

Завод за јавно здравље Краљево

**ИСТРАЖИВАЊЕ ЗАДОВОЉСТВА
КОРИСНИКА ПРИМАРНОМ ЗДРАВСТВЕНОМ
ЗАШТИТОМ НА РАШКОМ ОКРУГУ У
2014.ГОДИНИ**

Извештај припремила
Прим. др Љиљана Бањанац

Информатичка припрема података
Ивана Савићевић, здравствени статистичар

Краљево,
2015.год.

ИСТРАЖИВАЊЕ ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ НА РАШКОМ ОКРУГУ У 2014.ГОДИНИ

Процена задовољства корисника је један од основних елемената унапређења квалитета рада здравствених установа и предуслов квалитетне заштите, а представља меру става пацијента према лекару, систему здравствене заштите и добијене медицинске неге. Иницијатива за добијане информације о задовољству корисника код нас потиче од Министарства за здравље јер у системима обавезног здравственог осигурања установе немају интерес за добијање одговора о задовољству корисника због непостојања конкуренције између њих.

Задовољство пацијената не зависи само од карактеристика пружене здравствене заштите већ и од карактеристика самог пацијента, од његових очекивања и склоности да критикује и похваљује. Некада испуњење медицинских потреба не мора да испуњава социјалне и емоционалне потребе, а осим тога, задовољство корисника може да има и културну позадину народа. Ипак сваки здравствени радник мора да разуме очекивања и захтеве/жеље пацијента.

Задовољство пацијената често одређује спремност пацијената да се придржавају прописане терапије што утиче на исход лечења, здравствено стање пацијента, а тиме и на ефикасност здравствене заштите у целини. Испитивање задовољства корисника има за циљ да се измере карактеристике квалитета здравствене заштите из угла корисника, а у сврху повећање квалитета услуга и медицинских третмана, хуманости, боље информисаности, смањење неравноправности. Задовољство се мења током времена, не само да га људи различито дефинишу него иста особа може у различито време да доноси различите судове.

Код нас је већ девета година како се ради оваква врста истраживања према методологији која је јединствена за све здравствене установе у Србији, при чему је 2009.године дошло до промене у садржају упитника: у службама примарне здравствене заштите примењен је јединствен упитник за службе опште медицине, педијатрију и гинекологију, у стоматолошкој здравственој заштити се испитује задовољство радом дечјег стоматолога, а упитник за специјалистичко-консултативне службе је проширен. У Служби за здравствену заштиту деце и Служби за стоматолошку здравствену заштиту упитник су попуњавали родитељи/старатељи који су долазили у пратњи деце јер је упитник тако конструисан да га попуњава родитељ/старатељ, а одговори се односе на рад изабраног педијатра односно стоматолога детета. У примарној здравственој заштити обухваћена је једнодневна популација пацијената у служби опште медицине и медицине рада, у служби за здравствену заштиту деце, служби за здравствену заштиту жена, стоматолошкој здравственој заштити и у специјалистичко консултативним службама интерне медицине, а у секундарној је обухваћена петодневна популација отпуста на свим одељењима осим на дечјим и психијатријским одељењима. Од 2011.год. је дошло до промене методологије у начину уноса података тако што су здравствене установе непосредно по истеку истраживања кутије са анкетним листићима и записнике Комисије за стално унапређење квалитета доставили Заводу за јавно здравље Краљево где је вршен унос и потом обрада података.

За истраживање се користе стандардизовани анонимни упитници дизајнирани за испитивање задовољства пацијената радом изабраног лекара, посебно за изабраног стоматолога и за специјалисту интерне медицине, а један упитник за болничку здравствену заштиту. Одговори се процењују петостепеном Ликертовом скалом од “веома незадовољан” до “веома задовољан”. На основу резултата моћићемо да видимо да ли су менаџери установа резултате претходних истраживања искорисили као смернице за унапређење квалитета пружених услуга у здравственим установама и да ли је дошло до побољшања истих. Иначе ова врста истраживања би требала да се обављају у тренутку

када корисник није завистан од здравственог система, али како је то у нашим условима због трошкова неизводљиво, обављено је на крају завршеног лечења.

Анкетирање је у домовима здравља на Рашком округу обављено 01.децембра 2014.год. у следећим службама:

- ✚ Општа медицина и медицина рада где је било 2285 пацијената, подељено 1010 упитника, а вратило се 738 исправних упитника, стопа одговора износи 73.1%;
- ✚ Здравствена заштита деце и омладине – прегледано 1433 пацијената, подељено 641 упитника, а вратило се 543 исправних упитника, што је 84.5%;
- ✚ Здравствена заштита жена – прегледано су 401 пацијенткиња, подељено 288 упитника, а вратило се 262 исправних упитника, што је 91.0%;
- ✚ Стоматолошка здравствена заштита деце – прегледано 333 пацијената, подељен 261 упитник, вратило се 198 исправних упитника, што је 75.9%;
- ✚ Специјалистичка служба интерне медицине у домовима здравља – прегледано 68 пацијента, подељено 54 упитника, а вратило се 45 исправних упитника што представља стопу одговора од 83.3%.

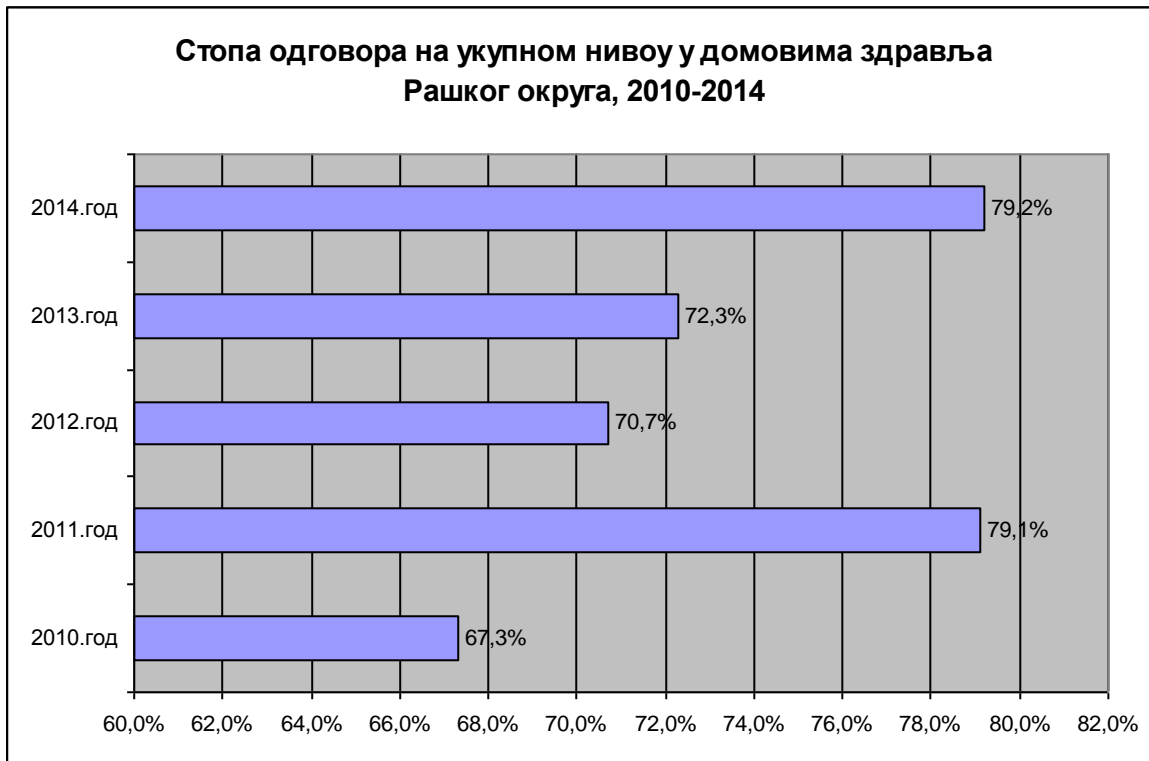
Посматрано укупно за домове здравља подељено је 2254 упитника попуњено и враћено 1786 исправних што чини стопу одговора 79.2% (табела бр.1).

Табела бр.1

Редни број	Служба	Број подељених упитника	Број враћених упитника	Стопа одговора
1.	Општа медицина и медицина рада	1010	738	73.1%
2.	Здравствена заштита деце и омладине	641	548	84.7%
3.	Здравствена заштита жена	288	262	91.0%
4.	Стоматолошка здравствена заштита	261	198	75.9%
5.	Специјалистичка служба интерне медицине у дому здравља	54	45	83.3%
Укупно домови здравља		2254	1786	79.2 %

Генерално посматрано стопа одговора, на укупном нивоу у домовима здравља на нивоу Рашког округа у прошлој години је највиша у последњих пет година: 2013.год. је износила 72.3%, 2012.год. - 70.7%, у 2011.год. - 79.1%, у 2010.год. је била 67.3% (графикон бр.1). У домовима здравља стопа одговора је и ове године као и 2013. најнижа у служби опште медицине, за разлику од ранијих година када је била у служби за здравствену заштиту деце (што је било за очекивати јер је родитељима у тренутку пружања здравствене заштите најпреча брига за болесно дете).

Графикон бр.1

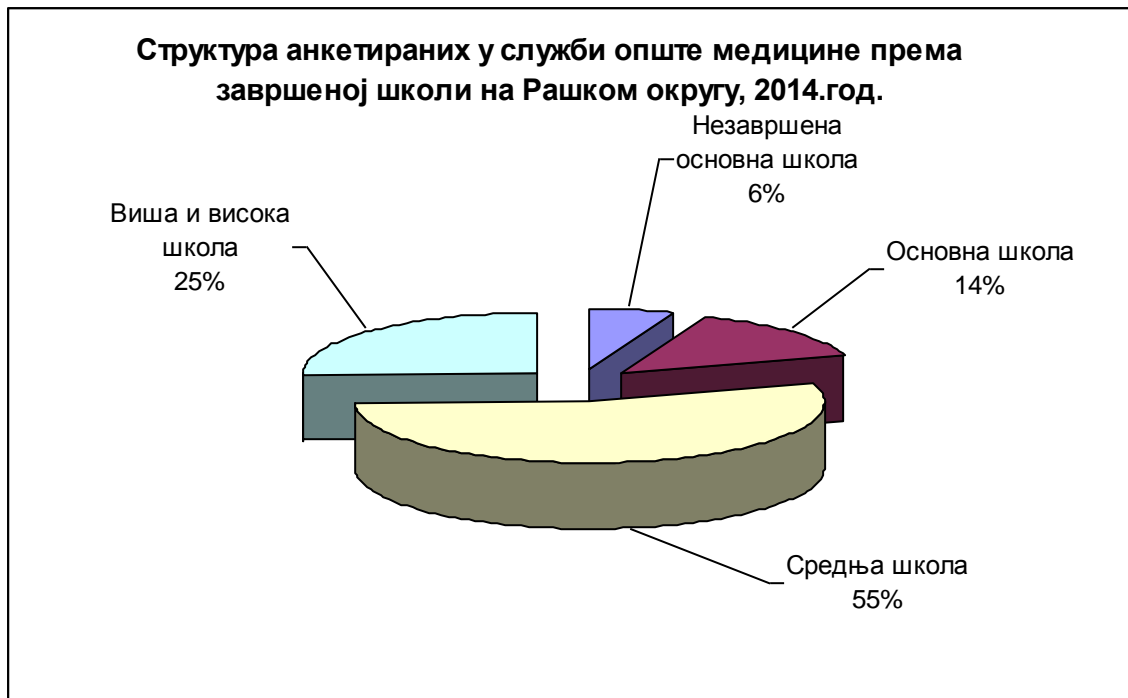


Служба опште медицине

У домовима здравља истраживањем у служби опште медицине и медицине рада је обухваћено 738 пацијента што је тек сваки трећи од укупно 2314 пацијената која су затражила услуге запослених у овим службама. Већи проценат анкетираних је особа женског пола 50.4% док је 49.6% особа мушког пола. Просечна старост пацијената мушког пола је 50.38 ± 14.974 године, а жене су незнатно млађе 48.34 ± 14.549 године. Најмлађи пацијент је старости 18 година а најстарији 89 године. Када се посматра укупан број лечених 84.8% пацијената је из групе радноактивног становништва тј. до 65 година старости. Посматрано у односу на претходну годину пацијенти који су користили услуге свог изабраног лекара на дан истраживања су нешто старије животне доби.

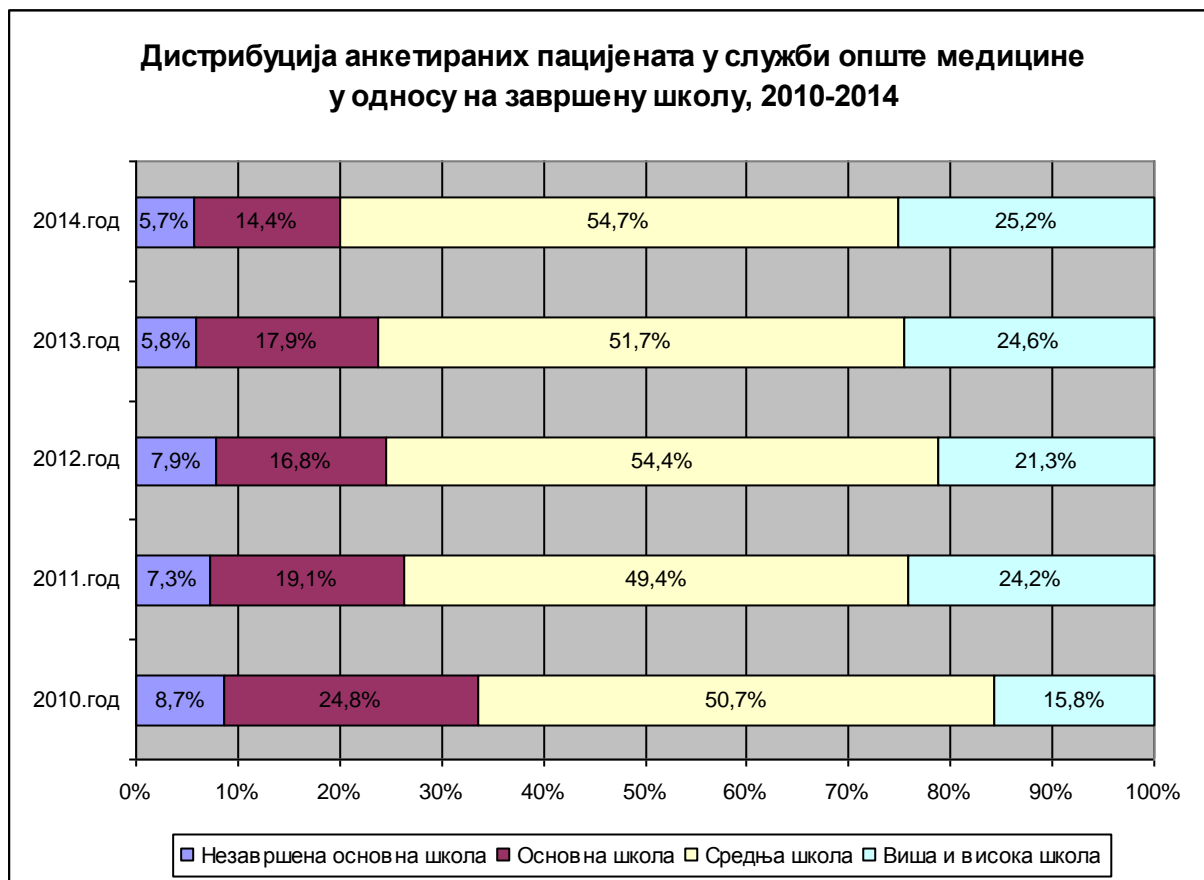
Што се тиче завршене школе половина испитаника је са завршеном средњом школом-54.7%, једна четвртина са вишом и високом, 5.7% без завршене основне школе, а 14.4% са завршеном основном школом (графикон бр.2).

Графикон бр.2



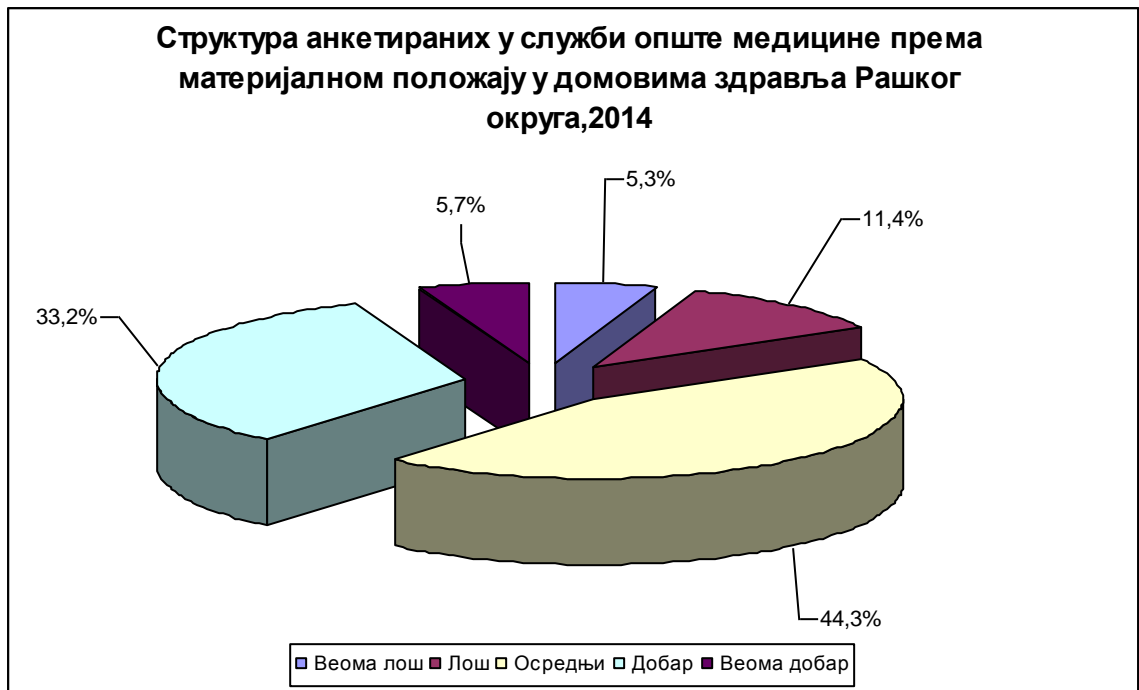
Посматрано за последњих пет година, у односу на завршену школу, највише је дошло до промене код пацијената са завршеном вишом и високом стручном спремом и незавршеном основном школом. Удео пацијената са незавршеном основном школом се смањио са 8.7% у 2010.год на 5.7% у 2014. а проценат анкетираних корисника са завршеном вишом и високом стручном спремом је порастао са 15.8% на једну четвртину корисника здравствене заштите (графикон бр.3).

Графикон бр.3



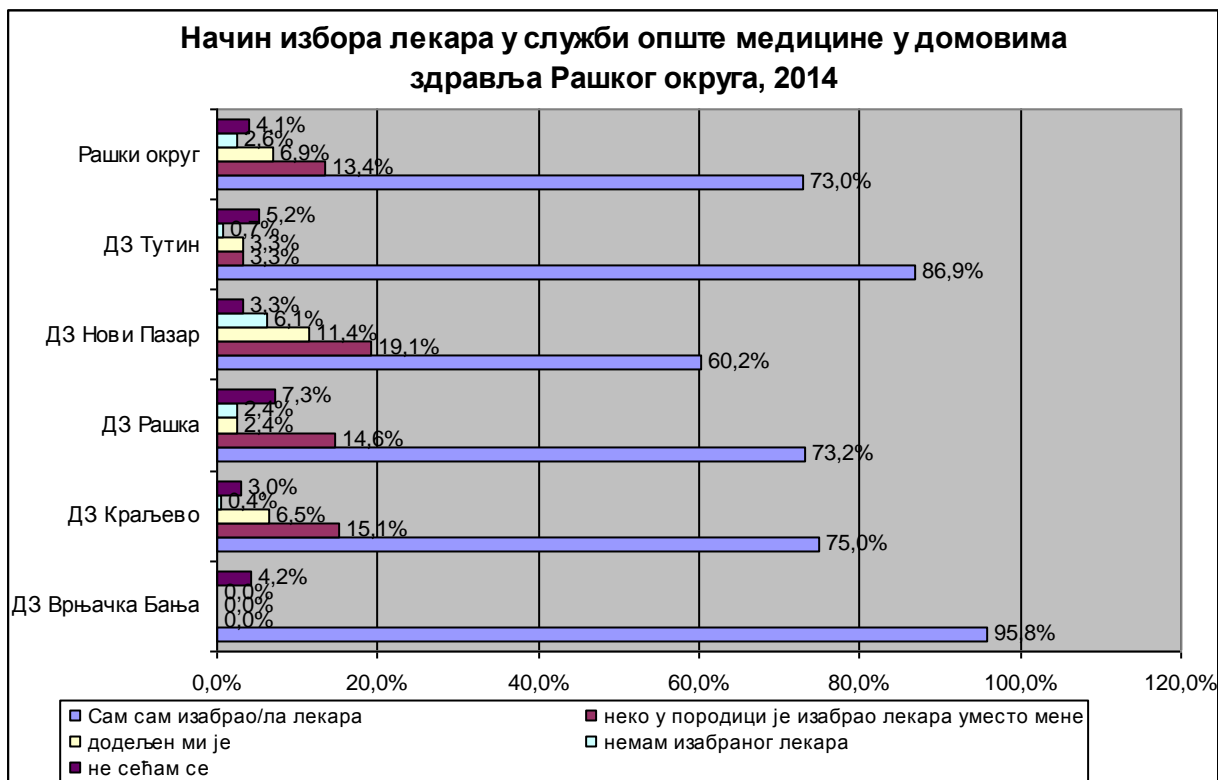
Изузетно лош и лош материјални положај има 16.7% што је слично као ранијих година али најмања вредност у последњем петогодишту (17.8% у 2013.год, 17.0% у 2012.год, 17.8% у 2011.години, 18.1% у 2010.години, 2009.години-19.7%). За ову опцију најмањи проценат анкетираних се одлучио у ДЗ Рашка-11.0%, а највише у ДЗ Краљево и ДЗ Тутин-20.4%, највећи број пацијената је свој материјални положај оценио као осредњи 44.3% (што је нешто више него у претходној години: 41.6% у 2013.год., 47.7% у 2012.год., 42.5% у 2011.години, у 2010.години-42.3%, у 2009.год-51.0%) а 5.7% као веома добар (најмање у ДЗ Врњачка Бања где се ниједан пацијент није определио за ову опцију, до највише 15.9% у ДЗ Рашка (графикон бр.4).

Графикон бр 4



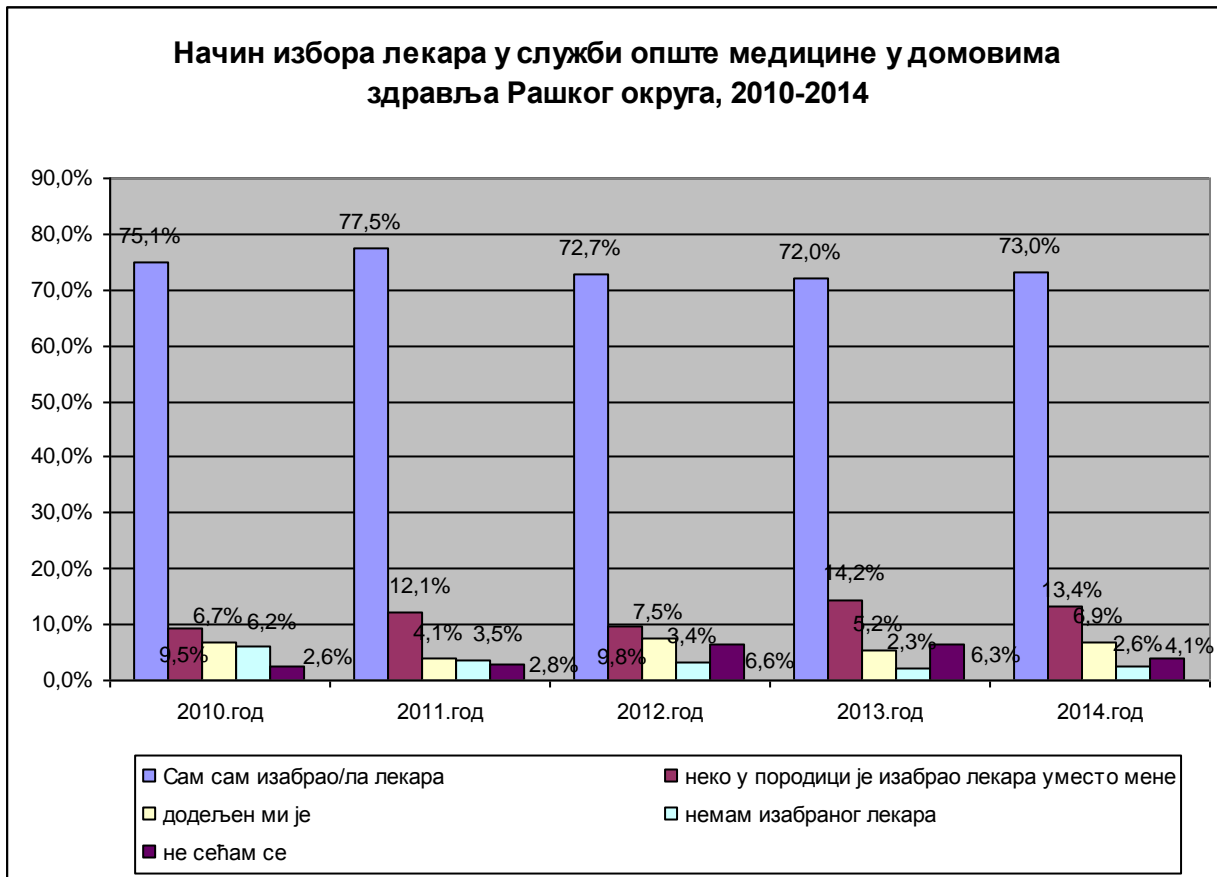
Највећи број испитаника у служби опште медицине је свог лекара сам изабрао-73.0% (готово исто као у претходној години-72.0%), потом су они којима је неко у породици изабрао лекара-13.4%, 6.9% анкетираних је изјавило да им је лекар додељен, а 2.6% њих нема изабраног лекара. Број анкетираних који је сам изабрао свог лекара је највећи у ДЗ Врњачка Бања-95.8%, а најмањи и даље у ДЗ Нови Пазар-60.2% (графикон бр.5).

Графикон бр.5



Удео пацијената који су сами изабрали свог лекара у последњих пет година не бележи значајне промене и креће се нешто више од две трећине испитаника. Број корисника који се ослања на избор чланова породице се повећао са 9.2% у 2010.год. на 13.4% у последњој години истраживања. Оно што је добро је да се проценат анкетираних корисника који немају изабраног лекара у последњем петогодишту смањио са 6.2% на 2.6% (графикон бр. 6).

Графикон бр.6

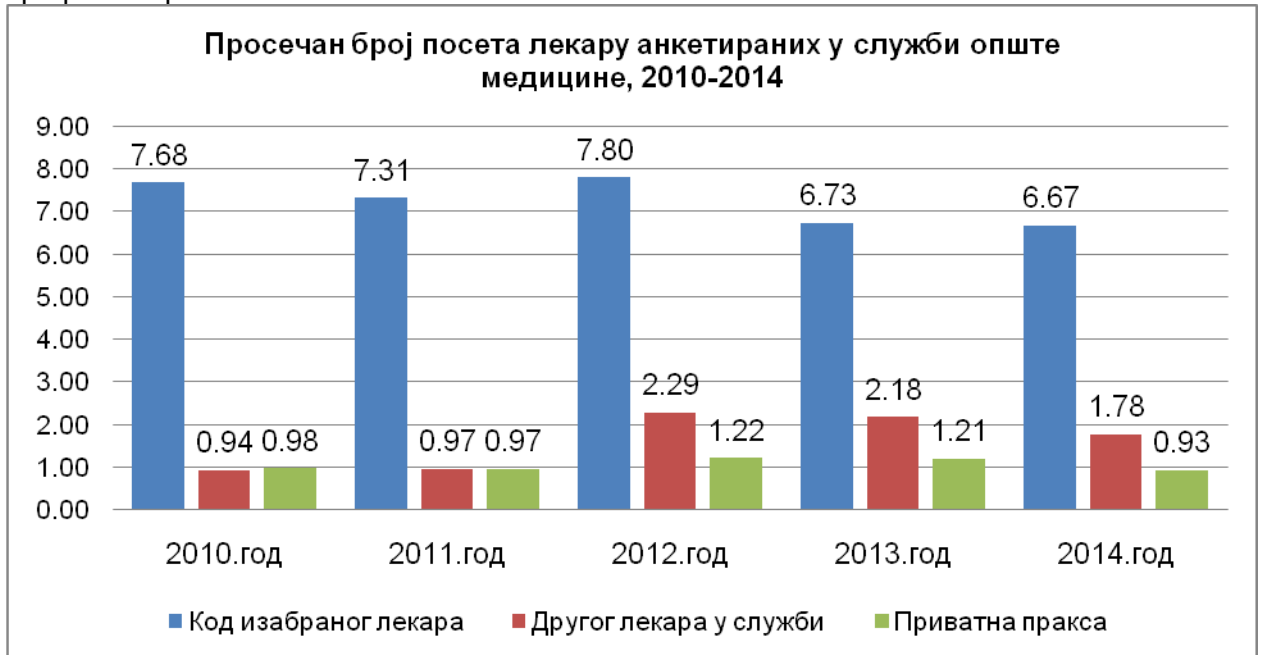


Да зна да може да промени свог изабраног лекара упознато је две трећине анкетираних пацијентата при чему 39.0% мисли да то може кад год хоће, а нешто мање од трећине да то може једном годишње, док сваки четврти испитаник на Рашком округу не зна да може да промени свог лекара, што је слично резултатима из прошле године. Да су већ били у прилици да промене свог изабраног лекара изјавило 17.7% анкетираних корисника, што је потпуно исто као у претходној години. Међутим, када су навођени разлози промене лекара тај број је нешто већи и сваки пети анкетирани пацијент је навео да је већ променио лекара, што може значити да испитаници нису баш најбоље разумели постављено питање. Највећи број испитаника је као разлог промене навео прву опцију што значи да је лекар напустио ординацију (одлазак на специјализацију, промена амбуланте, одлазак у пензију), а потом је опција 4 што су неки други разлози.

Нешто више од половине акетираних пацијената се код свог лекара лечи већ више од три године, сваки пети је код истог лекара између 1 и 3 године, а 12.0% је мање од годину дана. Овом приликом је свега 1.4% анкетираних пацијената, изјавио да нема свог лекара, што указује на недоследност у давању одговора јер је мање него код претходног питања. Резултати су веома слични онима у претходној години истраживања.

Број посета изабраном лекару у служби опште медицине у последњих 12 месеци се креће од ниједне до највише 30, при чему је средња вредност 6.97 посете по пацијенту и слично је као у претходној години-6.79 посета, а за једну посету је мање него у 2012.год. када је просечан број посета анкетираних пацијената свом изабраном лекару износио 7.8. Број посета другом лекару у служби опште медицине се креће од ниједне до 30, просек око две посете, што је исто као у претходне две године, а више него у 2011.години (једна посета), и незнатно мање него у 2009.години када је просечно било 2.5 посета. Број посета лекару у приватној пракси иде, такође од 0 до 15, просек 0.93 посете, што је мање него у претходне две године, а слично као у 2011.години (графикон бр.7).

Графикон бр.7



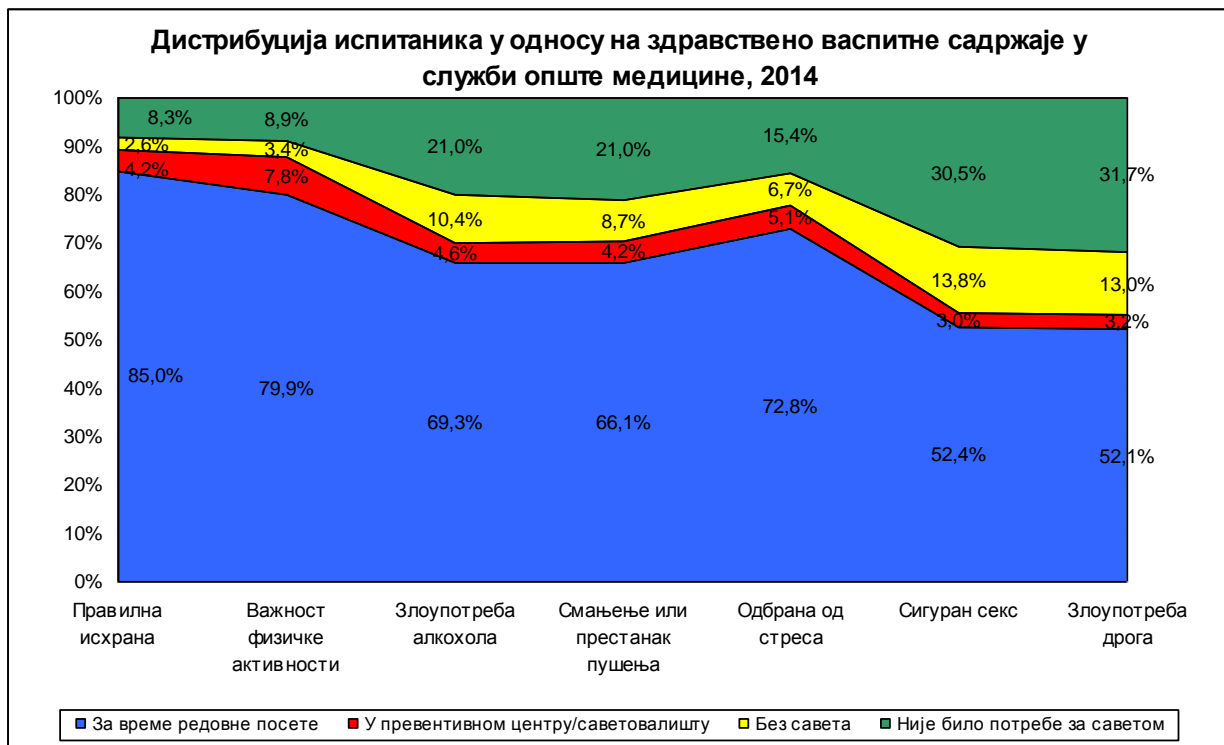
Нешто мање од трећине испитаника не заказује преглед код свог изабраног лекара, 39.7% заказује за исти дан, четвртина чека на преглед од 1-3 дана, а 3.7% чека више од три дана. Посматрано у односу на претходну годину, смањило се проценат оних пацијената који никад не заказују и који чекају 1-3 и дуже од три дана, а порастао удео анкетираних који преглед заказују за исти дан. Највећи проценат анкетираних пацијената који своју посету реализује без заказивања је у ДЗ Рашка-43.2% и ДЗ Нови Пазар-37.6% а најмање ДЗ Врњачка Бања-12.5% (графикон бр.8).

Графикон бр.8



Информација о здравим стилевима живота већина анкетираних пацијената добија током редовне посете свом изабраном лекару при чему се, у односу на 2013.годину повећао проценат пацијената који ове информације добијају приликом редовне посете, а смањило проценат анкетираних који сматрају да им нису потребни такви савети лекара (графикон бр.9).

Графикон бр.9



Код области међусобне комуникације уочава се висок степен задовољства пацијената сарадњом са медицинским сестрама као и тимским радом лекара и медицинских сестара, при чему се уочава пораст задовољних пацијената, са смањењем процента неопредељених, тј. који се делимично слажу као и незадовољних (табела бр.2).

Табела бр.2 Међусобна комуникација пацијената са тимом изабраног лекара

Изјава	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам
Медицинске сестре на шалтеру су љубазне	87.0%	11.0%	1.9%	0.2%
Медицинске сестре у соби за интервенције су љубазне	85.1%	11.7%	1.3%	1.8%
Медицинске сестре ми увек пруже све информације	83.6%	12.9%	2.8%	0.7%
Медицинске сестре и лекари добро сарађују	83.2%	10.5%	1.5%	4.8%

Када је у питању комуникација и сарадња пацијента са изабраним лекаром, испитаници су, као и ранијих година, најзадовољнији квалитетом информација које добију од свог изабраног лекара о својој болести и њеном лечењу, као и његовом вољом да га пажљиво слуша, а најмање задовољни са познавањем личне ситуације пацијента од стране изабраног лекара (табела бр.3). Посматрано у односу на 2013.годину уочава се повећање задовољства испитаника спектром комуникације са својим изабраним лекаром уз смањење процента пацијената који су незадовољни са наведеним изјавама. Највеће повећање задовољства (за више од 10%) се бележи код питања које се односи на познавање проблема и болести које је пацијент имао, као и код осећаја способности да се избори са својим проблемима где је пораст задовољних за готово 9%.

Табела бр.3 Међусобна комуникација пацијената и изабраног лекара

Изјава	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се
--------	---------------	---------------------	--------------

		слажем	
Мој лекар познаје моју личну ситуацију	75.5%	18.9%	5.6%
Мој лекар познаје проблеме и болести које сам раније имао	83.4%	15.1%	1.6%
Мој лекар одваја довољно времена да разговара са мном	80.6%	16.8%	2.6%
Мој лекар ме пажљиво слуша	84.3%	13.9%	1.8%
Мој лекар ми даје јасна објашњења о болестима и лековима које ми прописује	85.6%	12.4%	2.0%
После посете лекару осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима	81.1%	16.9%	2.0%
Кад имам нови здравствени проблем проблем прво идем код свог лекара	90.4%	8.5%	1.1%

Што се тиче организације рада службе опште медицине, ове године, испитаници су најзадовољнији радним временом и као и претходних година, тиме што у хитним случајевима могу истог дана да се прегледају, док више од једне трећине анкетираних пацијената сматра да дуго чека на преглед у чекаоници. 14.2% испитаника не зна да постоји кутија/књига за жалбе и примедбе, што је нешто мање него у претходним годинама (у 2013.год-19.9% и у 2012.год. 22.5%), о интернет страници установе не зна трећина испитаника, и исто толико о медицинској опреми (табела бр.4). За разлику од претходне године, дошло је до пораста броја испитаника који знају да постоји кутија/књига за жалбе и примедбе и довољно опреме, а пада броја испитаника који знају за интернет страницу установе. Такође је порастао и проценат анкетираних пацијената који сматрају да дуго чекају у чекаоници за више од 7%.

Табела бр.4 Задовољство испитаника организацијом рада у служби опште медицине

Изјава	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам
Задовољан сам радним временом	84.3%	10.8%	2.4%	2.4%
Могу да дођем на преглед и викендом ако се разболим	80.1%	11.6%	3.8%	4.5%
Доступна је инвалидима и особама у колицима	61.9%	19.2%	6.3%	12.7%
Да би дошао до специјалисте прво морам да идем код мог лекара	89.0%	7.7%	2.0%	1.3%
У чекаоници има довољно места за седење	69.8%	22.7%	6.5%	1.1%
Морам дуго да чекам у чекаоници да посетим лекара	39.6%	25.2%	31.8%	3.4%
У току радног времена могу да лако разговарам са лекаром телефоном и добијем савет	62.9%	17.7%	11.4%	8.0%
Кад дођем и хитно ми треба преглед лекара то могу да обавим истог дана	83.9%	12.7%	2.2%	1.3%
Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе	78.3%	4.7%	2.7%	14.2%
Установа има своју интернет страницу	58.1%	4.6%	3.0%	34.3%
Установа има довољно медицинске опреме	51.0%	11.3%	10.2%	27.5%

Када је у питању плаћање појединих услуга у служби опште медицине, за око половине анкетираних су преглед изабраног лекара, као и лекара специјалисте код којег га је изабрани лекар послао бесплатни, слично је и са преписаним лековима и ињекцијама где је половина испитаника платила партиципацију, а нешто више од трећине није уопште плаћало лекове. Највећи проценат анкетираних пацијената је платио пуну цену за лекове и ињекције -2.2% (табела бр.5). Посматрано у односу на претходну годину, уочава се повећање процента испитаника којима су услуге бесплатне.

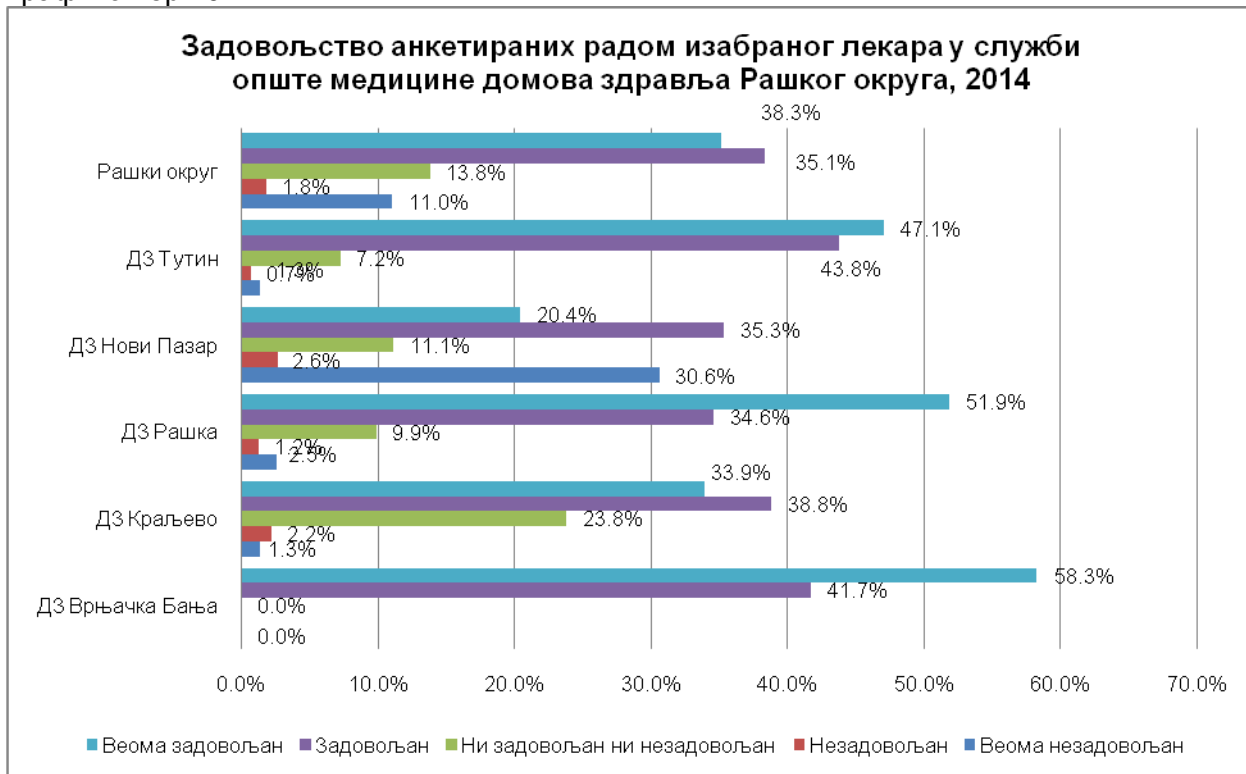
Табела бр.5 Плаћање услуга у служби опште медицине

Услуга	Бесплатно	Партиципација	Пуна цена	Не знам
Преглед изабраног лекара	69.4%	30.0%	0.3%	0.3%
Лекови или ињекције које пропише лекар	50.8%	43.4%	2.2%	3.6%
Преглед специјалисте код кога вас упути лекар	59.4%	36.3%	1.3%	2.9%
Кућна посета вашег лекара	52.5%	10.5%	0.8%	36.1%
Преглед бебе или малог детета у саветовалишту	58.9%	4.8%	0.5%	35.9%

Недостатак новца којим би платили преглед или лекове, као разлог неодласка лекару у протеклих годину дана навело је 18.8% испитаника што је за 1.4% више него у претходној години, две трећине анкетираних није било у тој ситуацији а 16.0% је избегао да одговори на то питање заокруживши опцију “не сећа се”.

Узимајући у обзир све наведено, 73.4% испитаника је изјавило да је веома или прилично задовољно својим лекаром, што је за близу 3% више него у претходној години када је било 70.6%, али мање него ранијих година, 78.3% у 2012.год, 82.1%-2011.год, 79.4%-2010.год., у 2009.години-82.6% задовољних испитаника. Процент незадовољних се повећао и у овој години са 12.0% на 12.8%, а проценат неопредељених се вратио на ниво из 2012.год. тј. смањио са 17.5% на 13.8% (графикон бр.10). Најзадовољнији радом лекара опште медицине и медицине рада су анкетирани у ДЗ Врњачка Бања где су сви анкетирани пацијенти и задовољни, али са напоменом да је анкетирано свега 24 пацијента, потом ДЗ Тутин-90.9% у коме се одржава континуитет високог процента задовољних пацијената. Најмање задовољних корисника је и ове године у ДЗ Нови Пазар-55.7%.

Графикон бр.10



Просечна оцена задовољства радом изабраног лекара у служби опште медицине креће се од најмање 3.12 у ДЗ Нови Пазар до највише 4.58 у ДЗ Врњачка Бања (табела бр.6), а на нивоу округа просечна оцена износи 3.85 и бележи незнатан пораст у односу на претходну годину.

Табела бр.6. Задовољство корисника радом изабраног лекара у служби опште медицине исказане просечном оценом

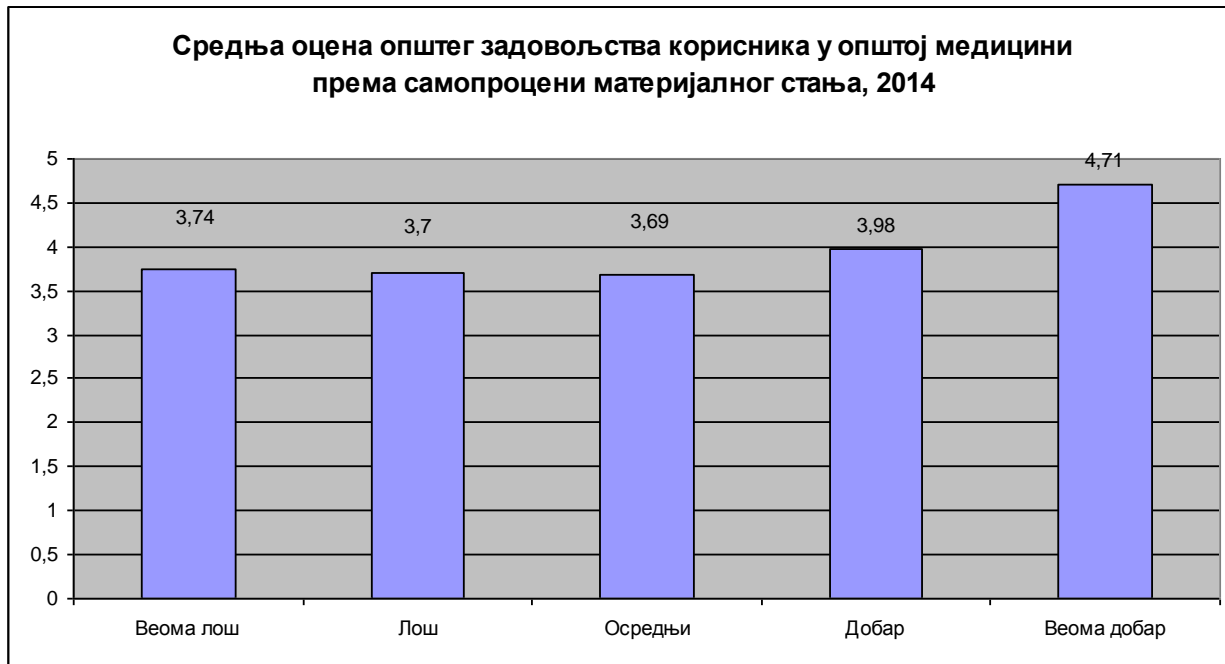
Здравствена установа	Задовољство лекаром опште праксе					
	2009	2010	2011	2012	2013	2014
ДЗ Краљево	4.21	није рађено истраживање због земљотреса	4.17	4.01	3.96	4.02
ДЗ Нови Пазар	3.91	3.83	4.05	3.84	3.51	3.12
ДЗ Врњачка Бања	4.00	3.48	3.71	3.52	3.85	4.58
ДЗ Рашка	4.09	3.73	3.89	4.08	3.55	4.32
ДЗ Тутин	4.50	4.56	4.55	4.28	4.29	4.35
Рашки Округ	4.15	4.0	4.11	4.02	3.83	3.85
Република Србија	4.03	4.11	4.05	3.96	3.95	

Применом непараметриских статистичких тестова, установљено је да постоји статистички значајна разлика у задовољству радом лекара према завршеној школи ($\chi^2=47.164$, $df=12$, $p=0.00$), при чему је међу задовољним и веома задовољним већи број испитаника са завршеном вишом и високом стручном спремом. Има високо статички значајне разлике и у задовољству испитаника према материјалном положају ($\chi^2=84,108$, $df=16$, $p=0.00$) где су задовољнији пацијенти доброг материјалног положаја, као и код

оних пацијената који су сами изабрали свог лекара јер су они задовољнији ($\chi^2=70.897$, $df=16$, $p=0.00$), што је исто као и у претходној години истраживања.

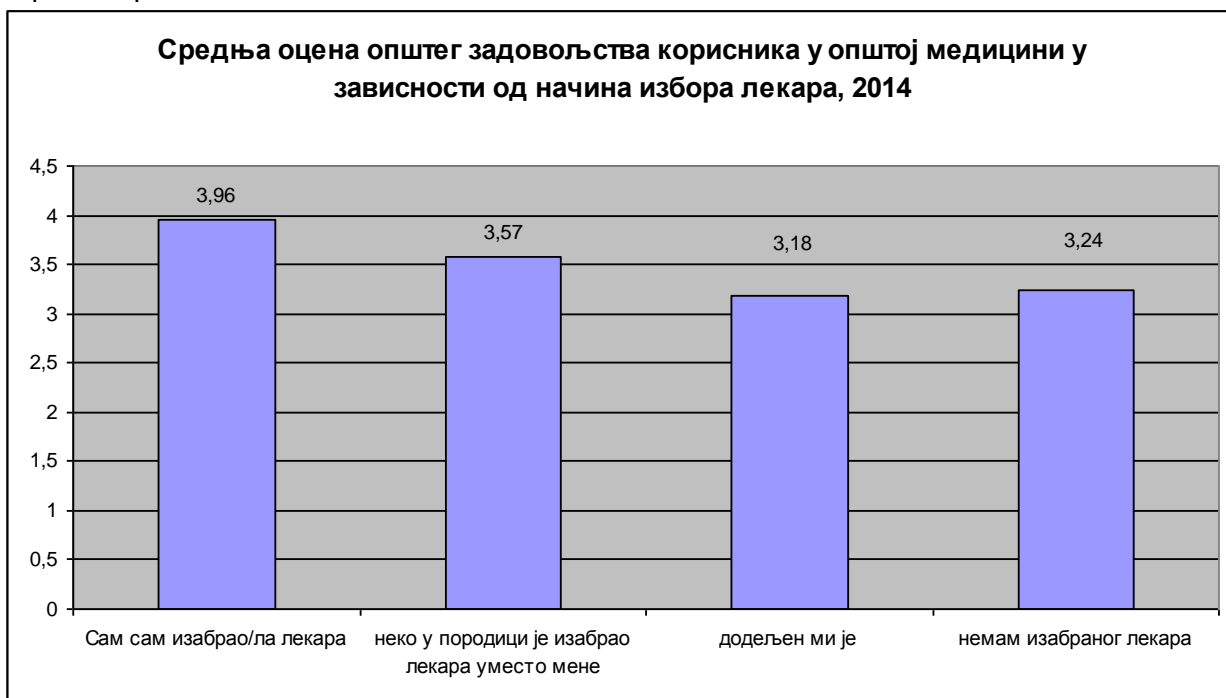
На графиконима од 11 до 15 приказане су разлике у средњим оценама за независне променљиве које утичу на степен задовољства у општој медицици. На графикону бр.11 се види пораст средње оцене задовољства са порастом материјалних прихода домаћинства.

Графикон бр.11



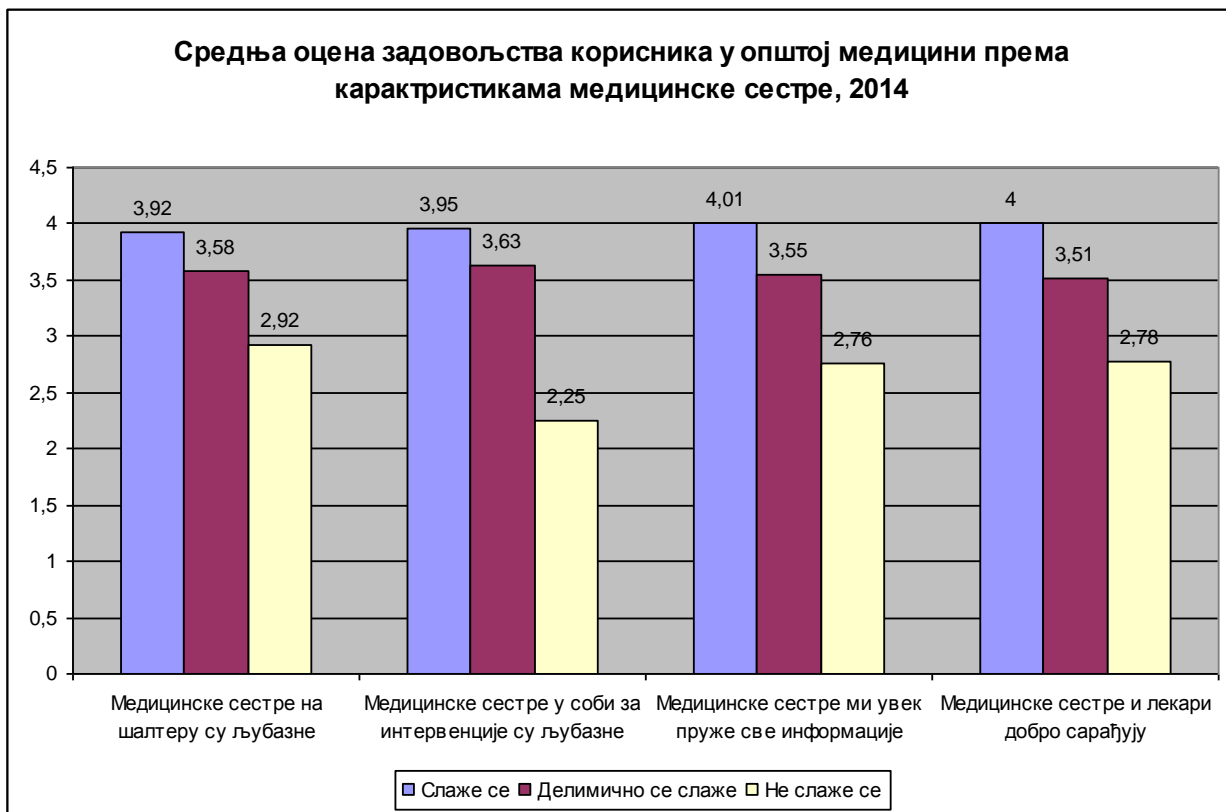
На графикону бр.12 се види да су најнезадовољнији пацијенти који нису учествовали у избор свог лекара.

Графикон бр.12



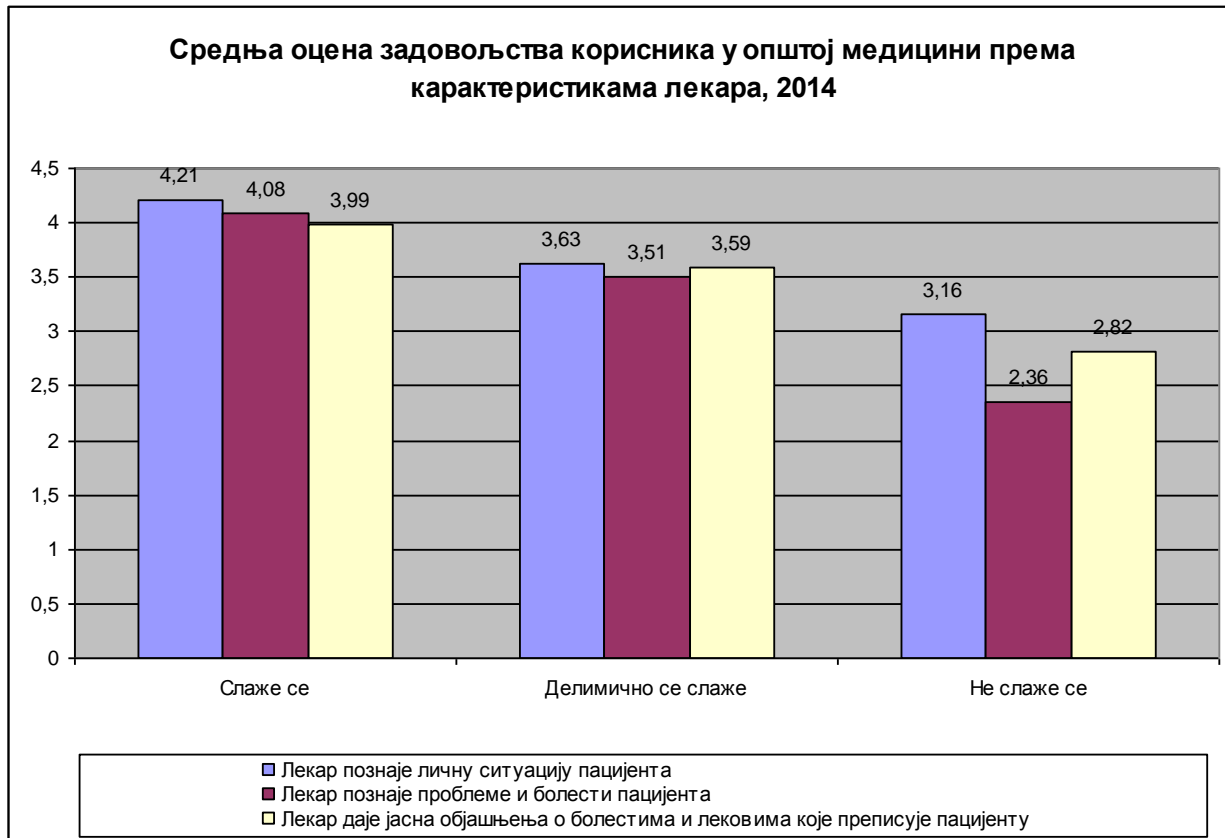
На графикону бр. 13 се уочава да су задовољнији пацијенти који сматрају да су медицинске сестре љубазне, едуковане да пруже потребне информације пацијентима и добро сарађују са лекаром у тиму.

Графикон бр.13



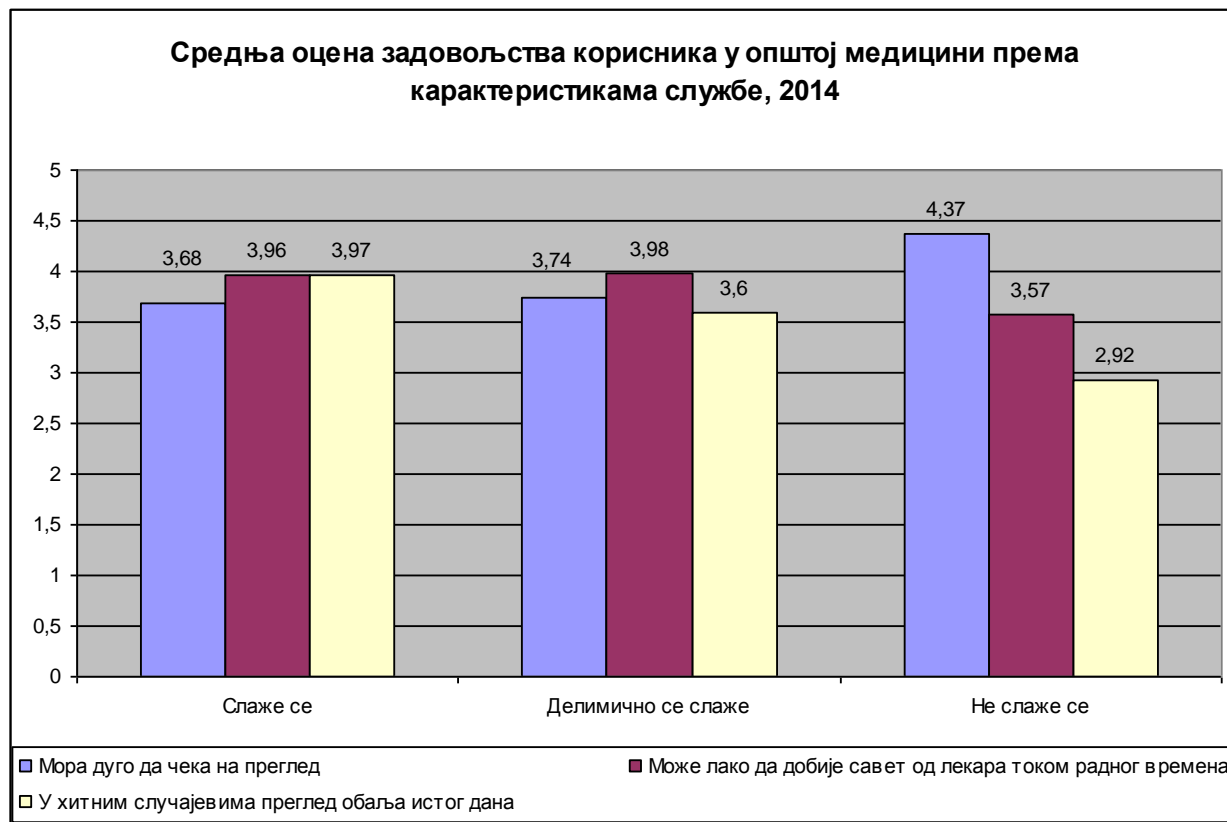
Пацијенти који су се у потпуности сложили са изјавама да лекар познаје његову личну ситуацију, проблеме и болести као и да даје потпуне информације о здравственом стању и терапији коју прописује су са вишим средњим оценама задовољства (графикон бр. 14).

Графикон бр.14



Када се посматрају карактеристике здравствене службе, у општој медицини су задовољнији пацијенти који у току радног времена могу да контактирају изабраног лекара и добију савет, краће чекају на преглед и у хитним ситуацијама могу преглед да обаве истог дана (графикон бр.15).

Графикон бр.15

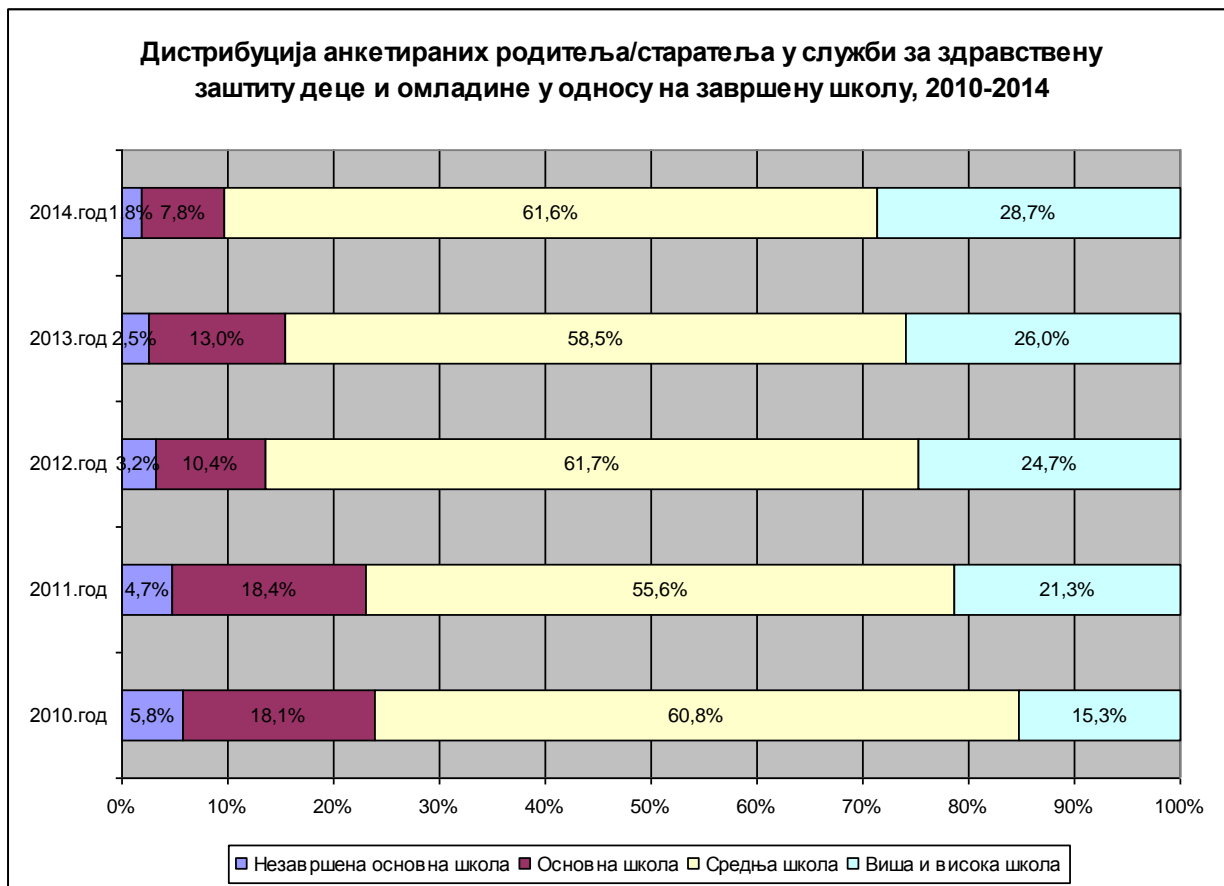


Служба за здравствену заштиту деце и омладине

У служби за здравствену заштиту деце подељено је 641 упитника, враћено 543 упитника што чини стопу одговора од 84.7% што је виша је стопа одговора у односу на претходну годину, али са напоменом да је подељено значајно мање упитника. У 69.5% мајке су долазиле са децом која су имала потребу за лечењем и њихова просечна старост је износила 33.88 ± 8.007 година. 30.5% деце је долазило са очевима који су нешто старије животне доби, од 36.44 ± 8.510 године.

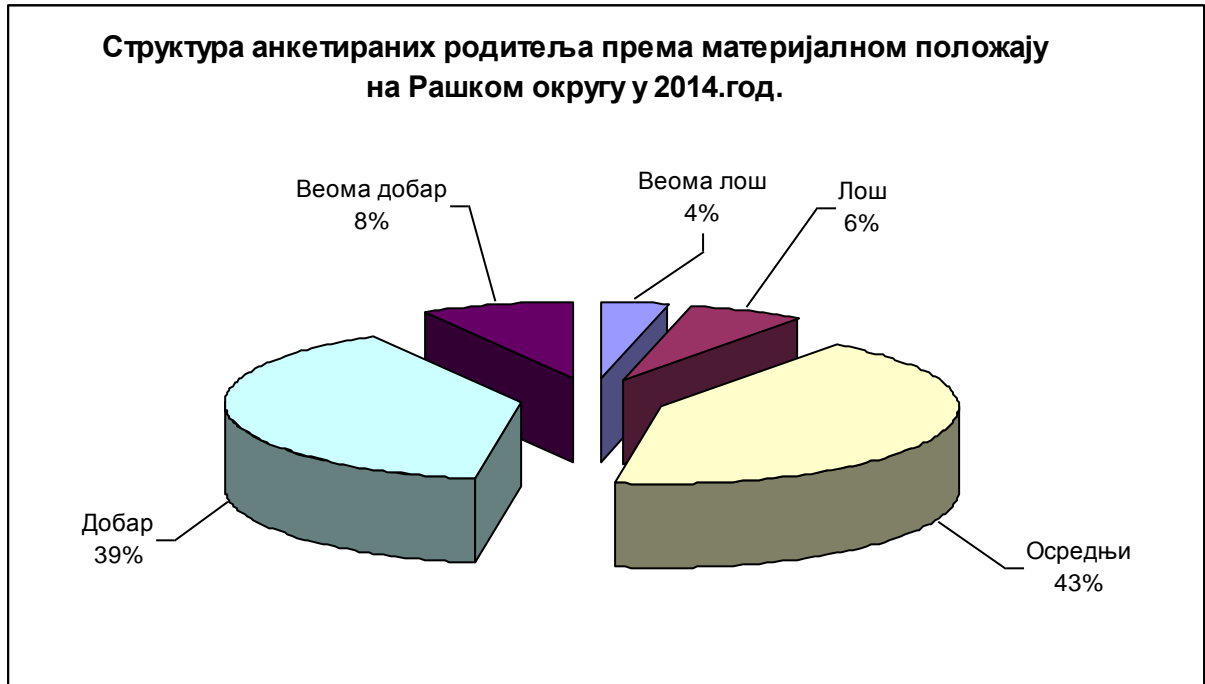
Нешто више од половине родитеља има завршену средњу школу-61.6%, са основном школом-7.8%, са вишом и високом школском спремом сваки четврти родитељ и најмање је родитеља са незавршеном основном школом 1.8%. Посматрано за последњих пет година, у односу на завршену школу, највише је дошло до промене код родитеља/старатеља са завршеном вишом и високом стручном спремом и завршеном основном школом. родитеља/старатеља са незавршеном основном школом се смањило са 5.8% у 2010.год на 1.8% у 2014.год., а проценат анкетираних корисника са завршеном вишом и високом стручном спремом је порастао са 15.3% на више од четвртине родитеља/старатеља (графикон бр.16).

Графикон бр.16



Свој материјални положај 3.7% анкетираних је оценило као веома лош, 6.3% испитаника је оценило као лош, осредњи је код 42.6% анкетираних, добар 39.1% и веома добар материјални положај има 8.3% родитељ (графикон бр.17).

Графикон бр.17



Највећи број анкетираних родитеља/старатеља је лекара за своје дете сам изабрао-77.7% (нешто мање него претходне године када је тај проценат износио 81.7%), потом су они којима је неко у породици изабрао лекара-9.6%, 3.9% анкетираних је изјавило да им је лекар додељен, а 3.0% њих нема изабраног лекара (нешто више него у претходној години када је тај проценат износио 1.9%). Број анкетираних који је сам изабрао лекара за своје дете је највећи у ДЗ Врњачка Бања где су сви анкетирани родитељи свом детету изабрали педијатра (са напоменом да је анкетирано свега 17 родитеља), а најмањи у ДЗ Краљево-72.9% (што је значајно смањење у односу на на 2013.год. када је у том дому здравља 80.4% родитеља сам изабрао педијатра за своје дете) (графикон бр.18).

Графикон бр.18



Удео родитеља/старатеља који су сами изабрали лекара свом детету у последњих пет година бележи варијације од близу 10% и креће се од најмање 72% у 2013.год. до највише 81.9% у 2012.год. Број корисника који се ослања на избор чланова породице се повећао са 5.8% у 2010.год. на 13.4% у последњој години истраживања. И проценат анкетираних корисника који немају изабраног лекара у последњем петогодишту осцилира од најмање 2.8% до највише 5.5% (графикон бр.19).

Графикон бр.19



Да зна да може да промени изабраног лекара свог детета упознато је 74.8% анкетираних пацијентата при чему више од једне трећина мисли да то може кад год хоће, док трећина мисли да то може једном годишње, само 2.6% испитаника на Рашком округу мисли да не може да промени свог лекара, а сваки пети не зна да може да промени изабраног лекара, што је исто као и претходне године. Да су већ били у прилици да промене свог изабраног лекара изјавила су 93 анкетираних родитеља што износи 17.1% од укупног броја. Међутим, када су навођени разлози промене лекара тај број је нешто већи и 20.8% анкетираних пацијентата је навело да је већ био у прилици да промени лекара, што може значити да испитаници нису баш најбоље разумели постављено питање. Највећи број испитаника је као разлог промене заокружио опцију четири што је неки други разлог промене изабраног педијатра и тиме избегао да каже конкретан разлог промене изабраног лекара.

49.3% акетираних се код свог лекара лечи више од три године, сваки трећи је код истог лекара између 1 и 3 године, а 15.4% мање од годину дана. Овом приликом је 3.2% анкетираних пацијентата изјавио да нема свог лекара, што указује на недоследност у давању одговора.

Број посета изабраном лекару у служби за здравствену заштиту деце у последњих 12 месеци се креће од ниједне до највише 30, при чему је средња вредност 8.6 посета по пацијенту, што је више за готово 2 посете него у 2013.год. када је износило 6.89 посета. Број посета другом лекару у служби за здравствену заштиту деце се креће од ниједне до 30, просек 2.1 посета. Претходне године тај просек је износио 3.22, у 2012.год., 3.31 посета, у 2011.год. 1.6 посета, 2010. године мање од једне посете, а у 2009.год. највећи просек од 3.35 посета по детету. Број посета лекару у приватној пракси бележи пад и иде од 0 до 30, просек 0.5 посета што је најмање од почетка истраживања јер је у претходној години била просечно 1.22, у 2012.год.1.07, 0.88 посета у 2011.год. једна посета, у 2010-0.76 посета, а у 2009.години такође једна посета. Посматрано на укупном нивоу, број посета изабраном педијатру, другом лекару у служби и приватном лекару, међу

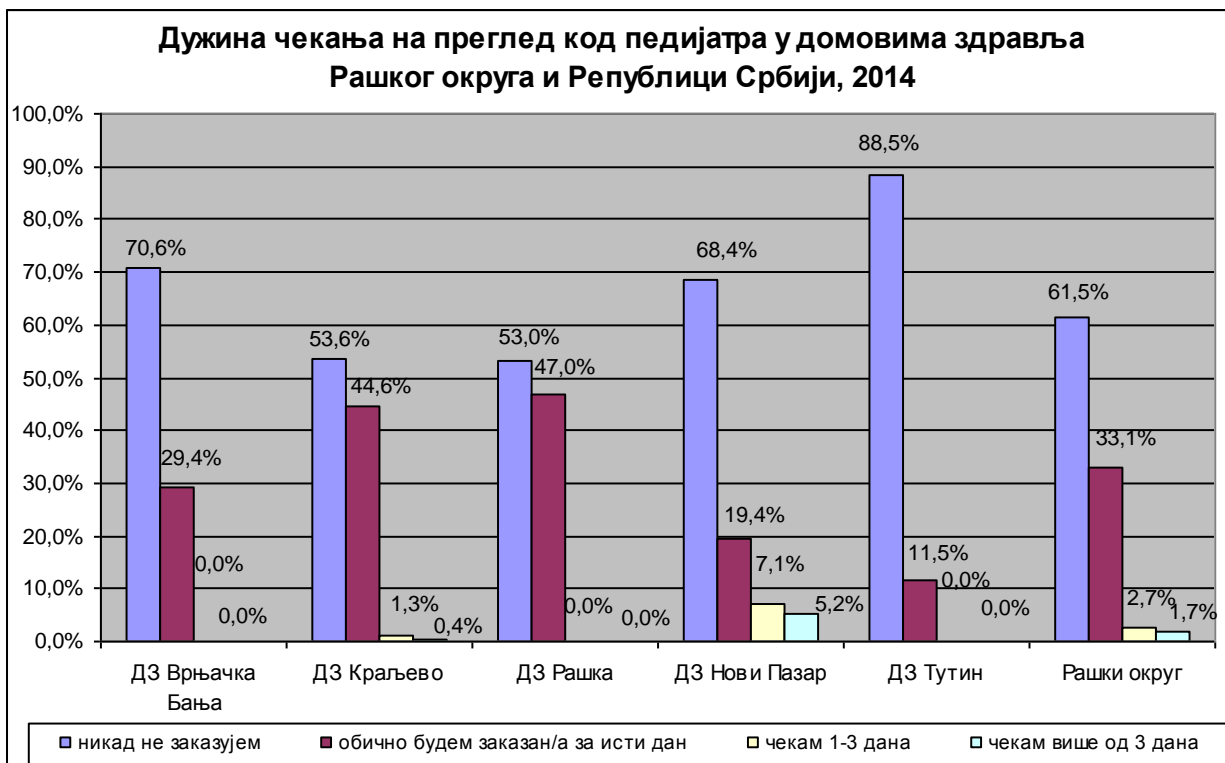
анкетиранима, у последњих пет године се повећао за 4 посете и креће се од 7.25 посета у 2010.год. до преко 11 посета у последње три године истраживања (графикон бр.20).

Графикон бр.20



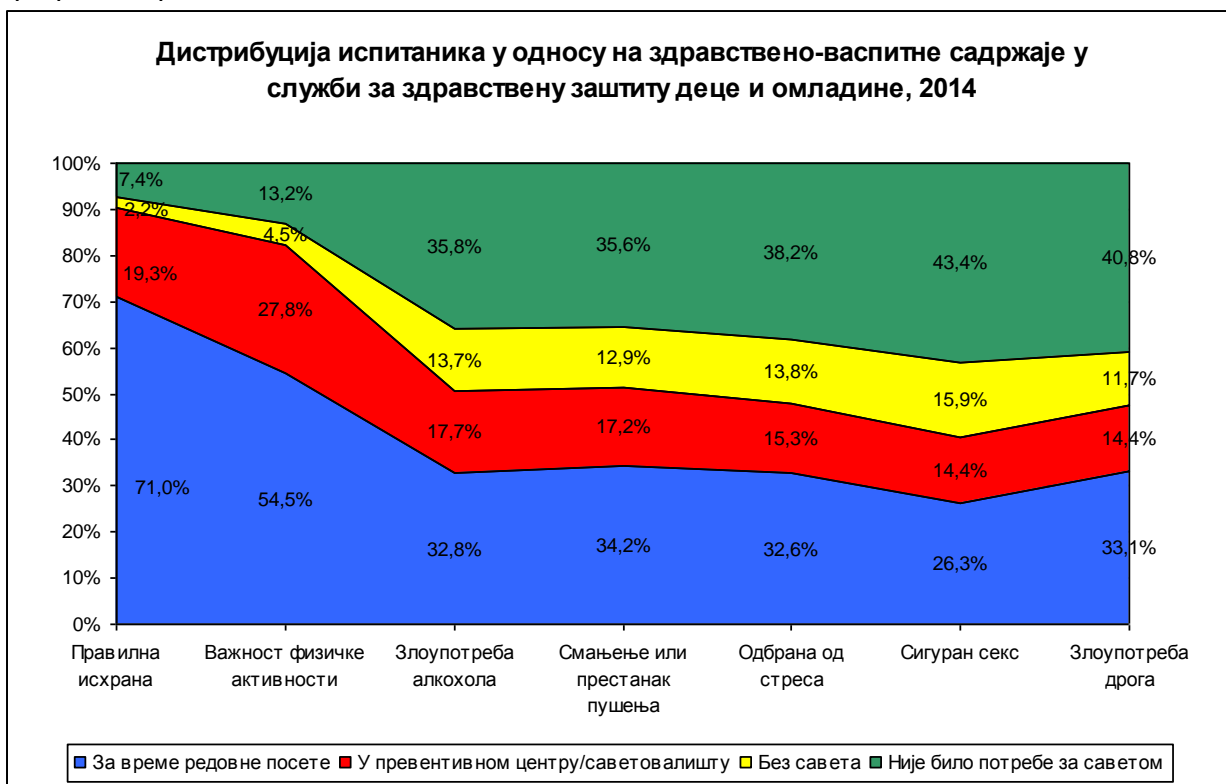
Нешто мање од две трећине испитаника не заказује преглед код свог изабраног педијатра, 33.1% заказује за исти дан, 2.7% чека на преглед од 1-3 дана, а свега 1.7% чека више од три дана. Највећи проценат анкетираних пацијената који своју посету реализује без заказивања је у ДЗ Тутин-88.5% и ДЗ Врњачка Бања-70.6%, а најмање ДЗ Рашка-53.0% (графикон бр.21).

Графикон бр.21



Информације о здравим стилевима живота већина анкетираних пацијената добија током редовне посете. Посматрајући у односу на претходну годину примећује се пад броја родитеља који су изјавили да њиховој деци није било потребе давати савете о томе како да остану здрави. Такође се смањило се проценат родитеља/старатеља који су изјавили да њиховој деци нису дати савети о здравим стилевима живота (графикон бр.22).

Графикон бр.22



Код области међусобне комуникације уочава се висок степен задовољства родитеља/старатеља сарадњом са медицинским сестрама као и тимским радом лекара и медицинских сестара (табела бр.7). Посматрано у односу на претходну годину уочава се пораст процента задовољних корисника начином комуникације са педијатријским сестрама.

Табела бр.7 Међусобна комуникација родитеља/старатеља са тимом изабраног педијатра

Изјава	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам
Медицинске сестре на шалтеру су љубазне	85.7%	10.9%	2.7%	0.6%
Медицинске сестре у соби за интервенције су љубазне	81.7%	14.2%	1.2%	2.9%
Медицинске сестре ми увек пруже све информације	83.8%	12.5%	2.6%	1.2%
Медицинске сестре и лекари добро сарађују	85.7%	9.9%	0.7%	3.8%

Када је у питању комуникација и сарадња пацијента са изабраним педијатром, као и ранијих година, испитаници су најзадовољнији пажњом са којом га његов лекар слуша и квалитетом објашњења која добија о својој болести, а најмање задовољни са познавањем личне ситуације пацијента од стране изабраног педијатра (табела бр.8). Посматрано у односу на претходну годину запажа се пораст процента задовољних корисника комуникацијом са изабраним педијатром и смањење броја родитеља са неопредељеним одговором («делимично се слажем»).

Табела бр.8 Међусобна комуникација родитеља/старатеља и изабраног педијатра

Изјава	Да, слажем се	Делимично слажем се	Не слажем се
Мој лекар познаје моју личну ситуацију	58.1%	21.9%	19.9%
Мој лекар познаје проблеме и болести које сам раније имао	79.4%	16.3%	4.1%
Мој лекар одваја довољно времена да разговара са мном	81.4%	15.5%	3.1%
Мој лекар ме пажљиво слуша	85.1%	12.3%	2.5%
Мој лекар ми даје јасна објашњења о болестима и лековима које ми прописује	85.1%	12.6%	2.3%
После посете лекару осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима	75.8%	22.6%	1.5%
Кад имам нови здравствени проблем проблем прво идем код свог лекара	84.7%	13.1%	2.2%

Што се тиче организације рада службе за здравствену заштиту деце, испитаници су, као и ранијих година, најзадовољнији радним временом, тиме што у хитним случајевима могу истог дана да се прегледају а такође и викендом, док 27.7% анкетираних пацијената сматра да дуго чека на преглед у чекаоници, а још 28.2% се делимично слаже са том изјавом. Још увек петина испитаника не зна да постоји кутија/књига за жалбе и примедбе што је слично као и претходне године. О интернет страници установе не зна готово половина испитаника, а више од трећине о медицинској опреми (табела бр.9). Генерално, посматрано у односу на претходну годину не запажа се значајна промена задовољства анкетираних родитеља појединим аспектима организације рада у служби за здравствену заштиту деце, осим код питања везана за чекање на преглед педијатра где је порастао проценат задовољних родитеља за око 10%.

Табела бр.9 Задовољство испитаника организацијом рада у служби за здравствену заштиту деце

Изјава	Да, слажем се	Делимично слажем се	Не слажем се	Не знам
Задовољан сам радним временом	85.6%	11.9%	1.5%	1.0%
Могу да дођем на преглед и викендом ако се разболим	85.9%	9.6%	3.0%	1.4%
Доступна је инвалидима и особама у колицима	59.2%	16.0%	3.5%	21.3%
Да би дошао до специјалисте прво морам да идем код мог лекара	83.0%	8.7%	1.3%	6.9%
У чекаоници има довољно места за седење	60.5%	22.4%	13.3%	3.8%
Морам дуго да чекам у чекаоници да посетим лекара	27.7%	28.2%	32.3%	11.8%
У току радног времена могу да лако разговарам са лекаром телефоном и добијем савет	46.8%	19.8%	16.2%	17.2%
Кад дођем и хитно ми треба преглед лекара то могу да обавим истог дана	85.7%	9.3%	0.8%	4.1%
Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе	75.3%	4.4%	1.6%	18.7%

Установа има своју интернет страницу	48.8%	2.4%	3.8%	45.0%
Установа има довољно медицинске опреме	45.3%	13.6%	6.1%	35.0%

Када је у питању доступност појединих услуга у служби за здравствену заштиту деце, за већину анкетираних су преглед изабраног лекара, као и лекара специјалисте код којег га је изабрани лекар послао бесплатни. У случају плаћања преписаних лекова и ињекција 83.2% анкетираних није уопште плаћало лекове, и то је нешто већи проценат него у претходној години, са смањењем броја испитаника који су платили пуну цену лека са 3.7% на 2.2%. Највећи проценат анкетираних пацијената је платило пуну цену за кућну посету лекара 3.8% (табела бр.10). Запажа се, у односу на 2013.годину, смањење корисника који су платили пуну цену појединих услуга, као и испитаника коју су заокруживањем одговора “не знам” избегли давање коначног одговора.

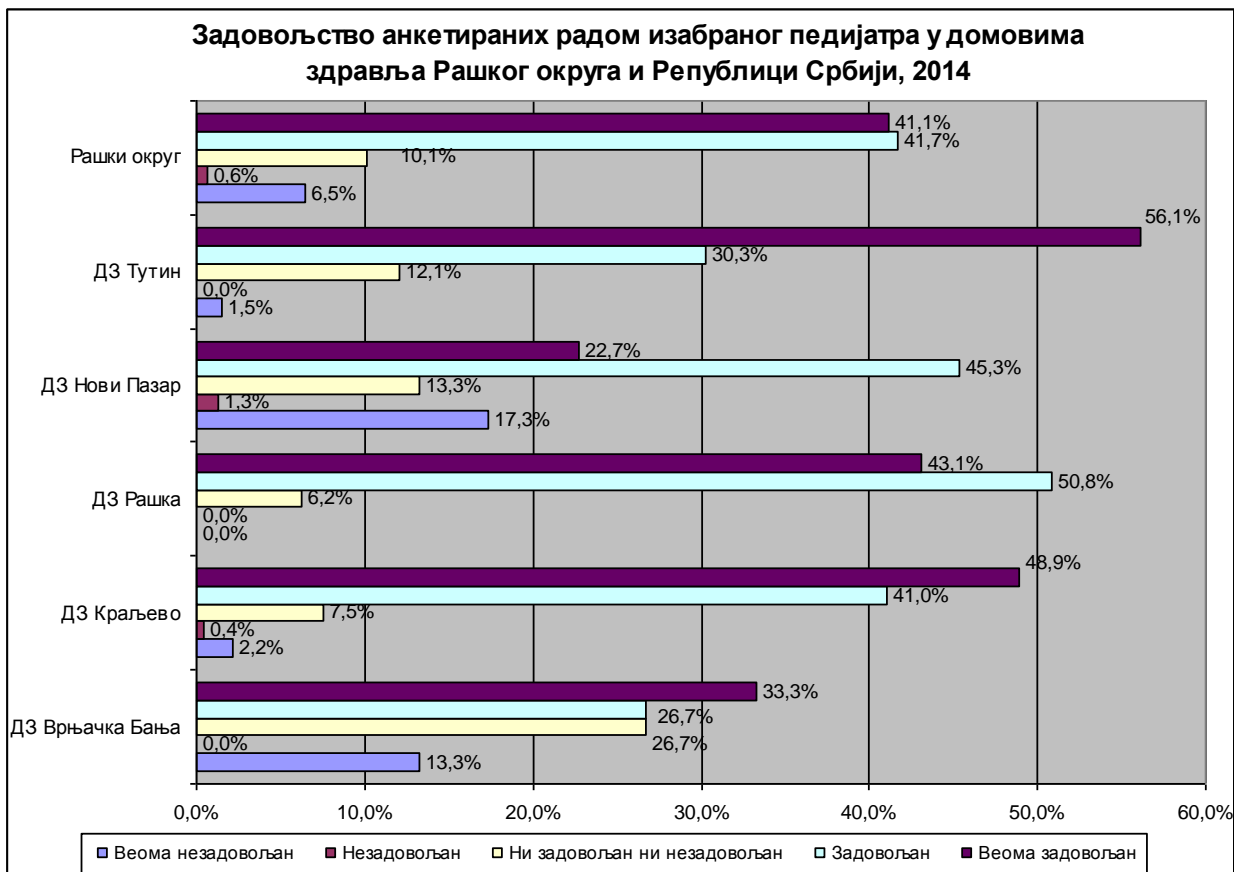
Табела бр.10 Плаћање услуга у служби за здравствену заштиту деце

Услуга	Бесплатно	Партиципација	Пуна цена	Не знам
Преглед изабраног лекара	95.9%	2.9%	0.0%	1.2%
Лекови или ињекције које пропише лекар	83.2%	8.4%	2.2%	6.2%
Преглед специјалисте код кога вас упути лекар	85.6%	4.4%	0.3%	9.7%
Кућна посета вашег лекара	50.1%	0.6%	3.8%	45.5%
Преглед бебе или малог детета у саветовалишту	88.6%	0.8%	0.5%	10.1%

Недостатак новца којим би платили преглед или лекове, као разлог неодласка лекару у протеклих годину дана навело је 11.5% испитаника што је потпуно исто као у претходној години. Више од две трећине анкетираних није било у тој ситуацији док је 15.5% избегло да одговори на то питање заокруживши опцију “не сећам се”.

Узимајући у обзир све наведено, 82.8% испитаника је изјавило да је веома или прилично задовољно изабраним педијатром, што је за близу 10% више него у претходној години када је било 73.2% задовољних испитаника. Процент недовољних се смањило са 9.2% на 6.2%, као и проценат неодлучних са 17.6% на 10.1% (графикон бр.23). Најзадовољнији радом педијатра су анкетирани у ДЗ Рашка-93.9%, потом ДЗ Краљево-89.9%, а најмање задовољних је у ДЗ Врњачка Бања-60.0%. Посматрано у односу на претходну годину, уочава се пораст задовољства анкетираних родитеља/старатеља у служби за здравствену заштиту деце свих домова здравља на Рашком округу осим у ДЗ Врњачка Бања где постоји незнатан пад задовољних родитеља/старатеља за мање од једног процента.

Графикон бр.23



Просечна оцена задовољства радом изабраног педијатра креће се од најмање 3.67 ± 1.34 у ДЗ Врњачка Бања и 3.55 ± 1.33 у ДЗ Нови Пазар до највише 4.39 ± 0.82 у ДЗ Тутин (табела бр.11).

Табела бр.11. Задовољство корисника радом изабраног лекара у служби за здравствену заштиту деце исказане просечном оценом

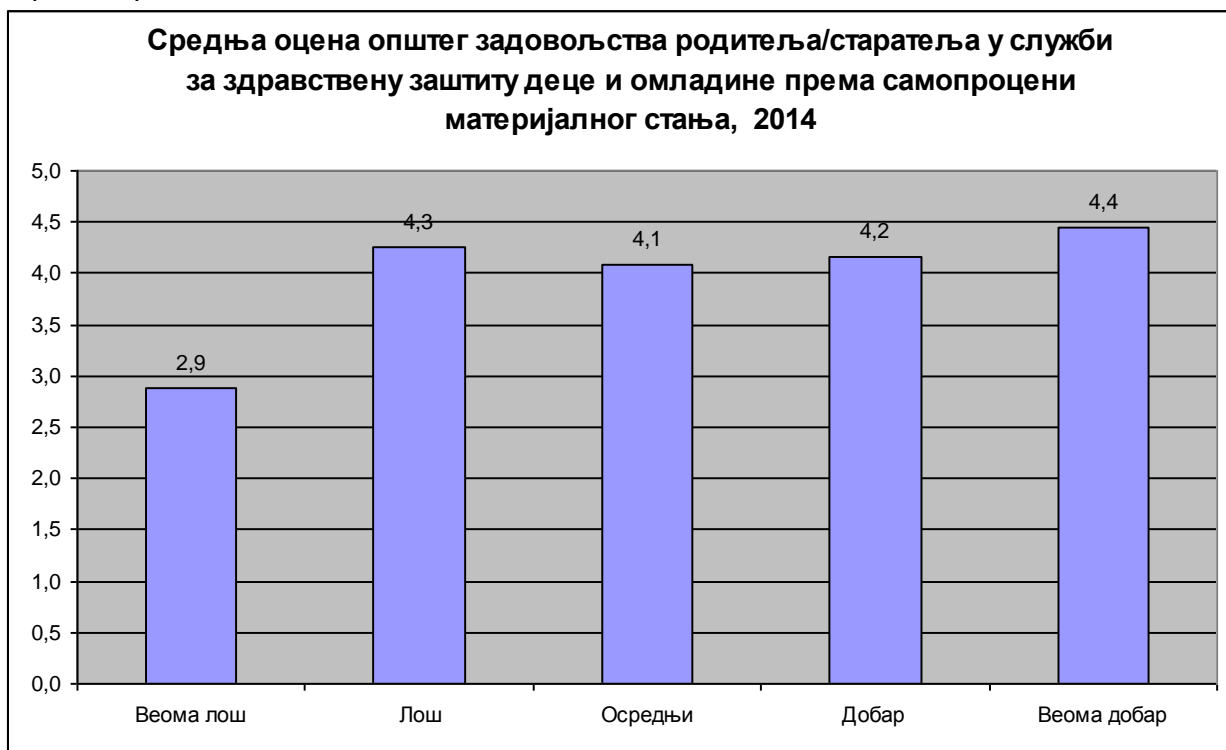
Здравствена установа	Задовољство изабраним педијатром					
	2009	2010	2011	2012	2013	2014
ДЗ Краљево	3.77	није рађено истраживање због земљотреса	3.64	3.92	3.99	4.34
ДЗ Нови Пазар	3.58	3.64	3.62	3.84	3.58	3.55
ДЗ Врњачка Бања	3.32	3.77	3.81	3.23	3.58	3.67
ДЗ Рашка	3.89	4.19	3.67	3.85	3.77	4.37
ДЗ Тутин	4.56	4.53	4.38	4.38	4.24	4.39
Рашки Округ	3.87	3.92	3.79	3.94	3.87	4.1
Република Србија	4.0	4.1	3.97	3.96	3.92	

Применом непараметарских статистичких тестова, установљено је да не постоји статистички значајна разлика у задовољству радом лекара према полу, завршеној школи и начину избора педијатра. Посматрано у односу на материјално стање родитеља/старатеља, као и у претходној години, постоји статистички значајна разлика у

задовољству при чему међу задовољним испитаницима је већи проценат анкетираних који су осредњег материјалног стања ($\chi^2=68.161$, $df=16$, $p=0.00$).

На графиконима од 24 до 28 приказане су разлике у средњим оценама за независне променљиве које утичу на степен задовољства у служби за здравствену заштиту деце и омладине. На графикону бр.24 се види пораст средње оцене задовољства са порастом материјалних прихода домаћинства.

Графикон бр. 24



На графикону бр.25 се уочава да су најнезадовољнији родитељи/старатељи чијем детету је педијатар додељен.

Графикон бр.25



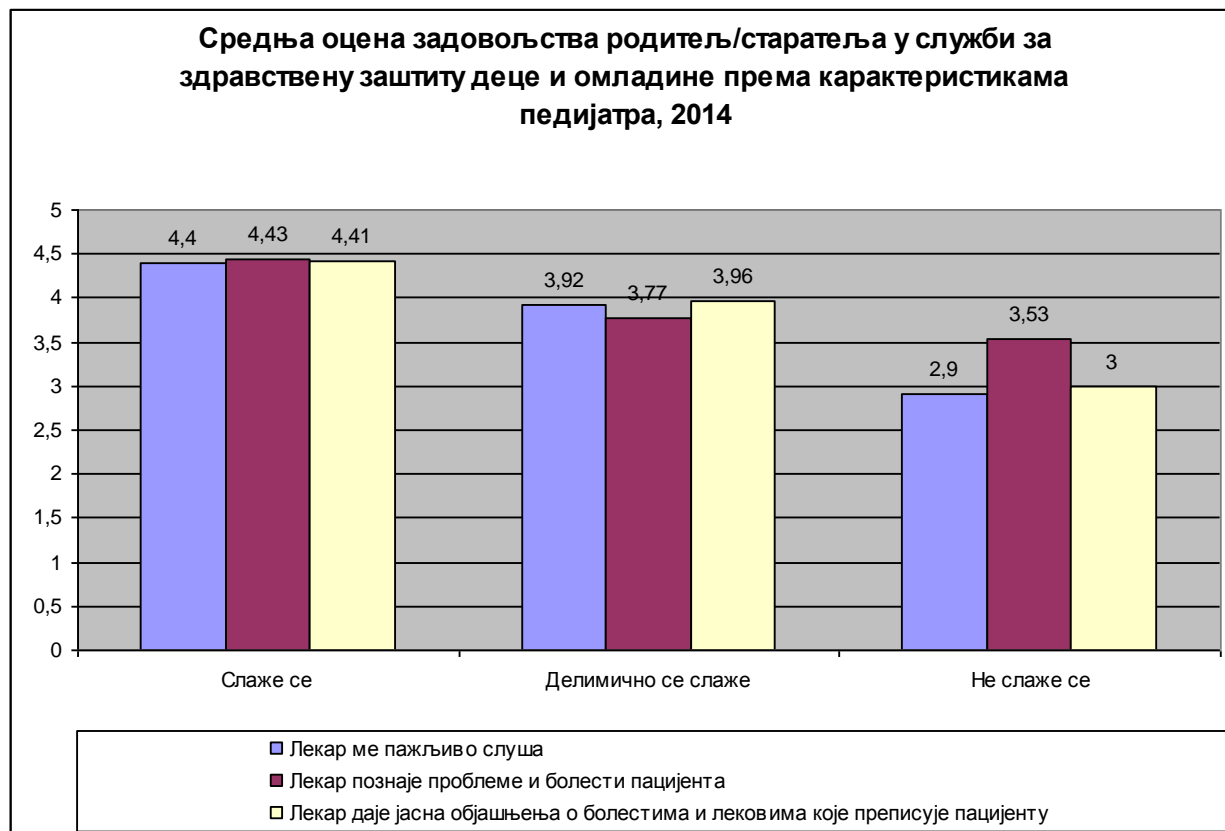
На графикону бр. 26 се види да су задовољнији родитељи/старатељи који сматрају да су медицинске сестре љубазне, едуковане да пруже потребне информације пацијентима и добро сарађују са лекаром у тиму.

Графикон бр.26



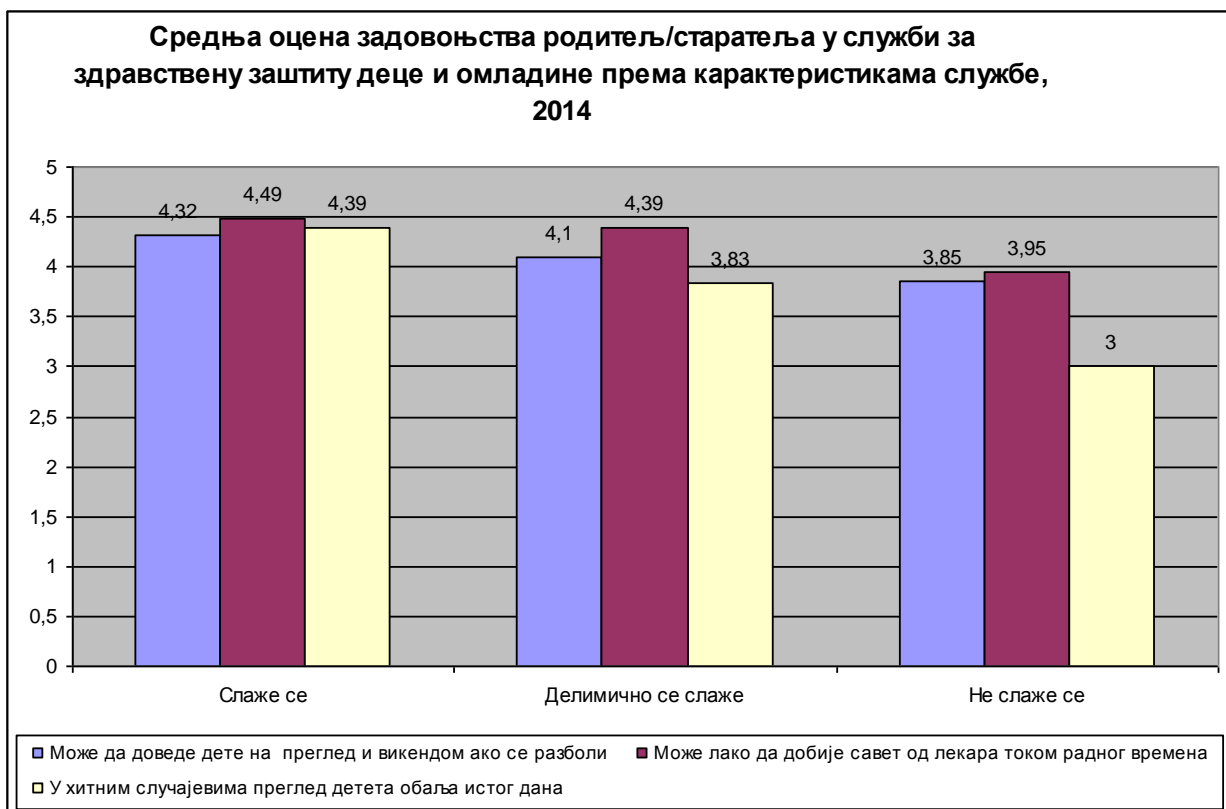
Родитељи/старатељи који су се у потпуности сложили са изјавама да лекар познаје проблеме и болести његовог детета, пољиви слуша о дечјим здравственим тегобама, као и да даје потпуне информације о здравственом стању и терапији коју прописује су са вишим средњим оценама задовољства (графикон бр. 27).

Графикон бр.27



Када се посматрају карактеристике здравствене службе, у служби за здравствену заштиту деце и омладине су задовољнији пацијенти који у току радног времена могу да контактирају изабраног лекара и добију савет, могу да дођу на преглед и викендом ако се дете разболи и у хитним ситуацијама могу преглед да обаве истог дана (графикон бр.28).

Графикон бр.28

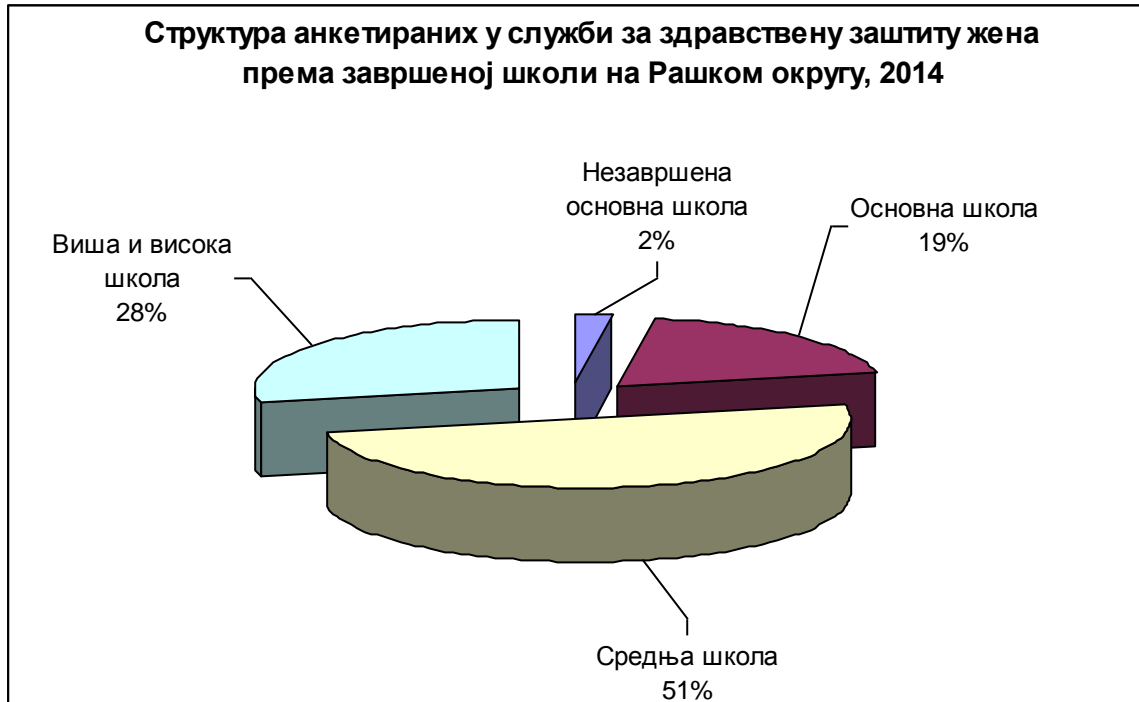


Служба за здравствену заштиту жена

У служби за здравствену заштиту жена своје анкете је попунило 262 пацијанткиње старости од 18 до 88 године. Просечна старост прегледаних пацијенткиња је 37.81 ± 12.58 година и за годину су старије него у претходној години. Највећи проценат пацијенткиња су жене генеративног доба, тј. старости до 50 година (82.2%).

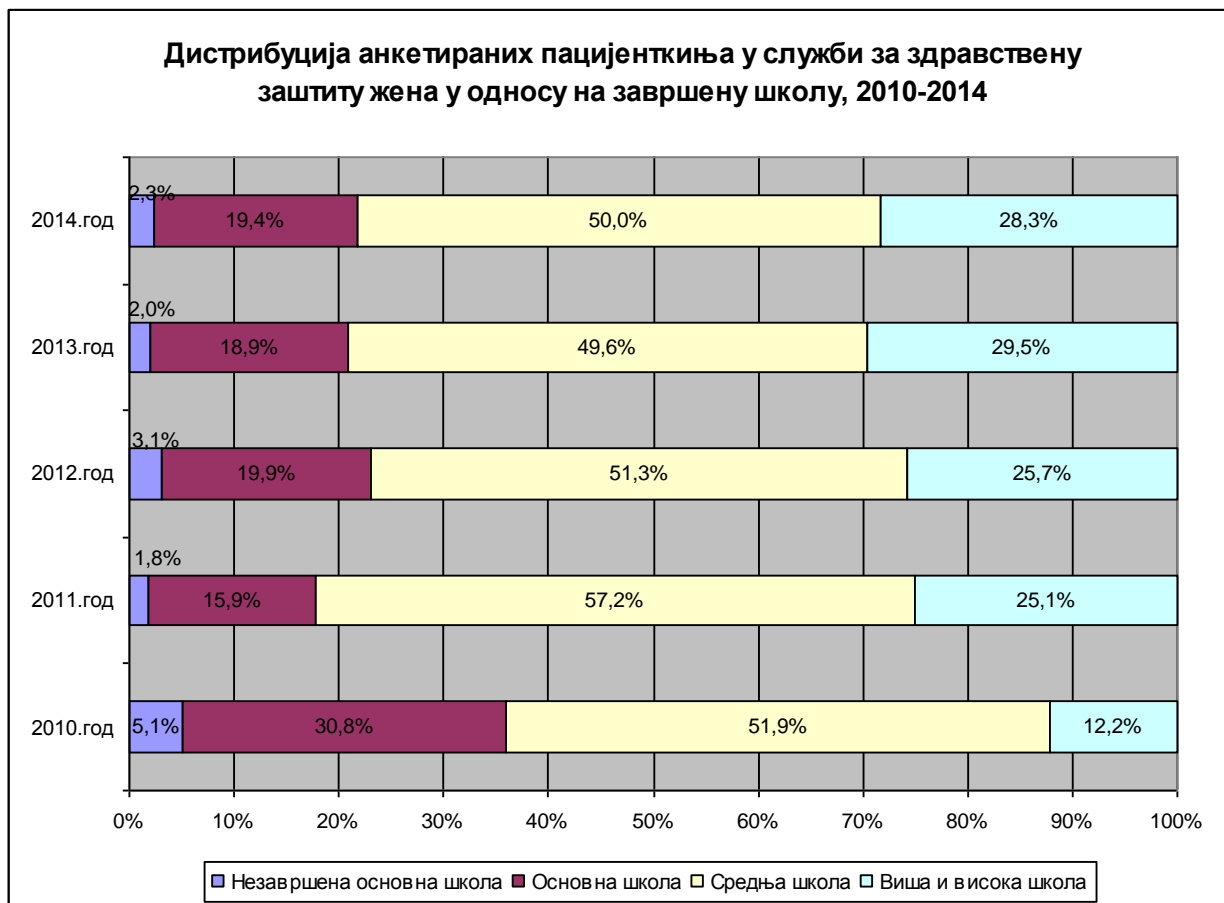
Што се тиче завршене школе највећи број анкетираних пацијенткиња је са завршеном средњом школом-50.0%, 19.4% има основну школу, 2.3% је са незавршеном основном школом, а 28.3% је са вишом и високом стручном спремом (графикон бр. 29).

Графикон бр.29



И у овој служби, посматрано за последњих пет година, а у односу на завршену школу, највише је дошло до промене код пацијената са завршеном вишом и високом стручном спремом и незавршеном основном школом. Удео пацијената са незавршеном основном школом се смањио са 5.1% у 2010.год на 2.3% у 2014. а проценат анкетираних корисника са завршеном вишом и високом стручном спремом је порастао са 12.2% на више од четвртине корисница здравствене заштите (графикон бр.30).

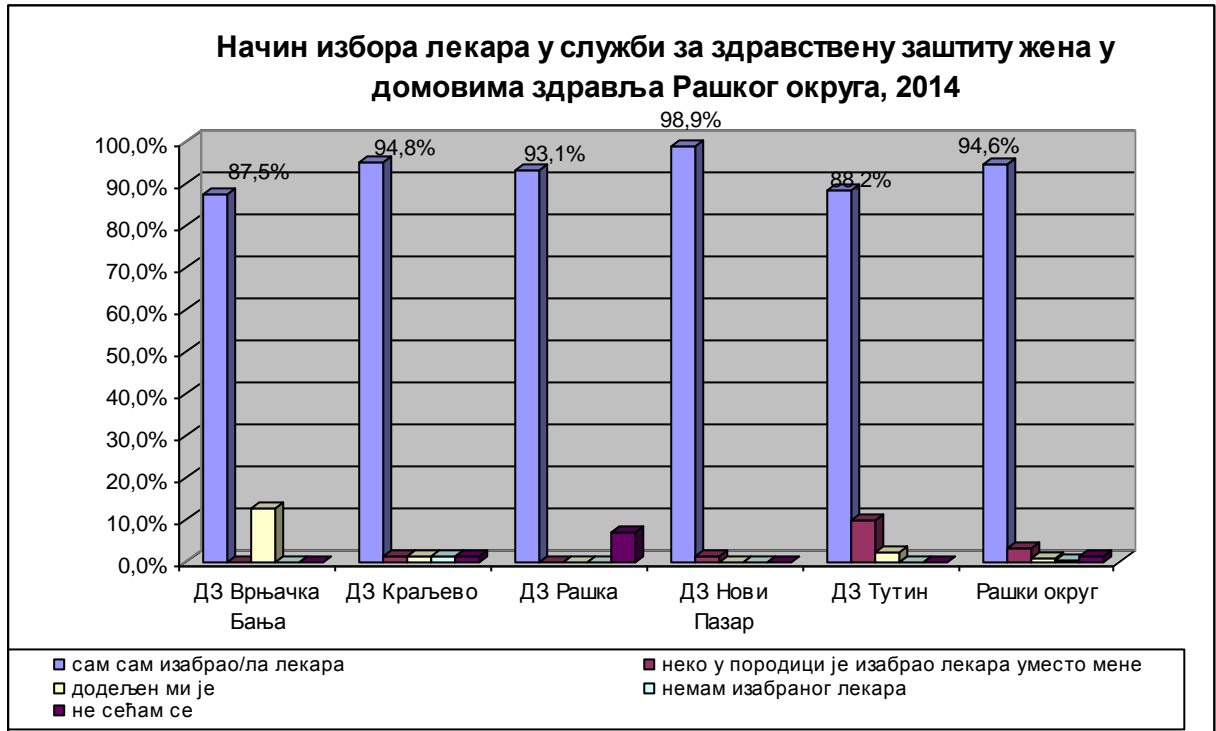
Графикон бр.30



Свој материјални положај као веома лош је оценило 2.3% пацијенткиња, као лош 3.1%, осредњи 34.6%, као добар 44.6% и као веома добар 15.4% испитаница.

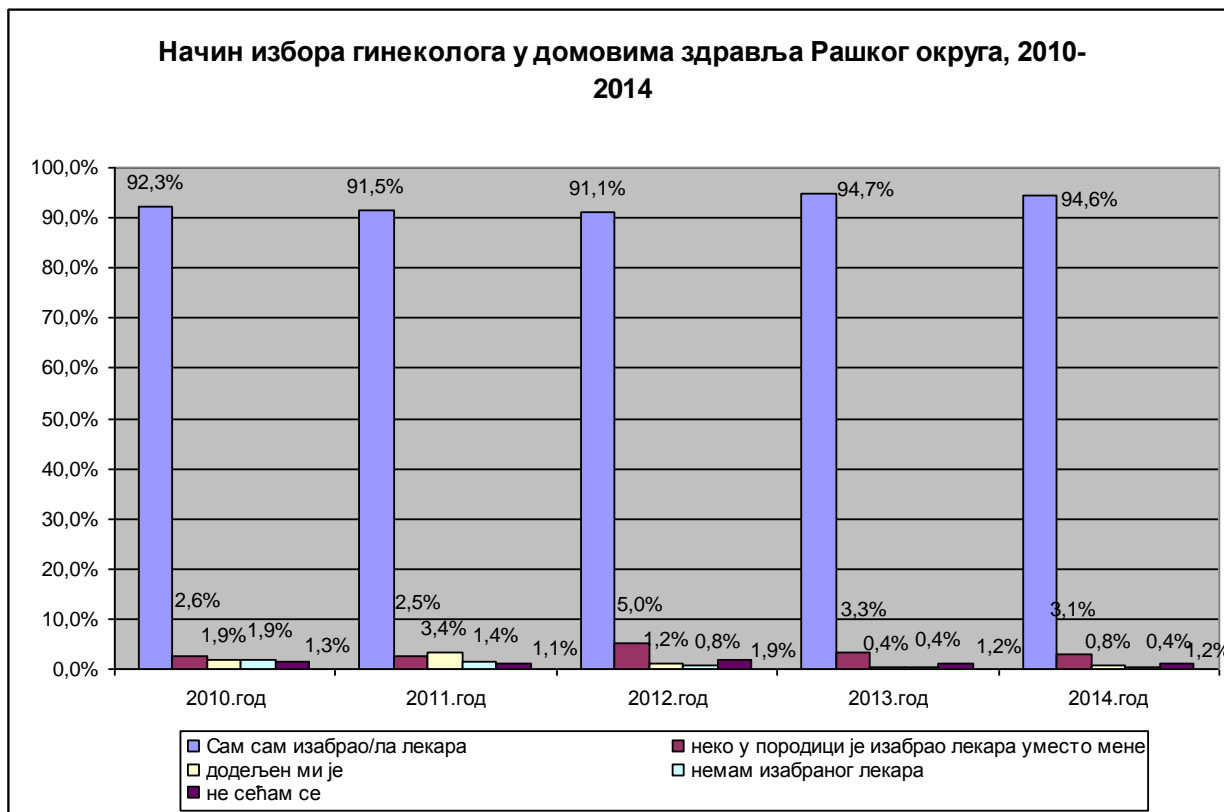
Највећи број испитаница у служби за здравствену заштиту жена је свог лекара сам изабрао-94.6%, потом су они којима је неко у породици изабрао лекара-3.1%, 0.8% анкетираних је изјавило да им је лекар додељен, 0.4% нема изабраног лекара, што је потпуно исти проценат као у претходној години. Број анкетираних корисница који је сам изабрао свог лекара је највећи у ДЗ Нови Пазар где је 98.9%е анкетираних пацијенткиња саме изабрале свог гинеколога, а најмањи у ДЗ Врњачка Бања-87.5% (графикон бр.31).

Графикон бр.31



Удео пацијенткиња које су саме изабрале свог лекара у последњих пет година не бележи значајне промене и креће се у свим годинама преко 90%. Број корисница које се ослањају на избор чланова породице се повећао са 2.6% у 2010.год. на 3.1% у последњој години истраживања (једино је већи проценат био у 2012.год.-5%). Процент анкетираних корисника који немају изабраног лекара у последњем петогодишту се креће испод 2% (графикон бр.32).

Графикон бр.32



Да зна да може да промени свог изабраног лекара упознато је више од две трећине анкетираних пацијенткиња-77.1%, при чему 54.1% мисли да то може кад год хоће, а свака четврта да то може једном годишње. Свега 3.1% испитаница на Рашком округу мисли да не може да замени изабраног гинеколога а свака пета и даље не зна да може да промени свог лекара, што је мање односу на претходну годину када свака четврта анкетираних пацијенткиња није знала ову информацију. Посматрано у односу на претходну годину уочава се побољшање информисаности пацијенткиња о својим законским правима. Да су већ биле у прилици да промене свог изабраног гинеколога изјавило је 28 анкетираних жена што износи 10.9% од укупног броја. Када су навођени разлози промене лекара тај број се разликује за 5 испитаница и износи 13.7% анкетираних пацијенткиње што указује на недоследности ових. Највећи број испитаница је као разлог промене заокружио опцију 4 што су неки други разлози, и тиме избегла да каже прави разлог промене изабраног лекара.

Нешто више од половине анкетираних жена се код свог лекара лечи већ више од три године, 21.1% је код истог лекара између 1 и 3 године, 15.9% мање од годину дана.

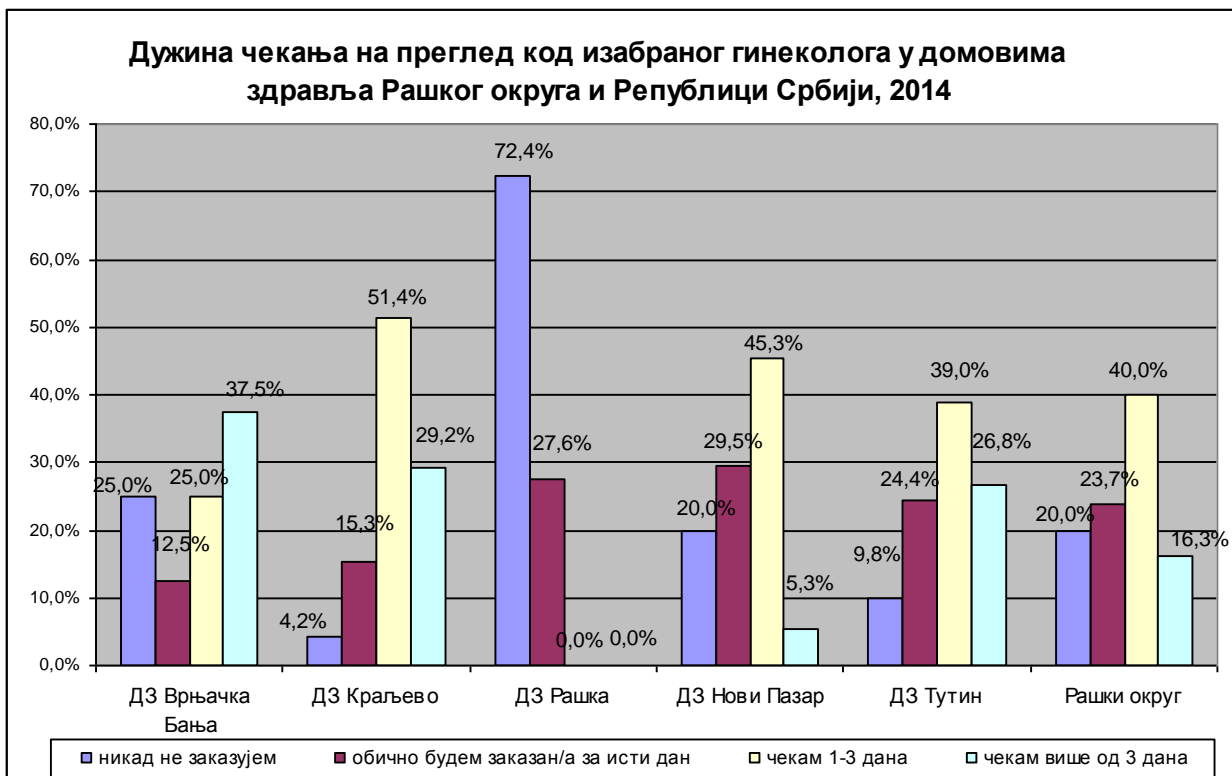
Број посета изабраном лекару у служби за здравствену заштиту жена у последњих 12 месеци се креће од најмање ниједне до највише 30, при чему је средња вредност 4.14 посета по пацијенткињи, што је највиша вредност у последњих пет година (у претходној години је износила 3.96, у 2012.год. 3.85, у 2011.год-3.47 и 2010.год. када је било 3.84 посета). Број посета другом лекару у служби за здравствену заштиту жена се креће од ниједне до 10, просек 0.97 посета што је мање него у претходној години када је износила 1.53 посете, (у 2012. год. је свака анкетираних жена имала просечно једну ову посету, у 2011.год. је било 0.4 посете и у 2010.години је свака друга анкетираних жена имала посету другом гинекологу у служби за здравствену заштиту жена). Број посета лекару у приватној пракси иде од 0 до 15, просек готово једна посета по анкетираних пацијенткињи и слично је коришћењу приватне праксе ранијих година (графикон бр.33).

Графикон бр.33



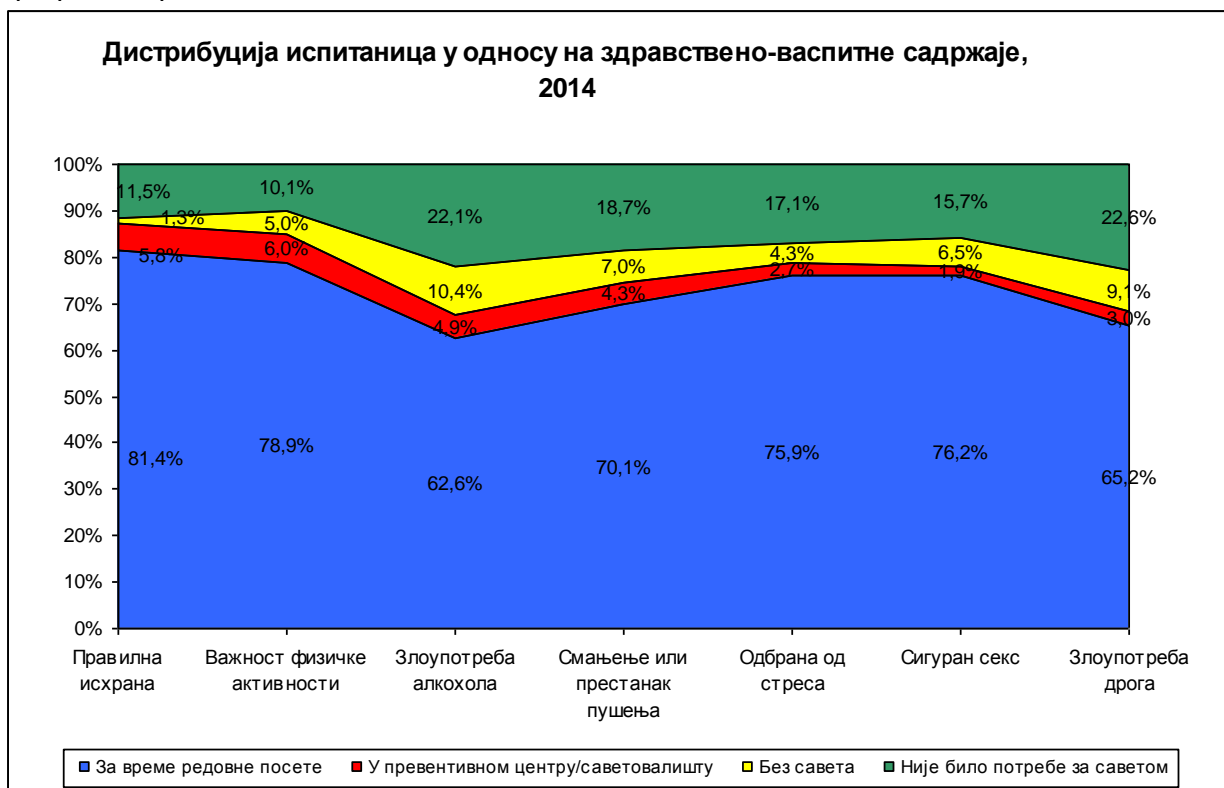
Свака пета испитаница не заказује преглед код свог изабраног гинеколога, 23.7% заказује за исти дан, 40.0% чека на преглед од 1-3 дана, а 16.3% чека више од три дана. У овој години дошло је до смањења броја корисница које долазе на преглед без заказивања, а повећања оних које чекају на преглед 1-3 и дуже од три дана. Највећи проценат анкетираних пацијената који своју посету реализује без заказивања је, као и у претходној години у ДЗ Рашка-72.4% и ДЗ Врњачка Бања-25.0%, а најмање ДЗ Краљево-4.2% (графикон бр.34).

Графикон бр.34



Информација о здравим стилевима живота већина анкетираних пацијенткиња добија током редовне посете. (графикон бр.35). Посматрано у односу на претходну годину, уочава се смањење процента испитаница које су су сматрале да им није потребан савет о здравим стилевима живота и сходно томе пораст броја корисница које су добиле савет при редовној посети.

Графикон бр.35



Код области међусобне комуникације учева се и даље висок степен задовољства пацијенткиња сарадњом са медицинским сестрама као и тимским радом лекара и медицинских сестара (табела бр.12). Посматрано у односу на претходну годину запажа се повећање процента задовољних корисница начином комуникације са гинеколошко- акушерским сестрама уз незнатно смањење броја незадовољних корисница.

Табела бр.12 Међусобна комуникација пацијенткиња са тимом изабраног гинеколога

Изјава	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам
Медицинске сестре на шалтеру су љубазне	90.3%	8.1%	0.8%	0.8%
Медицинске сестре у соби за интервенције су љубазне	91.8%	5.2%	0.4%	2.6%
Медицинске сестре ми увек пруже све информације	91.9%	5.5%	2.6%	0.0%
Медицинске сестре и лекари добро сарађују	92.3%	5.6%	0.0%	2.1%

Када је у питању комуникација и сарадња пацијента са изабраним гинекологом, испитаници су, као и ранијих година, најзадовољнији чињеницом да му изабрани лекар даје јасна објашњења о болести и лековима које им прописује, као и да их њихов изабрани лекара пажљиво слуша, што указује на висок степен међусобног поверења пацијент/лекар. Испитанице су најмање задовољне са чињеницом познавања проблема и болести које је пацијенткиња раније имала (табела бр.13). Посматрано у односу на претходну годину нема значајне разлике у задовољству корисница начином комуникације са својим изабраним гинекологом, код већине наведених питања, осим код питања које се

односи на познавање личне ситуације испитанице где се повећа проценат задовољних пацијенткиња са 43.2% на 73.3%.

Табела бр.13 Међусобна комуникација пацијенткиња и изабраног гинеколога

Изјава	Да, слажем се	Делимично слажем се	Не слажем се
Мој лекар познаје моју личну ситуацију	73.3%	15.7%	11.0%
Мој лекар познаје проблеме и болести које сам раније имао	85.8%	11.1%	3.1%
Мој лекар одваја довољно времена да разговара са мном	87.1%	11.2%	1.8%
Мој лекар ме пажљиво слуша	92.6%	6.5%	0.9%
Мој лекар ми даје јасна објашњења о болестима и лековима које ми прописује	90.9%	7.7%	1.4%
После посете лекару осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима	90.6%	8.5%	0.9%
Кад имам нови здравствени проблем прво идем код свог лекара	92.0%	6.2%	1.8 %

Што се тиче организације рада службе за здравствену заштиту жена, испитаници су најзадовољнији радним временом као и тиме што у хитним случајевима могу истог дана да обаве преглед, што је исто као и ранијих година. Кад је у питању чекање на преглед код изабраног лекара мање од трећине анкетираних пацијенткиња сматра да дуго чека на преглед у чекаоници, што је слично резултатима из 2013.год. 4.8% испитаница не зна да постоји кутија/књига за жалбе и примедбе, што је значајно мање него у претходној години када је тај проценат износио 11.6%, о интернет страници установе, и даље не зна свака трећа испитаница, а 14.5% о медицинској опреми (табела бр.14).

Табела бр.14 Задовољство испитаника организацијом рада у служби за здравствену заштиту жена

Изјава	Да, слажем се	Делимично слажем се	Не слажем се	Не знам
Задовољан сам радним временом	82.6%	14.2%	2.8%	0.4%
Могу да дођем на преглед и викендом ако се разболим	66.5%	13.8%	8.7%	11.0%
Доступна је инвалидима и особама у колицима	39.4%	26.9%	8.2%	25.5%
Да би дошао до специјалисте прво морам да идем код мог лекара	54.9%	17.0%	16.5%	11.7%
У чекаоници има довољно места за седење	83.3%	11.0%	4.0%	1.8%
Морам дуго да чекам у чекаоници да посетим лекара	33.0%	16.7%	46.5%	3.7%
У току радног времена могу да лако разговарам са лекаром телефоном и добијем савет	39.2%	15.8%	13.1%	32.0%
Кад дођем и хитно ми треба преглед лекара то могу да обавим истог дана	86.3%	6.6%	5.7%	1.3%
Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе	91.6%	2.6%	0.9%	4.8%
Установа има своју интернет страницу	60.6%	6.4%	0.0%	33.0%

Установа има довољно медицинске опреме	63.9%	13.7%	7.9%	14.5%
--	-------	-------	------	-------

Када је у питању доступност услуга у служби за здравствену заштиту жена, уочава се пораст анкетираних којима су услуге бесплатне, а сходно томе се смањило број оних које су плаћале било партиципацију, било пуну цену услуге. За две трећине пацијенткиња су прегледи изабраног гинеколога бесплатни, док је нешто већи број пацијенткиња платио партиципацију код лекара специјалисте код кога га је послао изабрани гинеколог. Две трећине испитаница је изјавила да је бесплатно добила преписане лекове и ињекције, а нештовише од једне четвртине испитаница је платило партиципацију (табела бр.15).

Табела бр.15 Плаћање услуга у служби за здравствену заштиту жена

Услуга	Бесплатно	Партиципација	Пуна цена	Не знам
Преглед изабраног лекара	78.6%	19.8%	0.4%	1.2%
Лекови или ињекције које пропише лекар	63.6%	27.1%	3.7%	5.6%
Преглед специјалисте код кога вас упути лекар	68.6%	24.6%	0.5%	6.3%
Кућна посета вашег лекара	54.3%	2.0%	2.5%	41.2%
Преглед бебе или малог детета у саветовалишту	81.9%	1.0%	0.0%	17.1%

Недостатак новца којим би платили преглед или лекове, као разлог неодласка лекару у протеклих годину дана навело је 7.5% испитаница и нешто је мање него у претходној години (9.1%). Више од две трећине анкетираних није било у тој ситуацији, а свака десета жена је избегла да одговори на то питање заокруживши опцију “не сећам се”.

Узимајући у обзир све наведено, 85.9% испитаница је изјавило да је веома или прилично задовољно својим лекаром, што је незнатно више него у претходној години када је било 85.5% задовољних испитаница. Процент незадовољних се смањило у односу на 2013.год - са 3.3% на 2.7% и вратио на ниво 2012.год. И проценат неодлучних се смањило са 11.3% на 10.2% (графикон бр.36). Интересантно је да се проценат веома задовољних корисница повећао за више од 15% (са 32.7% на 48.6%). Најзадовољнији радом гинеколога су анкетирани у ДЗ Нови Пазар где је 94.5% испитаница изјавило да су задовољне и веома задовољне, потом ДЗ Тутин-86.3%, а најмање задовољних је у ДЗ Врњачка Бања-62.5%. Процент задовољних и веома задовољних жена бележи пораст само у ДЗ Нови Пазар и то чак за 25%, док у осталим домовима здравља се уочава пад задовољства.

Графикон бр.36



Кад погледамо просечну оцену задовољства радом изабраног лекара у служби за здравствену заштиту жена најмања оцена је у ДЗ Врњачка Бања 3.25 ± 1.16 и то је дом здравља где имамо највећи проценат веома незадовољних пацијенткиња, а највиша 4.64 ± 0.29 у ДЗ Тутин. Посматрано у односу на претходну годину просечна оцена бележи пораст и има највишу вредност од 2009.год. (табела бр.16). То је последица значајног пораста веома задовољних пацијенткиња.

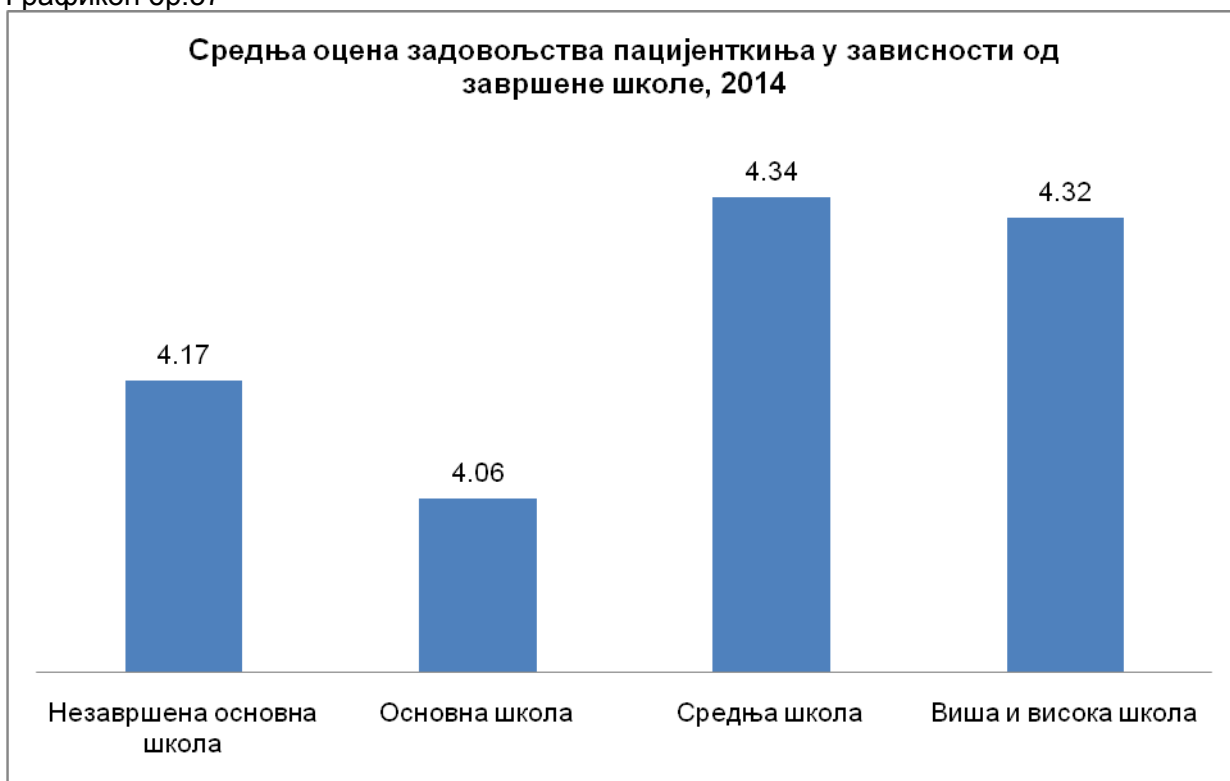
Табела бр.16. Задовољство корисника радом изабраног лекара у служби за здравствену заштиту жена исказано просечном оценом

Здравствена установа	Задовољство гинекологом					
	2009	2010	2011	2012	2013	2014
ДЗ Краљево	4.24	није рађено истраживање због земљотреса	4.26	4.58	4.21	4.17
ДЗ Нови Пазар	3.19	3.80	4.02	3.91	3.92	4.64
ДЗ Врњачка Бања	3.88	3.74	4.15	4.22	3.83	3.25
ДЗ Рашка	4.00	4.10	4.3	3.78	3.85	4.03
ДЗ Тутин	4.76	4.83	4.64	4.22	4.28	4.08
Рашки Округ	4.04	4.20	4.24	4.24	4.10	4.28
Република Србија	4.00	4.05	4.00	3.98	3.95	

Применом непараметриских статистичких тестова, установљено је да не постоји статистички значајна разлика у задовољству радом лекара према начину избора гинеколога и према материјалном стању пацијенткиња, а има према завршеној школи ($\chi^2=25.997$, $df=12$, $p=0.01$).

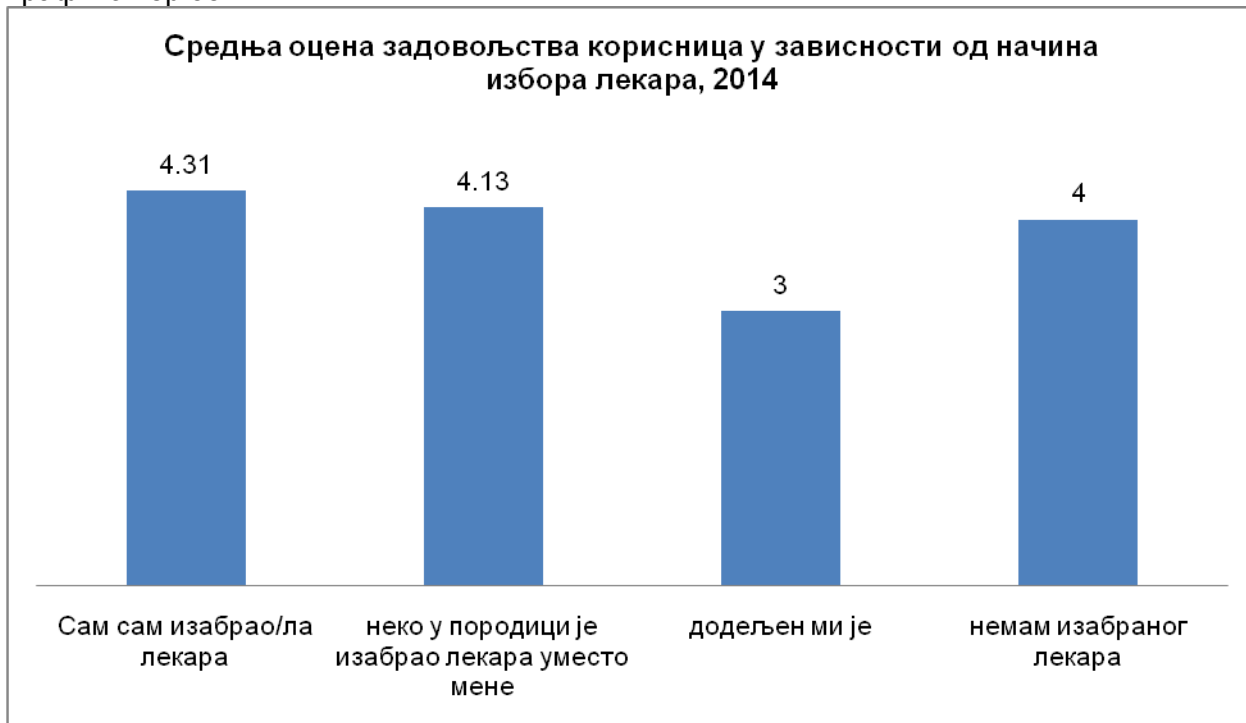
На графиконима од 37 до 41 приказане су разлике у средњим оценама за независне променљиве које утичу на степен задовољства у служби за здравствену заштиту жена. Посматрано у односу на завршену школу најзадовољније су пацијенткиње које имају средњу стучну спрему (графикон бр.37).

Графикон бр.37



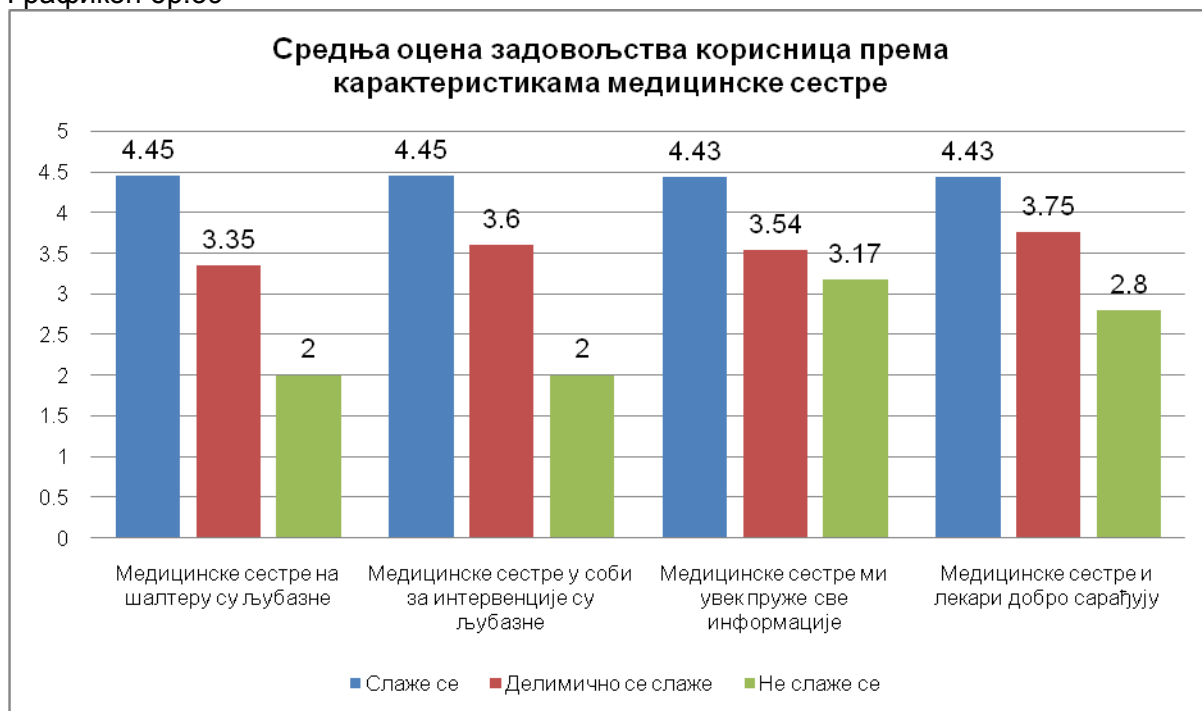
На графикону бр.38 се види да су најнезадовољније пацијенткиње који нису учествовали у избор свог лекара, тј. којима је гинеколог доделџен.

Графикон бр.38



На графикону бр. 39 се види да су задовољније испитанице који сматрају да су медицинске сестре љубазне, едуковане да пруже потребне информације пацијентима и добро сарађују са лекаром у тиму.

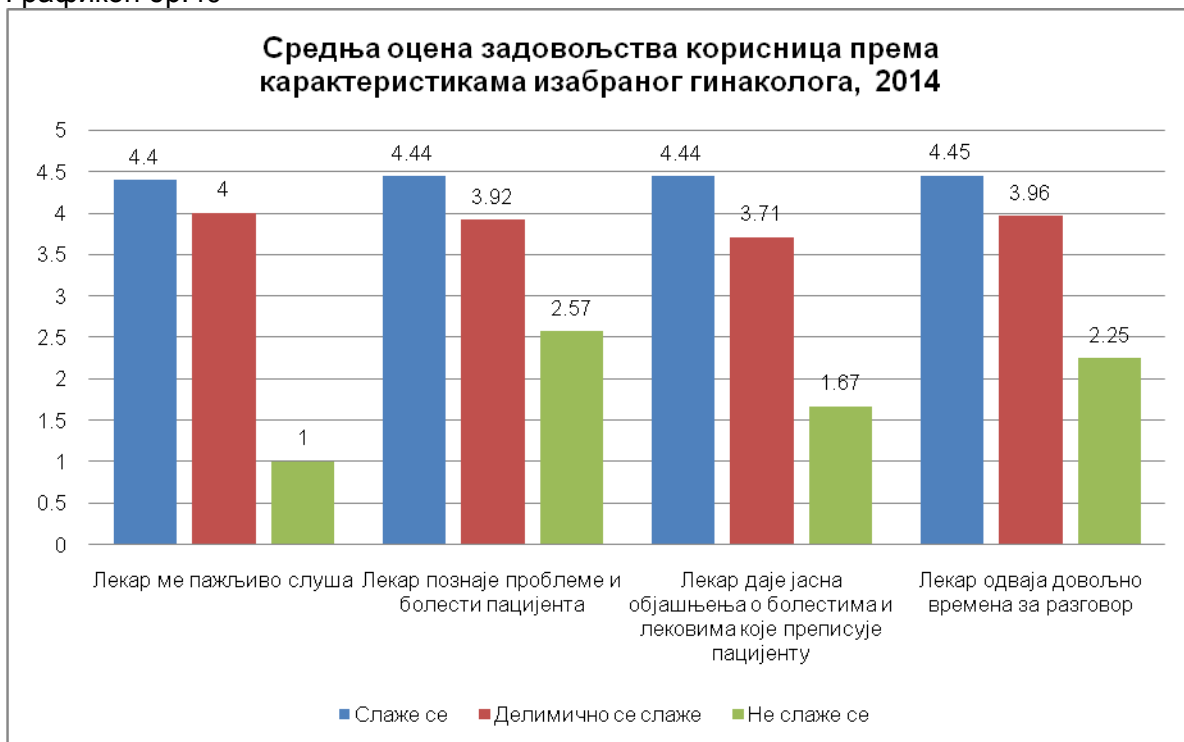
Графикон бр.39



Испитанице који су се у потпуности сложили са изјавама да лекар познаје њихове проблеме и болести, пољгиви слуша о њеним здравственим тегобама, као и да даје

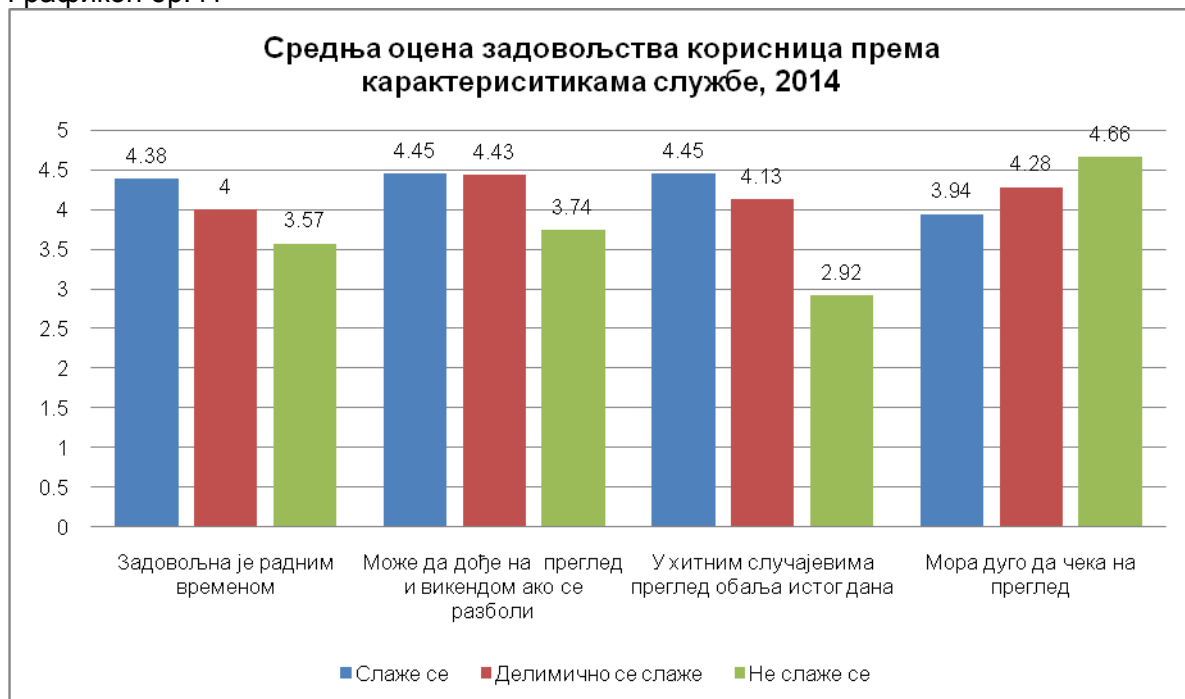
потпуне информације о здравственом стању и терапији коју прописује, су са вишим средњим оценама задовољства (графикон бр.40).

Графикон бр.40



Када се посматрају карактеристике здравствене службе, у служби за здравствену заштиту жена су задовољније пацијенткиње које у току радног времена могу да контактирају изабраног гинеколога и добију савет, могу да дођу на преглед и викендом ако се разболе, мање чекају на преглед и у хитним ситуацијама могу преглед да обаве истог дана (графикон бр.41).

Графикон бр.41

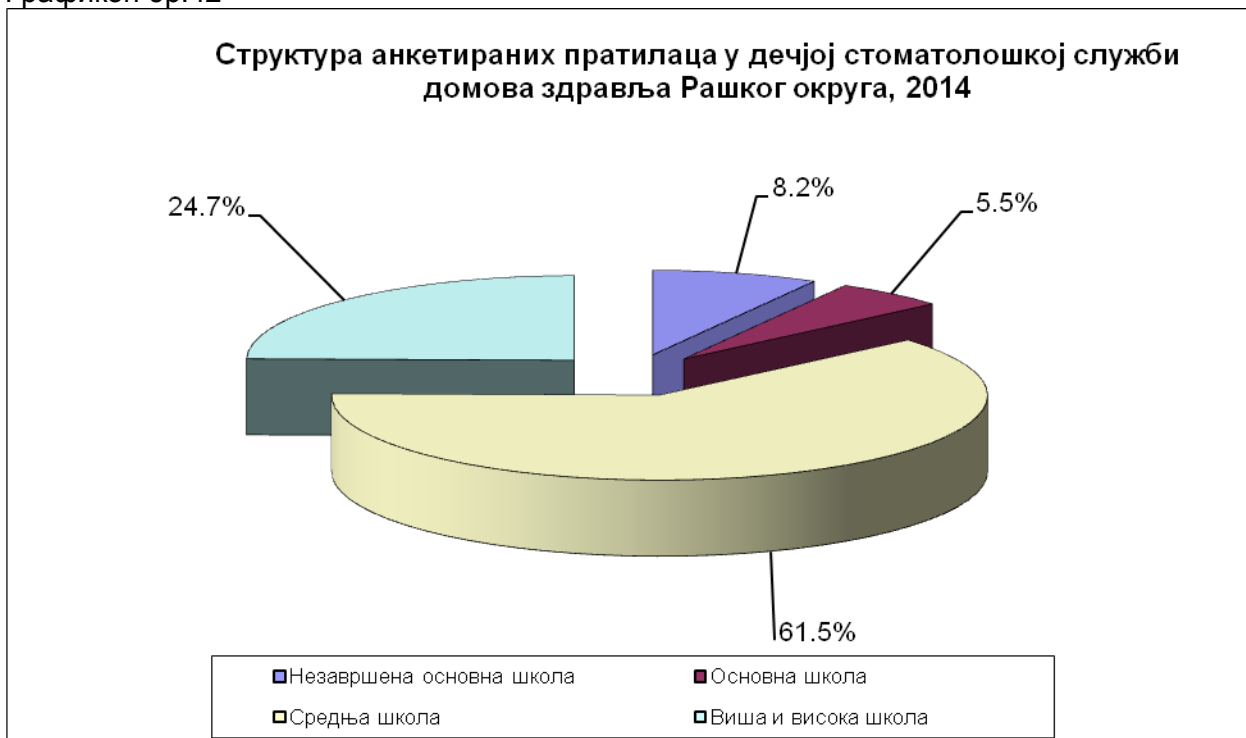


Стоматолошка здравствена заштита

У стоматолошкој служби добијен је одговор од 198 пацијента, што чини стопу одговора од 75.9% јер је подељено укупно 261 упитник. Од укупног броја пратилаца деце њих 67.2% су били женског пола, а 32.8% су особе мушког пола. Старост се креће од 16 до 54 година, при чему је 97.1% старости до 50 година. Просечна старост анкетираних пратилаца у служби за стоматолошку здравствену заштиту је 35.06 ± 8.08 године.

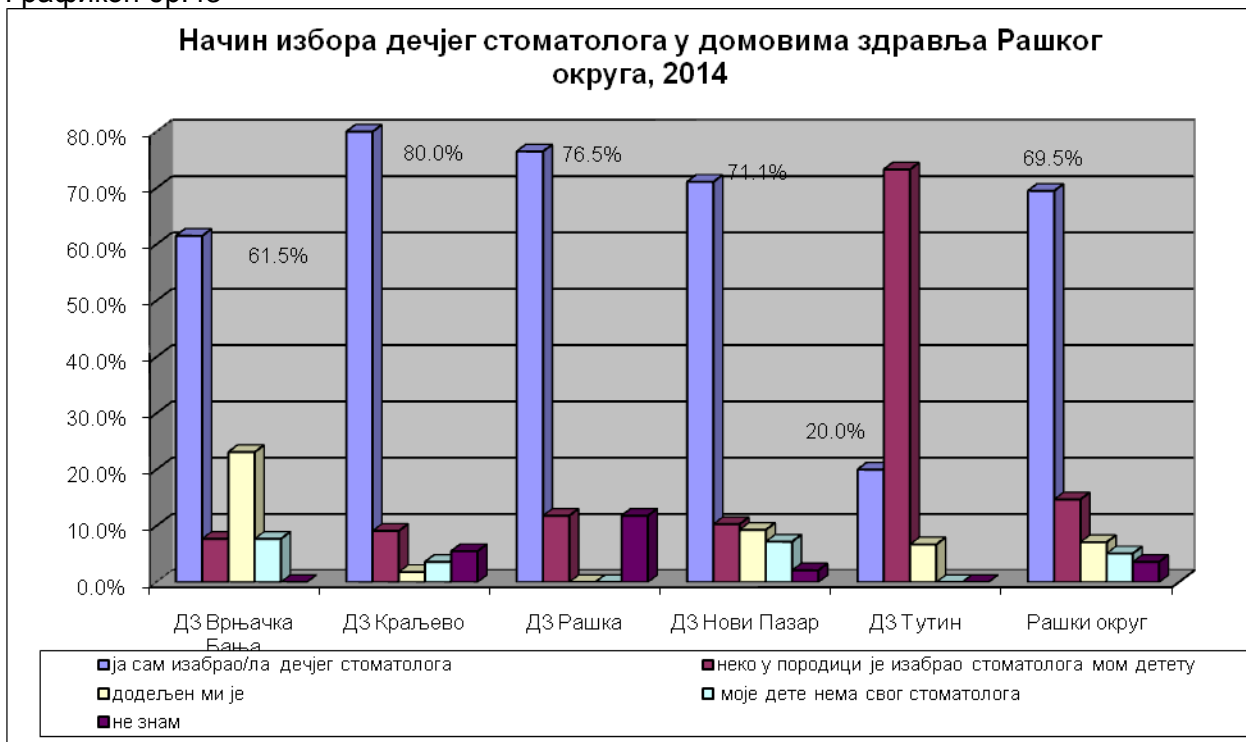
Што се тиче завршене школе највећи део анкетираних пратилаца деце има завршену средњу школу 61.5%, са завршеном основном школом је 5.5% анкетираних родитеља/старатеља, вишом и високом стручна спрема 24.7%, а без школе 8.2% (графикон бр.42).

Графикон бр.42



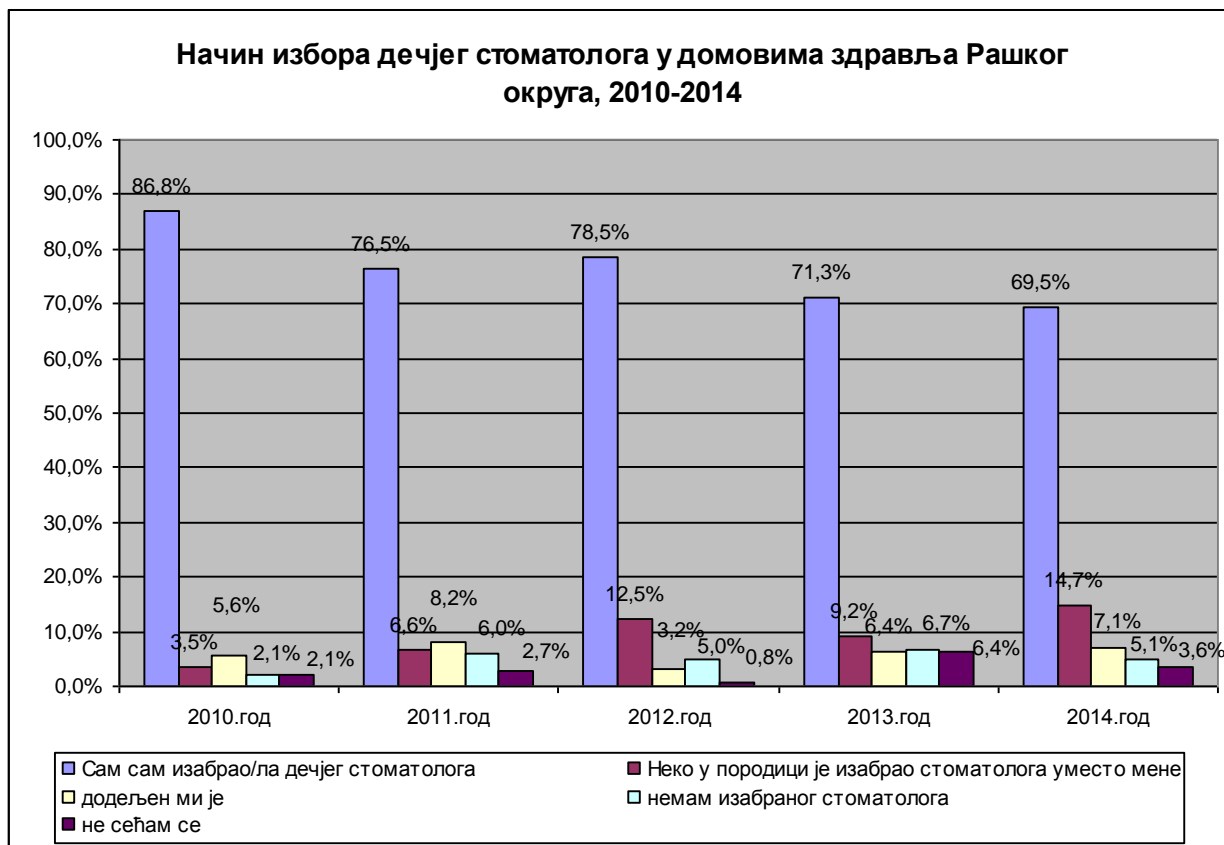
Свој материјални положај као веома лош и лош оценила је чак једна петина анкетираних што је исто као у претходној години, највећи број сматра да је осредњег имовног стања 45.2%, а добро и изузетно добро материјално стање има 32.9% испитаника што је знатно мање него у 2013.год. када је тај проценат износио 40.6% а такође и мање него у 2012.год.-35.5%. Највећи проценат родитеља је сам изабрао/ла стоматолога свом детету-69.5%, што је мањи проценат него у претходне три године истраживања када је тај проценат износио: 71.3% у 2013.год., 78.3% у 2012.год. и 76.5% родитеља у 2011.години дало такав одговор. За 14.7% деце је неко из породице изабрао стоматолога уместо родитеља, а 7.1% је изјавило да им је стоматолог додељен. 5.1% деце која су дошла за неку стоматолошку услугу нема свог стоматолога (у прошлој години тај проценат је износио 6.7%) и 3.6% пратилаца је избегло да одговори на ово питање заокруживши одговор „не знам“(графикон бр.43).

Графикон бр.43



Удео родитеља/старатеља који су сами изабрали стоматолога свом детету бележи значајан пад у последњих пет година и у овој години има најнижу вредност. Број родитеља који се ослонио на избор стоматолога од неког члана породице се повећао са 3.5% у 2010.год. на 14.7% у последњој години истраживања, а проценат оних којима је стоматолог додељен се кретао од најмање 3.2% у 2012.год. до највише 8.2% у 2011.год. (графикон бр. 44).

Графикон бр.44



Што се тиче информисаности родитеља о начину на који могу да промене изабраног стоматолога свог детета, 3.1% родитеља/старатеља мисли да то није могуће урадити што је исто као и претходне године, 15.5% не зна одговор на то питање, док остали анкетирани пратиоци знају да то могу да ураде с тим што више од једне трећине мисли да може да промени кад год хоће, а 46.9% да може једном годишње.

Изабраног стоматолога свог детета 16.5% родитеља/старатеља је већ до сада мењало, а као разлоге промене 5.2% родитеља/старатеља је навело да је стоматолог напустио ординацију, 3.1% родитеља/старатеља се преселило, 2.1% су имали неки неспоразум са стоматологом и 8.8% анкетираних су изјавили да су имали неке друге разлоге, док остали нису мењали стоматолога. Свако четврто дете има истог стоматолога мање од годину дана, једна трећина анкетираних су код истог стоматолога 1-3 године и 39.4% су код истог стоматолога више од три године, што је за око 7% више него у претходном истраживању.

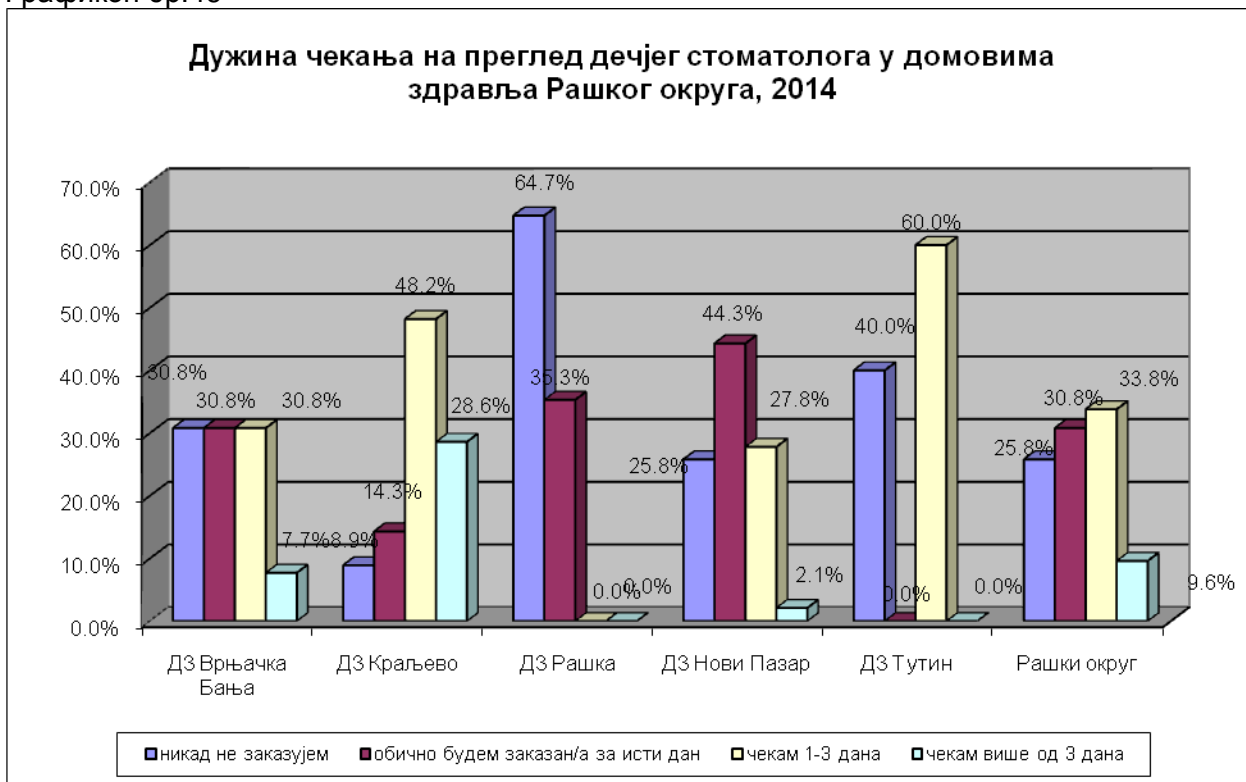
Свог стоматолога у последњих 12 месеци деца су посетила од 1 до 30 пута при чему је највећи број деце имао три посета, што је просечно износило 6.88 посета по детету у 2014.години. Другог стоматолога у овој служби посетила су деца и до 10 пута при чему је највећи број није имао ниједну посете, просечно мање од једне посете по детету и значајно је мање него претходне године. Свега 22% анкетираних је остварило од 0 до 10 посета стоматологу у приватном сектору, што је два пута мање него у ранијем истраживању када је то било 46% деце, с тим што је просечан број посета незнатно мањи него у 2013.год. Просечан број посета изабраном стоматологу бележи раст у односу на пре пет година кад је износио 6.48, док код другог стоматолога у служби осим у 2013.год. се креће мање од једне. Посете приватном сектору су ипак скромне и у складу са неповољном економском ситуацијом у земљи јер сваке године мање од 50% испитаника је имало посету код приватног стоматолога (графикон бр.45).

Графикон бр.45



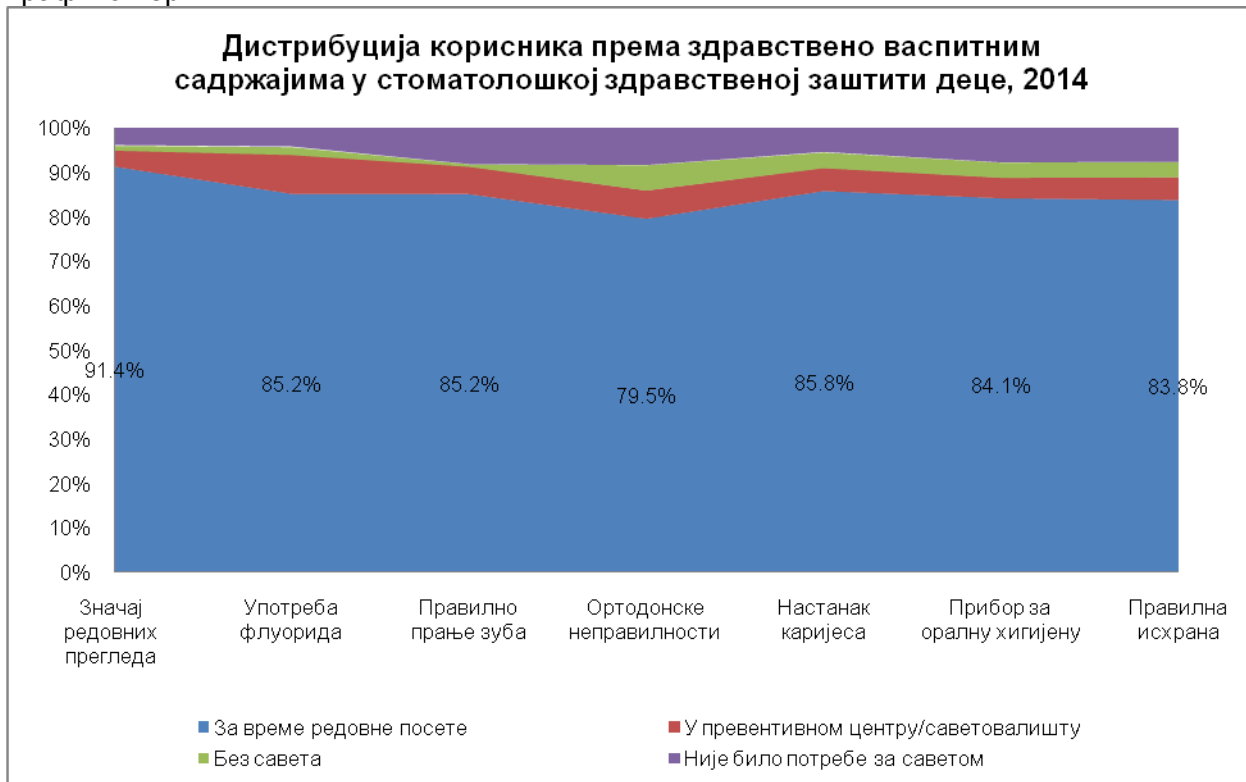
Код свог стоматолога, без заказивања одлази 25.8% анкетираних деце што је нешто мање него у претходној години-28.4%, готово сваки трећи закаже посету већ истог дана, 33.8% чека на посету 1-3 дана, а само 9.6% анкетираних чека више од три дана. Највећи проценат деце без заказивања иде стоматологу у ДЗ Рашка, потом у ДЗ Тутин док у ДЗ Краљево највећи број анкетираних чека дуже од три дана на преглед (графикон бр.46).

Графикон бр.46



У области међусобне комуникације примећује се висок степен задовољства корисника. Савете о очувању здравља уста и зуба код свог детета од стране стоматолога родитељи/старатељи добијају углавном у току редовне посете и тај проценат је порастао у односу на претходно истраживање. О значају редовних прегледа 91.4% анкетираних је са стоматологом разговарало при редовној посети, о употреби флорида 85.2%, правилном прању зуба-85.2%, ортодонским неправилностима-79.5%, настанку каријеса-85.8%, прибору за оралну хигијену-84.1% и о правилној исхрани 83.8%. Нешто је мањи проценат родитеља који су изјавили да савете о оралном здрављу њихове деце добијају при редовној посети изабраном стоматологу, у односу на претходну годину (графикон бр.47).

Графикон бр.47



Да је стоматолог упознат са проблемима и болестима које има њихово дете сматра 90.6% анкетираних, а 75.8% родитеља/старатеља се слаже са изјавом да стоматолог одваја довољно времена да разговара са пратиоцима и децом. Квалитетом објашњења о интервенцијама које стоматолог планира код њиховог детета задовољно је 91.3% анкетираних, док се са том изјавом не слаже само 1.7% родитеља/старатеља, а кад њихово дете има проблема са здрављем уста и зуба 95.7% родитеља/старатеља који су учествовали у анкетирању води дете на преглед код изабраног стоматолога. Посматрано у односу на претходну годину уочава се пораст задовољства по свим питањима која се односе на рад изабраног стоматолога.

Следећа група питања се односи на организацију рада стоматолошке службе и анкетирани родитељи/старатељи највеће примедбе имају код дужине чекања на преглед и могућности остваривања стоматолошке здравствене заштите викендом, јер 8.6% анкетирани сматра да чека дуго на преглед у чекаоници мада је тај проценат значајно мањи него у претходној години истраживања за готово 20%. Мање од половине испитаника се слаже са изјавом да може за викенд да оствари посету изабраном стоматологу док се сваки пети не слаже са таквом изјавом (више него у претходној години када је то био сваки десети родитељ). Радним временом је задовољно 88.4% анкетираних, доступношћу стоматолошке здравствене заштите деци са посебним потребама-80.7%, љубазношћу особља на шалтеру 78.9%, 83.4% анкетираних има довољно места за седење у чекаоници и 91.0% испитаника у хитним случајевима може да обави стоматолошку услугу истог дана. Да постоји кутија за жалбе и примедбе зна 81.3% родитеља/старатеља, што је близу 5% боље него у 2013. години када је 75.8% анкетираних родитеља/старатеља било упознато са постојањем кутије/књиге за жалбе и примедбе.

Када је у питању сарадња са педијатром уочава се повећање процента анкетираних којима је педијатар дао информације о одржавању оралног здравља у односу на претходне године истраживања. Наиме више од две трећине анкетираних пратиоца је изјавило да му је педијатар објаснио важност здравља уста и зуба њиховог детета-67.8%

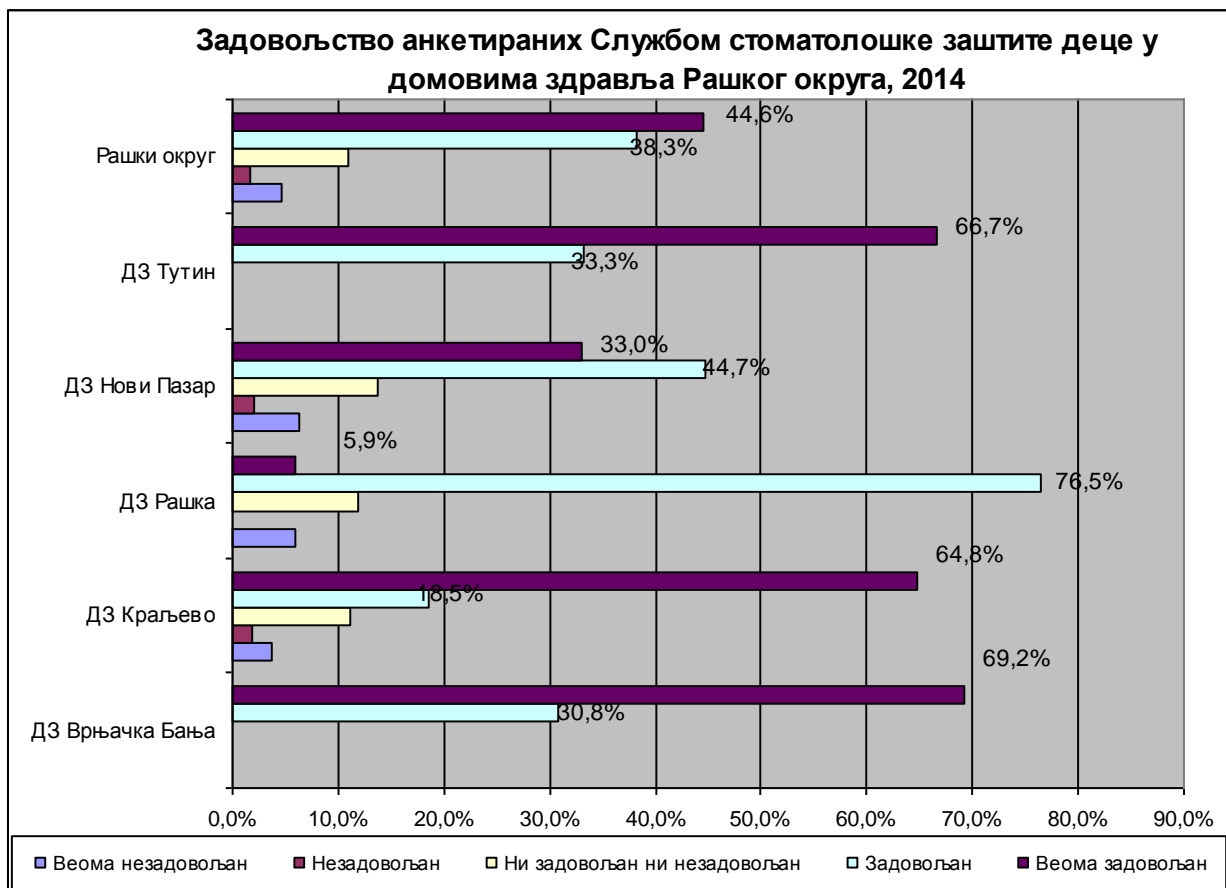
(у 2013.год. тај проценат је износио 60.2%, а у 2012. 65.0%), а више од половине да им је саветована употреба флуор препарата-55.1%-за 5.5% више него у претходној години. Сарадња дечјег стоматолога и стоматолошке сестре је за већину испитаника добра-89.4%, а половина анкетираних је изјавило да им је понекад довољно да разговарају само са стоматолошком сестром и да им није потребна посета стоматологу.

За највећи број испитаника преглед код изабраног стоматолога је бесплатан-99.5%, као и пломбе-93.1%, пуну цену за ортодонтски апарат-протезу морало је да плати само 0.6% испитаника (у 2013.год. 3.4%, 2012.год. 3.6%, 2011.години је било 2.1%, а 2010.години 6.9%) и исто толико за лечење зуба. Посматрано у односу на претходу годину значајно већи проценат корисника има бесплатне услуге стоматолога.

Своје дете код стоматолога, због недостатка новца није одвело 5.2% анкетираних што је мање него у 2013.години, док 13.6% родитеља није могло да се сети такве прилике.

Сагледавши сва наведена питања радом Службе стоматолошке заштите деце је веома задовољано и задовољно 82.9% анкетираних пацијента што је за готово 7% више него у претходној години када је тај проценат износио 76.2%, али и даље мање него у 2012.год.-92.4% (графикон бр.48). Процент незадовољних корисника се смањио са 14.0% на 6.3% што је довело до повећања просечне оцене задовољства анкетираних Службом стоматолошке заштите деце. Најзадовољнији су анкетирани у ДЗ Врњачка Бања и ДЗ Тутин, а најмање задовољних је у ДЗ Нови Пазар 77.7%. Посматрано у односу на претходну годину у свим домовима здравља је дошло до повећања задовољства корисника радом ове службе.

Графикон бр.48



Просечна оцена задовољства радом Службе стоматолошке заштите деце на Рашком округу у 2014.год. износи 4.17 ± 1.007 (табела бр.17).

Табела бр.17. Задовољство корисника радом стоматолога исказане просечном оценом

Здравствена установа	Задовољство радом стоматолога					
	2009	2010	2011	2012	2013	2014
ДЗ Краљево	4.53	није рађено истраживање због земљотреса	4.26	4.59	4.08	4.39
ДЗ Нови Пазар	3.43	4.36	4.10	4.10	3.94	3.96
ДЗ Врњачка Бања	3.88	4.40	4.60	4.76	4.27	4.69
ДЗ Рашка	4.41	3.61	4.09	4.28	3.38	3.76
ДЗ Тутин	4.46	4.33	4.86	4.93	4.07	4.67
Рашки Округ	4.15	4.26	4.25	4.39	3.95	4.17
Република Србија	4.14	4.31	4.20	4.16	4.14	

Применом непараметриских статистичких тестова, установљено је да не постоји статистички значајна разлика у задовољству радом стоматолога према полу, начина избора стоматолога и према завршеној школи, а има у односу на материјални положај ($\chi^2=34.584$, дф=16, $p=0.005$).

На графиконима 49 и 50 приказане су разлике у средњим оценама за независне променљиве које утичу на степен задовољства у служби за стоматолошку здравствену заштиту деце.

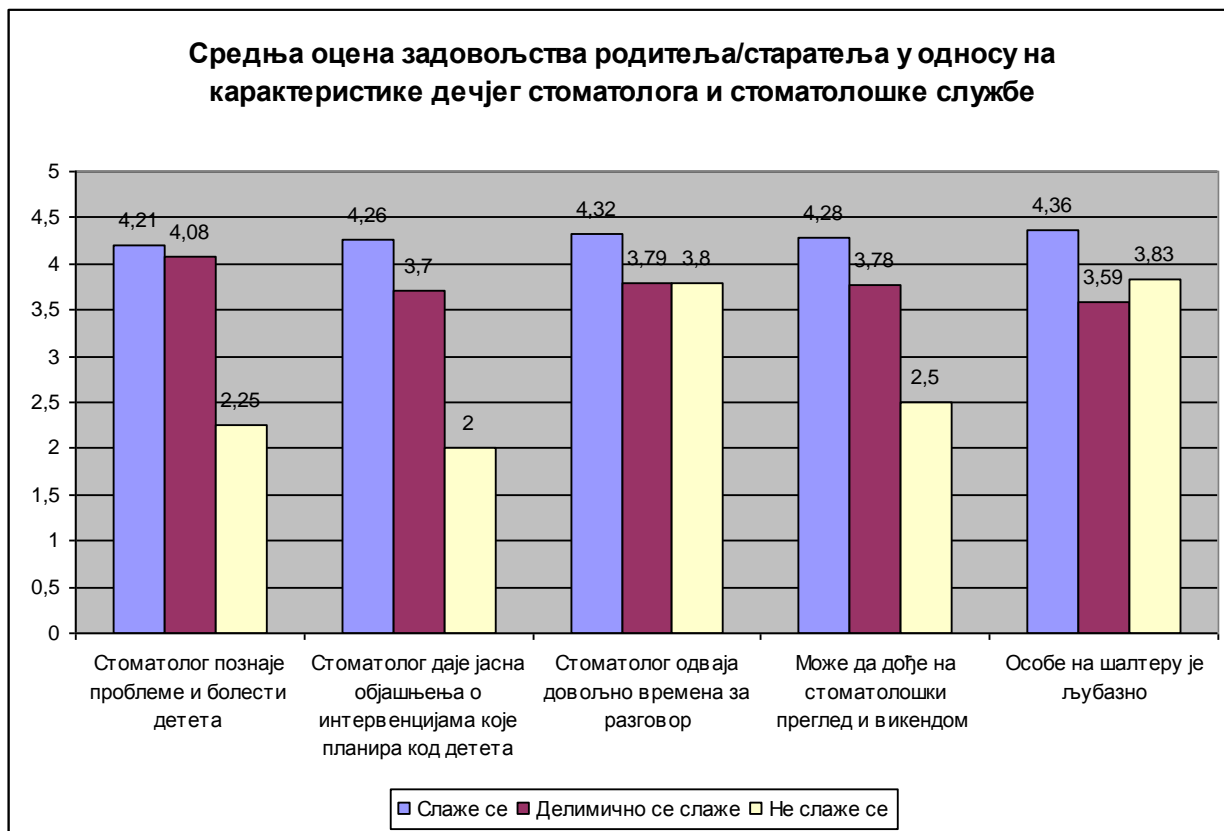
На графикону бр.49 се види да су најзадовољнији родитељи/старатељи који су учествовали у избор стоматолога свом детету.

Графикон бр.49



Родитељи/старатељи који су се у потпуности сложили са изјавама да лекар познаје проблеме и болести његовог детета, као и да даје потпуне информације о интервенцијама које планира код његовог детета и за то издваја довољно времена, су са вишим средњим оценама задовољства. Када се посматрају карактеристике здравствене службе, у служби за стоматолошку здравствену заштиту деце су задовољнији родитељи/старатељи који могу да доведу дете на преглед и викендом ако је потребно и за које је особље на шалтеру било љубазно (графикон бр.50).

Графикон бр.50



Специјалистичко консултативне службе интерне медицине у домовима здравља Рашког округа

И у овој години је вршено анкетање корисника у специјалистичко консултативној служби интерне медицине у домовима здравља који организационо имају ову јединицу у примарној здравственој заштити. За разлику од ранијих истраживања само мали домови здравља (који покривају територију са мање од 50000 становника) организационо имају специјалистичко консултативну службу интерне медицине. Стопа одговора је износила 83.3% јер је од 54 пацијента који су прихватили да учествују у анкетирању 01.12.2014.год. анкету попунило 45 пацијента. Ове године међу анкетиранима је први пут већа заступљеност особа мушког пола (жене 45.2%, а мушкарци 54.8%). Старост прегледаних пацијената се креће од 34 до 85 године са просечном старошћу 58.64 ± 13.29 година (мушкарци су просечне старости 59.13 ± 13.62 а жене 56.79 ± 12.95) с тим што је нешто више од половине анкетираних старости до 65 година.

Што се тиче завршене школе, нешто више од трећине анкетираних је завршио средњу школу – 38.6%, 34.3% је оних са завршеном основном школом, 13.6% испитаника има незавршену основну школу и исто толико је са завршеном вишом и високом школом (графикон бр.51).

Графикон бр.51



Свој материјални положај као лош оценило је 12.8% анкетираних што је значајно мање него претходне године када је то био сваки четврти анкетирани пацијент, као осредњи 59.1% а као веома добар и добар 34.1% испитаника.

Код сета питања која сагледавају задовољство пацијената организацијом рада специјалистичко-консултативне службе у делу који се односи на заказивање и реализацију самог прегледа, учева се висок степен задовољства корисника. Пацијенти су најзадовољнији како добијају инструкције о датуму, времену и месту прегледа и љубазношћу и професионалношћу особља које врши заказивање прегледа, а најмање задовољни временом чекања од тренутка заказивања до термина прегледа и удобношћу чекаоница (табела бр.18). У односу на претходну годину, не примећује се значајна разлика у задовољству код већине питања која се односе на организацију рада специјалистичке службе интерне медицине. Опште је познато да у малим домовима здравља се најчешће не заказују прегледи у специјалистичко-консултативним службама веће се сви пацијенти који се јаве на преглед током дана и приме.

Табела бр.18 Задовољство анкетираних организацијом рада специјалистичко-консултативне службе

Карактеристика	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Могућност телефонског заказивања	4.7%	2.3%	4.7%	32.6%	55.8%
Време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа	4.4%	0.0%	4.4%	35.6%	55.6%
Љубазност и професионалност особе која врши заказивање	4.4%	0.0%	2.2%	31.1%	62.2%
Добијање инструкције о датуму, времену и месту прегледа	4.4%	2.2%	2.2%	26.7%	64.4%
Време чекања у чекаоници	4.4%	0.0%	4.4%	28.9%	62.2%
Објашњење евентуалног кашњења вашег термина	4.4%	2.2%	4.4%	28.9%	60.0%

Чистоћа и подобност чекаонице	4.4%	0.0%	4.4%	33.3%	57.8%
-------------------------------	------	------	------	-------	-------

Посматрајући кроз средњу оцену задовољство испитаника организацијом рада специјалистичко-консултативних служби интерне медицине у примарној здравственој заштити бележи пад у односу на пре пет година. У односу на 2010.год. најмање смањење просечне оцене задовољства је код могућности телефонског заказивања прегледа -0.09, до највише -0.18 код добијања инструкција о датуму, времену и месту прегледа (табела бр.19)

Табела бр.19 Задовољство анкетираних организацијом рада специјалистичко-консултативне службе, 2010-2014

Карактеристика	2010	2011	2012	2013	2014
Могућност телефонског заказивања	4.42	4.43	3.5	4.33	4.33
Време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа	4.51	4.52	4.0	4.43	4.38
Љубазност и професионалност особе која врши заказивање	4.62	4.67	4.61	4.65	4.47
Добијање инструкције о датуму, времену и месту прегледа	4.62	4.67	4.54	4.6	4.44
Време чекања у чекаоници	4.58	4.43	4.28	4.4	4.44
Објашњење евентуалног кашњења вашег термина	4.49	4.55	4.45	4.57	4.38
Чистоћа и подобност чекаонице	4.51	4.41	4.17	4.59	4.4

Када посматрамо број посета овој специјалистичкој служби највећи број испитаника је у последњих годину дана интернисту посетио једном и четири по 20.0%, потом две и три посете-15.6%, док највећи број посета остварених овој служби имала су два пацијента и то чак 20. Просечан број посета по анкетираном пацијенту специјалисти интерне медицине износи 4.08 што је мање него у претходној години када је просечан број посета износио 4.41 по пацијенту. У другим специјалистичко консултативним службама број посета се креће од ниједне до 30, при чему шест испитаника није имало ниједну посету другој специјалистичкој служби у последњих 12 месеци, за 17 пацијената нема податак, а од преосталих испитаника око половина је имала до четири посете, тако да је просечан број посета 2.93 по испитанику, што је мање него прошле године-4.88 посете. Од укупног броја анкетираних нешто више од половине или није посетило лекара специјалисту у приватном сектору или није дало податак о посети-55.6% што је мање него у 2013.години када је тај проценат био 61.7%, а осталих 44.4% је остварило од 1 до 5 посета, највећи проценат две посете у последњих 12 месеци-20.0%.

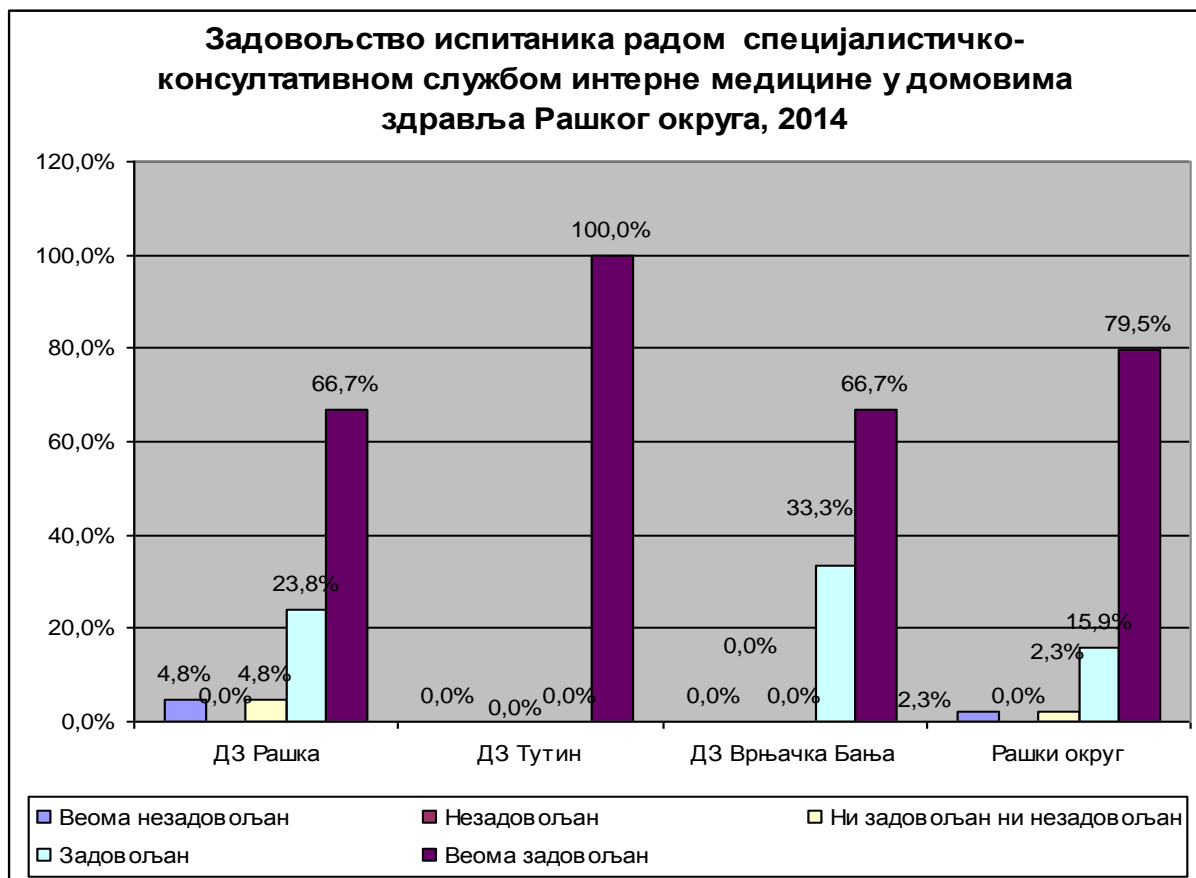
88.6% испитаника су своју посету лекару у специјалистичко консултативној служби реализовали истог дана без заказивања (у два дома здравља ДЗ Тутин и ДЗ Врњачка Бања и сви прегледани пацијенти) 9.1% је на преглед чекало мање од 7 дана, а 2.3% пацијената 15-30 дана, а нико дуже од једног месеца.

Када се посматрају аспекти квалитета пружене услуге од стране лекара специјалисте, први пут се дешава да су сви пацијенти у потпуности задовољни свим карактеристикама рада специјалистичке интернистичке службе које се односе на рад лекара и другог особља, као и на организационе карактеристике службе.

За преко 95% анкетираних преглед лекара специјалисте интерне медицине је бесплатан, а 4.5% је платило партиципацију и ниједан пацијент није платио пуну цену прегледа.

Радом лекара специјалисте задовољно је 95.4% што је више него претходних година, изузев 2011.год.: 90.9% у 2013.год., 91.3% у 2012.год., 98.0% у 2011.год., 94.3% у 2010.год., 2.3% је неодлучних, ниједан анкетирани пацијент се није изјаснио као незадовољан, а 2.3% је било веома незадовољних (графикон бр.52). Највећи проценат задовољних пацијената радом специјалисте је у ДЗ Тутин и ДЗ Врњачка Бања где су сви пацијенти задовољни и веома задовољни, а најмањи у 90.5% ДЗ Рашка. Ипак морамо напоменути да је број анкетираних корисника мали у свим домовима здравља и креће се од 6 у ДЗ Врњачка Бања до 22 у ДЗ Рашка, што доводи у питање валидност добијених резултата.

Графикон бр.52



Просечна оцена задовољства радом лекара специјалисте на Рашком округу у 2013.год. износи 4.70 ± 0.11 (табела бр.19), бележи пораст у односу на претходне године и и једина је служба која има просечну оцену већу од 4.5.

Табела бр.19. Задовољство корисника радом лекара специјалисте у специјалистичкој служби исказане просечном оценом

Здравствена установа	Задовољство радом лекара специјалисте					
	2009	2010	2011	2012	2013	2014
ДЗ Краљево	3.88	није рађено истраживање због земљотреса	4.77	Служба пребачена на секундарни ниво		
ДЗ Рашка	4.29	4.61	4.53	4.08	4.0	4.48
ДЗ Тутин	4.96	5.0	5.0	5.0	4.94	5.0
ДЗ Врњачка Бања	3.57	3.57	4.52	4.38	3.5	4.67

Рашки Округ	4.37	4.64	4.73	4.41	4.39	4.7
Република Србија	4.35	4.34	4.13	4.28	4.07	

Применом непараметриских статистичких тестова, као и ранијих година, не постоји статистички значајна разлика у задовољству корисника ни према полу, ни према завршеној школи, као ни према материјалном положају.

ЗАКЉУЧАК

На основу резултата истраживања задовољства корисника радом здравствених установа примарне здравствене заштите у државној својини у 2014.год., као и поређењем са резултатима из претходне године, може се закључити следеће:

Испитивање задовољства корисника је постала континуирана активност у оквиру унапређења квалитета рада здравствених установа. Број обрађених упитника је нешто нижи него у претходној години, а стопа одговора је, на укупном нивоу, највиша у последњих пет година. Промена метода уноса података није довела до значајних промена резултата истраживања.

Служба опште медицине

У служби опште медицине је у последњих пет година је дошло до смањења удела пацијената са незавршеном основном школом и пораста испитаника са вишом и високом стручном спремом. У последњој години истраживања је најмањи проценат испитаника са веома лошим и лошим материјалним стањем. Највећи проценат испитаника сам бира свог лекара и кроз петогодишњи период нема значајне промене, креће се нешто више од две трећина анкетираних. И у овој години је удео анкетираних пацијената који немају свог изабраног лекара нешто изнад 2%, при чему је 17.7% испитаника било у прилици да замени изабраног лекара. Просечан број посета изабраном лекару бележи пад већ другу годину за редом и има најмања је вредност у последњих пет година. Просечан број посета другом лекару у истој служби такође бележи пад али и даље има већу вредност него пре пет година. Просечан број посета приватном сектору у односу на прошлу годину бележи пад и има поново мању вредност од једне посете као што је било пре пет година. Посматрано на укупном нивоу просечан број посета лекару у државном и приватном сектору је нешто више од 9 посета што је мање него у претходне две године, али више него у 2011.год. Када је у питању дужина чекања, уочава се смањење процента корисника који заказују посету изабраном лекару за исти дан, као и смањење оних који чекају 1-3 и дуже од три дана. Највећи проценат испитаника савете о здравим стиливима живота добија при редовној посети, са смањењем броја корисника који су изјавили да им ти савети нису потребни. Повећан је проценат задовољних испитаника комуникацијом унутар тима лекар-медицинска сестра, повећан је проценат задовољних карактеристикама лекара као и проценат пацијената којима је здравствена заштита бесплатна. Посматрано у односу на прошлогодишње истраживање на окружном нивоу се уочава пораст задовољства корисника за око 3% али и даље мање него пре пет година. Просечна оцена задовољства је порасла са 3.83 на 3.85. Као и ранијих години постоји статистички значајна разлика у задовољству корисника радом службе опште медицине у односу на начин избора лекара при чему су задовољнији испитаници који су сами изабрали лекара у овој служби. Такође су задовољнији пацијенти који сматрају да су медицинске сестре љубазне, едуковане да пруже потребне информације пацијентима и добро сарађују са лекаром у тиму, затим они који сматрају да лекар познаје његову личну ситуацију, проблеме и болести и даје потпуне информације о здравственом стању и терапији коју прописује су са вишим средњим оценама задовољства. У односу на организацију здравствене службе, задовољнији су пацијенти који у току радног времена могу да контактирају изабраног лекара и добију савет, краће чекају на преглед и у хитним ситуацијама могу преглед да обаве истог дана.

Служба за здравствену заштиту деце и омладине

И у служби за здравствену заштиту деце дошло је до смањења удела родитеља/старатеља са незавршеном основном школом и пораста испитаника са вишом и високом стручном спремом. И даље је висок проценат родитеља/старатеља који сами бирају педијатра свом детету, али је тај проценат нешто мањи него у претходној години. Дошло је до повећања квалитета информисаности родитеља/старатеља о могућности да промене изабраног педијатра у односу на претходну годину. Просечан број посета изабраном педијатру се повећао на просечно преко 8 посета, а другом лекару у служби за здравствену заштиту деце се смањило у односу на 2013.год. Посете лекару у приватној пракси бележе пад и има вредност од 0.5 посета по кориснику. Посматрано на укупном нивоу просечан број посета код анкетираних деце је преко 11 и значајно више него пре пет година када је та вредност била тек нешто изнад 7 посета. Информације о здравим стилевима живота већина анкетираних пацијената добија током редовне посете. Посматрајући у односу на претходну годину примећује се пад броја родитеља који су изјавили да њиховој деци није било потребе давати савете о томе како да остану здрави, као и родитеља/старатеља који су изјавили да њиховој деци нису дати савети о здравим стилевима живота. Код организације рада службе за здравствену заштиту деце корисници су најзадовољнији радним временом, могућношћу прегледа и викендом, а смањило се проценат оних који сматрају да дуго чекају на преглед. Број анкетираних родитеља/старатеља који не зна да постоји књига/кутија за жалбе и примедбе се смањило за око 3%. Посматрано у односу на претходно истраживање повећао се проценат задовољних корисника службом за здравствену заштиту деце за близу 10%, што је довело и до повећања просечне оцене задовољства са 3.87 на 4.1 и највећа је вредност у последњих пет година. Просечна оцена задовољства родитеља/старатеља расте са порастом материјалних прохода, љубазношћу медицинских сестара, бољим објашњењима од стране и педијатра и сестре у тиму о болестима детета и терапији коју преписују.

Служба за здравствену заштиту жена

У служби за здравствену заштиту жена, посматрано у односу на 2013.годину није дошло је промене броја корисница које су саме изабрале гинеколога. Ово је служба у којој је највећи проценат испитаница које су саме изабрале свог лекара и који се одржава на нивоу преко 90% у последњих пет година истраживања. Просечан број посета гинекологу у државном сектору по анкетираној жени се смањило са 5.5 на 5.1, и то тако што се број посета свом изабраном гинекологу повећао, а смањило просечан број посета другом гинекологу у служби. Просечан број посета приватном гинекологу у 2014. години бележи незнатан пораст али је и даље мање од једне посете. Код области комуникације са изабраним гинекологом, као и претходних година, пацијенткиње су најзадовољније чињеницом да их њихов изабрани гинеколог пажљиво слуша и даје добре информације о болестима и лековима које им преписује, а најмање са познавањем своје личне ситуације од стране гинеколога. Што се тиче организације рада службе, испитанице су најзадовољније радним временом и могућношћу да у хитним ситуацијама обаве преглед истог дана. Дошло је до значајног пада броја испитаница које не знају да постоји кутија/књига за жалбе и примедбе, са 11.6% на 4.8% пацијенткиња. У 2014.години не бележи се значајна промена у проценту задовољних и веома задовољних корисница радом службе за здравствену заштиту жена, али је због смањења процента незадовољних и повећања процента веома задовољних за 15%, већа средња оцена задовољства и има највишу вредност у последњих пет година. Средња оцена задовољства расте са порастом поверења између изабраног лекара и пацијенткиње јер су задовољније пацијенткиње које су саме изабрале свог гинеколога, сматрају да он познаје његову личну ситуацију и издваја довољно времена да пажљиво саслуша све њене здравствене проблеме.

Стоматолошка здравствене заштита

Удео родитеља/старатеља који су сами изабрали стоматолога свом детету бележи значајан пад у последњих пет година и у овој години има најнижу вредност. Просечан број посета стоматологу се повећао са 6.05 на 6.88 посету по детету, број посета другом стоматологу у служби се смањио са просечно две посете на једну посету, а приватног стоматолога је посетило 22% анкетираних деце. На укупном нивоу просечан број посета стоматологу се повећао у последњих 5 година са 7.54 на 8.14 при чему расте поверење и одласци изабраном стоматологу док су посете приватном сектору скромне и у складу са економском ситуацијом. Процент родитеља/старатеља који одводе дете стоматологу без заказивања је нешто мањи него претходне године, док је проценат анкетираних који чека дуже од 3 дана значајно смањен и износи 9.6%. Код области међусобне комуникације са стоматологом порастао је проценат родитеља/старатеља који добијају савете о унапређену оралног здравља при редовној посети стоматологу. Када је у питању организација рада стоматолошке службе анкетирани родитељи/старатељи највеће примедбе имају код дужине чекања на преглед и могућности остваривања стоматолошке здравствене заштите викендом. Посматрано у односу на 2013.годину проценат задовољних и веома задовољних радом изабраног стоматолога се повећао за готово 7%, а проценат незадовољних смањио са 14.0% на 6.3%, што је резултирало и повећању просечне оцене са 3.95 на 4.17. Посматрано кроз средњу оцену, задовољство родитеља/старатеља је веће уколико не заказују преглед, изабрани стоматолог даје јасна објашњења о интервенцијама које планира код детета и уколико постоји добра сарадња у тиму.

Специјалистичка служба интерне медицине

У области организације рада специјалистичке интернистичке службе не запажа се промена задовољства код већине питања. Уочава се пораст задовољства код аспекта који се односи на време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа, за 4.5% и времена чекања у чекаоници-4.4%. Опште је познато да у малим домовима здравља се најчешће не заказују прегледи у специјалистичко-консултативним службама већ се сви пацијенти који се јаве на преглед током дана и приме. Када посматрамо број посета овој специјалистичкој служби највећи број испитаника је у последњих годину дана интернисту посетио једном и четири пута по 20.0%, а потом два и три 15.6%, док је специјалисту у другој служби и у приватном сектору посетио сваки други анкетирани пацијент. Процент задовољних и веома задовољних се повећао са 90.9% на 95.4%, неодређених је било тек 2.3%, а проценат незадовољних пао са 9.1% на 2.3% тако да је и просечна оцена задовољства корисника већа и износи 4.70.

Ако је постављена препорука о достизању одличне средње оцене задовољства (4.5) на укупном нивоу здравствених установа Рашког округа резултати показују да је остварена у специјалистичкој интернистичкој служби примарне здравствене заштите. Посматрано у односу на претходну годину уочава се пораст просечне оцене у свим службама примарне здравствене заштите, тако да је у служби за здравствену заштиту деце и омладине, служби за здравствену заштиту жена и специјалистичкој интернистичкој служби просечна оцена задовољства највиша у последних пет година.

Ови резултати треба да дају смернице за планирање у области унапређења квалитета јер, иако на задовољство пацијената утичу бројни фактори попут веровања, личних очекивања и ставова, уочава се да на пораст задовољства ипак највећи утицај има интеракција пацијент/здравствени систем који представљају кадровски ресурси установа, односно изабрани тимови. Уз задовољавајућу организацију здравствене службе, љубазне сестре на шалтеру и у интервенцијама, стрпљивог лекара који даје информације пацијету о болести и потребној терапији, без значајног повећања трошкова у систему здравствене заштите добићемо задовољног пацијент спремног на сарадњу, сигурног да ће добити праву услугу, на прави начин и у право време.