



**АНАЛИЗА ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА СЕКУНДАРНЕ
ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ У ДРЖАВНИМ ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА СА
ПОДРУЧЈА ФИЛИЈАЛЕ РФЗО НОВИ ПАЗАР, 2024.ГОДИНА**

Нови Пазар, 2025.год.

САДРЖАЈ:

1. Увод.....	3
2. Задовољство корисника секундарном здравственом заштитом(болничким лечењем) на територији Новог Пазара и Тутина у 2024.години.....	4
3. Задовољство корисника у центрима за дијализу.....	8
4. Задовољство корисника у специјалистичким амбулантама.....	13

Увод

Лично задовољство пацијената је једна од признатих мера (инструмената) за мерење квалитета здравствене заштите. Уграђивање гледишта пацијента заједно са другим елементима квалитета здравствене заштите осигурава систематско и континуирано праћење квалитета услуга здравствене заштите и важан је елемент садржаја евалуације.

Имплементација предложених мера ове врсте истраживања нарочито утиче на њихову друштвену прихватљивост и садржи гледиште заједнице на здравствени систем.

Здравствене установе Рашког округа(РФЗО Филијала НовиПазар) у којима је рађено истраживање за секундарни ниво су:

1. Општа болница Нови Пазар,
2. Специјална болница за прогресивне,мишићне и неуромишићне болести Нови Пазар

Циљ:

Ово истраживање се спроводи због следећих циљева везаних за побољшање болничке заштите:

1. задовољство болесника има утицаја на здравствено стање и терапијске исходе,
2. повећање индивидуалности и хуманости медицинског третмана(тежња персонализованој медицини),
3. право болесника да буде информисан о својим правима, дужностима, начинима остваривања права, плану дијагностике и лечења,
4. повећање квалитета смештаја (хотелских услуга),
5. добијање компаративних података који омогућавају међусобно упоређивање болница,
6. добијена сазнања могу допринети изради смерница за побољшање уочених недостатака,
7. повећање квалитета услуге и пружене неге у болничкој делатности.

Задовољство корисника секундарном здравственом заштитом(болничким лечењем) на територији Новог Пазара и Тутина у 2024.години

Метод рада

Истраживање је спроведено путем анонимних упитника током једнонедељног раздобља за болничке пацијенте и једнодневнoг истраживања за амбулантне пацијенте.

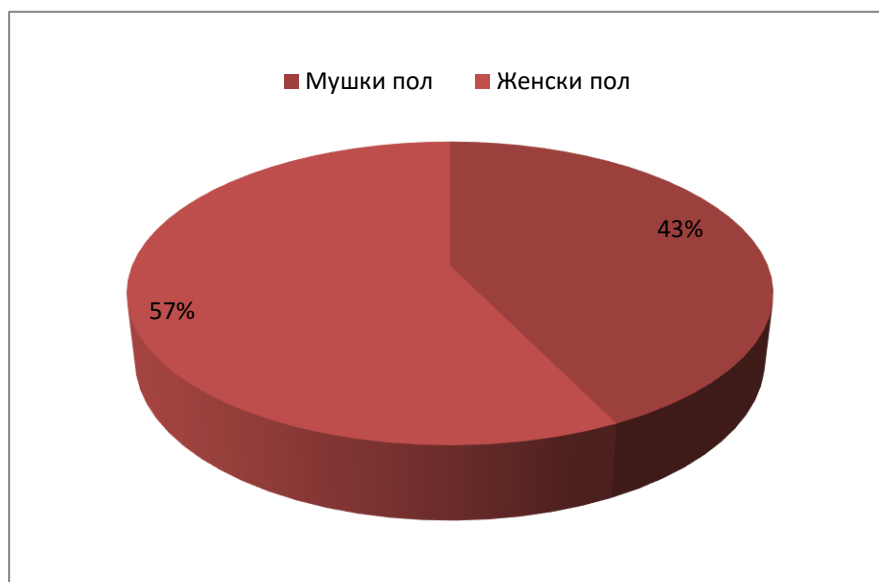
Истраживање задовољства корисника болничке здравствене заштите у општој и специјалној болници Рашког округа урађено је од 25.11. – 29.11.2025. године. Стопа одговора за стационарне болеснике је била 100% (подељено је 180 упитника и свих 180 је враћено попуњено).

Упитник садржи демографско-социјалне податке о испитанику: узраст, пол, образовање и материјални статус. Питања за оцену задовољства су затворена (са понуђеним одговорима) и са могућношћу да се на крају упишу посебни коментари.

Демографско-социјална обележја

Од укупно анкетираних корисника болничке здравствене заштите 57,2% чине жене, док је 42,8% мушкараца (графикон бр.1).

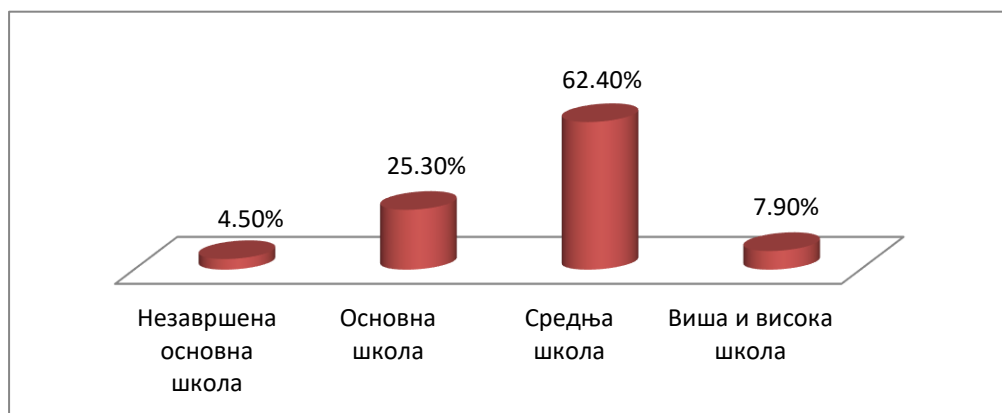
Графикон бр.1-Дистрибуција анкетираних према полу



Старосна структура испитаника је сврстана у четири групе: **1**(до 18 год.), **2**(19-39 год.), **3**(40-59 год.) и **4**(старији од 60 год.). Међу анкетираним пацијентима 0,6% је припадало групи 1; 10,6% су старости између 19 и 39 година; 31,3% припадају доби између 40 и 59 година и 57,5% су били старији од 60 година.

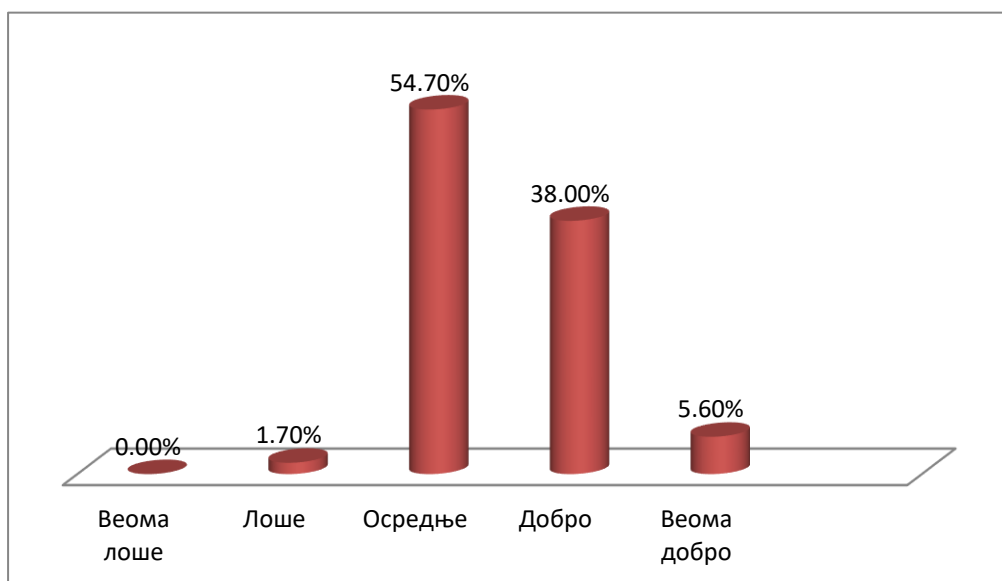
Што се тиче завршене школе две трећине испитаника је са завршеном средњом школом-62,4%, 7,9% је са вишом и високом , 4,5% је без завршене основне школе, а 25,3% са завршеном основном школом (графикон бр.2).

Графикон бр.2-Образовање корисника СЗЗ



Што се тиче материјалног положаја нико од анкетираних није заокружио изузетно лош материјални положај, лошег материјалног стања је 1,7%, осредњег је половина 54,7%, а доброг и веома доброг 43,6% испитаних корисника (графикон бр.3).

Графикон бр.3-Материјално стање испитаника



Задовољство услугама и организацијом здравствене заштите током болничког лечења

Болнички лечени пацијенти најзадовољнији су обавештењима које добија при отпусту из болнице(едукација о режиму исхране,личној хигијени,доласку на контроле и издавањем отпусне листе) што су оценили оценом 4,67, а најнезадовољнији су услугама смештаја (4,3) и хигијеном тоалета(4,34) . Све оцене приказане су графиконом бр.4.

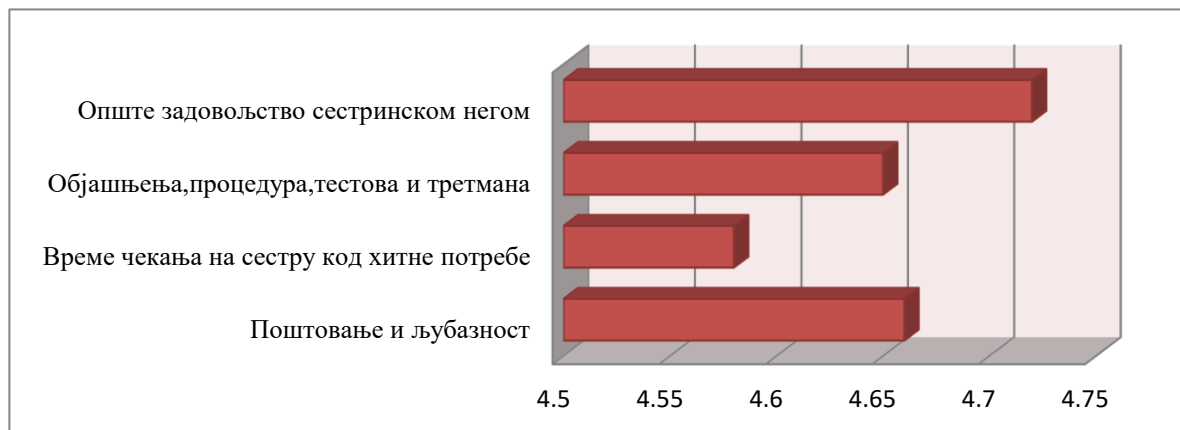
Графикон бр.4-Задовољство услугама и организацијом здравствене заштите током болничког лечења



Задовољство услугама сестринске неге

Сви показатељи задовољства услуга сестринском негом оцењени су просечном оценом близу 4,6 и више. Опште задовољство сестринском негом је најбоље оцењен параметар задовољства (просечна оцена 4,72), а најмања оцена је дата за време чекања на сестру код хитних потреба-4,58 (графикон бр.5).

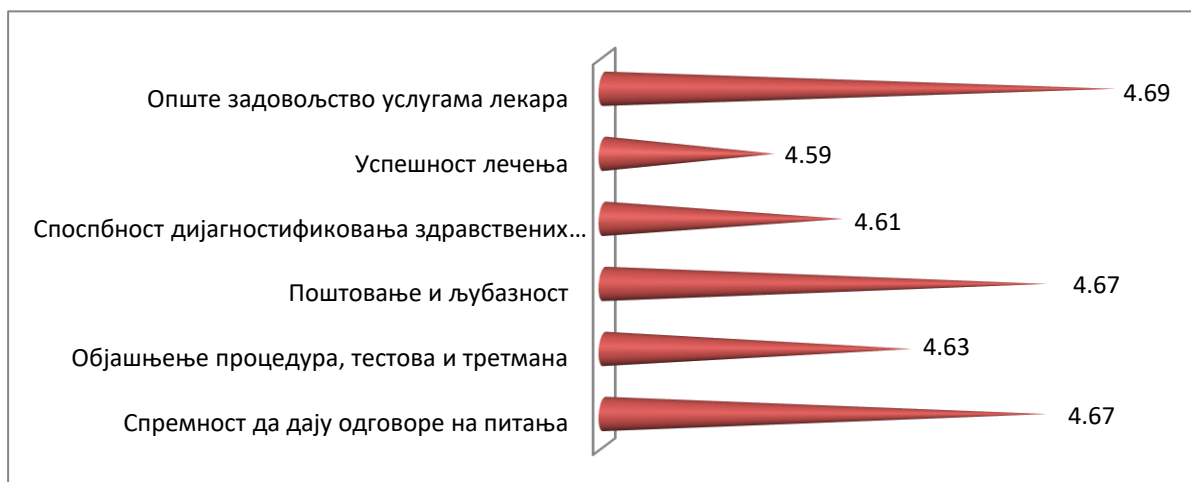
Графикон бр.5-Задовољство услугама сестринске неге



Задовољство услугама лекара

Као и код задовољства сесринском негом и услуге лекара на болничком лечењу су оцењене високом просечном оценом преко 4,59. Највишом оценом је оцењено поштовање и љубазност и опште задовољство услугама лекара-4,67(графикон бр.6).

Графикон бр.6-Задовољство услугама лекара



Коришћење клиничког пута

Више од трећине(34,5%) није упознато са коришћењем болничког пута у лечењу, приближно томе (33,9%) сматра да је у лечењу коришћен клинички пут, док се 31,6% пацијената изјаснило да у лечењу клинички пут није коришћен (графикон бр.7).

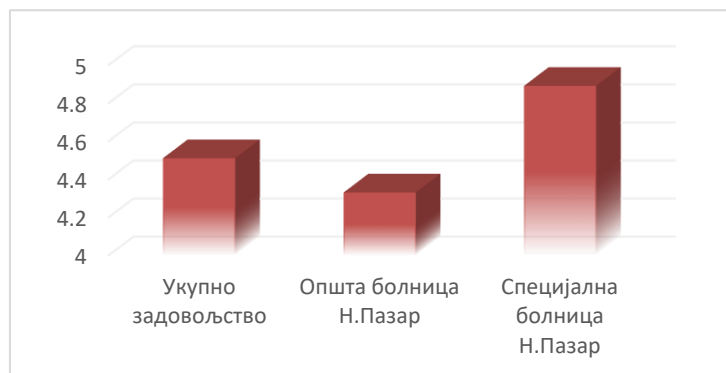
Графикон бр.7- Коришћење клиничког пута



Укупно задовољство болничким лечењем

Укупно задовољство болничким лечењем оцењено је са просечном оценом **4,51**. У Специјалној болници Нови Пазар задовољство је оцењено вишом оценом (**4,89**) него у Општој болници Нови Пазар(**4,33**) што је приказано графиконом бр.8.

Графикон бр.8-Укупно и појединачно задовољство болничким лечењем



ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА У ЦЕНТРИМА ЗА ДИЈАЛИЗУ

Дијализа се спроводи код пацијената оболелих од хроничне бубрежне инсуфицијенције у Општој болници Нови Пазар и Дому здравља Тутин. Истраживање је спроведено од 25.-30.11.2024.године. где је укупно дијализирано 104 пацијента. У Дому здравља Тутин од 15 пацијената 14 је попунило упитник, док је у Општој болници од 89 -13 је пристало на анкетирање.

Од укупно анкетираних пацијената на дијализи њих 40,7% је мушког а 59,3% је женског пола.

У дијализним центрима је 59,3% пацијената старости преко 60 година, 29,6% је између 40 и 59 година, док је 11,1% у годинама између 19 и 39.

У градском насељу живи 70,4% лица која иду на дијализу, док их је 29,6% у околним насељима.

Највише анкетираних је завршило основну школу-37,0%, средњу је завршило 33,3%, вишу и високу 11,1% док је 18,5% дијализираних пацијената без завршене школе.

Брачни статус лица на дијализи је следећи: 11,1% није у браку, у браку/ванбрачној заједници је 48,1%, 29,6% је у категорији удовац/удовица и 11,1% је разведено.

На дијализи у Рашком округу 34,6% је незапослено, док је 65,4% лица у пензији.

Материјално стање као веома лоше и лоше има 7,4% анкетираних, осредње-37% и добро и веома добро 11,1% лица која су на дијализи.

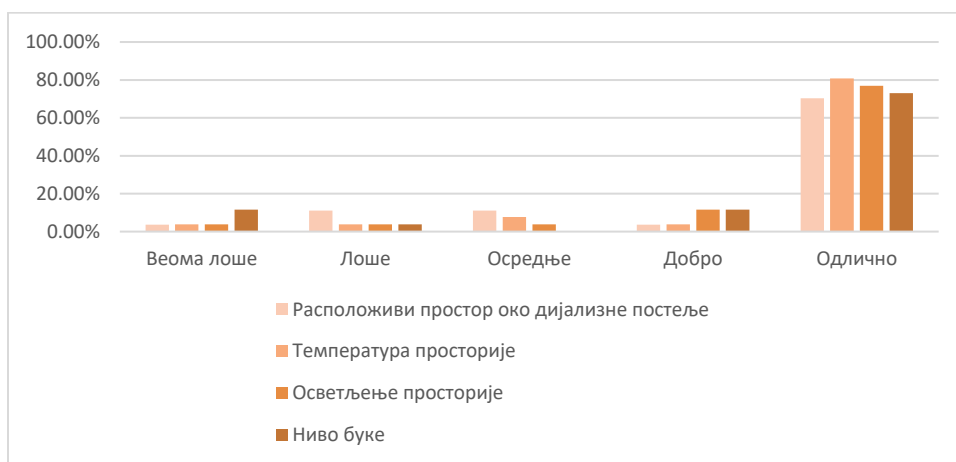
На хроничном програму дијализе годину дана је 16,7% анкетираних, две године се дијализира четвртина лица до три и више година се дијализира близу две трећине односно 58,3%(преко десет година дијализира се 16,8%). Веома мали проценат се дијализира два пута

недељно(7,4%) док се 92,6% дијализира три пута недељно. Углавном је дужина трајања дијализе 4 сата(за 88,9% пацијената). За 96,3% дијализа је омогућена у матичном центру, док је 3,7% пацијената ван матичне установе због постављања венског катетера/АВ фистуле или неких пратећих обољења. Што се тиче транспорта до установе за дијализу углавном приближно пола пацијената долази спровственим превозом а пола организовано транспортом здравствене установе у којој се дијализира. Време путовања креће се од 3-5 минута за 11,1% пацијената до пола сата за две трећине пацијената(59,2%) и до 90 минута за једну трећину лица(29,6%).

Дане за дијализу може да бира 70,4% док време за дијализу бира 66,7% пацијената.

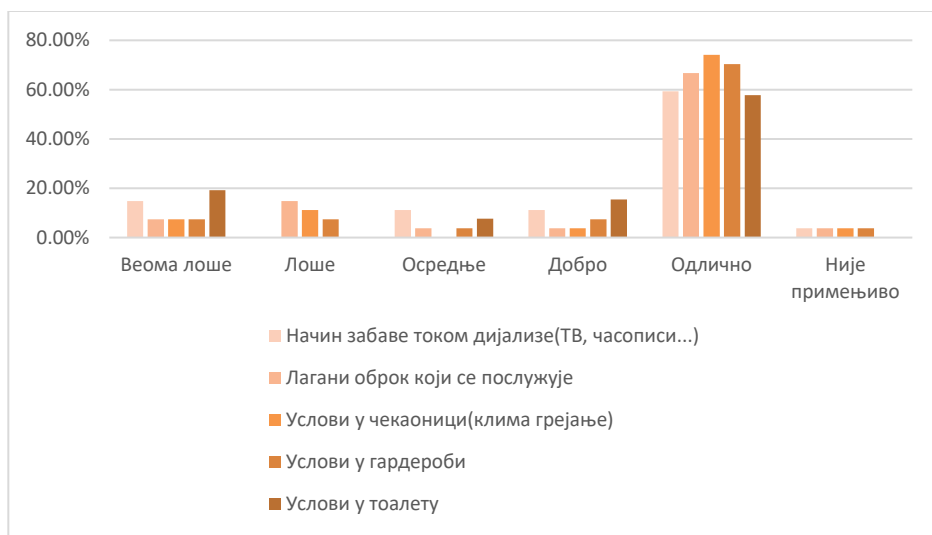
У грфикону бр.10 приказан је проценат задовољства анкетираних пацијената на дијализи условима опремљености собе дијализног центра. Одличну оцену је дало 70,4%-80,8% пацијената, што је приказано графиконом бр.9.

Графикон бр.9- Услови /опремљеност собе дијализног центра



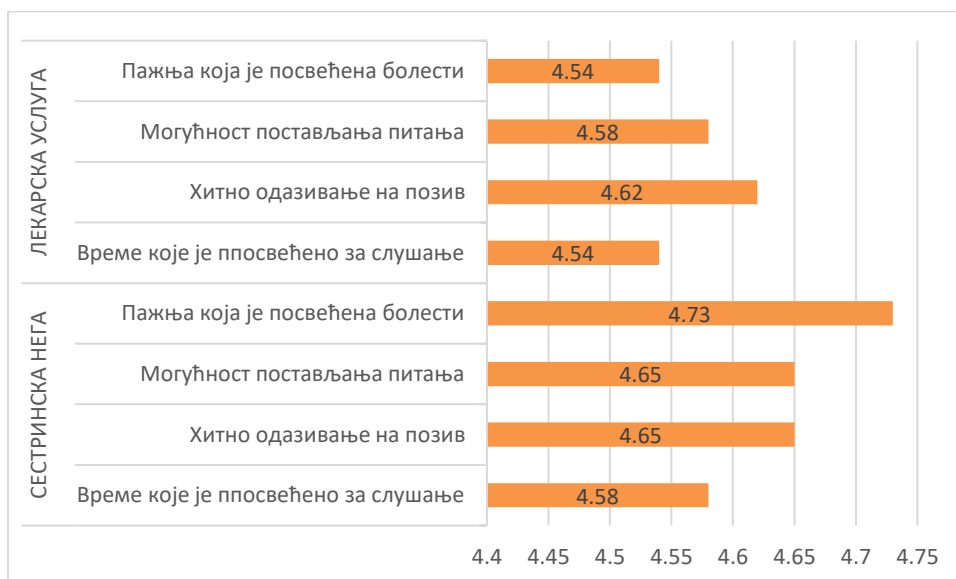
У графикону бр.10 приказано је задовољство условима за време дијализирања где се такође примећује висок проценат одличне оцене.

Графикон бр.10- Услови током дијализе



Задовољство сестринском негом и услугама лекара приказане су у графикону бр.11 где је сестринска нега добила веће оцене (од 4,58 до 4,73). Највећу оцену добила је пажња сестре посвећена болести-4,73. Код лекарске услуге највећу оцену добило је хитно одазивање на позив-4,62.

Графикон бр.11- Оцена сестринске неге и услуге лекара



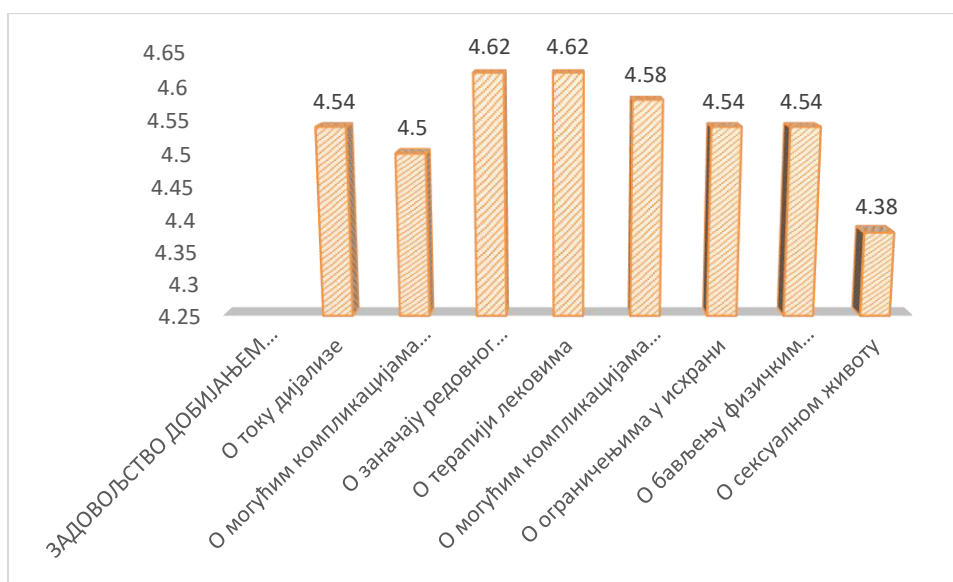
У табели бр.1 су приказани поједини аспекти приликом пружања услуге дијализе, 84,6% је одлично оценило поштовање интиме током дијализе, 80,8% могућност личних консултација у свако време...

Табела бр.1- Дистрибуција задовољства различитим аспектима у дијализном центру

АСПЕКТИ ПРУЖАЊА УСЛУГЕ ДИЈАЛИЗЕ	Веома лоше	Лоше	Осредње	Добро	Одлично
Учешће у доношењу одлука о свом лечењу	11.50%	0.00%	7.70%	11.50%	69.20%
Могућност добијања личних консултација у свако време	7.70%	0.00%	3.80%	7.70%	80.80%
Поштовање интиме током дијализе	7.70%	3.80%	0.00%	3.80%	84.60%
Могућност приступању медицинској документацији у свако време	7.70%	0.00%	3.80%	11.50%	76.90%

Високе оцене задовољства(4,62) пацијенти на дијализи су дали за информације које су добили пре започињања дијализе о значају редовног дијализирања и медикаментозној терапији. Оценом 4,58 оценили су сазнање о могућим компликацијама медикаментозне терапије, док је најмању оцену добила тема о сексуалном животу.

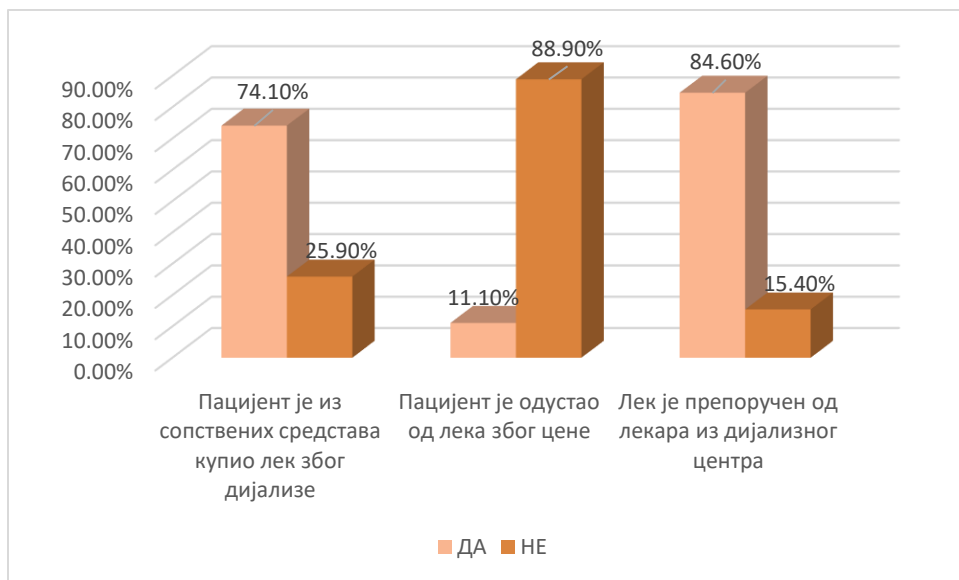
Графикон бр.12-Оцене добијених информација пре почетка дијализе



Већи проценат анкетираних(79,2%) добро подноси дијализу, 88,5% поштује време и дужину дијализирања. Веома мали број пацијената (7,7%) је прескочио дијализни поступак једном/два пута у претходном месецу, док је 14,8% односно 7,4% скратило дијализни поступак једном тј. два пута. Пола анкетираних корисника дијализе се редовно придржава савета лекара у вези са дијетом и уносом течности, од тога повремено одступа 46,2% а никако се не придржава 3,8% пацијената на дијализи. Што се тиче узимања лекова 88,9% пацијената се редовно придржава савета лекара док 11,1% повремено одступа од саветоване терапије.

И поред тешке болести, пацијенти на дијализи су понекада изложени и додатном трошку за лекове који нису покривени здравственим осигурањем, тако да је 74,1% пацијената купило лек и за њих 84,6% је то било на препоруку лекара из дијализног центра. Било је и пацијената(11,1%) који нису били у могућности да купе потребан лек (графикон бр.13).

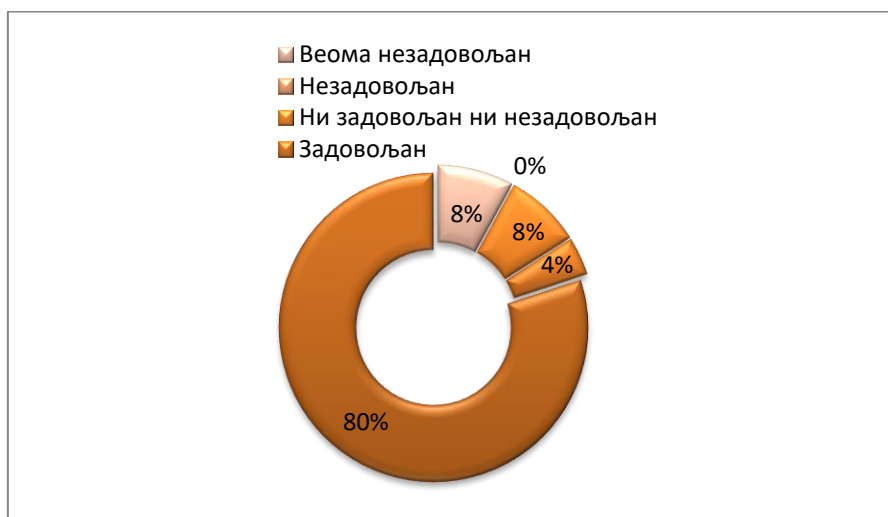
Графикон бр.13- Плаћање лекова потребних за дијализу



На питање како би унапредили/побољшали пружање дијализе у свом дијализном центру нико од анкетираних није одговорио.

Узимајући у обзир све наведено пацијенти на дијализи су јако задовољни дијализом у њиховом центру(графикон бр.14) и оценили су га средњом оценом **4,48**.

Графикон бр.14-Задовољство дијализним центром



ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА РАДОМ СПЕЦИЈАЛИСТИЧКЕ СЛУЖБЕ

И у овој години је вршено анкетање корисника у специјалистичко-консултативним службама 27.11.2024.године у Дому здравља Тутин који организационо имају ову јединицу у примарној здравственој заштити Општој болници Н.Пазар. Стопа одговора је износила 100% јер је 239 пацијента било тог дана у служби а вратило се свих 239 попуњених упитника. Међу анкетиранима је већа заступљеност особа женског пола (жене 58,6%, а мушкарци 41,4%). Старосна структура испитаника је била заступљена у следећем проценту : 5,0% до 19 година старости, 29,7% од 20 до 39 година, 31,4% пацијената је припадало популацији од 40 до 69 година и 33,9% су лица старија од 70 година.

Што се тиче завршене школе нешто близу две трећине испитаника је са завршеном средњом школом-57,3%, са вишом и високом 18,0%, са основном школом је 20,1%, док је са незавршеном основном школом 4,6%(графикон бр.15).

Графикон бр.15-Образовање корисника специјалистичких служби



Пацијенти који су анкетирани у специјалистичким службама су се изјаснили да је њих 6,7% лошег материјалног стања, 40,3% осредњег, док је доброг и веома доброг стандарда 52,9% анкетираних пацијената што је лошији стандард него претходне године.

У табели бр.2 је приказано задовољство појединих карактеристика специјалистичке службе, где је примећен висок проценат задовољства анкетираних пацијената. Похвално је што су пацијенти у специјалистичким службама у максималном проценту одличном оценом оценили љубазност медицинских сестара и лекара, као и време посвећено током прегледа и објашњења у вези болести и плана лечења.

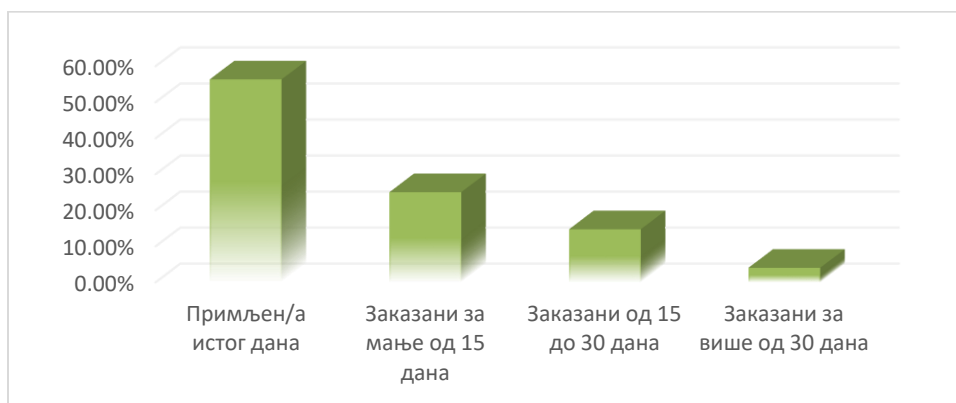
Табела бр.2-Задовољство пацијената карактеристикама специјалистичке службе

	Веома лоше	Лоше	Ни лоше ни добро	Добро	Одлично
Време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа	5.00%	6.30%	18.00%	14.60%	56.10%
Време чекања у чекаоници	6.30%	7.50%	16.30%	17.20%	52.70%
Чистоћа и удобност чекаонице	0.80%	14.20%	14.20%	21.80%	49.00%
Љубазност медицинске сестре	0.80%	5.40%	9.20%	49.00%	71.10%
Љубазност лекара	0.40%	6.30%	7.90%	15.50%	69.90%
Време посвећено током прегледа и објашњења у вези болести и плана лечења	0.80%	5.40%	9.60%	18.40%	65.70%

Поред посета специјалистама у установама у државној својини пацијенти све чешће посећују и приватне ординације. Једном у току године специјалисту је посетило 11,7% пацијената, два пута је преглед обавило 17,0%, а три и више пута(и до 10 и 20 посета) 71,3% анкетираних пацијената. Специјалисту у приватној ординацији посетило је укупно 104 од 239 анкетираних, где је једном посетило приватног лекара 26,9% пацијената, два пута 30,8%, док је од три до десет пута код приватника било 42,3% пацијената.

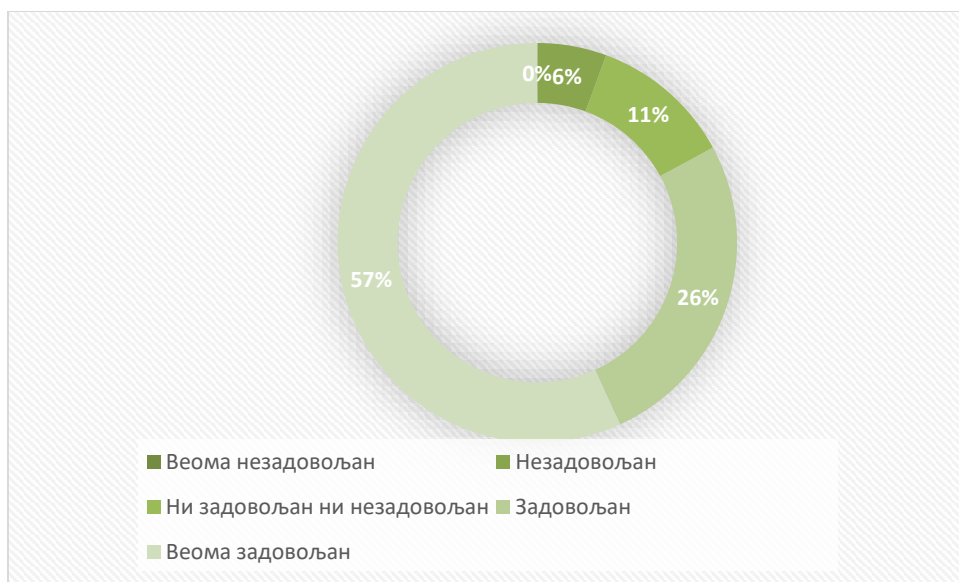
Преглед код специјалисте 56,3% пацијената није заказивало већ се прегледало истог дана, 25% се заказало у року од 15 дана, до месец дана је чекало 14,7% пацијената , а само је 4,0% пацијената заказано за више од 30 дана(графикон бр.16).

Графикон бр.16-Дужина чекања на преглед специјалисте



Узимајући све у обзир 82,9% пацијената је дало одличну оцену на укупан рад и услове у специјалистичкој служби(графикон бр.17).

Графикон бр 17-Опште задовољство у специјалистичким амбулантама



Анализу урадили:

Др Мајда Иковић, спец.социјалне медицине

Др Фуад Угљанин, спец.социјалне медицине

Информатичар:

Вахедин Црнишанин, дипл.информатичар

Директор

Прим.мр сци.др Шефадил Спахић