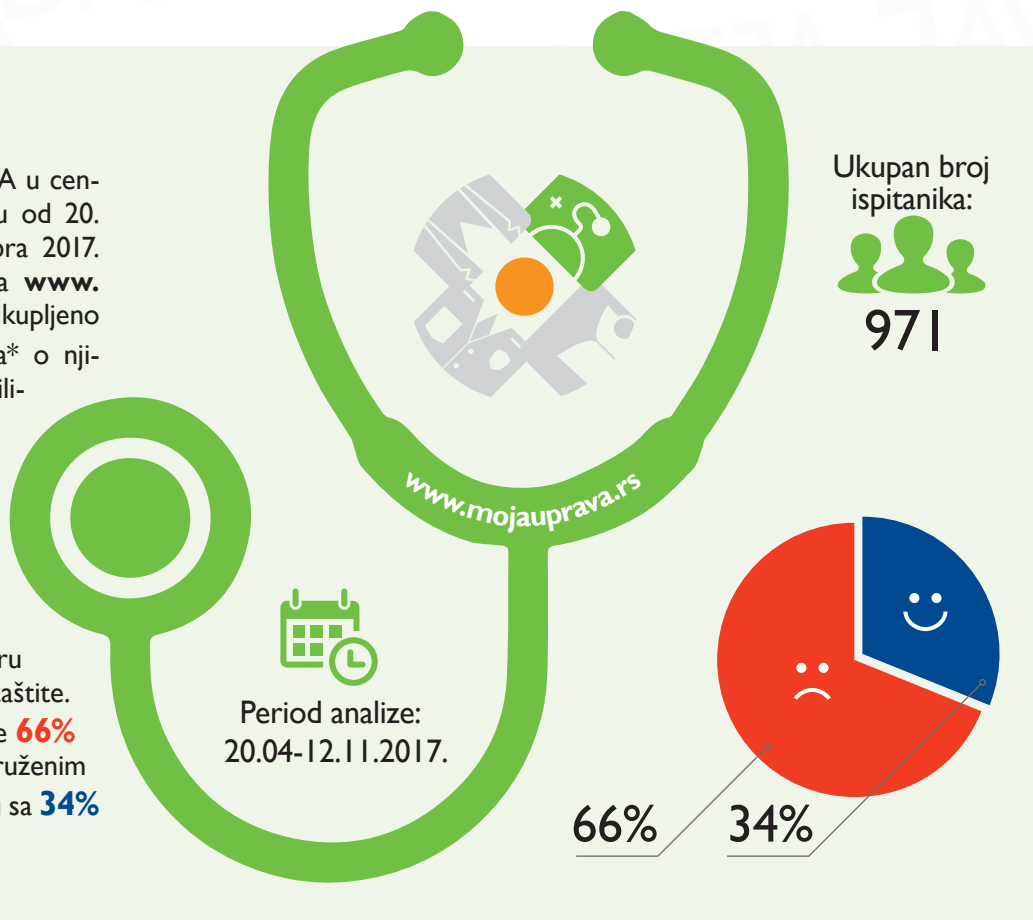


# INFOGRAFIKA

## GRAĐANI U CENTRU PAŽNJE:

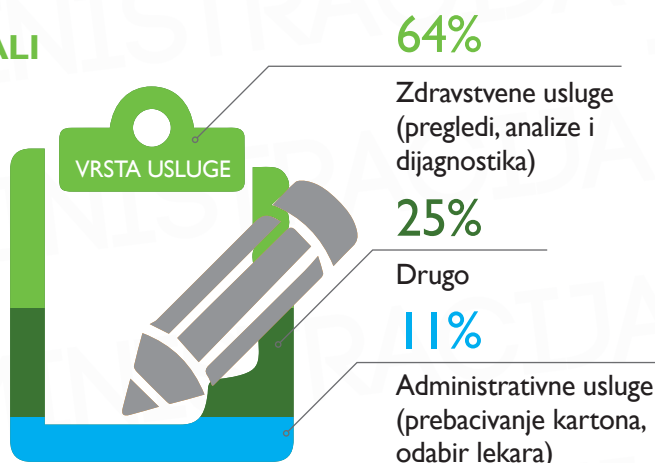
### Zadovoljstvo javnim uslugama u primarnoj zdravstvenoj zaštiti

U okviru kampanje „JA u centru pažnje“ u periodu od 20. aprila do 12. novembra 2017. godine, preko portala [www.mojauprava.rs](http://www.mojauprava.rs) prikupljeno je **971** priča građana\* o njihovom iskustvu prilikom korišćenja javnih usluga u primarnoj zdravstvenoj zaštiti. U fokusu su prevashodno bile usluge koje pružaju domovi zdravlja, ali i ostale usluge u okviru sistema zdravstvene zaštite. Većina građana, tačnije **66%** bila je nezadovoljna pruženim uslugama, u poređenju sa **34%** zadovoljnih.

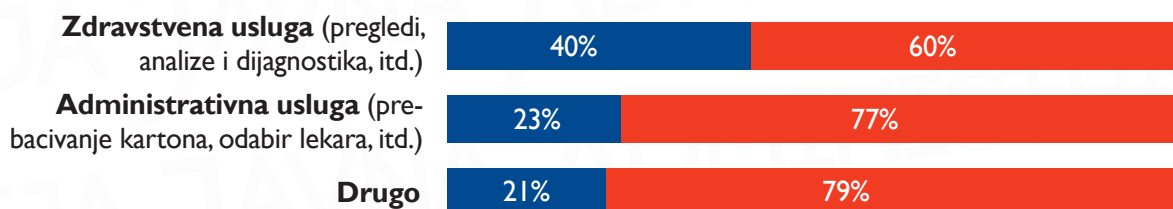


#### ► USLUGE KOJE SU GRAĐANI OCENJIVALI

Zdravstvene usluge, poput pregleda ili dijagnostike, i administrativne usluge, poput odabira lekara ili prebacivanja kartona, građani su najčešće navodili kao razlog (ne)zadovoljstva prilikom posete domu zdravlja u poslednjih godinu dana. Ipak, kako bi slika o problemima sa kojima se građani suočavaju bila potpunija, ostavljena im je mogućnost da navedu i druge usluge ili aspekte usluga u oblasti zdravstvene zaštite kojima su (ne)zadovoljni. Tako se, među pričama građana prikupljenih preko portala, posebno izdvaja i zakazivanje pregleda u domovima zdravlja, naročito kao uzrok nezadovoljstva građana.



#### (NE)ZADOVOLJSTVO GRAĐANA PREMA VRSTI USLUGE



Ukoliko se pogledaju pojedinačne vrste usluga koje su u fokusu našeg istraživanja i odnos zadovoljstva i nezadovoljstva građana, vidi se da se najveći broj priča građana odnosi na zdravstvene usluge, odnosno na sam pregled i dijagnostiku. Građani Beograda su u manjoj meri zadovoljni zdravstvenim uslugama (54%) u odnosu na ostatak Srbije, dok su istovremeno zadovoljniji administrativnim uslugama (30%).

Pored opšteg utiska građana i pohvala celokupnog rada i usluga domova zdravlja, najveći razlog zadovoljstva predstavlja odnos zaposlenih prema građanima i rad izabranih lekara. Sa druge strane, priče o nezadovoljstvu građana u najvećoj meri odnose se na delotvornost i efikasnost u pružanju usluga. U pogledu odnosa zaposlenih, prilikom analize fokus je usmeren na nekoliko aspekata, uključujući ljubaznost, profesionalnost i dostupnost lekara i medicinskog osoblja. Kada je u pitanju delotvornost i efikasnost, analizirani su aspekti koji uključuju organizaciju posla, brzinu dobijanja usluge odnosno čekanje, sistem zakazivanja termina za građane, kao i funkcionisanje elektronskih usluga. Slično, u pričama građana koje izdvajaju korupciju kao razlog nezadovoljstva, uvedena je razika između davanje mita i dobijanja usluga preko veze.



## ► ZADOVOLJSTVO

Među pohvalama i pozitivnim iskustvima građana, kao razlog zadovoljstva najčešće se ističe odnos zaposlenih prema pacijentima, posebno rad izabranih lekara. Priče građana najčešće se odnose na celokupan odnos zaposlenih, zatim slede one koje posebno ističu ljubaznost lekara i osoblja, a onda i pohvale za profesionalnost i stručnost, što ukazuje na značaj predusretljivom pristupu građanima. Građani međutim naglašavaju zadovoljstvo odnosom zaposlenih i uprkos nezadovoljavajućim uslovima rada.



Takođe, pored ljubaznosti, profesionalnosti i rada lekara i medicinskog osoblja koji dominiraju među razlozima zadovoljstva, u pričama građana pominje se i brzo pružanje zdravstvenih usluga, zakazivanje pregleda putem telefona i primanje pacijenata u unapred dogovorenim terminima, bez čekanja. Međutim, delotvornost i efikasnost u pružanju usluga domova zdravlja u znatno većoj meri pojavljuje se kao uzrok nezadovoljstva u pričama građana.



„Zadovoljan odnosom zaposlenih lekara i ostalog medicinskog osoblja na dečijem odeljenju u Kraljevu. Profesionalizam i stručnost uz ljubaznost i otvorenost“, građanin Kraljeva.



„Zadovoljna sam izborom svog lekara koji je uvek ljubazan i daje prave informacije i odgovara na sva pitanja. Obavlja stručno svoj posao i sve pohvale“, građanka Lazarevca.

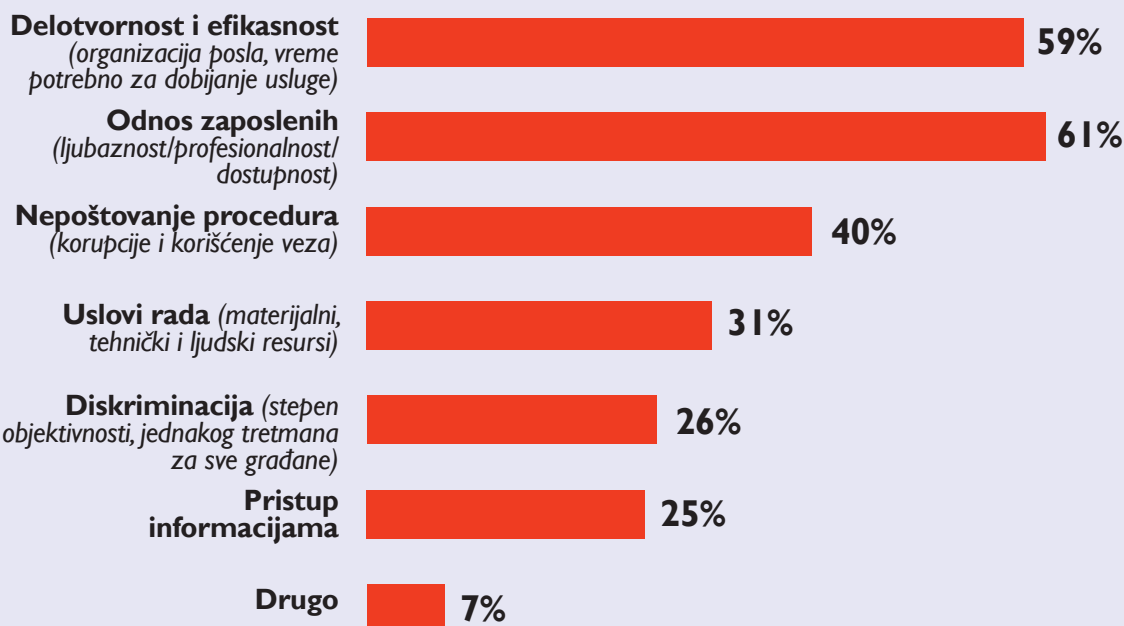


„Pregled zakazan bez problema i veoma brzo. Takođe, kada sam došao na pregled, prošao sam brzo i sa vrlo malo čekanja. Tako da sam u suštini zadovoljan uslugom ove javne ustanove“, građanin Sremske Mitrovice.



## ▶ NEZADOVOLJSTVO

### RAZLOZI VAŠEG NEZADOVOLJSTVA



Među pričama o negativnom iskustvu građana, odsustvo delotvornosti i efikasnosti, odnosno dugo čekanje na zakazani termin i obavljanje pregleda najčešći su uzroci nezadovoljstva građana uslugama domova zdravlja. Istovremeno, efikasnost ovih usluga opterećuju i problemi pri zakazivanju pregleda, duge liste čekanja, telefonsko zakazivanje pregleda, gužve i nedostatak osoblja.

Uz to, s obzirom na značaj koji građani pridaju odnosu zaposlenih, neljubaznost, neprofesionalnost, nedostatak posvećenosti pacijentima i pristupačnosti kako lekara tako i medicinskog osoblja, takođe se ističe kao uzrok nezadovoljstva građana. Takođe, pojedine priče svedoče o zabrinutosti građana novim procedurama usled kojih stiču utisak da je „doktor sveden na administrativnog radnika“.

Iako ne dominiraju kao najčešći uzroci nezadovoljstva, među pričama građana pojavljuje se i nepoštovanje procedure, pre svega u vidu korišćenja veza i davanja poklona kako bi se lakše i brže došlo do zdravstvene usluge. Zabrinjavaju pojedina svedočenja o diskriminaciji građana druge etničke pripadnosti, kao i osoba sa invaliditetom, koja ukazuju na nejednak tretman i pristup javnim uslugama u oblasti primarne zdravstvene zaštite.

Ipak, kada se pogleda odnos zadovoljstva i nezadovoljstva građana po regionima, u Istočnoj i Južnoj Srbiji je znatno više nezadovoljnih građana (81%) u poređenju sa ostalim delovima Srbije, posebno u pogledu odnosa zaposlenih prema pacijentima, nepoštovanja procedura i diskriminacije. Zanimljivo je da su jedino građani Vojvodine češće nezadovoljni delotvornošću i efikasnošću pružanja usluga u domovima zdravlja nego odnosom zaposlenih prema pacijentima.



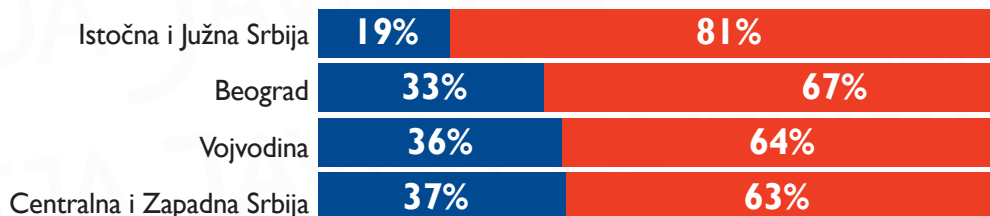
„Čekanje satima i pored zakažanog termina. Neljubaznost i nezainteresovanost“, građanin Požarevca.



„Vreme potrebno za dobijanje usluge. Zakazivanje zdravstvenog pregleda je preko call centra jako teško uraditi. Kod ginekologa se čeka termin po mesec dana. Kod oftalmologa nema termina po godinu dana. Strašno!“, građanka Subotice.



„Romske nacionalnosti sam. Nailazim na sve oblike diskriminacije u većini javnih ustanova. Imam 25 godina i dosta zdravstvenih problema. Kad odem u dom zdravlja sve me izbegavaju“, građanka Mionice.



Ne postoje značajnija odstupanja u pogledu stepena (ne)zadovoljstva između muškaraca i žena. Međutim, analiza priča građana pokazuje da su mladi uzrasta između 18 i 29 godina najviše nezadovoljni pruženim uslugama u zdravstvu. Slični rezultati su dobijeni i prilikom kvantitativnog ispitivanja stavova građana, kao i u pogledu zadovoljstva građana uslugama administrativne službe policije.

## ► ZAKLJUČCI

**Analiza prikupljenih priča građana o (ne)zadovoljstvu javnim uslugama u primarnoj zdravstvenoj zaštiti pokazuje da građani najveći značaj pridaju ljubaznom i profesionalnom odnosu lekara i medicinskog osoblja prema pacijentima, kao i efikasnom pružanju zdravstvenih usluga, pre svega u pogledu zakazivanja pregleda i čekanja na dobijanje zdravstvene usluge. Rezultati analize pristiglih priča građana predstavljaju još jedan dokaz za donosiocce odluka o neophodnosti ulaganja dodatnog napora u reformske procese, kako bi se oblast pružanja usluga unapredila boljom organizacijom posla, ali i ulaganjem u kadrove i poboljšanjem radnih uslova.**



Dodatna pažnja bi morala da se posveti i razlikama u problemima sa kojima se suočavaju građani u različitim delovima Srbije, odnosno da se temeljnije ispituju razlozi većeg nezadovoljstva građana u pojedinim regionima, kako bi se obezbedila jednaka dostupnost i jednak kvalitet javnih usluga svim građanima.

Cilj primenjenog metoda prikupljanja priča građana preko portala [www.mojauprava.rs](http://www.mojauprava.rs) jeste bolji uvid o iskustvu građana s javnom upravom, kako bi njihove anegdotalne priče poslužile kao najbolja ilustracija uočenih problema u pružanju javnih usluga u Srbiji do kojih se došlo kroz prethodno sprovedena kvalitativna i kvantitativna istraživanja. Stoga, iako prikupljene priče predstavljaju samo jedan aspekt u kreiranju sveobuhvatne slike o zadovoljstvu građana javnim uslugama u odabranoj oblasti, one ukazuju na određene trendove u oblasti pružanja usluga. Ovi nalazi će, kao najbolji pokazatelji iskustva građana sa uslugama u sistemu zdravstvene zaštite, biti uzeti u obzir prilikom kreiranja finalnih preporuka za donosiocce odluka.

Kampanja JA u centru pažnje deo je projekta „Partnerstvom do dobre JAVne uprave“ koji treba da doprinese reformi javne uprave i unapređenju sistema javnih usluga u Srbiji.

Cilj kampanje je da u taj proces u najvećoj meri uključi građane i građanke Srbije koji su glavni korisnici i finansijeri javnih usluga, a neretko njima nisu zadovoljni.

Povratne informacije koje se prikupljaju u okviru kampanje i projekta koriste se u komunikaciji sa nadležnim institucijama i u izradi Sive knjige javnih usluga u Srbiji kako bi se na osnovu njih podstakla dvosmerna komunikacija i unapređenje javnih usluga u skladu sa potrebama građana.

Izrada ove infografike omogućena je uz podršku američkog naroda putem Američke agencije za međunarodni razvoj (USAID). Za sadržaj infografike odgovorni su Evropski pokret u Srbiji i Centar za evropske politike koja ne mora nužno odražavati stavove USAID-a ili Vlade SAD-a.



**USAID**  
OD AMERIČKOG NARODA



**Evropski pokret**  
Srbija



\*Pojmovi upotrebljeni u ovoj Infografici u gramatičkom muškom rodu, podrazumevaju prirodni muški i ženski rod lica na koje se odnose.