

Istraživanje zadovoljstva građana i lekara zdravstvenim sistemom



Република Србија
МИНИСТАРСТВО ЗДРАВЉА



USAID
OD AMERIČKOG NARODA

chisu
COUNTRY
HEALTH INFORMATION SYSTEMS
AND DATA USE



КОМОРА
ЗДРАВСТВЕНИХ
УСТАНОВА СРБИЈЕ



NALED



ZADOVOLJSTVO GRAĐANA JAVNIM ZDRAVSTVENIM SISTEMOM

METODOLOGIJA ISTRAŽIVANJA

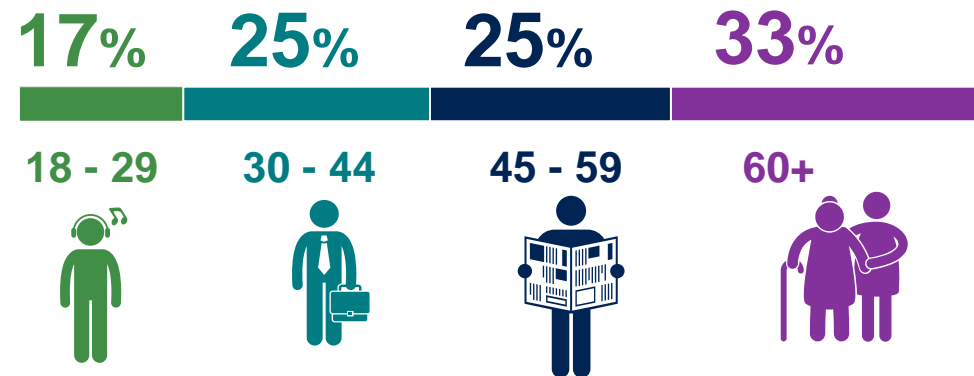
	Realizacija istraživanja:	Mart 2023.
	Metod prikupljanja podataka:	Mix mode (telefonsko i online anketiranje)
	Uzorački univerzum:	Populacija Srbije 18+
	Veličina uzorka:	1010
	Tip uzorka:	<p>Fiksni telefoni: dvoetajni stratifikovani slučajni uzorak</p> <ul style="list-style-type: none">• Jedinica prve etape: Domaćinstva (slučajan izbor, stratifikacija po regionu i tipu naselja)• Jedinica druge etape: Ispitanici u okviru domaćinstva (kvote po polu i godinama) <p>Mobilni telefoni i online ankete: jednoetajni stratifikovani slučajni uzorak</p> <ul style="list-style-type: none">• Jedinica prve etape: Ispitanici u okviru domaćinstva (kvote po regionu, tipu, polu i godinama)
	Poststratifikacija:	Prema polu, uzrastu, regionu i tipu naselja

STRUKTURA UZORKA GRAĐANA*

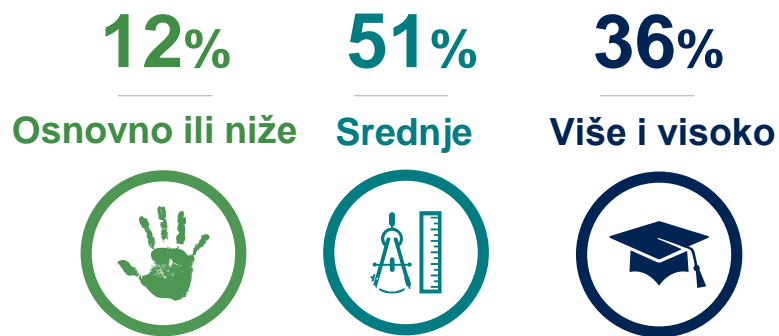
Pol



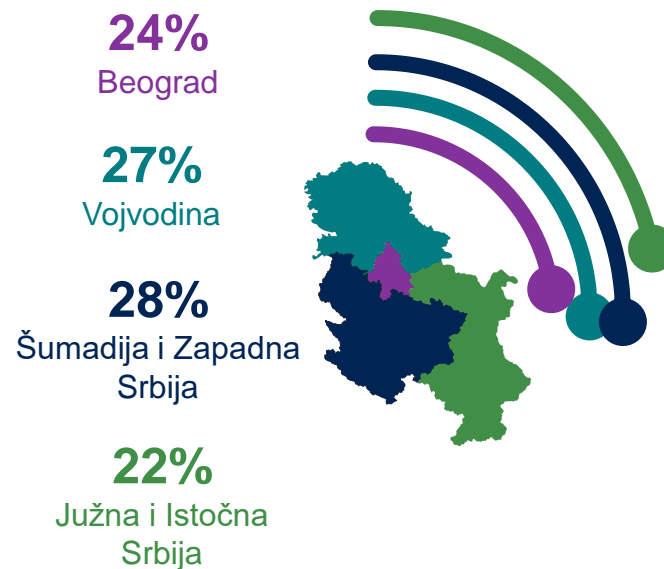
Godine



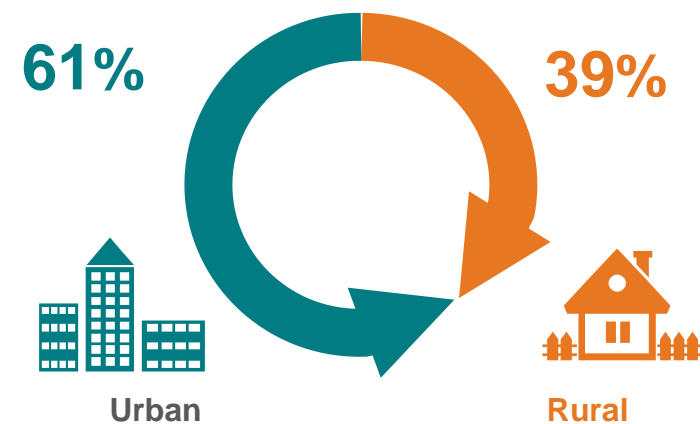
Obrazovanje



Region



Tip naselja

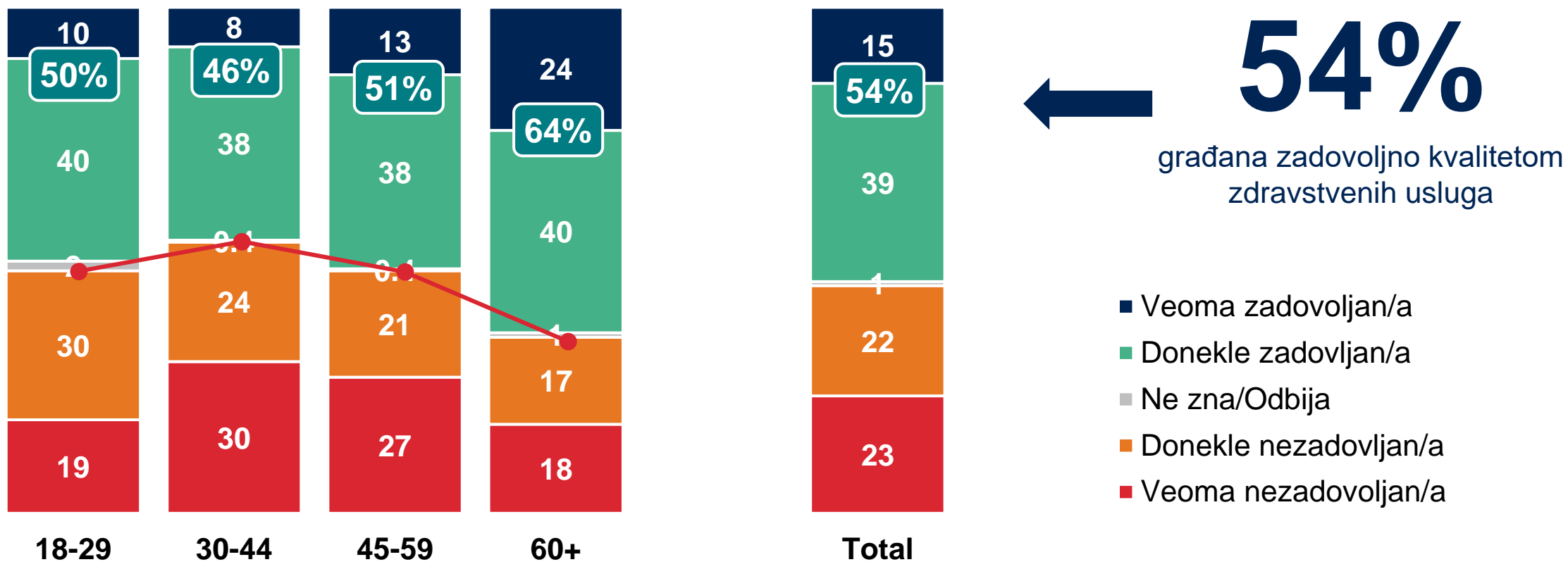


*Ponderisani podaci

ZADOVOLJSTVO KVALITETOM ZDRAVSTVENIH USLUGA

Više od polovine građana Srbije zadovoljno je kvalitetom zdravstvenih usluga koje pružaju državne zdravstvene ustanove u Srbiji, pri čemu ovaj udeo raste na blizu dve trećine među građanima starijim od 60 godina.

Nezadovoljstvo kvalitetom zdravstvenih usluga **izraženije je kod građana od 30 do 44 godine i zaposlenih.**



Koliko ste generalno zadovoljni kvalitetom zdravstvenih usluga koje pružaju državne zdravstvene ustanove?

Baza: Ukupna ciljna populacija (n=1010)

GLAVNI PROBLEMI U JAVNOM ZDRAVSTVENOM SISTEMU

Loša organizacija zdravstvenih ustanova, na koju se žali blizu dve trećine građana, izdvaja se kao najveći problem. Drugo mesto dele **nedostatak stručnih kadrova i nedovoljna motivisanost i posvećenost zdravstvenih radnika**, koje kao problem opaža blizu trećine građana.

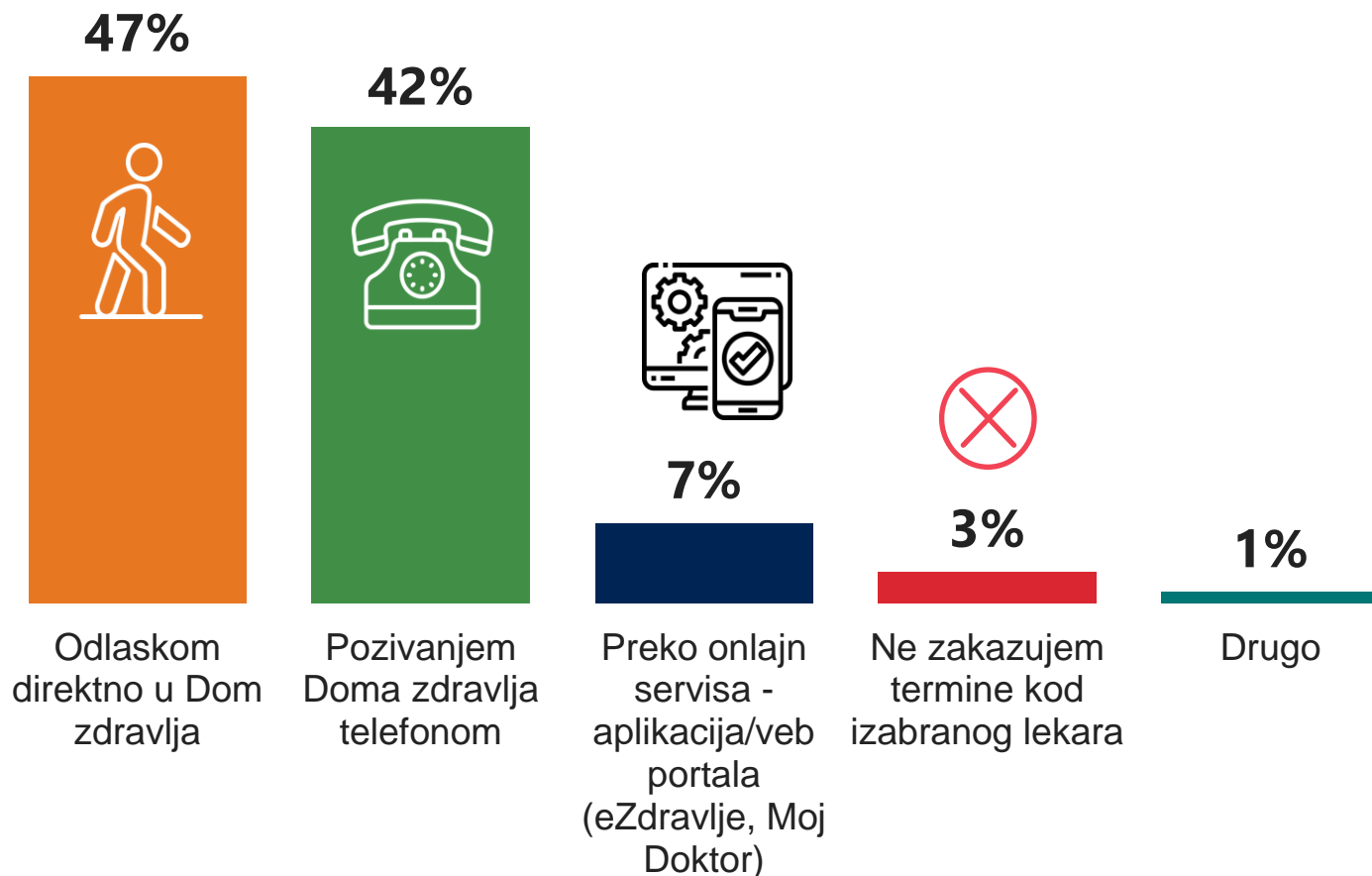


Koji je po Vašem mišljenju trenutno najveći problem u javnom/državnom zdravstvenom sistemu Srbije? A koji je na drugom mestu po važnosti? A koji na trećem mestu?

Baza: Ukupna ciljna populacija (n=1010)

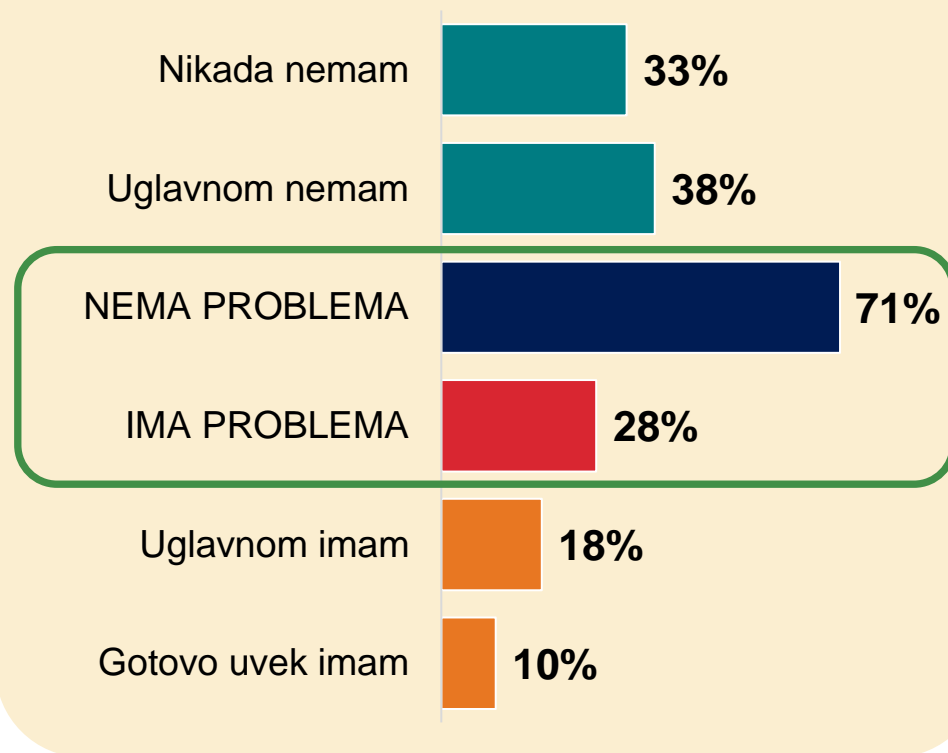
ZAKAZIVANJE PREGLEDA KOD IZABRANIH LEKARA

Kada žele da zakažu pregled kod izabranog lekara, građani se najčešće opredeljuju da **lično odu u dom zdravlja** ili **zakažu telefonom**. **Tek 7%** onih koji su u poslednjih pet godina posećivali državne zdravstvene ustanove, preglede zakazuju **preko onlajn servisa**.



Na koji način najčešće zakazujete termine za pregled kod izabranog lekara, za sebe ili za nekog od članova porodice?
Baza: Oni koji su u poslednjih pet godina posetili lekara u državnoj zdravstvenoj ustanovi za svoje potrebe ili potrebe nekoga od članova porodice (95% ukupne ciljane populacije)

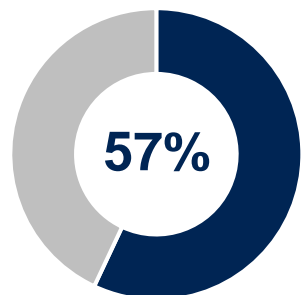
Koliko često imate problema prilikom zakazivanja pregleda kod izabranog lekara, za sebe ili za nekog od članova porodice?



Baza: Oni koji zakazuju termine za pregled kod izabranog lekara, za sebe ili za nekog od članova porodice (92% od ciljane populacije)

ZAKAZIVANJE PREGLEDA KOD LEKARA SPECIJALISTE

U većini slučajeva, **termin za pregled kod lekara specijaliste bude zakazan za do 30 dana** (na svim nivoima zdravstvene zaštite, izuzev izabranih lekara specijalista). Ipak, **svaki treći u proseku čeka na pregled duže od mesec dana**, a svakom desetom termin ne bude zakazan.



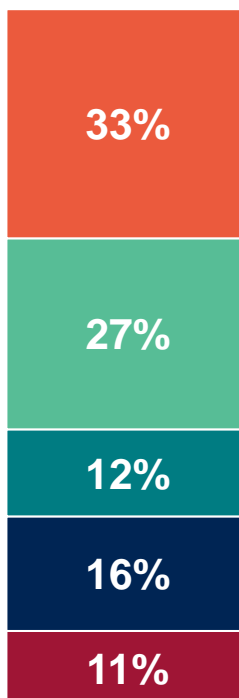
GRAĐANA U POSLEDNJE TRI GODINE
POKUŠALO JE DA ZAKAŽE PREGLED
KOD LEKARA SPECIJALISTE

55%

GRAĐANA DO PREGLEDA DOĐE
ZA MANJE OD MESEC DANA



Rok u kom se u proseku
zakaže pregled



- Čekam duže od mesec dana
- Za 15 do 30 dana
- Za 8 do 14 dana
- U roku od 7 dana
- Uopšte mi ne zakažu termin



Načini na koji pribavljaju
uput i termin za pregled

60%

Izabrani lekar izda
uput sa terminom

23%

Izabrani lekar izda
uput bez termina

15%

Specijalista zakaže
termin, pa onda traže
uput od izabranog lekara

Da li ste u poslednje tri godine pokušavali da zakažete pregled kod lekara specijaliste u državnoj zdravstvenoj ustanovi, za sebe ili za nekog od članova porodice? Pod ovim ne podrazumevamo zakazivanje pregleda kod izabranog lekara neke specijalnosti.

Baza: Ukupna ciljna populacija (n=1010)

Za koliko dana vam u proseku zakažu termin za pregled kod lekara specijaliste u državnim zdravstvenim ustanovama?;

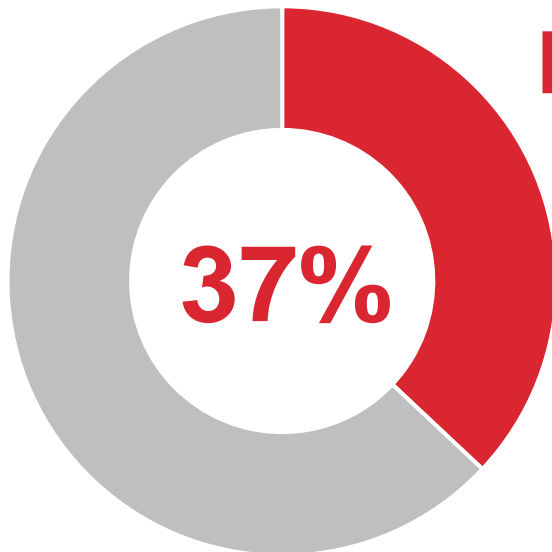
Kada treba da posetite lekara specijalistu u državnoj zdravstvenoj ustanovi, na koji način najčešće dobijate uput i termin?

Baza: Oni koji su u poslednje tri godine pokušavali da zakažu pregled kod lekara specijaliste u državnoj zdravstvenoj ustanovi, za sebe ili za nekog od članova porodice (57% od ciljane populacije)

DOSTUPNOST ZDRAVSTVENIH USLUGA

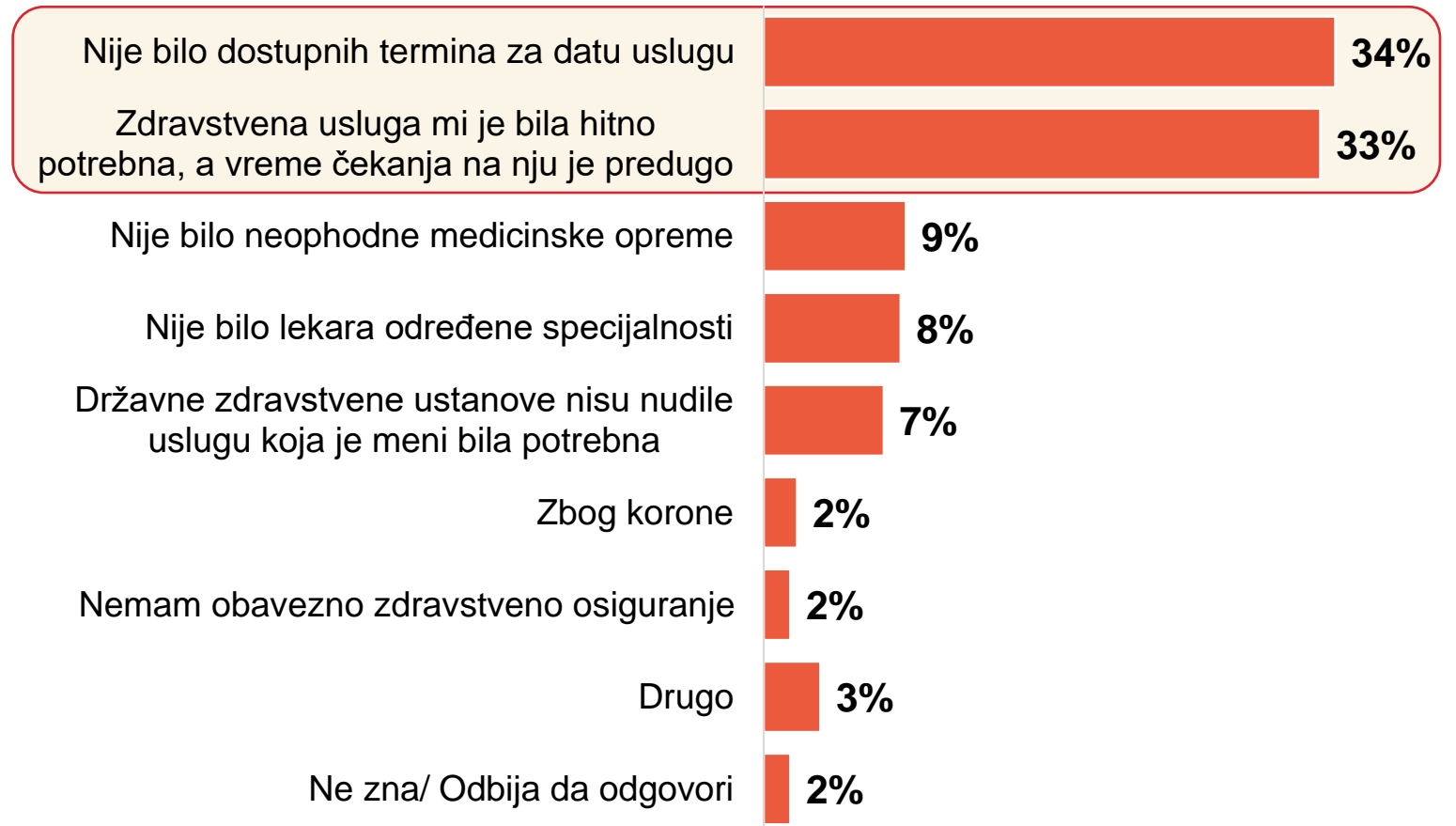
Više od trećine građana Srbije u prethodne tri godine nije moglo da dobije uslugu u državnoj zdravstvenoj ustanovi.

Kao glavne razloge najčešće navode da **nije bilo termina ili da im je usluga bila hitno potrebna**, a da je vreme čekanja bilo predugo.



PROCENAT GRAĐANA KOJI NISU MOGLI DA DOBIJU ZDRAVSTVENU USLUGU U DRŽAVNOJ USTANOVI U PRETHODNE TRI GODINE

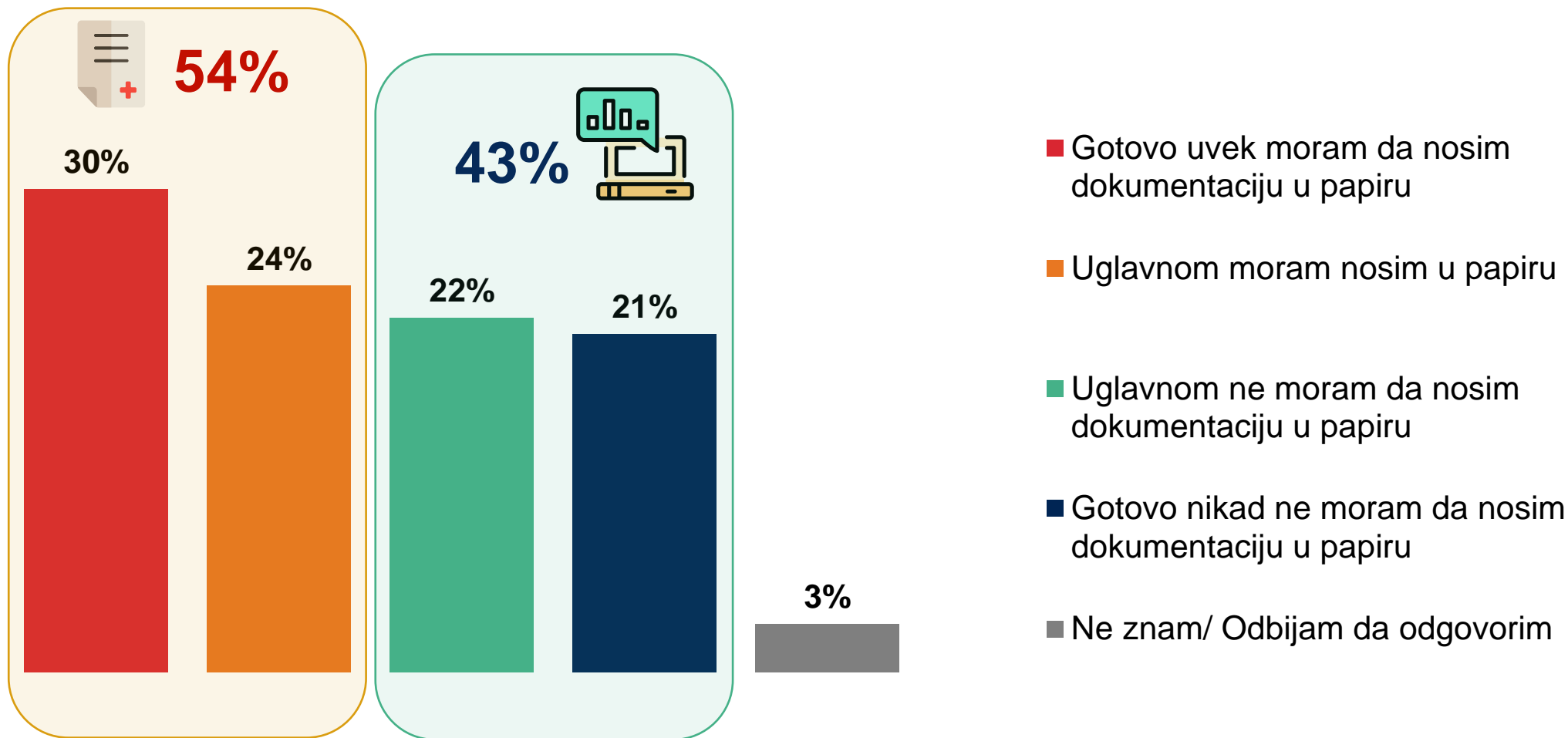
*Da li ste u poslednje tri godine Vi lično bili u situaciji da u državnoj zdravstvenoj ustanovi niste mogli da dobijete zdravstvenu uslugu koja vam je bila potrebna?
Baza: Ukupna ciljna populacija (n=1010)*



Koji je glavni razlog zbog kog niste mogli da dobijete neophodnu zdravstvenu uslugu u državnim zdravstvenim ustanovama?; Baza: Oni koji nisu mogli da dobiju neophodnu zdravstvenu uslugu u državnoj zdravstvenoj ustanovi (37% ukupne ciljne populacije)

ADMINISTRATIVNO OPTEREĆENJE PACIJENATA

Više od polovine građana koji su u prethodnih pet godina posećivali lekare u državnim zdravstvenim ustanovama **gotovo uvek ili uglavnom su morali da nose prethodnu zdravstvenu dokumentaciju u papiru**, zato što lekari nisu mogli da je vide u elektronskom obliku u sistemu.



Da li Vam se češće dešava da lekarima u državnim zdravstvenim ustanovama morate da nosite prethodnu zdravstvenu dokumentaciju u papiru (upute, nalaze, snimke i slično) ili je lekari mogu videti u elektronskom obliku u svom sistemu?

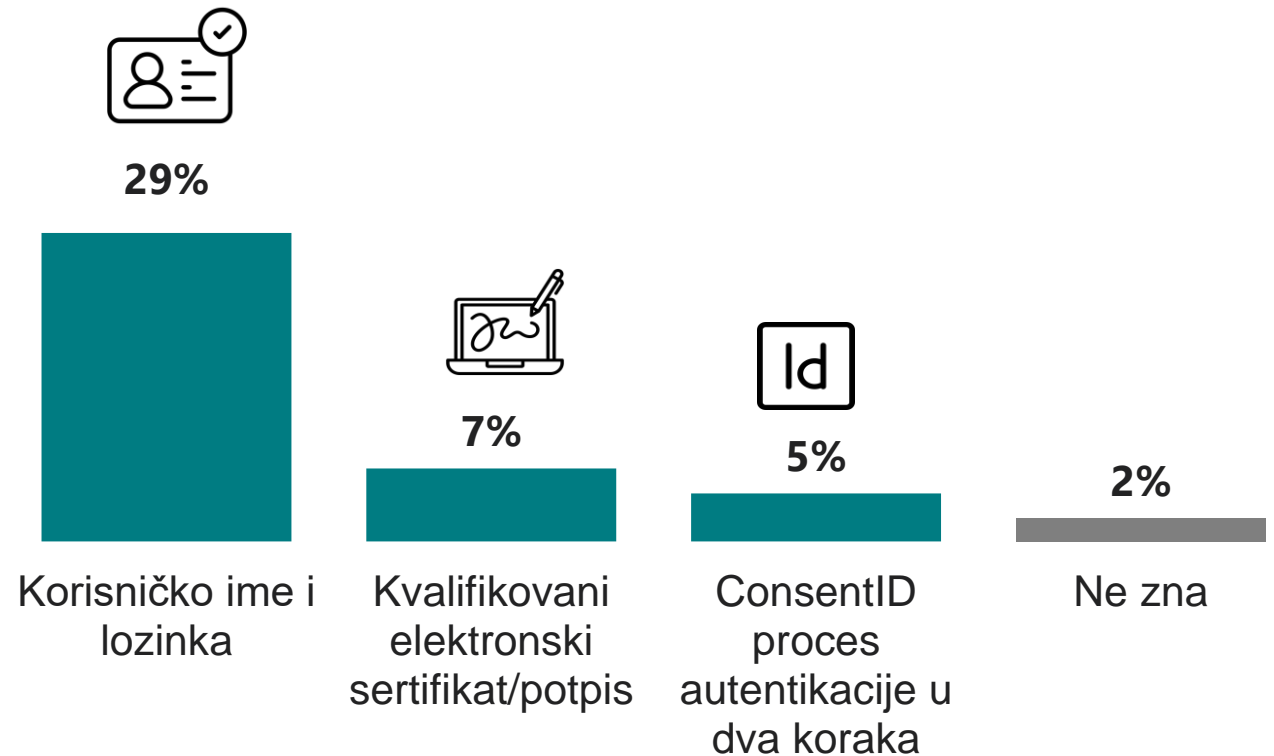
Baza: Oni koji su u poslednjih pet godina posetili lekara u državnoj zdravstvenoj ustanovi za svoje potrebe ili potrebe nekoga od članova porodice (95% ukupne ciljane populacije)

KORIŠĆENJE PORTALA eUPRAVA

Skoro dvoje od petoro građana Srbije saopštava da poseduje nalog na Portalu eUprava.

Među korisnicima portala, najveći deo ima mogućnost logovanja na svoj nalog uz pomoć **korisničkog imena i lozinke**, dok **ConsentID i kvalifikovani elektronski sertifikat** poseduje znatno manji procenat građana.

37% građana tvrdi da ima nalog na Portalu eUprava



UPOZNATOST I KORIŠĆENJE DIGITALNIH SERVISA U ZDRAVSTVU

Kada je reč o digitalnim servisima u zdravstvu, građanima je najpoznatiji **eRecept za koji je više od dve trećine čulo i zna čemu služi**, dok je tek nešto manji udeo njih imalo prilike i da koristi ovaj servis.

Velika većina korisnika zadovoljna je funkcionisanjem ovog servisa.

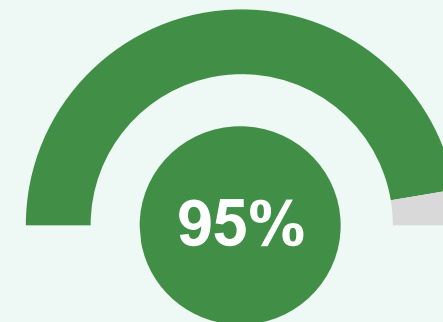
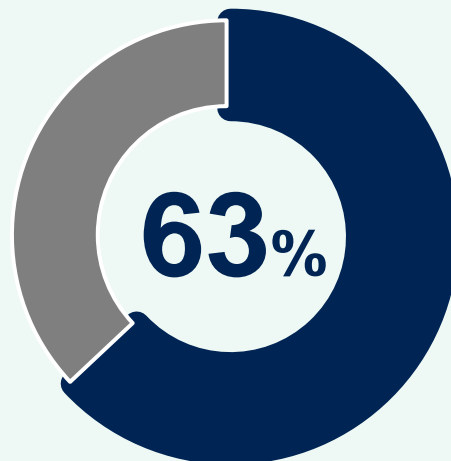
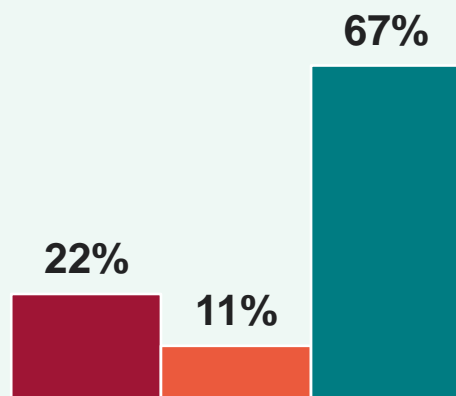
**Upoznatost sa digitalnim
servisima u zdravstvu**

**Udeo građana koji je
koristio digitalni servis**

**Udeo korisnika koji je ocenio
funkcionalnost servisa kao dobru**

**eRecept
(elektronski
recept)**

- Nisu čuli za servis
- Čuli su, ali ne znaju čemu služi
- Čuli su i znaju čemu služi



*Da li ste čuli za sledeće digitalne servise koji se koriste u javnom zdravstvenom sistemu u Srbiji?
Baza: Ukupna ciljna populacija (n=1010)*

*Bez obzira da li ste čuli za ovaj digitalni servis, da li ste ga nekada koristili?
Baza: Ukupna ciljna populacija (n=1010)*

*Kako biste ocenili funkcionalnost digitalnog servisa...?
Baza: Oni koji su koristili dati digitalni servis (63% ukupne ciljne populacije)*

UPOZNATOST I KORIŠĆENJE DIGITALNIH SERVISA U ZDRAVSTVU

Tek oko četvrtine građana zna čemu služi servis eZdravlje, a manje od petine je koristilo ovaj servis (17%).

Četvoro od petoro onih koji su koristili eZdravlje pozitivno ocenjuje funkcionalnost ovog servisa.

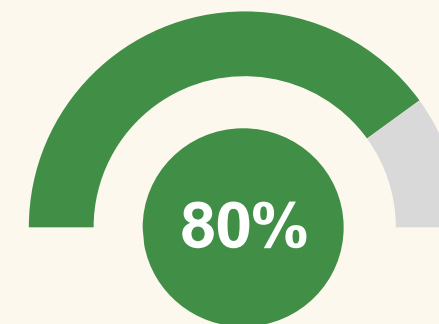
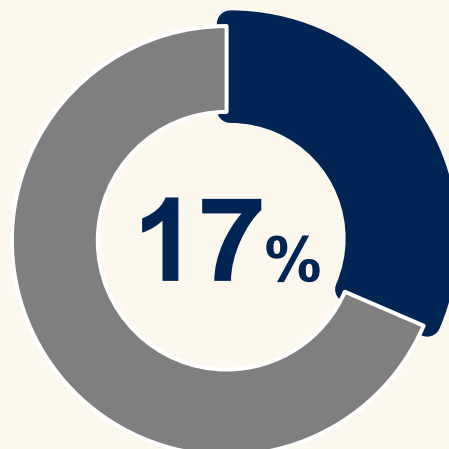
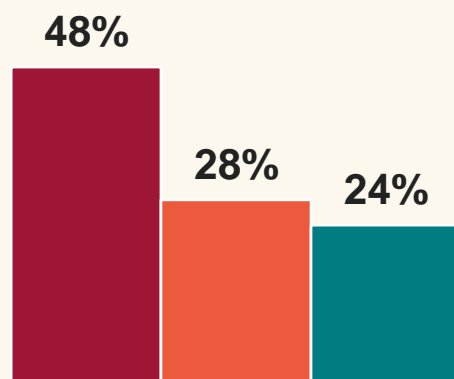
Upoznatost sa digitalnim servisima u zdravstvu

Udeo građana koji je koristio digitalni servis

Udeo korisnika koji je ocenio funkcionalnost servisa kao dobru

eZdravlje

- Nisu čuli za servis
- Čuli su, ali ne znaju čemu služi
- Čuli su i znaju čemu služi



Da li ste čuli za sledeće digitalne servise koji se koriste u javnom zdravstvenom sistemu u Srbiji?
Baza: Ukupna ciljna populacija (n=1010)

Bez obzira da li ste čuli za ovaj digitalni servis, da li ste ga nekada koristili?
Baza: Ukupna ciljna populacija (n=1010)

Kako biste ocenili funkcionalnost digitalnog servisa...?
Baza: Oni koji su koristili dati digitalni servis (17% ukupne ciljne populacije)

UPOZNATOST I KORIŠĆENJE DIGITALNIH SERVISA U ZDRAVSTVU

Slično kao i kod servisa eZdravlje, četvrtina građana zna čemu služi servis „Moj RFZO“, a manje od petine ga je koristilo.

Velika većina onih koji su koristili „Moj RFZO“ pozitivno ocenjuje funkcionalnost ovog servisa.

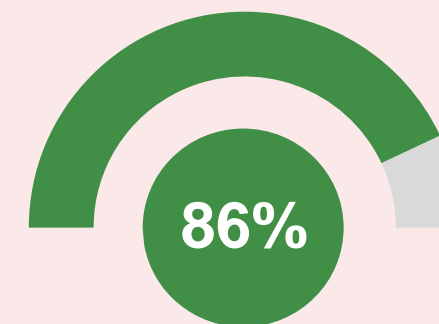
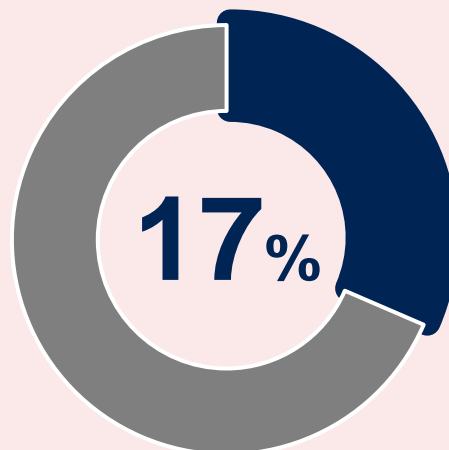
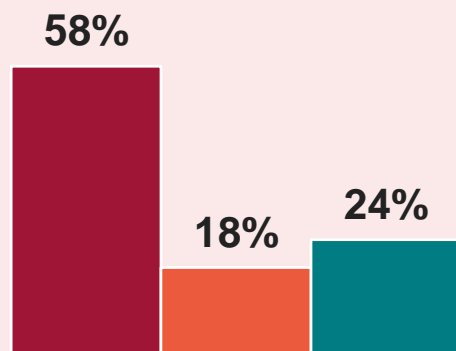
Upoznatost sa digitalnim servisima u zdravstvu

Udeo građana koji je koristio digitalni servis

Udeo korisnika koji je ocenio funkcionalnost servisa kao dobru

Moj RFZO

- Nisu čuli za servis
- Čuli su, ali ne znaju čemu služi
- Čuli su i znaju čemu služi



Da li ste čuli za sledeće digitalne servise koji se koriste u javnom zdravstvenom sistemu u Srbiji?
Baza: Ukupna ciljna populacija (n=1010)

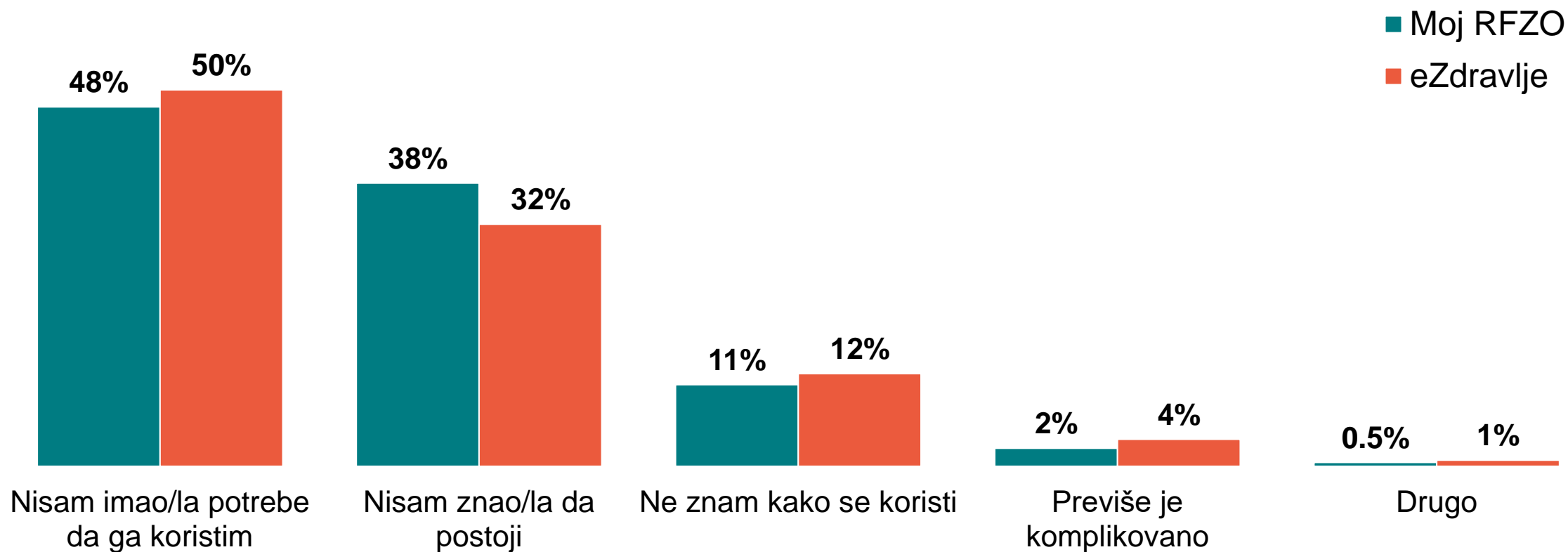
Bez obzira da li ste čuli za ovaj digitalni servis, da li ste ga nekada koristili?
Baza: Ukupna ciljna populacija (n=1010)

Kako biste ocenili funkcionalnost digitalnog servisa...?
Baza: Oni koji su koristili dati digitalni servis (17% ukupne ciljne populacije)

RAZLOZI ZA NEDOVOLJNO KORIŠĆENJE DIGITALNIH SERVISA

Kao glavni razlog zbog kog nisu koristili elektronske servise Moj RFZO i eZdravlje oko polovine navodi da **nije imalo potrebe za tim uslugama**.

Skoro podjednaku prepreku predstavlja nedovoljna informisanost građana – oko trećine ističe da nisu znali da takvi servisi postoje, dok oko 15% ne zna kako se ovi servisi koriste ili im se to čini previše komplikovanim.



Zašto niste koristili digitalni servis ...?

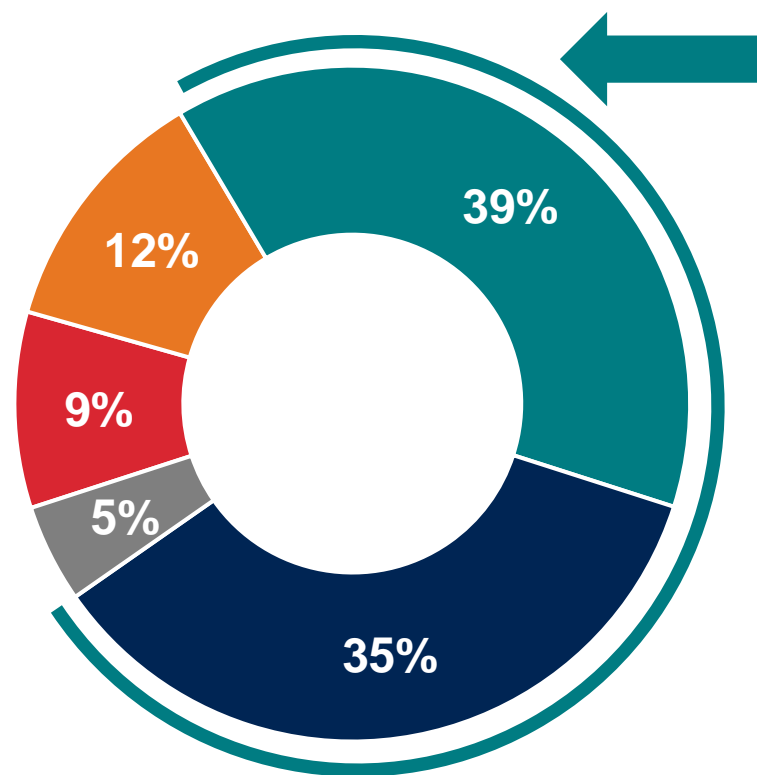
Baza: Oni koji nisu koristili pomenuti digitalni servis (83% od ciljne populacije)

OCENA KORISNOSTI DIGITALIZACIJE U ZDRAVSTVU

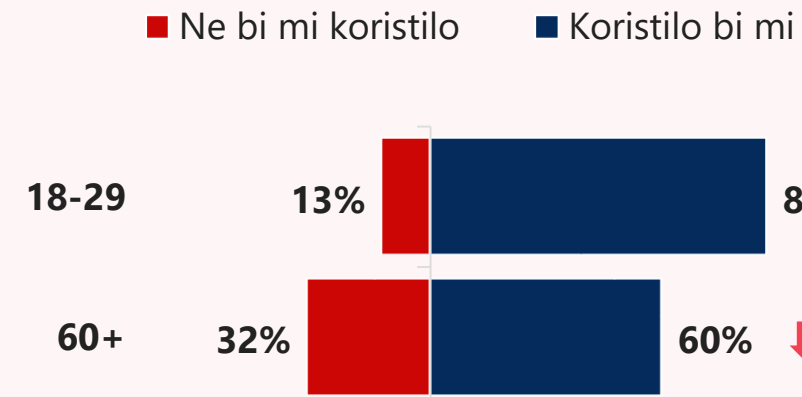
Većina građana, oko tri četvrtine, smatra da bi im **dalja digitalizacija usluga u zdravstvu koristila**.

Građani od 18 do 29 godina digitalizaciju u zdravstvu smatraju važnijom u poređenju sa građanima starijim od 60 godina.

- Uopšte mi ne bi koristila
- Uglavnom mi ne bi koristila
- Uglavnom bi mi koristila
- Veoma bi mi koristila
- Ne zna/ Odbija da odgovori



74% građana smatra da bi im dalja digitalizacija usluga koristila



POTREBE ZA DIGITALIZACIJOM U ZDRAVSTVU

Zanimljivo je da oni koji smatraju da bi im dalja digitalizacija u zdravstvu koristila najčešće pominju da bi im od koristi bilo ukoliko bi se digitalizovala procedura koju je već sada donekle moguće obaviti elektronski – **zakazivanje pregleda kod lekara**.

Trećina građana nema jasnu sliku šta bi im pomoglo kada je reč o digitalizaciji procedura u zdravstvu.



Istraživanje zadovoljstva lekara zdravstvenim sistemom



USAID
OD AMERIČKOG NARODA








КОМОРА
ЗДРАВСТВЕНИХ
УСТАНОВА СРБИЈЕ



NALED



Metodologija i struktura uzorka

-  Trajanje prikupljanja podataka: 7-17. mart 2023.
-  Metod prikupljanja podataka: onlajn anketa
-  U istraživanju je učestvovalo 1.526 lekara sa teritorije Republike Srbije, što predstavlja 7% ukupnog broja lekara zaposlenih u državnim zdravstvenim ustanovama
-  Raspodela lekara u uzorku prema polu je približna kao i u ukupnoj populaciji lekara u Srbiji
-  Istraživanje je sprovedeno uz podršku Ministarstva zdravlja, a Komora zdravstvenih ustanova Srbije je pružila značajnu podršku u procesu prikupljanja podataka



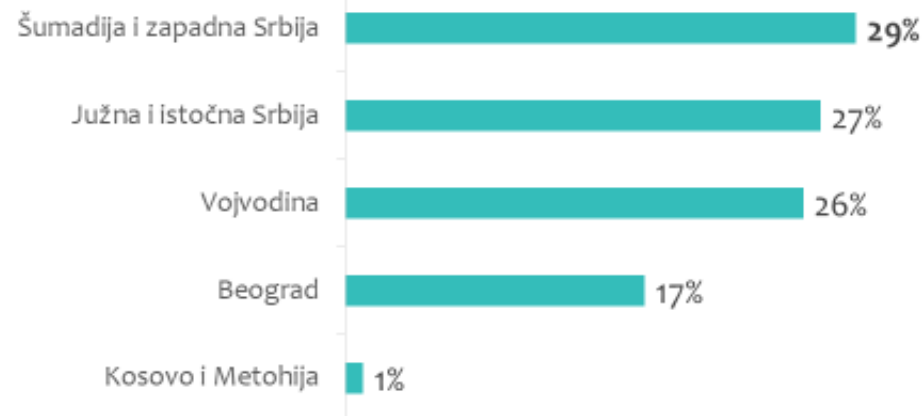


Struktura uzorka

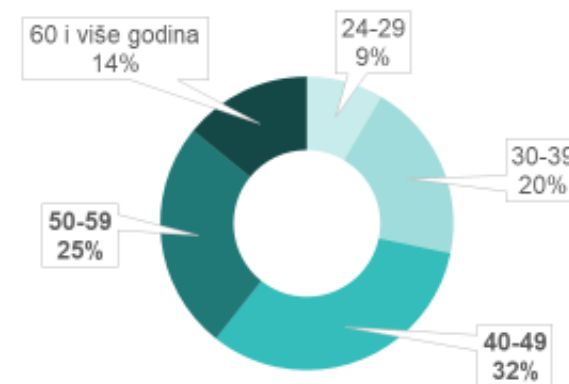
Pol



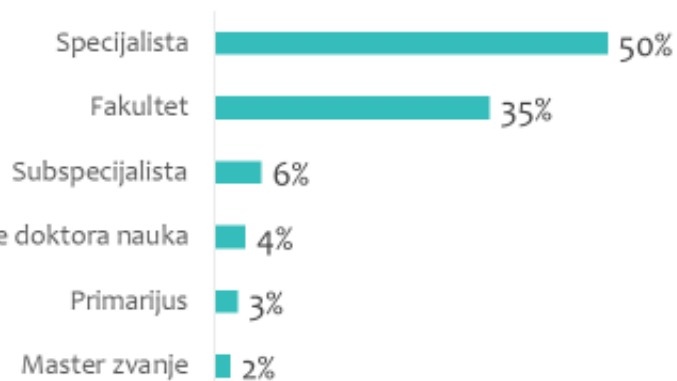
Region



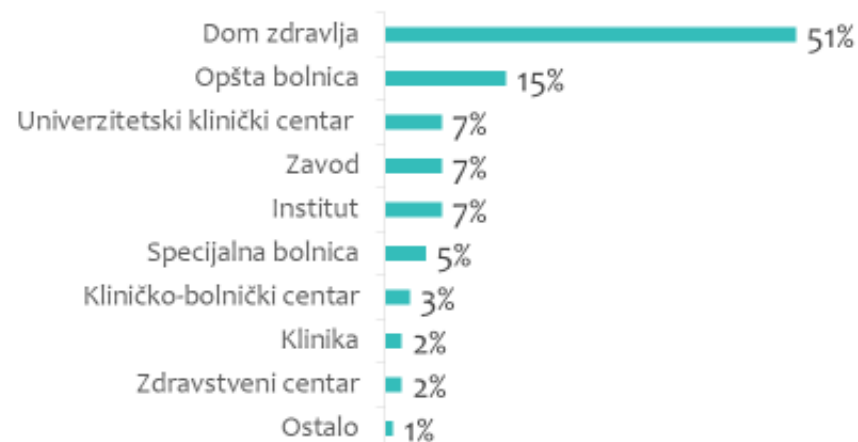
Starost



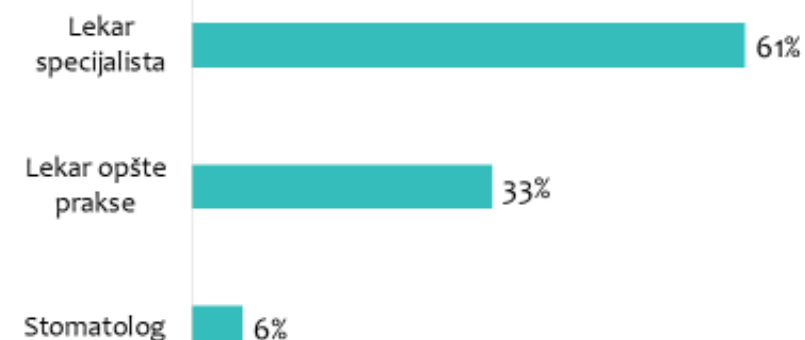
Nivo obrazovanja



Tip zdravstvene ustanove





Zanimanje



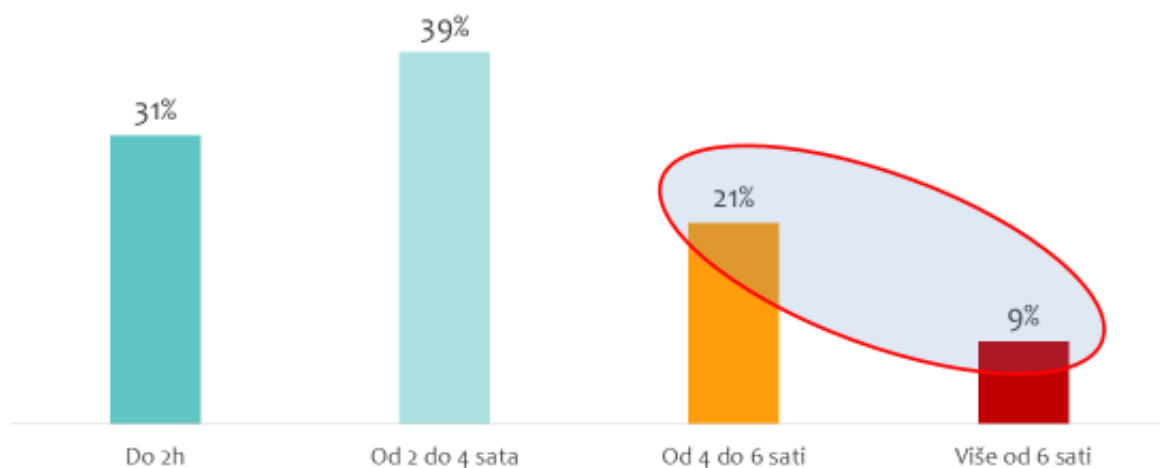



Administrativno opterećenje lekara i digitalizacija

 Lekar u okviru radnog dana medicinskoj dokumentaciji posvećuje u proseku 3 sata i 10 minuta, odnosno **40% radnog vremena**

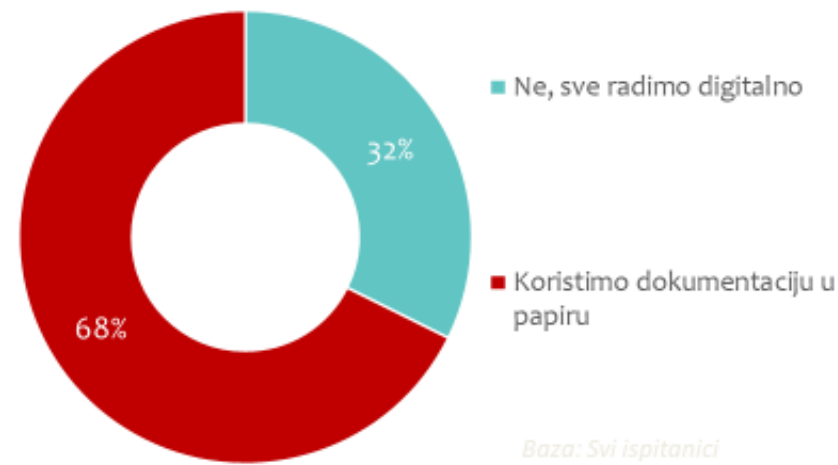
 Oko trećine (30%) lekara provodi **više od 4 sata** svakog dana u radu sa dokumentacijom

Koliko Vašeg radnog vremena u proseku posvećujete medicinskoj dokumentaciji?




 Većina lekara (68%) za pojedine procedure i dalje koristi **dokumentaciju u papiru**


Da li radite na nekim procedurama koje zahtevaju korišćenje dokumentacije u papiru?



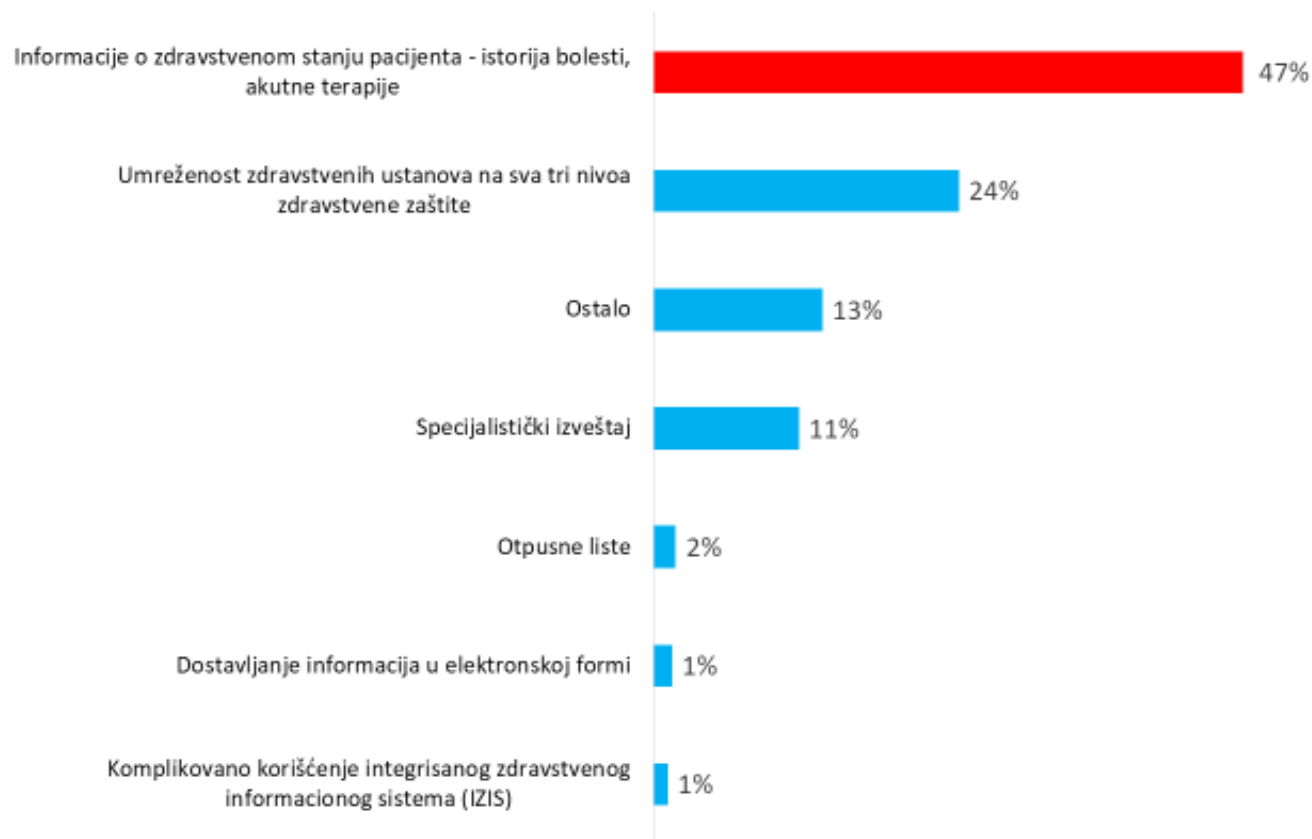


Upotreba informacionih sistema u radu lekara

 Lekari navode da im najviše nedostaju **informacije o stanju pacijenta (47%)**, umreženost ustanova na sva tri nivoa zdravstvene zaštite (24%) i specijalistički izveštaji (11%).

 Oko 15% lekara navodi da im nedostaje **širok spektar specifičnih informacija** među kojima su: otpusne liste (2%), dostavljanje informacija u elektronskoj formi (1%) i slično.


Navedite informacije koje vam nedostaju o pacijentima, a informacioni sistem bi mogao da ih omogući:



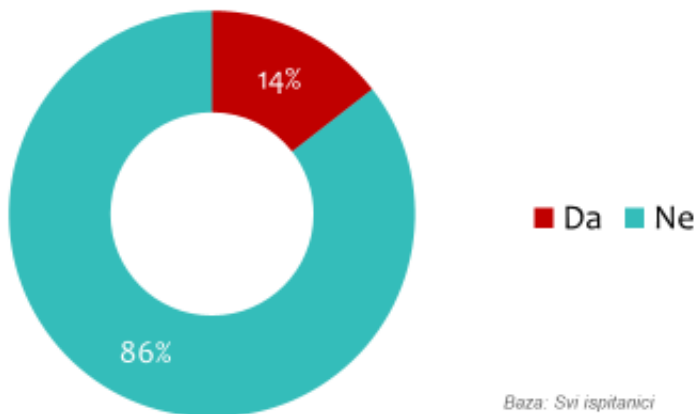
Baza: Svi ispitanici
n = 1 078



Upotreba telemedicine

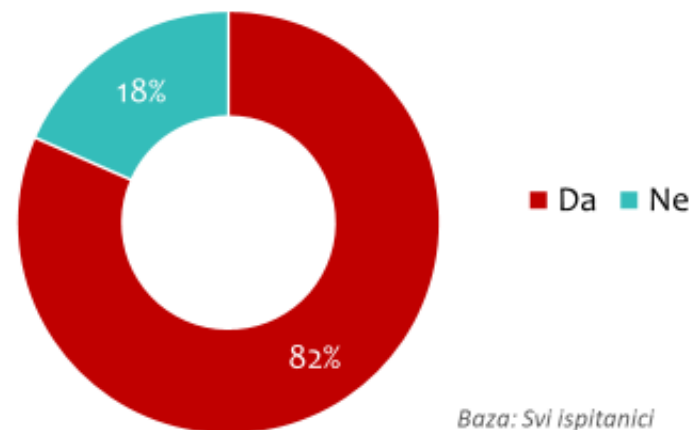
 **Mali deo zdravstvenih ustanova (14%) omogućio je lekarima korišćenje telemedicine**

Da li je na nivou vaše zdravstvene ustanove omogućeno korišćenje telemedicine?



Baza: Svi ispitanici
n = 1 360

Da li biste u svom radu koristili telemedicinu?





Baza: Svi ispitanici
n = 1 369


 **Velika većina lekara (82%) navodi da bi koristili telemedicinu ukoliko bi im to bilo omogućeno**



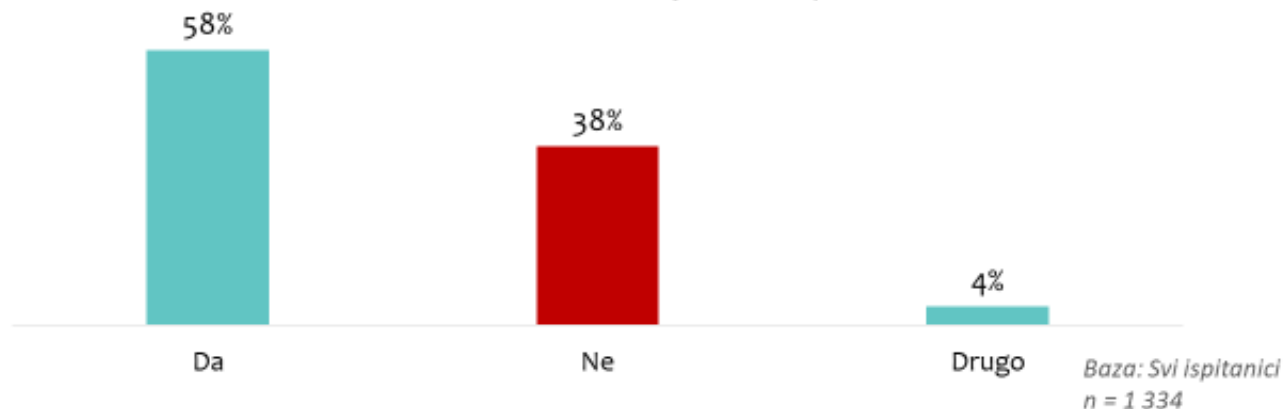
Obučenost za korišćenje digitalnih servisa

 38% lekara navodi da **nisu dovoljno obučeni** za rad na digitalnim servisima.

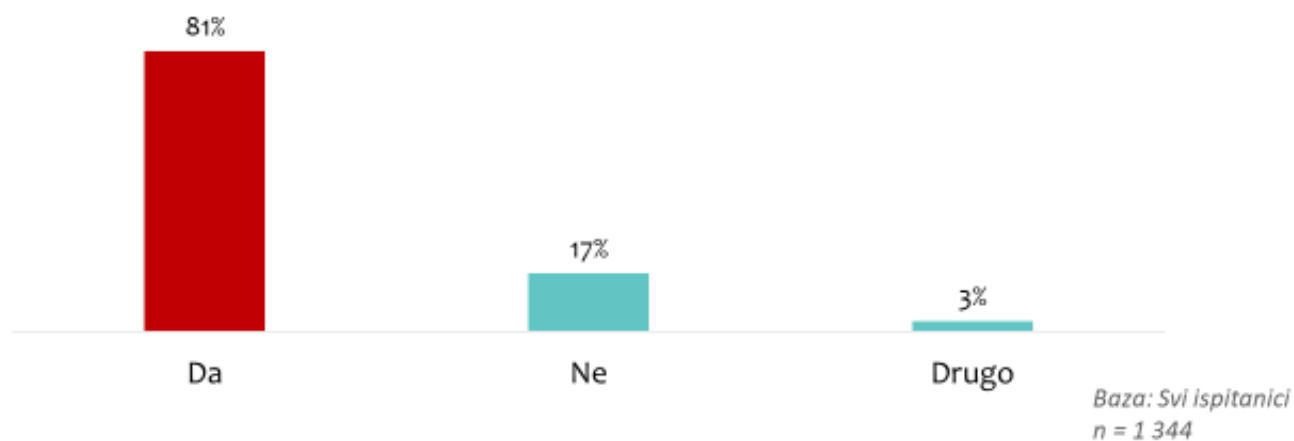
 Velika većina lekara (81%) navodi da bi im organizovanje dodatnih obuka za korišćenje digitalnih servisa bilo **korisno**.

 Ispitanici su najčešće navodili da im je neophodna obuka u korišćenju informacionih sistema kao što je Heliant, komunikaciji sa drugim lekarima i ustanovama, telemedicine, eKartona i drugih platformi.

Da li smatrate da ste obučeni da koristite sve digitalne servise koji su Vam potrebni?



Da li smatrate da bi organizovanje dodatnih obuka u domenu korišćenja digitalnih servisa u zdravstvu bilo korisno?





Uputi lekara specijalista

Velika većina lekara specijalista (82%) smatra da bi pacijente trebalo direktno upućivati drugim lekarima specijalistima, bez ponovnog odlaska kod njihovog izabranog lekara, dok manje od petine ima suprotno mišljenje.


Ako ste lekar specijalista, da li mislite da pacijente treba direktno upućivati drugim lekarima specijalistima ili ih upućivati kod izabranog lekara?



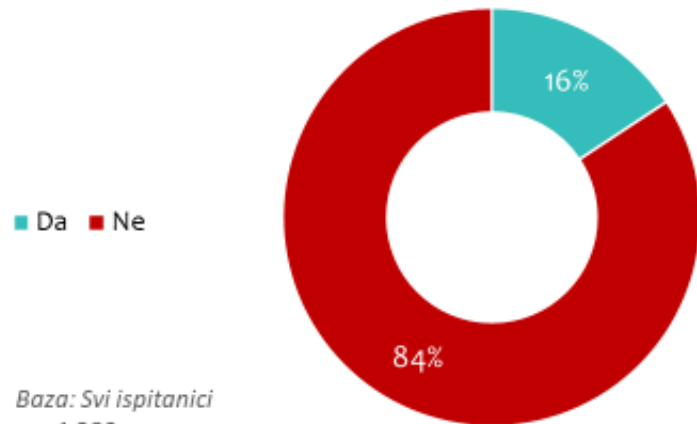
Baza: Lekari specijalisti
n = 887



Kliničke studije

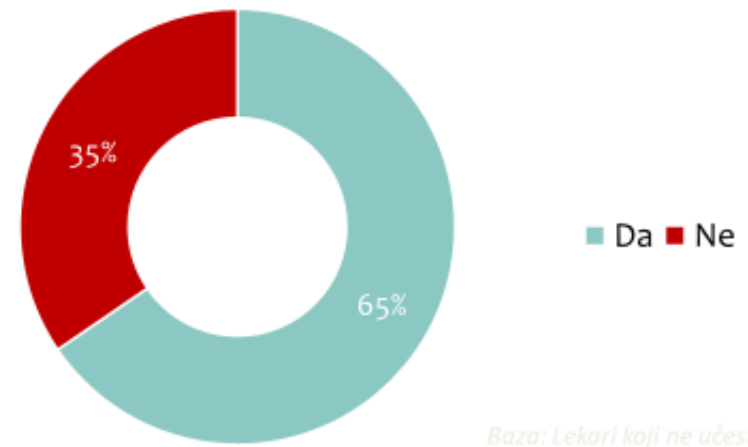
 Svega 16% lekara učestvuje u kliničkim studijama za ispitivanje efikasnosti i bezbednosti novih lekova

Da li ste uključeni u kliničke studije?




Baza: Svi ispitanici
n = 1 280

Da li biste se uključili u kliničke studije?





Baza: Lekari koji ne učestvuju u
kliničkim studijama
n = 1 083


 S druge strane, **dve trećine lekara (65%)**, koji nisu uključeni u kliničke studije navode da su **zainteresovani da se uključe**, dok se 35% lekara ne bi priključivalo.



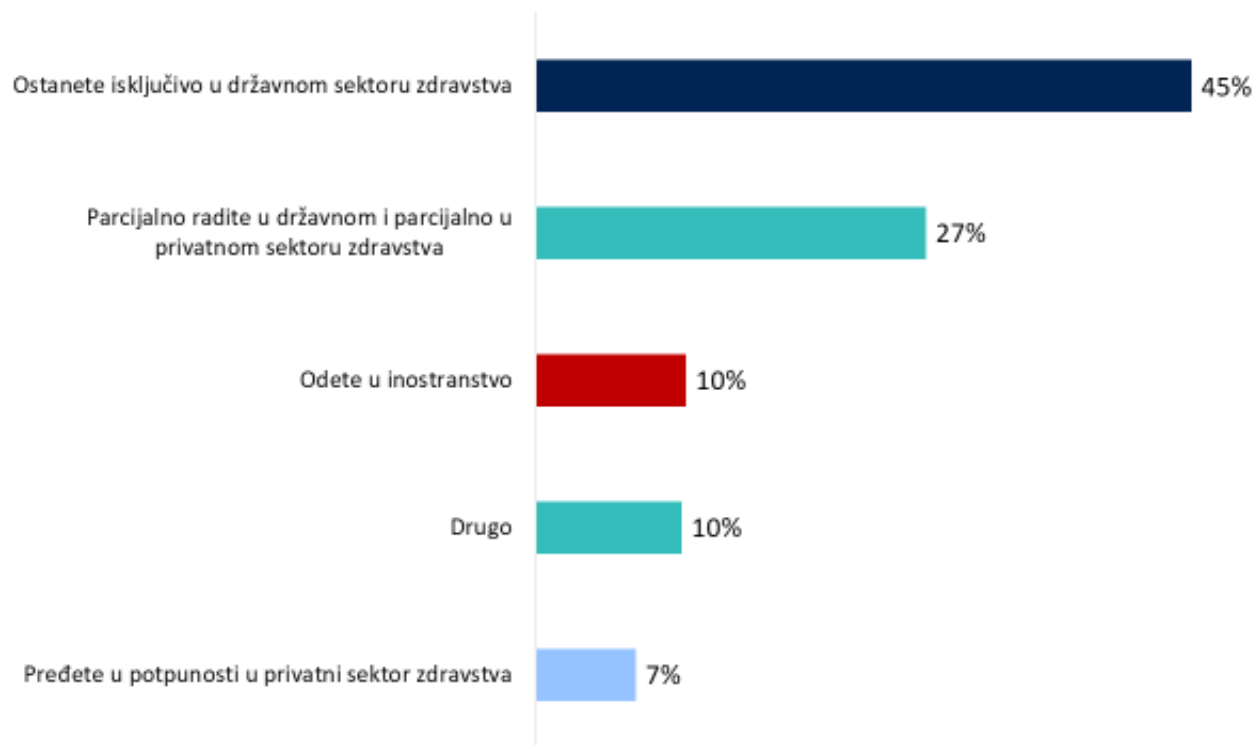
Budućnost u narednih pet godina

 Najveći procenat lekara (45%), navodi da u narednih pet godina planira da ostane da radi **isključivo u državnom sektoru** zdravstva

 Nešto više od četvrtine ispitanika (27%) navodi da će parcijalno raditi **i u državnom i u privatnom sektoru** zdravstva

 Svaki deseti lekar (10%) planira odlazak u inostranstvo u narednih pet godina

Kada razmišljate o poslu u narednih pet godina, da li planirate da:

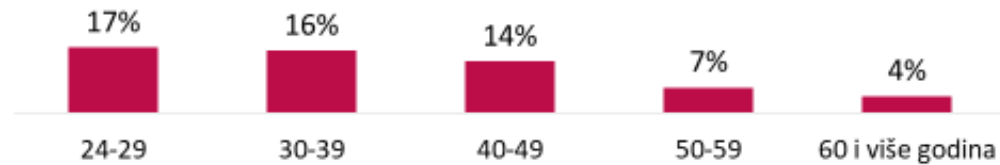


Baza: Svi ispitanici
n = 1 257

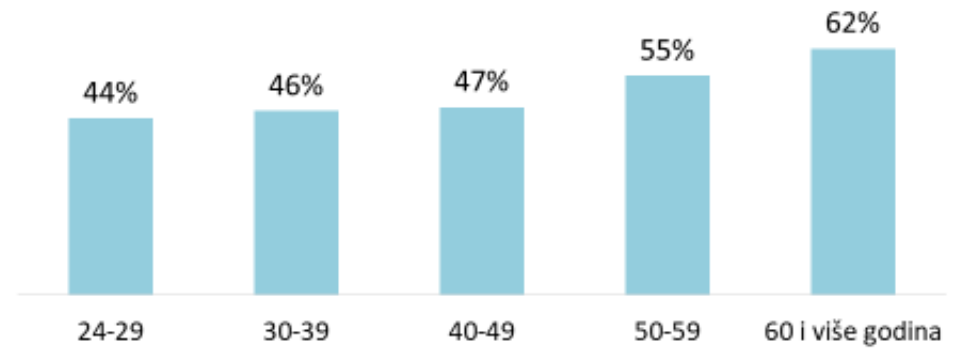


Kada razmišljate o poslu u narednih pet godina, da li planirate da:

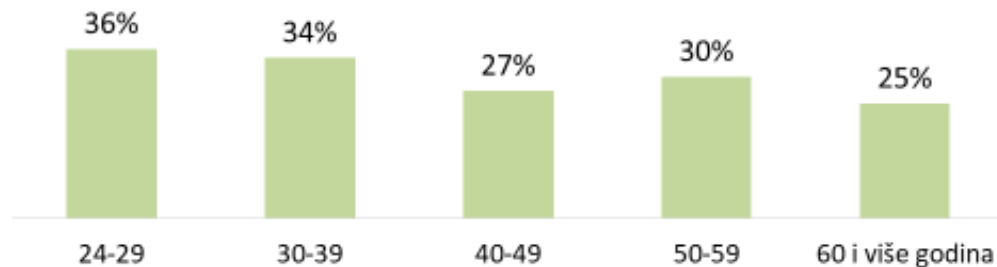
Odete u inostranstvo



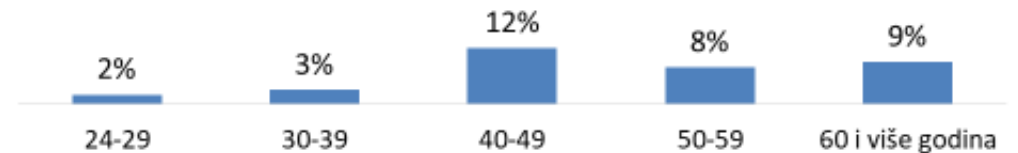
Ostanete isključivo u državnom sektoru



Parcijalno radite u državnom i parcijalno u privatnom sektoru





Pređete u potpunosti u privatni sektor







Najveći problemi zdravstvenog sistema

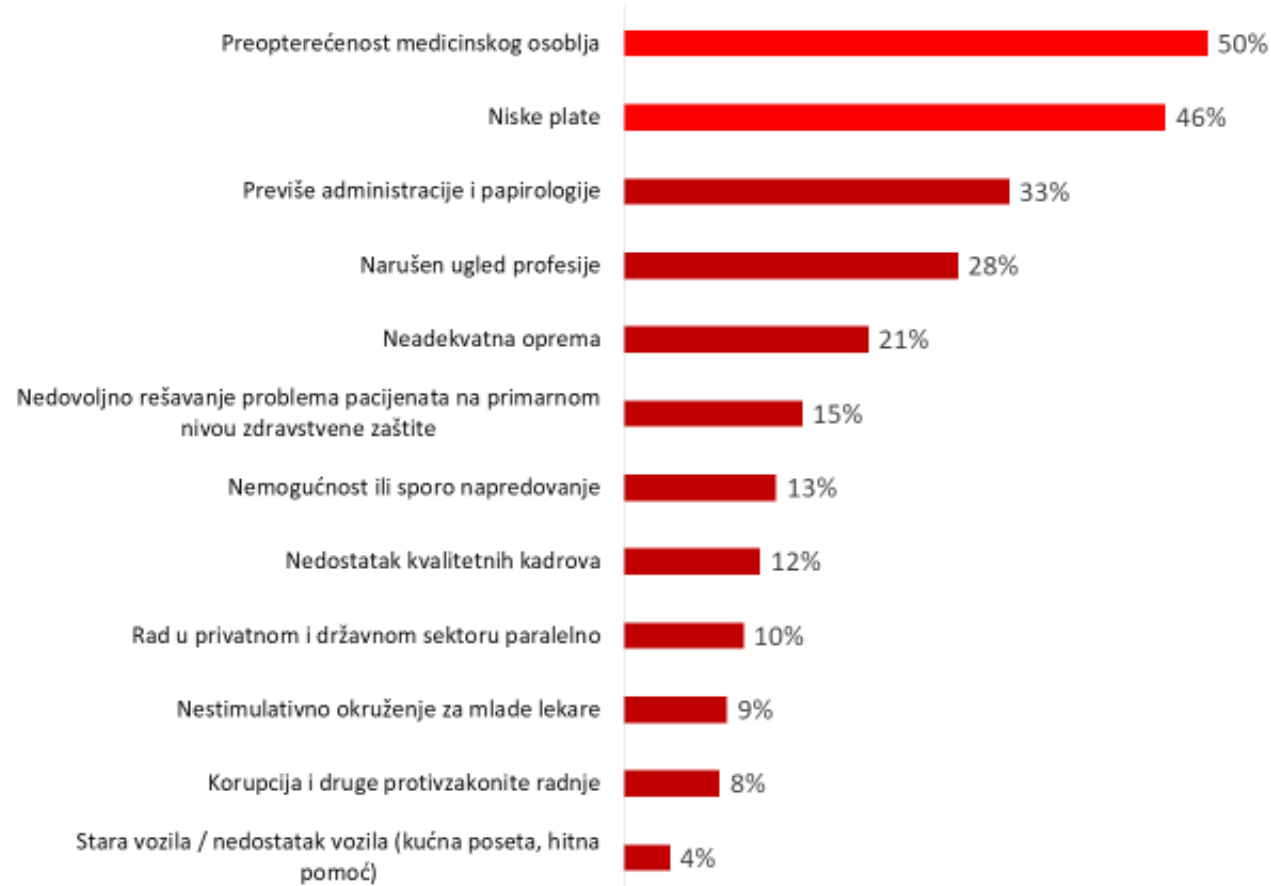
 Kao najveće probleme u zdravstvu lekari identifikuju **preopterećenost medicinskog osoblja (50%)** i **niske zarade (46%)**

 Trećina lekara (33%) kao najveći problem uočava **previše administracije i papirologije**

 28% ispitanika smatra da je problem **narušen ugled profesije**

 21% smatra da je **neadekvatna oprema** u ustanovama najveći problem



Najveći problemi u zdravstvenom sistemu Srbije



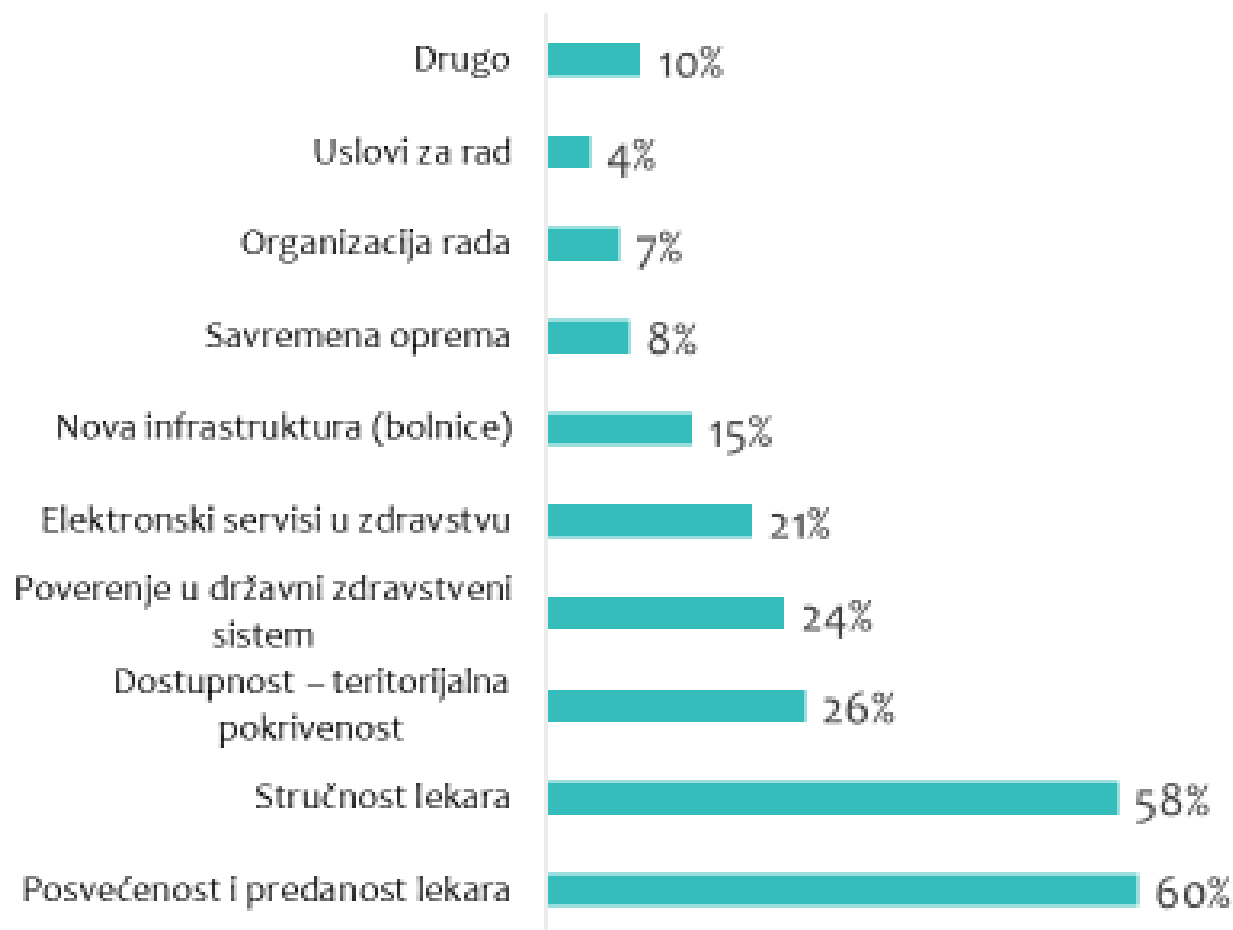
Baza: Svi ispitanici
n = 1 187



Najbolje strane zdravstvenog sistema

-  Kao najbolje strane zdravstvenog sistema u Republici Srbiji navode se posvećenost lekara njihovom poslu (60%) i stručnost (58%).
-  Znatno manje navođeni su odgovori kao što su teritorijalna pokrivenost (26%), poverenje u državni zdravstveni sistem (24%) i postojanje elektronskih servisa u zdravstvu (21%).

Šta biste izdvojili kao najbolje strane zdravstvenog sistema u Srbiji?



Baza: Svi ispitanici
n = 1 187