

ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА ПРИМАРНОМ ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ У БЕОГРАДУ

Уводне напомене

Истраживање **задовољства корисника** здравственом заштитом спроведено је у установама примарне здравствене заштите у Београду 24. новембра 2008. године и то од 7 до 19 часова.

Истраживање је спроведено у свим домовима здравља (16), Заводу за здравствену заштиту студената, Заводу за здравствену заштиту радника Министарства унутрашњих послова, Заводу за здравствену заштиту радника железнице Србије, у складу са Методологијом коју је прописао Институт за јавно здравље Србије „Др Милан Јовановић Батут“.

У оквиру домова здравља, истраживање је спроведено у седишту дома здравља и то у службама: опште медицине/медицине рада, здравствене заштите деце, здравствене заштите жена, стоматолошкој здравственој заштити и специјалистичкој служби – интерна медицина. У истраживању су коришћени упитници за примарну здравствену заштиту и то 4 упитника за одговарајуће службе и 1 упитник за специјалистичку службу интерне медицине.

Здравствене установе које обављају здравствену делатност на више нивоа и то: Институт за трансфузију Србије, Институт за медицину рада Србије „Др Драгомир Карајовић“, Институт за имунологију, вирусологију и серуме „Торлак“, Завод за биоциде и медицинску екологију могли су реализовати испитивање задовољства корисника према сопственој методологији и нису били у обавези да доставе податке Градском заводу за јавно здравље.

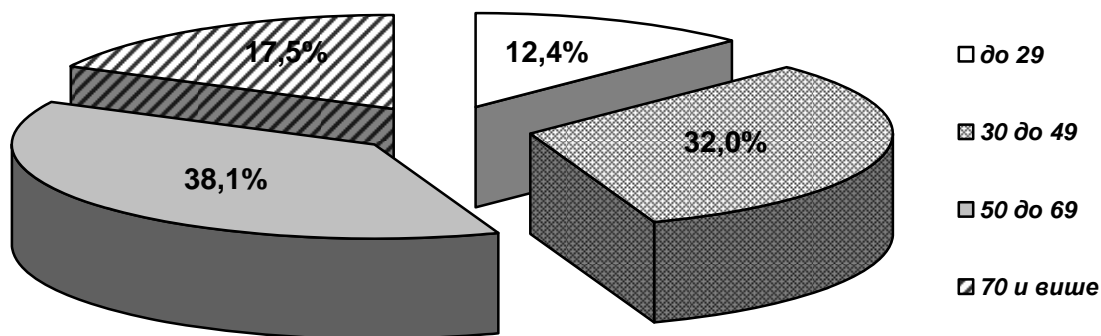
По завршетку истраживања, попуњени обрасци достављени су Градском заводу за јавно здравље, као и попуњене апликације у електронском облику, до средине децембра 2008. године. По уношењу свих података у за то припремљену апликацију од стране Института за јавно здравље Србије „Др Милан Јовановић Батут“, Градски завод за јавно здравље је све податке доставио овом Институту у планираном року.

Приликом припреме анализе добијених података утврђено је да изван број достављених упитника није валидно и да не може бити обухваћено анализом.

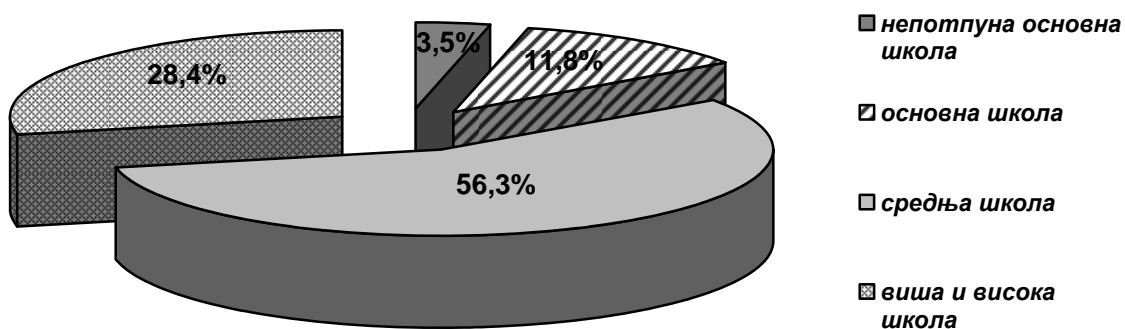
ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА РАДОМ СЛУЖБЕ ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ ОДРАСЛИХ

У испитивању задовољства корисника радом здравствених радника службе за здравствену заштиту одраслих учествовала су 5.794 лица (45% мушкараца и 55% жена), просечне старости 51,5 година. Социодемографске карактеристике анкетираних приказане су на графиконима 1 до 4.

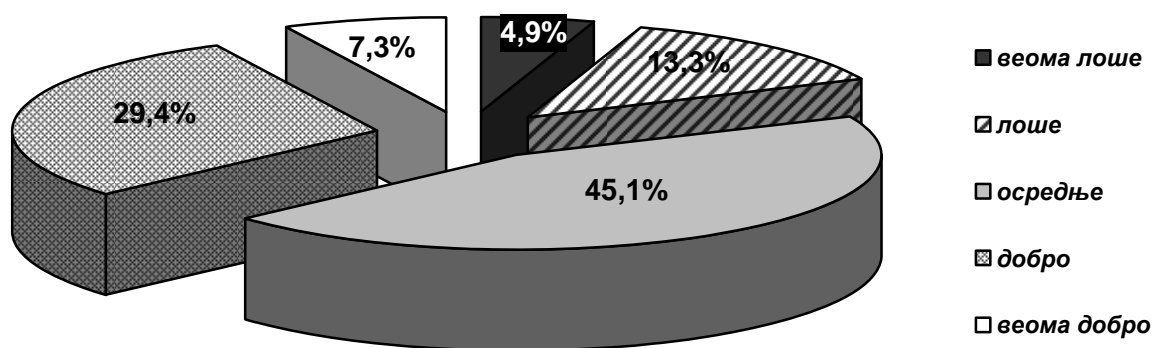
Графикон 1. Старосна структура анкетираних пацијената



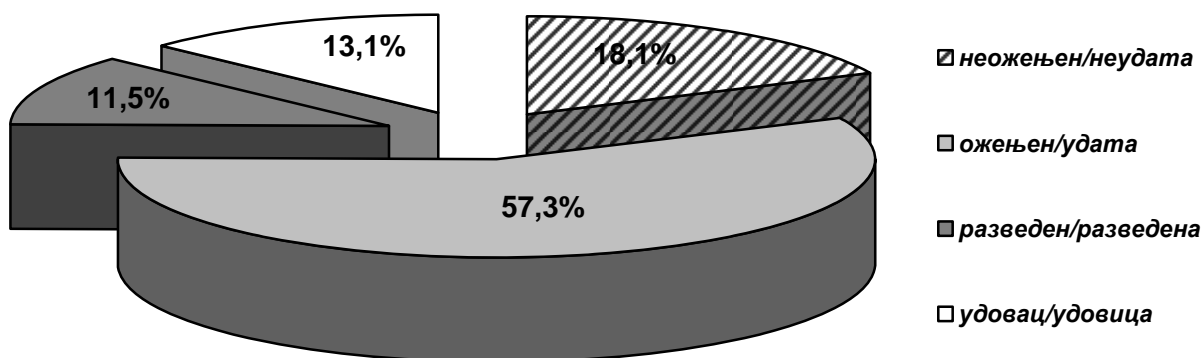
Графикон 2. Образовна структура анкетираних пацијената



Графикон 3. Материјално стање анкетираних пацијената



Графикон 4. Брачно стање анкетираних пацијената

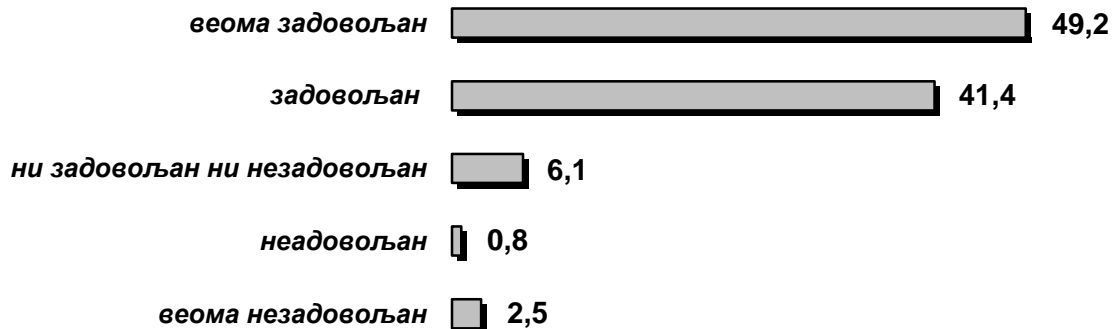


Највећи број анкетираних пацијената има свог лекара (84,7%), а 11,4% и поред тога понекад оде код другог. Пацијенти углавном сматрају да су лекари стручни (93,4%), да озбиљно схватају њихове проблеме (79,5%), да дају довољно информација (86,2%) и да им могу бити добри саговорници за личне проблеме (88,8%). У случају хитности, највећи број пацијената може посетити лекара истог дана (82,2%), а 13,8% сутрадан. Више од четвртине анкетираних (28,5%) сматра да се на пријем код лекара дуго чека, а скоро трећина да би то време могло бити и краће (32,1%).

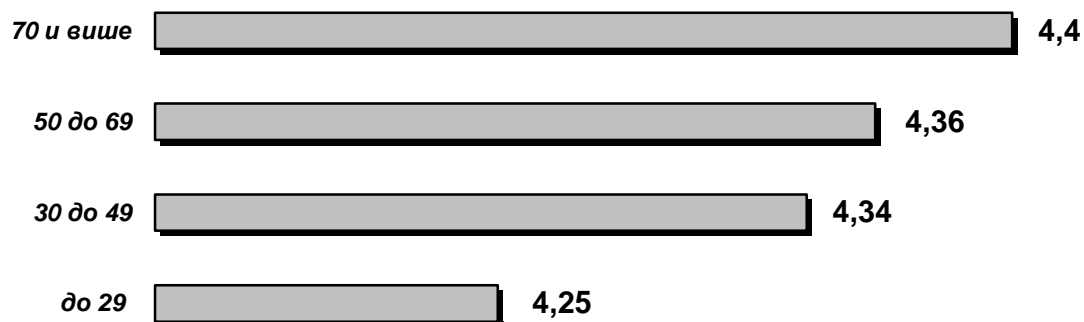
Просечна оцена задовољства лекарима је висока - 4,34, а разликовала се значајно у односу на старост пацијената, њихов образовни ниво, материјални положај, брачно стање, број остварених посета и установу у којој је анкетирање обављено (графикони 5 до 11).

Већу просечну оцену давали су пацијенти старије животне доби, са нижим нивоом образовања, бољим материјалним положајем, у брачној заједници или удовац/удовица и са више остварених посета у току године.

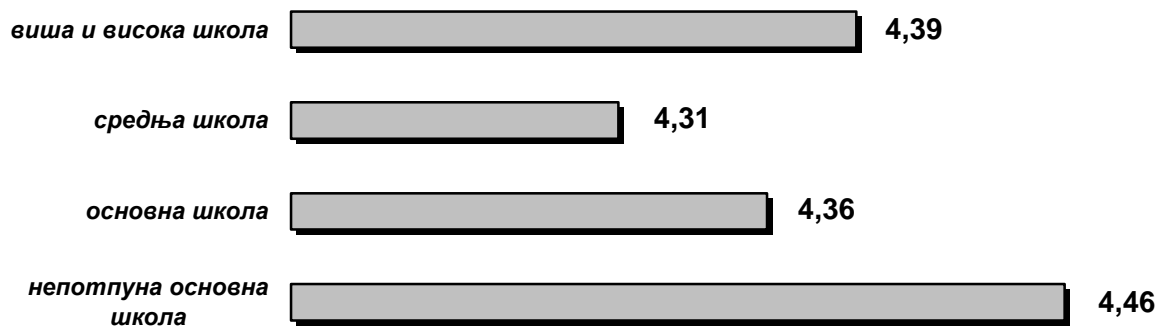
Графикон 5. Задовољство пацијената радом лекара (%)



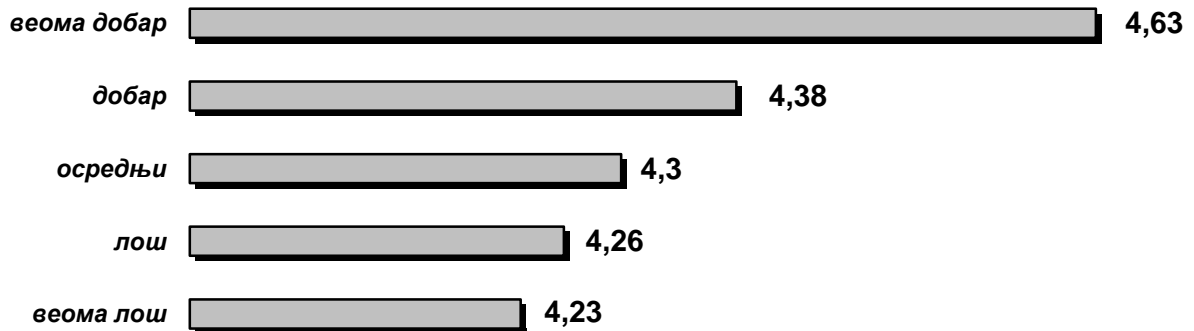
Графикон 6. Просечна оцена задовољства радом лекара у односу на старост пацијената



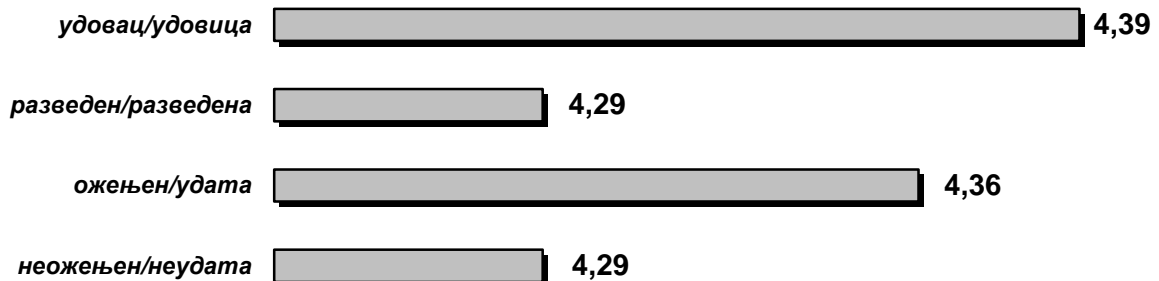
Графикон 7. Просечна оцена задовољства радом лекара у односу на образовање пацијената



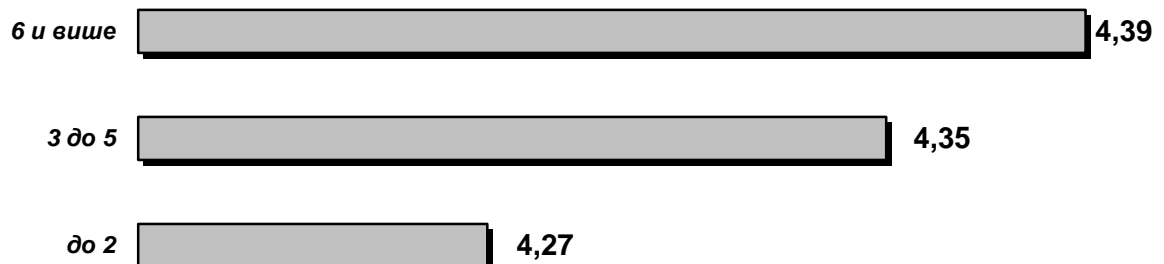
Графикон 8. Просечна оцена задовољства радом лекара у односу на материјални положај пацијената



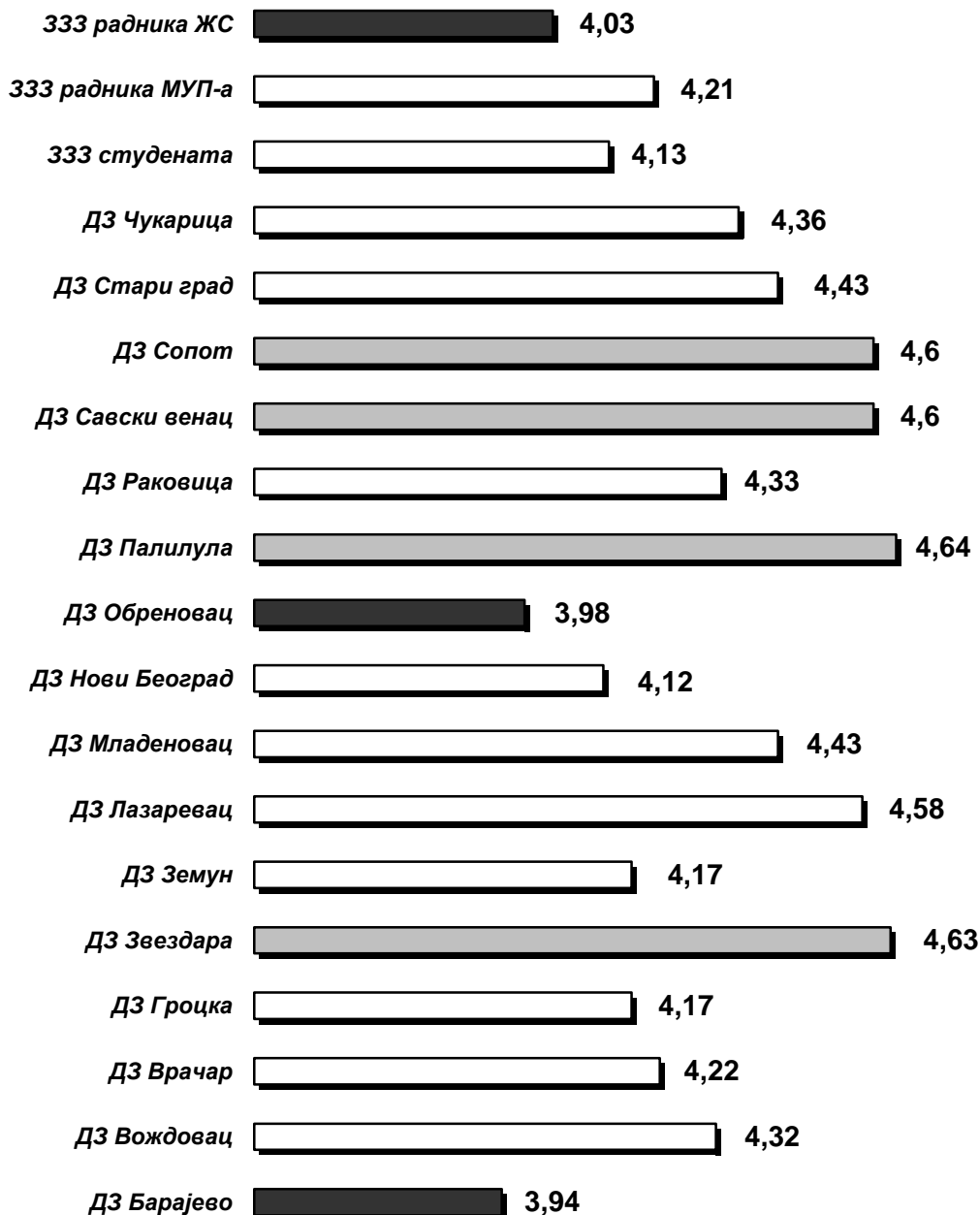
Графикон 9. Просечна оцена задовољства радом лекара у односу на брачно стање пацијената



Графикон 10. Просечна оцена задовољства радом лекара у односу на број остварених посета годишње



Графикон 11. Просечна оцена задовољства радом лекара у београдским установама примарне здравствене заштите

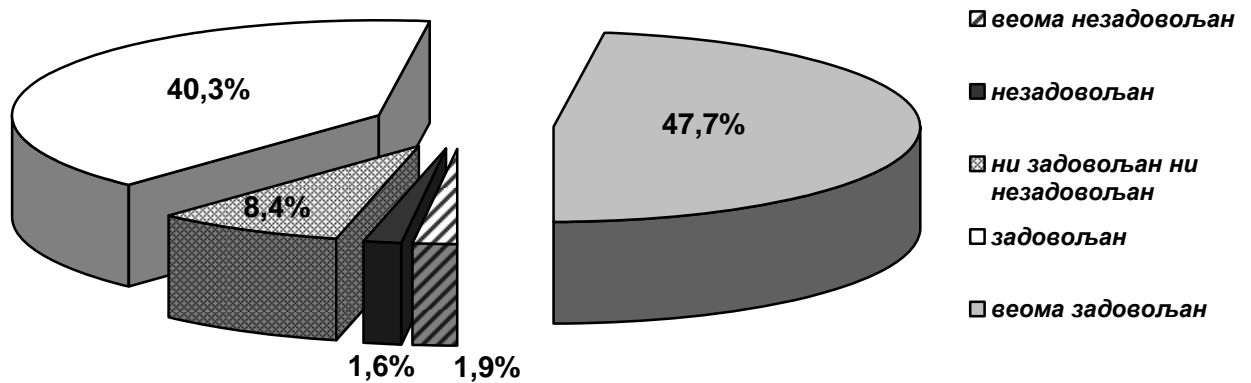


Најниже просечне оцене добили су лекари у ДЗ Барајево (3,94) и ДЗ Обреновац (3,98), а највише у ДЗ Палилула (4,64), ДЗ Звездара (4,63), ДЗ Савски венац (4,6) и ДЗ Сопот (4,6).

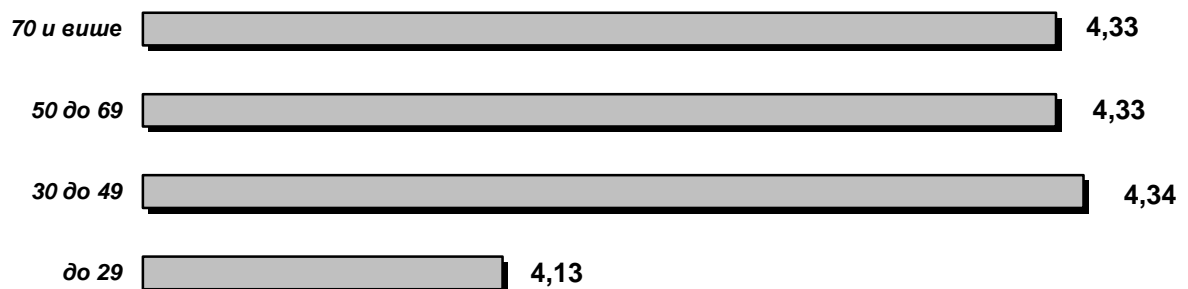
Сваки четврти анкетирани пацијент не добија никакве савете од медицинских сестара (23%), сваки пети их добија у амбуланти за интервенције (21,6%), скоро сваки трећи (29,2%) на шалтеру, а само 17,5% у саветовалишту.

Већина пацијената сматра да су медицинске сестре љубазне (85%), а 88% је задовољно и веома задовољно њиховим радом (графикон 12) па је и просечна оцена задовољства висока – 4,3. Њене вредности су се значајно разликовале у односу на старост пацијената, њихово образовање, брачно стање и материјални положај, као и на установу у којој је анкетирање обављено (графикони 12 до 17).

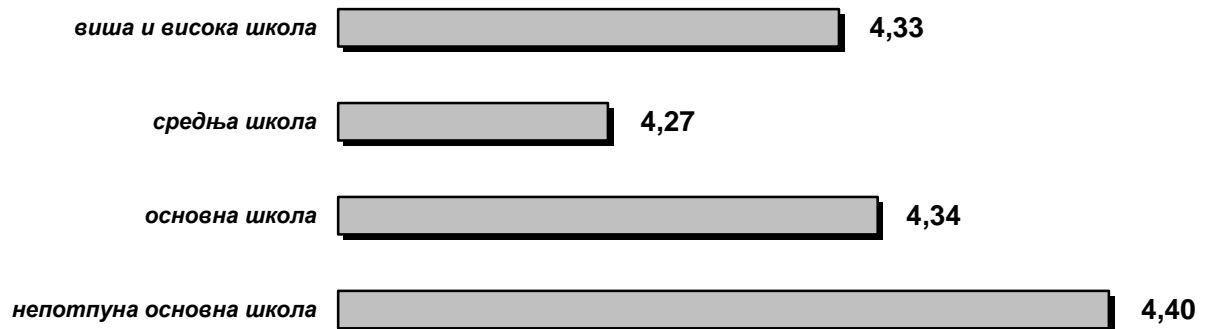
Графикон 12. Задовољство пацијената радом медицинских сестара



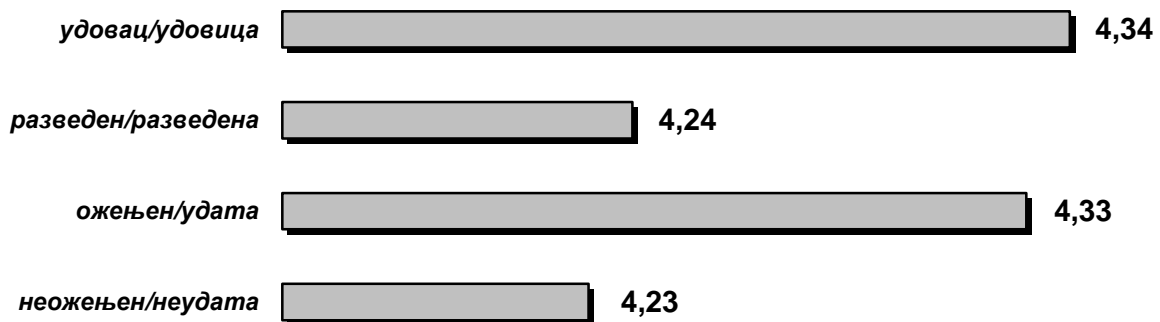
Графикон 13. Просечна оцена задовољства радом медицинских сестара у односу на старост пацијената



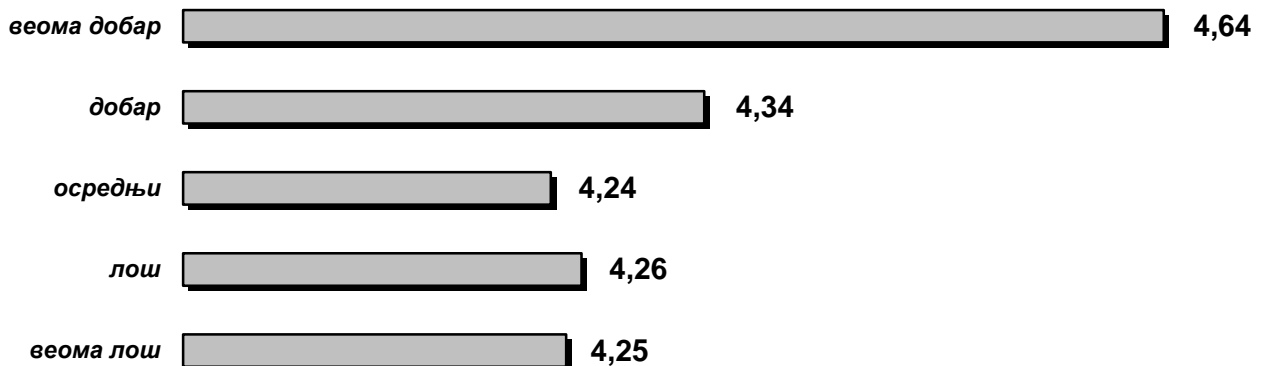
Графикон 14. Просечна оцена задовољства радом медицинских сестара у односу на образовање пацијената



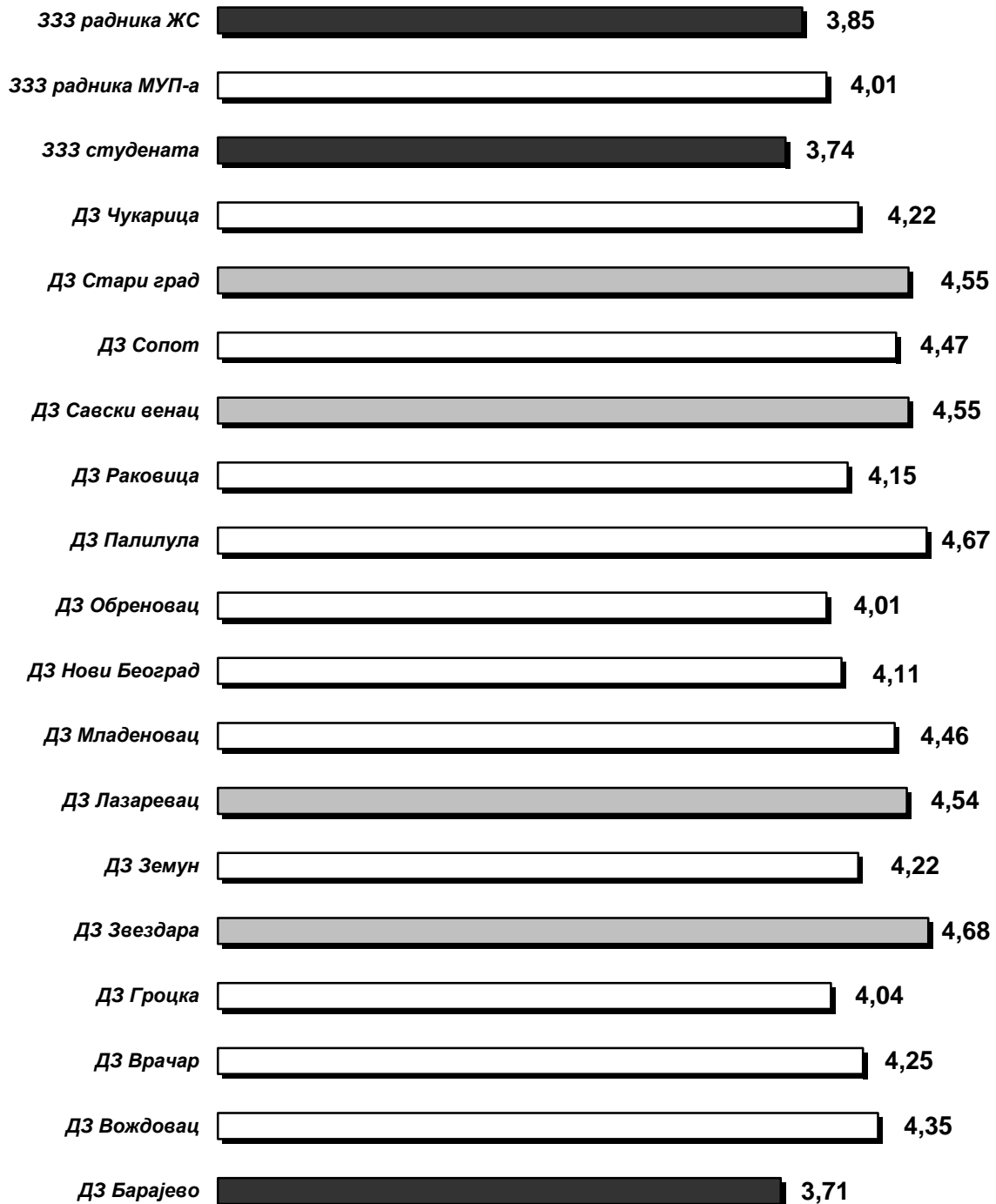
Графикон 15. Просечна оцена задовољства радом медицинских сестара у односу на брачно стање пацијената



Графикон 16. Просечна оцена задовољства радом медицинских сестара у односу на материјални положај пацијената



Графикон 17. Просечна оцена задовољства радом медицинских сестара у београдским установама примарне здравствене заштите



Најниже просечне оцене добиле су медицинске сестре у ДЗ Барајево (3,71), 333 радника ЖС (3,85) и 333 студената (3,74), а највишу у ДЗ Звездара (4,68), ДЗ Палилула (4,67), ДЗ Савски венац (4,55) и ДЗ Лазаревац (4,54).

ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА - РОДИТЕЉА/СТАРАТЕЉА/ПРАТИОЦА РАДОМ СЛУЖБЕ ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ ДЕЦЕ

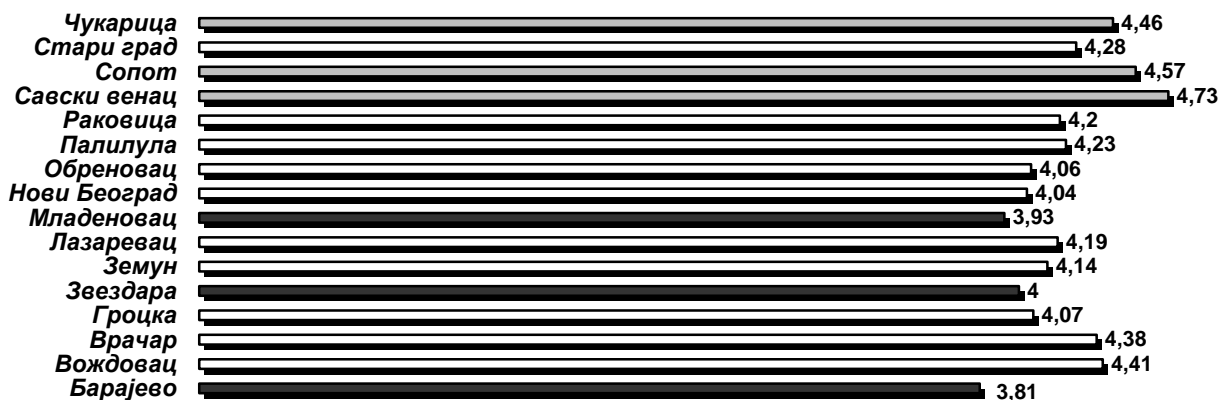
У испитивању задовољства радом здравствених радника службе за здравствену заштиту деце учествовало је 2.549 родитеља/старатеља/пратиоца деце, просечне старости 35,7 година, у више од половине случајева (56%) средњошколског образовања и осредњег материјалног положаја (42,6%). Просечна старост деце доведене на преглед је 6,5 година.

Нешто мање од три четвртине деце има изабраног педијатра (70,5%), а свако четврто понекад оде и код другог лекара (25,4%). Током године која је претходила истраживању скоро половина деце је педијатра посетила 3 до 5 пута (46,7%), а свако треће дете бар шест пута (33,2%).

Највећи број анкетираних родитеља сматра да им педијатар посвећује довољно времена (83,4%) и даје довољно информација (78,8%), као и да га у случају хитности могу посетити истог дана (88,3%). Сваки седми родитељ је некада имао утисак да лекар није озбиљно схватио проблеме њиховог детета (14%). Скоро сваки пети родитељ (17,8%) сматра да предуго чека на пријем у лекарску ординацију, две петине сматра да би чекање могло бити и краће (40,3%) и скоро исто толико њих (41,9%) да чекање није дуго.

Највећи број анкетираних је задовољан (45,6%) или веома задовољан (40,5%) радом лекара, сваки десети није сасвим одлучан (9,9%), 2,5% је веома незадовољних и 1,6% незадовољних. Просечна оцена задовољства радом лекара је 4,2 и значајно се разликује у односу на здравствену установу (Графикон 18), образовну структуру родитеља (Графикон 19), материјални положај породице (Графикон 20), као и чињеницу да ли дете има изабраног педијатра или не (Графикон 21).

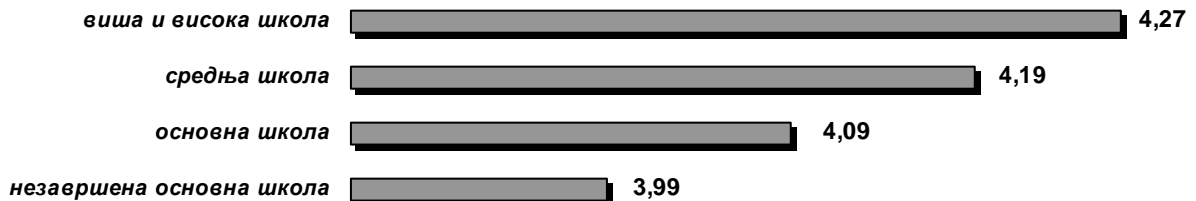
Графикон 18. Просечна оцена задовољства радом лекара у београдским домовима здравља



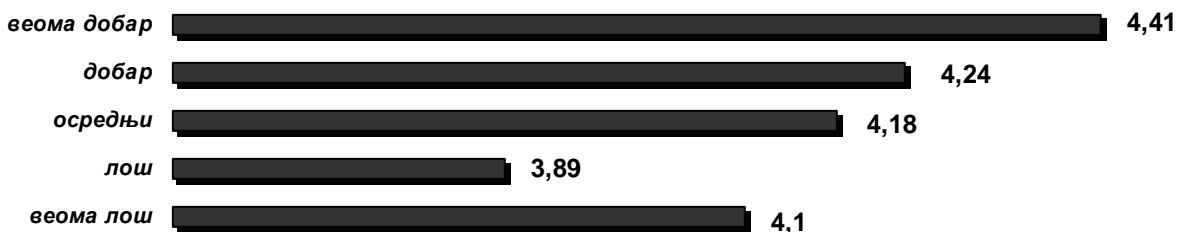
Најниже просечне оцене лекари су добили у домовима здравља Барајево (3,81), Младеновац (3,93) и Звездара (4), а највише у домовима здравља Савски венац (4,73), Сопот (4,57) и Чукарица (4,46). Са

побољшањем образовне структуре и материјалног положаја породице расте и степен задовољства, не само радом лекара већ и медицинских сестара, као и у случајевима када дете има изабраног лекара.

Графикон 19. Просечна оцена задовољства радом лекара у односу на образовну структуру родитеља



Графикон 20. Просечна оцена задовољства радом лекара у односу на материјални положај породице



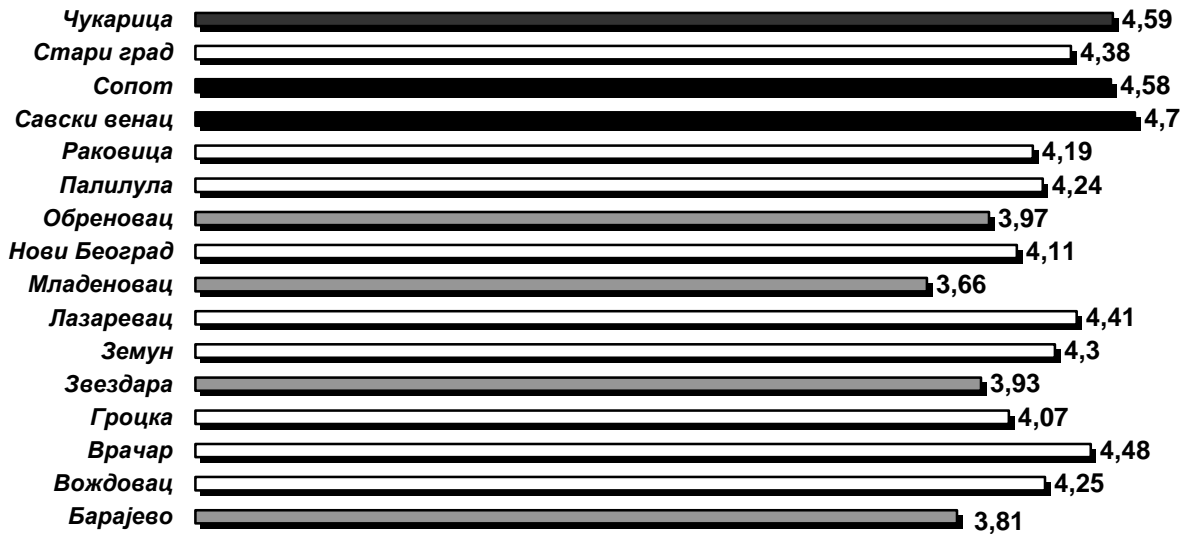
Графикон 21. Просечна оцена задовољства радом лекара у односу на изабраног лекара



Сваки четврти родитељ је изјавио да не добија никакве савете о здравом начину живота од медицинских сестара (26,9%), више од трећине их добија у саветовалишту (36,5%), петина на шалтеру (19,9%) и 3,4% у чекаоници.

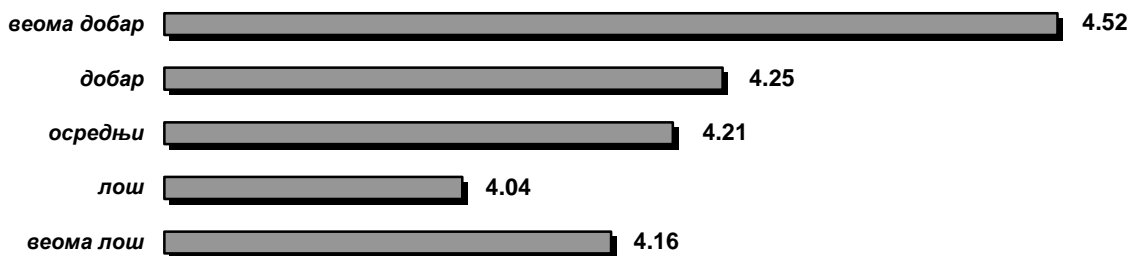
Четири петине анкетираних (81,7%) сматра да су медицинске сестре љубазне и задовољни су њиховим радом (42,8% веома задовољних, 42,9% задовољних, 11,1% неодлучних, 1,5% незадовољних и 1,7% веома незадовољних). Просечна оцена задовољства радом медицинских сестара је 4,24 и значајно се разликовала у односу на здравствену установу (Графикон 22), материјални положај породице (Графикон 23) и тога да ли о здрављу детета брине изабрани педијатар или не (Графикон 24).

Графикон 22. Просечна оцена задовољства радом медицинских сестара у београдским домовима здравља

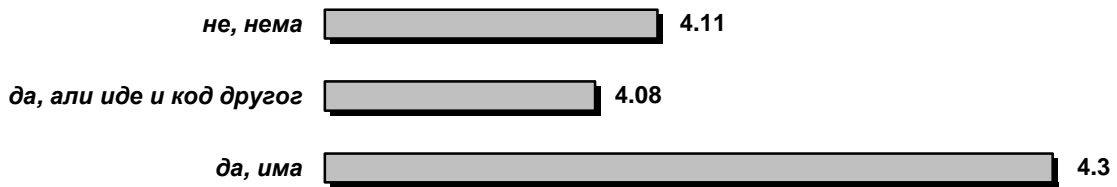


Најниже просечне оцене медицинске сестре су добиле у ДЗ Младеновац (3,66), ДЗ Барајево (3,81), ДЗ Звездара (3,93) и ДЗ Обреновац (3,97), а највише у ДЗ Чукарица (4,59), ДЗ Сопот (4,58) и ДЗ Савски венац (4,7).

Графикон 23. Просечна оцена задовољства радом медицинских сестара у односу на материјални положај породице



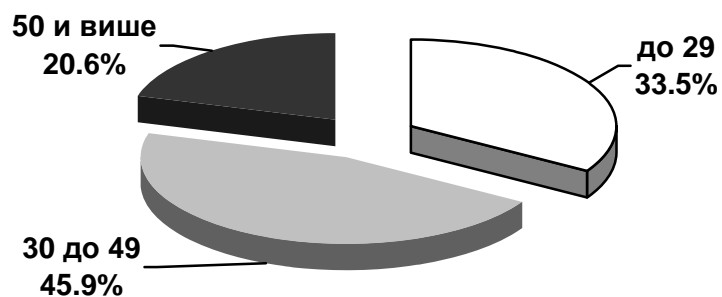
Графикон 24. Просечна оцена задовољства радом медицинских сестара у односу на изабраног лекара



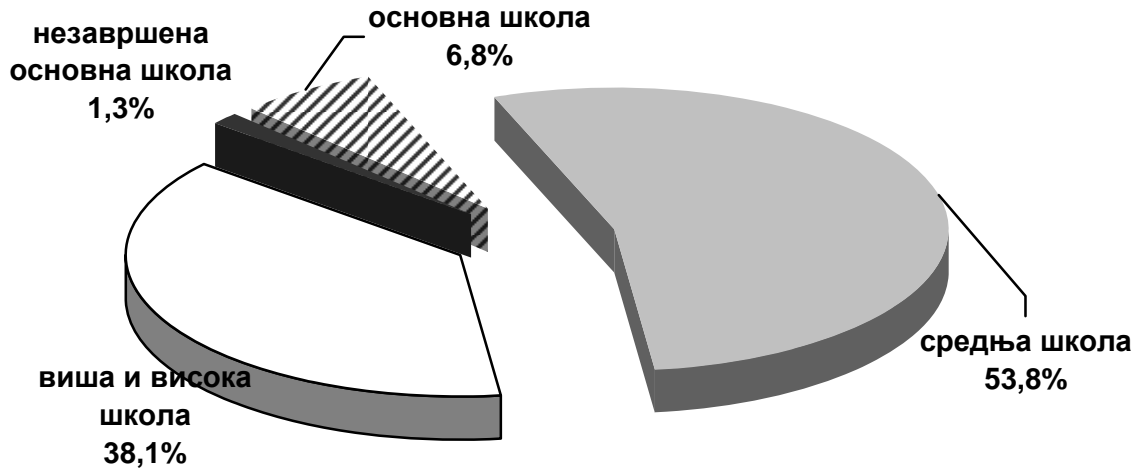
**ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА У СЛУЖБИ ЗА
ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ ЖЕНА**

Испитивање задовољства корисника радом здравствених радника у Служби за здравствену заштиту жена је спроведено 24. новембра 2008. године у 16 домова здравља и 3 завода која обављају делатност на примарном нивоу здравствене заштите. Анкетирано је укупно 1.835 жена просечне старости 38,4 године. Социо-демографске карактеристике анкетираних приказане су на Графиконима 25 до 28.

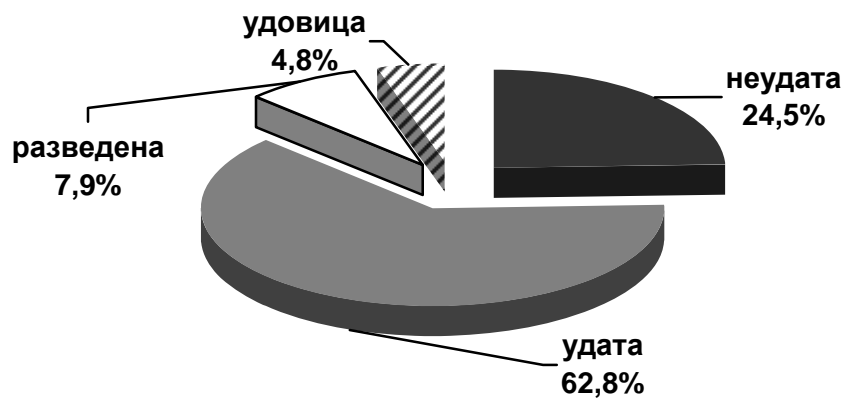
Графикон 25. Старосна структура анкетираних пацијената



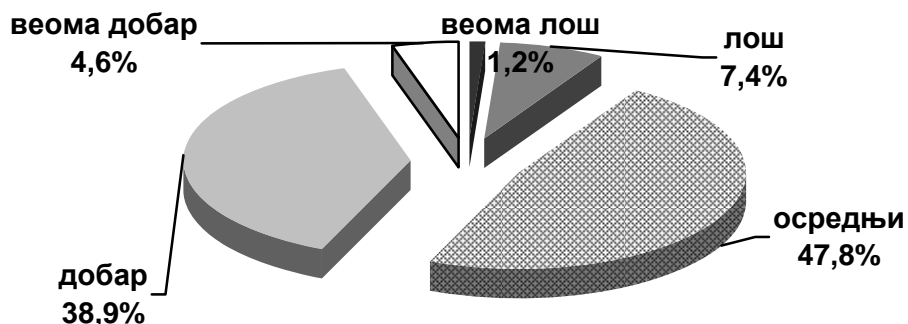
Графикон 26. Образовна структура анкетираних пацијената



Графикон 27. Брачно стање анкетираних пацијената



Графикон 28. Материјални положај анкетираних пацијената

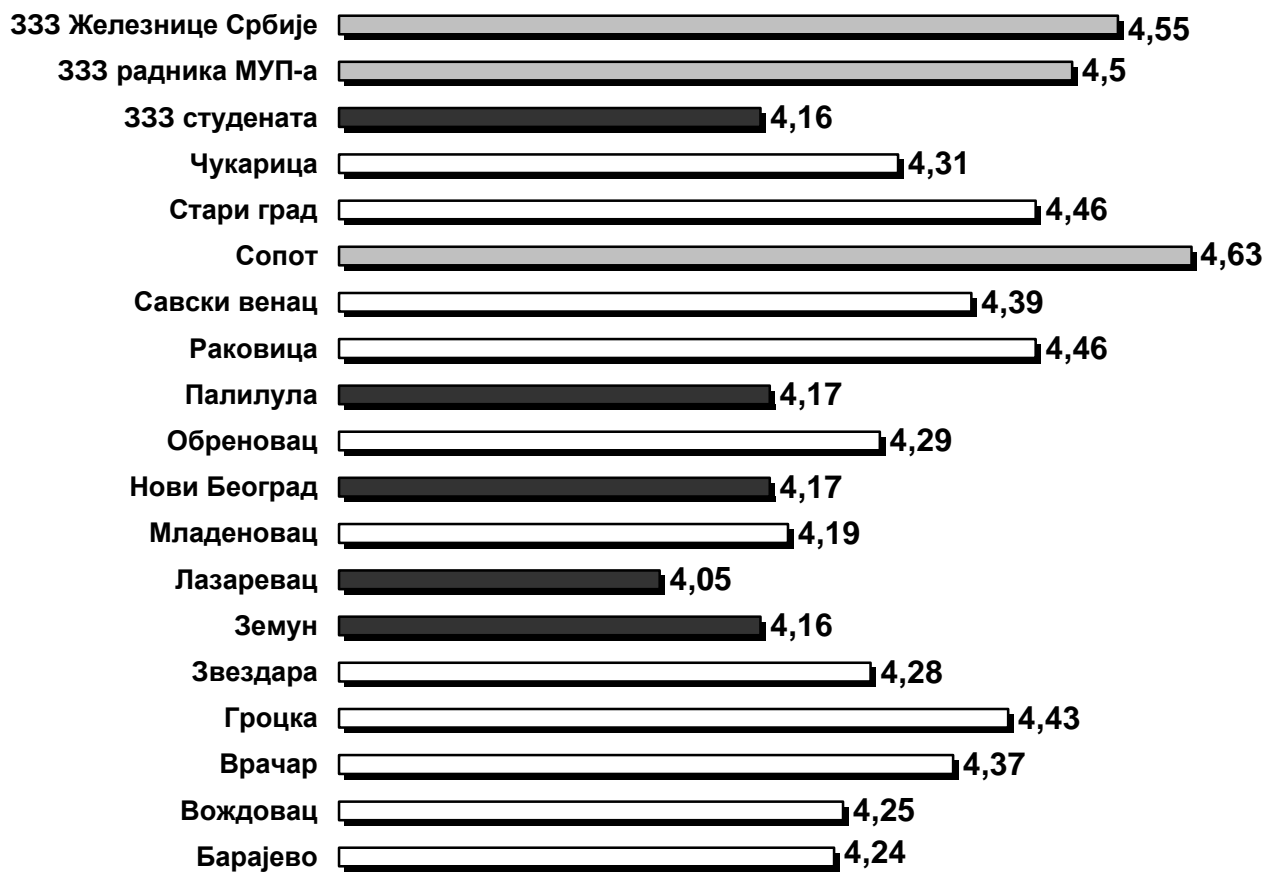


Највећи број анкетираних жена је задовољан својим гинекологом – 46,5% задовољних и 43,8% веома задовољних. Просечна оцена задовољства гинекологом у београдским установама које обављају делатност на примарном нивоу здравствене заштите износила је 4,30 и није зависила од старости жена, њиховог брачног стања и образовног нивоа, али се значајно разликовала у односу на материјални положај (са побољшањем материјалног положаја расте и задовољство) и здравствену установу у којој је анкетање обављено (Графикони 29 и 30). Значајно су задовољније и жене које увек посећују истог гинеколога (4,37) од оних које га нису изабрале (4,03).

Графикон 29. Просечна оцена задовољства радом гинеколога у односу на материјални положај анкетираних пацијената



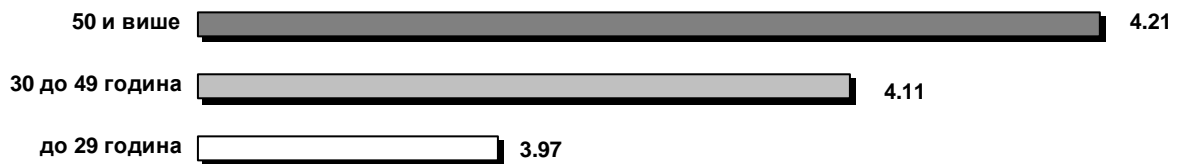
Графикон 30. Просечна оцена задовољства радом гинеколога у београдским установама примарне здравствене заштите



Најниже просечне оцене гинеколози су добили у ДЗ Лазаревац (4,05), ДЗ Земун (4,16) и ДЗ Палилула (4,17), а највише у ДЗ Сопот (4,63), 333 радника МУП-а (4,5) и 333 радника ЖС (4,55).

И задовољство медицинским сестрама је на високом нивоу – 47,2% анкетираних жена је задовољно и 34,2% веома задовољно њиховим радом, па је и просечна оцена задовољства, иако нижа него за лекаре, висока – 4,09 и на њу су утицали и старост пацијенткиња, њихово брачно стање, образовни ниво и материјални положај, као и установа у којој је анкетање обављено (Графикони 31 до 35).

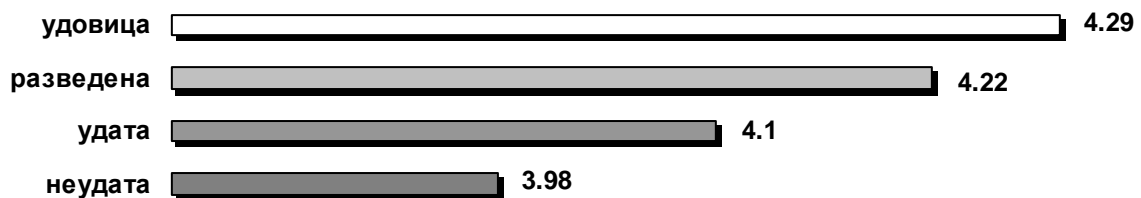
Графикон 31. Просечна оцена задовољства радом медицинских сестара у односу на старост анкетираних пацијената



Графикон 32. Просечна оцена задовољства радом медицинских сестара у односу на образовање анкетираних пацијената



Графикон 33. Просечна оцена задовољства радом медицинских сестара у односу на брачно стање анкетираних пацијената

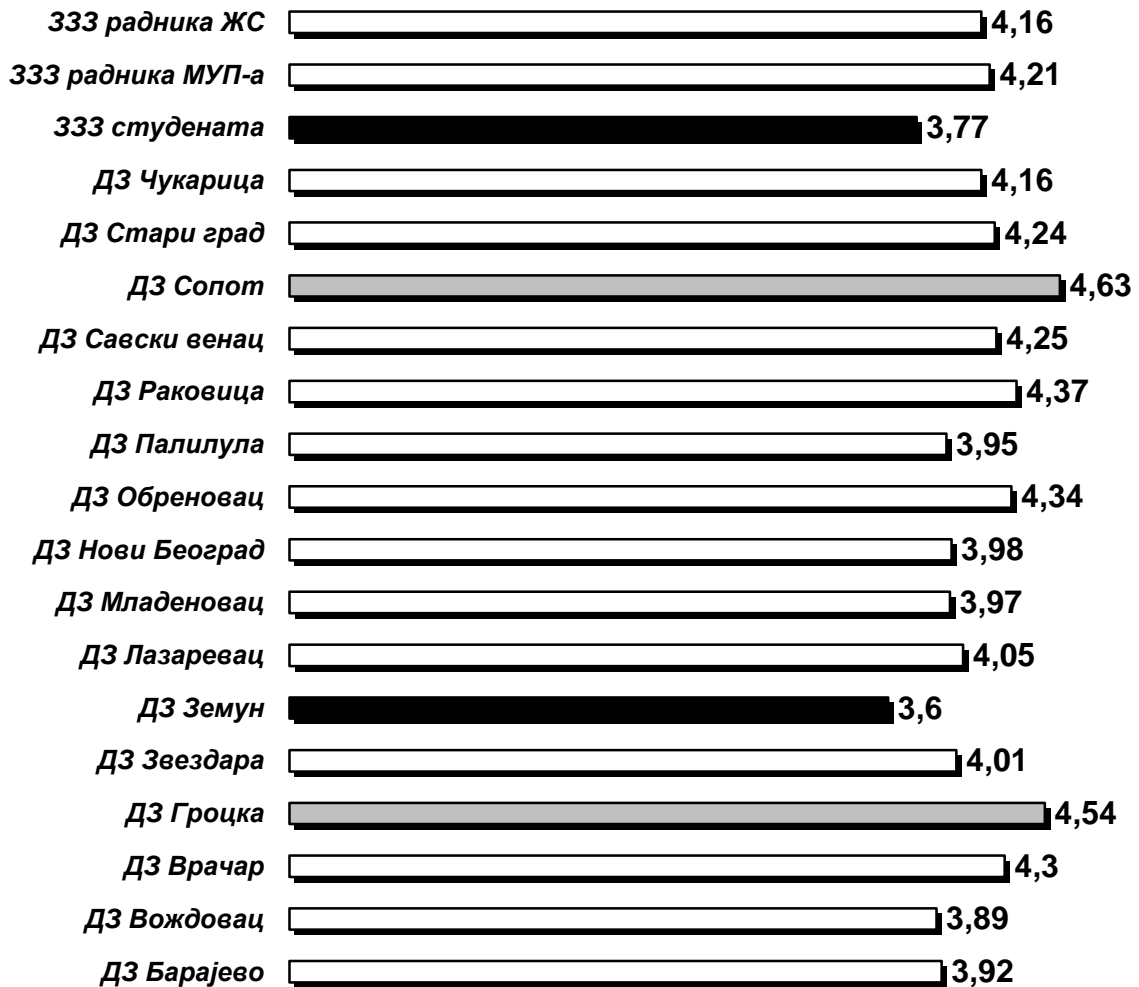


Графикон 34. Просечна оцена задовољства радом медицинских сестара у односу на материјални положај анкетираних пацијената



Већу просечну оцену задовољства радом медицинских сестара дале су жене старије животне доби, нижег образовног нивоа, удовице и разведене, са бољим материјалним статусом.

Графикон 35. Просечна оцена задовољства радом медицинских сестара у београдским установама примарне здравствене заштите

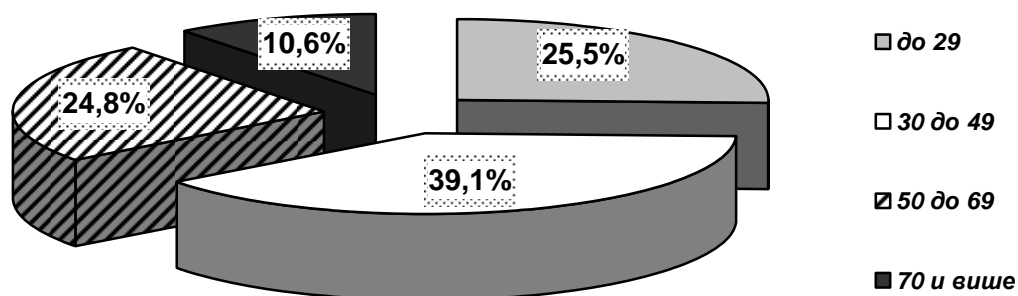


Најниже просечне оцене медицинске сестре су добиле у ДЗ Земун (3,6) и 333 студентата (3,77), а највише у ДЗ Гроцка (4,54) и ДЗ Сопот (4,63).

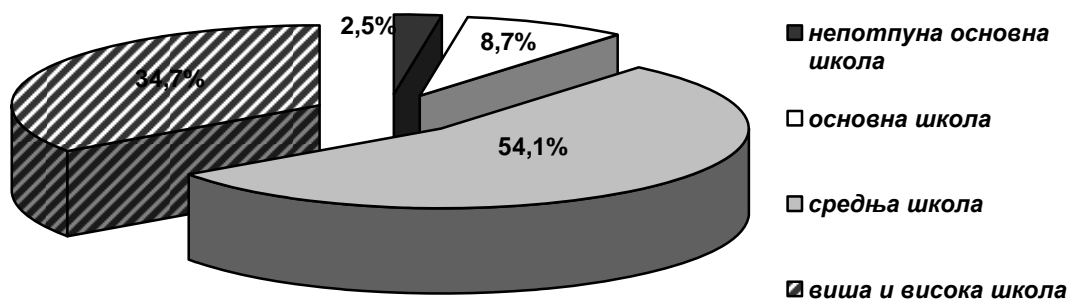
ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА РАДОМ СЛУЖБЕ ЗА СТОМАТОЛОШКУ ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ

У испитивању задовољства корисника радом здравствених радника службе за стоматолошку здравствену заштиту учествовала су укупно 1.143 лица (40,9% мушкараца и 50,1% жена), просечне старости 43,5 године. Социо демографске карактеристике испитаника приказане су на Графиконима 36 до 39.

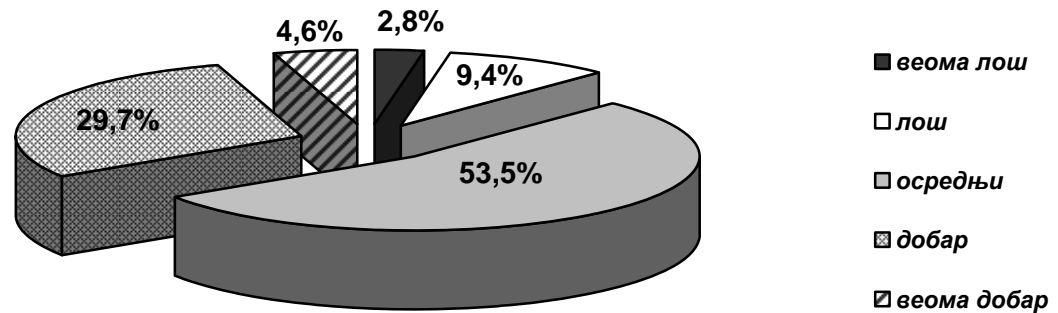
Графикон 36. Старосна структура анкетираних корисника



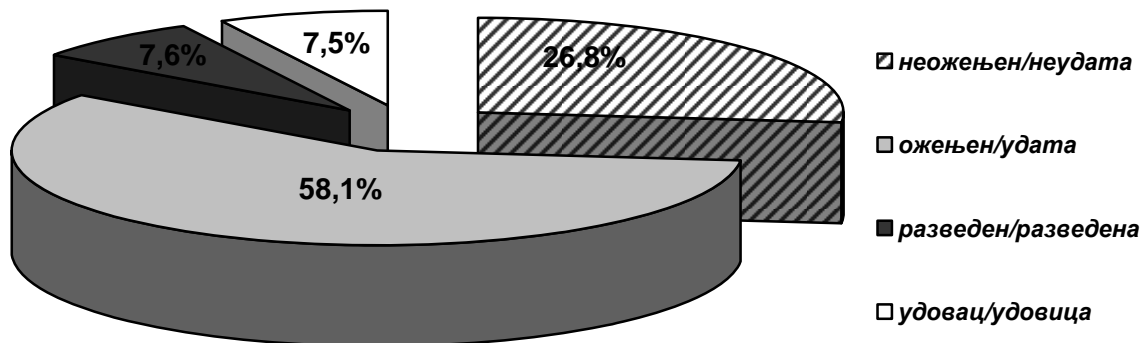
Графикон 37. Образовна структура анкетираних корисника



Графикон 38. Материјално стање анкетираних корисника



Графикон 39. Брачно стање анкетираних корисника

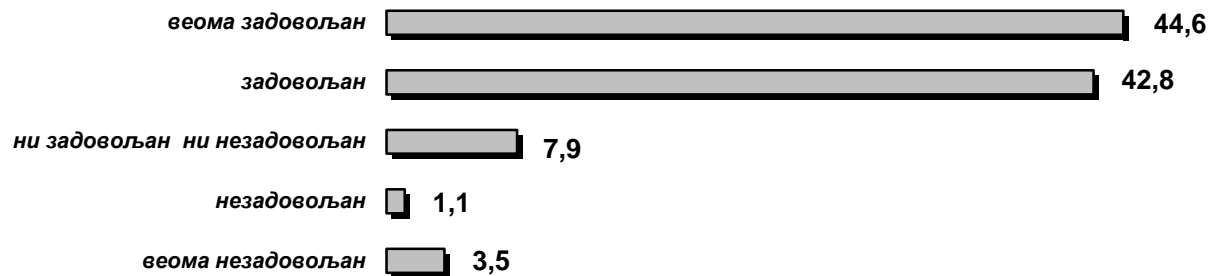


Већина анкетираних има свог изабраног стоматолога (61,8%), али га сваки пети корисник још увек није изабрао (19,3%). Током године која је претходила истраживању 41,4% пацијената је код стоматолога била до два пута, сваки трећи пацијент између 3 и 5 пута, а сваки четврти најмање шест пута.

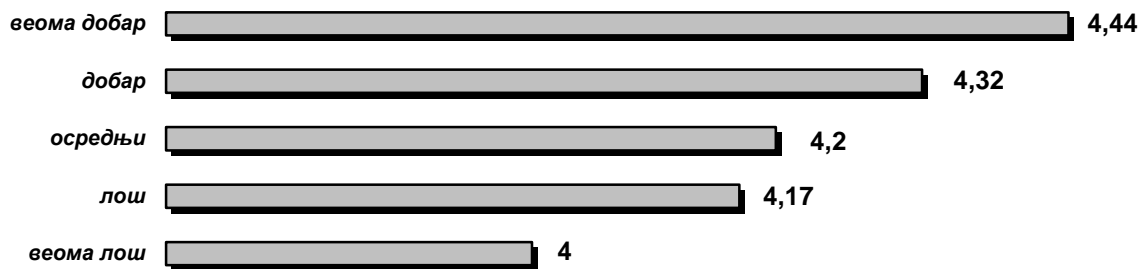
88% пацијената сматра да је њихов стоматолог стручан (93%), да им даје довољно информација о оралном здрављу (84,7%) и посвећује довољно времена (88,6%). У случају хитности нешто више од три четвртине анкетираних (78,7%) може посетити стоматолога у току истог дана, а сваки седми сутрадан.

Највећи број пацијената је задовољан и веома задовољан радом стоматолога (Графикон 40), па је и просечна оцена задовољства висока - 4,25. Њене вредности су се разликовале једино у односу на материјални положај пацијената – са побољшањем материјалног положаја расте и задовољство (Графикон 41) и здравствену установу у којој је анкетање обављено (Графикон 42).

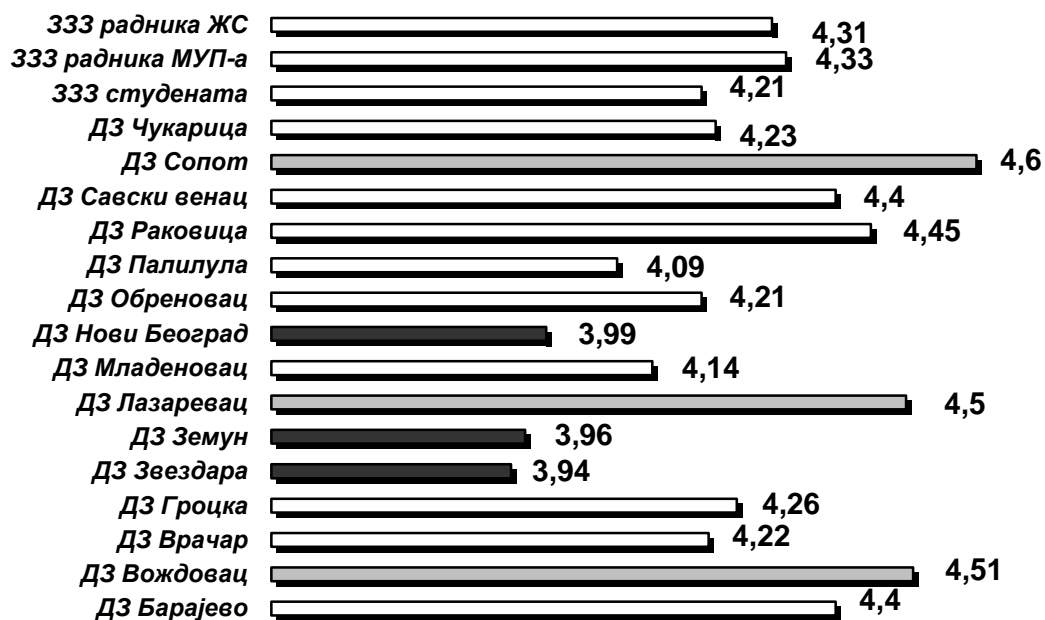
Графикон 40. Задовољство пацијената радом стоматолога (%)



Графикон 41. Просечна оцена задовољства радом стоматолога у односу на материјално стање пацијената



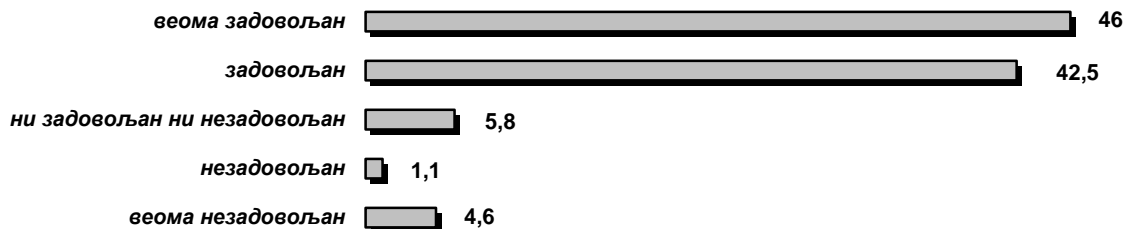
Графикон 42. Просечна оцена задовољства радом стоматолога у београдским установама примарне здравствене заштите -



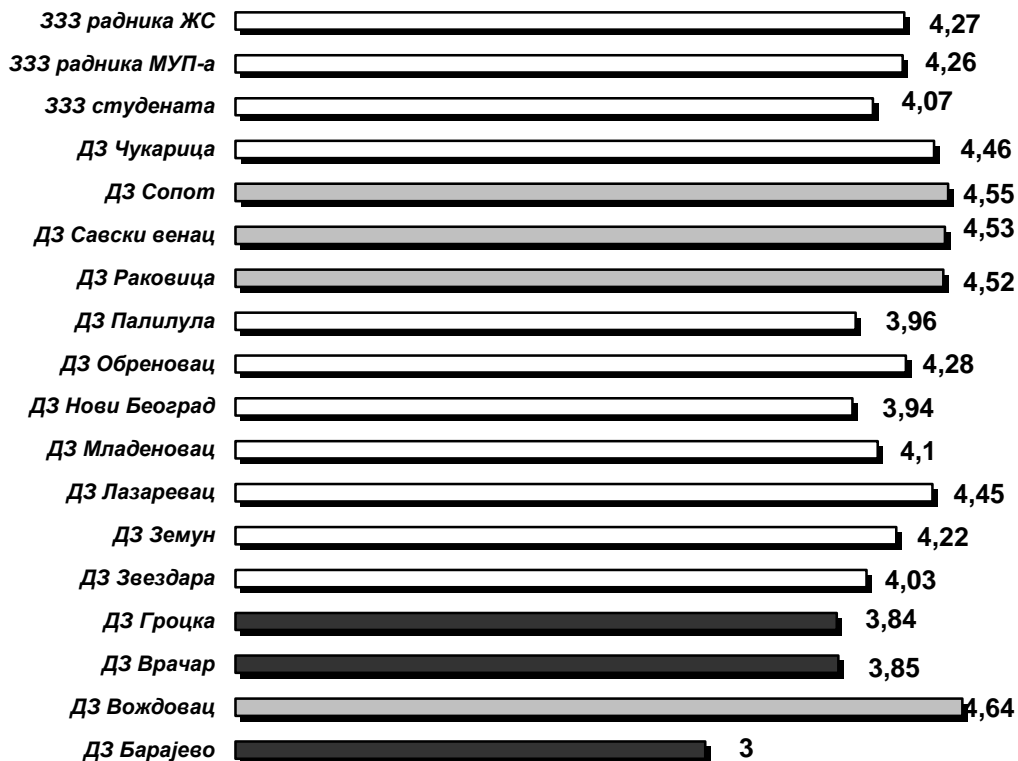
Најниже просечне оцене стоматолози су добили у ДЗ Звездара (3,94), ДЗ Земун (3,96) и ДЗ Нови Београд (3,99), а највише у ДЗ Лазаревац (4,5), ДЗ Вождовац (4,51) и ДЗ Сопот (4,6).

Радам стоматолошких сестара/техничара је задовољно и веома задовољно 88,5% пацијената, а просечна оцена задовољства је, као и за стоматологе, 4,25. Ове вредности су се значајно разликовале међу пацијентима различитог материјалног положаја, брачног стања и установе у којој су анкетирани (Графикони 43 до 46).

Графикон 43. Задовољство пацијената радом стоматолошких сестара/техничара

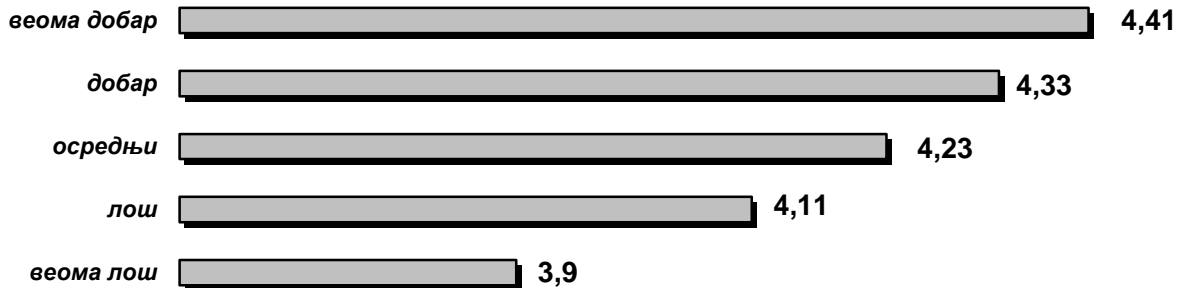


Графикон 44. Просечна оцена задовољства пацијената радом стоматолошких сестара/техничара у београдским установама примарне здравствене заштите

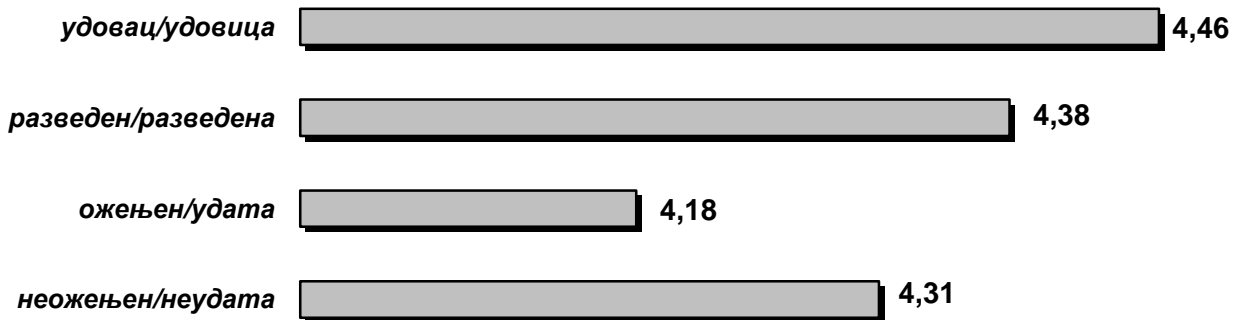


Најнижу просечну оцену стоматолошке сестре/техничари добили су у ДЗ Барајево (3), ДЗ Врачар (3,85) и ДЗ Гроцка (3,84), а највишу у ДЗ Раковица (4,52), ДЗ Савски венац (4,53), ДЗ Сопот (4,55) и ДЗ Вождовац (4,64).

Графикон 45. Просечна оцена задовољства радом стоматолошких сестара/техничара у односу на материјални положај пацијената



Графикон 46. Просечна оцена задовољства радом стоматолошких сестара/техничара у односу на брачно стање пацијената

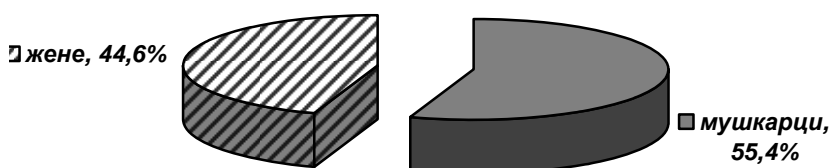


Већу просечну оцену задовољства радом стоматолошких сестара/техничара давале су особе бољег материјалног статуса и удовице/удовци.

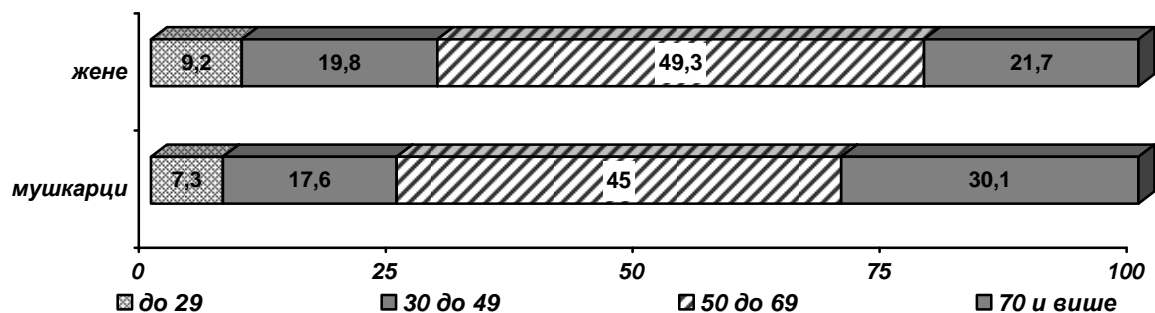
ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА РАДОМ СПЕЦИЈАЛИСТИЧКО КОНСУЛТАТИВНЕ СЛУЖБЕ

У испитивању задовољства корисника радом здравствених радника у специјалистичкој служби обухваћена су 737 пацијента (55,4% мушкарци), просечне старости 57,3 године, који су 24.11.2008. године посетили интернистичку делатност специјалистичко консултативне службе у установама примарне здравствене заштите. Социодемографске карактеристике анкетираних приказане су на Графиконима 47 до 51.

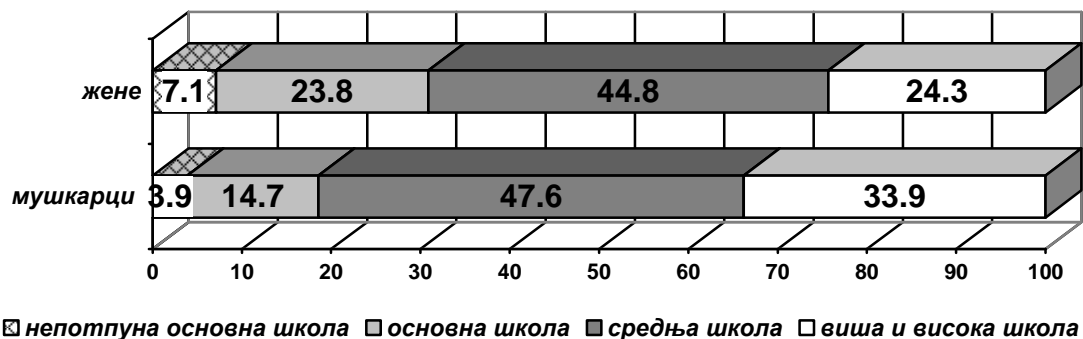
Графикон 47. Структура анкетираних корисника по полу



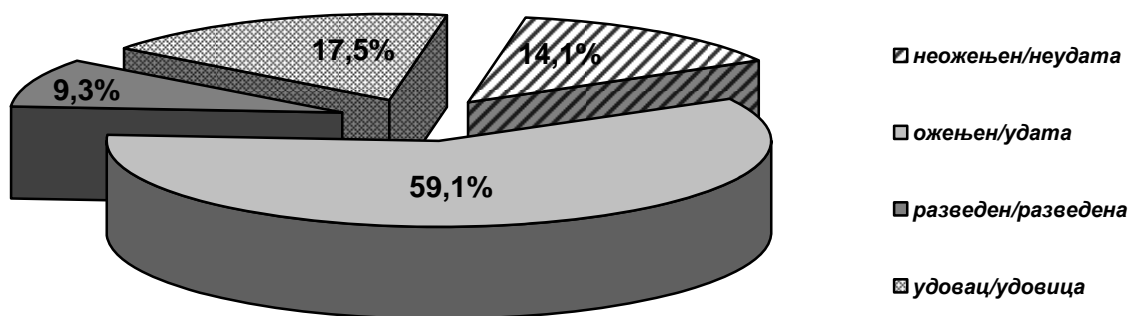
Графикон 48. Старосна структура анкетираних корисника



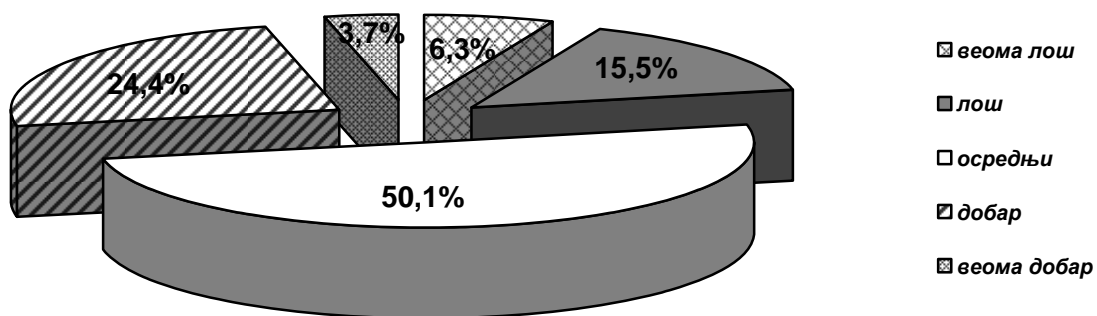
Графикон 49. Образовна структура анкетираних корисника



Графикон 51. Брачно стање анкетираних корисника



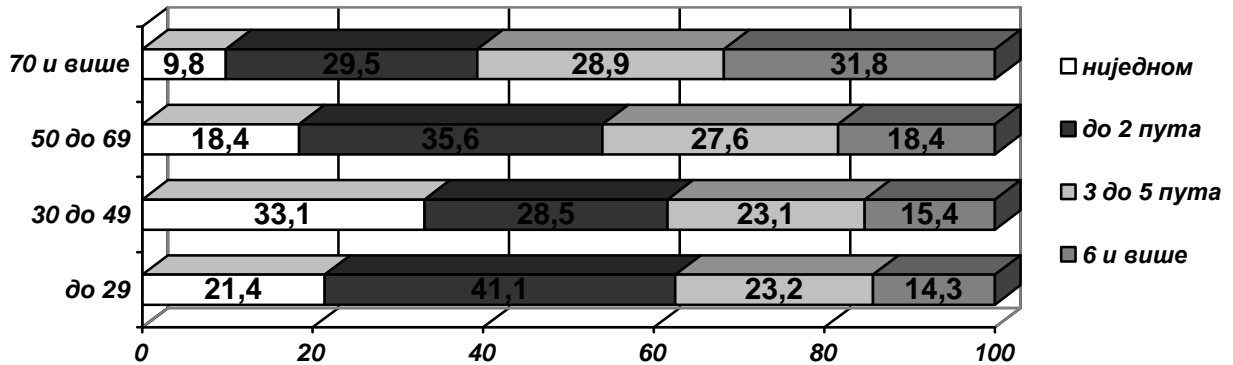
Графикон 52. Материјални положај анкетираних



Већина анкетираних пацијената има свог лекара опште медицине (84%), а сваки девети и поред тога, понекад оде и код другог (11,4%).

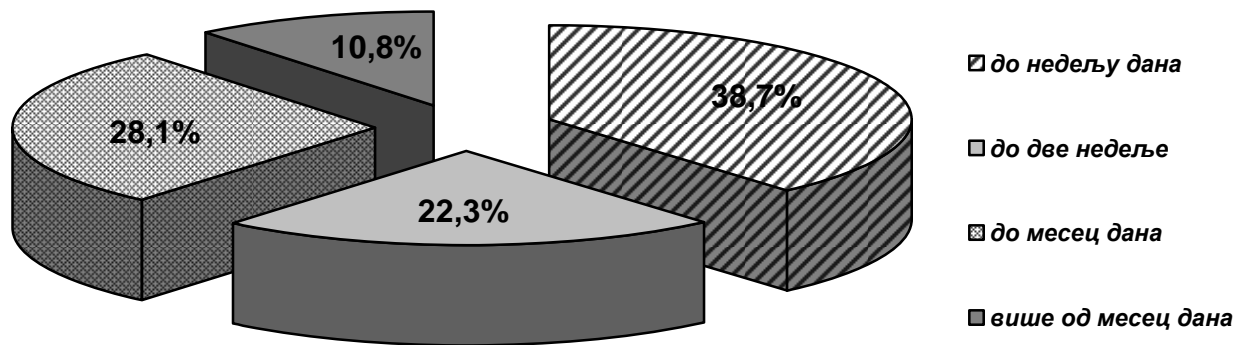
Током године која је претходила истраживању, сваки трећи пацијент је остварио до два прегледа код специјалисте, а сваки четврти три до пет (Графикон 53). Већи број посета имали су, очекивано, старији пацијенти, тренд пораста уочава се већ у популацији старој 50 до 69 година, а нарочито у групи најстаријих анкетираних пацијената.

Графикон 53. Посете остварене специјалистичко консултативној служби



Најчешћи разлог посете специјалисти је упут изабраног лекара (69,7%) или контрола по захтеву истог специјалисте (14,3%). Сваки седми пацијент специјалисту посећује на лични захтев (7%). У више од две трећине случајева (71,9%) посета је била заказана, а дужина чекања од тренутка заказивања до прегледа је приказана на Графикону 54.

Графикон 54. Просечна дужина чекања на специјалистички преглед пацијената којима је посета заказана



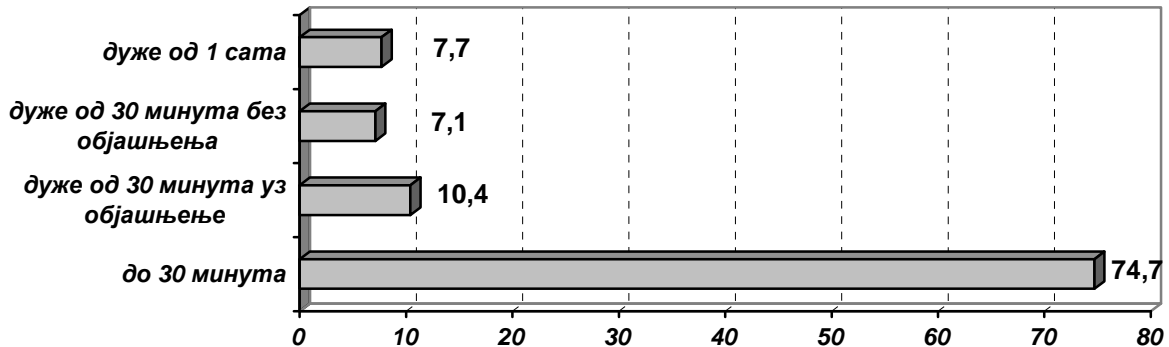
Скоро три четвртине анкетираних (74,7%) је на преглед лекара чекало до 30 минута. Дуже од 30 минута уз објашњење разлога кашњења је чекао сваки девети пацијент (10,8%), а сваки четрнаести (7,1%) исто толико али без икаквог образложења и 7,7% дуже од једног сата (графикон 55).

Највећи број анкетираних сматра да су лекари стручни (95,1%), да им посвећују довољно времена (92,4%) и дају довољно информација о стању здравља (89,3%).

Након посете специјалисти, скоро две трећине пацијената (63,4%) је са даљим планом лечења враћено изабраном лекару, нешто више од

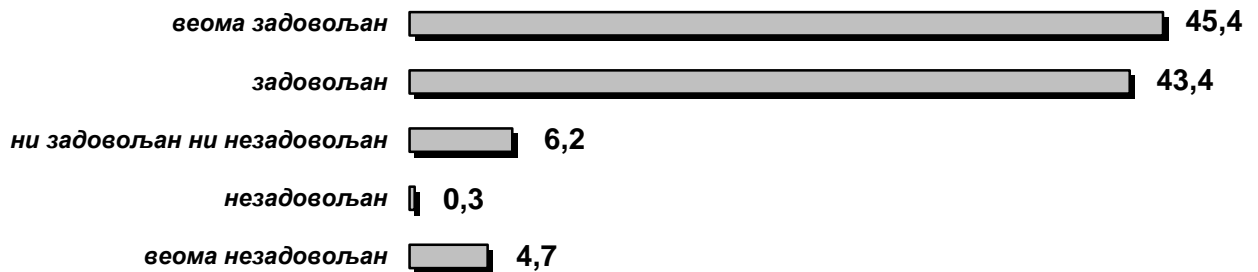
четвртине (26,9%) је наставило лечење код истог специјалисте, 5,6% је упућено другом специјалисти и 4,2% на болничко лечење.

Графикон 55. Просечно чекање на специјалистички преглед



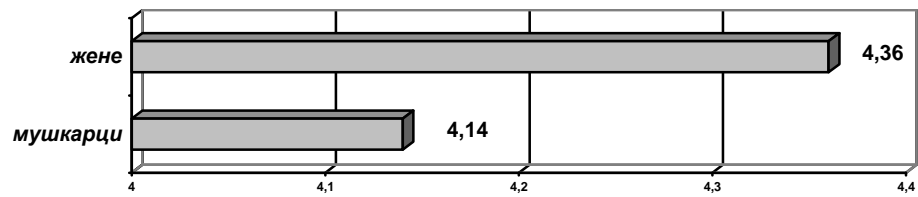
Највећи број анкетираних пацијената је задовољан радом лекара – 43,4% је задовољних и 45,4% веома задовољних (графикон 56).

Графикон 56. Задовољство корисника радом лекара (%)

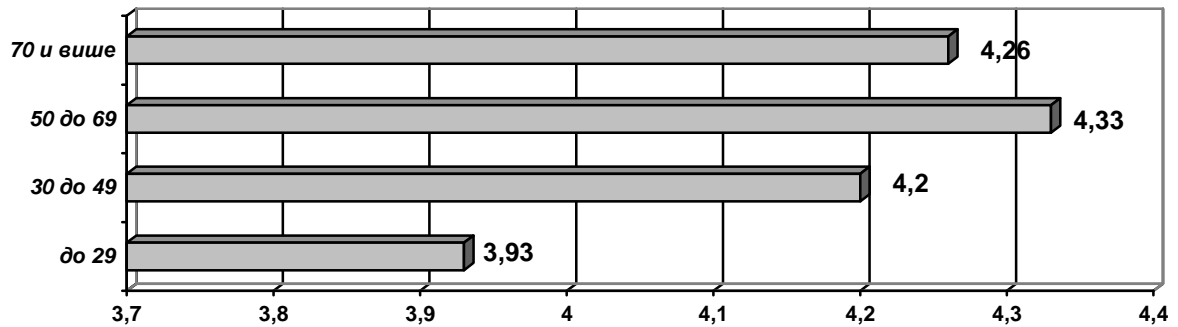


Просечна оцена задовољства радом лекара у овој служби је 4,26 и значајно се разликује у односу на пол, старост, брачно стање пацијената, али и на установу у којој је анкетирање спроведено (Графикони 57 до 60). Задовољније су жене, затим пацијенти старије животне доби и удовице/удовци. Поред тога, задовољнији су и пацијенти којима лекари посвећују више времена и дају више информација у вези са стањем здравља, као и они који су остварили већи број посета специјалисти. Образовање и материјално стање испитаника немају утицај на степен задовољства радом лекара.

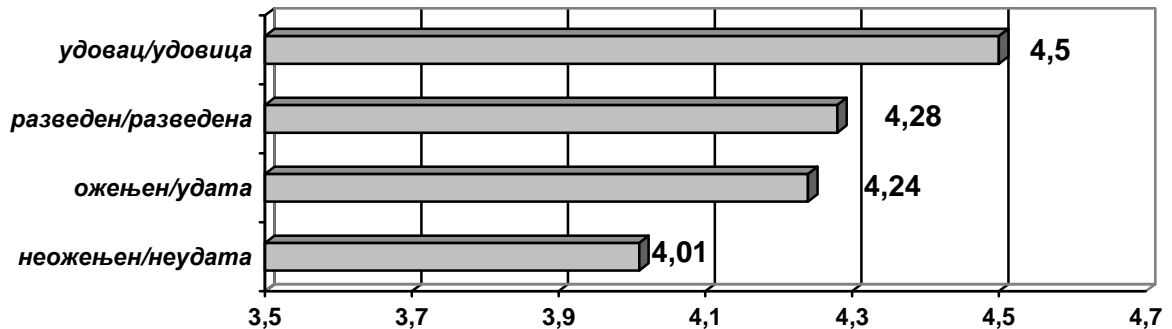
Графикон 57. Просечна оцена задовољства радом лекара према полу пацијента



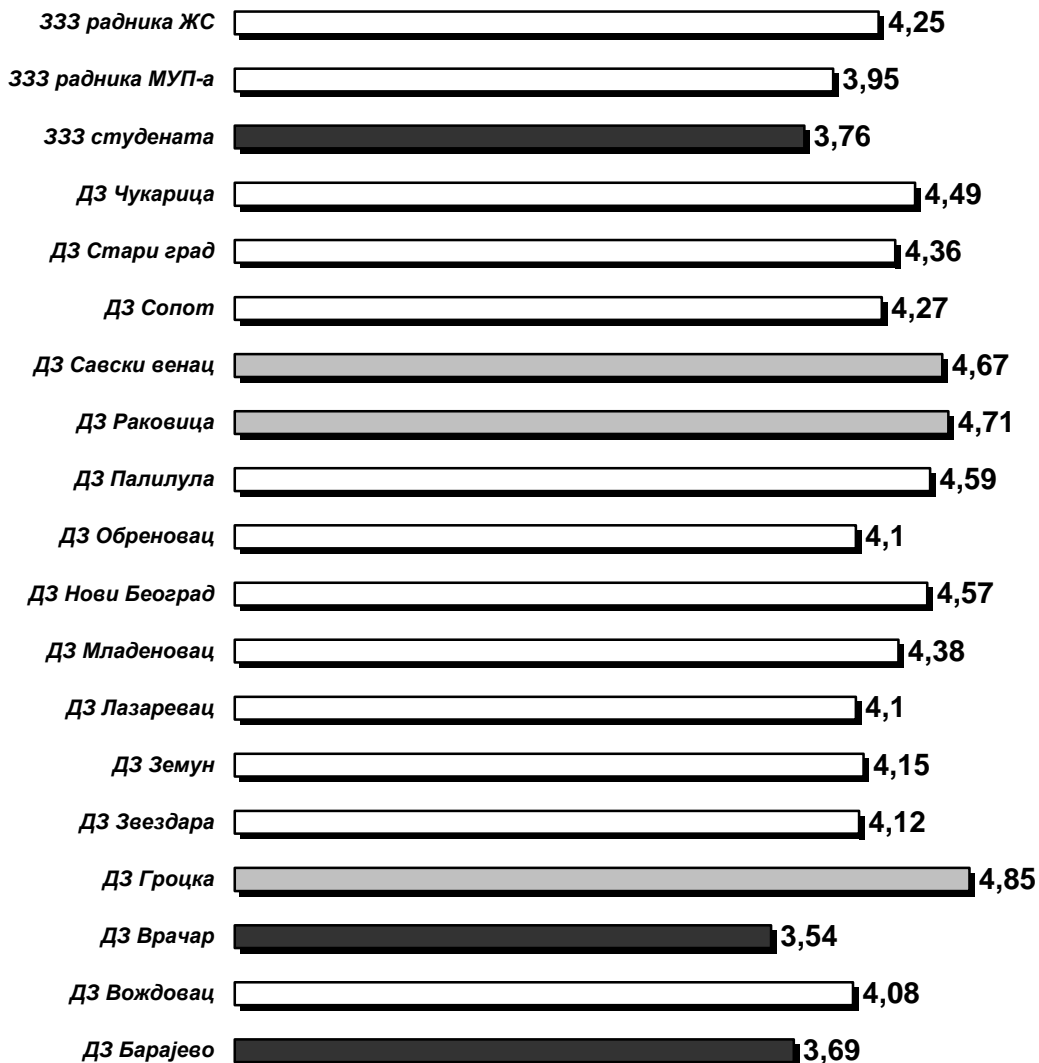
Графикон 58. Просечна оцена задовољства радом лекара у односу на старост пацијента



Графикон 59. Просечна оцена задовољства радом лекара у односу на брачно стање пацијента



Графикон 60. Просечна оцена задовољства радом лекара у здравственим установама

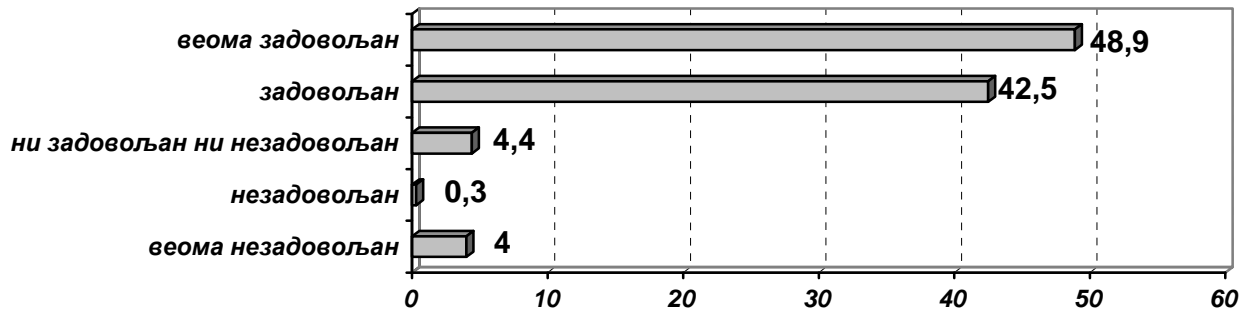


Најнижу просечну оцену добили су лекари у ДЗ Врачар (3,54), ДЗ Барајево (3,69) и 333 студената (3,76), а највишу у ДЗ Савски венац (4,67), ДЗ Раковица (4,71) и ДЗ Гроцка (4,85).

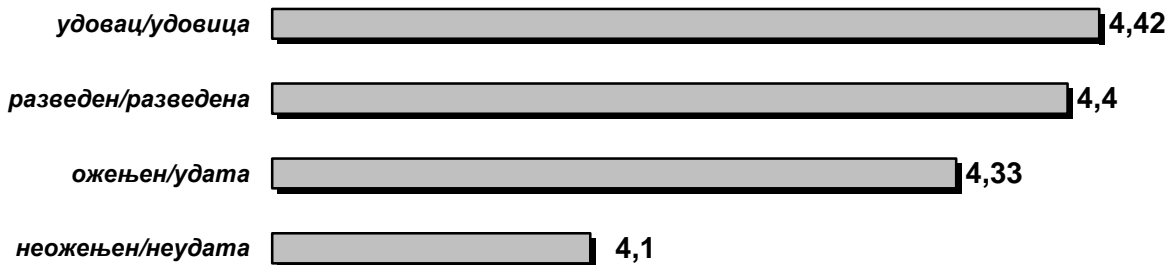
Највећи број анкетираних пацијената сматра да су медицинске сестре у овој служби стручне (96,9%) и љубазне (94,6%), због чега је и просечна оцена задовољства њиховим радом висока – 4,32. Ова оцена је значајно варијала у односу на брачно стање и материјални положај анкетираних, као и на установу у којој је анкетање обављено, али не и у односу на пол, старост или образовање пацијената. Задовољство радом медицинских

сестара у специјалистичко консултативној служби је приказано на Графиконима 61 до 63.

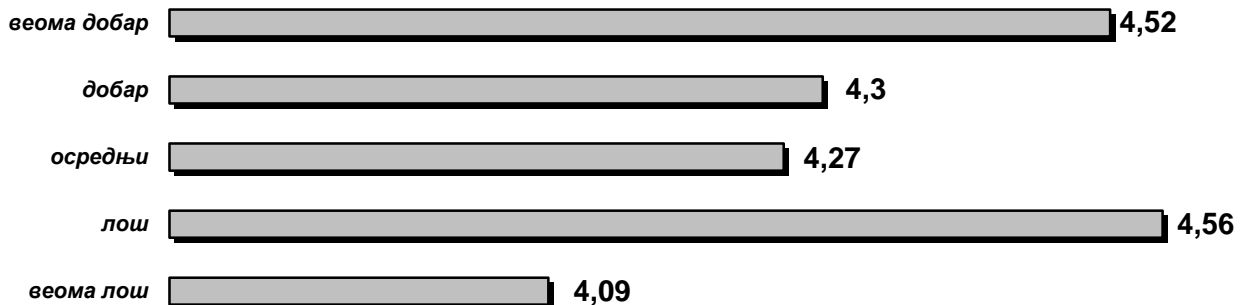
Графикон 61. Задовољство радом медицинских сестара (%)



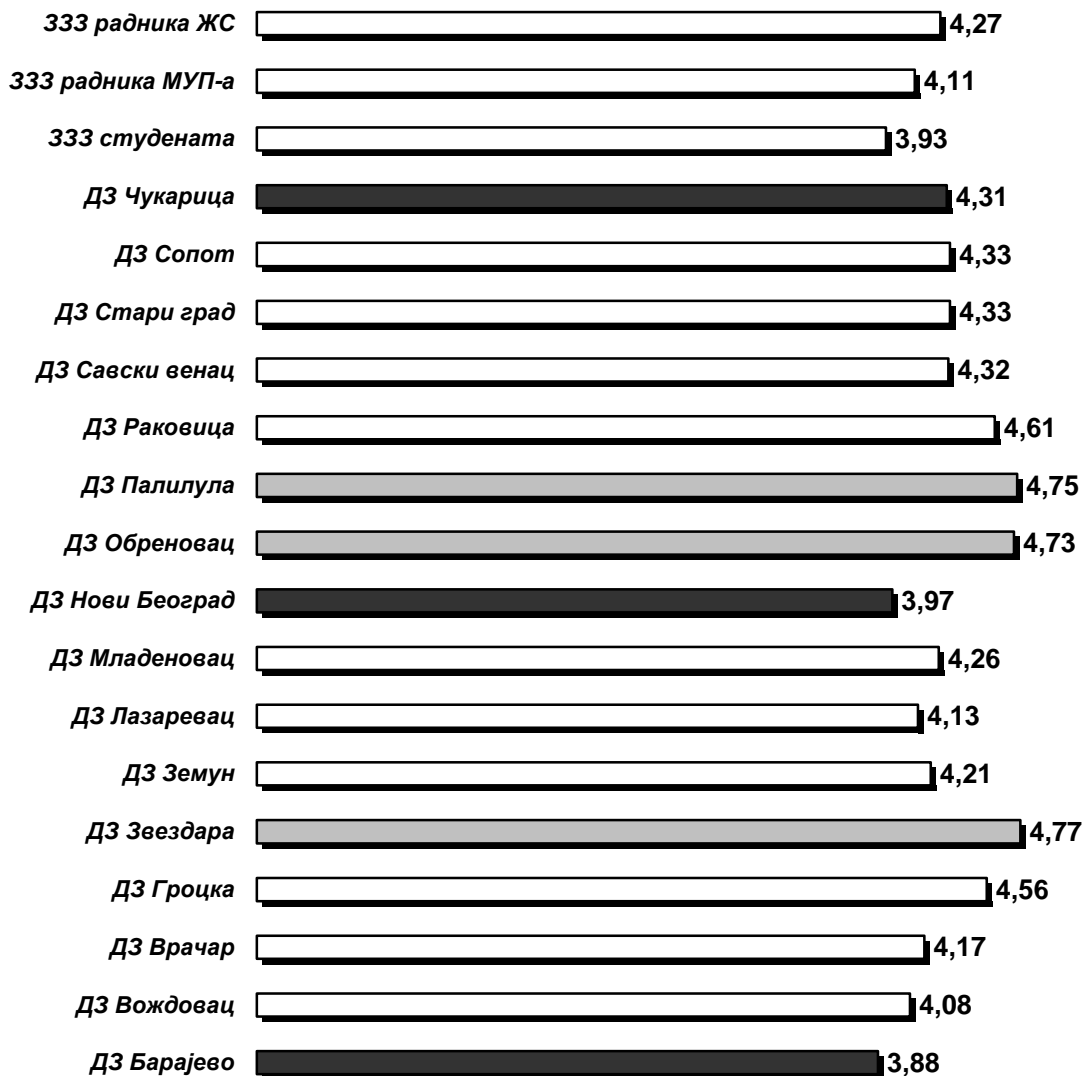
Графикон 62. Просечна оцена задовољства радом медицинских сестара у односу на брачно стање анкетираних



Графикон 63. Просечна оцена задовољства радом медицинских сестара у односу на материјални положај анкетираних



Графикон 64. Просечна оцена задовољства радом медицинских сестара у београдским установама примарне здравствене заштите



Најнижу просечну оцену добиле су медицинске сестре у ДЗ Барајево (3,88), ДЗ Нови Београд (3,97) и 333 студената (3,93), а највишу у ДЗ Обреновац (4,73), ДЗ Палилула (4,75) и ДЗ Звездара (4,77).