



Институт за јавно здравље Србије  
“Др Милан Јовановић Батут”



# ЗАДОВОЉСТВО корисника/запослених

**Весна Кораћ**

Институт за јавно здравље Србије  
[www.batut.org.rs](http://www.batut.org.rs)

# Истраживање



- Испитивање је спроведено 3. децембра;
- Обухваћено је 175 установа примарне здравствене заштите;
- Укупно је обрађено 55.512 упитника; 57,1% у службе опште медицине, 28,3% у служби педијатрије и 14,6% у гинеколошкој служби;
- Стопа одговора корисника износи **82,4%**;
- 80,9% у служби опште медицине,
- 82,2% у педијатријској и 87,2% у гинеколошкој служби;
- Средња оцена задовољства корисника примарне здравствене заштите у Републици Србији за 2012. години износи **3,96**.

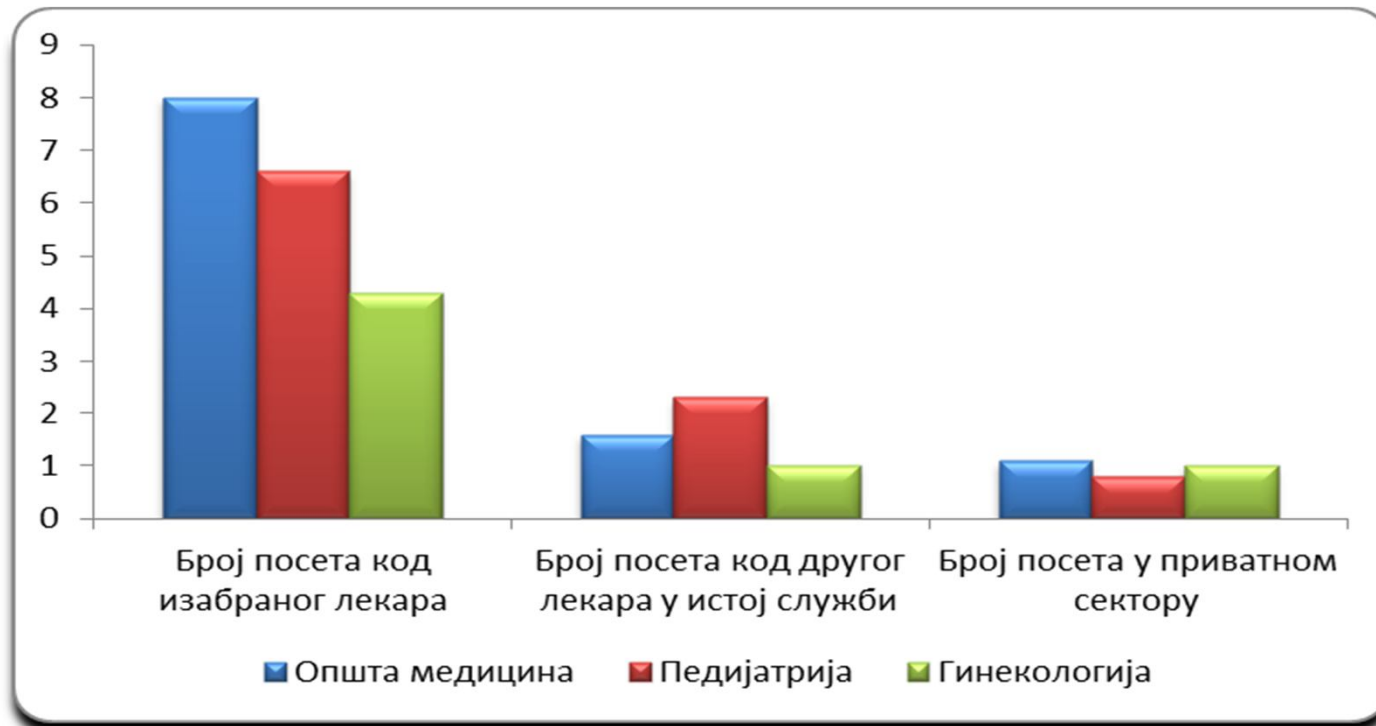
# Истраживање



- Просечна старост корисника је 44,25 година;
- Упитник је попунило 63,2% особа женског пола;
- Близу половине испитаника је са средњим образовањем (55,6%) и проценом осредњег материјалног стања домаћинства (46,2%);
- 2,1% корисника је изјавило да још увек нема изабраног лекара;
- 52% корисника има истог изабраног лекара дуже од три године;
- За могућност промене изабраног лекара не зна 24% корисника;
- 40% корисника плаћа партиципацију за прописану терапију;
- 12–13% корисника је одложило одлазак у здравствену установу бар једном у последњих 12 месеци због финансија.

# Просечан број посета корисника у последњих 12 месеци по службама у ПЗЗ, Србија, 2012.

Анкетирани пацијенти су у протеклих дванаест месеци у просеку користили скоро девет пута услуге државног (седам пута код свог и 1,8 пута код другог лекара) и једном приватног сектора.



# Дистрибуција корисника према општем задовољству и средња оцена задовољства у службама ПЗЗ, Србија, 2009–2012.

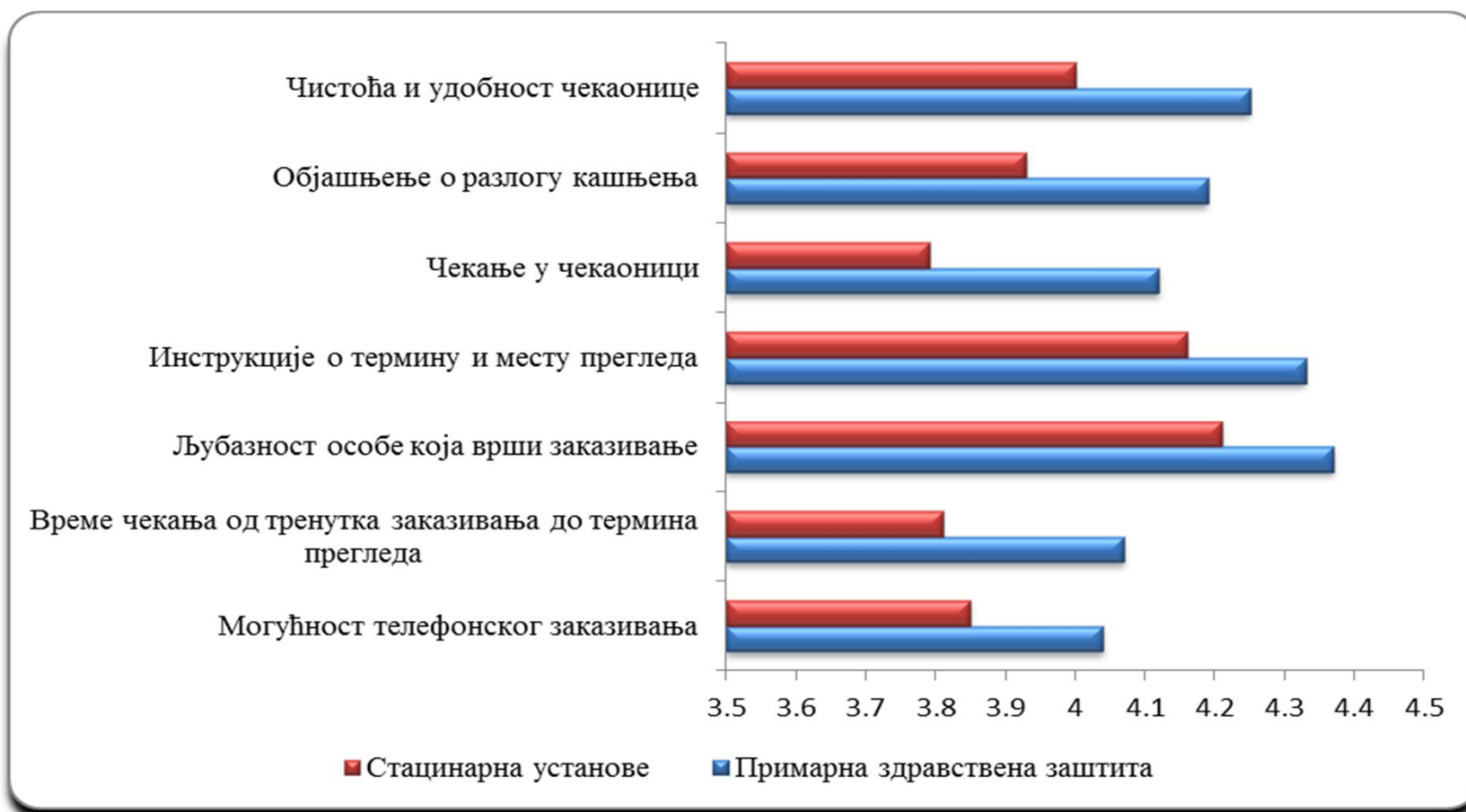
ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА	ОПШТА МЕДИЦИНА				ПЕДИЈАТРИЈА				ГИНЕКОЛОГИЈА			
	2009	2010	2011	2012	2009	2010	2011	2012	2009	2010	2011	2012
Веома незадовољан	3,8	3,2	4,4	5,2	3,5	2,8	4,1	4,5	3,4	3,1	4,2	4,4
Незадовољан	2,2	2,0	2,1	2,9	2,0	1,8	2,3	2,2	1,9	1,9	1,8	1,8
Ни задовољан ни незадовољан	14,4	12,4	13,3	15,0	16,9	14,3	16,3	16,1	16,5	15,3	15,5	16,3
Задовољан	46,5	45,4	44,5	44,4	46,5	45,3	47,2	47,3	47,9	45,4	47,0	47,0
Веома задовољан	33,1	36,9	35,8	32,5	31,1	35,8	30,1	29,8	30,2	34,0	31,5	30,5
Средња оцена задовољства	4,03	4,11	4,05	<b>3,96</b>	4,00	4,10	3,97	<b>3,96</b>	4,00	4,05	4,00	<b>3,98</b>

## Средња оцена општег задовољства корисника у служби стоматолошке здравствене заштите деце, према регионима, Србија, 2009–2012.

ГОДИНА	РЕГИОН			
	ВОЈВОДИНА	ЦЕНТРАЛНА СРБИЈА	ГРАД БЕОГРАД	КОСОВО И МЕТОХИЈА
2009.	4,20	4,14	4,05	4,09
2010.	4,22	4,31	4,10	4,21
2011.	4,27	4,21	4,01	4,02
2012.	4,20	4,18	4,05	4,04

- Задовољних корисника у стоматолошкој службе је **86,1%**, а средња оцена задовољства је **4,16**;
- Стопа одговора корисника у овим службама је 85,1%;
- Свега 5,2% испитаника нема изабраног дечјег стоматолога;
- 38% анкетираних има истог стоматолога дуже од три године;
- Истог дана, са или без заказивањем, примљено је 70% деце;
- Да у овој служби постоји књига за жалбе/похвале **не зна** 24% анкетираних.

# Средња оцена задовољства корисника одређеним карактеристикама у интернистичким амбулантама према типу установе, Србија, 2012.



## Средња оцена општег задовољства корисника у интернистичким амбулантама, према регионима, Србија, 2009–2012.

ГОДИНА	РЕГИОН			
	ВОЈВОДИНА	ЦЕНТРАЛНА СРБИЈА	ГРАД БЕОГРАД	КОСОВО И МЕТОХИЈА
2009.	4,09	4,25	4,14	4,01
2010.	4,02	4,28	4,13	3,85
2011.	4,03	4,18	4,10	4,15
2012.	4,09	4,19	4,08	3,90

Средња оцена општег задовољства корисника здравственом заштитом у интернистичким амбулантама је **4,13**;

Укупно је обрађено 8.742 упитника;

Стопа одговора корисника у овој специјалистичкој служби је 82,03%;

Преглед специјалисте без заказивања је добило 37,8% корисника;

Преглед за мање од 7 дана је имало 22,1%, а дуже од 30 дана на преглед је чекало 10,7% корисника;

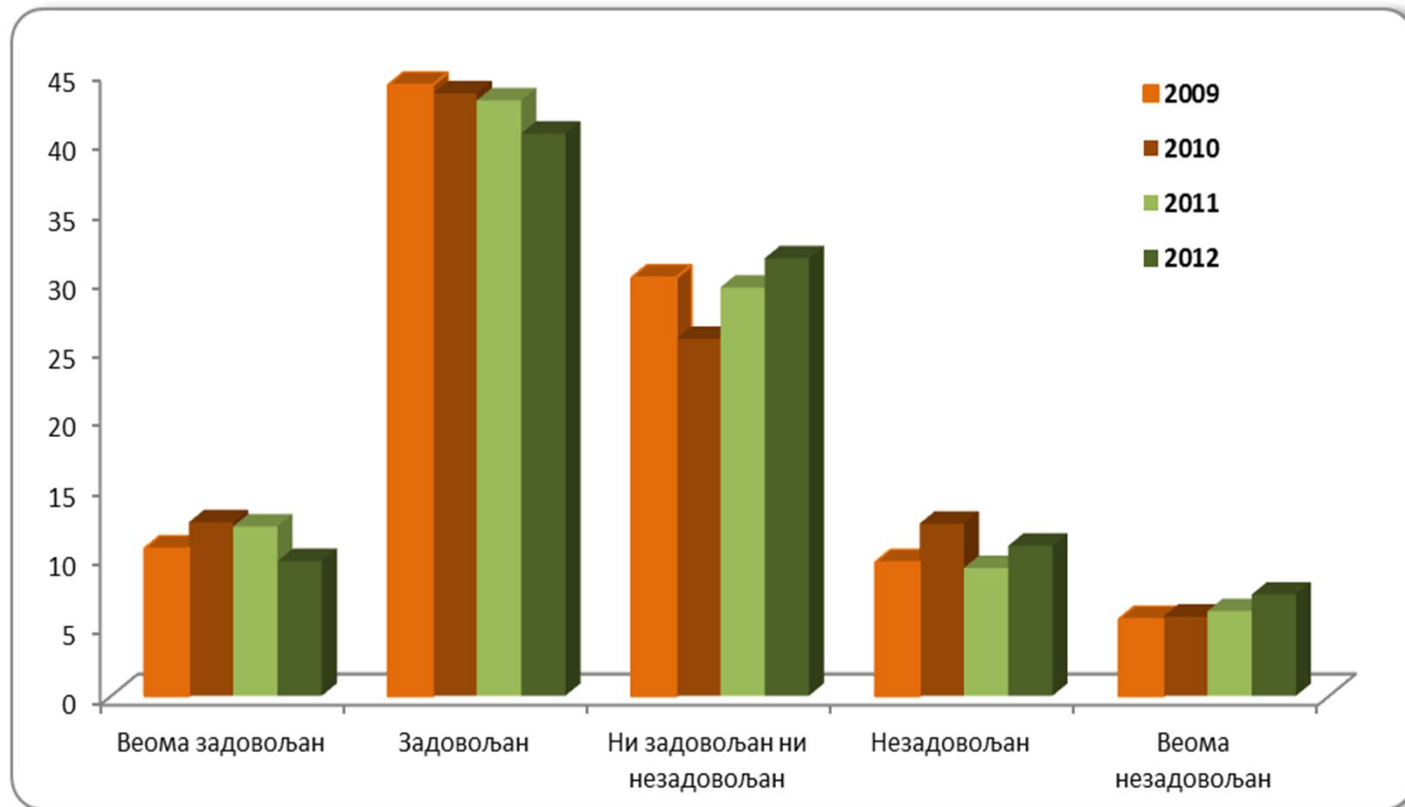
Да у овој служби постоји кутија за жалбе/похвале зна 84% пацијената.



# Задовољство запослених

- Истраживање је спроведено 10. децембра
- Учествовале су 323 здравствене установе
- Стопа одговора је 82,51% (67.090 попуњених упитника).
- Задовољство запослених у здравственим установама се континуирано смањује од 2008. године, и тај тренд је настављен и у 2012. години ( ДЗ – са **3,46** на **3,35**);
- У домовима здравља 24,6% запослених су задовољнији послом у односу на 32,6% колико их је незадовољније;
- Међу здравственим радницима незадовољних је 18%, а задовољних 50,6%.
- % веома незадовољних износи 7,7% и највећи је од како се прати задовољство запослених!

# Дистрибуција запослених у домовима здравља (изражена у процентима) према општем задовољству послом, Србија, 2009 – 2012.



# Поједини аспекти задовољства

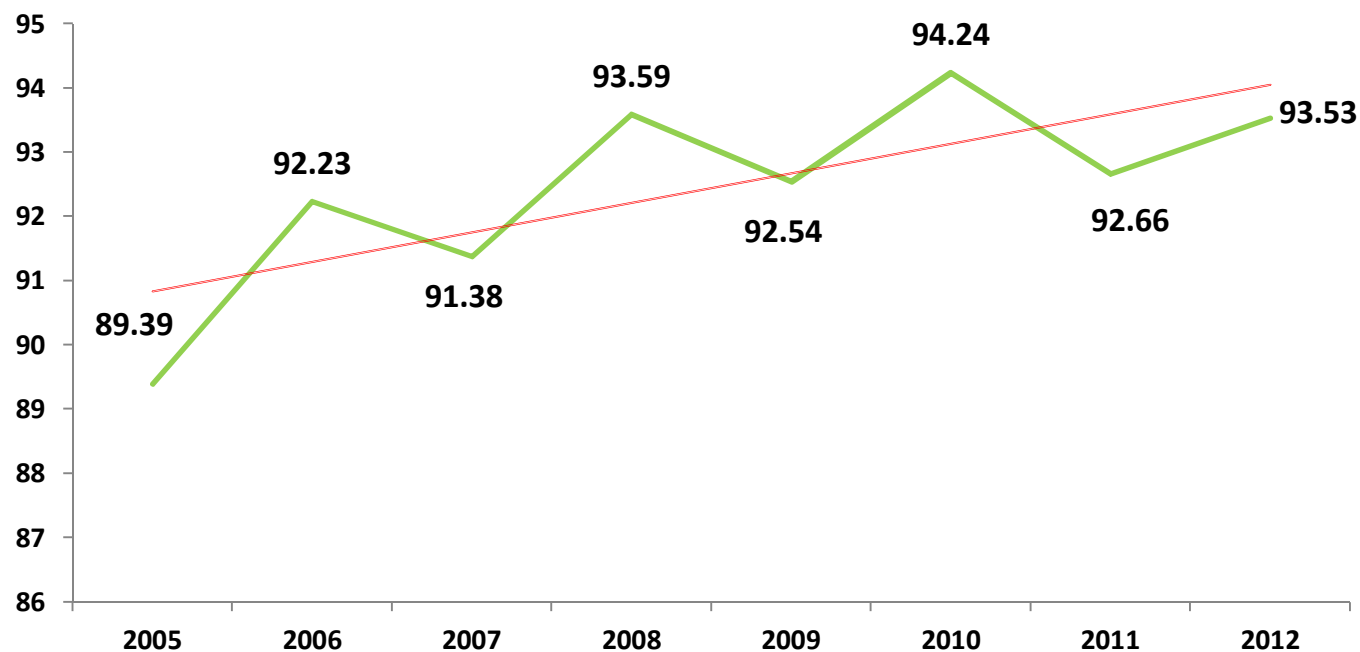
	2011	2012
Расположиво време	3,52	3,47
Редовне евалуација рада	3,48	3,39
Могућности да користе знања и вештине	3,58	3,49
Сарадња са колегама	3,85	3,78
Аутономија у раду	3,68	3,62

	2011	2012
Континуирана едукација	3,31	3,29
Опрема	3,33	3,21
Месечна примања	2,67	2,53
Професионални развој	3,35	3,27

# Фармацевтска здравствена заштита

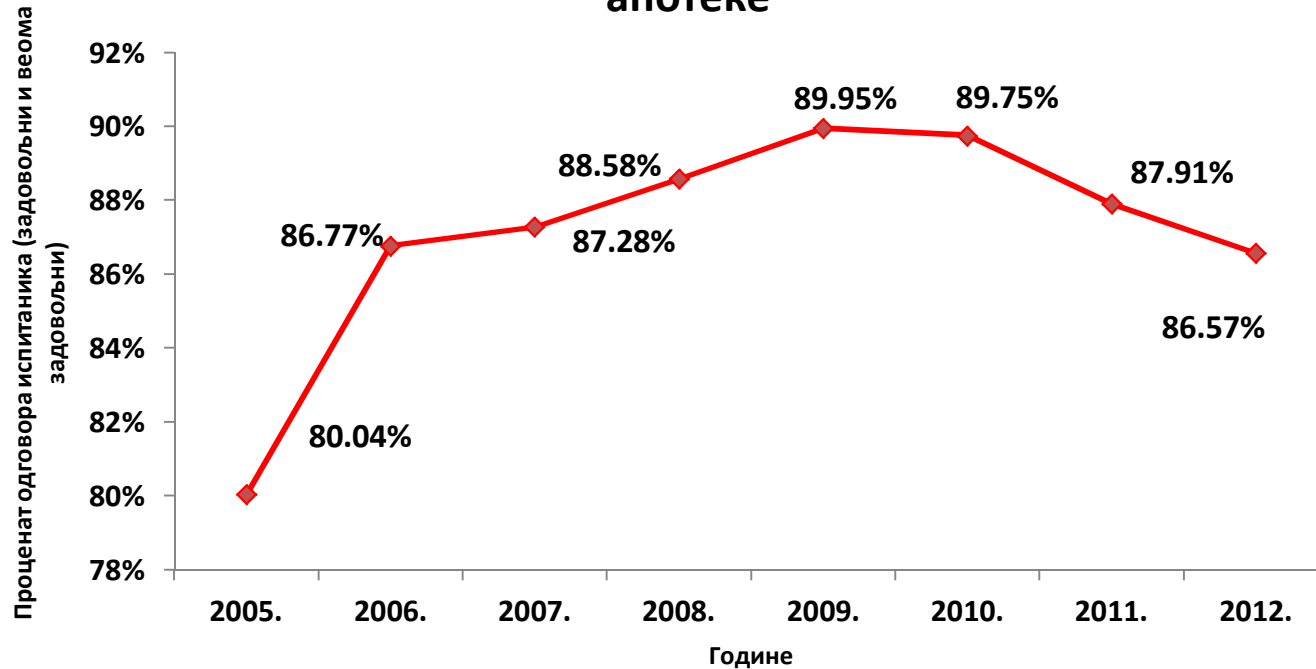


# Задовољство корисника услугама пруженим у апотеци (% задовољних и веома задовољних)



# Задовољство корисника - апотека

Резултати испитивања задовољства корисника у  
апотекама-елементи услуге: снабдевеност  
апотеке



# Задовољство корисника - апотека

Задовољство корисника **расте** у односу на следеће аспекте:

- дужина чекања за издавање лекова на рецепт (мање од 5 минута);
- величина простора за чекање корисника;
- број радних места за рецептурним пултом за рад са корисницима.

Задовољство корисника се **смањује** у односу на следеће аспекте:

- локација апотеке и обезбеђеношћу приватности за разговор;
- снабдевеност апотеке (чешће промене листа лекова од 2009. до 2012. године су утицале на пад категорије *веома задовољних*).

У односу на 2011. годину, **расте** задовољство корисника у односу на:

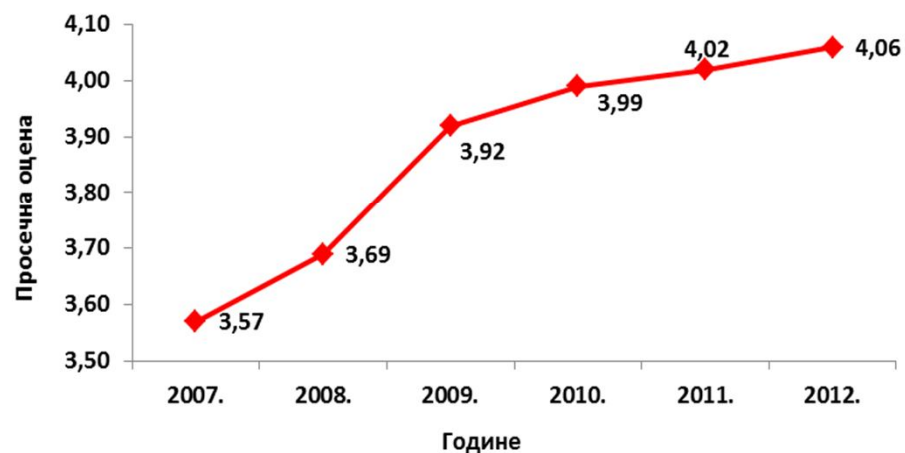
- љубазност и комуникацију запослених са корисницима (93,85% задовољних);
- довољно време проведено у разговору са корисницима;
- пажљиво слушање корисника;
- адекватно објашњење начина деловања лека.

**Смањило** се задовољство код услуга:

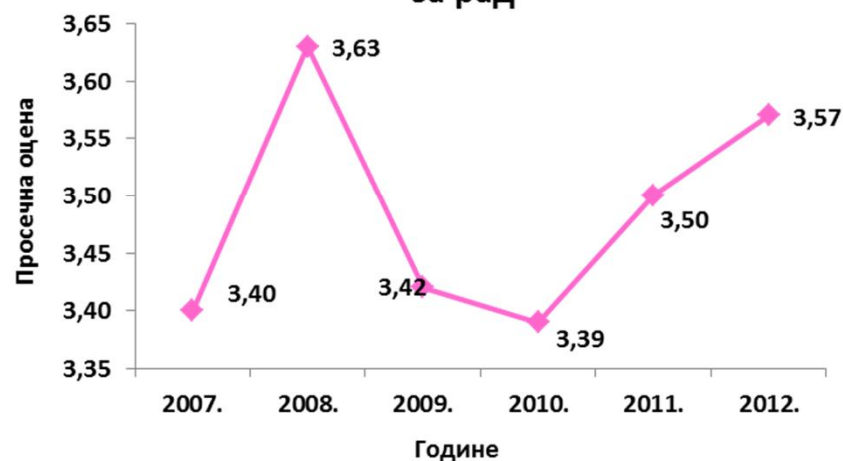
- упозорење о могућим нежељеним реакцијама на лек, и
- могуће интеракције лекова.

# Задовољство запослених - апотека

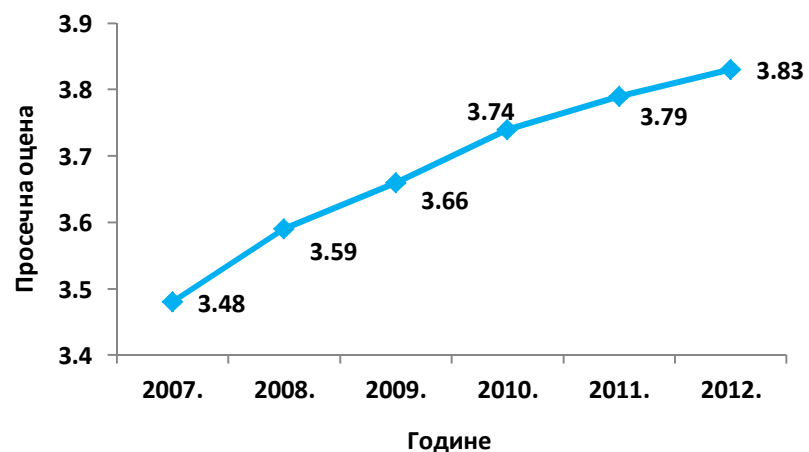
## Задовољство аутономијом у обављању посла



## Задовољство финансијском надокнадом за рад



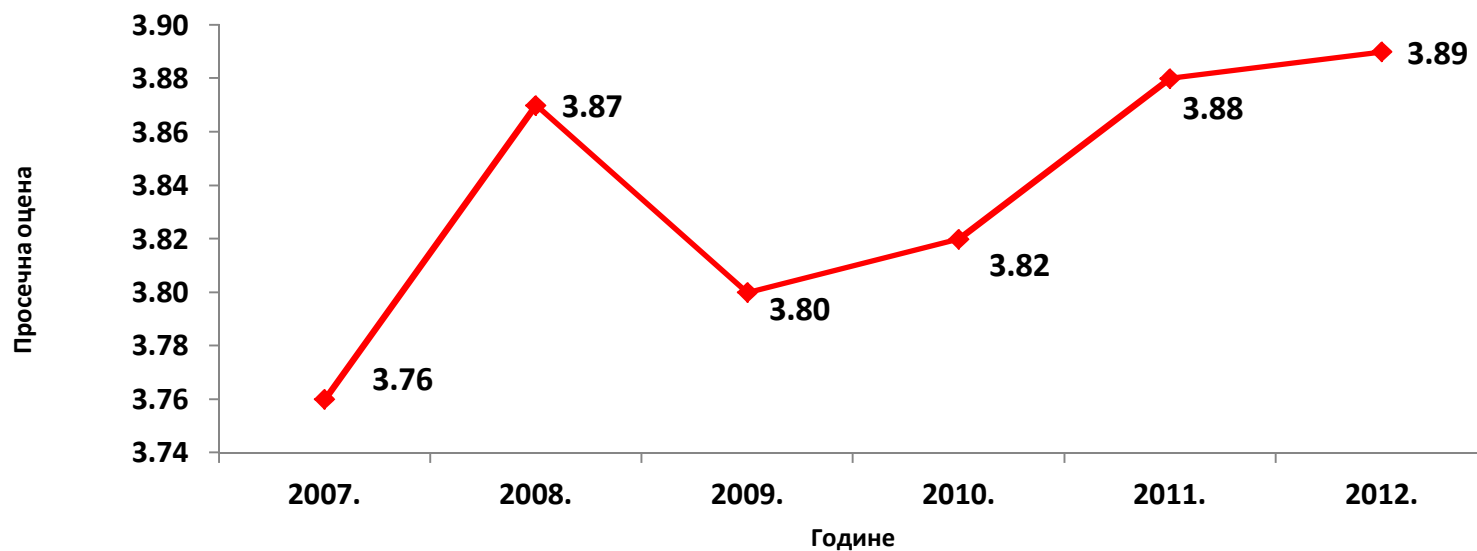
## Задовољство опремом за рад





# Задовољство запослених - апотека

Опште задовољство послом





**ХВАЛА НА ПАЖЊИ!**