

ГРАДСКИ ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ БЕОГРАД

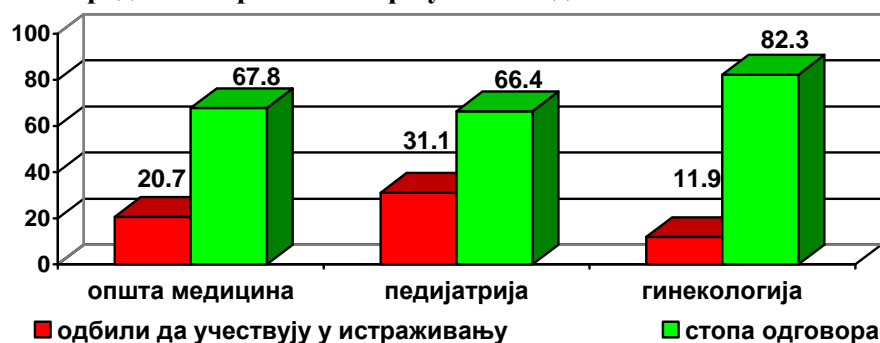
**ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА РАДОМ ИЗАБРАНИХ ЛЕКАРА
У ДОМОВИМА ЗДРАВЉА И ЗАВОДИМА КОЈИ ОБАВЉАЈУ
ДЕЛАТНОСТ НА ПРИМАРНОМ НИВОУ ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ
У БЕОГРАДУ У 2010. ГОДИНИ**

Београд, јануар 2011. године

У истраживању задовољства корисника радом изабраних лекара у домовима здравља и заводима који делатност обављају на примарном нивоу здравствене заштите у Београду спроведеном 29.11.2010. године учествовало је

укупно 12.355 корисника, или три четвртине (77,1%) оних који су тог дана користили услуге у овим здравственим установама. Нешто више од две трећине подељених упитника је враћено попуњено – 8.615 или 69,7%, при чему је најнижа стопа одговора корисника службама за здравствену заштиту деце (66,4%), а највиша у службама за здравствену заштиту жена (82,3%, графикон 1).

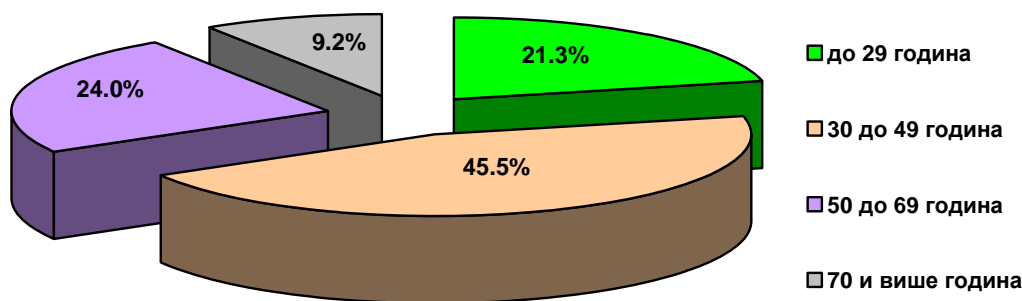
Графикон 1: Стопа учешћа и одговора корисника у истраживању задовољства радом изабраних лекара у 2010. години



По најмањој стопи учешћа у истраживању се издвајају домови здравља Врачар (30,8%), Сопот (37,8%) и Барајево (38,4%), а по најмањој стопи одговора домови здравља Звездара (24,9%), Вождовац (26,4%) и Барајево (27,1%).

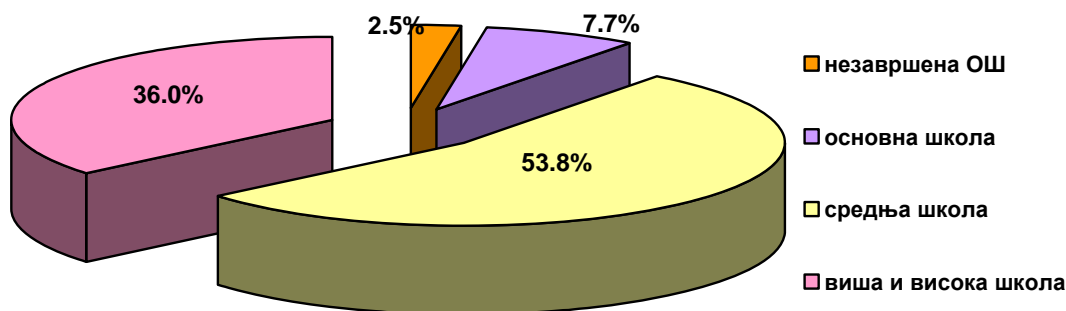
Просечна старост анкетираних корисника је 43,5 године (у службама за здравствену заштиту деце 35,7 година, жена 36,4 године и одраслих 50,4 године). Најмлађе кориснике, очекивано, има Завод за здравствену заштиту студената (22,3 године), а најстарије домови здравља Лазаревац (49,4) и Палилула (49,3) и заводи за здравствену заштиту радника МУП-а (48,8) и радника Железница Србије (48,1). Старосна структура анкетираних је приказана на графикону 2.

Графикон 2: Старосна структура корисника

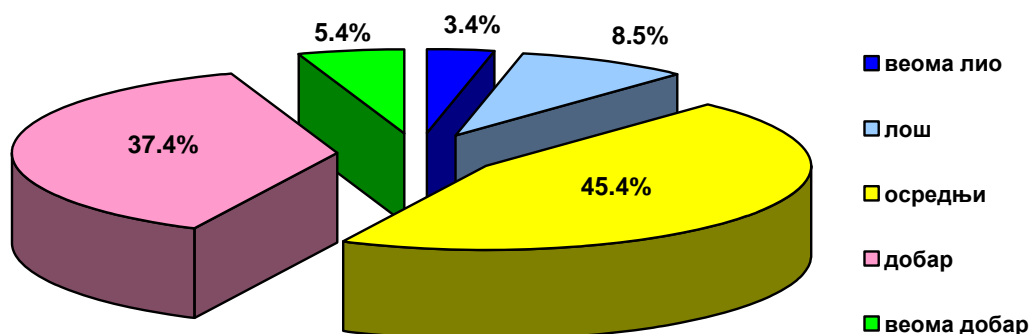


Више од две трећине анкетираних чине жене (69,3%). Више од половине анкетираних има завршену средњу школу (графикон 2), а две петине свој материјални положај процењује као добар и веома добар (графикон 3).

Графикон 2: Образовна структура испитаника



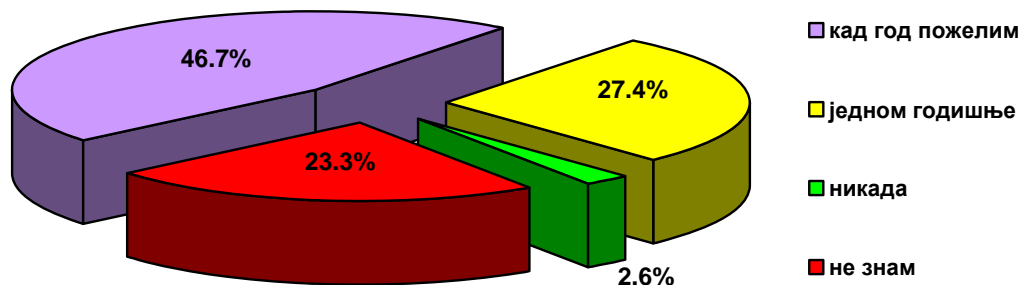
Графикон 3: Материјални положај испитаника



Четири петине корисника (81%) је само изабрало лекара код кога се лечи, сваком шеснаестом (5,8%) кориснику лекара је изабрао неки од чланова породице, сваком четрнаестом (6,9%) је лекар додељен у дому здравља, а 2,7% корисника нема изабраног лекара. Самосталном избору лекара склоније су жене (82,8% према 77% мушкараца), а пракса таквог избора најзаступљенија је у Заводу за здравствену заштиту радника МУП-а (92,5%) и Дому здравља Земун (92,3%). Насупрот томе, додељивање лекара пацијенту је чешће у домовима здравља Звездара (14,6%) и Вождовац (13,8%), као и корисницима веома лошег материјалног стања (9% према 4,3% корисника који своје материјално стање процењују као веома добро) и корисницима млађим од 29 година (8% према 5% за кориснике старе 70 и више година). Сваки десети корисник (10,2%) без завршене основне школе и исто толико оних са потпуним основним образовањем (10,2%) избор лекара је препустио неком од чланова породице.

Највећи број анкетираних корисника је упознат са процедуром промене изабраног лекара: 46,7% сматра да може да га промени кад год то пожели, 27,4% сматра да је промена могућа само једном у току године, 2,6% сматра да промена није могућа, а скоро сваки четврти корисник није упознат са овом процедуром (графикон 4).

Графикон 4: Познавање процедуре промене изабраног лекара



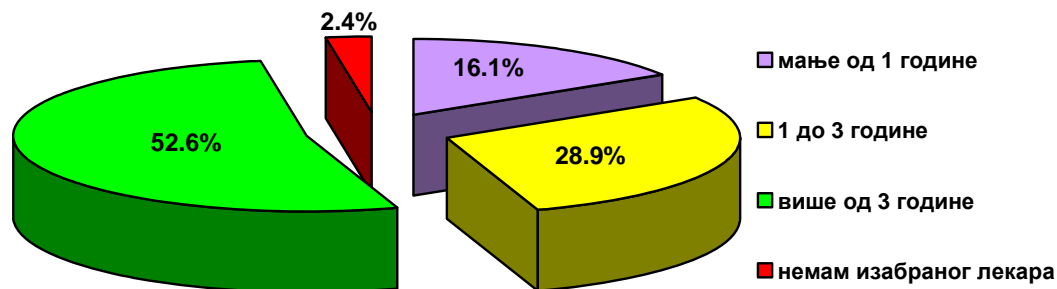
Непознавање процедуре промене изабраног лекара је чешће међу корисницима служби за здравствену заштиту жена (27,6%), нижег образовног нивоа (25,8% корисника са завршеном основном школом) и млађим од 29 година (29,6%), као и у домовима здравља Вождовац (36,1%), Младеновац (32,4%), Звездара (30,4%) и Палилула (30%) и у Заводу за здравствену заштиту студената (33,7%).

Четири петине корисника није мењало изабраног лекара (79,9%), а међу њима је више корисника млађих од 29 година (82,7% према 72,3% старих 70 и више година), вишег образовног нивоа (82% оних са вишим и високим образовањем), бољег материјалног положаја (по 83,1% оних који су свој материјални положај проценили као добар и веома добар), корисника служби за здравствену заштиту деце (84,5%) и корисника услуга у домовима здравља Земун (89,5%), Нови Београд (84,6%), Стари град (84,6%) и Гроцка (84,1%).

Међу корисницима који су променили изабраног лекара, као најчешћи разлози за промену се наводе прелазак лекара у другу ординацију/картотеку (8,4%), други разлози (7,6%), пресељење корисника (5,8%) и као најређи неспоразум са лекаром (2,9%). Прелазак лекара у другу ординацију/картотеку је често навођен разлог промене лекара у заводима за здравствену заштиту радника Железница Србије (25,7%) и студената (22,3%), као и домовима здравља Звездара (14,7%), Лазаревац (13,2%) и Чукарица (12,8%). Неспоразум као разлог за промену изабраног лекара присутнији је међу корисницима веома лошег материјалног стања (6,4%), нижег образовног нивоа (4,3% са потпуним и 3,9% са непотпуним основним образовањем), старим 70 и више година (4,2%), корисницима услуга служби за здравствену заштиту жена (3,7%), као и међу корисницима услуга у домовима здравља Звездара (6,6%), Младеновац (4,8%), Барајево (4,3%), Нови Београд (4,1%), Вождовац (4%) и Савски венац (4%).

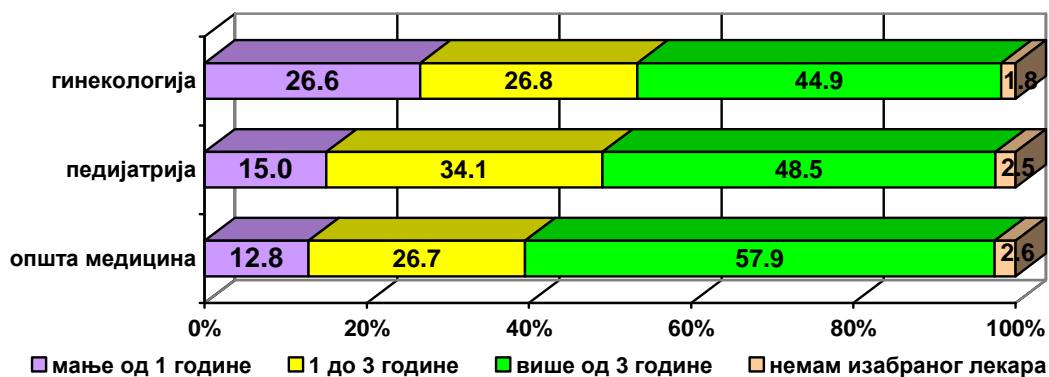
Више од половине корисника се код истог лекара лечи дуже од три године (52,7%, графикон 5), нешто више од четвртине (28,8%) између једне и три године, а 2,4% анкетираних је навело да нема изабраног лекара (чешће су то особе са непотпуном основном школом (4,2%), веома лошег (4,3%) и веома доброг материјалног стања (4,6%) и корисници домова здравља Лазаревац (5%), Обреновац (4,8%) и Звездара (4,5%)).

Графикон 5: Дужина лечења код изабраног лекара



У групи оних који изабраног лекара нису мењали дуже од три године су чешће старији корисници (две трећине старих од 50 до 69 година и исто толико старијих од 70 година, а мање од трећине млађих од 29 година), као и корисници услуга домова здравља Нови Београд (67,5%), Гроцка (63,7%) и Палилула (61,7%). Са побољшањем материјалног положаја, број оних који се лече код истог лекара дуже од три године опада (са 56,7% корисника који свој материјални положај процењују као веома лош на 50,7% 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 (57,9%), а по броју оних који се код изабраног лекара лече мање од годину дана корисници служби за здравствену заштиту жена (26,6%, графикон 6).

Током године која је претходила истраживању, сваки анкетирани корисник је у просеку остварио од шест до седам посета изабраном лекару (6,3). Просечан број посета изабраном лекару 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 8,8 посета код корисника који су свој материјални положај проценили као веома лош на 5,8 код оних који материјални положај процењују

као веома добар) и образовног нивоа (са 8,5 посета корисника са основним образовањем на 5,7 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 расте са старењем корисника (са просечно 4 посете за млађе од 29 година на 10,2 посета за старе 70 и више година), а смањује се са побољшањем образовног нивоа и материјалног положаја (са 10,3 посета корисника са основним образовањем и оних који свој материјални положај процењују као веома лош на 6,2 посете корисника са вишим и високим образовањем и веома добрим материјалним положајем). Највећи број посета остваре корисници у домовима здравља Младеновац (9,1) и Нови Београд (9), а најмањи у Заводу за здравствену заштиту студената (3,1) и дому здравља Савски венац (4,9).

У службама за здравствену заштиту жена се у просеку оствари четири до пет посета изабраном гинекологу (4,4), независно од образовног нивоа и материјалног стања корисника. Највећи број посета остваре најстарији (5) и најмлађи корисници (4,8), као и они из дома здравља Сопот (6,6) и Завода за здравствену заштиту радника МУП-а (6,5), а најмањи из дома здравља Барајево (1,8) и корисници старости од 50 до 69 година (3,2).

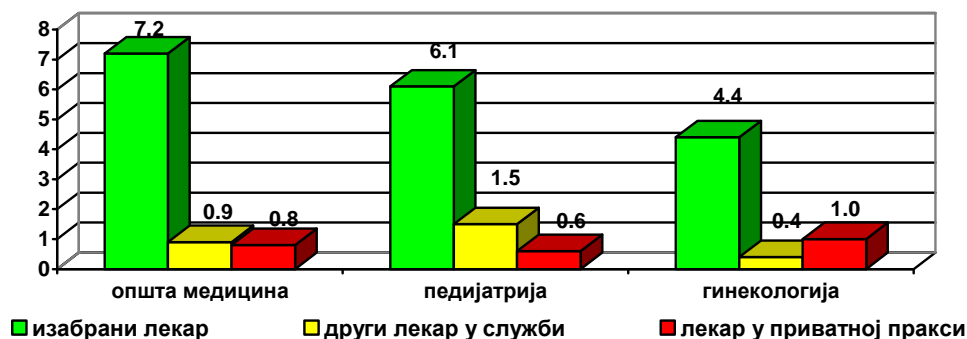
У службама за здравствену заштиту деце се оствари у просеку шест до седам посета изабраном лекару/педијатру (6,1), независно од пола, образовања и материјалног стања родитеља. Највећи број ових посета се оствари у домовима здравља Нови Београд (8,1), Гроцка (7,6) и Обреновац (7,3), а најмањи у домовима здравља Палилула (4,9) и Савски венац (4,8).

Скоро сваки 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 0,9), при чему су то значајно чешће старији од 70 година, особе које немају изабраног лекара и оне којима је лекара изабрао неко од чланова породице, као и корисници из домова здравља Нови Београд (2), Обреновац (1,2), Лазаревац и Земун (1).

Једну до две посете (1,5) неком другом лекару из службе за здравствену заштиту деце остварио је и сваки анкетирани родитељ у овој служби, чешће у домовима здравља Нови Београд (2,2), Звездара (2) и Стари град (1,9).

У службама за здравствену заштиту жена је просечан број посета корисника другом лекару значајно мањи него у претходно наведеним службама (0,4), при чему највећи број остваре корисници дома здравља Обреновац (0,9), као и они који свој материјални положај процењују као веома лош и лош (0,7). Корисници ове службе уједно остваре највећи просечан број посета лекарима у приватној пракси у истој делатности (1, графикон 7), при чему у овој групи доминирају млађи (млађи од 29 година са просечно 1 посетом и стари између 30 и 49 година са просечно 1,2 посете), високо образовани (просечно 1,4 посете корисника са вишим и високим образовањем и само 0,5 посета оних са незавршеном основном школом) и корисници услуга у домовима здравља Нови Београд (1,7) и Палилула (1,5) и Заводу за здравствену заштиту радника МУП-а (1,4).

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

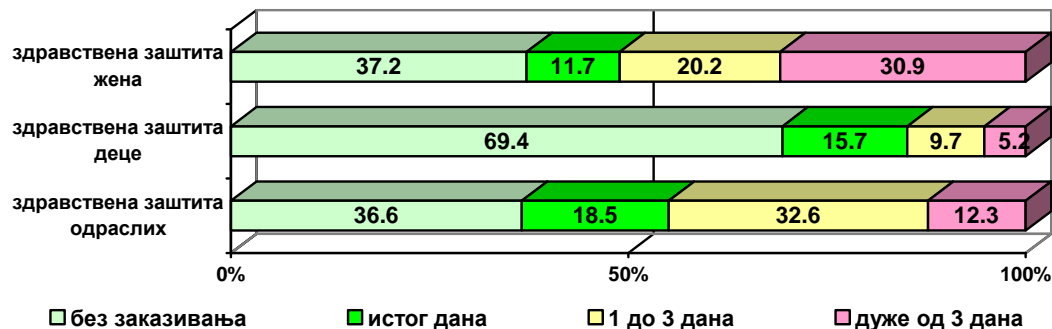


Одрасли грађани остваре у просеку 0,8 посета лекарима у приватној пракси, и то чешће они који свој материјални положај процењују као веома добар (1,4) и веома лош (1,1), старији од 70 година (1) и они који или немају изабраног лекара или им га је изабрао неко од чланова породице, као и корисници услуга у домовима здравља Нови Београд (1,4), Обреновац и Палилула (1,1).

У приватној педијатријској пракси се оствари просечно 0,6 посета по анкетираним, при чему се приватним лекарима чешће обраћају образованији корисници (0,8 посета), они који свој материјални положај процењују као веома добар али и веома лош (1) и корисници услуга у домовима здравља Нови Београд, Раковица, Палилула (0,9), Лазаревац, Стари град и Чукарица (0,8).

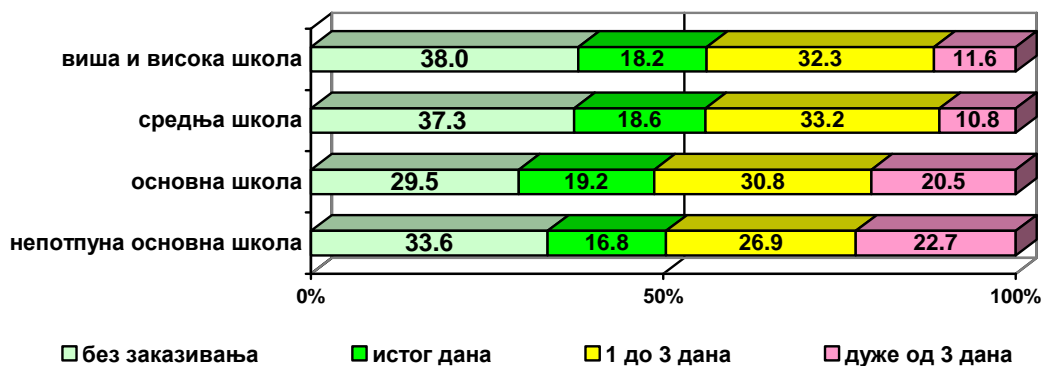
Нешто мање од половине анкетираних (46,2%) никада не заказује своје посете лекару, сваки шести (16,4%) их закаже за исти дан, сваки четврти (23,6%) на преглед чека један до три дана, а сваки седми дуже од три дана. Највећи број корисника преглед обави без заказивања у служби за здравствену заштиту деце, а у служби за здравствену заштиту жена прегледи се или не заказују (37,2%) или се на њих чека дуже од три дана (30,9%, графикон 8). Више од половине анкетираних корисника млађих од 29 година (55%) не заказује прегледе, а тек сваки седми корисник ове старосне доби на преглед чека дуже од три дана (13,8%). Насупрот томе, тек свака трећа особа стара 70 и више година (30,5%) не заказује посете изабраном лекару, али скоро сваки пети из ове добне групе (17,8%) на преглед чека дуже од три дана.

Графикон 8: Заказивање посета и чекање на преглед изабраног лекара

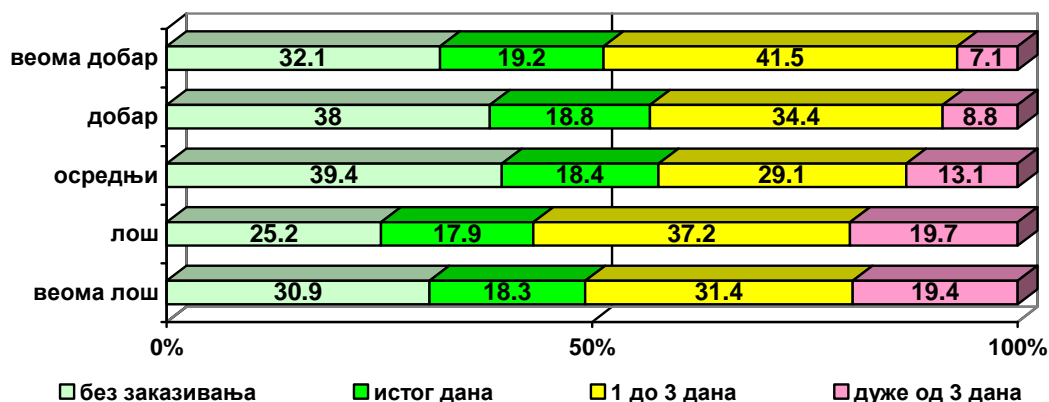


Највећи број корисника служби за здравствену заштиту одраслих свој здравствени проблем реши истог дана у домовима здравља Гроцка (97,4%), Сопот (96%) и Земун (93,7%), а најмањи у домовима здравља Младеновац (20%), Палилула (31,2%), Стари град (34,2%) и Врачар (34,6%). По броју корисника који контакт са изабраним лекарима у овој служби остваре након чекања дужег од три дана издвајају се домови здравља Раковица (31,8%), Вождовац (31,2%) и Обреновац (30,2%). Готово по правилу, корисници нижег образовног нивоа и лошијег материјалног положаја дуже чекају на преглед код изабраног лекара (графикони 9 и 10).

Графикон 9: Заказивање посета и чекање на преглед изабраног лекара у служби за здравствену заштиту одраслих грађана различитог образовања



Графикон 10: Заказивање посета и чекање на преглед изабраног лекара у служби за здравствену заштиту одраслих грађана различитог материјалног положаја



Насупрот томе, чекање на преглед дуже од три дана у службама за здравствену заштиту деце чешће је код корисника вишег образовног нивоа и бољег материјалног положаја. Највећи број деце (вишеод четири петине) реши свој здравствени проблем истог дана (без заказивања или уз заказивање посете за исти дан) у већини домова здравља, осим деце која услуге користе у дому здравља Савски венац (43,7%).

Службе за здравствену заштиту жена домова здравља Барајево и Сопот се, због малог броја пацијената који им се обрате, издвајају по томе што посете не заказују и здравствене проблеме својих корисника решавају истог дана. Насупрот томе, ово може да учини мањи број корисника услуга ових служби у домовима здравља Вождовац (13,6%), Стари град (17%), Звездара (17,9%), Савски венац (18,4%) и Обреновац (21,9%). На преглед дуже од три дана чека више од половине корисника у домовима здравља Звездара (63,2%), Лазаревац (55,6%), Стари град (52,7%), Обреновац (50,9%) и Вождовац (50,8%).

Савете о здравим стилевима живота највећи број пацијената добија током редовних посета лекару, а значајно мање у саветовалишту или у превентивном центру (табела 1). По нешто већем броју корисника који савете о здравим стилевима живота добијају у превентивном центру/саветовалишту издвајају се домови здравља Земун, Обреновац и Савски венац. У службама за здравствену заштиту одраслих грађана корисници најчешће добијају савети о значају правилне исхране (77,7%) и редовне физичке активности (74,9%), док се у службама за здравствену заштиту жена најчешће добијају савети о принципима правилне исхране (53,6%) и сигурном сексу (52,3%).

Табела 1: Саветовање о здравим стилевима живота

тема	током редовне посете	саветовалиште/ превентивни центар	не	није било потребно
правилна исхрана	59,8	13,2	8,8	18,2
важност физичке	53,2	14,7	10,7	21,4

активности				
злоупотреба алкохола	33,3	12,1	14,7	39,9
смањење/престанак пушења	37,4	12,2	13,3	37,1
одбрана од стреса	41,9	11,6	13,4	33,1
сигуран секс	32,6	10,8	14,5	42,1
злоупотреба дрога	27,5	10,0	14,9	47,6

Три од четири анкетирани корисника су позитивно оценили љубазност медицинских сестара на шалтеру и у интервенцијама, комплетност информација које од њих добијају и сарадњу са лекарима (табела 2).

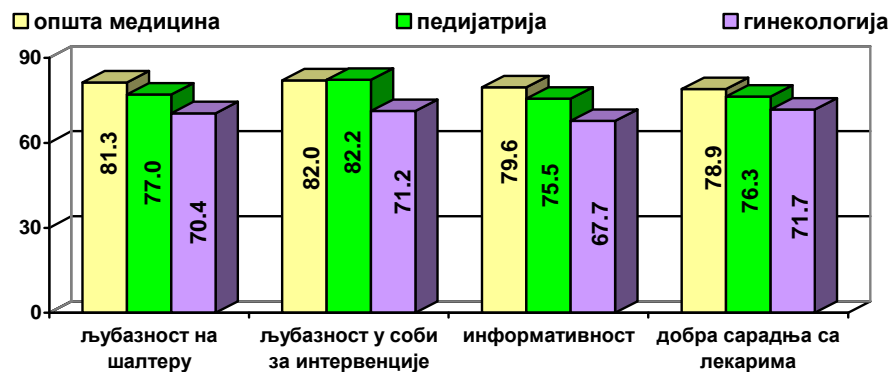
Табела 2: Оцена рада медицинских сестара

изјава	слажем се	делимично се слажем	не слажем се	не знам
мед.сестре на шалтеру су љубазне	77,9	18,0	3,1	1,0
мед.с. у интервенцијама су љубазне	79,9	13,1	1,6	5,4
мед. сестре ми пруже све информације	76,0	18,0	4,4	1,6
мед.сестре и лекари добро сарађују	76,7	12,6	1,7	9,0

При том су свим аспектима рада медицинских сестара значајно задовољнији корисници мушког пола, старији корисници и они са нижим образовањем. Најкритичнији у својој оцени су корисници услуга служби за здравствену заштиту жена, који најлошије оцењују информације које добијају од медицинских сестара (67,7% сматра да су информације комплетне и довољне) и њихову љубазност у интервенцијама (71,2%, графикон 11).

Ако би се задовољство појединим аспектима рада медицинских сестара пратило по здравственим установама чији су корисници анкетирани, могло би се рећи да најпозитивније оцене о раду медицинских сестара у служби за здравствену заштиту одраслих грађана добијају сестре из домова здравља Нови Београд и Сопот, у служби за здравствену заштиту жена медицинске сестре из домова здравља Барајево, Гроцка и Савски венац, а у служби за здравствену заштиту деце медицинске сестре из домова здравља Барајево, Сопот и Земун. Највеће незадовољство радом медицинских сестара у служби за здравствену заштиту одраслих и жена исказали су корисници Завода за здравствену заштиту студената, а радом медицинских сестара у служби за здравствену заштиту деце најмање су задовољни корисници услуга домова здравља Младеновац и Звездара.

Графикон 11: Задовољство корисника појединим аспектима рада медицинских сестара



Највећи број корисника сматра да су лекари упознати са њиховим ранијим проблемима и болестима (74,3%), да одвајају довољно времена за разговор (75,9%), пажљиво их слушају (83,1%) и дају јасна објашњења о болестима и лековима које им препоручују (81,5%), па се после обављене посете лекару троје од четворо анкетираних сматра способнијим да се бори са својим болестима и здравственим проблемима (75%). У случају појаве новог здравственог проблема, 85,7% анкетираних се најпре обраћа свом лекару (табела 3). Овакве ставове значајно чешће имају старији корисници, корисници са нижим образовним нивоом и лошијим материјалним положајем.

Табела 3: Ставови пацијената о изабраном лекару

изјава	слажем се	делимично	не слажем се
познаје моју личну ситуацију	46,8	25,2	28,0
познаје раније проблеме и болести	74,3	19,0	6,6
одваја довољно времена за разговор	75,9	18,3	5,7
пажљиво ме слуша	83,1	13,5	3,4
даје јасна објашњења о болестима и лековима	81,5	14,4	4,1
после посете осећам се способнијим да се изборим са болешћу и проблемима	75,0	19,9	5,1
када имам здр. проблем најпре идем код свог лекара	85,7	11,2	3,1

Корисници службе за здравствену заштиту одраслих дома здравља Обреновац спадају у категорију оних који ретко деле претходно наведене ставове: половина анкетираних је задовољно временом које им лекар посвећује (50,2%), тек нешто више их сматра да их лекар пажљиво слуша (57,1%) и даје јасна објашњења о болестима и лековима које им препоручује (57,4%), мање од половине се након посете лекару осећа спремнијим да се бори са својим здравственим проблемима (48,1%), а у случају појаве нових тегоба мање од две трећине корисника (60,9%) би се прво обратила свом лекару. Готово исти степен незадовољства овим аспектима рада лекара деле и корисници Завода за здравствену заштиту студената.

Табела 4: Задовољство корисника организационим аспектима рада дома здравља

изјава	слажем се	да и не	не слажем се	не знам
задовољан сам радним временом	83,0	11,9	3,8	1,3
преглед је могућ и викендом	71,8	11,2	7,0	10,0
служба је доступна инвалидима	62,3	11,7	7,2	18,8
да бих ишао код специјалисте морам најпре код свог лекара	81,4	9,0	5,9	3,7
у чекаоници има довољно места за седење	68,8	19,7	9,4	2,1
дуго се чека у чекаоници	30,2	36,3	29,9	3,6
током радног времена могу телефоном да добијем савет од лекара	39,1	18,0	20,7	22,2
кад ми је потребан хитан преглед, могу да га обавим истог дана	76,2	12,2	5,2	6,4
постоји кутија/књига за жалбе и примедбе	67,5	4,7	3,0	24,8
установа има интернет страницу	44,5	4,8	4,2	46,5
установа има довољно медицинске опреме	42,3	11,9	9,2	36,6

Више од четири петине анкетираних је задовољно радним временом дома здравља (83%, табела 4), при чему су то значајно чешће старији корисници (92,9% старих 70 и више година према 76,6% млађих од 29 година), корисници услуга служби за здравствену заштиту одраслих грађана (87,7% према 74,4% корисника услуга служби за здравствену заштиту жена) и корисници са нижим образовањем (87,1% корисника без завршене основне школе према 79,6% корисника са вишим и високим образовањем). Радним временом установе најзадовољнији су корисници услуга у домовима здравља Земун (93,3%) и Сопот (89,2%), а најнезадовољнији корисници услуга Завода за здравствену заштиту студената (59,9%) и домова здравља Младеновац (75,3%), Звездара (77%), Обреновац (78%) и Вождовац (78,9%).

Сваки трећи/четврти корисник сматра да се у чекаоници предуго чека на преглед (29,9%, при том су то чешће корисници служби за здравствену заштиту жена – 37%, млађи од 29 година – 35,9% и корисници лошијег материјалног положаја – 40,1%, као и они који услуге остварују у домовима здравља Барајево – 60,9% и Младеновац – 51,2%, као и у заводима за здравствену заштиту студената – 47,8%, радника Железница Србије – 41,7% и радника МУП-а – 40,5%). Сваки пети анкетирани корисник (20,7%) сматра да током радног времена не може добити савет лекара телефоном. Три од четири анкетирани (76,2%) у случају хитности преглед код лекара могу обавити током истог дана, чешће су то корисници услуга служби за здравствену заштиту одраслих грађана (81,2% према 63,8% корисника услуга служби за здравствену заштиту жена), старији од 70 година и корисници услуга у домовима здравља Сопот (91,2%), Гроцка (87,5%) и Барајево (82,6%). Насупрот томе, мање од половине (43,9%)

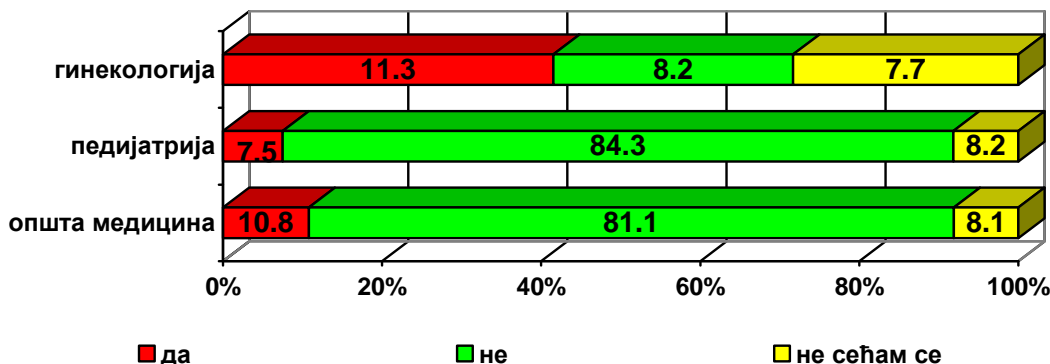
корисника услуга Завода за здравствену заштиту студената преглед истог дана не може да оствари ни у случају хитности.

Готово половина корисника није упозната са тим да ли здравствена установа има своју интернет страницу (46,5%), сваки трећи не може да процени да ли установа располаже са довољно медицинске опреме (36,6%), а сваком четвртом (24,8%) није познато да постоје кутије за примедбе и жалбе пацијената.

Већина испитаника сматра да су прегледи код изабраног лекара (61,0%), специјалистички прегледи по упуту изабраног лекара (48,6%) и прегледи беба у саветовалишту (56,8%) бесплатни, а да се за лекове или инјекције плаћа партиципација (40,9%). Највећу недоумицу испитаници су имали код кућних посета лекара (49,3% није знало да ли се и колико плаћа) и прегледа беба у саветовалишту (37,7%).

Сваки десети корисник је током године која је претходила истраживању одустао од посете лекару или је одложио због недостатка новца (9,9%), чешће у служби за здравствену заштиту жена (11,3%, графикон 12).

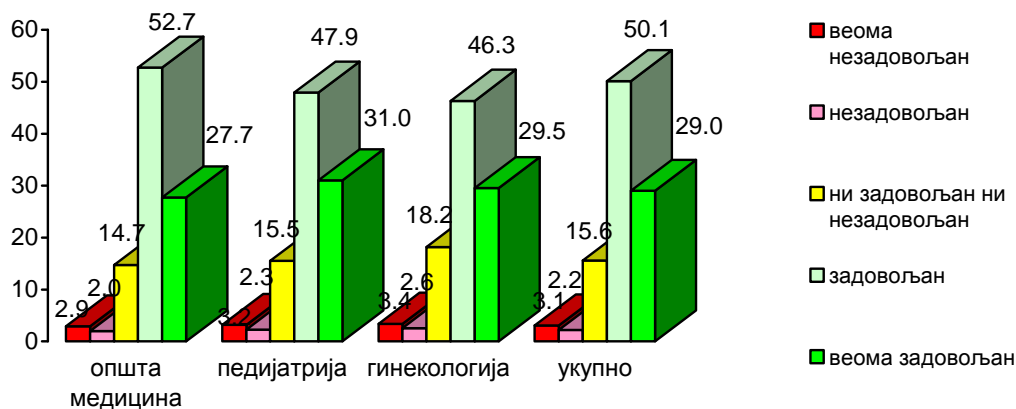
Графикон 12: Одлагање посета лекару због недостатка новца



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 (31,8%) и лош (22,7%), нижег образовног нивоа (сваки шести корисник без потпуне основне школе и исто толико оних са основним образовањем) и корисници старости између 50 и 69 година (11,8%). Посматрано по здравственим установама у којима остварују здравствену заштиту, највише их је у домовима здравља Барајево (19,6%), Сопот (16,7%) и Обреновац (16,1%), а најмање у домовима здравља Земун (3,3%), Стари град (4,6%) и Савски венац (5,7%).

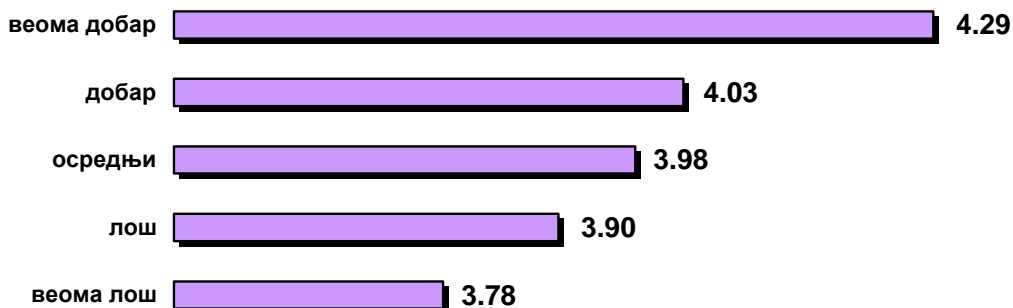
Четири петине анкетираних корисника је у целини задовољно (50,1% задовољно и 29% веома задовољно) радом изабраних лекара, при чему их је значајно више у службама за здравствену заштиту одраслих грађана (80,4%) него у службама за здравствену заштиту жена (75,8%, графикон 13).

Графикон 13: Задовољство корисника радом изабраних лекара по службама

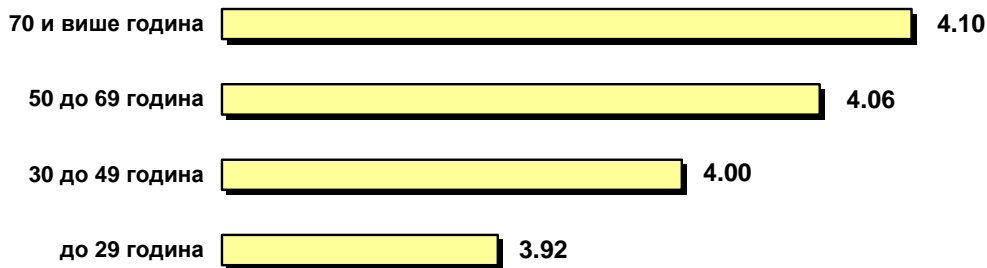


Исказано просечном оценом на скали од 1 до 5 (1 – веома незадовољан, 5 – веома задовољан), просечна оцена задовољства значајно се повећава са побољшањем материјалног положаја корисника (графикон 14) и њиховим старењем (графикон 15).

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



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



Табела 5: Просечна оцена задовољства корисника изабраним лекарима у здравственим установама које обављају делатност на примарном нивоу здравствене заштите у 2009. и 2010. години

здравствена установа	2009			2010		
	mean	n	SD	mean	n	SD
ДЗ Барајево	4,17	64	0,579	3,67	46	1,136
ДЗ Вождовац	3,82	267	0,812	3,86	268	1,017
ДЗ Врачар	4,03	467	1,027	4,06	281	1,112
ДЗ Гроцка	3,99	357	1,012	4,04	370	1,075
ДЗ Звездара	3,82	472	1,059	3,73	372	1,021
ДЗ Земун	3,69	1059	0,893	3,99	1257	0,706
ДЗ Лазаревац	4,46	575	0,757	3,84	554	0,950
ДЗ Младеновац	3,86	421	0,915	3,73	527	0,880
ДЗ Нови Београд	4,08	930	0,894	4,10	796	0,895
ДЗ Обреновац	3,84	727	0,801	3,98	785	0,816
ДЗ Палилула	3,92	756	1,033	3,93	653	0,981
ДЗ Раковица	4,53	292	0,649	3,94	295	0,933
ДЗ Савски венац	4,21	461	1,011	4,26	491	0,917
ДЗ Сопот	4,42	131	0,581	4,23	102	0,716
ДЗ Стари град	3,96	391	0,980	4,19	482	0,853
ДЗ Чукарица	4,26	643	0,772	4,28	608	0,646
ЗЗЗ студената	3,64	254	0,904	3,67	237	0,869
ЗЗЗ радника МУП-а	3,92	188	1,160	4,07	169	0,991
ЗЗЗ радника Железнице Србије	3,78	119	1,243	4,01	179	0,936
УКУПНО	4,00	8754	0,944	4,00	8472	0,900

Просечна оцена задовољства корисника радом изабраних лекара у здравственим установама које обављају делатност на примарном нивоу здравствене заштите у Београду се у односу на претходну годину није променила (4,0, табела 5), али је до промена дошло у неким од ових здравствених установа. Тако се највећи пораст задовољства радом изабраних лекара уочава у домовима здравља Земун (са 3,69 у 2009. години на 3,99 у 2010. години) и Стари град (са 3,96 на 4,19), као и у Заводу за здравствену заштиту радника Железнице Србије (са 3,78 у 2009. на 4,01 у 2010. години). Највећи пад задовољства корисника радом изабраних лекара бележи се у домовима здравља Лазаревац (са 4,46 у 2009. години на 3,84 у 2010. години), Раковица (са 4,53 на 3,94) и Барајево (са 4,17 на 3,67).

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 интвенцијама. Највећи број примедби корисника односио се на заказивање посета лекару, услед преоптерећености, неисправности или недоступности телефонске централе у поподневним сатима, или дуго чекање на преглед и

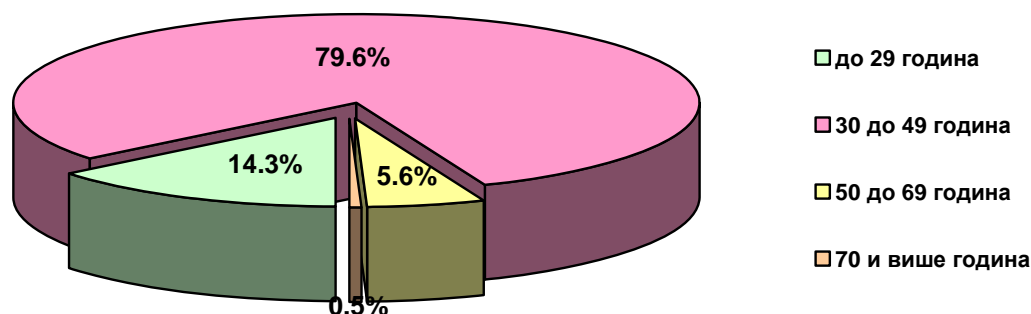
поред заказивања термина посете што су објашњавали лошом организацијом рада, недостатком особља или превеликим бројем пацијената, наводећи да у тим околностима пракса заказивања посета потпуно губи смисао. Доста замерки има и на дуго чекање на прегледе у специјалистичкој служби.

ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА СТОМАТОЛОШКОМ ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ

У испитивању задовољства корисника радом изабраног стоматолога у службама за дечју стоматологију спроведеном 2010. године учествовало је 776 испитаника у шеснаест домова здравља и Заводу за здравствену заштиту радника Железнице Србије који обавља делатност на примарном нивоу здравствене заштите, или 89% пацијената који су тог дана посетили ову службу. Три четвртине подељених упитника је враћено попуњено, па је стопа одговора 74,7%. По најмањој стопи учешћа у истраживању издвајају се домови здравља Барајево (55,6%) и Сопот (60%), а по најмањој стопи одговора домови здравља Вождовац (25,7%) и Звездара (26%).

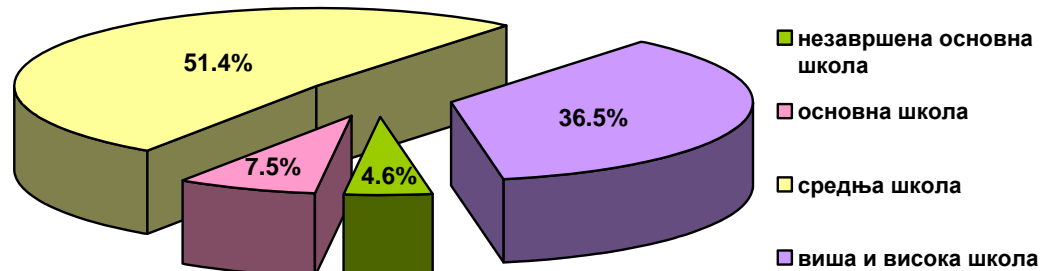
Од укупног броја испитаника, нешто мање од трећине (30,6%) чине мушкарци. На графикону 1 је приказана старосна структура испитаника. Просечна старост је 37,1 година.

Графикон 1: Старосна структура испитаника

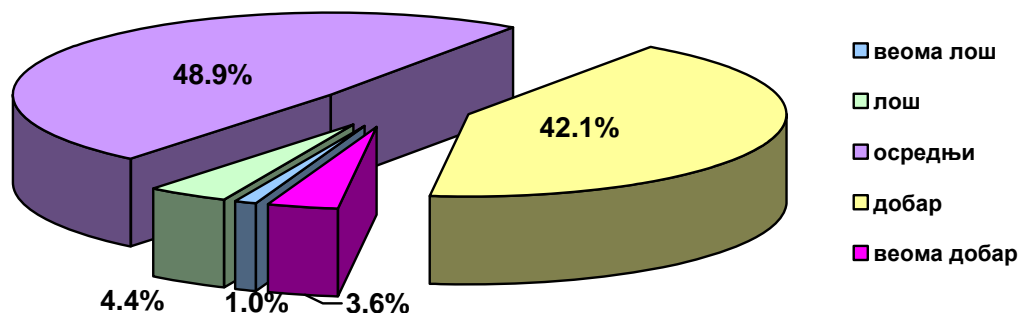


Половина испитаника (51,4%) има завршену средњу школу, а више од трећине има више и високо образовање (графикон 2). Свој материјални положај половина (49,7%) испитаника процењује као осредњи, а 45,7%, као добар и веома добар (графикон 3).

Графикон 2: Образовна структура испитаника



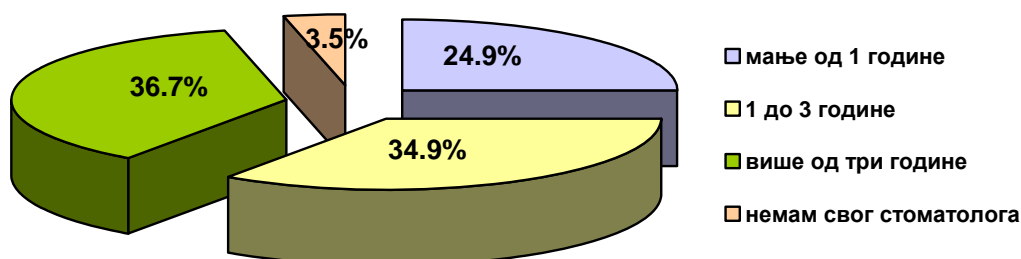
Графикон 3: Материјални положај испитаника



Нешто више од половине испитаника је само одабрало стоматолога код кога се дете лечи (58,8%), за 5,8% избор је учинио неко из породице, а за четвртину (28,2%) 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 (71,8%). Изабраног стоматолога нема 3,8% деце.

Више од трећине испитаника се код истог стоматолога лечи дуже од три године (36,7%) и скоро исто толико између једне и три године (34,9%, графикон 4).

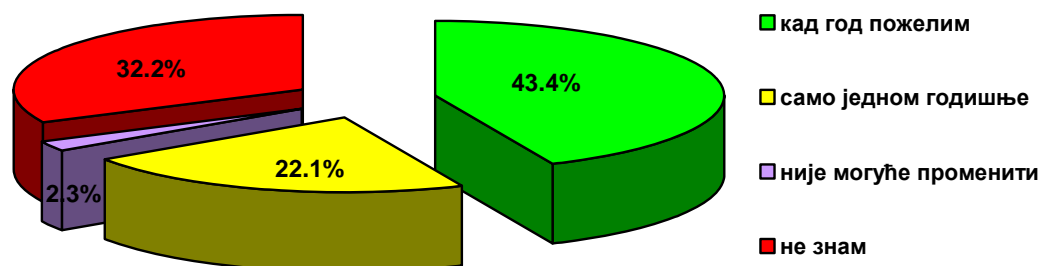
Графикон 4: Дужина лечења код изабраног стоматолога



Највећи број испитаника је упознат са процедуром промене изабраног стоматолога: две петине мисли да може да га промени кад год то пожели (43,4%), сваки четврти/пети мисли да је промена могућа само једном у току године (22,1%), а сваки трећи није упознат са овом могућношћу (32,2%) (графикон 5).

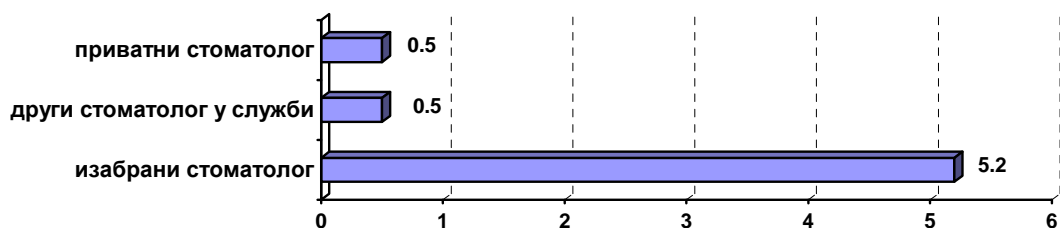
Више од четири петине анкетираних није мењало изабраног стоматолога свог детета (85,4%), а код оних који су га мењали најчешћи разлози за промену били су пресељење корисника (22,2%) и неспоразуми између стоматолога и пацијената (15,4%).

Графикон 5: Познавање процедуре промене избраног стоматолога



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

Графикон 6: Просечан број посета стоматологу током претходне године



Четвртина анкетираних никада не заказује посете код избраног стоматолога (29,2%), сваки пети буде заказан за исти дан (22%), сваки четврти чека на преглед један до три дана (25%), а скоро исто толико буде примљено тек након 3 дана (23,8%). Највећи број пацијената без заказивања долази на преглед код стоматолога у домовима здравља Лазаревац (66,7%) и Земун (46,5%), 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 (22,2% пацијената на преглед чека 1 до 3 дана, а чак 66,7% дуже од 3 дана). Слична ситуација је и у дому здравља Врачар.

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	89,5	2,2	3,1	5,2
употреба флуора	82,7	5,2	6,4	5,7
правилно прање зуба	87,7	4,5	3,1	4,7
ортодонтске неправилности	82,1	3,8	6,5	7,6
настанак каријеса	83,9	4,1	6,0	6,0
прибор за оралну хигијену	82,4	5,2	4,6	7,8
правилна исхрана	79,7	3,6	7,8	8,9

Анкетирани корисници сматрају да стоматолози дају јасна објашњења о интервенцијама које ће предузети код детета (89,2%), да су упознати са претходним болестима детета (86,2%) и одвајају довољно времена за разговор (85,7%, табела 2).

Табела 2: Ставови пацијената о изабраном стоматологу

изјава	слажем се	делимично	не слажем се
упознат је са проблемима и болестима мог детета	86,2	11,9	1,9
одваја довољно времена за разговор	85,7	10,3	4,0
даје јасна објашњења о интервенцијама које планира	89,2	7,4	3,4
када дете има здр. проблем најпре идем код његовог стоматолога	95,8	2,9	1,3

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 (59%), а три четвртине информације о важности здравља уста и зуба (76%). Сарадњу стоматолошких сестара и стоматолога испитаници високо вреднују (88,8%) 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 (49,2%, табела 4).

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	83,5	12,1	2,9	1,5
преглед је могућ и викендом	51,0	14,8	11,9	22,3
служба је доступна деци са посебним потребама	55,1	10,5	5,0	29,4
особље на шалтеру је љубазно	78,1	15,6	2,8	3,6
у чекаоници има довољно места за седење	79,9	12,8	6,3	1,0
дуго се чека у чекаоници	30,1	24,0	41,5	4,4
кад је детету потребна хитна услуга, можемо да је обавимо истог дана	83,0	6,7	4,6	5,7
постоји кутија/књига за жалбе и примедбе	59,3	7,7	4,6	33,4

Табела 4: Сарадња између здравствених радника

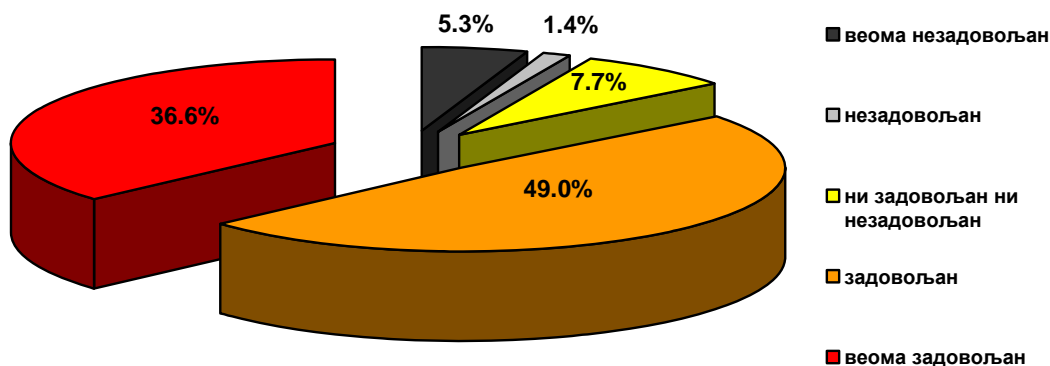
изјава	слажем се	да и не	не слажем се	не знам
педијатар ми је објаснио значај здравља уста и зуба	76,0	13,7	7,9	2,4
педијатар ми саветује употребу препарата са флуором	59,0	18,2	18,2	4,6
дечји стоматолог и стоматолошка сестра добро сарађују	88,8	6,8	1,7	2,7
понекад ми је довољан и разговор са стоматолошком сестром	49,2	21,7	24,9	4,2

Већина испитаника сматра да су прегледи код изабраног стоматолога (92,1%), стављање пломбе (83,2%), вађење (75%) и лечење зуба (78%) бесплатни. Највећу недоумицу испитаници су имали код прегледа специјалиста са Стоматолошког факултета (46,1% није знало да ли се и колико плаћа) и ортодонтских апарата - протеза (27,1%).

Сваки шеснаести испитаник (6,2%) током претходне године није одвео дете стоматологу или је одложио посету због недостатка новца. Међу њима су бројнији испитаници веома лошег (40%) материјалног стања и испитаници из Завода за здравствену заштиту радника Железнице Србије (25%) и домова здравља Звездара (22,2%), Барајево (18,2%) и Лазаревац (15,3%).

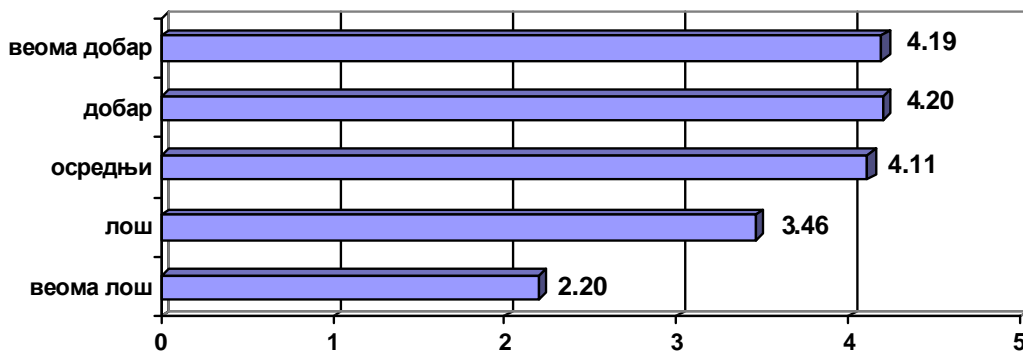
Скоро половина испитаника је задовољна (49%), а трећина веома задовољна (36,6%) стоматолошком здравственом заштитом коју дете остварује у дому здравља или заводу за заштиту здравља. Незадовољних је 1,4%, веома незадовољних 5,3%, а оних који нису ни задовољни ни незадовољни 7,7% (графикон 7).

Графикон 7: Задовољство корисника стоматолошком здравственом заштитом



На скали од 1 до 5 (1 – веома незадовољан, 5 – веома задовољан), просечна оцена задовољства стоматолошком здравственом заштитом је 4,1, уз значајне разлике међу испитаницима различитог материјалног положаја и одступања по здравственим установама. Задовољнији су испитаници са бољим материјалним положајем ($F=8,416$ $df=4$ $p=0,00$, графикон 8), као и испитаници из домова здравља Раковица, Савски венац и Сопот, а најмање задовољни корисници услуга у домовима здравља Звездара, Гроцка и Нови Београд ($F=2,464$ $df=16$ $p=0,001$, графикон 9).

Графикон 8: Задовољство корисника различитог материјалног положаја стоматолошком здравственом заштитом



Графикон 9: Просечна оцена задовољства корисника стоматолошком здравственом заштитом

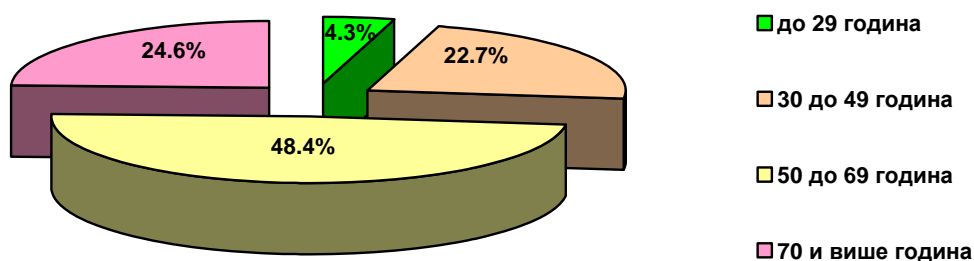


ЗАДОВОЉСТВО РАДОМ СПЕЦИЈАЛИСТИЧКО КОНСУЛТАТИВНЕ СЛУЖБЕ

У истраживању задовољства корисника радом специјалистичко консултативне службе, делатности интерне медицине, у домовима здравља и заводима који делатност обављају на примарном нивоу здравствене заштите у Београду спроведеном 29.11.2010. године, учествовало је укупно 859 корисника, или 90,9% оних који су тог дана користили услуге ове службе. Скоро четири петине подељених упитника је враћено попуњено – 680 или 79,2%, при чему се по најнижој стопи одговора издвајају дом здравља Вождовац (21,8%) и Завод за здравствену заштиту студената (36,7%), а по највећој домови здравља Барајево и Сопот у којима су сви подељени упитници враћени попуњени, као и Обреновац са стопом одговора од 98,3%, Младеновац (97,7%), Раковица (97,4%) и Гроцка (97,2%). По најмањој стопи учешћа у истраживању се издвајају Завод за здравствену заштиту студената (44,4%) и дом здравља Нови Београд (55,6%).

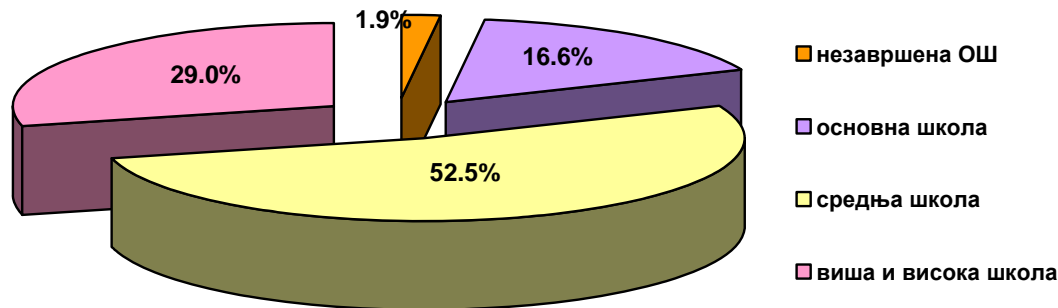
Просечна старост анкетираних корисника је 57,4 године. Најмлађе кориснике, очекивано, има Завод за здравствену заштиту студената (21,1 године), а најстарије домови здравља Нови Београд (66,4), Палилула (62,2) и Завод за здравствену заштиту радника МУП-а (62,2). Старосна структура анкетираних је приказана на графикону 1.

Графикон 1: Старосна структура корисника

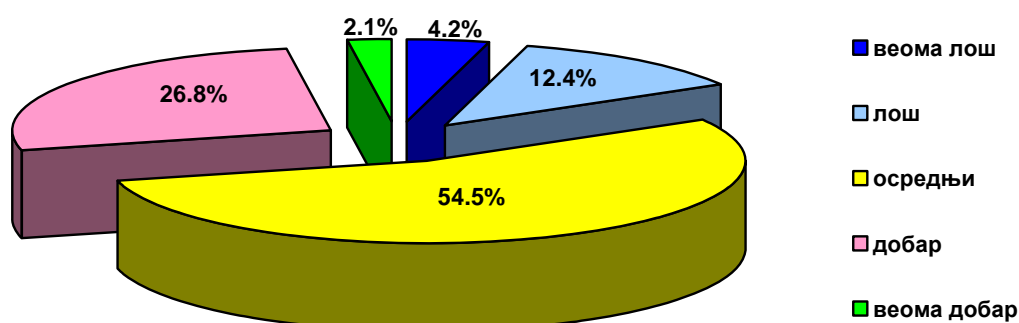


Нешто мање од две трећине анкетираних чине жене (60,2%). Више од половине анкетираних има завршену средњу школу (графикон 2), а између једне четвртине и једне трећине свој материјални положај процењује као добар и веома добар (графикон 3).

Графикон 2: Образовна структура испитаника



Графикон 3: Материјални положај испитаника



Највећи број анкетираних корисника ове службе је задовољан и веома задовољан свим њеним карактеристикама, при чему су највеће оцене дали за љубазност и професионалност особља које ради на заказивању прегледа (4,43), добијене инструкције о времену и месту прегледа (4,38) и чистоћу и подобност чекаонице (4,3, табела 1).

Пол и старост корисника 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 Вождовац и Гроцка (4,65), чекање од тренутка заказивања прегледа до његове реализације у домовима здравља Гроцка (4,76) и Земун (4,63), љубазношћу и професионалношћу особља које заказује прегледе најзадовољнији су пацијенти домова здравља Земун (4,89) и Сопот (4,7), инструкцијама о месту и времену прегледа у Гроцкој (4,86), Вождовцу (4,76) и Земуну (4,74), а чистоћом и подобношћу чекаонице корисници који здравствену заштиту остварују у домовима здравља Вождовац (4,71) и Палилула (4,61). Пацијенти домова здравља Гроцка и Земун уједно су најзадовољнији и временом чекања на

преглед у чекаоници и добијеним објашњењима везаним за евентуална кашњења у односу на заказани термин.

Табела 1: Задовољство корисника карактеристикама службе

Колико сте задовољни	веома незадов.	незадов.	ни задов. ни незадов.	задовољ.	веома задовољ.	просечна оцена
могућношћу телефонског заказивања	4,2	7,1	11,0	39,7	38,0	4,00
временом чекања од заказивања до прегледа	2,6	7,1	11,0	46,5	32,8	4,00
љубазношћу и професионалношћу особља које заказује прегледе	1,8	1,4	5,6	34,8	56,4	4,43
добијеним инструкцијама о времену и месту прегледа	1,7	1,5	5,2	40,4	51,2	4,38
временом чекања у чекаоници	2,3	5,0	12,8	44,2	35,6	4,06
објашњењем евентуалног кашњења	2,5	5,2	11,7	41,6	38,9	4,09
чистоћом и подобношћу чекаонице	1,5	2,4	7,3	41,0	47,8	4,31

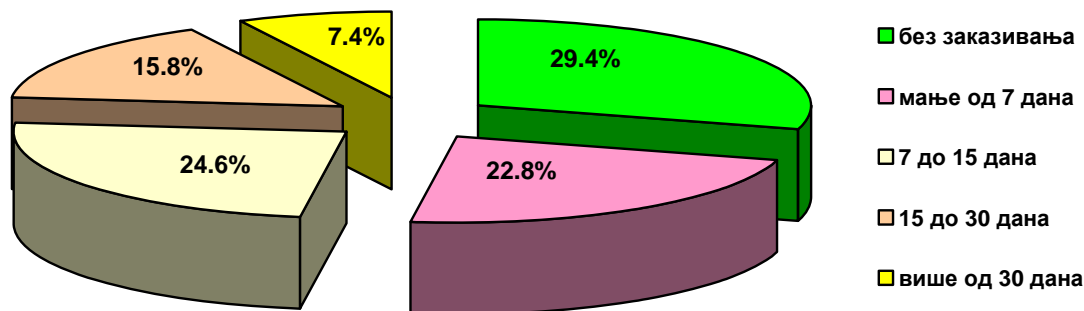
Сваки анкетирани корисник је током године која је претходила истраживању у просеку 3 пута (3,1) посетио лекара специјалисту ове службе, једном до два пута лекара специјалисту неке друге специјалистичке службе (1,8) и остварио у просеку 0,57 посета лекару специјалисти у приватној пракси.

Већи број посета специјалистима исте службе имали су корисници мушког пола (3,39), без завршене основне школе (5,15), лошег (3,29) и веома лошег (3,14) материјалног стања и старије животне доби (3,45 посета по кориснику старом 70 и више година), као и корисници услуга у домовима здравља Врачар (4,37), Гроцка (4,35) и Савски венац (4,1).

Корисници старости 30 до 49 година (0,94), веома лошег материјалног положаја (0,82), са вишим и високим образовањем (0,79), особе женског пола (0,67) и корисници услуга у домовима здравља Земун (1,95), Палилула (1,18), Обреновац (0,93) и Лазаревац (0,8) су остварили већи просечан број посета лекарима специјалистима у приватној лекарској пракси.

На графикону 4 је приказана просечна дужина чекања на преглед специјалисте. Готово по правили истог дана, без заказивања прегледе остварују млађи корисници (55,6% млађих од 29 година), док су међу онима који на преглед чекају дуже од 30 дана најбројнија лица стара 70 и више година (45,7%) и 50 до 69 година (34,8%).

Графикон 4: Чекање на преглед специјалисте



Табела 2: Задовољство корисника радом лекара специјалиста

Да ли се слажете са следећим изјавама	слажем се	делимично	не слажем се
лекар ми је посветио довољно времена током прегледа	85,4	11,0	3,6
лекар ме је пажљиво саслушао	85,8	11,6	2,6
лекар је одвојио довољно времена за разговор	83,8	12,8	3,4
лекар ми је дао јасна објашења о болестима и лековима	84,0	12,8	3,2
лекар ми је објаснио значај тестова на које ме упућује	83,1	13,5	3,4
особље је било љубазно и пуно поштовања	90,0	8,5	1,5
јасно сам разумео/ла план свог лечења	85,2	12,9	1,9
способнији/а сам за борбу са здравственим проблемима	77,8	20,1	2,1
постоји кутија за примедбе/жалбе	86,3	7,6	6,1

Радом лекара специјалиста задовољан је највећи број анкетираних, више од четири петине је задовољно временом које је лекар издвојио за преглед и разговор, 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.

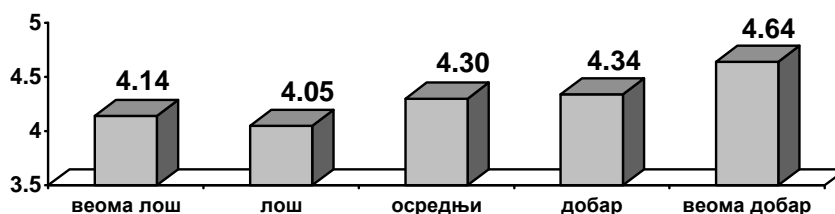
Табела 3: Просечна оцена задовољства радом специјалистичко консултативне службе у 2009. и 2010. години

здравствена установа	2009			2010		
	mean	n	SD	mean	n	SD
ДЗ Барајево	5,00	11	0,000	3,80	10	1,549
ДЗ Вождовац	3,90	29	1,175	4,65	17	0,493

ДЗ Врачар	4,13	32	1,070	4,16	44	0,805
ДЗ Гроцка	4,48	31	0,811	3,91	34	1,583
ДЗ Звездара	4,29	17	0,588	3,76	29	1,057
ДЗ Земун	4,53	15	0,516	4,16	19	0,958
ДЗ Лазаревац	4,19	31	1,078	4,00	13	0,577
ДЗ Младеновац	3,69	16	1,662	4,53	43	0,909
ДЗ Нови Београд	3,67	24	1,465	3,92	24	0,881
ДЗ Обреновац	4,45	74	0,600	4,43	58	0,652
ДЗ Палилула	4,21	53	0,817	4,09	33	1,011
ДЗ Раковица	4,63	35	0,646	4,39	38	0,638
ДЗ Савски венац	4,77	26	0,430	4,52	58	0,903
ДЗ Сопот	4,90	30	0,305	4,80	40	0,405
ДЗ Стари град	4,33	40	0,997	4,13	40	0,686
ДЗ Чукарица	4,40	35	0,914	4,43	46	0,688
ЗЗЗ студената	4,06	16	0,998	3,63	8	1,188
ЗЗЗ радника МУП-а	4,15	26	1,434	4,21	38	0,741
ЗЗЗ радника Жел. Србије				4,31	77	0,799
УКУПНО	4,33	541	0,960	4,28	669	2,892

Просечна оцена задовољства корисника радом специјалистичко консултативне службе износи 4,28 и није се значајно променила у односу на претходну годину. Изузетак су једино домови здравља Барајево у коме је просечна оцена задовољства смањена са 5 на 3,8, и домови здравља Лазаревац и Вождовац у којима је вредност просечне оцене повећана за 0,75 и 0,8. Најзадовољнији су корисници услуга у домовима здравља Сопот (4,8), Вождовац (4,65), Младеновац (4,53) и Савски венац (4,52), а најмање задовољни корисници Завода за здравствену заштиту студената (3,63) и домовна здравља Звездара (3,76) и Барајево (3,8, табела 3).

Графикон 5: Просечна оцена задовољства радом специјалистичко консултативне службе корисника различитог материјалног положаја



Осим разлике у просечној оцени задовољства између корисника различитих здравствених установа ($F=3,570$ $dF=18$ $p=0,000$), разлике су присутне и између корисника различитог материјалног положаја ($F=2,421$ $dF=4$ $p=0,047$, графикон 5). Најнезадовољнији су корисници који свој материјални положај оцењују као лош (4,05) и веома лош (4,14), а најзадовољнији корисници веома доброг материјалног стања (4,64). Разлике процени задовољства у односу на пол, старосну и образовну структуру