

ГРАДСКИ ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ БЕОГРАД

**АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА КВАЛИТЕТОМ ЗДРАВСТВЕНЕ
ЗАШТИТЕ У ДОМОВИМА ЗДРАВЉА И ЗАВОДИМА КОЈИ ОБАВЉАЈУ
ДЕЛАТНОСТ НА ПРИМАРНОМ НИВОУ ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ
У БЕОГРАДУ У 2011. ГОДИНИ**

Београд, јануар 2012. године

Наручилац задатка:

Министарство здравља Републике Србије

Обрађивач:

Градски завод за јавно здравље Београд

Директор Завода:

прим. мр сц. мед. др Слободан Тошовић

Помоћник директора:

Душанка Матијевић, др сц. мед., научни сарадник

Носилац задатка:

др Катарина Војводић

Учесници:

прим. мр сц. мед. др Љиљана Сокал Јовановић

мр сц. мед. др Анђелија Нешковић

прим. мр сц. мед. др Вера Бабић

др Весна Драгићевић

мр сц. мед. др Милена Пауновић

др Либија Димитријевић Танасковић

прим др Предраг Делибашић

прим др Зоран Дурлевић

прим др Ненад Анђелић

др Анђелко Хладиш

др Марко Делибашић

др Марија Марковић

Инга Мијаиловић в.м.с.

Гордана Лазић в.м.с.

Владимир Глишовић в.м.т

Данијела Куљанин в.м.с.

Весна Поштин оператер

Гордана Бошковић здр. статистицар

Биљана Будић в.м.с.

Радмила Бонџић здр. статистицар

Слободанка Будић здр. статистичар

Лидија Вуколић м.с.

Александра Вучковић в.м.с

Сузана Марић здр. статистичар

Љиљана Андрејић здр. статистичар

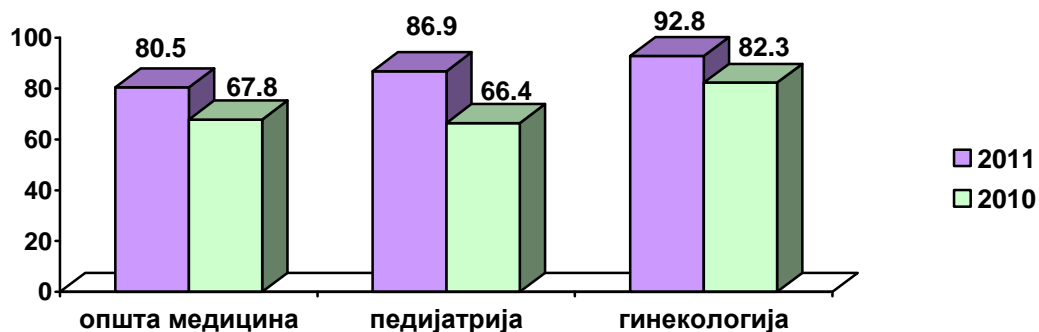
Истраживање задовољства корисника радом изабраног лекара у службама за здравствену заштиту одраслих, деце и жена, као и стоматолошкој и консултативно специјалистичкој служби, спроведено је 5.12.2011. године у свих 16 домова здравља и три завода који делатност обављају на примарном нивоу здравствене заштите. Истраживање је обављено јединственим упитникаом за сваку службу, према Методолошком упутству Института за јавно здравље „Др Милан Јовановић Батут“.

За разлику од ранијих година, унос података није обављен у здравственим установама, већ у Градском заводу за јавно здравље Београд, где је извршена и анализа података. Неки од добијених резултата су упоређивани са резултатима из 2010. године, а код појединих питања и са резултатима из претходних година.

I ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА РАДОМ ИЗАБРАНИХ ЛЕКАРА

У истраживању је учествовало је укупно 13.268 корисника, или 69,5% оних који су тог дана користили услуге у овим здравственим установама. Нешто више од четири петине подељених упитника је враћено попуњено – 11.265 или 84,9%, при чему је најнижа стопа одговора корисника у службама за здравствену заштиту одраслих (80,5%), а највиша у службама за здравствену заштиту жена (92,8%). У свим службама је стопа одговора била већа него у 2010. години (Графикон 1).

Графикон 1: Стопа одговора корисника у истраживању задовољства радом изабраних лекара у 2010. и 2011. години



У служби за здравствену заштиту одраслих грађана, најмања стопа одговора била је у Заводу за здравствену заштиту радника МУП (44,9%) и домовима здравља Нови Београд (58,0%) и Врачар (58,6%). По најмањој стопи учешћа у истраживању у служби за здравствену заштиту деце издвајају се домови здравља Звездара (56,3%), Раковица (75,8%) и Врачар (78,5%). У служби за здравствену заштиту жена је била највећа стопа одговора у односу на друге службе (Графикон 1), а најмања стопа у овој служби била је у Заводу за здравствену заштиту радника „Железница Србије“ и домовима здравља Чукарица (76,3%) и Барајево (83,3%).

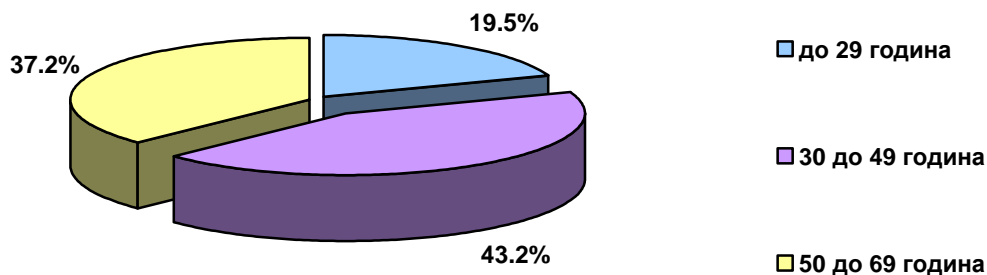
Истраживање је обављено јединственим упитникаом за све службе, према методологији Института за јавно здравље „Др Милан Јовановић Батут“ са 19 питања затвореног типа, од којих су 5 садржала и подпитања, а учестици су имали могућност да додају и своје коментаре, примедбе и предлоге за унапређење квалитета рада изабреног лекара. Поред општих демографских података упитником је испитивано да ли корисници имају изабраног лекара, на који начин су га изабрали, да ли знају како могу да га промене, колико су задовољни радом лекара, медицинских сестара и организацијом здравствене службе. Приликом анкетирања корисника у служби за здравствену заштиту деце, упитик су попуњавали родитељи или пратиоци деце, тако да се лични подаци односе на пратиоца, а остали подаци прикупљени упитником на дете.

Просечна старост анкетираних корисника је 44,8 године (просечна старост испитаника по службама приказана је на Табели 1). Најмлађе кориснике, очекивано, има Завод за здравствену заштиту студената (21,9 године), а најстарије Завод за здравствену заштиту радника „Железница Србије“ (52,8) и домови здравља Палилула (50,7) и Гроцка (48,5). Старосна структура анкетираних је приказана на Графикону 2.

Табела 1. просечна старост испитаника

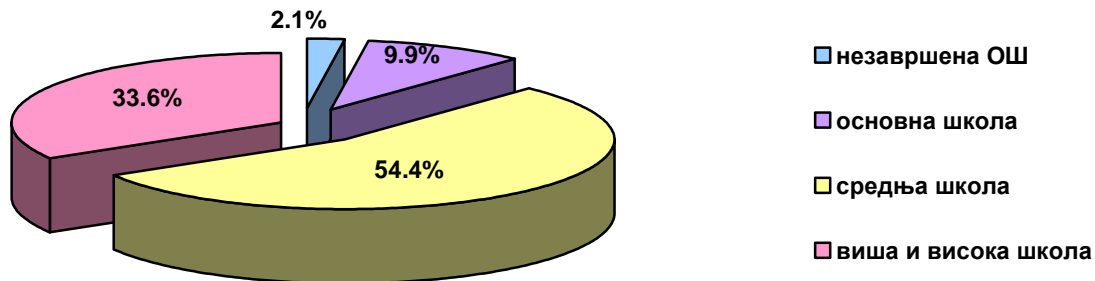
Служба	N	просечна старост	SD
општа медицина	5075	51,2	16,7
педијатрија	2564	35,7	9,5
гинекологија	1775	37,0	14,1
Укупно	9414	44,8	16,6

Графикон 2: Старосна структура корисника

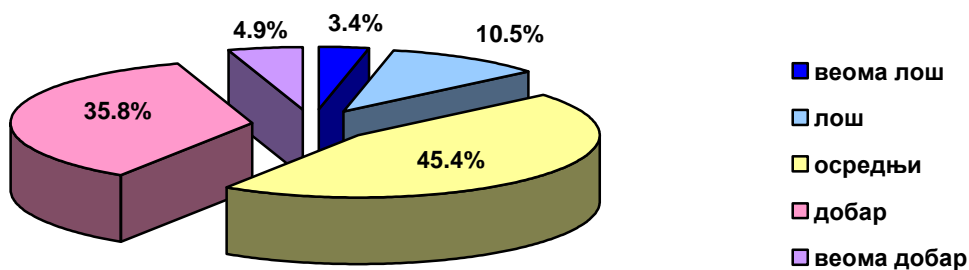


Више од две трећине анкетираних чине жене (68,8%). Више од половине анкетираних има завршену средњу школу (Графикон 2), а две петине свој материјални положај процењује као добар и веома добар (Графикон 3).

Графикон 2: Образовна структура испитаника

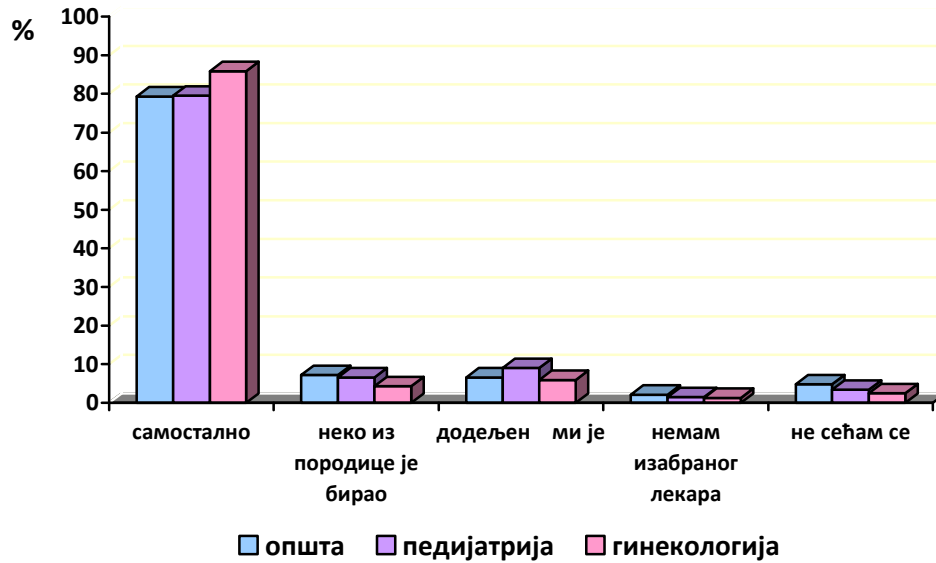


Графикон 3: Материјални положај испитаника



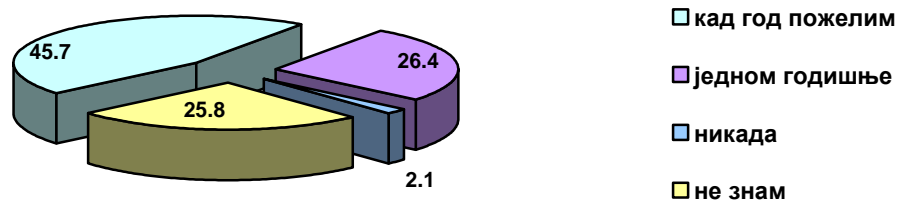
Четири петине корисника (80,6%) је само изабрало лекара код кога се лечи, сваком шеснаестом (6,4%) кориснику лекара је изабрао неки од чланова породице, сваком четрнаестом (7,1%) је лекар додељен у дому здравља, а 1,8% корисника нема изабраног лекара (мање у односу на 2010. годину када 2,7% испитаника није имало свог изабраног лекара). Самосталном избору лекара склоније су жене (82,7% према 76,1% мушкараца), а пракса таквог избора најзаступљенија је у Заводу за здравствену заштиту радника МУП-а (92,7%) и домовима здравља Сопот (89,8%) и Гроцка (89,3%). Насупрот томе, додељивање лекара пацијенту је чешће као и прошле године у домовима здравља Звездара (9,9%) и Вождовац (10,7%). Корисници „осредњег“ и „доброг“ материјалног стања чешће од осталих сами бирају лекара („осредњег“ - 81,8%, „доброг“ - 82,6%). Више од три четвртине испитаница на гинекологији је самостално изабрало свог лекара, док је у службама за здравствену заштиту одраслих и деце тај проценат нешто нижи (Графикон 3).

Графикон 3 . Начин избора лекара (по службама)



Највећи број анкетираних корисника, као и у предходној години, је упознат са процедуром промене изабраног лекара: 45,7% сматра да може да га промени кад год то пожели, 26,4% сматра да је промена могућа само једном у току године, 2,1% сматра да промена није могућа. Сваки четврти корисник није упознат са овом процедуром, а у 2010. години тај проценат је износио 23,3% (Графикон 4).

Графикон 4: Познавање процедуре промене изабраног лекара (%)



Непознавање процедуре промене изабраног лекара је, као и у предходној години, чешће међу корисницама служби за здравствену заштиту жена (28,5%), нижег образовног нивоа (37,3% корисника са завршеном основном школом) и млађим од 29 година (30,6%), као и међу корисницима којима је изабрани лекар додељен (41,4%). Посматрајући резултате по домовима здравља може се закључити да у појединим, трећина и више корисника није упозната са процедуром промене изабраног лекара и то у следећим домовима здравља: Врачар (32,6%), Палилула (32,3%), Нови Београд (31,8%), и Младеновац (30,4%).

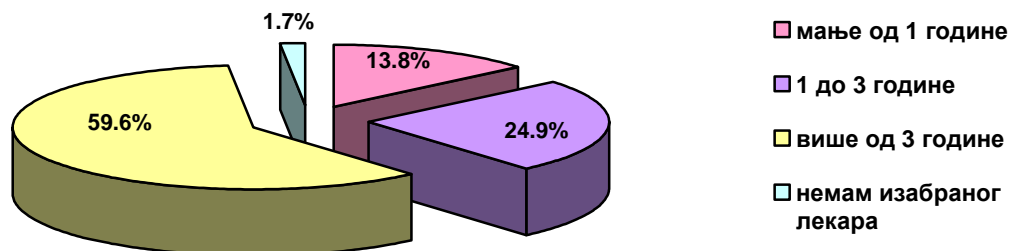
Четири петине корисника није мењало изабраног лекара (77,7%), а међу њима је подједнак проценат млађих од 29 и старих између 30 и 49 година (по

80,6%), док је старих 70 и више година било 68,8%, вишег образовног нивоа (78,7% оних са вишим и високим образовањем), бољег материјалног положаја (81,0% оних који су свој материјални положај проценили као добар и 79,8% који су свој положај оценили као веома добар). Свог изабраног лекара није мењало ни 84,1% корисника служби за здравствену заштиту деце, као ни 78,2% корисника услуга у домовима здравља Вождовац, Врачар (78,9%), Гроца (78,%) и Земун (78,8%).

Међу корисницима који су променили изабраног лекара, као најчешћи разлози за промену се наводе прелазак лекара у другу ординацију/картотеку (33,4%), други разлози (30,1%), пресељење корисника (22,0%) и као најређи неспоразум са лекаром (9,6%). Свог изабраног лекара чешће мењају они корисници који се више од 3 године лече код истог изабраног лекара. Прелазак лекара у другу ординацију/картотеку је најчешће навођен разлог промене лекара у домовима здравља Земун (40,9%), Лазаревац (40,7%) и Чукарица (45,5%). Неспоразум као разлог за промену изабраног лекара у готово у једнаком проценту је присутан међу корисницима веома лошег материјалног стања (12,9%) и веома доброг материјалног стања (12,6%), средњег (10,1%) и високог образовања (9,1%). Такође су испитаници млађи од 29 (11,7%) и старији од 70 година (11,1%) због неспоразума чешће променили изабраног лекара као и корисници услуга служби за здравствену заштиту жена (11,7%) Неспоразум као разлог промене изабраног лекара био је чешћи међу корисницима услуга у домовима здравља Младеновац (15,7%), Савски венац (14,3%), Сопот (15,8%) и Стари град (14,5%).

Две трећине корисника се код истог лекара лечи дуже од три године (59,8%, Графикон 5), око четвртине (24,9%) између једне и три године, а мање него у 2010. години или 1,7% анкетираних је навело да нема изабраног лекара (чешће су то особе са непотпуном основном школом (3,9%), веома доброг материјалног стања (2,5%) и корисници домова здравља Лазаревац (5,1%), Младеновац (2,2%), Звездара (2,4%), Сопот (3,4%) и Завода за здравствену заштиту студената (2,2%).

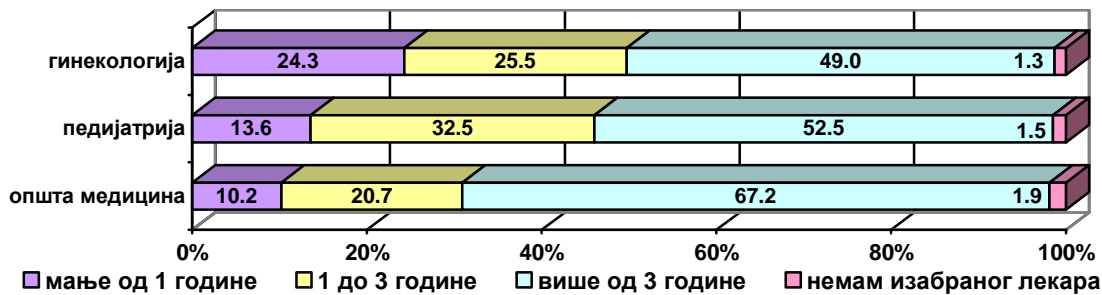
Графикон 5: Дужина лечења код истог изабраног лекара



У групи оних који изабраног лекара нису мењали дуже од три године су чешће старији корисници (три четвртине старих од 50 до 69 година и исто толико старијих од 70 година, а мање од трећине млађих од 29 година). Више од две трећине корисника се лечи дуже од 3 године у следећим домовима здравља Врачар (66,7%), Вождовац (63,7%), Гроцка (62,6%), Звездара (67,7%), Земун (60,1%), Нови Београд (61,5%), Палилула (66,4%), Раковица (65,5%), Савски венац (62,3%), Сопот

(6,8%) и Заводу за здравствену заштиту радника МУП (61,7%). Са побољшањем материјалног положаја, као и предходне године, број оних који се лече код истог лекара дуже од три године опада (са 64,8% корисника који свој материјални положај процењују као веома лош на 56,8% оних који материјални положај процењују као добар).

Графикон 6: Дужина лечења код изабраног лекара међу корисницима различитих служби



Разлике у дужини лечења код изабраног лекара варирају и по службама чији су корисници обухваћени истраживањем. Тако се по својој "верности" изабраном лекару значајно издвајају корисници служби за здравствену заштиту одраслих грађана (67,2%), а по броју оних који се код изабраног лекара лече мање од годину дана корисници служби за здравствену заштиту жена (24,3%, Графикон 6).

У току 2011., као и 2010. године, сваки анкетирани корисник је у просеку остварио од шест до седам посета изабраном лекару (6,7). Просечан број посета изабраном лекару, као и у предходној години, повећава се са старошћу анкетираних (са 5 посета код корисника млађих од 29 година на 10 посета за кориснике старије од 70 година), а смањује се са побољшањем њиховог материјалног положаја (са 8,5 посета код корисника који су свој материјални положај проценили као веома лош на 6,2 код оних који материјални положај процењују као веома добар) и образовног нивоа (са 8,6 посета корисника са основним образовањем на 6,1 посета корисника са вишом и високом стручном спремом).

Корисници служби за здравствену заштиту одраслих грађана у просеку остваре седам до осам посета изабраном лекару (7,2) независно од пола. Овај број, као и у предходној години, расте са старењем корисника (са просечно 4 посете за млађе од 29 година на 10,3 посета за старе 70 и више година), а смањује се са повећањем образовног нивоа (са 10,5 посета корисника са основним образовањем на 6,5 посете корисника са вишим и високим образовањем) и побољшањем материјалног положаја (са 9,4 посета корисника веома лошим материјалним положајем на 6,1 посета са веома добрим материјалним положајем). Највећи број посета остваре корисници у домовима здравља Гроцка (10,6), Обреновац (8,9), сопот (8,3) и Палилула (8,1), а најмањи у Заводу за здравствену заштиту студената (2,5) и Заводу за здравствену заштиту радника „Железница Србије“ (5,5).

У службама за здравствену заштиту жена, као и у предходној години, се у просеку оствари четири до пет посета изабраном гинекологу (4,3), независно од

образовног нивоа и материјалног стања корисника. Највећи број посета остваре најстарије (5,2) и најмлађе кориснице (5), као и кориснице у дому здравља Барајево (6,1) и Заводу за здравствену заштиту радника МУП (6,4), а најмањи у Заводу за здравствену заштиту радника „Железница Србије“ (3,1), као и кориснице старости од 50 до 69 година (3,1).

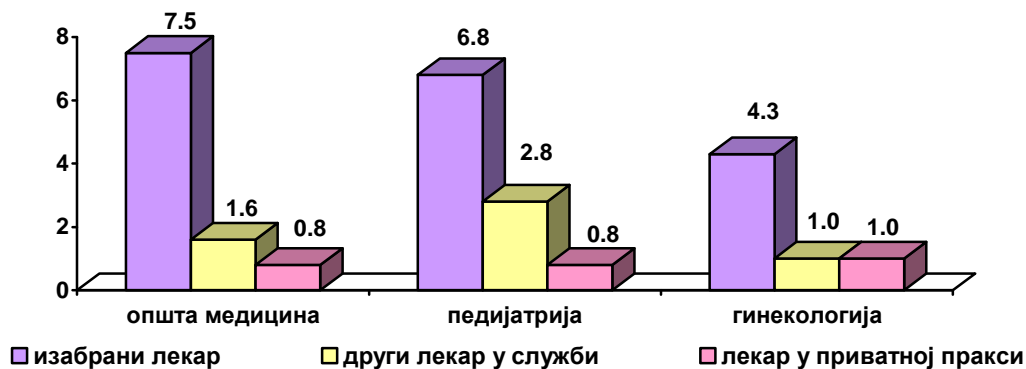
У службама за здравствену заштиту деце се оствари у просеку шест до седам посета изабраном лекару/педијатру (6,1), независно од пола и образовања родитеља. За разлику од прошле године, већи број посета остварила су деца чији су родитељи лошијег материјалног стања (8,6), од оних са добрим материјалним стањем (4,9). Највећи број ових посета се оствари у домовима здравља Барајево (8,8), Гроцка (7,7) и Сопот (7,9), а најмањи у домовима здравља Младеновац (5,7) и Лазаревац (6).

У мањем проценту него предходне године или нешто више од две трећине анкетирани у служби за здравствену заштиту одраслих грађана је током претходне године остварио и једну посету неком другом лекару из исте службе (просечан број посета је већи него 2010. год. тј. остварена је 1,6 посета), при чему су то значајно чешће корисници старији од 70 година, лошијег материјалног стања, особе које се не сећају како су изабрале свог лекара или им је додељен, они који су до сада мењали изабраног лекара. Највећи просечан број посета другом лекару остварили су корисници у домовима здравља Сопот (3,8), Врачар и Лазаревац (по 2,8) и Стари град (2,6).

Једну посету (0,9) неком другом лекару из службе за здравствену заштиту деце остварио је и у просеку сваки анкетирани родитељ у овој служби, чешће у домовима здравља Савски венац (5), Стари град (3,5), Звездара и Чукарица по 3,4.

У службама за здравствену заштиту жена просечан број посета корисника другом лекару је већи него у 2010. години (0,8) при чему највећи број остваре корисници дома здравља Лазаревац (6,1), Звездара (3,2) и Барајево (2,3). Корисници ове службе уједно остваре највећи просечан број посета лекарима у приватној пракси у истој делатности (по једну, Графикон 7), при чему у овој групи, за разлику од предходне године доминирају кориснице старије од 70 година (просечно по 2,3 посете) и старости између 30 и 49 година (са просечно 1,2 посете), високо образовани (просечно 1,4 посете корисника са вишим и високим образовањем и само 0,3 посета оних са основном школом) и корисници услуга у домовима здравља Сопот (2,6) и Врачар (2,3).

Графикон 7: Просечан број посета изабраном лекару, другим лекарима у истој служби и лекарима у приватној пракси

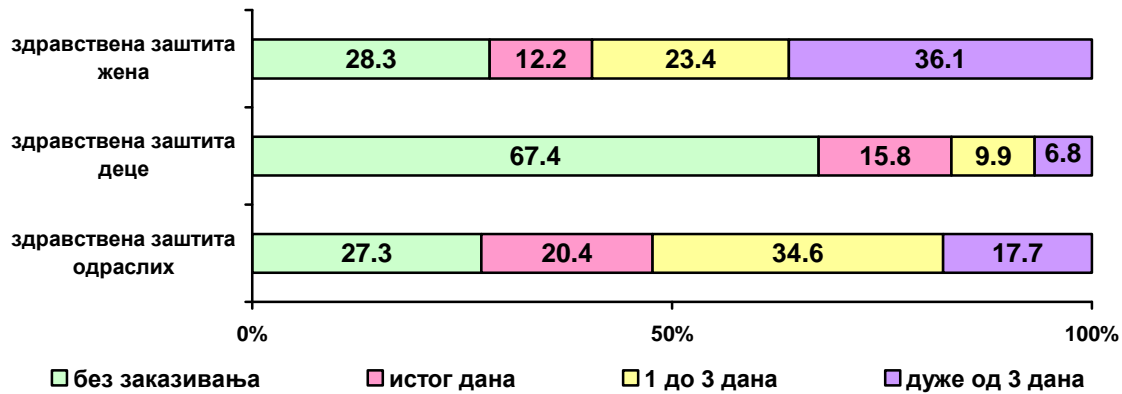


Као и у предходној години, одрасли грађани остваре у просеку 0,8 посета лекарима у приватној пракси, и то чешће они који свој материјални положај процењују као веома добар (1,1) и веома лош (1,2), без обзира на старост и они који немају изабраног лекара (1,1) или се не сећају како су га изабрали (1,4), као и корисници услуга у домовима здравља Врачар (2,4), и Барајево (2,0).

Слично као и у предходној години, у приватној педијатријској пракси се оствари просечно 0,8 посета по анкетираном, при чему се приватним лекарима чешће обраћају образованији корисници (1 посета), они који свој материјални положај процењују као веома добар (1,3) али и веома лош (чак 2,5) и корисници услуга у домовима здравља Звездара (1,2), Врачар, Гроцка, Обреновац и Чукарица (по 1,1).

У мањем проценту него предходне године (39%) анкетирани корисници никада не заказује своје посете лекару, сваки шести (17,6%) их закаже за исти дан или за три дана, а сваки четврти (25,5%) на преглед чека један до три дана. Највећи број корисника преглед обави без заказивања у служби за здравствену заштиту деце (67,4%). У служби за здравствену заштиту жена прегледи се у мањем проценту него просле године не заказују (28,3%), а у већем проценту се на њих чека дуже од три дана (36,1%, Графикон 8). Више од половине анкетираних корисника млађих од 29 година (53%) не заказује прегледе, а тек сваки шести корисник ове старосне доби на преглед чека дуже од три дана (16,3%). Насупрот томе, тек свака четврта особа стара 70 и више година (23,6%) не заказује посете изабраном лекару или на преглед чека дуже од три дана (23,1%).

Графикон 8: Заказивање посета и чекање на преглед избраног лекара



Највећи број корисника служби за здравствену заштиту одраслих свој здравствени проблем реши истог дана у домовима здравља Гроцка (97,9%), Земун (82,3%), Заводу за здравствену заштиту студената (97,2%), а најмањи у домовима здравља Раковица (18,8%), Врачар (19,3%) и Звездара (24,3%). По броју корисника који контакт са изабраним лекарима у овој служби остваре након чекања дуже од три дана издвајају се домови здравља Врачар (50%) и Звездара (46,9%).

Највећи број деце (83,2%) свој здравствени проблем реши истог дана (без заказивања или уз заказивање посете за исти дан) у већини домова здравља, најмањи проценат у овом року обављених прегледа је у домовима здравља Савски венац (50%) и Врачар (62,2%).

Највећи број корисница службе за здравствену заштиту жена преглед може да обави у току истог дана у домова здравља Барајево (85%), Гроцка (95,8%), Земун (89,5%) и заводима за здравствену заштиту студената (88,5%), радника МУП (86,4%) и „Железница Србије“ (84,4%). Насупрот томе, ово може да учини мањи број корисника услуга ових служби у домовима здравља Стари град (11,4%), Вождовац (13,7%) Раковица (14,5%) и Звездара (14,6%). На преглед дуже од три дана чека више од половине корисница у домовима здравља Звездара (66,3%), Палилула (61,3%), Савски венац (56%), Лазаревац (55,3%), Вождовац (55,4%), Стари град (54,9%) и Обреновац (50%).

Савете о здравим стилевима живота највећи број пацијената добија током редовних посета лекару, а значајно мање у саветовалишту или у превентивном центру (Табела 2). Као и у предходној години, у службама за здравствену заштиту одраслих грађана корисници најчешће добијају савете о значају правилне исхране (78,4%) и редовне физичке активности (74,6%). У мањем проценту али чешће него у другим службама, изабрани лекар у овој служби даје савете о штетности алкохола (48,1%), дувана (54,5%) и одбрани од стреса (61,3). У службама за здравствену заштиту жена најчешће се добијају савети о сигурном сексу (54,1%). О опасностима злоупотребе дроге савете добије мање од 30% корисника, најчешће у служби за здравствену заштиту деце (29,8%).

Табела 2: Саветовање о здравим стилевима живота

Тема	током редовне посете	саветовалиште/ превентивни центар	не	није било потребно
правилна исхрана	64,3	8,4	9,0	18,3
важност физичке активности	57,3	9,7	11,4	21,7
злоупотреба алкохола	33,4	6,0	16,4	44,2
смањење/престанак пушења	38,6	6,5	14,4	40,4
одбрана од стреса	45,2	6,3	14,7	33,8
сигуран секс	28,4	5,7	17,6	47,3
злоупотреба дрога	22,3	5,0	17,5	55,2

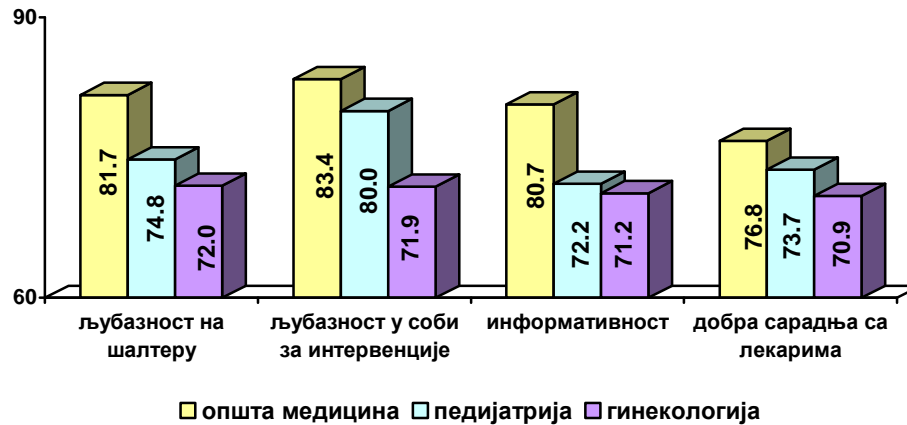
Три од четири анкетирани корисника су позитивно оценили љубазност медицинских сестара на шалтеру, комплетност информација које од њих добијају и сарадњу са лекарима, док су четири петине испитаних и сестре у интервенцијама оценили као љубазне (Табела 3).

Табела 3: Оцена рада медицинских сестара

Изјава	слажем се	делимично се слажем	не слажем се	не знам
медицинске сестре на шалтеру су љубазне	77,9	17,7	3,5	1,0
медицинске сестре у интервенцијама су љубазне	80,4	12,6	1,7	5,2
медицинске сестре ми пруже све информације	76,5	17,4	4,4	1,6
медицинске сестре и лекари добро сарађују	74,8	14,1	2,0	9,1

При том су свим аспектима рада медицинских сестара, као и у предходној години, значајно задовољнији корисници мушког пола, старији корисници и они са нижим образовањем. Најкритичније у својој оцени су, као и прошле године, кориснице услуга служби за здравствену заштиту жена, које најлошије оцењују љубазност сестара у интервенцијама и њихову сарадњу са лекаром (71% испитаница је задовољно овим аспектом), као и љубазност сестара на шалтеру и информације које добијају од медицинских сестара (72% сматра да су информације комплетне и довољне) и њихову љубазност у интервенцијама (72%, Графикон 11).

Графикон 11. Задовољство корисника појединим аспектима рада медицинских сестара



Највећи број корисника сматра да су лекари упознати са њиховим ранијим проблемима и болестима (77,5%), да одвајају довољно времена за разговор (78,1%), пажљиво их слушају (84,9%) и дају јасна објашњења о болестима и лековима које им препоручују (84,1%), па се после обављене посете лекару троје од четворо анкетираних сматра способнијим да се бори са својим болестима и здравственим проблемима (77%). У случају појаве новог здравственог проблема, 88% анкетираних се најпре обраћа свом лекару (Табела 4). Овакве ставове значајно чешће имају старији корисници, корисници са нижим образовним нивоом и лошијим материјалним положајем.

Табела 4: Ставови пацијената о изабраном лекару

Изјава	слажем се	делимично	не слажем се
лекар познаје моју личну ситуацију	66,9	21,2	11,9
лекар познаје раније проблеме и болести	77,5	17,7	4,8
лекар одваја довољно времена за разговор	78,1	16,4	5,5
лекар ме пажљиво слуша	84,9	12,2	3,0
лекар даје јасна објашњења о болестима и лековима	84,1	12,4	3,5
после посете осећам се способнијим да се изборим са болешћу и проблемима	77,0	18,5	4,5
када имам здравствени проблем најпре идем код свог лекара	88,0	9,1	3,0

Радним временом су најзадовољнији корисници службе за здравствену заштиту одраслих грађана (86,3%), бројем места у чекаоници кориснице у служби за здравствену заштиту жена (69,3%), 30% - 33% испитаних сматра да мора дуго да

чека у чекаоници), могућношћу телефонског саветовања задовољно је 49,4% корисника у служби за здравствену заштиту одраслих (Табела 5).

Табела 5: Задовољство корисника организационим аспектима рада дома здравља

Изјава	слажем се	да и не	не слажем се	не знам
задовољан сам радним временом	73,9	11,2	3,5	1,2
преглед је могућ и викендом	61,4	8,8	5,2	8,9
служба је доступна инвалидима	61,8	10,6	5,1	22,6
да бих ишао код специјалисте морам најпре код свог лекара	82,4	7,4	6,1	4,1
у чекаоници има довољно места за седење	68,0	18,5	11,2	2,3
дуго се чека у чекаоници	32,3	32,9	0,6	4,2
током радног времена могу телефоном да добијем савет од лекара	42,1	20,7	18,1	19,2
кад ми је потребан хитан преглед, могу да га обавим истог дана	76,9	12,2	4,6	6,3
постоји кутија/књига за жалбе и примедбе	67,9	4,2	2,3	25,5
установа има интернет страницу	48,7	3,7	2,2	45,4
установа има довољно медицинске опреме	39,4	12,8	9,2	38,5

Више од четири петине анкетираних је задовољно радним временом дома здравља (83%, Табела 5), при чему су то значајно чешће старији корисници (90,9% старих 70 и више година и у добној групи 50 до 69 год. 87,1% према 75,5% млађих од 29 година), и корисници са нижим образовањем (86,6% корисника са завршеном основном школом према 78,6% корисника са вишим и високим образовањем). Радним временом установе најзадовољнији су корисници услуга у домовима здравља Барајево (90,0%) и Обреноовац (90,4%), а најнезадовољнији корисници услуга Завода за здравствену заштиту студената (64,4%) и Дома здравља Нови Београд (71,2%).

Сваки трећи/четврти корисник сматра да се у чекаоници предуго чека на преглед (32,3%, при том су то чешће корисници служби за здравствену заштиту одраслих – 33,3%, млађи од 29 година – 35,8% и корисници веома лошег материјалног положаја – 36,4%, као и они који услуге остварују у домовима здравља Земун - 42,1% и у заводима за здравствену заштиту студената (44,5%), радника „Железница Србије“ (46,7%). Сваки пети анкетирани корисник (19,2%) сматра да током радног времена не може добити савет лекара телефоном.

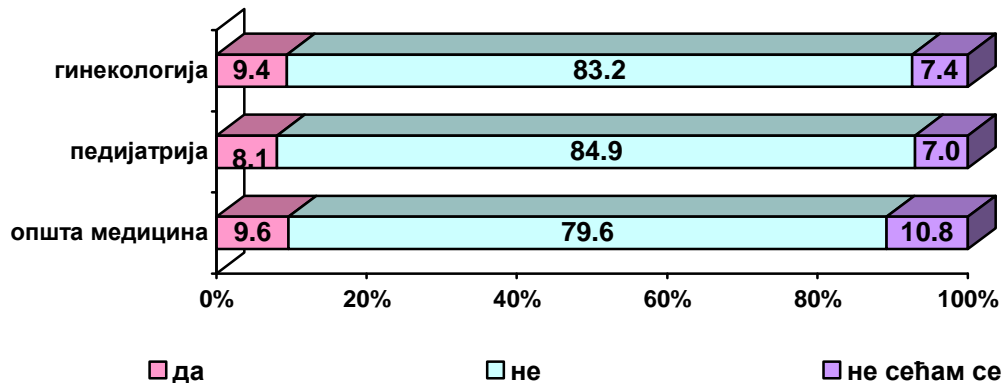
Могућношћу да обаве преглед истог дана, уколико је хитан, задовољно је 80% корисника опште медицине, 77,3% на педијатрији и 67,4% на гинекологији (Табела 5), старији од 70 година (84,1%) и корисници услуга у Дому здравља Барајево (81,7%). Насупрот томе, мање од половине (47,4%) корисника услуга Завода за здравствену заштиту студената сматра да преглед истог дана не може да оствари ни у случају хитности.

Готово половина корисника није упозната са тим да ли здравствена установа има своју интернет страницу (45,4%), готово сваки трећи не може да процени да ли установа располаже са довољно медицинске опреме (38,5%), а сваком четвртом (25,5%) није познато да постоје кутије за примедбе и жалбе пацијената.

Већина испитаника сматра да су прегледи код изабраног лекара (59,3%), специјалистички прегледи по упуту изабраног лекара (48,3%) и прегледи беба у саветовалишту (52,7%) бесплатни, а да се за лекове или инјекције плаћа партиципација (45,6%). Највећу недоумицу испитаници су имали код кућних посета лекара (57,7% није знало да ли се плаћају) и прегледа беба у саветовалишту (42,7%).

Готово сваки десети корисник је током године која је претходила истраживању одустао од посете лекару или је одложио због недостатка новца (9,1%), чешће у служби за здравствену заштиту одраслих (9,6%, Графикон 12).

Графикон 12: Одлагање посета лекару због недостатка новца

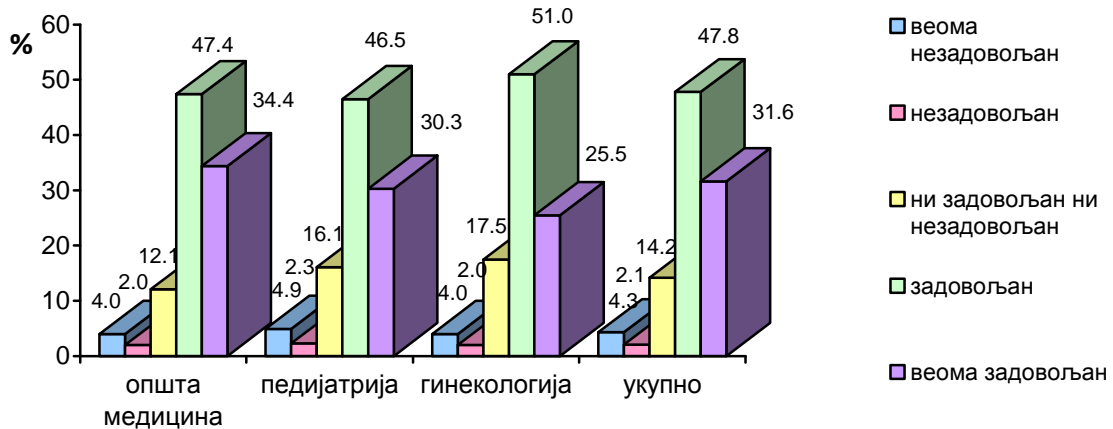


Међу корисницима који су због недостатка новца од посете лекару одустали или су је одложили, најбројније су особе које свој материјални положај оцењују као веома лош (32,3%), нижег образовног нивоа (17,7% корисника без потпуне основне школе и 15,1% оних са основним образовањем) и корисници старости између 50 и 69 година (10,7%). Посматрано по здравственим установама у којима остварују здравствену заштиту, највише их је у домовима здравља Сопот (18,4%), Младеновац (14,8%), Ласаревац (14,2%), Заводу за здравствену заштиту студената 12%, а најмање у домовима здравља Стари град (6,0%) и Врачар (6,1%).

Четири петине анкетираних корисника је у целини задовољно (47,8% задовољно и 31,6% веома задовољно) радом изабраних лекара, при чему их је

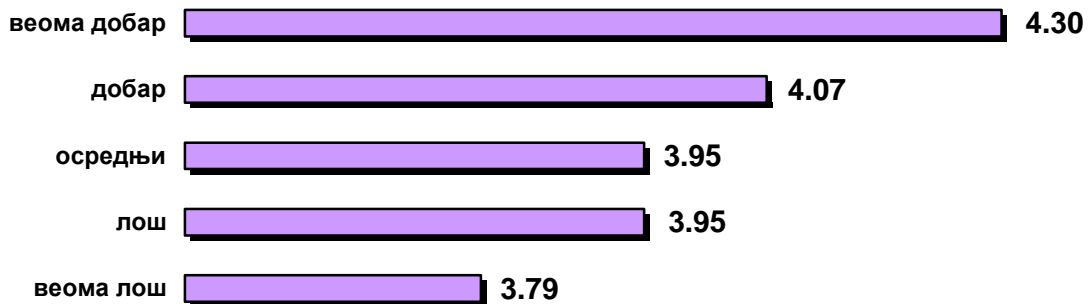
значајно више у службама за здравствену заштиту одраслих грађана (77,8%) него у службама за здравствену заштиту жена (76,5%, Графикон 13).

Графикон 13: Задовољство корисника радом изабраних лекара по службама

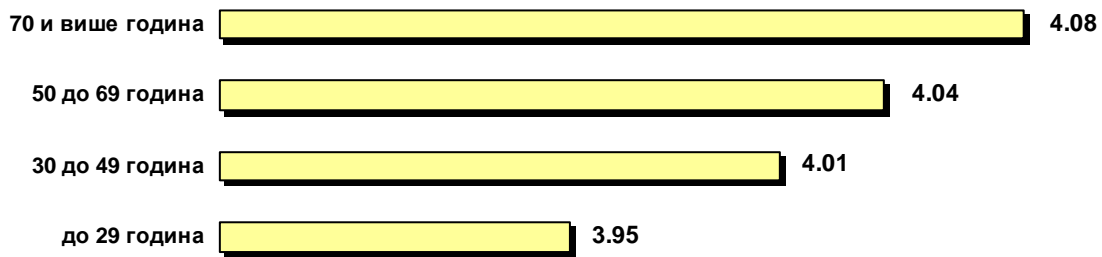


Исказано просечном оценом на скали од 1 до 5 (1 – веома незадовољан, 5 – веома задовољан), просечна оцена задовољства корисника изабраним лекаром оцењена је као „задовољан/а“ 4, при чему су највећу оцену дали корисници службе за здравствену заштиту одраслих грађана 4,06, следе педијатрија (3,95) и гинекологија (3,92). Просечна оцена задовољства значајно се повећава са побољшањем материјалног положаја корисника (Графикон 14) и њиховим старењем (Графикон 15).

Графикон 14: Просечна оцена задовољства корисника различитог материјалног положаја радом изабраних лекара



Графикон 15: Просечна оцена задовољства корисника различие старости радом изабраних лекара



Просечна оцена задовољства корисника радом изабраних лекара у здравственим установама које обављају делатност на примарном нивоу здравствене заштите у Београду се у односу на претходне године није променила (4,0, Табела б), али је до промена дошло у неким од ових здравствених установа. Тако се највећи пораст задовољства радом изабраних лекара уочава у дому здравља Барајево (са 3,67 у 2010. години на 4,08 у 2011. години). Међутим у 9 установа је дошло и до смањења просечне оцене задовољства корисника. Највећи пад задовољства корисника радом изабраних лекара бележи се у домовима здравља Нови Београд, Савски венац и Сопот (Табела б).

Табела б: Просечна оцена задовољства корисника изабраним лекарима у здравственим установама које обављају делатност на примарном нивоу здравствене заштите у периоду 2009. - 2011. години

Здравствена установа	2009			2010			2011		
	mean	n	SD	mean	n	SD	mean	n	SD
ДЗ Барајево	4,17	64	0,579	3,67	46	1,136	4,08	77	1,109
ДЗ Вождовац	3,82	267	0,812	3,86	268	1,017	4,06	793	0,916
ДЗ Врачар	4,03	467	1,027	4,06	281	1,112	3,89	275	1,067
ДЗ Гроцка	3,99	357	1,012	4,04	370	1,075	4,12	356	0,932
ДЗ Звездара	3,82	472	1,059	3,73	372	1,021	4,02	1032	0,877
ДЗ Земун	3,69	1059	0,893	3,99	1257	0,706	4,00	917	0,986
ДЗ Лазаревац	4,46	575	0,757	3,84	554	0,950	3,97	383	0,947
ДЗ Младеновац	3,86	421	0,915	3,73	527	0,880	3,62	511	1,054
ДЗ Нови Београд	4,08	930	0,894	4,10	796	0,895	3,88	698	0,933
ДЗ Обреновац	3,84	727	0,801	3,98	785	0,816	3,96	1001	0,927
ДЗ Палилула	3,92	756	1,033	3,93	653	0,981	4,00	644	1,014
ДЗ Раковица	4,53	292	0,649	3,94	295	0,933	4,09	243	0,927
ДЗ Савски венац	4,21	461	1,011	4,26	491	0,917	4,03	519	1,004
ДЗ Сопот	4,42	131	0,581	4,23	102	0,716	4,08	114	0,805

ДЗ Стари град	3,96	391	0,980	4,19	482	0,853	4,06	634	1,000
ДЗ Чукарица	4,26	643	0,772	4,28	608	0,646	4,39	706	0,805
ЗЗЗ студената	3,64	254	0,904	3,67	237	0,869	3,75	297	0,926
ЗЗЗ радника МУП	3,92	188	1,160	4,07	169	0,991	3,99	145	0,982
ЗЗЗ радника Железнице Србије	3,78	119	1,243	4,01	179	0,936	3,89	166	0,074
УКУПНО	4,00	8754	0,944	4,00	8472	0,900	4,00	9511	0,962

Највећи број пацијената који је давао примедбе, сугестије и коментаре је задовољан професионалношћу, љубазношћу и квалитетом рада изабраних лекара и медицинских сестара које са њима раде у тиму, или на шалтеру и интервенцијама. Као и предходне године, негативни коментари односили су се на заказивање посета лекару, преоптерећеност лекара, на дуго чекање на преглед и поред заказивања термина посете, због лоше организације рада, недостатка особља или превеликог броја пацијената, наводећи да у тим околностима пракса заказивања посета потпуно губи смисао.

II ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА СТОМАТОЛОШКОМ ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ

У установама примарне здравствене заштите истраживање задовољства корисника је спроведено 05. децембра 2011. године, од 7-19 часова тј. до краја радног времена, и то у седиштима здравствених установа. У Београду су обухваћени сви домови здравља (16) и Завод за здравствену заштиту радника Железнице Србије.

Испитивање задовољства корисника радом изабраног стоматолога спроведено је у стоматолошкој здравственој заштити деце. За испитивање задовољства корисника коришћен је упитник Института за јавно здравље Србије „Др Милан Јовановић Батут“. Стандардизовани упитник садржи 19 основних питања и 29 подпитања, а попуњавали су га искључиво родитељи или старатељи у пратњи деце, анонимно и добровољно. Структура упитника се односила на неколико група питања; прва група питања обухватала је основне социјално – економске детерминанте здравља (пол, године старости, школска спрема и материјално стање); друга група питања обухватала је процедуре за избор стоматолога (како је изабран, познавање начина на који се може променити, да ли је мењан, који је био разлог промене, колико дуго дете има истог стоматолога); трећа група питања је везана за коришћење (број посета код стоматолога, број посета приватном стоматологу, да ли и колико дана раније треба заказати преглед); четврта група се односи на организацију и садржај рада и сарадњу са здравственим радницима; пета група питања везана је за наплаћивање услуга, док се последње

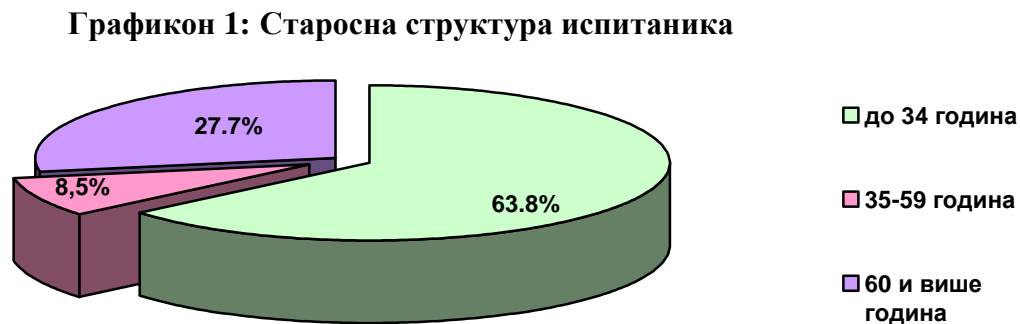
питање односи на процену укупног задовољства пруженим услугама у стоматолошкој здравственој заштити деце. Посебна рубрика се односи на могућност да се унесу примедбе/похвале и предлози за унапређење квалитета рада ове службе.

На дан 5.12.2011. године било је укупно 780 пацијената (деце) у стоматолошким службама обухваћених здравствених установа (16 домова здравља и 1 завод). Подељено је 654 упитника. Враћено је 589 упитника, или 90.1% од броја подељених односно 75,5% од броја пацијената који су тог дана посетили ову службу.

Старосна структура и пол испитаника

Од укупног броја испитаника, родитеља/старатеља, нешто више од трећине (33,9%) чине мушкарци, а остало су жене (66,1%).

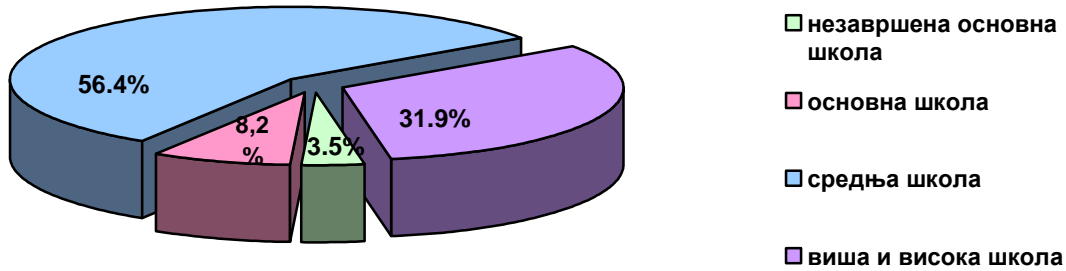
На Графикону 1 је приказана старосна структура испитаника.



Образовање

Нешто више од половине испитаника (56,4%) има завршену средњу школу, а скоро трећина има више и високо образовање (Графикон 2).

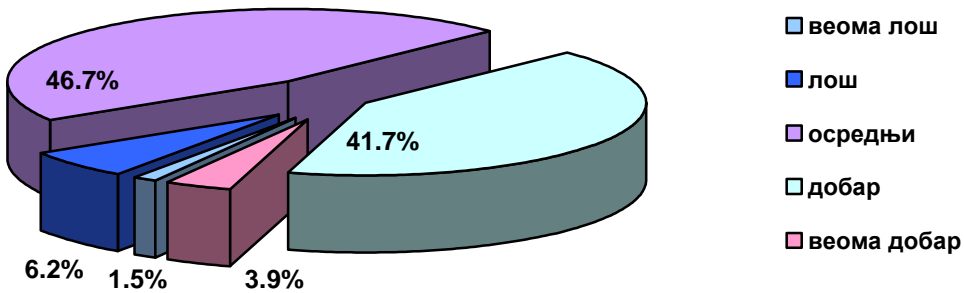
Графикон 2: Образовна структура испитаника



Материјално стање домаћинства

Свој материјални положај половина (46,7%) испитаника процењује као осредњи, а 41,7%, као добар и веома добар (Графикон 3).

Графикон 3: Материјални положај испитаника



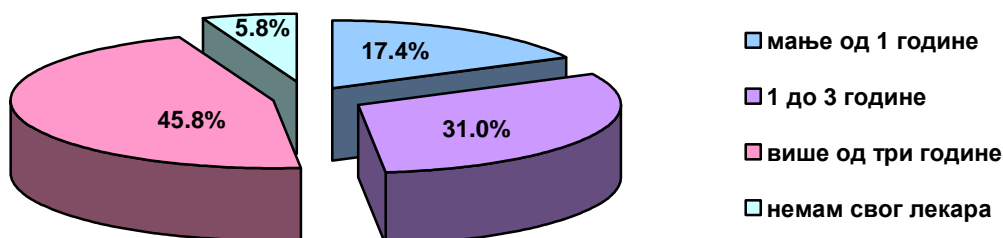
Како сте изабрали стоматолога Вашем детету

Нешто више од половине испитаника је само одабрало стоматолога код кога се дете лечи (62,4%), за 5,7% избор је учинио неко из породице, а за нешто мање од четвртине (24,4%) није било могућности избора, већ им је стоматолог додељен у дому здравља. Највећи број корисника који нису имали могућност избора стоматолога је у Дому здравља Звездара (60,6%). Изабраног стоматолога нема 4,5% деце. У домовима здравља Барајево, Гроцка, Лазаревац, Палилула и Заводу за здравствену заштиту радника Железнице Србије у највећем броју случајева родитељи су сами изабрали стоматолога, док су у дому здравља Раковица за сву децу родитељи били ти који су изабрали стоматолога (100%).

Колико дуго Ваше дете има истог стоматолога

Скоро половина испитаника се код истог стоматолога лечи више од три године (45,8%), трећина од једне до три године (31,0%), а мање од годину дана (17,4%) (Графикон 4).

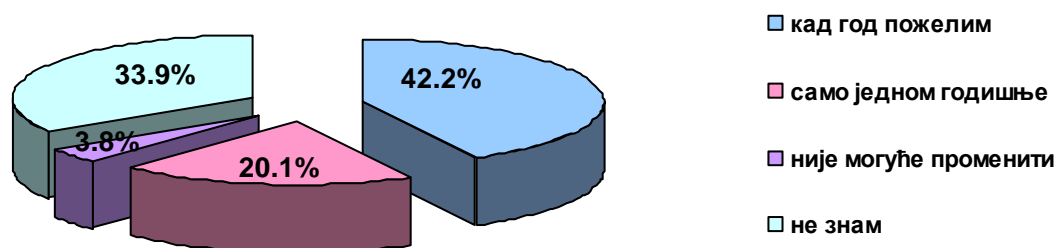
Графикон 4: Дужина лечења код изабраног лекара



Да ли сте упознати са начином на који можете променити стоматолога

Иако 81,8% испитаника није мењало стоматолога детету, највећи број је упознат са процедуром промене изабраног стоматолога: највише њих зна да може да га промени кад год то пожели (42,2%), сваки пети мисли да је промена могућа само једном у току године (20,1%), а сваки трећи није упознат са овом могућношћу (33,9%) (Графикон 5).

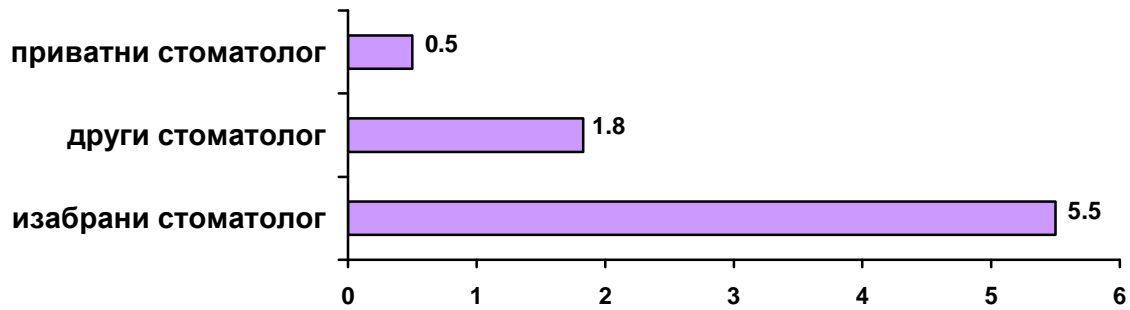
Графикон 5: Познавање процедуре промене изабраног стоматолога



Просечан број посета изабраном стоматологу

Просечан број посета изабраном стоматологу који су испитаници остварили током претходне године је пет до шест (5,5), другим стоматолозима у оквиру исте службе 1,83 а приватним стоматолозима 0,5 (графикон 6).

Графикон 6: Просечан број посета стоматологу



Када заказујете преглед код стоматолога, колико дана обично чекате

Трећина корисника никада не заказује посете за своје дете код изабраног стоматолога (32,6%), скоро сваки пети буде заказан за исти дан (17,7%), петина чека на преглед један до три дана (22,5%), а сваки четврти буде примљен тек након 3 дана (27,1%). Највећи број пацијената без заказивања долази на преглед код стоматолога у домовима здравља Лазаревац (68,3%), Барајево (52,6%) и Земун (40%). Скоро две трећине пацијената чека дуже од 3 дана на стоматолошки преглед у Дому здравља Врачар (58,8%). Дуже од 3 дана на преглед чека око половине пацијената и у домовима здравља Вождовац (46,2%), Нови Београд (45,8%) и Стари град (45,5%).

Савети стоматолога

Највећи број испитаника је одговорило да дете савете о очувању здравља уста и зуба добија током редовних посета изабраном стоматологу, а знатно мање у саветовалишту или у превентивном центру (Табела 1).

Табела 1: Саветовање о очувању здравља уста и зуба

Тема	током редовне посете	саветовалиште/ превентивни центар	не	није било потребно
значај редовних прегледа	88,4	3,7	3,9	4,1
употреба флуора	75,5	6,3	11,0	7,2
правилно прање зуба	84,1	4,7	4,5	6,7
ортодонтске неправилности	76,8	5,7	8,5	9,0
настанак каријеса	76,4	6,4	7,9	9,3
прибор за оралну хигијену	73,1	5,9	8,2	12,9
правилна исхрана	69,1	6,7	10,0	14,2

Ставови пацијената о изабраном стоматологу

Анкетирани корисници сматрају да стоматолози дају јасна објашњења о интервенцијама које ће предузети код детета (87,2%), да су упознати са претходним болестима детета (83,6%) и одвајају довољно времена за разговор (82,5%) (Табела 2).

Табела 2: Ставови пацијената о изабраном стоматологу

Изјава	слажем се	делимично	не слажем се
упознат је са проблемима и болестима мог детета	83,6	12,2	4,3
одваја довољно времена за разговор	82,5	12,5	5,0
даје јасна објашњења о интервенцијама које планира	87,2	10,0	2,7
када дете има здравствени проблем најпре идем код његовог стоматолога	91,8	5,5	2,7

Ставови испитаника о појединим аспектима организације службе стоматолошке здравствене заштите

Радним временом дома здравља задовољан је највећи број родитеља/испитаника (85,6%), а постојањем довољно места за седење у чекаоници (81,4%). Око половина испитаника (50,8%) сматра да је у случају болести преглед могуће обавити и викендом, а скоро 82,7% мисли да се у случају хитности преглед може обавити истог дана. Дужином чекања на преглед у чекаоници није задовољно само 17,9%, док више од половине сматра да не чека дуго на преглед (58,4%). Више од половине (52,1%) сматра да су службе доступне деци са посебним потребама (Табела 3).

Табела 3: Задовољство испитаника појединим аспектима организације службе стоматолошке здравствене заштите

Изјава	слажем се	да и не	не слажем се	не знам
задовољан сам радним временом	85,6	10,3	3,1	1,0
преглед је могућ и викендом	50,8	14,0	13,1	22,2
служба је доступна деци са посебним потребама	52,1	6,2	5,2	36,5
особље на шалтеру је љубазно	77,1	12,9	4,8	5,2

у чекаоници има довољно места за седење	81,4	11,3	5,4	1,9
дуго се чека у чекаоници	17,9	19,7	58,4	4,1
кад је детету потребна хитна услуга, можемо да је обавимо истог дана	82,7	8,7	2,6	6,1
постоји кутија/књига за жалбе и примедбе	61,3	3,3	2,6	32,8

Ставови испитаника о сарадњи између здравствених радника

Нешто више од половине испитанике је од педијатра добило информацију о потреби коришћења зубних паста и таблета са додатком флуора (47,7%), а нешто више од две трећине информације о важности здравља уста и зуба (70,9%). Сарадњу стоматолошких сестара и стоматолога као добру оцењује 86,2% испитаника, а 41,2% сматра да је понекад и разговор са стоматолошком сестром довољан да се избегне посета стоматологу (Табела 4).

Табела 4: Сарадња између здравствених радника

Изјава	слажем се	да и не	не слажем се	не знам
педијатар ми је објаснио значај здравља уста и зуба	70,9	14,6	10,7	3,8
педијатар ми саветује употребу препарата са флуором	47,7	19,3	24,0	9,0
дечји стоматолог и стоматолошка сестра добро сарађују	86,2	7,1	1,0	5,7
понекад ми је довољан и разговор са стоматолошком сестром	41,2	24,8	24,4	9,7

Ставови испитаника о наплаћивању прегледа

Већина испитаника сматра да су прегледи код изабраног стоматолога (92,1%), стављање пломбе (82,4%), вађење (78,0%), израда ортодонтских апарата – протеза (56,7%) и лечење зуба (74,6%) бесплатни. Највећу недоумицу испитаници су имали код прегледа специјалиста са Стоматолошког факултета (48,5% није знало да ли се и колико плаћа).

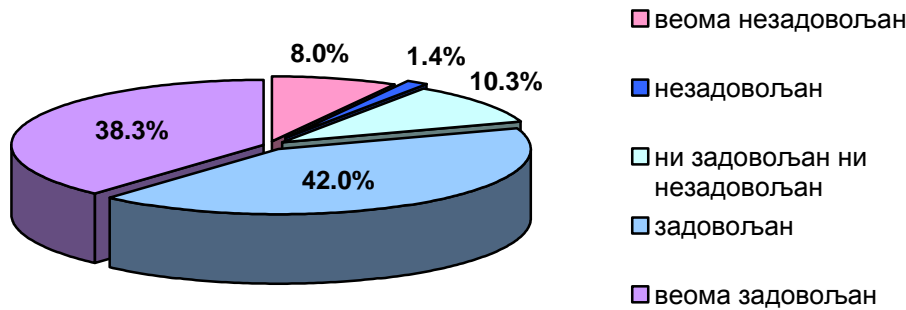
Сваки шеснаести испитаник (6,1%) током претходне године није одвео дете стоматологу или је одложио посету због недостатка новца.

Задовољство испитаника здравственом заштитом

Нешто мање од половине испитаника је задовољна (42,0%), а нешто више од трећине веома задовољна (38,3%) стоматолошком здравственом заштитом коју дете остварује у дому здравља и Завод за здравствену заштиту радника Железнице Србије.

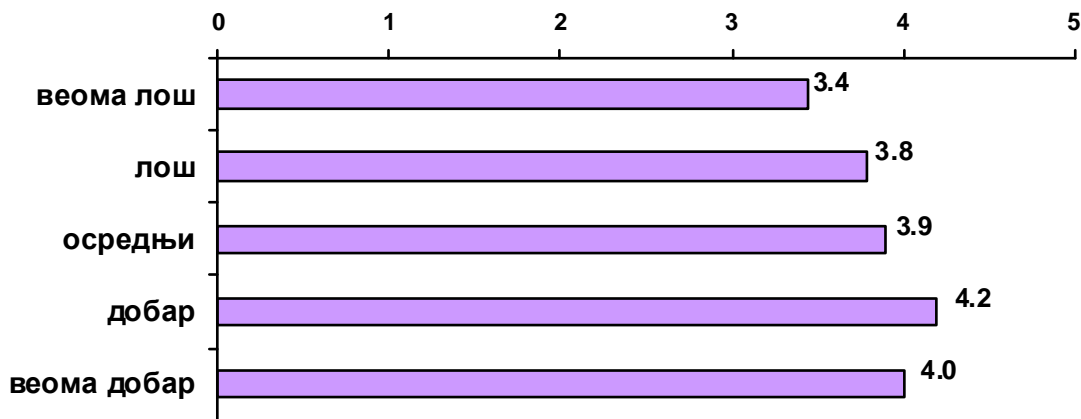
Незадовољних је 1,4%, веома незадовољних 8%, а оних који нису ни задовољни ни незадовољни 10,3% (Графикон 7).

Графикон 7: Задовољство испитаника здравственом заштитом



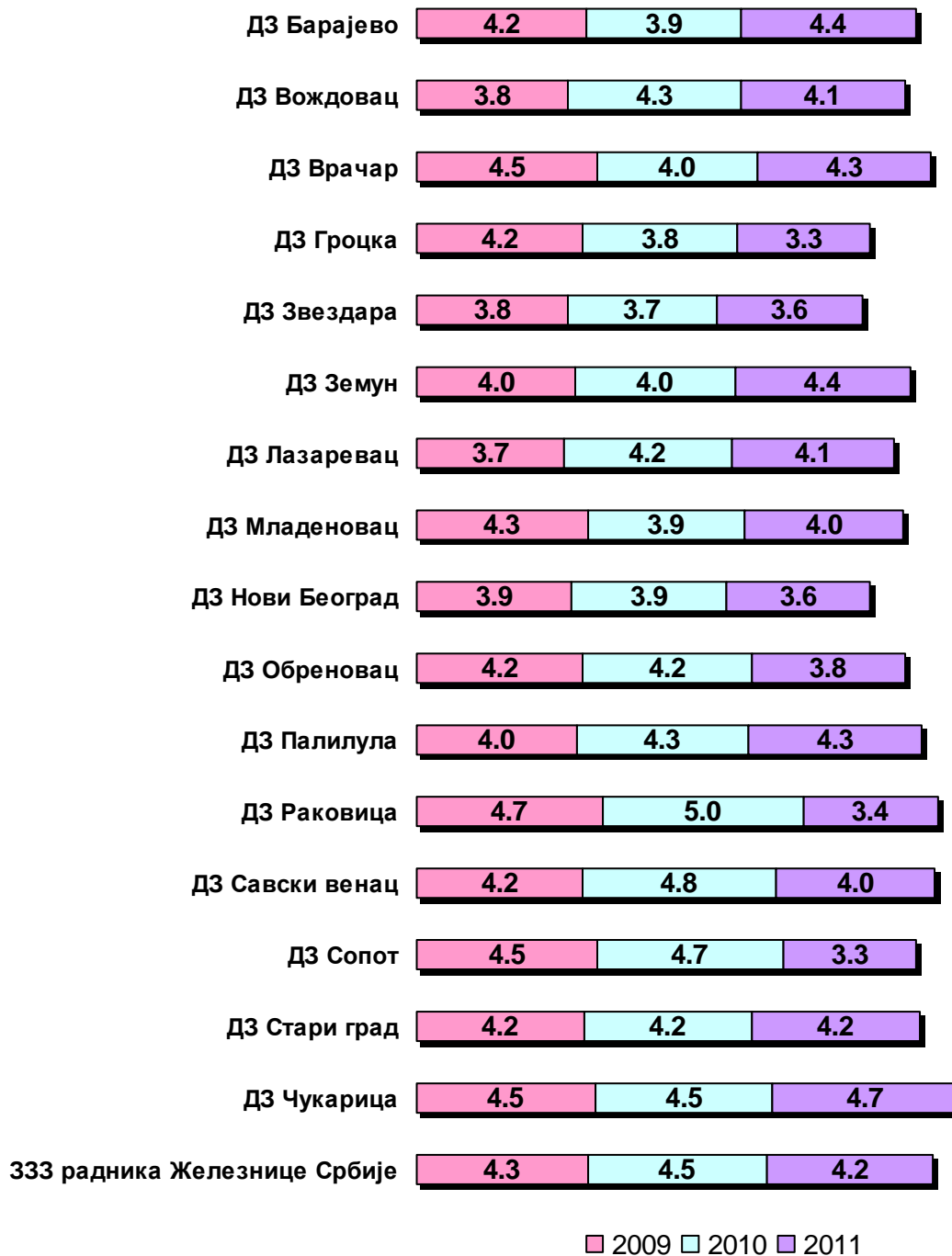
Задовољство корисника стоматолошком здравственом заштитом разликовало се међу корисницима у зависности од њиховог материјалног положаја. Као и у предходној години најзадовољнији стоматолошком здравственом заштитом су били корисници доброг материјалног положаја, а најнезадовољнији корисници веома лошег материјалног стања (Графикон 8).

Графикон 8: Задовољство корисника различитог материјалног положаја стоматолошком здравственом заштитом



Разлике у задовољству службом стоматолошке здравствене заштите постоје и међу домовима здравља. Најзадовољнији су били корисници у Заводу за здравствену заштиту радника Железница Србије и домовима здравља Чукарица и Земун. Најнезадовољнији корисници ових услуга су у домовима здравља Гроцка, Стари град и Раковица (Графикон 9).

Графикон 9: Просечна оцена задовољства корисника здравственом заштитом у установама примарне здравствене заштите у периоду од 2009. до 2011. године



III ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА РАДОМ СПЕЦИЈАЛИСТИЧКО КОНСУЛТАТИВНЕ СЛУЖБЕ

Истраживање задовољства корисника радом специјалистичко консултативне службе спроведено је 5.12.2011. године и то у делатности интерне медицине, у домовима здравља (16) и заводима који делатност обављају на примарном нивоу здравствене заштите у Београду (Завод за здравствену заштиту студената, Завод за здравствену заштиту радника Министарства унутрашњих послова и Завод за здравствену заштиту радника „Железнице Србије“).

За испитивање задовољства корисника коришћен је стандардизовани упитник Института за јавно здравље Србије „Др Милан Јовановић Батут“, који садржи 11 основних питања. Упитник је анониман и добровољан, а одговоре су давали пацијенти после обављеног прегледа код специјалисте интерне медицине. Структура упитника се односила на неколико група питања; прва група питања обухватала је основне социјално – економске детерминанте здравља (пол, године старости, школска спрема и материјално стање); друга група питања односила се на организационе карактеристике службе везано за могућност заказивања прегледа, дужину чекања на преглед, просторне услове у чекаоници; трећа група питања је везана за коришћење (број посета специјалисти интерне медицине, број посета приватном специјалисти, да ли и колико дана раније треба заказати преглед); четврта група се односи за ужу предметну проблематику - задовољство корисника услугама које пружа лекар и остало медицинско особље (давање информација, време које лекар посвећује пацијенту, спремност да саслуша пацијент); пета група питања везана је за наплаћивање услуга, док се последње питање односи на процену укупног задовољства пруженим услугама у специјалистичкој служби интерне медицине. Посебна рубрика се односи на могућност да се унесу примедбе/похвале и предлози за унапређење квалитета рада ове службе.

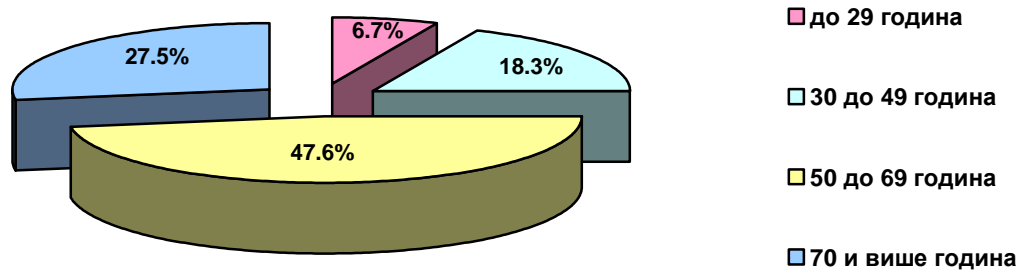
На дан испитивања задовољства корисника било је укупно 980 пацијената (за 60 више него у 2010) у специјалистичкој служби интерне медицине обухваћених здравствених установа (16 домова здравља и 3 завода). Подељено је 885 упитника. Враћено је 783 упитника (за 103 више од предходне године), чиме је постигнута стопа одговора од 88,47% (број анкетираних у односу на број пацијената којима су подељени упитници), односно 79,89% од броја пацијената који су тог дана посетили ову службу. Стопа одговора учесника у анкети већа је од прошлогодишње (79,2%).

По најнижој стопи одговора издвајају се дом здравља Звездара (65,71%) и дом здравља Вождовац (75,49%), а одмах уз њих су и домови здравља: Савски венац (79,49%), Раковица (83,05%) и Врачар (86,11%), као и Завод за здравствену заштиту радника „Железнице Србије“ (83,95%) и Завод за здравствену заштиту радника Министарства унутрашњих послова (86,84%). Сви подељени упитници враћени су попуњени (са стопом одговора од 100,0%) у 7 домова здравља (Барајево, Гроцка, Земун, Младеновац, Нови Београд, Обреновац и Сопот) и Заводу за здравствену заштиту студената. Тиме је и стопа одговора према домовима здравља у 2011. години већа од прошлогодишње.

Старосна структура и пол испитаника

Нешто мање од две трећине анкетираних чине жене (60,6%). Просечна старост анкетираних корисника је 58,5 године. Најмлађе кориснике, очекивано, има Завод за здравствену заштиту студената (22,4 године), а најстарије домови здравља Нови Београд (65,2), Палилула (64,7) и Сопот (64,6). Старосна структура анкетираних је приказана на Графикону 1. Највише лечених пацијената, скоро сваки други, било је у добној групи од 30 до 49 година (47,6%), а затим старих 70 и више године (27,5%), старих од 50 до 59 година (18,3%), док је 6,7% било најмлађих, до 29 година.

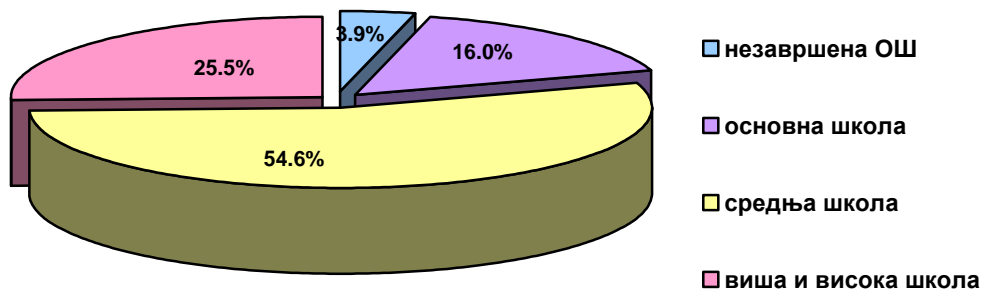
Графикон 1: Старосна структура корисника



Образовање и материјално стање домаћинства

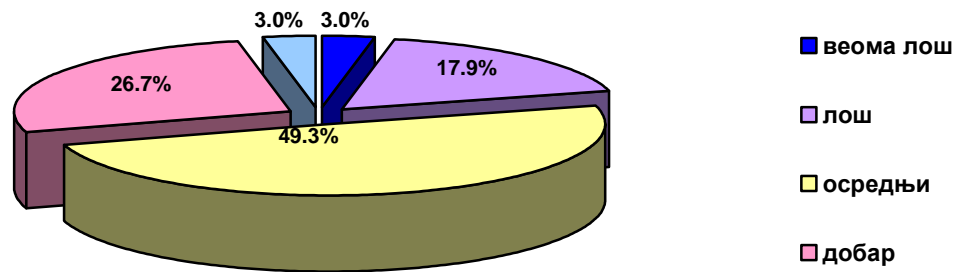
Више од половине анкетираних (54,6%) има завршену средњу школу (Графикон 2), а 25,5% вишу и високу школу. Незавршену основну школу има 3,9%.

Графикон 2: Образовна структура испитаника



Сваки четврти/пети испитаник свој материјални положај процењује као добар и веома добар, док је за скоро половину (49,7%) он осредњи, а за 17,8% лош и за 3,0% веома лош. (Графикон 3).

Графикон 3: Материјални положај испитаника



Ставови испитаника о карактеристикама које се односе на интернистичку службу

Највећи број анкетираних корисника ове службе је задовољан и веома задовољан свим њеним карактеристикама, при чему су, као и предходне године, највише задовољни љубазношћу и професионалношћу особља које ради на заказивању прегледа (50,7%), добијеним инструкцијама о времену и месту прегледа (49,8%). Најмање су задовољни, односно највише незадовољни су могућношћу телефонског заказивања, временом чекања у чекаоници.

Пол и старост корисника, као и предходне године, нису значајно утицали на оцену задовољства било којом од карактеристика специјалистичко консултативне службе, али се зато задовољство сваком од њих значајно разликовало између здравствених установа у којима корисници остварују здравствену заштиту. Могућност телефонског заказивања посета лекару је најбоље оцењена у домовима здравља Младеновац (4,78) и Савски венац (4,47) и Заводу за здравствену заштиту радника МУП (4,48). Чекање од тренутка заказивања прегледа до његове реализације у домовима здравља Младеновац (4,76)) и Сопот (4,43) и Заводу за здравствену заштиту радника МУП (4,45), љубазношћу и професионалношћу особља које заказује прегледе најзадовољнији су пацијенти домова здравља Обреновац (4,79), Младеновац (4,78) и Земун (4,70), инструкцијама о месту и времену прегледа у Обреновац (4,85), Младеновац (4,78) и Заводу за здравствену заштиту студената (4,76), а чистоћом и подобношћу чекаонице корисници који здравствену заштиту остварују у домовима здравља Обреновац (4,78), Барајево (4,58), Палилула (4,59) и Стари град (4,56). Временом чекања на преглед у чекаоници у најзадовољнији су корисници у домовима здравља Обреновац (4,54), Гроцка и Заводу за здравствену заштиту радника МУП (4,42), а добијеним објашњењима везаним за евентуална кашњења у односу на заказани термин корисници у домовима здравља Обреновац (4,81), Младеновац (4,62), Земун и Заводу за здравствену заштиту радника МУП (4,45).

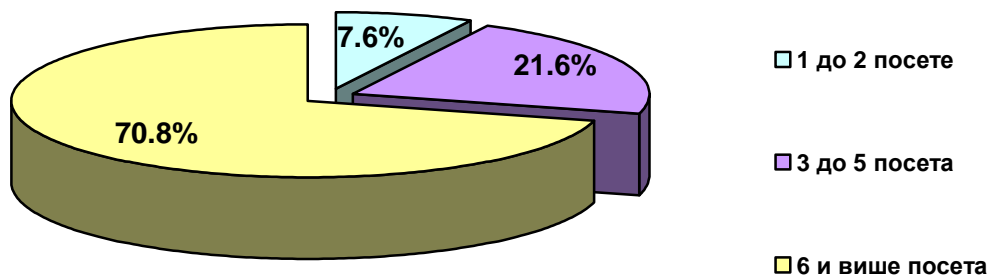
Табела 1: Задовољство корисника карактеристикама службе

Колико сте задовољни	веома незадовољни	незадовољни	ни задов. ни незадов.	задовољни	веома задовољни.	просечна оцена
могућношћу телефонског заказивања	5,3	6,8	15,7	38,8	33,4	3,88
временом чекања од заказивања до прегледа	4,8	6,5	15,6	38,2	34,8	3,92
љубазношћу и професионалношћу особља које заказује прегледе	1,1	1,6	9,7	36,9	50,7	4,34
добијеним инструкцијама о времену и месту прегледа	1,4	2,6	8,8	37,4	49,8	4,32
временом чекања у чекаоници	2,2	6,0	18,4	38,3	35,1	3,98
објашњењем евентуалног кашњења	1,7	4,7	16,7	37,3	39,6	4,08
чистоћом и подобношћу чекаонице	2,0	2,4	10,2	44,7	40,7	4,2

Број посета лекару специјалисти

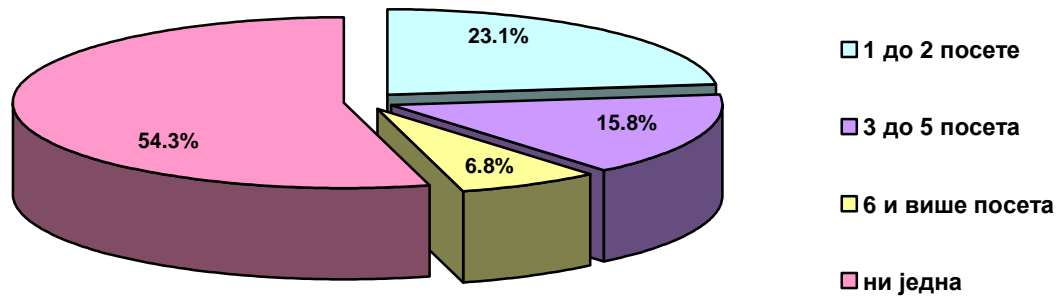
Сваки анкетирани корисник је током године која је претходила истраживању у просеку 3 пута (2,8) посетио лекара специјалисту ове службе, два до три пута лекара специјалисту неке друге специјалистичке службе (2,8) и остварио у просеку 0,6 посета лекару специјалисти у приватној пракси. (Графикони 4, 5 и 6)

Графикон 4: Посете остварене истом специјалисти предходне године



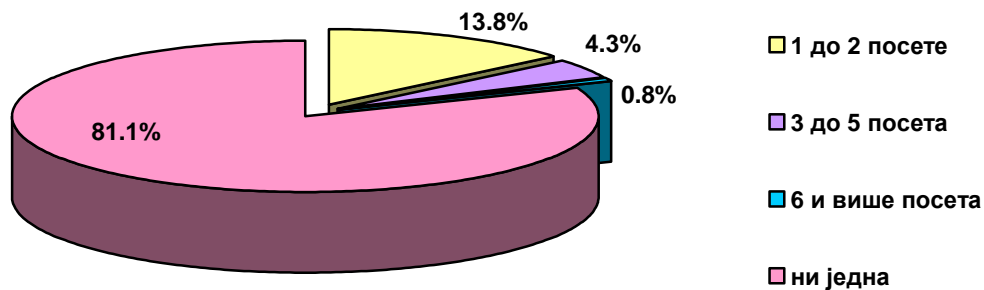
На просечан број посета специјалистима исте службе нису значајно утицали пол, степен образовања, материјални статус и животна доб испитаника. Међутим, уочене су разлике међу домовима здравља, па је највећи просечан број посета остварен у домовима здравља Чукарица (4,06), Врачар (3,98) и Нови Београд (3,50).

Графикон 5: Посете лекарима других специјалности



На просечан број посета лекарима других специјалностима нису значајно утицали пол, степен образовања, материјални статус и животна доб испитаника. Корисници услуга у појединим домовима здравља су остварили већи број посета у односу на предходну годину и то у дому здравља Гроцка (3,66), Сопот (3,64) и Савски венац (3,55). У 2011. години испитаници су остварили по 0,6 посета лекару специјалисти у приватној пракси, а највише у домовима здравља Барајево (4,0), Гроцка (3,9), Савски венац (3,68) и Стари град (3,67).

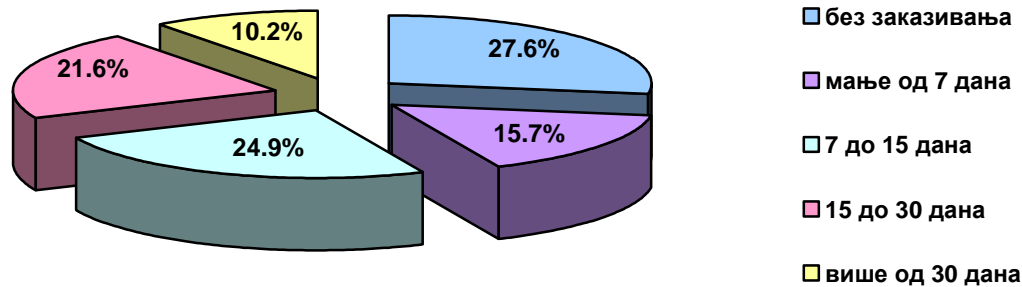
Графикон 6: Посете приватним лекарима



Дужина чекања на преглед и заказивање прегледа

На Графикону 7 је приказана просечна дужина чекања на преглед специјалисте. У односу на предходну, 2011. годину, смањено се удео испитаника који на преглед долазе без заказивања (са 32% на 27,6%) и оних који на преглед чекају 30 и више дана (са 12,1% на 10,2%), али се повећао удео оних који на преглед чекају чекају 15 до 30 дана (са 19,1% на 21,6%).

Графикон 7: Чекање на преглед специјалисте



И ове године као и предходне, истог дана, без заказивања, прегледе остварују млађи корисници (59,6% млађих од 29 година), док су међу онима који на преглед чекају дуже од 30 дана најбројнија су лица стара 70 и више година (15,7%) и 50 до 69 година (10,9%).

Табела 2: Изјаве корисника о раду лекара специјалиста

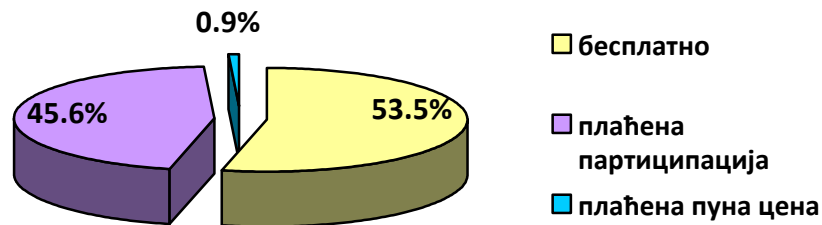
Да ли се слажете са следећим изјавама	слажем се	делимично	не слажем се
лекар ми је посветио довољно времена током прегледа	89,2	8,9	1,9
лекар ме је пажљиво саслушао	88,8	9,3	1,9
лекар је одвојио довољно времена за разговор	87,3	11,0	1,8
лекар ми је дао јасна објашења о болестима и лековима	87,1	10,9	2,0
лекар ми је објаснио значај тестова на које ме упућује	85,5	12,5	1,9
особље је било љубазно и пуно поштовања	87,3	10,8	1,9
јасно сам разумео/ла план свог лечења	86,6	11,4	1,9
способнији/а сам за борбу са здравственим проблемима	81,2	16,3	2,5
постоји кутија за примедбе/жалбе	80,8	11,8	7,3

Радам лекара специјалиста задовољан је највећи број анкетираних, девет од десет је задовољно временом које је лекар издвојио за преглед и разговор као пажњом коју му поклања при томе, више од четири петине је задовољно и објашњењима о природи болести, прописаној терапији и значају дијагностичких испитивања на које их упућује (Табела 2). Ови ставови се нису значајно разликовали међу корисницима различитог пола, старости, образовног нивоа или материјалног положаја.

Ставови испитаника о наплаћивању прегледа

Више од половине испитних је бесплатно обавило специјалистички преглед, а мање од 1% је платило пуну цену (Графикон 8). Бесплатне прегледе је обавило највише млађих од 29 година (80,0%), а пуну цену прегледа су најчешће платили корисници између 30 и 49 година старости (1,5%).

Графикон 8: Плаћање специјалистичког прегледа



Задовољство испитаника здравственом заштитом

Просечна оцена задовољства корисника радом специјалистичко консултативне службе у 2011. години на укупном нивоу износи 4,21, мање него у 2010. и 2009. години. Гледано према здравственим установама у протекле три године евидентирају се осцилације, а 2011. године најбоље оцене су дали испитаници у домовима здравља Младеновац (4,78), Стари град (4,65), Барајево (4,62), Савски венац (4,43) и Сопот (4,50), а најмање задовољни су корисници Дома здравља Лазаревац (3,50). У односу на 2009. и 2010. годину, просечна оцена задовољства већа је у домовима здравља: Барајево, Гроцка, Звездара, Земун, Младеновац, Обреновац, Палилула, Стари град, заводима за здравствену заштиту студената и радника МУП. (Табела 3).

Табела 3: Просечна оцена задовољства радом специјалистичко консултативне службе у периоду 2009.- 2011. години

Здравствена установа	2009			2010			2011		
	mean	n	SD	mean	n	SD	mean	n	SD
ДЗ Барајево	5,00	11	0,000	3,80	10	1,549	4,62	13	0,650
ДЗ Вождовац	3,90	29	1,175	4,65	17	0,493	3,95	74	0,842
ДЗ Врачар	4,13	32	1,070	4,16	44	0,805	3,98	61	0,957
ДЗ Гроцка	4,48	31	0,811	3,91	34	1,583	4,30	37	1,102
ДЗ Звездара	4,29	17	0,588	3,76	29	1,057	4,04	45	0,796

ДЗ Земун	4,53	15	0,516	4,16	19	0,958	4,20	20	0,894
ДЗ Лазаревац	4,19	31	1,078	4,00	13	0,577	3,50	20	1,433
ДЗ Младеновац	3,69	16	1,662	4,53	43	0,909	4,78	50	0,418
ДЗ Нови Београд	3,67	24	1,465	3,92	24	0,881	3,65	23	0,935
ДЗ Обреновац	4,45	74	0,600	4,43	58	0,652	4,60	48	0,736
ДЗ Палилула	4,21	53	0,817	4,09	33	1,011	4,30	46	0,813
ДЗ Раковица	4,63	35	0,646	4,39	38	0,638	4,21	47	0,778
ДЗ Савски венац	4,77	26	0,430	4,52	58	0,903	4,43	28	0,879
ДЗ Сопот	4,90	30	0,305	4,80	40	0,405	4,50	22	0,598
ДЗ Стари град	4,33	40	0,997	4,13	40	0,686	4,65	60	0,515
ДЗ Чукарица	4,40	35	0,914	4,43	46	0,688	4,31	51	0,547
ЗЗЗ студената	4,06	16	0,998	3,63	8	1,188	3,96	23	1,107
ЗЗЗ радника МУП	4,15	26	1,434	4,21	38	0,741	4,42	33	1,001
ЗЗЗ радника Железница Србије				4,31	77	0,799	3,66	65	0,853
УКУПНО	4,33	541	0,960	4,28	669	2,892	4,21	766	0,889

Коментари

Међу коментарима које су пацијенти унели приликом попуњавања Упитника, посебно се истичу које се односе на љубазност сестара на шалтеру за које део испитаника сматра да може бити боље док већи број је задовољан љубазноћу особља, затим, корисници су изразили негодовање због дугог чекања на преглед који је заказан, недостатак средстава за личну хигијену у тоалетима, кол центра. Ипак треба нагласити да се много већи број коментара односи на похвале корисника ових служби на рад лекара и сестара.