

Zavod za javno zdravlje Kraljevo

***ISTRAŽIVANJE ZADOVOLJSTVA
KORISNIKA ZDRAVSTVENOM ZAŠTITOM NA
RAŠKOM OKRUGU U 2011.GODINI***

Izveštaj pripremile
Prim. dr Ljiljana Banjanac
Prim. dr Nada Vuković

Kraljevo,
April 2012.god.

Sadržaj

1	Uvod	3
2	Služba opšte medicine	5
3	Služba za zdravstvenu zaštitu dece i omladine	11
4	Služba za zdravstvenu zaštitu žena	18
5	Stomatološka zdravstvena zaštita.....	24
6	Specijalističko konsultativne službe interne medicine u domovima zdravlja Raškog okruga	28
7	Bolničke službe opštih i specijalnih bolnica (osim dečjeg odeljenja i psihijatrijskog odeljenja)	32
8	Specijalističko konsultativne službe interne medicine u opštini i specijalnim bolnicama Raškog okruga	37
9	ZAKLJUČAK.....	42

1 Uvod

ISTRAŽIVANJE ZADOVOLJSTVA KORISNIKA ZDRAVSTVENOM ZAŠTITOM NA RAŠKOM OKRUGU U 2011.GODINI

Procena zadovoljstva korisnika je jedan od osnovnih elemenata unapređenja kvaliteta rada zdravstvenih ustanova i preduslov kvalitetne zaštite, a predstavlja meru stava pacijenta prema lekaru, sistemu zdravstvene zaštite i dobijene medicinske nege. Inicijativa za dobijane informacije o zadovoljstvu korisnika kod nas potiče od Ministarstva za zdravlje jer u sistemima obaveznog zdravstvenog osiguranja ustanove nemaju interes za dobijanje odgovora o zadovoljstvu korisnika zbog nepostojanja kompeticije između njih. Zadovoljstvo pacijenata ne zavisi samo od karakteristika pružene zdravstvene zaštite već i od karakteristika samog pacijenta, od njegovih očekivanja i sklonosti da kritikuje i pohvaljuje. Nekada ispunjenje medicinskih potreba ne mora da ispunjava socijalne i emocionalne potrebe, a osim toga, zadovoljstvo korisnika može da ima i kulturnu pozadinu naroda.

Zadovoljstvo pacijenata često određuje spremnost pacijenata da se pridržavaju propisane terapije što utiče na ishod lečenja, zdravstveno stanje pacijenta, a time i na efikasnost zdravstvene zaštite u celini. Ispitivanje zadovoljstva korisnika ima za cilj povećanje kvaliteta usluga i medicinskih tretmana, humanosti, bolje informisanosti, smanjenje neravnopravnosti. Zadovoljstvo se menja tokom vremena, ne samo da ga ljudi različito definišu nego ista osoba može u različito vreme da donosi različite sudove.

Kod nas je ovo sedma godina kako se radi ovakva vrsta istraživanja prema metodologiji koja je jedinstvena za sve zdravstvene ustanove u Srbiji, pri čemu je 2009.godine došlo do promene u sadržaju upitnika: u službama primarne zdravstvene zaštite primenjen je jedinstven upitnik za službe opšte medicine, pedijatriju i ginekologiju, u stomatološkoj zdravstvenoj zaštiti se ispituje zadovoljstvo radom dečjeg stomatologa a upitnik za specijalističko-konsultativne službe je proširen. U Službi za zdravstvenu zaštitu dece i Službi za stomatološku zdravstvenu zaštitu upitnik su popunjavali roditelji/staratelji koji su dolazili u pratnji dece jer je upitnik tako konstruisan da ga popunjava roditelj/staratelj a odgovori se odnose na rad izabranog pedijatra odnosno stomatologa deteta. U primarnoj zdravstvenoj zaštiti obuhvaćena je jednodnevna populacija pacijenata u službi opšte medicine i medicine rada, u službi za zdravstvenu zaštitu dece, službi za zdravstvenu zaštitu žena, stomatološkoj zdravstvenoj zaštiti i u specijalističko konsultativnim službama interne medicine, a u sekundarnoj je obuhvaćena petodnevna populacija otpusta na svim odeljenjima osim na dečjim i psihijatrijskim odeljenjima. Ove godine je došlo do promene metodologije u načinu unosa podataka tako što su zdravstvene ustanove neposredno po isteku istraživanja kutije sa anketnim listićima i zapisnike Komisije za stalno unapređenje kvaliteta dostavili Zavodu za javno zdravlje Kraljevo gde je vršen unos i potom obrada podataka.

Za istraživanje se koriste standardizovani anonimni upitnici posebno dizajnirani za svaku službu u okviru primarne zdravstvene zaštite a jedan upitnik za bolničku zdravstvenu zaštitu. Odgovori se procenjuju petostepenom Likertovom skalom od "veoma nezadovoljan" do "veoma zadovoljan". Na osnovu rezultata moći ćemo da vidimo da li su menadžeri ustanova rezultate prethodnih istraživanja iskorisili kao smernice za unapređenje kvaliteta pruženih usluga u zdravstvenim ustanovama i da li je došlo do poboljšanja istih. Inače ova vrsta istraživanja bi trebala da se obavljaju u trenutku kada korisnik nije zavistan od zdravstvenog sistema, ali kako je to u našim uslovima zbog troškova neizvodljivo, obavljeno je na kraju završenog lečenja.

Anketiranje je u domovima zdravlja na Raškom okrugu obavljeno 05.decembra 2011.god. u sledećim službama:

- ✚ Opšta medicina i medicina rada gde je bilo 2444 pacijenata, podeljeno 1475 upitnika, a vratilo se 1200 ispravnih upitnika, stopa odgovora iznosi 81.4%;

- ✚ Zdravstvena zaštita dece i omladine – pregledano 1573 pacijenata, podjeljeno 1293 upitnika, a vratilo se 973 ispravnih upitnika, što je 75.3%;
- ✚ Zdravstvena zaštita žena – pregledano su 428 pacijentkinja, podjeljeno 365 upitnika, a vratilo se 285 ispravnih upitnika, što je 78.1%;
- ✚ Stomatološka zdravstvena zaštita dece – pregledano 238 pacijenata, podjeljeno 233 upitnika, vratilo se 185 ispravnih upitnika, što je 79.4%;
- ✚ Specijalistička služba interne medicine u domovima zdravlja– pregledano 111 pacijenta, 104 pacijenata primilo upitnik, a vratilo se 103 ispravnih upitnika što predstavlja stopu odgovora od 99.0%.

Posmatrano ukupno za domove zdravlja podjeljeno je 3470 upitnika popunjeno i vraćeno 2746 ispravnih što čini stopu odgovora 79.1%.

U opštim i specijalnim bolnicama anketiranjem je obuhvaćena jednonedeljna populacija u periodu 05.12 do 09.12. 2011.godine, na svim odeljenjima osim psihijatrije i dečjeg odeljenja, podjeljeno je 703 upitnika, a vratilo se 644 ispravnih upitnika što čini stopu odgovora od 91.6%. U specijalističkoj internističkoj službi u opštim i specijalnim bolnicama gde je anketiranje sprovedeno 09.12.2011.god. podjeljeno je 370 upitnika, vraćeno je 226 što čini stopu odgovora od 61.1%.

Na ukupnom nivou za Raški okrug podjeljeno je 4543 upitnika, popunjeno i vraćeno 3616 ispravnih upitnika, stopa odgovora je 79.59% (Tabela br.1).

Tabela br.1

Redni broj	Služba	Broj podeljenih upitnika	Broj vraćenih upitnika	Stopa odgovora
1.	Opšta medicina i medicina rada	1457	1200	81.4%
2.	Zdravstvena zaštita dece i omladine	1293	973	75.3%
3.	Zdravstvena zaštita žena	365	285	78.1%
4.	Stomatološka zdravstvena zaštita	233	185	79.4%
5.	Specijalistička služba interne medicine u domu zdravlja	104	103	99.0%
Ukupno domovi zdravlja		3470	2746	79.1 %
6.	Bolnička odeljenja opštih i specijalnih bolnica	703	644	91.6%
7.	Specijalistička služba interne medicine pri bolnicama	370	226	61.1%
Ukupno ustanove Raškog okruga		4543	3616	79.6%

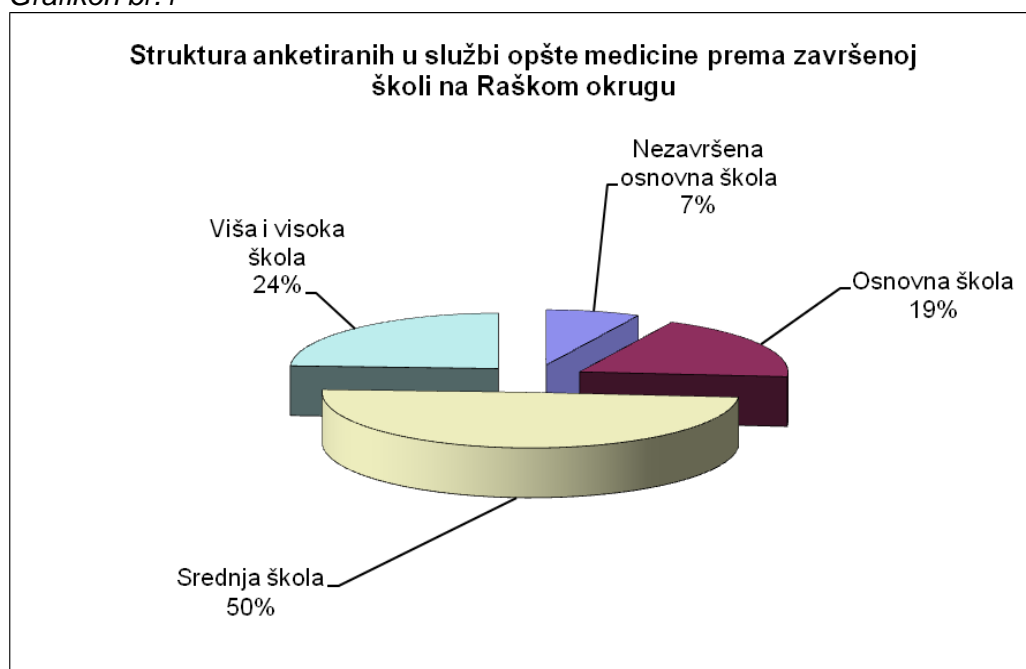
Generalno posmatrano stopa odgovora na nivou Raškog okruga u prošloj godini je 79.6% i to više za 8% nego u prethodne dve godine istraživanja kada je bila 71.3% u 2010.god. i 71.4%-2009.god, a niže nego u 2008.godini 89.6%. U domovima zdravlja najniža stopa odgovora je u službama za zdravstvenu zaštitu dece što je i za očekivati jer je roditeljima u trenutku pružanja zdravstvene zaštite najpreča briga za bolesno dete.

2 Služba opšte medicine

U domovima zdravlja istraživanjem u službi opšte medicine i medicine rada je obuhvaćeno 973 pacijenta što je 39.8% od ukupno 2444 pacijenata koja su zatražila usluge zaposlenih u ovim službama. Veći procenat anketiranih je osoba ženskog pola 51.7% dok je 48.3% osoba muškog pola. Prosečna starost pacijenata muškog pola je 51.34 ± 16.09 godine a žene su neznatno mlađe 50.03 ± 15.91 godine, što je slično republičkom proseku. Najmlađi pacijent je starosti 15 godina a najstariji 91 godine. Kada se posmatra ukupan broj lečenih polovina (50.9%) anketiranih pacijenata je starosti do 50 godina a 81.4% je do 65 godina starosti.

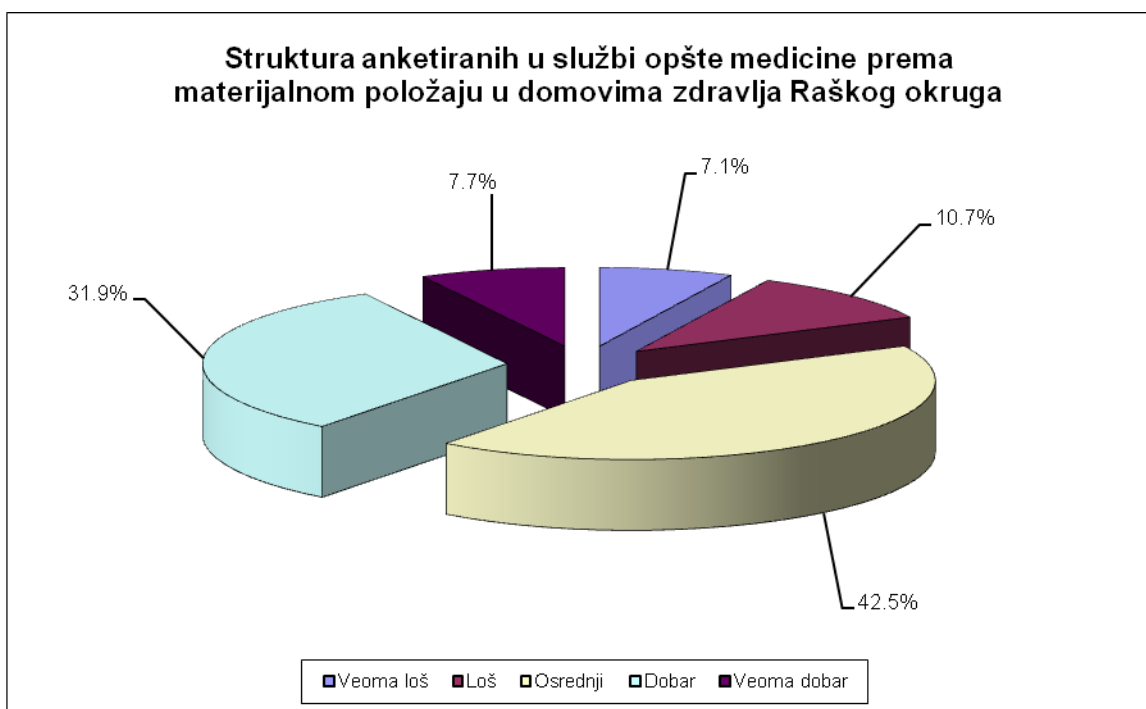
Što se tiče završene škole polovina ispitanika je sa završenom srednjom školom-49.4%, 24.2% sa višom i visokom, 7.3% bez završene osnovne škole a 19.1% sa završenom osnovnom školom (grafikon br.1).

Grafikon br.1



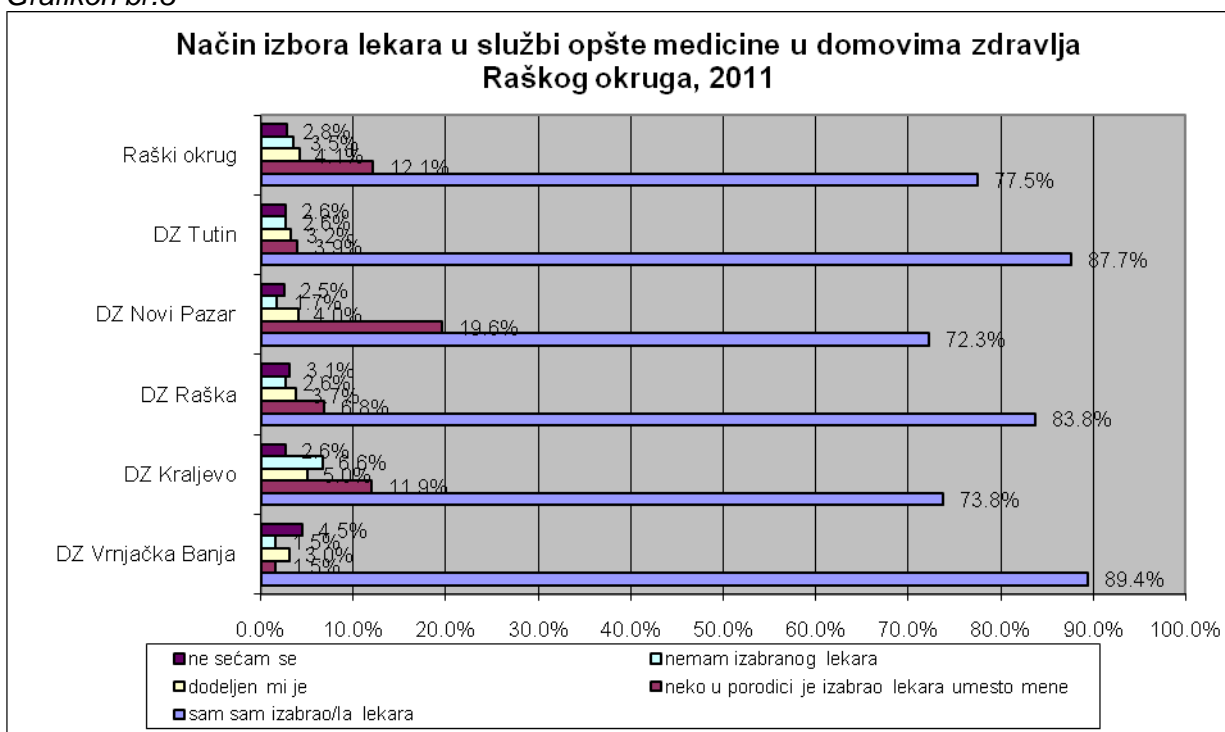
Izuzetno loš i loš materijalni položaj ima 17.8% što je manje nego ranijih godina (18.1% u 2010.godini, 2009.godini-19.7%) -za ovu opciju najmanji procenat anketiranih se odlučio u DZ Tutin-12.9% a najviše u DZ Vrnjačka Banja -27.7%, najveći broj pacijenata je svoj materijalni položaj ocenio kao osrednji 42.5% (isto kao u 2010.godini-42.3% dok je u 2009.god je taj procenat bio veći-51.0%) a 7.7% kao veoma dobar (ovaj se procenat kreće od najmanje 3.1% u DZ Vrnjačka Banja do najviše 9.4% u DZ Novi Pazar grafikom br.2.

Grafikon br 2



Najveći broj ispitanika u službi opšte medicine je svog lekara sam izabrao-77.5% (2% više nego u prethodnoj godini), potom su oni kojima je neko u porodici izabrao lekara-12.1%, 4.1% anketiranih je izjavilo da im je lekar dodeljen a 3.5% njih nema izabranog lekara, što je jednako republičkom proseku koji iznosi 3.4%. Broj anketiranih koji je sam izabrao svog lekara je najveći u DZ Vrnjačka Banja-89.4%, a najmanji u DZ Novi Pazar-72.3% (grafikon br.3).

Grafikon br.3



Da zna da može da promeni svog izabranog lekara upoznato je više od dve trećine anketiranih pacijenata pri čemu jedna trećina misli da to može kad god hoće, a druga trećina da

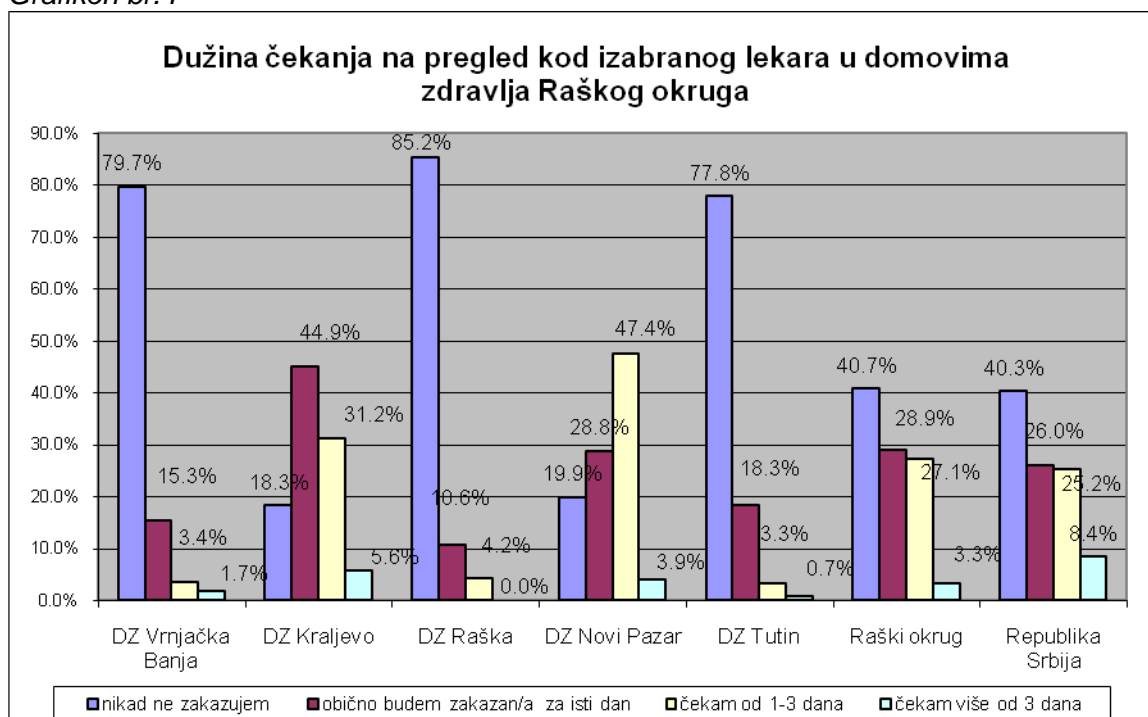
to može jednom godišnje, dok svaki peti ispitanik na Raškom okrugu ne zna da može da promeni svog lekara. Da su već bili u prilici da promene svog izabranog lekara izjavilo 17.4% anketiranih korisnika. Međutim, kada su navođeni razlozi promene lekara taj broj je nešto veći i svaki peti anketirani pacijent je naveo da je već promenio lekara, što može značiti da ispitanici nisu baš najbolje razumeli postavljeno pitanje. Najveći broj ispitanika je kao razlog promene zaokružio opciju 4 što su neki drugi razlozi, a potom je prva opcija što znači da je lekar napustio ordinaciju (odlazak na specijalizaciju, promena ambulante, odlazak u penziju).

Nešto više od polovine anketiranih pacijenata se kod svog lekara leči već više od tri godine, nešto manje od trećine je kod istog lekara između 1 i 3 godine, a 14.8% je manje od godinu dana. Ovom prilikom je nešto manji procenat anketiranih pacijenata nego kod prethodnog pitanja, izjavio da nema svog lekara, što ukazuje na nedoslednost u davanju odgovora.

Broj poseta izabranom lekaru u službi opšte medicine u poslednjih 12 meseci se kreće od najmanje jedne do najviše 30, pri čemu je srednja vrednost 7.3 posete po pacijentu. Broj poseta drugom lekaru u službi opšte medicine se kreće od nijedne do 18, prosek oko jedne posete, što je isto kao u prethodnoj godini, a znatno manje nego u 2009.godini kada je prosečno bilo 2.5 poseta i ukazuje da pacijenti sve više prihvataju povoljnosti koje dobijaju opredeljenjem za svog "izabranog lekara". Broj poseta lekaru u privatnoj praksi ide od 0 do 20, prosek 0.97 poseta i takođe je isto kao u 2010.godini, a manje nego u 2009.godini, verovatno kao posledica ekonomske krize u zemlji.

Nešto manje od polovine ispitanika ne zakazuje pregled kod svog izabranog lekara, nešto više od četvrtine zakazuje za isti dan, 27.1% čeka na pregled od 1-3 dana, a svega 3.3% čeka više od tri dana. Najveći procenat anketiranih pacijenata koji svoju posetu realizuje bez zakazivanja je u DZ Raška-85.2% i DZ Vrnjačka Banja-79.7%, a najmanje DZ Kraljevo-18.3% (grafikon br.4). Kad se posmatraju rezultati na nivou Republike Srbije rezultati istraživanja o dužini čekanja na pregled kod izabranog lekara su veoma slični s tim da je u domovima zdravlja Raškog okruga manji procenat pacijenata koji čekaju duže od tri dana. Naime, u Republici Srbiji 40.3% ispitanika se pregleda istog dana bez zakazivanja, jedna četvrtina sa zakazivanjem, a duže od tri dana čeka 8.4% anketiranih pacijenata.

Grafikon br.4



Informacija o zdravim stilovima života većina anketiranih pacijenata dobija tokom redovne posete pri čemu se, u odnosu na 2010.godinu smanjio procenat pacijenata koji ove informacije dobijaju u preventivnom centru, a kod pojedinih odgovora povećao procenat odgovora da im saveti nisu bili potrebni (tabela br.2).

Tabela br.2 Način dobijanja saveta o zdravim stilovima života od strane izabranog lekara

Tema	Da, za vreme redovne posete	Da, u poseti preventivnom centru/savetovalištu	Ne	Nije bilo potrebno
Pravilna ishrana	85.6%	6.1%	2.2%	6.1%
Važnost fizičke aktivnosti	82.6%	7.0%	2.9%	7.5%
Zloupotreba alkohola	64.8%	5.7%	5.8%	23.7%
Smanjenje ili prestanak pušenja	66.5%	6.8%	3.8%	22.9%
Izbegavanje/odbrana od stresa	70.8%	6.1%	5.2%	17.8%
Siguran seks	46.1%	5.7%	10.1%	38.1%
Opasnost od zloupotrebe droga	45.9%	5.6%	9.4%	39.1%

Kod oblasti međusobne komunikacije uočava se visok stepen zadovoljstva pacijenata saradnjom sa medicinskim sestrama kao i timskim radom lekara i medicinskih sestara, pri čemu se uočava neznatan porast zadovoljnih pacijenata, sa smanjenjem procenta onih neopredeljenih, tj. koji se delimično slažu (tabela br.3). Poređenjem rezultata dobijenih na republičkom nivou manji procenat anketiranih ispitanika je nezadovoljan pojedinim karakteristikama medicinskih sestara kao i njihovom saradnjom sa njihovim izabranim lekarom.

Tabela br.3 Međusobna komunikacija pacijenata sa timom izabranog lekara

Izjava	Da, slažem se	Delimično se slažem	Ne slažem se	Ne znam
Medicinske sestre na šalteru su ljubazne	86.9%	9.5%	2.4%	1.2%
Medicinske sestre u sobi za intervencije su ljubazne	85.8%	10.8%	1.8%	1.6%
Medicinske sestre mi uvek pruže sve informacije	84.6%	10.7%	3.0%	1.7%
Medicinske sestre i lekari dobro sarađuju	84.0%	9.9%	2.3%	3.8%

Kada je u pitanju komunikacija i saradnja pacijenta sa izabranim lekarom, ispitanici su najzadovoljniji kvalitetom informacija koje dobiju od svog izabranog lekara o svojoj bolesti i njenom lečenju, kao i njegovom voljom da ga pažljivo sluša, a najmanje zadovoljni sa poznavanjem lične situacije pacijenta od strane izabranog lekara (tabela br.4). Posmatrano u odnosu na prethodnu godinu uočava se povećanje zadovoljstva ispitanika spektrom komunikacijom sa svojim izabranim lekarom.

2.1.1.1.1.1 Tabela br.4 Međusobna komunikacija pacijenata i izabranog lekara

Izjava	Da, slažem se	Delimično se slažem	Ne slažem se
Moj lekar poznaje moju ličnu situaciju	72.2%	21.6%	6.2%
Moj lekar poznaje probleme i bolesti koje sam ranije imao	81.7%	15.7%	2.6%
Moj lekar odvaja dovoljno vremena da razgovara sa mnom	82.2%	14.8%	2.9%
Moj lekar me pažljivo sluša	87.0%	10.7%	2.3%
Moj lekar mi daje jasna objašnjenja o	84.0%	11.7%	4.3%

bolestima i lekovima koje mi propisuje			
Posle posete lekaru osećam se sposobnije da se izborim sa svojim zdravstvenim problemima	80.2%	14.7%	5.1%
Kad imam novi zdravstveni problem problem prvo idem kod svog lekara	87.4%	8.1%	4.5%

Što se tiče organizacije rada službe opšte medicine, ispitanici su najzadovoljniji time što u hitnim slučajevima mogu istog dana da se pregledaju, a takođe i vikendom, dok još uvek više od jedne trećine anketiranih pacijenata smatra da dugo čeka na pregled u čekaonici. 17.5% ispitanika ne zna da postoji kutija/knjiga za žalbe i primedbe, o internet stranici ustanove ne zna gotovo polovina ispitanika, a četvrtina o medicinskoj opremi (tabela br.5). Najveći pomak u odnosu na prethodnu godinu je informisanost pacijenata da postoji kutija/knjiga za žalbu, gde u ovoj godini 20% više korisnika zna da ista postoji.

Tabela br.5 Zadovoljstvo ispitanika organizacijom rada u službi opšte medicine

Izjava	Da, slažem se	Delimično slažem se	Ne slažem se	Ne znam
Zadovoljan sam radnim vremenom	78.1%	16.5%	4.4%	1.1%
Mogu da dođem na pregled i vikendom ako se razbolim	75.5%	13.6%	5.9%	5.0%
Dostupna je invalidima i osobama u kolicima	66.9%	13.7%	7.1%	12.3%
Da bi došao do specijaliste prvo moram da idem kod mog lekara	84.9%	10.1%	2.2%	2.9%
U čekaonici ima dovoljno mesta za sedenje	66.5%	19.0%	10.9%	3.6%
Moram dugo da čekam u čekaonici da posetim lekara	37.7%	22.7%	33.8%	5.8%
U toku radnog vremena mogu da lako razgovaram sa lekarom telefonom i dobijem savet	52.4%	14.3%	17.5%	15.9%
Kad dođem i hitno mi treba pregled lekara to mogu da obavim istog dana	79.8%	11.0%	3.9%	5.4%
Postoji kutija/knjiga za žalbe i primedbe	71.1%	6.6%	4.8%	17.5%
Ustanova ima svoju internet stranicu	42.8%	6.4%	7.7%	43.1%
Ustanova ima dovoljno medicinske opreme	41.9%	12.3%	16.4%	29.3%

Kada je u pitanju plaćanje pojedinih usluga u službi opšte medicine, za polovinu anketiranih su pregled izabranog lekara, kao i lekara specijaliste kod kojeg ga je izabrani lekar poslao besplatni, slično je i sa prepisanim lekovima i injekcijama gde je polovina ispitanika platila participaciju, a nešto manje od polovine nije uopšte plaćalo lekove. Najveći procenat anketiranih pacijenata je platio punu cenu za kućnu posetu lekaru -1.5% (tabela br.6).

Tabela br.6 Plaćanje usluga u službi opšte medicine

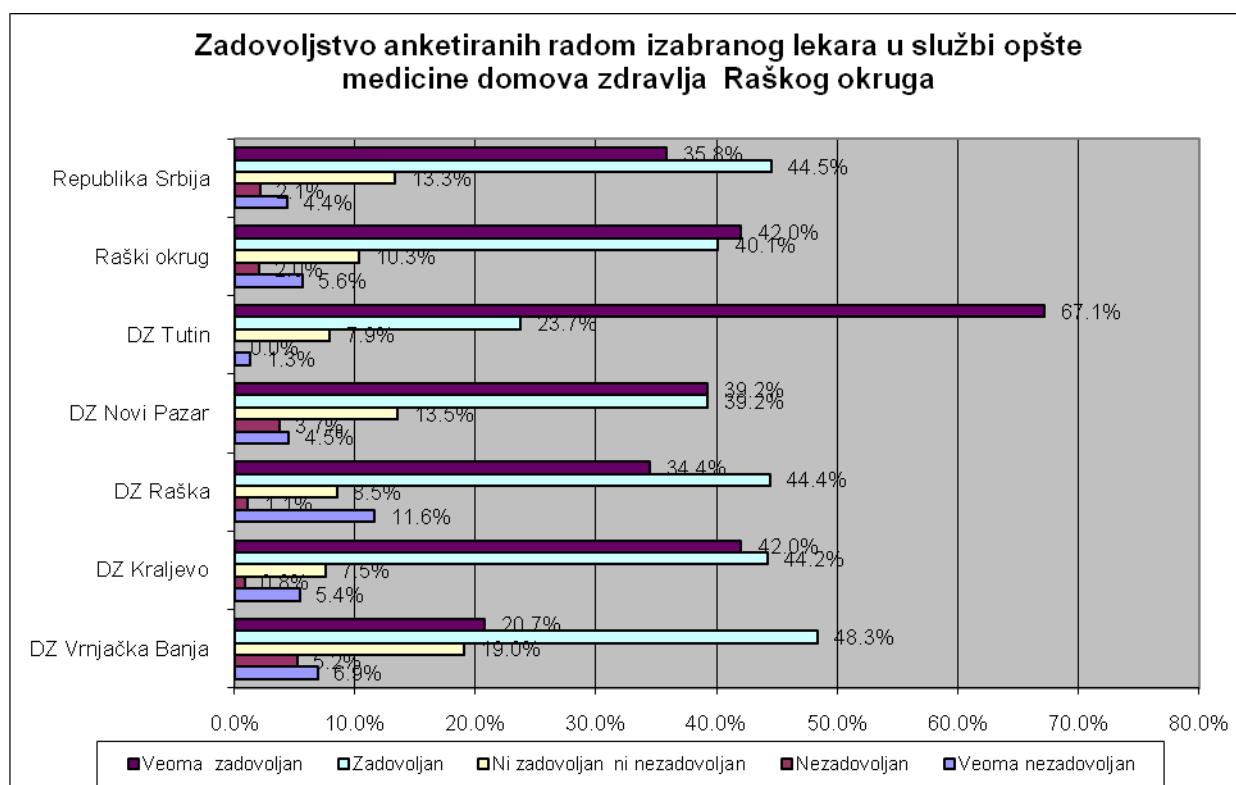
Usluga	Besplatno	Participacija	Puna cena	Ne znam
Pregled izabranog lekara	56.7%	41.2%	0.3%	1.9%
Lekovi ili injekcije koje propiše lekar	46.4%	48.5%	1.2%	4.0%
Pregled specijaliste kod koga vas uputi	48.6%	45.7%	0.9%	4.8%

lekar				
Kućna poseta vašeg lekara	54.6%	11.9%	1.5%	31.9%
Pregled bebe ili malog deteta u savetovalištu	60.8%	6.0%	0.3%	33.0%

Nedostatak novca kojim bi platili pregled ili lekove, kao razlog neodlaska lekaru u proteklih godinu dana navelo je 12.3% ispitanika, više od dve trećine anketiranih nije bilo u toj situaciji a svaki peti je izbegao da odgovori na to pitanje zaokruživši opciju "ne seća se".

Uzimajući u obzir sve navedeno, 82,1% ispitanika je izjavilo da je veoma ili prilično zadovoljno svojim lekarom, što je više nego u prethodnoj godini kada je bilo 79.4%, a manje nego u 2009.godini-82.6% zadovoljnih ispitanika. Procenat nezadovoljnih se povećao i u ovoj godini sa 6.5% na 7.6%, dok se procenat neodlučnih smanjio sa 14.0% na 10.3% (grafikon br.5). Najzadovoljniji radom lekara opšte medicine i medicine rada su anketirani u DZ Tutin-90.8%, potom DZ Kraljevo-86.2% a najmanje zadovoljnih je u DZ Vrnjačka Banja-69.0%. Procenat zadovoljnih i veoma zadovoljnih radom lekara u službi opšte medicine je veća u domovima zdravlja Raškog okruga nego što je prosečno na nivou države gde iznosi 80.3%.

Grafikon br.5



Prosečna ocena zadovoljstva radom izabranog lekara u službi opšte medicine kreće se od najmanje 3.71 u DZ Vrnjačka Banja do najviše 4.55 u DZ Tutin (tabela br.7), a na nivou okruga je prosečna ocena veća od prosečne ocene u Republici Srbiji koja iznosi 4.05 i beleži pad u odnosu na prethodnu godinu.

Tabela br.7. Zadovoljstvo korisnika radom izabranog lekara u službi opšte medicine iskazane prosečnom ocenom

Zdravstvena ustanova	Zadovoljstvo lekarom opšte prakse
----------------------	-----------------------------------

	2009	2010	2011
DZ Kraljevo	4.21	nije rađeno istraživanje zbog zemljotresa	4.17
DZ Novi Pazar	3.91	3.83	4.05
DZ Vrnjačka Banja	4.00	3.48	3.71
DZ Raška	4.09	3.73	3.89
DZ Tutin	4.50	4.56	4.55
Raški Okrug	4.15	4.0	4.11
Republika Srbija	4.03	4.11	4.05

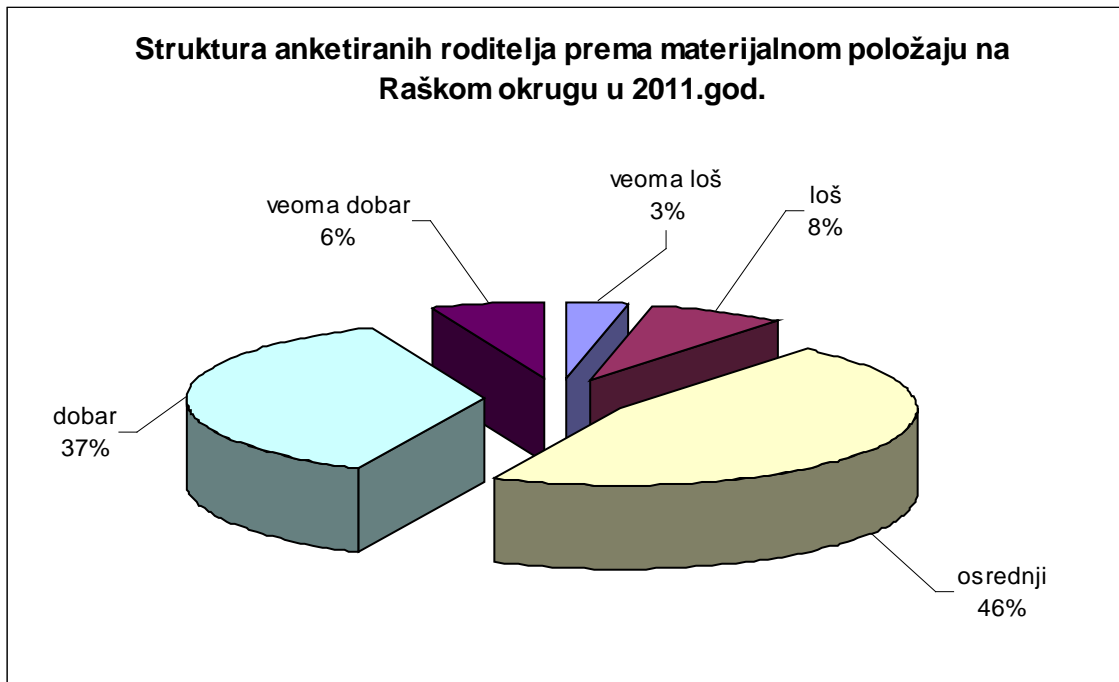
Primenom neparametrijskih statističkih testova, ustanovljeno je da postoji statistički značajna razlika u zadovoljstvu radom lekara prema polu ($\chi^2=10.084$, $df=04$, $p<0.05$), pri čemu je među zadovoljnim i veoma zadovoljnim veći broj žena, a među nezadovoljnim veći udeo osoba muškog pola. Ima visoko statički značajne razlike u zadovoljstvu ispitanika prema završenoj školi ($\chi^2=43.106$, $df=12$, $p<0.005$), i prema materijalnom položaju ($\chi^2=115,409$, $df=16$, $p<0.005$) gde su zadovoljniji pacijenti dobrog materijalnog položaja, kao i kod onih pacijenata koji su sami izabrali svog lekara jer su oni zadovoljniji ($\chi^2=28.267$, $df=16$, $p<0.05$), a najnezadovoljniji su pacijenti koji nemaju svog izabranog lekara, što je isto kao i u prethodnoj godini istraživanja.

3 Služba za zdravstvenu zaštitu dece i omladine

U službi za zdravstvenu zaštitu dece podeljeno je 1293 upitnika, vraćeno 973 upitnika što čini stopu odgovora od 75.3% i viša je stopa odgovora u odnosu na prethodnu godinu. U 65.3% majke su dolazile sa decom koja su imala potrebu za lečenjem i njihova prosečna starost je iznosila 32.61 ± 9.21 godina. 34.7% dece je dolazilo sa očevima koji su nešto starije godišnje dobi od 35.87 ± 9.28 godine.

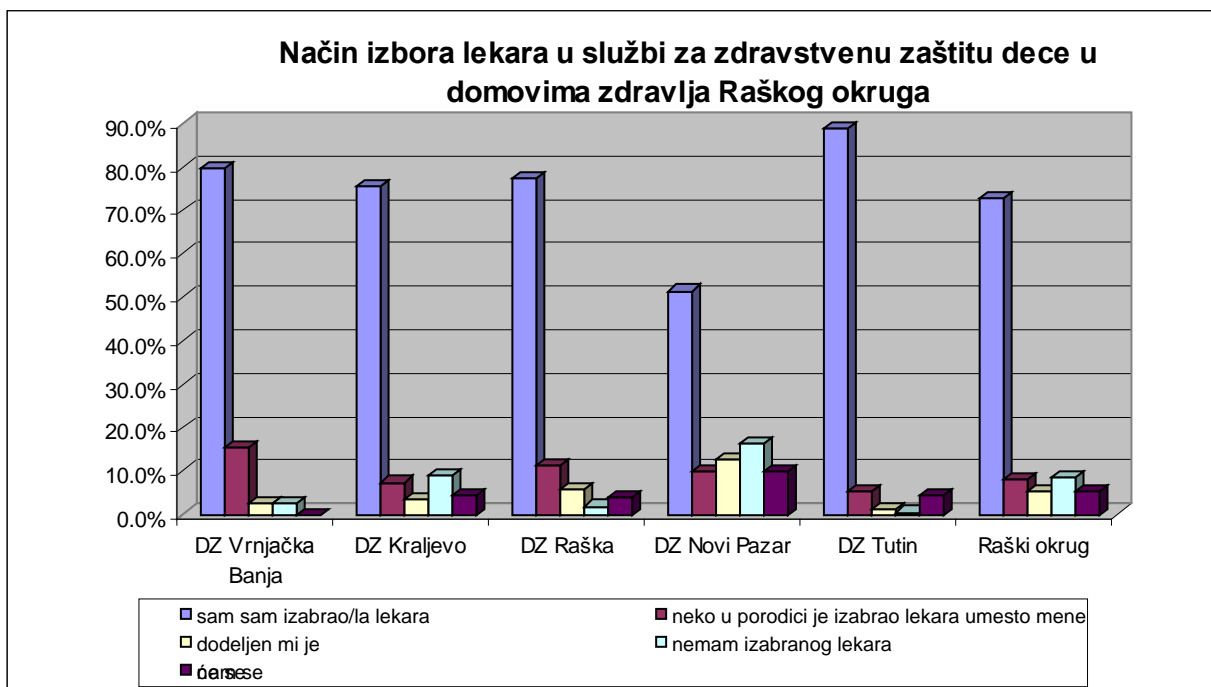
Nešto više od polovine roditelja ima završenu srednju školu-55.6%, sa osnovnom školom –18.4%, sa višom i visokom školskom spremom svaki peti roditelj i najmanje je roditelja nezavršenom osnovnom školom 4.7%. Svoj materijalni položaj 3.3% anketiranih je ocenilo kao veoma loš, 7.5% ispitanika je ocenilo kao loš, osrednji je kod 46.1% anketiranih, dobar 37.0% i veoma dobar materijalni položaj ima 6.1% (grafikon br.6).

Grafikon br.6



Najveći broj anketiranih roditelja/staratelja je lekara za svoje dete sam izabrao-72.6% (za gotovo deset procenata manje nego prethodne godine), potom su oni kojima je neko u porodici izabrao lekara-8.1%, 5.3% anketiranih je izjavilo da im je lekar dodeljen a 8.4% njih nema izabranog lekara. Broj anketiranih koji je sam izabrao lekara za svoje dete je najveći u DZ Tutin-88.6%, a najmanji u DZ Novi Pazar-51.4% a u DZ Novi Pazar je najveći procenat onih koji su izbegli odgovor na ovo pitanje zaokruživši opciju "ne sećam se"-svaki deseti anketirani roditelj (grafikon br.7).

Grafikon br.7



Da zna da može da promeni izabranog lekara svog deteta upoznato je 59.6% anketiranih pacijenata pri čemu jedna trećina misli da to može kad god hoće, a 26.2% da to može jednom godišnje, dok svega 4.7% ispitanika na Raškom okrugu misli da ne može da promeni svog lekara, a svaki treći ne zna da može da promeni izabranog lekara, što je veći procenat nego u 2010. godini kada je to bio slučaj sa svakim petim anketiranim roditeljem. Da su već bili u prilici da promene svog izabranog lekara izjavio je 101 anketirani roditelj što iznosi 11.2% od ukupnog broja. Međutim, kada su navođeni razlozi promene lekara taj broj je nešto veći i 20.8% anketiranih pacijenata je navelo da je već bio u prilici da promeni lekara, što može značiti da ispitanici nisu baš najbolje razumeli postavljeno pitanje. Najveći broj ispitanika je kao razlog promene zaokružio opciju jedan što znači da je lekar napustio ordinaciju (odlazak na specijalizaciju, promena ambulante, odlazak u penziju).

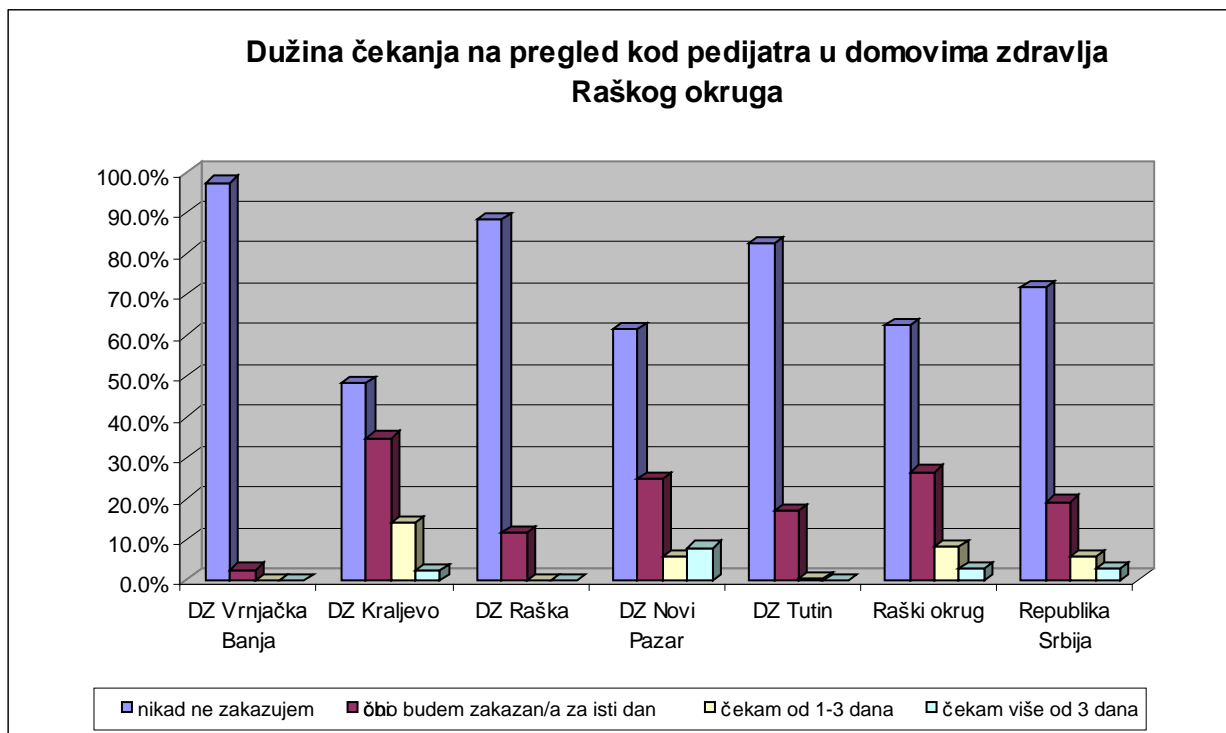
Nešto više od trećine anketiranih se kod svog lekara leči više od tri godine, svaki treći je kod istog lekara između 1 i 3 godine, a 17.9% je manje od godinu dana. Ovom prilikom je svega 5.9% anketiranih pacijenata izjavio da nema svog lekara, što ukazuje na nedoslednost u davanju odgovora.

Broj poseta izabranom lekaru u službi za zdravstvenu zaštitu dece u poslednjih 12 meseci se kreće od nijedne do najviše 30, pri čemu je srednja vrednost 5.39 poseta po pacijentu, što je neznatno manje nego u 2010. godini. Broj poseta drugom lekaru u službi za zdravstvenu zaštitu dece se kreće od nijedne do 20, prosek 1.6 poseta za razliku od prethodne 2010. godine kada je iznosio manje od jedne posete ali je i dalje manje nego u 2009. god. kada je taj prosek iznosio čak 3.35 poseta po detetu. Broj poseta lekaru u privatnoj praksi takođe beleži mali rast i ide od 0 do 20, prosek 0.88 dok je u 2010 iznosio 0.76 poseta, a u 2009. godini jednu posetu.

Nešto manje od dve trećine ispitanika ne zakazuje pregled kod svog izabranog lekara, 26.6% zakazuje za isti dan, 8.3% čeka na pregled od 1-3 dana, a svega 2.8% čeka više od tri dana. Najveći procenat anketiranih pacijenata koji svoju posetu realizuje bez zakazivanja je u DZ Vrnjačka Banja-97.3% i DZ Raška -88.2%, a najmanje DZ Kraljevo-48.4% (grafikon br.8). Kada se posmatraju rezultati na nivou Republike Srbije, u službi za zdravstvenu zaštitu dece domova zdravlja Raškog okruga manji procenat dece realizuje posetu bez zakazivanja. U Republici Srbiji, više od dve trećine dece se pregleda istog dana i to bez zakazivanja, gotovo

svako peto dete posetu realizuje istog dana sa zakazivanjem, a samo 3.0% mora na pregled da čeka duže od tri dana.

Grafikon br.8



Informacija o zdravim stilovima života većina anketiranih pacijenata dobija tokom redovne posete. Posmatrajući u odnosu na prethodnu godinu primećuje se porast broja roditelja koji su izjavili da su njihova deca dobila savete o zdravim stilovima života tokom redovne posete a da se smanjio procenat roditelja/staratelja koji smatraju da nije potrebno davati njihovoj deci savete o zdravim stilovima života (tabela br.8).

Tabela br.8 Način dobijanja saveta o zdravim stilovima života od strane izabranog pedijatra

Tema	Da, za vreme redovne posete	Da, u poseti preventivnom centru/savetovalištu	Ne	Nije bilo potrebno
Pravilna ishrana	75.7%	6.9%	6.4%	11.0%
Važnost fizičke aktivnosti	60.1%	14.0%	10.8%	15.0%
Zloupotreba alkohola	45.6%	9.5%	17.1%	27.8%
Smanjenje ili prestanak pušenja	46.8%	8.1%	16.7%	28.4%
Izbegavanje/odbrana od stresa	43.8%	8.4%	18.5%	29.3%
Siguran seks	35.0%	9.1%	20.7%	35.2%
Opasnost od zloupotrebe droga	46.5%	7.7%	15.3%	30.5%

Kod oblasti međusobne komunikacije uočava se visok stepen zadovoljstva roditelja/staratelja saradnjom sa medicinskim sestrama kao i timskim radom lekara i medicinskih sestara (tabela br.9). Međutim, posmatrano u odnosu na prethodnu godinu zapaža se smanjenje procenta zadovoljnih korisnika načinom komunikacije sa pedijatrijskim sestrama.

Tabela br.9 Međusobna komunikacija roditelja/staratelja sa timom izabranog pedijatra

Izjava	Da, slažem se	Delimično se slažem	Ne slažem se	Ne znam
Medicinske sestre na šalteru su ljubazne	72.6%	18.7%	6.9%	1.9%
Medicinske sestre u sobi za intervencije su ljubazne	71.2%	19.5%	5.6%	3.8%
Medicinske sestre mi uvek pruže sve informacije	69.2%	19.5%	9.9%	1.4%
Medicinske sestre i lekari dobro sarađuju	72.5%	15.1%	4.3%	8.0%

Kada je u pitanju komunikacija i saradnja pacijenta sa izabranim pedijatrom, ispitanici su najzadovoljniji pažnjom sa kojom ga njegov lekar sluša i kvalitetom objašnjenja koja dobija o svojoj bolesti, a najmanje zadovoljni sa poznavanjem lične situacije pacijenta od strane izabranog pedijatra (tabela br.10). Posmatrano u odnosu na prethodnu godinu zapaža se neznatan porast procenta zadovoljnih korisnika komunikacijom sa izabranim pedijatrom.

Tabela br.10 Međusobna komunikacija roditelja/staratelja i izabranog pedijatra

Izjava	Da, slažem se	Delimično se slažem	Ne slažem se
Moj lekar poznaje moju ličnu situaciju	52.8%	21.4%	25.8%
Moj lekar poznaje probleme i bolesti koje sam ranije imao	72.0%	19.4%	8.6%
Moj lekar odvaja dovoljno vremena da razgovara sa mnom	75.4%	18.0%	6.4%
Moj lekar me pažljivo sluša	83.6%	12.6%	3.8%
Moj lekar mi daje jasna objašnjenja o bolestima i lekovima koje mi propisuje	84.2%	12.9%	2.9%
Posle posete lekaru osećam se sposobnije da se izborim sa svojim zdravstvenim problemima	76.7%	19.1%	4.1%
Kad imam novi zdravstveni problem problem prvo idem kod svog lekara	85.1%	11.0%	4.0%

Što se tiče organizacije rada službe za zdravstvenu zaštitu dece, ispitanici su najzadovoljniji radnim vremenom, time što u hitnim slučajevima mogu istog dana da se pregledaju a takođe i vikendom, dok više od trećine anketiranih pacijenata smatra da dugo čeka na pregled u čekaonici. Još uvek 18.4% ispitanika ne zna da postoji kutija/knjiga za žalbe i primedbe što je značajno manje nego prethodne godine kada skoro svaki treći anketirani pacijent nije znao za ovu mogućnost, o internet stranici ustanove ne zna više od trećine ispitanika a više od četvrtine o medicinskoj opremi (tabela br.11).

Tabela br.11 Zadovoljstvo ispitanika organizacijom rada u službi za zdravstvenu zaštitu dece

Izjava	Da, slažem se	Delimično se slažem	Ne slažem se	Ne znam
Zadovoljan sam radnim vremenom	75.9%	14.7%	6.8%	2.7%
Mogu da dođem na pregled i vikendom ako se razbolim	71.2%	14.9%	9.3%	4.6%
Dostupna je invalidima i osobama u kolicima	57.3%	13.9%	8.3%	20.5%
Da bi došao do specijaliste prvo moram da idem kod mog lekara	79.2%	10.1%	6.0%	4.7%
U čekaonici ima dovoljno mesta za	61.4%	19.2%	16.0%	3.4%

sedenje				
Moram dugo da čekam u čekaonici da posetim lekara	39.5%	28.9%	20.6%	11.1%
U toku radnog vremena mogu da lako razgovaram sa lekarom telefonom i dobijem savet	48.0%	18.2%	19.1%	14.7%
Kad dođem i hitno mi treba pregled lekara to mogu da obavim istog dana	72.1%	15.7%	7.3%	4.9%
Postoji kutija/knjiga za žalbe i primedbe	68.9%	7.4%	5.3%	18.4%
Ustanova ima svoju internet stranicu	45.2%	6.7%	8.0%	40.1%
Ustanova ima dovoljno medicinske opreme	42.7%	17.9%	10.9%	28.5%

Kada je u pitanju plaćanje pojedinih usluga u službi za zdravstvenu zaštitu dece, za većinu anketiranih su pregled izabranog lekara, kao i lekara specijaliste kod kojeg ga je izabrani lekar poslao besplatni. U slučaju plaćanja prepisanih lekova i injekcija 68.0% anketiranih nije uopšte plaćalo lekove, i to je nešto manji procenat nego u prethodnoj godini, sa porastom broja ispitanika koji su platili punu cenu leka sa 0.6% na 6.8%. Najveći procenat anketiranih pacijenata je platilo punu cenu za kućnu posetu lekaru 8.2% (tabela br.12). Zapaža se, u odnosu na 2010.godinu, porast korisnika koji su platili punu cenu pojedinih usluga.

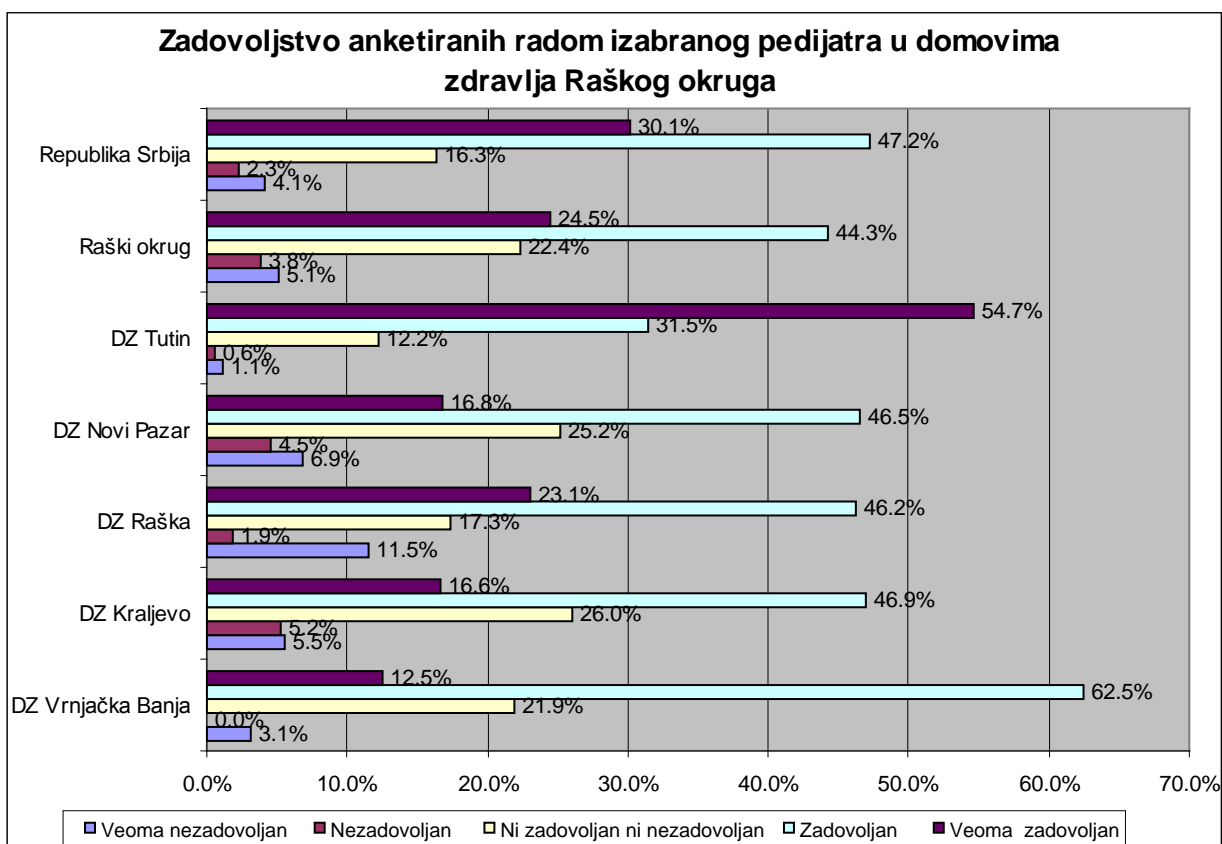
Tabela br.12 Plaćanje usluga u službi za zdravstvenu zaštitu dece

Usluga	Besplatno	Participacija	Puna cena	Ne znam
Pregled izabranog lekara	87.8%	5.5%	1.3%	5.4%
Lekovi ili injekcije koje propiše lekar	68.0%	14.8%	6.8%	10.3%
Pregled specijaliste kod koga vas uputi lekar	73.7%	10.4%	2.7%	13.2%
Kućna poseta vašeg lekara	46.1%	5.4%	8.2%	40.3%
Pregled bebe ili malog deteta u savetovalištu	79.4%	4.2%	1.9%	14.5%

Nedostatak novca kojim bi platili pregled ili lekove, kao razlog neodlaska lekaru u proteklih godinu dana navelo je 16.1% ispitanika što je znatno više nego u prethodnoj godini, kada je iznosilo manje od deset procenata. Više od dve trećine anketiranih nije bilo u toj situaciji dok je 14.7% izbeglo da odgovori na to pitanje zaokruživši opciju "ne sećam se".

Uzimajući u obzir sve navedeno, 68.8% ispitanika je izjavilo da je veoma ili prilično zadovoljno izabranim pedijatrom, što je manje nego u prethodnoj godini kada je bilo 74.6% zadovoljnih ispitanika. Procenat nezadovoljnih se povećao sa 6.1% na 8.8%, a procenat neodlučnih povećao sa 19.2% na 22.4% (grafikon br.9). Najzadovoljniji radom pedijatra su anketirani u DZ Tutin-86.2%, potom DZ Vrnjačka Banja-75.0% a najmanje zadovoljnih je u DZ Novi Pazar-63.3%. Posmatrano u odnosu na prethodnu godinu, uočava se pad zadovoljstva anketiranih roditelja/staratelja u službi za zdravstvenu zaštitu dece kod većine domova zdravlja izuzev DZ Vrnjačka Banja gde je porastao procenat zadovoljnih ispitanika sa 69.7% na 75.0%

Grafikon br.9



Prosečna ocena zadovoljstva radom izabranog pedijatra kreće se od najmanje 3.62±1.04 u DZ Novi Pazar do najviše 4.38±0.80 u DZ Tutin (tabela br.13).

Tabela br.13. Zadovoljstvo korisnika radom izabranog lekara u službi za zdravstvenu zaštitu dece iskazane prosečnom ocenom

Zdravstvena ustanova	Zadovoljstvo izabranim pedijatrom		
	2009	2010	2011
DZ Kraljevo	3.77	nije rađeno istraživanje zbog zemljotresa	3.64
DZ Novi Pazar	3.58	3.64	3.62
DZ Vrnjačka Banja	3.32	3.77	3.81
DZ Raška	3.89	4.19	3.67
DZ Tutin	4.56	4.53	4.38
Raški Okrug	3.87	3.92	3.79
Republika Srbija	4.0	4.1	3.97

Na nivou države procenat zadovoljnih i veoma zadovoljnih radom pedijatra je veći nego na teritoriji Raškog okruga i iznosi 77.3%, takođe je i procenat nezadovoljnih i veoma nezadovoljnih manji i iznosi 6.4%, što daje i veću prosečnu ocenu nego što je na Raškom okrugu i ona iznosi 3.97.

Primenom neparametrijskih statističkih testova, ustanovljeno je da ne postoji statistički značajna razlika u zadovoljstvu radom lekara prema završenoj školi. Posmatrano u odnosu na pol roditelja, postoji statistički značajna razlika u zadovoljstvu pri čemu su majke iskazale veće zadovoljstvo od očeva ($\chi^2=10.148$, $df=4$, $p<0.05$). Takođe i kad se posmatra materijalno stanje roditelja/staratelja postoji visoko statistički značajna razlika u zadovoljstvu pri čemu među

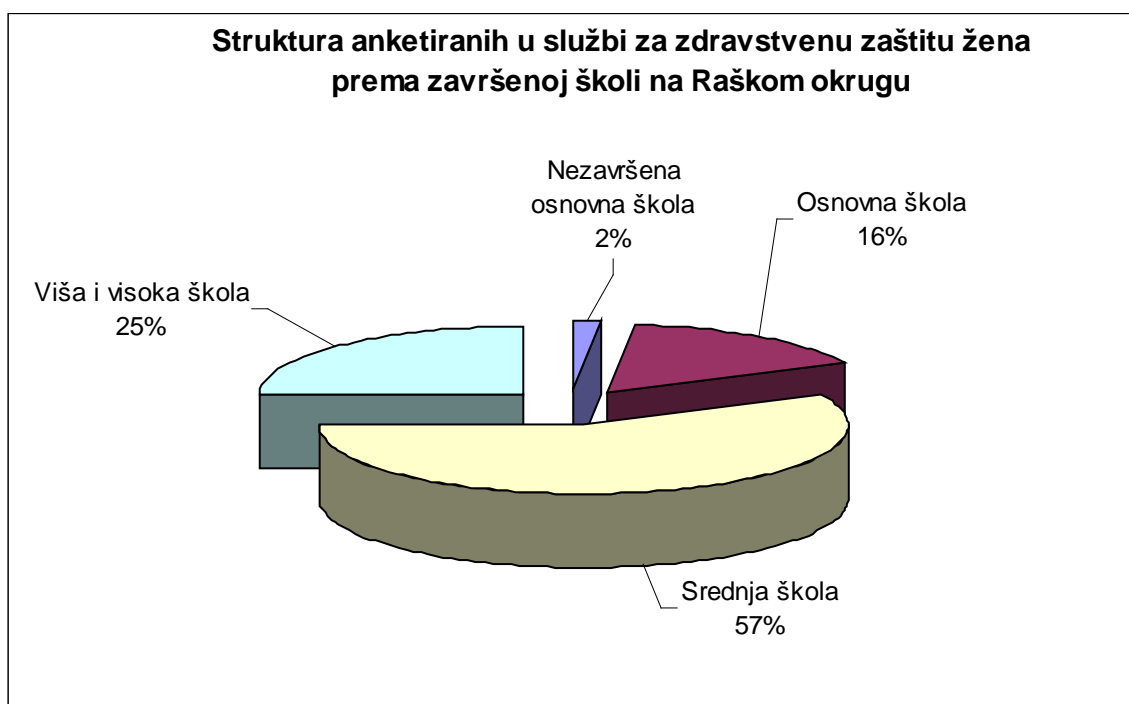
zadovoljnim ispitanicima je veći procenat anketiranih koji su dobrog i veoma dobrog materijalnog stanja ($\chi^2=47.250$, $df=16$, $p<0.005$). Kada smo posmatrali način izbora pedijatra najzadovoljniji su roditelji/staratelji koji su sami svom detetu izabrali lekara ($\chi^2=53.282$, $df=16$, $p<0.005$).

4 Služba za zdravstvenu zaštitu žena

U službi za zdravstvenu zaštitu žena svoje ankete je popunilo 285 pacijantkinja starosti od 16 do 89 godine. Prosečna starost pregledanih pacijentkinja je 39.24 ± 12.62 godina a najveći procenat pacijentkinja je starosti do 50 godina (79.9%).

Što se tiče završene škole najveći broj anketiranih pacijentkinja je sa završenom srednjom školom-57.2%, 15.9% ima osnovnu školu, 1.8% je sa nezavršenom osnovnom školom a svaka četvrta je sa višom i visokom stručnom spremom (grafikon br. 10).

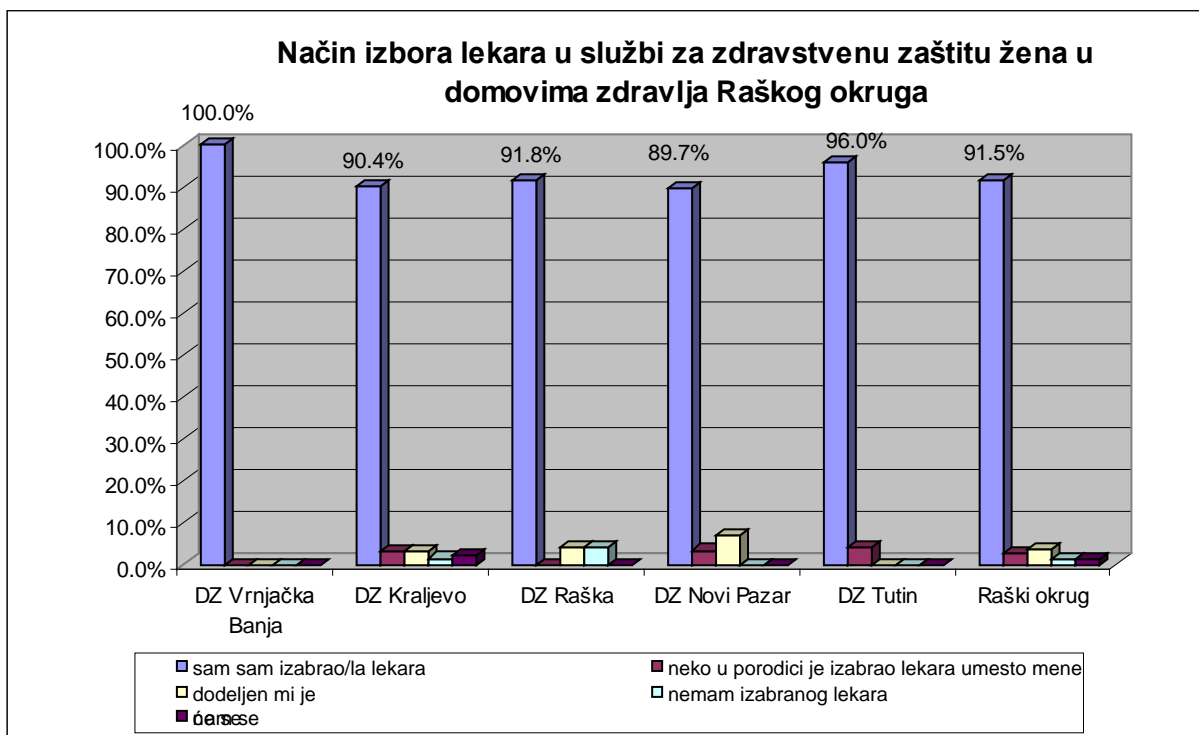
Grafikon br. 10



Svoj materijalni položaj kao veoma loš je ocenilo 3.2% pacijentkinja, kao loš 7.1%, osrednji 42.0%, kao dobar 40.3% i kao veoma dobar 7.4% ispitanica.

Najveći broj ispitanica u službi za zdravstvenu zaštitu žena je svog lekara sam izabrao-91.5%, potom su oni kojima je neko u porodici izabrao lekara-2.5%, 3.5% anketiranih je izjavilo da im je lekar dodeljen, 1.4% anketiranih nema izabranog lekara, što je manji procenat nego u prethodnoj godini. Broj anketiranih koji je sam izabrao svog lekara je najveći u DZ Vrnjačka Banja gde su sve pacijentkinje same izabrale svog ginekologa, a najmanji u DZ Novi Pazar-89.7% (grafikon br.11).

Grafikon br. 11



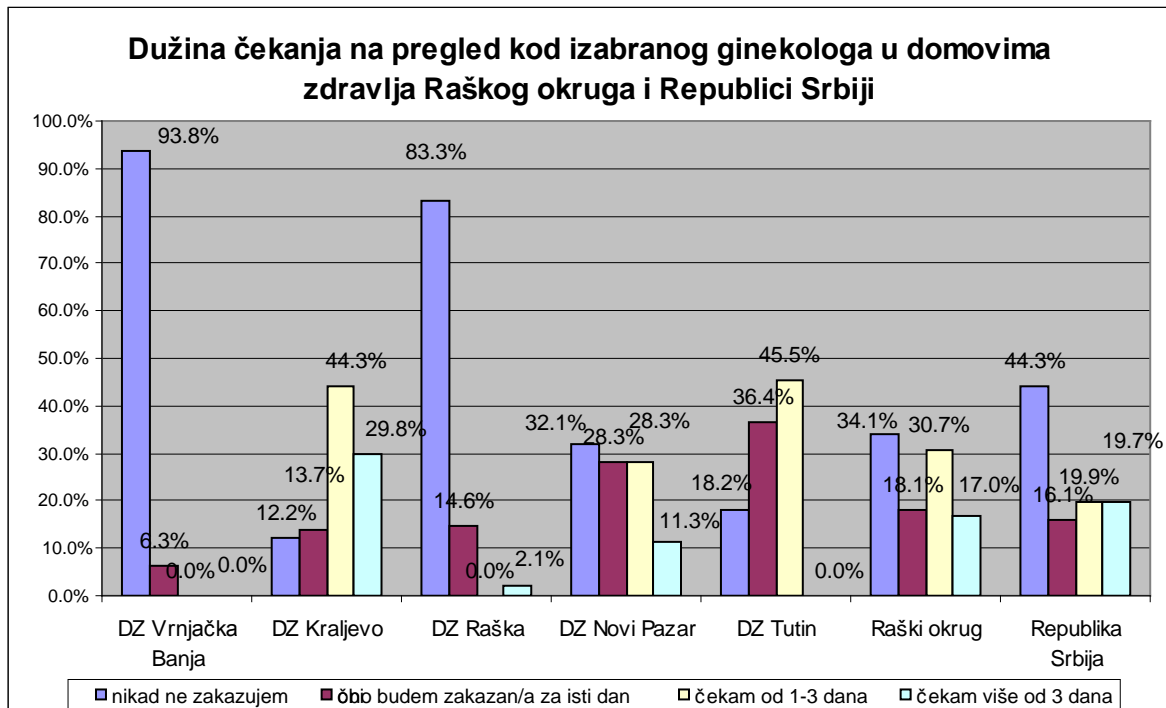
Da zna da može da promeni svog izabranog lekara upoznato je više od polovine anketiranih pacijentkinja-64.0%, pri čemu nešto više od jedne trećine misli da to može kad god hoće, a svaka četvrta da to može jednom godišnje, dok gotovo svaka četvrta ispitanica na Raškom okrugu i dalje ne zna da može da promeni svog lekara. Da su već bile u prilici da promene svog izabranog ginekologa izjavile su 24 anketirane žene što iznosi 8.6% od ukupnog broja. Kada su navođeni razlozi promene lekara taj broj se razlikuje za sedam ispitanica i iznosi 12.4% anketiranih pacijentkinja što ukazuje na nedoslednosti ovih odgovora. Najveći broj ispitanica je kao razlog promene zaokružilo opciju 4 što su neki drugi razlozi.

Nešto više od polovine anketiranih žena se kod svog lekara leči već više od tri godine, 19.8% je kod istog lekara između 1 i 3 godine, a najmanje je onih koje su kod svog ginekologa manje od godinu dana-18.3%. Ovom prilikom je dosta manji procenat anketiranih pacijentkinja, nego kod prethodnog pitanja, izjavio da nema svog lekara. Svega 1.8% ispitanica.

Broj poseta izabranom lekaru u službi za zdravstvenu zaštitu žena u poslednjih 12 meseci se kreće od najmanje nijedne do najviše 30, pri čemu je srednja vrednost 3.47 poseta po pacijentkinji, što je manje nego i u 2010.god. kada je bilo 3.84 i u 2009.godini kada je prosečno bilo više od 4 posete izabranom ginekologu po ženi. Broj poseta drugom lekaru u službi za zdravstvenu zaštitu žena se kreće od nijedne do 12, prosek 0.36 poseta što je značajno manje nego u 2010.godini kada je svaka druga anketirana žena imala posetu drugom ginekologu u službi za zdravstvenu zaštitu žena. Broj poseta lekaru u privatnoj praksi ide od 0 do 13, prosek manje od jedne posete po ispitanici.

Jedna trećina ispitanica ne zakazuje pregled kod svog izabranog ginekologa, 18.1% zakazuje za isti dan, 30.7% čeka na pregled od 1-3 dana a 17.0% čeka više od tri dana. Uočava se značajno veći porast ispitanica koje čekaju na pregled od 1-3 dana i to sa 3.8% na čak 30.7%. Najveći procenat anketiranih pacijenata koji svoju posetu realizuje bez zakazivanja je u DZ Vrnjačka Banja-93.8% i DZ Raška-83.34%, a najmanje DZ Kraljevo-12.2% (grafikon br.12). Istog dana kad im je potreban pregled, sa ili bez zakazivanja ga realizuje 60.4% u Republici Srbiji što je veći procenat pacijentkinja nego na Raškom okrugu, dok je u Republici veći procenat onih ispitanica koje čekaju duže od tri dana nego na okrugu.

Grafikon br.12



Informacija o zdravim stilovima života većina anketiranih pacijenatkinja dobija tokom redovne posete. (tabela br.14).

Tabela br.14 Način dobijanja saveta o zdravim stilovima života od strane izabranog ginekologa

Tema	Da, za vreme redovne posete	Da, u poseti preventivnom centru/savetovalištu	Ne	Nije bilo potrebno
Pravilna ishrana	64.6%	7.3%	6.1%	22.0%
Važnost fizičke aktivnosti	58.9%	8.7%	6.8%	25.6%
Zloupotreba alkohola	48.5%	5.2%	9.8%	36.6%
Smanjenje ili prestanak pušenja	54.7%	5.0%	8.0%	32.3%
Izbegavanje/odbrana od stresa	57.4%	7.4%	8.9%	26.2%
Siguran seks	57.0%	7.5%	7.0%	28.5%
Opasnost od zloupotrebe droga	50.0%	5.2%	9.3%	35.6%

Kod oblasti međusobne komunikacije uočava se visok stepen zadovoljstva pacijenata saradnjom sa medicinskim sestrama kao i timskim radom lekara i medicinskih sestara (tabela br.15). Posmatrano u odnosu na prethodne dve godine zapaža se povećanje procenta zadovoljnih korisnika načinom komunikacije sa ginekološko-akušerskim sestrama uz smanjenje odgovora "ne znam" što predstavlja onu grupu ispitanica koje su neopredeljene i može se reći potencijalno nezadovoljne korisnice.

Tabela br.15 Međusobna komunikacija pacijentkinja sa timom izabranog ginekologa

Izjava	Da, slažem se	Delimično se slažem	Ne slažem se	Ne znam
Medicinske sestre na šalteru su ljubazne	91.2%	7.7%	0.8%	0.4%

Medicinske sestre u sobi za intervencije su ljubazne	95.6%	4.0%	0.0%	0.4%
Medicinske sestre mi uvek pruže sve informacije	92.8%	6.3%	0.8%	0.0%
Medicinske sestre i lekari dobro sarađuju	90.9%	5.4%	0.0%	3.7%

Kada je u pitanju komunikacija i saradnja pacijenta sa izabranim ginekologom, ispitanici su najzadovoljniji činjenicom da ih njihov izabrani lekara pažljivo sluša i da kada ima novi zdravstveni problem prvo ide kod svog lekara, što ukazuje na visok stepen međusobnog poverenja pacijent/lekar. Ispitanice su najmanje zadovoljne sa činjenicom poznavanja lične situacije pacijenta od strane izabranog lekara (tabela br.16). Posmatrano u odnosu na prethodnu godinu zapaža se povećanje procenta zadovoljnih korisnika načinom komunikacije sa svojim izabranim ginekologom, kod većine navedenih pitanja.

Tabela br.16 Međusobna komunikacija pacijentkinja i izabranog ginekologa

Izjava	Da, slažem se	Delimično slažem se	Ne slažem se
Moj lekar poznaje moju ličnu situaciju	61.8%	14.1%	24.1%
Moj lekar poznaje probleme i bolesti koje sam ranije imao	79.1%	14.1%	6.8%
Moj lekar odvaja dovoljno vremena da razgovara sa mnom	88.0%	9.4%	2.6%
Moj lekar me pažljivo sluša	94.3%	3.9%	1.8%
Moj lekar mi daje jasna objašnjenja o bolestima i lekovima koje mi propisuje	91.2%	7.9%	0.9%
Posle posete lekaru osećam se sposobnije da se izborim sa svojim zdravstvenim problemima	89.4%	9.7%	0.9%
Kad imam novi zdravstveni problem prvo idem kod svog lekara	93.0%	4.8%	2.2%

Što se tiče organizacije rada službe za zdravstvenu zaštitu žena, ispitanici su najzadovoljniji radnim vremenom kao i time što u hitnim slučajevima mogu istog dana da obave pregled, dok nešto više od polovine anketiranih pacijentkinja smatra da dugo čeka na pregled u čekaonici. Svaka deseta ispitanica ne zna da postoji kutija/knjiga za žalbe i primedbe, što je znatno manje nego u prethodnoj godini kada je to bila svaka četvrta, o internet stranici ustanove ne zna svaka treća ispitanica, a 21.0% o medicinskoj opremi (tabela br.17).

Tabela br.17 Zadovoljstvo ispitanika organizacijom rada u službi za zdravstvenu zaštitu žena

Izjava	Da, slažem se	Delimično slažem se	Ne slažem se	Ne znam
Zadovoljan sam radnim vremenom	87.9%	8.9%	1.6%	1.6%
Mogu da dođem na pregled i vikendom ako se razbolim	59.1%	11.6%	14.7%	14.7%
Dostupna je invalidima i osobama u kolicima	53.5%	8.4%	8.9%	29.2%
Da bi došao do specijaliste prvo moram da idem kod mog lekara	79.8%	5.4%	9.9%	4.9%
U čekaonici ima dovoljno mesta za sedenje	80.2%	10.8%	7.7%	1.4%
Moram dugo da čekam u čekaonici da posetim lekara	52.9%	21.7%	24.3%	1.1%

U toku radnog vremena mogu da lako razgovaram sa lekarom telefonom i dobijem savet	56.0%	12.4%	18.2%	13.4%
Kad dođem i hitno mi treba pregled lekara to mogu da obavim istog dana	84.0%	7.3%	6.4%	2.3%
Postoji kutija/knjiga za žalbe i primedbe	85.4%	3.4%	0.5%	10.7%
Ustanova ima svoju internet stranicu	55.4%	3.4%	4.0%	37.3%
Ustanova ima dovoljno medicinske opreme	54.0%	13.5%	11.5%	21.0%

Kada je u pitanju plaćanje pojedinih usluga u službi za zdravstvenu zaštitu žena, za polovinu anketiranih su pregled izabranog ginekologa, kao i lekara specijaliste kod kojeg ga je izabrani ginekolog poslao besplatni. Jedna trećina ispitanica je izjavila da je besplatno dobila prepisane lekove i injekcije a gotovo polovina ispitanica je platila participaciju (tabela br.18). Posmatrano u odnosu na prethodnu godinu smanjio se broj pacijentkinja kojima je besplatno pružena zdravstvena usluga u službi za zdravstvenu zaštitu žena, u odnosu na sve navedene stavke.

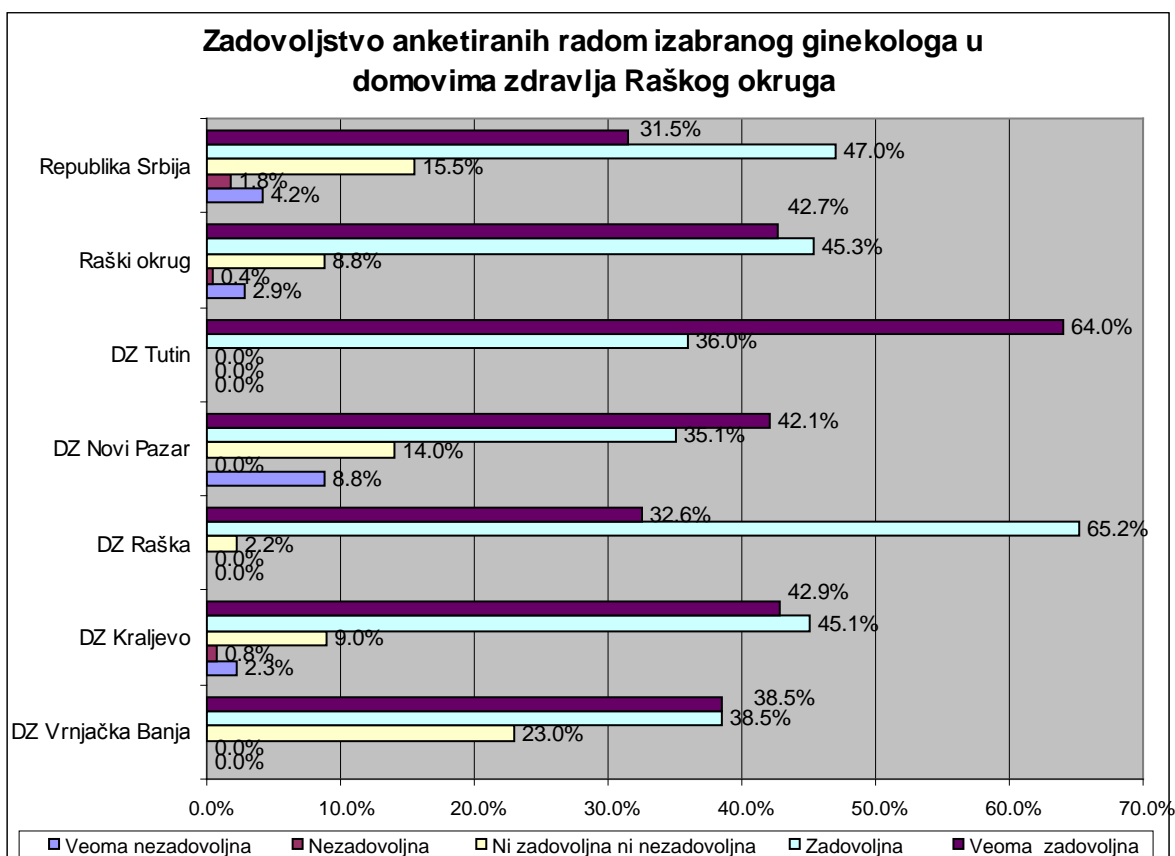
Tabela br.18 Plaćanje usluga u službi za zdravstvenu zaštitu žena

Usluga	Besplatno	Participacija	Puna cena	Ne znam
Pregled izabranog lekara	65.3%	32.5%	0.0%	2.2%
Lekovi ili injekcije koje propiše lekar	39.2%	43.9%	6.6%	10.4%
Pregled specijaliste kod koga vas uputi lekar	51.3%	37.1%	1.5%	10.2%
Kućna poseta vašeg lekara	33.3%	9.9%	4.3%	52.5%
Pregled bebe ili malog deteta u savetovalištu	55.3%	8.8%	0.0%	35.9%

Nedostatak novca kojim bi platili pregled ili lekove, kao razlog neodlaska lekaru u proteklih godinu dana navelo je 13.8% ispitanica što je nešto više nego u prethodnoj godini, više od dve trećine anketiranih nije bilo u toj situaciji, a 13.1% je izbeglo da odgovori na to pitanje zaokruživši opciju "ne sećam se".

Uzimajući u obzir sve navedeno, 88.0% ispitanika je izjavilo da je veoma ili prilično zadovoljno svojim lekarom, što je više nego u prethodnoj godini kada je bilo 79.5% zadovoljnih ispitanika. Procenat nezadovoljnih se nešto povećao - sa 2.6% na 3.3%, dok se procenat neodlučnih smanjio sa 17.9% na 8.8% (grafikon br.13). Najzadovoljniji radom ginekologa su anketirani u DZ Tutin gde su sve pacijentkinje izjavile da su zadovoljne, potom DZ Raška-97.8% a najmanje zadovoljnih je u DZ Vrnjačka Banja-77.0%.

Grafikon br. 13



Prosečna ocena zadovoljstva radom izabranog lekara u službi za zdravstvenu zaštitu žena kreće se od najmanje 4.02 ± 1.17 u DZ Novi Pazar do najviše 4.64 ± 0.49 u DZ Tutin (tabela br.18).

Tabela br.18. Zadovoljstvo korisnika radom izabranog lekara u službi za zdravstvenu zaštitu žena iskazane prosečnom ocenom

Zdravstvena ustanova	Zadovoljstvo ginekologom		
	2009	2010	2011
DZ Kraljevo	4.24	nije rađeno istraživanje zbog zemljotresa	4.26
DZ Novi Pazar	3.19	3.80	4.02
DZ Vrnjačka Banja	3.88	3.74	4.15
DZ Raška	4.00	4.10	4.3
DZ Tutin	4.76	4.83	4.64
Raški Okrug	4.04	4.20	4.24
Republika Srbija	4.00	4.05	4.00

Posmatrano u odnosu na republički nivo u domovima zdravlja Raškog okruga veći je procenat zadovoljnih i veoma zadovoljnih žena radom izabranog ginekologa, gde je taj procenat 78.5%, a broj nezadovoljnih i veoma nezadovoljnih u odnosu na rezultate sa nivoa države je značajno manji i iznosi 3.3% dok u republici iznosi 6.0%. Sve to je rezultiralo povećanjem prosečne ocene zadovoljstva ispitanica radom izabranog ginekologa u odnosu na prethodnu 2010.godinu.

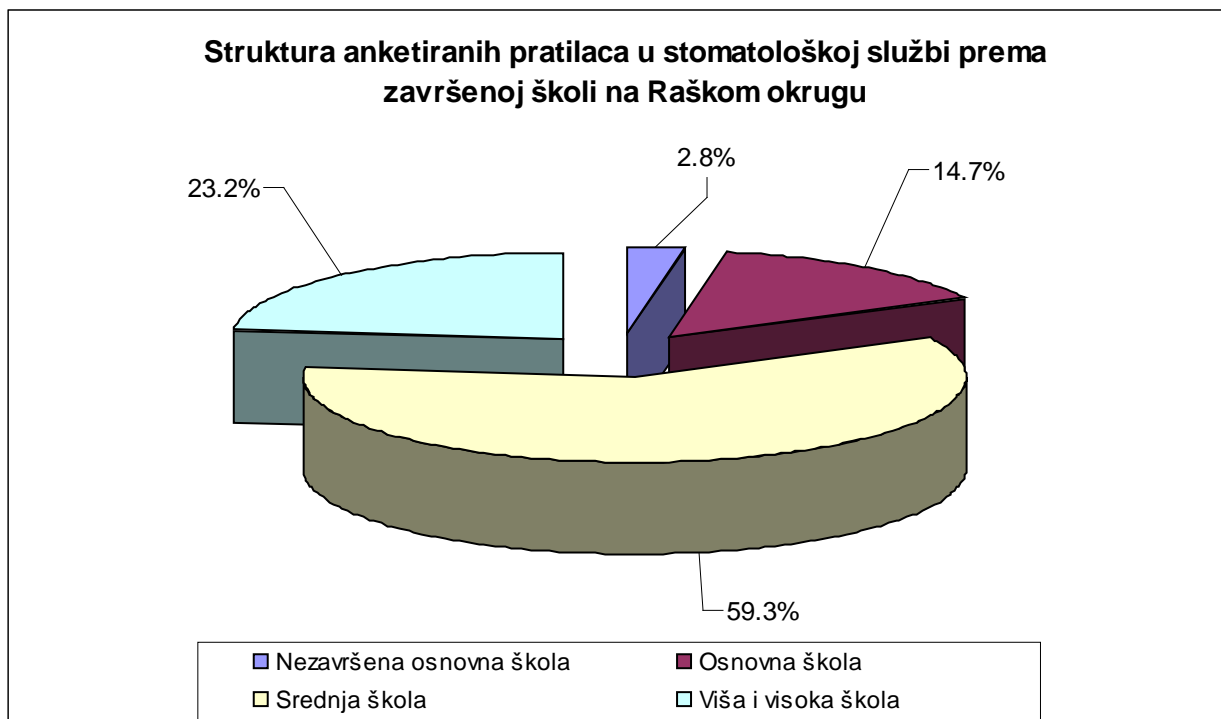
Primenom neparametrijskih statističkih testova, ustanovljeno je da ne postoji statistički značajna razlika u zadovoljstvu radom lekara prema završenoj školi, kao ni prema načinu izbora ginekologa, a ima prema materijalnom stanju pacijentkinja ($\chi^2=26.88$, $df=16$, $p<0.05$), gde su zadovoljnije pacijentkinje srednjeg i dobrog materijalnog položaja.

5 Stomatološka zdravstvena zaštita

U stomatološkoj službi dobijen je odgovor od 185 pacijenta, što čini stopu odgovora od 79.4% jer je podeljeno ukupno 233 upitnika. Od ukupnog broja pratilaca dece njih 63.9% su bili ženskog pola, a 39.1% su osobe muškog. Starost se kreće od 15 do 63 godina, pri čemu je 94.4% starosti do 50 godina. Prosečna starost anketiranih pratilaca u službi za stomatološku zdravstvenu zaštitu je 35.86 ± 8.29 godine.

Što se tiče završene škole najveći deo anketiranih pratilaca dece ima završenu srednju školu 59.3%, sa završenom osnovnom školom je 14.7%, višom i visokom stručna sprema 23.2% a bez škole 2.8% (grafikon br.14).

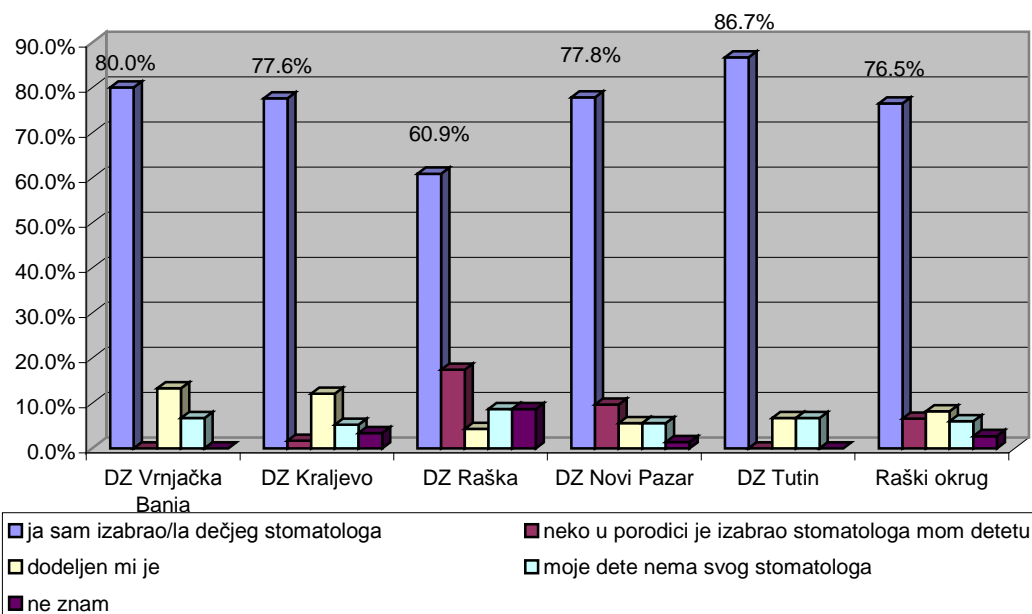
Grafikon br. 14



Svoj materijalni položaj kao veoma loš i loš ocenilo je 6.0% anketiranih što je znatno manje nego u prošlom istraživanju (ovakav odgovor tada je dalo 11.1% ispitanika), najveći broj smatra da je osrednjeg imovnog stanja 47.0%, a dobro i izuzetno dobro materijalno stanje ima skoro polovina ispitanika-47.0% što je neznatno manje nego u 2010.god. kada je taj procenat iznosio 48.6%. Najveći procenat roditelja je sam izabrao/la stomatologa svom detetu-76.5%, što je manji procenat nego u 2010.godini kada je iznosio 86.8%, ali i dalje veći nego u 2009.godini kada je iznosio 75.3%. Za 6.6% dece je neko iz porodice izabrao stomatologa umesto roditelja, a 8.2% je izjavilo da im je stomatolog dodeljen. 6.0% dece koja su došla za neku stomatološku uslugu nema svog stomatologa (u prošloj godini taj procenat je iznosio 2.1%) i 2.7% pratilaca nije znalo da odgovori na ovo pitanje (grafikon br.15).

Grafikon br. 15

Način izbora dečjeg stomatologa u domovima zdravlja i na Raškom okrugu



Što se tiče informisanosti roditelja o načinu na koji mogu da promene izabranog stomatologa svog deteta, 2.3% roditelja/staratelja misli da to nije moguće uraditi, 16.9% ne zna, dok ostali anketirani pratioci znaju da to mogu da urade s tim što više od jedne trećine misli da može da promeni kad god hoće, a 41.2% da može jednom godišnje.

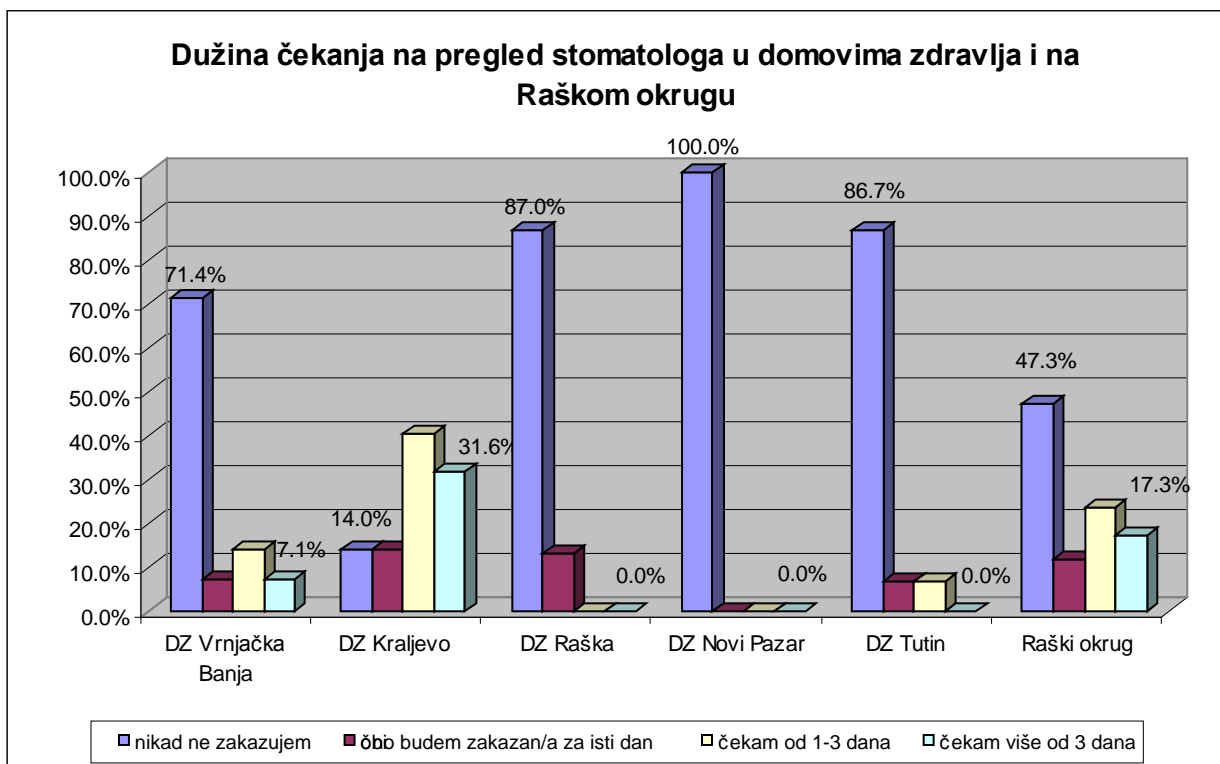
Izabranog stomatologa svog deteta 15.3% roditelja/staratelja je već do sada menjalo, a kao razloge promene 1.9% roditelja/staratelja je navelo da je stomatolog napustio ordinaciju, 6.7% roditelja/staratelja se preselilo, 3.8% su imali neki nesporazum sa stomatologom i 7.7% anketiranih su izjavili da su imali neke druge razloge, dok ostali nisu menjali stomatologa. Nešto manje od četvrtine dece imaju istog stomatologa manje od godinu dana, jedna trećina anketiranih su kod istog stomatologa 1-3 godine i jedna trećina su kod istog stomatologa više od tri godine.

Svog stomatologa u poslednjih 12 meseci deca su posetila od 0 do 30 puta pri čemu je oko 59.4% dece imalo do 5 poseta, što je prosečno iznosilo 6.21 poseta po detetu u 2011.godini. Drugog stomatologa u ovoj službi posetilo oko 25% anketiranih i ostvarilo od 1 do 9 poseta, pri čemu je samo jedno dete imalo više od 5 poseta drugom stomatologu.

Od ukupnog broja anketiranih 12.2% je ostvarilo posetu i privatnom stomatologu u poslednjih 12 meseci i realizovalo između 1 i 4 poseta pri čemu je gotovo polovina imala samo jednu posetu privatnom stomatologu.

Kod svog stomatologa, bez zakazivanja odlazi 47.3% anketirane dece što je više nego u prethodnoj godini, svaki deseti zakaže posetu već istog dana, 23.6% čeka na posetu 1-3 dana a 17.3% anketiranih čeka više od tri dana (grafikon br.16). U Republici Srbiji nema potrebu da zakazuje pregled 50% anketiranih, isti dan zakaže 25% a na posetu dečjem stomatologu čeka svaki deseti pacijent duže od tri dana.

Grafikon br.16



U oblasti međusobne komunikacije primećuje se visok stepen zadovoljstva korisnika. Savete o očuvanju zdravlja usta i zuba kod svog deteta od strane stomatologa roditelji/staratelji dobijaju uglavnom u toku redovne posete. O značaju redovnih pregleda 95.1% anketiranih je sa stomatologom razgovaralo pri redovnoj poseti, o upotrebi florida 89.1%, pravilnom pranju zuba-93.9%, ortodonskim nepravilnostima-87.1%, nastanku karijesa-94.6%, priboru za oralnu higijenu-88.5% i o pravilnoj ishrani 86.0%. Uočava se povećanje procenta roditelja koji su izjavili da savete o oralnom zdravlju njihove dece dobijaju pri redovnoj poseti izabranom stomatologu.

Da je stomatolog upoznat sa problemima i bolestima koje ima njihovo dete smatra 93.5% anketiranih, a 92.5% roditelja/staratelja se slaže sa izjavom da stomatolog odvaja dovoljno vremena da razgovara sa pratiocima i decom. Kvalitetom objašnjenja o intervencijama koje stomatolog planira kod njihovog deteta zadovoljno je 94.0% anketiranih, dok se sa tom izjavom ne slaže samo jedna anketirana osoba-0.7%, a kad njihovo dete ima problema sa zdravljem usta i zuba 94.8% roditelja/staratelja koji su učestvovali u anketiranju vodi dete na pregled kod izabranog stomatologa.

Sledeća grupa pitanja se odnose na organizaciju rada stomatološke službe i anketirani roditelji/staratelji najveće primedbe imaju kod dužine čekanja na pregled i mogućnosti ostvarivanja stomatološke zdravstvene zaštite vikendom, jer svaki peti anketirani smatra da čeka dugo na pregled u čekaonici, a nešto više od polovine ispitanika se slaže sa izjavom da može za vikend da ostvari posetu izabranom stomatologu dok se svaki peti ne slaže sa takvom izjavom. Radnim vremenom je zadovoljno 89.4% anketiranih, dostupnošću stomatološke zdravstvene zaštite deci sa posebnim potrebama-80.0%, ljubaznošću osoblja na šalteru 80.7%, za 90.1% anketiranih ima dovoljno mesta za sedenje u čekaonici i 91.2% ispitanika u hitnim slučajevima može da obavi stomatološku uslugu istog dana. Da postoji kutija za žalbe i primedbe zna 83.1% roditelja/staratelja, što je za 38% više nego u 2010. godini kada je 45.1% anketiranih roditelja/staratelja bilo upoznato sa postojanjem kutije/knjige za žalbe i primedbe.

Kada je u pitanju saradnja sa pedijatrom više od dve trećine anketiranih pratioca je izjavilo da mu je pedijatar objasnio važnost zdravlja usta i zuba njihovog deteta-84.3%, a oko dve trećine da im je savetovana upotreba fluor preparata-73.3%. Saradnja dečjeg stomatologa i stomatološke sestre je za većinu ispitanika dobra-92.5%, međutim nešto malo više od polovine

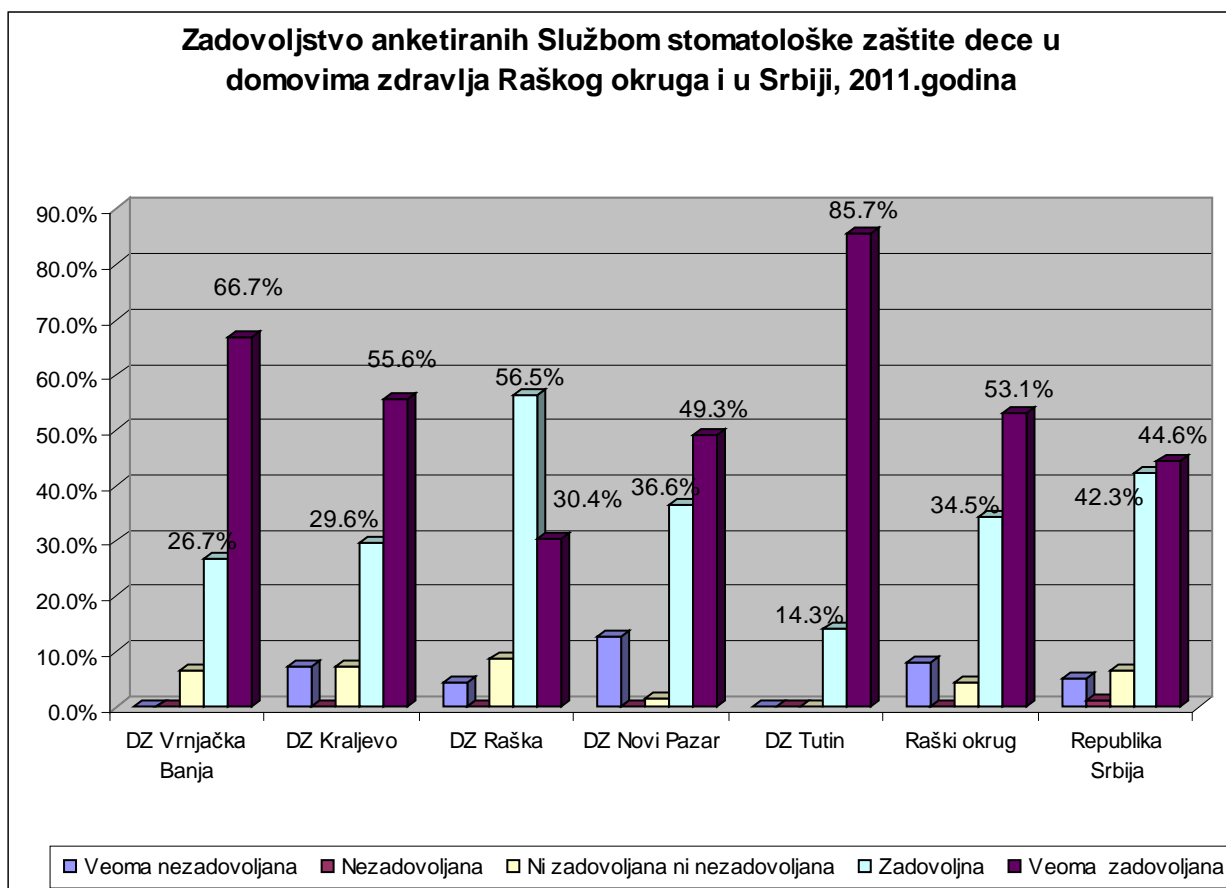
anketiranih je izjavilo da im je ponekad dovoljno da razgovaraju samo sa stomatološkom sestrom i da im nije potrebna poseta stomatologu. Posmatrano u odnosu na prethodnu godinu zapaža se da su anketirani pratioci zadovoljniji saradnjom izabranog stomatologa, pedijatra i stomatološke sestre.

Za najveći broj ispitanika pregled kod izabranog stomatologa je besplatan-96.9%, kao i plombe-95.9%, punu cenu za ortodontski aparat-protezu moralo je da plati 2.1% ispitanika (u 2010.godini je to bilo 6.9%) a 1.6% za pregled specijaliste Stomatološkog fakulteta.

Svoje dete kod stomatologa, zbog nedostatka novca nije odvelo 7.4% anketiranih što je gotovo isto kao u 2010.godini, dok svaki deseti nije mogao da se seti takve prilike.

Sagledavši sva navedena pitanja radom Službe stomatološke zaštite dece je veoma zadovoljano i zadovoljno 87.6% anketiranih pacijenta što je za 1.5% više nego u prethodnoj godini kada je taj procenat iznosio 86.1% (grafikon br.17). Procenat nezadovoljnih korisnika se povećao sa 7.0% na 7.9% što je dovelo do neznatnog smanjenja prosečne ocene zadovoljstva anketiranih Službom stomatološke zaštite dece. Najzadovoljniji su anketirani u DZ Tutin gde su svi anketirani zadovoljni, ali je i mali broj anketiranih korisnika (samo 15) tako da se uzorak ne može smatrati reprezentativnim, a najmanje zadovoljnih je u DZ Kraljevo 85.2%.

Grafikon br.17



Prosečna ocena zadovoljstva radom Službe stomatološke zaštite dece na Raškom okrugu u 2011.god. iznosi 4.25 ± 1.11 (tabela br.19).

Tabela br.19. Zadovoljstvo korisnika radom stomatologa iskazane prosečnom ocenom

Zdravstvena ustanova	Zadovoljstvo radom stomatologa		
	2009	2010	2011
DZ Kraljevo	4.53	nije rađeno istraživanje zbog zemljotresa	4.26
DZ Novi Pazar	3.43	4.36	4.10
DZ Vrnjačka Banja	3.88	4.40	4.60
DZ Raška	4.41	3.61	4.09
DZ Tutin	4.46	4.33	4.86
Raški Okrug	4.15	4.26	4.25
Republika Srbija	4.14	4.31	4.20

Ako poredimo sa nivoom države primećuje se da je na nivou okruga procenat zadovoljnih veći od republičkog proseka, tako je zadovoljnih i veoma zadovoljnih je 86.9% što je nešto niže od proseka sa našeg okruga (87.6%); prosečna ocena je 4.20, što je manja vrednost od prosečne ocene sa Raškog okruga-4.25.

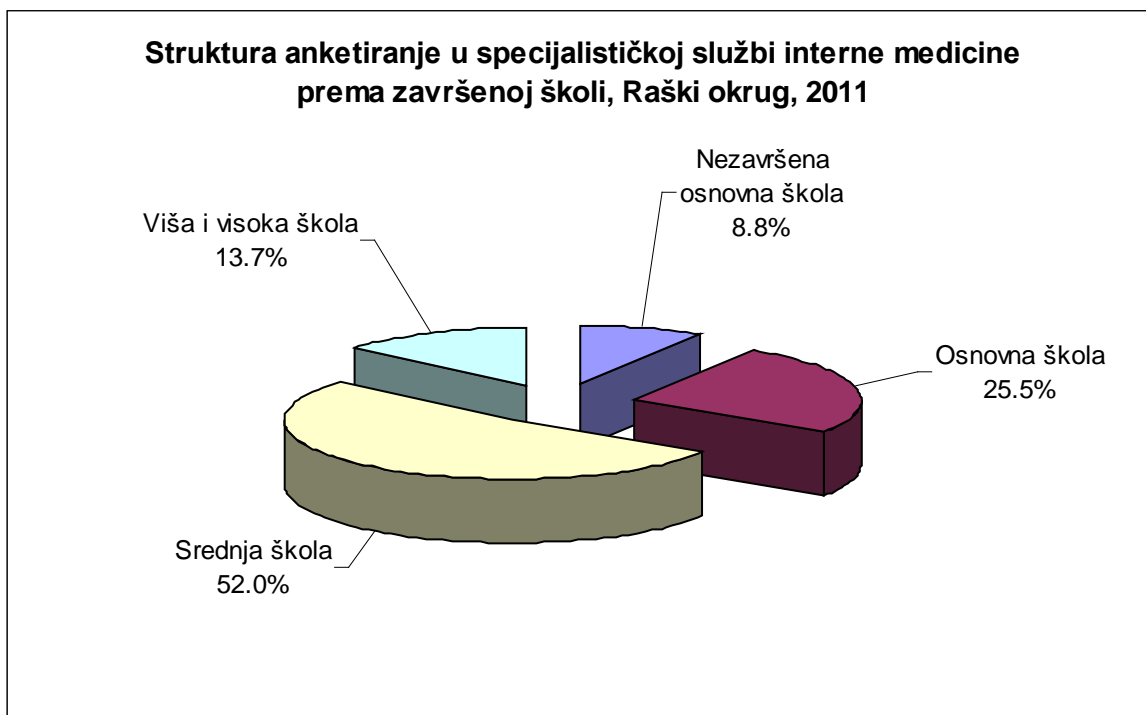
Primenom neparametrijskih statističkih testova, ustanovljeno je da ne postoji statistički značajna razlika u zadovoljstvu radom stomatologa prema polu, prema završenoj školi, kao i u odnosu na materijalni položaj, a ima kod načina izbora stomatologa gde je veće zadovoljstvo roditelja/staratelja koji su sami izabrali stomatologa, što se moglo i očekivati ($\chi^2=37.39$, $df=12$, $p<0.005$).

6 Specijalističko konsultativne službe interne medicine u domovima zdravlja Raškog okruga

I u ovoj godini je vršeno anketiranje korisnika u specijalističko konsultativnoj službi interne medicine u domovima zdravlja koji organizaciono imaju ovu jedinicu u primarnoj zdravstvenoj zaštiti. Stopa odgovora je iznosila 99.0 jer je od 104 pacijenta koji su prihvatili da učestvuju u anketiranju 05.12.2011.god. anketu popunila 103 pacijenata. Ove godine među anketiranimima je značajno veća zastupljenost osoba ženskog pola (žene 70.1% a muškarci 29.9%). Starost pregledanih pacijenata se kreće od 20 do 80 godine sa prosečnom starošću 54.29 ± 14.34 godina (muškarci su prosečne starosti 59.68 ± 15.10 a žene 52.26 ± 13.64) s tim što je polovina anketiranih starosti do 55 godina.

Što se tiče završene škole, polovina anketiranih je završio srednju školu – 52.0%, četvrtina je onih sa završenom osnovnom školom 25.5%, 8.8% ispitanika ima nezavršenu osnovnu školu i 13.7% je sa završenom višom i visokom školom (grafikon br.18).

Grafikon br.18



Svoj materijalni položaj kao loš ocenilo je 10.8% anketiranih što je manje nego prethodne godine-11.3%, kao osrednji 57.8% a kao veoma dobar i dobar nešto manje od trećine ispitanika-31.3%.

Kod seta pitanja koja sagledavaju zadovoljstvo pacijenata organizacijom rada specijalističko-konsultativne službe u delu koji se odnosi na zakazivanje i realizaciju samog pregleda, uočava se visok stepen zadovoljstva korisnika. Pacijenti su najzadovoljniji kako dobijaju instrukcije o datumu, vremenu i mestu pregleda i ljubaznošću i profesionalnošću osoblja koje vrši zakazivanje pregleda, a najmanje zadovoljni čistoćom i podobnošću čekaonica (tabela br.20). Primećuje se da pad zadovoljstva kod pitanja koje se odnosi vreme čekanja od trenutka zakazivanja do termina pregleda i kod vremena čekanja u čekaonici za 1.4%, dok ostali aspekti pokazuju porast procenta zadovoljnih, uz smanjenje broja veoma nezadovoljnih pacijenata.

Tabela br.20 Zadovoljstvo anketiranih organizacijom rada specijalističko-konsultativne službe

Karakteristika	Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan
Mogućnost telefonskog zakazivanja	1.1%	0.0%	5.3%	42.1%	51.6%
Vreme čekanja od trenutka zakazivanja do termina pregleda	0.0%	1.0%	5.1%	35.4%	58.6%
Ljubaznost i profesionalnost osobe koja vrši zakazivanje	0.0%	0.0%	2.0%	29.0%	69.0%
Dobijanje instrukcije o datumu, vremenu i mestu pregleda	0.0%	0.0%	4.2%	24.2%	71.6%
Vreme čekanja u čekaonici	1.0%	4.0%	4.0%	33.0%	58.0%
Objašnjenje eventualnog kašnjenja vašeg termina	1.1%	1.1%	2.2%	33.3%	62.4%
Čistoća i podobnost čekaonice	1.0%	1.0%	9.1%	33.3%	55.6%

Kada posmatramo broj poseta ovoj specijalističkoj službi najveći broj ispitanika je u poslednjih godinu dana internistu posetio jedanput-30.0%, potom dve i tri posete 18.0% i 14.0%, dok najveći broj poseta ostvarenih ovoj službi imao je jedan pacijent i to čak 20. Prosečan broj poseta po anketiranom pacijentu specijalisti interne medicine iznosi 3.54 što je manje nego u prethodnoj godini kada je prosečan broj poseta iznosio 6.72 po pacijentu. U drugim specijalističko konsultativnim službama broj poseta se kreće od jedne do 10, pri čemu nešto malo više od trećine anketiranih nije imala nijednu posetu drugoj specijalističkoj službi u poslednjih 12 meseci, a od preostalih ispitanika dve trećine je imalo do četiri posete, tako da je prosečan broj poseta oko dve po ispitaniku, što je gotovo isto kao prošle godine. Od ukupnog broja anketiranih više od dve trećine nije posetilo lekara specijalistu u privatnom sektoru-68.6% što je manje nego u 2010.godini kada je taj procenat bio 71.7%, a ostalih 31.4% je ostvarilo od 1 do 5 poseta, najveći procenat jednu posetu u poslednjih 12 meseci-16.3%.

Dve trećine ispitanika su svoju posetu lekaru u specijalističko konsultativnoj službi realizovali istog dana bez zakazivanja, jedna četvrtina je na pregled čekala manje od 7 dana a 5.4% od 7 do 15 dana.

Kada se posmatraju aspekti kvaliteta pružene usluge od strane lekara specijaliste, primećuje se visok stepen zadovoljstva ispitanika, kao i porast zadovoljstva u odnosu na prethodnu godinu, osim kod poslednja dva aspekta kvaliteta pruženih usluga. Pacijenti su najzadovoljniji činjenicom da ih im je lekar posvetio dovoljno vremena kao i ljubaznošću osoblja, dok se smanjio broj ispitanika koji su informisani o postojanju kutije/knjige za žalbe sa 96.2% na 89.9% uz pojavljivanje anketiranih koji se ne slažu sa tom informacijom (tabela br.21).

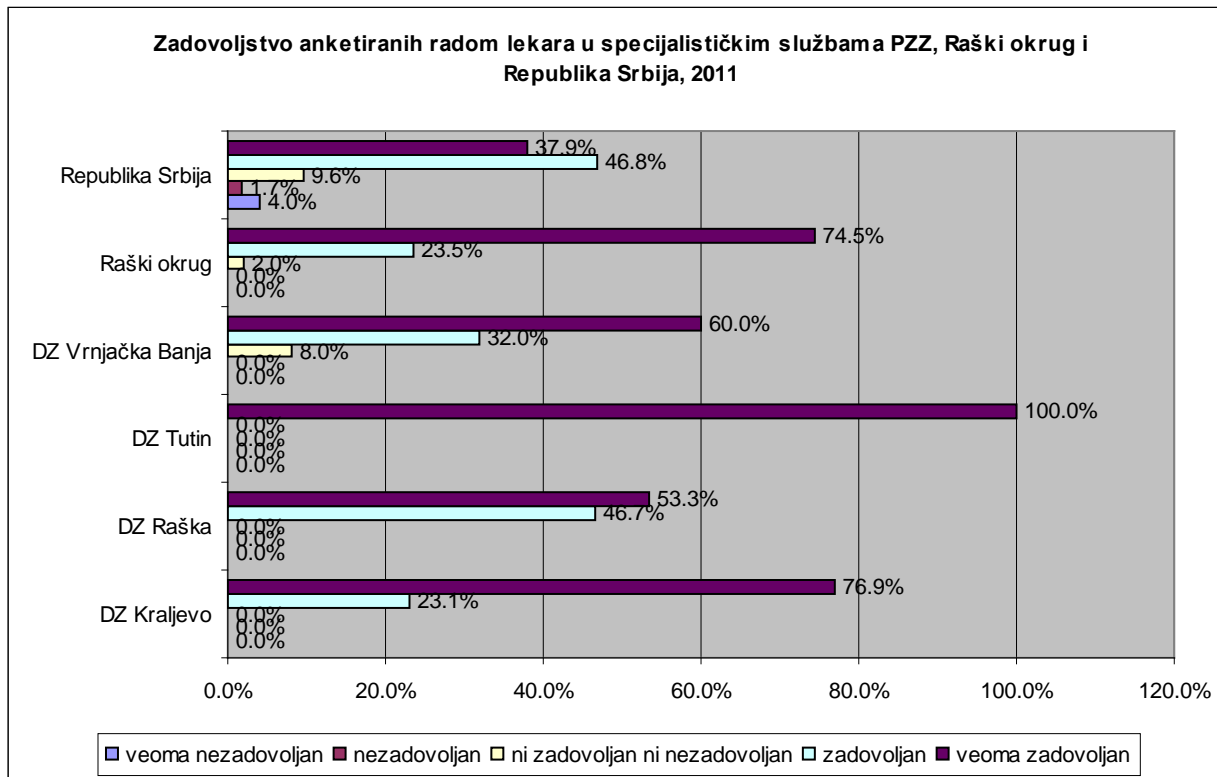
Tabela br.21 Zadovoljstvo kvalitetom pruženih usluga od strane lekara specijaliste interne medicine u domovima zdravlja

Izjava	Da, slažem se	Delimično slažem se	Ne slažem se
Lekar mi je posvetio dovoljno vremena tokom pregleda	98.0%	2.0%	0.0%
Lekar me je pažljivo slušao	96.9%	3.1%	0.0%
Lekar je odvojio dovoljno vremena da razgovara sa mnom	96.9%	3.1%	0.0%
Lekar mi je dao jasna objašnjenja o bolestima i lekovima koje mi propisuje	95.9%	4.1%	0.0%
Lekar mi je objasnio značaj testova na koje me upućuje	96.8%	3.2%	0.0%
Osoblje je bilo ljubazno i puno poštovanja	99.0%	1.0%	0.0%
Jasno sam razumeo/la plan svog lečenja	95.7%	4.3%	0.0%
Posle pregleda osećam se sposobnije da se izborim sa svojim zdravstvenim problemom	91.3%	8.7%	0.0%
Postoji kutija/knjiga za žalbe i primedbe	88.9%	9.0%	1.1%

Za više od dve trećine anketiranih pregled lekara specijaliste interne medicine je besplatan, a 26.5% je platilo participaciju i nijedan pacijent nije platio punu cenu pregleda.

Radom lekara specijaliste zadovoljno je čak 98.0% anketiranih pacijenata, što je više nego u prethodnim godinama-94.3% u 2010.god i 91.1% u 2009.god., 2.0% je neodlučnih a nijedan anketirani pacijent se nije izjasnio kao nezadovoljan (grafikon br.19). Najveći procenat zadovoljnih pacijenata radom specijaliste je u DZ Kraljevo, DZ Tutin i DZ Raška gde su svi pacijenti zadovoljni i veoma zadovoljni, a najmanji u DZ Vrnjačka Banja 92.%

Grafikon br.19



Prosečna ocena zadovoljstva radom lekara specijaliste na Raškom okrugu u 2011.god. iznosi 4.73 ± 0.49 , veća je od prosečne ocene na republičkom nivou koja iznosi 4.13 (tabela br.22), i beleži trend rasta u odnosu na prethodne dve godine.

Tabela br.22. Zadovoljstvo korisnika radom lekara specijaliste u specijalističkoj službi iskazane prosečnom ocenom

Zdravstvena ustanova	Zadovoljstvo radom lekara specijaliste		
	2009	2010	2011
DZ Kraljevo	3.88	nije rađeno istraživanje zbog zemljotresa	4.77
DZ Raška	4.29	4.61	4.53
DZ Tutin	4.96	5.0	5.0
DZ Vrnjačka Banja	3.57	3.57	4.52
Raški Okrug	4.37	4.64	4.73
Republika Srbija	4.35	4.34	4.13

Primenom neparametrijskih statističkih testova, ustanovljeno je da ne postoji statistički značajna razlika u zadovoljstvu korisnika prema završenoj školi, ni prema materijalnom položaju, a ima je prema polu, gde su zadovoljnije osobe ženskog pola pruženim uslugama ($\chi^2=8.73$, $df=2$, $p<0.05$).

7 Bolničke službe opštih i specijalnih bolnica (osim dečjeg odeljenja i psihijatrijskog odeljenja)

Istraživanje zadovoljstva korisnika bolničke zdravstvene zaštite u opštim i specijalnim bolnicama Raškog okruga urađeno je od 05.12 do 09.12.2011.godine. Upitnik su popunila 644 pacijenta. Stopa odgovora korisnika hospitalizovanih bolesnika je bio 91.6%. Bilo je 62.4% osoba ženskog pola i 37.6% muškaraca. Starost ispitanika je bila od 16 do 93 godine pri čemu je 70.7% starosti \leq 64 godine. Prosečna starost ispitanih muškaraca je (57.13 ± 17.758) godina i žena 48.89 ± 19.082 godina jer je anketiranje rađeno i na akušerstvu pa je prosečna starost nešto manja. Od ukupnog broja hospitalizovanih lica u opštim i specijalnim bolnicama Raškog okruga, najveći procenat lečenih je bio na hirurgiji 30%, zatim na rehabilitaciji 27.6%, na internom 22.8% i najmanje na ginekologiji i akušerstvu 19.6%.

Srednja stručna sprema je najzastupljenija kod anketiranih sa 42.9%, potom osnovna škola 29.0% a viša i visoka sa 17.1% je na trećem mestu a najmanje je pacijenata sa nezavršenom osnovnom školom 11%.

Svoj materijalni položaj kao loš i izuzetno loš je ocenilo je 11% anketiranih, kao osrednji oko polovine anketiranih 47.9%, a kao dobar 34.4% i izuzetno dobar 6.8% .

U toku procedure prijema i otpusta pacijenata iz bolnice, anketirani su najnezadovoljniji dužinom čekanja na šalteru, potom objašnjenjem same procedure prijema u bolnicu, a najzadovoljniji ljubaznošću osoblja i vremenom koje prođe od prijema u bolnicu do smeštaja u sobu (tabela br.1).

Tabela br.1 Zadovoljstvo pacijenata tokom prijema i otpusta iz bolnice izraženo u procentima

	Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan	Prosečna ocena
Opšti utisak o proceduri prijema	0.5	1.1	6.5	52.1	39.9	4.30
Ljubaznost osoblja	0.2	1.4	5.4	43.5	49.5	4.41
Vreme čakanja na šalteru	1.3	1.9	9.0	46.5	41.2	4.24
Objašnjenje procedure tokom prijema	1.3	1.3	5.5	48.1	43.8	4.32
Vreme do smeštaja u sobu	1.0	1.6	3.4	45.9	48.2	4.39
Opšti utisak prilikom otpusta	0.7	1.0	4.0	45.1	49.2	4.41

Analizom pitanja koji se odnose na informisanost pacijenta uočava se visok stepen upućenosti pacijenata o njihovim pravima i dužnostima u toku boravka na odeljenju, mada još uvek četvrtina pacijenata ne zna na koji način može da uputi prigovor ili žalbu u slučaju nezadovoljstva (tabela br.2).

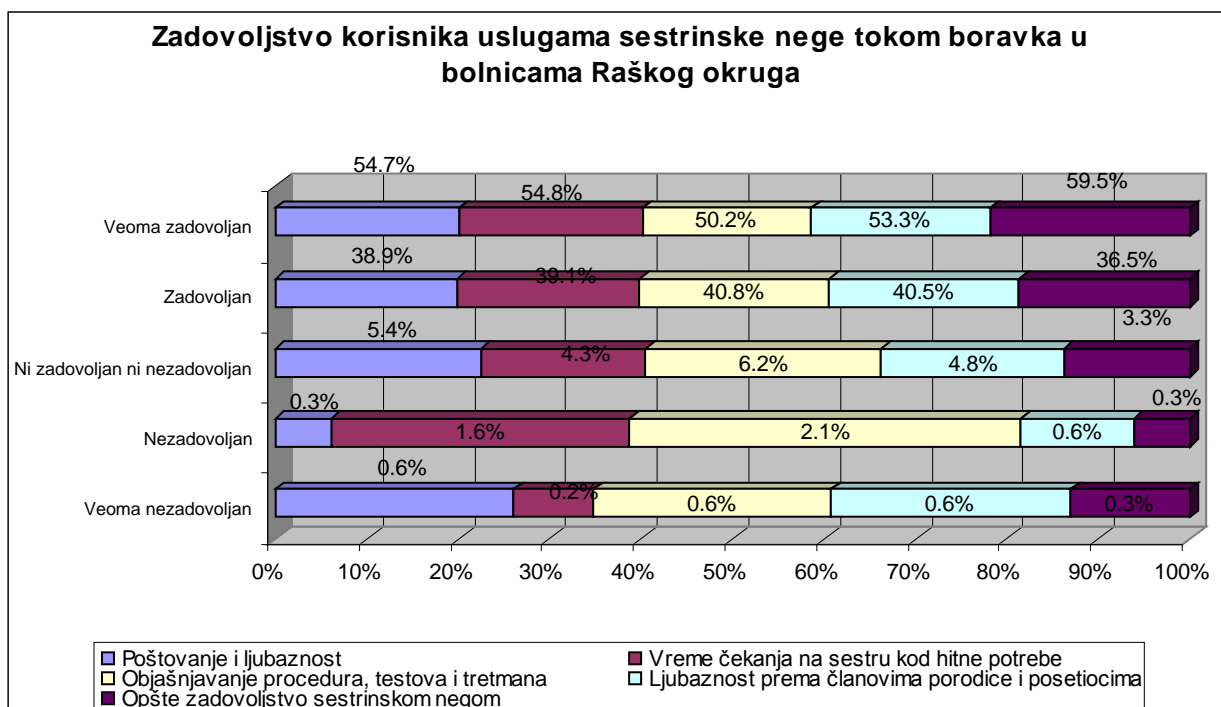
Tabela br.2 Informisanost pacijenata o pravima i dužnostima u toku boravka u bolnici

Pitanje	Da	Ne
Pravo na saglasnost za predloženu proceduru	88.4%	11.6%
Dužnost pacijenata na odeljenju	87.7%	12.3%

Način prigovora i žalbi u slučaju nezadovoljstva	74.8%	25.2%
--	-------	-------

Zadovoljstvo pacijenata radom medicinskih sestara se prati kroz više aspekata i rezultati pokazuju visok stepen zadovoljstva uslugama medicinskih sestara u bolnicama Raškog okruga (grafikon br.1). Prosečna ocena opštim zadovoljstvom sestrinske nege u toku boravka u opštim i specijalnim bolnicama Raškog okruga je odlična i iznosi 4.55.

Grafikon br.1



Posmatranje različitih aspekata zadovoljstva uslugama lekara tokom boravka u bolnici primećuje se visok stepen zadovoljstva lečenih, pri čemu su pacijenti najmanje zadovoljni objašnjenjem testova, procedura, tretmana i rezultata, a najviše su zadovoljni poštovanjem i ljubaznošću od strane lekara (tabela br.3). Prosečna ocena opštim zadovoljstvom uslugama lekara tokom boravka u bolnicama Raškog okruga je neznatno niža od republičkog proseka i iznosi 4.48.

Tabela br.3 Zadovoljstvo korisnika uslugama lekara tokom boravka u bolnicama Raškog okruga izraženo u procentima

	Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan	Prosečna ocena
Spremnost da daju odgovore na pitanja	0.9	1.3	5.1	40.0	52.8	4.42
Objašnjenje testova, procedura, tretmana i rezultata	0.3	2.1	7.2	40.1	50.3	4.38
Poštovanje i ljubaznost	0.5	1.1	5.1	37.7	55.7	4.47
Sposobnost dijagnostikovanja zdravstvenih problema	0.8	1.0	5.1	41.2	51.9	4.42

Temeljnost u ispitivanju	1.1	1.3	5.0	40.4	52.2	4.41
Uspešnost lečenja	0.8	1.3	5.6	41.5	50.8	4.40
Uputstva pri otpustu	0.7	1.7	4.2	42.3	51.2	4.42
Opšte zadovoljstvo uslugama lekara	0.8	0.8	3.5	39.5	55.4	4.48

Kad se posmatra zadovoljstvo pruženim uslugama dijagnostike i terapije, bolnički lečeni pacijenti su najzadovoljniji uslugama fizikalne terapije i radiološke dijagnostike a najmanje laboratorijskom dijagnostikom. Prosečna ocena opšteg zadovoljstva je bila 4.60.

Tabela br.4 Zadovoljstvo korisnika uslugama dijagnostike i terapije tokom boravka u bolnicama Raškog okruga izraženo u procentima

Vrsta usluge	Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan	Nisam koristio/la
Laboratorija	1.5	1.1	5.1	35.1	44.2	13.0
Kardiologija	0.7	0.7	4.4	31.0	35.2	28.0
Radiologija	1.4	0.9	4.8	27.6	31.1	34.3
Fizikalna medicina	0.0	1.7	7.5	40.8	50.0	41.4
Opšte zadovoljstvo uslugama dijagnostike	1.2	0.5	4.8	36.1	45.1	12.3

Što se tiče zadovoljstva korisnika uslugama ishrane, pacijenti koji su ležali u opštim i specijalnim bolnicama Raškog okruga su opšte zadovoljstvo ocenili sa 4.05. Posmatrajući različite aspekte zadovoljstva ovom uslugom pacijenti su najmanje ocenili ukus i raznovrsnost hrane a najzadovoljniji su vremenom i načinom serviranja hrane (tabela br 5).

Tabela br.5 Zadovoljstvo korisnika uslugama ishrane utokom boravka u bolnicama Raškog okruga izraženo u procentima

	Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan
Vreme serviranja hrane	1.0	3.6	9.8	52.7	32.8
Način serviranja hrane	2.0	3.5	10.9	50.3	33.3
Ukus hrane	2.5	5.7	16.8	44.8	30.1
Temperatura hrane	2.0	4.6	12.3	48.6	32.4
Količina hrane	2.2	4.6	12.3	47.2	33.7
Raznovrsnost hrane	3.0	6.2	15.0	43.7	32.0
Odgovarajuća dijeta	2.1	3.7	13.5	45.9	34.9
Opšte zadovoljstvo uslugama ishrane	2.3	4.3	12.5	47.2	33.6

Kada se posmatra zadovoljstvo korisnika uslovima smeštaja u bolnicama okruga, prosečna ocena zadovoljstva smeštajem iznosi 4.12. Posmatrano pojedinačno po praćenim aspektima smeštaja pacijenti su najzadovoljniji temperaturom i čistoćom sobe a najnezadovoljniji čistoćom toaleta i udobnošću kreveta (tabela br.6).

Tabela br.6 Zadovoljstvo korisnika uslugama smeštaja tokom boravka u bolnicama Raškog okruga izraženo u procentima

	Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan
Udobnost kreveta	3.7	6.8	12.1	49.9	27.5
Čistoća sobe	1.9	5.2	8.4	48.6	35.9
Temperatura u sobi	2.4	3.4	9.6	48.0	36.6

Oprema sobe	2.4	4.4	12.6	47.2	33.4
Čistoća toaleta	7.0	5.7	11.3	42.8	33.2
Opšte zadovoljstvo smeštajem	1.4	3.0	12.5	47.7	35.3

Organizacijom poseta u bolnicama Raškog okruga nezadovoljno je samo oko 3% korisnika (tabela br.7).

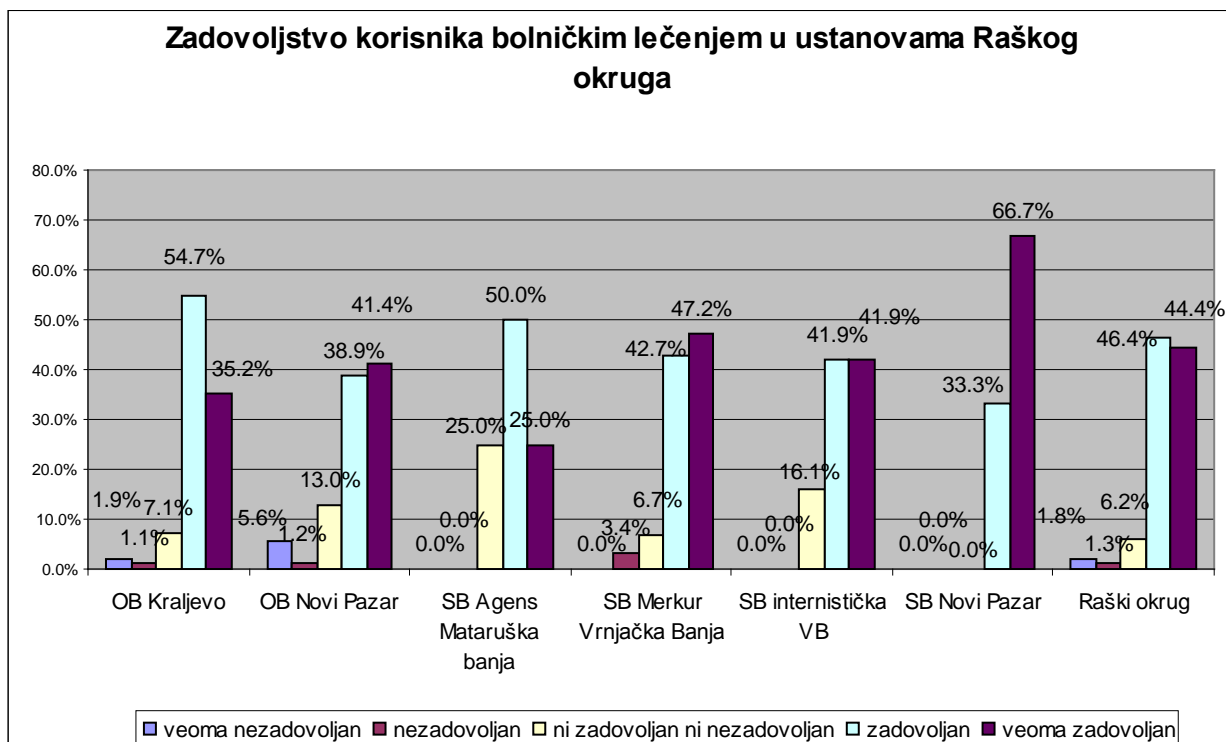
Tabela br.7 Zadovoljstvo korisnika organizacijom poseta u bolnicama Raškog okruga izraženo u procentima

	Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan
Vreme poseta	0.8	2.3	6.0	51.7	39.2
Dužina poseta	1.0	2.2	5.9	51.0	39.9
Broj poseta	0.8	2.5	5.5	50.2	40.9

U celini, zadovoljni i veoma zadovoljni radom bolnice gde su završili lečenje bilo je 87.4%, a veoma nezadovoljni i nezadovoljni 3.5%.

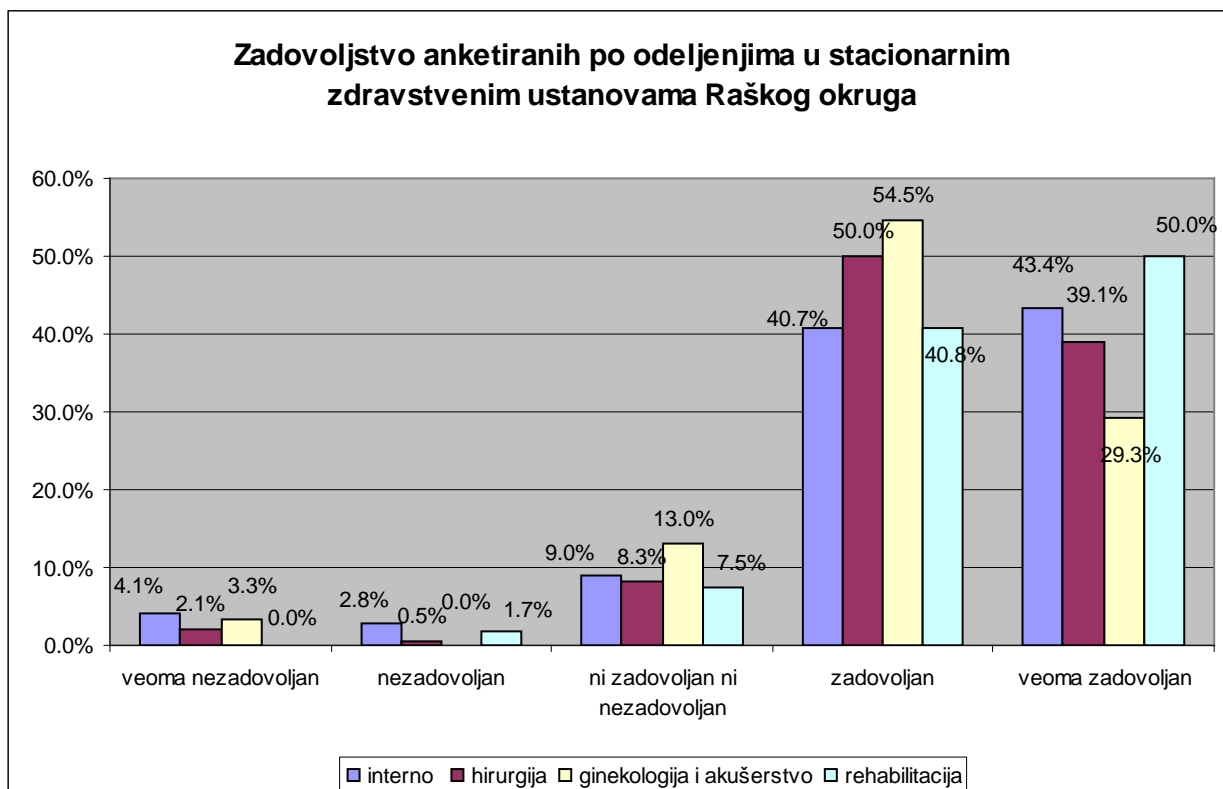
Najzadovoljniji među anketiranim su pacijenti u Specijalnoj bolnici za lečenje progresivnih mišićnih i neuromišićnih bolesti Novi Pazar gde su svi zadovoljni i veoma zadovoljni, zatim SB Merkur Vrnjačka Banja 89.9%, Zdravstveni centar Kraljevo 89.9%, SB za interne bolesti Vrnjačka Banja 83.8%, OB Novi Pazar 80.3% i SB Agens Mataruška banja 75% (grafikon broj 2).

Grafikon br.2



Ako posmatramo po oblastima najveći stepen zadovoljstva bolničkim lečenjem pokazali su pacijenti lečeni na rehabilitaciji 90.8% potom na hirurgiji 89.1%, na internim odeljenjima 84.1% a najmanji pacijentkinje lečene na ginekologiji 84.1% (grafikon br.3).

Grafikon br. 3



Što se tiče rezultata na republičkom nivou, prosečna ocena zadovoljstva korisnika je 4.32, više nego prosek u ustanovama Raškog okruga koji iznosi 4.22 (tabela br.8).

Tabela br.8 Zadovoljstvo korisnika bolničkim lečenjem iskazana prosečnom ocenom

Odeljenje	Raški okrug	Republika Srbija
Interno	4.17	4.31
Hirurško	4.23	4.37
Ginekologija i akušerstvo	4.07	4.15
Rehabilitacija	4.39	4.44
UKUPNO	4.22	4.32

Primenom neparametrijskih statističkih testova, ustanovljeno je da ne postoji statistički značajna razlika u zadovoljstvu bolničkim lečenjem prema polu, niti prema obrazovanju, kao ni prema materijalnom položaju.

Najzadovoljniji su korisnici lečeni na odeljenjima rehabilitacije, odnosno u Specijalnim bolnicama Raškog okruga i na hirurškim odeljenjima, a najmanje zadovoljni na ginekologiji i akušerstvu (tabela broj 8).

Tabela broj 9 Poređenje srednjih ocena zadovoljstva datih karakteristika bolničkog lečenja na Raškom okrugu i Republici Srbiji

OCENJENE KARAKTERISTIKE	SREDNJA OCENA ZADOVOLJSTVA		
	Raški okrug	Republika Srbija	Razlika
5a. Opšti utisak o procedurama prijema u bolnicu	4.30	4.34	-0.04
5đ. Opšti utisak prilikom otpusta iz bolnice	4.41	4.48	-0.07
7d. Opšte zadovoljstvo sestričskom negom	4.55	4.58	-0.03
8ž. Opšte zadovoljstvo uslugama lekara	4.48	4.54	-0.06
10ž. Opšte zadovoljstvo uslugama ishrane	4.05	4.04	+0.01
11đ. Opšte zadovoljstvo uslovima smeštaja	4.12	4.16	-0.04
13. Zadovoljstvo ukupnim bolničkim lečenjem	4.23	4.32	-0.09

Tabela broj 10 Poređenje srednjih ocena zadovoljstva datih karakteristika bolničkog lečenja na Raškom okrugu i Republici Srbiji

OCENJENE KARAKTERISTIKE	SREDNJA OCENA ZADOVOLJSTVA NA RAŠKOM OKRUGU		
	2009.	2010.	2011.
5a. Opšti utisak o procedurama prijema u bolnicu	4.32	4.32	4.30
5đ. Opšti utisak prilikom otpusta iz bolnice	4.46	4.46	4.41
7d. Opšte zadovoljstvo sestričskom negom	4.57	4.56	4.55
8ž. Opšte zadovoljstvo uslugama lekara	4.51	4.51	4.48
10ž. Opšte zadovoljstvo uslugama ishrane	4.20	4.16	4.05
11đ. Opšte zadovoljstvo uslovima smeštaja	4.10	4.24	4.12
13. Zadovoljstvo ukupnim bolničkim lečenjem	4.23	4.32	-0.09

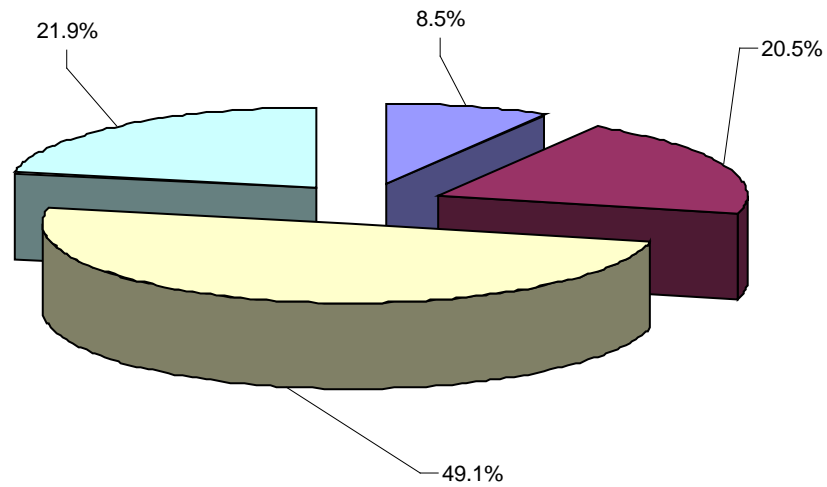
8 Specijalističko konsultativne službe interne medicine u opštim i specijalnim bolnicama Raškog okruga

U 2011. godini je vršeno anketiranje korisnika u specijalističko konsultativnoj službi interne medicine u opštim i specijalnim bolnicama koji organizaciono imaju ovu jedinicu u svom sastavu. Stopa odgovora je iznosila 61.15% jer je od 370 pacijenata koji su prihvatili da učestvuju u anketiranju 09.12.2011. godine anketu popunilo 226 pacijenta. Ove godine među anketiranimima je zastupljenije su osobe ženskog pola sa 57.2%. Starost pregledanih pacijenata se kreće od 15 do 90 godina sa prosečnom starošću muškaraca 58.64±16.271 i žena 51.83±16.539, s tim što je polovina anketiranih starosti do 57 godina.

Najviše ispitanika je bilo sa završenom srednjom školom 49.1 %, 21.9% je sa visokom školom, 20.5% sa osnovnom i 8.5% je bez škole (grafikon br.4).

Grafikon br.4

Struktura korisnika u specijalističkoj službi interne medicine prema završenoj školi u bolnicama Raškog okruga



■ Nezavršena osnovna škola ■ Osnovna škola ■ Srednja škola ■ Viša i visoka škola

Svoj materijalni položaj kao veoma loš i loš ocenilo je 18.7% anketiranih što je nešto više u odnosu na prethodnu godinu kada je bilo 16,5%, kao osrednji 54.9% a kao veoma dobar i dobar oko četvrtine ispitanika 26.4%.

Kod seta pitanja koja sagledavaju zadovoljstvo pacijenata organizacijom rada specijalističko-konsultativne službe u delu koji se odnosi na zakazivanje i realizaciju samog pregleda, uočava se visok stepen zadovoljstva korisnika. Pacijenti su najzadovoljniji načinom dobijanja instrukcija o datumu, vremenu i mestu pregleda prilikom zakazivanja, potom ljubaznošću i profesionalnošću osobe koja vrši zakazivanje pregleda, a najmanje zadovoljni vremenom čekanja u čekaonici i vremenom čekanja od trenutka zakazivanja do termina pregleda (tabela br.11).

Tabela br.11 Zadovoljstvo anketiranih organizacijom rada specijalističko-konsultativne službe izraženo u procentima

Karakteristika	Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan
Mogućnost telefonskog zakazivanja	6.4	5.5	9.6	49.8	28.8
Vreme čekanja od trenutka zakazivanja do termina pregleda	5.7	7.1	13.2	45.8	28.3
Ljubaznost i profesionalnost osobe koja vrši zakazivanje	3.3	2.8	7.0	43.7	43.2
Dobijanje instrukcije o datumu, vremenu i mestu pregleda	1.0	2.4	8.8	49.8	38.0
Vreme čekanja u čekaonici	6.7	7.6	12.4	45.2	28.1
Objašnjenje eventualnog kašnjenja vašeg termina	3.9	7.9	14.3	42.4	31.5
Čistoća i podobnost čekaonice	3.8	2.4	8.1	46.9	38.8

Srednje ocene zadovoljstva organizacijom rada prema datim obeležjima su nešto niže u odnosu na Republiku osim čistoće čekaonice (tabela br.12).

Tabela br.12 Poređenje srednje ocene zadovoljstva Raškog okruga i Republike Srbije radom specijalističko-konsultativne službe

OBELEŽJA KVALITETA	SREDNJA OCENA ZADOVOLJSTVA		
	Raški okrug	Republika Srbija	Razlika
Mogućnost telefonskog zakazivanja	3.89	3.94	- 0.05
Vreme čekanja od trenutka zakazivanja do termina pregleda	3.84	3.92	- 0.08
Ljubaznost i profesionalnost osobe koja vrši zakazivanje	4.21	4.28	- 0.07
Dobijanje instrukcije o datumu, vremenu i mestu pregleda	4.21	4.24	- 0.03
Vreme čekanja u čekaonici	3.80	3.93	- 0.13
Objašnjenje eventualnog kašnjenja vašeg termina	3.90	4.05	- 0.15
Čistoća i podobnost čekaonice	4.14	4.11	+ 0.03

Kada posmatramo broj poseta ovoj specijalističkoj službi najveći broj ispitanika je u poslednjih godinu dana internistu posetio dva puta 20.1%, potom jedanput i tri puta po 16.6% i četiri posete 13.1%, dok najveći broj poseta ostvarenih u ovoj službi imalo je 13 pacijenata i to čak 30 poseta.

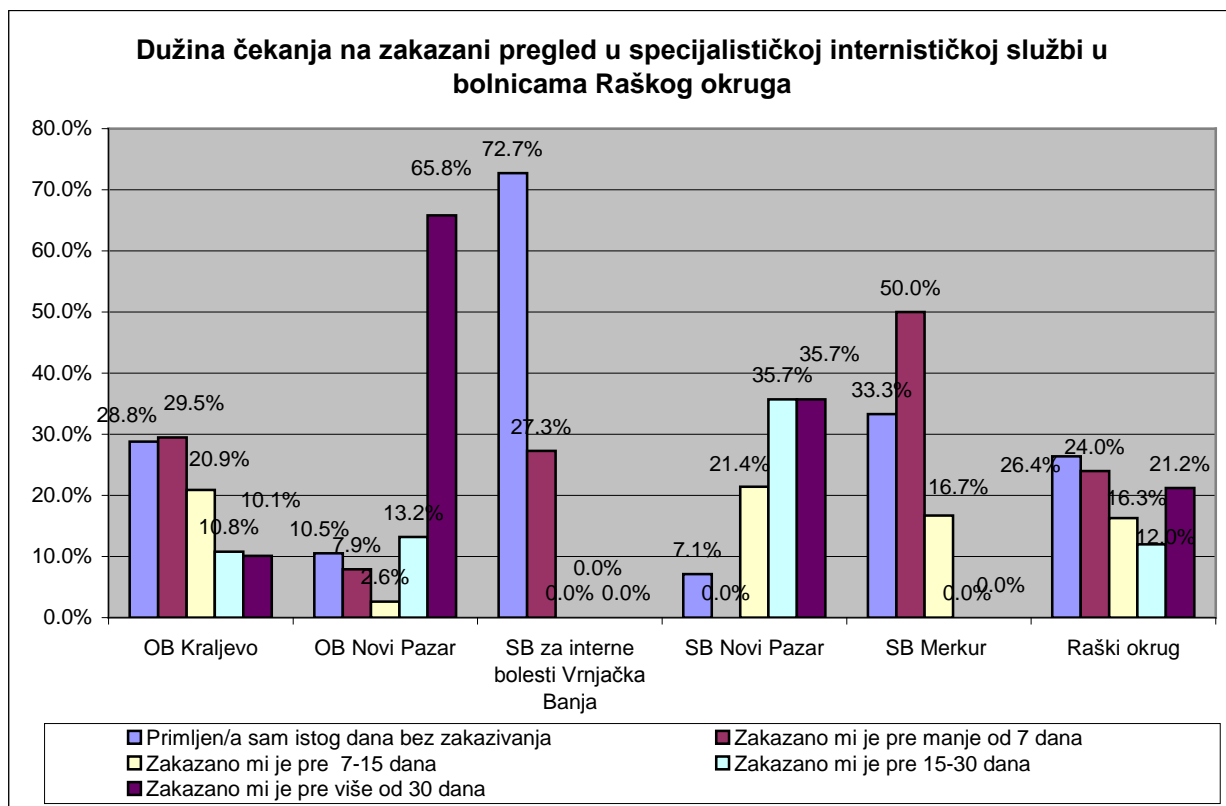
U drugim specijalističko konsultativnim službama broj poseta se kreće od 0-30, pri čemu je polovina anketiranih imalo do 3 poseta u poslednjih 12 meseci.

Od ukupnog broja anketiranih više od dve trećine nije posetilo lekara specijalistu u privatnom sektoru (69.6%), a ostalih 30.4% je ostvarilo od 1 do 20 poseta, najveći procenat 2 posete u poslednjih 12 meseci (10.5%).

Istog dana, bez zakazivanja je primljeno 26.4% (oko ¼) što je značajno manje od prošle godine kada je bilo 55.5%. Na nivou Republike 41% je primljen bez zakazivanja. Za 24.0% anketiranih je od dana zakazivanja do dana prijema na pregled prošlo manje od sedam dana, do dve nedelje je čekalo 16.3%, 12% je čekalo od 15 do mesec dana i više od 30 dana je čekalo (21.2%) što je značajno više u odnosu na prošlu godinu kada je bilo samo 8.6% sa dugim čekanjem. (grafikon br.5). Na nivou Republike više od 30 dana je čekalo na pregled

10.3% iako se za nivo države podaci odnose na internističke službe zdravstvenih ustanova svih nivoa zaštite pri čemu je generalno manje čekanje u primarnoj zdravstvenoj zaštiti.

Grafikon br.5



Kada se posmatraju aspekti kvaliteta pružene usluge od strane lekara specijaliste, primećuje se visok stepen zadovoljstva ispitanika. Pacijenti su najzadovoljniji ljubaznošću i poštovanjem od strane osoblja, lekar ih je pažljivo slušao, ali najvećem broju ispitanika nedostaje osećanje da su sposobniji da se izbore sa svojim zdravstvenim problemom i objašnjenjima o bolesti i lekovima koje im propisuje (tabela br.13).

Tabela br.13 Zadovoljstvo kvalitetom pruženih usluga od strane lekara specijaliste interne medicine u domovima zdravlja izraženo u procentima

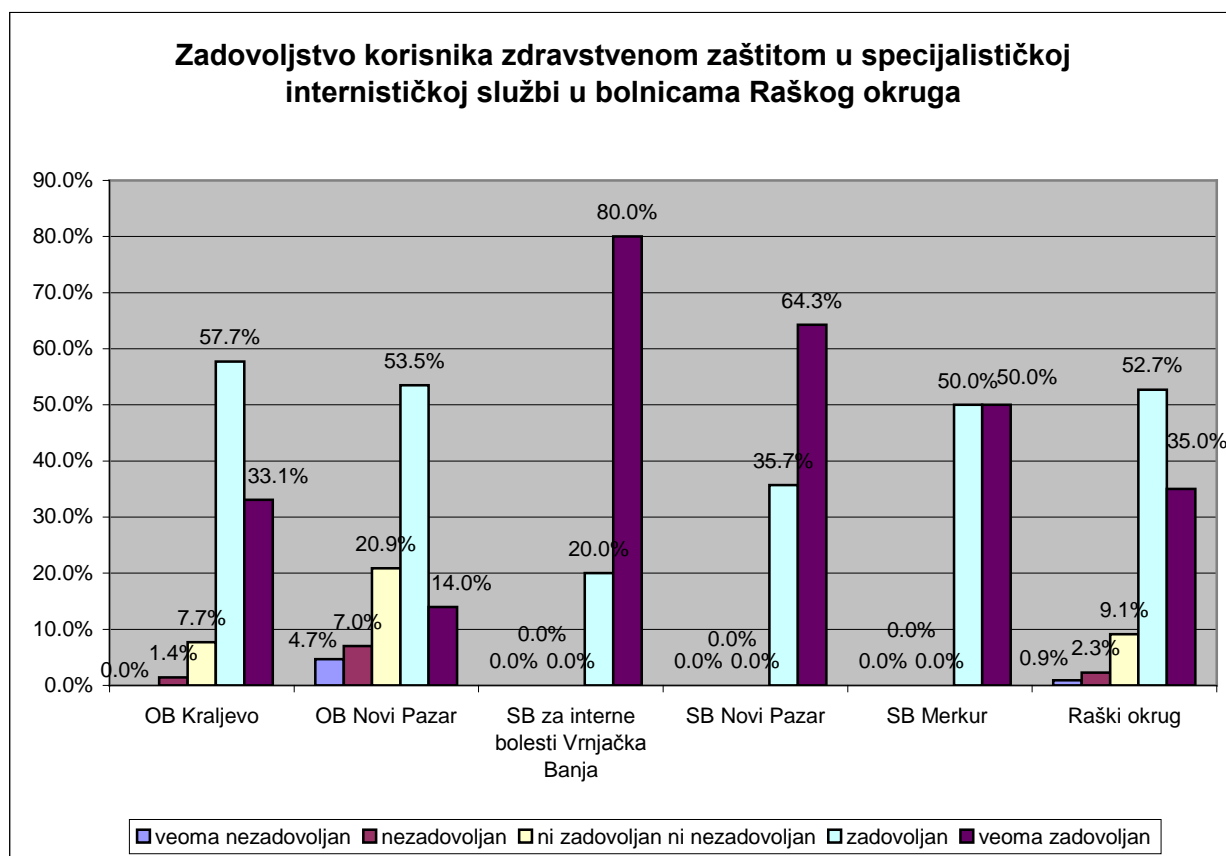
Izjava	Da, slažem se	Delimično slažem se	Ne slažem se
Lekar mi je posvetio dovoljno vremena tokom pregleda	79.0	18.1	2.9
Lekar me je pažljivo slušao	80.0	15.6	4.4
Lekar je odvojio dovoljno vremena da razgovara sa mnom	77.3	17.7	5.1
Lekar mi je dao jasna objašnjenja o bolestima i lekovima koje mi propisuje	75.6	19.9	4.5
Lekar mi je objasnio značaj testova na koje me upućuje	76.4	18.5	5.1
Osoblje je bilo ljubazno i puno poštovanja	80.4	16.6	3.0
Jasno sam razumeo/la plan svog lečenja	77.4	20.5	2.1

Posle pregleda osećam se sposobnije da se izborim sa svojim zdravstvenim problemom	75.4	20.5	4.1
Postoji kutija/knjiga za žalbe i primedbe	79.1	16.5	4.4

Za više od polovine anketiranih pregled lekara specijaliste interne medicine je besplatan, 68.0%, 31.5% je platilo participaciju i 0.5% je platilo punu cenu pregleda, što je znatno manje u odnosu na prošlu godinu kada je 1 % platio punu cenu i u odnosu na Republiku gde je 1.1% platilo punu cenu lekarske usluge..

Radom lekara specijaliste zadovoljno je 87.7% anketiranih pacijenata što je više nego u prethodnoj godini, bilo je 72.6%, 3.2% je nezadovoljno, znatno manje u odnosu na prošlu godinu kada je bilo 11% i neodlučni su bili 9.1% ispitanika (grafikon br.26). Najveći procenat zadovoljnih pacijenata radom specijaliste je u SB za interne bolesti (\bar{X} =4.80), SB Novi Pazar \bar{X} =4.64, Merkur \bar{X} =4.50, Zdravstveni centar Kraljevo \bar{X} =4.23 i Zdravstveni centar Novi Pazar \bar{X} =3.65. Trećina anketiranih (32.6%) je nezadovoljno i neodlučno što je nepovoljna ocena za ovu specijalističku službu.

Grafikon br.6



Prosečna ocena zadovoljstva zdravstvenom zaštitom u specijalističkoj službi bila je 4.19 ± 0.763 .

Tabela br.14. Zadovoljstvo zdravstvenom zaštitom u specijalističkoj službi po ustanovama iskazane prosečnom ocenom

Zdravstvena ustanova	Zadovoljstvo radom lekara specijaliste		
	N	\bar{X}	SD

SB za interne bolesti	15	4.80	0.414
OB Novi Pazar	46	3.65	0.973
OB Kraljevo	145	4.23	0.646
SB Merkur Vrnjačka Banja	6	4.50	0.548
SB Novi Pazar	14	4.64	0.497
Raški Okrug	226	4.19	0.763

Posmatrano u odnosu na republički prosek, zadovoljstvo anketiranih u specijalističko konsultativnim službama opštih i specijalnih bolnica Raškog okruga je bolje ocenjeno. Procenat zadovoljnih i veoma zadovoljnih na okrugu je bio 87.7%, u Republici 84.7%, ni zadovoljnih ni nezadovoljnih 9.1%, u Republici 9.6%, a nezadovoljnih 3.2%, u Republici 5.7%. Prosečna ocena na okrugu je bila 4.19 a u Republici 4.13, pri čemu se podaci za nivo države odnose na specijalističko konsultativne službe interne medicine na svim nivoima zdravstvene zaštite.

Primenom neparametrijskih statističkih testova, ustanovljeno je da ne postoji statistički značajna razlika u oceni zadovoljstava ni prema polu, ni prema završenoj školi, ni prema materijalnom položaju.

9 ZAKLJUČAK

Na osnovu rezultata istraživanja zadovoljstva korisnika radom zdravstvenih ustanova primarne zdravstvene zaštite u državnoj svojini u 2011.god., kao i poređenjem sa rezultatima iz prethodne godine, može se zaključiti sledeće:

1. Ispitivanje zadovoljstva korisnika je postala kontinuirana aktivnost u okviru unapređenja kvaliteta rada zdravstvenih ustanova. Broj obrađenih upitnika i stopa odgovora su veći nego u prethodnoj godini, verovatno iz razloga što je ove godine anketiranje odrađeno u svim ustanovama PZZ za razliku od 2010.god. kada nije realizovano u DZ Kraljevo zbog elementarne nepogode - zemljotresa koji je zadesio ovu opštinu neposredno pred termin sprovođenja istraživanja zadovoljstva korisnika.
2. U službi opšte medicine nešto je veći procenat među anketiranim pacijentima koji nemaju svog izabranog lekara nego u 2010.godini, pri čemu je 17.4% ispitanika bilo u prilici da zameni izabranog lekara. Neznatno se smanjio prosečan broj poseta po ispitaniku (sa 7.68 u 2010.godini na 7.3, dok je u 2009.godini bio još veći 7.9). Prosečan broj poseta drugom lekaru u istoj službi je i dalje manji od jedne posete po korisniku kao u 2010.god. što ukazuje da pacijenti sve više prihvataju povoljnosti koje dobijaju opredeljenjem za svog "izabranog lekara". Takođe je manji procenat anketiranih korisnika koristio usluge privatnog lekara u odnosu na prošlu godinu. Kada je u pitanju dužina čekanja, rezultati ne pokazuju značajne promene, dok se zapaža smanjenje ispitanika koji savete o zdravim stilovima života dobijali u preventivnom centru. Posmatrano u odnosu na 2010.godinu, došlo je do povećanja prosečne ocene zadovoljstva korisnika sa 4.0 na 4.11 što je viša ocena i u odnosu na republički nivo.
3. U službi za zdravstvenu zaštitu dece manji procenat anketiranih roditelja/staratelja je upoznat sa mogućnošću da može da zameni izabranog pedijatra svom detetu nego u 2010.godini. Prosečan broj poseta izabranom pedijatru se neznatno smanjio u odnosu na prethodnu godinu. Prosečan broj poseta drugom lekaru u službi i privatnom pedijatru beleži neznatan rast nego u 2010.godini tako da je kod drugog lekara u istoj službi prosečan broj poseta bio 1.6 a kod pedijatra u privatnoj praksi 0.88 po korisniku. Povećan je procenat dece koji su dobili savet o zdravim stilovima života sa smanjenjem broja onih koji su smatrali da im takvi saveti nisu ni potrebni. Kod organizacije

rada službe za zdravstvenu zaštitu dece korisnici su najzadovoljniji radnim vremenom, mogućnošću pregleda i vikendom, ali i dalje jedna petina anketiranih roditelja/staratelja ne zna da postoji knjiga/kutija za žalbe i primedbe. Posmatrano u odnosu na prethodno istraživanje smanjio se procenat zadovoljnih korisnika službom za zdravstvenu zaštitu dece što je dovelo do pada prosečne ocene zadovoljstva sa 3.92 na 3.79 ali je i dalje niža od republičkog proseka.

4. U službi za zdravstvenu zaštitu žena, posmatrano u odnosu na 2010.godinu zapaža se neznatan pad broja korisnica koje su same izabrale svog ginekologa sa 92.3% na 91.5%. I dalje gotovo svaka četvrta korisnica smatra da ne može da zameni svog izabranog ginekologa. Prosečan broj poseta po anketiranoj ženi se smanjio sa 3.84 na 3.4, drugom ginekologu u 2011. godini, se obraćala svaka treća žena, a takođe, se smanjio i procenat korisnica koje su koristile usluge privatnog ginekologa. Kod oblasti komunikacije sa izabranim ginekologom, pacijentkinje su najzadovoljnije činjenicom da ih njihov izabrani ginekolog pažljivo sluša, a najmanje sa poznavanjem svoje lične situacije od strane ginekologa. Što se tiče organizacije rada službe, ispitanice su najzadovoljnije radnim vremenom i mogućnošću da u hitnim situacijama obave pregled istog dana, a svaka deseta ispitanica ne zna da postoji kutija/knjiga za žalbe i primedbe, što je značajno manje nego u 2010.godini kada je to bila svaka četvrta pacijentkinja. U 2011.godini se povećao procenat zadovoljnih korisnica radom službe za zdravstvenu zaštitu žena, prosečna ocena zadovoljstva je 4.24 što je više i od republičkog proseka.
5. U stomatološkoj zdravstvenoj zaštiti, posmatrano u odnosu na 2010.godinu, zapaža se smanjenje broja roditelja/staratelja koji su sami izabrali stomatologa svom detetu za 10%, pri čemu se povećao procenat roditelja koji ne znaju da mogu da zamene izabranog stomatologa. Prosečan broj poseta po stomatologu se smanjio sa 6.48 na 6.21 posetu po detetu, pri čemu se povećao broj poseta drugom stomatologu u službi, ali se smanjio odlazak privatnom stomatologu za 13%. Procenat roditelja/staratelja koji odvede dete stomatologu bez zakazivanja se povećao za 6% dok se procenat anketiranih koji čeka duže od 3 dana povećao sa 2.1% na 17.3%. Kod oblasti međusobne komunikacije sa stomatologom porastao je procenat roditelja/staratelja koji dobijaju saveta o unapređenu oralnog zdravlja pri redovnoj poseti stomatologu. Kada je u pitanju organizacija rada stomatološke službe anketirani roditelji/staratelji najveće primedbe imaju kod dužine čekanja na pregled i mogućnosti ostvarivanja stomatološke zdravstvene zaštite vikendom. Posmatrano u odnosu na 2010.godinu procenat zadovoljnih i veoma zadovoljnih radom izabranog stomatologa je porastao ali je porastao i procenat nezadovoljnih sa 7.0% na 7.9%. Međutim, prosečna ocena je gotovo ista kao u 2010.god. odnosno sa 4.26 se smanjila na 4.25.
6. U oblasti organizacije rada specijalističke internističke službe zapaža se visok stepen zadovoljstva korisnika, posebno kad je u pitanju dobijanje instrukcija o datumu, vremenu i mestu pregleda kao i ljubaznošću i profesionalnošću osoba koje vrše zakazivanje pregleda, a zapaža se pad zadovoljstva ispitanika vremenom koje čeka na pregled u ovoj službi. Smanjio se prosečan broj poseta internističkoj službi po pacijentu sa 6.72 na 3.54, gotovo isti je prosečan broj poseta drugoj specijalističkoj službi, a nešto je veći procenat anketiranih (za 3%) koji su posetili privatnog specijalistu u poslednjih godinu dana. Procenat zadovoljnih i veoma zadovoljnih je najveći u poslednjoj godini istraživanja, tako da je prosečna ocena zadovoljstva korisnika veća i od republičkog proseka.

Ako je postavljena preporuka o dostizanju odlične srednje ocene zadovoljstva (4.5) na nivou zdravstvenih ustanova Raškog okruga rezultati pokazuju da je ostvarena u specijalističko-konsultativnoj službi interne medicine domova zdravlja, dok je i dalje najniža u Službi za zdravstvenu zaštitu dece i omladine.

Na osnovu rezultata istraživanja zadovoljstva korisnika radom zdravstvenih ustanova sekundarne zdravstvene zaštite u državnoj svojini u 2011. godini može se zaključiti sledeće:

1. Pacijenti su veoma zadovoljni ljubaznošću i radom zdravstvenih radnika: i lekara i sestara ali su manje zadovoljni čekanjima i zakazivanjem pregleda, objašnjenjem same procedure prijema u bolnicu, objašnjenjem testova, procedura tretmana i rezultata, ne znaju način kako mogu da upute prigovor ili žalbu.
2. Pacijenti su veoma zadovoljni smeštajem u aspektima čistoće sobe i organizacije poseta, a manje zadovoljni čistoćom toaleta i udobnošću kreveta, zatim ukusom i raznovrsnošću hrane.
3. Najviše su zadovoljni fizikalnom rehabilitacijom a najmanje ginekologijom i akušerstvom i biohemijskom laboratorijom.
4. Bez zakazivanja je primljeno oko ¼ ispitanika i 21.2 čeka više od 30 dana i ovde se desilo najveće pogoršanje u odnosu na prošlu godinu.
5. Oko 1/3 ispitanika koristi privatnu praksu, najčešće 2 puta godišnje
6. Postoje pacijenti i sa 30 poseta u toku godine pa je potrebno analizirati razloge za opravdanost ovoliko zahteva.
7. Srednje ocene na Raškom okrugu su neznatno niže od republičkih ocena i neznatno različite u zadnje tri godine.
8. Srednje ocene na Raškom okrugu su veće od republičkih ocena u specijalističko-konsultativnim službama.

Na sve ove rezultate istraživanja je moguće uticati boljom organizacijom, bogatijom komunikacijom i boljim radom tehničkih službi jer i uslovi hospitalizacije utiču na ishod bolničkog lečenja.