

Анализа здравственог стања становништва и ефеката рада здравствене службе на територији Шумадијског округа

Анализа рада здравствене службе је остварена путем праћења организације, обезбеђености, рада и коришћења примарне и стационарне здравствене заштите. Анализом се дошло до следећих података:

Укупан број државних здравствених установа у Шумадијском округу које су правна лица (самосталне здравствене установе) у 2020. години износио је 15.

ОБЕЗБЕЂЕНОСТ И КОРИШЋЕЊЕ ПРИМАРНЕ ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ НА ТЕРИТОРИЈИ ШУМАДИЈСКОГ ОКРУГА

ОБЕЗБЕЂЕНОСТ И КОРИШЋЕЊЕ ПРИМАРНЕ ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ ПРЕДШКОЛСКЕ ДЕЦЕ

На примарном нивоу, здравствену заштиту деце 0 до 6 година обезбеђује служба за здравствену заштиту деце у Шумадијском округу, спровођењем мера надзора над здрављем кроз систематске и контролне прегледе, као и дијагностиком, лечењем и рехабилитацијом оболелих.

Здравствену заштиту деце предшколског узраста на примарном нивоу здравствене заштите у 2020. години пружало је 30 доктора медицине. Однос здравствених радника средње и више медицинске струке и лекара је износио 1,73. Оптерећеност лекара, односно просечан годишњи број посета по лекару био је 4263,2 (табела 1).

Табела 1. Показатељи обезбеђености и оптерећености примарне здравствене заштите предшколске деце, на територији Шумадијског округа, 2020. година

Број лекара	Процент специјалиста од укупног броја лекара	Број здравствених радника са ВШС и ССС	Однос здравствених радника са ВШС и ССС и лекара	Просечан годишњи број посета по лекару
30	86,6%	52	1,73	4263,2

У служби за здравствену заштиту деце у 2020. години остварено је 127895 посета код лекара у ординацији за болесну децу, а учешће првих посета износило је 32,39%. Број првих посета у ординацији износио 41421. У саветовалишту за одојчад број првих посета је износио 5525 (табела 2).

Табела 2. Показатељи коришћења примарне здравствене заштите предшколске деце, на територији Шумадијског округа, 2020. година

Посете у ординацији код лекара	Посете у саветовалишту за одојчад
--------------------------------	-----------------------------------

Укупан број посета код лекара у ординацији	Учешће првих посета у укупним посетама код лекара у ординацији (%)	Број првих посета у ординацији	Укупан број посета одојчади код лекара у саветовалишту	Учешће првих посета у укупним посетама одојчади у саветовалишту (%)	Број посета у саветовалишту по одојчету
127895	32,39%	41421	12425	44,5%	6,1

ОБЕЗБЕЂЕНОСТ И КОРИШЋЕЊЕ ПРИМАРНЕ ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ ШКОЛСКЕ ДЕЦЕ

На територији Шумадијског округа у 2020. години здравствену заштиту школској деци и омладини на примарном нивоу здравствене заштите пружало је 26 доктора медицине и 36 медицинске сестаре-техничара. Процент доктора медицине специјалиста од укупног броја лекара износи 80,77%.

Просечан годишњи број посета по лекару износио је 4072,54 а учешће првих посета у укупном броју посета износило је 39,15% (табела 3).

Табела 3. Показатељи обезбеђености, оптерећености и коришћења примарне здравствене заштите школске деце, на територији Шумадијског округа, 2020. година

Број лекара	Процент специјалиста од укупног броја лекара	Број здравствених радника са ВШС и ССС	Однос здравствених радника са ВШС и ССС и лекара	Просечан годишњи број посета по лекару	Број посета по детету	Укупно посета код лекара у ординацији	Учешће првих посета у укупним посетама код лекара у ординацији (%)
26	80,77%	36	1,38	4072,54	3,28	105886	39,15%

ОБЕЗБЕЂЕНОСТ И КОРИШЋЕЊЕ ПРИМАРНЕ ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ ОДРАСЛОГ СТАНОВНИШТВА

На територији Шумадијског округа, здравствену заштиту одраслог становништва на примарном нивоу обезбеђује службе за здравствену заштиту одраслих Домова здравља Шумадијског округа. У 2020. години здравствену заштиту одраслом становништву на примарном нивоу пружало је 174 доктора медицине. Процент

доктора медицине специјалиста од укупног броја доктора медицине износио је 44,83%. Однос броја лекара и здравствених радника са вишом и средњом стручном спремом износио је 1,36. Просечан број одраслих становника на једног лекара опште медицине на примарном нивоу здравствене заштите износио је 1314,21. Просечан број годишњих посета на једног лекара опште медицине износио је 4852,7, док је учешће првих посета у укупним посетама код лекара у ординацији износило 30% (табела 4).

Табела 4. Показатељи обезбеђености, оптерећености и коришћења примарне здравствене заштите одраслог становништва, на територији Шумадијског округа, 2020. година

Број лекара	Процент специјалиста од укупног броја лекара	Број здравствених радника са ВШС и ССС	Однос здравствених радника са ВШС и ССС и лекара	Број одраслих становника на једног лекара	Просечан број годишњих посета на једног лекара	Просечан годишњи број посета код лекара на једног становника	Учешће првих посета у укупним посетама код лекара у ординацији (%)
174	44,83%	236	1,36	1314,21	4852,7	3,69	30%

ОБЕЗБЕЂЕНОСТ И КОРИШЋЕЊЕ ПРИМАРНЕ ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ ЖЕНА

На територији Шумадијског округа, здравствену заштиту жена на примарном нивоу здравствене заштите обезбеђује служба за здравствену заштиту жена Домова здравља Шумадијског округа. У 2020. години здравствену заштиту становништву женског пола на примарном нивоу пружало је 29 доктора медицине специјалиста гинекологије и 44 здравствена радника више и средње школске спреме. Просечан годишњи број посета по лекару износио је 2709,17 (табела 5).

Табела 5. Показатељи обезбеђености и оптерећености примарне здравствене заштите жена, на територији Шумадијског округа, 2020. година

Број лекара	Процент специјалиста од укупног броја лекара	Број здравствених радника са ВШС и ССС	Однос здравствених радника са ВШС и ССС и лекара	Просечан годишњи број посета по лекару
29	96,55%	44	1,52	2709,17

Укупан број посета код лекара у ординацији је износио 78566. Учешће првих у укупном броју посета износило је 29,42%. Број систематских прегледа је износио 8019. Укупан број посета саветовалишту за планирање породице је износио 2816, док је укупан број првих посета саветовалишту за труднице износио 2596. Учешће првих посета у укупним посетама саветовалишту за труднице износило је 11,28% (табела 6).

Табела 6. Показатељи коришћења примарне здравствене заштите жена, на територији Шумадијског округа, 2020. година

Укупан број посета код лекара у ординацији	Учешће првих посета у укупним посетама код лекара у ординацији (%)	Број систематских прегледа	Укупан број посета саветовалишта у за планирање породице	Укупан број првих посета саветовалишта у за труднице	Учешће првих посета у укупним посетама саветовалишта у за труднице (%)
78566	29,42%	8019	2816	2596	11,28%

ОБЕЗБЕЂЕНОСТ И КОРИШЋЕЊЕ ПРИМАРНЕ ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ РАДНОАКТИВНОГ СТАНОВНИШТВА

На територији Шумадијског округа у 2020. години здравствену заштиту радноактивном становништву на примарном нивоу здравствене заштите пружало је 6 доктора медицине специјалиста медицине рада и 11 медицинских сестара-техничара. Просечан годишњи број посета по лекару износио је 5248,5 а учешће првих посета у укупном броју посета код лекара у ординацији износило је 45,17% (табела 7).

Табела 7. Показатељи обезбеђености, оптерећености и коришћења примарне здравствене заштите радноактивног становништва, на територији Шумадијског округа, 2020. година

Број лекара	Процент специјалиста од укупног броја лекара	Број здравствених радника са ВШС и ССС	Однос здравствених радника са ВШС и ССС и лекара	Просечан годишњи број посета по лекару	Број посета код лекара на једног становника	Укупно посета код лекара у ординацији	Учешће првих посета у укупним посетама код лекара у ординацији (%)
6	100%	11	1,83	5248,5	0,2	31491	45,17%

ОБЕЗБЕЂЕНОСТ И КОРИШЋЕЊЕ СТОМАТОЛОШКЕ ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ

На територији Шумадијског округа у 2020. години стоматолошку здравствену заштиту деци предшколског узраста пружало је 7 доктора стоматологије. Просечан годишњи број посета на једног стоматолога износио је 1950 а просечан број посета на једно предшколско дете 0,86. Просечан број предшколске деце на једног стоматолога износио је 2277,57(табела 8).

Табела 8. Показатељи обезбеђености, оптерећености и коришћења стоматолошке здравствене заштите предшколске деце, на територији Шумадијског округа, 2020.

Доктори стоматологије	Учешће првих посета у укупним посетама (%)	Просечан број посета на једно предшколско дете	Број извађених у односу на број пломбираних зуба	Просечан број посета на једног стоматолога	Просечан број предшколске деце на једног стоматолога
7	23,16%	0,86	0,39	1950	2277,57

На територији Шумадијског округа у 2020. години стоматолошку здравствену заштиту школској деци и омладини пружало је 28 доктора стоматологије. Просечан годишњи број посета на једног стоматолога износио је 2066,28 а просечан број посета на једно школско дете 1,79. Просечан број школске деце на једног стоматолога износио је 1154,14 (табела 9).

Табела 9. Показатељи обезбеђености, оптерећености и коришћења стоматолошке здравствене заштите школске деце, на територији Шумадијског округа, 2020.

Доктори стоматологије	Учешће првих посета у укупним посетама (%)	Просечан број посета на једно школско дете	Број извађених у односу на број пломбираних зуба	Просечан број посета на једног стоматолога	Просечан број школске деце на једног стоматолога
28	20,71%	1,79	2,39	2066,28	1154,14

На територији Шумадијског округа у 2020. години стоматолошку здравствену заштиту одраслом становништву пружало је 29 доктора стоматологије. Просечан годишњи број посета на једног стоматолога износио је 1112,31 а просечан број посета на једног одраслог становника 0,14. Просечан број одраслог становништва на једног стоматолога износио је 7885,27 (табела 10).

Табела 10. Показатељи обезбеђености, оптерећености и коришћења стоматолошке здравствене заштите одраслог становништва, на територији Шумадијског округа, 2020.

Доктори стоматологије	Учешће првих посета у укупним посетама (%)	Просечан број посета на једног одраслог становника	Број извађених у односу на број пломбираних зуба	Просечан број посета на једног стоматолога	Просечан број одраслог становништва на једног стоматолога
29	15,87%	0,14	1,49	1112,31	7885,27

Ванболнички морбидитет (морбидитет у примарној здравственој заштити) 2020.

Ванболнички морбидитет предшколске деце

У ванболничком морбидитету предшколске деце на територији Шумадијског округа најчесталије групе болести су болести система за дисање са 31,16%.

Водеће дијагнозе у тој групи болести су акутно запаљење ждрела и крајника (34,12%) и инфекције горњих респираторних путева (33,69%), следи акутни бронхитис и бронхиолитис са (12,91%).

То су болести кратког тока, добре прогнозе и без већег социјално-медицинског значаја.

Ванболнички морбидитет школске деце

У ванболничком морбидитету школске деце на територији Шумадијског округа, најчешће дијагнозе су из болести система за дисање и чине 31,33% укупног морбидитета. Водећа дијагноза у овој групи болести је акутно запаљење ждрела и крајника, инфекције горњих респираторних путева налазе се на другом месту а следи акутни бронхитис и бронхиолитис.

Ванболнички морбидитет жена

У ванболничком морбидитету жена на територији Шумадијског округа, најчесталије групе болести су болести мокраћно-полног система (31,44%).

Најзначајнију групу због хроничног тока, могућности секундарне превенције и високог учешћа у морталитету, чине тумори чије је учешће у укупном морбидитету служби за здравствену заштиту жена у Шумадијском округу 3,48%.

Ванболнички морбидитет одраслог становништва

Водеће место у структури морбидитета код одраслог становништва на територији Шумадијског округа заузимају болести система за дисање (16,62%), које као

и друге хроничне масовне незаразне болести са прогредијентним током, често доводе до инвалидитета и скраћења дужине квалитеног живота. На другом месту налазе се болести система крвотока са 15,78%,

Ванболнички морбидитет радно активног становништва

У групи радно активног становништва Шумадијског округа једну петину од укупног морбидитета чине болести система крвотока са 21,17 %. Друго место заузимају болести система за дисање 15,68% и болести мишићно-коштаног система и везивног ткива 10,57%.

Морбидитет и морталитет у болничкој (стационарној) здравственој заштити 2020.

Морбидитет регистрован у стационарној здравственој заштити (Клинички Центар Крагујевац, Општа болница Аранђеловац) показује да су у пет најчесталијих узрока хоспитализације, сврстане следеће групе болести.

Тумори

Болести циркулаторног система

Болести мокраћно-полног система

Болести система за варење

Трудноћа, рађање и бабиње и

Повреде, тровања и последице деловања спољних фактора

Хроничне незаразне болести: болести срца и крвних судова, малигни тумори, шећерна болест, опструктивна болест плућа, повреде и тровања, поремећаји менталног здравља и друге, доминирају у обољевању и смртности у Шумадијском округу.

Праћење квалитета рада здравствених установа на територији Шумадијског округа

ПОКАЗАТЕЉИ КВАЛИТЕТА НА ПРИМАРНОМ НИВОУ ЗДРАВСТВЕНЕ ДЕЛАТНОСТИ

Показатељи квалитета који се прате у области здравствене делатности коју обављају избрани лекари у служби за здравствену заштиту одраслог становништва јесу:

1. Процент регистрованих корисника који су из било ког разлога посетили избраног лекара,
2. Однос првих и поновних прегледа ради лечења код избраног лекара,
3. Однос броја упута издатих за специјалистичко-консултативни преглед и укупног броја посета код лекара,
4. Процент превентивних прегледа у укупном броју прегледа и посета код лекара,
5. Обухват регистрованих корисника старијих од 65 година вакцинацијом против сезонског грипа,
6. Процент оболелих од повишеног притиска (I10-I15) код којих је на последњем контролном прегледу, вредност крвног притиска била нижа од 140/90,
7. Процент оболелих од шећерне болести (E10-E14) који су упућени на преглед очног дна,
8. Процент оболелих од шећерне болести (E10-E14) код којих је бар једном одређена вредност гликозирајућег хемоглобина (ХБА1ц),
9. Процент регистрованих корисника у чији је здравствени картон убележена вредност крвног притиска, индекс телесне масе – ИТМ, пушачки статус и препоручени савети за здраво понашање,
10. Процент регистрованих корисника старијих од 50 година којима је урађен тест на крвављење у столицу (хемокулт тест),
11. Процент епизода са тонзилофарингитисом (J02, J03) код којих је као прва терапија ординирана терапија пеницилином.

На нивоу ПЗЗ праћени су показатељи квалитета у области здравствене делатности коју обављају избрани лекари у служби опште медицине, служби за здравствену заштиту деце и омладине и служби за здравствену заштиту жена у домовима здравља Крагујевац, Аранђеловац, Баточина, Кнић, Лапово, Рача, Топола и Заводу за здравствену заштиту Крагујевац.

Табела 1. ИЗВЕШТАЈ О ПОКАЗАТЕЉИМА КВАЛИТЕТА РАДА ИЗАБРАНИХ
ЛЕКАРА У СЛУЖБИ ОПШТЕ МЕДИЦИНЕ

Шумадијски округ

Назив показатеља	Вредност показатеља								Укупно Шумадијски округ
	ДЗ Крагујевац	ДЗ Аранђеловац	ДЗ Баточина	ДЗ Кнић	ДЗ Лапово	ДЗ Рача	ДЗ Топола	ЗЗЗЗР Крагујевац	
Процент регистрованих корисника који су из било ког разлога посетили свог изабраног лекара	74,66	76,12	90,24	97,36	81,69	31,83	72,47	-	74,91
Однос првих и поновних прегледа ради лечења код изабраног лекара	0,79	1,37	0,47	0,88	0,89	1,08	0,76	0,89	0,89
Однос броја упута издатих за специјалистичко-консултативни преглед и укупног броја посета код лекара	8,91	17,51	32,37	18,07	7,30	10,66	18,47	34,90	18,52
Процент превентивних прегледа у укупном броју прегледа и посета код лекара	3,25	3,68	38,86	3,72	4,76	0,37	10,56	4,64	8,73
Обухват регистрованих корисника старијих од 65 година вакцинацијом против сезонског грипа	12,20	21,37	19,49	42,94	14,41	7,02	21,72	77,64	27,10
Процент оболелих од повишеног крвног притиска (I10-I15) код којих је на последњем контролном прегледу, вредност крвног притиска била нижа од 140/90	20,34	1,31	26,04	49,93	32,14	25,30	51,58	-	29,52
Процент оболелих од шећерне болести (E10-E14) који су упућени на преглед очног дна.	3,66	0,04	22,58	12,65	23,74	7,46	47,41	20,60	17,27
Процент оболелих од шећерне болести (E10-E14) код којих је бар једном одређена вредност гликолизираног	53,70	1,64	49,92	66,38	40,14	58,82	49,70	34,23	44,32

хемоглобина (ХБА1ц).									
Процент регистрованих корисника у чији је здравствени картон убележена вредност крвног притиска, индекс телесне масе - ИТМ, пушачки статус и препоручени савети за здраво понашање	26,03	1,38	85,85	13,29	25,73	1,00	70,42	10,96	29,33
Процент регистрованих корисника старијих од 50 година којима је урађен тест на крвављење у столицу (хемокулт тест)	1,84	1,07	4,24	2,63	6,51	0,71	3,74	1,90	2,83
Процент епизода са тонзилофарингитисом (J02, J03) код којих је као прва терапија ординирана терапија пеницилином	5,27	14,03	5,94	12,35	9,12	3,68	47,74	44,14	17,78

Показатељи квалитета који се прате у области здравствене делатности коју обавља изабрани лекар – доктор медицине специјалиста педијатрије у служби за здравствену заштиту деце и омладине јесу:

1. Процент регистрованих корисника који су из било ког разлога посетили изабраног педијатра,
2. Однос првих и поновних прегледа ради лечења код изабраног педијатра,
3. Однос броја упута издатих за специјалистичко-консултативни преглед и укупног броја посета код педијатра,
4. Процент превентивних прегледа у укупном броју прегледа и посета код педијатра,
5. Процент епизода са акутним инфекцијама горњих дисајних путева (J00-J06) код којих је при првом прегледу преписан антибиотик,
6. Процент епизода свих обољења код деце лечених антибиотцима у којима је ординирана ампулирана терапија,
7. Процент предгојзне и гојазне деце у чији је здравствени картон убележен статус ухрањености и дат савет о правилној исхрани,
8. Обухват деце у 15 години живота комплетном имунизацијом.

Обухват деце у 15. години живота комплетном имунизацијом	75,95	99,56	100,00	100,00	100,00	100,00	100,00	96,50
--	-------	-------	--------	--------	--------	--------	--------	-------

Показатељи квалитета који се прате у области здравствене делатности коју обавља изабрани лекар – доктор медицине специјалиста гинекологије у служби за здравствену заштиту жена јесу:

1. Процент регистрованих корисница које су из било ког разлога посетиле изабраног гинеколога,
2. Однос првих и поновних прегледа ради лечења код изабраног гинеколога,
3. Однос броја упута издатих за специјалистичко-консултативни преглед и укупног броја посета код гинеколога,
4. Процент превентивних прегледа у укупном броју прегледа и посета код гинеколога,
5. Процент корисница од 25-69 година старости обухваћених циљаним прегледом ради раног откривања рака грлића материце,
6. Процент корисница од 45 до 69 година старости које су упућене на мамографију од било ког изабраног гинеколога у последњих 12 месеци.

Табела 3. ИЗВЕШТАЈ О ПОКАЗАТЕЉИМА КВАЛИТЕТА РАДА ИЗАБРАНИХ ЛЕКАРА У СЛУЖБИ ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ ЖЕНА
Шумадијски округ

Назив показатеља	Вредност показатеља							333Р
	ДЗ Крагујевац	ДЗ Аранђеловац	ДЗ Баточина	ДЗ Кнић	ДЗ Лапово	ДЗ Рача	ДЗ Топола	
Процент регистрованих корисница које су из било ког разлога посетиле свог изабраног гинеколога	25,86	35,63	47,06	75,15	37,85	28,47	49,13	25,75
Однос првих и поновних прегледа ради лечења код изабраног гинеколога	0,58	1,05	3,25	2,42	0,96	2,20	0,27	0,58
Однос броја упута издатих за специјалистичко-консултативни преглед и укупног броја посета код гинеколога	9,35	1,66	6,37	5,86	15,70	8,89	2,23	5,01
Процент превентивних прегледа у укупном броју прегледа и посета код	55,95	24,84	65,79	34,81	45,15	54,17	26,92	34,04

гинеколога								
Процент корисница од 25 до 69 година старости обухваћених циљаним прегледом ради раног откривања рака грлића материце	4,04	6,29	6,36	13,04	15,02	10,18	14,42	3,68
Процент корисница од 25 до 69 година старости које су упућене на мамографију од било ког изабраног гинеколога у последњих 12 месеци	2,60	1,96	4,38	3,74	13,24	3,24	29,56	17,00

Стоматолошка здравствена заштита

Показатељи квалитета који се прате у стоматолошкој здравственој заштити јесу:

1. Процент деце у седмој години живота обухваћених локалном апликацијом концентрованих флуорида,
2. Процент деце у дванаестој години живота обухваћених локалном апликацијом флуорида,
3. Процент деце у седмој години живота са свим здравим зубима,
4. Процент деце у дванаестој години живота са свим здравим сталним зубима,
5. КЕП код деце у дванаестој години живота,
6. Процент деце код којих је на обавезном систематском прегледу у седмом разреду основне школе утврђено присуство нелечених ортодонтских аномалија,
7. Процент деце код којих је на обавезном систематском прегледу у трећем разреду средње школе утврђено присуство нелечених ортодонтских аномалија,
8. Процент трудница обухваћених превентивним прегледом,
9. Процент пацијената старијих од осамнаест година живота код којих је конзервативно третирана парадонтопатија,
10. Процент поновљених интервенција.

Анализа показатеља стоматолошке здравствене заштите на подручју Шумадијског округа показује да се удео деце у 7. години живота са свим здравим зубима кретао у распону од 10,78% у ДЗ Аранђеловац до 93,15% у ДЗ Баточина, просек за округ 47,33%. Процент деце обухваћене локалном апликацијом флуорида је потпун за број систематски прегледане деце у свим установама Шумадијског округа.

Када је у питању орално здравље дванаестогодишњака, од укупног броја деце овог узраста 41,62% је обухваћено систематским прегледом од којих је 39,02% са здравим зубима. Највећи проценат деце у 12. години живота са свим здравим зубима је на територији општине Баточина-68,42%, а најмање у општини Лапово -19,15%. Локалном апликацијом флуорида је обухваћено 100% прегледане деце.

Присуство нелечених ортодонтских аномалија установљено је код 31,25% деце у 7. разреду основне школе и креће се од најмање 20,83% у ДЗ Аранђеловац до највише

58,82% у ДЗ Баточина. Исти индикатор квалитета праћен је код деце у трећем разреду средње школе где је установљено присуство нелечених ортодонтских аномалија код 62,07% деце на подручју округа, а највећи проценат забележен је у Дому здравља Лапово –78,95%, а најмањи је био у Дому здравља Топола – 16,67%.

На нивоу Шумадијског округа 29,34% од укупног броја трудница је обухваћено превентивним прегледима, а обухват се кретао од 13,33% у Дому здравља Баточина до 100,00% у ДЗ Кнић и Лапово.

Процент пацијената старијих од 18 година код којих је конзервативно третирана парадонтопатија се кретао од најмање 2,36% у Дому здравља Аранђеловац до највише 3,73% у Дому здравља Топола, а просечна вредност за Шумадијски округ износи 3,04%.

Процент поновљених интервенција кретао се у распону од 0,02% у ДЗ Аранђеловац до 4,70% у Дому здравља Баточина, просек са округ – 0,15%.

Патронажна служба

Показатељи квалитета који се прате у области здравствене делатности коју обављају поливалентне патронажне сестре јесу:

1. Просечан број патронажних посета по новорођеном детету,
2. Обухват новорођенчади првом патронажном посетом,
3. Просечан број патронажних посета по одојчету,
4. Просечан број патронажних посета по особи старијој од 65 година.

У патронажним службама Шумадијског округа остварено је 2473 првих посета новорођеном детету чиме је укупан обухват новорођенчади првом патронажном посетом на нивоу округа износио 100%.

Хитна медицинска помоћ

Показатељи квалитета који се прате у области хитне медицинске помоћи јесу:

1. Активационо време – Време које је протекло од пријема позива за први ред хитности у диспечерском центру до предаје позива екипи за интервенцију,
2. Реакционо време је време које је протекло од предаје позива екипи за интервенцију до стицања екипе на место догађаја,
3. Време прехоспиталне интервенције,
4. Процент извршених кардиопулмоналних реанимација у случају изненадног срчаног застоја,
5. Процент извршених кардиопулмоналних реанимација у случају изненадног срчаног застоја где екипа хитне медицинске помоћи није била очевидац,
6. Процент извршених кардиопулмоналних реанимација када је изненадни срчани застој наступио у присуству екипе хитне медицинске помоћи,
7. Процент пацијената који су самостално решени на терену,
8. Процент пацијената који су самостално решени у амбуланти хитне медицинске помоћи,
9. Процент пацијената са акутним коронарним синдромом којима је отворен интравенски пут и којима је дат аналгетик еквивалент морфијуму, кисеоник, нитро препарат (у било ком облику) и ацетилсалицилна киселина (уколико нема контраиндикација за примену ових лекова),
10. Процент пацијената са акутним инфарктом миокарда са елевацијом СТ сегмента који су дијагностиковани у хитној медицинској помоћи (на терену или у

амбуланти), којима је отворен интравенски пут и којима је дат аналгетик еквивалент морфијуму, кисеоник, нитро препарат (у било ком облику) и ацетилсалицилна киселина, клопидогрел и клексан (уколико нема контраиндикација за примену ових лекова) и транспортовани у најближу установу за примарну коронарну интервенцију,

11. Процент пацијената са акутним инфарктом миокарда са елевацијом СТ сегмента који су дијагностиковани у хитној медицинској помоћи (на терену или у амбуланти), којима је отворен интравенски пут и којима је дат аналгетик еквивалент морфијуму, кисеоник, нитро препарат (у било ком облику) и ацетилсалицилна киселина, клопидогрел и клексан и код којих је започета или дата прехоспитална тромболиза (уколико нема контраиндикација за примену ових лекова),

12. Процент индикованог медицинског третмана на терену код пацијената са тешком траумом,

13. Постојање плана за ванредне прилике.

Активационо време на нивоу округа је 1,07 минута, реакционо време 8,55 минута, време прехоспиталне интервенције 19,97 минута (табела бр. 4).

Табела бр.4. Активационо време, реакционо време и време прехоспиталне интервенције

Установа	Активационо време	Реакционо време	Време прехоспиталне интервенције
Шумадијски округ	1,07	8,55	19,97
ДЗ Аранђеловац	1,00	8,30	18,29
ДЗ Баточина	1,00	7,20	25,71
ЗХМП Крагујевац	1,24	9,42	22,55

Следећи показатељи су праћени у три дома здравља Шумадијског округа и ЗХМП Крагујевац. (табеле 5 и 6).

Табела бр.5. Процент успешних КПП код изненадних срчаних застоја

Установа	Процент успешних КПП у случају изненадних срчаних застоја који су се десили без присуства екипе ХМП	Процент успешних КПП у случају изненадних срчаних застоја који су се десили у присуству екипе ХМП
Шумадијски округ	2,42	58,33
ДЗ Аранђеловац	27,27	50,00
ДЗ Баточина	0,00	100,00
ЗХМП Крагујевац	0,00	60,00

Табела бр.6. Процент самостално решених случајева на терену и амбуланти

Установа	Процент самостално решених случајева на терену	Процент самостално решених случајева у амбуланти	Процент индикованог мед. третмана код пацијената са тешком траумом
Шумадијски округ	57,33	57,35	91,67

ДЗ Аранђеловац	63,64	73,55	89,19
ДЗ Баточина	86,79	84,96	100
ЗХМП Крагујевац	54,13	47,08	93,75

Процент пацијената са АКС којима је отворен интравенски пут, дат морфијум или аналгетски еквивалент морфијуму, кисеоник, препарат нитроглицерина у било ком облику и ацетилсалицина киселина: ДЗ Аранђеловац 100%; ДЗ Баточина 100%; ЗХМП 92,42%; Шумадијски округ -94,65%.

Процент пацијената са АКС којима је отворен венски пут, дат морфијум, кисеоник, препарат нитроглицерина у било ком облику и ацетилсалицина киселина, клопидогрел, клексан -нискомолекуларни хепарин и транспортовани су у најближу установу због примарне коронарне интервенције: ДЗ Аранђеловац 81,63%; ДЗ Баточина 100%; ЗХМП 92,42%; Шумадијски округ – 89,84%.

Фармацеутска здравствена делатност - апотека

У оквиру фармацеутске здравствене делатности у Апотеци Крагујевац, праћени су следећи показатељи:

- ▶ Процент расхода лекова и мед.средстава услед истека рока употребе – 0,01%
- ▶ Процент оспорених рецепата при наплати од РЗЗО услед грешке апотеке – 0,01%
- ▶ Процент рецепата са интервенцијом фармацеута у односу на укупан број рецепта – 0,08%
- ▶ Просечан број рецепата по фармацеуту – 19662,24
- ▶ Број рецепата приватне праксе и рецепата за лекове који нису на листи по фармацеуту – 414,02
- ▶ Број налога за медицинска средства по фармацеуту – 206,50
- ▶ Број магистралних лекова по фармацеуту – 8450,20

Специјалистичко консултативне службе

На примарном нивоу праћени су следећи показатељи:

- ▶ просечна дужина чекања на заказан први преглед – 11,71
- ▶ проценат заказаних посета у односу на укупан број посета – 59,20
- ▶ проценат пацијената који су примљени код лекара у року од 30 минута од времена заказаног термина – 90,48

На секундарном нивоу праћени су следећи показатељи:

- ▶ просечна дужина чекања на заказан први преглед – 15,45
- ▶ проценат заказаних посета у односу на укупан број посета – 22,28
- ▶ проценат пацијената који су примљени код лекара у року од 30 минута од времена заказаног термина – 81,52

ПОКАЗАТЕЉИ КВАЛИТЕТА У СТАЦИОНАРНОЈ ЗДРАВСТВЕНОЈ ЗАШТИТИ

Од укупног броја лечених пацијената на територији Шумадијског округа умрло је 1356 пацијената, што чини стопу леталитета од 2,59. Стопа леталитета за Општу болницу Аранђеловац у целини износи 7,87, а за Клинички центар Крагујевац 2,43.

Процент умрлих у току првих 48 сати од пријема у болницу за нивоу Шумадијског округа износио је 21,53%.

Процент подударности клиничких и обдукционих дијагноза на територији Шумадијског округа био је 100,00% док је проценат обдукованих 4,78%. У Клиничком центру Крагујевац од укупно 1303 умрлих, 70 је обдуковано што чини 5,37% обдукованих.

У 2020. години на територији Шумадијског округа лечено је 59341 болесника, остварено је 297427 болесничких дана са просечном дужином болничког лечења од 5,01 дана. Просечна дужина болничког лечења у Општој болници у Аранђеловцу је најмања на хирургији и износи 1,27 дан, а најдуже се лежи на педијатрији 3,08 дана. Ако посматрамо Клинички центар Крагујевац, најкраће се лежи на офталмологији 2,20, а најдуже на психијатријској клиници 18,03 дана.

По заузетој болничкој постељи долази у просеку 1,56 медицинских сестара у општој болници Аранђеловац и 1,29 медицинских сестара у Клиничком центру Крагујевац.

На територији Шумадијског округа у 2020. години са дијагнозом акутног инфаркта миокарда лечено је 711 пацијената од којих је умрло 36, што чини стопу леталитета од 8,16 док је проценат умрлих од инфаркта миокарда у току првих 48 сати од пријема у болницу 62,07%. Број исписаних пацијената са дијагнозом цереброваскуларног инсульта износио је 815 од којих је умрло 53, што чини стопу леталитета од 19,26 а проценат умрлих од церебро васкуларног инсульта у току првих 48 сати од пријема 62,07%. Просечна дужина болничког лечења за акутни инфаркт миокарда била је 5,06, а за цереброваскуларни инсулт 8,43.

Стопа леталитета оперисаних пацијената на нивоу округа била је 2,90. Просечан број преоперативних дана лечења износио је 1,36 а просечан број оперисаних пацијената у општој, регионалној и локалној анестезији по хирургу 47,87.

Од укупно 2556 порођаја, 730 су обављена царским резом (28,56%), 96 у епидуралној анестезији (3,76%) док порођаја уз присуство партнера није било.

Процент породиља које су имале повреду при порођају износио је 17,92 а проценат новорођенчади који су имали повреду при рађању 4,18. Просечна дужина лежања у болници за нормалан порођај износила је 4,85 дана. Током хоспитализације није умрла ниједна трудница, породиља, ни новорођенче. Породилиште опште болнице Аранђеловац и гинеколошко-акушерска клиника КЦ Крагујевац укључене су у програм «Болница пријатељ беба»

Табела бр.7. Показатељи квалитета рада на гинекологији и акушерству

Назив показатеља	Шумадијски округ	ОБ Аранђеловац	КЦ Крагујевац
Број порођаја	2556	410	2146
Просечна дужина лежања у болници за нормалан порођај	4,85	4,00	4,99
Процент породиља које су имале повреду при порођају	17,92	20,24	17,47
Број трудница и породиља умрлих током хоспитализације	0	0	0
Процент новорођенчади која су имала повреду при рађању	4,18	3,88	4,23

Број живорођене деце умрле до отпуста из болнице	0	0	0
Процент порођаја у епидуралној анестезији	3,76	8,78	2,80
Процент порођаја уз присуство партнера	0	0	0

Безбедност пацијента

Процедуре за нежељени догађај и нежељено дејство лекова успостављене су у свим здравственим установама. Стопа падова пацијената на нивоу округа износила је 0,15, стопа пацијената са декубитусима 0,79, стопа тромбоемболијских компликација 1,01. Кад су у питању показатељи безбедности пацијената у хирургији, била је 3 компликације услед давања анестезије (стопа 0,40), није било механичких јатрогених оштећења код хируршких интервенција, нити хируршких интервенција урађених на погрешном пацијенту, погрешном органу или страни тела. Стопа поновљених операција у истој регији за округ износи 3,62.

Стопа инциденције свих болничких инфекција на јединици интензивне неге износила је 0,44 док је стопа инциденције инфекције оперативног места 0,00.

Број рецепата са стручном грешком у прописивању лека износио је 71, а број погрешно издатих лекова на рецепт 4. Процент рецепата са административном грешком у односу на укупан број рецепата износио је 0,02.

Истраживање задовољства запослених у здравственим установама и задовољства корисника пруженом здравственом заштитом је унето у апликацију и достављају Институту за јавно здравље Србије у прописаном року.

Резултати анализе задовољства запослених у здравственим установама и задовољства корисника пруженом здравственом заштитом за 2020. годину су следећи:

Анализа истраживања задовољства запослених у здравственим установама Шумадијског округа за 2020. годину

Истраживање је због пандемија спроведено без фиксног датума током децембра 2020. године. Као инструмент истраживања коришћен је анонимни упитник, креиран од стране Министарства здравља Републике Србије у оквиру Програма Унапређење квалитета рада здравствених установа, а садржао је 23 питања.

Истраживањем је обухваћено 1724 запослених.

У односу на занимање највише су били заступљени здравствени радници-83,9%, потом су технички радници 6,9%, административни радници 6,4%, и најмање је било здравствених сарадника 2,8% , (табела 1).

Табела бр. 1 Структура анкетираних радника у здравственим установама Шумадијског округа према занимању

Занимање	n	%
Здравствени радник	1237	74,1
Здравствени сарадник	93	5,6
Административни радник	165	9,9
Технички радник	174	10,4
УКУПНО	1724	100

Ако посматрамо појединачно по сегментима задовољства запослених непосредном сарадњом са колегама задовољно је две трећине испитаника 79,0%, а незадовољно је 6,0% запослених.

Два питања се односе на услове рада на радном месту, а одговори показују да је више од половине (54,0%) запослених задовољно опремом за рад у служби, а готово две трећине анкетираних (67,1%) је задовољно расположивим временом за обављање задатака (табела 2).

Табела бр.2. Мишљење запослених о условима рада

Оцена	Опрема за рад		Расположиво време за обављање задатака	
	n	%	n	%
Веома незадовољан	111	6,5	72	4,2
Незадовољан	177	10,3	102	6,0
Ни задовољан ни незадовољан	457	26,6	372	21,8
Задовољан	499	29,1	521	30,5
Веома задовољан	428	24,9	626	36,6
Не односи се на мене	16	0,9	17	1,0
Укупно	1688	100	1710	100

Када је у питању финансијска надокнада за рад, својом месечном зарадом незадовољно је више од четвртине запослених (27,3%), а 20,5% испитаника је изјавило да је веома задовољно својом платом.

Табела бр.3 Мишљење запослених о могућностима професионалног развоја на послу и едукације и сарадње са претпостављенима

Оцена	Могућност професионалног развоја/ едукације		Уважавање и вредновање вашег рада од стране претпостављених	
	n	%	n	%
Веома незадовољан	202	12,0	141	5,2
Незадовољан	152	9,0	151	6,0
Ни задовољан ни незадовољан	394	23,4	347	19,7
Задовољан	450	26,7	500	42,1
Веома задовољан	406	24,1	552	24,9
Не односи се на мене	83	4,9	16	0,9
Укупно	1687	100	1707	100

Могућност избора сопственог начина рада (аутономија у послу) има 60,3% запослених, неодлучних је 21,8% а 15,7% нема ту могућност. Уважавањем и вредновањем рада је незадовољно 17,1%, а задовољан 61,6% запослених. Руковођењем и организацијом рада у установи задовољно је више од половине запослених -57,1% док је 18,1% незадовољно (табела 4).

Табела бр.4 Мишљење запослених о професионалним захтевима на послу

Оцена	Аутономија у послу		Уважавање и вредновање рада		Руковођење и организација рада у установи	
	п	%	п	%	п	%
Веома незадовољан	130	7,6	141	8,3	149	8,7
Незадовољан	139	8,1	151	8,8	160	9,4
Ни задовољан ни незадовољан	373	21,8	347	20,3	372	21,8
Задовољан	515	30,2	500	29,3	475	27,9
Веома задовољан	514	30,1	552	32,3	498	29,2
Не односи се на мене	37	2,2	16	0,9	50	2,9
Укупно	1708	100	1707	100	1704	100

Питање која се односи на напетост, стрес и притисак приликом обављања посла запослени су оценили на следећи начин: нимало (7,0%), мало (11,4%), умерено (38,7%), много (23,6%) и веома много (19,2%).

Питање која се односи на напетост, стрес и притисак приликом обављања посла у условима епидемије COVID-19 запослени су оценили на следећи начин: нимало (5,5%), мало (11,0%), умерено (31,2%), много (25,4%) и веома много (26,8%).

Једна четвртина анкетираних (75,2%) не планира да мења свој посао, док би 5,3% радило на пословима ван здравствене заштите. Свега 5,6% запослених би отишло у приватни сектор, а 13,4% би отишло у иностранство.

Узимајући све наведено у обзир, скоро три петине запослених (57,5%) је задовољна послом који сада обавља, а незадовољан је 13,8% здравствених радника.

Анализа истраживања задовољства корисника пруженом здравственом заштитом у здравственим установама Шумадијског округа за 2020. годину

Истраживање задовољства корисника у здравственим установама Шумадијског округа, спроведено је путем анкетања корисника у домовима здравља Шумадијског округа је обављено у следећим службама: Општа медицина, Здравствена заштита деце и омладине, Здравствена заштита жена, Стоматолошка здравствена заштита деце, Специјалистичка служба интерне медицине у домовима здравља.

Служба опште медицине

У домовима здравља Шумадијског округа истраживањем у служби опште медицине је обухваћено 405 пацијената. Већи проценат анкетираних је особа мушког пола 53,3% док је 46,8% особа женског пола. Најмлађи пацијент је старости 18 година, а најстарији 90 године.

Што се тиче завршене школе више од половине испитаника је са средњом школом 52,7%, са завршеном основном 19,2%, вишом и високом 23,1% и без завршене основне школе 5,0% испитаника.

Врло лош материјални положај има 4,0%, лош материјални положај има 11,8%, највећи број пацијената је свој материјални положај оценио као осредњи 39,8% , као добар 32,3%, а 12,3% као веома добар.

Број посета изабраном лекару у служби опште медицине у последњих 12 месеци се креће од најмање једне до највише 36. Број посета лекару у приватној пракси иде од 1 до 15.

52,2% испитаника преглед код свог изабраног лекара заказује телефоном, 8,2% заказује путем апликације „Мој доктор“, а 29,1% лично.

Више од половине испитаника 52,2% је прегледано исти дан. 8,2% је прегледано након 1-5 дана, 29,1% је прегледано након 6-15 дана, а 10,4% након више од 15 дана.

Информације о здравим стилевима живота већина анкетираних корисника добија током редовне посете, као и у превентивном центру, (табела бр.1).

Табела бр.1 Начин добијања савета о здравим стилевима живота од стране изабраног лекара

Тема	Да, за време редовне посете (%)	Да, у посети превентивном центру/саветовалишту (%)	Не (%)	Није било потребно (%)	Не сећам се (%)
Правилна исхрана	52,3	11,0	12,8	16,6	7,4
Важност физичке активности	48,5	11,9	16,7	15,6	7,3
Злоупотреба алкохола	34,2	10,6	21,1	25,8	8,3
Смањење или престанак пушења	42,5	8,7	17,2	24,5	7,1
Избегавање/одбрана од стреса	45,2	11,1	15,5	21,3	6,9
Сигуран секс	23,9	10,3	22,8	27,4	15,7
Опасност од злоупотребе дрога	24,8	9,1	21,4	34,8	10,0

Када је у питању комуникација и сарадња пацијента са изабраним лекаром, испитаници су најзадовољнији квалитетом информација које добију од свог изабраног лекара о својој болести и њеном лечењу, а најмање задовољни са познавањем личне ситуације пацијента од стране изабраног лекара (табела бр.2).

Табела бр.2 Међусобна комуникација пацијента и изабраног лекара

Изјава	Веома лоше (%)	Лоше (%)	Добро (%)	Врло добро (%)	Одлично (%)
Поштовање и љубазност	6,3	5,2	14,2	27,0	47,2
Лекар познаје вашу личну ситуацију	4,6	10,6	18,5	30,0	36,2
Ваш лекар добро познаје проблеме и болести које сте раније имали	3,8	7,2	16,1	29,8	43,2
Време и пажњу које вам посвети током прегледа	4,1	5,7	16,5	29,5	44,2
Објашњења о болестима и лековима које вам прописује	3,3	6,3	18,4	28,8	43,3
Даје вам подршку и мотивише вас да се лакше изборите са здравственим проблемима	4,3	6,5	14,7	29,9	44,6

Што се тиче организације рада службе опште медицине, испитаници су најзадовољнији тиме што у хитним случајевима могу истог дана да се прегледају, а такође и викендом, док је највеће незадовољство анкетираних сматра да се дуго чека на преглед у чекаоници (табела бр.3).

Табела бр.3 Задовољство испитаника организацијом рада у служби опште медицине

Изјава	Веома лоше (%)	Лоше (%)	Добро (%)	Врло добро (%)	Одлично (%)
Радно време установе	4,4	5,2	9,0	22,0	54,0
Доступност лекара викендом ако се разболите	3,3	4,4	13,1	18,9	50,8
Доступност инвалидима и особама у колицима	2,2	4,7	12,7	22,2	39,9
Број места за седење у чекаоници	3,0	5,2	10,1	29,0	46,2
Време чекања до посете у чекаоници	2,8	6,4	16,1	28,3	40,0
Могућност телефонске комуникације са лекаром и добијања савета у току радног времена	4,1	6,6	15,1	26,3	36,2
Могућност прегледа код лекара истог дана у случају хитности	2,7	3,8	10,1	18,3	56,9
Расположивост одговарајућег кадра у установи	5,3	4,7	14,5	27,3	37,0
Интернет страницу установе	4,1	5,0	13,0	20,7	35,9
Медицинску опрему у установи	3,1	5,9	15,5	27,3	32,4
Хигијену установе	3,8	6,2	10,8	25,5	47,6
Паркинг испред установе	6,3	11,0	13,2	22,2	39,7
Процедуре у поступку жалбе код повреде права пацијената	4,7	5,5	7,7	22,5	33,5

Недостатак новца којим би платили преглед или лекове, као разлог неодласка лекару у протеклих годину дана навело је 23,1% испитаника, 66,5% анкетираних није било у тој ситуацији а 10,5% је одговорило на то питање заокруживши опцију “не односи се на мене”.

Узимајући у обзир све наведено, 38,8% испитаника је изјавило да је веома задовољно својим лекаром, проценат неодлучних 13,4%, док је 4,0% задовољно, а веома незадовољно 1,5%.

Служба за здравствену заштиту деце и омладине

У служби за здравствену заштиту деце анкетирано је 312 корисника.

Посматрано по полу 63,3% су особе женског пола, а 36,7% особе мушког пола.

Више од половине родитеља има завршену средњу школу 57,2%, родитеља са основном школом је било 8,8%, родитеља са вишом и високом школском спремом 33,0% и незавршеном основном школом 1,0%.

Свој материјални положај 3,3% анкетираних је оценило као веома лош, 9,4% испитаника је оценило као лош, осредњи је код 32,9% анкетираних, добар 47,9% и веома добар материјални положај има 6,5%.

Број посета изабраном лекару у служби за здравствену заштиту деце и омладине у последњих 12 месеци се креће од најмање једне до највише 100. Број посета лекару у приватној пракси иде од 1 до 20.

53,2% испитаника преглед код свог изабраног лекара заказује телефоном, 1,0% заказује путем апликације „Мој доктор“, а 19,2% лично.

Четири петине испитаника 84,0% је прегледано исти дан. 11,0% је прегледано након 1-5 дана, 3,0% је прегледано након 6-15 дана, а 2,0% након више од 15 дана.

Информације о здравим стилевима живота већина анкетираних корисника добија током редовне посете, као и у превентивном центру, (табела бр.1).

Табела бр.1 Начин добијања савета о здравим стилевима живота од стране изабраног педијатра

Тема	Да, за време редовне посете(%)	Да, у посети превентивном центру /саветовалишту (%)	Не (%)	Није било потребно (%)
Правилна исхрана	41,9	38,3	4,0	11,7
Важност физичке активности	35,4	35,4	9,6	14,6
Злоупотреба алкохола	9,1	35,8	12,8	31,8
Смањење или престанак пушења	10,1	35,7	11,9	33,9
Избегавање/одбрана од стреса	10,4	35,5	11,8	34,4
Сигуран секс	6,7	32,1	14,6	38,8
Опасност од злоупотребе дрога	7,0	35,2	13,0	37,0

Када је у питању комуникација и сарадња пацијента са изабраним педијатром, испитаници су најзадовољнији пажњом са којом га његов лекар слуша, а најмање задовољни са познавањем личне ситуације пацијента од стране изабраног педијатра (табела бр.2).

Табела бр.2 Међусобна комуникација одитеља/старатеља и изабраног педијатра

Изјава	Веома лоше (%)	Лоше (%)	Добро (%)	Врло добро (%)	Одлично (%)
Поштовање и љубазност	0	2,0	12,5	11,9	73,6
Лекар познаје вашу личну ситуацију	3,7	1,7	15,8	23,2	55,7
Ваш лекар добро познаје проблеме и болести које сте раније имали	6,6	2,0	13,2	18,2	59,9
Време и пажњу које вам посвети током прегледа	0,3	1,7	15,0	20,3	62,7
Објашњења о болестима и лековима које вам прописује	0,3	2,0	11,3	19,3	67,1
Даје вам подршку и мотивише вас да се лакше изборите са здравственим проблемима	0	2,3	13,6	16,2	67,9

Што се тиче организације рада службе за здравствену заштиту деце, испитаници су најзадовољнији радним временом и тиме што у хитним случајевима могу истог дана да се прегледају као и викендом. (табела бр.3).

Табела бр.3 Задовољство испитаника организацијом рада у служби за здравствену заштиту деце

Изјава	Веома лоше (%)	Лоше (%)	Добро (%)	Врло добро (%)	Одлично (%)
Радно време установе	0,3	0,3	12,8	9,5	71,5
Доступност лекара викендом ако се разболите	0,7	3,3	15,5	8,9	67,8
Доступност инвалидима и особама у колицима	6,0	3,3	15,2	9,3	45,4
Број места за седење у чекаоници	0,3	0,7	16,2	15,9	61,9
Време чекања до посете у чекаоници	0,7	1,7	13,7	14,0	66,9
Могућност телефонске комуникације са лекаром и добијања савета у току радног времена	3,0	1,0	14,2	11,9	68,0
Могућност прегледа код лекара истог дана у случају хитности	1,0	1,7	12,9	7,9	72,5
Расположивост одговарајућег кадра у установи	1,3	1,3	14,6	12,6	52,2
Интернет страницу установе	3,3	2,0	14,7	12,0	36,7
Медицинску опрему у установи	2,3	2,0	17,3	18,3	37,3
Хигијену установе	5,0	2,0	17,2	13,9	59,3
Паркинг испред установе	18,9	6,3	20,2	18,2	30,1
Процедуре у поступку жалбе код повреде права пацијената	3,7	1,3	14,3	8,6	46,8

Недостатак новца којим би платили преглед или лекове, као разлог неодласка лекару у протеклих годину дана навело је 6,0% испитаника, 85,3% анкетираних није било у тој ситуацији док је 8,7% је одговорило на то питање заокруживши опцију “не односи се на мене”.

Узимајући у обзир све наведено, 66,7% испитаника је изјавило да је веома задовољно изабраним педијатром. Процент незадовољних износио је 3,0%, а проценат неодлучних 15,5%. Задовољно радом педијатра је било 17,8% анкетираних.

Служба за здравствену заштиту жена

У служби за здравствену заштиту жена анкете је попунило 140 корисница старости од 14 до 89 година.

Што се тиче завршене школе највећи број анкетираних корисница је са завршеном средњом школом 62,6%, основну школу има 10,8%, са незавршеном основном школом је 1,4%, са вишом и високом стручном спремом 25,2%.

Свој материјални положај као веома лош је оценило 0,7% анкетираних, као лош 5,8%, осредњи 32,1%, као добар 54,0% и као веома добар 7,3% испитаница.

Број посета изабраном лекару у служби за здравствену заштиту жена у последњих 12 месеци се креће од најмање једне до највише 30. Број посета лекару у приватној пракси иде од 1 до 15.

60,1% испитаника преглед код свог изабраног лекара заказује телефоном, 3,6% заказује путем апликације „Мој доктор“, а 27,5% лично.

Половина испитаника 50,0% је прегледано исти дан. 25,4% је прегледано након 1-5 дана, 17,9% је прегледано након 6-15 дана, а 6,7% након више од 15 дана.

Информације о здравим стиловима живота већина анкетираних корисника добија током редовне посете, као и у превентивном центру, (табела бр.1).

Табела бр.1 Начин добијања савета о здравим стиловима живота од стране изабраног гинеколога

Тема	Да, за време редовне посете (%)	Да, у посети превентивном центру/саветовалишту (%)	Не (%)	Није било потребно (%)
Правилна исхрана	39,5	7,6	16,8	26,9
Важност физичке активности	43,9	7,3	22,0	20,3
Злоупотреба алкохола	15,7	25,0	4,3	18,6
Смањење или престанак пушења	17,1	29,3	7,1	17,1
Избегавање/одбрана од стреса	37,7	9,0	18,9	25,4
Сигуран секс	39,1	7,0	17,2	28,9
Опасност од злоупотребе дрога	15,7	22,9	5,7	14,3

Када је у питању комуникација и сарадња пацијента са изабраним гинекологом, испитаници су најзадовољнији квалитетом информација које добију од свог изабраног лекара о својој болести и њеном лечењу (табела бр.2).

Табела бр.2 Међусобна комуникација пацијенткиња и изабраног гинеколога

Изјава	Веома лоше (%)	Лоше (%)	Добро (%)	Врло добро (%)	Одлично (%)
Поштовање и љубазност	0	5,3	8,3	18,9	67,4
Лекар познаје вашу личну ситуацију	10,9	9,4	18,8	19,5	41,4
Ваш лекар добро познаје проблеме и болести које сте раније имали	3,8	4,6	13,8	20,8	56,9
Време и пажњу које вам посвети током прегледа	0,8	4,6	7,7	26,9	60,0
Објашњења о болестима и лековима које вам прописује	0,8	3,1	10,1	22,5	63,6
Даје вам подршку и мотивише вас да се лакше изборите са здравственим проблемима	2,3	4,6	10,0	19,2	63,8

Што се тиче организације рада службе за здравствену заштиту жена, испитанице су најзадовољније радним временом и тиме што у хитним случајевима могу истог дана да обаве преглед (табела бр.3).

Табела бр. 3 Задовољство испитаника организацијом рада у служби за здравствену заштиту жена

Изјава	Веома лоше (%)	Лоше (%)	Добро (%)	Врло добро (%)	Одлично (%)
Радно време установе	0,8	0,8	8,5	21,5	58,5
Доступност лекара викендом ако се разболите	9,5	7,9	11,9	22,2	34,9
Доступност инвалидима и особама у колицима	4,1	4,1	9,9	20,7	32,2
Број места за седење у чекаоници	1,6	4,8	14,3	19,8	53,2
Време чекања до посете у чекаоници	0,8	5,5	18,1	18,9	51,2
Могућност телефонске комуникације са лекаром и добијања савета у току радног времена	3,2	3,2	9,6	15,2	60,8
Могућност прегледа код лекара истог дана у случају хитности	0	3,1	4,7	16,5	66,1
Расположивост одговарајућег кадра у установи	0,8	4,1	11,4	27,6	51,2
Интернет страницу установе	4,8	6,3	10,3	15,9	29,4
Медицинску опрему у установи	3,1	1,6	18,9	18,1	40,9
Хигијену установе	0	4,7	9,4	22,7	57,8
Паркинг испред установе	18,1	3,1	7,1	18,1	37,0
Процедуре у поступку жалбе код повреде права пацијената	7,1	3,1	6,3	15,0	32,3

Недостатак новца којим би платили преглед или лекове, као разлог неодласка лекару у протеклих годину дана навело је 6,7% испитаника, 69,2% анкетираних није било у тој ситуацији док је 7,8% је одговорило на то питање заокруживши опцију “не односи се на мене”.

Узимајући у обзир све наведено 28,6% је изјавило да је задовољно а 54,1% испитаника је веома задовољно својим лекаром, Процент веома незадовољних је 1,5%, незадовољних 1,5% док је проценат неодлучних 14,3%.

Болничке службе

Од 176 анкетираних пацијената која су користила болничку здравствену заштиту, упитник је попунило 136 пацијената. Стопа одговора корисника хоспитализованих болесника је био 97,14%. Од укупног броја хоспитализованих лица, проценат лечених на интерном одељењу је 26,47%, на хирургији 33,09%, гинекологија и акушерство 9,56%, а на рехабилитацији 19,85,1%.

У току процедуре пријема и отпуста пацијената из болнице, анкетирани су најнезадовољнији временом чекања на шалтеру, а најзадовољнији љубазношћу особља (74,8%) и временом до смештаја у собу (70,6%).

Анализом питања који се односе на информисаност пацијента уочава се висок степен упућености пацијената о њиховим правима и дужностима у току боравка на одељењу, мада још увек највише пацијената не зна на који начин може да упути приговор или жалбу у случају незадовољства 12,8%.

У целини задовољних и веома задовољних радом болнице где су завршили лечење било је 85,8%. Средња оцена је 4,25.

