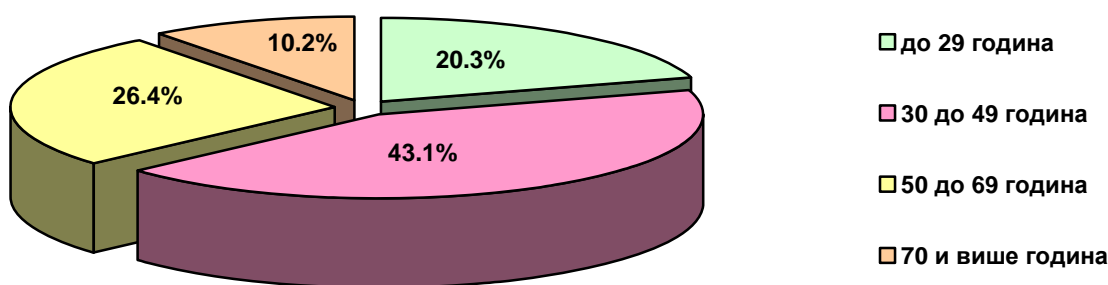


## ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА РАДОМ СЛУЖБИ ОПШТЕ МЕДИЦИНЕ, ПЕДИЈАТРИЈЕ И ГИНЕКОЛОГИЈЕ

У испитивању задовољства корисника радом изабраних лекара у службама за здравствену заштиту одраслих, деце и жена спроведеном децембра 2009. године учествовало је 8.831 испитаника у шеснаест домова здравља и 3 завода која обављају делатност на примарном нивоу здравствене заштите, или три четвртине (75,4%) пацијената који су тог дана посетили неку од ових служби. Три четвртине подељених упитника је враћено попуњено, па је стопа одговора 74,8%, уз разлике између служби и здравствених установа у којима је истраживање спроведено. Тако је највећа стопа одговора у службама за здравствену заштиту жена (80,8%), а најмања у службама за здравствену заштиту одраслих грађана (71,4%). По најмањој стопи одговора (23,9%) издваја се Дом здравља Вождовац, у коме је попуњени упитник вратио тек сваки пети (20,4%) одрасли грађанин, сваки седми родитељ (13,9%) у служби за здравствену заштиту деце и свака друга жена (46,2%). Највеће стопе одговора су у домовима здравља Сопот (100%), Гроцка (98,7%) и Младеновац (98,6%).

Од укупног броја испитаника, мање од трећине (32,5%) чине мушкарци. На графикону 1 је приказана старосна структура испитаника. Просечна старост је 44,6 година (51,5 година у служби за здравствену заштиту одраслих, 35,3 године у служби за здравствену заштиту деце и 36,8 година у служби за здравствену заштиту жена).

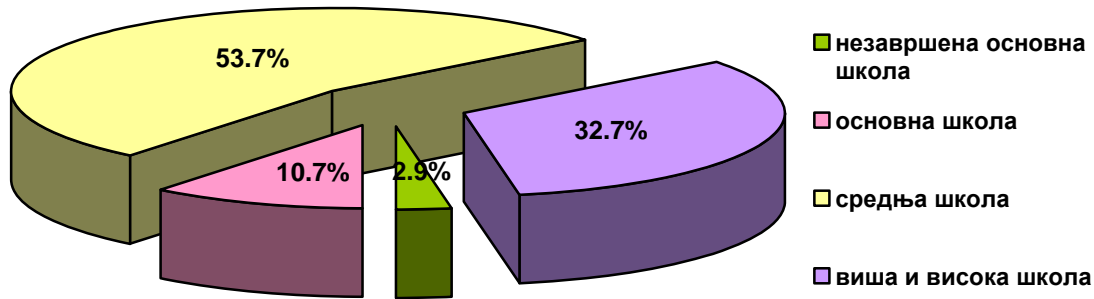
**Графикон 1: Старосна структура испитаника**



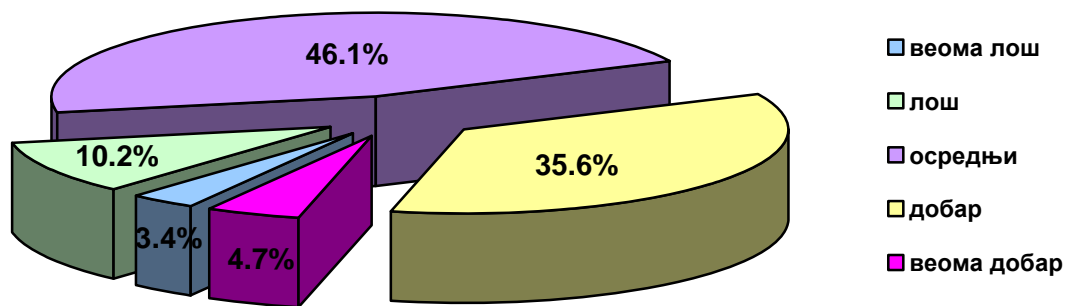
Више од половине испитаника (53,7%) има завршену средњу школу, а скоро трећина има више и високо образовање (графикон 2).

Свој материјални положај скоро половина (46,1%) испитаника процењује као осредњи, а нешто мање, 40,3%, као добар и веома добар (графикон 3).

Графикон 2: Образовна структура испитаника



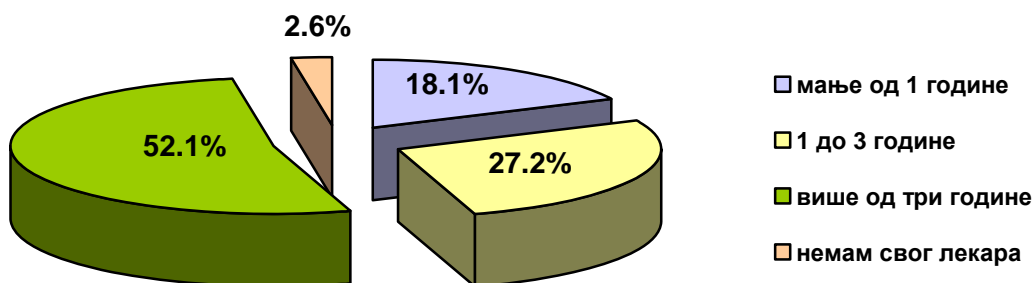
Графикон 3: Материјални положај испитаника



Нешто више од три четвртине испитаника је само одабрало лекара код кога се лечи (77,6%), за сваког дванаестог (8%) је избор учинио неко из породице, а за исто толико (7,7%) није било могућности избора, већ им је лекар додељен у дому здравља. Највећи број корисника који нису имали могућност избора изабраног лекара је у Дому здравља Палилула (25,9%).

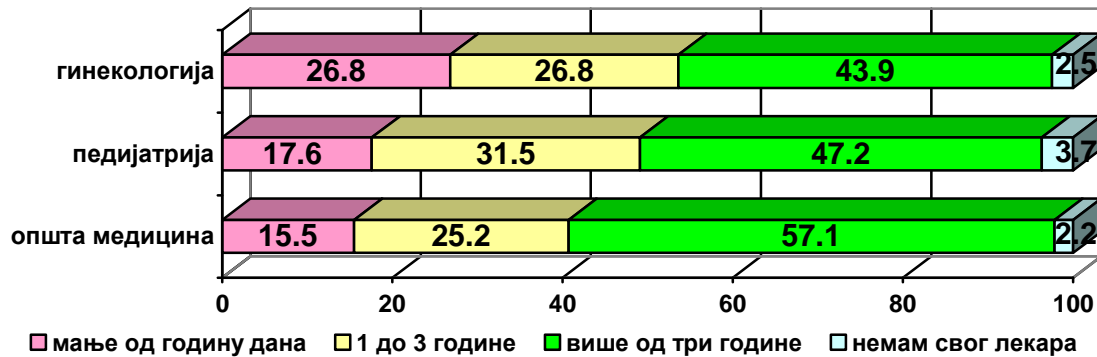
Више од половине испитаника се код истог лекара лечи дуже од три године (52,1%), а сваки четврти између једне и три године (27,2%) (графикон 4).

Графикон 4: Дужина лечења код изабраног лекара



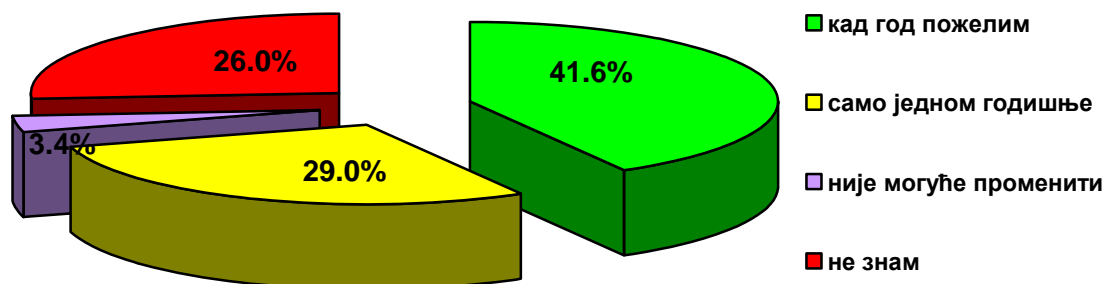
У групи испитаника која се дуже од три године лече код истог лекара значајно чешће су испитаници мушког пола (54,7%), особе које свој материјални положај процењују као веома лош (56,3%, насупротив онима са веома добрим материјалним положајем - 46,9%), испитаници анкетирани у службама за здравствену заштиту одраслих грађана (57,1%) и старије особе (71,8% особа старих 70 и више година, насупротив 26,7% млађих од 30 година).

**Графикон 5: Дужина лечења код изабраног лекара по службама**



Највећи број испитаника је упознат са процедуром промене изабраног лекара: две петине мисли да може да га промени кад год то пожели (41,6%), сваки трећи/четврти мисли да је промена могућа само једном у току године (29%), а сваки четврти није упознат са овом могућношћу (26%) (графикон 6). Старије особе, особе са вишим и високим образовањем и оне које свој материјални положај процењују као добар и веома добар су увереније у могућност промене изабраног лекара кад год то пожелеле, као и корисници услуга у служби за здравствену заштиту деце.

**Графикон 6: Познавање процедуре промене изабраног лекара**

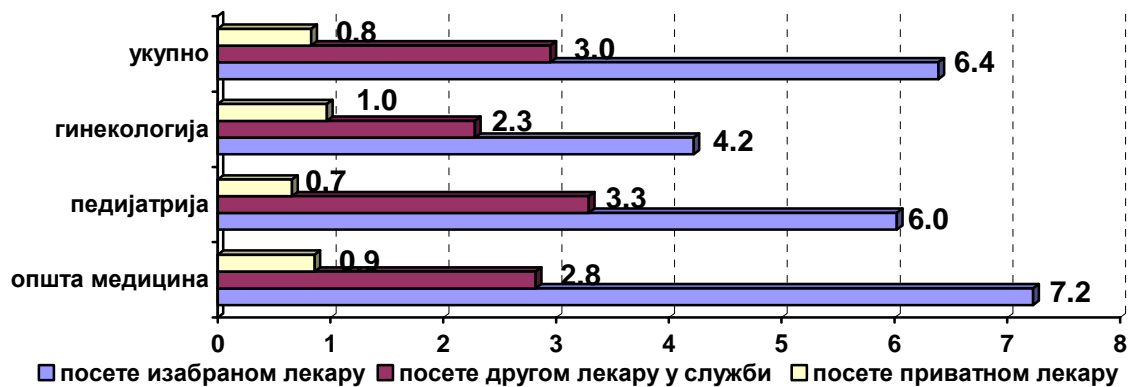


Четири петине анкетираних није мењало свог лекара, а најчешћи разлози за промену су то што је лекар напустио ординацију (32%), пресељење корисника (24%) и неспоразуми између лекара и пацијената (10%). Чешћим променама

изабраних лекара склонији су старији испитаници са основношколским образовањем, веома лошег и лошег материјалног положаја из службе за здравствену заштиту одраслих грађана.

Просечан број посета изабраном лекару који су испитаници остварили током претходне године је шест до седам (6,4), другим лекарима у оквиру исте службе 3, а приватним лекарима 0,8 (графикон 7).

**Графикон 7: Просечан број посета лекару током претходне године**



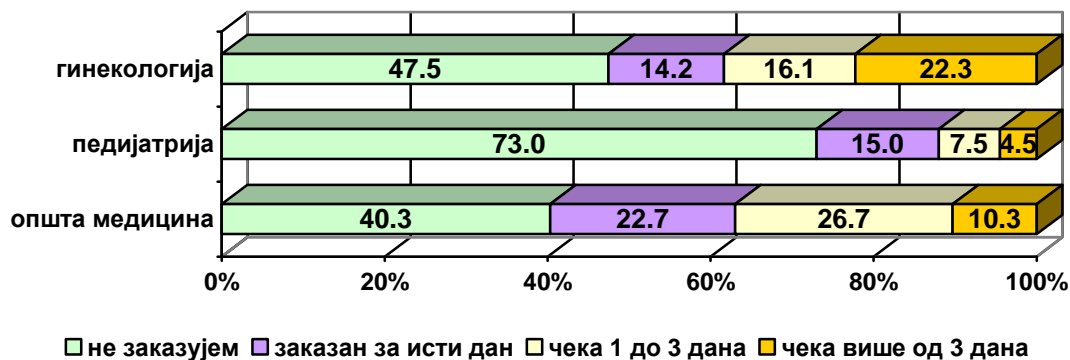
Просечан број посета изабраном лекару је значајно и очекивано, растао са старашћу испитаника (са 4,8 код млађих од 30 година на 10 за испитанике старе 70 и више година,  $F=276,04$   $df=3$   $p=0,000$ ), а опадао са бољим образовањем (са 10,1 код испитаника без завршене основне школе на 5,8 код испитаника са вишим и високим образовањем,  $F=104,59$   $df=3$   $p=0,000$ ) и материјалним положајем (са 9,1 код испитаника који свој материјални положај процењују као веома лош на 5,6 код испитаника који свој материјални положај процењују као веома добар,  $F=45,496$   $df=4$   $p=0,000$ ). Већи број посета остварују и испитаници који су сами бирали изабраног лекара (6,6) у односу на оне којима је он додељен у дому здравља (5,1) или га немају (4,2). По најмањем броју остварених посета се издвајају испитаници из домова здравља Барајево и Земун (4,8), а по највећем испитаници из домова здравља Лазаревац (9,7) и Гроцка (8,9).

Готово идентична ситуација је и код посета другим лекарима у оквиру исте службе: расте са старашћу испитаника (са 2,9 код млађих од 30 година на 3,8 код старих 70 и више година,  $F=6,343$   $df=3$   $p=0,000$ ), а смањује се са побољшањем материјалног положаја (са 4,8 код испитаника који свој материјални положај процењују као веома лош на 2,5 код оних који га процењују као веома добар,  $F=8,847$   $df=4$   $p=0,000$ ) и образовног нивоа (са 3,7 код испитаника без завршене основне школе на 2,8 код испитаника са вишим и високим образовањем,  $F=7,063$   $df=3$   $p=0,000$ ). По најмањем броју остварених посета се издвајају испитаници из Дома здравља Сопот (1,8), а по највећем испитаници из домова здравља Гроцка (3,9) и Палилула (3,8). Испитаници који су сами изабрали свог лекара у просеку остварују мањи број посета другим лекарима у оквиру исте службе (2,9) у односу на оне који га немају (3,5).

Насупрот томе, број посета приватним лекарима расте са порастом образовног нивоа (са 0,6 код испитаника без завршене основне школе на 1,1 код испитаника са вишим и високим образовањем,  $F=25,437$   $df=3$   $p=0,000$ ) и материјалног положаја испитаника (са 0,7 код испитаника који материјални положај процењују као веома лош на 1,4 код оних који га процењују као веома добар,  $F=10,671$   $df=4$   $p=0,000$ ). Већи просечан број посета остваре и жене (0,9), испитаници који немају свог лекара (1,2) и испитаници из домова здравља Вождовац (2,3) и Нови Београд (2).

Половина анкетираних никада не заказује своје посете код изабраног лекара (50,2%), сваки пети буде заказан за исти дан (19,2%), исто толико чека на преглед један до три дана (19,8%), а сваки десети буде примљен тек након 3 дана (10,8%). На графикону 8 приказана је просечна дужина чекања на преглед код изабраног лекара по службама.

**Графикон 8: Просечна дужина чекања на преглед код изабраног лекара по службама**



Посматрано по здравственим установама, највећи број пацијената долази код изабраног лекара без заказивања у домовима здравља Лазаревац (91,3%) и Гроцка (77,6%), истог дана буде заказано највише пацијената у Дому здравља Раковица (42,1%), а дуже од три дана највише пацијената чека у домовима здравља Звездара (34,1%), Младеновац (29,1%) и Стари град (28,5%).

**Табела 1: Ставови пацијената о изабраном лекару**

изјава	слажем се	делимично	не слажем се
познаје моју личну ситуацију	53,6	23,4	23,0
познаје раније проблеме и болести	74,1	18,7	7,2
одваја довољно времена за разговор	74,5	19,6	5,9
пажљиво ме слуша	81,9	14,9	3,3
даје јасна објашњења о болестима и лековима	81,0	18,5	3,5
после посете осећам се способнијим да се изборим са болешћу и проблемима	74,9	20,8	4,4
када имам здр. проблем најпре идем код свог лекара	85,1	11,4	3,5

Анкетирани корисници сматрају да их лекари пажљиво слушају, дају јасна објашњења о болести и лековима које им прописују и одвајају довољно времена за разговор, захваљујући чему се 85% испитаника после разговора са изабраним лекарима осећа снажнијим за борбу против болести (табела 1).

Изузетак су испитаници са вишим и високим образовањем, међу којима је 74,3% способније за борбу са болешћу и који се ређе у односу на остале најпре јављају изабраном лекару при појави здравствених проблема. Сагласност са свим наведеним изјавама је присутнија код старијих испитаника.

Највећи број испитаника савете о очувању здравља и здравим стиловима живота добија током редовних посета изабраном лекару, а знатно мање у саветовалишту или у превентивном центру (табела 2). По нешто већем броју испитаника који савете добијају у превентивном центру, издвајају се домови здравља Барајево, Земун, Обреновац и Чукарица.

**Табела 2: Саветовање о здравим стиловима живота**

тема	током редовне посете	саветовалиште/ превентивни центар	не	није било потребно
правилна исхрана	64,2	9,0	8,7	18,1
важност физичке активности	58,0	10,4	10,5	21,1
злоупотреба алкохола	35,3	7,7	14,8	42,2
смањење/престанак пушења	42,2	7,8	12,4	37,6
одбрана од стреса	46,2	7,5	13,2	33,1
сигуран секс	32,3	7,7	15,2	44,8
злоупотреба дрога	27,3	7,7	14,8	50,2

Љубазност медицинских сестара на шалтеру (76,5%) и у соби за интервенције (78,8%) већина испитаника сматра задовољавајућом, као и сарадњу са лекарима (76%), а нешто мање је задовољно информацијама које добијају од медицинских сестара (74%) (табела 3).

Најљубазније медицинске сестре раде у домовима здравља Лазаревац и Сопот. Њихову љубазност на шалтеру (90,1%) и у соби за интервенције (94,2) позитивно је оценило више од 90% испитаника, а скоро исто толико је позитивно оценило и њихову спремност да пружи све потребне информације (87,8%) и сарадњу са лекарима (89,3%). Најнељубазније медицинске сестре раде у Заводу за здравствену заштиту студената где је њихову љубазност и спремност да помогну позитивно оценило мање од половине испитаника. Међутим, треба имати у виду да је студентска популација знатно млађа од корисника у другим здравственим установама, да имају већа очекивања, па су и критичнији приликом оцењивања

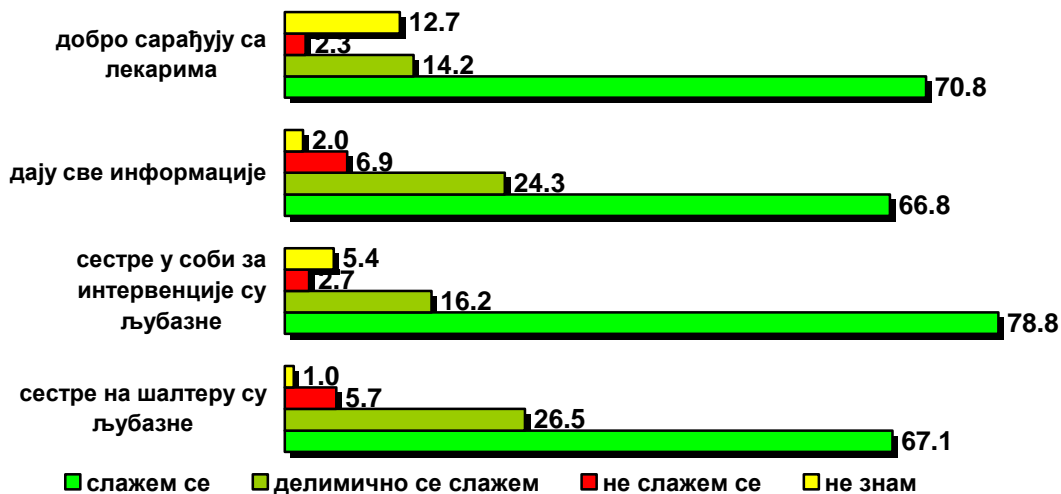
карактеристика лекара и медицинских сестара, односно пружене здравствене заштите.

**Табела 3: Задовољство испитаника радом медицинских сестара**

изјава	слажем се	да и не	не слажем се	не знам
сестре на шалтеру су љубазне	76,5	18,8	3,8	1,0
сестре у соби за интервенције су љубазне	78,8	13,7	2,0	5,4
пружају све информације	74,0	19,7	4,7	1,6
добро сарађују са лекарима	76,0	12,9	2,1	9,0

По својим оценама најкритичније су испитанице из служби за здравствену заштиту жена, међу којима само две трећине сматра да су медицинске сестре на шалтеру љубазне (67,1%) и да дају све потребне информације (66,8%) (графикон 9).

**Графикон 9: Задовољство испитаника радом медицинских сестара у служби за здравствену заштиту жена**



Радним временом дома здравља задовољне су четири петине испитаника (80,6%), а постојањем довољно места за седење у чекаоници две трећине (66,1%). Више од две трећине испитаника (70,2%) сматра да је у случају болести преглед могуће обавити и викендом, а три четвртине (75,9%) у случају хитности преглед може да обави истог дана. Чекањем на преглед у чекаоници није задовољан сваки трећи корисник (37,9%), а сваки други (57,1%) сматра да установа није доступна особама са инвалидитетом. Највише недоумица изазвало је питање о постојању интернет странице дома здравља, за које није знало више од половине испитаника

(53,2%), и о опремањености здравствене установе (39,2% испитаника није могло да процени њену адекватност) (табела 4).

**Табела 4: Задовољство испитаника појединим аспектима организације здравствене установе**

изјава	слажем се	да и не	не слажем се	не знам
задовољан сам радним временом	80,6	13,7	4,5	1,2
преглед је могућ и викендом	70,2	12,2	6,5	11,1
служба је доступна инвалидима	57,1	15,0	6,6	21,3
да бих ишао код специјалисте морам најпре код свог лекара	81,5	9,3	5,5	3,6
у чекаоници има довољно места за седење	66,1	20,7	11,0	2,2
дуго се чека у чекаоници	37,9	33,4	25,0	3,8
током радног времена могу телефоном да добијем савет од лекара	45,8	19,4	16,5	18,4
кад ми је потребан хитан преглед, могу да га обавим истог дана	75,9	13,6	5,0	5,5
постоји кутија/књига за жалбе и примедбе	70,3	5,9	2,4	21,4
установа има интернет страницу	38,7	5,3	2,8	53,2
установа има довољно медицинске опреме	38,5	15,1	7,3	39,2

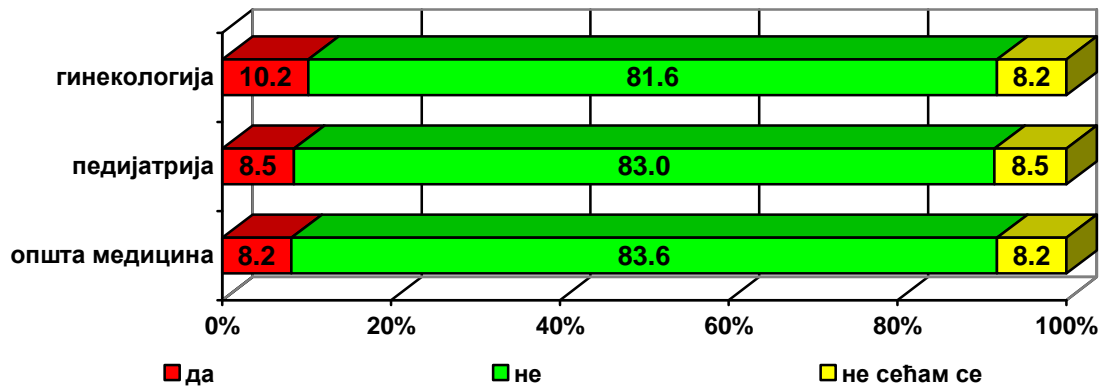
Много критичније у процени функционисања службе и дома здравља у целини биле су пацијенткиње у службама за здравствену заштиту жена: само трећина (32,9%) може да добије савет телефоном у току радног времена службе (у служби за здравствену заштиту одраслих савет може да добије половина испитаника – 49,1%), 42,1% може да обави прегледом током викенда уколико се разболи (у служби за здравствену заштиту одраслих 75%), у случају хитности преглед истог дана може да оствари две трећине жена (66,2%) насупротив служби за здравствену заштиту одраслих (78,1%). Радним временом службе за здравствену заштиту жена задовољне су три четвртине анкетираних (74,1%), док је у служби за здравствену заштиту одраслих радним временом задовољно 83,4% анкетираних. И у процени доступности службе особама са инвалидитетом жене су биле критичније (40,9%) од испитаника у служби за здравствену заштиту одраслих.

Већина испитаника сматра да су прегледи код изабраног лекара (56,6%), специјалистички прегледи по упуту изабраног лекара (43,7%) и прегледи беба у саветовалишту (47,7%) бесплатни, а да се за лекове или инјекције плаћа партиципација (41,1%). Највећу недоумицу испитаници су имали код кућних посета лекара (62% није знало да ли се и колико плаћа) и прегледа беба у саветовалишту (41,5%).



Сваки дванаести испитаник у служби за здравствену заштиту одраслих (8,6%) и деце (8,5%) и сваки десети (10,2%) у служби за здравствену заштиту жена током претходне године није посетио лекара због недостатка новца (графикон 10). Међу њима су бројније жене (9,3%), испитаници веома лошег (29,5%) и лошег (16,5%) материјалног стања ( $\chi^2=328,61$   $df=8$   $p=0,00$ ) и нижег образовног нивоа (15,51% испитаника без завршене основне школе и 5,4% оних са вишом и високом школом,  $\chi^2=118,76$   $df=8$   $p=0,00$ ).

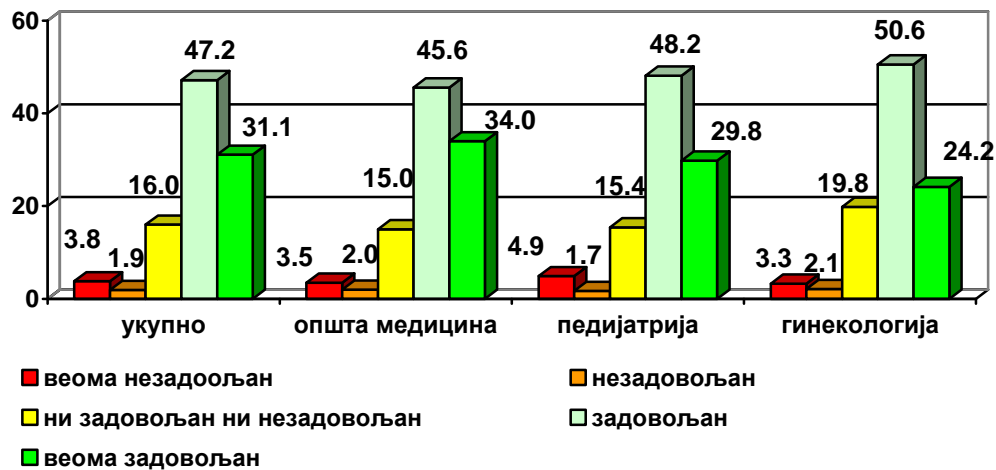
**Графикон 10: Одлагање прегледа због недостатка новца**



Скоро половина испитаника је задовољна (47,2%), а трећина веома задовољна (31,1%) здравственом заштитом коју остварује у дому здравља или заводу за заштиту здравља. Незадовољних је 1,9%, веома незадовољних 3,8%, а оних који нису ни задовољни ни незадовољни 16%.

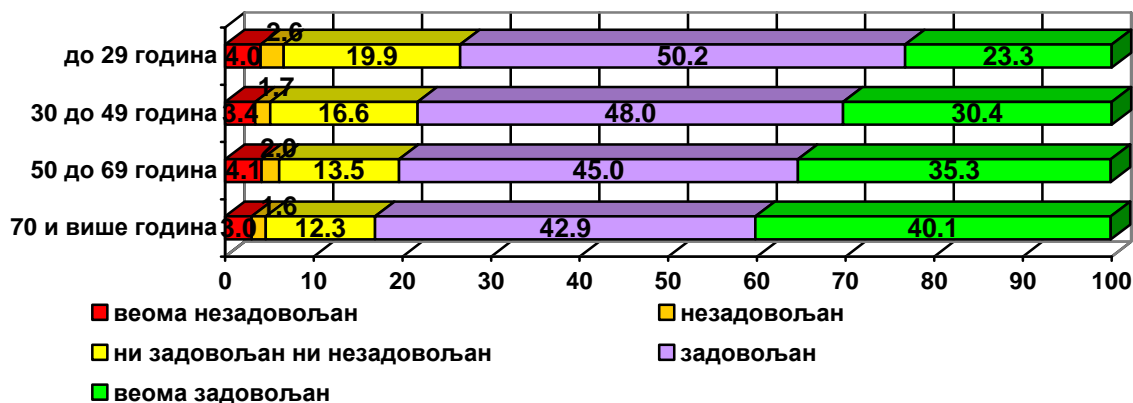
Посматрано по службама у којима остварују здравствену заштиту, задовољних и веома задовољних је највише у службама за здравствену заштиту одраслих (79,6%), а најмање у службама за здравствену заштиту жена (74,8%) ( $\chi^2=71,039$   $df=8$   $p=0,00$ , графикон 11).

**Графикон 11: Задовољство испитаника здравственом заштитом**

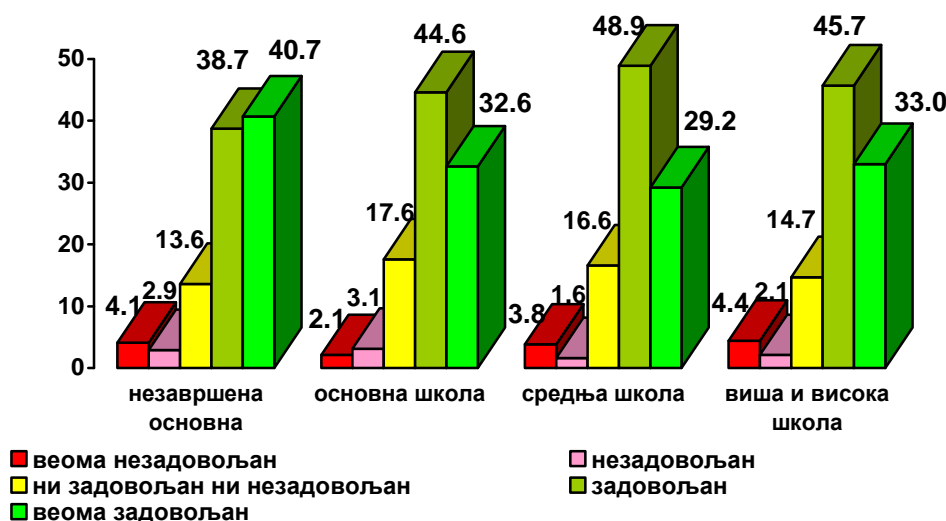


Процена задовољства корисника се разликовала значајно и у односу на њихову старост, образовни ниво и материјални положај. Задовољнији су старији испитаници ( $\chi^2=117,643$   $df=12$   $p=0,00$ , графикон 12), испитаници са вишим и високим образовањем ( $\chi^2=52,236$   $df=12$   $p=0,00$ , графикон 13) и бољим материјалним положајем ( $\chi^2=163,312$   $df=16$   $p=0,00$ , графикон 14).

**Графикон 12: Задовољство испитаника различите старости здравственом заштитом**



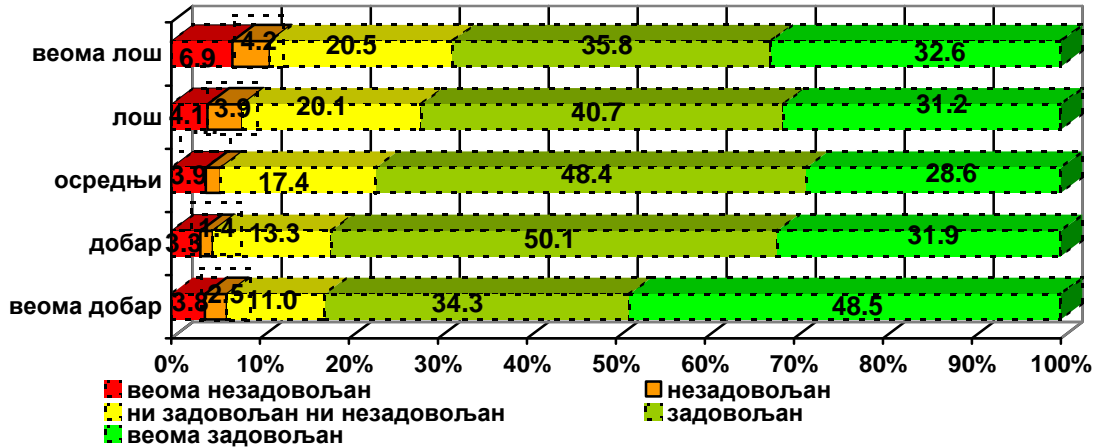
**Графикон 13: Задовољство испитаника различитог образовног нивоа здравственом заштитом**



Просечна оцена задовољства испитаника здравственом заштитом на скали од 1 до 5 (1 – веома незадовољан, 5 – веома задовољан) је 4, уз значајна одступања по здравственим установама (графикон 15). Најзадовољнији здравственом заштитом су испитаници из домова здравља Раковица са просечном оценом 4,53, Лазаревац (4,46) и Сопот (4,42), а најнезадовољнији испитаници из Завода за

здравствену заштиту студената (3,64), Дома здравља Земун (3,69) и Завода за здравствену заштиту радника Железнице Србије (3,78) (табела 5).

**Графикон 14: Задовољство корисника различитог материјалног положаја здравственом заштитом**



**Табела 5: Просечна оцена задовољства корисника здравственом заштитом у установама примарне здравствене заштите**

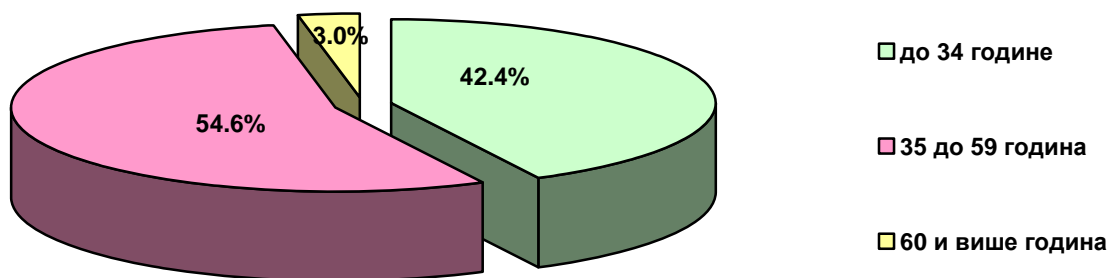
здравствена установа	mean	n	SD
ДЗ Барајево	4,17	64	0,579
ДЗ Вождовац	3,82	267	0,812
ДЗ Врачар	4,03	467	1,027
ДЗ Гроцка	3,99	357	1,012
ДЗ Звездара	3,82	472	1,059
ДЗ Земун	3,69	1059	0,893
ДЗ Лазаревац	4,46	575	0,757
ДЗ Младеновац	3,86	421	0,915
ДЗ Нови Београд	4,08	930	0,894
ДЗ Обреновац	3,84	727	0,801
ДЗ Палилула	3,92	756	1,033
ДЗ Раковица	4,53	292	0,649
ДЗ Савски венац	4,21	461	1,011
ДЗ Сопот	4,42	131	0,581
ДЗ Стари град	3,96	391	0,980
ДЗ Чукарица	4,26	643	0,772
ЗЗЗ студената	3,64	254	0,904
ЗЗЗ радника МУП-а	3,92	188	1,160
ЗЗЗ радника Железнице Србије	3,78	119	1,243
УКУПНО	4,00	8754	0,944

## ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА СТОМАТОЛОШКОМ ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ

У испитивању задовољства корисника радом изабраног стоматолога у службама за дечју стоматологију спроведеном децембра 2009. године учествовало је 590 испитаника у шеснаест домова здравља и 2 завода која обављају делатност на примарном нивоу здравствене заштите, или четири петине (83,9%) пацијената који су тог дана посетили ову службу. Три четвртине подељених упитника је враћено попуњено, па је стопа одговора 77,9%.

Од укупног броја испитаника, нешто више од трећине (37,5%) чине мушкарци. На графикону 1 је приказана старосна структура испитаника. Просечна старост је 36,6 година.

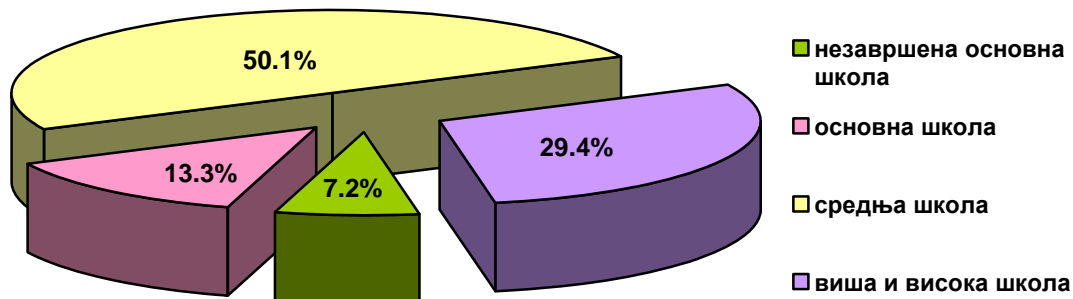
**Графикон 1: Старосна структура испитаника**



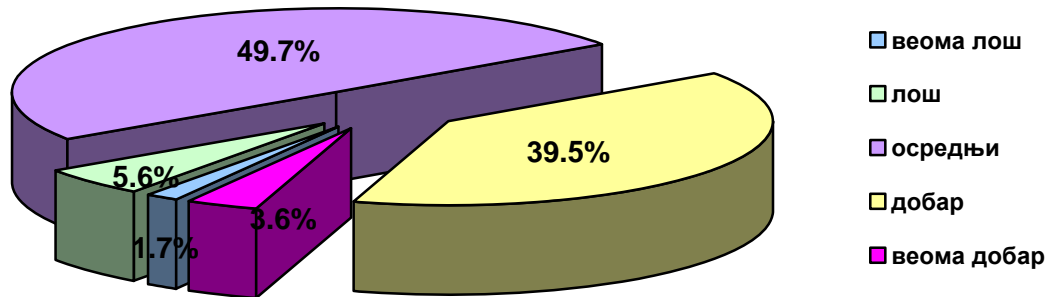
Половина испитаника (50,1%) има завршену средњу школу, а скоро трећина има више и високо образовање (графикон 2).

Свој материјални положај половина (49,7%) испитаника процењује као осредњи, а нешто мање, 43,1%, као добар и веома добар (графикон 3).

**Графикон 2: Образовна структура испитаника**



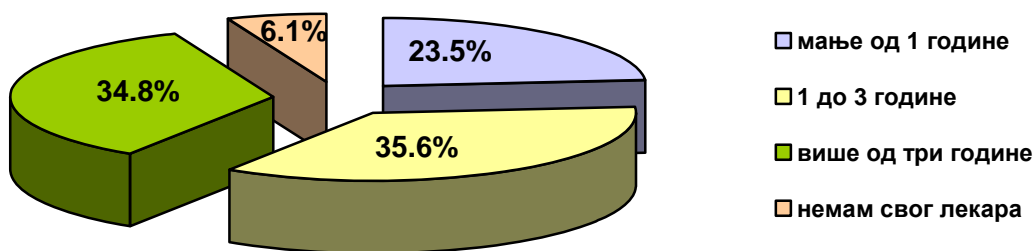
**Графикон 3: Материјални положај испитаника**



Нешто више од половине испитаника је само одабрало стоматолога код кога се дете лечи (57,6%), за 3,8% избор је учинио неко из породице, а за четвртину (26,7%) 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 (67,3%). Изабраног стоматолога нема 8,5% деце.

Више од трећине испитаника се код истог стоматолога лечи једну до три године (35,6%) и скоро исто толико дуже од три године (34,8%) (графикон 4). У групи испитаника која се дуже од три године лече код истог лекара значајно чешће су старији испитаници.

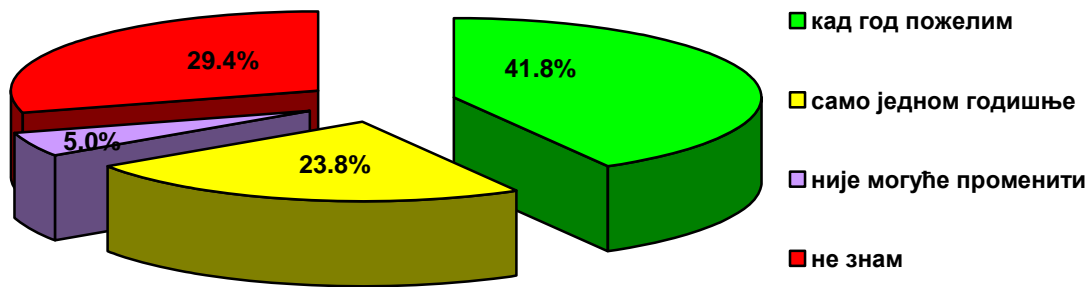
**Графикон 4: Дужина лечења код изабраног лекара**



Највећи број испитаника је упознат са процедуром промене изабраног стоматолога: две петине мисли да може да га промени кад год то пожели (41,8%), сваки четврти мисли да је промена могућа само једном у току године (23,8%), а сваки трећи/четврти није упознат са овом могућношћу (29,4%) (графикон 5).

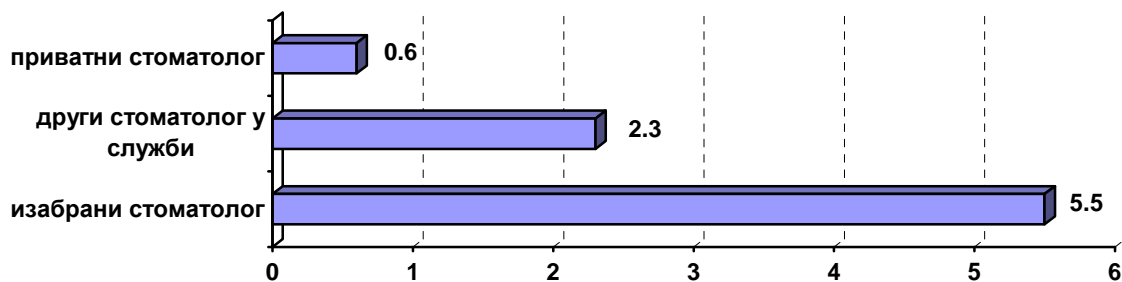
Четири петине анкетираних није мењало изабраног стоматолога свог детета (83%), а код оних који су га мењали најчешћи разлози за промену били су пресељење корисника (37,1%), то што је лекар напустио ординацију (17,9%) и неспоразуми између стоматолога и пацијената (6%).

**Графикон 5: Познавање процедуре промене избраног стоматолога**



Просечан број посета избраном стоматологу који су испитаници остварили током претходне године је пет до шест (5,5), другим стоматолозима у оквиру исте службе 2,3, а приватним стоматолозима 0,6 (графикон 6).

**Графикон 6: Просечан број посета стоматологу током претходне године**



Четвртина анкетираних никада не заказује посете код избраног стоматолога (28,6%), сваки пети буде заказан за исти дан (18,8%), трећина чека на преглед један до три дана (30,2%), а сваки пети буде примљен тек након 3 дана (22,5%). Највећи број пацијената без заказивања долази на преглед код стоматолога у домовима здравља Лазаревац (80,5%), Савски венац (66,7%) и Палилула (62,5%), а најдуже се чека у Дому здравља Раковица у коме се на преглед не може доћи без заказивања нити се он може заказати за исти дан (16,7% пацијената на преглед чека 1 до 3 дана, а чак 83,3% дуже од 3 дана).

Највећи број испитаника савете о очувању здравља уста и зуба добија током редовних посета избраном 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	86,6	2,5	3,3	7,6
употреба флуора	79,4	5,8	8,2	6,6
правилно прање зуба	84,9	4,3	4,5	6,9
ортодонтске неправилности	78,0	3,8	8,2	10,0
настанак каријеса	82,5	2,6	6,6	8,3
прибор за оралну хигијену	79,2	3,2	6,4	11,2
правилна исхрана	76,6	4,9	8,4	10,1

Анкетирани корисници сматрају да стоматолози дају јасна објашњења о интервенцијама које ће предузети код детета (85,6%), да су упознати са претходним болестима детета (83%) и одвајају довољно времена за разговор (80,3%) (табела 2). Све аспекте рада изабраног стоматолога позитивније оцењују испитаници вишег образовног нивоа и бољег материјалног положаја.

**Табела 2: Ставови пацијената о изабраном стоматологу**

изјава	слажем се	делимично	не слажем се
упознат је са проблемима и болестима мог детета	83,0	13,0	4,0
одваја довољно времена за разговор	80,3	15,5	4,2
даје јасна објашњења о интервенцијама које планира	85,6	12,6	1,8
када дете има здр. проблем најпре идем код његовог стоматолога	92,2	6,2	1,6

Радним временом дома здравља задовољне су четири петине испитаника (80,1%), а постојањем довољно места за седење у чекаоници три четвртине (74,9%). Мање од половине испитаника (49,4%) сматра да је у случају болести преглед могуће обавити и викендом, а скоро 85% мисли да се у случају хитности преглед може обавити истог дана. Чекањем на преглед у чекаоници није задовољан сваки четврти корисник (27,7%), а сваки други (52,8%) сматра да установа није доступна 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	80,1	15,5	2,4	2,0
преглед је могућ и викендом	49,4	18,6	10,7	21,3
служба је доступна деци са посебним потребама	52,8	18,2	2,7	26,3
особље на шалтеру је љубазно	77,8	15,1	3,9	3,2
у чекаоници има довољно места за седење	74,9	16,7	7,5	0,9
дуго се чека у чекаоници	27,7	27,7	38,9	5,7
кад је детету потребна хитна услуга, можемо да је обавимо истог дана	84,1	9,4	1,8	4,7
постоји кутија/књига за жалбе и примедбе	67,9	6,4	3,5	22,2

Информације које о здрављу уста и зуба родитељи добијају од педијатара не могу се оценити као задовољавајуће: тек нешто више од половине испитанике је од педијатра добило информацију о потреби коришћења зубних пасти и таблета са додатком флуора (55,7%), а две трећине информације о важности здравља уста и зуба (67,7%). Сарадњу стоматолошких сестара и стоматолога испитаници високо вреднују (90,6%) сматра да је она добра, а чак сваки други испитаник сматра да понекад разговор са стоматолошком сестром може бити довољан да се избегне посета стоматологу (53,8%) (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	67,7	17,3	11,0	4,0
педијатар ми саветује употребу препарата са флуором	55,7	20,1	17,2	7,0
дечји стоматолог и стоматолошка сестра добро сарађују	90,6	5,1	0,8	3,6
понекад ми је довољан и разговор са стоматолошком сестром	53,8	21,2	18,3	6,7

Већина испитаника сматра да су прегледи код изабраног стоматолога (91,9%), стављање плombe (81,9%), вађење (72,2%) и лечење зуба (70,4%) бесплатни. Највећу недоумицу испитаници су имали код прегледа специјалиста са

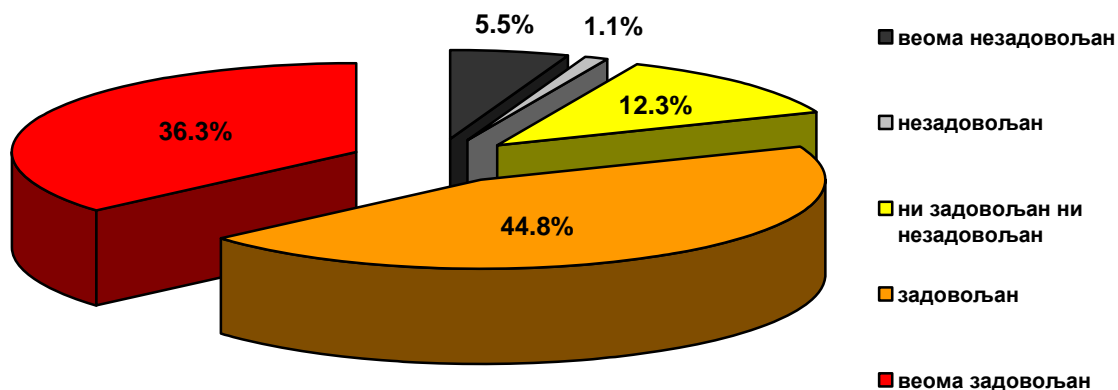


Стоматолошког факултета (46,2% није знало да ли се и колико плаћа) и ортодонтских апарата - протеза (24,6%).

Сваки једанаести испитаник (9,2%) током претходне године није одвео дете стоматологу или је одложио посету због недостатка новца. Међу њима су бројнији испитаници веома лошег (22,5%) и лошег (25,8%) материјалног стања и испитаници из Завода за здравствену заштиту радника Железнице Србије и домова здравља Лазаревац (20%), Вождовац (19,4%) и Гроцка (16,7%).

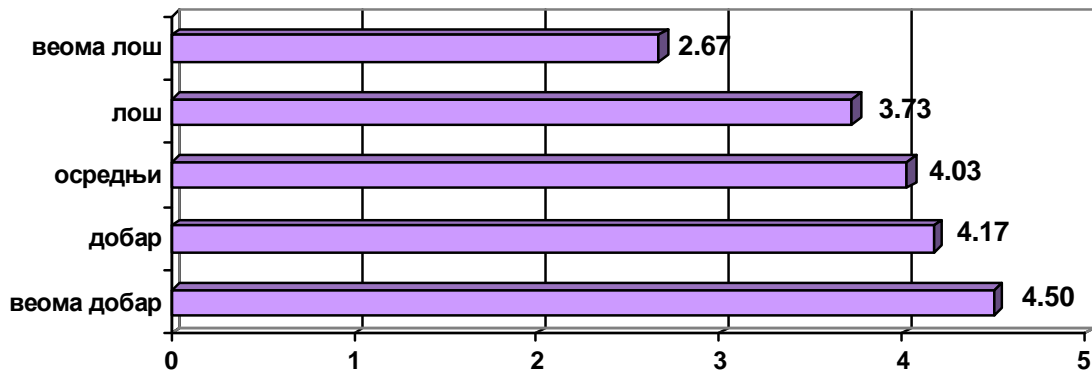
Скоро половина испитаника је задовољна (44,8%), а трећина веома задовољна (36,3%) стоматолошком здравственом заштитом коју дете остварује у дому здравља или заводу за заштиту здравља. Незадовољних је 1,1%, веома незадовољних 5,5%, а оних који нису ни задовољни ни незадовољни 12,3% (графикон 7).

**Графикон 7: Задовољство испитаника здравственом заштитом**



На скали од 1 до 5 (1 – веома незадовољан, 5 – веома задовољан), просечна оцена задовољства стоматолошком здравственом заштитом је 4,05, уз значајне разлике међу испитаницима различитог материјалног положаја и одступања по здравственим установама. Задовољнији су испитаници са бољим материјалним положајем ( $F=7,280$   $df=4$   $p=0,00$ , графикон 8), као и испитаници из Завода за здравствену заштиту студената и Дома здравља Раковица, а најмање задовољни корисници услуга у домовима здравља Лазаревац и Звездара ( $F=2,780$   $df=17$   $p=0,00$ , графикон 9).

**Графикон 8: Задовољство корисника различитог материјалног положаја стоматолошком здравственом заштитом**



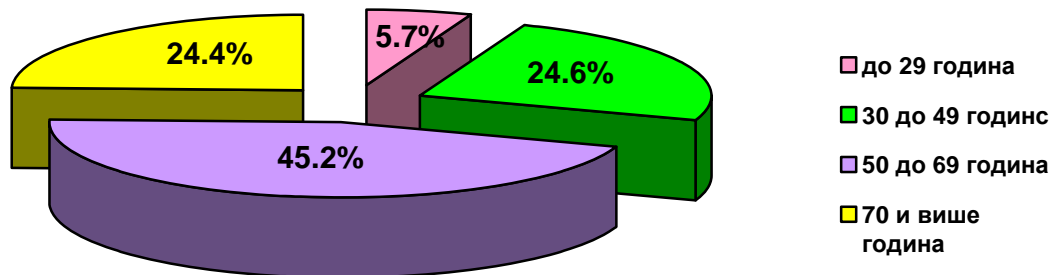
**Графикон 9: Просечна оцена задовољства корисника здравственом заштитом у установама примарне здравствене заштите**



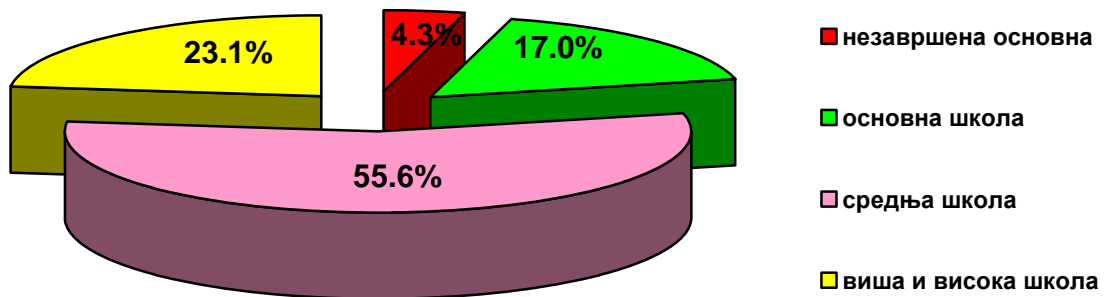
## ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА РАДОМ СПЕЦИЈАЛИСТИЧКО КОНСУЛТАТИВНЕ СЛУЖБЕ

У испитивању задовољства корисника радом интернистичких одељења/одсека у специјалистичко консултативној служби обухваћено је 549 пацијента у шеснаест домова здравља и два завода за заштиту здравља, просечне старости 57,2 године (старосна структура испитаника – графикон 1). Више од половине испитаника чине жене (56,2%) и испитаници са средњошколским образовањем (графикон 2). Нешто више од трећине (36,2%) испитаника је свој материјални положај проценило као добар и веома добар, а скоро половина као осредњи (графикон 3).

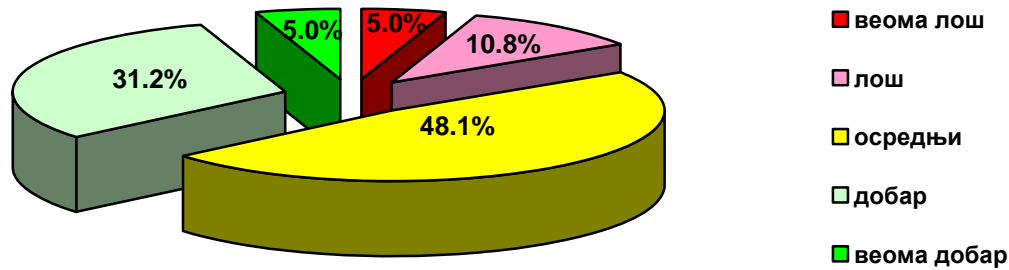
Графикон 1: Старосна структура испитаника



Графикон 2: Образовна структура испитаника



**Графикон 3: Материјални положај испитаника**



Највећи број испитаника је задовољан свим аспектима рада интернистичке делатности (табела 1). Ипак, највише их је задовољно добијањем инструкција о месту и времену прегледа (трећина је задовољна, а више од половине веома задовољно), љубазношћу и професионалношћу особа које прегледе заказују, као и чистоћом и подобношћу чекаонице.

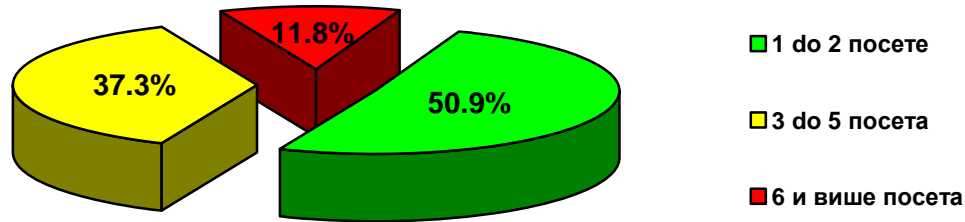
**Табела 1: Задовољство корисника неким аспектима рада интернистичке службе**

карактеристика	веома незадовољан	незадовољан	ни задовољан ни незадовољан	задовољан	веома задовољан
могућност телефонског заказивања	5,8	11,2	12,3	36,6	34,1
време чекања од заказивања до прегледа	1,3	4,4	13,0	43,3	38,0
љубазност и профес. особља које заказује	0,9	0,6	5,6	31,6	61,3
инструкције о датуму, времену и месту прегледа	0,6	0,0	4,7	37,2	57,5
време чекања у чекаоници	0,6	4,5	11,8	42,8	40,4
објашњење ев. кашњења	0,6	2,9	11,7	39,6	45,2
чистоћа и подобност чекаонице	2,8	1,7	6,7	42,7	46,1

Током претходне године, сваки испитаник је остварио у просеку по 3 посете истом специјалисти (графикон 4). Највише посета су остварили испитаници из домова здравља Младеновац (4,9), Обреновац (4,5) и Врачар (4,3), а најмање из Дома здравља Земун и Завода за здравствену заштиту радника МУП-а (1,8). И

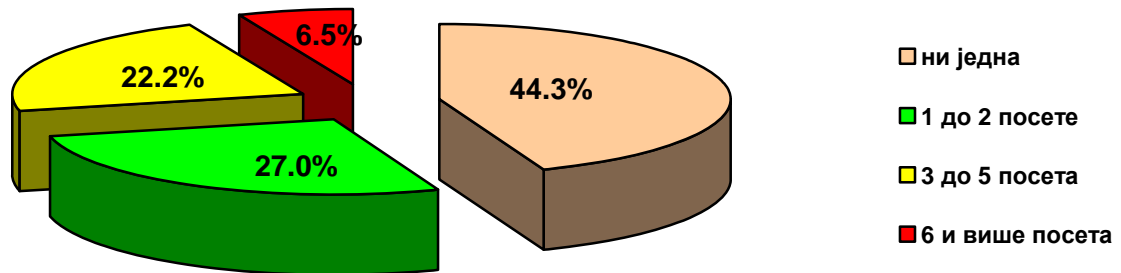
старији испитаници су, очекивано, остварили већи број посета (3,5 у групи старијих од 70 година) у односу на млађе (2 посете у групи млађих од 30 година).

**Графикон 4: Посете остварене истом специјалисти у претходној години**



Две петине испитаника током претходне године нису оствариле ни једну посету лекарима других специјалности, сваки четврти је остварио једну до две посете, а 6,5% је остварило више од пет посета (графикон 5).

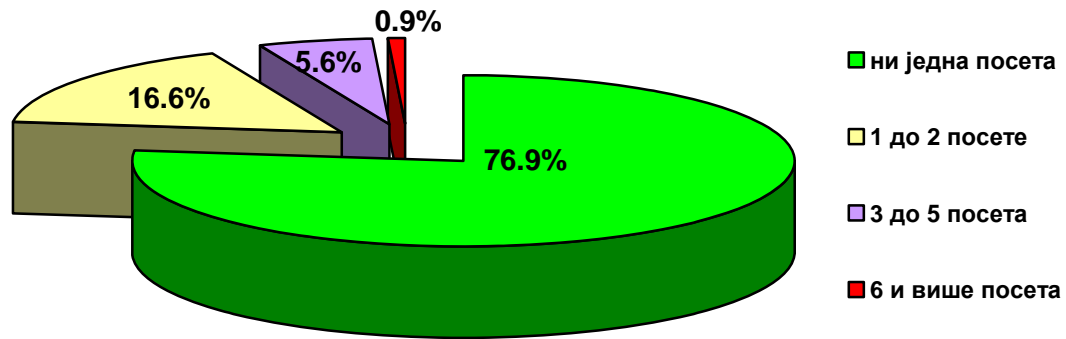
**Графикон 5: Посете лекарима других специјалности**



Просечан број остварених посета лекарима других специјалности по испитанику је две (1,8), при чему се по већем броју издвајају испитаници из домова здравља Младеновац (3,2), Обреновац (2,7) и Врачар (2,6). Знатно мањи број ових посета остварили су пацијенти домова здравља Барајево (0,2), Гроцка (0,4) и Палилула (0,7).

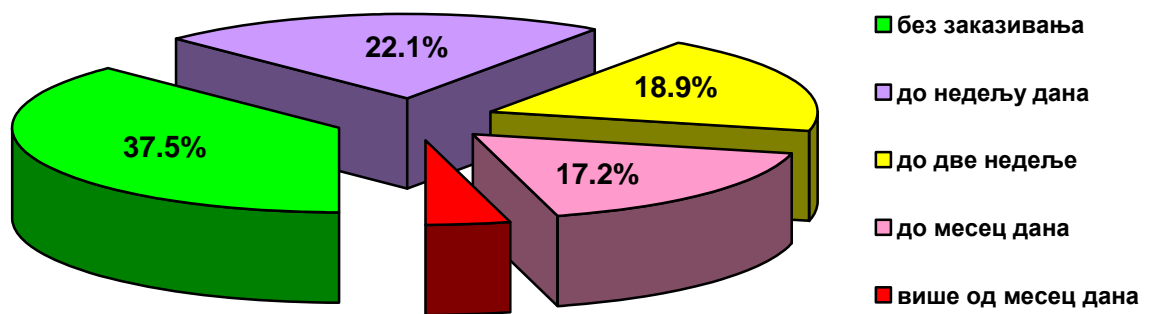
Три четвртине испитаника није посећивало приватне лекаре током године која је претходила испитивању (76,9%), а сваки шести је то учинио једном до два пута (графикон 6). Просечан број остварених посета је 0,5, а по већем броју се издвајају испитаници из домова здравља Звездара (1,2), Нови Београд (1,1) и Обреновац (1).

**Графикон 6: Посете приватним лекарима**



Без заказивања на специјалистички преглед долази више од трећине испитаника (37,5%), сваки пети буде прегледан током наредне недеље (22,1%), а 4,3% на преглед чека дуже од месец дана (графикон 7). Највећи број пацијената домова здравља Гроцка (96,8%), Палилула (86%) и Вождовац (69%) и Завода за здравствену заштиту студената (93,3%) буде прегледан без заказивања. По највећој дужини чекања на специјалистички преглед издвајају се домови здравља Земун (40% пацијената чека дуже од месец дана), Стари град (16,2%), Вождовац (13,8%) и Нови Београд (12,5%).

**Графикон 7: Просечна дужина чекања на специјалистички преглед**



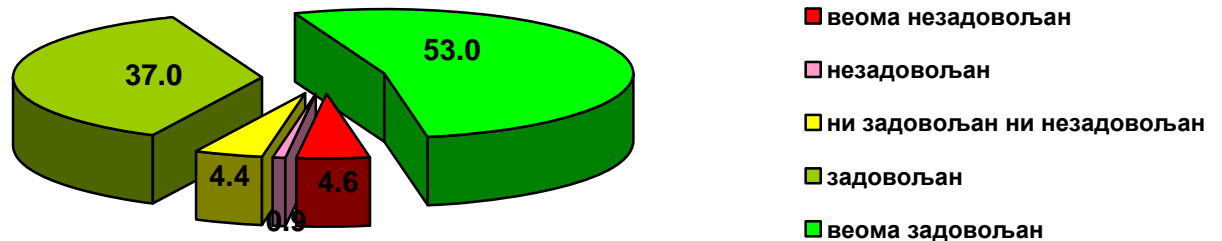
Начином рада лекара у специјалистичкој служби (временом одвојеним за преглед и разговор, објашњењима о болести, лековима и плану лечења) и љубазношћу здравствених радника задовољан је највећи број испитаника, више од четири петине (табела 2).

Табела 2: Задовољство корисника радом лекара специјалиста

изјава	слажем се	делимично	не слажем се
др ми је посветио довољно времена током прегледа	89,0	9,3	1,7
др ме пажљиво саслушао	87,5	11,4	1,1
др је одвојио довољно времена за разговор	84,8	13,5	1,7
дао је јасна објашњења о болестима и лековима	84,9	13,8	1,3
објаснио је значај тестова на које ме упућује	82,3	15,1	2,6
особље је било љубазно	91,1	8,0	0,9
јасно сам разумео план свог лечења	87,1	11,8	1,2
осећам се способнијим за борбу са здр. проблемима	83,8	14,2	1,9
постоји књига/кутија за жалбе и примедбе	83,7	11,9	4,4

Највећи број испитаника је задовољан радом специјалистичко консултативне службе – 37% задовољних и 53% веома задовољних (графикон 8).

Графикон 6: Задовољство корисника радом



Просечна оцена задовољства радом ове службе је 4,33 и значајно се разликује у односу на установу у којој је испитивање спроведено ( $F=3,641$   $df=17$   $p=0,000$ , табела 3) и материјални положај испитаника ( $F=3,535$   $df=4$   $p=0,007$ , графикон 7).

**Табела 3: Просечна оцена задовољства радом интернистичке службе у установама примарне здравствене заштите**

здравствена установа	n	mean	SD
ДЗ Барајево	11	5,00	0,000
ДЗ Вождовац	29	3,90	1,175
ДЗ Врачар	32	4,13	1,070
ДЗ Гроцка	31	4,48	0,811
ДЗ Звездара	17	4,29	0,588
ДЗ Земун	15	4,53	0,516
ДЗ Лазаревац	31	4,19	1,078
ДЗ Младеновац	16	3,69	1,662
ДЗ Нови Београд	24	3,67	1,465
ДЗ Обреновац	74	4,45	0,600
ДЗ Палилула	53	4,21	0,817
ДЗ Раковица	35	4,63	0,646
ДЗ Савски венац	26	4,77	0,430
ДЗ Сопот	30	4,90	0,305
ДЗ Стари град	40	4,33	0,997
ДЗ Чукарица	35	4,40	0,914
ЗЗЗ студената	16	4,06	0,998
ЗЗЗ радника МУП-а	26	4,15	1,434

**Графикон 7: Просечна оцена задовољства радом интернистичке службе испитаника различитог материјалног положаја**

