



**Zavod za javno zdravlje "Timok" Zaječar**

Sremska 13, 19000 Zaječar

e-mail: [timok@zavodzajecar.rs](mailto:timok@zavodzajecar.rs); [www.zavodzajecar.rs](http://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 БОР 2023 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 - корисници

**Време и јединица посмарања у установама примарне здравствене заштите** (*домови здравља Бор, Кладово, Мајданпек и Неготин по службама: општа медицина, медицина рада, здравствена заштита жена, здравствена заштита деце и стоматолошка здравствена заштита деце*), истраживање је спроведено **20. новембра 2023. 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 здравствене заштите** (*ОБ Бор, ОБ Кладово, ОБ Мајданпек и ОБ Неготин по одељењима: интерно, хируршко, гинеколошко- акушерско, рехабилитација, као и у специјалистичким службама интерне медицине.*) истраживање је спроведено **од 20. до 24. новембра 2023. 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 примарној и стационарној здравственој установи, истраживање задовољства спроведено је **22. новембра 2023. у трајању од једног радног дана** у радно време специјалистичке службе.

**У дијализним центрима и одељењима за хемодијализу** здравствених установа истраживање је спроведено **од 20. до 25. новембра 2023.** године у трајању од укупно пет дана у радно време (од понедељка до петка) дијализних центара и одељења за хемодијализу.

### **Интерпретација резултата - корисници**

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 редукције 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 преветнивног саветовања изказана су преко процената
- Питања са представљеним тврдњама о самој служби, лакарима и медицинским сетрама 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 Бор

			Здравствена установа				Тотал
			ДЗ Бор	ДЗ Кладово	ДЗ М-пек	ДЗ Неготин	
Служба	Општа медицина	Број	128	100	15	135	378
		%	46.0%	57.1%	25.4%	55.8%	50.1%
	Педијатрија	Број	125	55	29	79	288
		%	45.0%	31.4%	49.2%	32.6%	38.2%
	Гинекологија	Број	25	20	15	28	88
		%	9.0%	11.4%	25.4%	11.6%	11.7%
Тотал		Број	278	175	59	242	754
		%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

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

		Здравствена установа				Тотал
		ДЗ Бор	ДЗ Кладово	ДЗ М-пек	ДЗ Неготин	
Пол	Мушки	36.0%	40.6%	37.3%	38.8%	38.1%
	Женски	64.0%	59.4%	62.7%	61.2%	61.9%
Тотал		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

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

		Здравствена установа			
		ДЗ Бор	ДЗ Кладово	ДЗ М-пек	ДЗ Неготин
Године старости	Просечна старост	36.93	37.99	38.33	43.98
	Одступање од просека	16.219	25.204	17.236	20.350
	Минимум	2	1	2	13
	Максимум	77	91	73	89

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

		Здравствена установа				Тотал
		ДЗ Бор	ДЗ Кладово	ДЗ М-пек	ДЗ Неготин	
Завршена школа	незавршена основна	4.7%	1.1%		5.0%	3.6%
	основна школа	12.0%	16.6%	3.4%	27.7%	17.4%
	средња школа	56.7%	58.9%	69.5%	47.9%	55.4%
	виша и висока школа	26.5%	23.4%	27.1%	19.4%	23.6%
Тотал		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

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

		Здравствена установа				Тотал
		ДЗ Бор	ДЗ Кладово	ДЗ М-пек	ДЗ Неготин	
Материјално стање	веома лоше	1.1%	1.7%		1.7%	1.3%
	лоше	5.8%	4.0%	5.1%	5.4%	5.2%
	осредње	39.9%	32.2%	35.6%	39.7%	37.7%
	добро	47.8%	55.7%	49.2%	42.6%	48.1%
	веома добро	5.4%	6.3%	10.2%	10.7%	7.7%
Тотал		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

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

		Здравствена установа			
		ДЗ Бор	ДЗ Кладово	ДЗ М-пек	ДЗ Неготин
Колико пута сте посетили лекара?	Просечно	6.56	5.25	5.02	4.92
	Одступање од просека	6.166	3.942	4.874	4.580
	Минимум	1	1	1	1
	Максимум	52	30	30	40
Колико пута сте посетили лекара у приватној пракси?	Просечно	3.73	2.19	2.59	2.70
	Одступање од просека	4.090	1.693	1.583	2.439
	Минимум	1	1	1	1
	Максимум	30	8	6	15

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

		Дом здравља				Тотал
		ДЗ Бор	ДЗ Кладово	ДЗ М-пек	ДЗ Неготин	
Како заказујете преглед код изабраног лекара?	Телефоном	50.0%	36.6%	18.6%	34.3%	39.3%
	Путем апликације „Мој доктор“	2.2%	8.0%	1.7%	3.3%	3.9%
	Лично	35.7%	40.6%	47.5%	48.8%	42.0%
	Нисам заказивао	12.1%	14.9%	32.2%	13.6%	14.8%
Тотал		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

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

		Дом здравља				Тотал
		ДЗ Бор	ДЗ Кладово	ДЗ Мајданпек	ДЗ Неготин	
Колико дуго сте чекали на преглед?	Примљен/а сам исти дан	62.8%	49.7%	98.1%	60.3%	61.4%
	Од 1 до 5 дана	22.5%	38.9%	1.9%	22.3%	24.9%
	Од 6 до 15 дана	9.7%	8.6%		9.9%	8.8%
	Више од 15 дана	5.0%	2.9%		7.4%	4.9%
Тотал		100.0%	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 Бор

		Дом здравља			
		ДЗ Бор	ДЗ Кладово	ДЗ М-пек	ДЗ Неготин
Прописивање лекова	Оцена	4.13	3.99	4.73	4.29
	Без одговора	93	21	18	32
Апликација „Мој доктор“	Оцена	3.58	3.85	3.68	3.73
	Без одговора	153	52	37	86
Заказивање специјалистичких прегледа	Оцена	3.88	3.86	3.93	3.92
	Без одговора	107	23	31	51



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

		Дом здравља			
		ДЗ Бор	ДЗ Кладово	ДЗ М-пек	ДЗ Неготин
Правилна исхрана	Да, за време редовне посете	36.1%	28.9%	45.8%	50.4%
	У посети превентивном центру	15.0%	6.9%	25.0%	10.7%
	Не	14.2%	24.9%	6.3%	12.4%
	Није било потребно	30.9%	24.9%	16.7%	20.2%
	Не сећам се	3.9%	14.5%	6.3%	6.2%
Важност физичке активности	Да, за време редовне посете	27.9%	31.0%	48.8%	47.1%
	У посети превентивном центру	18.6%	4.6%	27.9%	9.1%
	Не	13.7%	25.9%	7.0%	14.9%
	Није било потребно	36.3%	24.1%	9.3%	23.6%
	Не сећам се	3.5%	14.4%	7.0%	5.4%
Штетност злоупотребе алкохола	Да, за време редовне посете	17.9%	20.7%	30.0%	33.1%
	У посети превентивном центру	10.0%	5.2%	17.5%	7.4%
	Не	19.2%	24.7%	10.0%	23.6%
	Није било потребно	48.0%	33.3%	27.5%	28.5%
	Не сећам се	4.8%	16.1%	15.0%	7.4%
Штетност пушења	Да, за време редовне посете	17.3%	19.0%	31.7%	36.0%
	У посети превентивном центру	9.7%	5.7%	17.1%	8.7%
	Не	19.0%	24.7%	12.2%	21.9%
	Није било потребно	49.1%	33.9%	29.3%	26.4%
	Не сећам се	4.9%	16.7%	9.8%	7.0%
Избегавање/ одбрана од стреса	Да, за време редовне посете	21.9%	20.7%	35.0%	41.7%
	У посети превентивном центру	6.7%	5.7%	17.5%	5.0%
	Не	19.6%	25.3%	17.5%	22.7%
	Није било потребно	46.0%	29.9%	20.0%	21.9%
	Не сећам се	5.8%	18.4%	10.0%	8.7%
Важност сигурног секса	Да, за време редовне посете	19.9%	16.1%	31.6%	22.7%
	У посети превентивном центру	10.0%	5.7%	13.2%	6.6%
	Не	17.6%	27.0%	18.4%	32.6%
	Није било потребно	48.0%	32.8%	26.3%	26.9%
	Не сећам се	4.5%	18.4%	10.5%	11.2%
Штетност од употребе дрога	Да, за време редовне посете	16.7%	14.4%	26.3%	25.7%
	У посети превентивном центру	9.0%	5.2%	13.2%	7.1%
	Не	17.1%	27.6%	18.4%	30.3%
	Није било потребно	52.7%	33.9%	28.9%	27.4%
	Не сећам се	4.5%	19.0%	13.2%	9.5%



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

		Дом здравља			
		ДЗ Бор	ДЗ Кладово	ДЗ Мајданпек	ДЗ Неготин
Скрининг за рано откривање рака дебелог црева	Да	11.3%	17.2%	9.3%	10.7%
	Не	62.6%	58.6%	72.1%	67.8%
	Не знам	5.7%	10.3%	2.3%	9.9%
	Не односи се на мене	20.4%	13.8%	16.3%	11.6%
Скрининг за рано откривање рака грлића материце	Да	24.5%	13.1%	33.3%	25.6%
	Не	43.2%	62.3%	45.1%	49.6%
	Не знам	8.3%	10.3%	3.9%	9.1%
	Не односи се на мене	24.0%	14.3%	17.6%	15.7%
Скрининг за рано откривање рака дојке	Да	15.2%	12.6%	27.7%	24.1%
	Не	49.1%	62.9%	53.2%	50.2%
	Не знам	9.6%	10.3%	2.1%	8.7%
	Не односи се на мене	26.1%	14.3%	17.0%	17.0%
Скрининг за рано откривање кардиоваскуларног ризика	Да	11.9%	10.3%	14.3%	14.5%
	Не	55.7%	65.7%	66.7%	62.0%
	Не знам	9.8%	10.9%	4.8%	11.2%
	Не односи се на мене	22.6%	13.1%	14.3%	12.4%
Скрининг за рано откривање дијабетеса типа 2	Да	9.7%	12.0%	9.3%	14.5%
	Не	56.8%	64.0%	72.1%	64.0%
	Не знам	10.1%	10.3%	4.7%	8.7%
	Не односи се на мене	23.3%	13.7%	14.0%	12.8%
Скрининг за рано откривање депресије	Да	6.2%	12.6%	7.1%	15.3%
	Не	59.5%	62.3%	76.2%	62.0%
	Не знам	10.6%	10.9%	4.8%	9.5%
	Не односи се на мене	23.8%	14.3%	11.9%	13.2%

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

	Дом здравља			
	ДЗ Бор	ДЗ Кладово	ДЗ Мајданпек	ДЗ Неготин
Поштовање и љубазност медицинске сестре	4.14	4.09	4.64	4.35
Информације које вам пружају медицинске сестре	4.17	4.02	4.69	4.36
Сарадња медицинске сестре са лекаром	4.36	4.13	4.76	4.40

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

	Дом здравља			
	ДЗ Бор	ДЗ Кладово	ДЗ Мајданпек	ДЗ Неготин
Поштовање и љубазност изабраног лекара	4.26	4.12	4.67	4.33
Лекар познаје вашу личну ситуацију	3.74	3.72	4.52	3.76
Ваш лекар добро познаје проблеме и болести које сте раније имали	3.90	3.94	4.53	4.02
Време и пажња изабраног лекара	4.14	4.00	4.73	4.17
Објашњења и информације изабраног лекара	4.19	3.97	4.73	4.20
Подршка и мотивација изабраног лекара	4.08	3.92	4.69	4.18

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

	Дом здравља			
	ДЗ Бор	ДЗ Кладово	ДЗ Мајданпек	ДЗ Неготин
Радно време установе	4.24	4.06	4.48	4.01
Доступност лекара викендом	3.89	3.81	3.32	3.79
Доступност инвалидима	3.77	3.91	4.29	3.93
Број места за седење у чекаоници	3.97	3.97	4.37	3.96
Време чекања до посете у чекаоници	3.72	3.71	3.90	3.59
Могућност телефонске комуникације са лекаром	3.67	3.68	4.08	3.73
Могућност прегледа код лекара истог дана у случају хитности	4.02	3.98	4.63	4.10
Расположивост одговарајућег кадра	3.77	3.93	3.63	3.60
Интернет страницу установе	3.60	3.58	3.55	3.33
Медицинску опрему у установи	3.70	3.99	3.76	3.53
Хигијену установе	3.88	4.04	4.16	3.75
Паркинг испред установе	4.04	3.73	3.80	3.86
Процедуре у поступку жалбе код повреде права пацијената	4.05	3.92	4.19	3.69

Табела бр. 15 Да ли су анкетирани одлагали преглед у домовима здравља округа Бор?

		Дом здравља			
		ДЗ Бор	ДЗ Кладово	ДЗ Мајданпек	ДЗ Неготин
Да ли сте одложили преглед из финансијских разлога	Да	11.6%	14.6%	0.0%	21.1%
	Не	66.7%	67.8%	70.0%	62.0%
	Не односи се на мене	21.8%	17.5%	30.0%	16.9%
Да ли сте одложили преглед због дужине чекања	Да	20.3%	21.6%	28.6%	24.4%
	Не	57.7%	63.7%	50.0%	59.9%
	Не односи се на мене	22.1%	14.6%	21.4%	15.7%
Да ли сте одложили преглед због недостатака личног времена	Да	28.6%	26.6%	25.0%	26.0%
	Не	46.0%	58.4%	47.7%	59.9%
	Не односи се на мене	25.4%	15.0%	27.3%	14.0%
Да ли сте одложили преглед због удаљености	Да	9.6%	25.1%	15.4%	20.2%
	Не	64.2%	56.7%	53.8%	65.3%
	Не односи се на мене	26.1%	18.1%	30.8%	14.5%

Табела бр. 16 Опште задовољство здравственог стања анкетираних у домовима здравља округа Бор?

			Дом здравља				Тотал
			ДЗ Бор	ДЗ Кладово	ДЗ Мајданпек	ДЗ Неготин	
Оцена Вашег општег здравственог стања	Веома лоше	Број	2	1	1	3	7
		%	0.8%	0.6%	1.8%	1.2%	1.0%
	Лоше	Број	9	9	2	21	41
		%	3.5%	5.1%	3.6%	8.7%	5.6%
	Ни лоше ни добро	Број	75	59	7	68	209
		%	29.5%	33.7%	12.5%	28.1%	28.7%
	Добро	Број	105	67	30	102	304
		%	41.3%	38.3%	53.6%	42.1%	41.8%
	Одлично	Број	63	39	16	48	166
		%	24.8%	22.3%	28.6%	19.8%	22.8%
	Тотал	Број	254	175	56	242	727
		%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Chi-Square = 18,728; DF=12 => p > 0.05 => H<sub>0</sub>

Табела бр. 17 Узевши све у обзир, опште задовољство анкетираних здравственом заштитом у домовима здравља округа Бор?

			Дом здравља				Тотал
			ДЗ Бор	ДЗ Кладово	ДЗ Мајданпек	ДЗ Неготин	
Опште укупно задовољство лечењем	Веома лоше	Број	4	0	2	4	10
		%	1.6%	0.0%	3.4%	1.7%	1.4%
	Лоше	Број	19	5	2	12	38
		%	7.6%	2.9%	3.4%	5.0%	5.2%
	Ни лоше ни добро	Број	50	53	7	46	156
		%	20.0%	30.3%	12.1%	19.1%	21.5%
	Добро	Број	89	62	17	115	283
		%	35.6%	35.4%	29.3%	47.7%	39.1%
	Одлично	Број	88	55	30	64	237
		%	35.2%	31.4%	51.7%	26.6%	32.7%
	Тотал	Број	250	175	58	241	724
		%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

$Chi-Square = 36,083; DF=12 \Rightarrow p < 0.01 \Rightarrow H1$

## 1.2 СТОМАТОЛОГИЈА

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

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

Табела бр. 18 Број и структура анкетираних који су посетили стоматолога у домовима здравља округа Бор

		Број анкетираних	Процентни приказ
	ДЗ Бор	49	53.8%
	ДЗ Кладово	20	22.0%
	<b>ДЗ Мајданпек*</b>	<b>2</b>	<b>2.2%</b>
	ДЗ Неготин	20	22.0%
	Тотал	91	100.0%

\* 2 (два) анкетирана испитаника нису довољна да се даље у анализи изводе закључци на нивоу стоматолошке службе општине Мајданпек. Подаци у наредним табелама биће приказани само за остале домове здравља.

Табела бр. 19 Полна структура анкетираних у домовима здравља округа Бор

			Дом здравља				Тотал
			ДЗ М-пек	ДЗ Бор	ДЗ Кладово	ДЗ Неготин	
Пол	Мушки	Број		11	6	7	24
		%		22.4%	30.0%	35.0%	27.0%
	Женски	Број		38	14	13	65
		%		77.6%	70.0%	65.0%	73.0%
Тотал	Број		49	20	20	89	
	%		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

Табела бр. 20 Просечна старост анкетираних по стоматолошким службама домова здравља округа Бор

		Стоматолошка служба			
		ДЗ М-пек	ДЗ Бор	ДЗ Кладово	ДЗ Неготин
Године старости	Просечна старост		36.84	37.45	23.40
	Одступање од просека		14.782	18.372	10.545
	Минимум		13	16	11
	Максимум		65	79	43

Табела бр. 21 Образовна структура анкетираних по стоматолошким службама домова здравља округа Бор

		Стоматолошка служба				Тотал
		ДЗ М-пек	ДЗ Бор	ДЗ Кладово	ДЗ Неготин	
Завршена школа	незавршена основна		2.1%	5.0%	15.0%	5.7%
	основна школа		22.9%	15.0%	35.0%	23.9%
	средња школа		50.0%	65.0%	40.0%	51.1%
	виша и висока школа		25.0%	15.0%	10.0%	19.3%
Тотал			100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Табела бр. 22 Материјално стање анкетираних по службама стоматологије домова здравља округа Бор

		Стоматолошка служба				Тотал
		ДЗ М-пек	ДЗ Бор	ДЗ Кладово	ДЗ Неготин	
Материјално стање	веома лоше			5.0%		1.1%
	лоше		2.1%		5.0%	2.3%
	осредње		31.9%	40.0%	45.0%	36.8%
	добро		55.3%	50.0%	35.0%	49.4%
	веома добро		10.6%	5.0%	15.0%	10.3%
Тотал			100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Табела бр. 23 Категорија корисника по службама стоматологије домова здравља округа Бор?

		Дом здравља				Тотал
		ДЗ М-пек	ДЗ Бор	ДЗ Кладово	ДЗ Неготин	
Група корисника	Дете (0–18 година)		40.4%	15.0%	45.0%	35.6%
	Студент		2.1%	20.0%	20.0%	10.3%
	Трудница					0.0%
	Породиља			5.0%	5.0%	2.3%
	хитна стоматолошка услуга		4.3%	5.0%	5.0%	4.6%
	Лице старије од 65 година		2.1%	10.0%		3.4%
	Остале категорије		25.5%	15.0%	25.0%	23.0%
	Не припадам ниједној од наведених		25.5%	30.0%		20.7%
Тотал			100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Табела бр. 24 Просечан број посета анкетираних у последњих 12 месеци по службама стоматологије домова здравља округа Бор

		Стоматолошка служба			
		ДЗ М-пек	ДЗ Бор	ДЗ Кладово	ДЗ Неготин
Колико пута сте посетили стоматолога?	Просечно		4.05	3.53	6.71
	Одступање од просека		3.514	2.568	5.072
	Минимум		1	1	1
	Максимум		12	10	20
Колико пута сте посетили стоматолога у приватној пракси?	Просечно		3.46	5.00	3.00
	Одступање од просека		3.479	6.083	
	Минимум		1	1	3
	Максимум		10	12	3

Табела бр. 25 Преглед код изабраног стоматолога анкетирани чекају... у односу на службе стоматологије домова здравља округа Бор

		Стоматолошка служба				Тотал
		ДЗ М-пек	ДЗ Бор	ДЗ Кладово	ДЗ Неготин	
	Примљен/а сам исти дан		62.8%	90.0%	75.0%	72.3%
	Обично чекам 1–5 дана		27.9%	10.0%	10.0%	19.3%
	Обично чекам 6–15 дана				10.0%	2.4%
	Обично чекам више од 15 дана		9.3%		5.0%	6.0%
Тотал			100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Табела бр. 26 Разлог посета стоматолога у приватној пракси у последњих 12 месеци по службама стоматологије домова здравља округа Бор

		Дом здравља			
		ДЗ М-пек	ДЗ Бор	ДЗ Кладово	ДЗ Неготин
Преглед-разлог посете приватном стоматологу	Немогућност добијања услуге		33.3%	0.0%	0.0%
	Дуго време чекања		22.2%	0.0%	0.0%
	Пружа квалитетнију услугу		11.1%	0.0%	0.0%
	Налази се ближе месту где станујем		11.1%	0.0%	0.0%
	Друго		22.2%	0.0%	0.0%
Лечење зуба-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%	0.0%	0.0%
	Налази се ближе месту где станујем		0.0%	0.0%	0.0%
	Друго		0.0%	0.0%	0.0%
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%	0.0%	0.0%
	Налази се ближе месту где станујем		0.0%	0.0%	0.0%
	Друго		0.0%	0.0%	0.0%
Ортодонтски апарат- 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%	0.0%	0.0%
	Налази се ближе месту где станујем		0.0%	0.0%	0.0%
	Друго		0.0%	0.0%	0.0%
Вађење зуба-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%	0.0%	0.0%
	Налази се ближе месту где станујем		0.0%	0.0%	0.0%
	Друго		0.0%	0.0%	0.0%
Протеза-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%	0.0%	0.0%
	Налази се ближе месту где станујем		0.0%	0.0%	0.0%
	Друго		0.0%	0.0%	0.0%



Табела бр. 27 Савете које изабрани стоматолог даје анкетиранима и где, по темама о очувању здравља зуба у односу на службе стоматологије домова здравља округа Бор

		Дом здравља			
		ДЗ М-пек	ДЗ Бор	ДЗ Кладово	ДЗ Неготин
Значај редовних прегледа	Да		93.0%	100.0%	85.0%
	Не		2.3%	0.0%	5.0%
	Није било потребно		2.3%	0.0%	10.0%
	Не сећам се		2.3%	0.0%	0.0%
Употреба флуора	Да		73.5%	78.9%	70.0%
	Не		5.9%	0.0%	0.0%
	Није било потребно		20.6%	10.5%	20.0%
	Не сећам се		0.0%	10.5%	10.0%
Правилно прање зуба	Да		66.7%	78.9%	65.0%
	Не		8.3%	0.0%	10.0%
	Није било потребно		22.2%	10.5%	15.0%
	Не сећам се		2.8%	10.5%	10.0%
Неправилности зуба и вилица	Да		62.5%	66.7%	65.0%
	Не		6.3%	11.1%	15.0%
	Није било потребно		31.3%	5.6%	15.0%
	Не сећам се		0.0%	16.7%	5.0%
Настанак каријеса	Да		72.7%	90.0%	70.0%
	Не		6.1%	0.0%	15.0%
	Није било потребно		21.2%	10.0%	15.0%
	Не сећам се		0.0%	0.0%	0.0%
Крварење десни	Да		64.7%	88.9%	70.0%
	Не		11.8%	0.0%	5.0%
	Није било потребно		23.5%	11.1%	25.0%
	Не сећам се		0.0%	0.0%	0.0%
Значај дојења	Да		61.8%	35.3%	65.0%
	Не		11.8%	17.6%	5.0%
	Није било потребно		26.5%	29.4%	25.0%
	Не сећам се		0.0%	17.6%	5.0%
Правилна исхрана	Да		67.6%	89.5%	70.0%
	Не		2.9%	0.0%	10.0%
	Није било потребно		29.4%	0.0%	20.0%
	Не сећам се		0.0%	10.5%	0.0%

Табела бр. 28 Оцене анкетираних које се односе на изабраног стоматолога у односу на службе стоматологије домова здравља округа Бор

	Дом здравља			
	ДЗ М-пек	ДЗ Бор	ДЗ Кладово	ДЗ Неготин
Упознат је са проблемима и болестима које имам		4.49	4.32	4.75
Одваја довољно времена да разговара са мном		4.51	4.21	4.75
Даје ми јасна објашњења о интервенцијама које планира		4.64	4.21	4.75
Даје ми јасна објашњења о мом оралном здрављу		4.67	4.53	4.80
Позива ме на превентивне прегледе		4.60	4.53	4.85

Табела бр. 29 Оцене анкетираних које се односе на саму службу стоматологије у домовима здравља округа Бор

	Дом здравља			
	ДЗ М-пек	ДЗ Бор	ДЗ Кладово	ДЗ Неготин
Радно време		4.63	4.81	4.89
Доступност прегледа викендом		3.81	3.11	3.69
Доступност стоматолога особама са посебним потребама		4.30	4.80	4.83
Љубазност особља		4.71	5.00	4.85
Број места за седење у чекаоници		4.61	4.90	4.90
Време чекања на посету у чекаоници		4.52	4.75	4.80
Могућност прегледа истог дана у случају хитности		4.68	4.95	4.94
Могућност телефонске комуникације		4.52	4.94	4.89
Расположивост одговарајућег кадра		4.48	4.67	4.05
Стање стоматолошке опреме		4.43	4.00	4.05
Сарадња стоматолога и других лекара		4.62	4.53	4.79
Хигијена у служби		4.77	4.47	4.60
Процедуре у поступку жалбе код повреде права пацијената		4.68	4.83	4.53

Табела бр. 30 Да ли су анкетирани добили бесплатну здравствену услугу или су морали да је плате у односу на службе стоматологије домова здравља округа Бор?

		Дом здравља			
		ДЗ М-пек	ДЗ Бор	ДЗ Кладово	ДЗ Неготин
Преглед код стоматолога	Обавезно здравствено осигурање		51.2%	70.0%	78.9%
	Осигурање уз партиципацију		7.3%	0.0%	0.0%
	Пуна цена		26.8%	25.0%	10.5%
	Не знам		14.6%	5.0%	10.5%
Пломба	Обавезно здравствено осигурање		41.9%	60.0%	73.7%
	Осигурање уз партиципацију		11.6%	0.0%	5.3%
	Пуна цена		32.6%	25.0%	10.5%
	Не знам		14.0%	15.0%	10.5%
Лечење зуба	Обавезно здравствено осигурање		39.0%	30.0%	73.7%
	Осигурање уз партиципацију		12.2%	15.0%	0.0%
	Пуна цена		31.7%	15.0%	15.8%
	Не знам		17.1%	40.0%	10.5%
Вађење зуба	Обавезно здравствено осигурање		35.7%	35.0%	73.7%
	Осигурање уз партиципацију		11.9%	10.0%	5.3%
	Пуна цена		33.3%	30.0%	10.5%
	Не знам		19.0%	25.0%	10.5%
Ортодонтски апарат	Обавезно здравствено осигурање		39.0%	0.0%	68.4%
	Осигурање уз партиципацију		9.8%	0.0%	0.0%
	Пуна цена		26.8%	15.0%	10.5%
	Не знам		24.4%	85.0%	21.1%
Протеза/ протетска надокнада	Обавезно здравствено осигурање		29.3%	0.0%	63.2%
	Осигурање уз партиципацију		9.8%	0.0%	0.0%
	Пуна цена		26.8%	15.0%	10.5%
	Не знам		34.1%	85.0%	26.3%

Табела бр. 31 Да ли су анкетирани одлагали преглед у односу на службе стоматологије домова здравља округа Бор?

		Дом здравља			
		ДЗ М-пек	ДЗ Бор	ДЗ Кладово	ДЗ Неготин
Да ли сте одложили преглед из финансијских разлога	Да		17.1%	20.0%	30.0%
	Не		39.0%	25.0%	55.0%
	Не односи се на мене		43.9%	55.0%	15.0%
Да ли сте одложили преглед због дужине чекања	Да		2.9%	0.0%	10.0%
	Не		47.1%	45.0%	75.0%
	Не односи се на мене		50.0%	55.0%	15.0%
Да ли сте одложили преглед због недостатака личног времена	Да		14.3%	30.0%	40.0%
	Не		42.9%	15.0%	45.0%
	Не односи се на мене		42.9%	55.0%	15.0%
Да ли сте одложили преглед због удаљености	Да		8.3%	25.0%	30.0%
	Не		47.2%	25.0%	50.0%
	Не односи се на мене		44.4%	50.0%	20.0%

Табела бр. 32 Опште задовољство стањем оралног здравља анкетираних у домовима здравља округа Бор?

			Дом здравља				Тотал
			ДЗ М-пек	ДЗ Бор	ДЗ Кладово	ДЗ Неготин	
Оцена Вашег општег оралног здравља	Веома лоше	Број					
		%					
	Лоше	Број		1	0	0	1
		%		2.1%	0.0%	0.0%	1.1%
	Ни лоше ни добро	Број		4	5	4	13
		%		8.5%	25.0%	20.0%	14.9%
	Добро	Број		15	7	10	32
		%		31.9%	35.0%	50.0%	36.8%
	Одлично	Број		27	8	6	41
		%		57.4%	40.0%	30.0%	47.1%
	Тотал	Број		47	20	20	87
		%		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Chi-Square = 7,641; DF=6 => p > 0.05 => H<sub>0</sub>

Табела бр. 33 Узевши све у обзир, опште задовољство анкетираних стоматолошком здравственом заштитом у домовима здравља округа Бор?

			Дом здравља				Тотал
			ДЗ М-пек	ДЗ Бор	ДЗ Кладово	ДЗ Неготин	
Опште укупно задовољство стоматолошким лечењем	Веома лоше	Број					
		%					
	Лоше	Број		1	0	0	1
		%		2.2%	0.0%	0.0%	1.2%
	Ни лоше ни добро	Број		1	0	3	4
		%		2.2%	0.0%	15.0%	4.7%
	Добро	Број		9	6	6	21
		%		19.6%	30.0%	30.0%	24.4%
	Одлично	Број		35	14	11	60
		%		76.1%	70.0%	55.0%	69.8%
Тотал	Број		46	20	20	86	
	%		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

$Chi-Square = 8,855; DF=6 \Rightarrow p > 0.05 \Rightarrow H_0$

### 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. Једноставније: 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.

Код специјалистичких служби 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, лакарима и осталим особљем спец. службе -преко просечне оцене.

Табела бр. 34 Број и структура анкетираних који су посетили специјалистичку службу у здравственим установама округа Бор

	Број анкетираних	Процентни приказ
ОБ Бор	143	33.1%
ОБ Кладово	113	26.2%
ОБ Мајданпек	27	6.3%
ЗЦ Неготин	149	34.5%
Тотал	432	100.0%

Табела бр. 35 Полна структура анкетираних који су посетили специјалистичку службу у здравственим установама округа Бор

			Здр. установа				Тотал
			ОБ Бор	ОБ Кладово	ОБ М-пек	ЗЦ Неготин	
Пол	Мушки	Број	61	55	8	71	195
		%	42.7%	48.7%	29.6%	47.7%	45.1%
	Женски	Број	82	58	19	78	237
		%	57.3%	51.3%	70.4%	52.3%	54.9%
Тотал	Број		143	113	27	149	432
	%		100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

Табела бр. 36 Просечна старост анкетираних по специјалистичким службама у здравственим установама округа Бор

		Здр. установа			
		ОБ Бор	ОБ Кладово	ОБ М-пек	ЗЦ Неготин
Године старости	Просечна старост	55.33	53.54	53.46	59.10
	Одступање од просека	15.618	15.930	21.903	15.829
	Минимум	4	2	13	17
	Максимум	85	81	79	86

Табела бр. 37 Образовна структура анкетираних по специјалистичким службама у здравственим установама округа Бор

		Здр. установа				Тотал
		ОБ Бор	ОБ Кладово	ОБ М-пек	ЗЦ Неготин	
Завршена школа	Непотпуна основна	2.8%	2.7%	7.7%	8.7%	5.1%
	Основна школа	18.2%	23.9%	30.8%	32.2%	25.3%
	Средња школа	59.4%	53.1%	50.0%	43.0%	51.5%
	Виша и висока школа	19.6%	20.4%	11.5%	16.1%	18.1%
Тотал		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%



Табела бр. 38 Материјално стање анкетираних по специјалистичким службама у здравственим установама округа Бор

		Здр. установа				Тотал
		ОБ Бор	ОБ Кладово	ОБ Мајданпек	ЗЦ Неготин	
Материјално стање	Веома лоше	0.7%	3.5%	3.7%	0,9%	3.0%
	Лоше	7.0%	5.3%	3.7%	12.1%	7.0%
	Осредње	46.2%	39.8%	44.4%	36.9%	41.8%
	<b>Добро</b>	40.6%	45.1%	40.7%	42.3%	42.1%
	<b>Веома добро</b>	5.6%	6.2%	3.7%	8.7%	6.1%
Тотал		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Табела бр. 39 Оцена задовољства анкетираних карактеристикама специјалистичке службе у односу на здравствене установе округа Бор

	Здр. установа			
	ОБ Бор	ОБ Кладово	ОБ Мајданпек	ЗЦ Неготин
Време чекања од тренутка заказивања	4.10	4.36	4.04	4.11
Време чекања у чекаоници	4.04	4.31	3.77	4.06
Чистоћа и удобност чекаонице	4.20	4.41	4.27	3.95
Љубазност медицинске сестре	4.76	4.83	4.48	4.68
Љубазност лекара	4.80	4.84	4.54	4.71
Време које ми је посвећено током прегледа	4.63	4.72	4.25	4.54

Табела бр. 40 Просечан број посета анкетираних у последњих 12 месеци по специјалистичким службама у здравственим установама округа Бор

		Здр. установа			
		ОБ Бор	ОБ Кладово	ОБ Мајданпек	ЗЦ Неготин
Колико пута сте посетили специјалисту?	Просечно	3.80	4.10	5.60	6.16
	Одступање од просека	2.940	3.618	7.401	6.049
	Минимум	1	1	1	1
	Максимум	20	28	30	30
Колико пута сте посетили специјалисту у приватној пракси?	Просечно	1.96	2.13	2.71	2.14
	Одступање од просека	1.523	1.552	1.604	.774
	Минимум	1	1	1	1
	Максимум	8	7	6	3

Табела бр. 41 Дужина чекања за специјалистички преглед по специјалистичким службама у здравственим установама округа Бор

		Здр. установа				Тотал
		ОБ Бор	ОБ Кладово	ОБ Мајданпек	ЗЦ Неготин	
Колико дуго сте чекали на преглед?	Примљен/а сам исти дан	21.7%	46.4%	57.7%	44.3%	38.1%
	Од 1 до 5 дана	47.6%	33.9%	34.6%	32.2%	37.9%
	Од 6 до 15 дана	23.8%	9.8%		17.4%	16.5%
	Више од 15 дана	7.0%	9.8%	7.7%	6.0%	7.4%
Тотал		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Табела бр. 42 Узевши све у обзир, опште задовољство анкетираних специјалистичком здравственом заштитом у здравственим установама округа Бор?

			Здр. установа				Тотал
			ОБ Бор	ОБ Кладово	ОБ Мајданпек	ЗЦ Неготин	
Опште укупно задовољство специјалистичким лечењем	Веома лоше	Број	1	0	0	0	1
		%	.7%	0.0%	0.0%	0.0%	.2%
	Лоше	Број	3	2	0	2	7
		%	2.1%	1.8%	0.0%	1.4%	1.6%
	Ни лоше ни добро	Број	14	11	5	18	48
		%	9.8%	9.9%	19.2%	12.2%	11.2%
	Добро	Број	48	29	11	49	137
		%	33.6%	26.1%	42.3%	33.3%	32.1%
	Одлично	Број	77	69	10	78	234
		%	53.8%	62.2%	38.5%	53.1%	54.8%
	Тотал	Број	143	111	26	147	427
		%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Chi-Square =9,448; DF=12 =>  $p > 0.05$  =>  $H_0$

## 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. 43 Број и структура анкетираних који су лечени у општим болницама округа Бор

	Број	Процент
ОБ Бор	84	43.5%
ОБ Кладово	55	28.5%
ОБ Мајданпек	16	8.3%
ОБ Неготин	38	19.7%
Тотал	193	100.0%

Табела бр. 44 Полна структура анкетираних који су лечени у општим болницама округа Бор

			Болница				Тотал
			ОБ Бор	ОБ Кладово	ОБ М-пек	ОБ Неготин	
Пол	Мушки	Број	45	26	7	25	103
		%	53.6%	47.3%	43.8%	65.8%	53.4%
	Женски	Број	39	29	9	13	90
		%	46.4%	52.7%	56.3%	34.2%	46.6%
Тотал	Број	84	55	16	38	193	
	%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

Табела бр. 45 Просечна старост анкетираних који су лечени у општим болницама округа Бор

		Опште болнице			
		ОБ Бор	ОБ Кладово	ОБ М-пек	ОБ Неготин
Године старости	Просечна старост	47.21	40.76	48.94	59.29
	Одступање од просека	22.091	26.040	30.438	19.386
	Минимум	1	1	1	15
	Максимум	94	82	89	92

Табела бр. 46 Образовна структура анкетираних који су лечени у општим болницама округа Бор

		Болница				Тотал
		ОБ Бор	ОБ Кладово	ОБ М-пек	ОБ Неготин	
Завршена школа	Непотпуна основна школа	4.8%		12.5%	18.4%	6.7%
	Основна школа	20.2%	20.0%	18.8%	31.6%	22.3%
	Средња школа	56.0%	54.5%	62.5%	42.1%	53.4%
	Виша и висока школа	19.0%	25.5%	6.3%	7.9%	17.6%
Тотал		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Табела бр. 47 Материјално стање анкетираних који су лечени у општим болницама округа Бор

		Болница				Тотал
		ОБ Бор	ОБ Кладово	ОБ М-пек	ОБ Неготин	
Материјално стање	Веома лоше	3.6%	1.8%		2.6%	2.6%
	Лоше	3.6%	3.6%		5.3%	3.6%
	Осредње	39.3%	29.1%	43.8%	34.2%	35.8%
	Добро	45.2%	52.7%	43.8%	44.7%	47.2%
	Веома добро	8.3%	12.7%	12.5%	13.2%	10.9%
Тотал		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Табела бр. 48 Просечне оцене карактеристика које се односе на услуге и организацију здравствене заштите током болничког лечења у болницама округа Бор

	Болница			
	ОБ Бор	ОБ Кладово	ОБ М-пек	ОБ Неготин
Обавештења која су вам дата код пријема у болницу	4.76	4.67	4.57	4.50
Организација и брзина пружања услуга дијагностике и терапије	4.75	4.80	4.80	4.71
Услуге исхране	4.17	4.41	4.50	4.24
Услуге смештаја	4.30	4.76	4.31	4.21
Одржавање хигијене собе	4.77	4.75	4.81	4.55
Одржавање хигијене тоалета	4.69	4.62	4.88	4.26
Организација посета	4.45	4.78	4.23	4.45
Обавештења код отпуста из болнице	4.90	4.82	4.73	4.57

Табела бр. 49 Просечне оцене рада медицинских сестара

	Болница			
	ОБ Бор	ОБ Кладово	ОБ М-пек	ОБ Неготин
Поштовање и љубазност	4.94	4.91	5.00	4.82
Време чекања на сестру код хитне потребе	4.93	4.82	4.75	4.87
Објашњење процедура, тестова и третмана	4.93	4.80	4.56	4.71
Опште задовољство сестринском негом	4.98	4.95	5.00	4.84

Табела бр. 50 Просечне оцене рада лекара

	Болница			
	ОБ Бор	ОБ Кладово	ОБ М-пек	ОБ Неготин
Спремност да дају одговоре на питања	4.85	4.68	4.73	4.58
Објашњење процедура, тестова и третмана	4.90	4.54	4.67	4.47
Поштовање и љубазност	4.87	4.65	4.87	4.63
Способност дијагностиковања здравствених проблема	4.85	4.64	4.73	4.58
Успешност лечења	4.87	4.67	4.71	4.63
Опште задовољство услугама лекара	4.88	4.65	4.79	4.53

Табела бр. 51 Да ли је по мишљењу анкетираних пацијената у лечењу коришћен клинички пут у болницама округа Бор?

		Болница				Тотал
		ОБ Бор	ОБ Кладово	ОБ М-пек	ОБ Неготин	
Да ли је у вашем лечењу коришћен клинички пут	Да	19.0%	32.7%	15.4%	31.3%	25.0%
	Не	15.5%	27.3%	30.8%	9.4%	19.0%
	Не знам	65.5%	40.0%	53.8%	59.4%	56.0%
Тотал		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Табела бр. 52 Опште задовољство анкетираних здравственом заштитом у општим болницама округа Бор?

			Болница				Тотал
			ОБ Бор	ОБ Кладово	ОБ М-пек	ОБ Неготин	
Опште укупно задовољство болничким лечењем	Лоше	Број	0	0	0	1	1
		%	0.0%	0.0%	0.0%	2.9%	0.5%
	Ни лоше ни добро	Број	1	2	1	3	7
		%	1.2%	3.7%	6.3%	8.8%	3.7%
	Добро	Број	17	16	2	8	43
		%	20.2%	29.6%	12.5%	23.5%	22.9%
	Одлично	Број	66	36	13	22	137
		%	78.6%	66.7%	81.3%	64.7%	72.9%
Тотал	Број	84	54	16	34	188	
	%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	

Chi-Square = 11,843; DF=9 =>  $p > 0.05$  =>  $H_0$

## 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 можемо 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 сарадње 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. 53 Број и структура анкетираних корисника програма дијализе на Борском округу

	Број анкетираних	Структура
ОБ Бор	22	36.7%
ОБ Кладово	14	23.3%
ОБ М-пек	7	11.7%
ОБ Неготин	17	28.3%
Тотал	60	100.0%

Табела бр. 54 Полна структура анкетираних корисника хемодијализе на Борском округу

		Zdravstvena ustanova				Тотал
		ОБ Бор	ОБ Кладово	ОБ М-пек	ОБ Неготин	
Пол	Мушки	50.0%	57.1%	28.6%	64.7%	53.3%
	Женски	50.0%	42.9%	71.4%	35.3%	46.7%
Тотал		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Табела бр.55 Статистички подаци који се тичу старости анкетираних корисника дијализе

		Zdravstvena ustanova			
		ОБ Бор	ОБ Кладово	ОБ М-пек	ОБ Неготин
Године старости	Просечна старост	62.73	58.93	66.00	60.53
	Одступање од просека	10.638	16.401	10.954	14.292
	Минимум	34	34	51	30
	Максимум	77	77	79	83

Табела бр. 56 Образовни ниво анкетираних корисника хемодијализе на Борском округу

		Zdravstvena ustanova				Тотал
		ОБ Бор	ОБ Кладово	ОБ М-пек	ОБ Неготин	
Завршена школа	незавршена основна		50.0%		29.4%	20.3%
	основна школа	19.0%	14.3%	71.4%	35.3%	28.8%
	средња школа	61.9%	28.6%	14.3%	23.5%	37.3%
	виша и висока школа	19.0%	7.1%	14.3%	11.8%	13.6%
Тотал		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Табела бр. 57 Материјална стање анкетираних корисника хемодијализе на Борском округу

		Zdravstvena ustanova				Тотал
		ОБ Бор	ОБ Кладово	ОБ М-пек	ОБ Неготин	
Материјално стање	веома лоше		21.4%			5.0%
	лоше	4.5%	14.3%		5.9%	6.7%
	осредње	63.6%	35.7%	85.7%	41.2%	53.3%
	добро	31.8%	21.4%		41.2%	28.3%
	веома добро		7.1%	14.3%	11.8%	6.7%
Тотал		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Табела бр. 58 Место дијализе/центар хемодијализе на Борском округу

		Zdravstvena ustanova				Тотал
		ОБ Бор	ОБ Кладово	ОБ М-пек	ОБ Неготин	
Место центра за дијализу	У матичној установи	100.0%	92.9%	85.7%	100.0%	96.7%
	друга- у оквиру матичне		7.1%	14.3%		3.3%
Тотал		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Табела бр.59 Врста транспорта који користите анкетирни корисници за долазак у центар за дијализу

		Zdravstvena ustanova				Тотал
		ОБ Бор	ОБ Кладово	ОБ М-пек	ОБ Неготин	
Врста транспорта	Приватни аутомобил	22.7%				8.3%
	Организовани транспорт установе	72.7%	100.0%	85.7%	100.0%	88.3%
	Остало	4.5%		14.3%		3.3%
Тотал		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Табела бр.60 Статистички подаци оцењени просечним оценама који се тичу показатеља услова превоза/транспорта до и од дијализног центра

	Zdravstvena ustanova			
	ОБ Бор	ОБ Кладово	ОБ М-пек	ОБ Неготин
Да ли вам одговара ова врста превоза?	4.68	4.43	4.17	4.00
Време које проведете у превозу од куће до дијализног центра	4.53	4.21	4.17	4.18
Услови на паркинг простору	4.00	4.14	4.20	4.12
Пристап лифту	4.17	3.92	3.00	4.18
Пристап и опрема уколико Вам је потребна помоћ	4.54	3.92	4.00	4.18

Табела бр.61 Статистички подаци који се тичу проведеног времена у минутима које анкетирани корисници проведу у превозу од куће до дијализног центра.

		Zdravstvena ustanova			
		ОБ Бор	ОБ Кладово	ОБ М-пек	ОБ Неготин
Време које обично проведете у превозу	Просек	12.82	28.93	34.00	23.41
	Стд. Девиијација	5.917	19.432	21.587	30.090
	Минимум	5	5	4	2
	Максимум	30	60	60	130

Табела бр.62 Статистички подаци оцењени просечним оценама који се тичу показатеља услова у погледу термина које пацијенти имају на располагању за дијализу

	Zdravstvena ustanova			
	ОБ Бор	ОБ Кладово	ОБ М-пек	ОБ Неготин
Да ли вам одговара радно време дијализног центра?	4.64	4.57	4.43	4.24
Избора дана који вам одговара за дијализу	4.86	4.93	4.25	4.12
Могућност избора периода дијализе	4.86	4.93	4.33	4.12

Табела бр.63 Статистички подаци оцењени просечним оценама који се тичу показатеља услова/опремљености соба за дијализу

	Zdravstvena ustanova			
	ОБ Бор	ОБ Кладово	ОБ М-пек	ОБ Неготин
Расположиви простор	4.18	4.29	4.29	3.94
Простор за одмор	3.95	3.50	4.00	4.00
Температура просторије	4.05	3.93	4.57	4.06
Осветљење просторије	4.64	4.00	4.71	4.18
Ниво буке	4.32	3.75	4.67	4.06
Други аспект	3.00	4.13	5.00	3.93

Табела бр. 64 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			
	ОБ Бор	ОБ Кладово	ОБ М-пек	ОБ Неготин
Да ли сте задовољни инсталацијама у фотељи	3.56	4.64	3.83	4.50
Начини да се забавите током поступка дијализе	4.09	4.57	4.33	4.41
Лагани оброк који вам се послужује	3.86	4.23	4.17	4.47
Приступ гардероби (тушеви) вам одговара?	2.88	4.00	3.67	4.29
Да ли сте задовољни условима у чекаоници	3.33	4.36	4.29	4.35
Да ли сте задовољни условима у гардероби?	3.41	4.57	4.20	4.29
Да ли сте задовољни условима у тоалету?	4.23	4.36	4.00	4.35

Табела бр.65 Статистички подаци оцењени просечним оценама који се тичу показатеља услуге сестринске неге током дијализе

	Zdravstvena ustanova			
	ОБ Бор	ОБ Кладово	ОБ М-пек	ОБ Неготин
Време за слушање	4.73	4.57	4.67	4.82
Хитно одазивање на ваш позив	4.82	4.64	5.00	4.88
Могућност постављања питања	4.82	4.50	4.50	4.82
Пажња која се посвећује вашој болести	4.68	4.50	4.33	4.88
Пажња која се посвећује вашем болу	4.82	4.57	4.33	4.82
Пажња посвећена вашем мишљењу	4.59	4.50	4.40	4.88
Остали елементи сестринске неге	/	4.73	5.00	4.81

Табела бр.66 Статистички подаци оцењени просечним оценама који се тичу показатеља услуге лекара током дијализе

	Zdravstvena ustanova			
	ОБ Бор	ОБ Кладово	ОБ М-пек	ОБ Неготин
Време за слушање	4.18	3.36	4.33	4.65
Хитно одазивање на ваш позив	4.23	4.00	4.33	4.65
Могућност постављања питања	4.09	3.64	4.33	4.65
Пажња која се посвећује вашој болести	4.27	3.21	4.33	4.65
Пажња која се посвећује вашем болу	4.36	3.43	4.33	4.65
Пажња посвећена вашем мишљењу	4.43	3.43	4.20	4.65
Остали елементи лекарске струке	/	3.56	5.00	4.60

Табела бр.67 Статистички подаци оцењени просечним оценама који се тичу показатеља осталих аспеката пружања услуге дијализе

	Zdravstvena ustanova			
	ОБ Бор	ОБ Кладово	ОБ М-пек	ОБ Неготин
Можете да учествујете у доношењу одлука	4.50	3.93	4.80	4.00
Задовољни сте учесталашћу лекарских прегледа?	3.95	3.93	4.17	4.18
Можете да добијете личне консултације са лекаром?	4.50	3.57	4.17	4.12
Ваша интимност се поштује	4.14	3.64	4.20	4.12
Можете да приступите медицинској документацији	4.59	3.00	4.20	4.06
Постоје и поштују се процедуре за пружање безбедних поступака	4.55	3.58	4.60	4.18

Табела бр.68 Структура одговара на групу питања која се односе на индивидуалну етику и дисциплину анкетираних корисника током дијализе

		Zdravstvena ustanova			
		ОБ Бор	ОБ Кладово	ОБ М-пек	ОБ Неготин
Да ли добро подносите дијализу	Да	63.6%	92.9%	33.3%	88.2%
	Не	36.4%	7.1%	66.7%	11.8%
Да ли се придржавате савета лекара у вези са дијетом	Да	100.0%	92.9%	83.3%	93.8%
	Не	0.0%	7.1%	16.7%	6.3%
Да ли редовно узимате лекове?	Да	100.0%	92.9%	83.3%	100.0%
	Не	0.0%	7.1%	16.7%	0.0%
Да ли скраћујете/прескачете време које је одређено за дијализу?	Да	4.5%	15.4%	33.3%	0.0%
	Не	95.5%	84.6%	66.7%	100.0%

Табела бр.69 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			
	ОБ Бор	ОБ Кладово	ОБ М-пек	ОБ Неготин
Да ли сте задовољни општим информацијама о дијализи?	4.05	3.43	4.00	4.12
Да ли сте задовољни информацијама о току ваше дијализе?	4.23	3.43	4.33	4.00
Информацијама о могућим компликацијама ваше дијализе?	4.18	3.21	4.40	4.06
Информацијама о вашем здравственом проблему?	4.18	3.14	4.33	4.00
Да ли сте задовољни информацијама о терапији лековима?	4.00	3.43	4.67	4.18
Информацијама о могућим компликацијама терапије лековима?	4.09	3.43	4.60	4.06
Информације о резултатима ваших лабораторијских тестова?	4.45	3.29	5.00	4.24
Информације о вашем здравственом стању?	4.18	3.50	5.00	4.06
Информацијама које добијате о ограничењима у исхрани?	4.09	3.50	5.00	4.06
Информацијама које добијате о физичким активностима?	4.00	3.33	5.00	4.00
Информацијама које добијате о сексуалном животу?	3.91	2.86	4.20	4.12
Информацијама о лековима који се финансирају из РФЗО-а	4.09	2.67	4.33	3.94

Табела бр.70 Структура одговара на групу тичу показатеља која се односе на општу информисаност анкетираних корисника о стању терапије и цене лекова.

		Zdravstvena ustanova			
		ОБ Бор	ОБ Кладово	ОБ М-пек	ОБ Неготин
Да ли сте набављали неки лек из сопствених средстава због дијализе?	Да	54.5%	7.1%	66.7%	47.1%
	Не	45.5%	92.9%	33.3%	52.9%
Да ли вам је тај лек препоручен од лекара који прати ваше лечење ?	Да	63.6%	100.0%	83.3%	52.9%
	Не	36.4%	0.0%	16.7%	47.1%
Да ли сте морали да одустанете од узимања неког лека због његове цене?	Да	4.5%	33.3%	20.0%	0.0%
	Не	95.5%	66.7%	80.0%	100.0%
Да ли знате кога да контактирате у случају хитне потребе	Да	95.5%	100.0%	100.0%	100.0%
	Не	4.5%	0.0%	0.0%	0.0%
Да ли бисте препоручили ваш центар за дијализу особи ?	Да	95.0%	100.0%	66.7%	100.0%
	Не	5.0%	0.0%	33.3%	0.0%

Табела бр. 71 Опште задовољство анкетираних здравственом заштитом у центрима за дијализу округа Бор?

			Zdravstvena ustanova				Тотал
			ОБ Бор	ОБ Кладово	ОБ М-пек	ОБ Неготин	
Да ли сте генерално задовољни дијализом у вашем дијализном центру?	незадовољан	Број	0	0	1	0	1
		%	0.0%	0.0%	16.7%	0.0%	1.8%
	ни незадовољан ни задовољан	Број	1	0	0	2	3
		%	4.5%	0.0%	0.0%	11.8%	5.5%
	задобољан	Број	10	6	1	7	24
		%	45.5%	60.0%	16.7%	41.2%	43.6%
	веома задовољан	Број	11	4	4	8	27
		%	50.0%	40.0%	66.7%	47.1%	49.1%
	Тотал	Број	22	10	6	17	55
		%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%



## 2. Дискусија и закључци

### 2.1 Изабрани лекар

Око трећине анкетираних су корисници женског пола (62%), док је просек година старости у интервалу од 37 у ДЗ Бор и Кладово до 38 у Мајданпеку. Нешто већи просек старости пацијената евидентан је Неготину је и износи 44 године. Старосне разлике су велике и крећу се у просеку минус/плус 20 година од просека.

Преко половине анкетираних корисника је са средњом школском спремом (55%). Око 24% је са вишом и високом, и 17% са основном. Нешто више од (≈55%) половине анкетираних у свим здравственим установама задовољно је својом материјалном ситуацијом. Уочена одступања у структури материјалног статуса између анкетираних корисника није значајно.

Просечан број посета за последњих 12 месеци је око 5 код три дома здравља, односно око 7 у ДЗ Бор. Када су у питању посете приватној пракси, анкетирани на округу Бор су у просеку око три пута годишње ишли на преглед.

Постоје знатна одступања анкетираних приликом изјашњавања у вези са заказивањем прегледа. Око трећине анкетираних код свих служби не заказују, односно преко телекомуникација изврши заказивање. Око 98% анкетираних у ДЗ Мајданпек и 63% дома здравља Бор остварује преглед истог дана. У нешто мањем обиму у Неготину (60%) и Кладову (50%) обаве преглед истог дана.

Оцене анкетираних које се односе на дигитализацију у здравству (рецепти, апликација „Мој доктор” и заказивање) су оцењене врло добрим оценама око четворке.

Савети које изабрани лекар даје корисницима на тему очувања здравља био је углавном за време редовне посете. За поједине заступљене теме код једног дела анкетираних није било потребе дати савет и обавити разговор (алкохол, дрога, секс и стрес).

Изјаве анкетираних које се односе на неки од наведених скрининг прегледа у домовима здравља округа Бор су подељене у смислу да, око 20% зна за поједине скрининге а у истом толиком проценту мисли да се то не односи на њих. Више од половине анкетираних (50-70%) код све четири установе није ишло на скрининг за рано откривање болести (рака дебелог црева, материце и дојке, кардиоваскуларног ризика, дијабетеса типа 2 и депресије).

Високе оцене анкетираних које се односе на медицинске сестре у домовима здравља округа Бор потврђене су кроз групу питања која се односе на субјективно доживљен однос са медицинском сестром и њиховим позитивним карактеристикама (просечне оцене су у просеку преко четворке).

Исто као и код сестара задовољства радом лекара евидентирамо добре оцене анкетираних у домовима здравља округа Бор, које су такође потврђене кроз групу питања која се односе на субјективно доживљен однос са изабраним лекарима и њиховим позитивним карактеристикама (просечне оцене су у просеку преко четворке)

Група питања која завређују посебну пажњу дефинисана је карактеристикама саме здравствене установе, односно службе. На основу просечних оцена (3,76-на нивоу округа) уочавамо да не постоје нека значајна одступања у погледу одговора када је питању радно време, комуникације, чекаонице, кадар, процедуре, опрема и хигијена између самих служби домова здравља.

Група питања – која се односе на одлагање здравствене заштите због материјалних околности су у структури одговора индивидуална код свих домова здравља. Овде имамо ситуацију да углавном нешто више од половине анкетираних није одлагало преглед због финансијских разлога, дужине чекања, недостатка личног времена, удаљености установе.

Здравствена заштита била на најбољи начин обезбеђена свим корисницима услуга и производ тога је да више од трећине анкетираних своје опште стање здравља оценило као задовољавајуће. Око 7% 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), али са статистички потврђеном разликом између установа. У здравственим установама Борског округа преко трећине (око 70%) корисника је задовољно. Око 20% анкетираних корисника се нису изјаснили, односно декларисали ни као задовољни, ни као незадовољни. Незадовољство корисника је око 7% на нивоу округа Бор.

## **2.2 Стоматологија**

У Дому здравља Мајданпек тј, стоматолошкој служби, имали смо само два анкетираних испитаника, што није довољно да се даље у анализи изводе закључци на нивоу те стоматолошке службе. У наредном тексту биће приказани само закључци за остале стоматолошке службе домова здравља на округу Бор.

Више од трећине анкетираних су корисници женског пола (73%), док је просек година старости у интервалу од 23 у Неготину до око 37 у Бору и Кладову. Старосне разлике нису мале и крећу се у просеку минус/плус 10 (Неготин) до 18 година (Кладово) од просека.

Преко половине анкетираних корисника је са средњом школском спремом (51%). Око 20% је са вишом и високом, док је са основном тај број око 24%. Број посета са основном

школом најчесталији је у ДЗ Неготин где региструјемо око 35% анкетираних. Око трећине (60%) анкетираних у свим здравственим установама задовољно је својом материјалном ситуацијом.

Структура корисника стоматолошке заштите варира по установама. Корисници стоматолошких интервенција су углавном школска деца и остале категорије у 50% случајева у ДЗ Бор и Неготин. Категорије које су наведене у анкети нису се сврстали испитаници у служби стоматологије у Кладову (30% анкетираних се није сврстало ни у једну категорију која је наведена у анкети).

Просечан број посета за последњих 12 месеци је од 4 до 6 пута за сва три дома здравља. Када су у питању посете приватној пракси анкетирани су обављали интервенције и код приватника у истом обиму као и код државних здравствених установа.

Време пружања саме услуге/прегледа код стоматолога се не разликује се значајно од службе до службе. Истог дана обави преглед око 72% анкетираних корисника, односно време заказивања прегледа и пружања прегледа/услуге је истог дана. Пријем истог дана у стоматолошкој служби у Кладову износи 90% од броја присутних у чекаоници.

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 немогућност добијања услуге.

Изабрани-стоматолог корисницима даје савете на тему очувања здравља уста и зуба, и то у 80% случајева за време редовне посете. Превентивна стоматологија је преко савета била присутна код свих установа Борског округа у 90% случајева. За неке превентивне савете није било потребе односно нису их добили.

Група питања која се односе на субјективно доживљен однос са изабраним стоматологом и његовим позитивним карактеристикама је високо оцењена од стране анкетираних у свим домовима здравља округа Бор. (просечне оцене су у просеку од 4,2 до максималних 4,8).

Група питања која завређују посебну пажњу дефинисана је карактеристикама саме здравствене установе, односно стоматолошке службе. На основу просечних оцена које се налазе у интервалу од 4,0 до 5,0 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 Бор. Пажњу привлаче ниске оцене код свих служби које се налазе у интервалу од 3,1 до 3,8 а односе се на немогућност прегледа викендом.

Група питања – материјални издаци за стоматолошку здравствену заштиту су подељене структуре код свих корисника служби стоматологије домова здравља и налазе се у односу 5 (50%) према 2 (20%) - бесплатни /партиципирани и то у ДЗ Бор и Кладово . Корисници у ДЗ Неготину имају другачију структуру трошкова и тај однос је 8 (око 80%) према 1 (око 10%) – плаћање пуне цене/бесплатно.

Група питања – која се односе на одлагање стоматолошке заштите су углавном слична у структури одговора код свих домова здравља. Око две трећине анкетираних није одлагало преглед због финансијских разлога, дужине чекања, недостатка личног времена, удаљености установе

Стоматолошка здравствена заштита Борског округа је била на најбољи начин обезбеђена свим корисницима услуга. Око 80% анкетираних је своје опште стање уста и зуба оценило као задовољавајуће.

Опште задовољство корисника стоматолошком здравственом заштитом је на високом нивоу  $\approx 90\%$  (задовољни/веома задовољни). Између установа нема статистичке разлике.

### **2.3 Специјалистичке службе**

Када је пол у питању нешто више од половине анкетираних су корисници женског пола (55%),. Просек година старости анкетираних корисника код свих специјалистичких служби је од 53 до 59 година.

Око половине анкетираних у свим установама је са средњом школом , односно са високом имамо око 18% док са основном око 25%.

Материјално стање анкетираних је добро за око 42% испитаника, док се проценат са лошим материјалним стањем креће од 3 до 7% у зависности од установе. Осредње материјално стање анкетираних корисника специјалистичких служби је карактеристично за око 40% испитаника .

Карактеристике саме службе (чекаонице, хигијена и љубазност) оцењене су одличном просечном оценом (просек оцена је преко четири). Постоје незнатна одступања у зависности од саме службе, тако да нису значајна. Највишим просечним оценама оцењено је особље (медицинске сестре и лекари специјалисти) и то њихова љубазност и професионалност.

Просечан број посета лекару специјалисти креће се око 4 (Бор) до 6 (остале установе) пута годишње у свим службама. Посете приватној пракси се такође обављају од 2 (остале установе) до 3 (Мајданпек) пута годишње код већине анкетираних подручја округа Бор.

Дужина чекања на преглед специјалисте се разликује у зависности од саме службе. Око 38% анкетираних свих установа остваре преглед првог дана од момента заказивања, односно у првих 5 дана такође око 38%. Осталих 25% корисника у специјалистичким службама округа Бор обави преглед након више од недељу дана.

Опште задовољство корисника специјалистичком здравственом заштитом је на високом нивоу – око 90% задовољних/веома задовољних. Што се задовољства тиче не постоје статистичке разлике у одговорима између корисника специјалистичких служби.

## **2.4 Секундарна здравствена заштита**

Пол пацијена лечених у регионалним болницама је у односу пола-пола, мушкарци (53%) - жене (47%). Просечна старост је од 41 (Кладово) до 48 (Бор, М-пек) Најстарији пацијенти су у Неготину и имају у просеку 59 година. Распон старости анкетираних од минималних 1 до максималних 94 године.

Око 54% анкетираних у борском округу је са завршеном средњом школом односно четвртина је са основном док је са високом око 17% анкетираних. Материјално стање анкетираних је осредње (36%) / добро (58%).

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 изнад четворке код свих установа)

Субјективан однос са медицинским особљем, анкетирани су исказивали на скали задовољства оценом од 1 до 5. Лечени пацијенти су оценили одличним (4,85 за љубазност, објашњење процедура, време чекања...) просечним оценама наведене карактеристике медицинских сестара и осталог особља, односно били су задовољни истим. Између установа нема значајне разлике у исказаном задовољству. Високе оцене доминирају због љубазности и опште сестринске неге.

На исти начин и на истој скали задовољства лечени пацијенти су врло задовољни како радом тако и самим односом са лекарима све четири болнице (просечне оцене су изнад четворке тј. одличним просеком од 4,71 за љубазност, комуникацију, информисаност, дијагностиковање и успешност лечења). Између установа нема значајне разлике у исказаном задовољству односно, незадовољству. Задовољство је уједначено и све карактеристике лекара су одлично оцењене од стране лечених пацијената.

Питање које генерише ставове о коришћењу клиничких путева у болницама округа Бор по мишљењу анкетираних пацијената за сада не може да се интерпретира јер је сам појам за већину пацијената непознаница (око 56% о томе нема никаква сазнања, односно 25% анкетираних је одговорило потврдно).

Када се све генерализује, опште задовољство анкетираних лечених пацијената Борског округа у све четири болнице је врло задовољавајуће са 95% задовољних/врло задовољних корисника болничке здравствене заштите. Што се задовољства тиче између установа секундарне здравствене заштите НЕМА статистичке разлике.

## **2.5 Задовољство корисника дијализе**

Пол корисника програма дијализе је у односу пола-пола, мушкарци (53%) - жене (47%). Просечна старост је од 59 (Кладово) до 63 (Бор, Неготин). Најстарији пацијенти су у Мајданпеку и имају у просеку 66 година. Распон старости анкетираних од минималних 30 до максималних 83 године. Око 37% анкетираних у борском округу је са завршеном средњом школом односно скоро половина је са незавршеном и основном, док је са високом око 14% анкетираних. Материјално стање анкетираних је осредње (53%) / добро (35%).

Организован транспорт је у преко 90% случајева од стране установе док је код осталих то приватни аутомобил. Просечно време транспорта је од 12 (Бор) до 34 минута (М-пек). Просечно време транспорта у Кладову и Неготину је око 20 и нешто минута. Временски распон од случаја до случаја је од минималних 2 до максималних 130 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 око четворке.

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, све просечне оцене су преко четворке.

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.

Статистички подаци који обухватају групу показатеља за општи сет питања о самом центру за дијализу а односи 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 је горе наведена група питања, оцењена високим оценама од стране анкетираних, тако да су све просечне оцене углавном преко четворке код центара у Кладову и Неготину. Нешто нижим просечним оценама за цео сет питања, тј. испод четворке (3,62 ) оцењен је центар Бор, док је центар Мајданпек око четворке (4,07).

Статистички подаци који се односе на услуге сестринске неге током дијализе интерпретирани су на исти начин као и претходне групе и такође су оцењени високим просечним оценама преко четворке. Нема значајних одступања између центара за дијализу као и између аспеката сестринске неге.

Статистички подаци који се односе на лекаре интерпретирани на исти начин као и претходне групе , такође су оцењени високим просечним оценама преко четворке. Нешто нижим просечним оценама за цео сет питања, тј. испод четворке (3,52 ) оцењен је центар Кладово.

Група показатеља осталих аспеката пружања услуге 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. Нешто нижим просечним оценама ,испод четворке (3,61 је просечна оцена за цео сет питања), оцењен је центар Кладово.

Следећа група питања су номинална са две категорије- потврдно (ДА) и одрично (НЕ) по методологији и истражују сегмент који се односи на индивидуалну етику и дисциплину анкетираних корисника током дијализе. Већина анкетираних корисника, је задовољно како физички и психички подноси дијализу, и углавном нико није прескочио/скратио дијализу. За

разлику од осталих анкетирани центара за дијализу у Мјаданпеку није се сложило са предходно наведеним поступцима у дијализи, и то око две трећине пацијената.

Група питања из које добијамо информације о здравственим радницама и тимском раду са пацијентима у самом дијализном центру је оцењена оценама на скали од један до пет и интерпретирана преко просечних оцена по методологији. Већина питања која обрађује овај сегмент истраживања је оцењена добрим оценама ( просечне оцене су преко четворке) по којим су корисници задовољни односом пружалаца услуга као и осталим професионалним процедурама које се пружају у центру за дијализу. За разлику од осталих центара за дијализу са нешто нижим просечним оценама ,испод четворке (3,27 је просечна оцена за цео сет питања), оцењен је центар Кладово.

Следећа група питања су 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. Анкетирани при центру за дијализу у Неготину и Бор имају другачије околности од осталих центара. Ако су потврдни одговори (ДА) код Кладова и Мајданпека у односу 90% према 10% (Не) код њих су у релацији пола -пола где имамо око 50% потврдних одговора са ДА и исто толико негативних одговора са НЕ.

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

Припремио и уредио

Миодраг Костић

Центар за промоцију здравља, анализу,  
планирање, организацију здравствене  
службе и информатику са биостатистиком у  
здравству

Др Јасмина Радосвљевић

Директор Завода за јавно здравље „Тимок“ Зајечар

Слађана Ристић