

Zavod za javno zdravlje Kraljevo

***ISTRAŽIVANJE ZADOVOLJSTVA
KORISNIKA PRIMARNOM ZDRAVSTVENOM
ZAŠTITOM NA RAŠKOM OKRUGU U
2012.GODINI***

Izveštaj pripremila
Prim. dr Ljiljana Banjanac

Informatička priprema podataka
Ivana Savićević, zdravstveni statističar

Kraljevo,
Maj 2013.god.

ISTRAŽIVANJE ZADOVOLJSTVA KORISNIKA ZDRAVSTVENOM ZAŠTITOM NA RAŠKOM OKRUGU U 2012.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 već osma 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. Od 2011.god. 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 dizajnirani za ispitivanje zadovoljstva pacijenata radom izabranog lekara, posebno za izabranog stomatologa i za specijalistu interne medicine, a jedan upitnik za bolničku zdravstvenu zaštitu. Odgovori se procenjuju petostepenom Likertovom skalom od "veoma nezadovoljan" do "veoma zadovoljan". Na osnovu rezultata moćićemo 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 03.decembra 2012.god. u sledećim službama:

- ✚ Opšta medicina i medicina rada gde je bilo 2289 pacijenata, podeljeno 1639 upitnika, a vratilo se 931 ispravnih upitnika, stopa odgovora iznosi 56.8%;

- ✚ Zdravstvena zaštita dece i omladine – pregledano 1367 pacijenata, podeljeno 1039 upitnika, a vratilo se 877 ispravnih upitnika, što je 84.4%;
- ✚ Zdravstvena zaštita žena – pregledano su 389 pacijentkinja, podeljeno 295 upitnika, a vratilo se 264 ispravnih upitnika, što je 89.5%;
- ✚ Stomatološka zdravstvena zaštita dece – pregledano 346 pacijenata, podeljeno 299 upitnika, vratilo se 240 ispravnih upitnika, što je 80.3%;
- ✚ Specijalistička služba interne medicine u domovima zdravlja– pregledano 69 pacijenta, 63 pacijenata primilo upitnik, a vratilo se 46 ispravnih upitnika što predstavlja stopu odgovora od 73.0%.

Posmatrano ukupno za domove zdravlja podeljeno je 3335 upitnika popunjeno i vraćeno 2358 ispravnih što čini stopu odgovora 70.7%.

U opštim i specijalnim bolnicama anketiranjem je obuhvaćena jednonedeljna populacija u periodu 03.12 do 07.12. 2012.godine, na svim odeljenjima osim psihijatrije i dečjeg odeljenja, podeljeno je 574 upitnika, a vratilo se 529 ispravnih upitnika što čini stopu odgovora od 92.2%. U specijalističkoj internističkoj službi u opštim i specijalnim bolnicama gde je anketiranje sprovedeno 07.12.2012.god. podeljeno je 257 upitnika, vraćeno je 253 što čini stopu odgovora od 98.4%.

Na ukupnom nivou za Raški okrug podeljeno je 4166 upitnika, popunjeno i vraćeno 3140 ispravnih upitnika, stopa odgovora je 75.3% (Tabela br.1).

Tabela br. 1

Redni broj	Služba	Broj podeljenih upitnika	Broj vraćenih upitnika	Stopa odgovora
1.	Opšta medicina i medicina rada	1639	931	56.8%
2.	Zdravstvena zaštita dece i omladine	1039	877	84.4%
3.	Zdravstvena zaštita žena	295	264	89.5%
4.	Stomatološka zdravstvena zaštita	299	240	80.3%
5.	Specijalistička služba interne medicine u domu zdravlja	63	46	73.0%
Ukupno domovi zdravlja		3335	2358	70.7 %
6.	Bolnička odeljenja opštih i specijalnih bolnica	593	574	92.2%
7.	Specijalistička služba interne medicine pri bolnicama	257	253	98.4%
Ukupno ustanove Raškog okruga		4166	3140	75.3%

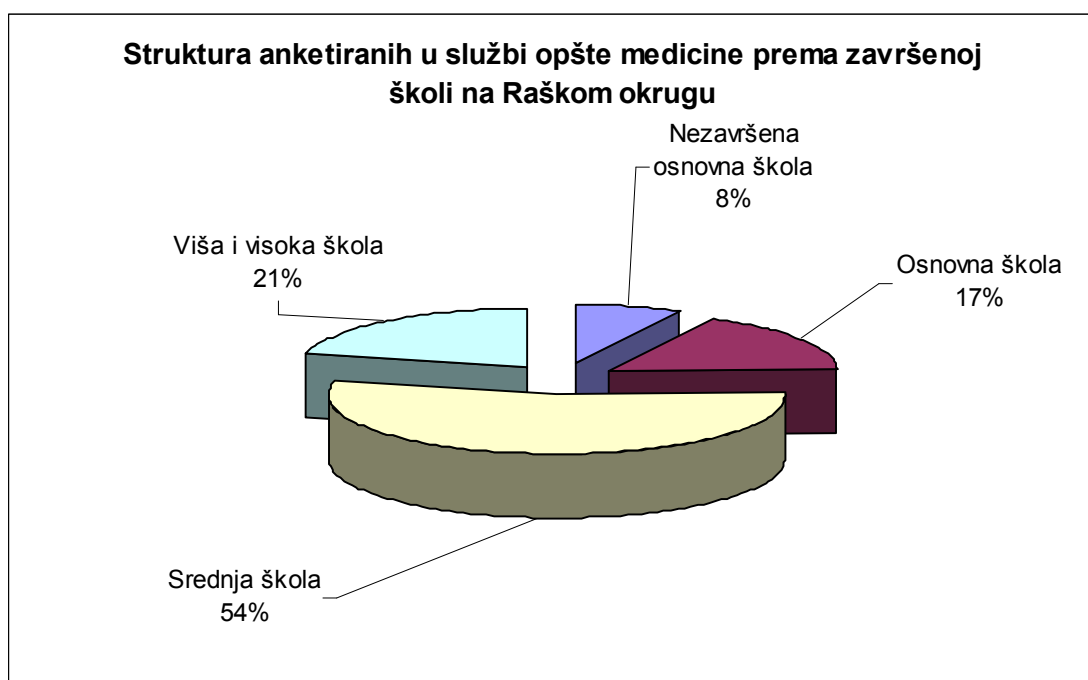
Generalno posmatrano stopa odgovora na nivou Raškog okruga u prošloj godini je niža nego u 2011.god. kada je iznosila 79.6% ali viša nego u 2010.god. kada je bila 71.3% i u 2009.god.-71.4%. U domovima zdravlja stopa odgovora je po prvi put najniža u službi opšte medicine za razliku od ranijih godina kada je bila u službi za zdravstvenu zaštitu dece (što je bilo za očekivati jer je roditeljima u trenutku pružanja zdravstvene zaštite najpreča briga za bolesno dete).

Služba opšte medicine

U domovima zdravlja istraživanjem u službi opšte medicine i medicine rada je obuhvaćeno 931 pacijenta što je 40.7% od ukupno 2289 pacijenata koja su zatražila usluge zaposlenih u ovim službama. Veći procenat anketiranih je osoba ženskog pola 53.3% dok je 46.7% osoba muškog pola. Prosečna starost pacijenata muškog pola je 50.54 ± 15.53 godine, a žene su nešto mlađe 48.72 ± 15.49 godine. Najmlađi pacijent je starosti 18 godina a najstariji 98 godine. Kada se posmatra ukupan broj lečenih blizu polovine (47.9%) anketiranih pacijenata je starosti do 50 godina, a 80.5% je do 65 godina starosti.

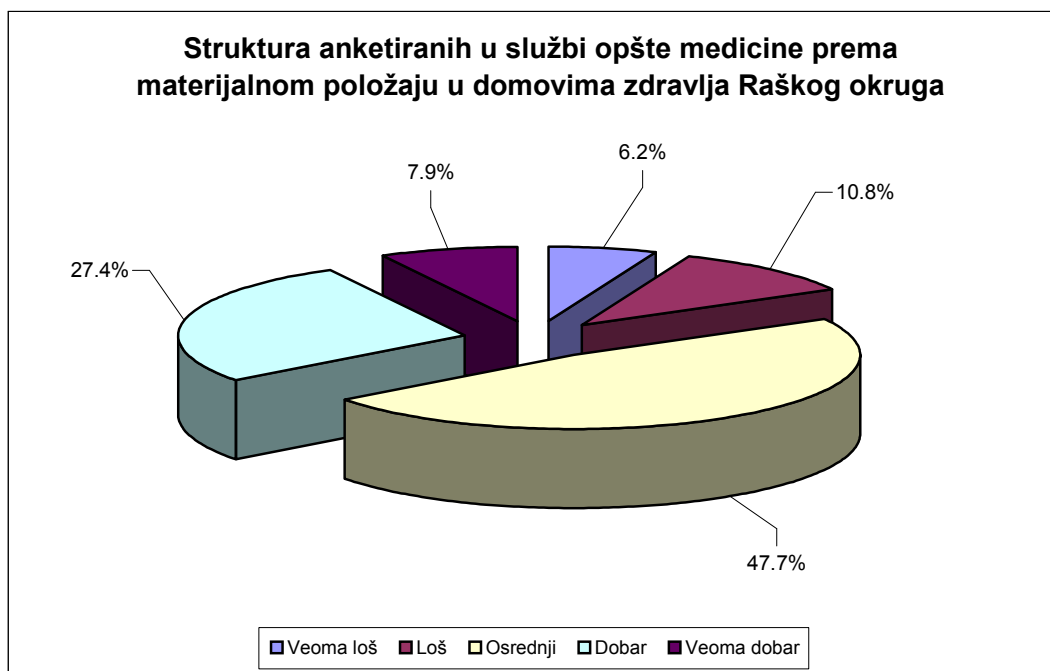
Što se tiče završene škole polovina ispitanika je sa završenom srednjom školom-54.4%, 21.3% sa višom i visokom, 7.6% bez završene osnovne škole a 16.8% sa završenom osnovnom školom (grafikon br.1).

Grafikon br.1



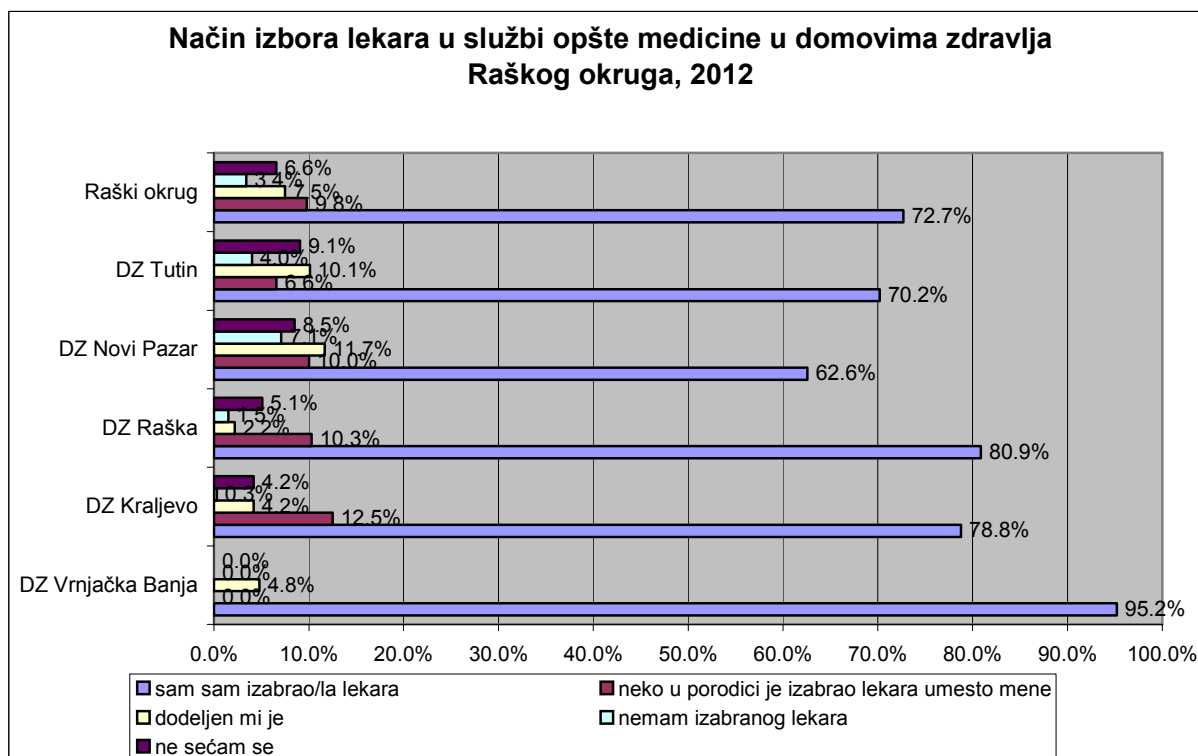
Izuzetno loš i loš materijalni položaj ima 17.0% što je manje nego ranijih godina (17.8% u 2011.godini, 18.1% u 2010.godini, 2009.godini-19.7%)-za ovu opciju najmanji procenat anketiranih se odlučio u DZ Raška-12.6%, a najviše u DZ Vrnjačka Banja-33.3%, najveći broj pacijenata je svoj materijalni položaj ocenio kao osrednji 47.7% (više nego u prethodne dve godine:42.5% u 2011.godini, u 2010.godini-42.3% dok je u 2009.god taj procenat bio veći-51.0%) a 7.9% kao veoma dobar (najmanje u DZ Vrnjačka Banja gde se nijedan pacijent nije opredelio za ovu opciju, do najviše 12.6% u DZ Novi Pazar) (grafikon br.2).

Grafikon br 2



Najveći broj ispitanika u službi opšte medicine je svog lekara sam izabrao-72.7% (gotovo 5% manje nego u prethodnoj godini), potom su oni kojima je neko u porodici izabrao lekara-9.8%, 7.5% anketiranih je izjavilo da im je lekar dodeljen, a 3.4% njih nema izabranog lekara. Broj anketiranih koji je sam izabrao svog lekara je najveći u DZ Vrnjačka Banja-95.2%, a najmanji u DZ Novi Pazar-62.6% (grafikon br.3).

Grafikon br.3



Da zna da može da promeni svog izabranog lekara upoznato je 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 četvrti ispitanik na Raškom okrugu ne zna da može da promeni svog lekara, što je slično rezultatima iz prošle godine. Da su već bili u prilici da promene svog izabranog lekara izjavilo 14.2% 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 zaokružilo 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).

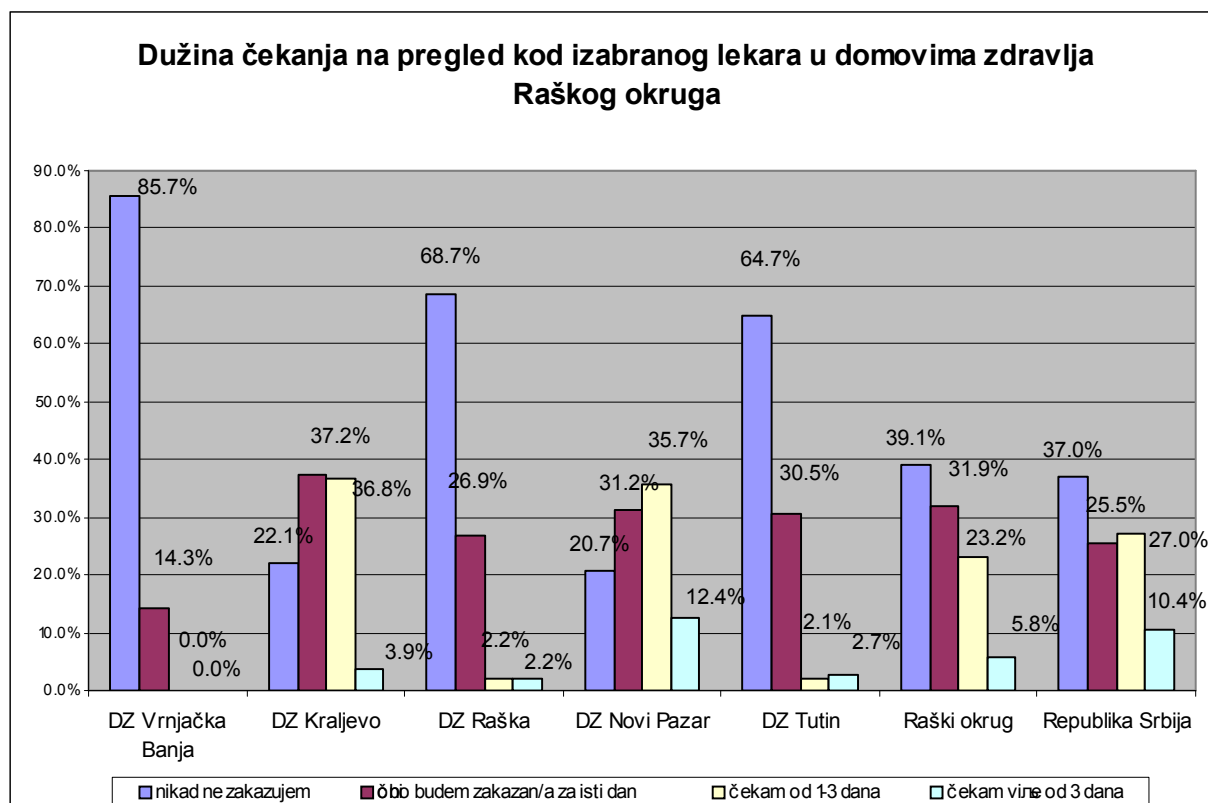
Nešto više od polovine anketiranih pacijenata se kod svog lekara leči već više od tri godine, nešto manje od četvrtine je kod istog lekara između 1 i 3 godine, a 11.6% je manje od godinu dana. Ovom prilikom je nešto veći procenat anketiranih pacijenata nego kod prethodnog pitanja, izjavio da nema svog lekara, što ukazuje na nedoslednost u davanju odgovora.

Broj poseta izabranom lekaru u službi opšte medicine u poslednjih 12 meseci se kreće od nijedne do najviše 30, pri čemu je srednja vrednost 7.8 posete po pacijentu. Broj poseta drugom lekaru u službi opšte medicine se kreće od nijedne do 30, prosek oko dve posete, što je više nego u prethodnoj godini (jedna poseta), a neznatno manje nego u 2009. godini kada je prosečno bilo 2.5 poseta. Broj poseta lekaru u privatnoj praksi ide od 0 do 20, prosek 1.2 posete, nešto više nego u prethodnoj godini kada je bilo manje od jedne posete u privatnom sektoru. Posmatrajući u odnosu na republički prosek, anketirani pacijenti u zdravstvenim ustanovama Raškog okruga više koriste usluge državnog sektora jer su prosečno imali gotovo deset poseta za dvanaest meseci, što je za blizu jedne posete više nego u Republici, dok je za privatni sektor prosečan broj poseta isti.

Nešto više od trećine ispitanika ne zakazuje pregled kod svog izabranog lekara, jedna trećina zakazuje za isti dan, 23.2% čeka na pregled od 1-3 dana, a 5.8% čeka više od tri dana. Najveći procenat anketiranih pacijenata koji svoju posetu realizuje bez zakazivanja je u DZ Vrnjačka Banja-85.7% i DZ Raška-68.7% a najmanje DZ Novi Pazar-20.7% (grafikon br.4). Kad

se posmatraju podaci 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. U Republici Srbiji 37.0% ispitanika se pregleda istog dana bez zakazivanja, jedna četvrtina sa zakazivanjem, a duže od tri dana čeka 10.4% anketiranih pacijenata.

Grafikon br.4



Informacija o zdravim stilovima života većina anketiranih pacijenata dobija tokom redovne posete pri čemu se, u odnosu na 2011.godinu smanjio procenat pacijenata koji ove informacije dobijaju u preventivnom centru, a povećao procenat anketiranih kojima lekar nije pružao zdravstveno-vaspitne usluge (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	80.2%	3.0%	9.8%	6.9%
Važnost fizičke aktivnosti	75.7%	6.3%	9.4%	8.6%
Zloupotreba alkohola	56.4%	5.6%	14.9%	23.1%
Smanjenje ili prestanak pušenja	62.2%	6.6%	12.0%	19.2%
Izbegavanje/odbrana od stresa	70.6%	3.5%	12.4%	13.4%
Siguran seks	42.3%	3.3%	18.0%	36.4%
Opasnost od zloupotrebe droga	44.2%	3.9%	14.9%	37.0%

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 pad zadovoljnih pacijenata, sa povećanjem procenta onih neopredeljenih, tj. koji se delimično slažu (tabela br.3). Poređenjem rezultata dobijenih na republičkom nivou ne uočava se značajna razlika u zadovoljstvu 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	83.3%	12.5%	3.0%	1.2%
Medicinske sestre u sobi za intervencije su ljubazne	78.1%	16.8%	3.5%	1.6%
Medicinske sestre mi uvek pruže sve informacije	77.0%	18.4%	2.9%	1.7%
Medicinske sestre i lekari dobro saraduju	75.9%	16.7%	3.0%	4.3%

Kada je u pitanju komunikacija i saradnja pacijenta sa izabranim lekarom, ispitanici su, kao i prethodne godine, 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 2011.godinu uočava se neznatno smanjenje zadovoljstva ispitanika spektrom komunikacije sa svojim izabranim lekarom uz povećanje procenta pacijenata koji su nezadovoljni sa navedenim izjavama.

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	72.3%	17.6%	10.1%
Moj lekar poznaje probleme i bolesti koje sam ranije imao	79.1%	16.2%	4.6%
Moj lekar odvaja dovoljno vremena da razgovara sa mnom	77.1%	18.2%	4.7%
Moj lekar me pažljivo sluša	83.5%	13.2%	3.3%
Moj lekar mi daje jasna objašnjenja o bolestima i lekovima koje mi propisuje	83.4%	13.4%	3.1%
Posle posete lekaru osećam se sposobnije da se izborim sa svojim zdravstvenim problemima	80.0%	16.1%	3.9%
Kad imam novi zdravstveni problem problem prvo idem kod svog lekara	85.8%	10.8%	3.4%

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. Svaki peti ispitanik ne zna da postoji kutija/knjiga za žalbe i primedbe, što je više nego u prethodnoj godini- 17.5%, o internet stranici ustanove ne zna gotovo polovina ispitanika, a trećina o medicinskoj opremi (tabela br.5). Za razliku od prethodne godine, došlo je do smanjenja broja ispitanika koji znaju da postoji kutija/knjiga za žalbe i primedbe za nešto manje od 5%.

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	73.4%	16.6%	7.2%	2.7%
Mogu da dođem na pregled i vikendom ako se razbolim	70.5%	17.7%	5.4%	6.4%
Dostupna je invalidima i osobama u kolicima	56.2%	19.7%	11.5%	12.6%
Da bi došao do specijaliste prvo moram da idem kod mog lekara	79.7%	14.3%	3.6%	2.4%
U čekaonici ima dovoljno mesta za sedenje	52.6%	26.1%	17.1%	4.2%
Moram dugo da čekam u čekaonici da posetim lekara	36.8%	32.2%	25.0%	5.9%
U toku radnog vremena mogu da lako razgovaram sa lekarom telefonom i dobijem savet	51.4%	22.2%	16.4%	10.1%
Kad dođem i hitno mi treba pregled lekara to mogu da obavim istog dana	79.6%	12.0%	4.8%	3.6%
Postoji kutija/knjiga za žalbe i primedbe	66.7%	5.3%	5.5%	22.5%
Ustanova ima svoju internet stranicu	40.1%	5.6%	7.8%	46.5%
Ustanova ima dovoljno medicinske opreme	35.1%	12.3%	19.6%	33.0%

Kada je u pitanju plaćanje pojedinih usluga u službi opšte medicine, za više od polovine 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 trećina ispitanika platila participaciju, a nešto manje od polovine nije uopšte plaćalo lekove. Najveći procenat anketiranih pacijenata je platio punu cenu za kućnu posetu lekaru -7.1% (tabela br.6).

Tabela br.6 Plaćanje usluga u službi opšte medicine

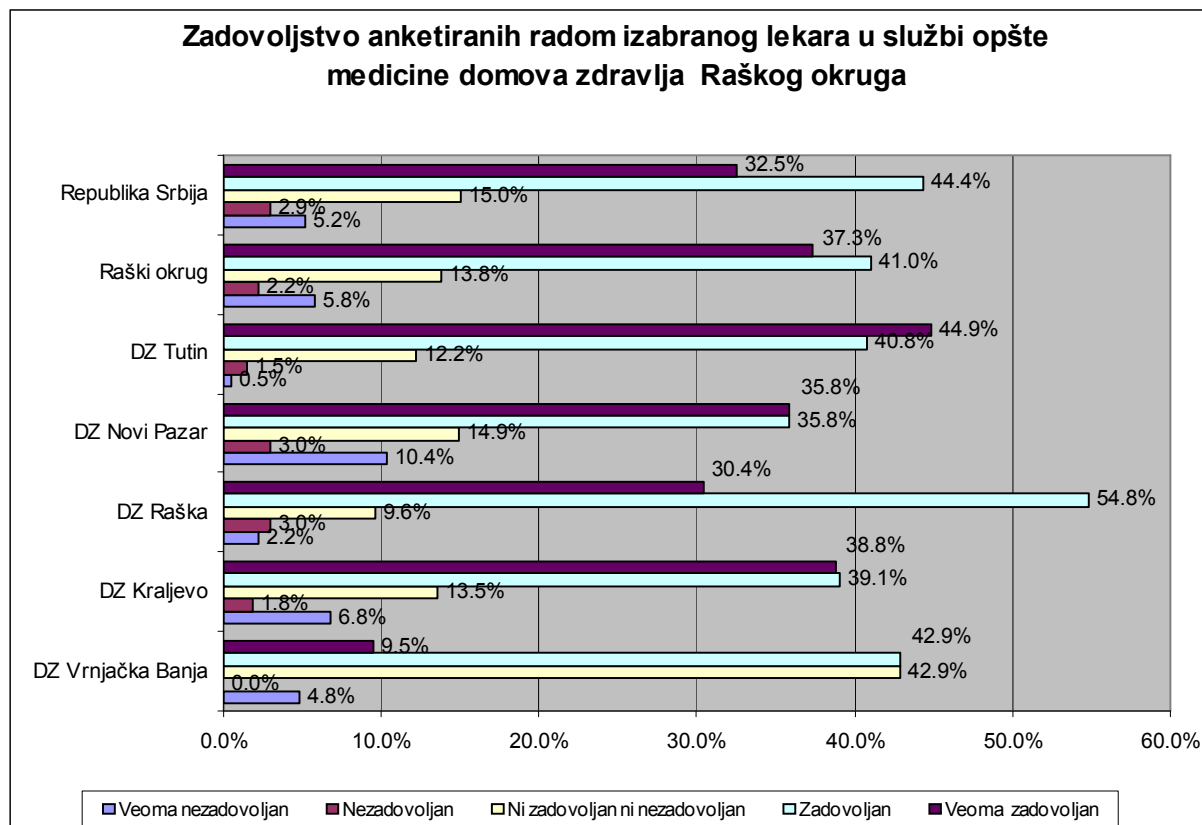
Usluga	Besplatno	Participacija	Puna cena	Ne znam
Pregled izabranog lekara	63.8%	32.0%	0.8%	2.4%
Lekovi ili injekcije koje propiše lekar	48.9%	38.6%	3.6%	9.0%
Pregled specijaliste kod koga vas uputi lekar	56.2%	34.1%	2.2%	7.5%
Kućna poseta vašeg lekara	44.0%	12.1%	7.1%	36.9%
Pregled bebe ili malog deteta u savetovalištu	53.5%	7.9%	1.3%	37.3%

Nedostatak novca kojim bi platili pregled ili lekove, kao razlog neodlaska lekaru u proteklih godinu dana navelo je 15.2% 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, 78.3% ispitanika je izjavilo da je veoma ili prilično zadovoljno svojim lekarom, što je manje nego u prethodnim godinama kada je bilo 82.1%-2011.god, 79.4%-2010.god., u 2009.godini-82.6% zadovoljnih ispitanika. Procenat nezadovoljnih se povećao i u ovoj godini sa 7.6% na 8.0%, a procenat neodlučnih sa 10.3% na

13.8% (grafikon br.5). Najzadovoljniji radom lekara opšte medicine i medicine rada su anketirani u DZ Tutin-85.7%, potom DZ Raška-85.2% a najmanje zadovoljnih je u DZ Vrnjačka Banja-52.4%. 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 76.9%.

Grafikon br.5



Prosečna ocena zadovoljstva radom izabranog lekara u službi opšte medicine kreće se od najmanje 3.52 u DZ Vrnjačka Banja do najviše 4.28 u DZ Tutin (tabela br.7), a na nivou okruga je prosečna ocena veća od prosečne ocene u Republici Srbiji koja iznosi 3.96 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	2012
DZ Kraljevo	4.21	nije rađeno istraživanje zbog zemljotresa	4.17	4.01
DZ Novi Pazar	3.91	3.83	4.05	3.84
DZ Vrnjačka Banja	4.00	3.48	3.71	3.52
DZ Raška	4.09	3.73	3.89	4.08
DZ Tutin	4.50	4.56	4.55	4.28
Raški Okrug	4.15	4.0	4.11	4.02
Republika Srbija	4.03	4.11	4.05	3.96

Primenom neparametričkih statističkih testova, ustanovljeno je da postoji statistički značajna razlika u zadovoljstvu radom lekara prema završenoj školi ($\chi^2=34.298$, $df=12$, $p<0.05$),

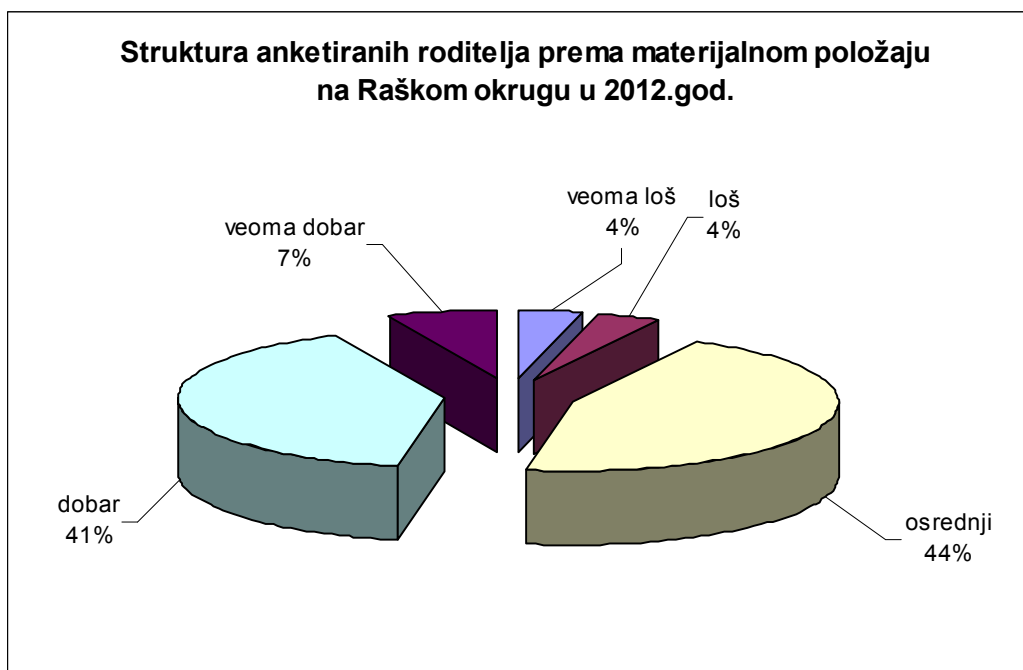
pri čemu je među zadovoljnim i veoma zadovoljnim veći broj ispitanika sa završenom srednjom stručnom spremom. Ima visoko statički značajne razlike i u zadovoljstvu ispitanika prema materijalnom položaju ($\chi^2=63,143$, $df=16$, $p<0.005$) gde su zadovoljniji pacijenti dobrog materijalnog položaja, kao i kod onih pacijenata koji su sami izabrali svog lekara jer su oni zadovoljniji ($\chi^2=65.805$, $df=16$, $p<0.05$), što je isto kao i u prethodnoj godini istraživanja.

Služba za zdravstvenu zaštitu dece i omladine

U službi za zdravstvenu zaštitu dece podeljeno je 1039 upitnika, vraćeno 877 upitnika što čini stopu odgovora od 84.4% i viša je stopa odgovora u odnosu na prethodnu godinu. U 64.8% majke su dolazile sa decom koja su imala potrebu za lečenjem i njihova prosečna starost je iznosila 32.72 ± 7.52 godina. 35.2% dece je dolazilo sa očevima koji su nešto starije godišnje dobi, od 35.69 ± 7.44 godine.

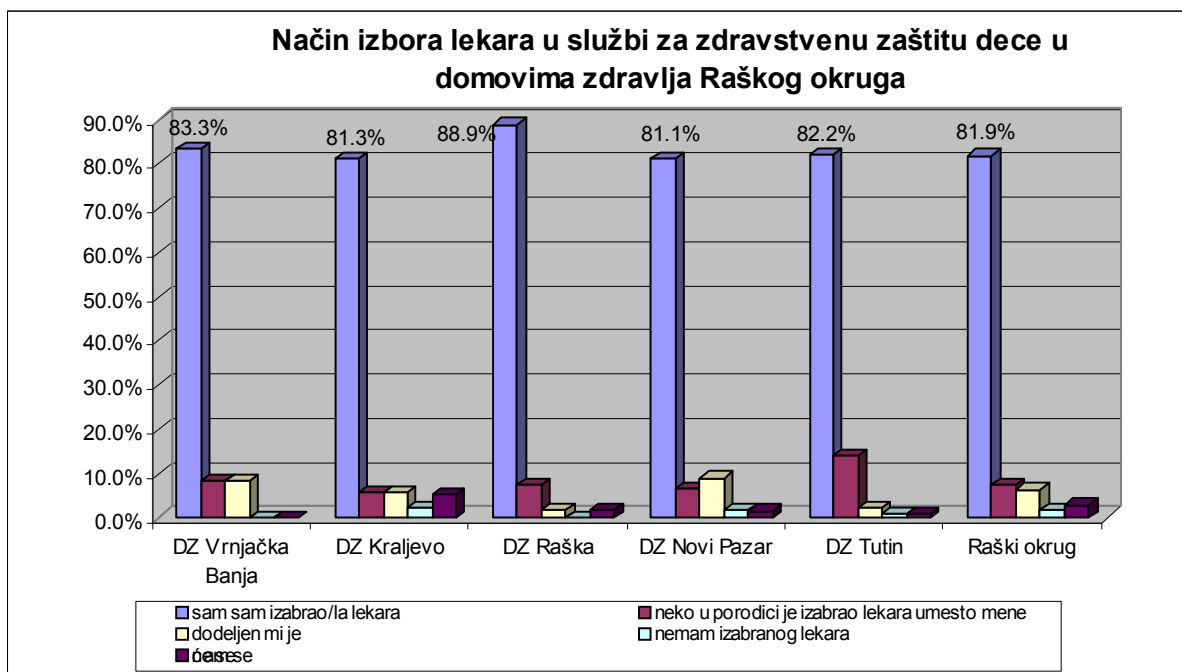
Nešto više od polovine roditelja ima završenu srednju školu-61.7%, sa osnovnom školom-10.4%, sa višom i visokom školskom spremom svaki četvrti roditelj i najmanje je roditelja sa nezavršenom osnovnom školom 3.2%. Svoj materijalni položaj 3.8% anketiranih je ocenilo kao veoma loš, 4.0% ispitanika je ocenilo kao loš, osrednji je kod 44.9% anketiranih, dobar 40.6% i veoma dobar materijalni položaj ima 6.7% (grafikon br.6).

Grafikon br.6



Najveći broj anketiranih roditelja/staratelja je lekara za svoje dete sam izabrao-81.9% (za devet procenata više nego prethodne godine), potom su oni kojima je neko u porodici izabrao lekara-7.5%, 6.3% anketiranih je izjavilo da im je lekar dodeljen, a 1.6% njih nema izabranog lekara (značajno manje nego u prethodnoj godini kada je taj procenat iznosio 8.4%). Broj anketiranih koji je sam izabrao lekara za svoje dete je najveći u DZ Raška-88.9%, a najmanji u DZ Novi Pazar-81.1% (što je značajno povećanje u odnosu na na 2011.god. kada je u tom domu zdravlja tek svaki drugi roditelj sam izabrao pedijatra za svoje dete) (grafikon br.7).

Grafikon br.7



Da zna da može da promeni izabranog lekara svog deteta upoznato je 67.8% anketiranih pacijenata pri čemu jedna trećina misli da to može kad god hoće, a druga trećina da to može jednom godišnje, 5.7% ispitanika na Raškom okrugu misli da ne može da promeni svog lekara, a svaki četvrti ne zna da može da promeni izabranog lekara, što je manji procenat nego u 2011. godini kada je to bio slučaj sa svakim trećim anketiranim roditeljem. Da su već bili u prilici da promene svog izabranog lekara izjavilo je 96 anketiranih roditelja što iznosi 11.3% od ukupnog broja. Međutim, kada su navođeni razlozi promene lekara taj broj je nešto veći i 18.4% 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 četiri što je neki drugi razlog promene izabranog pedijatra i time izbegao da kaže konkretan razlog promene izabranog lekara.

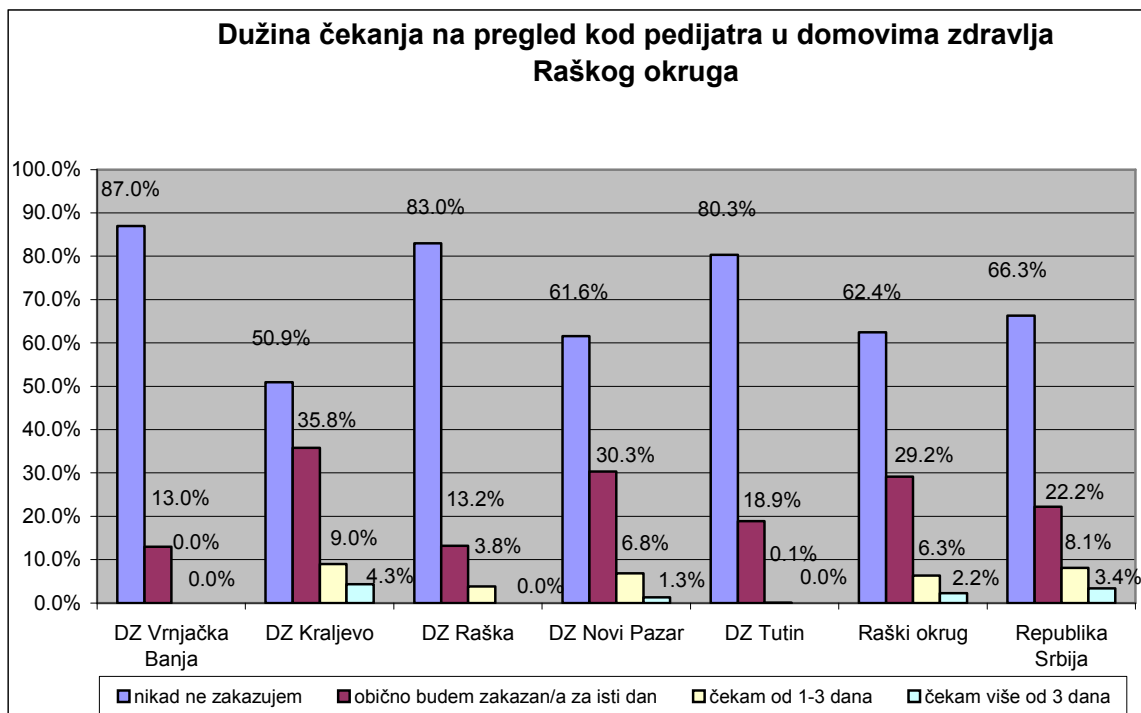
41.1% anketiranih se kod svog lekara leči više od tri godine, svaki treći je kod istog lekara između 1 i 3 godine, a 19.8% je manje od godinu dana. Ovom prilikom je svega 2.2% anketiranih pacijenata izjavio da nema svog lekara, što ukazuje na nedoslednost u davanju odgovora.

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 7.48 poseta po pacijentu, što je dve posete više nego u 2011. god. kada je iznosilo 5.39 poseta. Broj poseta drugom lekaru u službi za zdravstvenu zaštitu dece se kreće od nijedne do 20, prosek 3.1 poseta. Prethodne godine taj prosek je iznosio 1.6 poseta, 2010. godine manje od jedne posete a u 2009. god. najveći prosek od 3.35 poseta po detetu. Broj poseta lekaru u privatnoj praksi takođe beleži mali rast i ide od 0 do 20, prosek 1.1 poseta što je najviše od početka istraživanja jer je u prethodnoj godini bila prosečno jedna poseta, u 2010-0.76 poseta, a u 2009. godini takođe jedna poseta. Posmatrajući u odnosu na republički prosek, anketirani pacijenti u zdravstvenim ustanovama Raškog okruga više koriste usluge državnog sektora jer su prosečno imali preko deset poseta za dvanaest meseci, što je za više od jedne posete više nego u Republici. I broj poseta privatnom pedijatru je nešto veći kod anketiranih roditelja na teritoriji Raškog okruga.

Oko dve trećine ispitanika ne zakazuje pregled kod svog izabranog lekara, 29.2% zakazuje za isti dan, 6.3% čeka na pregled od 1-3 dana, a svega 2.2% čeka više od tri dana. Najveći procenat anketiranih pacijenata koji svoju posetu realizuje bez zakazivanja je u DZ Vrnjačka Banja-87.0% i DZ Raška-83.0%, a najmanje DZ Kraljevo-50.9% (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. Međutim, u republici je veći procenat onih koji čekaju na pregled 1-3 dana-8.1% i onih koji na pregled čekaju duže od tri dana-3.4% nego u domovima zdravlja na teritoriji Raškog okruga.

Grafikon br.8



Informacije 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 posete savetovalištu, ali se povećao procenat roditelja/staratelja koji su izjavili da njihovoj deci nisu dati saveti 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	70.3%	14.1%	7.9%	7.7%
Važnost fizičke aktivnosti	54.6%	15.4%	12.3%	17.7%
Zloupotreba alkohola	35.2%	12.8%	22.6%	29.1%
Smanjenje ili prestanak pušenja	35.1%	12.5%	20.9%	31.5%
Izbegavanje/odbrana od stresa	34.0%	12.4%	23.2%	30.3%
Siguran seks	29.9%	12.4%	25.1%	32.5%
Opasnost od zloupotrebe droga	33.5%	12.1%	22.2%	32.3%

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). Posmatrano u odnosu na prethodnu godinu zapaža se povećanje 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	79.7%	16.0%	3.1%	1.3%
Medicinske sestre u sobi za intervencije su ljubazne	80.9%	14.1%	3.0%	1.9%
Medicinske sestre mi uvek pruže sve informacije	78.3%	15.7%	4.5%	1.5%
Medicinske sestre i lekari dobro sarađuju	77.7%	15.1%	2.5%	4.7%

Kada je u pitanju komunikacija i saradnja pacijenta sa izabranim pedijatrom, kao i ranijih godina, 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 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	61.6%	20.0%	18.4%
Moj lekar poznaje probleme i bolesti koje sam ranije imao	79.1%	15.8%	5.1%
Moj lekar odvaja dovoljno vremena da razgovara sa mnom	78.0%	17.6%	4.3%
Moj lekar me pažljivo sluša	85.8%	12.4%	1.8%
Moj lekar mi daje jasna objašnjenja o bolestima i lekovima koje mi propisuje	84.3%	13.2%	2.5%
Posle posete lekaru osećam se sposobnije da se izborim sa svojim zdravstvenim problemima	79.3%	18.3%	2.4%
Kad imam novi zdravstveni problem problem prvo idem kod svog lekara	86.1%	11.4%	2.5%

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 46.1% anketiranih pacijenata smatra da dugo čeka na pregled u čekaonici. Još uvek 13.5% ispitanika ne zna da postoji kutija/knjiga za žalbe i primedbe što je značajno manje nego prethodne godine kada 18.4% anketiranih pacijenata nije znalo za ovu mogućnost, o internet stranici ustanove ne zna više od trećine ispitanika, a više od četvrtine o medicinskoj opremi (tabela br.11). Generalno, posmatrano u odnosu na prethodnu godinu zapaža se povećanje zadovoljstva anketiranih roditelja pojedinim aspektima organizacije rada u službi za zdravstvenu zaštitu dece, osim kod dužine čekanja na pregled kod pedijatra.

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	79.1%	15.9%	3.7%	1.3%
Mogu da dođem na pregled i vikendom ako se razbolim	77.5%	16.0%	4.3%	2.2%
Dostupna je invalidima i osobama u kolicima	58.2%	16.4%	4.7%	20.7%

Da bi došao do specijaliste prvo moram da idem kod mog lekara	80.5%	12.2%	3.2%	4.2%
U čekaonici ima dovoljno mesta za sedenje	63.5%	23.4%	9.3%	3.8%
Moram dugo da čekam u čekaonici da posetim lekara	46.1%	29.8%	17.9%	6.2%
U toku radnog vremena mogu da lako razgovaram sa lekarom telefonom i dobijem savet	47.9%	21.0%	18.2%	12.9%
Kad dođem i hitno mi treba pregled lekara to mogu da obavim istog dana	78.3%	15.2%	3.8%	2.7%
Postoji kutija/knjiga za žalbe i primedbe	74.9%	8.7%	2.9%	13.5%
Ustanova ima svoju internet stranicu	46.5%	9.7%	2.6%	41.1%
Ustanova ima dovoljno medicinske opreme	40.5%	16.9%	13.6%	29.0%

Kada je u pitanju dostupnost 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 71.6% anketiranih nije uopšte plaćalo lekove, i to je nešto veći procenat nego u prethodnoj godini, sa smanjenjem broja ispitanika koji su platili punu cenu leka sa 6.8% na 4.1%. Najveći procenat anketiranih pacijenata je platilo punu cenu za kućnu posetu lekara 4.1% (tabela br.12). Zapaža se, u odnosu na 2011.godinu, smanjenje korisnika koji su platili punu cenu pojedinih usluga, ali i povećanje ispitanika koju su zaokruživanjem odgovora "ne znam" izbegli davanje konačnog odgovora.

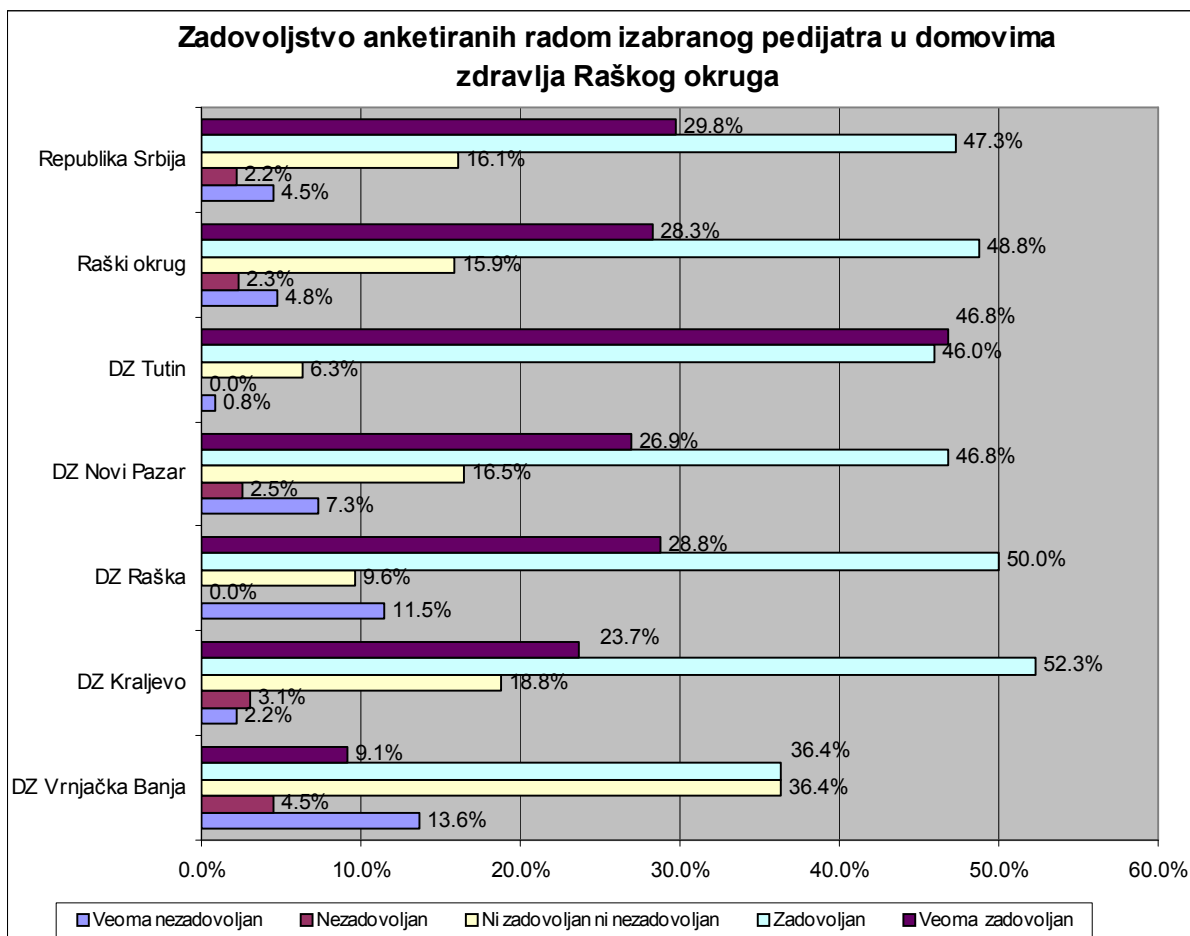
Tabela br.12 Plaćanje usluga u službi za zdravstvenu zaštitu dece

Usluga	Besplatno	Participacija	Puna cena	Ne znam
Pregled izabranog lekara	93.0%	2.9%	0.4%	3.8%
Lekovi ili injekcije koje propiše lekar	71.6%	10.0%	4.1%	14.3%
Pregled specijaliste kod koga vas uputi lekar	75.5%	6.5%	0.8%	17.2%
Kućna poseta vašeg lekara	48.3%	3.0%	4.1%	44.5%
Pregled bebe ili malog deteta u savetovaštu	80.2%	1.1%	0.6%	18.1%

Nedostatak novca kojim bi platili pregled ili lekove, kao razlog neodlaska lekaru u proteklih godinu dana navelo je 10.4% ispitanika što je manje nego u prethodnoj godini, kada je iznosilo 16.1%. Više od dve trećine anketiranih nije bilo u toj situaciji dok je 16.7% izbeglo da odgovori na to pitanje zaokruživši opciju "ne sećam se".

Uzimajući u obzir sve navedeno, 77.1% ispitanika je izjavilo da je veoma ili prilično zadovoljno izabranim pedijatrom, što je više nego u prethodnoj godini kada je bilo 68.8% zadovoljnih ispitanika. Procenat nezadovoljnih se smanjio sa 8.8% na 7.1%, kao i procenat neodlučnih sa 22.4% na 15.9% (grafikon br.9). Najzadovoljniji radom pedijatra su anketirani u DZ Tutin-92.8%, potom DZ Raška-78.8%, a najmanje zadovoljnih je u DZ Vrnjačka Banja-45.5%. Posmatrano u odnosu na prethodnu godinu, uočava se porast zadovoljstva anketiranih roditelja/staratelja u službi za zdravstvenu zaštitu dece kod većine domova zdravlja izuzev DZ Vrnjačka Banja gde je procenat zadovoljnih ispitanika sa 75.0% pao na 45.5%.

Grafikon br.9



Prosečna ocena zadovoljstva radom izabranog pedijatra kreće se od najmanje 3.23 ± 1.15 u DZ Vrnjačka Banja do najviše 4.38 ± 0.68 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	2012
DZ Kraljevo	3.77	nije rađeno istraživanje zbog zemljotresa	3.64	3.92
DZ Novi Pazar	3.58	3.64	3.62	3.84
DZ Vrnjačka Banja	3.32	3.77	3.81	3.23
DZ Raška	3.89	4.19	3.67	3.85
DZ Tutin	4.56	4.53	4.38	4.38
Raški Okrug	3.87	3.92	3.79	3.94
Republika Srbija	4.0	4.1	3.97	3.96

Procenat zadovoljnih i veoma zadovoljnih radom pedijatra na nivou Republike Srbije i na teritoriji Raškog okruga je isti i iznosi 77.1%. Takođe je i procenat nezadovoljnih veoma sličan republičkom proseku.

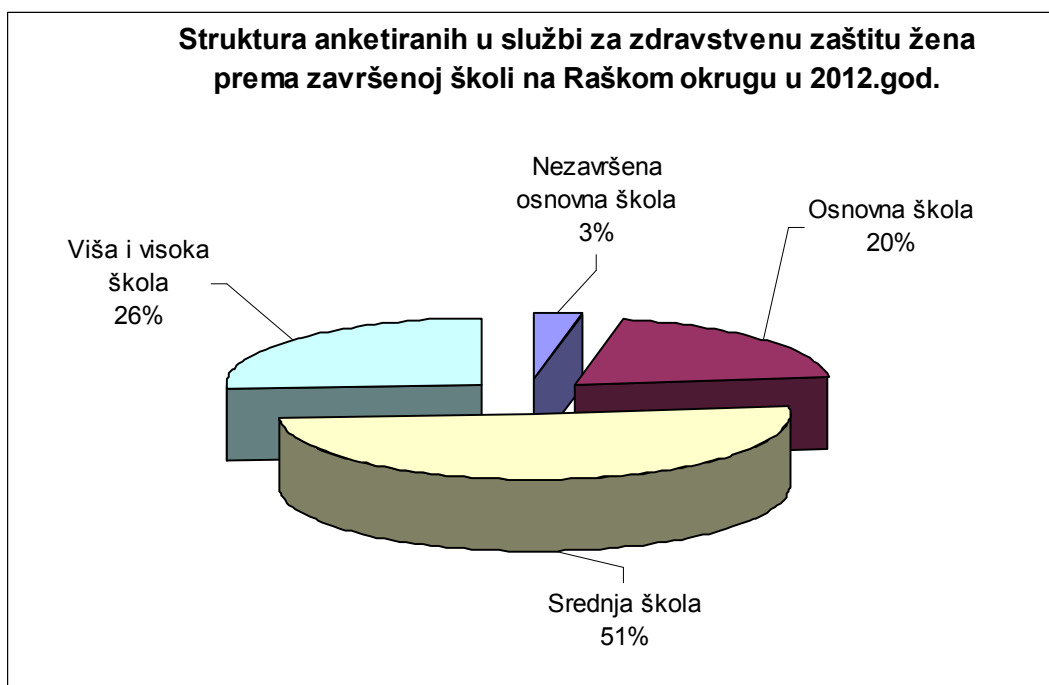
Primenom neparametariskih statističkih testova, ustanovljeno je da ne postoji statistički značajna razlika u zadovoljstvu radom lekara prema polu, završenoj školi i načinu izbora pedijatra. Posmatrano u odnosu na materijalno stanje roditelja/staratelja postoji statistički značajna razlika u zadovoljstvu pri čemu među zadovoljnim ispitanicima je veći procenat anketiranih koji su dobrog i veoma dobrog materijalnog stanja ($\chi^2=29.195$, $df=16$, $p<0.05$).

Služba za zdravstvenu zaštitu žena

U službi za zdravstvenu zaštitu žena svoje ankete je popunilo 264 pacijantkinja starosti od 16 do 75 godine. Prosečna starost pregledanih pacijentkinja je 37.5 ± 10.37 godina. Najveći procenat pacijentkinja je starosti do 50 godina (89.1%), što znači da devet od deset žena koje koriste usluge službe za zdravstvenu zaštitu žena je generativnog perioda.

Što se tiče završene škole najveći broj anketiranih pacijentkinja je sa završenom srednjom školom-51.3%, 19.9% ima osnovnu školu, 3.1% je sa nezavršenom osnovnom školom, a svaka četvrta je sa višom i visokom stručnom spremom (grafikon br. 10).

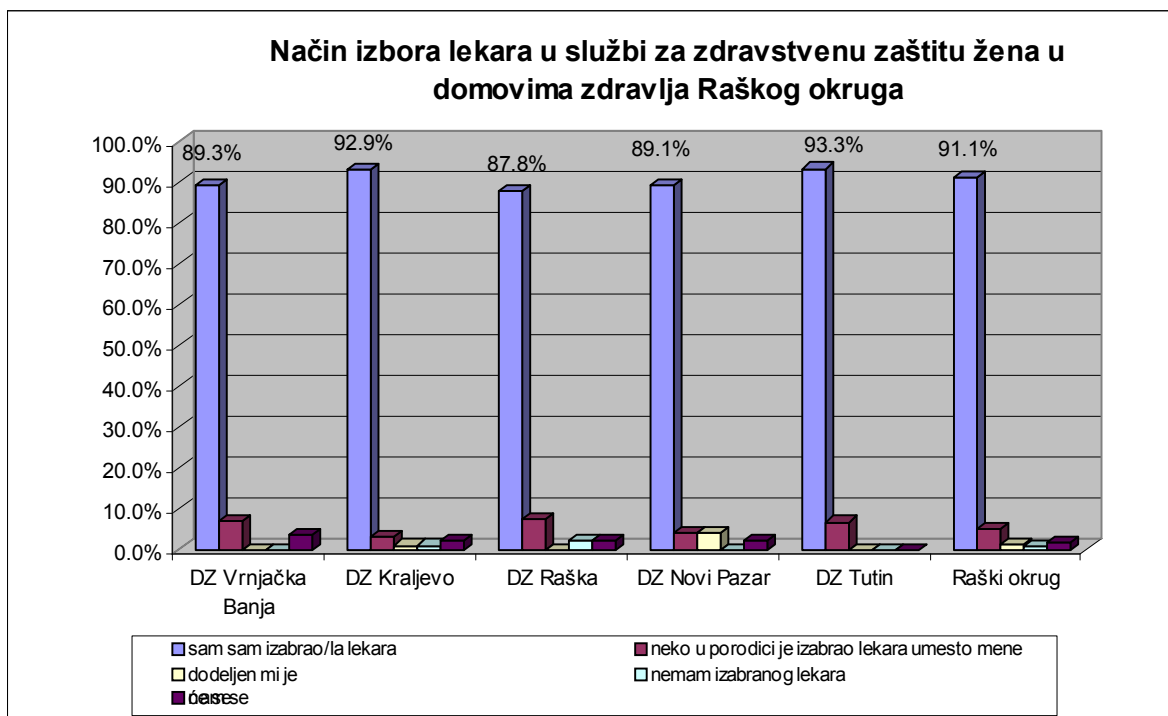
Grafikon br.10



Svoj materijalni položaj kao veoma loš je ocenilo 1.9% pacijentkinja, kao loš 3.5%, osrednji 43.8%, kao dobar 36.8% i kao veoma dobar 14.0% ispitanica.

Najveći broj ispitanica u službi za zdravstvenu zaštitu žena je svog lekara sam izabrao-91.1%, potom su oni kojima je neko u porodici izabrao lekara-5.0%, 1.2% anketiranih je izjavilo da im je lekar dodeljen, 0.8% anketiranih nema izabranog lekara, što je manji procenat nego u prethodnoj godini. Broj anketiranih korisnika koji je sam izabrao svog lekara je najveći u DZ Tutin-93.3%, a najmanji u DZ Raška-87.8% (grafikon br.11).

Grafikon br.11



Da zna da može da promeni svog izabranog lekara upoznato je više od polovine anketiranih pacijentkinja-72.3%, pri čemu nešto manje od jedne trećine misli da to može kad god hoće, a 42.3% da to može jednom godišnje, dok gotovo svaka četvrta ispitanica na Raškom okrugu i dalje ne zna da može da promeni svog lekara. Posmatrano u odnosu na prethodnu godinu uočava se poboljšanje informisanosti pacijentkinja o svojim zakonskim pravima. Da su već bile u prilici da promene svog izabranog ginekologa izjavila je 41 anketirana žena što iznosi 16.0% od ukupnog broja. Kada su navođeni razlozi promene lekara taj broj se razlikuje za četiri ispitanice i iznosi 18.3% anketirane pacijentkinje što ukazuje na nedoslednosti ovih odgovora. Najveći broj ispitanica je kao razlog promene zaokružilo opciju 4 što su neki drugi razlozi, i time izbegla da kaže pravi razlog promene izabranog lekara.

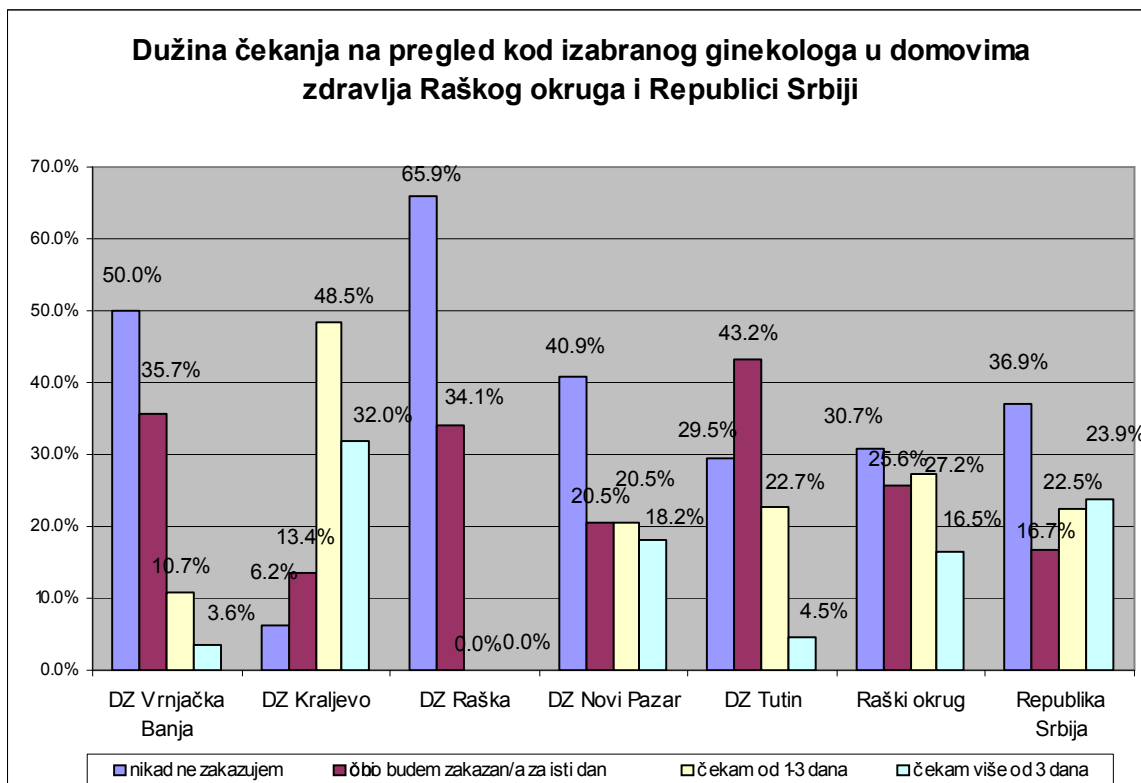
Nešto više od polovine anketiranih žena se kod svog lekara leči već više od tri godine, 17.8% je kod istog lekara između 1 i 3 godine, a svaka peta je kod svog ginekologa manje od godinu dana. Ovom prilikom je veći procenat anketiranih pacijentkinja, nego kod prethodnog pitanja, izjavio da nema svog lekara, 2.7% 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 3.9 poseta po pacijentkinji, što je više nego u 2011.god-3.47 i 2010.god. kada je bilo 3.84, a manje nego 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 5, prosek 0.9 poseta što je značajno više nego u 2011.god. kada je iznosilo 0.4 posete i 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 20, prosek gotovo jedna poseta po anketiranoj pacijentkinji. Posmatrano u odnosu na republički prosek, nema značajne razlike u korišćenju usluga u službi za zdravstvenu zaštitu žena.

Jedna trećina ispitanica ne zakazuje pregled kod svog izabranog ginekologa, 25.6% zakazuje za isti dan, 27.2% čeka na pregled od 1-3 dana a 16.5% čeka više od tri dana. U ovoj godini došlo je do smanjenja broja korisnica koje dolaze na pregled bez zakazivanja, a porasta onih koje zakazuju pregled za isti dan. Najveći procenat anketiranih pacijenata koji svoju posetu realizuje bez zakazivanja je u DZ Raška -65.9% i DZ Vrnjačka Banja-50.0%, a najmanje DZ

Kraljevo-6.2% (grafikon br.12). Istog dana kad im je potreban pregled, sa ili bez zakazivanja ga realizuje 53.6% ispitanica u Republici Srbiji, što je manji procenat pacijentkinja nego na Raškom okrugu. Na republičkom nivou je 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). Posmatrano u odnosu na prethodnu godinu, uočava se neznatan porast ispitanica koje su pri redovnoj poseti dobile savet o zdravim stilovima života.

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	73.4%	8.3%	6.6%	11.8%
Važnost fizičke aktivnosti	71.5%	7.2%	8.7%	12.6%
Zloupotreba alkohola	35.8%	6.7%	28.0%	29.5%
Smanjenje ili prestanak pušenja	57.2%	7.5%	8.0%	27.4%
Izbegavanje/odbrana od stresa	64.2%	5.0%	7.5%	23.4%
Siguran seks	69.3%	5.0%	6.0%	19.6%
Opasnost od zloupotrebe droga	33.7%	6.8%	26.3%	33.2%

Kod oblasti međusobne komunikacije uočava se i dalje visok stepen zadovoljstva pacijenata saradnjom sa medicinskim sestrama kao i timskim radom lekara i medicinskih sestara (tabela br.15). Posmatrano u odnosu na prethodnu godinu zapaža se smanjenje

procenta zadovoljnih korisnica načinom komunikacije sa ginekološko-akušerskim sestrama uz nezatno povećanje broja nezadovoljnih korisnica.

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	86.2%	11.8%	2.8%	0.0%
Medicinske sestre u sobi za intervencije su ljubazne	83.3%	12.2%	2.3%	2.3%
Medicinske sestre mi uvek pruže sve informacije	88.3%	7.4%	4.3%	0.0%
Medicinske sestre i lekari dobro sarađuju	87.3%	8.1%	0.8%	3.8%

Kada je u pitanju komunikacija i saradnja pacijenta sa izabranim ginekologom, ispitanici su najzadovoljniji činjenicom da mu izabrani lekar daje jasna objašnjenja o bolesti i lekovima koje im propisuje, kao i da ih njihov izabrani lekara pažljivo sluša, 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 smanjenje procenta zadovoljnih korisnica načinom komunikacije sa svojim izabranim ginekologom, kod većine navedenih pitanja.

Tabela br.16 Međusobna komunikacija pacijentkinja i izabranog ginekologa

Izjava	Da, slažem se	Delimično se slažem	Ne slažem se
Moj lekar poznaje moju ličnu situaciju	40.4%	28.4%	31.2%
Moj lekar poznaje probleme i bolesti koje sam ranije imao	64.7%	29.4%	6.0%
Moj lekar odvaja dovoljno vremena da razgovara sa mnom	71.6%	27.0%	1.4%
Moj lekar me pažljivo sluša	90.7%	8.8%	0.5%
Moj lekar mi daje jasna objašnjenja o bolestima i lekovima koje mi propisuje	92.1%	7.0%	0.9%
Posle posete lekaru osećam se sposobnije da se izborim sa svojim zdravstvenim problemima	89.0%	10.5%	0.5%
Kad imam novi zdravstveni problem problem prvo idem kod svog lekara	92.7%	6.4%	0.9%

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, što je isto kao i ranijih godina. Kad je u pitanju čekanje na pregled kod izabranog lekara manje od trećine anketiranih pacijentkinja smatra da dugo čeka na pregled u čekaonici, što je smanjenje za više od 20% u odnosu na rezultate iz 2011.god. 7.7% ispitanica ne zna da postoji kutija/knjiga za žalbe i primedbe, što je manje nego u prethodnoj godini kada je to bila svaka deseta pacijentkinja, o internet stranici ustanove ne zna svaka treća ispitanica, a 23.4% o medicinskoj opremi (tabela br.17).

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

Izjava	Da, slažem se	Delimično se slažem	Ne slažem se	Ne znam
Zadovoljan sam radnim vremenom	81.2%	14.1%	3.4%	1.3%
Mogu da dođem na pregled i vikendom	58.9%	17.3%	12.4%	11.4%

ako se razbolim				
Dostupna je invalidima i osobama u kolicima	41.5%	28.0%	7.8%	22.8%
Da bi došao do specijaliste prvo moram da idem kod mog lekara	72.6%	8.1%	14.7%	4.6%
U čekaonici ima dovoljno mesta za sedenje	69.2%	12.6%	16.2%	2.0%
Moram dugo da čekam u čekaonici da posetim lekara	30.4%	18.0%	47.4%	4.1%
U toku radnog vremena mogu da lako razgovaram sa lekarom telefonom i dobijem savet	42.6%	28.4%	16.8%	12.1%
Kad dođem i hitno mi treba pregled lekara to mogu da obavim istog dana	86.9%	7.9%	1.4%	3.7%
Postoji kutija/knjiga za žalbe i primedbe	87.6%	2.6%	2.1%	7.7%
Ustanova ima svoju internet stranicu	51.4%	6.1%	3.9%	38.5%
Ustanova ima dovoljno medicinske opreme	52.7%	11.9%	11.9%	23.4%

Kada je u pitanju dostupnost usluga u službi za zdravstvenu zaštitu žena, za polovinu anketiranih su pregledi izabranog ginekologa besplatni, dok je nešto veći broj pacijentkinja platio participaciju kod lekara specijaliste kod koga ga je poslao izabrani ginekolog. 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.

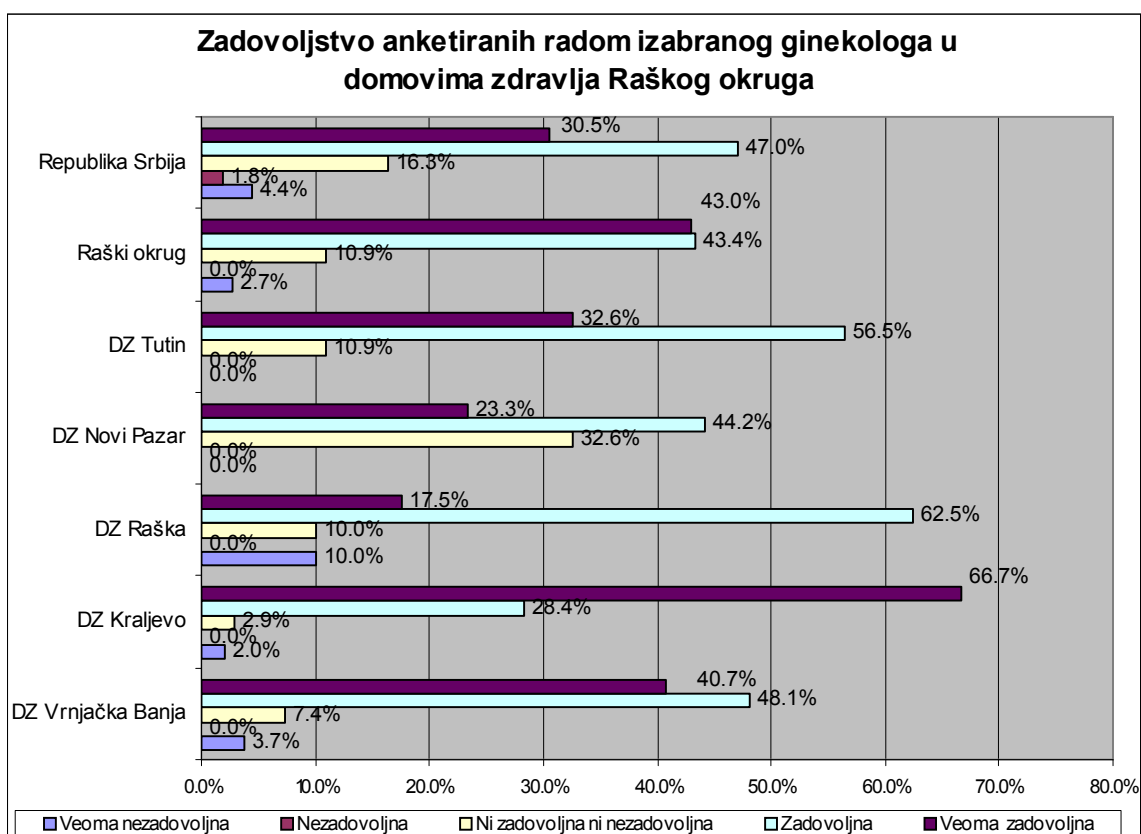
Tabela br.18 Plaćanje usluga u službi za zdravstvenu zaštitu žena

Usluga	Besplatno	Participacija	Puna cena	Ne znam
Pregled izabranog lekara	59.2%	36.4%	0.4%	4.0%
Lekovi ili injekcije koje propiše lekar	33.5%	48.2%	2.0%	16.2%
Pregled specijaliste kod koga vas uputi lekar	44.9%	41.2%	2.7%	11.2%
Kućna poseta vašeg lekara	30.7%	5.6%	2.8%	60.9%
Pregled bebe ili malog deteta u savetovalištu	73.9%	2.8%	1.1%	22.2%

Nedostatak novca kojim bi platili pregled ili lekove, kao razlog neodlaska lekaru u proteklih godinu dana navelo je 12.2% ispitanica i nešto je manje nego u prethodnoj godini. Manje od dve trećine anketiranih nije bilo u toj situaciji, a svaka četvrta žena je izbegla da odgovori na to pitanje zaokruživši opciju "ne sećam se".

Uzimajući u obzir sve navedeno, 86.4% ispitanica je izjavilo da je veoma ili prilično zadovoljno svojim lekarom, što je neznatno manje nego u prethodnoj godini kada je bilo 88.0% zadovoljnih ispitanica. Procenat nezadovoljnih se takođe neznatno smanjio - sa 3.3% na 2.7%, dok se procenat neodlučnih povećao sa 8.8% na 10.9% (grafikon br.13). Najzadovoljniji radom ginekologa su anketirani u DZ Kraljevo gde je 95.1% ispitanica izjavilo da su zadovoljne i veoma zadovoljne, potom DZ Tutin-89.1%, a najmanje zadovoljnih je u DZ Novi Pazar-67.5%.

Grafikon br.13



Međutim, kad pogledamo prosečnu ocenu zadovoljstva radom izabranog lekara u službi za zdravstvenu zaštitu žena najmanja ocena je u DZ Raška 3.78 ± 1.07 a najviša 4.58 ± 0.74 u DZ Kraljevo (tabela br.18).

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

Zdravstvena ustanova	Zadovoljstvo ginekologom			
	2009	2010	2011	2012
DZ Kraljevo	4.24	nije rađeno istraživanje zbog zemljotresa	4.26	4.58
DZ Novi Pazar	3.19	3.80	4.02	3.91
DZ Vrnjačka Banja	3.88	3.74	4.15	4.22
DZ Raška	4.00	4.10	4.3	3.78
DZ Tutin	4.76	4.83	4.64	4.22
Raški Okrug	4.04	4.20	4.24	4.24
Republika Srbija	4.00	4.05	4.00	3.98

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 77.1%, a broj nezadovoljnih i veoma nezadovoljnih u odnosu na rezultate sa nivoa države je značajno manji i iznosi 2.7% dok u republici iznosi 6.2%. Posmatrano kroz prosečnu ocenu, zadovoljstvo ispitanica radom izabranog ginekologa ne beleži promenu u odnosu na prethodnu 2011.godinu na nivou okruga.

Primenom neparametričkih statističkih testova, ustanovljeno je da ne postoji statistički značajna razlika u zadovoljstvu radom lekara prema načinu izbora ginekologa, a ima prema

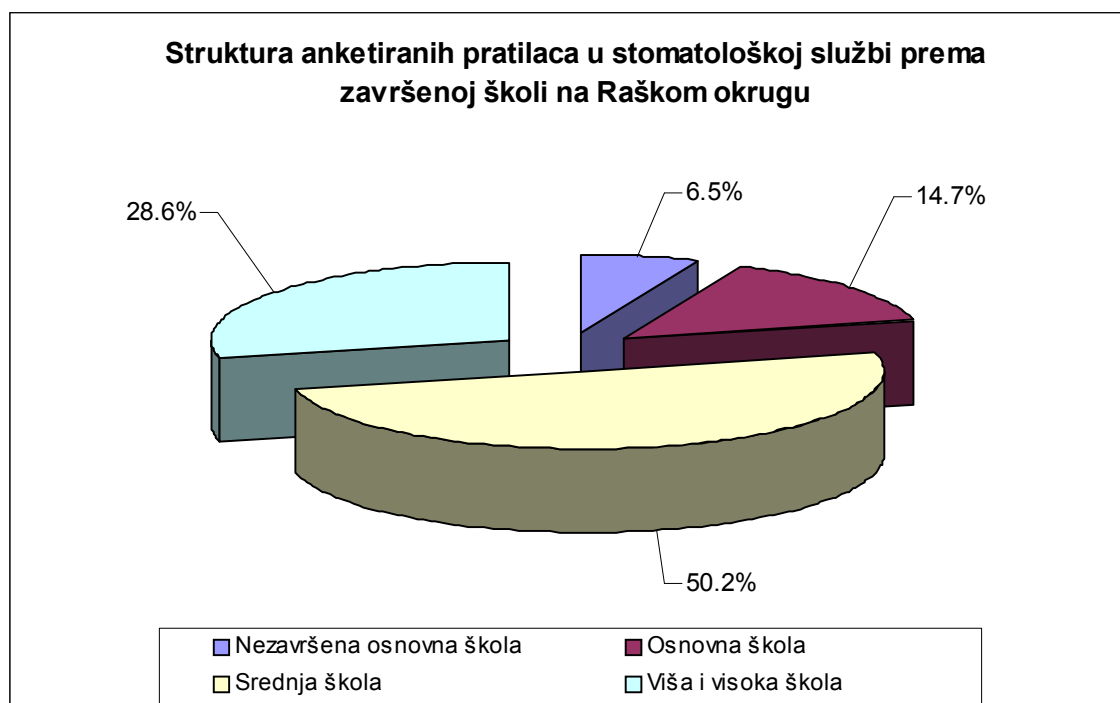
završenoj školi ($\chi^2=38.454$, $df=9$, $p<0.05$) i prema materijalnom stanju pacijentkinja ($\chi^2=60.063$, $df=12$, $p<0.05$), gde su zadovoljnije pacijentkinje srednjeg i dobrog materijalnog položaja.

Stomatološka zdravstvena zaštita

U stomatološkoj službi dobijen je odgovor od 240 pacijenta, što čini stopu odgovora od 80.3% jer je podeljeno ukupno 299 upitnika. Od ukupnog broja pratilaca dece njih 59.1% su bili ženskog pola, a 40.9% su osobe muškog. Starost se kreće od 15 do 60 godina, pri čemu je 92.2% starosti do 50 godina. Prosečna starost anketiranih pratilaca u službi za stomatološku zdravstvenu zaštitu je 36.06 ± 8.19 godine.

Što se tiče završene škole najveći deo anketiranih pratilaca dece ima završenu srednju školu 50.2%, sa završenom osnovnom školom je 14.7%, višom i visokom stručna sprema 28.6%, a bez škole 6.5% (grafikon br.14).

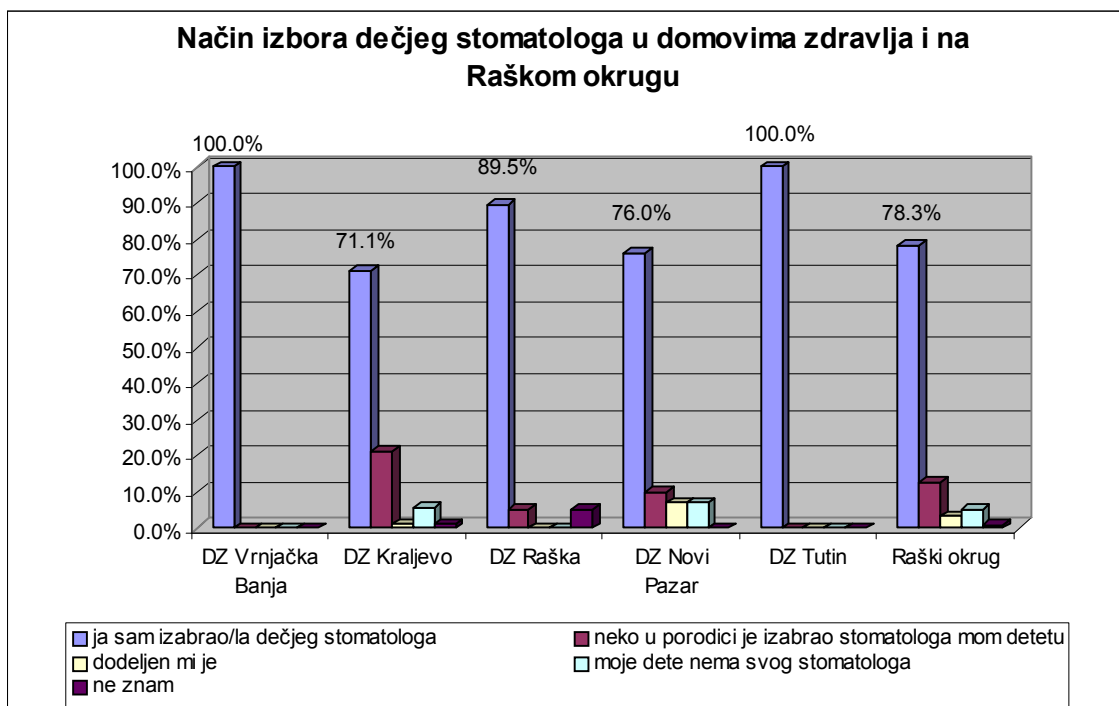
Grafikon br.14



Svoj materijalni položaj kao veoma loš i loš ocenila je čak jedna petina anketiranih što je znatno više nego u prošlom istraživanju (ovakav odgovor tada je dalo 6.0% ispitanika), najveći broj smatra da je osrednjeg imovnog stanja 44.2%, a dobro i izuzetno dobro materijalno stanje ima skoro 35.5% ispitanika što je znatno manje nego u 2011.god. kada je taj procenat iznosio 47.0%. Najveći procenat roditelja je sam izabrao/la stomatologa svom detetu-78.3%, što je nešto veći procenat nego u 2011.godini kada je iznosio 76.5%. Za 12.5% dece je neko iz porodice izabrao stomatologa umesto roditelja, a 3.2% je izjavilo da im je stomatolog dodeljen. 5.0% dece koja su došla za neku stomatološku uslugu nema svog stomatologa (u prošloj godini taj procenat je iznosio 6.0%) i 0.8% 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, 3.8% roditelja/staratelja misli da to nije moguće uraditi, 18.1% ne zna odgovor na to pitanje, 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 55.9% da može jednom godišnje.

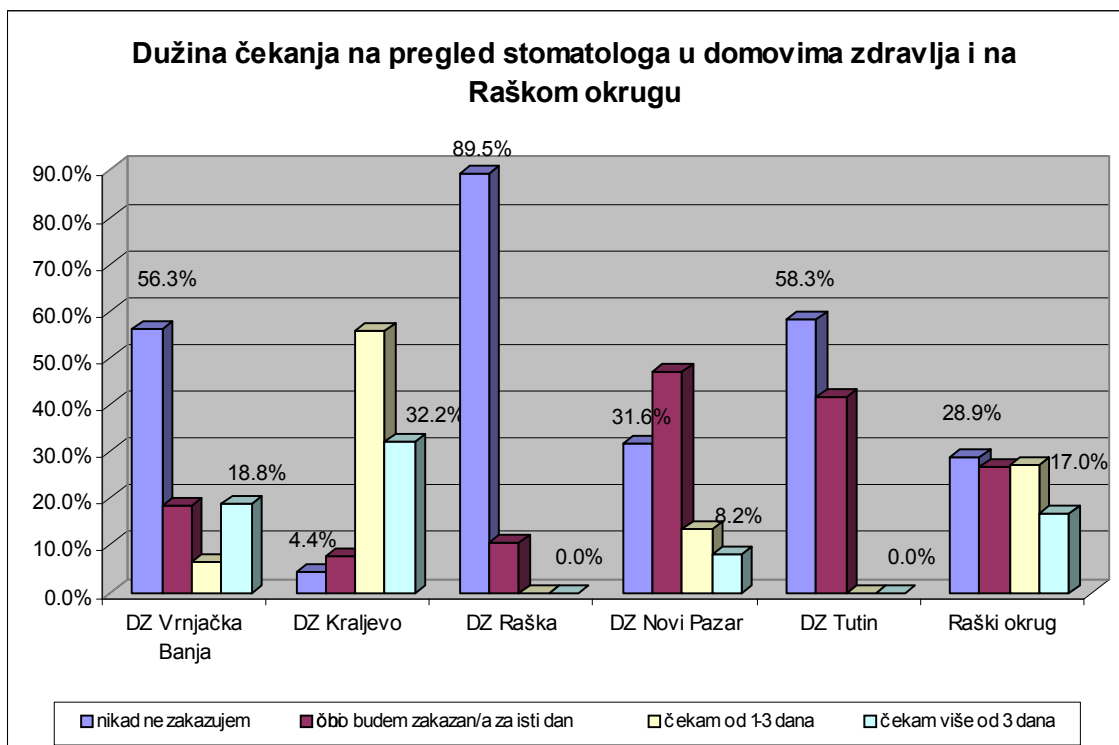
Izabranog stomatologa svog deteta 16.0% roditelja/staratelja je već do sada menjalo, a kao razloge promene 4.4% roditelja/staratelja je navelo da je stomatolog napustio ordinaciju, 6.6% roditelja/staratelja se preselilo, 1.8% su imali neki nesporazum sa stomatologom i 11.8% anketiranih su izjavili da su imali neke druge razloge, dok ostali nisu menjali stomatologa. 16.7% dece imaju istog stomatologa manje od godinu dana, jedna trećina anketiranih su kod istog stomatologa 1-3 godine i 42.3% su kod istog stomatologa više od tri godine, što je više nego u prethodnoj godini i ukazuje da pacijenti više prihvataju sam koncept izabranog stomatologa.

Svog stomatologa u poslednjih 12 meseci deca su posetila od 0 do 22 puta pri čemu je oko 63.8% dece imalo do 6 poseta, što je prosečno iznosilo 5.6 poseta po detetu u 2012.godini. Drugog stomatologa u ovoj službi posetilo oko 45% anketiranih i ostvarilo od 1 do 6 poseta, pri čemu je samo jedno dete imalo više od 5 poseta drugom stomatologu.

Od ukupnog broja anketiranih 26.3% je ostvarilo posetu i privatnom stomatologu u poslednjih 12 meseci, što je značajno veći procenat nego u prethodnoj godini-12.2%. Realizovali su između 1 i 7 poseta pri čemu je više od polovine imalo samo jednu posetu privatnom stomatologu.

Kod svog stomatologa, bez zakazivanja odlazi 28.9% anketirane dece što je znatno manje nego u prethodnoj godini-47.3%, svaki četvrti zakaže posetu već istog dana, 27.2% čeka na posetu 1-3 dana, a 17.0% anketiranih čeka više od tri dana. Najveći procenat dece bez zakazivanja ide stomatologu u DZ Raška, potom u DZ Tutin dok u DZ Kraljevo najveći broj anketiranih čeka duže od tri dana na pregled (grafikon br.16). U Republici Srbiji nema potrebu da zakazuje pregled 46.2% anketiranih, isti dan zakaže 24.0% 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 93.8% anketiranih je sa stomatologom razgovaralo pri redovnoj poseti, o upotrebi florida 87.7%, pravilnom pranju zuba-91.5%, ortodonskim nepravilnostima-82.7%, nastanku karijesa-91.9%, priboru za oralnu higijenu-88.9% i o pravilnoj ishrani 85.4%. Nema značajne razlike u procentu roditelja koji su izjavili da savete o oralnom zdravlju njihove dece dobijaju pri redovnoj poseti izabranom stomatologu, u odnosu na prethodnu godinu.

Da je stomatolog upoznat sa problemima i bolestima koje ima njihovo dete smatra 90.3% anketiranih, a 85.5% 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 88.3% anketiranih, dok se sa tom izjavom ne slažu samo dve anketirane osobe-1.7%, a kad njihovo dete ima problema sa zdravljem usta i zuba 91.5% 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 17.1% 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 84.6% anketiranih, dostupnošću stomatološke zdravstvene zaštite deci sa posebnim potrebama-74.7%, ljubaznošću osoblja na šalteru 78.0%, za 72.8% anketiranih ima dovoljno mesta za sedenje u čekaonici i 93.8% ispitanika u hitnim slučajevima može da obavi stomatološku uslugu istog dana. Da postoji kutija za žalbe i primedbe zna 73.7% roditelja/staratelja, što je za gotovo 10% manje nego u 2011. godini kada je 83.1% anketiranih roditelja/staratelja bilo upoznato sa postojanjem kutije/knjige za žalbe i primedbe.

Kada je u pitanju saradnja sa pedijatrom uočava se smanjenje procenta anketiranih kojima je pedijatar dao informacije o održavanju oralnog zdravlja. Naime dve trećine anketiranih

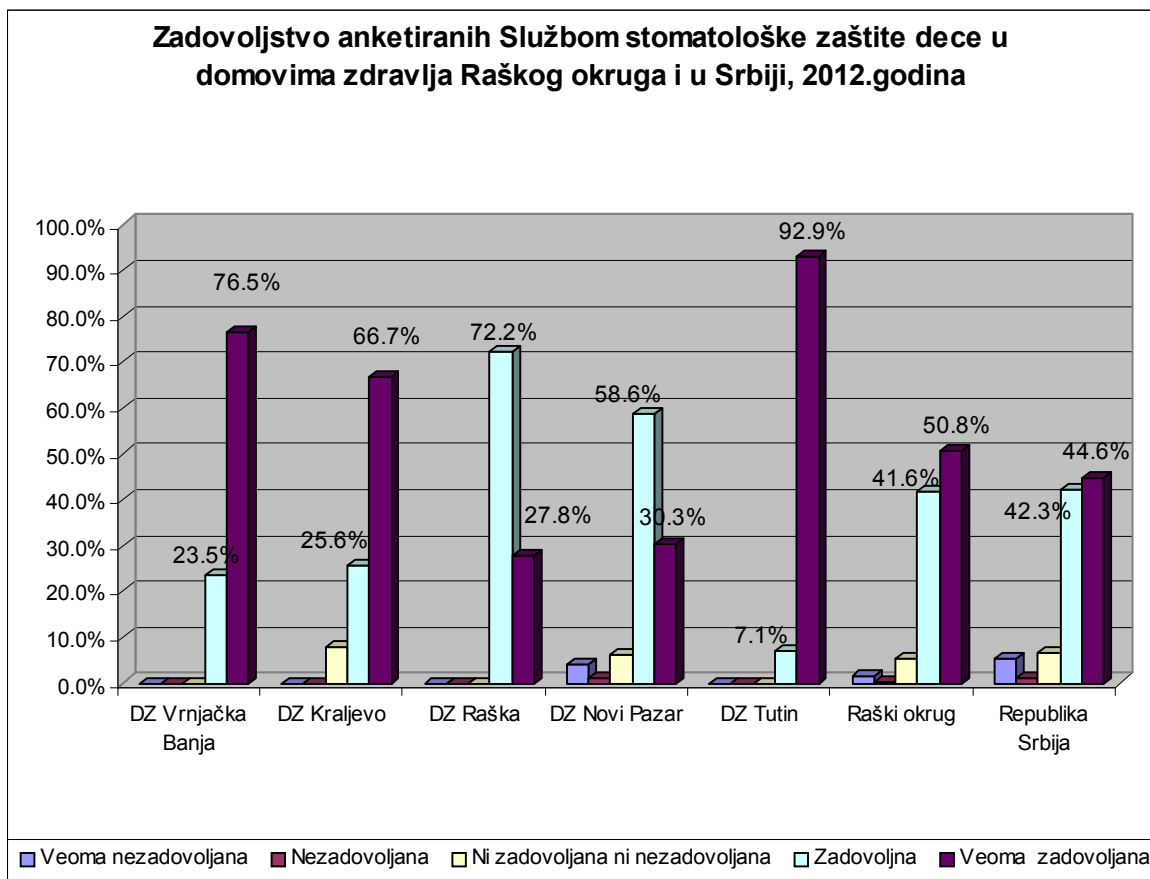
pratioca je izjavilo da mu je pedijatar objasnio važnost zdravlja usta i zuba njihovog deteta-65.0% (u 2011.god. taj procenat je iznosio 84.3%), a manje od polovine da im je savetovana upotreba fluor preparata-44.8% za 30% manje nego u prethodnoj godini. Saradnja dečjeg stomatologa i stomatološke sestre je za većinu ispitanika dobra-91.5%, međutim svega trećina 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 isto zadovoljni saradnjom izabranog stomatologa i stomatološke sestre.

Za najveći broj ispitanika pregled kod izabranog stomatologa je besplatan-98.7%, kao i plombe-97.1%, punu cenu za ortodontski aparat-protezu moralo je da plati 3.6% ispitanika (u 2011.godini je bilo 2.1% a 2010.godini 6.9%) a 2.5% za pregled specijaliste Stomatološkog fakulteta.

Svoje dete kod stomatologa, zbog nedostatka novca nije odvelo 6.0% anketiranih što je gotovo isto kao u 2011.godini, dok svaki deseti nije mogao da se seti takve prilike.

Sagledavši sva navedena pitanja radom Službe stomatološke zaštite dece je veoma zadovoljno i zadovoljno 92.4% anketiranih pacijenta što je za gotovo 5% više nego u prethodnoj godini kada je taj procenat iznosio 87.6% (grafikon br.17). Procenat nezadovoljnih korisnika se smanjio sa 7.9% na 2.1% što je dovelo do povećanja prosečne ocene zadovoljstva anketiranih Službom stomatološke zaštite dece. Najzadovoljniji su anketirani u DZ Tutin, DZ Raška i DZ Vrnjačka Banja gde su svi anketirani zadovoljni, ali je i mali broj anketiranih korisnika (samo 14, odnosno 19, odnosno 17) tako da se uzorak ne može smatrati reprezentativnim, a najmanje zadovoljnih je u DZ Novi Pazar 88.9%. Posmatrano u odnosu na prethodnu godinu u svim domovima zdravlja je doslo do povećanja zadovoljstva korisnika radom ove službe.

Grafikon br.17



Prosečna ocena zadovoljstva radom Službe stomatološke zaštite dece na Raškom okrugu u 2012.god. iznosi 4.39 ± 0.787 (tabela br.19).

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

Zdravstvena ustanova	Zadovoljstvo radom stomatologa			
	2009	2010	2011	2012
DZ Kraljevo	4.53	nije rađeno istraživanje zbog zemljotresa	4.26	4.59
DZ Novi Pazar	3.43	4.36	4.10	4.10
DZ Vrnjačka Banja	3.88	4.40	4.60	4.76
DZ Raška	4.41	3.61	4.09	4.28
DZ Tutin	4.46	4.33	4.86	4.93
Raški Okrug	4.15	4.26	4.25	4.39
Republika Srbija	4.14	4.31	4.20	4.16

Ako poredimo sa nivoom države primećuje se da je na nivou okruga procenat zadovoljnih veći od republičkog proseka. Tako je na nivou Republike Srbije, zadovoljnih i veoma zadovoljnih je 86.9% što je nešto niže od proseka sa našeg okruga (92.4%); prosečna ocena je 4.16, što je manja vrednost od prosečne ocene sa Raškog okruga-4.39.

Primenom neparametrijskih statističkih testova, ustanovljeno je da ne postoji statistički značajna razlika u zadovoljstvu radom stomatologa prema polu 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 ($\chi^2=36.299$, $df=16$, $p<0.005$) i prema završenoj školi ($\chi^2=22.702$, $df=12$, $p<0.005$).

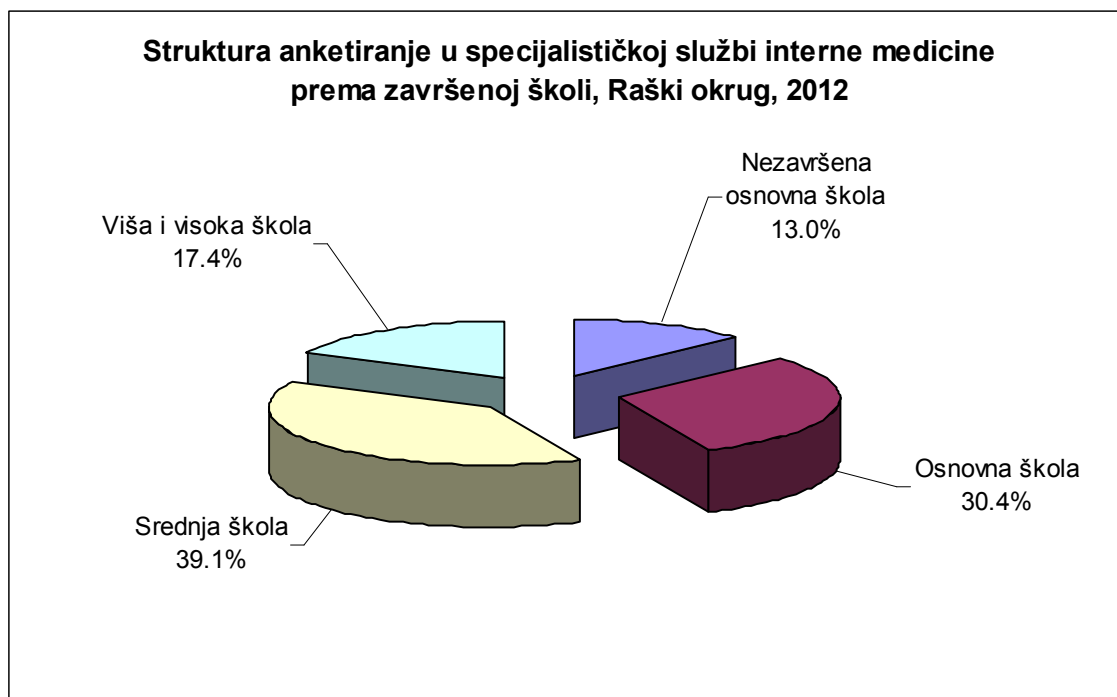
Specijalističko konsultativne službe interne medicine u domovima zdravlja Raškog okruga

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. Za razliku od prethodne godine samo mali domovi zdravlja (koji pokrivaju teritoriju sa manje od 50000 stanovnika) organizaciono imaju specijalističko konsultativnu službu interne medicine. Stopa odgovora je iznosila 73.0% jer je od 69 pacijenta koji su prihvatili da učestvuju u anketiranju 03.12.2012.god. anketu popunilo 46 pacijenata. Ove godine među anketiranima je i dalje veća zastupljenost osoba ženskog pola (žene 53.3%, a muškarci 46.7%). Starost pregledanih pacijenata se kreće od 27 do 77 godine sa prosečnom starošću 64.46 ± 11.58 godina (muškarci su prosečne starosti 58.24 ± 11.108 a žene 55.08 ± 12.22) s tim što je dve trećine anketiranih starosti do 65 godina.

Što se tiče završene škole, polovina anketiranih je završio srednju školu – 39.1%, nešto manje od trećine je onih sa završenom osnovnom školom-30.4%, 13.0% ispitanika ima nezavršenu osnovnu školu i 17.4% je sa završenom višom i visokom školom (grafikon br.18).

Grafikon br.18

**Struktura anketiranje u specijalističkoj službi interne medicine
prema završenoj školi, Raški okrug, 2012**



Svoj materijalni položaj kao loš ocenilo je 10.9% anketiranih što je isto kao prethodne godine-10.8%, kao osrednji 47.8% a kao veoma dobar i dobar 41.3% ispitanika.

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 mogućnošću telefonskog zakazivanja (tabela br.20). Primećuje se pad zadovoljstva kod svih pitanja koja se odnose na organizaciju rada specijalističke službe interne medicine, najviše kod aspekta koji se odnosi na vreme čekanja od trenutka zakazivanja do termina pregleda, za čak 20%, a najmanje kod vremena čekanja u čekaonici za 1.8%.

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

Karakteristika	Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan
Mogućnost telefonskog zakazivanja	2.3%	34.4%	11.4%	9.1%	40.9%
Vreme čekanja od trenutka zakazivanja do termina pregleda	2.2%	8.7%	15.2%	34.8%	39.1%
Ljubaznost i profesionalnost osobe koja vrši zakazivanje	0.0%	0.0%	6.5%	26.1%	67.4%
Dobijanje instrukcije o datumu, vremenu i mestu pregleda	0.0%	2.2%	6.5%	26.1%	65.2%
Vreme čekanja u čekaonici	6.5%	0.0%	4.3%	37.0%	55.2%
Objašnjenje eventualnog kašnjenja vašeg termina	0.0%	0.0%	6.8%	40.9%	52.3%
Čistoća i podobnost čekaonice	0.0%	0.0%	21.7%	39.1%	39.1%

Kada posmatramo broj poseta ovoj specijalističkoj službi najveći broj ispitanika je u poslednjih godinu dana internistu posetio dva puta-22.7%, potom tri posete 18.2%, dok najveći

broj poseta ostvarenih ovoj službi imao je jedan pacijent i to čak 30. Prosečan broj poseta po anketiranom pacijentu specijalisti interne medicine iznosi 6.05 što je značajno više nego u prethodnoj godini kada je prosečan broj poseta iznosio 3.54 po pacijentu. U drugim specijalističko konsultativnim službama broj poseta se kreće od nijedne do 10, pri čemu samo tri ispitanika nisu imala nijednu posetu drugoj specijalističkoj službi u poslednjih 12 meseci, a od preostalih ispitanika više od dve trećine je imalo do četiri posete, tako da je prosečan broj poseta 2.54 po ispitaniku, što je nešto više od prošle godine. Od ukupnog broja anketiranih nešto manje od dve trećine nije posetilo lekara specijalistu u privatnom sektoru-62.5% što je manje nego u 2011.godini kada je taj procenat bio 68.6%, a ostalih 37.5% je ostvarilo od 1 do 5 poseta, najveći procenat dve posete u poslednjih 12 meseci-17.5%. Posmatrajući u odnosu na rezultate sa republičkog nivoa, anketirani pacijenti u domovima zdravlja Raškog okruga više koriste usluge specijalističke službe interne medicine za gotovo dve posete, dok u korišćenju ovih usluga u privatnom sektoru nema razlike.

Dve trećine ispitanika su svoju posetu lekaru u specijalističko konsultativnoj službi realizovali istog dana bez zakazivanja, 4.3% je na pregled čekalo manje od 7 dana, 8.7% od 7 do 15 dana, a svaki deseti pacijent preko 15 dana.

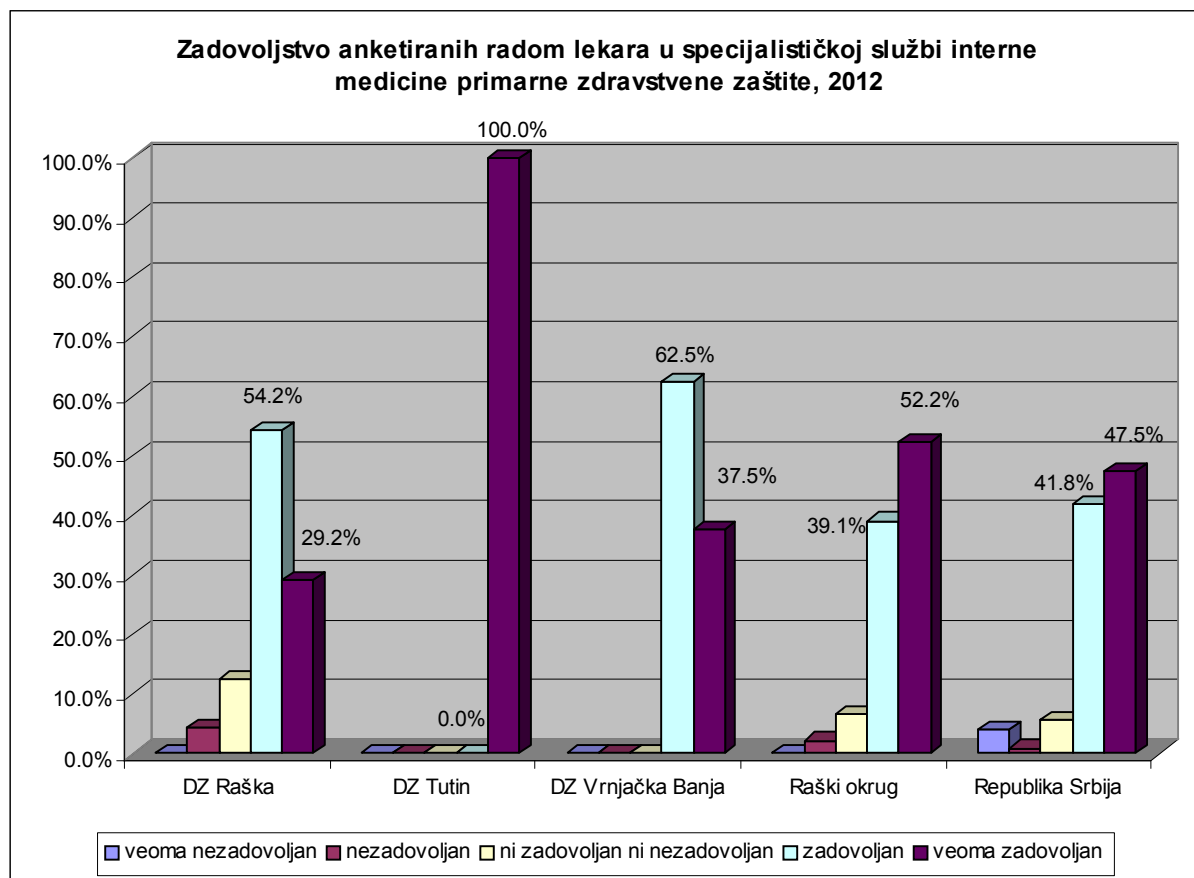
Kada se posmatraju aspekti kvaliteta pružene usluge od strane lekara specijaliste, primećuje se visok stepen zadovoljstva ispitanika, ali i neznatan pad zadovoljstva u odnosu na prethodnu godinu. Pacijenti su najzadovoljniji činjenicom da im je lekar posvetio dovoljno vremena, pažljivo ih saslušao tokom posete i dao jasna objašnjenja o bolestima i lekovima koje im je prepisao, dok se smanjio broj ispitanika koji su informisani o postojanju kutije/knjige za žalbe sa 89.9% na 79.1% (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	91.3%	8.7%	0.0%
Lekar me je pažljivo slušao	91.3%	8.7%	0.0%
Lekar je odvojio dovoljno vremena da razgovara sa mnom	91.3%	8.7%	0.0%
Lekar mi je dao jasna objašnjenja o bolestima i lekovima koje mi propisuje	93.5%	6.5%	0.0%
Lekar mi je objasnio značaj testova na koje me upućuje	86.7%	13.3%	0.0%
Osooblje je bilo ljubazno i puno poštovanja	84.1%	15.9%	0.0%
Jasno sam razumeo/la plan svog lečenja	80.0%	20.0%	0.0%
Posle pregleda osećam se sposobnije da se izborim sa svojim zdravstvenim problemom	73.3%	26.7%	0.0%
Postoji kutija/knjiga za žalbe i primedbe	79.1%	20.9%	0.0%

Za više od dve trećine anketiranih pregled lekara specijaliste interne medicine je besplatan, a 17.4% je platilo participaciju i nijedan pacijent nije platio punu cenu pregleda.

Radom lekara specijaliste zadovoljno je 91.3% što je manje nego prethodne dve godine 98.0% u 2011.god., 94.3% u 2010.god., 6.5% je neodlučnih, a nijedan anketirani pacijent se nije izjasnio kao veoma nezadovoljan (grafikon br.19). Najveći procenat zadovoljnih pacijenata radom specijaliste je u DZ Tutin i DZ Vrnjačka Banja gde su svi pacijenti zadovoljni i veoma zadovoljni, a najmanji u DZ Raška 83.4%. Ipak moramo napomenuti da je broj anketiranih korisnika mali u svim domovima zdravlja i kreće se od 8 u DZ Vrnjačka banja do 24 u DZ Raška, što dovodi u pitanje validnost dobijenih rezultata.



Prosečna ocena zadovoljstva radom lekara specijaliste na Raškom okrugu u 2011.god. iznosi 4.41 ± 0.717 , veća je od prosečne ocene na republičkom nivou koja iznosi 4.28 (tabela br.22), i beleži pad 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	2012
DZ Kraljevo	3.88	nije rađeno istraživanje zbog zemljotresa	4.77	Služba prebačena na sekundarni nivo
DZ Raška	4.29	4.61	4.53	4.08
DZ Tutin	4.96	5.0	5.0	5.0
DZ Vrnjačka Banja	3.57	3.57	4.52	4.38
Raški Okrug	4.37	4.64	4.73	4.41
Republika Srbija	4.35	4.34	4.13	4.28

Primenom neparametričkih statističkih testova, ustanovljeno je da ne postoji statistički značajna razlika u zadovoljstvu korisnika prema polu, a ima prema završenoj školi ($\chi^2=17.419$, $df=9$, $p<0.05$), gde su zadovoljniji pacijenti sa završenom srednjom školom i prema materijalnom položaju ($\chi^2=20.846$, $df=9$, $p<0.05$).

ZAKLJUČAK

Na osnovu rezultata istraživanja zadovoljstva korisnika radom zdravstvenih ustanova primarne zdravstvene zaštite u državnoj svojini u 2012.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 nešto niži nego u prethodnoj godini. Promena metoda unosa podataka nije dovela do značajnih promena rezultata istraživanja.
2. U službi opšte medicine nije došlo do promene udela anketiranih pacijenata koji nemaju svog izabranog lekara u odnosu na 2011.godinu, pri čemu je 14.2% ispitanika bilo u prilici da zameni izabranog lekara. Prosečan broj poseta izabranom lekaru se povećao sa 7.3 na 7.8 po ispitaniku (7.68 u 2010.godini, u 2009.godini bio još veći 7.9). Prosečan broj poseta drugom lekaru u istoj službi beleži porast sa manje od jedne posete po korisniku u prošloj godini na čak 2.3 posete, što je najveći broj poseta po ispitaniku od početka istraživanja. Takođe je veći procenat anketiranih korisnika koristio usluge privatnog lekara u odnosu na prošlu godinu. Kada je u pitanju dužina čekanja, rezultati ne pokazuju značajne promene, najveći procenat ispitanika savete o zdravim stilovima života dobija pri redovnoj poseti sa porastom broja korisnika koji su izjavili da nisu dobili savete od svog izabranog lekara. Posmatrano u odnosu na 2011.godinu, na okružnom nivou je došlo do smanjenja prosečne ocene zadovoljstva korisnika sa 4.11 na 4.02, ali je prosečna ocena viša u odnosu na republički prosek. Kao i ranijih godini postoji statistički značajna razlika u zadovoljstvu korisnika radom službe opšte medicine u odnosu na način izbora lekara pri čemu su zadovoljniji ispitanici koji su sami izabrali lekara u ovoj službi.
3. U službi za zdravstvenu zaštitu dece došlo je do povećanja kvaliteta informisanosti roditelja/staratelja o mogućnosti da promene izabranog pedijatra u odnosu na prethodnu godinu. Prosečan broj poseta izabranom pedijatru i drugom lekaru u službi za zdravstvenu zaštitu dece se povećao u odnosu na 2011.god. tako da je kod izabranog pedijatra službi prosečan broj poseta bio 7.48 a kod drugog lekara u službi 3.1. Posete lekaru u privatnoj praksi ne beleže rast i dalje se kreću oko jedne posete po korisniku. Povećan je procenat dece koji su dobili savet o zdravim stilovima života u savetovalištu, ali se povećao broj onih koji su izjavili da izabrani pedijatar nije sa njima razgovarao o temama vezanim za unapređenje zdravlja. Kod organizacije rada službe za zdravstvenu zaštitu dece korisnici su najzadovoljniji radnim vremenom, mogućnošću pregleda i vikendom, ali se povećao procenat onih koji smatraju da dugo čekaju na pregled. Broj anketiranih roditelja/staratelja koji ne zna da postoji knjiga/kutija za žalbe i primedbe se smanjio za oko 5%. Posmatrano u odnosu na prethodno istraživanje povećao se procenat zadovoljnih korisnika službom za zdravstvenu zaštitu dece, što je dovelo do porasta prosečne ocene zadovoljstva sa 3.79 na 3.94 i najviša je prosečna ocena u poslednjih četiri godine.
4. U službi za zdravstvenu zaštitu žena, posmatrano u odnosu na 2011.godinu nema promene u broju korisnica koje su same izabrale ginekologa. Smanjio se broj korisnica koje smatraju da ne mogu da zamene svog izabranog ginekologa. Prosečan broj poseta po anketiranoj ženi se povećao sa 3.47 na 3.9, a privatnom ginekologu u 2012. godini, se obraćala svaka treća anketirana žena. 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, 7.7% ispitanica ne zna da postoji kutija/knjiga za žalbe i primedbe, što je nešto manje nego u 2011.godini kada je to bila svaka deseta pacijentkinja. U 2012.godini se neznatno smanjio procenat zadovoljnih korisnica radom službe za zdravstvenu zaštitu žena sa 88.0% na 86.4%, ali prosečna ocena zadovoljstva je ista kao i prethodne godine.

5. U stomatološkoj zdravstvenoj zaštiti, posmatrano u odnosu na 2011.godinu, zapaža se povećanje broja roditelja/staratelja koji su sami izabrali stomatologa svom detetu za 2%, ali se povećao i procenat roditelja koji ne znaju da mogu da zamene izabranog stomatologa. Prosečan broj poseta po stomatologu se smanjio sa 6.21 na 5.6 posetu po detetu, pri čemu se povećao broj poseta drugom stomatologu u službi kao i privatnom stomatologu za 14%. Procenat roditelja/staratelja koji odvede dete stomatologu bez zakazivanja se smanjio za 18% dok je procenat anketiranih koji čeka duže od 3 dana ostao isti. Kod oblasti međusobne komunikacije sa stomatologom smanjio se procenat roditelja/staratelja koji dobijaju savete o unapređenu oralnog zdravlja pri redovnoj poseti stomatologu, kao i procenat ispitanika koji su zadovoljni kvalitetom pruženih usluga prilikom posete. 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 2011.godinu procenat zadovoljnih i veoma zadovoljnih radom izabranog stomatologa je porastao, procenat nezadovoljnih se smanjio sa 7.9% na 2.1%, što je rezultiralo i povećanjem prosečne ocene sa 4.25 na 4.39.
6. U oblasti organizacije rada specijalističke internističke službe zapaža se pad zadovoljstva korisnika, posebno kad je u pitanju mogućnost telefonskog zakazivanja pregleda i vremena čekanja od trenutka zakazivanja do termina pregleda. Povećao se prosečan broj poseta internističkoj službi po pacijentu sa 3.54 na 6.05, takođe i prosečan broj poseta drugoj specijalističkoj službi sa dve na 2.54 posete po pacijentu. Nešto je veći procenat anketiranih (za 6%) koji su posetili privatnog specijalistu u poslednjih godinu dana. Procenat zadovoljnih i veoma zadovoljnih se smanjio za gotovo 7%, povećao se procenat neopredeljenih tako da je i prosečna ocena zadovoljstva korisnika manja i iznosi 4.41.

Ako je postavljena preporuka o dostizanju odlične srednje ocene zadovoljstva (4.5) na ukupnom nivou zdravstvenih ustanova Raškog okruga rezultati pokazuju da nije ostvarena ni u jednoj službi primarne zdravstvene zaštite. Posmatrano u odnosu na prethodnu godinu uočava se porast prosečne ocene u službi za zdravstvenu zaštitu dece i stomatološkoj zdravstvenoj zaštiti, pad u službi opšte medicine i specijalističkoj službi interne medicine, dok se u službi za zdravstvenu zaštitu žena zadovoljstvo korisnica održalo na nivou 2011.god.