

ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ УЖИЦЕ



**АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА ЗДРАВСТВЕНОМ
ЗАШТИТОМ**

ЗЛАТИБОРСКИ ОКРУГ

2023.

Ужице
Март, 2024. године

САДРЖАЈ

ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА СЛУЖБАМА СА ИЗБРАНИМ ЛЕКАРОМ	5
Служба за здравствену заштиту одраслог сзановништва.....	6
• 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. Сигурано сексуално понашање.....	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
Служба за здравствену заштиту деце и омладине	23
• 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. Сигурано сексуално понашање.....	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
Служба за здравствену заштиту жена.....	37
• 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. Сигурано сексуално понашање.....	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
Свеукупно задовољство свим службама са изабраним лекаром.....	54
Стоматолошка здравствена заштита.....	55
• 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
ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА СПЕЦИЈАЛИСТИЧКИМ СЛУЖБАМА.....	67
• 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
• Свеукупно задовољство специјалистичком службом.....	71
ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА БОЛНИЧКИМ ЛЕЧЕЊЕМ.....	72
• Полна структура, просечна старост, образовни и материјални статус корисника.....	72
• Задовољство услугама и организацијом здр. заштите током болничког лечења.....	73
• Задовољство услугама сестринске неге током боравка у болници.....	74
• Задовољство услугама лекара током боравка у болницама.....	75
• Коришћење клиничког пута у лечењу пацијента.....	76
• Свеукупно задовољство болничким лечењем.....	76
ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА ОДЕЉЕЊЕМ ЗА ХЕМОДИЈАЛИЗУ.....	77
ЗАКЉУЧАК.....	83

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 20.11. до 25.11.2023. 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) 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, Пријепоље, Сјеница и Ужице). Истраживање је спроведено само у њиховим седиштима (без здравствених станица и здравствених амбуланти).

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

Испитивањем су обухваћени сви корисници без обзира из ког су разлога посетили домове здравља (куративни и превентивни прегледи, интервенције или подела терапије). Прикупљен је 1801 попуњен анкетни лист, слично као лане, 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	Пријепоље	Сјеница	Ужице	ОКРУГ
Здравствена заштита одраслих	192	16	130	45	187	30	225	65	120	88	1098
Здравствена заштита деце	91	25	31	40	28	18	61	29	56	74	453
Здравствена заштита жена	31	19	23	18	19	18	30	14	35	43	250
Стоматологија	20	31	24	5	16	13	41	15	24	45	234
Специјалистичка служба	25	25			48	30			56		184
УКУПНО	359	116	208	108	298	109	357	123	291	250	2219

СЛУЖБА ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ ОДРАСЛОГ СТАНОВНИШТВА

У службама за здравствену заштиту одраслог становништва на подручју Златиборског округа истраживањем је обухваћено 1098 испитаника, нешто више него лане, доста мање него приликом последњег препандемијског испитивања задовољства корисника ове службе.

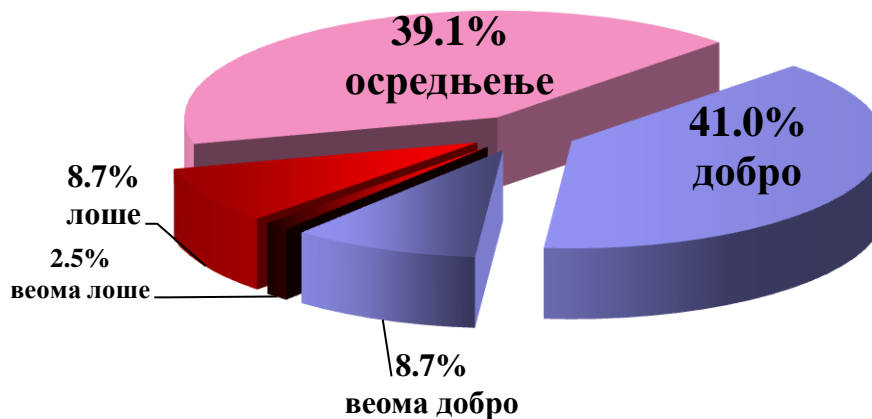
Полна структура указује на прилично равномеран полни обухват корисника ове службе; **45.9%** испитаника је мушког, док је **54.1%** женског пола.

Просечна старост анкетираних је **52.4 године** живота. Најмлађи корисник има 18, а најстарији 91 годину.

Образовање – Три петине анкетираних има завршену средњу школу (59.7%), четвртина вишу или високу школу (24.2%), сваки осми основну (13.2%), док је са незавршеном основном школом 3% испитаних.

Материјално стање - Половина испитаника се изјаснила да им је материјално стање добро или веома добро, две петине осредње, а нешто преко 10% да је лоше или веома лоше (Графикон бр.1). **Средња оцена** материјалног статуса на скали од 1 до 5 износи **3.45**.

Графикон бр 1. Структура материјалног стања домаћинства испитаника у службама за здравствену заштиту одраслих, на подручју Златиборског округа у 2023. години



Табела бр. 2. Субјективна оцена општег здравственог стања пацијената

ДЗ	Косјерић	Ужице	Н.Варош	Пожега	Б.Башта	Округ	Ариље	Пријеполје	Чајетина	Сјеница	Прибој
Оцена	3.58	3.67	3.94	4.00	4.07	4.10	4.11	4.12	4.18	4.25	4.32

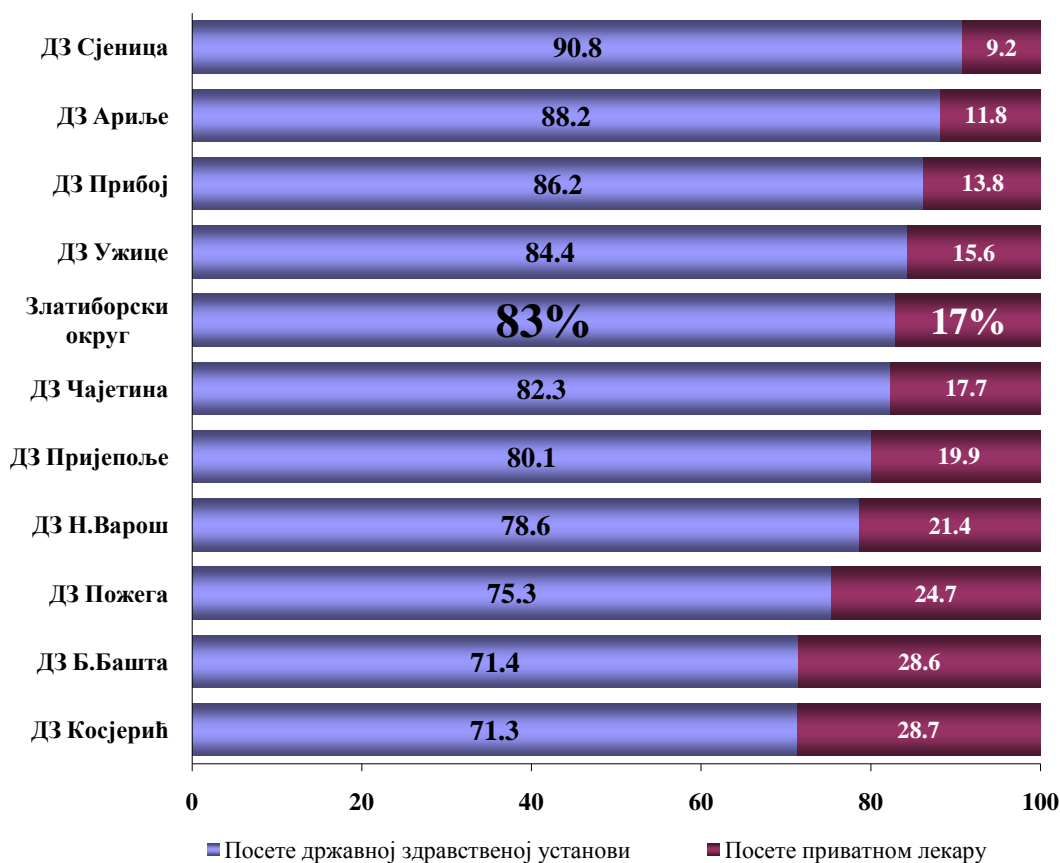
Учесталост посета лекару државног сектора здравства

На питање *колико пута сте у последњих 12 месеци имали преглед у државној здравственој установи* одговори су сврстани у три групе: 1 – 3 пута (32%), 4 – 6 пута (25%) и више од 6 пута (43%). Државног лекара испитаник посети у просеку седам пута годишње.

Учесталост посета приватном лекару

Више од две петине испитаника (44%) је посетила приватног лекара у току протеклих 12 месеци, и већина је то чинила до три пута (71%), 10% њих чешће од 5 пута, у просеку три пута. На пет посета лекару државног сектора здравства у просеку следи једна посета приватном (17% посета).

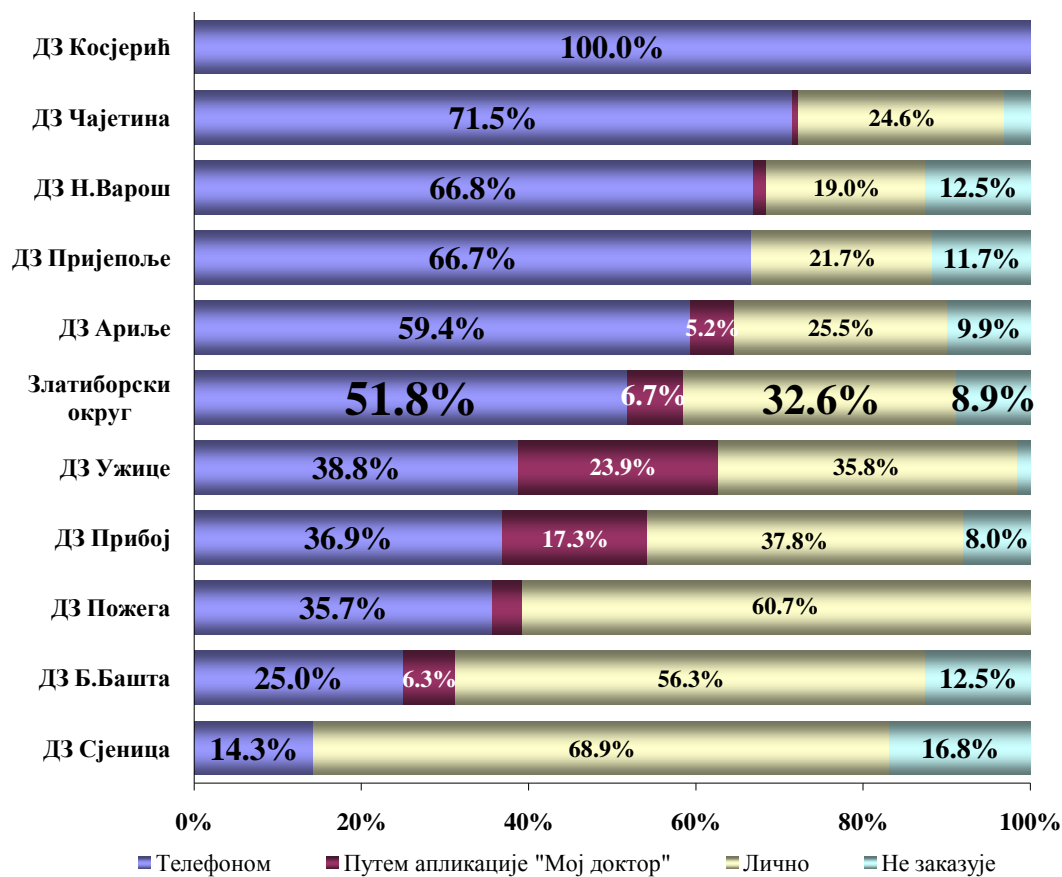
Графикон бр. 2. Структура (%) укупног броја посета лекарима према емпиријској процени корисника служби за здравствену заштиту одраслог становништва, на подручју Златиборског округа у 2023. години



Заказивање код избраног лекара

Половина испитаника прегледе заказује телефонски, трећина заказује лично на шалтеру, 7% то чини путем *online* апликације, док десетак посто корисника не заказује свој преглед.

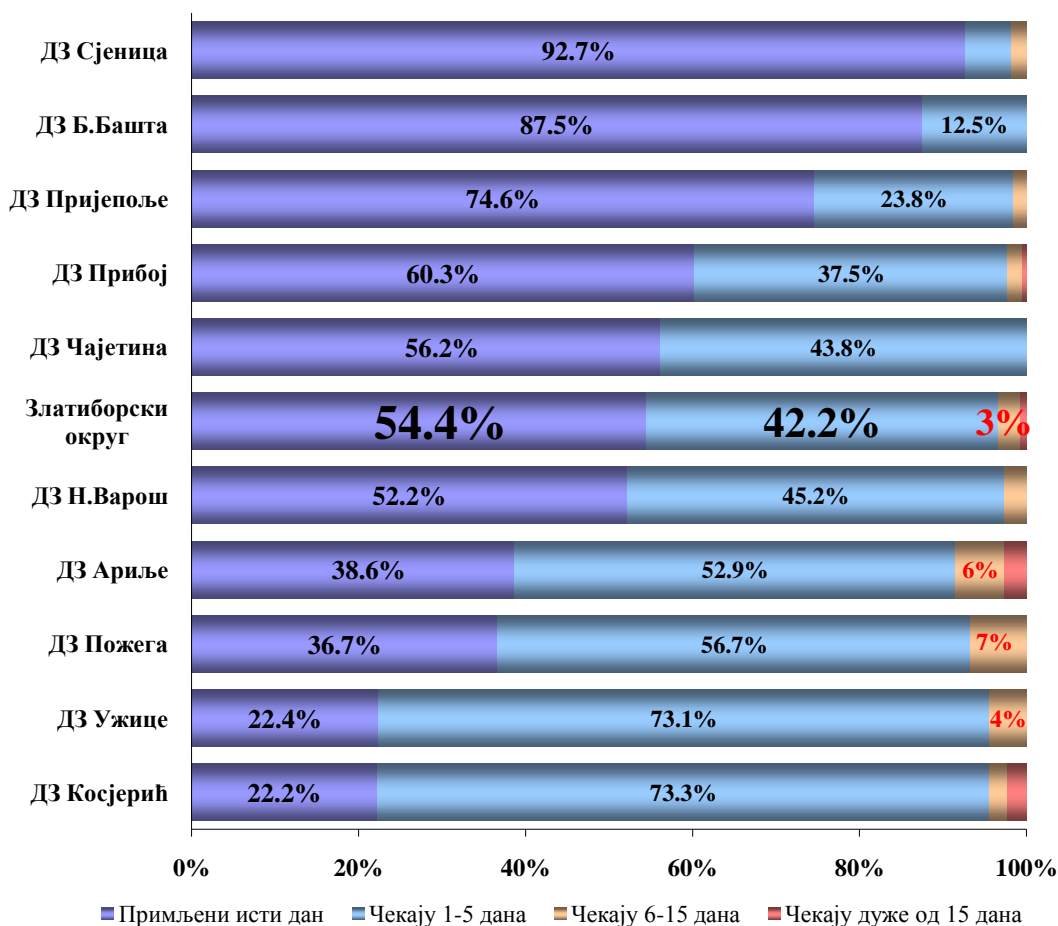
Графикон бр. 3. Структура (%) корисника у односу на заказивање код свог избраног лекара у службама за здравствену заштиту одраслих, на подручју Златиборског округа у 2023. години



Чекање на заказани преглед

Преко пола анкетираних корисника бива заказано за исти дан код изабраног лекара (54%), две петине чекају 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 2023. години



Превентивни рад изабраног лекара

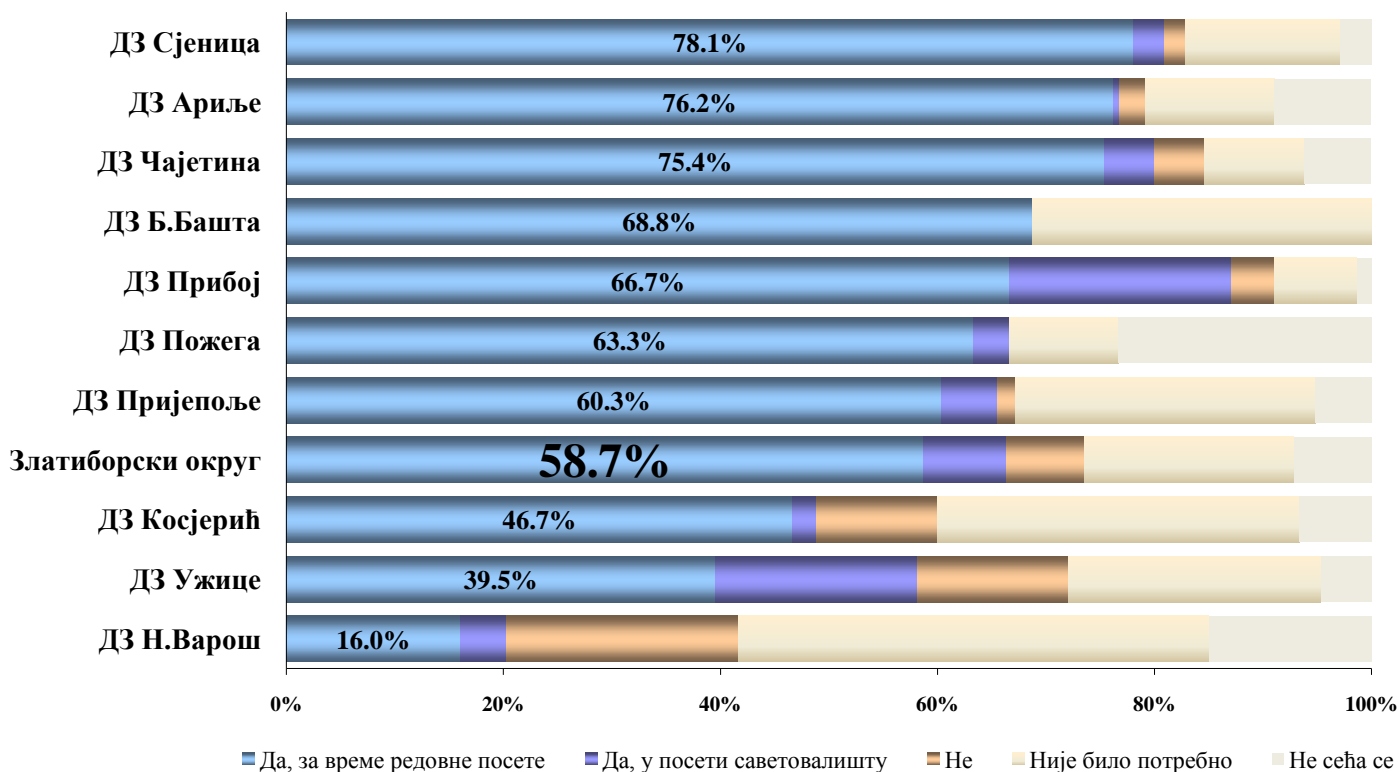
У циљу процене превентивног рада лекара анкета је садржала питања да ли лекар разговара са пацијентима о здравим стиловима живота, као и о обухвату корисника циљаним прегледима на рано откривање обољења од већег социо-медицинског значаја. Одговори су приказани у графиконима који следе, 5.1-5.13.

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

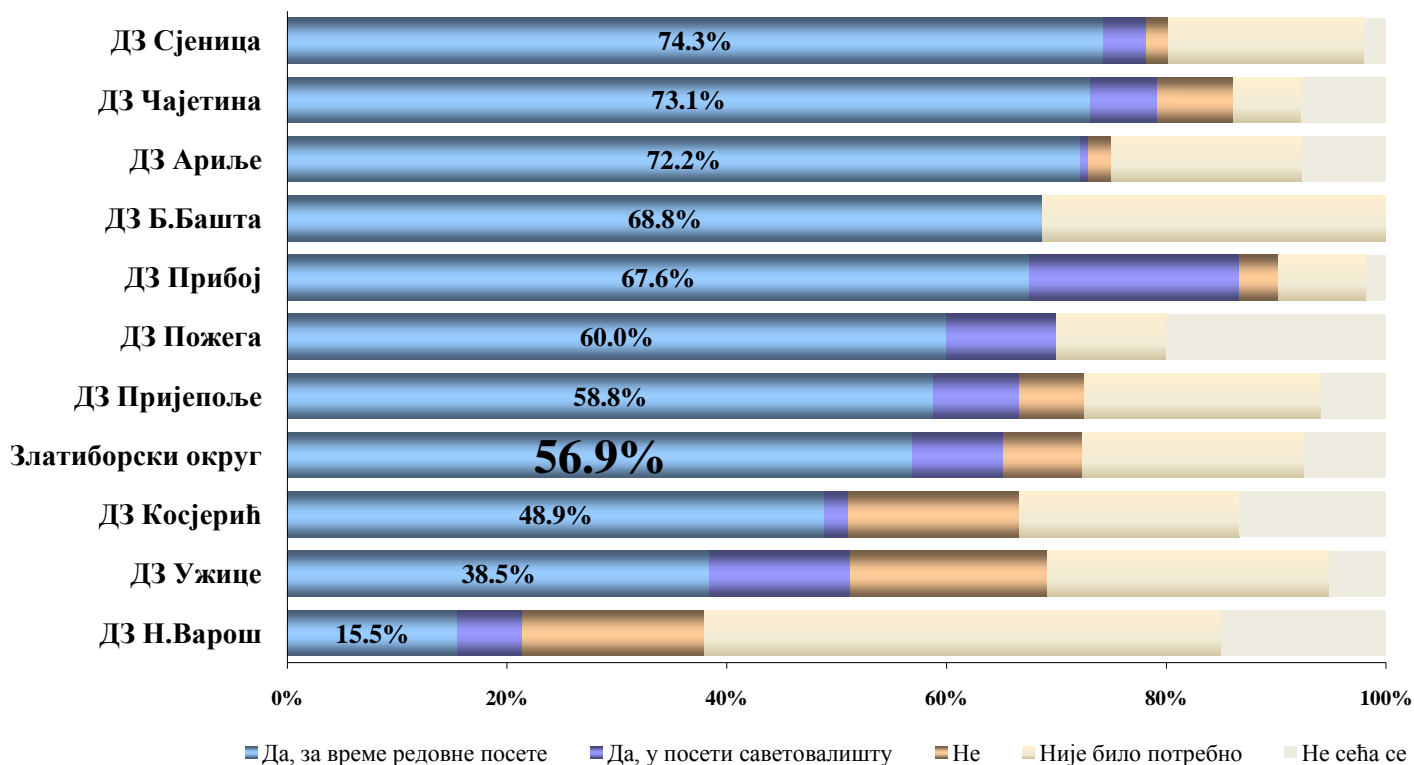
У оквиру активности за рано откривање рака дебелог црева, грлића материце и дојке циљани прегледи су извршени код трећине испитаника из циљане популације (у предвиђеном временском опсегу). Код сличног броја испитаника је урађен скрининг на кардиоваскуларни ризик, шећерну болест и депресију.

Графикони бр. 5. Обухват (%) корисника здравствено-васпитним темама и процедурама у службама за здравствену заштиту одраслих, на подручју Златиборског округа у 2023. години (Да ли изабрани лекар даје савете о следећим темама? Да ли је урађен скрининг?)

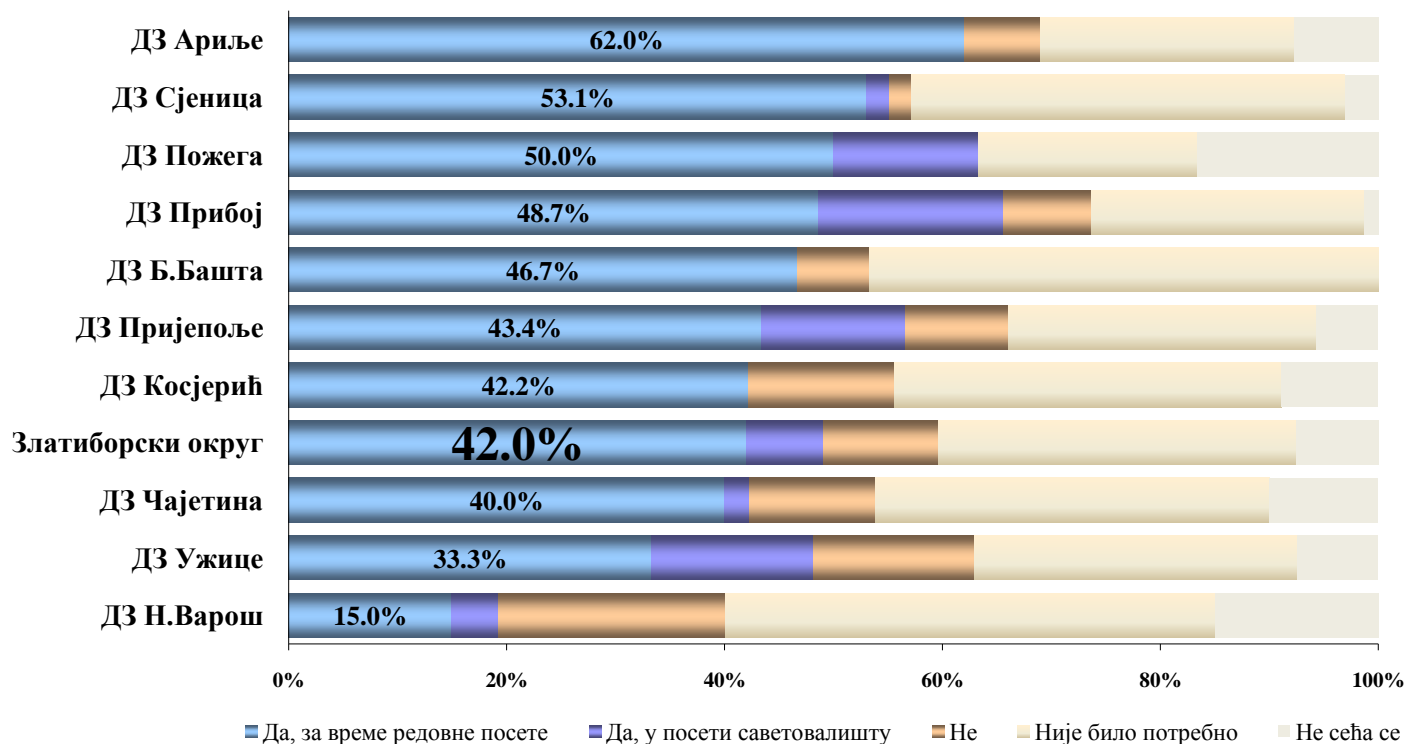
5.1 Правилна исхрана



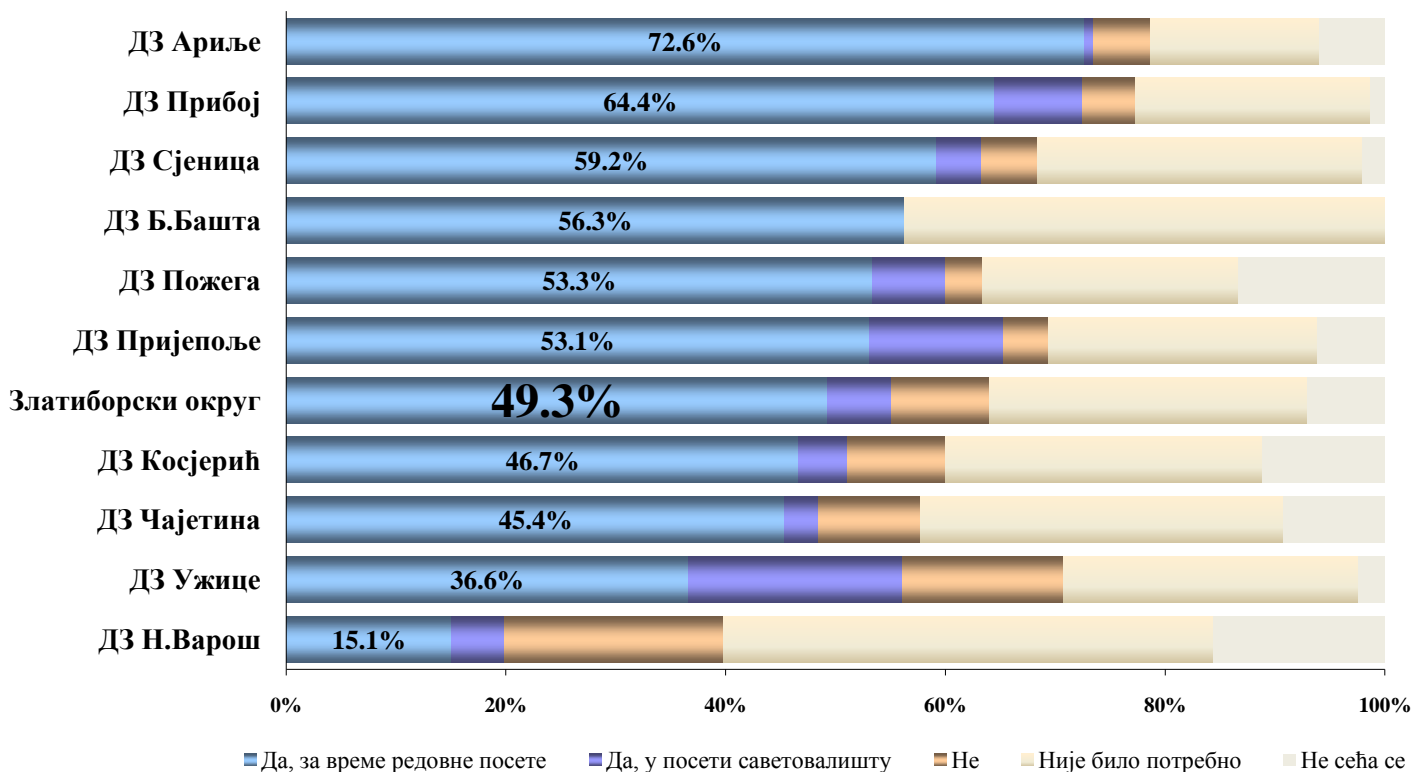
5.2 Важност физичке активности



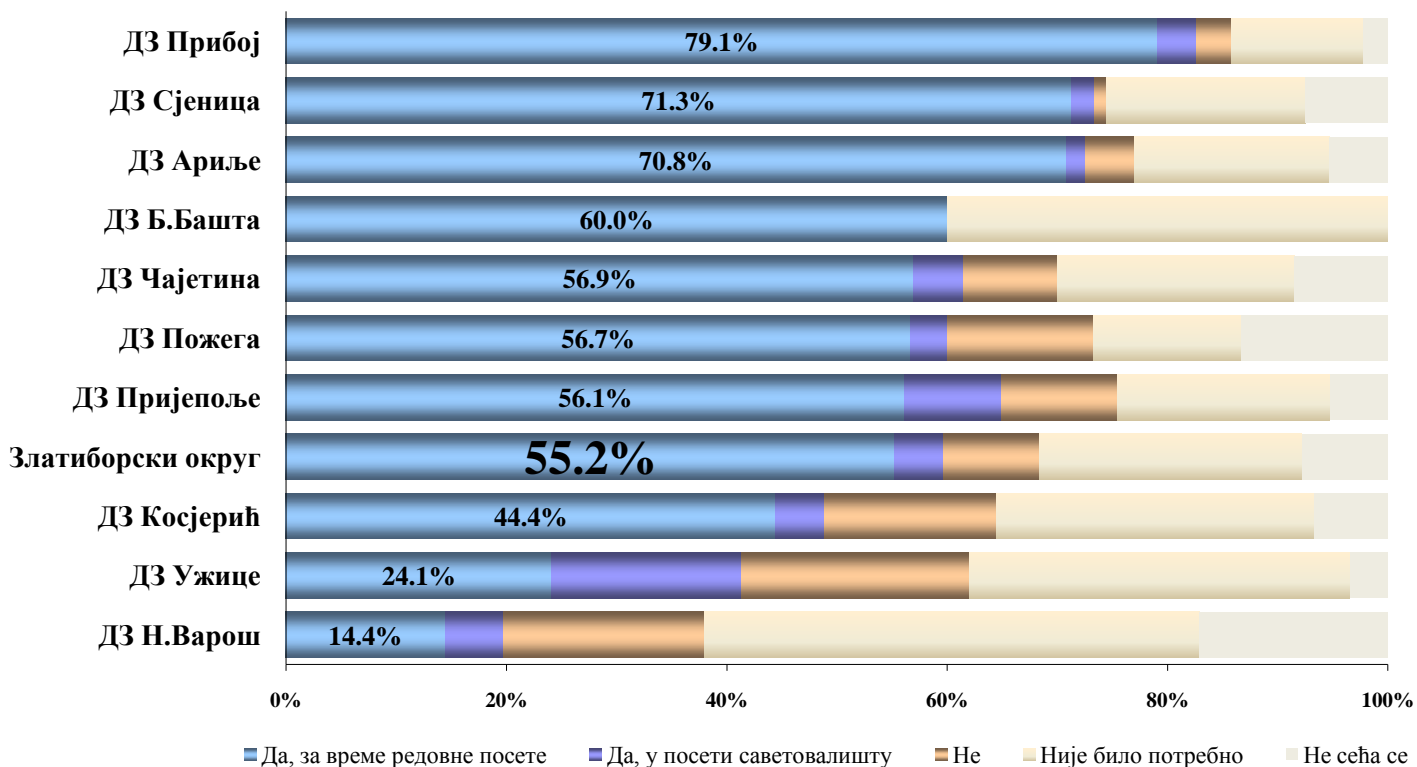
5.3 Злоупотреба алкохола



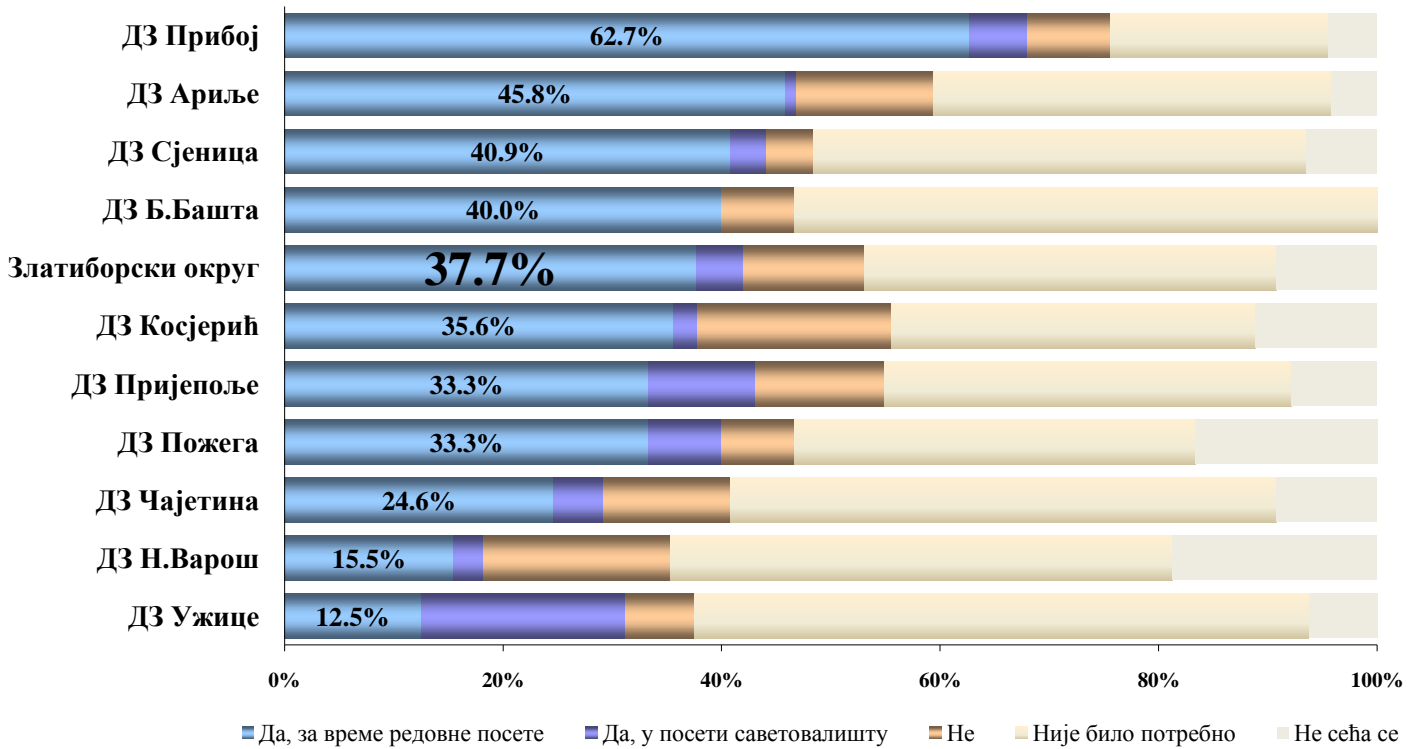
5.4 Смањење или престанак пушења



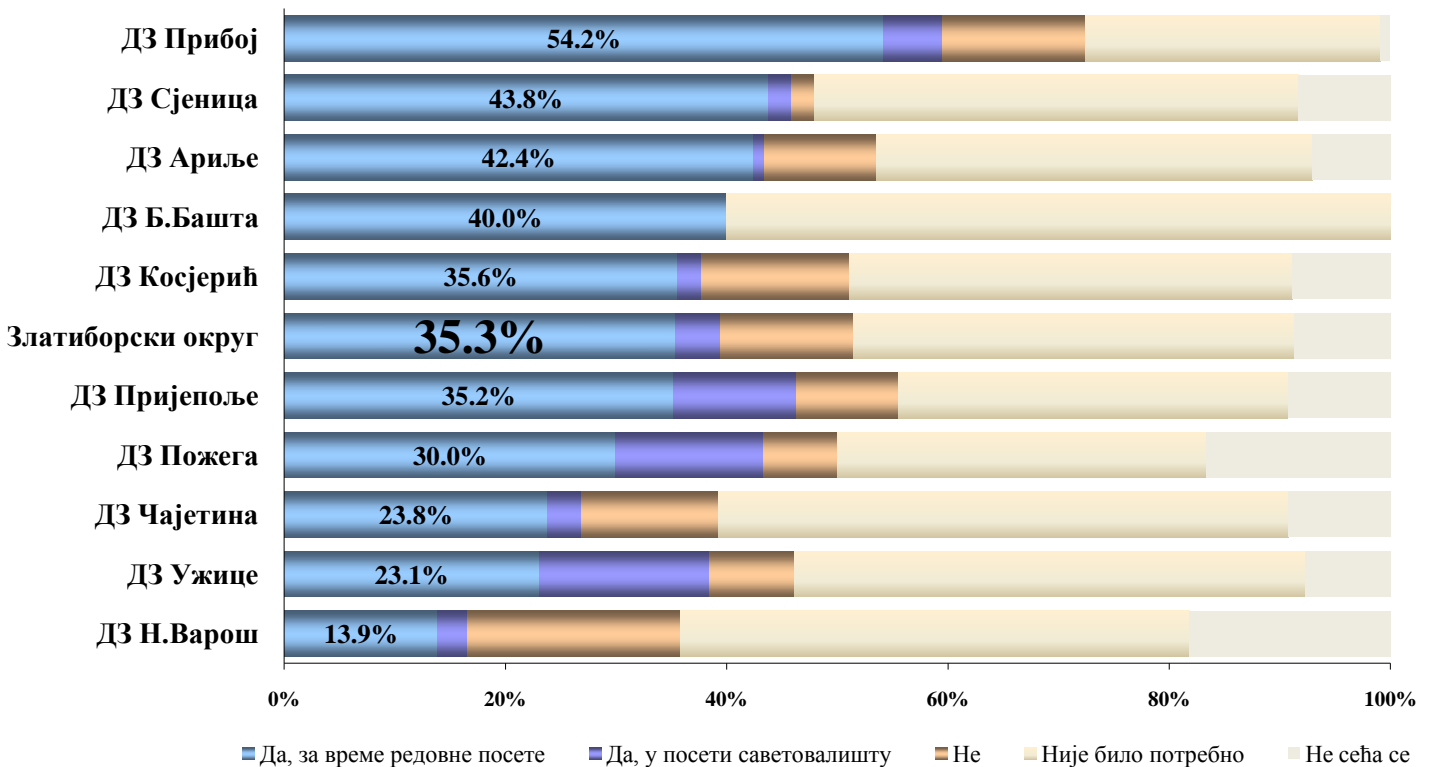
5.5 Избегавање / одбрана од стреса



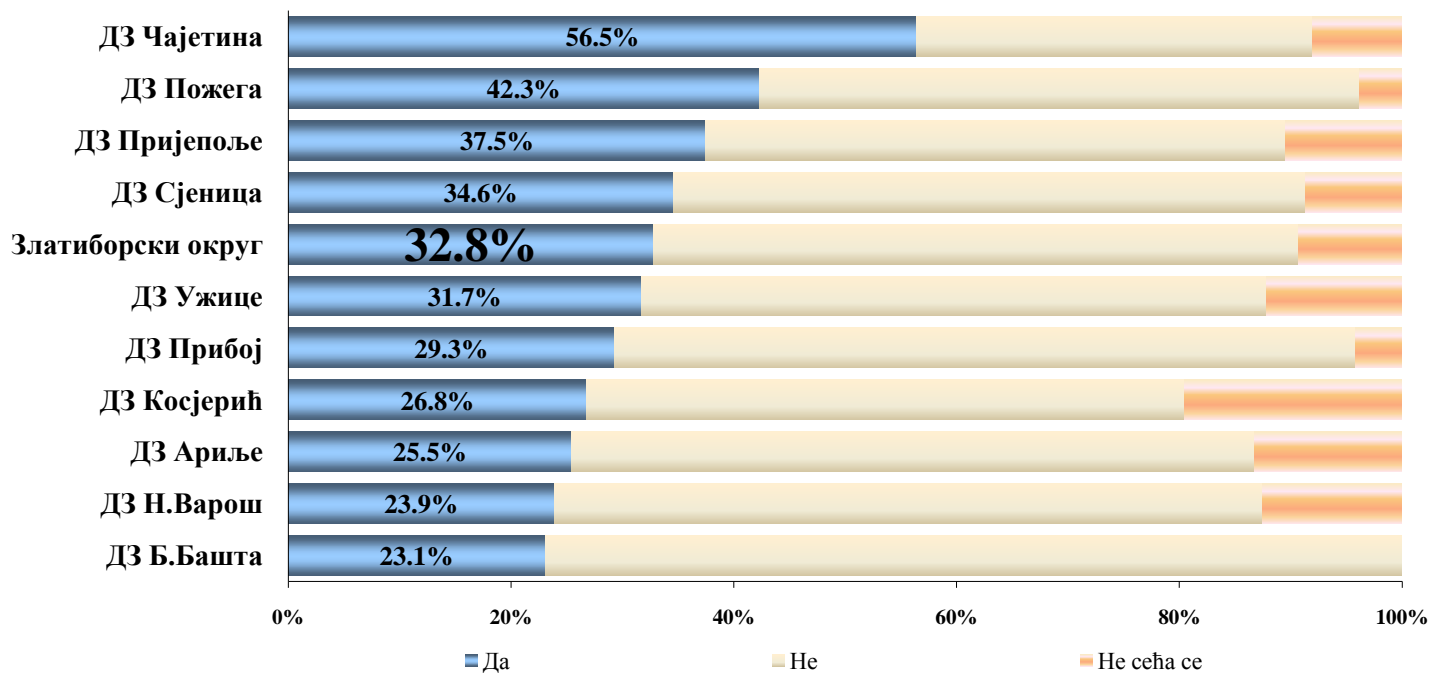
5.6 Сигурно сексуално понашање



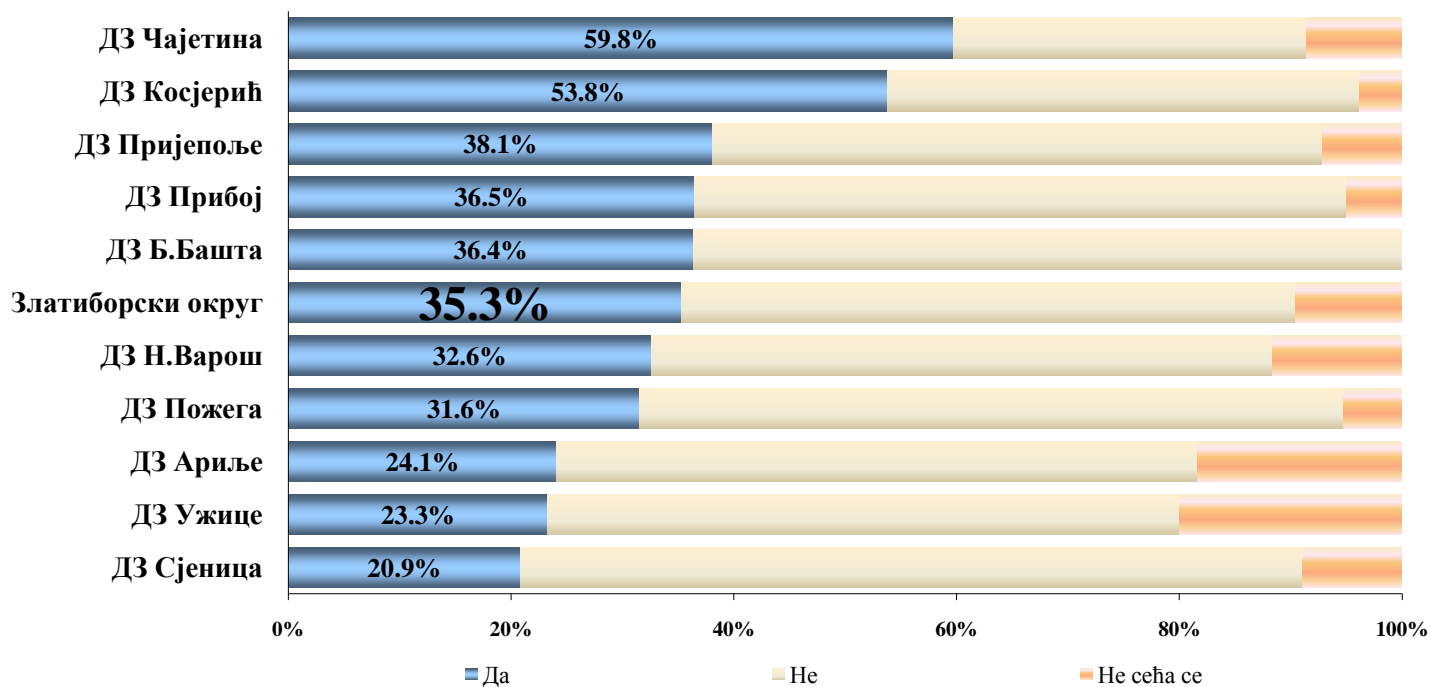
5.7 Опасност од злоупотребе дрога



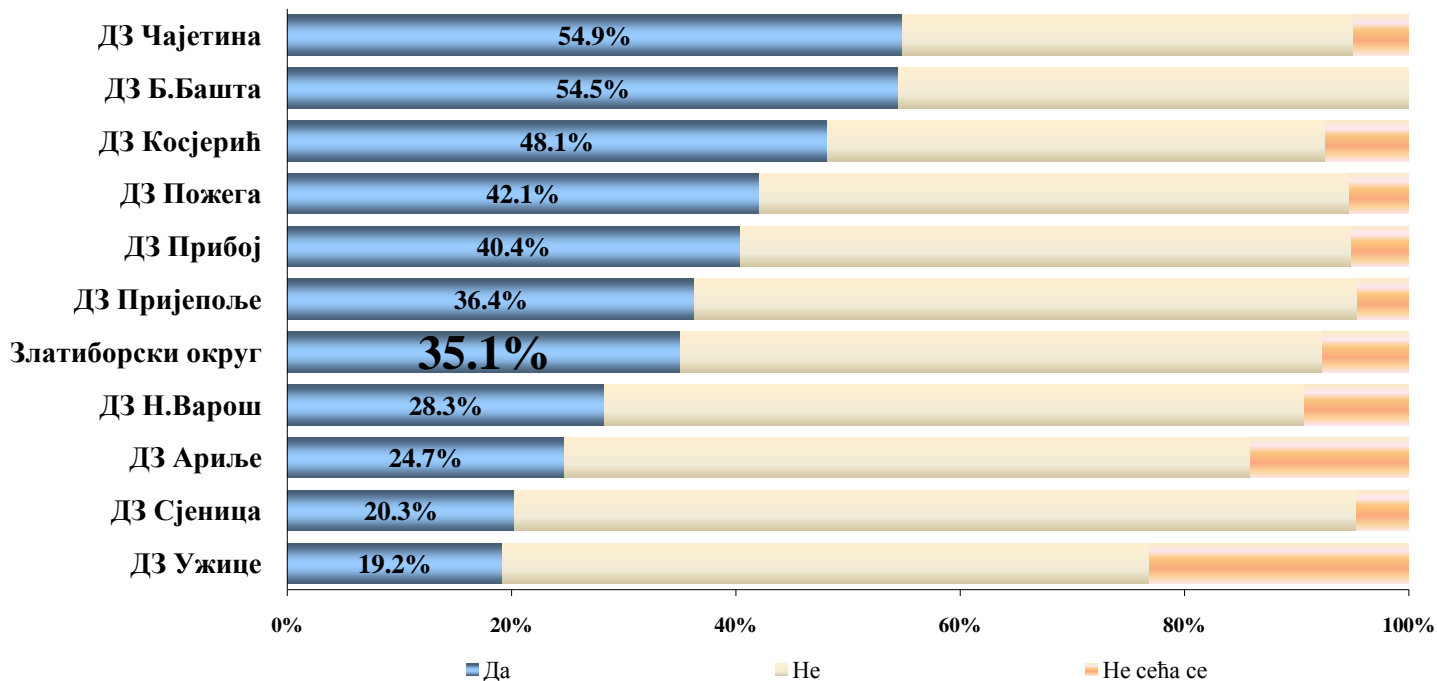
5.8 Скрининг на рак дебелог црева у последње две године



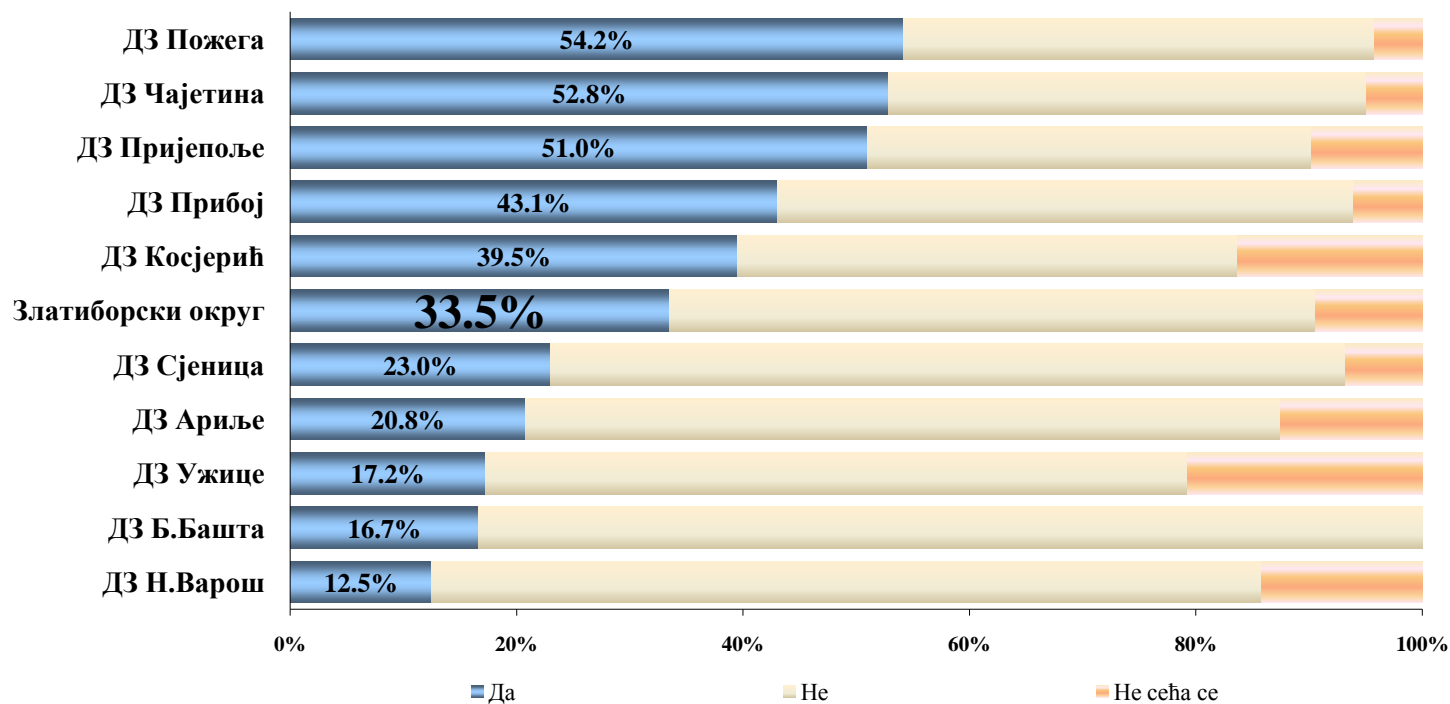
5.9 Скрининг рака грлића материце у последње три године



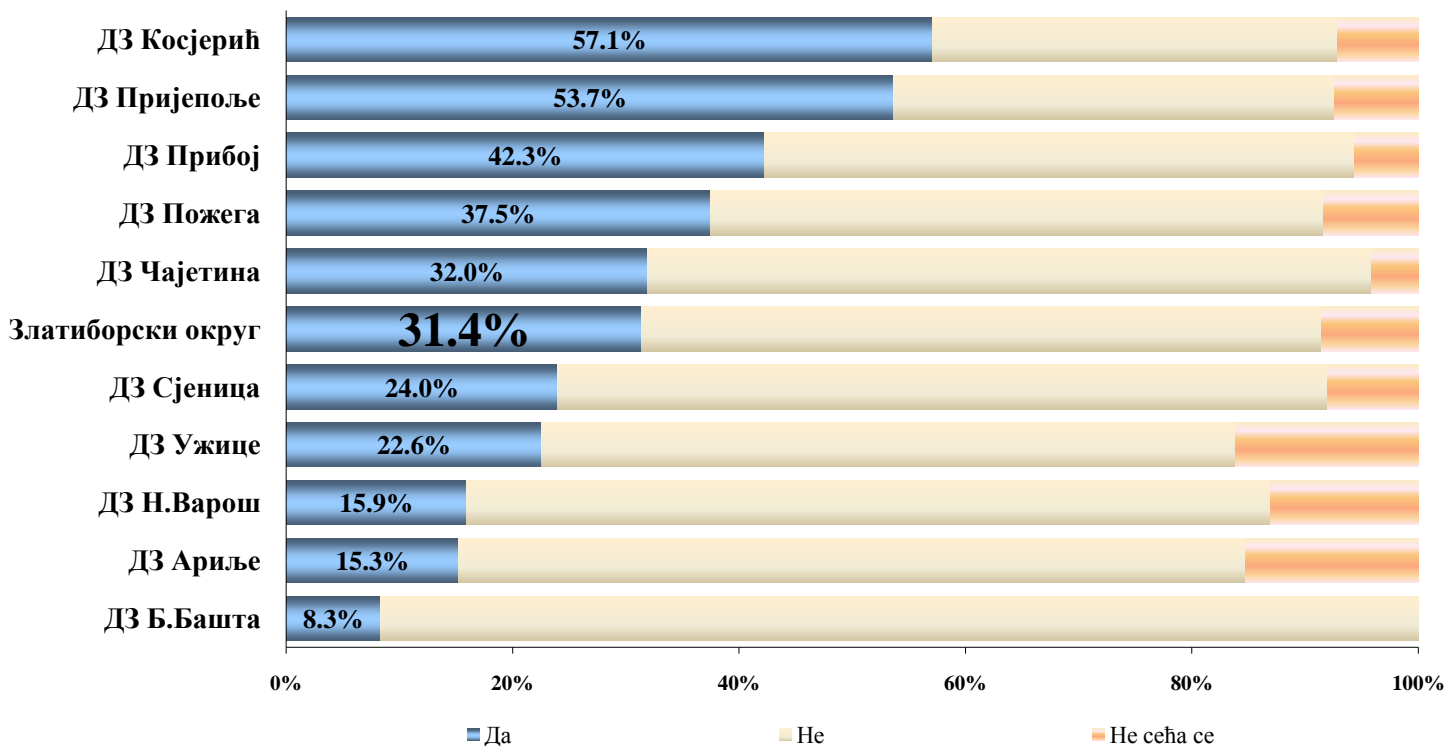
5.10 Скрининг рака дојке у последње две године



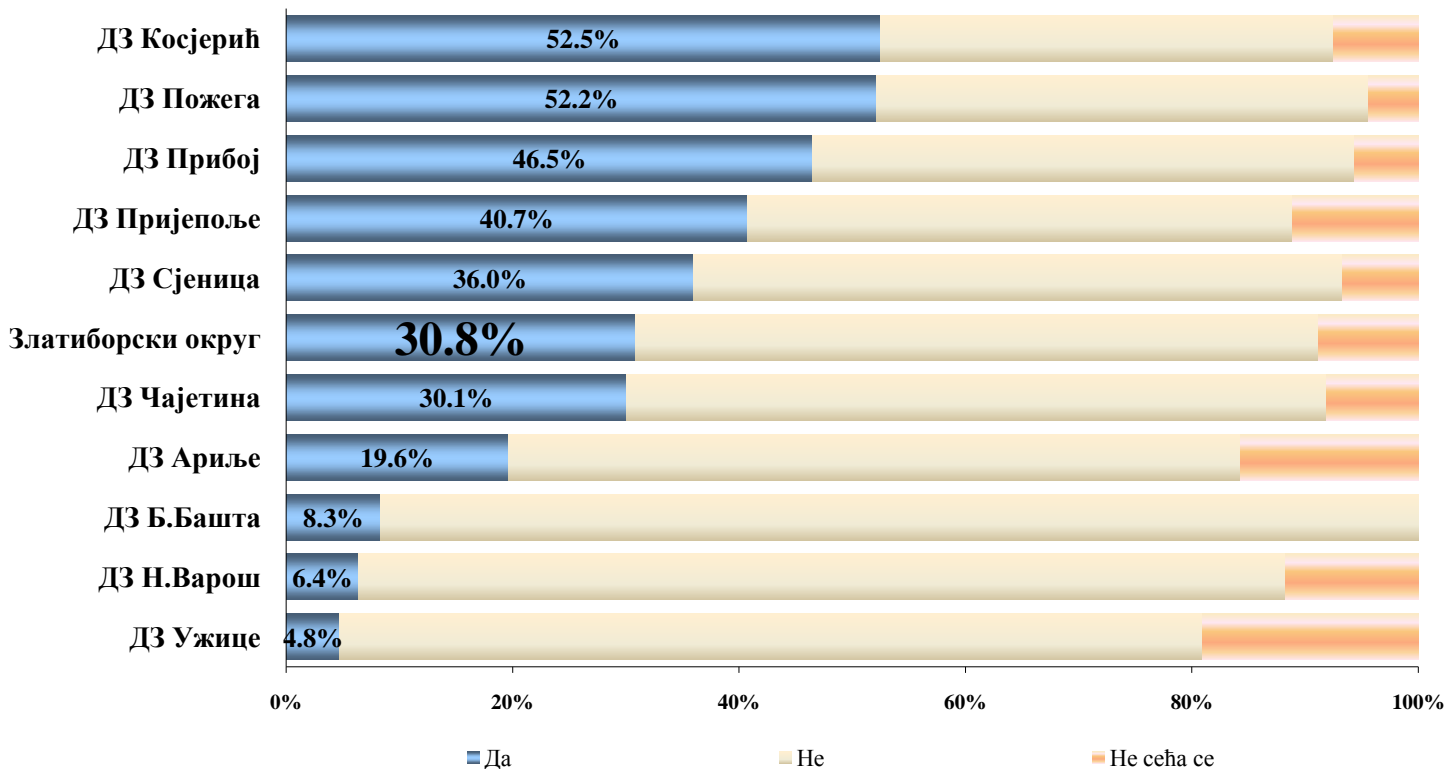
5.11 Скрининг кардиоваскуларног ризика у последњих пет година



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 2023. години**

3.1 Поштовање и љубазност медицинских сестара

ДЗ	Ужице	Н.Варош	Косјерић	Пријепоље	Б.Башта	Пожега	Округ	Сјеница	Ариље	Чајетина	Прибој
Оцена	4.32	4.52	4.58	4.60	4.63	4.63	4.74	4.81	4.86	4.88	4.92

3.2 Спремност медицинских сестара да пруже све информације

ДЗ	Ужице	Н.Варош	Косјерић	Пријепоље	Пожега	Ариље	Округ	Б.Башта	Сјеница	Чајетина	Прибој
Оцена	4.36	4.52	4.60	4.61	4.67	4.71	4.73	4.81	4.84	4.85	4.93

3.3 Сарадња медицинских сестара и лекара

ДЗ	Ужице	Косјерић	Н.Варош	Пријепоље	Пожега	Округ	Чајетина	Ариље	Б.Башта	Сјеница	Прибој
Оцена	4.53	4.56	4.56	4.63	4.67	4.76	4.84	4.86	4.88	4.88	4.92

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).

Табела 4. Средње оцене задовољства аспектима рада изабраног лекара у службама за здравствену заштиту одраслих, на подручју Златиборског округа у 2023. години

4.1 Поштовање и љубазност изабраног лекара

ДЗ	Н.Варош	Пријепоље	Косјерић	Пожега	Ужице	Округ	Сјеница	Ариље	Б.Башта	Чајетина	Прибој
Оцена	4.20	4.22	4.60	4.60	4.61	4.67	4.75	4.85	4.88	4.88	4.89

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

ДЗ	Н.Варош	Пријепоље	Косјерић	Пожега	Сјеница	Ужице	Округ	Чајетина	Прибој	Ариље	Б.Башта
Оцена	4.15	4.25	4.31	4.37	4.48	4.50	4.53	4.58	4.79	4.80	4.81

4.3 Упознатост лекара са ранијим проблемима и болестима свог пацијента

ДЗ	Н.Варош	Пријепоље	Косјерић	Пожега	Ужице	Округ	Чајетина	Сјеница	Ариље	Б.Башта	Прибој
Оцена	4.16	4.26	4.31	4.40	4.54	4.60	4.65	4.71	4.83	4.88	4.91

4.4 Време и пажња коју лекар посвећује пацијенту током прегледа

ДЗ	Н.Варош	Пријепоље	Косјерић	Пожега	Ужице	Округ	Сјеница	Чајетина	Ариље	Прибој	Б.Башта
Оцена	4.11	4.23	4.36	4.50	4.67	4.60	4.68	4.78	4.80	4.86	4.94

4.5 Објашњења лекара о болестима пацијента и лековима које му преписује

ДЗ	Н.Варош	Пријепоље	Косјерић	Ужице	Округ	Пожега	Сјеница	Ариље	Чајетина	Прибој	Б.Башта
Оцена	4.10	4.16	4.33	4.58	4.60	4.60	4.63	4.76	4.81	4.92	4.94

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

ДЗ	Пријепоље	Н.Варош	Косјерић	Округ	Сјеница	Пожега	Ужице	Чајетина	Ариље	Прибој	Б.Башта
Оцена	4.05	4.07	4.31	4.58	4.65	4.67	4.67	4.80	4.81	4.86	4.94

Задовољство организацијом службе за здравствену заштиту одраслих

На нивоу округа, задовољство организацијом није изражено или веома изражено (>4.00) по питању опремљености установе, интернет презентације и паркинг простора. Већину аспеката у зони умереног задовољства имају домови здравља у Ужицу, Пријепољу и Н.Вароши. У ДЗ Косјерић је забележено незадовољство могућностима заказивања прегледа код специјалисте путем ИЗИС-а.

Табела 5. Средње оцене задовољства аспектима организације рада у службама за здравствену заштиту одраслих, на подручју Златиборског округа у 2023. години

5.1 Радно време

ДЗ	Ужице	Пријепоље	Н.Варош	Косјерић	Пожега	Б.Башта	Округ	Чајетина	Сјеница	Ариље	Прибој
Оцена	4.32	4.55	4.61	4.63	4.63	4.69	4.75	4.81	4.86	4.86	4.88

5.2 Могућност прегледа викендом

ДЗ	Пријепоље	Пожега	Ужице	Косјерић	Н.Варош	Округ	Б.Башта	Чајетина	Сјеница	Прибој	Ариље
Оцена	4.09	4.10	4.15	4.23	4.32	4.55	4.62	4.69	4.70	4.72	4.80

5.3 Доступност инвалидима и особама у колицима

ДЗ	Н.Варош	Ариље	Пријепоље	Ужице	Округ	Пожега	Косјерић	Сјеница	Б.Башта	Чајетина	Прибој
Оцена	3.07	3.31	3.57	3.75	4.06	4.44	4.53	4.61	4.62	4.66	4.70

5.4 Капацитет места за седење у чекаоницама

ДЗ	Пријепоље	Пожега	Н.Варош	Ужице	Ариље	Округ	Прибој	Чајетина	Сјеница	Косјерић	Б.Башта
Оцена	3.91	4.00	4.04	4.15	4.38	4.44	4.54	4.81	4.83	4.84	4.93

5.5 Време проведено у чекаоници приликом посете лекару

ДЗ	Пријепоље	Н.Варош	Ужице	Пожега	Б.Башта	Ариље	Округ	Косјерић	Чајетина	Прибој	Сјеница
Оцена	3.89	3.97	3.97	4.00	4.33	4.36	4.40	4.54	4.67	4.70	4.74

5.6 Могућност телефонског саветовања са лекаром

ДЗ	Н.Варош	Пријепоље	Ужице	Косјерић	Пожега	Округ	Б.Башта	Чајетина	Сјеница	Ариље	Прибој
Оцена	3.45	3.64	3.68	4.05	4.07	4.32	4.33	4.64	4.70	4.71	4.75

5.7 Могућност да се хитан преглед обави истог дана

ДЗ	Ужице	Н.Варош	Пријепоље	Косјерић	Округ	Пожега	Сјеница	Ариље	Чајетина	Прибој	Б.Башта
Оцена	3.47	3.84	4.22	4.30	4.53	4.66	4.73	4.80	4.83	4.84	5.00

5.8 Распоживост одговарајућег кадра у установи

ДЗ	Пожега	Ариље	Ужице	Косјерић	Пријепоље	Н.Варош	Округ	Б.Башта	Чајетина	Сјеница	Прибој
Оцена	3.23	3.36	3.70	3.87	3.97	4.27	4.28	4.60	4.61	4.68	4.75

5.9 Интернет презентација установе

ДЗ	Ариље	Н.Варош	Ужице	Б.Башта	Косјерић	Пожега	Округ	Пријепоље	Сјеница	Чајетина	Прибој
Оцена	2.99	3.17	3.30	3.36	3.56	3.63	3.83	3.87	4.11	4.33	4.62

5.10 Медицинска опремљеност установе

ДЗ	Ариље	Н.Варош	Пожега	Б.Башта	Округ	Косјерић	Ужице	Пријепоље	Сјеница	Чајетина	Прибој
Оцена	3.01	3.35	3.62	3.92	3.99	4.00	4.00	4.08	4.38	4.55	4.70

5.11 Хигијена установе

ДЗ	Ужице	Н.Варош	Пожега	Пријепоље	Сјеница	Б.Башта	Косјерић	Округ	Чајетина	Прибој	Ариље
Оцена	3.57	3.98	4.19	4.20	4.44	4.47	4.49	4.49	4.75	4.80	4.84

5.12 Паркинг испред установе

ДЗ	Ужице	Ариље	Пожега	Пријепоље	Округ	Н.Варош	Сјеница	Чајетина	Прибој	Б.Башта	Косјерић
Оцена	2.11	2.24	3.60	3.81	3.91	3.96	4.09	4.27	4.49	4.64	4.64

5.13 Процедуре жалбе код повреде права пацијента

ДЗ	Косјерић	Н.Варош	Пријепоље	Ужице	Пожега	Округ	Сјеница	Б.Башта	Ариље	Прибој	Чајетина
Оцена	3.09	3.46	3.76	4.00	4.05	4.25	4.63	4.67	4.70	4.73	4.73

5.14 Могућност прописивања хроничне терапије без доласка код изабраног лекара

ДЗ	Ужице	Н.Варош	Пожега	Пријепоље	Косјерић	Б.Башта	Округ	Сјеница	Ариље	Прибој	Чајетина
Оцена	4.13	4.15	4.50	4.52	4.53	4.64	4.65	4.72	4.78	4.85	4.92

5.15 Апликација „Мој доктор“ и њене могућности

ДЗ	Н.Варош	Косјерић	Пријепоље	Сјеница	Ужице	Округ	Ариље	Пожега	Б.Башта	Прибој	Чајетина
Оцена	3.14	3.61	3.77	3.80	3.89	4.22	4.37	4.38	4.42	4.66	4.67

5.16 Заказивање специјалистичких прегледа путем ИЗИС-а

ДЗ	Косјерић	Ужице	Пријепоље	Н.Варош	Пожега	Б.Башта	Округ	Сјеница	Ариље	Чајетина	Прибој
Оцена	2.74	3.45	3.56	3.75	3.90	4.21	4.23	4.35	4.52	4.67	4.76

Разлози за неодлазак или одлагање прегледа код изабраног лекара

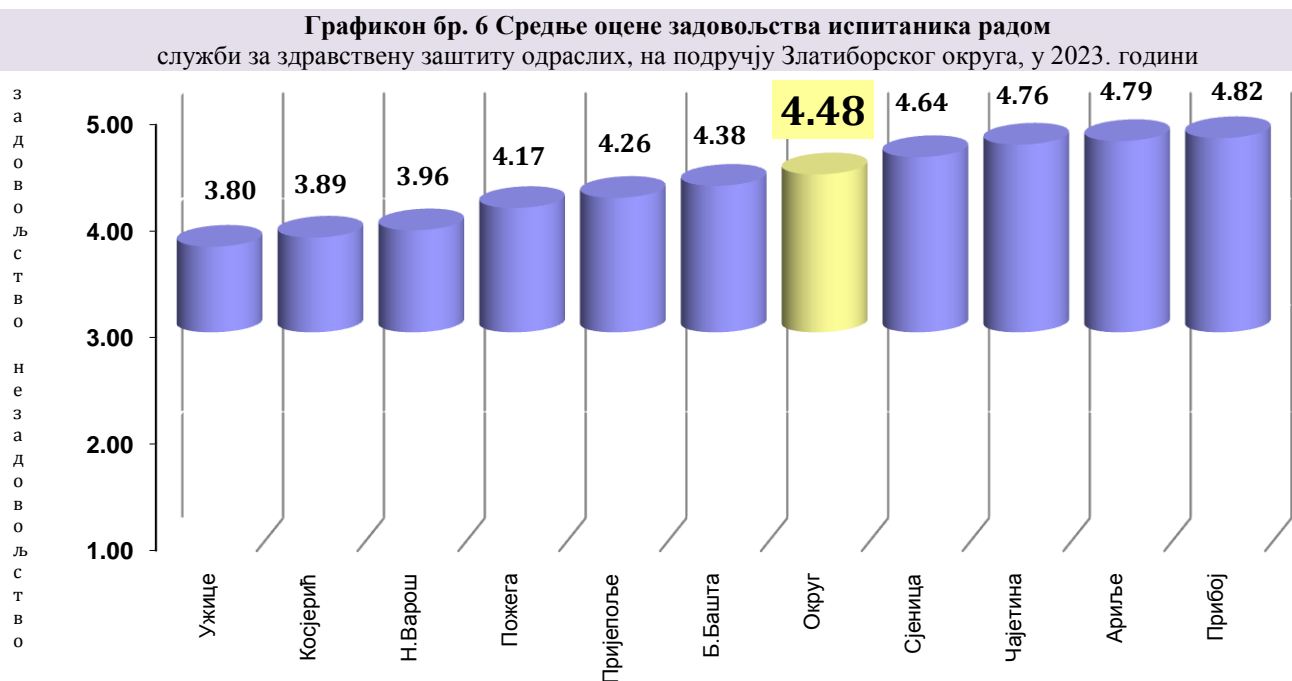
Петина испитаника је пропустила или одложила преглед због недостатка времена, нешто мање због удаљености, сваки седми из финансијских разлога, сваки девети због дугог чекања.

Табела бр. 6 Разлози за неодлазак или одлагање прегледа код изабраног лекара у службама за здравствену заштиту одраслих, на подручју Златиборског округа у 2023. години

Установа	Финансијски разлози	Дужина чекања	Недостатак личног времена	Удаљеност
ДЗ Ариље	14.6%	6.8%	21.4%	32.8%
ДЗ Б.Башта	25.0%	12.5%	12.5%	6.3%
ДЗ Чајетина	16.9%	7.7%	33.1%	20.0%
ДЗ Косјерић	24.4%	26.7%	17.8%	11.1%
ДЗ Н.Варош	27.8%	26.7%	13.4%	18.2%
ДЗ Пожега	20.0%	16.7%	36.7%	36.7%
ДЗ Прибој	3.6%	4.4%	24.9%	11.6%
ДЗ Пријепоље	18.5%	10.8%	20.0%	15.4%
ДЗ Сјеница	5.8%	3.3%	20.8%	15.8%
ДЗ Ужице	4.5%	5.7%	5.7%	2.3%
Златиборски округ	14.0%	10.7%	20.9%	17.9%

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 трећу годину заредом је значајно изнад вишегодишњег просека (графикон бр. 6 и табела А). Једино је ДЗ Косјерић забележио нижу оцену него претходних година.



Табела А. Задовољство корисника у ЗЗ одраслих, 2014-2023.

Здравствена установа	СРЕДЊА ОЦЕНА СВЕУКУПНОГ ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА У СЛУЖБИ ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ ОДРАСЛИХ									Вишегодишњи просек	2023.
	2014.	2015.	2016.	2017.	2018.	2019.	2021.	2022.			
ДЗ Ариље	4.02	4.01	3.77	4.21	3.71	4.07	4.28	4.41	4.14	4.79	
ДЗ Бајина Башта	4.01	3.48	3.65	3.88	3.98	3.76	4.19	4.10	3.94	4.38	
ДЗ Чајетина	4.18	4.04	4.18	3.89	4.29	4.16	4.37	4.80	4.30	4.76	
ДЗ Косјерић	4.42	4.18	3.47	3.91	4.08	4.01	4.39	4.28	4.07	3.89	
ДЗ Нова Варош	4.11	3.78	3.66	3.56	3.90	3.96	4.52	4.36	3.98	3.96	
ДЗ Пожега	3.48	3.78	3.52	3.66	3.33	3.61	4.91	4.35	3.87	4.17	
ДЗ Прибој	3.90	4.08	4.25	4.20	4.09	3.96	4.74	4.59	4.29	4.82	
ДЗ Пријеполје	4.48	4.43	4.09	4.10	3.88	4.27	4.48	4.72	4.30	4.26	
ДЗ Сјеница	3.56	3.27	3.98	3.87	3.90	3.77	4.43	4.69	4.01	4.64	
ДЗ Ужице	4.02	3.91	3.67	3.98	3.69	4.00	3.15	3.34	3.73	3.80	
ДЗ УКУПНО	3.99	3.93	3.83	3.93	3.94	3.98	4.50	4.35	4.10	4.48	

*2020. није рађено испитивање задовољства

СЛУЖБА ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ ДЕЦЕ И ОМЛАДИНЕ

У области здравствене заштите деце и омладине, према методологији рада, у домовима здравља нису анкетирана деца већ њихови родитељи, стараоци и особе које су их довеле на преглед. Анкетирањем су обухваћена 453 испитаника, што је нешто мањи број него приликом препандемијских испитивања (табела бр. 1).

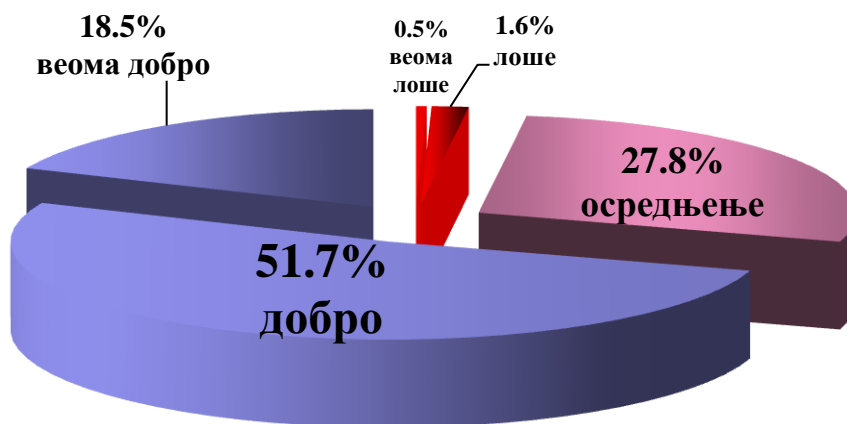
Полна структура - Међу пратиоцима корисника ове службе знатно више су заступљене особе **женског пола (62.2%)** него **мушкараци (37.8%)**.

Просечна старост испитаника је **35.4 године**, при чему најмлађи испитаник има 19, а најстарији 60 година.

Образовање – Око три петине (58.5%) испитаника има завршену средњу школу, четвртина (25.8%) вишу или високу, док је сваки шести само са основном (12.1%) или без завршене основне школе (3.6%).

Материјално стање – Око 70% испитаника своје материјално стање је оценила као добро и веома добро, четвртина као осредње, а свега око 2% испитаника као лоше и веома лоше. **Средња оцена** материјалног статуса на скали од 1 до 5 износи **3.86**, 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 2023. години



Табела бр. 7. Субјективна оцена општег здравственог стања пацијената

ДЗ	Ужице	Ариље	Пожега	Б.Башта	Пријеполје	Округ	Сјеница	Косјерић	Чајетина	Н.Варош	Прибој
Оцена	4.08	4.17	4.22	4.36	4.41	4.44	4.48	4.55	4.61	4.86	4.92

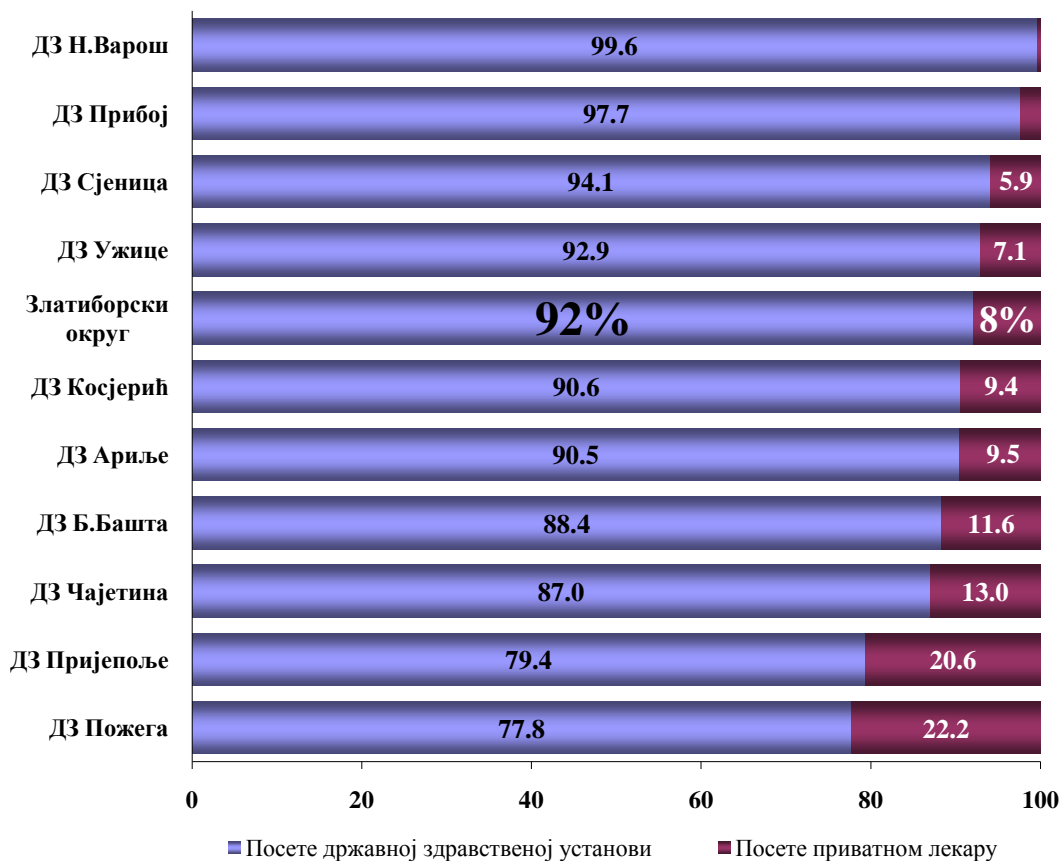
Учесталост посета лекару државног сектора здравства

На питање *колико пута годишње су посетили изабраног лекара*, одговори су сврстани у три групе: 1 – 5 пута (47%), 6 – 10 пута (36%) и више од 10 пута (17%). Државног лекара испитаник посети у просеку осам пута годишње.

Учесталост посета приватном лекару

22.5% испитаника је посетила приватног лекара у току протеклих 12 месеци. Међу њима, по трећина је то чинила једном, два пута, или чешће (у просеку три пута). На 12 посета лекару државног сектора здравства у просеку следи једна посета приватном (8% посета).

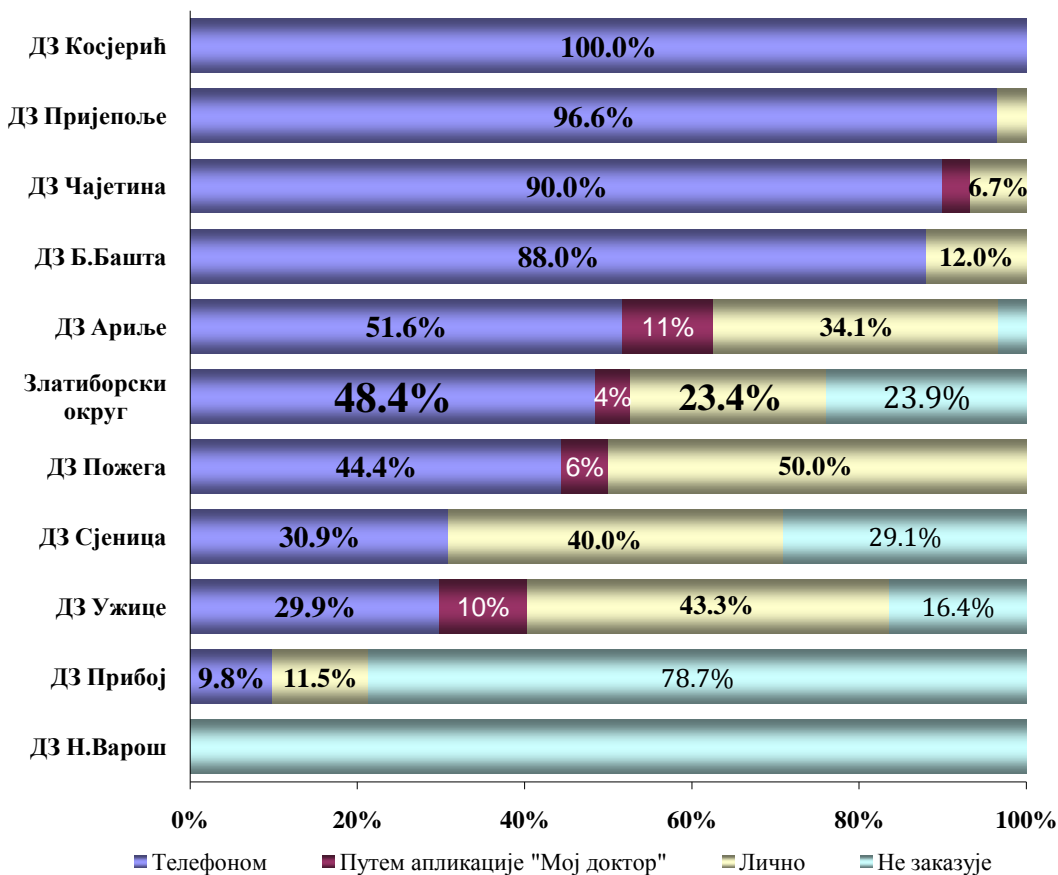
Графикон бр. 8. Структура (%) укупног броја посета лекарима према емпиријској процени корисника служби за здравствену заштиту деце, на подручју Златиборског округа у 2023. години



Заказивање код избраног педијатра

Половина испитаника прегледе заказује телефонски, четвртина заказује лично на шалтеру, 4% то чини путем *online* апликације, док још четвртина корисника не заказује свој преглед.

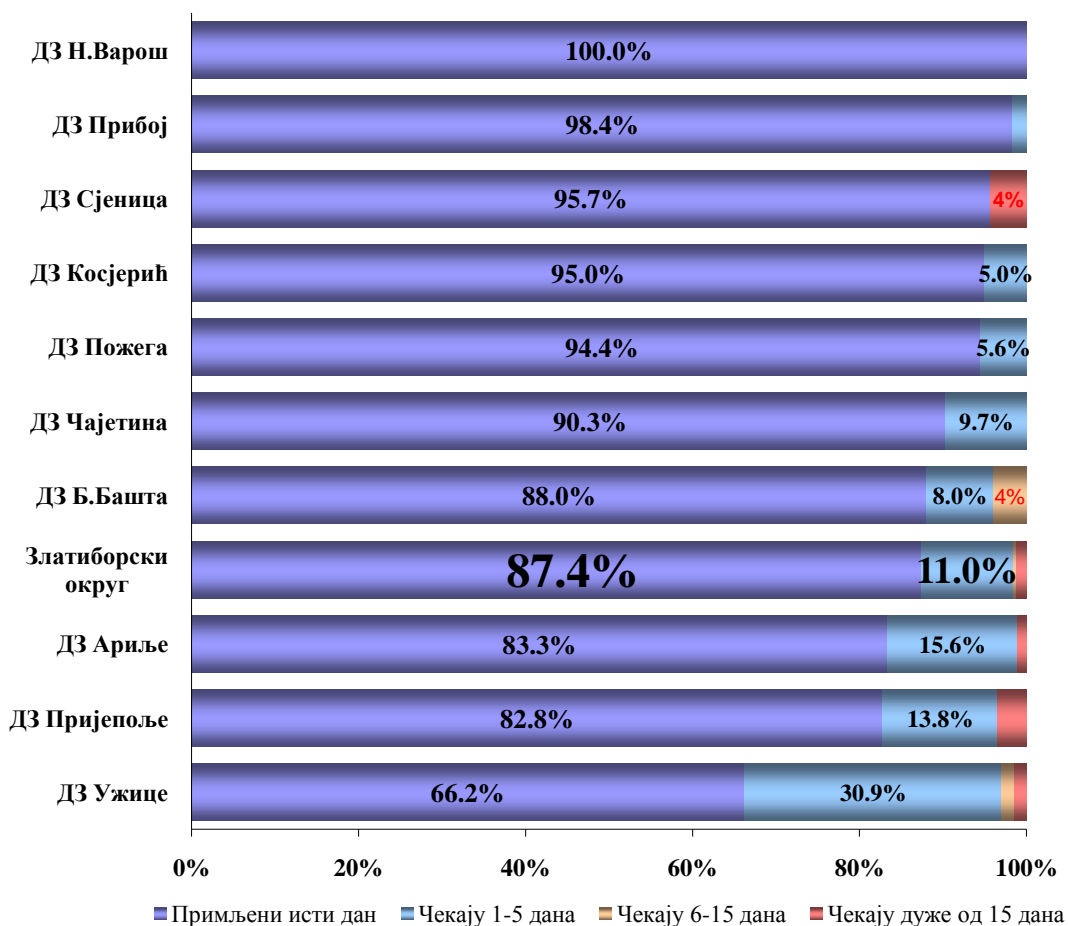
Графикон бр. 9. Структура (%) корисника у односу на заказивање код свог избраног лекара у службама за здравствену заштиту деце, на подручју Златиборског округа у 2023. години



Чекање на заказани преглед

Скоро 90% анкетираних корисника бива заказана за исти дан код изабраног лекара, сваки девети чека до 5 дана на преглед, свега седам испитаника (<2%) је пријавило 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 2023. години



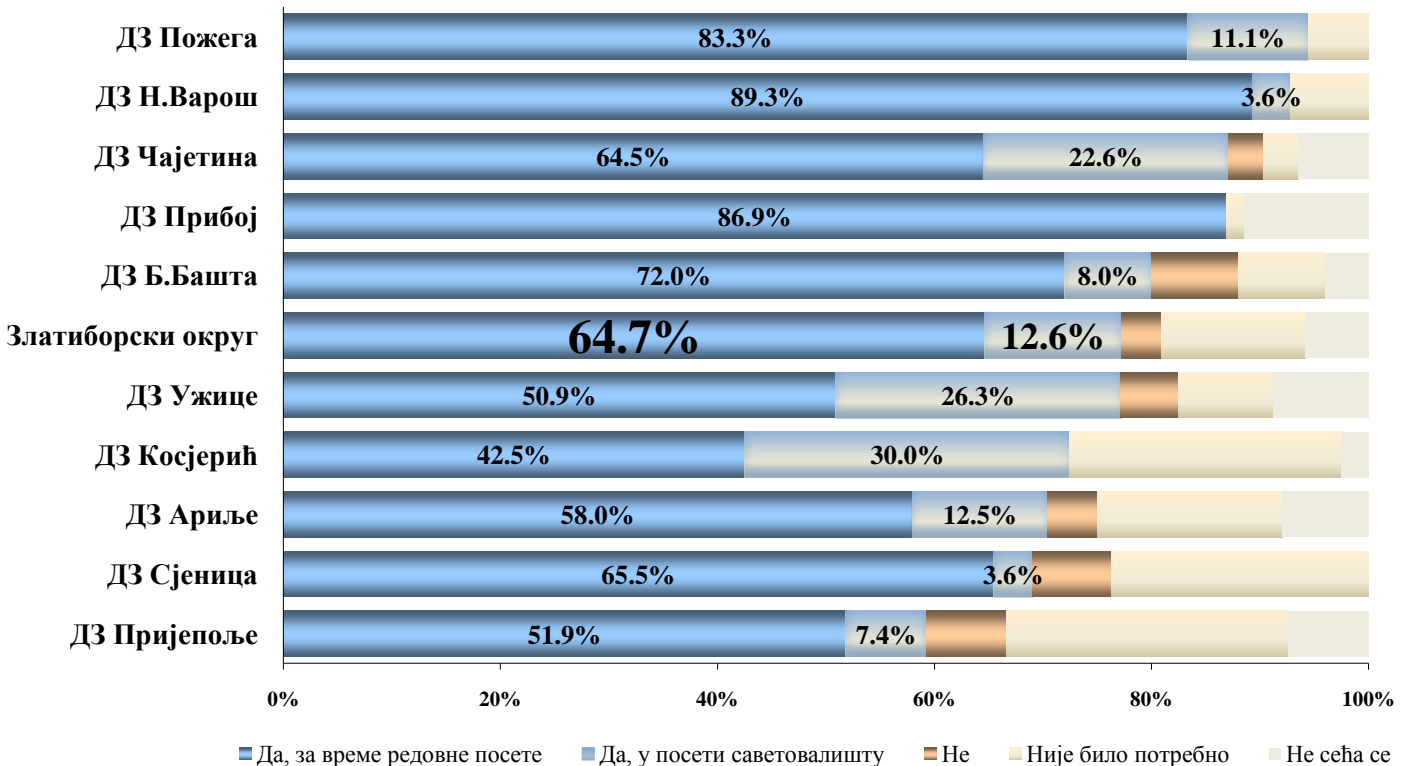
Превентивни рад изабраног лекара

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.

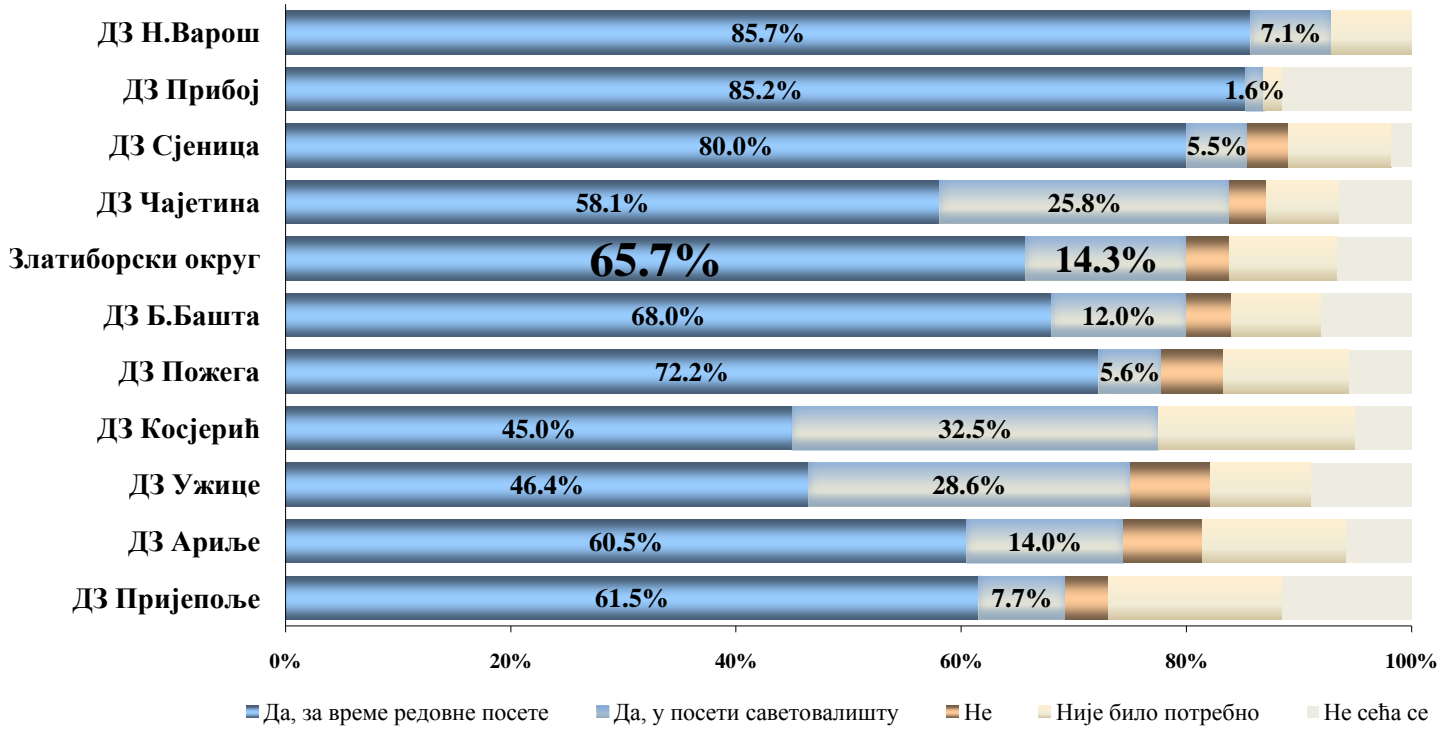
У службама за заштиту деце, изабрани педијатар у оквиру здравствено-васпитног рада најчешће саветује пацијенте о правилној исхрани и о важности физичке активности (око 80% испитаника). Три петине испитаника добија савете о штетности дувана и злоупотреби алкохола, док бар половина добија превентивне савете у вези стреса, опасностима злоупотребе дрога и о сигурном сексуалном понашању.

Графикони бр. 11. Обухват (%) корисника здравствено-васпитним темама у службама за здравствену заштиту деце, на подручју Златиборског округа у 2023. години (Да ли изабрани лекар даје савете о следећим темама?)

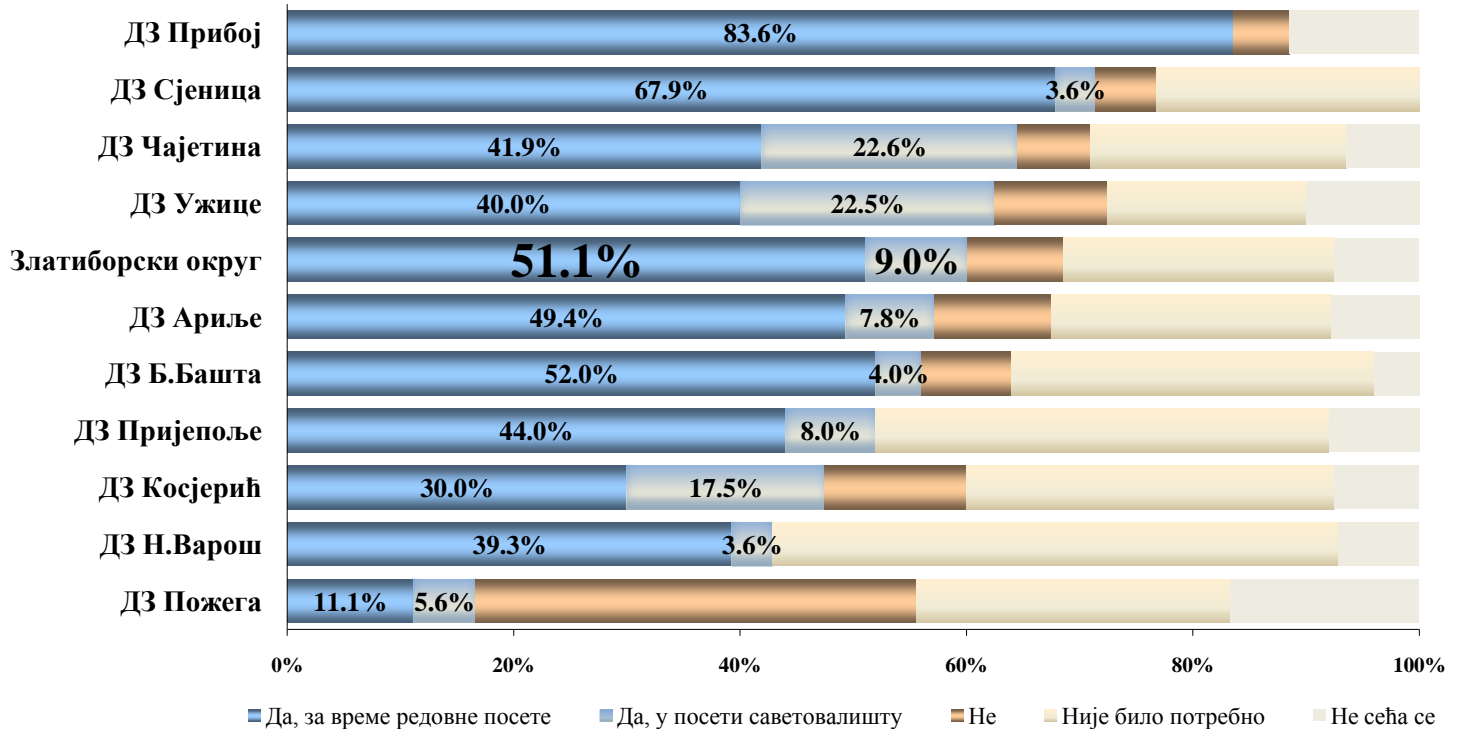
11.1 Правилна исхрана



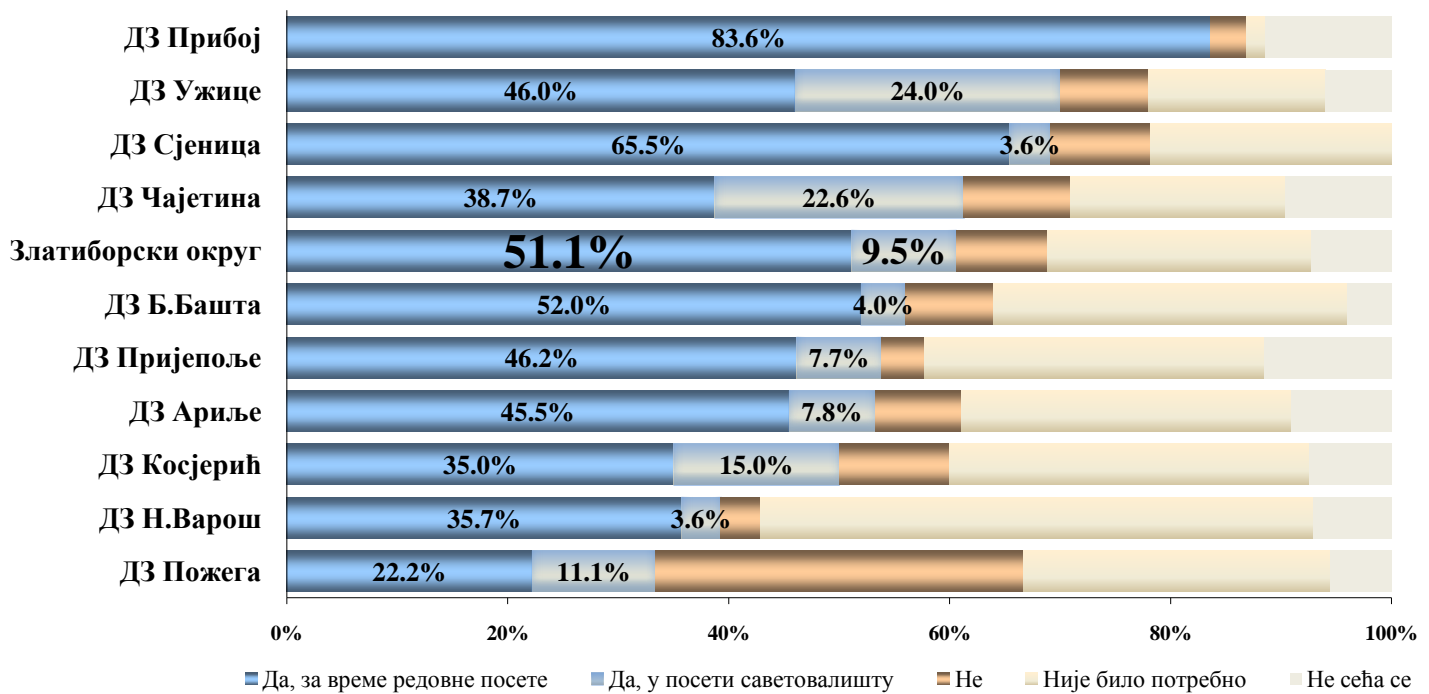
11.2 Важност физичке активности



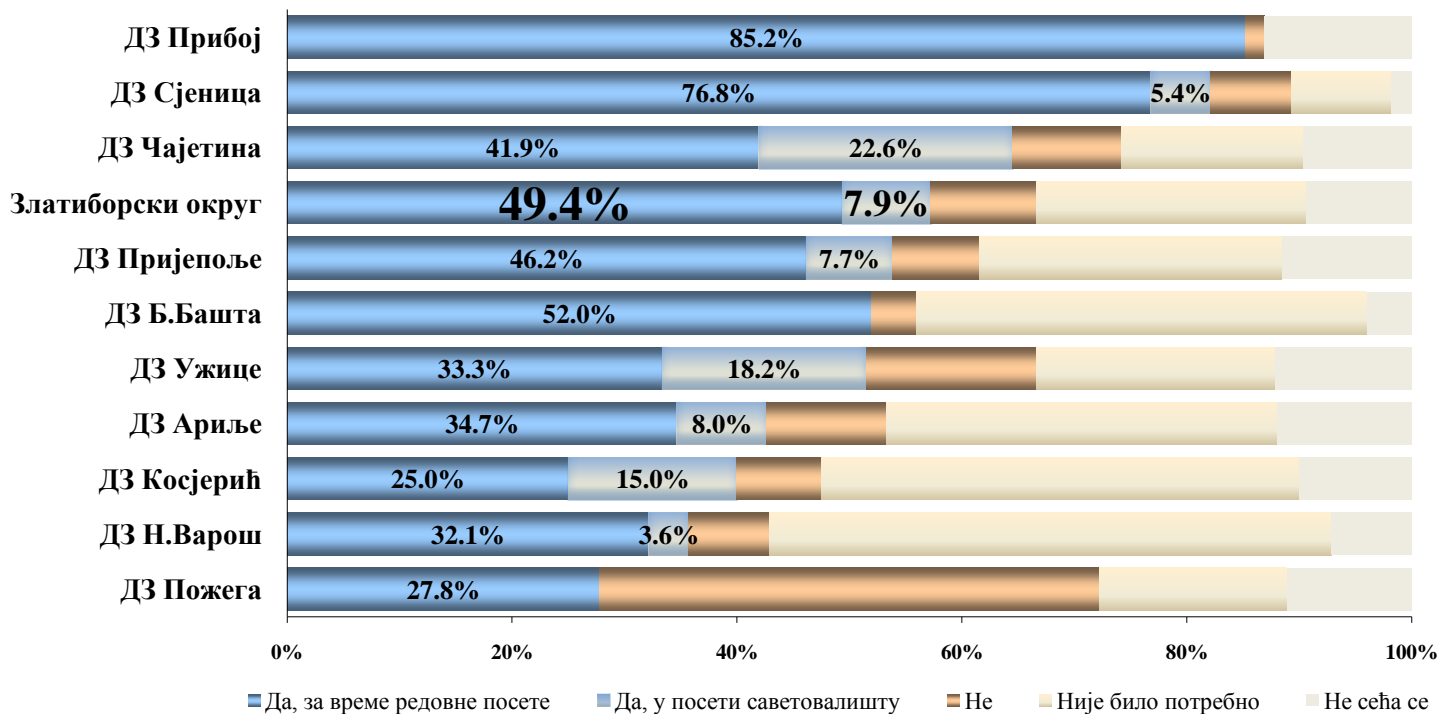
11.3 Злоупотреба алкохола



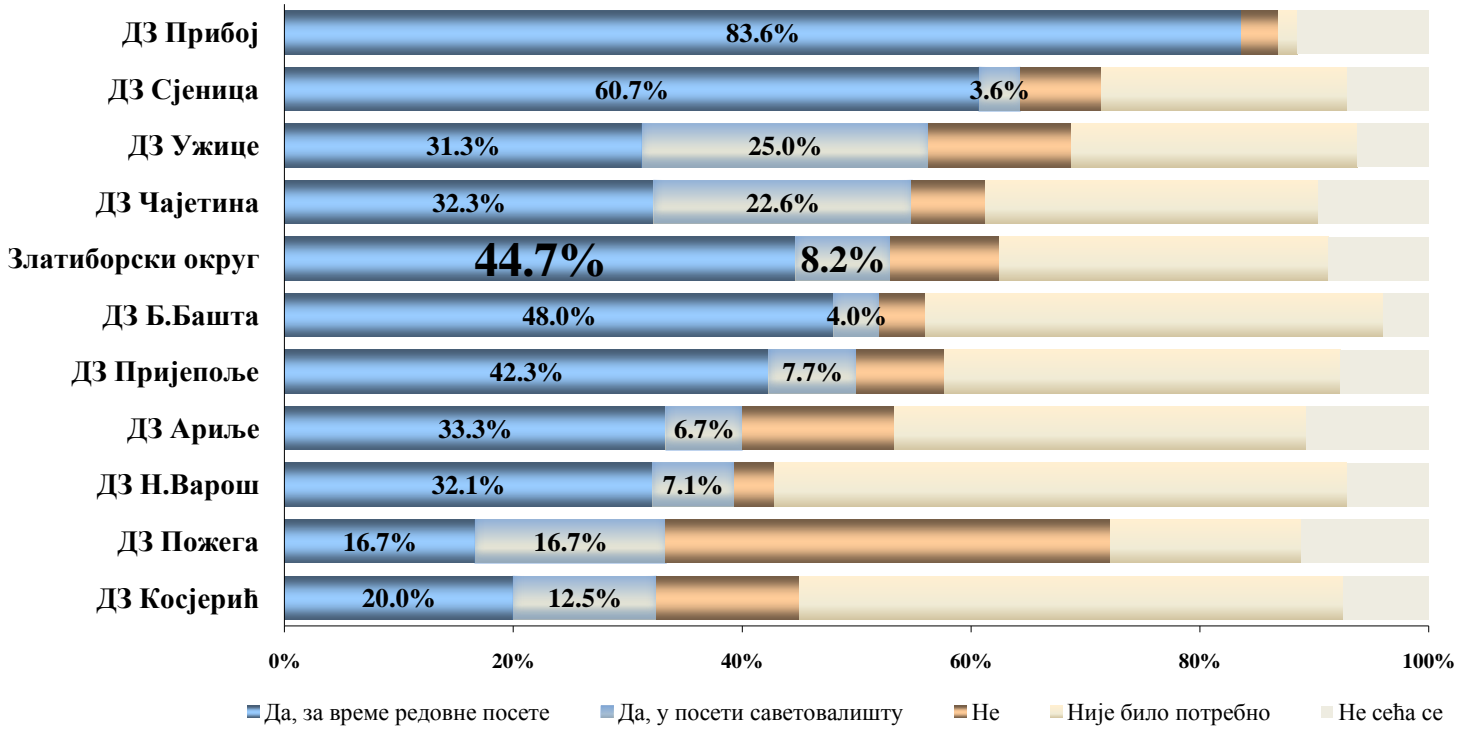
11.4 Смањење или престанак пушења



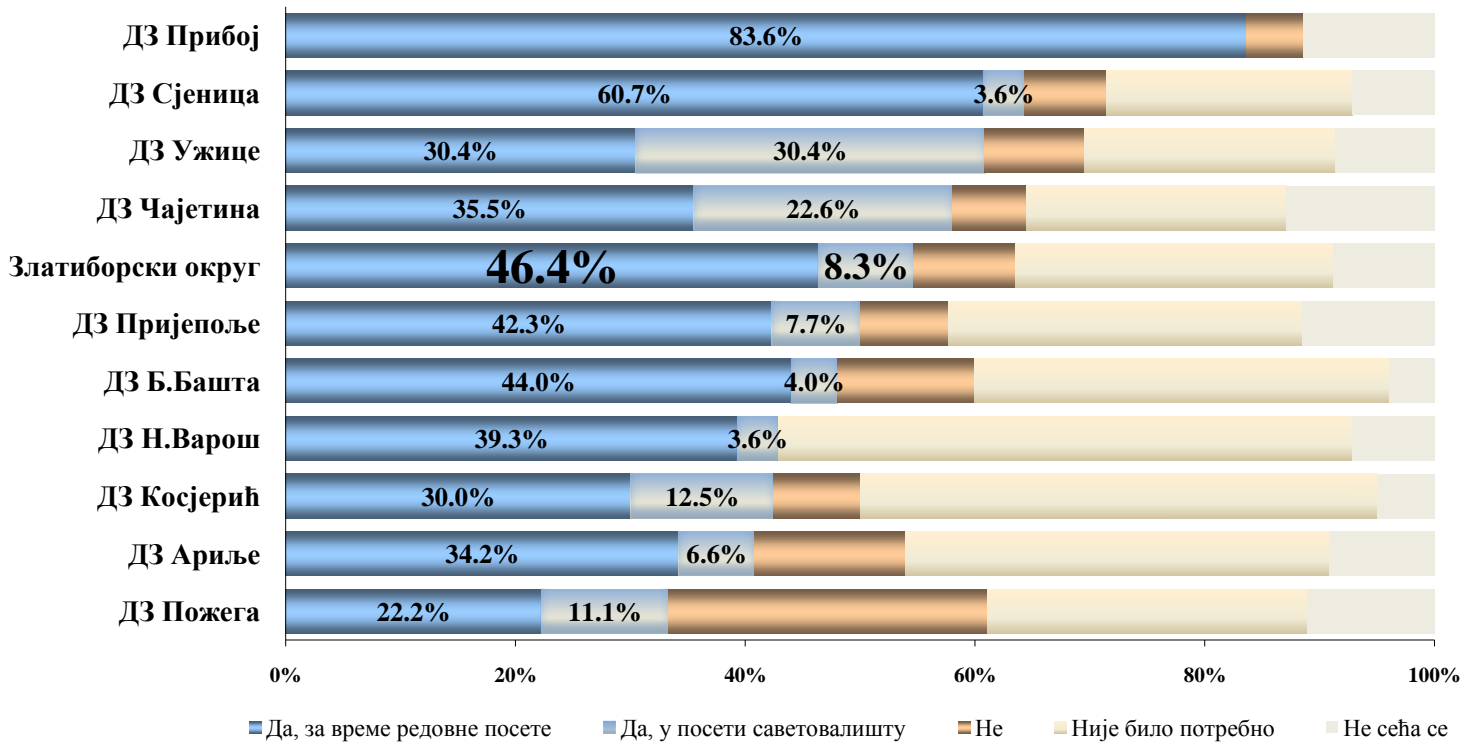
11.5 Избегавање / одбрана од стреса



11.6 Сигурно сексуално понашање



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 аспектима рада педијатријских сестара у службама за здравствену заштиту деце и омладине, на подручју Златиборског округа за 2023. годину

8.1 Поштовање и љубазност педијатријских сестара

ДЗ	Сјеница	Ужице	Пожега	Округ	Б.Башта	Ариље	Пријепоље	Чајетина	Косјерић	Н.Варош	Прибој
Оцена	4.25	4.63	4.72	4.77	4.80	4.82	4.93	4.94	4.95	4.96	4.98

8.2 Спремност педијатријских сестара да пруже све информације

ДЗ	Сјеница	Ужице	Пожега	Округ	Ариље	Пријепоље	Б.Башта	Чајетина	Косјерић	Н.Варош	Прибој
Оцена	4.23	4.58	4.72	4.74	4.76	4.81	4.84	4.90	4.95	4.96	4.97

8.3 Сарадња педијатријских сестара и лекара

ДЗ	Сјеница	Ужице	Пожега	Округ	Б.Башта	Ариље	Чајетина	Пријепоље	Косјерић	Н.Варош	Прибој
Оцена	4.20	4.64	4.78	4.79	4.80	4.89	4.94	4.96	4.97	5.00	5.00

Задовољство изабраним педијатром

Комуникација родитеља и педијатра је такође веома добра. У свим установама задовољство педијатром је у опсегу веома израженог (>4.50).

Табела 9. Средње оцене задовољства аспектима рада изабраног педијатра у службама за здравствену заштиту деце и омладине, на подручју Златиборског округа за 2023. годину

9.1 Поштовање и љубазност педијатра

ДЗ	Сјеница	Пријеполје	Ужице	Пожега	Округ	Ариље	Чајетина	Н.Варош	Прибој	Б.Башта	Косјерић
Оцена	4.71	4.82	4.86	4.89	4.90	4.91	4.94	4.96	4.98	5.00	5.00

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

ДЗ	Пријеполје	Ужице	Пожега	Сјеница	Округ	Чајетина	Ариље	Косјерић	Б.Башта	Прибој	Н.Варош
Оцена	4.23	4.34	4.50	4.58	4.63	4.65	4.66	4.68	4.68	4.90	5.00

9.3 Упознатост педијатра са ранијим проблемима и болестима свог пацијента

ДЗ	Ужице	Сјеница	Пожега	Чајетина	Пријеполје	Округ	Ариље	Косјерић	Прибој	Б.Башта	Н.Варош
Оцена	4.57	4.66	4.72	4.77	4.80	4.82	4.85	4.95	4.97	5.00	5.00

9.4 Време и пажња коју педијатар посвећује пацијенту

ДЗ	Сјеница	Ужице	Пожега	Пријеполје	Округ	Ариље	Чајетина	Прибој	Косјерић	Б.Башта	Н.Варош
Оцена	4.66	4.68	4.78	4.85	4.85	4.89	4.90	4.97	4.98	5.00	5.00

9.5 Објашњења педијатра о болестима пацијента и лековима које му преписује

ДЗ	Ужице	Сјеница	Чајетина	Ариље	Округ	Пожега	Пријеполје	Косјерић	Б.Башта	Прибој	Н.Варош
Оцена	4.67	4.70	4.77	4.79	4.83	4.83	4.92	4.95	4.96	4.97	5.00

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

ДЗ	Пријеполје	Сјеница	Ужице	Пожега	Округ	Ариље	Косјерић	Чајетина	Б.Башта	Прибој	Н.Варош
Оцена	4.73	4.73	4.75	4.83	4.85	4.86	4.90	4.90	4.92	4.97	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 се бележи незадовољство паркингом простором за кориснике службе, у Новој Вароши могућностима апликације „Мој доктор“ и интернет презентацијом.

Табела 10. Средње оцене задовољства организацијом рада
у службама за здравствену заштиту деце и омладине, на подручју Златиборског округа за 2023. годину

10.1 Радно време

ДЗ	Косјерић	Чајетина	Пожега	Ариље	Пријепоље	Ужице	Округ	Сјеница	Н.Варош	Б.Башта	Прибој
Оцена	4.26	4.39	4.59	4.59	4.61	4.62	4.67	4.79	4.96	4.96	4.96

10.2 Могућност прегледа викендом

ДЗ	Пожега	Чајетина	Косјерић	Ариље	Ужице	Округ	Пријепоље	Сјеница	Б.Башта	Прибој	Н.Варош
Оцена	4.06	4.16	4.16	4.21	4.33	4.46	4.59	4.65	4.71	4.86	4.88

10.3 Доступност инвалидима и особама у колицима

ДЗ	Ужице	Ариље	Н.Варош	Округ	Чајетина	Сјеница	Косјерић	Пријепоље	Б.Башта	Прибој	Пожега
Оцена	3.77	3.90	4.22	4.46	4.59	4.76	4.77	4.79	4.84	4.91	5.00

10.4 Капацитет места за седење у чекаоницама

ДЗ	Ужице	Сјеница	Ариље	Округ	Н.Варош	Пријепоље	Пожега	Чајетина	Прибој	Косјерић	Б.Башта
Оцена	4.13	4.38	4.44	4.58	4.63	4.63	4.67	4.80	4.81	4.86	4.88

10.5 Време проведено у чекаоници приликом посете лекару

ДЗ	Ужице	Ариље	Чајетина	Округ	Сјеница	Пожега	Пријепоље	Косјерић	Б.Башта	Н.Варош	Прибој
Оцена	4.02	4.21	4.45	4.47	4.49	4.50	4.50	4.54	4.58	4.88	4.90

10.6 Могућност телефонског саветовања са лекаром

ДЗ	Ужице	Ариље	Округ	Пријепоље	Пожега	Чајетина	Сјеница	Косјерић	Прибој	Б.Башта	Н.Варош
Оцена	3.70	4.36	4.56	4.62	4.63	4.65	4.69	4.70	4.91	4.95	4.96

10.7 Могућност да се хитан преглед обави истог дана

ДЗ	Ужице	Пожега	Чајетина	Пријепоље	Сјеница	Округ	Ариље	Прибој	Б.Башта	Косјерић	Н.Варош
Оцена	4.24	4.50	4.67	4.71	4.77	4.78	4.86	4.90	4.92	4.92	5.00

10.8 Распољивост одговарајућег кадра у установи

ДЗ	Ужице	Ариље	Пожега	Косјерић	Б.Башта	Округ	Чајетина	Пријепоље	Сјеница	Н.Варош	Прибој
Оцена	4.00	4.12	4.17	4.36	4.42	4.45	4.53	4.68	4.69	4.78	4.83

10.9 Интернет презентација установе

ДЗ	Н.Варош	Ужице	Ариље	Чајетина	Округ	Пожега	Б.Башта	Пријепоље	Прибој	Сјеница	Косјерић
Оцена	3.00	3.33	3.66	4.04	4.19	4.23	4.25	4.50	4.75	4.79	4.86

10.10 Медицинска опремљеност установе

ДЗ	Ариље	Ужице	Чајетина	Б.Башта	Округ	Пожега	Пријепоље	Косјерић	Н.Варош	Сјеница	Прибој
Оцена	3.71	3.89	4.32	4.33	4.36	4.38	4.52	4.59	4.61	4.70	4.75

10.11 Хигијена установе

ДЗ	Ужице	Сјеница	Чајетина	Ариље	Округ	Н.Варош	Косјерић	Пријепоље	Б.Башта	Пожега	Прибој
Оцена	4.03	4.40	4.54	4.55	4.57	4.58	4.63	4.65	4.72	4.76	4.88

10.12 Паркинг испред установе

ДЗ	Ужице	Ариље	Округ	Чајетина	Пријепоље	Пожега	Н.Варош	Сјеница	Б.Башта	Косјерић	Прибој
Оцена	1.63	3.25	3.92	4.08	4.32	4.47	4.47	4.53	4.54	4.61	4.68

10.13 Процедуре жалбе код повреде права пацијента

ДЗ	Ужице	Ариље	Пријепоље	Б.Башта	Н.Варош	Округ	Чајетина	Сјеница	Косјерић	Пожега	Прибој
Оцена	3.88	4.32	4.55	4.63	4.63	4.65	4.67	4.78	4.82	4.83	4.94

10.14 Могућност прописивања хроничне терапије без доласка код изабраног лекара

ДЗ	Ужице	Ариље	Округ	Пријепоље	Сјеница	Чајетина	Косјерић	Б.Башта	Пожега	Н.Варош	Прибој
Оцена	4.47	4.53	4.74	4.77	4.79	4.83	4.85	4.90	4.90	4.93	4.95

10.15 Апликација „Мој доктор“ и њене могућности

ДЗ	Н.Варош	Ужице	Чајетина	Пријепоље	Округ	Ариље	Сјеница	Прибој	Косјерић	Б.Башта	Пожега
Оцена	2.00	3.84	4.04	4.08	4.24	4.32	4.34	4.40	4.63	4.79	4.90

10.16 Заказивање специјалистичких прегледа путем ИЗИС-а

ДЗ	Ужице	Ариље	Пријепоље	Округ	Чајетина	Прибој	Сјеница	Б.Башта	Пожега	Косјерић	Н.Варош
Оцена	3.87	4.07	4.30	4.38	4.40	4.46	4.61	4.68	4.70	4.88	4.89

Разлози за неодлазак или одлагање прегледа код изабраног педијатра

Учесталост неодласка или одлагања прегледа код педијатра се креће од 3% због финансијских разлога до 15% због недостатка личног времена. У Ариљу четвртина, у Сјеници готово петина корисника наводи удаљеност као препреку.

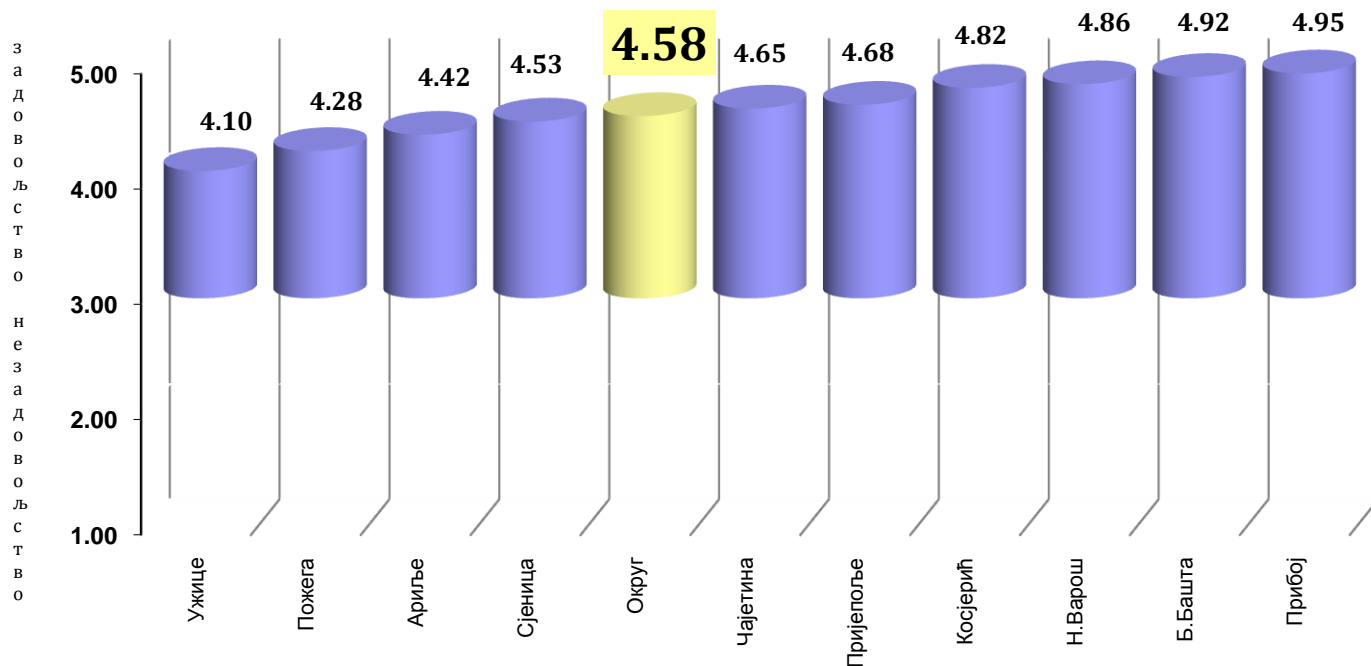
Табела бр. 11 Разлози за неодлазак или одлагање прегледа код изабраног лекара у службама за здравствену заштиту деце, на подручју Златиборског округа у 2023. години

Установа	Финансијски разлози	Дужина чекања	Недостатак личног времена	Удаљеност
ДЗ Ариље	5.5%	12.1%	23.1%	25.3%
ДЗ Б.Башта	4.0%	4.0%	8.0%	4.0%
ДЗ Чајетина	3.2%	6.5%	16.1%	/
ДЗ Косјерић	/	5.0%	10.0%	/
ДЗ Н.Варош	/	/	3.6%	/
ДЗ Пожега	/	5.6%	22.2%	/
ДЗ Прибој	/	1.6%	4.9%	3.3%
ДЗ Пријепоље	3.4%	13.8%	17.2%	3.4%
ДЗ Сјеница	3.6%	3.6%	19.6%	17.9%
ДЗ Ужице	6.8%	10.8%	16.2%	8.1%
Златиборски округ	3.3%	7.1%	15.0%	9.5%

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). Трећу годину заредом је значајно изнад вредности вишегодишњег просека (Графикон бр. 12 и табела Б).

Графикон бр. 12 Средње оцене задовољства испитаника радом служби за здравствену заштиту деце и омладине, на подручју Златиборског округа у 2023. Години



Табела Б. Задовољство корисника у 33 деце, 2014-2023.

Здравствена установа	СРЕДЊА ОЦЕНА СВЕУКУПНОГ ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА У СЛУЖБИ ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ ДЕЦЕ									
	2014.	2015.	2016.	2017.	2018.	2019.	2021.	2022.	Вишегодишњи просек	2023.
ДЗ Ариље	3.80	3.38	3.06	/	4.00	3.86	4.20	4.25	3.87	4.42
ДЗ Бајина Башта	3.95	3.88	3.98	4.14	3.93	3.69	4.65	4.89	4.23	4.92
ДЗ Чајетина	4.05	3.53	4.07	3.82	4.19	3.82	4.67	4.80	4.18	4.65
ДЗ Косјерић	4.54	5.00	3.97	4.35	4.97	4.00	5.00	4.75	4.60	4.83
ДЗ Нова Варош	4.15	3.95	3.44	3.78	3.82	3.91	4.84	4.87	4.18	4.86
ДЗ Пожега	3.59	3.71	3.97	3.78	4.13	4.33	4.96	4.71	4.16	4.28
ДЗ Прибој	3.95	3.79	4.25	4.04	4.09	4.08	4.79	4.60	4.28	4.95
ДЗ Пријепоље	4.37	4.19	3.46	4.25	4.37	4.31	4.86	4.37	4.32	4.68
ДЗ Сјеница	3.83	3.87	4.25	4.30	4.04	3.96	/	4.73	4.19	4.53
ДЗ Ужице	3.97	3.67	3.77	3.77	3.65	3.86	3.19	3.62	3.73	4.10
ДЗ УКУПНО	4.01	3.87	3.85	3.98	4.04	3.97	4.70	4.48	4.16	4.58

*2020. није рађено испитивање задовољства

СЛУЖБА ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ ЖЕНА

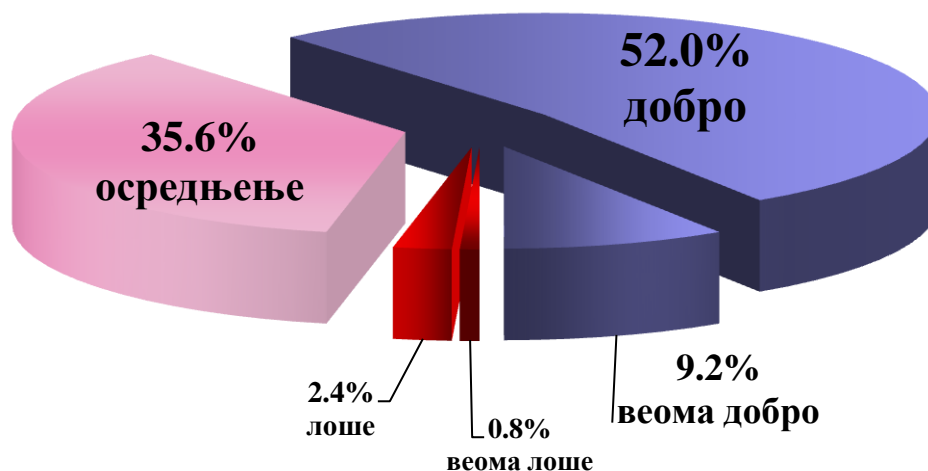
У службама за здравствену заштиту жена у домовима здравља Златиборског округа анкетирана је 250 жена.

Просечна старост испитаница је **40 година**. Најмлађа испитаница има 17, а најстарија 78 година.

Образовање – Скоро две трећине испитаница је са средњом школом (62.9%), дупло мање са вишом или високом (29.8%), док је 7% само са основном. Једна испитаница је 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 нешто преко 3% испитаница. **Средња оцена** материјалног статуса на скали од 1 до 5 износи **3.66**, 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 2023. години



Табела бр. 12. Субјективна оцена општег здравственог стања пацијената

ДЗ	Н.Варош	Косјерић	Ариље	Пожега	Ужице	Округ	Пријеполје	Прибој	Б.Башта	Чајетина	Сјеница
Оцена	3.68	3.89	3.97	4.00	4.12	4.15	4.21	4.23	4.32	4.35	4.65

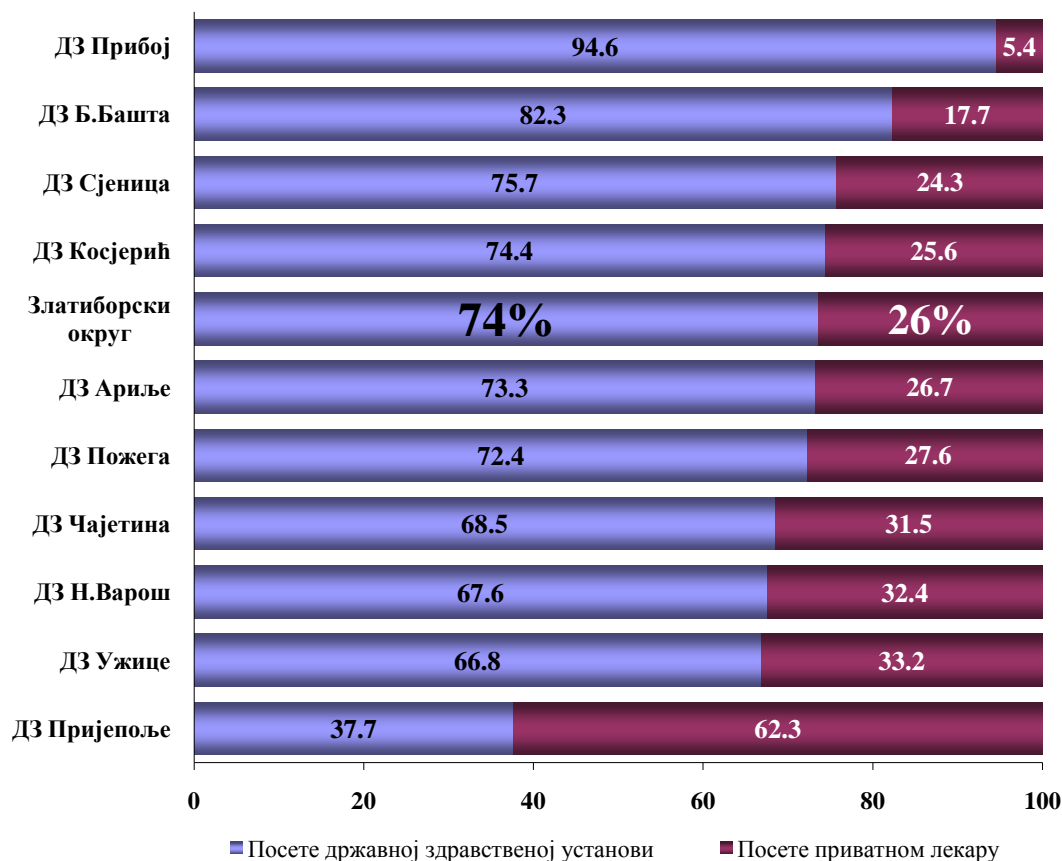
Учесталост посета лекару државног сектора здравства

На питање *колико пута годишње су посетили изабраног лекара*, одговори су сврстани у три групе: 1 – 2 пута (33%), 3 – 5 пута (42%) и више од 5 пута (25%). Државног лекара испитанице посете у просеку пет пута годишње.

Учесталост посета приватном лекару

Преко две петине испитаница су посетиле приватног лекара у току протеклих 12 месеци (44%). Међу њима, половина је то чинила једном или два пута, 39% 3 – 5 пута, десетак посто њих и чешће. Свака четврта посета ових испитаница је остварено у приватном сектору здравства, значајно више него у осталим службама.

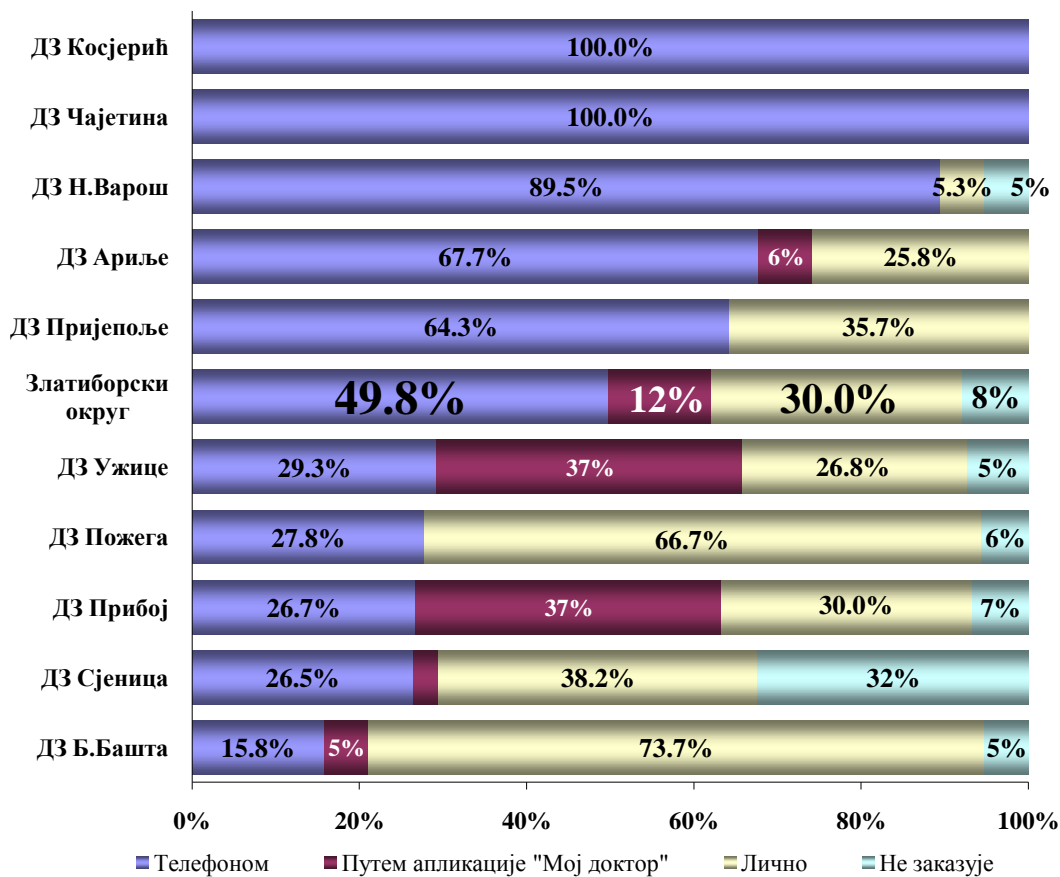
Графикон бр. 14. Структура (%) укупног броја посета лекарима према емпиријској процени корисника служби за здравствену заштиту жена, на подручју Златиборског округа у 2023. години



Заказивање код изабраног гинеколога

Половина испитаница прегледе заказује телефонски, 30% заказује лично на шалтеру, 12% то чини путем *online* апликације, док 8% корисница не заказује свој преглед.

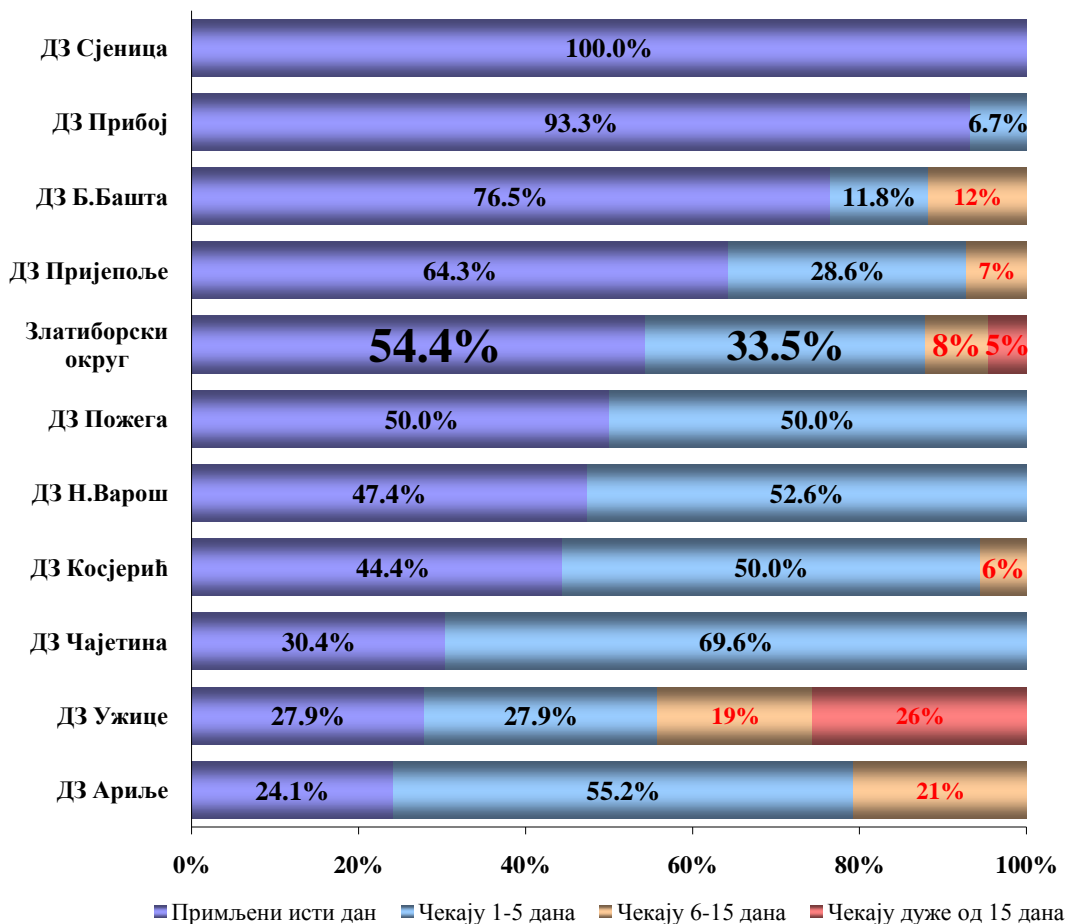
Графикон бр. 15. Структура (%) корисника у односу на заказивање код свог изабраног гинеколога у службама за здравствену заштиту жена, на подручју Златиборског округа у 2023. години



Чекање на заказани преглед

Преко половине анкетираних корисница бива заказана за исти дан код изабраног гинеколога, трећина чека до 5 дана на преглед, док мање од 13% чека дуже од пет дана на преглед гинеколога. У Ужицу петина чека 6-15 дана, чак четвртина и 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 2023. години



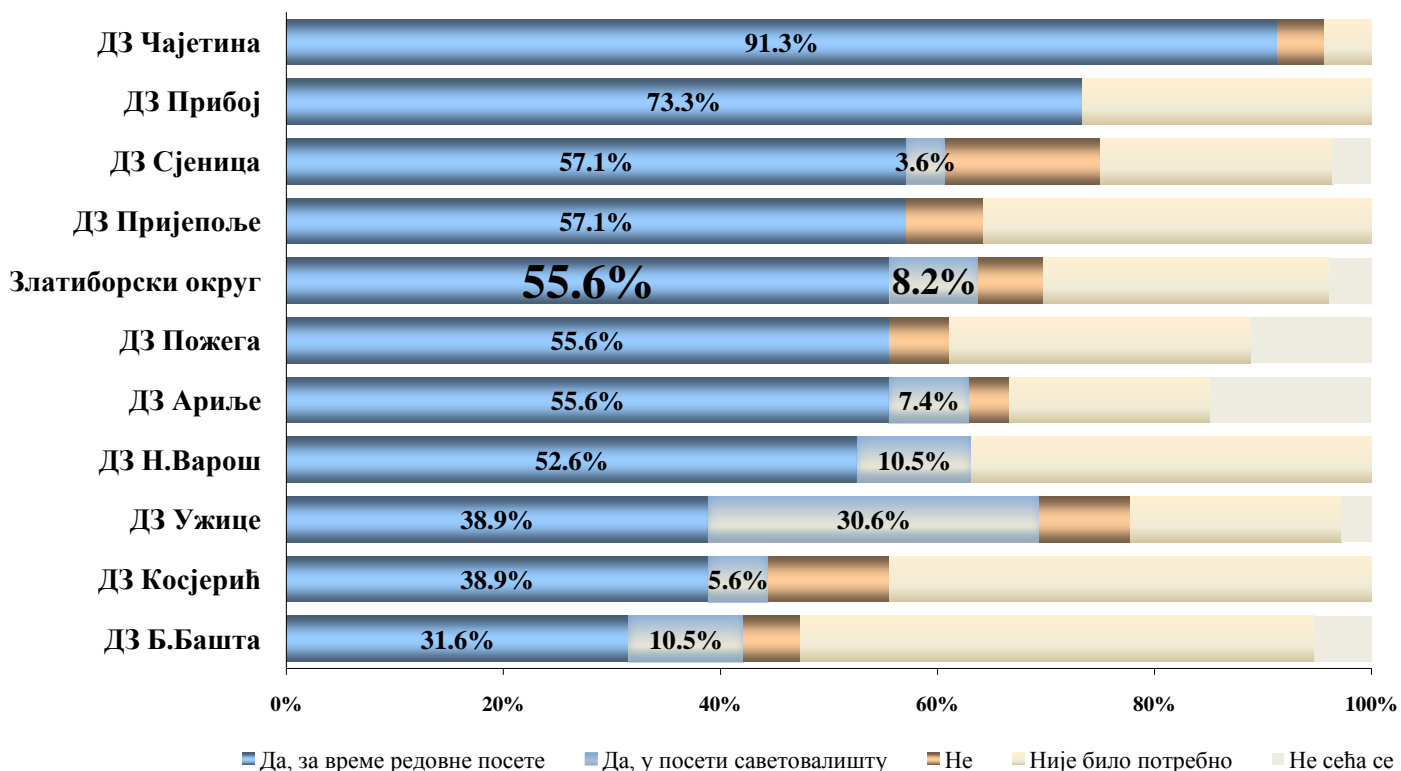
Превентивни рад изабраног гинеколога

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

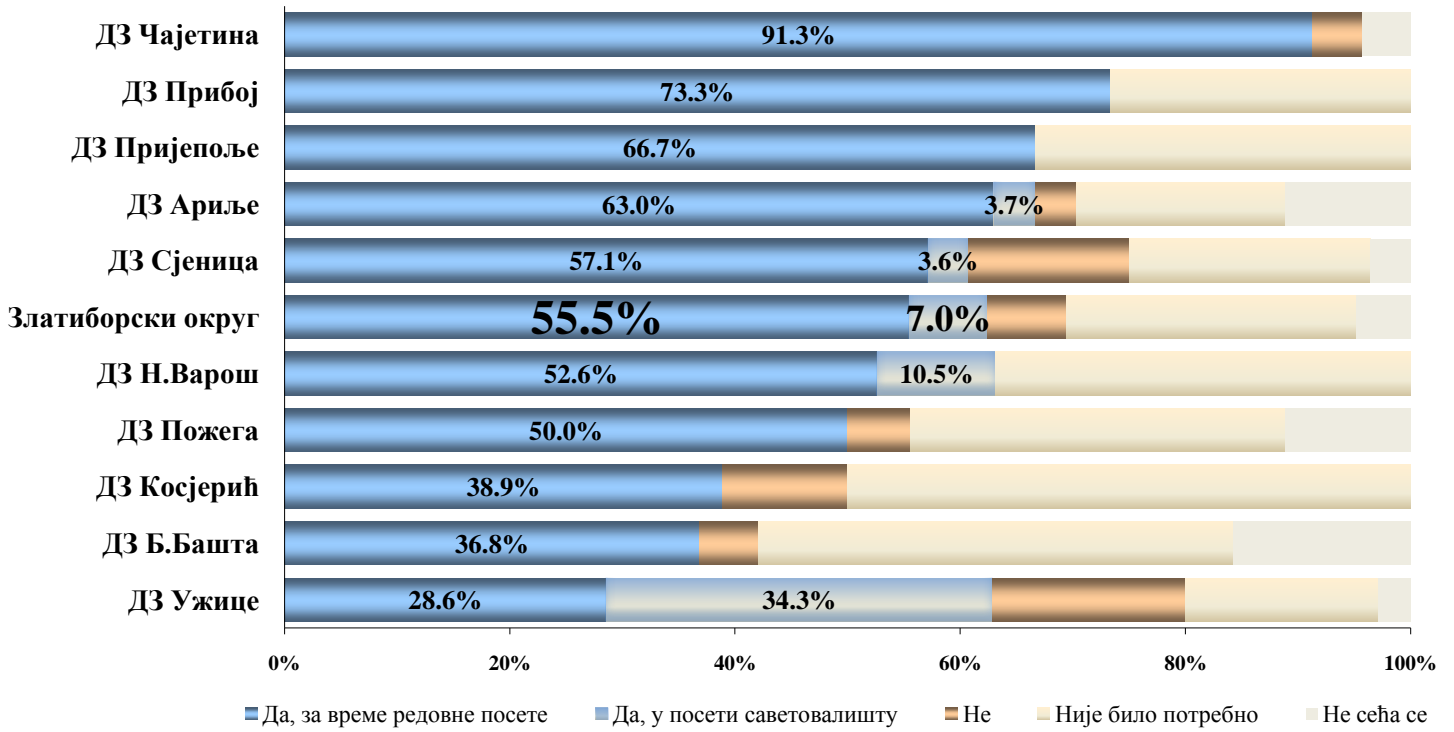
У оквиру активности за рано откривање рака, скрининг карцинома грлића материце је урађен код три петине испитаница из циљне популације, скрининг рака дојке код две петине (у предвиђеном временском опсегу), док је скрининг рака колона урађен код шестине испитаница. Четвртини је урађен скрининг на шећерну болест, петини на кардиоваскуларни ризик, док је 9% испитаница подвргнуто скринингу на депресију.

Графикони бр. 17. Обухват (%) корисника здравствено-васпитним темама и процедурама у службама за здравствену заштиту жена, на подручју Златиборског округа у 2023. години (Да ли изабрани лекар даје савете о следећим темама? Да ли је урађен скрининг?)

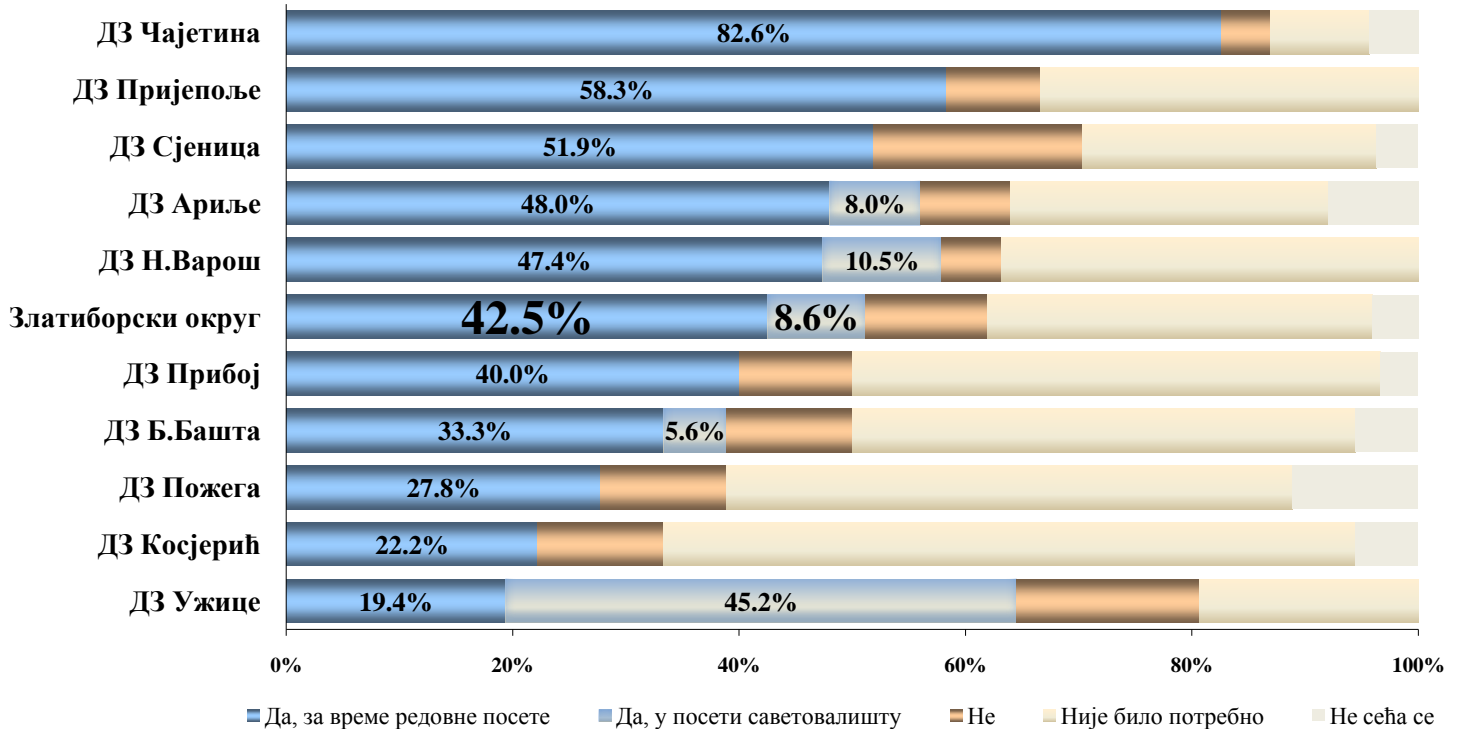
17.1 Правилна исхрана



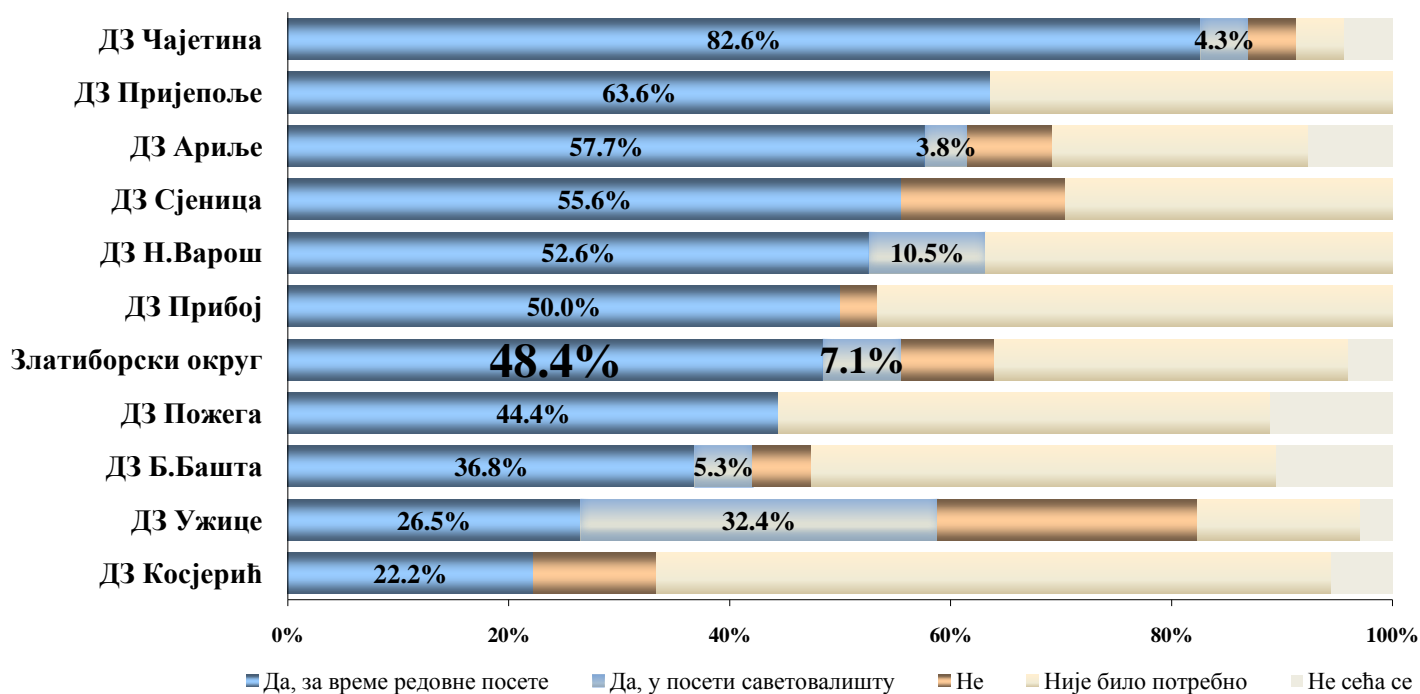
17.2 Важност физичке активности



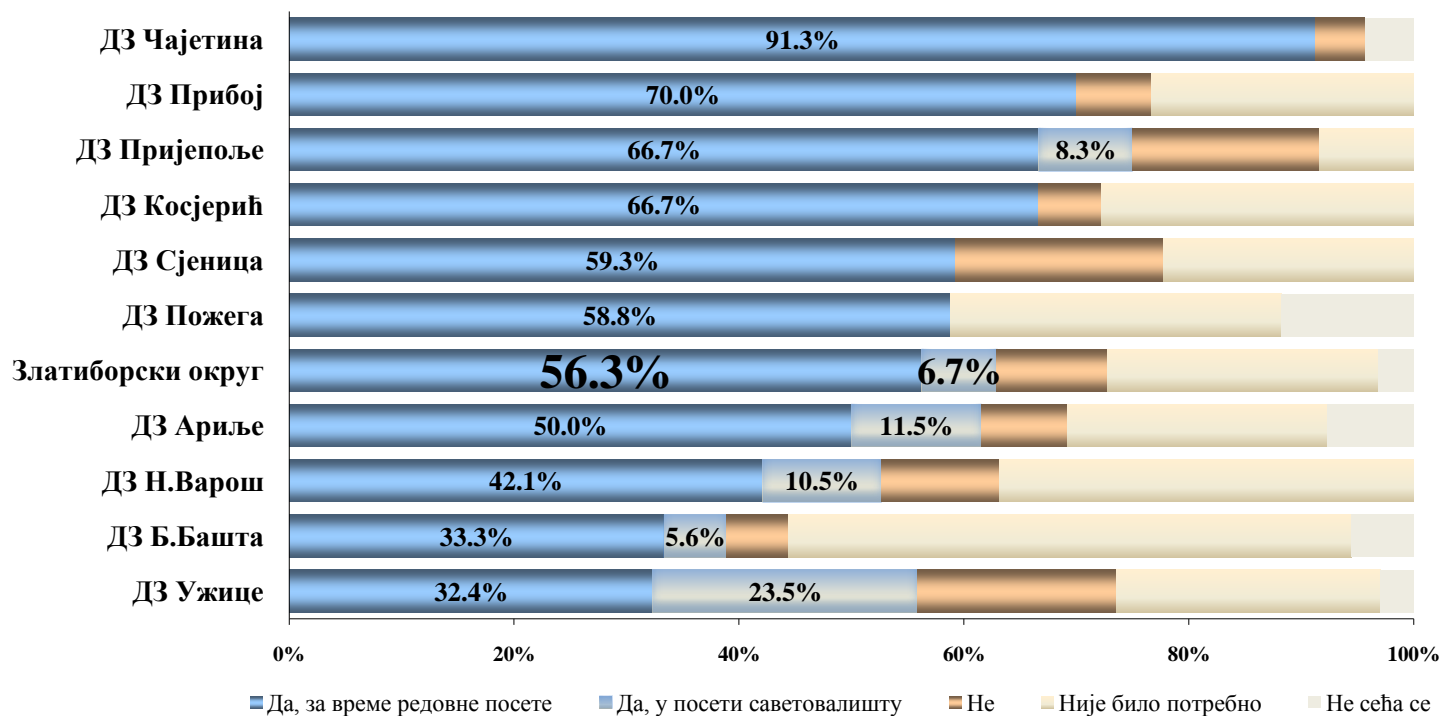
17.3 Злоупотреба алкохола



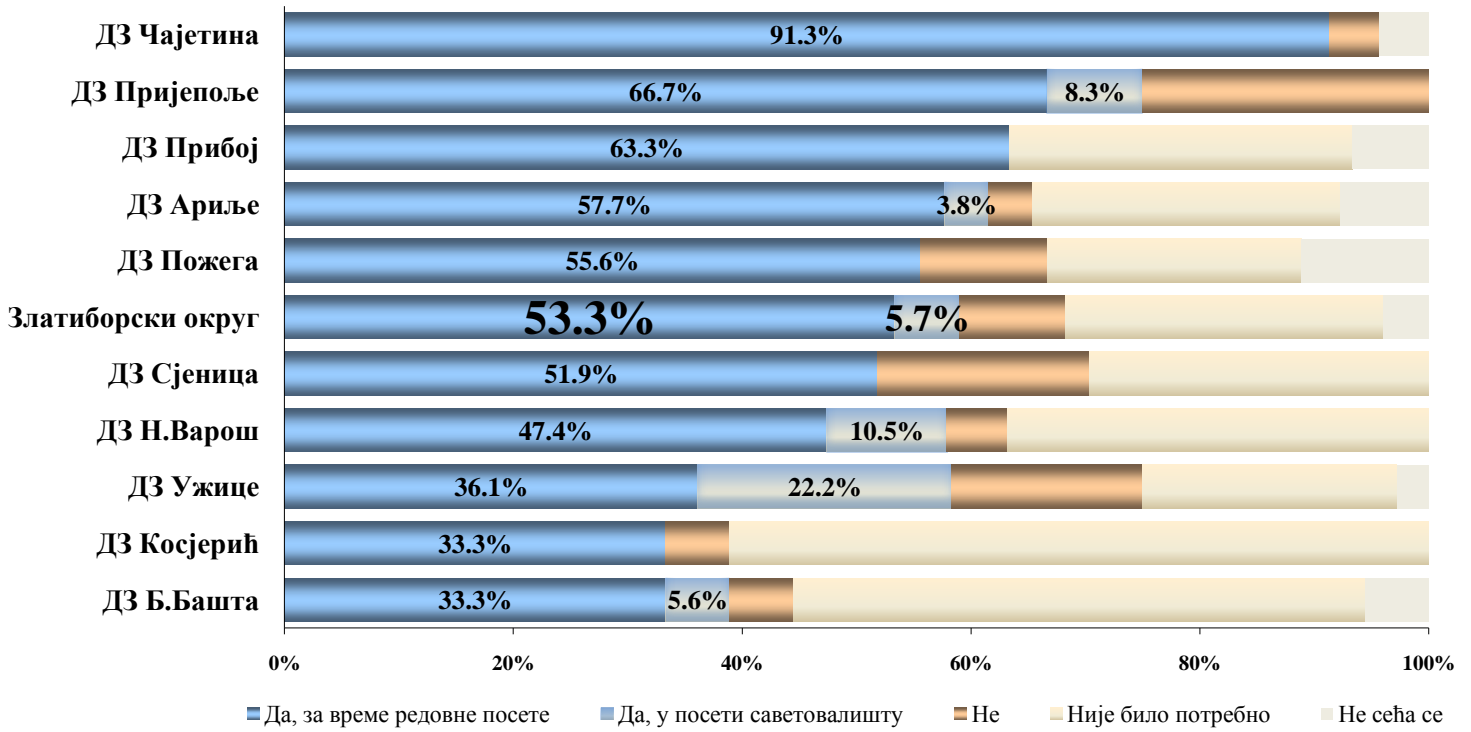
17.4 Смањење или престанак пушења



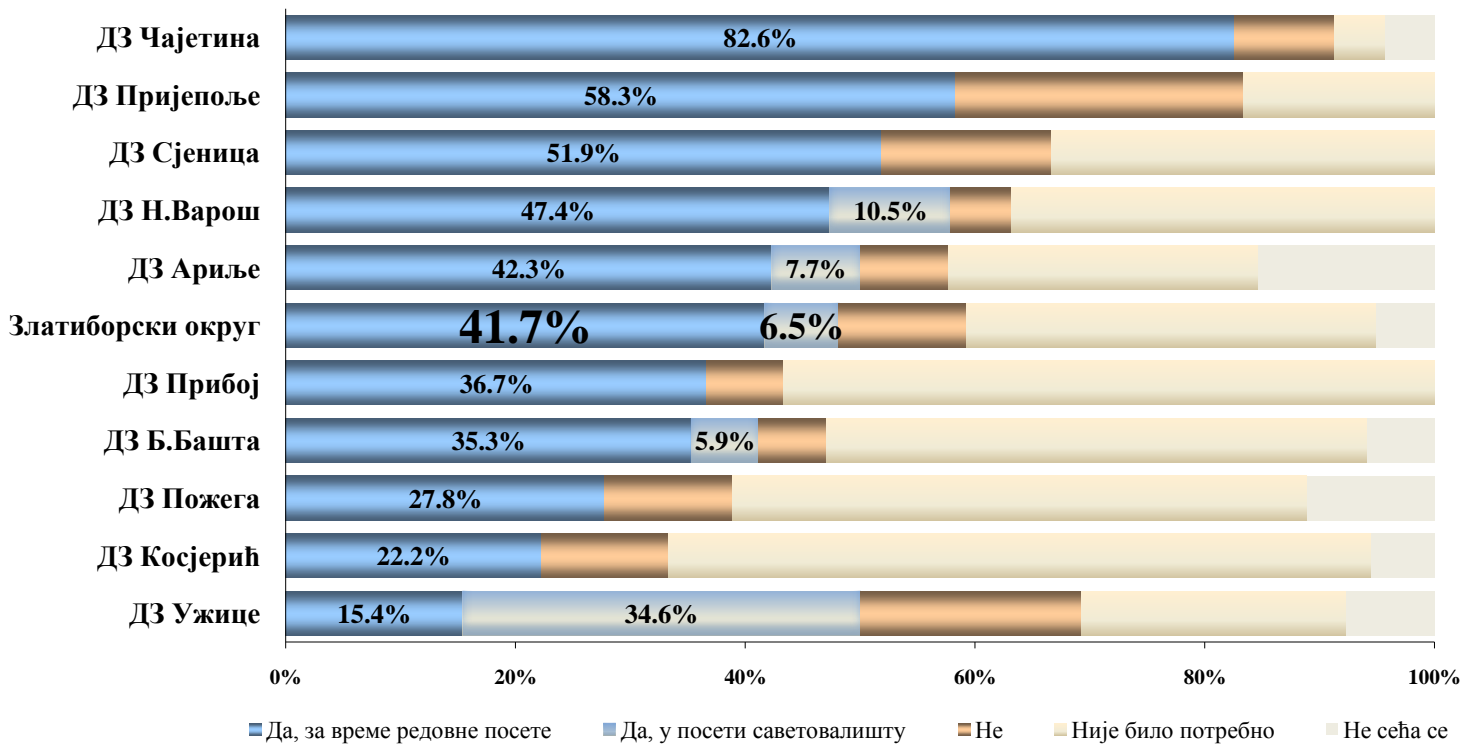
17.5 Избегавање / одбрана од стреса



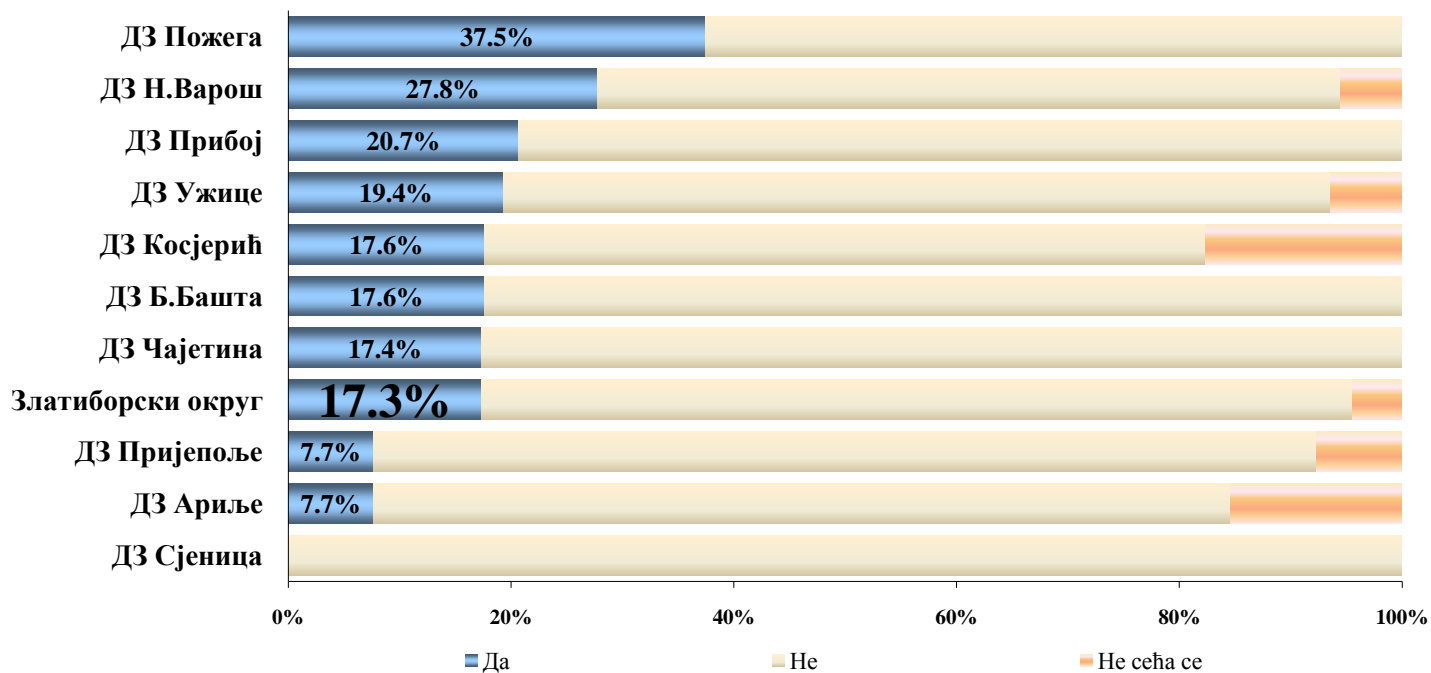
17.6 Сигурно сексуално понашање



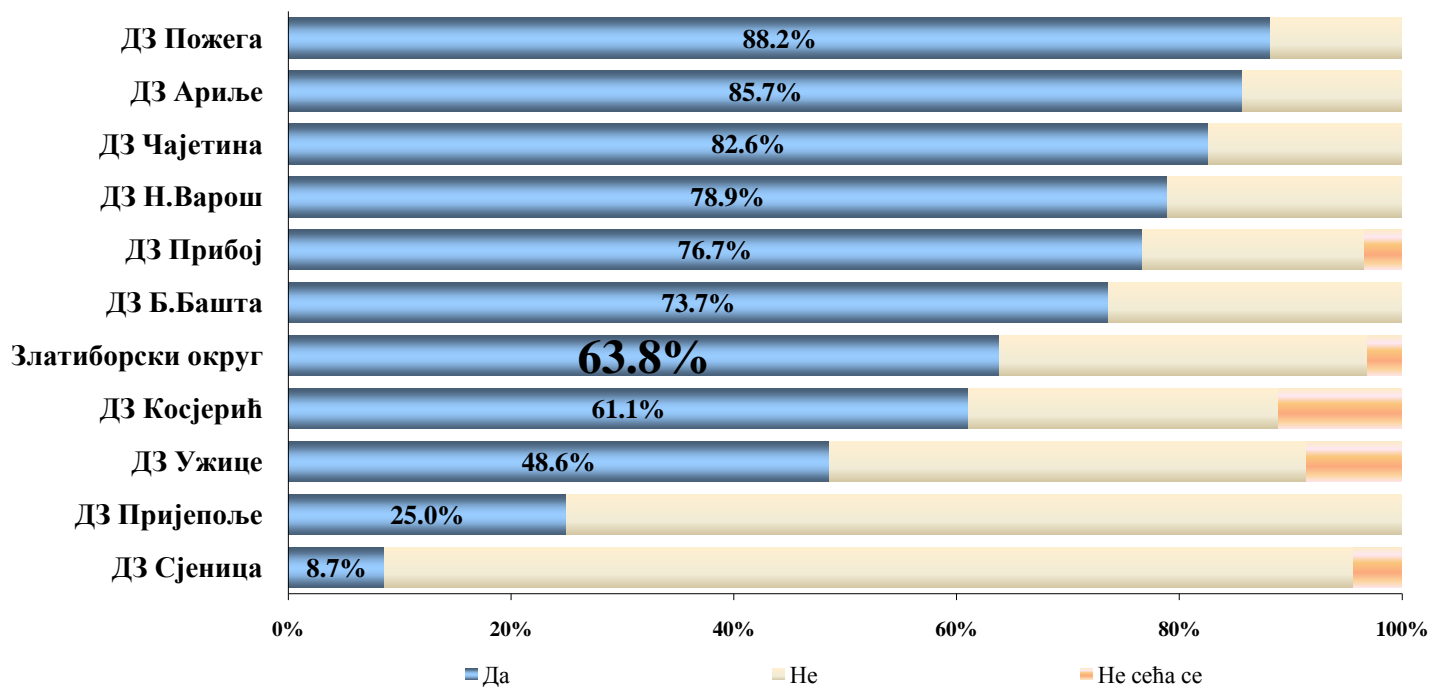
17.7 Опасност од злоупотребе дрога



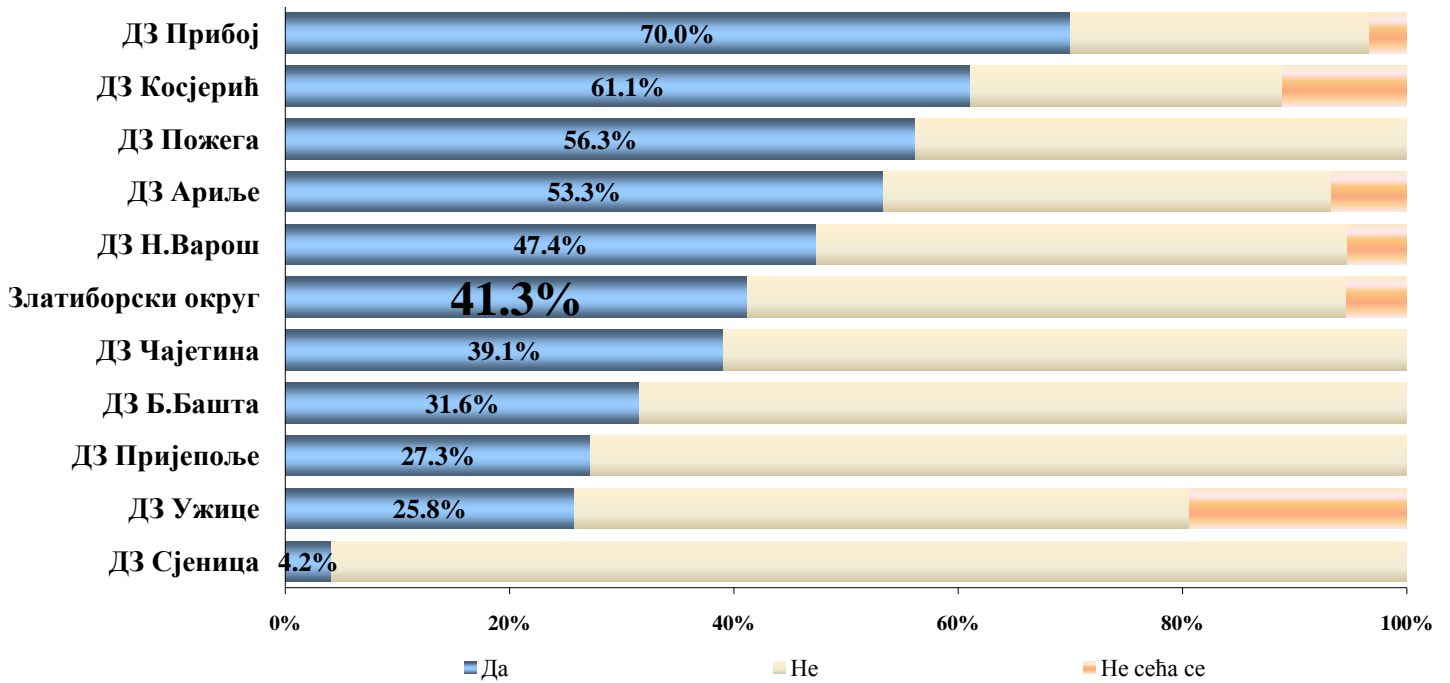
17.8 Скрининг на рак дебелог црева у последње две године



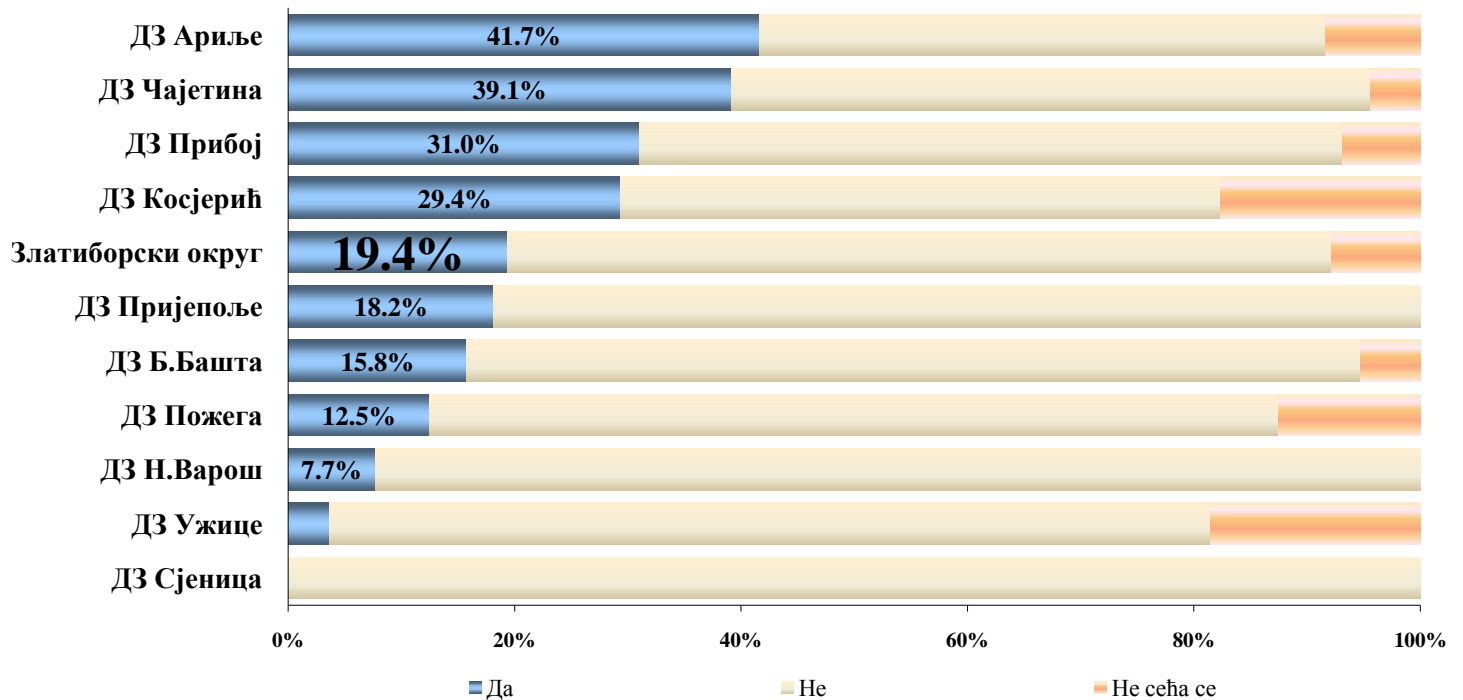
17.9 Скрининг рака грлића материце у последње три године



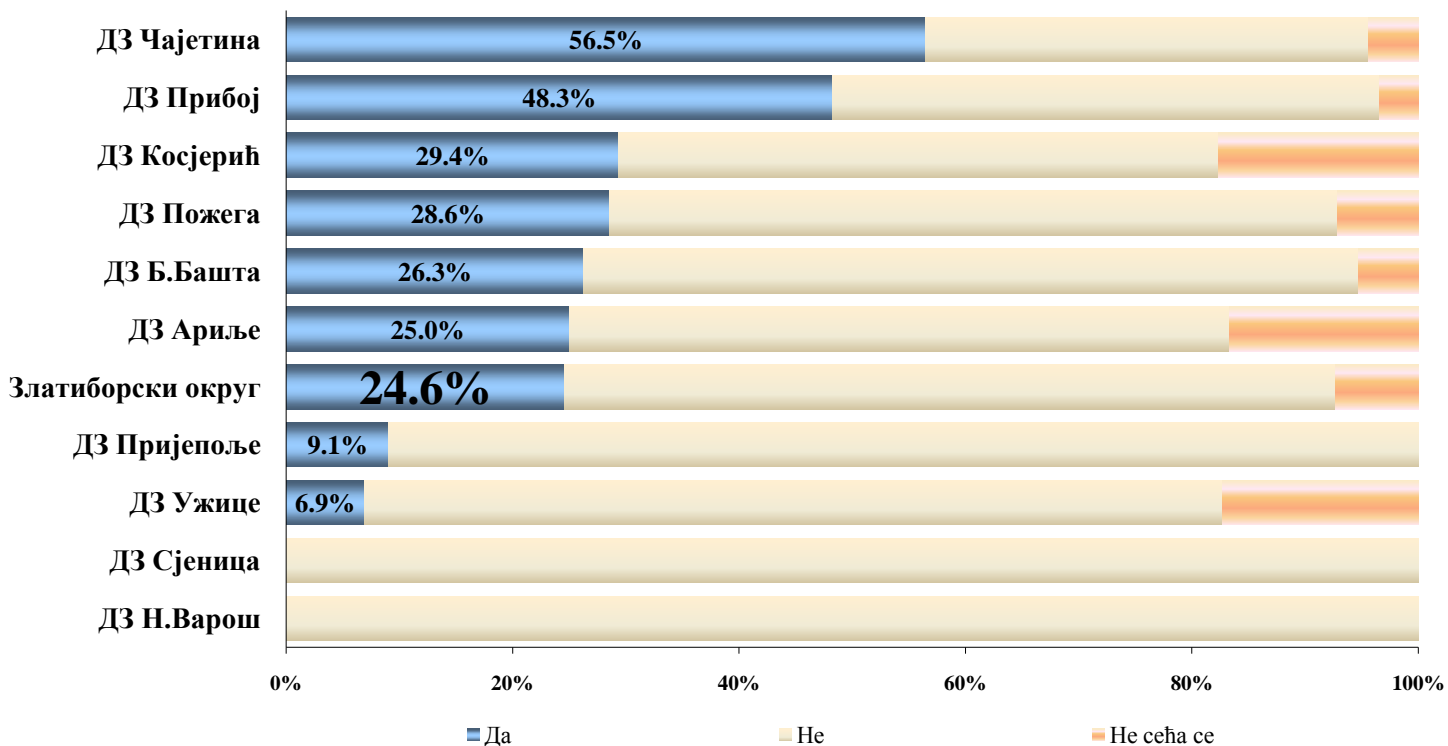
17.10 Скрининг рака дојке у последње две године



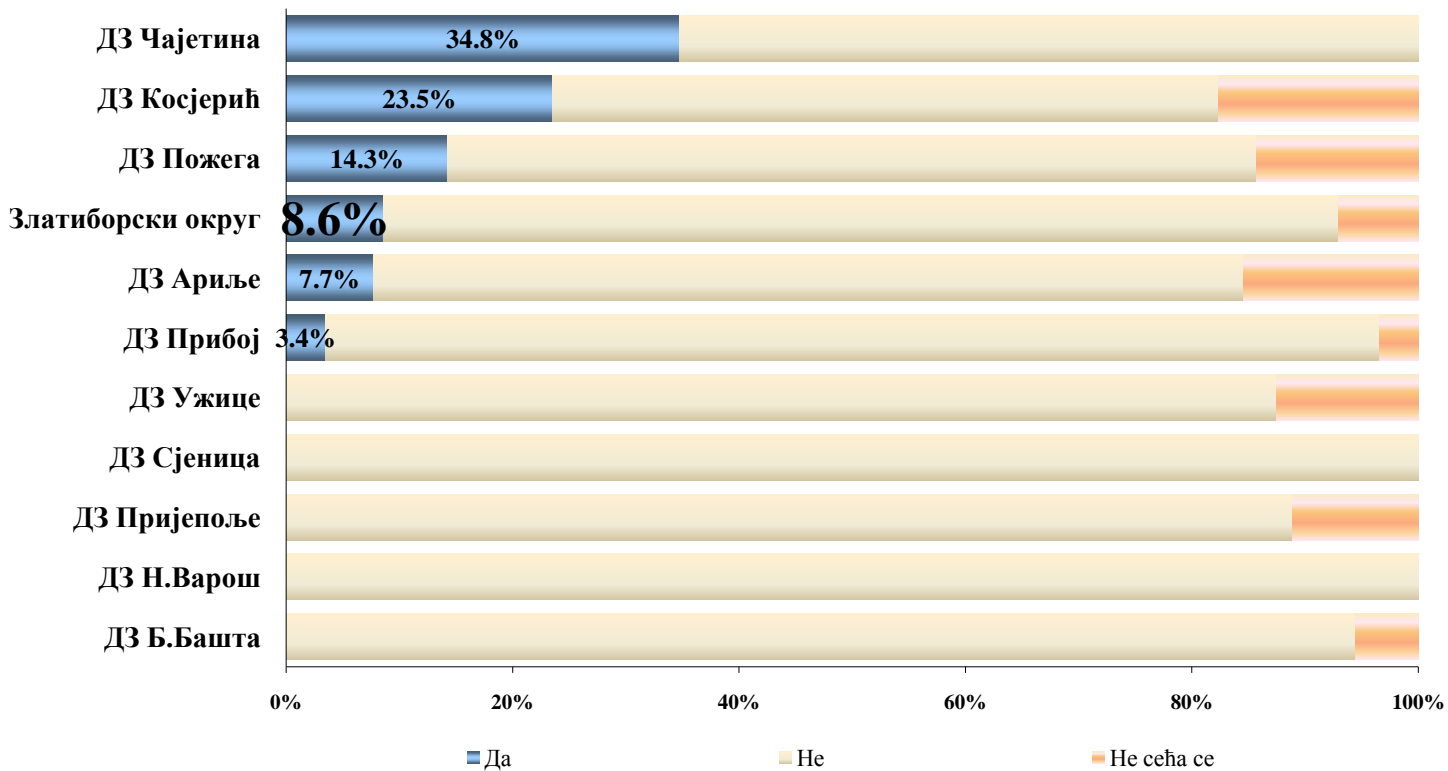
17.11 Скрининг кардиоваскуларног ризика у последњих пет година



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 2023. годину

13.1 Поштовање и љубазност гинеколошких сестара

ДЗ	Ужице	Округ	Косјерић	Пријепоље	Пожега	Н.Варош	Б.Башта	Сјеница	Чајетина	Ариље	Прибој
Оцена	4.12	4.76	4.78	4.79	4.83	4.84	4.89	4.91	4.91	4.97	5.00

13.2 Спремност гинеколошких сестара да пруже све информације

ДЗ	Ужице	Округ	Пријепоље	Пожега	Косјерић	Н.Варош	Сјеница	Чајетина	Б.Башта	Ариље	Прибој
Оцена	4.12	4.76	4.77	4.78	4.83	4.84	4.88	4.91	4.95	4.97	5.00

13.3 Сарадња гинеколошких сестара и лекара

ДЗ	Ужице	Пријепоље	Округ	Косјерић	Н.Варош	Пожега	Б.Башта	Сјеница	Чајетина	Ариље	Прибој
Оцена	4.28	4.77	4.80	4.83	4.84	4.89	4.89	4.91	4.96	4.97	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 2023. годину

14.1 Поштовање и љубазност гинеколога

ДЗ	Ужице	Пријепоље	Косјерић	Округ	Б.Башта	Сјеница	Н.Варош	Пожега	Ариље	Прибој	Чајетина
Оцена	3.90	4.64	4.67	4.71	4.84	4.88	4.89	4.89	4.93	4.97	5.00

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

ДЗ	Ужице	Пријепоље	Б.Башта	Ариље	Округ	Косјерић	Прибој	Пожега	Н.Варош	Сјеница	Чајетина
Оцена	3.63	3.67	3.95	4.10	4.23	4.39	4.40	4.44	4.53	4.65	4.70

14.3 Упознатост гинеколога са ранијим проблемима и болестима свог пацијента

ДЗ	Ужице	Пријепоље	Пожега	Ариље	Округ	Н.Варош	Косјерић	Б.Башта	Прибој	Чајетина	Сјеница
Оцена	3.88	4.08	4.44	4.50	4.52	4.53	4.67	4.68	4.80	4.87	4.87

14.4 Време и пажња коју гинеколог посвећује пацијенту

ДЗ	Ужице	Пријепоље	Косјерић	Округ	Пожега	Н.Варош	Сјеница	Ариље	Б.Башта	Чајетина	Прибој
Оцена	3.97	4.42	4.61	4.65	4.67	4.68	4.75	4.86	4.89	4.91	4.97

14.5 Објашњења гинеколога о болестима пацијента и лековима које му преписује

ДЗ	Ужице	Пријепоље	Косјерић	Н.Варош	Округ	Б.Башта	Пожега	Сјеница	Ариље	Чајетина	Прибој
Оцена	4.00	4.42	4.56	4.58	4.66	4.79	4.83	4.88	4.89	4.91	4.93

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

ДЗ	Ужице	Пријепоље	Косјерић	Пожега	Округ	Б.Башта	Н.Варош	Сјеница	Ариље	Прибој	Чајетина
Оцена	4.14	4.42	4.56	4.67	4.70	4.79	4.79	4.84	4.89	4.93	5.00

Задовољство организацијом службе за здравствену заштиту жена

Већина аспеката рада ове службе су у опсегу израженог и веома израженог задовољства (>4.00). Изузетак је умерено задовољство паркинг простором испред установе, пре свега услед присутног незадовољства овим аспектом у Ужицу и Ариљу. У Новој Вароши је забележен нижи степен задовољства интернет презентацијом, апликацијом „Мој доктор“ и могућношћу да се преглед специјалисте закаже путем ИЗИС-а.

Табела 15. Средње оцене задовољства организацијом рада
у службама за здравствену заштиту жена, на подручју Златиборског округа за 2023. годину

15.1 Радно време

ДЗ	Ужице	Пријепоље	Пожега	Косјерић	Округ	Прибој	Ариље	Б.Башта	Сјеница	Н.Варош	Чајетина
Оцена	3.90	4.09	4.47	4.59	4.60	4.71	4.76	4.78	4.79	4.88	4.91

15.2 Могућност прегледа викендом

ДЗ	Косјерић	Ужице	Н.Варош	Округ	Пожега	Прибој	Ариље	Б.Башта	Пријепоље	Сјеница	Чајетина
Оцена	3.47	3.50	4.15	4.16	4.17	4.17	4.19	4.29	4.45	4.50	4.77

15.3 Доступност инвалидима и особама у колицима

ДЗ	Ужице	Пожега	Н.Варош	Ариље	Косјерић	Округ	Прибој	Б.Башта	Сјеница	Чајетина	Пријепоље
Оцена	3.67	4.00	4.07	4.17	4.29	4.32	4.52	4.56	4.59	4.60	4.67

15.4 Капацитет места за седење у чекаоницама

ДЗ	Ужице	Ариље	Пожега	Пријепоље	Округ	Б.Башта	Прибој	Сјеница	Косјерић	Чајетина	Н.Варош
Оцена	4.16	4.44	4.50	4.50	4.63	4.68	4.69	4.77	4.83	4.86	4.89

15.5 Време проведено у чекаоници приликом посете лекару

ДЗ	Ужице	Пожега	Ариље	Сјеница	Округ	Прибој	Пријепоље	Б.Башта	Косјерић	Н.Варош	Чајетина
Оцена	4.12	4.17	4.19	4.21	4.45	4.59	4.60	4.63	4.78	4.78	4.82

15.6 Могућност телефонског саветовања са лекаром

ДЗ	Ужице	Ариље	Косјерић	Пожега	Округ	Б.Башта	Прибој	Н.Варош	Пријепоље	Сјеница	Чајетина
Оцена	3.78	4.06	4.11	4.15	4.44	4.50	4.58	4.67	4.67	4.86	4.96

15.7 Могућност да се хитан преглед обави истог дана

ДЗ	Ужице	Ариље	Пожега	Округ	Косјерић	Прибој	Пријепоље	Сјеница	Н.Варош	Б.Башта	Чајетина
Оцена	4.33	4.48	4.63	4.74	4.76	4.78	4.82	4.85	4.88	4.89	5.00

15.8 Распољивост одговарајућег кадра у установи

ДЗ	Ужице	Косјерић	Ариље	Б.Башта	Округ	Пожега	Н.Варош	Чајетина	Прибој	Пријепоље	Сјеница
Оцена	4.04	4.06	4.07	4.28	4.41	4.45	4.47	4.62	4.63	4.70	4.74

15.9 Интернет презентација установе

ДЗ	Н.Варош	Ариље	Пожега	Косјерић	Округ	Ужице	Б.Башта	Чајетина	Прибој	Пријепоље	Сјеница
Оцена	2.00	3.45	3.80	4.00	4.04	4.05	4.40	4.57	4.57	4.70	4.74

15.10 Медицинска опремљеност установе

ДЗ	Ариље	Ужице	Пожега	Б.Башта	Косјерић	Округ	Н.Варош	Чајетина	Прибој	Пријепоље	Сјеница
Оцена	3.95	4.22	4.33	4.38	4.38	4.44	4.50	4.61	4.64	4.67	4.70

15.11 Хигијена установе

ДЗ	Пожега	Ариље	Ужице	Н.Варош	Округ	Б.Башта	Сјеница	Косјерић	Пријепоље	Чајетина	Прибој
Оцена	4.00	4.13	4.44	4.44	4.55	4.56	4.64	4.76	4.78	4.83	4.86

15.12 Паркинг испред установе

ДЗ	Ариље	Ужице	Н.Варош	Чајетина	Округ	Пожега	Прибој	Косјерић	Сјеница	Пријепоље	Б.Башта
Оцена	2.57	2.71	3.44	3.74	3.85	3.93	4.36	4.50	4.61	4.67	4.75

15.13 Процедуре жалбе код повреде права пацијента

ДЗ	Н.Варош	Ужице	Б.Башта	Округ	Прибој	Пожега	Ариље	Пријепоље	Косјерић	Сјеница	Чајетина
Оцена	3.93	4.36	4.56	4.58	4.59	4.60	4.67	4.67	4.78	4.86	5.00

15.14 Могућност прописивања хроничне терапије без доласка код изабраног лекара

ДЗ	Ужице	Пријепоље	Н.Варош	Округ	Косјерић	Сјеница	Ариље	Прибој	Пожега	Б.Башта	Чајетина
Оцена	3.67	4.00	4.46	4.51	4.55	4.56	4.68	4.78	4.83	4.94	5.00

15.15 Апликација „Мој доктор“ и њене могућности

ДЗ	Н.Варош	Пријепоље	Ужице	Ариље	Округ	Б.Башта	Косјерић	Прибој	Сјеница	Пожега	Чајетина
Оцена	3.09	3.25	3.53	4.07	4.14	4.22	4.64	4.68	4.70	4.78	4.92

15.16 Заказивање специјалистичких прегледа путем ИЗИС-а

ДЗ	Н.Варош	Ужице	Пријепоље	Ариље	Округ	Прибој	Косјерић	Чајетина	Б.Башта	Пожега	Сјеница
Оцена	3.50	3.67	4.15	4.27	4.28	4.50	4.54	4.55	4.64	4.69	4.77

Разлози за неодлазак или одлагање прегледа код изабраног гинеколога

Свака шеста пацијенткиња је пропустила или одложила преглед услед недостатка времена, по 7-8% због финансијских разлога, удаљености или дугог чекања.

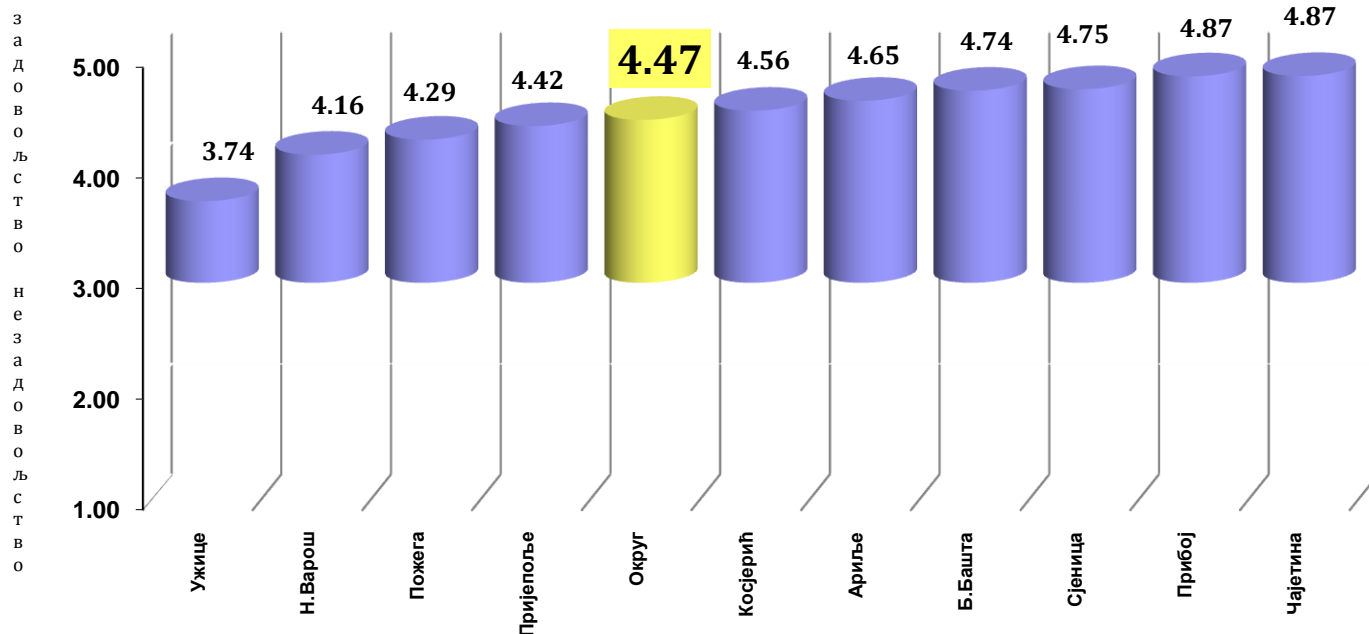
Табела бр. 16. Разлози за неодлазак или одлагање прегледа код изабраног лекара у службама за здравствену заштиту жена, на подручју Златиборског округа у 2023. години

Установа	Финансијски разлози	Дужина чекања	Недостатак личног времена	Удаљеност
ДЗ Ариље	6.5%	9.7%	3.2%	12.9%
ДЗ Б.Башта	10.5%	5.3%	15.8%	10.5%
ДЗ Чајетина	8.7%	8.7%	4.3%	8.7%
ДЗ Косјерић	5.6%	5.6%	33.3%	11.1%
ДЗ Н.Варош	21.1%	10.5%	15.8%	21.1%
ДЗ Пожега	5.6%	11.1%	22.2%	5.6%
ДЗ Прибој	/	3.3%	40.0%	/
ДЗ Пријепоље	14.3%	21.4%	14.3%	/
ДЗ Сјеница	/	2.9%	14.3%	5.7%
ДЗ Ужице	7.0%	11.6%	9.3%	4.7%
Златиборски округ	6.8%	8.4%	16.4%	7.6%

Свеукупно задовољство службом за здравствену заштиту жена

Просечна оцена свеукупног задовољства у служби за здравствену заштиту жена је на прелазу из израженог у опсег веома израженог задовољства (4.50), и као и у претходним службама бележи се значајан скок у протекле три године. Све установе изузев ДЗ Ужице (где је задовољство умерено) су забележиле више оцене од вишегодишњег просека службе (граф. бр. 18, табела В).

Графикон бр. 18. Средње оцене задовољства испитаница радом служби за здравствену заштиту жена, на подручју Златиборског округа у 2023. години



Табела бр. В. Задовољство корисника у 33 жена, 2014-2023.

Здравствена установа	СРЕДЊА ОЦЕНА СВЕУКУПНОГ ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА У СЛУЖБИ ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ ЖЕНА									
	2014.	2015.	2016.	2017.	2018.	2019.	2021.	2022.	Вишегодишњи просек	2023.
ДЗ Ариље	3.58	3.89	4.44	4.00	4.31	4.04	4.21	4.53	4.18	4.65
ДЗ Бајина Башта	4.21	4.27	3.84	4.06	4.06	3.82	4.71	4.38	4.23	4.74
ДЗ Чајетина	3.80	4.40	/	3.94	4.14	4.63	4.75	5.00	4.44	4.87
ДЗ Косјерић	4.45	4.38	3.24	4.27	4.28	4.00	4.88	4.78	4.32	4.56
ДЗ Нова Варош	4.20	4.35	3.12	3.43	3.79	4.00	4.92	4.93	4.10	4.16
ДЗ Пожега	3.85	3.58	4.19	3.90	4.34	3.70	5.00	4.77	4.18	4.29
ДЗ Прибој	4.36	4.17	4.03	4.10	4.15	4.73	4.78	4.66	4.43	4.87
ДЗ Пријепоље	4.18	4.12	3.59	3.92	4.40	3.69	4.89	4.40	4.18	4.42
ДЗ Сјеница	3.54	4.00	3.71	3.00	3.72	4.33	/	4.63	3.96	4.75
ДЗ Ужице	4.02	3.54	3.57	3.83	3.62	3.82	4.10	4.20	3.83	3.74
ДЗ УКУПНО	4.08	3.94	3.78	3.87	4.03	4.01	4.65	4.60	4.16	4.47

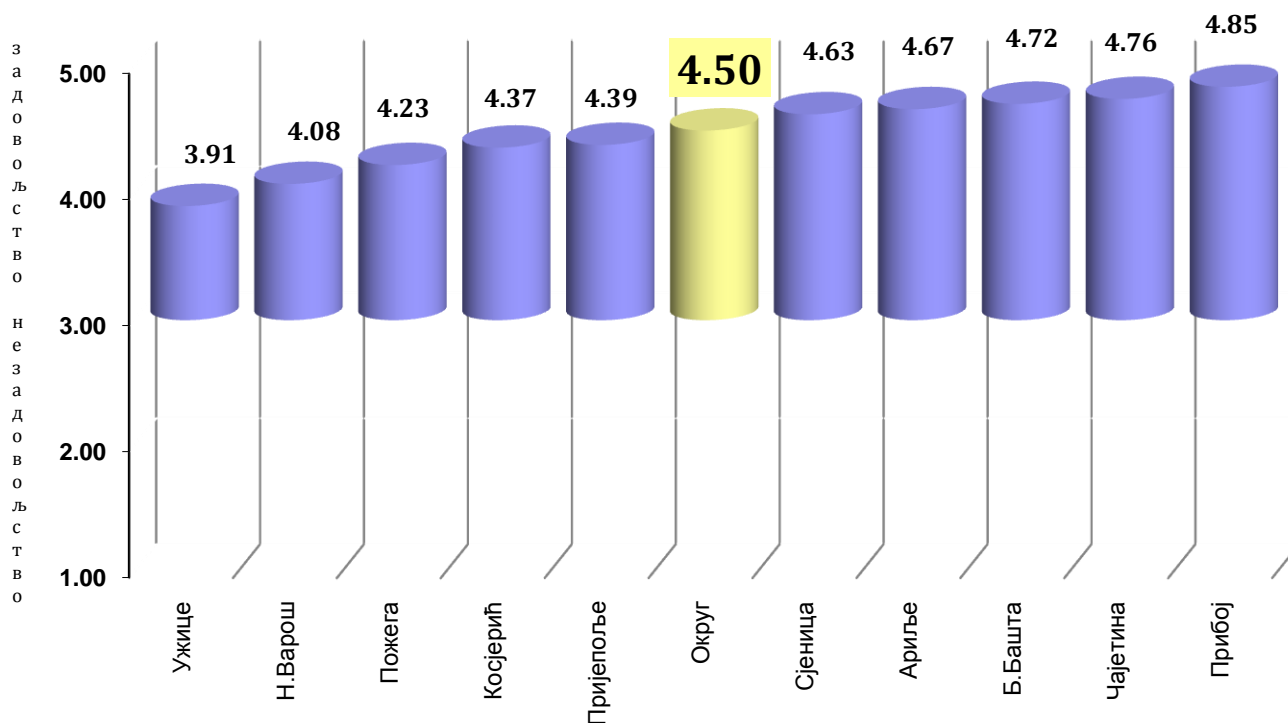
*2020. испитивање задовољства није спроведено

*

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 2023. години



СТОМАТОЛОШКА ЗДРАВСТВЕНА ЗАШТИТА

У служби стоматолошке здравствене заштите домова здравља Златиборског округа анкетирани су 234 корисника. Као и у служби за заштиту деце и омладине, и овде су упитнике за децу попуњавали њихови пратиоци (родитељи/стараоци).

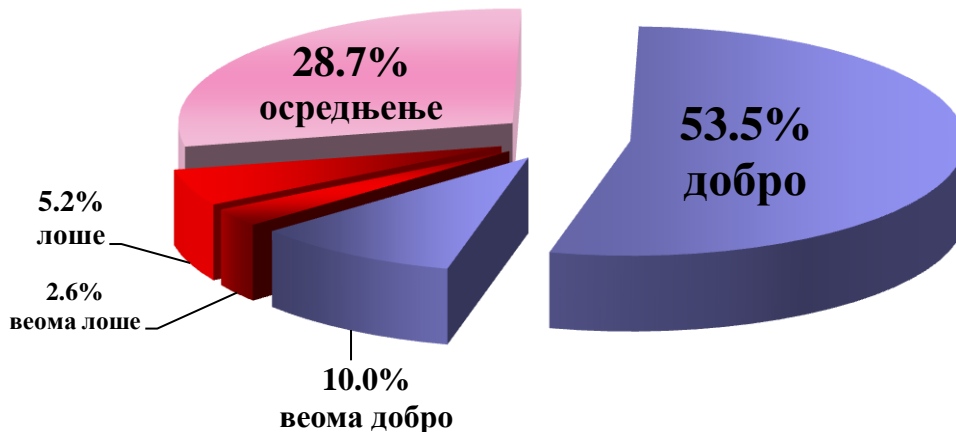
Полна структура – Испитаници **женског пола (60%)** су нешто заступљенији него испитаници **мушког пола (40%)**.

Просечна старост испитаника износи **42 године**. Најмлађи има 19, најстарији 88 година.

Образовање – Скоро три петине испитаника (56.3%) има завршену средњу школу, скоро четвртина (22.5%) има завршену вишу или високу школу, око петине има основну (18.2%) или је без комплетне основне школе (3.0%).

Материјално стање – Више од три петине испитаника је свој материјални статус оценила као добар или веома добар, скоро 30% као осредњи, док је код око 8% испитаника материјално стање лоше или веома лоше. **Средња оцена** материјалног статуса на скали од 1 до 5 износи **3.63**.

Графикон бр 20. Структура материјалног стања домаћинства испитаника у службама за стоматолошку здравствену заштиту, на подручју Златиборског округа у 2023. години



Табела бр. 17. Структура корисника у односу на основ осигурања

Категорија корисника	Дете	Студент	Трудница	Породиља	Хитан случај	Старо лице	Остала осигурана лица
Учешће %	43.9%	7.0%	4.4%	2.2%	9.6%	7.9%	25.0%

Табела бр. 18. Субјективна оцена оралног здравља пацијената

ДЗ	Косјерић	Сјеница	Пожега	Ариље	Прибој	Чајетина	Округ	Ужице	Пријеполје	Б.Башта	Н.Варош
Оцена	2.60	3.36	3.46	3.89	3.90	3.96	3.96	4.06	4.15	4.37	4.75

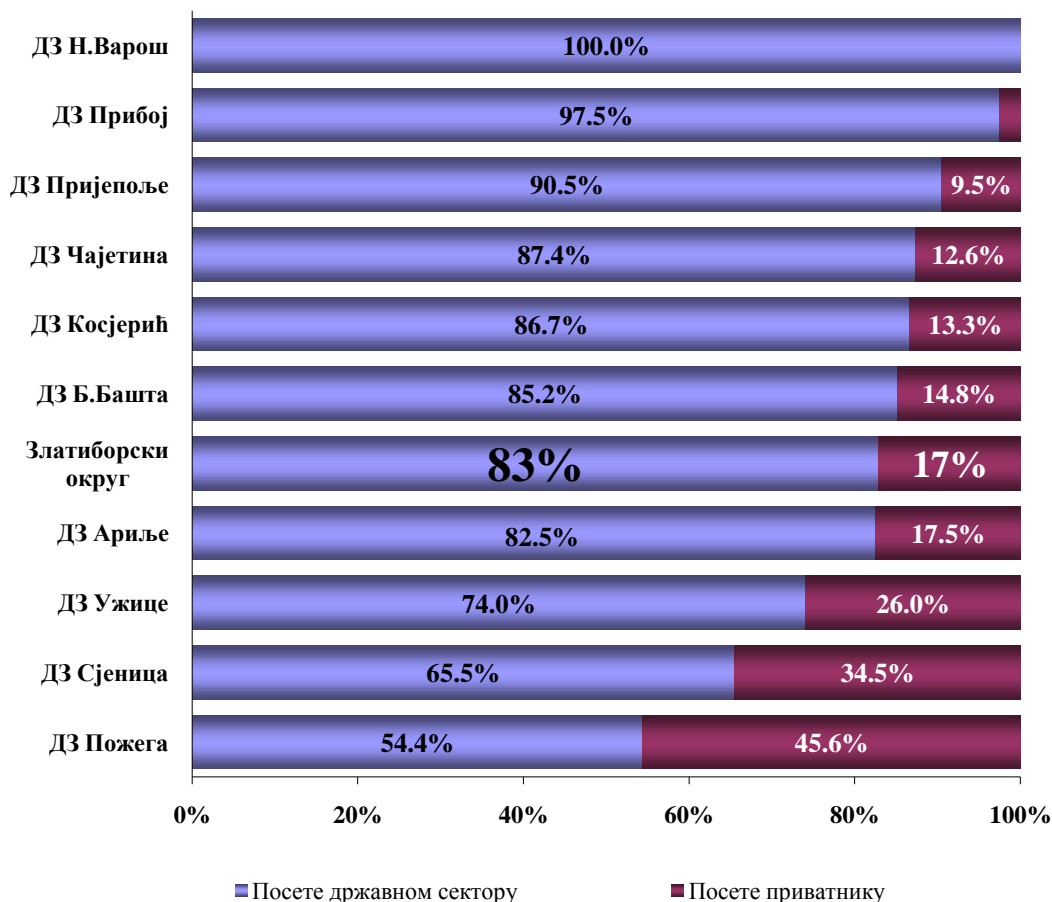
Учесталост посета изабраном стоматологу

Две петине испитаника стоматолога посећује до три пута годишње (41.8%), нешто мање то учини 4-6 пута годишње (37.6%), а петина је стоматолога посетила 7 или више пута у протеклој години. Сваки је у протеклој години посетио свог зубара у просеку четири до пет пута.

Посете приватном стоматологу

Четвртина (25.6%) испитаника је посетила приватног стоматолога. Од њих, 60% је то учинило једном или двапут. На нивоу округа, међу анкетиранима, на пет 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 2023. години



Разлози посете приватном стоматологу

Трећина испитаника који су посетили приватног зубара су као разлог за то навели немогућност добијања тражене услуге у државној служби, петина их сматра да приватник пружа квалитетнију услугу и да је код њега мање чекања, десетак посто је као сметњу навела удаљеност стоматолога од њиховог места становања. Ненаведене разлоге је пријавило око три петине ових корисника.

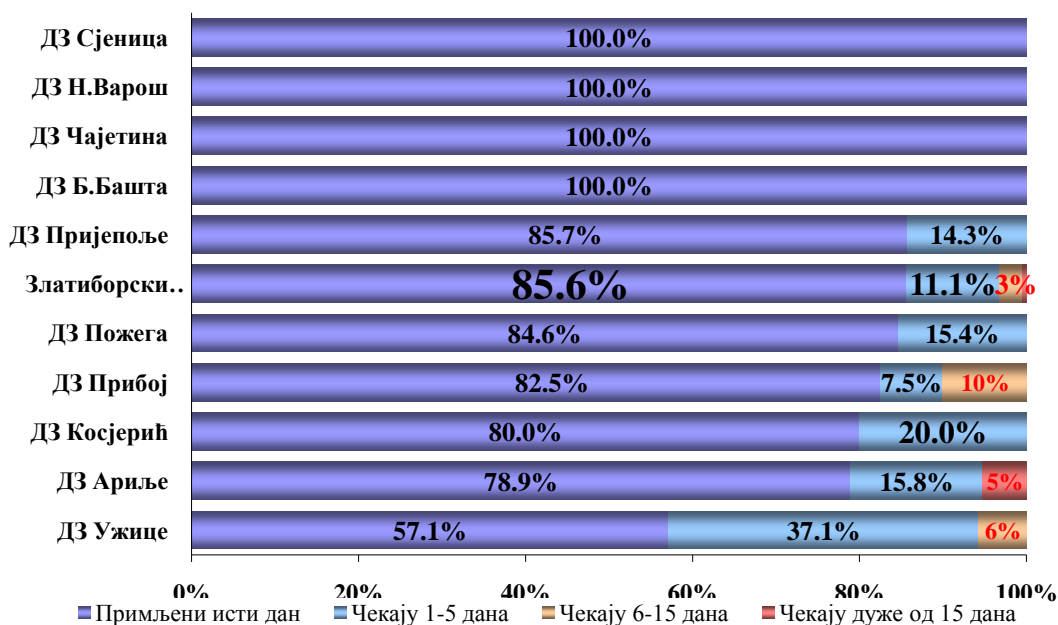
Табела бр. 19. Учесталост разлога због којих корисници посећују приватног стоматолога

УСЛУГА	Немогућност добијања услуге у државној служби	Дуго време чекања	Приватник пружа квалитетнију услугу	Приватник је ближи месту становања	Друго
Преглед	15.0%	5.0%	8.3%	5.0%	20.0%
Лечење зуба / пломба	5.0%	5.0%	8.3%	1.7%	6.7%
Заливање фисура				1.7%	8.3%
Ортодонтски апарат	5.0%	5.0%	3.3%		10.0%
Вађење зуба	3.3%	3.3%		3.3%	8.3%
Протеза	6.7%	1.7%	1.7%		8.3%

Заказивање код изабраног стоматолога

86% анкетираних бива примљена исти дан, сваки девети чека на преглед 1-5 дана. Дуже чекање од 5 дана је пријавио свега четворо анкетирани у Прибоју, двоје у Ужицу и једно у Ариљу.

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 2023. години

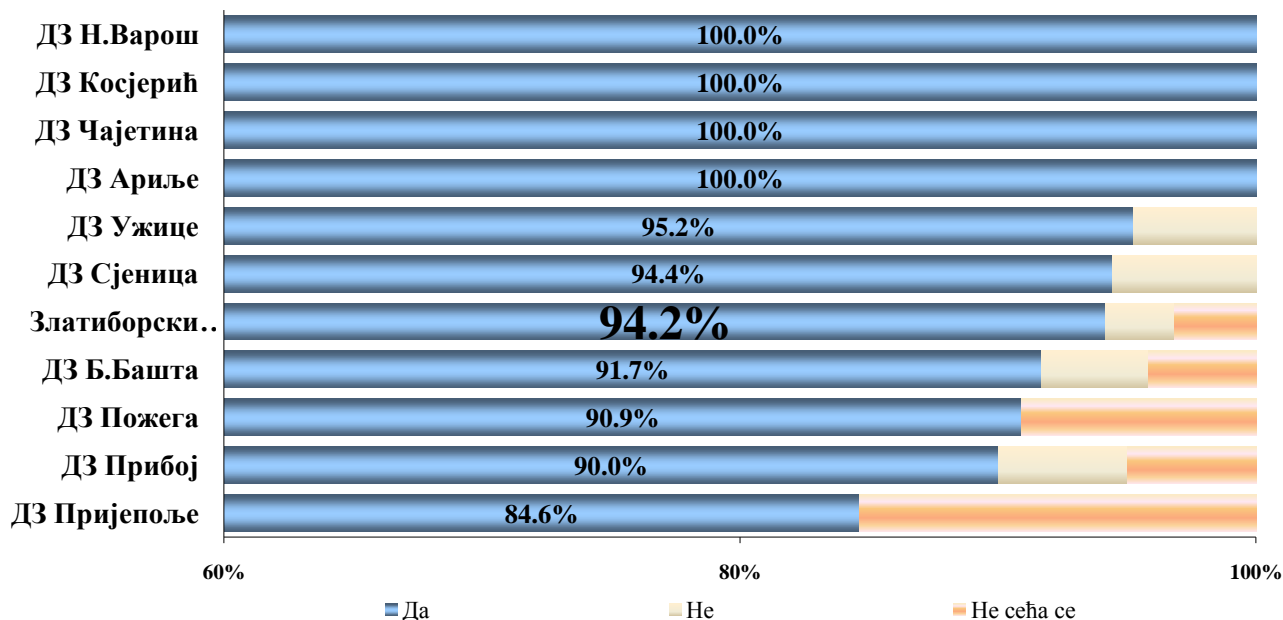


Здравствено – васпитни рад изабраног стоматолога

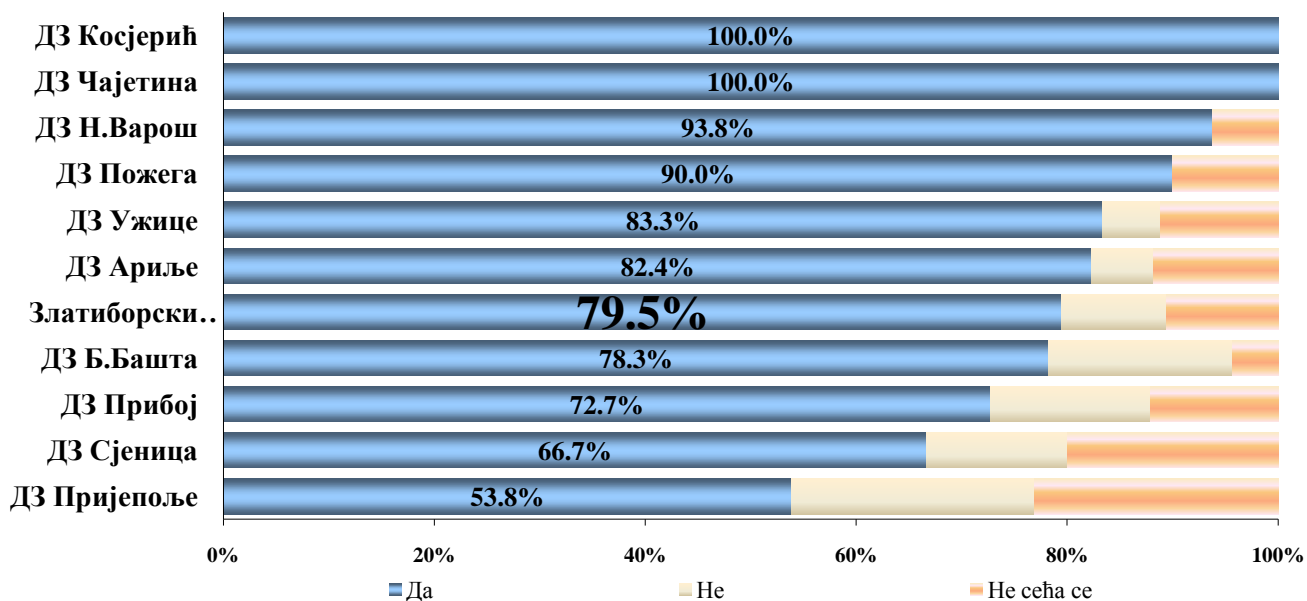
Како се може видети у графиконима, превентивни рад у служби за стоматолошку здравствену заштиту је бољи у поређењу са осталим превентивним службама. Због малих узорака испитаника обухват по општинама не мора бити строго репрезентативан. Ипак, на нивоу округа се запажа висок обухват превентивним радом, изузев по питањима значаја дојења и донекле правилне исхране и неге десни, 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 2023. години (да ли изабрани стоматолог даје савете о следећим темама?)

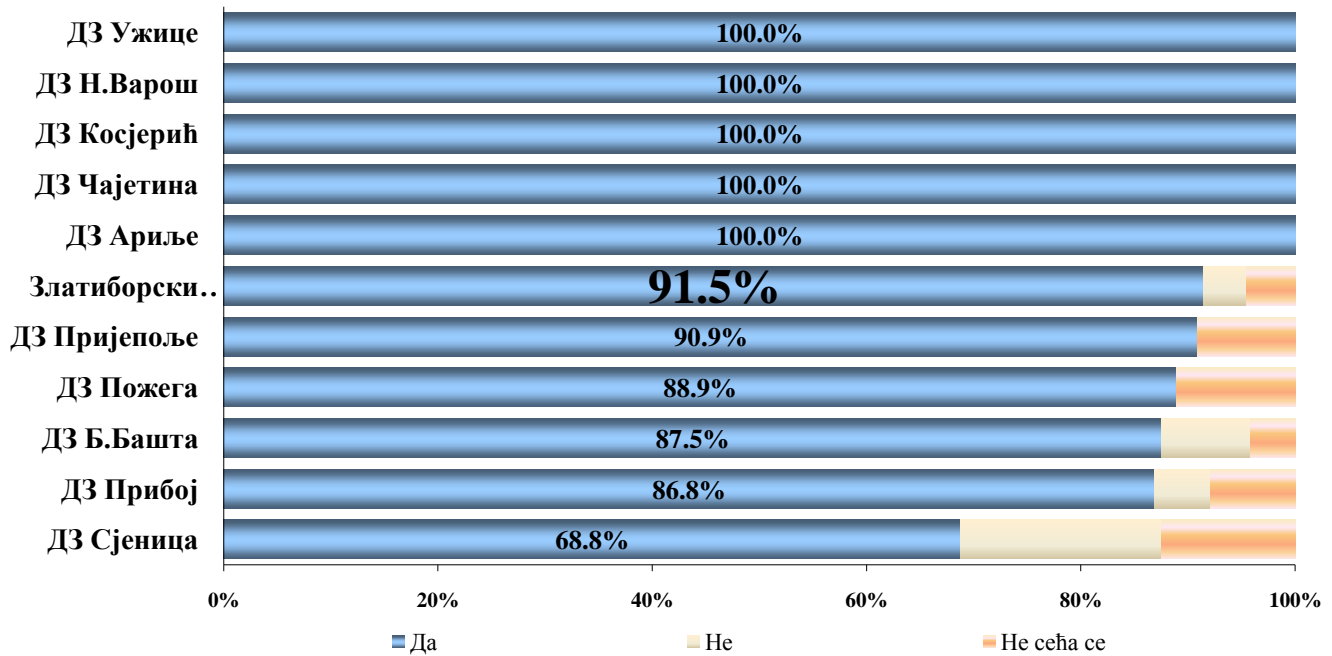
23.1 Значај редовних прегледа



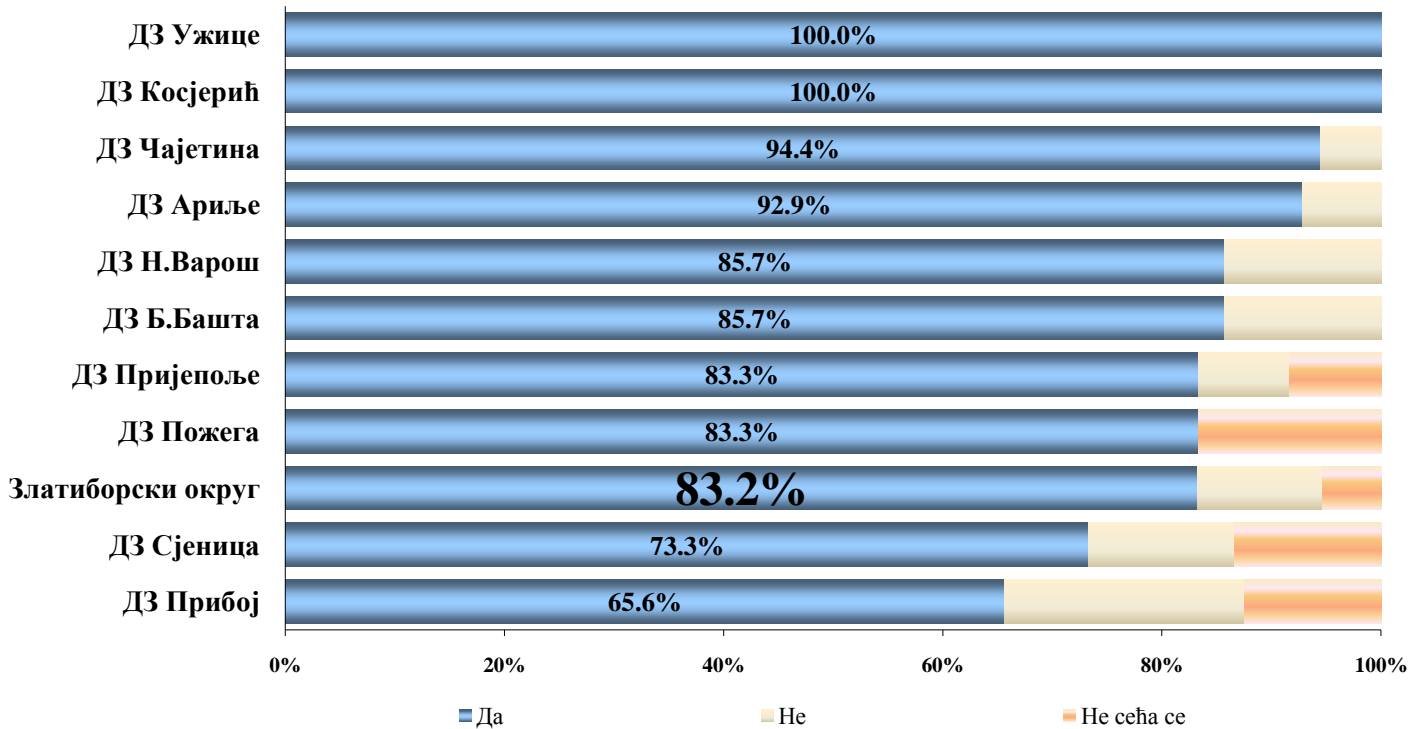
23.2 Употреба флуора



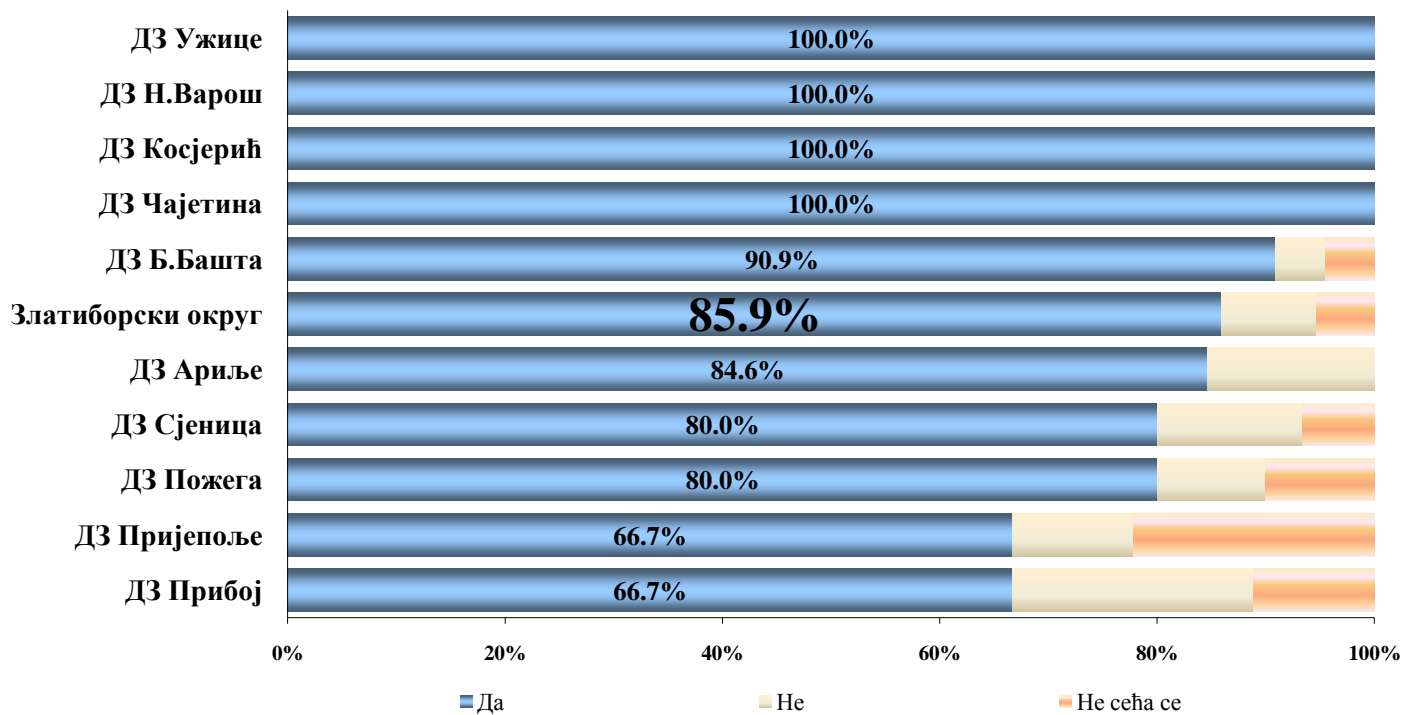
23.3 Правилно прање зуба



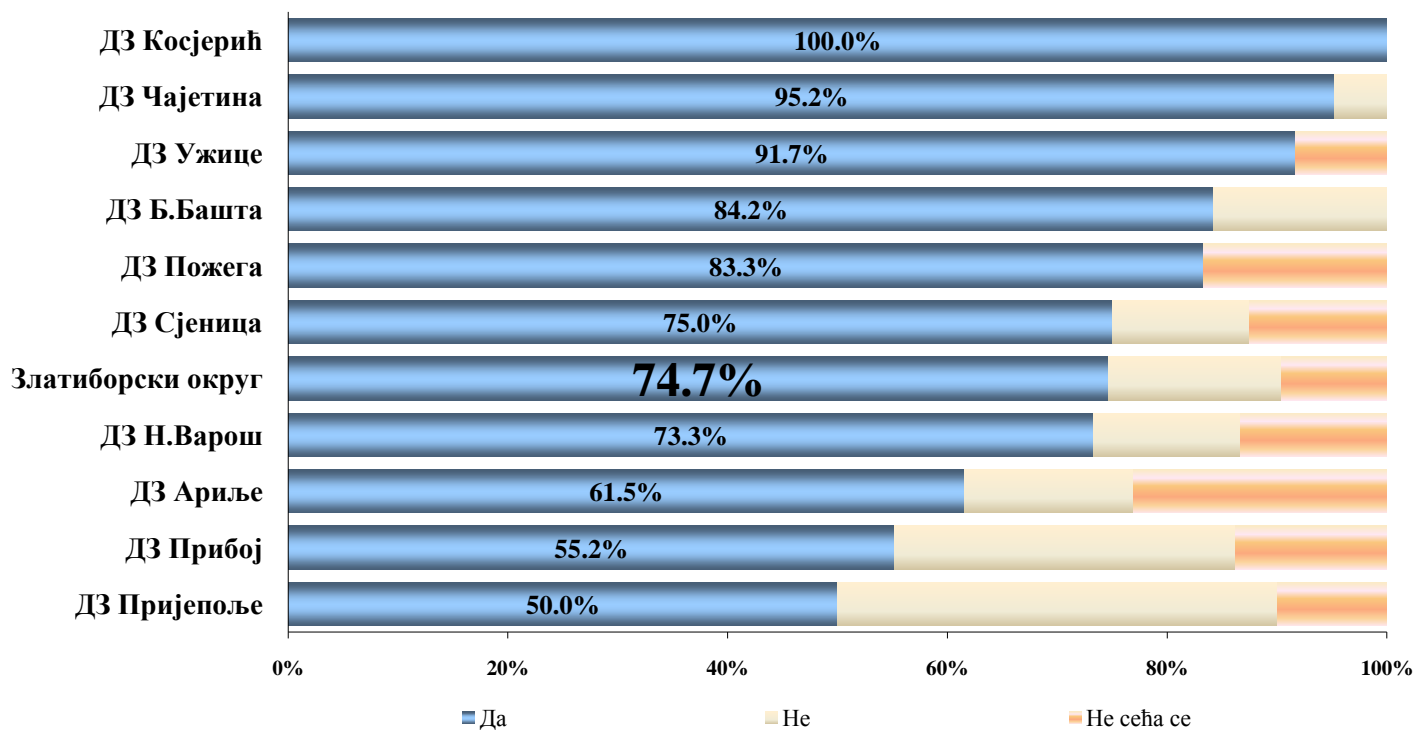
23.4 Ортодонтске неправилности



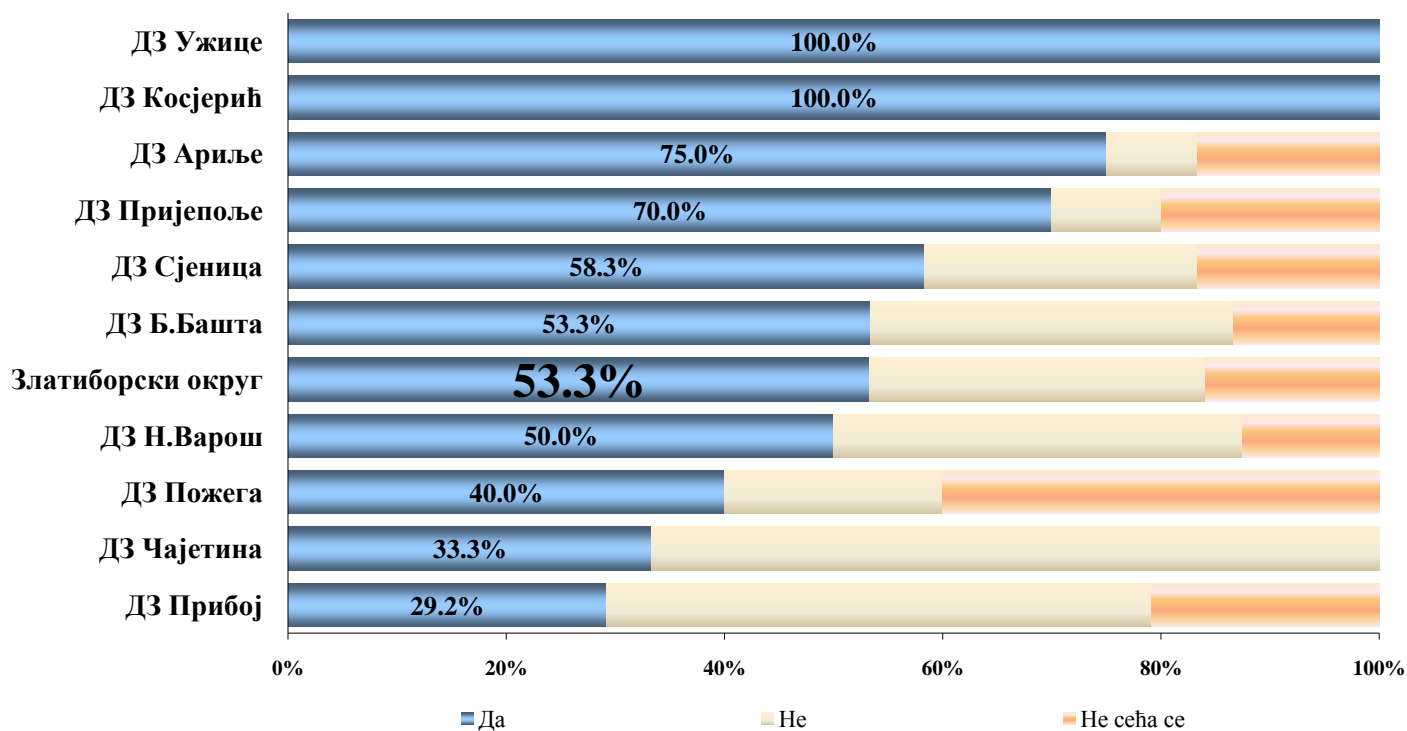
23.5 Настанак каријеса



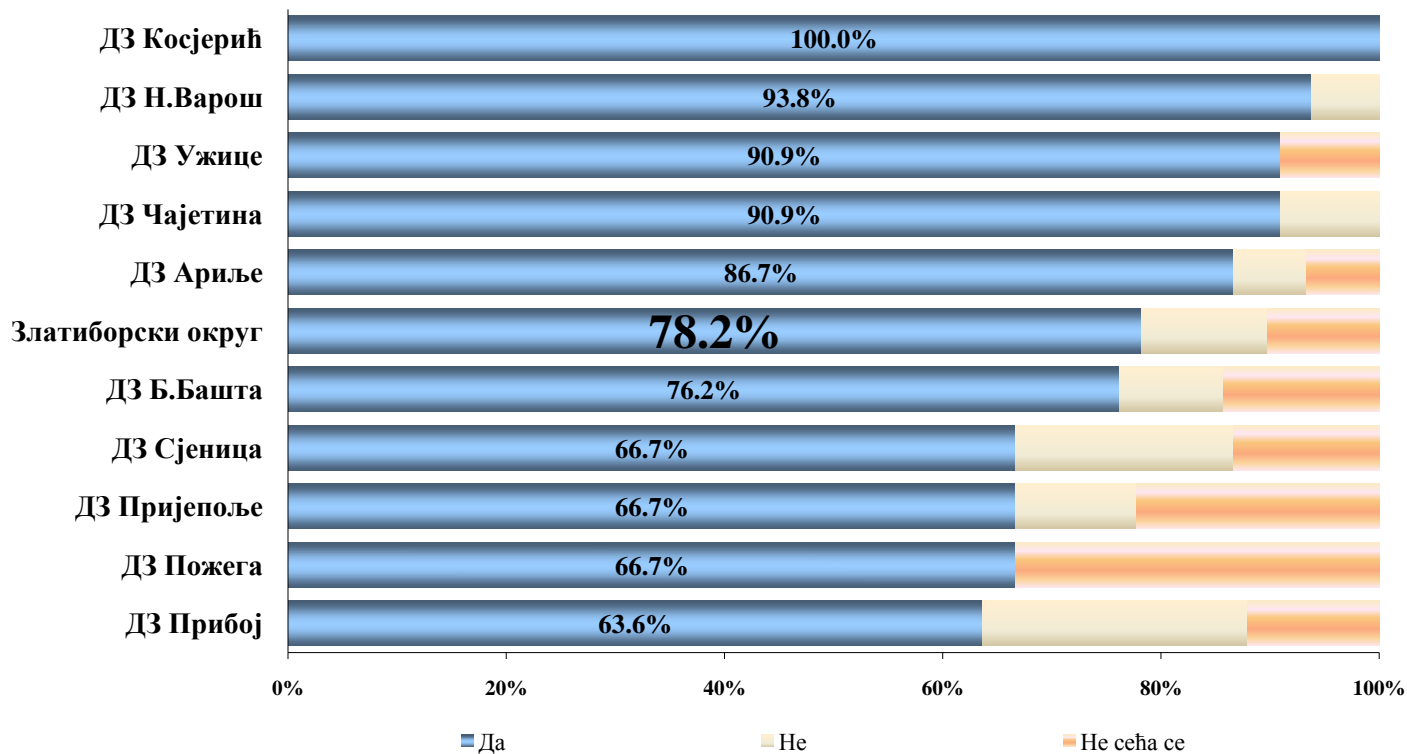
23.6 Крварење десни и клаћење зуба



23.7 Значај дојења



23.8 Правилна исхрана



Задовољство изабраним стоматологом

Задовољство стоматологом је веома изражено, о чему сведоче високе средње оцене (>4.50) на сва питања из упитника. Једино Пожега и Сјеница бележе аспекте умереног степена задовољства.

Табела 20. Средње оцене задовољства аспектима рада изабраног стоматолога у службама за стоматолошку здравствену заштиту, на подручју Златиборског округа у 2023. години

20.1 Упознатост стоматолога са проблемима и болестима пацијента

ДЗ	Сјеница	Ариље	Пожега	Ужице	Округ	Б.Башта	Чајетина	Пријепоље	Н.Варош	Прибој	Косјерић
Оцена	4.10	4.25	4.54	4.62	4.66	4.70	4.71	4.87	4.88	4.90	5.00

20.2 Време које стоматолог одваја за разговор са пацијентом

ДЗ	Сјеница	Пожега	Ариље	Округ	Ужице	Б.Башта	Н.Варош	Прибој	Чајетина	Косјерић	Пријепоље
Оцена	3.86	4.00	4.26	4.65	4.65	4.77	4.81	4.93	4.96	5.00	5.00

20.3 Обавештеност корисника о интервенцијама које стоматолог планира да уради

ДЗ	Пожега	Сјеница	Ариље	Округ	Б.Башта	Ужице	Прибој	Пријепоље	Н.Варош	Чајетина	Косјерић
Оцена	3.92	4.25	4.67	4.76	4.80	4.85	4.90	4.93	4.94	4.96	5.00

20.4 Обавештеност корисника о његовом оралном здрављу

ДЗ	Пожега	Сјеница	Ариље	Округ	Б.Башта	Ужице	Пријепоље	Прибој	Н.Варош	Чајетина	Косјерић
Оцена	4.15	4.45	4.53	4.77	4.83	4.83	4.87	4.88	4.94	5.00	5.00

20.5 Позивање пацијента на превентивне прегледе

ДЗ	Сјеница	Пожега	Ужице	Округ	Ариље	Н.Варош	Б.Башта	Пријепоље	Прибој	Чајетина	Косјерић
Оцена	3.75	3.85	4.16	4.52	4.53	4.63	4.67	4.80	4.85	4.88	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. Организациони аспекти рада службе су углавном високо оцењени (>4.50). Ипак, у појединим установама је задовољство умереније могућношћу прегледа викендом, расположивим кадром и опремом. У Пожеги се чак региструје незадовољство расположивом стоматолошком опремом.

Табела 21. Средње оцене задовољства аспектима организације
у службама за стоматолошку здравствену заштиту, на подручју Златиборског округа у 2023. години

21.1 Радно време

ДЗ	Сјеница	Ариље	Б.Башта	Ужице	Н.Варош	Округ	Пожега	Прибој	Чајетина	Косјерић	Пријеполје
Оцена	4.35	4.53	4.57	4.60	4.69	4.73	4.75	4.92	5.00	5.00	5.00

21.2 Могућност прегледа викендом

ДЗ	Н.Варош	Ужице	Пожега	Сјеница	Б.Башта	Ариље	Пријеполје	Округ	Прибој	Чајетина	Косјерић
Оцена	3.82	3.92	3.92	3.95	4.00	4.08	4.14	4.19	4.46	4.82	5.00

21.3 Доступност корисницима са посебним потребама

ДЗ	Н.Варош	Б.Башта	Пожега	Сјеница	Округ	Ариље	Прибој	Пријеполје	Ужице	Чајетина	Косјерић
Оцена	4.00	4.24	4.25	4.58	4.59	4.63	4.67	4.86	4.86	5.00	5.00

21.4 Љубазност особља

ДЗ	Пожега	Сјеница	Ариље	Ужице	Округ	Пријеполје	Б.Башта	Чајетина	Косјерић	Н.Варош	Прибој
Оцена	4.31	4.48	4.50	4.69	4.78	4.79	4.83	5.00	5.00	5.00	5.00

21.5 Капацитет места за седење у чекаоницама

ДЗ	Сјеница	Пожега	Ужице	Прибој	Округ	Б.Башта	Ариље	Пријеполје	Чајетина	Косјерић	Н.Варош
Оцена	4.29	4.54	4.56	4.62	4.69	4.71	4.76	4.87	4.92	5.00	5.00

21.6 Време проведено у чекаоници приликом посете стоматологу

ДЗ	Пожега	Ариље	Сјеница	Ужице	Округ	Б.Башта	Пријепоље	Прибој	Чајетина	Косјерић	Н.Варош
Оцена	4.08	4.19	4.20	4.63	4.70	4.73	4.80	4.98	5.00	5.00	5.00

21.7 Могућност да се хитна стоматолошка услуга обави истог дана

ДЗ	Сјеница	Ариље	Б.Башта	Ужице	Пожега	Округ	Н.Варош	Прибој	Чајетина	Косјерић	Пријепоље
Оцена	4.65	4.69	4.76	4.76	4.82	4.86	4.94	4.98	5.00	5.00	5.00

21.8 Могућност телефонске комуникације са стоматологом

ДЗ	Сјеница	Ариље	Ужице	Прибој	Пожега	Округ	Б.Башта	Чајетина	Косјерић	Н.Варош	Пријепоље
Оцена	3.81	4.22	4.39	4.41	4.42	4.54	4.74	4.96	5.00	5.00	5.00

21.9 Распоживост одговарајућег кадра у установи

ДЗ	Пожега	Ариље	Б.Башта	Н.Варош	Сјеница	Округ	Ужице	Пријепоље	Косјерић	Прибој	Чајетина
Оцена	3.22	3.88	3.96	4.18	4.24	4.41	4.64	4.73	4.80	4.82	5.00

21.10 Стање стоматолошке опреме

ДЗ	Пожега	Б.Башта	Ариље	Н.Варош	Сјеница	Округ	Косјерић	Прибој	Ужице	Пријепоље	Чајетина
Оцена	2.27	3.50	3.75	3.83	3.85	4.04	4.40	4.44	4.50	4.57	4.79

21.11 Сарадња стоматолога и других лекара

ДЗ	Пожега	Сјеница	Ариље	Ужице	Округ	Б.Башта	Прибој	Н.Варош	Чајетина	Косјерић	Пријепоље
Оцена	4.00	4.26	4.47	4.53	4.69	4.71	4.85	4.94	5.00	5.00	5.00

21.12 Хигијена у служби

ДЗ	Пожега	Ужице	Б.Башта	Сјеница	Округ	Ариље	Прибој	Чајетина	Косјерић	Н.Варош	Пријепоље
Оцена	3.82	4.42	4.62	4.67	4.71	4.79	4.79	5.00	5.00	5.00	5.00

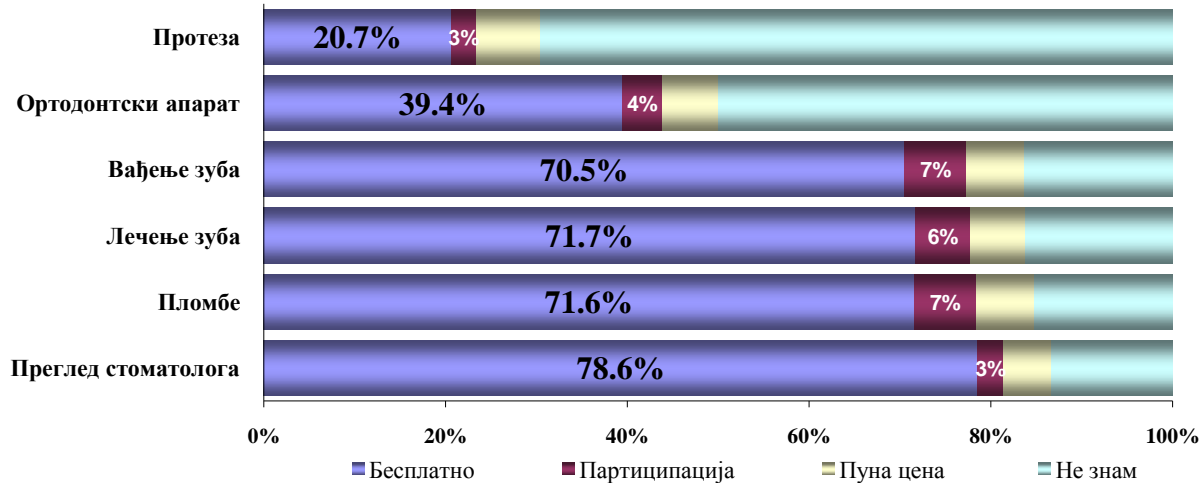
21.13 Могућност за жалбе и примедбе

ДЗ	Пожега	Сјеница	Ариље	Б.Башта	Округ	Ужице	Прибој	Чајетина	Косјерић	Н.Варош	Пријепоље
Оцена	4.25	4.25	4.31	4.44	4.67	4.75	4.89	5.00	5.00	5.00	5.00

Плаћање услуга у стоматологији

Бар три четвртине испитаника има бесплатан преглед специјалисте са услугама лечења, пломбирања или вађења зуба. Око две петине 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 2023. години



Разлози за неодлазак или одлагање прегледа код изабраног стоматолога

30% пацијената је пропустила или одложила преглед услед недостатка времена, 15% због удаљености, 13% због финансијских разлога, око 4% због дугог чекања.

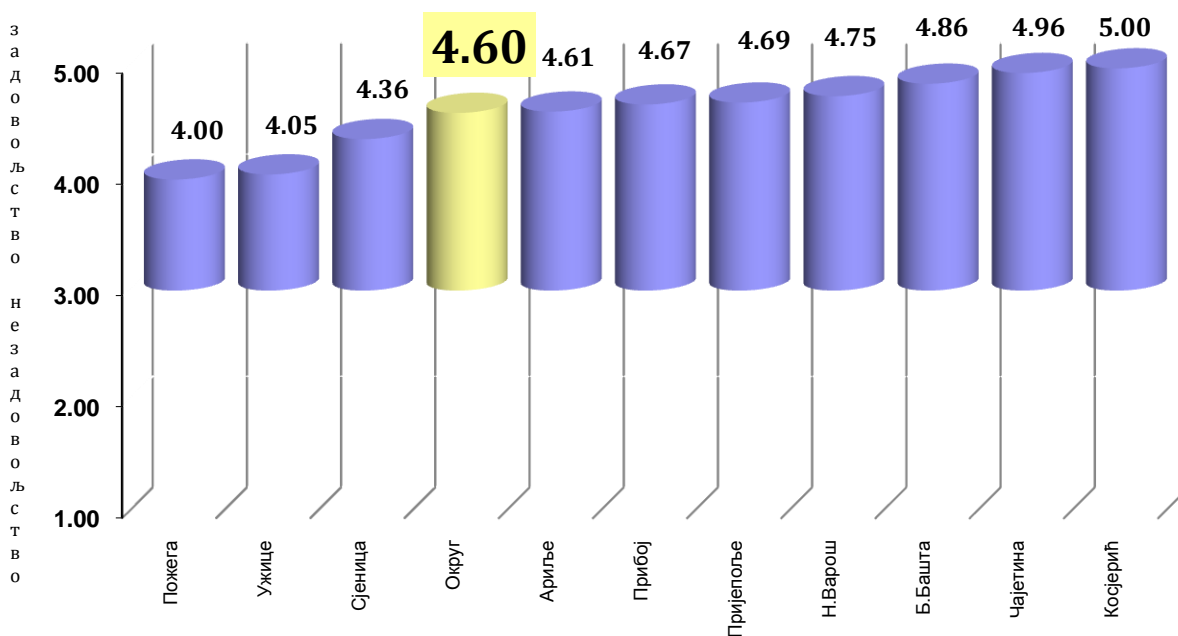
Табела бр. 22. Разлози за неодлазак или одлагање прегледа код стоматолога у службама стоматолошке здравствене заштите, на подручју Златиборског округа у 2023. години

Установа	Финансијски разлози	Дужина чекања	Недостатак личног времена	Удаљеност
ДЗ Ариље	10.0%	10.0%	60.0%	45.0%
ДЗ Б.Башта	9.7%	/	16.1%	6.5%
ДЗ Чајетина	/	/	45.8%	4.2%
ДЗ Косјерић	/	/	60.0%	60.0%
ДЗ Н.Варош	6.3%	/	50.0%	25.0%
ДЗ Пожега	15.4%	/	46.2%	30.8%
ДЗ Прибој	9.8%	2.4%	22.0%	4.9%
ДЗ Пријепоље	/	6.7%	33.3%	6.7%
ДЗ Сјеница	33.3%	/	20.8%	25.0%
ДЗ Ужице	24.4%	13.3%	17.8%	8.9%
Златиборски округ	13.2%	4.3%	30.8%	15.4%

Свеукупно задовољство службом за стоматолошку здравствену заштиту

Средња оцена задовољства се налази у опсегу веома израженог задовољства (>4.50), као и у другим службама последње три године су најбоље оцењене у читавом периоду праћења (графикон бр. 25 и табела Г). Све установе изузев ДЗ Пожега су надмашиле вишегодишњи просек.

Графикон бр. 25 Просечне оцене задовољства испитаника радом служби за стоматолошку здравствену заштиту, на подручју Златиборског округа у 2023. години



Табела Г. Задовољство корисника у стоматолошкој ЗЗ, 2014-2023

Здравствена установа	СРЕДЊА ОЦЕНА СВЕУКУПНОГ ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА У СЛУЖБИ ЗА СТОМАТОЛОШКУ ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ									Вишегодишњи просек	2023.
	2014.	2015.	2016.	2017.	2018.	2019.	2021.	2022.			
ДЗ Ариље	4.33	4.23	3.15	4.25	4.73	4.63	4.36	4.42	4.30	4.61	
ДЗ Бајина Башта	4.19	4.00	4.10	4.06	4.00	4.27	4.30	4.71	4.28	4.86	
ДЗ Чајетина	4.30	3.70	3.45	4.42	4.10	4.50	4.60	4.80	4.31	4.96	
ДЗ Косјерић	4.90	/	3.44	4.46	3.92	4.00	5.00	5.00	4.47	5.00	
ДЗ Нова Варош	4.66	4.04	3.39	4.42	4.77	4.04	4.53	4.67	4.36	4.75	
ДЗ Пожега	3.78	4.07	4.09	4.05	4.05	4.00	3.85	4.89	4.09	4.00	
ДЗ Прибој	4.43	4.46	4.34	4.54	4.47	4.23	4.77	5.00	4.55	4.68	
ДЗ Пријепоље	4.07	4.33	4.30	4.00	3.67	3.71	4.64	4.52	4.21	4.69	
ДЗ Сјеница	3.94	3.69	3.74	3.53	3.93	3.80	4.14	4.60	3.97	4.36	
ДЗ Ужице	3.79	3.86	3.88	4.11	4.09	4.18	3.82	3.20	3.89	4.05	
ДЗ УКУПНО	4.23	4.10	3.95	4.18	4.24	4.15	4.38	4.44	4.25	4.60	

*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 Пријеполје, ОБ Прибој, ОБ Ужице и СБ Чигота - Златибор. Анкетирано је 727 корисника специјалистичких служби, 184 у примарној и 543 у секундарној здравственој заштити.

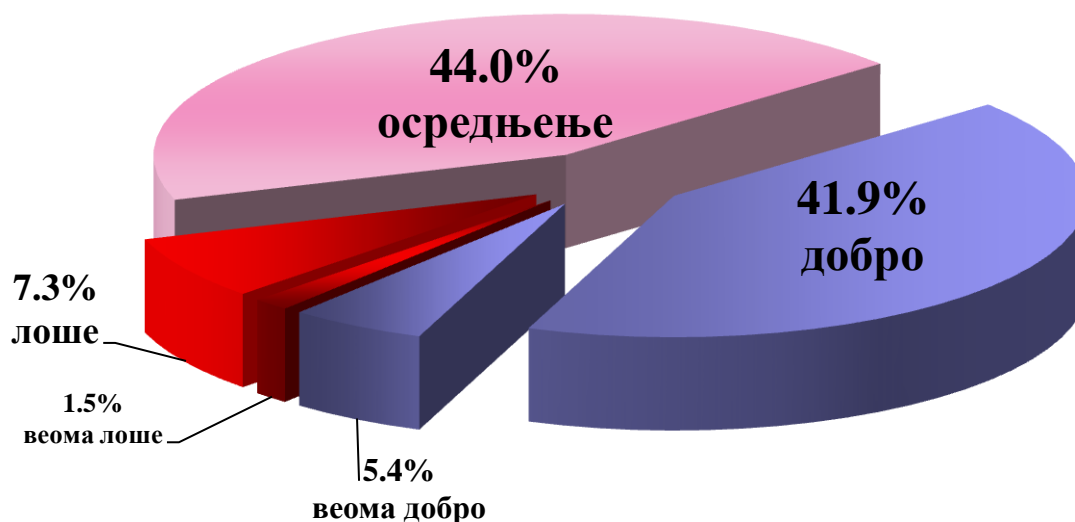
Полна структура - Особе женског пола (60.8%) су бројније међу анкетиранима него мушкараци (39.2%).

Просечна старост испитаника износи 54 године, најмлађи има 18, а најстарији 91 годину.

Образовање – Скоро три петине анкетираних има завршену средњу школу (57.6%), петина има вишу или високу (20.5%), отприлике колико и са основном (17.8%) или без завршене основне школе (4.1%).

Материјално стање – Нешто мање од половине испитаника се изјаснило да им је материјално стање добро и веома добро, сличан број да је осредње, док око 9% испитаника сматра свој материјални статус као лош или веома лош. **Средња оцена** материјалног статуса на скали од 1 до 5 износи 3.43.

Графикон бр 26. Структура материјалног стања домаћинства испитаника у службама за специјалистичку здравствену заштиту, на подручју Златиборског округа у 2023. години



Задовољство организацијом специјалистичке службе

Задовољство аспекта организације ових служби се налази у опсегу израженог и веома израженог задовољства (>4.00). Умереније задовољство је једино присутно у ОБ Ужице у погледу термина заказаних прегледа, као и самог чекања у чекаоници приликом прегледа.

Табела бр. 23 Задовољство организацијом специјалистичке службе
у домовима здравља и болницама на подручју Златиборског округа у 2023. години

23.1 Време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа

Установа	ОБ Ужице	ДЗ Пожега	СБ Чигота	ДЗ Б.Башта	Округ	ОБ Прибој	ОБ Пријеполје	ДЗ Ариље	ДЗ Сјеница	ДЗ Н.Варош
Средња оцена	3.85	3.97	4.04	4.08	4.21	4.47	4.84	4.88	4.91	4.92

23.2 Време чекања у чекаоници

Установа	ОБ Ужице	ДЗ Пожега	Округ	ДЗ Б.Башта	ОБ Прибој	ОБ Пријеполје	СБ Чигота	ДЗ Н.Варош	ДЗ Ариље	ДЗ Сјеница
Средња оцена	3.86	4.23	4.27	4.28	4.37	4.76	4.82	4.83	4.96	5.00

23.3 Чистоћа и подобност чекаонице

Установа	ОБ Ужице	ДЗ Пожега	Округ	ОБ Прибој	ДЗ Б.Башта	ДЗ Ариље	ОБ Пријеполје	СБ Чигота	ДЗ Сјеница	ДЗ Н.Варош
Средња оцена	4.03	4.28	4.38	4.52	4.52	4.76	4.81	4.82	4.91	4.94

23.4 Љубазност медицинске сестре

Установа	ДЗ Пожега	ОБ Ужице	ДЗ Б.Башта	Округ	ОБ Прибој	СБ Чигота	ОБ Пријеполје	ДЗ Ариље	ДЗ Н.Варош	ДЗ Сјеница
Средња оцена	4.69	4.78	4.80	4.85	4.88	4.96	4.97	5.00	5.00	5.00

23.5 Љубазност лекара

Установа	ОБ Ужице	Округ	ДЗ Пожега	ОБ Прибој	ДЗ Б.Башта	СБ Чигота	ОБ Пријеполје	ДЗ Ариље	ДЗ Н.Варош	ДЗ Сјеница
Средња оцена	4.71	4.82	4.83	4.83	4.84	4.92	4.97	5.00	5.00	5.00

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

Установа	ОБ Ужице	ДЗ Пожега	ДЗ Б.Башта	Округ	ОБ Прибој	СБ Чигота	ДЗ Н.Варош	ДЗ Сјеница	ОБ Пријеполје	ДЗ Ариље
Средња оцена	4.50	4.67	4.68	4.69	4.76	4.92	4.94	4.96	4.97	5.00

Учесталост посета специјалисти

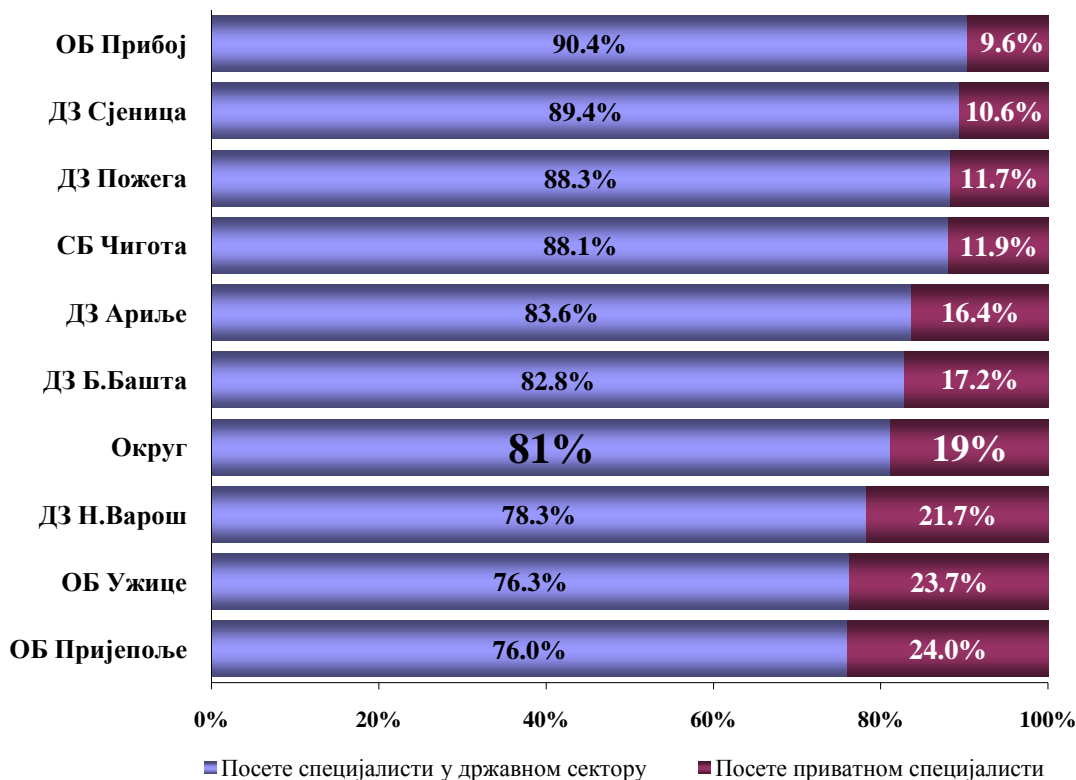
Половина анкетираних (51.2%) одлази једном до три пута годишње у државни сектор здравства код специјалисте на преглед, четвртина испитаника (27.2%) то учини 4 до 6 пута, док остали и чешће. У просеку су испитаници посећивали специјалисте 5 пута у току протекле године.

Учесталост посета приватном специјалисти

Трећина (33.8%) испитаника који долазе на преглед код специјалисте у овој служби су посетили и приватног лекара, а међу њима 62% је то учиниле једанпут или двапут, 28% 3-6 пута, 10% љих и чешће (у просеку три пута).

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

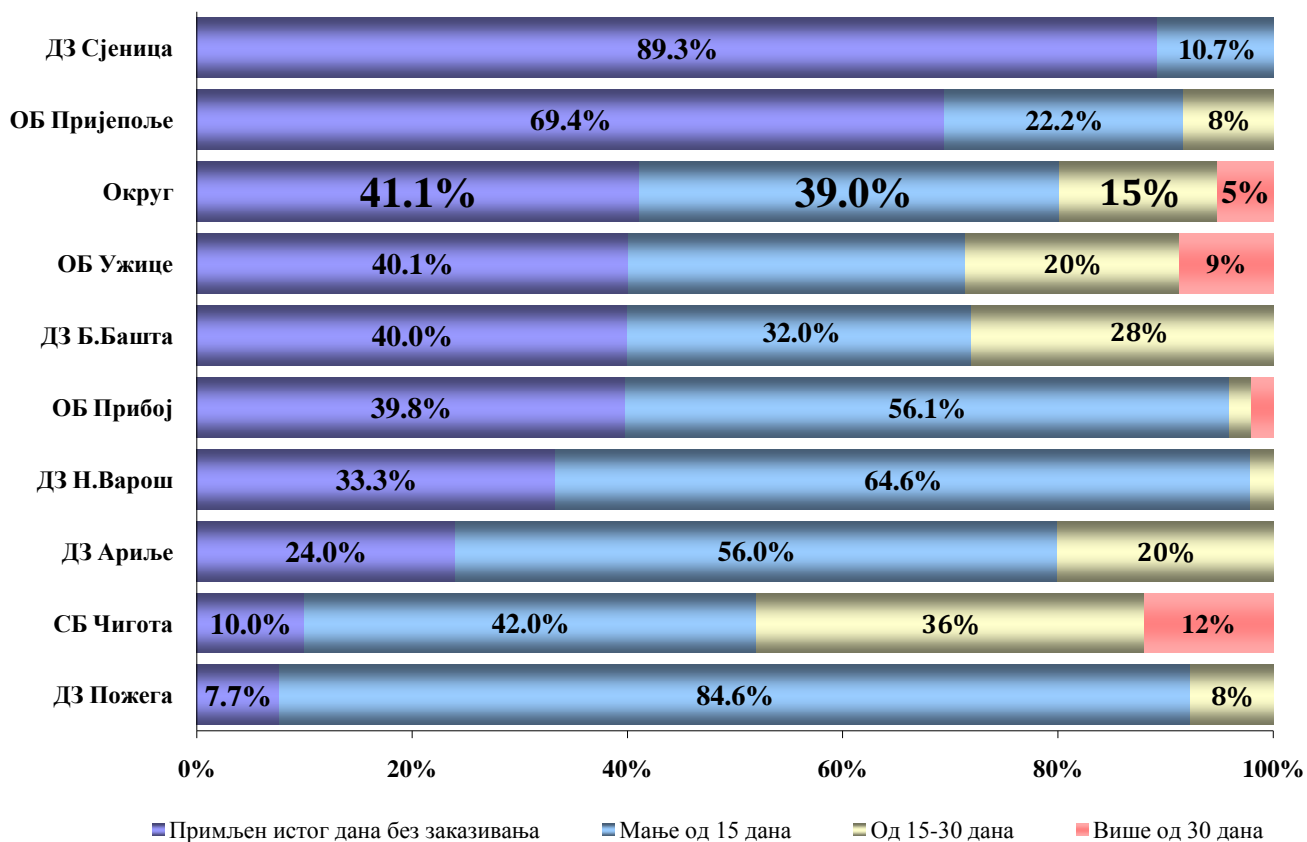
Графикон бр. 27. Структура (%) укупног броја посета специјалистичким службама према емпиријској процени корисника, на подручју Златиборског округа у 2023. години



Дужина чекања на заказани преглед специјалисте

Две петине испитаника бивају примљени истог дана (без заказивања), сличан број чека до 15 дана, петина чека дуже од тога. По десетак посто корисника у ОБ Ужице и СБ Златибор чека на преглед и дуже од месец дана.

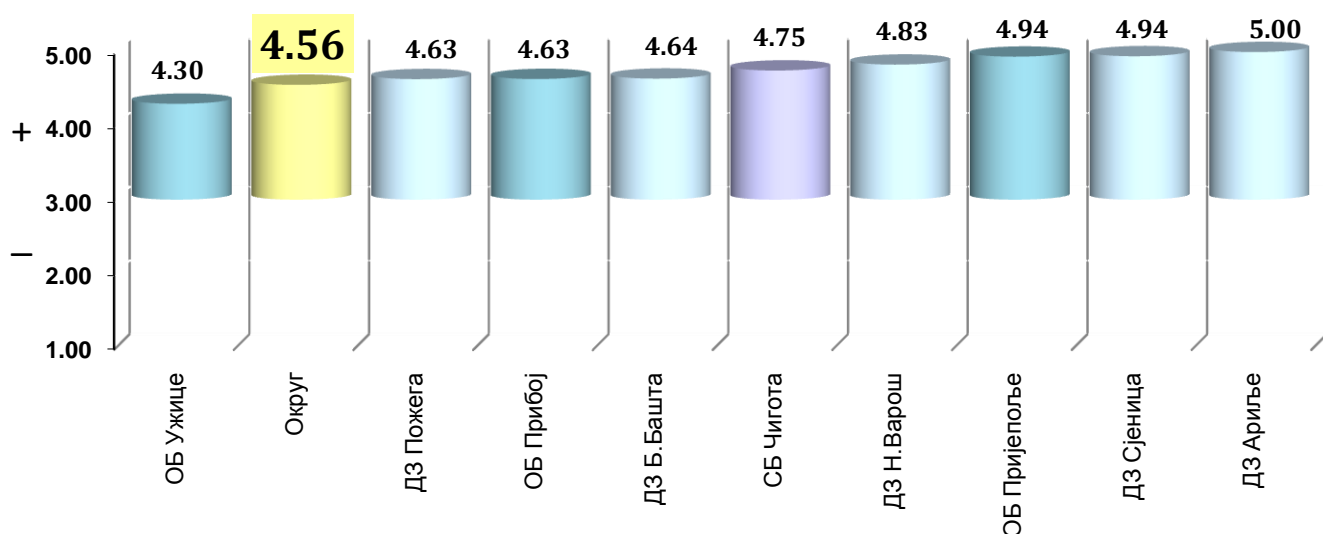
Графикон бр. 28. Структура (%) корисника у односу на заказивање и чекање на заказани преглед у специјалистичким службама на подручју Златиборског округа у 2023. години



Свеукупно задовољство специјалистичком службом

И у домовима здравља и у болничким установама задовољство специјалистичком службом је углавном веома изражено (>4.50). Укупно задовољство током последње три године, као и у претходним службама, надмашује вишегодишњи просек у готово свим установама (Табела Д).

Графикон бр. 29. Просечне оцене задовољства испитаника радом специјалистичко-консултативних служби на подручју Златиборског округа у 2023. години



Табела Д. Задовољство корисника у специјалистичким службама, 2014-2023.

Здравствена установа	СРЕДЊА ОЦЕНА СВЕУКУПНОГ ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА У СПЕЦИЈАЛИСТИЧКИМ СЛУЖБАМА									
	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2021	2022	Вишегодишњи просек	2023
ДЗ Ариље	/	/	/	/	/	/	/	/	5.00	5.00
ДЗ Бајина Башта	4.37	4.53	4.67	4.67	3.97	4.94	4.34	4.28	4.49	4.64
ДЗ Нова Варош	4.69	/	/	4.36	3.89	3.92	4.83	4.61	4.45	4.83
ДЗ Пожега	4.84	4.94	4.57	4.65	4.82	4.67	4.86	4.81	4.75	4.63
ДЗ Сјеница	4.68	4.13	4.76	4.24	4.36	4.52	5.00	4.96	4.62	4.94
ДЗ УКУПНО	4.63	4.56	4.66	4.48	4.22	4.58	4.80	4.64	4.60	4.83
ОБ Прибој	4.07	3.79	2.72	3.94	4.00	4.57	/	4.67	4.05	4.63
ОБ Пријепоље	3.76	3.43	3.80	4.26	4.00	4.51	4.65	4.62	4.22	4.94
ОБ Ужице	4.17	3.94	4.22	4.25	4.29	3.85	/	4.36	4.17	4.30
СБ Чигота	4.38	4.43	4.22	3.93	4.50	4.08	4.89	4.95	4.46	4.75
БОЛ. УКУПНО	4.17	3.89	3.88	4.20	4.22	4.10	4.70	4.47	4.23	4.45

*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 у истуреним одељењима ОБ Ужице у Новој Вароши и Сјеници. Анкетирањем су укупно обухваћена 303 болнички збринута лица или пратиоца детета, 25% мање него лане, уопше са врло малим узорцима пацијената, изузев ОБ Ужице.

Табела бр 24. Приказ броја анкетираних корисника у установама секундарне ЗЗ Златиборског округа

Служба	Н.Варош	Сјеница	Прибој	Пријепоље	Ужице	Златибор - Чајетина	ОКРУГ
Интерна медицина	11	7		12	76		106
Хирургија			7	6	95		108
Гинекологија и акушерство			3		45		48
Рехабилитација			7		3	9	19
Педијатрија			6	4	12		22
УКУПНО БОЛНИЦА	11	7	23	22	231	9	303
<i>Специјалистичка служба</i>			105	37	350	51	543

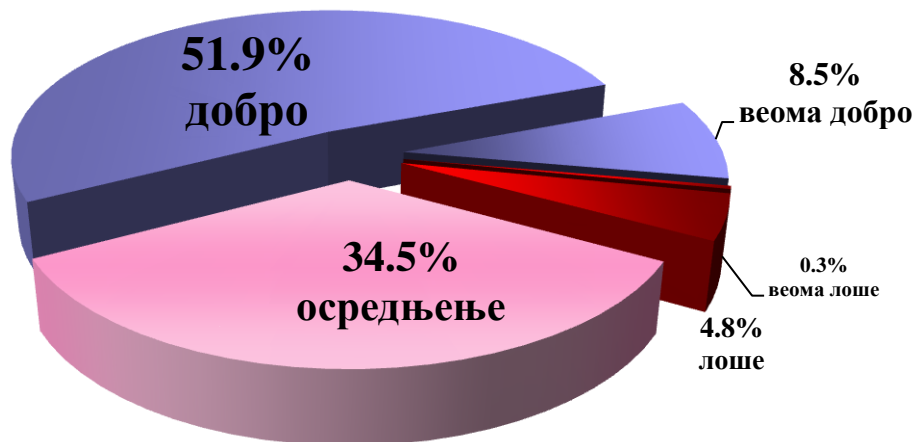
Полна структура – Међу анкетиранима су нешто заступљеније **жене - 55.8%** неголи **мушкарци - 44.2%**.

Просечна старост свих испитаника је **57 година**. На одељењу рехабилитације су најстарији пацијенти (74), нешто млађи су на интерној медицини (65) и хирургији (57), док су доста млађи испитаници на гинекологији (36) и педијатрији (33 године).

Образовање – Преко половине испитаника има завршену средњу школу (53.4%), скоро четвртина вишу или високу (22.6%), нешто мање основну (17.6%), док око 6% испитаника нема завршену основну школу.

Материјално стање – Три петине га је оценила као добро и веома добро, трећина као осредње, а око 5% испитаника као лоше или веома лоше. **Средња оцена материјалног статуса** на скали од 1 до 5 износи **3.63**.

Графикон бр 30. Структура материјалног стања испитаника хоспитализованих у болницама на подручју Златиборског округа у 2023. 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 Пријепољу.

Табела бр. 25. Задовољство пацијената услугама и организацијом у болницама на подручју Златиборског округа у 2023. години

25.1 Утисак о процедури пријема

Установа	СБ Златибор	ОБ Ужице	Округ	ОБ Пријепоље	ОБ Прибој	ИООБ Н.Варош	ИООБ Сјеница
Средња оцена	4.44	4.57	4.59	4.59	4.65	4.82	5.00

25.2 Услуге дијагностике и терапије

Установа	СБ Златибор	ОБ Прибој	ОБ Ужице	Округ	ОБ Пријепоље	ИООБ Н.Варош	ИООБ Сјеница
Средња оцена	4.56	4.61	4.64	4.66	4.73	4.82	5.00

25.3 Услуге исхране

Установа	ОБ Ужице	Округ	ОБ Прибој	ОБ Пријепоље	СБ Златибор	ИООБ Н.Варош	ИООБ Сјеница
Средња оцена	4.00	4.13	4.30	4.45	4.67	4.82	5.00

25.4 Услуге смештаја

Установа	ОБ Ужице	Округ	ОБ Прибој	ОБ Пријепоље	СБ Златибор	ИООБ Н.Варош	ИООБ Сјеница
Средња оцена	4.31	4.40	4.43	4.59	4.89	4.91	5.00

25.5 Одржавање хигијене собе

Установа	СБ Златибор	ОБ Прибој	ОБ Ужице	Округ	ОБ Пријепоље	ИООБ Н.Варош	ИООБ Сјеница
Средња оцена	4.33	4.57	4.60	4.61	4.68	4.91	5.00

25.6 Одржавање хигијене тоалета

Установа	ОБ Пријепоље	СБ Златибор	ОБ Ужице	Округ	ОБ Прибој	ИООБ Н.Варош	ИООБ Сјеница
Средња оцена	4.27	4.33	4.39	4.42	4.57	4.82	5.00

25.7 Организација посета

Установа	ОБ Пријепоље	ОБ Ужице	Округ	ОБ Прибој	ИООБ Н.Варош	СБ Златибор	ИООБ Сјеница
Средња оцена	3.95	4.37	4.40	4.48	4.82	5.00	5.00

25.8 Обавештења приликом отпуста

Установа	ОБ Прибој	ОБ Ужице	Округ	ОБ Пријепоље	СБ Златибор	ИООБ Н.Варош	ИООБ Сјеница
Средња оцена	4.61	4.67	4.70	4.77	5.00	5.00	5.00

Задовољство услугама сестринске неге током боравка у болници

Табела бр. 26. Задовољство услугама сестринске неге у болницама на подручју Златиборског округа у 2023. години

26.1 Поштовање и љубазност

Установа	СБ Златибор	ОБ Ужице	Округ	ОБ Прибој	ИООБ Н.Варош	ОБ Пријепоље	ИООБ Сјеница
Средња оцена	4.44	4.63	4.66	4.73	4.82	4.82	5.00

26.2 Време чекања на сестру код хитне потребе

Установа	СБ Златибор	ОБ Ужице	Округ	ОБ Пријепоље	ИООБ Н.Варош	ОБ Прибој	ИООБ Сјеница
Средња оцена	4.67	4.67	4.70	4.73	4.82	4.86	5.00

26.3 Објашњавање процедура, тестова и третмана

Установа	ОБ Ужице	Округ	ИООБ Н.Варош	СБ Златибор	ОБ Прибој	ОБ Пријепоље	ИООБ Сјеница
Средња оцена	4.61	4.67	4.73	4.78	4.86	4.91	5.00

26.4 Опште задовољство сестринском негом

Установа	ОБ Ужице	Округ	СБ Златибор	ОБ Прибој	ОБ Пријепоље	ИООБ Н.Варош	ИООБ Сјеница
Средња оцена	4.66	4.72	4.78	4.82	4.95	5.00	5.00

Задовољство услугама лекара током боравка у болницама

Задовољство услугама лекара је такође изузетно високо (>4.50).

Табела бр. 27. Задовољство услугама лекара у болницама на подручју Златиборског округа у 2023. години

27.1 Спремност да дају одговоре на питања

Установа	СБ Златибор	ИООБ Н.Варош	ОБ Ужице	Округ	ОБ Прибој	ОБ Пријепоље	ИООБ Сјеница
Средња оцена	4.44	4.55	4.68	4.69	4.73	4.77	5.00

27.2 Објашњење тестова, процедура, третмана и резултата

Установа	ИООБ Н.Варош	СБ Златибор	ОБ Ужице	Округ	ОБ Прибој	ОБ Пријепоље	ИООБ Сјеница
Средња оцена	4.55	4.56	4.66	4.68	4.68	4.86	5.00

27.3 Поштовање и љубазност

Установа	ОБ Прибој	ОБ Ужице	Округ	СБ Златибор	ОБ Пријепоље	ИООБ Н.Варош	ИООБ Сјеница
Средња оцена	4.64	4.69	4.72	4.78	4.86	5.00	5.00

27.4 Способност дијагностиковања здравствених проблема

Установа	ОБ Ужице	ОБ Пријепоље	Округ	ОБ Прибој	СБ Златибор	ИООБ Н.Варош	ИООБ Сјеница
Средња оцена	4.62	4.64	4.66	4.68	4.78	5.00	5.00

27.5 Успешност лечења

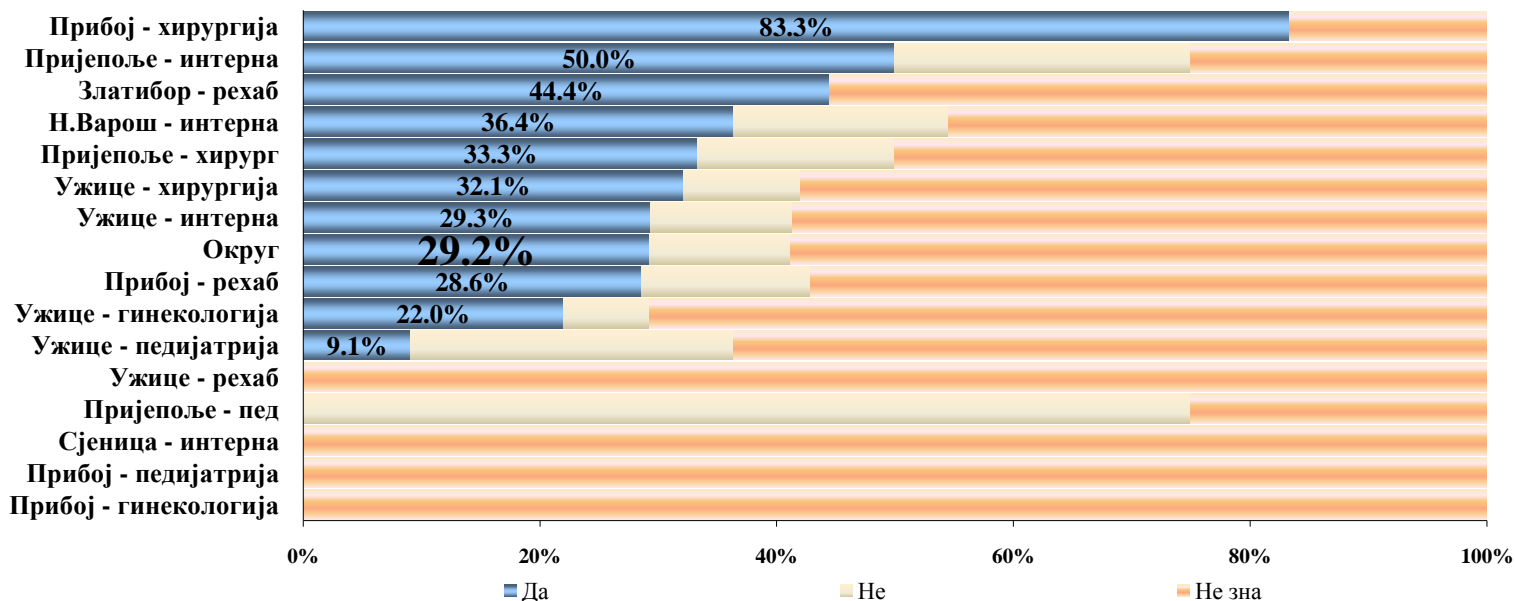
Установа	ОБ Ужице	Округ	ОБ Прибој	ОБ Пријепоље	СБ Златибор	ИООБ Н.Варош	ИООБ Сјеница
Средња оцена	4.67	4.72	4.82	4.86	5.00	5.00	5.00

27.6 Опште задовољство услугама лекара

Установа	ОБ Ужице	ОБ Прибој	Округ	СБ Златибор	ОБ Пријепоље	ИООБ Н.Варош	ИООБ Сјеница
Средња оцена	4.69	4.73	4.74	4.89	4.95	5.00	5.00

Коришћење клиничког пута у лечењу пацијента

Графикон бр. 31. Обухват клиничким путем лечења хоспитализованих у болницама на подручју Златиборског округа у 2023. 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). Одељења педијатрије све три опште болнице и гинекологије у Ужицу нису оцењена овако високом оценом, мада је и ту задовољство изражено (>3.99). Једино је одељење дечје хирургије у Ужицу забележило ниску оцену (3.00), истина са свега пет испитаних корисника.

Табела 28. Средње оцене општег задовољства корисника услугама током боравка у болницама на подручју Златиборског округа, у 2023. години

Установа	ОБ Ужице	ОБ Пријеполје	Округ	ОБ Прибој	ИООБ Н.Варош	СБ Златибор	ИООБ Сјеница
Средња оцена	4.49	4.52	4.55	4.70	4.73	4.89	5.00

Табела Ђ. Задовољство корисника у болницама, 2014-2023.

Здравствена установа	СРЕДЊА ОЦЕНА СВЕУКУПНОГ ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА У БОЛНИЦАМА									
	2014.	2015.	2016.	2017.	2018.	2019.	2021.	2022.	Вишегодишњи просек	2023.
ОБ Прибој	4.53	4.16	4.32	4.45	4.22	4.59	/	4.56	4.44	4.70
ОБ Пријеполје	4.45	3.94	4.30	4.35	4.41	4.32	4.72	4.56	4.40	4.52
ОБ Ужице	4.29	4.31	4.35	4.33	4.32	4.33	/	4.52	4.37	4.49
СБ Чигота	4.83	4.43	4.00	4.56	/	4.56	5.00	5.00	4.66	4.89
УКУПНО	4.34	4.26	4.33	4.35	4.33	4.35	4.81	4.57	4.43	4.55

*2020. није спроведено испитивање задовољства

ОДЕЉЕЊЕ ЗА ХЕМОДИЈАЛИЗУ

На одељењима за хемодијализу на подручју Златиборског округа истраживањем је обухваћено 55 испитаника, мало мање него приликом претходног испитивања. У ОБ Ужице је анкетираних 21, у ОБ Прибој и ДЗ Сјеница по 12, и у ОБ Пријепоље 10 корисника дијализног центра.

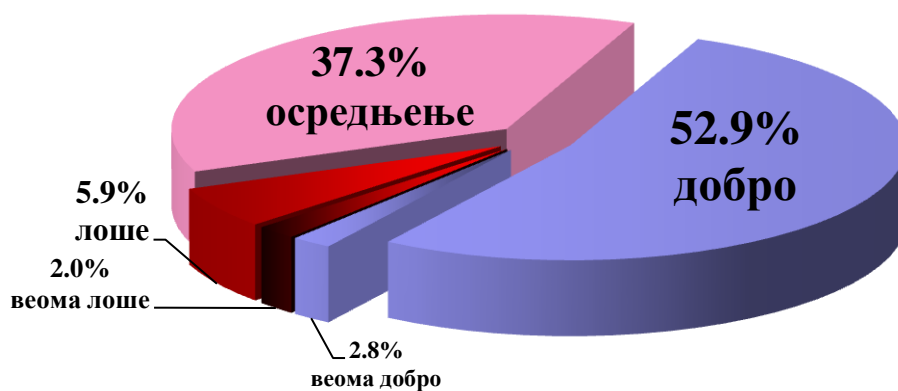
Полна структура пацијената на хемодијализи приказује готово једнако учешће мушкараца - 52% и жена - 48%.

Просечна старост анкетираних је **60 година**. Најмлађи корисник има 32, а најстарији 90 година.

Образовање – Половина анкетираних има завршену средњу школу, 30.8% вишу или високу, док је сваки пети са основном (13.5%) или без завршене основне школе (5.8%).

Материјално стање - Нешто преко половине испитаника се изјаснило да им је материјално стање добро или веома добро, скоро две петине сматра да им је материјални статус осредњи, а око 8% да је лош или веома лош (Графикон бр.59). **Средња оцена** материјалног статуса на скали од 1 до 5 износи **3.47**.

Графикон бр 32. Структура материјалног стања домаћинства испитаника на одељењима за хемодијализу, на подручју Златиборског округа у 2023. години



У Сјеници су сви анкетирани корисници затечени у својој матичној установи, док је у општим болницама анкетирано 10- 20% корисника који су у тај дијализни центар послати из друге (матичне) установе, због постављања венског катетра, АВ фистуле или пратећих обољења.

Долазак на третман хемодијализом сопственим превозом практикује нешто преко две петине корисника, сличан број користи организовани превоз установе у којој се дијализирају, док је трећина у Пријепољу и 15% 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 25 минута у просеку. У Ужицу нешто више од пола сата, у Прибоју 15-ак, у Пријепољу и Сјеници 20-ак минута. Ипак, већина испитаника је не нарочито задовољна временом неопходним за долазак, слично је и са условима на паркингу установе. У Пријепољу се региструје незадовољство временом за долазак, у Сјеници паркинг простором за кориснике дијализе.

Табела бр. 29 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 потрбним за долазак	Задовољство условима на паркингу
ОБ Прибој	25.0%	75.0%	/	15	5.00	4.00	3.71
ОБ Пријепоље	44.4%	22.2%	33.3%	22	4.00	2.78	3.44
ДЗ Сјеница	100.0%	/	/	19	4.73	3.67	2.56
ОБ Ужице	20.0%	65.0%	15.0%	34	4.22	3.13	4.21
Округ	43.4%	45.3%	11.3%	25	4.44	3.34	3.56

У погледу параметара приступачности и доступности хемодијализе изражено задовољство корисника није забележено само по питању приступа лифту, чиме су корисници у Пријепољу и Прибоју незадовољни, док је у Сјеници ово задовољство умерено, као и приступом опреми за помоћ при кретању.

Табела бр. 30 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 Прибој	3.00	5.00	4.90	4.89	5.00
ОБ Пријепоље	2.33	4.71	4.70	5.00	4.80
ДЗ Сјеница	3.58	3.50	4.58	4.42	4.33
ОБ Ужице	4.54	4.55	4.71	4.56	4.53
Округ	3.83	4.31	4.71	4.68	4.61

У погледу простора где се обавља процедура хемодијализе корисници су, осим у Сјеници, изразили изражен степен задовољства. У Сјеници су готово сви аспекти у зони благог до умереног задовољства, док је у Ужицу температура простора за дијализу нешто лошије оцењена.

Табела бр. 31 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 Прибој	4.91	4.78	4.82	4.90	4.89	4.90
ОБ Пријепоље	4.80	4.00	4.90	5.00	4.70	4.25
ДЗ Сјеница	3.67	3.17	3.50	3.92	3.42	4.33
ОБ Ужице	4.83	4.24	3.41	4.82	4.59	4.76
Округ	4.57	4.02	4.04	4.65	4.38	4.61

Нешто је мање, али и даље изражено, задовољство пратећим условима у погледу простора и организације службе, тј. приступом и условима у гардероби и тоалету, као и условима у чекаоници. Умерено је задовољство једино оброком који се послужује, док се у Сјеници региструје незадовољство већином испитиваних аспеката.

Табела бр. 32 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 Прибој	3.60	4.27	4.82	4.80	4.80	4.55
ОБ Пријепоље	4.80	4.00	4.11	4.80	4.50	4.40
ДЗ Сјеница	4.42	3.11	2.56	2.67	2.29	2.25
ОБ Ужице	4.56	4.07	4.67	4.19	4.50	4.20
Округ	4.38	3.91	4.16	4.16	4.21	3.98

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

Табела бр. 33 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 Прибој	4.83	5.00	5.00	4.95	4.91
ОБ Пријепоље	4.90	4.90	5.00	4.90	4.90
ДЗ Сјеница	4.82	4.91	4.73	4.82	4.82
ОБ Ужице	4.83	4.89	4.74	4.67	4.72
Округ	4.84	4.92	4.85	4.81	4.82

Задовољство бригом лекара такође је веома изражено у свим установама, а примедбе на њихов рад су спорадичне.

Табела бр. 34 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 Прибој	4.73	4.73	4.82	4.77	4.73
ОБ Пријепоље	4.80	4.80	4.90	4.90	4.80
ДЗ Сјеница	4.90	4.55	4.91	4.91	4.73
ОБ Ужице	4.56	4.61	4.67	4.65	4.61
Округ	4.71	4.66	4.80	4.79	4.70

Што се сарадње пацијента и лекара тиче и ту је задовољство веома изражено у свим дијализним центрима.

Табела бр. 35 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 Прибој	4.67	4.75	4.73	4.67	4.83
ОБ Пријепоље	4.70	4.80	4.90	4.80	4.90
ДЗ Сјеница	4.36	4.45	4.64	4.36	4.73
ОБ Ужице	4.59	4.31	4.67	4.88	4.71
Округ	4.58	4.55	4.72	4.70	4.78

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

Табела бр. 36 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 Прибој	4.92	75.0%	100.0%	91.7%	100.0%
ОБ Пријепоље	4.80	50.0%	80.0%	100.0%	100.0%
ДЗ Сјеница	4.82	81.8%	90.9%	100.0%	100.0%
ОБ Ужице	4.81	95.0%	88.9%	94.4%	88.2%
Округ	4.84	79.2%	90.0%	96.1%	96.0%

Задовољство степеном информисаности корисника у погледу могућности избора врсте дијализне процедуре, у погледу праћења клиничког тока и могућих ризика и компликација дијализе је углавном веома изражено у свим установама.

Табела бр. 37 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 Прибој	4.22	4.90	4.60	5.00
ОБ Пријепоље	4.80	4.67	4.50	4.80
ДЗ Сјеница	4.83	4.58	4.50	4.58
ОБ Ужице	4.47	4.82	4.80	4.73
Округ	4.58	4.75	4.62	4.77

Информисаност о нежељеним дејствима лекова, и у погледу обавештености о понуди лекова са позитивне листе је високо оцењена. Две трећине пацијената сматра да је упознато са могућностима медикаментне терапије коју не могу добити преко РФЗО-а, већ купити, што је мало већи број и учинио на препоруку свог лекара. Петина испитаника је одустала од куповине лека са негативне листе због високе цене лека, две петине испитаника из Ужица.

Табела бр. 38 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 Прибој	4.82	4.67	4.27	66.7%	60.0%	10.0%
ОБ Пријепоље	4.60	4.60	4.50	40.0%	66.7%	10.0%
ДЗ Сјеница	4.75	4.42	4.58	50.0%	58.3%	0%
ОБ Ужице	4.73	4.60	4.44	78.9%	88.2%	38.9%
Округ	4.73	4.57	4.45	62.3%	71.1%	18.0%

Корисници су веома задовољни начином како им се приступа у смислу личне подршке и оснаживања породице у превазилажењу специфичних проблема лица на дијализи.

Табела бр. 39 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 Прибој	4.78	4.83	4.78	4.80	5.00	100.0%
ОБ Пријепоље	4.60	4.90	4.60	4.70	4.70	90.0%
ДЗ Сјеница	4.50	4.58	4.58	4.50	4.33	90.9%
ОБ Ужице	4.79	4.73	4.80	4.47	4.50	94.1%
Округ	4.67	4.76	4.70	4.60	4.56	94.0%

Сваки испитаник би препоручио своје одељење за хемодијализу и другој особи која пати од исте болести. Задовољство свеукупном здравственом услугом коју захтева пацијент на дијализи је веома изражено, само у Сјеници нешто умереније.

Табела бр. 40 Укупно задовољство центром за дијализу

Здравствена установа	Ниво препоруке	Укупно задовољство
ОБ Прибој	100.0%	4.92
ОБ Пријепоље	100.0%	4.60
ДЗ Сјеница	100.0%	4.08
ОБ Ужице	100.0%	4.68
Округ	100.0%	4.58

ЗАКЉУЧАК

На основу резултата испитивања задовољства корисника радом државних здравствених установа на подручју Златиборског округа у 2023. години, може се истаћи следеће:

- Испитивање је спроведено предвиђеном методом испитивања у свим установама.
- Испитаници у здравственој заштити одраслих, специјалистичкој и болничким службама су у просеку страији од 50 година, док су у осталим службама у просеку око 40. године живота.
- У образовној структури испитаника су најзаступљенији они са завршеном средњом школом. Образованији су корисници здравствене заштите деце и омладине, здравствене заштите жена и стоматологије, где је број више и високо образованих корисника знатно већи од броја корисника са основном или без школе.
- **Материјално стање** испитаника је **осредње са благом тенденцијом ка добром**; средње оцене се крећу у распону од 3.43 у специјалистичкој до 3.86 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 (14%) и стоматологији (13%), него у друге две службе са изабраним лекаром (3-7%).
- **Опште здравствено стање** према субјективној оцени испитаника је врло добро у свим службама, највише у 33 деце (4.44). Субјективна оцена оралног здравља је ниска у Косјерићу (2.60).

ПРИМАРНА ЗДРАВСТВЕНА ЗАШТИТА

- Већина **не посећује приватнике**, ипак учешће посета приватном сектору расте, па је у свим службама осим педијатрије бар 15%, највише у 33 жена, 26%.
- 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 стоматологији већина бива заказана за исти дан, готово сви у року од 5 дана, док у **33 одраслих и жена скоро половина чека на преглед**, ипак мање од 10% дуже од 5 дана.
- **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 **незадовољства 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 четири службе су оцењене оценом нижом од 4, и то: 33 одраслих у Ужицу (3.80), Косјерићу (3.89) и Н.Вароши (3.96), као и 33 жена у Ужицу. Све четири службе са изабраним лекаром / стоматологом на нивоу округа добијају последњих година значајно **више оцене свеукупног задовољства у односу на ранија 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 20% корисника.
- Око 20% посета анкетираних у овој служби су посете приватном специјалисти.
- **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 оцењен оценом нижом од 4 је забележен у Пријепољу, 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 **ниже задовољство региструје по питању приступачности, 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