

Завод за јавно здравље Краљево

**ИСТРАЖИВАЊЕ ЗАДОВОЉСТВА
КОРИСНИКА ПРИМАРНОМ ЗДРАВСТВЕНОМ
ЗАШТИТОМ НА ТЕРИТОРИЈИ КОЈА ЈЕ У
НАДЛЕЖНОСТИ ЗЈЗ КРАЉЕВО У
2015.ГОДИНИ**

Извештај припремила
Др Марија Божовић

Информатичка припрема података
Ивана Савићевић, здравствени статистичар

Краљево, март 2016

ИСТРАЖИВАЊЕ ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ НА ТЕРИТОРИЈИ ФИЛИЈАЛЕ КРАЉЕВО У 2015.ГОДИНИ

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

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

Задовољство пацијената често одређује спремност пацијената да се придржавају прописане терапије што утиче на исход лечења, здравствено стање пацијента, а тиме и на ефикасност здравствене заштите у целини. Испитивање задовољства корисника има за циљ да се измере карактеристике квалитета здравствене заштите из угла корисника, а у сврху 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 читаву деценију ради оваква врста истраживања према методологији која је јединствена за све здравствене установе у Србији, при чему је 2009.године дошло до промене у садржају упитника: у службама примарне здравствене заштите примењен је јединствен упитник за службе опште медицине, педијатрију и гинекологију, у стоматолошкој здравственој заштити се испитује задовољство радом дечјег стоматолога, а упитник за специјалистичко-консултативне службе је проширен. У Служби за здравствену заштиту деце и Служби за стоматолошку здравствену заштиту упитник су попуњавали родитељи/старатељи који су долазили у пратњи деце јер је упитник тако конструисан да га попуњава родитељ/старатељ, а одговори се односе на рад изабраног педијатра, односно стоматолога детета. У примарној здравственој заштити обухваћена је једнодневна популација пацијената у служби опште медицине и медицине рада, у служби за здравствену заштиту деце, служби за здравствену заштиту жена, стоматолошкој здравственој заштити и у специјалистичко консултативним службама интерне медицине, а у секундарној је обухваћена петодневна популација отпуста на свим одељењима осим на дечјим и психијатријским одељењима. Од 2011.год. је дошло до промене методологије у начину уноса података тако што су здравствене установе непосредно по истеку истраживања кутије са анкетним листићима и записнике Комисије за стално унапређење квалитета достављали Заводу за јавно здравље Краљево где је вршен унос и потом обрада података. Ове године је унос рађен on line, у електронску базу података, али је унос података такође одрађен у ЗЈЗ Краљево.

За истраживање се користе стандардизовани анонимни упитници дизајнирани за испитивање задовољства пацијената радом изабраног лекара, посебно за изабраног стоматолога и за специјалисту интерне медицине, а један упитник за болничку здравствену заштиту. Одговори се процењују петостепеном Ликертовом скалом од “веома незадовољан” до “веома задовољан”. На основу резултата моћићемо да видимо да ли су менаџери установа резултате претходних истраживања искористили као смернице за

унапређење квалитета пружених услуга у здравственим установама и да ли је дошло до побољшања истих. Иначе ова врста истраживања би требало да се обављају у тренутку када корисник није завистан од здравственог система, али како је то у нашим условима због трошкова неизводљиво, обављено је на крају завршеног лечења.

Анкетирање је у домовима здравља на територији Рашког округа обављено 23. новембра 2015.год. у координацији са Заводом за јавно здравље Краљево. **Међутим, 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. У складу са тим, поређење података за претходних пет година неће бити валидно за доношење било каквих закључака.** Истраживање је спроведено у следећим службама:

- ✚ Општа медицина и медицина рада где је било 1188 пацијената, подељено 872 упитника, а вратило се 466 исправних упитника, стопа одговора износи 53.4%;
- ✚ Здравствена заштита деце и омладине – прегледано 841 пацијената, подељено 715 упитника, а вратило се 583 исправних упитника, што је 81.5%;
- ✚ Здравствена заштита жена – прегледано је 217 пацијенткиња, подељено 197 упитника, а вратило се 159 исправних упитника, што је 80.7%;
- ✚ Стоматолошка здравствена заштита деце – прегледано 204 пацијената, подељено 175 упитника, вратило се 131 исправних упитника, што је 74.9%;
- ✚ Специјалистичка служба интерне медицине у домовима здравља – прегледано 29 пацијента, подељено 29 упитника, а вратило се 20 исправних упитника што представља стопу одговора од 69%.

Посматрано укупно за домове здравља подељено је 1988 упитника, попуњено и враћено 1359 исправних упитника, што чини стопу одговора 68.4% (табела бр.1).

Табела бр.1

Редни број	Служба	Број подељених упитника	Број враћених упитника	Стопа одговора
1.	Општа медицина и медицина рада	872	466	53.4%
2.	Здравствена заштита деце и омладине	715	583	81.5%
3.	Здравствена заштита жена	197	159	80.7%
4.	Стоматолошка здравствена заштита	175	131	74.9%
5.	Специјалистичка служба интерне медицине у дому здравља	29	20	69%
Укупно домови здравља		1988	1359	68.4 %

Генерално посматрано, стопа одговора на укупном нивоу у домовима здравља који припадају филијали Краљево у прошлој години је најнижа у последњих пет година: 2014.год. је износила 79.2%, 2013.год. - 72.3%, 2012.год. - 70.7%, у 2011.год. је била 79.1% (графикон бр.1). У домовима здравља стопа одговора је и ове године као и 2014. најнижа у служби опште медицине, за разлику од ранијих година када је била у служби за здравствену заштиту деце (што је било за очекивати јер је родитељима у тренутку пружања здравствене заштите најпреча брига за болесно дете).

Графикон бр.1



Служба опште медицине

У домовима здравља истраживањем у служби опште медицине и медицине рада је обухваћено 466 пацијента од укупно 1188 пацијената који су затражили услуге запослених у овим службама. Већи проценат анкетираних је особа женског пола 53.7% док је 46.3% особа мушког пола. Просечна старост пацијената мушког пола је 51.57 ± 16.090 године, а жене су незнатно млађе 49.94 ± 14.753 године. Најмлађи пацијент је старости 15 година а најстарији 86 година. Када се посматра укупан број лечених 80.9% пацијената је из групе радноактивног становништва тј. до 65 година старости. Посматрано у односу на претходну годину пацијенти који су користили услуге свог изабраног лекара на дан истраживања су готово исте животне доби.

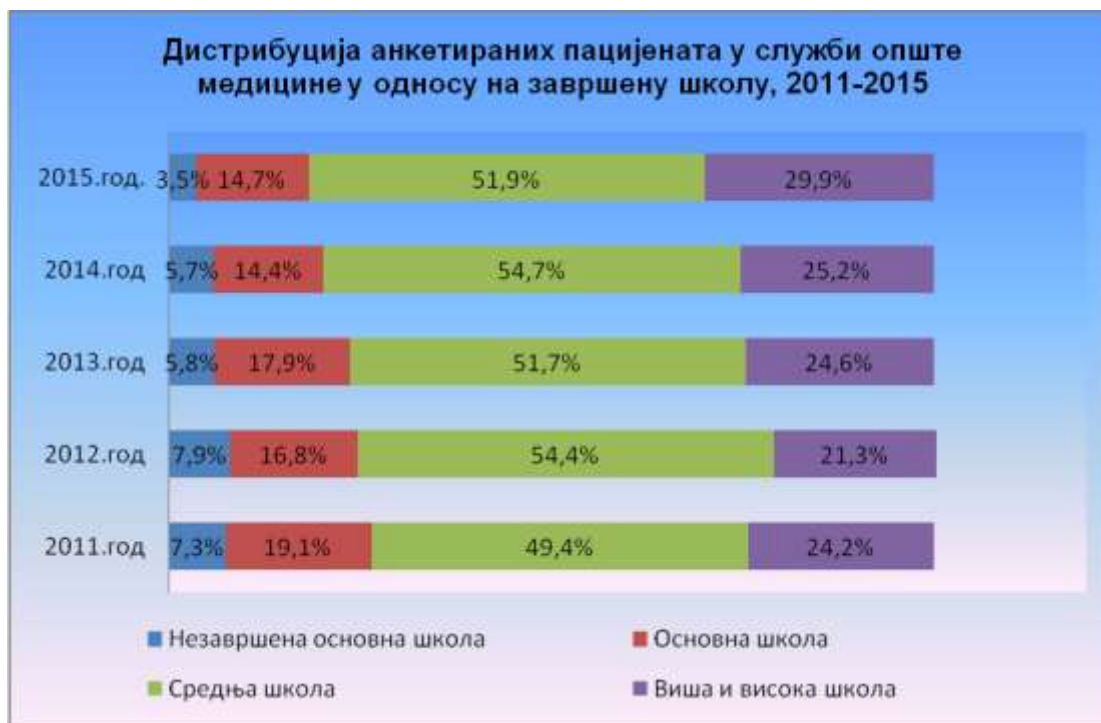
Што се тиче завршене школе половина испитаника је са завршеном средњом школом-51.9%, нешто мање од једне трећине са вишом и високом, 3.5% без завршене основне школе, а 14.7% са завршеном основном школом (графикон бр.2).

Графикон бр.2



Посматрано за последњих пет година, у односу на завршену школу, највише је дошло до промене код пацијената са завршеном вишом и високом стручном спремом и незавршеном основном школом. Удео пацијената са незавршеном основном школом се смањио са 7.3% у 2011.год на 3.5% у 2015. а проценат анкетираних корисника са завршеном вишом и високом стручном спремом је порастао са 24.2% на 29.9% (графикон бр.3).

Графикон бр.3



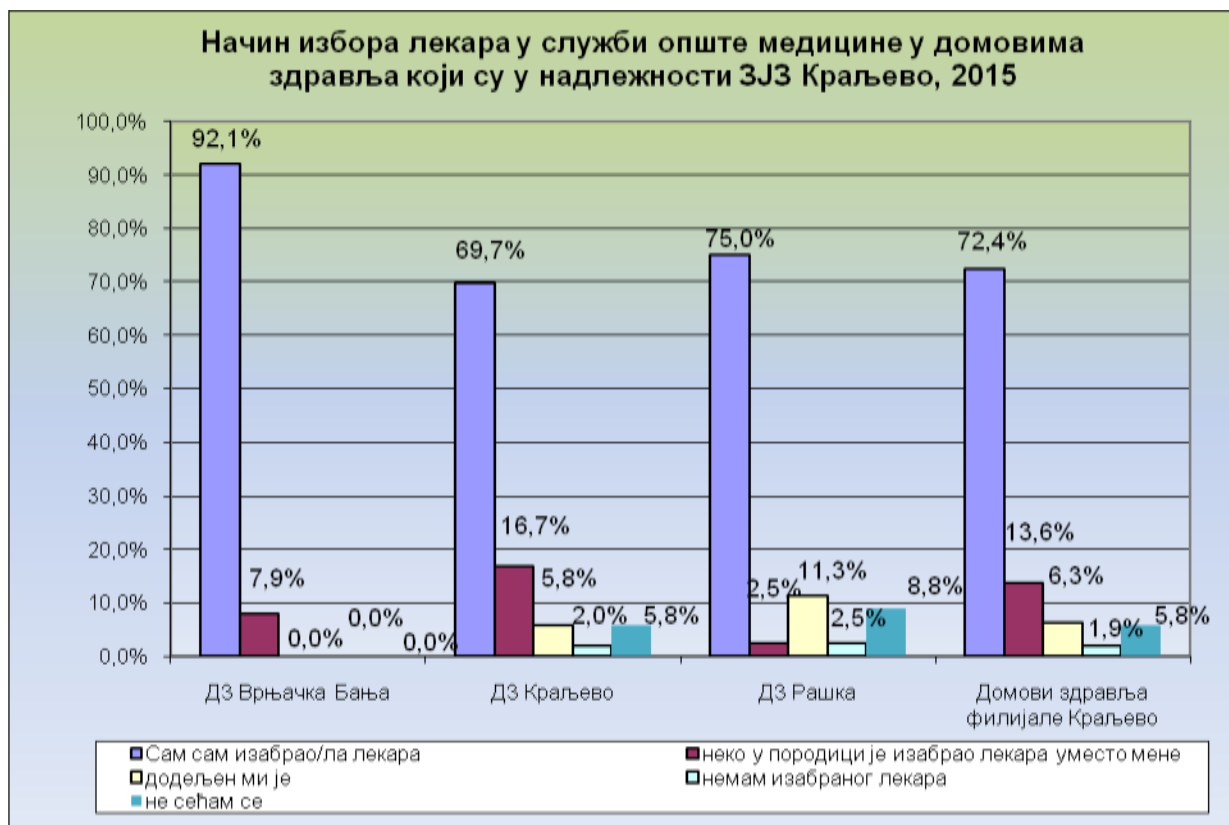
Изузетно лош и лош материјални положај има 20.9% што је више него ранијих година (16.7% у 2014.год, 17.8% у 2013.год, 17.0% у 2012.год, 17.8% у 2011.години). За ову опцију најмањи проценат анкетираних се одлучио у ДЗ Врњачка Бања 10.5%, а највиши у ДЗ Рашка 26.3%. Највећи број пацијената је свој материјални положај оценио као осредњи 43.0% (што је нешто мање него у претходној години: 44.3% у 2014.години, 41.6% у 2013.год., 47.7% у 2012.год., 42.5% у 2011.години) а 5.6% као веома добар - најмање у ДЗ Врњачка Бања 5.3%, до највише 7.5% у ДЗ Рашка (у 2014.години проценат испитаника са веома добрим материјалним положајем у ДЗ Рашка је износио 15.9%) (графикон бр.4).

Графикон бр 4



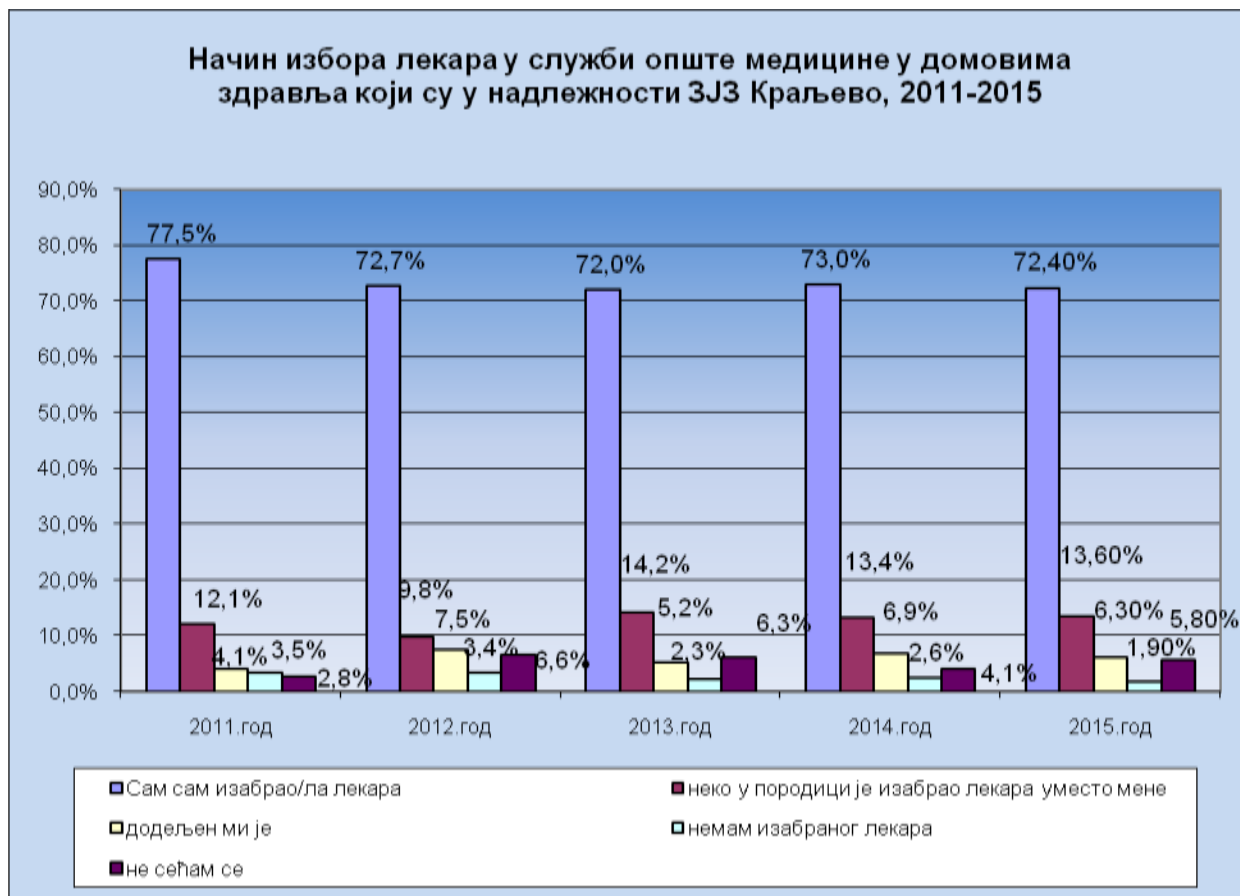
Највећи број испитаника у служби опште медицине је свог лекара сам изабрао-72.4% (слично као у претходној години-73.0%), потом су они којима је неко у породици изабрао лекара-13.6%, 6.3% анкетираних је изјавило да им је лекар додељен, а 1.9% њих нема изабраног лекара. Број анкетираних који је сам изабрао свог лекара је највећи у ДЗ Врњачка Бања - 92.1%, а најмањи у ДЗ Краљево - 69.7% (графикон бр.5).

Графикон бр.5



Удео пацијената који су сами изабрали свог лекара у последњих пет година не бележи значајне промене и креће се нешто више од две трећине испитаника. Број корисника који се ослања на избор чланова породице се повећао са 12.1% у 2011.год. на 13.6% у последњој години истраживања. Оно што је добро је да се проценат анкетираних корисника који немају изабраног лекара у последњем петогодишту смањио са 3.5% на 1.9% (графикон бр. 6).

Графикон бр.6



Да зна да може да промени свог изабраног лекара упознато је нешто више од две трећине анкетираних пацијентата при чему 34.2% мисли да то може кад год хоће, а 37.7% да то може једном годишње, док 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% анкетираних корисника, за нијансу више него у претходној години. Међутим, када су навођени разлози промене лекара тај број је нешто већи, 22.4% 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 пресељење, а потом је опција 4, што су неки други разлози.

71.8% анкетираних пацијената се код свог лекара лечи већ више од три године, 16.2% је код истог лекара између 1 и 3 године, а 10.2% је мање од годину дана. Овом приликом је свега 1.8% анкетираних пацијената изјавило да нема свог лекара. Резултати су веома слични онима у претходној години истраживања.

Број посета изабраном лекару у служби опште медицине у последњих 12 месеци се креће од ниједне до највише 39, при чему је средња вредност 7.61 посета по пацијенту. У 2014.години је та вредност износила 6.97, слично као у 2013.години - 6.73 посета, а у 2012.год. је просечан број посета анкетираних пацијената свом изабраном лекару износио 7.8.

Број посета другом лекару у служби опште медицине се креће од ниједне до 20, просек је 2.7 посете, што је слично као у 2012.год. и 2013.год., а више него у 2011.години (једна посета) и 2014.год. Треба нагласити да на ово питање 68.2% анкетираних корисника није дало одговор, али је коментар дат на валидне проценте.

Број посета лекару у приватној пракси иде, такође, од 0 до 20, просек је 1.22 посете, што је за нијансу више него у 2011.год. и 2014.години, а исто као у 2012.год. и 2013.години (графикон бр.7). Код овог питања је недостајало 38.8% одговора, али је коментар дат на валидне проценте.

Графикон бр.7



29% испитаника не заказује преглед код свог изабраног лекара, 37.6% заказује за исти дан, нешто мање од трећине чека на преглед 1-3 дана, а 3.2% чека више од три дана. Посматрано у односу на претходну годину, смањено се проценат оних пацијената који никада не заказују, а порастао удео анкетираних који преглед чекају 1-3 дана. Највећи проценат анкетираних пацијената који своју посету реализују без заказивања је у ДЗ Рашка-72%, а најмањи у ДЗ Краљево 19.8% (графикон бр.8).

Графикон бр.8



Информације о здравим стиливима живота већина анкетираних пацијената добија током редовне посете свом изабраном лекару при чему се, у односу на 2014.годину смањило проценат пацијената који ове информације добијају приликом редовне посете, а повећао проценат анкетираних који сматрају да им нису потребни такви савети лекара (графикон бр.9).

Код питања о здравим стиливима живота, недостајући број одговора се креће око 25%.

Графикон бр.9



Код области међусобне комуникације уочава се висок степен задовољства пацијената сарадњом са медицинским сестрама као и тимским радом лекара и медицинских сестара, при чему се у односу на претходну годину уочава благи пад процента задовољних пацијената, са повећањем процента неопредељених испитаника, као и оних који се делимично слажу или су незадовољни (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	81.6%	13.9%	3.1%	1.4%
Медицинске сестре у соби за интервенције су љубазне	80.1%	14.8%	2.7%	2.4%
Медицинске сестре ми увек пруже све информације	79.8%	14.6%	3.2%	2.4%
Медицинске сестре и лекари добро сарађују	75.9%	9.5%	4.0%	10.6%

Када је у питању комуникација и сарадња пацијената са изабраним лекаром, испитаници су, као и ранијих година, најзадовољнији квалитетом информација које добију од свог изабраног лекара о својој болести и њеном лечењу, као и његовом вољом да их пажљиво слуша, а најмање су задовољни познавањем личне ситуације пацијента од стране изабраног лекара (табела бр.3). Посматрано у односу на 2014.годину уочава се смањење задовољства испитаника спектром комуникације са својим изабраним лекаром

уз повећање процента пацијената који су незадовољни са наведеним изјавама. Највеће смањење задовољства (за 8.8%) се бележи код питања које се односи на осећај способности да се испитаник избори са својим здравственим проблемима након посете лекару.

Табела бр.3 Међусобна комуникација пацијената и изабраног лекара

Изјава	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се
Мој лекар познаје моју личну ситуацију	69.4%	20.3%	10.4%
Мој лекар познаје проблеме и болести које сам раније имао	77.0%	18.3%	4.7%
Мој лекар одваја довољно времена да разговара са мном	72.4%	20.7%	6.9%
Мој лекар ме пажљиво слуша	79.6%	14.9%	5.5%
Мој лекар ми даје јасна објашњења о болестима и лековима које ми прописује	79.5%	15.4%	5.1%
После посете лекару осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима	72.3%	21.8%	5.9%
Кад имам нови здравствени проблем прво идем код свог лекара	83.4%	12.3%	4.4%

Што се тиче организације рада службе опште медицине, ове године, 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 (као и претходних година). Више од једне четвртине анкетираних пацијената сматра да дуго чека на преглед у чекаоници. 17.1% испитаника не зна да постоји кутија/књига за жалбе и примедбе, што је више у односу на 2014.годину (14.2%). У 2013.години тај податак је износио 19.9% , а у 2012.год. 22.5%. Да установа има интернет страницу не зна 40.8% испитаника, док више од четвртине њих нема никакво сазнање о медицинској опреми (табела бр.4). За разлику од претходне године, дошло је до смањења броја испитаника који знају да постоји кутија/књига за жалбе и примедбе, као и броја испитаника који знају за интернет страницу установе. У односу на 2014.годину, за 12.4% се смањио проценат анкетираних корисника који сматрају да дуго чекају у чекаоници.

Код питања о организацији рада службе опште медицине и питања о комуникацији и сарадњи пацијената са изабраним лекаром, недостајући број одговора се креће око 20%. 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	79.3%	13.6%	5.0%	2.0%
Могу да дођем на преглед и викендом ако се разболим	83.7%	7.2%	4.8%	4.3%
Доступна је инвалидима и особама у колицима	49.3%	15.9%	15.3%	19.5%
Да би дошао до специјалисте прво морам да идем код мог лекара	80.6%	6.9%	5.0%	7.5%
У чекаоници има довољно места за седење	61.2%	24.2%	10.5%	4.1%

Морам дуго да чекам у чекаоници да посетим лекара	27.2%	22.8%	44.9%	5.1%
У току радног времена могу да лако разговарам са лекаром телефоном и добијем савет	50.7%	16.7%	16.7%	15.9%
Кад дођем и хитно ми треба преглед лекара то могу да обавим истог дана	79.7%	9.7%	5.7%	4.9%
Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе	72.4%	6.4%	4.1%	17.1%
Установа има своју интернет страницу	49.1%	5.5%	4.6%	40.8%
Установа има довољно медицинске опреме	39.0%	14.0%	20.1%	27.0%

Када је у питању плаћање појединих услуга у служби опште медицине, за 48.5% анкетираних преглед изабраног лекара је био бесплатан, док је партиципацију за ту услугу платило 47.3% испитаника. Преглед лекара специјалисте на који га је упутио лекар није платило 41.6% анкетираних, док је партиципацију за ту услугу платило 48.7% испитаника. Што се тиче прописаних лекова и ињекција, половина испитаника је платила партиципацију, а нешто више од трећине није уопште плаћало лекове. Пуну цену за лекове је платило 2,7% испитаника (табела бр.5). Посматрано у односу на претходну годину, уочава се смањење процента испитаника којима су услуге бесплатне.

Код питања о плаћању услуга у служби опште медицине, недостаје 25% одговора.

Табела бр.5 Плаћање услуга у служби опште медицине

Услуга	Бесплатно	Партиципација	Пуна цена	Не знам
Преглед изабраног лекара	48.5%	47.3%	0.7%	3.5%
Лекови или ињекције које пропише лекар	36.5%	53.8%	2.7%	6.9%
Преглед специјалисте код кога вас упути лекар	41.6%	48.7%	1.4%	8.2%
Кућна посета вашег лекара	33.3%	21.5%	2.6%	42.6%
Преглед бебе или малог детета у саветовалишту	53.0%	7.5%	0.7%	38.7%

Недостатак новца којим би платили преглед или лекове, као разлог неодласка лекару у протеклих годину дана навело је 14.9% испитаника што је за 3.9% мање него у претходној години, две трећине анкетираних није било у тој ситуацији, а 17.4% је избегло да одговори на то питање заокруживши опцију “не сећам се”.

Узимајући у обзир све наведено, 71.7% испитаника је изјавило да је задовољно или веома задовољно својим лекаром, што је за 1.7% мање него у претходној години када је било 73.4% (70.6% у 2013. год, 78.3% у 2012. год, 82.1% у 2011. години). Проценат незадовољних се смањио са 12.8%, колико је износио 2014.године, на 10.9% . Проценат неопредељених се повећао на 17.4%, са 13.8% колико је био претходне године (графикон бр.10).

Најзадовољнији радом лекара опште медицине и медицине рада су анкетирани у ДЗ Краљево, потом у ДЗ Врњачка Бања, а најмање задовољни су корисници услуга ДЗ Рашка (53,2% задовољних и веома задовољних корисника).

Графикон бр.10



Просечна оцена задовољства радом избраног лекара у служби опште медицине креће се од најмање 3.18 у ДЗ Рашка до највише 4.04 у ДЗ Краљево (табела бр.6), а на нивоу филијале Краљево просечна оцена износи 3.86 и иста је као и претходне године (када је износила 3.85), за ниво округа.

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

Здравствена установа	Задовољство лекаром опште праксе						
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
ДЗ Краљево	4.21	није рађено истраживање због земљотреса	4.17	4.01	3.96	4.02	4.04
ДЗ Нови Пазар	3.91	3.83	4.05	3.84	3.51	3.12	
ДЗ Врњачка Бања	4.00	3.48	3.71	3.52	3.85	4.58	3.71
ДЗ Рашка	4.09	3.73	3.89	4.08	3.55	4.32	3.18
ДЗ Тутин	4.50	4.56	4.55	4.28	4.29	4.35	
Рашки Округ	4.15	4.0	4.11	4.02	3.83	3.85	3.86
Република Србија	4.03	4.11	4.05	3.96	3.95	3,88	

Применом непараметриских статистичких тестова, установљено је да постоји статистички значајна разлика у задовољству радом лекара према завршеној школи ($\chi^2=52,098$, $df=12$, $p=0.000$), при чему је међу задовољним и веома задовољним највећи број испитаника са завршеном средњом школом. Има високо статички значајне разлике и у задовољству испитаника према материјалном положају ($\chi^2=46,980$, $df=16$, $p=0.000$) где су задовољнији пацијенти осредњег материјалног положаја, као и код оних пацијената који су сами изабрали свог лекара јер су они задовољнији ($\chi^2=42,321$, $df=16$, $p=0.000$), што је исто као и у претходној години истраживања.

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

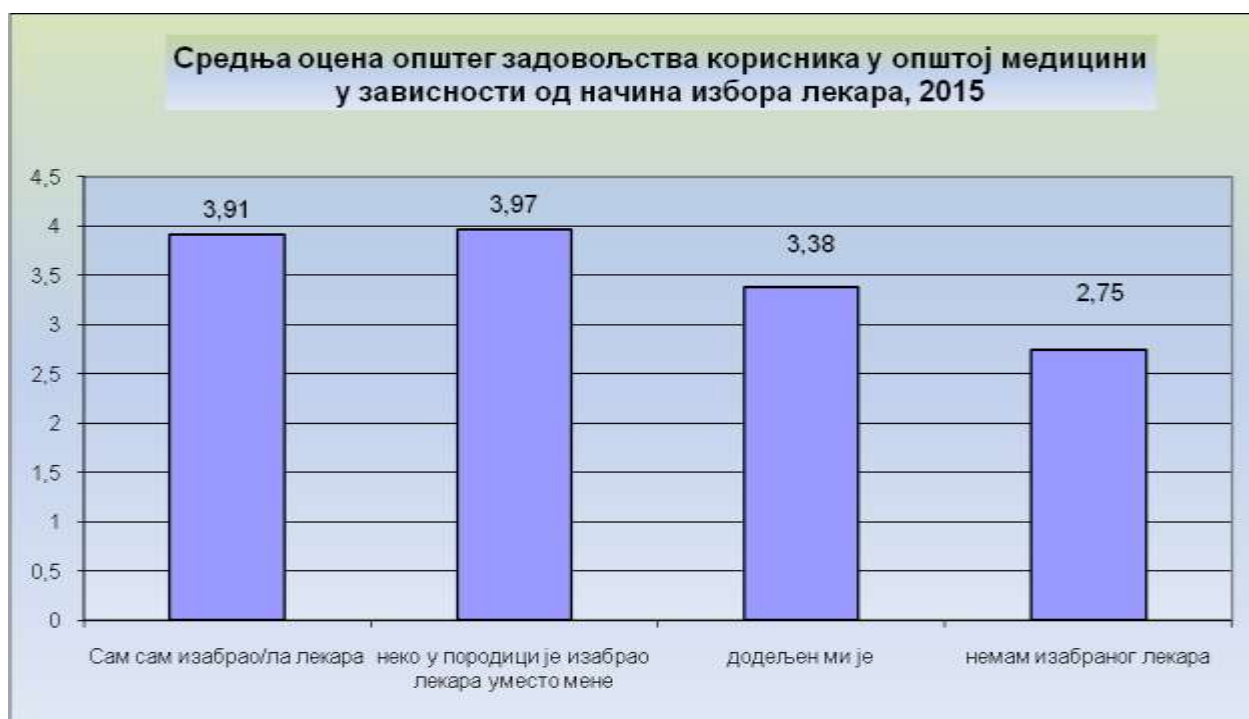
На графикону бр.11 се види пораст средње оцене задовољства са порастом материјалних прихода домаћинства.

Графикон бр.11



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

Графикон бр.12



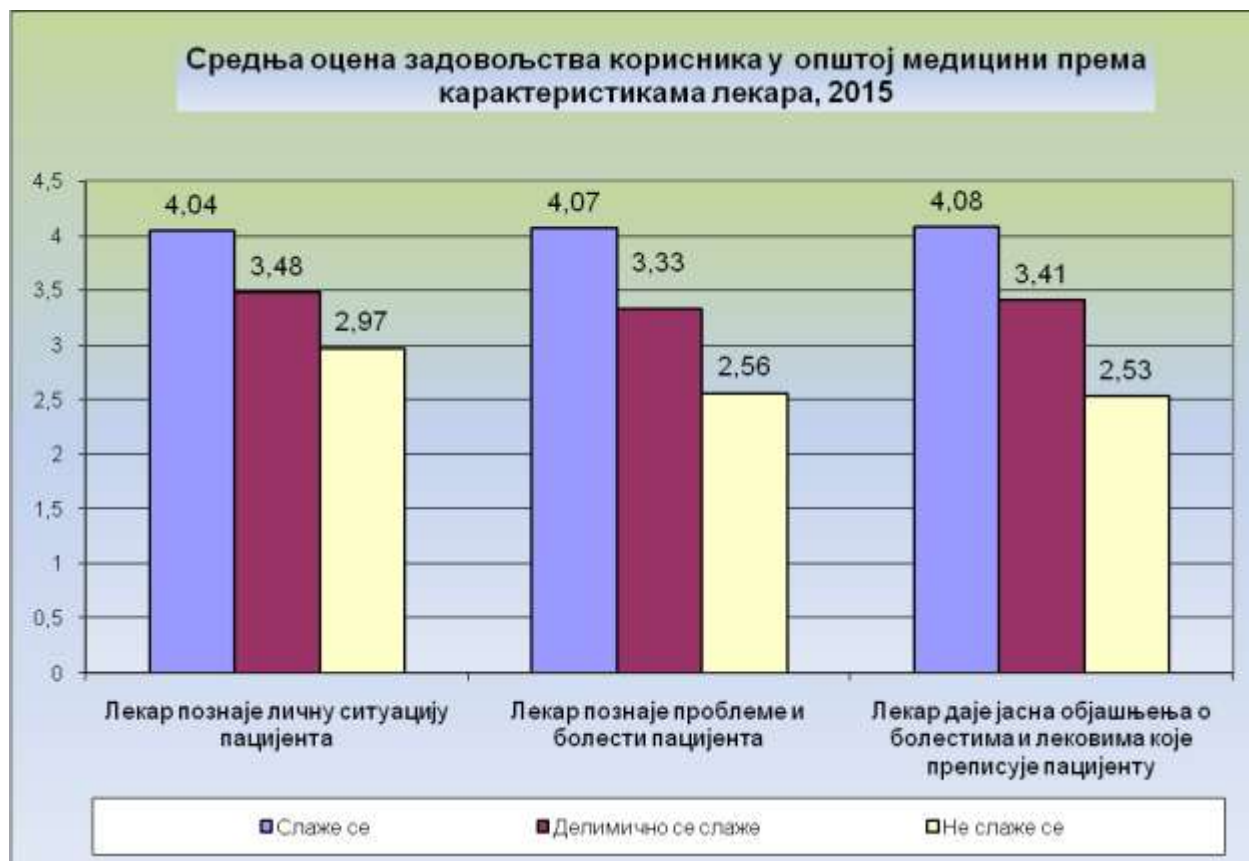
На графикону бр.13 се уочава да су задовољнији пацијенти који сматрају да су медицинске сестре љубазне, едуковане да пруже потребне информације пацијентима и добро сарађују са лекаром у тиму.

Графикон бр.13



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

Графикон бр.14



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

Графикон бр.15



Служба за здравствену заштиту деце и омладине

У служби за здравствену заштиту деце подељено је 715 упитника, а враћено 583 упитника што чини стопу одговора од 81.5% што је нижа стопа одговора у односу на претходну годину, са напоменом да је ове године подељено више упитника.

У 65.0% случајева особе женског пола су долазиле у пратњи деце која су имала потребу за лечењем и њихова просечна старост је износила 36.76 ± 9.887 година. 35.0% деце је долазило у пратњи особа мушког пола које су нешто старије животне доби, од 38.72 ± 9.206 године.

Нешто више од половине родитеља има завршену средњу школу - 57.6%, са основном школом је -7.8%, са вишом и високом школском спремом је скоро сваки трећи родитељ, а најмање је родитеља са незавршеном основном школом 4%. 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. Проценат родитеља/старатеља са незавршеном основном школом је 2014.год.износио 1.8%, док је ове године порастао на 4%. Међутим, ако посматрамо у односу на 2010. годину када је износио 5.8%, тај проценат се смањио. Проценат анкетираних корисника са завршеном вишом и високом стручном спремом је порастао са 15.3%, колико је износио у 2010.години, на 30.6% (графикон бр.16).

Графикон бр.16



Свој материјални положај 2.9% анкетираних је оценило као веома лош, 7.2% испитаника је оценило као лош, осредњи је код 41.5% анкетираних, добар код 37% и веома добар материјални положај има 11.3% родитеља/старатеља (графикон бр.17).

Графикон бр.17



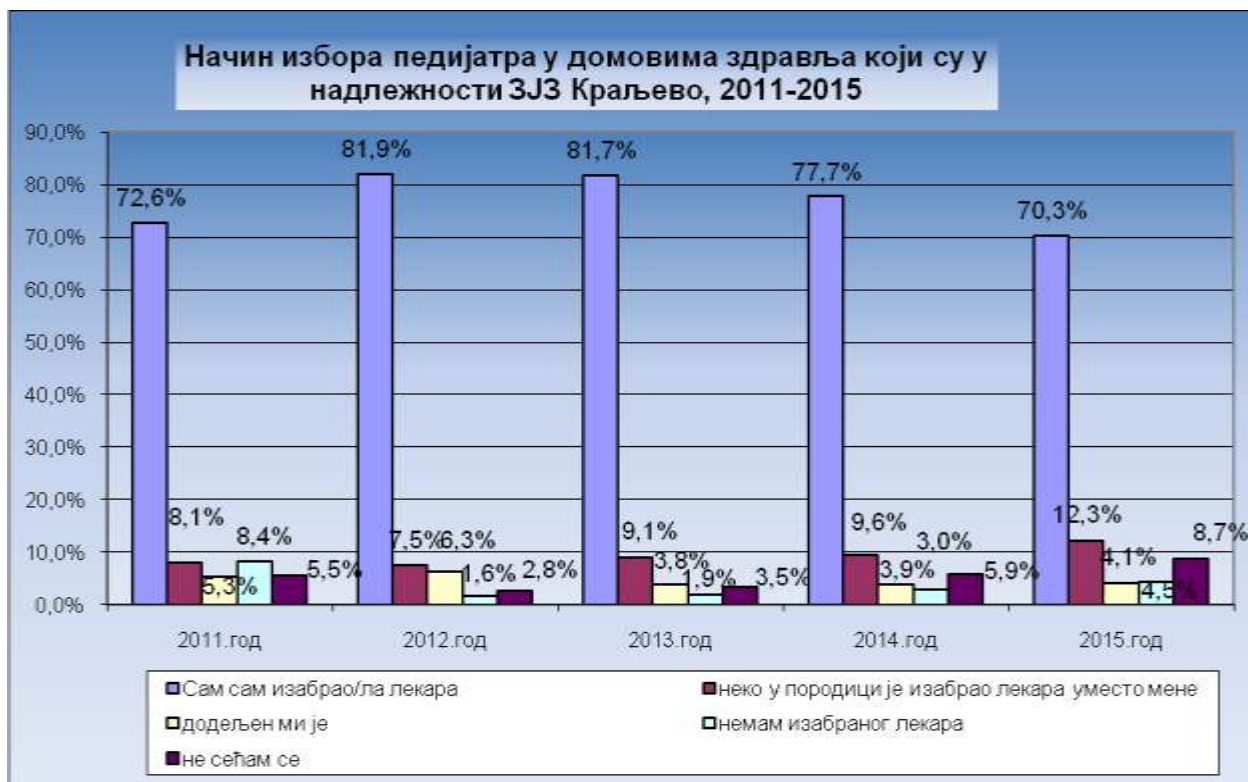
Највећи број анкетираних родитеља/старатеља је лекара за своје дете сам изабрао- 70.3% (мање него претходне године када је тај проценат износио 77.7%), потом су они којима је неко у породици изабрао лекара -12.3%, 4.1% анкетираних је изјавило да им је лекар додељен, а 4.5% њих нема изабраног лекара (нешто више него у претходној години када је тај проценат износио 3.0%). Број анкетираних који су сами изабрали лекара за своје дете је највећи у ДЗ Врњачка Бања где је 93.0% родитеља/старатеља само изабрало педијатра свом детету, а најмањи у ДЗ Краљево - 66.9% (што је значајно смањење у односу на 2013.год. када је у том дому здравља 80.4% родитеља само изабрало педијатра за своје дете, а мање је и него 2014.године, када је тај проценат износио 72.9%) (графикон бр.18).

Графикон бр.18



Удео родитеља/старатеља који су сами изабрали лекара свом детету у последњих пет година бележи варијације од преко 10%. Креће се од највише 81.9% у 2012.год до најмање 70.3% колико износи у 2015.години. Број корисника који се ослања на избор чланова породице се повећао са 8.1% у 2011.год. на 12.3% у последњој години истраживања. И проценат анкетираних корисника који немају изабраног лекара у последњем петогодишту осцилира од најмање 1.6% (колико је износио 2012.год.) до највише 8.4% (колико је износило 2011.год.) (графикон бр.19).

Графикон бр.19



Да зна да може да промени изабраног лекара свог детета упознато је 67.5% анкетираних пацијената при чему 37.0% мисли да то може кад год хоће, док 30.5% мисли да то може једном годишње, само 3.3% испитаника на територији филијале Краљево мисли да не може да промени свог лекара, а нешто мање од трећине испитаника не зна да може да промени изабраног лекара, што је више него претходне године.

Да су већ били у прилици да промене свог изабраног лекара изјавило је 87 анкетираних родитеља што износи 15.2% од укупног броја. Међутим, када су навођени разлози промене лекара тај број је нешто већи тако да је 17.7% анкетираних пацијената навело да је већ било у прилици да промени лекара, што може значити да испитаници нису баш најбоље разумели постављено питање. Највећи број испитаника је као разлог промене заокружио опцију четири, што је неки други разлог промене изабраног педијатра и тиме избегао да каже конкретан разлог промене изабраног лекара.

56.0% акетираних се код свог лекара лечи више од три године, сваки четврти је код истог лекара између 1 и 3 године, а 13.4% мање од годину дана. Овом приликом је 5.6% 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 51, при чему је средња вредност 9.72 посете по пацијенту, што је више за једну посету него 2014.год.(када је износило 8.6), и за готово 3 посете више него у 2013.год. (када је износило 6.89 посета). На ово питање 12.5% испитаника није дало одговор, али је коментар дат на валидне проценте.

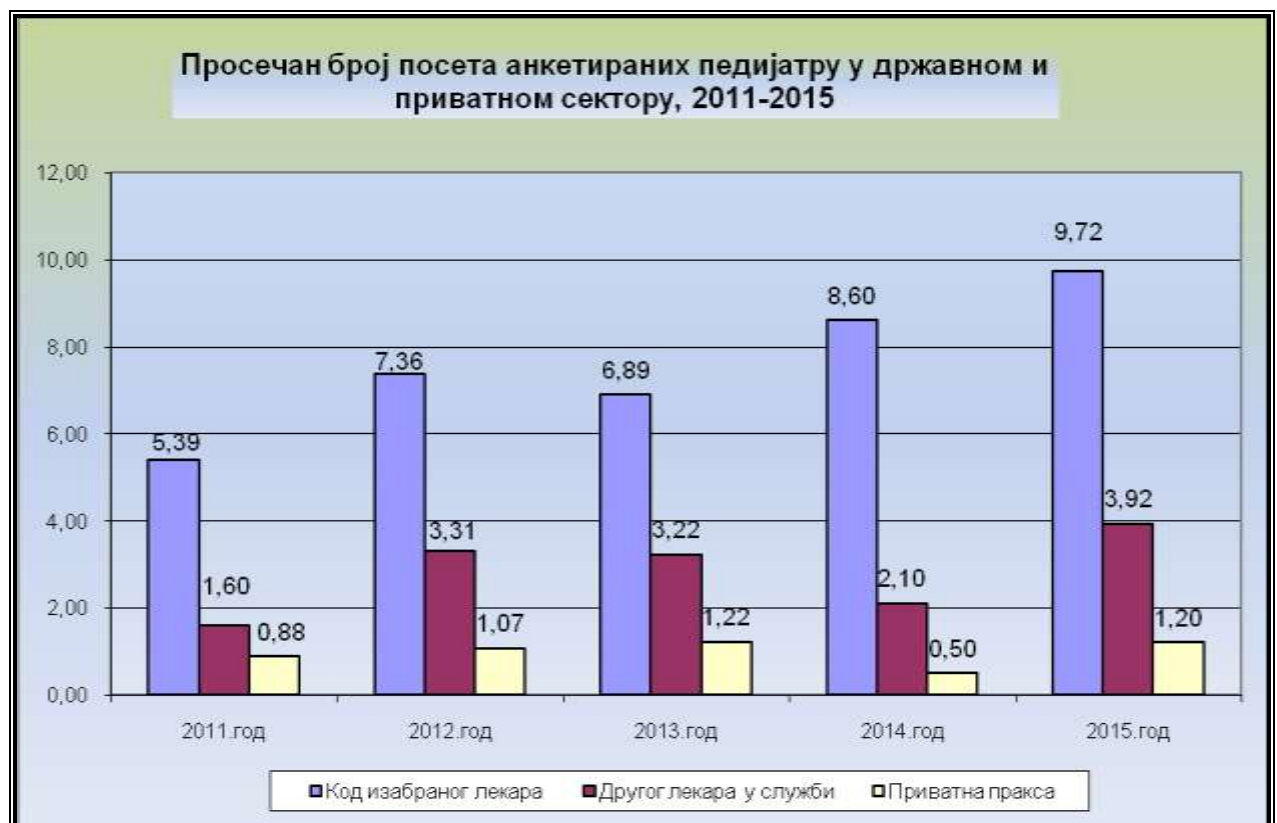
Број посета другом лекару у служби за здравствену заштиту деце се креће од ниједне до 23, просек је 3.92 посете. Претходне године тај просек је износио 2.1 посету, у 2013.год. 3.22 посете, у 2012.год. 3.31 посету, и у 2011.год. 1.6 посета. Посматрано на петогодишњем нивоу, примећује се да је ове године највећи број просечних посета другом лекару у служби за здравствену заштиту деце. На ово питање 41.0% испитаника није дао одговор, али су за тумачење резултата коришћени валидни проценти.

Број посета лекару у приватној пракси бележи пораст и иде од 0 до 11, просек је 1.2 посете. У претходној години је било просечно 0.5 посета, у 2013.год. 1.22, у 2012.год. 1.07, а у 2011.год 0.88 посета.

Посматрано на укупном нивоу, број посета изабраном педијатру, другом лекару у служби и приватном лекару, међу анкетиранима у последњих пет година се повећао за 4 посете (са преко 11 посета, колико је износио последње три године истраживања, на нешто мање од 15 посета колико износи ове године) (графикон бр.20).

На ово питање 37.7% испитаника није дало одговор. Коришћењем валидних процената долазимо до закључка да више од 50% испитаника никада није посетило лекара у приватној пракси.

Графикон бр.20



Нешто мање од две трећине испитаника не заказује преглед код свог избраног педијатра, 33.6% заказује за исти дан, 2.8% чека на преглед од 1-3 дана, а свега 1.8% чека више од три дана. Ови подаци су исти као и претходне године. Највећи проценат анкетираних пацијената који своју посету реализује без заказивања је у ДЗ Врњачка Бања- 88.1%, затим у ДЗ Рашка- 87.2%, а најмањи проценат је у ДЗ Краљево- 57.1% (графикон бр.21).

Графикон бр.21



Посматрајући у односу на претходну годину примећује се значајно повећање броја родитеља који су изјавили да њиховој деци није било потребно давати савете о здравим стилевима живота. Такође се повећао проценат родитеља/старатеља који су изјавили да њиховој деци нису дали савети о здравим стилевима живота (графикон бр.22).

Графикон бр.22



Код области међусобне комуникације уочава се висок степен задовољства родитеља/старатеља сарадњом са медицинским сестрама као и тимским радом лекара и медицинских сестара (табела бр.7). Посматрано у односу на претходну годину уочава се значајан пад процента корисника који су у потпуности задовољни начином комуникације са педијатријским сестрама, у корист оних који су делимично задовољни, или незадовољни.

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

Изјава	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам
Медицинске сестре на шалтеру су љубазне	74.3%	21.3%	4.0%	0.4%
Медицинске сестре у соби за интервенције су љубазне	73.6%	21.5%	3.2%	1.7%
Медицинске сестре ми увек пруже све информације	66.3%	28.8%	4.4%	0.6%
Медицинске сестре и лекари добро сарађују	68.2%	24.0%	1.9%	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 смањење процента задовољних корисника комуникацијом са изабраним педијатром и повећање, пре свега, броја родитеља са неопредељеним одговором («делимично се слажем»), али и процента оних који су незадовољни.

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

Изјава	Да, слажем се	Делимично слажем се	Не слажем се
Мој лекар познаје моју личну ситуацију	52.2%	32.5%	15.3%
Мој лекар познаје проблеме и болести које сам раније имао	64.1%	31.5%	4.5%
Мој лекар одваја довољно времена да разговара са мном	63.1%	30.6%	6.3%
Мој лекар ме пажљиво слуша	65.4%	30.2%	4.4%
Мој лекар ми даје јасна објашњења о болестима и лековима које ми прописује	68.7%	27.1%	4.2%
После посете лекару осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима	61.1%	33.7%	5.3%
Кад имам нови здравствени проблем прво идем код свог лекара	68.0%	27.6%	4.5%

Што се тиче организације рада службе за здравствену заштиту деце, испитаници су, као и ранијих година, најзадовољнији радним временом, тиме што у хитним случајевима могу истог дана да се прегледају, а могу да дођу на преглед и викендом. 21.0% анкетираних пацијената сматра да дуго чека на преглед у чекаоници, а још 34.7% се делимично слаже са том изјавом (на укупном нивоу исто као претходне године). 37.0% испитаника још увек не зна да постоји кутија/књига за жалбе и примедбе, што је више него претходне године када ту информацију није имала четвртина испитаника. О интернет страници установе не зна 63.9% испитаника, а више од половине о медицинској опреми (табела бр.9). Генерално посматрано у односу на претходну годину запажа се смањење броја анкетираних родитеља који су потпуно задовољни појединим аспектима организације рада у служби за здравствену заштиту деце, у корист делимично задовољних, незадовољних и оних који немају сазнања о томе.

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

Изјава	Да, слажем се	Делимично слажем се	Не слажем се	Не знам
Задовољан сам радним временом	75.0%	21.1%	3.4%	0.6%
Могу да дођем на преглед и викендом ако се разболим	68.6%	25.1%	3.2%	3.0%
Доступна је инвалидима и особама у колицима	35.0%	23.7%	5.1%	36.2%
Да би дошао до специјалисте прво морам да идем код мог лекара	64.1%	21.5%	3.9%	10.5%
У чекаоници има довољно места за седење	54.8%	25.8%	15.4%	4.0%
Морам дуго да чекам у чекаоници да посетим лекара	21.0%	34.7%	39.1%	5.2%

У току радног времена могу да лако разговарам са лекаром телефоном и добијем савет	35.4%	19.6%	19.0%	26.1%
Кад дођем и хитно ми треба преглед лекара то могу да обавим истог дана	67.3%	21.2%	3.3%	8.2%
Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе	54.3%	4.5%	4.3%	37.0%
Установа има своју интернет страницу	26.6%	3.7%	5.8%	63.9%
Установа има довољно медицинске опреме	21.3%	11.5%	14.5%	52.7%

Када је у питању доступност појединих услуга у служби за здравствену заштиту деце, за већину анкетираних су преглед изабраног лекара, као и лекара специјалисте код којег га је изабрани лекар послао бесплатни. У случају плаћања прописаних лекова и ињекција 85.0% анкетираних није уопште плаћало лекове, и то је нешто већи проценат него у претходној години, са повећањем броја испитаника који су платили пуну цену лека са 2.2% на 3.2% (2013.год. је тај проценат износио 3.7). Највећи проценат анкетираних пацијената је пуну цену платио за кућну посету лекара, њих 3.8% (табела бр.10). Запажа се, у односу на 2014.годину, смањење корисника који су платили пуну цену појединих услуга, као и испитаника који су заокруживањем одговора “не знам” избегли давање коначног одговора.

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

Услуга	Бесплатно	Партиципација	Пуна цена	Не знам
Преглед изабраног лекара	95.6%	2.5%	0.4%	1.5%
Лекови или ињекције које пропише лекар	85.0%	5.1%	3.2%	6.7%
Преглед специјалисте код кога вас упути лекар	86.5%	4.6%	1.4%	7.5%
Кућна посета вашег лекара	38.6%	1.1%	3.8%	56.5%
Преглед бебе или малог детета у саветовалишту	76.3%	0.4%	0.8%	22.5%

4.1% испитаника је навео недостатак новца којим би платили преглед или лекове, као разлог неодласка лекару у последњих годину дана (што је мање него у претходној години-11.5%). Четири петине анкетираних није било у тој ситуацији, док је 14.9% избегло да одговори на то питање заокруживши опцију “не сећам се”.

Узимајући у обзир све наведено, 79.7% испитаника је изјавило да је веома задовољно или задовољно изабраним педијатром, што је нешто мање него у претходној години када је било 82.8% задовољних испитаника. Проценат незадовољних се смањио са 6.2% на 3.9%, а проценат неодлучних се повећао са 10.1% на 16.5 (графикон бр.23). Најзадовољнији радом педијатра су анкетирани у ДЗ Рашка-85.7% (где се ниједан анкетирани корисник није изјаснио као незадовољан или веома незадовољан) , потом у ДЗ Краљево-79.5%, а најмање задовољних је у ДЗ Врњачка Бања-74.3%. Посматрано у односу на претходну годину, уочава се смањење задовољства анкетираних родитеља/старатеља у служби за здравствену заштиту деце у ДЗ Краљево и ДЗ Рашка, за непуних 10%, док у ДЗ Врњачка Бања постоји пораст задовољних

родитеља/старатеља за готово 15% (са 60.0% колико је било 2014.године, на 74.3% у 2015.години).

Графикон бр.23



Просечна оцена задовољства радом изабраног педијатра на територији филијале Краљево је 3.98 ± 0.809 и креће се од најмање 3.82 ± 0.970 у ДЗ Врњачка Бања до највише 4.20 ± 0.676 у ДЗ Рашка (табела бр.11).

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

Здравствена установа	Задовољство изабраним педијатром						
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
ДЗ Краљево	3.77	није рађено истраживање због земљотреса	3.64	3.92	3.99	4.34	3.97
ДЗ Нови Пазар	3.58	3.64	3.62	3.84	3.58	3.55	
ДЗ Врњачка Бања	3.32	3.77	3.81	3.23	3.58	3.67	3.82
ДЗ Рашка	3.89	4.19	3.67	3.85	3.77	4.37	4.20
ДЗ Тутин	4.56	4.53	4.38	4.38	4.24	4.39	
Рашки Округ	3.87	3.92	3.79	3.94	3.87	4.1	3.98
Република Србија	4.0	4.1	3.97	3.96	3.92	3,89	

Применом непараметарских статистичких тестова, установљено је да не постоји статистички значајна разлика у задовољству радом лекара према полу и завршеној школи. Посматрано у односу на материјално стање родитеља/старатеља, као и у претходној години, постоји статистички значајна разлика у задовољству при чему је међу задовољним испитаницима већи проценат анкетираних који су доброг материјалног положаја ($\chi^2=61,918$, $df=16$, $p=0,000$). Ове године, у односу на претходну, 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 ($\chi^2=64,841$, $df=16$, $p=0,000$).

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

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

Графикон бр.24



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

Графикон бр.25



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

Графикон бр.26



Када се посматрају карактеристике здравствене службе, у служби за здравствену заштиту деце и омладине су задовољнији пацијенти који у току радног времена могу да контактирају изабраног лекара и добију савет, могу да дођу на преглед и викендом ако се дете разболи и у хитним ситуацијама могу преглед да обаве истог дана (графикон бр.27).

Графикон бр.27



Служба за здравствену заштиту жена

У служби за здравствену заштиту жена подељено је 197 упитника, а враћено 159 попуњених упитника, што чини стопу одговора од 80.7%. Од тога је 158 припадница женског пола, старости од 17 до 84 године. Један упитник је попуњен од стране мушке особе, вероватно пратиоца. Просечна старост прегледаних пацијенткиња је 38.16 ± 12.57 година, слично као у претходној години. Највећи проценат пацијенткиња су жене генеративног доба, тј. старости до 50 година (82.7 %).

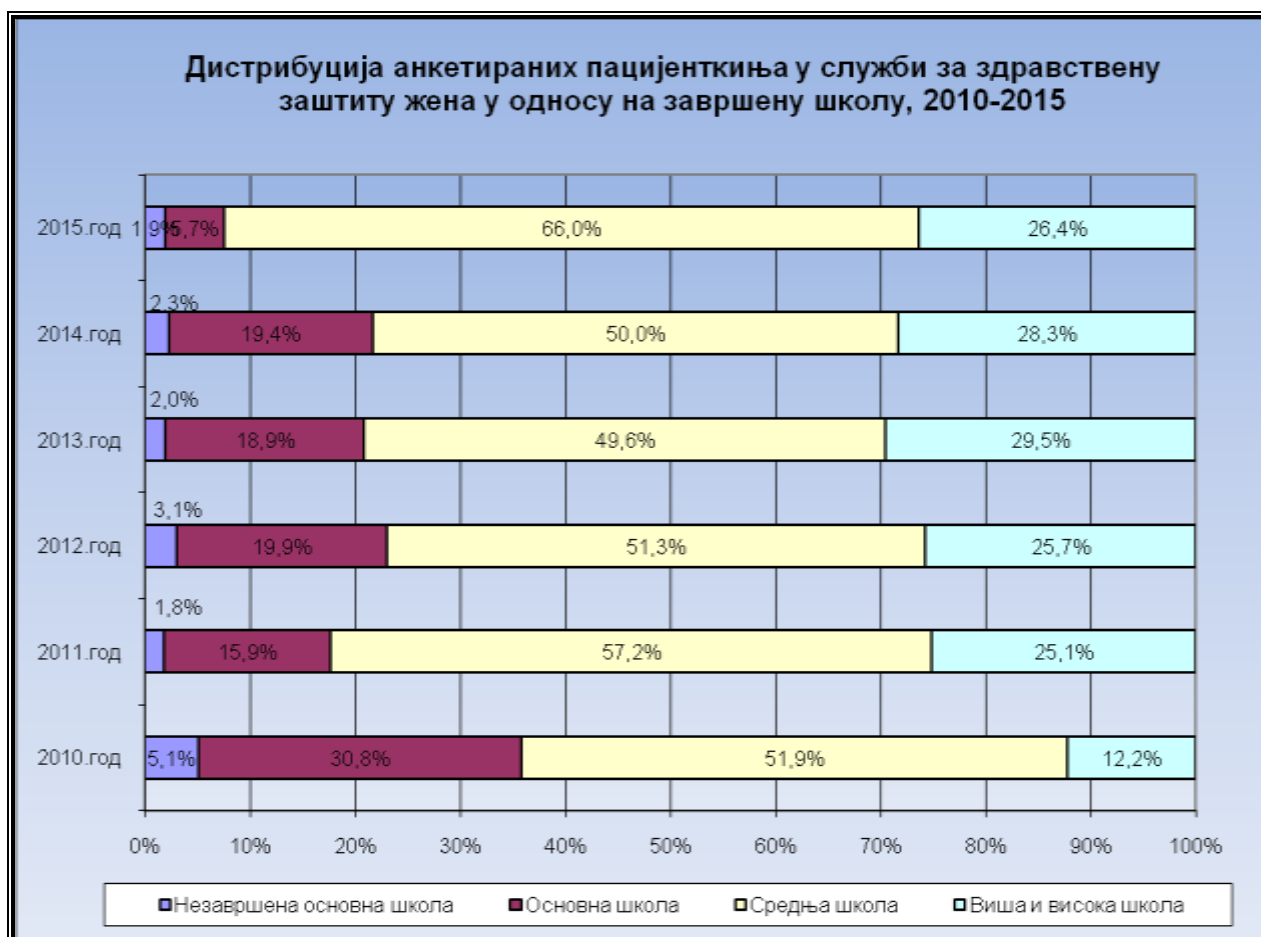
Што се тиче завршене школе највећи број анкетираних пацијенткиња је са завршеном средњом школом-66.0%, 5.7% има основну школу, 1.9% је са незавршеном основном школом, а 26.4% је са вишом и високом стручном спремом (графикон бр. 28).

Графикон бр.28



Посматрано за последњих неколико година, у односу на завршену школу, највише је дошло до промене код пацијената са незавршеном основном и са вишом и високом школом. Удео пацијената са незавршеном основном школом се смањивао са 5.1% у 2010.год на 1.9% у 2015.год. а проценат анкетираних корисника са завршеном вишом и високом стручном спремом је порастао са 12.2% на више од четвртине корисника здравствене заштите (графикон бр.29).

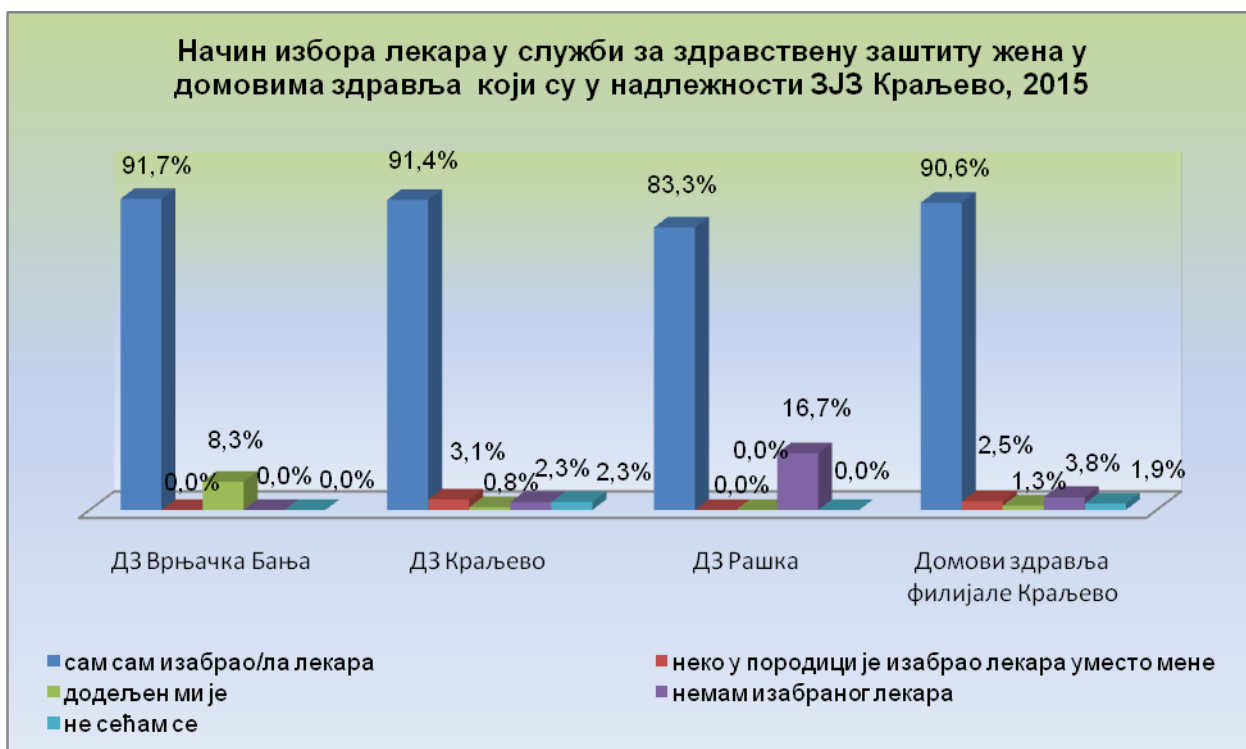
Графикон бр.29



Свој материјални положај као веома лош је оценило 1.9% пацијенткиња, као лош 4.4%, осредњи 48.7%, као добар 38.6% и као веома добар 6.3% испитаница.

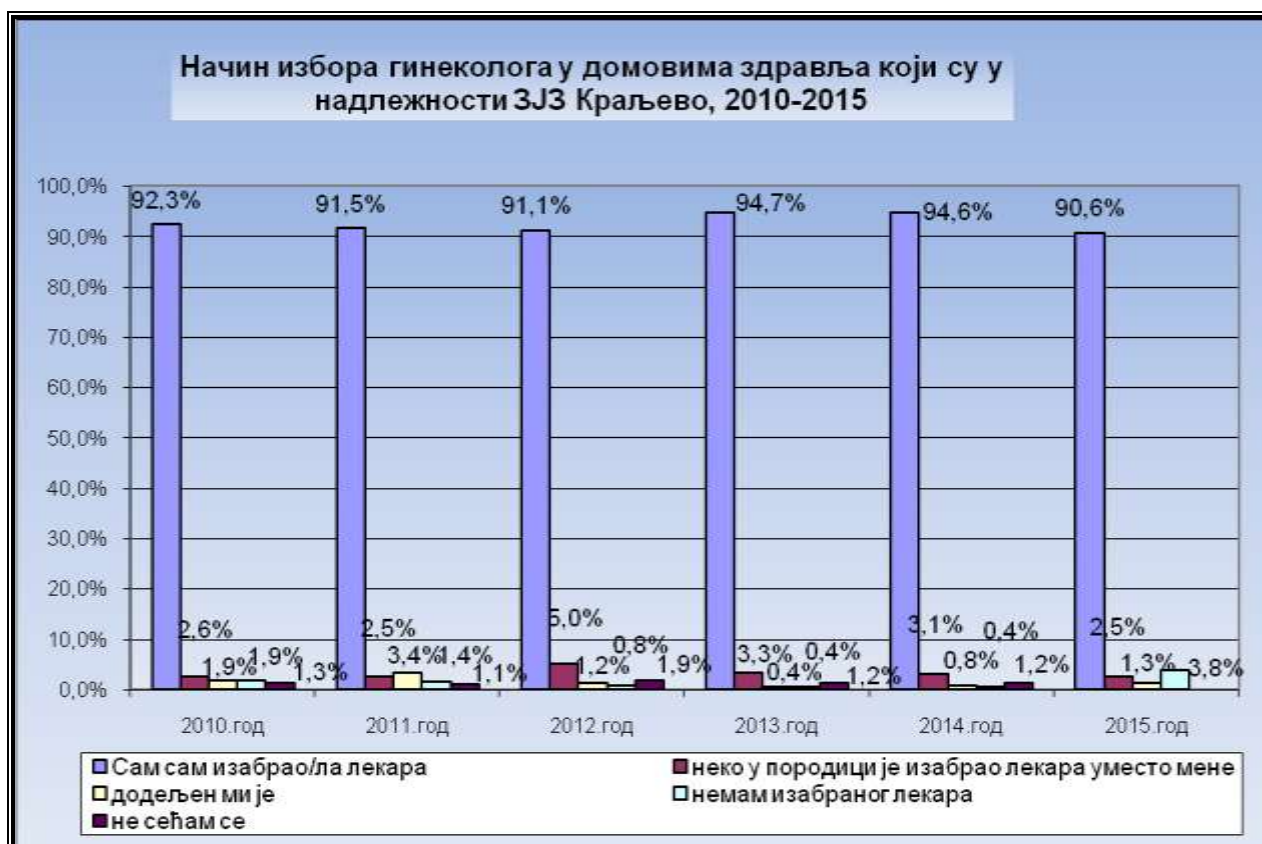
Највећи број испитаница у служби за здравствену заштиту жена је свог лекара сам изабрао-90.6%, потом су они којима је неко у породици изабрао лекара-2.5%, 1.3% анкетираних је изјавило да им је лекар додељен, 3.8% нема изабраног лекара, што је више него у претходној години. Број анкетираних корисница који је сам изабрао свог лекара је највећи у ДЗ Врњачка Бања где је 91.7% анкетираних пацијенткиња само изабрало свог гинеколога, готово исти проценат је и у ДЗ Краљево 91.4%, а најмањи у ДЗ Рашка-83.3% (графикон бр.30).

Графикон бр.30



Удео пацијенткиња које су саме изабрале свог лекара у последњих пет година не бележи значајне промене и креће се у свим годинама преко 90%. Број корисница које се ослањају на избор чланова породице се повећао са 2.6% у 2010.год. на 3.1% у 2014.год., али се у 2015.год. опет смањио на 2.5% (једино је већи проценат био у 2012.год.-5%). Проценат анкетираних корисника који немају изабраног лекара у 2015.години износи 3.8%, док се у последњем петогодишту кретао испод 2%(графикон бр.31).

Графикон бр.31



Да зна да може да промени свог изабраног лекара упознато је више од три четвртине анкетираних пацијенткиња-78.5%, при чему 46.2% мисли да то може кад год хоће, а свака трећа да то може једном годишње. Свега 1.9% испитаница на територији филијале Краљево мисли да не може да замени изабраног гинеколога а свака пета и даље не зна да може да промени свог лекара, што је исто као у претходној години. Посматрано у односу на претходну годину уочава се побољшање информисаности пацијенткиња о својим законским правима. Да су већ биле у прилици да промене свог изабраног гинеколога изјавило је 22 анкетиране жене што износи 13.8% од укупног броја. Када су навођени разлози промене лекара тај број се разликује за 9 испитаница, укупно 31 испитаница, и износи 20.8% анкетираних пацијенткиња, што указује на недоследност одговора, 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.

62.0% анкетираних жена се код свог лекара лечи већ више од три године, 18.4% мање од годину дана, а 17.7% 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 најмање ниједне до највише 50, при чему је средња вредност 4.47 посета по пацијенткињи, што је највиша вредност у последњих пет година (у претходној години је износила 4.14, у 2013.год. 3.96, у 2012.год. 3.85, у 2011.год-3.47 и 2010.год. када је било 3.84 посета).

Број посета другом лекару у служби за здравствену заштиту жена се креће од ниједне до 5, просек 1.56 посета, што је више него у претходној години када је износило 0.97 посета, (у 2013.год. 1.53 посете, у 2012.год. је свака анкетирана жена имала просечно једну ову посету, у 2011.год. је било 0.36 посете и у 2010.години је свака друга анкетирана жена имала посету другом гинекологу у служби за здравствену заштиту жена). На ово питање није одговорило 83.0% пацијенткиња, али је коментар дат на валидне проценте.

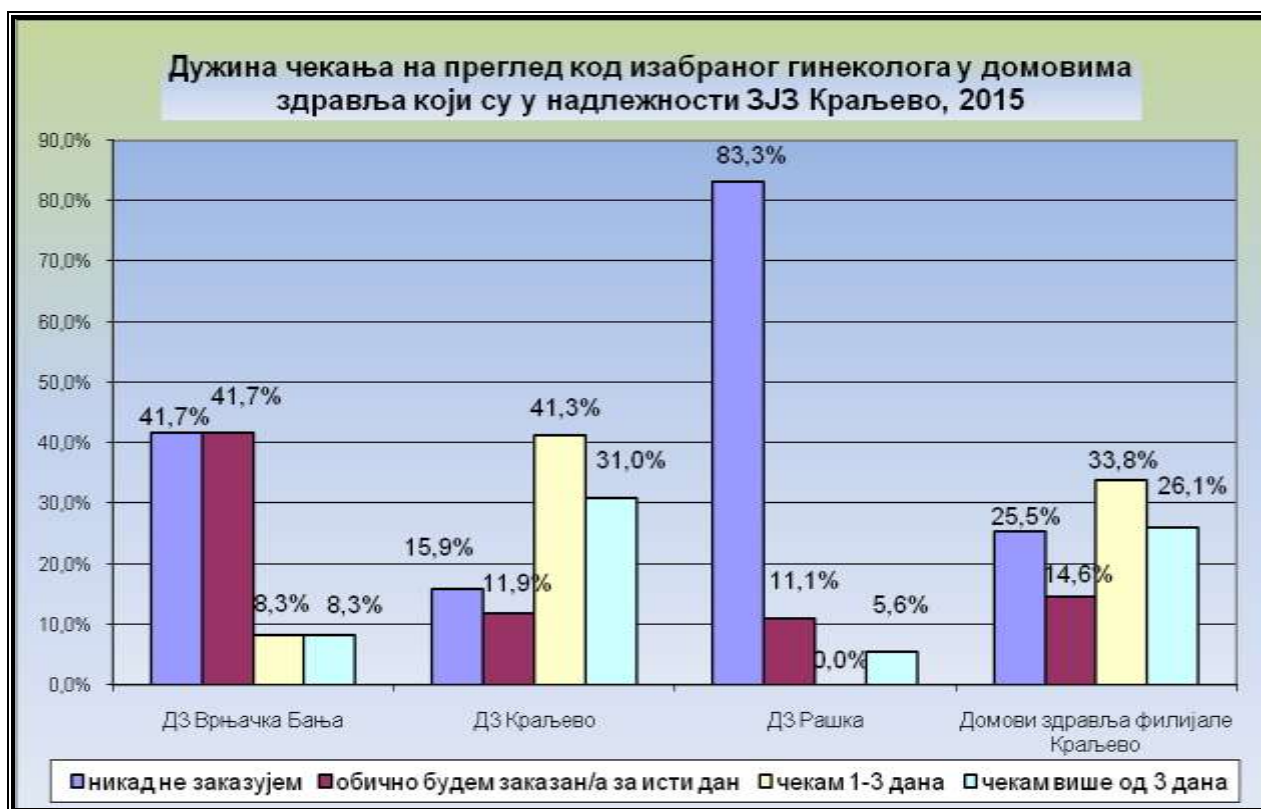
Број посета лекару у приватној пракси иде од 0 до 10, просек је 0.86 посета по анкетираној пацијенткињи и слично је коришћењу приватне праксе ранијих година (графикон бр.32). Код овог питања имамо 36.5% недостајућих одговора, али је коментар такође дат на валидне проценте.

Графикон бр.32



Свака четврта испитаница не заказује преглед код свог изабраног гинеколога, 14.6% заказује за исти дан, трећина њих чека на преглед 1-3 дана, а 26.1% чека више од три дана. У овој години дошло је до повећања броја корисница које долазе на преглед без заказивања, као и броја оних које на преглед чекају дуже од 3 дана, а до смањења броја оних које чекају на преглед 1-3 дана, или буду заказане за исти дан. Као и у претходној години, највећи проценат анкетираних пацијенткиња које своју посету реализују без заказивања је у ДЗ Рашка-83.3%, мањи је у ДЗ Врњачка Бања-41.7%, а најмањи у ДЗ Краљево-15.9% (графикон бр.33).

Графикон бр.33



Информације о здравим стилевима живота већина анкетираних пацијенткиња добија током редовне посете. (графикон бр.34). Посматрано у односу на претходну годину, уочава се повећање процента испитаница које су сматрале да им није потребан савет о здравим стилевима живота (код одређених питања, то повећање процента је готово дупло) и сходно томе смањење броја корисница које су добиле савет при редовној посети. Код овог питања, у зависности од подпитања, недостаје од минимум 13.2% до максимум 25.2% одговора, али је анализа рађена у односу на валидне проценте.

Графикон бр.34



Код области међусобне комуникације учава се и даље висок степен задовољства пацијенткиња сарадњом са медицинским сестрама као и тимским радом лекара и медицинских сестара (табела бр.12). Посматрано у односу на претходну годину запажа се смањење процента потпуно задовољних корисница начином комуникације са гинеколошко-акушерским сестрама, уз незнатно повећање броја незадовољних корисница. Код овог питања, у зависности од подпитања, недостаје од минимум 9.4% до максимум 21.4% одговора, али је анализа рађена у односу на валидне проценте.

Табела бр.12 Међусобна комуникација пацијенткиња са тимом изабраног гинеколога

Изјава	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам
Медицинске сестре на шалтеру су љубазне	86.1%	11.1%	2.8%	0.0%
Медицинске сестре у соби за интервенције су љубазне	88.8%	7.2%	0.8%	3.2%
Медицинске сестре ми увек пруже све информације	87.5%	10.3%	2.2%	0.0%
Медицинске сестре и лекари добро сарађују	90.4%	6.7%	0.7%	2.2%

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, 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 нема значајне разлике у задовољству корисница начином комуникације са својим изабраним гинекологом, код већине наведених питања, осим код питања које се односи на познавање личне ситуације испитанице, где се смањује проценат задовољних пацијенткиња са 73.3% на 56.4%, као и смањење процента пацијенткиња које се после посете лекару осећају способније да се изборе са својим здравственим проблемима, са 90.6% на 80.9%. Код овог питања, у зависности од подпитања, недостаје од минимум 15.7% до максимум 18.9%, али је анализа 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	56.4%	26.3%	17.3%
Мој лекар познаје проблеме и болести које сам раније имао	79.9%	18.7%	1.4%
Мој лекар одваја довољно времена да разговара са мном	85.6%	11.4%	3.0%
Мој лекар ме пажљиво слуша	91.7%	4.5%	3.8%
Мој лекар ми даје јасна објашњења о болестима и лековима које ми прописује	89.1%	7.8%	3.1%
После посете лекару осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима	80.9%	18.3%	0.8%
Кад имам нови здравствени проблем проблем прво идем код свог лекара	90.3%	9.7%	0.0 %

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 нешто више од трећине анкетираних пацијенткиња сматра да дуго чека на преглед у чекаоници, што је за нијансу више него у 2014.год.

9.8% испитаница не зна да постоји кутија/књига за жалбе и примедбе, што је значајно више него у претходној години када је тај проценат износио 4.8%. О интернет страници установе не зна 28.6% испитаница што је мање него претходне године, када свака трећа то није знала. 23.1% нема никаква сазнања о медицинској опреми, у односу на прошлгодишњих 14.5% (табела бр.14).

Код овог питања, у зависности од подпитања, недостаје од минимум 6.3% до максимум 29.6% одговора, али је анализа рађена у односу на валидне проценте.

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

Изјава	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам
Задовољан сам радним временом	87.9%	8.7%	3.4%	0.0%
Могу да дођем на преглед и викендом ако се разболим	49.2%	27.0%	14.3%	9.5%
Доступна је инвалидима и особама у колицима	57.1%	12.5%	11.6%	18.8%
Да би дошао до специјалисте прво морам да идем код мог лекара	56.7%	11.7%	25.0%	6.7%
У чекаоници има довољно места за седење	71.3%	16.3%	10.1%	2.3%
Морам дуго да чекам у чекаоници да посетим лекара	36.4%	19.0%	43.0%	1.7%
У току радног времена могу да лако разговарам са лекаром телефоном и добијем савет	32.3%	14.2%	35.4%	18.1%
Кад дођем и хитно ми треба преглед лекара то могу да обавим истог дана	79.5%	12.6%	4.7%	3.1%
Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе	84.6%	3.3%	2.4%	9.8%
Установа има своју интернет страницу	61.6%	5.4%	4.5%	28.6%
Установа има довољно медицинске опреме	48.7%	10.3%	17.9%	23.1%

Када је у питању доступност услуга у служби за здравствену заштиту жена, уочава се смањење броја анкетираних којима су услуге бесплатне, а сходно томе се повећао број оних које су плаћале било партиципацију, било пуну цену услуге. За две трећине пацијенткиња су прегледи изабраног гинеколога бесплатни, док је нешто већи број пацијенткиња платио партиципацију код лекара специјалисте код кога га је послао изабрани гинеколог. 39.2% испитаница је изјавило да је бесплатно добило прописане лекове и ињекције, а 40.8% испитаница је платило партиципацију. Пуну цену лекова је платило 6.9% испитаница (табела бр.15). Код овог питања, у зависности од подпитања, недостаје од минимум 5.0% до максимум 30.8% 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	66.2%	31.1%	0.0%	2.6%
Лекови или ињекције које пропише лекар	39.2%	40.8%	6.9%	13.1%
Преглед специјалисте код кога вас упути лекар	51.6%	34.4%	0.0%	14.1%
Кућна посета вашег лекара	34.2%	11.7%	3.6%	50.5%
Преглед бебе или малог детета у саветовалишту	69.1%	6.4%	0.9%	23.6%

Недостатак новца којим би платиле преглед или лекове, као разлог неодласка лекару у протеклих годину дана навело је 7.4% испитаница, исто као у претходној години (7.5%). 71.8% анкетираних није било у тој ситуацији, а 20.8% жена је избегло да одговори на то питање заокруживши опцију “не сећам се”.

Узимајући у обзир све наведено, 81.7% испитаница је изјавило да је задовољно или веома задовољно својим лекаром, што је мање у односу на претходну годину када је било 85.9% задовољних испитаница. Проценат незадовољних се повећао у односу на 2014.год - са 3.9% на 11.8%. Проценат неодлучних се смањио са 10.2% на 6.5% (графикон бр.35). Најзадовољнији радом гинеколога су анкетирани у ДЗ Рашка где је 83.3% испитаница изјавило да су задовољне и веома задовољне, затим у ДЗ Врњачка Бања 81.8%, а најмање задовољних је у ДЗ Краљево 81.3%. Проценат задовољних и веома задовољних жена бележи пораст у ДЗ Рашка и ДЗ Врњачка Бања, док је у ДЗ Краљево на истом нивоу као и претходне године.

Графикон бр.35



Кад погледамо просечну оцену задовољства радом изабраног лекара у служби за здравствену заштиту жена најмања оцена је у ДЗ Врњачка Бања 3.82 ± 1.25 и то је дом здравља где имамо највећи проценат веома незадовољних и незадовољних пацијенткиња, а највиша 4.00 ± 1.248 у ДЗ Краљево, иако је у Краљеву ово најнижа оцена у последњих пет година. Посматрањем карактеристика здравствене службе које могу утицати на задовољство корисница, дошло се до закључка да нема значајне разлике у односу на претходну годину, тако да се овај пад просечне оцено објашњава самим

карактеристикама анкетираних жена. Посматрано у односу на претходну годину просечна оцена износи 3.99 ± 1.208 , бележи пад и има најнижу вредност од 2009.год. (табела бр.16).

Објашњење се може наћи у томе што је ове 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 корисница службом за здравствену заштиту жена.

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

Здравствена установа	Задовољство гинекологом						
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
ДЗ Краљево	4.24	није рађено истраживање због земљотреса	4.26	4.58	4.21	4.17	4.00
ДЗ Нови Пазар	3.19	3.80	4.02	3.91	3.92	4.64	
ДЗ Врњачка Бања	3.88	3.74	4.15	4.22	3.83	3.25	3.82
ДЗ Рашка	4.00	4.10	4.3	3.78	3.85	4.03	3.94
ДЗ Тутин	4.76	4.83	4.64	4.22	4.28	4.08	
Рашки Округ	4.04	4.20	4.24	4.24	4.10	4.28	3.99
Република Србија	4.00	4.05	4.00	3.98	3.95	3,97	

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

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

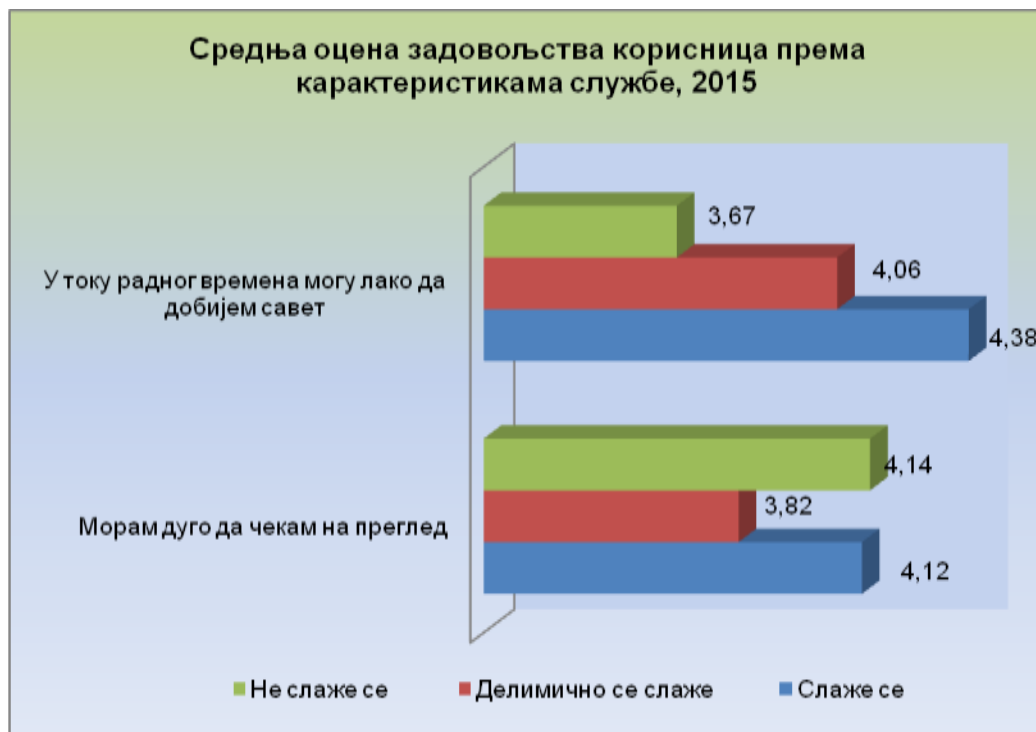
На графикону бр.36 се види да су задовољније испитанице које сматрају да су медицинске сестре љубазне, едуковане да пруже потребне информације пацијентима и добро сарађују са лекаром у тиму.

Графикон бр.36



Када се посматрају карактеристике здравствене службе, у служби за здравствену заштиту жена су задовољније пацијенткиње које у току радног времена могу да контактирају изабраног гинеколога и добију савет и оне које мање чекају на преглед (графикон бр.37).

Графикон бр.37



Стоматолошка здравствена заштита

У стоматолошкој служби подељено је 175 упитника, а враћен је 131 попуњени упитник, што чини стопу одговора од 74.9%. Од укупног броја пратилаца деце њих 68.2% су биле особе женског пола, а 31.8% су особе мушког пола. Старост се креће од 18 до 57 година, при чему је њих 97.6% старости до 50 година. Просечна старост анкетираних пратилаца у служби за стоматолошку здравствену заштиту је 36.39 ± 6.342 године за особе женског пола и 41.28 ± 5.666 година за особе мушког пола.

Што се тиче завршене школе највећи део анкетираних пратилаца деце има завршену средњу школу 60.0%, са завршеном основном школом је 7.7% анкетираних родитеља/старатеља, са вишом и високом стручном спремом 30.0%, а без школе 2.3% (графикон бр.38).

Графикон бр.38



Свој материјални положај као веома лош и лош оценило је нешто више од једне петине анкетираних испитаника, што је исто као у претходној години. Осредње материјално стање има 29.8% испитаника, што је доста мање у односу на 2014.годину када се у ову категорију сврстало њих 45.2%. Највећи број испитаника сматра да је доброг и изузетно доброг материјалног стања - 48.9% што је знатно више него у 2014.год. када је тај проценат износио 32.9%, у 2013.год. 40.6%, а у 2012.год. 35.5%. Највећи проценат родитеља је сам изабрао/ла стоматолога свом детету - 87.8%, што је већи проценат него у претходне четири године истраживања када је тај проценат износио: 69.5% у 2014.год., 71.3% у 2013.год., 78.3% у 2012.год. и 76.5% родитеља у 2011.години. За 2.3% деце је неко из породице изабрао стоматолога уместо родитеља (што је доста мање него у претходној години-14.7%), а 3.1% је изјавило да им је стоматолог додељен. 5.3% деце која су дошла за неку стоматолошку услугу нема свог стоматолога (у прошлој години тај проценат је износио 5.1%) и 1.5% пратилаца је избегло да одговори на ово питање заокруживши одговор „не знам“(графикон бр.39).

Графикон бр.39



Удео родитеља/старатеља који су сами изабрали стоматолога свом детету бележи значајан пораст у односу на претходну годину и у овој години има највишу вредност, посматрајући за петогодишњи ниво. Број родитеља који се ослонио на избор стоматолога од стране неког члана породице се смањило са 6.6% у 2011.год. на 2.3% у 2015.години, и у овој години има најнижу вредност за последњих пет година. Проценат оних којима је стоматолог додељен се кретао од најмање 3.1% у 2015.год. до највише 8.2% у 2011.год. (графикон бр. 40).

Графикон бр.40



Што се тиче информисаности родитеља о начину на који могу да промене изабраног стоматолога свог детета, 0.8% родитеља/старатеља мисли да то није могуће урадити што је мање него претходне године, 12.2% не зна одговор на то питање, док остали анкетирани пратиоци знају да то могу да ураде, с тим што више од једне трећине мисли да може да промени стоматолога кад год хоће, а 48.1% да може једном годишње.

Изабраног стоматолога свог детета 18.5% родитеља/старатеља је већ до сада мењало. Као разлоге промене 1.7% родитеља/старатеља је навело да је стоматолог напустио ординацију, 6.7% родитеља/старатеља се преселило, 2.5% су имали неки неспоразум са стоматологом и 13.4% анкетираних је изјавило да су имали неке друге разлоге, док остали нису мењали стоматолога. Ако посматрамо разлоге промене, видимо да је 24.4% испитаника из неког разлога променило свог стоматолога, што се не слаже са одговорима у претходном питању. Разлог томе је вероватно неразумевање питања.

26.2% деце има истог стоматолога мање од годину дана, 27.7% анкетираних су код истог стоматолога 1-3 године и 43.8% су код истог стоматолога више од три године, што је више него у претходном истраживању. Овде је 2.3% испитаника навело да нема свог стоматолога, што указује на недоследност у одговарању.

Свог стоматолога у последњих 12 месеци деца су посетила од ниједном до 22 пута, просечно 5.37 посета по детету у 2015.години.

Другог стоматолога у овој служби деца су посетила од ниједном до 10 пута, при чему највећи број није имао ниједну посету, или је имао само једну посету. То је просечно 2.45 посете по детету, више него претходне године. Међутим, мора се нагласити да на ово питање није одговорило 84.7% анкетираних, па је коментар рађен према валидним процентима.

Свега 19.7% анкетираних је остварило од 1 до 6 посета стоматологу у приватном сектору, што је исто као у претходној години, с тим што је просечан број посета 0.49. На ово питање одговор није дало 45.8% анкетираних, па су анализирани валидни проценти.

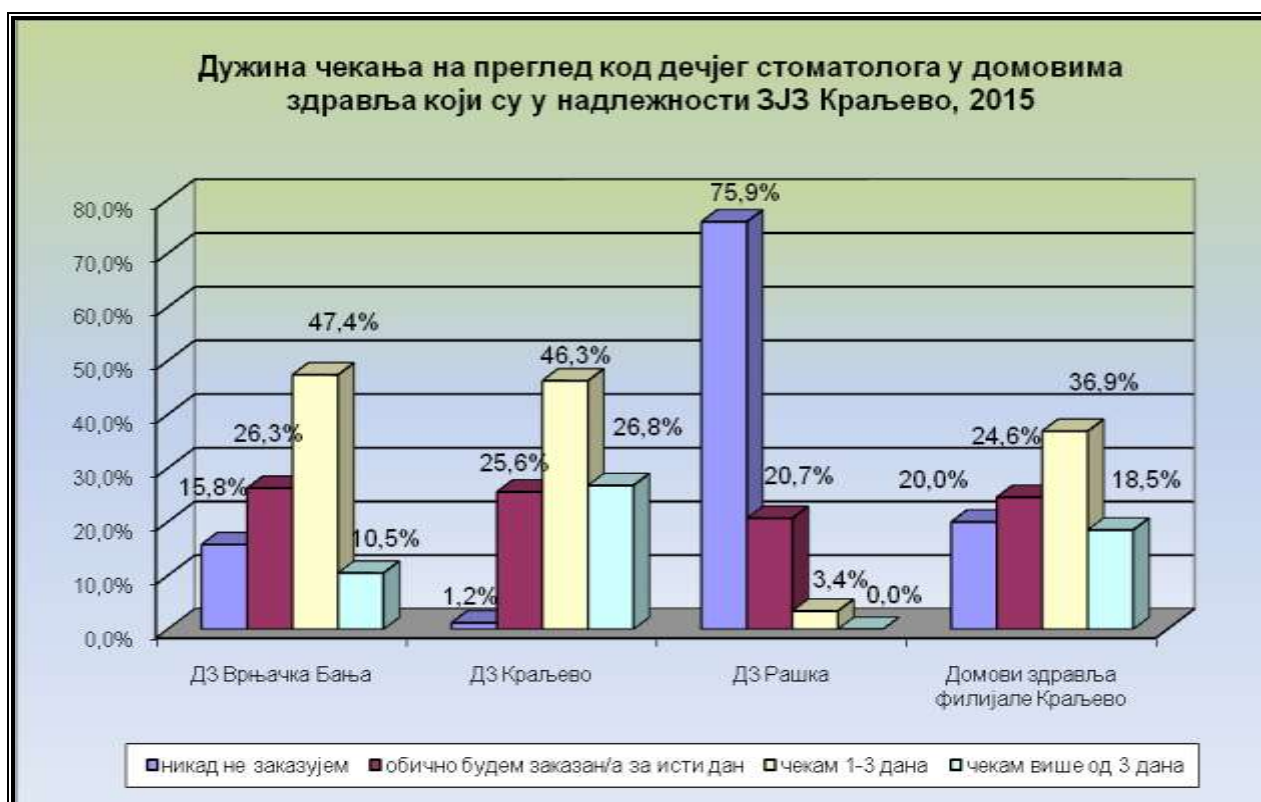
Просечан број посета изабраном стоматологу има најнижу вредност за последњих пет година мерења, док просечан број посета код другог стоматолога у служби ове године има највишу вредност за петогодишњи ниво. Посете приватном сектору су скромне, у складу са неповољном економском ситуацијом у земљи, јер сваке године је мање од 50% испитаника имало посету код приватног стоматолога, а ове године чак мање од 20%. (графикон бр.41).

Графикон бр.41



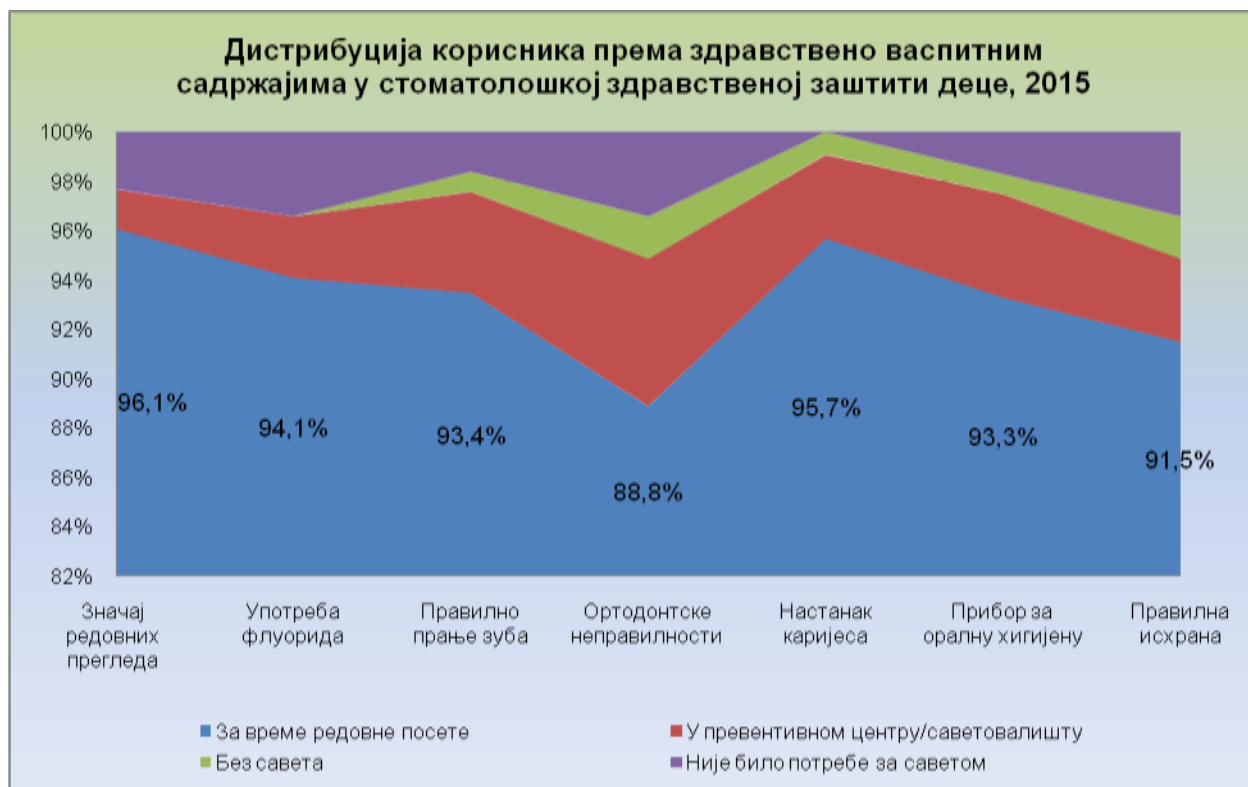
Код свог стоматолога, без заказивања одлази 20.0% анкетиране деце што је мање него у претходној години-25.8%, 24.6% закаже посету већ истог дана, 36.9% чека на посету 1-3 дана, а 18.5% анкетираних чека више од три дана (то је значајно више у односу на 2014.год.-9.6%). Највећи проценат деце без заказивања иде стоматологу у ДЗ Рашка (75.9%), потом у ДЗ Врњачка Бања, док у ДЗ Краљево највећи број анкетираних чека од један до три дана на преглед, а без заказивања се прегледа тек 1.2% њих (графикон бр.42).

Графикон бр.42



Савете о очувању здравља уста и зуба код свог детета од стране стоматолога родитељи/старатељи добијају углавном у току редовне посете и тај проценат је порастао у односу на претходно истраживање. О значају редовних прегледа 96.1% анкетираних је са стоматологом разговарало при редовној посети, о употреби флорида 94.1%, правилном прању зуба-93.4%, ортодонтским неправилностима-88.8%, настанку каријеса-95.7%, прибору за оралну хигијену-93.3% и о правилној исхрани 91.5% (графикон бр.43).

Графикон бр.43



Да је стоматолог упознат са проблемима и болестима које има њихово дете сматра 82.9% анкетираних, а 78.4% родитеља/старатеља се слаже са изјавом да стоматолог одваја довољно времена да разговара са пратиоцима и децом. Квалитетом објашњења о интервенцијама које стоматолог планира код њиховог детета задовољно је 91.7% анкетираних и нема оних који се са том изјавом не слажу. Када њихово дете има проблема са здрављем уста и зуба 94.2% родитеља/старатеља који су учествовали у анкетању води дете на преглед код изабраног стоматолога. Посматрано у односу на претходну годину само се уочава смањење задовољства тиме да је стоматолог упознат са проблемима и болестима које њихово дете има, све остало је на истом нивоу.

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 12.1% анкетираних сматра да чека дуго на преглед у чекаоници, нешто више у односу на 2014.год., али мање за 15% у односу на 2013.годину. Око 60% испитаника се слаже са изјавом да може за викенд да оствари посету изабраном стоматологу док се њих 13.8% не слаже са таквом изјавом (мање него у претходној години када је то био сваки пети родитељ). Радним временом је задовољно 90.5% анкетираних, доступношћу стоматолошке здравствене заштите деци са посебним потребама-43.8% (то је много мање у односу на претходну годину, јер је 46.4% испитаника на ово питање одговорило са „не знам“), љубазношћу особља на шалтеру 78.4%, 89.3% анкетираних има довољно места за седење у чекаоници и 94.9% испитаника у хитним случајевима може да обави

стоматолошку услугу истог дана. Да постоји кутија за жалбе и примедбе зна 84.4% родитеља/старатеља, што је за 3% боље него у 2014.години. Код овог питања, у зависности од подпитања, недостаје од минимум 3.8%, до максимум 18.3% 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 претходне године истраживања. Наиме више од три четвртине анкетираних пратиоца је изјавило да им је педијатар објаснио важност здравља уста и зуба њиховог детета-79.3% (у 2014.год. тај проценат је износио 67.8%, у 2013. 60.2%, а у 2012. 65.0%), а више од половине да им је саветована употреба флуор препарата-59.2%-за 4% више него у претходној години. Сарадња дејег стоматолога и стоматолошке сестре је за већину испитаника добра-91.9%, а 45.2% анкетираних је изјавило да им је понекад довољно да разговарају само са стоматолошком сестром и да им није потребна посета стоматологу.

За највећи број испитаника преглед код изабраног стоматолога је бесплатан-99.2%, као и пломбе-98.4%, пуну цену за ортодонтски апарат-протезу морало је да плати само 0.9% испитаника (у 2014.год. 0.6%, у 2013.год. 3.4%, 2012.год. 3.6%, 2011.години је било 2.1%, а 2010.години 6.9%). Пуну цену за лечење зуба нико није платио. Посматрано у односу на претходу годину значајно већи проценат корисника има бесплатне услуге стоматолога.

Своје дете код стоматолога, због недостатка новца, није одвело 2.3% анкетираних што је дупло мање него у 2014.години, док 8.5% родитеља није могло да се сети такве прилике, мање него претходне године. То значи да се мањи број испитаника „крио“ иза одговора „не сећам се“.

Сагледавши сва наведена питања радом Службе стоматолошке заштите деце је веома задовољано и задовољно 89.2% анкетираних пацијента што је за 6.3% више него у претходној години када је тај проценат износио 82.9, али и даље мање него у 2012.год.-92.4% (графикон бр.44). Проценат незадовољних корисника се смањио са 6.3% на 3.8% што је довело до повећања просечне оцене задовољства анкетираних Службом стоматолошке заштите деце. Најзадовољнији су анкетирани у ДЗ Краљево 95.1%, а најмање задовољних је у ДЗ Рашка 73.3%. Посматрано у односу на претходну годину у ДЗ Краљево је дошло до повећања задовољства корисника радом ове службе, док је у ДЗ Рашка и ДЗ Врњачка Бања задовољство смањено.

Графикон бр.44



Просечна оцена задовољства радом Службе стоматолошке заштите деце на територији филијале Краљево у 2015.год. износи 4.22 ± 0.880 (табела бр.17).

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

Здравствена установа	Задовољство радом стоматолога						
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
ДЗ Краљево	4.53	није рађено истраживање због земљотреса	4.26	4.59	4.08	4.39	4.30
ДЗ Нови Пазар	3.43	4.36	4.10	4.10	3.94	3.96	
ДЗ Врњачка Бања	3.88	4.40	4.60	4.76	4.27	4.69	4.32
ДЗ Рашка	4.41	3.61	4.09	4.28	3.38	3.76	3.93
ДЗ Тутин	4.46	4.33	4.86	4.93	4.07	4.67	
Рашки Округ	4.15	4.26	4.25	4.39	3.95	4.17	4.22
Република Србија	4.14	4.31	4.20	4.16	4.14	4,15	

Применом непараметриских статистичких тестова, установљено је да не постоји статистички значајна разлика у задовољству радом стоматолога према полу, начину избора стоматолога, према завршеној школи, као и у односу на материјални положај.

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

Родитељи/старатељи који су се у потпуности сложили са изјавама да лекар познаје проблеме и болести његовог детета, као и да даје потпуне информације о интервенцијама које планира код његовог детета и за то издваја довољно времена, су са вишим средњим оценама задовољства. Када се посматрају карактеристике здравствене службе, у служби за стоматолошку здравствену заштиту деце су задовољнији родитељи/старатељи који не чекају дуго на преглед и они који могу да обаве стоматолошку услугу истог дана, уколико је детету хитно потребна. (графикон бр.45).

Графикон бр.45



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 69% јер је од 29 пацијента који су прихватили да учествују у анкетању 23.11.2015.год. анкету попунило 20 пацијента. И ове године међу анкетиранима је већа заступљеност особа мушког пола (жене 45.0%, а мушкарци 55.0%). Старост прегледаних пацијената се креће од 28 до 68 године са просечном старошћу 45.72 ± 12.86 година (мушкарци су просечне старости 47.30 ± 14.93 а жене 43.75 ± 10.348) с тим што је половина анкетираних старости до 41 годину.

Што се тиче завршене школе, нешто мање од три четвртине анкетираних је завршило средњу школу – 73.7%, 15.8% је са завршеном основном школом, а 10.5% испитаника је са завршеном вишом и високом школом. Запажа се да међу испитаницима нема оних са незавршеном основном школом. (графикон бр.46).

Графикон бр.46



Свој материјални положај као лош оценило је 15.0% анкетираних што је за нијансу више него претходне године (2014.год.-12.8%), као осредњи 40.0% а као добар 45.0% испитаника. Нико од испитаника своје домаћинство по материјалном стању није сврстао у веома лоше или веома добро.

Код сета питања која сагледавају задовољство пацијената организацијом рада специјалистичко-консултативне службе у делу који се односи на заказивање и реализацију самог прегледа, уочава се висок степен задовољства корисника. Пацијенти су најзадовољнији како добијају инструкције о датуму, времену и месту прегледа и чистоћом и подобношћу чекаонице, а најмање задовољни са могућношћу телефонског заказивања и временом чекања у чекаоници (табела бр.18). У односу на претходну годину, примећује се да су се анкетирани корисници код већине питања која се односе на организацију рада специјалистичке службе интерне медицине, изјаснили као задовољни или веома задовољни. 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 5% до 20% 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	12.5%	6.3%	6.3%	50.0%	25.0%
Време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа	5.6%	0.0%	0.0%	55.6%	38.9%
Љубазност и професионалност особе која врши заказивање	5.6%	0.0%	0.0%	11.1%	83.3%
Добијање инструкције о датуму, времену и месту прегледа	0.0%	0.0%	0.0%	27.8%	72.2%
Време чекања у чекаоници	0.0%	0.0%	10.5%	36.9%	52.6%
Објашњење евентуалног кашњења вашег термина	0.0%	0.0%	5.9%	23.5%	70.6%
Чистоћа и подобност чекаонице	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%	66.7%

Посматрајући кроз средњу оцену, задовољство испитаника организацијом рада специјалистичко-консултативних служби интерне медицине у примарној здравственој заштити код неких питања бележи пораст, док код других бележи пад у односу на пре пет година. (табела бр.19)

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

Карактеристика	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Могућност телефонског заказивања	4.42	4.43	3.5	4.33	4.33	3.69
Време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа	4.51	4.52	4.0	4.43	4.38	4.22
Љубазност и професионалност особе која врши заказивање	4.62	4.67	4.61	4.65	4.47	4.67

Добијање инструкције о датуму, времену и месту прегледа	4.62	4.67	4.54	4.6	4.44	4.72
Време чекања у чекаоници	4.58	4.43	4.28	4.4	4.44	4.42
Објашњење евентуалног кашњења вашег термина	4.49	4.55	4.45	4.57	4.38	4.65
Чистоћа и подобност чекаонице	4.51	4.41	4.17	4.59	4.4	4.67

Када посматрамо број посета овој специјалистичкој служби највећи број испитаника је у последњих годину дана интернисту посетио два пута, њих 30%, потом једном и три пута, по њих 15%, док је највећи број посета остварених овој служби имао један испитаник и то чак 50. Просечан број посета по анкетираном пацијенту специјалисти интерне медицине износи 6.3 што је више него у претходној години када је просечан број посета износио 4.08 по пацијенту.

У другим специјалистичко консултативним службама број посета се креће од ниједне до 5, при чему три испитаника нису имали ниједну посету другој специјалистичкој служби у последњих 12 месеци, два пацијента су имала пет посета, а за 13 пацијената нема података, тако да је просечан број посета 2.14 по испитанику, што је мање него прошле године-2.93 посете.

Од укупног броја анкетираних њих три четвртине или није посетило лекара специјалисту у приватном сектору или није дало податак о посети - 75.0% што је више него у 2014.години када је тај проценат био 55.6%, а осталих 25.0% је остварило од 1 до 6 посета, највећи проценат њих има две посете, у последњих 12 месеци-10.0%.

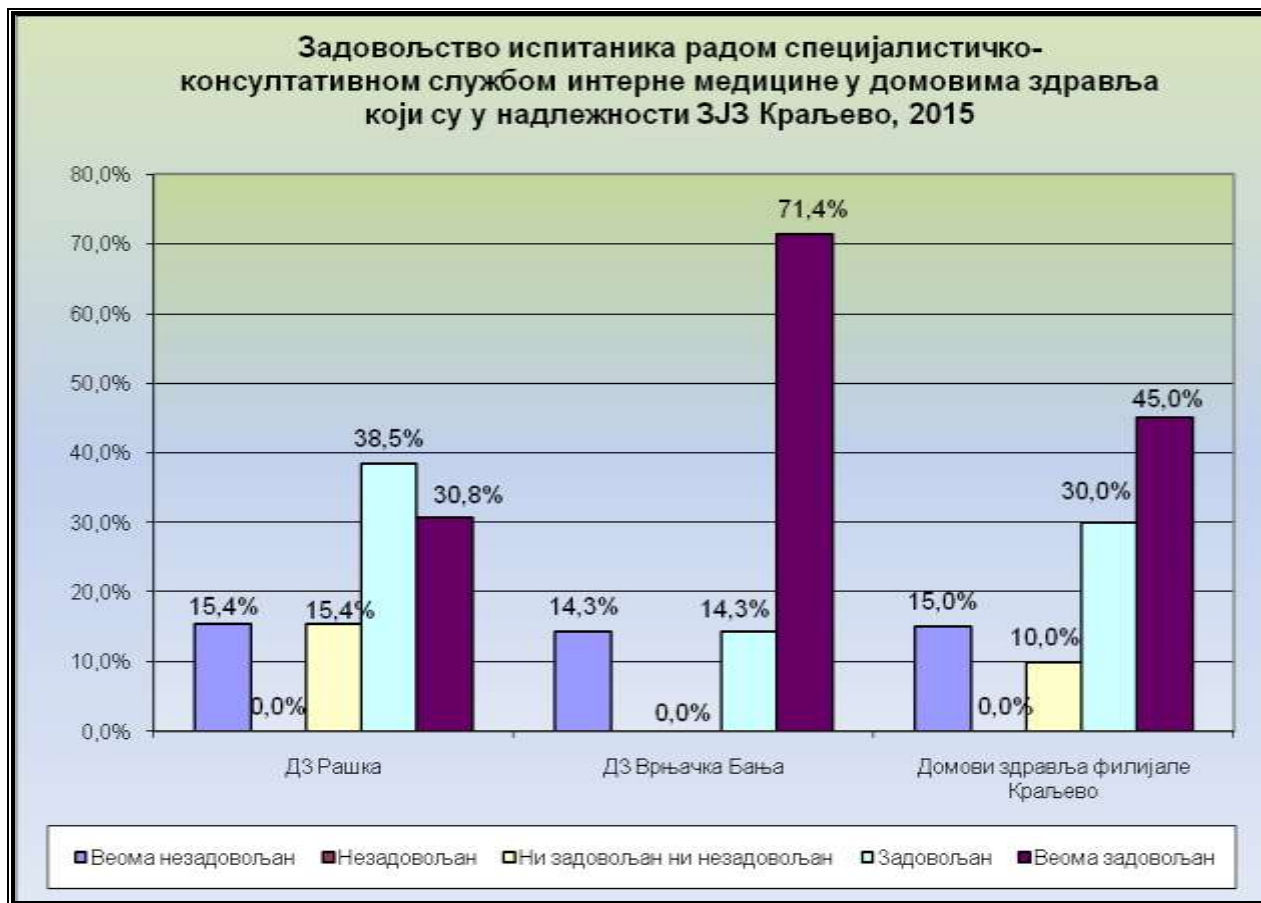
70.6% испитаника су своју посету лекару у специјалистичко консултативној служби реализовали истог дана без заказивања (у ДЗ Врњачка Бања сви прегледани пацијенти), 5.9% је на преглед чекало мање од 7 дана, 17.6% пацијената 7-15 дана, 5.9% испитаника 15-30 дана, а нико дуже од једног месеца. Три испитаника, односно њих 15% није одговорило на питање, али њих приликом тумачења резултата нисмо узели у обзир.

Када се посматрају аспекти квалитета пружене услуге од стране лекара специјалисте, отприлике 95.0% испитаника је у потпуности задовољно, док је њих 5.0% незадовољно, свим карактеристикама рада специјалистичке интернистичке службе које се односе на рад лекара и другог особља, као и на организационе карактеристике службе.

За 94.4% анкетираних преглед лекара специјалисте интерне медицине је бесплатан, 5.6% је платило партиципацију, а ниједан пацијент није платио пуну цену прегледа.

Радом лекара специјалисте задовољно и веома задовољно је 75.0% анкетираних што је много мање него претходних година: 95.4% у 2014.год., 90.9% у 2013.год., 91.3% у 2012.год., 98.0% у 2011.год., 94.3% у 2010.године. 10.0% је неодлучних, ниједан анкетирани пацијент се није изјаснио као незадовољан, а 15.0% је било веома незадовољно (графикон бр.47). Већи проценат задовољних и веома задовољних пацијената радом специјалисте је у ДЗ Врњачка Бања, њих 85.7%, док је у ДЗ Рашка 69.3% задовољних и веома задовољних. Ипак морамо напоменути да је број анкетираних корисника у овим домовима здравља мали, 7 у ДЗ Врњачка Бања и 13 у ДЗ Рашка, што доводи у питање валидност добијених резултата.

Графикон бр.47



Просечна оцена задовољства радом лекара специјалисте за домове здравља који су у надлежности Завода за јавно здравље Краљево у 2015.год. износи 3.90 ± 1.410 (табела бр.19) и бележи пад у односу на претходне године. Објашњење се може наћи у томе што је ове године анализа рађена за само три дома здравља, при чему ДЗ Тутин није био укључен, а у ДЗ Тутин је традиционално високо задовољство корисника примарном здравственом заштитом.

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

Здравствена установа	Задовољство радом лекара специјалисте						
	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
ДЗ Краљево	3.88	није рађено истраживање због земљотреса	4.77	Служба пребачена на секундарни ниво			
ДЗ Рашка	4.29	4.61	4.53	4.08	4.0	4.48	3.69
ДЗ Тутин	4.96	5.0	5.0	5.0	4.94	5.0	
ДЗ Врњачка Бања	3.57	3.57	4.52	4.38	3.5	4.67	4.29
Рашки Округ	4.37	4.64	4.73	4.41	4.39	4.7	3.90
Република Србија	4.35	4.34	4.13	4.28	4.07	4,10	

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

ЗАКЉУЧАК

На основу резултата истраживања задовољства корисника радом здравствених установа примарне здравствене заштите у државној својини, на територији филијале Краљево у 2015.год., као и поређењем са резултатима из претходне године, може се закључити следеће:

Испитивање задовољства корисника је постала континуирана активност у оквиру унапређења квалитета рада здравствених установа.

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

У складу са горе наведеним, број обрађених упитника је нижи него у претходној години, а стопа одговора је на укупном нивоу у прошлој години најнижа у последњих пет година. Промена начина уноса података није довела до значајних промена резултата истраживања.

Служба опште медицине

У служби опште медицине већи проценат анкетираних особа је женског пола и посматрано у односу на претходну годину пацијенти који су користили услуге свог изабраног лекара на дан истраживања су готово исте животне доби.

У последњих пет година је дошло до смањења удела пацијената са незавршеном основном школом и пораста испитаника са вишом и високом стручном спремом.

У последњој години истраживања је најмањи проценат испитаника са веома лошим и лошим материјалним стањем.

Највећи проценат испитаника сам бира свог лекара и кроз петогодишњи период нема значајне промене, креће се нешто више од две трећина анкетираних. Ове године је удео анкетираних пацијената који немају свог изабраног лекара нешто испод 2%, при чему је 19.0% испитаника било у прилици да замени изабраног лекара.

Просечан број посета изабраном лекару бележи пораст у односу на претходне две године, а мањи је у односу на вредност из 2012.године. Просечан број посета другом лекару у истој служби има исту вредност последње четири године, а већу вредност него пре пет година. Просечан број посета приватном сектору има за нијансу вишу вредност у односу на претходну годину и у односу на пре пет година. Посматрано на укупном нивоу просечан број посета лекару у државном и приватном сектору је нешто мањи од 12 посета што је више него пре пет година.

Када је у питању дужина чекања, смањено се проценат оних пацијената који никада не заказују, а порастао удео анкетираних који преглед чекају 1-3 дана.

Информације о здравим стиливима живота већина анкетираних пацијената добија током редовне посете свом изабраном лекару при чему се смањено проценат пацијената који ове информације добијају приликом редовне посете, а повећао проценат анкетираних који сматрају да им нису потребни такви савети лекара.

Код области међусобне комуникације унутар тима лекар-медицинска сестра уочава се висок степен задовољства пацијената, при чему се у односу на претходну годину уочава благи пад процента задовољних. Смањен је и проценат анкетираних пацијената који су задовољни карактеристикама лекара као и проценат пацијената којима је здравствена заштита бесплатна. Међусобна комуникација и карактеристике лекара и медицинских сестара могу бити област деловања комисије за унапређење квалитета, јер не захтевају улагање материјалних средстава.

Посматрано у односу на прошлгодишње истраживање на територији филијале Краљево уочава се смањење задовољства корисника за 1.7%, а задовољство је доста мање него пре пет година. Просечна оцена задовољства је 3.86 и иста је као претходне године (2014.год. 3.85). Незнатно повећање просечне оцене је у ДЗ Краљево, а највећи пад просечне оцене је у ДЗ Рашка. С обзиром на то да у ДЗ Рашка пацијенти и даље у највећем проценту сами бирају свог лекара и не заказују преглед, објашњење за овај пад просечне оцене можемо наћи у томе што је у овом дому здравља, у односу на друге домове здравља који су у нашој надлежности, највећи проценат испитаника са лошим и веома лошим материјалним положајем, а такође се у овој години бележи пад, за 50%, оних који су свој материјални положај оценили као веома добар. Са друге стране, ако посматрамо доступност услуга у ДЗ Рашка у односу на претходну годину, смањено се проценат испитаника који услуге добијају бесплатно, пре свега у корист оних који за те услуге плаћају партиципацију. Из свега овога може се закључити да економска ситуација утиче на задовољство испитаника, на шта здравствени систем нема утицај.

Као и ранијих година постоји статистички значајна разлика у задовољству корисника радом службе опште медицине у односу на начин избора лекара, при чему су задовољнији испитаници који су сами изабрали лекара у овој служби. Постоји и статистички значајна разлика у задовољству радом лекара према завршеној школи где су задовољнији они са завршеном средњом школом, као и према материјалном положају, где су задовољнији пацијенти осредњег материјалног положаја. Такође су задовољнији пацијенти који сматрају да су медицинске сестре љубазне, едуковане да пруже потребне информације пацијентима и добро сарађују са лекаром у тиму, затим они који сматрају да лекар познаје његову личну ситуацију, проблеме и болести и даје потпуне информације о здравственом стању и терапији коју прописује, су са вишим средњим оценама задовољства. У односу на организацију здравствене службе, задовољнији су пацијенти који у току радног времена могу да контактирају изабраног лекара и добију савет, краће чекају на преглед и у хитним ситуацијама могу преглед да обаве истог дана.

Служба за здравствену заштиту деце и омладине

У служби за здравствену заштиту деце дошло је до пораста удела родитеља/старатеља са незавршеном основном школом и благог пораста броја

испитаника са вишом и високом стручном спремом, на рачун благог смањења оних са завршеном средњом школом.

И даље је висок проценат родитеља/старатеља који сами бирају педијатра свом детету, али је тај проценат мањи него у претходној години.

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

Просечан број посета изабраном педијатру се повећао на скоро 10 посета, а другом лекару у служби за здравствену заштиту деце се повећао на скоро 4 посете и примећује се да је ове године највећи број просечних посета другом лекару у служби за здравствену заштиту деце посматрано на петогодишњем нивоу. Посете лекару у приватној пракси бележе пораст и имају вредност од 1.2 посете по кориснику. Посматрано на укупном нивоу просечан број посета код анкетираних деце се креће око 15 и значајно је већи него пре пет година, када је та вредност била нешто изнад 11 посета.

Посматрајући у односу на претходну годину примећује се значајно повећање броја родитеља који су изјавили да њиховој деци није било потребно давати савете о здравим стиливима живота. Такође се повећао проценат родитеља/старатеља који су изјавили да њиховој деци нису дати савети о здравим стиливима живота.

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

Такође се запажа смањење процента задовољних корисника комуникацијом са изабраним педијатром и повећање, пре свега, броја родитеља са неопредељеним одговором («делимично се слажем»), али и процента оних који су незадовољни.

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

Код организације рада службе за здравствену заштиту деце, испитаници су, као и ранијих година, најзадовољнији радним временом, тиме што у хитним случајевима могу истог дана да се прегледају, а могу да дођу на преглед и викендом. Проценат оних који сматрају да дуго чекају на преглед је на укупном нивоу исти као претходне године. Број анкетираних родитеља/старатеља који не зна да постоји књига/кутија за жалбе и примедбе се повећао за око 12%.

Запажа се, у односу на 2014.годину, смањење корисника који су платили пуну цену појединих услуга, као и испитаника који су заокруживањем одговора “не знам” избегли давање коначног одговора.

Посматрано у односу на претходно истраживање смањено се проценат задовољних корисника службом за здравствену заштиту деце за 3%, што је довело и до смањења просечне оцене задовољства са 4.1 на 3.98. Ове године, у односу на претходну, 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.

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

У односу на организацију здравствене службе задовољнији су пацијенти који у току радног времена могу да контактирају изабраног лекара и добију савет, могу да дођу на преглед и викендом ако се дете разболи и у хитним ситуацијама могу преглед да обаве истог дана.

Служба за здравствену заштиту жена

У служби за здравствену заштиту жена, посматрано у односу на 2014.годину није дошло је промене броја корисница које су саме изабрале гинеколога. Ово је служба у којој је највећи проценат испитаница које су саме изабрале свог лекара и који се одржава на нивоу преко 90% у последњих пет година истраживања.

Просечан број посета изабраном лекару у служби за здравствену заштиту жена је 4.47 посета по пацијенткињи, што је највиша вредност у последњих пет година. Просечан број посета другом лекару у служби за здравствену заштиту жена је 1.56 посета по испитаници, што је више него у претходној години. Просечан број посета гинекологу у државном сектору по анкетираној жени се повећао са 5.1 на 6.0, тако што се повећао и број посета изабраном гинекологу и број посета другом гинекологу у служби. Просечан број посета лекару у приватној пракси је 0.86 посета по анкетираној пацијенткињи и слично је као и ранијих година.

Код области комуникације са изабраним гинекологом, као и претходних година, пацијенткиње су најзадовољније чињеницом да их њихов изабрани гинеколог пажљиво слуша и даје јасна објашњења о болестима и лековима које им препишује, а најмање са познавањем своје личне ситуације од стране гинеколога.

Што се тиче организације рада службе, испитанице су најзадовољније радним временом и могућношћу да у хитним ситуацијама обаве преглед истог дана. Дошло је до значајног пораста броја испитаница које не знају да постоји кутија/књига за жалбе и примедбе, са 4.8% на 9.8% пацијенткиња.

Уочава се смањење броја анкетираних којима су услуге бесплатне.

У 2015.години је дошло до смањења процента задовољних и веома задовољних корисница радом службе за здравствену заштиту жена за 4%, а проценат незадовољних се повећао са 3.9% на 11.8%. У складу са тим, ако посматрамо у односу на претходну годину просечна оцена бележи пад и има најнижу вредност од 2009.год. Просечна оцена задовољства испитаница расте са љубазношћу и едукованошћу медицинских сестара.

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

Стоматолошка здравствене заштита

Удео родитеља/старатеља који су сами изабрали стоматолога свом детету бележи значајан пораст у односу на претходну годину и у овој години има највишу вредност, посматрајући за петогодишњи ниво.

Просечан број посета стоматологу се смањило са 6.88 на 5.37 посету по детету, број посета другом стоматологу у служби се повећао са једне посете на 2.45 посета, а приватног стоматолога је посетило 19.7% анкетиране деце, што је исто као и претходне године. На укупном нивоу просечан број посета стоматологу се повећао са 7.54, колико је износио 2010.године, на 8.31 при чему расте поверење и одласци изабраном стоматологу док су посете приватном сектору скромне и у складу са економском ситуацијом.

Проценат родитеља/старатеља који одводе дете стоматологу без заказивања је мањи него претходне године, док 18.5% анкетираних чека више од три дана, што је значајно више у односу на 2014.год. када је та вредност износила 9.6%.

Код области међусобне комуникације са стоматологом порастао је проценат родитеља/старатеља који добијају савете о унапређеном оралног здравља при редовној посети стоматологу.

Када је у питању организација рада стоматолошке службе анкетирани родитељи/старатељи највеће примедбе имају код дужине чекања на преглед и могућности остваривања стоматолошке здравствене заштите викендом.

Посматрано у односу на претходну годину значајно већи проценат корисника има бесплатне услуге стоматолога.

Посматрано у односу на 2014.годину проценат задовољних и веома задовољних радом изабраног стоматолога се повећао за више од 6%, а проценат незадовољних смањено са 6.3% на 3.8%, што је резултирало и повећањем просечне оцене са 4.17 на 4.22.

Средња оцена задовољства корисника расте уколико лекар познаје проблеме и болести његовог детета, ако 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 и они који могу да обаве стоматолошку услугу истог дана, уколико је детету хитно потребна.

Специјалистичка служба интерне медицине

У односу на претходну годину, примећује се да су се анкетирани корисници код већине питања која се односе на организацију рада специјалистичке службе интерне медицине, изјаснили као задовољни или веома задовољни. 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.

Када посматрамо број посета овој специјалистичкој служби највећи број испитаника је у последњих годину дана интернисту посетио два пута, њих 30%, потом једном и три пута, по њих 15%, док је највећи број посета остварених овој служби имао један испитаник и то чак 50.

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

Радом лекара специјалисте задовољно и веома задовољно је 75.0% анкетираних, што је много мање него претходних година. 10.0% је неодлучних, а проценат незадовољних се повећао са 2.3% на 15%, тако да и просечна оцена задовољства корисника бележи пад у односу на претходне године и износи 3.90.

Ако је постављена препорука о достизању одличне средње оцене задовољства (4.5) на укупном нивоу здравствених установа територије филијале Краљево резултати показују да није остварена ни у једној служби примарне здравствене заштите. Објашњење се може наћи у томе што је ове 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 смањење просечне оцене у служби за здравствену заштиту деце и омладине, служби за здравствену заштиту жена и специјалистичкој интернистичкој служби. Просечна оцена је остала на истом нивоу у служби опште медицине, док је ове године само у служби за стоматолошку здравствену заштиту дошло до повећања просечне оцене.

Ови резултати треба да дају смернице за планирање у области унапређења квалитета јер, иако на задовољство пацијената утичу бројни фактори попут веровања, личних очекивања и ставова, уочава се да на пораст задовољства ипак највећи утицај има интеракција пацијент/здравствени систем који представљају кадровски ресурси установа, односно изабрани тимови. Уз задовољавајућу организацију здравствене службе, љубазне сестре на шалтеру и у интервенцијама, стрпљивог лекара који даје

информације пацијету о болести и потребној терапији, без значајног повећања трошкова у систему здравствене заштите добићемо задовољног пацијента спремног на сарадњу, сигурног да ће добити праву услугу, на прави начин и у право време.