

Завод за јавно здравље Краљево

**ИСТРАЖИВАЊЕ ЗАДОВОЉСТВА  
КОРИСНИКА ПРИМАРНОМ ЗДРАВСТВЕНОМ  
ЗАШТИТОМ НА ТЕРИТОРИЈИ КОЈА ЈЕ У  
НАДЛЕЖНОСТИ ЗЈЗ КРАЉЕВО У  
2016.ГОДИНИ**

Извештај припремила  
Др Марија Божовић

Информатичка припрема података  
Ивана Савићевић, здравствени статистичар

Краљево, мај 2017

## ИСТРАЖИВАЊЕ ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ НА ТЕРИТОРИЈИ ФИЛИЈАЛЕ КРАЉЕВО У 2016.ГОДИНИ

Процена задовољства корисника је један од основних елемената унапређења квалитета рада здравствених установа и предуслов квалитетне здравствене заштите, а представља меру става пацијента према лекару, систему здравствене заштите и добијене медицинске неге. Иницијатива за добијање информација о задовољству корисника код нас потиче од Министарства здравља. То је разумљиво, јер у системима обавезног здравственог осигурања установе немају интерес да добију одговор на питање колико је задовољство 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 повећања квалитета услуга и медицинских третмана, хуманости, боље информисаности, смањења 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 се већ читаву деценију 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 достављали Заводу за јавно здравље Краљево где је вршен унос и потом обрада података. Ове године је унос рађен on line, у електронску базу података, али је унос података такође одрађен у ЗЈЗ Краљево.

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 моћи ћемо 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, ову врсту истраживања требало би обављати у тренутку када корисник није завистан од здравственог система. То у нашим условима није изводљиво, због трошкова, па се истраживање обавља по завршетку лечења.

У домовима здравља који припадају филијали Краљево анкетирање је обављено 28. новембра 2016.год. у координацији са Заводом за јавно здравље Краљево. Од прошле године анализу задовољства корисника примарном здравственом заштитом радимо само за ДЗ Краљево, ДЗ Рашка и ДЗ Врњачка Бања. Сходно томе, има смисла поредити податке из 2015. и 2016. године, док поређење података за претходних пет година неће бити валидно за доношење било каквих закључака, јер се односило на све установе примарне здравствене заштите са територије Рашког округа. Истраживање је спроведено у следећим службама:

- ✚ Општа медицина и медицина рада где је било 1339 пацијената, подељено 878 упитника, а вратило се 521 исправних упитника, стопа одговора износи 59.3%;

- ✚ Здравствена заштита деце и омладине – прегледано 973 пацијената, подељено 700 упитника, а вратило се 576 исправних упитника, што је 82.3%;
- ✚ Здравствена заштита жена – прегледано је 196 пацијенткиња, подељен 181 упитник, а вратило се 126 исправних упитника, што је 69.6%;
- ✚ Стоматолошка здравствена заштита деце – прегледано 177 пацијената, подељен 171 упитник, вратило се 128 исправних упитника, што је 74.9%;
- ✚ Специјалистичка служба интерне медицине у домовима здравља – прегледано 68 пацијената, подељено 65 упитника, а вратило се 31 исправних упитника што представља стопу одговора од 47.7%.

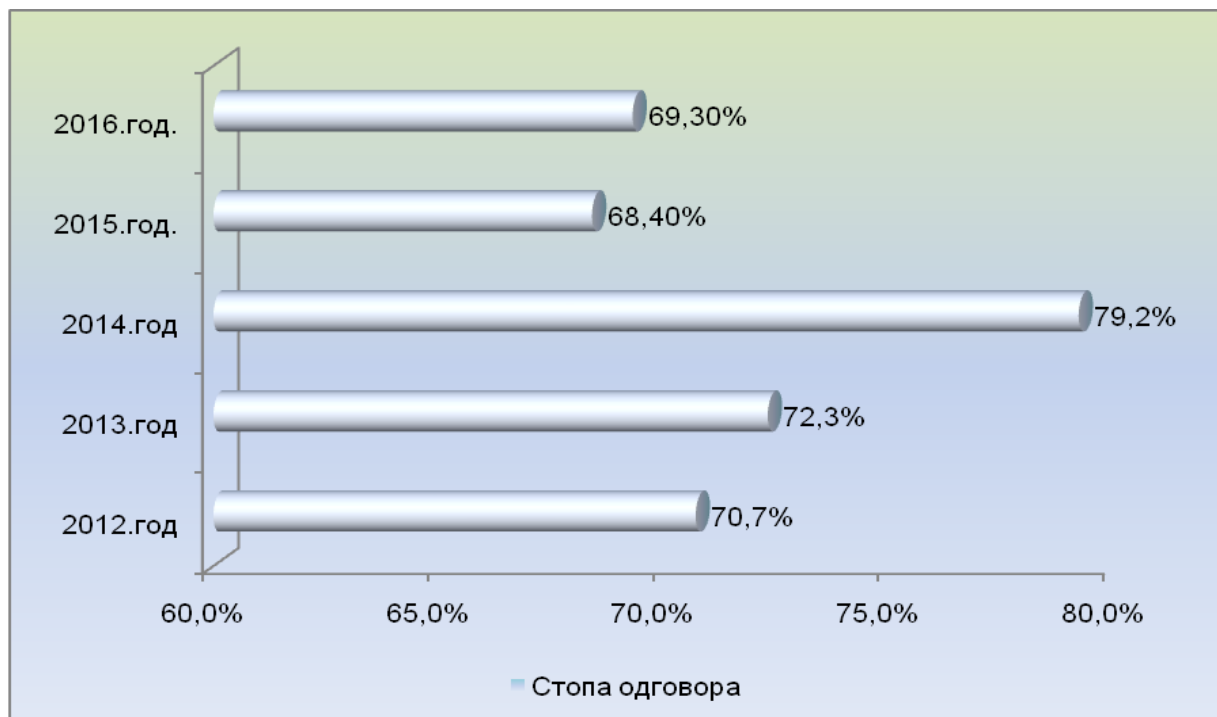
Посматрано укупно за домове здравља подељено је 1995 упитника, попуњено и враћено 1382 исправних упитника, што чини стопу одговора 69.3% (табела бр.1).

**Табела бр.1**

Редни број	Служба	Број подељених упитника	Број враћених упитника	Стопа одговора
1.	Општа медицина и медицина рада	878	521	59.3%
2.	Здравствена заштита деце и омладине	700	576	82.3%
3.	Здравствена заштита жена	181	126	69.6%
4.	Стоматолошка здравствена заштита	171	128	74.9%
5.	Специјалистичка служба интерне медицине у дому здравља	65	31	47.7%
<b>Укупно домови здравља</b>		1995	1382	69.3 %

У домовима здравља који припадају филијали Краљево стопа одговора на укупном нивоу у прошлој години је међу најнижима у последњих пет година: 2015. год је износила 68.4%, 2014.год. - 79.2%, 2013.год. - 72.3%, 2012.год. - 70.7% (графикон бр.1). Стопа одговора је ове године најнижа у специјалистичкој служби интерне медицине, за разлику од претходне две године када је била најнижа у служби опште медицине.

**Графикон бр.1. Стопа одговора на укупном нивоу у домовима здравља који су у надлежности ЗЈЗ Краљево, 2012-2016**

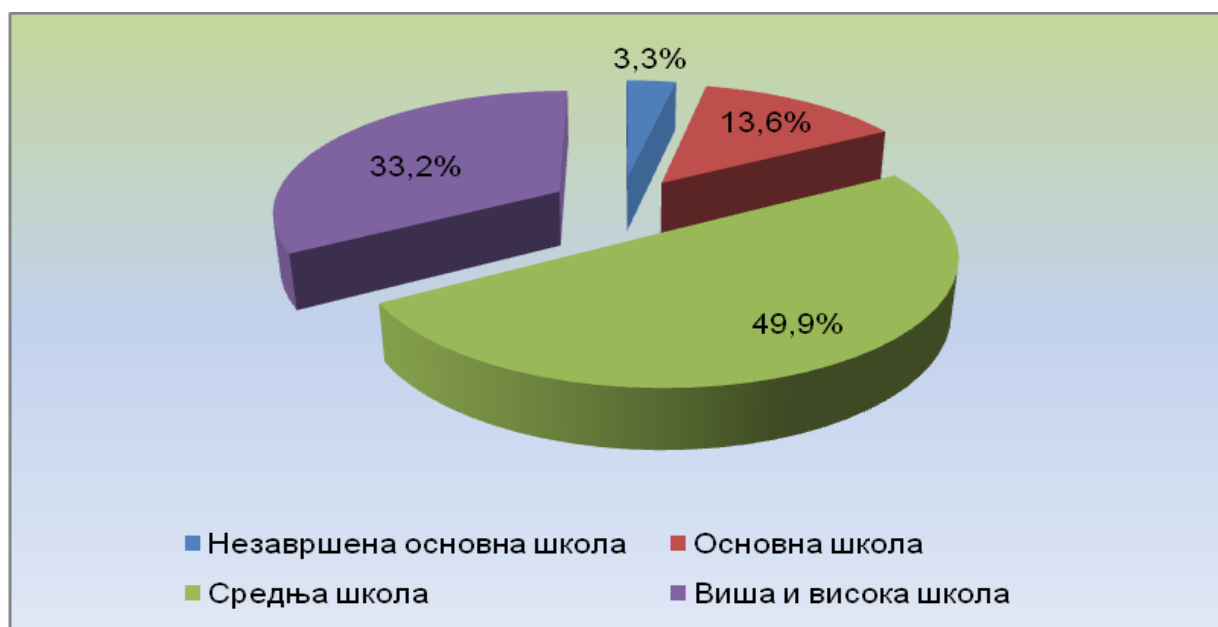


### **Служба опште медицине**

У домовима здравља, у служби опште медицине и медицине рада, истраживањем је обухваћено 521 пацијената од укупно 1339 пацијената који су затражили услуге запослених у овим службама. Већи проценат анкетираних је особа женског пола 55.3% док је 44.7% особа мушког пола. Просечна старост пацијената мушког пола је  $51.22 \pm 16.508$  година, а жене су млађе  $47.07 \pm 16.838$  године. Најмлађи пацијент је старости 19 година а најстарији 95 година. Када се посматра укупан број лечених 80.7% пацијената је из групе радно активног становништва тј. до 65 година старости.

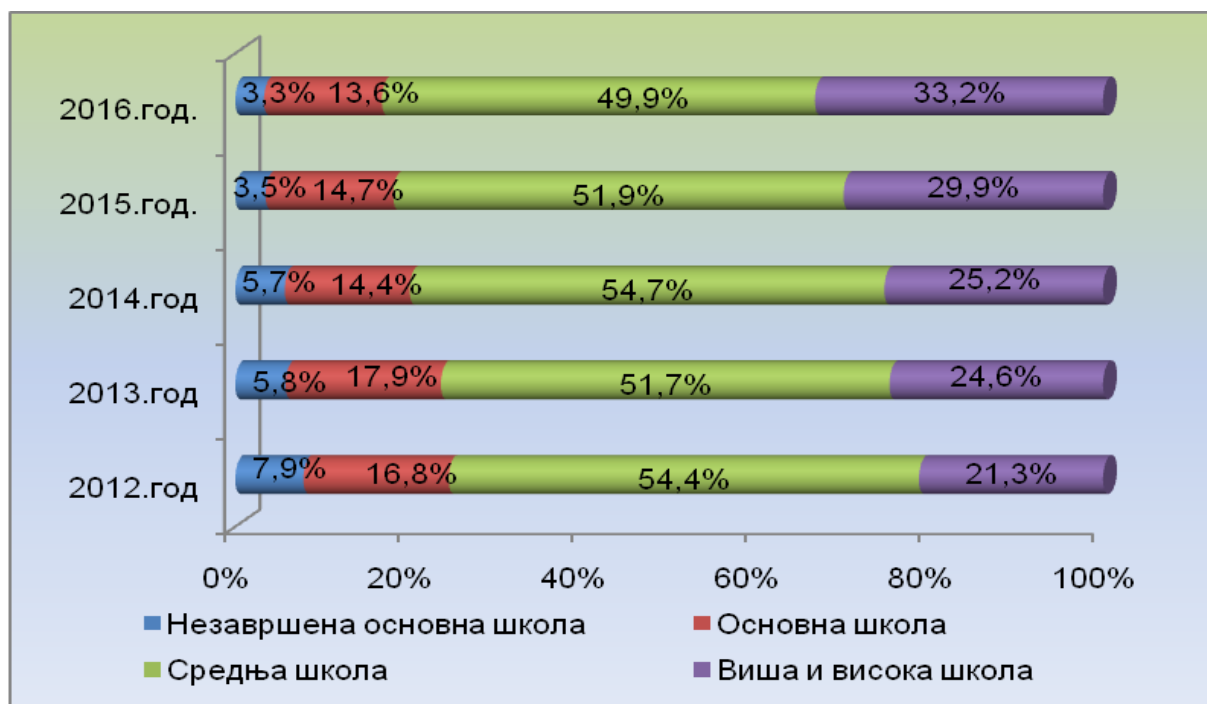
Што се тиче завршене школе половина испитаника је са завршеном средњом школом - 49.9%, трећина са вишом и високом - 33.2%, 3.3% са незавршеном основном школом, а 13.6% са завршеном основном школом (графикон бр.2).

**Графикон бр.2. Структура анкетираних у служби опште медицине према завршеној школи у домовима здравља који су у надлежности ЗЈЗ Краљево, 2016.год.**



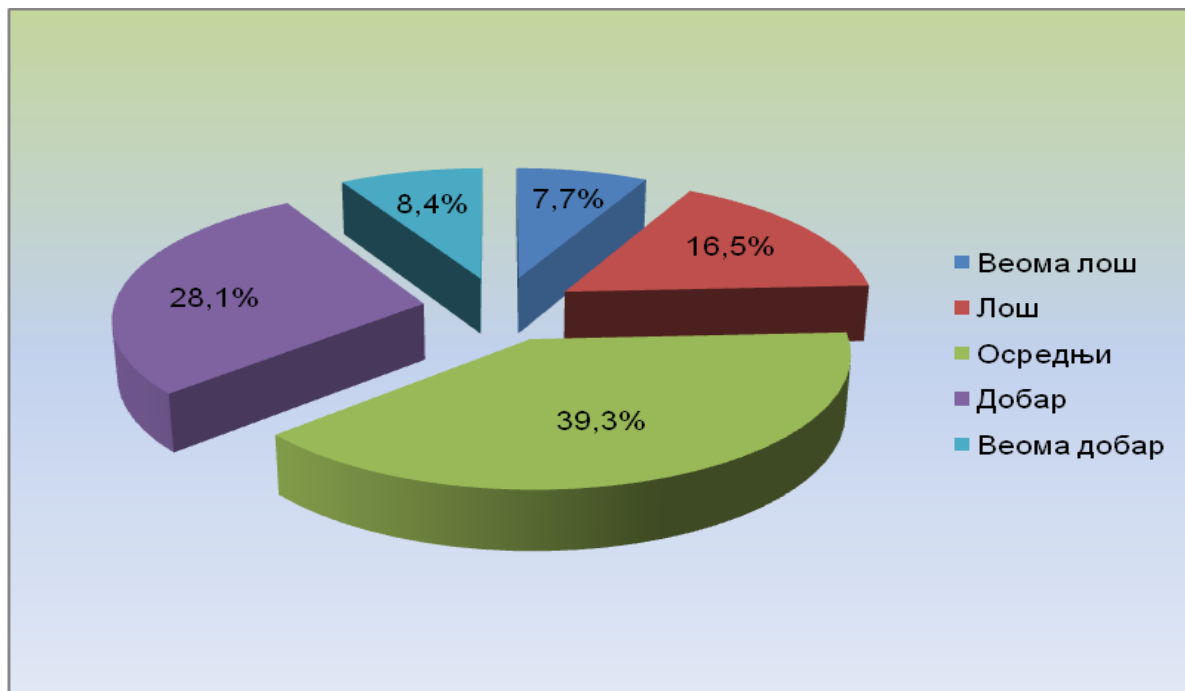
Посматрано за последњих пет година, у односу на завршену школу, највише је дошло до промене код пацијената са завршеном вишом и високом стручном спремом и незавршеном основном школом. Удео пацијената са незавршеном основном школом се смањило са 7.9% у 2012.год на 3.3% у 2016. а проценат анкетираних корисника са завршеном вишом и високом стручном спремом је порастао са 21.3% на 33.2% (графикон бр.3).

Графикон бр.3. Дистрибуција анкетираних пацијената у служби опште медицине у односу на завршену школу, 2012-2016



Изузетно лош и лош материјални положај има 24.2% испитаника, што је више него ранијих година (20.9% у 2016.год, 16.7% у 2014.год, 17.8% у 2013.год, 17.0% у 2012.год). За ову опцију најмањи проценат анкетираних се одлучио у ДЗ Рашка 15.7%, а највиши у ДЗ Врњачка Бања 32.3%. Ситуација је прошле године по овом питању била обратна. Највећи број пацијената је свој материјални положај оценио као осредњи 39.3% (што је нешто мање него у претходној години 43.0%, 44.3% у 2014.години, 41.6% у 2013.год., 47.7% у 2012.год.), 28.1% као добар, а 8.4% као веома добар - најмање у ДЗ Рашка 5.7%, до највише 15.6% у ДЗ Врњачка Бања (у 2015.години проценат испитаника са веома добрим материјалним положајем у ДЗ Врњачка Бања је износио 5.3%) (графикон бр.4).

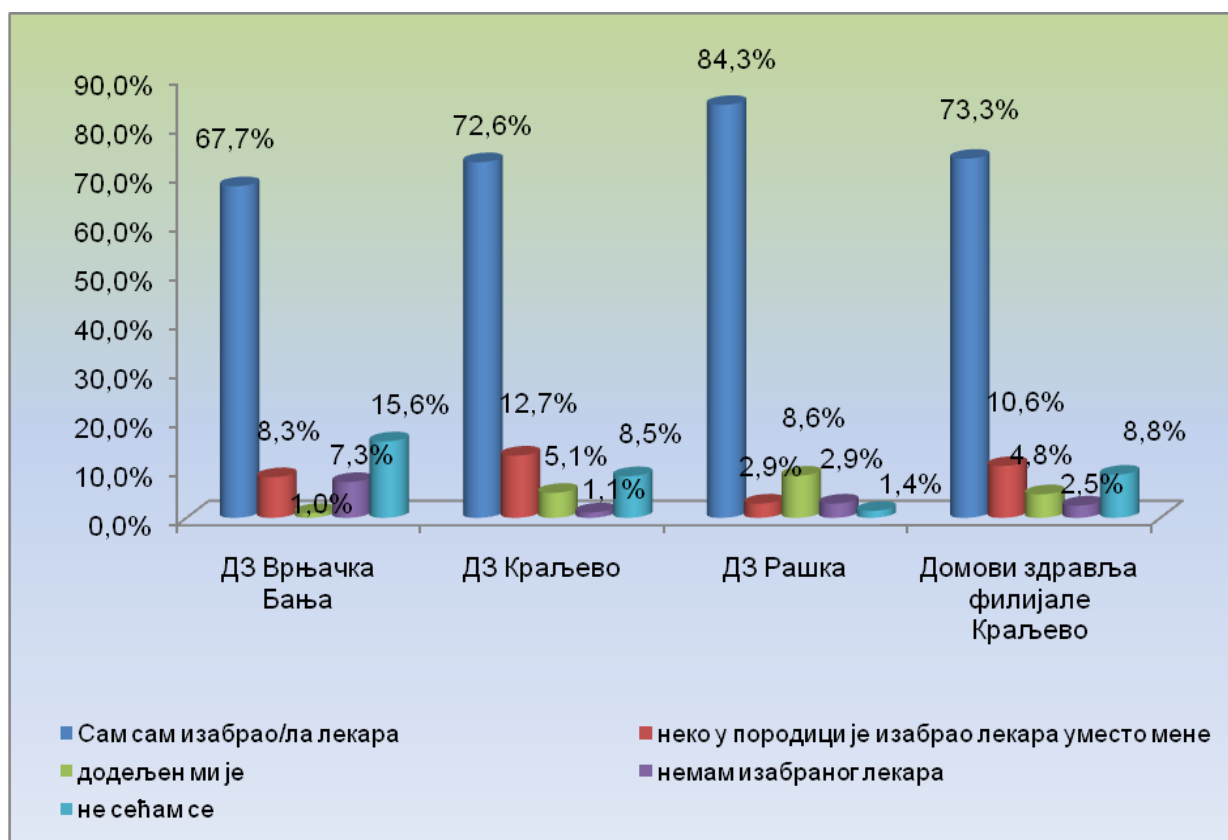
**Графикон бр 4. Структура анкетираних у служби опште медицине према материјалном положају у домовима здравља који су у надлежности ЗЈЗ Краљево, 2016**



Највећи број испитаника у служби опште медицине је свог лекара изабрао сам - 73.3% (слично као у претходној години - 72.4%), потом су они којима је неко у породици изабрао лекара - 10.6%, 4.8% анкетираних је изјавило да им је лекар додељен, а 2.5% њих нема изабраног лекара. Број анкетираних који је сам изабрао свог лекара је највећи у ДЗ Рашка - 84.3%, а најмањи у ДЗ Врњачка Бања - 67.7% (графикон бр.5).

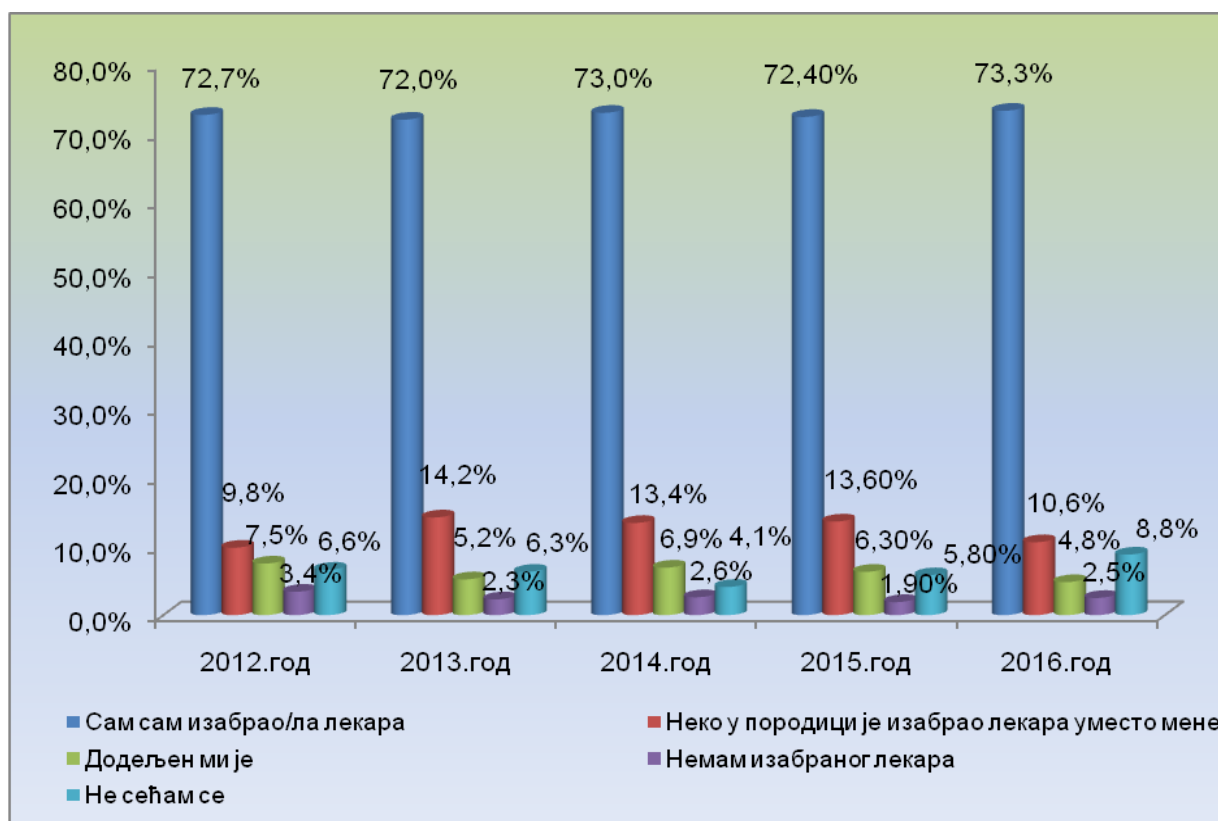


**Графикон бр.5. Начин избора лекара у служби опште медицине у домовима здравља који су у надлежности ЗЈЗ Краљево, 2016**



Удео пацијената који су сами изабрали свог лекара у последњих пет година не бележи значајне промене и креће се нешто мање од три четвртине испитаника. Број корисника који се ослања на избор чланова породице повећао се са 9.8% у 2012.год. на 10.6% у последњој години истраживања. Процент анкетираних корисника који немају изабраног лекара повећао се са 1.9% (2015.год.) на 2.5% (2016.год.), али је тај проценат мањи него што је био 2012.год.(3.4%) (графикон бр. 6).

**Графикон бр.6. Начин избора лекара у служби опште медицине у домовима здравља који су у надлежности ЗЈЗ Краљево, 2012-2016**



72.8% анкетираних пацијената зна да може да промени свог изабраног лекара, при чему 42.4% мисли да то може кад год хоће, а 30.4% да то може једном годишње. Скоро сваки четврти испитаник на територији филијале Краљево 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 20.7% анкетираних корисника, за нијансу више него у претходној години. Међутим, када су навођени разлози промене лекара тај број је нешто већи. 26.2% испитаника је навело да је већ променило лекара, што може значити да испитаници нису баш најбоље разумели постављено питање. Највећи број испитаника је као разлог промене навео опцију 4, што су неки други разлози, док је пресељење на другом месту разлога промене.

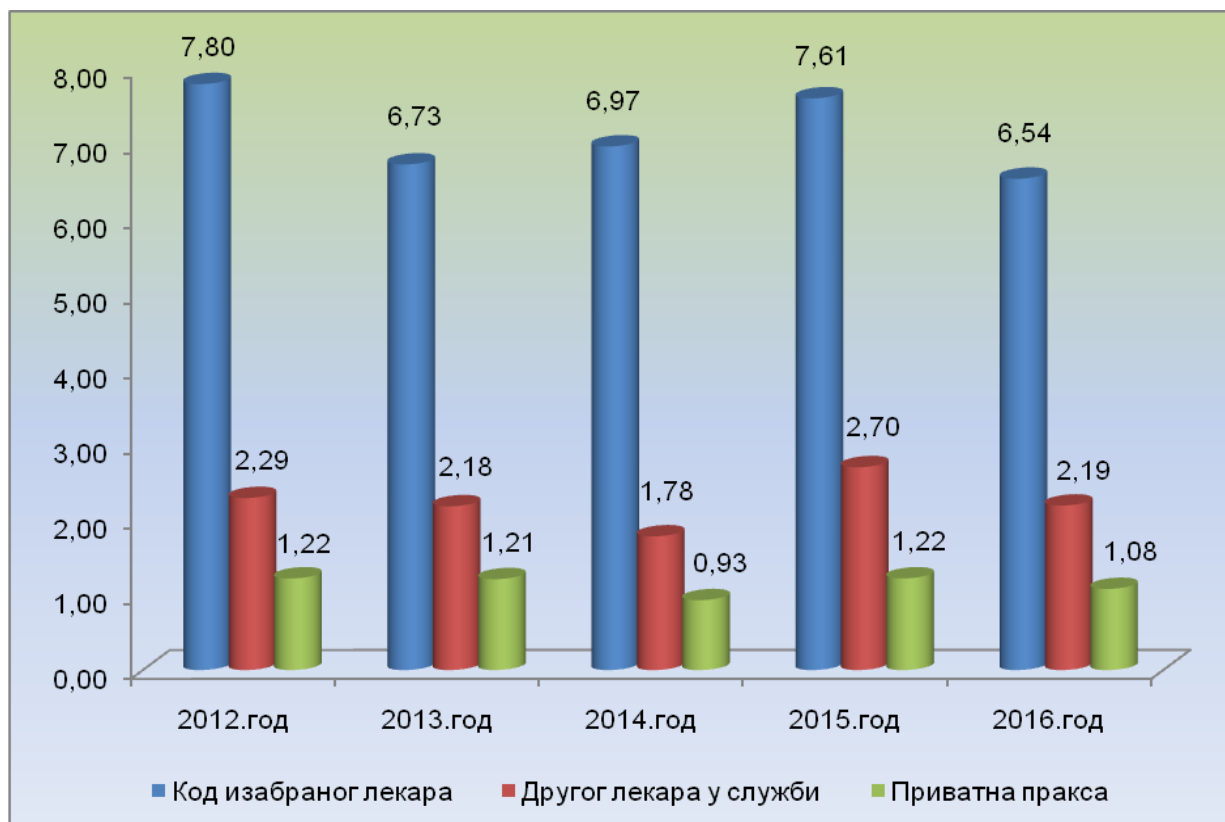
68% анкетираних пацијената се код свог лекара лечи већ више од три године, 17.2% је код истог лекара између 1 и 3 године, а 10.1% је мање од годину дана. Овом приликом је 4.7% анкетираних пацијената изјавило да нема свог лекара. Резултати су слични онима у претходној години истраживања.

Број посета изабраном лекару у служби опште медицине у последњих 12 месеци креће се од ниједне до највише 40, при чему је средња вредност 6.54 посете по пацијенту, што је најниже за посматрани петогодишњи период. У 2015.години је та вредност износила 7.61, у 2014.години 6.97, у 2013.години 6.73 посете, док је у 2012.год. просечан број посета анкетираних пацијената свом изабраном лекару износио 7.8.

Број посета другом лекару у служби опште медицине креће се од ниједне до 25, просек је 2.19 посета, што је слично као у 2012.год. и 2013.год. више него у 2014.години, а мање него у 2015.год. Треба нагласити да на ово питање 36.9% анкетираних корисника није дало одговор, али је коментар дат на валидне проценте.

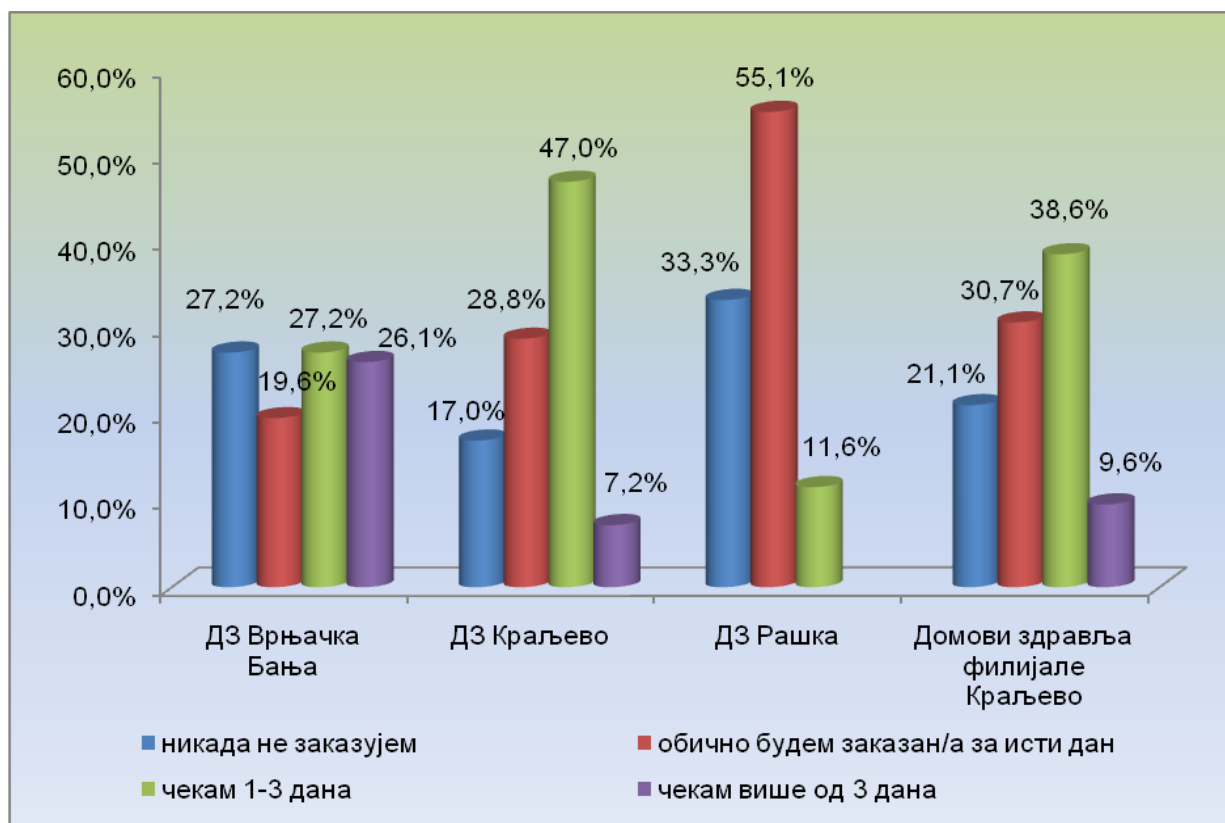
Број посета лекару у приватној пракси иде од 0 до 20, просек је 1.08 посета, што је за нијансу више него у 2014.години, а за нијансу мање него у 2012.год.,2013.год. и 2015.години (графикон бр.7). Код овог питања је недостајало 13.2% одговора, али је коментар дат на валидне проценте. Примећује се да на ова питања све већи број анкетираних корисника даје одговор.

**Графикон бр.7. Просечан број посета лекару анкетираних у служби опште медицине, 2012-2016**



21.1% испитаника не заказује преглед код свог изабраног лекара, нешто мање од трећине заказује за исти дан, 38.6 чека на преглед 1-3 дана, а 9.6% чека више од три дана. Посматрано у односу на претходну годину, смањено се проценат пацијената који никада не заказују, а порастао удео анкетираних који преглед чекају више од 3 дана. Највећи проценат анкетираних пацијената који своју посету реализују без заказивања је у ДЗ Рашка - 33.3%, а најмањи у ДЗ Краљево - 17.0% (графикон бр.8).

**Графикон бр.8. Дужина чекања на преглед код изабраног лекара у домовима здравља који су у надлежности ЗЈЗ Краљево, 2016**



Информације о здравим стилевима живота већина анкетираних пацијената добија током редовне посете свом изабраном лекару при чему се, у односу на 2015.годину смањено проценат пацијената који сматрају да им нису потребни такви савети. (графикон бр.9).

Код питања о здравим стилевима живота, недостајући број одговора у просеку је испод 20%.

**Графикон бр.9. Дистрибуција испитаника у односу на здравствено васпитне садржаје у служби опште медицине, 2016**



Код области међусобне комуникације уочава се висок степен задовољства пацијената сарадњом са медицинским сестрама као и тимским радом лекара и медицинских сестара. Резултати су слични онима у претходној години. (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	83.3%	12.6%	2.9%	1.2%
Медицинске сестре у соби за интервенције су љубазне	81.7%	13.8%	2.4%	2.2%
Медицинске сестре ми увек пруже све информације	78.0%	16.0%	4.2%	1.8%
Медицинске сестре и лекари добро сарађују	73.8%	15.6%	1.7%	8.9%

Када је у питању комуникација и сарадња пацијената 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 их

пажљиво слуша, а најмање су задовољни познавањем личне ситуације пацијента од стране изабраног лекара (табела бр.3). Посматрано у односу на 2015.годину уочава се смањење задовољства испитаника спектром комуникације са изабраним лекаром, као и смањење процента пацијената који су незадовољни са наведеним изјавама, у корист пацијената који се делимично слажу са датим изјавама. Највеће смањење задовољства (за 12.6%) бележи се код питања које се односи на познавање личне ситуације пацијента од стране изабраног лекара.

**Табела бр.3. Међусобна комуникација пацијената и изабраног лекара**

Изјава	Да, слажем се	Делимично слажем се	Не слажем се
Мој лекар познаје моју личну ситуацију	56.8%	34.3%	8.9%
Мој лекар познаје проблеме и болести које сам раније имао	74.0%	23.4%	2.6%
Мој лекар одваја довољно времена да разговара са мном	62.4%	31.6%	6.0%
Мој лекар ме пажљиво слуша	77.8%	17.3%	5.0%
Мој лекар ми даје јасна објашњења о болестима и лековима које ми прописује	76.7%	18.7%	4.6%
После посете лекару осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима	71.4%	23.7%	4.8%
Кад имам нови здравствени проблем прво идем код свог лекара	80.5%	15.3%	4.1%

Што се тиче организације рада службе опште медицине, као и претходних година, испитаници су најзадовољнији радним временом, тиме што у хитним случајевима могу истог дана да се прегледају и што могу да дођу на преглед и викендом ако се разболе. Нешто више од петине анкетираних пацијената сматра да дуго чека на преглед у чекаоници, што је за 5.9% мање него претходне године. 14.6% испитаника не зна да постоји кутија/књига за жалбе и примедбе, што је мање него 2015.године (17.1%). У 2014.години тај податак је износио 14.2%, у 2013.год. 19.9% , а у 2012.год. 22.5%. Да установа има интернет страницу не зна 32.8% испитаника, док више од петине њих нема никакво сазнање о медицинској опреми (табела бр.4).

Код питања о организацији рада службе опште медицине и питања о комуникацији и сарадњи пацијената са изабраним лекаром, недостајући број одговора се креће око 15%, што је мање него у претходној години. За анализу су коришћени валидни проценти.

**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	80.9%	10.9%	3.8%	4.4%
Могу да дођем на преглед и викендом ако се разболим	74.0%	17.2%	4.8%	3.9%
Доступна је инвалидима и особама у колицима	48.3%	26.9%	7.4%	17.4%
Да би дошао до специјалисте прво морам да идем код мог лекара	82.9%	10.6%	3.4%	3.2%
У чекаоници има довољно места за седење	53.8%	27.5%	15.0%	3.8%
Морам дуго да чекам у чекаоници да посетим лекара	21.3%	32.4%	39.0%	7.3%
У току радног времена могу да лако разговарам са лекаром телефоном и добијем савет	45.1%	26.5%	13.5%	14.9%
Кад дођем и хитно ми треба преглед лекара то могу да обавим истог дана	78.8%	12.6%	5.4%	3.2%
Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе	74.4%	7.8%	3.2%	14.6%
Установа има своју интернет страницу	53.3%	8.8%	5.1%	32.8%
Установа има довољно медицинске опреме	41.9%	20.7%	15.0%	22.3%

Када је у питању плаћање појединих услуга у служби опште медицине, за 58.0% анкетираних преглед изабраног лекара је био бесплатан, док је партиципацију за ту услугу платило 37.6% испитаника. Преглед лекара специјалисте на који га је упутио лекар није платило 51.1% анкетираних, док је партиципацију за ту услугу платило 38.2% испитаника. Што се тиче прописаних лекова и ињекција, нешто мање од половине испитаника је платило партиципацију, што је слично као и претходне године. 45.1% анкетираних није уопште плаћао лекове, а то је за 8.6% више него у 2015.години. Пуну цену за лекове је платило 1,8% испитаника (табела бр.5). Посматрано у односу на претходну годину, уочава се повећање процента испитаника којима су услуге бесплатне.

Код питања о плаћању услуга у служби опште медицине, недостаје у просеку 17% одговора. Коментари су дати на валидне проценте.

**Табела бр.5. Плаћање услуга у служби опште медицине**

Услуга	Бесплатно	Партиципација	Пуна цена	Не знам
Преглед изабраног лекара	58.0%	37.6%	0.8%	3.6%
Лекови или ињекције које пропише лекар	45.1%	46.2%	1.8%	6.9%
Преглед специјалисте код кога вас упуту лекар	51.1%	38.2%	2.7%	7.9%
Кућна посета вашег лекара	50.4%	15.7%	0.8%	33.2%
Преглед бебе или малог детета у саветовалишту	67.2%	4.5%	0.5%	27.8%

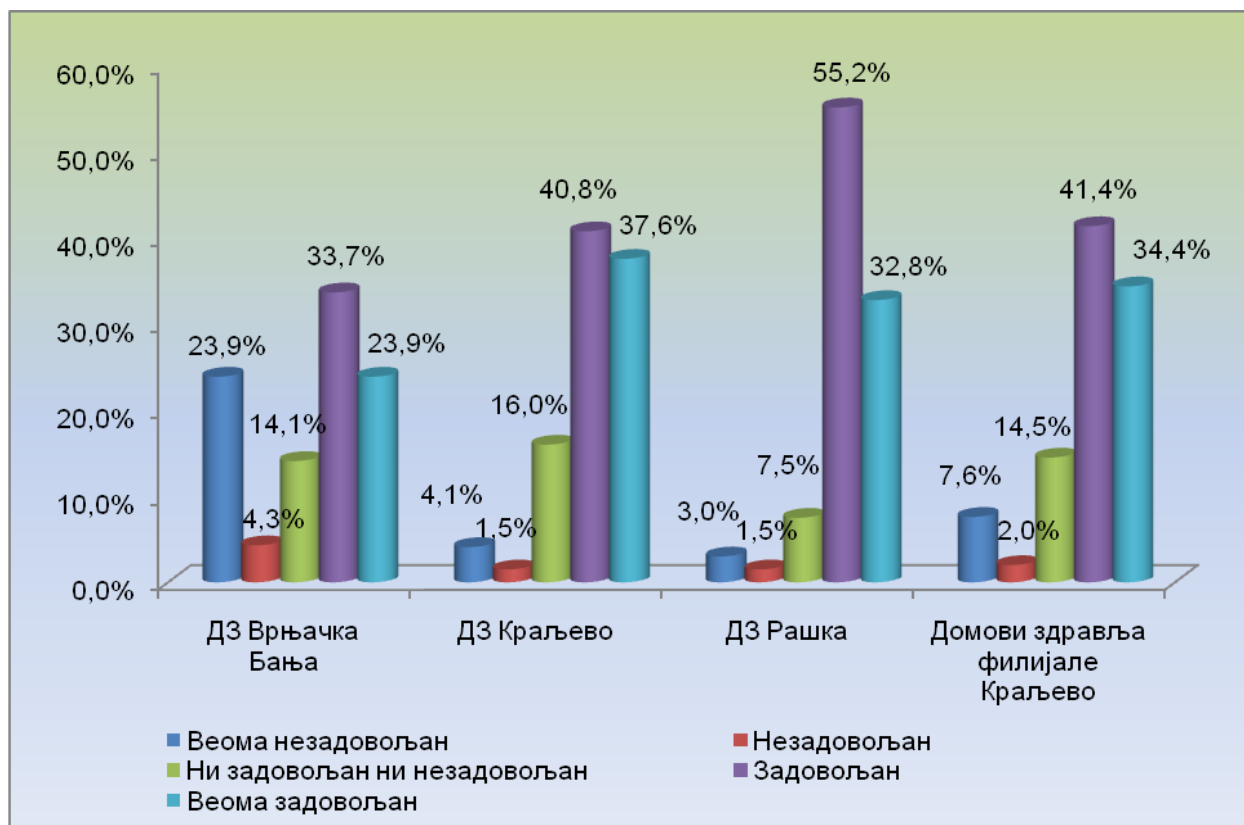
Недостатак новца којим би платили преглед или лекове, као разлог неодласка лекару у протеклих годину дана навело је 14.6% испитаника, две трећине анкетираних није било у тој ситуацији, а 18.8% је избегло да одговори на то питање заокруживши опцију “не сећам се”. Анкетирани пацијенти су на ово питање одговорили готово исто као у претходној години.

Узимајући у обзир све наведено, 75.8% испитаника је изјавило да је задовољно или веома задовољно здравственом заштитом у служби опште медицине, што је за 4.1% више него у претходној години када је било 71.7% (73.4% у 2014.год, 70.6% у 2013. год, 78.3% у 2012. год). Процент незадовољних се смањио са 10.9%, колико је износио 2015.године, на 9,6%. Процент неопредељених се смањио на 14,5%, са 17.4% колико је био претходне године (графикон бр.10).

Најзадовољнији радом лекара опште медицине и медицине рада су анкетирани у ДЗ Рашка, потом у ДЗ Краљево, а најмање задовољни су корисници услуга ДЗ Врњачка Бања (57,6% задовољних и веома задовољних корисника).



**Графикон бр.10. Задовољство анкетираних радом изабраног лекара у служби опште медицине домова здравља који су у надлежности ЗЈЗ Краљево, 2016**



Просечна оцена задовољства радом изабраног лекара у служби опште медицине креће се од најмање 3.29 у ДЗ Врњачка Бања до највише 4.13 у ДЗ Рашка (табела бр.6), а на нивоу филијале Краљево просечна оцена износи 3.93 и слична је као и претходне године, када је износила 3.86.

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

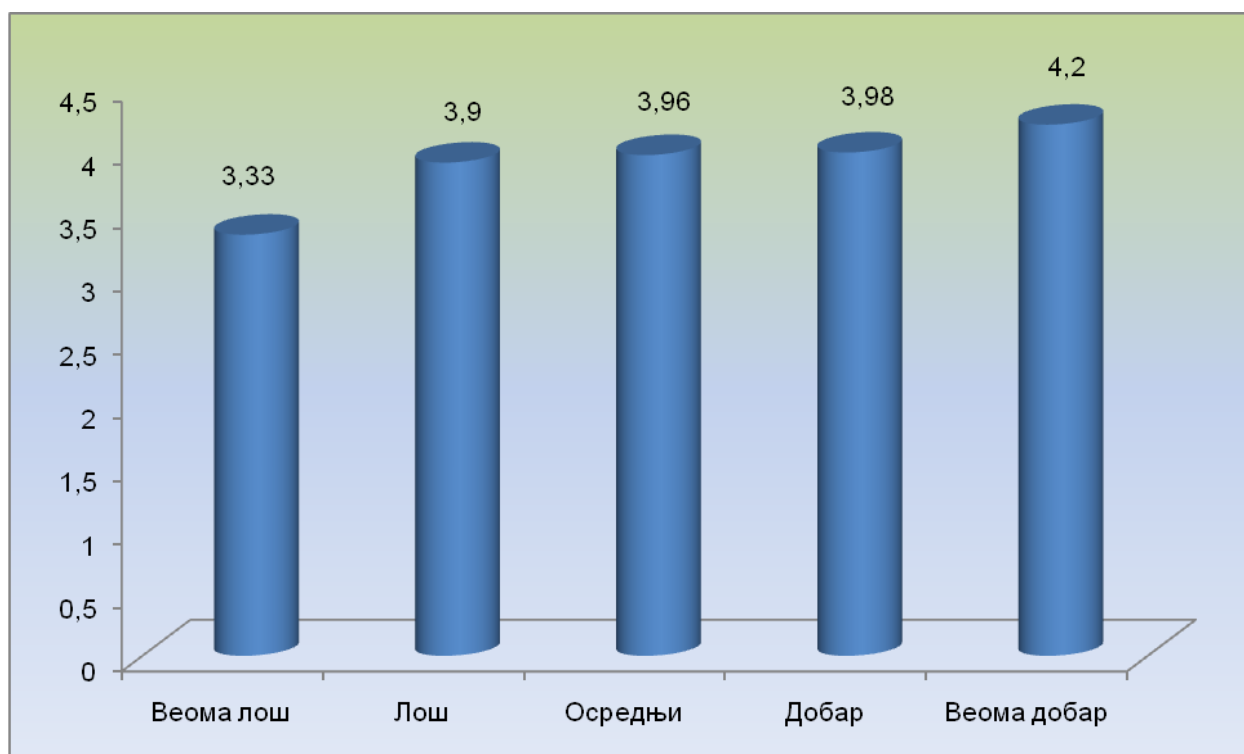
Здравствена установа	Задовољство лекаром опште праксе				
	2012	2013	2014	2015	2016
ДЗ Краљево	4.01	3.96	4.02	4.04	4.06
ДЗ Рашка	4.08	3.55	4.32	3.18	4.13
ДЗ Врњачка Бања	3.52	3.85	4.58	3.71	3.29
ДЗ Нови Пазар	3.84	3.51	3.12		
ДЗ Тутин	4.28	4.29	4.35		
<b>Рашки Округ</b>	<b>4.02</b>	<b>3.83</b>	<b>3.85</b>	<b>3.86</b>	<b>3.93</b>
<b>Република Србија</b>	<b>3.96</b>	<b>3.95</b>	<b>3.88</b>	<b>3.96</b>	

Применом непараметарских статистичких тестова, установљено је да постоји статистички значајна разлика у задовољству радом лекара према завршеној школи ( $\chi^2=29,297$ , дф=12,  $p=0.004$ ), при чему је међу задовољним и веома задовољним највећи број испитаника са завршеном средњом школом. Има високо статички значајне разлике и у задовољству испитаника према материјалном положају ( $\chi^2=49,746$ , дф=16,  $p=0.000$ ) где су задовољнији пацијенти осредњег материјалног положаја, као и код оних пацијената који су сами изабрали свог лекара, јер су они задовољнији ( $\chi^2=26,527$ , дф=16,  $p=0.047$ ), што је исто као и у претходној години истраживања.

На графиконима од бр.11 до бр.15 приказане су разлике у средњим оценама за независне променљиве које утичу на степен задовољства у општој медицини.

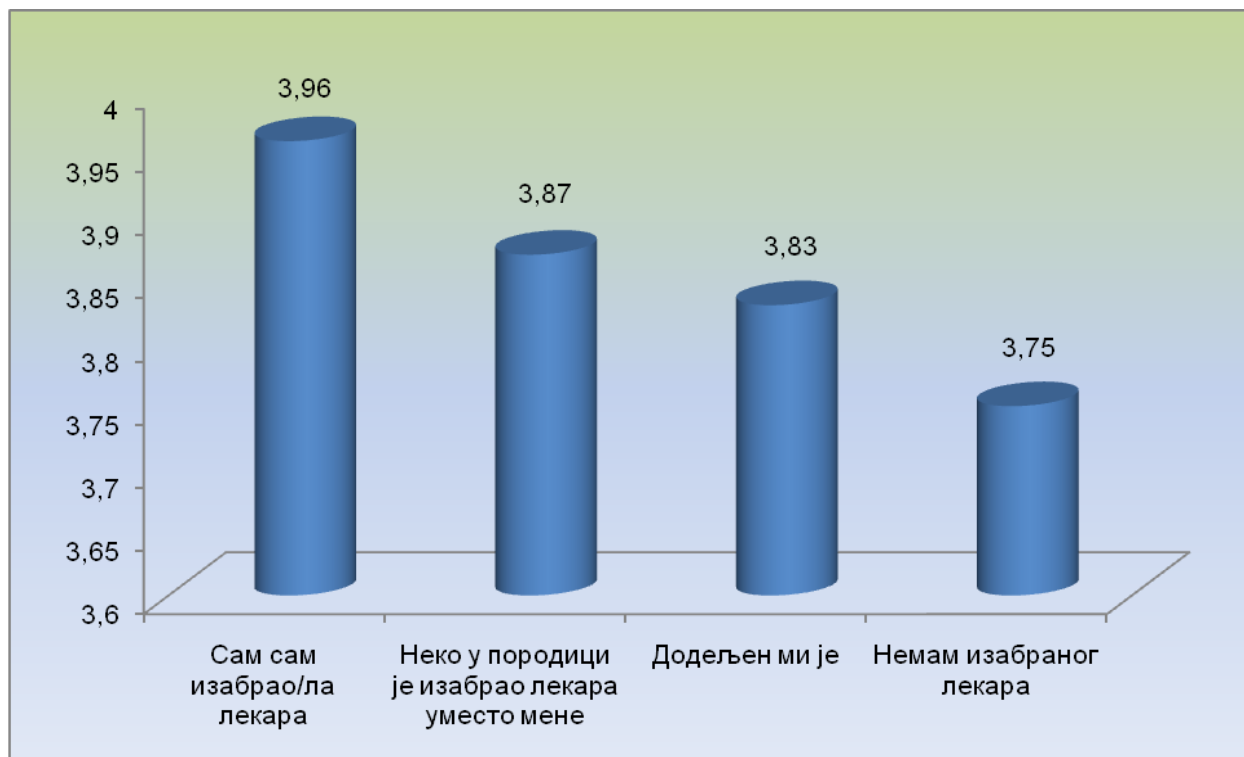
На графикону бр.11 се види пораст средње оцене задовољства са порастом материјалних прихода домаћинства.

**Графикон бр.11. Средња оцена општег задовољства корисника у општој медицини према самопроцени материјалног стања, 2016**



На графикону бр.12 се види да су најнезадовољнији пацијенти који немају изабраног лекара.

**Графикон бр.12. Средња оцена општег задовољства корисника у општој медицини у зависности од начина избора лекара, 2016**



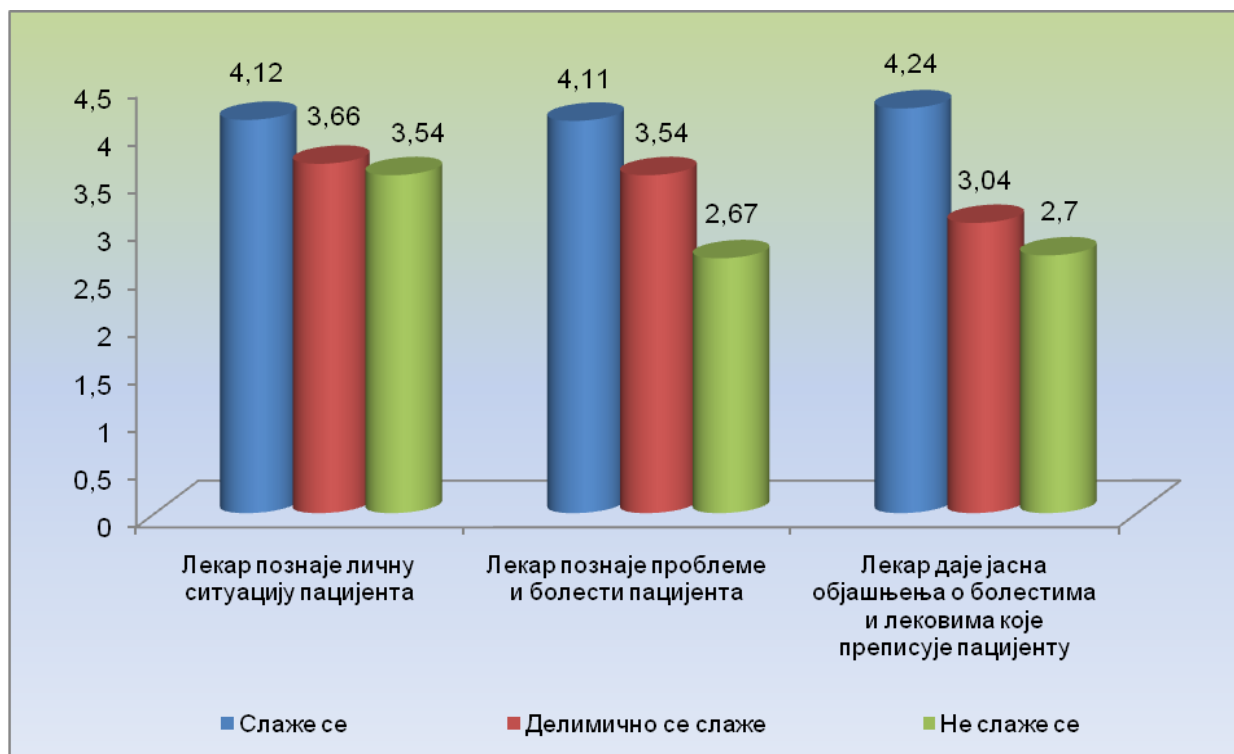
На графикону бр.13 се уочава да су задовољнији пацијенти који сматрају да су медицинске сестре љубазне, едуковане да пруже потребне информације пацијентима и добро сарађују са лекаром у тиму.

**Графикон бр.13. Средња оцена задовољства корисника у општој медицини према карактеристикама медицинских сестара, 2016**



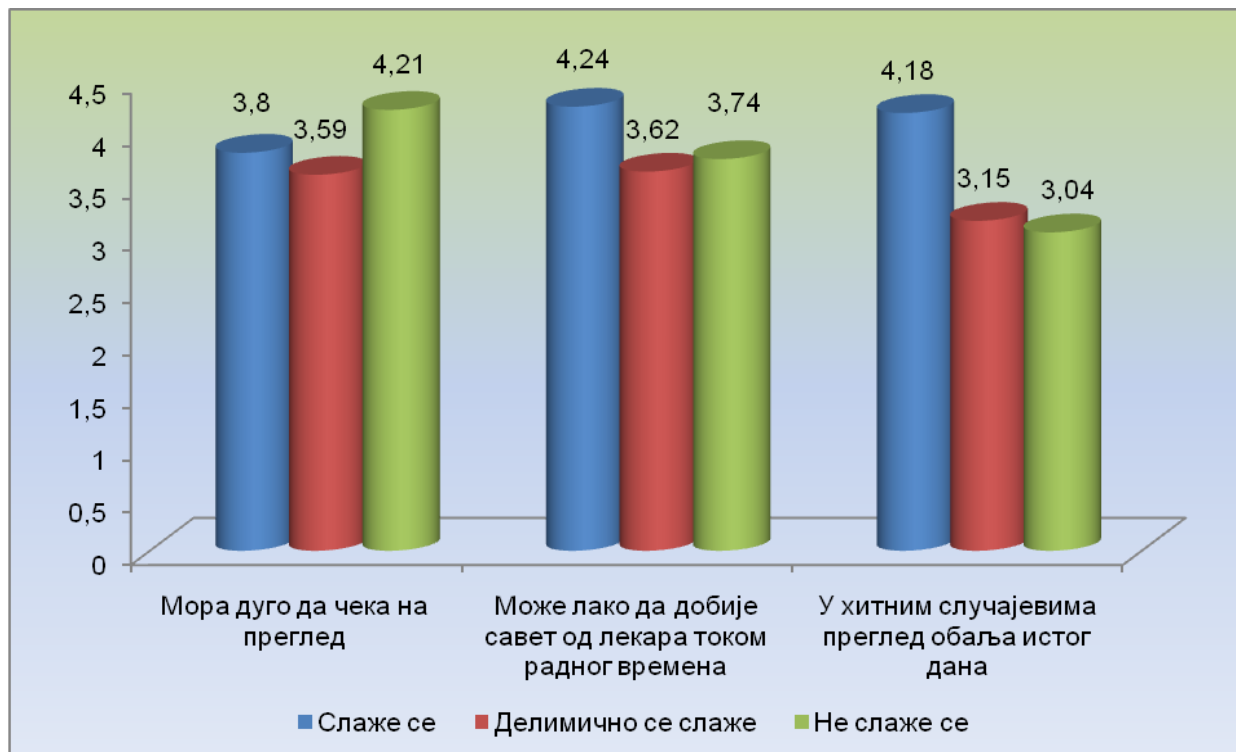
Пацијенти који су се у потпуности сложили са изјавама да лекар познаје њихову личну ситуацију, проблеме и болести, као и да даје потпуне информације о здравственом стању и терапији коју прописује, су са вишим средњим оценама задовољства (графикон бр. 14).

**Графикон бр.14. Средња оцена задовољства корисника у општој медицини према карактеристикама лекара, 2016**



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. Средња оцена задовољства корисника у општој медицини према карактеристикама службе, 2016**



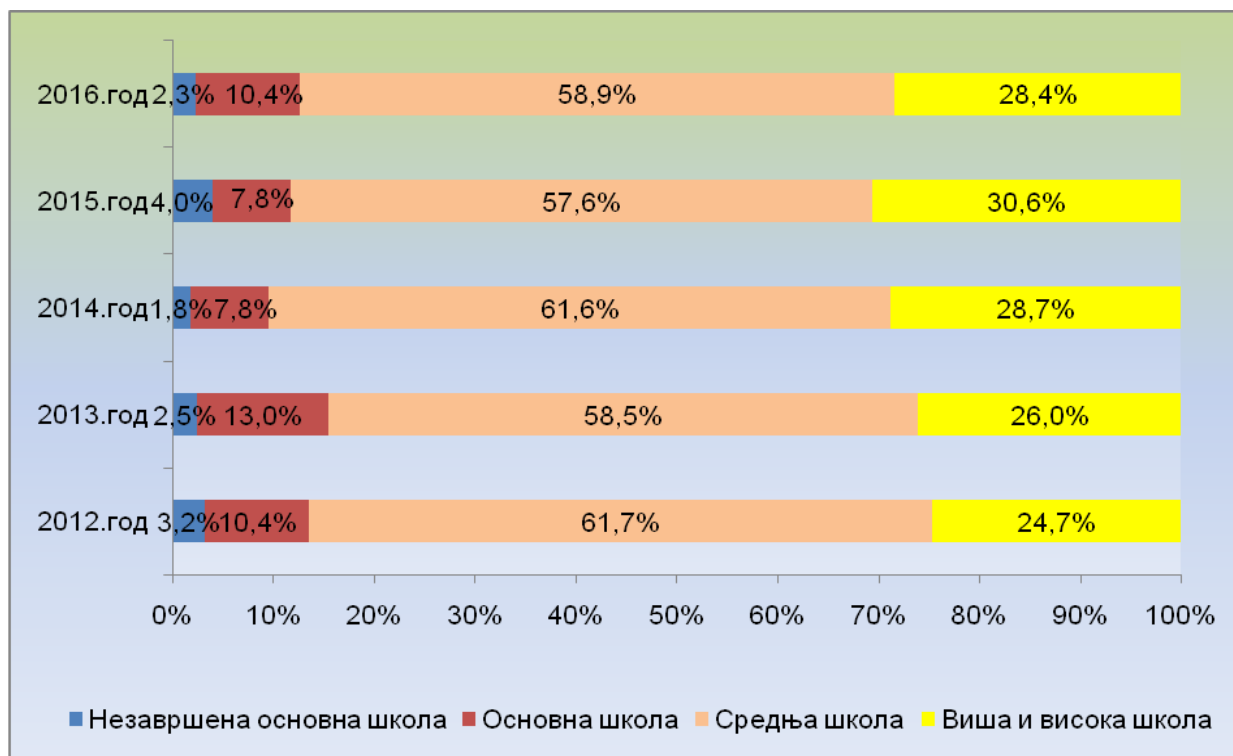
### **Служба за здравствену заштиту деце и омладине**

У служби за здравствену заштиту деце подељено је 700 упитника, а враћено 576 попуњених упитника, што чини стопу одговора од 82.3% што је виша стопа одговора у односу на претходну годину, са напоменом да је ове године подељено мање упитника.

У 71.1% случајева особе женског пола су долазиле у пратњи деце која су имала потребу за лечењем и њихова просечна старост је износила  $34.49 \pm 8.356$  година. 28.9% деце је дошло у пратњи особа мушког пола које су старије животне доби,  $37.42 \pm 8.515$  година.

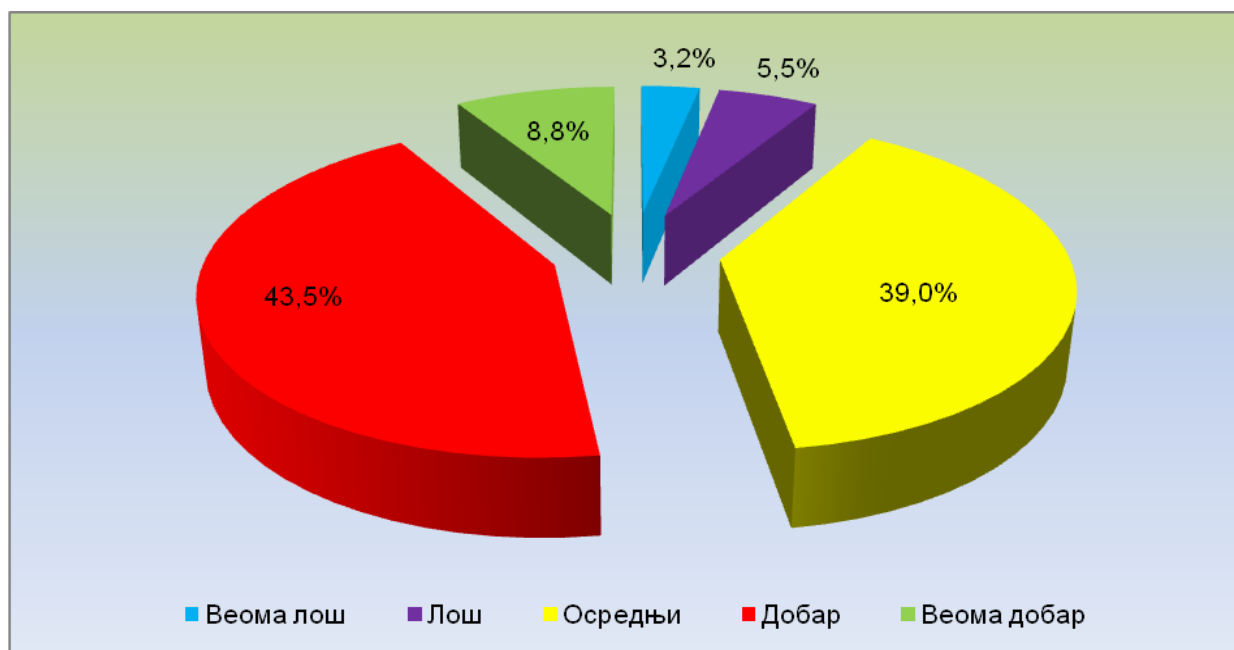
Нешто више од половине родитеља има завршену средњу школу - 58.9%, са основном школом је - 10.4%, са вишом и високом школском спремом је скоро сваки трећи родитељ, а најмање родитеља је са незавршеном основном школом 2.3%. Посматрано за последњих пет година, у односу на завршену школу, највише је дошло до промене код родитеља/старатеља са завршеном вишом и високом стручном спремом и незавршеном основном школом. Процент родитеља/старатеља са незавршеном основном школом је 2012.год.износио 3.2%, док се ове године смањио на 2.3%. Процент анкетираних корисника са завршеном вишом и високом стручном спремом је порастао са 24.7%, колико је износио у 2012.години, на 28.4% у 2016.години. Међутим ако посматрамо у односу на 2015.годину тај проценат се смањио са 30.6% на 28.4% (графикон бр.16).

**Графикон бр.16. Дистрибуција анкетираних родитеља/старатеља у служби за здравствену заштиту деце и омладине у односу на завршену школу, 2012-2016**



Свој материјални положај 3.2% анкетираних је оценило као веома лош, 5.5% испитаника је оценило као лош, осредњи је код 39.0% анкетираних, добар код 43.5% и веома добар материјални положај има 8.8% родитеља/старатеља (графикон бр.17).

**Графикон бр.17. Структура анкетираних родитеља према материјалном положају у домовима здравља који су у надлежности ЗЈЗ Краљево, 2016**



Највећи број анкетираних родитеља/старатеља је лекара за своје дете сам изабрао - 77.1% (више него претходне године када је тај проценат износио 70.3%), потом су они којима је неко у породици изабрао лекара -11.9%, 3.5% анкетираних је изјавило да им је лекар додељен, а 4.0% њих нема изабраног лекара (нешто мање него у претходној години када је тај проценат износио 4.5%). Број анкетираних који су сами изабрали лекара за своје дете је највећи у ДЗ Врњачка Бања, где је 84.4% родитеља/старатеља само изабрало педијатра свом детету (прошле године је тај проценат износио 93.0%), а најмањи у ДЗ Рашка - 64.7% (графикон бр.18).

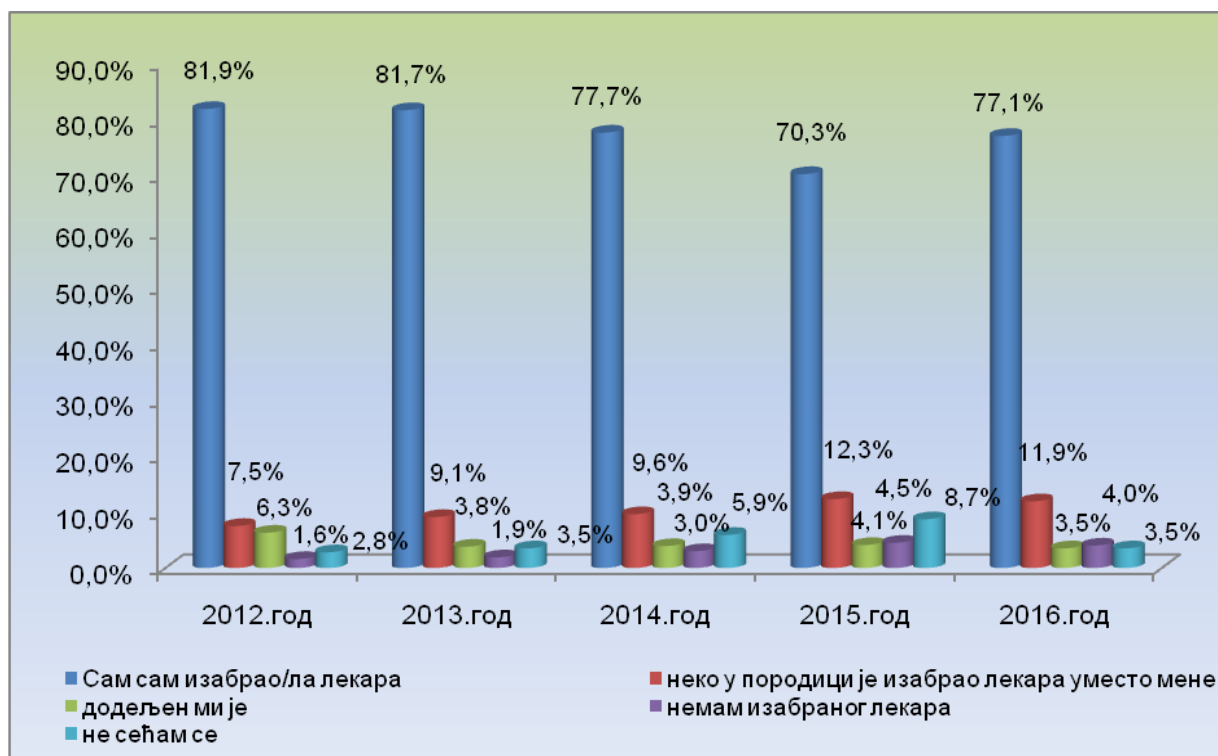


**Графикон бр.18. Начин избора лекара у служби за здравствену заштиту деце у домовима здравља који су у надлежности ЗЈЗ Краљево, 2016**



Удео родитеља/старатеља који су сами изабрали лекара свом детету у последњих пет година бележи варијације од преко 10%. Креће се од највише 81.9% у 2012.год до најмање 70.3% колико је износио у 2015.години. Ове године тај проценат износи 77.1%. Број корисника који се ослања на избор чланова породице се повећао са 7.5% у 2012.год. на 11.9% у последњој години истраживања. И проценат анкетираних корисника који немају изабраног лекара у последњем петогодишту осцилира од најмање 1.6% (колико је износио 2012.год.) до највише 4.5% (колико је износио 2015.год.) (графикон бр.19).

**Графикон бр.19. Начин избора педијатра у домовима здравља који су у надлежности ЗЈЗ Краљево, 2016**



Да зна да може да промени изабраног лекара свог детета упознато је 61.4% анкетираних пацијената, при чему 40.9% мисли да то може кад год хоће, док 20.5% мисли да то може једном годишње, само 1.9% испитаника на територији филијале Краљево мисли да не може да промени свог лекара, а нешто више од трећине испитаника не зна да може да промени изабраног лекара, што је више него претходне године.

Да су већ били у прилици да промене свог изабраног лекара изјавило је 57 анкетираних родитеља, 10.2% од укупног броја, што је за 5% мање него прошле године. Међутим, када су навођени разлози промене лекара тај број је нешто већи, тако да је 14.3% анкетираних пацијената навело да је већ било у прилици да промени лекара. То 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.

54.2% анкетираних се код свог лекара лечи више од три године, нешто мање од трећине испитаника је код истог лекара између 1 и 3 године, а њих 10.8% мање од годину

дана. Овом приликом је 3.4% анкетираних пацијената изјавило да нема свог лекара, што указује на недоследност у давању одговора.

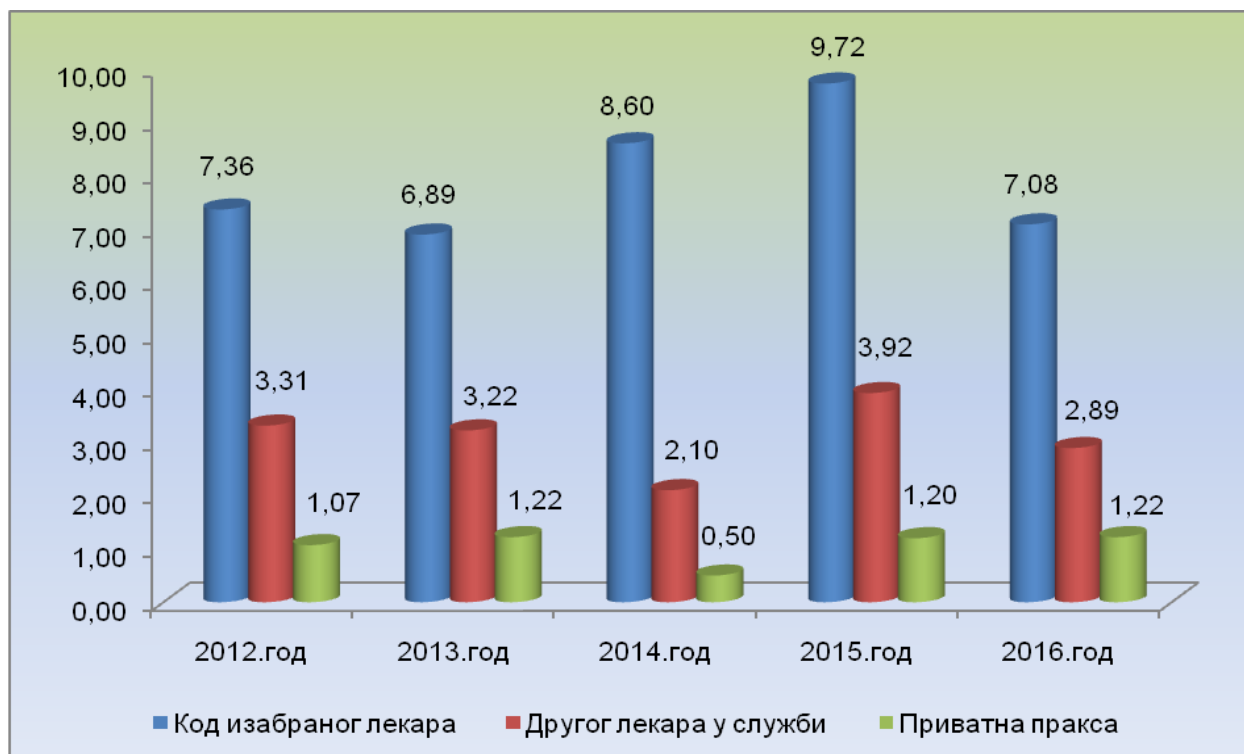
Број посета изабраном лекару у служби за здравствену заштиту деце у последњих 12 месеци се креће од ниједне до највише 50, при чему је средња вредност 7.08 посета по пацијенту, што је мање за скоро три посете него у 2015.год. (када је износио 9.72), а има сличну вредност као 2013.год. (када је износио 6.89 посета). На ово питање 9.0% испитаника није дало одговор, али је коментар дат на валидне проценте.

Број посета другом лекару у служби за здравствену заштиту деце креће се од ниједне до 20, просек је 2.89 посета. Претходне године тај просек је износио 3.92 посете, 2014.год 2.1 посету, 2013.год. 3.22 посете и у 2012.год. 3.31 посету. На ово питање 45.3% испитаника није дало одговор, али су за тумачење резултата коришћени валидни проценти.

Број посета лекару у приватној пракси иде од 0 до 15, просек је 1.22 посете, као и претходне године (1.2 посете). У 2014.години било је просечно 0.5 посета, у 2013.год. 1.22, а у 2012.год. 1.07 посета. На ово питање 35.4% испитаника није дало одговор. Коришћењем валидних процената долазимо до закључка да више од 60% испитаника никада није посетило лекара у приватној пракси.

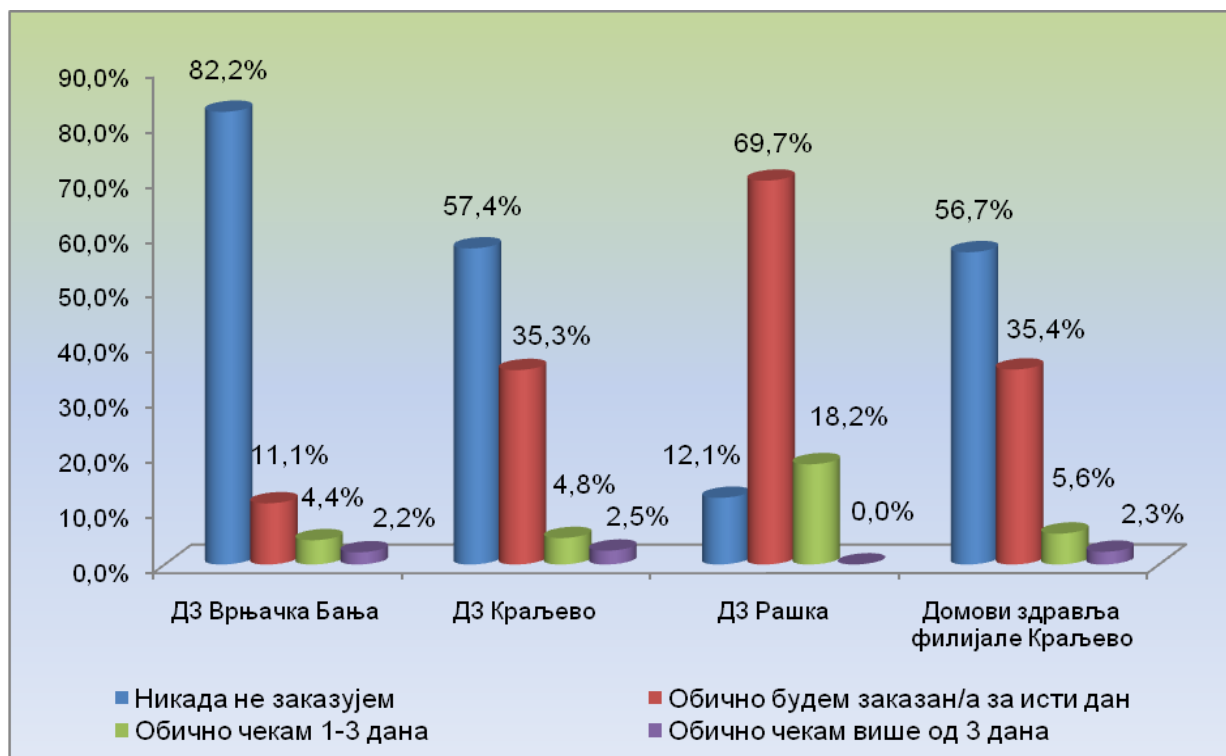
Посматрано на укупном нивоу, број посета изабраном педијатру, другом лекару у служби и приватном лекару, међу анкетиранима износи 11.19 посета и има најнижу вредност у посматраном петогодишњем периоду. (графикон бр.20).

**Графикон бр.20. Просечан број посета анкетираних педијатру у државном и приватном сектору, 2012-2016**



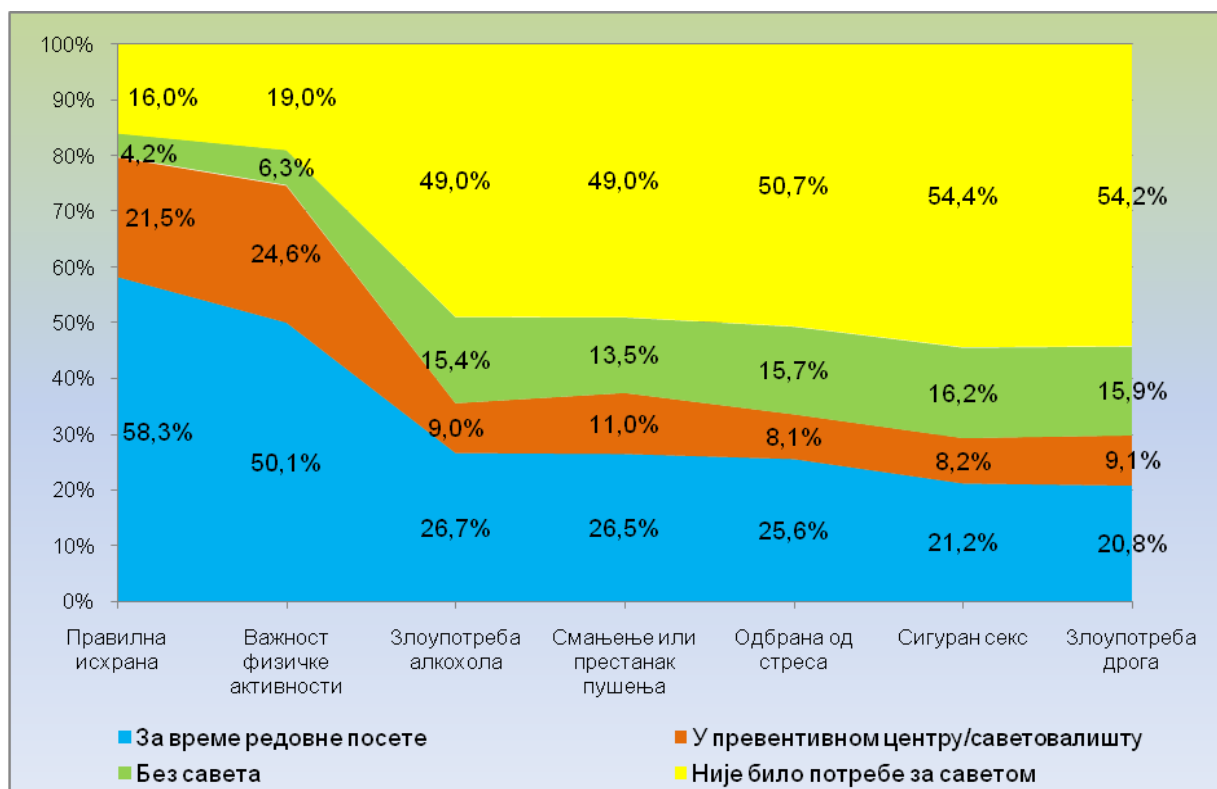
56.7% испитаника не заказује преглед код свог изабраног педијатра, 35.4% заказује за исти дан, 5.6% чека на преглед 1-3 дана, а свега 2.3% чека више од три дана. У односу на прошлу годину, повећао се проценат пацијената који заказују преглед, на штрб оних који никада не заказују. Разлог томе је увођење здравственог информационог система (ИЗИС-а) у домове здравља. Највећи проценат анкетираних пацијената који своју посету реализује без заказивања је у ДЗ Врњачка Бања - 82.2% (88.2% у 2015.год.), затим у ДЗ Краљево - 57.4% (исто као у претходној години), а најмањи проценат је ДЗ Рашка - 12.1% (87.2% у 2015.год.) (графикон бр.21).

**Графикон бр.21. Дужина чекања на преглед код педијатра у домовима здравља који су у надлежности ЗЈЗ Краљево, 2016**



Посматрајући у односу на претходну годину примећује се повећање броја родитеља који су савете о здравим стиливима живота добили за време редовне посете, као и за време посете у превентивном центру/саветовалишту (графикон бр.22).

**Графикон бр.22. Дистрибуција испитаника у односу на здравствено-васпитне садржаје у служби за здравствену заштиту деце и омладине, 2016**



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 корисника који су у потпуности задовољни начином комуникације са педијатријским сестрама, на рачун оних који су делимично задовољни, или незадовољни.

**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	74.1%	21.2%	2.6%	2.1%
Медицинске сестре у соби за интервенције су љубазне	74.4%	21.4%	1.7%	2.5%
Медицинске сестре ми увек пруже све информације	75.4%	18.5%	3.7%	2.4%
Медицинске сестре и лекари добро сарађују	77.7%	15.0%	1.4%	5.9%

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

**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	50.1%	28.2%	21.7%
Мој лекар познаје проблеме и болести које сам раније имао	76.5%	19.1%	4.3%
Мој лекар одваја довољно времена да разговара са мном	76.5%	21.4%	2.0%
Мој лекар ме пажљиво слуша	84.3%	14.9%	0.8%
Мој лекар ми даје јасна објашњења о болестима и лековима које ми прописује	83.7%	15.6%	0.6%
После посете лекару осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима	76.9%	21.0%	2.1
Кад имам нови здравствени проблем прво идем код свог лекара	84.4%	14.4%	1.2%

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 могу да дођу на преглед и викендом. 21.0% анкетираних пацијената сматра да дуго чека на преглед у чекаоници, а још 36.2% се делимично слаже са том изјавом (на укупном нивоу слично као претходне године). 25.6% испитаника још увек не зна да постоји кутија/књига за жалбе и примедбе, што је мање него претходне године (37.0%), а исто као у 2014.години. О интернет страници установе не зна 48.6% испитаника, а 40.0% о медицинској опреми (табела бр.9). Генерално посматрано у односу на претходну годину запажа се повећање броја анкетираних родитеља који су потпуно задовољни појединим аспектима организације рада у служби за здравствену заштиту деце, на рачун делимично задовољних, незадовољних и оних који немају сазнања о томе.

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

Изјава	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам
Задовољан сам радним временом	76.8%	18.2%	3.6%	1.3%
Могу да дођем на преглед и викендом ако се разболим	78.0%	14.9%	2.8%	4.2%
Доступна је инвалидима и особама у колицима	57.0%	17.4%	5.4%	20.2%
Да би дошао до специјалисте прво морам да идем код мог лекара	83.6%	8.6%	3.2%	4.6%
У чекаоници има довољно места за седење	52.7%	28.6%	12.6%	6.1%
Морам дуго да чекам у чекаоници да посетим лекара	21.0%	36.2%	37.3%	5.5%
У току радног времена могу да лако разговарам са лекаром телефоном и добијем савет	32.7%	25.4%	19.5%	22.4%
Кад дођем и хитно ми треба преглед лекара то могу да обавим истог дана	78.2%	15.0%	3.3%	3.5%
Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе	67.8%	6.0%	0.6%	25.6%
Установа има своју интернет страницу	41.3%	7.5%	2.6%	48.6%
Установа има довољно медицинске опреме	35.7%	17.8%	6.6%	40.0%

Када је у питању доступност појединих услуга у служби за здравствену заштиту деце, за већину анкетираних је преглед изабраног лекара бесплатан. Преглед лекара специјалисте код којег га је послао изабрани лекар бесплатан је за 78.7% испитаника. У случају плаћања прописаних лекова и ињекција 72.0% анкетираних није уопште плаћало лекове, што је за 13% мање него претходне године. Повећао се број испитаника који су платили пуну цену лека са 3.2% на 4.7% (2014.год. је тај проценат износио 2.2, а 2013.год. 3.7). Највећи проценат анкетираних пацијената је пуну цену платио управо за ову услугу (табела бр.10). Запажа се, у односу на претходну годину, пораст корисника који су платили партиципацију за пружене услуге.



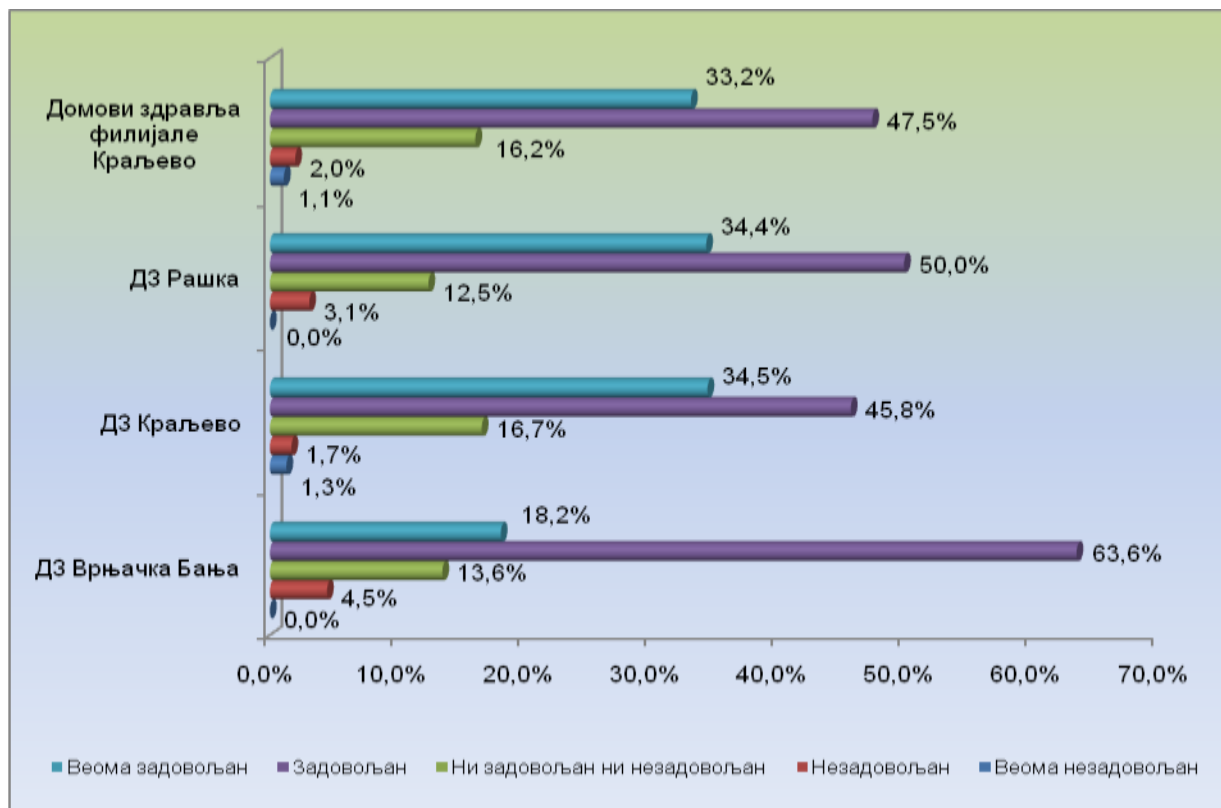
**Табела бр.10. Плаћање услуга у служби за здравствену заштиту деце**

Услуга	Бесплатно	Партиципација	Пуна цена	Не знам
Преглед изабраног лекара	93.9%	2.8%	0.4%	2.9%
Лекови или ињекције које пропише лекар	72.0%	11.9%	4.7%	11.4%
Преглед специјалисте код кога вас упути лекар	78.7%	7.9%	0.9%	12.6%
Кућна посета вашег лекара	39.9%	2.7%	3.4%	54.1%
Преглед бебе или малог детета у саветовалишту	85.4%	1.1%	0.2%	13.3%

5.3% испитаника је навело недостатак новца којим би платили преглед или лекове, као разлог неодласка лекару у последњих годину дана (што је више него у претходној години - 4.1%, али доста мање него у 2014.години - 11.5%). Четири петине анкетираних није било у тој ситуацији, док је 13.2% избегло да одговори на питање заокруживши опцију “не сећам се”.

Узимајући у обзир све наведено, 80.7% испитаника је изјавило да је веома задовољно или задовољно изабраним педијатром, што је нешто више него у претходној години када је било 79.7% задовољних испитаника. Процент незадовољних се смањило са 3.9% на 3.1%, а проценат неодлучних се смањило са 16.5 на 16.2% (графикон бр.23). Најзадовољнији радом педијатра су анкетирани у ДЗ Рашка - 84.4% (где се ниједан анкетирани корисник није изјаснио као веома незадовољан), потом у ДЗ Врњачка Бања - 81.8%, а најмање задовољних је у ДЗ Краљево - 80.3%. Посматрано у односу на претходну годину, уочава се да се задовољство анкетираних родитеља/старатеља у служби за здравствену заштиту деце одржава на истом нивоу у ДЗ Краљево и ДЗ Рашка, док у ДЗ Врњачка Бања постоји пораст задовољних родитеља/старатеља за 7.5% (са 74.3% колико је било 2015.године, на 81.8% у 2016.години).

**Графикон бр.23. Задовољство анкетираних радом изабраног педијатра у домовима здравља који су у надлежности ЗЈЗ Краљево, 2016**



Просечна оцена задовољства радом изабраног педијатра на територији филијале Краљево је  $4.10 \pm 0.814$  и креће се од најмање  $3.95 \pm 0.714$  у ДЗ Врњачка Бања до највише  $4.16 \pm 0.767$  у ДЗ Рашка (табела бр.11).

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

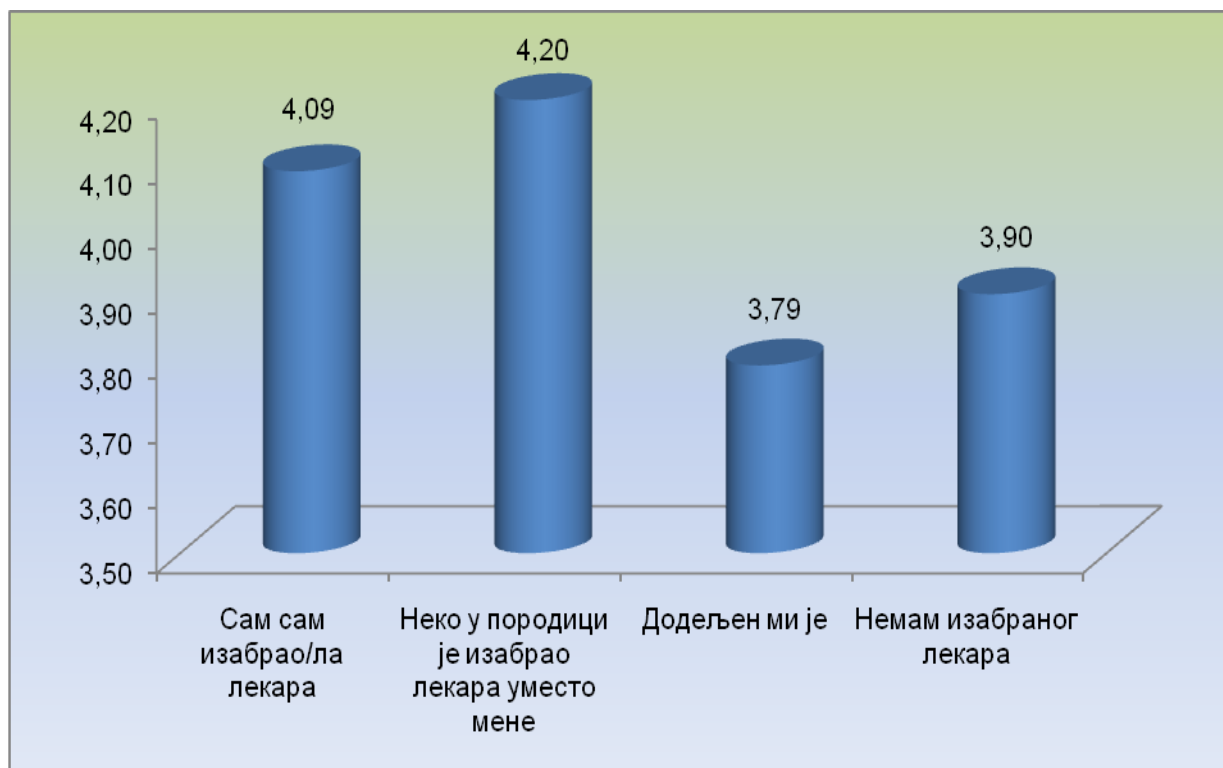
Здравствена установа	Задовољство изабраним педијатром				
	2012	2013	2014	2015	2016
ДЗ Краљево	3.92	3.99	4.34	3.97	4.11
ДЗ Рашка	3.85	3.77	4.37	4.20	4.16
ДЗ Врњачка Бања	3.23	3.58	3.67	3.82	3.95
ДЗ Нови Пазар	3.84	3.58	3.55		
ДЗ Тутин	4.38	4.24	4.39		
<b>Рашки округ</b>	<b>3.94</b>	<b>3.87</b>	<b>4.10</b>	<b>3.98</b>	<b>4.10</b>
<b>Република Србија</b>	<b>3.96</b>	<b>3.92</b>	<b>3.89</b>	<b>3.94</b>	

Применом непараметарских статистичких тестова, установљено је да не постоји статистички значајна разлика у задовољству радом лекара према полу и завршеној школи. Посматрано у односу на материјално стање родитеља/старатеља, као и у претходној години, постоји статистички значајна разлика у задовољству при чему је међу задовољним испитаницима већи проценат анкетираних који су доброг материјалног положаја ( $\chi^2=27,475$ ,  $df=16$ ,  $p=0,036$ ). Као и претходне, и ове године постоји статистички значајна разлика у задовољству радом лекара у односу на начин избора педијатра, при чему су најзадовољнији анкетирани корисници који су сами изабрали свог педијатра ( $\chi^2=29,361$ ,  $df=16$ ,  $p=0,022$ ).

На графиконима од 24 до 27 приказане су разлике у средњим оценама за независне променљиве које утичу на степен задовољства у служби за здравствену заштиту деце и омладине.

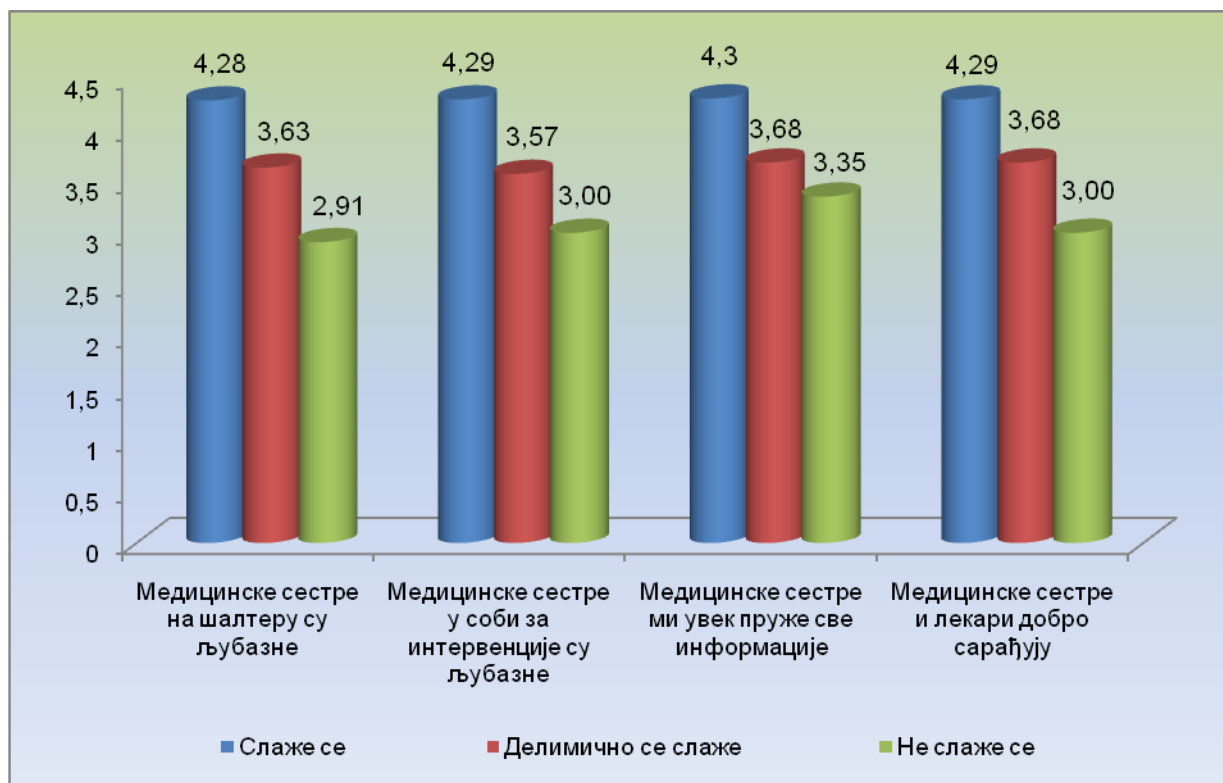
На графикону бр.24 се уочава да су најнезадовољнији родитељи/старатељи чијем детету је педијатар додељен.

**Графикон бр.24. Средња оцена задовољства родитеља/старатеља у служби за здравствену заштиту деце и омладине у зависности од начина избора лекара, 2016**



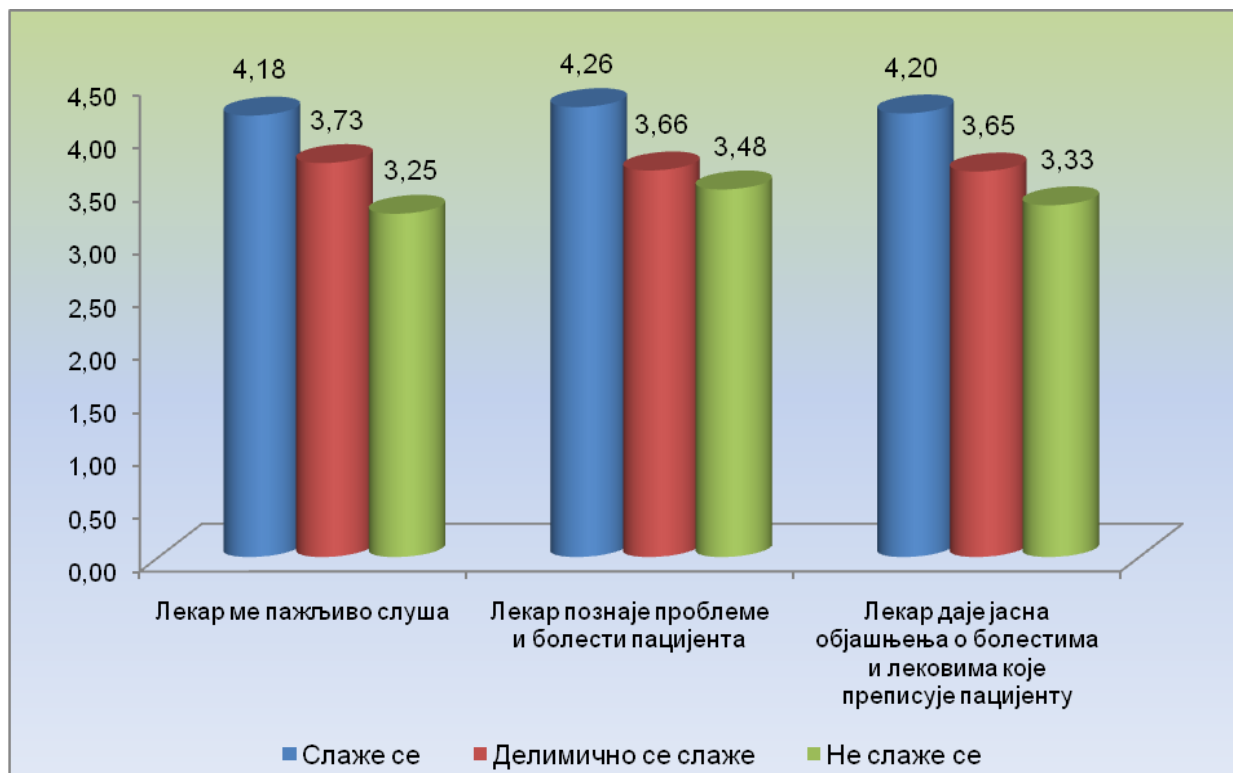
На графикону бр.25 се види да су задовољнији родитељи/старатељи који сматрају да су медицинске сестре љубазне, едуковане да пруже потребне информације пацијентима и добро сарађују са лекаром у тиму.

**Графикон бр.25. Средња оцена задовољства родитеља/старатеља у служби за здравствену заштиту деце и омладине према карактеристикама медицинске сестре, 2016**



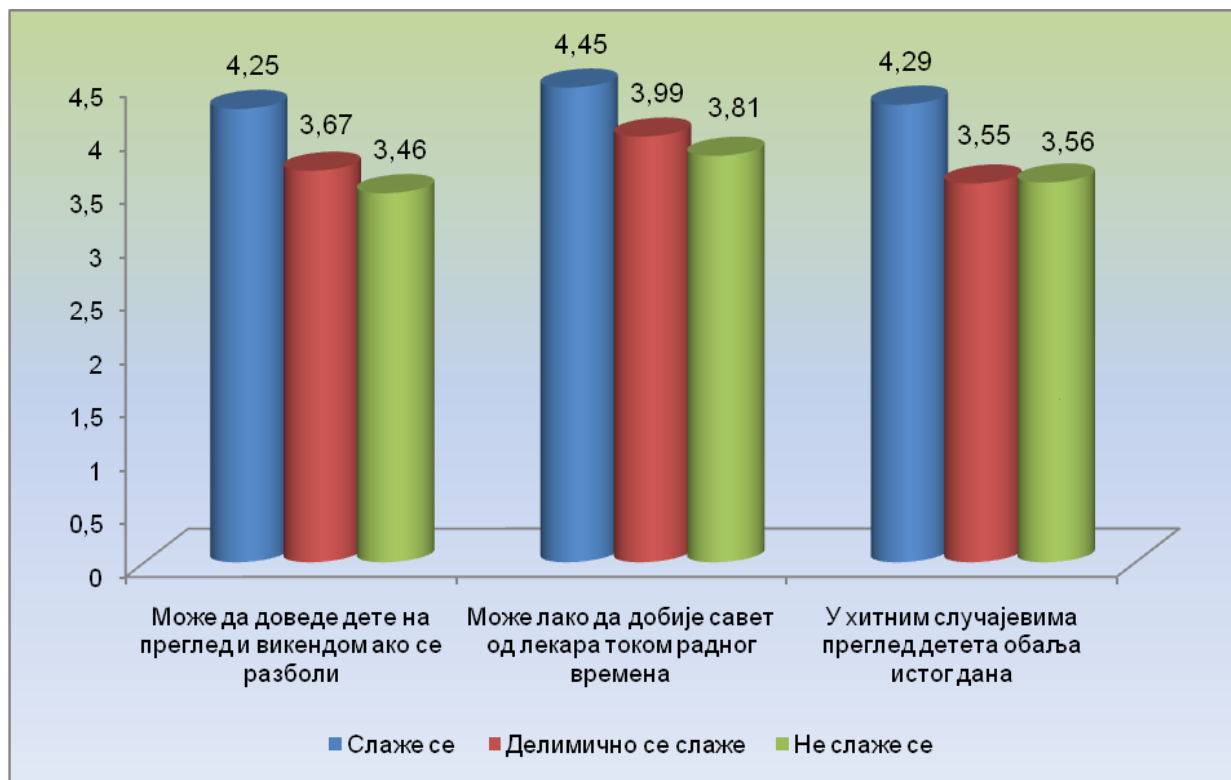
Родитељи/старатељи који су се у потпуности сложили са изјавама да лекар познаје проблеме и болести његовог детета, пажљиво слуша о дечијим здравственим тегобама, као и да даје потпуне информације о здравственом стању и терапији коју прописује, су са вишим средњим оценама задовољства (графикон бр.26).

Графикон бр.26. Средња оцена задовољства родитеља/старатеља у служби за здравствену заштиту деце и омладине према карактеристикама педијатра, 2016



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.27).

**Графикон бр.27. Средња оцена задовољства родитеља/старатеља у служби за здравствену заштиту деце и омладине према карактеристикама службе, 2016**

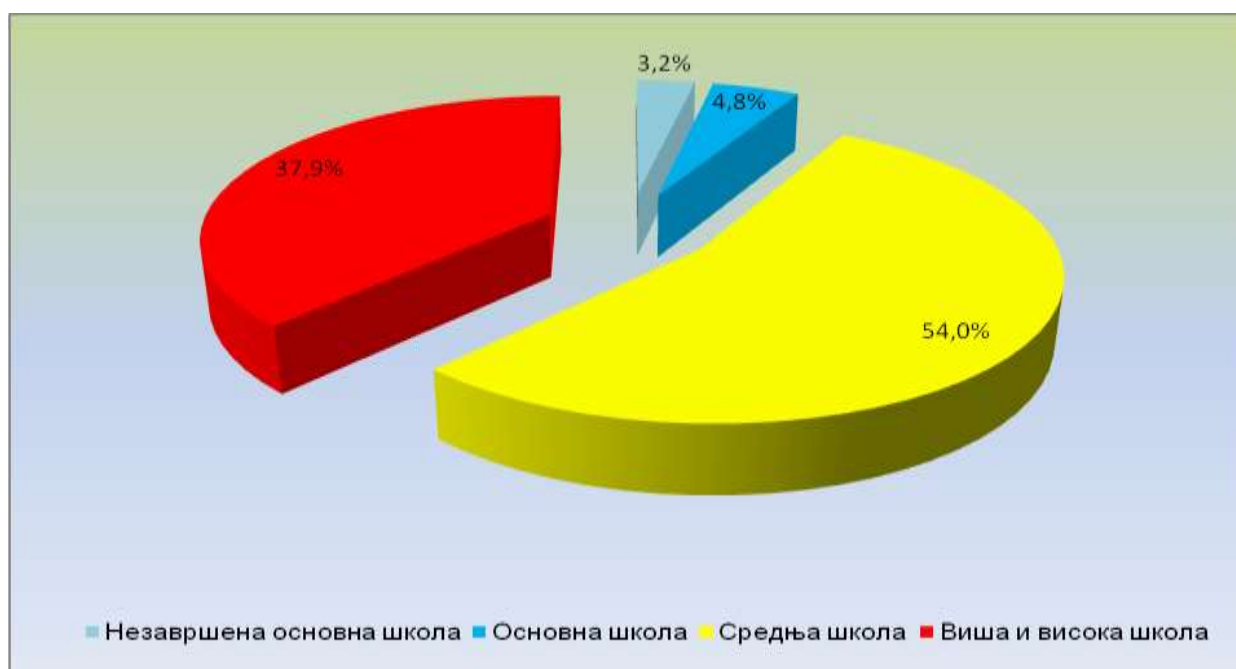


### **Служба за здравствену заштиту жена**

У служби за здравствену заштиту жена подељен је 181 упитник, а враћено 126 попуњених упитника, што чини стопу одговора од 69.6%. Испитанице су старости од 17 до 88 година. Просечна старост прегледаних пацијенткиња је  $37.83 \pm 14.157$  година, слично као у претходној години. Највећи проценат пацијенткиња су жене генеративног доба, тј. старости до 50 година (82.4 %).

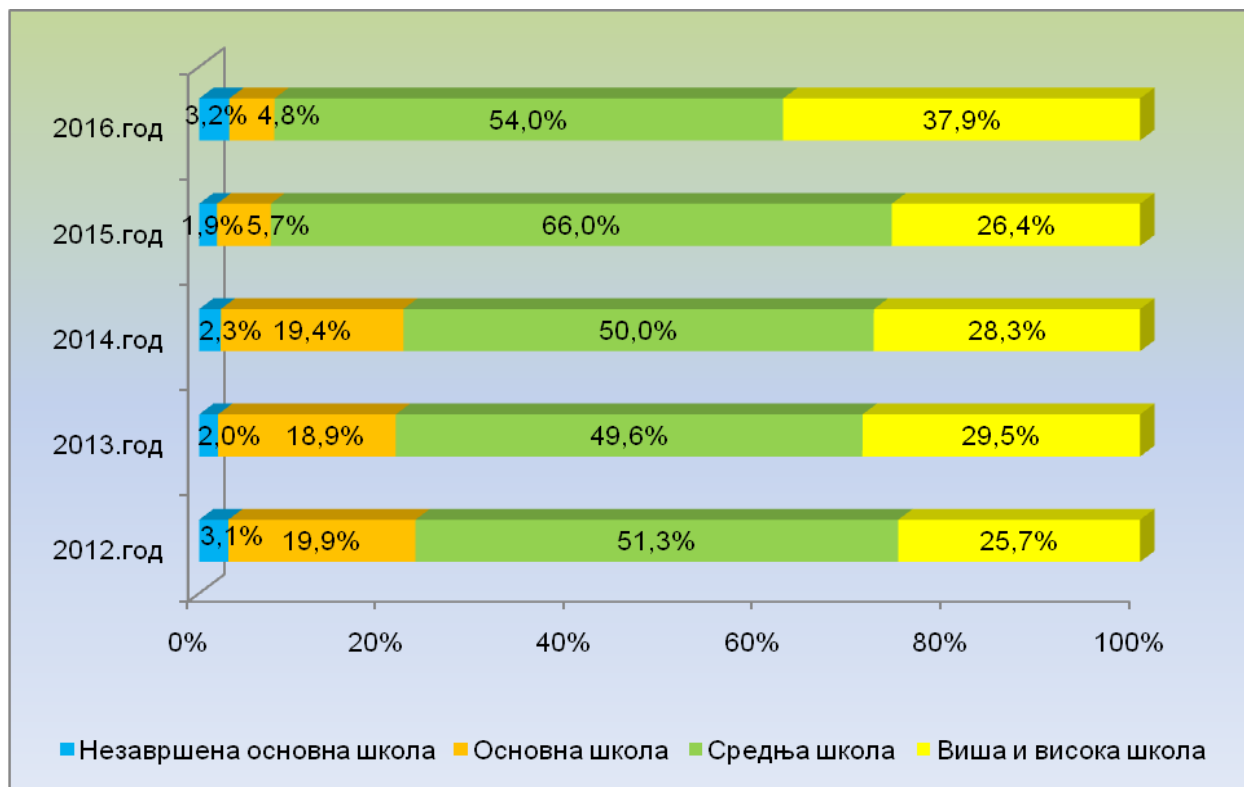
Што се тиче завршене школе највећи број анкетираних пацијенткиња је са завршеном средњом школом - 54.0%, 4.8% има основну школу, 3.2% је са незавршеном основном школом, а 37.9% је са вишом и високом стручном спремом. (графикон бр. 28).

**Графикон бр.28. Структура анкетираних у служби за здравствену заштиту жена према завршеној школи у домовима здравља који су у надлежности ЗЈЗ Краљево, 2016**



Посматрано за последњих неколико година, у односу на завршену школу, највише је дошло до промене код пацијената са основном и са вишом и високом школом. Удео пацијената са основном школом смањио се са 19.9% у 2012.год на 4.8% у 2016.год., а проценат анкетираних корисника са завршеном вишом и високом стручном спремом је порастао са 25.7% на 37.9% (графикон бр.29).

**Графикон бр.29. Дистрибуција анкетираних пацијенткиња у служби за здравствену заштиту жена у односу на завршену школу, 2012-2016**

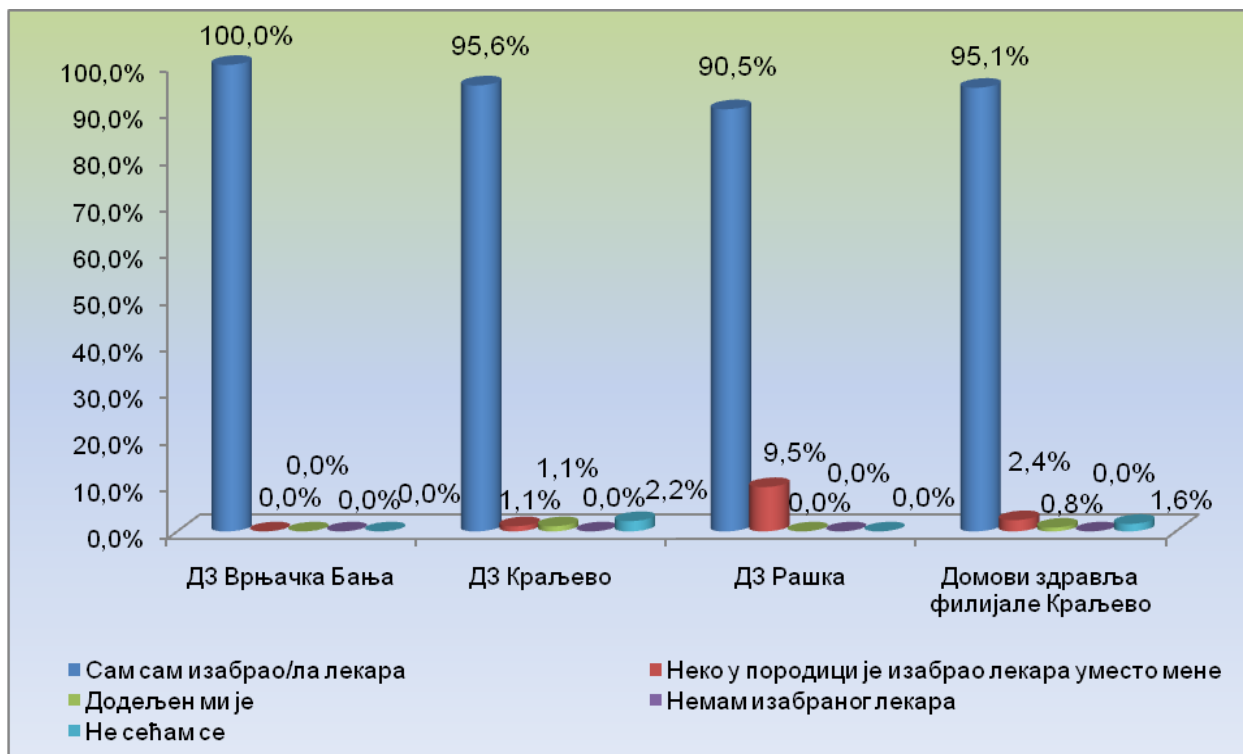


Свој материјални положај као веома лош оценило је 2.4% пацијенткиња, као лош 5.6%, осредњи 39.5%, као добар 46.8% и као веома добар 5.6% испитаница.

Највећи број испитаница у служби за здравствену заштиту жена су свог лекара саме изабрале - 95.1%, потом су они којима је неко у породици изабрао лекара - 2.4%, 0.8% анкетираних је изјавило да им је лекар додељен, док ниједна корисница није заокружила да нема изабраног лекара. Број анкетираних корисница које су саме изабрале свог лекара највећи је у ДЗ Врњачка Бања, где је 100.0% анкетираних пацијенткиња само изабрало свог гинеколога, затим у ДЗ Краљево (95.6%), а најмањи у ДЗ Рашка (90.5%) (графикон бр.30).

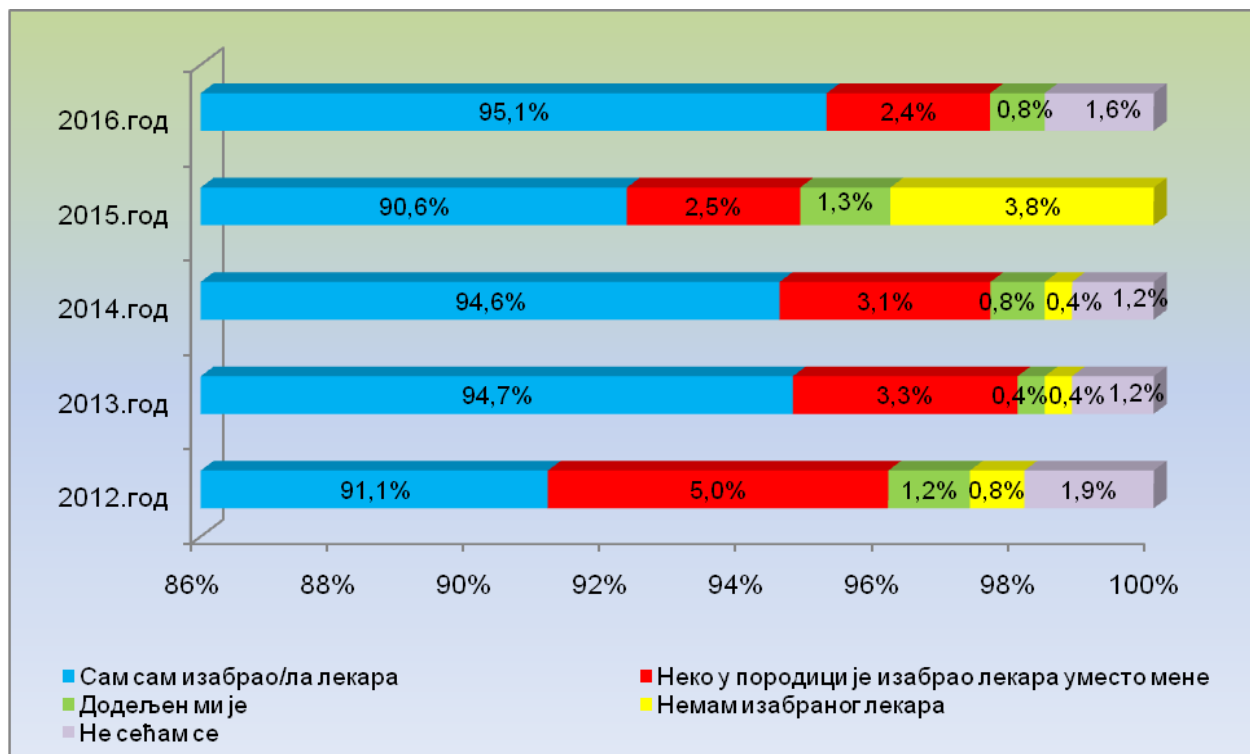


**Графикон бр.30. Начин избора лекара у служби за здравствену заштиту жена у домовима здравља који су у надлежности ЗЈЗ Краљево, 2016**



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 сличан је као у претходној години. Процент анкетираних корисница које немају изабраног лекара у 2015.години износио је 3.8%, док у последњој години испитивања износи 0% (графикон бр.31).

**Графикон бр.31. Начин избора гинеколога у домовима здравља који су у надлежности ЗЈЗ Краљево, 2012-2016**



Да зна да може да промени свог изабраног лекара упознато је нешто мање од три четвртине анкетираних пацијенткиња - 73.9%, при чему 42.9% мисли да то може кад год хоће, а скоро свака трећа испитаница да то може само једном годишње. 5.6% испитаница на територији филијале Краљево мисли да не може да замени изабраног гинеколога, а свака пета и даље не зна да може да промени свог лекара, што је исто као у претходној години. Посматрано у односу на претходну годину уочава се благо погоршање информисаности пацијенткиња о својим законским правима. Да су већ биле у прилици да промене свог изабраног гинеколога изјавило је 18 анкетираних жена, што износи 14.5% од укупног броја.

Међутим, када су навођени разлози промене лекара тај број се разликовао за 4 испитанице, укупно њих 22 су мењале изабраног гинеколога, што чини 20.0% анкетираних пацијенткиња. То указује на недоследност у одговорању, или на неразумевање питања. Највећи број испитаница је као разлог промене заокружио опцију 4, што су неки други разлози, и тиме су избегле да кажу прави разлог промене изабраног лекара. На ово питање 12.7% испитаница није дало одговор, али је коментар дат на валидне проценте.

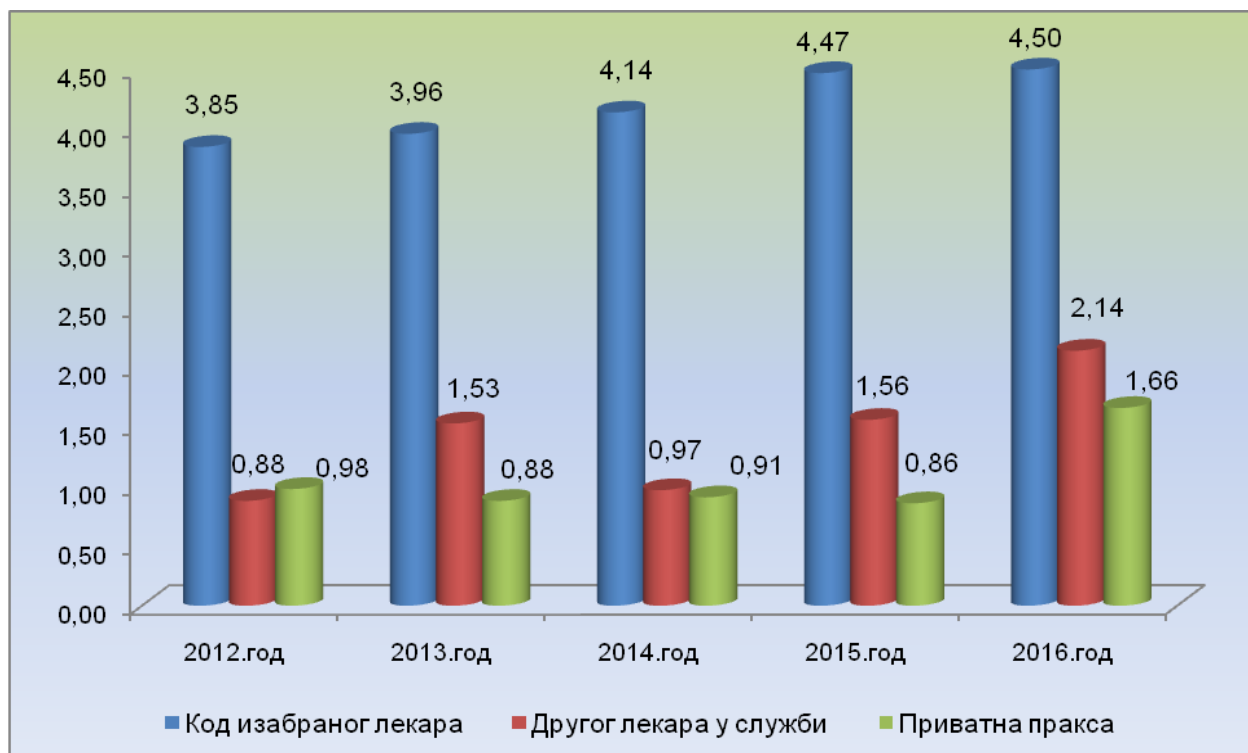
61.0% анкетираних жена се код свог лекара лечи већ више од три године, 21.1% мање од годину дана, а 17.1% је код истог лекара између 1 и 3 године.

Број посета изабраном лекару у служби за здравствену заштиту жена у последњих 12 месеци се креће од ниједне до највише 20, при чему је средња вредност 4.5 посета по пацијенткињи, што је највиша вредност у последњих пет година (у претходној години је износила 4.47, у 2014.год. 4.14, у 2013.год. 3.96, и у 2012.год. 3.85 посета).

Број посета другом лекару у служби за здравствену заштиту жена креће се од ниједне до 10, просек 2.14 посета, што је више него у претходној години када је износио 1.56 посета (у 2014.год 0.97 посета, у 2013.год. 1.53 посете, у 2012.год. је свака анкетирана жена имала просечно једну ову посету). На ово питање није одговорило 70.6% пацијенткиња, али је коментар дат на валидне процене.

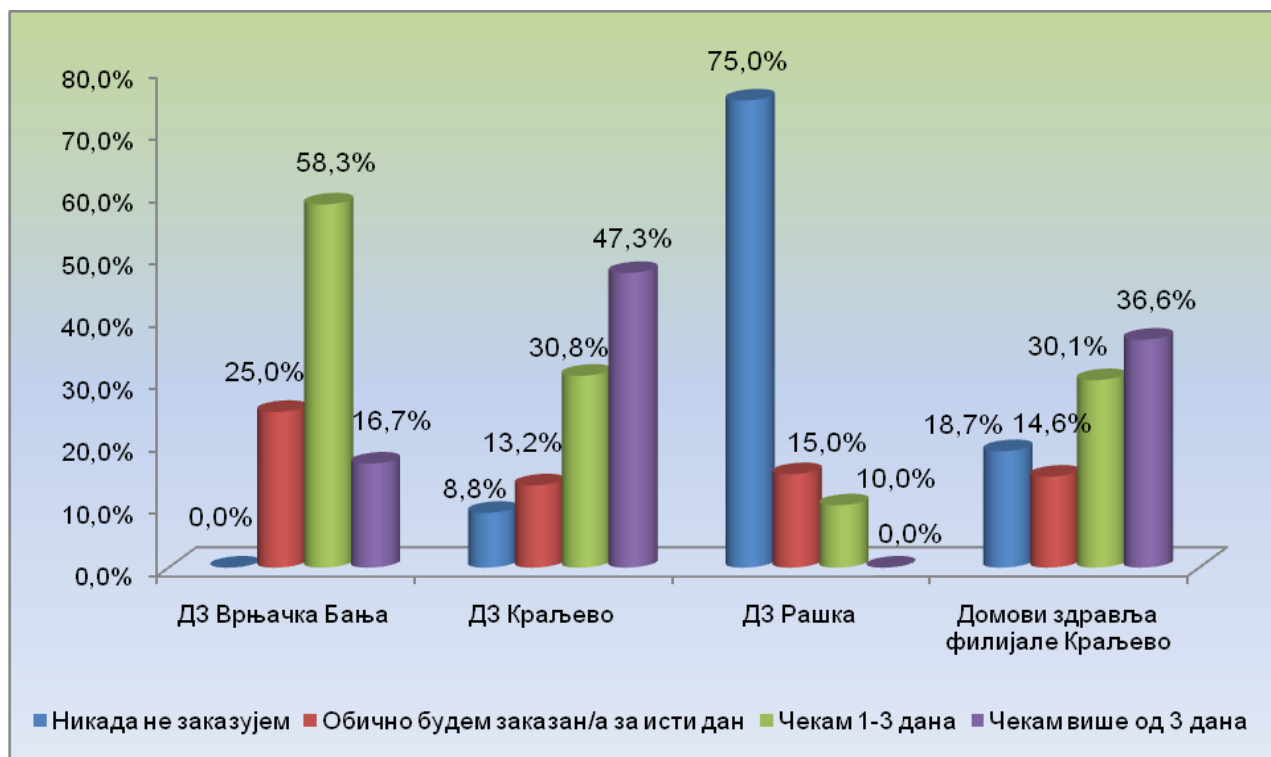
Број посета лекару у приватној пракси иде од 0 до 23, просек је 1.66 посета по анкетираној пацијенткињи што је више него ранијих година (графикон бр.32). Код овог питања имамо 38.9% недостајућих одговора, али је коментар такође дат на валидне процене.

**Графикон бр.32. Просечан број посета анкетираних гинекологу у државном и приватном сектору, 2012-2016**



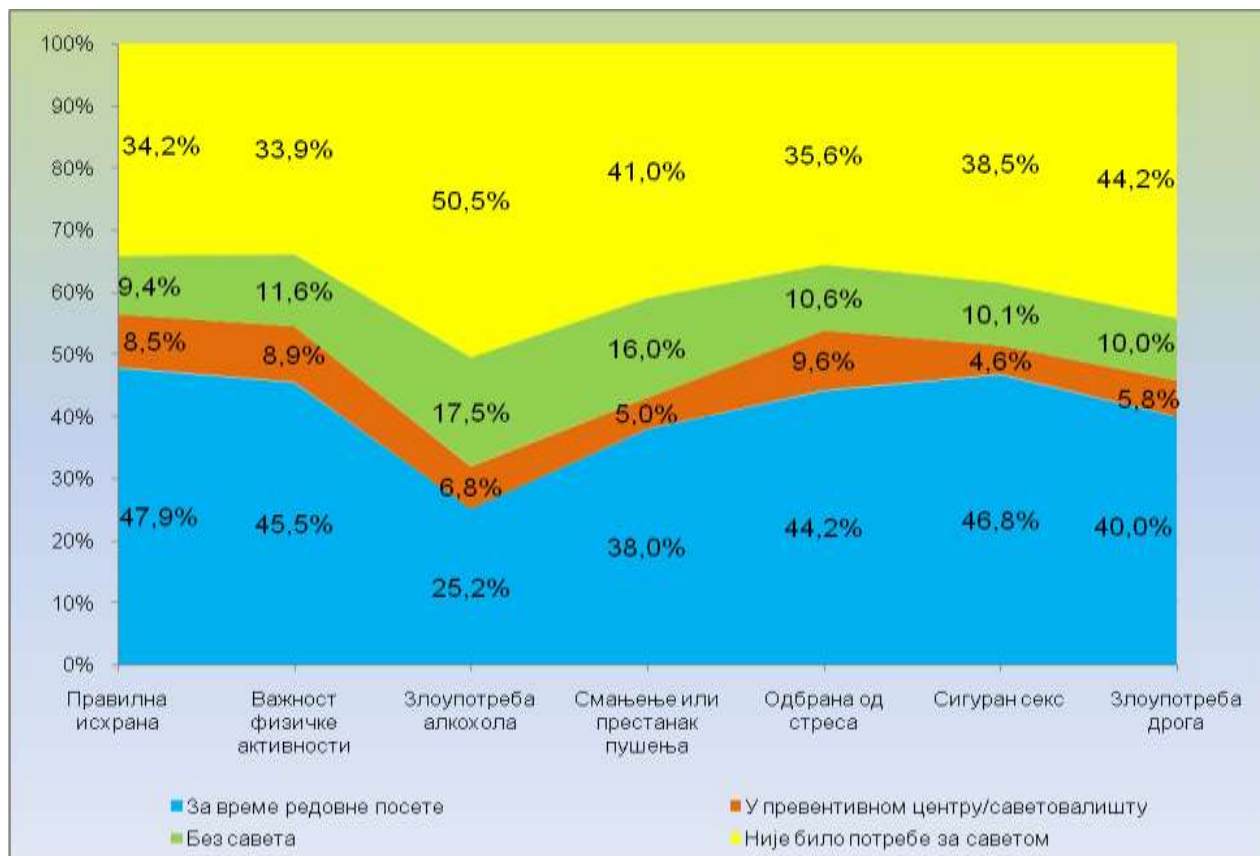
Нешто мање од петине испитаница не заказује преглед код свог изабраног гинеколога, 14.6% заказује за исти дан, мање од трећине њих чека на преглед 1-3 дана, а 36.6% чека више од три дана. У овој години дошло је до смањења броја корисница које долазе на преглед без заказивања и до повећања броја оних које на преглед чекају дуже од 3 дана. Као и у претходној години, највећи проценат анкетираних пацијенткиња које своју посету реализују без заказивања је у ДЗ Рашка - 75.0%, мањи је у ДЗ Краљево 8.8%, а најмањи у ДЗ Врњачка Бања где ниједна пацијенткиња није прегледана без заказивања (графикон бр.33).

**Графикон бр.33. Дужина чекања на преглед код изабраног гинеколога у домовима здравља који су у надлежности ЗЈЗ Краљево, 2016**



Информације о здравим стиливима живота већина анкетираних пацијенткиња добија током редовне посете. (графикон бр.34). Посматрано у односу на претходну годину, уочава се смањење броја корисница које су добиле савет при редовној посети, као и повећање броја корисница које нису добиле савет о томе како да остану здраве. Код овог питања, у зависности од подпитања, недостаје од минимум 7.1% до максимум 20.6% одговора, али је анализа рађена у односу на валидне процене.

**Графикон бр.34. Дистрибуција испитаница у односу на здравствено-васпитне садржаје, 2016**



Код области међусобне комуникације уочава се и даље висок степен задовољства пацијенткиња сарадњом са медицинским сестрама као и тимским радом лекара и медицинских сестара (табела бр.12). Резултати су слични као у претходној години. Код овог питања, у зависности од подпитања, недостаје од минимум 6.3% до максимум 15.1% одговора, али је анализа рађена у односу на валидне проценте.

**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	90,7%	7.6%	0.8%	0.8%
Медицинске сестре у соби за интервенције су љубазне	89.0%	9.2%	0.9%	0.9%
Медицинске сестре ми увек пруже све информације	86.0%	12.1%	1.9%	0.0%
Медицинске сестре и лекари добро сарађују	89.8%	9.3%	0.0%	0.9%

Када је у питању комуникација и сарадња пацијента са изабраним гинекологом, испитанице су, као и ранијих година, најзадовољније чињеницом да им изабрани лекар даје јасна објашњења о болести и лековима које им прописује, као и да их њихов изабрани лекара пажљиво слуша и одваја довољно времена за разговор са њима, што указује на висок степен међусобног поверења пацијент/лекар. Испитанице су најмање задовољне тиме што гинеколог не познаје њихову личну ситуацију (табела бр.13). Посматрано у односу на претходну годину дошло је до благог смањења задовољства корисница начином комуникације са својим изабраним гинекологом, код свих наведених питања. У зависности од подпитања, код овог питања недостаје од минимум 13.5% до максимум 20.6%, али је анализа рађена у односу на валидне проценте.

**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	43.5%	33.3%	23.1%
Мој лекар познаје проблеме и болести које сам раније имао	79.2%	17.9%	2.8%
Мој лекар одваја довољно времена да разговара са мном	84.4%	11.0%	4.6%
Мој лекар ме пажљиво слуша	85.8%	11.3%	2.8%
Мој лекар ми даје јасна објашњења о болестима и лековима које ми прописује	88.0%	10.0%	2.0%
После посете лекару осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима	73.8%	24.3%	1.9%
Кад имам нови здравствени проблем прво идем код свог лекара	87.7%	9.4%	2.8%

Што се тиче организације рада службе за здравствену заштиту жена, испитанице су најзадовољније радним временом као и тиме што у хитним случајевима могу истог дана да обаве преглед, што је исто као и ранијих година. Када је у питању чекање на преглед код изабраног лекара четвртина анкетираних пацијенткиња сматра да дуго чека на преглед у чекаоници, што је мање него претходне године.

16.7% испитаница не зна да постоји кутија/књига за жалбе и примедбе, што је значајно више него у претходној години када је тај проценат износио 9.8%. О интернет страници установе не зна 49.0% испитаница што је више него претходне године (28.6%), 28.8% нема никаква сазнања о медицинској опреми, у односу на прошлогодишњих 23.1% (табела бр.14).

Код овог питања, у зависности од подпитања, недостаје од минимум 8.7% до максимум 26.2% одговора, али је анализа рађена у односу на валидне проценте.

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

Изјава	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам
Задовољан сам радним временом	76.5%	18.3%	4.3%	0.9%
Могу да дођем на преглед и викендом ако се разболим	43.6%	24.8%	10.9%	20.8%
Доступна је инвалидима и особама у колицима	37.6%	18.3%	8.6%	35.5%
Да би дошао до специјалисте прво морам да идем код мог лекара	64.7%	10.8%	15.7%	8.8%
У чекаоници има довољно места за седење	63.5%	24.0%	9.6%	2.9%
Морам дуго да чекам у чекаоници да посетим лекара	25.0%	31.0%	39.0%	5.0%
У току радног времена могу да лако разговарам са лекаром телефоном и добијем савет	27.9%	22.1%	26.0%	24.0%
Кад дођем и хитно ми треба преглед лекара то могу да обавим истог дана	71.6%	14.7%	3.9%	9.8%
Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе	78.4%	2.9%	2.0%	16.7%
Установа има своју интернет страницу	41.2%	4.9%	4.9%	49.0%
Установа има довољно медицинске опреме	34.6%	21.2%	15.4%	28.8%

Када је у питању доступност услуга у служби за здравствену заштиту жена, уочава се смањење броја анкетираних којима су услуге бесплатне, а повећање броја оних које су плаћале пуну цену услуге и оних које су избегле одговор на питање заокруживањем

опције „не знам“. За 56.6% пацијенткиња су прегледи изабраног гинеколога бесплатни. Ове године је нешто већи број пацијенткиња платио партиципацију код лекара специјалисте код кога га је послао изабрани гинеколог. 36.8% испитаница је изјавило да је бесплатно добило прописане лекове и ињекције, а 36.8% испитаница је платило партиципацију. Пуну цену лекова је платило 8.5% испитаница (табела бр.15). Код овог питања, у зависности од подпитања, недостаје од минимум 3.2% до максимум 23.0% одговора, али је анализа рађена у односу на валидне проценте.

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

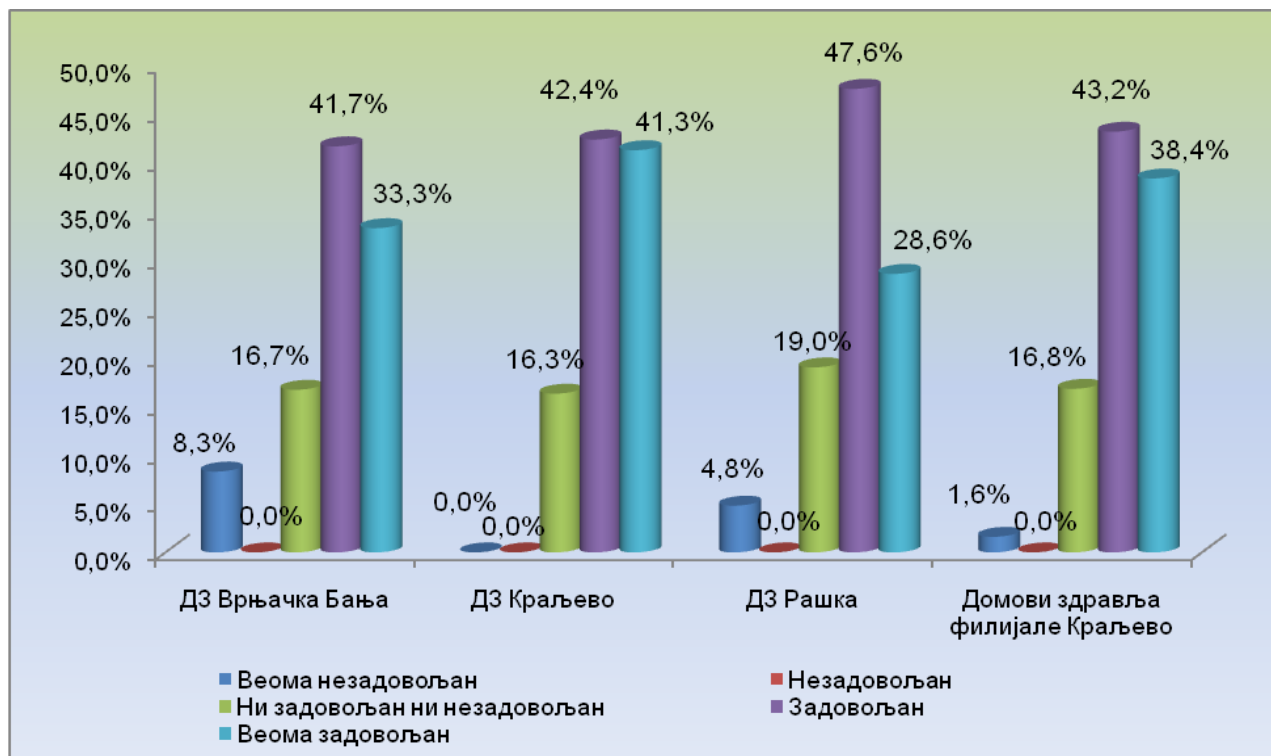
Услуга	Бесплатно	Партиципација	Пуна цена	Не знам
Преглед изабраног лекара	56.6%	37.7%	0.8%	4.9%
Лекови или ињекције које пропише лекар	36.8%	36.8%	8.5%	17.9%
Преглед специјалисте код кога вас упути лекар	38.1%	36.2%	4.8%	21.0%
Кућна посета вашег лекара	25.8%	4.1%	5.2%	64.9%
Преглед бебе или малог детета у саветовалишту	62.4%	4.0%	2.0%	31.7%

Недостатак новца којим би платиле преглед или лекове, као разлог неодласка лекару у протеклих годину дана навело је 4.9% испитаница, мање него у претходној години (7.4%). 81.1% анкетираних нису биле у тој ситуацији, а 13.9% жена је избегло да одговори на питање заокруживши опцију “не сећам се”.

Узимајући у обзир све наведено, 81.6% испитаница је изјавило да је задовољно или веома задовољно својим лекаром, што је исто као претходне године (81.7%). Процент незадовољних се смањило у односу на 2015.годину, са 11.8% на 1.6%. Запажа се да у посматраним домовима здравља нема незадовољних, већ само веома незадовољних пацијената. Процент неодлучних повећао се са 6.5% на 16.8% (графикон бр.35). Најзадовољније радом гинеколога су анкетирани у ДЗ Краљево, где је 83.7% испитаница изјавило да су задовољне и веома задовољне, затим у ДЗ Рашка (76.2%), а најмање задовољних је у ДЗ Врњачка Бања (75.0%). Процент задовољних и веома задовољних жена бележи пораст у ДЗ Краљево, док у ДЗ Рашка и ДЗ Врњачка Бања бележи пад.



**Графикон бр.35. Задовољство анкетираних корисница радом изабраног гинеколога у домовима здравља који су у надлежности ЗЈЗ Краљево, 2016**



Када погледамо просечну оцену задовољства радом изабраног лекара у служби за здравствену заштиту жена најмања оцена је у ДЗ Врњачка Бања  $3.92 \pm 1.165$  и то је дом здравља где имамо највећи проценат веома незадовољних пацијенткиња, а највиша  $4.25 \pm 0.721$  у ДЗ Краљево. Посматрано у односу на претходну годину просечна оцена бележи пораст и износи  $4.17 \pm 0.820$ . (табела бр.16).

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

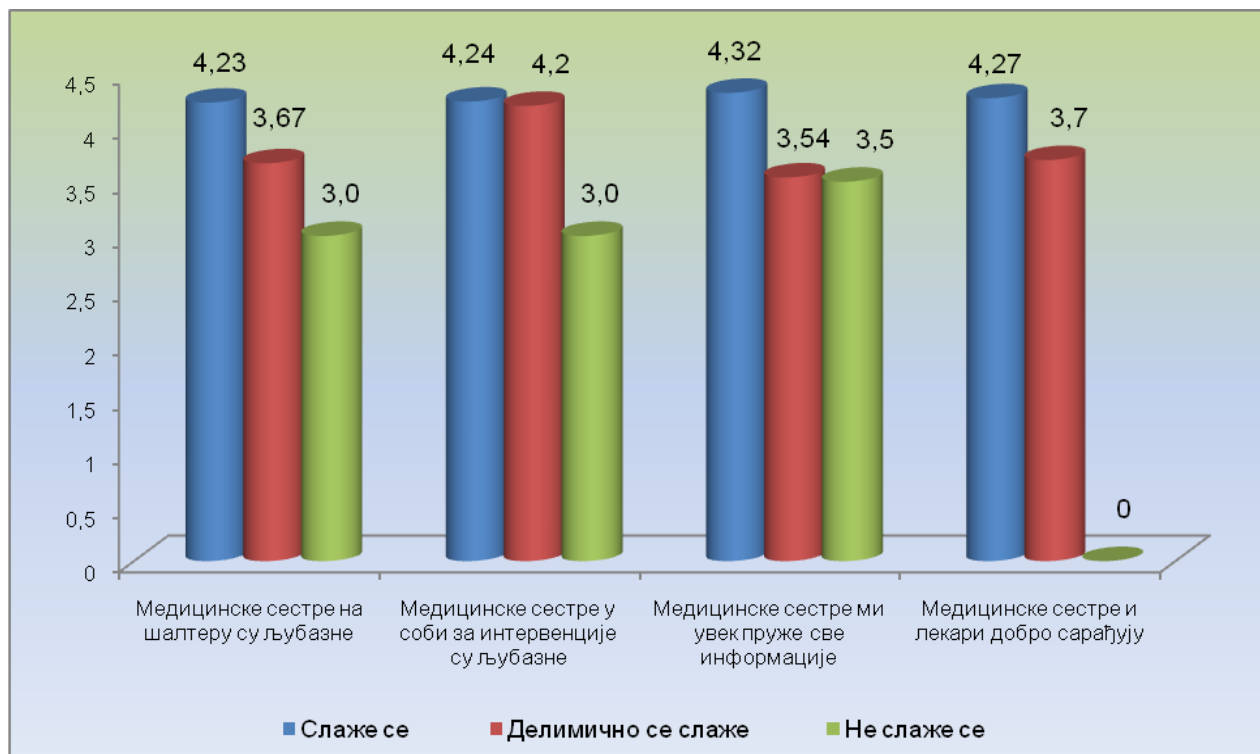
Здравствена установа	Задовољство гинекологом				
	2012	2013	2014	2015	2016
ДЗ Краљево	4.58	4.21	4.17	4.00	4.25
ДЗ Рашка	3.78	3.85	4.03	3.94	3.95
ДЗ Врњачка Бања	4.22	3.83	3.25	3.82	3.92
ДЗ Нови Пазар	3.91	3.92	4.64		
ДЗ Тутун	4.22	4.28	4.08		
<b>Рашки Округ</b>	<b>4.24</b>	<b>4.10</b>	<b>4.28</b>	<b>3.99</b>	<b>4.17</b>
<b>Република Србија</b>	<b>3.98</b>	<b>3.95</b>	<b>3,97</b>	<b>4,0</b>	

Применом непараметријских статистичких тестова, установљено је да постоји статистички значајна разлика у задовољству радом лекара према завршеној школи ( $\chi^2=19,257$ , дф=9,  $p=0,023$ ), према материјалном стању пацијенткиња ( $\chi^2=26,845$ , дф=12,  $p=0,008$ ) и начину избора гинеколога ( $\chi^2=22,240$ , дф=9,  $p=0,008$ ).

На графиконима 36 и 37 приказане су разлике у средњим оценама за независне променљиве које утичу на степен задовољства у служби за здравствену заштиту жена.

На графикону бр.36 се види да су задовољније испитанице које сматрају да су медицинске сестре љубазне, едуковане да пруже потребне информације пацијентима и добро сарађују са лекаром у тиму.

**Графикон бр.36. Средња оцена задовољства корисница према карактеристикама медицинске сестре, 2016**



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 и оне које мање чекају на преглед (графикон бр.37).

**Графикон бр.37. Средња оцена задовољства корисника према карактеристикама службе, 2016**

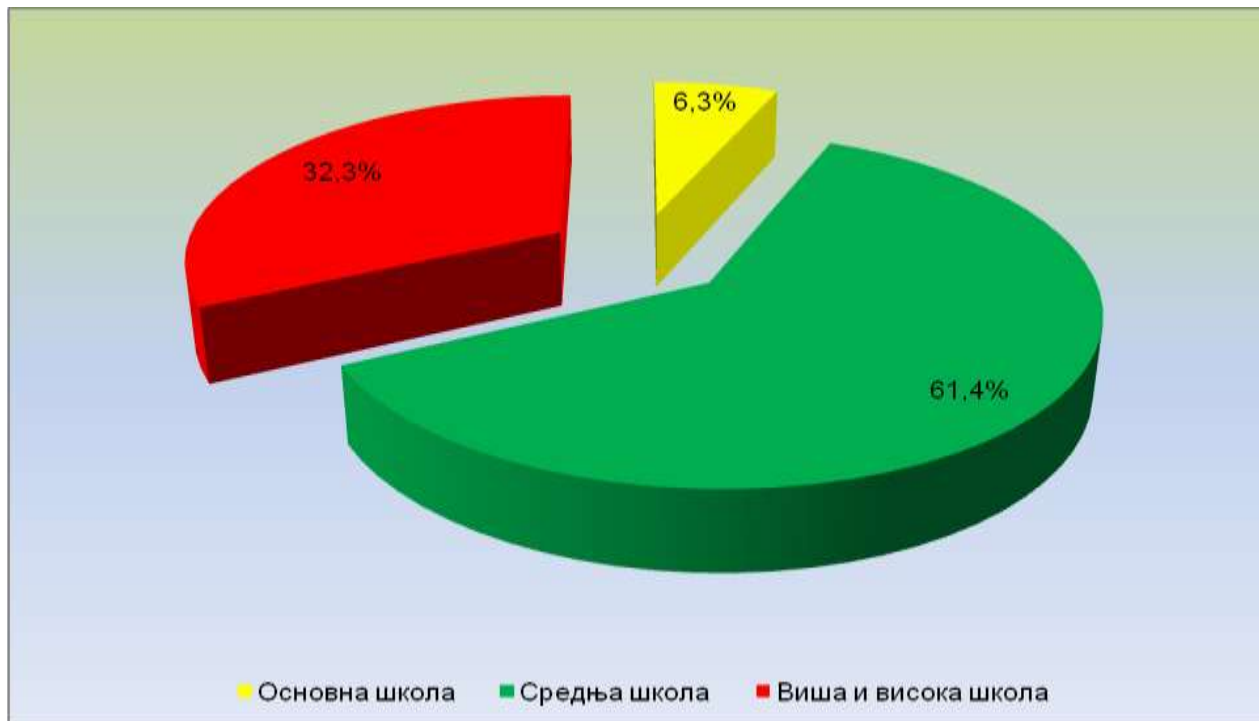


### **Стоматолошка здравствена заштита**

У стоматолошкој служби подељен је 171 упитник, а враћено 128 попуњених упитника, што чини стопу одговора од 74.9%. Од укупног броја пратилаца деце њих 64.6% су биле особе женског пола, а 35.4% су особе мушког пола. Старост се креће од 15 до 77 година, при чему је њих 93.4% старости до 50 година. Просечна старост анкетираних пратилаца у служби за стоматолошку здравствену заштиту је  $36.99 \pm 9.439$  године за особе женског пола и  $41.07 \pm 9.915$  година за особе мушког пола.

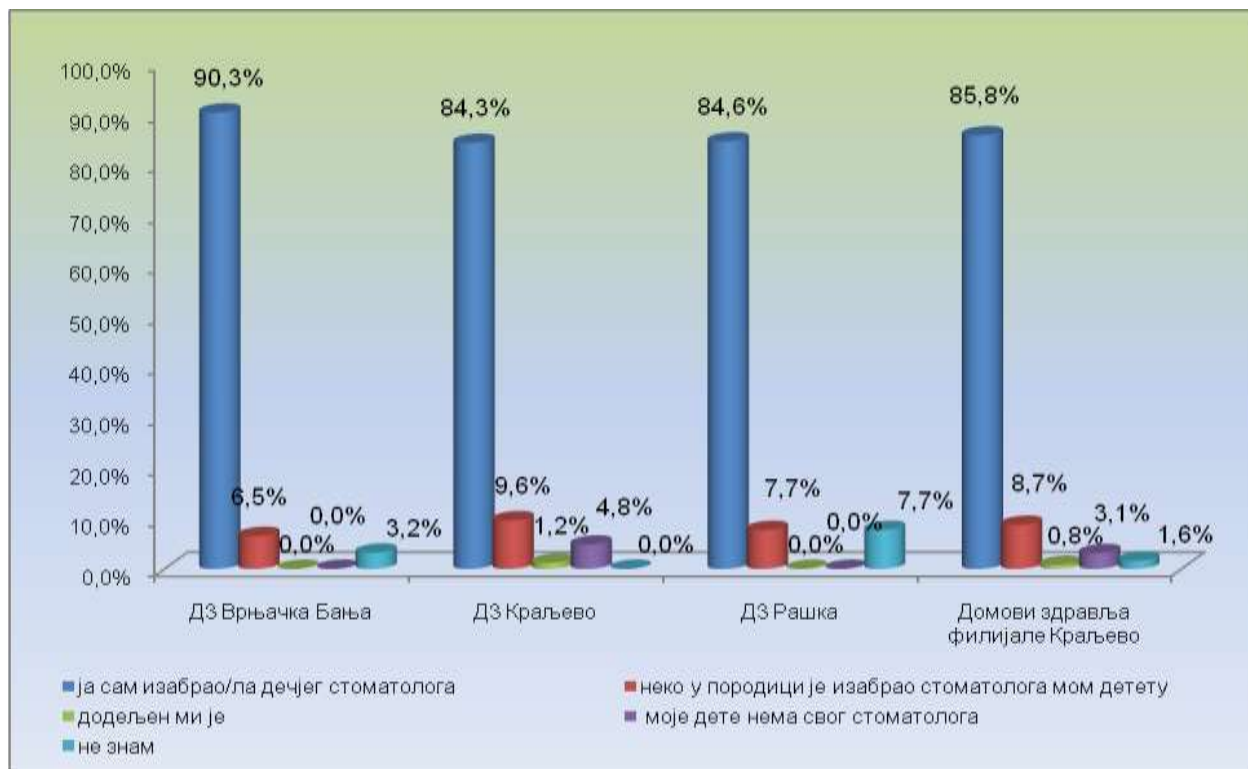
Што се тиче завршене школе највећи део анкетираних пратилаца деце има завршену средњу школу 61.4%, са завршеном основном школом је 6.3% анкетираних родитеља/старатеља, а са вишом и високом стручном спремом 32.3%. Ове године нема родитеља без школе. (графикон бр.38).

**Графикон бр.38. Структура анкетираних пратилаца у дечјој стоматолошкој служби  
домова здравља који су у надлежности ЗЈЗ Краљево, 2016**



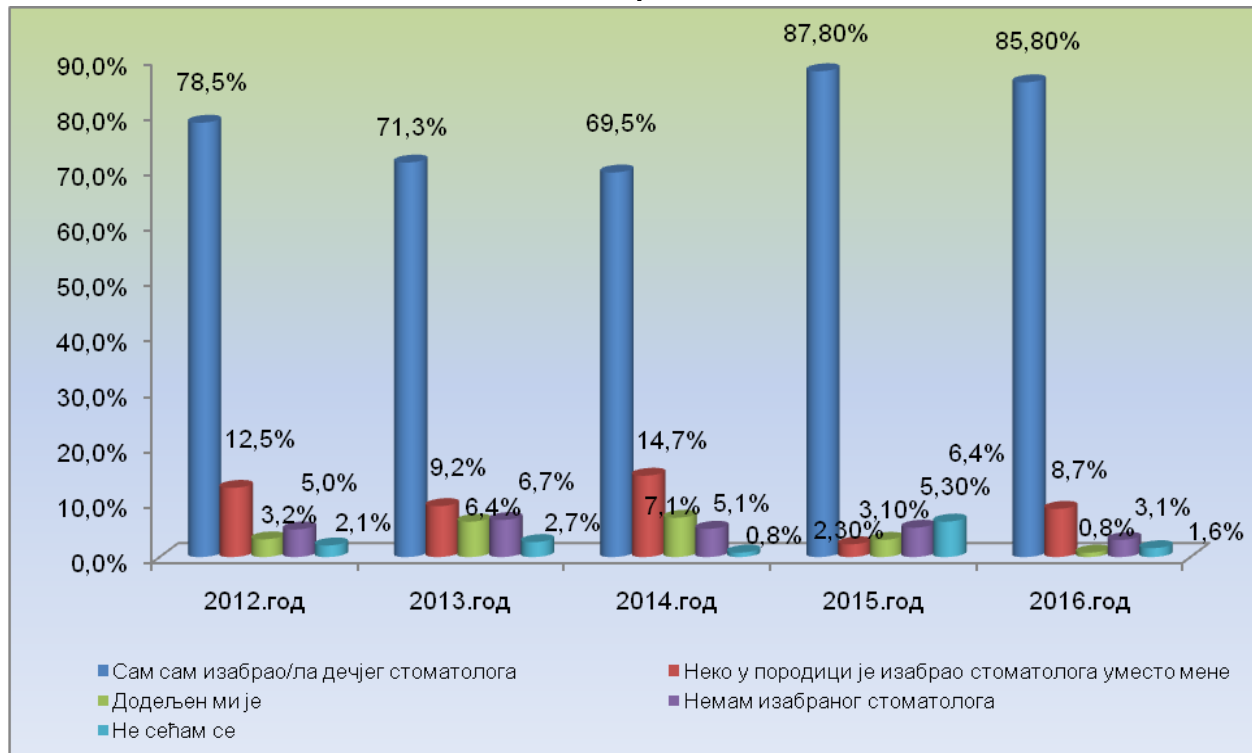
Свој материјални положај као веома лош и лош оценило је нешто више од једне четвртине анкетираних испитаника, што је више него у претходној години. Осредње материјално стање има 35.2% испитаника, што је више него 2015.године када се у ову категорију сврстало њих 29.8%. 37.5% испитаника сматра да је доброг и веома доброг материјалног стања што је знатно мање него у 2015.год. када је тај проценат износио 48.9% (у 2014.год. 32.9%, у 2013.год. 40.6%, а у 2012.год. 35.5%). Највећи проценат родитеља је сам изабрао/ла стоматолога свом детету, 85.8%, што је мање него претходне године (87.8%), а веће него 2014.год. (69.5%), 2013.год.( 71.3%), и 2012.године (78.3%). За 8.7% деце је неко из породице изабрао стоматолога уместо родитеља (што је више него у претходној години - 2.3%), а 0.8% је изјавило да им је стоматолог додељен. 3.1% деце која су дошла за неку стоматолошку услугу нема свог стоматолога (у прошлој години тај проценат је износио 5.3%) и 1.6% пратилаца је избегло да одговори на ово питање заокруживши одговор „не знам“ (графикон бр.39).

**Графикон бр.39. Начин избора дечјег стоматолога у домовима здравља који су у надлежности ЗЈЗ Краљево, 2016**



Удео родитеља/старатеља који су сами изабрали стоматолога свом детету бележи благи пад у односу на претходну годину. Удео родитеља који се ослонио на избор стоматолога од стране неког члана породице, смањио се са 12,5% у 2012.год. на 8,7% у 2016.години, а у 2015.години је имао најнижу вредност за посматраних пет година (2,3%). Процент оних којима је стоматолог додељен се кретао од најмање 3,1% у 2015.год. до највише 7,1% у 2014.год. (графикон бр. 40).

**Графикон бр.40. Начин избора дечјег стоматолога у домовима здравља који су у надлежности ЗЈЗ Краљево, 2012-2016**



Што се тиче информисаности родитеља о начину на који могу да промене изабраног стоматолога свог детета, 1,6% родитеља/старатеља мисли да то није могуће урадити (више него претходне године), 8,7% 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 стоматолога кад год хоће, а 55,6% да може једном годишње.

Изабраног стоматолога свог детета 21,8% родитеља/старатеља је већ до сада мењало. Као разлоге промене 9,8% родитеља/старатеља је навело да је стоматолог напустио ординацију, 0,8% родитеља/старатеља се преселило, 2,4% је имало неки неспоразум са стоматологом, а 13,0% анкетираних је изјавило да су имали неке друге разлоге. Остали нису мењали стоматолога. Ако посматрамо разлоге промене, видимо да је 26,0% испитаника из неког разлога променило свог стоматолога, што се не слаже са одговорима у претходном питању. Разлог томе је вероватно неразумеваше питања.

13,6% деце има истог стоматолога мање од годину дана (у 2015.год. 26,2%), 25,6% анкетираних су код истог стоматолога 1-3 године (у 2015.год. 27,7%) и 56,8% су код истог

стоматолога више од три године (у 2015.год. 43.8%). Овде је 4.0% испитаника навело да нема свог стоматолога, што указује на недоследност у одговарању.

Свог стоматолога у последњих 12 месеци деца су посетила од ниједном до 20 пута, просечно 6.74 посете по детету у 2016.години.

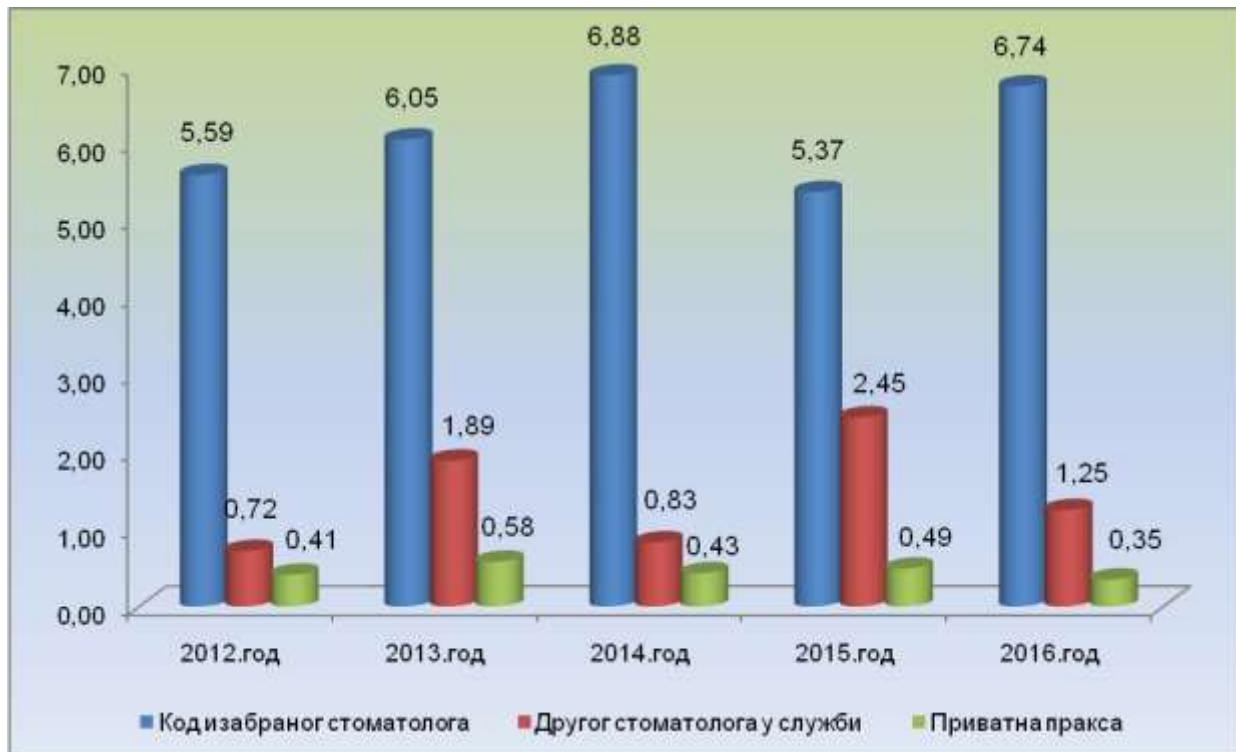
Другог стоматолога у овој служби деца су посетила од ниједном до 10 пута, при чему највећи број деце није имао ниједну посету, или је имао само једну посету. То је просечно 1.25 посета по детету (мање него претходне године). Међутим, мора се нагласити да на ово питање није одговорило 68.8% анкетираних, па је коментар рађен према валидним процентима.

У протеклих 12 месеци, стоматолога у приватном сектору деца су посетила од ниједном до 10 пута. Њих 86.2% није ниједном отишло код приватног стоматолога. Просечан број посета је 0.35, што је мање него претходне године. На ово питање одговор није дало 14.8% анкетираних, па су анализирани валидни проценти.

Просечан број посета у приватном сектору има најнижу вредност у посматраном петогодишњем периоду и у складу је са неповољном економском ситуацијом у земљи. Сваке године мање од 50% испитаника има посету код приватног стоматолога, а ове године чак мање од 15%. (графикон бр.41).

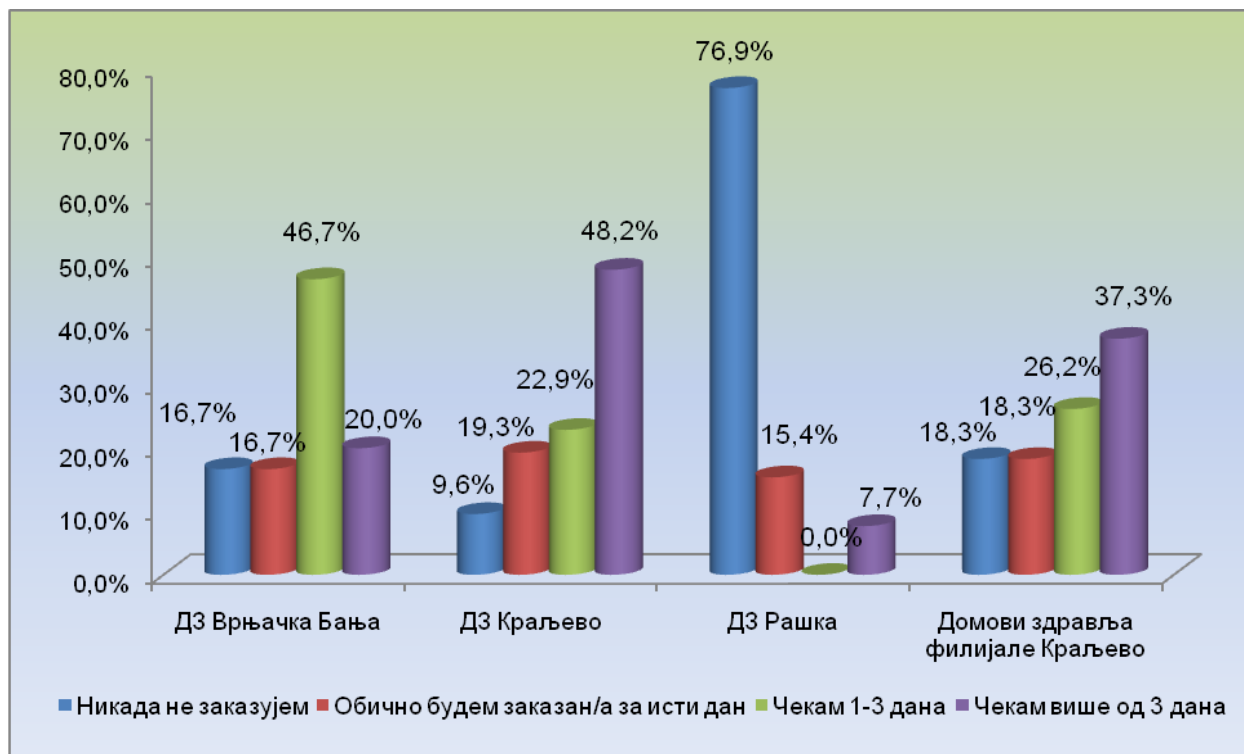


Графикон бр.41. Просечан број посета стоматологу у државном и приватном сектору, 2012-2016



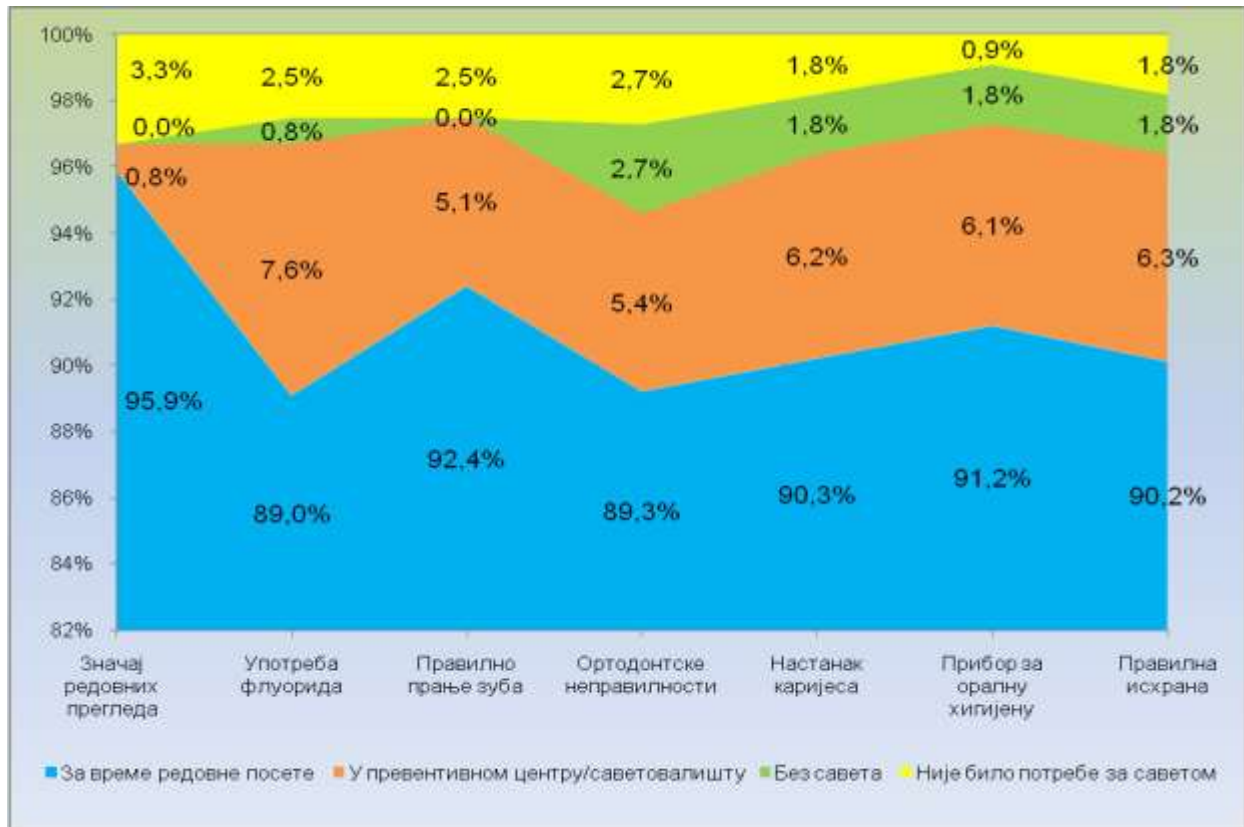
Код свог стоматолога, без заказивања одлази 18.3% анкетирани деце што је мање него у претходној години (20.0%), 18.3% закаже посету за исти дан, 26.2% чека на посету 1-3 дана, а 37.3% анкетираних чека више од три дана (дупло више него у претходној години, 18.5%). Највећи проценат деце иде код стоматолога без заказивања у ДЗ Рашка (76.9%), потом у ДЗ Врњачка Бања (16.7%), док у ДЗ Краљево највећи број анкетираних чека на преглед више од три дана (48.2%), а без заказивања се прегледа 9.6% (графикон бр.42).

**Графикон бр.42. Дужина чекања на преглед код дечјег стоматолога у домовима здравља који су у надлежности ЗЈЗ Краљево, 2016**



Савете о очувању здравља уста и зуба код свог детета од стране стоматолога родитељи/старатељи добијају углавном у току редовне посете, али се тај проценат смањило у односу на претходно истраживање, у корист оних који су савет добили приликом посете превентивном центру/саветовалишту. О значају редовних прегледа 95.9% анкетираних је са стоматологом разговарало при редовној посети, о употреби флорида 89.0%, правилном прању зуба 92.4%, ортодонтским неправилностима 89.3%, настанку каријеса 90.3%, прибору за оралну хигијену 91.2% и о правилној исхрани 90.2% (графикон бр.43).

**Графикон бр.43. Дистрибуција корисника према здравствено васпитним садржајима у стоматолошкој здравственој заштити деце, 2016**



Да је стоматолог упознат са проблемима и болестима које има њихово дете сматра 96.7% анкетираних. 96.6% родитеља/старатеља се слаже са изјавом да стоматолог одваја довољно времена да разговара са пратиоцима и децом, а квалитетом објашњења о интервенцијама које стоматолог планира код њиховог детета задовољно је 99.1% анкетираних. Код ова два питања нема оних који се са том изјавом не слажу. Када њихово дете има проблема са здрављем уста и зуба 91.3% родитеља/старатеља који су учествовали у анкетању води дете на преглед код изабраног стоматолога, што је мање него 2015.године. До смањења је дошло само код овог питања, за сва друга питања уочава се повећање задовољства анкетираних родитеља/старатеља у односу на претходну годину.

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 17.9% анкетираних сматра да дуго чека на преглед у чекаоници, више него 2014.год. и

2015.године. Нешто више од 40% испитаника се слаже са изјавом да може за викенд да оствари посету изабраном стоматологу. То је за скоро 20% мање него претходне године. Њих 28.3% се не слаже са таквом изјавом, дупло више него претходне године. Радним временом је задовољно 76.2% анкетираних, доступношћу стоматолошке здравствене заштите деци са посебним потребама 87.3% (двоструко више у односу на претходну годину), љубазношћу особља на шалтеру 86.7%, 90.8% анкетираних има довољно места за седење у чекаоници и 99.1% испитаника у хитним случајевима може да обави стоматолошку услугу истог дана. Да постоји кутија за жалбе и примедбе зна 93.0% родитеља/старатеља, што је за 8,6% боље него у 2015.години. Код овог питања, у зависности од подпитања, недостаје од минимум 4.7% до максимум 18.0% одговора, али је коментар одрађен према валидним процентима.

Када је у питању сарадња са педијатром уочава се смањење процента анкетираних којима је педијатар дао информације о одржавању оралног здравља у односу на претходне године истраживања. Наиме две трећине анкетираних пратиоца је изјавило да им је педијатар објаснио важност здравља уста и зуба њиховог детета, њих 66.7% (у 2015.год. 79.3%, у 2014.год. 67.8%, у 2013. 60.2% и у 2012. 65.0%). Код више од половине педијатар је саветовао употребу флуор препарата, 53.6% (5.6% мање него у претходној години). Сарадња дечјег стоматолога и стоматолошке сестре је за већину испитаника добра - 96.6%, а 34.2% анкетираних је изјавило да им је понекад довољно да разговарају са стоматолошком сестром, па им није потребна посета стоматологу.

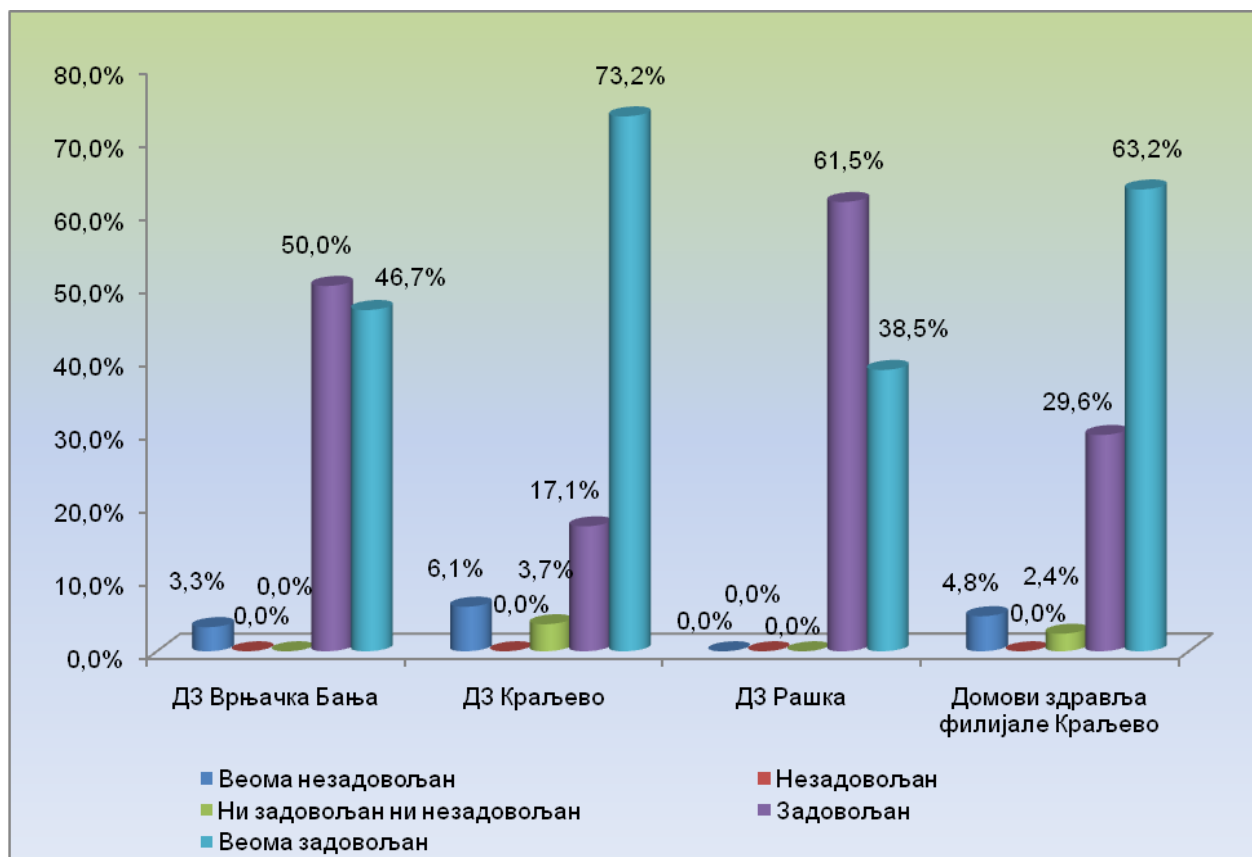
За највећи број испитаника преглед код изабраног стоматолога је бесплатан (97.6%), као и пломбе (98.3%). Пуну цену за ортодонтски апарат – протезу, није морао да плати ниједан испитаник (у 2015.год. 0.9%, у 2014.год. 0.6%, у 2013.год. 3.4%, а у 2012.год. 3.6%). Пуну цену за лечење зуба нико није платио, као и претходне године.

Своје дете код стоматолога, због недостатка новца, није одвело 4.9% анкетираних, што је дупло више него у 2015.години, али исто као 2014.године. 8.1% родитеља није могао да се сети такве прилике, слично као претходне године. То значи да се исти број испитаника „крио“ иза одговора „не сећам се“.

Сагледавши сва наведена питања радом Службе стоматолошке заштите деце задовољно и веома задовољано је 92.8% анкетираних пацијента, што је за 3.6% више него у претходној години, када је тај проценат износио 89.2% (графикон бр.44). Процент незадовољних корисника се смањило са 6.3% на 4.8% што је довело до повећања просечне оцене задовољства анкетираних Службом стоматолошке заштите деце. Најзадовољнији су анкетирани у ДЗ Краљево 95.1%, а најмање задовољних је у ДЗ Рашка

73.3%. Посматрано у односу на претходну годину у ДЗ Краљево је дошло до повећања задовољства корисника радом ове службе, док је у ДЗ Рашка и ДЗ Врњачка Бања задовољство смањено.

**Графикон бр.44. Задовољство анкетираних службом стоматолошке заштите деце у домовима здравља који су у надлежности ЗЈЗ Краљево, 2016**



Просечна оцена задовољства радом Службе стоматолошке заштите деце на територији филијале Краљево у 2016.год. износи  $4.46 \pm 0.938$  и највиша је за посматрани петогодишњи период (табела бр.17).

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

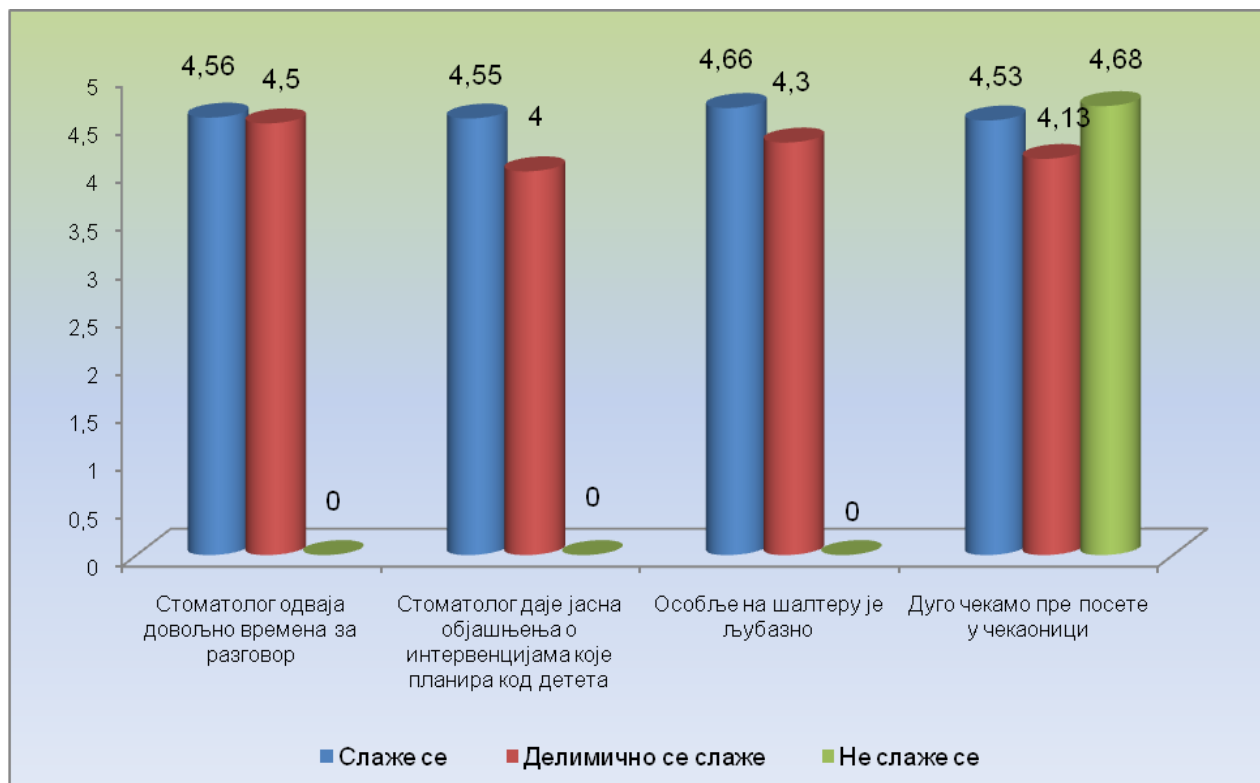
Здравствена установа	Задовољство радом стоматолога				
	2012	2013	2014	2015	2016
ДЗ Краљево	4.59	4.08	4.39	4.30	4.51
ДЗ Рашка	4.28	3.38	3.76	3.93	4.38
ДЗ Врњачка Бања	4.76	4.27	4.69	4.32	4.37
ДЗ Нови Пазар	4.10	3.94	3.96		
ДЗ Тутин	4.93	4.07	4.67		
<b>Рашки округ</b>	<b>4.39</b>	<b>3.95</b>	<b>4.17</b>	<b>4.22</b>	<b>4.46</b>
<b>Република Србија</b>	<b>4.16</b>	<b>4.14</b>	<b>4.15</b>	<b>4.15</b>	

Применом непараметарских статистичких тестова, установљено је да не постоји статистички значајна разлика у задовољству радом стоматолога према полу и материјалном положају. Статистички значајна разлика у задовољству стоматологом постоји према начину избора стоматолога ( $\chi^2=35,385$ ,  $df=12$ ,  $p=0,000$ ), као и према завршеној школи ( $\chi^2=15,978$ ,  $df=6$ ,  $p=0,014$ ), при чему су најзадовољнији анкетирани корисници који имају завршену средњу школу.

На графикону 45 приказане су разлике у средњим оценама за независне променљиве које утичу на степен задовољства у служби за стоматолошку здравствену заштиту деце.

Родитељи/старатељи који су се у потпуности сложили са изјавама да стоматолог 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 задовољнији су родитељи/старатељи који не чекају дуго на преглед и они који сматрају да је особље на шалтеру љубазно. (графикон бр.45).

**Графикон бр.45. Средња оцена задовољства родитеља/старатеља у односу на карактеристике дечјег стоматолога и стоматолошке службе, 2016**

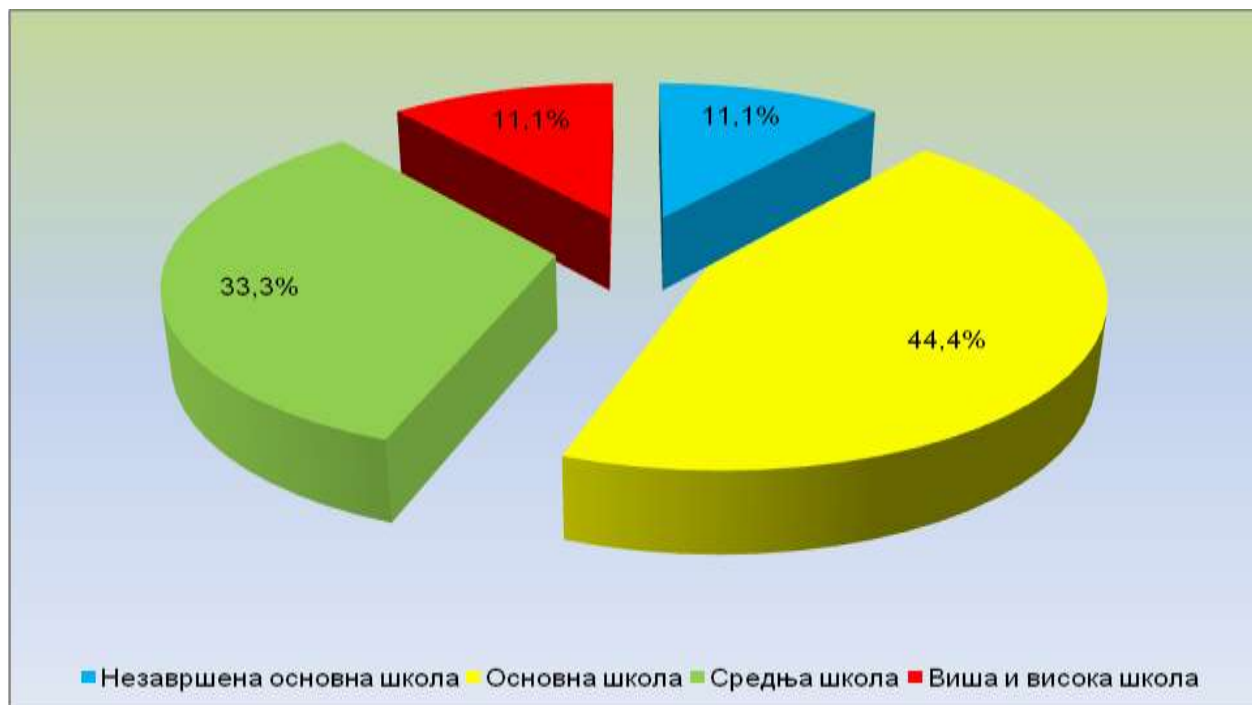


**Специјалистичко консултативне службе интерне медицине у домовима здравља Рашког округа**

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 ДЗ Рашка и ДЗ Врњачка Бања организационо имају специјалистичко консултативну службу интерне медицине. Стопа одговора је износила 47.7% јер је од 65 пацијената који су прихватили да учествују у анкетирању 28.11.2016.год. анкету попунио 31 пацијент. Ове године међу анкетиранима је већа заступљеност особа женског пола (жене 52.0%, а мушкарци 48.0%). Старост прегледаних пацијената се креће од 21 до 81 годину, са просечном старосћу  $56.00 \pm 13.682$  година (мушкарци су просечне старости  $55.30 \pm 17.468$ , а жене  $56.46 \pm 12.467$ ). 75% анкетираних припада радно активном становништву, до 65 година старости.

Што се тиче завршене школе, трећина анкетираних је завршила средњу школу - 33.3% (у 2015.год. 77.7%), 44.4% је са завршеном основном школом, а по 11.1% испитаника је са незавршеном основном школом и са завршеном вишом и високом школом (графикон бр.46).

**Графикон бр.46. Структура анкетираних у специјалистичкој служби интерне медицине према завршеној школи у домовима здравља који су у надлежности ЗЈЗ Краљево, 2016**



Свој материјални положај као лош оценило је 26.9% анкетираних што је за готово 12% више него претходне године (2015.год. 15%), као осредњи 57.7%, а као добар 15.4% испитаника (три пута мање него у 2015.години). Нико од испитаника своје домаћинство по материјалном стању није сврстао у веома добро.

Код сета питања која сагледавају задовољство пацијената организацијом рада специјалистичко-консултативне службе запажа се смањење броја задовољних и веома задовољних анкетираних корисника. Ове године је дошло до благог повећања незадовољних корисника, као и до великог повећања оних неопредељених, који се могу сврстати у потенцијално незадовољне. Пацијенти су најзадовољнији чистоћом и подобношћу чекаонице, могућношћу телефонског заказивања, као и љубазношћу и професионалношћу особе која врши заказивање, чиме су претходне године били најмање



задовољни. Најмање задовољни су временом чекања од тренутка заказивања до термина прегледа, као и временом чекања у чекаоници (табела бр.18). Опште је познато да се у малим домовима здравља најчешће не заказују прегледи у специјалистичко-консултативним службама већ се сви пацијенти који се јаве на преглед током дана и приме.

Код овог питања недостаје од 6.5% до 22.6% одговора, а коментар је дат на валидне проценте.

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

Карактеристика	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Могућност телефонског заказивања	3.8%	7.7%	15.4%	50.0%	23.1%
Време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа	7.7%	0.0%	38.5%	26.9%	26.9%
Љубазност и професионалност особе која врши заказивање	6.9%	0.0%	10.3%	37.9%	44.8%
Добијање инструкције о датуму, времену и месту прегледа	8.0%	0.0%	28.0%	36.0%	28.0%
Време чекања у чекаоници	6.9%	3.4%	27.6%	44.8%	17.2%
Објашњење евентуалног кашњења вашег термина	8.3%	4.2%	25.0%	37.5%	25.0%
Чистоћа и подобност чекаонице	6.9%	0.0%	20.7%	55.2%	17.2%

Посматрајући кроз средњу оцену, задовољство испитаника организацијом рада специјалистичко-консултативних служби интерне медицине у примарној здравственој заштити код већине питања бележи пад, како у односу на претходну годину, тако и у односу на пре пет година. (табела бр.19)

**Табела бр.19. Задовољство анкетираних организацијом рада специјалистичко-консултативне службе, 2012-2016**

Карактеристика	2012	2013	2014	2015	2016
Могућност телефонског заказивања	3.5	4.33	4.33	3.69	3.81
Време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа	4.0	4.43	4.38	4.22	3.65
Љубазност и професионалност особе која врши заказивање	4.61	4.65	4.47	4.67	4.14
Добијање инструкције о датуму, времену и месту прегледа	4.54	4.6	4.44	4.72	3.76
Време чекања у чекаоници	4.28	4.4	4.44	4.42	3.62
Објашњење евентуалног кашњења вашег термина	4.45	4.57	4.38	4.65	3.67
Чистоћа и подобност чекаонице	4.17	4.59	4.4	4.67	3.76

Када посматрамо број посета овој специјалистичкој служби највећи број испитаника је у последњих годину дана интернисту посетио пет пута, њих 27.3%, потом једном и десет пута, по њих 18.2%. Просечан број посета по анкетираном пацијенту специјалисти интерне медицине износи 4.32, што је мање него у претходној години када је просечан број посета износио 6.3 по пацијенту.

У другим специјалистичко консултативним службама број посета се креће од ниједне до 23, при чему два испитаника нису имала ниједну посету другој специјалистичкој служби у последњих 12 месеци, један пацијент је имао 23, а остали пацијенти су имали од једне до 12 посета. Просечан број посета је 4.56 по испитанику, што је дупло више него прошле године (2.14). Код овог питања недостаје 48.4% одговора, али су коментарисани валидни проценти.

Од укупног броја анкетираних њих 93.6% или није посетило лекара специјалисту у приватном сектору или није дало податак о посети, што је више него у 2015.години када је тај проценат био 75.0%. Остали испитаници су само једанпут, у последњих 12 месеци, посетили приватног лекара специјалисту.

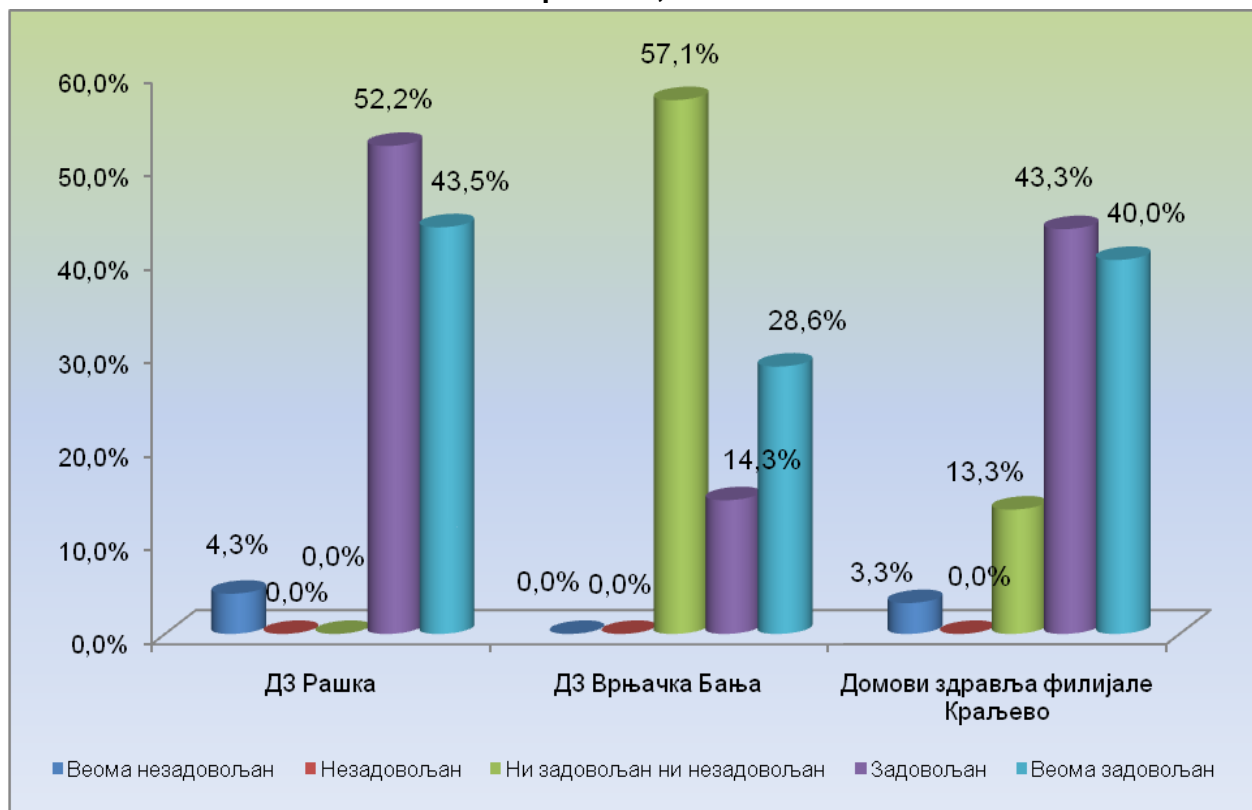
25.0% испитаника су своју посету лекару у специјалистичко консултативној служби реализовали истог дана, без заказивања (што је готово три пута мање него у претходној години), 50.0% је на преглед чекало мање од 7 дана (у 2015.год. 5.9%), 10.7% пацијената чекало је 7-15 дана, а по 7.1% испитаника је чекало 15-30 дана и више од 30 дана.. Три испитаника, односно њих 9.7% није одговорило на питање, али њих приликом тумачења резултата нисмо узели у обзир.

Када се посматрају аспекти квалитета пружене услуге од стране лекара специјалисте, отприлике 84% испитаника је у потпуности задовољно (мање него претходне године – 95%), а остали су делимично задовољни. Незадовољних корисника нема. Ове године 12.5% испитаника не зна да постоји кутија/књига за жалбе и примедбе.

За 86.2% анкетираних преглед лекара специјалисте интерне медицине је бесплатан, 13.8% је платило партиципацију, а ниједан пацијент није платио пуну цену прегледа.

Радам лекара специјалисте задовољно и веома задовољно је 83.3% анкетираних, што је више него у 2015.години (75.0%), али и даље много мање него претходних година: 95.4% у 2014.год., 90.9% у 2013.год. и 91.3% у 2012.години. 13.3% је неодлучних, ниједан анкетирани пацијент се није изјаснио као незадовољан, а 3.3% је било веома незадовољно (графикон бр.47). Већи проценат задовољних и веома задовољних пацијената радом специјалисте је у ДЗ Рашка, њих 95.7%, док је у ДЗ Врњачка Бања 42.9% задовољних и веома задовољних. Прошле године је било обрнуто. Ипак морамо напоменути да је број анкетираних корисника у овим домовима здравља мали, 7 у ДЗ Врњачка Бања и 24 у ДЗ Рашка, што доводи у питање валидност добијених резултата.

**Графикон бр.47. Задовољство испитаника радом специјалистичко-консултативне службе интерне медицине у домовима здравља који су у надлежности ЗЈЗ Краљево, 2016**



Просечна оцена задовољства радом лекара специјалисте, за домове здравља који су у надлежности Завода за јавно здравље Краљево, у 2016.год. износи  $4.17 \pm 0.913$  (табела бр.19) и бележи пораст у односу на 2015.годину (3.90). Међутим, ова оцена је и даље мања него 2014.год. (4.70), 2013.год. (4.39) и 2012.године (4.41). Објашњење се може наћи у томе што се од прошле године анализа задовољства корисника примарном здравственом заштитом ради само за три дома здравља, при чему ДЗ Тутин није укључен у истраживање, а у њему је традиционално високо задовољство корисника.

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

Здравствена установа	Задовољство радом лекара специјалисте				
	2012	2013	2014	2015	2016
ДЗ Краљево	Служба пребачена на секундарни ниво				
ДЗ Рашка	4.08	4.0	4.48	3.69	4.30
ДЗ Врњачка Бања	4.38	3.5	4.67	4.29	3.71
ДЗ Тутин	5.0	4.94	5.0		
<b>Рашки округ</b>	<b>4.41</b>	<b>4.39</b>	<b>4.7</b>	<b>3.90</b>	<b>4.17</b>
<b>Република Србија</b>	<b>4.28</b>	<b>4.07</b>	<b>4,10</b>	<b>4,11</b>	

Применом непараметарских статистичких тестова утврђено је, као и ранијих година, да не постоји статистички значајна разлика у задовољству корисника према полу, завршеној школи и према материјалном положају.

### **ЗАКЉУЧАК**

На основу резултата истраживања задовољства корисника радом здравствених установа примарне здравствене заштите у државној својини, на територији филијале Краљево у 2016.години, 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.

**Напомињемо да од 2015.године због отварања Завода за јавно здравље у Новом Пазару, анализу задовољства корисника примарном здравственом заштитом радимо само за домове здравља који припадају филијали Краљево, тј. за ДЗ Краљево, ДЗ Рашка и ДЗ Врњачка Бања. Сходно томе, поређење података за претходних пет година неће бити валидно за доношење било каквих закључака.**

У складу са горе наведеним, број обрађених упитника је нижи него у периоду када је анализа рађена за цео Рашки округ, као и стопа одговора на укупном нивоу, али су подаци слични оним у прошлој години.

## **Служба опште медицине**

У служби опште медицине већи проценат анкетираних особа је женског пола. Од укупног броја лечених њих 80.7% је из групе радно активног становништва тј. до 65 година старости.

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 највећи је проценат испитаника са веома лошим и лошим материјалним стањем. Ситуација је прошле године по овом питању била обратна.

Највећи проценат испитаника сам бира свог лекара и кроз петогодишњи период нема значајне промене, креће се нешто мање од три четвртине испитаника. Ове године је удео анкетираних пацијената који немају свог изабраног лекара 2.5%, при чему је 20.7% испитаника било у прилици да замени изабраног лекара.

Просечан број посета изабраном лекару ове године је најнижи за посматрани петогодишњи период. Просечан број посета другом лекару у истој служби има већу вредност него 2014.године, а мању него претходне године. Просечан број посета приватном сектору има за нијансу мању вредност у односу на претходну годину и у односу на пре четири и пет година. Посматрано на укупном нивоу просечан број посета лекару у државном и приватном сектору је нешто мањи од 10 посета што је мање него претходне године, а мање је и него пре пет година.

Када је у питању дужина чекања, смањио се проценат оних пацијената који никада не заказују, а порастао удео анкетираних који преглед чекају више од 3 дана.

Информације о здравим стиливима живота већина анкетираних пацијената добија током редовне посете свом изабраном лекару при чему се смањио проценат анкетираних који сматрају да им нису потребни такви савети лекара.

Код области међусобне комуникације унутар тима лекар-медицинска сестра уочава се висок степен задовољства пацијената, при чему су резултати слични онима у претходној години. Смањен је проценат анкетираних пацијената који су задовољни или незадовољни карактеристикама лекара, у корист пацијената који су делимично задовољни. Посматрано у односу на претходну годину, уочава се повећање процента испитаника којима је здравствена заштита бесплатна. Међусобна комуникација и карактеристике лекара и медицинских сестара могу бити област деловања комисије за унапређење квалитета, јер не захтевају улагање материјалних средстава.

Посматрано у односу на прошлогодишње истраживање на територији филијале Краљево уочава се повећање задовољства корисника за 4.1%, а задовољство је мање него пре пет година. Просечна оцена задовољства је 3.93 и слична је као претходне године (2015.год. 3.86). Незнатно повећање просечне оцене је у ДЗ Краљево, а веће у ДЗ Рашка. У ДЗ Врњачка Бања запажа се пад просечне оцене. У ДЗ Врњачка Бања дошло је до смањења процента испитаника који су сами изабрали свог лекара, али је са друге стране дошло до повећања процента оних који на преглед долазе без заказивања. Објашњење за пад просечне оцене у овом дому здравља можемо наћи у томе што је у њему, у односу на друге домове здравља који су у нашој надлежности, највећи проценат испитаника са лошим и веома лошим материјалним положајем. Економска ситуација утиче на задовољство испитаника, на шта здравствени систем нема утицаја.

Као и ранијих година 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. Постоји и статистички значајна разлика у задовољству радом лекара према завршеној школи где су задовољнији они са завршеном средњом школом, као и према материјалном положају, где су задовољнији пацијенти осредњег материјалног положаја. Такође су задовољнији пацијенти који сматрају да су медицинске сестре љубазне, едуковане да пруже потребне информације пацијентима и добро сарађују са лекаром у тиму. Они који сматрају да лекар познаје њихову 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**

У служби за здравствену заштиту деце дошло је до пораста удела родитеља/старатеља са завршеном основном школом и благог пораста броја испитаника са средњом школом, на рачун благог смањења оних са завршеном вишом и високом школом као и оних са незавршеном основном школом.

И даље је висок проценат родитеља/старатеља који сами бирају педијатра свом детету. Тај проценат је већи него у претходној години.

У односу на претходну годину, ове године већи број испитаника не зна да може да промени свог изабраног педијатра.

Просечан број посета изабраном педијатру се смањило, на нешто више од 7 посета, као и просечног броја посета другом лекару у служби за здравствену заштиту деце, на мање од 3 посете. Посете лекару у приватној пракси одржавају се на прошлогодишњем нивоу и имају вредност од 1.22 посете по кориснику. Посматрано на укупном нивоу просечан број посета код анкетираних деце износи 11.19 и има најнижу вредност у посматраном петогодишњем периоду.

Повећао се проценат пацијената који заказују преглед, на штрб оних који никада не заказују.

Посматрајући у односу на претходну годину примећује се повећање броја родитеља који су савете о здравим стиливима живота добили за време редовне посете, као и за време посете у превентивном центру/саветовалишту.

Посматрано у односу на претходну годину уочава се пораст процента корисника који су у потпуности задовољни начином комуникације са педијатријским сестрама, на рачун оних који су делимично задовољни или незадовољни.

Такође се запажа повећање процента корисника који су задовољни комуникацијом са изабраним педијатром, на рачун родитеља са неопредељеним одговором («делимично се слажем»), али и оних који су незадовољни.

Међусобна комуникација и карактеристике лекара и медицинских сестара могу бити област деловања комисије за унапређење квалитета, јер не захтевају улагање материјалних средстава.

Код 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 могу да дођу на преглед и викендом. Процент оних који сматрају да дуго чекају на преглед је на укупном нивоу исти као претходне године. Број анкетираних родитеља/старатеља који не зна да постоји књига/кутија за жалбе и примедбе се смањило за око 12%.

Запажа се, у односу на 2015.годину, пораст корисника који су платили партиципацију за пружене услуге.

Посматрано у односу на претходно истраживање благо се повећао проценат задовољних корисника службом за здравствену заштиту деце, за 1%, што је довело и до повећања просечне оцене задовољства са 3.98 на 4.10. Ове године, као и претходне, постоји статистички значајна разлика у задовољству радом лекара у односу на



материјално стање родитеља/старатеља, при чему је међу задовољним испитаницима већи проценат анкетираних који су доброг материјалног положаја. Статистички значајна разлика постоји и према начину избора педијатра, као 2015.године, при чему су најзадовољнији анкетирани корисници који су сами изабрали свог педијатра.

Просечна оцена задовољства родитеља/старатеља расте са порастом љубазности медицинских сестара, бољим објашњењима од стране педијатра и сестре у тиму о болестима детета и терапији коју преписују, задовољнији су и ако педијатар познаје проблеме и болести његовог детета и пажљиво слуша о дечијим здравственим тегобама.

У односу на организацију здравствене службе задовољнији су 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.

### **Служба за здравствену заштиту жена**

У служби за здравствену заштиту жена, највећи проценат испитаница је сам изабрао свог гинеколога. Тај проценат се уназад пет година одржава на нивоу преко 90%, што је случај и са 2016.годином.

Просечан број посета изабраном лекару у служби за здравствену заштиту жена је 4.5 посета по пацијенткињи, што је највиша вредност у последњих пет година. Просечан број посета другом лекару у служби за здравствену заштиту жена је 2.14 посета по испитаници, што је највиша вредност за посматрани период. Просечан број посета гинекологу у државном сектору по анкетираној жени се повећао са 6.03 на 6.64, тако што се повећао и број посета изабраном гинекологу и број посета другом гинекологу у служби. Просечан број посета лекару у приватној пракси је 1.66 по анкетираној пацијенткињи, двоструко већи него претходне године и највећи у датом петогодишњем интервалу.

Дошло је до смањења броја корисница које на преглед долазе без заказивања и до повећања броја оних које на преглед чекају дуже од 3 дана.

Код области комуникације са изабраним гинекологом, као и претходних година, пацијенткиње су најзадовољније чињеницом да их њихов изабрани гинеколог пажљиво слуша и одваја довољно времена за разговор са њима, као и да им даје јасна објашњења

о болестима и лековима које им преписује, а најмање су задовољне тиме што гинеколог не познаје њихову личну ситуацију.

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 пораста процента испитаница које не знају да постоји кутија/књига за жалбе и примедбе, са 9.8% пацијенткиња на 16.7%.

Уочава се смањење броја анкетираних којима су услуге бесплатне, а повећање броја оних које су плаћале пуну цену услуге.

У 2016.години је дошло до смањења процента незадовољних испитаница, проценат неодлучних се повећао, а проценат задовољних и веома задовољних је исти као претходне године. Све ово је довело до повећања просечне оцене задовољства у односу на претходну годину.

Постоји статистички значајна разлика у задовољству радом лекара према завршеној школи (задовољнији су пацијенти са завршеном средњом школом), начину избора гинеколога (задовољнији су они који су сами изабрали лекара) и према материјалном стању пацијенткиња (задовољније су испитанице које су доброг материјалног стања).

Просечна оцена задовољства испитаница расте са љубазношћу и едукованосту медицинских сестара.

Када се посматрају карактеристике здравствене службе, у служби за здравствену заштиту жена задовољније су пацијенткиње које у току радног времена могу да контактирају изабраног гинеколога и добију савет и оне које мање чекају на преглед.

### **Стоматолошка здравствене заштита**

Удео родитеља/старатеља који су сами изабрали стоматолога свом детету бележи благи пад у односу на претходну годину, али се и даље одржава на високом нивоу.

Просечан број посета свом стоматологу се повећао са 5.37 посета на 6.74 посете по детету, број посета другом стоматологу у служби се смањило са 2.45 посете на 1.25 посета, а приватног стоматолога је посетило 13.8% анкетираних деце, што је мање него претходне године. На укупном нивоу просечан број посета стоматологу се повећао са 6.72, колико је износио 2012.године, на 8.34, притом 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 мањи него претходне године, док 37.3% анкетираних чека више од три дана, што је дупло више него у претходној години.

Код области међусобне комуникације са стоматологом смањено се проценат родитеља/старатеља који добијају савете о унапређену оралног здравља при редовној посети стоматологу, у корист оних који су савет добили приликом посете превентивном центру/саветовалишту.

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.

И ове године велики проценат корисника има бесплатне услуге стоматолога.

Посматрано у односу на 2015.годину проценат задовољних и веома задовољних радом изабраног стоматолога се повећао за 3.6%. Повећао се и проценат незадовољних, за 1%. Све то је резултирало повећањем просечне оцене задовољства радом Службе стоматолошке заштите деце, која износи 4.46 и највиша је за посматрани петогодишњи период.

Средња оцена задовољства корисника расте уколико лекар даје потпуне информације о интервенцијама које планира код његовог детета и за то издваја довољно времена. Задовољнији су и родитељи/старатељи који не чекају дуго на преглед. Испитаници су задовољнији и уколико је особље на шалтеру љубазно.

### **Специјалистичка служба интерне медицине**

У односу на претходну годину, код сета питања која сагледавају задовољство пацијената организацијом рада специјалистичко-консултативне службе запажа се смањење броја задовољних и веома задовољних анкетираних корисника.

Ове године је без заказивања, у специјалистичко-консултативној служби, своју посету реализовало три пута мање испитаника него претходне године.

Када посматрамо број посета овој специјалистичкој служби највећи број испитаника је у последњих годину дана интернисту посетио пет пута, њих 27.3%, потом

једном и десет пута, по њих 18.2%. Просечан број посета специјалисти интерне медицине по анкетираном пацијенту је мањи него претходне године.

За највећи број анкетираних пацијената преглед лекара специјалисте интерне медицине је бесплатан, а ниједан пацијент није платио пуну цену прегледа.

Радом лекара специјалисте задовољно и веома задовољно је 83.3% анкетираних, што је више него претходне године, али и даље много мање него претходних година. 13.3% је неодлучних, а проценат незадовољних се смањило са 15% на 3.3%, тако да и просечна оцена задовољства корисника бележи пораст у односу на претходну годину и износи 4.17.

Ако је постављена препорука о достизању одличне средње оцене задовољства (4.5) на укупном нивоу здравствених установа територије филијале Краљево резултати показују да није остварена ни у једној служби примарне здравствене заштите. Објашњење се може наћи у томе што је ове као и претходне године анализа рађена само за три дома здравља, при чему ДЗ Тутин и ДЗ Нови Пазар нису били укључени, а у тим домовима здравља је традиционално високо задовољство корисника примарном здравственом заштитом.

Посматрано у односу на претходну годину уочава се повећање просечне оцене задовољства корисника у свим посматраним службама.

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 пацијента спремног на сарадњу, сигурног да ће добити праву услугу, на прави начин и у право време.