

Завод за јавно здравље Краљево

**ИСТРАЖИВАЊЕ ЗАДОВОЉСТВА
КОРИСНИКА ПРИМАРНОМ ЗДРАВСТВЕНОМ
ЗАШТИТОМ НА ТЕРИТОРИЈИ КОЈА ЈЕ У
НАДЛЕЖНОСТИ ЗЈЗ КРАЉЕВО У
2018.ГОДИНИ**

Извештај припремила
др Марија Божовић

Информатичка припрема података
Ивана Савићевић, здравствени статистичар

Краљево, јун 2019

**ИСТРАЖИВАЊЕ ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА ПРИМАРНОМ ЗДРАВСТВЕНОМ
ЗАШТИТОМ НА ТЕРИТОРИЈИ ФИЛИЈАЛЕ КРАЉЕВО У 2018.
ГОДИНИ**

Процена задовољства корисника је један од основних елемената унапређења квалитета рада здравствених установа и предуслов квалитетне здравствене заштите, а представља став пацијента према лекару, систему здравствене заштите и добијеној медицинској нези. Иницијатива за добијање информација о задовољству корисника код нас потиче од Министарства здравља. То је разумљиво, јер у системима обавезног здравственог осигурања установе немају интерес да добију одговор на питање колико је задовољство корисника, због непостојања компетиције 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 похвальује. Некада испуњење медицинских потреба не мора да испуњава социјалне и емоционалне потребе, а осим тога, задовољство корисника може да има и културолошку позadinu народа. Ипак сваки здравствени радник мора да разуме очекивања и захтеве/желье пацијента.

Задовољство пацијената често одређује спремност пацијената да се придржавају прописане терапије што утиче на исход лечења, здравствено стање пацијента, а тиме и на ефикасност здравствене заштите у целини. Испитивање задовољства корисника има за циљ да се измере карактеристике квалитета здравствене заштите из угла корисника, а у сврху повећања квалитета услуга и медицинских третмана, хуманости, боље информисаности, смањења 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 се већ више од деценију ради оваква врста истраживања према методологији која је јединствена за све здравствене установе у Србији, при чему је 2009. године дошло до промене у садржају упитника: у службама примарне здравствене заштите примењен је јединствен упитник за службе опште медицине, педијатрију и гинекологију, у стоматолошкој здравственој заштити се испитује задовољство радом дечјег стоматолога, а упитник за специјалистичко-консултативне службе је проширен. У Служби за здравствену заштиту деце и Служби за стоматолошку здравствену заштиту упитник су попуњавали родитељи/старатељи који су долазили у пратњи деце, јер је

упитник тако конструисан да га попуњава родитељ/старатељ, а одговори се односе на рад изабраног педијатра, односно стоматолога детета. У примарној здравственој заштити обухваћена је једнодневна популација пацијената у служби опште медицине, у служби за здравствену заштиту деце, служби за здравствену заштиту жена, стоматолошкој здравственој заштити и у специјалистичкој консултативним службама интерне медицине, а у секундарној је обухваћена петодневна популација отпушта на свим одељењима осим на дечјим и психијатријским одељењима. Од 2011. године је дошло до промене методологије у начину уноса података тако што су здравствене установе непосредно по истеку истраживања кутије са анкетним листићима и записнике Комисије за стално унапређење квалитета достављали Заводу за јавно здравље Краљево где је вршен унос и потом обрада података. Ове године, као и претходне, унос је рађен on line, у електронску базу података, али је унос података такође одрађен у ЗЈЗ Краљево.

За истраживање се користе стандардизовани анонимни упитници дизајнирани за испитивање задовољства пацијената радом изабраног лекара, посебно за изабраног стоматолога и за специјалисту интерне медицине, а један упитник за болничку здравствену заштиту. Одговори се процењују петостепеном Ликертовом скалом од “веома незадовољан” до “веома задовољан”. На основу резултата моћи ћемо да видимо да ли су менаџери установа резултате претходних истраживања искорисили као смернице за унапређење квалитета пружених услуга у здравственим установама и да ли је дошло до побољшања истих. Иначе, ову врсту истраживања требало би обављати у тренутку када корисник не зависи од здравственог система. То у нашим условима није изводљиво, због трошкова, па се истраживање обавља по завршетку лечења.

У домовима здравља који припадају филијали Краљево анкетирање је обављено 26. новембра 2018. године у координацији са Заводом за јавно здравље Краљево. Од 2015. године анализу задовољства корисника примарном здравственом заштитом радимо само за ДЗ Краљево, ДЗ Рашка и ДЗ Врњачка Бања. Сходно томе, има смисла поредити податке из 2015., 2016. и 2017. године, док поређење података за претходних пет година неће бити валидно за доношење било каквих закључака, јер се односило на све установе примарне здравствене заштите са територије Рашког округа. Истраживање је спроведено у следећим службама:

- Општа медицина где је било 827 пацијената, подељен 582 упитника, а враћено 369 исправних упитника, стопа одговора износи 63.4%;

- ✚ Здравствена заштита деце и омладине – прегледано 637 пацијената, подељено 530 упитника, а вратило се 380 исправних упитника, што је 71.7%;
- ✚ Здравствена заштита жена – прегледано је 260 пациенткиња, подељено 213 упитника, а вратило се 186 исправних упитника, што је 87.3%;
- ✚ Стоматолошка здравствена заштита деце – прегледано 172 пацијената, подељено 172 упитника, вратило се 145 исправних упитника, што је 84.3%;
- ✚ Специјалистичка служба интерне медицине у домовима здравља – прегледано 26 пацијената, подељено 26 упитника, а вратило се 26 исправних упитника што представља стопу одговора од 100.0%.

Посматрано укупно за домове здравља подељено је 1523 упитника, попуњено и враћено 1106 исправних упитника, што чини стопу одговора 72.6% (табела бр.1).

Табела бр.1

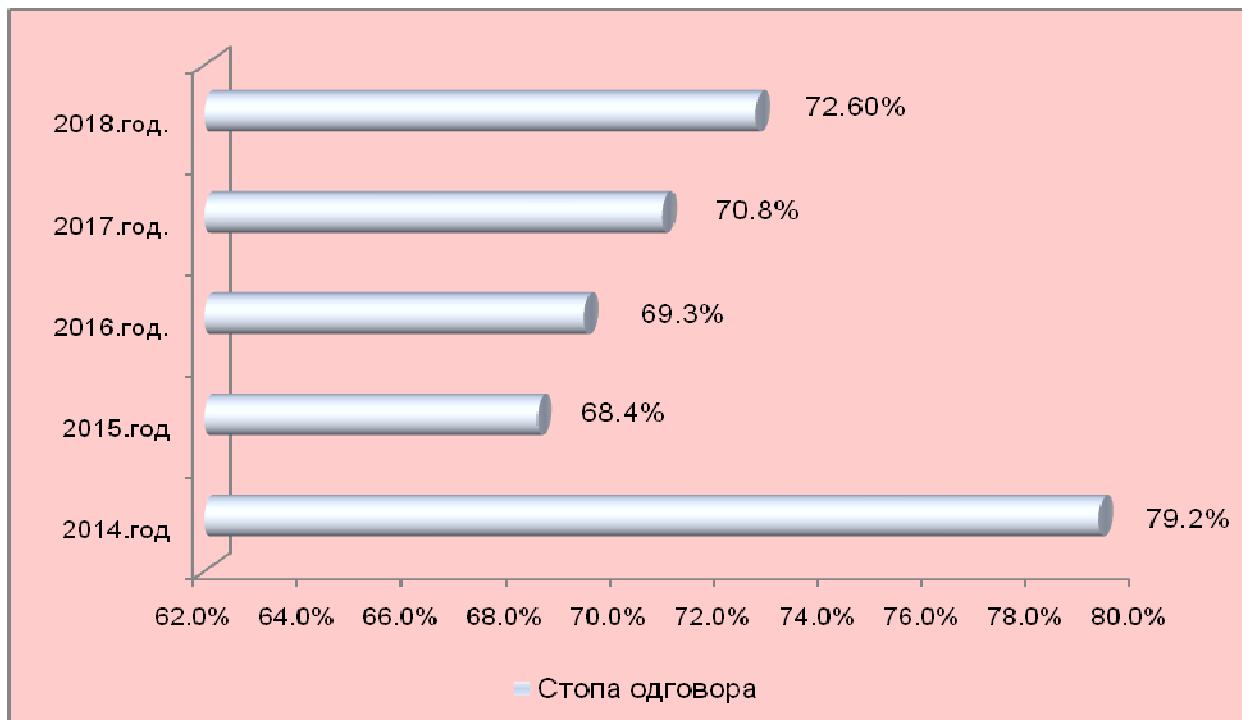
Редни број	Служба	Број подељених упитника	Број враћених упитника	Стопа одговора
1.	Општа медицина	582	369	63.4%
2.	Здравствена заштита деце и омладине	530	380	71.7%
3.	Здравствена заштита жена	213	186	87.3%
4.	Стоматолошка здравствена заштита	172	145	84.3%
5.	Специјалистичка служба интерне медицине у дому здравља	26	26	100.0%
Укупно домови здравља		1523	1106	72.6 %

2018. године је подељено мање упитника, али је стопа одговарајућа за нијансу већа у односу на 2017. годину.

У домовима здравља који припадају филијали Краљево стопа одговора на укупном нивоу у посматраној години има просечну вредност за последњих пет година: 2017. године је износила 70.8%, 2016. године 69.3%, 2015. год. 68.4% и 2014. год. 79.2%. (графикон бр.1).

Стопа одговора је ове године највиша у служби опште медицине. Тако је било и 2014., 2015. и 2017. године.

Графикон бр.1. Стопа одговора на укупном нивоу у домовима здравља који су у надлежности ЗЈЗ Краљево, 2014-2018

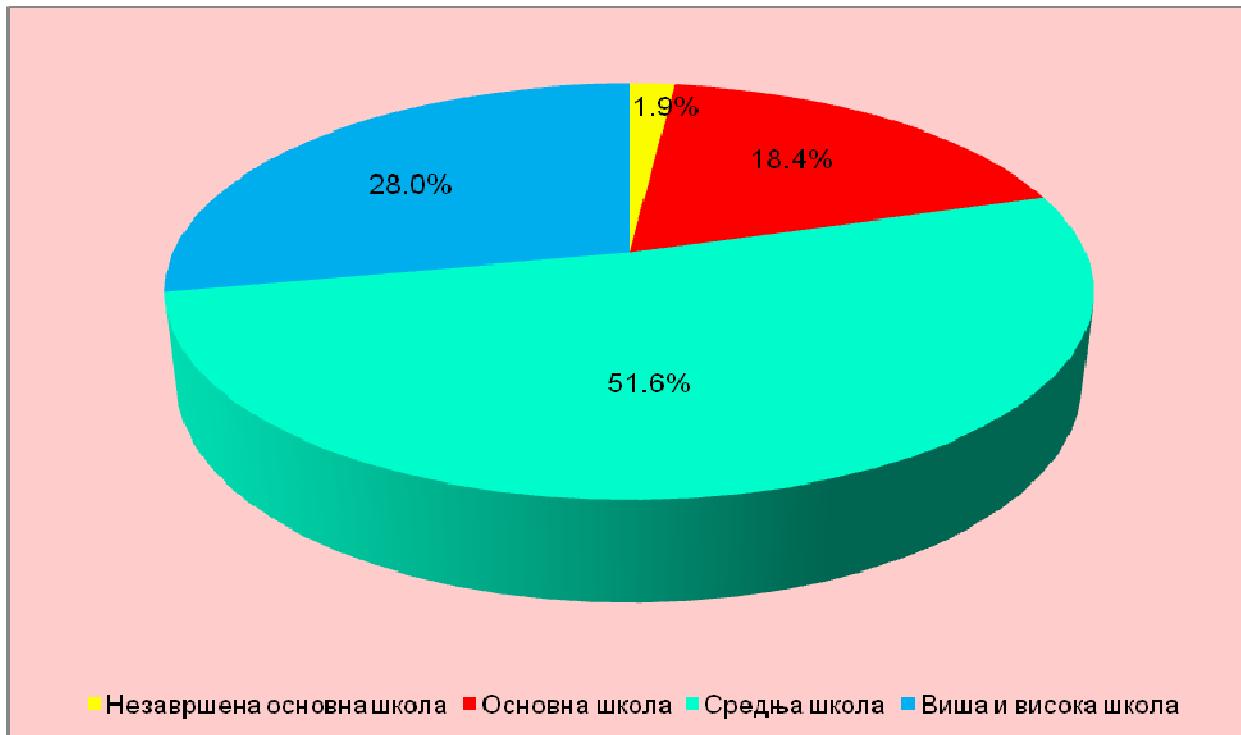


Служба опште медицине

У домовима здравља, у служби опште медицине, истраживањем је обухваћено 369 пацијента од укупно 827 пацијената који су затражили услуге запослених у овим службама. Већи проценат анкетираних особа је женског пола 56.4%, док је 43.6% особа мушких пола. Просечна старост пацијената мушких пола је 51.44 ± 15.247 година, а жене су за нијансу млађе 50.04 ± 14.597 године. Најмлађи пацијент је старости 18 година, а најстарији 98 година. Када се посматра укупан број лечених 83.0% пацијената је из групе радно активног становништва тј. до 65 година старости.

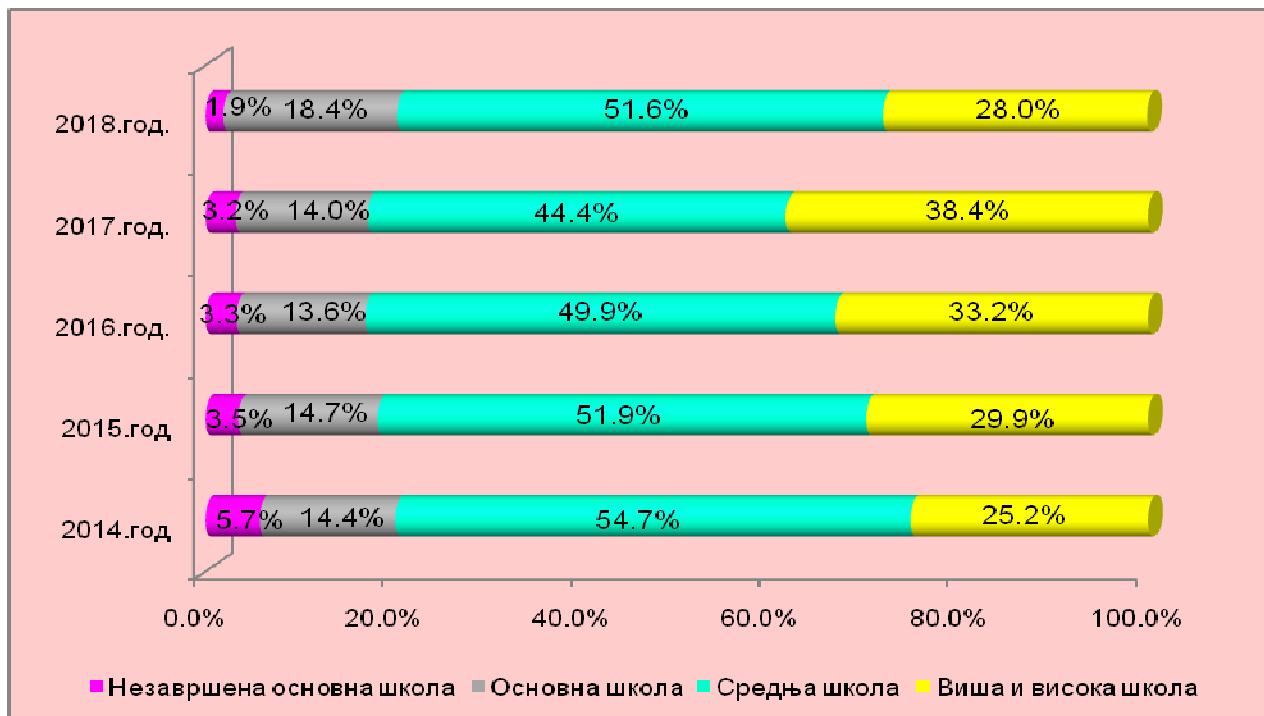
Средњу школу је завршило 51.6% испитаника, вишу и високу 28.0%, 1.9% је са незавршеном основном школом, а 18.4% са завршеној основном школом (графикон бр.2).

Графикон бр.2. Структура анкетираних у служби опште медицине према завршеној школи у домовима здравља који су у надлежности ЗЈЗ Краљево, 2018



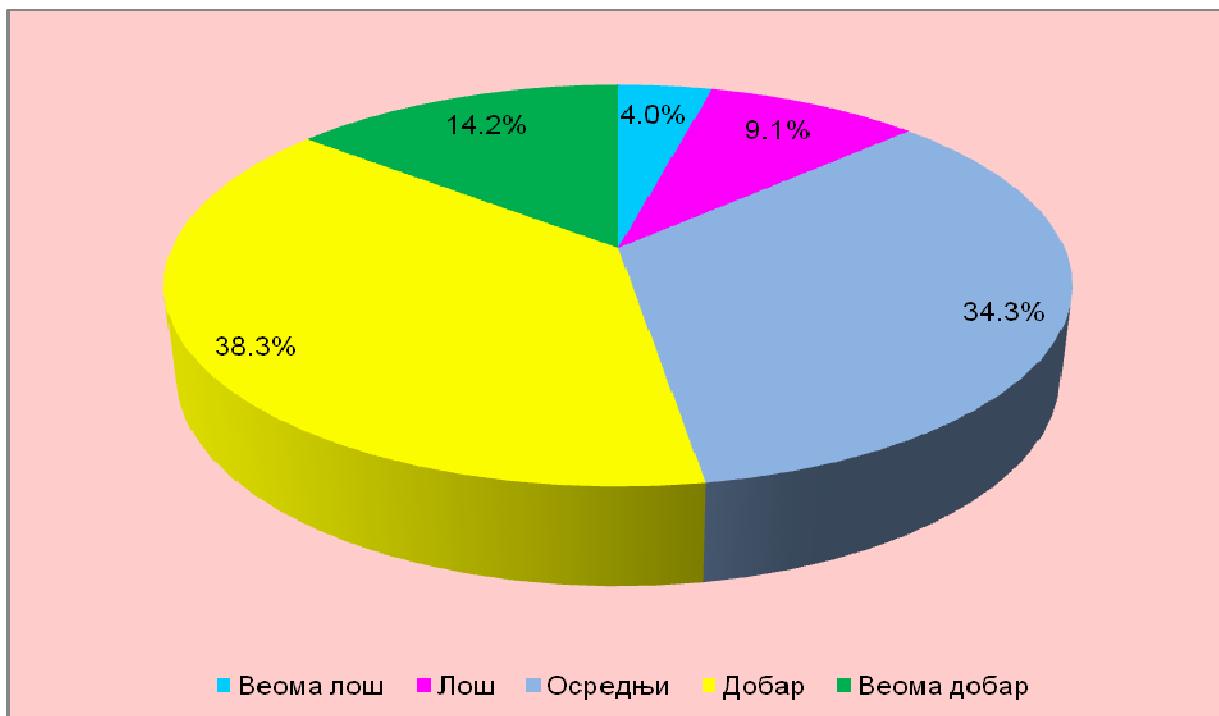
Посматрано за последњих пет година, у односу на завршну школу, највише је дошло до промене код пацијената са незавршеном основном школом. Удео пацијената са незавршеном основном школом се смањио са 5.7% у 2014.години на 1.9% у 2018.години (графикон бр.3).

Графикон бр.3. Дистрибуција анкетираних пациентата у служби опште медицине у односу на завршену школу, 2014-2018



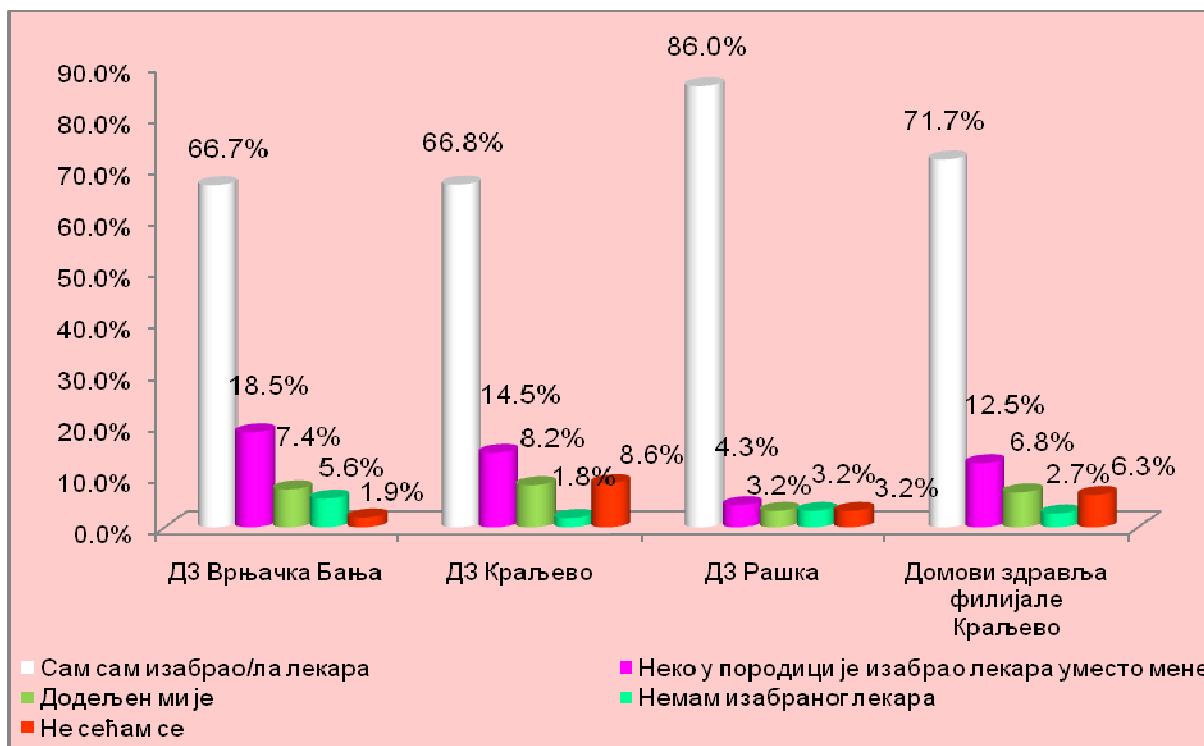
Изузетно лош и лош материјални положај има 14.0% испитаника, што је међу највишима у последњих 5 година (13.1% у 2017.год., 24.2% у 2016.год., 20.9% у 2015.год. и 16.7% у 2014.год.). За ову опцију најмањи проценат анкетираних се одлучио у ДЗ Врњачка Бања (7.4%), а највећи у ДЗ Рашка (14.0%). Ситуација је прошле године по овом питању била идентична. У ДЗ Врњачка Бања нико није своје материјално стање оценио као веома лоше. Највећи проценат пациентата је своје материјално стање оценио као осредње (43.6%), што је, ако изузмемо претходну годину, случај већ годинама. Ове године се њих 37.3% определило за опцију добро. 5.2% је изабрало опцију веома добро (готово три пута мање него претходне године), највише у ДЗ Краљево 6.8%, а најмање у ДЗ Рашка 2.2% (графикон бр.4).

Графикон бр 4. Структура анкетираних у служби опште медицине према материјалном положају у домовима здравља који су у надлежности ЗЈЗ Краљево, 2018



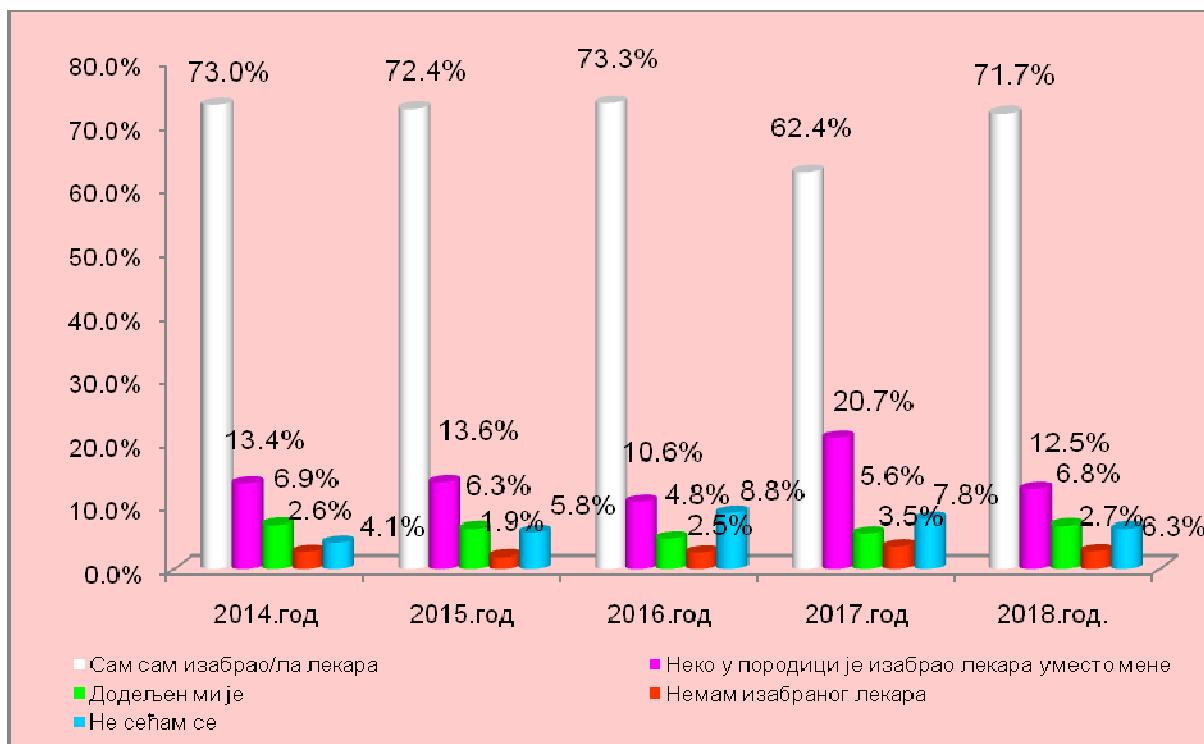
Највећи број испитаника у служби опште медицине је свог лекара изабрао сам – 71.7% (више него 2017.год. 62.4%, а мање него 2016.год. 73.3% и 2015.год. 72.4%). Потом су они којима је неко у породици изабрао лекара – 12.5% (готово дупло мање него претходне године, а исто као пре две године), 6.8% анкетираних је изјавило да им је лекар додељен, а 2.7% њих да нема изабраног лекара. Број анкетираних који је сам изабрао свог лекара је највећи у ДЗ Рашка – 86.0%, док је у ДЗ Краљево и ДЗ Врњачка Бања та вредност готово иста и износи нешто мање од 67% (графикон бр.5).

Графикон бр.5. Начин избора лекара у служби опште медицине у домовима здравља који су у надлежности ЗЈЗ Краљево, 2018



Ове године се, у односу на претходну, у свим домовима здравља који су у надлежности ЗЈЗ Краљево, изузев у ДЗ Врњачка Бања, бележи пораст процента испитаника који су сами избрали свог лекара, најчешће на штету оних којима је неко у породици бирао лекара уместо њих. Процентуални удео начина избора лекара не разликује се много ове године у односу на пре пет година (графикон бр. 6).

Графикон бр.6. Начин избора лекара у служби опште медицине у домовима здравља који су у надлежности ЗЈЗ Краљево, 2014-2018



77.3% анкетираних пацијената зна да може да промени свог изабраног лекара, при чему 45.6% мисли да то може кад год хоће, а 31.7% да то може једном годишње. Сваки пети испитаник на територији филијале Краљево не зна да може да промени свог лекара, што је слично резултатима из прошле године.

Да су већ били у прилици да промене свог изабраног лекара изјавило 23.8% анкетираних корисника, за нијансу више него у претходној години. Међутим, када су навођени разлози промене лекара тај број је нешто већи. 29.8% испитаника је навело да је већ променило лекара, што може значити да испитаници нису баш најбоље разумели постављено питање. Највећи број испитаника је као разлог промене навео напуштање ординације од стране изабраног лекара.

61.8% анкетираних пацијената се код свог лекара лечи већ више од три године (слично као претходне године), 19.1% је код истог лекара између 1 и 3 године, а 17.5% је мање од годину дана. Овом приликом је 1.7% анкетираних пацијената изјавило да нема свог лекара. Резултати су слични онима у претходној години истраживања.

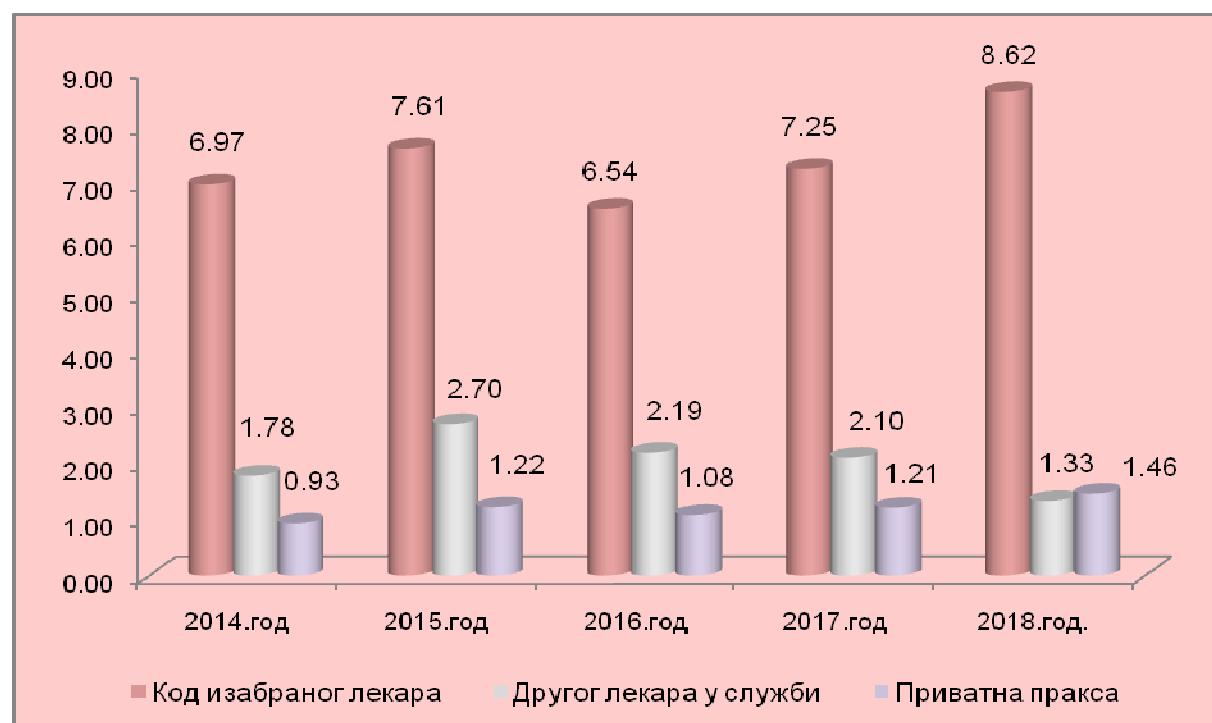
Број посета изабраном лекару у служби опште медицине у последњих 12 месеци креће се од ниједне до највише 100, при чему је средња вредност 8.62 посете по пацијенту. У 2017. години је та вредност износила 7.25, у 2016. години 6.54, у 2015. години 7.61, док је у 2014. години просечан број посета анкетираних пациентата изабраном лекару износио 6.97. Да се приметити да се са годинама просечан број ових посета повећава.

Број посета другом лекару у служби опште медицине креће се од ниједне до 20. Просек је 1.33 посете, што је најмања вредност за ових пет последњих година.

Број посета лекару у приватној пракси иде од 0 до 58. Просек је 1.46 посете, што је највиша вредност за претходних пет година (графикон бр.7).

Примећује се да је на питања везана за број посета ове године већи број анкетираних корисника дао одговоре.

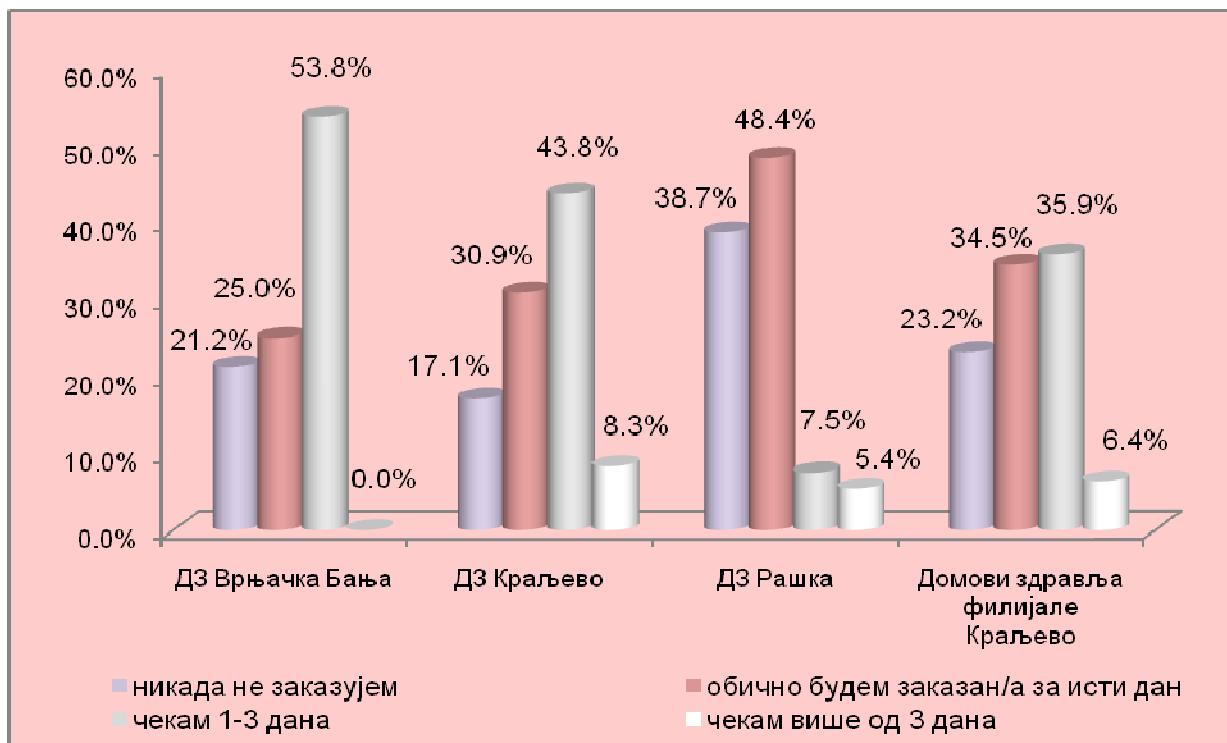
Графикон бр.7. Просечан број посета лекару анкетираних у служби опште медицине, 2014-2018



23.2% испитаника не заказује преглед код свог изабраног лекара, нешто мање од 35% заказује за исти дан, нешто више од 35% чека на преглед 1-3 дана, а 6.4% чека више од три дана. Посматрано у односу на претходну годину, смањио се проценат пациентата који никада не заказују или буду заказани за исти дан, у корист оних који чекају на преглед. Највећи проценат анкетираних пациентата који своју посету реализују без

заказивања је у ДЗ Рашка 38.7%, а најмањи у ДЗ Краљево 17.1%, као и претходне године. У ДЗ Врњачка Бања, нема ниједног пацијента који на преглед чека дуже од 3 дана (графикон бр.8).

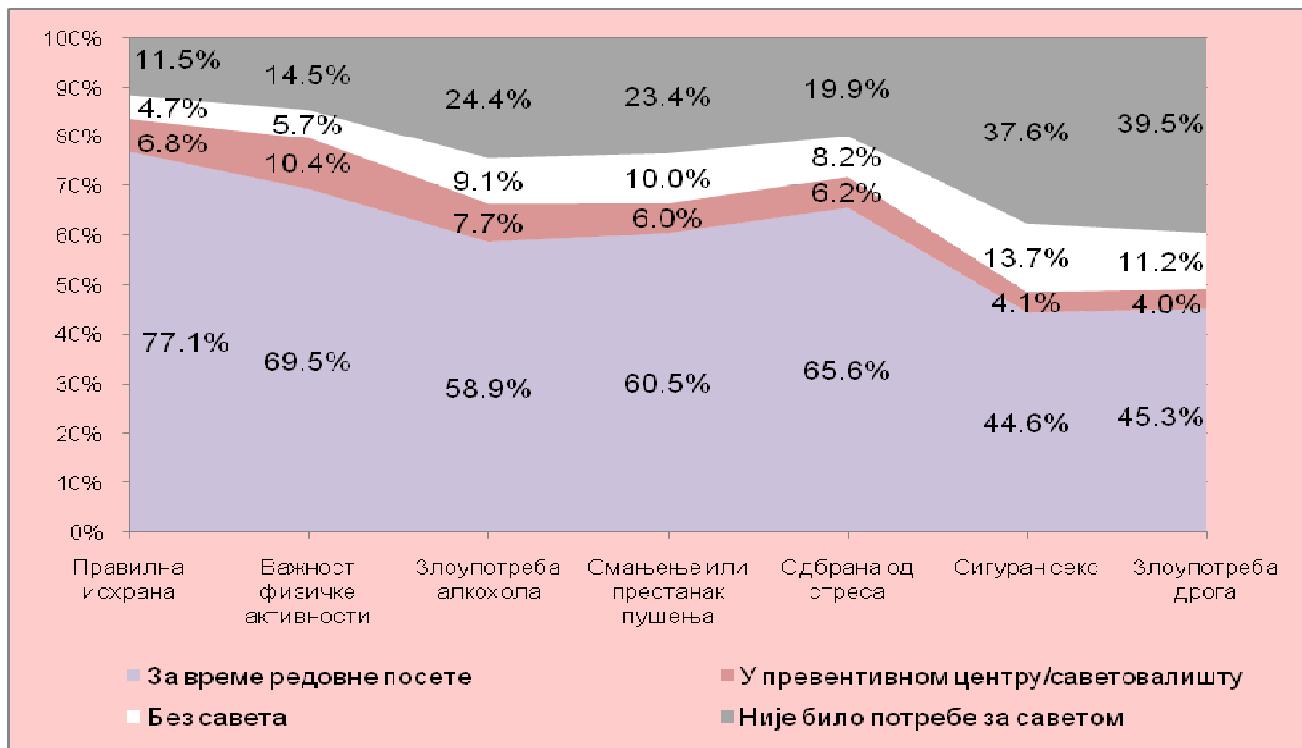
Графикон бр.8. Дужина чекања на преглед код изабраног лекара у домовима здравља који су у надлежности ЗЈЗ Краљево, 2018



Информације о здравим стиловима живота већина анкетираних пацијената добија током редовне посете свом изабраном лекару. У односу на 2017.годину, смањио се проценат пацијената који сматрају да им овакви савети нису потребни, у корист оних који савете добијају управо приликом редовне посете (графикон бр.9).

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

Графикон бр.9. Дистрибуција испитаника у односу на здравствено васпитне садржаје у служби опште медицине, 2018



Код области међусобне комуникације уочава се висок степен задовољства пацијената сарадњом са медицинским сестрама као и тимским радом лекара и медицинских сестара. Резултати су слични онима у претходној години. (табела бр.2).

Табела бр.2. Међусобна комуникација пацијената са тимом изабраног лекара

Изјава	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам
Медицинске сестре на шалтеру су љубазне	86.9%	12.2%	0.3%	0.6%
Медицинске сестре у соби за интервенције су љубазне	87.3%	11.7%	0.0%	0.9%
Медицинске сестре ми увек пруже све информације	81.5%	13.4%	4.5%	0.6%
Медицинске сестре и лекари добро сарађујују	78.5%	10.4%	0.6%	10.4%

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

проблеме и болести које су раније имали. Најмање су задовољни временом које лекар одвоји за разговор са њима, као и познавањем личне ситуације пацијента од стране изабраног лекара (табела бр.3). Посматрано у односу на 2017.годину уочава се да није дошло до значајнијих промена код задовољства испитаника спектром комуникације са изабраним лекаром.

Табела бр.3. Међусобна комуникација пацијената и изабраног лекара

Изјава	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се
Мој лекар познаје моју личну ситуацију	67.3%	23.4%	9.3%
Мој лекар познаје проблеме и болести које сам раније имао	83.9%	12.2%	3.9%
Мој лекар одваја довољно времена да разговара са мном	75.2%	21.0%	3.8%
Мој лекар ме пажљиво слуша	82.7%	15.3%	2.0%
Мој лекар ми даје јасна објашњења о болестима и лековима које ми прописује	81.6%	16.3%	2.0%
После посете лекару осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима	72.4%	23.9%	3.7%
Кад имам нови здравствени проблем прво идем код свог лекара	81.2%	14.9%	3.9%

Што се тиче организације рада службе опште медицине, као и претходних година, испитаници су најзадовољнији радним временом и тиме што у хитним случајевима могу истог дана да се прегледају. Више од трећине анкетираних пацијената сматра да дugo чека на преглед у чекаоници, што је за 14.5% више него претходне године. 13.8% испитаника не зна да постоји кутија/књига за жалбе и примедбе. У 2017.години тај податак је износио 12.5%, у 2016.години 14.6%, у 2015.год. 17.1%, а у 2014.год. 14.2%. Да установа има интернет страницу не зна 25.9% испитаника (мање него претходне године), док петина њих нема никакво сазнање о медицинској опреми (табела бр.4).

Код питања о организацији рада службе опште медицине и питања о комуникацији и сарадњи пацијената са изабраним лекаром, недостајући број одговора се креће од 8.7% до 23.0%. (у просеку 17.6%), што је мање него претходне године. За анализу су коришћени валидни проценти.

Табела бр.4. Задовољство испитаника организацијом рада у служби опште медицине

Изјава	Да, слажем се	Делимично слажем се	Не слажем се	Не знам
Задовољан сам радним временом	82.8%	13.6%	2.1%	1.5%
Могу да дођем на преглед и викендом ако се разболим	77.1%	14.4%	4.6%	3.9%
Доступна је инвалидима и особама у колицима	62.3%	24.6%	4.5%	8.7%
Да би дошао до специјалисте прво морам да идем код мог лекара	80.9%	13.7%	1.0%	4.3%
У чекаоници има доволно места за седење	58.1%	29.9%	10.0%	2.0%
Морам дugo да чекам у чекаоници да посетим лекара	36.6%	29.2%	30.6%	3.5%
У току радног времена могу да лако разговарам са лекаром телефоном и добијем савет	51.3%	24.7%	12.2%	11.8%
Кад дођем и хитно ми треба преглед лекара то могу да обавим истог дана	79.4%	12.6%	4.5%	3.5%
Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе	79.1%	5.1%	2.0%	13.8%
Установа има своју интернет страницу	63.3%	5.9%	4.9%	25.9%
Установа има доволно медицинске опреме	48.8%	15.3%	15.6%	20.3%

Када је у питању плаћање појединих услуга у служби опште медицине, за 54.4% анкетираних преглед изабраног лекара је био бесплатан, док је партиципацију за ту услугу платило 39.0% испитаника. Преглед лекара специјалисте на који га је упутио лекар није платило 48.0% анкетираних, док је партиципацију за ту услугу платило 41.1% испитаника. Што се тиче прописаних лекова и ињекција, више од половине испитаника је платило партиципацију (52.1%), што је мање него претходне године. 37.5% анкетираних није уопште плаћало лекове, што је за 3% мање него 2017. године. Пуну цену за лекове је платило 4.2% испитаника, шест пута више него прошле године (табела бр.5). Посматрано у односу на претходну годину, уочава се смањење процента испитаника који су платили партиципацију, у корист оних који су одговарали са „не знам“ или оних који су платили пуну цену.

Код питања о плаћању услуга у служби опште медицине, недостаје у просеку 19.7% одговора. То је мање него прошле године. Коментари су дати на валидне проценте.

Табела бр.5. Плаћање услуга у служби опште медицине

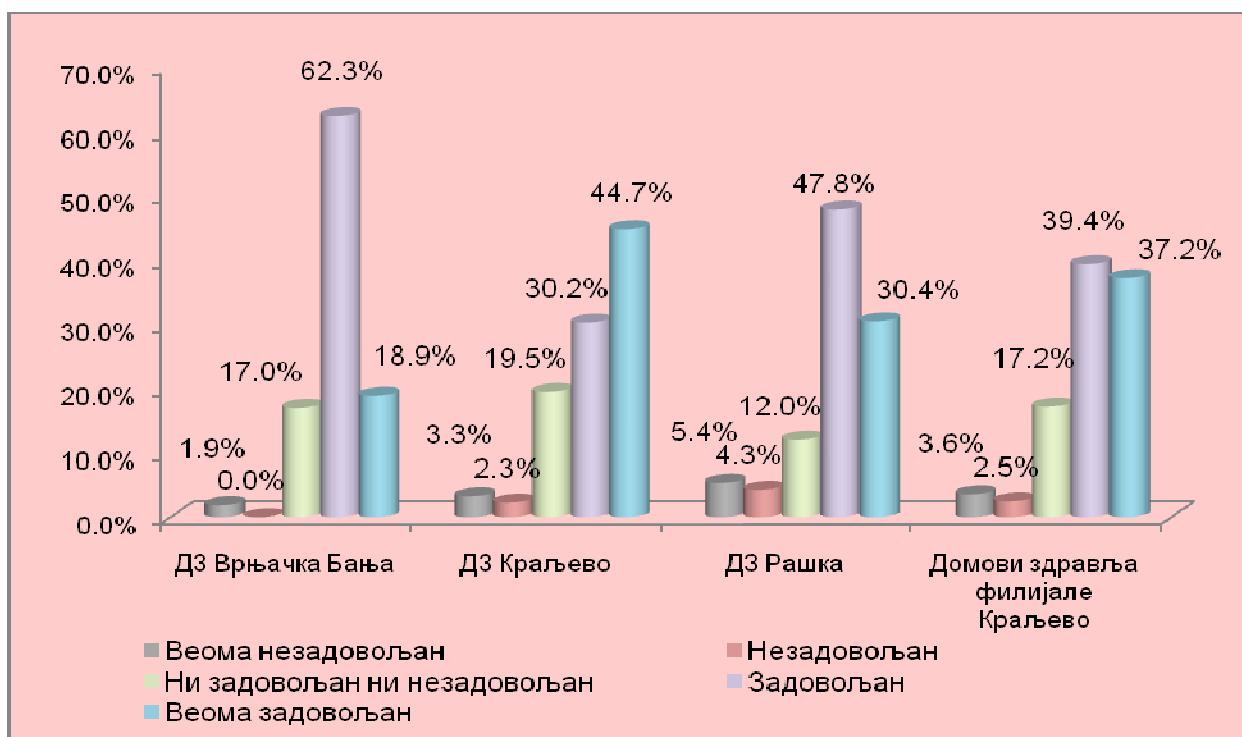
Услуга	Бесплатно	Партиципација	Пуна цена	Не знам
Преглед изабраног лекара	54.4%	39.0	3.7%	2.8%
Лекови или ињекције које пропише лекар	37.5%	52.1%	4.2%	6.1%
Преглед специјалисте код кога вас упути лекар	48.0%	41.1%	3.9%	6.9%
Кућна посета вашег лекара	37.6%	22.4%	1.5%	38.4%
Преглед бебе или малог детета у саветовалишту	66.7%	3.9%	0.8%	28.6%

Недостатак новца којим би платили преглед или лекове, као разлог неодласка лекару у протеклих годину дана навело је 13.2% испитаника, а 19.9% је избегло да одговори на то питање заокруживши опцију “не сећам се”, свеукупно више него претходне године за 4.7%. 66.9% испитаника није било у таквој ситуацији.

Узимајући у обзир све наведено, 76.6% испитаника је изјавило да је задовољно или веома задовољно здравственом заштитом у служби опште медицине, што је за 1.8% више него у претходној години када је било 74.8% (75.8% у 2017, 71.7% у 2015.год., 73.4% у 2014.год). Проценат незадовољних се смањио са 9.5% колико је износио 2017.године, на 6.1%. Проценат неопределjenih се повећао са 15.6% (колико је био претходне године), на 17.2% (графикон бр.10).

Најзадовољнији радом лекара опште медицине су анкетирани у ДЗ Врњачка Бања, потом у ДЗ Рашка, а најмање задовољни су корисници услуга ДЗ Краљево (74.9% задовољних и веома задовољних корисника).

Графикон бр.10. Задовољство анкетираних радом изабраног лекара у служби опште медицине дома здравља који су у надлежности ЗЈЗ Краљево, 2018



Просечна оцена задовољства радом изабраног лекара у служби опште медицине креће се од најмање 3.93 у ДЗ Рашка до највише 4.11 у ДЗ Краљево (табела бр.6), а на нивоу филијале Краљево просечна оцена износи 4.04 и слична је као претходне године, када је износила 3.99.

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

Здравствена установа	Задовољство лекаром опште праксе				
	2014	2015	2016	2017	2018
ДЗ Краљево	4.02	4.04	4.06	4.20	4.11
ДЗ Рашка	4.32	3.18	4.13	3.59	3.93
ДЗ Врњачка Бања	4.58	3.71	3.29	3.69	3.96
ДЗ Нови Пазар	3.12				
ДЗ Тутин	4.35				
Рашки Округ	3.85	3.86	3.93	3.99	4.04
Република Србија	3.88	3.96	3.93	3.91	

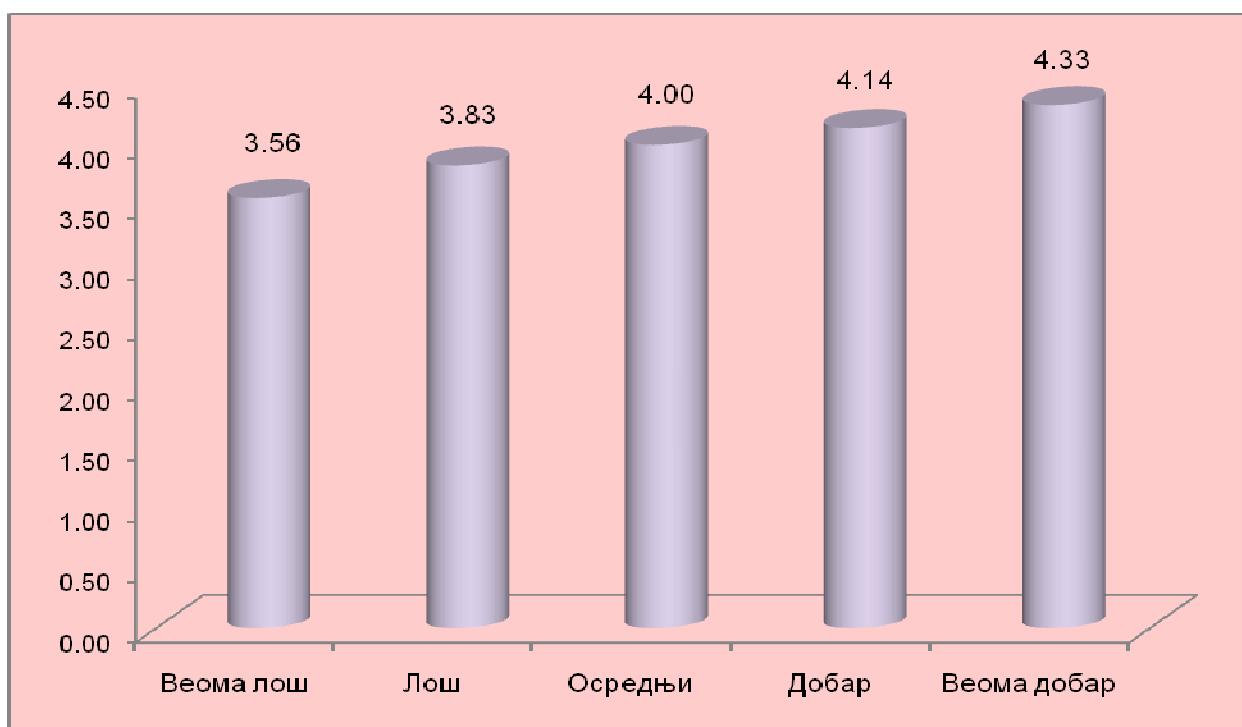
Применом непараметарских статистичких тестова, установљено је да постоји високо статистички значајна разлика у задовољству испитаника радом лекара према

материјалном положају ($\chi^2=85.368$, дф=16, $p=0.000$) где су задовољнији пациенти доброг материјалног положаја. Исто је било и у претходној години истраживања.

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

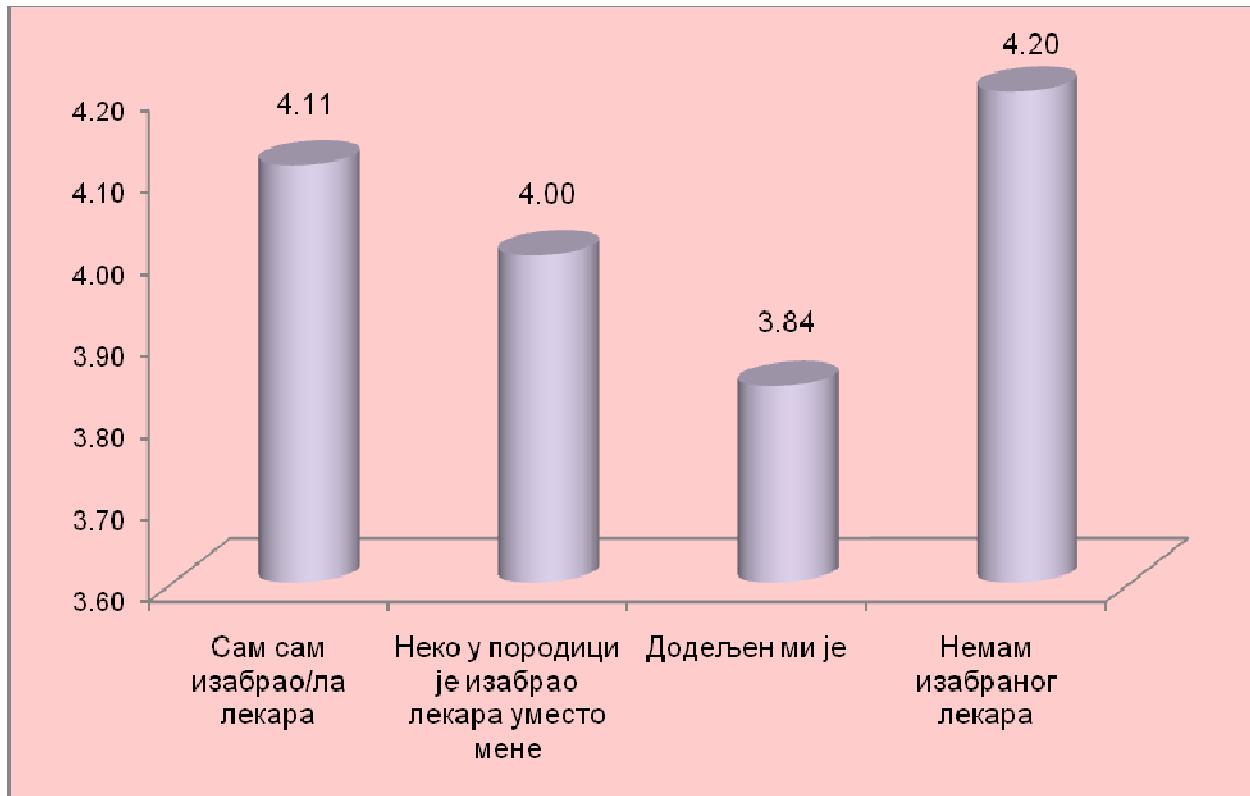
На графикону бр.11 види се пораст средње оцене задовољства са порастом материјалних прихода домаћинства.

Графикон бр.11. Средња оцена општег задовољства корисника у општој медицини према самопроцени материјалног стања, 2018



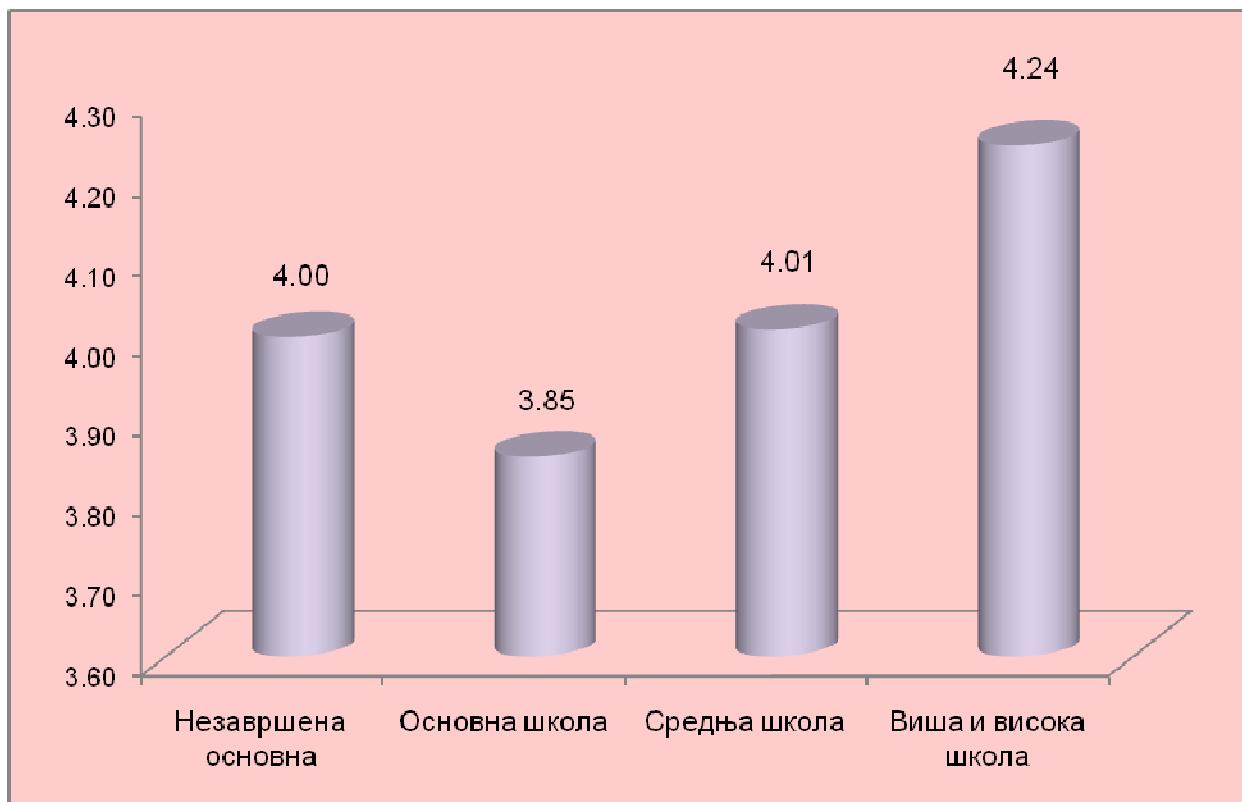
На графикону бр.12 се види да су најнезадовољнији пациенти којима је лекар додељен. Интересантно је то да су најзадовољнији пациенти који немају изабраног лекара.

Графикон бр.12. Средња оцена општег задовољства корисника у општој медицини у зависности од начина избора лекара, 2018



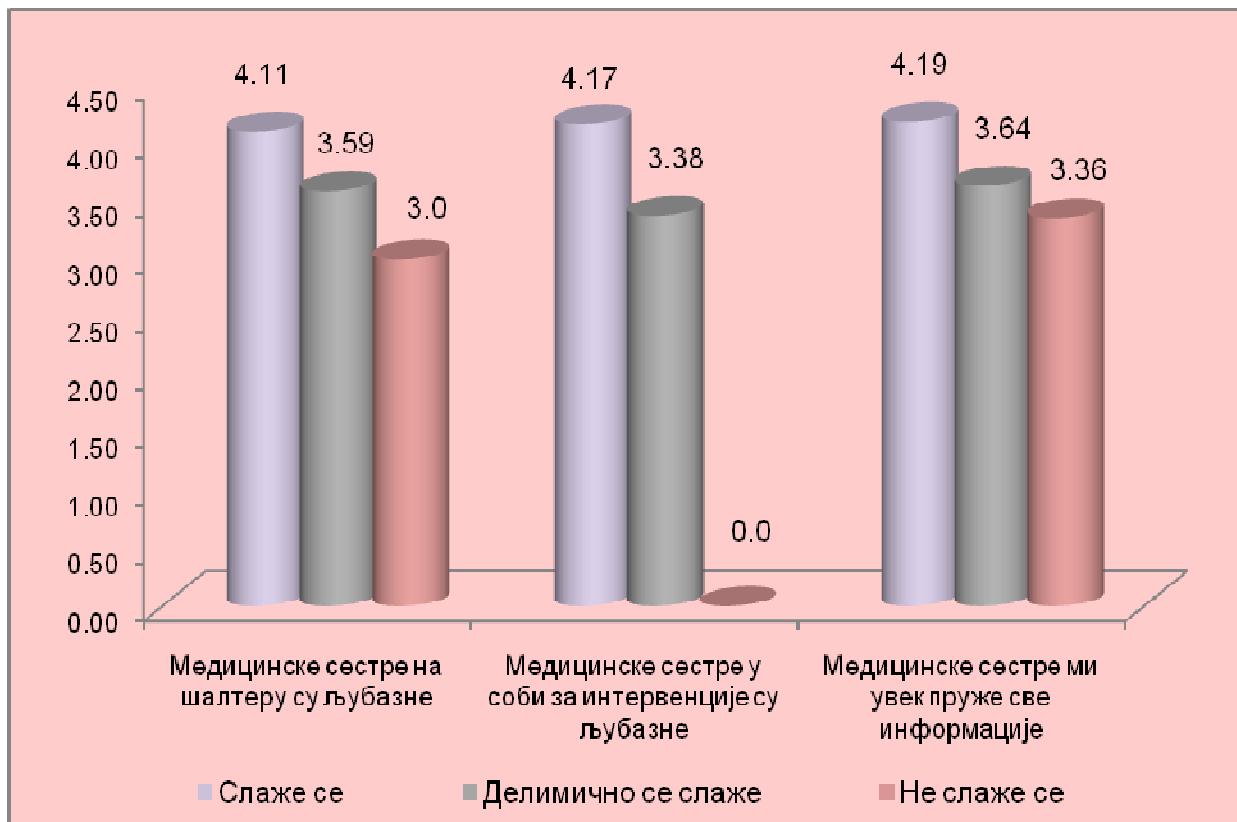
На графикону бр.13 се види да су испитаници са порастом стручне спреме све задовољнији.

Графикон бр.13. Средња оцена задовољства корисника у општој медицини према завршеној школи, 2018



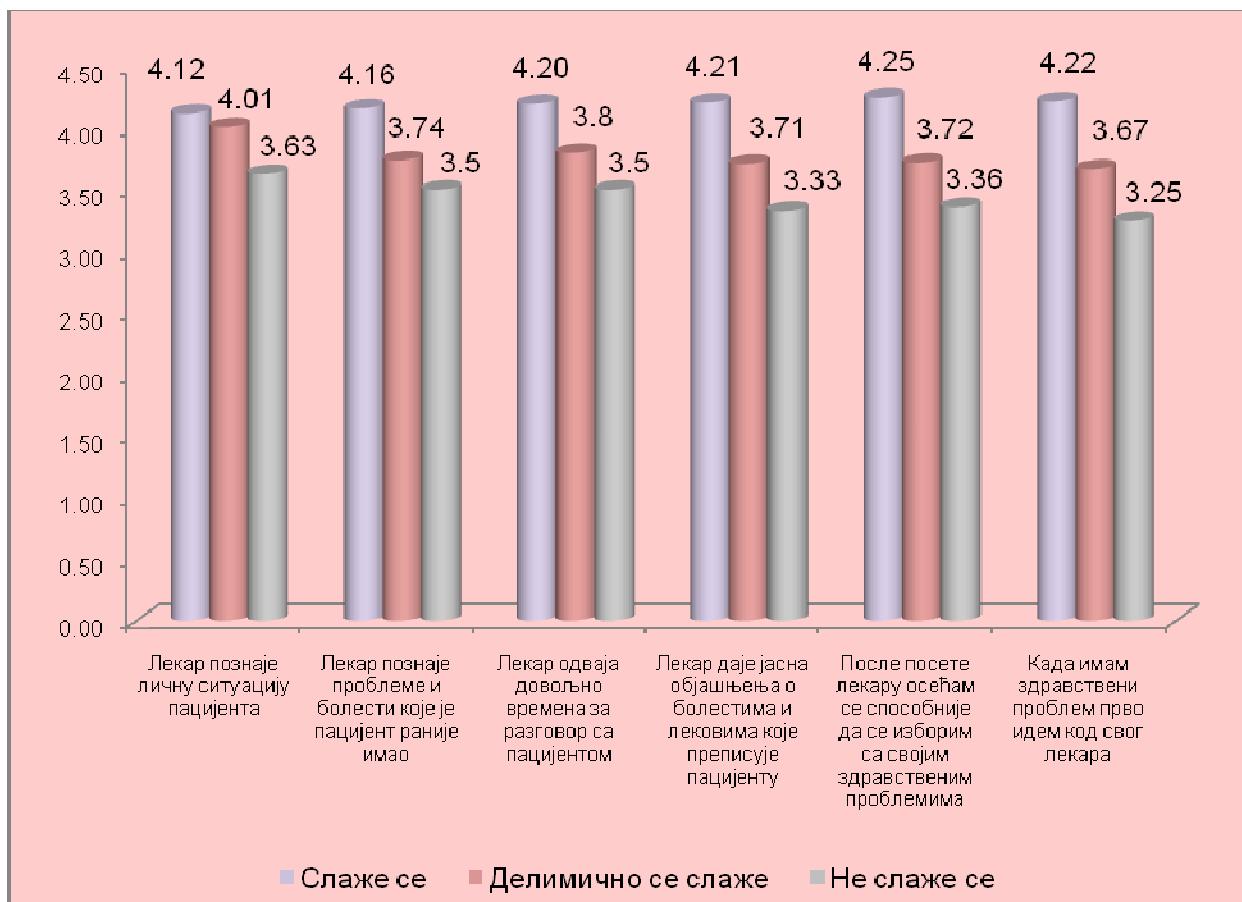
На графикону бр.14 се уочава да су задовољнији пациенти који сматрају да су медицинске сестре љубазне и едуковене да пруже потребне информације пациентима.

Графикон бр.14. Средња оцена задовољства корисника у општој медицини према карактеристикама медицинских сестара, 2018



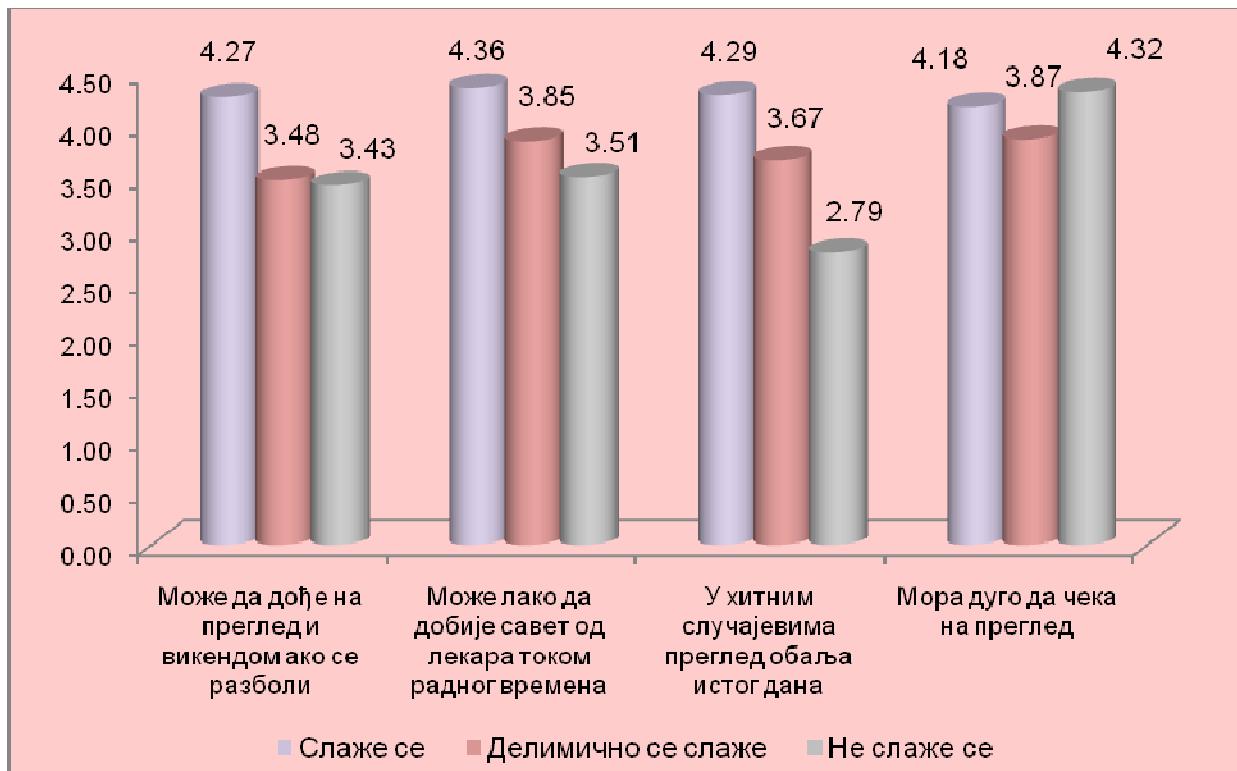
Пацијенти који су се у потпуности сложили са изјавама да лекар познаје њихову личну ситуацију, да познаје проблеме и болести које су раније имали, да одваја доволно времена за разговор са њима, да даје потпуне информације о здравственом стању и терапији коју прописује, да су после посете лекару способнији да се изборе са својим здравственим проблемом, као и да када имају здравствени проблем прво иду код свог лекара, су са вишом средњом оценама задовољства (графикон бр.15).

Графикон бр.15. Средња оцена задовољства корисника у општој медицини према карактеристикама лекара, 2018



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

Графикон бр.16. Средња оцена задовољства корисника у општој медицини према карактеристикама службе, 2018



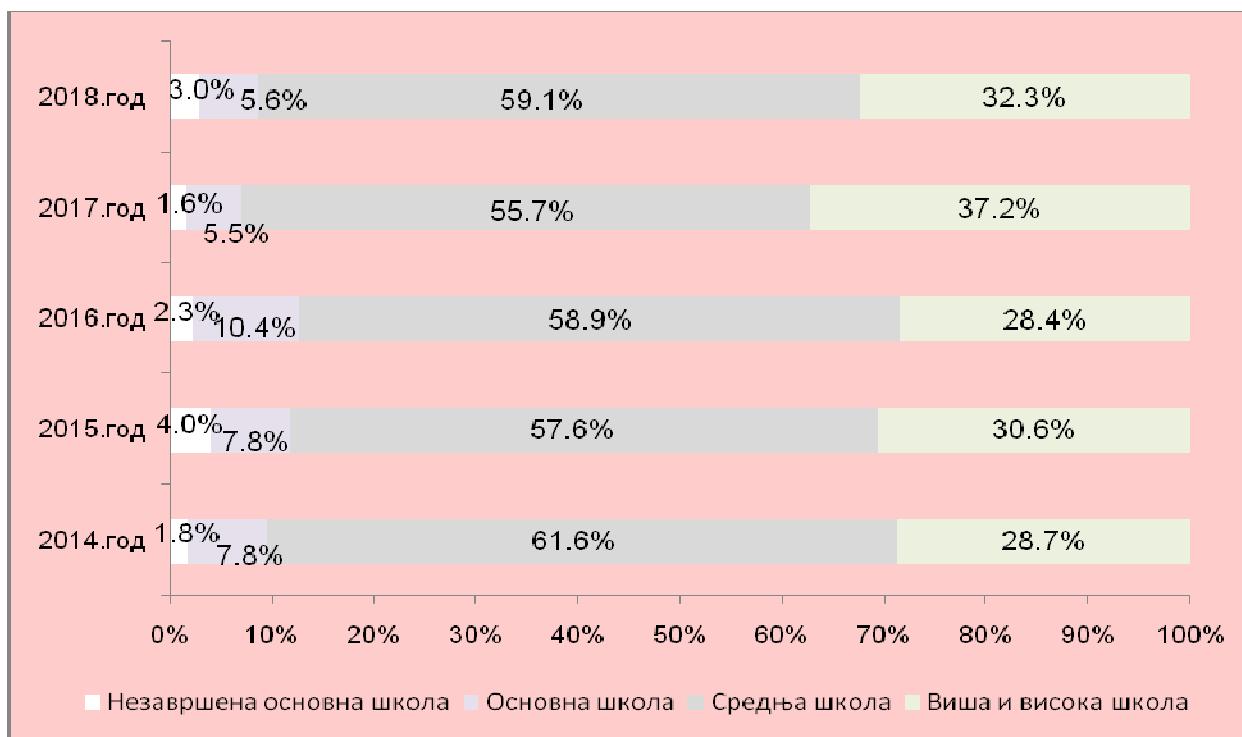
Служба за здравствену заштиту деце и омладине

У служби за здравствену заштиту деце подељено је 530 упитника, а враћено 380 попуњених упитника, што чини стопу одговора од 71.7% што је за 10% нижа стопа одговора у односу на претходну годину, са напоменом да је ове године подељено мање упитника.

У 67.6% случајева су особе женског пола долазиле у пратњи деце која су имала потребу за лечењем и њихова просечна старост је износила 36.16 ± 8.413 година. 32.4% деце је дошло у пратњи особа мушког пола чија просечна старост је била 36.92 ± 8.073 година.

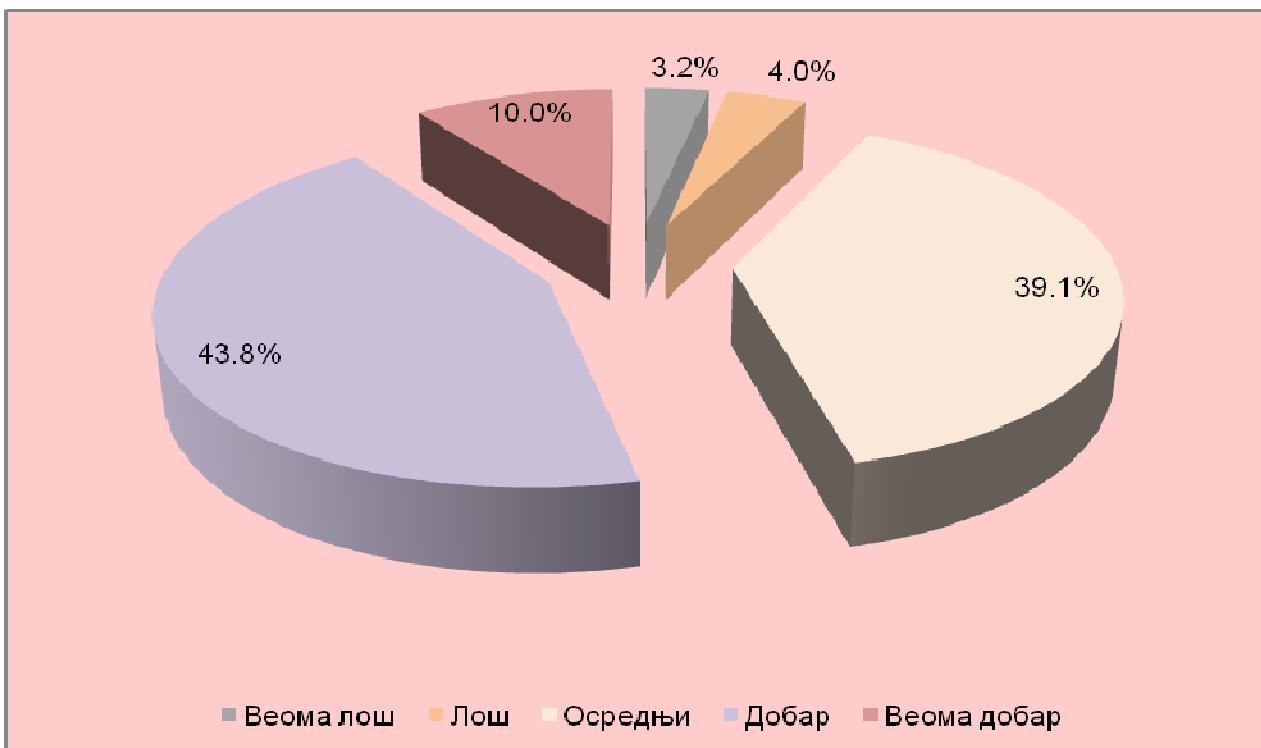
Нешто више од половине родитеља има завршну средњу школу (59.1%), са основном школом је 5.6%, са вишом и високом школском спремом је 32.3% родитеља, а најмање родитеља је са незавршеном основном школом 3.0%. Посматрано за последњих пет година, у односу на завршну школу процентуално је највише дошло до промене код родитеља/старатеља са незавршеном и завршном основном школом. Проценат родитеља/старатеља са завршном основном школом је 2014. године износио 7.8%, док се ове године смањио на 5.6%. Проценат анкетираних корисника са незавршеном основном школом је порастао са 1.8%, колико је износио у 2014. години, на 3.0% у 2018. години. Међутим, како одмичу године, осцилације у овим процентима су све мање (графикон бр.17).

Графикон бр.17. Дистрибуција анкетираних родитеља/старатеља у служби за здравствену заштиту деце и омладине у односу на завршну школу, 2014-2018



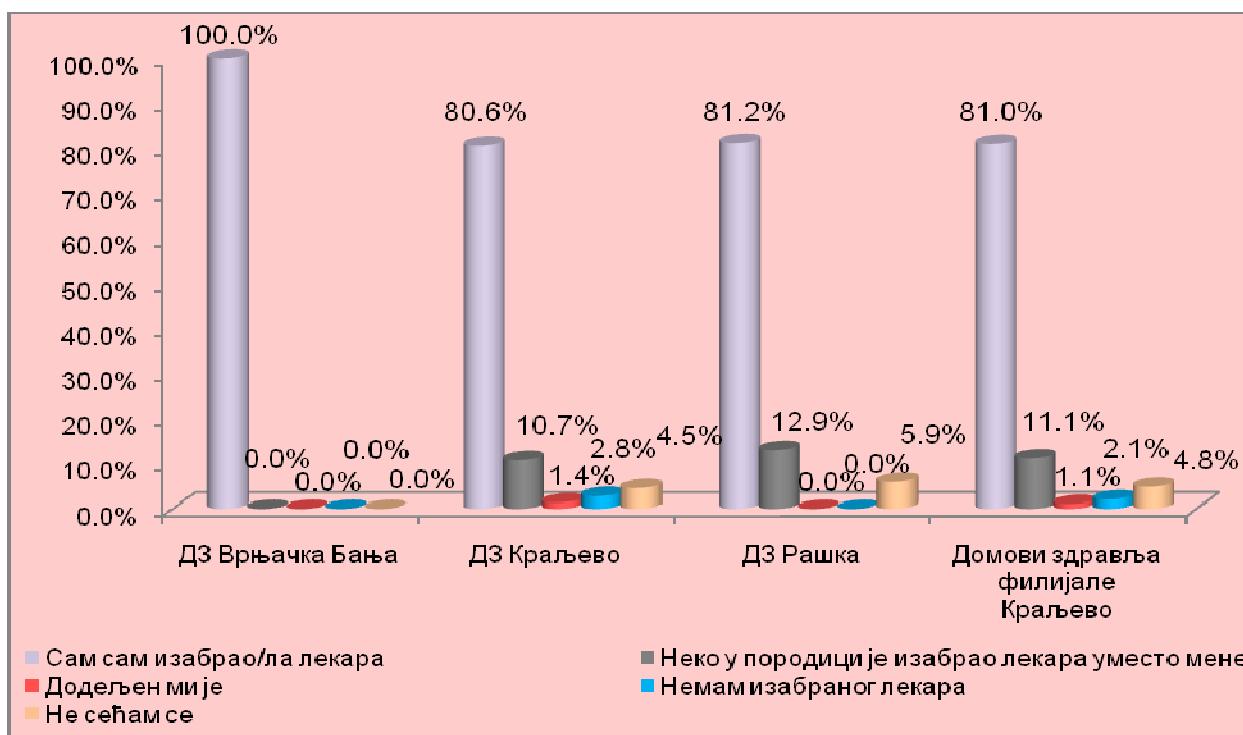
Свој материјални положај 3.2% анкетираних је оценило као веома лош, 4.0% као лош, осредњи је код 39.1% анкетираних, добар код 43.8%, а веома добар материјални положај има 10.0% родитеља/старатеља. У односу на претходну годину, за нијансу је смањен проценат испитаника са добрым и осредњим материјалним положајем, у корист оних са лошим (графикон бр.18).

Графикон бр.18. Структура анкетираних родитеља према материјалном положају у домовима здравља који су у надлежности ЗЈЗ Краљево, 2018



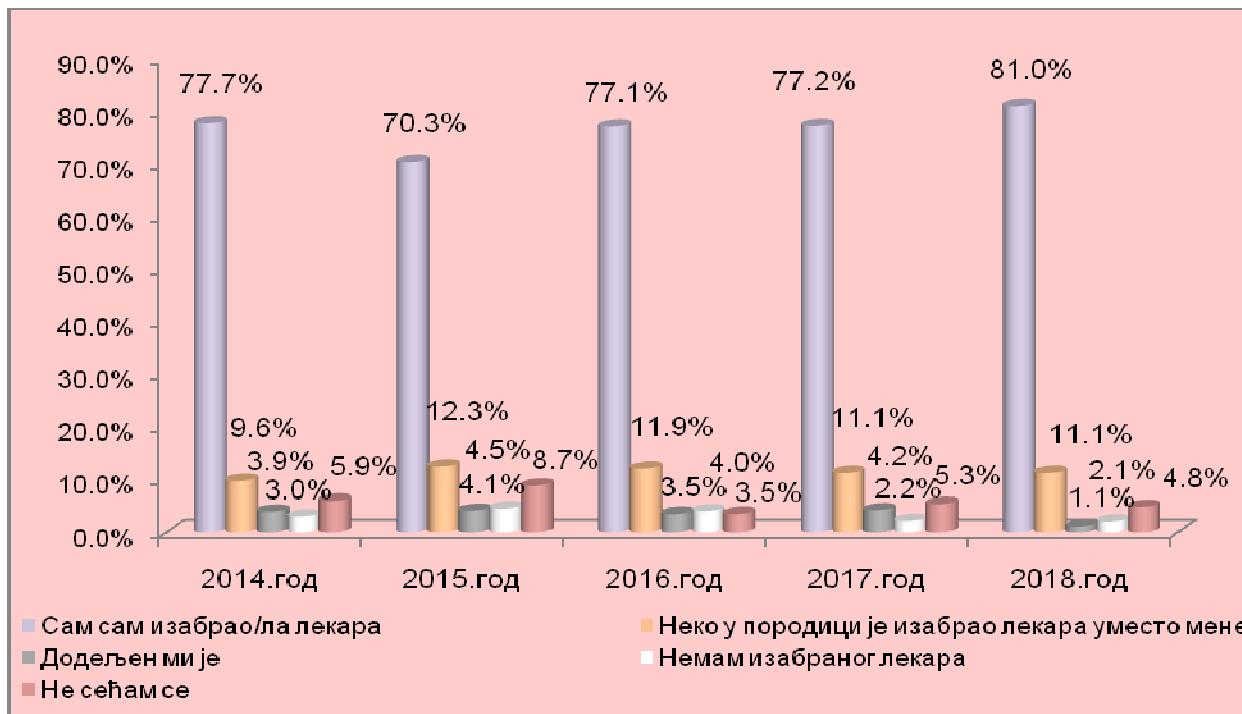
Највећи број анкетираних родитеља/старатеља је лекара за своје дете сам изабрао 81.0% (мање него претходне године 77.2%), потом су они којима је неко у породици изабрао лекара 11.1% (исто као прошле године), 1.1% анкетираних је изјавило да им је лекар додељен, а 2.1% њих нема изабраног лекара (као и претходне године). Проценат анкетираних који су сами избрали лекара за своје дете је највећи у ДЗ Врњачка Бања, где је 100.0% родитеља/старатеља само изабрало педијатра свом детету (прошле године је тај проценат износио 84.2%), а најмањи у ДЗ Краљево 80.6% (графикон бр.19).

Графикон бр.19. Начин избора лекара у служби за здравствену заштиту деце у домовима здравља који су у надлежности ЗЈЗ Краљево, 2018



Удео родитеља/старатеља који су сами избрали лекара свом детету у последњих пет година бележи варијације од преко 10%. Креће се од највише 81.0%, колико износи ове године, до најмање 70.3% колико је износио у 2015.години. Број корисника који се ослања на избор чланова породице се кретао од 9.6% у 2014.години до 12.3% у 2015. години. Проценат анкетираних корисника који немају изабраног лекара у последњем петогодишту такође осцилира од најмање 1.1% (2018.год.) до највише 4.1% (колико је износио 2015.год.) (графикон бр.20).

Графикон бр.20. Начин избора педијатра у домовима здравља који су у надлежности ЗЈЗ Краљево, 2014-2018



Да зна да може да промени изабраног лекара свог детета упознато је 74.9% анкетираних пацијената (више него претходне године када је тај проценат износио 73.1%), при чemu 32.5% мисли да то може кад год хоће, док 42.5% мисли да то може једном годишње, само 2.4% испитаника на територији филијале Краљево мисли да не може да промени свог лекара, а мање од четвртине испитаника не зна да може да промени изабраног лекара, што је мање него претходне године.

Да су већ били у прилици да промене свог изабраног лекара изјавило је 55 анкетираних родитеља, 14.7% од укупног броја, што је за 2.4% више него прошле године. Међутим, када су навођени разлози промене лекара тај број је већи, тако да је 19.7% анкетираних пацијената навело да је већ било у прилици да промени лекара. То може значити да испитаници нису баш најбоље разумели постављено питање. Највећи број испитаника је као разлог промене заокружио опцију четири, што је неки други разлог промене изабраног педијатра и тиме избегао да каже конкретан разлог промене изабраног лекара.

59.5% анкетираних се код свог лекара лечи више од три године, 21.1% је код истог лекара између 1 и 3 године, а њих 17.9% мање од годину дана. Овом приликом је 1.6%

анкетираних пацијената изјавило да нема свог лекара, што указује на недоследност у давању одговора.

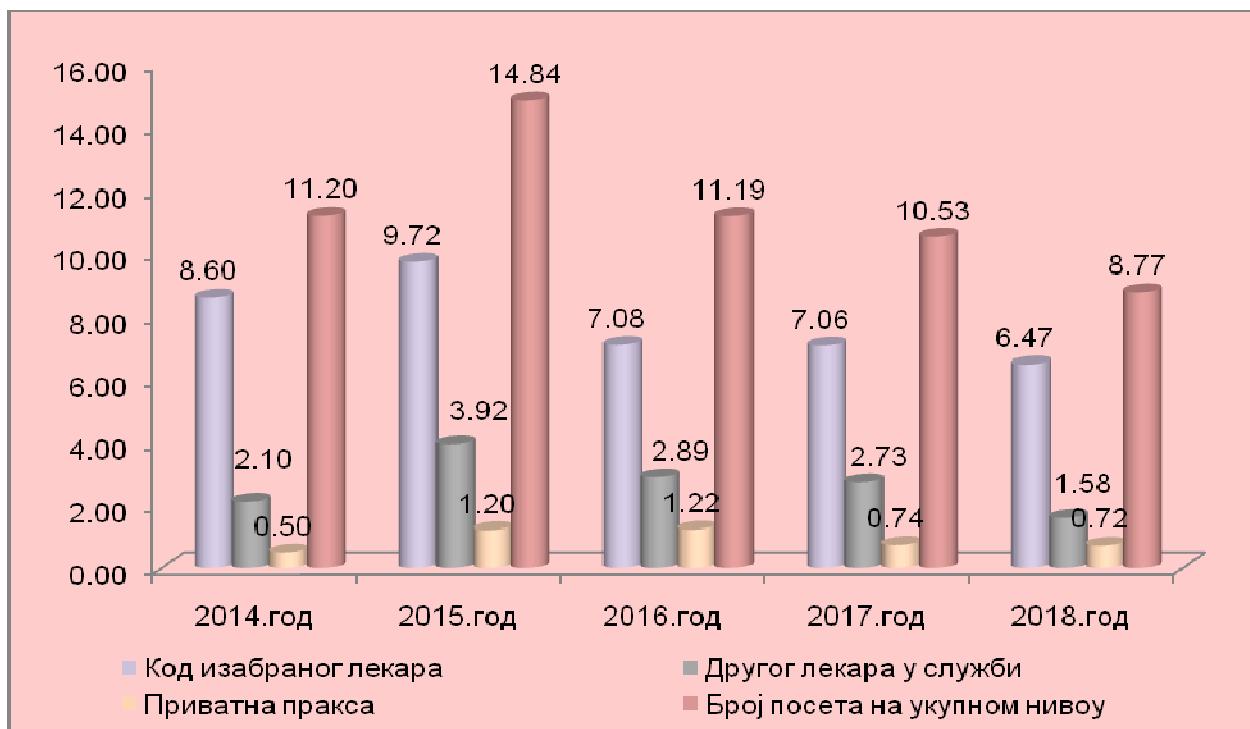
Број посета изабраном лекару у служби за здравствену заштиту деце у последњих 12 месеци се креће од ниједне до највише 110, при чему је средња вредност 6.47 посета по пациенту, што је за пола посете мање него 2017. године (7.06), мање за скоро три посете него у 2015. год. (када је износио 9.72), а и 2016. године (када је износио 7.08).

Број посета другом лекару у служби за здравствену заштиту деце креће се од ниједне до 30, просек је 1.58 посета. Претходне године тај просек је износио 2.73, 2016. год. 2.89 посета, 2015. год 3.92 посете и 2014. год 2.1 посету.

Број посета лекару у приватној пракси иде од 0 до 15, просек је 0.72 посете. Прошле године је тај просек износио 0.74 посете, у 2016. години 1.22 посете, у 2015. години 1.2 посете, а у 2014. години 0.5 посете. На ово питање 10.8% испитаника није дало одговор. Коришћењем валидних процената долазимо до закључка да нешто мање од 75% испитаника никада није посетило лекара у приватној пракси, што је слично као претходне године.

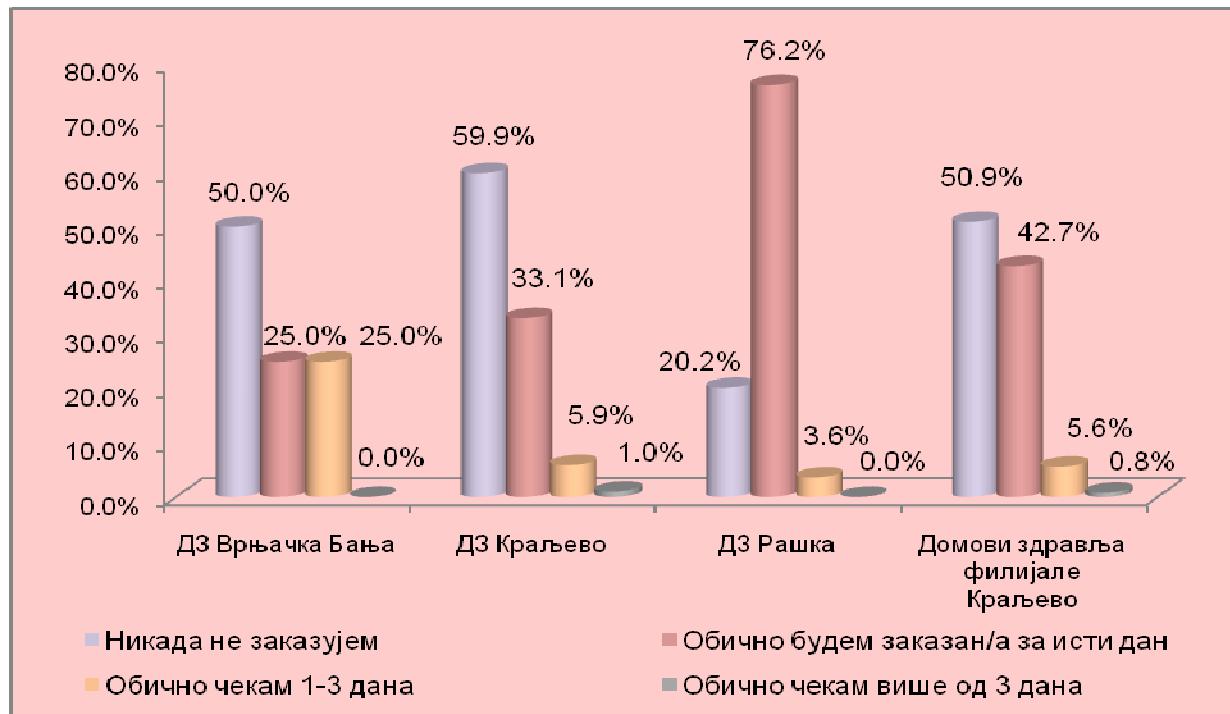
Посматрано на укупном нивоу, број посета изабраном педијатру, другом лекару у служби и приватном лекару, међу анкетиранима износи 8.77 посета и има најнижу вредност у посматраном петогодишњем периоду (графикон бр.21).

Графикон бр.21. Просечан број посета анкетираних корисника педијатру у државном и приватном сектору, 2014-2018



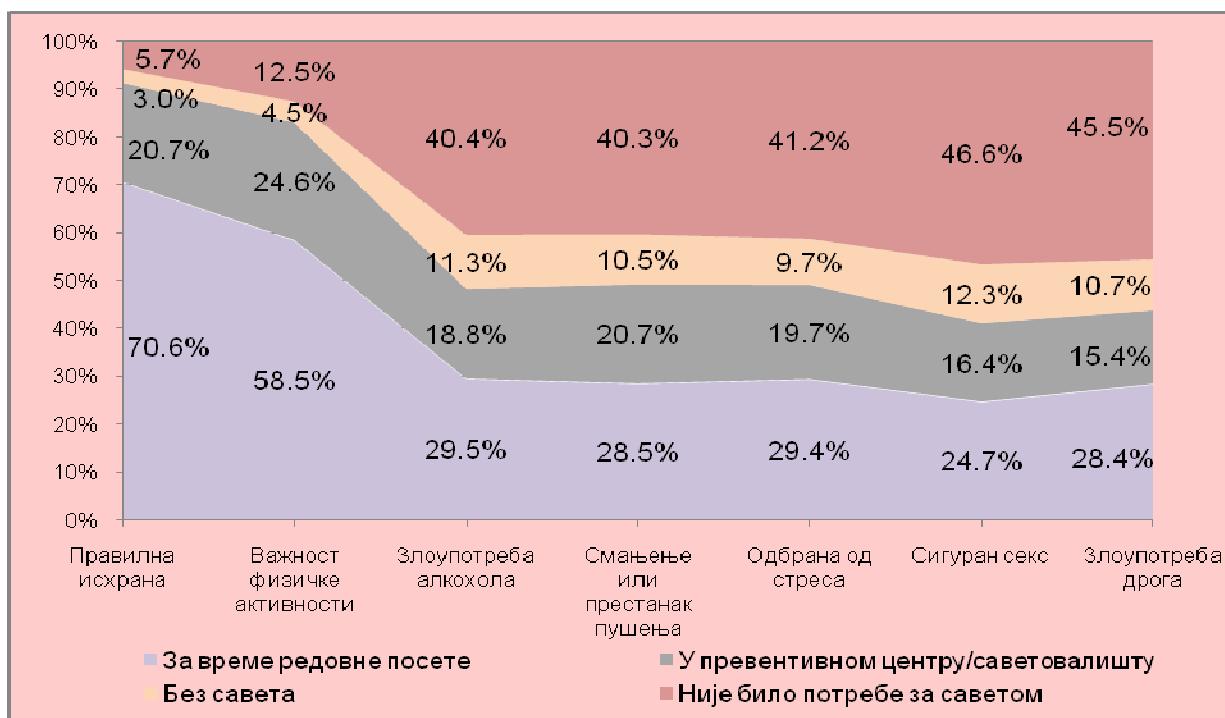
50.9% испитаника не заказује преглед код свог изабраног педијатра, 42.7% заказује за исти дан, 5.6% чека на преглед 1-3 дана, а свега 0.8% чека више од три дана. У односу на прошлу годину, смањио се проценат пацијената који не заказују преглед, у корист оних који заказују за исти дан. Највећи проценат анкетираних пацијената који своју посету реализује без заказивања је у ДЗ Краљево 59.9% (71.3% у 2017.год., а у 2015. и 2016.год. тај проценат је износио 57.4%), затим у ДЗ Врњачка Бања 50.0% (у 2015.год. 88.2%, у 2016. 82.2%, а у 2017. 70.3%), а најмањи проценат је у ДЗ Рашка 20.2% (87.2% у 2015.год., 12.1% у 2016., а у 2017. 19.6%) (графикон бр.22).

Графикон бр.22. Дужина чекања на преглед код педијатра у домовима здравља који су у надлежности ЗЈЗ Краљево, 2018



Посматрано у односу на претходну годину примећује се благо смањење броја родитеља којима савет није био потребан или га нису добили, у корист родитеља који су савете о здравим стиловима живота добили за време редовне посете, као и за време посете у превентивном центру/саветовалишту (графикон бр.23).

Графикон бр.23. Дистрибуција испитаника у односу на здравствено-васпитне садржаје у служби за здравствену заштиту деце и омладине, 2018



Код области међусобне комуникације уочава се висок степен задовољства родитеља/старатеља сарадњом са медицинским сестрама као и тимским радом лекара и медицинских сестара (табела бр.7).

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

Изјава	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам
Медицинске сестре на шалтеру су љубазне	84.3%	13.0%	2.2%	0.5%
Медицинске сестре у соби за интервенције су љубазне	85.4%	11.7%	1.1%	1.7%
Медицинске сестре ми увек пруже све информације	82.6%	12.6%	3.4%	1.4%
Медицинске сестре и лекари добро сарађују	80.8%	12.0%	1.1%	6.1%

Када је у питању комуникација и сарадња пацијената са изабраним педијатром, као и ранијих година, испитаници су најзадовољнији пажњом са којом их лекар слуша и квалитетом објашњења која добија о болести детета, као и временом које одваја за разговор са њима, а најмање задовољни познавањем личне ситуације пацијента од

страни изабраног педијатра (табела бр.8). Посматрано у односу на претходну годину запажа се смањење процента корисника који су задовољни комуникацијом са изабраним педијатром, а делимично и оних који су незадовољни, на рачун родитеља са неопредељеним одговором («делимично се слажем»).

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

Изјава	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се
Мој лекар познаје моју личну ситуацију	56.5%	26.4%	17.1%
Мој лекар познаје проблеме и болести које сам раније имао	79.1%	18.6%	2.3%
Мој лекар одваја довољно времена да разговара са мном	80.6%	17.1%	2.3%
Мој лекар ме пажљиво слуша	86.5%	12.3%	1.2%
Мој лекар ми даје јасна објашњења о болестима и лековима које ми прописује	84.1%	14.2%	1.7%
После посете лекару осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима	73.4%	24.0%	2.7%
Кад имам нови здравствени проблем проблем прво идем код свог лекара	81.7%	16.2%	2.0%

Што се тиче организације рада службе за здравствену заштиту деце, испитаници су као и ранијих година најзадовољнији радним временом, тиме што у хитним случајевима могу истог дана да се прегледају, а могу да дођу на преглед и викендом. 31.6% анкетираних пацијената сматра да дуго чека на преглед у чекаоници, а још 34.8% се делимично слаже са том изјавом (на укупном нивоу више него претходне године). 20.5% испитаника још увек не зна да постоји кутија/књига за жалбе и примедбе, што је мање него 2014. и 2016. године (25.6%), 2015. године (37.0%), као и 2017. године (21.9%). О интернет страницама установе не зна 37.8% испитаника, а 27.2% о медицинској опреми, што је исто као претходне године (табела бр.9). Генерално посматрано у односу на претходну годину запажа се смањење броја анкетираних родитеља који немају сазнања о појединим аспектима организације рада у служби за здравствену заштиту деце, у корист осталих категорија.

Табела бр.9. 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	84.3%	12.7%	2.8%	0.3%
Могу да дођем на преглед и викендом ако се разболим	89.0%	7.9%	2.0%	1.1%
Доступна је инвалидима и особама у колицима	77.5%	5.9%	4.4%	12.1%
Да би дошао до специјалисте прво морам да идем код мог лекара	93.2%	2.4%	0.9%	3.5%
У чекаоници има доволно места за седење	67.1%	21.1%	9.5%	2.3%
Морам дugo да чекам у чекаоници да посетим лекара	31.6%	34.8%	30.1%	3.5%
У току радног времена могу да лако разговарам са лекаром телефоном и добијем савет	45.6%	21.6%	15.2%	17.5%
Кад дођем и хитно ми треба преглед лекара то могу да обавим истог дана	88.7%	7.3%	1.7%	2.3%
Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе	75.1%	3.8%	0.6%	20.5%
Установа има своју интернет страницу	54.4%	3.3%	4.5%	37.8%
Установа има доволно медицинске опреме	50.3%	12.7%	9.8%	27.2%

Када је у питању доступност појединих услуга у служби за здравствену заштиту деце, за већину анкетираних је преглед изабраног лекара бесплатан. Преглед лекара специјалисте код којег га је послao изабрани лекар бесплатан је за 91.0% испитаника. У случају плаћања прописаних лекова и ињекција 90.3% анкетираних није уопште плаћало лекове, што је за 4% више него претходне године. Смањио се број испитаника који су платили пуну цену лека са 1.4 на 1.1 (2016.год. 4.7%, 2015.год. је тај проценат износио 3.2, а 2014.год. 2.2). Највећи проценат анкетираних пацијената је пуну цену платио управо за лекове или инјекције (табела бр.10). Запажа се, у односу на претходну годину, пораст корисника којима су пружене услуге бесплатне.

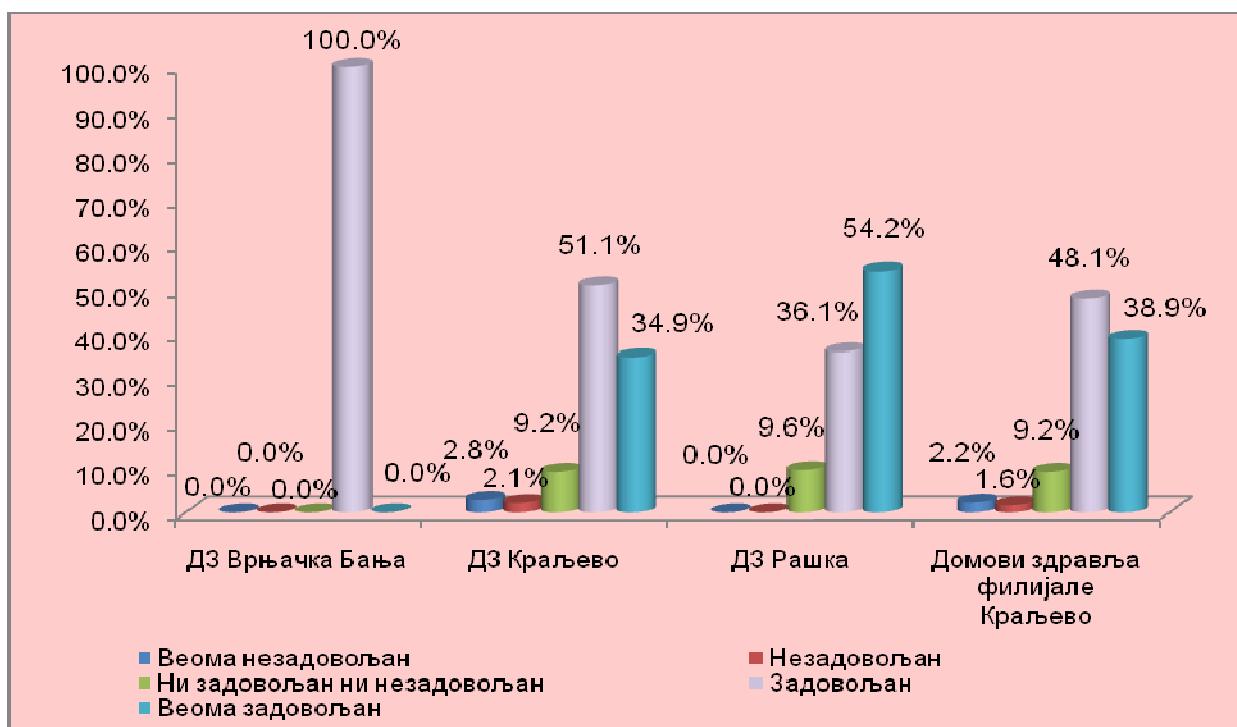
Табела бр.10. Плаћање услуга у служби за здравствену заштиту деце

Услуга	Бесплатно	Партиципација	Пуна цена	Не знам
Преглед изабраног лекара	97.6%	0.8%	0%	1.6%
Лекови или ињекције које пропише лекар	90.3%	4.0%	1.1%	4.6%
Преглед специјалисте код кога вас упути лекар	91.0%	6.4%	0.3%	2.3%
Кућна посета вашег лекара	45.2%	2.1%	3.3%	49.4%
Преглед бебе или малог детета у саветовалишту	88.8%	0.3%	0.3%	10.7%

7.9% испитаника је навело недостатак новца којим би платили преглед или лекове, као разлог неодласка лекару у последњих годину дана (више него у претходној години 5.4%, 2016.год. 5.3% и 2015.год. 4.1%, али доста мање него у 2014.год. 11.5%). Четири петине анкетираних није било у тој ситуацији, док је 17.7% избегло да одговори на питање заокруживши опцију “не сећам се”.

Узимајући у обзир све наведено, 87% испитаника је изјавило да је веома задовољно или задовољно изабраним педијатром, што је готово исто као претходне године када је било 86.4% задовољних испитаника. Проценат незадовољних се повећао са 3.6% на 3.8, а проценат неодлучних се смањио са 9.9% на 9.2% (графикон бр.24). Најзадовољнији радом педијатра су анкетирани у ДЗ Врњачка Бања 100%, потом у ДЗ Рашка 90.3%, а најмање задовољних је у ДЗ Краљево 86%. Посматрано у односу на претходну годину, уочава се да се задовољство анкетираних родитеља/старатеља у служби за здравствену заштиту деце смањило у ДЗ Краљево, док у ДЗ Врњачка Бања и ДЗ Рашка постоји пораст задовољних родитеља/старатеља (највећи пораст је у ДЗ Врњачка Бања, за 21.7%).

Графикон бр.24. Задовољство анкетираних радом изабраног педијатра у домовима здравља који су у надлежности ЗЈЗ Краљево, 2018



Просечна оцена задовољства радом изабраног педијатра на територији филијале Краљево је 4.20 ± 0.838 и креће се од најмање 4.00 ± 0.000 у ДЗ Врњачка Бања, до највише 4.45 ± 0.667 у ДЗ Рашка (табела бр.11).

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

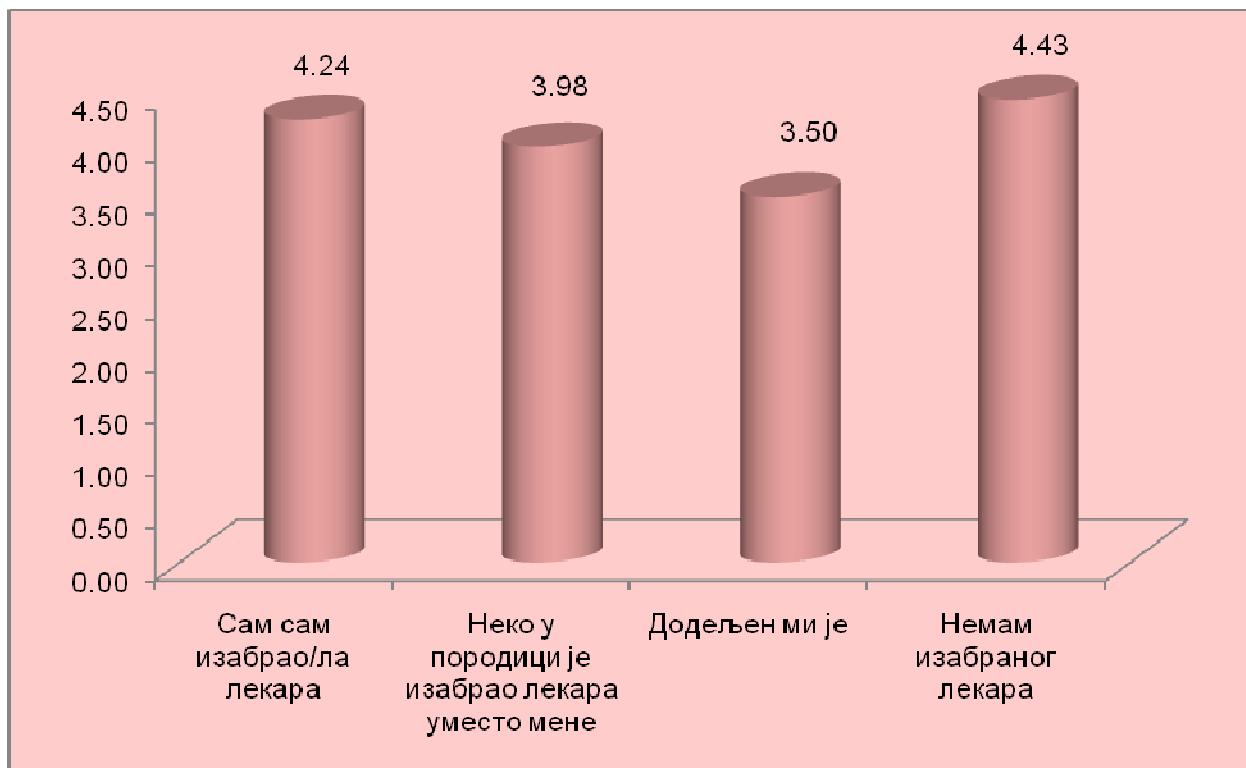
Здравствена установа	Задовољство изабраним педијатром				
	2014	2015	2016	2017	2018
ДЗ Краљево	4.34	3.97	4.11	4.22	4.13
ДЗ Рашка	4.37	4.20	4.16	4.20	4.45
ДЗ Врњачка Бања	3.67	3.82	3.95	4.03	4.00
ДЗ Нови Пазар	3.55				
ДЗ Тутин	4.39				
Рашки округ	4.10	3.98	4.10	4.20	4.20
Република Србија	3.89	3.94	3.92	3.99	

Применом непараметарских статистичких тестова, установљено је да не постоји статистички значајна разлика у задовољству радом лекара према полу, завршеној школи, материјалном стању родитеља/старатеља, као ни према начину избора педијатра.

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

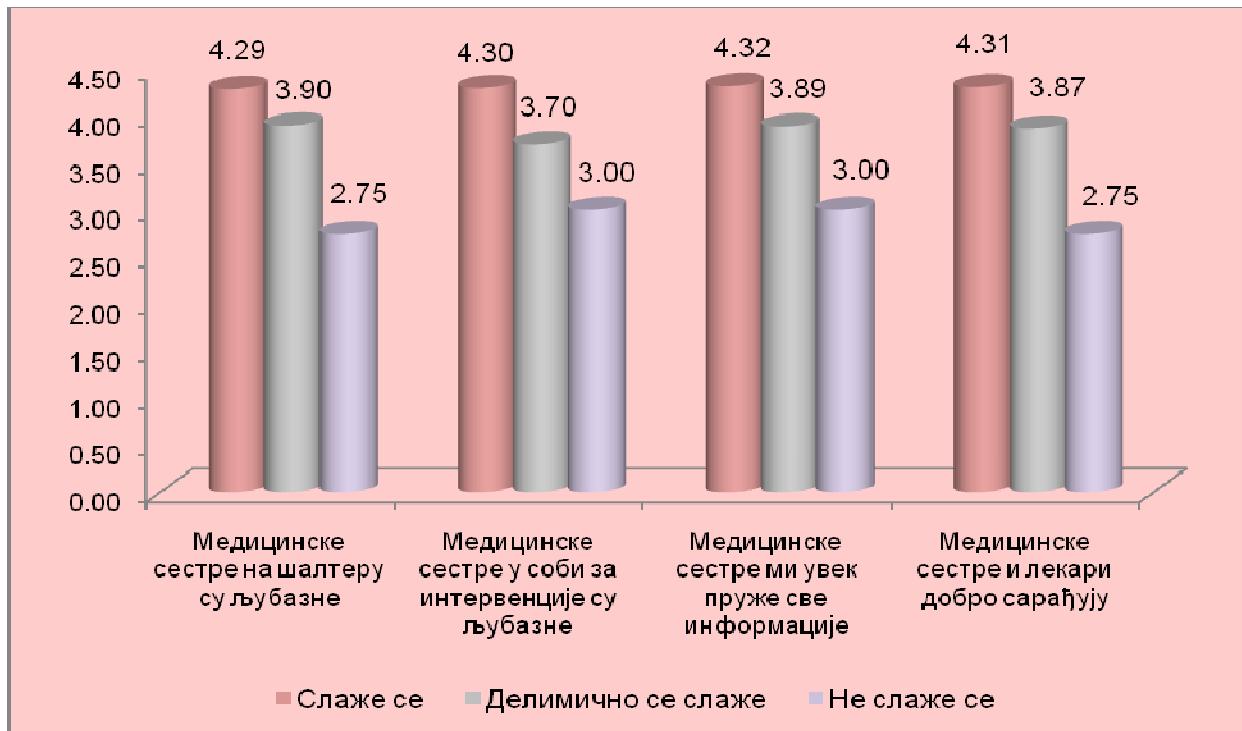
На графикону бр.25 се уочава да су најнездовољнији родитељи/старатељи чијем детету је педијатар додељен.

Графикон бр.25. Средња оцена задовољства родитеља/старатеља у служби за здравствену заштиту деце и омладине у зависности од начина избора лекара, 2018



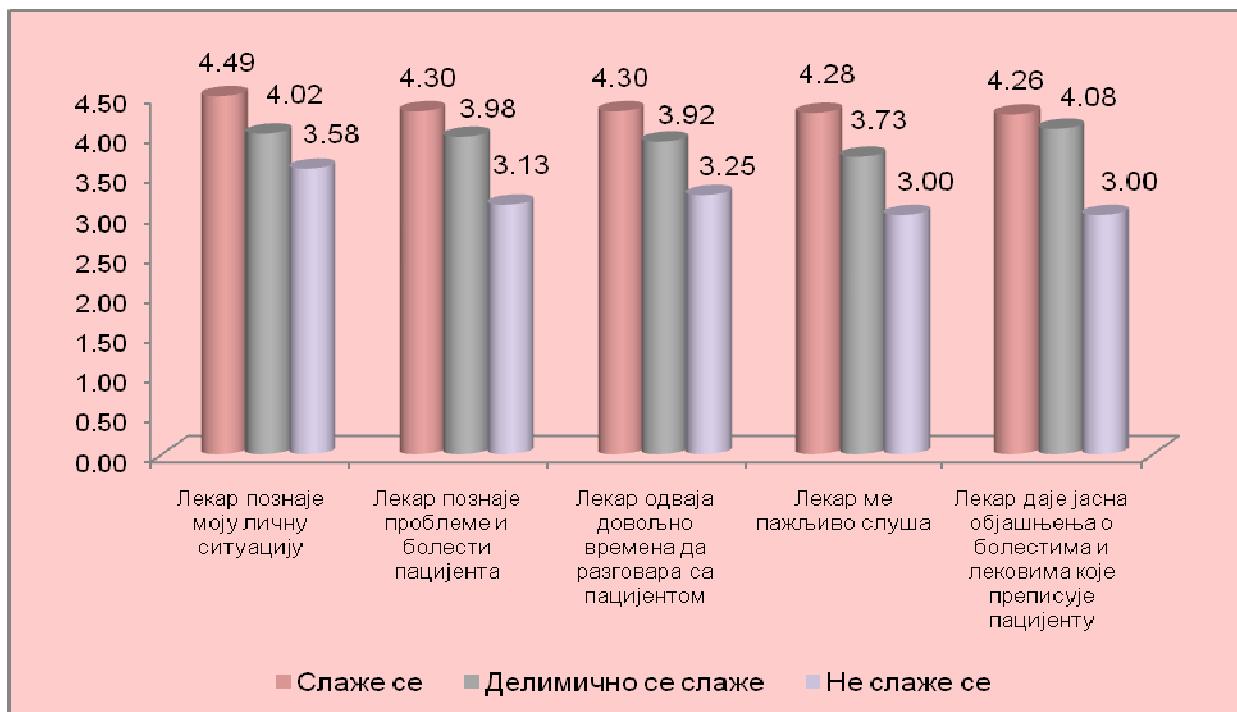
На графикону бр.26 види се да су задовољнији родитељи/старатељи који сматрају да су медицинске сестре љубазне, едуковене да пруже потребне информације пацијентима и добро сарађују са лекаром у тиму.

Графикон бр.26. Средња оцена задовољства родитеља/старатеља у служби за здравствену заштиту деце и омладине према карактеристикама медицинске сестре, 2018



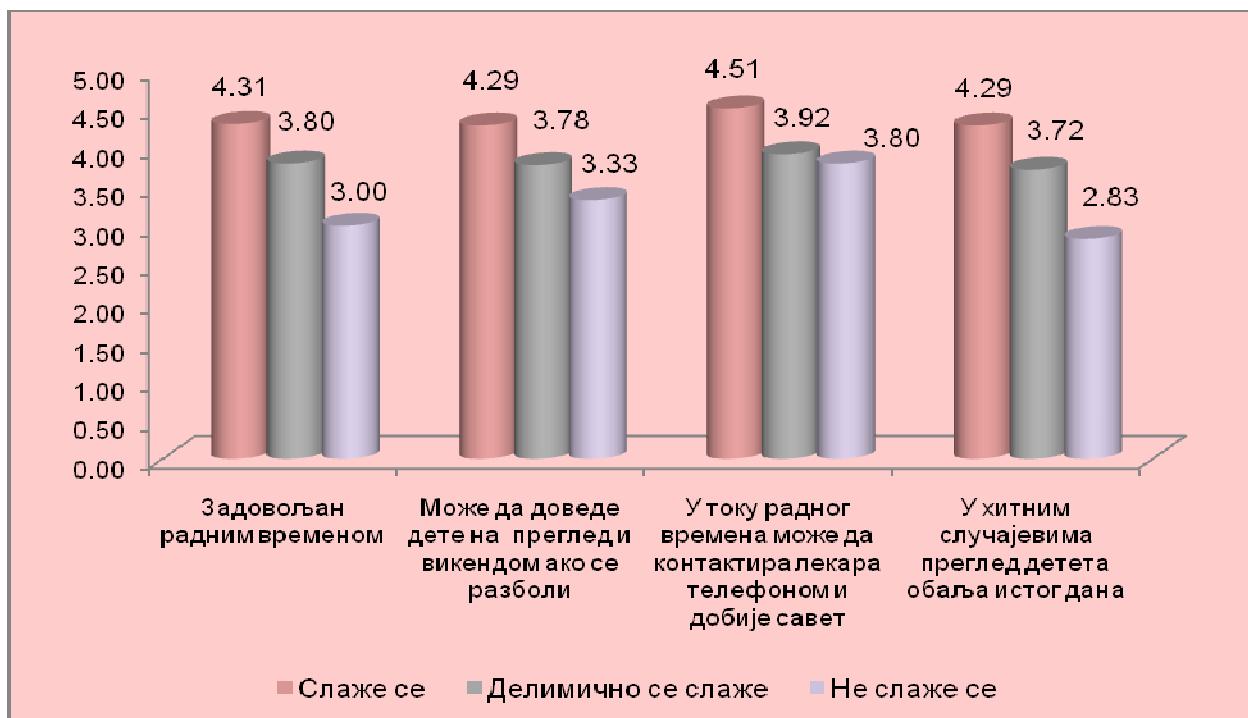
Родитељи/старатељи који су се у потпуности сложили са изјавама да лекар познаје њихову личну ситуацију, проблеме и болести детета, пажљиво слуша о дечијим здравственим тегобама и одваја доволно времена за разговор са пациентом, као и да даје потпуне информације о здравственом стању и терапији коју прописује,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

Графикон бр.27. Средња оцена задовољства родитеља/старатеља у служби за здравствену заштиту деце и омладине према карактеристикама педијатра, 2018



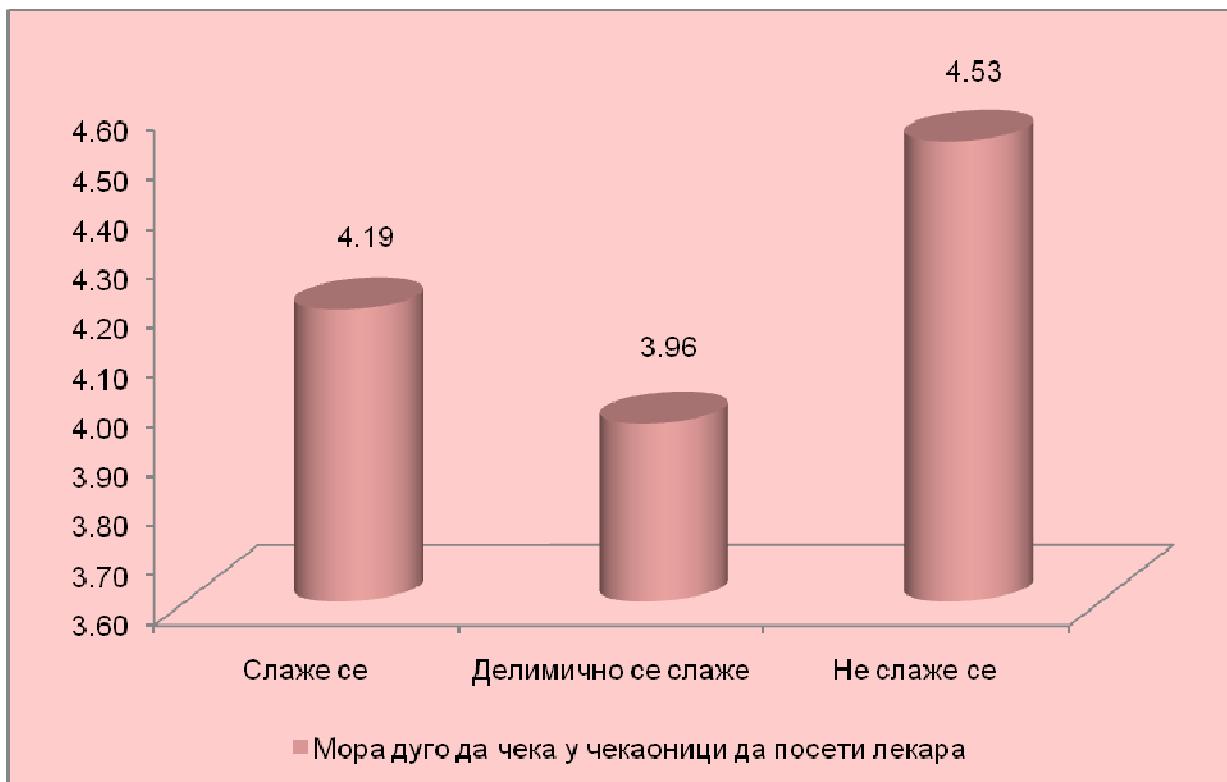
Када се посматрају карактеристике здравствене службе, у служби за здравствену заштиту деце и омладине задовољнији су пациенти који могу да дођу на преглед и викендом ако се дете разболи, у хитним ситуацијама могу преглед да обаве истог дана, у току радног времена могу да контактирају лекара телефоном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

Графикон бр.28. Средња оцена задовољства родитеља/старатеља у служби за здравствену заштиту деце и омладине према карактеристикама службе, 2018



Најзадовољнији су они родитељи/старатељи који не морају дugo да чекају у чекаоници да би посетили лекара (графикон бр.29).

Графикон бр.29. Средња оцена задовољства родитеља/старатеља у служби за здравствену заштиту деце и омладине према карактеристикама службе, 2018

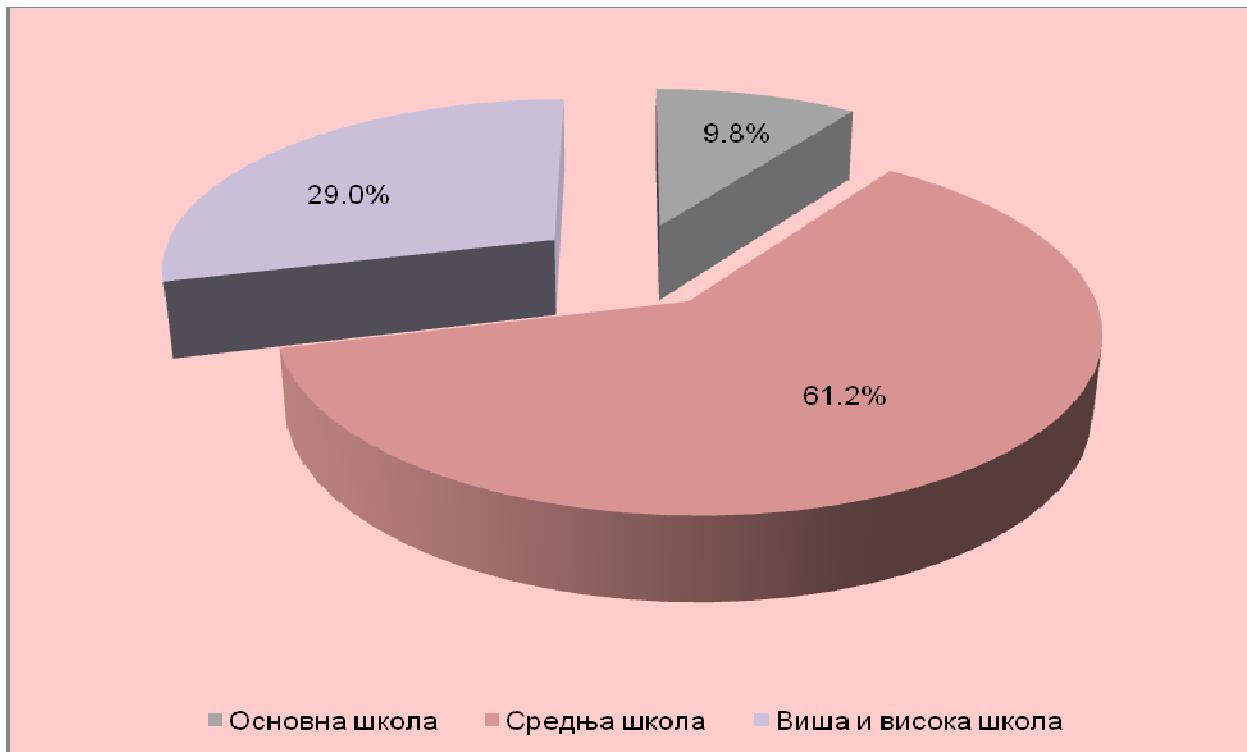


Служба за здравствену заштиту жена

У служби за здравствену заштиту жена подељено је 213 упитника, а враћено 186 попуњених упитника, што чини стопу одговора од 87.3%. Испитанице су старости од 18 до 79 година. Просечна старост прегледаних пациенткиња је 40.97 ± 12.901 година, слично као у претходној години. Највећи проценат пациенткиња су жене генеративног доба, тј. старости до 50 година (78.2%).

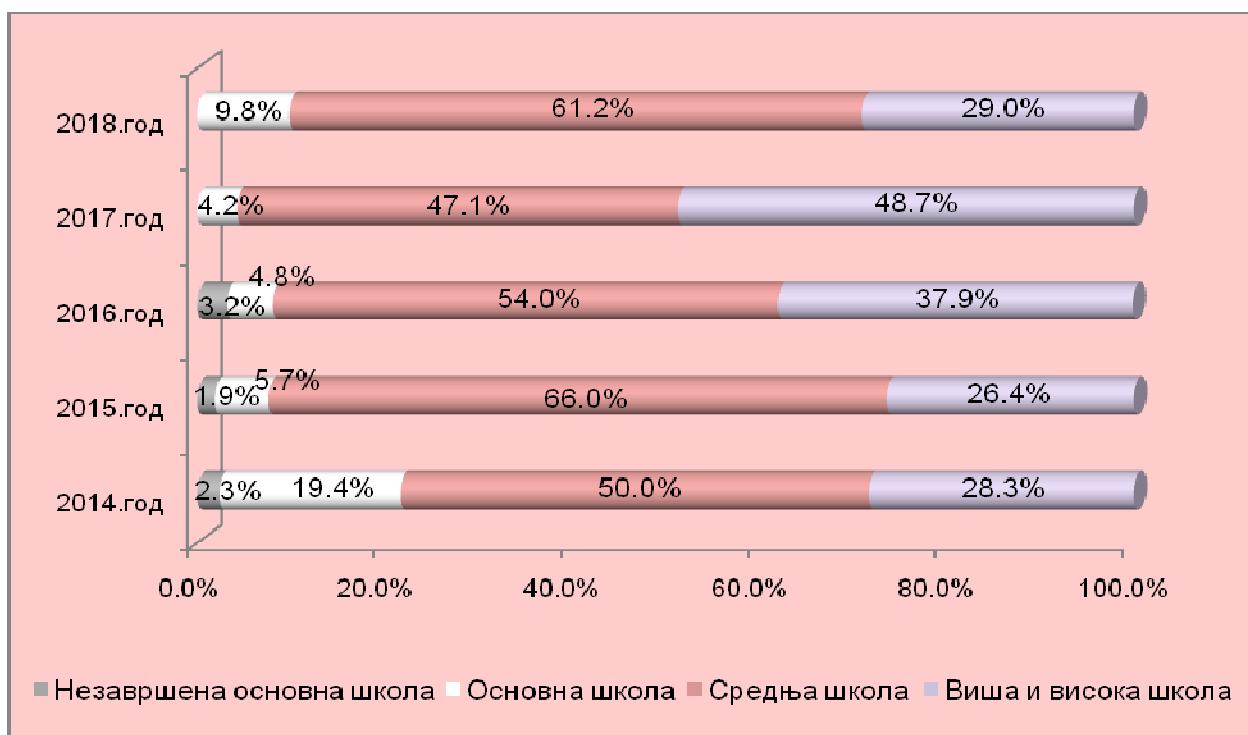
Што се тиче завршене школе највећи број анкетираних пациенткиња је са завршеном средњом школом (61.2%), затим са завршеном вишом и високом стручном спремом (29.0%). Њих 9.8% има основну школу, док ове године, као и претходне нема испитаница са незавршеном основном школом (графикон бр. 30).

Графикон бр.30. Структура анкетираних у служби за здравствену заштиту жена према завршеној школи у домовима здравља који су у надлежности ЗЈЗ Краљево, 2018



Посматрано за последњих неколико година, у односу на завршну школу процентуално је највише дошло до промене код пацијената са основном школом. Удео пациенткиња са основном школом смањио се са 19.4%, колико је износио 2014.године на 9.8% у 2018.год. (графикон бр.31).

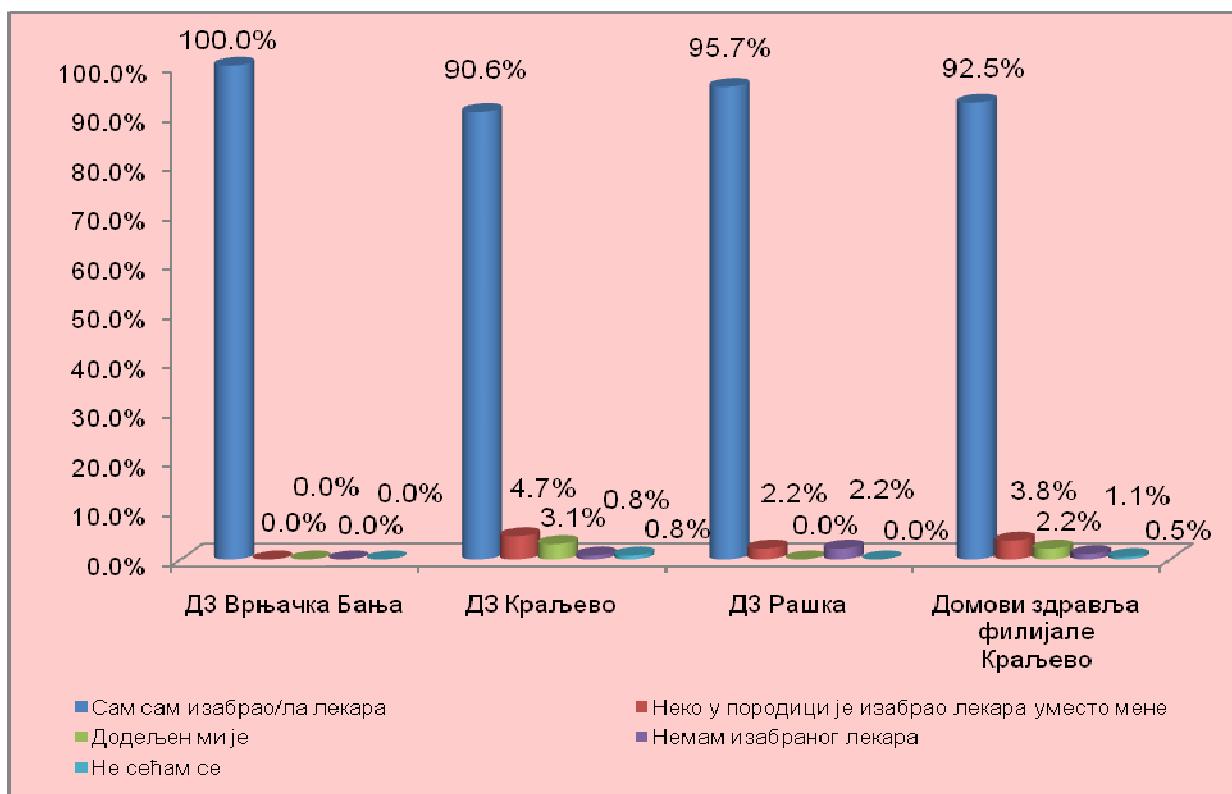
Графикон бр.31. Дистрибуција анкетираних пациенткиња у служби за здравствену заштиту жена у односу на завршену школу, 2013-2017



Свој материјални положај као веома лош оценило је 0.5% пациенткиња, као лош 3.2%, осредњи 42.7%, као добар 48.6% и као веома добар 4.9% испитаница (готово три пута мање у односу на претходну годину).

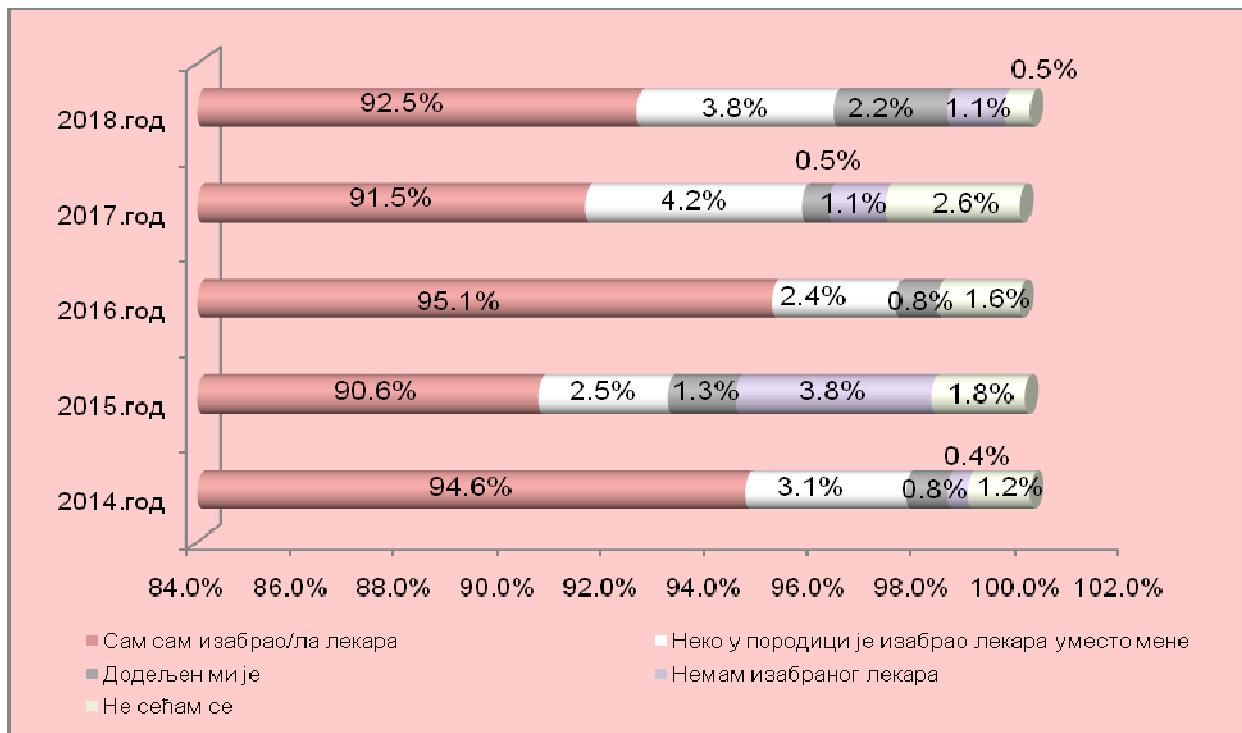
Највећи број испитаница у служби за здравствену заштиту жене су свог лекара саме изабрале - 92.5%, потом су они којима је неко у породици изabrao лекара - 3.8%, 2.2% анкетираних је изјавило да им је лекар додељен, док је 1.1% корисница заокружило да нема изабраног лекара. Број анкетираних корисница које су саме изабрале свог лекара највећи је у ДЗ Врњачка Бања, где су све анкетиране пациенткиње саме изабрале свог гинеколога, затим у ДЗ Рашка (95.7%), а најмањи у ДЗ Краљево (90.6%) (графикон бр.32).

Графикон бр.32. Начин избора лекара у служби за здравствену заштиту жена у домовима здравља који су у надлежности ЗЈЗ Краљево, 2018



Удео пациенткиња које су саме избрале свог лекара у последњих пет година не бележи значајне промене и креће се у свим годинама преко 90%. Проценат корисница које се ослањају на избор чланова породице мањи је него у претходној години, а проценат оних које немају изабраног лекара исти је као прошле године и износи 1.1% (графикон бр.33).

Графикон бр.33. Начин избора гинеколога у домовима здравља који су у надлежности ЗЈЗ Краљево, 2014-2018



Да зна да може да промени свог изабраног лекара упознато је 74.6% испитаница, при чему 44.9% мисли да то може кад год хоће, а 29.7% испитаница да то може само једном годишње. 4.9% испитаница на територији филијале Краљево мисли да не може да замени изабраног гинеколога, а 20.5% и даље не зна да може да промени свог лекара, што је више него претходне године. Посматрано у односу на 2017.годину уочава се смањење информисаности пациенткиња о законским правима. 42 анкетиране жене су изјавиле да су већ биле у прилици да промене свог изабраног гинеколога, што износи 22.7% од укупног броја. Више него претходне године (13.9%).

Међутим, када су навођени разлози промене лекара тај број се разликовао за 7 испитаница, укупно њих 49 су мењале изабраног гинеколога, што чини 28.3% анкетираних пациенткиња. То указује на недоследност у одговорању, или на неразумевање питања. Највећи број испитаница је као разлог промене заокружио опцију 4, што су неки други разлози, и тиме су избегле да кажу прави разлог промене изабраног лекара. На ово питање 7.0% испитаница није дало одговор, али је коментар дат на валидне процене.

64.1% анкетираних жена се код свог лекара лечи већ више од три године, 21.7% мање од годину дана, а 12.0% је код истог лекара између 1 и 3 године. Код овог питања

2.2% анкетираних корисница је изјавило да нема свог лекара, што указује такође на недоследност у одговарању.

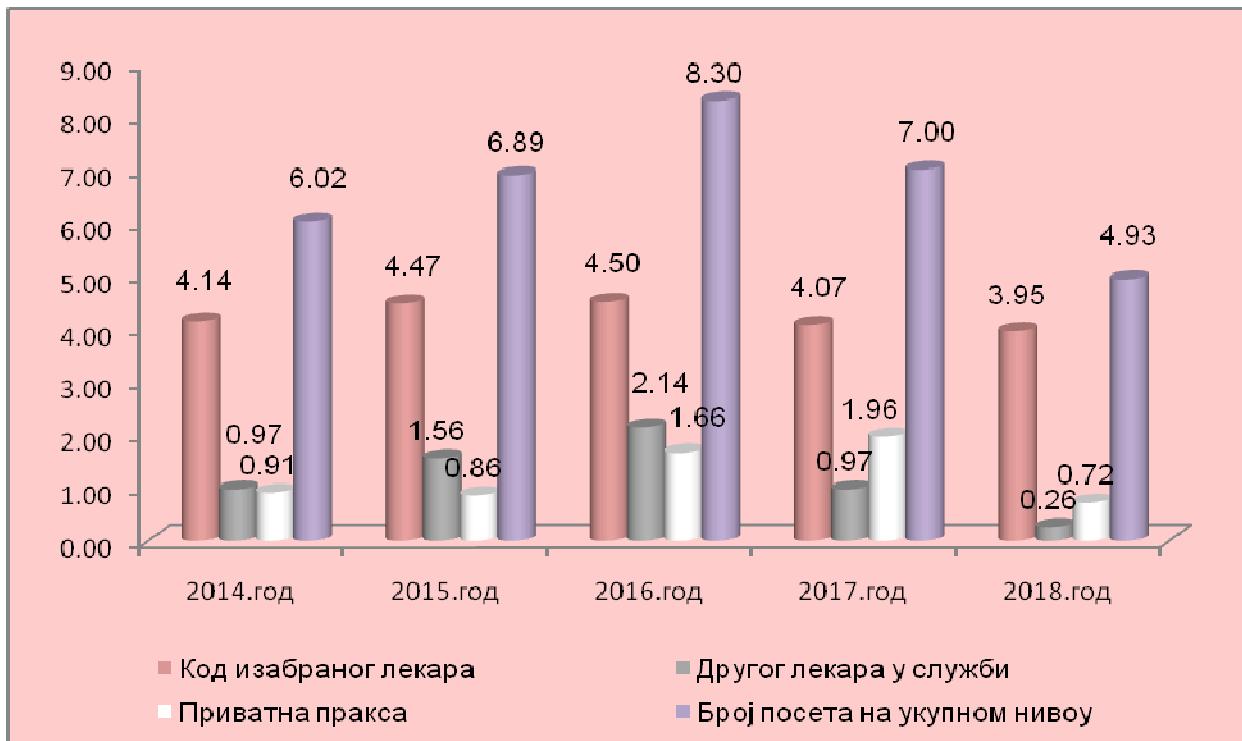
Број посета изабраном лекару у служби за здравствену заштиту жена у последњих 12 месеци се креће од ниједне до највише 30, при чему је средња вредност 3.95 посета по пацијенткињи (у претходној години та вредност је износила 4.07, у 2016. 4.5, у 2015.год. 4.47, а у 2014.год. 4.14).

Број посета другом лекару у служби за здравствену заштиту жена креће се од ниједне до 7, просек 0,26 посета, што је мање него у претходној години када је износио 0.97 посета (у 2016.год. 2.14 посета, у 2015.год. 1.56 посета, а у 2014.год. 0.97).

Број посета лекару у приватној пракси иде од 0 до 10, просек је 0.72 посете по анкетираној пацијенткињи, што је мање него ранијих година и може да укаже на недостатак новца (графикон бр.34).

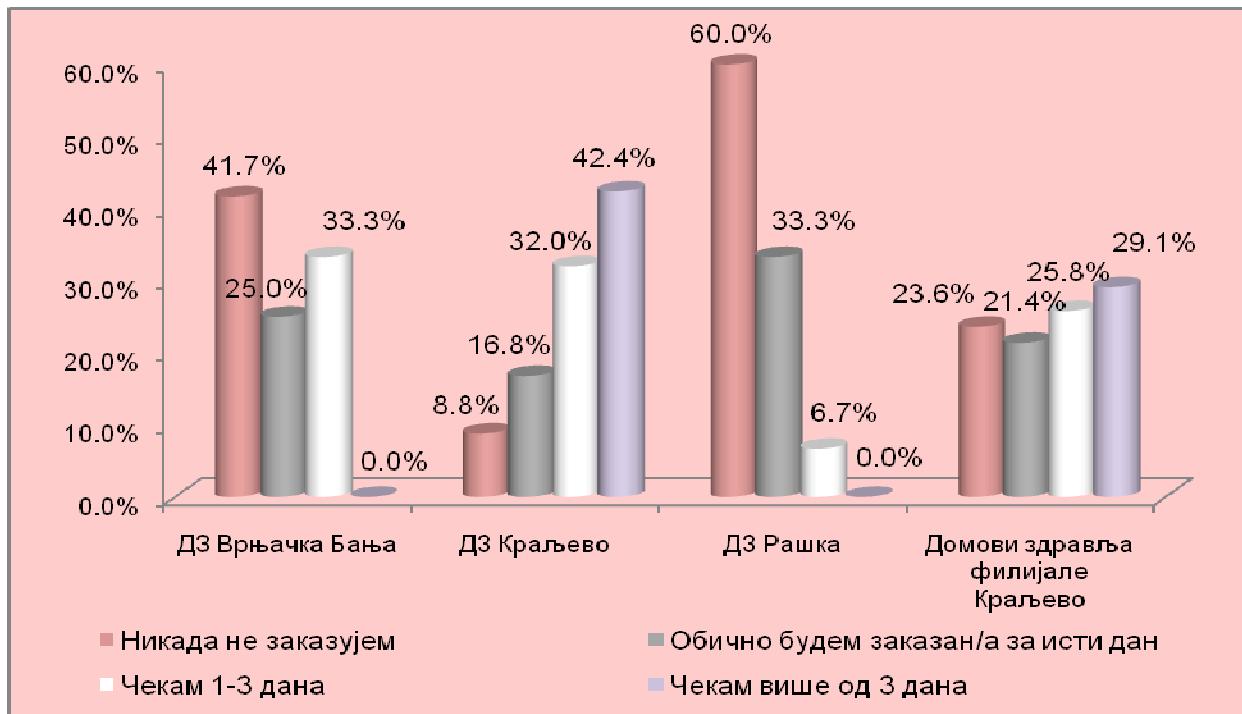
Код ових питања о броју посета недостаје у просеку око 5% одговора, али су коментари дати на валидне процене.

Графикон бр.34. Просечан број посета анкетираних гинекологу у државном и приватном сектору, 2014-2018



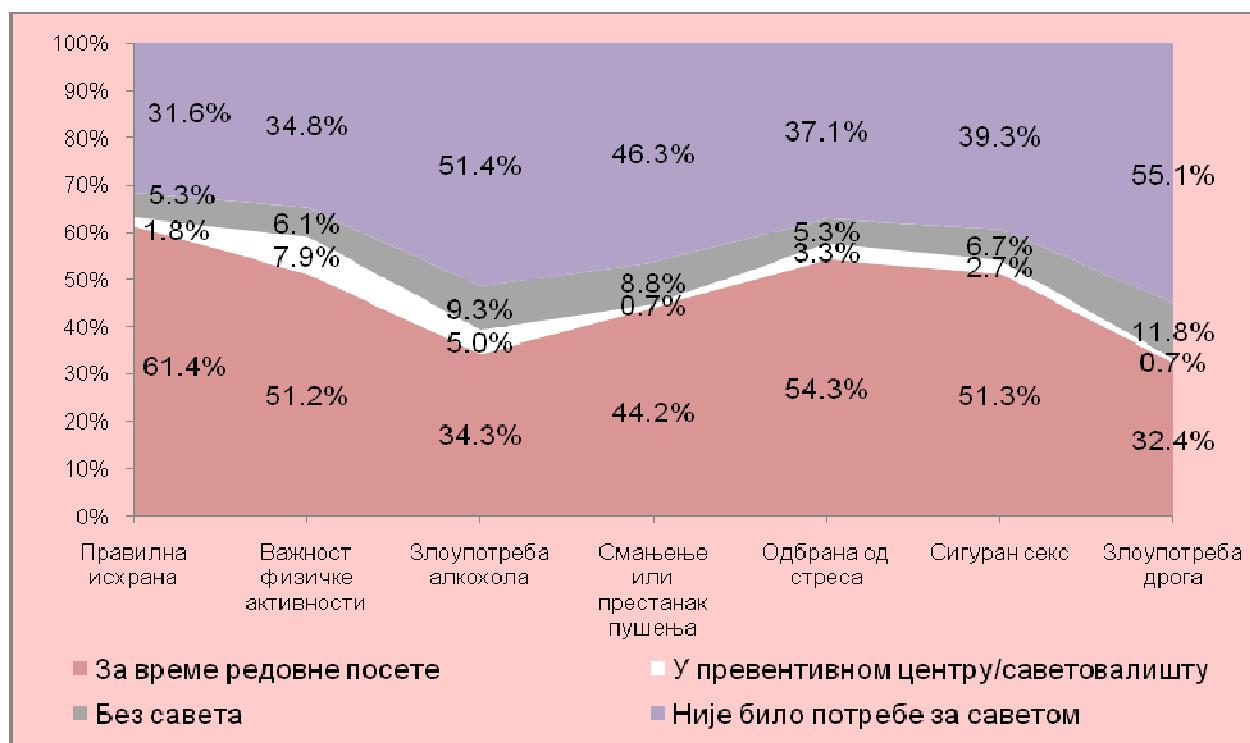
23.6% испитаница не заказује преглед код свог изабраног гинеколога, 21.4% заказује за исти дан, 25.8% чека на преглед 1-3 дана, а нешто мање од 30% њих чека на преглед више од три дана. У овој години дошло је до смањења броја корисница које чекају на преглед 1 до 3 дана, у корист оних које преглед не заказују или заказују за исти дан. Као и у претходној години, највећи проценат анкетираних пациенткиња које своју посету реализују без заказивања је у ДЗ Рашка 60.0%, мањи је у ДЗ Врњачка Бања 41.7%, а најмањи у ДЗ Краљево где је 8.8% пациенткиња прегледано без заказивања (графикон бр.35).

Графикон бр.35. Дужина чекања на преглед код изабраног гинеколога у домовима здравља који су у надлежности ЗЈЗ Краљево, 2018



Информације о здравим стиловима живота већина анкетираних пациенткиња добија током редовне посете. (графикон бр.36). Посматрано у односу на претходну годину, уочава се смањење броја корисница које нису имале потребе за саветом, у корист оних које су савет добиле за време редовне посете. Код овог питања, у зависности од подпитања, недостаје од минимум 8.1% до максимум 26.9% одговора, али је анализа рађена у односу на валидне проценте.

Графикон бр.36. Дистрибуција испитаница у односу на здравствено-васпитне садржаје, 2018



Код области међусобне комуникације уочава се и даље висок степен задовољства пацијенткиња сарадњом са медицинским сестрама као и тимским радом лекара и медицинских сестара (табела бр.12). Ове године је мањи проценат оних који су потпуно задовољни овим аспектом, у корист оних који су делимично задовољни, или су одговорили са „не знам“ (а они представљају потенцијално нездовољне кориснике). Код овог питања, у зависности од подпитања, недостаје од минимум 3.8% до максимум 16.7% одговора, али је анализа рађена у односу на валидне проценте.

Табела бр.12. Међусобна комуникација пацијенткиња са тимом изабраног гинеколога

Изјава	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам
Медицинске сестре на шалтеру су љубазне	89.9%	9.5%	0,6%	0.0%
Медицинске сестре у соби за интервенције су љубазне	88.6%	8.9%	0.0%	2.5%
Медицинске сестре ми увек пруже све информације	90.1%	8.8%	1.2%	0.0%
Медицинске сестре и лекари добро сарађују	92.0%	6.3%	0.0%	1.7%

Када је у питању комуникација и сарадња пацијента са изабраним гинекологом, испитанице су, као и ранијих година, најзадовољније чињеницом да им изабрани лекар даје јасна објашњења о болести и лековима које им прописује, као и да их њихов изабрани лекара пажљиво слуша и одваја доволно времена за разговор са њима, што указује на висок степен међусобног поверења пациент/лекар. Испитанице су најмање задовољне тиме што гинеколог не познаје њихову личну ситуацију (табела бр.13). Посматрано у односу на претходну годину дошло је до смањења процента корисница које су потпуно задовољне начином комуникације са изабраним гинекологом, код свих наведених питања. У зависности од подпитања, код овог питања недостаје од минимум 9.7% до максимум 16.7% одговора, што је више него прошле године. Анализа је рађена у односу на валидне проценте.

Табела бр.13. Међусобна комуникација пациенткиња и избраног гинеколога

Изјава	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се
Мој лекар познаје моју личну ситуацију	44.6%	26.1%	29.3%
Мој лекар познаје проблеме и болести које сам раније имао	84.3%	11.4%	4.2%
Мој лекар одваја доволно времена да разговара са мном	87.5%	10.7%	1.8%
Мој лекар ме пажљиво слуша	93.9%	4.9%	1.2%
Мој лекар ми даје јасна објашњења о болестима и лековима које ми прописује	94.6%	4.2%	1.2%
После посете лекару осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима	87.1%	11.0%	1.9%
Кад имам нови здравствени проблем прво идем код свог лекара	92.6%	5.6%	1.9%

Што се тиче организације рада службе за здравствену заштиту жена, испитанице су најзадовољније радним временом, као и тиме што у хитним случајевима могу истог дана да обаве преглед, што је исто као и ранијих година. Када је у питању чекање на преглед код избраног лекара 17.8% анкетираних пациенткиња сматра да дugo чека на преглед у чекаоници, троструко мање него претходне године.

9.1% испитаница не зна да постоји кутија/књига за жалбе и примедбе, што је више него у претходној години када је тај проценат износио 5.1%(2016.год.16.7%, 2015.год. 9.8%). О интернет страници установе не зна 44.4% испитаница, што је двоструко више него 2017., више него 2015. (28.6%), а мење него 2016. године (49.0%). 38.2% нема

никаква сазнања о медицинској опреми, у односу на прошлогодишњих 13.1% (табела бр.14).

Код овог питања, у зависности од подпитања, недостаје од минимум 10.8% до максимум 19.4% одговора (мање него претходне године), али је анализа рађена у односу на валидне проценте.

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

Изјава	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам
Задовољан сам радним временом	78.9%	16.9%	1.2%	3.0%
Могу да дођем на преглед и викендом ако се разболим	57.5%	15.6%	13.1%	13.8%
Доступна је инвалидима и особама у колицима	59.3%	14.0%	4.0%	22.7%
Да би дошао до специјалисте прво морам да идем код мог лекара	51.0%	10.6%	34.4%	4.0%
У чекаоници има доволно места за седење	55.4%	17.5%	26.5%	0.6%
Морам дugo да чекам у чекаоници да посетим лекара	17.8%	24.2%	53.5%	4.5%
У току радног времена могу да лако разговарам са лекаром телефоном и добијем савет	29.9%	23.6%	23.6%	22.9%
Кад дођем и хитно ми треба преглед лекара то могу да обавим истог дана	84.3%	10.2%	3.6%	1.8%
Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе	87.2%	3.0%	0.6%	9.1%
Установа има своју интернет страницу	48.4%	4.6%	2.6%	44.4%
Установа има доволно медицинске опреме	38.2%	15.1%	8.6%	38.2%

Када је у питању доступност услуга у служби за здравствену заштиту жена, уочава се повећање процента анкетираних којима су услуге бесплатне, као и оних који су платили пуну цену услуге или избегли одговор заокруживши опцију „не знам“. За 69.8% пацијенткиња прегледи изабраног гинеколога су бесплатни. 41.8% испитаница је изјавило да је бесплатно добило прописане лекове и ињекције, а 39.9% испитаница је платило партиципацију. Пуну цену лекова је платило 3.2% испитаница (табела бр.15). Код овог питања, у зависности од подпитања, недостаје од минимум 3.8% до максимум 24.2% одговора, али је анализа рађена у односу на валидне проценте.

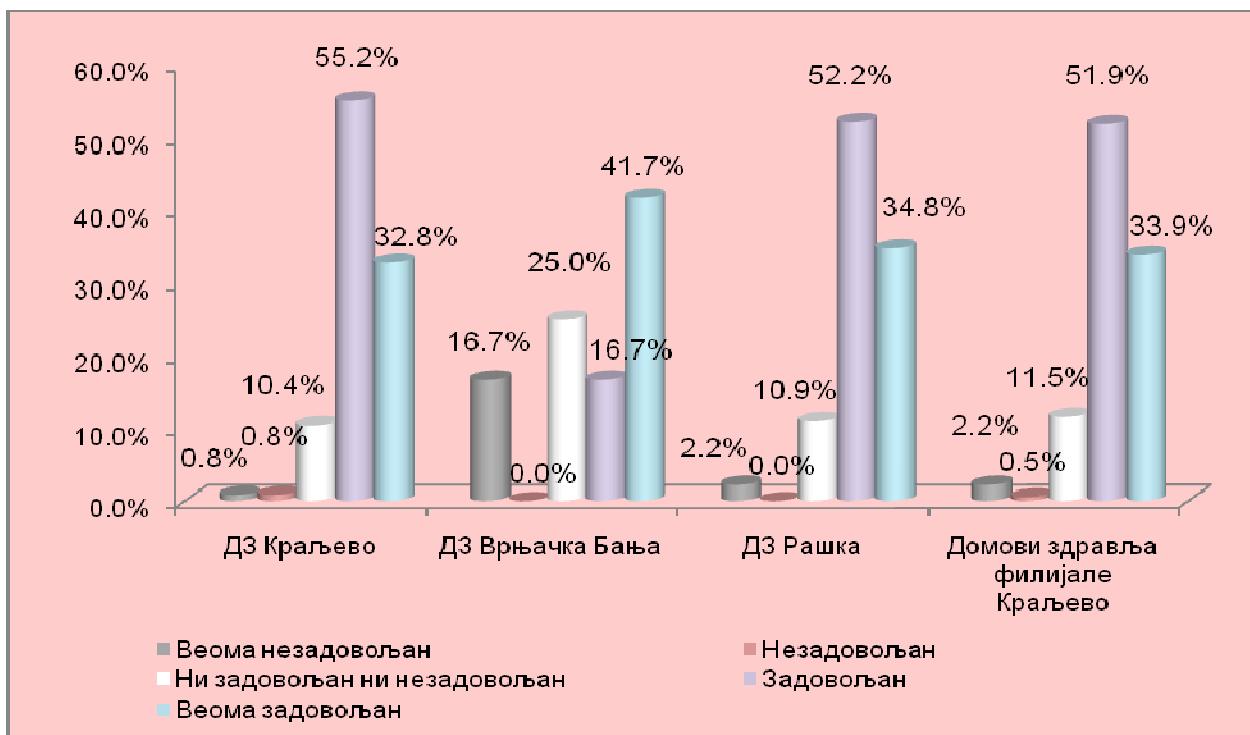
Табела бр.15. Плаћање услуга у служби за здравствену заштиту жена

Услуга	Бесплатно	Партиципација	Пуна цена	Не знам
Преглед изабраног лекара	69.8%	26.3%	0.0%	3.9%
Лекови или ињекције које пропише лекар	41.8%	39.9%	3.2%	15.2%
Преглед специјалисте код кога вас упути лекар	44.0%	38.3%	0.7%	17.0%
Кућна посета вашег лекара	27.0%	5.7%	5.7%	61.7%
Преглед бебе или малог детета у саветовалишту	69.4%	6.3%	0.0%	24.3%

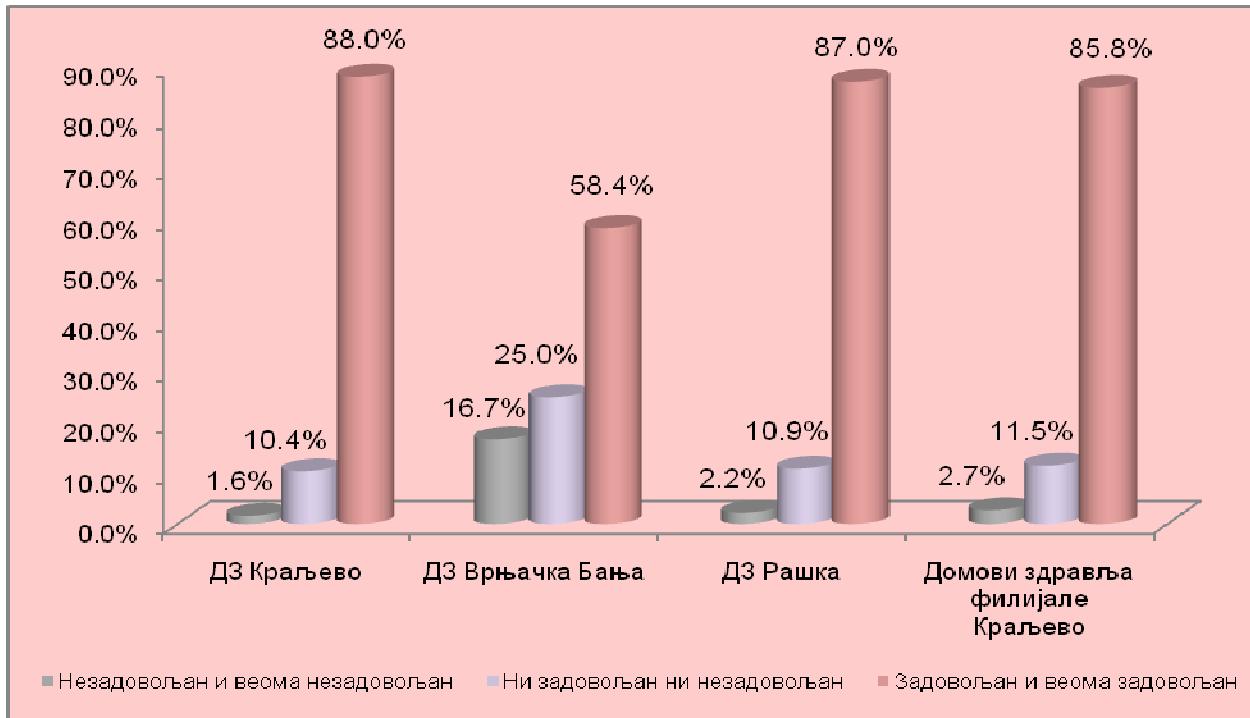
Недостатак новца којим би платиле преглед или лекове, као разлог неодласка лекару у протеклих годину дана навело је 6.0% испитаница, готово двоструко мање него у претходној години 10.8% (2016.год. 4.9%, 2015.године 7.4%). 82.0% анкетираних нису биле у тој ситуацији (2017.год. 8.1%, а 2016.године 81.1%). 12.0% жена је избегло да одговори на питање заокруживши опцију “не сећам се”. Претходне године је тај проценат био готово троструко већи 31.2%.

Узимајући у обзир све наведено, 85.8% испитаница је изјавило да је задовољно или веома задовољно својим лекаром, што је више него 2015. (81.7%) и 2016.године (81.6%), а мање него 2017.године (93.1%). Проценат незадовољних је на истом нивоу као и претходне године (2.7%) (2017.год. 2.7%, 2016.год. 1.6% и 2015.године тај проценат је износио 11.8%). Проценат неодлучних је 2017.године пао са 16.8% на 4.3%, док се ове године повећао на 11.5% (графикон бр.37 и графикон бр.38). Најзадовољније радом гинеколога су анкетиране у ДЗ Краљево, где је 88.0% испитаница изјавило да су задовољне и веома задовољне, затим у ДЗ Рашка (87.0%), а најмање задовољних је у ДЗ Врњачка Бања (58.4%). Запажа се да је ове године у сва три дома здравља дошло до смањења процента задовољних и веома задовољних испитаница.

Графикон бр.37. Задовољство анкетираних корисници радом изабраног гинеколога у домовима здравља који су у надлежности ЗЈЗ Краљево, 2018



Графикон бр.38. Задовољство анкетираних корисници радом изабраног гинеколога у домовима здравља који су у надлежности ЗЈЗ Краљево, 2018



Када погледамо просечну оцену задовољства радом изабраног лекара у служби за здравствену заштиту жена најмања оцена је у ДЗ Врњачка Бања 3.67 ± 1.497 , а највиша 4.18 ± 0.711 у ДЗ Краљево. Посматрано у односу на претходну годину просечна оцена бележи пад и износи 4.15 ± 0.809 . (табела бр.16).

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

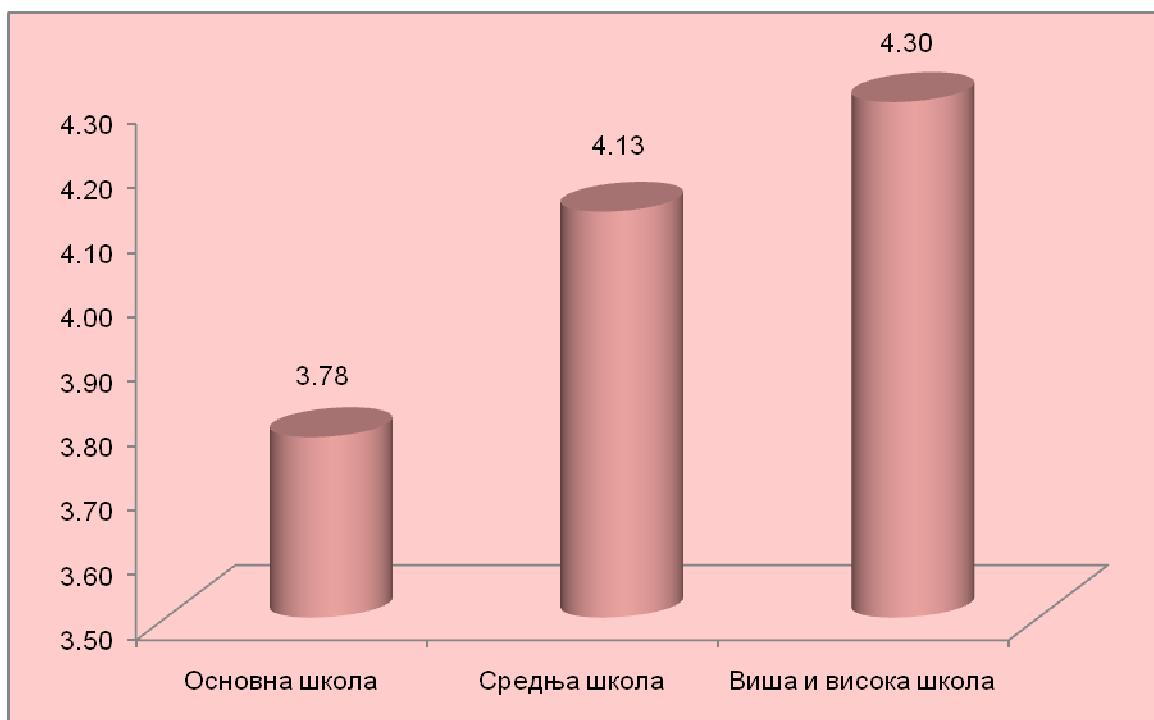
Здравствена установа	Задовољство гинекологом				
	2014	2015	2016	2017	2018
ДЗ Краљево	4.17	4.00	4.25	4.56	4.18
ДЗ Рашка	4.03	3.94	3.95	4.32	4.17
ДЗ Врњачка Бања	3.25	3.82	3.92	3.83	3.67
ДЗ Нови Пазар	4.64				
ДЗ Тутун	4.08				
Рашки Округ	4.28	3.99	4.17	4.50	4.15
Република Србија	3,97	4.0	3.90	3.94	

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

На графиконима 39, 40, 41, 42, 43 и 44 приказане су разлике у средњим оценама за независне променљиве које утичу на степен задовољства у служби за здравствену заштиту жена.

На графикону бр.39 се види да са порастом стручне спреме испитаника расте и њихово задовољство.

Графикон бр.39. Средња оцена задовољства корисница у служби гинекологије према завршеној школи, 2018



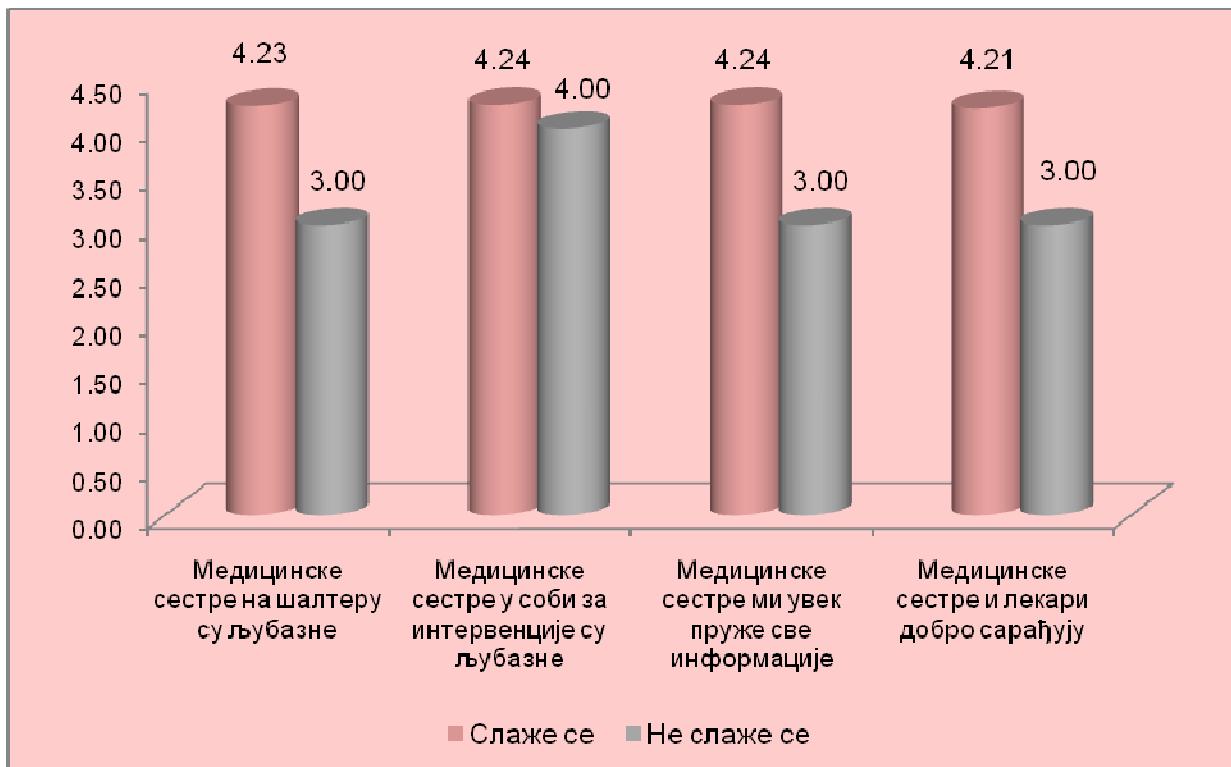
На графикону бр.40 види се да су најмање задовољне пациенткиње којима је гинеколог додељен, а најзадовољније оне које су саме изабрале свог лекара.

Графикон бр.40. Средња оцена општег задовољства корисника у служби за здравствену заштиту жена у зависности од начина избора лекара, 2018



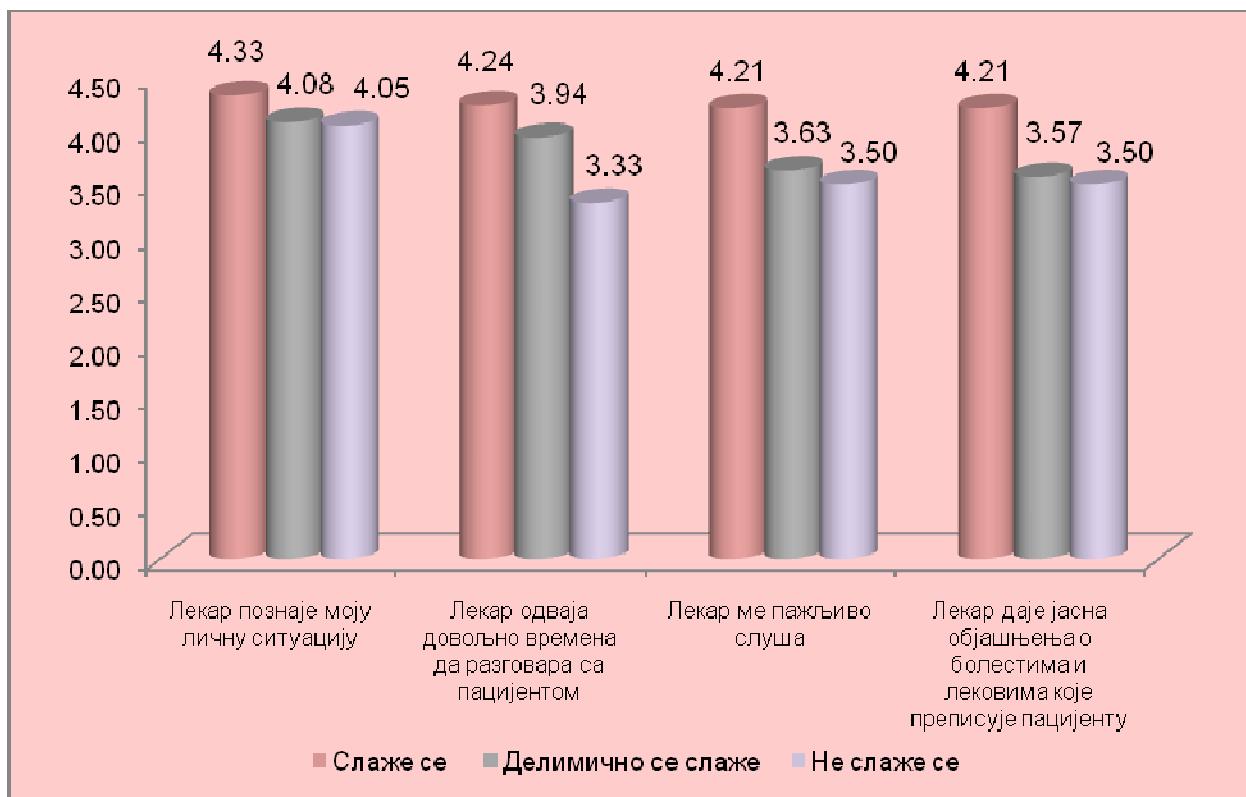
На графикону бр.41 запажа се да су задовољније испитанице које сматрају да су медицинске сестре на шалтеру љубазне и едуковене да пруже потребне информације пациентима.

Графикон бр.41. Средња оцена задовољства корисница према карактеристикама медицинске сестре у служби за здравствену заштиту жена, 2018



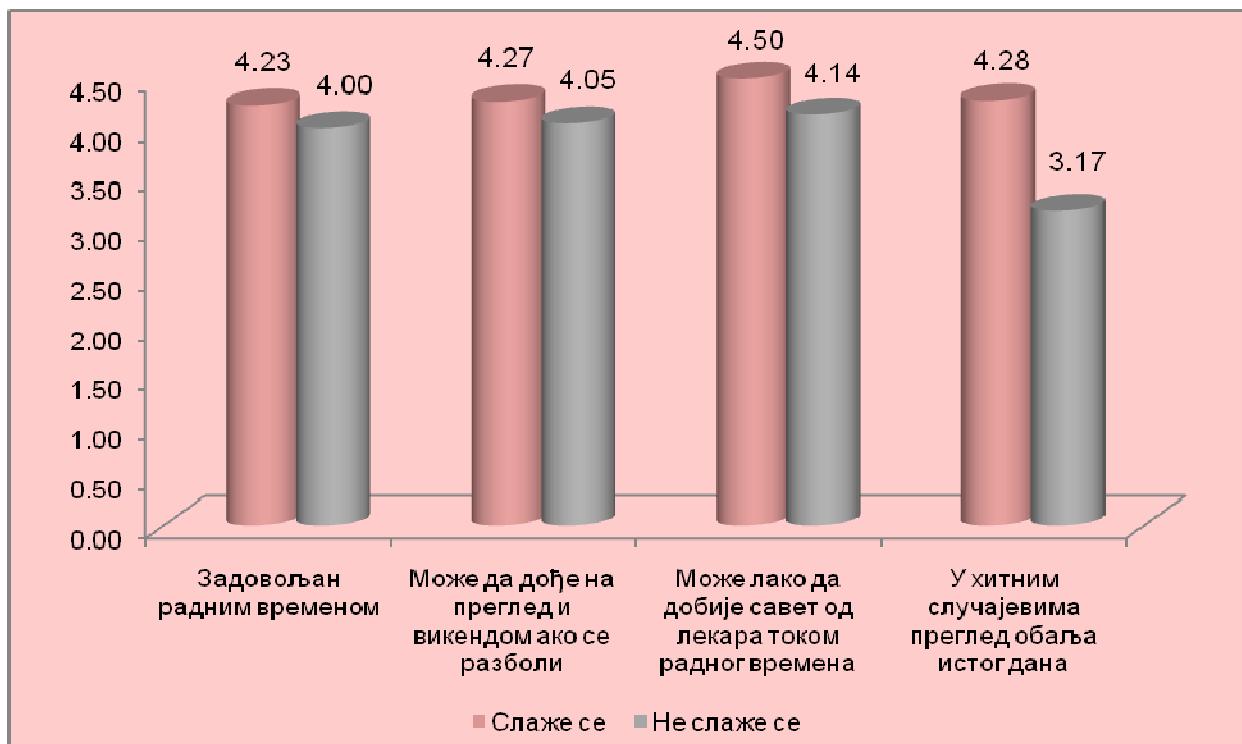
Када се посматрају карактеристике гинеколога, примећујемо да су задовољније испитанице које сматрају да лекар познаје њихову личну ситуацију, пажљиво их слуша и одваја довољно времена за разговор са њима, дајући им јасна објашњења о болестима и лековима (графикон бр.42).

Графикон бр.42. Средња оцена задовољства корисника у служби за здравствену заштиту жена према карактеристикама лекара, 2018



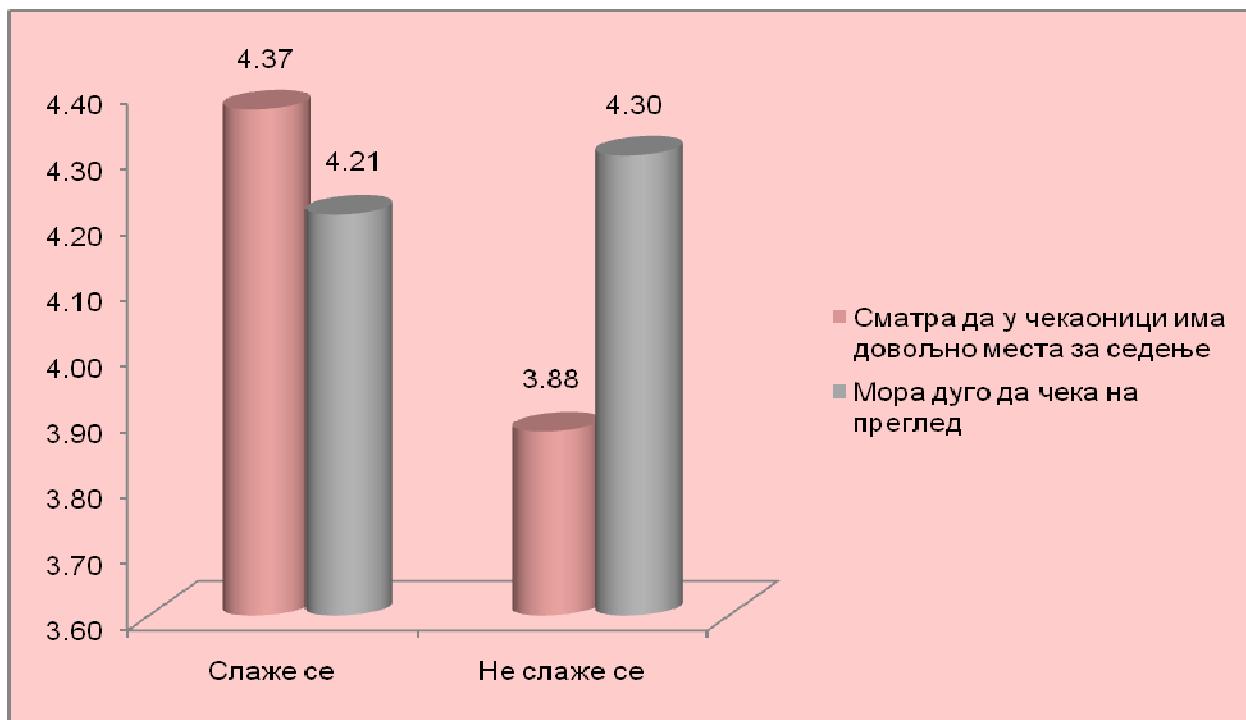
Ако размотримо карактеристике службе за здравствену заштиту жена видимо да су задовољније пациенткиње којима одговара радно време, оне које обаве преглед истог дана када им хитно треба, оне које могу да дођу на преглед и викендом ако се разболе, као и оне које у току радног времена могу да контактирају изабраног гинеколога и добију савет (графикон бр.43).

Графикон бр.43. Средња оцена задовољства корисница службе за здравствену заштиту жена према карактеристикама службе, 2018



Пацијенткиње које сматрају да у чекаоници има доволно места за седење су задовољније, као и оне које сматрају да не чекају дugo на преглед (графикон бр.44).

Графикон бр.44. Средња оцена задовољства корисница према карактеристикама службе, 2018

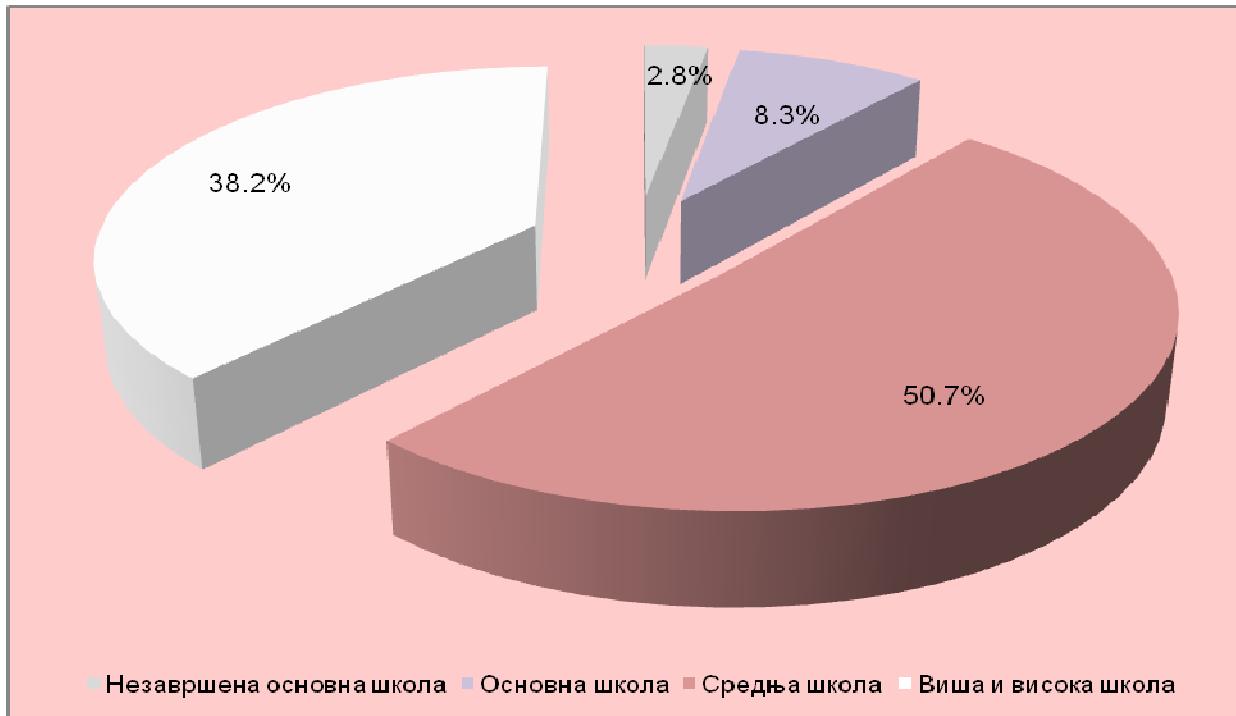


Стоматолошка здравствена заштита

У стоматолошкој служби подељено је 172 упитника, а враћено 145 попуњених упитника, што чини стопу одговора од 84.3%. Међу пратиоцима деце било је 50% мушкараца и исто толико жена. Старост се креће од 16 до 71 годину, при чему је њих 97.0% старости до 50 година. Просечна старост анкетираних пратилаца у служби за стоматолошку здравствену заштиту је 37.96 ± 7.776 година за особе женског пола и 39.58 ± 7.934 година за особе мушких пола.

Што се тиче завршене школе највећи део анкетираних пратилаца деце има завршену средњу школу 50.7%, са завршеном основном школом је 8.3% анкетираних родитеља/старатеља, са вишом и високом стручном спремом 38.2%, а без школе је 2.8%. (графикон бр.45).

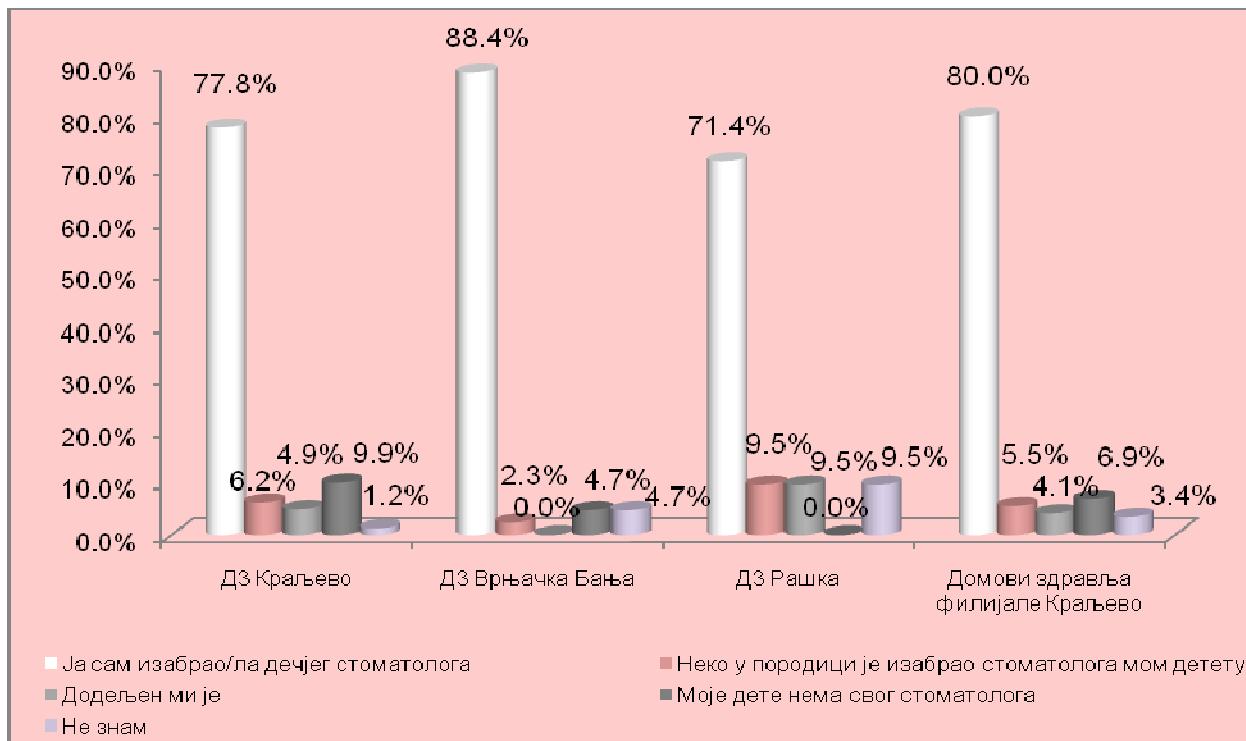
**Графикон бр.45. Структура анкетираних пратилаца у дечјој стоматолошкој служби
домова здравља који су у надлежности ЗЈЗ Краљево, 2018**



Свој материјални положај као веома лош и лош оценило је 12.4% анкетираних пацијената, што је мање него у претходној години. Осредње материјално стање има 39.3% испитаника, што је мање него 2017. (34.7%) и 2016.године (35.2%). 48.3% испитаника сматра да је доброг и веома доброг материјалног стања што је мање него у 2017.години када је тај проценат износио 56.5% (у 2016.год. 37.5, у 2015.год. 48.9%, а у 2014.год. 32.9%).

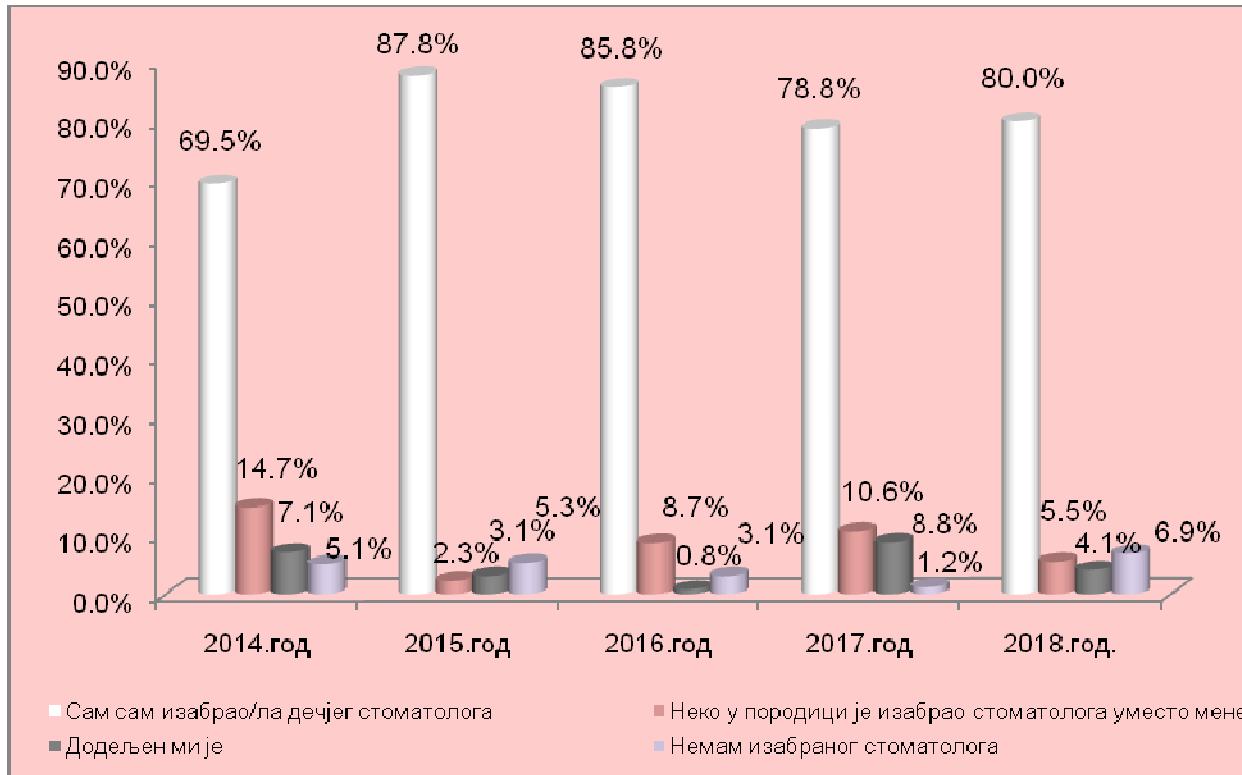
Највећи проценат родитеља је сам изабрао/ла стоматолога свом детету 80.0%, што је више него претходне године (78.8%) и 2014.год. (69.5%), а мање него 2016.год. (85.8%) и 2015.год. (87.8%). За 5.5% деце је неко из породице изабрао стоматолога вместо родитеља (што је мање него у претходној години 10.6%), а 4.1% је изјавило да им је стоматолог додељен. 6.9% деце која су дошла за неку стоматолошку услугу нема свог стоматолога (у прошлој години тај проценат је износио 1.2%) и 3.4% пратилаца је избегло да одговори на ово питање заокруживши одговор „не знам“ (графикон бр.46).

Графикон бр.46. Начин избора дечјег стоматолога у домовима здравља који су у надлежности ЗЈЗ Краљево, 2018



Удео родитеља/старатеља који су сами избрали стоматолога свом детету бележи пораст у односу на претходну годину. Проценат родитеља који се ослонио на избор стоматолога од стране неког члана породице, кретао се од најмање 2.3% у 2015.год. до највише 14.7% у 2014.години, док се проценат оних којима је стоматолог додељен кретао од најмање 0.8% у 2016.год. до највише 8.8% у 2017.год. (графикон бр.47).

Графикон бр.47. Начин избора дечјег стоматолога у домовима здравља који су у надлежности ЗЈЗ Краљево, 2014-2018



Што се тиче информисаности родитеља о начину на који могу да промене изабраног стоматолога свог детета, 3.5% родитеља/старатеља мисли да то није могуће урадити (више него претходне године), 15.5% не зна одговор на то питање, док остали анкетирани пратиоци знају да то могу да ураде, с тим што више од трећине њих мисли да може да промени стоматолога кад год хоће, а 45.8% да може једном годишње.

Изабраног стоматолога свог детета 15.2% родитеља/старатеља је већ до сада мењало. Као разлоге промене 5.0% родитеља/старатеља је навело да је стоматолог напустио ординацију, 5.7% родитеља/старатеља се преселило, 5.0% је имало неки неспоразум са стоматологом, а 7.9% анкетираних је изјавило да су имали неке друге разлоге. Остали нису мењали стоматолога. Ако посматрамо разлоге промене, видимо да је 23.6% испитаника из неког разлога променило свог стоматолога, што указује на недоследност у одговарању.

12.9% деце има истог стоматолога мање од годину дана (у 2017.год. 15.1%), 35.0% анкетираних су код истог стоматолога 1-3 године (у 2017.год. 33.7%) и 47.9% су код истог

стоматолога више од три године (у 2017.год. 49.4%). Овде је 4.3% испитаника навело да нема свог стоматолога, што указује на недоследност у одговарању.

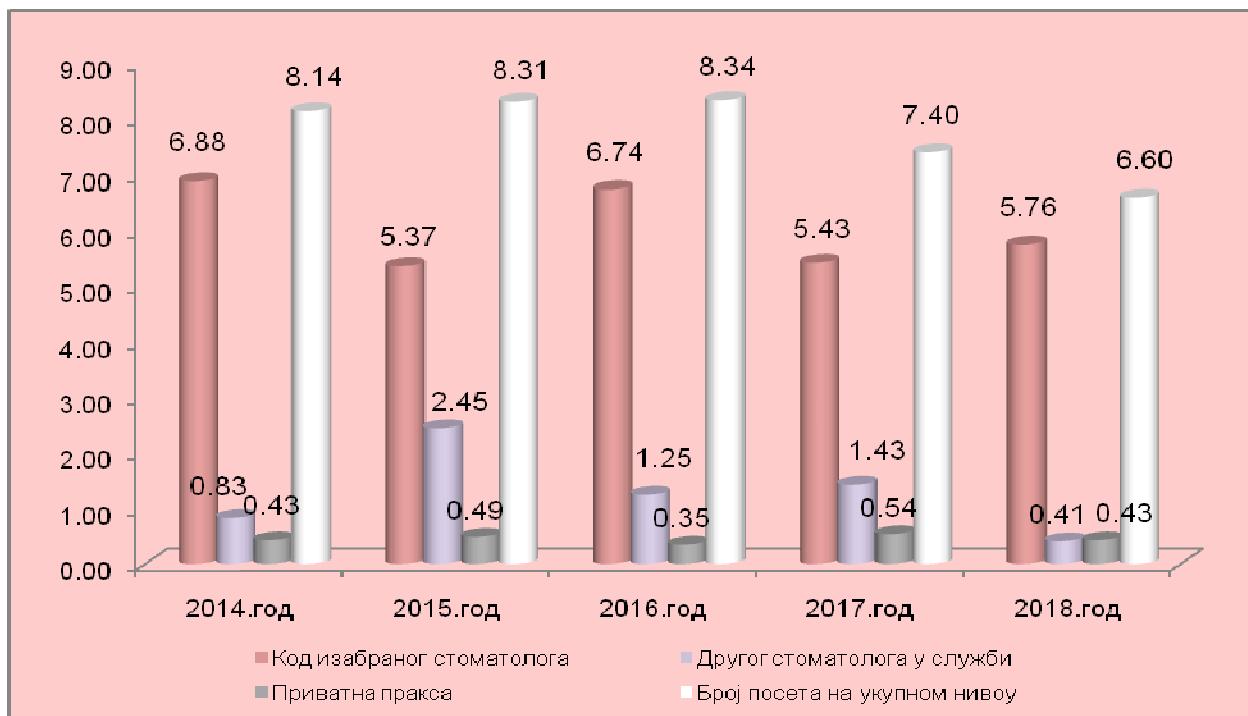
Свог стоматолога у последњих 12 месеци деца су посетила од ниједном до 21 пута, просечно 5.76 посете по детету у 2018.години. То је слично као и 2017.године када је тај просек износио 5.43 посете.

Другог стоматолога у овој служби деца су посетила од ниједном до 5 пута, при чему највећи број деце није имао ниједну посету, или је имао само једну посету. То је просечно 0.41 посете по детету (мање него претходне године). Међутим, мора се нагласити да на ово питање није одговорило 36.6% анкетираних, па је коментар рађен према валидним процентима.

У протеклих 12 месеци, стоматолога у приватном сектору деца су посетила од ниједном до 11 пута. Њих 84.2% није ниједном отишло код приватног стоматолога. Просечан број посете је 0.43, што је мање него претходне године. На ово питање одговор није дало 21.4% анкетираних, па су анализирани валидни проценти.

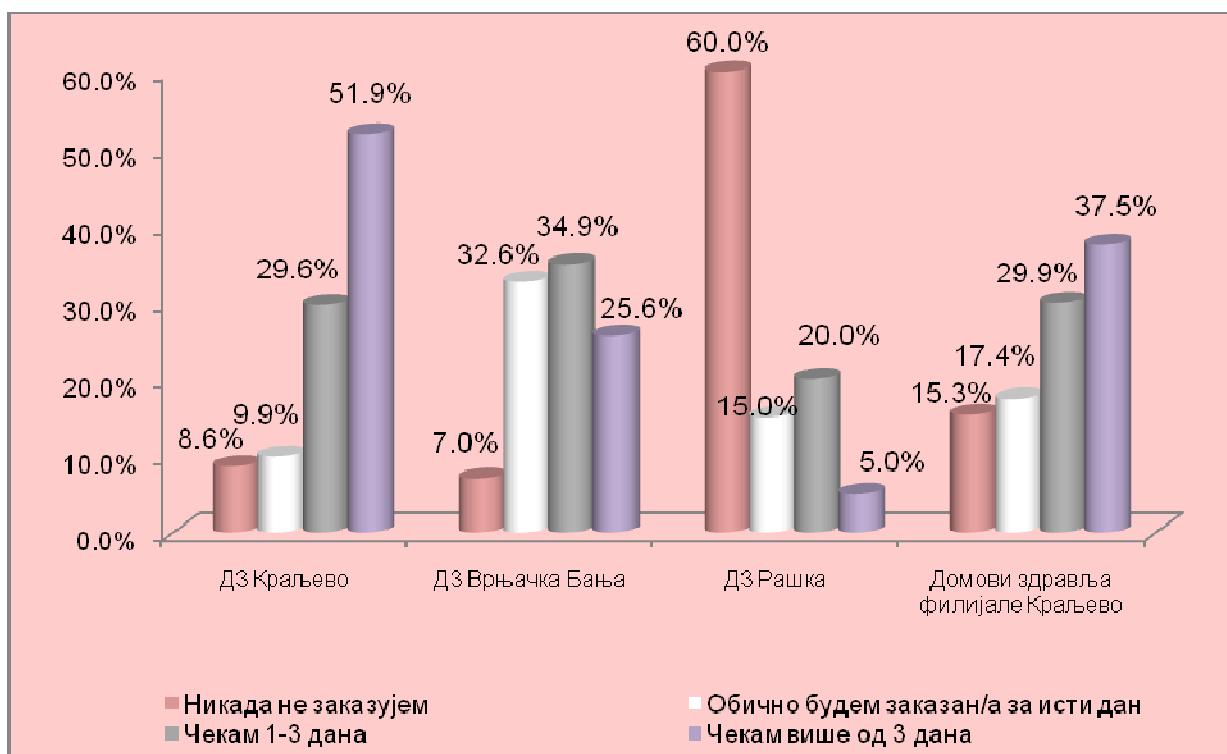
Сваке године мање од 50% испитаника има посету код приватног стоматолога, што је у складу је са неповољном економском ситуацијом у земљи (графикон бр.48).

Графикон бр.48. Просечан број посета стоматологу у државном и приватном сектору, 2014-2018



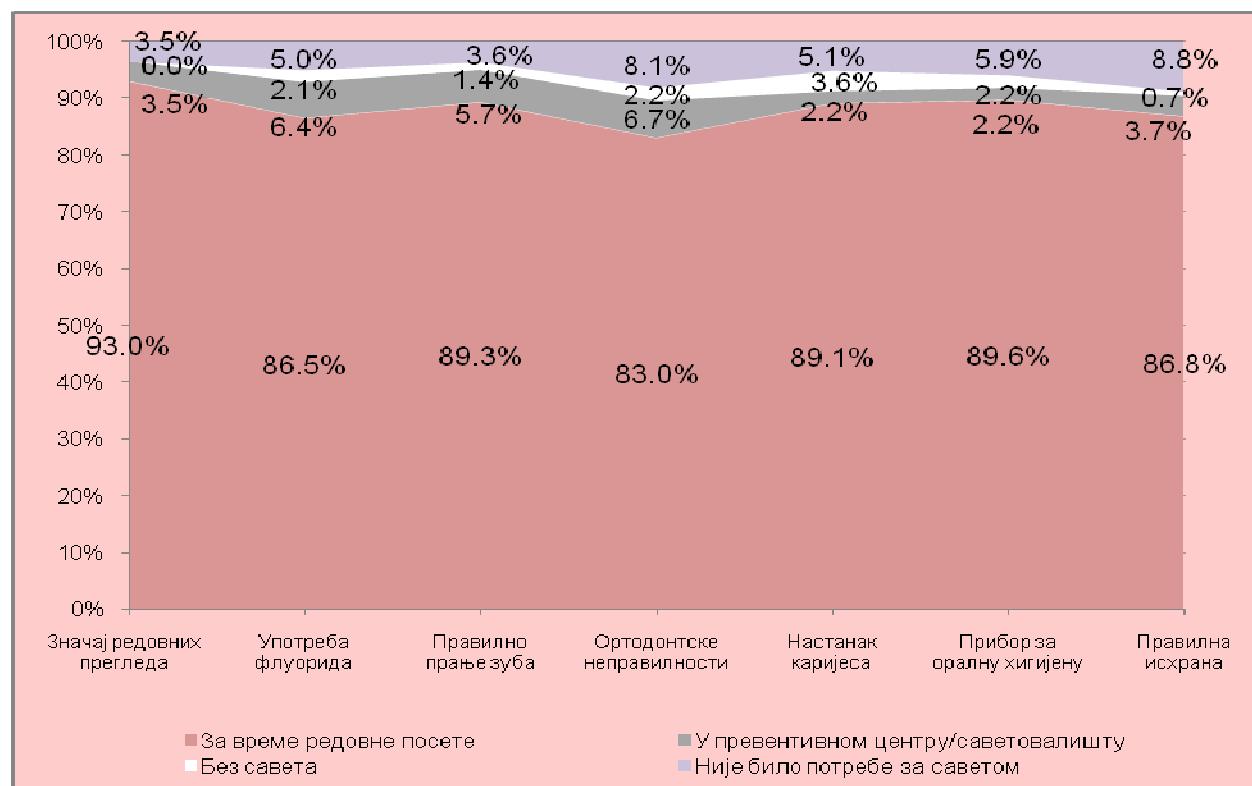
Код свог стоматолога, без заказивања одлази 15.3% анкетирани деце, што је више него у претходној години (21.1%). 17.4% закаже посету за исти дан, 29.9% чека на посету 1-3 дана, а 37.5% анкетираних чека више од три дана (више него у претходној години, 29.5%). Највећи проценат деце иде код стоматолога без заказивања у ДЗ Рашка (60.0%), потом у ДЗ Краљево (8.6%), а најмање у ДЗ Врњачка Бања, њих 7.0% (графикон бр.49).

Графикон бр.49. Дужина чекања на преглед код дечјег стоматолога у домовима здравља који су у надлежности ЗЈЗ Краљево, 2018



Савете о очувању здравља уста и зуба код свог детета од стране стоматолога родитељи/старатели добијају углавном у току редовне посете, али се тај проценат смањио у односу на претходно истраживање, у корист оних који су савет добили приликом посете превентивном центру/саветовалишту и оних којима савет није био потребан. О значају редовних прегледа 93.0% анкетираних је са стоматологом разговарало при редовној посети, о употреби флорида 86.5%, правилном прању зуба 89.3%, ортодонтским неправилностима 83.0%, настанку каријеса 89.1%, прибору за оралну хигијену 89.6% и о правилној ис храни 86.8% (графикон бр.50).

Графикон бр.50. Дистрибуција корисника према здравствено васпитним садржајима у стоматолошкој здравственој заштити деце, 2018



Да је стоматолог упознат са проблемима и болестима које има њихово дете сматра 90.3% анкетираних. 84.8% родитеља/старатеља се слаже са изјавом да стоматолог одваја довољно времена да разговара са пратиоцима и децом, а квалитетом објашњења о интервенцијама које стоматолог планира код њиховог детета задовољно је 87.2% анкетираних. Када њихово дете има проблема са здрављем уста и зуба 94.6% родитеља/старатеља који су учествовали у анкетирању води дете на преглед код изабраног стоматолога, што је за нијансу више него 2017. године.

Следећа група питања се односи на организацију рада стоматолошке службе и анкетирани родитељи/старатељи највеће примедбе имају код дужине чекања на преглед и могућности остваривања стоматолошке здравствене заштите викендом. 18.8% анкетираних сматра да дуго чека на преглед у чекаоници, мање него 2016. године. Нешто више од 40% испитаника се слаже са изјавом да може за викенд да оствари посету изабраном стоматологу. То је за скоро 20% мање него претходне, а слично као 2016. године. Њих 13.7% се не слаже са таквом изјавом, дупло мање него 2016. године, а слично као претходне и 2015. године. Радним временом је задовољно 80.9% анкетираних,

доступношћу стоматолошке здравствене заштите деци са посебним потребама 65.9%, љубазношћу особља на шалтеру 80.9%, 80.8% анкетираних има довољно места за седење у чекаоници и 86.7% испитаника у хитним случајевима може да обави стоматолошку услугу истог дана. Да постоји кутија за жалбе и примедбе зна 81.8% родитеља/старатеља, што је за 3.5% мање него претходне године. Код овог питања, у зависности од подпитања, недостаје од минимум 6.2% до максимум 11.7% одговора, али је коментар одрађен према валидним процентима.

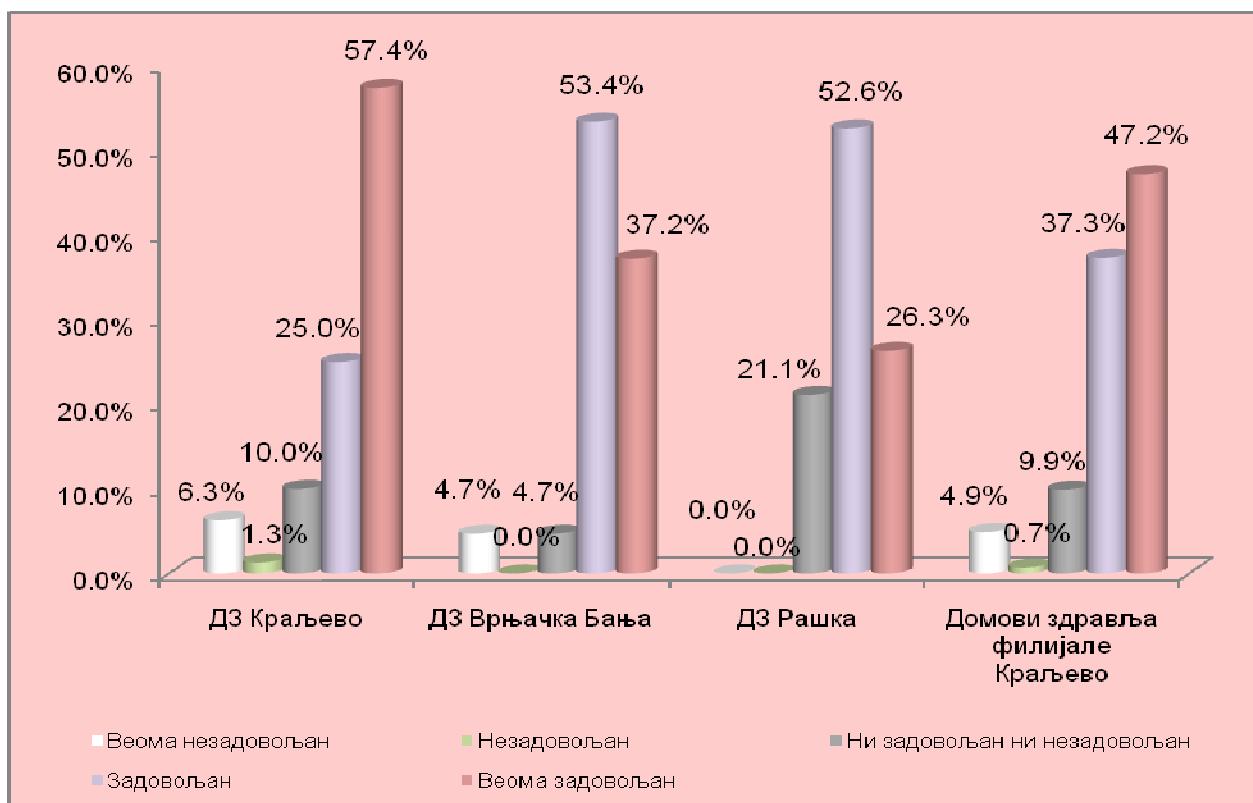
Када је у питању сарадња са педијатром уочава се смањење процента анкетираних којима је педијатар дао информације о одржавању оралног здравља у односу на претходну годину истраживања. Наиме 60.6% пратиоца је изјавило да им је педијатар објаснио важност здравља уста и зуба њиховог детета (у 2017.год. 77.9%, у 2016.год. 66.7%, у 2015.год. 79.3%, у 2014.год. 67.8%). Код 47.3% педијатар је саветовао употребу флуор препарата (16.9% мање него претходне године). Сарадња дечјег стоматолога и стоматолошке сестре је за већину испитаника добра – 88.8%, а 57.0% анкетираних је изјавило да им је понекад довољно да разговарају са стоматолошком сестром, па им није потребна посета стоматологу (исто као и прошле године).

За највећи број испитаника преглед код изабраног стоматолога је бесплатан (96.4%), као и пломбе (88.1%). Пуну цену за ортодонтски апарат – протезу, морало је да плати 2.4% испитаника (у 2017.год. 1.4%, у 2016.год. 0%, у 2015.год. 0.9%, а у 2014.год. 0.6%). Пуну цену за лечење зуба платило је 2.3% испитаника, за разлику од прошле и претпрошле године када је нико није платио.

Своје дете код стоматолога, због недостатка новца, није одвело 7.2% анкетираних, више него прошле године (3.6%). 8.7% родитеља није могло да се сети такве прилике, више него претходне године (6.6%). То значи да се повећао број испитаника који се „крио“ иза одговора „не сећам се“.

Сагледавши сва наведена питања радом Службе стоматолошке заштите деце задовољно и веома задовољано је 84.5% анкетираних пацијента, што је за 4.1% мање него у претходној години, када је тај проценат износио 88.6 (графикон бр.51). Проценат нездовољних корисника се смањио са 9.6% на 5.6% што је довело до повећања просечне оцене задовољства анкетираних Службом стоматолошке заштите деце. Највећи проценат задовољних корисника је у ДЗ Врњачка Бања (90.7%), а најмање задовољних је у ДЗ Рашка (78.9%). У односу на претходну годину, дошло је до смањења процента задовољних испитаника у ДЗ Краљево и ДЗ Рашка, а у ДЗ Врњачка Бања до благог повећања (графикон бр.51).

Графикон бр.51. Задовољство анкетираних службом стоматолошке заштите деце у домовима здравља који су у надлежности ЗЈЗ Краљево, 2018



Просечна оцена задовољства радом Службе стоматолошке заштите деце на територији филијале Краљево у 2018. години износи 4.21 ± 1.002 (табела бр.17).

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

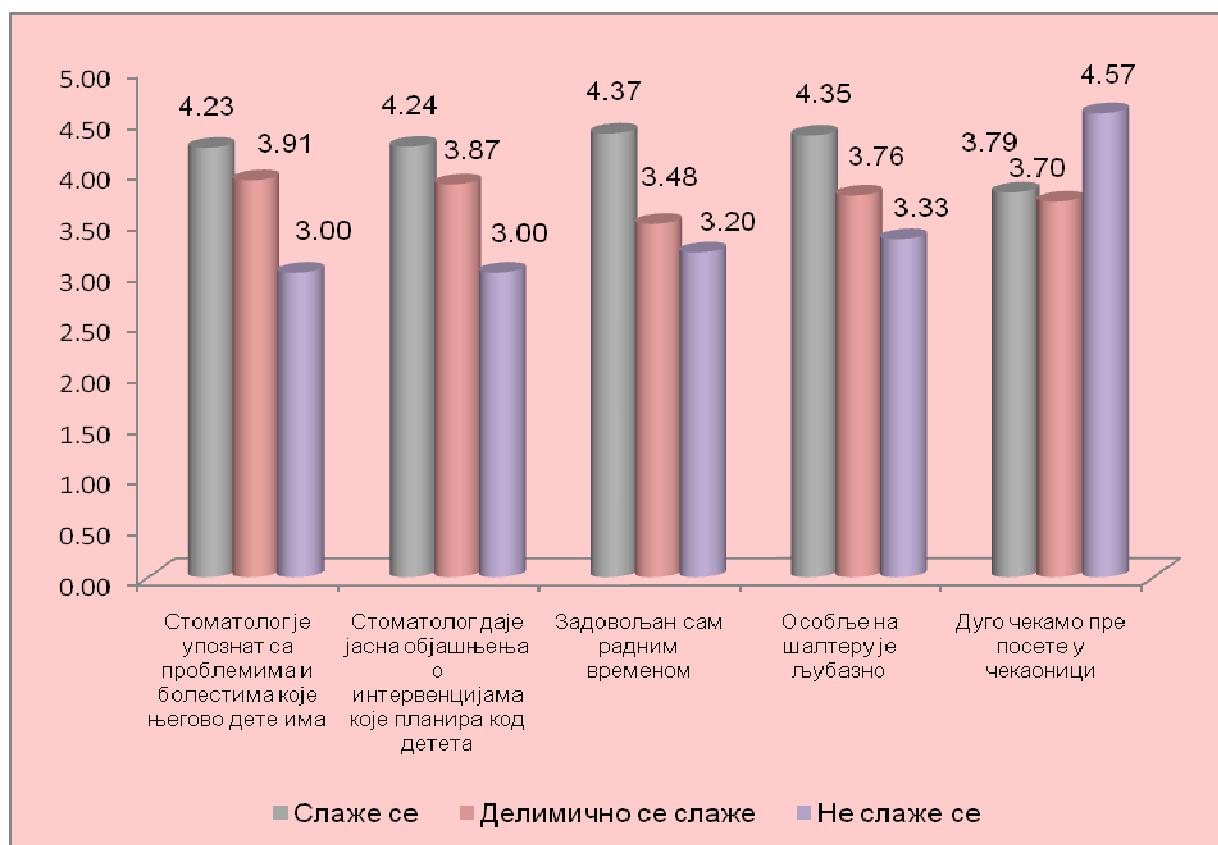
Здравствена установа	Задовољство радом стоматолога				
	2014	2015	2016	2017	2018
ДЗ Краљево	4.39	4.30	4.51	4.19	4.26
ДЗ Рашка	3.76	3.93	4.38	4.09	4.05
ДЗ Врњачка Бања	4.69	4.32	4.37	4.14	4.19
ДЗ Нови Пазар	3.96				
ДЗ Тутин	4.67				
Рашки округ	4.17	4.22	4.46	4.16	4.21
Република Србија	4.15	4.15	4.08	4.14	

Применом непараметарских статистичких тестова, установљено је да не постоји статистички значајна разлика у задовољству радом стоматолога према полу, материјалном положају и завршеној школи. Разлика постоји према начину избора стоматолога ($\chi^2=27.691$, дф=16, $p=0.034$).

На графикону 48 приказане су разлике у средњим оценама за независне променљиве које утичу на степен задовољства у служби за стоматолошку здравствену заштиту деце.

Родитељи/старатељи који су се у потпуности сложили са изјавом да је стоматолог упознат са проблемима и болестима које њихово дете има, као и са изјавом да стоматолог даје потпуне информације о интервенцијама које планира код његовог детета, су са вишим средњим оценама задовољства. Када се посматрају карактеристике здравствене службе, у служби за стоматолошку здравствену заштиту деце задовољнији су родитељи/старатељи који су задовољни радним временом, они који сматрају да је особље на шалтеру љубазно, као и они који не чекају дugo на преглед (графикон бр.52).

Графикон бр.52. Средња оцена задовољства родитеља/старатеља у односу на карактеристике дечјег стоматолога и стоматолошке службе, 2018

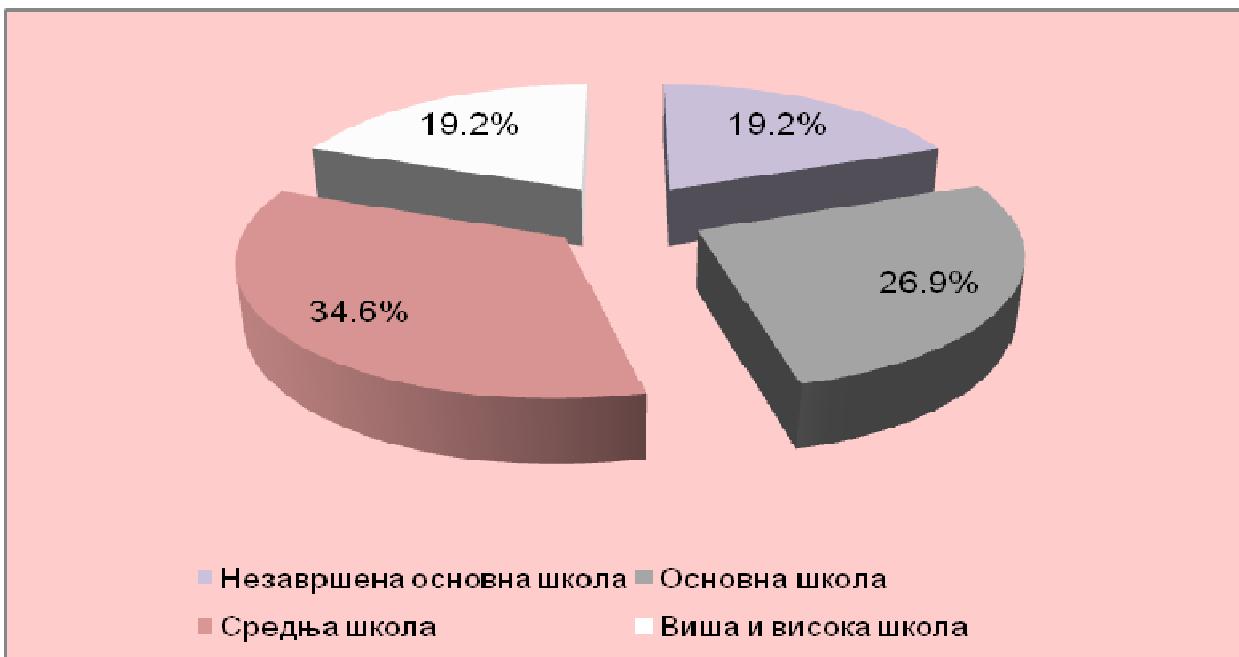


Специјалистичко консултативне службе интерне медицине у домовима
здравља Рашког округа

И у овој години је вршено анкетирање корисника у специјалистичко консултативној служби интерне медицине у домовима здравља који организационо имају ову јединицу у примарној здравственој заштити. На нашој територији ДЗ Рашка и ДЗ Врњачка Бања организационо имају специјалистичко консултативну службу интерне медицине, међутим истраживање је ове године спроведено само у служби интерне медицине ДЗ Рашка. Стопа одговора је износила 100%, јер је од 29 пацијената који су прихватили да учествују у анкетирању 26.11.2018.године анкету попунило 26 пацијената. Ове године су међу анкетиранима мушкирци заступљени са 46.2% а жене са 53.8%. Старост прегледаних пацијената се креће од 28 до 93 године, са просечном старошћу 61.65 ± 15.255 година (мушкирци су просечне старости 64.75 ± 13.739 , а жене 59.00 ± 16.474). 61.5% анкетираних припада радно активном становништву, до 65 година старости.

Што се тиче завршене школе, готово трећина анкетираних је завршила основну школу 26.9% (у 2017.год. 32.7%, у 2016.год. 33.3%, у 2015.год. 77.7%), 34.6% је са завршеном средњом школом, 19.2% испитаника је са незавршеном основном школом и 19.2% са завршеном вишом и високом школом (графикон бр.53).

Графикон бр.53. Структура анкетираних у специјалистичкој служби интерне медицине према завршеној школи у домовима здравља који су у надлежности ЗЈЗ Краљево, 2018



Свој материјални положај као лош оценило је 20.0% анкетираних што је готово исто као претходне године (26.4%), као осредњи 52.0%, а као добар 28.0% испитаника (готово исто као претходне године 26.4%). Ове године је 20.0% испитаника своје домаћинство по материјалном стању сврстало у веома добро, док прошле и претпрошле године то није урадио нико.

Код сета питања која сагледавају задовољство пацијената организацијом рада специјалистичко-консултативне службе запажа се повећање броја неопределjenih корисника, који се могу сврстати у потенцијално нездовољне. Запажа се да су се пацијенти ове године изјашњавали искључиво као „ни задовољни ни нездовољни“, или као „задовољни“, другачијих одговора није било. Пацијенти су, као и претходне године, најзадовољнији љубазношћу и професионалношћу особе која врши заказивање, као и добијањем потребних техничких информација о прегледу. Најмање задовољни су временом чекања у чекаоници, као и чистоћом и подобношћу исте (табела бр.18). Опште је познато да се у малим домовима здравља најчешће не заказују прегледи у специјалистичко-консултативним службама већ се сви пацијенти који се јаве на преглед током дана и приме.

Код овог питања нема недостајућих одговора.

Табела бр.18. Задовољство анкетираних организацијом рада специјалистичко-консултативне службе

Карактеристика	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Могућност телефонског заказивања			11.5%	88.5%	
Време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа			15.4%	84.6%	
Љубазност и професионалност особе која врши заказивање				100.0%	
Добијање инструкције о датуму, времену и месту прегледа			3.8%	96.2%	
Време чекања у чекаоници			19.2%	80.8%	
Објашњење евентуалног кашњења вашег термина			7.7%	92.3%	
Чистоћа и подобност чекаонице			15.4%	84.6%	

Када посматрамо број посета овој специјалистичкој служби највећи број испитаника је у последњих годину дана интернисту посетио три пута, њих 38.5%, потом седам пута (23.1%) и пет пута, њих 19.2%. Просечан број посета по анкетираном пацијенту специјалисти интерне медицине износи 4.46, што је мање него у претходној години када је просечан број посета износио 5.91 по пацијенту.

У другим специјалистичко консултативним службама број посета се креће од ниједне до 5, при чему четири испитаника нису имала ниједну посету другој специјалистичкој служби у последњих 12 месеци, а два су имала по 5 посета, а остали пацијенти су имали од једне до четири посете. Просечан број посета је 2.04 по испитанику, што је три пута мање него прошле године (6.0).

Од укупног броја анкетираних њих 84.6% или није посетило лекара специјалисту у приватном сектору или није дало податак о посети, што је исто као у 2017. години када је тај проценат био 84%. Остали испитаници су у последњих 12 месеци посетили лекара специјалисту у приватном сектору од једном до 3 пута.

24.0% испитаника је своју посету лекару у специјалистичко консултативној служби реализовало истог дана, без заказивања (што је за 12.4% мање него у претходној години), 44.0% је на преглед чекало мање од 7 дана (у 2017. год. 29.1%), а 32.0% пацијената

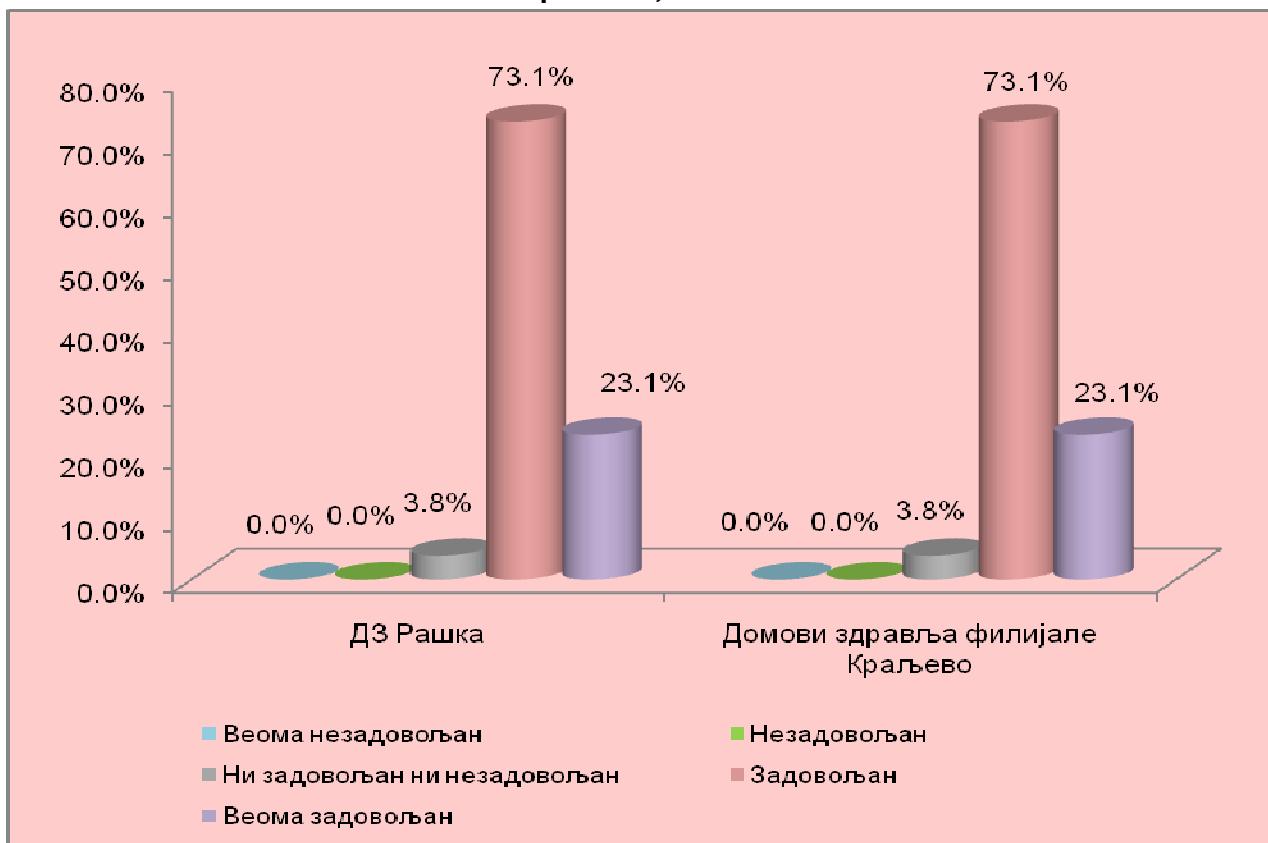
чекало је 7-15 дана. Ниједан пациент није чекао дуже од 15 дана. Само један испитаник није одговорио на питање, али њега приликом тумачења резултата нисмо узели у обзир.

Када се посматрају аспекти квалитета пружене услуге од стране лекара специјалисте, 100% испитаника је у потпуности задовољно већином аспекта. Само се код аспекта „после прегледа осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима“ њих 3.8% испитаника делимично слаже са изјавом, док се 96.2% у слаже у потпуности. Ове године сви испитаници знају да постоји кутија/књига за жалбе и примедбе.

За 65.4% анкетираних преглед лекара специјалисте интерне медицине је бесплатан, 30.8% је платило партиципацију, а један пациент је платио пуну цену прегледа.

Радом лекара специјалисте задовољно и веома задовољно је 96.2% анкетираних, што је највише за последњих пет година испитивања (95.4% у 2014.год., 75.0% у 2015.год., 83.3% у 2016.год. и 81.5% у 2017.год.). 3.8% анкетираних пацијената је неодлучно. Веома незадовољних и незадовољних пацијената у 2018.години није било (графикон бр.54). Опет наглашавамо да се ови подаци односе само на ДЗ Рашка и да је број анкетираних корисника мали, што доводи у питање валидност добијених резултата.

**Графикон бр.54. Задовољство испитаника радом специјалистичко-консултативне службе интерне медицине у домовима здравља који су у надлежности ЗЈЗ
Краљево, 2018**



Просечна оцена задовољства радом лекара специјалисте, за домове здравља који су у надлежности Завода за јавно здравље Краљево, у 2018. години износи 4.19 ± 0.491 (табела бр.19) и бележи смањење у односу на 2017. годину (4.28). 2016. године ова оцена је имала сличну вредност као ове године (4.17). Док је 2014. године износила 4.70. Објашњење за пад просечне оцене задовољства након 2014. године може се наћи у томе што се након 2015. године анализа задовољства корисника примарном здравственом заштитом ради само за три дома здравља, при чему ДЗ Тутин није укључен у истраживање, а у њему је традиционално високо задовољство корисника.

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

Здравствена установа	Задовољство радом лекара специјалисте				
	2014	2015	2016	2017	2018
ДЗ Краљево	Служба пребачена на секундарни ниво				
ДЗ Рашка	4.48	3.69	4.30	4.23	4.19
ДЗ Врњачка Бања	4.67	4.29	3.71	4.57	
ДЗ Тутин	5.0				
Рашки округ	4.7	3.90	4.17	4.28	4.19
Република Србија	4,10	4,11	4.07	4.03	

Применом непараметарских статистичких тестова утврђено је да не постоји статистички значајна разлика у задовољству корисника према полу, завршеној школи, а ни према материјалном положају.

ЗАКЉУЧАК

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

Напомињемо да од 2015.године због отварања Завода за јавно здравље у Новом Пазару, анализу задовољства корисника примарном здравственом заштитом радимо само за домове здравља који припадају филијали Краљево, тј. за ДЗ Краљево, ДЗ Врњачка Бања и ДЗ Рашка. Сходно томе, поређење података за претходних пет година неће бити валидно за доношење било каквих закључака.

Служба опште медицине

У служби опште медицине већи проценат анкетираних особа је женског пола. Од укупног броја лечених њих 83.0% је из групе радно активног становништва тј. до 65 година старости.

Посматрано за последњих пет година, у односу на завршену школу, највише је дошло до промене код пацијената са незавршеном основном школом (смањења).

У последњој години истраживања највећи је проценат испитаника са осредњим материјалним стањем. То се дешава уназад пет година. Изузетак је само 2017. година када је највећи проценат испитаника свој материјални положај оценио као добар.

Највећи проценат испитаника је свог лекара изабрао сам. Ове године та вредност износи 71.7% (обично се та бројка креће око три четвртине испитаника). Удео анкетираних пацијената који немају свог изабраног лекара је 2.7%. 23.8% испитаника је било у прилици да замени изабраног лекара.

Просечан број посета изабраном лекару ове године има највећу вредност за претходних пет година. Просечан број посета другом лекару у истој служби има најмању вредност за последњих пет година истраживања. Просечан број посета приватном сектору има такође највећу вредност у последњих пет година. Посматрано на укупном нивоу просечан број посета лекару у државном и приватном сектору је нешто мањи од 12 посета, што је за једну посету више него претходне године.

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

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

Код области међусобне комуникације унутар тима лекар-медицинска сестра уочава се висок степен задовољства пацијената, при чему су резултати слични онима у претходној години. Посматрано у односу на 2017. годину уочава се да није дошло до значајнијих промена код задовољства испитаника спектром комуникације са изабраним лекаром. Посматрано у односу на претходну годину, уочава се смањење процента испитаника који су платили партиципацију, у корист оних који су одговарали са „не знам“ или оних који су платили пуну цену. Међусобна комуникација и карактеристике лекара и медицинских сестара могу бити област деловања комисије за унапређење квалитета, јер не захтевају улагање материјалних средстава.

Посматрано у односу на прошлогодишње истраживање на територији филијале Краљево уочава се повећање задовољства корисника за 1.8%. Просечна оцена задовољства је 4.04 и слична је као претходне године (2017.године 3.99). Запажа се повећање просечне оцене у ДЗ Рашка и ДЗ Врњачка Бања, док се у ДЗ Краљево запажа пад просечне оцене. У ДЗ Краљево је најмањи проценат оних који на преглед долазе без заказивања. То може бити објашњење за пад просечне оцене у овом дому здравља.

Ове године, као и ранијих година, постоји високо статистички значајна разлика у задовољству корисника радом службе опште медицине према материјалном положају, при чему су задовољнији пациенти доброг материјалног положаја. Такође су задовољнији пациенти који сматрају да су медицинске сестре лъубазне и едуковене да пруже потребне информације пациентима. Они који сматрају да лекар познаје њихову личну ситуацију, да познаје проблеме и болести које су раније имали, да одваја доволно времена за разговор са њима, да даје потпуне информације о здравственом стању и терапији коју прописује, да су после посете лекару способнији да се изборе са својим здравственим проблемом, као и да када имају здравствени проблем прво иду код свог лекара, су са вишим средњим оценама задовољства. У односу на организацију здравствене службе, задовољнији су испитаници који у току радног времена могу да контактирају изабраног лекара и добију савет, краће чекају на преглед, у хитним ситуацијама могу преглед да обаве истог дана, а могу да дођу на преглед и викендом ако се разболе.

Служба за здравствену заштиту деце и омладине

У служби за здравствену заштиту деце и омладине дошло је до смањења процента испитаника са добрым и осредњим материјалним положајем, у корист оних са лошим.

Посматрано за последњих пет година, у односу на завршену школу процентуално је највише дошло до промене код родитеља/старатеља са незавршеном (повећање) и завршеном основном школом (смањење).

И даље је висок проценат родитеља/старатеља који сами бирају педијатра свом детету. Тај проценат је виши него претходне године.

У односу на 2017.годину, ове године већи број испитаника зна да може да промени свог изабраног педијатра.

Просечан број посета изабраном педијатру је за пола посете мањи него претходне године (6.47 посета), као и просечан број посета другом лекару у служби за здравствену

заштиту деце (1.58 посета). Посете лекару у приватној пракси су на прошлогодишњем нивоу и имају вредност од 0.72 посете по кориснику.

Посматрано на укупном нивоу просечан број посета код анкетиране деце износи 8.77 и има најнижу вредност у посматраном петогодишњем периоду.

У односу на прошлу годину, смањио се проценат пацијената који не заказују преглед, у корист оних који заказују за исти дан.

Посматрајући у односу на 2017.годину примећује се благо смањење броја родитеља којима савет о здравим стиловима живота није био потребан или га нису добили, у корист родитеља који су савете о здравим стиловима живота добили за време редовне посете, као и за време посете у превентивном центру/саветовалишту.

Код области међусобне комуникације уочава се висок степен задовољства родитеља/старатеља сарадњом са медицинским сестрама као и тимским радом лекара и медицинских сестара.

Такође се запажа смањење процента корисника који су задовољни комуникацијом са изабраним педијатром, а делимично и оних који су незадовољни, на рачун родитеља са неопредељеним одговором.

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

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

Запажа се, у односу на 2017.годину, пораст корисника којима су пружене услуге бесплатне.

Посматрано у односу на претходно истраживање проценат задовољних корисника службом за здравствену заштиту деце је на готово истом нивоу, а просечна оцена задовољства је иста као и 2017.године (4.20). Ове године, не постоји статистички значајна разлика у задовољству радом лекара према полу, завршеној школи, материјалном стању родитеља/старатеља, као ни према начину избора педијатра.

Просечна оцена задовољства родитеља/старатеља расте са порастом љубазности медицинских сестара, бољим објашњењима од стране сестре, као и ако

родитељи сматрају да сестра добро сарађује са лекаром у тиму. Задовољство расте и ако лекар познаје њихову личну ситуацију, проблеме и болести детета, пажљиво слуша о дечијим здравственим тегобама и одваја доволно времена за разговор са пациентом, као и да даје потпуне информације о здравственом стању и терапији коју прописује. У односу на организацију здравствене службе задовољнији су пациенти који могу да дођу на преглед и викендом ако се дете разболи, у хитним ситуацијама могу преглед да обаве истог дана, у току радног времена могу да контактирају лекара телефоном и добију савет, као и они којима одговара радно време.

Служба за здравствену заштиту жена

У служби за здравствену заштиту жена, највећи проценат испитаница је сам изабрао свог гинеколога. Тај проценат се уназад пет година одржава на нивоу преко 90%, што је случај и са 2018. годином.

Просечан број посета изабраном лекару у служби за здравствену заштиту жена је 3.95 посете по пациенткињи. Просечан број посета другом лекару у служби за здравствену заштиту жена је 0.26 посете по испитаници. Просечан број посета гинекологу у државном сектору по анкетираној жени се смањио са 5.04, на 4.21, тако што се смањио и број посета изабраном гинекологу и број посета другом гинекологу у служби. Просечан број посета лекару у приватној пракси је 0.72 по анкетираној пациенткињи, што је мање него ранијих година и може да укаже на недостатак новца.

Дошло је до смањења броја корисница које чекају на преглед 1 до 3 дана, у корист оних које преглед не заказују или заказују за исти дан.

Код области комуникације са изабраним гинекологом, као и претходних година, испитанице су најзадовољније чињеницом да им изабрани лекар даје јасна објашњења о болести и лековима које им прописује, као и да их њихов изабрани лекара пажљиво слуша и одваја доволно времена за разговор са њима, што указује на висок степен међусобног поверења пациент/лекар. Најмање су задовољне тиме што гинеколог не познаје њихову личну ситуацију.

Што се тиче организације рада службе, испитанице су најзадовољније радним временом, као и тиме што у хитним случајевима могу истог дана да обаве преглед, што је исто као и ранијих година. У односу на претходну годину, троструко мање анкетираних пациенткиња сматра да дуго чека на преглед у чекаоници, док се проценат оних који не знају да постоји кутија/књига за жалбе и примедбе повећао.

Уочава се повећање процента анкетираних којима су услуге бесплатне, као и оних који су платили пуну цену услуге или избегли одговор заокруживши опцију „не знам“, на рачун оних који су платили партиципацију.

У 2018.години смањио се проценат задовољних и веома задовољних испитаница, оне које су незадовољне су на истом нивоу као претходне године, док се проценат неодлучних повећао. Све ово је довело до смањења просечне оцене задовољства у односу на претходну годину (4.15).

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

Просечна оцена задовољства испитаница расте са љубазношћу и едукованошћу медицинских сестара.

Када се посматрају карактеристике гинеколога, примећујемо да су задовољније испитанице које сматрају да лекар познаје њихову личну ситуацију, пажљиво их слуша и одвајаово времена за разговор са њима, дајући им јасна објашњења о болестима и лековима

Када се посматрају карактеристике здравствене службе, у служби за здравствену заштиту жена задовољније су пацијенткиње којима одговара радно време, оне које обаве преглед истог дана када им хитно треба, оне које могу да дођу на преглед и викендом ако се разболе, као и оне које у току радног времена могу да контактирају изабраног гинеколога и добију савет.

Стоматолошка здравствена заштита

Удео родитеља/старатеља који су сами изабрали стоматолога свом детету бележи пораст у односу на претходну годину и одржава на високом нивоу.

Просечан број посета изабраном стоматологу повећао се са 5.43 на 5.76 посета по детету, број посета другом стоматологу у служби смањио се са 1.43 на 0.41 посету по детету, а приватног стоматолога је посетило 15.8% анкетиране деце (што је мање него претходне године). 2014.године просечан број посета стоматологу на укупном нивоу износио је 8.14, а 2018.године 6.60. Посете приватном сектору су скромне и у складу са економском ситуацијом.

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

Код области међусобне комуникације са стоматологом смањио се проценат родитеља/старатеља који добијају савете о унапређену оралног здравља при редовној посети стоматологу, у корист оних који су савет добили приликом посете превентивном центру/саветовалишту и оних којима савет није био потребан.

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

И ове године велики проценат корисника има бесплатне услуге стоматолога.

Посматрано у односу на 2017.годину проценат задовољних и веома задовољних радом изабраног стоматолога се смањио за 4.1%. Проценат незадовољних корисника се такође смањио, са 9.6% на 5.6%. Све то је резултирало благим порастом просечне оцене задовољства радом Службе стоматолошке заштите деце, која износи 4.21.

Применом непараметарских статистичких тестова, установљено је да не постоји статистички значајна разлика у задовољству радом стоматолога према полу, материјалном положају и завршеној школи. Разлика постоји према начину избора стоматолога, где су задовољнији пациенти који су сами изабрали свог стоматолога.

Средња оцена задовољства корисника расте уколико лекар даје потпуне информације о интервенцијама које планира код његовог детета и упознат је са проблемима и болестима које њихово дете има. Задовољнији су уколико им одговара радно време стоматолога и ако не чекају дugo на преглед. Испитаници су задовољнији и уколико је особље на шалтеру љубазно.

Специјалистичка служба интерне медицине

Ове године је истраживање рађено само у ДЗ Рашка.

У односу на претходну годину, код сета питања која сагледавају задовољство пацијената организацијом рада специјалистичко-консултативне службе запажа се повећање броја неопределених корисника (који се могу свrstati у потенцијално незадовољне). Пацијенти су се ове године изјашњавали искључиво као „ни задовољни ни незадовољни“, или као „задовољни“, другачијих одговора није било.

Ове године је без заказивања, у специјалистичко-консултативној служби, своју посету реализовало 12.4% испитаника мање него у претходној години.

Када посматрамо број посета овој специјалистичкој служби највећи проценат испитаника је у последњих годину дана интернисту посетио три пута, њих 38.5%, потом седам пута (23.1%) и пет пута, њих 19.2%. Просечан број посета специјалисти интерне медицине по анкетираном пацијенту је мањи него претходне године.

За највећи проценат анкетираних пацијената преглед лекара специјалисте интерне медицине је бесплатан, а само један пациент је платио пуну цену прегледа.

Радом лекара специјалисте задовољно и веома задовољно је 96.2% анкетираних, што је највише за последњих пет година испитивања. 3.8% је неодлучних, а незадовољних пацијената у овој години није било. Све то је ипак довело до благог смањења просечне оцене задовољства корисника у односу на претходну годину која износи 4.19.

Ако је постављена препорука о достизању одличне средње оцене задовољства (4.5) на укупном нивоу здравствених установа територије филијале Краљево, резултати показују да на нивоу примарне здравствене заштите није дотигнута ни у једној служби. Објашњење се може наћи у томе што је ове као и претходне три године анализа рађена само за три дома здравља, при чему ДЗ Тутин и ДЗ Нови Пазар нису били укључени, а у тим домовима здравља је традиционално високо задовољство корисника примарном здравственом заштитом.

Посматрано у односу на претходну годину уочава се повећање просечне оцене задовољства корисника у служби опште медицине и служби за стоматолошку здравствену заштиту. У служби за здравствену заштиту жена, као и специјалистичкој служби интерне медицине просечна оцена задовољства се смањила, док је у служби за здравствену заштиту деце и омладине остала на истом нивоу.

Ови резултати треба да дају смернице за планирање у области унапређења квалитета јер иако на задовољство пацијената утичу бројни фактори попут веровања, личних очекивања и ставова, уочава се да на пораст задовољства ипак највећи утицај има интеракција пацијент/здравствени систем који представљају кадровски ресурси установа, односно изабрани тимови. Уз задовољавајућу организацију здравствене службе, лъубазне сестре на шалтеру и у интервенцијама, стрпљивог лекара који даје информације пацијету о болести и потребној терапији, без значајног повећања трошкова у систему здравствене заштите добићемо задовољног пацијента спремног на сарадњу, сигурног да ће добити праву услугу, на прави начин и у право време.