Датум:

Број:

ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА ЗДРАВСТВЕНИХ УСЛУГА У ДОМОВИМА ЗДРАВЉА КОЛУБАРСКОГ ОКРУГА ЗА 2025. ГОДИНУ

+381(0)14 291-041

plan.analiza@zzjzvaljevo.org.rs

14000 Ваљево, Владике Николаја 5

САДРЖАЈ

УВОД 3

ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА РАДОМ СЛУЖБЕ ОПШТЕ МЕДИЦИНЕ, ПЕДИЈАТРИЈЕ И ГИНЕКОЛОГИЈЕ 4

СТОПЕ ОДГОВОРА И ОПШТЕ КАРАКТЕРИСТИКЕ ИСПИТАНИКА 4
КОРИШЋЕЊЕ ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ И ЗАКАЗИВАЊЕ ПРЕГЛЕДА 5
КАРАКТЕРИСТИКЕ СЛУЖБЕ 7
САВЕТОВАЊЕ О ЗДРАВИМ СТИЛОВИМА ЖИВОТА 9
СКРИНИНГ ПРЕГЛЕДИ 10
ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА РАДОМ МЕДИЦИНСКОГ ОСОБЉА 11
УСЛУГЕ И ОРГАНИЗАЦИЈА ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ 14
НЕОСТВАРЕНЕ ЗДРАВСТВЕНЕ ПОТРЕБЕ 17
ЗДРАВСТВЕНО СТАЊЕ ИСПИТАНИКА 18
УКУПНО ЗАДОВОЉСТВО ЛЕЧЕЊЕМ 20
КОМЕНТАРИ ИСПИТАНИКА 21

ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА СТОМАТОЛОШКОМ ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ 21

СТОПЕ ОДГОВОРА И ОПШТЕ КАРАКТЕРИСТИКЕ ИСПИТАНИКА 21
КОРИШЋЕЊЕ ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ И ЗАКАЗИВАЊЕ ПРЕГЛЕДА 23
САВЕТОВАЊЕ О ОРАЛНОМ ЗДРАВЉУ 24
НЕОСТВАРЕНЕ ПОТРЕБЕ У ОБЛАСТИ СТОМАТОЛОШКЕ ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ 26
ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА РАДОМ СТОМАТОЛОГА 27
УСЛУГЕ И ОРГАНИЗАЦИЈА СТОМАТОЛОШКЕ ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ 28
ОРАЛНО ЗДРАВЉЕ ИСПИТАНИКА 32
УКУПНО ЗАДОВОЉСТВО ЛЕЧЕЊЕМ У СТОМАТОЛОШКОЈ СЛУЖБИ 33
КОМЕНТАРИ ИСПИТАНИКА 34

ЗАКЉУЧАК 34

+381(0)14 291-041

plan.analiza@zzjzvaljevo.org.rs

14000 Ваљево, Владике Николаја 5

Датум:

Број:

УВОД

Задовољство пацијената представља важну меру квалитета здравствене заштите, јер одражава ефикасност, безбедност и оријентацију услуга на самог пацијента. Оно није само показатељ репутације здравствене установе, већ има значајан утицај на придржавање пацијената терапији, клиничке исходе и поверење у здравствене раднике. Висок ниво задовољства пацијената повезан је са бољим здравственим исходима и смањеним ризиком од правних или етичких проблема, док незадовољство може изазвати слабију кооперативност пацијената и непоштовање терапијских препорука[1]. Задовољство пацијената је сложен концепт који обухвата различита уверења и очекивања пацијената и зависи од више фактора, а активно укључивање пацијената у процес лечења представља кључни елемент за побољшање ефикасности и квалитета здравствених услуга[2].

У Републици Србији Министарство здравља Републике Србије и Институт за јавно здравље Србије „Др Милан Јовановић Батут“, у сарадњи са мрежом института и завода за јавно здравље, од 2004. године организују испитивање задовољства корисника здравствених услуга радом изабраног лекара на примарном нивоу здравствене заштите. У складу са методологијом Института за јавно здравље Србије „Др Милан Јовановић Батут“ анкета је у 2025. години спроведена 24. новембра у трајању од једног дана, од 7 до 20 часова (до краја радног времена) у службама опште медицине, педијатрије и гинекологије шест домова здравља (ДЗ Ваљево, ДЗ Љиг, ДЗ Мионица, ДЗ Осечина, ДЗ Лајковац и ДЗ Уб), док је у служби стоматологије у шест наведених домова здравља трајала пет дана, у периоду од 24. до 28. новембра. Анкетом је била добровољна и анонимна. У служби за здравствену заштиту деце и дечјој стоматологији упитник су попуњавали родитељи или старатељи за децу млађу од 15 година, док су старија деца упитник попуњавала самостално. У осталим службама упитник су попуњавали одрасли, односно корисници старији од 15 или 18 година, у зависности од службе.

За испитивање задовољства корисника радом изабраног лекара у службама за здравствену заштиту одраслих, деце и жена коришћен је стандардизован упитник Института за јавно здравље Србије „Др Милан Јовановић Батут“, јединствен за све службе. Упитник садржи укупно 17 питања, од којих седам садрже и потпитања. Поред општих демографских података, испитивана је учесталост обављања прегледа код изабраног лекара и лекара у приватној пракси, начин заказивања и дужина чекања на преглед изабраног лекара. Затим су корисници оцењивали услуге прописивања лекова у електронској форми и могућност подизања хроничне терапије у апотеци без одласка код изабраног лекара, апликацију „Мој доктор“ и заказивање специјалистичких прегледа електронским путем помоћу Интегрисаног здравственој информационог система. Две групе потпитања односе се на испитивање учесталости и начина саветовања о здравим стиловима живота, као и на обављање скрининг прегледа, а три групе потпитања на задовољство корисника радом медицинских сестара, лекара и услугама и организацијом здравствене заштите у служби. Последња два питања у упитнику односе се на оцену општег здравственог стања корисника (на петостепеној скали од 1-веома лоше до 5-одлично) и оцену укупног задовољства лечењем (на петостепеној скали од 1-веома незадовољан до 5-веома задовољан). На крају упитника постоји и простор где испитаници могу уписати примедбе/похвале на рад, као и предлоге за унапређење квалитета рада у служби.

За испитивање задовољства корисника радом изабраног лекара у стоматолошкој служби коришћен је стандардизован упитник Института за јавно здравље Србије „Др Милан Јовановић Батут“ који садржи 14 питања и омогућава да се сагледају социо-економске карактеристике испитаника (пол, године старости, степен образовања и материјално стање), коришћење стоматолошких услуга у јавном и приватном сектору, оцену рада стоматолога, пружања услуга и организације рада стоматолошке службе, утицај различитих фактора на нередовни одлазак стоматологу, као и процену сопственог оралног здравља (на петостепеној скали од 1-веома лоше до 5-одлично) и укупног задовољства лечењем (на петостепеној скали од 1-веома незадовољан до 5-веома задовољан). И на крају овог упитника испитаницима је било омогућено да изнесу примедбе, похвале и предлоге за унапређење квалитета рада службе.

+381(0)14 291-041

plan.analiza@zzjzvaljevo.org.rs

14000 Ваљево, Владике Николаја 5

Завод за јавно здравље Ваљево извршио је анализу задовољства корисника радом изабраног лекара у службама за здравствену заштиту одраслих, деце и жена, као и анализу задовољства корисника стоматолошком здравственом заштитом у шест домова здравља Колубарског округа, а која се заснива на аналитичко-дескриптивном приступу и статистичкој обради података прикупљених анкетом које су одговорна лица у домовима здравља унела у електронску базу „Сервис јавног здравља“. Од статистичких параметара коришћени су: дистрибуција фреквенције и просечне вредности (аритметичка средина), док су за утврђивање значајности разлика између обележја примењивани *Kruskal–Wallis, Chi-square u Fisher's exact* тест. Статистички тестови су били прихваћени ако је вероватноћа нулте хипотезе била једнака или мања од 5 посто.

У анализи су приказани подаци о задовољству корисника збирно за ниво Колубарског округа, као и по појединачним домовима здравља.

---

[1] *Bradács AI, Voiță-Mekeres F, Daina LG, Davidescu L, Hozan CT. Assessing Patient Satisfaction with Hospital Services: Perspectives from Bihor County Emergency Hospital, Romania. Healthcare. 2025; 13(7):836. https://doi.org/10.3390/healthcare13070836.*

[2] *Alibrandi A, Gitto L, Limosani M, Mustica PF. Patient satisfaction and quality of hospital care. Evaluation and Program Planning, 2023; 97: 102251. https://doi.org/10.1016/j.evalprogplan.2023.102251.*

ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА РАДОМ СЛУЖБЕ ОПШТЕ МЕДИЦИНЕ, ПЕДИЈАТРИЈЕ И ГИНЕКОЛОГИЈЕ

СТОПЕ ОДГОВОРА И ОПШТЕ КАРАКТЕРИСТИКЕ ИСПИТАНИКА

У службама опште медицине, педијатрије и гинекологије шест домова здравља Колубарског округа, у периоду спровођења анкете, било је 3.648 прегледаних пацијената. Подељено је 1.185 анкетних упитника, а 1.048 је враћено попуњено, што представља стопу одговора од 88,4% (Табела 1).

Највећи број испитаника (440 или 42%) је из ДЗ Ваљево, а затим из ДЗ Осечина (229 или 21,9%) и ДЗ Уб (139 или 13,3%). Готово сваки девети је из ДЗ Лајковац (112 или 10,7%), а сваки петнаести из ДЗ Љиг (70 или 6,7%). Најмање испитаника је било у ДЗ Мионица (58 или 5,5%). У ДЗ Лајковац су сви испитаници попунили упитник, а у ДЗ Осечина готово сви. Стопе одговора у преостала четири дома здравља су се кретале од 52,7% у ДЗ Мионица до 91,9% у ДЗ Ваљево (Табела 1).

Табела 1. Стопе одговора по домовима здравља

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број пацијената на дан анкете	Број подељених упитника	Број враћених упитника	Стопа одговора (%)
Дом здравља Лајковац	321	112	112	100.0
Дом здравља Љиг	286	82	70	85.4
Дом здравља Мионица	218	110	58	52.7
Дом здравља Осечина	232	232	229	98.7
Дом здравља Уб	665	170	139	81.8
Дом здравља Ваљево	1926	479	440	91.9
УКУПНО	**3648**	**1185**	**1048**	**88.4**

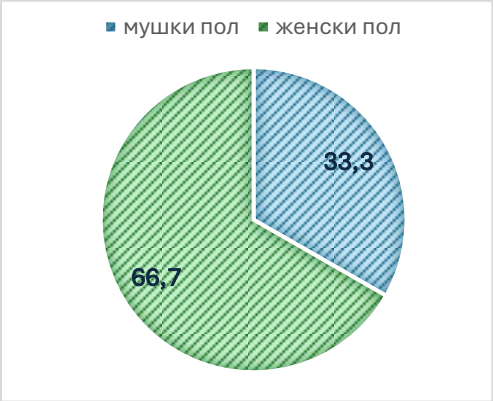
Две трећине пацијената учесника у анкети је било женског пола (699 или 66,7%), (Графикон 1). Просечна старост испитаника била је 43 године. По четвртина испитаника је била 29 година и млађа (260 или 25,1%) и старосне доби од 50-69 година (284 или 27,4%). Нешто више од трећине испитаника је било старосне доби од 30 до 49 година (385 или 37,2%), а најмање је било најстаријих испитаника (Графикон 2). Тринаест испитаника (1,2%) није одговорило на питање о старосној доби.

+381(0)14 291-041

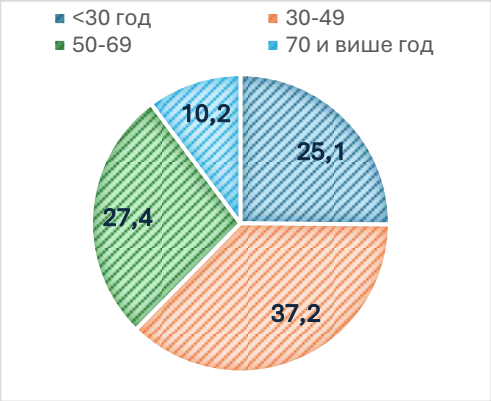
plan.analiza@zzjzvaljevo.org.rs

14000 Ваљево, Владике Николаја 5

Графикон 1. Структура испитаника по полу (%)



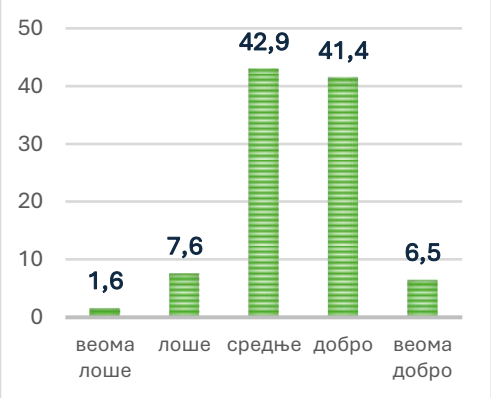
Графикон 2. Структура испитаника по старости (%)



Највише испитаника је са завршеном средњом школом (615 или 60,8%), док је приближан број испитаника са завршеном основном школом (178 или 17,6%) и са завршеном вишом и високом школом, 185 или 18,3% (Графикон 3). На питање није одговорило 37 испитаника (3,5%). Од 1.014 испитаника (96,8%) који су одговорили на питање о материјалном стању свог домаћинства, по око две петине је исто оценила као добро (420 или 41,4%) и осредње (435 или 42,9%). Око 9% испитаника је свој материјални положај оценило као лош односно веома лош (Графикон 4).

Графикон 3. Школска спрема испитаника (%)

Графикон 4. Материјално стање испитаника (%)



КОРИШЋЕЊЕ ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ И ЗАКАЗИВАЊЕ ПРЕГЛЕДА

У претходних 12 месеци сваки испитани корисник је у просеку посетио свог лекара у државној здравственој установи 7,4 пута, док је услуге приватне праксе сваки испитаник користио у просеку 1,6 пута. Међутим, могуће је да приказан просечан број посета није реалан, с обзиром да су четири испитаника унела податак од сто посета изабраном лекару у државној здравственој установи, па ако се искључе ова четири испитаника било је просечно седам посета у државним установама по кориснику. Такође, уколико се искључе испитаници који су одговарали да су приватну праксу посетили нула пута, просечна број посета приватним здравственим установама био је три.

Посматрано по установама, постоји статистички значајна разлика у просечном броју прегледа и код државног ($p<0,001$) и код приватног лекара ($p<0,001$). Највећи просечна број посета државној установи бележи се у ДЗ Осечина (9,2) и ДЗ Лајковац (8,7), а најмањи у ДЗ Љиг (4,8). Када је у питању коришћење приватне праксе, највећи просечна број посета по кориснику запажа се у ДЗ Лајковац (5,6), а најмањи у ДЗ Осечина и ДЗ Ваљево, по 2,2 (Табела 2).

+381(0)14 291-041

plan.analiza@zzjzvaljevo.org.rs

14000 Ваљево, Владике Николаја 5

Датум:

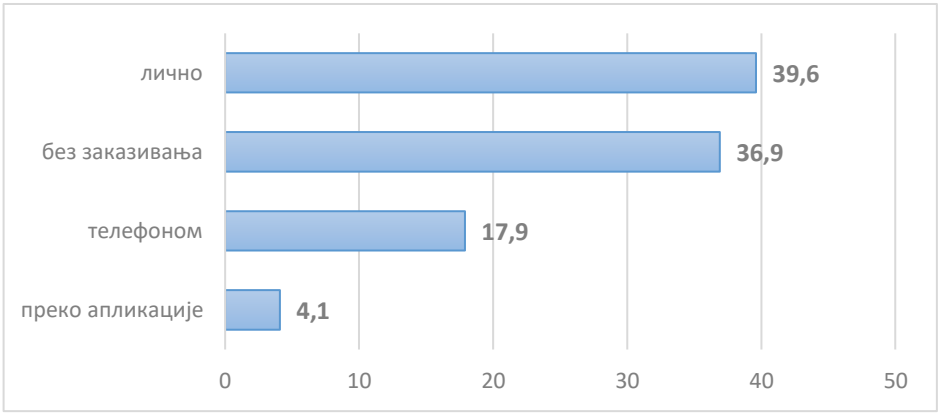
Број:

Табела 2. Просечан број прегледа корисника у државној и приватној здравственој установи, по домовима здравља

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Просечан број прегледа код државног лекара	Просечан број прегледа код приватног лекара
Дом здравља Лајковац	8.7	5.6
Дом здравља Љиг	4.8	3.3
Дом здравља Мионица	5.6	4.2
Дом здравља Осечина	9.2	2.2
Дом здравља Уб	6.8	4.4
Дом здравља Ваљево	6.2	2.2
УКУПНО	**7.0**	**3.0**

Највећи удео корисника заказује прегледе код изабраног лекара лично (415 или 39,6%), а још увек мали удео корисника заказује прегледе путем апликације „Мој доктор" (свега 43 или 4,1%). Више од трећине испитаника долази код изабраног лекара без заказивања (387 или 36,9%), а мање од петине преглед заказује телефоном (188 или 17,9%), (Графикон 5).

Графикон 5. Заказивање прегледа (%)



Заказивање прегледа код изабраног лекара телефонским путем најзаступљеније је у ДЗ Љиг и ДЗ Уб, код око трећине испитаника. Апликацију „Мој доктор" за заказивање прегледа користе пацијенти у три дома здравља, Дз Ваљево, ДЗ Осечина и ДЗ Уб. Око половине испитаника у ДЗ Лајковац и ДЗ Уб прегледе заказује лично, као и око две петине у ДЗ Ваљево и ДЗ Осечина. Прегледе без заказивања, могуће је обавити у свих шест домова здравља, при чему је ова пракса најзаступљенија у ДЗ Осечина (Табела 3).

Табела 3. Заказивање прегледа, по домовима здравља (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Телефоном	Апликација „Мој доктор"	Лично	Без заказивања
Дом здравља Лајковац	17.9	0.0	54.4	25.9
Дом здравља Љиг	34.3	0.0	22.9	44.3
Дом здравља Мионица	29.3	0.0	13.8	27.6
Дом здравља Осечина	10.5	1.3	38.0	51.5
Дом здравља Уб	31.7	0.7	48.9	18.0
Дом здравља Ваљево	13.4	8.9	39.8	38.2
УКУПНО	**17.9**	**4.1**	**39.6**	**36.9**

Две петине испитаника (808 или 80,4%) примљено је на преглед код изабраног лекара истог дана, а сваки шести је чекао на овај преглед од 1 до 5 дана (Графикон 6). Мали је удео укупног броја корисника који су на преглед изабраног лекара чекали од 6 до 15 дана (25 или 2,5%) и оних који су чекали више од 15 дана (13 или 1,3%). На ово питање нису одговорила 43 испитаника (4,1%).

+381(0)14 291-041

plan.analiza@zzjzvaljevo.org.rs

14000 Ваљево, Владике Николаја 5

Графикон 6. Чекање на преглед код изабраног лекара (%)

Готово сви испитаници у ДЗ Осечина и више од 90% испитаника у ДЗ Лајковац је било примљено на преглед код изабраног лекара истог дана, док је најмањи проценат ових испитаника у ДЗ Мионица (69,2%). Око четвртине испитаника у ДЗ Мионица и ДЗ Ваљево и око петине у ДЗ Љиг и ДЗ Уб чекало је на преглед до 5 дана (Табела 4).

Табела 4. Чекање на преглед код изабраног лекара, по домовима здравља (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Исти дан	1-5 дана	6-15 дана	Више од 15 дана
Дом здравља Лајковац	93.3	3.8	1.0	1.9
Дом здравља Љиг	75.4	18.5	1.5	4.6
Дом здравља Мионица	69.2	28.2	0.0	2.6
Дом здравља Осечина	98.2	1.4	0.0	0.5
Дом здравља Уб	78.3	19.6	0.7	1.4
Дом здравља Ваљево	70.7	23.3	5.0	0.9
УКУПНО	**80.4**	**15.8**	**2.5**	**1.3**

КАРАКТЕРИСТИКЕ СЛУЖБЕ

На питања о оцени услуга прописивања лекова у електронској форми и могућности подизања хроничне терапије у апотеци без доласка код изабраног лекара, могућности коју корисницима пружа апликација „Мој доктор“, као и заказивања специјалистичких прегледа електронским путем у ординацији изабраног лекара помоћу Интегрисаног здравственог информационог система, одређени проценат корисника се изјаснио да се иста не односе на њих (електронски рецепт – 12,7%, апликација „Мој доктор“ – 38,8% и заказивање специјалистичких прегледа помоћу Интегрисаног здравственог информационог система – 21,8%). У овом делу анализе узети су у разматрање само одговори испитаника који су наведене аспекте оценили оценама од 1- веома лоше до 5- одлично.

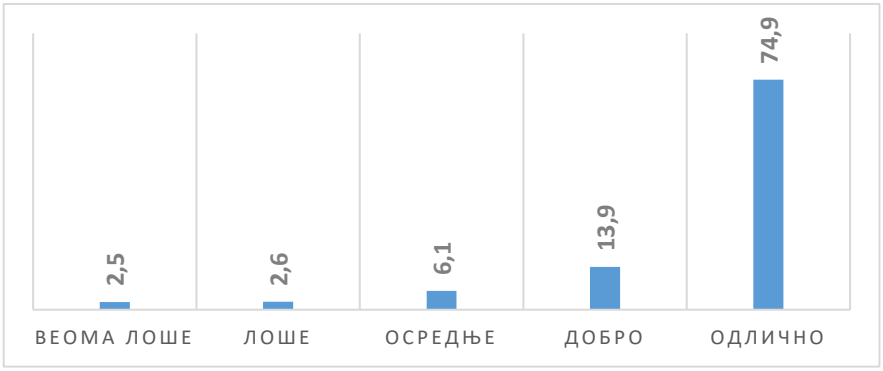
Већина испитаника (781 или 88,8%) на нивоу шест домова здравља Колубарског округа је услуге прописивања лекова у електронској форми и могућности подизања хроничне терапије у апотеци без доласка код изабраног лекара оценила добром и одличном оценом. Укупно око 5% испитаника је сматрало да су ове услуге лоше и веома лоше (Графикон 7).

+381(0)14 291-041

plan.analiza@zzjzvaljevo.org.rs

14000 Ваљево, Владике Николаја 5

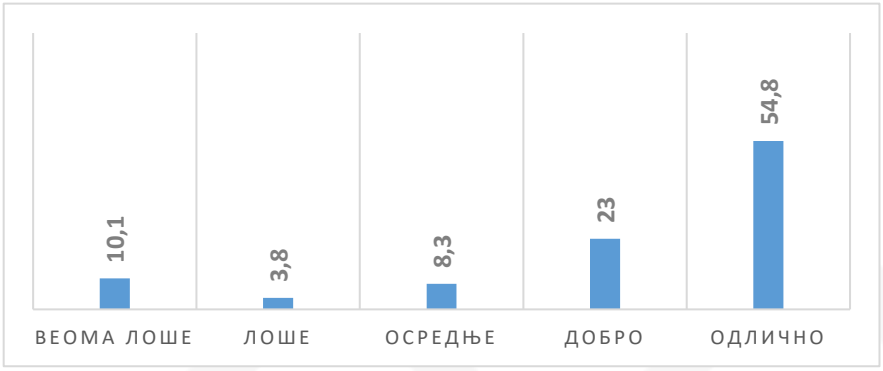
Графикон 7. Услуге прописивања лекова у електронској форми и могућности подизања хроничне терапије у апотеци без доласка код изабраног лекара (%)



Услуге прописивања лекова у електронској форми и могућности подизања хроничне терапије у апотеци без доласка код изабраног лекара испитаници у установама примарне здравствене заштите Колубарског округа оценили су просечном оценом 4,56. Просечне оцене су се значајно разликовале (p<0,001) по домовима здравља и више су у ДЗ Осечина (4,86) и ДЗ Уб (4,68) у односу на остале домове здравља (Табела 5).

Више од три четвртине испитаника (487 или 77,8%) на нивоу свих шест домова здравља Колубарског округа је могућности апликације „Мој доктор“ оценила добром и одличном оценом. Сваки десети испитаник (58 или 10,1%) је сматрао да су апликација и могућности које она пружа веома лоше (Графикон 8).

Графикон 8. Апликација „Мој доктор“ и могућности које пружа (%)



Просечна оцена којом су испитаници у домовима здравља Колубарског округа оценили апликацију „Мој доктор“ износила је 4,09. Посматрано по домовима здравља, просечна оцена се кретала од 3,16 у ДЗ Лајковац до 4,75 у ДЗ Осечина (Табела 5), а установљена разлика између домова здравља је статистички значајна (p<0,001).

Две трећине испитаника (521 или 67,7%) на нивоу свих шест установа сматрало је да је заказивање специјалистичких прегледа помоћу Интегрисаног здравственог информационог система добро и одлично, док је мање од петине испитаника (136 или 17,6%) ову услугу окарактерисало лоше и веома лоше (Графикон 9).

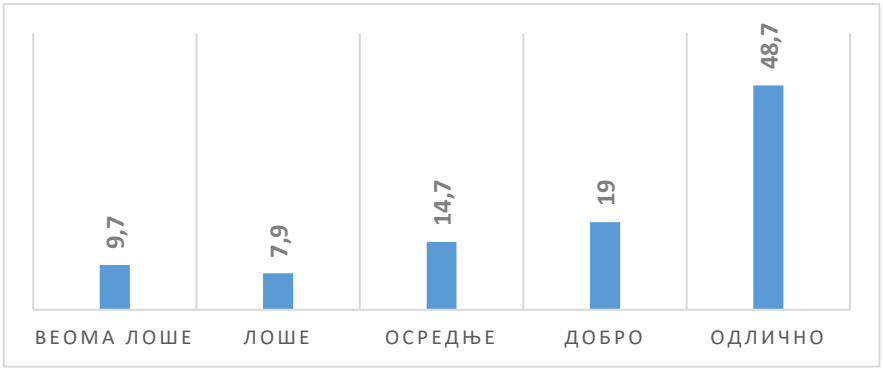
Заказивање специјалистичких прегледа електронским путем у ординацији изабраног лекара помоћу Интегрисаног здравственог информационог система испитаници у установама примарне здравствене заштите Колубарског округа су оценили просечном оценом 3,89.

+381(0)14 291-041

plan.analiza@zzjzvaljevo.org.rs

14000 Ваљево, Владике Николаја 5

Графикон 9. Заказивање специјалистичких прегледа електронским путем у ординацији изабраног лекара помоћу Интегрисаног здравственог информационог система (%)



И овај аспект су најбоље оценили испитаници у ДЗ Осечина (4,78), док се најниже просечне оцене (3,42) бележе у ДЗ Ваљево и ДЗ Лајковац (Табела 5).

Табела 5. Карактеристике службе, просечне оцене по домовима здравља

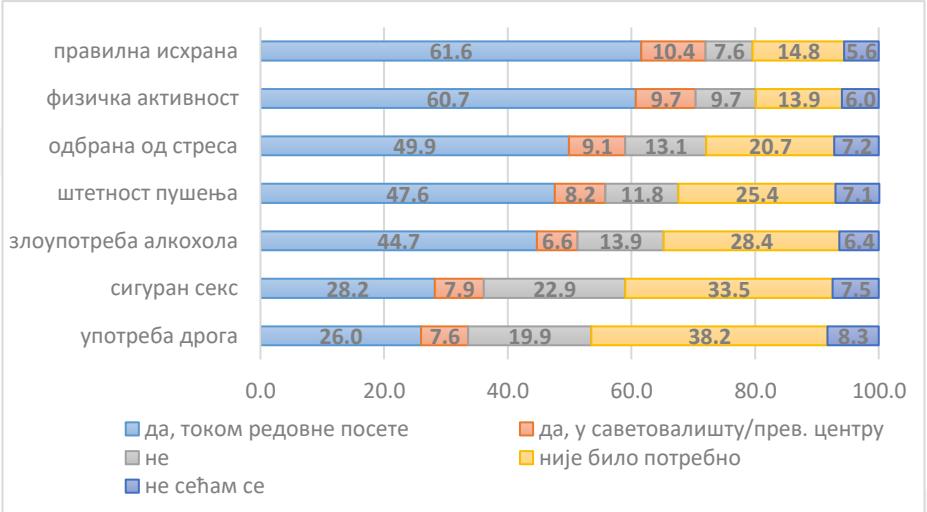
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Прописивање лекова у ел. форми	Апликација „Мој доктор“	Заказивање прегледа у ИЗИС-у
Дом здравља Лајковац	4.30	3.16	3.42
Дом здравља Љиг	4.44	4.48	4.68
Дом здравља Мионица	4.10	3.33	3.47
Дом здравља Осечина	4.86	4.75	4.78
Дом здравља Уб	4.68	4.17	4.17
Дом здравља Ваљево	4.49	4.09	3.42
УКУПНО	**4.56**	**4.09**	**3.89**

најбољи резултат
најлошији резултат

САВЕТОВАЊЕ О ЗДРАВИМ СТИЛОВИМА ЖИВОТА

Корисници у домовима здравља Колубарског округа најчешће су добијли савете о значају правилне исхране (72%) и редовне физичке активности (70,4%). Више од половине испитаника добило је савет о избегавању/одбрани од стреса (59%), штетности пушења (55,8%) и злоупотребе алкохола (51,3%), а око трећине испитаника савет о важности сигурног секса (36,1%) и штетности употребе дрога (33,6%), (Графикон 10).

Графикон 10. Саветовање о здравим стиловима живота (%)



+381(0)14 291-041

plan.analiza@zzjzvaljevo.org.rs

14000 Ваљево, Владике Николаја 5

Корисници су најчешће добијали савете о здравим стиловима живота током редовне посете изабраном лекару, а знатно мање у саветовалишту или у превентивном центру. Удео испитаника који нису добијали савете варирао је од 7,6% (за правилну исхрану) до 22,9% (за важност сигурног секса), а удео испитаника који су сматрали да им савети нису били потребни од 13,9% (за физичку активност) до 38,2%, за штетност употребе дрога (Графикон 10).

Највећи удео испитаника који су добили савет о правилној исхрани је био у ДЗ Осечина (91%), а затим у ДЗ Ваљево (72,2%), а најмањи у ДЗ Љиг (50,8%) и ДЗ Мионица (51,9%). Приближно исте учесталости по домовима здравља бележе се и када су у питању савети у вези са важношћу физичке активности. Скоро три четвртине испитаника у ДЗ Осечина (72,4%) је добило савет о избегавању/одбрани од стреса, као и 60,6% испитаника у ДЗ Ваљево и 56% испитника у ДЗ Лајковац, док је у преостала три дома здрвља удео ових испитаника испод 50%. Удео испитаника који је добио савет о штетности пушења варирао је од 43,1% у ДЗ Мионица до 68,1% у ДЗ Осечина. О злоупотреби алкохола су саветоване две трећине испитаника у ДЗ Осечина, око половине испитаника у ДЗ Ваљево и ДЗ Лајковац, око две петине испитаника у ДЗ Уб и ДЗ Љиг и око трећине испитаника у ДЗ Мионица. Удео испитаника који је добио савет о важности сигурног секса се кретао од 31% у ДЗ Ваљево до 44% у ДЗ Осечина, а удео оних који су добили савет о штетности дрога од 25,3% у ДЗ Ваљево до 50,5% у ДЗ Осечина (Табела 6).

Табела 6. Удео испитаника који су добили савете о здравим стиловима живота (приликом редовне посете и у превентивном центру/саветовалишту), по домовима здравља (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Правилна исхрана	Физичка активност	Одбрана од стреса	Штетност пушења	Злоупотреба алкохола	Сигуран секс	Употреба дрога
Дом здравља Лајковац	65.7	62.2	56.0	50.0	48.4	41.8	41.8
Дом здравља Љиг	50.8	50.9	45.1	47.0	40.0	43.4	36.6
Дом здравља Мионица	51.9	51.9	40.3	43.1	35.9	34.6	26.9
Дом здравља Осечина	91.0	88.9	72.4	68.1	66.3	44.0	50.5
Дом здравља Уб	61.9	57.7	48.9	47.4	42.4	36.2	33.1
Дом здравља Ваљево	72.2	71.6	60.6	56.1	50.6	31.0	25.3
УКУПНО	**72.0**	**70.4**	**59.0**	**55.8**	**51.3**	**36.1**	**33.6**

најбољи резултат

најлошији резултат

СКРИНИНГ ПРЕГЛЕДИ

На питање да ли су обављали скрининг прегледе, висок проценат испитаника се изјаснио да се не односи на њих (рак дебелог црева: 12,5%, рак грлића материце: 19,9%, рак дојке: 20%, откривање кардиоваскуларног ризика: 11,6%, откривање дијабетеса тип 2: 11,5% и откривање депресије: 11,5%), као и да не знају, односно не сећају се (рак дебелог црева: 5,3%, рак грлића материце: 5,3%, рак дојке: 5,2%, откривање кардиоваскуларног ризика: 7,1%, откривање дијабетеса тип 2: 5,9% и откривање депресије: 5,1%), док се удео недостајућих одговора на питање о скринингу кретао од 4,9% до 6,6%. У овом делу анализе, узети су разматрање само они корисници који су експлицитно потврдно или одрично одговорили на питање о обављању скрининг прегледа.

Посматрано на укупном нивоу установа примарне здравствене заштите Колубарског округа, око трећине испитаника је одговорило да је обавило скрининг рака дебелог црева у последње две године (254 испитаника или 31,4%), скрининг кардиоваскуларног ризика у последњих пет година (238 или 30,3%), скрининг дијабетеса типа 2 у последње три године (256 или 32%) и скрининг депресије у последњих годину дана (282 или 34,7%). Такође, више од половине испитаника женског пола обавило је скрининг грлића материце у последње три године (321 или 57,8%) и скрининг рака дојке у последње две године (285 или 51,5%), (Графикон 11).

+381(0)14 291-041

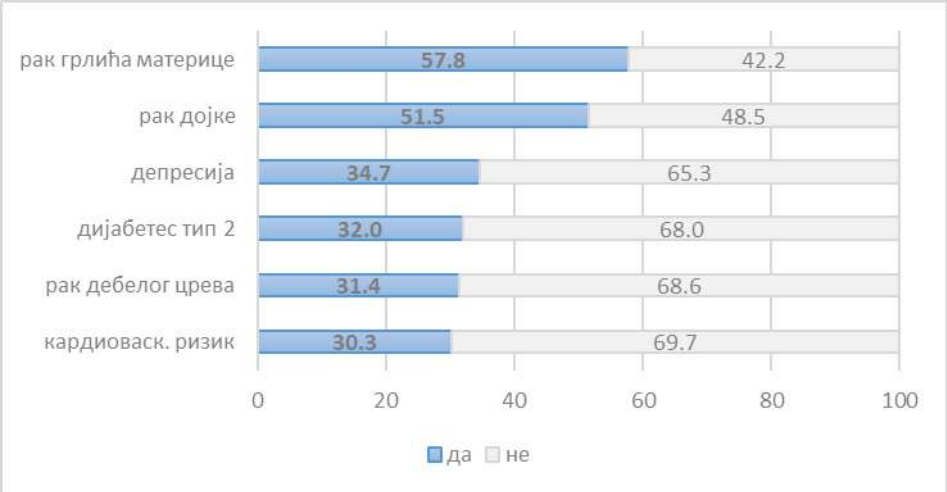
plan.analiza@zzjzvaljevo.org.rs

14000 Ваљево, Владике Николаја 5

Датум:

Број:

Графикон 11. Обављање скрининг прегледа (%)



Домови здравља се статистички значајно разликују у погледу обављања скрининг прегледа ($p<0,001$ за све скрининг прегледе). Више од половине испитаника у ДЗ Осечина, трећина у ДЗ Ваљево и више од петине испитаника у ДЗ Љиг и ДЗ Мионица је навело да је обавило скрининг рака дебелог црева у последње две године, док је удео ових испитаника у ДЗ Уб и ДЗ Лајковац мањи од 10%. Највећи удео испитаница које су обавиле скрининг рака грлића материце у последње три године био је у ДЗ Ваљево (68,1%) и ДЗ Осечина (66,1%), а најмањи у ДЗ Уб (33,3%) и ДЗ Лајковац (36,7%). И када је у питању скрининг рака дојке, највећи у део испитаница које су обавиле овај преглед је у ДЗ Ваљево (62,7%) и ДЗ Осечина (60,5%), док је у ДЗ Мионица петина испитаница одговорила потврдно. Више од половине испитаника у ДЗ Осечина је изјавило да је обавило скрининг кардиоваскуларног ризика у последњих пет година, као и трећина испитаника у ДЗ Љиг, 30,8% у ДЗ Мионица, четвртина у ДЗ Уб, петина у ДЗ Ваљево и сваки шести испитаник у ДЗ Лајковац. Највећи удео испитаника који је у последње три године обавио скрининг дијабетеса типа 2 био је у ДЗ Осечина (58,9%), а најмањи у ДЗ Лајковац (13,3%), док је удео испитаника који су у последњих годину дана обавили скрининг на депресију варирао од 7,9% у ДЗ Лајковац до 58,9% у ДЗ Осечина (Табела 7).

Табела 7. Удео испитаника који су обавили скрининг прегледе, по домовима здравља (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Рак дебелог црева	Рак грлића материце	Рак дојке	КВС ризик	Дијабетес тип 2	Депресија
Дом здравља Лајковац	7.7	36.7	29.8	16.7	13.3	7.9
Дом здравља Љиг	21.6	52.8	28.1	35.0	33.3	30.0
Дом здравља Мионица	21.1	37.9	20.7	30.8	20.5	31.7
Дом здравља Осечина	55.3	66.1	60.5	56.7	58.9	58.9
Дом здравља Уб	9.5	33.3	35.1	26.4	19.4	15.4
Дом здравља Ваљево	34.4	68.1	62.7	20.8	27.8	35.3
УКУПНО	**31.4**	**57.8**	**51.5**	**30.3**	**32.0**	**34.7**

најбољи резултат

најлошији резултат

ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА РАДОМ МЕДИЦИНСКОГ ОСОБЉА

Корисници услуга примарне здравствене заштите оцењивали су (на скали од 1- веома лоше до 5- одлично) следеће услуге медиицнских сестара- техничара у шест домова здравља Колубарског округа: поштовање и љубазност, информације које пружају пацијентима и сарадњу са лекарима. Удео недостајућих одговора на ова питања кретао се од 2,1% за питање о поштовању и љубазности, преко 3,3% за питање о информацијама које медицинске сестре пружају, до 3,4% за питање о сарадњи медицинских сестара и лекара.

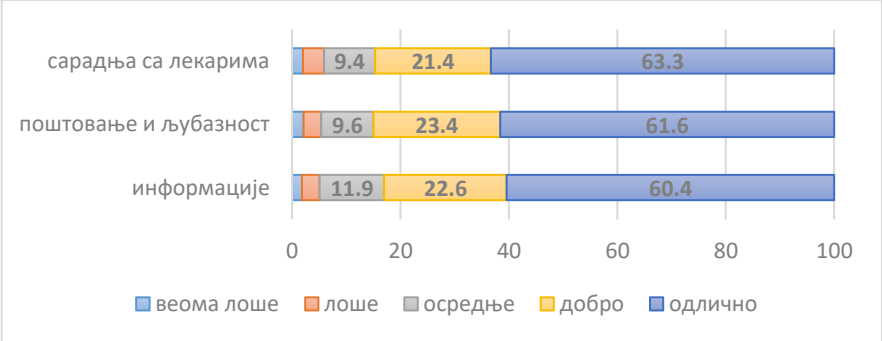
+381(0)14 291-041

plan.analiza@zzjzvaljevo.org.rs

14000 Ваљево, Владике Николаја 5

Поштовање и љубазност медицинских сестара- техничара у домовима здравља Колубарског округа већина испитаника је оценила добро (240 или 23,4%) и одлично (632 или 61,6%). Сваки десети (99 или 9,6%) је овај аспект рада медиицнских сестара оценио оценом 3-осредње, док је удео оних који су сматрали да су поштовање и љубазност медицинских сестара лоши и веома лоши 5,4%. Већина испитаника сматрала је да медицинске сестре- техничари добро (229 или 22,6%) и одлично (612 или 60,4%) пружају информације пацијентима. Око 12% пацијената (121) је овај аспект рада медиицнских сестара оценио оценом 3-осредње, а око 5% (51 испитаник) оценама 1-веома лоше и 2- лоше. И када је у питању сарадња медицинских сестара- техничара са лекарима, највећи удео испитаника на нивоу свих шест здравствених установа је сматрао да је она одлична (641 или 63,3%) и добра (217 или 21,4%). Око 10% испитаника (95) је сматрало да је сарадња медицинских сестара и лекара осредња, а око 6% (59) да је лоша и веома лоша (Графикон 12).

Графикон 12. Рад медицинских сестара- техничара (%)



Просечне оцене испитаника за рад медицинских сестара–техничара у шест домова здравља биле су високе и кретале су се око 4,4, при чему су поштовање и љубазност оцењени са 4,39, квалитет пружених информација са 4,37, а сарадња са лекарима са 4,40. У сва три аспекта уочене су статистички значајне разлике између домова здравља ($p<0,001$), са најнижим оценама у ДЗ Ваљево (око 3,9), а највишим у ДЗ Осечина (до 4,92), док су остали домови имали приближно уједначене вредности (Табела 8).

Табела 8. Рад медицинских сестара- техничара, по домовима здравља (просечне оцене)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Поштовање и љубазност	Информације које пружају	Сарадња са лекарима
Дом здравља Лајковац	4.68	4.71	4.66
Дом здравља Љиг	4.67	4.64	4.68
Дом здравља Мионица	4.35	4.39	4.35
Дом здравља Осечина	4.89	4.89	4.92
Дом здравља Уб	4.69	4.69	4.72
Дом здравља Ваљево	3.94	3.88	3.96
УКУПНО	**4.39**	**4.37**	**4.40**

најбољи резултат
најлошији резултат

Корисници услуга примарне здравствене заштите оцењивали су следеће услуге лекара у шест домова здравља Колубарског округа: поштовање и љубазност, колико лекар познаје личну ситуацију пацијената и проблеме и болести које су раније имали, време и пажњу које им посвећују током прегледа, објашњења и информације које пацијенти добијају о болестима и лековима које им лекар прописује и подршку и мотивацију коју пружају пацијентима како би се лакше изборили са здравственим проблемима. Удео недостајућих одговорна наведена питања кретао се од 1,9% до 3,6%.

+381(0)14 291-041

plan.analiza@zzjzvaljevo.org.rs

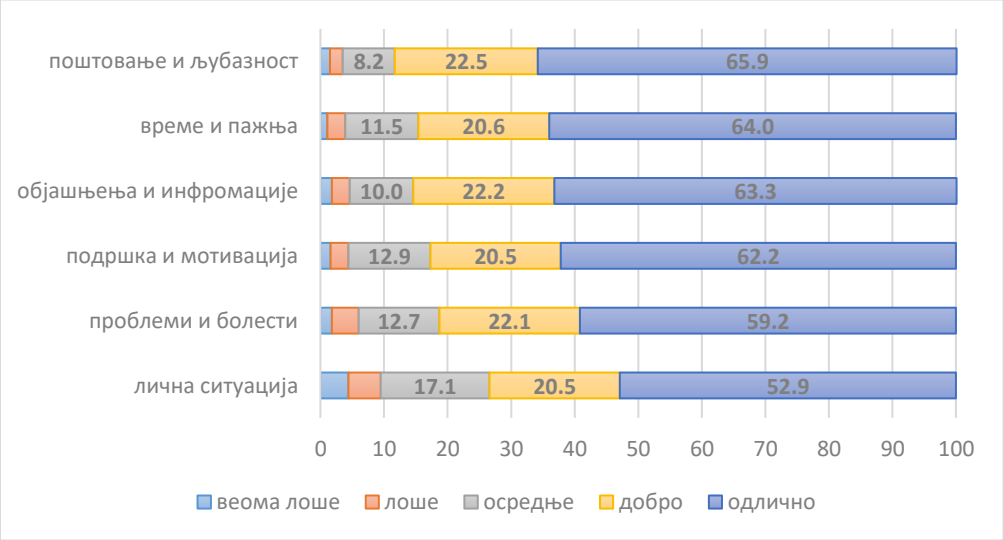
14000 Ваљево, Владике Николаја 5

Датум:

Број:

Већина испитаника је поштовање и љубазност лекара у установама примарне здравствене заштите Колубарског округа оценила одлично (677 или 65,9%) и добро (231 или 22,5%), а свега 36 испитаника (3,5%) су овај аспект рада лекара окарактерисали као лош и веома лош. Око три четвртине испитаника (741 или 73,4%) сматрало је да лекар добро и одлично познаје њихову личну ситуацију (нпр. у кући, на послу), док је сваки десети (96 или 9,5%) дао оцену 2- лоше и 1- веома лоше. Већина испитаника (824 или 81,3%) је сматрала да њихов лекар добро и одлично познаје проблеме и болести које су раније имали, а укупно 6% (61 испитаник) овај аспект је оценило оценама 2- лоше и 1- веома лоше. Време и пажња коју лекар посвећује пацијанту је од стране већине корисника оцењена одличном (649 или 64%) и добром оценом (209 или 20,6%), а око 4% је дало оцене 2- лоше и 1- веома лоше. Такође, највећи удео испитаника сматра да лекари одлично (640 или 63,3%), односно добро (224 или 22,2%) објашњавају и дају информације о болестима и лековима које прописују, а 46 испитаника (4,6%) је овај аспект рада лекара оценила оценама 2-лоше и 1-веома лоше. И спремност лекара да дају подршку пацијентима и мотивише их да се лакше изборе са здравственим проблемима је од стране највећег броја ипитаника окарактерисана као добра (208 или 20,5%) и одлична (630 или 62,2%), док су укупно 44 испитаника (4,4%) дала лошу и веома лошу оцену. Удео неутралних испитаника се кретао од 8,2% до 17,1% (Графикон 13).

Графикон 13. Рад лекара (%)



Сви аспекти рада лекара у домовима здравља Колубарског округа оцењени су високим просечним оценама- просечне оцене се крећу од 4,12 до 4,49. У свим испитиваним аспектима уочене су статистички значајне разлике између домова здравља ($p<0,001$), са највишим оценама у ДЗ Осечина (од 4,8 до 4,93), док се за готово све аспекте најниже оцене бележе у ДЗ Ваљево (од 3,97 до 4,16), (Табела 9).

Табела 9. Рад лекара, по домовима здравља (просечне оцене)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Поштовање и љубазност	Лична ситуација	Проблеми и болести	Време и пажња	Објашњења и информације	Подршка и мотивација
Дом здравља Лајковац	4.58	3.97	4.30	4.49	4.47	4.46
Дом здравља Љиг	4.67	4.40	4.64	4.65	4.61	4.49
Дом здравља Мионица	4.46	3.75	4.18	4.44	4.31	4.36
Дом здравља Осечина	4.92	4.80	4.89	4.91	4.90	4.90
Дом здравља Уб	4.73	4.36	4.52	4.63	4.60	4.59
Дом здравља Ваљево	4.16	3.76	3.97	4.10	4.12	4.05
УКУПНО	**4.49**	**4.12**	**4.33**	**4.44**	**4.42**	**4.39**

најбољи резултат
најлошији резултат

+381(0)14 291-041
plan.analiza@zzjzvaljevo.org.rs
14000 Ваљево, Владике Николаја 5

УСЛУГЕ И ОРГАНИЗАЦИЈА ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ

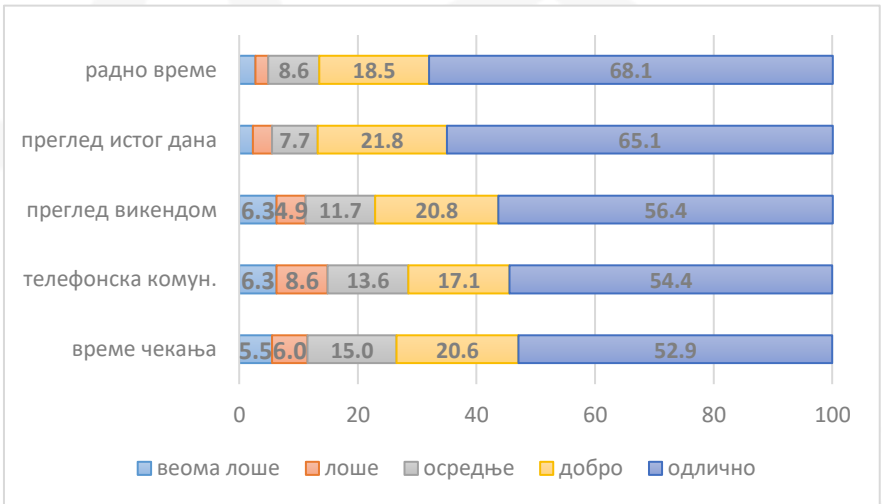
Испитивање је обухватило више аспеката организације и функционисања здравствених установа, укључујући радно време, доступност лекара викендом и у хитним ситуацијама, могућност телефонске комуникације са лекаром, као и услове приступачности за особе са инвалидитетом, капацитете чекаоница и време чекања на преглед. Поред тога, анализирани су расположивост кадрова, медицинска опрема, интернет страница установе, хигијена простора и доступност паркинга, као и процедуре у вези са остваривањем права пацијената и подношењем жалби.

У питањима о задовољству услугама и организацијом здравствене заштите, испитаници су могли да дају оцену од 1- веома лоше до 5- одлично, или да се определе за опцију 6- не знам, што су и учинили у распону од 3,7% до 37,4% случајева. Испитаници су најмање били упознати са процедуром у поступку жалбе код повреде права пацијената (37,4%), интернет страницом установе (28,9%) и доступности здравствене установе инвалидима и особама у колицима (23,5%). Сваки пети испитаник није знао да ли има довољно опреме у установи, 17% да ли има довољно кадра у установи, а 11,5% испитаника није знало да ли постоји могућност телефонске консултације са лекаром. Када су у питању остали испитивани аспекти, мање од 10% испитаника је одабрало опцију 6- не знам. Удео недостајућих одговора на питања о услугама и организацији здравствене заштите кретао се од 2,4% до 6,5%. У овом делу анализе, узети су у разматрање само корисници који су наведене испитиване аспекте оценили оценама од 1- веома лоше до 5- одлично.

У домену организације рада, доступности и правовременог остваривања здравствене заштите испитивани корисници су оцењивали радно време установе, доступност лекара викендом, време чекања у чекаоници, могућност телефонске комуникације са лекаром и могућност прегледа код лекара истог дана у случају хитности.

Већина испитаника има позитивно мишљење о свим наведеним аспектима организације рада и доступности здравствене заштите у домовима здравља Колубарског округа. Најбоље оцењени аспекти су били „могућност прегледа код лекара истог дана у случају хитности“ (86,9% испитаника је дало оцену 4- добро и 5- одлично) и „радно време установе“ (86,6% добрих и одличних оцена). Удео лоших, односно веома лоших оцена био је 5,5% када је у питању могућност прегледа истог дана, а нешто мањи (4,9%) када је у питању радно време установе. Око три четвртине испитанике је преостала три аспекта окарактерисала као добре и одличне- доступност лекара викендом (77,2%), време чекања до посете у чекаоници (73,5%) и могућност телефонске комуникације са лекаром током радног времена (71,5%). Највећи удео лоших и веома лоших оцена бележи се за телефонску комуникацију са лекаром (14,9%), а затим за време чекања у чекаоници (11,5%) и доступност лекара викендом (11,2%). Удео неутралних испитаника се кретао од 7,7% до 15% (Графикон 14).

Графикон 14. Организације рада, доступности и правовременог остваривања здравствене заштите (%)



+381(0)14 291-041

plan.analiza@zzjzvaljevo.org.rs

14000 Ваљево, Владике Николаја 5

Просечне оцене којима су испитани корисници домова здравља Колубарског округа оценили организацију рада, доступност и правовременост остваривања здравствене заштите су за све аспекте биле високе и кретале су се у распону од 4,05 до 4,47 (Табела 10). У свим испитиваним аспектима уочене су статистички значајне разлике између домова здравља ($p<0,001$), са највишим оценама, у распону од 4,81 до 4,97, у ДЗ Осечина. Најниже оцене се бележе у ДЗ Лајковац (за радно време установе, доступност лекара викендом и време чекања на преглед у чекаоници) и ДЗ Ваљево (за могућност прегледа код лекара истог дана у случају хитности и телефонску комуникацију са лекаром).

Табела 10. Организације рада, доступности и правовременог остваривања здравствене заштите, по домовима здравља (просечне оцене)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Радно време	Преглед истог дана	Преглед викендом	Телефонска комуникација	Време чекања
Дом здравља Лајковац	4.17	4.23	3.51	3.91	3.61
Дом здравља Љиг	4.48	4.87	4.05	4.61	4.45
Дом здравља Мионица	4.23	4.48	3.66	4.00	3.94
Дом здравља Осечина	4.95	4.97	4.81	4.89	4.86
Дом здравља Уб	4.43	4.57	4.14	4.23	4.02
Дом здравља Ваљево	4.34	4.13	4.08	3.48	3.84
УКУПНО	**4.47**	**4.44**	**4.16**	**4.05**	**4.09**

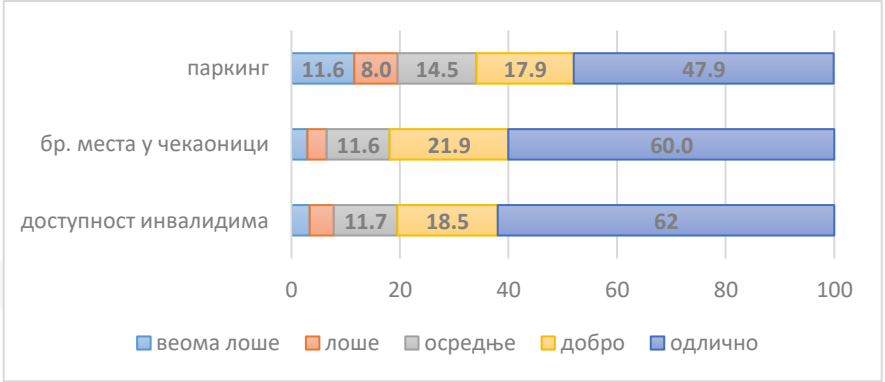
најбољи резултат

најлошији резултат

У домену физичке приступачности здравствене заштите испитивани корисници су оцењивали доступност инвалидима и особама у колицима, број места за седење у чекаоници и паркинг испред установе.

Више од 80% испитаника на нивоу свих шест домова здравља Колубарског округа је доступност инвалидима и особама у колицима (80,5%) и број места за седење у чекаоници (81,9%) оценила добром и одличном оценом. Удео неутралних испитаника када су у питању два наведена аспекта је приближно исти, док је нешто већи проценат незадовољних (оцене 1- веома лоше и 2- лоше) када је у питању доступност лицима са инвалидитетом (7,8%) у односу на задовољство бројем места за седење у чекаоници (6,5%). Мање од половине испитаника (47,9%) је дало највишу, и мање од четвртине (17,9%) оцену 4- добро, за могућност паркирања испред установе. Сваки пети испитаник (19,6%) је сматрао да су могућности за паркирање лоше и веома лоше (Графикон 15).

Графикон 15. Физичка приступачност здравствене заштите (%)



Испитаници на нивоу свих шест домова здравља оценили су могућност паркирања испред установе просечном оценом 3,82, док се виша просечна оцена бележи за преостала два аспекта физичке приступачности, доступност инвалидима и особама у колицима (4,31) и број места за седење у чекаоници (4,31). Паркинг је најбоље оцењен од стране испитаника у ДЗ Љиг (4,76), а најлошије у ДЗ Уб (3,09). Када су у питању преостала два испитивана аспекта, најбоље просечне оцене бележе се у

+381(0)14 291-041

plan.analiza@zzjzvaljevo.org.rs

14000 Ваљево, Владике Николаја 5

ДЗ Осечина, а најлошије у ДЗ Лајковац (Табела 11). Уочене разлике у просечним оценама између установа су статистички значајне (p<0,001).

Табела 11. Физичка приступачност здравствене заштите, по домовима здравља (просечне оцене)

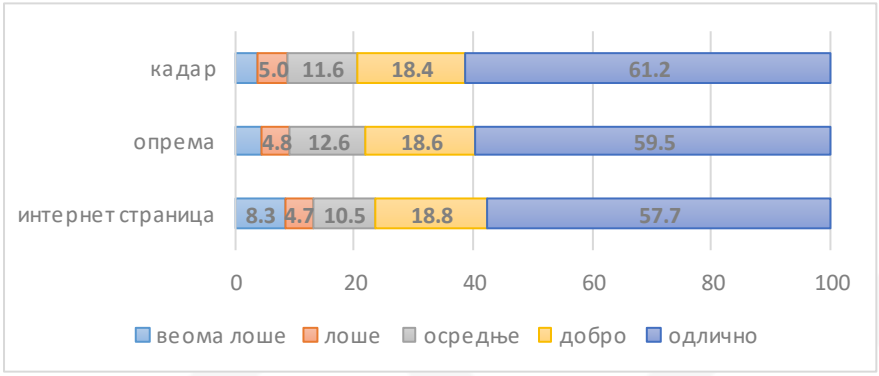
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Доступност инвалидима	Бр. места у чекаоници	Паркинг
Дом здравља Лајковац	3.99	4.03	4.05
Дом здравља Љиг	4.39	4.75	4.76
Дом здравља Мионица	4.39	4.18	4.26
Дом здравља Осечина	4.86	4.93	4.66
Дом здравља Уб	4.57	4.18	3.09
Дом здравља Ваљево	4.01	4.11	3.44
УКУПНО	**4.31**	**4.32**	**3.82**

најбољи резултат
најлошији резултат

Кадровске и техничке ресурсе установе испитаници су оцењивали кроз три аспекта- расположивост одговарајућег кадра у установи, интернет страницу установе и медицинску опрему у установи.

Расположивост одговарајућег кадра у установи је најбоље оцењена категорија (79,6% добрих и одличних оцена и 8,8% лоших и веома лоших). Слично је и када је у питању медицинска опрема у установи (78,1% оцена 4- добро и 5- одлично и 9,3% оцена 2- лоше и 1- веома лоше). Укупно 76,5% испитаника има позитиван став о интернет страници установа, а приметан је нешто већи удео негативних оцена (13%) у односу на друга два испитивана аспекта (графикон 16).

Графикон 16. Кадровски и технички ресурсе установе (%)



Испитаници на нивоу свих шест домова здравља оценили су расположивост одговарајућег кадра у установи просечном оценом 4,28, медицинску опрему у установи оценом 4,24 и интернет страницу оценом 4,13. Сви испитивани аспекти су најбоље оцењени у ДЗ Осечина, а најлошије у ДЗ Лајковац (Табела 12), а уочене разлике у просечним оценама између установа су статистички значајне (p<0,001).

Табела 12. Кадровска и техничка обезбеђеност, по домовима здравља (просечне оцене)

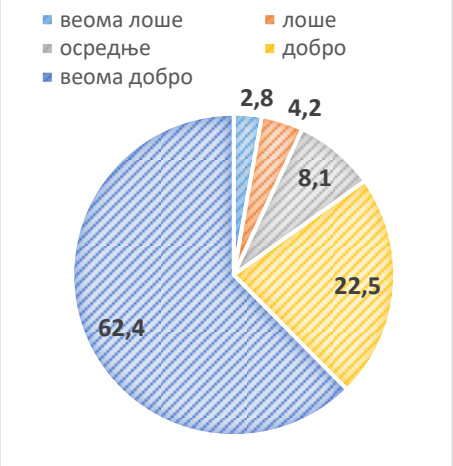
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Кадар	Интернет страница	Опрема
Дом здравља Лајковац	3.72	3.36	3.62
Дом здравља Љиг	4.51	4.23	4.34
Дом здравља Мионица	3.73	3.85	3.70
Дом здравља Осечина	4.93	4.85	4.89
Дом здравља Уб	4.40	4.38	4.50
Дом здравља Ваљево	4.08	3.97	4.02
УКУПНО	**4.28**	**4.13**	**4.24**

најбољи резултат
најлошији резултат

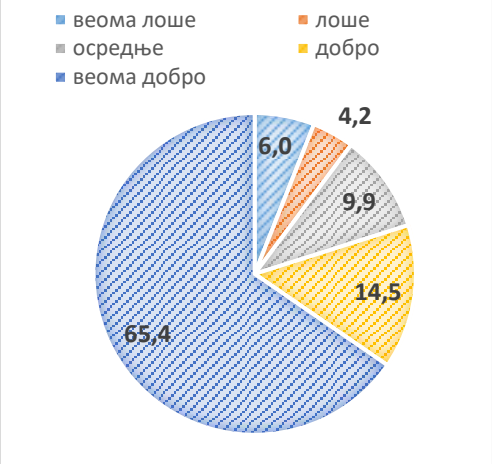
+381(0)14 291-041
plan.analiza@zzjzvaljevo.org.rs
14000 Ваљево, Владике Николаја 5

И преостала два аспекта услуга и организације здравствене заштите, хигијену установе и процедуре у поступку жалбе код повреде права пацијената испитаници у домовима здравља Колубарског округа доминантно су оценили добрим и одличном оценама (84,9% за хигијену и 79,9% за процедуре жалбе). Сваки десети испитаник (10,2%) је процедуре у поступку жалбе приликом повреде права пацијената окарактерисао као лоше и веома лоше (Графикон 18). Удео оцена 1- веома и 2- лоше за хигијену установе је нешто мањи, 7% (Графикон 17).

Графикон 17. Хигијена установе (%)

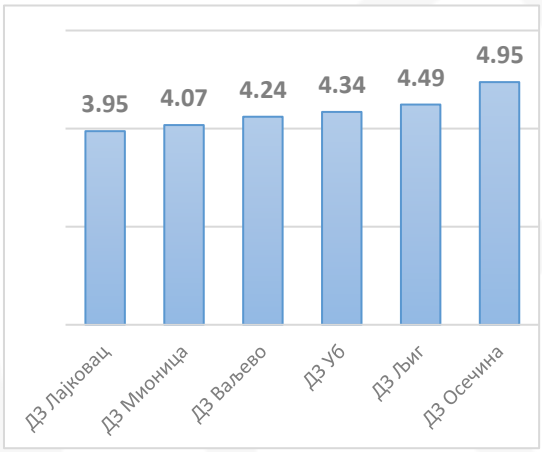


Графикон 18. Процедуре у поступку жалбе (%)

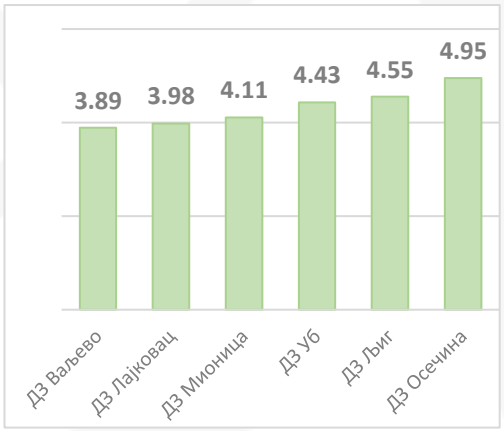


Посматрано на укупном нивоу свих шест домова здравља Колубарског округа, хигијена у установи је оцењена просечном оценом 4,38. Посматрано по појединачним установама, просечне оцене се статистички значајно разликују (p=0,001) и варирају од 3,95 у ДЗ Лајковац до 4,95 у ДЗ Осечина (Графикон 19). Процедуре у поступку жалбе када су повређена права пацијената испитаници у свих шест установа су оценили просечном оценом 4,29. И када је у питању ова услуга која се пружа пацијентима, запажају се разлике међу домовима здравља које су статистички значајне (p=0,001). У ДЗ Осечина, као и за већину испитиваних услуга и организационих карактеристика, бележи се највиша просечна оцена (4,95), док су најнижу просечну оцену дали испитаници из ДЗ Ваљево (3,89), (Графикон 20).

Графикон 19. Хигијена у ЗУ, по домовима здравља (просечне оцене)



Графикон 20. Процедуре у поступку жалбе, по домовима здравља (просечне оцене)



НЕОСТВАРЕНЕ ЗДРАВСТВЕНЕ ПОТРЕБЕ

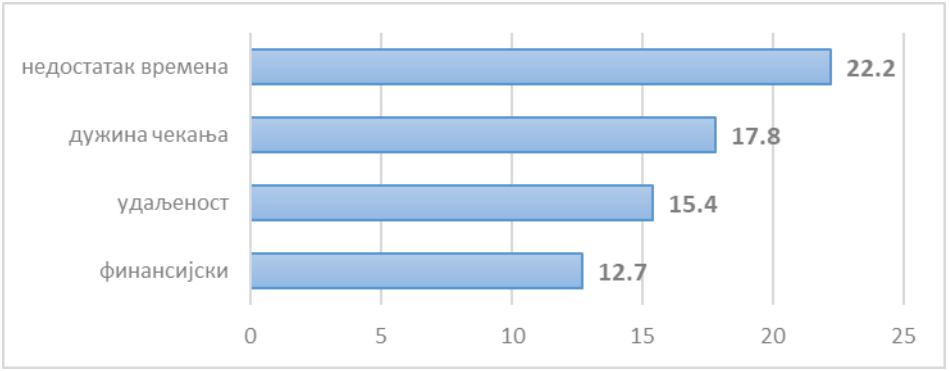
Неостварене здравствене потребе ипитиване су на основу питања да ли се у претходних 12 месеци десило да пацијенти нису отишли на преглед код свог изабраног лекара или су га одложили због финансијских разлога, дужине чекања, недостатка личног времена или удаљености. На ово питање

+381(0)14 291-041
plan.analiza@zzjzvaljevo.org.rs
14000 Ваљево, Владике Николаја 5

пацијенти су давали потврдне и одричне одговоре, али су имали и могућност да се определе за опцију 3- не односи се на мене. Удео ових одговора кретао се од 16,4% за дужину чекања, преко 17% за финансијске разлоге и 17,1% за недостатак личног времена до 17,2% за удаљеност, док је удео недостајућих одговора износио од 5,5% до 7,3%. У овом делу анализе, узети су у разматрање само испитаници који су експлицитно, потврдно или одрично, одговорили на питање.

Као најчешћи разлог незадовољења здравствених потреба током 12 месеци који су претходили истраживању, испитаници у установама примарне здравствене заштите Колубарског округа су навели недостатак личног времена (180 или 22,2%), а затим дужину чекања (143 или 17,8%). Трећи по учесталости наведени разлог је била удаљеност (122 или 15,4%), док су финансијске разлоге одлагања прегледа навела 103 испитаника (12,7%), (Графикон 21).

Графикон 21. Разлози неостварених здравствених потреба (%)



Више од четвртине испитаника у ДЗ Лајковац (26,6%), сваки седми у ДЗ Ваљево (14%) и сваки осми у ДЗ Уб (12,3%) је навео финансије као разлог одлагања прегледа код изабраног лекара, док је у остала три дома здравља удео ових испитаника мањи од 10%. Највећи удео оних који су навели да их је дуго чекање навело да одложе преглед је био у ДЗ Лајковац (45%) и ДЗ Уб (28,3%), а најмањи у ДЗ Осечина, свега 2,2%. По око трећина испитаника у ДЗ Лајковац (33,8%) и ДЗ Љиг (36,7%) није имала времена за посету изабраном лекару, као и 28,7% испитаника у ДЗ Уб и око петине у ДЗ Ваљево (21,6%) и ДЗ Мионица (18,6%). Удео испитаника који нису остварили здравствене потребе због удаљености варирао је од 3,7% у ДЗ Љиг до 22,5% у ДЗ Мионица. Уочене разлике између домова здравља су статистички значајне ($p<0,001$) када су у питању финансијски разлози, дужина чекања и недостатак личног времена, за разлику од удаљености ($p=0,358$).

Табела 13. Разлози неостварених здравствених потреба, по домовима здравља (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Финансијски	Дужина чекања	Недостатак времена	Удаљеност
Дом здравља Лајковац	26.6	45.0	33.8	19.2
Дом здравља Љиг	3.7	10.3	36.7	3.7
Дом здравља Мионица	4.8	15.0	18.6	22.5
Дом здравља Осечина	7.6	2.2	12.6	14.8
Дом здравља Уб	12.3	28.3	28.7	16.2
Дом здравља Ваљево	14.0	17.1	21.6	14.7
УКУПНО	**12.7**	**17.8**	**22.2**	**15.4**

најбољи резултат

најлошији резултат

ЗДРАВСТВЕНО СТАЊЕ ИСПИТАНИКА

На нивоу свих шест домова здравља Колубарског округа, трећина испитаника (343 или 33,6%) је своје здравствено стање оценила као одлично, две петине (415 или 40,7%) као добро, сваки пети (204 или 20%) као осредње, док је удео испитаника који су сматрали да им је здравље лоше и веома лоше 5,7%

+381(0)14 291-041

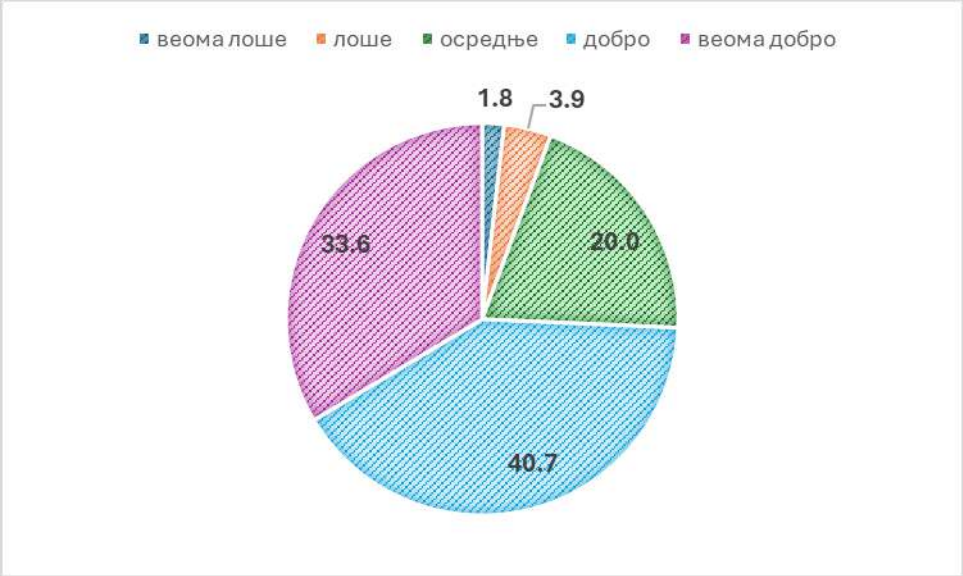
plan.analiza@zzjzvaljevo.org.rs

14000 Ваљево, Владике Николаја 5

(58 испитаника), (Графикон 22). На питање о самопроцени здравственог стања није одговорило 28 испитаника (2,7%).

Просечна оцена здравственог стања на нивоу свих шест установа је 4,00. Установљена је статистички значајна разлика у просечној оцени којом су своје здравље оценили испитаници у различитим домовима здравља ($p<0,001$) и она је варирала од 3,68 у ДЗ Лајковац до 4,32 у ДЗ Љиг (Графикон 23).

Графикон 22. Самопроцена здравственог стања (%)



Своје здравствено стање нешто боље процењују испитаници женског пола (4,02) него мушког пола (3,98), међутим ова разлика није статистички значајна ($p=0,665$). Очекивано, са порастом година старости испитаника бележе се лошије оцене здравља ($p<0,001$), као и са сваким степеном материјалног стања- просечна оцена здравља код испитаника најлошијег материјалног стања је била 2,87, а код најбогатијих испитаника 4,41 ($p<0,001$). И у односу на ниво образовања бележи се статистички значајна разлика ($p=0,020$) у просечним оценама здравственог стања. Најлошије просечне оцене се бележе код испитаника са завршеном основном школом (3,83), а најбоље код високо образованих испитаника (4,13).

Графикон 23. Самопроцена здравственог стања, по домовима здравља (просечне оцене)

+381(0)14 291-041

plan.analiza@zzjzvaljevo.org.rs

14000 Ваљево, Владике Николаја 5

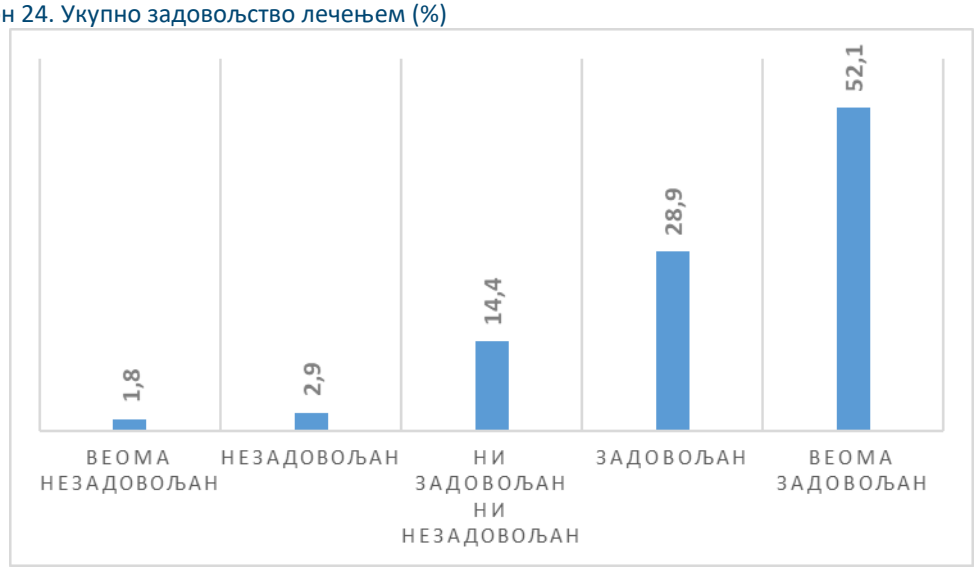
Датум:

Број:

УКУПНО ЗАДОВОЉСТВО ЛЕЧЕЊЕМ

На нивоу шест домова здравља Колубарског округа 1.016 испитаника (96,9%) је одговорило на питање о укупном задовољству лечењем, од којих је четири петине (823 или 81%) било задовољно (529 или 52,1% веома задовољних и 294 или 28,9% задовољна). Сваки седми испитаник (146 или 14,4%) је био неутралан, а преосталих 47 (4,7%) је било незадовољно, односно веома незадовољно (Графикон 24).

Графикон 24. Укупно задовољство лечењем (%)



Просечна оцена задовољства на нивоу свих шест установа износила је 4,27. Посматрано по појединачним домовима здравља, она се статистички значајно разликовала (p<0,001), при чему се највиши ниво задовољства бележи у ДЗ Осечина (4,87) и ДЗ Љиг (4,59), а најнижи у ДЗ Лајковац (3,88) и ДЗ Ваљево (3,96), (Графикон 25).

Код испитаника женског пола бележи се нешто виши ниво задовољства лечењем у целини (4,29) у односу на мушкарце (4,22), али ова разлика није статистички значајна (p=0,347). Уочено је, такође, да се задовољство лечењем значајно повећава (p=0,004) са порастом година живота испитаника.

Графикон 25. Укупно задовољство корисника лечењем, по домовима здравља (просечна оцена)

Исти тренд (p<0,001) уочен је и када је у питању материјално стање домаћинства (просечна оцена задовољства код испитаника најлошијег материјалног стања износила је 3,29, а код најбогатијих испитаника 4,65), (Графикон 26). Са друге стране, нижи ниво задовољства се бележи код испитаника

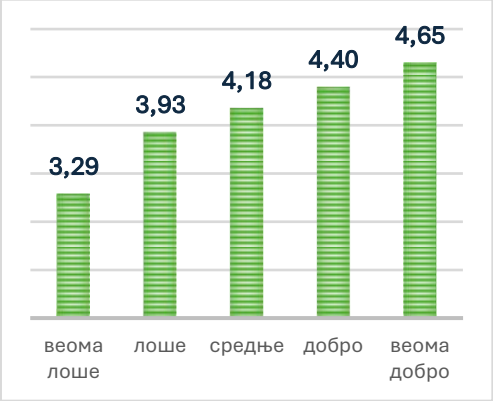
+381(0)14 291-041

plan.analiza@zzjzvaljevo.org.rs

14000 Ваљево, Владике Николаја 5

вишег и високог степена образовања и средњег образовања у односу на испитанике са завршеном основном и непотпуном основном школом (Графикон 27).

Графикон 26. Укупно задовољство лечењем у односу на материјално стање (просечна оцена)



Графикон 27. Укупно задовољство лечењем у односу на школску спрему (просечна оцена)

КОМЕНТАРИ ИСПИТАНИКА

Од укупно 1.048 испитаника у шест домова здравља Колубарског округа, сваки пети испитаник (202 или 19,2%) је искористио прилику да остави додатан коментар, односно примедбу/похвалу на рад, као и предлоге за унапређење квалитета рада.

Око две трећине коментара испитаника има позитиван тон и најчешће наглашава стручност, професионалност и посвећеност здравствених радника, као и њихову емпатију и однос према пацијентима. У великом броју коментара испитаници издвајају конкретне лекаре и службе, што указује на висок ниво поверења у појединачне здравствене раднике. С друге стране, негативни коментари се најчешће односе на организационе и системске проблеме. Испитаници као кључне недостатке наводе дуго време чекања, недовољан број лекара и медицинског особља, као и преоптерећеност постојећег кадра. Поред тога, уочавају се примедбе на комуникацију, посебно када је реч о појединим медицинским сестрама.

Мањи, али значајан број коментара односи се на услове рада и инфраструктуру, укључујући хигијену, доступност опреме и основних средстава, као и техничко-организационе аспекте као што су заказивање прегледа, дигитална повезаност система и недостатак паркинг простора.

ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА СТОМАТОЛОШКОМ ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ

СТОПЕ ОДГОВОРА И ОПШТЕ КАРАКТЕРИСТИКЕ ИСПИТАНИКА

У стоматолошкој служби у шест домова здравља Колубарског округа, у периоду спровођења анкете, била су 384 прегледана пацијента. Подељена су 274 анкетна упитника, а 256 је враћено попуњено, што представља стопу одговора од 93,4% (Табела 1).

Највећи број испитаника (83 или 32,4%) је из ДЗ Осечина, а затим из ДЗ Ваљево (75 или 29,3%) и ДЗ Лајковац (51 или 19,9%). Готово сваки тринаести је из ДЗ Уб (20 или 7,8%), а сваки петнаести из ДЗ Мионица (17 или 6,6%). Најмање испитаника је било у ДЗ Љиг (10 или 4%). У три дома здравља, ДЗ Лајковац, ДЗ Љиг и ДЗ Уб су сви испитаници попунили упитник. Стопе одговора у преостала три дома здравља су се кретале од 85% у ДЗ Мионица, преко 90,4% у ДЗ Ваљево до 92,2% у ДЗ Осечина (Табела 14).

+381(0)14 291-041

plan.analiza@zzjzvaljevo.org.rs

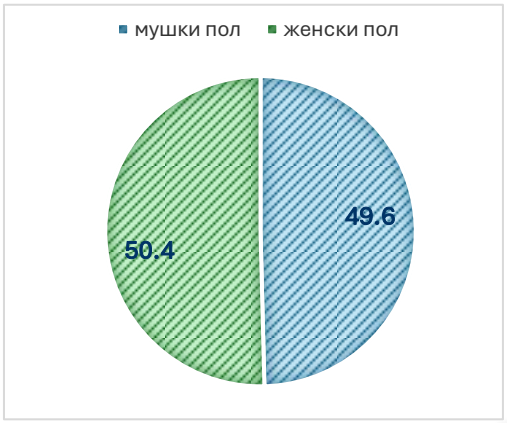
14000 Ваљево, Владике Николаја 5

Табела 14. Стопе одговора по домовима здравља

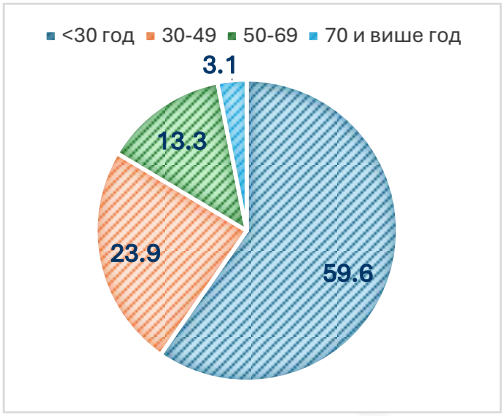
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број пацијената на дан анкете	Број подељених упитника	Број враћених упитника	Стопа одговора (%)
Дом здравља Лајковац	51	51	51	100.0
Дом здравља Љиг	16	10	10	100.0
Дом здравља Мионица	20	20	17	85.0
Дом здравља Осечина	90	90	83	92.2
Дом здравља Уб	29	20	20	100.0
Дом здравља Ваљево	178	83	75	90.4
УКУПНО	**384**	**274**	**256**	**93.4**

Учесници у анкети су били равномерно распоређени по полу, при чему је испитаника женског пола било 128 (50,4%), а испитаника мушког пола 126 или 49,6% (Графикон 28). Два испитаника (0,8%) нису одговорила на питање о полу. Просечна старост испитаника била је 27,6 година, при чему је најмлађи испитаник имао 4, а најстарији 81 годину. Око 60% испитаника је било млађе од 30 година (152), а сваки четврти (61 или 23,9%) је био у добној групи од 30 до 49 година. Тридесет четири испитаника (13,3%) су била старосне доби од 50 до 69 година, а најмање је било најстаријих испитаника (Графикон 29). Један испитаник (0,4%) није одговорио на питање о старосној доби.

Графикон 28. Структура испитаника по полу (%)

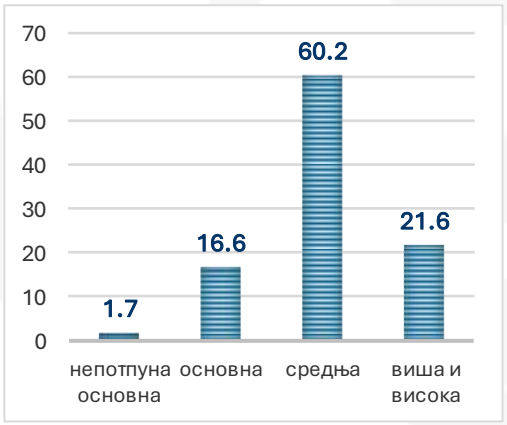


Графикон 29. Структура испитаника по старости (%)

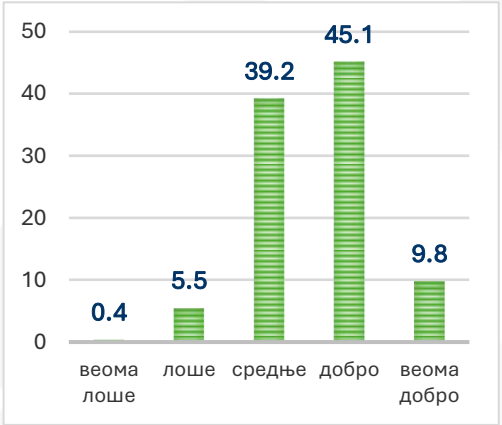


Највише испитаника је са завршеном средњом школом (145 или 60,2%), док је сваки пети (52 или 21,6%) са завршеном вишом и високом школом, а сваки шести (40 или 16,6%) са завршеном основном школом (Графикон 30). На питање није одговорило 15 испитаника (5,9%). Од 255 испитаника (99,6%) који су одговорили на питање о материјалном стању свог домаћинства, укупно више од четири петине је исто оценила као добро (115 или 45,1%) и осредње (100 или 39,2%). Сваки десети испитаник (25 или 9,8%) је свој материјални положај оценио као веома добар, а око 6% испитаника као лош и веома лош (Графикон 31).

Графикон 30. Школска спрема испитаника (%)



Графикон 31. Материјално стање испитаника (%)



+381(0)14 291-041

plan.analiza@zzjzvaljevo.org.rs

14000 Ваљево, Владике Николаја 5

КОРИШЋЕЊЕ ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ И ЗАКАЗИВАЊЕ ПРЕГЛЕДА

У претходних 12 месеци сваки испитани корисник је у просеку посетио стоматолога у државној здравственој установи 4,7 пута, док је услуге приватне праксе сваки испитаник користио у просеку 2,1 пут. Уколико се искључе испитаници који су одговарали да су приватну праксу посетили нула пута, просечна број посета приватним здравственим установама био је 3,1 (Табела 15).

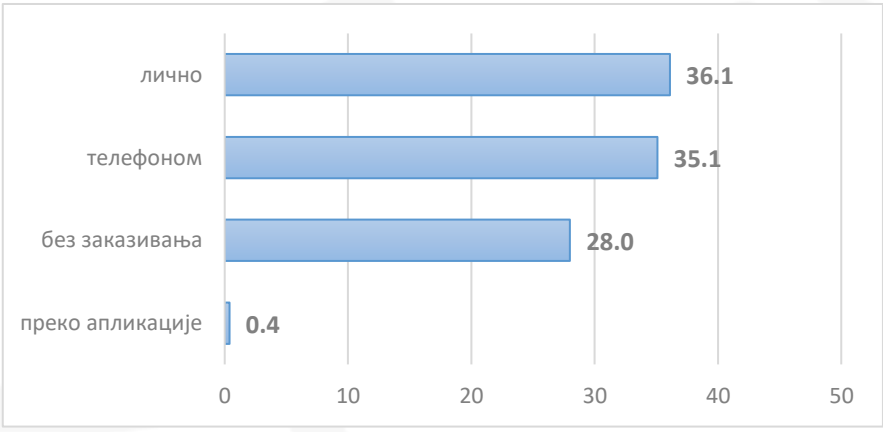
Посматрано по установама, постоји статистички значајна разлика у просечном броју прегледа и код државног ($p<0.001$) и код приватног стоматолога ($p=0,005$). Највећи просечна број посета државној установи бележи се у ДЗ Ваљево (5,8) и ДЗ Лајковац (5,6), а најмањи у ДЗ Љиг (2). Када је у питању коришћење приватне праксе, највећи просечна број посета по кориснику запажа се у ДЗ Лајковац (7), а најмањи у ДЗ Љиг и ДЗ Уб, по једна (Табела 15).

Табела 15. Просечан број посета стоматологу у државној и приватној здравственој установи, по домовима здравља

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Просечан број прегледа код државног стоматолога	Просечан број прегледа код приватног стоматолога
Дом здравља Лајковац	5.6	7.0
Дом здравља Љиг	2.0	1.0
Дом здравља Мионица	4.5	3.1
Дом здравља Осечина	3.8	1.5
Дом здравља Уб	3.8	1.0
Дом здравља Ваљево	5.8	3.7
УКУПНО	**4.7**	**3.1**

Највећи удео корисника заказује прегледе код стоматолога лично (86 или 36,1%) и телефоном (84 или 35,1%). Свега два анкетирана корисника (0,8%) заказују прегледе путем апликације „Мој доктор". Више од четвртине испитаника долази код изабраног лекара без заказивања (67 или 28%), (Графикон 32). Седаманест испитаника (6,6%) није одговорило на ово питање.

Графикон 32. Заказивање прегледа (%)



Заказивање прегледа код стоматолога телефонским путем најзаступљеније је у ДЗ Мионица и ДЗ Осечина, код око две трећине испитаника. Апликацију „Мој доктор" за заказивање прегледа користили су пацијенти у два дома здравља, ДЗ Ваљево и ДЗ Мионица. Око три четвртине испитаника у ДЗ Уб и више од половине у ДЗ Ваљево прегледе заказује лично, као и око две петине испитаника у ДЗ Осечина и четвртина у ДЗ Мионица. Прегледе без заказивања, пацијенти су обављали у пет домова здравља (свим осим ДЗ Осечине), при чему је ова пракса најзаступљенија у ДЗ Лаковац (Табела 16).

+381(0)14 291-041

plan.analiza@zzjzvaljevo.org.rs

14000 Ваљево, Владике Николаја 5

Датум:

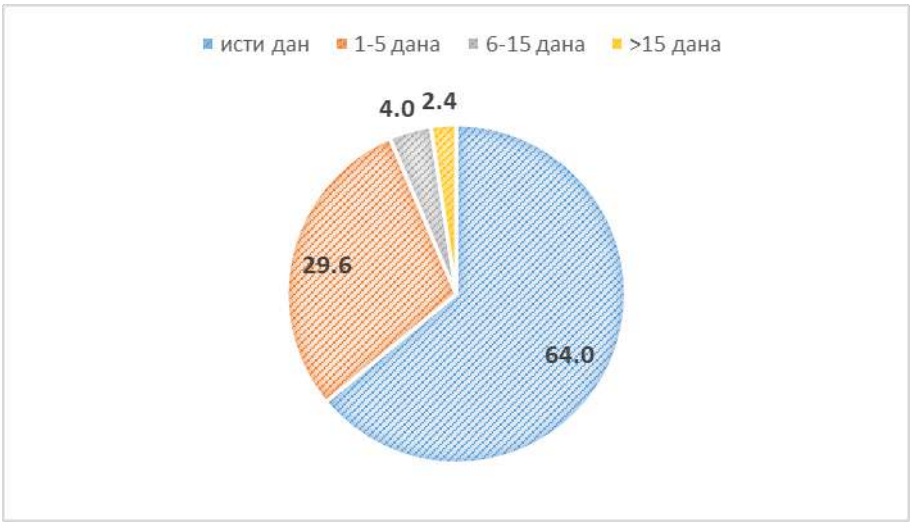
Број:

Табела 16. Заказивање прегледа, по домовима здравља (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Телефоном	Апликација „Мој доктор“	Лично	Без заказивања
Дом здравља Лајковац	2.0	0.0	3.9	94.1
Дом здравља Љиг	20.0	0.0	0.0	80.0
Дом здравља Мионица	64.7	5.9	23.5	5.9
Дом здравља Осечина	61.2	0.0	38.8	0.0
Дом здравља Уб	20.0	0.0	75.0	5.0
Дом здравља Ваљево	33.8	1.4	52.7	12.2
УКУПНО	**35.1**	**0.8**	**36.1**	**28.0**

Две трећине испитаника (162 или 64%) примљено је на преглед код стоматолога истог дана, а 30% испитаника је чекало на овај преглед од 1 до 5 дана (Графикон 33). Мали је удео укупног броја корисника који су на преглед изабраног стоматолога чекали од 6 до 15 дана (10 или 4%) и оних који су чекали више од 15 дана (6 или 2,4%). На ово питање нису одговорила 3 испитаника (1,2%).

Графикон 33. Чекање на преглед код стоматолога (%)



Сви испитаници у ДЗ Лајковац и готово 90% испитаника у ДЗ Уб је било примљено на преглед код стоматолога истог дана, док је најмањи проценат ових испитаника у ДЗ Ваљево (46,7%). Око половине испитаника у ДЗ Осечина, више од трећине у ДЗ Мионица и ДЗ Ваљево и око петина у ДЗ Љиг чекало је на преглед до 5 дана (Табела 17).

Табела 17. Чекање на преглед код стоматолога, по домовима здравља (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Исти дан	1-5 дана	6-15 дана	Више од 15 дана
Дом здравља Лајковац	100.0	0.0	0.0	0.0
Дом здравља Љиг	80.0	20.0	0.0	0.0
Дом здравља Мионица	62.5	37.5	0.0	0.0
Дом здравља Осечина	50.6	45.8	2.4	1.2
Дом здравља Уб	89.5	5.3	5.3	0.0
Дом здравља Ваљево	46.7	37.3	9.3	6.7
УКУПНО	**64.0**	**29.6**	**4.0**	**2.4**

САВЕТОВАЊЕ О ОРАЛНОМ ЗДРАВЉУ

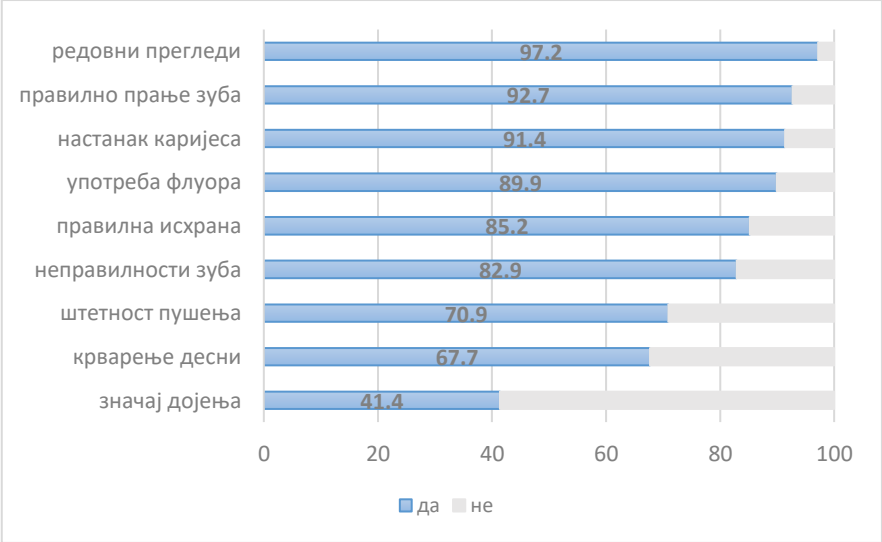
На питање да ли су добили савет од стоматолога о различитим аспектима важним за унапређење оралног здравља, испитаници су имали могућност да одговоре са „да“, „не“ и „није примењиво/не сећам се“. Удео испитаника који су одговорили да питање није примењиво или да се не сећају

+381(0)14 291-041
plan.analiza@zzjzvaljevo.org.rs
14000 Ваљево, Владике Николаја 5

варирао је од 2,7% (за питање о значају редовних прегледа) до 18,1% (код питања о значају дојења). У овом делу анализе, узети су у разматрање само потврдни и одрични одговори испитаника.

Корисници у домовима здравља Колубарског округа од свог стоматолога су најчешће (у 90% и више случајева) добијали савете о значају редовних прегледа, правилном прању зуба, настанку каријеса и употреби фуора. Такође, више од 80% испитаника добило је савет о правилној исхрани и неправилности зуба и вилица, око 70% испитаника савет о штетности пушења и око две трећине испитаника савет о крварењу десни и клаћењу зуба. Најмањи је удео испитаника (41,4%) које је стоматолог саветовао о значају дојења за орално здравље (Графикон 34).

Графикон 34. Саветовање о оралном здрављу (%)



Посматрано по установама, уочавају се статистички значајне разлике када је у питању саветодавни рад стоматолога (у свим испитиваним аспектима осим значаја редовниих прегледа). Поједини домови здравља као што су ДЗ Љиг и ДЗ Мионица бележе максималне вредности за већину посматраних аспеката. ДЗ Ваљево бележи најниже вредности у већини категорија, посебно у области неправилности зуба и вилица (69,4%) и употребе флуора (78,8%). Насупрот томе, ДЗ Осечина има уједначено високе вредности у свим категоријама (Табела 18а). На наведена питања у ДЗ Уб одговорила су свега два испитаника када су у питању редовни прегледи, односно по један испитаник када су у питању сви остали аспекти, осим настанка каријеса (није било испитаника у ДЗ Уб који су дали потврдан или одричан одговор).

Табела 18а. Удео испитаника који су добили савете о оралном здрављу, по домовима здравља (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Редовни прегледи	Употреба флуора	Правилно прање зуба	Неправилности зуба и вилица	Настанак каријеса	Крварење десни
Дом здравља Лајковац	100.0	95.8	100.0	87.2	93.5	54.3
Дом здравља Љиг	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	83.3
Дом здравља Мионица	100.0	100.0	92.9	92.3	100.0	75.0
Дом здравља Осечина	97.0	95.9	96.3	95.3	98.1	96.7
Дом здравља Уб	100.0	100.0	100.0	0.0		100.0
Дом здравља Ваљево	94.3	78.8	83.6	69.4	81.8	60.9
УКУПНО	**97.2**	**89.9**	**92.7**	**82.9**	**91.4**	**67.7**

најбољи резултат
најлошији резултат

У ДЗ Мионица и ДЗ Љиг велики удео испитаника (у распону од 75% до 91,7%) добио је савете који се односе на значај дојења и правилне исхране, односно штетности пушења за орално здравље. ДЗ Осечина се посебно издваја високим уделом саветовања о правилној исхрани (97,8%) и штетности пушења (85,7%), али са нижим уделом савета о дојењу (44,4%). Са друге стране, ДЗ Ваљево бележи

+381(0)14 291-041
plan.analiza@zzjzvaljevo.org.rs
14000 Ваљево, Владике Николаја 5

ниже вредности у свим посматраним областима, нарочито у погледу саветовања о значају дојења (27,9%). У ДЗ Уб није било испитаника који су се експлицитно изјаснили да јесу односно нису добили савете у три наведене анализиране области (Графикон 18б), што може указивати на недостатке у спровођењу здравствено-васпитног рада или у евидентирању података.

Табела 18б. Удео испитаника који су добили савете о оралном здрављу, по домовима здравља (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Значај дојења	Правилна исхрана	Штетност пушења
Дом здравља Лајковац	45.5	87.8	52.2
Дом здравља Љиг	80.0	85.7	80.0
Дом здравља Мионица	75.0	90.9	91.7
Дом здравља Осечина	44.4	97.8	85.7
Дом здравља Уб			
Дом здравља Ваљево	27.9	74.3	73.1
УКУПНО	**41.4**	**85.2**	**70.9**

најбољи резултат

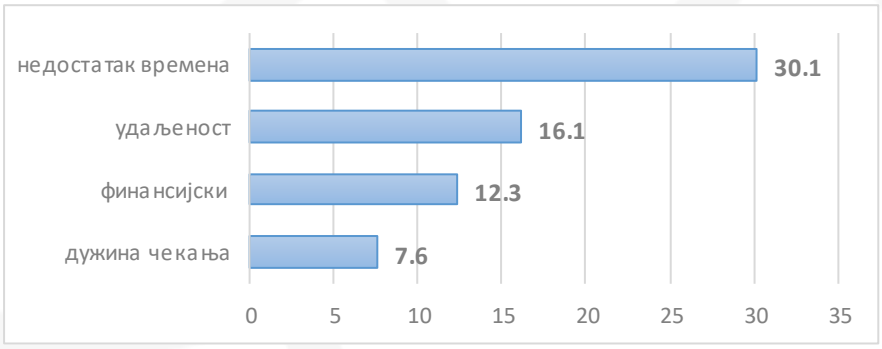
најлошији резултат

НЕОСТВАРЕНЕ ПОТРЕБЕ У ОБЛАСТИ СТОМАТОЛОШКЕ ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ

Неостварене потребе у области стоматолошке здравствене заштите ипитиване су на основу питања да ли се у претходних 12 месеци десило да пацијенти нису отишли на преглед код свог изабраног стоматолога или су га одложили због финансијских разлога, дужине чекања, недостатка личног времена или удаљености. На ово питање пацијенти су давали потврдне и одричне одговоре. Удео недостајућих одговора био је висок и кретао се од 28,5% до 33,2%.

Као најчешћи разлог незадовољења стоматолошких здравствених потреба током 12 месеци који су претходили истраживању, испитаници у установама примарне здравствене заштите Колубарског округа су навели недостатак личног времена (55 или 30,1%), а затим удаљеност (29 или 16,1%). Трећи по учесталости наведени разлог је био финансијске природе (22 или 12,3%), док је дужину чекања као разлог одлагања стоматолошког прегледа навело 13 испитаника (7,6%), (Графикон 35).

Графикон 35. Разлози неостварених потреба у области стоматолошке здравствене заштите (%)



Посматрано по појединачним домовима здравља, разлози неостварених стоматолошких здравствених потреба варирају значајно када су у питању финансије (p<0,001) и неодстатак личног времена (p=0,006), а без статистичке значајности у погледу дужине чекања (p=0,116) и удаљености (p=0,105). Финансијски разлози су били најизраженији у ДЗ Љиг (44,4%), затим у ДЗ Мионица (28,6%) и ДЗ Ваљево (19,1%), док су у ДЗ Лајковац и ДЗ Осечина готово занемарљиви. Дужина чекања као разлог неостварених потреба била је заступљена само у ДЗ Ваљево и ДЗ Осечина. Недостатак времена је један од најчешћих разлога одлагања стоматолошке здравствене заштите у већини установа, а најчешће у ДЗ Мионица (63,6%), затим ДЗ Љиг (42,9%) и ДЗ Ваљево (37,1%). Сваки трећи

+381(0)14 291-041

plan.analiza@zzjzvaljevo.org.rs

14000 Ваљево, Владике Николаја 5

Датум:

Број:

испитаник у ДЗ Љиг и сваки четврти у ДЗ Осечина навео је удаљеност као разлог незадовољења стоматолошких здравствених потреба, док је најмањи удео ових испитаника у ДЗ Лајковац. 8,3%. Један испитаник у ДЗ Уб је одговорио на питање о финансијским разлозима и дужини чекања, док док у овом дому здравља недостатак времена и удаљеност нису евидентирани као разлози одлагања прегледа код стоматолога (Табела 19).

Табела 19. Разлози неостварених стоматолошких здравствених потреба, по домовима здравља (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Финансијски	Дужина чекања	Недостатак времена	Удаљеност
Дом здравља Лајковац	2.2	0.0	14.9	8.3
Дом здравља Љиг	44.4	0.0	42.9	37.5
Дом здравља Мионица	28.6	0.0	63.6	12.5
Дом здравља Осечина	2.0	9.5	25.0	23.9
Дом здравља Уб	100.0	0.0		
Дом здравља Ваљево	19.1	13.0	37.1	14.3
УКУПНО	**12.3**	**7.6**	**30.1**	**16.1**

најбољи резултат

најлошији резултат

ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА РАДОМ СТОМАТОЛОГА

Корисници услуга примарне здравствене заштите оцењивали су следеће услуге и аспекте рада стоматолога у шест домова здравља Колубарског округа: у којој мери је упознат са проблемима и болестима које пацијент има, време које посвећује разговору са пацијентом, објашњења интервенција које планира, објашњења која даје пацијентима о оралном здрављу, позив пацијената на превентивни преглед. Удео недостајућих одговорна на наведена питања кретао се од 7% до 11,3%.

Већина испитаника (220 или 92,4%) је сматрала да њихов стоматолог добро и одлично познаје проблеме и болести које пацијент има. Преосталих 18 испитаника (7,6%) је било неутрално по овом питању. Време које стоматолог посвећује разговору са пацијентом је од стране већине корисника услуга примарне здравствене заштите у Колубарском округу оцењена одличном (174 или 75,3%) и добром оценом (38 или 16,5%). Оцену 3- осредње дало је 15 испитаника (6,5%), а оцену 2- лоше, четири испитаника или 1,7%. Већина испитаника сматра да стоматолози одлично (171 или 74,3%), односно добро (38 или 16,5%) објашњавају интервенције које планирају. Удео испитаника који су били неутрални по овим питању је 5,7%, а који су незадовољни овим аспектом (оцене 1-веома лоше и 2-лоше) укупно 3,5%. И објашњења о оралном здрављу која стоматолог даје пацијентима су од стране већине корисника оцењена одличним и добрим оценама (214 или 93,3%). Удео оних који су овај аспект рада стоматолога оценили оценом 3- осредње је 4,8%, а оних који су дали лошу и веома лошу оцену, 1,7%. Такође, већина испитаника је спремност лекара да их позове на превентивне прегледе окарактерисала као добру (28 или 12,3%) и одличну (160 или 70,5%), а укупно 20 испитаника (8,8%) као лошу и веома лошу. Преосталих 19 испитаника (8,4%) је било неутрално (Графикон 36).

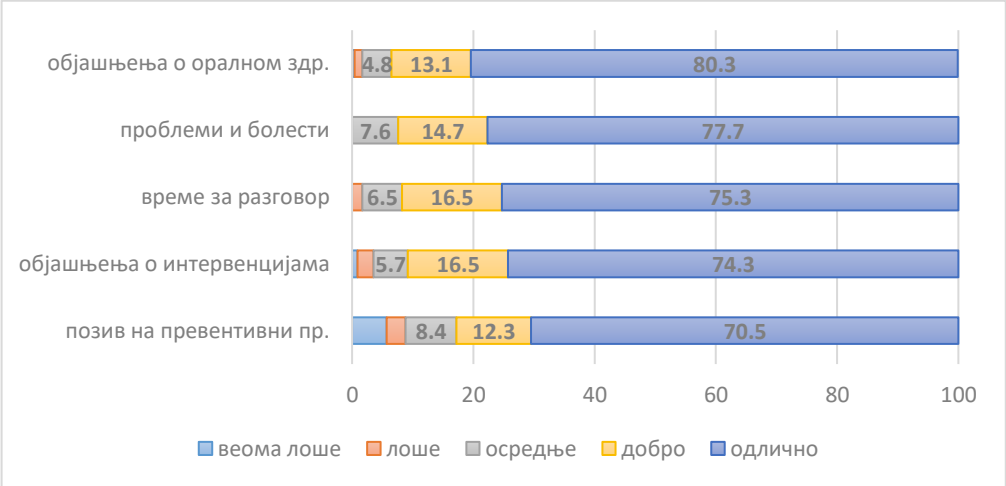
Сви аспекти рада стоматолога у домовима здравља Колубарског округа оцењени су високим просечним оценама- просечне оцене се крећу од 4,39 до 4,72. У свим испитиваним аспектима уочене су статистички значајне разлике између домова здравља ($p<0,001$), са најнижим оценама све аспекте у ДЗ Ваљево (од 3,88 до 4,29). Испитаници у ДЗ Уб су максималном оценом оценили то колико стоматолог познаје проблеме и болести које пацијент има, као и колико времена посвећује за разговор, а док су испитаници у ДЗ Љиг оценом 5,00 оценили објашњења која им стоматолог даје о оралном здрављу. У ДЗ Лајковац бележе се уједначено високе оцене у свим аспектима (Табела 20).

+381(0)14 291-041

plan.analiza@zzjzvaljevo.org.rs

14000 Ваљево, Владике Николаја 5

Графикон 36. Рад стоматолога (%)



Табела 20. Рад стоматолога, по домовима здравља (просечне оцене)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Познаје проблеме и болести	Време за разговор	Објашњења о интервенцијама	Објашњења о оралном здрављу	Позив на превентивне прегледе
Дом здравља Лајковац	4.88	4.94	4.86	4.98	4.96
Дом здравља Љиг	4.70	4.80	4.70	5.00	4.60
Дом здравља Мионица	4.82	4.56	4.75	4.81	4.56
Дом здравља Осечина	4.91	4.90	4.92	4.91	4.34
Дом здравља Уб	5.00	4.95	4.90	4.95	4.75
Дом здравља Ваљево	4.29	4.19	4.07	4.27	3.88
УКУПНО	**4.70**	**4.65**	**4.61**	**4.72**	**4.39**

најбољи резултат

најлошији резултат

УСЛУГЕ И ОРГАНИЗАЦИЈА СТОМАТОЛОШКЕ ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ

Испитивање је обухватило више аспеката организације и функционисања службе стоматолошке здравствене заштите, укључујући радно време, доступност прегледа викендом и у хитним ситуацијама, могућност телефонске комуникације са стоматологом, као и услове приступачности за особе са посебним потребама, капацитете чекаоница и време чекања на преглед. Поред тога, анализирани су расположивост кадрова и љубазност особља и сарадња стоматолога са другим специјалистима, затим стање стоматолошке опреме, хигијена простора, као и процедуре у вези са остваривањем права пацијената у поступку жалбе.

У питањима о задовољству услугама и организацијом службе стоматолошке здравствене заштите, испитаници су могли да дају оцену од 1- веома лоше до 5- одлично, или да се определе за опцију 6- не знам, што су и учинили у распону од 2,3% до 35,5% случајева. Испитаници су најмање били упознати са процедуром у поступку жалбе код повреде права пацијената (35,5%), доступношћу стоматолога особама са инвалидитетом (30,5%) и сарадњом стоматолога са другим лекарима специјалистима (28,5%). Сваки четврти испитаник није знао да ли су прегледи доступни викендом, а сваки пети да ли има довољно кадра у установи. Удео испитаника који нису знали да ли постоји могућност телефонске комуникације са стоматологом био је 13,3%, а оних који нису знали какво је стање стоматолошке опреме 15,2%. Када су у питању остали испитивани аспекти, мање од 10% испитаника је одабрало опцију 6- не знам. Удео недостајућих одговора на питања о услугама и организацији стоматолошке здравствене заштите кретао се од 7% до 16%. У овом делу анализе, узети су у разматрање само корисници који су наведене испитиване аспекте оценили оценама од 1- веома лоше до 5- одлично.

+381(0)14 291-041

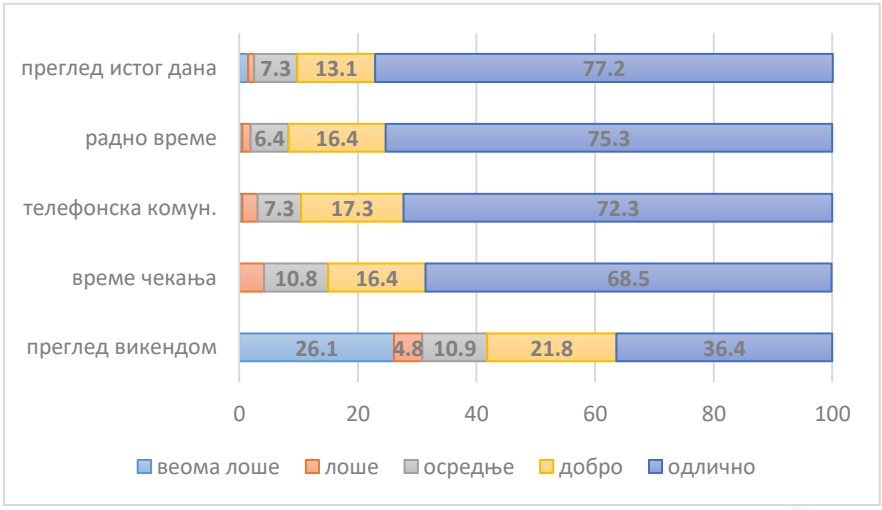
plan.analiza@zzjzvaljevo.org.rs

14000 Ваљево, Владике Николаја 5

У домену доступности и организације рада испитивани корисници су оцењивали радно време установе, доступност стоматолога викендом, време чекања у чекаоници, могућност телефонске комуникације са стоматологом и могућност прегледа код лекара истог дана у случају хитности.

Већина испитаника има позитивно мишљење о готово свим наведеним аспектима организације рада и доступности стоматолошке здравствене заштите у домовима здравља Колубарског округа. Најбоље оцењени аспекти су били „радно време“ (91,7% испитаника је дало оцену 4- добро и 5- одлично) и „могућност прегледа истог дана у случају хитности“ (90,3% добрих и одличних оцена). Удео лоших, односно веома лоших оцена био је 2,5% када је у питању могућност прегледа истог дана, а нешто мањи (1,9%) када је у питању радно време установе. Велики удео испитаника је време чекања на преглед у чекаоници и могућност телефонске комуникације са стоматологом окарактерисао као добре и одличне, скоро 90%. Са друге стране, највећи удео лоших и веома лоших оцена бележи се за доступност лекара викендом (30,9%). По око трећина испитаника је овај аспект организације стоматолошке службе оценила лошим оценама (1- веома лоше и 2- лоше) и оценом 5- одлично, док је сваки пети дао оцену 4-добро (Графикон 37).

Графикон 37. Доступност и организација рада (%)



Просечне оцене којима су испитани корисници домова здравља Колубарског округа оценили доступност и организацију рада у служби стоматолошке здравствене заштите су за готово све аспекте биле високе и кретале су се у распону од 4,49 до 4,65, са изузетком могућности прегледа викендом што је оцењено просечном оценом 3,38 (Табела 21).

Табела 21. Доступност и организација рада, по домовима здравља (просечне оцене)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Радно време	Преглед истог дана	Преглед викендом	Телефонска комуникација	Време чекања
Дом здравља Лајковац	4.84	4.58	3.15	4.97	4.94
Дом здравља Љиг	5.00	5.00	3.50	4.40	4.50
Дом здравља Мионица	4.31	4.93	1.56	4.94	4.80
Дом здравља Осечина	4.87	4.89	2.75	4.89	4.79
Дом здравља Уб	4.84	4.90	4.68	4.85	4.90
Дом здравља Ваљево	4.33	4.31	3.85	4.00	3.84
УКУПНО	**4.65**	**4.64**	**3.38**	**4.58**	**4.49**

најбољи резултат

најлошији резултат

У свим испитиваним аспектима уочене су статистички значајне разлике између домова здравља ($p<0,001$). У ДЗ Уб запажају се уједначено високе оцене у свим аспектима, укључујући и могућност прегледа викендом. Испитаници у ДЗ Љиг дали су максималне оцене за радно време и могућност

+381(0)14 291-041

plan.analiza@zzjzvaljevo.org.rs

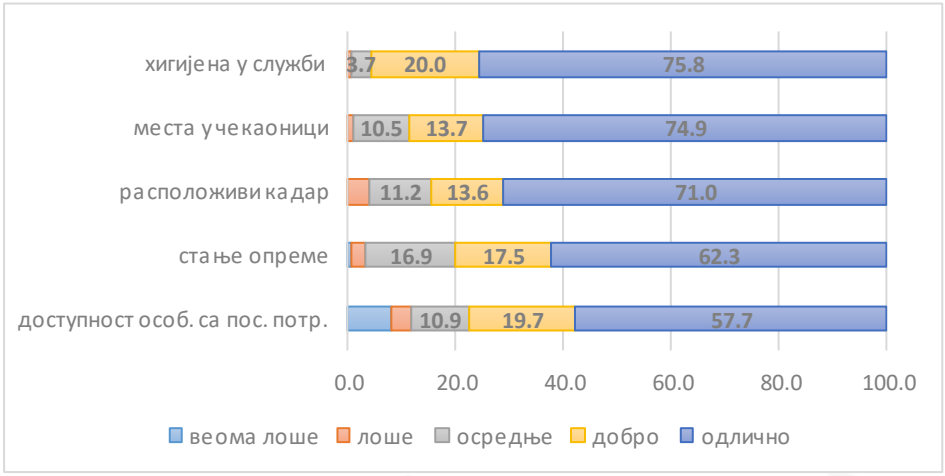
14000 Ваљево, Владике Николаја 5

прегледа истог дана, док се у ДЗ Мионица бележи веома добра доступност стоматолошке здравствене заштите током радних дана, али изразито ниска викендом. Најниже укупне оцене има ДЗ Ваљево, посебно у погледу могућности телефонске комуникације са стоматологом и времена чекања.

У домену расположивих ресурса у услова рада испитивани корисници су оцењивали доступност стоматолога особама са посебним потребама, број места за седење у чекаоници, затим расположивост одговарајућег кадра, стање стоматолошке опреме и хигијену у служби.

Расположиви ресурса и услови рада у службама стоматолошке здравствене заштите су у целини веома добро оцењени. Најбоље је оцењена хигијена у служби, где је чак 75,8% испитаника дало одличну оцену, док нема лоших и веома лоших оцена. Веома је висок и удео испитаника који су одлично оценили број места у чекаоници (74,9%), као и расположивост кадрова (71%). Стање стоматолошке опреме такође је позитивно оцењено, са 62,3% одличних оцена, али уз нешто већи удео средњих оцена (16,9%). С друге стране, најслабије је оцењена доступност стоматолошке здравствене заштите особама са посебним потребама, где је забележен највећи удео негативних оцена (укупно 11,6%), као и значајан проценат неутралних одговора, 10,9% (Графикон 38).

Графикон 38. Расположиви ресурса и услови рада (%)



Расположиви ресурси и услови рада у стоматолошким службама у целини су веома добро оцењени, са највишим просечним оценама за хигијену службе (4,71) и број места у чекаоници (4,63). Високо је оцењена и расположивост кадрова (4,51), док је стање опреме нешто ниже (4,38), али и даље на високом нивоу. Најнижу просечну оцену има доступност особама са посебним потребама (4,15), уз уочљиве разлике између установа (Табела 22).

Табела 22. Расположиви ресурси и услови рада, по домовима здравља (просечне оцене)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Доступност особама са посебним потребама	Број места у чекаоници	Расположивост кадра	Стање опреме	Хигијена у служби
Дом здравља Лајковац	4.60	4.94	4.96	4.15	4.75
Дом здравља Љиг	4.00	4.60	5.00	4.67	3.75
Дом здравља Мионица	2.20	4.73	3.86	3.53	4.75
Дом здравља Осечина	4.37	4.94	4.92	4.86	4.96
Дом здравља Уб	4.76	4.80	4.75	4.82	4.85
Дом здравља Ваљево	4.09	4.11	3.98	4.21	4.50
УКУПНО	**4.15**	**4.63**	**4.51**	**4.38**	**4.71**

најбољи резултат
најлошији резултат

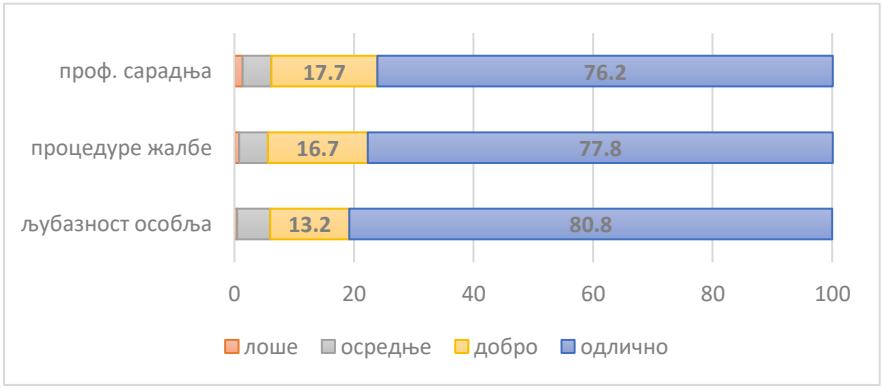
+381(0)14 291-041
plan.analiza@zzjzvaljevo.org.rs
14000 Ваљево, Владике Николаја 5

ДЗ Осечина и ДЗ Уб се издвајају са веома високим и уједначеним оценама у готово свим аспектима. ДЗ лајковац такође бележи добре резултате, али са нешто нижом оценом за стање опреме. Са друге стране, ДЗ Мионица има најслабије резултате, посебно у погледу доступности особама са посебним потребама и стања опреме. Уочене разлике у просечним оценама између установа су статистички значајне (p<0,001).

Однос према пацијентима и професионалну сарадњу испитаници су оцењивали кроз три аспекта- љубазност особља, сарадња стоматолога са другим специјалистима и процедуре у поступку жалбе код повреде права пацијената.

У стоматалошким службама у установама на примарном нивоу здравствене заштите Колубарског округа, у свим посматраним категоријама доминирају позитивне оцене (4- добро и 5- одлично). Љубазност особља је најбоље оцењена, са чак 80,8% одличних оцена. Висок је и удео испитаника који су одлично оценили процедуре у вези са подношењем жалби (77,8%), као и професионалну сарадњу стоматолога и других специјалиста (76,2%). Удео неутралних испитаника у свим категоријама износио је око 5%, док је оних који су дали оцену 2-лоше било мање од 2%. Није било испитаника који су наведене аспекте оценили веома лошом оценом (графикон 39).

Графикон 39. Однос према пацијентима и професионална сарадња (%)



Испитаници на нивоу стоматолошких служби свих шест домова здравља оценили су испитиване аспекте у домену односа према пацијентима и професионалне сарадње веома високим просечним оценама, изнад 4,7. ДЗ Лајковац се издваја максималном оценом за љубазност, док ДЗ Осечина и ДЗ Уб такође бележе стабилно добре резултате у свим аспектима. ДЗ Мионица има нешто ниже оцене у домену професионалне сарадње, али и даље у високом опсегу. Најниже оцене има ДЗ ваљево, мада су и оне релативно високе (изнад 4,3 за све аспекте). ДЗ Љиг има максималне оцене у свим посматраним аспектима, али је важно нагласити да је број испитаника у овој установи био веома мали (6, 3 и 2 по испитиваним аспектима респективно), па ове резултате треба тумачити са опрезом. Уочене разлике у просечним оценама између установа су статистички значајне (p<0,001).

Табела 23. Однос према пацијентима и професионална сарадња, по домовима здравља (просечне оцене)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Љубазност особља	Професионална сарадња	Процедуре у поступку жалбе
Дом здравља Лајковац	5.00	4.86	4.88
Дом здравља Љиг	5.00	5.00	5.00
Дом здравља Мионица	4.94	4.55	4.70
Дом здравља Осечина	4.85	4.91	4.97
Дом здравља Уб	4.84	4.83	4.85
Дом здравља Ваљево	4.40	4.32	4.36
УКУПНО	**4.74**	**4.69**	**4.71**

најбољи резултат

најлошији резултат

+381(0)14 291-041

plan.analiza@zzjzvaljevo.org.rs

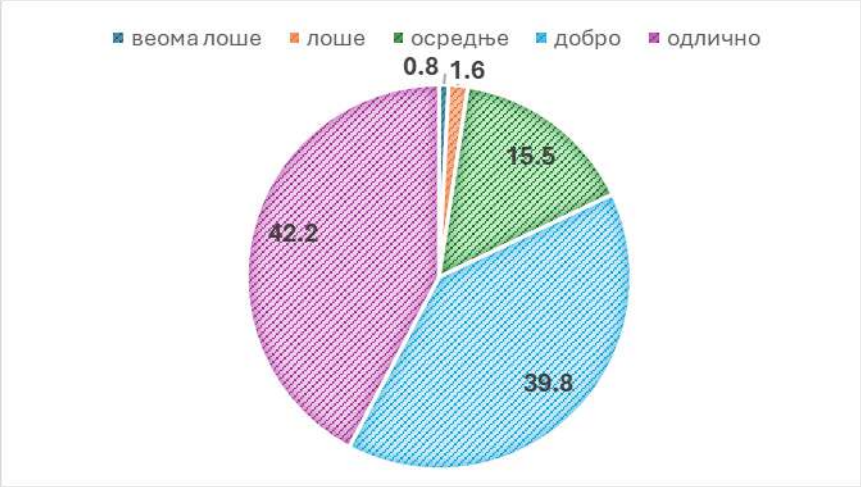
14000 Ваљево, Владике Николаја 5

ОРАЛНО ЗДРАВЉЕ ИСПИТАНИКА

На нивоу свих шест домова здравља Колубарског округа, по око две петине испитаника је своје здравствено стање оценило као одлично (106 или 42,2%) и добро (100 или 39,8%), 15,5% (39 испитаника) као осредње, док је удео испитаника који су сматрали да им је здравље лоше и веома лоше 2,4%, (Графикон 40). На питање о самопроцени здравственог стања није одговорило 5 испитаника (2%).

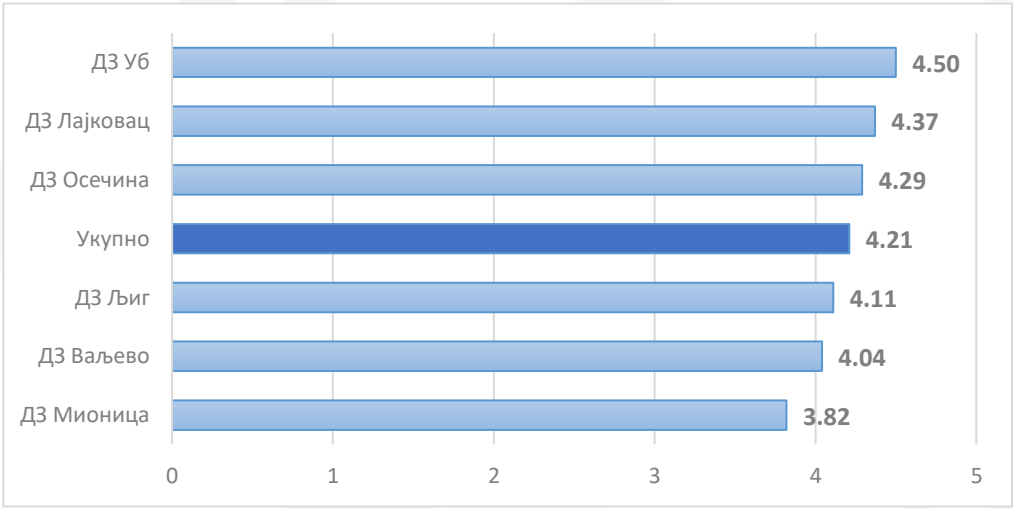
Просечна оцена оралног здравља на нивоу свих шест установа је 4,21. Установљена је статистички значајна разлика у просечној оцени којом су своје здравље оценили испитаници у различитим домовима здравља (p=0,024) и она је варирала од 3,82 у ДЗ Мионица до 4,50 у ДЗ Уб (Графикон 41).

Графикон 40. Самопроцена оралног здравља (%)



Своје орално здравље нешто боље процењују испитаници женског пола (4,26) него мушког пола (4,18), међутим ова разлика није статистички значајна (p=0,395). Очекивано, са порастом година старости испитаника бележе се лошије оцене оралног здравља (p<0,001), као и са сваким степеном материјалног стања- просечна оцена здравља код испитаника лошег материјалног стања је била 3,5, а код најбогатијих испитаника 4,60 (p<0,001). Најлошије просечне оцене оралног здравља се бележе код испитаника са завршеном основном школом (4,00), а најбоље код високо образованих испитаника (4,27), иако у односу на ниво образовања није установљена статистичка значајност разлике (p=0,810).

Графикон 41. Самопроцена здравственог стања, по домовима здравља (просечне оцене)



+381(0)14 291-041

plan.analiza@zzjzvaljevo.org.rs

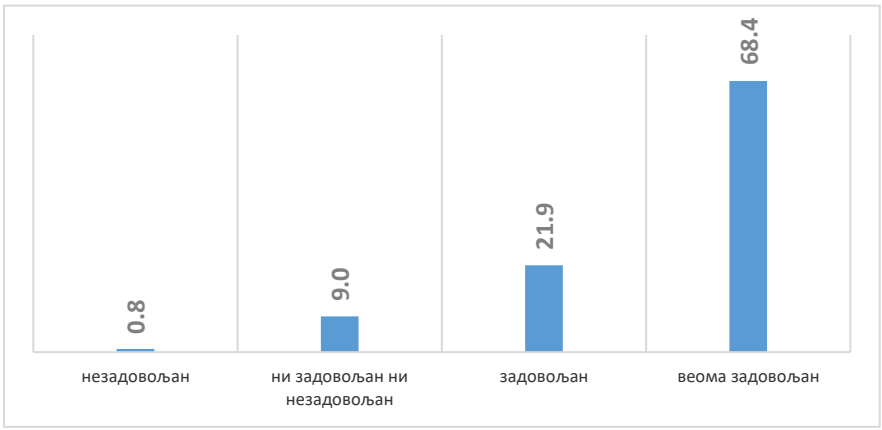
14000 Ваљево, Владике Николаја 5

УКУПНО ЗАДОВОЉСТВО ЛЕЧЕЊЕМ У СТОМАТОЛОШКОЈ СЛУЖБИ

На нивоу шест домова здравља Колубарског округа свих 256 испитаника је одговорио на питање о укупном задовољству лечењем у стоматолошкој служби, од којих је две трећине (175 или 68,4%) било веома задовољно, а једна петина (56 или 21,9%) задовољна. Сваки једанаести испитаник (23 или 9%) је био неутралан, а преостала 2 (0,8%) су била незадовољна (Графикон 42). Није било веома незадовољних испитаника.

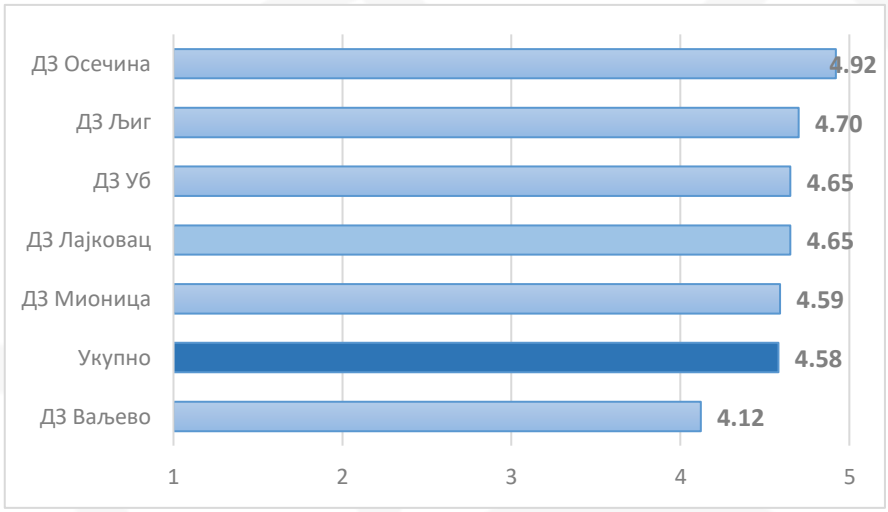
Просечна оцена задовољства на нивоу свих шест установа износила је 4,58. Посматрано по појединачним домовима здравља, она се статистички значајно разликовала ($p<0,001$), при чему се највиши ниво задовољства бележи у ДЗ Осечина (4,92) и ДЗ Љиг (4,70), а најнижи у ДЗ Ваљево (4,12) и ДЗ Мионица (4,59), (Графикон 43).

Графикон 42. Укупно задовољство лечењем у стоматолошкој служби (%)



Код испитаника женског пола бележи се нешто виши ниво задовољства лечењем у стоматолошкој служби (4,60) у односу на мушкарце (4,56), али ова разлика није статистички значајна ($p=0,629$). Уочено је, такође, да се задовољство лечењем смањује са порастом година живота испитаника, али не значајно ($p=0,056$).

Графикон 43. Укупно задовољство корисника лечењем у стоматолошкој служби, по домовима здравља (просечна оцена)



Када је у питању материјално стање домаћинства уочен је обрнут тренд (просечна оцена задовољства код испитаника најлошијег материјалног стања износила је 4,00, а код најбогатијих испитаника 4,72), (Графикон 44). Са друге стране, нижи ниво задовољства се бележи код испитаника вишег и високог степена образовања и средњег образовања у односу на испитанике са завршеном основном и непотпуном основном школом (Графикон 45).

+381(0)14 291-041

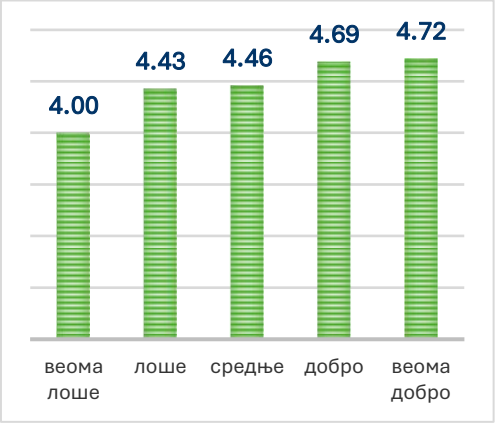
plan.analiza@zzjzvaljevo.org.rs

14000 Ваљево, Владике Николаја 5

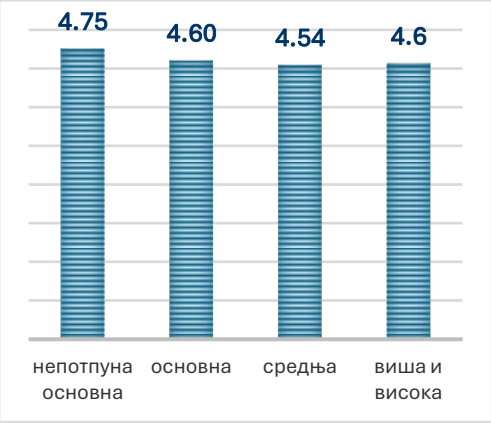
Датум:

Број:

Графикон 44. Укупно задовољство лечењем у односу на материјално стање (просечна оцена)



Графикон 45. Укупно задовољство лечењем у односу на школску спрему (просечна оцена)



КОМЕНТАРИ ИСПИТАНИКА

Од укупно 256 испитаника у стоматолошким службама шест домова здравља Колубарског округа, свега 16 (6,2%) је искористило прилику да остави додатан коментар, односно примедбу/похвалу на рад, као и предлоге за унапређење квалитета рада.

Већина коментара је позитивна и наглашава љубазност и стручност, али се истовремено уочавају конкретни простори за унапређење. Многи пацијенти истичу љубазност особља и професионалност стоматолога, уз наглашену позитивну оцену рада са децом. С друге стране, поједини коментари указују на проблеме у организацији и ресурсу: недовољан број стоматолога и застарела опрема која се често квари. Такође, испитанике брине ограничен број радних дана и недовољно времена посвећеног пацијентима, као и ограничен број места за седење у чекаоници. Један коментар упућује и на бржу услугу код приватника.

ЗАКЉУЧАК

На основу добијених резултата може се закључити да је у установама примарне здравствене заштите Колубарског округа присутан релативно висок ниво задовољства корисника квалитетом пружених услуга, што потврђују високе просечне оцене рада здравствених радника, организације и доступности здравствене заштите, као и доминантно позитивни коментари испитаника. Посебно се издваја висок степен поверења у лекаре, стоматологе и медицинске сестре- техничаре, као и задовољство љубазношћу, професионалношћу и квалитетом комуникације. Истовремено, уочава се да је велики број прегледа доступан у кратком року, најчешће истог дана, што указује на добру оперативну ефикасност система. Ипак, резултати указују и на одређене слабости, пре свега у организационим аспектима, као што су недовољна заступљеност електронских начина заказивања, као и присутни проблеми са дужином чекања код дела корисника. Додатно, иако су дигиталне услуге и електронски системи релативно добро оцењени, њихова употреба још увек није довољно распрострањена.

У области превентивног рада уочава се да здравствени радници најчешће пружају савете о здравим стиловима живота, али да постоји простор за унапређење обухвата саветовања у појединим областима, као и за већу укљученост саветовалишта и превентивних центара. Обухват скрининг програмима није на задовољавајућем нивоу, што указује на потребу за њиховим интензивирањем. Такође, приметан је недовољан ниво информисаности корисника о појединим аспектима функционисања система, као што су процедуре заштите права пацијената, доступност информација путем интернет страница и поједини организациони ресурси. Као значајни разлози незадовољења

+381(0)14 291-041

plan.analiza@zzjzvaljevo.org.rs

14000 Ваљево, Владике Николаја 5

здравствених потреба издвајају се недостатак времена, дужина чекања, удаљеност и финансијски фактори, што указује на постојање баријера у приступу здравственој заштити.

Посебно је важно нагласити да су сви испитивани аспекти анализирани појединачно по домовима здравља, при чему су уочене значајне разлике између установа, што указује на неуједначен квалитет организације, доступности и коришћења услуга у оквиру округа. Додатно, према методологији испитивања задовољства корисника радом службе опште медицине, педијатрије и гинекологије, било је потребно означити службу (општа медицина, педијатрија, гинекологија), као и да се ти подаци адекватно унесу у електронску апликацију- Сервис јавног здравља. Међутим, како ова процедура није доследно спроведена у свим домовима здравља, анализа резултата по службама није била могућа. Такође је уочено да на одређена питања у деловима анкете који су се односили на саветовање о оралном здрављу и разлозима одлагања стоматолошке здравствене заштите, испитаници у ДЗ Уб нису давали одговоре што може указивати на пропуст у евидентирању података.

У складу са уоченим налазима, неопходно је усмерити мере ка даљем унапређењу организације рада, пре свега кроз подстицање коришћења електронских сервиса за заказивање и комуникацију и оптимизацију времена чекања. Потребно је интензивирати активности у области превенције, посебно кроз повећање обухвата скрининг програмима и јачање улоге саветовалишта. Такође, важно је унапредити информисање корисника о правима, услугама и начину функционисања система, као и наставити улагања у кадровске и техничке капацитете, посебно у установама где су уочени слабији резултати. Додатну пажњу треба посветити унапређењу комуникације са пацијентима и решавању уочених инфраструктурних и организационих проблема, како би се обезбедила равномернија доступност и бољи квалитет здравствене заштите за све кориснике. У наредном периоду неопходно је доследно спроводити методологију истраживања, посебно у делу који се односи на означавање службе и унос података у Сервис јавног здравља, како би се омогућила детаљнија и прецизнија анализа резултата по појединачним службама.

Податке прикупила и обрадила
Слађана Младеновић
спец. струк. санитарно еколошки инж.

Анализу сачинила

Др сци. мед. Катица Трипковић
спец. социјалне медицине

В. Д. директора ЗЗЈЗ Ваљево

Др Оливера Јаћимовић
спец. микробиологије са паразитологијом

+381(0)14 291-041

plan.analiza@zzjzvaljevo.org.rs

14000 Ваљево, Владике Николаја 5