

Завод за јавно здравље Краљево

**ИСТРАЖИВАЊЕ ЗАДОВОЉСТВА  
КОРИСНИКА ПРИМАРНОМ ЗДРАВСТВЕНОМ  
ЗАШТИТОМ НА ТЕРИТОРИЈИ КОЈА ЈЕ У  
НАДЛЕЖНОСТИ ЗЈЗ КРАЉЕВО У  
2017.ГОДИНИ**

Извештај припремила  
др Марија Божовић

Информатичка припрема података  
Ивана Савићевић, здравствени статистичар

Краљево, мај 2018

## ИСТРАЖИВАЊЕ ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА ПРИМАРНОМ ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ НА ТЕРИТОРИЈИ ФИЛИЈАЛЕ КРАЉЕВО У 2017.ГОДИНИ

Процена задовољства корисника је један од основних елемената унапређења квалитета рада здравствених установа и предуслов квалитетне здравствене заштите, а представља став пацијента према лекару, систему здравствене заштите и добијеној медицинској нези. 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 културолошку 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 неправедности. 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 више од 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, 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.године 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, као и претходне, унос је 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 не зависи 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 27. новембра 2017.године у координацији са Заводом за јавно здравље Краљево. Од 2015. 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., 2016. и 2017.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 где је било 972 пацијената, подељен 691 упитник, а враћено 373 исправних упитника, стопа одговора износи 54.0%;
- ✚ Здравствена заштита деце и омладине – прегледано 604 пацијената, подељено 555 упитника, а вратило се 453 исправних упитника, што је 81.6%;

- ✚ Здравствена заштита жена – прегледано је 213 пацијенткиња, подељено 213 упитника, а вратило се 189 исправних упитника, што је 88.7%;
- ✚ Стоматолошка здравствена заштита деце – прегледано 279 пацијената, подељено 215 упитника, вратило се 170 исправних упитника, што је 79.1%;
- ✚ Специјалистичка служба интерне медицине у домовима здравља – прегледано 89 пацијената, подељено 79 упитника, а вратило се 56 исправних упитника што представља стопу одговора од 70.9%.

Посматрано укупно за домове здравља подељено је 1753 упитника, попуњено и враћено 1241 исправних упитника, што чини стопу одговора 70.8% (табела бр.1).

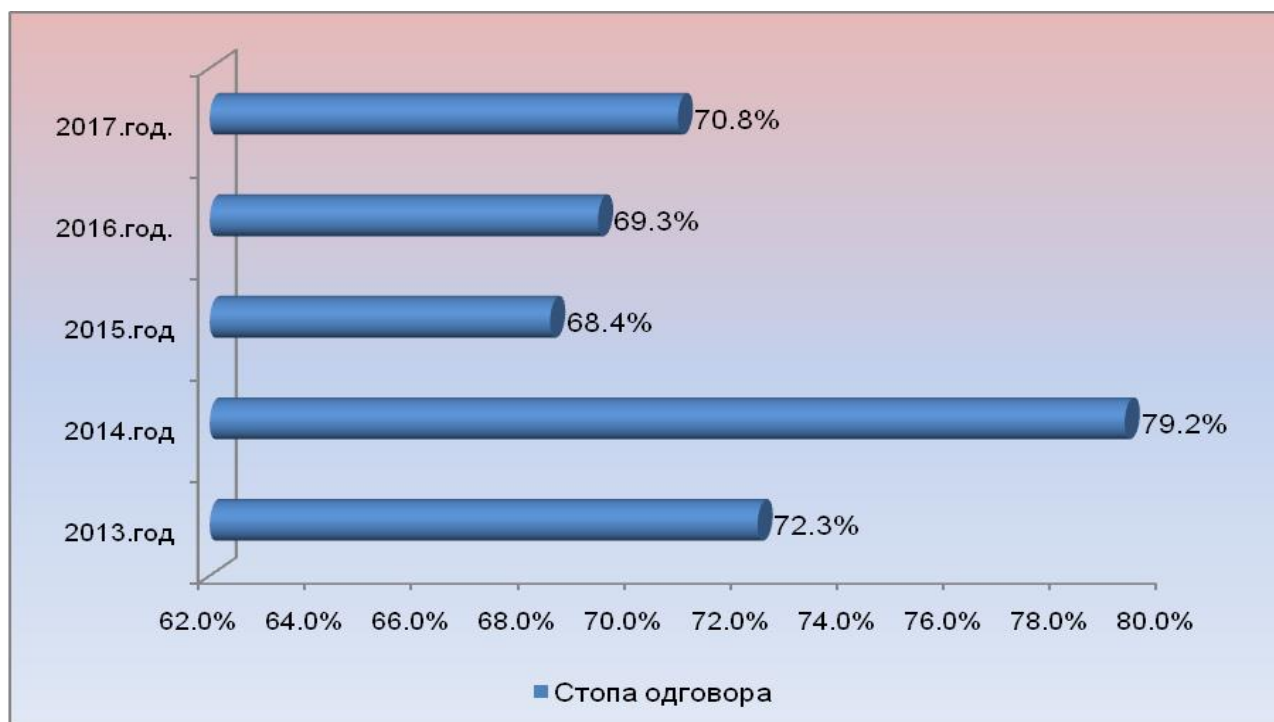
**Табела бр.1**

Редни број	Служба	Број подељених упитника	Број враћених упитника	Стопа одговора
1.	Општа медицина	691	373	54.0%
2.	Здравствена заштита деце и омладине	555	453	81.6%
3.	Здравствена заштита жена	213	189	88.7%
4.	Стоматолошка здравствена заштита	215	170	79.1%
5.	Специјалистичка служба интерне медицине у дому здравља	79	56	70.9%
<b>Укупно домови здравља</b>		<b>1753</b>	<b>1241</b>	<b>70.8 %</b>

2017.године је подељено мање упитника, али је стопа одгова за нијансу већа у односу на 2016. годину.

У домовима здравља који припадају филијали Краљево стопа одговора на укупном нивоу у посматраној години има просечну вредност за последњих пет година: 2016.године је износила 69.3%, 2015.год. 68.4%, 2014.год. 79.2% и 2013.год. 72.3% (графикон бр.1). Стопа одговора је ове године најнижа у служби опште медицине. Тако је било и 2014. и 2015.године.

**Графикон бр.1. Стопа одговора на укупном нивоу у домовима здравља који су у надлежности ЗЈЗ Краљево, 2013-2017**

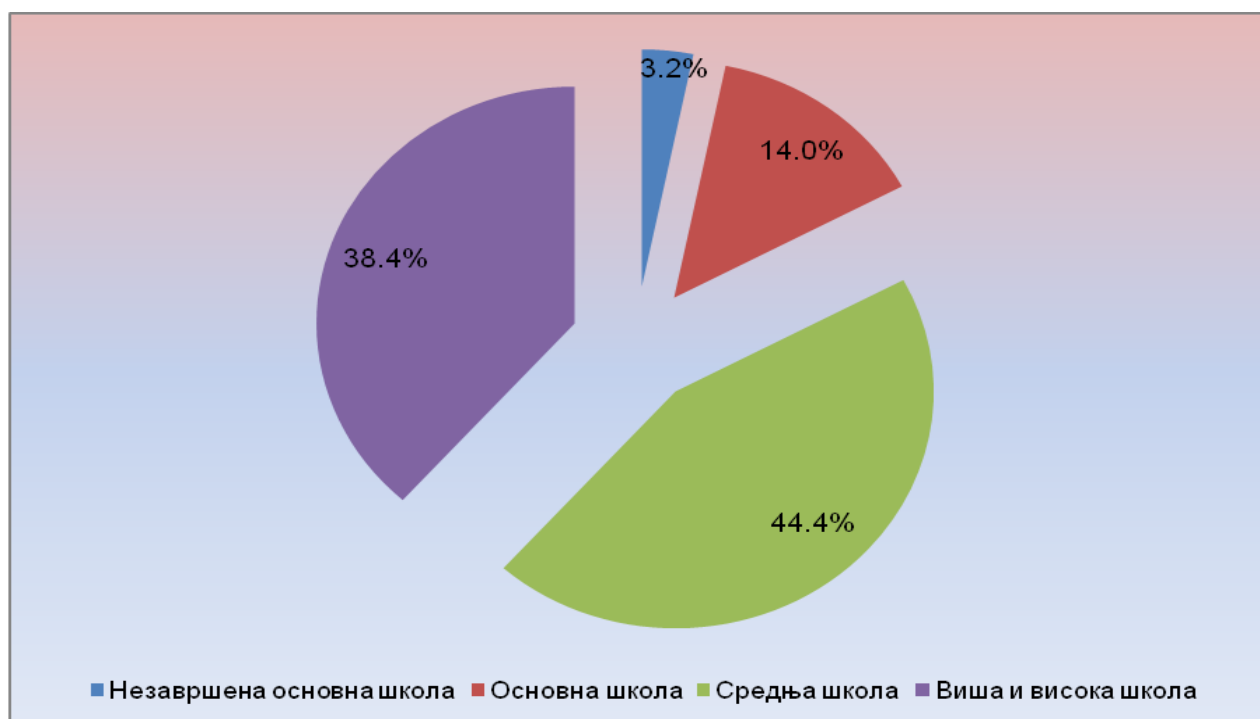


### **Служба опште медицине**

У домовима здравља, у служби опште медицине, истраживањем је обухваћено 373 пацијента од укупно 972 пацијената који су затражили услуге запослених у овим службама. Већи проценат анкетираних особа је женског пола 55.2%, док је 44.8% особа мушког пола. Просечна старост пацијената мушког пола је  $48.66 \pm 16.352$  година, а жене су за нијансу млађе  $48.21 \pm 14.692$  године. Најмлађи пацијент је старости 18 година, а најстарији 87 година. Када се посматра укупан број лечених 84.3% пацијената је из групе радно активног становништва тј. до 65 година старости.

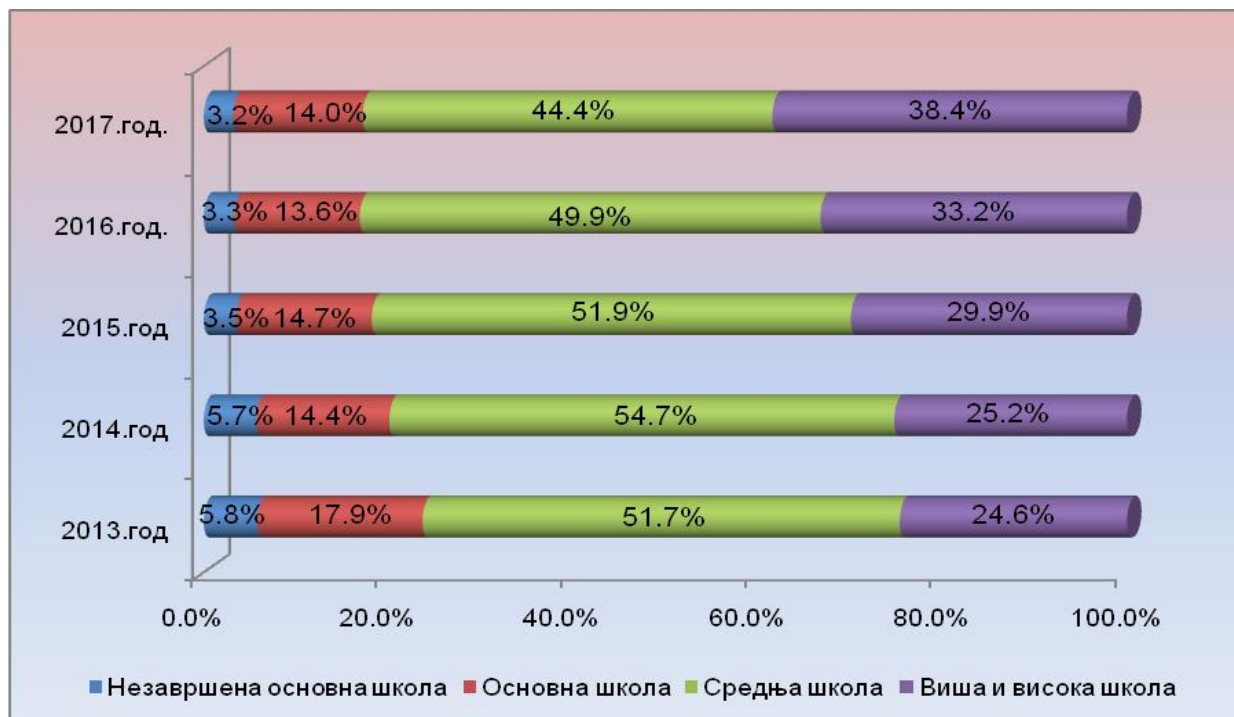
Средњу школу је завршило 44.4% испитаника, вишу и високу 38.4%, 3.2% је са незавршеном основном школом, а 14.0% са завршеном основном школом (графикон бр.2).

**Графикон бр.2. Структура анкетираних у служби опште медицине према завршеној школи у домовима здравља који су у надлежности ЗЈЗ Краљево, 2017**



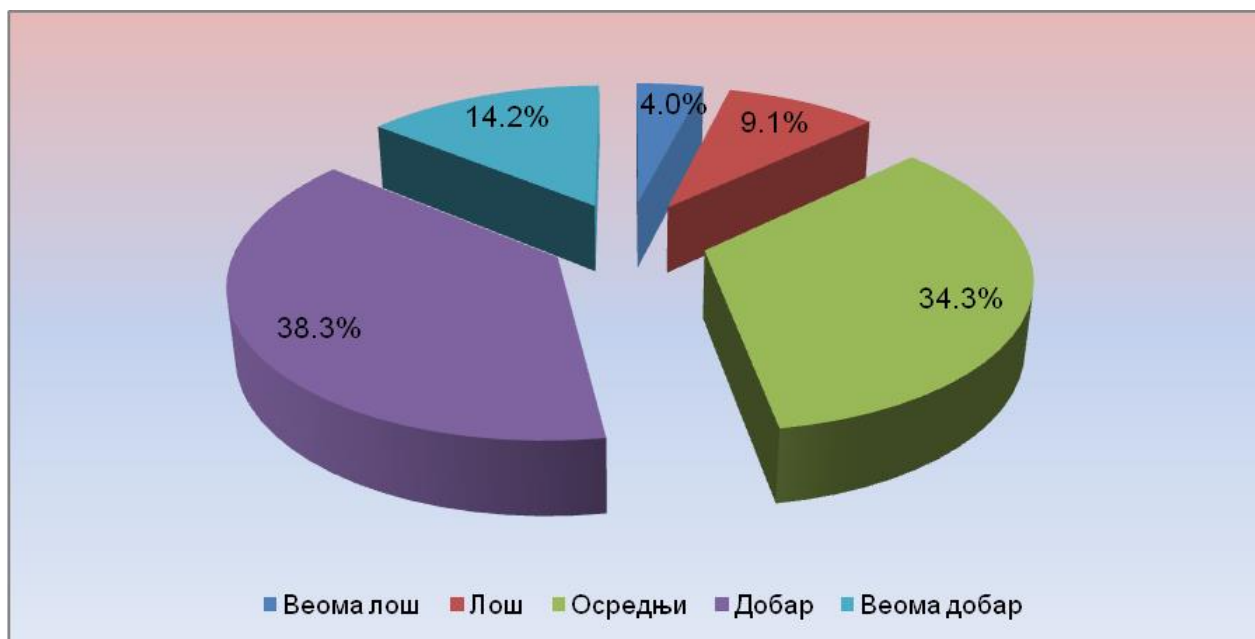
Посматрано за последњих пет година, у односу на завршену школу, највише је дошло до промене код пацијената са завршеном вишом и високом стручном спремом и незавршеном основном школом. Удео пацијената са незавршеном основном школом се смањило са 5.8% у 2013.години на 3.2% у 2017.години, а проценат анкетираних корисника са завршеном вишом и високом стручном спремом је порастао са 24.6% на 38.4% (графикон бр.3).

**Графикон бр.3. Дистрибуција анкетираних пацијената у служби опште медицине у односу на завршену школу, 2013-2017**



Изузетно лош и лош материјални положај има 13.1% испитаника, што је најмања вредност у последњих 5 година (24.2% у 2016.год., 20.9% у 2015.год., 16.7% у 2014.год. и 17.8% у 2013.год.). За ову опцију најмањи проценат анкетираних се одлучио у ДЗ Врњачка Бања (12.2%), а највећи у ДЗ Рашка (14.0%). Ситуација је прошле године по овом питању била обратна. Највећи проценат пацијената је своје материјално стање оценио као добро 38.3%. То се дешава први пут уназад пет година, јер је до сада највећи проценат испитаника свој материјални положај оцењивао као осредњи. Ове године се њих 34.3% определило за опцију осредње. 14.2% је изабрало опцију веома добро, највише у ДЗ Краљево 16.8%, а најмање у ДЗ Врњачка Бања 4.1% (у овом дому здравља је тај проценат претходне године био много већи 15.6%, а за нијансу већи у 2015.години 5.3%). (графикон бр.4).

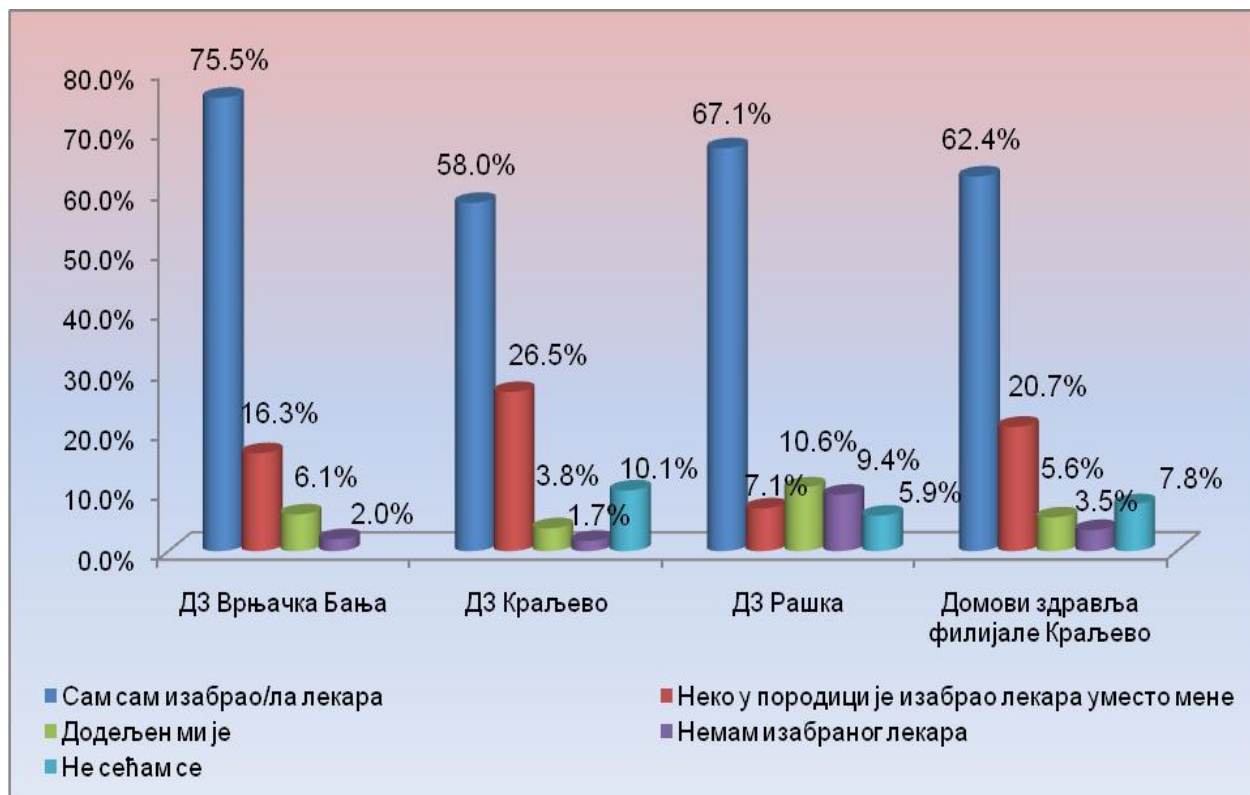
**Графикон бр 4. Структура анкетираних у служби опште медицине према материјалном положају у домовима здравља који су у надлежности ЗЈЗ Краљево, 2017**



Највећи број испитаника у служби опште медицине је свог лекара изабрао сам - 62.4%, мање него у претходним годинама (2016.год. 73.3%, а 2015.год. 72.4%). Потом су они којима је неко у породици изабрао лекара - 20.7% (готово дупло више него претходне године), 5.6% анкетираних је изјавило да им је лекар додељен, а 3.5% њих да нема изабраног лекара. Број анкетираних који је сам изабрао свог лекара је највећи у ДЗ Врњачка Бања – 75.5%, а најмањи у ДЗ Краљево – 58.0% (графикон бр.5)..

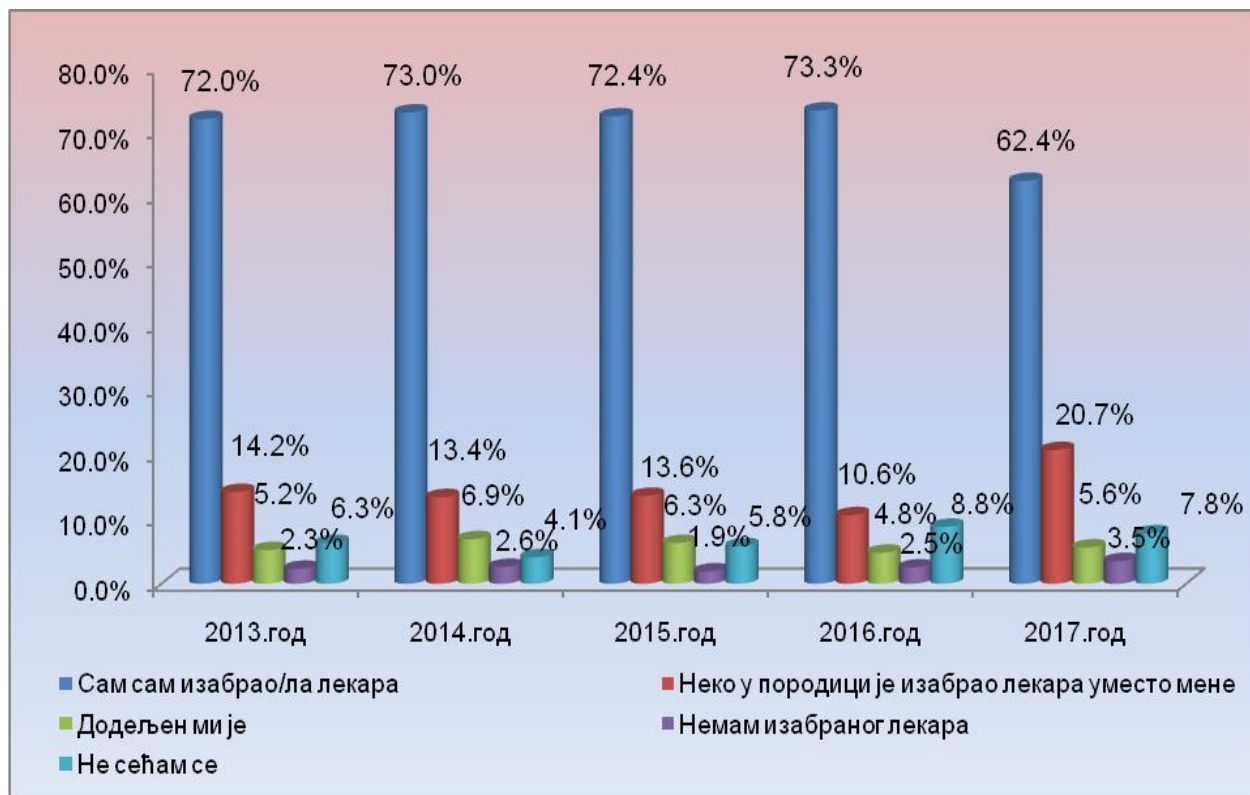


**Графикон бр.5. Начин избора лекара у служби опште медицине у домовима здравља који су у надлежности ЗЈЗ Краљево, 2017**



Ове године се у свим домовима здравља који су у надлежности ЗЈЗ Краљево, бележи пад процента испитаника који су сами изабрали свог лекара, најчешће у корист оних којима је неко у породици бирао лекара уместо њих. Број корисника који се ослања на избор чланова породице повећао се са 14.2% у 2013.години на 20.7% у последњој години истраживања. Процент анкетираних корисника који немају изабраног лекара повећао се са 2.3% (2013.год.) на 3.5% (2017.год.). (графикон бр. 6).

**Графикон бр.6. Начин избора лекара у служби опште медицине у домовима здравља који су у надлежности ЗЈЗ Краљево, 2013-2017**



70.2% анкетираних пацијената зна да може да промени свог изабраног лекара, при чему 37.3% мисли да то може кад год хоће, а 33.0% да то може једном годишње. 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 19.9% анкетираних корисника, за нијансу мање него у претходној години. Међутим, када су навођени разлози промене лекара тај број је нешто већи. 27.6% 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 напуштање ординације од стране изабраног лекара на другом месту разлога промене.

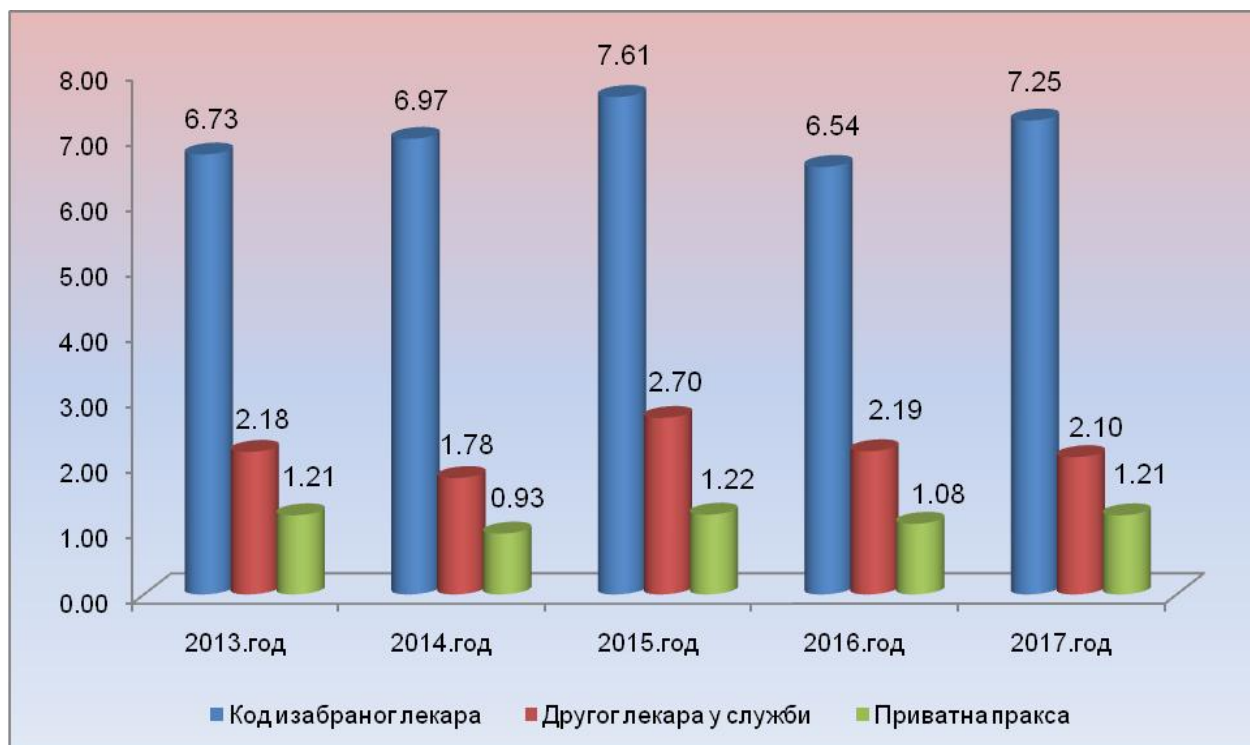
58.6% анкетираних пацијената се код свог лекара лечи већ више од три године (слично као претходне године), 25.1% је код истог лекара између 1 и 3 године, а 15.2% је мање од годину дана. Овом приликом је 1.1% анкетираних пацијената изјавило да нема свог лекара. Резултати су слични онима у претходној години истраживања.

Број посета изабраном лекару у служби опште медицине у последњих 12 месеци креће се од ниједне до највише 100, при чему је средња вредност 7.25 посета по пацијенту. У 2016.години је та вредност износила 6.54, у 2015.години 7.61, у 2014.години 6.97, док је у 2013.години просечан број посета анкетираних пацијената изабраном лекару износио 6.73 посете.

Број посета другом лекару у служби опште медицине креће се од ниједне до 12, просек је 2.10 посета, што је слично као у 2013. и 2016.години, више него у 2014.години, а мање него у 2015.години. Треба нагласити да на ово питање 67.8% анкетираних корисника није дало одговор, али је коментар дат на валидне проценте.

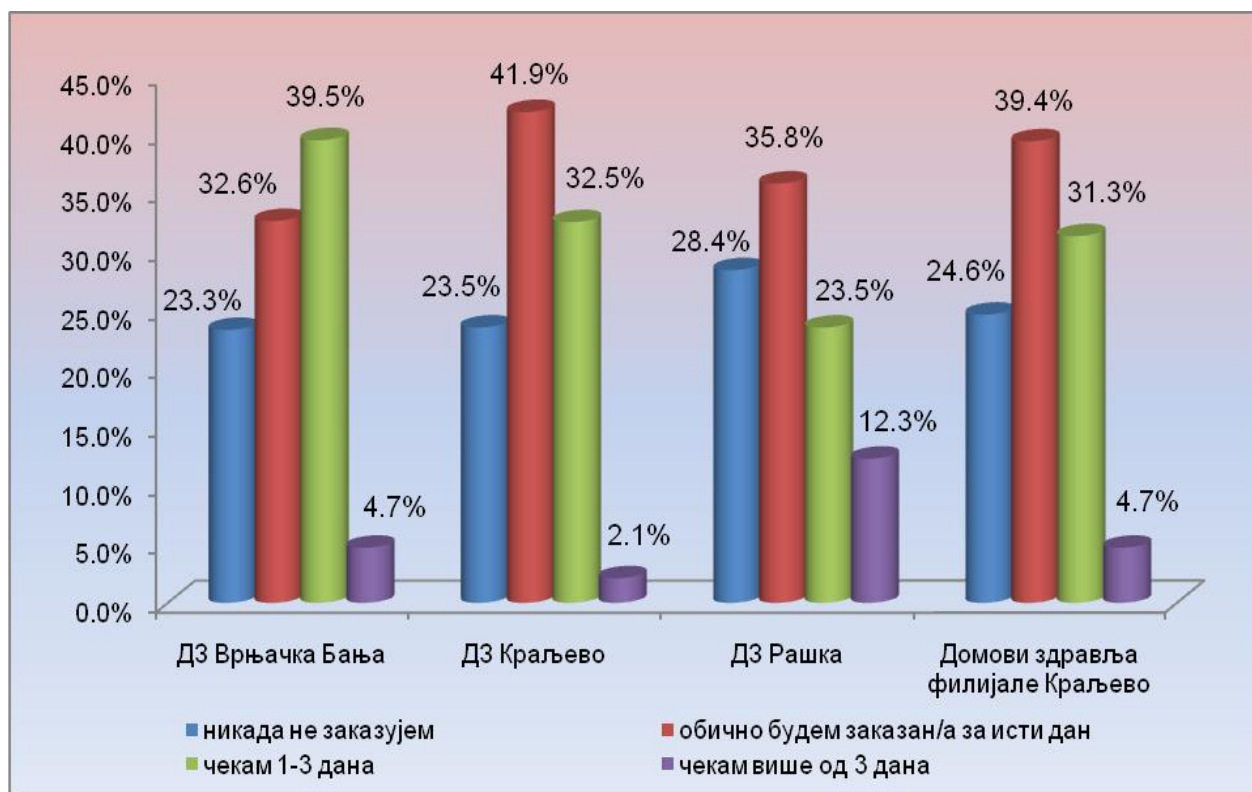
Број посета лекару у приватној пракси иде од 0 до 15, просек је 1.21 посета, што је исто као у 2013.години, за нијансу мање него у 2015.години, а више него у 2014. и 2016.години (графикон бр.7). Код овог питања је недостајало 42.9% одговора, али је коментар дат на валидне проценте. Примећује се да је на ова питања мањи број анкетираних корисника дао одговор.

**Графикон бр.7. Просечан број посета лекару анкетираних у служби опште медицине, 2013-2017**



24.6% испитаника не заказује преглед код свог изабраног лекара, нешто мање од 40% заказује за исти дан, 31.3 чека на преглед 1-3 дана, а 4.7% чека више од три дана. Посматрано у односу на претходну годину, смањио се проценат пацијената који чекају на преглед, у корист оних који никада не заказују или буду заказани за исти дан. Највећи проценат анкетираних пацијената који своју посету реализују без заказивања је у ДЗ Рашка - 28.4%, а најмањи у ДЗ Краљево - 23.5% (графикон бр.8).

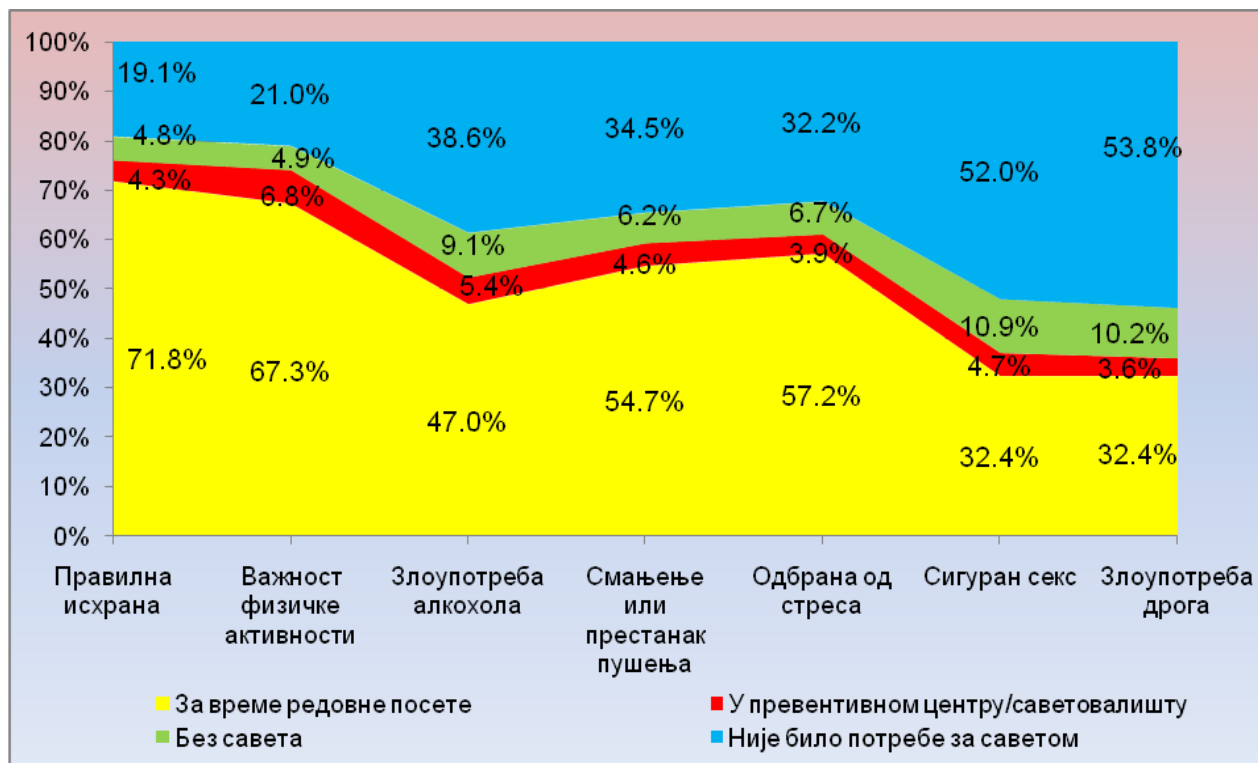
**Графикон бр.8. Дужина чекања на преглед код изабраног лекара у домовима здравља који су у надлежности ЗЈЗ Краљево, 2017**



Информације о здравим стиливима живота већина анкетираних пацијената добија током редовне посете свом изабраном лекару. У односу на 2016.годину, повећао се проценат пацијената који сматрају да им овакви савети нису потребни. (графикон бр.9).

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

**Графикон бр.9. Дистрибуција испитаника у односу на здравствено васпитне садржаје у служби опште медицине, 2017**



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	79.8%	14.4%	2.9%	2.9%
Медицинске сестре у соби за интервенције су љубазне	83.1%	12.3%	2.8%	1.8%
Медицинске сестре ми увек пруже све информације	78.9%	14.5%	4.1%	2.5%
Медицинске сестре и лекари добро сарађују	80.6%	10.2%	1.6%	7.6%

Када је у питању комуникација и сарадња пацијената са изабраним лекаром, испитаници су најзадовољнији квалитетом информација које добију од изабраног лекара о својој болести и њеном лечењу, као и чињеницом да их пажљиво слуша и познаје проблеме и болести које су раније имали. Најмање су задовољни временом које лекар

одвоји за разговор са њима, као и познавањем личне ситуације пацијента од стране изабраног лекара (табела бр.3). Посматрано у односу на 2016.годину уочава се повећање задовољства испитаника спектром комуникације са изабраним лекаром. Највеће повећање задовољста (за 18.6%) 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	75.4%	19.9%	4.7%
Мој лекар познаје проблеме и болести које сам раније имао	79.2%	18.9%	1.9%
Мој лекар одваја довољно времена да разговара са мном	71.2%	21.0%	7.8%
Мој лекар ме пажљиво слуша	77.4%	19.5%	3.1%
Мој лекар ми даје јасна објашњења о болестима и лековима које ми прописује	80.8%	15.3%	3.9%
После посете лекару осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима	75.5%	20.1%	4.4%
Кад имам нови здравствени проблем проблем прво идем код свог лекара	84.8%	12.2%	3.0%

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 (исто као и претходне године). Нешто више од петине анкетираних пацијената сматра да дуго чека на преглед у чекаоници, што је слично као и претходне године. 12.5% испитаника не зна да постоји кутија/књига за жалбе и примедбе, што је најмања вредност у последњих пет година. У 2016.години тај податак је износио 14.6%, у 2015.год. 17.1%, у 2014.год. 14.2%, а у 2013.год. 19.9%. Да установа има интернет страницу не зна 27.8% испитаника (мање него претходне године), 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 од 7.8% до 23.1%. (у просеку 18.3%), што је више него претходне године. 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	85.5%	10.2%	3.5%	0.9%
Могу да дођем на преглед и викендом ако се разболим	88.1%	6.5%	2.9%	2.6%
Доступна је инвалидима и особама у колицима	66.6%	16.2%	5.3%	11.9%
Да би дошао до специјалисте прво морам да идем код мог лекара	84.2%	10.4%	2.3%	3.0%
У чекаоници има довољно места за седење	71.5%	19.2%	6.0%	3.3%
Морам дуго да чекам у чекаоници да посетим лекара	22.1%	22.8%	49.7%	5.4%
У току радног времена могу да лако разговарам са лекаром телефоном и добијем савет	57.8%	23.0%	9.8%	9.5%
Кад дођем и хитно ми треба преглед лекара то могу да обавим истог дана	81.9%	14.0%	2.3%	1.7%
Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе	81.8%	4.7%	1.0%	12.5%
Установа има своју интернет страницу	64.6%	6.2%	1.4%	27.8%
Установа има довољно медицинске опреме	54.3%	14.7%	8.9%	22.2%

Када је у питању плаћање појединих услуга у служби опште медицине, за 55.0% анкетираних преглед изабраног лекара је био бесплатан, док је партиципацију за ту услугу платило 43.1% испитаника. Преглед лекара специјалисте на који га је упутио лекар није платило 42.1% анкетираних, док је партиципацију за ту услугу платило 51.0% испитаника. Што се тиче прописаних лекова и ињекција, више од половине испитаника је платило партиципацију (54.4%), што је више него претходне године. 40.5% анкетираних није уопште плаћало лекове, што је за 4.6% мање него 2016.године. Пуну цену за лекове је платило 0,7% испитаника, дупло мање него прошле године (табела бр.5). Посматрано у односу на претходну годину, уочава се смањење процента испитаника којима су услуге бесплатне, као и оних који су одговарали са „не знам“, у корист оних који су платили партиципацију или пуну цену.

Код питања о плаћању услуга у служби опште медицине, недостаје у просеку 22.2% одговора. То је више него прошле године, па се може закључити да испитаници избегавају да одговоре на питања која се тичу новца. 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	55.0%	43.1%	1.4%	0.6%
Лекови или ињекције које пропише лекар	40.5%	54.4%	0.7%	4.4%
Преглед специјалисте код кога вас упути лекар	42.1%	51.0%	3.1%	3.8%
Кућна посета вашег лекара	35.8%	33.2%	3.7%	27.3%
Преглед бебе или малог детета у саветовалишту	69.5%	6.3%	0.8%	23.4%

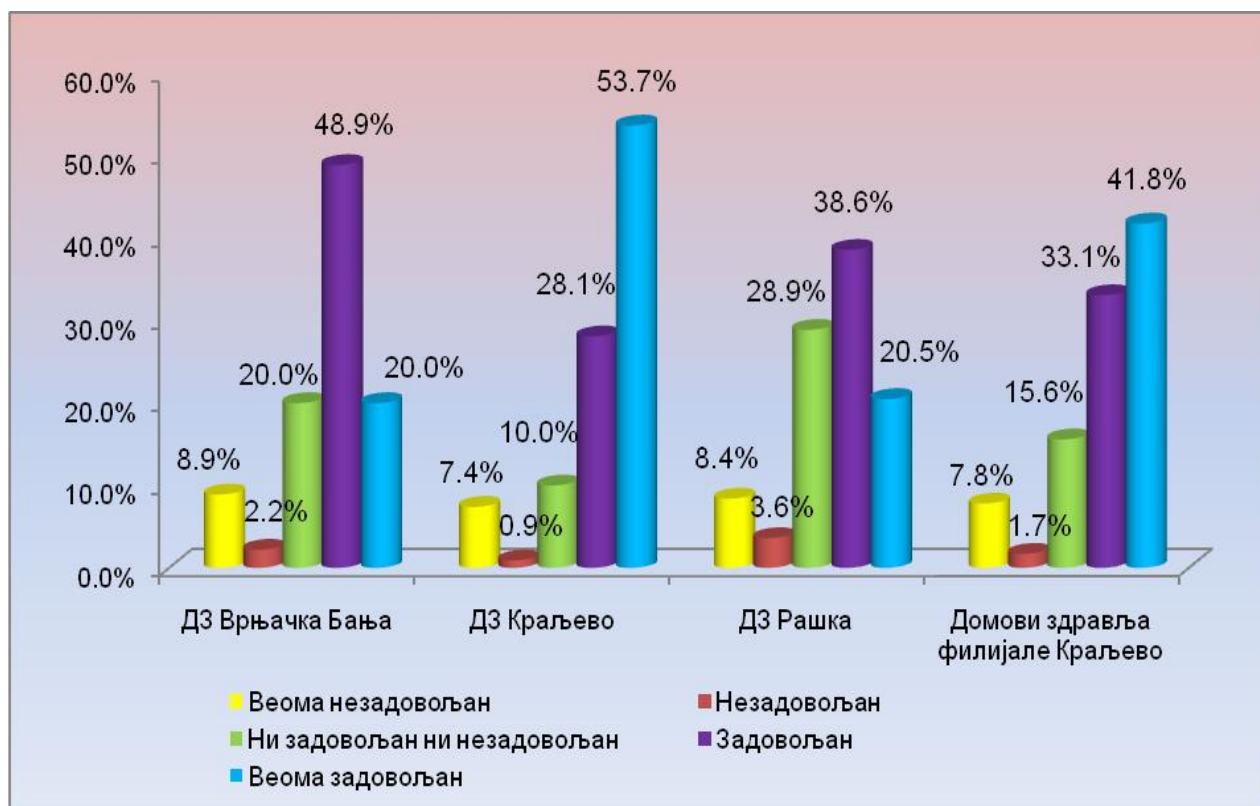
Недостатак новца којим би платили преглед или лекове, као разлог неодласка лекару у протеклих годину дана навело је 12.1% испитаника, а 16.3% је избегло да одговори на то питање заокруживши опцију “не сећам се”, свеукупно мање него претходне године, у корист испитаника који нису били у таквој ситуацији (71.5%).

Узимајући у обзир све наведено, 74.8% испитаника је изјавило да је задовољно или веома задовољно здравственом заштитом у служби опште медицине, што је за 1% мање него у претходној години када је било 75.8% (71.7% у 2015.год., 73.4% у 2014.год, 70.6% у 2013. год). Процент незадовољних се смањило са 9.6%, колико је износио 2016.године, на 9,5%. Процент неопредељених се повећао са 14.5% (колико је био претходне године), на 15,6% (графикон бр.10).

Најзадовољнији радом лекара опште медицине су анкетирани у ДЗ Краљево, потом у ДЗ Врњачка Бања, а најмање задовољни су корисници услуга ДЗ Рашка (59,1% 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, 2017**



Просечна оцена задовољства радом изабраног лекара у служби опште медицине креће се од најмање 3.59 у ДЗ Рашка до највише 4.20 у ДЗ Краљево (табела бр.6), а на нивоу филијале Краљево просечна оцена износи 3.99 и слична је као претходне године, када је износила 3.93.

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

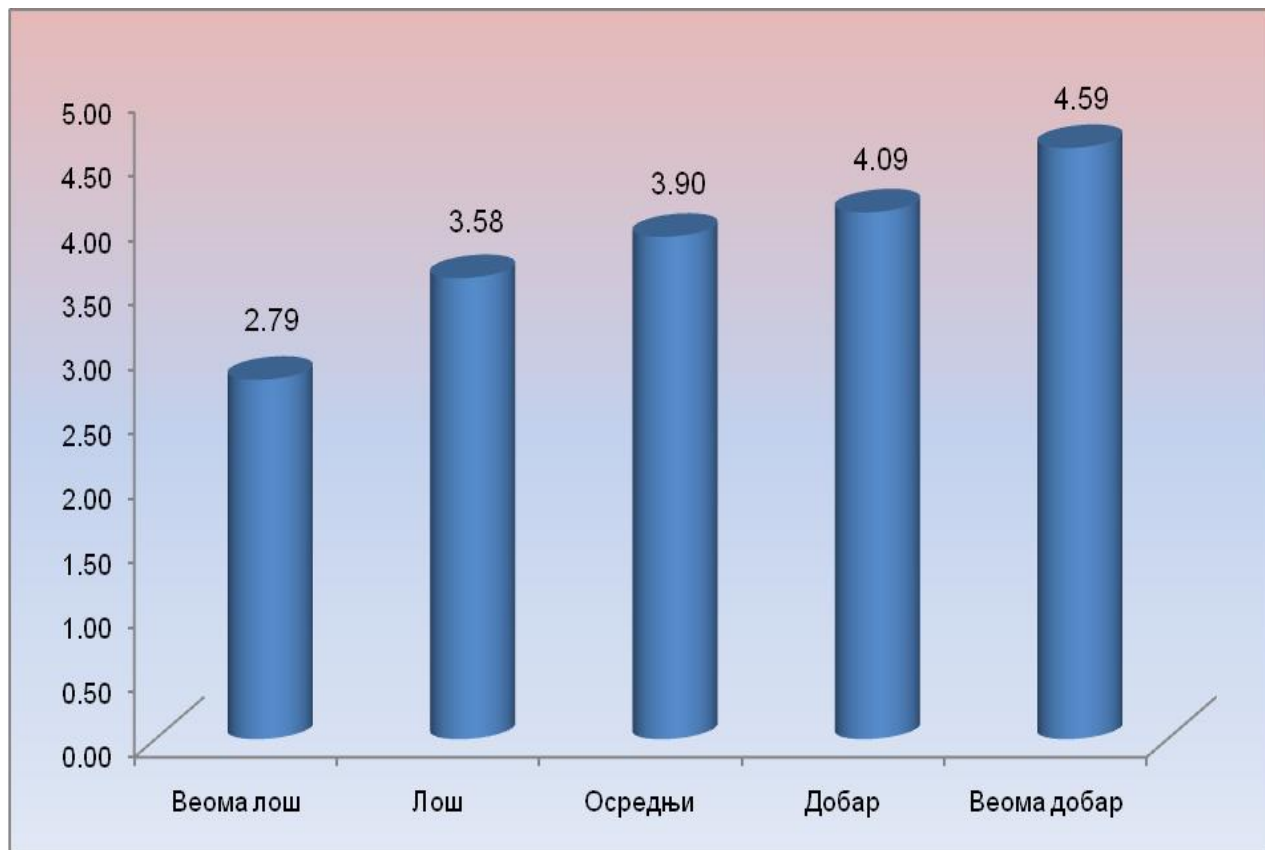
Здравствена установа	Задовољство лекаром опште праксе				
	2013	2014	2015	2016	2017
ДЗ Краљево	3.96	4.02	4.04	4.06	4.20
ДЗ Рашка	3.55	4.32	3.18	4.13	3.59
ДЗ Врњачка Бања	3.85	4.58	3.71	3.29	3.69
ДЗ Нови Пазар	3.51	3.12			
ДЗ Тутин	4.29	4.35			
<b>Рашки Округ</b>	<b>3.83</b>	<b>3.85</b>	<b>3.86</b>	<b>3.93</b>	<b>3.99</b>
<b>Република Србија</b>	<b>3.95</b>	<b>3.88</b>	<b>3.96</b>	<b>3.93</b>	

Применом непараметарских статистичких тестова, установљено је да постоји статистички значајна разлика у задовољству радом лекара према завршеној школи ( $\chi^2=90,788$ ,  $df=12$ ,  $p=0.000$ ), при чему је међу задовољним и веома задовољним готово идентичан број испитаника са завршеном средњом и завршеном вишом и високом школом. Има високо статистички значајне разлике у задовољству испитаника према материјалном положају ( $\chi^2=60,958$ ,  $df=16$ ,  $p=0.000$ ) где су задовољнији пацијенти доброг материјалног положаја, као и према избору лекара ( $\chi^2=52,895$ ,  $df=16$ ,  $p=0.000$ ), где су задовољнији они пацијенти који су сами изабрали свог лекара. Исто је било 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 види се пораст средње оцене задовољства са порастом материјалних прихода домаћинства.

**Графикон бр.11. Средња оцена општег задовољства корисника у општој медицини према самопроцени материјалног стања, 2017**



На графикону бр.12 се види да су најнезадовољнији пацијенти који немају изабраног лекара или им је лекар додељен.

**Графикон бр.12. Средња оцена општег задовољства корисника у општој медицини у зависности од начина избора лекара, 2017**



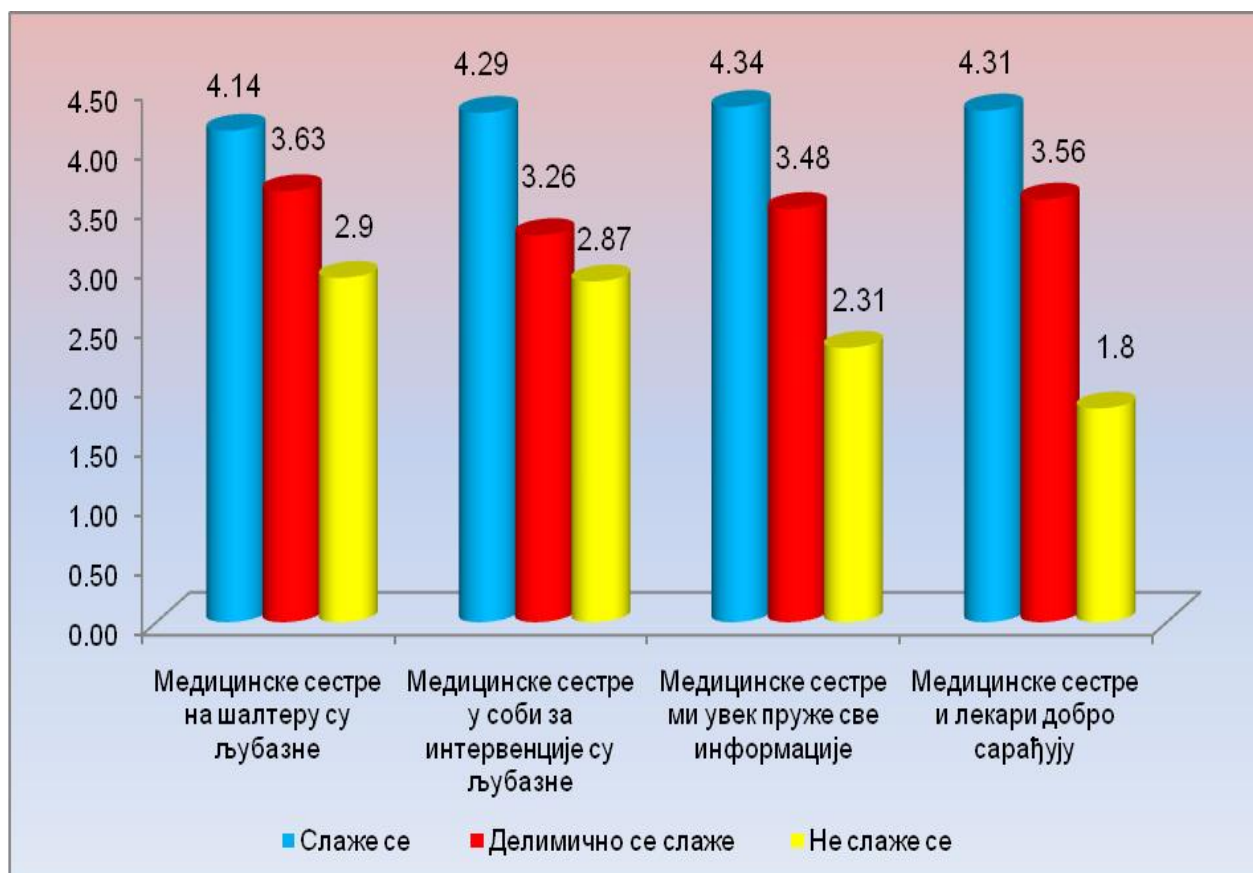
На графикону бр.13 се види да су испитаници са порастом стручне спреме све задовољнији.

**Графикон бр.13. Средња оцена задовољства корисника у општој медицини према завршеној школи, 2017**



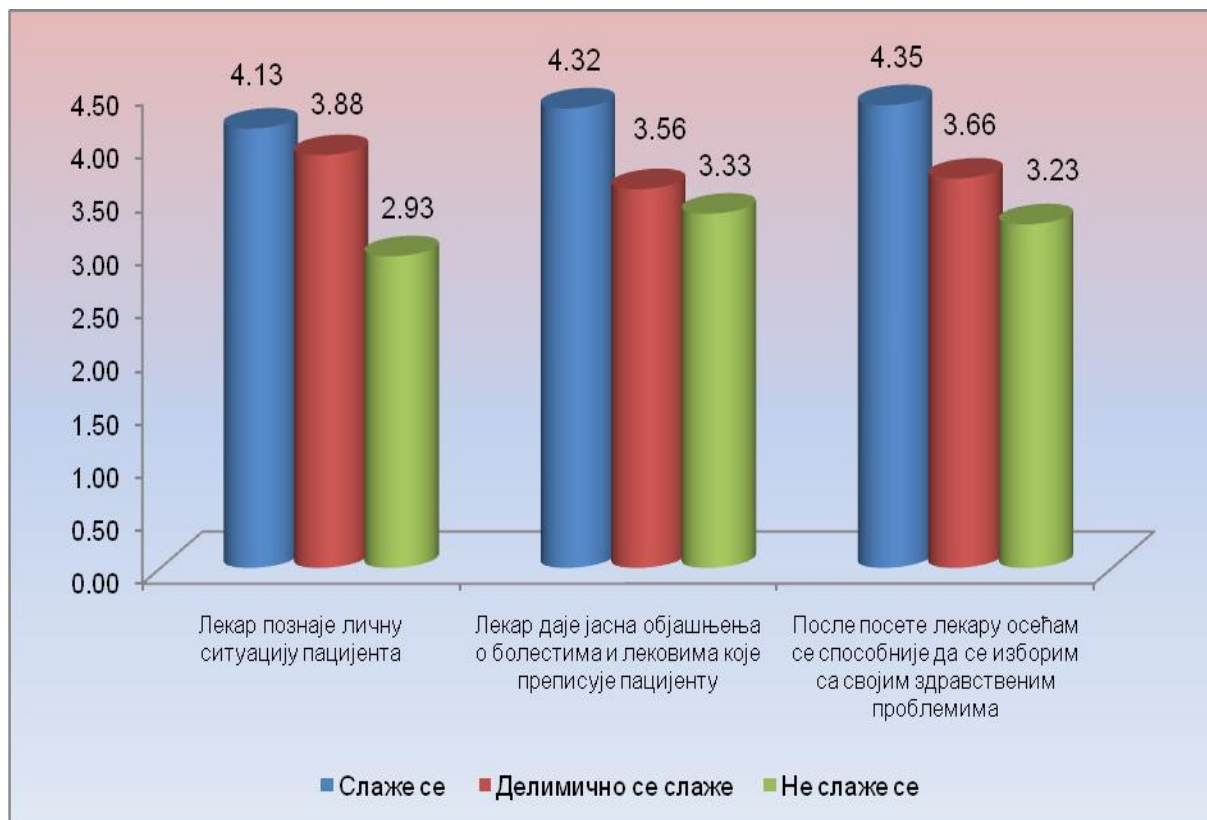
На графикону бр.14 се уочава да су задовољнији пацијенти који сматрају да су медицинске сестре љубазне, едуковане да пруже потребне информације пацијентима и добро сарађују са лекаром у тиму.

**Графикон бр.14. Средња оцена задовољства корисника у општој медицини према карактеристикама медицинских сестара, 2017**



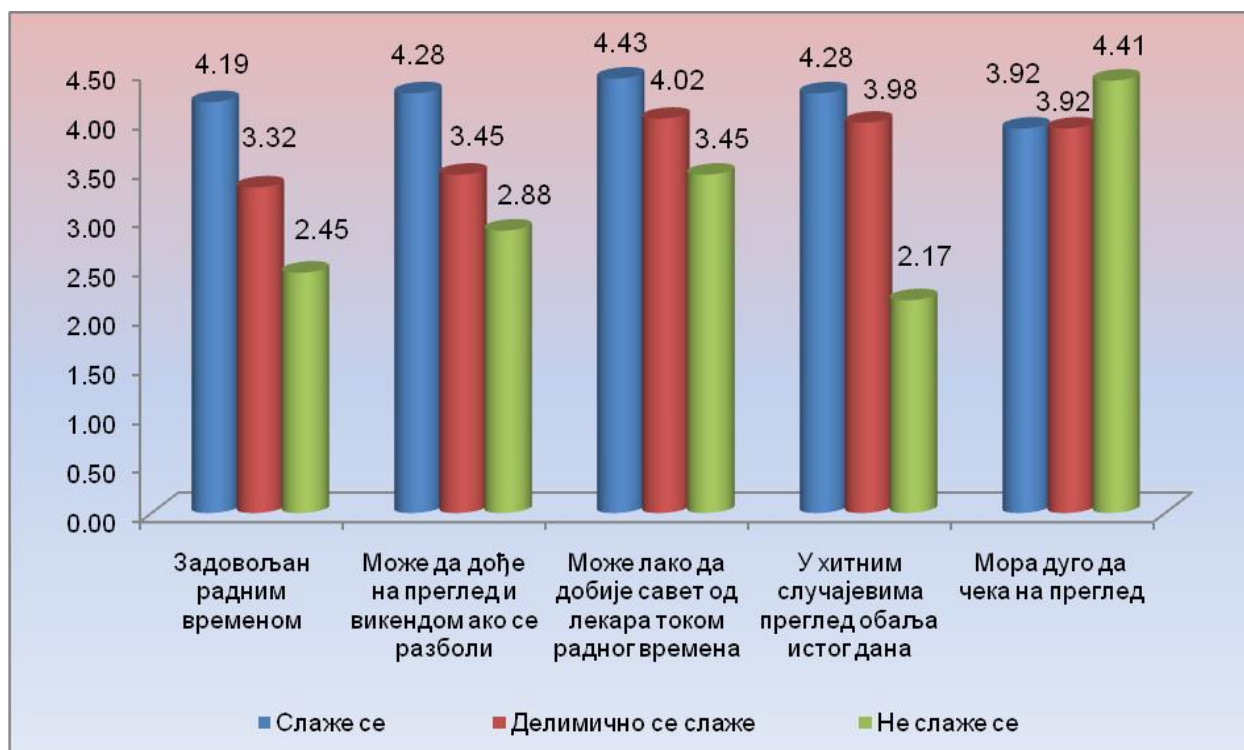
Пацијенти који су се у потпуности сложили са изјавама да лекар познаје њихову личну ситуацију, да даје потпуне информације о здравственом стању и терапији коју прописује, као и да су после посете лекару способнији да се изборе са својим здравственим проблемом, су са вишим средњим оценама задовољства (графикон бр.15).

**Графикон бр.15. Средња оцена задовољства корисника у општој медицини према карактеристикама лекара, 2017**



Када се посматрају карактеристике здравствене службе, у општој медицини су задовољнији испитаници који у току радног времена могу да контактирају изабраног лекара и добију савет, краће чекају на преглед, у хитним ситуацијама могу преглед да обаве истог дана, могу да дођу на преглед и викендом ако се разболе, као и они којима одговара радно време службе (графикон бр.16).

**Графикон бр.16. Средња оцена задовољства корисника у општој медицини према карактеристикама службе, 2017**



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

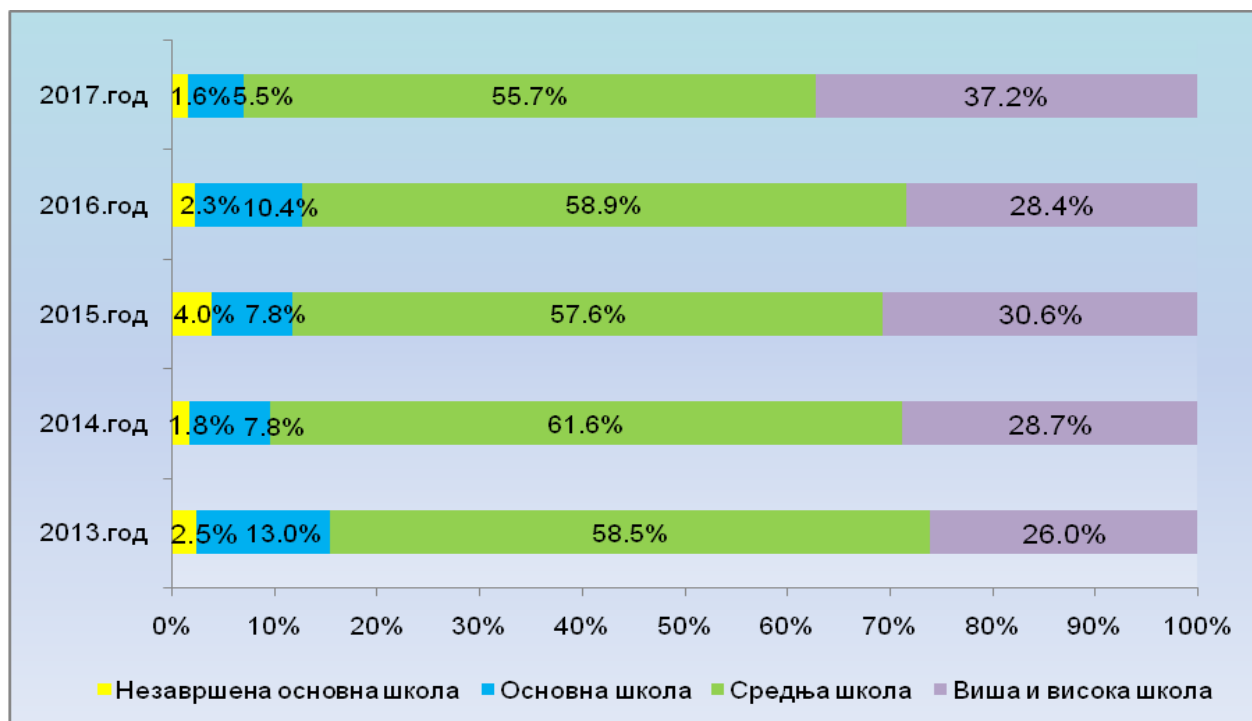
У служби за здравствену заштиту деце подељено је 555 упитника, а враћено 453 попуњених упитника, што чини стопу одговора од 81.6% што је за нијансу нижа стопа одговора у односу на претходну годину, са напоменом да је ове године подељено мање упитника.

У 66.9% случајева су особе женског пола долазиле у пратњи деце која су имала потребу за лечењем и њихова просечна старост је износила  $35.06 \pm 8.294$  година. 33.1%

деце је дошло у пратњи особа мушког пола које су старије животне доби,  $37.06 \pm 9.063$  година.

Нешто више од половине родитеља има завршену средњу школу (55.7%), са основном школом је 5.5%, са вишом и високом школском спремом је 37.2% родитеља, а најмање родитеља је са незавршеном основном школом 1.6%. Посматрано за последњих пет година, у односу на завршену школу највише је дошло до промене код родитеља/старатеља са завршеном вишом и високом стручном спремом и завршеном основном школом. Процент родитеља/старатеља са завршеном основном школом је 2013.године износио 13.0%, док се ове године смањио на 5.5%. Процент анкетираних корисника са завршеном вишом и високом стручном спремом је порастао са 26.0%, колико је износио у 2013.години, на 37.2% у 2017.години. (графикон бр.17).

**Графикон бр.17. Дистрибуција анкетираних родитеља/старатеља у служби за здравствену заштиту деце и омладине у односу на завршену школу, 2013-2017**

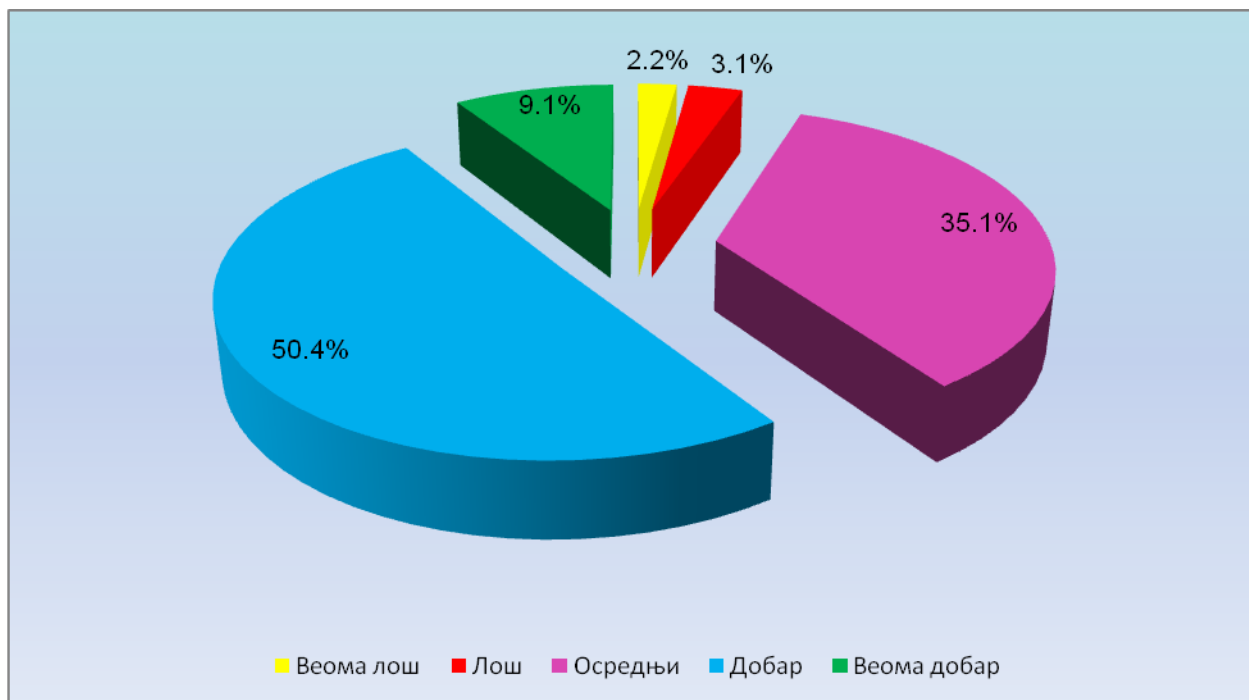


Свој материјални положај 2.2% анкетираних је оценило као веома лош, 3.1% као лош, осредњи је код 35.1% анкетираних, добар код 50.4%, а веома добар материјални положај има 9.1% родитеља/старатеља. У односу на претходну годину, смањен је број



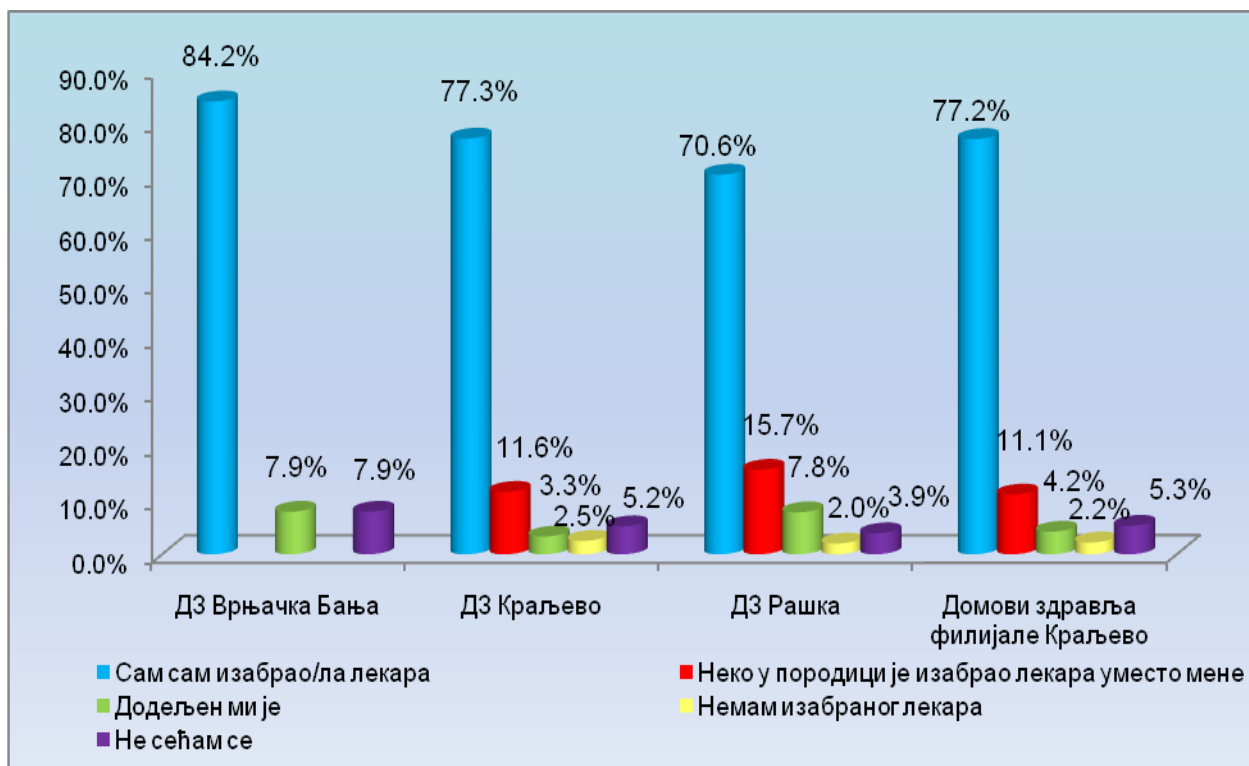
испитаника са лошим и осредњим материјалним положајем, у корист оних са добрим (графикон бр.18).

**Графикон бр.18. Структура анкетираних родитеља према материјалном положају у домовима здравља који су у надлежности ЗЈЗ Краљево, 2017**



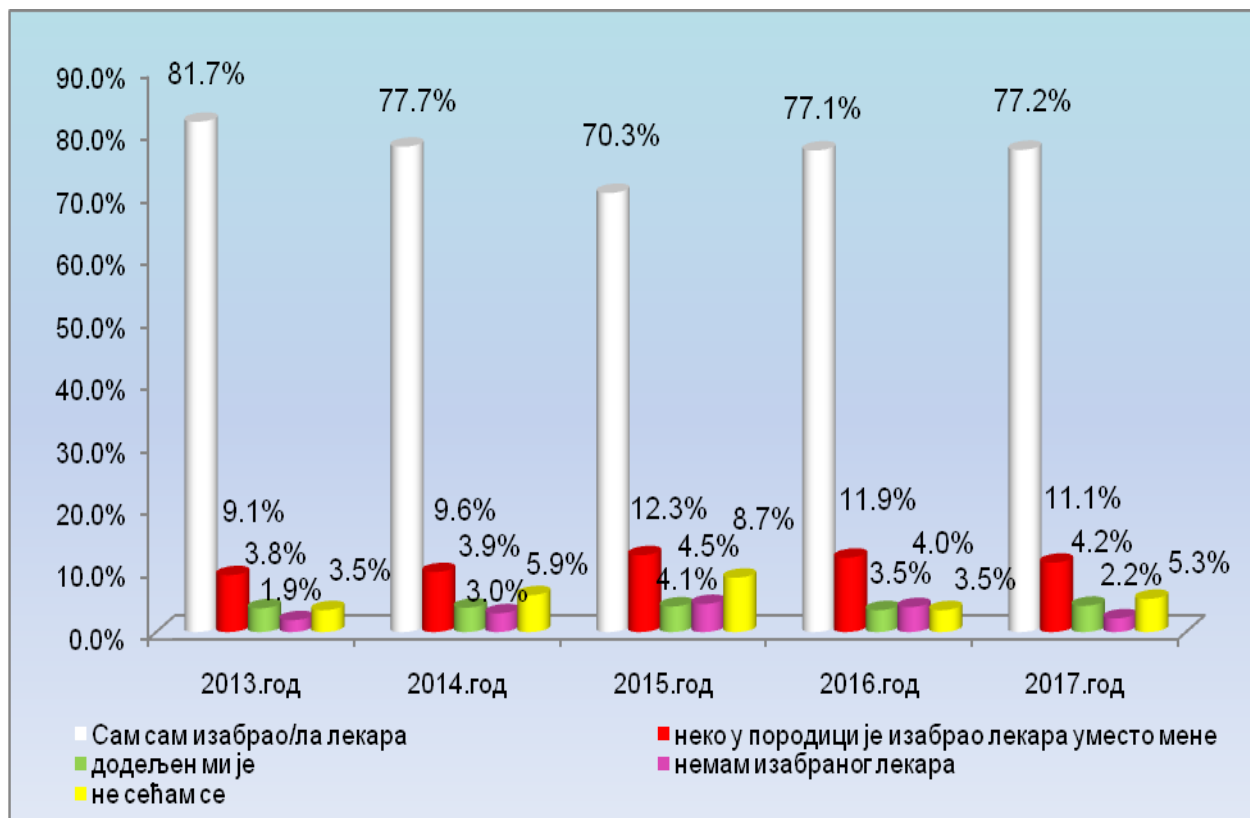
Највећи број анкетираних родитеља/старатеља је лекара за своје дете сам изабрао 77.2% (готово идентично као претходне године 77.1%), потом су они којима је неко у породици изабрао лекара 11.1%, 4.2% анкетираних је изјавило да им је лекар додељен, а 2.2% њих нема изабраног лекара (мање него у претходној години када је тај проценат износио 4.0%). Број анкетираних који су сами изабрали лекара за своје дете је највећи у ДЗ Врњачка Бања, где је 84.2% родитеља/старатеља само изабрало педијатра свом детету (прошле године је тај проценат износио 84.4%), а најмањи у ДЗ Рашка 70.6% (графикон бр.19).

**Графикон бр.19. Начин избора лекара у служби за здравствену заштиту деце у домовима здравља који су у надлежности ЗЈЗ Краљево, 2017**



Удео родитеља/старатеља који су сами изабрали лекара свом детету у последњих пет година бележи варијације од преко 10%. Креће се од највише 81.7% у 2013.години до најмање 70.3% колико је износио у 2015.години. Ове године тај проценат износи 77.2%. Број корисника који се ослања на избор чланова породице се кретао од 9.1% у 2013.години до 12.3% у 2015. години. Процент анкетираних корисника који немају изабраног лекара у последњем петогодишту такође осцилира од најмање 1.9% (2013.год.) до највише 4.5% (колико је износио 2015.год.) (графикон бр.20).

**Графикон бр.20. Начин избора педијатра у домовима здравља који су у надлежности ЗЈЗ Краљево, 2013-2017**



Да зна да може да промени изабраног лекара свог детета упознато је 73.1% анкетираних пацијената (више него претходне године када је тај проценат износио 61.4%), при чему 46.1% мисли да то може кад год хоће, док 26.9% мисли да то може једном годишње, само 1.8% испитаника на територији филијале Краљево мисли да не може да промени свог лекара, а четвртина испитаника не зна да може да промени изабраног лекара, што је мање него претходне године.

Да су већ били у прилици да промене свог изабраног лекара изјавило је 54 анкетираних родитеља, 12.3% од укупног броја, што је за 2.1% више него прошле године. Међутим, када су навођени разлози промене лекара тај број је нешто већи, тако да је 14.9% 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.

59.2% анкетираних се код свог лекара лечи више од три године, 27.0% је код истог лекара између 1 и 3 године, а њих 11.1% мање од годину дана. Овом приликом је 2.7% анкетираних пацијената изјавило да нема свог лекара, што указује на недоследност у давању одговора.

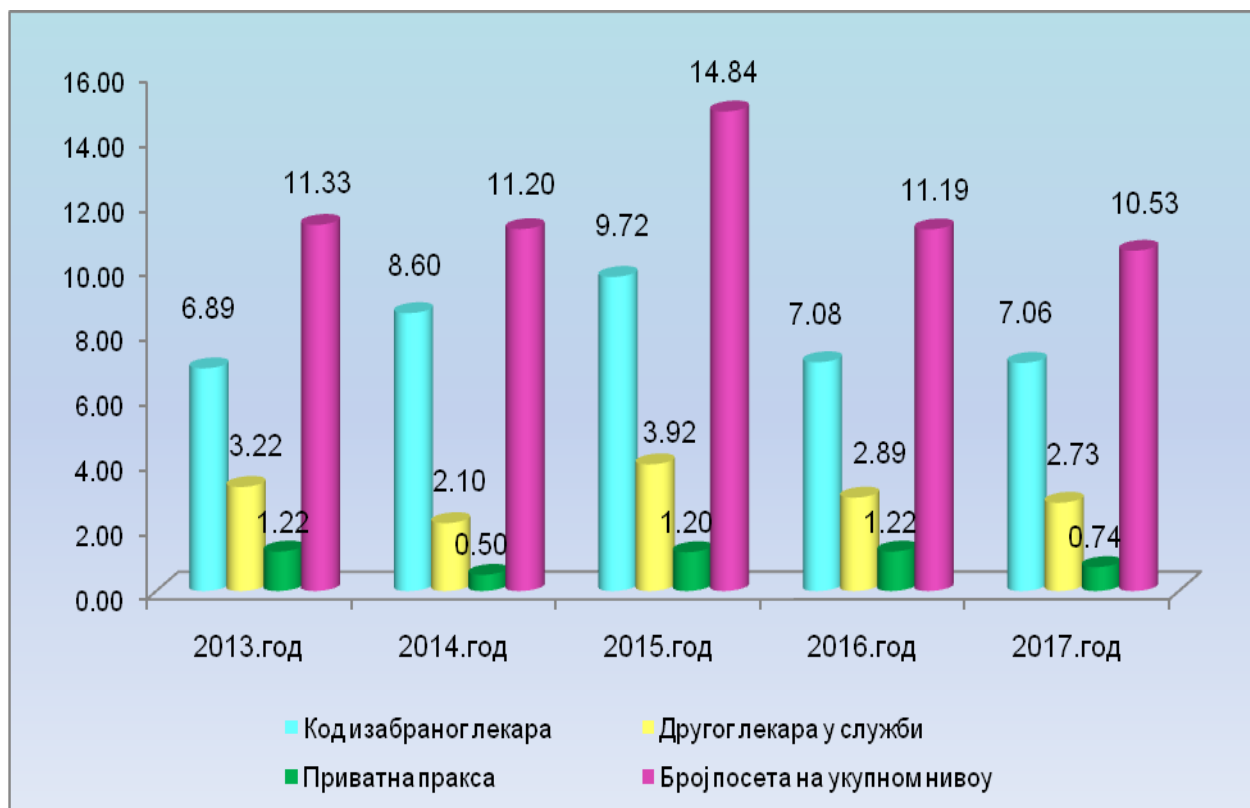
Број посета изабраном лекару у служби за здравствену заштиту деце у последњих 12 месеци се креће од ниједне до највише 70, при чему је средња вредност 7.06 посета по пацијенту, што је мање за скоро три посете него у 2015.год. (када је износио 9.72), а има сличну вредност као 2013.год. (када је износио 6.89 посета) и 2016.године (када је износио 7.08). На ово питање 12.1% 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 30, просек је 2.73 посета. Претходне године тај просек је износио 2.89 посета, 2015.год 3.92 посете, 2014.год 2.1 посету и 2013.год. 3.22 посете. На ово питање 45.7% испитаника није дало одговор, али су за тумачење резултата коришћени валидни проценти.

Број посета лекару у приватној пракси иде од 0 до 20, просек је 0.74 посете. Прошле године је тај просек износио 1.22 посете, у 2015.години 1.2 посете, у 2014.години 0.5 посета, а у 2013.год. 1.22 посете. На ово питање 30.2% испитаника није дало одговор. Коришћењем валидних процената долазимо до закључка да више од 75% испитаника никада није посетило лекара у приватној пракси, што је више него претходне године.

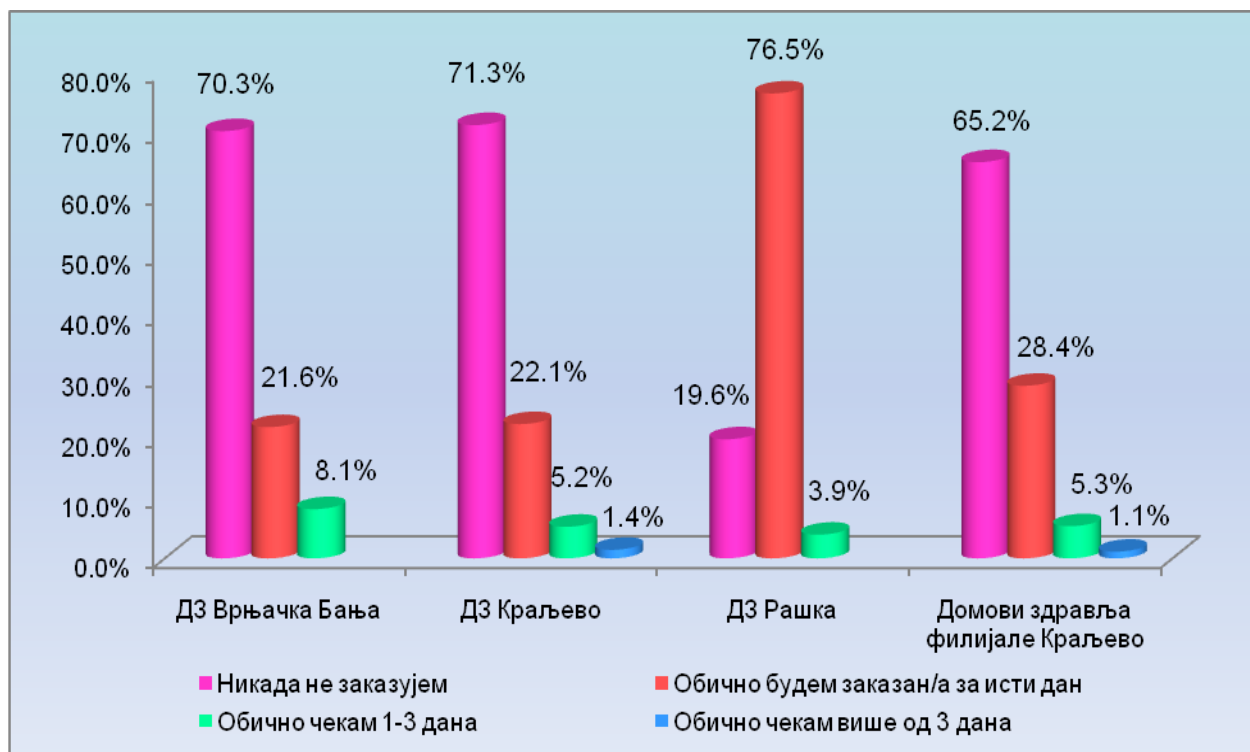
Посматрано на укупном нивоу, број посета изабраном педијатру, другом лекару у служби и приватном лекару, међу анкетиранима износи 10.53 посета и има најнижу вредност у посматраном петогодишњем периоду (графикон бр.21).

**Графикон бр.21. Просечан број посета анкетираних педијатру у државном и приватном сектору, 2013-2017**



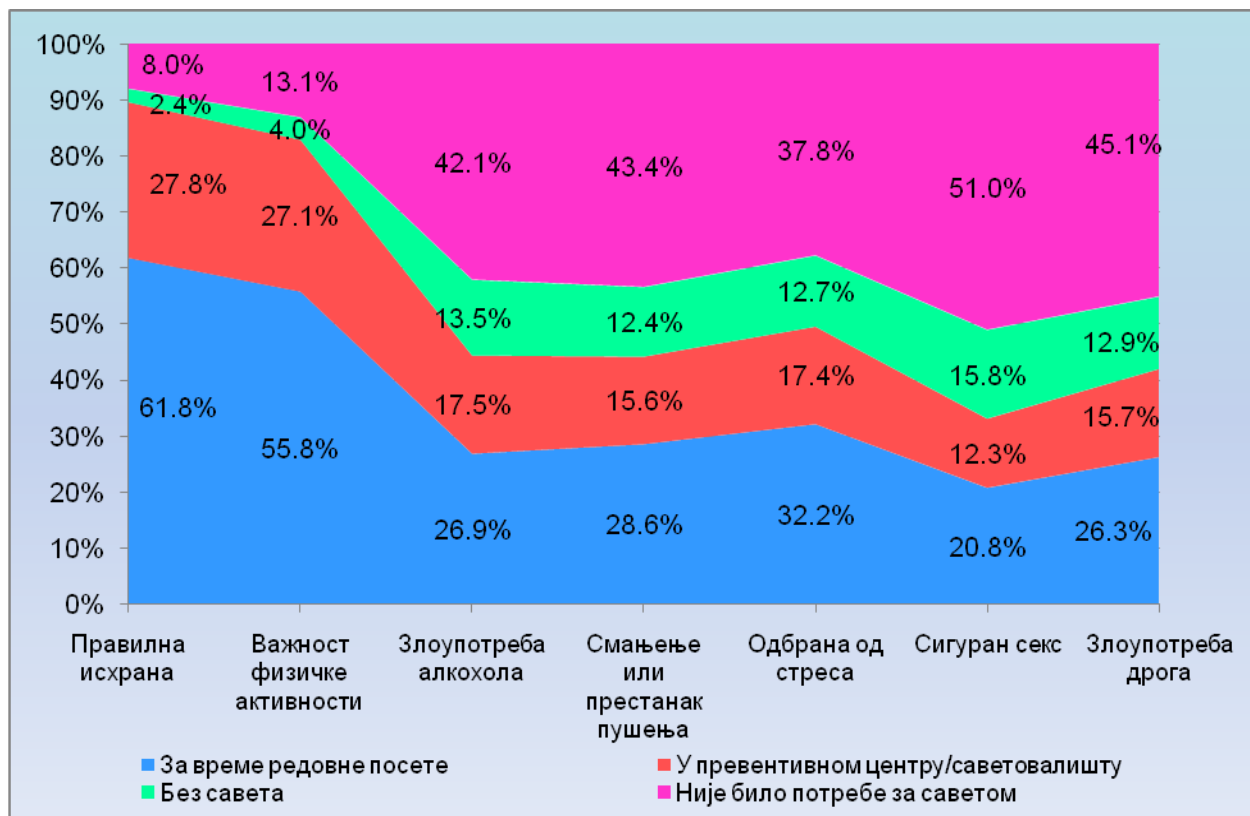
65.2% испитаника не заказује преглед код свог изабраног педијатра, 28.4% заказује за исти дан, 5.3% чека на преглед 1-3 дана, а свега 1.1% чека више од три дана. У односу на прошлу годину, смањило се проценат пацијената који заказују преглед, у корист оних који никада не заказују. Највећи проценат анкетираних пацијената који своју посету реализује без заказивања је у ДЗ Краљево 71.3% (у 2015. и 2016.год. тај проценат је износио 57.4%), затим у ДЗ Врњачка Бања 70.3% (у 2015.год. 88.2%, а у 2016. 82.2%), а најмањи проценат је ДЗ Рашка 19.6% (87.2% у 2015.год., а 12.1% у 2016.) (графикон бр.22).

**Графикон бр.22. Дужина чекања на преглед код педијатра у домовима здравља који су у надлежности ЗЈЗ Краљево, 2017**



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.23).

**Графикон бр.23. Дистрибуција испитаника у односу на здравствено-васпитне садржаје у служби за здравствену заштиту деце и омладине, 2017**



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	86.5%	11.0%	1.4%	1.1%
Медицинске сестре у соби за интервенције су љубазне	85.1%	11.8%	1.2%	1.9%
Медицинске сестре ми увек пруже све информације	81.4%	14.3%	1.4%	2.9%
Медицинске сестре и лекари добро сарађују	83.3%	9.5%	1.2%	6.0%

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, али и оних који су незадовољни, на рачун родитеља са неопредељеним одговором («делимично се слажем»).

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

Изјава	Да, слажем се	Делимично слажем се	Не слажем се
Мој лекар познаје моју личну ситуацију	56.9%	24.6%	18.6%
Мој лекар познаје проблеме и болести које сам раније имао	82.9%	14.3%	2.9%
Мој лекар одваја довољно времена да разговара са мном	81.3%	16.6%	2.1%
Мој лекар ме пажљиво слуша	87.8%	11.0%	1.2%
Мој лекар ми даје јасна објашњења о болестима и лековима које ми прописује	87.3%	11.2%	1.5%
После посете лекару осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима	81.4%	15.3%	3.4
Кад имам нови здравствени проблем прво идем код свог лекара	85.3%	12.6%	2.2%

Што се тиче организације рада службе за здравствену заштиту деце, испитаници су као и ранијих година најзадовољнији радним временом, тиме што у хитним случајевима могу истог дана да се прегледају, а могу да дођу на преглед и викендом. 24.9% анкетираних пацијената сматра да дуго чека на преглед у чекаоници, а још 29.6% се делимично слаже са том изјавом (на укупном нивоу мање него претходне године). 21.9% испитаника још увек не зна да постоји кутија/књига за жалбе и примедбе, што је мање него 2014. и 2016.године (25.6%), као и 2015.године (37.0%). О интернет страници установе не зна 43.1% испитаника, а 27.1% о медицинској опреми, што је мање него претходне године (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 оних који су делимично задовољни, незадовољни или немају сазнања о томе.



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

Изјава	Да, слажем се	Делимично слажем се	Не слажем се	Не знам
Задовољан сам радним временом	89.2%	8.1%	1.6%	1.2%
Могу да дођем на преглед и викендом ако се разболим	81.8%	13.9%	2.1%	2.1%
Доступна је инвалидима и особама у колицима	67.6%	14.1%	2.8%	15.4%
Да би дошао до специјалисте прво морам да идем код мог лекара	87.1%	5.5%	2.2%	5.2%
У чекаоници има довољно места за седење	71.6%	18.4%	5.6%	4.4%
Морам дуго да чекам у чекаоници да посетим лекара	24.9%	29.6%	37.8%	7.7%
У току радног времена могу да лако разговарам са лекаром телефоном и добијем савет	54.5%	12.9%	14.7%	17.9%
Кад дођем и хитно ми треба преглед лекара то могу да обавим истог дана	86.9%	6.3%	1.9%	4.9%
Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе	71.5%	3.8%	2.8%	21.9%
Установа има своју интернет страницу	50.3%	3.8%	2.8%	43.1%
Установа има довољно медицинске опреме	47.4%	15.5%	10.0%	27.1%

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 89.8% испитаника. У случају плаћања прописаних лекова и ињекција 86.3% анкетираних није уопште плаћало лекове, што је за 14.3% више него претходне године. Смањо се број испитаника који су платили пуну цену лека са 4.7% на 1.4 (2015.год. је тај проценат износио 3.2, 2014.год. 2.2, а 2013.год. 3.7). Највећи проценат анкетираних пацијената је пуну цену платио за кућну посету лекара (табела бр.10). Запажа се, у односу на претходну годину, пораст корисника којима су пружене услуге бесплатне.

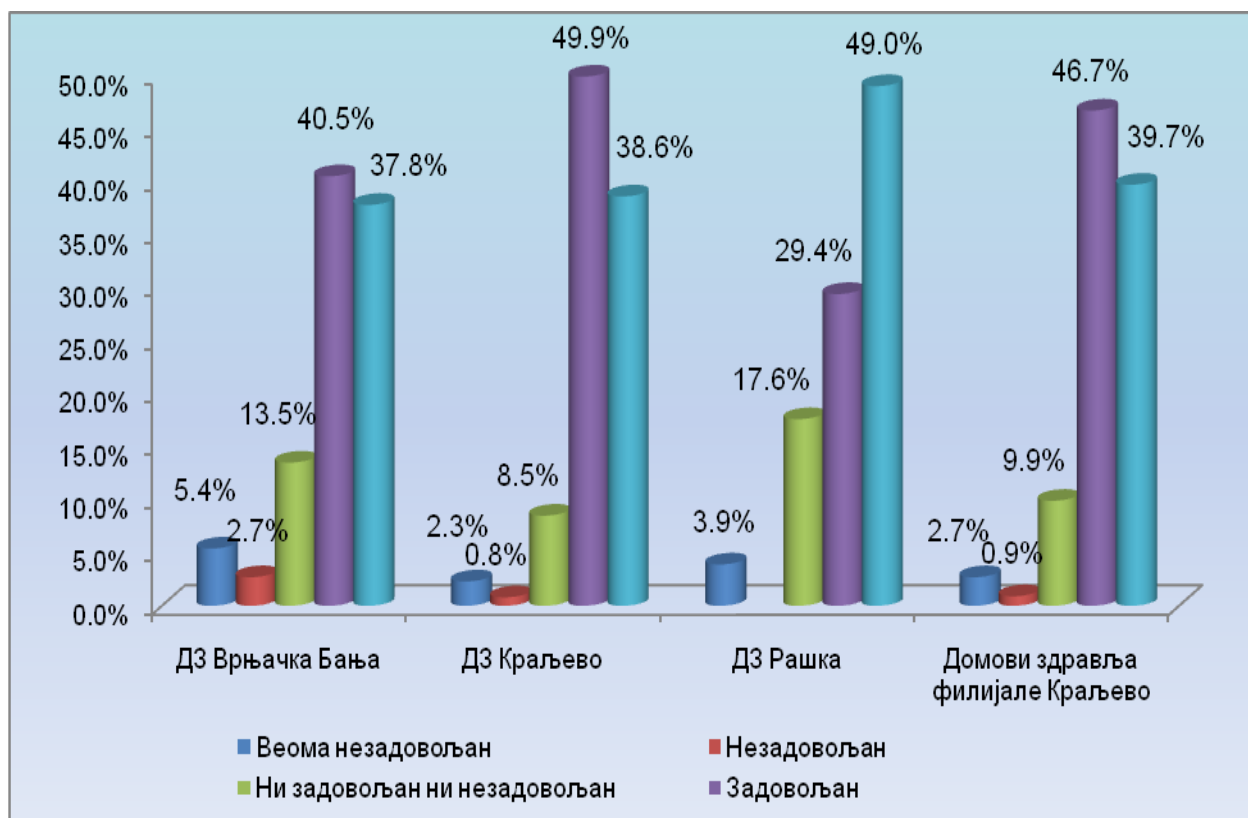
**Табела бр.10. Плаћање услуга у служби за здравствену заштиту деце**

Услуга	Бесплатно	Партиципација	Пуна цена	Не знам
Преглед изабраног лекара	95.7%	2.1%	0.2%	2.1%
Лекови или ињекције које пропише лекар	86.3%	6.7%	1.4%	5.5%
Преглед специјалисте код кога вас упути лекар	89.8%	2.8%	1.0%	6.5%
Кућна посета вашег лекара	35.1%	1.9%	4.4%	58.6%
Преглед бебе или малог детета у саветовалишту	89.6%	0.7%	0.2%	9.4%

5.4% испитаника је навело недостатак новца којим би платили преглед или лекове, као разлог неодласка лекару у последњих годину дана (што је слично као у претходној години 5.3, више него у 2015.год. 4.1%, али доста мање него у 2014.год. 11.5%). Четири петине анкетираних није било у тој ситуацији, док је 14.5% избегло да одговори на питање заокруживши опцију “не сећам се”.

Узимајући у обзир све наведено, 86.4% испитаника је изјавило да је веома задовољно или задовољно изабраним педијатром, што је више него у претходној години када је било 80.7% задовољних испитаника. Процент незадовољних се повећао са 3.1% на 3.6%, а проценат неодлучних се смањило са 16.2% на 9.9% (графикон бр.24). Најзадовољнији радом педијатра су анкетирани у ДЗ Краљево 88.5%, потом у ДЗ Рашка 78.4%, а најмање задовољних је у ДЗ Врњачка Бања 78.3%. Посматрано у односу на претходну годину, уочава се да се задовољство анкетираних родитеља/старатеља у служби за здравствену заштиту деце смањило у ДЗ Врњачка Бања и ДЗ Рашка, док у ДЗ Краљево постоји пораст задовољних родитеља/старатеља за 8.2% (са 80.3% колико је било 2016.године, на 88.5% у 2017.години).

**Графикон бр.24. Задовољство анкетираних радом изабраног педијатра у домовима здравља који су у надлежности ЗЈЗ Краљево, 2017**



Просечна оцена задовољства радом изабраног педијатра на територији филијале Краљево је  $4.20 \pm 0.859$  и креће се од најмање  $4.03 \pm 1.067$  у ДЗ Врњачка Бања, до највише  $4.22 \pm 0.814$  у ДЗ Краљево (табела бр.11).

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

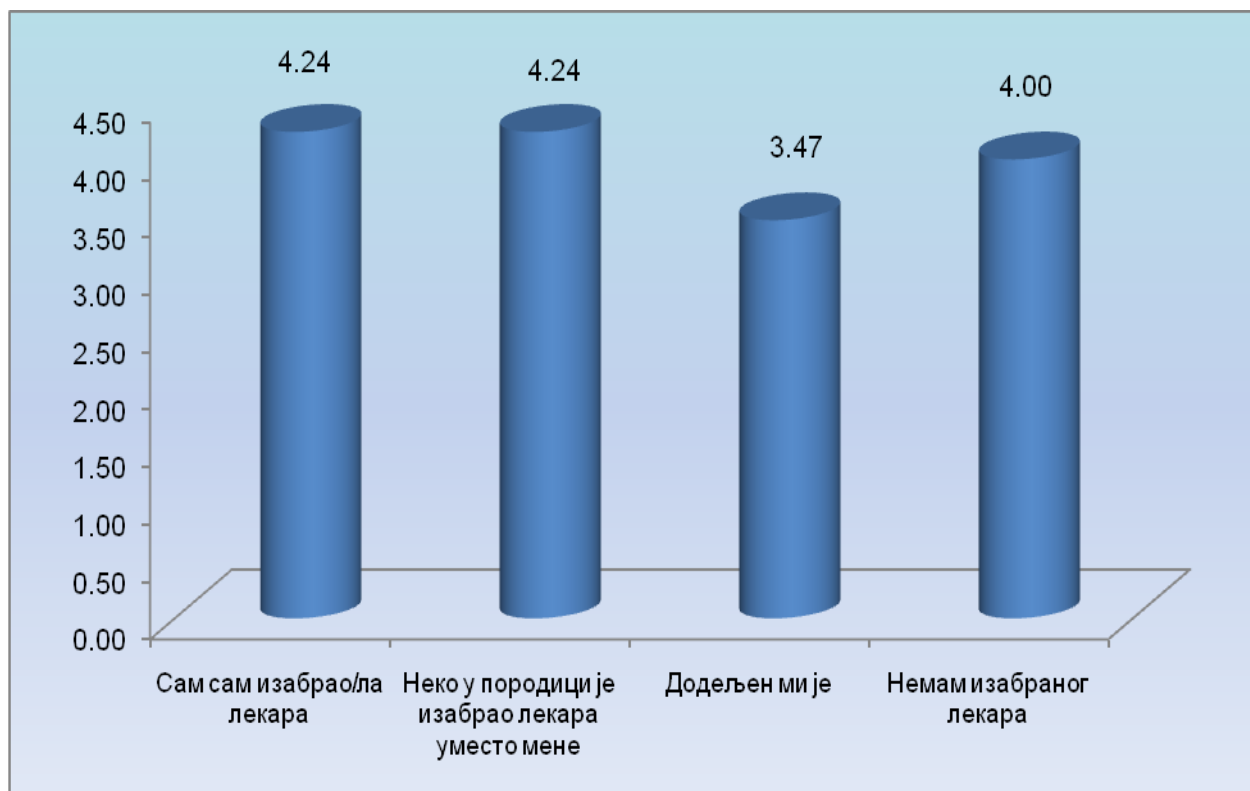
Здравствена установа	Задовољство изабраним педијатром				
	2013	2014	2015	2016	2017
ДЗ Краљево	3.99	4.34	3.97	4.11	4.22
ДЗ Рашка	3.77	4.37	4.20	4.16	4.20
ДЗ Врњачка Бања	3.58	3.67	3.82	3.95	4.03
ДЗ Нови Пазар	3.58	3.55			
ДЗ Тутин	4.24	4.39			
<b>Рашки округ</b>	<b>3.87</b>	<b>4.10</b>	<b>3.98</b>	<b>4.10</b>	<b>4.20</b>
<b>Република Србија</b>	<b>3.92</b>	<b>3.89</b>	<b>3.94</b>	<b>3.92</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 највећи проценат анкетираних који су доброг материјалног положаја ( $\chi^2=27,343$ , дф=16,  $p=0,038$ ). 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 ( $\chi^2=34,131$ , дф=16,  $p=0,005$ ).

На графиконима од 25 до 28 приказане су разлике у средњим оценама за независне променљиве које утичу на степен задовољства у служби за здравствену заштиту деце и омладине.

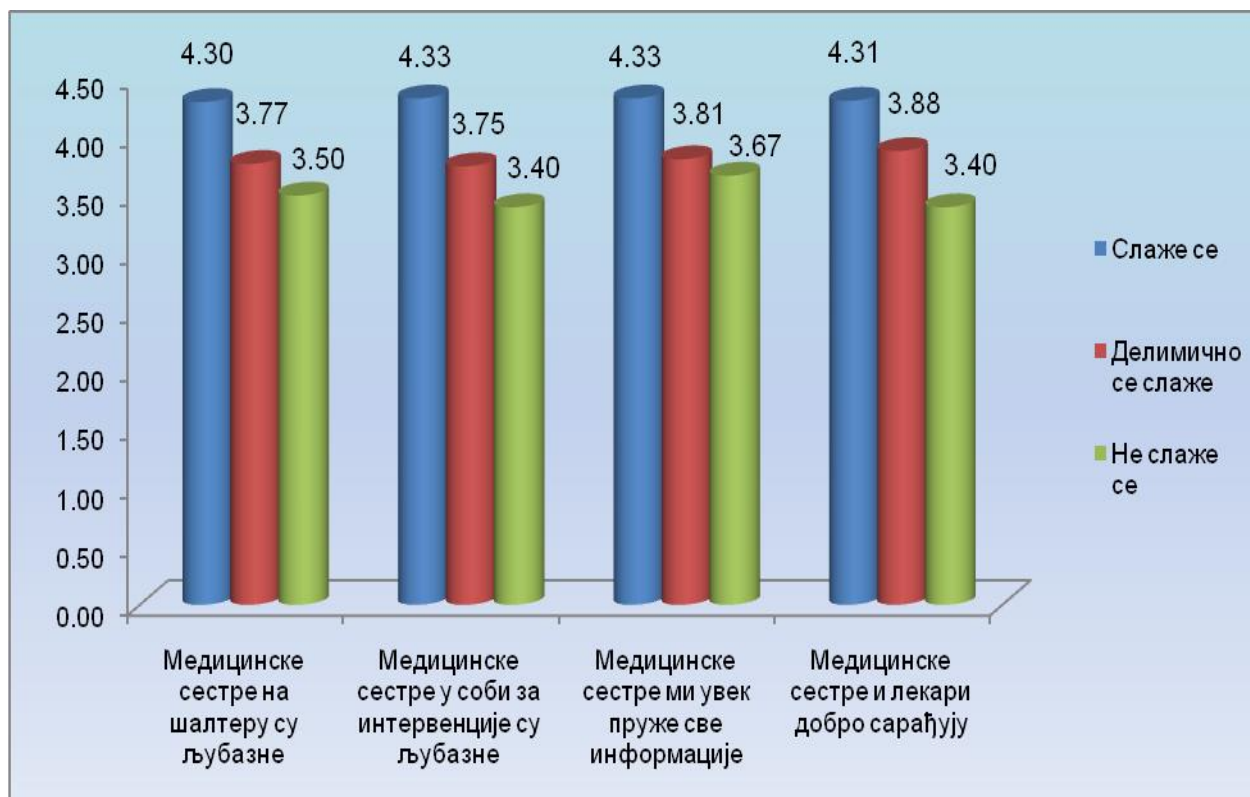
На графикону бр.25 се уочава да су најнезадовољнији родитељи/старатељи чијем детету је педијатар додељен.

**Графикон бр.25. Средња оцена задовољства родитеља/старатеља у служби за здравствену заштиту деце и омладине у зависности од начина избора лекара, 2017**



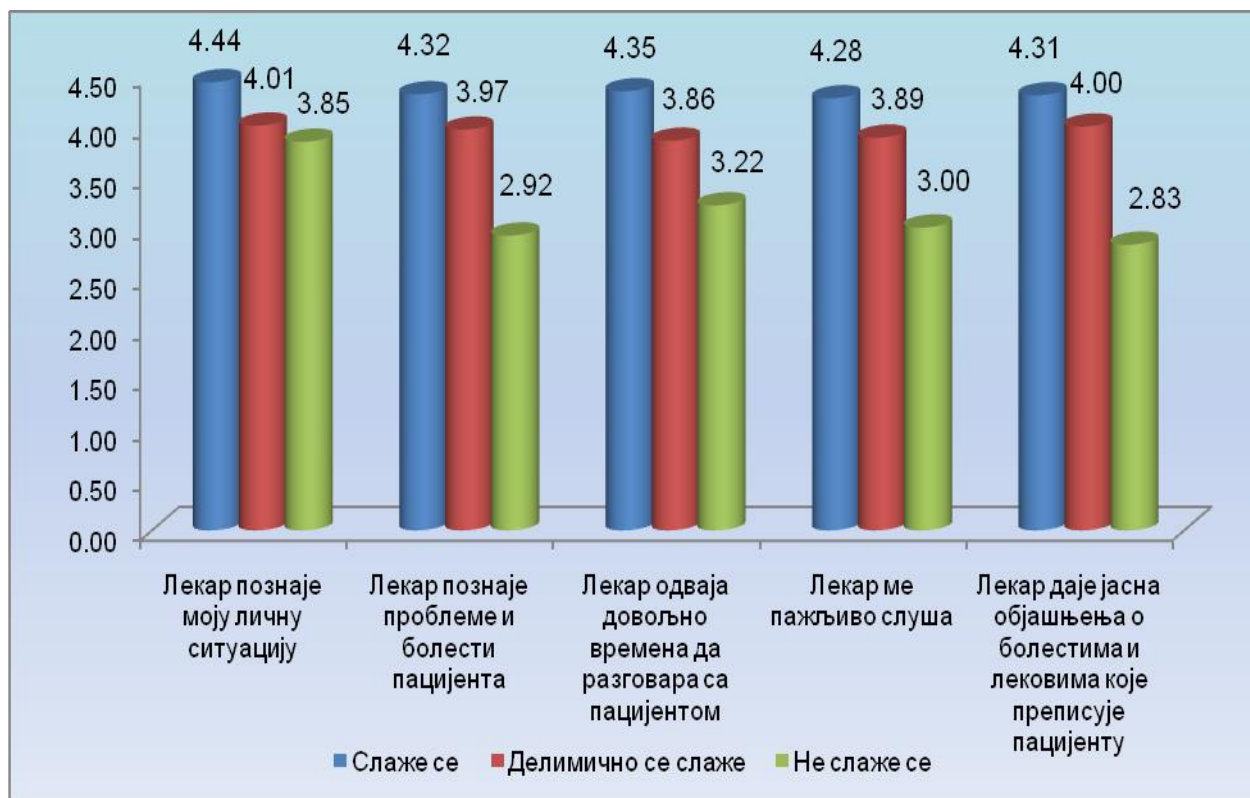
На графикону бр.26 види се да су задовољнији родитељи/старатељи који сматрају да су медицинске сестре љубазне, едуковане да пруже потребне информације пацијентима и добро сарађују са лекаром у тиму.

**Графикон бр.26. Средња оцена задовољства родитеља/старатеља у служби за здравствену заштиту деце и омладине према карактеристикама медицинске сестре, 2017**



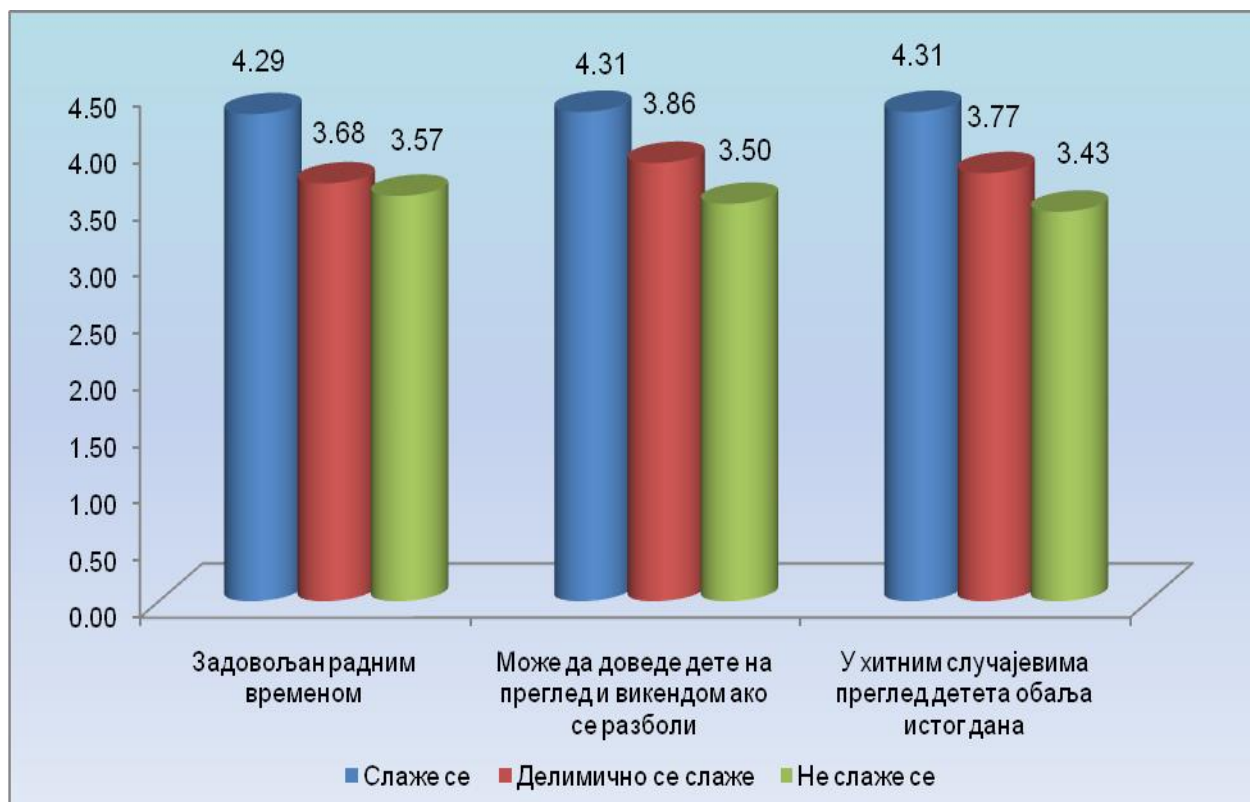
Родитељи/старатељи који су се у потпуности сложили са изјавама да лекар познаје њихову личну ситуацију, проблеме и болести детета, пажљиво слуша о дечијим здравственим тегобама и одваја довољно времена за разговор са пацијентом, као и да даје потпуне информације о здравственом стању и терапији коју прописује, су са вишим средњим оценама задовољства (графикон бр.27).

**Графикон бр.27. Средња оцена задовољства родитеља/старатеља у служби за здравствену заштиту деце и омладине према карактеристикама педијатра, 2017**



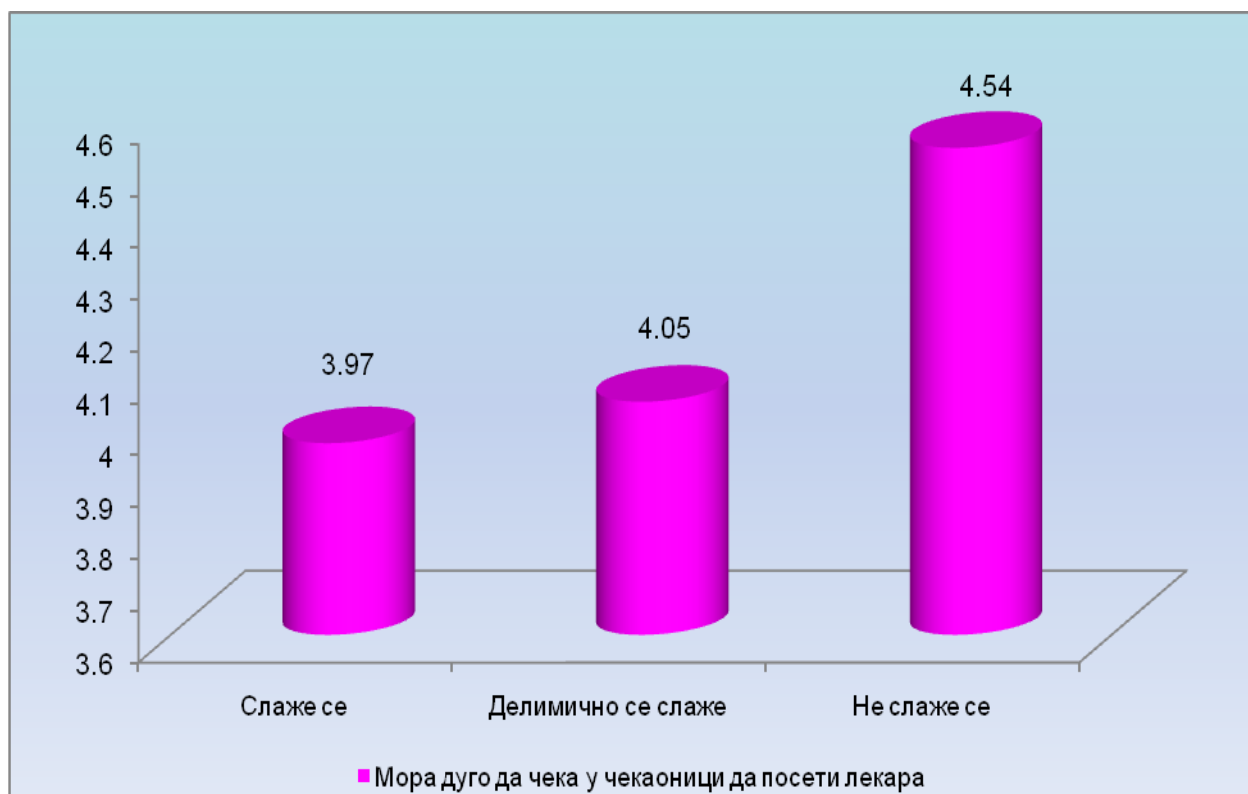
Када се посматрају карактеристике здравствене службе, у служби за здравствену заштиту деце и омладине задовољнији су пацијенти који могу да дођу на преглед и викендом ако се дете разболи, у хитним ситуацијама могу преглед да обаве истог дана, као и они којима одговара радно време (графикон бр.28).

**Графикон бр.28. Средња оцена задовољства родитеља/старатеља у служби за здравствену заштиту деце и омладине према карактеристикама службе, 2017**



Такође, задовољнији су они родитељи/старатељи који не морају дуго да чекају у чекаоници да би посетили лекара (графикон бр.29).

**Графикон бр.29. Средња оцена задовољства родитеља/старатеља у служби за здравствену заштиту деце и омладине према карактеристикама службе, 2017**



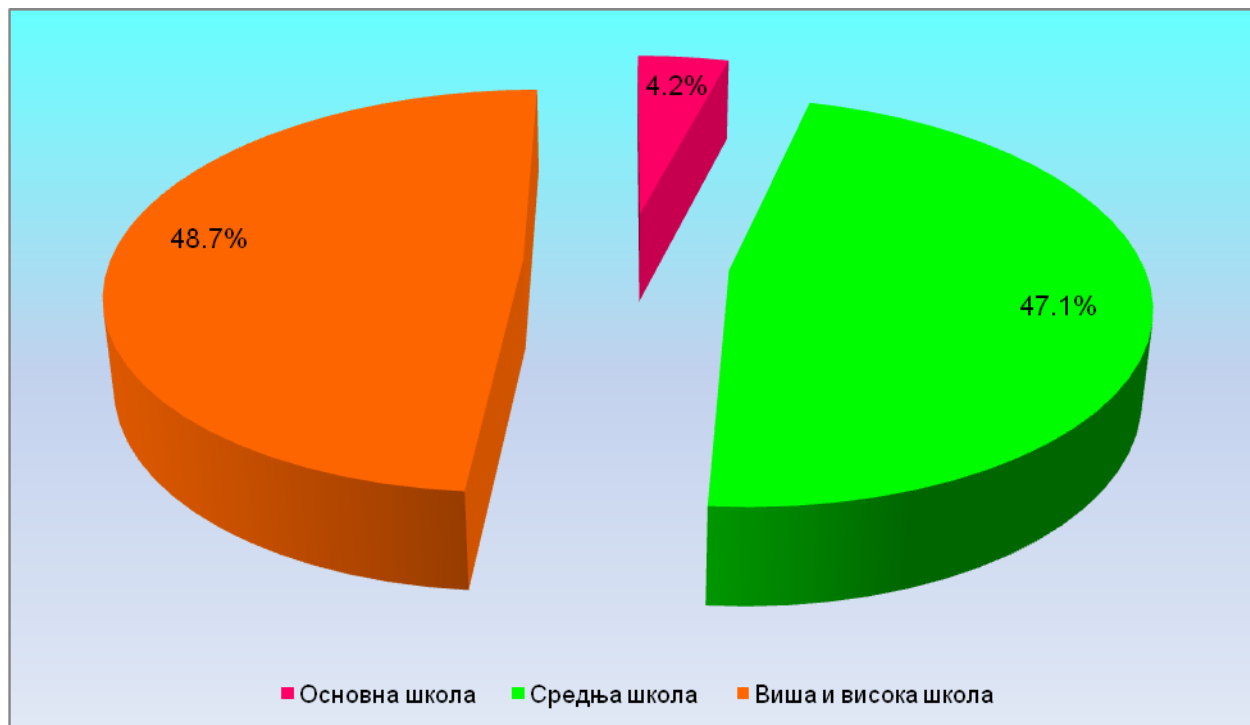
### **Служба за здравствену заштиту жена**

У служби за здравствену заштиту жена подељено је 213 упитника, а враћено 189 попуњених упитника, што чини стопу одговора од 88.7%. Испитанице су старости од 18 до 74 године. Просечна старост прегледаних пацијенткиња је  $39.67 \pm 11.567$  година, слично као у претходној години. Највећи проценат пацијенткиња су жене генеративног доба, тј. старости до 50 година (82.0%).

Што се тиче завршене школе готово подједнак је број анкетираних пацијенткиња са завршеном средњом школом (47.1%), као и оних са завршеном вишом и високом стручном спремом (48.7%). Њих 4.2% има основну школу, док ове године нема испитаница са незавршеном основном школом (графикон бр. 30).

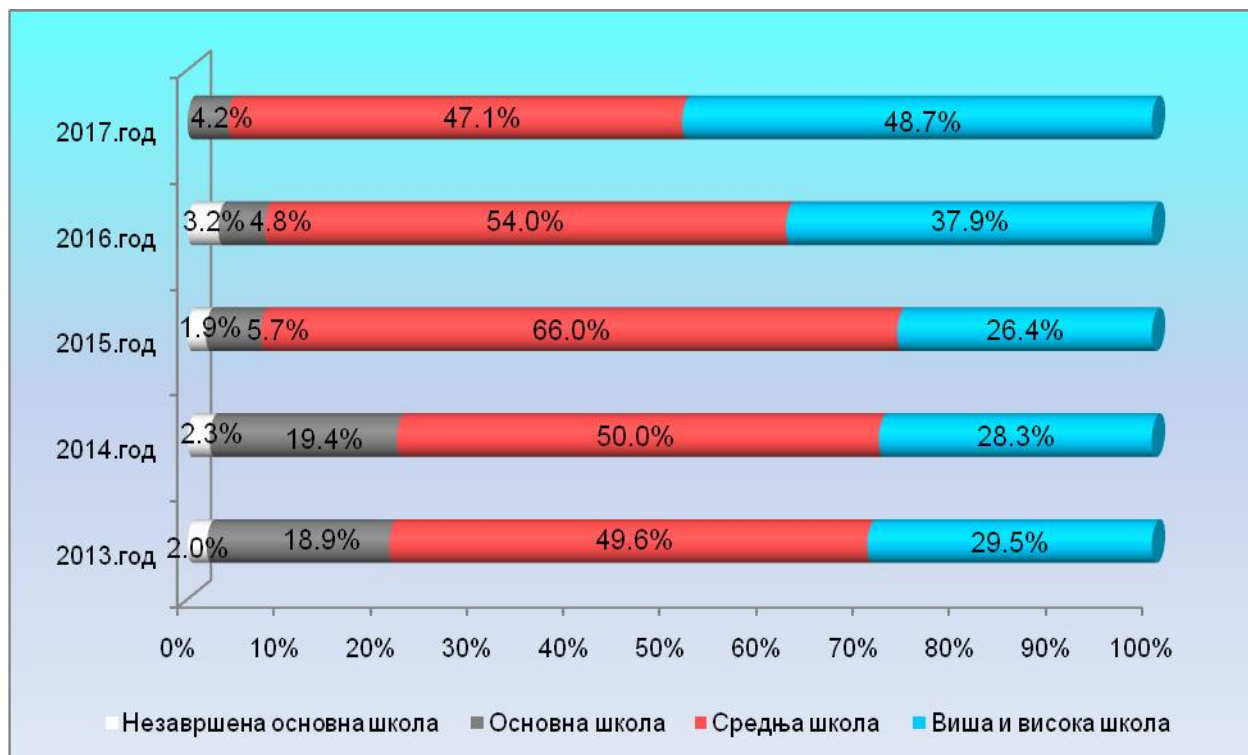


**Графикон бр.30. Структура анкетираних у служби за здравствену заштиту жена према завршеној школи у домовима здравља који су у надлежности ЗЈЗ Краљево, 2017**



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 смањено се са 18.9%, колико је износио у 2013.год. на 4.2% у 2017.год., а проценат анкетираних корисника са завршеном вишом и високом стручном спремом је порастао са 29.5% на 48.7% (графикон бр.31).

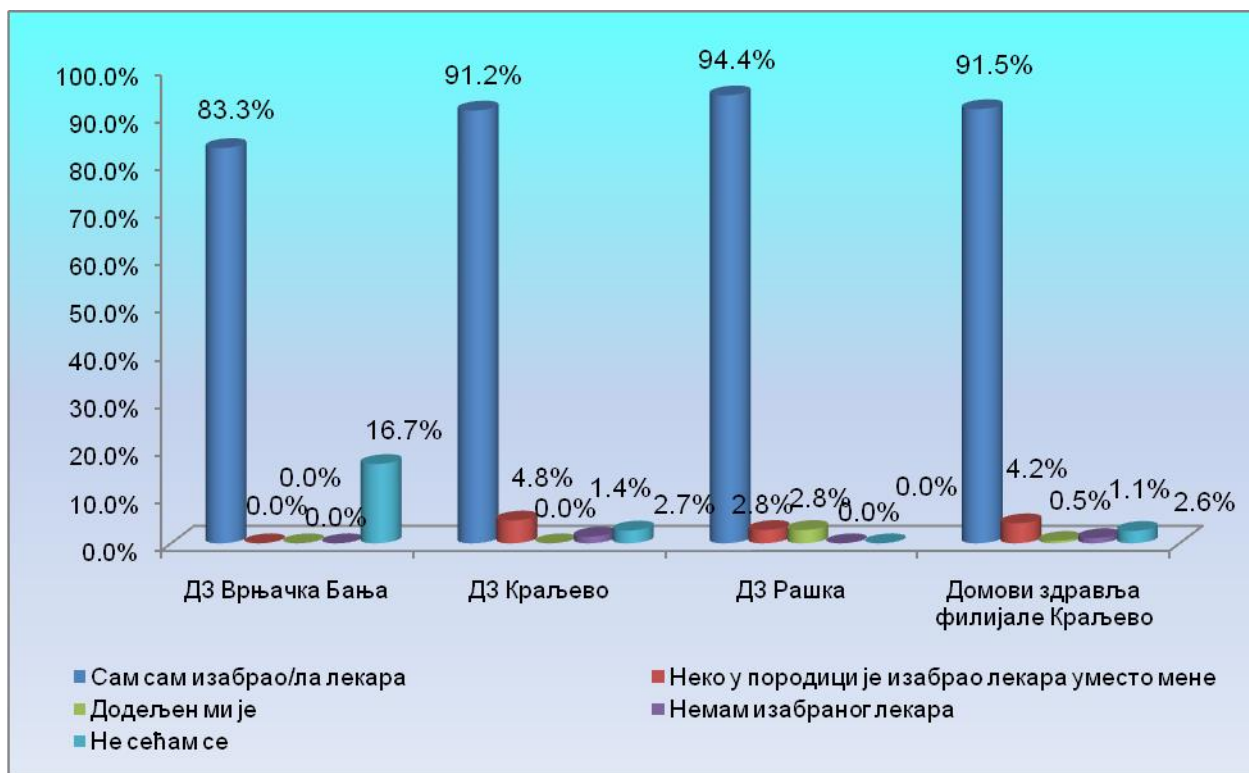
**Графикон бр.31. Дистрибуција анкетираних пацијенткиња у служби за здравствену заштиту жена у односу на завршену школу, 2013-2017**



Свој материјални положај као веома лош оценило је 0.5% пацијенткиња, као лош 2.6%, осредњи 27.0%, као добар 56.1% и као веома добар 13.8% испитаница.

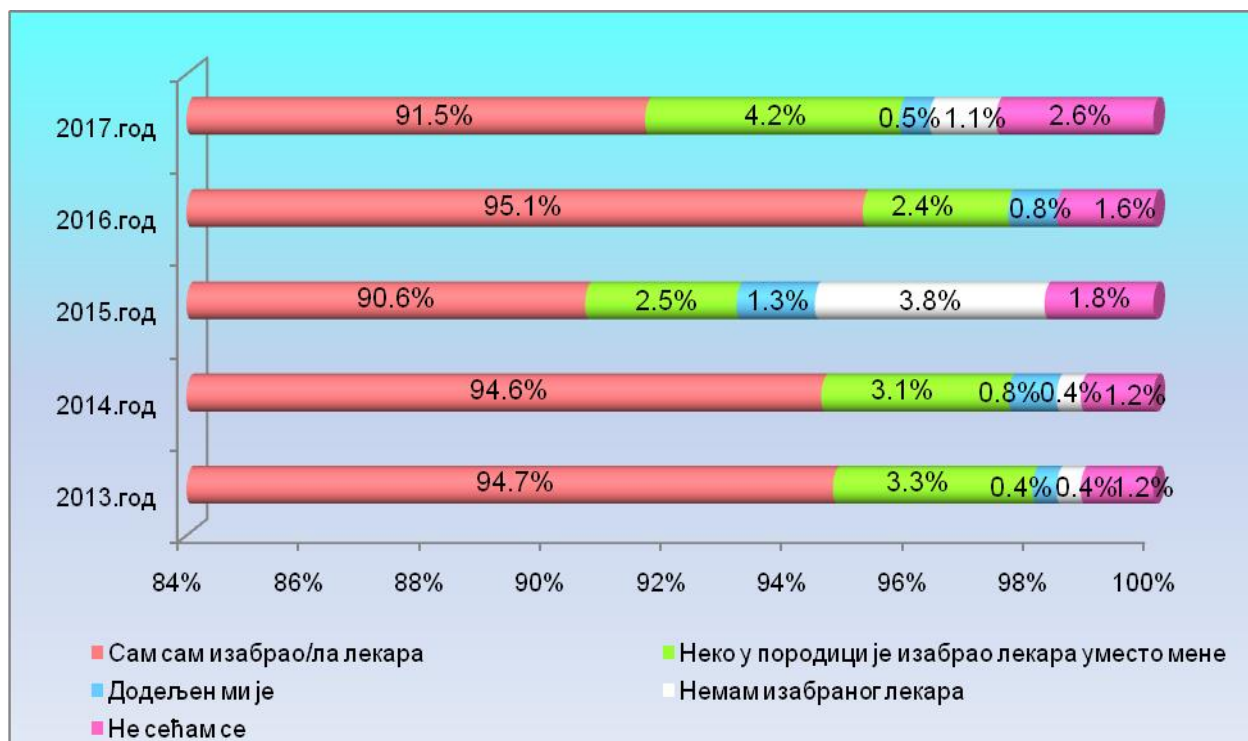
Највећи број испитаница у служби за здравствену заштиту жена су свог лекара саме изабрале - 91.5%, потом су они којима је неко у породици изабрао лекара - 4.2%, 0.5% анкетираних је изјавило да им је лекар додељен, док је 1.1% корисница заокружило да нема изабраног лекара. Број анкетираних корисница које су саме изабрале свог лекара највећи је у ДЗ Рашка, где је 94.4% анкетираних пацијенткиња само изабрало свог гинеколога, затим у ДЗ Краљево (91.2%), а најмањи у ДЗ Врњачка Бања (83.3%) (графикон бр.32).

**Графикон бр.32. Начин избора лекара у служби за здравствену заштиту жена у домовима здравља који су у надлежности ЗЈЗ Краљево, 2017**



Удео пацијенткиња које су саме изабрале свог лекара у последњих пет година не бележи значајне промене и креће се у свим годинама преко 90%. Процент корисница које се ослањају на избор чланова породице већи је него у претходној години. Процент анкетираних корисница које немају изабраног лекара у 2016.години износио је 0%, док у последњој години испитивања износи 1.1% (графикон бр.33).

**Графикон бр.33. Начин избора гинеколога у домовима здравља који су у надлежности ЗЈЗ Краљево, 2013-2017**



Да зна да може да промени свог изабраног лекара упознато је скоро 85% испитаница (84.4%), при чему 32.3% мисли да то може кад год хоће, а више од 50% испитаница да то може само једном годишње. 1.6% испитаница на територији филијале Краљево мисли да не може да замени изабраног гинеколога, а 14.0% и даље не зна да може да промени свог лекара, што је мање него претходне године. Посматрано у односу на 2016.годину уочава се побољшање информисаности пацијенткиња о својим законским правима. 25 анкетираних жена је изјавило да је већ било у прилици да промени свог изабраног гинеколога, што износи 13.9% од укупног броја. Мање него претходне године (14.6%).

Међутим, када су навођени разлози промене лекара тај број се разликовао за 2 испитанице, укупно њих 27 су мењале изабраног гинеколога, што чини 16.7% 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 14.3% испитаница није дало одговор, али је коментар дат на валидне проценте.

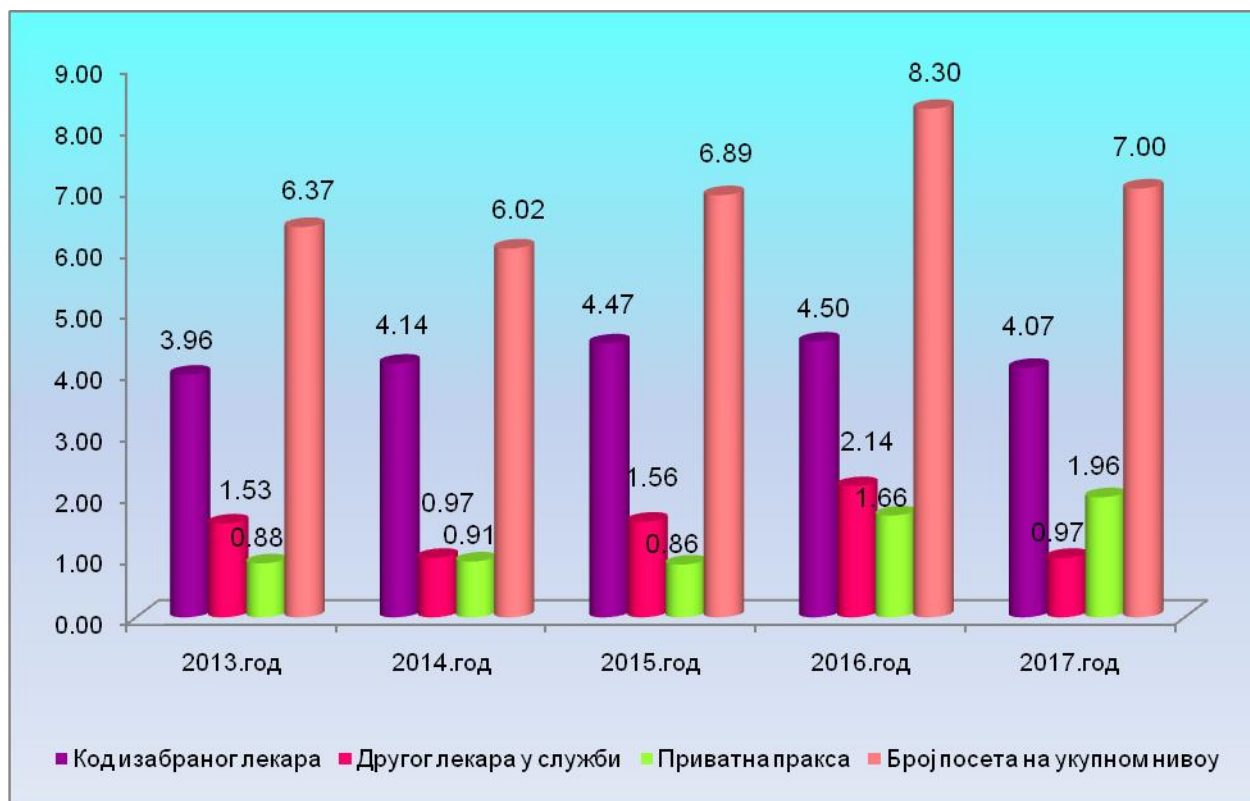
70.5% анкетираних жена се код свог лекара лечи већ више од три године, 8.7% мање од годину дана, а 20.2% је код истог лекара између 1 и 3 године.

Број посета изабраном лекару у служби за здравствену заштиту жена у последњих 12 месеци се креће од ниједне до највише 50, при чему је средња вредност 4.07 посета по пацијенткињи (у претходној години та вредност је износила 4.5, у 2015.год. 4.47, у 2014.год. 4.14, а у 2013.год. 3.96).

Број посета другом лекару у служби за здравствену заштиту жена креће се од ниједне до 4, просек 0.97 посета, што је мање него у претходној години када је износио 2.14 посета (у 2015.год. 1.56 посета 2014.год. 0.97 посета, у 2013.год. 1.53 посете). На ово питање није одговорило 83.6% пацијенткиња, али је коментар дат на валидне проценте.

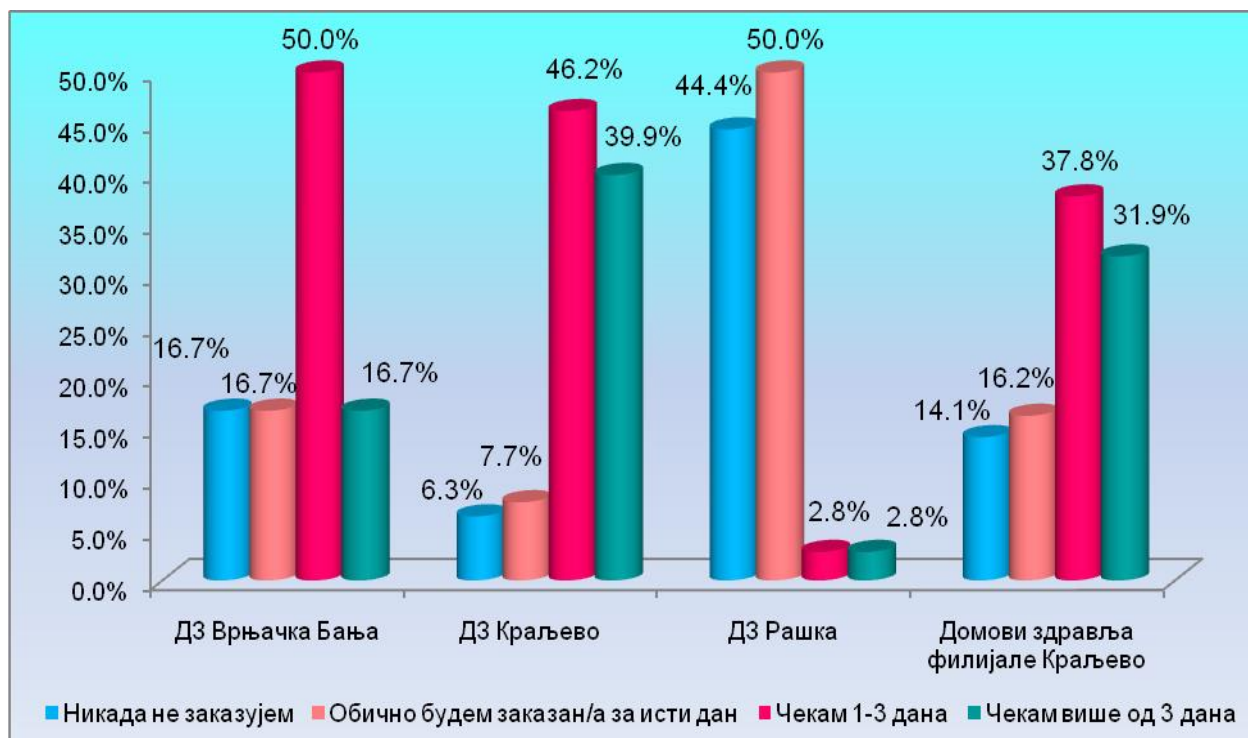
Број посета лекару у приватној пракси иде од 0 до 10, просек је 1.96 посета по анкетираној пацијенткињи, што је више него ранијих година (графикон бр.34). Код овог питања имамо 58.7% недостајућих одговора, али је коментар такође дат на валидне проценте.

**Графикон бр.34. Просечан број посета анкетираних гинекологу у државном и приватном сектору, 2013-2017**



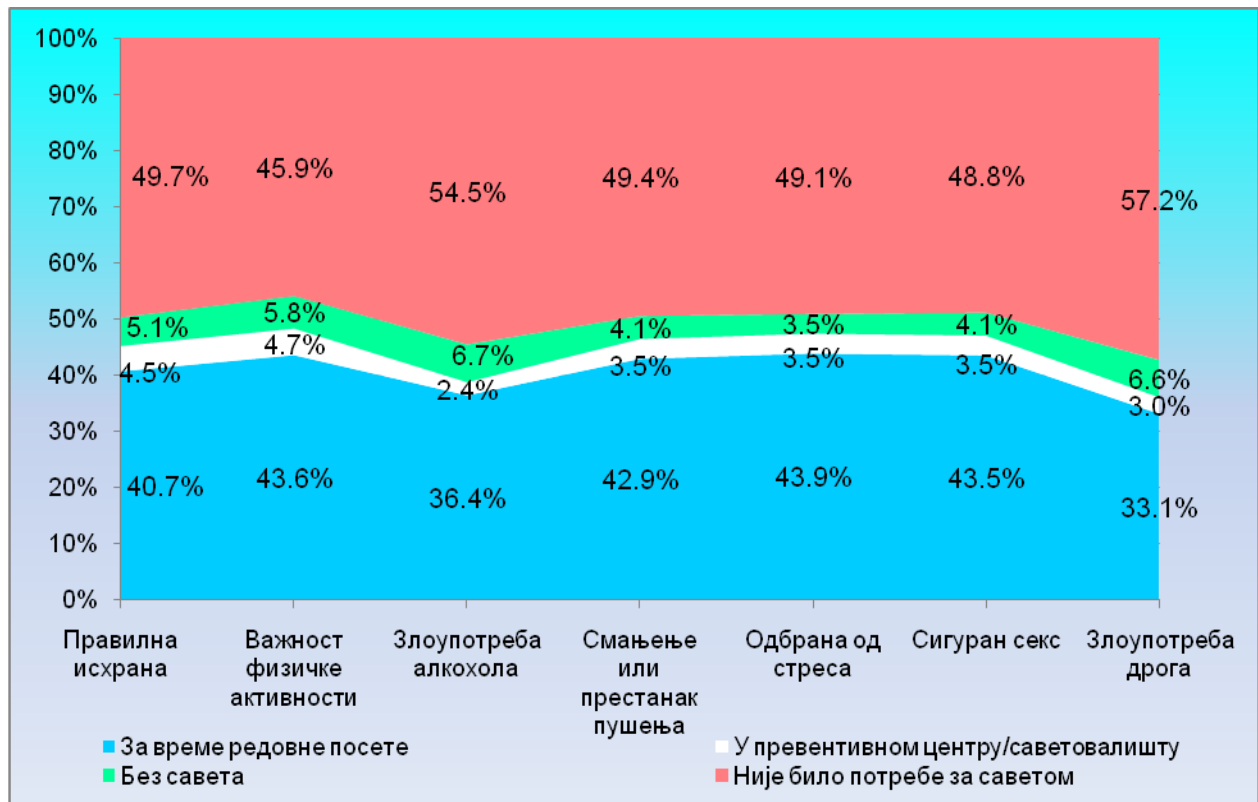
14.1% испитаница не заказује преглед код свог изабраног гинеколога, 16.2% заказује за исти дан, 37.8% чека на преглед 1-3 дана, а нешто мање од трећине њих чека на преглед више од три дана. У овој години дошло је до смањења броја корисница које долазе на преглед без заказивања и до повећања броја оних 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 44.4%, мањи је у ДЗ Врњачка Бања 16.7%, а најмањи у ДЗ Краљево где је 6.3% пацијенткиња прегледано без заказивања (графикон бр.35).

**Графикон бр.35. Дужина чекања на преглед код изабраног гинеколога у домовима здравља који су у надлежности ЗЈЗ Краљево, 2017**



Информације о здравим стиливима живота већина анкетираних пацијенткиња добија током редовне посете. (графикон бр.36). Посматрано у односу на претходну годину, уочава се смањење броја корисница које су добиле савет у превентивном центру/саветовалишту, као и смањење броја корисница које нису добиле савет о томе како да сачувају своје здравље. Код овог питања, у зависности од подпитања, недостаје од минимум 6.3% до максимум 12.7% одговора, али је анализа рађена у односу на валидне проценате.

**Графикон бр.36. Дистрибуција испитаница у односу на здравствено-васпитне садржаје, 2017**



Код области међусобне комуникације уочава се и даље висок степен задовољства пацијенткиња сарађом са медицинским сестрама као и тимским радом лекара и медицинских сестара (табела бр.12). Ове године је већи проценат оних који су потпуно задовољни овим аспектом, на рачун оних који су делимично задовољни. Код овог питања, у зависности од подпитања, недостаје од минимум 2.6% до максимум 4.2% одговора, али је анализа рађена у односу на валидне проценате.

**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	96,7%	2.2%	1.1%	0.0%
Медицинске сестре у соби за интервенције су љубазне	95.6%	2.7%	0.0%	1.6%
Медицинске сестре ми увек пруже све информације	94.5%	4.4%	1.1%	0.0%
Медицинске сестре и лекари добро сарађују	96.2%	2.2%	0.0%	1.6%

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 повећања задовољства корисница начином комуникације са изабраним гинекологом, код свих наведених питања. У зависности од подпитања, код овог питања недостаје од минимум 3.7% до максимум 5.3% одговора, што је мање него прошле године. Анализа је рађена у односу на валидне проценте.

**Табела бр.13. Међусобна комуникација пацијенткиња и изабраног гинеколога**

Изјава	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се
Мој лекар познаје моју личну ситуацију	68.7%	15.9%	15.4%
Мој лекар познаје проблеме и болести које сам раније имао	85.1%	12.7%	2.2%
Мој лекар одваја довољно времена да разговара са мном	92.8%	5.0%	2.2%
Мој лекар ме пажљиво слуша	95.0%	4.5%	0.6%
Мој лекар ми даје јасна објашњења о болестима и лековима које ми прописује	95.5%	3.4%	1.1%
После посете лекару осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима	89.4%	10.0%	0.6%
Кад имам нови здравствени проблем прво идем код свог лекара	91.2%	7.2%	1.7%

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 55.1% анкетираних пацијенткиња сматра да дуго чека на преглед у чекаоници, двоструко више него претходне године.

5.1% испитаница не зна да постоји кутија/књига за жалбе и примедбе, што је значајно мање него у претходној години када је тај проценат износио 16.7% (2015.год. 9.8%). О интернет страници установе не зна 20.9% испитаница, што је мање него 2016.



(49.0%) и 2015.године (28.6%). 13.1% нема никаква сазнања о медицинској опреми, у односу на прошлогодишњих 28.8% (табела бр.14).

Код овог питања, у зависности од подпитања, недостаје од минимум 3.2% до максимум 11.1% одговора (мање него претходне године), 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	85.8%	11.5%	1.6%	1.1%
Могу да дођем на преглед и викендом ако се разболим	71.2%	9.4%	8.8%	10.6%
Доступна је инвалидима и особама у колицима	70.2%	14.3%	6.5%	8.9%
Да би дошао до специјалисте прво морам да идем код мог лекара	82.9%	3.5%	7.6%	5.9%
У чекаоници има довољно места за седење	86.9%	8.0%	5.1%	0.0%
Морам дуго да чекам у чекаоници да посетим лекара	55.1%	15.9%	25.0%	4.0%
У току радног времена могу да лако разговарам са лекаром телефоном и добијем савет	66.3%	11.4%	10.3%	12.0%
Кад дођем и хитно ми треба преглед лекара то могу да обавим истог дана	92.6%	5.7%	1.1%	0.6%
Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе	94.4%	0.0%	0.6%	5.1%
Установа има своју интернет страницу	75.6%	1.2%	2.3%	20.9%
Установа има довољно медицинске опреме	70.3%	7.4%	9.1%	13.1%

Када је у питању доступност услуга у служби за здравствену заштиту жена, уочава се смањење процента анкетираних којима су услуге бесплатне, које су плаћале пуну цену услуге и оних које су избегле одговор на питање заокруживањем опције „не знам“, а повећања процента корисница које су плаћале партиципацију. За 46.3% пацијенткиња су прегледи изабраног гинеколога бесплатни. 25.0% испитаница је изјавило да је бесплатно добило прописане лекове и ињекције, а 65.3% испитаница је платило партиципацију. Пуну цену лекова је платило 2.8% испитаница (табела бр.15). Код овог питања, у зависности од подпитања, недостаје од минимум 0.5% до максимум 13.2% 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	46.3%	52.7%	0.0%	1.1%
Лекови или ињекције које пропише лекар	25.0%	65.3%	2.8%	6.8%
Преглед специјалисте код кога вас упути лекар	30.9%	60.6%	0.6%	8.0%
Кућна посета вашег лекара	21.3%	16.5%	1.8%	60.4%
Преглед бебе или малог детета у саветовалишту	45.1%	15.2%	0.0%	39.6%

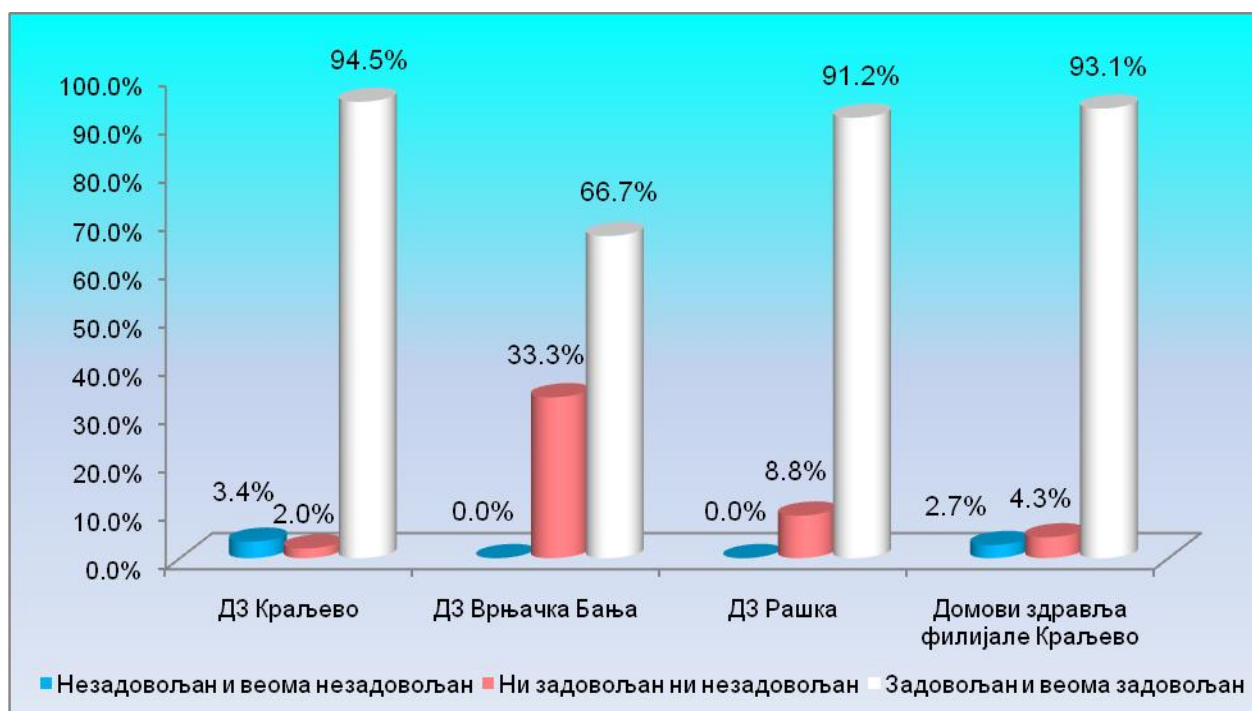
Недостатак новца којим би платиле преглед или лекове, као разлог неодласка лекару у протеклих годину дана навело је 10.8% испитаница, двоструко више него у претходној години 4.9% (2015.године 7.4%). 58.1% анкетираних нису биле у тој ситуацији (2016.године 81.1%). 31.2% жена је избегло да одговори на питање заокруживши опцију “не сећам се”. Претходне године је тај проценат био готово троструко мањи 13.9%.

Узимајући у обзир све наведено, 93.1% испитаница је изјавило да је задовољно или веома задовољно својим лекаром, што је више него 2015. (81.7%) и 2016.године (81.6%). Процент незадовољних се повећао у односу на 2016.годину, са 1.6% на 2.7% (2015.године тај проценат је износио 11.8%). Запажа се да у ДЗ Рашка и ДЗ Врњачка Бања нема незадовољних испитаница. Процент неодлучних се 2016.године повећао са 6.5% на 16.8%, док је ове године пао на 4.3% (графикон бр.37 и графикон бр.38). Најзадовољније радом гинеколога су анкетиране у ДЗ Краљево, где је 94.5% испитаница изјавило да су задовољне и веома задовољне, затим у ДЗ Рашка (91.2%), а најмање задовољних је у ДЗ Врњачка Бања (66.7%). Запажа се да је ове године у ДЗ Врњачка Бања дошло до смањења броја задовољних и веома задовољних испитаница, да уопште нема незадовољних и веома незадовољних испитаница, али је јако велики број жена које су се изјасниле као ни задовољне, ни незадовољне, а које можемо окарактерисати као потенцијално незадовољне. Процент задовољних и веома задовољних жена бележи пораст у ДЗ Краљево и ДЗ Рашка, док у ДЗ Врњачка Бања бележи пад.

**Графикон бр.37. Задовољство анкетираних корисница радом изабраног гинеколога у домовима здравља који су у надлежности ЗЈЗ Краљево, 2017**



**Графикон бр.38. Задовољство анкетираних корисница радом изабраног гинеколога у домовима здравља који су у надлежности ЗЈЗ Краљево, 2017**



Када погледамо просечну оцену задовољства радом изабраног лекара у служби за здравствену заштиту жена најмања оцена је у ДЗ Врњачка Бања  $3.83 \pm 0.753$ , а највиша  $4.56 \pm 0.786$  у ДЗ Краљево. Посматрано у односу на претходну годину просечна оцена бележи пораст и износи  $4.50 \pm 0.772$ . (табела бр.16).

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

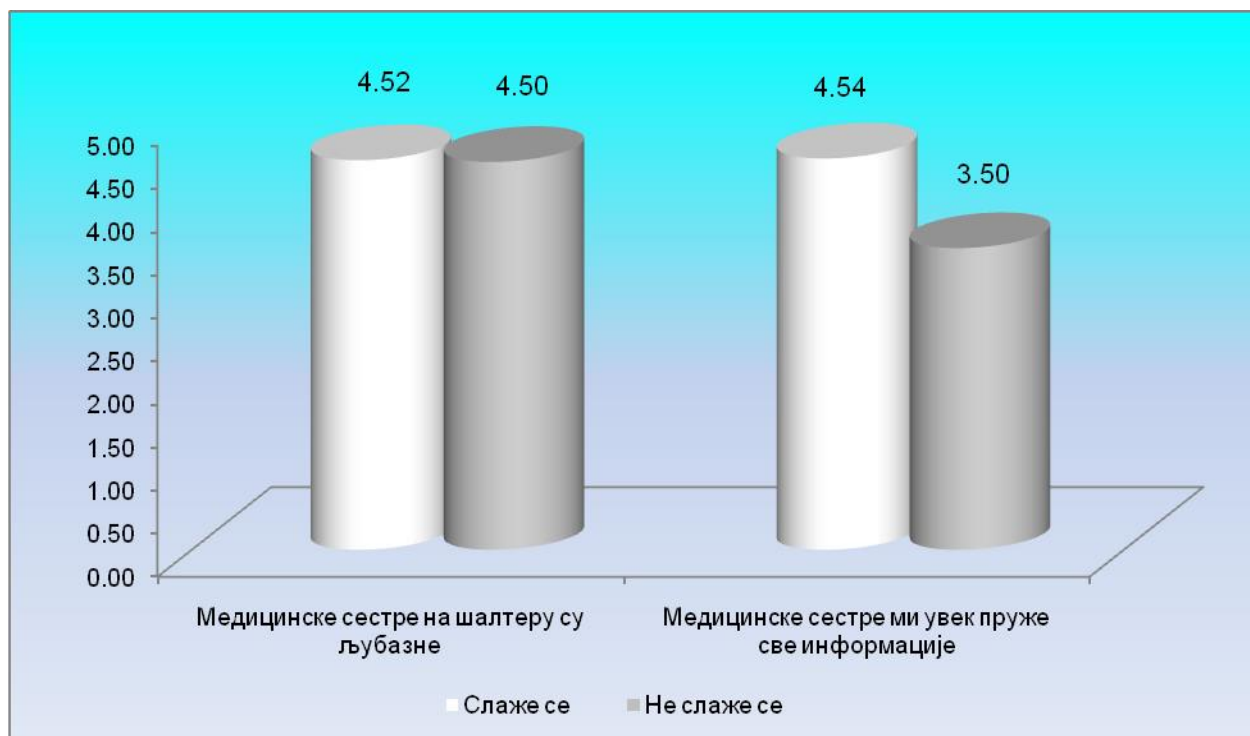
Здравствена установа	Задовољство гинекологом				
	2013	2014	2015	2016	2017
ДЗ Краљево	4.21	4.17	4.00	4.25	4.56
ДЗ Рашка	3.85	4.03	3.94	3.95	4.32
ДЗ Врњачка Бања	3.83	3.25	3.82	3.92	3.83
ДЗ Нови Пазар	3.92	4.64			
ДЗ Тутун	4.28	4.08			
<b>Рашки Округ</b>	<b>4.10</b>	<b>4.28</b>	<b>3.99</b>	<b>4.17</b>	<b>4.50</b>
<b>Република Србија</b>	<b>3.95</b>	<b>3,97</b>	<b>4.0</b>	<b>3.90</b>	

Применом непараметријских статистичких тестова, установљено је да не постоји статистички значајна разлика у задовољству радом лекара према завршеној школи, материјалном стању пацијенткиња и према начину избора гинеколога.

На графиконима 39 и 40 приказане су разлике у средњим оценама за независне променљиве које утичу на степен задовољства у служби за здравствену заштиту жена.

На графикону бр.39 се види да су задовољније испитанице које сматрају да су медицинске сестре на шалтеру љубазне и едуковане да пруже потребне информације пацијентима.

**Графикон бр.39. Средња оцена задовољства корисница према карактеристикама медицинске сестре, 2017**



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, оне које обаве преглед истог дана када им хитно треба и оне које могу да дођу на преглед и викендом ако се разболе (графикон бр.40).

**Графикон бр.40. Средња оцена задовољства корисница према карактеристикама службе, 2017**

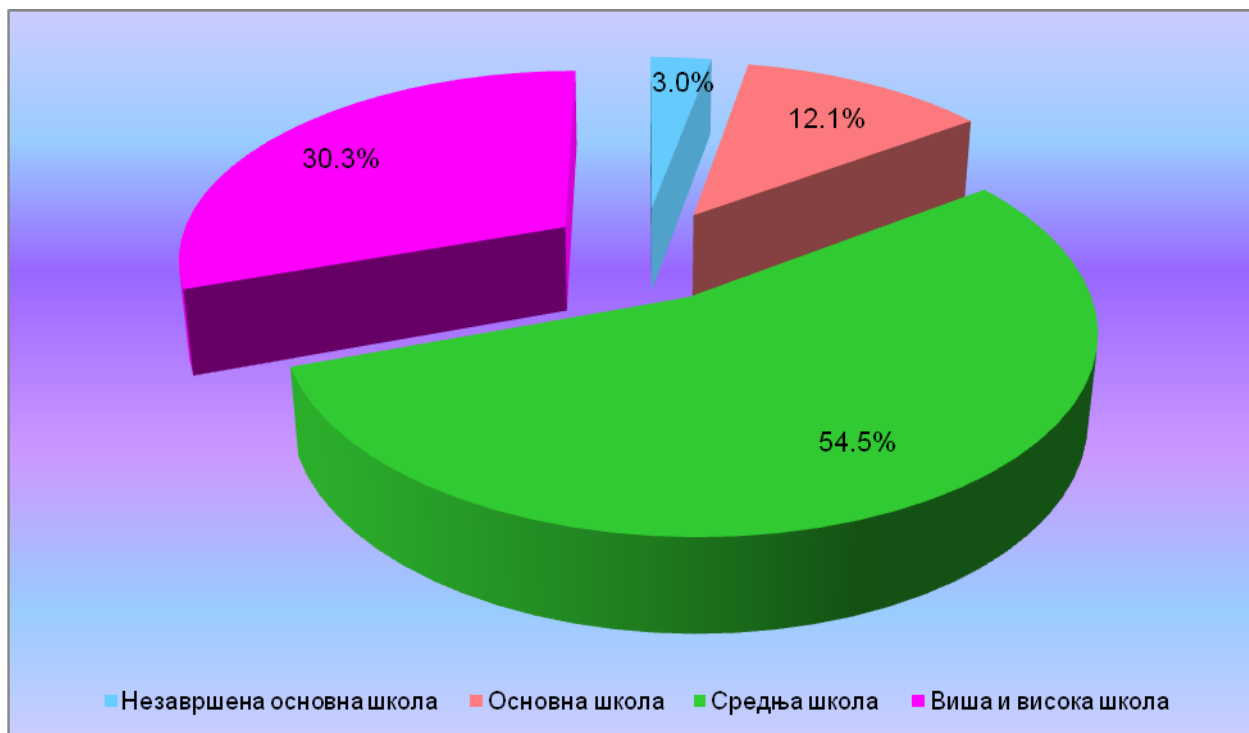


### **Стоматолошка здравствена заштита**

У стоматолошкој служби подељено је 215 упитника, а враћено 170 попуњених упитника, што чини стопу одговора од 79.1%. Од укупног броја пратилаца деце њих 63.6% су биле особе женског пола, а 36.4% су особе мушког пола. Старост се креће од 16 до 85 година, при чему је њих 94.2% старости до 50 година. Просечна старост анкетираних пратилаца у служби за стоматолошку здравствену заштиту је  $36.75 \pm 9.497$  година за особе женског пола и  $40.68 \pm 9.126$  година за особе мушког пола.

Што се тиче завршене школе највећи део анкетираних пратилаца деце има завршену средњу школу 56.9%, са завршеном основном школом је 13.2% анкетираних родитеља/старатеља, са вишом и високом стручном спремом 29.3%, а без школе је 0.9%. (графикон бр.41).

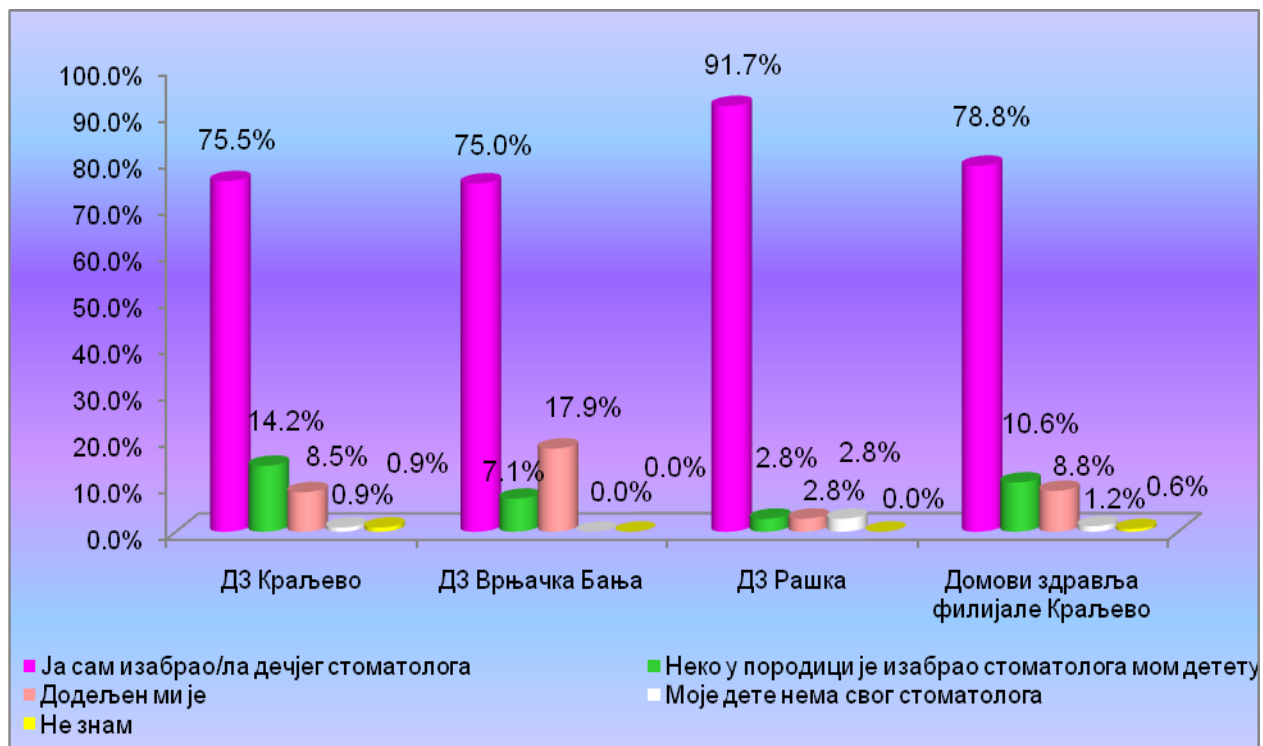
**Графикон бр.41. Структура анкетираних пратилаца у дечјој стоматолошкој служби домова здравља који су у надлежности ЗЈЗ Краљево, 2017**



Свој материјални положај као веома лош и лош оценило је 8.8% анкетираних пацијената, што је мање него у претходној години. Осредње материјално стање има 34.7% испитаника, што је готово исто као и 2016.године када се у ову категорију сврстало њих 35.2%. 56.5% испитаника сматра да је доброг и веома доброг материјалног стања што је знатно више него у 2016.години када је тај проценат износио 37.5 (у 2015.год. 48.9%, у 2014.год. 32.9%, а у 2013.год. 40.6%).

Највећи проценат родитеља је сам изабрао/ла стоматолога свом детету 78.8%, што је мање него претходне године (85.8%) и 2015.год.(87.8%), а веће него 2014.год. (69.5%) и 2013.год.( 71.3%). За 10.6% деце је неко из породице изабрао стоматолога уместо родитеља (што је више него у претходној години 8.7%), а 8.8% је изјавило да им је стоматолог додељен. 1.2% деце која су дошла за неку стоматолошку услугу нема свог стоматолога (у прошлој години тај проценат је износио 3.1%) и 0.6% пратилаца је избегло да одговори на ово питање заокруживши одговор „не знам“ (графикон бр.42).

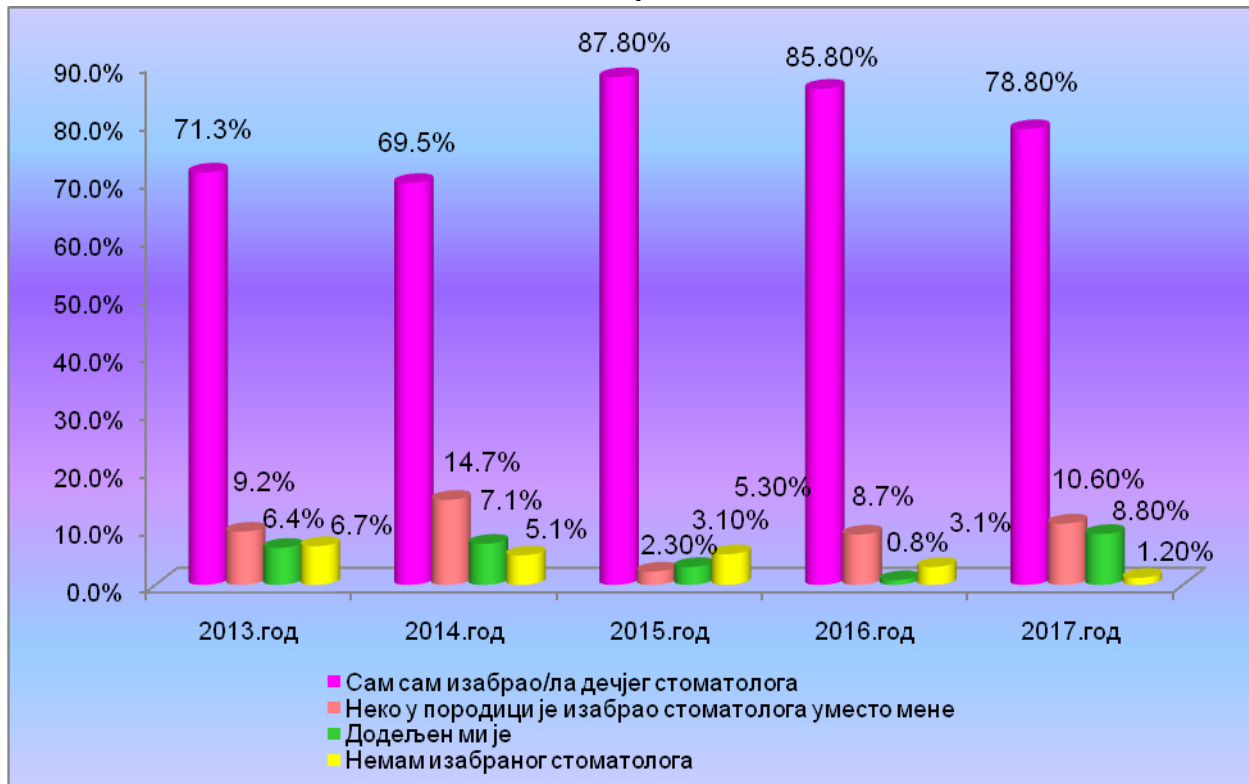
**Графикон бр.42. Начин избора дечјег стоматолога у домовима здравља који су у надлежности ЗЈЗ Краљево, 2017**



Удео родитеља/старатеља који су сами изабрали стоматолога свом детету бележи пад у односу на претходну годину. Процент родитеља који се ослонио на избор стоматолога од стране неког члана породице, кретао се од најмање 2.3% у 2015.год. до највише 14.7% у 2014.години, док се проценат оних којима је стоматолог додељен кретао од најмање 0.8% у 2016.год. до највише 8.8% у 2017.год. (графикон бр.43).



**Графикон бр.43. Начин избора дечјег стоматолога у домовима здравља који су у надлежности ЗЈЗ Краљево, 2013-2017**



Што се тиче информисаности родитеља о начину на који могу да промене изабраног стоматолога свог детета, 1.2% родитеља/старатеља мисли да то није могуће урадити (мање него претходне године), 15.8% не зна одговор на то питање, док остали анкетирани пратиоци знају да то могу да ураде, с тим што више од половине њих мисли да може да промени стоматолога кад год хоће, а 27.9% да може једном годишње.

Изабраног стоматолога свог детета 20.0% родитеља/старатеља је већ до сада мењало. Као разлоге промене 1.9% родитеља/старатеља је навело да је стоматолог напустио ординацију, 5.0% родитеља/старатеља се преселило, 1.3% је имало неки неспоразум са стоматологом, а 13.1% анкетираних је изјавило да су имали неке друге разлоге. Остали нису мењали стоматолога. Ако посматрамо разлоге промене, видимо да је 21.3% испитаника из неког разлога променило свог стоматолога, што указује на доследност у одговарању.

15.1% деце има истог стоматолога мање од годину дана (у 2016.год. 13.6%), 33.7% анкетираних су код истог стоматолога 1-3 године (у 2016.год. 25.6%) и 49.4% су код истог стоматолога више од три године (у 2016.год. 56.8%). Овде је 1.8% испитаника навело да нема свог стоматолога, што указује на недоследност у одговарању.

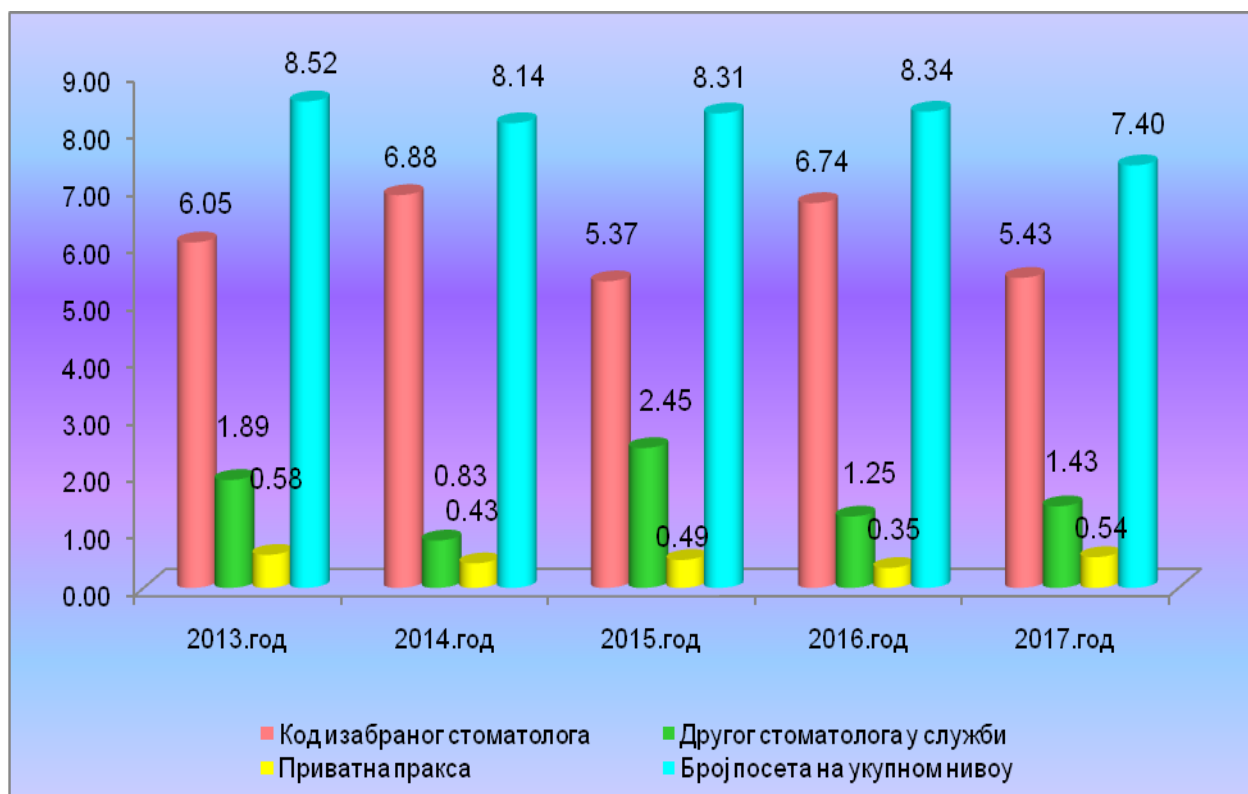
Свог стоматолога у последњих 12 месеци деца су посетила од ниједном до 21 пута, просечно 5.43 посете по детету у 2017.години.

Другог стоматолога у овој служби деца су посетила од ниједном до 5 пута, при чему највећи број деце није имао ниједну посету, или је имао само једну посету. То је просечно 1.43 посете по детету (више него претходне године). Међутим, мора се нагласити да на ово питање није одговорило 76.5% 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 78.6% није ниједном отишло код приватног стоматолога. Просечан број посета је 0.54, што је више него претходне године. На ово питање одговор није дало 50.6% анкетираних, па су анализирани валидни проценти.

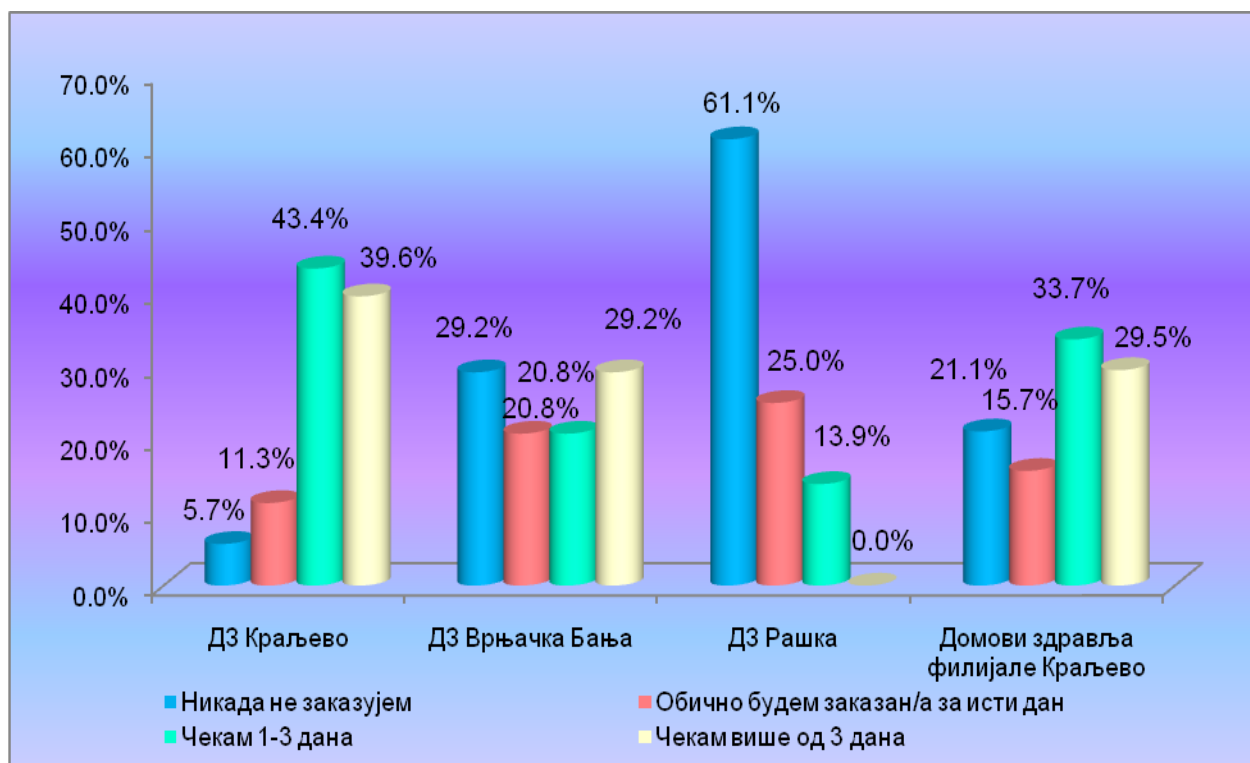
Сваке године мање од 50% испитаника има посету код приватног стоматолога, што је у складу је са неповољном економском ситуацијом у земљи (графикон бр.44).

**Графикон бр.44. Просечан број посета стоматологу у државном и приватном сектору, 2013-2017**



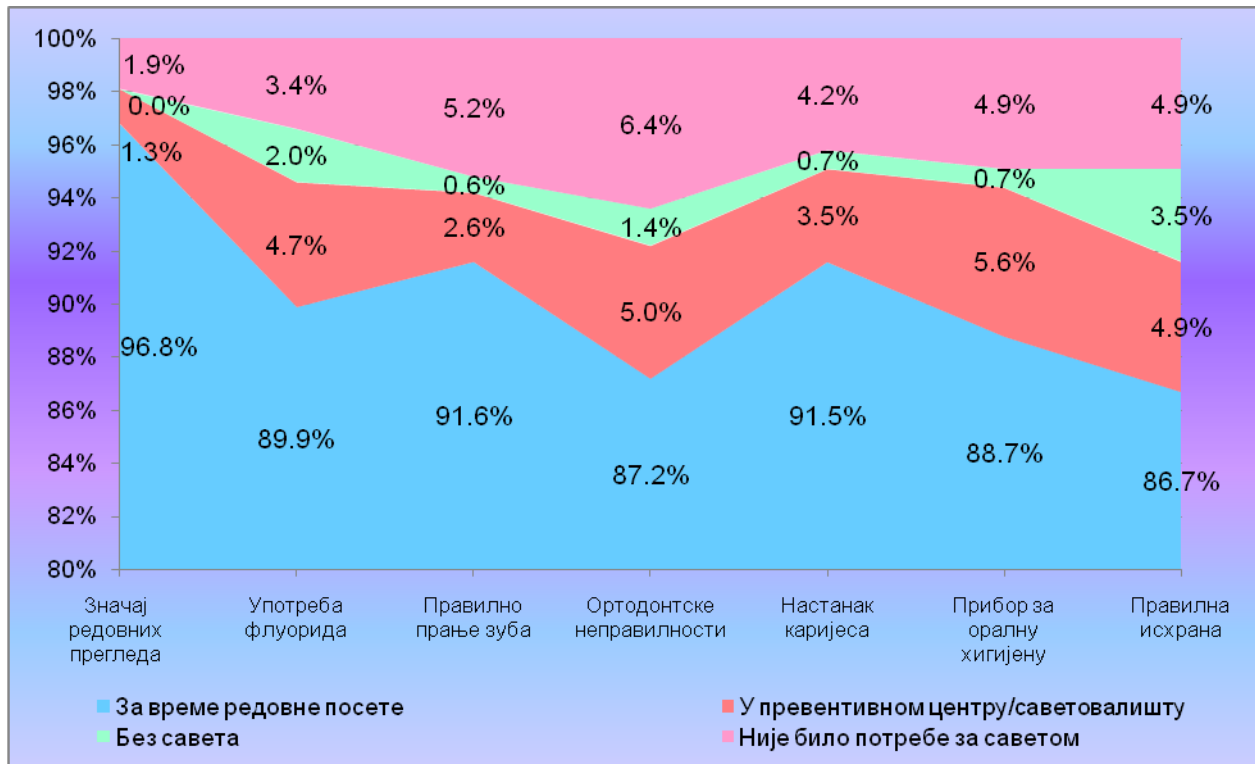
Код свог стоматолога, без заказивања одлази 21.1% анкетираних деце, што је више него у претходној години (18.3%). 15.7% закаже посету за исти дан, 33.7% чека на посету 1-3 дана, а 29.5% анкетираних чека више од три дана (мање него у претходној години, 37.3%). Највећи проценат деце иде код стоматолога без заказивања у ДЗ Рашка (61.1%), потом у ДЗ Врњачка Бања (29.2%), док у ДЗ Краљево само њих 5.7% преглед обаве без заказивања, док највећи број њих чека на преглед 1-3 дана (43.4%) (графикон бр.45).

**Графикон бр.45. Дужина чекања на преглед код дечјег стоматолога у домовима здравља који су у надлежности ЗЈЗ Краљево, 2017**



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 и оних којима савет није био потребан. О значају редовних прегледа 96.8% анкетираних је са стоматологом разговарало при редовној посети, о употреби флорида 89.9%, правилном прању зуба 91.6%, ортодонтским неправилностима 87.2%, настанку каријеса 91.5%, прибору за оралну хигијену 88.7% и о правилној исхрани 86.7% (графикон бр.46).

**Графикон бр.46. Дистрибуција корисника према здравствено васпитним садржајима у стоматолошкој здравственој заштити деце, 2017**



Да је стоматолог упознат са проблемима и болестима које има њихово дете сматра 89.5% анкетираних. 86.2% 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 96.7% анкетираних. Код ова два питања нема оних који се са том изјавом не слажу. Када њихово дете има проблема са здрављем уста и зуба 94.0% родитеља/старатеља који су учествовали у анкетању води дете на преглед код изабраног стоматолога, што је више него 2016.године. До повећања је дошло само код овог питања, за сва друга питања уочава се смањење 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 25.0% анкетираних сматра да дуго чека на преглед у чекаоници, више него 2015. и 2016.године. Нешто више од 60% испитаника се слаже са изјавом да може за викенд да оствари посету

изабраном стоматологу. То је за скоро 20% више него претходне, а слично као 2015.године. Њих 12.5% се не слаже са таквом изјавом, дупло мање него претходне, а готово исто као 2015.године. Радним временом је задовољно 86.4% анкетираних, доступношћу стоматолошке здравствене заштите деци са посебним потребама 72.6%, љубазношћу особља на шалтеру 87.2%, 86.2% анкетираних има довољно места за седење у чекаоници и 95% испитаника у хитним случајевима може да обави стоматолошку услугу истог дана. Да постоји кутија за жалбе и примедбе зна 85.3% родитеља/старатеља, што је за 7,7% мање него претходне, а слично као у 2015.години. Код овог питања, у зависности од подпитања, недостаје од минимум 4.7% до максимум 20.6% одговора, али је коментар одрађен према валидним процентима.

Када је у питању сарадња са педијатром уочава се повећање процента анкетираних којима је педијатар дао информације о одржавању оралног здравља у односу на претходну годину истраживања. Наиме 77.9% пратиоца је изјавило да им је педијатар објаснио важност здравља уста и зуба њиховог детета (у 2016.год. 66.7%, у 2015.год. 79.3%, у 2014.год. 67.8%, и у 2013. 60.2%). Код 64.2% педијатар је саветовао употребу флуор препарата (10.6% више него у претходној години). Сарадња дечјег стоматолога и стоматолошке сестре је за већину испитаника добра - 92.3%, а 57.0% анкетираних је изјавило да им је понекад довољно да разговарају са стоматолошком сестром, па им није потребна посета стоматологу (22.8% више него прошле године).

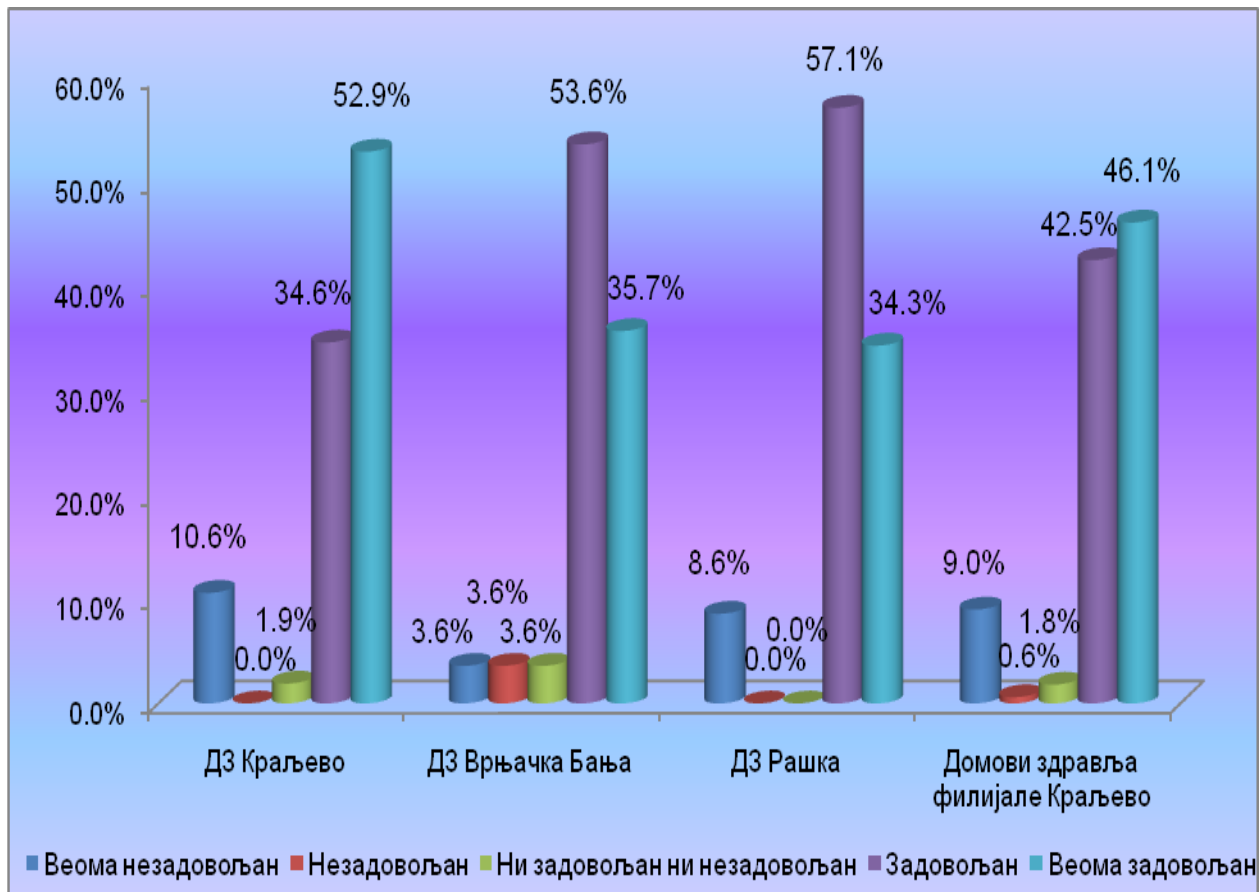
За највећи број испитаника преглед код изабраног стоматолога је бесплатан (99.4%), као и пломбе (96.7%). Пуну цену за ортодонтски апарат – протезу, морало је да плати 1.4% испитаника (у 2016.год. 0%, у 2015.год. 0.9%, у 2014.год. 0.6%, а у 2013.год. 3.4%). Пуну цену за лечење зуба нико није платио, као и претходне године.

Своје дете код стоматолога, због недостатка новца, није одвело 3.6% анкетираних, мање него прошле године (4.9%). 6.6% родитеља није могло да се сети такве прилике, мање него претходне године (8.1%). То значи да се смањио број испитаника који се „крио“ иза одговора „не сећам се“.

Сагледавши сва наведена питања радом Службе стоматолошке заштите деце задовољно и веома задовољано је 88.6% анкетираних пацијента, што је за 4.2% мање него у претходној години, када је тај проценат износио 92.8 (графикон бр.47). Процент незадовољних корисника се повећао са 4.8% на 9.6% што је довело до смањења просечне оцене задовољства анкетираних Службом стоматолошке заштите деце. Највећи проценат задовољних корисника је у ДЗ Рашка (91.4%), а најмање задовољних је у ДЗ Краљево (87.5%). У односу на претходну годину, дошло је до смањења процента

задовољних испитаника у сва три дома здравља која су у надлежности ЗЈЗ Краљево (графикон бр.47).

**Графикон бр.47. Задовољство анкетираних службом стоматолошке заштите деце у домовима здравља који су у надлежности ЗЈЗ Краљево, 2017**



Просечна оцена задовољства радом Службе стоматолошке заштите деце на територији филијале Краљево у 2017.години износи  $4.16 \pm 1.137$  (табела бр.17).

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

Здравствена установа	Задовољство радом стоматолога				
	2013	2014	2015	2016	2017
ДЗ Краљево	4.08	4.39	4.30	4.51	4.19
ДЗ Рашка	3.38	3.76	3.93	4.38	4.09
ДЗ Врњачка Бања	4.27	4.69	4.32	4.37	4.14
ДЗ Нови Пазар	3.94	3.96			
ДЗ Тутин	4.07	4.67			
<b>Рашки округ</b>	<b>3.95</b>	<b>4.17</b>	<b>4.22</b>	<b>4.46</b>	<b>4.16</b>
<b>Република Србија</b>	<b>4.14</b>	<b>4.15</b>	<b>4.15</b>	<b>4.08</b>	

Применом непараметарских статистичких тестова, установљено је да не постоји статистички значајна разлика у задовољству радом стоматолога према полу, материјалном положају, завршеној школи, као ни према начину избора стоматолога.

На графикону 48 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 (графикон бр.48).

**Графикон бр.48. Средња оцена задовољства родитеља/старатеља у односу на карактеристике дечјег стоматолога и стоматолошке службе, 2017**



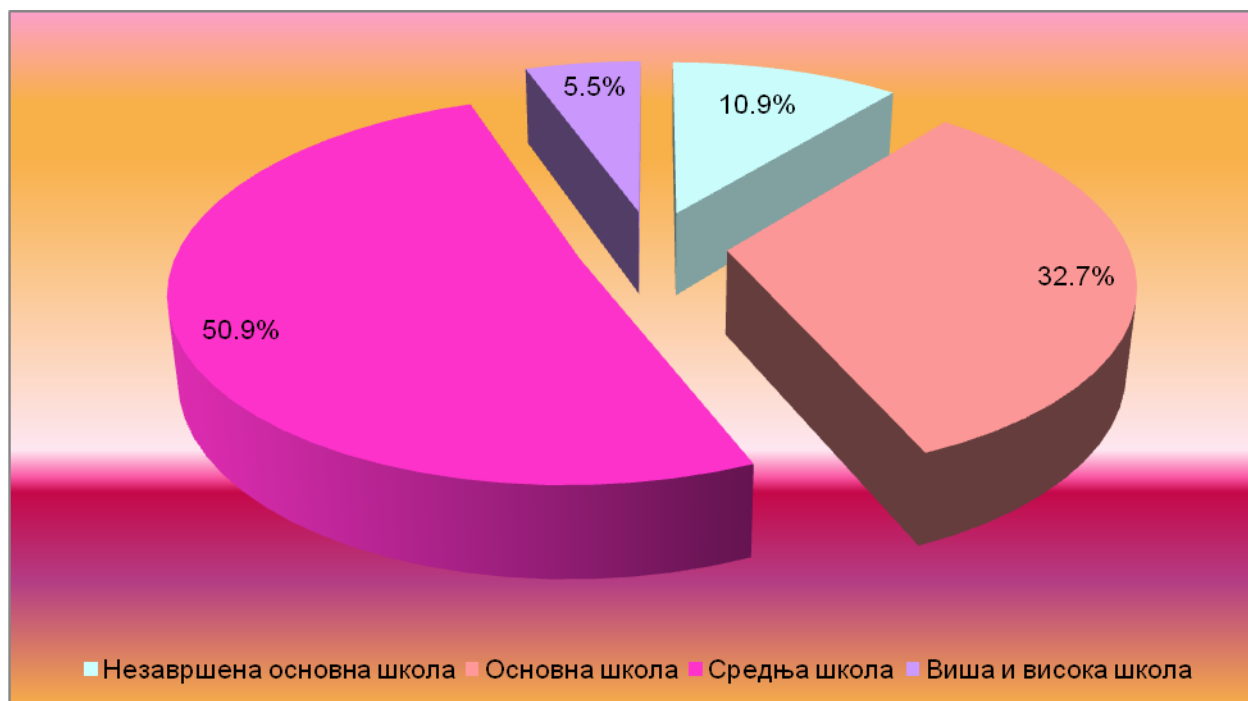
**Специјалистичко консултативне службе интерне медицине у домовима здравља Рашког округа**

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 70.9%, јер је од 79 пацијената који су прихватили да учествују у анкетирању 28.11.2017.године анкету попунило 56 пацијената. Ове године су међу анкетиранима подједнако заступљени мушкарци (50%) и жене (50%). Старост прегледаних пацијената се креће од 24 до 85 година, са просечном старосћу  $58.75 \pm 12.082$  година (мушкарци су просечне старости  $62.07 \pm 10.554$ , а жене  $55.04 \pm 12.778$ ). 69.6% анкетираних припада радно активном становништву, до 65 година старости.



Што се тиче завршене школе, готово трећина анкетираних је завршила основну школу 32.7% (у 2016.гог. 33.3%, у 2015.год. 77.7%), 50.9% је са завршеном средњом школом, 10.9% испитаника је са незавршеном основном школом и 5.5% са завршеном вишом и високом школом (графикон бр.49).

**Графикон бр.49. Структура анкетираних у специјалистичкој служби интерне медицине према завршеној школи у домовима здравља који су у надлежности ЗЈЗ Краљево, 2017**



Свој материјални положај као лош оценило је 26.4% анкетираних што је готово исто као претходне године (26.9%), као осредњи 47.2%, а као добар 26.4% испитаника (за 11% више него у 2015.години). Нико од испитаника своје домаћинство по материјалном стању није сврстао у веома добро, као и прошле године.

Код сета питања која сагледавају задовољство пацијената организацијом рада специјалистичко-консултативне службе запажа се смањење броја неопредељених корисника, који се могу сврстати у потенцијално незадовољне. Са друге стране запажа се повећање броја задовољних и веома задовољних анкетираних корисника. Пацијенти су, као и претходне године, најзадовољнији могућношћу телефонског заказивања и љубазношћу и професионалношћу особе која врши заказивање. Најмање задовољни су временом чекања у чекаоници, као и чистоћом и подобношћу исте (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 1.8% до 14.3% 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	7.3%	5.5%	7.3%	41.8%	38.2%
Време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа	6.3%	4.2%	6.3%	43.8%	39.6%
Љубазност и професионалност особе која врши заказивање	6.1%	0.0%	2.0%	40.8%	51.0%
Добијање инструкције о датуму, времену и месту прегледа	4.2%	2.1%	8.3%	41.7%	43.8%
Време чекања у чекаоници	4.2%	6.3%	12.5%	39.6%	37.5%
Објашњење евентуалног кашњења вашег термина	4.2%	2.1%	6.3%	50.0%	37.5%
Чистоћа и подобност чекаонице	8.3%	6.3%	4.2%	33.3%	47.9%

Посматрајући кроз средњу оцену, задовољство испитаника организацијом рада специјалистичко-консултативних служби интерне медицине у примарној здравственој заштити код већине питања бележи пораст у односу на претходну годину, али је та вредност и даље мања у односу на пре пет година. (табела бр.19)

**Табела бр.19. Задовољство анкетираних организацијом рада специјалистичко-консултативне службе, 2013-2017**

Карактеристика	2013	2014	2015	2016	2017
Могућност телефонског заказивања	4.33	4.33	3.69	3.81	3.98
Време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа	4.43	4.38	4.22	3.65	4.06
Љубазност и професионалност особе која врши заказивање	4.65	4.47	4.67	4.14	4.31
Добијање инструкције о датуму, времену и месту прегледа	4.6	4.44	4.72	3.76	4.19
Време чекања у чекаоници	4.4	4.44	4.42	3.62	4.00
Објашњење евентуалног кашњења вашег термина	4.57	4.38	4.65	3.67	4.15
Чистоћа и подобност чекаонице	4.59	4.4	4.67	3.76	4.06

Када посматрамо број посета овој специјалистичкој служби највећи број испитаника је у последњих годину дана интернисту посетио три пута, њих 26.4%, потом једном (18.9%) и два, четири и пет пута, по њих 11.3%. Просечан број посета по анкетираном пацијенту специјалисти интерне медицине износи 5.91, што је мање него у претходној години када је просечан број посета износио 4.32 по пацијенту.

У другим специјалистичко консултативним службама број посета се креће од ниједне до 100, при чему три испитаника нису имала ниједну посету другој специјалистичкој служби у последњих 12 месеци, један пацијент је имао 100 (што негде указује на нереалност у одговарању), а остали пацијенти су имали од једне до 20 посета. Просечан број посета је 6.0 по испитанику, што је више него прошле године (4.56). Код овог питања недостаје 12.5% одговора, али су коментарисани валидни проценти.

Од укупног броја анкетираних њих 84% или није посетило лекара специјалисту у приватном сектору или није дало податак о посети, што је мање него у 2016.години када је тај проценат био 93.6%. Остали испитаници су у последњих 12 месеци посетили лекара специјалисту у приватном сектору од једном до 20 пута.

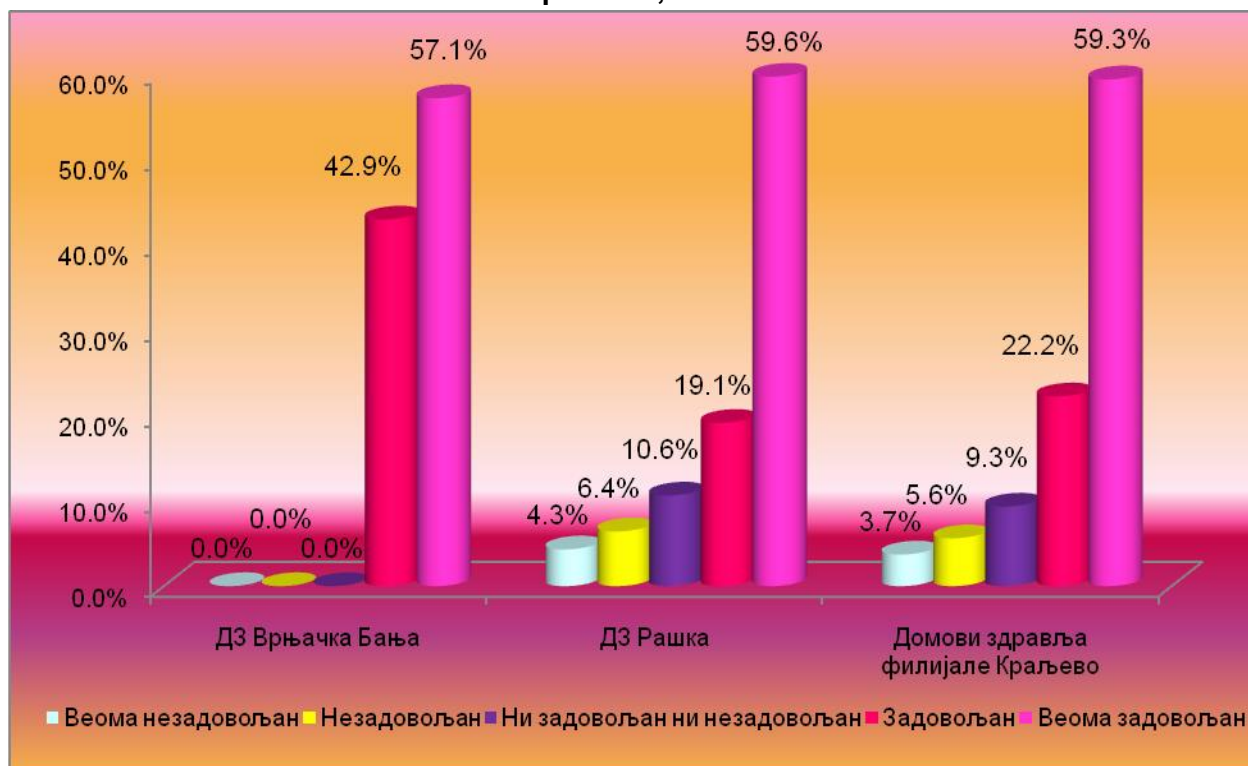
36.4% испитаника је своју посету лекару у специјалистичко консултативној служби реализовало истог дана, без заказивања (што је за 11.4% мање него у претходној години), 29.1% је на преглед чекало мање од 7 дана (у 2016.год. 50.0%), 21.8% пацијената чекало је 7-15 дана, 10.9% испитаника је чекало 15-30 дана, а 1.8% чекало је више од 30 дана. Само један испитаник није одговорио на питање, али њега приликом тумачења резултата нисмо узели у обзир.

Када се посматрају аспекти квалитета пружене услуге од стране лекара специјалисте, отприлике 88% испитаника је у потпуности задовољно (више него претходне године 84%), а остали су делимично задовољни. По 4.2% корисника је незадовољно љубазношћу и поштовањем од стране особља и разумевањем плана лечења. Ове године 2.1% испитаника не зна да постоји кутија/књига за жалбе и примедбе.

За 78.2% анкетираних преглед лекара специјалисте интерне медицине је бесплатан, 20.0% је платило партиципацију, а један пацијент је платио пуну цену прегледа.

Радам лекара специјалисте задовољно и веома задовољно је 81.5% анкетираних, што је више него у 2015.години (75.0%), али мање у односу на остале године посматрања: 83.3% у 2016.год, 95.4% у 2014.год. и 90.9% у 2013.години. 9.3% анкетираних пацијената је неодлучно, 5.6% незадовољно, а 3.7% је било веома незадовољно (графикон бр.50). Већи проценат задовољних и веома задовољних пацијената радом специјалисте је у ДЗ Врњачка Бања, њих 100%, док је у ДЗ Рашка 78.7% 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 49 у ДЗ Рашка, што доводи у питање валидност добијених резултата.

**Графикон бр.50. Задовољство испитаника радом специјалистичко-консултативне службе интерне медицине у домовима здравља који су у надлежности ЗЈЗ Краљево, 2017**



Просечна оцена задовољства радом лекара специјалисте, за домове здравља који су у надлежности Завода за јавно здравље Краљево, у 2017.години износи  $4.28 \pm 1.089$  (табела бр.19) и бележи пораст у односу на 2016.годину (4.17). Међутим, ова оцена је и даље мања него 2014. (4.70) и 2013.године (4.39). Објашњење се може наћи у томе што се од 2015.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				
	2013	2014	2015	2016	2017
ДЗ Краљево	Служба пребачена на секундарни ниво				
ДЗ Рашка	4.0	4.48	3.69	4.30	4.23
ДЗ Врњачка Бања	3.5	4.67	4.29	3.71	4.57
ДЗ Тутин	4.94	5.0			
<b>Рашки округ</b>	<b>4.39</b>	<b>4.7</b>	<b>3.90</b>	<b>4.17</b>	<b>4.28</b>
<b>Република Србија</b>	<b>4.07</b>	<b>4,10</b>	<b>4,11</b>	<b>4.07</b>	

Применом непараметарских статистичких тестова утврђено је да не постоји статистички значајна разлика у задовољству корисника према полу и завршеној школи (као и ранијих година), а постоји статистички значајна разлика према материјалном положају ( $\chi^2=21,697$ , дф=12,  $p=0,041$ ), при чему је међу задовољним испитаницима највећи проценат анкетираних који су осредњег материјалног положаја.

### **ЗАКЉУЧАК**

Испитивање задовољства корисника постало је 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.**

## **Служба опште медицине**

У служби опште медицине већи проценат анкетираних особа је женског пола. Од укупног броја лечених њих 84.3% 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 удела испитаника са вишом и високом стручном спремом.

У последњој години истраживања највећи је проценат испитаника са добрим материјалним стањем. То се дешава први пут уназад пет година, јер је до сада највећи проценат испитаника свој материјални положај оцењивао као осредњи.

Највећи проценат испитаника је свог лекара изабрао сам. Ове године та вредност износи 62.4% и најмања је за посматрани период (обично се та бројка креће око три четвртине испитаника). Удео анкетираних пацијената који немају свог изабраног лекара је 3.5%. 19.9% испитаника је било у прилици да замени изабраног лекара.

Просечан број посета изабраном лекару ове године има већу вредност него 2013., 2014. и 2016.године, а мању него 2015.године. Просечан број посета другом лекару у истој служби има сличну вредност као у 2013. и 2016.години, већу него у 2014., а мању него у 2015.години. Просечан број посета приватном сектору има исту вредност као 2013., за нијансу мању него 2015.године, а вишу него 2014. и 2016.године. Посматрано на укупном нивоу просечан број посета лекару у државном и приватном сектору је нешто мањи од 11 посета, што је исто као и претходне године.

Када је у питању дужина чекања, смањио се проценат пацијената који чекају на преглед, у корист оних који никада не заказују или буду заказани за исти дан.

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

Код области међусобне комуникације унутар тима лекар-медицинска сестра уочава се висок степен задовољства пацијената, при чему су резултати слични онима у претходној години. У односу на 2016.годину уочава се повећање задовољства испитаника спектром комуникације са изабраним лекаром. Посматрано у односу на претходну годину, уочава се смањење процента испитаника којима су услуге бесплатне, као и оних који су одговарали са „не знам“, у корист оних који су платили партиципацију или пуну цену. 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 смањење задовољства корисника за 1%. Просечна оцена задовољства је 3.99 и слична је као претходне године (2016.године 3.93). Незнатно повећање просечне оцене је у ДЗ Краљево, а веће у ДЗ Врњачка Бања. У ДЗ Рашка запажа се пад просечне оцене. У ДЗ Рашка дошло је до смањења процента испитаника који су сами изабрали свог лекара, као и до смањења процента оних који на преглед долазе без заказивања. Објашњење за пад просечне оцене у овом дому здравља можемо наћи и 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 (међу задовољним и веома задовољним је готово идентичан број испитаника са завршеном средњом и завршеном вишом и високом школом), као и према материјалном положају (задовољнији су пацијенти доброг 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, да даје потпуне информације о здравственом стању и терапији коју прописује, као и они који се после посете лекару осећају способније да се изборе са својим здравственим проблемом, су са вишим средњим оценама задовољства. У односу на организацију здравствене службе, задовољнији су испитаници који у току радног времена могу да контактирају изабраног лекара и добију савет, краће чекају на преглед, у хитним ситуацијама могу преглед да обаве истог дана, могу да дођу на преглед и викендом ако се разболе, као и они којима одговара радно време службе.

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

У служби за здравствену заштиту деце дошло је до смањења броја испитаника са лошим и осредњим материјалним положајем, у корист оних са добрим. 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 (повећање) и завршеном основном школом (смањење).

И даље је висок проценат родитеља/старатеља који сами бирају педијатра свом детету. Тај проценат је готово идентичан као претходне године.

У односу на 2016.годину, ове године већи број испитаника зна да може да промени свог изабраног педијатра.

Просечан број посета изабраном педијатру има сличну вредност као и претходне године (нешто више од 7 посета), као и просечан број посета другом лекару у служби за здравствену заштиту деце (мање од 3 посете). Посете лекару у приватној пракси су испод прошлогодишњег нивоа и имају вредност од 0.74 посете по кориснику.

Посматрано на укупном нивоу просечан број посета код анкетираних деце износи 10.53 и има најнижу вредност у посматраном петогодишњем периоду.

У односу на прошлу годину, смањено се проценат пацијената који заказују преглед, у корист оних који никада не заказују.

Посматрајући у односу на 2016.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, али и оних који су незадовољни, на рачун родитеља са неопредељеним одговором («делимично се слажем»).

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 мањи него претходне године. Број анкетираних родитеља/старатеља који не зна да постоји књига/кутија за жалбе и примедбе се смањено.

Запажа се, у односу на 2016.годину, пораст корисника којима су пружене услуге бесплатне.

Посматрано у односу на претходно истраживање повећао се проценат задовољних корисника службом за здравствену заштиту деце за 5.7%, што је довело и до повећања просечне оцене задовољства са 4.10 на 4.20. 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 и 2016.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 њиховог детета, као и њихову личну ситуацију, ако пажљиво слуша о дечијим здравственим тегобама и одваја довољно времена за разговор са њима. У односу на организацију здравствене службе задовољнији су пацијенти који могу да дођу на преглед и викендом ако се дете разболи, у хитним ситуацијама могу преглед да обаве истог дана, они којима одговара радно време, као и они који не морају дуго да чекају у чекаоници да би посетили лекара.

### **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 2017.годином.

Просечан број посета изабраном лекару у служби за здравствену заштиту жена је 4.07 посета по пацијенткињи. Просечан број посета другом лекару у служби за здравствену заштиту жена је 0.97 посета по испитаници. Просечан број посета гинекологу у државном сектору по анкетираној жени се смањио са 6.64 на 5.04, тако што се смањио и број посета изабраном гинекологу и број посета другом гинекологу у служби. Просечан број посета лекару у приватној пракси је 1.96 по анкетираној пацијенткињи и највећи је 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 болести 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. У односу на претходну годину, двоструко више анкетираних пацијенткиња сматра да дуго чека на преглед у чекаоници, док се проценат оних који не знају да постоји кутија/књига за жалбе и примедбе смањило више од три пута.

Уочава се смањење процента анкетираних корисница којима су услуге бесплатне, које су плаћале пуну цену услуге, као и оних које су избегле одговор на питање заокруживањем опције „не знам“, а повећање процента корисница које су плаћале партиципацију.

У 2017.години се повећао проценат задовољних и веома задовољних испитаница, као и оних које су незадовољне, док се проценат неодлучних смањило. Све ово је довело до повећања просечне оцене задовољства у односу на претходну годину.

Не постоји статистички значајна разлика у задовољству радом лекара према завршеној школи, материјалном стању пацијенткиња и према начину избора гинеколога.

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, оне које обаве преглед истог дана када им хитно треба и оне које могу да дођу на преглед и викендом ако се разболе.

### **Стоматолошка здравствена заштита**

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

Просечан број посета изабраном стоматологу смањило се са 6.74 на 5.43 посете по детету, број посета другом стоматологу у служби повећао се са 1.25, на 1.43 посете по детету, а приватног стоматолога је посетило 21.4% анкетираних деце (што је више него претходне године). 2013.године просечан број посета стоматологу на укупном нивоу

износио је 8.52, а 2017.године 7.40. Посете приватном сектору су скромне и у складу са економском ситуацијом, али се уочава да све већи проценат деце одлази код приватног стоматолога.

Процент родитеља/старатеља који одводе дете стоматологу без заказивања је већи него претходне године, док се проценат анкетираних који чека више од три дана смањило.

Код области међусобне комуникације са стоматологом смањило 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 и оних којима савет није био потребан.

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 2016.годину проценат задовољних и веома задовољних радом изабраног стоматолога се смањило за 4.2%. Процент незадовољних корисника се двоструко увећао, са 4.8% на 9.6%. Све то је резултирало смањењем просечне оцене задовољства радом Службе стоматолошке заштите деце, која износи 4.16.

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 неопредељених корисника (који се могу сврстати у потенцијално незадовољне), а повећање броја задовољних и веома задовољних анкетираних корисника.

Ове године је без заказивања, у специјалистичко-консултативној служби, своју посету реализовало 11.4% испитаника мање него у претходној години.

Када посматрамо број посета овој специјалистичкој служби највећи број испитаника је у последњих годину дана интернисту посетио три пута, њих 26.4%, потом једном (18.9% ) и два, четири и пет пута, по њих 11.3%. 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 само један пацијент је платио пуну цену прегледа.

Радом лекара специјалисте задовољно и веома задовољно је 81.5% анкетираних, што је мање него претходне године. 9.3% је неодлучних, а проценат незадовољних се повећао са 3.3% на 9.3%. Све то је довело до благог повећања просечне оцене задовољства корисника у односу на претходну годину која износи 4.28.

Ако је постављена препорука о достизању одличне средње оцене задовољства (4.5) на укупном нивоу здравствених установа територије филијале Краљево, резултати показују да је на нивоу примарне здравствене заштите дотигнута само у служби за здравствену заштиту жена. Објашњење се може наћи у томе што је ове као и претходне две 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, изузев у служби за стоматолошку здравствену заштиту.

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 пацијенту 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.