

Завод за јавно здравље Краљево

**ИСТРАЖИВАЊЕ ЗАДОВОЉСТВА
КОРИСНИКА ПРИМАРНОМ ЗДРАВСТВЕНОМ
ЗАШТИТОМ НА РАШКОМ ОКРУГУ У
2013.ГОДИНИ**

Извештај припремила
Прим. др Љиљана Бањанац

Информатичка припрема података
Ивана Савићевић, здравствени статистичар

Краљево,
2014.год.

ИСТРАЖИВАЊЕ ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ НА РАШКОМ ОКРУГУ У 2013.ГОДИНИ

Процена задовољства корисника је један од основних елемената унапређења квалитета рада здравствених установа и предуслов квалитетне 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.

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 повећање квалитета услуга и медицинских третмана, хуманости, боље информисаности, смањење неравноправности. Задовољство се мења током времена, не само да га људи различито дефинишу него иста особа може у различито време да доноси различите судове.

Код нас је већ осма година како се 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 доставили Заводу за јавно здравље Краљево где је вршен унос и потом обрада података.

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 искорисили као смернице за унапређење квалитета пружених услуга у здравственим установама и да ли је дошло до побољшања истих. Иначе ова врста истраживања би требала 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 Рашком округу обављено 25.новембра 2013.год. у следећим службама:

- ✚ Општа медицина и медицина рада где је било 2314 пацијената, подељено 1588 упитника, а вратило се 1016 исправних упитника, стопа одговора износи 64.0%;
- ✚ Здравствена заштита деце и омладине – прегледано 1519 пацијената, подељено 1206 упитника, а вратило се 979 исправних упитника, што је 81.2%;
- ✚ Здравствена заштита жена – прегледано су 450 пацијенткиња, подељено 374 упитника, а вратило се 365 исправних упитника, што је 66.6%;
- ✚ Стоматолошка здравствена заштита деце – прегледано 377 пацијената, подељено 365 упитника, вратило се 315 исправних упитника, што је 86.3%;
- ✚ Специјалистичка служба интерне медицине у домовима здравља – прегледано 54 пацијента, сви пацијенти су примили упитник, а вратило се 34 исправних упитника што представља стопу одговора од 63.0%.

Посматрано укупно за домове здравља подељено је 3587 упитника попуњено и враћено 2593 исправних што чини стопу одговора 72.3% (табела бр.1).

Табела бр.1

| Редни број | Служба | Број подељених упитника | Број враћених упитника | Стопа одговора |
|------------------------------|--|-------------------------|------------------------|----------------|
| 1. | Општа медицина и медицина рада | 1588 | 1016 | 64.0% |
| 2. | Здравствена заштита деце и омладине | 1206 | 979 | 81.2% |
| 3. | Здравствена заштита жена | 374 | 249 | 66.6% |
| 4. | Стоматолошка здравствена заштита | 365 | 315 | 86.3% |
| 5. | Специјалистичка служба интерне медицине у дому здравља | 54 | 34 | 63.0% |
| Укупно домови здравља | | 3587 | 2593 | 72.3 % |

Генерално посматрано стопа одговора на нивоу Рашког округа у прошлој години је виша него у 2012.год. када је износила 70.7%, такође виша него у 2010.год. када је била 71.3% и у 2009.год.-71.4%, али и даље нижа него у 2011.год. када је износила 79.6%. У домовима здравља стопа одговора је и даље најнижа у служби опште медицине заједно са интернистичком специјалистичком службом, 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).

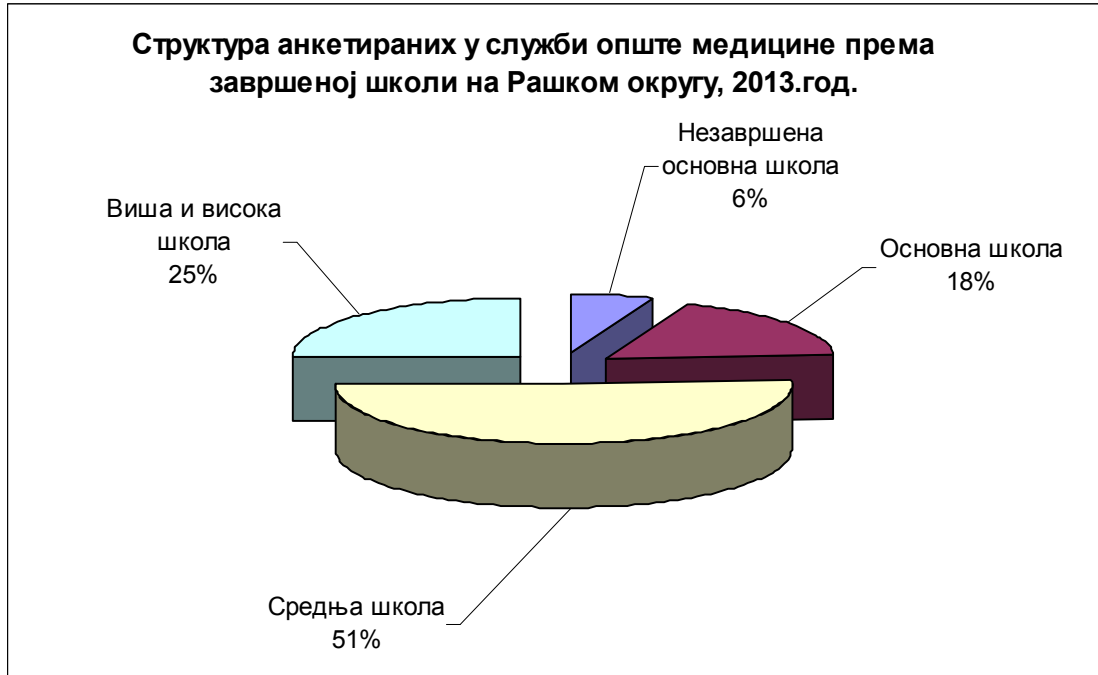
Служба опште медицине

У домовима здравља истраживањем у служби опште медицине и медицине рада је обухваћено 1016 пацијента што је 43.9% од укупно 2314 пацијената која су затражила услуге запослених у овим службама. Већи проценат анкетираних је особа женског пола 52.3% док је 47.7% особа мушког пола. Просечна старост пацијената мушког пола је 48.93±15.459 године, а жене су незнатно млађе 47.23±15.49 године. Најмлађи пацијент је старости 18 година а најстарији 88 године. Када се посматра укупан број лечених

половина (53.1%) анкетираних пацијената је старости до 50 година, а 86.0% је до 65 година старости.

Што се тиче завршене школе половина испитаника је са завршеном средњом школом-51.7%, једна четвртина са вишом и високом, 5.8% без завршене основне школе, а 17.9% са завршеном основном школом (графикон бр.1).

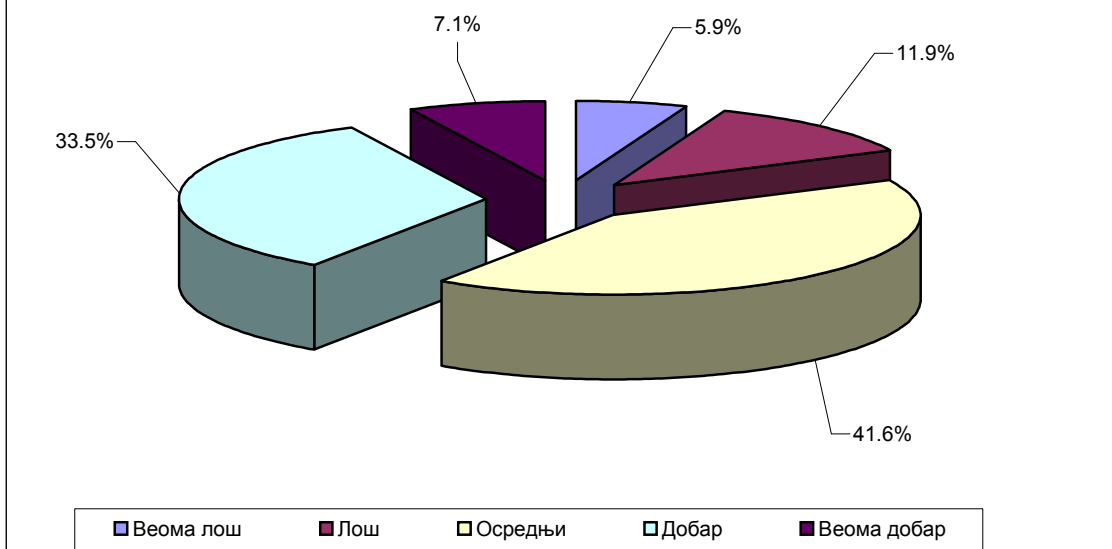
Графикон бр.1



Изузетно лош и лош материјални положај има 17.8% што је слично као ранијих година (17.0% у 2012.год, 17.8% у 2011.години, 18.1% у 2010.години, 2009.години-19.7%). За ову опцију најмањи проценат анкетираних се одлучио у ДЗ Нови Пазар-15.7%, а највише у ДЗ Врњачка Бања-25.5%, највећи број пацијената је свој материјални положај оценио као осредњи 41.6% (што је најмање у последњих пет година: 47.7% у 2012.год., 42.5% у 2011.години, у 2010.години-42.3%, у 2009.год-51.0%) а 7.1% као веома добар (најмање у ДЗ Врњачка Бања где се ниједан пацијент није определио за ову опцију, до највише 9.9% у ДЗ Тутин) (графикон бр.2).

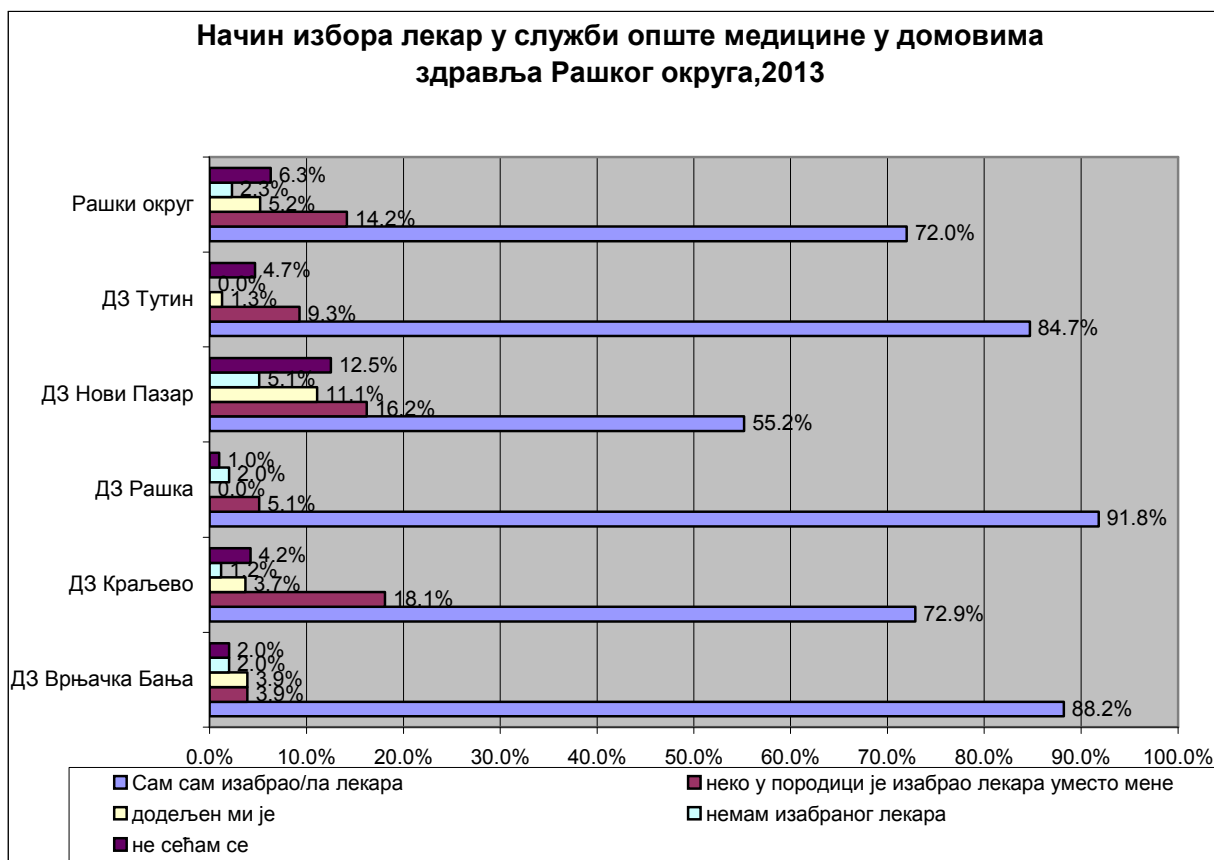
Графикон бр 2

Структура анкетираних у служби опште медицине према материјалном положају у домовима здравља Рашког округа, 2013



Највећи број испитаника у служби опште медицине је свог лекара сам изабрао-72.0% (готово исто као у претходној години-72.7%), потом су они којима је неко у породици изабрао лекара-14.2%, 5.2% анкетираних је изјавило да им је лекар додељен, а 2.3% њих нема изабраног лекара. Број анкетираних који је сам изабрао свог лекара је највећи у ДЗ Рашка-91.8%, а најмањи у ДЗ Нови Пазар-55.2% (графикон бр.3).

Графикон бр.3



Да зна да може да промени свог изабраног лекара упознато је две трећине анкетираних пацијентата при чему једна трећина мисли да то може кад год хоће, а друга трећина да то може једном годишње, док сваки четврти испитаник на Рашком округу 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 17.7% анкетираних корисника, што је за 3.5% више него у претходној години. Међутим, када су навођени разлози промене лекара тај број је нешто већи и сваки пети анкетирани пацијент је навео да је већ променио лекара, што може значити да испитаници нису баш најбоље разумели постављено питање. Највећи број испитаника је као разлог промене заокружио опцију 4 што су неки други разлози, а потом је прва опција што значи да је лекар напустио ординацију (одлазак на специјализацију, промена амбуланте, одлазак у пензију).

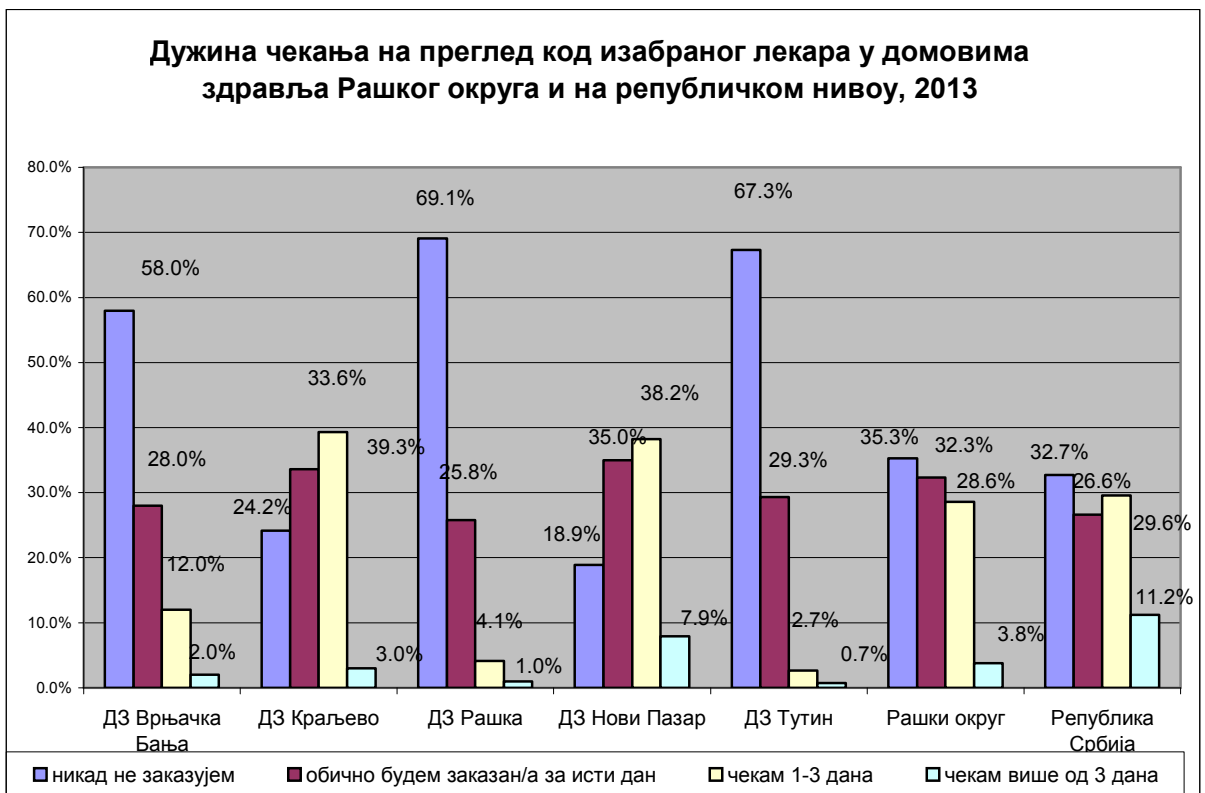
Нешто више од половине акетираних пацијената се код свог лекара лечи већ више од три године, нешто мање од четвртине је код истог лекара између 1 и 3 године, а 12.0% је мање од годину дана. Овом приликом је нешто већи проценат анкетираних пацијената него код претходног питања, изјавио да нема свог лекара, што указује на недоследност у давању одговора. 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 30, при чему је средња вредност 6.79 посете по пацијенту и за једну посету је мање него у 2012.год. када 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 30, просек око две посете, што је исто као у 2012.год., а више него у 2011.години (једна посета), и незнатно мање него у 2009.години када је просечно било 2.5 посета. Број посета лекару у приватној пракси иде, такође од 0 до 20, просек 1.2 посете, што је исто као у 2012.год. а нешто више него у 2011.години када

је било мање од једне посете у приватном сектору. Посматрајући у односу на републички просек, анкетирани пацијенти у здравственим установама Рашког округа мање користе услуге државног сектора јер су просечно имали око девет посета за дванаест месеци, што је за близу две посете мање него у Републици. Кад је у питању приватни сектор просечан број посета лекару је већи на нивоу републике где су пацијенти остварили просечно 3.1 посету.

Нешто више од трећине испитаника не заказује преглед код свог изабраног лекара, једна трећина заказује за исти дан, 28.6% чека на преглед од 1-3 дана, а 3.8% чека више од три дана. Посматрано у односу на претходну годину, смањило се проценат оних пацијената који никад не заказују и који чекају дуже од три дана, а порастао удео анкетираних који преглед заказују за исти дан и који чекају између једног и три дана. Највећи проценат анкетираних пацијената који своју посету реализује без заказивања је у ДЗ Рашка-69.1% и ДЗ Тутин-67.3% а најмање ДЗ Нови Пазар-18.9% (графикон бр.4). Кад се посматрају подаци на нивоу Републике Србије, резултати истраживања о дужини чекања на преглед код изабраног лекара су веома слични, осим када је у питању чекање дуже од три дана јер у домовима здравља Рашког округа значајно мањи проценат таквих пацијената. У Републици Србији 32.7% испитаника се прегледа истог дана без заказивања, једна четвртина са заказивањем, а дуже од три дана чека 11.2% анкетираних пацијената.

Графикон бр.4



Информација о здравим стилевима живота већина анкетираних пацијената добија током редовне посете свом изабраном лекару при чему се, у односу на 2012.годину смањило проценат пацијената који ове информације добијају приликом редовне посете као и проценат оних који су изјавили да не добијају ове информације, а повећао проценат анкетираних који сматрају да им нису потребни такви савети лекара (табела бр.2).

Табела бр.2 Начин добијања савета о здравим стилевима живота од стране изабраног лекара

| Тема | Да, за време редовне посете | Да, у посети превентивном центру/саветовалишту | Не | Није било потребно |
|-------------------------------|-----------------------------|--|-------|--------------------|
| Правилна исхрана | 77.7% | 5.5% | 4.7% | 12.1% |
| Важност физичке активности | 73.9% | 6.8% | 5.9% | 13.4% |
| Злоупотреба алкохола | 47.8% | 5.7% | 11.0% | 35.5% |
| Смањење или престанак пушења | 56.7% | 6.5% | 7.9% | 29.0% |
| Избегавање/одбрана од стреса | 63.0% | 5.3% | 7.7% | 23.9% |
| Сигуран секс | 37.3% | 5.2% | 11.8% | 45.6% |
| Опасност од злоупотребе дрога | 35.5% | 3.9% | 10.0% | 50.5% |

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 уочава незнатан пад задовољних пацијената, са повећањем процента оних неопредељених, тј. који се делимично слажу (табела бр.3). Поређењем резултата добијених на републичком нивоу уочава се да су анкетирани пацијенти у служби опште медицине домова здравља Рашког округа мање задовољни појединим карактеристикама медицинских сестара као и њиховом сарадњом са њиховим изабраним лекаром.

Табела бр.3 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 | 80.5% | 14.9% | 3.6% | 1.0% |
| Медицинске сестре у соби за интервенције су љубазне | 80.2% | 14.4% | 4.1% | 1.2% |
| Медицинске сестре ми увек пруже све информације | 79.2% | 15.3% | 4.1% | 1.4% |
| Медицинске сестре и лекари добро сарађују | 77.7% | 11.8% | 3.2% | 7.4% |

Када је у питању комуникација и сарадња пацијента 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 га пажљиво слуша, а најмање задовољни са познавањем личне ситуације пацијента од стране изабраног лекара (табела бр.4). Посматрано у односу на 2012.годину уочава се незнатно смањење задовољства испитаника спектром комуникације са својим изабраним лекаром уз повећање процента пацијената који су незадовољни са наведеним изјавама.

Табела бр.4 Међусобна комуникација пацијената и изабраног лекара

| Изјава | Да, слажем се | Делимично се слажем | Не слажем се |
|---|---------------|---------------------|--------------|
| Мој лекар познаје моју личну ситуацију | 63.8% | 25.5% | 10.8% |
| Мој лекар познаје проблеме и болести које сам раније имао | 72.5% | 21.8% | 5.7% |

| | | | |
|--|-------|-------|------|
| Мој лекар одваја довољно времена да разговара са мном | 73.1% | 21.9% | 5.1% |
| Мој лекар ме пажљиво слуша | 80.1% | 16.5% | 3.4% |
| Мој лекар ми даје јасна објашњења о болестима и лековима које ми прописује | 78.9% | 16.7% | 4.4% |
| После посете лекару осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима | 72.2% | 21.6% | 6.1% |
| Кад имам нови здравствени проблем прво идем код свог лекара | 83.4% | 11.1% | 5.5% |

Што се тиче организације рада службе опште медицине, испитаници су најзадовољнији тиме што у хитним случајевима могу истог дана да се прегледају, а такође и викендом, док још увек једна трећина анкетираних пацијената сматра да дуго чека на преглед у чекаоници. Готово сваки пети испитаник не зна да постоји кутија/књига за жалбе и примедбе, што је нешто мање него у претходној години-22.5%, о интернет страници установе не зна готово половина испитаника, а готово трећина о медицинској опреми (табела бр.5). За разлику од претходне године, дошло је до пораста броја испитаника који знају да постоји кутија/књига за жалбе и примедбе, да установа има своју интернет страницу и довољно опреме, али су и даље ове вредности мање него на републичком нивоу.

Табела бр.5 Задовољство испитаника организацијом рада у служби опште медицине

| Изјава | Да, слажем се | Делимично се слажем | Не слажем се | Не знам |
|--|---------------|---------------------|--------------|---------|
| Задовољан сам радним временом | 78.9% | 14.3% | 6.0% | 0.9% |
| Могу да дођем на преглед и викендом ако се разболим | 73.3% | 14.1% | 7.9% | 4.7% |
| Доступна је инвалидима и особама у колицима | 58.7% | 15.5% | 10.4% | 15.4% |
| Да би дошао до специјалисте прво морам да идем код мог лекара | 80.2% | 10.9% | 5.3% | 3.6% |
| У чекаоници има довољно места за седење | 56.0% | 26.7% | 13.0% | 4.2% |
| Морам дуго да чекам у чекаоници да посетим лекара | 32.5% | 29.8% | 31.7% | 6.0% |
| У току радног времена могу да лако разговарам са лекаром телефоном и добијем савет | 49.9% | 17.2% | 15.4% | 17.6% |
| Кад дођем и хитно ми треба преглед лекара то могу да обавим истог дана | 76.8% | 14.5% | 5.5% | 3.3% |
| Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе | 67.6% | 7.9% | 4.6% | 19.9% |
| Установа има своју интернет страницу | 44.6% | 5.6% | 4.7% | 45.1% |
| Установа има довољно медицинске опреме | 35.4% | 19.4% | 15.6% | 29.5% |

Када је у питању плаћање појединих услуга у служби опште медицине, за око половине анкетираних су преглед изабраног лекара, као и лекара специјалисте код којег га је изабрани лекар послао бесплатни, слично је и са преписаним лековима и ињекцијама где је половина испитаника платила партиципацију, а нешто више од трећине

није уопште плаћало лекове. Највећи проценат анкетираних пацијената је платио пуну цену за преглед лекара специјалисте -5.8% (табела бр.6).

Табела бр.6 Плаћање услуга у служби опште медицине

| Услуга | Бесплатно | Партиципација | Пуна цена | Не знам |
|---|-----------|---------------|-----------|---------|
| Преглед изабраног лекара | 54.4% | 42.0% | 1.3% | 2.3% |
| Лекови или ињекције које пропише лекар | 36.0% | 53.8% | 5.3% | 4.8% |
| Преглед специјалисте код кога вас упути лекар | 43.8% | 42.2% | 5.8% | 8.3% |
| Кућна посета вашег лекара | 37.0% | 8.6% | 3.7% | 50.7% |
| Преглед бебе или малог детета у саветовалишту | 48.3% | 3.3% | 1.9% | 46.5% |

Недостатак новца којим би платили преглед или лекове, као разлог неодласка лекару у протеклих годину дана навело је 17.4% испитаника што је за 2% више него у претходној години, више од две трећине анкетираних није било у тој ситуацији а сваки пети је избегао да одговори на то питање заокруживши опцију “не сећа се”.

Узимајући у обзир све наведено, 70.6% испитаника је изјавило да је веома или прилично задовољно својим лекаром, што је мање него у претходним годинама када је било 78.3% у 2012.год, 82.1%-2011.год, 79.4%-2010.год., у 2009.години-82.6% задовољних испитаника. Процент незадовољних се повећао и у овој години са 8.0% на 12.0%, а проценат неодлучних са 13.8% на 17.5% (графикон бр.5). Најзадовољнији радом лекара опште медицине и медицине рада су анкетирани у ДЗ Тутин-87.7%, потом ДЗ Врњачка Бања-74.5% а најмање задовољних је у ДЗ Нови Пазар-56.9%. Процент задовољних и веома задовољних радом лекара у служби опште медицине је мања у домовима здравља Рашког округа него што је просечно на нивоу државе где износи 76.8%.

Графикон бр.5



Просечна оцена задовољства радом изабраног лекара у служби опште медицине креће се од најмање 3.51 у ДЗ Нови Пазар до највише 4.29 у ДЗ Тутин (табела бр.7), а на нивоу округа је просечна оцена мања од просечне оцене у Републици Србији, износи 3.83 и бележи пад у односу на претходну годину.

Табела бр.7. Задовољство корисника радом изабраног лекара у служби опште медицине исказане просечном оценом

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

Применом непараметриских статистичких тестова, установљено је да постоји статистички значајна разлика у задовољству радом лекара према завршеној школи ($\chi^2=47.382$, $df=12$, $p<0.05$), при чему је међу задовољним и веома задовољним већи број

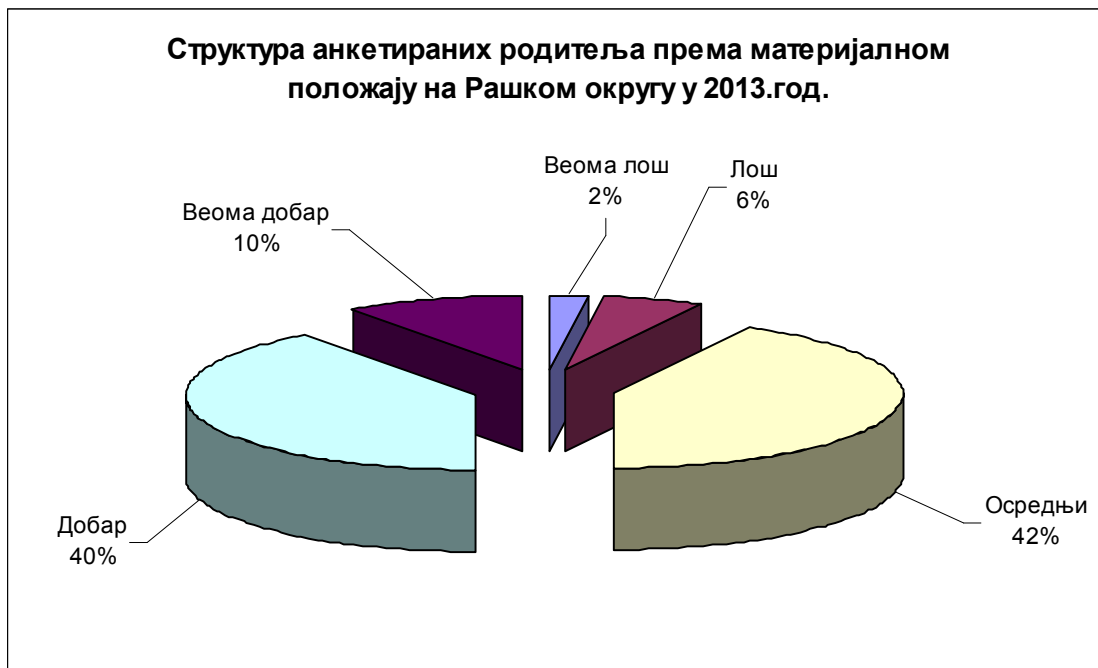
испитаника са завршеном средњом стручном спремом. Има високо статички значајне разлике и у задовољству испитаника према материјалном положају ($\chi^2=57,184$, $df=16$, $p<0.005$) где су задовољнији пацијенти средњег и доброг материјалног положаја, као и код оних пацијената који су сами изабрали свог лекара јер су они задовољнији ($\chi^2=68.209$, $df=16$, $p<0.05$), што је исто као и у претходној години истраживања.

Служба за здравствену заштиту деце и омладине

У служби за здравствену заштиту деце подељено је 1206 упитника, враћено 979 упитника што чини стопу одговора од 81.2% и нижа је стопа одговора у односу на претходну годину. У 62.3% мајке су долазиле са децом која су имала потребу за лечењем и њихова просечна старост је износила 33.42 ± 8.59 година. 37.7% деце је долазило са очевима који су нешто старије годишње доби, од 35.84 ± 9.13 године.

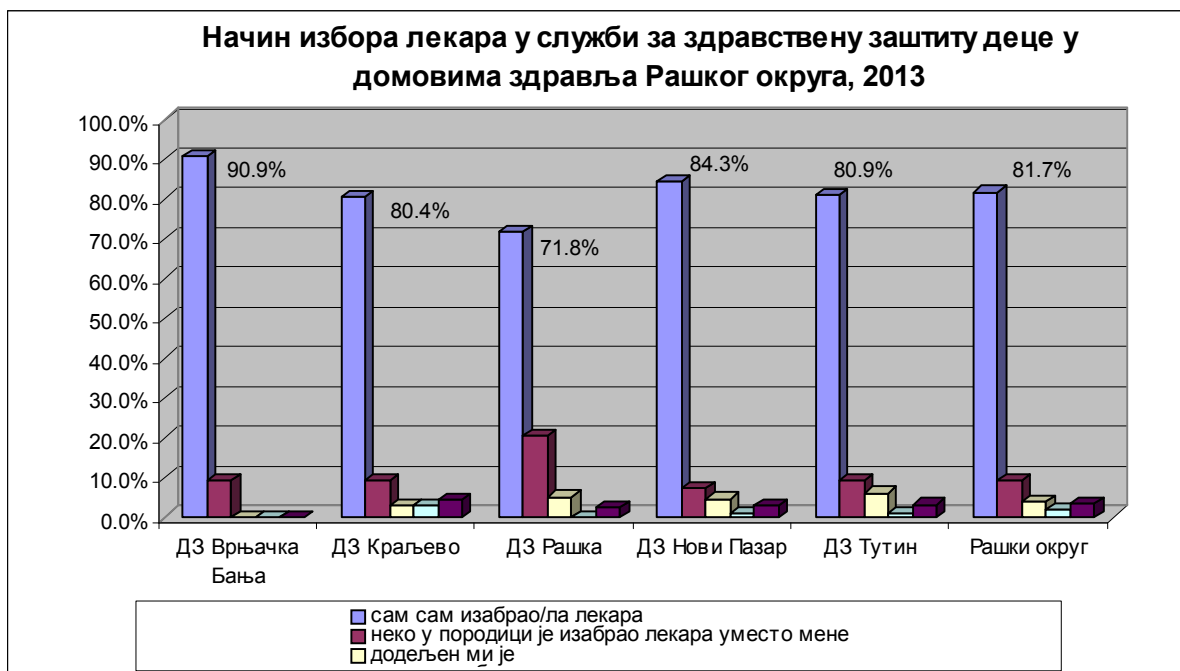
Нешто више од половине родитеља има завршену средњу школу-58.5%, са основном школом-13.0%, са вишом и високом школском спремом сваки четврти родитељ и најмање је родитеља са незавршеном основном школом 2.5%. Свој материјални положај 2.1% анкетираних је оценило као веома лош, 5.6% испитаника је оценило као лош, осредњи је код 42.2% анкетираних, добар 40.2% и веома добар материјални положај има сваки десети родитељ (графикон бр.6).

Графикон бр.6



Највећи број анкетираних родитеља/старатеља је лекара за своје дете сам изабрао-81.7% (готово исто као и претходне године), потом су они којима је неко у породици изабрао лекара-9.1%, 3.8% анкетираних је изјавило да им је лекар додељен, а 1.9% њих нема изабраног лекара (незнатно више него у претходној години када је тај проценат износио 1.6%). Број анкетираних који је сам изабрао лекара за своје дете је највећи у ДЗ Врњачка Бања-90.9%, а најмањи у ДЗ Рашка-71.8% (што је значајно смањење у односу на на 2012.год. када је у том дому здравља 81.1% родитеља сам изабрао педијатра за своје дете) (графикон бр.7).

Графикон бр.7



Да зна да може да промени изабраног лекара свог детета упознато је 73.9% анкетираних пацијентата при чему више од једне трећина мисли да то може кад год хоће, док трећина мисли да то може једном годишње, 4.1% испитаника на Рашком округу мисли да не може да промени свог лекара, а сваки пети не зна да може да промени изабраног лекара, што је мањи проценат него у 2012.години када је то био случај са сваким четвртим анкетираним родитељем. Да су већ били у прилици да промене свог изабраног лекара изјавило је 165 анкетираних родитеља што износи 16.9% од укупног броја. Међутим, када су навођени разлози промене лекара тај број је нешто већи и 20.5% анкетираних пацијената је навело да је већ био 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.

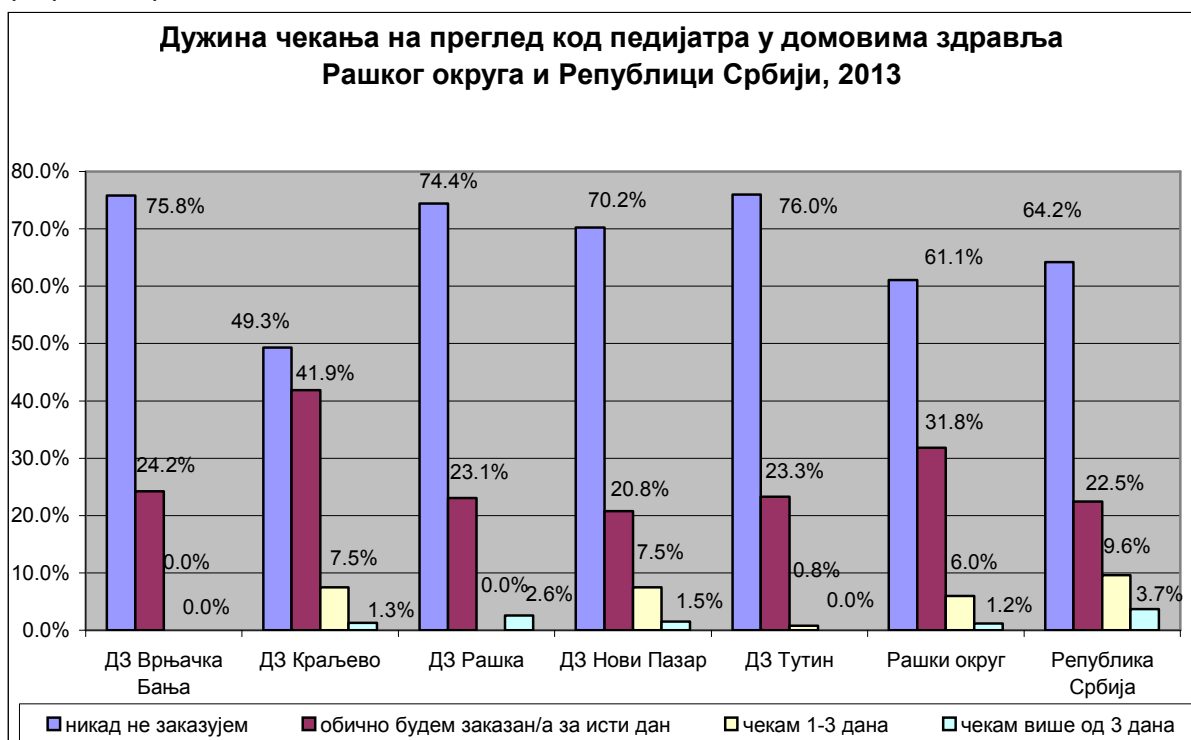
44.9% акетираних се код свог лекара лечи више од три године, сваки трећи је код истог лекара између 1 и 3 године, а 20.2% мање од годину дана. Овом приликом је 2.7% анкетираних пацијената изјавио да нема свог лекара, што указује на недоследност у давању одговора.

Број посета изабраном лекару у служби за здравствену заштиту деце у последњих 12 месеци се креће од ниједне до највише 30, при чему је средња вредност 6.89 посета по пацијенту, што је слично као у 2012.год. када је износило 7.48 посета. Број посета другом лекару у служби за здравствену заштиту деце се креће од ниједне до 30, просек 3.22 посета. Претходне године тај просек је износио 3.1 посета, у 2011.год. 1.6 посета, 2010. године мање од једне посете, а у 2009.год. највећи просек од 3.35 посета по детету. Број посета лекару у приватној пракси такође бележи мали раст и иде од 0 до 30, просек 1.2 посета што је највише од почетка истраживања јер је у претходној години била просечно 1.1 посета у 2011.год. једна посета, у 2010-0.76 посета, а у 2009.години такође једна посета. Посматрајући у односу на републички просек, нема значајне разлике у коришћењу у здравственим установама Рашког округа и републици јер је просечан број посета у државном сектору око десет посета за дванаест месеци. Кад је у питању број посета

приватном педијатру у републици је већи него код анкетираних родитеља на територији Рашког округа за готово две посете по детету.

Нешто мање од две трећине испитаника не заказује преглед код свог изабраног лекара, 31.8% заказује за исти дан, 6.0% чека на преглед од 1-3 дана, а свега 1.2% чека више од три дана. Највећи проценат анкетираних пацијената који своју посету реализује без заказивања је у ДЗ Тутин-76.0% и ДЗ Врњачка Бања-75.8%, а најмање ДЗ Краљево-49.3% (графикон бр.8). Када се посматрају резултати на нивоу Републике Србије, у служби за здравствену заштиту деце домова здравља Рашког округа мањи проценат деце реализује посету без заказивања. Међутим, у републици је већи проценат оних који чекају на преглед 1-3 дана-9.6% и оних који на преглед чекају дуже од три дана-3.7% него у домовима здравља на територији Рашког округа.

Графикон бр.8



Информације о здравим стилевима живота већина анкетираних пацијената добија током редовне посете. Посматрајући у односу на претходну годину примећује се пораст броја родитеља који су изјавили да њиховој деци није било потребе давати савете о томе како да остану здрави, а смањило се проценат родитеља/старатеља који су изјавили да њиховој деци нису дати савети о здравим стилевима живота (табела бр.8).

Табела бр.8 Начин добијања савета о здравим стилевима живота од стране изабраног педијатра

| Тема | Да, за време редовне посете | Да, у посети превентивном центру/саветовалишту | Не | Није било потребно |
|----------------------------|-----------------------------|--|-------|--------------------|
| Правилна исхрана | 70.5% | 15.6% | 3.0% | 10.9% |
| Важност физичке активности | 58.4% | 20.7% | 4.9% | 16.0% |
| Злоупотреба алкохола | 25.7% | 12.7% | 18.3% | 43.3% |

| | | | | |
|-------------------------------|-------|-------|-------|-------|
| Смањење или престанак пушења | 26.2% | 14.5% | 14.5% | 44.7% |
| Избегавање/одбрана од стреса | 29.5% | 11.4% | 15.3% | 43.8% |
| Сигуран секс | 21.6% | 7.9% | 21.8% | 48.7% |
| Опасност од злоупотребе дрога | 23.2% | 9.9% | 14.9% | 52.0% |

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.9). Посматрано у односу на претходну годину не запажа се значајна промена процента задовољних корисника начином комуникације са педијатријским сестрама.

Табела бр.9 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 | 80.1% | 16.5% | 2.8% | 0.6% |
| Медицинске сестре у соби за интервенције су љубазне | 80.6% | 16.0% | 1.8% | 1.6% |
| Медицинске сестре ми увек пруже све информације | 78.0% | 17.5% | 3.4% | 1.2% |
| Медицинске сестре и лекари добро сарађују | 75.7% | 17.6% | 2.3% | 4.4% |

Када је у питању комуникација и сарадња пацијента са изабраним педијатром, као и ранијих година, испитаници су најзадовољнији пажњом са којом га његов лекар слуша и квалитетом објашњења која добија о својој болести, а најмање задовољни са познавањем личне ситуације пацијента од стране изабраног педијатра (табела бр.10). Посматрано у односу на претходну годину запажа се смањење процента задовољних корисника комуникацијом са изабраним педијатром и пораст броја родитеља са неопредељеним одговором («делимично се слажем»).

Табела бр.10 Међусобна комуникација родитеља/старатеља и изабраног педијатра

| Изјава | Да, слажем се | Делимично се слажем | Не слажем се |
|--|---------------|---------------------|--------------|
| Мој лекар познаје моју личну ситуацију | 58.0% | 24.8% | 17.2% |
| Мој лекар познаје проблеме и болести које сам раније имао | 73.0% | 24.1% | 2.6% |
| Мој лекар одваја довољно времена да разговара са мном | 70.7% | 26.7% | 2.6% |
| Мој лекар ме пажљиво слуша | 77.3% | 21.6% | 1.1% |
| Мој лекар ми даје јасна објашњења о болестима и лековима које ми прописује | 75.7% | 23.1% | 1.2% |
| После посете лекару осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима | 70.1% | 28.5% | 1.4% |
| Кад имам нови здравствени проблем прво идем код свог лекара | 79.8% | 17.9% | 2.4% |

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 такође и викендом, док 39.2% анкетираних пацијената сматра да дуго чека на преглед у чекаоници, а још 35.7% се делимично слаже са том изјавом. Још увек петина испитаника не зна да постоји кутија/књига за жалбе и примедбе што је више него претходне године када 13.5% анкетираних пацијената није знало за ову могућност и највиша је вредност у последње три године. О интернет страници установе не зна готово половина испитаника, а више од четвртине о медицинској опреми (табела бр.11). Генерално, посматрано у односу на претходну годину не запажа се значајна промена задовољства анкетираних родитеља појединим аспектима организације рада у служби за здравствену заштиту деце.

Табела бр.11 Задовољство испитаника организацијом рада у служби за здравствену заштиту деце

| Изјава | Да, слажем се | Делимично се слажем | Не слажем се | Не знам |
|--|---------------|---------------------|--------------|---------|
| Задовољан сам радним временом | 79.2% | 15.1% | 3.9% | 1.8% |
| Могу да дођем на преглед и викендом ако се разболим | 79.5% | 13.2% | 3.7% | 3.6% |
| Доступна је инвалидима и особама у колицима | 61.3% | 18.5% | 4.1% | 16.1% |
| Да би дошао до специјалисте прво морам да идем код мог лекара | 84.4% | 11.2% | 1.6% | 2.7% |
| У чекаоници има довољно места за седење | 50.9% | 26.1% | 16.3% | 6.7% |
| Морам дуго да чекам у чекаоници да посетим лекара | 39.2% | 35.7% | 20.7% | 6.7% |
| У току радног времена могу да лако разговарам са лекаром телефоном и добијем савет | 43.8% | 19.4% | 21.3% | 15.6% |
| Кад дођем и хитно ми треба преглед лекара то могу да обавим истог дана | 81.4% | 13.4% | 2.7% | 2.4% |
| Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе | 66.1% | 7.0% | 4.9% | 21.9% |
| Установа има своју интернет страницу | 42.7% | 6.0% | 6.9% | 44.5% |
| Установа има довољно медицинске опреме | 38.2% | 21.6% | 11.8% | 28.4% |

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 преписаних лекова и ињекција 82.0% анкетираних није уопште плаћало лекове, и то је нешто већи проценат него у претходној години, са смањењем броја испитаника који су платили пуну цену лека са 4.1% на 3.7%. Највећи проценат анкетираних пацијената је платило пуну цену за кућну посету лекара 3.8% (табела бр.12). Запажа се, у односу на 2012.годину, смањење корисника који су платили пуну цену појединих услуга, као и испитаника коју су заокруживањем одговора “не знам” избегли давање коначног одговора.

Табела бр.12 Плаћање услуга у служби за здравствену заштиту деце

| Услуга | Бесплатно | Партиципација | Пуна цена | Не знам |
|--------------------------|-----------|---------------|-----------|---------|
| Преглед изабраног лекара | 96.8% | 1.4% | 0.3% | 1.4% |
| Лекови или | 82.0% | 6.5% | 3.7% | 7.8% |

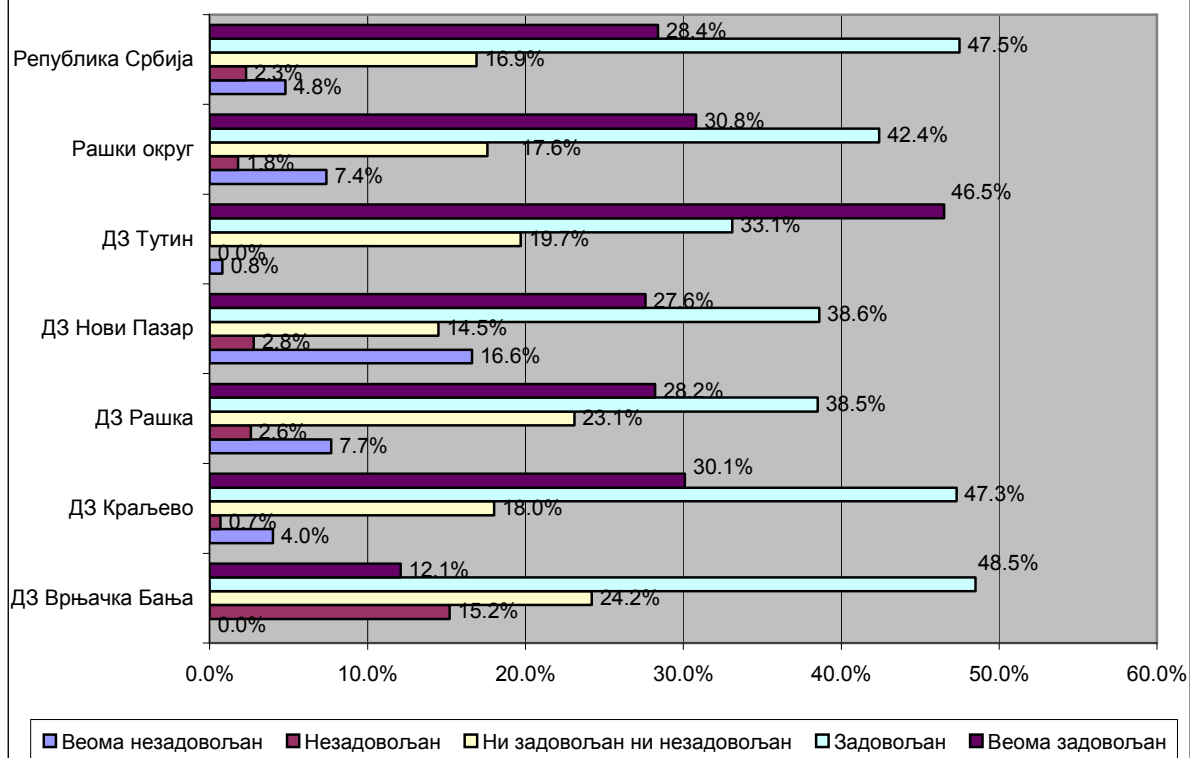
| | | | | |
|---|-------|------|------|-------|
| ињекције које пропише лекар | | | | |
| Преглед специјалисте код кога вас упути лекар | 85.2% | 4.0% | 2.0% | 8.7% |
| Кућна посета вашег лекара | 44.4% | 2.1% | 3.8% | 49.7% |
| Преглед бебе или малог детета у саветовалишту | 88.5% | 1.0% | 0.3% | 10.2% |

Недостатак новца којим би платили преглед или лекове, као разлог неодласка лекару у протеклих годину дана навело је 11.5% испитаника што је нешто више него у претходној години, када је износило 10.4%. Више од две трећине анкетираних није било у тој ситуацији док је 13.7% избегло да одговори на то питање заокруживши опцију “не сећам се”.

Узимајући у обзир све наведено, 73.2% испитаника је изјавило да је веома или прилично задовољно изабраним педијатром, што је мање него у претходној години када је било 77.1% задовољних испитаника. Процент незадовољних се повећао са 7.1% на 9.2%, као и проценат неодлучних са 15.9% на 17.6% (графикон бр.9). Најзадовољнији радом педијатра су анкетирани у ДЗ Тутин-79.6%, потом ДЗ Краљево-77.4%, а најмање задовољних је у ДЗ Врњачка Бања-60.6%. Посматрано у односу на претходну годину, уочава се пораст задовољства анкетираних родитеља/старатеља у служби за здравствену заштиту деце ДЗ Врњачка Бања и ДЗ Краљево, а смањење задовољства родитеља у ДЗ Тутин, ДЗ Нови Пазар и ДЗ Рашка.

Графикон бр.9

**Задовољство анкетираних радом изабраног педијатра у
домовима здравља Рашког округа и Републици Србији, 2013**



Просечна оцена задовољства радом изабраног педијатра креће се од најмање 3.58 ± 0.90 у ДЗ Врњачка Бања и 3.58 ± 1.36 у ДЗ Нови Пазар до највише 4.24 ± 0.82 у ДЗ Тутин (табела бр.13).

Табела бр.13. Задовољство корисника радом изабраног лекара у служби за здравствену заштиту деце исказане просечном оценом

| Здравствена установа | Задовољство изабраним педијатром | | | | |
|-------------------------|----------------------------------|---|-------------|-------------|-------------|
| | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 |
| ДЗ Краљево | 3.77 | није рађено истраживање због земљотреса | 3.64 | 3.92 | 3.99 |
| ДЗ Нови Пазар | 3.58 | 3.64 | 3.62 | 3.84 | 3.58 |
| ДЗ Врњачка Бања | 3.32 | 3.77 | 3.81 | 3.23 | 3.58 |
| ДЗ Рашка | 3.89 | 4.19 | 3.67 | 3.85 | 3.77 |
| ДЗ Тутин | 4.56 | 4.53 | 4.38 | 4.38 | 4.24 |
| Рашки Округ | 3.87 | 3.92 | 3.79 | 3.94 | 3.87 |
| Република Србија | 4.0 | 4.1 | 3.97 | 3.96 | 3.92 |

Процент задовољних и веома задовољних радом педијатра на нивоу Републике Србије је већи и износи 75.9% него у домовима здравља Рашког округа. Самим тим је проценат незадовољних родитеља на републичком нивоу нижи него у домовима здравља Рашког округа.

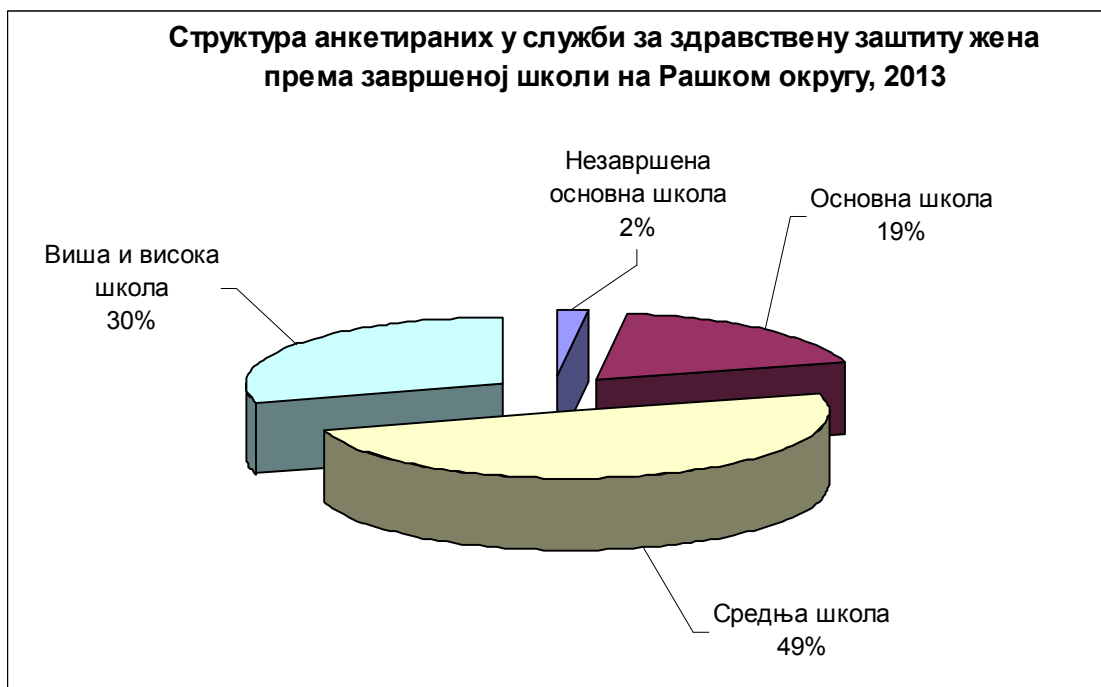
Применом непараметарских статистичких тестова, установљено је да не постоји статистички значајна разлика у задовољству радом лекара према полу, завршеној школи и начину избора педијатра. Посматрано у односу на материјално стање родитеља/старатеља, као и у претходној години, постоји статистички значајна разлика у задовољству при чему међу задовољним испитаницима је већи проценат анкетираних који су осредњег материјалног стања ($\chi^2=50.619$, $df=16$, $p<0.05$).

Служба за здравствену заштиту жена

У служби за здравствену заштиту жена своје анкете је попунило 249 пацијанткиња старости од 16 до 96 године. Просечна старост прегледаних пацијенткиња је 36.65 ± 12.04 година. Највећи проценат пацијенткиња је старости до 50 година (90.0%), што значи да девет од десет жена које користе услуге службе за здравствену заштиту жена је генеративног периода.

Што се тиче завршене школе највећи број анкетираних пацијенткиња је са завршеном средњом школом-49.6%, 18.9% има основну школу, 2.0% је са незавршеном основном школом, а 29.5% је са вишом и високом стручном спремом (графикон бр. 10).

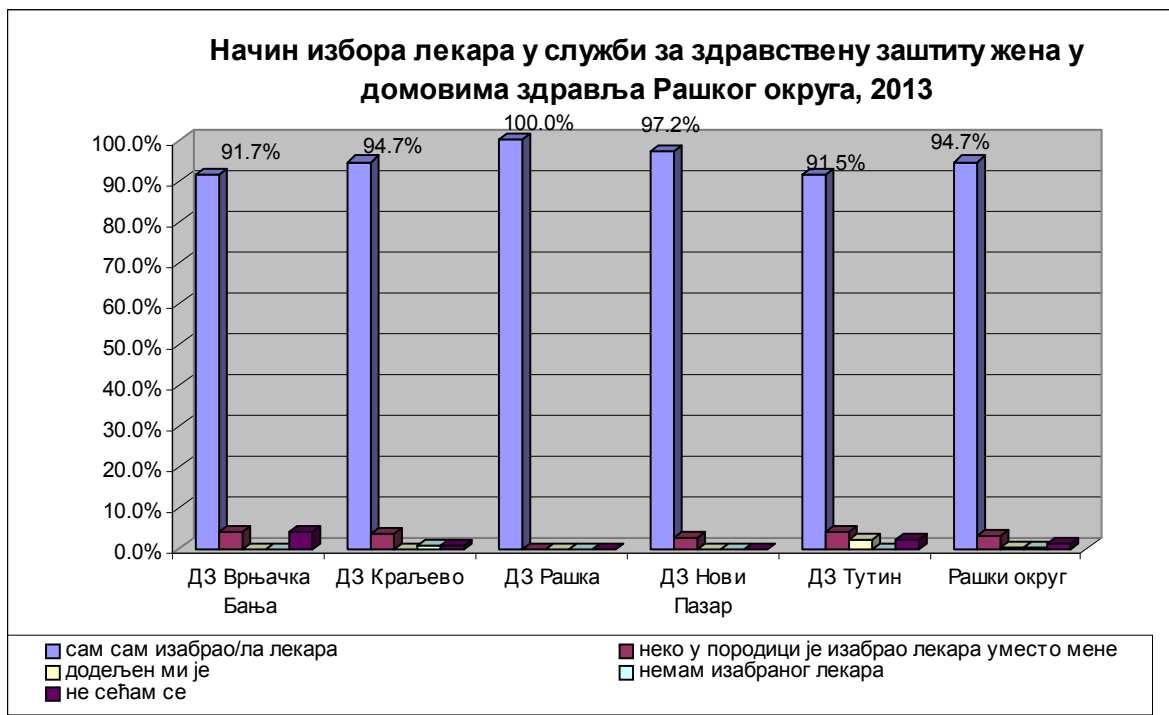
Графикон бр.10



Свој материјални положај као веома лош је оценило 0.8% пацијенткиња, као лош 4.1%, осредњи 45.1%, као добар 45.1% и као веома добар 4.9% испитаница.

Највећи број испитаница у служби за здравствену заштиту жена је свог лекара сам изабрао-94.7%, потом су они којима је неко у породици изабрао лекара-3.3%, 0.4% анкетираних је изјавило да им је лекар додељен, исто толико анкетираних нема изабраног лекара, што је мањи проценат него у претходној години. Број анкетираних корисница који је сам изабрао свог лекара је највећи у ДЗ Рашка где су све анкетиране пацијенткиње саме изабрале свог гинеколога, а најмањи у ДЗ Тутин-91.5% (графикон бр.11).

Графикон бр.11



Да зна да може да промени свог изабраног лекара упознато је више од половине анкетираних пацијенткиња-65.2%, при чему нешто више од једне трећине мисли да то може кад год хоће, а сваки четврти да то може једном годишње. 7.8% испитаница на Рашком округу мисли да не може да замени изабраног гинеколога а 27% и даље не зна да може да промени свог лекара, што је нешто више односу на претходну годину када свака четврта анкетираних пацијенткиња није знала ову информацију. Посматрано у односу на претходну годину уочава се смањење информисаности пацијенткиња о својим законским правима. Да су већ биле у прилици да промене свог изабраног гинеколога изјавиле су 33 анкетираних жене што износи 13.4% од укупног броја. Када су навођени разлози промене лекара тај број се разликује за 13 испитаница и износи 18.7% анкетираних пацијенткиње што указује на недоследности ових одговора. Највећи број испитаница је као разлог промене заокружио опцију 4 што су неки други разлози, и тиме избегла да каже прави разлог промене изабраног лекара.

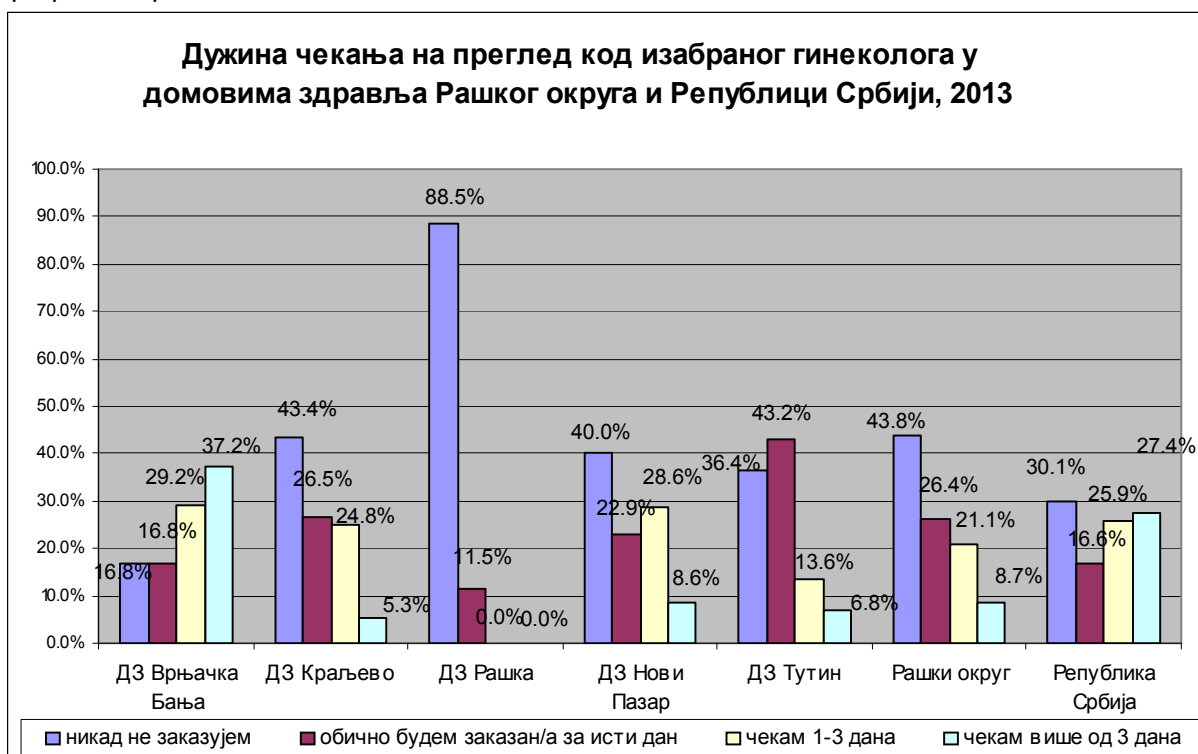
Нешто више од половине анкетираних жена се код свог лекара лечи већ више од три године, 21.5% је код истог лекара између 1 и 3 године, исто толико је код свог гинеколога мање од годину дана. Овом приликом је већи проценат анкетираних пацијенткиња, него код претходног питања, изјавио да нема свог лекара, 1.6% испитаница.

Број посета изабраном лекару у служби за здравствену заштиту жена у последњих 12 месеци се креће од најмање ниједне до највише 30, при чему је средња вредност 3.96 посета по пацијенткињи, што је исто као у претходној години, а нешто више него у 2011.год-3.47 и 2010.год. када је било 3.84, а мање него у 2009.години када је просечно било више од 4 посете изабраном гинекологу по жени. Број посета другом лекару у служби за здравствену заштиту жена се креће од ниједне до 10, просек 1.53 посета што је значајно више него у 2012. год. када је свака анкетираних жена имала просечно једну ову посету, такође и у 2011.год. када је износило 0.4 посете и у 2010.години када је свака друга анкетираних жена имала посету другом гинекологу у служби за здравствену заштиту жена. Број посета лекару у приватној пракси иде од 0 до 15, просек готово једна посета по анкетираних пацијенткињи и слично је коришћењу приватне праксе ранијих година.

Посматрано у односу на републички просек, коришћење здравствених услуга у служби за здравствену заштиту жена домова здравља Рашког округа је значајно мање и износи 5.5 посета док у републици је то просечно 7.5 посета (4.5 код свог изабраног гинеколога и 3 посете код другог гинеколога у служби). Коришћење услуга приватног сектора је такође у републици веће него на округу.

Нешто мање од половине испитаница не заказује преглед код свог изабраног гинеколога, 26.4% заказује за исти дан, свака пета чека на преглед од 1-3 дана, а 8.7% чека више од три дана. У овој години дошло је до повећања броја корисница које долазе на преглед без заказивања, а смањења оних које чекају на преглед дуже од три дана. Највећи проценат анкетираних пацијената који своју посету реализује без заказивања је, као и у претходној години у ДЗ Рашка-88.5% и ДЗ Краљево-43.3%, а најмање ДЗ Врњачка Бања-16.7% (графикон бр.12). Истог дана кад им је потребан преглед, са или без заказивања га реализује 46.7% испитаница у Републици Србији, што је мањи проценат пацијенткиња него на Рашком округу. На републичком нивоу је већи проценат оних испитаница које чекају дуже од три дана него на округу.

Графикон бр.12



Информација о здравим стилевима живота већина анкетираних пацијенткиња добија током редовне посете. (табела бр.14). Посматрано у односу на претходну годину, уочава се незнатан пораст испитаница које су су сматрале да им није потребан савет о здравим стилевима живота.

Табела бр.14 Начин добијања савета о здравим стилевима живота од стране изабраног гинеколога

| Тема | Да, за време редовне посете | Да, у превентивном центру/саветовалишту | Не | Није било потребно |
|------------------|-----------------------------|---|-------|--------------------|
| Правилна исхрана | 70.2% | 6.8% | 2.9% | 20.0% |
| Важност физичке | 63.3% | 4.0% | 10.2% | 22.6% |

| | | | | |
|-------------------------------|-------|------|-------|-------|
| активности | | | | |
| Злоупотреба алкохола | 50.6% | 2.6% | 10.9% | 35.9% |
| Смањење или престанак пушења | 56.6% | 3.8% | 10.1% | 29.6% |
| Избегавање/одбрана од стреса | 66.3% | 4.2% | 7.8% | 21.7% |
| Сигуран секс | 65.7% | 3.0% | 8.4% | 22.9% |
| Опасност од злоупотребе дрога | 49.7% | 1.9% | 8.4% | 40.0% |

Код области међусобне комуникације уочава се и даље висок степен задовољства пацијената сарадњом са медицинским сестрама као и тимским радом лекара и медицинских сестара (табела бр.15). Посматрано у односу на претходну годину запажа се повећање процента задовољних корисница начином комуникације са гинеколошко-акушерским сестрама уз незнатно смањење броја незадовољних корисница.

Табела бр.15 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 | 87.2% | 11.2% | 1.3% | 0.3% |
| Медицинске сестре у соби за интервенције су љубазне | 88.7% | 7.4% | 1.0% | 2.9% |
| Медицинске сестре ми увек пруже све информације | 88.2% | 9.0% | 0.9% | 1.9% |
| Медицинске сестре и лекари добро сарађују | 89.9% | 7.8% | 0.5% | 1.8% |

Када је у питању комуникација и сарадња пацијента са изабраним гинекологом, испитаници су, као и ранијих година, најзадовољнији чињеницом да му 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 са чињеницом познавања проблема и болести које је пацијенткиња раније имала (табела бр.16). Посматрано у односу на претходну годину запажа се повећање процента задовољних корисница начином комуникације са својим изабраним гинекологом, код већине наведених питања.

Табела бр.16 Међусобна комуникација пацијенткиња и изабраног гинеколога

| Изјава | Да, слажем се | Делимично се слажем | Не слажем се |
|--|---------------|---------------------|--------------|
| Мој лекар познаје моју личну ситуацију | 43.2% | 24.6% | 32.2% |
| Мој лекар познаје проблеме и болести које сам раније имао | 71.3% | 25.2% | 3.5% |
| Мој лекар одваја довољно времена да разговара са мном | 90.2% | 8.3% | 1.5% |
| Мој лекар ме пажљиво слуша | 94.6% | 4.4% | 1.0% |
| Мој лекар ми даје јасна објашњења о болестима и лековима које ми прописује | 93.5% | 5.5% | 1.0% |
| После посете лекару осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима | 90.3% | 8.7% | 1.0% |

| | | | |
|---|-------|------|-------|
| Кад имам нови здравствени проблем проблем прво идем код свог лекара | 96.1% | 3.4% | 0.5 % |
|---|-------|------|-------|

Што се тиче организације рада службе за здравствену заштиту жена, испитаници су најзадовољнији радним временом као и тиме што у хитним случајевима могу истог дана да обаве преглед, што је исто као и ранијих година. Кад је у питању чекање на преглед код изабраног лекара мање од трећине анкетираних пацијенткиња сматра да дуго чека на преглед у чекаоници, што је исто резултатима из 2012.год. 11.6% испитаница не зна да постоји кутија/књига за жалбе и примедбе, што је више него у претходној години када је тај проценат износио 7.7%, о интернет страници установе не зна свака трећа испитаница, а 26.5% о медицинској опреми (табела бр.17).

Табела бр.17 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 | 84.5% | 12.3% | 2.3% | 0.9% |
| Могу да дођем на преглед и викендом ако се разболим | 54.3% | 19.7% | 12.2% | 13.8% |
| Доступна је инвалидима и особама у колицима | 34.1% | 11.0% | 13.9% | 41.0% |
| Да би дошао до специјалисте прво морам да идем код мог лекара | 61.4% | 9.7% | 24.4% | 4.5% |
| У чекаоници има довољно места за седење | 68.2% | 23.1% | 8.7% | 0.0% |
| Морам дуго да чекам у чекаоници да посетим лекара | 30.7% | 21.2% | 43.6% | 4.5% |
| У току радног времена могу да лако разговарам са лекаром телефоном и добијем савет | 49.2% | 19.4% | 19.9% | 11.5% |
| Кад дођем и хитно ми треба преглед лекара то могу да обавим истог дана | 83.2% | 9.2% | 4.1% | 3.6% |
| Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе | 82.9% | 5.0% | 0.6% | 11.6% |
| Установа има своју интернет страницу | 51.1% | 7.5% | 5.2% | 36.2% |
| Установа има довољно медицинске опреме | 46.6% | 14.8% | 12.2% | 26.5% |

Када је у питању доступност услуга у служби за здравствену заштиту жена, за половину анкетираних су прегледи изабраног гинеколога бесплатни, док је нешто већи број пацијенткиња платио партиципацију код лекара специјалисте код кога га је послао изабрани гинеколог. Једна трећина испитаница је изјавила да је бесплатно добила преписане лекове и ињекције, а нешто више од трећине испитаница је платило партиципацију (табела бр.18). Посматрано у односу на претходну годину повећао се број пацијенткиња којима је бесплатно пружена здравствена услуга у служби за здравствену заштиту жена, у односу на све наведене ставке.

Табела бр.18 Плаћање услуга у служби за здравствену заштиту жена

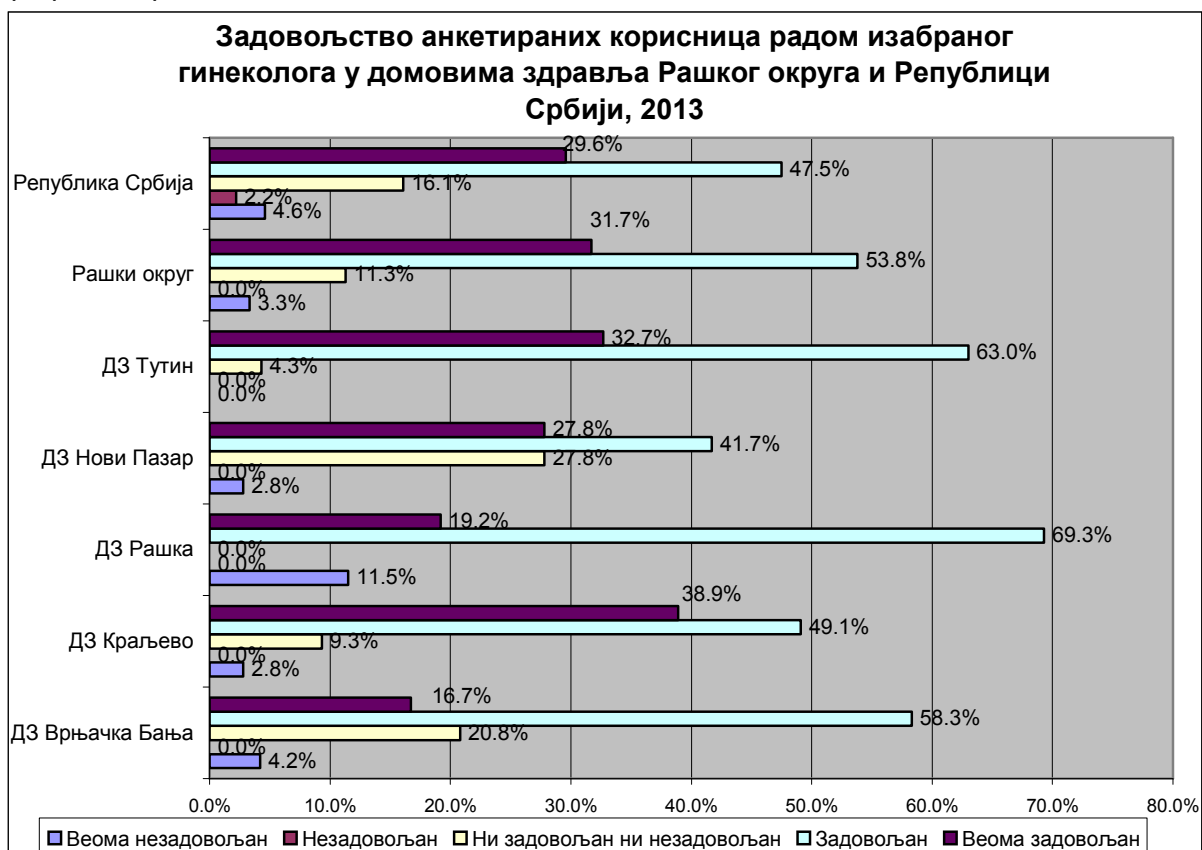
| Услуга | Бесплатно | Партиципација | Пуна цена | Не знам |
|--|-----------|---------------|-----------|---------|
| Преглед изабраног лекара | 66.8% | 28.6% | 2.5% | 2.1% |
| Лекови или ињекције које пропише лекар | 36.1% | 39.7% | 9.3% | 14.9% |

| | | | | |
|---|-------|-------|------|-------|
| Преглед специјалисте код кога вас упути лекар | 47.0% | 35.5% | 4.9% | 12.6% |
| Кућна посета вашег лекара | 35.6% | 5.5% | 8.0% | 50.9% |
| Преглед бебе или малог детета у саветовалишту | 68.4% | 4.7% | 1.2% | 25.7% |

Недостатак новца којим би платили преглед или лекове, као разлог неодласка лекару у протеклих годину дана навело је 9.1% испитаница и нешто је мање него у претходној години. Више од две трећине анкетираних није било у тој ситуацији, а свака десета жена је избегла да одговори на то питање заокруживши опцију “не сећам се”.

Узимајући у обзир све наведено, 85.5% испитаница је изјавило да је веома или прилично задовољно својим лекаром, што је незнатно мање него у претходној години када је било 86.4% задовољних испитаница. Процент незадовољних се повећао у односу на 2012.год - са 2.7% на 3.3% и вратио на ниво 2011.год. И проценат неодлучних се повећао са 10.9% на 11.3% (графикон бр.13). Најзадовољнији радом гинеколога су анкетирани у ДЗ Тутин где је 95.6% испитаница изјавило да су задовољне и веома задовољне, потом ДЗ Рашка-88.4%, а најмање задовољних је у ДЗ Нови Пазар-69.5%.

Графикон бр.13



Међутим, кад погледамо просечну оцену задовољства радом изабраног лекара у служби за здравствену заштиту жена најмања оцена је у ДЗ Врњачка Бања 3.83 ± 0.86 , а

највиша 4.28 ± 0.54 у ДЗ Тутин. Посматрано у односу на претходну годину просечна оцена бележи пад и има најнижу вредност од 2009.год. (табела бр.18).

Табела бр.18. Задовољство корисника радом изабраног лекара у служби за здравствену заштиту жена исказано просечном оценом

| Здравствена установа | Задовољство гинекологом | | | | |
|-------------------------|-------------------------|---|-------------|-------------|-------------|
| | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 |
| ДЗ Краљево | 4.24 | није рађено истраживање због земљотреса | 4.26 | 4.58 | 4.21 |
| ДЗ Нови Пазар | 3.19 | 3.80 | 4.02 | 3.91 | 3.92 |
| ДЗ Врњачка Бања | 3.88 | 3.74 | 4.15 | 4.22 | 3.83 |
| ДЗ Рашка | 4.00 | 4.10 | 4.3 | 3.78 | 3.85 |
| ДЗ Тутин | 4.76 | 4.83 | 4.64 | 4.22 | 4.28 |
| Рашки Округ | 4.04 | 4.20 | 4.24 | 4.24 | 4.10 |
| Република Србија | 4.00 | 4.05 | 4.00 | 3.98 | 3.95 |

Посматрано у односу на републички ниво у домовима здравља Рашког округа већи је проценат задовољних и веома задовољних жена радом изабраног гинеколога, где је тај проценат 85.5%, а број незадовољних и веома незадовољних у односу на резултате са нивоа државе је значајно мањи и износи 3.3% док у републици износи 6.8%. Посматрано кроз просечну оцену, задовољство испитаница радом изабраног гинеколога бележи пад у односу на претходну 2012.годину на нивоу округа, али је просечна оцена и даље већа од републичке.

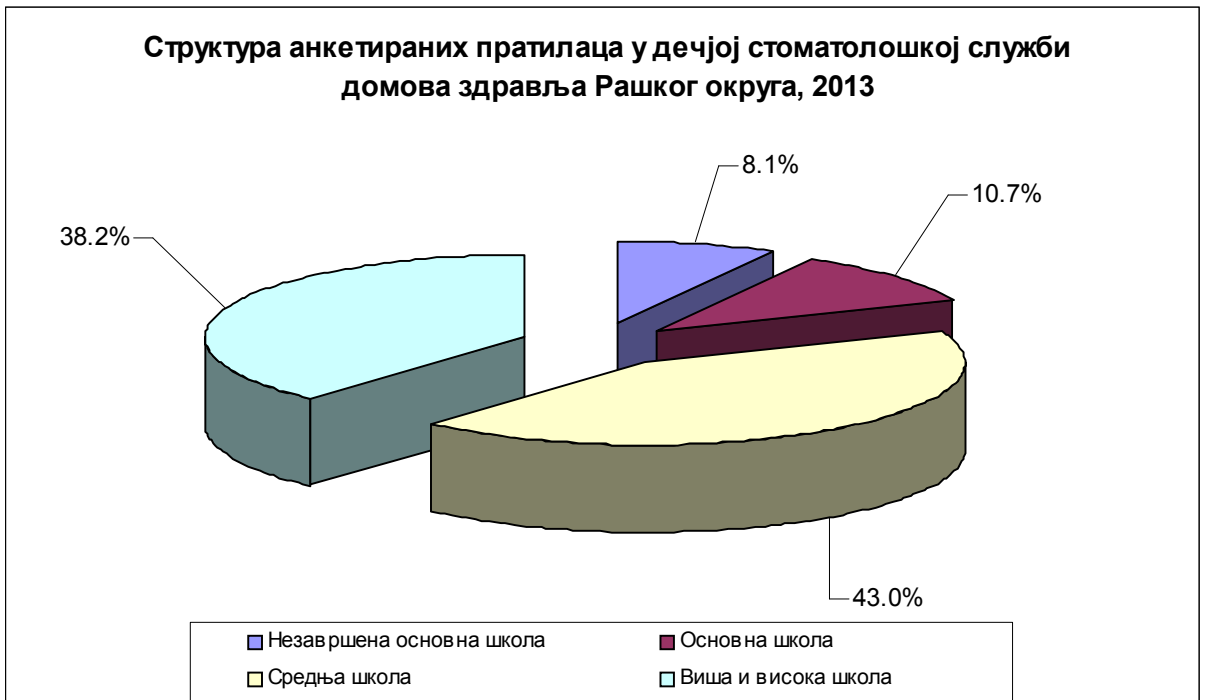
Применом непараметриских статистичких тестова, установљено је да не постоји статистички значајна разлика у задовољству радом лекара према начину избора гинеколога, а има према завршеној школи ($\chi^2=19.068$, $df=9$, $p<0.05$) и према материјалном стању пацијенткиња ($\chi^2=29.523$, $df=12$, $p<0.05$), где су задовољније пацијенткиње средњег и доброг материјалног положаја.

Стоматолошка здравствена заштита

У стоматолошкој служби добијен је одговор од 315 пацијента, што чини стопу одговора од 86.3% јер је подељено укупно 365 упитника. Од укупног броја пратилаца деце њих 61.3% су били женског пола, а 38.7% су особе мушког. Старост се креће од 15 до 77 година, при чему је 95.8% старости до 50 година. Просечна старост анкетираних пратилаца у служби за стоматолошку здравствену заштиту је 36.46 ± 8.42 године.

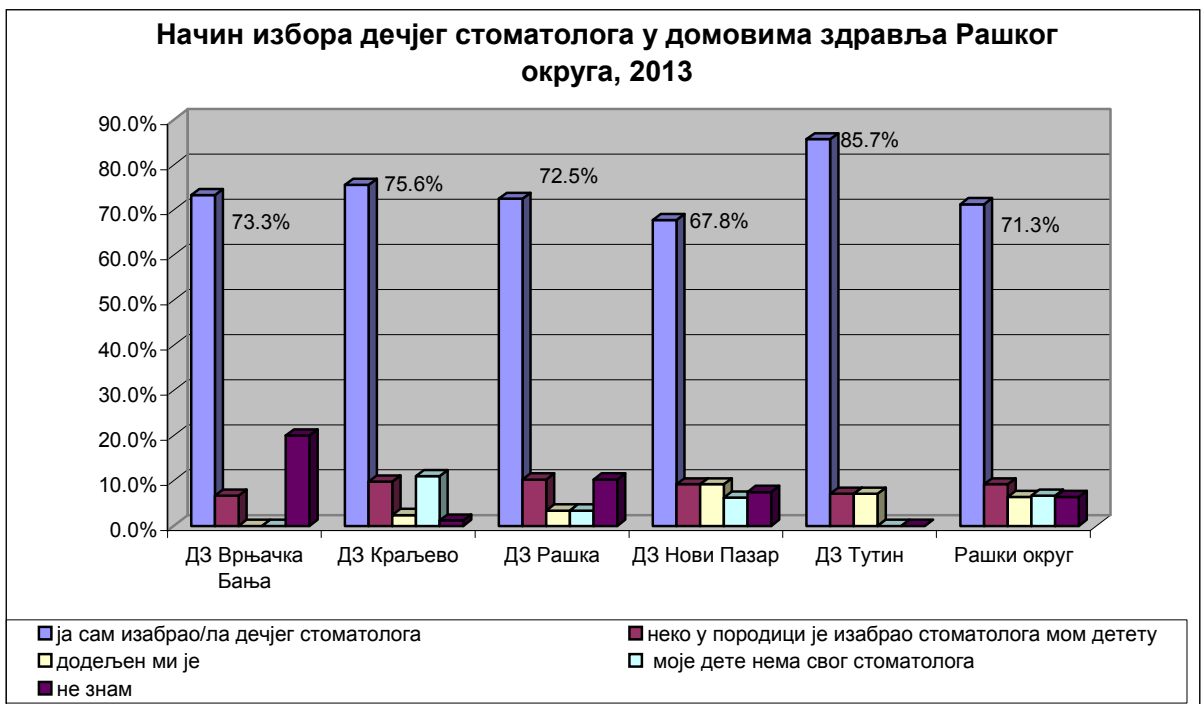
Што се тиче завршене школе највећи део анкетираних пратилаца деце има завршену средњу школу 43.0%, са завршеном основном школом је сваки десети анкетирани родитељ/старатељ, вишом и високом стручна спрема 38.2%, а без школе 8.1% (графикон бр.14).

Графикон бр.14



Свој материјални положај као веома лош и лош оценила је чак једна петина анкетираних што је исто као у претходној години, највећи број сматра да је осредњег имовног стања 39.0%, а добро и изузетно добро материјално стање има 40.6% испитаника што је више него у 2012.год. када је тај проценат износио 35.5% и слично као у 2011.год. Највећи проценат родитеља је сам изабрао/ла стоматолога свом детету-71.3%, што је нешто мањи проценат него у претходне две године истраживања када је, 78.3% у 2012.год. и 76.5% родитеља у 2011.години дало такав одговор. За 9.2% деце је неко из породице изабрао стоматолога уместо родитеља, а 6.4% је изјавило да им је стоматолог додељен. 6.7% деце која су дошла за неку стоматолошку услугу нема свог стоматолога (у прошлој години тај проценат је износио 5.0%) и 6.4% пратилаца није знало да одговори на ово питање (графикон бр.15).

Графикон бр.15



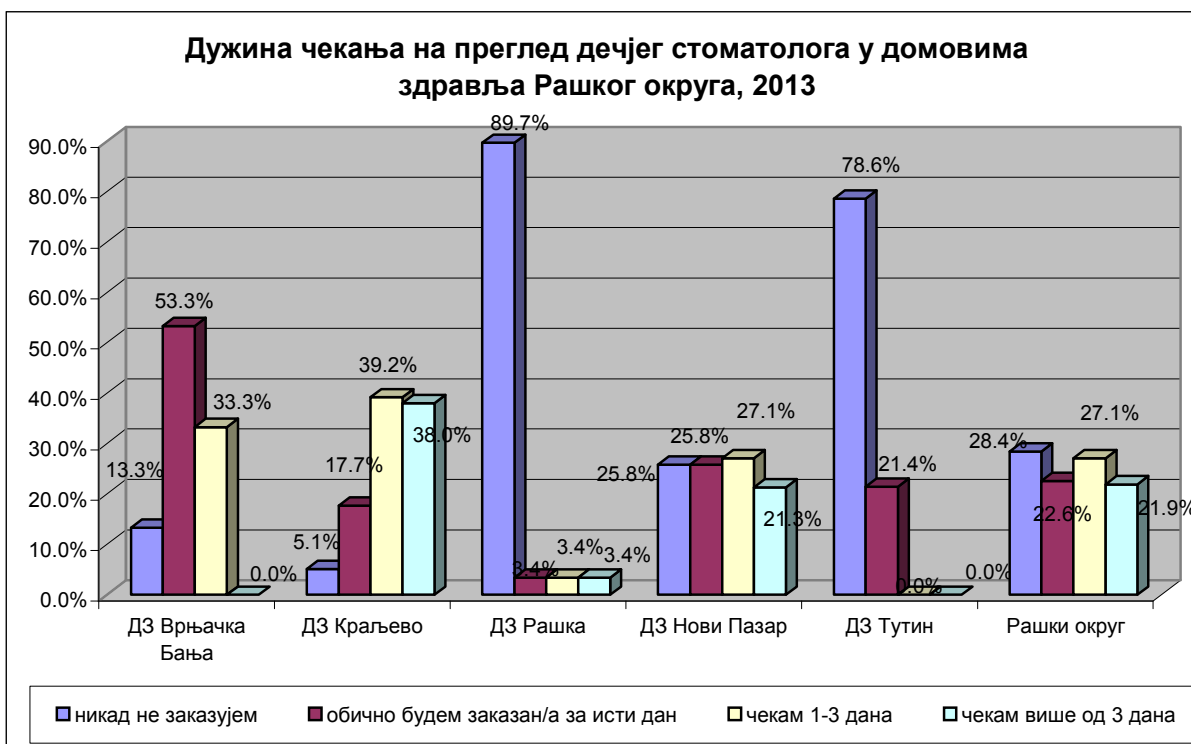
Што се тиче информисаности родитеља о начину на који могу да промене изабраног стоматолога свог детета, 3.2% родитеља/старатеља мисли да то није могуће урадити, 11.2% не зна одговор на то питање, док остали анкетирани пратиоци знају да то могу да ураде с тим што више од једне трећине мисли да може да промени кад год хоће, а 42.2% да може једном годишње.

Изабраног стоматолога свог детета 19.4% родитеља/старатеља је већ до сада мењало, а као разлоге промене 8.0% родитеља/старатеља је навело да је стоматолог напустио ординацију, 3.3% родитеља/старатеља се преселило, 2.3% су имали неки неспоразум са стоматологом и 4.0% анкетираних су изјавили да су имали неке друге разлоге, док остали нису мењали стоматолога. Свако четврто дете има истог стоматолога мање од годину дана, једна трећина анкетираних су код истог стоматолога 1-3 године и 31.9% су код истог стоматолога више од три године, што је за око 10% мање него у претходном истраживању.

Свог стоматолога у последњих 12 месеци деца су посетила од 0 до 30 пута при чему је највећи број деце имао једну и две посете, што је просечно износило 6.05 посета по детету у 2013. години. Другог стоматолога у овој служби посетила су деца и до 12 пута при чему је највећи број имао једну и две посете, просечно готово две посете по детету и значајно је више него ранијих година. Око 46% анкетираних је остварило од 0 до 10 посета стоматологу у приватном сектору, што је мање него у ранијем истраживању када је то било 26.3% деце.

Код свог стоматолога, без заказивања одлази 28.4% анкетираних деце што је исто као у претходној години-28.9%, готово сваки четврти закаже посету већ истог дана, 27.1% чека на посету 1-3 дана, а 21.9% анкетираних чека више од три дана. Највећи проценат деце без заказивања иде стоматологу у ДЗ Рашка, потом у ДЗ Тутин док у ДЗ Краљево највећи број анкетираних чека дуже од три дана на преглед (графикон бр.16). У Републици Србији са или без заказивања примљено је 70% анкетираних док је дуже од три дана на заказану посету чекало 13.5% испитаника.

Графикон бр.16



У области међусобне комуникације примећује се висок степен задовољства корисника. Савете о очувању здравља уста и зуба код свог детета од стране стоматолога родитељи/старатељи добијају углавном у току редовне посете. О значају редовних прегледа 83.4% анкетираних је са стоматологом разговарало при редовној посети, о употреби флорида 80.5%, правилном прању зуба-80.5%, ортодонским неправилностима-73.3%, настанку каријеса-74.3%, прибору за оралну хигијену-75.8% и о правилној исхрани 73.4%. Нешто је мањи проценат родитеља који су изјавили да савете о оралном здрављу њихове деце добијају при редовној посети изабраном стоматологу, у односу на претходну годину.

Да је стоматолог упознат са проблемима и болестима које има њихово дете сматра 78.4% анкетираних, а 72.6% 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 74.0% анкетираних, док се са том изјавом не слаже 3.0% родитеља/старатеља, а кад њихово дете има проблема са здрављем уста и зуба 85.8% родитеља/старатеља који су учествовали у анкетању води дете на преглед код изабраног стоматолога.

Следећа група питања се односе 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 28.1% анкетирани сматра да чека дуго на преглед у чекаоници и више је него у претходној години истраживања за 10%. Нешто више од половине испитаника се слаже са изјавом да може за викенд да оствари посету изабраном стоматологу док се сваки десети не слаже са таквом изјавом. Радним временом је задовољно 80.4% анкетираних, доступношћу стоматолошке здравствене заштите деци са посебним потребама-68.2%, љубазношћу особља на шалтеру 75.7%, исто толико анкетираних има довољно места за седење у чекаоници и 79.0% испитаника у хитним случајевима може да обави стоматолошку услугу истог дана. Да постоји кутија за жалбе и примедбе зна 75.8% родитеља/старатеља, што је тек нешто више од 2% боље него у 2012. години када је 73.7% анкетираних родитеља/старатеља било упознато са постојањем кутије/књиге за жалбе и примедбе.

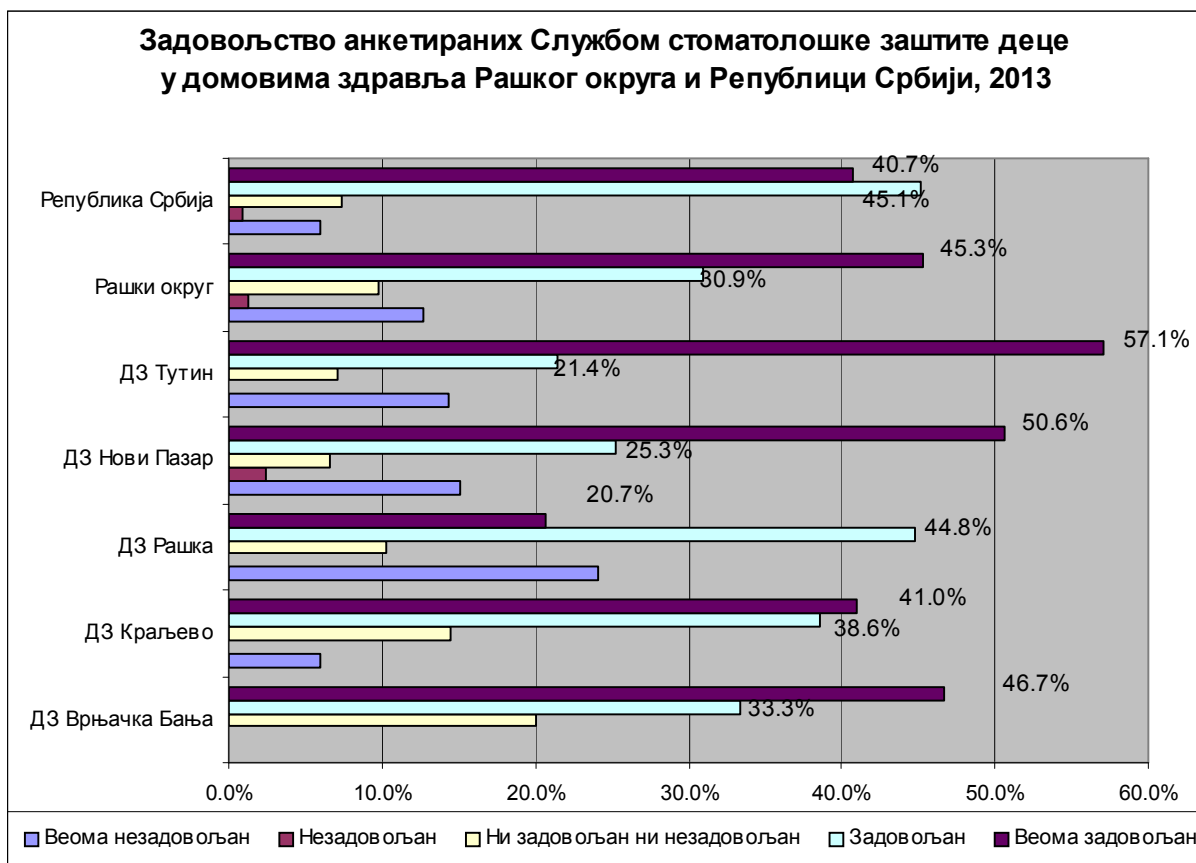
Када је у питању сарадња са педијатром уочава се смањење процента анкетираних којима је педијатар дао информације о одржавању оралног здравља. Наиме две трећине анкетираних пратиоца је изјавило да му је педијатар објаснио важност здравља уста и зуба њиховог детета-60.2% (у 2012.год. тај проценат је износио 65.0%), а мање од половине да им је саветована употреба флуор препарата-49.6% за 4.8% више него у претходној години. Сарадња дечјег стоматолога и стоматолошке сестре је за већину испитаника добра-77.5%, а половина анкетираних је изјавило да им је понекад довољно да разговарају само са стоматолошком сестром и да им није потребна посета стоматологу. Посматрано у односу на претходну годину запажа се да су анкетирани пратиоци неким аспектима мање а неким више задовољни у области сарадње изабраног стоматолога и стоматолошке сестре.

За највећи број испитаника преглед код изабраног стоматолога је бесплатан-86.0%, као и пломбе-83.2%, пуну цену за ортодонтски апарат-протезу морало је да плати 3.4% испитаника (у 2012. Год. 3.6%2011.години је било 2.1% а 2010.години 6.9%) и исто толико за преглед специјалисте Стоматолошког факултета.

Своје дете код стоматолога, због недостатка новца није одвело 9.7% анкетираних што је више него у 2012.години, док сваки пети није могао да се сети такве прилике.

Сагледавши сва наведена питања радом Службе стоматолошке заштите деце је веома задовољано и задовољно 76.2% анкетираних пацијента што је за готово 16% мање него у претходној години када је тај проценат износио 92.4% (графикон бр.17). Процент незадовољних корисника се повећао са 2.1% на 14.0% што је довело до смањења просечне оцене задовољства анкетираних Службом стоматолошке заштите деце. Најзадовољнији су анкетирани у ДЗ Врњачка Бања, ДЗ Краљево и ДЗ Тутин, а најмање задовољних је у ДЗ Рашка 65.5%. Посматрано у односу на претходну годину у свим домовима здравља је дошло до смањења задовољства корисника радом ове службе.

Графикон бр.17



Просечна оцена задовољства радом Службе стоматолошке заштите деце на Рашком округу у 2013.год. износи 3.95 ± 1.322 (табела бр.19).

Табела бр.19. Задовољство корисника радом стоматолога исказане просечном оценом

| Здравствена установа | Задовољство радом стоматолога | | | | |
|-------------------------|-------------------------------|---|-------------|-------------|-------------|
| | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 |
| ДЗ Краљево | 4.53 | није рађено истраживање због земљотреса | 4.26 | 4.59 | 4.08 |
| ДЗ Нови Пазар | 3.43 | 4.36 | 4.10 | 4.10 | 3.94 |
| ДЗ Врњачка Бања | 3.88 | 4.40 | 4.60 | 4.76 | 4.27 |
| ДЗ Рашка | 4.41 | 3.61 | 4.09 | 4.28 | 3.38 |
| ДЗ Тутин | 4.46 | 4.33 | 4.86 | 4.93 | 4.07 |
| Рашки Округ | 4.15 | 4.26 | 4.25 | 4.39 | 3.95 |
| Република Србија | 4.14 | 4.31 | 4.20 | 4.16 | 4.14 |

Ако поредимо са нивоом државе примећује се да је на нивоу округа проценат задовољних мањи од републичког просека, и има најнижу вредност у последњих пет година истражувања. Тако је на нивоу Републике Србије, задовољних и веома

задовољних је 85.8% са просечном оценом 4.14 што је више од просека са нашег округа (76.2%) и просечне оцене 3.95.

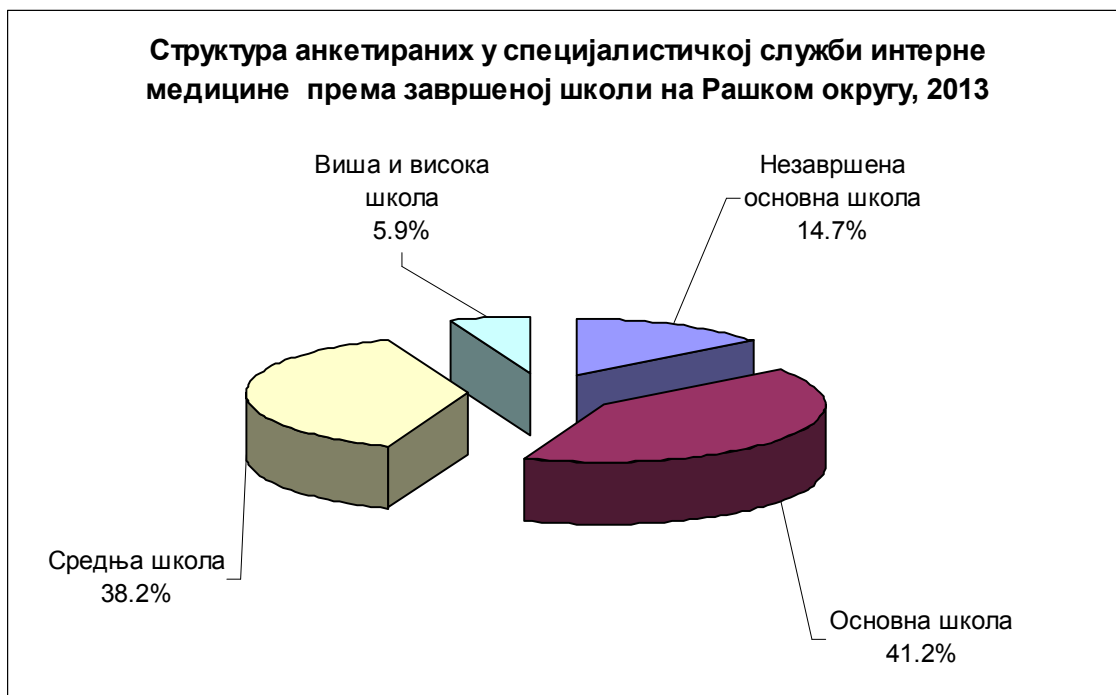
Применом непараметриских статистичких тестова, установљено је да не постоји статистички значајна разлика у задовољству радом стоматолога према полу, а има у односу на материјални положај ($\chi^2=98.95$, $df=12$, $p<0.001$), начина избора стоматолога где је веће задовољство родитеља/старатеља који су сами изабрали стоматолога, што се могло и очекивати ($\chi^2=38.335$, $df=12$, $p<0.005$) и према завршеној школи ($\chi^2=45.303$, $df=12$, $p<0.005$).

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 мали домови здравља (који покривају територију са мање од 50000 становника) организационо имају специјалистичко консултативну службу интерне медицине. Стопа одговора је износила 63.0% јер је од 54 пацијента који су прихватили да учествују у анкетирању 25.11.2013.год. анкету попунило 34 пацијента. Ове године међу анкетиранима је и даље већа заступљеност особа женског пола (жене 55.2%, а мушкарци 44.8%). Старост прегледаних пацијената се креће од 23 до 86 године са просечном старошћу 61.03 ± 12.75 година (мушкарци су просечне старости 59.77 ± 17.22 а жене 61.00 ± 9.65) с тим што је нешто мало изнад половине анкетираних старости до 65 година.

Што се тиче завршене школе, нешто више од трећине анкетираних је завршио средњу школу – 38.2%, 41.2% је оних са завршеном основном школом, 14.7% испитаника има незавршену основну школу и 5.9% је са завршеном вишом и високом школом (графикон бр.18).

Графикон бр.18



Свој материјални положај као лош оценио је сваки четврти анкетирани пацијент што је значајно више него претходне године-10.9%, као осредњи 35.3% а као веома добар и добар 38.3% испитаника.

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 љубазношћу и професионалношћу особља које врши заказивање прегледа, а најмање задовољни временом чекања од тренутка заказивања до термина прегледа и удобношћу чекаоница (табела бр.20). Примећује се пораст задовољства код већине питања која се односе на организацију рада специјалистичке службе интерне медицине, највише код аспекта који се односи на време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа, за чак 37%. Опште је познато да у малим домовима здравља се најчешће не заказују прегледи у специјалистичко-консултативним службама веће се сви пацијенти који се јаве на преглед током дана и приме.

Табела бр.20 Задовољство анкетираних организацијом рада специјалистичко-консултативне службе

| Карактеристика | Веома незадовољан | Незадовољан | Ни задовољан ни незадовољан | Задовољан | Веома задовољан |
|---|-------------------|-------------|-----------------------------|-----------|-----------------|
| Могућност телефонског заказивања | 3.0% | 3.0% | 6.1% | 33.3% | 54.5% |
| Време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа | 0.0% | 3.3% | 10.0% | 26.7% | 60.0% |
| Љубазност и професионалност особе која врши заказивање | 3.2% | 0.0% | 0.0% | 22.6% | 74.2% |
| Добијање инструкције о датуму, времену и месту прегледа | 0.0% | 3.3% | 3.3% | 23.3% | 70.0% |
| Време чекања у чекаоници | 0.0% | 3.3% | 10.0% | 30.0% | 56.7% |
| Објашњење евентуалног кашњења вашег термина | 0.0% | 3.3% | 10.0% | 13.3% | 73.3% |
| Чистоћа и подобност чекаонице | 3.1% | 0.0% | 6.3% | 15.6% | 75.0% |

Када посматрамо број посета овој специјалистичкој служби највећи број испитаника је у последњих годину дана интернисту посетио једном-20.6%, потом три посете 14.7%, док највећи број посета остварених овој служби имао је један пацијент и то чак 15. Просечан број посета по анкетираном пацијенту специјалисти интерне медицине износи 4.41 што је мање него у претходној години када је просечан број посета износио 6.05 по пацијенту. У другим специјалистичко консултативним службама број посета се креће од ниједне до 15, при чему само један испитаник није имао ниједну посету другој специјалистичкој служби у последњих 12 месеци, за 18 пацијената нема податак, а од преосталих испитаника око половина је имала до четири посете, тако да је просечан број посета 4.88 по испитанику, што је више него прошле године-2.54 посете. Од укупног броја анкетираних нешто више од половине или није посетило лекара специјалисту у приватном сектору или није дало податак о посети-61.7% што је мање него у 2013.години када је тај проценат био 62.5%, а осталих 38.2% је остварило од 1 до 3 посета, највећи проценат две посете у последњих 12 месеци-17.6%. Посматрајући у односу на резултате са републичког нивоа, анкетирани пацијенти у домовима здравља Рашког округа више користе услуге специјалистичке службе интерне медицине за готово три посете, док у коришћењу ових услуга у приватном сектору нема разлике.

Преко 90% испитаника су своју посету лекару у специјалистичко консултативној служби реализовали истог дана без заказивања (у два дома здравља ДЗ Тутин и ДЗ

Врњачка Бања и сви прегледани пацијенти) 3.1% је на преглед чекало мање од 7 дана, а 6.3% пацијената преко 30 дана, што се вероватно односи на контролне прегледе.

Када се посматрају аспекти квалитета пружене услуге од стране лекара специјалисте, примећује се висок степен задовољства испитаника, као и пораст задовољства у односу на претходну годину. Пацијенти су најзадовољнији чињеницом да им је лекар посветио довољно времена, пажљиво их саслушао током посете и дао јасна објашњења о болестима и лековима које им је прописао. Ни код једног од наведених аспеката нема пада задовољства у односу на раније истраживање (табела бр.21).

Табела бр.21 Задовољство квалитетом пружених услуга од стране лекара специјалисте интерне медицине у домовима здравља

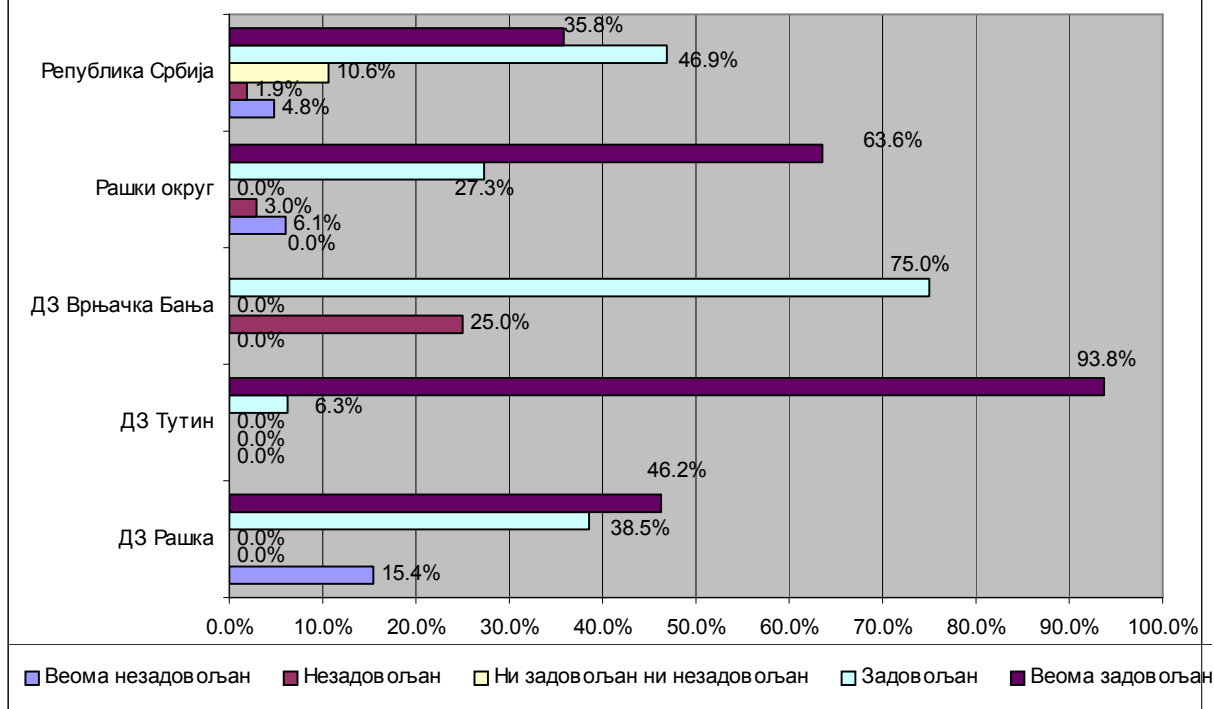
| Изјава | Да, слажем се | Делимично слажем се | Не слажем се |
|--|---------------|---------------------|--------------|
| Лекар ми је посветио довољно времена током прегледа | 100.0% | 0.0% | 0.0% |
| Лекар ме је пажљиво слушао | 96.7% | 3.3% | 0.0% |
| Лекар је одвојио довољно времена да разговара са мном | 100.0% | 0.0% | 0.0% |
| Лекар ми је дао јасна објашњења о болестима и лековима које ми прописује | 96.9% | 3.1% | 0.0% |
| Лекар ми је објаснио значај тестова на које ме упућује | 96.7% | 3.3% | 0.0% |
| Особље је било љубазно и пуно поштовања | 96.4% | 3.6% | 0.0% |
| Јасно сам разумео/ла план свог лечења | 96.7% | 3.3% | 0.0% |
| После прегледа осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемом | 96.6% | 3.4% | 0.0% |
| Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе | 100.0% | 0.0% | 0.0% |

За више од две трећине анкетираних преглед лекара специјалисте интерне медицине је бесплатан, а 6.1% је платило партиципацију и ниједан пацијент није платио пуну цену прегледа.

Радам лекара специјалисте задовољно је 90.9% што је мање него претходних година: 91.3% у 2012.год., 98.0% у 2011.год., 94.3% у 2010.год., 6.5% је неодлучних, а ниједан анкетирани пацијент се није изјаснио као веома незадовољан (графикон бр.19). Највећи проценат задовољних пацијената радом специјалисте је у ДЗ Тутин где су сви пацијенти задовољни и веома задовољни, а најмањи у ДЗ Врњачка Бања 75.0%. Ипак морамо напоменути да је број анкетираних корисника мали у свим домовима здравља и креће се од 4 у ДЗ Врњачка бања до 17 у ДЗ Тутин, што доводи у питање валидност добијених резултата.

Графикон бр.19

Задовољство анкетираних корисника радом лекара у специјалистичкој служби интерне медицине примарне здравствене заштите, 2013



Просечна оцена задовољства радом лекара специјалисте на Рашком округу у 2013.год. износи 4.39 ± 1.088 , већа је од просечне оцене на републичком нивоу која износи 4.07 (табела бр.22), и бележи пад у односу на претходне три године.

Табела бр.22. Задовољство корисника радом лекара специјалисте у специјалистичкој служби исказане просечном оценом

| Здравствена установа | Задовољство радом лекара специјалисте | | | | |
|-------------------------|---------------------------------------|---|-------------|-------------------------------------|-------------|
| | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 |
| 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 |
| ДЗ Тутин | 4.96 | 5.0 | 5.0 | 5.0 | 4.94 |
| ДЗ Врњачка Бања | 3.57 | 3.57 | 4.52 | 4.38 | 3.5 |
| Рашки Округ | 4.37 | 4.64 | 4.73 | 4.41 | 4.39 |
| Република Србија | 4.35 | 4.34 | 4.13 | 4.28 | 4.07 |

Применом непараметриских статистичких тестова, установљено је да 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 у 2013.год., као и поређењем са резултатима из претходне године, може се закључити следеће:

1. Испитивање задовољства корисника је постала континуирана активност у оквиру унапређења квалитета рада здравствених установа. Број обрађених упитника и стопа одговора су, на укупном нивоу, нешто виши него у претходној години. Промена метода уноса података није довела до значајних промена резултата истраживања.
2. У служби опште медицине је дошло до незнатног смањења удела анкетираних пацијената који немају свог изабраног лекара са 3.4% у 2012.години на 2.3%, при чему је 17.7% испитаника било у прилици да замени изабраног лекара. Просечан број посета изабраном лекару се смањило са 7.8 на 6.8 по испитанику (7.3 у 2011.год., 7.68 у 2010.години, у 2009.години био још већи 7.9) и најмања је вредност у последњих пет година. Просечан број посета другом лекару у истој служби бележи незнатан пад са 2.3 посете на 2.18, тако да је просечан број посета лекару опште медицине у државном сектору у 2013.год. мањи за једну посету по анкетираном кориснику у односу на претходну годину. Просечан број посета приватном сектору у односу на прошлу годину не бележи промену. Када је у питању дужина чекања, уочава се смањење процента корисника који не заказују посету изабраном лекару, као и оних који чекају дуже од три дана. Највећи проценат испитаника савете о здравим стиливима живота добија при редовној посети, са порастом броја корисника који су изјавили да им ти савети нису потребни. Посматрано у односу на ранија истраживања на окружном нивоу се уочава континуирани пад задовољства корисника тако да се просечна оцена задовољства смањила са 4.02 на 3.93, и нижа је у односу на републички просек. Као и ранијих години 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.
3. У служби за здравствену заштиту деце дошло је до повећања квалитета информисаности родитеља/старатеља о могућности да промене изабраног педијатра у односу на претходну годину. Просечан број посета изабраном педијатру и другом лекару у служби за здравствену заштиту деце се незнатно смањило у односу на 2012.год. и то тако да се код изабраног педијатра служби просечан број посета смањило са 7.48 на 6.89 а код другог лекара у служби повећао са 3.1 на 3.22. Посете лекару у приватној пракси не бележе раст и даље се крећу око једне посете по кориснику. Информације о здравим стиливима живота већина анкетираних пацијената добија током редовне посете. Посматрајући у односу на претходну годину примећује се пораст броја родитеља који су изјавили да њиховој деци није било потребе давати савете о томе како да остану здрави, а смањило се проценат родитеља/старатеља који су изјавили да њиховој деци нису дати савети о здравим стиливима живота. Код организације рада службе за здравствену заштиту деце корисници су најзадовољнији радним временом, могућношћу прегледа и викендом, а смањило се проценат оних који сматрају да дуго чекају на преглед. Број анкетираних родитеља/старатеља који не зна да постоји књига/кутија за жалбе и примедбе се повећао за око 8%. Посматрано у односу на претходно истраживање смањило се проценат задовољних корисника

службом за здравствену заштиту деце за око 4%, што је довело и до смањења просечне оцене задовољства са 3.49 на 3.87 и на нивоу је просечне оцене у 2009. години.

4. У служби за здравствену заштиту жена, посматрано у односу на 2012.годину дошло је до благог пораста броја корисница које су саме изабрале гинеколога. Смањено се број корисница које сматрају да не могу да замене свог изабраног гинеколога, али се повећао проценат оних које не знају одговор на ово питање. Просечан број посета гинекологу у државном сектору по анкетираној жени се повећао са 4.8 на 5.5, и то тако што се број посета свом изабраном гинекологу смањено, а повећао просечан број посета другом гинекологу у служби. Просечан број посета приватном гинекологу у 2013. години не бележи значајну промену. Код области комуникације са изабраним гинекологом, пацијенткиње су најзадовољније чињеницом да их њихов изабрани гинеколог пажљиво слуша и даје добре информације 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, свака десета испитаница не зна да постоји кутија/књига за жалбе и примедбе, што је нешто више него у 2012.години када је то било 7.7% пацијенткиња. У 2013.години се бележи пад процента задовољних корисница радом службе за здравствену заштиту жена са 86.4% на 85.5%, али је као и ранијих година веће задовољство него на републичком нивоу.
5. У стоматолошкој здравственој заштити, посматрано у односу на 2012.годину, запажа се смањење броја родитеља/старатеља који су сами изабрали стоматолога свом детету за 7%, док је проценат родитеља који не знају да могу да замене изабраног стоматолога остао на нивоу претходне године. Просечан број посета по стоматологу се повећао са 5.6 на 6.05 посету по детету, број посета другом стоматологу у служби на просечно две посете, а приватног стоматолога је посетило 46% анкетираних деце. Процент родитеља/старатеља који одводе дете стоматологу без заказивања је исти као претходне године, док је проценат анкетираних који чека дуже од 3 дана порастао за око 5%. Код области међусобне комуникације са стоматологом смањено се проценат родитеља/старатеља који добијају савете о унапређену оралног здравља при редовној посети стоматологу, као и проценат испитаника који су задовољни квалитетом пружених услуга приликом посете. 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 2012.годину проценат задовољних и веома задовољних радом изабраног стоматолога се смањено за чак 16%, а проценат незадовољних повећао са 2.1% на 14.0%, што је резултирало и смањењу просечне оцене са 4.39 на 3.95 и мања је од републичког просека.
6. У области организације рада специјалистичке интернистичке службе запажа се пораст задовољства код већине питања, највише код аспекта који се односи на време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа, за чак 37%. Опште је познато да у малим домовима здравља се најчешће не заказују прегледи у специјалистичко-консултативним службама веће 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 једном-20.6%, а потом три три 14.7%, док је специјалисту у другој служби и у приватном сектору посетио сваки други анкетирани пацијент. Процент задовољних и веома задовољних се незнатно смањило са 91.3% на 90.9%, неодређених није било, а проценат незадовољних порастао са 2.2% на 9.1% тако да је и просечна оцена задовољства корисника мања и износи 4.39.

Ако је постављена препорука о достизању одличне средње оцене задовољства (4.5) на укупном нивоу здравствених установа Рашког округа резултати показују да није остварена ни у једној служби примарне здравствене заштите. Посматрано у односу на претходну годину уочава се пад просечне оцене у свим службама примарне здравствене заштите, тако да је у служби опште медицине и стоматолошке здравствене заштите просечна оцена задовољства најнижа у последњих пет година и нижа од републичког просека. Задовољство родитеља/старатеља изабраним педијатром такође је ниже од просека на нивоу државе, а једино је задовољство пацијенткиња радом изабраног гинеколога, иако ниже него у претходном истраживању веће од републичког просека.