

Zavod za javno zdravlje Kraljevo

**ISTRAŽIVANJE ZADOVOLJSTVA KORISNIKA
PRIMARNOM ZDRAVSTVENOM ZAŠTITOM NA
TERITORIJI KOJA JE U NADLEŽNOSTI ZJZ
KRALJEVO U 2022.GODINI**

Izveštaj pripremila
Prim. dr Ljiljana Banjanac

Kraljevo, 2023

**ISTRAŽIVANJE ZADOVOLJSTVA KORISNIKA PRIMARNOM ZDRAVSTVENOM ZAŠTITOM
NA TERITORIJI FILIJALE KRALJEVO U 2022.**

GODINI

Procena zadovoljstva korisnika je jedan od osnovnih elemenata unapređenja kvaliteta rada zdravstvenih ustanova i preduslov kvalitetne zdravstvene zaštite, a predstavlja stav pacijenta prema lekaru, sistemu zdravstvene zaštite i dobijenoj medicinskoj nezi. Inicijativa za dobijanje informacija o zadovoljstvu korisnika kod nas potiče od Ministarstva zdravlja. To je razumljivo, jer u sistemima obaveznog zdravstvenog osiguranja ustanove nemaju interes da dobiju odgovor na pitanje koliko je zadovoljstvo korisnika, zbog nepostojanja kompeticije između njih.

Zadovoljstvo pacijenata ne zavisi samo od karakteristika pružene zdravstvene zaštite već i od karakteristika samog pacijenta, od njegovih očekivanja i sklonosti da kritikuje i pohvaljuje. Nekada ispunjenje medicinskih potreba ne mora da ispunjava socijalne i emocionalne potrebe, a osim toga, zadovoljstvo korisnika može da ima i kulturnošku pozadinu naroda. Ipak svaki zdravstveni radnik mora da razume očekivanja i zahteve/želje pacijenta.

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

Kod nas se već blizu dve decenije radi ovakva vrsta istraživanja prema metodologiji koja je jedinstvena za sve zdravstvene ustanove u Srbiji, pri čemu je 2009.godine došlo do promene u sadržaju upitnika: u službama primarne zdravstvene zaštite primenjen je jedinstven upitnik za službe opšte medicine, pedijatriju i ginekologiju, u stomatološkoj zdravstvenoj zaštiti se ispitivalo zadovoljstvo radom dečjeg stomatologa, a upitnik za specijalističko-konsultativne službe je proširen. U 2020. godini je takođe, došlo do promene upitnika, pojedina pitanja su izbačena a uvedena su pitanja koja se odnose na skrinig pregleda korisnika, zadovoljstvo uslugama, dijagnostikom i lečenjem u ustanovi u vezi sa sumnjom ili potvrđenom bolešću COVID-19, kao i zadovoljstvo opštim zdravstvenim stanjem i lečenjem korisnika u navedenoj službi, a u stomatološkoj zdravstvenoj zaštiti se ankeriraju i druge službe a ne samo stomatološka zdravstvena zaštita dece. U Službi za zdravstvenu zaštitu dece i Službi za stomatološku zdravstvenu zaštitu upitnik su popunjavali roditelji/staratelji koji su dolazili u pratnji dece, jer je upitnik tako konstruisan da ga popunjava roditelj/staratelj, a odgovori se odnose na rad

izabranog pedijatra, odnosno stomatologa deteta. U primarnoj zdravstvenoj zaštiti obuhvaćena je jednodnevna populacija pacijenata u službi opšte medicine, u službi za zdravstvenu zaštitu dece, službi za zdravstvenu zaštitu žena, stomatološkoj zdravstvenoj zaštiti i u specijalističko konsultativnim službama. Ove godine unos je rađen u elektronsku bazu podataka u SJZ.

Za istraživanje se koriste standardizovani anonimni upitnici dizajnirani za ispitivanje zadovoljstva pacijenata radom izabranog lekara, posebno za izabranog stomatologa i za specijalista u specijalističko-konsultativnim službama. Odgovori se procenjuju petostepenom Likertovom skalom od "veoma nezadovoljan" do "veoma zadovoljan". Na osnovu rezultata moći ćemo da vidimo da li su menadžeri ustanova rezultate prethodnih istraživanja iskorisili kao smernice za unapređenje kvaliteta pruženih usluga u zdravstvenim ustanovama i da li je došlo do poboljšanja istih. Inače, ovu vrstu istraživanja trebalo bi obavljati u trenutku kada korisnik ne zavisi od zdravstvenog sistema. To u našim uslovima nije izvodljivo, zbog troškova, pa se istraživanje obavlja po završetku lečenja.

U domovima zdravlja koji pripadaju filijali Kraljevo anketiranje je obavljeno u decembru mesecu 2022.god. u koordinaciji sa Zavodom za javno zdravlje Kraljevo. Od 2015. godine analizu zadovoljstva korisnika primarnom zdravstvenom zaštitom radimo samo za DZ Kraljevo, DZ Raška i DZ Vrnjačka Banja. Istraživanje je sprovedeno u sledećim službama:

- Opšta medicina gde je bilo 836 pacijenata, podeljen 445 upitnika, a vraćeno 356 ispravnih upitnika, stopa odgovora iznosi 80.0%;
- Zdravstvena zaštita dece i omladine – pregledano 621 pacijenata, podeljeno 350 upitnika, a vratilo se 316 ispravnih upitnika, što je 90.3%;
- Zdravstvena zaštita žena – pregledano je 165 pacijentkinja, podeljeno 150 upitnika, a vratio se 131 ispravni upitnik, što je 87.3%;
- Stomatološka zdravstvena zaštita dece – pregledano 245 pacijenata, podeljeno 190 upitnika, vratilo se 178 ispravnih upitnika, što je 93.7%;
- Specijalističke službe u domovima zdravlja – pregledano 131 pacijenata, podeljeno 107 upitnika, a vratilo se 102 ispravna upitnika što predstavlja stopu odgovora od 95.3%.

Posmatrano ukupno za domove zdravlja podeljeno je 1242 upitnika, popunjeno i vraćeno 1083 ispravnih upitnika, što čini stopu odgovora 72.6% (tabela br.1).

Tabela br.1

Redni broj	Služba	Broj podeljenih upitnika	Broj vraćenih upitnika	Stopa odgovora
------------	--------	--------------------------	------------------------	----------------

1.	Opšta medicina	445	356	80.0%
2.	Zdravstvena zaštita dece i omladine	350	316	90.3%
3.	Zdravstvena zaštita žena	150	131	87.3%
4.	Stomatološka zdravstvena zaštita	190	178	93.7%
5.	Specijalistička služba interne medicine u domu zdravlja	107	102	95.3%
Ukupno domovi zdravlja		1242	1083	87.2 %

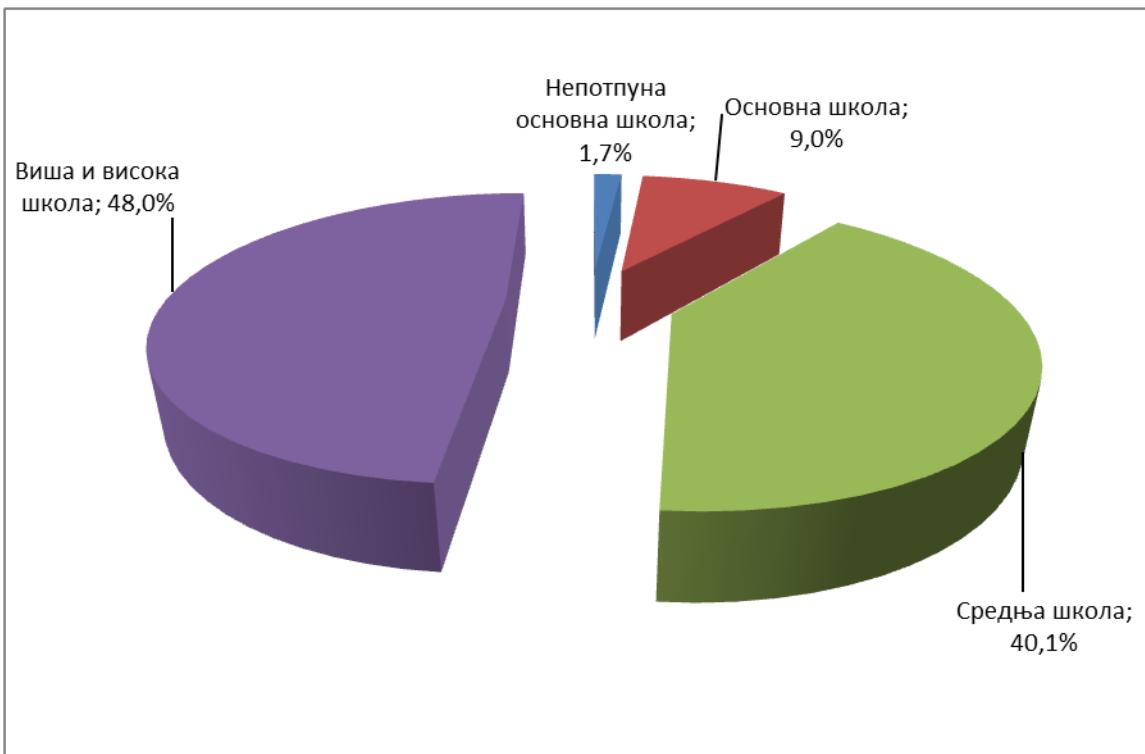
Služba opšte medicine

U domovima zdravlja, u službi opšte medicine, istraživanjem je obuhvaćeno 356 pacijenta od ukupno 836 pacijenata koji su zatražili usluge zaposlenih u ovim službama. Posmatrajući u odnosu na pol postoji podjednak raspored osoba muškog i ženskog pola koji su se na dan istraživanja javili na pregled. Prosečna starost pacijenata muškog pola je 48.35 ± 16.05 godina, a žene su nešto mlađe 44.45 ± 13.94 godine. Kada se posmatra ukupan broj lečenih 85.0% pacijenata je iz grupe radno aktivnog stanovništva tj. do 65 godina starosti.

Srednju školu je završilo 40.1% ispitanika, višu i visoku 48.0%, 1.7% je sa nezavršenom osnovnom školom, a 9.0% sa završenom osnovnom školom (grafikon br.1).

Grafikon br.1. Struktura anketiranih u službi opšte medicine prema završenoj školi u domovima zdravlja koji su u nadležnosti ZJZ Kraljevo,

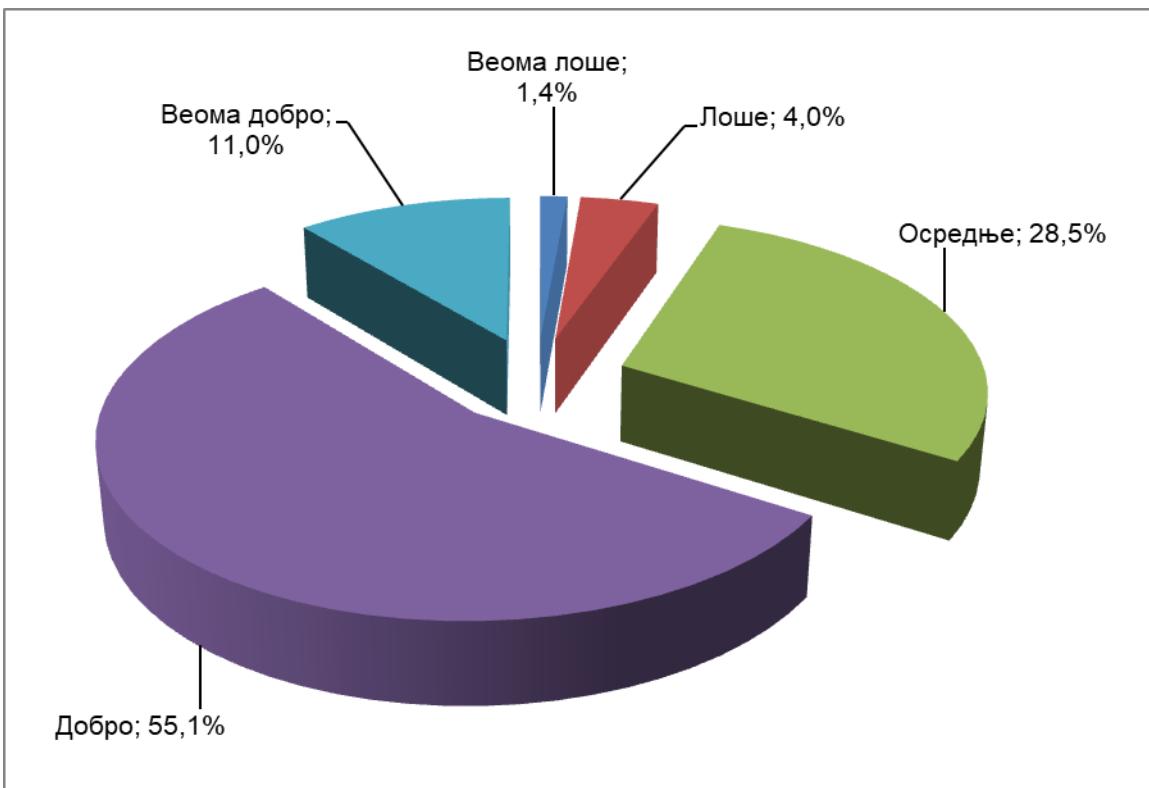
2022



Posmatrano u odnosu na pre pet godina, a prema završenoj školi, došlo do smanjenja udela pacijenata sa završenom osnovnom školom sa 18.4% na 9%, a značajnog porasta pacijenata sa završenom višom i visokom školom sa 28.0% na 48.0%.

Izuzetno loš i loš materijalni položaj ima 5.4% ispitanika, što je značajno manji procenat nego pre 5 godina kada je 14.0% ispitanika zaokružilo ovu opciju. Najmanji procenat anketiranih se za ovu opciju odlučio u DZ Kraljevo (3.0%), a najveći u DZ Vrnjačka Banja (13.9%). Najveći procenat pacijenata je svoje materijalno stanje ocenilo kao dobro (55.1%), što se razlikuje u odnosu na pre pet godina kada se najveći procenat ispitanika izjasnio za osrednje materijalno stanje svog domaćinstva-43.6%. Ove godine se njih 28.5% opredelilo za opciju osrednje materijalno stanje domaćinstva. 11.0% je izabralo opciju veoma dobro (dva puta više nego pre pet godina-5.2%), najviše u DZ Kraljevo 12.7%, a najmanje u DZ Vrnjačka Banja 5.6% (grafikon br.2).

Grafikon br 2. Struktura anketiranih u službi opšte medicine prema materijalnom položaju u domovima zdravlja koji su u nadležnosti ZJZ Kraljevo, 2022

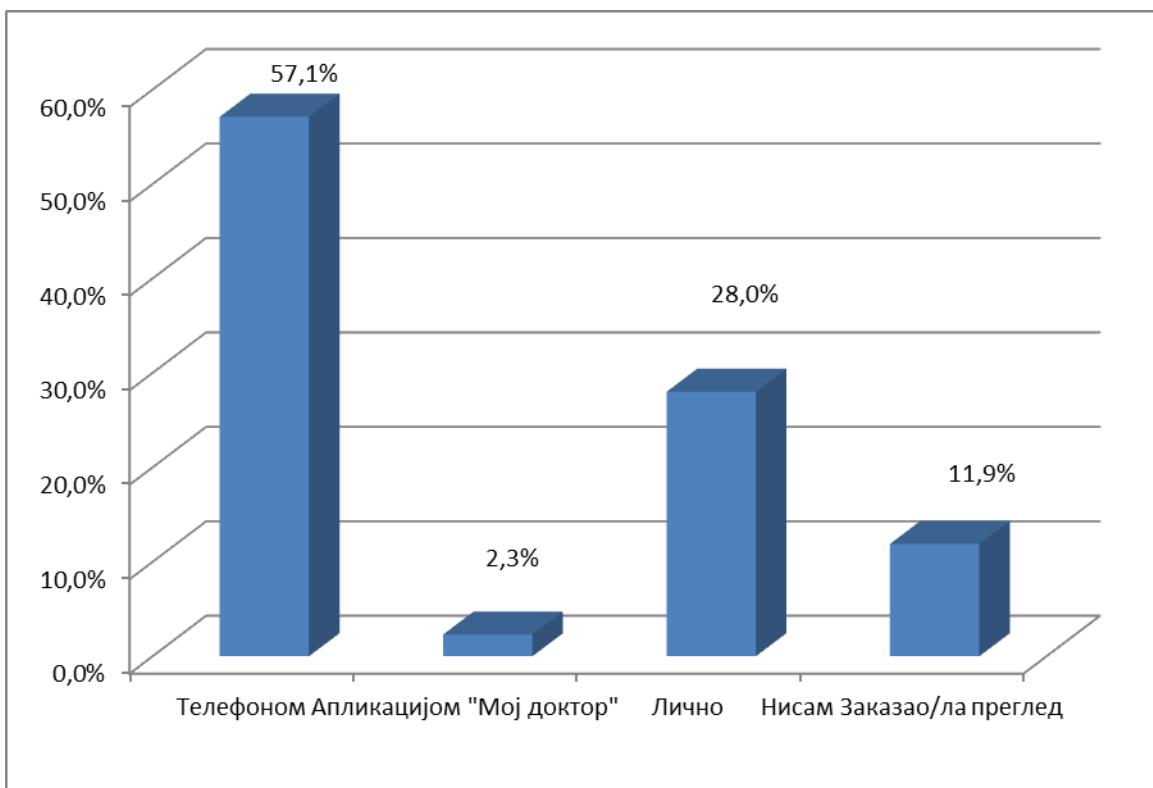


Broj poseta izabranom lekaru u službi opšte medicine u poslednjih 12 meseci kreće se od nijedne do najviše 100, pri čemu je srednja vrednost 7 posete po pacijentu. Posmatrano u odnosu na pre pet godina, prosečan broj poseta je manji (2018.god. prosečan broj poseta doktoru medicine u državnoj ustanovi je bio 8.62).

Broj poseta lekaru u privatnoj praksi ide od 0 do 30. Prosek je 3 poseta, što je viša vrednost nego pre pet godina kada je iznosila 1.46 poseta.

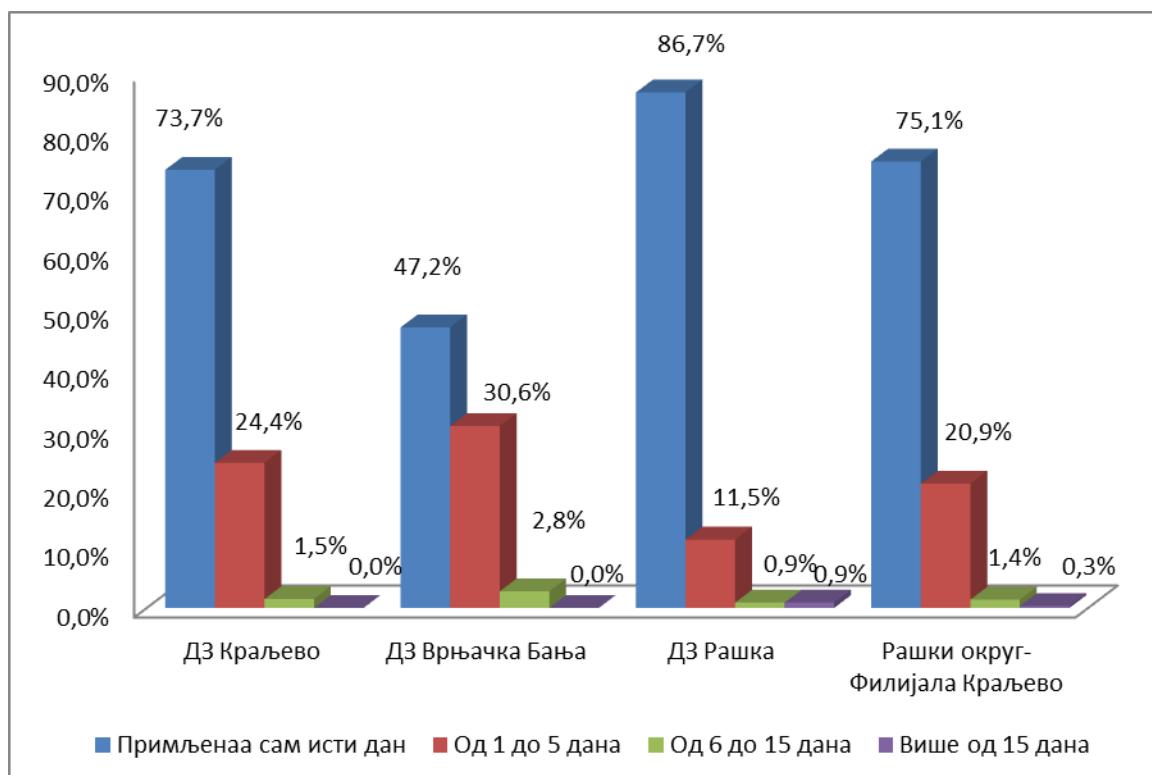
Svaki deseti ispitanik nije zakazao pregled kod svog izabranog lekara, dok je najveći broj ispitanika pregled zakazalo putem telefona 57.1%. Korišćenje aplikacije "Moj doktor" je veoma skromno, svega 2,3% anketiranih, a lično još uvek zakazuje čak 28% ispitanika (grafikon br.3).

Grafikon 3. Distribucija korisnika prema načinu zakazivanja pregleda kod lekara



75.1% ispitanika kod svog izabranog lekara je primljeno isti dan, jedna petina je čekala od 1 do 5 dana, svega 1.4% je čekalo od 6 do 15 dana, a samo jedan pacijent (0.3%) je izjavio da je na pregled čekao više od 15 dana. Najveći procenat anketiranih pacijenata koji svoju posetu realizuju isti dan je u DZ Raška 86.7%, a najmanji u DZ Vrnjačka Banja 47.2%. Od 1 do 5 dana čeka svaki deseti pacijent u DZ Raška, svaki četvrti u DZ Kraljevo i najveći procenat je takođe u DZ Vrnjačka Banja 30,6%. U DZ Raška je jedini pacijenta koji je na pregled čekao duže od 15 dana (grafikon br.4).

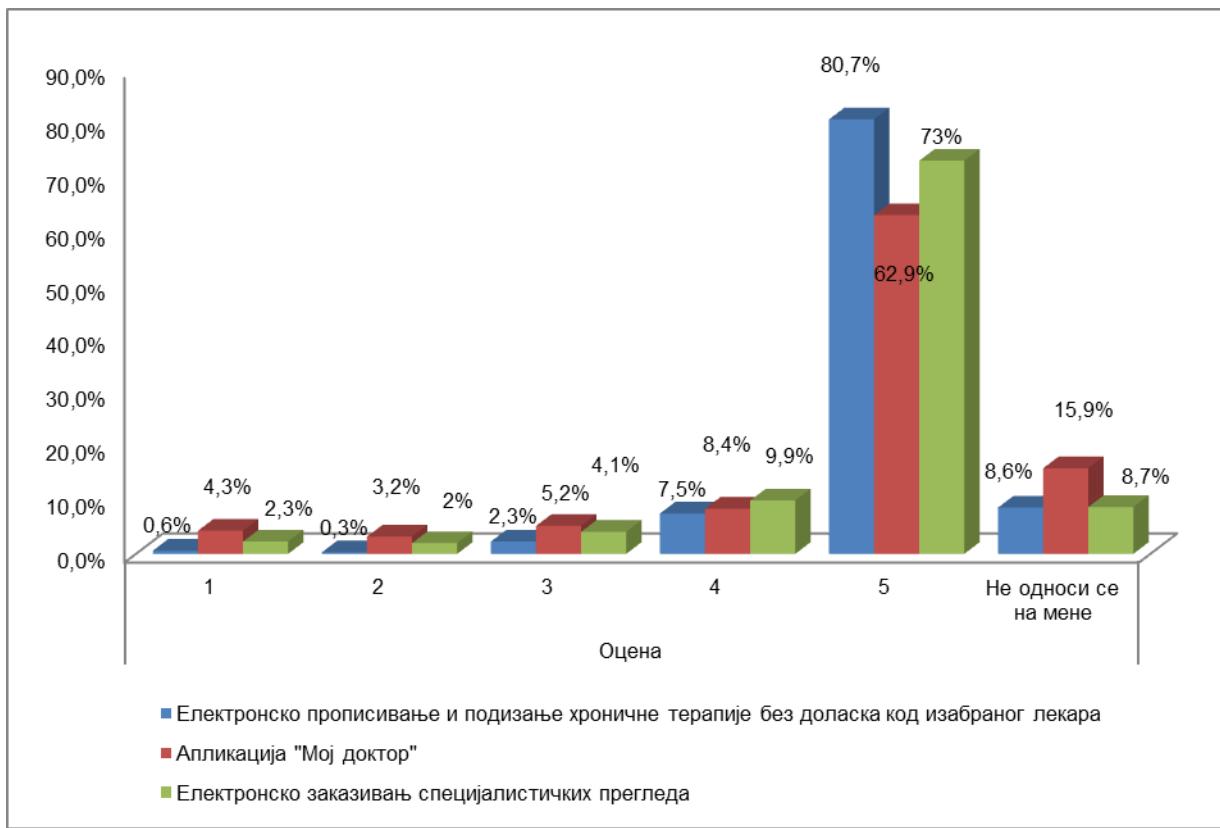
Grafikon br.4. Dužina čekanja na pregled kod izabranog lekara u domovima zdravlja koji su u nadležnosti ZJZ Kraljevo, 2022



Ispitivanje karakteristika koje se odnose na uvođenje elektronskog zakazivanja i korišćenja aplikacije "Moj doktor" pokazuje najveće zadovoljstvo mogućnošću propisivanja lekova u elektronskoj formi i podizanja hronične terapije u apoteci bez odlaska kod izabranog lekara-88,2%. Najmanji procenat zadovoljnih je mogućnostima koje pruža aplikacija "Moj doktor"-71,3% gde je i najveći procenat nezadovoljnih ispitanika 7,5%.

Za elektronska unapređenja zdravstvene zaštite, određeni procenat korisnika se izjasnio da se ne odnose na njih (elektronski receipt – 8,6%, aplikacija „Moj doktor“ – 15,9% i zakazivanje specijalističkih pregleda pomoću Integrisanog zdravstvenog informacionog sistema – 8,7% (grafikon br.5).

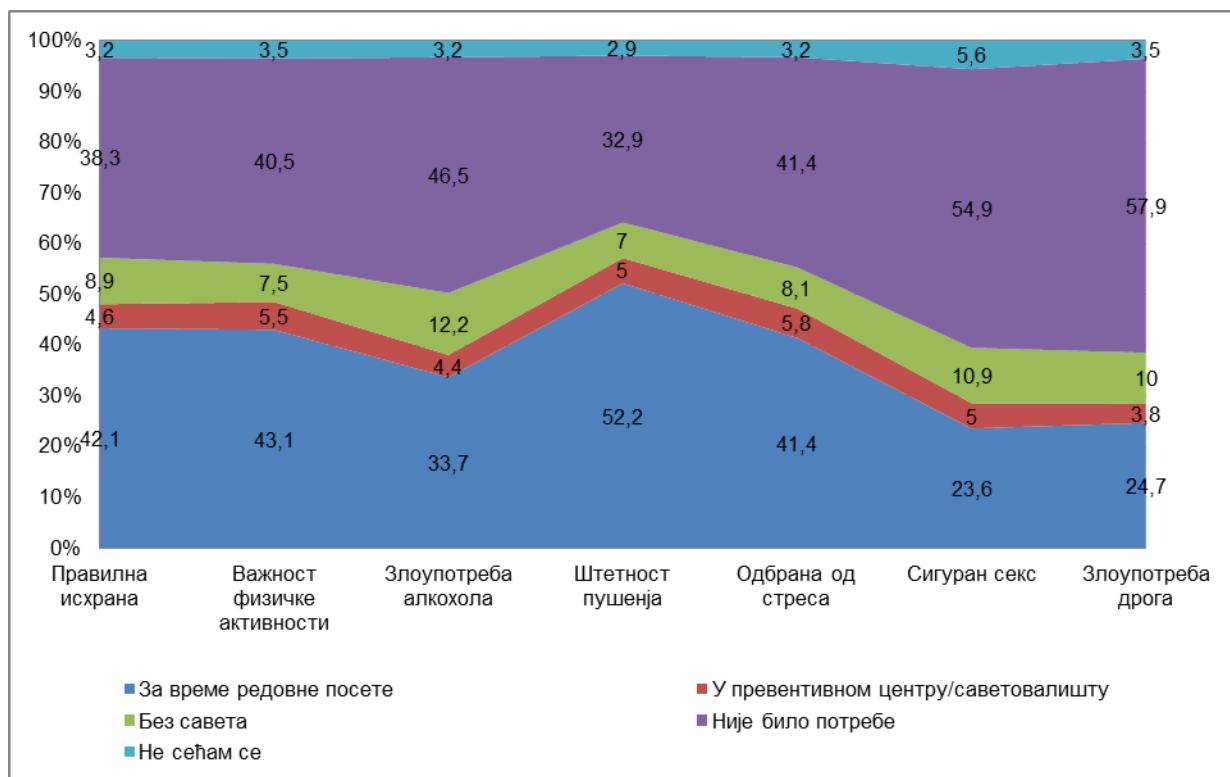
Grafikon 5. Zadovoljstvo karakteristikama elektronskog unapređenja zdravstvene zaštite u Službi za zdravstvenu zaštitu odraslih



U svom svakodnevnom radu, lekari dosta vremena posvećuju i zdravstveno vaspitnim sadržajima, a koji se odnose na pravilnu ishranu, važnost fizičke aktivnosti, zloupotrebu alkohola, štetnost pušenja, izbegavanje stresa, siguran seks i opasnost od zloupotrebe droga. Informacije o zdravim stilovima života većina anketiranih pacijenata dobija tokom redovne posete svom izabranom lekaru. U odnosu na pre pet godina, povećao se procenat pacijenata koji smatraju da im ovakvi saveti nisu potrebni, u korist onih koji savete dobijaju upravo prilikom redovne posete (grafikon br.6).

Kod pitanja o zdravim stilovima života, nedostajući broj odgovora u proseku je ispod 10%.

Grafikon br.6 Distribucija ispitanika u odnosu na zdravstveno vaspitne sadržaje u službi opšte medicine, 2022



Novo pitanje koje je dodato u upitniku odnosi se na obavljanje skrining pregleda korisnika. Programi skrininga značajno smanjuju mortalitet od raka grlića materice, raka debelog creva i raka dojke te je neophodno veće angažovanje na preventivi i ranom otkrivanju raka, što je Repubika Srbija i učinila organizovanjem skrining programa. Takođe, prilikom redovne posete izabrani lekari preduzimaju jednostavne skrining testove za otkrivanje faktora rizika za nastanak kardiovaskularnih bolesti, šećerne bolesti i depresije, a sve u cilju smanjenja umiranja, obolevanja stanovnika i poboljšanja kvaliteta života.

Od ukupnog broja ispitanika koji su odgovorili na pitanja vezana za skrining između 10.7% i 22.2% je odgovorilo da se ovo pitanje ne odnosi na njih. (rak debelog creva–10,7%, rak grlića materice–22,2%, rak dojke–21,0%, otkrivanje kardiovaskularnog rizika–12,7%, otkrivanje dijabetesa tip 2–14,2% i otkrivanje depresije – 14,8%). Od 20% - 31,5% ispitanih korisnika izjasnilo se da je obavilo neophodne skrining pregledne u okviru predviđenog roka tokom 2022. godine (tabela br.2). Najveći udeo korisnika u službi za zdravstvenu zaštitu odraslog stanovništva je uradilo skrining za rano otkrivanje raka debelog creva (30,7%), dok najveći udeo korisnika nije uradio skrining pregled za rano otkrivanje depresije (61,2%).

Tabela br.2 Obavljanje skrining pregleda

Naziv pregleda	Da	Ne	Ne znam/Ne	Ne odnosi se na mene
----------------	----	----	------------	----------------------

			sećam se	
Skrining/rano otkrivanje raka debelog creva (u poslednje 2 godine)	30.7	55.1	3.5	10.7
Skrining/rano otkrivanje raka grlića materice (u poslednje 3 godine)	29.2	46.4	2.3	22.2
Skrining/rano otkrivanje raka dojke (u poslednje 2 godine)	28.3	47.8	2.9	21.0
Skrining/rano otkrivanje kardiovaskularnog rizika (u poslednjih 5 godina)	26.9	55.2	5.2	12.7
Skrining/rano otkrivanje dijabetesa tipa 2 (u poslednje 3 godine)	29.6	53.3	2.9	14.2
Skrining/rano otkrivanje depresije (u poslednjih godinu dana)	20.0	61.2	4.1	14.8

Kod oblasti međusobne komunikacije uočava se visok stepen zadovoljstva pacijenata saradnjom sa medicinskim sestrama kao i timskim radom lekara i medicinskih sestara. (tabela br.3).

Tabela br.3. Međusobna komunikacija pacijenata sa medicinskom sestrom

Izjava	ocena				
	1	2	3	4	5
Poštovanje i ljubaznost	0.6	0.9	4.8	7.1	86.6
Informacije koje pružaju	0.9	0.9	3.5	11.0	83.8
Saradnja sa lekarom	0.3	0.6	2.3	11.0	85.9

Kada je u pitanju komunikacija i saradnja pacijenata sa izabranim lekarom, ispitanici su najzadovoljniji ljubaznošću i poštovanjem od svog lekara prilikom posete, kao i činjenicom da njegov izabrani lekar poznaće probleme i bolesti koje je pacijent imao ranije. Najmanje su zadovoljni vremenom koje lekar odvoji za razgovor sa njima, kao i poznavanjem lične situacije pacijenta od strane izabranog lekara (tabela br.4) što je slično kao i pre pet godina.

Tabela br.4. Međusobna komunikacija pacijenata i izabranog lekara

Izjava	Ocena				
	1	2	3	4	5
Poštovanje i ljubaznost	0	0.9	3.4	8.9	86.9
Lekar poznaće ličnu situaciju pacijenta	1.4	2.0	4.6	11.2	80.7
Lekar poznaće probleme i bolesti koje je pacijent ranije imao	0.3	1.1	3.4	10.9	84.2
Vreme i pažnja koju lekar posvećuje pacijentu	0.9	1.7	5.1	10.6	81.7

Objašnjenje i informacije koje pacijent dobija o bolestima i lekovima koje propisuje	0.6	1.7	5.2	9.5	83.1
Davanje podrške i motivacije pacijentu da se lakše izbori sa zdravstvenim problemima	0.9	1.1	4.6	9.7	83.7

Što se tiče organizacije rada službe opšte medicine, kao i prethodnih godina, ispitanici su najzadovoljniji radnim vremenom i time što u hitnim slučajevima mogu istog dana da se pregledaju (tabela br.5).

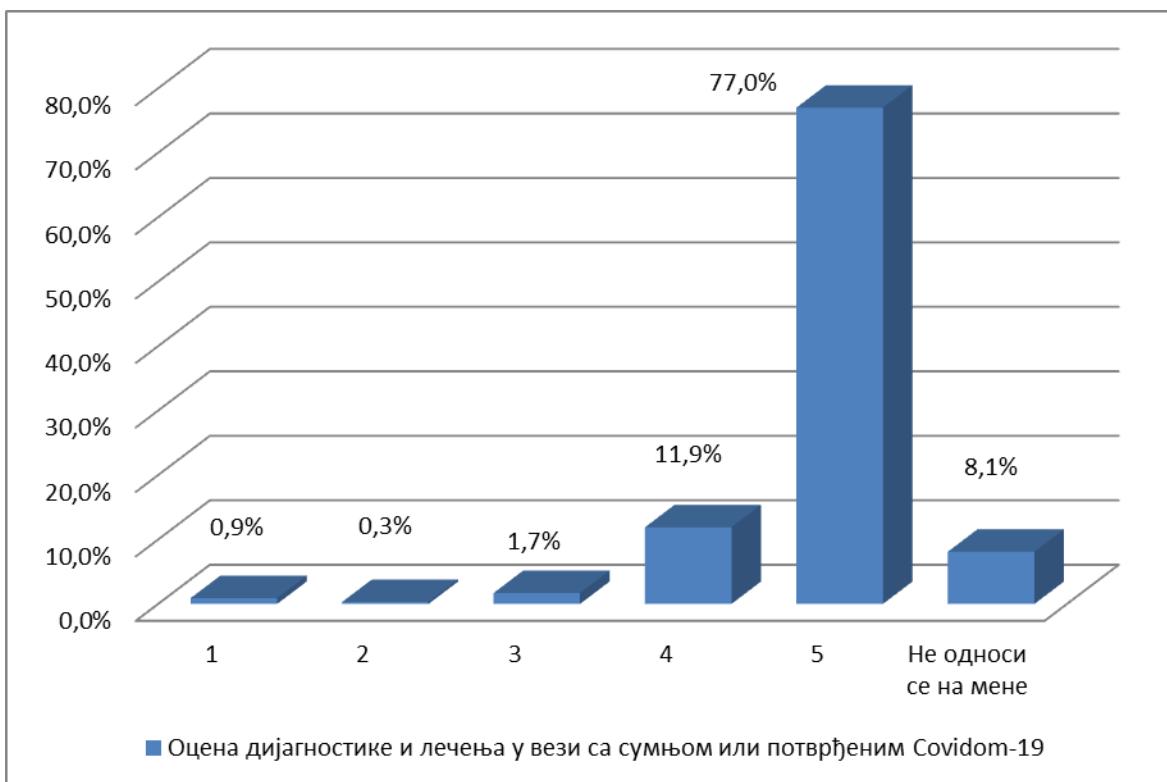
Kod pitanja o organizaciji rada službe opšte medicine i pitanja o komunikaciji i saradnji pacijenata sa izabranim lekarom, nedostajući broj odgovora se kreće od 0.9% do 12.4%.

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

Izjava	Ocena					
	1	2	3	4	5	Ne znam
Radno vreme ustanove	1.1	1.4	4.3	10.6	79.4	3.2
Dostupnost lekara vikendom ako se razbolim	1.2	0.9	7.8	11.3	75.7	3.2
Dostupnost invalidima i osobama u kolicima	0.9	2.0	8.7	11.0	66.7	10.7
Broj mesta za sedenje u čekaonici	2.0	4.6	9.2	10.4	69.5	4.3
Vreme čekanja do posete u čekaonici	2.6	3.2	9.0	14.2	67.6	3.5
Mogućnost telefonske komunikacije sa lekarom i dobijanje saveta u toku radnog vremena	2.9	4.6	6.6	11.3	70.5	4.0
Mogućnost pregleda kod lekara istog dana u slučaju hitnosti	0.8	2.0	2.0	7.2	87.1	0.9
Raspoloživost odgovarajućeg kadra u ustanovi	1.4	2.6	7.8	12.7	70.2	5.2
Internet stranica ustanove	4.6	6.6	6.1	12.7	57.3	12.7
Medicinske opreme u ustanovi	2.0	5.8	10.8	9.9	62.5	9.0
Higijena ustanove	2.0	6.6	5.7	12.9	70.1	2.6
Parking ispred ustanove	15.0	8.6	8.4	23.3	41.2	3.5
Procedure u postupku žalbe kod povrede prava pacijenata	2.3	2.6	4.6	10.1	68.0	12.4

Oko 77% anketiranjih ocenjuje peticom usluge vezane za dijagnostiku i lečenje u vezi sa sumnjom ili potvrđenom bolešću vezanu za Covid-19, a manje od 1% najnižom ocenom (grafikon br.7).

Grafikon br. 7 Distribucija korisnika prema oceni dijagnostike i lečenja u vezi sa sumnjom ili potvrđenim Covidom-19



Nedostatak novca kojim bi platili pregled ili lekove, kao razlog neodlaska lekaru u proteklih godinu dana, navelo je 11.2% ispitanika što je za dva procenta manje nego pre 5 godina (13.2%), a 9.4% je zaokružilo opciju "ne odnosi se na mene", 79.4% ispitanika nije bilo u takvoj situaciji. Zbog dužine čekanja na pregled kod izabranog lekara nije otišlo 11.6% anketiranih pacijenata, svaki peti zbog nedostatka ličnog vremena, 15.1% zbog udaljenosti i 19.4% zbog aktuelne epidemiološke situacije (Tabela br.6).

Tabela br.6 Pregled razloga neodlaska kod izabranog lekara

Razlog	Da	Ne	Ne odnosi se na mene
Finansijski razlozi	11.2	79.4	9.4
Dužina čekanja	11.6	82.2	6.2
Nedostatak ličnog vremena	20.8	73.4	5.8
Udaljenost	15.1	78.1	6.8
Epidemiološka situacija Covid-19	19.4	70.6	10.0

Najveći broj ispitanika je svoje zdravstveno stanje ocenilo četvorkom i peticom odnosno dobro i odlično dok samo 0,9% ispitanika je navelo da se oseća veoma loše. Najveći procent ispitanika koji je svoje zdravstveno stanje ocenio kao vrlo dobro i odlično je u DZ Kraljevo, čak 95.1%, dok je taj broj najmanji u DZ Vrnjačka Banja (61.3%) gde je i najveći procenat anketiranih izjavio da se oseća veoma loše (3.2%) (Tabela br.7).

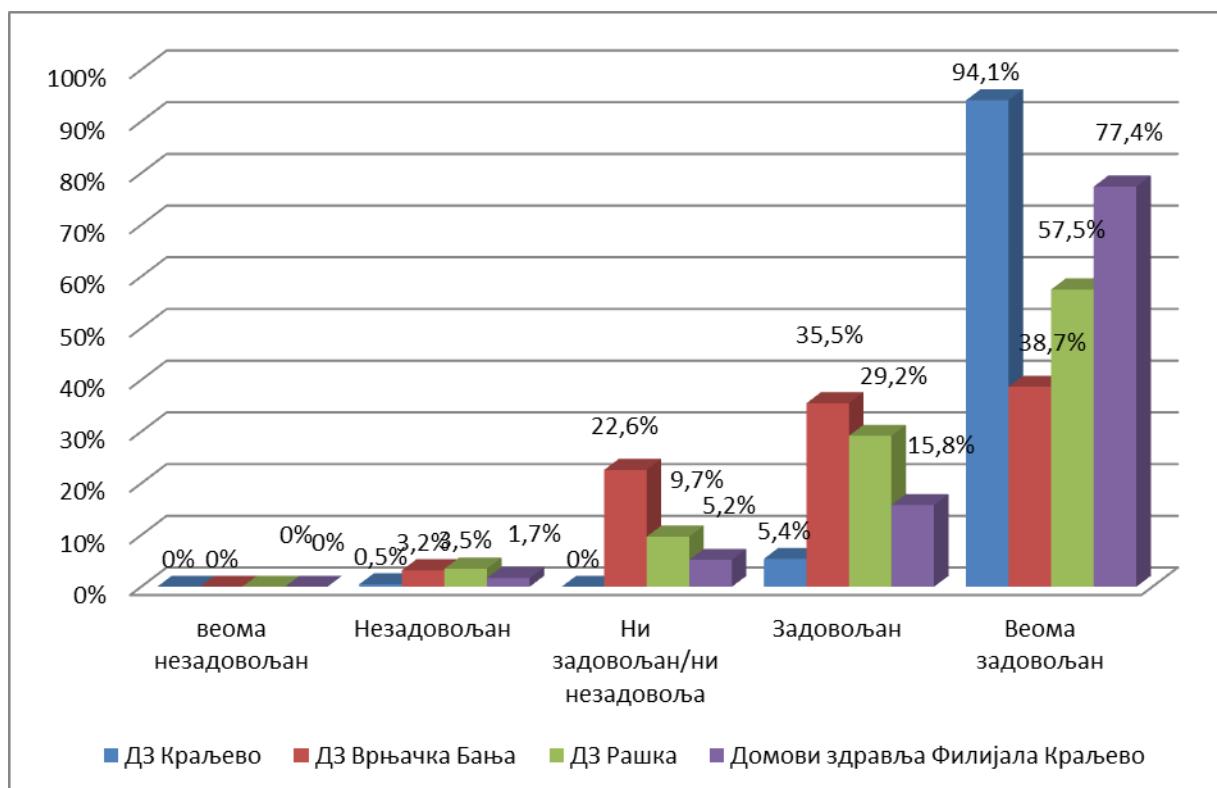
Tabela br.7 Ocena zadovoljstva korisnika domova zdravlja u nadležnosti ZJZ Kraljevo svojim zdravstvenim stanjem

Zdravstvena ustanova	Ocena					Srednja ocena
	1	2	3	4	5	
DZ Kraljevo	0	1.0	3.9	9.8	85.3	4.79
DZ Vrnjačka Banja	3.2	9.7	25.8	32.3	29.0	3.74
DZ Raška	1.8	4.5	14.3	33.9	45.5	4.17
Ukupno	0.9	2.9	9.2	19.6	67.4	4.49

Uzimajući u obzir sve navedeno, 93.2% ispitanika je izjavilo da je zadovoljno ili veoma zadovoljno zdravstvenom zaštitom u službi opšte medicine, što je za 16.6% više nego pre pet godina kada je bilo 76.6%. Procenat nezadovoljnih se smanjio sa 6.1% koliko je iznosio pre pet godina, na 1.7%. Procenat neopredeljenih se takođe smanjio u odnosu na vrednost pre pet godina sa 17.2% (koliko je bio 2018.godine), na 5.2% (grafikon br.8).

Najzadovoljniji radom lekara opšte medicine su anketirani u DZ Kraljevo (99.5%), potom u DZ Raška (86.7%), a najmanje zadovoljni su korisnici usluga DZ Vrnjačka Banja (74.2% zadovoljnih i veoma zadovoljnih korisnika).

Grafikon br.8. Zadovoljstvo anketiranih radom izabranog lekara u službi opšte medicine domova zdravlja koji su u nadležnosti ZJZ Kraljevo, 2022



Prosečna ocena zadovoljstva radom izabranog lekara u službi opšte medicine kreće se od najmanje 4.09 u DZ Vrnjačka Banja do najviše 4.93 u DZ Kraljevo (tabela br.6), a na nivou filijale Kraljevo prosečna ocena iznosi 4.69 i veća je nego pre pet godina, kada je iznosila 4.04.

Primenom neparametarskih statističkih testova, ustanovljeno je da postoji visoko statistički značajna razlika u zadovoljstvu ispitanika radom lekara prema materijalnom stanju domaćinstva ($\chi^2=74.748$, $df=12$, $p=0.000$) gde su zadovoljniji pacijenti dobrog materijalnog položaja, zatim prema završenoj školi gde su najzadovoljniji pacijenti sa višom i visokom stručnom spremom ($\chi^2=30.683$, $df=12$, $p=0.002$), dok prema polu nema statistički značajne razlike.

Kada se posmatra zadovoljstvo ispitanika pojedinačno u domovima zdravlja za koje je nadležan ZJZ Kraljevo, postoji statistički značajna razlika u zadovoljstvu, pri čemu su najzadovoljniji anketirani pacijenti u DZ Kraljevo a najmanje zadovoljni ispitanici u DZ Vrnjačka Banja ($\chi^2=91.671$, $df=6$, $p=0.000$).

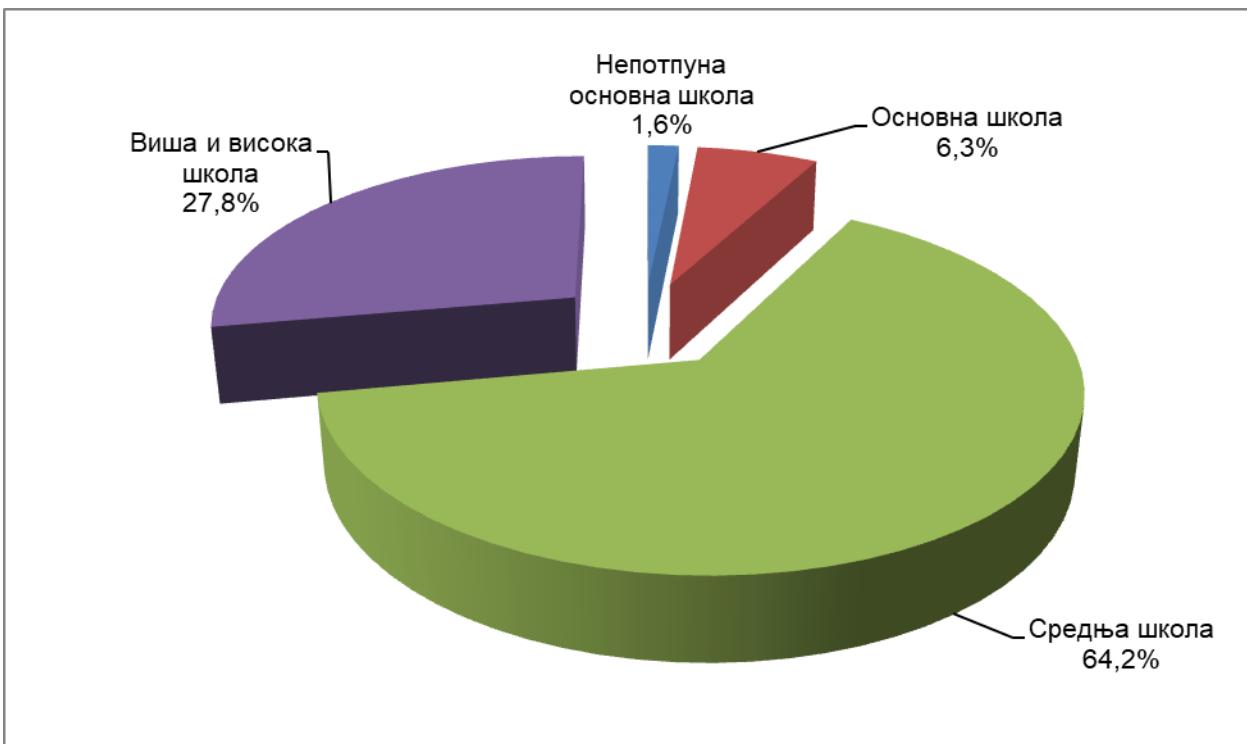
Služba za zdravstvenu zaštitu dece i omladine

U službi za zdravstvenu zaštitu dece podeljeno je 350 upitnika, a vraćeno 316 popunjениh upitnika, što čini stopu odgovora od 90.3%.

U 59.5% slučajeva su osobe ženskog pola dolazile u pravnji dece koja su imala potrebu za lečenjem, a 40.5% dece je došlo u pravnji osoba muškog pola lako je u uputstvu naglašeno da se upisuju gorine starosti pratioca deteta, a u slučaju kada dete je starije od 15 godina Upitnik samo popunjava, podaci o starosnoj dobi ispitanika se kreću od 1 godine do 61 godine starosti. Da bismo dobili validan podatak o starosti roditelja/staratelja koji su bili u pravnji deteta isključili smo podatke starosne dobi ispod 16 godina tako da je prosečna starost roditelja/staratelja 35.63 ± 11.4 godina pri čemu je prosečna starost pratilaca ženskog pola nešto manja (34.65 ± 10.02 godina), dok je prosečna starost pratilaca muškog pola bila 37.41 ± 13.47 godina.

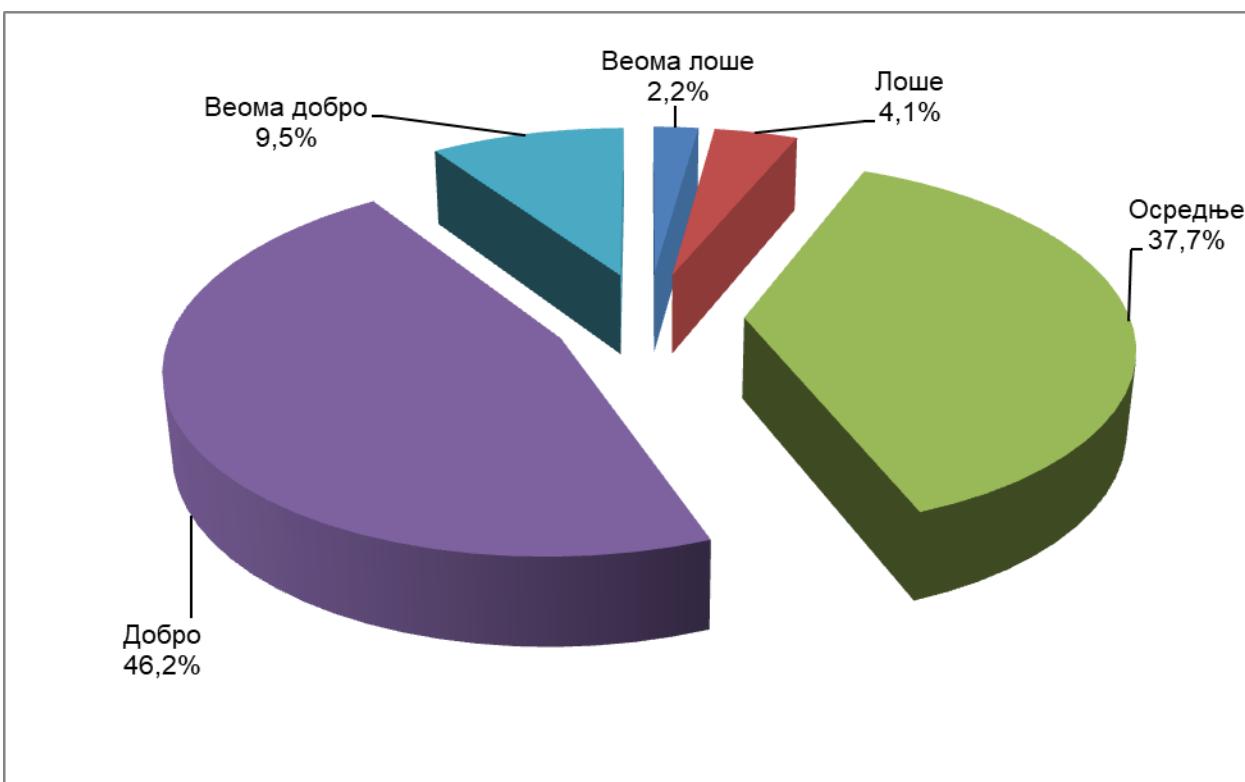
Nešto više od polovine roditelja/staratelja ima završenu srednju školu (64.2%), sa osnovnom školom je 6.3%, sa višom i visokom školskom spremom je 27,8% roditelja, a najmanje roditelja je sa nezavršenom osnovnom školom 1.6%. Posmatrano u odnosu na pre pet godina, smanjio se procenat roditelja/staratelja sa višom i visokom stručnom spremom kao i sa nepotpunom osnovnom školom, a povećao udio sa srednjom stručnom spremom. (grafikon br.9).

Grafikon br.9. Struktura anketiranih u službi za zdravstvenu zaštitu dece prema završenoj školi u domovima zdravlja koji su u nadležnosti ZZZ Kraljevo, 2022



Svoj materijalni položaj 2.2% anketiranih je ocenilo kao veoma loš, 4.1% kao loš, osrednji je kod 37.7% anketiranih, dobar kod 46.2%, a veoma dobar materijalni položaj ima 9.5% roditelja/staratelja. Izuzetno loš i loš materijalni položaj ima 6.3% ispitanika, što je neznatno manji procenat nego pre 5 godina kada je 7.2% ispitanika zaokružilo ovu opciju. Najmanji procenat anketiranih se za ovu opciju odlučio u DZ Raška (3.0%), a najveći u DZ Vrnjačka Banja (11.1%). Najveći procenat pacijenata je svoje materijalno stanje ocenio kao dobro (46.2%), što se ne razlikuje značajno u odnosu na pre pet godina jer je tada 43.8% ispitanika zaokružilo ovu opciju. Ove godine se njih 37.7% opredelilo za opciju osrednje materijalno stanje domaćinstva. 9.5% je izabralo opciju veoma dobro (gotovo isto kao pre pet godina-10%), najviše u DZ Kraljevo 13.2%, a najmanje u DZ Vrnjačka Banja 3.7% (grafikon br.10).

Grafikon br.10. Struktura anketiranih roditelja/staratelja prema materijalnom položaju u domovima zdravlja koji su u nadležnosti ZJZ Kraljevo, 2022

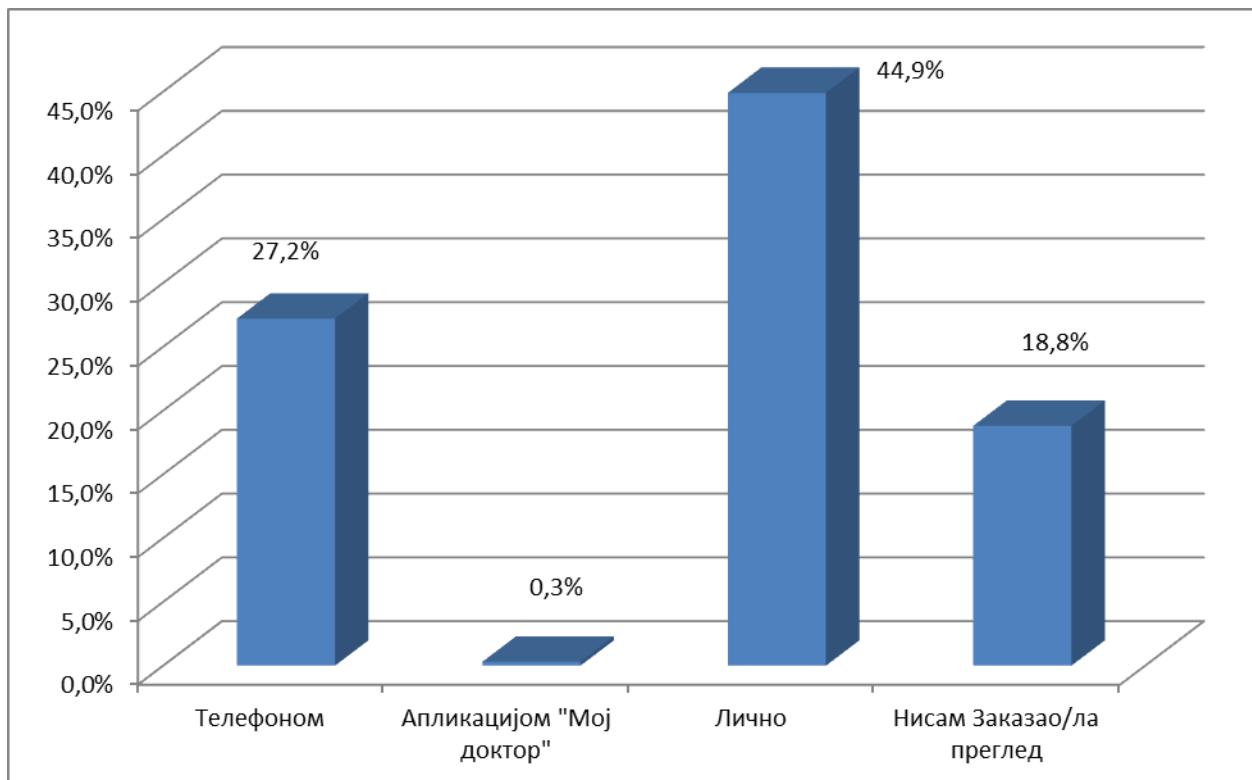


Broj poseta izabranom lekaru u službi za zdravstvenu zaštitu dece i omladine u poslednjih 12 meseci kreće se od jedne do najviše 100, pri čemu je srednja vrednost 8 poseta po pacijentu. Posmatrano u odnosu na pre pet godina, prosečan broj poseta je veći (2018.god. prosečan broj poseta doktoru medicine pedijatru u državnoj ustanovi je bio 6.47).

Broj poseta lekaru ove specijalnosti u privatnoj praksi ide od 1 do 25. Prosek je 4.6 poseta, što je viša vrednost nego pre pet godina kada je iznosila 0.72 poseta.

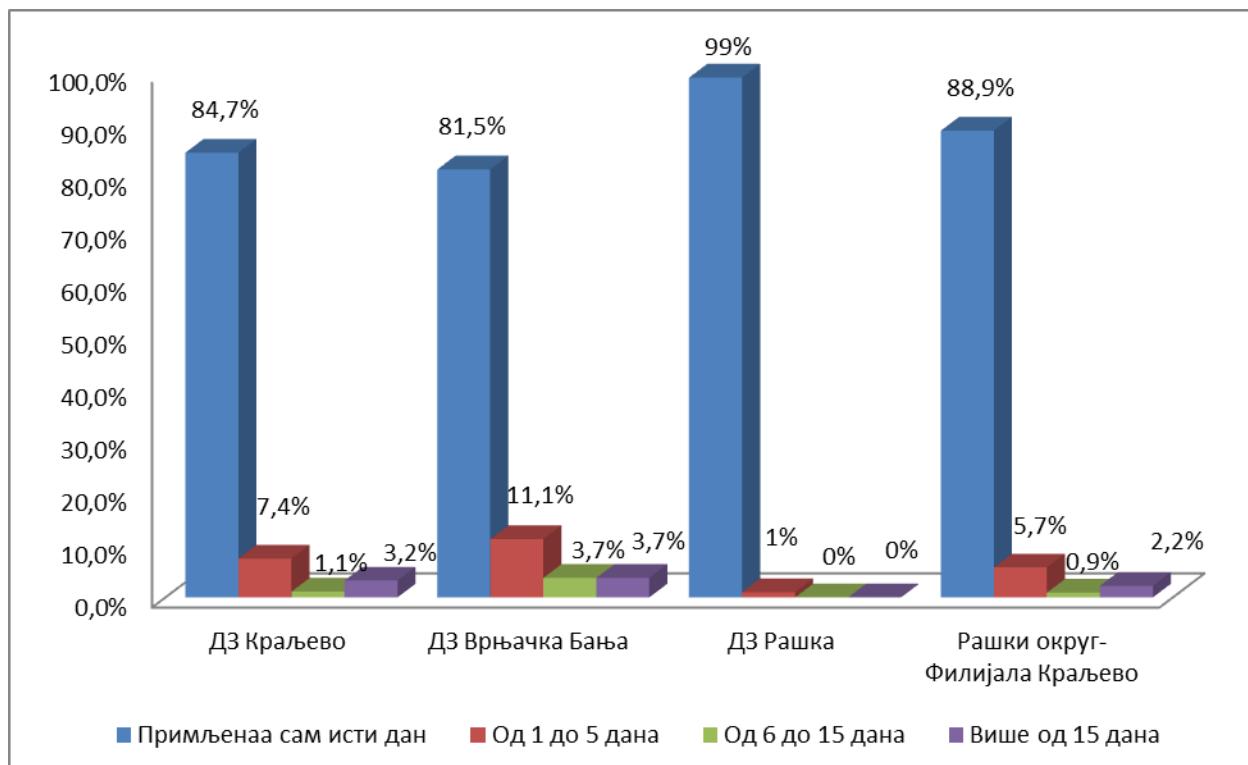
Gotovo svaki peti ispitanik nije zakazao pregled kod svog izabranog pedijatra, dok je najveći broj ispitanika pregled zakazalo lično 44.9%. Korišćenje aplikacije "Moj doktor" je veoma skromno, svega jedan pacijent 0,3% anketiranih, a telefonom zakazuje 27.2% ispitanika (grafikon br.11).

Grafikon 11. Distribucija korisnika prema načinu zakazivanja pregleda kod pedijatra



88.9% ispitanika kod svog izabranog pedijatra je primljeno isti dan, 5.7% je čekalo od 1 do 5 dana, svega 0.9% je čekalo od 6 do 15 dana, a samo 7 pacijenata (2.2%) je izjavio da je na pregled čekalo više od 15 dana. Najveći procenat anketiranih roditelja/staratelja koji svoju posetu realizuju isti dan je u DZ Raška 99.0%, a najmanji u DZ Vrnjačka Banja 81.5%. Od 1 do 5 dana čeka samo jedan pacijent u DZ Raška, 7.4% u DZ Kraljevo i najveći procenat tj. svaki deseti u DZ Vrnjačka Banja. U DZ Raška nema nijedan pacijent koji je na pregled čekao duže od 5 dana, a preko 15 dana na pregled čekaju pacijenti u DZ Kraljevo i DZ Vrnjačka Banja (grafikon br.12).

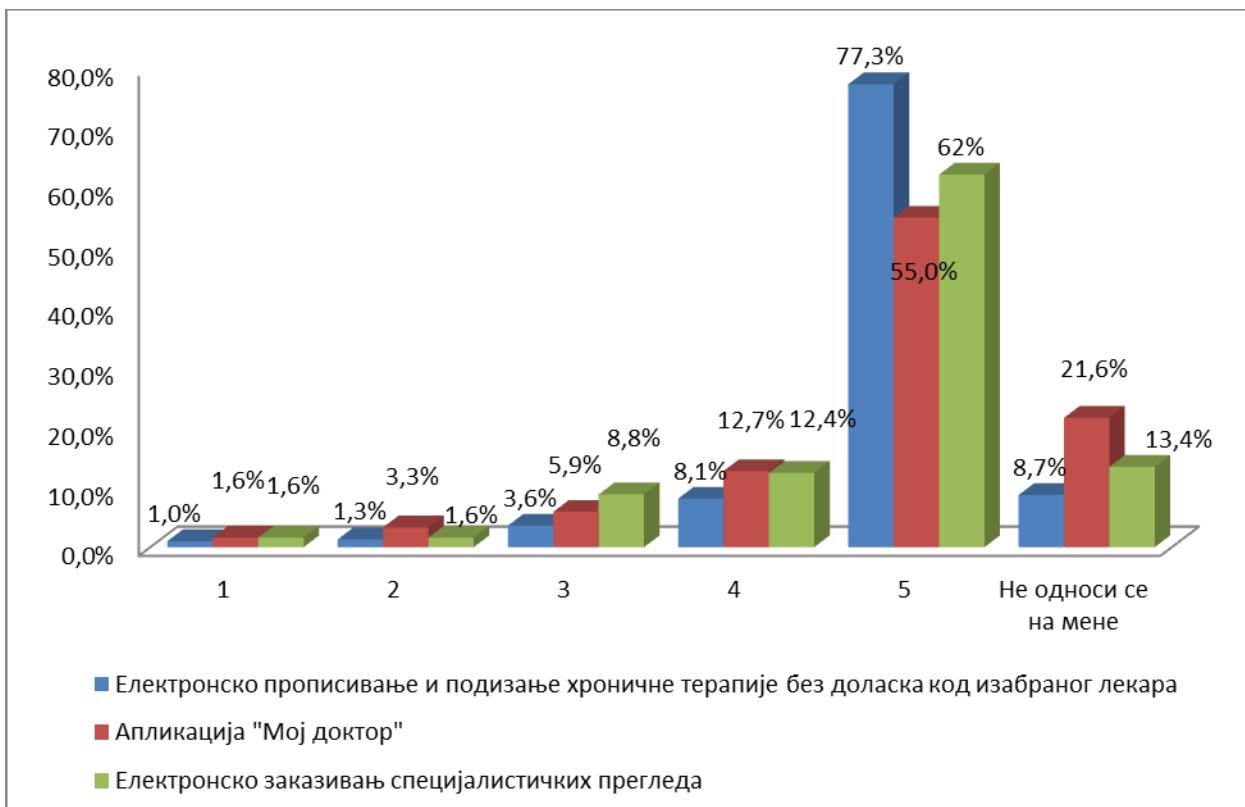
Grafikon br.12. Dužina čekanja na pregled kod izabranog pedijatra u domovima zdravlja koji su u nadležnosti ZJZ Kraljevo, 2022



Ispitivanje karakteristika koje se odnose na uvođenje elektronskog zakazivanja i korišćenja aplikacije "Moj doktor" pokazuje najveće zadovoljstvo mogućnošću propisivanja lekova u elektronskoj formi i podizanja hronične terapije u apoteci bez odlaska kod izabranog pedijatra-85,4%. Najmanji procenat zadovoljnih je mogućnostima koje pruža aplikacija "Moj doktor" 67,7% gde je i najveći procenat nezadovoljnih ispitanika 4,9%.

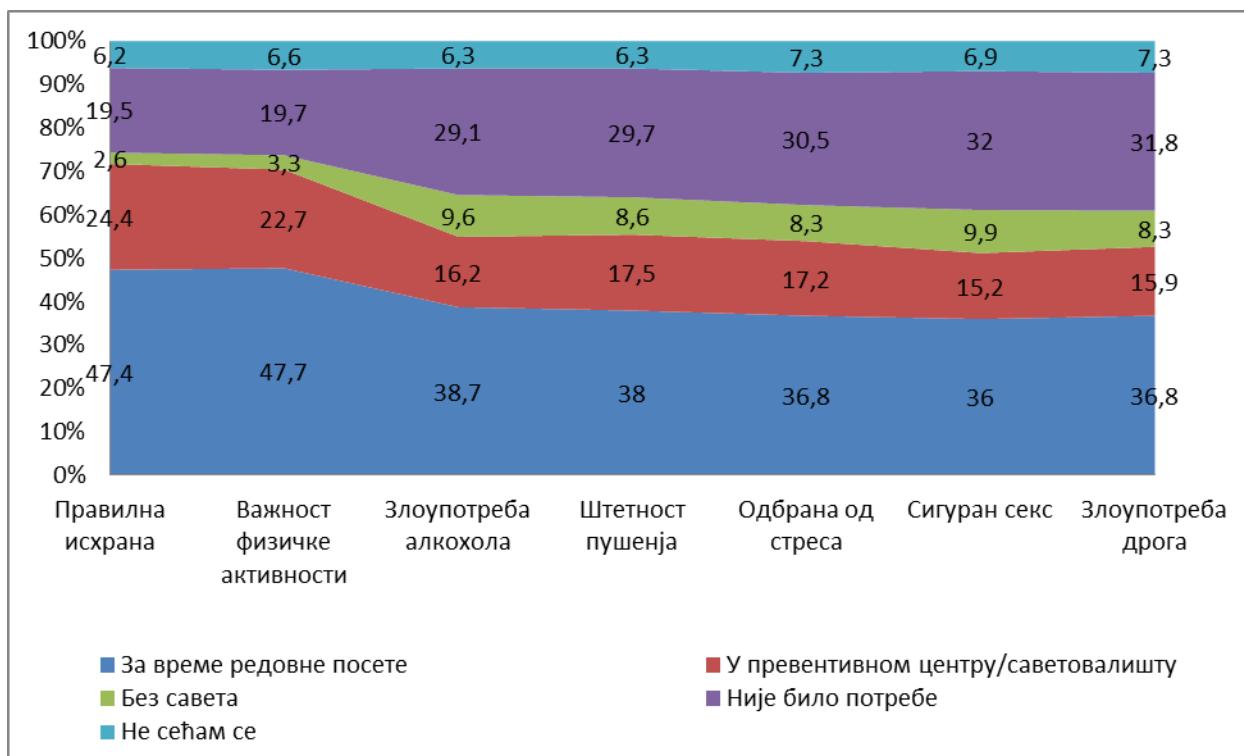
Za elektronska unapređenja zdravstvene zaštite, određeni procenat korisnika se izjasnio da se ne odnose na njih (elektronski receipt – 8,7%, aplikacija „Moj doktor“ – 21,6% i zakazivanje specijalističkih pregleda pomoću Integrisanog zdravstvenog informacionog sistema – 13,4% (grafikon br.13).

Grafikon 13. Zadovoljstvo karakteristikama elektronskog unapređenja zdravstvene zaštite u Službi za zdravstvenu zaštitu dece, školske dece i omladine



U svom svakodnevnom radu, lekari dosta vremena posvećuju i zdravstveno vaspitnim sadržajima, a koji se odnose na pravilnu ishranu, važnost fizičke aktivnosti, zloupotrebu alkohola, štetnost pušenja, izbegavanje stresa, siguran seks i opasnost od zloupotrebe droga. Informacije o zdravim stilovima života većina anketiranih roditelja/staratelja dobija tokom redovne posete svom izabranom pedijatru. U odnosu na pre pet godina, smanjio se procenat pacijenata koji smatraju da im ovakvi saveti nisu potrebni (grafikon br.14).

Grafikon br.14 Distribucija ispitanika u odnosu na zdravstveno vaspitne sadržaje u službi za zdravstvenu zaštitu dece, školske dece i omladine, 2022



Novo pitanje koje je dodato u upitniku odnosi se na obavljanje skrining pregleda korisnika. Programi skrininga značajno smanjuju mortalitet od raka grlića materice, raka debelog creva i raka dojke te je neophodno veće angažovanje na preventivni i ranom otkrivanju raka, što je Repubika Srbija i učinila organizovanjem skrining programa. Takođe, prilikom redovne posete izabrani lekari preduzimaju jednostavne skrining testove za otkrivanje faktora rizika za nastanak kardiovaskularnih bolesti, šećerne bolesti i depresije, a sve u cilju smanjenja umiranja, obolevanja stanovnika i poboljšanja kvaliteta života.

Od ukupnog broja ispitanika koji su odgovorili na pitanja vezana za skrining između 37.3% i 40.1% je odgovorilo da se ovo pitanje ne odnosi na njih. (rak debelog creva–37,5%, rak grlića materice–38,2%, rak dojke–37,4%, otkrivanje kardiovaskularnog rizika–37,8%, otkrivanje dijabetesa tip 2–37,3% i otkrivanje depresije – 40,1%). Od 7,3% - 16,6% ispitanih korisnika izjasnilo se da je obavilo neophodne skrining pregledе u okviru predviđenog roka tokom 2022. godine što se moglo i očekivati jer se radi o službi za zdravstvenu zaštitu dece, školske dece i omladine (tabela br.8).

Tabela br.8 Obavljanje skrining pregleda

Naziv pregleda	Da	Ne	Ne	Ne odnosi se na
----------------	----	----	----	-----------------

			znam/Ne sećam se	mene
Skrining/rano otkrivanje raka debelog creva (u poslednje 2 godine)	7.6	51.0	3.9	37.5
Skrining/rano otkrivanje raka grlića materice (u poslednje 3 godine)	16.6	40.9	4.3	38.2
Skrining/rano otkrivanje raka dojke (u poslednje 2 godine)	13.2	44.7	4.6	37.4
Skrining/rano otkrivanje kardiovaskularnog rizika (u poslednjih 5 godina)	8.2	48.7	5.3	37.8
Skrining/rano otkrivanje dijabetesa tipa 2 (u poslednje 3 godine)	7.3	49.8	5.6	37.3
Skrining/rano otkrivanje depresije (u poslednjih godinu dana)	6.9	49.0	3.9	40.1

Kod oblasti međusobne komunikacije uočava se visok stepen zadovoljstva pacijenata saradnjom sa medicinskim sestrama kao i timskim radom lekara i medicinskih sestara. (tabela br.9).

Tabela br.9. Međusobna komunikacija pacijenata sa medicinskom sestrom

Izjava	ocena				
	1	2	3	4	5
Poštovanje i ljubaznost	0.7	0.7	3.9	17.3	77.5
Informacije koje pružaju	1.0	1.6	3.9	16.4	72.0
Saradnja sa lekaromedicinske sestre i lekari dobro sarađuju	0.7	0.7	3.6	15.8	79.3

Kada je u pitanju komunikacija i saradnja pacijenata sa izabranim pedijatrom, ispitanici su najzadovoljniji ljubaznošću i poštovanjem od svog lekara prilikom posete, kao i objašnjenjima i informacijama koje im izabrani pedijatar daje o njihovoj bolesti i lekovima koje im propisuje. Najmanje su zadovoljni poznavanjem lične situacije pacijenta od strane izabranog pedijatra i poznavanjem problema i bolesti koje su imali ranije (tabela br.10) što je slično kao i pre pet godina.

Tabela br.10. Međusobna komunikacija pacijenata i izabranog pedijatra

Izjava	Ocena				
	1	2	3	4	5
Poštovanje i ljubaznost	1	0.7	3.9	15.7	78.8
Lekar poznaje ličnu situaciju	2.3	4.3	9.9	24.5	58.9

pacijenta					
Lekar poznaje probleme i bolesti koje je pacijent ranije imao	1.7	2.2	5.6	21.2	70.5
Vreme i pažnja koju lekar posvećuje pacijentu	1.0	2.0	4.0	16.6	76.4
Objašnjenje i informacije koje pacijent dobija o bolestima i lekovima koje propisuje	0.7	1.3	3.6	21.7	72.7
Davanje podrške i motivacije pacijentu da se lakše izbori sa zdravstvenim problemima	1.6	1.6	4.6	19.4	72.7

Što se tiče organizacije rada službe za zdravstvenu zaštitu dece, školske dece i omladine, kao i prethodnih godina, ispitanici su najzadovoljniji radnim vremenom i time što u hitnim slučajevima mogu istog dana da se pregledaju (tabela br.11).

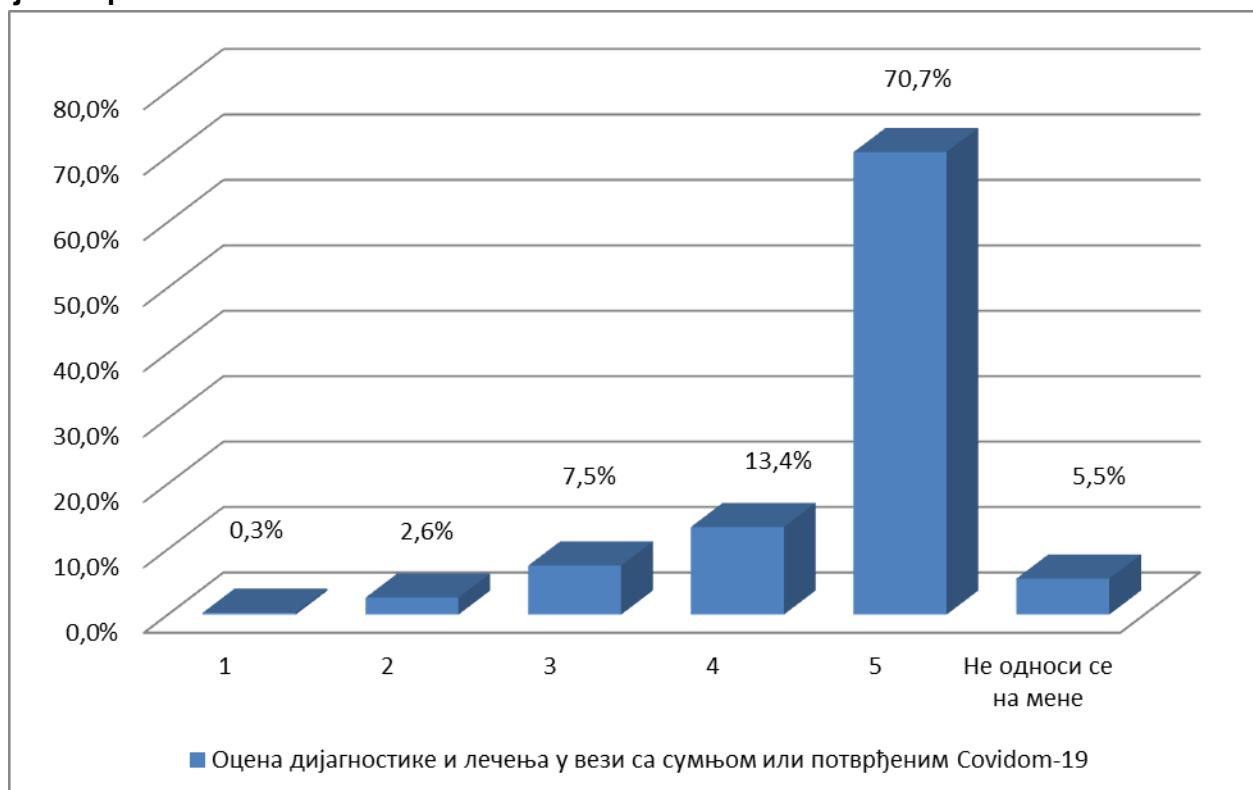
Kod pitanja o organizaciji rada službe za zdravstvenu zaštitu dece, školske dece i omladine i pitanja o komunikaciji i saradnji pacijenata sa izabranim pedijatrom, nedostajući broj odgovora se kreće od 2.0% do 28.6%.

Tabela br.11. Zadovoljstvo ispitanika organizacijom rada u za zdravstvenu zaštitu dece, školske dece i omladine

Izjava	Ocena					
	1	2	3	4	5	Ne znam
Radno vreme ustanove	1.0	1.3	6.6	21.3	64.6	5.2
Dostupnost lekara vikendom ako se razbolim	2.0	3.0	6.6	17.5	66.3	4.6
Dostupnost invalidima i osobama u kolicima	1.3	4.0	7.9	17.9	54.0	14.9
Broj mesta za sedenje u čekaonici	0.2	2.0	16.9	25.2	52.6	3.0
Vreme čekanja do posete u čekaonici	2.0	4.0	15.8	34.0	42.2	2.0
Mogućnost telefonske komunikacije sa lekarom i dobijanje saveta u toku radnog vremena	2.3	3.3	8.6	26.2	50.5	9.0
Mogućnost pregleda kodlekara istog dana u slučaju hitnosti	1.0	1.7	8.3	12.0	69.1	7.0
Raspoloživost odgovarajućeg kadra u ustanovi	0.3	3.6	7.0	25.8	45.7	17.5
Internet stranica ustanove	3.0	5.0	13.2	24.6	36.3	18.2
Medicinske opreme u ustanovi	1.0	3.3	11.5	27.0	37.5	19.7
Higijena ustanove	2.0	4.0	12.0	31.1	42.8	8.0
Parking ispred ustanove	26.8	7.0	10.6	16.9	33.8	5.8
Procedure u postupku žalbe kod povrede prava pacijenata	3.3	4.0	7.3	18.6	38.2	28.6

Oko 71% anketiranjih ocenjuje peticom usluge vezane za dijagnostiku i lečenje u vezi sa sumnjom ili potvrđenom bolešću vezanu za Covid-19, a manje od 1% najnižom ocenom (grafikon br.15).

Grafikon br. 15 Distribucija korisnika prema oceni dijagnostike i lečenja u vezi sa sumnjom ili potvrđenim Covidom-19



Nedostatak novca kojim bi platili pregled ili lekove, kao razlog neodlaska pedijatru u proteklih godinu dana navelo je 7.4% ispitanika što je gotovo isto kao pre 5 godina (7.9%), a 9.4% je zaokružilo opciju “ne odnosi se na mene”, 83.2% ispitanika nije bilo u takvoj situaciji. Zbog dužine čekanja na pregled kod izabranog pedijatra nije otislo 12.3% anketiranih pacijenata, 12.8% zbog nedostatka ličnog vremena, 8.0% zbog udaljenosti i 14.9% zbog aktuelne epidemiološke situacije (Tabela br.12).

Tabela br.12 Pregled razloga neodlaska kod izabranog pedijatra

Razlog	Da	Ne	Ne odnosi se na mene
Finansijski razlozi	7.4	83.2	9.4
Dužina čekanja	12.3	81.0	6.7
Nedostatak ličnog vremena	12.8	79.5	7.9
Udaljenost	8.0	83.9	8.0
Epidemiološka situacija Covid-19	14.9	77.6	7.6

Najveći broj ispitanika je svoje zdravstveno stanje ocenilo četvorkom i peticom odnosno dobro i odlično dok samo 0,3% ispitanika je navelo da se oseća veoma loše. Najveći procent ispitanika koji je svoje zdravstveno stanje ocenio kao vrlo dobro i odlično je u DZ Raška, čak 96.0%, dok je taj broj najmanji u DZ Vrnjačka Banja (76.0%), a u DZ Kraljevo je jedini pacijent koji zaokružio opciju se oseća veoma loše (0.5%) (Tabela br.13).

Tabela br.13 Ocena zadovoljstva korisnika domova zdravlja u nadležnosti ZJZ Kraljevo svojim zdravstvenim stanjem

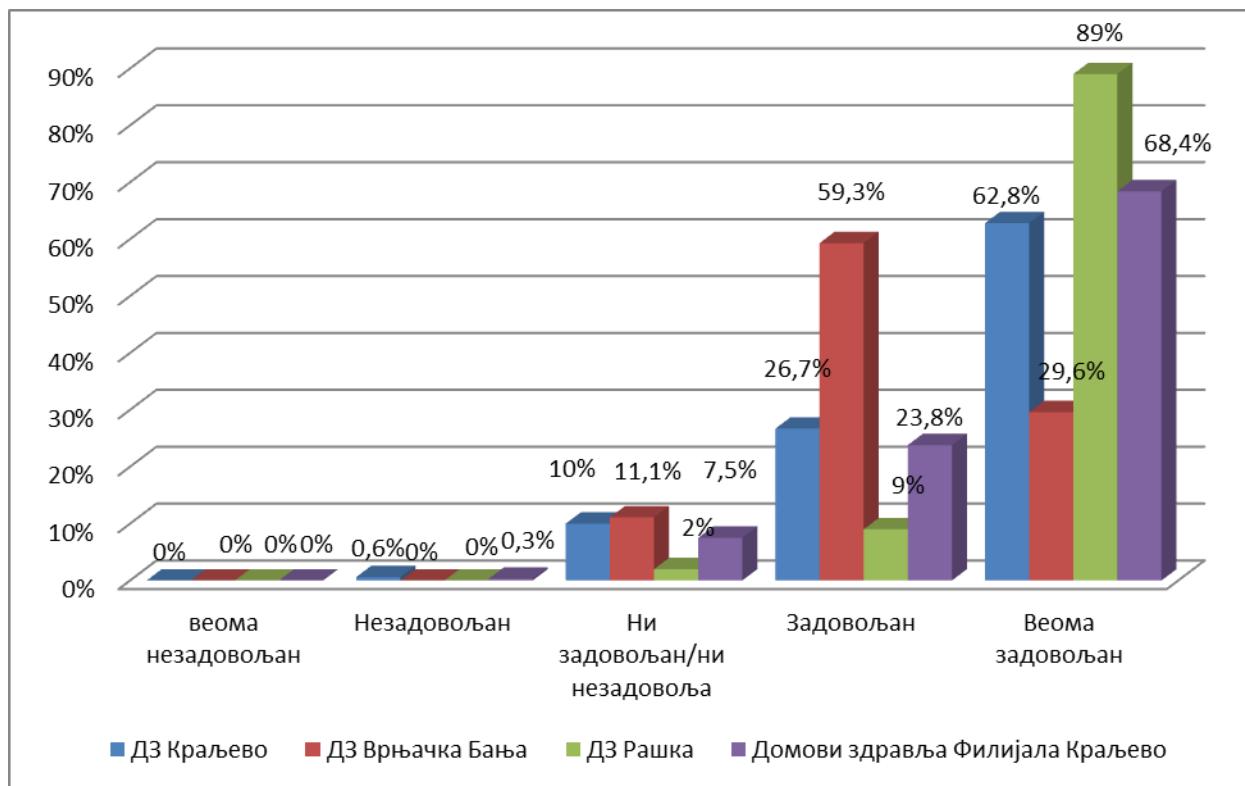
Zdravstvena ustanova	Ocena					Srednja ocena
	1	2	3	4	5	
DZ Kraljevo	0.5	0.5	8.2	48.4	42.4	4.13
DZ Vrnjačka Banja	0	3.7	18.5	40.7	37.0	3.84
DZ Raška	0	0	4.0	8.0	88.0	4.84
Ukupno	0.3	0.6	7.7	34.7	56.6	4.46

Uzimajući u obzir sve navedeno, 92.2% ispitanika je izjavilo da je zadovoljno ili veoma zadovoljno zdravstvenom zaštitom u službi za zdravstvenu zaštitu dece, školske dece i omladine, što je za 5.2% više nego pre pet godina kada je bilo 87%. Procenat nezadovoljnih se smanjio sa 3.8% koliko je iznosio pre pet godina, na 0.3%. Procenat neopredeljenih se takođe smanjio u odnosu na vrednost pre pet godina sa 9.2% (koliko je bio 2018.godine), na 7.5% (grafikon br.16).

Najzadovoljniji radom pedijatra su anketirani u DZ Raška (98.0%), potom u DZ Kraljevo (89.5%), a najmanje zadovoljni su korisnici usluga DZ Vrnjačka Banja (88.9% zadovoljnih i veoma zadovoljnih korisnika).

Grafikon br.16. Zadovoljstvo anketiranih radom izabranog lekara u službi za zdravstvenu zaštitu dece, školske dece i omladine domova zdravlja koji su u nadležnosti ZJZ Kraljevo,

2022



Prosečna ocena zadovoljstva radom izabranog pedijatra u službi za zdravstvenu zaštitu dece, školske dece i omladine kreće se od najmanje 4.38 u DZ Vrnjačka Banja, preko 4.52 u DZ Kraljevo, do najviše 4.87 u DZ Raška, a na nivou filijale Kraljevo prosečna ocena iznosi 4.6 i veća je nego pre pet godina, kada je iznosila 4.2.

Primenom neparametarskih statističkih testova, ustanovljeno je da ne postoji statistički značajna razlika u zadovoljstvu ispitanika radom pedijatra ni prema polu, školi kao ni prema materijalnom stanju domaćintva.

Kada se posmatra zadovoljstvo ispitanika pojedinačno u domovima zdravlja za koje je nadležan ZJZ Kraljevo, postoji visoko statistički značajna razlika u zadovoljstvu, pri čemu su najzadovoljniji anketirani pacijenti u DZ Raška, a najmanje zadovoljni ispitanici u DZ Vrnjačka Banja ($\chi^2=43.794$, $df=6$, $p=0.000$).

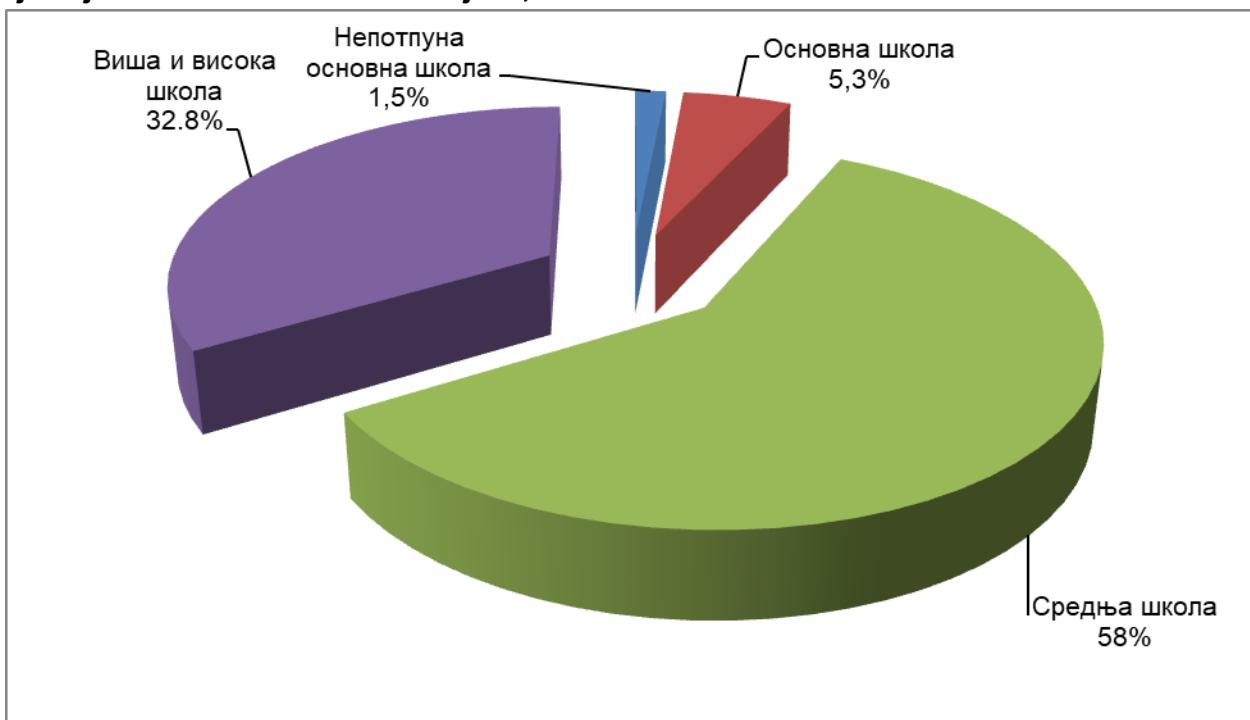
Služba za zdravstvenu zaštitu žena

U službi za zdravstvenu zaštitu žena podeljeno je 150 upitnika, a vraćeno 131 popunjeni upitnik, što čini stopu odgovora od 87.3%.

Prosečna starost ispitanica je bila 39.4 ± 14.36 godina.

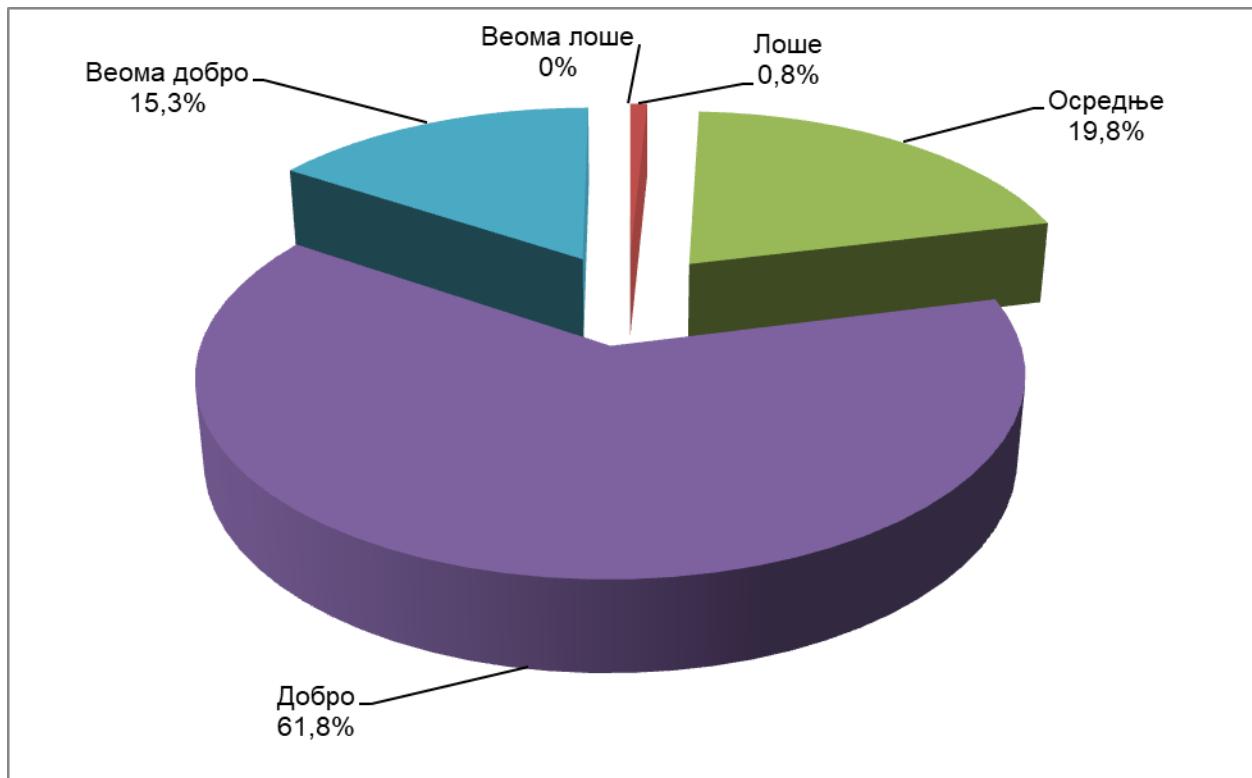
Nešto više od polovine ispitanica ima završenu srednju školu (58.0%), sa osnovnom školom je 5.3%, sa višom i visokom školskom spremom je 32,8% pacijentkinja, a najmanje ispitanica je sa nezavršenom osnovnom školom 1.5%. Posmatrano u odnosu na pre pet godina, povećao se procenat ispitanica sa višom i visokom stručnom spremom, kao i sa nepotpunom osnovnom školom, a smanjio ideo sa srednjom stručnom spremom i osnovnom školom (grafikon br.17).

Grafikon br.17. Struktura anketiranih u službi za zdravstvenu zaštitu žena u domovima zdravlja koji su u nadležnosti ZZZ Kraljevo, 2022



Svoj materijalni položaj 0.8% pacijentkinja je ocenilo kao loš, osrednji je kod 19.8% anketiranih, dobar kod 61.8%, a veoma dobar materijalni položaj ima 15.3% ispitanica. Izuzetno loš nije zaokružila nijedna ispitanica, što je manji procenat nego pre 5 godina kada je 0.5% ispitanica zaokružilo ovu opciju. Najveći procenat pacijentkinja je svoje materijalno stanje ocenio kao dobro (61.8%), što je više nego pre pet godina jer je tada 48.6% ispitanica zaokružilo ovu opciju. Ove godine se njih 19.8% opredelilo za opciju osrednje materijalno stanje domaćinstva. 15.3% je izabralo opciju veoma dobro (značajno više nego pre pet godina-4.9%), najviše u DZ Kraljevo 17.2%, a najmanje u DZ Vrnjačka Banja 7.7% (grafikon br.18).

Grafikon br.18. Struktura anketiranih pacijentkinja prema materijalnom položaju u domovima zdravlja koji su u nadležnosti ZJZ Kraljevo, 2022

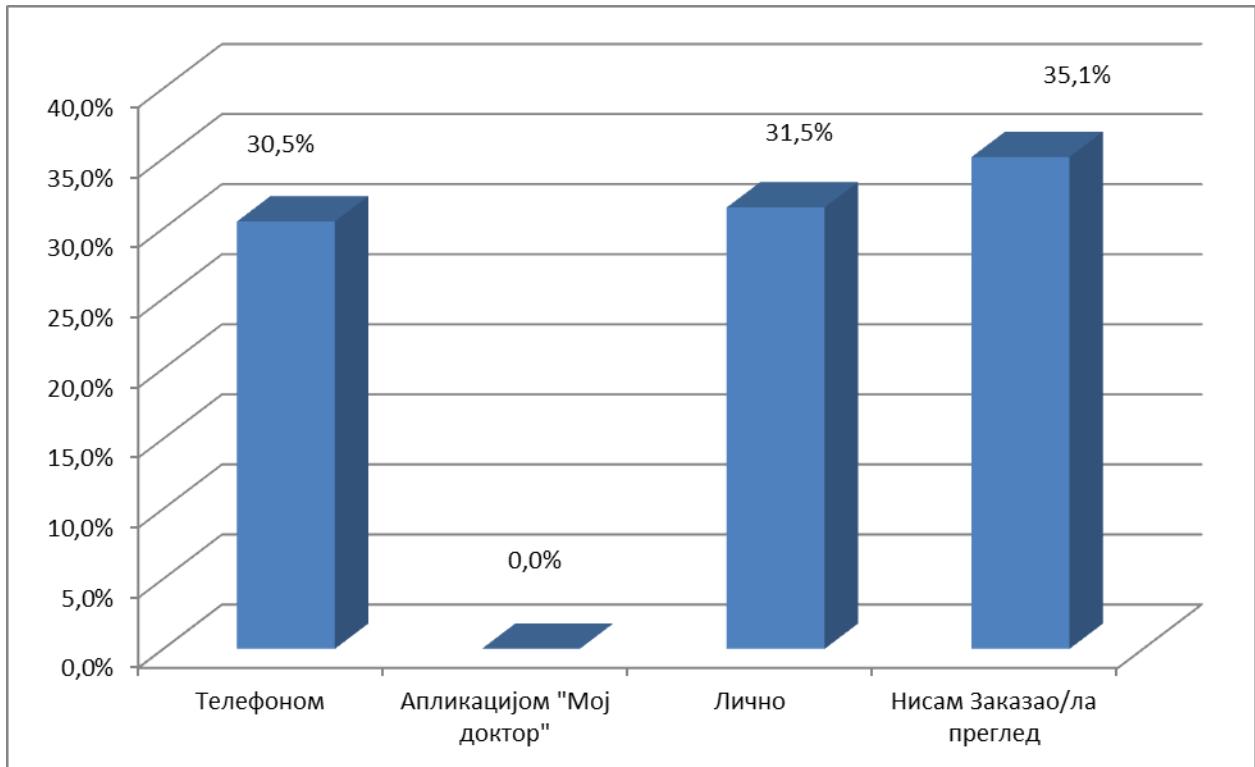


Broj poseta izabranom ginekologu u službi za zdravstvenu zaštitu žena u poslednjih 12 meseci kreće se od jedne do najviše 20, pri čemu je srednja vrednost 4,1 posete po pacijentkinji. Posmatrano u odnosu na pre pet godina, prosečan broj poseta je neznatno veći (2018.god. prosečan broj poseta doktoru medicine u državnoj ustanovi je bio 3.95).

Broj poseta lekaru u privatnoj praksi ide od 1 do 10. Prosek je 3.2 poseta, što je viša vrednost nego pre pet godina kada je iznosila 0.72 posete.

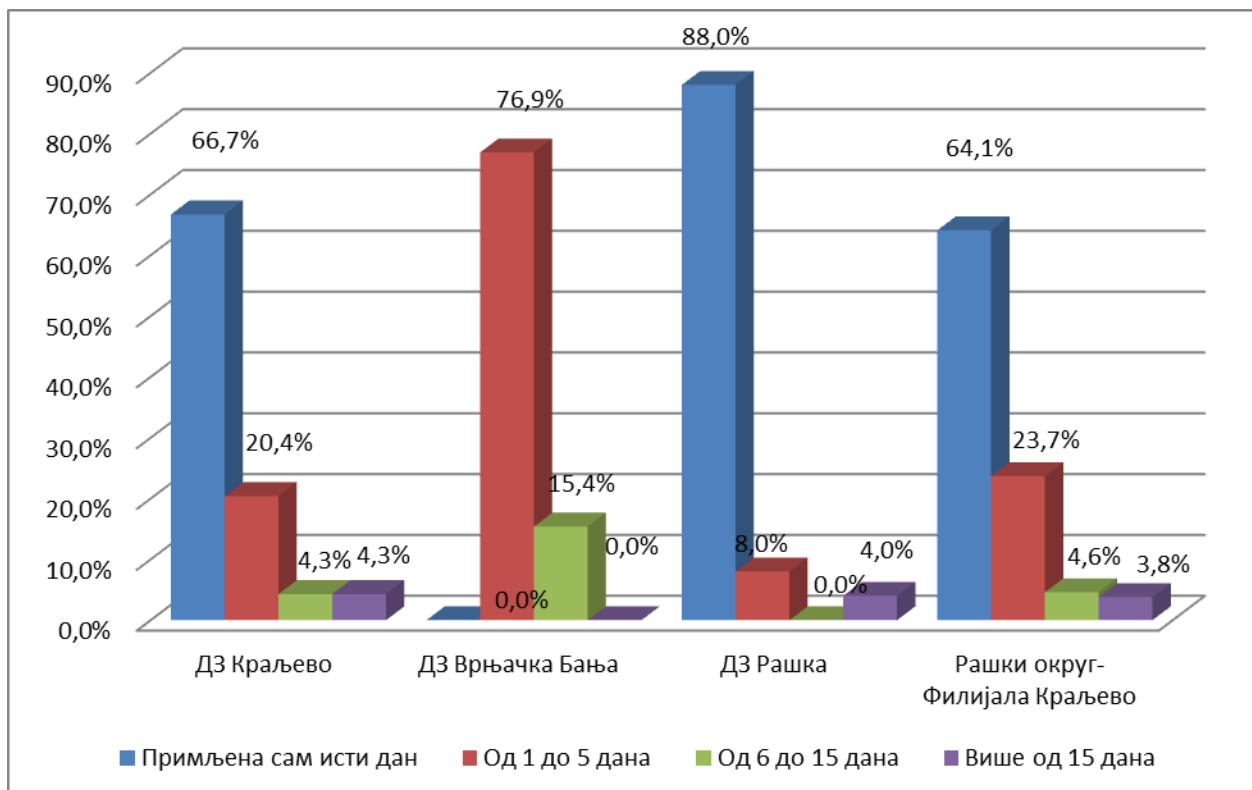
Svaka treća ispitanica nije zakazala pregled kod svog izabranog ginekologa, dok je najveći broj ispitanica pregled zakazalo lično 31.5%. Korišćenje aplikacije "Moj doktor" nije zaživelo kod ove populacije pacijenata jer nijedna pacijentkinja ne koristi ovu aplikaciju, a telefonom zakazuje 30.5% ispitanica (grafikon br.19).

Grafikon 19. Distribucija korisnika prema načinu zakazivanja pregleda kod ginekologa



64.1% ispitanica kod svog izabranog ginekologa je primljeno isti dan, jedna četvrtina je čekala od 1 do 5 dana, svega 4.6% je čekalo od 6 do 15 dana, a pet pacijentkinja (3.8%) je izjavio da je na pregled čekao više od 15 dana. Najveći procenat anketiranih pacijenata koji svoju posetu realizuju isti dan je u DZ Raška 88.0%, a najmanji u DZ Vrnjačka Banja gde nijedna pacijentkinja nije primljena istog dana na pregled. Od 1 do 5 dana čeka gotovo svaki deseti pacijent u DZ Raška, svaki peti u DZ Kraljevo i najveći procenat je u DZ Vrnjačka Banja 76,9%. U DZ Kraljevo i DZ Raška pacijentkinje čekaju na pregled duže od 15 dana (grafikon br.20).

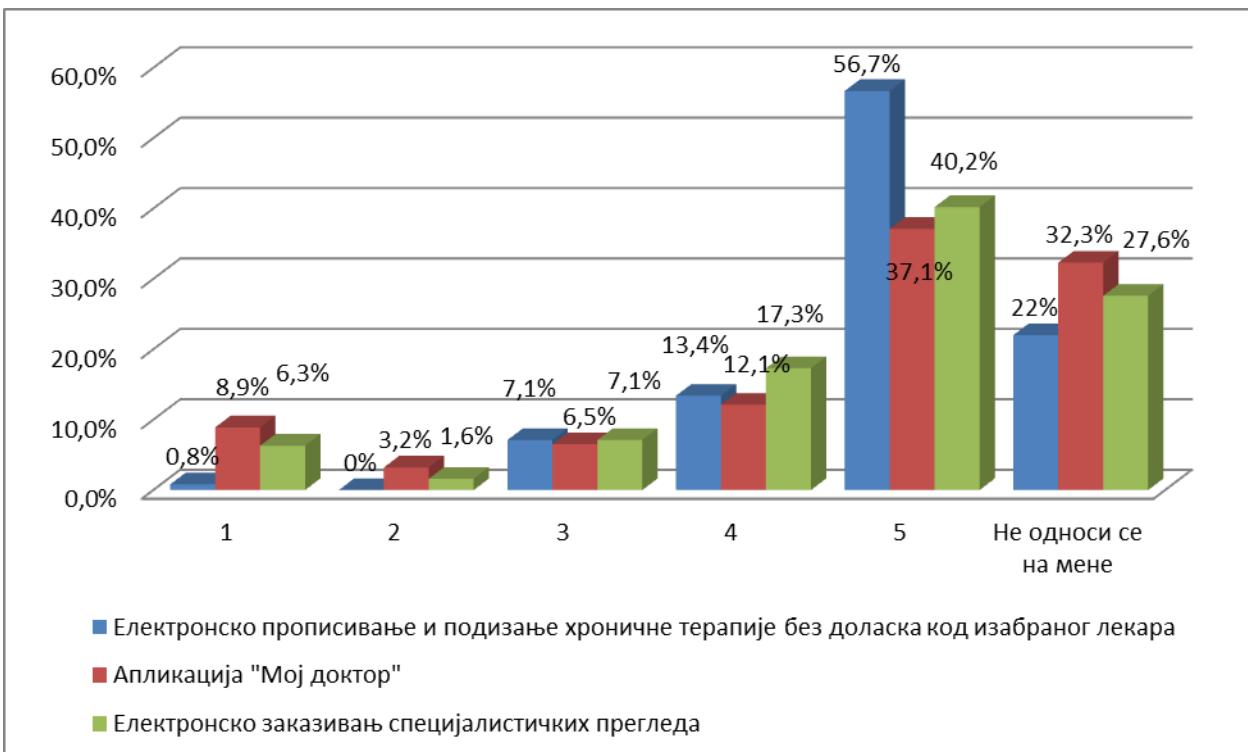
Grafikon br.20. Dužina čekanja na pregled kod izabranog ginekologa u domovima zdravlja koji su u nadležnosti ZJZ Kraljevo, 2022



Ispitivanje karakteristika koje se odnose na uvođenje elektronskog zakazivanja i korišćenja aplikacije "Moj doktor" pokazuje najveće zadovoljstvo mogućnošću propisivanja lekova u elektronskoj formi i podizanja hronične terapije u apoteci bez odlaska kod izabranog ginekologa-70,1%. Najmanji procenat zadovoljnih je mogućnostima koje pruža aplikacija "Moj doktor"-49,2% gde je i najveći procenat nezadovoljnih ispitanica 12,1%.

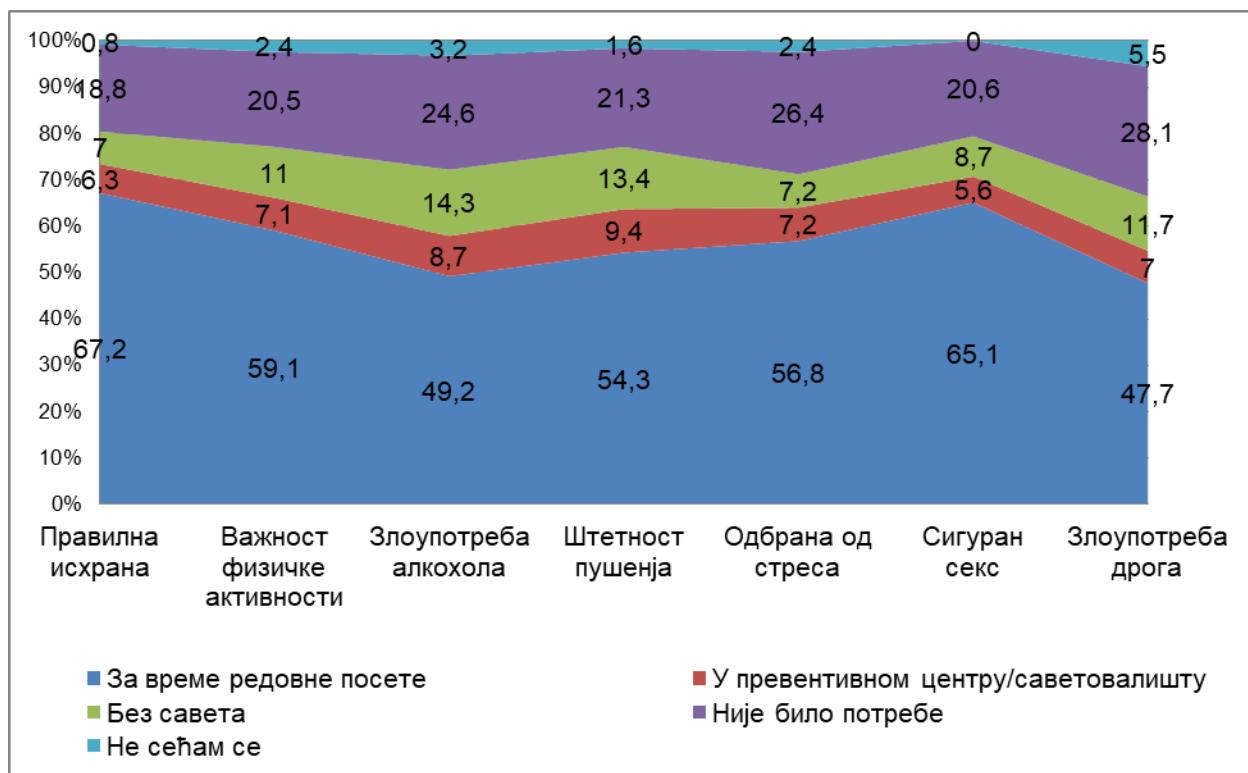
Za elektronska unapređenja zdravstvene zaštite, određeni procenat korisnika se izjasnio da se ne odnose na njih (elektronski receipt – 22%, aplikacija „Moj doktor“ – 32,3% i zakazivanje specijalističkih pregleda pomoću Integrisanog zdravstvenog informacionog sistema – 27,6% (grafikon br.5).

Grafikon 21. Zadovoljstvo karakteristikama elektronskog unapređenja zdravstvene zaštite u Službi za zdravstvenu zaštitu žena, 2022



U svom svakodnevnom radu, lekari dosta vremena posvećuju i zdravstveno vaspitnim sadržajima, a koji se odnose na pravilnu ishranu, važnost fizičke aktivnosti, zloupotrebu alkohola, štetnost pušenja, izbegavanje stresa, siguran seks i opasnost od zloupotrebe droga. Informacije o zdravim stilovima života većina anketiranih pacijentkinja dobija tokom redovne posete svom izabranom ginekologu. U odnosu na pre pet godina, smanjio se procenat pacijentkinja koje smatraju da im ovakvi saveti nisu potrebni (grafikon br.22).

Grafikon br.22 Distribucija ispitanica u odnosu na zdravstveno vaspitne sadržaje u službi za zdravstvenu zaštitu žena, 2022



Novo pitanje koje je dodato u upitniku odnosi se na obavljanje skrining pregleda korisnika. Programi skrininga značajno smanjuju mortalitet od raka grlića materice, raka debelog creva i raka dojke te je neophodno veće angažovanje na preventivi i ranom otkrivanju raka, što je Repubika Srbija i učinila organizovanjem skrining programa. Takođe, prilikom redovne posete izabrani lekari preduzimaju jednostavne skrining testove za otkrivanje faktora rizika za nastanak kardiovaskularnih bolesti, šećerne bolesti i depresije, a sve u cilju smanjenja umiranja, obolevanja stanovnika i poboljšanja kvaliteta života.

Od ukupnog broja ispitanica koje su odgovorile na pitanja vezana za skrining između 2.4% i 19.7% je odgovorilo da se ovo pitanje ne odnosi na njih. (rak debelog creva–19,7%, rak grlića materice–2,4%, rak dojke–3,2%, otkrivanje kardiovaskularnog rizika–17,4%, otkrivanje dijabetesa tip 2–18,0% i otkrivanje depresije – 19,0%). Od 17,4% - 72,8% ispitanih korisnica izjasnilo se da je obavilo neophodne skrining pregledе u okviru predviđenog roka tokom 2022. godine (tabela br.14).

Tabela br.14 Obavljanje skrining pregleda

Naziv pregleda	Da	Ne	Ne znam/Ne sećam se	Ne odnosi se na mene
Skrining/rano otkrivanje raka debelog creva (u poslednje 2 godine)	27.0	50.0	3.3	19.7
Skrining/rano otkrivanje raka grlića materice (u poslednje 3 godine)	72.8	21.6	3.2	2.4
Skrining/rano otkrivanje raka dojke (u poslednje 2 godine)	59.2	32.8	4.8	3.2
Skrining/rano otkrivanje kardiovaskularnog rizika (u poslednjih 5 godina)	24.4	45.5	10.7	17.4
Skrining/rano otkrivanje dijabetesa tipa 2 (u poslednje 3 godine)	22.1	50.0	9.8	18.0
Skrining/rano otkrivanje depresije (u poslednjih godinu dana)	17.4	52.9	10.7	19.0

Kod oblasti međusobne komunikacije uočava se visok stepen zadovoljstva pacijenata saradnjom sa medicinskim sestrama kao i timskim radom lekara i medicinskih sestara. (tabela br.15).

Tabela br.15. Međusobna komunikacija pacijenata sa medicinskom sestrom

Izjava	ocena				
	1	2	3	4	5
Poštovanje i ljubaznost	0	0	2.3	18.6	79.1
Informacije koje pružaju	1.6	0	2.4	17.3	78.7
Saradnja sa lekar medicinske sestre i lekari dobro sarađuju	0	0	1.6	14.2	84.3

Kada je u pitanju komunikacija i saradnja pacijenata sa izabranim ginekologom, ispitanice su najzadovoljniji ljubaznošću i poštovanjem od svog lekara prilikom posete, kao i objašnjenjima i informacijama koje im izabrani ginekolog daje o njihovoj bolesti i lekovima koje im propisuje. Najmanje su zadovoljni poznavanjem lične situacije pacijenta od strane izabranog ginekologa i poznavanjem problema i bolesti koje su imali ranije (tabela br.16) što je slično kao i pre pet godina.

Tabela br.16. Međusobna komunikacija pacijentkinja i izabranog ginekologa

Izjava	Ocena				
	1	2	3	4	5
Poštovanje i ljubaznost	0	0.8	0.8	13.2	85.3

Lekar poznaje ličnu situaciju pacijenta	10.5	3.2	8.1	17.7	60.5
Lekar poznaje probleme i bolesti koje je pacijent ranije imao	2.4	0	4.0	15.9	77.8
Vreme i pažnja koju lekar posvećuje pacijentu	0	0	3.1	13.4	83.5
Objašnjenje i informacije koje pacijent dobija o bolestima i lekovima koje propisuje	0	0	2.3	20.3	77.3
Davanje podrške i motivacije pacijentu da se lakše izbori sa zdravstvenim problemima	0	0	1.6	18.9	79.5

Što se tiče organizacije rada službe za zdravstvenu zaštitu žena, kao i prethodnih godina, ispitnice su najzadovoljnije radnim vremenom i time što u hitnim slučajevima mogu istog dana da se pregledaju (tabela br.17).

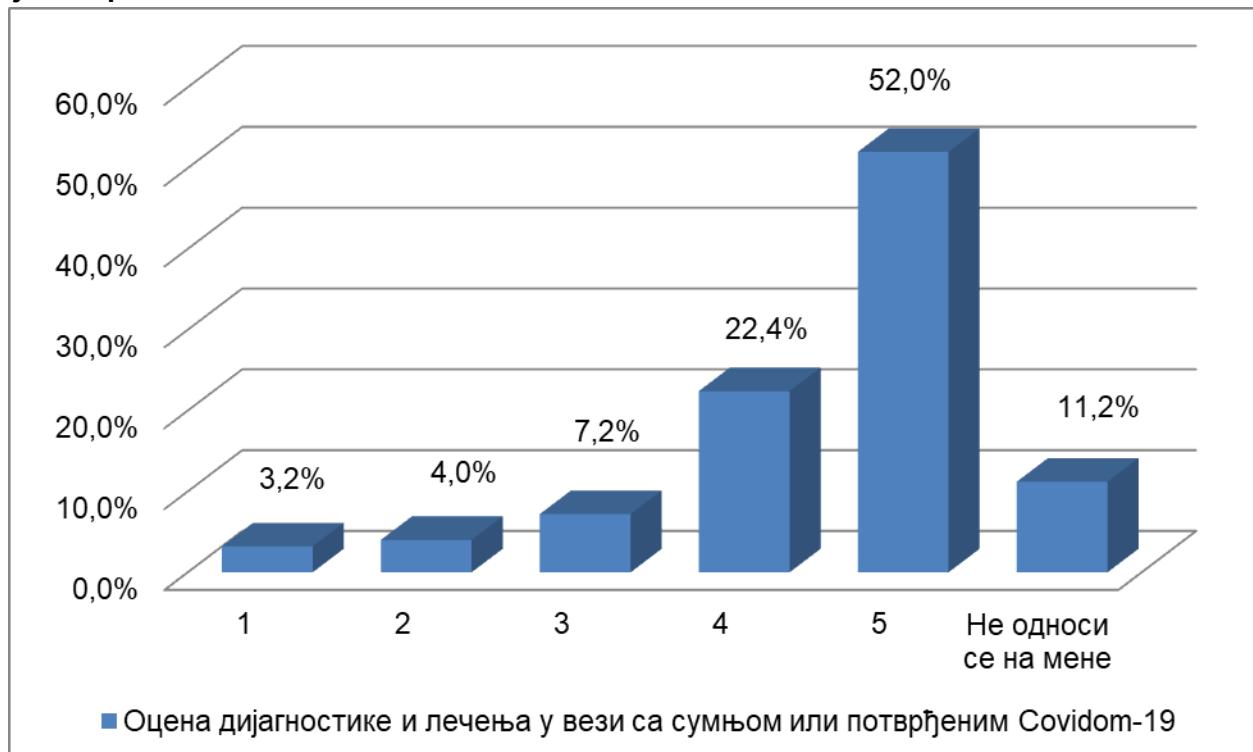
Kod pitanja o organizaciji rada službe za zdravstvenu zaštitu žena i pitanja o komunikaciji i saradnji pacijenatkinja sa izabranim ginekologom, nedostajući broj odgovora se kreće od 4.8% do 28.0%.

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

Izjava	Ocena					
	1	2	3	4	5	Ne znam
Radno vreme ustanove	1.6	3.2	13.5	24.6	51.6	5.6
Dostupnost lekara vikendom ako se razbolim	3.2	7.1	18.3	28.6	34.1	8.7
Dostupnost invalidima i osobama u kolicima	15.0	2.4	18.9	17.3	20.5	18.9
Broj mesta za sedenje u čekaonici	7.1	5.6	18.3	31.0	31.7	6.3
Vreme čekanja do posete u čekaonici	2.5	4.9	22.1	30.3	33.6	6.6
Mogućnost telefonske komunikacije sa lekarom i dobijanje saveta u toku radnog vremena	5.5	3.1	11.8	26.0	34.6	18.9
Mogućnost pregleda kodlekara istog dana u slučaju hitnosti	2.4	2.4	10.3	17.5	62.7	4.8
Raspoloživost odgovarajućeg kadra u ustanovi	7.2	3.2	24.8	21.6	32.8	10.4
Internet stranica ustanove	13.5	5.6	16.7	19.0	28.6	16.7
Medicinske opreme u ustanovi	5.6	8.0	24.0	23.2	25.6	13.6
Higijena ustanove	4.0	5.6	18.3	34.1	33.3	4.8
Parking ispred ustanove	44.8	8.8	13.6	15.2	11.2	6.4
Procedure u postupku žalbe kod povrede prava pacijenata	7.2	4.0	13.6	22.4	24.8	28.0

Svaka druga anketirana pacijentkinja ocenjuje peticom usluge vezane za dijagnostiku i lečenje u vezi sa sumnjom ili potvrđenom bolešću vezanu za Covid-19, a manje od 4% najnižom ocenom (grafikon br.23).

Grafikon br. 23 Distribucija korisnica prema oceni dijagnostike i lečenja u vezi sa sumnjom ili potvrđenim Covidom-19



Nedostatak novca kojim bi platili pregled ili lekove, kao razlog neodlaska ginekologu u proteklih godinu dana navelo je 15.3% ispitanica što je manje nego pre 5 godina (6.0%), 71.0% ispitanica nije bilo u takvoj situaciji. Zbog dužine čekanja na pregled kod izabranog ginekologa nije otišla svaka četvrt pacijentkinja, čak 42.1% zbog nedostatka ličnog vremena, 28.7% zbog udaljenosti i 43.8% zbog aktuelne epidemiološke situacije (Tabela br.18).

Tabela br.18 Pregled razloga neodlaska kod izabranog pedijatra

Razlog	Da	Ne	Ne odnosi se na mene
Finansijski razlozi	15.3	71.0	13.7
Dužina čekanja	24.6	64.8	10.7
Nedostatak ličnog vremena	42.1	45.7	12.7
Udaljenost	28.7	60.7	10.7
Epidemiološka situacija Covid-19	43.8	45.5	10.7

Najveći broj ispitanica je svoje zdravstveno stanje ocenilo četvorkom i peticom odnosno vrlo dobro i odlično, nijedna pacijentkinja nije izjavila da se oseća veoma loše. Najveći procent ispitanica koji je svoje zdravstveno stanje ocenio kao vrlo dobro i odlično je u DZ Kraljevo, čak 91.1%, dok je taj broj najmanji u DZ Raška (40.0%). (Tabela br.19).

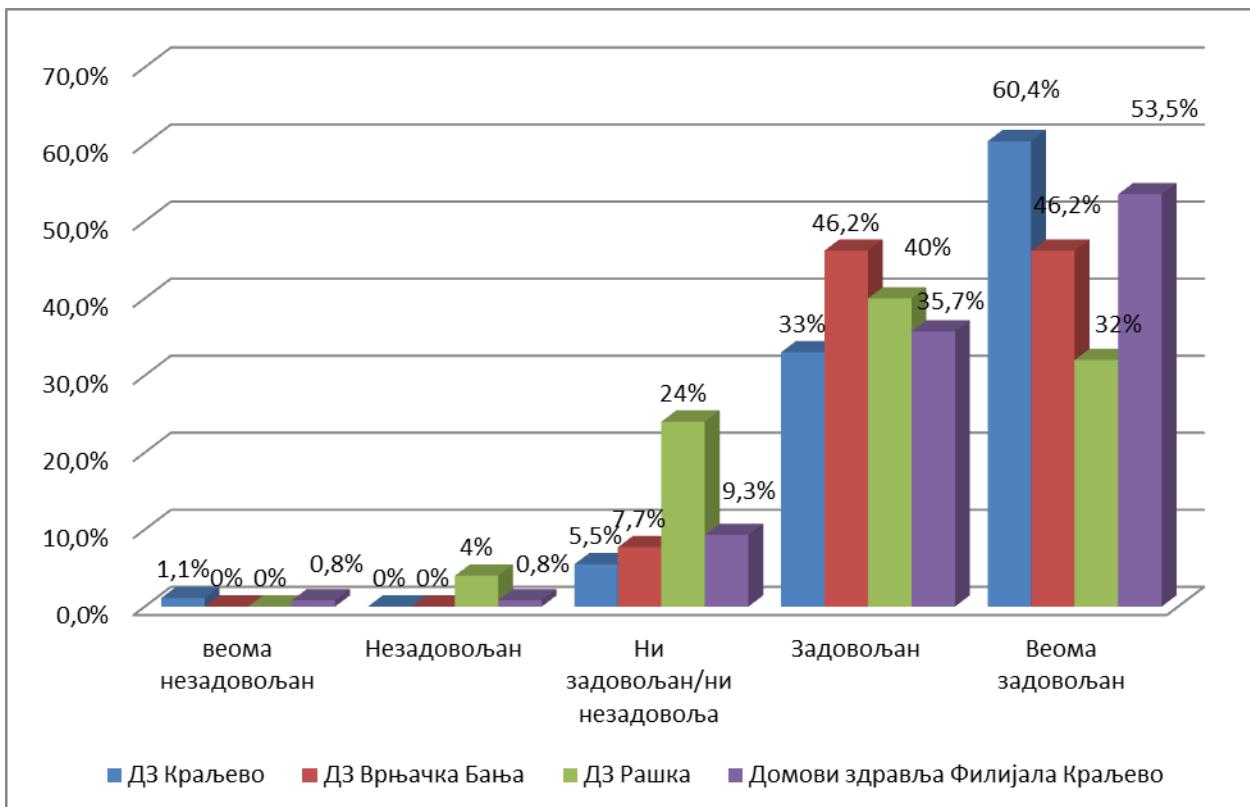
Tabela br.19 Ocena zadovoljstva korisnica domova zdravlja u nadležnosti ZJZ Kraljevo svojim zdravstvenim stanjem

Zdravstvena ustanova	Ocena					Srednja ocena
	1	2	3	4	5	
DZ Kraljevo	0	1.1	7.8	57.8	33.3	4.23
DZ Vrnjačka Banja	0	7.7	23.1	48.2	23.1	3.84
DZ Raška	0	16.0	44.0	12.0	28.0	3.52
Ukupno	0	4.7	16.4	47.7	31.3	4.06

Uzimajući u obzir sve navedeno, 89.2% ispitanica je izjavilo da je zadovoljno ili veoma zadovoljno zdravstvenom zaštitom u službi za zdravstvenu zaštitu žena, što je za 3.4% više nego pre pet godina kada je bilo 85.8%. Procenat nezadovoljnih se smanjio sa 2.7% koliko je iznosio pre pet godina, na 1.6%. Procenat neopredeljenih se povećao u odnosu na vrednost pre pet godina sa 4.3% (koliko je bio 2018.godine), na 9.3% (grafikon br.24).

Najzadovoljniji radom izabranog ginekologa su anketirani u DZ Kraljevo (93.6%), potom u DZ Vrnjačka Banja (92.4%), a najmanje zadovoljne su korisnice usluga DZ Raška (72% zadovoljnih i veoma zadovoljnih korisnica).

Grafikon br.24. Zadovoljstvo anketiranih radom izabranog ginekologa u službi za zdravstvenu zaštitu žena domova zdravlja koji su u nadležnosti ZJZ Kraljevo, 2022



Prosečna ocena zadovoljstva radom izabranog ginekologa u službi za zdravstvenu zaštitu žena kreće se od najmanje 4.0 u DZ Raška, preko 4.38 u DZ Vrnjačka Banja Kraljevo, do najviše 4.52 u DZ Kraljevo, a na nivou filijale Kraljevo prosečna ocena iznosi 4.4 i veća je nego pre pet godina, kada je iznosila 4.15.

Primenom neparametarskih statističkih testova, ustanovljeno je da ne postoji statistički značajna razlika u zadovoljstvu ispitanika radom ginekologa ni prema polu, školi, materijalnom stanju domaćinstva kao ni prema domu zdravlja u kojem je rađeno istraživanje.

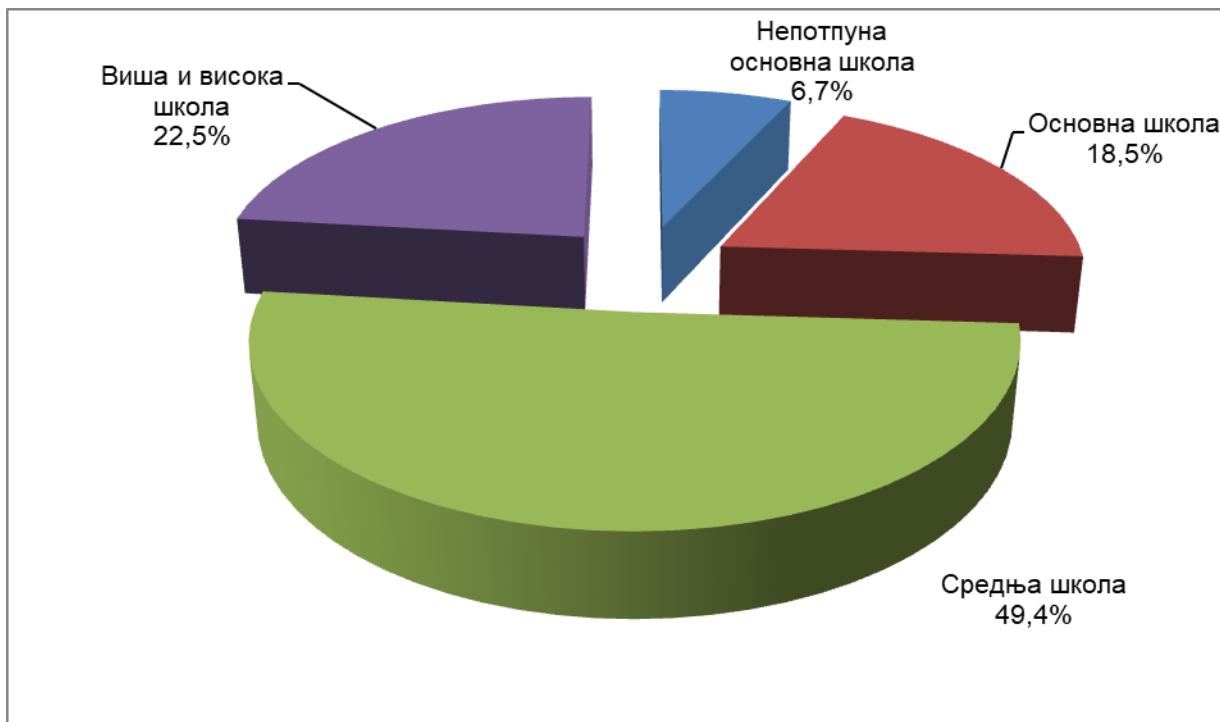
Stomatološka zdravstvena zaštita

U stomatološkoj službi podeljeno je 190 upitnika, a vraćeno 178 popunjениh upitnika, što čini stopu odgovora od 93.7%. Među anketiranim je bilo 41.6% osoba muškog pola i 58.4% osoba ženskog pola. Iako je u upitniku naglašeno da ukoliko je korisnik stomatološke zdravstvene zaštite dete, upitnik popunjava roditelj/staratelj/drugi pratilac i demografski podaci se odnose na pratioca, kod podataka o godinama starosti svaki peti je dete mlađe od 15 godina. Iz tog razloga starost anketiranih se kreće od 4 do 79 godina, pri čemu je njih 82.4% starosti do

50 godina, a prosečna starost anketiranih u službi za stomatološku zdravstvenu zaštitu je 33.31 ± 18.71 godina.

Što se tiče završene škole najveći deo anketiranih ima završenu srednju školu 49.4%, sa završenom osnovnom školom je 18.5% ispitanika, sa višom i visokom stručnom spremom 22.5%, a bez škole je 6.7%. (grafikon br.25).

Grafikon br.25. Struktura anketiranih u stomatološkoj službi domova zdravlja koji su u nadležnosti ZJZ Kraljevo, 2022



Svoj materijalni položaj kao veoma loš i loš ocenilo je 11.1% anketiranih pacijenata, što je neznatno manje nego pre pet godina kada je iznosilo 12.4%. Osrednje materijalno stanje ima 40.4% ispitanika, što je gotovo isto kao pre pet godina (39.6%). 44.4% ispitanika smatra da je dobrog i veoma dobrog materijalnog stanja što je manje nego u 2018.godini kada je taj procenat iznosio 48.3%.

Novo pitanje u ovom istaživanju odnosi se na grupu korisnika usluga stomatološke zdravstvene zaštite kojoj pripadaju. Od ukupnog broja korisnika u službama stomatološke zdravstvene zaštite u zdravstvenim ustanovama Raškog okruga koje su u nadležnosti ZJZ Kraljevo 57,3% su bila deca do 18 godina, 7,9% korisnici ostalih kategorija obuhvaćenih obaveznim zdravstvenim osiguranjem, isto toliko su bila lica starija od 65 godina i lica kojima je

bila potrebna hitna stomatološka usluga, dok su ostali bili studenti do 26 godina starosti, porodilje i lica koja ne pripadaju nijednoj od navedenih grupa.

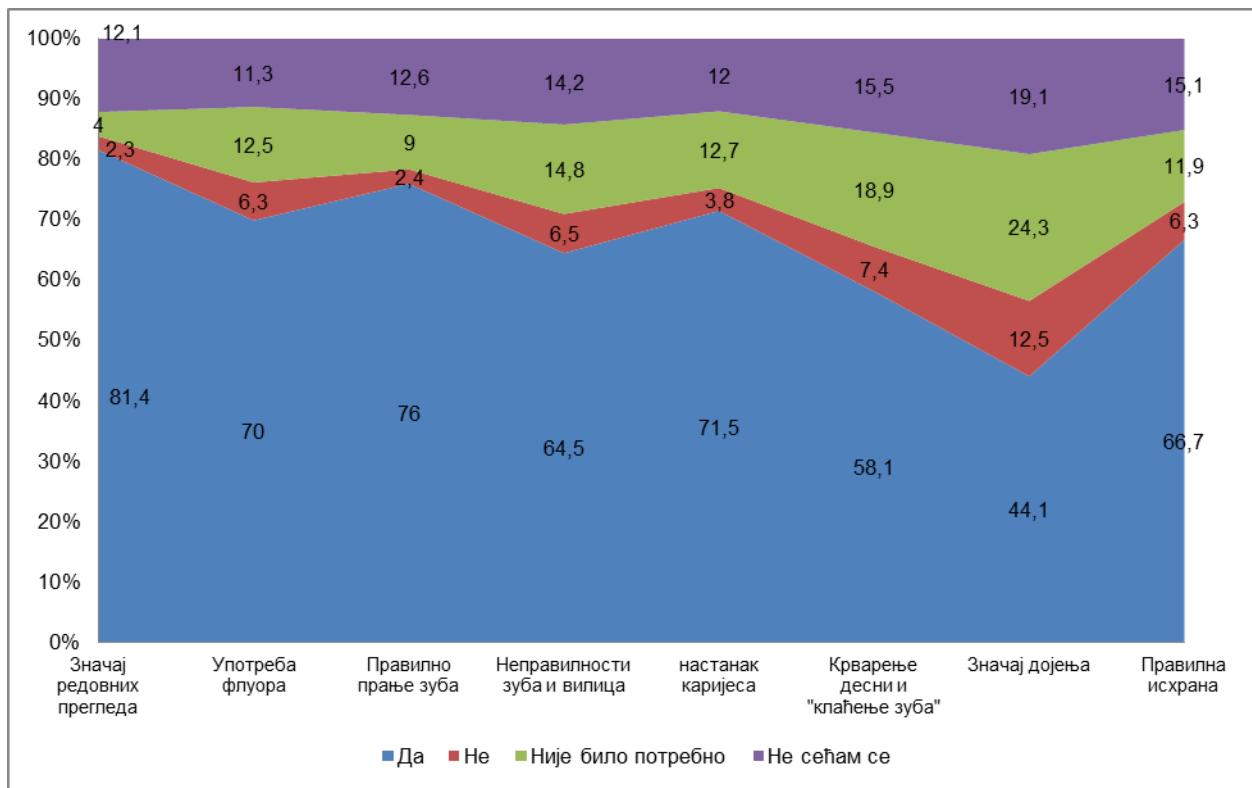
Svog stomatologa u poslednjih 12 meseci ispitanici su posetila od jednom do 35 puta, prosečno 6.5 poseta po pacijentu, i više je nego u 2018.godine kada je taj prosek iznosio 5.76 posete.

Svega 12.4% ispitanika se izjasnilo da išlo kod privatnog stomatologa, što je u skladu je sa nepovoljnom ekonomskom situacijom u zemlji. Oni su ostvarili od jedne do najviše 10 poseta, prosečno 2,3 posete po pacijentu.

Skromno korišćenje usluga u privatnoj praksi se najviše odnosilo na usluge pregleda i proteza/protetskih nadokanada, a kao razlog su uglavnom aktuelna epidemiološka situacija i nemogućnost dobijanja usluge u državnoj ustanovi. Ako posmatramo po domovima zdravlja, usluge privatnog stomatologa se uglavnom koriste na teritoriji Grada Kraljeva dok u opštinama Vrnjačka Banja i Raška korišćenje usluga privatnog sektora je sporadično (dva odnosno jedan ispitanik su odgovorili pozitivno na ovo pitanje).

Savete o očuvanju zdravlja usta i zuba od strane stomatologa pacijenti dobijaju uglavnom u toku redovne posete, ali se taj procenat smanjio u odnosu na pre pet godina, u korist onih kojima savet nije bio potreban. O značaju redovnih pregleda 81.6% anketiranih je sa stomatologom razgovaralo pri redovnoj poseti, o upotrebi florida 70.0%, pravilnom pranju zuba 76.0%, ortodontskim nepravilnostima 64.5%, nastanku karijesa 71.5%, krvarenju desni i „klaćenju zuba“ 58.1%, značaju dojenja 44,1% i o pravilnoj ishrani 66.7% (grafikon br.26).

Grafikon br.26. Distribucija korisnika prema zdravstveno vaspitnim sadržajima u stomatološkoj zdravstvenoj zaštiti, 2022



Da je stomatolog upoznat sa problemima i bolestima koje ima smatra 94.7% anketiranih. 95.4% ispitanika je zadovoljno vremenom koje stomatolog odvaja za razgovar sa njim, a kvalitetom objašnjenja o intervencijama koje stomatolog planira zadovoljno je 94.2% anketiranih. Objašnjenjima o oralnom zdravlju zadovoljno je 94.8% pacijenata koji su učestvovali u anketiranju, a činjenicom da ih redovno poziva na preventivne preglede nešto manje anketiranih-87.1%.

Sledeća grupa pitanja se odnosi na organizaciju rada stomatološke službe i anketirani pacijenti najveće primedbe imaju kod Procedure u postupku žalbe kod povrede prava pacijenata, higijene u službi i stanju stomatološke opreme, a najzadovoljniji su ljubaznošću osoblja i mogućnošću pregleda istog dana u slučaju hitnosti (Tabela br.20).

Tabela br.20 Задовољство испитаника пруњanjem услуга и организацијом рада стоматолошке службе у домовима здравља у надлеžности ZJZ Краљево, 2022

Izjava	Оцена					
	1	2	3	4	5	Не зnam
Radno vreme ustanove	0	0.6	1.2	11.6	76.9	9.8
Dostupnost lekara vikendom	4.1	0.6	6.5	15.3	55.3	18.2
Dostupnost stomatologa osobama sa posebnim potrebama	0.6	0.6	3.0	13.9	58.4	23.5
Ljubljznost osoblja	0	0.6	1.8	9.5	85.2	3.0

Broj mesta za sedenje u čekaonici	0	1.2	9.7	20.0	64.8	4.2
Vreme čekanja do posete u čekaonici	0	0.6	4.9	22.8	66.0	5.6
Mogućnost pregleda istog dana u slučaju hitnosti	0	1.2	2.9	8.1	83.1	4.7
Mogućnost telefonske komunikacije sa stomatologom i dobijanje saveta u toku ranog vremena	0	3.5	6.4	13.5	71.9	4.7
Raspoloživost odgovarajućeg kadra u ustanovi	0.6	1.8	9.5	18.9	59.8	9.5
Stanje stomatološke opreme	0.6	4.2	18.0	15.6	52.7	9.0
Saradnja stomatologa i drugih lekara specijalista	0	0.6	4.4	14.4	66.3	14.4
Higijena u službi	7.2	9.0	16.8	16.8	49.1	1.2
Procedure u postupku žalbe kod povrede prava pacijenata	1.3	0.6	6.9	13.1	41.9	36.3

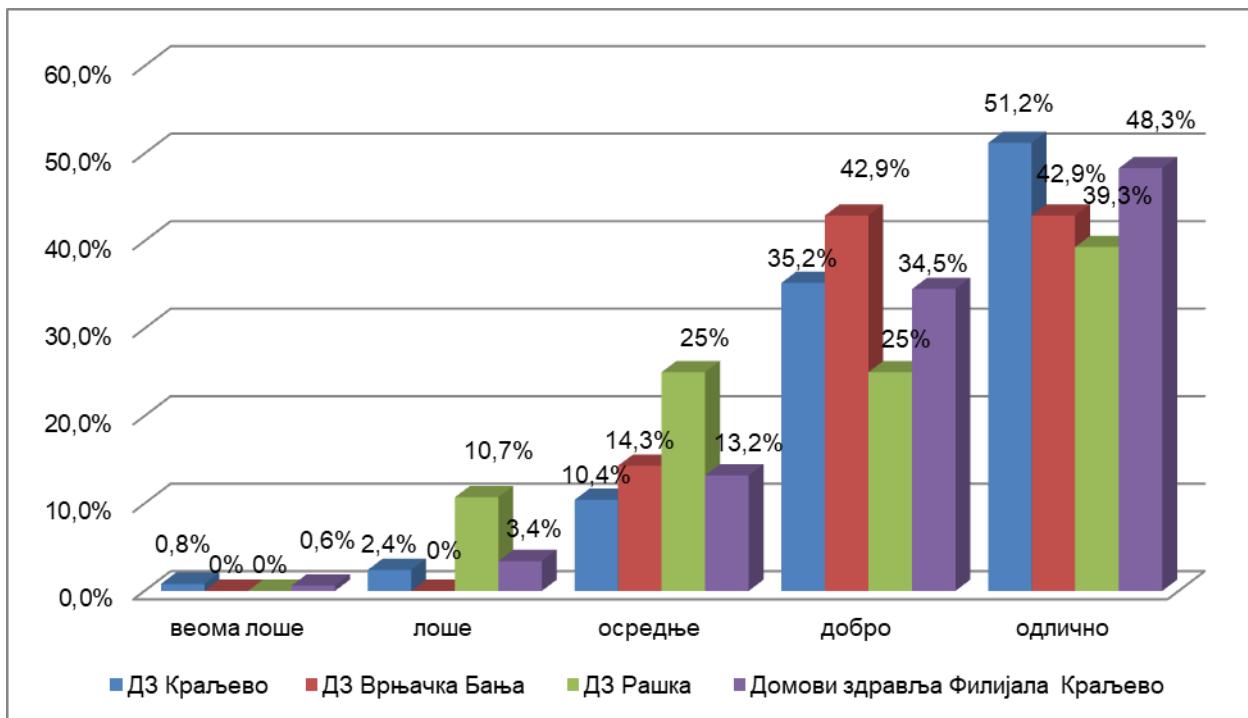
Najveći broj ispitanika pregled kod izabranog stomatologa je ostvario preko obaveznog zdravstvenog osiguranja (79.5%), kao i plombe (72.4%). Punu cenu za ortodontski aparat moralo je da plati 3.2% ispitanika (u 2018.god.-2.4%), za protezu/protetska nadoknada 1.4%, a za lečenje zuba punu cenu je platilo 7.9% ispitanika.

Zbog nedostatka novca kod izabranog stomatologa u prethodnih 12 meseci nije otišlo 15.8% anketiranih, zbog dužine čekanja 7.8%, više od trećine zbog nedostatka ličnog vremena i epidemiološke situacije, a svaki peti zbog udaljenosti izabranog stomatologa.

Stomatološkim uslugama u primarnoj zdravstvenoj zaštiti u zdravstvenim ustanovama Raškog okruga koje su u nadležnosti ZJZ Kraljevo, tokom perioda epidemije Covid-19 je najveći deo korisnika zadovoljan (79,8%), nezadovoljnih je tek 3%, dok je svaki deseti neopredeljen i potencijalno nezadovoljan.

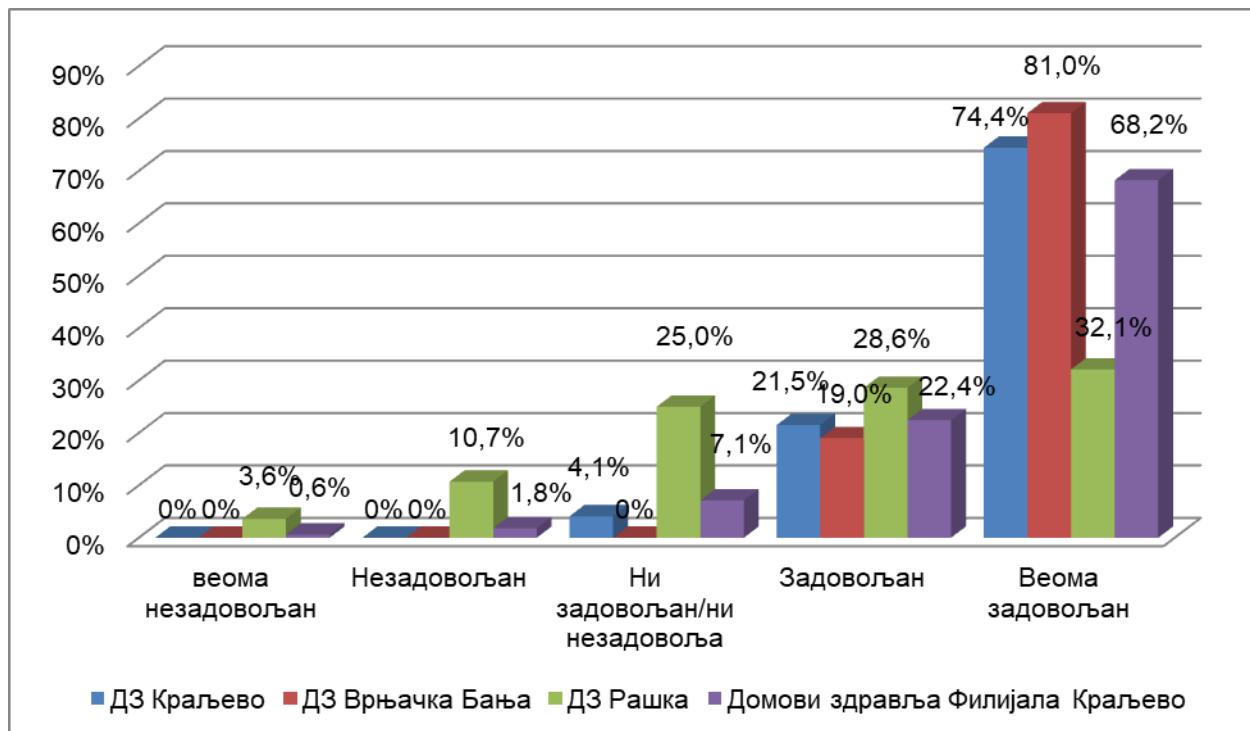
Ispitanici su svoje oralno zdravlje, u najvećem procentu ocenili kao odlično (48.3%) i dobro (34,5%), a samo 4% ispitanika misli da je loše i veoma loše. Svojim oralnim zdravljem su najzadovoljniji anketirani korisnici u DZ Kraljevo-86.4%, potom u DZ Vrnjačka Banja-85.8% i najmanje u DZ Raška-64.3% (Grafikon br.27).

Grafikon br.27 Samoprocena oralnog zdravlja, 2022.god.



Sagledavši sva navedena pitanja radom Službe stomatološke zdravstvene zaštite zadovoljno i veoma zadovoljano je 90.6% anketiranih pacijenta, što je za 6.1% više nego pre pet godina, kada je taj procenat iznosio 84.5%. Procenat nezadovoljnih korisnika se smanjio sa 5.6% na 2.4% što je dovelo do povećanja prosečne ocene zadovoljstva anketiranih Službom stomatološke zdravstvene zaštite, pri čemu treba naglasiti da je pre pet godina istraživanje zadovoljstva u ovoj oblasti zdravstvene zaštite rađeno samo u službama stomatološke zaštite dece. Najveći procenat zadovoljnih korisnika je u DZ Vrnjačka Banja gde su svi anketirani zadovoljni radom ove službe, a najmanje zadovoljnih je u DZ Raška (60.7%). U odnosu na pre pet godina, došlo je do smanjenja procenta zadovoljnih ispitanika u DZ Raška, a u DZ Vrnjačka Banja i DZ Kraljevo do povećanja zadovoljstva za oko 10% (grafikon br.28).

Grafikon br.28. Zadovoljstvo anketiranih službom stomatološke zdravstvene zaštite u domovima zdravlja koji su u nadležnosti ZZZ Kraljevo, 2022



Prosečna ocena zadovoljstva radom Službe stomatološke zdravstvene zaštite zaštite na teritoriji filijale Kraljevo u 2022.godini iznosi 4.56 ± 0.7533 .

Primenom neparametarskih statističkih testova, ustanovljeno je da ne postoji statistički značajna razlika u zadovoljstvu radom izabranog stomatologa prema polu, materijalnom položaju i završenoj školi. Razlika postoji prema zdravstvenoj ustanovi ($\chi^2=43.145$, $df=8$, $p=0.00$) pri čem su najzadovoljniji korisnici ove službe u DZ Vrnjačka Banja, a najmanje u DZ Raška.

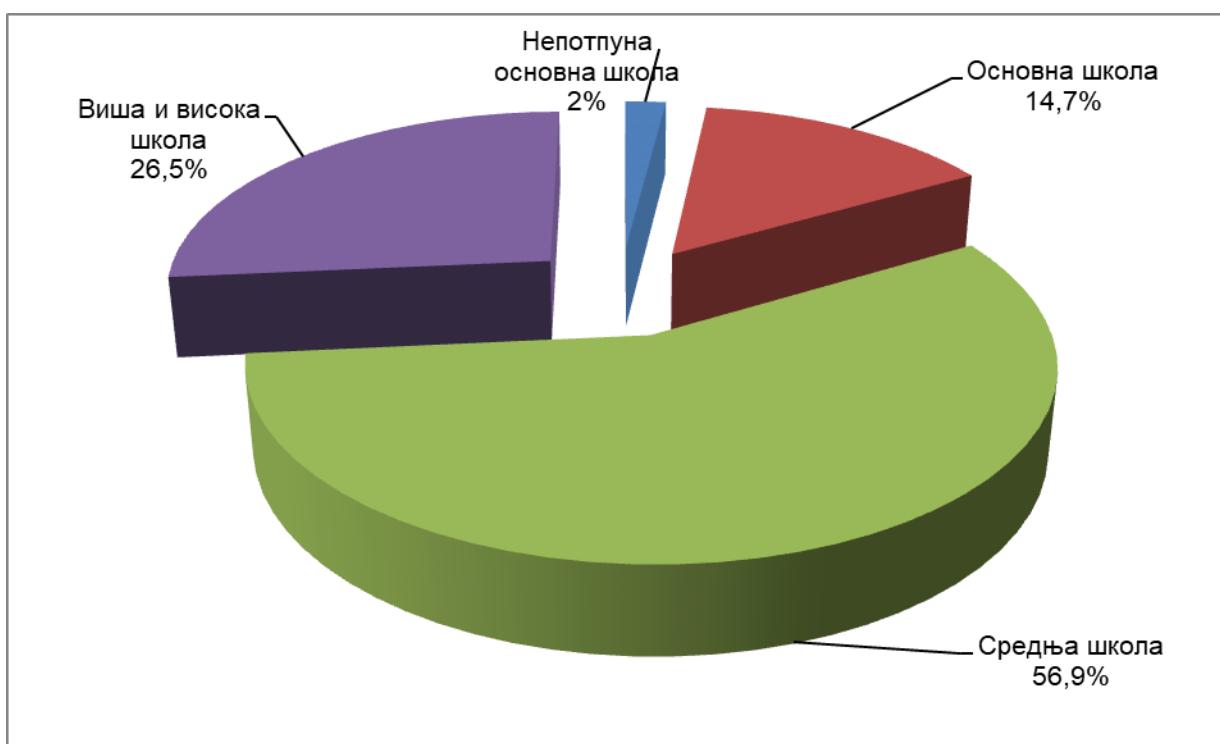
Specijalističko-konsultativne službe u domovima zdravlja Raškog okruga u nadležnosti ZJZ Kraljevo

U skladu sa uputstvom i u ovoj godini je vršeno anketiranje korisnika u specijalističko-konsultativnim službama u domovima zdravlja koji organizaciono imaju ovu jedinicu u primarnoj zdravstvenoj zaštiti. Do izmene stručno metodološkog uputstva vezanog za istraživanje zadovoljstva korisnika specijalističko-konsultativnom službom je došlo 2020.god. od kada se anketiranje sprovodi u svim specijalističko-konsultativnim službama doma zdravlja, a ne samo u oblasti interne medicine. Stopa odgovora je iznosila 95.3%, jer je od 107 pacijenata koji su prihvatali da učestvuju u anketiranju, upitnik popunila 102 pacijenta. Ove godine su među

anketiranim osobe ženskog pola zastupljenje sa 57.8% a osobe muškog pola sa 42.2%. Starost pregledanih pacijenata se kreće od 12 do 84 godine, sa prosečnom starošću 54.96 ± 15.63 godina. 68% anketiranih pripada radno aktivnom stanovništvu, do 65 godina starosti.

Što se tiče završene škole, 14.7% anketiranih je završila osnovnu školu što je manje nego pre pet godina kada je iznosilo 26.9%, nešto više od polovine (56.9%) je sa završenom srednjom školom, svega 2% ispitanika je sa nezavršenom osnovnom školom i 26.5% sa završenom višom i visokom školom (grafikon br.29).

Grafikon br.29. Struktura anketiranih u specijalističkoj službi prema završenoj školi u domovima zdravlja koji su u nadležnosti ZJZ Kraljevo, 2022



Svoj materijalni položaj kao loš ocenilo je 4.9% anketiranih što je značajno manje nego pre pet godina (20%), kao osrednji 49.0%, a kao dobar 39.3% ispitanika (značajno više nego 2018.godine 28.0%). Ove godine je samo 4.9% ispitanika svoje domaćinstvo po materijalnom stanju svrstalo u veoma dobro, dok je pre pet godina svaki peti ispitanik zaokružio ovu opciju.

Kod seta pitanja koja sagledavaju zadovoljstvo pacijenata organizacijom rada specijalističko-konsultativne službe zapaža se smanjenje broja neopredeljenih korisnika, koji se mogu svrstati u potencijalno nezadovoljne. Uočava se da su se pacijenti ove godine u malom broju izjašnjavali da su i veoma nezadovoljni i nezadovoljni dok pre pet godina ovakvih

odgovora nije bilo. Pacijenti su, kao i pre pet godina, najzadovoljniji ljubaznošću medicinskog kadra, kako zaposlenih lekara tako i medicinskih sestara. Najmanje zadovoljni su vremenom čekanja u čekaonici, (tabela br.21). Opšte je poznato da se u malim domovima zdravlja najčešće ne zakazuju pregledi u specijalističko-konsultativnim službama već se svi pacijenti koji se javе na pregled tokom dana i prime.

Tabela br.21. Zadovoljstvo anketiranih organizacijom rada specijalističko-konslutativne službe

Karakteristika	Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan
Vreme čekanja od trenutka zakazivanja do termina pregleda	2.0	2.0	9.0	27.0	60.0
Vreme čekanja u čekaonici	3.0	4.0	9.0	26.0	58.0
Čistoća i udobnost čekaonice	0	2.0	4.0	32.0	72.0
Ljubaznost medicinske sestre	0	1.0	1.0	13.7	84.3
Ljubaznost lekara	0	0	2.9	13.7	83.3
Vreme koje mi je posvećeno tokom pregleda i objašnjenja koje sam dobio/la u vezi moje bolesti i plana lečenja	0	1.0	4.0	17.8	77.2

Kada posmatramo broj poseta specijalističkoj službi, najveći broj ispitanika je u poslednjih godinu dana doktora specijalistu posetio tri puta, njih 23.7%, potom dva puta (19.4%) i jedanput, njih 17.2%. Prosečan broj poseta po anketiranom pacijentu doktoru medicine u specijalističkoj službi iznosi 4, što je manje nego pre pet godina kada je prosečan broj poseta iznosio 4.46 po pacijentu.

Od ukupnog broja anketiranih njih 73.5% ili nije posetilo lekara specijalistu u privatnom sektoru ili nije dalo podatak o poseti, što je manje nego u 2018.godini kada je taj procenat bio 84.6%. Ostali ispitanici su u poslednjih 12 meseci posetili lekara specijalistu u privatnom sektoru od jedan do 10 puta, prosečno 3.1 poseta po pacijentu

53.9% ispitanika je svoju posetu lekaru u specijalističko-konsultativnoj službi realizovalo istog dana, bez zakazivanja (što je za gotovo 30% više nego pre pet godina), Jedna trećina pacijenata je na pregled čekala manje od 15 dana, 6.9% pacijenata čekalo je 15-30 dana i 4 pacijenta su čekala duže od mesec dana.

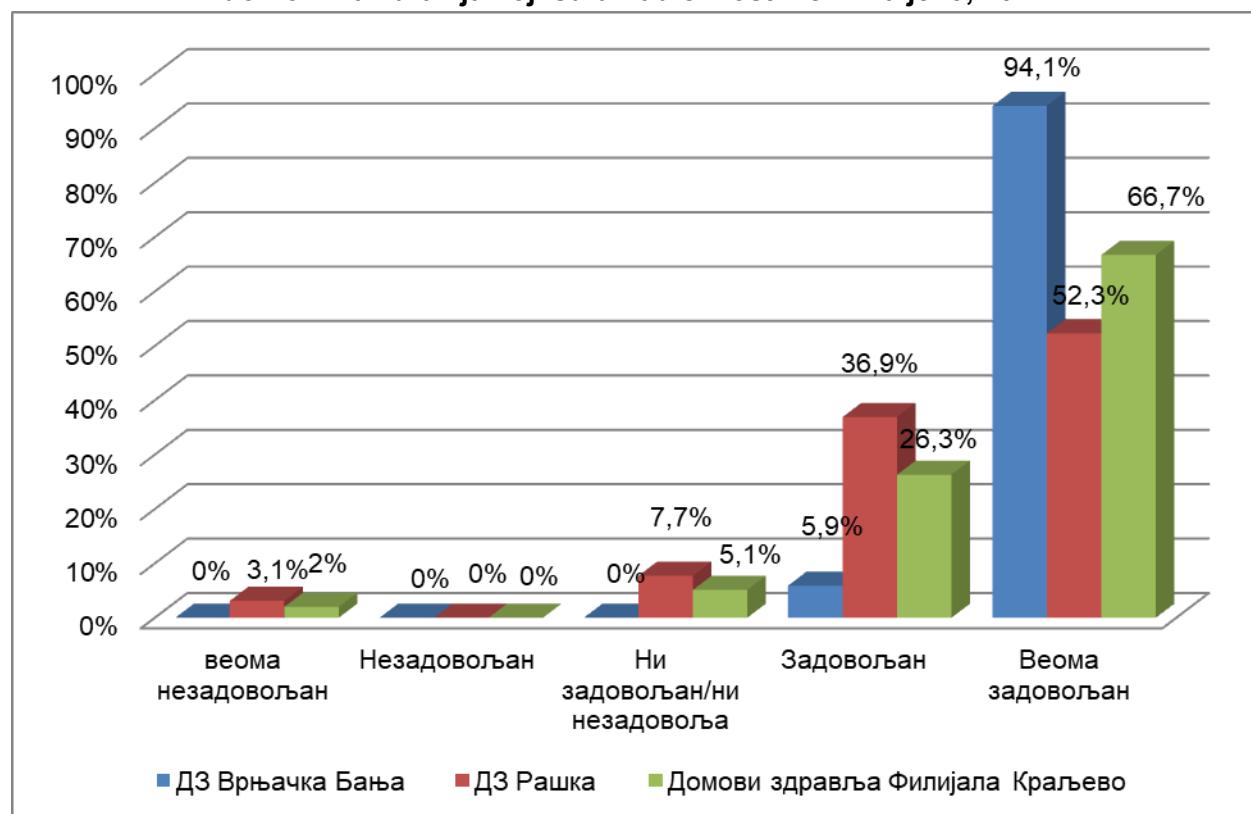
Da je epidemija COVID-19 uticala na odlaganje/otkazivanje pregleda ili lečenja u specijalističkoj službi, izjasnilo se 34.3% ispitanika, pri čemu je veći procenat anketiranih pacijenata u DZ Raška zaokružio pozitivno na ovo pitanje (45.5%), dok je u DZ Vrnjačka Banja

veći procenat ispitanika izbegao odgovor na ovo pitanje zaokruživši opciju „Ne znam/ne sećam se“.

Uslugama zdravstvenih radnika u specijalističko konsultativnoj službi u primarnoj zdravstvenoj zaštiti u zdravstvenim ustanovama Raškog okruga koje su u nadležnosti ZZZ Kraljevo, tokom perioda epidemije Covid-19 je najveći udeo korisnika je zadovoljan (77,6%), nezadovoljnih nije bilo, dok je svaki deseti neopredeljen i potencijalno nezadovoljan, a 12.2% su zaokružili opciju da se ne odnosi na njih.

Radom lekara specijaliste zadovoljno i veoma zadovoljno je 93.0% anketiranih, što je manje nego pre pet godina kada je iznosilo 96.2%. 5.1% anketiranih pacijenata je neodlučno. Veoma nezadovoljnih i nezadovoljnih pacijenata u 2022.godini je bilo svega 2.0% (grafikon br.30).

Grafikon br.30. Zadovoljstvo ispitanika radom specijalističko-konsultativne službe u domovima zdravlja koji su u nadležnosti ZZZ Kraljevo, 2022



Prosečna ocena zadovoljstva radom lekara specijaliste, za domove zdravlja koji su u nadležnosti Zavoda za javno zdravlje Kraljevo, u 2022.godini iznosi 4.56 ± 0.77 i beleži povećanje u odnosu na 2018.godinu (4.19).

Primenom neparametarskih statističkih testova, ustanovljeno je da ne postoji statistički značajna razlika u zadovoljstvu radom doktora medicine u specijalističkoj službi prema polu, materijalnom položaju i završenoj školi. Razlika postoji prema zdravstvenoj ustanovi ($\chi^2=17.705$, $df=3$, $p=0.001$) pri čem su zadovoljniji korisnici ove službe u DZ Vrnjačka Banja nego u DZ Raška.

ZAKLJUČAK

Ispitivanje zadovoljstva korisnika postalo je kontinuirana aktivnost u okviru unapređenja kvaliteta rada zdravstvenih ustanova. U 2022.god. istraživanje zadovoljstva korisnika je sprovedeno u svim domovima zdravlja za koji je nadležan ZJZ Kraljevo. Za anketiranje su korišćeni upitnici koje je kreirao Institut za javno zdravlje „Dr Milan Jovanović Batut“ koji su posebno dizajnirani za izabranog doktora medicine u službama za zdravstvenu zaštitu odraslog stanovništva, za zdravstvenu zaštitu dece i omladine i zdravstvenu zaštitu žena; zatim za izabranog stomatologa u službi stomatološke zdravstvene zaštite i doktora medicine u specijalističko-konsultativnoj službi.

Služba opšte medicine

U službi opšte medicine podjednak procenat anketiranih osoba je muškog i ženskog pola. Od ukupnog broja lečenih njih 83.0% je iz grupe radno aktivnog stanovništva tj. do 65 godina starosti.

Posmatrano u odnosu na pre pet godina, kod pitanja školske spreme, najviše je došlo do promene kod pacijenata sa završenom osnovnom školom (smanjenja), a povećanja udela ispitanika sa višom i visokom stručnom spremom.

U poslednjoj godini istraživanja najveći je procenat ispitanika sa dobrim materijalnim stanjem.

Prosečan broj poseta izabranom lekaru u državnom sektoru u 2022.godini je 7, a u privatnom sektoru tri posete. Posmatrano na ukupnom nivou prosečan broj poseta lekaru u državnom i privatnom sektoru je 10 poseta, što je za dve posete manje nego pre pet godina.

2/3 ispitanika je posetu izabranom lekaru realizovalo istog dana, jedna petina je čekala od 1 do 5 dana, svega 1.4% je čekalo od 6 do 15 dana, a samo jedan pacijent (0.3%) je izjavio da je na pregled čekao više od 15 dana.

Informacije o zdravim stilovima života većina anketiranih pacijenata dobija tokom redovne posete svom izabranom lekaru, pri čemu se povećao procenat anketiranih koji smatraju da im ovakvi saveti nisu potrebni.

Od ukupnog broja ispitanika koji su odgovorili na pitanja vezana za skrining između 10.7% i 22.2% je odgovorilo da se ovo pitanje ne odnosi na njih. Od 20% - 31,5% ispitanih korisnika izjasnilo se da je obavilo neophodne skrining preglede u okviru predviđenog roka tokom 2022. godine. Najveći udeo korisnika u službi za zdravstvenu zaštitu odraslog stanovništva je uradilo skrining za rano otkrivanje raka debelog creva (30,7%), dok najveći udeo korisnika nije uradio skrining pregled za rano otkrivanje depresije

Kod oblasti međusobne komunikacije unutar tima lekar-medicinska sestra uočava se visok stepen zadovoljstva pacijenata kako radom radom lekara tako i medicinskih sestara.

Što se tiče organizacije rada službe opšte medicine, kao i prethodnih godina, ispitanici su najzadovoljniji radnim vremenom i time što u hitnim slučajevima mogu istog dana da se pregledaju.

Oko 77% anketiranih ocenjuje peticom usluge vezane za dijagnostiku i lečenje u vezi sa sumnjom ili potvrđenom bolešću vezanu za Covid-19, a manje od 1% najnižom ocenom

Nedostatak novca kojim bi platili pregled ili lekove, kao razlog neodlaska lekaru u proteklih godinu dana navelo je 11.2% ispitanika . Zbog dužine čekanja na pregled kod izabranog lekara nije otišlo 11.6% anketiranih pacijenata, svaki peti zbog nedostatka ličnog vremena, 15.1% zbog udaljenosti i 19.4% zbog aktuelne epidemiološke situacije

Najveći broj ispitanika je svoje zdravstveno stanje ocenilo četvorkom i peticom odnosno dobro i odlično dok samo 0,9% ispitanika je navelo da se oseća veoma loše.

Uzimajući u obzir sve navedeno, 93.2% ispitanika je izjavilo da je zadovoljno ili veoma zadovoljno zdravstvenom zaštitom u službi opšte medicine. Najzadovoljniji radom lekara opšte medicine su anketirani u DZ Kraljevo (99.5%), potom u DZ Raška (86.7%), a najmanje zadovoljni su korisnici usluga DZ Vrnjačka Banja (74.2% zadovoljnih i veoma zadovoljnih korisnika).

Primenom neparametarskih statističkih testova, ustanovljeno je da postoji visoko statistički značajna razlika u zadovoljstvu ispitanika radom lekara prema materijalnom stanju domaćinstva gde su zadovoljniji pacijenti dobrog materijalnog položaja, zatim prema završenoj školi gde su najzadovoljniji pacijenti sa višom i visokom stručnom spremom, dok prema polu nema statistički značajne razlike.

Kada se posmatra zadovoljstvo ispitanika pojedinačno u domovima zdravlja za koje je nadležan ZJZ Kraljevo, postoji statistički značajna razlika u zadovoljstvu, pri čemu su

najzadovoljniji anketirani pacijenti u DZ Kraljevo a najmanje zadovoljni ispitanici u DZ Vrnjačka Banja.

Služba za zdravstvenu zaštitu dece i omladine

U službi za zdravstvenu zaštitu dece i omladine najveći procenat ispitanika se izjasnio da je dobrog materijalnog položaja, potom osrednjeg, a lošeg i veoma lošeg 6.1% anketiranih.

Posmatrano u odnosu na pre pet godina, smanjio se procenat roditelja/staratelja sa višom i visokom stručnom spremom kao i sa nepotpunom osnovnom školom, a povećao ideo sa srednjom stručnom spremom.

Prosečan broj poseta izabranom pedijatru je iznosio 8 poseta, a lekaru u privatnoj praksi su na nivou kao i pre pet godina-0.72 posete po korisniku.

Posmatrano na ukupnom nivou prosečan broj poseta kod anketirane dece iznosi 8.72 i ima istu vrednost kao pre pet godina.

Gotovo svaki peti ispitanik nije zakazao pregled kod svog izabranog lekara, dok je najveći broj ispitanika pregled zakazalo lično .Korišćenje aplikacije “Moj doktor” je veoma skromno, a telefonom i dalje zakazuje više od četvrtine ispitanika.

88.9% ispitanika kod svog izabranog lekara je primljeno isti dan, a samo 7 pacijenata (2.2%) je izjavio da je na pregled čekalo više od 15 dana. Najveći procenat anketiranih pacijenata koji svoju posetu realizuju isti dan je u DZ Raška 99.0%, a najmanji u DZ Vrnjačka Banja 81.5%.

Ispitivanje karakteristika koje se odnose na uvođenje elektronskog zakazivanja i korišćenja aplikacije “Moj doktor” pokazuje najveće zadovoljstvo mogućnošću propisivanja lekova u elektronskoj formi i podizanja hronične terapije u apoteci bez odlaska kod izabranog pedijatra.

Za elektronska unapređenja zdravstvene zaštite, određeni procenat korisnika se izjasnio da se ne odnose na njih (elektronski recept – 8,7%, aplikacija „Moj doktor“ –21,6% i zakazivanje specijalističkih pregleda pomoću Integrisanog zdravstvenog informacionog sistema – 13,4%).

Informacije o zdravim stilovima života većina anketiranih roditelja/staratelja dobija tokom redovne posete svom izabranom pedijatru. U odnosu na pre pet godina, smanjio se procenat pacijenata koji smatraju da im ovakvi saveti nisu potrebni.

Od ukupnog broja ispitanika koji su odgovorili na pitanja vezana za skrining između 37.3% i 40.1% je odgovorilo da se ovo pitanje ne odnosi na njih.

Od 7,3% - 16,6% ispitanih korisnika izjasnilo se da je obavilo neophodne skrining preglede u okviru predviđenog roka tokom 2022. godine što se moglo i očekivati jer se radi o službi za zdravstvenu zaštitu dece, školske dece i omladine

Kod oblasti međusobne komunikacije uočava se visok stepen zadovoljstva pacijenata saradnjom sa izabranim pedijatrom i medicinskim sestrama kao i timskim radom lekara i medicinskih sestara

Što se tiče organizacije rada službe za zdravstvenu zaštitu dece, školske dece i omladine, kao i prethodnih godina, ispitanici su najzadovoljniji radnim vremenom i time što u hitnim slučajevima mogu istog dana da se pregledaju.

Oko 71% anketiranih ocenjuje peticom usluge vezane za dijagnostiku i lečenje u vezi sa sumnjom ili potvrđenom bolešću vezanu za Covid-19, a manje od 1% najnižom ocenom.

Nedostatak novca kojim bi platili pregled ili lekove, kao razlog neodlaska pedijatru u proteklih godinu dana navelo je 7.4% ispitanika Zbog dužine čekanja na pregled kod izabranog pedijatra nije otišlo 12.3% anketiranih pacijenata, 12.8% zbog nedostatka ličnog vremena, 8.0% zbog udaljenosti i 14.9% zbog aktuelne epidemiološke situacije.

Najveći broj ispitanica je svoje zdravstveno stanje ocenilo četvorkom i peticom odnosno vrlo dobro i odlično dok samo 0,3% ispitanika je navelo da se oseća veoma loše.

Uzimajući u obzir sve navedeno, 92.2% ispitanika je izjavilo da je zadovoljno ili veoma zadovoljno zdravstvenom zaštitom u službi za zdravstvenu zaštitu dece, školske dece i omladine, što je za 5.2% više nego pre pet godina

Najzadovoljniji radom pedijatra su anketirani u DZ Raška (98.0%), potom u DZ Kraljevo (89.5%), a najmanje zadovoljni su korisnici usluga DZ Vrnjačka Banja (88.9% zadovoljnih i veoma zadovoljnih korisnika).

Primenom neparametarskih statističkih testova, ustanovljeno je da ne postoji statistički značajna razlika u zadovoljstvu ispitanika radom pedijatra ni prema polu, školi kao ni prema materijalnom stanju domaćintva.

Kada se posmatra zadovoljstvo ispitanika pojedinačno u domovima zdravlja za koje je nadležan ZZZ Kraljevo, postoji visoko statistički značajna razlika u zadovoljstvu, pri čemu su najzadovoljniji anketirani pacijenti u DZ Raška, a najmanje zadovoljni ispitanici u DZ Vrnjačka Banja

Služba za zdravstvenu zaštitu žena

Nešto više od polovine ispitanica ima završenu srednju školu, sa osnovnom školom je 5.3%, sa višom i visokom školskom spremom je 32,8% pacijentkinja, a najmanje ispitanica je sa nezavršenom osnovnom školom 1.5%. Svoj materijalni položaj manje od 1% žena je ocenilo kao loš, osrednji je kod petine ispitanica, dobar kod 61.8%, a veoma dobar materijalni položaj ima 15.3% ispitanica.

Broj poseta izabranom ginekologu u službi za zdravstvenu zaštitu žena u poslednjih 12 meseci kreće se od jedne do najviše 20, pri čemu je srednja vrednost 4,1 posete po pacijentkinji. Prosečan broj poseta privatnoj praksi je 3.2 poseta, što je ukupno oko 7 poseta prosečno po pacijentkinji.

Svaka treća ispitanica nije zakazala pregled kod svog izabranog ginekologa, dok je najveći broj ispitanica pregled zakazalo lično 31.5%. Korišćenje aplikacije "Moj doktor" nije zaživelo kod ove populacije pacijenata jer nijedna pacijentkinja ne koristi ovu aplikaciju, a telefonom zakazuje i danje gotovo trećina ispitanica

64.1% ispitanica kod svog izabranog ginekologa je primljeno isti dan, jedna četvrtina je čekala od 1 do 5 dana, svega 4.6% je čekalo od 6 do 15 dana, a pet pacijentkinja (3.8%) je izjavio da je na pregled čekao više od 15 dana.

Ispitivanje karakteristika koje se odnose na uvođenje elektronskog zakazivanja i korišćenja aplikacije "Moj doktor" pokazuje najveće zadovoljstvo mogućnošću propisivanja lekova u elektronskoj formi i podizanja hronične terapije u apoteci bez odlaska kod izabranog ginekologa.

U svom svakodnevnom radu, lekari dosta vremena posvećuju i zdravstveno vaspitnim sadržajima, a koji se odnose na pravilnu ishranu, važnost fizičke aktivnosti, zloupotrebu alkohola, štetnost pušenja, izbegavanje stresa, siguran seks i opasnost od zloupotrebe droga. Informacije o zdravim stilovima života većina anketiranih pacijentkinja dobija tokom redovne posete svom izabranom ginekologu. U odnosu na pre pet godina, smanjio se procenat pacijenatkinja koje smatraju da im ovakvi saveti nisu potrebni.

Od ukupnog broja ispitanika koji su odgovorili na pitanja vezana za skrining između 2.4% i 19.7% je odgovorilo da se ovo pitanje ne odnosi na njih. Od 17,4% - 72,8% ispitanih korisnica izjasnilo se da je obavilo neophodne skrining preglede u okviru predviđenog roka tokom 2022. Godine.

Kod oblasti međusobne komunikacije uočava se visok stepen zadovoljstva pacijenata saradnjom i sa ginekologom i sa medicinskim sestrama .

Što se tiče organizacije rada službe za zdravstvenu zaštitu žena, kao i prethodnih godina, ispitanice su najzadovoljnije radnim vremenom i time što u hitnim slučajevima mogu istog dana da se pregledaju.

Svaka druga anketirana pacijentkinja ocenjuje peticom usluge vezane za dijagnostiku i lečenje u vezi sa sumnjom ili potvrđenom bolešću vezanu za Covid-19, a manje od 4% najnižom ocenom.

Nedostatak novca kojim bi platili pregled ili lekove, kao razlog neodlaska ginekologu u proteklih godinu dana navelo je 15.3%. Zbog dužine čekanja na pregled kod izabranog ginekologa nije otišla svaka četvrta pacijentkinja, čak 42.1% zbog nedostatka ličnog vremena, 28.7% zbog udaljenosti i 43.8% zbog aktuelne epidemiološke situacije.

Najveći broj ispitanica je svoje zdravstveno stanje ocenilo četvorkom i peticom odnosno vrlo dobro i odlično, nijedna pacijentkinja nije izjavila da se oseća veoma loše.

Uzimajući u obzir sve navedeno, 89.2% ispitanika je izjavilo da je zadovoljno ili veoma zadovoljno zdravstvenom zaštitom u službi za zdravstvenu zaštitu žena, što je za 3.4% više nego pre pet godina

Primenom neparametarskih statističkih testova, ustanovljeno je da ne postoji statistički značajna razlika u zadovoljstvu ispitanika radom ginekologa ni prema polu, školi, materijalnom stanju domaćinstva kao ni prema domu zdravlja u kojem je rađeno istraživanje.

Stomatološka zdravstvena zaštita

Najveći procenat anketiranih u stomatološkoj zdravstvenoj zaštiti ima završenu srednju školu 49.4%, a najmanje je pacijenata bez škole.

Svoj materijalni položaj kao veoma loš i loš ocenilo je 11.1% anketiranih pacijenata, osrednje materijalno stanje ima nešto manje od polovine ispitanika, a 44.4% ispitanika smatra da je dobrog i veoma dobrog materijalnog stanja.

Od ukupnog broja korisnika u službama stomatološke zdravstvene zaštite u zdravstvenim ustanovama Raškog okruga koje su u nadležnosti ZJZ Kraljevo 57,3% su bila deca do 18 godina, 7,9% korisnici ostalih kategorija obuhvaćenih obaveznim zdravstvenim osiguranjem, isto toliko su bila lica starija od 65 godina i lica kojima je bila potrebna hitna stomatološka usluga, dok su ostali bili studenti do 26 godina starosti, porodilje i lica koja ne pripadaju nijednoj od navedenih grupa.

Prosečan broj poseta kod stomatologa u državnoj službi je iznosio 6.5 poseta po pacijentu, svega 12.4% ispitanika se izjasnilo da išlo kod privatnog stomatologa, što je u skladu

je sa nepovoljnom ekonomskom situacijom u zemlji. Oni su ostvarili od jedne do najviše 10 poseta, prosečno 2,3 posete po pacijentu.

Pitanja koja se odnosi na organizaciju rada stomatološke službe pokazuju da anketirani pacijenti najveće primedbe imaju kod Procedure u postupku žalbe kod povrede prava pacijenata, higijene službi i stanju stomatološke opreme, a najzadovoljniji su ljubaznošću osoblja i mogućnošću pregleda istog dana u slučaju hitnosti

Najveći broj ispitanika pregled kod izabranog stomatologa je ostvario preko obaveznog zdravstvenog osiguranja, kao i plombe. Punu cenu za ortodontski aparat moralo je da plati 3.2% ispitanika (u 2018.god.-2.4%), za protezu/protetska nadoknada 1.4%, a za lečenje zuba punu cenu je platilo 7.9% ispitanika.

Zbog nedostatka novca kod izabranog stomatologa u prethodnih 12 meseci nije otišlo 15.8% anketiranih, zbog dužine čekanja 7.8%, više od trećine zbog nedostatka ličnog vremena i epidemiološke situacije, a svaki peti zbog udaljenosti izabranog stomatologa.

Stomatološkim uslugama u primarnoj zdravstvenoj zaštiti u zdravstvenim ustanovama Raškog okruga koje su u nadležnosti ZJZ Kraljevo, tokom perioda epidemije Covid-19 je najveći ideo korisnika zadovoljan (79,8%), nezadovoljnih je tek 3%, dok je svaki deseti neopredeljen i potencijalno nezadovoljan.

Ispitanici su svoje oralno zdravlje, u najvećem procentu ocenili kao odlično i dobro, a samo 4% ispitanika misli da je loše i veoma loše. Svojim oralnim zdravljem su najzadovoljniji anketirani korisnici u DZ Kraljevo-86.4%, potom u DZ Vrnjačka Banja-85.8% i najmanje u DZ Raška-64.3%

Radom Službe stomatološke zdravstvene zaštite zadovoljno i veoma zadovoljano je 90.6% anketiranih pacijenta, što je za 6.1% više nego pre pet godina, kada je taj procenat iznosio 84.5%. Procenat nezadovoljnih korisnika se smanjio sa 5.6% na 2.4% što je dovelo do povećanja prosečne ocene zadovoljstva anketiranih Službom stomatološke zdravstvene zaštite, pri čemu treba naglasiti da je pre pet godina istraživanje zadovoljstva u ovoj oblasti zdravstvene zaštite rađeno samo u službama stomatološke zaštite dece.

Primenom neparametarskih statističkih testova, ustanovljeno je da ne postoji statistički značajna razlika u zadovoljstvu radom izabranog stomatologa prema polu, materijalnom položaju i završenoj školi. Razlika postoji prema zdravstvenoj ustanovi pri čem su najzadovoljniji korisnici ove službe u DZ Vrnjačka Banja, a najmanje u DZ Raška.

Specijalistička služba interne medicine

Među anketiranim u specijalističko-konsultativnoj službi osobe ženskog pola zastupljenije i više od polovine anketiranih pripada radno aktivnom stanovništvu, do 65 godina starosti.

Što se tiče završene škole, najveći procenat je sa završenom srednjom školom, a kada je u pitanju materijalni položaj kao osrednji je ocenila polovina ispitanika. Ove godine je samo 4.9% ispitanika svoje domaćinstvo po materijalnom stanju svrstalo u veoma dobro.

Kod seta pitanja koja sagledavaju zadovoljstvo pacijenata organizacijom rada specijalističko-konsultativne službe zapaža se smanjenje broja neopredeljenih korisnika, koji se mogu svrstati u potencijalno nezadovoljne. Pacijenti su, kao i pre pet godina, najzadovoljniji ljubaznošću medicinskog kadra, kako zaposlenih lekara tako i medicinskih sestara. Najmanje zadovoljni su vremenom čekanja u čekaonici, (tabela br.21). Opšte je poznato da se u malim domovima zdravlja najčešće ne zakazuju pregledi u specijalističko-konsultativnim službama već se svi pacijenti koji se javе na pregled tokom dana i prime.

Kada posmatramo broj poseta specijalističkoj službi, najveći broj ispitanika je u poslednjih godinu dana doktora specijalistu posetio tri puta, prosečan broj poseta po anketiranom pacijentu doktoru medicine u specijalističkoj službi iznosi 4. Od ukupnog broja anketiranih njih 73.5% ili nije posetilo lekara specijalistu u privatnom sektoru ili nije dalo podatak o poseti. Ostali ispitanici su u poslednjih 12 meseci posetili lekara specijalistu u privatnom sektoru od jedan do 10 puta, prosečno 3.1 poseta po pacijentu

Da je epidemija COVID-19 uticala na odlaganje/otkazivanje pregleda ili lečenja u specijalističkoj službi, izjasnilo se 34.3% ispitanika.

Uslugama zdravstvenih radnika u specijalističko-konsultativnoj službi u primarnoj zdravstvenoj zaštiti u zdravstvenim ustanovama Raškog okruga koje su u nadležnosti ZJZ Kraljevo, tokom perioda epidemije Covid-19 je najveći udeo korisnika je zadovoljan (77,6%),

Radom lekara specijaliste zadovoljno i veoma zadovoljno je 93.0% anketiranih, što je manje nego pre pet godina. 5.1% anketiranih pacijenata je neodlučno. Veoma nezadovoljnih i nezadovoljnih pacijenata u 2022.godini je bilo svega 2.0%.

Primenom neparametarskih statističkih testova, ustanovljeno je da ne postoji statistički značajna razlika u zadovoljstvu radom doktora medicine u specijalističkoj službi prema polu, materijalnom položaju i završenoj školi. Razlika postoji prema zdravstvenoj ustanovi pri čem su zadovoljniji korisnici ove službe u DZ Vrnjačka Banja nego u DZ Raška.

Ovi rezultati treba da daju smernice za planiranje u oblasti unapređenja kvaliteta jer iako na zadovoljstvo pacijenata utiču brojni faktori poput verovanja, ličnih očekivanja i stavova,

uočava se da na porast zadovoljstva ipak najveći uticaj ima interakcija pacijent/zdravstveni sistem koji predstavljaju kadrovski resursi ustanova, odnosno izabrani timovi. Uz zadovoljavajuću organizaciju zdravstvene službe, ljubazne sestre na šalteru i u intervencijama, strpljivog lekara koji daje informacije pacijetu o bolesti i potrebnoj terapiji, bez značajnog povećanja troškova u sistemu zdravstvene zaštite dobićemo zadovoljnog pacijenta spremnog na saradnju, sigurnog da će dobiti pravu uslugu, na pravi način i u pravo vreme.