



Zavod za javno zdravlje "Timok" Zaječar

Sremska 13, 19000 Zaječar

e-mail: timok@zavodzajecar.rs; www.zavodzajecar.rs



žiro račun 840-250667-71; matični broj 07147929; šifra delatnosti 8690; PIB 101327330
centrala: +38119422477, +38119422543; faks: +38119442236; računovodstvo: +38119425659;

*ЦЕНТАР ЗА ПРОМОЦИЈУ ЗДРАВЉА, АНАЛИЗУ, ПЛАНИРАЊЕ, ОРГАНИЗАЦИЈУ
ЗДРАВСТВЕНЕ СЛУЖБЕ И ИНФОРМАТИКУ СА БИОСТАТИСТИКОМ У ЗДРАВСТВУ*

ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА У ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА ОКРУГА ЗАЈЕЧАР 2021 ГОДИНЕ

1. ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА

Очекивања корисника-пацијента значајно су се изменила последњих година. Традиционални односи, у којима лекар увек зна шта је најбоље и у том смислу самостално доноси све одлуке, замењени су могућношћу избора за пацијента да прихвати или не прихвати понуђен третман, да захтева додатне прегледе и слично. Са овако новим могућностима корисник све више добија значајну улогу у систему здравствене заштите.

Циљ

- поређење давалаца услуга
- обезбеђење информација за активности на унапређењу квалитета
- информисање корисника здравствене заштите и заинтересованих појединаца

Методологија

Узимајући у обзир епидемиолошку ситуацију у Републици Србији датум спровођења истраживања у здравственим установама ове године је био у договору са надлежним заводом за јавно здравље.

Време и јединица посмарања у установама примарне здравствене заштите (*домови здравља Зајечар, Књажевац и Бољевац по службама: општа медицина, здравствена заштита жена, здравствена заштита деце, стоматолошка здравствена заштита деце и специјалистичка служба -интерна медицина*), истраживање је спроведено и **децембру 2021. године** у трајању од једног радног дана и то од 7-20 часова, тј. до краја радног времена за ту прилику специјално конструисаном анкетом којом је обухваћана једнодневна популација свих корисника службе, која представља узорак.

Време и јединица посмарања у установама секундарне и терцијарне здравствене заштите (*ОБ Зајечар, ОБ Књажевац, СБ Гамзиград по одељењима: интерно, хируршко, гинеколошко- акушерско, рехабилитација, као и у специјалистичким службама интерне медицине.*) истраживање је спроведено у **децембру 2021. године**, у трајању од укупно пет дана

јединственом анкетом обухваћена једнонедељна популација старијих од 15 година, отпуштених пацијената која представља узорак. У **специјалистичкој** служби интерне медицине у стационарној здравственој установи, истраживање задовољства **у децембру 2021. године у трајању од једног радног дана** у радно време специјалистичке службе.

У дијализним центрима и одељењима за хемодијализу здравствених установа истраживање ће се спровести у **децембру 2021. године**. године у трајању од укупно пет дана у радно време (од понедељка до петка) дијализних центара и одељења за хемодијализу.

Напомена: Испитивање задовољства корисника спроводи се у свим центрима и одељењима који се НЕ налазе у COVID систему рада.

Интерпретација резултата

Интерпретација резултата се базира на субјективним опажањима корисника која су преко методологије креираног упитника објективно измерена и приказана преко структуре одговора и просечних оцеана, односно на начин који најбоље преноси информације оваквог начина поимања појава, тако да анкетирани могу субјективне ставове пренети у објективне закључке које репрезентују сам однос са здравственом установом.

У зависности од делатности здравствене заштите питања се незнатно разликују, али им је суштина иста. За сваку делатност постоји мала пре- формулација питања из анкете по јединственој методологији, а у табелама као скраћеница ради редукације простора.

Питања су по методологији анкете формулисана преко различитих модалитета, у зависно од делатности здравствене заштите. За сваку делатносту интерпретације резултата се посебно наглашавају у даљем тексту.

1.1 ИЗАБРАНИ ЛЕКАР

Резултати рада за анкетирани кориснике изабраног лекара - интерпретације резултата у табелама односно графицима

Аналитички су обрађена сва питања из анкете. Већина табела и графика је интерпертирана преко процентне структуре сваког питања у односу на целину која представља јединицу посматрања а то је здравствена установа. Једностаније: понуђени одговори су делови који су стављени у однос према здравственој установи као једној целини.

Поједина питања која нису по карактеру номинална као предходно објашњена, него су цели бројеви (анкетирани корисници уписивали су нпр. године старости) обрађена су преко средње вредности и стандардног одступања у од средње вредности.

- Демографске и соц-економске карактеристике анкетираних корисника приказане су преко процената.
- Питања око начина заказивања приказана су преко процената
- Питања која се односе на број посета преко просечног броја и с. одступања
- Питања око претивног саветовања изказана су преко процената
- Питања са представљеним тврдњама о самој служби, лекарима и медицинским сестрама изказана су на скали слагања од један до пет а показатељ је просечна оцена.

Табела бр. 1 Број и структура анкетираних по службама у домовима здравља округа Зајечар

			Здравствена установа			Тотал
			ДЗ Књажевац	ДЗ Бољевац	ДЗ Зајечар	
Служба	Општа медицина	Број	70	127	91	288
		%	52.2%	65.8%	65.9%	61.9%
	Педијатрија	Број	50	49	29	128
		%	37.3%	25.4%	21.0%	27.5%
	Гинекологија	Број	14	17	18	49
		%	10.4%	8.8%	13.0%	10.5%
Тотал		Број	134	193	138	465
		%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

Табела бр. 2 Полна структура анкетираних у домовима здравља округа Зајечар

		Дом здравља			Тотал
		ДЗ Књажевац	ДЗ Бољевац	ДЗ Зајечар	
Пол	Мушки	40.3%	42.5%	34.8%	39.6%
	Женски	59.7%	57.5%	65.2%	60.4%
Тотал		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Табела бр. 3 Просечна старост анкетираних у домовима здравља округа Зајечар

		Здравствена установа		
		ДЗ Књажевац	ДЗ Бољевац	ДЗ Зајечар
Године старости	Просечна старост	35.57	41.96	43.77
	Одступање од просека	24.085	18.956	14.001
	Минимум	1	2	14
	Максимум	84	85	74

Табела бр. 4 Образовна структура анкетираних у домовима здравља округа Зајечар

		Дом здравља			Total
		ДЗ Књажевац	ДЗ Бољевац	ДЗ Зајечар	
Завршена школа	Непотпуна основна ш.	5.0%	3.1%	4.5%	4.0%
	Основна школа	25.6%	14.0%	16.5%	17.9%
	Средња школа	56.2%	61.1%	63.2%	60.4%
	Виша и висока школа	13.2%	21.8%	15.8%	17.7%
Total		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Табела бр. 5 Материјално стање анкетираних у домовима здравља округа Зајечар

		Дом здравља			Total
		ДЗ Књажевац	ДЗ Бољевац	ДЗ Зајечар	
Материјално стање	Веома лоше	1.7%	3.6%	2.3%	2.7%
	Лоше	10.0%	11.9%	14.5%	12.2%
	Осредње	54.2%	44.0%	41.2%	45.9%
	Добро	26.7%	34.2%	39.7%	33.8%
	Веома добро	7.5%	6.2%	2.3%	5.4%
Total		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Табела бр. 6 Просечан број посета анкетираних у последњих 12 месеци у домовима здравља округа Зајечар

		Здравствена установа		
		ДЗ Књажевац	ДЗ Бољевац	ДЗ Зајечар
Колико пута сте посетили лекара?	Просечно	7.48	9.76	6.52
	Одступање од просека	4.996	13.573	5.013
	Минимум	1	1	1
	Максимум	27	100	35
Колико пута сте посетили лекара у приватној пракси?	Просечно	3.79	3.55	3.34
	Одступање од просека	3.847	4.000	2.678
	Минимум	1	1	1
	Максимум	20	20	10

Табела бр. 7 Када заказују преглед код изабраног лекара анкетирани обично у домовима здравља округа Зајечар се воде следећим начинима...

		Дом здравља			Тотал
		ДЗ Књажевац	ДЗ Бољевац	ДЗ Зајечар	
Како заказујете преглед код изабраног лекара?	Телефоном	44.5%	42.7%	69.5%	51.0%
	Путем апликације „Мој доктор“	28.6%	32.3%	11.7%	25.3%
	Нисам заказивао	26.9%	25.0%	18.8%	23.7%
Тотал		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Табела бр. 8 Дужина чекања на преглед у домовима здравља округа Зајечар

		Дом здравља			Тотал
		ДЗ Књажевац	ДЗ Бољевац	ДЗ Зајечар	
Колико дуго сте чекали на преглед?	Примљен/а сам исти дан	84.0%	80.2%	66.1%	77.6%
	Од 1 до 5 дана	15.3%	17.2%	23.7%	18.4%
	Од 6 до 15 дана	0.8%	1.6%	5.9%	2.5%
	Више од 15 дана		1.0%	4.2%	1.6%
Тотал		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Табела бр. 9 Оцене анкетираних које се односе на саму дигиталну аутоматизацију рада службе у домовима здравља округа Зајечар

		Дом здравља		
		ДЗ Књажевац	ДЗ Бољевац	ДЗ Зајечар
Прописивање лекова	Оцена	4.8	4.6	4.7
	Без одговора	0	0	18
Апликација „Мој доктор“	Оцена	4.9	4.8	4.7
	Без одговора	8	0	22
Заказивање специјалистичких прегледа	Оцена	4.6	4.6	4.4
	Без одговора	4	0	21

Табела бр. 10 Савети које изабрани лекар даје анкетиранима и где по темама о очувању здравља у домовима здравља округа Зајечар

		Дом здравља		
		ДЗ Кнјажевац	Дз Бољевац	ДЗ Зајечар
Правилна исхрана	Да, за време редовне посете	59.4%	58.3%	45.5%
	Да, у превентивном центру	15.0%	4.7%	13.4%
	Не	2.3%	11.5%	4.5%
	Није било потребно	16.5%	19.3%	25.9%
	Не сећам се	6.8%	6.3%	10.7%
Важност физичке активности	Да, за време редовне посете	58.9%	54.9%	42.9%
	Да, у превентивном центру	14.7%	5.2%	15.2%
	Не	2.3%	14.0%	7.1%
	Није било потребно	17.1%	19.7%	25.0%
	Не сећам се	7.0%	6.2%	9.8%
Штетност злоупотребе алкохола	Да, за време редовне посете	49.6%	47.7%	30.2%
	Да, у превентивном центру	14.5%	4.7%	17.0%
	Не	4.6%	14.0%	7.5%
	Није било потребно	25.2%	27.5%	34.0%
	Не сећам се	6.1%	6.2%	11.3%
Штетност пушења	Да, за време редовне посете	53.4%	48.4%	30.5%
	Да, у превентивном центру	13.5%	4.2%	19.0%
	Не	4.5%	12.5%	5.7%
	Није било потребно	22.6%	28.6%	33.3%
	Не сећам се	6.0%	6.3%	11.4%
Избегавање/одбрана од стреса	Да, за време редовне посете	51.5%	49.2%	30.9%
	Да, у превентивном центру	9.2%	5.2%	17.3%
	Не	6.2%	15.0%	7.3%
	Није било потребно	25.4%	22.3%	34.5%
	Не сећам се	7.7%	8.3%	10.0%
Важност сигурног секса	Да, за време редовне посете	40.5%	42.5%	24.0%
	Да, у превентивном центру	11.9%	5.7%	17.3%
	Не	6.3%	18.1%	10.6%
	Није било потребно	31.0%	26.9%	37.5%
	Не сећам се	10.3%	6.7%	10.6%
Штетност од употребе дрога	Да, за време редовне посете	42.5%	45.6%	25.7%
	Да, у превентивном центру	11.0%	3.6%	15.2%
	Не	6.3%	18.1%	10.5%
	Није било потребно	31.5%	27.5%	34.3%
	Не сећам се	8.7%	5.2%	14.3%

Табела бр. 11 Изјаве анкетираних које се односе на наведене скрининг прегледе у домовима здравља округа Зајечар

		Дом здравља		
		ДЗ Кнјажевац	Дз Бољевац	ДЗ Зајечар
Скрининг за рано откривање рака дебелог црева	Да	29.0%	8.3%	35.6%
	Не	34.4%	82.9%	46.2%
	Не знам	4.6%	3.1%	4.8%
	Не односи се на мене	32.1%	5.7%	13.5%
Скрининг за рано откривање рака грлића материце	Да	29.5%	11.4%	37.8%
	Не	25.0%	72.0%	40.8%
	Не знам	5.4%	1.0%	5.1%
	Не односи се на мене	40.2%	15.5%	16.3%
Скрининг за рано откривање рака дојке	Да	21.8%	8.3%	33.3%
	Не	21.8%	75.1%	47.5%
	Не знам	5.5%	1.0%	4.0%
	Не односи се на мене	50.9%	15.5%	15.2%
Скрининг за рано откривање кардиоваскуларног ризика	Да	39.2%	21.2%	36.2%
	Не	23.1%	70.5%	44.8%
	Не знам	4.6%	2.6%	6.7%
	Не односи се на мене	33.1%	5.7%	12.4%
Скрининг за рано откривање дијабетеса типа 2	Да	32.8%	15.5%	34.0%
	Не	29.0%	74.6%	43.7%
	Не знам	4.6%	4.7%	8.7%
	Не односи се на мене	33.6%	5.2%	13.6%
Скрининг за рано откривање депресије	Да	34.8%	11.4%	34.6%
	Не	27.3%	74.6%	45.2%
	Не знам	3.8%	6.7%	6.7%
	Не односи се на мене	34.1%	7.3%	13.5%

Табела бр. 12 Оцене анкетираних које се односе на медицинске сестре у домовима здравља округа Зајечар

	Дом здравља		
	ДЗ Кнјажевац	Дз Бољевац	ДЗ Зајечар
Поштовање и љубазност медицинске сестре	4.82	4.47	4.63
Информације које вам пружају медицинске сестре	4.79	4.43	4.61
Сарадња медицинске сестре са лекаром	4.86	4.65	4.63

Табела бр. 13 Оцене анкетираних које се односе на изабране лекаре у домовима здравља округа Зајечар

	Дом здравља		
	ДЗ Кнјажевац	Дз Бољевац	ДЗ Зајечар
Поштовање и љубазност изабраног лекара	4.90	4.61	4.66
Лекар познаје вашу личну ситуацију	4.67	4.38	4.48
Ваш лекар добро познаје проблеме и болести које сте раније имали	4.70	4.52	4.61
Време и пажња изабраног лекара	4.79	4.54	4.64
Објашњења и информације изабраног лекара	4.77	4.49	4.64
Подршка и мотивација изабраног лекара	4.80	4.46	4.65

Табела бр. 14 Оцене анкетираних које се односе на услуге и организацију у домовима здравља округа Зајечар

	Дом здравља		
	ДЗ Кнјажевац	Дз Бољевац	ДЗ Зајечар
Радно време установе	4.70	4.47	4.55
Доступност лекара викендом	4.54	4.03	4.48
Доступност инвалидима	4.76	3.99	4.25
Број места за седење у чекаоници	4.77	3.75	4.22
Време чекања до посете у чекаоници	4.75	3.50	4.25
Могућност телефонске комуникације са лекаром	4.76	3.70	4.24
Могућност прегледа код лекара истог дана у случају хитности	4.80	4.19	4.58
Расположивост одговарајућег кадра	4.42	3.79	4.37
Интернет страницу установе	4.22	3.72	4.26
Медицинску опрему у установи	4.13	3.72	4.28
Хигијену установе	4.30	3.91	4.11
Паркинг испред установе	4.46	3.87	4.34
Процедуре у поступку жалбе код повреде права пацијената	4.68	3.82	4.38

Табела бр. 15 Изјаве анкетираних које се односе на услуге и дијагностике лечења код COVID-19 болести у домовима здравља округа Зајечар

		Дом здравља			Тотал
		ДЗ Књажевац	ДЗ Бољевац	ДЗ Зајечар	
Оцените услуге дијагностике и лечења код COVID-19 болести	Веома лоше	0.7%	2.6%	1.9%	1.8%
	Лоше	1.5%	4.7%	2.8%	3.2%
	Ни лоше ни добро	4.5%	9.8%	2.8%	6.4%
	Добро	19.4%	15.5%	18.5%	17.5%
	Одлично	55.2%	59.6%	53.7%	56.8%
	Не односи се	18.7%	7.8%	20.4%	14.3%
Тотал		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Табела бр. 16 Да ли су анкетирани одлагали преглед у домовима здравља округа Зајечар?

		Дом здравља		
		ДЗ Књажевац	ДЗ Бољевац	ДЗ Зајечар
Да ли сте одложили преглед из финансијских разлога	Да	19.0%	19.7%	21.3%
	Не	70.7%	71.0%	59.6%
	Не односи се на мене	10.3%	9.3%	19.1%
Да ли сте одложили преглед због дужине чекања	Да	9.0%	27.5%	17.6%
	Не	81.1%	65.8%	62.4%
	Не односи се на мене	9.9%	6.7%	20.0%
Да ли сте одложили преглед због недостатака личног времена	Да	33.6%	22.8%	33.3%
	Не	57.8%	69.4%	44.8%
	Не односи се на мене	8.6%	7.8%	21.8%
Да ли сте одложили преглед због удаљености	Да	17.9%	14.5%	12.5%
	Не	74.1%	76.7%	67.5%
	Не односи се на мене	8.0%	8.8%	20.0%
Да ли сте одложили преглед због ситуације „COVID-19“	Да	51.9%	50.8%	29.3%
	Не	38.9%	40.4%	47.6%
	Не односи се на мене	9.2%	8.8%	23.2%

Табела бр. 17 Опште задовољство здравственог стања анкетираних у домовима здравља округа Зајечар

			Дом здравља			Тотал
			ДЗ Књажевац	ДЗ Бољевац	ДЗ Зајечар	
Оцена Вашег општег здравственог стања	Веома лоше	Број	0	2	0	2
		%	0.0%	1.0%	0.0%	0.5%
	Лоше	Број	3	11	2	16
		%	2.3%	5.7%	1.7%	3.6%
	Ни лоше ни добро	Број	28	53	24	105
		%	21.1%	27.5%	20.3%	23.6%
	Добро	Број	48	66	35	149
		%	36.1%	34.2%	29.7%	33.6%
	Одлично	Број	54	61	57	172
		%	40.6%	31.6%	48.3%	38.7%
	Тотал	Број	133	193	118	444
		%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

$Chi-Square = 15,182; DF=8 \Rightarrow p > 0.05 \Rightarrow H_0$

Табела бр. 18 Узевши све у обзир, опште задовољство анкетираних здравственом заштитом у домовима здравља округа Зајечар?

			Дом здравља			Тотал
			ДЗ Књажевац	ДЗ Бољевац	ДЗ Зајечар	
Опште укупно задовољство лечењем	Веома лоше	Број	0	4	0	4
		%	0.0%	2.1%	0.0%	.9%
	Лоше	Број	1	8	3	12
		%	.7%	4.1%	2.6%	2.7%
	Ни лоше ни добро	Број	6	35	19	60
		%	4.5%	18.1%	16.2%	13.5%
	Добро	Број	33	67	33	133
		%	24.6%	34.7%	28.2%	30.0%
	Одлично	Број	94	79	62	235
		%	70.1%	40.9%	53.0%	52.9%
	Тотал	Број	134	193	117	444
		%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

$Chi-Square = 35,988; DF=8 \Rightarrow p < 0.01 \Rightarrow H_1$

1.2 СТОМАТОЛОГИЈА

Резултати рада за анкетирани кориснике стоматологије - интерпретације резултата у табелама.

Аналитички су обрађена сва питања из анкете, истом методологијом како анкетирани изабраног лекара.

Табела бр. 19 Број и структура анкетираних који су посетили стоматолога у домовима здравља округа Зајечар

		<i>Број анкетираних</i>	<i>Процентни приказ</i>
	ДЗ Књажевац	39	54.9%
	ДЗ Бољевац	14	19.7%
	ДЗ Зајечар	18	25.4%
	Тотал	71	100,0%

Табела бр. 20 Полна структура анкетираних у домовима здравља округа Зајечар

			Дом здравља			Тотал
			ДЗ Књажевац	ДЗ Бољевац	ДЗ Зајечар	
Пол	Мушки	Број	17	8	5	30
		%	43.6%	57.1%	27.8%	42.3%
	Женски	Број	22	6	13	41
		%	56.4%	42.9%	72.2%	57.7%
Тотал	Број	39	14	18	71	
	%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

Табела бр. 21 Просечна старост анкетираних по стоматолошким службама домових здравља округа Зајечар

		Стоматолошка служба		
		ДЗ Књажевац	ДЗ Бољевац	ДЗ Зајечар
Године старости	Просечна старост	34.08	39.14	45.11
	Одступање од просека	17.704	21.231	19.223
	Минимум	7	14	7
	Максимум	78	88	85

Табела бр. 22 Образовна структура анкетираних по стоматолошким службама домових здравља округа Зајечар

		Дом здравља			Тотал
		ДЗ Књажевац	ДЗ Бољевац	ДЗ Зајечар	
Завршена школа	Непотпуна основна школа	17.9%	14.3%		12.9%
	Основна школа	12.8%	14.3%	23.5%	15.7%
	Средња школа	48.7%	71.4%	35.3%	50.0%
	Виша и висока школа	20.5%		41.2%	21.4%
Тотал		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Табела бр. 23 Материјално стање анкетираних по службама стоматологије домових здравља округа Зајечар

		Дом здравља			Тотал
		ДЗ Књажевац	ДЗ Бољевац	ДЗ Зајечар	
Материјално стање	Веома лоше	2.6%	7.1%		2.8%
	Лоше	12.8%			7.0%
	Осредње	38.5%	57.1%	44.4%	43.7%
	Добро	38.5%	35.7%	50.0%	40.8%
	Веома добро	7.7%		5.6%	5.6%
Тотал		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Табела бр. 24 Категорија корисника по службама стоматологије домова здравља округа Зајечар

		Дом здравља			Тотал
		ДЗ Књажевац	ДЗ Бољевац	ДЗ Зајечар	
Група корисника	Дете (0–18 година)	20.5%	50.0%	11.1%	23.9%
	Студент	5.1%	7.1%	11.1%	7.0%
	Трудница	2.6%	7.1%		2.8%
	Породиља	2.6%			1.4%
	хитна стоматолошка услуга	5.1%	14.3%	11.1%	8.5%
	Лице старије од 65 година	5.1%		11.1%	5.6%
	Остале категорије	33.3%	21.4%	27.8%	29.6%
	Не припадам ниједној од наведених	25.6%		27.8%	21.1%
Тотал		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Табела бр. 25 Просечан број посета анкетираних у последњих 12 месеци по службама стоматологије домова здравља округа Зајечар

		Стоматолошка служба		
		ДЗ Књажевац	ДЗ Бољевац	ДЗ Зајечар
Колико пута сте посетили стоматолога?	Просечно	6.08	4.71	3.89
	Одступање од просека	3.903	3.625	2.028
	Минимум	1	1	1
	Максимум	20	12	7
Колико пута сте посетили стоматолога у приватној пракси?	Просечно	3.75	8.75	1.83
	Одступање од просека	1.500	3.948	.753
	Минимум	2	3	1
	Максимум	/	2	3

Табела бр. 26 Преглед код изабраног стоматолога анкетирани чекају... у односу на службе стоматологије домова здравља округа Зајечар

		Дом здравља			Тотал
		ДЗ Књажевац	ДЗ Бољевац	ДЗ Зајечар	
Колико дуго сте чекали на преглед?	Примљен/а сам исти дан	92.3%	71.4%	88.2%	87.1%
	Од 1 до 5 дана	7.7%	28.6%	11.8%	12.9%
Тотал		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Табела бр. 27 Разлог посета стоматолога у приватној пракси у последњих 12 месеци по службама стоматологије домова здравља округа Зајечар

		Дом здравља		
		ДЗ Књажевац	ДЗ Бољевац	ДЗ Зајечар
Преглед- разлог посете приватном стоматологу	Немогућност добијања	0.0%	0.0%	0.0%
	Дуго време чекања	0.0%	0.0%	0.0%
	Пружа квалитетнију услугу	0.0%	0.0%	0.0%
	Налази се ближе месту где станујем	0.0%	0.0%	0.0%
	Ситуација COVID-19	0.0%	0.0%	0.0%
	Друго	0.0%	0.0%	100.0%
Лечење зуба-разлог посете приватном стоматологу	Немогућност добијања услуге	33.3%	100.0%	0.0%
	Дуго време чекања	33.3%	0.0%	0.0%
	Пружа квалитетнију услугу	33.3%	0.0%	0.0%
	Налази се ближе месту где станујем	0.0%	0.0%	0.0%
	Ситуација COVID-19	0.0%	0.0%	0.0%
	Друго	0.0%	0.0%	100.0%
Заливање фисура- разлог посете приватном стоматологу	Немогућност добијања услуге	0.0%	0.0%	0.0%
	Дуго време чекања	0.0%	0.0%	0.0%
	Пружа квалитетнију услугу	0.0%	100.0%	33.3%
	Налази се ближе месту где станујем	0.0%	0.0%	0.0%
	Ситуација COVID-19	0.0%	0.0%	0.0%
	Друго	100.0%	0.0%	66.7%
Ортодонтски апарат- разлог посете приватном стоматологу	Немогућност добијања	0.0%	0.0%	0.0%
	Дуго време чекања	0.0%	0.0%	0.0%
	Пружа квалитетнију услугу	0.0%	0.0%	0.0%
	Налази се ближе месту где станујем	0.0%	0.0%	50.0%
	Ситуација COVID-19	0.0%	0.0%	0.0%
	Друго	0.0%	0.0%	50.0%
Вађење зуба-разлог посете приватном стоматологу	Немогућност добијања	0.0%	0.0%	0.0%
	Дуго време чекања	0.0%	0.0%	0.0%
	Пружа квалитетнију услугу	0.0%	0.0%	0.0%
	Налази се ближе месту где станујем	0.0%	0.0%	0.0%
	Ситуација COVID-19	0.0%	0.0%	60.0%
	Друго	0.0%	0.0%	40.0%
Протеза- разлог посете приватном стоматологу	Немогућност добијања	0.0%	100.0%	0.0%
	Дуго време чекања	0.0%	0.0%	0.0%
	Пружа квалитетнију услугу	0.0%	0.0%	0.0%
	Налази се ближе месту где станујем	0.0%	0.0%	0.0%
	Ситуација COVID-19	0.0%	0.0%	0.0%
	Друго	0.0%	0.0%	0.0%

Табела бр. 28 Савете које изабрани стоматолог даје анкетиранима и где, по темама о очувању здравља зуба у односу на службе стоматологије домова здравља округа Зајечар

		Дом здравља		
		ДЗ Књажевац	ДЗ Бољевац	ДЗ Зајечар
Значај редовних прегледа	Да	84.6%	100.0%	76.9%
	Не	5.1%	0.0%	0.0%
	Није било потребно	7.7%	0.0%	23.1%
	Не сећам се	2.6%	0.0%	0.0%
Употреба флуора	Да	64.1%	64.3%	75.0%
	Не	12.8%	7.1%	8.3%
	Није било потребно	17.9%	14.3%	16.7%
	Не сећам се	5.1%	14.3%	0.0%
Правилно прање зуба	Да	84.6%	85.7%	80.0%
	Не	2.6%	0.0%	10.0%
	Није било потребно	7.7%	14.3%	10.0%
	Не сећам се	5.1%	0.0%	0.0%
Неправилности зуба и вилица	Да	56.4%	64.3%	66.7%
	Не	15.4%	7.1%	8.3%
	Није било потребно	20.5%	28.6%	25.0%
	Не сећам се	7.7%	0.0%	0.0%
Настанак каријеса	Да	71.8%	85.7%	60.0%
	Не	5.1%	7.1%	10.0%
	Није било потребно	17.9%	7.1%	30.0%
	Не сећам се	5.1%	0.0%	0.0%
Крварење десни	Да	59.0%	64.3%	70.0%
	Не	12.8%	7.1%	10.0%
	Није било потребно	23.1%	14.3%	20.0%
	Не сећам се	5.1%	14.3%	0.0%
Значај дојења	Да	36.8%	10.0%	50.0%
	Не	15.8%	10.0%	12.5%
	Није било потребно	42.1%	80.0%	37.5%
	Не сећам се	5.3%	0.0%	0.0%
Правилна исхрана	Да	64.1%	83.3%	72.7%
	Не	7.7%	8.3%	9.1%
	Није било потребно	17.9%	8.3%	18.2%
	Не сећам се	10.3%	0.0%	0.0%

Табела бр. 29 Оцене анкетираних које се односе на изабраног стоматолога у односу на службе стоматологије домова здравља округа Зајечар

	Дом здравља		
	ДЗ Књажевац	ДЗ Бољевац	ДЗ Зајечар
Упознат је са проблемима и болестима које имам	4.62	4.86	4.89
Одваја довољно времена да разговара са мном	4.72	4.71	4.94
Даје ми јасна објашњења о интервенцијама које планира	4.77	5.00	4.88
Даје ми јасна објашњења о мом оралном здрављу	4.82	5.00	4.81
Позива ме на превентивне прегледе	4.56	5.00	4.92

Табела бр. 30 Оцене анкетираних које се односе на саму службу стоматологије у домовима здравља округа Зајечар

	Дом здравља		
	ДЗ Књажевац	ДЗ Бољевац	ДЗ Зајечар
Радно време	4.80	4.92	4.67
Доступност прегледа викендом	4.25	4.33	4.33
Доступност стоматолога особама са посебним потребама	3.94	4.67	4.73
Љубазност особља	4.84	5.00	5.00
Број места за седење у чекаоници	4.86	5.00	4.79
Време чекања на посету у чекаоници	4.70	4.71	4.64
Могућност прегледа истог дана у случају хитности	4.92	5.00	4.88
Могућност телефонске комуникације	4.50	5.00	4.80
Расположивост одговарајућег кадра	4.06	4.54	4.86
Стање стоматолошке опреме	3.21	4.00	4.29
Сарадња стоматолога и других лекара	4.58	5.00	4.87
Хигијена у служби	4.61	4.29	4.65
Процедуре у поступку жалбе код повреде права пацијената	4.73	5.00	4.73

Табела бр. 31 Да ли су анкетирани добили бесплатну здравствену услугу или су морали да је плате у односу на службе стоматологије домова здравља округа Зајечар?

		Дом здравља		
		ДЗ Књажевац	ДЗ Бољевац	ДЗ Зајечар
Преглед код стоматолога	Обавезно здравствено осигурање	76.9%	85.7%	64.7%
	Осигурање уз партиципацију	0.0%	7.1%	11.8%
	Пуна цена	17.9%	0.0%	23.5%
	Не знам	5.1%	7.1%	0.0%
Пломба	Обавезно здравствено осигурање	71.8%	85.7%	64.3%
	Осигурање уз партиципацију	2.6%	7.1%	7.1%
	Пуна цена	17.9%	0.0%	21.4%
	Не знам	7.7%	7.1%	7.1%
Лечење зуба	Обавезно здравствено осигурање	66.7%	71.4%	69.2%
	Осигурање уз партиципацију	7.7%	21.4%	7.7%
	Пуна цена	15.4%	0.0%	15.4%
	Не знам	10.3%	7.1%	7.7%
Вађење зуба	Обавезно здравствено осигурање	61.5%	78.6%	66.7%
	Осигурање уз партиципацију	5.1%	14.3%	8.3%
	Пуна цена	15.4%	0.0%	16.7%
	Не знам	17.9%	7.1%	8.3%
Ортодонтски апарат	Обавезно здравствено осигурање	43.6%	38.5%	33.3%
	Осигурање уз партиципацију	0.0%	7.7%	0.0%
	Пуна цена	10.3%	0.0%	16.7%
	Не знам	46.2%	53.8%	50.0%
Протеза/ протетска надокнада	Обавезно здравствено осигурање	20.5%	38.5%	30.8%
	Осигурање уз партиципацију	2.6%	7.7%	7.7%
	Пуна цена	20.5%	0.0%	15.4%
	Не знам	56.4%	53.8%	46.2%

Табела бр. 32 Да ли су анкетирани одлагали преглед у односу на службе стоматологије домова здравља округа Зајечар

		Дом здравља		
		ДЗ Књажевац	ДЗ Бољевац	ДЗ Зајечар
Да ли сте одложили преглед из финансијских разлога	Да	2.6%	0.0%	8.3%
	Не	82.1%	81.8%	50.0%
	Не односи се на мене	15.4%	18.2%	41.7%
Да ли сте одложили преглед због дужине чекања	Да	10.3%	0.0%	7.7%
	Не	79.5%	90.9%	46.2%
	Не односи се на мене	10.3%	9.1%	46.2%
Да ли сте одложили преглед због недостатака личног времена	Да	15.4%	18.2%	25.0%
	Не	74.4%	72.7%	33.3%
	Не односи се на мене	10.3%	9.1%	41.7%
Да ли сте одложили преглед због удаљености	Да	5.1%	18.2%	0.0%
	Не	84.6%	72.7%	58.3%
	Не односи се на мене	10.3%	9.1%	41.7%
Да ли сте одложили преглед због ситуације „COVID-19“	Да	18.4%	57.1%	21.4%
	Не	71.1%	21.4%	35.7%
	Не односи се на мене	10.5%	21.4%	42.9%

Табела бр. 33 Оцена стоматолошке услуге током периода епидемије COVID-19

		Дом здравља			Тотал
		ДЗ Књажевац	ДЗ Бољевац	ДЗ Зајечар	
Оцена стоматолошке услуге током периода епидемије COVID-19	Лоше			6.7%	1.5%
	Ни лоше ни добро		35.7%	13.3%	10.3%
	Добро	5.1%			2.9%
	Одлично	76.9%	35.7%	73.3%	67.6%
	Не односи се на мене	17.9%	28.6%	6.7%	17.6%
Тотал		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Табела бр. 34 Опште задовољство стањем оралног здравља анкетираних у домовима здравља округа Зајечар

			Дом здравља			Тотал
			ДЗ Књажевац	ДЗ Бољевац	ДЗ Зајечар	
Оцена Вашег општег оралног здравља	Веома лоше	Број	0	0	2	2
		%	0.0%	0.0%	12.5%	2.9%
	Лоше	Број	1	1	1	3
		%	2.6%	7.1%	6.3%	4.3%
	Ни лоше ни добро	Број	5	5	1	11
		%	12.8%	35.7%	6.3%	15.9%
	Добро	Број	20	3	10	33
		%	51.3%	21.4%	62.5%	47.8%
	Одлично	Број	13	5	2	20
		%	33.3%	35.7%	12.5%	29.0%
Тотал	Број	39	14	16	69	
	%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

$\chi^2 = 16,740$; $DF=8 \Rightarrow p < 0.05 \Rightarrow H_1$

Табела бр. 35 Узевши све у обзир, опште задовољство анкетираних стоматолошком здравственом заштитом у домовима здравља округа Зајечар?

			Дом здравља			Тотал
			ДЗ Књажевац	ДЗ Бољевац	ДЗ Зајечар	
Опште укупно задовољство стоматолошким лечењем	Ни лоше ни добро	Број	2	0	2	4
		%	5.1%	0.0%	11.8%	5.7%
	Добро	Број	7	3	3	13
		%	17.9%	21.4%	17.6%	18.6%
	Одлично	Број	30	11	12	53
		%	76.9%	78.6%	70.6%	75.7%
Тотал	Број	39	14	17	70	
	%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

$\chi^2 = 2,072$; $DF=4 \Rightarrow p > 0.05 \Rightarrow H_0$

1.3 СПЕЦИЈАЛИСТИЧКЕ СЛУЖБЕ

Резултати рада за анкетирани кориснике специјалистичких служби - интерпретације резултата у табелама.

Аналитички су обрађена сва питања из анкете. Део табела је интерпретиран преко процентне структуре сваког питања у односу на целину која представља јединицу посматрања а то је специјалистичка служба у оквиру здравствене установе. Једностаније: понуђени одговори су делови који су стављени у однос према специјалистичкој служби као једној целини.

Поједина питања која нису по карактеру номинална као предходно објашњена, него су цели бројеви (анкетирани корисници уписивали су нпр. године старости) обрађена су преко средње вредности и стандардног одступања у од средње вредности.

Методологија анкета код специјалистичких служби се незнатно разликује од предходно обрађених јер обухвата и питања која се оцењују и оценама задовољства на скали од 1 до 5 , тако да су она интерпретирана преко просечне оцене.

- Демографске и соц-економске карактеристике анкетираних корисника приказане су преко процената.
- Карактеристике специјалистичке службе су интерпретиране преко просечне оцене задовољства.
- Питања која се односе на број посета преко просечног броја и с. одступања.
- Питања са представљеним тврдњама о самој служби, лекарима и осталим особљем спец. службе -преко просечне оцене.

Табела бр. 36 Број и структура анкетираних који су посетили специјалистичку службу у здравственим установама округа Зајечар

	<i>Број анкетираних</i>	<i>Процентни приказ</i>
ОБ Књажевац	198	50.0%
ДЗ Бољевац	71	17.9%
ОБ Зајечар	127	32.1%
Тотал	396	100.0%

Табела бр. 37 Полна структура анкетираних који су посетили специјалистичку службу у здравственим установама округа Зајечар

			Здр. установа			Тотал
			ЗЦ Књажевац	ДЗ Бољевац	ЗЦ Зајечар	
Пол	Мушки	Број	86	31	58	175
		%	43.4%	43.7%	45.7%	44.2%
	Женски	Број	112	40	69	221
		%	56.6%	56.3%	54.3%	55.8%
Тотал	Број	198	71	127	396	
	%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

Табела бр. 38 Просечна старост анкетираних по специјалистичким службама у здравственим установама округа Зајечар

		Специјалистичка служба		
		ДЗ Књажевац	ДЗ Бољевац	ДЗ Зајечар
Године старости	Просечна старост	53.87	59.35	51.31
	Одступање од просека	17.625	14.787	16.906
	Минимум	14	19	2
	Максимум	88	86	82

Табела бр. 39 Образовна структура анкетираних по специјалистичким службама у здравственим установама округа Зајечар

		Здр. установа			Тотал
		ЗЦ Књажевац	ДЗ Бољевац	ЗЦ Зајечар	
Завршена школа	Основна школа			23.0%	7.2%
	Средња школа	78.3%	78.3%	51.6%	69.9%
	Виша и висока школа	21.7%	21.7%	25.4%	22.9%
Тотал		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Табела бр. 40 Материјално стање анкетираних по специјалистичким службама у здравственим установама округа Зајечар

		Здр. установа			Тотал
		ЗЦ Књажевац	ДЗ Бољевац	ЗЦ Зајечар	
Материјално стање	Веома лоше	3.0%	2.9%	15.0%	6.8%
	Лоше	9.6%	11.4%	26.8%	15.4%
	Осредње	52.5%	47.1%	40.2%	47.6%
	Добро	28.3%	37.1%	15.7%	25.8%
	Веома добро	6.6%	1.4%	2.4%	4.3%
Тотал		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Табела бр. 41 Оцена задовољства анкетираних карактеристикама специјалистичке службе у односу на здравствене установе округа

	Здр. установа		
	ДЗ Књажевац	ДЗ Бољевац	ЗЦ Зајечар
Време чекања од тренутка заказивања	4.53	4.97	4.13
Време чекања у чекаоници	4.47	4.94	4.03
Чистоћа и удобност чекаонице	4.49	4.70	3.81
Љубазност медицинске сестре	4.75	4.99	4.23
Љубазност лекара	4.87	4.99	4.25
Време које ми је посвећено током прегледа	4.82	4.97	4.19

Табела бр. 42 Просечан број посета анкетираних у последњих 12 месеци по специјалистичким службама у здравственим установама округа Зајечар

		Специјалистичка служба		
		ДЗ Књажевац	ДЗ Бољевац	ДЗ Зајечар
Колико пута сте посетили лекара специјалисту?	Просек	5.48	3.60	1.86
	Стандардна девијација	5.506	2.528	2.657
	Минимум	1	1	1
	Максимум	50	15	30
Колико пута сте посетили специјалисту у приватној пракси?	Просек	2.45	2.71	1.18
	Стандардна девијација	2.446	1.799	.476
	Минимум	1	1	1
	Максимум	11	5	3

Табела бр. 43 Дужина чекања за специјалистички преглед по специјалистичким службама у здравственим установама округа Зајечар

		Здр. установа			Тотал
		ЗЦ Књажевац	ДЗ Бољевац	ЗЦ Зајечар	
Колико дуго сте чекали на преглед?	Примљен/а сам исти дан	62.4%	97.2%	61.9%	68.5%
	Од 1 до 5 дана	25.9%	2.8%	11.1%	17.0%
	Од 6 до 15 дана	6.1%		19.0%	9.1%
	Више од 15 дана	5.6%		7.9%	5.3%
Тотал		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Табела бр. 44 Оцена специјалистичке услуге током периода епидемије COVID-19

		Здр. установа			Тотал
		ЗЦ Књажевац	ДЗ Бољевац	ЗЦ Зајечар	
Оцена специјалистичке услуге током периода епидемије COVID-19	Веома лоше	1.0%			.5%
	Лоше	3.5%	2.9%		2.4%
	Ни лоше ни добро	3.5%		9.3%	4.5%
	Добро	17.2%	5.7%	24.1%	17.0%
	Одлично	46.5%	50.0%	13.9%	37.8%
	Не односи се на мене	28.3%	41.4%	52.8%	37.8%
Тотал		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Табела бр. 45 Да ли су анкетирани одложили преглед због ситуације „COVID-19“ у односу на специјалистичке службе у здравственим установама округа Зајечар?

		Здр. установа			Тотал
		ЗЦ Књажевац	ДЗ Бољевац	ЗЦ Зајечар	
Да ли сте одложили преглед због ситуације „COVID-19“	Да	20.2%	1.5%		10.6%
	Не	73.2%	89.6%	78.9%	77.8%
	Не односи се на мене	6.6%	9.0%	21.1%	11.6%
Тотал		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Табела бр. 46 Узевши све у обзир, опште задовољство анкетираних специјалистичком здравственом заштитом у здравственим установама округа Зајечар?

			Здр. установа			Тотал
			ЗЦ Књажевац	ДЗ Бољевац	ЗЦ Зајечар	
Опште укупно задовољство специјалистичким лечењем	Лоше	Број	2	0	0	2
		%	1.0%	0.0%	0.0%	0.5%
	Ни лоше ни добро	Број	6	0	23	29
		%	3.0%	0.0%	18.5%	7.4%
	Добро	Број	50	2	61	113
		%	25.3%	2.8%	49.2%	28.8%
	Одлично	Број	140	69	40	249
		%	70.7%	97.2%	32.3%	63.4%
Тотал	Број	198	71	124	393	
	%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

Chi-Square = 102,152; DF=6 => p < 0.01 => H1

1.4 СЕКУНДАРНА ЗДРАВСТВЕНА ЗАШТИТА

Резултати рада за анкетирани кориснике секундарне и терцијалне здравствене заштите - интерпретације резултата у табелама.

Методологија анкета код болничке здравствене заштите се оцењују оценама задовољства на скали од 1 до 5 , тако да су она интерпретирана преко просечне оцене
Остала питања су интерпретирана преко броја и процентне структуре одговора испитаника.
Вредности статистичког теста испод табеле налази се само тамо где је статистика детектовала значајне разлике у одговорима корисника између здравствених установа

Табела бр. 47 Број и структура анкетираних који су лечени у болницама округа Зајечар

	Број	Процент
ОБ Књажевац	45	26.0%
СБ Гамзиград	14	8.1%
ОБ Зајечар	114	65.9%
Тотал	173	100.0%

Табела бр. 48 Полна структура анкетираних који су лечени у болницама округа Зајечар

			Болнице			Тотал
			ОБ Књажевац	СБ Гамзиград	ОБ Зајечар	
Пол	Мушки	Број	16	9	54	79
		%	35.6%	64.3%	47.4%	45.7%
	Женски	Број	29	5	60	94
		%	64.4%	35.7%	52.6%	54.3%
Тотал	Број	45	14	114	173	
	%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

Табела бр. 49 Просечна старост анкетираних који су лечени у болницама округа Зајечар

		Опште болнице		
		ОБ Књажевац	СБ Гамзиград	ОБ Зајечар
Године старости	Просечна старост	52.96	63.18	53.43
	Одступање од просека	19.130	14.041	16.105
	Минимум	9	40	12
	Максимум	89	82	84

Табела бр. 50 Образовна структура анкетираних који су лечени у болницама округа Зајечар

		Болнице			Тотал
		ОБ Књажевац	СБ Гамзиград	ОБ Зајечар	
Завршена школа	Непотпуна основна школа	8.9%			2.3%
	Основна школа	26.7%	42.9%	19.5%	23.3%
	Средња школа	51.1%	57.1%	52.2%	52.3%
	Виша и висока школа	13.3%		28.3%	22.1%
Тотал		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Табела бр. 51 Материјално стање анкетираних који су лечени у болницама округа Зајечар

		Болнице			Тотал
		ОБ Књажевац	СБ Гамзиград	ОБ Зајечар	
Материјално стање	Веома лоше		15.4%	8.9%	7.1%
	Лоше		15.4%	15.2%	11.2%
	Осредње	60.0%	30.8%	41.1%	45.3%
	Добро	37.8%	30.8%	31.3%	32.9%
	Веома добро	2.2%	7.7%	3.6%	3.5%
Тотал		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Табела бр. 52 Просечне оцене карактеристика које се односе на услуге и организацију здравствене заштите током болничког лечења у болницама округа Зајечар

	Болнице		
	ОБ Књажевац	СБ Гамзиград	ОБ Зајечар
Обавештења која су вам дата код пријема у болницу	4.82	4.85	4.25
Организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије	4.78	4.67	4.17
Услуге исхране	4.49	4.36	3.54
Услуге смештаја	4.41	4.62	3.66
Одржавање хигијене собе	4.69	4.57	3.73
Одржавање хигијене тоалета	4.67	4.50	3.53
Организација посета	4.60	4.30	3.97
Обавештења код отпуста из болнице	4.89	4.57	4.24

Табела бр. 53 Просечне оцене рада медицинских сестара у болницама округа Зајечар

	Болнице		
	ОБ Књажевац	СБ Гамзиград	ОБ Зајечар
Поштовање и љубазност	4.91	4.77	4.27
Време чекања на сестру код хитне потребе	4.93	4.73	4.10
Објашњење процедура, тестова и третмана	4.89	4.73	4.13
Опште задовољство сестринском негом	5.00	4.73	4.13

Табела бр. 54 Просечне оцене рада лекара у болницама округа Зајечар

	Болнице		
	ОБ Књажевац	СБ Гамзиград	ОБ Зајечар
Спремност да дају одговоре на питања	4.89	4.86	4.24
Објашњење процедура, тестова и третмана	4.91	4.86	4.20
Поштовање и љубазност	4.96	4.79	4.27
Способност дијагностиковања здравствених проблема	4.91	4.91	4.16
Успешност лечења	4.96	4.46	4.20
Опште задовољство услугама лекара	4.93	4.71	4.22

Табела бр. 55 Да ли је по мишљењу анкетираних пацијената у лечењу коришћен клинички пут у болницама округа Зајечар?

		Болнице			Тотал
		ОБ Књажевац	СБ Гамзиград	ОБ Зајечар	
Да ли је у вашем лечењу коришћен клинички пут	Да	42.2%		20.2%	25.3%
	Не	22.2%	37.5%	26.6%	25.9%
	Не знам	35.6%	62.5%	53.2%	48.8%
Тотал		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Табела бр. 56 Оцена услуге дијагностике и лечења код COVID-19 болести у болницама округа Зајечар по мишљењу анкетираних пацијената

		Болнице			Тотал
		ОБ Књажевац	СБ Гамзиград	ОБ Зајечар	
Оцените услуге дијагностике и лечења код COVID-19 болести	Ни лоше ни добро	4.4%		13.2%	7.4%
	Добро	17.8%	9.1%	15.8%	16.0%
	Одлично	35.6%	27.3%	10.5%	24.5%
	Не односи се на мене	42.2%	63.6%	60.5%	52.1%
Тотал		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Табела бр. 57 Да ли је болничко лечење одложено због актуелне епидемиолошке ситуације у болницама округа Зајечар?

		Болнице			Тотал
		ОБ Књажевац	СБ Гамзиград	ОБ Зајечар	
Да ли вам је болничко лечење одложено због COVID-19 ситуације?	Да	6.7%			1.8%
	Не	84.4%	100.0%	89.0%	88.3%
	Не знам	8.9%		11.0%	9.8%
Тотал		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Табела бр. 58 Опште задовољство анкетираних здравственом заштитом у општим болницама округа Зајечар?

			Болнице			Тотал
			ОБ Књажевац	СБ Гамзиград	ОБ Зајечар	
Опште укупно задовољство болничким лечењем	Лоше	Број	0	1	0	1
		%	0.0%	7.7%	0.0%	.6%
	Ни лоше ни добро	Број	2	2	28	32
		%	4.4%	15.4%	25.2%	18.9%
	Добро	Број	10	3	43	56
		%	22.2%	23.1%	38.7%	33.1%
	Одлично	Број	33	7	40	80
		%	73.3%	53.8%	36.0%	47.3%
Тотал	Број	45	13	111	169	
	%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

Chi-Square = 31,998; DF=6 => p < 0.01 => H1

1.5 ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ НА ХРОНИЧНОМ ПРОГРАМУ ДИЈАЛИЗЕ

Циљ истраживања је да корисници здравствених услуга дијализе укажу на недостатке у функционисању здравства у том сегменту пружања услуга и да се тај ниво здравствене заштите сагледа свеобухватно.

Према стандардизацији квалитета услуге сви центри за дијализу треба буду јединствени када је у питању опрема, смештај, број медицинских сестара/техничара. Сагледавајући овако стање ресурса у том сегменту пружања услуга мора се закључити да оно треба да функционише у границама својих могућности. Квалитет здравствене услуге подставља за здравствене раднике и цео здравствени систем велики изазов и ставља га под лупу јавности, из чега следи да се велики ентузијазам, успешна организација и функционисање у датим условима (лошим) не доживљавају увек као позитивно и добро. Сходно томе možмо закључити да је било потребно уложити додатни напор у установама у којима је вршено истраживање у сврху постизања задовољства корисника здравствених услуга програма дијализе, што обухвата организационе способности, знања и вештине од стране менаџмента и здравствених радника са ограниченим ресурсима. Може да се каже да је све предходно невадено пресудна основа за добру организацију посла и квалитет пружене здравствене услуге.

Истраживање методолошки обухвата стандардизација рада са пацијентима, добру комуникацију, љубазност здравствених радника и тимски рад. Анкета је конципирана тако да указује на:

- Професионалну организацију превоза,
- Квалитет услуге и ниво опремљености,
- Комуникацију и добру сарадњу са здравственим радницима,
- Људске задатке и изазове изказане кроз етику задовољства корисника путем информисаности,
- Љубазности здравствених радника према пацијентима (корисницима),
- Брига и жеља за позитивним решењем здравственог проблема од стране здравствених радника која за човека са болешћу има изузетно позитиван ефекат, како на психичко тако и на његово физичко здравље.
- Номинална питања су приказана процентуално у табелама где је целина/јединица посматрања центар за дијализу.
- Статистички подаци дијализног центра оцењују се оценама на скали од један до пет, тако да су све овакве групе питања интерпретирана је преко просечних оцена.

Табела бр. 59 Број и структура анкетираних корисника програма дијализе на Борском округу

	Број анкетираних	Структура
ОБ Књазевас	13	39.4%
ОБ Зајечар	20	60.6%
Тотал	33	100.0%

Табела бр.60 Полна структура анкетираних корисника хемодијализе на Зајечарском округу

		Здравствена установа		Тотал
		ОБ Књазевас	ОБ Зајечар	
Пол	Мушки	61.5%	57.9%	59.4%
	Женски	38.5%	42.1%	40.6%
Тотал		100.0%	100.0%	100.0%

Табела бр.61 Статистички подаци који се тичу старости анкетираних корисника дијализе

		Здравствена установа	
		ОБ Књазевас	ОБ Зајечар
Године старости	Просечна старост	63.62	53.53
	Стд. Девијација	5.173	17.543
	Минимум	55	29
	Максимум	71	89

Табела бр.62 Образовни ниво анкетираних корисника хемодијализе на Зајечарском округу

		Здравствена установа		Тотал
		ОБ Књазевас	ОБ Зајечар	
Завршена школа	незавршена основна		15.8%	9.4%
	основна школа	30.8%	5.3%	15.6%
	средња школа	61.5%	63.2%	62.5%
	виша и висока школа	7.7%	15.8%	12.5%
Тотал		100.0%	100.0%	100.0%

Табела бр.63 Материјална стање анкетираних корисника хемодијализе на Зајечарском округу

		Zdravstvena ustanova		Тотал
		OB Knjazevac	OB Zajecar	
Материјално стање	веома лоше		10.0%	6.1%
	лоше	7.7%	10.0%	9.1%
	осредње	15.4%	35.0%	27.3%
	добро	69.2%	40.0%	51.5%
	веома добро	7.7%	5.0%	6.1%
Тотал		100.0%	100.0%	100.0%

Табела бр. 64 Место дијализе/центар хемодијализе на Зајечарском округу

		Zdravstvena ustanova		Тотал
		OB Knjazevac	OB Zajecar	
Место центра за дијализу	У матичној установи	100.0%	94.4%	96.8%
	друга- у оквиру матичне		5.6%	3.2%
Тотал		100.0%	100.0%	100.0%

Табела бр. 65 Врста транспорта који користите анкетирани корисници за долазак у центар за дијализу

		Zdravstvena ustanova		Тотал
		OB Knjazevac	OB Zajecar	
Врста транспорта	Приватни аутомобил	7.7%	22.2%	16.1%
	Организовани транспорт установе	92.3%	77.8%	83.9%
Тотал		100.0%	100.0%	100.0%

Табела бр.66 Статистички подаци оцењени просечним оценама који се тичу показатеља услова превоза/транспорта до и од дијализног центра

	Zdravstvena ustanova	
	OB Knjazevac	OB Zajecar
Да ли вам одговара ова врста превоза?	4.58	4.89
Време које проведете у превозу од куће до дијализног центра	4.42	4.83
Услови на паркинг простору	4.50	4.05
Приступ лифту	3.18	1.37
Приступ и опрема уколико Вам је потребна помоћ	4.55	2.79

Табела бр.67 Статистички подаци који се тичуведеног времена у минутама које анкетирани корисници проведу у превозу од куће до дијализног центра.

		Zdravstvena ustanova	
		OB Knjazevac	OB Zajecar
Време које обично проведете у превозу	Просек	16.42	23.44
	Стд. Девијација	10.596	21.351
	Минимум	5	4
	Максимум	30	81

Табела бр.68 Статистички подаци оцењени просечним оценама који се тичу показатеља услова у погледу термина које пацијенти имају на располагању за дијализу

	Zdravstvena ustanova	
	OB Knjazevac	OB Zajecar
Да ли вам одговара радно време дијализног центра?	4.85	4.84
Избора дана који вам одговара за дијализу	4.58	4.89
Могућност избора периода дијализе	4.69	4.35

Табела бр.69 Статистички подаци оцењени просечним оценама који се тичу показатеља услова/опремљености соба за дијализу

	Zdravstvena ustanova	
	OB Knjazevac	OB Zajecar
Расположиви простор	3.92	3.79
Простор за одмор	3.62	3.79
Температура просторије	3.62	3.72
Осветљење просторије	4.54	4.18
Ниво буке	4.62	4.06
Други аспект	4.75	4.63

Табела бр. 70 Статистички подаци оцењени просечним оценама који се тичу показатеља за општи сет питања о самом центру за дијализу а односи се на сегмент професионалне опреме и комодитет анкетираних корисника дијализе

	Zdravstvena ustanova	
	OB Knjazevac	OB Zajecar
Да ли сте задовољни инсталацијама у фотељи	4.50	4.32
Начини да се забавите током поступка дијализе	4.77	4.30
Легани оброк који вам се послужује	4.75	3.45
Пристап гардероби (тушеви) вам одговара?	3.54	3.20
Да ли сте задовољни условима у чекаоници	3.62	3.85
Да ли сте задовољни условима у гардероби?	3.46	3.45
Да ли сте задовољни условима у тоалету?	4.08	3.00

Табела бр.71 Статистички подаци оцењени просечним оценама који се тичу показатеља услуге сестринске неге током дијализе

	Zdravstvena ustanova	
	OB Knjazevac	OB Zajecar
Време за слушање	4.92	4.95
Хитно одазивање на ваш позив	5.00	4.79
Могућност постављања питања	4.92	5.00
Пажња која се посвећује вашој болести	5.00	5.00
Пажња која се посвећује вашем болу	4.92	5.00
Пажња посвећена вашем мишљењу	5.00	5.00
Остали елементи	5.00	5.00

Табела бр.72 Статистички подаци оцењени просечним оценама који се тичу показатеља услуге лекара током дијализе

	Zdravstvena ustanova	
	OB Knjazevac	OB Zajecar
Време за слушање	4.69	4.84
Хитно одазивање на ваш позив	4.62	4.63
Могућност постављања питања	4.69	4.84
Пажња која се посвећује вашој болести	4.69	4.84
Пажња која се посвећује вашем болу	4.62	4.84
Пажња посвећена вашем мишљењу	4.62	4.84
Остали елементи лекарске струке	4.54	4.84

Табела бр.73 Статистички подаци оцењени просечним оценама који се тичу показатеља осталих аспеката пружања услуге дијализе

	Zdravstvena ustanova	
	OB Knjazevac	OB Zajecar
Можете да учествујете у доношењу одлука	4.46	4.81
Задовољни сте учесталашћу лекарских прегледа?	4.69	4.83
Можете да добијете личне консултације са лекаром?	4.62	4.82
Ваша интимност се поштује	4.62	4.83
Можете да приступите медицинској документацији	4.69	4.39
Постоје и поштују се процедуре за пружање безбедних поступака	4.62	4.61

Табела бр.74 Структура одговара на групу питања која се односе на индивидуалну етику и дисциплину анкетираних корисника током дијализе

		Zdravstvena ustanova	
		OB Knjazevac	OB Zajecar
Да ли добро подносите дијализу	Да	53.8%	93.8%
	Не	46.2%	6.3%
Да ли се придржавате савета лекара у вези са дијетом	Да	76.9%	94.1%
	Не	23.1%	5.9%
Да ли редовно узимате лекове?	Да	92.3%	88.9%
	Не	7.7%	11.1%
Да ли скраћујете/прескачете време које је одређено за дијализу?	Да	7.7%	5.6%
	Не	92.3%	94.4%

Табела бр.75 Статистички подаци оцењени просечним оценама који се тичу показатеља која се односе на општу информисаност анкетираних корисника током дијализе од стране пружалаца услуга центра.

	Zdravstvena ustanova	
	OB Knjazevac	OB Zajecar
Да ли сте задовољни општим информацијама о дијализи?	4.38	4.80
Да ли сте задовољни информацијама о току ваше дијализе?	4.62	4.90
Информацијама о могућим компликацијама ваше дијализе?	4.08	4.60
Информацијама о вашем здравственом проблему?	4.46	4.75
Да ли сте задовољни информацијама о терапији лековима?	4.69	4.95
Информацијама о могућим компликацијама терапије лековима?	4.50	4.75
Информације о резултатима ваших лабораторијских тестова?	4.69	4.80
Информације о вашем здравственом стању?	4.77	4.95
Информацијама које добијате о ограничењима у исхрани?	4.92	4.79
Информацијама које добијате о физичким активностима?	4.77	4.60
Информацијама које добијате о сексуалном животу?	4.69	3.72
Информацијама о лековима који се финансирају из РФЗО-а	4.08	4.45

Табела бр.76 Структура одговора на групу тичу показатеља која се односе на општу информисаност анкетираних корисника о стању терапије и цене лекова.

		Zdravstvena ustanova	
		OB Knjazevac	OB Zajecar
Да ли сте набављали неки лек из сопствених средстава због дијализе?	Да	15.4%	80.0%
	Не	84.6%	20.0%
Да ли вам је тај лек препоручен од лекара који прати ваше лечење ?	Да	23.1%	73.7%
	Не	76.9%	26.3%
Да ли сте морали да одустанете од узимања неког лека због његове цене?	Да	15.4%	15.8%
	Не	84.6%	84.2%
Да ли знате кога да контактирате у случају хитне потребе	Да	92.3%	94.4%
	Не	7.7%	5.6%
Да ли бисте препоручили ваш центар за дијализу особи ?	Да	92.3%	95.0%
	Не	7.7%	5.0%

Табела бр. 77 Опште задовољство анкетираних здравственом заштитом у центрима за дијализу округа Бор?

			Zdravstvena ustanova		Тотал
			OB Knjazevac	OB Zajecar	
Да ли сте генерално задовољни дијализом у вашем дијализном центру?	незадовољан	Број	1	0	1
		%	7.7%	0.0%	3.0%
	задовољан	Број	1	8	9
		%	7.7%	40.0%	27.3%
	веома задовољан	Број	11	12	23
		%	84.6%	60.0%	69.7%
Тотал	Број	13	20	33	
	%	100.0%	100.0%	100.0%	

$Chi-Square = 5,239; DF=4 \Rightarrow p > 0.05 \Rightarrow H_0$

2. Дискусија и закључци

2.1 Изабрани лекар

Корисници женског пола преовлађују у структури анкетираних у оба дома здравља (око 60%), док се просек година старости креће око 40 (± 18 година од просека) година у зависности од установе.

Око трећине анкетираних је средњошколског образовања (63%) док су остали са основном школом (18%) односно високо образовани (17%). Добру материјалну ситуацију има око 40% корисника у Зајечарском округу. Већи део од 46% анкетираних је осредњег материјалног статуса, односно око 15% са лошим материјалним статусом.

Просечан број посета за последњих 12 месеци је око 8 (7,92). Посете код приватног лекара се не разликују и у просеку су око три до четири за последњих годину дана на нивоу округа.

Прегледи се углавном заказују телефоном у 51% случајева, затим путем апликације „Мој доктор” - 25% и они који нису имали потребе да заказују - 24%. Одступања анкетираних приликом изјашњавања у вези са заказивањем прегледа регистрована су једино у ДЗ Зајечар јер у 70% случајева заказивање се завршава телефоном. Више од две трећине анкетираних

код свих служби, истог дана обаве преглед. Преко 80% анкетираних у ДЗ Бољевац и Књажевац остварује преглед истог дана. Остали пацијенти обаве преглед у року до 5 дана.

Оцене анкетираних које се односе на дигитализацију у здравству (рецепти, апликација „Мој доктор” и заказивање) су оцењене високим оценама преко четворке (на скали од 1 до 5).

Савети које изабрани лекар даје корисницима на тему очувања здравља су у 60% случајева за време редовне посете/превентивни центар. У вези јавно здравствених проблема није разговарало око 40% анкетираних јер, по њима, за то није било потребе (алкохол, дрога, секс и стрес).

Изјаве анкетираних које се односе не неки од наведених скрининг прегледа у домовима здравља округа Зајечар су подељене, у смислу да, око 20% зна за поједине скрининге а у исто толиком проценту мисли да се то не односи на њих. Више од половине анкетираних ДЗ Књажевац и Зајечар није ишло на скрининг за рано откривање болести (рака дебелог црева, материце и дојке, кардиоваскуларног ризика, дијабетеса типа 2 и депресије) док је у ДЗ Бољевац тај број у преко 70% случајева.

Високе оцене (изказане преко просечне оцене на скали од 1 до 5) анкетираних које се односе на медицинске сестре у домовима здравља округа Зајечар, потврђене су кроз групу питања која се односе на субјективно доживљен однос са медицинском сестром у погледу комуникације и њиховим позитивним карактеристика, исказаним кроз уважавање и љубазност (просечне оцене су преко 4,6).

Исто тако и код лекара евидентирамо високе оцене анкетираних у домовима здравља округа Зајечар, које су такође потврђене кроз групу питања која се односе на субјективно доживљен однос са изабраним лекарима и њиховим позитивним карактеристика (просечне оцене су преко 4,6).

Група питања која завређује посебну пажњу дефинисана је карактеристикама саме здравствене установе, односно службе. На основу просечних оцена уочавамо да постоје нека мања одступања у погледу одговора (радно време, комуникације, чекаонице, кадар, процедуре, опрема, хигијена...) између самих служби домова здравља. Просечне оцене су преко четворке у Књажевцу и Зајечару док је Бољевац испод окружног просека (3,88 на нивоу групе показатеља).

Услуге дијагностике и лечења код “Covid-19” болести у домовима здравља округа Зајечар за око 80% анкетираних су биле добре/одличне. Питање се није односило за 15% анкетираних.

Група питања која се односе на одлагање здравствене заштите су мало различита у структури одговора (плус/минус 5%) код домова здравља. Углавном нешто више од 75% анкетираних није одлагало преглед због финансијских разлога, дужине чекања, недостатка личног времена, удаљености установе. Посебно се издваја разлог у односу на претходне наводе а све око ситуације због “Covid-19” пандемије која је приморала око 41% анкетираних да одложи преглед код изабраног лекара код сва три дома здравља..

Здравствена заштита је у години пандемије била на најбољи начин обезбеђена свим корисницима услуга и производ тога је да је преко 80% анкетираних задовољно својим општим стањем здравља. Само око 4% анкетираних је своје опште стање здравља оценило као лоше.

Опште задовољство корисника здравствене заштите који су посетили службе са изабраним лекарима је на високом нивоу (задовољни/веома задовољни). Око 80% корисника задовољно је услугама које су пружиле здравствене установе округа Зајечар. Уочене разлике у задовољству по службама изабраног лекара између здравствених установа су статистички потврђене.

2.2 Стоматологија

Мало више од половине анкетираних су корисници женског пола (57%), док је просек година старости у интервалу од 34 у Књажевцу до 45 година у Зајечару. Старосне разлике нису мале и крећу се у просеку минус/плус 18 (Зајечар и Књажевац) до 21 (Бољевац) година од просека.

Половина анкетираних корисника је са средњом школском спремом (50%). Око 20% је са вишом и високом, односно 15% са основном. Близу половине (46%) анкетираних у свим здравственим установама задовољно је својом материјалном ситуацијом док је 44% свој статус означило као осредњи.

Структура корисника стоматолошке заштите варира по установама. Корисници стоматолошких интервенција у Бољевацу су углавном школска деца и студенти (– 57%), док је у Зајечару и Књажевцу око 30% сврстано у недефинисане категорије пацијената (остале категорије) .Око 8% анкетираних посетило је стоматологију искључиво везано за хитну интервенцију.

Просечан број посета за последњих 12 месеци је око 5 код свих стоматолошких служби. Када су у питању посете приватној пракси анкетирани су имали у просеку од две у Зајечару, до осам посета у Бољевцу.

Време пружања саме услуге/прегледа код стоматолога је приближно једнако и не разликује се од службе до службе. Истог дана обави преглед преко 80% анкетираних корисника, односно време заказивања прегледа и пружања прегледа/услуге је истог дана.

Сет питања која се односе на разлоге посета приватном стоматологу су непотпуна за генерализацију закључака у овом извештају јер нису сви анкетирани одговорили на њих, односно већина их је прескочила приликом анкетања. Стиче се утисак да су од понуђених одговора увек бирали онај који означава неке од других разлога.

Изабрани стоматолог корисницима даје савете на тему очувања здравља уста и зуба и то у 90% случајева за време редовне посете. Поједине области из превентивне стоматологије за анкетираних ДЗ Зајечар нису биле непознаница (за око 20% није требало упутити савет на теме : значај редовних прегледа, употреба флуора, правилно прање зуба, неправилности зуба и вилица, настанак каријеса, правилна исхрана... итд).

Група питања која се односе на субјективно доживљен односа са изабраним стоматологом и његовим позитивним карактеристикама је високо оцењен од стране анкетираних у домовима здравља округа Зајечар (просечне оцене на скали од 1 до 5 су у просеку од 4,7 до максималних 5).

Група питања која завређује посебну пажњу дефинисана је карактеристикама саме здравствене установе, односно стоматолошке службе. На основу просечних оцена уочавамо да не постоје нека значајна одступања у погледу одговора (радно време, комуникације, чекаонице, кадар, процедуре, опрема, хигијена...) између самих стоматолошких служби домова здравља округа Зајечар . Пажњу привлаче високе просечне оцене које се налазе у интервалу од 4,2 до максималних 5. Једина карактеристика која је лоше оцењена је стање стоматолошке опреме у ДЗ Књажевац (3,21).

Група питања – материјални издаци за стоматолошку здравствену заштиту су за 80% услуга остварени из обавезног здравственог осигурања. Око 8% анкетираних који су посетили стоматолошку службу ДЗ Зајечар одлагали су посету стоматологу због материјалне ситуације. Већина анкетираних у Бољевцу и Књажевцу није одлагала (90%) посету стоматологу ни из једног од понуђених разлога у анкети (финансијских разлога, дужине чекања, недостатка личног времена, због удаљености и Ковид19 пандемије). Посебно се издваја разлог у односу на претходне наводе одлагања посета , а све око ситуације због “Covid-19” пандемије која је приморала 57 % анкетираних у Бољевцу да одложи преглед/интервенцију.

Стоматолошка здравствена заштита округа Зајечар је у години пандемије била на најбољи начин обезбеђена свим корисницима услуга и 80% корисника је услугу оценила одлично. Исто толико анкетираних је своје опште стање здравља уста и зуба оценило као задовољавајуће.

Опште задовољство корисника стоматолошком здравственом заштитом и изабраним стоматолозима је на високом нивоу са 95% задовољних/веома задовољних. Разлике у задовољству стоматолошким службама између здравствених установа нису статистички потврђене.

2.3 Специјалистичке службе

У специјалистичким службама округа Зајечар однос корисника оба пола је приближно уједначен (55% женски - 45% мушки). Просек година (просек округа је 55 година старости) у свим специјалистичким службама у којима је вршено анкетирање корисника креће се од 51 у Зајечару до 59 у Бољевцу.

Преко две трећине пацијената који су посетили специјалистичку службу је са средњом школом (70%), односно око петине анкетираних је са високом стручном спремом.

За половину анкетираних материјално стање је окарактерисано као осредње. У ДЗ Бољевац је око 40% анкетираних са добрим материјалним стањем. Око 20% анкетираних по установама има лош материјални статус док је тај број још већи 10% код пацијената специјалистичких служби у Зајечару..

Карактеристике саме службе (чекаонице, хигијена и љубазност означене су оценама на скали од 1 до 5) оцењене су одличном просечном оценом преко четворке. Постоје мала одступања у зависности од саме службе, али нису значајна (на другој децимали иза зареза). Највишим просечним оценама оцењено је особље (медицинске сестре и лекари специјалисти) и то њихова љубазност.

Просечан број посета лекару специјалисти креће се у просеку од два (Зајечар) до четири пута (Бољевац) годишње. Посете приватнику специјалисти у просеку су занемарљиве и крећу се од два до три пута годишње.

Дужина чекања на преглед специјалисте најдужа је ЗЦ у Зајечару, јер око 20% пацијената чека више од 2 до 5 дана, док је тај број мањи (10%) у ОБ Књажевац. Највећи број обављених прегледа истог дана је у ДЗ Бољевац где специјалистичке службе изврше и до 97% пријема пацијената.

Анкетирани корисници су за време пандемије добро/одлично оценили услуге и организацију у специјалистичким службама округа Зајечар. Око 40% анкетираних није дало никакву оцену јер се питање није односило на њих. Ситуација због "Covid-19" пандемије је приморала око

20% анкетираних у ОБ Књажевац да одложи преглед/услугу код лекара специјалисте. Код осталих специјалистичких служби на нивоу округа није било одлагања посета.

Евидентиране су мале разлике у општем задовољству по специјалистичким службама између здравствених установа. Опште задовољство корисника специјалистичком здравственом заштитом преовладава код служби ДЗ Бољевац и ЗЦ Књажевац (преко 90% задовољних/веома задовољних).

2.4 Секундарна и терцијарна здравствена заштита

Мало више од половине лечених у болницама је већином женског пола (нешто више од половине лечених анкетираних пацијената - 54%). Просечна старост лечених пацијената је од 43 (ОБ Зајечар и Књажевац) до 63 (СБ Гамзиград) док је одступање од просека ± 15 година.

Већина лечених пацијената су са средњом школском спремом (око 50%). Највећи број анкетираних са високим образовањем је у Зајечару ($\approx 28\%$). Материјално стање анкетираних пацијената је углавном осредње(45%) и добро(33%).Са добрим материјалним стањем највише је ($\approx 40\%$) анкетираних/лечених у болницама ОБ Књажевац.

Група питања која је карактеристична за услуге и организацију здравствене заштите током болничког лечења (пријем/отпуст, терапија/дијагностика, храна/смештај, хигијена) оцењена су на скали задовољства оценама од 1 до 5 и интерпретирана су преко просечне оцене задовољства анкетираних. Лечени пацијенти су у просеку оценили претходно наведене околности лечења одличним оценама, (просек оцена од 4,37 је изнад четворке код све три болнице на округу) .

Субјективан однос са медицинским особљем, анкетирани су исказивали на скали задовољства оценама од 1 до 5. Лечени пацијенти су наведене карактеристике медицинских сестара и осталог особља у просеку оценили одличним оценама, (просек оцена преко четири $\approx 4,61$ на нивоу округа за љубазност, објашњење процедура, време чекања...)односно били су задовољни истим. Између установа нема значајне разлике у исказаном задовољству/незадовољству. Високе оцене доминирају због љубазности и опште сестринске неге.

На исти начин и на истој скали задовољства лечени пацијенти су задовољни како радом тако и самим односом са лекарима у свим болницама (просечне оцене су изнад четворке $\approx 4,63$ на нивоу све три окружне болнице за љубазност, комуникацију, информисаност,

дијагностиковање и успешност лечења). Између установа нема значајне разлике у исказаном задовољству односно, незадовољству.

Питање које генерише ставове о коришћењу клиничких путева у болницама округа Зајечар, по мишљењу анкетираних пацијената, не може за сада да се интерпретира јер је сам појам за већину пацијената непознаница, што значи да око 50 % о томе нема никаква сазнања. Једино анкетирани пацијенти ОБ Књажевац су у 42% случајева одговорили потврдно да је коришћен клинички пут.

Када су у питању услуге дијагностике/терапије код ЦОВИД-19 болести за око 40% анкетираних који су због тога хоспитализовани биле добре/одличне. Осталих 60% анкетираних није било хоспитализовано због ковида већ из других разлога.

Ситуација због "Covid-19" пандемије није приморала анкетираних да одложи болничко лечење у болницама округа Зајечар (90% анкетираних).

Када се све генерализује, опште задовољство анкетираних лечених пацијената Зајечарског округа у болницама је врло задовољавајуће са 90% задовољних/врло задовољних корисника болничке здравствене заштите. Што се задовољства тиче детектоване су статистичке разлике између установа секундарне/терцијарне здравствене заштите и оне су у структури задовољства код СБ Гамзиград (7,7% анкетираних су се изјаснили као незадовољни).

2.5 Задовољство корисника дијализе

Пол корисника програма дијализе је у односу 6 према 4 за мушкарце (59%) и жене (41%). Просечна старост је од 54 година у центру у Зајечару до 64 у Књажевцу, док је распон старости анкетираних од минималних 29 до максималних 89 година. Две трећине анкетираних на зајечарском округу је са завршеном средњом школом односно петина је са основном/незавршеном основном школом, док је са високом око 12% анкетираних. Материјално стање анкетираних је добро (51%) и осредње (27%) за већину анкетираних.

Организован транспорт је у 80% случајева од стране установе. Просечно време транспорта је око 15 минута у Књажевцу до око 20 у Зајечару, док је трајање превоза за поједине кориснике програма дијализе од минималних 5 до максималних 80 минута.

Статистички подаци који обухватају групу показатеља услова превоза и друге аспекте транспорта до и од дијализног центра оцењују се оценама на скали од један до пет, тако да је ова група питања интерпретирана преко просечних оцена. Аналитичком обрадом показатеља

закључујемо да је горе наведена група питања оцењена високим оценама од стране анкетираних, тако да су све просечне оцене преко четворке сем дела који се односи на лифт и опрему у случају хитности за коју анкетирани немају сазнања.

Статистички подаци групе показатеља аспеката радног времена дијализног центра оцењују се оценама на скали од један до пет, тако да је ова група питања интерпретирана преко просечних оцена. Аналитичком обрадом показатеља закључујемо да је горе наведена група питања оцењена високим оценама од стране анкетираних, тако да су све просечне оцене преко четворке (4,70).

Наредна група показатеља обједињује услове/опремљености соба за дијализу. Оцењују се оценама на скали од један до пет, тако да је и ова група питања интерпретирана преко просечних оцена. Аналитичком обрадом показатеља закључујемо да је ова група питања оцењена високим оценама од стране анкетираних и да су све просечне оцене углавном преко четворке. Нешто нижим просечним оценама, испод четворке (3,74) оцењене су просторије и температура у оба центра на округу Зајечар.

Статистички подаци који обухватају групу показатеља за општи сет питања о самом центру за дијализу а односе се на сегмент професионалне опреме и комодитет анкетираних корисника дијализе, су оцењени оценама на скали од један до пет, тако да је ова група питања интерпретирана преко просечних оцена. Аналитичком обрадом показатеља закључујемо да горе наведена група питања оцењена високим оценама од стране анкетираних тако да су све просечне оцене углавном преко четворке. Нешто нижим просечним оценама испод четворке (3,52) оцењени су гардеробери и чекаонице у оба центра на округу Зајечар.

Статистички подаци који се односе на услуге сестринске неге током дијализе интерпретирани су на исти начин као и претходне групе и оне су оцењене високим просечним оценама преко четворке. Нема значајних одступања између центара за дијализу као и између аспеката сестринске неге (4,96 је просечна оцена за ниво округа).

Статистички подаци који се односе на лекаре интерпретирана на исти начин као и претходне групе, такође су оцењени високим просечним оценама преко четворке. Нема значајних одступања између центара за дијализу као и између аспеката лекарске етике (4,72 је просечна оцена за ниво округа).

Група показатеља осталих аспеката пружања услуга дијализног центра оцењена оценама на скали од један до пет, је интерпретирана преко просечних оцена. Аналитичком обрадом показатеља закључујемо да је горе наведена група питања оцењена високим оценама од стране анкетираних тако да су све просечне оцене преко четворке (4,62).

Следећа група питања је номинална са две категорије- потврдно (ДА) и одрично (НЕ) а по методологији истражују сегмент који се односи на индивидуалну етику и дисциплину

анкетираних корисника током дијализе. За 90% корисника претходно наведен сегмент центра за дијализу је у реду. Скоро половина анкетираних у центру у Књажевцу (46%) није задовољна како физички и психички подноси дијализу.

Група питања из које добијамо информације о здравственим радницима и тимском раду са пацијентима у самом дијализном центру је оцењена оценама на скали од један до пет и интерпретирана је преко просечних по методологији. Већина питања која обрађује овај сегмент истраживања је оцењена одличним оценама (4,61 је просечна оцена за ниво округа) по којим су корисници задовољни односом пружалаца услуга као и осталим професионалним процедурама које се пружају у центру за дијализу. Нема значајних статистичких одступања на нивоу центара округа Зајечар.

Следећа група питања је номинална са две категорије- потврдно (ДА) и одрично (НЕ) по методологији и истражују сегмент који се односи на општу информисаност анкетираних корисника о стању терапије и цене лекова током дијализе. 80% корисника центра у Зајечару лекове купује сопственим средствима што није случај у Књажевцу ,где само 15% издатака за лекове издвајају сами. Слична ситуација када су лекови у питању , у Зајечару око 70% случајева су по препоруци лекара, док у центру у Књажевцу је само у 23% случајева. Сви остали аспекти информисаности се у 90% случајева поклапају тако да су за кориснике центра дијализе у реду.

На крају сублимирамо да је опште задовољство корисника дијализе на високом нивоу, тј. да је оваквим сегментом здравствене заштите (око 90% задовољних/веома задовољних).

Припремио и уредио МК