

Завод за јавно здравље Краљево

**ИСТРАЖИВАЊЕ ЗАДОВОЉСТВА
КОРИСНИКА ПРИМАРНОМ ЗДРАВСТВЕНОМ
ЗАШТИТОМ НА ТЕРИТОРИЈИ КОЈА ЈЕ У
НАДЛЕЖНОСТИ ЗЈЗ КРАЉЕВО У
2023.ГОДИНИ**

Извештај припремила
Прим. др Љиљана Бањанац

Краљево, 2024

ИСТРАЖИВАЊЕ ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА ПРИМАРНОМ ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ НА ТЕРИТОРИЈИ ФИЛИЈАЛЕ КРАЉЕВО У 2023. 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 конкуренције између њих.

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

Задовољство пацијената често одређује спремност пацијената да се придржавају прописане терапије што утиче на исход лечења, здравствено стање пацијента, а тиме и на ефикасност здравствене заштите у целини. Испитивање задовољства корисника има за циљ да се измере карактеристике квалитета здравствене заштите из угла корисника, а у сврху повећања квалитета услуга и медицинских третмана, хуманости, боље информисаности, смањења неправедности. Задовољство се мења током времена, не само да га људи различито дефинишу него иста особа може у различито време да доноси различите судове.

Код нас се већ близу две деценије 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 испитивало задовољство радом дечјег стоматолога, а упитник за специјалистичко-консултативне службе је проширен. У 2020. години је такође, дошло до промене упитника, поједина питања су избачена, а уведена су питања која се односе на скрининг прегледе корисника, задовољство услугама, дијагностиком и лечењем у установи у вези са сумњом или потврђеном болешћу COVID-

19, као и задовољство општим здравственим стањем и лечењем корисника у наведеној служби, док у стоматолошкој здравственој заштити се анкетају и друге службе а не само стоматолошка здравствена заштита деце. У Служби за здравствену заштиту деце и Служби за стоматолошку здравствену заштиту деце упитник попуњавају родитељи/старатељи који долазе у пратњи деце, јер је упитник тако конструисан да га попуњава родитељ/старатељ, а одговори се односе на рад изабраног педијатра, односно стоматолога детета. Како је у 2023.год. дошло до смиривање епидемије изазване вирусом SARS CoV-19, из Упитника је искључено 14 питање везано за дијагностику и лечење код оболелих од наведеног вируса као и један одговор у питању број 15. (ставка која се односи на одлагање прегледа код изабраног лекара због епидемиолошке ситуације COVID-19).

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 специјалистичко консултативним службама. И ове године унос је рађен у електронску базу података у СЈЗ.

За истраживање се користе стандардизовани анонимни упитници дизајнирани за испитивање задовољства пацијената радом изабраног лекара, посебно за изабраног стоматолога и за специјалисту у специјалистичко-консултативним службама. 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 анкетање је обављено у новембру месецу 2023.год. 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. Истраживање је спроведено у следећим службама:

- ✚ Општа медицина где је било 845 пацијената, подељен 572 упитника, а враћено 529 исправних упитника, стопа одговора износи 92.5%;

- ✚ Здравствена заштита деце и омладине – прегледано 499 пацијената, подељено 400 упитника, а вратило се 373 исправних упитника, што је 93.3%;
- ✚ Здравствена заштита жена – прегледано је 202 пацијенткиња, подељено 167 упитника, а вратио се 163 исправни упитник, што је 97.6%;
- ✚ Стоматолошка здравствена заштита деце – прегледано 154 пацијената, подељено 151 упитника, вратило се 151 исправних упитника, што је 100%;
- ✚ Специјалистичке службе у домовима здравља – прегледано 179 пацијената, подељено 118 упитника, а вратило се 112 исправна упитника што представља стопу одговора од 94.9%.

Посматрано укупно за домове здравља подељено је 1408 упитника, попуњено и враћено 1328 исправних упитника, што чини стопу одговора 94.3% (табела бр.1).

Табела бр.1

Редни број	Служба	Број подељених упитника	Број враћених упитника	Стопа одговора
1.	Општа медицина	572	529	92.5%
2.	Здравствена заштита деце и омладине	400	373	93.3%
3.	Здравствена заштита жена	167	163	97.6%
4.	Стоматолошка здравствена заштита	151	151	100%
5.	Специјалистичка служба интерне медицине у дому здравља	118	112	94.9%
Укупно домови здравља		1408	1328	94.3 %

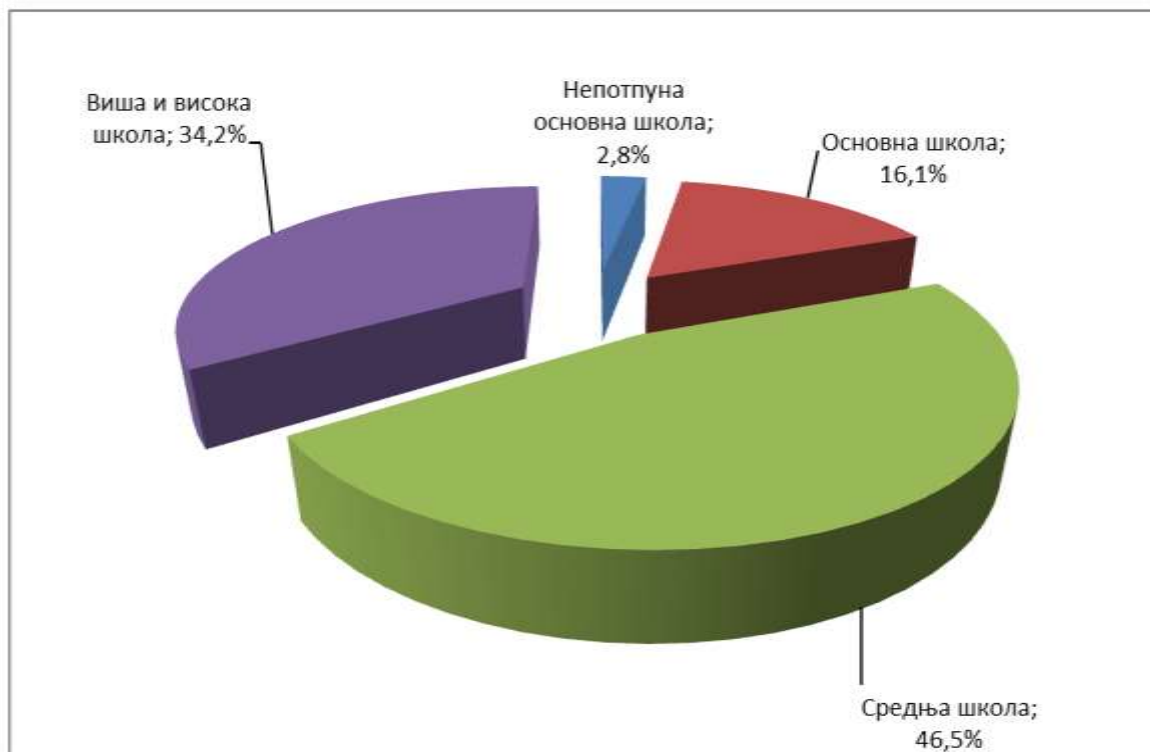
Служба опште медицине

У домовима здравља, у служби опште медицине, истраживањем је обухваћено 529 пацијента од укупно 845 пацијената који су затражили услуге запослених у овим службама. Посматрајући у односу на пол постоји подједнак распоред особа мушког и женског пола који су се на дан истраживања јавили на преглед. Просечна старост пацијената мушког пола је 55.37 ± 18.07 година, а жене су нешто млађе 50.04 ± 17.22

године. Када се посматра укупан број лечених 69.4% пацијената је из групе радно активног становништва тј. до 65 година старости.

Средњу школу је завршило 46.5% испитаника, вишу и високу 34.2%, 2.8% је са незавршеном основном школом, а 16.1% са завршеном основном школом (графикон бр.1).

Графикон бр.1. Структура анкетираних у служби опште медицине према завршеној школи у домовима здравља који су у надлежности ЗЈЗ Краљево, 2023

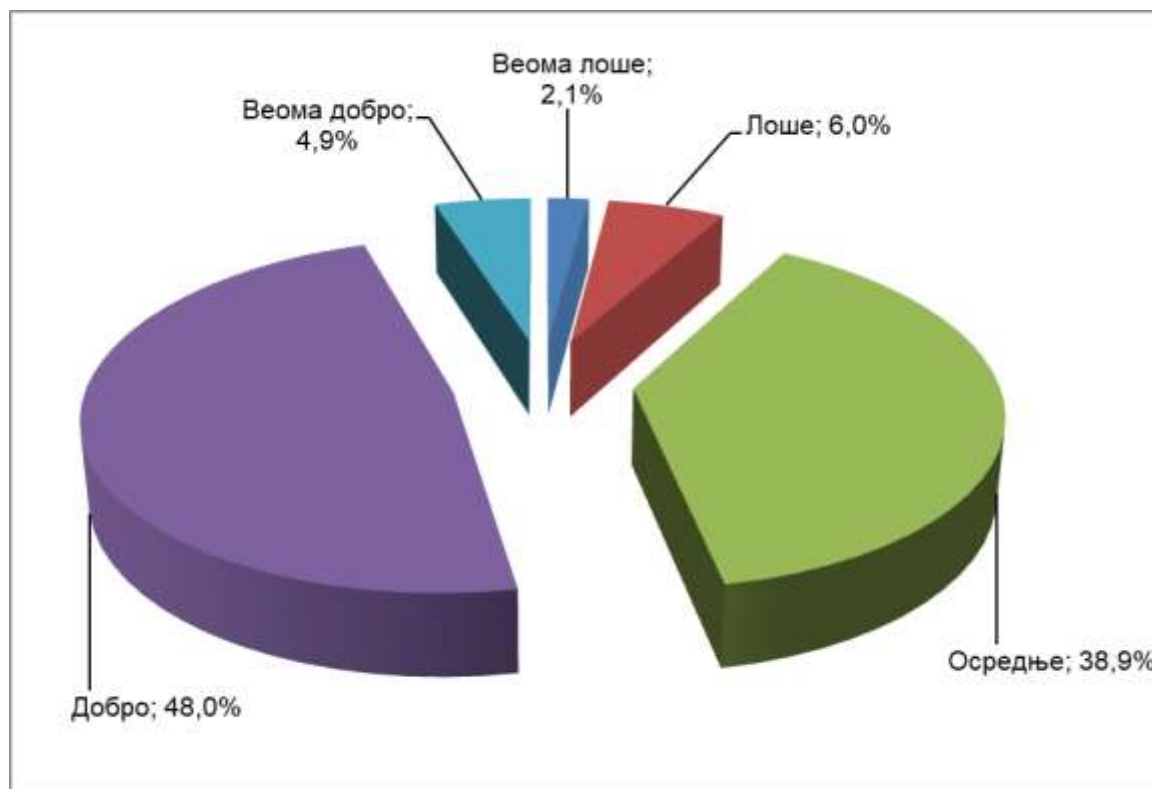


Посматрано у односу на пре пет година, а према завршеној школи, дошло до повећања удела пацијената са завршеном основном школом са 13.9% на 16.1%, а смањења пацијената са завршеном средњом школом са 50.9% на 46.5%.

Изузетно лош и лош материјални положај има 8.1% испитаника, што је мањи проценат него пре 5 година када је 11.9% испитаника заокружило ову опцију. Најмањи проценат анкетираних се за ову опцију одлучио у ДЗ Краљево (4.3%), а највећи у ДЗ Врњачка Бања (18.4%). Највећи проценат пацијената је своје материјално стање оценило као добро (48.0%), што је слично као и пре пет година када је тај проценат био незнатно мањи-43.5%. Ове године се њих 38.9% определило за опцију осредње материјално стање домаћинства. Само 4.9% је изабрало опцију веома добро (два пута мање него пре пет

година-9.4%), највише у ДЗ Врњачка Бања 9.6%, а најмање у ДЗ Краљево 2.3% (графикон бр.2).

Графикон бр 2. Структура анкетираних у служби опште медицине према материјалном положају у домовима здравља који су у надлежности ЗЈЗ Краљево, 2023



Број посета изабраном лекару у служби опште медицине у последњих 12 месеци креће се од једне до највише 100, при чему је средња вредност 7 посете по пацијенту. Посматрано у односу на пре пет година, просечан број посета је нешто већи (2019.год. просечан број посета доктору медицине у државној установи је био 6.4).

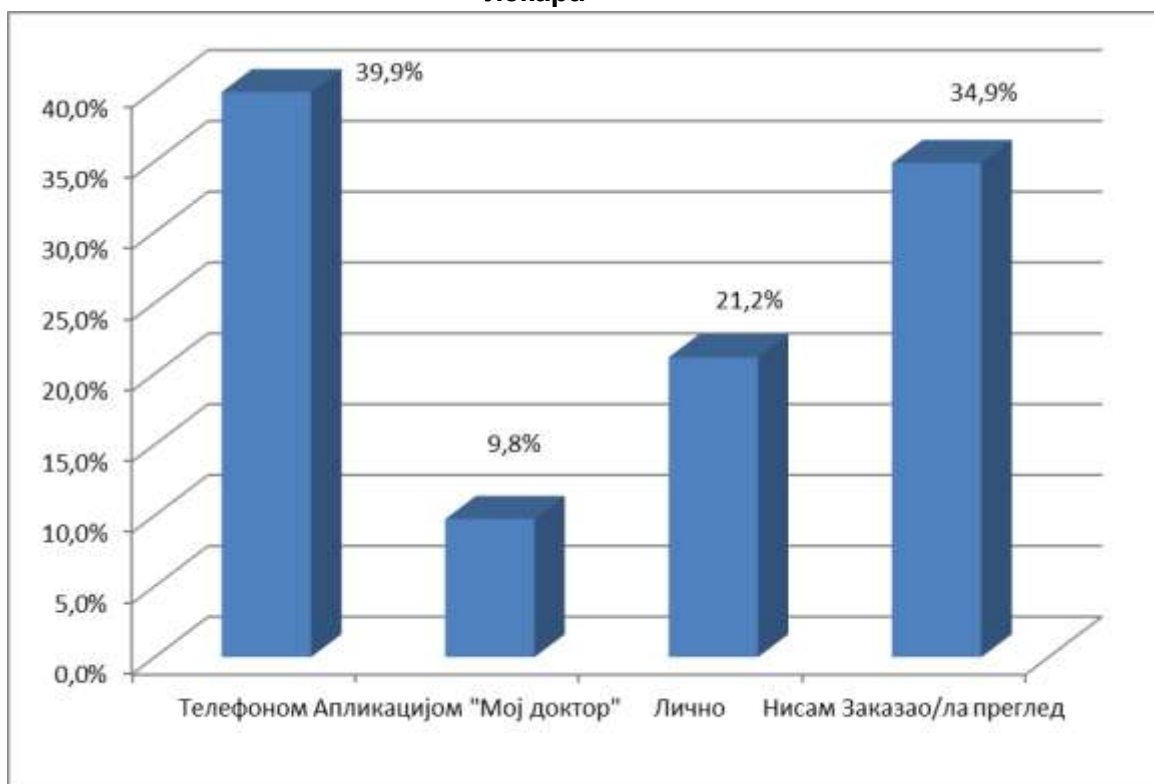
Број посета лекару у приватној пракси иде од 1 до 28. Просек је 5.8 посета, што је виша вредност него пре пет година када је износила 1.07 посета.

На питање „Како заказујете преглед код лекара“, испитаницима су понуђена три одговора: Телефоном, Путем апликације „Мој доктор“, Лично и као четврта опција је да нису заказивали преглед. Иако методологијом није био предвиђен избор више од једног наведеног одговора, у регистру података се појављују три опције и при анализи су узети сви одговори. На укупном нивоу има 590 одговора, а анкетирано је 529 испитаника што указује да је 12.7% анкетираних дало два или три одговора. Како се приказани проценти

односе на број испитаника који су на одређен начин заказали преглед у односу на укупан број анкетираних, не треба их сабирати међусобно.

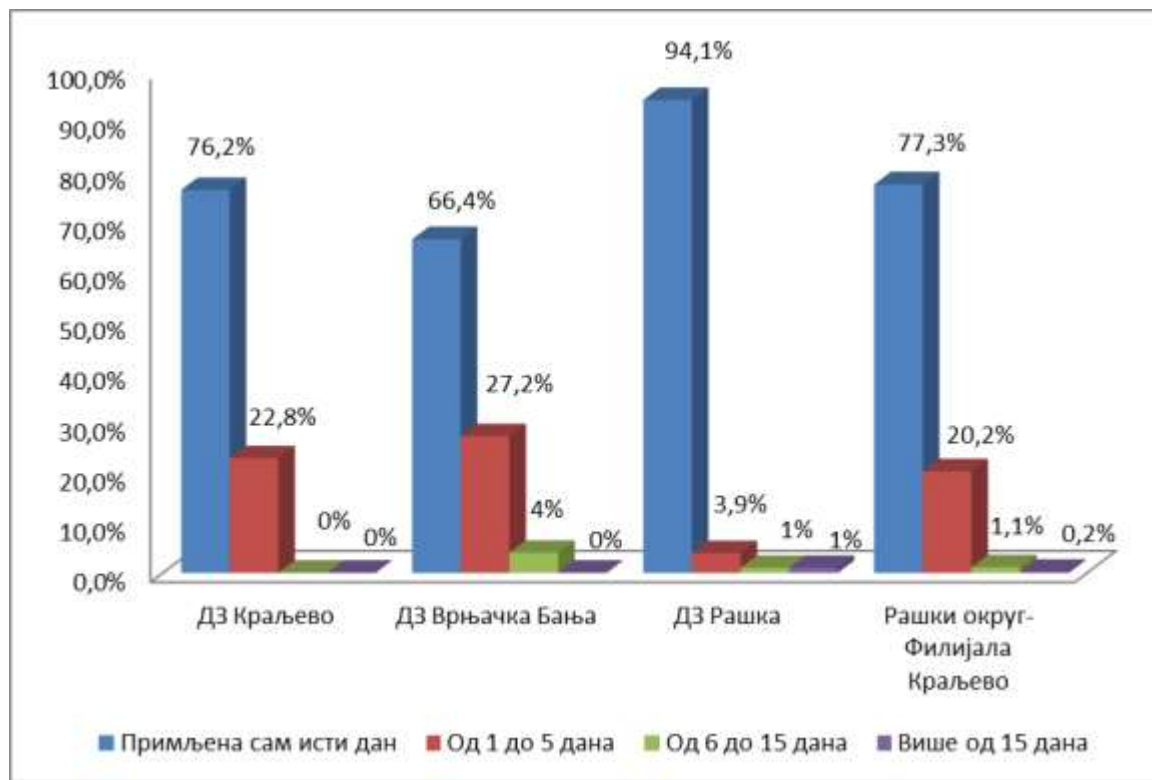
Сваки трећи испитаник није заказао преглед код свог изабраног лекара, док је највећи број испитаника преглед заказало путем телефона 39.9%. Коришћење апликације “Мој доктор” је и даље скромно, 9.8% анкетираних, а лично још увек заказује чак 21.2% испитаника (графикон бр.3).

Графикон 3. Дистрибуција корисника према начину заказивања прегледа код лекара



77.3% испитаника код свог изабраног лекара је примљено исти дан, једна петина је чекала од 1 до 5 дана, свега 1.1% је чекало од 6 до 15 дана, а само један пацијент (0.2%) је изјавио да је на преглед чекао више од 15 дана. Највећи проценат анкетираних пацијената који своју посету реализују исти дан је, као и претходне године, у ДЗ Рашка 94.1%, а најмањи у ДЗ Врњачка Бања 66.4%. Од 1 до 5 дана чека 3.9% пацијената у ДЗ Рашка, готово сваки четврти у ДЗ Краљево и највећи проценат је такође у ДЗ Врњачка Бања 27.2%. У ДЗ Рашка је једини пацијента који је на преглед чекао дуже од 15 дана (графикон бр.4).

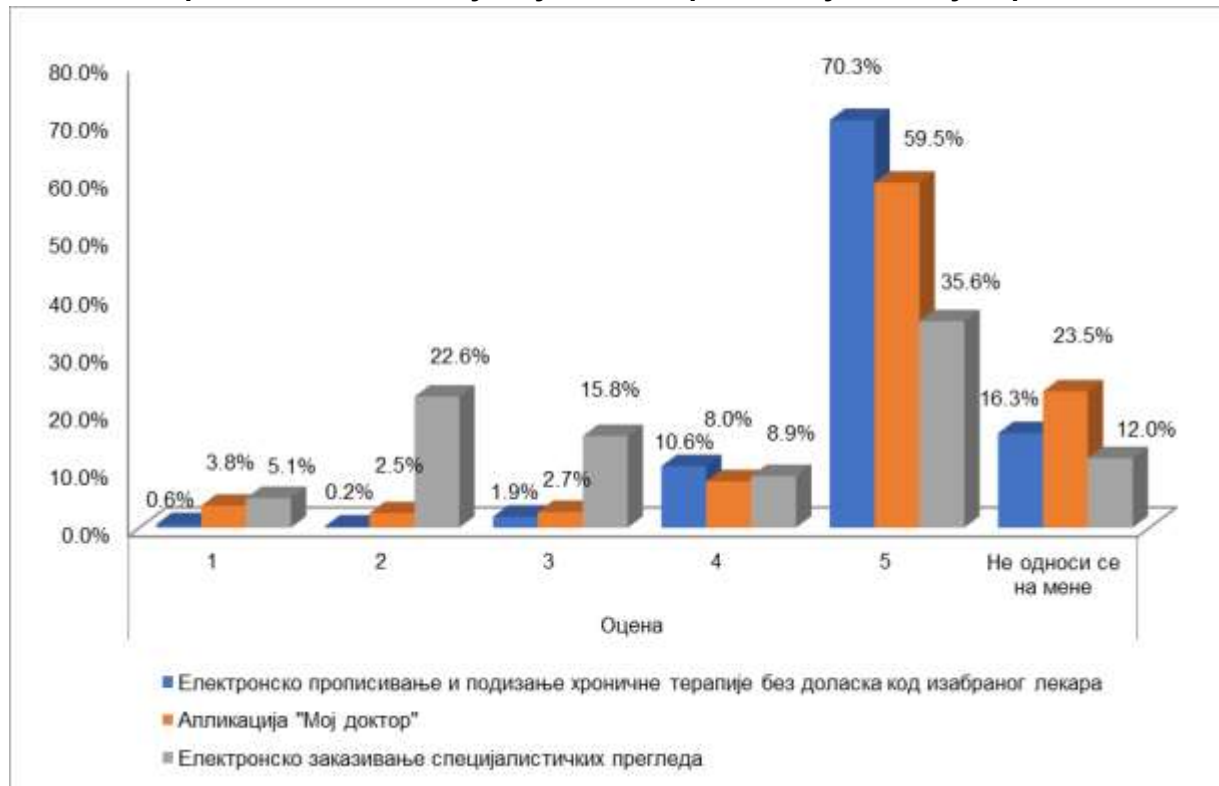
Графикон бр.4. Дужина чекања на преглед код изабраног лекара у домовима здравља који су у надлежности ЗЈЗ Краљево, 2023



Испитивање карактеристика које се односе на увођење електронског заказивања и коришћења апликације “Мој доктор” показује највеће задовољство могућношћу прописивања лекова у електронској форми и подизања хроничне терапије у апотеци без одласка код изабраног лекара-80.9%. Најмањи проценат задовољних је код заказивања специјалистичких прегледа електронским путем у ординацији изабраног лекара помоћу Интегрисаног здравственог информационог система (ИЗИС)-44.5% где је уједно, и највећи проценат незадовољних испитаника 27.7%.

За електронска унапређења здравствене заштите, одређени проценат корисника се изјаснио да се не односе на њих (електронски рецепт – 16.3%, апликација „Мој доктор“ – 23.5% и заказивање специјалистичких прегледа помоћу Интегрисаног здравственог информационог система – 12% (графикон бр.5).

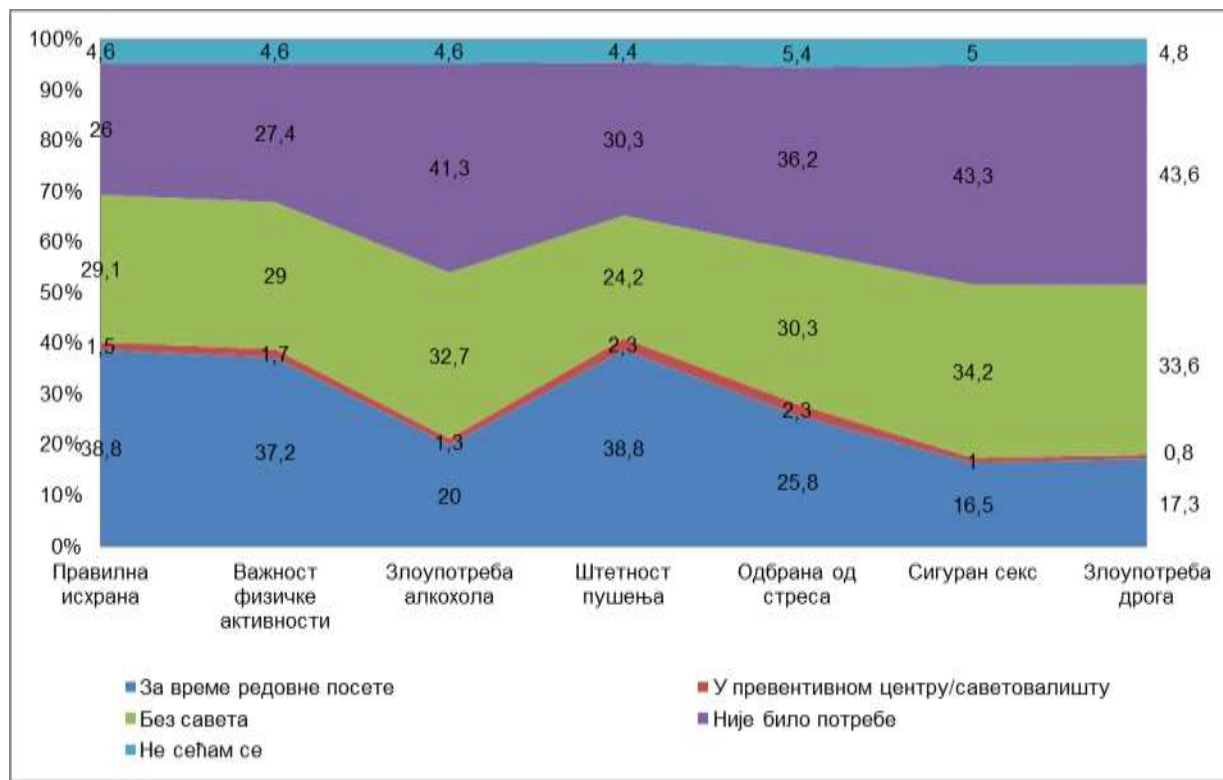
Графикон 5. Задовољство карактеристикама електронског унапређења здравствене заштите у Служби за здравствену заштиту одраслих



У свом свакодневном раду, лекари доста времена посвећују и здравствено васпитним садржајима, а који се односе на правилну исхрану, важност физичке активности, злоупотребу алкохола, штетност пушења, избегавање стреса, сигуран секс и опасност од злоупотребе дрога. Информације о здравим стилевима живота већина анкетираних пацијената добија током редовне посете свом изабраном лекару. У односу на пре пет година, повећао се проценат пацијената који сматрају да им овакви савети нису потребни (графикон бр.6).

Код питања о здравим стилевима живота, недостајући број одговора у просеку је испод 10%.

Графикон бр.6 Дистрибуција испитаника у односу на здравствено васпитне садржаје у служби опште медицине, 2023



Ново питање које је додато у упитнику односи се на обављање скрининг прегледа корисника. Програми скрининга значајно смањују морталитет од рака грлића материце, рака дебелог црева и рака дојке те је неопходно веће ангажовање на превентиви и раном откривању рака, што је Република Србија и учинила организовањем скрининг програма. Такође, приликом редовне посете изабрани лекари предузимају једноставне скрининг тестове за откривање фактора ризика за настанак кардиоваскуларних болести, шећерне болести и депресије, а све у циљу смањења умирања, оболевања становника и побољшања квалитета живота.

Од укупног броја испитаника који су одговорили на питања везана за скрининг између 5.3% и 18.2% је одговорило да се ово питање не односи на њих, (рак дебелог црева–13.6%, рак грлића материце–16.8%, рак дојке–18.2%, откривање кардиоваскуларног ризика–5.7%, откривање дијабетеса тип 2–5.3% и откривање депресије – 5.7%). Од 28% - 43.5% испитаних корисника изјаснило се да је обавило неопходне скрининг прегледе у оквиру предвиђеног рока током 2023. године (табела бр.2). Највећи удео корисника у служби за здравствену заштиту одраслог становништва је

урадило скрининг за рано откривање рака дебелог црева (43.5%), док највећи удео корисника није урадио скрининг преглед за рано откривање рака дојке (48.6%).

Табела бр.2 Обављање скрининг прегледа

Назив прегледа	Да	Не	Не знам/Не сећам се	Не односи се на мене
Скрининг/рано откривање рака дебелог црева (у последње 2 године)	43.5	38.1	4.8	13.6
Скрининг/рано откривање рака грлића материце (у последње 3 године)	30.1	47.5	5.7	16.8
Скрининг/рано откривање рака дојке (у последње 2 године)	28.0	48.6	5.1	18.2
Скрининг/рано откривање кардиоваскуларног ризика (у последњих 5 година)	41.1	36.6	16.6	5.7
Скрининг/рано откривање дијабетеса типа 2 (у последње 3 године)	36.0	41.7	17.0	5.3
Скрининг/рано откривање депресије (у последњих годину дана)	33.2	42.8	18.4	5.7

Код области међусобне комуникације уочава се висок степен задовољства пацијената сарадњом са медицинским сестрама као и тимским радом лекара и медицинских сестара. (табела бр.3).

Табела бр.3. Међусобна комуникација пацијената са медицинском сестром

Изјава	оцена				
	1	2	3	4	5
Поштовање и љубазност	0.6	0.2	2.7	14.3	82.3
Информације које пружају	0.4	0.4	2.7	13.5	83.0
Сарадња са лекаром	0.6	0.0	3.2	12.2	84.0

Када је у питању комуникација и сарадња пацијената са изабраним лекаром, испитаници су најзадовољнији љубазношћу и поштовањем од свог лекара приликом посете, као и чињеницом да његов изабрани лекар познаје проблеме и болести које је пацијент имао раније. Најмање су задовољни временом које лекар одвоји за разговор са њима, као и познавањем личне ситуације пацијента од стране изабраног лекара (табела бр.4) што је слично као и пре пет година, а исто као у претходној години.

Табела бр.4. Међусобна комуникација пацијената и изабраног лекара

Изјава	Оцена				
	1	2	3	4	5
Поштовање и љубазност	0	0.4	2.1	11.8	85.8
Лекар познаје личну ситуацију пацијента	0.6	1.1	4.2	13.4	80.7
Лекар познаје проблеме и болести које је пацијент раније имао	0	0.4	2.5	13.1	84.0
Време и пажња коју лекар посвећује пацијенту	0	0.4	4.0	13.3	82.4
Објашњење и информације које пацијент добија о болестима и лековима које прописује	0	0.2	3.8	12.6	83.4
Давање подршке и мотивације пацијенту да се лакше избори са здравственим проблемима	0.2	0.8	2.1	13.9	83.1

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 (табела бр.5).

Код питања о организацији рада службе опште медицине и питања о комуникацији и сарадњи пацијената са изабраним лекаром, недостајући број одговора се креће од 3.6% до 67.5%.

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

Изјава	Оцена					
	1	2	3	4	5	Не знам
Радно време установе	0.4	0	1.3	9.4	84.2	4.8
Доступност лекара викендом ако се разболим	0.4	1.3	2.7	9.9	80.6	5.1
Доступност инвалидима и особама у колицима	0.2	0.2	5.3	10.9	61.3	22.1
Број места за седење у чекаоници	0.2	2.3	5.7	14.3	73.6	4.0
Време чекања до посете у чекаоници	0.6	2.9	5.1	15.6	71.1	4.8
Могућност телефонске комуникације са лекаром и добијање савета у току радног времена	0.6	3.4	6.9	13.3	67.8	8.0
Могућност прегледа код лекара истог дана у случају хитности	0.4	1.1	3.0	8.9	82.9	3.6
Расположивост одговарајућег кадра у установи	0.4	1.7	5.7	11.1	22.7	58.4
Интернет страница установе	1.5	4.8	5.5	6.1	14.5	67.5
Медицинске опреме у установи	0.4	3.3	4.4	8.0	20.3	63.7
Хигијена установе	0.6	2.7	22.2	31.7	36.2	6.6
Паркинг испред установе	24.5	39.4	12.7	4.6	13.1	5.7
Процедуре у поступку жалбе код повреде права пацијената	1.5	1.5	6.3	8.2	53.5	29.0

Недостатак новца којим би платили преглед или лекове, као разлог неодласка лекару у протеклих година дана, навело је 6.5% испитаника што је за готово четири процента мање него пре 5 година (10.1%), а 10% је заокружило опцију “не односи се на мене”, 83.5% испитаника није било у таквој ситуацији. Због дужине чекања на преглед код изабраног лекара није отишло 5.4% анкетираних пацијената, сваки десети због недостатка личног времена, 5.3% због удаљености (Табела бр.6). У овом питању нема више опције која се односи на епидемију вирусом SARS CoV 19.

Табела бр.6 Преглед разлога неодласка код изабраног лекара

Разлог	Да	Не	Не односи се на мене
Финансијски разлози	6.5	83.5	10.0
Дужина чекања	5.4	85.5	9.2
Недостатак личног времена	11.5	80.4	8.0
Удаљеност	5.3	85.4	9.3

Највећи број испитаника је своје здравствено стање оценило четворком и петицом односно добро и одлично док само 0.8% испитаника је навело да се осећа веома лоше. Највећи процент испитаника који је своје здравствено стање оценио као врло добро и одлично је у ДЗ Краљево, чак 95.6%, док је тај број најмањи у ДЗ Врњачка Бања (61.3%) где је и највећи проценат анкетираних изјавио да се осећа веома лоше (2.5%) (Табела бр.7).

Табела бр.7 Оцена задовољства корисника домова здравља у надлежности ЗЈЗ Краљево својим здравственим стањем

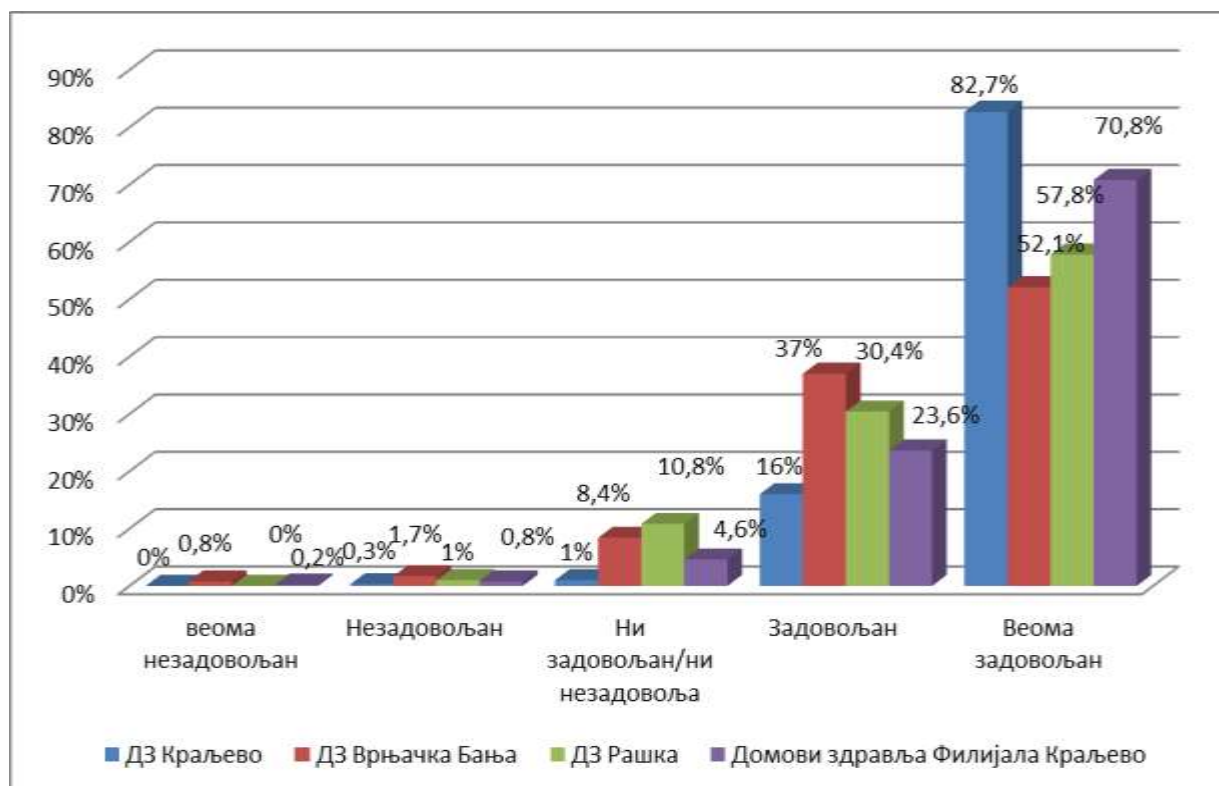
Здравствена установа	Оцена					Средња оцена
	1	2	3	4	5	
ДЗ Краљево	0	1.3	3.0	14.3	81.3	4.76
ДЗ Врњачка Бања	2.5	12.6	23.5	31.9	29.4	3.73
ДЗ Рашка	1.0	3.9	21.6	42.2	31.4	4.00
Укупно	0.8	4.4	11.3	23.8	59.7	4.37

Узимајући у обзир све наведено, 94.4% испитаника је изјавило да је задовољно или веома задовољно здравственом заштитом у служби опште медицине, што је за 15.0% више него пре пет година када је било 79.4%. Процент незадовољних се смањило са 7.0% колико је износио пре пет година, на 1.0%. Процент неодређених се такође смањило у

односу на вредност пре пет година са 13.6% (колико је био 2019.године), на 4.6% (графикон бр.7).

Најзадовољнији радом лекара опште медицине су анкетирани у ДЗ Краљево (98.7%), потом у ДЗ Врњачка Бања (89.1%), а најмање задовољни су корисници услуга ДЗ Рашка (88.2% задовољних и веома задовољних корисника).

Графикон бр.7. Задовољство анкетираних радом изабраног лекара у служби опште медицине домова здравља који су у надлежности ЗЈЗ Краљево, 2023



Просечна оцена задовољства радом изабраног лекара у служби опште медицине креће се од најмање 4.39 у ДЗ Врњачка Бања до највише 4.81 у ДЗ Краљево, а на нивоу филијале Краљево просечна оцена износи 4.64 и већа је него пре пет година, када је износила 4.04.

Применом непараметарских статистичких тестова, установљено је да постоји високо статистички значајна разлика у задовољству испитаника радом лекара према материјалном стању домаћинства ($\chi^2=117.215$, $df=16$, $p=0.000$) где су задовољнији пацијенти доброг и осредњег материјалног положаја, затим према завршеној школи где су најзадовољнији пацијенти са средњом стручном спремом ($\chi^2=52.174$, $df=16$, $p=0.000$), док према полу нема статистички значајне разлике.

Када се посматра задовољство испитаника појединачно у домовима здравља за које је надлежан ЗЈЗ Краљево, постоји статистички значајна разлика у задовољству, при чему су најзадовољнији анкетирани пацијенти у ДЗ Краљево, а најмање задовољни испитаници у ДЗ Рашка ($\chi^2=58.72$, $df=8$, $p=0.000$).

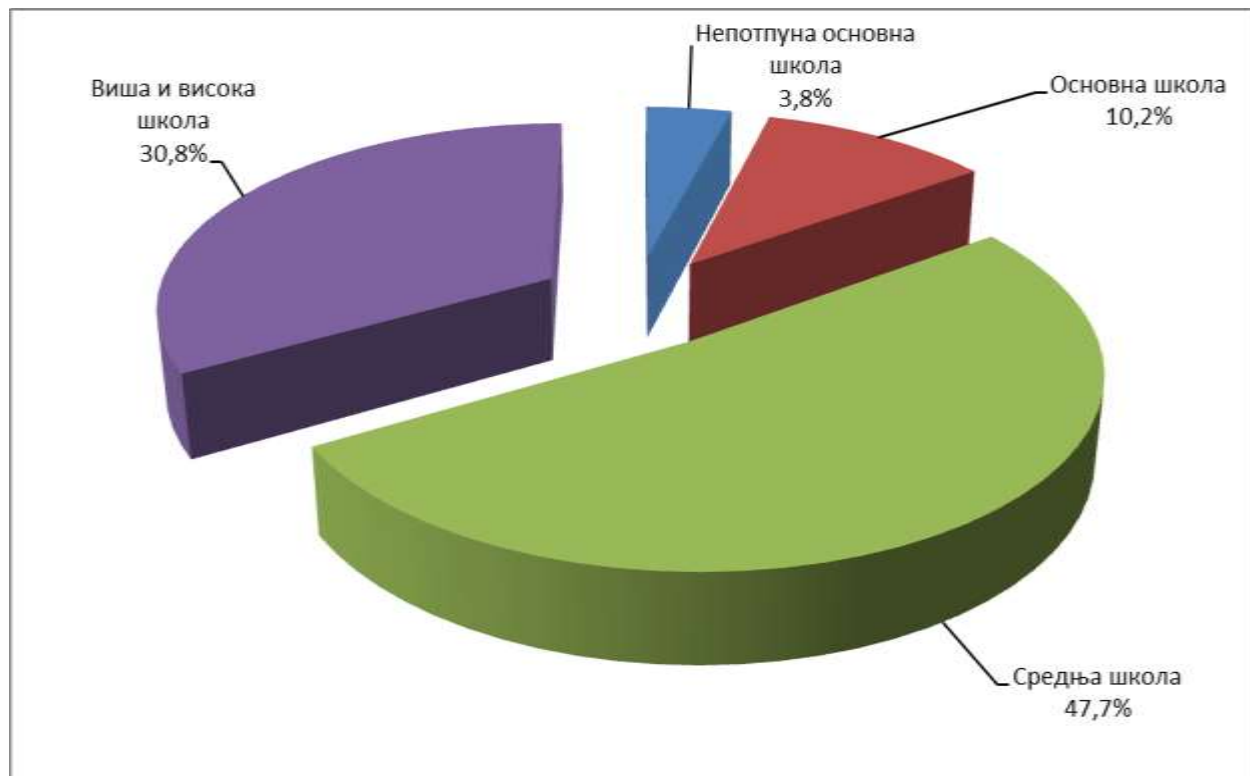
Служба за здравствену заштиту деце и омладине

У служби за здравствену заштиту деце подељено је 400 упитника, а враћено 373 попуњених упитника, што чини стопу одговора од 93.3%.

У 58.7% случајева су особе женског пола долазиле у пратњи деце која су имала потребу за лечењем, а 41.3% деце је дошло у пратњи особа мушког пола. Иако је у упутству наглашено да се уписују горине старости пратиоца детета, а у случају када дете је старије од 15 година Упитник само попуњава, подаци о старосној доби испитаника се крећу од 1 године до 71 године старости. Да бисмо добили валидан податак о старости родитеља/старатеља који су били у пратњи детета искључили смо податке старосне доби испод 15 година тако да је просечна старост родитеља/старатеља 34.74 ± 11.33 година при чему је просечна старост пратилаца женског пола нешто већа (35.12 ± 10.62 година), док је просечна старост пратилаца мушког пола била 34.18 ± 12.32 година.

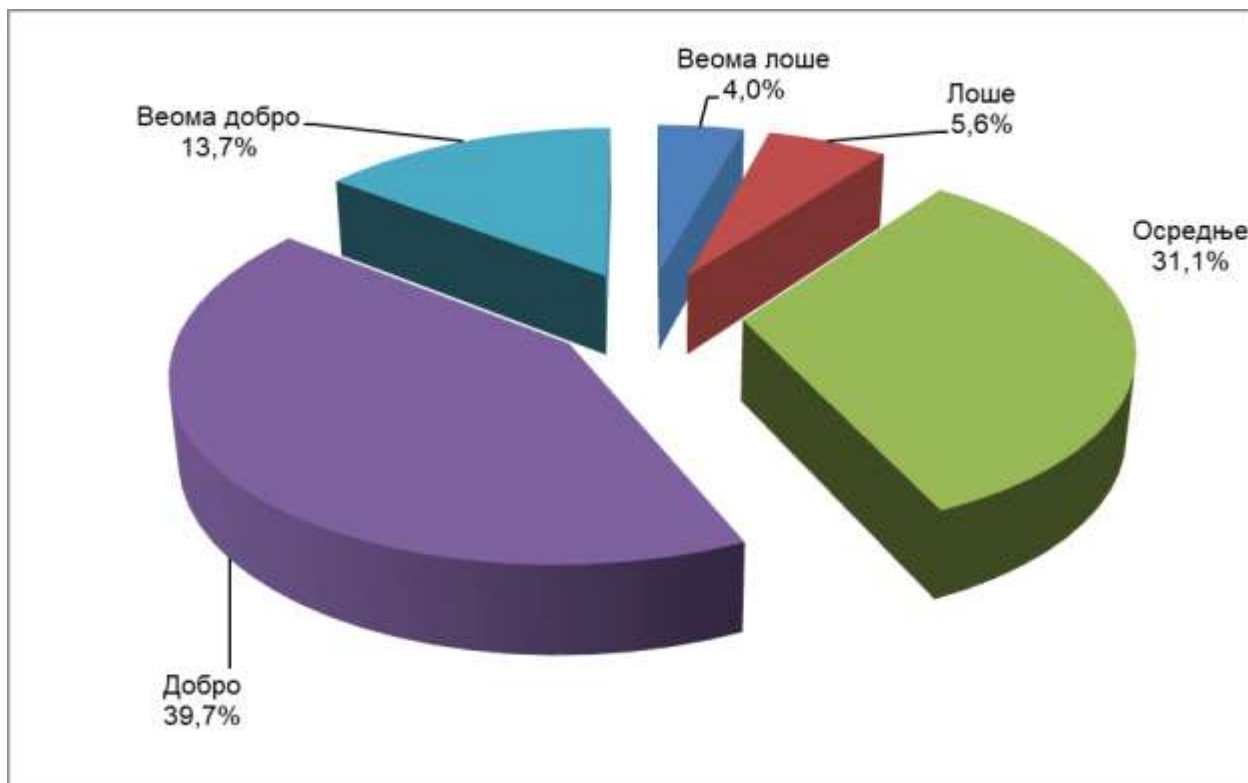
Нешто мање од половине родитеља/старатеља има завршену средњу школу (47.7%), са основном школом је 10.2%, са вишом и високом школском спремом је 30.8% родитеља, а најмање родитеља је са незавршеном основном школом 3.8%. Посматрано у односу на пре пет година, смањило се проценат родитеља/старатеља са вишом и високом стручном спремом као и са средњом школом, а повећао удео са основном и непотпуном основном школом (графикон бр.8).

Графикон бр.8. Структура анкетираних у служби за здравствену заштиту деце према завршеној школи у домовима здравља који су у надлежности ЗЈЗ Краљево, 2023



Свој материјални положај 4.0% анкетираних је оценило као веома лош, 5.6% као лош, осредњи је код 31.1% анкетираних, добар код 39.7%, а веома добар материјални положај има 13.7% родитеља/старатеља. Изузетно лош и лош материјални положај има 9.6% испитаника, што је већи проценат него и претходне (6.3%) као и пре 5 година када је 6.1% испитаника заокружило ову опцију. Најмањи проценат анкетираних се за ову опцију одлучио у ДЗ Рашка (2.6%), а највећи у ДЗ Врњачка Бања (12.0%). Највећи проценат пацијената је своје материјално стање оценио као добро (39.7%), што је нешто мање у односу на пре пет година када је 48.3% испитаника заокружило ову опцију. Ове године се њих 31.1% определило за опцију осредње материјално стање домаћинства. 13.7% је изабрало опцију веома добро (нешто више него пре пет година-10.6%), највише у ДЗ Краљево 14.9%, а најмање у ДЗ Врњачка Бања 11.0% (графикон бр.9).

Графикон бр.9. Структура анкетираних родитеља/старатеља према материјалном положају у домовима здравља који су у надлежности ЗЈЗ Краљево, 2023

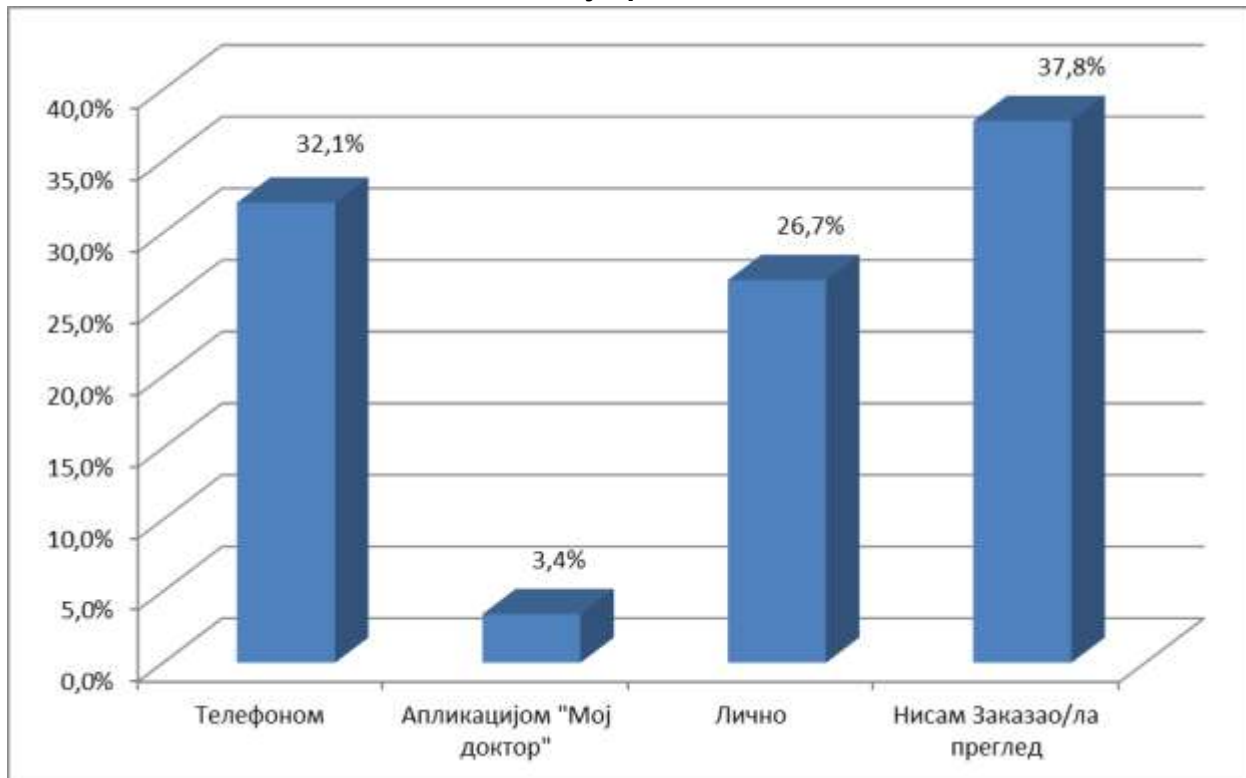


Број посета изабраном лекару у служби за здравствену заштиту деце и омладине у последњих 12 месеци креће се од једне до највише 89, при чему је средња вредност 8.24 посета по пацијенту. Посматрано у односу на пре пет година, просечан број посета је незнатно већи (2019.год. просечан број посета доктору медицине педијатру у државној установи је био 8).

Број посета лекару ове специјалности у приватној пракси иде од 1 до 30. Просек је 3.6 посета, што је виша вредност него пре пет година када је износила 1.66 посета.

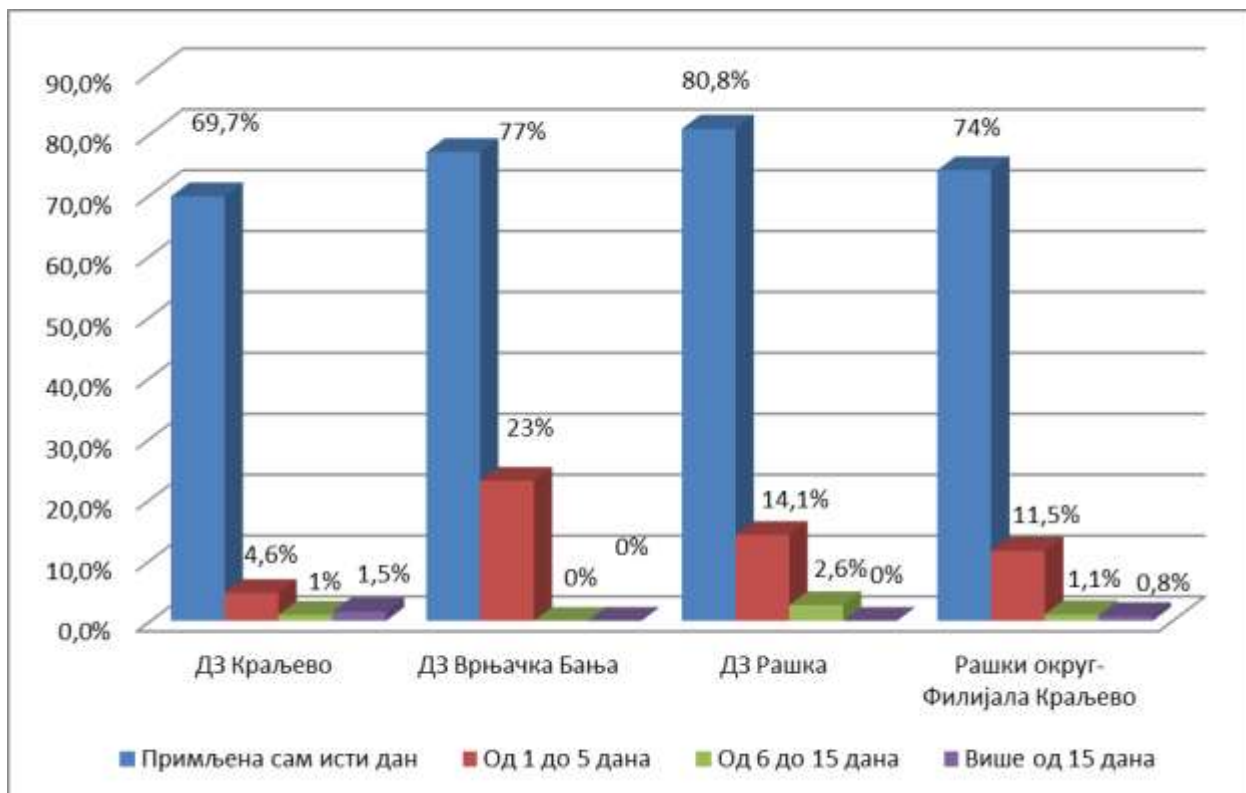
На питање „Како заказујете преглед код лекара“, испитаницима су понуђена три одговора: Телефоном, Путем апликације „Мој доктор“, Лично и као четврта опција је да нису заказивали преглед. Иако методологијом није био предвиђен избор више од једног наведеног одговора, у регистру података се појављују три опције и при анализи су узети сви одговори. На укупном нивоу има 352 одговора, а анкетирано је 373 испитаника при чему 30 испитаника нису дала одговор на ово питање, а 9 је дало два одговора (графикон бр.10).

Графикон 10. Дистрибуција корисника према начину заказивања прегледа код педијатра



74.0% испитаника код свог изабраног педијатра је примљено исти дан, сваки десети је чекао од 1 до 5 дана, свега 1.1% је чекало од 6 до 15 дана, а само 3 пацијената (0.8%) је изјавио да је на преглед чекало више од 15 дана. Највећи проценат анкетираних родитеља/старатеља који своју посету реализују исти дан је у ДЗ Рашка 80.8%, а најмањи у ДЗ Краљево 69.7%. Од 1 до 5 дана чека само девет пацијената у ДЗ Краљево, 14.1% у ДЗ Рашка и највећи проценат тј. готово сваки четврти у ДЗ Врњачка Бања. У ДЗ Врњачка Бања нема ниједан пацијент који је на преглед чекао дуже од 5 дана, а преко 15 дана на преглед чекају пацијенти у ДЗ Краљево (графикон бр.11).

Графикон бр.11. Дужина чекања на преглед код изабраног педијатра у домовима здравља који су у надлежности ЗЈЗ Краљево, 2023



Испитивање карактеристика које се односе на увођење електронског заказивања и коришћења апликације “Мој доктор” показује највеће задовољство могућношћу прописивања лекова у електронској форми и подизања хроничне терапије у апотеци без одласка код изабраног педијатра-66.4%. Најмањи проценат задовољних је могућностима које пружа апликација “Мој доктор” 45.5% где је и највећи проценат незадовољних испитаника 12.8%.

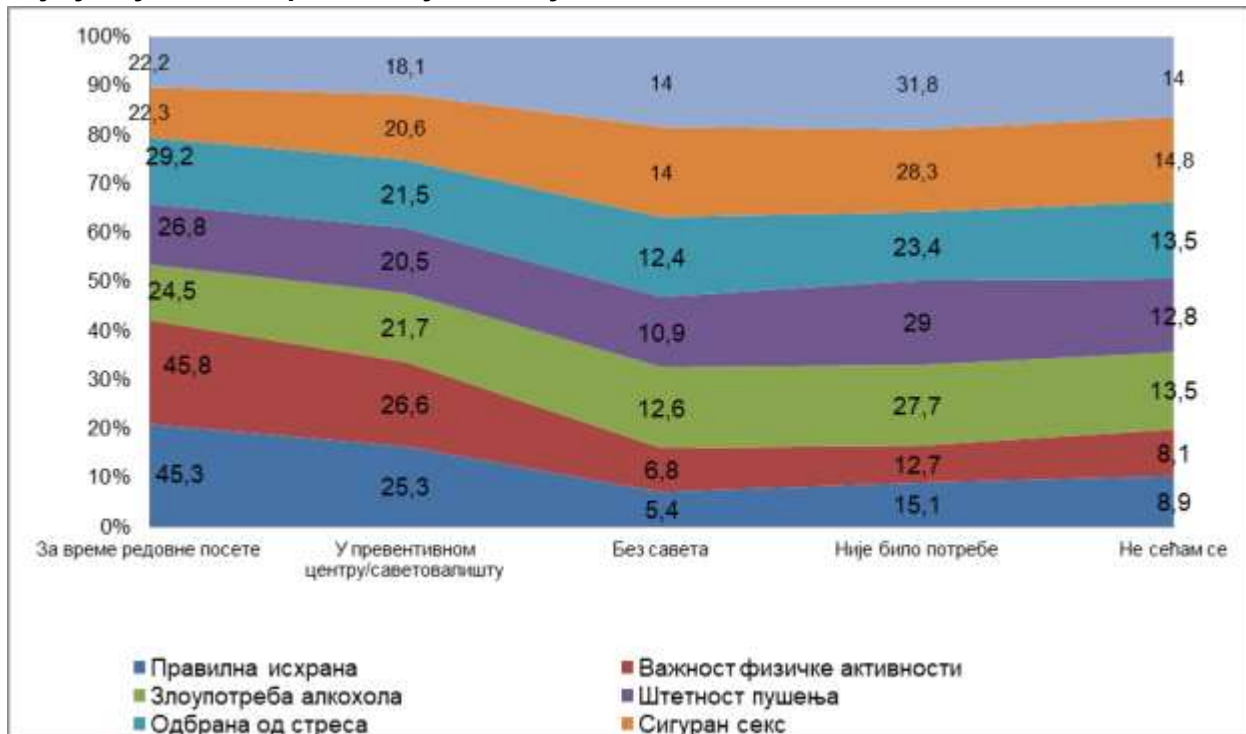
За електронска унапређења здравствене заштите, одређени проценат корисника се изјаснио да се не односе на њих (електронски рецепт – 20.1%, апликација „Мој доктор“ – 25.7% и заказивање специјалистичких прегледа помоћу Интегрисаног здравственог информационог система – 22.3% (графикон бр.12).

Графикон 12. Задовољство карактеристикама електронског унапређења здравствене заштите у Служби за здравствену заштиту деце, школске деце и омладине



У свом свакодневном раду, лекари доста времена посвећују и здравствено васпитним садржајима, а који се односе на правилну исхрану, важност физичке активности, злоупотребу алкохола, штетност пушења, избегавање стреса, сигуран секс и опасност од злоупотребе дрога. Информације о здравим стиливима живота већина анкетираних родитеља/старатеља добија током редовне посете свом изабраном педијатру. У односу на пре пет година, смањило се проценат пацијената који сматрају да им овакви савети нису потребни (графикон бр.13).

Графикон бр.13 Дистрибуција испитаника у односу на здравствено васпитне садржаје у служби за здравствену заштиту деце, школске деце и омладине, 2023



Ново питање које је додато у упитнику односи се на обављање скрининг прегледа корисника. Програми скрининга значајно смањују mortalитет од рака грлића материце, рака дебелог црева и рака дојке те је неопходно веће ангажовање на превентиви и раном откривању рака, што је Република Србија и учинила организовањем скрининг програма. Такође, приликом редовне посете изабрани лекари предузимају једноставне скрининг тестове за откривање фактора ризика за настанак кардиоваскуларних болести, шећерне болести и депресије, а све у циљу смањења умирања, оболевања становника и побољшања квалитета живота.

Од укупног броја испитаника који су одговорили на питања везана за скрининг између 15.4% и 29.8% је одговорило да се ово питање не односи на њих (рак дебелог црева–17.2%, рак грлића материце–29.8%, рак дојке–26.8%, откривање кардиоваскуларног ризика–15.4%, откривање дијабетеса тип 2–15.6% и откривање депресије – 18.2%). Од 6.6% - 25.1% испитаних корисника изјаснило се да је обавило неопходне скрининг прегледе у оквиру предвиђеног рока током 2023. године што се могло и очекивати јер се ради о служби за здравствену заштиту деце, школске деце и омладине (табела бр.8).

Табела бр.8 Обављање скрининг прегледа

Назив прегледа	Да	Не	Не знам/Не сећам се	Не односи се на мене
Скрининг/рано откривање рака дебелог црева (у последње 2 године)	15.3	62.4	5.1	17.2
Скрининг/рано откривање рака грлића материце (у последње 3 године)	22.5	42.7	5.1	29.8
Скрининг/рано откривање рака дојке (у последње 2 године)	21.7	46.2	5.4	26.8
Скрининг/рано откривање кардиоваскуларног ризика (у последњих 5 година)	25.1	53.8	5.7	15.4
Скрининг/рано откривање дијабетеса типа 2 (у последње 3 године)	18.1	60.9	5.4	15.6
Скрининг/рано откривање депресије (у последњих годину дана)	6.6	69.2	6.0	18.2

Код области међусобне комуникације учева се висок степен задовољства пацијената сарадњом са медицинским сестрама као и тимским радом лекара и медицинских сестара (табела бр.9).

Табела бр.9. Међусобна комуникација пацијената са медицинском сестром

Изјава	оцена				
	1	2	3	4	5
Поштовање и љубазност	4.6	2.7	9.3	24.0	59.3
Информације које пружају	2.5	3.6	10.4	24.3	59.3
Сарадња са лекаромедицинске сестре и лекари добро сарађују	3.3	2.7	10.7	23.0	60.3

Када је у питању комуникација и сарадња пацијената са изабраним педијатром, испитаници су најзадовољнији љубазношћу и поштовањем од свог лекара приликом посете, као и времену и пажњи које им изабрани педијатар посвећује током прегледа и информацијама које добија о болестима и лековима које им педијатар прописује. Најмање су задовољни познавањем личне ситуације пацијента од стране изабраног педијатра и познавањем проблема и болести које су имали раније (табела бр.10) што је слично као и пре пет година.

Табела бр.10. Међусобна комуникација пацијената и изабраног педијатра

Изјава	Оцена				
	1	2	3	4	5
Поштовање и љубазност	1.6	3.2	11.3	22.4	61.5
Лекар познаје личну ситуацију пацијента	2.4	4.3	17.6	27.6	48.1
Лекар познаје проблеме и болести које је пацијент раније имао	1.6	3.5	15.7	24.9	54.3
Време и пажња коју лекар посвећује пацијенту	1.4	3.5	13.0	25.3	56.8
Објашњење и информације које пацијент добија о болестима и лековима које прописује	1.4	4.1	13.6	26.8	54.2
Давање подршке и мотивације пацијенту да се лакше избори са здравственим проблемима	1.4	3.8	14.7	24.2	56.0

Што се тиче организације рада службе за здравствену заштиту деце, школске деце и омладине, као и претходних година, испитаници су најзадовољнији радним временом и тиме што у хитним случајевима могу истог дана да се прегледају (табела бр.11).

Код питања о организацији рада службе за здравствену заштиту деце, школске деце и омладине и питања о комуникацији и сарадњи пацијената са изабраним педијатром, недостајући број одговора се креће од 3.9% до 20.3%.

Табела бр.11. Задовољство испитаника организацијом рада у за здравствену заштиту деце, школске деце и омладине

Изјава	Оцена					
	1	2	3	4	5	Не знам
Радно време установе	1.6	1.9	7.6	18.2	57.6	13.0
Доступност лекара викендом ако се разболим	3.6	3.8	11.5	17.0	51.8	12.3
Доступност инвалидима и особама у колицима	2.2	5.4	12.8	16.3	43.9	19.3
Број места за седење у чекаоници	1.6	7.1	23.5	28.7	28.1	10.9
Време чекања до посете у чекаоници	1.9	9.6	23.0	28.5	28.2	8.8
Могућност телефонске комуникације са лекаром и добијање савета у току радног времена	7.8	6.4	12.5	21.3	41.3	10.8
Могућност прегледа кодлекара истог дана у случају хитности	2.7	2.7	7.7	19.5	58.0	9.3
Расположивост одговарајућег кадра у установи	3.8	5.2	15.7	28.0	34.3	12.9
Интернет страница установе	7.5	8.3	12.4	26.8	26.5	18.5
Медицинске опреме у установи	5.2	5.8	12.7	28.7	34.3	13.3
Хигијена установе	11.4	4.7	10.8	28.0	41.3	3.9
Паркинг испред установе	30.5	11.5	17.9	20.6	15.1	4.4
Процедуре у поступку жалбе код повреде права пацијената	5.2	6.6	13.2	25.0	29.7	20.3

Недостатак новца којим би платили преглед или лекове, као разлог неодласка педијатру у протеклих годину дана навело је 17.5% испитаника што је значајно више него пре 5 година (6.4%), а 14.8% је заокружило опцију “не односи се на мене”, 67.7% испитаника није било у таквој ситуацији. Због дужине чекања на преглед код изабраног педијатра није отишло 25.9% анкетираних пацијената, 24.6% због недостатка личног времена и 16.5% због удаљености (Табела бр.12).

Табела бр.12 Преглед разлога неодласка код изабраног педијатра

Разлог	Да	Не	Не односи се на мене
Финансијски разлози	17.5	67.7	14.8
Дужина чекања	25.9	60.8	13.2
Недостатак личног времена	24.6	60.3	15.0
Удаљеност	16.5	67.0	16.5

Највећи број испитаника је своје здравствено стање оценило четворком и петицом односно добро и одлично док само 0,6% испитаника је навело да се осећа веома лоше. Највећи процент испитаника који је своје здравствено стање оценио као врло добро и одлично је у ДЗ Рашка, чак 87.1%, док је тај број најмањи у ДЗ Врњачка Бања (76.0%), а у ДЗ Краљево су два пацијента која су заокружила опцију да се осећају веома лоше (1.1%) (Табела бр.13).

Табела бр.13 Оцена задовољства корисника домова здравља у надлежности ЗЈЗ Краљево својим здравственим стањем

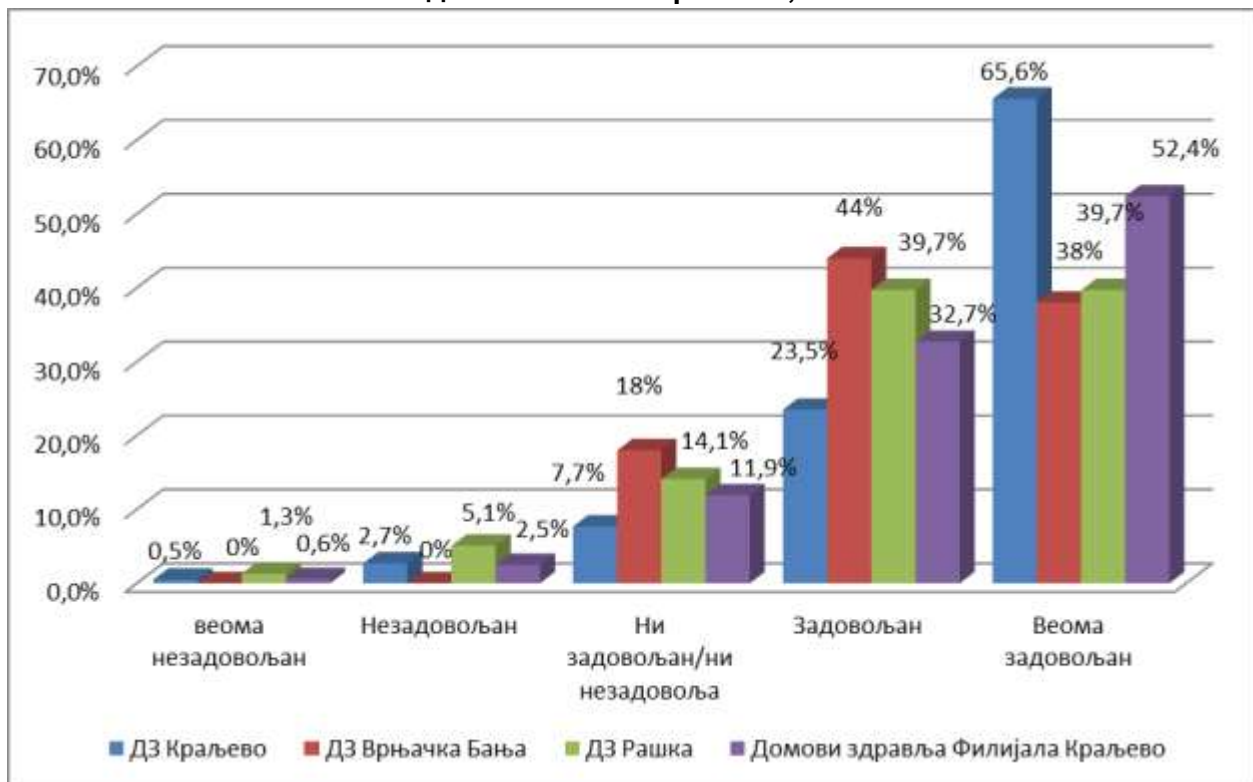
Здравствена установа	Оцена					Средња оцена
	1	2	3	4	5	
ДЗ Краљево	1.1	0.5	13.2	30.2	54.9	4.37
ДЗ Врњачка Бања	0	1.0	23.0	40.0	36.0	4.11
ДЗ Рашка	0	2.6	10.3	53.8	33.3	4.18
Укупно	0.6	1.1	15.3	38.1	45.0	4.26

Узимајући у обзир све наведено, 85.1% испитаника је изјавило да је задовољно или веома задовољно здравственом заштитом у служби за здравствену заштиту деце, школске деце и омладине, што је исто као пре пет година, а за 7.1% мање него у 2022.години када је било 92.2% Процент незадовољних се смањило са 4.7% колико је

износио пре пет година, на 3.1%. Процент неопредељених се повећао са 10.3% (колико је био 2019.године) на 11.9% (графикон бр.14).

Најзадовољнији радом педијатра су анкетирани у ДЗ Краљево (89.1%), потом у ДЗ Врњачка Бања (82.0%), а најмање задовољни су корисници услуга ДЗ Рашка (79.4% задовољних и веома задовољних корисника).

Графикон бр.14. Задовољство анкетираних радом изабраног лекара у служби за здравствену заштиту деце, школске деце и омладине домова здравља који су у надлежности ЗЈЗ Краљево, 2023



Просечна оцена задовољства радом изабраног педијатра у служби за здравствену заштиту деце, школске деце и омладине креће се од најмање 4.12 у ДЗ Рашка, преко 4.2 у ДЗ Врњачка Бања, до највише 4.51 у ДЗ Краљево, а на нивоу филијале Краљево просечна оцена износи 4.34 и већа је него пре пет година, када је износила 4.16.

Применом непараметарских статистичких тестова, установљено је да не постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника радом педијатра према полу, а постоји према школи ($\chi^2=41.96$, $df=16$, $p=0.000$) где су најзадовољнији анкетирани родитељи са завршеном средњом школом, као и према материјалном стању домаћинства ($\chi^2=53.74$, $df=20$, $p=0.000$) где су најзадовољнији анкетирани родитељи веома доброг и доброг материјалног стања.

Када се посматра задовољство испитаника појединачно у домовима здравља за које је надлежан ЗЈЗ Краљево, постоји високо статистички значајна разлика у задовољству, при чему су најзадовољнији анкетирани пацијенти у ДЗ Краљево, а најмање задовољни испитаници у ДЗ Рашка ($\chi^2=34.469$, $df=8$, $p=0.000$).

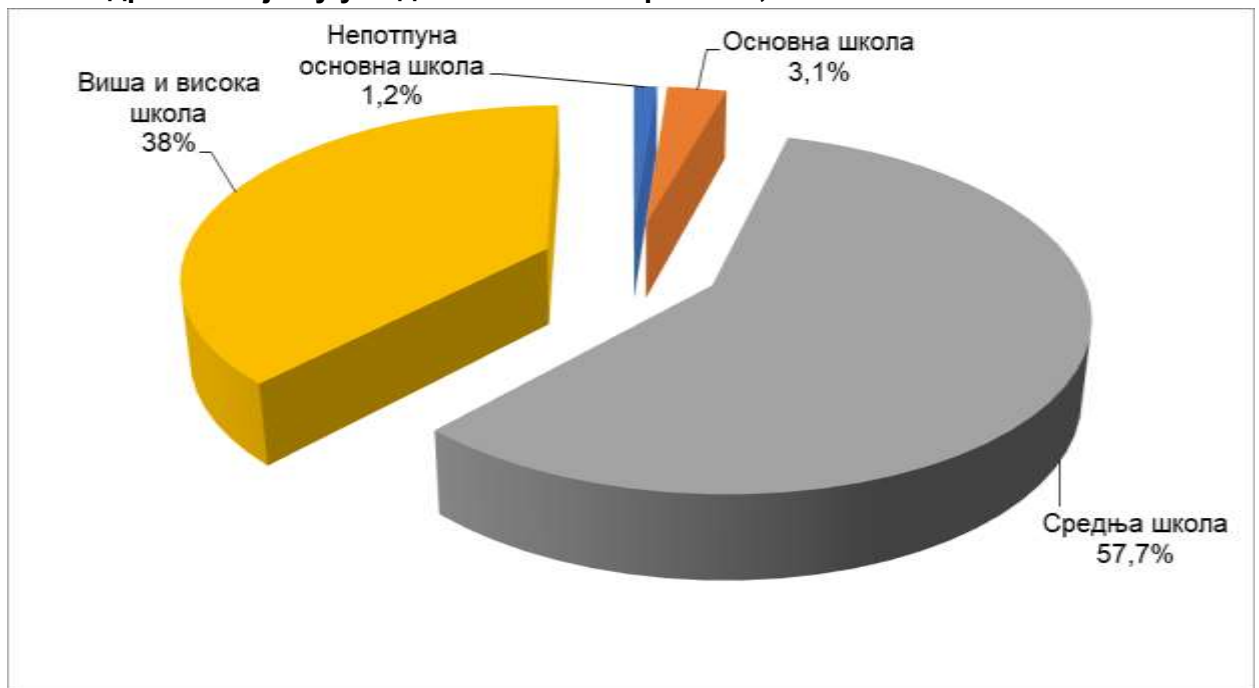
Служба за здравствену заштиту жена

У служби за здравствену заштиту жена подељено је 167 упитника, а враћено 163 попуњени упитник, што чини стопу одговора од 97.6%.

Просечна старост испитаница је била 40.36 ± 12.27 година.

Нешто више од половине испитаница има завршену средњу школу (57.7%), са основном школом је 3.1%, са вишом и високом школском спремом је 38.0% пацијенткиња, а најмање испитаница је са незавршеном основном школом 1.2%. Посматрано у односу на пре пет година, смањено се проценат испитаница са основном школом и вишом и високом стручном спремом, а повећао удео са средњом стручном спремом и непотпуном основном школом (графикон бр.15).

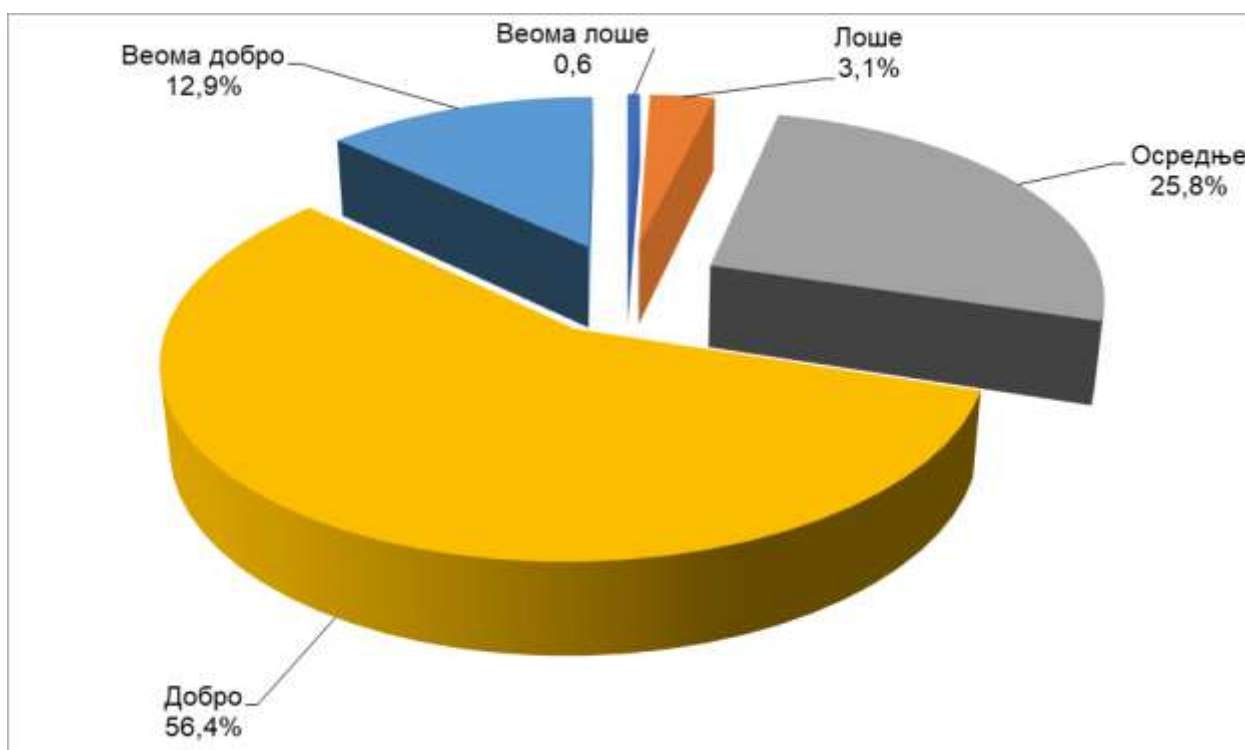
Графикон бр.15. Структура анкетираних у служби за здравствену заштиту жена у домовима здравља који су у надлежности ЗЈЗ Краљево, 2023



Свој материјални положај 0.6% пацијенткиња је оценило као веома лош, 3.1% као лош, осредњи је код сваке четврте испитанице, добар код 56.4%, а веома добар

материјални положај има 12.9% испитаница. Посматрано у односу на пре 5 година повећао се удео испитаница које су се изјаснила да имају веома лош и лош материјални положај јер тада ниједна испитаница није заокружила опцију веома лош, а 1.1% се изјаснило за опцију лоше материјално стање. Највећи проценат пацијенткиња је своје материјално стање оценио као добро (56.4%), што је више него пре пет година јер је тада 42.7% испитаница заокружило ову опцију. Ове године се њих 25.8% определило за опцију осредње материјално стање домаћинства. 12.9% је изабрало опцију веома добро (значајно мање него пре пет година-27.0%), највише у ДЗ Краљево 18%, а најмање у ДЗ Врњачка Бања 3.4% (графикон бр.16).

Графикон бр.16. Структура анкетираних пацијенткиња према материјалном положају у домовима здравља који су у надлежности ЗЈЗ Краљево, 2023

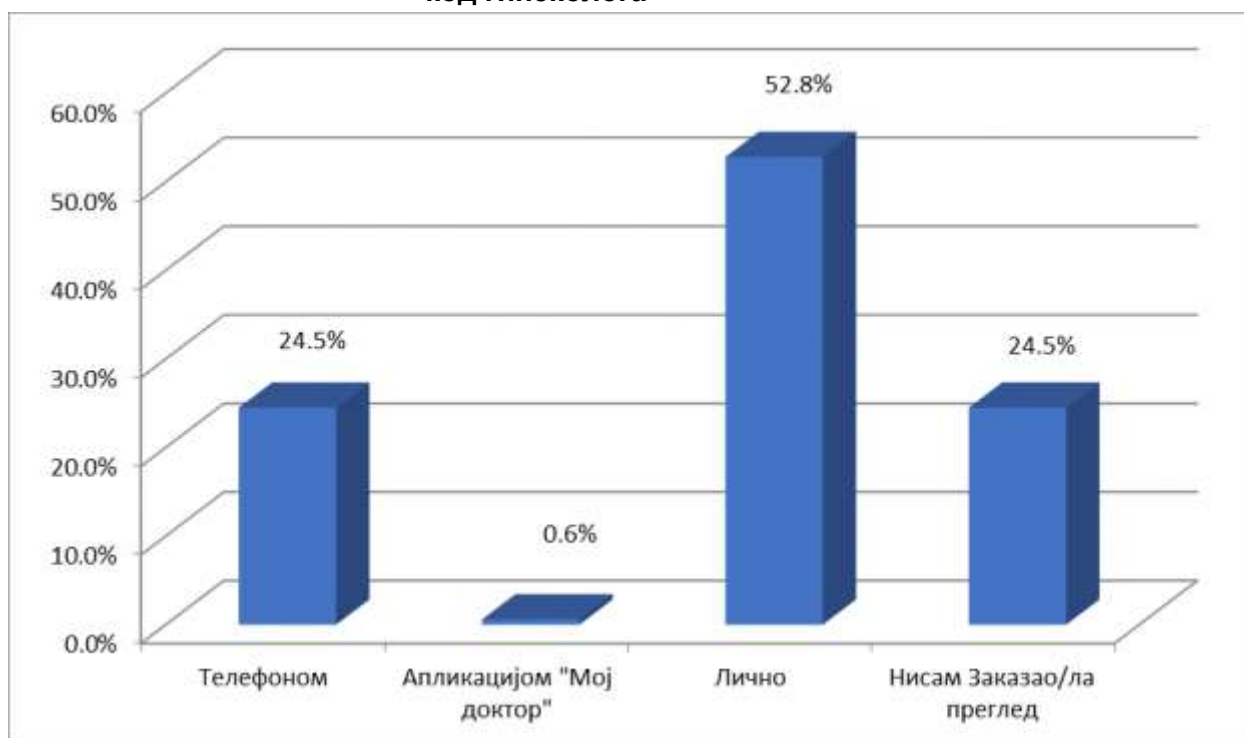


Број посета изабраном гинекологу у служби за здравствену заштиту жена у последњих 12 месеци креће се од најмање једне до највише 20, при чему је средња вредност 4.56 посете по пацијенткињи. Посматрано у односу на пре пет година, просечан број посета је за једну посету већи (2019.год. просечан број посета доктору медицине у државној установи је био 3.44).

Број посета лекару у приватној пракси иде од 1 до 20. Просек је 3.41 посета, што је значајно виша вредност него пре пет година када је износила 0.78 посете.

На питање „Како заказујете преглед код лекара“, испитаницима су понуђена три одговора: Телефоном, Путем апликације „Мој доктор“, Лично и као четврта опција је да нису заказивали преглед. Иако методологијом није био предвиђен избор више од једног наведеног одговора, у регистру података се појављују три опције и при анализи су узети сви одговори. На укупном нивоу има 166 одговора, а анкетирано је 163 испитаница што указује да је 2.5% анкетираних дало два или три одговора. Како се приказани проценти односе на број испитаница који су на одређен начин заказали преглед у односу на укупан број анкетираних, не треба их сабирати међусобно (графикон бр.17).

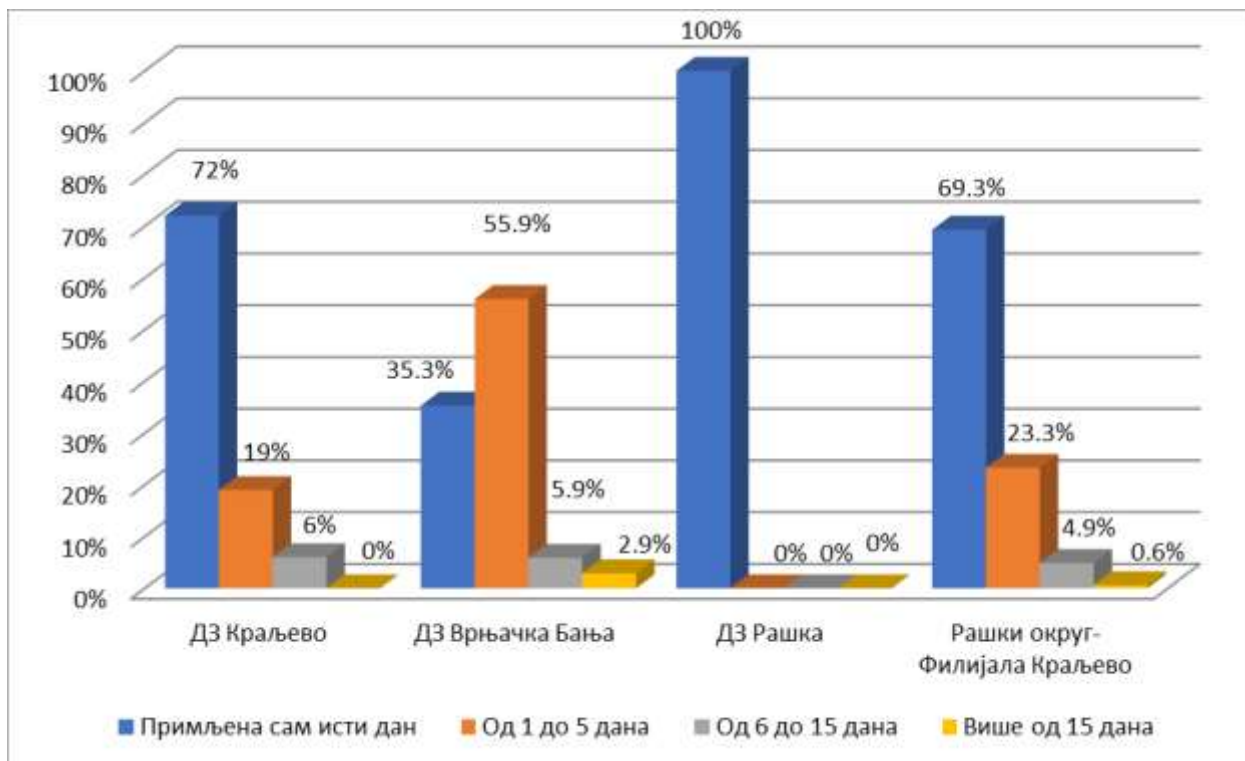
Графикон 17. Дистрибуција корисника према начину заказивања прегледа код гинеколога



69.3% испитаница код свог изабраног гинеколога је примљено исти дан, једна четвртина је чекала од 1 до 5 дана, 4.9% је чекало од 6 до 15 дана, а само једна пацијенткиња (0.6%) је изјавио да је на преглед чекао више од 15 дана. Највећи проценат анкетираних пацијената који своју посету реализују исти дан је у ДЗ Рашка где су се за ову опцију изјасниле све анкетиране пацијенткиње, а најмањи у ДЗ Врњачка Бања где је 35.3% пацијенткиња примљено истог дана на преглед. Од 1 до 5 дана чека готово свака

пета пацијенткиња у ДЗ Краљево и највећи проценат је у ДЗ Врњачка Бања 55.9%. У ДЗ Врњачка Бања пацијенткиње чекају на преглед дуже од 15 дана (графикон бр.18).

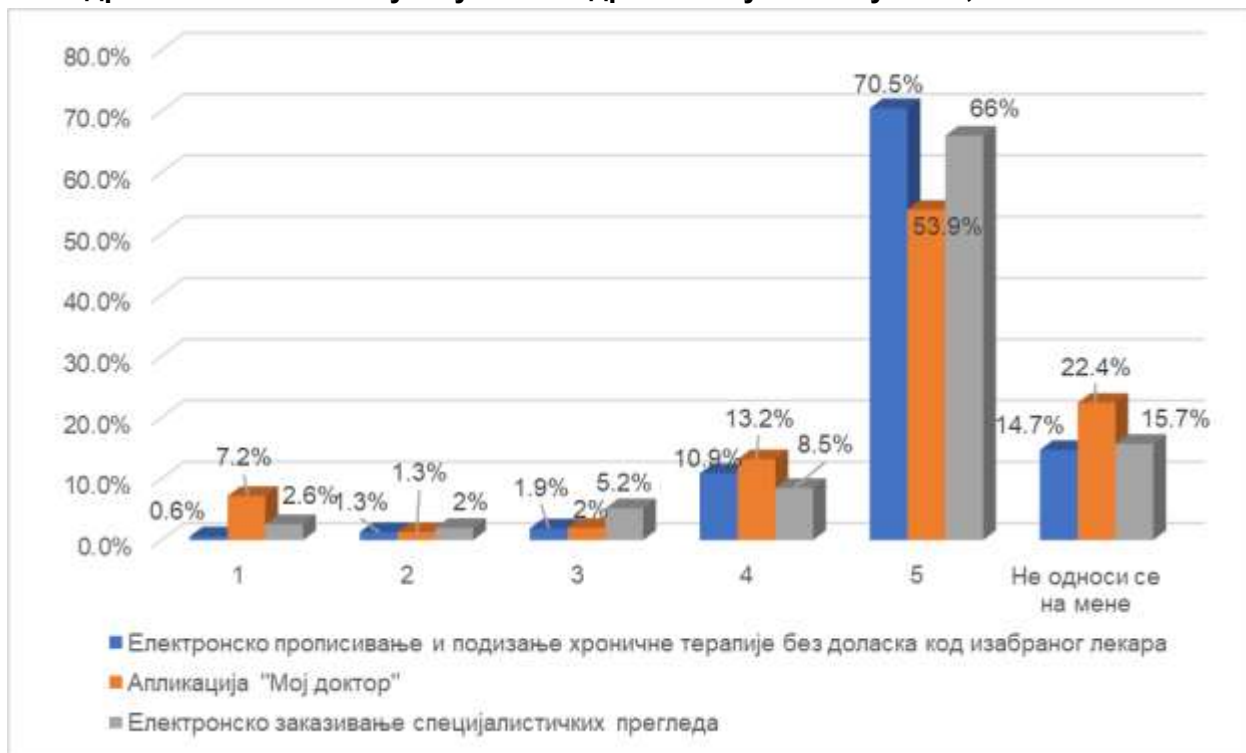
Графикон бр.18. Дужина чекања на преглед код изабраног гинеколога у домовима здравља који су у надлежности ЗЈЗ Краљево, 2023



Испитивање карактеристика које се односе на увођење електронског заказивања и коришћења апликације “Мој доктор” показује највеће задовољство могућношћу прописивања лекова у електронској форми и подизања хроничне терапије у апотеци без одласка код изабраног гинеколога-81.4%. Најмањи проценат задовољних је могућностима које пружа апликација “Мој доктор”-67.1% где је и највећи проценат незадовољних испитаница 8.5%.

За електронска унапређења здравствене заштите, одређени проценат корисника се изјаснио да се не односе на њих (електронски рецепт – 14.7%, апликација „Мој доктор“ – 22.4% и заказивање специјалистичких прегледа помоћу Интегрисаног здравственог информационог система – 15.7% (графикон бр.19).

Графикон 19. Задовољство карактеристикама електронског унапређења здравствене заштите у Служби за здравствену заштиту жена, 2023



У свом свакодневном раду, лекари доста времена посвећују и здравствено васпитним садржајима, а који се односе на правилну исхрану, важност физичке активности, злоупотребу алкохола, штетност пушења, избегавање стреса, сигуран секс и опасност од злоупотребе дрога. Информације о здравим стилевима живота већина анкетираних пацијенткиња добија током редовне посете свом изабраном гинекологу. У односу на пре пет година, смањило се проценат пацијенткиња које сматрају да им овакви савети нису потребни (графикон бр.20).

Графикон бр.20 Дистрибуција испитаница у односу на здравствено васпитне садржаје у служби за здравствену заштиту жена, 2023



Ново питање које је додато у упитнику односи се на обављање скрининг прегледа корисника. Програми скрининга значајно смањују морталитет од рака грлића материце, рака дебелог црева и рака дојке те је неопходно веће ангажовање на превентиви и раном откривању рака, што је Република Србија и учинила организовањем скрининг програма. Такође, приликом редовне посете изабрани лекари предузимају једноставне скрининг тестове за откривање фактора ризика за настанак кардиоваскуларних болести, шећерне болести и депресије, а све у циљу смањења умирања, оболевања становника и побољшања квалитета живота.

Од укупног броја испитаница које су одговориле на питања везана за скрининг између 8.6% и 15.4% је одговорило да се ово питање не односи на њих (рак дебелог црева–11.4%, рак грлића материце–8.6%, рак дојке–8.7%, откривање кардиоваскуларног ризика–12.9%, откривање дијабетеса тип 2–13.2% и откривање депресије – 15.4%). Од 17.6% - 67.8% испитаних корисница изјаснило се да је обавило неопходне скрининг прегледе у оквиру предвиђеног рока током 2023. године (табела бр.14).

Табела бр.14 Обављање скрининг прегледа

Назив прегледа	Да	Не	Не знам/Не сећам се	Не односи се на мене
Скрининг/рано откривање рака дебелог црева (у последње 2 године)	29.3	53.6	5.7	11.4
Скрининг/рано откривање рака грлића материце (у последње 3 године)	67.8	21.1	2.6	8.6
Скрининг/рано откривање рака дојке (у последње 2 године)	58.0	32.7	0.7	8.7
Скрининг/рано откривање кардиоваскуларног ризика (у последњих 5 година)	23.5	59.1	4.5	12.9
Скрининг/рано откривање дијабетеса типа 2 (у последње 3 године)	23.5	55.1	8.1	13.2
Скрининг/рано откривање депресије (у последњих годину дана)	17.6	61.0	5.9	15.4

Код области међусобне комуникације уочава се висок степен задовољства пацијената сарадњом са медицинским сестрама као и тимским радом лекара и медицинских сестара. (табела бр.15).

Табела бр.15. Међусобна комуникација пацијената са медицинском сестром

Изјава	оцена				
	1	2	3	4	5
Поштовање и љубазност	0	0.6	0.6	5.6	93.2
Информације које пружају	0	0.6	1.9	5.7	91.8
Сарадња са лекар медицинске сестре и лекари добро сарађују	0	0	0.6	5.0	94.4

Када је у питању комуникација и сарадња пацијената са изабраним гинекологом, испитанице су најзадовољнији љубазношћу и поштовањем од свог лекара приликом посете, као и времену и пажњи које им посвети током прегледа. Најмање су задовољни познавањем личне ситуације пацијента од стране изабраног гинеколога и познавањем

проблема и болести које су имали раније (табела бр.16) што је слично као и претходних година.

Табела бр.16. Међусобна комуникација пацијенткиња и изабраног гинеколога

Изјава	Оцена				
	1	2	3	4	5
Поштовање и љубазност	0.6	0	0.6	3.1	95.7
Лекар познаје личну ситуацију пацијента	5.1	4.5	8.3	16.7	65.4
Лекар познаје проблеме и болести које је пацијент раније имао	0.6	1.3	3.8	11.9	82.5
Време и пажња коју лекар посвећује пацијенту	0.6	0	0.6	5.6	93.1
Објашњење и информације које пацијент добија о болестима и лековима које прописује	0.6	0	1.2	5.6	92.5
Давање подршке и мотивације пацијенту да се лакше избори са здравственим проблемима	0.6	0	1.9	6.3	91.1

Што се тиче организације рада службе за здравствену заштиту жена, ове године, испитанице су најзадовољније бројем места за седење у чекаоници и хигијеном у здравственој установи (табела бр.17).

Код питања о организацији рада службе за здравствену заштиту жена и питања о комуникацији и сарадњи пацијенткиња са изабраним гинекологом, недостајући број одговора се креће од 0.7% до 24.2%.

Табела бр.17. Задовољство испитаника организацијом рада у за здравствену жена

Изјава	Оцена					
	1	2	3	4	5	Не знам
Радно време установе	3.8	1.9	1.9	10.7	74.2	7.5
Доступност лекара викендом ако се разболим	8.8	2.0	4.1	22.4	45.6	17.0
Доступност инвалидима и особама у колицима	10.3	1.3	3.2	11.0	52.3	21.9
Број места за седење у чекаоници	4.7	2.7	4.0	12.8	75.2	0.7
Време чекања до посете у чекаоници	5.8	3.9	5.2	14.8	65.8	4.5
Могућност телефонске комуникације са лекаром и добијање савета у току радног времена	9.2	2.0	5.3	15.1	58.6	9.9
Могућност прегледа код лекара истог дана у случају хитности	6.5	1.9	2.6	1.9	81.3	5.8
Расположивост одговарајућег кадра у установи	5.8	1.9	5.2	9.7	70.3	7.1
Интернет страница установе	11.1	4.6	7.2	11.1	47.1	19.0
Медицинске опреме у установи	7.2	4.6	9.9	14.5	54.6	9.2
Хигијена установе	6.4	1.3	4.5	15.3	72.0	0.6
Паркинг испред установе	27.0	10.1	11.3	10.7	37.7	3.1

Процедуре у поступку жалбе код повреде права пацијената	7.8	1.3	3.9	6.5	56.2	24.2
---	-----	-----	-----	-----	------	------

Недостатак новца којим би платили преглед или лекове, као разлог неодласка гинекологу у протеклих годину дана навело је 11.6% испитаница што је више него пре 5 година (5.6%), 76.1% испитаница није било у таквој ситуацији. Због дужине чекања на преглед код изабраног гинеколога није отишло 16.7% пацијенткиња, чак 40.1% због недостатка личног времена и 21.8% због удаљености (Табела бр.18).

Табела бр.18 Преглед разлога неодласка код изабраног гинеколога

Разлог	Да	Не	Не односи се на мене
Финансијски разлози	11.6	76.1	12.3
Дужина чекања	16.7	74.8	8.7
Недостатак личног времена	40.1	49.7	10.2
Удаљеност	21.8	67.3	10.9

Највећи број испитаница је своје здравствено стање оценило четворком и петицом односно врло добро и одлично, две пацијенткиње су се определиле да се осећају веома лоше, а једна пацијенткиња је изјавила да се осећа лоше. Највећи процент испитаница који је своје здравствено стање оценио као врло добро и одлично је у ДЗ Краљево, 87.7%, док је тај број најмањи у ДЗ Врњачка Бања (61.8%). (Табела бр.19).

Табела бр.19 Оцена задовољства корисника домова здравља у надлежности ЗЈЗ Краљево својим здравственим стањем

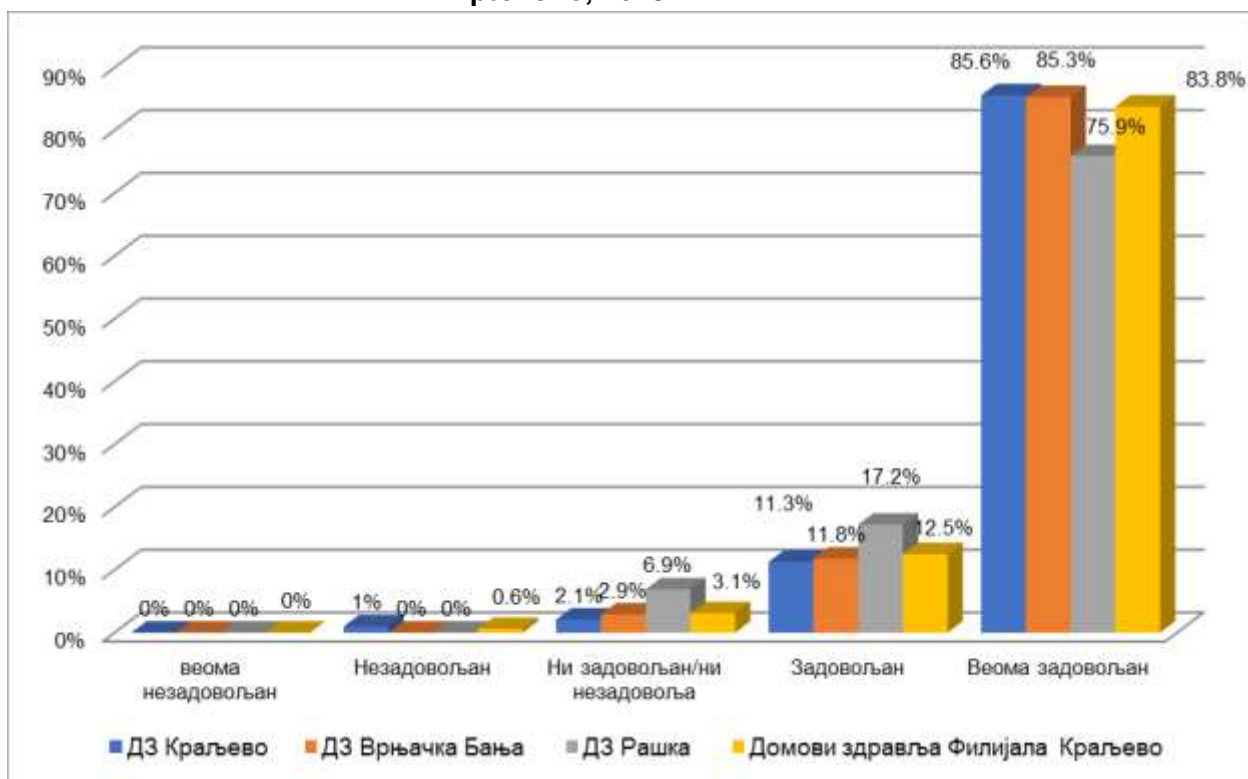
Здравствена установа	Оцена					Средња оцена
	1	2	3	4	5	
ДЗ Краљево	0	0	12.2	36.7	51.0	4.39
ДЗ Врњачка Бања	2.9	2.9	32.4	41.2	20.6	3.74
ДЗ Рашка	3.4	0	27.6	44.8	24.1	3.86
Укупно	1.2	0.6	19.3	39.1	39.8	4.16

Узимајући у обзир све наведено, 96.3% испитаница је изјавило да је задовољно или веома задовољно здравственом заштитом у служби за здравствену заштиту жена, што је за 2.9% више него пре пет година када је било 93.4%. Процент незадовољних се

смањило са 2.7% колико је износио пре пет година, на 0.6%. Процент неопредељених се такође смањило у односу на вредност пре пет година са 3.8% (колико је био 2019.године), на 3.1% (графикон бр.21).

Најзадовољнији радом изабраног гинеколога су анкетирани у ДЗ Врњачка Бања (97.1%), потом у ДЗ Краљево (96.9%), а најмање задовољне су кориснице услуга ДЗ Рашка (93.1% задовољних и веома задовољних корисница).

Графикон бр.21. Задовољство анкетираних радом изабраног гинеколога у служби за здравствену заштиту жена домова здравља који су у надлежности ЗЈЗ Краљево, 2023



Просечна оцена задовољства радом изабраног гинеколога у служби за здравствену заштиту жена креће се од најмање 4.69 у ДЗ Рашка, преко 4.81 у ДЗ Краљево Краљево, до највише 4.82 у ДЗ Врњачка Бања, а на нивоу филијале Краљево просечна оцена износи 4.79 и већа је него пре пет година, када је износила 4.53.

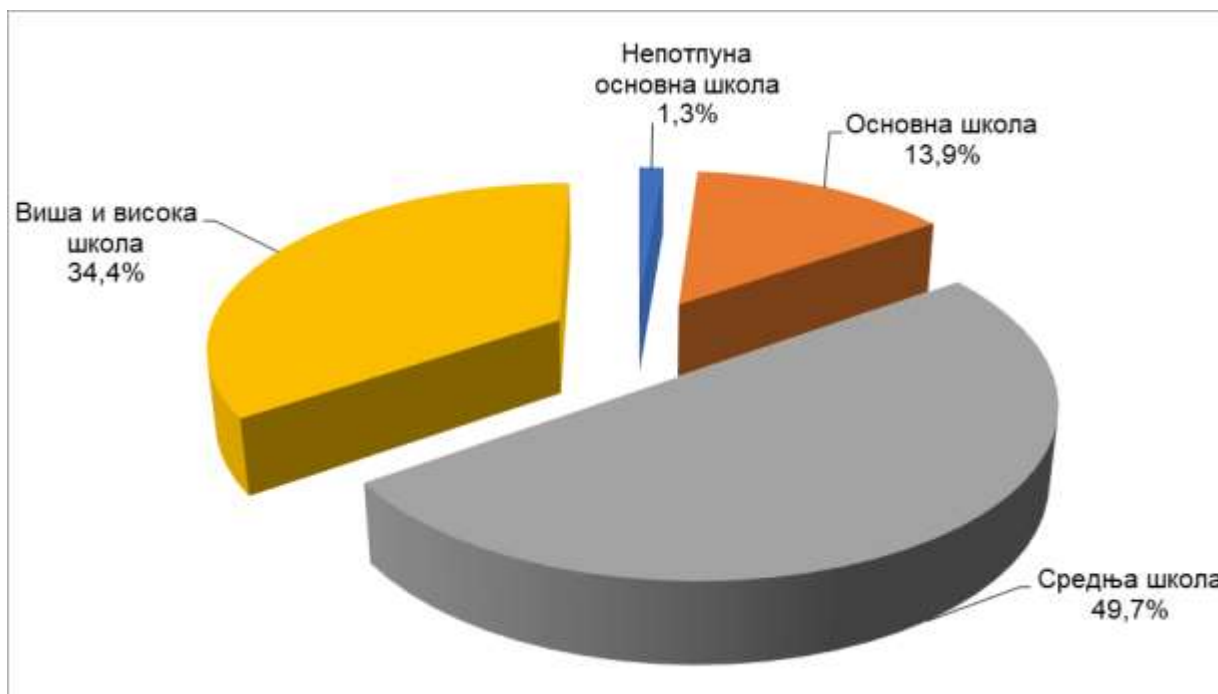
Применом непараметарских статистичких тестова, установљено је да не постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника радом гинеколога ни према школи, материјалном стању домаћинства као ни према дому здравља у којем је рађено истраживање.

Стоматолошка здравствена заштита

У стоматолошкој служби подељено је 151 упитник, исто толико враћено попуњених упитника, што чини стопу одговора од 100%. Међу анкетиранима је било 34.4% особа мушког пола и 65.6% особа женског пола. Иако је у упитнику наглашено да уколико је корисник стоматолошке здравствене заштите дете, упитник попуњава родитељ/старатељ/други пратилац и демографски подаци се односе на пратиоца, код података о годинама старости четири упитника садрже податке за године старости мање од 15 година. Из тог разлога старост анкетираних се креће од 8 до 61 година, при чему је њих 98% старости до 50 година, а просечна старост анкетираних у служби за стоматолошку здравствену заштиту је 30.66 ± 10.66 година.

Што се тиче завршене школе највећи део анкетираних има завршену средњу школу 49.7%, са завршеном основном школом је 13.9% испитаника, са вишом и високом стручном спремом трећина анкетираних, а без школе је 1.3%. (графикон бр.22).

Графикон бр.22. Структура анкетираних у стоматолошкој служби домова здравља који су у надлежности ЗЈЗ Краљево, 2023



Свој материјални положај као веома лош и лош оценило је 4.6% анкетираних пацијената, што је мање него пре пет година када је износило 7.1%. Осредње материјално стање има 44.4% испитаника, што је готово за 10% мање него пре пет година (53.5%). 49% испитаника сматра да је доброг и веома доброг материјалног стања што је више него у 2019.години када је тај проценат износио 39.4%.

Ново питање у овом истаживању односи се на групу корисника услуга стоматолошке здравствене заштите којој припадају. Од укупног броја корисника у службама стоматолошке здравствене заштите у здравственим установама Рашког округа које су у надлежности ЗЈЗ Краљево 88.7% су била деца до 18 година, 2.6% корисници осталих категорија обухваћених обавезним здравственим осигурањем, није било трудница и лица старија од 65 година, док су остали били студенти до 26 година старости (3.3%), породиље (1.3%), лица којима је била потребна хитна стоматолошка услуга (0.7%) и лица која не припадају ниједној од наведених група (3.3%).

Свог стоматолога у последњих 12 месеци испитаници су посетила од једном до 40 пута, просечно 7.5 посета по пацијенту, и више је него у 2019.године када је тај просек износио 5.44 посете.

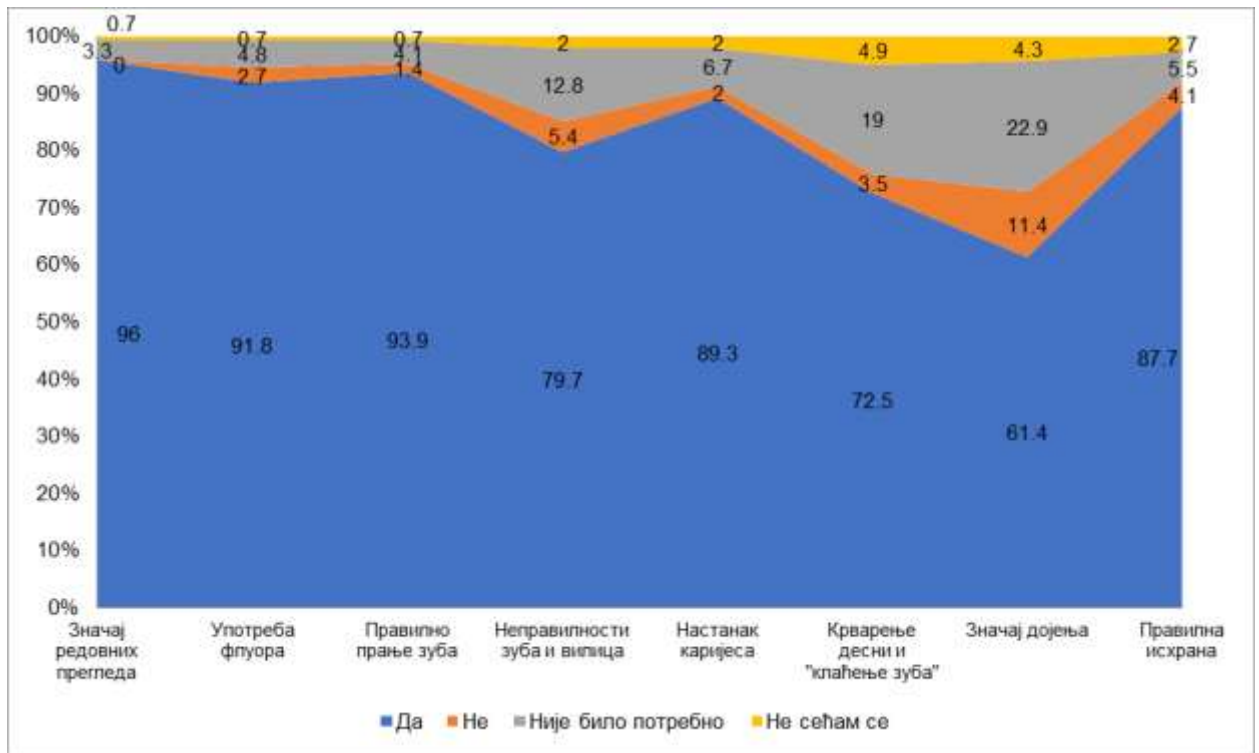
Свега 10.6% испитаника се изјаснило да ишло код приватног стоматолога, што је у складу је са неповољном економском ситуацијом у земљи. Они су остварили од једне до највише 5 посета, просечно 1.5 посете по пацијенту.

Скромно коришћење услуга у приватној пракси се највише односило на услуге прегледа, лечење и вађење зуба, као и протеза/протетских надоканада. Као разлог одласка у приватни сектор наведени су углавном дуго чекање на услуге у државној служби и немогућност добијања услуге у државној установи. Ако посматрамо по домовима здравља, услуге приватног стоматолога се углавном користе на територији општине Рашка и Града Краљева док у општини Врњачка Бања коришћење услуга приватног сектора је спорадично (један испитаник је одговорио позитивно на ово питање).

Када је у питању дужина чекања на преглед и интервенције стоматолога, 59.6% пацијената је примљено истог дана, сваки четврти је чекао од 1 до 5 дана, 11.9% је примљено у року од 6 до 15 дана, а само два пацијента су чекала дуже од 15 дана.

Савете о очувању здравља уста и зуба од стране стоматолога добија између 61.4% и 96% пацијената при чему се, посматрано у односу на претходну годину смањио број испитаника који сматрају да им наведени савети нису потребни, као и пацијената који су избегавали да дају одговор заокруживши опцију „не сећам се“ (графикон бр.23).

Графикон бр.23. Дистрибуција корисника према здравствено васпитним садржајима у стоматолошкој здравственој заштити, 2023



Да је стоматолог упознат са проблемима и болестима које има сматра 95.7% анкетираних. 98.7% испитаника је задовољно временом које стоматолог одваја за разговор са њим, а квалитетом објашњења о интервенцијама које стоматолог планира задовољно је 98.6% анкетираних. Објашњењима о оралном здрављу задовољно је 97.3% пацијената који су учествовали у анкетирању, а чињеницом да их редовно позива на превентивне прегледе нешто мање анкетираних-96.0%.

Следећа група питања се односи на организацију рада стоматолошке службе и анкетирани пацијенти највеће примедбе имају код Процедуре у поступку жалбе код повреде права пацијената, доступности стоматолога особама са посебним потребама, сарадњи стоматолога са другим лекарима специјалистима, доступности стоматолога викендом и стању стоматолошке опреме, а најзадовољнији су љубазношћу особља и могућношћу прегледа истог дана у случају хитности (Табела бр.20).

Табела бр.20 Задовољство испитаника пружањем услуга и организацијом рада стоматолошке службе у домовима здравља у надлежности ЗЈЗ Краљево, 2022

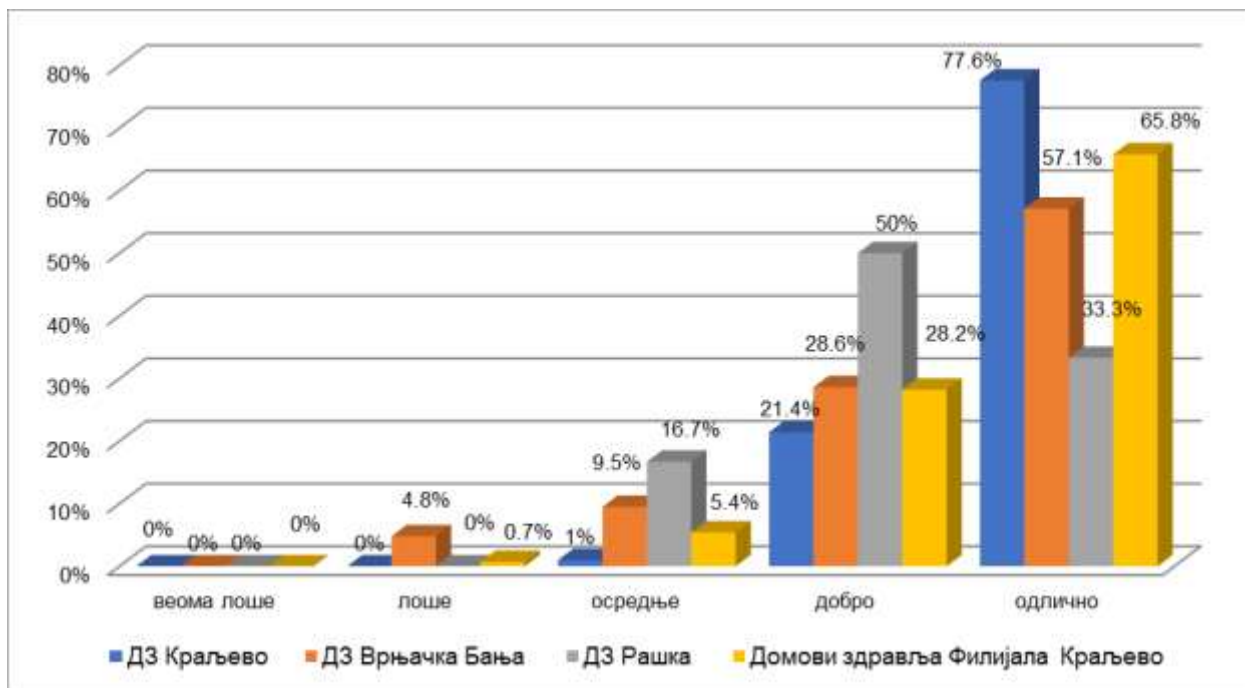
Изјава	Оцена					
	1	2	3	4	5	Не знам
Радно време установе	0.7	0	0	10.6	85.4	3.3
Доступност лекара викендом	2.0	1.3	4.0	8.7	70.7	13.3
Доступност стоматолога особама са посебним потребама	0	0.7	2.7	4.7	72.3	19.6
Љубљзност особља	0	0	0.7	7.3	90.7	1.3
Број места за седење у чекаоници	0	0	4.0	16.7	78.0	1.3
Време чекања до посете у чекаоници	0	0	0	15.5	83.8	0.7
Могућност прегледа истог дана у случају хитности	0	0.7	1.3	3.3	94.0	0.7
Могућност телефонске комуникације са стоматологом и добијање савета у току раног времена	0	0	2.7	10.8	83.1	3.4
Расположивост одговарајућег кадра у установи	0	0	5.4	14.2	72.3	8.1
Стање стоматолошке опреме	0.7	2.7	6.8	21.1	61.9	6.8
Сарадња стоматолога и других лекара специјалиста	0	0.7	1.4	7.5	70.7	19.7
Хигијена у служби	1.4	2.7	12.2	14.2	68.9	0.7
Процедуре у поступку жалбе код повреде права пацијената	0	0	2.1	11.6	65.1	21.2

Највећи број испитаника преглед код изабраног стоматолога је остварио преко обавезног здравственог осигурања (98.0%), као и пломбе (96.6%). Пуну цену за ортодонтски апарат морало је да плати свега 1.4% испитаника-2 пацијента (у 2019.год. ову услугу није платио ниједан осигураник), за протезу/протетска надокнада 0.7%, а за лечење и вађење зуба пуну цену није платио ниједан испитаник.

Због недостатка новца код изабраног стоматолога у претходних 12 месеци нису отишла само три пацијента (2.2% анкетираних), због дужине чекања ниједан анкетирани корисник, више од трећине због недостатка личног времена, а 12.3% због удаљености изабраног стоматолога.

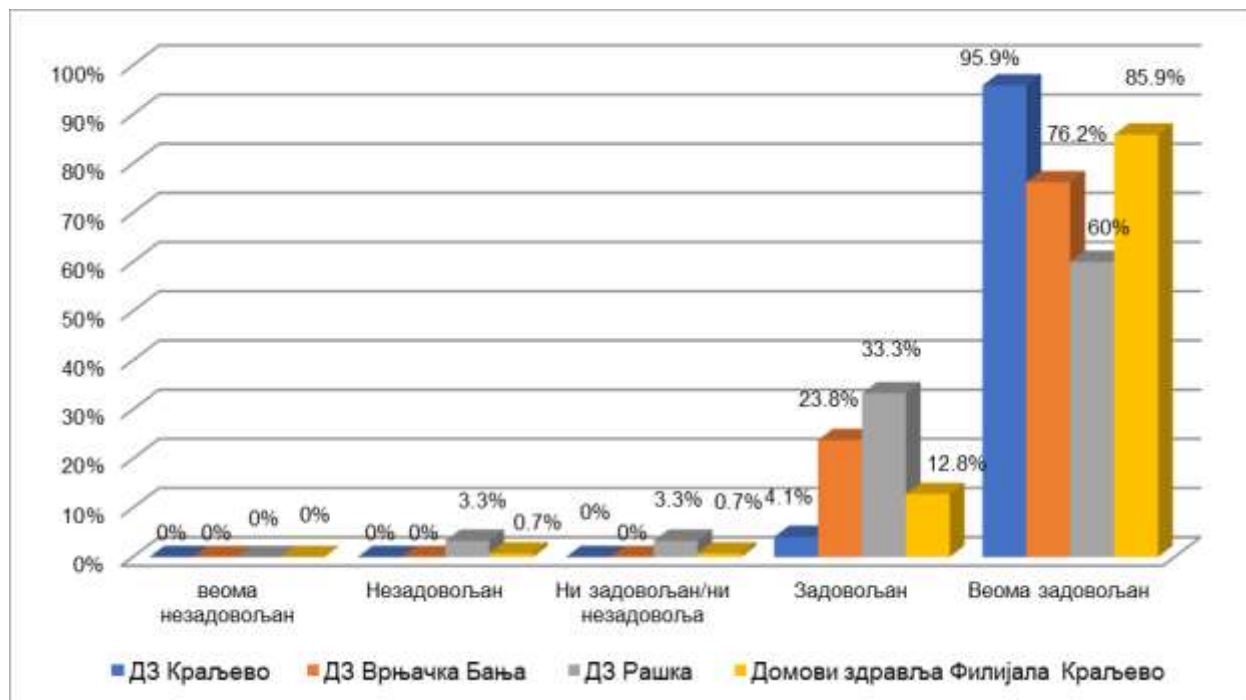
Испитаници су своје орално здравље, у највећем проценту оценили као одлично (65.8%) и добро (28.2%), само 0.7% испитаника мисли да је лоше, а ниједан веома лоше. Својим оралним здрављем су најзадовољнији анкетирани корисници у ДЗ Краљево-99.0%, потом у ДЗ Врњачка Бања-85.7% и најмање у ДЗ Рашка-83.3% (Графикон бр.24).

Графикон бр.24 Самопроцена оралног здравља, 2023.год.



Сагледавши сва наведена питања радом Службе стоматолошке здравствене заштите задовољно и веома задовољано је 98.7% анкетираних пацијента, што је за 5.8% више него пре пет година, када је тај проценат износио 92.9%. Процент незадовољних корисника се смањило са 3.2% на 0.7% што је довело до повећања просечне оцене задовољства анкетираних Службом стоматолошке здравствене заштите, при чему треба нагласити да је пре пет година истраживање задовољства у овој области здравствене заштите рађено само у службама стоматолошке заштите деце. Највећи проценат задовољних корисника је у ДЗ Краљево и ДЗ Врњачка Бања где су сви анкетирани задовољни радом ове службе, а најмање задовољних је у ДЗ Рашка (93.3%). У односу на пре пет година, дошло је до незнатног смањења процента задовољних испитаника у ДЗ Рашка, а у ДЗ Врњачка Бања и ДЗ Краљево до повећања задовољства (графикон бр.25).

Графикон бр.25. Задовољство анкетираних службом стоматолошке здравствене заштите у домовима здравља који су у надлежности ЗЈЗ Краљево, 2023



Просечна оцена задовољства радом Службе стоматолошке здравствене заштите на територији филијале Краљево у 2023.години износи 4.84 ± 0.436 .

Применом непараметарских статистичких тестова, установљено је да не постоји статистички значајна разлика у задовољству радом изабраног стоматолога према полу, материјалном положају и завршеној школи. Разлика постоји према здравственој установи ($\chi^2=29.408$, $df=6$, $p=0.00$) при чеми су најзадовољнији корисници ове службе у ДЗ Краљево и ДЗ Врњачка Бања, а најмање у ДЗ Рашка.

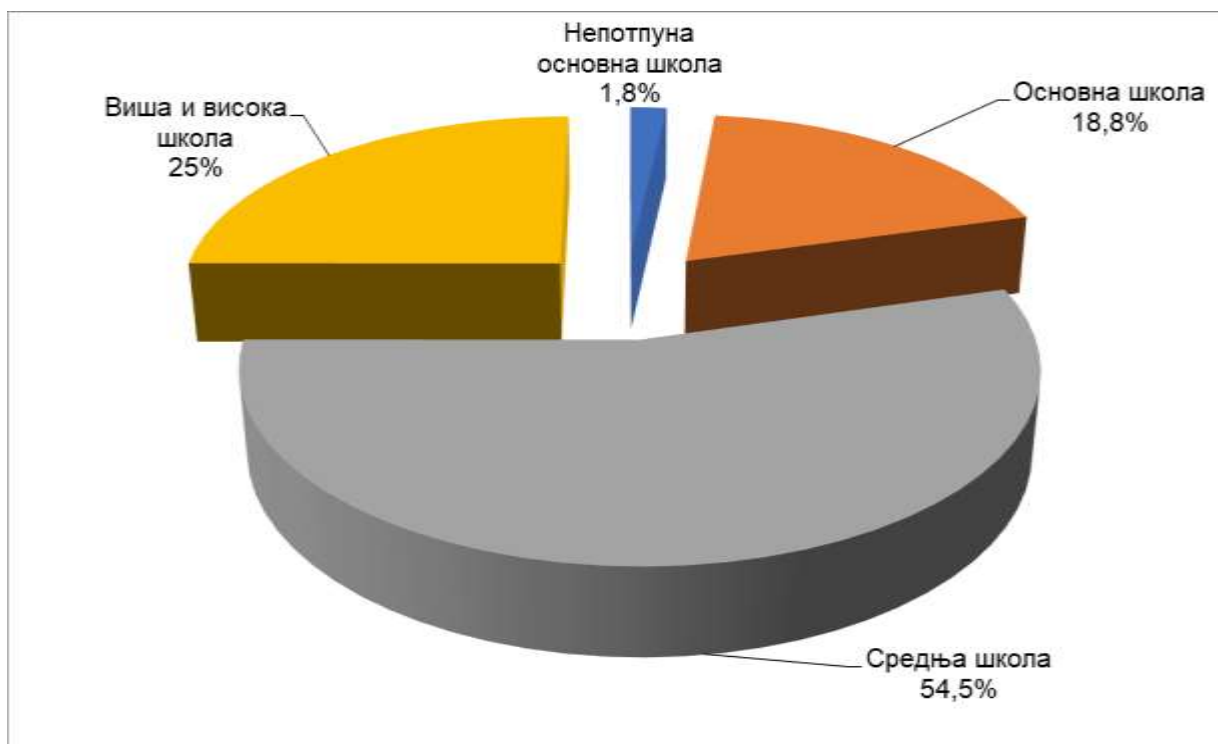
Специјалистичко-консултативне службе у домовима здравља Рашког округа у надлежности ЗЈЗ Краљево

У складу са упутством и у овој години је вршено анкетирање корисника у специјалистичко-консултативним службама у домовима здравља који организационо имају ову јединицу у примарној здравственој заштити (ДЗ Врњачка Бања и ДЗ Рашка). До измене стручно методолошког упутства везаног за истраживање задовољства корисника специјалистичко-консултативном службом је дошло 2020.год. од када се анкетирање спроводи у свим специјалистичко-консултативним службама дома здравља, а не само у

области интерне медицине. Стопа одговора је износила 94.9%, јер је од 118 пацијената који су прихватили да учествују у анкетирању, упитник попунила 112 пацијента. Ове године су међу анкетиранима особе женског пола заступљеније са 67.0%, а особе мушког пола са 33.0%. Старост прегледаних пацијената се креће од 15 до 83 године, са просечном старошћу 56.72 ± 16.91 година. 57.3% анкетираних припада радно активном становништву, до 65 година старости.

Што се тиче завршене школе, 18.8% анкетираних је завршила основну школу што је мање него пре пет година када је износило 28.0%, нешто више од половине (54.5%) је са завршеном средњом школом, свега 1.8% испитаника је са незавршеном основном школом и 25% са завршеном вишом и високом школом (графикон бр.26).

Графикон бр.26. Структура анкетираних у специјалистичкој служби према завршеној школи у домовима здравља који су у надлежности ЗЈЗ Краљево, 2023



Свој материјални положај као лош оценило је 8.0% анкетираних што је значајно мање него пре пет година (16%), као осредњи 42.9%, а као добар и веома добар 49.2% испитаника (значајно више него 2019.године 32.0%). Ове године је само 5.4% испитаника своје домаћинство по материјалном стању сврстало у веома добро, док је пре пет година 16% испитаника заокружило ову опцију.

Код сета питања која сагледавају задовољство пацијената организацијом рада специјалистичко-консултативне службе запажа се смањење броја неопредељених корисника, који се могу сврстати у потенцијално незадовољне. Уочава се да су се пацијенти ове године у малом броју изјашњавали да су и веома незадовољни и незадовољни док пре пет година оваквих одговора је било, али и тада у малом проценту. Пацијенти су, као и пре пет година, најзадовољнији љубазношћу медицинског кадра, како запослених лекара тако и медицинских сестара. Најмање задовољни су временом чекања на заказани преглед и временом чекања у чекаоници (табела бр.21). 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.

Табела бр.21. Задовољство анкетираних организацијом рада специјалистичко-консултативне службе

Карактеристика	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа	0	0.9	3.6	15.2	80.4
Време чекања у чекаоници	0	0	3.6	18.2	78.2
Чистоћа и удобност чекаонице	0	0	0.9	13.4	85.7
Љубазност медицинске сестре	0	0	0.9	6.3	92.9
Љубазност лекара	0	0	0	2.7	97.3
Време које ми је посвећено током прегледа и објашњења које сам добио/ла у вези моје болести и плана лечења	0	0	0.9	4.5	94.6

Када посматрамо број посета специјалистичкој служби у установама примарне здравствене заштите у државној својини, највећи број испитаника је у последњих годину дана доктора специјалисту посетио три и пет пута, по 17.9%, потом једанпут (17.0%) и два пута, њих 14.3%. Просечан број посета по анкетираном пацијенту доктору медицине у специјалистичкој служби износи 4.27, што је мање него пре пет година када је просечан број посета износио 5.57 по пацијенту.

Од укупног броја анкетираних њих 73.2% или није посетило лекара специјалисту у приватном сектору или није дало податак о посети, што је готово исто као у 2019.години

када је тај проценат био 71.7%. Остали испитаници су у последњих 12 месеци посетили лекара специјалисту у приватном сектору од један до 10 пута, просечно 2.6 посета по пацијенту.

61.6% испитаника је своју посету лекару у специјалистичко-консултативној служби реализовало истог дана, без заказивања (што је за готово 19% више него пре пет година), нешто више од четвртине пацијената је на преглед чекала мање од 15 дана, 3.6% пацијената чекало је 15-30 дана и један пацијент је чекао дуже од месец дана. 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.

Радам лекара специјалисте задовољни и веома задовољни су сви анкетирани пацијенти, што је више него пре пет година када је износило 75% при чему треба нагласити да је 2019.год. истраживање рађено у ДЗ Рашка јер тог дана специјалистичка служба у ДЗ Врњачка Бања није радила и то само у специјалистичкој служби за интерне болести (графикон бр.27).

Графикон бр.27. Задовољство испитаника радом специјалистичко-консултативне службе у домовима здравља који су у надлежности ЗЈЗ Краљево, 2023



Просечна оцена задовољства радом лекара специјалисте, за домове здравља који су у надлежности Завода за јавно здравље Краљево, у 2023.години износи 4.86 ± 0.35 и бележи повећање у односу на 2019.годину (3.75).

Применом непараметарских статистичких тестова, установљено је да не постоји статистички значајна разлика у задовољству радом доктора медицине у специјалистичкој служби према полу, материјалном положају и завршеној школи. Разлика постоји према здравственој установи ($\chi^2=5.95$, $df=1$, $p=0.015$) при чеми су задовољнији корисници ове службе у ДЗ Врњачка Бања него у ДЗ Рашка, јер је у ДЗ Врњачка Бања чак 93.2% анкетираних пацијената веома задовољно радом специјалистичко консултативних служби.

ЗАКЉУЧАК

Испитивање задовољства корисника постало је континуирана активност у оквиру унапређења квалитета рада здравствених установа. У 2023.год. истраживање задовољства корисника је спроведено у свим домовима здравља за који је надлежан ЗЈЗ Краљево. За анкетирање су коришћени упитници које је креирао Институт за јавно здравље „Др Милан Јовановић Батут“ који су посебно дизајнирани за изабраног доктора медицине у службама за здравствену заштиту одраслог становништва, за здравствену заштиту деце и омладине и здравствену заштиту жена; затим за изабраног стоматолога у служби стоматолошке здравствене заштите и доктора медицине у специјалистичко-консултативној служби.

Служба опште медицине

У служби опште медицине постоји подједнак распоред особа мушког и женског пола који су се на дан истраживања јавили на преглед. Од укупног броја лечених њих 69.4% је из групе радно активног становништва тј. до 65 година старости.

Посматрано у односу на пре пет година, код питања школске спреме, нема значајних промена у дистрибуцији пацијената по нивоу образовања, највећи пад је у уделу анкетираних са завршеном средњом школом (смањења за 4.4%), а повећања удела испитаника са вишом и високом стручном спремом-1.9%.

У последњој години истраживања највећи је проценат испитаника са добрим материјалним стањем.

Просечан број посета изабраном лекару у државном сектору у 2023.години је 7, а у приватном сектору 5.8 посете. Посматрано на укупном нивоу просечан број посета лекару у државном и приватном сектору је готово 13 посета, што је за три посете више него пре пет година.

77.3% испитаника је посету изабраном лекару реализовало истог дана, једна петина је чекала од 1 до 5 дана, свега 1.1% је чекало од 6 до 15 дана, а само један пацијент (0.2%) је изјавио да је на преглед чекао више од 15 дана.

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

Од укупног броја испитаника који су одговорили на питања везана за скрининг између 5.3% и 18.2% је одговорило да се ово питање не односи на њих. Од 28% - 43.5% испитаних корисника изјаснило се да је обавило неопходне скрининг прегледе у оквиру предвиђеног рока током 2023. године. Највећи удео корисника у служби за здравствену заштиту одраслог становништва је урадио скрининг за рано откривање рака дебелог црева (43.5%), док највећи удео корисника није урадио скрининг преглед за рано откривање депресије.

Код области међусобне комуникације унутар тима лекар-медицинска сестра уочава се висок степен задовољства пацијената како радом радом лекара тако и медицинских сестара.

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.

Недостатак новца којим би платили преглед или лекове, као разлог неодласка лекару у протеклих годину дана навело је 6.5% испитаника. Због дужине чекања на преглед код изабраног лекара није отишло 5.4% анкетираних пацијената, сваки десети због недостатка личног времена и 5.3% због удаљености.

Највећи број испитаника је своје здравствено стање оценило четворком и петицом односно добро и одлично док само 0.8% испитаника је навело да се осећа веома лоше.

Узимајући у обзир све наведено, 94.4% испитаника је изјавило да је задовољно или веома задовољно здравственом заштитом у служби опште медицине. Најзадовољнији радом лекара опште медицине су анкетирани у ДЗ Краљево (98.7%), потом у ДЗ Врњачка Бања (89.1%), а најмање задовољни су корисници услуга ДЗ Рашка (88.2% задовољних и веома задовољних корисника).

Применом непараметарских статистичких тестова, установљено је да постоји високо статистички значајна разлика у задовољству испитаника радом лекара према материјалном стању домаћинства где су задовољнији пацијенти доброг и осредњег материјалног положаја, затим према завршеној школи где су најзадовољнији пацијенти са средњом спремом, док према полу нема статистички значајне разлике.

Када се посматра задовољство испитаника појединачно у домовима здравља за које је надлежан ЗЈЗ Краљево, постоји статистички значајна разлика у задовољству, при чему су најзадовољнији анкетирани пацијенти у ДЗ Краљево а најмање задовољни испитаници у ДЗ Рашка.

Служба за здравствену заштиту деце и омладине

У служби за здравствену заштиту деце и омладине највећи проценат испитаника се изјаснио да је доброг материјалног положаја, потом осредњег, а лошег и веома лошег 9.6% анкетираних.

Посматрано у односу на пре пет година, смањено се проценат родитеља/старатеља са вишом и високом стручном спремом као и са средњом школом, а повећао удео са завршеном основном и непотпуном основном школом.

Просечан број посета изабраном педијатру је износио 8.24 посета, а лекару у приватној пракси 3.62 што је више него пре пет година-1.66 посете по кориснику.

Посматрано на укупном нивоу просечан број посета код анкетираних деце износи 11.86 и већа је вредност за две посете него пре пет година-9.66 посета.

Сваки трећи испитаник није заказао преглед код свог изабраног лекара, док је највећи број испитаника преглед заказало телефоном. Коришћење апликације “Мој доктор” је веома скромно, а лично и даље заказује више од четвртине испитаника.

74.0% испитаника код свог изабраног лекара је примљено исти дан, а само 3 пацијента (0.8%) је изјавило да је на преглед чекало више од 15 дана. Највећи проценат анкетираних пацијената који своју посету реализују исти дан је у ДЗ Рашка 80.8%, а најмањи у ДЗ Краљево 69.7%.

Испитивање карактеристика које се односе на увођење електронског заказивања и коришћења апликације “Мој доктор” показује највеће задовољство могућношћу прописивања лекова у електронској форми и подизања хроничне терапије у апотеци без одласка код изабраног педијатра.

За електронска унапређења здравствене заштите, одређени проценат корисника се изјаснио да се не односе на њих (електронски рецепт – 20.1%, апликација „Мој доктор“ – 25.7% и заказивање специјалистичких прегледа помоћу Интегрисаног здравственог информационог система – 22.3%).

Информације о здравим стиливима живота већина анкетираних родитеља/старатеља добија током редовне посете свом изабраном педијатру. У односу на пре пет година, смањено се проценат пацијената који сматрају да им овакви савети нису потребни.

Од укупног броја испитаника који су одговорили на питања везана за скрининг између 15.4% и 29.8% је одговорило да се ово питање не односи на њих.

Од 15.3% - 25.1% испитаних корисника изјаснило се да је обавило неопходне скрининг прегледе у оквиру предвиђеног рока током 2023.године, што се могло и очекивати јер се ради о служби за здравствену заштиту деце, школске деце и омладине

Код области међусобне комуникације учествује се висок степен задовољства пацијената сарадњом са изабраним педијатром и медицинским сестрама као и тимским радом лекара и медицинских сестара

Што се тиче организације рада службе за здравствену заштиту деце, школске деце и омладине, као и претходних година, испитаници су најзадовољнији радним временом и тиме што у хитним случајевима могу истог дана да се прегледају.

Недостатак новца којим би платили преглед или лекове, као разлог неодласка педијатру у протеклих годину дана навело је 17.5% испитаника Због дужине чекања на преглед код изабраног педијатра није отишло 25.9% анкетираних пацијената, 24.6% због недостатка личног времена и 16.5% због удаљености.

Највећи број испитаника је своје здравствено стање оценило четворком и петицом односно врло добро и одлично док само 0,6% испитаника је навело да се осећа веома лоше.

Узимајући у обзир све наведено, 85.1% испитаника је изјавило да је задовољно или веома задовољно здравственом заштитом у служби за здравствену заштиту деце, школске деце и омладине, што је исто као пре пет година

Најзадовољнији радом педијатра су анкетирани у ДЗ Краљево (89.1%), потом у ДЗ Врњачка Бања (82.0%), а најмање задовољни су корисници услуга ДЗ Рашка (79.4% задовољних и веома задовољних корисника).

Применом непараметарских статистичких тестова, установљено је да не постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника радом педијатра према полу, а постоји према школи као и према материјалном стању домаћинства.

Када се посматра задовољство испитаника појединачно у домовима здравља за које је надлежан ЗЈЗ Краљево, постоји високо статистички значајна разлика у задовољству, при чему су најзадовољнији анкетирани пацијенти у ДЗ Краљево, а најмање задовољни испитаници у ДЗ Рашка.

Служба за здравствену заштиту жена

Нешто више од половине испитаница има завршену средњу школу, са основном школом је 3.1%, са вишом и високом школском спремом је 38% пацијенткиња, а најмање испитаница је са незавршеном основном школом 1.2%. Свој материјални положај мање од 4% жена је оценило као лош, осредњи је код четвртине испитаница, добар код 56.4%, а веома добар материјални положај има 12.9% испитаница.

Број посета изабраном гинекологу у служби за здравствену заштиту жена у последњих 12 месеци креће се од једне до највише 20, при чему је средња вредност 4.56 посете по пацијенткињи. Просечан број посета приватној пракси је 3.41 посета, што је укупно око 8 посета просечно по пацијенткињи.

Свака четврта испитаница није заказала преглед код свог изабраног гинеколога, док је највећи број испитаница преглед заказало лично 52.8%. Коришћење апликације “Мој доктор” није заживело код ове популације пацијената јер је само једна пацијенткиња користила ову апликацију, а телефоном заказује и дање четвртина испитаница

69.3% испитаница код свог изабраног гинеколога је примљено исти дан, готово једна четвртина је чекала од 1 до 5 дана, свега 4.9% је чекало од 6 до 15 дана, а само једна пацијенткиња (0.6%) је изјавила да је на преглед чекала више од 15 дана.

Испитивање карактеристика које се односе на увођење електронског заказивања и коришћења апликације “Мој доктор” показује највеће задовољство могућношћу прописивања лекова у електронској форми и подизања хроничне терапије у апотеци без одласка код изабраног гинеколога.

У свом свакодневном раду, лекари доста времена посвећују и здравствено васпитним садржајима, а који се односе на правилну исхрану, важност физичке активности, злоупотребу алкохола, штетност пушења, избегавање стреса, сигуран секс и опасност од злоупотребе дрога. Информације о здравим стиливима живота већина

анкетираних пацијенткиња добија током редовне посете свом изабраном гинекологу. У односу на пре пет година, смањено се проценат пацијенткиња које сматрају да им овакви савети нису потребни.

Од укупног броја испитаника који су одговорили на питања везана за скрининг између 8.6% и 15.4% је одговорило да се ово питање не односи на њих. Од 17.6% - 67.8% испитаних корисница изјаснило се да је обавило неопходне скрининг прегледе у оквиру предвиђеног рока током 2023.године.

Код области међусобне комуникације учева се висок степен задовољства пацијентата сарадњом и са гинекологом и са медицинским сестрама .

Што се тиче организације рада службе за здравствену заштиту жена, ове године, испитанице су најзадовољније бројем места за седење у чекаоници и хигијеном у здравственој установи.

Недостатак новца којим би платили преглед или лекове, као разлог неодласка гинекологу у протеклих годину дана навело је 11.6%. Због дужине чекања на преглед код изабраног гинеколога није отишло 16.7% пацијенткиња, чак 40.1% због недостатка личног времена и 21.8% због удаљености.

Највећи број испитаница је своје здравствено стање оценило четворком и петицом односно врло добро и одлично, а само две пацијенткиње су изјавиле да се осећа веома лоше.

Узимајући у обзир све наведено, 96.3% испитаника је изјавило да је задовољно или веома задовољно здравственом заштитом у служби за здравствену заштиту жена, што је за 2.9% више него пре пет година

Применом непараметарских статистичких тестова, установљено је да не постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника радом гинеколога ни према школи, материјалном стању домаћинства као ни према дому здравља у којем је рађено истраживање.

Стоматолошка здравствена заштита

Највећи проценат анкетираних у стоматолошкој здравственој заштити има завршену средњу школу 49.7%, а најмање је пацијентата без школе.

Свој материјални положај као веома лош и лош оценило је 4.6% анкетираних пацијентата, осредње материјално стање има нешто мање од половине испитаника, а 49.0% испитаника сматра да је доброг и веома доброг материјалног стања.

Од укупног броја корисника у службама стоматолошке здравствене заштите у здравственим установама Рашког округа које су у надлежности ЗЈЗ Краљево 88.7% су била деца до 18 година, 2.6% корисници осталих категорија обухваћених обавезним здравственим осигурањем, није било трудница и лица која су старија од 65 година, 0.7% су лица којима је била потребна хитна стоматолошка услуга, док су остали били студенти до 26 година старости, породилје и лица која не припадају ниједној од наведених група.

Просечан број посета код стоматолога у државној служби је износио 7.5 посета по пацијенту, свега 10.6% испитаника се изјаснило да ишло код приватног стоматолога, што је у складу је са неповољном економском ситуацијом у земљи. Они су остварили од једне до највише 5 посета, просечно 1.5 посете по пацијенту.

Питања која се односи на организацију рада стоматолошке службе показују да анкетирани пацијенти највеће примедбе имају код Процедуре у поступку жалбе код повреде права пацијената, доступности стоматолога особама са посебним потребама, сарадњи стоматолога са другим лекарима специјалистима, доступности стоматолога викендом и стању стоматолошке опреме, а најзадовољнији су љубазношћу особља и могућношћу прегледа истог дана у случају хитности.

Највећи број испитаника преглед код изабраног стоматолога је остварио преко обавезног здравственог осигурања (98.0%), као и пломбе (96.6%). Пуну цену за ортодонтски апарат морало је да плати свега 1.4% испитаника-2 пацијента (у 2019.год. ову услугу није платио ниједан осигураник), за протезу/протетска надокнада 0.7%, а за лечење зуба пуну цену није платио ниједан испитаник.

Због недостатка новца код изабраног стоматолога у претходних 12 месеци није отишло 2.2% анкетираних, због дужине чекања ниједан анкетирани пацијент, више од трећине због недостатка личног времена, а 12.3% због удаљености изабраног стоматолога.

Испитаници су своје орално здравље, у највећем проценту оценили као одлично (65.8%) и добро (28.2%), а само 0.7% испитаника мисли да је лоше а ниједан веома лоше. Својим оралним здрављем су најзадовољнији анкетирани корисници у ДЗ Краљево-99.0%, потом у ДЗ Врњачка Бања-87.5% и најмање у ДЗ Рашка-83.3%.

Радом Службе стоматолошке здравствене заштите задовољно и веома задовољано је 98.7% анкетираних пацијента, што је за 5.8% више него пре пет година, када је тај проценат износио 92.9%. Процент незадовољних корисника се смањило са 3.2% на 0.7% што је довело до повећања просечне оцене задовољства анкетираних Службом стоматолошке здравствене заштите, при чему треба нагласити да је пре пет година

истраживање задовољства у овој области здравствене заштите рађено само у службама стоматолошке заштите деце.

Применом непараметарских статистичких тестова, установљено је да не постоји статистички значајна разлика у задовољству радом изабраног стоматолога према полу, материјалном положају и завршеној школи. Разлика постоји према здравственој установи при чеми су најзадовољнији корисници ове службе у ДЗ Краљево и ДЗ Врњачка Бања где су сви анкетирани корисници били задовољни и веома задовољни радом ове службе, а најмање у ДЗ Рашка.

Специјалистичка служба интерне медицине

Међу анкетиранима у специјалистичко-консултативној служби особе женског пола заступљеније и више од половине анкетираних припада радно активном становништву, до 65 година старости.

Што се тиче завршене школе, највећи проценат је са завршеном средњом школом, а када је у питању материјални положај као добар и веома добар је оценила половина испитаника. Ове године је само 8% испитаника своје домаћинство по материјалном стању сврстало у лоше.

Код сета питања која сагледавају задовољство пацијената организацијом рада специјалистичко-консултативне службе запажа се смањење броја неопредељених корисника, који се могу сврстати у потенцијално незадовољне. Пацијенти су, као и пре пет година, најзадовољнији љубазношћу медицинског кадра, како запослених лекара тако и медицинских сестара. Најмање задовољни су временом чекања на заказани преглед и време чекања у чекаоници. Опште је познато да се у малим домовима здравља најчешће не заказују прегледи у специјалистичко-консултативним службама већ се сви пацијенти који се јаве на преглед током дана и приме.

Када посматрамо број посета специјалистичкој служби, највећи број испитаника је у последњих годину дана доктора специјалисту посетио три и пет пута, по 17.9%, потом једанпут (17.0%) и два пута, њих 14.3%. Просечан број посета по анкетираном пацијенту доктору медицине у специјалистичкој служби износи 4.27, што је мање него пре пет година када је просечан број посета износио 5.57 по пацијенту. Од укупног броја анкетираних њих 73.2% или није посетило лекара специјалисту у приватном сектору или није дало податак о посети, што је готово исто као у 2019.години када је тај проценат био

71.7%. Остали испитаници су у последњих 12 месеци посетили лекара специјалисту у приватном сектору од један до 10 пута, просечно 2.6 посета по пацијенту.

Радам лекара специјалисте задовољни и веома задовољни су сви анкетирани пацијенти, што је више него пре пет година када је износило 75% при чему треба нагласити да је 2019.год. истраживање рађено у ДЗ Рашка јер тог дана специјалистичка служба у ДЗ Врњачка бања није радила и то само у специјалистичкој служби за интерне болести.

Применом непараметарских статистичких тестова, установљено је да не постоји статистички значајна разлика у задовољству радом доктора медицине у специјалистичкој служби према полу, материјалном положају и завршеној школи. Разлика у степену задовољства корисника постоји према здравственој установи при чеми су задовољнији корисници ове службе у ДЗ Врњачка Бања него у ДЗ Рашка.

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