

ГРАДСКИ ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ БЕОГРАД

**АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА КВАЛИТЕТОМ ПРИМАРНЕ ЗДРАВСТВЕНЕ
ЗАШТИТЕ У БЕОГРАДУ У 2020. ГОДИНИ**

Београд, септембар 2021. године

Наручилац задатка:

Министарство здравља Републике Србије

Обрађивач:

Градски завод за јавно здравље, Београд

Директор Завода:

Проф. др Душанка Матијевић

Помоћник директора:

Прим. мр сц. мед. др Светлана Младеновић-Јанковић

Носилац задатка:

др Катарина Војводић

Аналізу урадиле:

др Гордана Белаарић

др Јована Вуковић

мр сц. мед. др Верица Почуча

Учесници у задатку:

Др Милена Јаковљевић

Др Невенка Ковачевић

Др Катица Трипковић

Др Младен Бабић

Биљана Будић, вмс

Данијела Куљанин, вмс

Биљана Радисављевић, здравствени статистичар

Гордана Лазић, вмс

Владимир Глишовић, впт

Милица Бабовић, вмс

Весна Поштин, оператер

Рајко Терзић, програмер

САДРЖАЈ

	Страна
I ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА РАДОМ ИЗАБРАНИХ ЛЕКАРА У СЛУЖБАМА ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ ОДРАСЛИХ, ДЕЦЕ И ЖЕНА У 2020. ГОДИНИ	4
II ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА СТОМАТОЛОШКОМ ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ У 2020. ГОДИНИ	82
III ЗАДОВОЉСТВО РАДОМ СПЕЦИЈАЛИСТИЧКО КОНСУЛТАТИВНЕ СЛУЖБЕ У 2020. ГОДИНИ	109

I ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА РАДОМ ИЗАБРАНИХ ЛЕКАРА У СЛУЖБАМА ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ ОДРАСЛИХ, ДЕЦЕ И ЖЕНА У 2020. ГОДИНИ

Увод

Истраживање задовољства корисника радом изабраног лекара спроведено је у 9 од укупно 16 домова здравља и једном заводу, који делатност обавља на примарном нивоу здравствене заштите. Због неповољне епидемиолошке ситуације у вези са болешћу COVID-19, која траје од марта 2020. године, истраживање задовољства корисника није урађено крајем 2020. године, односно одређеног датума у новембру, као што је то био случај сваке године од увођења испитивања задовољства, већ је спроведено почетком 2021. године. Установама је остављена могућност да ураде истраживање када буду у могућности, у складу са епидемиолошком ситуацијом, уз услов да анкетом буде обухваћена једнодневна популација свих корисника изабраних лекара и да истраживање буде спроведено у току једног дана, од 7-20 часова, односно у току радног времена установе, уз примену свих прописаних противепидемијских мера.

И поред оваквог начина спровођења, нису све установе биле у могућности да обаве испитивање задовољства својих корисника. Установе које нису учествовале у испитивању задовољства, доставиле су образложење Градском заводу за јавно здравље да нису у могућности да спроведу анкету о испитивању задовољства међу својим корисницима због активности које се предузимају на сузбијању пандемије Covid-19.

У истраживању су учествовали корисници служби за здравствену заштиту одраслих, деце и жена у следећим здравственим установама:

1. Дому здравља „Др Милорад Влајковић” Барајево (у даљем тексту: „Барајево”),
2. Дому здравља „Вождовац”,
3. Дому здравља „Др Ђорђе Ковачевић” Лазаревац (у даљем тексту: „Лазаревац“),
4. Дому здравља „Нови Београд”,
5. Дому здравља „Обреновац”,
6. Дому здравља „Др Милутин Ивковић” Палилула (у даљем тексту: „Палилула“),
7. Дому здравља „Сопот”,
8. Дому здравља „Стари град”,
9. Дому здравља „Др Симо Милошевић” Чукарица (у даљем тексту: „Чукарица“),
10. Заводу за здравствену заштиту студената (333 студената) (уз напомену да 333 студената нема службу за здравствену заштиту деце).

У спровођењу истраживања нису учествовале следеће установе примарне здравствене заштите:

1. Дому здравља „Врачар”,
2. Дому здравља „Гроцка”,
3. Дому здравља „Звездара”,
4. Дому здравља „Земун”,
5. Дому здравља „Младеновац”,

6. Дому здравља „Раковица”,
7. Дому здравља „Савски венац”,
8. Заводу за здравствену заштиту радника Министарства унутрашњих послова (333 радника МУП),
9. Заводу за здравствену заштиту радника Железница Србије (333 радника ЖС).

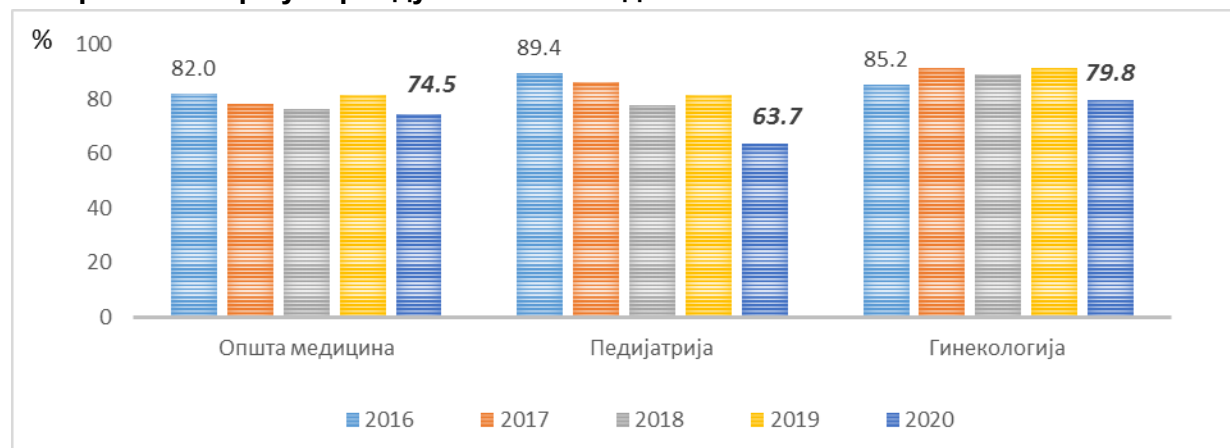
Истраживање је обављено јединственим упитником за све службе, који се према методологији Института за јавно здравље „Др Милан Јовановић Батут”, први пут примењује у истраживању задовољства у здравственим установама. Упитник садржи укупно 17 питања, од којих је 15 затвореног типа, а 7 садрже и потпитања. Поред општих демографских података, испитивана је учесталост обављања прегледа код изабраног лекара и лекара у приватној пракси, начин заказивања и дужина чекања на преглед изабраног лекара. Затим су корисници имали прилику да оцене неке новије погодности које су им омогућене - прописивање лекова у електронској форми и могућност подизања хроничне терапије у апотеци без одласка код изабраног лекара, апликација „Мој доктор“ и заказивање специјалистичких прегледа електронским путем помоћу Интегрисаног здравственој информационог система (ИЗИС). Две групе потпитања односе се на испитивање учесталости и начина саветовања о здравим стиливима живота, као и на обављање скрининг прегледа, а три групе потпитања на задовољство корисника радом медицинских сестара, лекара и услугама и организацијом здравствене заштите у служби. Корисници су даље оцењивали услуге дијагностике и лечења у вези са болешћу COVID-19, укључујући и евентуално одлагање прегледа због епидемиолошке ситуације, али и одлагање прегледа из других разлога. Последња два питања у упитнику односе се на оцену општег здравственог стања корисника и оцену укупног задовољства лечењем. На крају упитника постоји и простор где испитаници могу уписати примедбе/похвале на рад, као и предлоге за унапређење квалитета рада у служби.

Претходни упитник о испитивању задовољства корисника радом изабраног лекара у здравственим установама примарне здравствене заштите био је у употреби од 2010. до 2020. године и садржао је 19 питања, од којих су нека била слична, што је искоришћено у овој анализи за евентуална поређења, када је то било могуће.

У истраживању задовољства радом изабраног лекара је учествовао укупно 1.641 корисник (или 31,1% од укупног броја корисника службе на дан спровођења истраживања). Највећи број корисника који је учествовао у истраживању је из службе опште медицине – 1010 испитаника (61,5%), затим 319 корисника педијатријске службе (19,4%) и 312 корисника службе гинекологије (19,1%). Истраживањем је обухваћена једнодневна популација корисника, која је обухватила 28,4% свих корисника службе опште медицине, 29,3% корисника педијатријске службе и 49,5% корисника гинеколошке службе. Ради поређења напомињемо да је прошле године у истраживању учествовало 7.665 корисника (или 51,2% оних који су на дан испитивања користили услуге изабраних лекара у овим здравственим установама).

Од 2.248 подељених упитника враћен је попуњен 1.641 упитник или 73%, при чему су стопе одговора корисника нешто мање у односу на претходне године, с обзиром на услове организовања истраживања и ситуацију са пандемијом (Графикон 1).

Графикон 1. Стопа одговора корисника у истраживању задовољства радом изабраних лекара у периоду 2016-2020. године



Највиша просечна стопа одговора забележена је у служби за здравствену заштиту жена, а најнижа стопа одговора у служби за здравствену заштиту деце (Табела 1).

Табела 1. Стопа одговора у односу на број подељених упитника по установама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	СТОПА ОДГОВОРА У СЛУЖБИ ЗА ЗЗ ОДРАСЛИХ (%)	СТОПА ОДГОВОРА У СЛУЖБИ ЗА ЗЗ ДЕЦЕ (%)	СТОПА ОДГОВОРА У СЛУЖБИ ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ ЖЕНА (%)
Дом здравља Барајево	52.5	50.0	53.3
Дом здравља Вождовац	100.0	100.0	100.0
Дом здравља Лазаревац	97.6	71.2	54.5
Дом здравља Нови Београд	53.2	68.6	62.0
Дом здравља Обреновац	76.9	60.0	37.5
Дом здравља Палилула	38.3	40.8	97.7
Дом здравља Сопот	81.8	76.9	100.0
Дом здравља Стари град	91.9	42.0	63.0
Дом здравља Чукарица	97.9	97.2	100.0
Завод за здравствену заштиту студената	78.7	/	100.0
УКУПНО	74.5	63.7	79.8

Као и у претходним испитивањима задовољства, око две трећине анкетираних корисника чине жене (**65,3%** или 1.059 особа женског пола), док је око трећине корисника мушког пола (**34,7%** или 563 корисника мушког пола).

Просечна старост анкетираних корисника је 44,5 година и нешто је нижа у односу на претходне две године, када је просечна старост испитаних корисника била 45,8 година. Просечна старост испитаника по службама приказана је на Табели 2. Очекивано су најмлађи корисници педијатријске службе, следе корисници гинеколошке службе, а најстарији су у просеку корисници службе опште медицине.

Табела 2. Просечна старост испитаника

Служба	N	Просечна старост	SD
Општа медицина	989	51,5	15,7
Педијатрија	309	29,6	15,2
Гинекологија	311	37,4	13,2
Укупно	1.609	44,5	17,7

Просечна старост испитаника у Служби за **општу медицину** је **51,5 година** (претходне године је била 50,5 година), док је просечна старост испитаника у Служби **гинекологије** је **37,4 године** (у претходној години је била 36,7 година), а у Служби **педијатрије** **29,6 година** (претходне године је била 36,9 година).

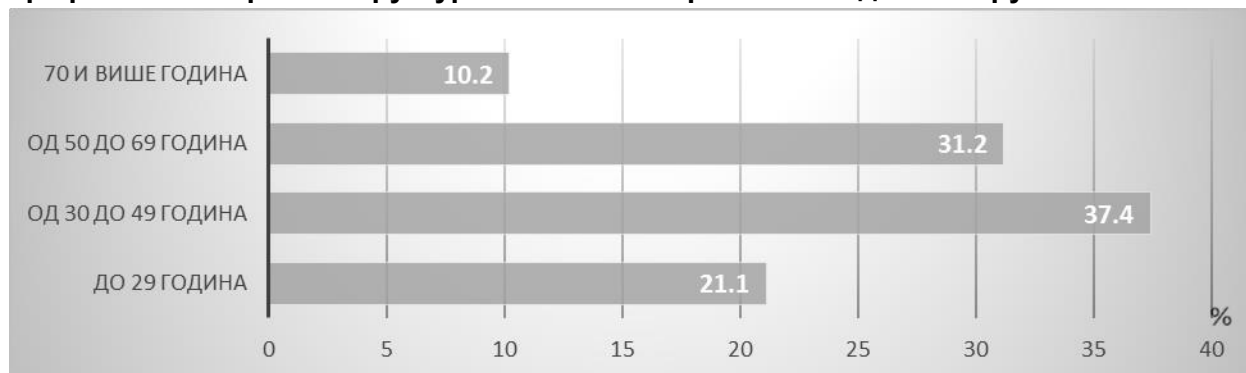
Посматрано по установама, као и претходних година најмлађе кориснике има 333 студената (просечна старост испитаника је 22 године), док су најстарији корисници Дома здравља „Стари град“ (50,5 година). Старосна структура анкетираних по установама је приказана на Табели 3.

Табела 3. Просечна старост испитаних корисника по установама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Просечна старост испитаника	SD
ДЗ Обреновац	44,9	15,6
ДЗ Стари град	50,5	17,9
ДЗ Чукарица	45,4	16,1
ДЗ Барајево	44,3	15,8
ДЗ Лазаревац	40,9	18,3
ДЗ Палилула	43,4	18,5
ДЗ Сопот	43,0	13,6
ДЗ Вождовац	48,2	15,1
ДЗ Нови Београд	41,5	21,6
333 студената	22,0	1,9
Укупно	44,5	17,7

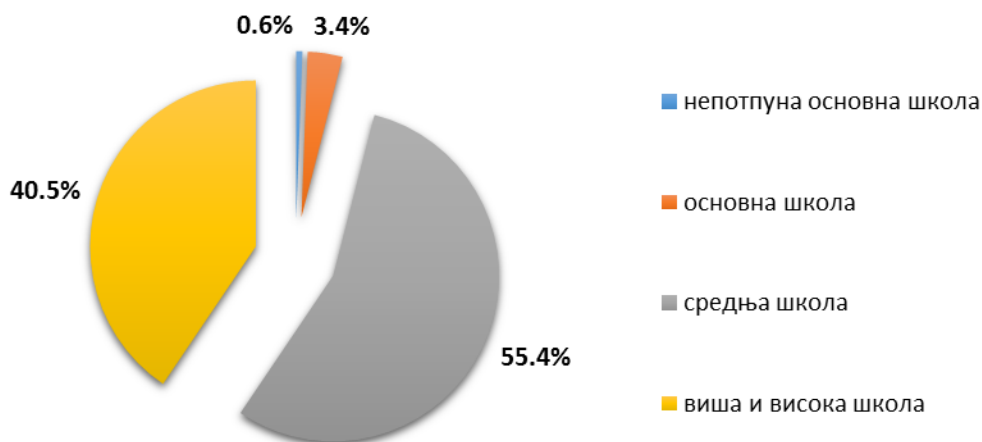
Највећи удео испитиваних корисника налази се у добној групи од **30 до 49 година**, што мањи је удео корисника у добној групи од 50 до 69 година, а најмањи је удео најстаријих корисника, у добној групи 70 и више година (Графикон 2).

Графикон 2. Старосна структура испитаних корисника по добним групама



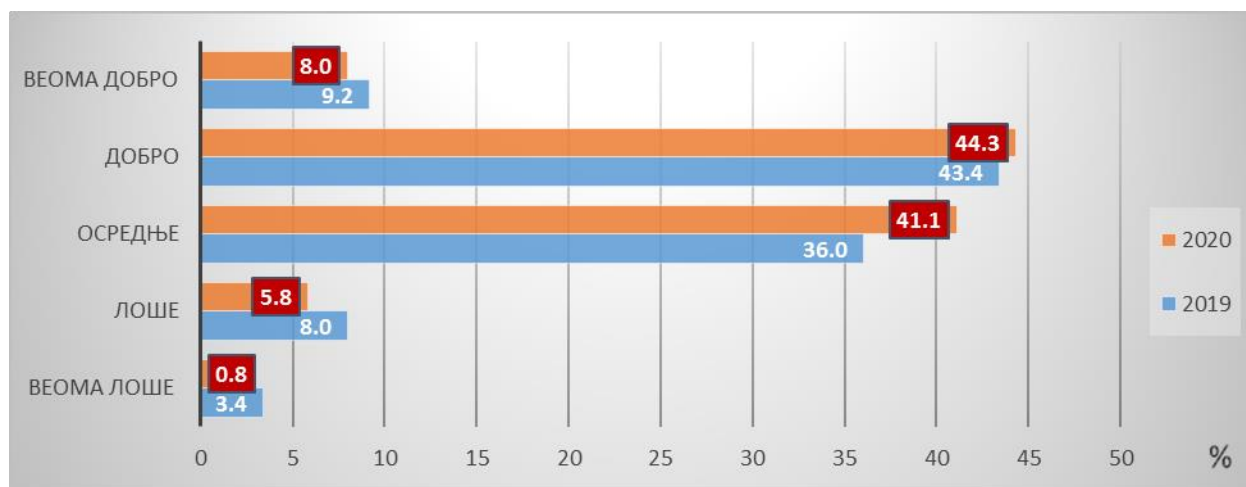
Више од половине анкетираних има завршену средњу школу, а више од 40% испитаника завршило је вишу и високу школу (Графикон 3). Мали је удео оних који имају завршену основну школу или непотпуну основну школу.

Графикон 3. Образовна структура испитаних корисника



Највећи проценат испитаника материјално стање домаћинства оцењује као добро (44,3%) или осредње (41,1%), што је слична расподела као у претходној години када је свој материјални положај као добар проценило 43,4% испитаника, док је свој материјални положај као осредњи оценило 36,0% испитаника. Смањен је удео испитаника који материјално стање оцењују као лоше и веома лоше (Графикон 4). Ипак, ово поређење са претходним истраживањем задовољства треба узети са резервом, с обзиром да је различит број здравствених установа учествовао у испитивању.

Графикон 4. Материјално стање



Анализом одговора корисника о материјалном стању, уз већ поменуто ограничење, запажа се да је мањи проценат и оних испитаника који материјално стање оцењују као веома добро.

Коришћење здравствене заштите

У 2020. години сваки испитани корисник је у просеку посетио свог лекара у државној здравственој установи 5,3 пута, што је нешто мање у односу на претходну годину, када је сваки корисник посетио изабраног лекара у просеку 5,7 пута. Приватну здравствену установу, односно приватну праксу сваки испитаник посетио је у просеку 1,8 пута (Табела 4).

Као што је и очекивано, најстарија група испитаника преко 70 година старости, најчешће посећује лекара у државној здравственој установи, па је сваки испитаник ове старосне доби посетио изабраног лекара у просеку 7,6 пута у претходних 12 месеци. Следе испитаници старости 50-69 година, који су лекара у државном сектору здравства посетили у просеку 6 пута у претходних 12 месеци. Ређе лекара посећују испитаници старости 30-49 година, у просеку 4,8 пута и испитаници млађи од 29 година, који су лекара посетили у просеку 4,3 пута у претходних 12 месеци. Најређе лекара у државној здравственој установи посећују корисници који материјално стање свог домаћинства оцењују као веома добро (5,6 пута за 12 месеци), а најчешће корисници који материјално стање оцењују као веома лоше (7,2 пута за 12 месеци). Такође, најређе у државне здравствене установе иду корисници са вишом и високом школом (4,8 посета у претходних 12 месеци), а најчешће корисници са завршеном основном школом (8,8 посета у претходној години).

Када се анализирају посете лекару у приватној пракси у претходних 12 месеци, најчешће приватног лекара посећују корисници у старосној доби од 30-49 (у просеку 2 пута), затим најстарији корисници (1,6 пута), а нешто ређе корисници од 50-69 година и оми млађи од 29 година (1,5 пута). Приватног лекара најчешће посећују корисници који материјално стање оцењују као веома добро (у просеку 3 пута у претходних 12 месеци), а најређе корисници који своје материјално стање оцењују као веома лоше (у просеку 1 посета у претходних 12 месеци). Такође, најчешће лекара у приватној пракси посећују корисници који имају високу и вишу школу (2 пута у претходних 12 месеци), док најређе приватног лекара посећују корисници са непотпуном основном школом (0,7 посета у претходној години).

Корисници службе за здравствену заштиту одраслих имали су у просеку 6 прегледа у државној здравственој установи у претходних 12 месеци, као и 2 прегледа у приватној здравственој установи; корисници службе за здравствену заштиту деце 4,9 прегледа у државној здравственој установи и 1,2 прегледа код приватника; корисници службе за здравствену заштиту жена 3,8 прегледа у државној установи и 1,7 прегледа у приватној здравственој установи.

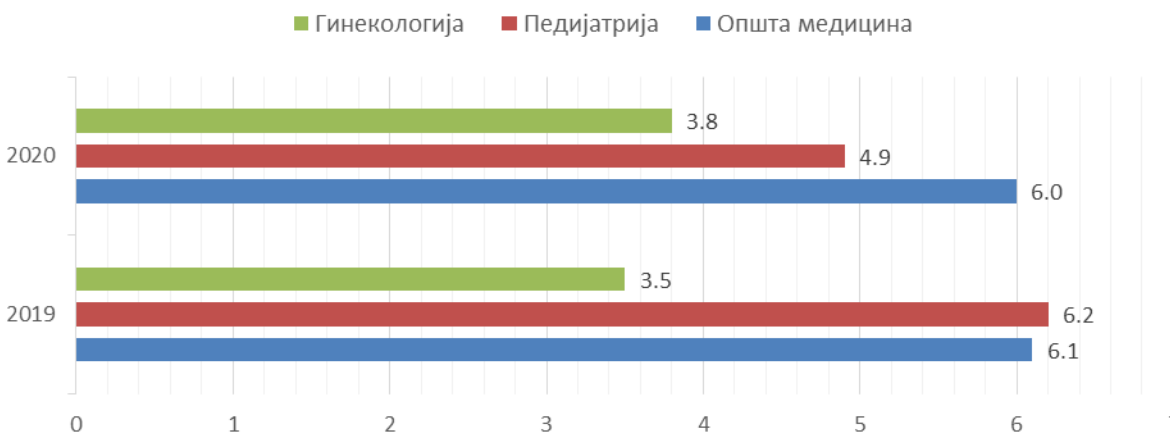
Сваки испитани корисник је током претходних 12 месеци посетио државног лекара у просеку 5,3 пута (Табела 4), што је нешто мање у односу на претходну годину, када је сваки корисник посетио изабраног лекара у просеку 6,1 пут. Највећи број прегледа које су корисници обавили код изабраног лекара у последњих 12 месеци остварено је у ДЗ „Обреновац“ (8,4), а следе ДЗ „Чукарица“ и ДЗ „Сопот“ (6,5). Најмањи број прегледа обавили су корисници у ЗЗЗ студената (3,5) и ДЗ „Лазаревац“ (3,9). Најчешће су лекара у приватној пракси посећивали корисници домова здравља „Чукарица“ (3,6 пута) и „Обреновац“ (3,4 пута), а најређе корисници домова здравља „Нови Београд“ (0,3 пута), „Вождовац“ (1,4 пута) и „Сопот“ (1,5 пута) (Табела 4).

Табела 4. Просечан број прегледа корисника у државној здравственој установи у последњих 12 месеци

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Просечан број прегледа код државног лекара	Просечан број прегледа код приватног лекара
ДЗ Обреновац	8,4	3,4
ДЗ Стари град	5,2	2,7
ДЗ Чукарица	6,6	3,6
ДЗ Барајево	4,3	2,9
ДЗ Лазаревац	3,9	2,6
ДЗ Палилула	5,5	2,8
ДЗ Сопот	6,5	1,5
ДЗ Вождовац	4,5	1,4
ДЗ Нови Београд	4,7	0,3
ЗЗЗ студената	3,5	2,4
Укупно	5,3	1,8

Најчешће су изабраног лекара у државној здравственој установи у 2020. години посећивали корисници опште медицине, који су у просеку обавили 6 посета, а затим педијатрије и гинекологије (Графикон 5).

Графикон 5. Број посета корисника лекару у државној пракси



Посматрано по установама, највећи број прегледа лекару у државној установи остварили су корисници Дома здравља „Обреновац“, и то у служби педијатрије 10,1 посету и у служби опште медицине 8,3 посете, док су кориснице гинеколошке службе Дома здравља „Сопот“ највећи број пута посетиле лекара у државној установи (6,5), у претходних 12 месеци (Табела 5).

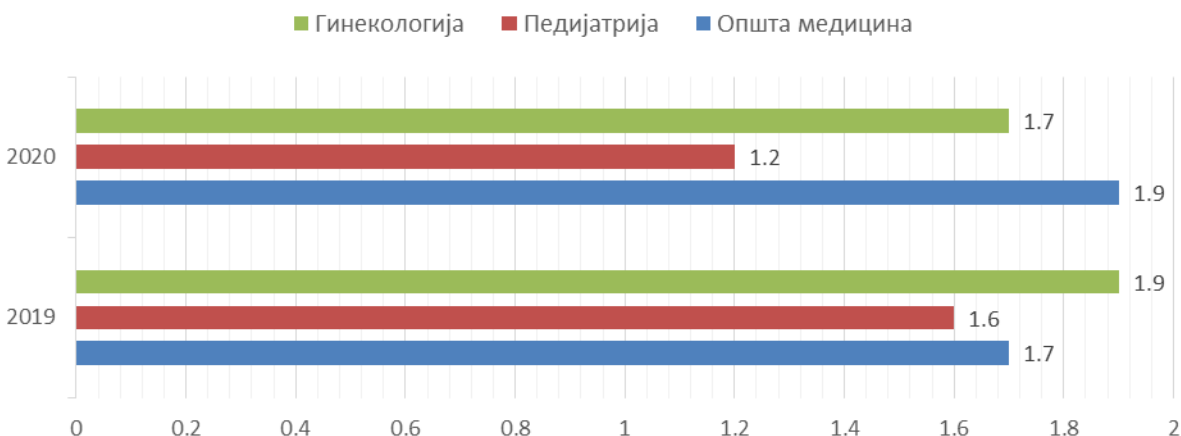
Табела 5. Просечан број прегледа корисника у државној здравственој установи у последњих 12 месеци

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Општа медицина	Педијатрија	Гинекологија
ДЗ Обреновац	8,3	10,1	5,7
ДЗ Стари град	5,6	4,5	4,0
ДЗ Чукарица	7,6	5,8	4,5
ДЗ Барајево	4,4	4,2	4,2
ДЗ Лазаревац	4,5	3,8	2,5
ДЗ Палилула	5,8	5,4	4,8
ДЗ Сопот	7,3	5,3	6,5
ДЗ Вождовац	5,5	3,5	1,6
ДЗ Нови Београд	5,2	3,6	4,4
ЗЗЗ студената	3,7	/	3,4
Укупно	6,0	4,9	3,8

Сваки испитани корисник је током 2020. године посетио лекара у приватној пракси у просеку 1,8 пута, што је слично као и претходне године, када је сваки корисник посетио приватног лекара у просеку 1,7 пута. Корисници службе опште медицине обавили су

највише прегледа и код приватног лекара, у просеку 1,9 прегледа у последњих 12 месеци, корисници службе педијатрије 1,2 прегледа, а корисници службе гинекологије 1,7 прегледа код приватног лекара (Графикон 6).

Графикон 6. Број посета корисника лекару у приватној пракси



Посматрано по установама, корисници опште медицине ДЗ „Обреновац“ остварили су највећи број посета лекару у приватној пракси (5 посета), док су од корисника педијатријске службе, највећи број посета лекару у приватној пракси остварили корисници ДЗ „Лазаревац“ (3,7). Кориснице гинеколошких служби домова здравља „Сопот“ (3,6), „Палилула“ (3,4) и „Стари град“ (3,3) чешће су посећивале лекара у приватној пракси, у односу на остале кориснице службе гинекологије (Табела 6).

Табела 6. Просечан број прегледа корисника у приватној здравственој установи у последњих 12 месеци

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Општа медицина	Педијатрија	Гинекологија
ДЗ Обреновац	5,0	1,0	/
ДЗ Стари град	2,5	2,7	3,3
ДЗ Чукарица	4,2	1,7	2,2
ДЗ Барајево	3,1	3,0	1,0
ДЗ Лазаревац	/	3,7	1,0
ДЗ Палилула	3,0	1,5	3,4
ДЗ Сопот	0,7	1,6	3,6
ДЗ Вождовац	1,7	1,2	1,0
ДЗ Нови Београд	0,3	0,1	0,5
ЗЗЗ студената	3,3	/	1,7
Укупно	1,9	1,2	1,7

Највећи удео корисника још увек заказује прегледе код изабраног лекара путем телефона, а још увек мали удео корисника заказује прегледе путем апликације „Мој

доктор” (свега око 10%). Лично прегледе заказује 16,2% испитаника, а 12,3% корисника уопште не заказују прегледе (Графикон 7). Циљ је да апликацију „Мој доктор“ у значајнијем обиму користи све већи број корисника, како би се олакшало заказивање и смањило удео корисника који прегледе заказују телефоном и лично, као и оних корисника који долазе без заказивања.

Графикон 7. Заказивање прегледа код избраног лекара



Путем апликације „Мој доктор“ чешће прегледе заказују корисници служби за здравствену заштиту одраслих и жена, у односу на кориснике службе за здравствену заштиту деце, који пак чешће у односу на остале кориснике на преглед долазе без заказивања (Графикон 8).

Графикон 8. Заказивање прегледа код избраног лекара по службама



Од свих установа које су доставиле податке о задовољству корисника радом избраног лекара, апликацију „Мој доктор“ за заказивање прегледа код избраног лекара опште медицине највише користе испитаници из домова здравља „Вождовац“ (20,1%) и „Обреновац“ (19%), док корисници опште медицине у домовима здравља „Барајево“, „Лазаревац“ и ЗЗЗ студената не заказују прегледе путем апликације „Мој доктор“.

Корисници Дома здравља „Нови Београд“ готово искључиво користе телефон за заказивање прегледа код свог изабраног лекара (97,4%).

Највише корисника који не заказују преглед је у ЗЗЗ студената (36,1%) и ДЗ „Лазаревац“ (32,5%), а најмање у ДЗ „Нови Београд“ (Табела 7).

Табела 7. Заказивање прегледа код изабраног лекара опште медицине

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	телефоном	путем апликације „Мој доктор“	лично	нисам заказивао/ла преглед
ДЗ Обреновац	42,0%	19,0%	28,0%	11,0%
ДЗ Стари град	67,9%	9,3%	15,0%	7,9%
ДЗ Чукарица	37,2%	15,3%	30,7%	16,8%
ДЗ Барајево	64,3%	0%	23,8%	11,9%
ДЗ Лазаревац	65,0%	0%	2,5%	32,5%
ДЗ Палилула	57,8%	8,4%	22,9%	10,8%
ДЗ Сопот	74,1%	3,7%	18,5%	3,7%
ДЗ Вождовац	64,3%	20,1%	12,6%	3,0%
ДЗ Нови Београд	97,4%	1,7%	0%	0,9%
ЗЗЗ студената	30,6%	0%	33,3%	36,1%
Укупно	61,3%	11,8%	17,4%	9,6%

Корисници педијатрије Дома здравља „Вождовац“ најчешће користе апликацију „Мој доктор“ за заказивање прегледа изабраног педијатра (26,7%), док корисници педијатријске службе домова здравља „Обреновац“, „Стари град“, „Барајево“ и „Сопот“ не користе ову апликацију за заказивање педијатријских прегледа (Табела 8). Најчешће без заказивања педијатра посећују корисници ДЗ „Барајево“ и то у половини свих случајева.

Табела 8. Заказивање прегледа код изабраног педијатра

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	телефоном	путем апликације „Мој доктор“	лично	нисам заказивао/ла преглед
ДЗ Обреновац	72,4%	0%	0%	27,6%
ДЗ Стари град	57,1%	0%	17,9%	25,0%
ДЗ Чукарица	85,7%	5,7%	8,6%	0%
ДЗ Барајево	30,0%	0%	20,0%	50,0%
ДЗ Лазаревац	48,6%	2,7%	13,5%	35,1%
ДЗ Палилула	41,0%	5,1%	20,5%	33,3%
ДЗ Сопот	90,0%	0%	5,0%	5,0%
ДЗ Вождовац	28,3%	26,7%	21,7%	23,3%
ДЗ Нови Београд	95,8%	2,1%	0%	2,1%
Укупно	59,5%	7,0%	12,3%	21,2%

Кориснице гинеколошке службе Дома здравља „Вождовац“ најчешће користе апликацију „Мој доктор“ за заказивање прегледа изабраног гинеколога (35,7%), а следе кориснице ДЗ „Стари град“ (24,1%), док кориснице гинеколошких служби домова здравља „Обреновац“, „Барајево“, „Палилула“, „Сопот“, „Нови Београд“ и 333 студената уопште не користе ову апликацију за заказивање гинеколошких прегледа (Табела 9). Најчешће без заказивања гинеколога посећују кориснице домова здравља „Лазаревац“ (41,7%) и „Палилула“ (35,7%), а све кориснице ДЗ „Нови Београд“ преглед заказују телефоном.

Табела 9. Заказивање прегледа код изабраног гинеколога

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	телефоном	путем апликације „Мој доктор“	лично	нисам заказивао/ла преглед
ДЗ Обреновац	86,7%	0%	13,3%	0%
ДЗ Стари град	55,2%	24,1%	10,3%	10,3%
ДЗ Чукарица	71,4%	4,1%	20,4%	4,1%
ДЗ Барајево	75,0%	0%	12,5%	12,5%
ДЗ Лазаревац	41,7%	16,7%	0%	41,7%
ДЗ Палилула	33,3%	0%	31,0%	35,7%
ДЗ Сопот	83,3%	0%	11,1%	5,6%
ДЗ Вождовац	31,4%	35,7%	22,9%	10,0%
ДЗ Нови Београд	100,0%	0%	0%	0%
333 студената	83,3%	0%	8,3%	8,3%
Укупно	60,3%	11,6%	16,1%	11,9%

Више од половине свих корисника примљено је на преглед код изабраног лекара истог дана, а више од трећине је чекало на овај преглед од 1 до 5 дана (Графикон 9). Мали је удео укупног броја корисника који су на преглед изабраног лекара чекали од 5 до 16 дана (4%) и оних који су чекали више од 15 дана (1,2%).

Графикон 9. Чекање на преглед код изабраног лекара



Корисници педијатријске службе најчешће су примљени на преглед истог дана, док од 1 до 5 дана на преглед чека највећи удео корисника гинеколошке службе (Графикон

10). Преко две трећина корисника педијатријске службе примљено је на преглед истог дана, а дуже од 15 дана на преглед чека мање од процента корисника педијатријске службе. Најдуже се чека на гинеколошки преглед, па је тако највећи удео корисница гинеколошке службе које на преглед чекају од 6 до 15 дана (6,1%), као и оних које на преглед чекају дуже од 15 дана (3,4%).

Графикон 10. Чекање на преглед изабраног лекара у појединим службама



Нешто више од 60% корисника службе опште медицине бива примљено на преглед истог дана, а око трећине свих корисника чека на преглед од 1 до 5 дана (Табела 10). Сви корисници службе опште медицине примљени су на преглед истог дана у Дому здравља „Нови Београд“ и 333 студената, а највећи проценат корисника је чекао на преглед дуже од 15 дана у домовима здравља „Барајево“ (2,4%) и „Стари град“ (2,3%).

Табела 10. Чекање на преглед изабраног лекара опште медицине

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Примљен/а сам исти дан	1 до 5 дана	6 до 15 дана	Више од 15 дана
ДЗ Обреновац	76,0%	24,0%	0%	0%
ДЗ Стари град	41,9%	46,5%	9,3%	2,3%
ДЗ Чукарица	91,8%	4,9%	2,5%	0,8%
ДЗ Барајево	66,7%	26,2%	4,8%	2,4%
ДЗ Лазаревац	47,5%	52,5%	0%	0%
ДЗ Палилула	81,6%	15,8%	1,3%	1,3%
ДЗ Сопот	61,5%	38,5%	0%	0%
ДЗ Вождовац	22,3%	68,2%	9,1%	0,4%
ДЗ Нови Београд	100,0%	0%	0%	0%
333 студената	100,0%	0%	0%	0%
Укупно	60,7%	34,1%	4,4%	0,7%

Највећи удео корисника педијатријске службе је примљен на преглед истог дана (69,5%), изузев у Дому здравља „Вождовац“, где се чак 86,4% корисника изјаснило да чека

на преглед педијатра од 1 до 5 дана (Табела 11). Од 1 до 5 дана на преглед педијатра чека 29,2% корисника, а само 1,4% корисника изјаснило се да чека дуже од 6 дана.

Табела 11. Чекање на преглед изабраног педијатра

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Примљен/а сам исти дан	1 до 5 дана	6 до 15 дана	Више од 15 дана
ДЗ Обреновац	92,0%	8,0%	0%	0%
ДЗ Стари град	84,6%	7,7%	3,8%	3,8%
ДЗ Чукарица	51,4%	45,7%	2,9%	0%
ДЗ Барајево	90,0%	10,0%	0%	0%
ДЗ Лазаревац	81,1%	18,9%	0%	0%
ДЗ Палилула	83,3%	16,7%	0%	0%
ДЗ Сопот	78,9%	15,8%	0%	5,3%
ДЗ Вождовац	13,6%	86,4%	0%	0%
ДЗ Нови Београд	100,0%	0%	0%	0%
Укупно	69,5%	29,2%	0,7%	0,7%

Сви корисници ДЗ „Нови Београд“ примљени су на преглед изабраног гинеколога истог дана, док су сви корисници ДЗ „Вождовац“ чекали на преглед гинеколога од 1 до 5 дана. Највећи удео корисница које су на преглед гинеколога чекале дуже од 15 дана је у ДЗ „Стари град“, а затим у ДЗ „Чукарица“ (Табела 12).

Табела 12. Чекање на преглед изабраног гинеколога

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Примљен/а сам исти дан	1 до 5 дана	6 до 15 дана	Више од 15 дана
ДЗ Обреновац	15,4%	69,2%	15,4%	0%
ДЗ Стари град	38,5%	23,1%	23,1%	15,4%
ДЗ Чукарица	41,7%	35,4%	12,5%	10,4%
ДЗ Барајево	87,5%	12,5%	0%	0%
ДЗ Лазаревац	70,0%	30,0%	0%	0%
ДЗ Палилула	92,5%	2,5%	5,0%	0%
ДЗ Сопот	56,3%	37,5%	0%	6,3%
ДЗ Вождовац	0%	100,0%	0%	0%
ДЗ Нови Београд	100,0%	0%	0%	0%
ЗЗЗ студената	25,7%	68,6%	5,7%	0%
Укупно	44,7%	45,8%	6,1%	3,4%

Прописивање лекова у електронској форми и могућност подизања терапије за хронична обољења у апотеци без одласка код изабраног лекара, односно електронски рецепт оцењен је највишом просечном оценом **4,72** од стране испитаних корисника, док је апликација „Мој доктор“ и могућност коју пружа оцењена просечном оценом **4,37**. Заказивању специјалистичких прегледа електронским путем у ординацији изабраног лекара помоћу Интегрисаног здравственог информационог система (ИЗИС) корисници су дали нешто нижу просечну оцену **4,23**.

Запажа се да је прописивање лекова у електронској форми и могућност подизања хроничне терапије у апотеци без одласка код изабраног лекара, добило највише оцене испитиваних корисника у све три службе, као и да су електронским рецептом и апликацијом „Мој доктор“ најзадовољнији корисници педијатријске службе, а ИЗИС-ом кориснице службе гинекологије (Графикон 11).

Графикон 11. Просечна оцена задовољства корисника појединим унапређењима у коришћењу здравствене заштите



Чак 68% свих корисника оценило је највишом оценом могућност прописивања лекова у електронској форми и могућност подизања хроничне терапије у апотеци без одласка код изабраног лекара. Ипак, постоје разлике по установама, па је највећи удео корисника у домовима здравља „Нови Београд“, „Обреновац“ и „Вождовац“ оценио ову могућност највишом оценом, док је истовремено мање од трећине корисника 333 студената оценило електронски рецепт највишом оценом и у овој установи је више од половине испитаних корисника који нису знали за ову могућност (Табела 13).

Табела 13. Оцена могућности прописивања лекова путем електронског рецепта

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Просечна оцена	ОЦЕНА					не знам/ не односи се на мене
		1	2	3	4	5	
ДЗ Обреновац	4,94	0%	0%	0%	5,1%	81,9%	13,0%
ДЗ Стари град	4,47	1,1%	0%	10,1%	22,8%	55,6%	10,6%
ДЗ Чукарица	4,71	1,4%	1,0%	2,9%	7,7%	63,2%	23,9%
ДЗ Барајево	4,43	1,4%	2,9%	7,1%	17,1%	51,4%	20,0%
ДЗ Лазаревац	4,46	0%	0%	3,9%	46,1%	50,0%	0%
ДЗ Палилула	4,74	0,6%	1,3%	2,6%	5,8%	57,4%	32,3%
ДЗ Сопот	4,38	6,5%	1,6%	3,2%	17,7%	59,7%	11,3%
ДЗ Вождовац	4,77	0%	0%	0,8%	20,3%	74,7%	4,3%
ДЗ Нови Београд	5,00	0%	0%	0%	0%	99,0%	1,0%
333 студената	4,44	1,4%	0%	7,1%	5,7%	31,4%	54,3%
Укупно	4,72	0,8%	0,4%	3,0%	13,9%	68,0%	13,8%

Апликација „Мој доктор“ добила је углавном високе оцене од корисника различитих здравствених установа (Табела 14), па је тако више од 40% корисника ову апликацију оценило највишом оценом, а најзадовољнији су корисници домова здравља „Нови Београд“, „Обреновац“ и „Лазаревац“. Још више од 20% је дало оцену врло добар 4. Најнезадовољних корисника, који су дали најнижу оцену за апликацију је 1,3%.

Табела 14. Оцена апликације „Мој доктор“

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Просечна оцена	ОЦЕНА					не знам/ не односи се на мене
		1	2	3	4	5	
ДЗ Обреновац	4,49	0%	5,8%	5,8%	4,3%	49,3%	34,8%
ДЗ Стари град	4,25	0%	1,2%	18,9%	20,1%	42,0%	17,8%
ДЗ Чукарица	4,23	2,1%	2,7%	10,7%	11,2%	37,4%	35,8%
ДЗ Барајево	4,04	1,4%	5,7%	14,3%	12,9%	32,9%	32,9%
ДЗ Лазаревац	4,26	0%	11,1%	3,7%	11,1%	44,4%	29,6%
ДЗ Палилула	4,26	2,8%	2,8%	4,2%	6,3%	30,3%	53,5%
ДЗ Сопот	4,21	5,7%	1,9%	3,8%	20,8%	39,6%	28,3%
ДЗ Вождовац	4,32	0,8%	0%	2,3%	53,9%	33,8%	9,3%
ДЗ Нови Београд	5,00	0%	0%	0%	0%	67,3%	32,7%
ЗЗЗ студената	3,83	5,8%	0%	5,8%	5,8%	17,4%	65,2%
Укупно	4,37	1,3%	1,9%	6,3%	21,5%	40,5%	28,5%

Примена могућности заказивања специјалистичких прегледа путем ИЗИС-а добила је највишу оцену преко половине корисника домова здравља „Обреновац“ и „Сопот“, док су најниже просечне оцене дали корисници домова здравља „Чукарица“ и „Палилула“ (Табела 15).

Табела 15. Оцена могућности заказивања специјалистичких прегледа путем ИЗИС-а

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Просечна оцена	ОЦЕНА					не знам/ не односи се на мене
		1	2	3	4	5	
ДЗ Обреновац	4,35	6,5%	1,4%	2,9%	18,8%	55,1%	15,2%
ДЗ Стари град	4,07	6,0%	3,3%	12,1%	23,1%	42,9%	12,6%
ДЗ Чукарица	3,95	7,0%	5,0%	11,6%	16,6%	38,7%	21,1%
ДЗ Барајево	4,32	1,4%	2,9%	11,4%	11,4%	44,3%	28,6%
ДЗ Лазаревац	4,49	0%	0%	0%	50,7%	49,3%	0%
ДЗ Палилула	3,97	2,7%	8,0%	10,7%	10,7%	32,7%	35,3%
ДЗ Сопот	4,15	5,6%	5,6%	11,1%	13,0%	51,9%	13,0%
ДЗ Вождовац	4,02	0,3%	0,8%	6,3%	79,9%	10,6%	2,3%
ДЗ Нови Београд	5,00	0%	0%	0%	0%	100,0%	0%
ЗЗЗ студената	4,12	4,3%	1,4%	5,7%	8,6%	27,1%	52,9%
Укупно	4,23	3,0%	2,5%	7,0%	32,2%	41,3%	13,8%

Саветовање о здравим стиливима живота

Савете о здравим стиливима живота највећи број корисника добија током редовних посета лекару, а знатно мање у саветовалишту или у превентивном центру (Табела 16). Као и претходних година, корисници најчешће добијају савете о значају правилне исхране (65,2%) и редовне физичке активности (64%). Изабрани лекар током редовне посете често даје и савете о одбрани од стреса (53,7%), штетности пушења (53,3%), а затим и о штетности алкохола (48,8%), а најређе савете о сигурном сексу (40,2%) и опасностима злоупотребе дроге (37,1%), с обзиром да већи удео испитаника сматра да им ови савети нису ни потребни.

Табела 16. Саветовање о здравим стиливима живота

Да ли вам изабрани лекар даје савете о следећим темама?					
Тема саветовања	Да, током редовне посете	Да, у превентивном центру/	Не	Није било потребно	Не сећам се
Правилна исхрана	65,2%	7,5%	6,2%	16,6%	4,4%
Важност физичке активности	64,0%	7,9%	7,0%	17,1%	4,1%
Злоупотреба алкохола	48,8%	5,0%	11,8%	29,7%	4,6%
Штетност пушења	53,3%	6,1%	9,9%	26,8%	4,0%
Одбрана од стреса	53,7%	5,8%	10,8%	24,6%	5,2%
Важност сигурног секса	40,2%	5,2%	16,7%	30,9%	7,0%
Злоупотреба дрога	37,1%	4,2%	17,9%	33,2%	7,6%

О правилној исхрани већина корисника саветује се са својим изабраним лекаром током редовне посете (Табела 17), а највећи је удео корисника домова здравља „Нови Београд“ и „Вождовац“, који савете добијају на овај начин. У односу на друге испитиване установе, највећи удео корисника Дома здравља „Лазаревац“ добија савете у вези правилне исхране у превентивном центру/саветовалишту (22,9%).

Табела 17. Учесталост саветовања о правилној исхрани

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Да, током редовне посете	Да, у превентивном центру/	Не	Није било потребно	Не сећам се
ДЗ Обреновац	45.3%	15.8%	10.8%	22.3%	5.8%
ДЗ Стари град	45.1%	14.3%	9.9%	24.7%	6.0%
ДЗ Чукарица	52.7%	7.4%	7.4%	28.6%	3.9%
ДЗ Барајево	44.3%	10.0%	12.9%	11.4%	21.4%
ДЗ Лазаревац	58.6%	22.9%	0%	18.6%	0%
ДЗ Палилула	44.1%	8.6%	9.9%	29.6%	7.9%
ДЗ Сопот	67.9%	8.9%	8.9%	10.7%	3.6%
ДЗ Вождовац	89.7%	0.3%	3.3%	6.0%	0.8%
ДЗ Нови Београд	97.4%	2.6%	0%	0%	0%
ЗЗЗ студената	34.3%	8.6%	8.6%	35.7%	12.9%
Укупно	65.2%	7.5%	6.2%	16.6%	4.4%

Одмах после савета о правилној исхрани, које изабрани лекари најчешће дају својим корисницима, по учесталости следе савети о важности физичке активности. Корисници савете о важности физичке активности добијају такође углавном током редовне посете, а ређе у превентивном центру/саветовалишту (Табела 18). Најчешће су савете о важности физичке активности својим корисницима давали изабрани лекари домова здравља „Нови Београд“ и „Вождовац“.

Табела 18. Учесталост саветовања о важности физичке активности

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Да, током редовне посете	Да, у превентивном центру/	Не	Није било потребно	Не сећам се
ДЗ Обреновац	49.6%	17.0%	10.6%	19.1%	3.5%
ДЗ Стари град	43.2%	13.1%	10.2%	26.7%	6.8%
ДЗ Чукарица	49.5%	8.2%	10.3%	29.9%	2.1%
ДЗ Барајево	34.3%	11.4%	11.4%	17.1%	25.7%
ДЗ Лазаревац	55.6%	20.4%	0%	24.1%	0%
ДЗ Палилула	41.2%	8.8%	14.9%	27.0%	8.1%
ДЗ Сопот	56.4%	16.4%	9.1%	18.2%	0%
ДЗ Вождовац	90.7%	0.3%	2.3%	6.5%	0.3%
ДЗ Нови Београд	95.4%	4.6%	0%	0%	0%
ЗЗЗ студената	34.8%	7.2%	11.6%	33.3%	13.0%
Укупно	64.0%	7.9%	7.0%	17.1%	4.1%

Мање од половине испитаних корисника добило је савет од изабраног лекара о штетности употребе алкохола током редовне посете, а близу 30% сматра да им такав савет није ни потребан (Табела 19).

Табела 19. Учесталост саветовања о штетности злоупотребе алкохола

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Да, током редовне	Да, у превентивном центру/	Не	Није било потребно	Не сећам се
ДЗ Обреновац	29.4%	13.2%	11.0%	42.6%	3.7%
ДЗ Стари град	30.2%	7.7%	16.0%	37.9%	8.3%
ДЗ Чукарица	29.8%	6.1%	19.3%	43.6%	1.1%
ДЗ Барајево	21.4%	10.0%	14.3%	28.6%	25.7%
ДЗ Лазаревац	14.3%	22.9%	2.9%	60.0%	0%
ДЗ Палилула	19.0%	1.4%	22.5%	47.2%	9.9%
ДЗ Сопот	37.3%	11.8%	23.5%	25.5%	2.0%
ДЗ Вождовац	79.2%	1.0%	6.3%	13.3%	0.3%
ДЗ Нови Београд	89.3%	0%	0%	10.7%	0%
ЗЗЗ студената	18.8%	4.3%	17.4%	43.5%	15.9%
Укупно	48.8%	5.0%	11.8%	29.7%	4.6%

Преко половине корисника добија током редовне посете изабраном лекару савете о штетности пушења (Табела 20), при чему је највећи удео корисника ДЗ „Нови Београд“ који је добио ове савете (89,9%), а најмањи удео корисника ДЗ „Палилула“ (25,9%).

Табела 20. Учесталост саветовања о штетности пушења

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Да, током редовне	Да, у превентивном центру/	Не	Није било потребно	Не сећам се
ДЗ Обреновац	37.0%	11.9%	11.1%	39.3%	0.7%
ДЗ Стари град	32.0%	14.0%	14.5%	32.6%	7.0%
ДЗ Чукарица	36.8%	6.5%	16.2%	38.4%	2.2%
ДЗ Барајево	28.6%	8.6%	8.6%	27.1%	27.1%
ДЗ Лазаревац	50.8%	14.3%	0%	34.9%	0%
ДЗ Палилула	25.9%	2.8%	16.8%	46.9%	7.7%
ДЗ Сопот	38.5%	13.5%	19.2%	28.8%	0%
ДЗ Вождовац	79.9%	1.5%	6.8%	11.3%	0.5%
ДЗ Нови Београд	89.8%	0%	0%	10.2%	0%
ЗЗЗ студената	30.4%	7.2%	11.6%	37.7%	13.0%
Укупно	53.3%	6.1%	9.9%	26.8%	4.0%

Иако готово четвртина корисника сматра да им није потребан савет о избегавању и одбрани од стреса, нешто више од половине корисника добија ове савете током редовне посете изабраном лекару и још 5,8% у превентивном центру или саветовалишту (Табела 21).

Табела 21. Учесталост саветовања о избегавању/одбрани од стреса

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Да, током редовне посете	Да, у превентивном центру/	Не	Није било потребно	Не сећам се
ДЗ Обреновац	40.3%	10.8%	10.8%	32.4%	5.8%
ДЗ Стари град	32.1%	13.7%	15.5%	31.5%	7.1%
ДЗ Чукарица	39.3%	7.7%	14.2%	34.4%	4.4%
ДЗ Барајево	31.4%	7.1%	12.9%	31.4%	17.1%
ДЗ Лазаревац	41.2%	13.7%	3.9%	41.2%	0%
ДЗ Палилула	30.6%	5.4%	17.7%	33.3%	12.9%
ДЗ Сопот	32.7%	12.2%	22.4%	28.6%	4.1%
ДЗ Вождовац	79.6%	0.8%	7.5%	11.8%	0.3%
ДЗ Нови Београд	87.6%	0%	0%	11.3%	1.1%
ЗЗЗ студената	30.0%	4.3%	17.1%	32.9%	15.7%
Укупно	53.7%	5.8%	10.8%	24.6%	5.2%

С обзиром да близу трећине корисника сматра да им није потребно саветовање о важности сигурног секса, само 40% корисника добија ове савете током редовне посете изабраном лекару и још 5,2% у превентивном центру/саветовалишту (Табела 22).

Табела 22. Учесталост саветовања о важности сигурног секса

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Да, током редовне посете	Да, у превентивном центру/	Не	Није било потребно	Не сећам се
ДЗ Обреновац	27.7%	8.8%	9.5%	48.2%	5.8%
ДЗ Стари град	26.3%	9.0%	17.4%	41.3%	6.0%
ДЗ Чукарица	27.8%	5.9%	20.1%	42.6%	3.6%
ДЗ Барајево	20.0%	7.1%	15.7%	35.7%	21.4%
ДЗ Лазаревац	10.0%	13.3%	6.7%	70.0%	0%
ДЗ Палилула	17.1%	5.5%	17.8%	48.6%	11.0%
ДЗ Сопот	34.7%	16.3%	18.4%	28.6%	2.0%
ДЗ Вождовац	57.4%	1.3%	26.3%	13.3%	1.8%
ДЗ Нови Београд	68.4%	0%	0%	15.3%	16.4%
ЗЗЗ студената	44.3%	8.6%	10.0%	27.1%	10.0%
Укупно	40.2%	5.2%	16.7%	30.9%	7.0%

Најређе корисници добијају савет изабраног лекара о штетности злоупотребе дрога, како током редовне посете, тако и у превентивном центру/саветовалишту, јер највећи удео корисника сматра да им овај савет није потребан (Табела 23).

Табела 23. Учесталост саветовања о штетности употребе дрога

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Да, током редовне посете	Да, у превентивном центру/	Не	Није било потребно	Не сећам се
ДЗ Обреновац	25.0%	11.0%	10.3%	44.9%	8.8%
ДЗ Стари град	23.4%	4.8%	18.0%	46.1%	7.8%
ДЗ Чукарица	27.6%	4.7%	19.4%	44.1%	4.1%
ДЗ Барајево	17.1%	5.7%	14.3%	38.6%	24.3%
ДЗ Лазаревац	6.9%	13.8%	3.4%	75.9%	0%
ДЗ Палилула	11.0%	4.1%	19.9%	56.2%	8.9%
ДЗ Сопот	28.8%	15.4%	26.9%	25.0%	3.8%
ДЗ Вождовац	55.5%	1.3%	27.9%	14.3%	1.0%
ДЗ Нови Београд	70.1%	0%	0%	14.1%	15.8%
ЗЗЗ студената	21.7%	1.4%	15.9%	43.5%	17.4%
Укупно	37.1%	4.2%	17.9%	33.2%	7.6%

Обављање скрининг прегледа

Око 30% испитаних корисника изјаснило се да је обавило неопходне скрининг прегледе у оквиру рока предвиђеног за одређени скрининг преглед (Табела 24). Највећи

удео корисница урадиле су скрининг за рано откривање рака грлића материце (34,2%), док највећи удео корисника није урадио скрининг преглед за рано откривање депресије (49,2%), затим дијабетеса типа 2 (45,7%), рака дебелог црева (44,1%) и кардиоваскуларног ризика (42,4%).

Табела 24. Обављање скрининг прегледа

Да ли сте обавили неки од наведених скрининг прегледа?				
Тип скрининг прегледа	Да	Не	Не знам/ Не сећам се	Не односи се на мене
Скрининг/рано откривање рака дебелог црева (у последње 2 године)	30,1%	44,1%	5,0%	20,8%
Скрининг/рано откривање рака грлића материце (у последње 3 године)	34,2%	35,4%	3,7%	26,7%
Скрининг/рано откривање рака дојке (у последње 2 године)	31,4%	35,2%	4,1%	29,3%
Скрининг/рано откривање кардиоваскуларног ризика (у последњих 5 година)	32,2%	42,4%	5,9%	19,5%
Скрининг/рано откривање дијабетеса типа 2 (у последње 3 године)	29,8%	45,7%	5,4%	19,1%
Скрининг/рано откривање депресије (у последњих годину дана)	24,1%	49,2%	5,0%	21,7%

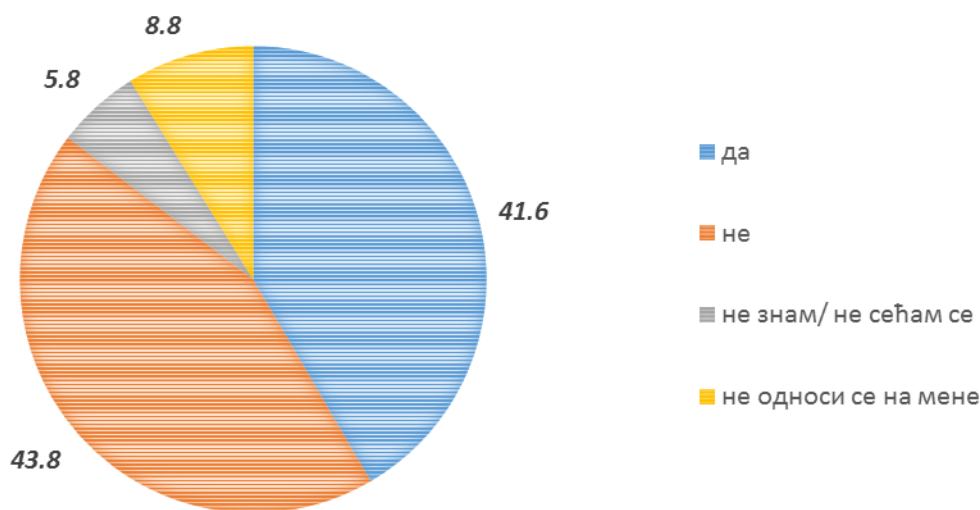
Скрининг за рано откривање рака дебелог црева обавило је 30,1% свих корисника. Највећи је удео корисника 333 студената који нису обавили овај скрининг, с обзиром да се не налазе у доброј групи која је обухваћена овим скринингом, а највећи је удео корисника у домовима здравља „Нови Београд“ и „Вождовац“ који су се изјаснили да су обавили овај скрининг преглед (Табела 25).

Табела 25. Скрининг за рано откривање рака дебелог црева у последње две године

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Да	Не	Не знам Не сећам се	Не односи се на мене
ДЗ Обреновац	34.8%	40.4%	5.0%	19.9%
ДЗ Стари град	22.0%	54.4%	15.4%	8.2%
ДЗ Чукарица	19.5%	60.0%	5.9%	14.6%
ДЗ Барајево	18.6%	50.0%	14.3%	17.1%
ДЗ Лазаревац	25.0%	12.5%	0%	62.5%
ДЗ Палилула	15.8%	66.4%	2.7%	15.1%
ДЗ Сопот	20.8%	58.5%	3.8%	17.0%
ДЗ Вождовац	40.7%	39.8%	1.5%	17.9%
ДЗ Нови Београд	54.6%	0%	0%	45.4%
333 студената	1.4%	70.0%	2.9%	25.7%
Укупно	30.1%	44.1%	5.0%	20.8%

Ако посматрамо само службу за здравствену заштиту одраслих грађана, већи је удео корисника ове службе који се изјаснио да није урадио скрининг за рано откривање рака дебелог црева у последње две године, у односу на удео корисника који јесте урадио овај скрининг у наведеном интервалу (Графикон 12).

Графикон 12. Скрининг за рано откривање рака дебелог црева у служби опште медицине



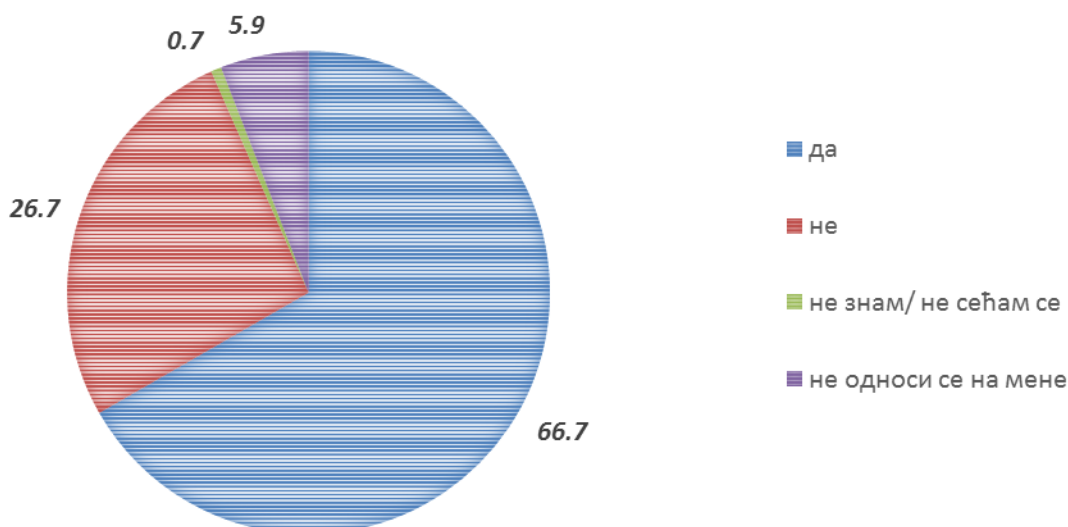
Што се тиче скрининга за рано откривање рака грлића материце, овај преглед у највећем проценту обавиле су кориснице Дома здравља „Лазаревац“ (53,8%), док је највише корисница које нису урадиле овај скрининг преглед било у Дому здравља „Палилула“ (Табела 26).

Табела 26. Скрининг за рано откривање рака грлића материце у последње три године

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Да	Не	Не знам Не сећам се	Не односи се на мене
ДЗ Обреновац	35.5%	43.3%	4.3%	17.0%
ДЗ Стари град	30.8%	48.8%	12.8%	7.6%
ДЗ Чукарица	30.5%	46.3%	5.3%	17.9%
ДЗ Барајево	21.7%	43.5%	11.6%	23.2%
ДЗ Лазаревац	53.8%	7.7%	0%	38.5%
ДЗ Палилула	23.9%	53.0%	3.7%	19.4%
ДЗ Сопот	38.5%	36.5%	0%	25.0%
ДЗ Вождовац	37.2%	31.3%	0%	31.6%
ДЗ Нови Београд	43.9%	0%	0%	56.1%
ЗЗЗ студената	28.2%	46.5%	4.2%	21.1%
Укупно	34.2%	35.4%	3.7%	26.7%

Уколико посматрамо само службу за здравствену заштиту жена, где се и спроводи скрининг за рано откривање карцинома грлића материце, видимо да су две трећине жена које су учествовале у овом истраживању, у последње три године урадиле скрининг за рано откривање рака грлића материце, док скрининг није урадило нешто више од четвртине испитаних (Графикон 13).

Графикон 13. Скрининг за рано откривање рака грлића материце у гинеколошкој служби



Скрининг за рано откривање рака дојке обавило је највише корисница домова здравља „Лазаревац“ и „Вождовац“, а није га урадило највише корисница ЗЗЗ студената (Табела 27).

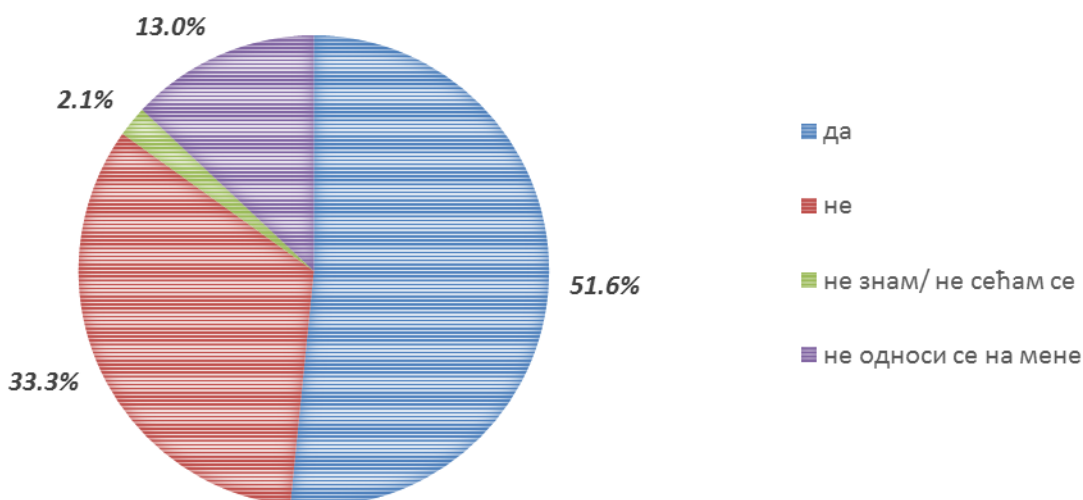
Табела 27. Скрининг за рано откривање рака дојке у последње две године

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Да	Не	Не знам Не сећам се	Не односи се на мене
ДЗ Обреновац	27.3%	49.7%	2.8%	20.3%
ДЗ Стари град	24.3%	49.7%	17.2%	8.9%
ДЗ Чукарица	30.6%	47.3%	3.8%	18.3%
ДЗ Барајево	14.5%	43.5%	15.9%	26.1%
ДЗ Лазаревац	53.8%	7.7%	0%	38.5%
ДЗ Палилула	29.1%	48.2%	2.8%	19.9%
ДЗ Сопот	32.0%	44.0%	0%	24.0%
ДЗ Вождовац	41.6%	26.6%	0%	31.7%
ДЗ Нови Београд	30.6%	0%	0%	69.4%
ЗЗЗ студената	17.1%	55.7%	4.3%	22.9%
Укупно	31.4%	35.2%	4.0%	29.3%

Анализирајући само одговоре корисница гинеколошке службе, запажа се да је више од половине испитаница урадило скрининг за рано откривање рака дојке у

последње две године, док се 33,3% корисница изјаснило да није урадило овај скрининг (Графикон 14).

Графикон 14. Скрининг за рано откривање рака дојке у гинеколошкој служби



Одмах после скрининга за рано откривање карцинома грлића материце, највећи удео испитаника урадио је скрининг за рано откривање кардиоваскуларног ризика (32,2%), а следи скрининг за рано откривање дијабетеса типа 2 (29,8%), док су испитаници најређе урадили скрининг на депресију (24,1%).

Скрининг за рано откривање кардиоваскуларног ризика у последњих пет година урадио је највећи удео корисника ДЗ „Нови Београд“ (Табела 28), док овај скрининг није урадио највећи удео корисника ЗЗЗ студената (60%), домова здравља Чукарица (58,6%) и „Палилула“ (58,5%).

Табела 28. Скрининг за рано откривање кардиоваскуларног ризика у последњих пет година

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Да	Не	Не знам Не сећам се	Не односи се на мене
ДЗ Обреновац	26.6%	46.2%	4.2%	23.1%
ДЗ Стари град	24.0%	50.8%	16.8%	8.4%
ДЗ Чукарица	19.0%	58.6%	7.5%	14.9%
ДЗ Барајево	21.7%	44.9%	17.4%	15.9%
ДЗ Лазаревац	36.8%	10.5%	0%	52.6%
ДЗ Палилула	22.4%	58.5%	4.8%	14.3%
ДЗ Сопот	17.0%	50.9%	11.3%	20.8%
ДЗ Вождовац	38.3%	42.0%	1.5%	18.1%
ДЗ Нови Београд	67.3%	0%	0%	32.7%
ЗЗЗ студената	11.4%	60.0%	2.9%	25.7%
Укупно	32.2%	42.4%	5.9%	19.5%

Најмањи удео корисника 333 студената изјаснили су се да су урадили скрининг за рано откривање дијабетеса типа 2, а овај скрининг је урадио највећи удео корисника ДЗ „Нови Београд“ (Табела 29).

Табела 29. Скрининг за рано откривање дијабетеса типа 2 у последње три године

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Да	Не	Не знам Не сећам се	Не односи се на мене
ДЗ Обреновац	31.9%	42.6%	4.3%	21.3%
ДЗ Стари град	14.4%	60.9%	16.1%	8.6%
ДЗ Чукарица	13.1%	64.2%	5.1%	17.6%
ДЗ Барајево	20.3%	43.5%	21.7%	14.5%
ДЗ Лазаревац	36.8%	10.5%	0%	52.6%
ДЗ Палилула	21.5%	59.0%	3.5%	16.0%
ДЗ Сопот	14.0%	58.0%	8.0%	20.0%
ДЗ Вождовац	33.4%	46.8%	1.8%	17.9%
ДЗ Нови Београд	71.4%	0%	0%	28.6%
333 студената	8.6%	65.7%	1.4%	24.3%
Укупно	29.8%	45.7%	5.4%	19.1%

Највећи удео корисника који су се изјаснили да нису урадили скрининг за рано откривање депресије у последњих годину дана је у домовима здравља „Чукарица“ и „Стари град“, као и у 333 студената (Табела 30). Иначе, скрининг за рано откривање депресије је скрининг за који се највећи готово половина испитаника изјаснила да га није урадила у претходних годину дана.

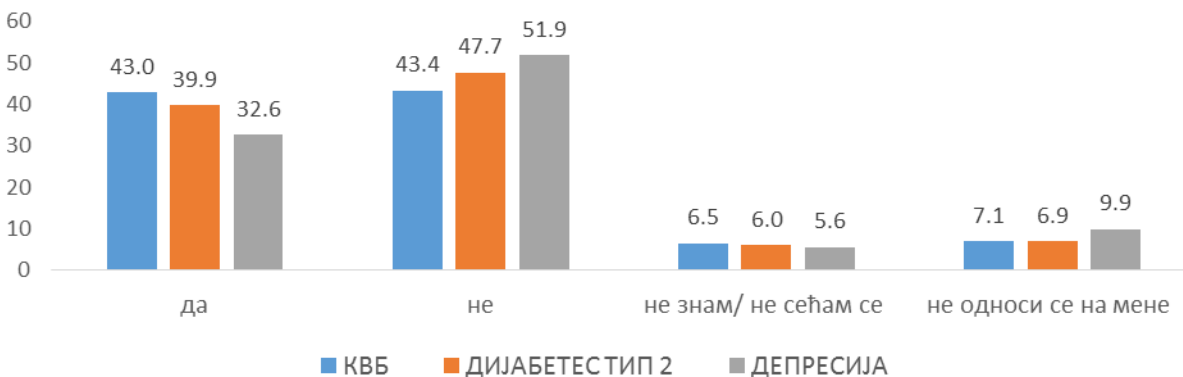
Табела 30. Скрининг за рано откривање депресије у последњих годину дана

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Да	Не	Не знам Не сећам се	Не односи се на мене
ДЗ Обреновац	16.3%	45.4%	5.0%	33.3%
ДЗ Стари град	8.1%	66.3%	15.7%	8.1%
ДЗ Чукарица	11.3%	67.4%	3.5%	17.7%
ДЗ Барајево	18.8%	44.9%	18.8%	17.4%
ДЗ Лазаревац	33.3%	11.1%	0%	55.6%
ДЗ Палилула	15.9%	63.4%	2.1%	18.6%
ДЗ Сопот	12.0%	62.0%	4.0%	22.0%
ДЗ Вождовац	24.8%	55.0%	2.4%	17.7%
ДЗ Нови Београд	67.3%	0%	0%	32.7%
333 студената	9.9%	63.4%	2.8%	23.9%
Укупно	24.1%	49.2%	5.0%	21.4%

Ако анализирамо само одговоре корисника службе опште медицине, такође су у највећем проценту обавили скрининг за рано откривање кардиоваскуларног ризика, нешто

ређе скрининг на дијабетес типа 2 и најређе скрининг за рано откривање депресије (Графикон 15).

Графикон 15. Обављање скрининга од стране корисника службе опште медицине



Задовољство корисника радом медицинских сестара

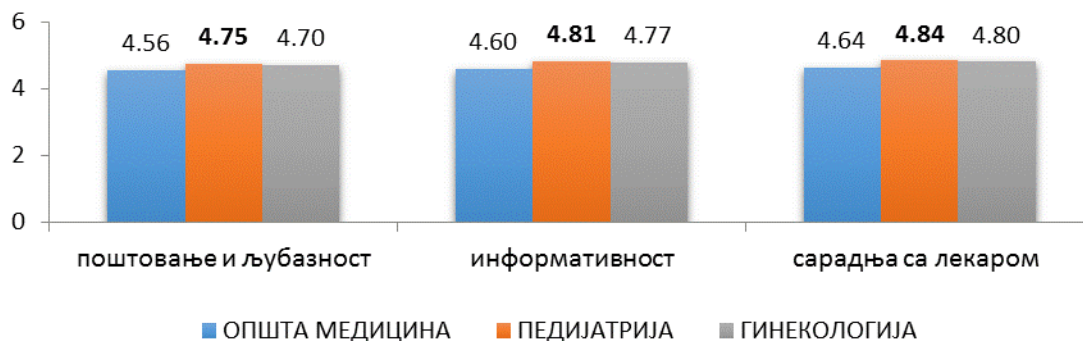
Када је у питању **задовољство радом медицинских сестара**, корисници су дали високе оцене, односно око три четвртине анкетираних корисника су одлично оценили **поштовање и љубазност медицинских сестара, информације које од њих добијају, као и сарадњу медицинских сестара са лекарима** (Табела 31).

Табела 31. Оцена рада медицинских сестара

Рад медицинских сестара	Просечна оцена	1	2	3	4	5
		%	%	%	%	%
Поштовање и љубазност	4,62	0,8%	1,1%	3,9%	23,1%	70,9%
Информације које пружају	4,68	0,7%	0,5%	4,3%	18,9%	75,6%
Сарадња са лекаром	4,71	0,4%	0,9%	3,4%	18,0%	77,4%

Свим аспектима рада медицинских сестара, укључујући поштовање и љубазност, информативност и сарадњу са лекарима најзадовољнији су корисници службе за здравствену заштиту деце, док су најмање задовољни корисници службе за здравствену заштиту одраслих (Графикон 16).

Графикон 16. Задовољство корисника служби појединим аспектима рада медицинских сестара



Посматрајући по здравственим установама (Табела 32), може се уочити висока просечна оцена којом су корисници оценили поштовање и љубазност медицинских сестара и то у највећем проценту корисници ДЗ „Обреновац“ (83,3%), који су дали и највећу просечну оцену односу медицинских сестара према пацијентима (4,78).

Табела 32. Оцена поштовања и љубазности медицинских сестара

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Просечна оцена	1	2	3	4	5
ДЗ Обреновац	4,78	0%	0,7%	3,5%	12,5%	83,3%
ДЗ Стари град	4,55	2,6%	1,0%	5,7%	19,8%	70,8%
ДЗ Чукарица	4,66	0,9%	1,9%	4,2%	16,4%	76,5%
ДЗ Барајево	4,39	0%	2,9%	17,1%	18,6%	61,4%
ДЗ Лазаревац	4,41	1,1%	0%	0%	54,5%	44,3%
ДЗ Палилула	4,64	1,2%	1,9%	5,6%	14,2%	77,2%
ДЗ Сопот	4,71	0%	3,2%	1,6%	16,1%	79,0%
ДЗ Вождовац	4,69	0,3%	0%	2,0%	26,1%	71,6%
ДЗ Нови Београд	4,62	0%	0%	0%	37,8%	62,2%
333 студената	4,39	2,9%	5,8%	11,6%	8,7%	71,0%
Укупно	4,62	0,8%	1,1%	4,0%	23,1%	71,0%

Више од три четвртине испитаних корисника у потпуности су задовољни информацијама које добијају од медицинских сестара, а највећи удео задовољних корисника је у домовима здравља „Нови Београд“ и „Обреновац“ (Табела 33).

Табела 33. Задовољство корисника информацијама које добијају од медицинских сестара

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Просечна оцена	1	2	3	4	5
ДЗ Обреновац	4,78	0%	0,7%	3,5%	12,5%	83,3%
ДЗ Стари град	4,51	3,2%	1,6%	4,8%	21,8%	68,6%
ДЗ Чукарица	4,76	0%	0%	3,7%	17,1%	79,3%
ДЗ Барајево	4,33	1,4%	1,4%	20,0%	17,1%	60,0%

ДЗ Лазаревац	4,45	0%	0%	0%	54,8%	45,2%
ДЗ Палилула	4,60	1,3%	0,6%	8,8%	15,6%	73,8%
ДЗ Сопот	4,67	0%	1,6%	4,7%	18,8%	75,0%
ДЗ Вождовац	4,73	0%	0%	2,0%	23,4%	74,6%
ДЗ Нови Београд	4,99	0%	0%	0%	1,0%	99,0%
ЗЗЗ студената	4,56	1,4%	1,4%	8,6%	17,1%	71,4%
Укупно	4,68	0,7%	0,5%	4,3%	18,9%	75,6%

Од свих испитиваних аспеката рада медицинских сестара, корисници су највишу оцену дали сарадњи са лекарима (4,71). Овом сарадњом изузетно је задовољно 77,4% корисника, који су дали највишу оцену и још 18% је дало оцену 4. Најниже просечне оцене сарадњи лекара и сестара дали су корисници домова здравља „Лазаревац“ и „Брајево“ (Табела 34).

Табела 34. Задовољство корисника сарадњом медицинских сестара и лекара

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Просечна оцена	1	2	3	4	5
ДЗ Обреновац	4,77	0%	0,7%	3,5%	13,9%	81,9%
ДЗ Стари град	4,63	1,6%	1,1%	5,4%	16,8%	75,1%
ДЗ Чукарица	4,71	0%	1,9%	3,8%	15,6%	78,8%
ДЗ Барајево	4,43	1,4%	1,4%	15,7%	15,7%	65,7%
ДЗ Лазаревац	4,41	0%	0%	1,2%	57,0%	41,9%
ДЗ Палилула	4,69	0,6%	1,3%	4,4%	15,6%	78,1%
ДЗ Сопот	4,76	0%	0%	4,8%	14,5%	80,6%
ДЗ Вождовац	4,72	0%	0%	1,5%	25,1%	73,4%
ДЗ Нови Београд	5,00	0%	0%	0%	0%	100,0%
ЗЗЗ студената	4,62	1,4%	5,8%	2,9%	8,7%	81,2%
Укупно	4,71	0,4%	0,9%	3,4%	18,0%	77,4%

Задовољство квалитетом пружених услуга изабраних лекара

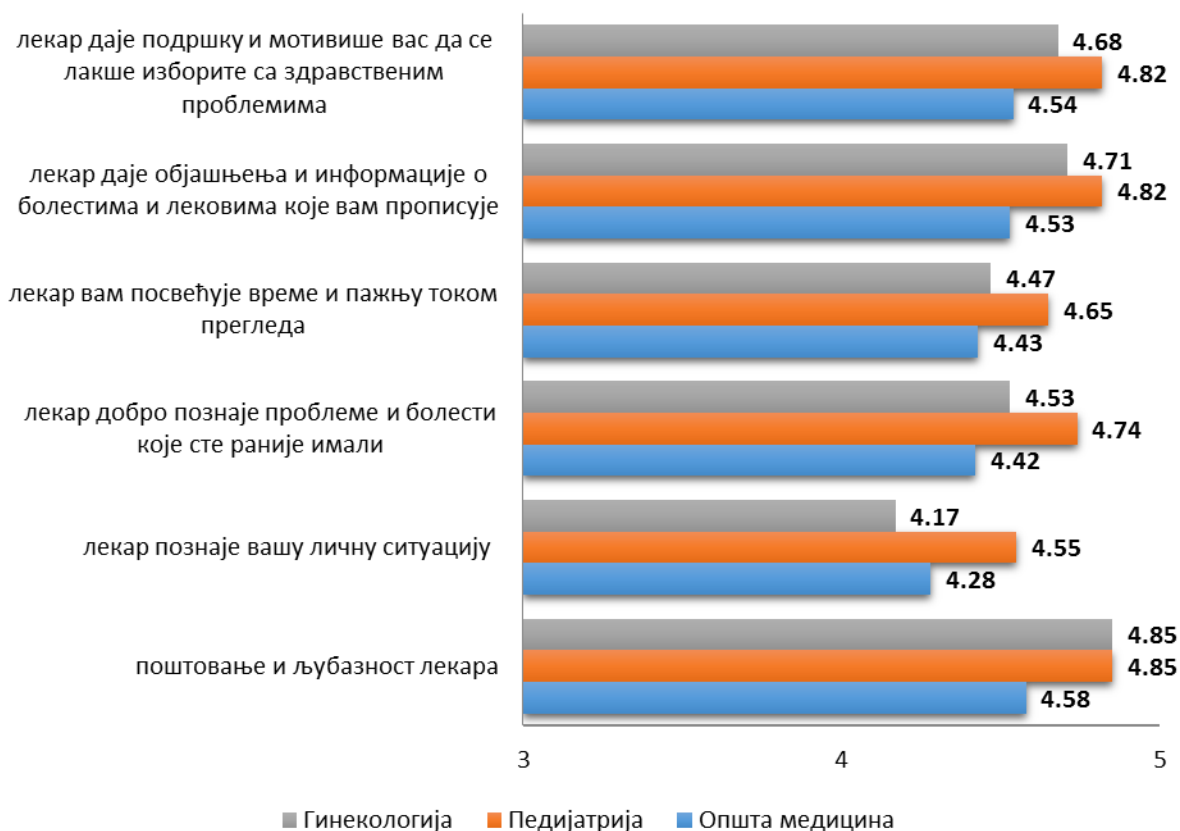
У вези са задовољством квалитетом пружених услуга изабраних лекара, највећи проценат корисника задовољан је поштовањем и љубазношћу својих изабраних лекара, затим објашњењима и информацијама о болестима и лековима које лекар прописује, као и подршком и мотивацијом коју лекар пружа да се лакше изборе са здравственим проблемима. Као и претходних година, најмањи је проценат испитаних корисника који сматрају да изабрани лекар познаје њихову личну ситуацију (Табела 35).

Табела 35. Ставови корисника о изабраном лекару

Изјава	1	2	3	4	5	Просечна оцена
	%	%	%	%	%	
поштовање и љубазност	0,5%	0,9%	3,7%	19,5%	75,3%	4,68
лекар познаје вашу личну ситуацију (нпр. у кући, на послу)	3,8%	2,2%	9,4%	28,2%	56,5%	4,31
лекар добро познаје проблеме и болести које сте раније имали	1,4%	1,9%	7,4%	23,9%	65,4%	4,50
време и пажња коју вам лекар посвети током прегледа	0,9%	1,1%	7,8%	29,2%	61,0%	4,48
лекар даје објашњења и информације о болестима и лековима које вам прописује	0,8%	1,6%	5,5%	19,0%	73,2%	4,62
лекар даје подршку и мотивише вас да се лакше изборите са здравственим проблемима	1,3%	1,5%	5,2%	18,1%	73,9%	4,62

Свим аспектима рада изабраног лекара најзадовољнији су корисници педијатријске службе, следе кориснице гинеколошке службе, док су корисници службе опште медицине у просеку дали најниже оцене већини аспеката рада изабраног лекара. Највишу просечну оцену добили су поштовање и љубазност изабраних педијатара и гинеколога (**4,85**), док је љубазност изабраних лекара опште медицине добила оцену **4,58**. Изабрани педијатри добили су изузетно високу просечну оцену за објашњења и информације о болестима и лековима које дају својим корисницима (**4,82**), као и за подршку и мотивацију коју пружају корисницима да се лакше изборе са здравственим проблемима. Уочава се и да су гинеколози мање упознати са личном ситуацијом својих корисница у односу на изабране лекаре опште медицине и изабране педијатре (Графикон 17).

Графикон 17. Ставови корисника о изабраном лекару, по службама



Највишу оцену за поштовање и љубазност изабраних лекара дало је у просеку око три четвртине свих испитаних корисника, највише у Дому здравља „Нови Београд“ и 333 студената и нешто преко половине испитаних корисника домова здравља Лазаревац и Барајево (Табела 36).

Табела 36. Задовољство корисника поштовањем и љубазношћу лекара

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Просечна оцена	1	2	3	4	5
ДЗ Обреновац	4,72	0%	0,7%	3,5%	18,9%	76,9%
ДЗ Стари град	4,55	0,5%	2,1%	8,5%	19,6%	69,3%
ДЗ Чукарица	4,74	1,0%	0%	3,4%	15,9%	79,8%
ДЗ Барајево	4,29	1,5%	4,4%	13,2%	25,0%	55,9%
ДЗ Лазаревац	4,52	0%	0%	2,3%	43,7%	54,0%
ДЗ Палилула	4,61	1,9%	1,9%	5,6%	14,8%	75,9%
ДЗ Сопот	4,73	0%	1,6%	4,8%	12,9%	80,6%
ДЗ Вождовац	4,67	0%	0,3%	1,0%	30,2%	68,6%
ДЗ Нови Београд	4,99	0%	0%	0%	0,5%	99,5%
333 студената	4,72	1,4%	1,4%	5,8%	5,8%	85,5%
Укупно	4,68	0,5%	0,9%	3,7%	19,5%	75,3%

Нешто више од половине корисника оценило је највишом оценом познавање њихове личне ситуације (нпр. у кући, на послу) од стране изабраних лекара, највише у ДЗ „Нови Београд“, а најмање у ДЗ „Лазаревац“ (Табела 37).

Табела 37. Задовољство корисника познавањем њихове личне ситуације од стране изабраног лекара

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Просечна оцена	1	2	3	4	5
ДЗ Обреновац	4,51	2,1%	3,5%	4,9%	20,3%	69,2%
ДЗ Стари град	4,18	2,3%	2,3%	17,5%	31,6%	46,3%
ДЗ Чукарица	4,39	3,0%	2,5%	11,0%	19,5%	64,0%
ДЗ Барајево	4,00	7,5%	4,5%	17,9%	20,9%	49,3%
ДЗ Лазаревац	3,97	0%	4,0%	17,3%	56,0%	22,7%
ДЗ Палилула	3,84	13,2%	5,3%	14,5%	19,1%	48,0%
ДЗ Сопот	4,36	5,1%	1,7%	13,6%	11,9%	67,8%
ДЗ Вождовац	4,49	0%	0%	3,5%	44,0%	52,5%
ДЗ Нови Београд	4,80	0%	0%	0%	19,9%	80,1%
333 студената	3,31	25,4%	6,0%	22,4%	4,5%	41,8%
Укупно	4,31	3,8%	2,2%	9,4%	28,2%	56,5%

Задовољство корисника познавањем њихових ранијих проблема и болести од стране изабраног лекара корисници су оценили високом просечном оценом, док је овај аспект био најниже оцењен у ДЗ „Барајево“ и 333 студената (Табела 38).

Табела 38. Задовољство корисника познавањем ранијих проблема и болести од стране изабраног лекара

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Просечна оцена	1	2	3	4	5
ДЗ Обреновац	4,67	0%	2,8%	4,9%	14,7%	77,6%
ДЗ Стари град	4,28	2,8%	2,8%	13,4%	25,7%	55,3%
ДЗ Чукарица	4,51	1,0%	1,9%	9,7%	19,4%	68,0%
ДЗ Барајево	4,18	4,5%	3,0%	14,9%	25,4%	52,2%
ДЗ Лазаревац	4,37	0%	0%	4,8%	53,6%	41,7%
ДЗ Палилула	4,28	3,2%	7,0%	12,7%	12,7%	64,6%
ДЗ Сопот	4,50	5,2%	0%	5,2%	19,0%	70,7%
ДЗ Вождовац	4,51	0%	0%	3,8%	41,5%	54,8%
ДЗ Нови Београд	4,99	0%	0%	0%	0,5%	99,5%
333 студената	4,19	5,8%	4,3%	17,4%	10,1%	62,3%
Укупно	4,50	1,4%	1,9%	7,4%	23,9%	65,4%

Преко половине укупног броја корисника је задовољно временом и пажњом коју им изабрани лекар посвећује (61%), а у зависности од установе проценат оних који су дали

највишу оцену лекарима креће се од 26,9% у ДЗ „Вождовац“ до 99,5% у ДЗ „Нови Београд“ (Табела 39).

Табела 39. Задовољство корисника временом и пажњом коју му изабрани лекар посвећује

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Просечна оцена	1	2	3	4	5
ДЗ Обреновац	4,74	0%	0,7%	3,5%	16,8%	79,0%
ДЗ Стари град	4,34	1,6%	2,7%	12,6%	26,4%	56,6%
ДЗ Чукарица	4,64	0%	1,9%	7,6%	15,2%	75,2%
ДЗ Барајево	4,18	4,5%	3,0%	16,4%	22,4%	53,7%
ДЗ Лазаревац	4,42	0%	1,2%	3,5%	47,7%	47,7%
ДЗ Палилула	4,50	2,5%	0,6%	11,3%	15,7%	69,8%
ДЗ Сопот	4,50	3,3%	3,3%	5,0%	16,7%	71,7%
ДЗ Вождовац	4,16	0%	0,3%	10,1%	62,8%	26,9%
ДЗ Нови Београд	4,99	0%	0%	0%	0,5%	99,5%
ЗЗЗ студената	4,58	2,9%	1,4%	4,3%	17,4%	73,9%
Укупно	4,48	0,9%	1,1%	7,8%	29,2%	61,0%

Изузетно је мали проценат корисника који нису задовољни објашњењима и информацијама које добијају од изабраног лекара о болестима и лековима које им прописује и не варира значајније у зависности од установе (Табела 40).

Табела 40. Задовољство корисника објашњењима и информацијама које добија о болестима и лековима које му изабрани лекар прописује

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Просечна оцена	1	2	3	4	5
ДЗ Обреновац	4,73	0%	0,7%	3,5%	18,2%	77,6%
ДЗ Стари град	4,39	2,8%	0,6%	12,7%	22,7%	61,3%
ДЗ Чукарица	4,64	0,5%	2,4%	6,3%	14,1%	76,7%
ДЗ Барајево	4,16	3,0%	6,0%	14,9%	23,9%	52,2%
ДЗ Лазаревац	4,44	0%	1,2%	0%	52,3%	46,5%
ДЗ Палилула	4,43	1,9%	3,2%	11,5%	16,7%	66,7%
ДЗ Сопот	4,54	1,6%	4,9%	8,2%	8,2%	77,0%
ДЗ Вождовац	4,69	0%	0,3%	2,3%	25,6%	71,9%
ДЗ Нови Београд	4,99	0%	0%	0%	0,5%	99,5%
ЗЗЗ студената	4,66	0%	5,9%	4,4%	7,4%	82,4%
Укупно	4,62	0,8%	1,6%	5,5%	19,0%	73,2%

Готово три четвртине свих испитаних корисника оценили су највишом оценом своје задовољство подршком и мотивацијом коју им изабрани лекар пружа да се лакше изборе

са здравственим проблемима које имају, док је удео незадовољних корисника изузетно низак (Табела 41).

Табела 41. Задовољство корисника подршком и мотивацијом коју му изабрани лекар пружа да се лакше избори са здравственим проблемима

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Просечна оцена	1	2	3	4	5
ДЗ Обреновац	4,72	0%	0,7%	4,9%	16,1%	78,3%
ДЗ Стари град	4,34	2,8%	3,9%	8,9%	25,6%	58,9%
ДЗ Чукарица	4,61	1,5%	1,5%	7,9%	12,9%	76,2%
ДЗ Барајево	4,18	3,0%	6,0%	14,9%	22,4%	53,7%
ДЗ Лазаревац	4,49	0%	0%	1,2%	48,8%	50,0%
ДЗ Палилула	4,42	3,9%	1,9%	10,4%	16,2%	67,5%
ДЗ Сопот	4,59	1,7%	1,7%	5,2%	19,0%	72,4%
ДЗ Вождовац	4,75	0%	0,3%	1,3%	21,7%	76,8%
ДЗ Нови Београд	4,99	0%	0%	0%	0,5%	99,5%
ЗЗЗ студената	4,39	4,3%	5,8%	8,7%	8,7%	72,5%
Укупно	4,62	1,3%	1,5%	5,2%	18,1%	73,9%

Задовољство корисника услугама и организацијом здравствене заштите

Од свих аспеката организације здравствене заштите, корисници су најзадовољнији радним временом установе и могућношћу прегледа код лекара истог дана у случају хитности, а најмање су задовољни могућношћу паркирања испред установе, могућношћу телефонске комуникације са лекаром и добијања савета у току радног времена, временом чекања на преглед изабраног лекара и расположивошћу одговарајућег кадра у установи (Табела 42).

Табела 42. Задовољство корисника услугама и организацијом здравствене заштите

Редни број	АСПЕКТ ОРГАНИЗАЦИЈЕ ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ	ПРОСЕЧНА ОЦЕНА
		ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА
1	Радно време установе	4,69
2	Могућност прегледа код лекара истог дана у случају хитности	4,62
3	Доступност инвалидима и особама у колицима	4,61
4	Број места за седење у чекаоници	4,50
5	Хигијена установе	4,48
6	Процедуре у поступку жалбе код повреде права пацијената	4,48
7	Доступност лекара викендом	4,43
8	Интернет страница установе	4,39

9	Медицинска опрема у установи	4,35
10	Расположивост одговарајућег кадра у установи	4,31
11	Време чекања до посете у чекаоници	4,24
12	Могућност телефонске комуникације са лекаром и добијања савета у току радног времена	4,21
13	Паркинг испред установе	3,68

Резултате истраживања је могуће само донекле поредити са претходном годином, с обзиром на измењену методологију истраживања. Међутим, запажа се да су и 2019. године корисници, у области организације здравствене заштите, били најзадовољнији радним временом здравствене установе (при чему је 85% корисника било задовољно и 11,4% делимично задовољно). Корисници су у 2019. години, били најмање задовољни дугим чекањем у чекаоници код изабраног лекара.

Од свих организационих аспеката, корисници су највишом оценом **4,69** оценили задовољство радним временом здравствене установе, при чему је готово три четвртине дало оцену 5 и још готово петина оцену 4, док је само 1% оних корисника који су дали две најниже оцене овом аспекту (Табела 43).

Иако није у потпуности могуће вршити поређење у односу на претходну годину, због промене упитника и мерне скале, у 2019. години радним временом здравствене установе било је задовољно 85% испитаника и делимично задовољно 11,4% испитаника.

Табела 43. Задовољство корисника радним временом здравствене установе

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	оцена					не знам	Просечна оцена
	1	2	3	4	5		
ДЗ Обреновац	0,7%	0%	0,7%	6,3%	84,7%	7.6%	4,89
ДЗ Стари град	1,1%	2,2%	9,4%	13,8%	70,7%	2.8%	4,55
ДЗ Чукарица	0%	0,5%	2,9%	13,6%	81,1%	1.9%	4,79
ДЗ Барајево	2,9%	1,4%	11,4%	18,6%	54,3%	11.4%	4,35
ДЗ Лазаревац	0%	0%	11,5%	58,6%	29,9%	0%	4,18
ДЗ Палилула	0%	0%	5,2%	13,7%	70,6%	10.5%	4,73
ДЗ Сопот	3,3%	0%	8,3%	13,3%	66,7%	8.3%	4,53
ДЗ Вождовац	0%	0%	0,3%	32,2%	66,8%	0.8%	4,67
ДЗ Нови Београд	0%	0%	0%	0%	100,0%	0%	5,00
ЗЗЗ студената	1,4%	1,4%	15,7%	5,7%	70,0%	5.7%	4,50
Укупно	0,5%	0,5%	4,3%	18,2%	72,9%	3.6%	4,69

Доступност лекара викендом је организациони аспект здравствене заштите којим је веома задовољно преко половине испитиваних корисника (52,8%), колико је дало оцену 5 и још 28,1% је дало оцену 4 (Табела 44). Просечна оцена корисника за доступност лекара викендом је **4,43**.

Уз напомену да због промене упитника и мерне скале није у потпуности могуће вршити поређење са претходном годином, доступношћу лекара викендом у 2019. години било је задовољно 76,8% испитаника и делимично задовољно 11,7% испитаника.

Табела 44. Доступност лекара викендом

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	оцена					не знам	Просечна оцена
	1	2	3	4	5		
ДЗ Обреновац	0.7%	0%	1.4%	10.4%	77.8%	9.7%	4,82
ДЗ Стари град	3.8%	6.0%	12.0%	15.8%	49.5%	13.0%	4,16
ДЗ Чукарица	1.5%	3.0%	6.9%	10.8%	62.6%	15.3%	4,53
ДЗ Барајево	2.9%	1.4%	11.4%	15.7%	52.9%	15.7%	4,36
ДЗ Лазаревац	0%	0%	25.9%	48.2%	25.9%	0%	4,00
ДЗ Палилула	4.0%	1.3%	7.3%	10.7%	45.3%	31.3%	4,34
ДЗ Сопот	6.8%	1.7%	5.1%	8.5%	72.9%	5.1%	4,46
ДЗ Вождовац	0%	0%	0.5%	74.4%	24.9%	0.3%	4,24
ДЗ Нови Београд	0%	0%	0%	0%	100.0%	0%	5,00
ЗЗЗ студената	4.2%	5.6%	7.0%	5.6%	40.8%	36.6%	4,16
Укупно	1.7%	1.6%	5.7%	28.1%	52.8%	10.1%	4,43

Доступност здравствене заштите инвалидима и особама у колицима највишом оценом оценили су корисници домова здравља „Нови Београд“ и „Обреновац“, а најнижом корисници Дома здравља „Палилула“ (Табела 45). У целини, просечна оцена задовољства корисника доступношћу особама у колицима је висока, **4,61** и налази се међу прва три највише оцењена организациона аспекта здравствене заштите.

Табела 45. Доступност инвалидима и особама у колицима

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	оцена					не знам	Просечна оцена
	1	2	3	4	5		
ДЗ Обреновац	2.2%	0%	1.4%	5.1%	82.6%	8.7%	4,82
ДЗ Стари град	0%	1.2%	5.8%	14.6%	49.7%	28.7%	4,58
ДЗ Чукарица	3.0%	2.5%	4.0%	11.0%	55.5%	24.0%	4,49
ДЗ Барајево	1.4%	1.4%	7.1%	20.0%	38.6%	31.4%	4,35
ДЗ Лазаревац	0%	0%	6.3%	25.0%	46.9%	21.9%	4,52
ДЗ Палилула	2.8%	3.4%	10.3%	8.3%	24.1%	51.0%	3,97
ДЗ Сопот	0%	0%	0%	13.8%	69.0%	17.2%	4,83
ДЗ Вождовац	0%	0%	4.0%	32.4%	54.3%	9.3%	4,55
ДЗ Нови Београд	0%	0%	0%	0%	98.5%	1.5%	5,00
ЗЗЗ студената	2.8%	1.4%	8.5%	4.2%	23.9%	59.2%	4,10
Укупно	1.1%	0.9%	4.3%	15.4%	57.7%	20.6%	4,61

Доступношћу здравствене заштите инвалидима у 2019. години било је задовољно 70,7% и делимично задовољно 10,9% испитаника.

Корисници су у целини задовољнији бројем места за седење у чекаоници (4,50) у односу на време чекања до посете у чекаоници (4,24). Просечно задовољство местима у чекаоници најмање је у домовима здравља „Стари град“ и „Лазаревац“ (Табела 46), док су временом чекања на преглед најмање задовољни корисници домова здравља „Стари Град“, „Лазаревац“ и „Палилула“ (Табела 47).

Табела 46. Задовољство корисника бројем места за седење у чекаоници

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	оцена					не знам	Просечна оцена
	1	2	3	4	5		
ДЗ Обреновац	0.7%	0%	7.6%	10.4%	80.6%	0.7%	4,71
ДЗ Стари град	2.9%	6.3%	15.4%	17.1%	55.4%	2.9%	4,19
ДЗ Чукарица	0%	7.2%	11.5%	19.1%	59.3%	2.9%	4,34
ДЗ Барајево	0%	2.9%	11.4%	27.1%	45.7%	12.9%	4,33
ДЗ Лазаревац	0%	0%	12.9%	58.8%	24.7%	3.5%	4,12
ДЗ Палилула	0.7%	3.3%	17.0%	17.6%	48.4%	13.1%	4,26
ДЗ Сопот	1.7%	0%	5.1%	10.2%	78.0%	5.1%	4,71
ДЗ Вождовац	0%	0%	6.8%	32.7%	60.6%	0%	4,54
ДЗ Нови Београд	0%	0%	0%	0%	100.0%	0%	5,00
ЗЗЗ студената	1.4%	1.4%	7.1%	17.1%	64.3%	8.6%	4,55
Укупно	0.6%	2.2%	9.1%	21.1%	63.6%	3.4%	4,50

Местима за седење у чекаоници у 2019. години било је задовољно 70,9% корисника и делимично задовољно 16,7% корисника.

Табела 47. Задовољство корисника временом чекања до посете у чекаоници

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	оцена					не знам	Просечна оцена
	1	2	3	4	5		
ДЗ Обреновац	0.7%	0.7%	5.6%	16.0%	75.7%	1.4%	4,68
ДЗ Стари град	7.0%	11.6%	18.0%	25.6%	36.6%	1.2%	3,74
ДЗ Чукарица	4.3%	4.3%	15.3%	22.5%	51.7%	1.9%	4,15
ДЗ Барајево	2.9%	4.3%	14.3%	27.1%	37.1%	14.3%	4,07
ДЗ Лазаревац	2.4%	2.4%	17.9%	67.9%	9.5%	0%	3,80
ДЗ Палилула	3.2%	3.2%	19.4%	32.3%	29.7%	12.3%	3,93
ДЗ Сопот	1.7%	0%	11.9%	15.3%	69.5%	1.7%	4,53
ДЗ Вождовац	0%	0%	6.6%	69.2%	24.2%	0%	4,18
ДЗ Нови Београд	0%	0%	0%	0%	100.0%	0%	5,00
ЗЗЗ студената	2.8%	11.3%	12.7%	16.9%	47.9%	8.5%	4,05
Укупно	2.2%	3.1%	10.8%	34.4%	46.7%	2.8%	4,24

У 2019. години 29,8% испитаних корисника сматрало је да дуго чека у чекаоници и још 27,9% се делимично слагало са овом тврдњом.

Могућност телефонске комуникације са лекаром и добијања савета у току радног времена посебно добро су оценили корисници Дома здравља „Обреновац“, у коме је чак 82,6% корисника дало највишу оцену (Табела 48). Највише корисника Дома здравља „Нови Београд“ није упознато са могућношћу телефонске комуникације и добијање савета у току радног времена (51%). У 2019. години 39,9% испитаника сматрало је да може да добије савет лекара телефоном у току радног времена и још 17% се делимично слагало са овом тврдњом. Насупрот томе, 19,2% испитаника изјаснило се да не може добити савет лекара телефоном у току радног времена и још 23,9% није знало за ту могућност током 2019. године.

Табела 48. Могућност телефонске комуникације са лекаром и добијања савета у току радног времена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	оцена					не знам	Просечна оцена
	1	2	3	4	5		
ДЗ Обреновац	0.7%	0.7%	2.8%	10.4%	82.6%	2.8%	4,78
ДЗ Стари град	9.0%	9.0%	14.6%	25.3%	29.2%	12.9%	3,65
ДЗ Чукарица	6.4%	6.9%	8.9%	16.3%	52.0%	9.4%	4,11
ДЗ Барајево	5.7%	5.7%	12.9%	18.6%	38.6%	18.6%	3,96
ДЗ Лазаревац	0%	12.2%	47.6%	23.2%	9.8%	7.3%	3,33
ДЗ Палилула	7.9%	6.6%	12.5%	18.4%	32.2%	22.4%	3,78
ДЗ Сопот	12.9%	3.2%	1.6%	12.9%	62.9%	6.5%	4,17
ДЗ Вождовац	0%	0%	3.3%	35.7%	60.3%	0.8%	4,57
ДЗ Нови Београд	0%	0%	0%	0%	49.0%	51.0%	5,00
333 студената	7.0%	8.5%	7.0%	7.0%	38.0%	32.4%	3,90
Укупно	3.8%	4.1%	8.6%	19.8%	49.0%	14.7%	4,21

Готово 70% испитаника оценили су највишом оценом могућност прегледа истог дана у случају хитности. Корисници домова здравља „Нови Београд“ и „Обреновац“ најзадовољнији су могућношћу прегледа код лекара истог дана у случају хитности (Табела 49). У 2019. години 74,5% испитаника сматрали су да могу обавити преглед истог дана у случају хитности и још 14,2% се делимично слагало са овом тврдњом.

Табела 49. Могућност прегледа код лекара истог дана у случају хитности

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	оцена					не знам	Просечна оцена
	1	2	3	4	5		
ДЗ Обреновац	0.7%	0.7%	2.1%	4.2%	91.7%	0.7%	4,87
ДЗ Стари град	1.7%	5.6%	13.6%	19.8%	51.4%	7.9%	4,23
ДЗ Чукарица	0.5%	1.5%	5.9%	13.2%	74.6%	4.4%	4,67
ДЗ Барајево	1.4%	2.9%	12.9%	20.0%	50.0%	12.9%	4,31

ДЗ Лазаревац	0%	0%	3.6%	62.7%	33.7%	0%	4,30
ДЗ Палилула	1.3%	3.8%	8.2%	8.2%	62.9%	15.7%	4,51
ДЗ Сопот	4.9%	0%	6.6%	13.1%	75.4%	0%	4,54
ДЗ Вождовац	0%	0%	1.8%	30.2%	67.8%	0.3%	4,66
ДЗ Нови Београд	0%	0%	0%	0%	99.5%	0.5%	5,00
ЗЗЗ студената	4.2%	0%	11.3%	0%	62.0%	22.5%	4,49
Укупно	0.9%	1.4%	5.3%	17.6%	69.9%	4.9%	4,62

Мање од половине корисника оценили су највишом оценом расположивост одговарајућег кадра у установи (47,8%), а најзадовољнији су корисници домова здравља „Нови Београд“ и „Обреновац“ (Табела 50).

Табела 50. Распоживост одговарајућег кадра у установи

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	оцена					не знам	Просечна оцена
	1	2	3	4	5		
ДЗ Обреновац	0.7%	0.7%	0%	6.3%	85.4%	6.9%	4,88
ДЗ Стари град	2.4%	7.1%	21.2%	21.8%	31.8%	15.9%	3,87
ДЗ Чукарица	1.5%	2.5%	9.5%	21.9%	53.2%	11.4%	4,39
ДЗ Барајево	7.1%	2.9%	18.6%	18.6%	38.6%	14.3%	3,92
ДЗ Лазаревац	3.1%	3.1%	40.6%	43.8%	7.8%	1.6%	3,51
ДЗ Палилула	3.4%	6.7%	10.7%	22.1%	34.9%	22.1%	4,01
ДЗ Сопот	10.5%	3.5%	3.5%	17.5%	57.9%	7.0%	4,17
ДЗ Вождовац	0%	0.5%	4.8%	70.4%	24.1%	0.3%	4,18
ДЗ Нови Београд	0%	0%	0%	0.5%	98.5%	1.0%	4,99
ЗЗЗ студената	1.4%	4.2%	11.3%	4.2%	50.7%	28.2%	4,37
Укупно	1.8%	2.6%	9.1%	30.1%	47.8%	8.6%	4,31

Најзадовољнији интернет страницом установе су корисници домова здравља „Нови Београд“, „Обреновац“ и „Вождовац“, док је најмањи удео корисника Дома здравља „Лазаревац“ интернет страницу ове установе оценио највишом оценом (Табела 51).

Табела 51. Задовољство корисника интернет страницом установе

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	оцена					не знам	Просечна оцена
	1	2	3	4	5		
ДЗ Обреновац	8.5%	0%	2.8%	8.5%	71.1%	9.2%	4,47
ДЗ Стари град	3.0%	1.8%	19.2%	22.8%	37.1%	16.2%	4,06
ДЗ Чукарица	4.0%	4.0%	8.0%	16.6%	37.2%	30.2%	4,13
ДЗ Барајево	4.3%	2.9%	15.7%	14.3%	31.4%	31.4%	3,96
ДЗ Лазаревац	3.0%	18.2%	18.2%	18.2%	6.1%	36.4%	3,10
ДЗ Палилула	3.6%	5.8%	12.9%	18.0%	20.9%	38.8%	3,76
ДЗ Сопот	13.3%	3.3%	3.3%	10.0%	46.7%	23.3%	3,96

ДЗ Вождовац	0%	0%	2.8%	28.4%	63.6%	5.3%	4,64
ДЗ Нови Београд	0%	0%	0%	0%	89.3%	10.7%	5,00
ЗЗЗ студената	1.4%	7.0%	7.0%	21.1%	36.6%	26.8%	4,15
Укупно	2.9%	2.3%	7.1%	17.5%	52.3%	17.8%	4,39

Нешто испод половине корисника оценило је највишом оценом задовољство медицинском опремом у установи и још нешто више од четвртине дало је оцену 4 (Табела 52). Ипак просечно задовољство опремљеношћу здравствене установе налази се међу аспектима којима су корисници нешто мање задовољни, са просечном оценом **4,35**. Током 2019. године, близу половине испитаника сматрало је да установа има довољно медицинске опреме и још 14,1% се делимично слагало с тим.

Табела 52. Задовољство корисника медицинском опремом у установи

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	оцена					не знам	Просечна оцена
	1	2	3	4	5		
ДЗ Обреновац	0.7%	0.7%	6.3%	4.9%	83.1%	4.2%	4,76
ДЗ Стари град	1.2%	1.2%	9.9%	25.0%	40.7%	22.1%	4,32
ДЗ Чукарица	0%	3.9%	14.8%	12.3%	51.2%	17.7%	4,35
ДЗ Барајево	0%	5.7%	18.6%	20.0%	30.0%	25.7%	4,00
ДЗ Лазаревац	0%	10.0%	34.3%	40.0%	10.0%	5.7%	3,53
ДЗ Палилула	3.6%	4.3%	14.3%	17.9%	27.9%	32.1%	3,92
ДЗ Сопот	10.3%	3.4%	6.9%	12.1%	53.4%	13.8%	4,10
ДЗ Вождовац	0%	0%	6.1%	66.9%	26.5%	0.5%	4,21
ДЗ Нови Београд	0%	0%	0%	0%	100.0%	0%	5,00
ЗЗЗ студената	0%	2.8%	14.1%	8.5%	40.8%	33.8%	4,32
Укупно	0.9%	2.1%	9.9%	27.7%	47.4%	11.9%	4,35

Најзадовољнији хигијеном здравствене установе су корисници домова здравља „Нови Београд“ и „Обреновац“, а најмање задовољни корисници домова здравља „Лазаревац“ и „Сопот“ (Табела 53).

Табела 53. Задовољство корисника хигијеном установе

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	оцена					не знам	Просечна оцена
	1	2	3	4	5		
ДЗ Обреновац	0.7%	0%	0.7%	4.2%	93.0%	1.4%	4,91
ДЗ Стари град	1.1%	2.9%	12.6%	28.0%	50.3%	5.1%	4,30
ДЗ Чукарица	0%	2.4%	12.7%	22.4%	61.0%	1.5%	4,44
ДЗ Барајево	0%	5.7%	20.0%	28.6%	35.7%	10.0%	4,05
ДЗ Лазаревац	0%	8.4%	24.1%	61.4%	4.8%	1.2%	3,63
ДЗ Палилула	2.6%	4.5%	9.0%	26.3%	49.4%	8.3%	4,26
ДЗ Сопот	10.0%	1.7%	15.0%	13.3%	58.3%	1.7%	4,10

ДЗ Вождовац	0%	0%	2.3%	38.4%	59.3%	0%	4,57
ДЗ Нови Београд	0%	0%	0%	0%	100.0%	0%	5,00
ЗЗЗ студената	0%	2.9%	11.4%	22.9%	54.3%	8.6%	4,41
Укупно	0.8%	2.0%	7.9%	25.1%	61.5%	2.7%	4,48

Паркингом испред установе најзадовољнији су корисници домова здравља „Обреновац“ и „Сопот“, а највише је незадовољних могућностима паркирања испред Дома здравља „Палилула“ (Табела 54).

Табела 54. Задовољство корисника паркингом испред установе

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	оцена					не знам	Просечна оцена
	1	2	3	4	5		
ДЗ Обреновац	8.3%	5.6%	0%	8.3%	74.3%	3.5%	4,40
ДЗ Стари град	17.2%	10.9%	17.8%	17.2%	19.5%	17.2%	3,13
ДЗ Чукарица	20.3%	13.9%	15.8%	5.9%	25.7%	18.3%	3,04
ДЗ Барајево	5.7%	12.9%	18.6%	21.4%	31.4%	10.0%	3,67
ДЗ Лазаревац	0%	10.7%	11.9%	58.3%	19.0%	0%	3,86
ДЗ Палилула	38.2%	10.5%	17.8%	2.6%	9.2%	21.7%	2,16
ДЗ Сопот	5.1%	0%	10.2%	18.6%	62.7%	3.4%	4,39
ДЗ Вождовац	0%	1.8%	10.1%	59.8%	22.6%	5.8%	4,10
ДЗ Нови Београд	0%	0%	0%	56.1%	13.8%	30.1%	4,20
ЗЗЗ студената	16.9%	1.4%	4.2%	5.6%	16.9%	54.9%	3,09
Укупно	10.3%	6.3%	10.5%	31.3%	26.5%	15.2%	3,68

Поступак жалбе код повреде права пацијената представља организациони аспект о коме се велики део корисника изјаснио да не познаје процедуру (36%), а највећи удео корисника Дома здравља „Нови Београд“ (73,5%) и ЗЗЗ студената (70,4%). Иако је свака здравствена установа у обавези да на видном месту истакне контакт саветника пацијената, на који корисници могу да се жале у случају повреде права пацијената, још увек више од трећине корисника не зна за ову могућност. Потребно је да установе боље информишу своје кориснике о могућностима и процедури подношења жалбе у случају повреде права пацијената.

Табела 55. Задовољство корисника процедуром у поступку жалбе код повреде права пацијената

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	оцена					не знам	Просечна оцена
	1	2	3	4	5		
ДЗ Обреновац	0.7%	0%	1.4%	6.3%	81.3%	10.4%	4,87
ДЗ Стари град	2.4%	3.6%	11.9%	19.6%	29.8%	32.7%	4,05
ДЗ Чукарица	1.5%	4.5%	8.0%	8.0%	28.1%	49.7%	4,13
ДЗ Барајево	1.4%	1.4%	12.9%	12.9%	31.4%	40.0%	4,19
ДЗ Лазаревац	0%	5.1%	23.1%	10.3%	12.8%	48.7%	3,60

ДЗ Палилула	3.6%	6.5%	8.6%	5.8%	16.5%	59.0%	3,61
ДЗ Сопот	6.9%	3.4%	5.2%	8.6%	51.7%	24.1%	4,25
ДЗ Вождовац	0%	0%	1.3%	20.9%	71.1%	6.8%	4,75
ДЗ Нови Београд	0%	0%	0%	0%	26.5%	73.5%	5,00
ЗЗЗ студената	0%	2.8%	5.6%	0%	21.1%	70.4%	4,33
Укупно	1.2%	2.1%	5.4%	11.3%	44.1%	36.0%	4,48

Пандемија болести COVID-19 утицала је умногоме на организационе аспекте здравства заштите, па се два питања у новом упитнику односе и на COVID-19. Прво је везано за укупно задовољство услугама дијагностике и лечења у вези са сумњом или потврђеном болешћу COVID-19, што су корисници оценили просечном оценом **4,67**, а оцене по установама крећу се од 4,25 у ДЗ „Барајево“ до 5,00 у ДЗ „Нови Београд“ (Табела 56).

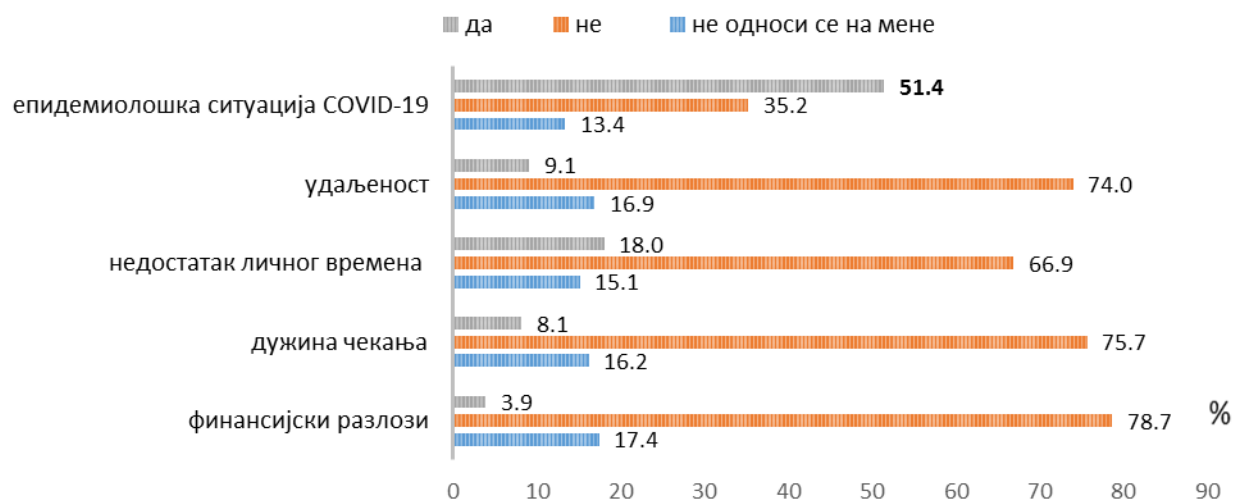
Табела 56. Оцена услуга дијагностике и лечења у вези са сумњом или потврђеном болешћу COVID-19

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	оцена					не знам	Просечна оцена
	1	2	3	4	5		
ДЗ Обреновац	0%	0%	3.7%	11.9%	68.1%	16.3%	4,77
ДЗ Стари град	2.6%	2.1%	5.2%	17.6%	41.5%	31.1%	4,35
ДЗ Чукарица	1.0%	1.0%	5.4%	17.2%	52.0%	23.5%	4,54
ДЗ Барајево	0%	5.7%	8.6%	24.3%	40.0%	21.4%	4,25
ДЗ Лазаревац	0%	0%	0%	10.2%	28.4%	61.4%	4,74
ДЗ Палилула	0.7%	2.0%	6.6%	11.8%	38.2%	40.8%	4,43
ДЗ Сопот	0%	0%	8.6%	10.3%	67.2%	13.8%	4,68
ДЗ Вождовац	0%	0.3%	1.3%	8.8%	77.1%	12.6%	4,86
ДЗ Нови Београд	0%	0%	0%	0%	64.3%	35.7%	5,00
ЗЗЗ студената	4.2%	2.8%	2.8%	7.0%	40.8%	42.3%	4,34
Укупно	0.7%	1.0%	3.5%	11.2%	56.9%	26.8%	4,67

Одлагање прегледа изабраног лекара

Корисници су у претходних годину дана најчешће одлагали преглед код изабраног лекара **због епидемиолошке ситуације са вирусом COVID-19 - 51,4% испитаника**, затим због недостатка личног времена корисника (18%), удаљености и дужине чекања на преглед, док су финансијски разлози далеко најређи узрок одлагања прегледа код изабраног лекара (Графикон 18).

Графикон 18. Одлагање прегледа изабраног лекара



Финансијски разлог као узрок одлагања прегледа изабраног лекара чешће су наводили испитаници из Дома здравља „Лазаревац“ и 333 студената, у односу на остале испитанике (Табела 57).

Табела 57. Одлагање прегледа изабраног лекара из финансијских разлога

Здравствена установа	Да ли се у протеклих годину дана десило да нисте отишли на преглед код свог изабраног лекара или сте га одложили из финансијских разлога?		
	Да	Не	Не односи се на мене
ДЗ Обреновац	1.6%	86.7%	11.7%
ДЗ Стари град	7.8%	75.9%	16.3%
ДЗ Чукарица	6.4%	65.3%	28.3%
ДЗ Барајево	8.7%	60.9%	30.4%
ДЗ Лазаревац	13.7%	80.4%	5.9%
ДЗ Палилула	2.6%	76.7%	20.7%
ДЗ Сопот	2.2%	80.4%	17.4%
ДЗ Вождовац	1.3%	98.7%	0%
ДЗ Нови Београд	0%	59.2%	40.8%
333 студената	11.1%	61.9%	27.0%
Укупно	3.9%	78.7%	17.4%

Дужину чекања као разлог одлагања прегледа код изабраног лекара најчешће су наводили корисници ДЗ „Барајево“ и 333 студената, а затим домовна здравља „Стари град“, „Палилула“ и „Чукарица“ (Табела 58).

Табела 58. Одлагање прегледа изабраног лекара због дужине чекања

Здравствена установа	Да ли се у протеклих годину дана десило да нисте отишли на преглед код свог изабраног лекара или сте га одложили због дужине чекања на преглед?		
	Да	Не	Не односи се на мене
ДЗ Обреновац	3.1%	88.2%	8.7%
ДЗ Стари град	16.7%	67.3%	16.0%
ДЗ Чукарица	15.2%	60.1%	24.7%
ДЗ Барајево	18.8%	50.7%	30.4%
ДЗ Лазаревац	4.2%	89.6%	6.3%
ДЗ Палилула	15.7%	67.8%	16.5%
ДЗ Сопот	9.3%	74.4%	16.3%
ДЗ Вождовац	1.5%	98.5%	0%
ДЗ Нови Београд	0%	59.2%	40.8%
333 студената	17.5%	57.1%	25.4%
Укупно	8.0%	75.7%	16.2%

Недостатак времена је други најчешћи разлог, одмах после епидемиолошке ситуације са болешћу COVID-19, због кога су корисници пропустили или одложили преглед свог изабраног лекара и то је разлог одлагања прегледа код корисника Дома здравља „Чукарица“ и 333 студената (Табела 59).

Табела 59. Одлагање прегледа изабраног лекара због недостатка времена

Здравствена установа	Да ли се у протеклих годину дана десило да нисте отишли на преглед код свог изабраног лекара или сте га одложили због недостатка времена?		
	Да	Не	Не односи се на мене
ДЗ Обреновац	16.2%	77.7%	6.2%
ДЗ Стари град	27.3%	60.0%	12.7%
ДЗ Чукарица	40.9%	37.6%	21.5%
ДЗ Барајево	15.9%	56.5%	27.5%
ДЗ Лазаревац	17.6%	74.5%	7.8%
ДЗ Палилула	21.3%	62.2%	16.5%
ДЗ Сопот	10.9%	69.6%	19.6%
ДЗ Вождовац	10.1%	89.9%	0%
ДЗ Нови Београд	0%	59.7%	40.3%
333 студената	37.3%	38.8%	23.9%
Укупно	18.0%	66.9%	15.1%

Удаљеност као разлог одлагања прегледа изабраног лекара наводе најчешће корисници 333 студената, као и домова здравља „Стари град“ и „Барајево“ (Табела 60).

Табела 60. Одлагање прегледа изабраног лекара због удаљености

Здравствена установа	Да ли се у протеклих годину дана десило да нисте отишли на преглед код свог изабраног лекара или сте га одложили због удаљености?		
	Да	Не	Не односи се на мене
ДЗ Обреновац	10.0%	78.5%	11.5%
ДЗ Стари град	14.6%	70.1%	15.2%
ДЗ Чукарица	8.5%	64.8%	26.7%
ДЗ Барајево	14.5%	53.6%	31.9%
ДЗ Лазаревац	6.3%	85.4%	8.3%
ДЗ Палилула	5.8%	77.5%	16.7%
ДЗ Сопот	4.8%	76.2%	19.0%
ДЗ Вождовац	10.8%	89.2%	0%
ДЗ Нови Београд	0%	58.7%	41.3%
333 студената	15.9%	58.7%	25.4%
Укупно	9.0%	74.0%	16.9%

Више од половине укупног броја корисника одложили су преглед изабраног лекара због неповољне епидемиолошке ситуације са болешћу COVID-19 и то најчешће корисници домова здравља „Вождовац“, „Лазаревац“ и „Чукарица“ (Табела 61).

Табела 61. Одлагање прегледа изабраног лекара због епидемиолошке ситуације са болешћу COVID-19

Здравствена установа	Да ли се у протеклих годину дана десило да нисте отишли на преглед код свог изабраног лекара или сте га одложили због епидемиолошке ситуације са болешћу COVID-19?		
	Да	Не	Не односи се на мене
ДЗ Обреновац	15.9%	77.3%	6.8%
ДЗ Стари град	48.8%	36.6%	14.5%
ДЗ Чукарица	60.3%	27.6%	12.1%
ДЗ Барајево	36.2%	43.5%	20.3%
ДЗ Лазаревац	67.5%	30.1%	2.4%
ДЗ Палилула	50.0%	35.2%	14.8%
ДЗ Сопот	29.4%	51.0%	19.6%
ДЗ Вождовац	90.4%	9.6%	0%
ДЗ Нови Београд	0%	59.2%	40.8%
333 студената	35.7%	38.6%	25.7%
Укупно	51.4%	35.2%	13.4%

Своје здравствено стање корисници су оценили просечном оценом 4,13. Здравственим стањем најзадовољнији су корисници педијатријске службе у домовима здравља, следе корисници службе гинекологије и најмање су задовољни корисници службе опште медицине (Табела 62).

Табела 62. Оцена задовољства корисника различитих служби домова здравља својим здравственим стањем

Здравствена установа	Оцена здравственог стања			
	Сви корисници	Корисници	Корисници педијатрије	Корисници гинекологије
ДЗ Обреновац	4,48	4,51	4,32	4,53
ДЗ Стари град	3,89	3,75	4,37	4,10
ДЗ Чукарица	3,99	3,78	4,06	4,49
ДЗ Барајево	3,74	3,57	3,90	4,25
ДЗ Лазаревац	4,06	3,85	4,14	4,50
ДЗ Палилула	4,01	3,66	4,54	4,23
ДЗ Сопот	4,22	3,96	4,30	4,50
ДЗ Вождовац	4,19	4,28	4,00	4,00
ДЗ Нови Београд	4,40	4,13	4,96	4,55
ЗЗЗ студената	4,11	4,03	/	4,19
Укупно	4,13	4,03	4,31	4,27

Као што је и очекивано, својим здравственим стањем најзадовољнији су корисници млађи од 30 година (Табела 63) и више од половине најмлађих корисника оценило је своје здравствено стање петицом. Најнезадовољнији својим здравственим стањем јесу корисници старији од 70 година, а тек петина корисника ове добне групе оценила је своје здравствено стање највишом оценом (Табела 63). Ова разлика у задовољству корисника различитих добних група својим здравственим стањем је високо статистички значајна ($\chi^2 = 181,506$; $df=12$; $p<0,001$).

Табела 63. Оцена задовољства корисника различитих добних група својим здравственим стањем

ДОБНА ГРУПА	Оцена				
	1	2	3	4	5
0-29 година	0%	0,9%	8,3%	37,5%	53,3%
30-49 година	0,3%	1,3%	10,9%	47,1%	40,3%
50-69 година	0,8%	2,6%	21,6%	53,3%	21,6%
70 и више година	3,2%	6,5%	32,9%	37,4%	20,0%
Укупно	0,7%	2,1%	15,9%	46,1%	35,2%

Исказано на скали од 1 до 5 (где је 1 – веома лоше, а 5 – одлично), **укупно задовољство корисника примарном здравственом заштитом која им је пружена код изабраних лекара оцењено је 4,56.**

Корисници су укупно најзадовољнији лечењем **код изабраног педијатра 4,71**, затим код **изабраног гинеколога 4,70**, а најмање су задовољни лечењем код **изабраног лекара опште медицине 4,46** (Табела 64). Постоји високо статистички значајна разлика у задовољству здравственом заштитом корисника служби опште медицине, педијатрије и гинекологије ($\chi^2 = 68,34$; $df=8$; $p<0,001$).

Посматрано по здравственим установама које су учествовале у испитивању задовољства корисника, најзадовољнији су корисници службе опште медицине у Дому здравља „Нови Београд“, корисници педијатријске службе Дома здравља „Вождовац“, као и кориснице гинеколошке службе домова здравља „Барајево“ и „Вождовац“. Најнезадовољнији су корисници служби опште медицине и педијатрије у Дому здравља „Барајево“, док су најнезадовољније кориснице гинеколошке службе Дома здравља „Палилула“ (Табела 64).

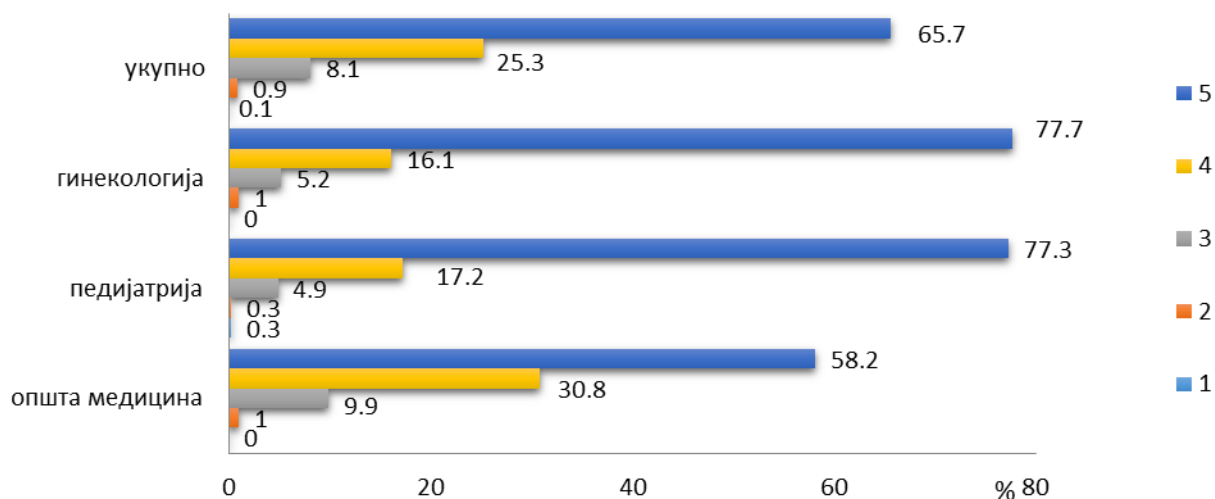
Табела 64. Просечна оцена задовољства корисника примарном здравственом заштитом по службама у здравственим установама у Београду

Просечна оцена задовољства						
Здравствена установа	Служба за здравствену заштиту одраслих		Служба за здравствену заштиту деце		Служба за здравствену заштиту жена	
	Средња оцена	Број корисника	Средња оцена	Број корисника	Средња оцена	Број корисника
ДЗ Обреновац	4,76	2	4,84	4	4,93	1
ДЗ Стари град	4,20	9	4,89	3	4,62	6
ДЗ Чукарица	4,39	6	4,47	8	4,78	2
ДЗ Барајево	3,74	10	4,00	9	5,00	3
ДЗ Лазаревац	4,23	8	4,61	5	4,92	5
ДЗ Палилула	4,25	7	4,53	6	4,15	10
ДЗ Сопот	4,59	3	4,50	7	4,50	8
ДЗ Вождовац	4,50	4	5,00	1	5,00	4
ДЗ Нови Београд	4,99	1	4,94	2	4,97	7
ЗЗЗ студената	4,43	5	/	/	4,36	9
Укупно	4,46		4,71		4,70	

Уколико се узму у обзир сви анализирани аспекти примарне здравствене заштите 65,7% корисника свих служби дало је највишу оцену (5) и још четвртина је дала оцену 4 (Графикон 19). Више од три четвртине анкетираних корисника гинеколошке и

педијатријске службе оценило је петицом своје задовољство овим службама, као и више од половине корисника службе опште медицине. Изузетно је мали удео незадовољних корисника.

Графикон 19. Оцена задовољства корисника примарном здравственом заштитом у 2020. години по службама



Просечна оцена задовољства корисника примарном здравственом заштитом у здравственим установама у Београду била је уједначена са мањим варијацијама током десетогодишњег периода, али се у последњој години праћења бележи висока оцена, што може делом бити последица мањег броја испитаника од уобичајеног због пандемије, неучествовања свих установа у истраживању задовољства и промене методологије у односу на претходне године, односно коришћења новог упитника. Најнижа оцена задовољства забележена је 2014. године (Табела 65).

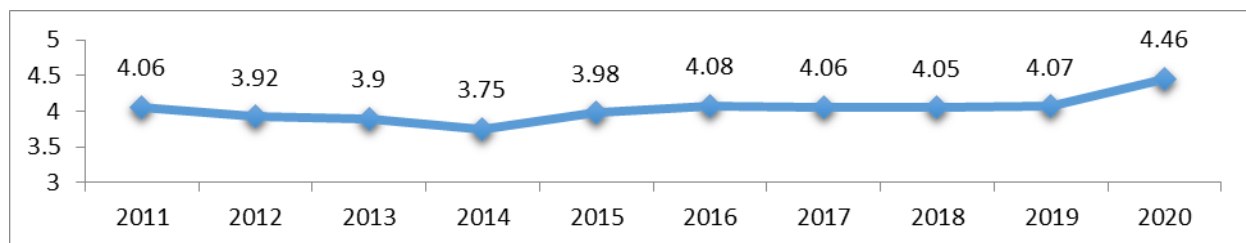
Табела 65. Просечна оцена задовољства корисника примарном здравственом заштитом у здравственим установама у Београду у периоду 2010 – 2020. године

Здравствена установа	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	mean	mean	mean	mean	mean	mean	mean	mean	mean	mean	mean
ДЗ Барајево	3,67	4,08	4,34	3,86	4,20	3,64	3,94	3,59	4,00	3,94	3,96
ДЗ Вождовац	3,86	4,06	4,06	4,04	3,77	4,20	3,97	4,06	4,32	4,34	4,66
ДЗ Врачар	4,06	3,89	3,81	3,26	3,65	3,97	3,92	4,05	3,59	4,14	/
ДЗ Гроцка	4,04	4,12	4,03	4,06	4,15	3,83	4,14	4,27	3,97	4,07	/
ДЗ Звездара	3,73	4,02	3,80	3,96	3,73	3,74	3,79	3,67	3,70	3,52	/
ДЗ Земун	3,99	4,00	3,68	4,01	3,63	3,91	4,02	3,78	3,90	3,87	/
ДЗ Лазаревац	3,84	3,97	3,97	3,87	3,64	3,66	3,51	3,95	3,71	3,64	4,48
ДЗ Младеновац	3,73	3,62	3,79	3,64	3,46	3,67	3,62	3,57	3,33	3,51	/
ДЗ Нови Београд	4,10	3,88	3,94	3,85	3,67	4,49	4,61	4,76	4,50	4,58	4,97
ДЗ Обреновац	3,98	3,96	3,83	3,91	3,77	3,90	4,01	3,87	3,93	3,94	4,79

ДЗ Палилула	3,93	4,00	3,95	4,01	3,95	3,95	3,99	3,69	3,99	3,51	4,29
ДЗ Раковица	3,94	4,09	3,82	3,84	3,88	3,98	3,78	3,76	4,29	4,03	/
ДЗ Савски венац	4,26	4,03	4,00	4,06	4,03	3,86	4,24	4,31	4,86	4,29	/
ДЗ Сопот	4,23	4,08	4,17	4,12	3,91	3,78	3,86	3,94	3,71	3,99	4,54
ДЗ Стари град	4,19	4,06	4,12	4,03	4,01	4,11	4,07	4,10	4,07	4,03	4,36
ДЗ Чукарица	4,28	4,39	4,16	4,23	3,94	3,94	4,02	3,91	3,88	3,92	4,49
ЗЗЗ студената	3,67	3,75	3,73	3,58	3,66	3,87	3,66	3,75	4,45	3,79	4,39
ЗЗЗ радника МУП	4,07	3,99	3,91	3,85	3,82	4,05	3,91	3,70	3,81	3,93	/
ЗЗЗ радника ЖС	4,01	3,89	4,18	3,66	3,77	4,09	3,77	3,72	3,73	3,67	/
Укупно	4,00	4,00	3,93	3,92	3,79	4,00	4,00	4,02	4,04	4,04	4,56

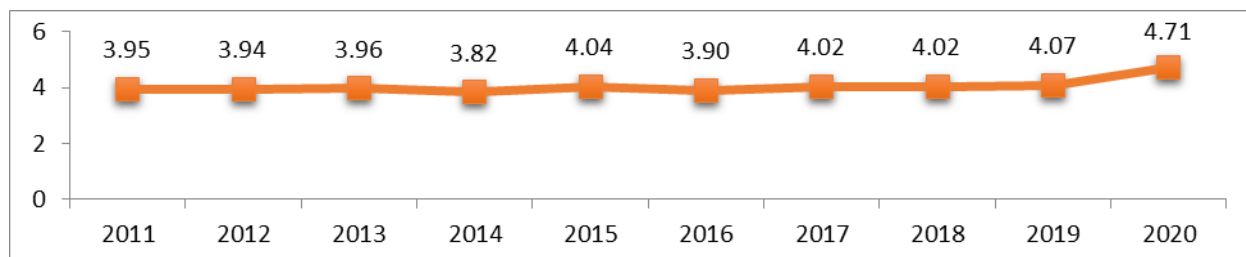
Анализа задовољства корисника у **служби за здравствену заштиту одраслих грађана** у здравственим установама у Београду показује 2 различита периода. Од 2011. године просечна оцена задовољства опада и има најнижу вредност у 2014. години, а од тада задовољство корисника расте (Графикон 20). Резултате у последњој години праћења треба узети са резервом, с обзиром да нису све установе учествовале у истраживању задовољства, као и да је број испитаника био мањи, с обзиром на неповољну епидемиолошку ситуацију.

Графикон 20. Просечна оцена задовољства корисника примарном здравственом заштитом у служби за здравствену заштиту одраслих у здравственим установама у Београду у периоду 2011 – 2020. године



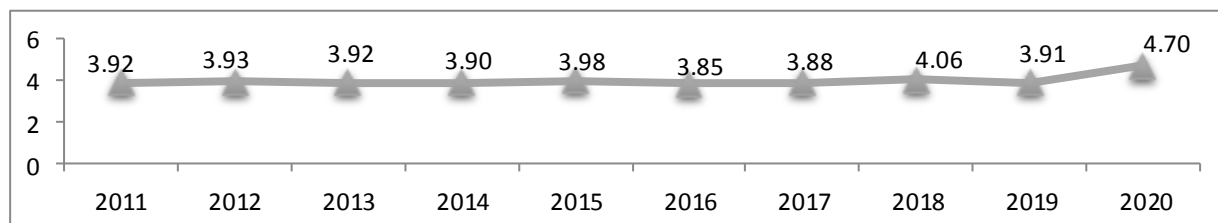
У **служби за здравствену заштиту деце** у домовима здравља у Београду просечна оцена задовољства корисника је доста уједначена у посматраном периоду и износи око 4, док је највиша у последњој години праћења (4,71), што је потребно узети са резервом, из већ објашњених разлога (Графикон 21).

Графикон 21. Просечна оцена задовољства корисника примарном здравственом заштитом у служби за здравствену заштиту деце у здравственим установама у Београду у периоду 2011 – 2020. године



И у служби за здравствену заштиту жена у здравственим установама у Београду просечна оцена задовољства корисница је доста уједначена у посматраном периоду од 2011. године износи око 3,9, колика је била и у 2019. години. У 2020. години забележена је највиша просечна оцена, уз већ наведену промену методологије истраживања, мањи узорак и неучествовање неких здравствених установа у истраживању (Графикон 22).

Графикон 22. Просечна оцена задовољства корисника примарном здравственом заштитом у служби за здравствену заштиту жена у здравственим установама у Београду у периоду 2011 – 2020. године



Коментари корисника

Од 1.641 корисника, колико је одговорило на анкету, њих 349 или 21,3% дало је писане сугестије, примедбе и коментаре, што је већи удео у односу на 2019. годину, када је 15,8% корисника дало свој коментар.

Већина пацијената који су дали коментар, задовољни су професионалношћу, љубазношћу и квалитетом рада изабраних лекара и медицинских сестара које са њима раде у тиму, на шалтеру или интервенцијама. Износе и мишљење да је потребно запослити више лекара и медицинских сестара. Поред уопштених примедби које се односе на организацију рада, представке су најчешће везане за дужину чекања на преглед, проблеме са заказивањем прегледа и комуникацијом, а корисници често указују и на преоптерећеност лекара и медицинских сестара.

ЗАКЉУЧАК

У Србији је у 2004. години уведено истраживање задовољства корисника на националном нивоу као саставни део праћења и унапређења квалитета здравствене заштите и од тада се спроводи једанпут годишње. Праћење квалитета здравствене заштите и задовољства корисника и запослених у здравственим установама регулисано је Законом о здравственој заштити (2005) и подзаконским актима. Смернице унапређења квалитета здравствене заштите дате су у Стратегији за унапређење квалитета здравствене заштите и безбедности пацијената (2009).

Резултати истраживања корисника су од 2011. године саставни део Интегрисаног плана сталног унапређења квалитета рада здравствених установа на основу кога доносиоци одлука на нивоу здравствене установе доносе планове за унапређење организације здравствене заштите са циљем повећања задовољства корисника (Правилник о показатељима квалитета здравствене заштите, 2010).

Истраживањем је у 2020. години било обухваћено 9 од 16 домова здравља у Београду и један завод на примарном нивоу обављања здравствене делатности. На анкету је одговорило 31,1% од укупног броја корисника који су на дан спровођења истраживања посетили свог изабраног лекара. То је мањи удео у односу на претходну годину, када је било обухваћено око 50,3% корисника. Укупна стопа одговора у 2020. години износила је 73% (у 2019. години стопа одговора износила је 82,9%).

У 2020. години сваки испитани корисник је у просеку посетио свог лекара у државној здравственој установи 5,3 пута, што је нешто мање у односу на претходну годину, када је сваки корисник посетио изабраног лекара у просеку 5,7 пута. Приватну здравствену установу, односно приватну праксу сваки испитаник посетио је у просеку 1,8 пута.

Највећи удео корисника још увек заказује прегледе код изабраног лекара путем телефона (60,7%), а још увек мали удео корисника заказује прегледе путем апликације „Мој доктор“ (свега око 10%). Лично прегледе заказује 16,2% испитаника, док 12,3% корисника уопште не заказују прегледе.

Више од половине свих корисника примљено је на преглед код изабраног лекара истог дана, а више од трећине је чекало на овај преглед од 1 до 5 дана. Мали је удео укупног броја корисника који су на преглед изабраног лекара чекали од 5 до 16 дана (4%) и оних који су чекали више од 15 дана (1,2%).

Прописивање лекова у електронској форми и могућност подизања терапије за хронична обољења у апотеци без одласка код изабраног лекара, односно електронски рецепт оцењен је највишом просечном оценом 4,72 од стране испитаних корисника, док је апликација „Мој доктор“ и могућност коју пружа оцењена просечном оценом 4,37. Заказивању специјалистичких прегледа електронским путем у ординацији изабраног лекара помоћу Интегрисаног здравственог информационог система (ИЗИС) корисници су дали нешто нижу просечну оцену 4,23. Прописивање лекова у електронској форми и

могућност подизања хроничне терапије у апотеци без одласка код изабраног лекара добило је највише оцене испитиваних корисника у све три службе, а електронским рецептом и апликацијом „Мој доктор“ најзадовољнији су корисници педијатријске службе, док су ИЗИС-ом најзадовољније кориснице службе гинекологије.

Савете о здравим стиловима живота највећи број корисника добија током редовних посета лекару, а знатно мање у саветовалишту или у превентивном центру. Као и претходних година, корисници најчешће добијају савете о значају правилне исхране и редовне физичке активности. Изабрани лекар током редовне посете нешто ређе даје савете о одбрани од стреса, штетности пушења и алкохола, а најређе савете о сигурном сексу и опасностима злоупотребе дроге, с обзиром да већи удео испитаника сматра да им ови савети нису ни потребни.

Око 30% испитаних корисника обавило је неопходне скрининг прегледе у оквиру рока предвиђеног за одређени скрининг. Највећи удео корисница урадиле су скрининг за рано откривање рака грлића материце (34,2%), док највећи удео корисника није урадио скрининг преглед за рано откривање депресије (49,2%), затим дијабетеса типа 2 (45,7%), рака дебелог црева (44,1%) и скрининг за откривање кардиоваскуларног ризика (42,4%).

Када је у питању задовољство радом медицинских сестара и лекара, корисници су дали високе оцене, односно око три четвртине анкетираних корисника су одлично оценили поштовање и љубазност медицинских сестара, информације које од њих добијају, као и сарадњу медицинских сестара са лекарима. Такође, највећи проценат корисника задовољан је поштовањем и љубазношћу својих изабраних лекара, затим објашњењима и информацијама о болестима и лековима које лекар прописује, као и подршком и мотивацијом коју лекар пружа да се лакше изборе са здравственим проблемима. Као и претходних година, најмањи је проценат испитаних корисника који сматрају да изабрани лекар познаје њихову личну ситуацију.

Свим аспектима рада изабраног лекара најзадовољнији су корисници педијатријске службе, следе кориснице гинеколошке службе, док су корисници службе опште медицине у просеку дали најниже оцене већини аспеката рада изабраног лекара. Највишу просечну оцену добили су поштовање и љубазност изабраних педијатара и гинеколога (4,85), док је љубазност изабраних лекара опште медицине добила оцену 4,58. Изабрани педијатри добили су изузетно високу просечну оцену за објашњења и информације о болестима и лековима које дају својим корисницима (4,82), као и за подршку и мотивацију коју пружају корисницима да се лакше изборе са здравственим проблемима.

Од свих аспеката организације здравствене заштите, корисници су најзадовољнији радним временом установе и могућношћу прегледа код лекара истог дана у случају хитности, а најмање су задовољни могућношћу паркирања испред установе, временом чекања на преглед изабраног лекара и расположивошћу одговарајућег кадра у установи.

Корисници су у претходних годину дана најчешће одлагали преглед код изабраног лекара због епидемиолошке ситуације са вирусом COVID-19, због чега је преглед

одложило 51,4% испитаника, а други разлози су недостатак личног времена корисника (18%), удаљеност и дужина чекања на преглед, док су финансијски разлози далеко најређи узрок одлагања прегледа код изабраног лекара.

Своје здравствено стање корисници су оценили просечном оценом 4,13. Здравственим стањем најзадовољнији су корисници педијатријске службе у домовима здравља, следе корисници службе гинекологије, а најмање су задовољни корисници службе опште медицине.

Просечна оцена задовољства корисника примарном здравственом заштитом у здравственим установама у Београду била је уједначена са мањим варијацијама током десетогодишњег периода, али се у последњој години праћења бележи висока оцена, што може делом бити последица мањег броја испитаника од уобичајеног због пандемије, неучествовања свих установа у истраживању задовољства и промене методологије у односу на претходне године, односно коришћења новог упитника. Најнижа оцена задовољства забележена је 2014. године.

Предлог мера

На основу резултата истраживања задовољства корисника услугама примарне здравствене заштите у Београду, могу се донети следеће препоруке:

- унос резултата анкете од ове године се врши у здравственој установи у којој је истраживање и спроведено, чиме је омогућена анализа резултата на нижим организационим нивоима, на нивоу амбуланте, огранка и на нивоу здравствене установе, а што даје могућност за предлагање, доношење и предузимање конкретних мера на унапређењу организације и квалитета здравствене заштите;
- одмах по обради и анализи података, препоручује се и представљање резултата истраживања запосленима и менаџменту здравствене установе, у што краћем року након спровођења истраживања;
- на нивоу менаџмента здравствених установа потребно је спровести едукације са циљем повећања менаџерских вештина за коришћење добијених резултата истраживања и при томе укључити и менаџмент на нижим организационим нивоима (одељења, службе и друго);
- у циљу унапређења интерперсоналних односа здравствених радника и пацијената/корисника потребно је едуковати здравствене раднике о вештинама комуникације у контексту здравствене установе, али и едуковати кориснике о могућностима промене изабраног лекара, с обзиром да се показало да велики број корисника и даље није упознат са начинима промене изабраног лекара;
- повећати доступност изабраног лекара путем телефона за време радног времена (обезбедити ресурсе и то: технолошке – телефонска централа, кадровске и организационе) или електронским путем кад год је то могуће и тако скратити време чекања на преглед укључујући и процедуру заказивања прегледа уз поштовање пацијентовог времена и времена здравствених радника;

- едуковати запослене и пацијенте за коришћење апликације „Мој доктор“, како би се што је могуће већи број прегледа заказивао електронским путем;
- радити на сталном унапређењу интернет презентација здравствених установа, посебно у оним установама у којима се показало да корисници нису довољно упознати са овим видом комуникације;
- пацијенти се током проласка кроз службу задржавају у чекаоницама и потребно је у њима обезбедити пријатан амбијент, посебно довољно места за седење;
- на националном нивоу увести поређење, награђивање и стимулисање установа за постигнуто унапређење квалитета здравствене заштите и задовољства корисника.

II ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА СТОМАТОЛОШКОМ ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ У 2019. ГОДИНИ

У установама примарне здравствене заштите истраживање задовољства корисника стоматолошком здравственом заштитом спроведено је 25. новембра 2019. године, од 7-19 часова тј. до краја радног времена здравствене установе 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 је коришћен упитник Министарства здравља и Методолошко упутство Института за јавно здравље Србије „Др Милан Јовановић Батут“. Упитник садржи 19 основних питања и 29 потпитања, 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 услуга (број посета код стоматолога, број посета приватном стоматологу, да ли и колико дана раније треба заказати преглед); четврта група питања 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.

Унос и обраду података из индивидуалних упитника и образаца из здравствених установа вршио је Градски завод за јавно здравље Београд. За анализу резултата коришћене су методе дескриптивне (аритметичка средина, стандардна девијација и релативни бројеви- проценти) и аналитичке статистике (χ^2 тест и једнофакторска анализа варијансе- АНОВА). Сви статистички тестови су прихватани ако је вероватноћа нулте хипотезе једнака или мања од 5 посто. База података креирана је у компјутерском програму SPSS, верзија 23.0 (Statistical Package for Social Sciences), који је коришћен и за статистичку обраду података

На дан 25.11.2019. године био је укупно 771 пацијент (дете) у стоматолошким службама обухваћених здравствених установа (16 домови здравља и 1 завод), 38 више него у претходној години. Подељено је 623 упитника, а враћено 595 упитника или 95.5% од броја подељених, односно, анкетом је обухваћено 77.2% од броја пацијената који су тог дана посетили ову службу (у 2018. години обухват је био 88.5%).

Максималну стопу одговора (100%) имало је чак 11 од укупно 17 установа у којима су анкетирани корисници (табела 1). Најмања стопа одговора уочава се у ДЗ „Др Милутин

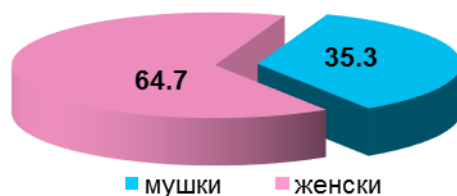
Ивковић“ Палилула (72,7%). Посматрано по здравственим установама, број испитаника се кретао од само 5 у ДЗ „Сопот“ до 91 у ДЗ „Вождовац“.

Табела 1. Стопе одговора у истраживању задовољства корисника радом стоматолошке службе у установама примарне заштите у Београду у 2019. години

ЗДРАВСТВЕНЕ УСТАНОВЕ	број пацијената на дан истраживања	број подељених упитника	број враћених (попуњених) упитника	стопа одговора у односу на број подељених упитника
Дом здравља "Др Милорад Влајковић" Барајево	27	15	15	100,0
Дом здравља Вождовац	92	92	91	98,9
Дом здравља Врачар	14	14	14	100,0
Дом здравља Гроцка	15	15	15	100,0
Дом здравља Звездара	69	36	36	100,0
Дом здравља Земун	110	80	78	97,5
Дом здравља "Др Ђорђе Ковачевић" Лазаревац	54	54	54	100,0
Дом здравља Младеновац	45	17	14	82,4
Дом здравља Нови Београд	44	44	43	97,7
Дом здравља Обреновац	61	55	49	89,1
Дом здравља "Др Милутин Ивковић" Палилула	66	55	40	72,7
Дом здравља Раковица	32	32	32	100,0
Дом здравља Савски венац	55	55	55	100,0
Дом здравља Сопот	10	5	5	100,0
Дом здравља Стари град	37	18	18	100,0
Дом здравља "Др Симо Милошевић" Чукарица	18	14	14	100,0
Завод за здравствену заштиту радника "Железнице Србије"	22	22	22	100,0
У К У П Н О	771	623	595	95,5

Од укупног броја испитаника, родитеља/старатеља, трећину (35.3%) су чинили мушкарци (графикон 1).

Графикон 1. Дистрибуција испитаника по полу (%)



Највећи проценат испитаника мушког пола био је у Заводу за заштиту радника ЖС (81.8%), а поред ове установе мушкарци су више били заступљени од жена само у ДЗ Гроцка (53%). Највише испитаника женског пола било је у ДЗ „Сопот“ (80.0%; треба узети

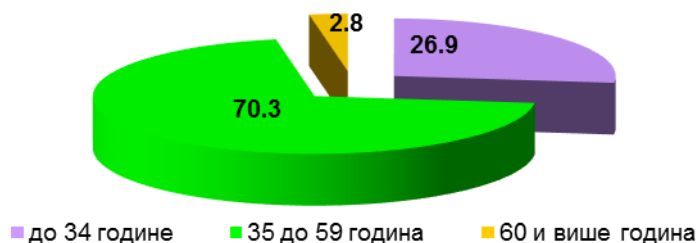
у обзир да је у питању изузетно мали узорак), потом, у ДЗ „Чукарица“ (78.8%), ДЗ „Савски венац“ (78.2%) и ДЗ „Звездара“ (77.8%) (табела 2). Постоји статистички високо значајна разлика између здравствених установа у односу на пол анкетираних испитаника ($\chi^2=36,0122$, $DF=16$, $p=0,003$).

Табела 2. Структура испитаника у здравственим установама према полу

Здравствена установа	пол		Укупно	
	мушки	женски		
Дом здравља Барајево	N	5	9	14
	%	35.7%	64.3%	100.0%
Дом здравља Чукарица	N	3	11	14
	%	21.4%	78.6%	100.0%
Дом здравља Гроцка	N	8	7	15
	%	53.3%	46.7%	100.0%
Дом здравља Лазаревац	N	24	30	54
	%	44.4%	55.6%	100.0%
Дом здравља Младеновац	N	4	10	14
	%	28.6%	71.4%	100.0%
Дом здравља Нови Београд	N	15	24	39
	%	38.5%	61.5%	100.0%
Дом здравља Обреновац	N	16	32	48
	%	33.3%	66.7%	100.0%
Дом здравља Палилула	N	14	26	40
	%	35.0%	65.0%	100.0%
Дом здравља Раковица	N	11	18	29
	%	37.9%	62.1%	100.0%
Дом здравља Савски венац	N	12	43	55
	%	21.8%	78.2%	100.0%
Дом здравља Сопот	N	1	4	5
	%	20.0%	80.0%	100.0%
Дом здравља Стари Град	N	8	9	17
	%	47.1%	52.9%	100.0%
Дом здравља Вождовац	N	29	60	89
	%	32.6%	67.4%	100.0%
Дом здравља Врачар	N	5	9	14
	%	35.7%	64.3%	100.0%
Дом здравља Земун	N	23	50	73
	%	31.5%	68.5%	100.0%
Дом здравља Звездара	N	8	28	36
	%	22.2%	77.8%	100.0%
Завод за здравствену заштиту радника ЖС	N	18	4	22
	%	81.8%	18.2%	100.0%
УКУПНО	N	204	374	578
	%	35.3%	64.7%	100.0%

На Графикону 2. приказана је старосна структура испитаника. Близу две трећине испитаника (70.3%) су средњег животног доба (35-59 година).

Графикон 2. Старосна структура испитаника (%)



Највећи удео испитаника старости 35 до 59 година забележен је у ДЗ „Чукарица“ (92.3%) и ДЗ „Звездара“ (91.2%), а старих 60 и више година у ДЗ „Палилула“ (77.5%) (табела 3). Установљена је статистички високо значајна разлика између здравствених установа у односу на старост анкетираних корисника (N=75,317, DF=16, p=0,000). Најмлађи испитаници били су, поред Завода за здравствену заштиту радника ЖС, у домовима здравља Барајево и Сопот, а најстарији у домовима здравља Стари Град и Звездара.

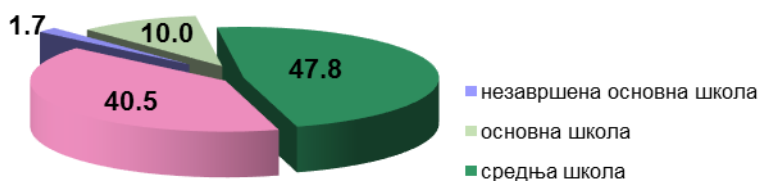
Табела 3. Структура испитаника у здравственим установама према старости

Здравствена установа		Старост корисника			Укупно
		до 34 године	35 до 59 година	60 и више година	
Дом здравља Барајево	N	6	9	0	15
	%	40.0%	60.0%	0.0%	100.0%
Дом здравља Чукарица	N	1	12	0	13
	%	7.7%	92.3%	0.0%	100.0%
Дом здравља Гроцка	N	3	10	0	13
	%	23.0%	77.0%	0.0%	100.0%
Дом здравља Лазаревац	N	10	42	0	52
	%	19.2%	80.8%	0.0%	100.0%
Дом здравља Младеновац	N	4	5	1	10
	%	40.0%	50.0%	10.0%	100.0%
Дом здравља Нови Београд	N	15	27	1	43
	%	34.9%	62.8%	2.3%	100.0%
Дом здравља Обреновац	N	18	29	1	48
	%	37.5%	60.4%	2.1%	100.0%
Дом здравља Палилула	N	9	0	31	40
	%	22.5%	0.0%	77.5%	100.0%
Дом здравља Раковица	N	9	0	21	30
	%	30.0%	0.0%	70.0%	100.0%
Дом здравља Савски венац	N	9	40	1	50
	%	18.0%	80.0%	2.0%	100.0%
Дом здравља Сопот	N	2	3	0	5
	%	40.0%	60.0%	0.0%	100.0%
Дом здравља Стари Град	N	1	12	3	16
	%	6.2%	75.0%	18.8%	100.0%
Дом здравља Вождовац	N	21	66	1	88
	%	23.9%	75.0%	1.1%	100.0%
Дом здравља Врачар	N	4	0	10	14
	%	28.6%	0.0%	71.4%	100.0%
Дом здравља Земун	N	17	50	5	72
	%	23.6%	69.5%	6.9%	100.0%
Дом здравља Звездара	N	2	31	1	34

	%	5.9%	91.2%	2.9%	100.0%
333 радника ЖС	N	21	1	0	22
	%	95.5%	4.5%	0.0%	100.0%
УКУПНО	N	152	397	16	565
	%	26.9%	70.3%	2.8%	100.0%

Нешто мање од половине испитаника (47.8%) је било са завршеном средњом школом, а са завршеном вишом и високом школом 40.5% (Графикон 3).

Графикон 3. Образовна структура испитаника (%)



Испитаници са вишом и високом школом су највише били заступљени у ДЗ «Чукарица», 70,6%, а са средњом школском спремом у ДЗ «Сопот», 80% (Табела 4). У Заводу за здравствену заштиту радника «Железнице Србије» структура испитаника према школској спреми указује да су упитник попуњавали ученици, а не њихови родитељи или старатељи, како је методолошким упутством предвиђено. Установљена је статистички високо значајна разлика између здравствених установа у односу на школску спрему анкетираних испитаника (N=102,211, DF=16, p=0,000). Може се закључити да су највећи степен школске спреме имали испитаници у домовима здравља Стари град и Нови Београд, док су испитаници у Сопоту били са најнижим степеном школске спреме.

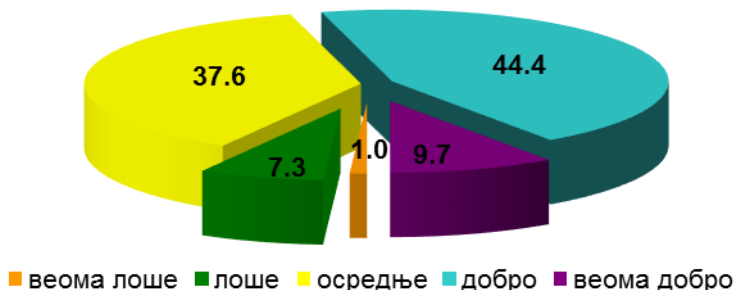
Табела 4. Структура испитаника у здравственим установама према школској спреми

Здравствена установа	Школска спрема					Укупно
	Незаврше-на ОШ	Основна школа	Средња школа	Виша и висока		
Дом здравља Барајево	N	0	1	8	5	14
	%	.0%	7.1%	57.1%	35.7%	100.0%
Дом здравља Чукарица	N	0	0	7	7	14
	%	.0%	.0%	50.0%	50.0%	100.0%
Дом здравља Гроцка	N	1	0	9	5	14
	%	6.7%	.0%	60.0%	33.3%	100.0%
Дом здравља Лазаревац	N	1	2	33	17	53
	%	1.9%	3.8%	62.3%	32.1%	100.0%
Дом здравља Младеновац	N	0	3	8	2	13
	%	.0%	23.1%	61.5%	15.4%	100.0%
Дом здравља Нови Београд	N	0	0	17	26	43
	%	.0%	.0%	39.5%	60.5%	100.0%
Дом здравља Обреновац	N	0	5	32	12	49
	%	.0%	10.2%	65.3%	24.5%	100.0%
Дом здравља Палилула	N	1	3	12	24	40
	%	2.5%	7.5%	30.0%	60.0%	100.0%
Дом здравља Раковица	N	2	2	16	12	32
	%	6.2%	6.2%	50.0%	37.5%	100.0%
Дом здравља Савски венац	N	0	0	26	29	54
	%	.0%	.0%	47.3%	52.7%	100.0%

Дом здравља Сопот	N	0	1	4	0	5
	%	.0%	20.0%	80.0%	.0%	100.0%
Дом здравља Стари Град	N	1	0	4	12	16
	%	5.9%	.0%	23.5%	70.6%	100.0%
Дом здравља Вождовац	N	1	3	48	39	91
	%	1.1%	3.3%	52.7%	42.9%	100.0%
Дом здравља Врачар	N	0	1	5	8	14
	%	.0%	7.1%	35.7%	57.1%	100.0%
Дом здравља Земун	N	1	8	37	29	75
	%	1.3%	10.7%	49.3%	38.7%	100.0%
Дом здравља Звездара	N	2	9	14	11	36
	%	5.6%	25.0%	38.9%	30.6%	100.0%
Завод за здравствену заштиту радника ЖС	N	0	21	1	0	22
	%	.0%	95.5%	4.5%	.0%	100.0%
УКУПНО	N	10	59	281	238	588
	%	1.7%	10.0%	47.8%	40.5%	100.0%

Свој материјални положај мање од половине испитаника (44.4%) процењује као добар, 37.6% као осредњи, 9.7% веома добар, 7.3% лош и 1.0% веома лош (Графикон 4).

Графикон 4. Материјални положај испитаника (%)



Највише испитаника са веома добрим материјалним положајем је било у ДЗ „Раковица“, а са добрим у ДЗ Сопот. У ДЗ „Барајево“ и „Гроцка“ је било највише испитаника са веома лошим материјалним положајем (Табела 5).

Табела 5. Структура испитаника у здравственим установама према материјалном положају

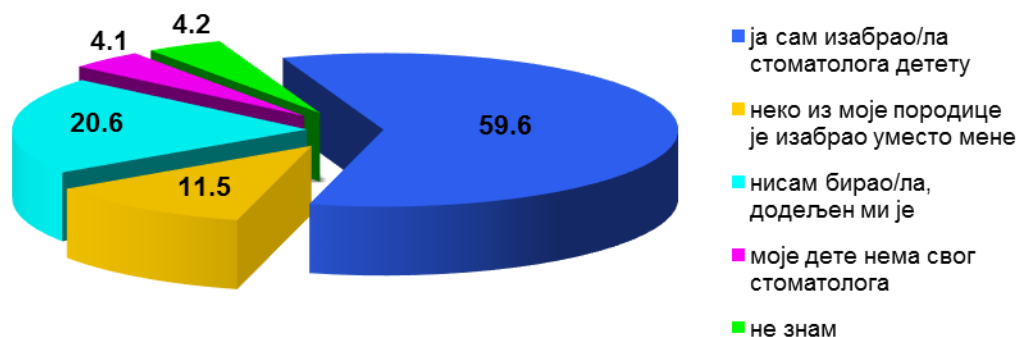
Здравствена установа	Материјалном положај испитаника						
	Веома лош	Лош	Осредњи	Добар	Веома добар	Укупно	
Дом здравља Барајево	N	1	4	5	5	0	15
	%	6.7%	26.7%	33.3%	33.3%	.0%	100.0%
Дом здравља Чукарица	N	0	0	3	11	0	14
	%	.0%	.0%	21.4%	78.6%	.0%	100.0%
Дом здравља Гроцка	N	1	4	7	3	0	15
	%	6.7%	26.7%	46.7%	20.0%	.0%	100.0%
Дом здравља Лазаревац	N	2	5	17	22	8	54
	%	3.7%	9.3%	31.5%	40.7%	14.8%	100.0%
Дом здравља Младеновац	N	0	1	7	5	1	14
	%	.0%	7.1%	50.0%	35.7%	7.1%	100.0%

Дом здравља Нови Београд	N	0	0	9	27	7	43
	%	.0%	.0%	20.9%	62.8%	16.3%	100.0%
Дом здравља Обреновац	N	0	3	19	21	6	49
	%	.0%	6.1%	38.8%	42.9%	12.2%	100.0%
Дом здравља Палилула	N	0	0	11	23	6	40
	%	.0%	.0%	27.5%	57.5%	15.0%	100.0%
Дом здравља Раковица	N	0	1	9	16	6	32
	%	.0%	3.1%	28.1%	50.0%	18.8%	100.0%
Дом здравља Савски венац	N	0	7	23	24	1	55
	%	.0%	12.7%	41.8%	43.6%	1.8%	100.0%
Дом здравља Сопот	N	0	0	1	4	0	5
	%	.0%	.0%	20.0%	80.0%	.0%	100.0%
Дом здравља Стари Град	N	0	0	6	12	0	18
	%	.0%	.0%	33.3%	66.7%	.0%	100.0%
Дом здравља Вождовац	N	0	4	34	36	14	88
	%	.0%	4.5%	38.6%	40.9%	15.9%	100.0%
Дом здравља Врачар	N	0	0	3	10	1	14
	%	.0%	.0%	21.4%	71.4%	7.1%	100.0%
Дом здравља Земун	N	2	3	37	28	7	77
	%	2.6%	3.9%	48.1%	36.4%	9.1%	100.0%
Дом здравља Звездара	N	0	2	19	14	0	35
	%	.0%	5.7%	54.3%	40.0%	.0%	100.0%
Завод за здравствену заштиту радника ЖС	N	0	9	12	1	0	22
	%	.0%	40.9%	54.5%	4.5%	.0%	100.0%
УКУПНО	N	6	43	222	262	57	590
	%	1.0%	7.3%	37.6%	44.4%	9.7%	100.0%

Установљена је статистички високо значајна разлика између здравствених установа у односу на материјални положај анкетираних испитаника ($N=82,428$, $DF=16$, $p=0,000$). Може се закључити да су најбољег материјалног положаја били испитаници у домовима здравља „Нови Београд“ и „Врачар“, док су испитаници у Заводу за здравствену заштиту радника „Железнице Србије“ и домовима здравља у Гроцкој и Барајеву били са најлошијим материјалним положајем.

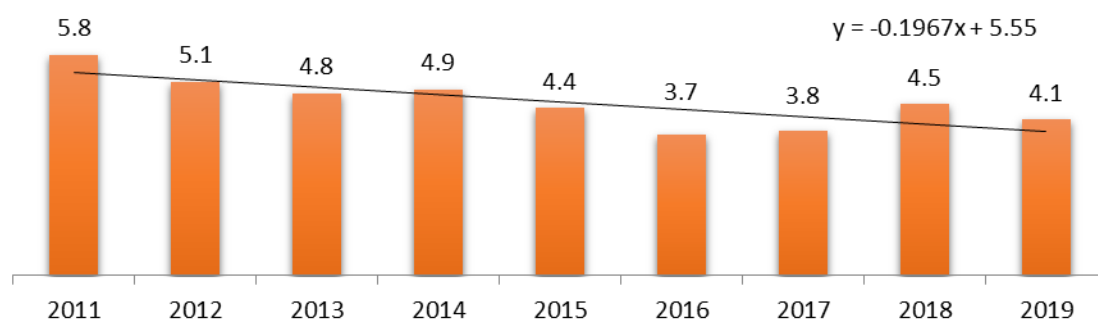
Када је у питању **избор стоматолога**, више од половине испитаника је само одабрало стоматолога код кога се дете лечи (59.6%), за 11.5% испитаника избор је учинио неко из породице, а петина (20.6%) се изјаснила да им је стоматолог додељен у дому здравља (Графикон 5).

Графикон 5. Како сте изабрали стоматолога (%)



Изабраног стоматолога нема 4.1% (24) деце. Број деце која немају изабраног стоматолога има тренд смањења у периоду од 2011-2019. године (Графикон 6).

Графикон 6. Број корисника који немају изабраног стоматолога, 2011-2019.



Највећи проценат испитаника који изјављују да дете нема свог стоматолога био је у ДЗ „Лазаревац“ (11.1%). Највећи број испитаника који су сами изабрали стоматолога своје детету је у ДЗ „Раковица“ (93.8%), а да им је стоматолог додељен/нису га бирали у ДЗ „Звездара“ (61.1%) (Табела 6). Установљена је статистички високо значајна разлика између здравствених установа у односу на начин избора стоматолога ($N= 81,699$, $DF=16$, $p=0,000$).

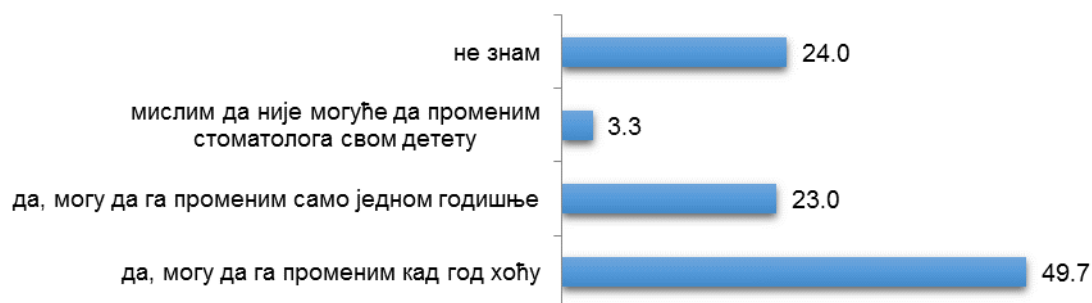
Табела 6. Како сте изабрали стоматолога, посматрано по здравственим установама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Како сте изабрали стоматолога вашем детету					Укупно
	ја сам изабрао/ла стоматолога детету	неко из моје породице је изабрао уместо мене	нисам бирао/ла, додељен ми је	моје дете нема свог стоматолога	не знам	
Дом здравља Барајево	11	3	1	0		15
	73.3%	20.0%	6.7%	0.0%	0.0%	100.0%
Дом здравља Чукарица	8	1	4	0	1	10
	57.1%	7.1%	28.6%	0.0%	7.1%	100.0%
Дом здравља Гроцка	12	1	1	0	1	15

	80.0%	6.7%	6.7%	0.0%	6.7%	100.0%
Дом здравља Лазаревац	35	5	7	6	1	54
	64.8%	9.3%	13.0%	11.1%	1.9%	100.0%
Дом здравља Младеновац	10	0	3	0	0	13
	76.9%	0.0%	23.1%	0.0%	0.0%	100.0%
Дом здравља Нови Београд	30	8	4	0	1	43
	69.8%	18.6%	9.3%	0.0%	2.3%	100.0%
Дом здравља Обреновац	24	5	14	3	3	49
	49.0%	10.2%	28.6%	6.1%	6.1%	100.0%
Дом здравља Палилула	27	5	4	2	2	40
	67.5%	12.5%	10.0%	5.0%	5.0%	100.0%
Дом здравља Раковица	30	1	1	0	0	32
	93.8%	3.1%	3.1%	0.0%	0.0%	100.0%
Дом здравља Савски венац	38	13	2	2	0	55
	69.1%	23.6%	3.6%	3.6%	0.0%	100.0%
Дом здравља Сопот	3	0	2	0	0	5
	60.0%	0.0%	40.0%	0.0%	0.0%	100.0%
Дом здравља Стари Град	13	1	4	0	0	18
	72.2%	5.6%	22.2%	0.0%	0.0%	100.0%
Дом здравља Вождовац	52	7	16	4	10	89
	58.4%	7.9%	18.0%	4.5%	11.2%	100.0%
Дом здравља Врачар	13	0	1	0	0	14
	92.9%	0.0%	7.1%	0.0%	0.0%	100.0%
Дом здравља Земун	34	5	28	6	4	77
	44.2%	6.5%	36.4%	7.8%	5.2%	100.0%
Дом здравља Звездара	12	0	22	1	1	36
	33.3%	0.0%	61.1%	2.8%	2.8%	100.0%
Завод за здравствену заштиту радника ЖС	0	13	8	0	1	22
	59.1%	0.0%	36.4%	0.0%	4.5%	100.0%
Укупно	352	68	122	24	25	591
	59.6%	11.5%	20.6%	4.1%	4.2%	100.0%

Скоро половина испитаника сматра да може да промени стоматолога детету кад год хоће (49.7%), четвртина не зна за ову процедуру (24.0%), а 23.0% сматра да може да промени стоматолога једном годишње (Графикон 7). Највећи проценат испитаника који изјављују да не познају процедуру био је у домовима здравља „Младеновац“ (45,5%) и „Стари град“, 38,9% (Табела 8). Установљена је статистички високо значајна разлика између здравствених установа у односу на начин избора стоматолога ($N= 40,110$, $DF=16$, $p=0,001$).

Графикон 7. Познавање процедуре промене избраног лекара

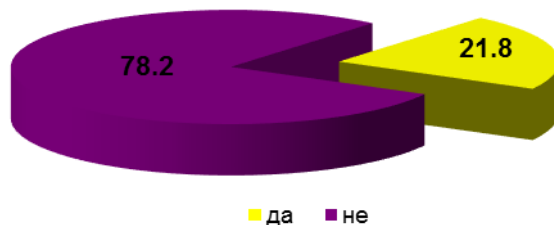


Табела 8. Да ли сте упознати са начином на који можете да промените стоматолога, посматрано по здравственим установама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Да ли сте упознати са начином промене стоматолога				Укупно
	да, могу да га променим кад хоћу	да, могу да га променим само једном годишње	мислим да није могуће да променим стоматолога свом детету	не знам	
Дом здравља Барајево	4	11	0	0	15
	26.7%	73.3%	0.0%	0.0%	100.0%
Дом здравља Чукарица	3	10	0	1	14
	21.4%	71.4%	0.0%	7.1%	100.0%
Дом здравља Гроцка	10	3	0	2	15
	66.7%	20.0%	0.0%	13.3%	100.0%
Дом здравља Лазаревац	28	7	2	16	53
	52.8%	13.2%	3.8%	30.2%	100.0%
Дом здравља Младеновац	5	1	0	5	11
	45.5%	9.1%	0.0%	45.5%	100.0%
Дом здравља Нови Београд	30	9	0	4	43
	69.8%	20.9%	0.0%	9.3%	100.0%
Дом здравља Обреновац	9	24	3	12	48
	18.8%	50.0%	6.3%	25.0%	100.0%
Дом здравља Палилула	23	7	0	9	39
	59.0%	17.9%	0.0%	23.1%	100.0%
Дом здравља Раковица	23	4	0	5	32
	71.9%	12.5%	0.0%	15.6%	100.0%
Дом здравља Савски венац	29	13	0	10	52
	55.8%	25.0%	0.0%	19.2%	100.0%
Дом здравља Сопот	2	1	1	1	5
	40.0%	20.0%	20.0%	20.0%	100.0%
Дом здравља Стари Град	9	2	0	7	18
	50.0%	11.1%	0.0%	38.9%	100.0%
Дом здравља Вождовац	42	21	4	24	91
	46.2%	23.1%	4.4%	26.4%	100.0%
Дом здравља Врачар	10	1	0	3	14
	71.4%	7.1%	0.0%	21.4%	100.0%
Дом здравља Земун	43	5	3	26	77
	55.8%	6.5%	3.9%	33.8%	100.0%
Дом здравља Звездара	20	1	0	13	34
	58.8%	2.9%	0.0%	38.2%	100.0%
Завод за здравствену заштиту радника ЖС	0	14	6	2	22
	0.0%	63.6%	27.3%	9.1%	100.0%
УКУПНО	290	134	19	140	583
	49.7%	23.0%	3.3%	24.0%	100.0%

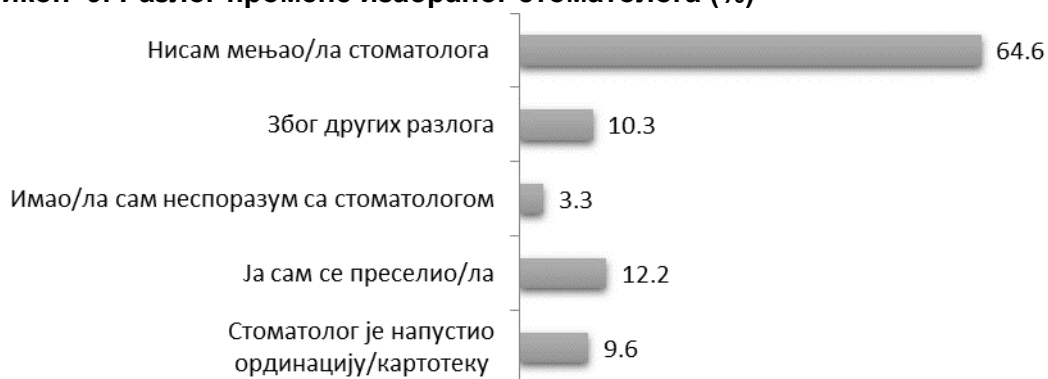
Нешто више од једне петине (21.8%) испитаника је изјавило да је мењало изабраног стоматолога, док већина није мењала изабраног стоматолога (Графикон 8).

Графикон 8. Да ли сте до сада мењали изабраног стоматолога вашег детета? (%)



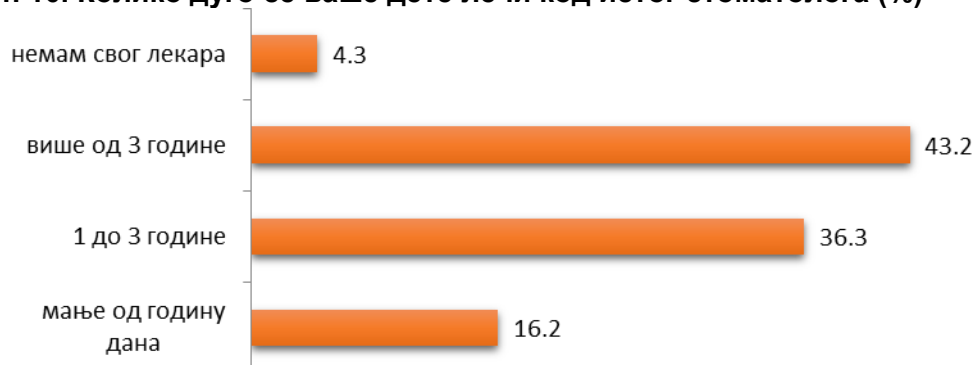
Разлог промене стоматолога је био најчешће пресељење корисника (12.2%), затим „други разлози“ (10.3%), напуштање ординације/картотеке од стране стоматолога (9.6%). И у 2019. години одговор „нисам мењао стоматолога“ је заступљен у високом проценту (64.6%), као и 2018. године (70.7% случајева) (Графикон 9). Међутим, проценат оних корисника који су на ово питање одговорили да нису мењали свог стоматолога (64.6%), разликује од процента оних који су одговорили на претходно питање (78.2%), па ове резултате треба тумачити са резервом.

Графикон 9. Разлог промене изабраног стоматолога (%)



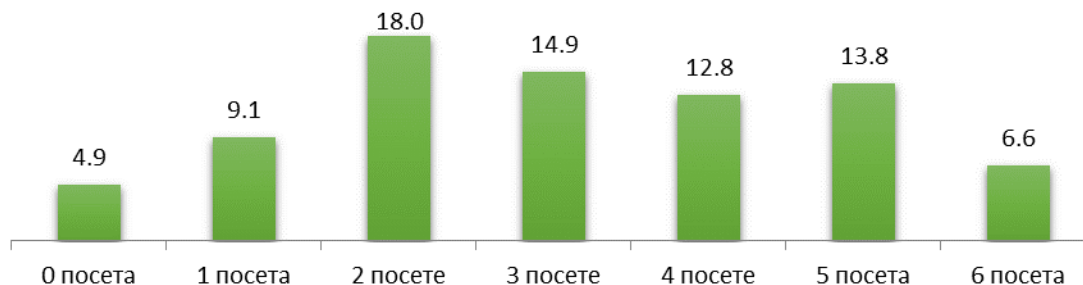
Највише испитаника се лечи код истог стоматолога дуже од три године (43.2%), нешто више од трећине испитаника се лечи од једне до три године (36.3%), а 16.2% се лечи краће од годину дана код истог стоматолога (Графикон 10).

Графикон 10. Колико дуго се ваше дете лечи код истог стоматолога (%)



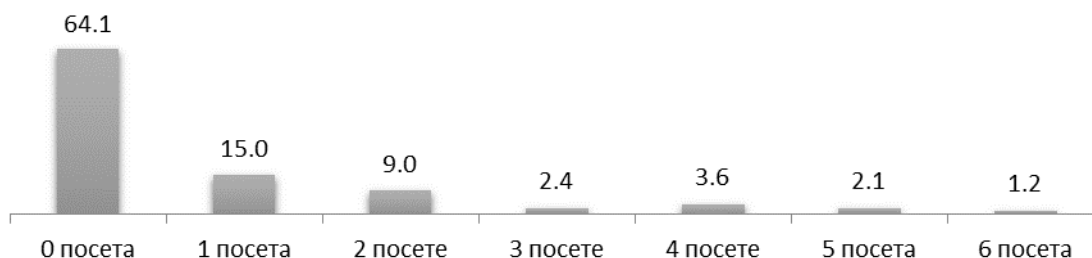
Просечан број посета стоматологу у 2019. години износио је 4,4 (у 2018. години, просечан број посета износио је 4,6), а у највећем проценту деца су посетила стоматолога по 2 пута у последњих 12 месеци (18.0%), 3 пута (14.9%) и 5 пута (13.8%) (Графикон 11).

Графикон 11. Број посета изабраном стоматологу (%)



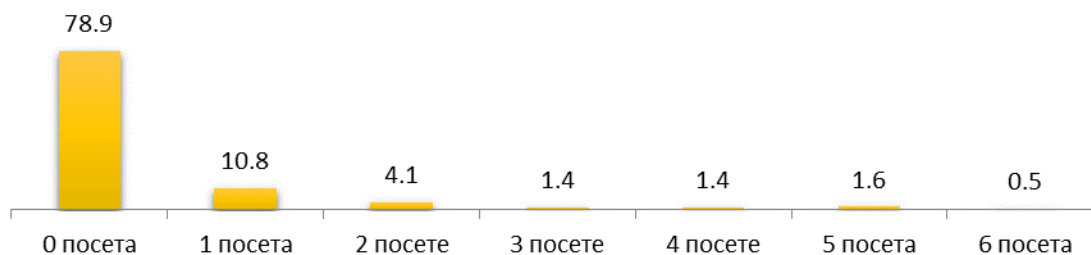
Знатан број испитаника није посетио другог стоматолога у служби (64.1%), што је нешто више него у 2018. години (62.6%), 15.0% испитаника је једном посетило другог стоматолога, а 9.0% два пута (Графикон 12).

Графикон 12. Број посета другом стоматологу у истој служби (%)



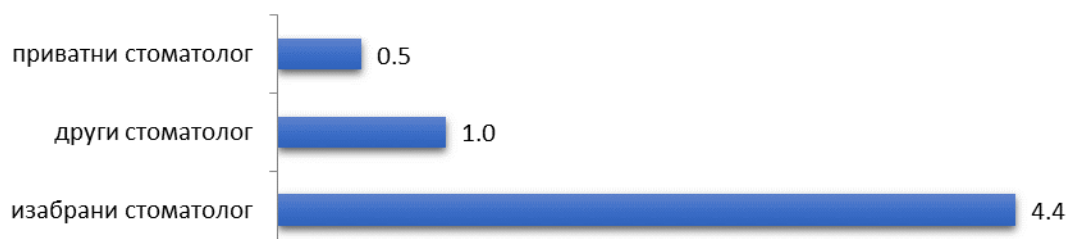
У 2019. години више од три четвртине (78.9%) испитаника није посетило приватног стоматолога ниједном (78.3% у 2018. години), 10.8% корисника једном је посетило приватног стоматолога (9.5% у 2018.), а 4,1% корисника је два пута посетило стоматолога (4.6% у 2018.) (Графикон 13).

Графикон 13. Број посета стоматологу у приватној пракси



Просечан број посета изабраном стоматологу које су испитаници остварили током 2019. године је 4,4, другим стоматолозима у оквиру исте службе 1,0 посета, а приватним стоматолозима 0,5 посета годишње (Графикон 14).

Графикон 14. Просечан број посета изабраном стоматологу, другом стоматологу и стоматологу у приватној пракси



Табела 9. Број посета у стоматолошкој служби, по здравственим установама

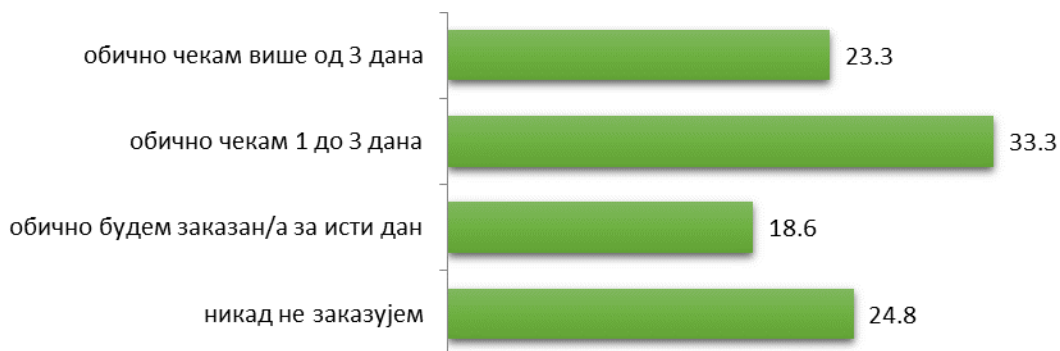
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА		колико пута је дете посетило свог стоматолога	колико пута је посетило другог стоматолога у истој служби	колико пута је посетило приватног стоматолога
Дом здравља Барајево	Mean	3,20	0,13	0,07
	N	15	15	15
Дом здравља Чукарица	Mean	5,79	2,00	2,50
	N	14	1	4
Дом здравља Гроцка	Mean	3,92	4,20	1,62
	N	13	5	13
Дом здравља Лазаревац	Mean	6,31	3,08	0,23
	N	45	25	44
Дом здравља Младеновац	Mean	4,83	1,00	1,00
	N	12	2	1
Дом здравља Нови Београд	Mean	4,00	2,00	3,00
	N	37	3	2
Дом здравља Обреновац	Mean	5,57	3,09	0,68
	N	47	23	37
Дом здравља Палилула	Mean	4,54	1,06	0,33
	N	37	17	33
Дом здравља Раковица	Mean	6,31	0,23	0,03
	N	32	31	32
Дом здравља Савски венац	Mean	2,53	0,25	0,41
	N	55	53	51
Дом здравља Сопот	Mean	1,75	0,00	0,00
	N	4	0	1
Дом здравља Стари Град	Mean	4,0	0,25	0,75
	N	18	8	16
Дом здравља Вождовац	Mean	4,66	0,41	0,48
	N	82	58	66
Дом здравља Врачар	Mean	2,93	0,00	0,38
	N	14	0	8

Дом здравља Земун	Mean	4,50	0,84	0,54
	N	74	69	72
Дом здравља Звездара	Mean	4,16	1,12	0,77
	N	32	17	35
Завод за здравствену заштиту радника ЖС	Mean	2,00	1,29	1,17
	N	18	7	6
УКУПНО	Mean	4,45	1,00	0,52
	N	549	334	436

Највећи просечан број посета свом стоматологу бележи се у ДЗ „Лазаревац“ и ДЗ „Раковица“ (по 6,3 посете по испитанику), највећи број посета другом стоматологу у истој служби у ДЗ „Гроцка“ (4,2), док је највећи просечан број посета приватном стоматологу у ДЗ „Нови Београд (3,0), “ДЗ „Чукарица“ (2,5) и ДЗ „Гроцка“ (1,6) (Табела 9).

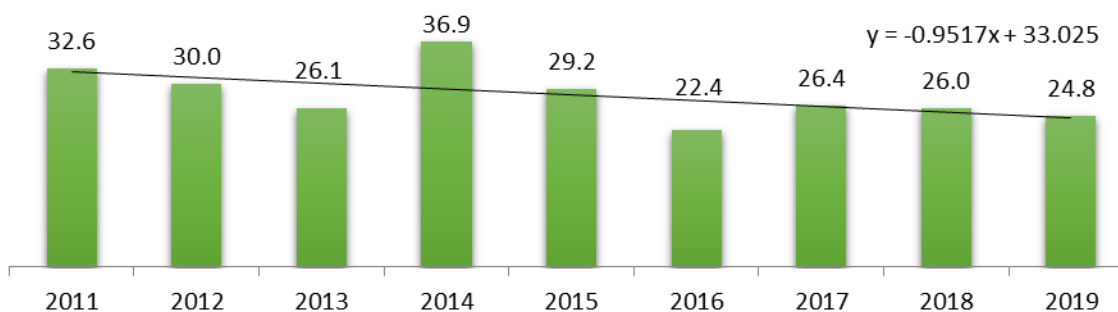
Када је у питању **заказивање прегледа код стоматолога и дужина чекања на заказани преглед**, скоро четвртина корисника никада не заказује посете за своје дете код изабраног стоматолога (24.8%), за исти дан буде заказано 18.6%, на преглед чека један до три дана 33.3%, а на преглед буде примљено након 3 дана 23.3% (Графикон 15).

Графикон 15. Заказивање прегледа код стоматолога и дужина чекања (%)



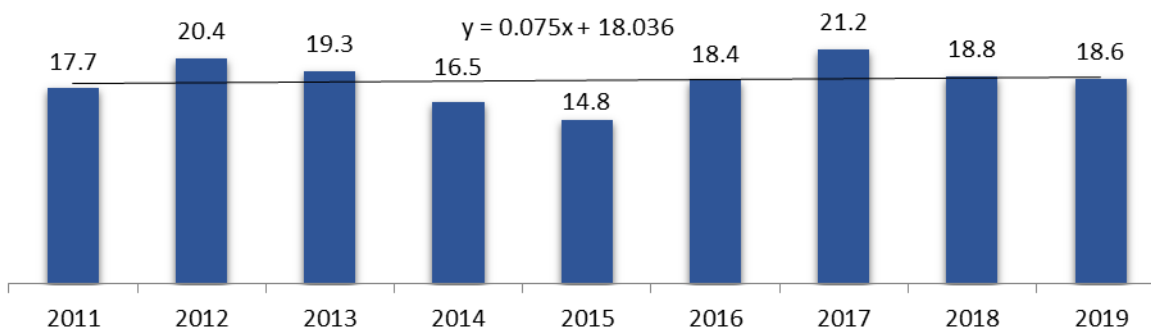
На графикону 16. приказани су корисници који никада не заказују посету стоматологу, посматрано од 2011. до 2019. године, а линија тренда је у опадању, што указује на смањење броја корисника који никада не заказују посету стоматологу.

Графикон 16. Удео корисника који никада не заказују посете код изабраног стоматолога, од 2011. до 2019. године (%)



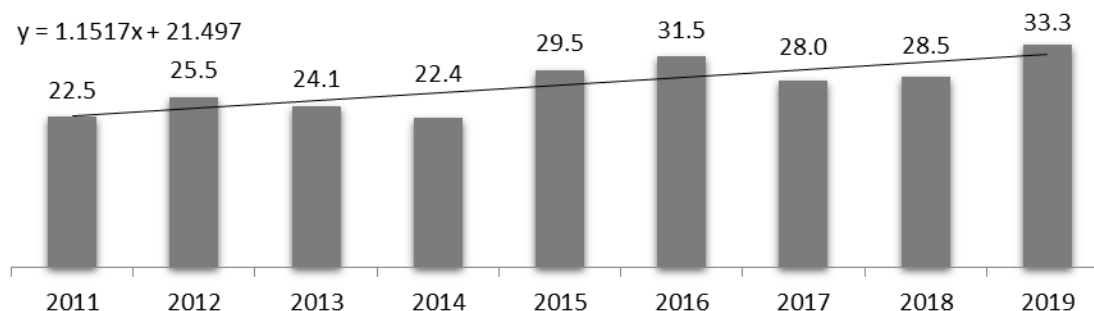
Удео корисника у 2019. години који су на преглед код изабраног стоматолога заказани за исти дан је 18.6%, слично као и претходне године (Графикон 17). Посматрано у периоду од 2011. до 2019. године уочава се благо растућа линија тренда, што указује на повећање удела корисника који заказују преглед за исти дан када се јаве стоматолошкој служби.

Графикон 17. Број корисника који су заказани за исти дан посматрано од 2011. до 2019. године (%)



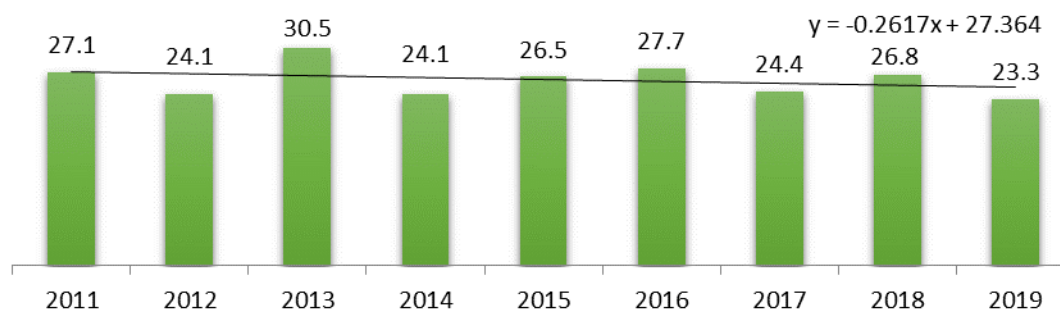
На графикону 18. приказан је удео корисника који чекају на преглед један до три дана, посматрано од 2011. до 2019. године, и уочава се узлазна линија тренда, што указује на повећање броја корисника који чекају на преглед један до три дана, а да би тај број у 2019. био највећи за посматрани период (33.3%).

Графикон 18. Број корисника који чекају на преглед један до три дана посматрано од 2011. до 2019. године (%)



Графикон 19. приказује проценат корисника који чекају на преглед дуже од три дана, посматрано у периоду од 2011. до 2019. године и у овом периоду уочава се смањење удела корисника који чекају на преглед стоматолога дуже од три дана, и у 2019. је њихов проценат најнижи (23.3%) у односу на посматрани период.

Графикон 19. Број корисника који су примљени након три дана чекања, од 2011. до 2019. године (%)



Када је у питању чекање на преглед стоматолога, установљена је статистички високо значајна разлика између здравствених установа ($N=119,161$, $DF=16$, $p=0,000$). Највећи проценат испитаника никад не заказује преглед у ДЗ „Младеновац“ (69.2%) и ДЗ „Барајево“ (57.1%), 1-3 дана највише чекају у ДЗ „Сопот“ (75.0%) и ДЗ „Врачар“ (71.4%), а дуже од 3 дана на преглед чекају испитаници у домовима здравља „Обреновац“ (61.7%), „Чукарица“ (57.2%) и „Стари Град“ (52.9%) (Табела 10).

Табела 10. Структура испитаника у здравственим установама према дужини чекања на преглед стоматолога

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Када заказујете преглед код стоматолога, колико дана обично чекате				Укупно
	никада не заказујем	обично будем заказан/а за исти дан	обично чекам 1 до 3 дана	обично чекам више од 3 дана	
Дом здравља Барајево	8 57.1%	3 21.4%	2 14.3%	1 7.1%	14 100.0%
Дом здравља Чукарица	0	0	6	8	14

	0.0%	0.0%	42.9%	57.1%	100.0%
Дом здравља Гроцка	4	2	5	4	15
	26.7%	13.3%	33.3%	26.7%	100.0%
Дом здравља Лазаревац	25	23	5	0	53
	47.2%	43.4%	9.4%	0.0%	100.0%
Дом здравља Младеновац	9	1	2	1	13
	69.2%	7.7%	15.4%	7.7%	100.0%
Дом здравља Нови Београд	5	8	21	8	42
	11.9%	19.0%	50.0%	19.0%	100.0%
Дом здравља Обреновац	8	3	7	29	47
	17.0%	6.4%	14.9%	61.7%	100.0%
Дом здравља Палилула	9	6	7	16	38
	23.7%	15.8%	18.4%	42.1%	100.0%
Дом здравља Раковица	3	4	20	5	32
	9.4%	12.5%	62.5%	15.6%	100.0%
Дом здравља Савски венац	9	21	18	4	52
	17.3%	40.4%	34.6%	7.7%	100.0%
Дом здравља Сопот	0	1	3	0	4
	0.0%	25.0%	75.0%	0.0%	100.0%
Дом здравља Стари Град	3	0	5	9	17
	17.6%	0.0%	29.4%	52.9%	100.0%
Дом здравља Вождовац	11	16	39	23	89
	12.4%	18.0%	43.8%	25.8%	100.0%
Дом здравља Врачар	0	3	10	1	14
	0.0%	21.4%	71.4%	7.1%	100.0%
Дом здравља Земун	33	7	20	15	75
	44.0%	9.3%	26.7%	20.0%	100.0%
Дом здравља Звездара	7	5	13	10	35
	20.0%	14.3%	37.1%	28.6%	100.0%
Завод за здравствену заштиту радника ЖС	9	4	9	0	22
	40.9%	18.2%	40.9%	0.0%	100.0%
УКУПНО	143	107	192	134	576
	24.8%	18.6%	33.3%	23.3%	100.0%

Највећи број испитаника је одговорио да дете добија **савете** о очувању здравља уста и зуба током редовних посета изабраном стоматологу (у распону 83-91%), а ретко у саветовалишту или у превентивном центру (у распону 1.7-4.3%) (Табела 11).

Табела 11. Саветовање о очувању здравља уста и зуба

тема	током редовне посете	саветовалиште/ превентивни центар	не	није било потребно
значај редовних прегледа	91.0	1.7	2.0	5.3
употреба флуора	84.6	4.3	4.5	6.6
правилно прање зуба	88.3	3.8	2.3	5.6
ортодонтске неправилности	85.5	4.3	3.5	6.7
настанак каријеса	87.5	3.5	3.7	5.3
прибор за оралну хигијену	85.7	3.5	4.2	6.6
правилна исхрана	83.1	4.1	4.1	8.7

Када су у питању **ставови пацијената о изабраном стоматологу**, запажа се да су пацијенти нешто задовољнији у 2019. години у односу на 2018. годину. Тако анкетирани корисници сматрају да је у највећем проценту стоматолог упознат са проблемима и болестима које дете има, 92.9% (у већем проценту него претходне године – 90.2%), да одваја довољно времена за разговор са дететом и пратиоцем - 85.8% (у 2018: 85.4%), даје јасна објашњења о интервенцијама које ће предузети код детета - 92.5% (у 2018: 89.7%) и када дете има проблем са оралним здрављем прво се обраћа свом стоматологу у 94.2% случајева (што је такође нешто више у односу на претходну годину – 93.4%) (Табела 12).

Табела 12. Ставови пацијената о изабраном стоматологу

Изјава	слажем се	делимично се слажем	не слажем се
	%	%	%
упознат је са проблемима и болестима мог детета	92.9	6.2	0.9
одваја довољно времена за разговор	85.8	13.1	1.1
даје јасна објашњења о интервенцијама које планира	92.5	6.4	1.1
када дете има здравствени проблем најпре идем код његовог стоматолога	94.2	5.2	0.6

Радним временом дома здравља задовољан је највећи број родитеља/испитаника (82.7%), што је мање у односу на претходну годину (85.9%), са могућношћу да доведу дете на **преглед и преко викенда** упознато је више од половине испитаника (55.2%), али, мање у односу на претходну годину (58.7%). О **доступности службе деци са посебним потребама** упознато је 59.1% испитаника (претходне године – 61.0%), а о **љубазности особља на шалтеру** позитивно се изразило 86.5% анкетираних (претходне године – 81.9%). О томе, да **има довољно места за седење у чекаоници** изјаснило се 85.2% (претходне године 87.7% је мислило да има довољно места), а на питање да ли **дуго чекају пре посете у чекаоници** у 2019. години се више испитаника слаже (32.8%), у односу на 2018. годину (27.4%), а 48.6% сматра да не чекају дуго (претходне године– 49.2%). Највећи број испитаника (86.3%) сматра да у **случају хитности преглед може обавити истог дана** (86.1%). За постојање **кутије за жалбе и примедбе** зна незнатно већи проценат испитаника (76.7%) у односу на претходну годину (75.6%) (Табела 13).

Табела 13. Задовољство испитаника појединим аспектима организације службе стоматолошке здравствене заштите

Изјава	слажем се	делимично се слажем	не слажем се	не знам
	%	%	%	%
задовољан сам радним временом	82.7	14.6	1.4	1.3
преглед је могућ и викендом	55.2	16.2	9.7	18.9
служба је доступна деци са посебним потребама	59.1	16.2	3.1	28.4
особље на шалтеру је љубазно	86.5	9.1	2.6	1.8
у чекаоници има довољно места за седење	85.2	8.7	4.6	1.5
дуго се чека у чекаоници	32.8	15.4	48.6	3.2
кад је детету потребна хитна услуга, можемо да је обавимо истог дана	86.3	5.7	2.2	5.7
постоји кутија/књига за жалбе и примедбе	76.7	3.6	2.1	17.7

Када се анализирају ставови испитаника о сарадњи између здравствених радника, закључује се да је велики број (64.4%) испитаника од педијатра добило информацију о важности здравља дечјих уста и зуба, али мање у односу на претходну годину (у 2018: 72.9%). Више од половине (51.5%) испитаника и 2019. године је добило од педијатра савет о употреби препарата са флуором (2018: 56.0%), тј. о потреби коришћења зубних паста и таблета са додатком флуора. Сарадњу стоматолошких сестара и стоматолога испитаници оцењују добром у високом проценту, 89.5% (2018: 90.0%), а више од половине (53.6%, али незнатно мање у односу на 2018: 58.4%) сматра да је понекад и разговор са стоматолошком сестром довољан да се избегне посета стоматологу (Табела 14).

Табела 14. Сарадња између здравствених радника

Изјава	слажем се	делимично се слажем	не слажем се	не знам
	%	%	%	%
педијатар ми је објаснио значај здравља уста и зуба	64.4	20.0	10.7	5.0
педијатар ми саветује употребу препарата са флуором	51.5	23.4	16.8	8.4
дечји стоматолог и стоматолошка сестра добро сарађују	89.5	6.5	0.9	3.1
понекад ми је довољан и разговор са стоматолошком сестром	53.6	21.5	17.4	7.5

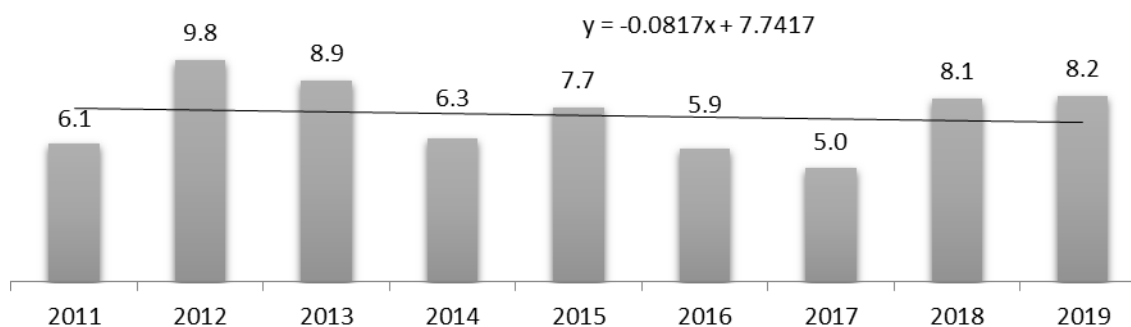
Упоредјујући све аспекте, уочава се да испитаници у 2019. години у нешто нижим процентима у односу на претходну годину, сматрају да су стоматолошке услуге за њихову децу бесплатне. Већина испитаника сматра да су прегледи код изабраног стоматолога **бесплатни**: 93.2% (2018: 95.2%), за постављање испуна (пломбе): 89.8% (2018: 90.3%), лечење зуба: 83.1% (2018: 84.8%), вађење зуба: 81.8% (2018: 85.7%), израда ортодонтских апарата: 75.8% (мање у 2018: 69.9%). Највећу недоумицу испитаници су имали око прегледа специјалиста са Стоматолошког факултета, па 29.1% (2018: 32.6%) није знало да ли се и колико плаћа, а 63.5% (2018: 59.7%) сматра да су ови прегледи бесплатни (Табела 15).

Табела 15. Цена прегледа и услуга (%)

Да ли је бесплатно или се плаћа	бесплатно	партиципација	пуна цена	не знам
преглед изабраног стоматолога	93.2	2.0	1.1	3.7
пломбе	89.8	3.2	1.1	5.9
лечење зуба	83.1	8.4	1.1	7.4
вађење зуба	81.8	10.5	0.9	6.7
ортодонтски апарати/претезе	75.8	4.3	2.7	17.2
преглед специјалиста са	63.5	4.6	2.8	29.1

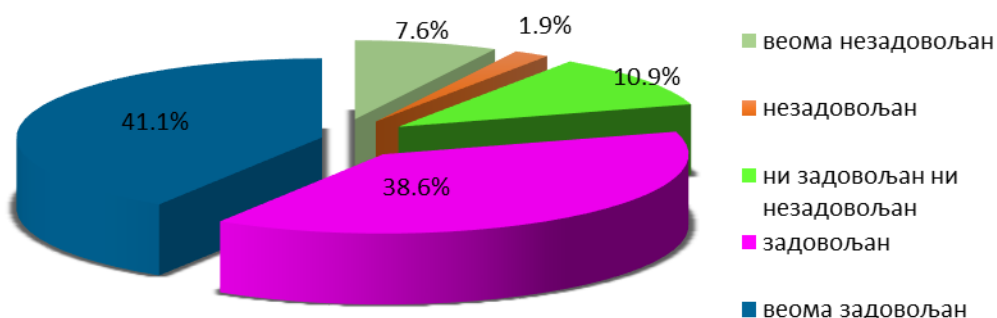
Сваки дванаести испитаник (8.2%) током претходне године није одвео дете стоматологу или је одложио посету због недостатка новца и тај број се, уз варирање у посматраном периоду, смањује (Графикон 20). Највећи број се изјаснио да недостатак новца није био разлог одлагања посете стоматологу (81.4%), али је овај проценат нешто већи у односу на претходну годину (79.5%).

Графикон 20. Број корисника који нису децу одвели стоматологу због материјалног стања посматрано од 2011. до 2019. године (%)



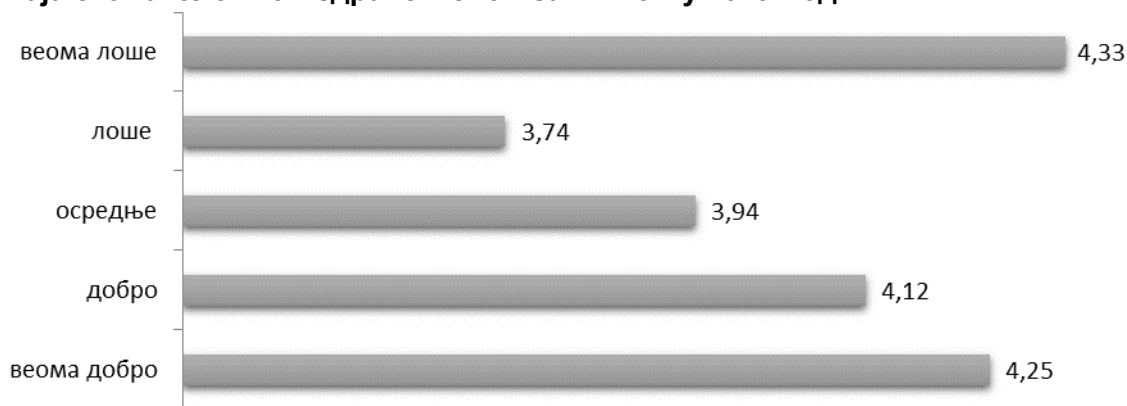
Највећи број корисника је веома задовољан (41.1%) и задовољан (38.6%) стоматолошком здравственом заштитом у целини, док је незадовољних (1.9%) и веома незадовољних (7.6%) испитаника мали број (Графикон 21). Слично је задовољство било и претходне године.

Графикон 21. Задовољство испитаника стоматолошком здравственом заштитом у 2019. години



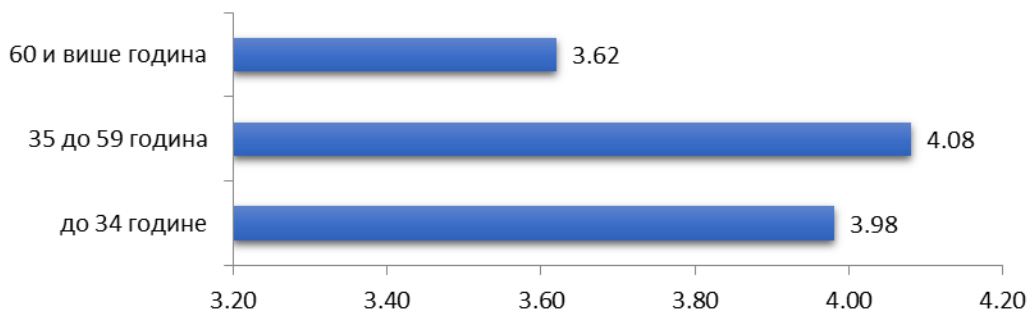
Задовољство корисника стоматолошком здравственом заштитом разликовало се међу корисницима у зависности од њиховог материјалног положаја. Најзадовољнији су били корисници веома лошег материјалног положаја, којих је било само 6 (просечна оцена 4,33) и веома доброг материјалног стања (Графикон 22). Разлика у задовољству стоматолошком заштитом испитаника различитог материјалног положаја је била статистички значајна ($H=13,363$, $DF=4$, $p=0,010$).

Графикон 22. Просечна оцена задовољства корисника различитог материјалног положаја стоматолошком здравственом заштитом у 2019. години



Задовољство корисника стоматолошком здравственом заштитом разликовало се међу корисницима и у зависности од њихове старости. Најзадовољнији су били испитаници у добној групи од 35 до 59 година, а најмање задовољни испитаници старији од 60 година (Графикон 23). Међутим, разлика у задовољству стоматолошком заштитом испитаника различите старости није статистички значајна ($H=2,337$, $DF=2$, $p=0,311$).

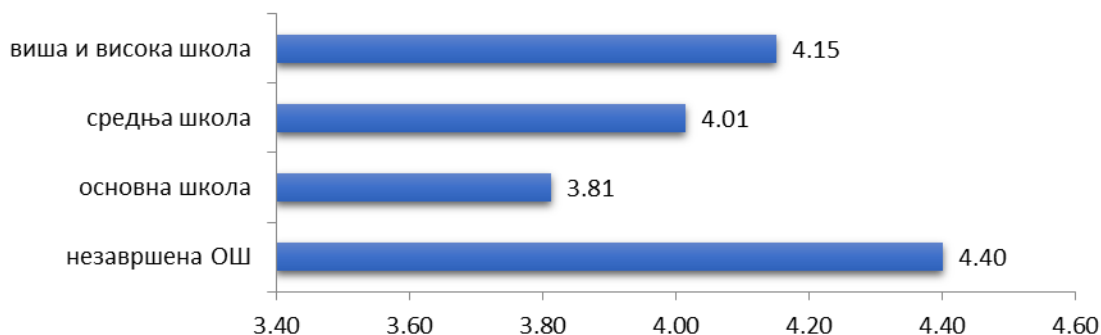
Графикон 23. Просечна оцена задовољства корисника различите старости стоматолошком здравственом заштитом у 2019. години



Посматрајући задовољство у односу на пол, као и претходне године, жене су биле задовољније стоматолошком заштитом (средња оцена 4,06), спрам испитаника мушког пола (3,97), али ова разлика није статистички значајна. ($\chi^2=3,727$, $DF=4$, $p=0,444$). Просечне оцене у 2019. години су незнатно ниже у односу на претходну годину.

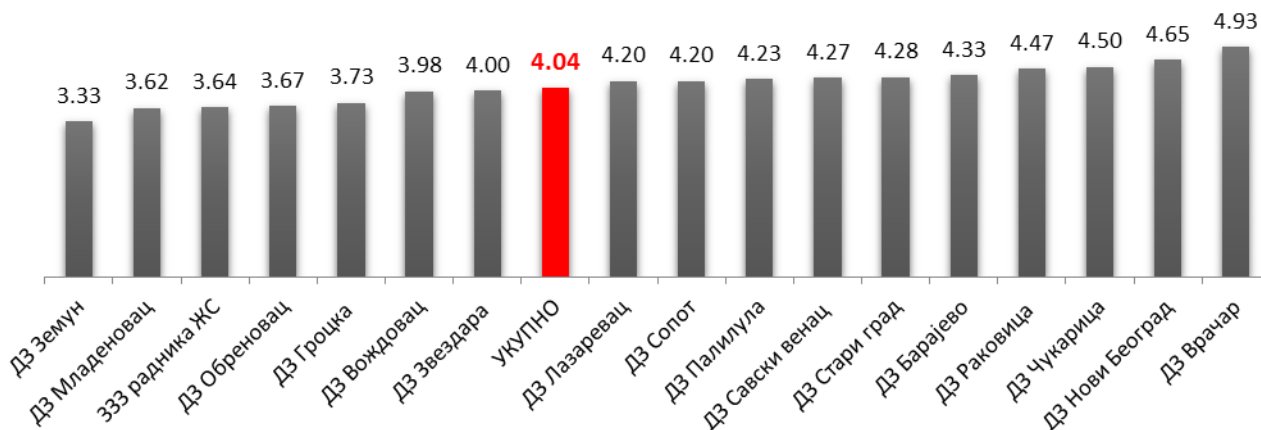
Задовољство корисника стоматолошком здравственом заштитом разликовало се међу корисницима и у зависности од њихове школске спреме. Најзадовољнији су били испитаници који немају завршену основну школу (њих је било најмање, само 10) и који имају завршену вишу и високу школу, а најмање задовољни су испитаници са завршеном основном школом (Графикон 24). Разлика у задовољству стоматолошком заштитом испитаника различите школске спреме је статистички значајна ($H=9,313$, $DF=3$, $p=0,025$).

Графикон 24. Просечна оцена задовољства корисника различите школске спреме стоматолошком здравственом заштитом у 2019. години



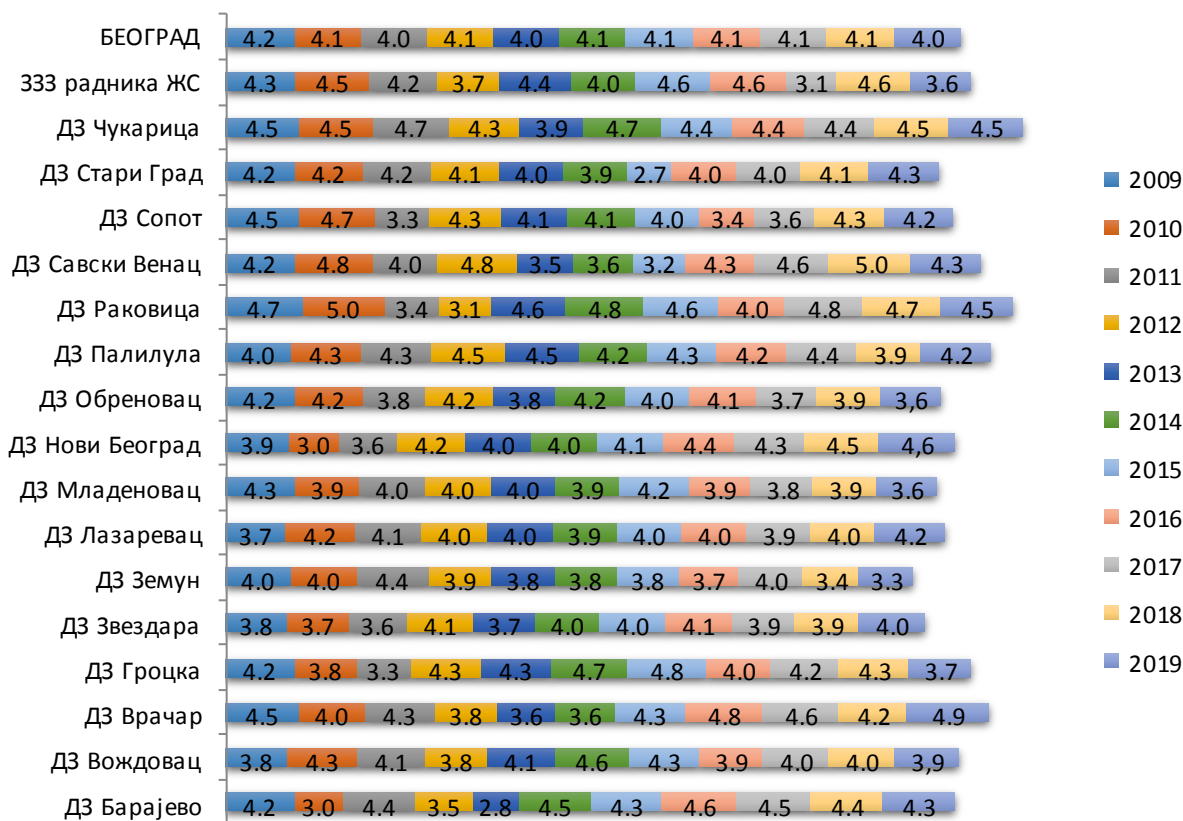
На графикону 25. приказана је просечна оцена задовољства корисника стоматолошком здравственом заштитом у 2019. години на нивоу града (УКУПНО: 4,04), и она је нешто нижа у односу на претходну годину (4,10) и по установама. Најзадовољнији су били корисници домова здравља „Врачар“ (4,93) и „Нови Београд“ (4,65). Најнижа оцена задовољства корисника забележена је у ДЗ „Земун“ (3,33 - као и прошле године), а следе „Младеновац“ (3,62), Завод за здравствену заштиту радника “Железнице Србије” (3,64), „Обреновац“ (3,67) и „Гроцка“ (3,73).

Графикон 25. Оцена задовољства корисника стоматолошком здравственом заштитом у установама примарне здравствене заштите у 2019. години



Приликом тумачења ових резултата треба нагласити да постоје велике разлике између установа у карактеристикама испитаника (пол, старост, школска спрема, материјални положај), као и у карактеристикама стоматолошке службе (опремљеност, кадровска обезбеђеност, величина и др.), које могу утицати на добијене резултате.

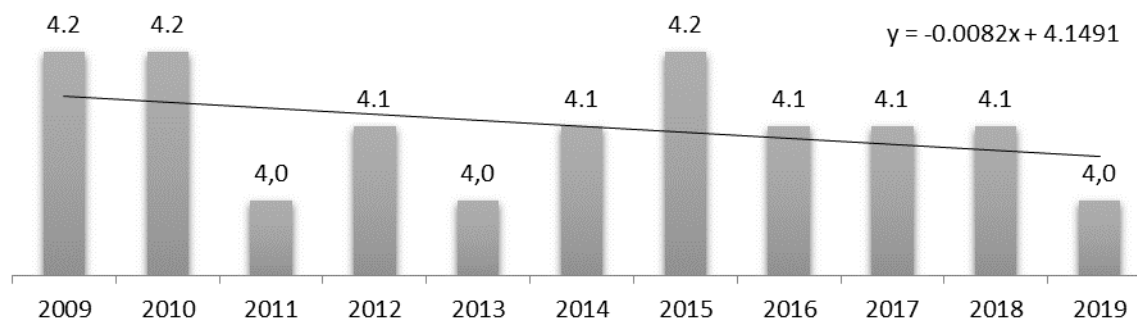
Графикон 26. Просечна оцена задовољства корисника стоматолошком здравственом заштитом у установама ПЗЗ у периоду од 2009. до 2019. године



Посматрајући просечну оцену задовољства свих установа примарне здравствене заштите у Београду уочавају се варијације, а највеће смањење просечне оцене у 2019. години у односу на 2009. годину било је у 333 радника ЖС (за 1,0), ДЗ „Савски венац“ (за 0,7) и ДЗ „Гроцка“ (за 0,6). Највеће повећање просечне оцене задовољства забележено је у ДЗ „Врачар“ (за 0,7) (Графикон 26).

На Графикону 27. је приказана је просечна оцена задовољства корисника стоматолошком здравственом заштитом у домовима здравља, која је у десетогодишњем интервалу претежно константна, уз тенденцију лаганог пада.

Графикон 27. Просечно задовољство корисника стоматолошке заштите у установама примарне здравствене заштите од 2009. до 2019. године



КОМЕНТАРИ КОРИСНИКА

Од укупног броја испитаника, 106 (18%) је написало коментаре везане за рад стоматолошке службе. Анализом коментара, уочава се највећи број (72 коментара или 68% од укупног броја) чине похвале за рад особља, њихову љубазност, стручност, посвећеност послу, добру комуникацију са децом корисницима стоматолошких услуга, као и похвале за функционисање службе и међусобну сарадњу на релацији стоматолог-стоматолошка сестра.

Примедбе које су корисници дали односе се на недостатак кадра, посебно на недовољан број стоматолога у односу на обим посла (22 коментара или 21%) и због тога на дуго чекање (6 коментара или 6%), неопходност поштовања заказаних термина и потребу да се отворе стоматолошке ординације по вртићима и школама.

ЗАКЉУЧАК

Резултати анализе задовољства корисника стоматолошком здравственом заштитом показали су да су корисници стоматолошке службе у 2019. години оценили укупно задовољство високом просечном оценом, 4,04, али незнатно нижом у односу на претходну годину (4,10). Од 595 испитаника у 16 домова здравља и Заводу за здравствену заштиту радника „Железнице Србије“, око 80% је навело да је задовољно

стоматолошком заштитом, незадовољних је 9,5%, а око 11% је навело да нису ни задовољни, ни незадовољни.

Мање од половине испитаника се код истог стоматолога лечи више од три године (43.2%). Половина испитаника сматра да може да промени стоматолога детету кад год хоће (49.7%), четвртина не зна процедуру за промену стоматолога (24.0%). Најчешћи разлог промене стоматолога било је пресељење корисника (12.2%), други разлози (10.3%) и стоматолог је напустио ординацију/картотеку (9.6%).

Просечан број посета изабраном стоматологу које су испитаници остварили током 2019. године био је 4,4, другим стоматолозима у оквиру исте службе остварена је једна посета, док је најмањи број посета приватним стоматолозима (у просеку по испитанику 0,5 посета годишње).

Када је у питању заказивање прегледа код стоматолога и дужина чекања на заказани преглед, четвртина корисника (24.8%) никада не заказује посете за своје дете код изабраног стоматолога, 18.6% буде заказано за исти дан, трећина (33.3%) чека на преглед један до три дана, а нешто мање од четвртине (23.3%) буде примљено на преглед након 3 дана.

Запажа се да су пацијенти задовољнији изабраним стоматологом у односу на претходну годину. Анкетирани корисници у највећем проценту сматрају да је стоматолог упознат са проблемима и болестима које дете има (92.9%), да одваја довољно времена за разговор са дететом и пратиоцем (85.8%), да даје јасна објашњења о интервенцијама које ће предузети код детета (92.5%) и када дете има проблем са оралним здрављем прво се обраћа свом стоматологу (94.2%).

Радним временом дома здравља задовољан је највећи број родитеља/испитаника (82.7%), са могућношћу да доведу дете на преглед и преко викенда, упознато је тек нешто више од половине испитаника (55.2%). О доступности службе деци са посебним потребама упознато је 59.1% испитаника, а о љубазности особља на шалтеру позитивно се изразило 86.5% анкетираних. О томе, да има довољно места за седење у чекаоници изјаснило се 85.2% а на питање да ли дуго чекају пре посете у чекаоници, нешто мање од половине изјављује да се не слаже (48.6%) са тим, тј. да не чекају дуго. Највећи број испитаника сматра да у случају хитности преглед може обавити истог дана, 86.3%, а за постојање кутије за жалбе и примедбе зна 76.7% испитаника.

Када се анализирају ставови испитаника о сарадњи између здравствених радника, уочава се податак да је 64.4% испитаника од педијатра добило информацију о важности здравља дечјих уста и зуба, јер родитељи ипак чешће посећују педијатра, посебно у раном узрасту. Више од половине (51.5%) испитаника добило је од педијатра савет о употреби препарата са флуором, односно о потреби коришћења зубних паста и таблета са додатком флуора. Сарадња стоматолошких сестара и стоматолога оцењена је као добра од стране 89.5% испитаника, а више од половине (53.6%) сматра да је понекад и разговор са стоматолошком сестром довољан да се избегне посета стоматологу.

Велика већина испитаника сматра да су прегледи код изабраног стоматолога (93.2%), постављање испуна/пломбе (89.8%), лечење зуба (83.1%), вађење зуба (81.8%) и израда ортодонтских апарата (75.8%), бесплатни. Највећу недоумицу испитаници су имали око прегледа специјалиста са стоматолошког факултета: 29.1% није знало да ли се и колико плаћа, а 63.5% сматра да су ови прегледи бесплатни.

Сваки дванаести испитаник (8.2%) током претходне године није одвео дете стоматологу или је одложио посету због недостатка новца и тај број посматрано по годинанама варира.

Коментари које су корисници дали у анкети највећим делом садрже похвале, како појединачних стоматолога, тако и за рад службе, сарадњу, добру комуникацију и стручност у раду, а примедбе се у највећој мери односе на недовољан број кадра, дужину чекања, непоштовање заказаних термина.

У 2019. години, стоматолошком службом су били најзадовољнији и корисници веома доброг материјалног стања, са завршеном вишом и високом школом, у доброј групи од 35 до 59 година, док су жене биле задовољније од мушкараца, а разлика у задовољству у односу на наведене карактеристике испитаника је била статистички значајна само у односу на материјално стање и школску спрему.

Стоматолошким службом у целини су били најзадовољнији корисници домова здравља „Врачар“ (4,93) и „Нови Београд“ (4,65). Најнижа оцена задовољства корисника забележена је у ДЗ „Земун“ (3,33), а следе „Младеновац“ (3,62), Завод за здравствену заштиту радника „Железнице Србије“ (3,64), „Обреновац“ (3,67) и „Гроцка“ (3,73). Приликом тумачења ових резултата треба нагласити да постоје велике разлике између установа у карактеристикама испитаника (пол, старост, школска спрема, материјални положај), као и у карактеристикама стоматолошке службе (опремљеност, кадровска обезбеђеност, величина и др.), које могу утицати на добијене резултате.

ПРЕДЛОГ МЕРА

Резултати анализе задовољства корисника стоматолошком здравственом заштитом указују да је у наредном периоду неопходно:

- побољшати информисаност пацијената о њиховим правима у области стоматолошке заштите (велики број испитаника не зна процедуру за промену изабраног стоматолога; да ли је преглед могућ викендом, да ли се плаћа коришћење ортодонтског апарата или преглед специјалисте са стоматолошког факултета и др.)
- смањити одлив кадра из здравствених установа, односно повећати број стоматолога у складу са потребама дечје популације;
- размотрити могућност поновног увођења стоматолошких ординација у школе и вртиће, где је то могуће,
- скратити време чекања на преглед;
- увести телефонско заказивање прегледа.

Такође је потребно ревидирати инструмент истраживања - дужину и садржај упитника, као и модификовати мерне скале у инструменту истраживања.

Б. АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА СТОМАТОЛОШКОМ ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ У 2020. ГОДИНИ

У установама **примарне здравствене заштите** истраживање задовољства корисника стоматолошком здравственом заштитом спроведено је у условима актуелне епидемије COVID-19. Због тога је било потребно доследно применити све противеписидемијске мере прописане од стране Министарства здравља и Кризног штаба. У складу с тим, истраживање није било спроведено у јединственом термину за све здравствене установе, као ранијих година, већ у терминима договореним са Градским заводом за јавно здравље. Истраживање је спроведено у трајању од једног радног дана и то од 7-20 часова, тј. **до краја радног времена**. Домови здравља и заводи су током 2020. године прилагодили свој рад пандемијским условима, уз промену организације рада и предузимање активности на сузбијању пандемије COVID-19. Из истог разлога, иако су упитник и упутства били достављени свим Домовима здравља и Заводима на територији града Београда, одзив је био мањи него предходних година, са укупно 9 домова здравља и једним заводом (Завод за здравствену заштиту студената).

Испитивање задовољства корисника радом изабраног стоматолога спроведено је у Служби стоматолошке здравствене заштите где су упитник попуњавали пацијенти стари 15 и више година, а за децу млађу од 15 година – пратиоци деце. За испитивање је коришћен упитник Министарства здравља и Методолошко упутство Института за јавно здравље Србије „Др Милан Јовановић Батут“. Упитник садржи 16 основних питања, а попуњаван је **искључиво анонимно и добровољно**.

Структура упитника обухватила је пет група питања:

1. група питања обухватала је основне социјално – економске детерминанте здравља (пол, године старости, школска спрема, материјално стање и припадност корисника различитим групама у оквиру обавезног здравственог осигурања),
2. група питања се бави питањим бројем посета код стоматолога, како државном и тако и приватном, као и разлозима за коришћење приватне стоматолошке службе,
3. група питања односи се на савете стоматолога пацијентима о очувању здравља зуба и уста, оцену рада стоматолога и оцену организације рада стоматолошке службе,
4. група питања испитује тему наплаћивања стоматолошких услуга, као и тему утицаја различитих социоекономских компоненти на нередовни одлазак стоматологу, као и утицајем COVID-19 епидемије на стоматолошке услуге и
5. група питања односи се на процену укупног задовољства личним оралним здрављем, укупног задовољства лечењем у стоматолошкој служби, као и задовољства пруженим услугама у време епидемије. Посебна рубрика се односи

на могућност да се унесу примедбе/похвале и предлози за унапређење квалитета рада ове службе.

Унос и обраду података из индивидуалних упитника и образаца вршиле су здравствене установе, а обраду података за град Београд вршио је Градски завод за јавно здравље. За анализу резултата коришћене су методе дескриптивне (аритметичка средина, стандардна девијација и релативни бројеви- проценти) и аналитичке статистике (χ^2 тест и једнофакторска анализа варијансе- АНОВА). Сви статистички тестови су прихватани ако је вероватноћа нулте хипотезе једнака или мања од 5 посто. База података креирана је у компјутерском програму SPSS, верзија 23.0 (Statistical Package for Social Sciences), који је коришћен и за статистичку обраду података.



У периоду анкетања било је укупно 405 пацијента (деце и одраслих) у стоматолошким службама обухваћених здравствених установа (9 домова здравља и 1 завод). Подељено је 359 упитника, а враћено 272 упитника, односно, анкетом је обухваћено 67,1% од броја пацијената који су тог дана посетили ову службу (у 2019. години обухват је био 77,2%). Стопа одговора у односу на број подељених упитника је износила 75,8%.

Максималну стопу одговора (100%) у односу на број упитника који су подељени пацијентима имало је 3 од укупно 10 установа у којима су анкетирани корисници и то ДЗ Барајево, Вождовац и Стари град (**Табела 1**). Најмања стопа одговора уочава се у Дому здравља Сопот (40%). Посматрано по здравственим установама, број испитаника се кретао од само 6 у ДЗ Сопот до 61 у ДЗ Вождовац.

Табела 1. Стопе одговора у истраживању задовољства корисника радом стоматолошке службе у установама примарне заштите у Београду у 2020. години

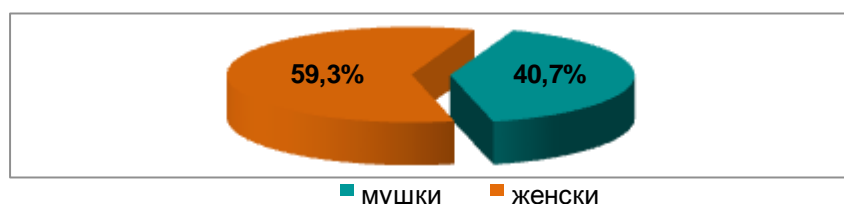
ЗДРАВСТВЕНЕ УСТАНОВЕ	Број пацијената на дан истраживања	Број подељених упитника	Број враћених (попуњених) упитника	Стопа одговора у односу на број подељених упитника
Дом здравља "Др Милорад Влајковић" Барајево	15	15	15	100,0
Дом здравља Вождовац	64	61	61	100,0
Дом здравља "Др Ђорђе Ковачевић" Лазаревац	53	52	38	73,1
Дом здравља Нови Београд	44	44	36	81,8
Дом здравља Обреновац	37	35	30	85,7
Дом здравља "Др Милутин Ивковић" Палилула	32	32	23	71,9
Дом здравља Сопот	18	15	6	40,0
Дом здравља Стари град	17	17	17	100,0

Дом здравља „Др Симо Милошевић“ Чукарица	39	12	10	83,3
Завод за здравствену заштиту студената	86	76	36	47,4
Укупно	405	359	272	75,8



Од укупног броја испитаника, како деце, тако и одраслих, 40,7% су чинили мушкарци, док је 59,3% било жена (**Графикон 1**).

Графикон 1. Дистрибуција испитаника по полу (%)



Највећи проценат испитаника мушког пола био је у Дому здравља „Др Симо Милошевић“ Чукарица (50%), док је највише испитаница било у Заводу за здравствену заштиту (333) студената (69,4%), потом у Дому здравља "Др Милутин Ивковић" Палилула (68,2%), ДЗ Сопот (66,7%) и ДЗ Нови Београд (66,7%) (**Табела 2**). Не постоји статистички значајна разлика између здравствених установа у односу на пол анкетираних испитаника ($\chi^2=5,736$, $DF=9$, $p=0,766$).

Табела 2. Структура испитаника у здравственим установама према полу

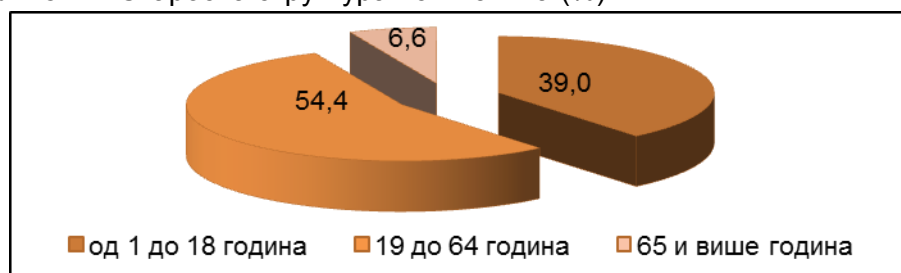
Здравствена установа		пол		УКУПНО
		мушки	женски	
Дом здравља "Др Милорад Влајковић" Барајево	N	5	10	15
	%	33,3%	66,7%	100,0%
Дом здравља Вождовац	N	30	31	61
	%	49,2%	50,8%	100,0%
Дом здравља "Др Ђорђе Ковачевић" Лазаревац	N	15	21	36
	%	41,7%	58,3%	100,0%
Дом здравља Нови Београд	N	13	23	36
	%	36,1%	63,9%	100,0%
Дом здравља Обреновац	N	14	16	30
	%	46,7%	53,3%	100,0%
Дом здравља "Др Милутин Ивковић" Палилула	N	7	15	22
	%	31,8%	68,2%	100,0%
Дом здравља Сопот	N	2	4	6
	%	33,3%	66,7%	100,0%
Дом здравља Стари град	N	7	9	16
	%	43,8%	56,3%	100,0%
Дом здравља „Др Симо Милошевић“	N	5	5	10

Чукарица	%	50,0%	50,0%	100,0%
Завод за здравствену заштиту студената	N	11	25	36
	%	30,76%	69,4%	100,0%
УКУПНО	N	109	159	268
	%	40,7%	59,3%	100,0%



На **графикону 2.** приказана је **старосна структура испитаника**. Мало више од половине испитаника (54,4%) је добне групе 19 до 64 година, 39% испитаника су деца (од 1 до 18 година), а најмање је било испитаника старосне групе 65 и више година живота (6,6%).

Графикон 2. Старосна структура испитаника (%)



Деца су најчешће била испитаници у Дому здравља Нови Београд (100%, односно сви испитаници су били овог узраста), док их није било у домовима здравља Обреновац и Сопот (**Табела 3**).

Табела 3. Структура испитаника у здравственим установама према старости

Здравствена установа	Старост корисника			УКУПНО
	Од 1 до 18 година	Од 19 до 64 године	65 и више година	
Дом здравља "Др Милорад Влајковић" Барајево	N	1	13	15
	%	6,7%	86,7%	6,7%
Дом здравља Вождовац	N	30	24	61
	%	49,2%	39,3%	11,5%
Дом здравља "Др Ђорђе Ковачевић" Лазаревац	N	9	25	36
	%	25,0%	69,4%	5,6%
Дом здравља Нови Београд	N	36	0	36
	%	100,0%	,0%	,0%
Дом здравља Обреновац	N	0	15	22
	%	,0%	68,2%	31,8%
Дом здравља "Др Милутин Ивковић" Палилула	N	12	11	23
	%	52,2%	47,8%	,0%
Дом здравља Сопот	N	0	6	6
	%	,0%	100,0%	,0%
Дом здравља Стари град	N	11	6	17
	%	64,7%	35,3%	,0%

Дом здравља „Др Симо Милошевић“ Чукарица	N	2	6	0	8
	%	25,0%	75,0%	,0%	100,0%
Завод за здравствену заштиту студената	N	0	35	0	35
	%	,0%	100,0%	,0%	100,0%
УКУПНО	N	101	141	17	259
	%	39,0%	54,4%	6,6%	100,0%

Када говоримо о добној групи од 19 до 64 године, укупан број испитаника је 141, највише у ЗЗЗ студената (35), где су сви анкетирани били у овој добној групи, што је случај и у ДЗ Сопот. Најмалобројнија је група 65 и више година, којих је у истом броју било у Дому здравља Обреновац и Вождовац, по 7, али је њихово учешће највеће у ДЗ Обреновац (31,8%). Установљена је статистички високо значајна разлика између здравствених установа у односу на старост анкетираних корисника ($N=106,749$, $DF=9$, $p=0,000$).



Када анализирамо **образовну структуру испитаника** у 2020. години се незнатно променила у односу на предходну у свим образовним групама, сем у групи испитаника коју су завршили вишу и високу школу (**Графикон 3**). Наиме 2020. године је проценат оних који су попунили анкету а завршили вишу или високу школу за 10% мање него 2019. године. Највише је било испитаника са завршеном средњом школом (44%), фок је сваки пети испитаник био са завршеном или са непотпуном основном школом.

Графикон 3. Образовна структура испитаника (%)



Испитаника са вишом и високом школом је било највише у ДЗ Нови Београд (22 или 61% свих испитаника у овој установи), а са средњом школском спремом у ЗЗЗ студената где је било је 27 испитаника, што је и очекивано обзиром на категорију становништва која у тој установи има право на здравствену заштиту (**Табела 4**). Међутим, највеће учешће испитаника са средњом школском спремом је било у ДЗ Сопот (83%), односно 5 од укупно 6 анкетираних пацијената. Највише особа који су незавршене основне школе је попунило упитник у ДЗ Палилула (4, односно 19% свих анкетираних

пацијената у овој установи), а оних са завршеном само основном школом у ДЗ Вождовац (24 или 40%). Установљена је статистички високо значајна разлика између здравствених установа у односу на школску спрему анкетираних испитаника (H=21,978, DF=9, p=0,009).

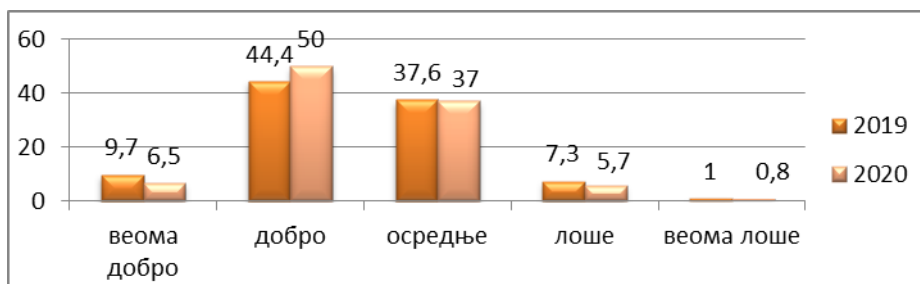
Табела 4. Структура испитаника у здравственим установама према школској спреми

Здравствена установа	Школска спрема					
	Незавршена ОШ	Основна школа	Средња школа	Виша и висока	Укупно	
Дом здравља "Др Милорад Влајковић" Барајево	N	0	0	8	7	15
	%	,0%	,0%	53,3%	46,7%	100,0%
Дом здравља Вождовац	N	0	24	15	21	60
	%	,0%	40,0%	25,0%	35,0%	100,0%
Дом здравља "Др Ђорђе Ковачевић" Лазаревац	N	2	2	23	11	38
	%	5,3%	5,3%	60,5%	28,9%	100,0%
Дом здравља Нови Београд	N	0	3	11	22	36
	%	,0%	8,3%	30,6%	61,1%	100,0%
Дом здравља Обреновац	N	2	7	13	8	30
	%	6,7%	23,3%	43,3%	26,7%	100,0%
Дом здравља "Др Милутин Ивковић" Палилула	N	4	2	6	9	21
	%	19,0%	9,5%	28,6%	42,9%	100,0%
Дом здравља Сопот	N	1	0	5	0	6
	%	16,7%	,0%	83,3%	,0%	100,0%
Дом здравља Стари град	N	0	1	4	5	10
	%	,0%	10,0%	40,0%	50,0%	100,0%
Дом здравља „Др Симо Милошевић“ Чукарица	N	1	0	3	6	10
	%	10,0%	,0%	30,0%	60,0%	100,0%
Завод за здравствену заштиту студената	N	0	0	27	9	36
	%	,0%	,0%	75,0%	25,0%	100,0%
УКУПНО	N	10	39	115	98	262
	%	3,8%	14,9%	43,9%	37,4%	100,0%



Када анализирамо **материјални положај анкетираних**, 2020. године се незнатно променио у односу на предходну годину у свим понуђеним категоријама материјалног статуса (**Графикон 3**). Сваки други испитаник је навео да је доброг материјалног положаја, а још 37% је осредњег, а само 6,5% испитаника је оценило свој материјални положај као лош и веома лош.

Графикон 4. Материјални положај испитаника (%)



Највише испитаника са веома добрим материјалним положајем је било у ДЗ Лазаревац (18,2%), а са добрим у ДЗ Стари град (72,7%). Дом здравља Обреновац је једино место анкетирања где је било испитаника који су се изјаснили да су веома лошег материјалног положаја (2 испитаника, 6,7%), док је још 20% анкетираних пацијената навело да је лошег материјалног положаја. Са осредњим материјалним положајем је било највише испитаника у ДЗ Вождовац и ДЗ Сопот, сваки други.

Табела 5. Структура испитаника у здравственим установама према материјалном положају (апсолутни бројеви и просечна оцена)

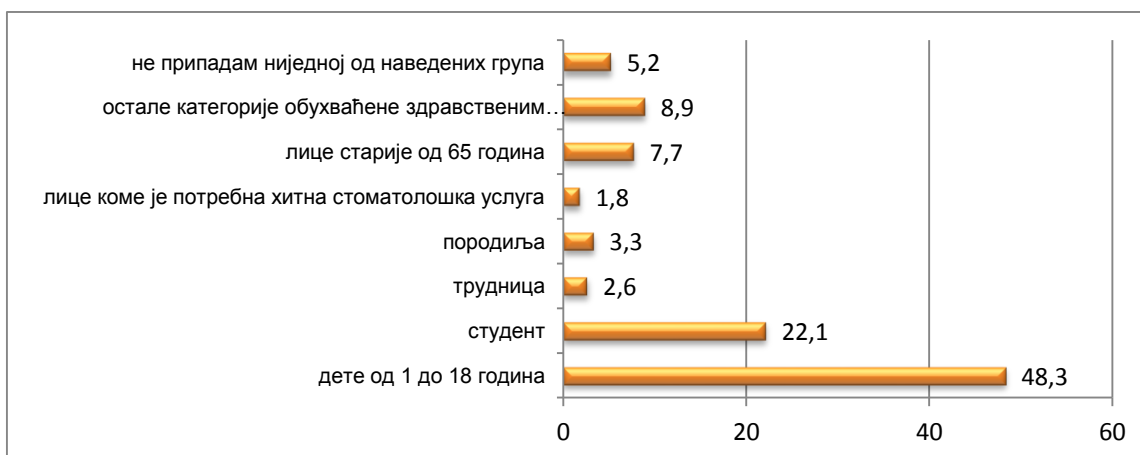
Материјални положај							
Здравствена установа	Веома лош		Осредњи	Добар	Веома добар	УКУПНО	
	Веома лош	Лош					
Дом здравља "Др Милорад Влајковић" Барајево	0 ,0%	0 ,0%	6 40,0%	8 53,3%	1 6,7%	15 100,0%	N %
Дом здравља Вождовац	0 ,0%	5 8,5%	30 50,8%	22 37,3%	2 3,4%	59 100,0%	N %
Дом здравља "Др Ђорђе Ковачевић" Лазаревац	0 ,0%	2 5,4%	10 27,0%	18 48,6%	7 18,9%	37 100,0%	N %
Дом здравља Нови Београд	0 ,0%	1 2,8%	13 36,1%	22 61,1%	0 ,0%	36 100,0%	N %
Дом здравља Обреновац	2 6,7%	6 20,0%	12 40,0%	10 33,3%	0 ,0%	30 100,0%	N %
Дом здравља "Др Милутин Ивковић" Палилула	0 ,0%	0 ,0%	6 26,1%	15 65,2%	2 8,7%	23 100,0%	N %
Дом здравља Сопот	0 ,0%	0 ,0%	3 50,0%	3 50,0%	0 ,0%	6 100,0%	N %
Дом здравља Стари град	0 ,0%	0 ,0%	1 9,1%	8 72,7%	2 18,2%	11 100,0%	N %
Дом здравља „Др Симо Милошевић“ Чукарица	0 ,0%	1 11,1%	2 22,2%	6 66,7%	0 ,0%	9 100,0%	N %
Завод за здравствену заштиту студената	0 ,0%	0 ,0%	14 38,9%	19 52,8%	3 8,3%	36 100,0%	N %
УКУПНО	2 ,8%	15 5,7%	97 37,0%	131 50,0	17 6,5%	262 100,0%	N %

Установљена је статистички високо значајна разлика између здравствених установа у односу на материјални положај анкетираних испитаника ($N=31,840$, $DF=9$, $p=0,000$).



Највећи број испитаника који припадају групи корисника који су финансирани од стране Републичког фонда за здравствено осигурање чинила су деца узраста од 1 до 18 година и студенти (око 70% од укупног броја). Затим следе корисници који су се изјаснили да припадају осталим категоријама обухваћеним здравственим осигурањем, лица старија од 65 година и лица која су се изјаснила да не припадају ниједној од наведених група. Породиља, трудница и лица којима је потребна хитна стоматолошка услуга је било укупно 7,7%.

Графикон 5. Структура испитаника у здравственим установама према групи корисника обавезног здравственог осигурања (%)

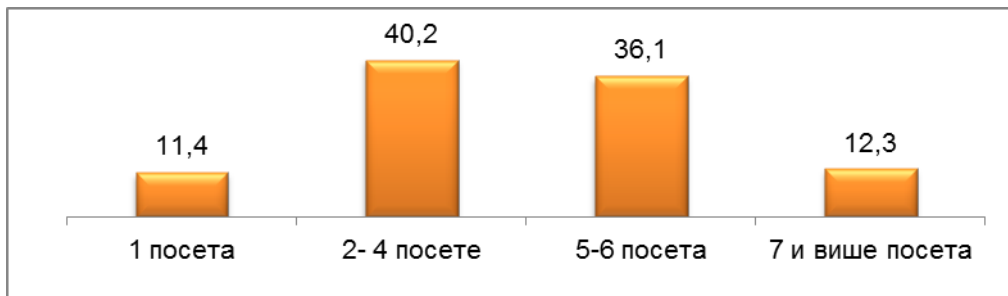


Просечан број посета стоматологу припада 2. групи питања, а испитаници су имали могућност да наведу разлоге опредељења приликом одласка у државну или приватну праксу стоматологије, као и да се изјасне о времену чекања на преглед.

Просечан број посета **стоматологу у државној установи** у протеклих 12 месеци је износио 4,6. Највише испитаника у протеклих 12 месеци је посетило стоматолога између 2 и 4 пута (40%), затим 5 до 6 пута (36%), док је 12,3% анкетираних посетило стоматолога

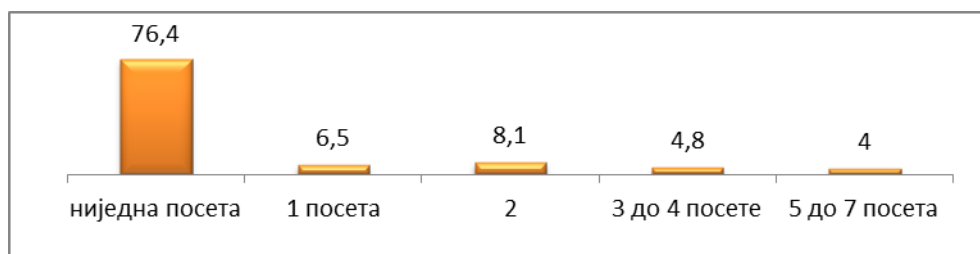
7 и више пута, а најмање, 1 посету, укључујући и овај пут, је имао сваки девети испитаник (Графикон 5).

Графикон 6. Број посета изабраном стоматологу у државној установи (%)



Просечан број **посета стоматологу у приватној установи** износи 0,6. Највећи број испитаника није био код приватног стоматолога у претходних 12 месеци (76%), а једном или два пута је било око 15% испитаника. Око 4% испитаника су приватног стоматолога посетили 5 до 7 пута у претходних 12 месеци (графикон 6).

Графикон 7. Број посета стоматологу приватне установе (%)



Испитаници који су посетили приватног стоматолога, најчешће су то учинили због близине ординације (16 одговора) и неповољне епидемиолошке ситуације (14 одговора). Затим следи дуго време чекања на услугу у државном сектору, као разлог ређе одласка код приватног стоматолога (10 испитаника). Још 6 испитаника је посетило приватног стоматолога, јер мисле да пружа квалитетније услуге, а 4 испитаника због немогућности добијања услуге у државној служби, док је 10 испитаника навело друге разлоге за посету приватном стоматологу (Табела 6).

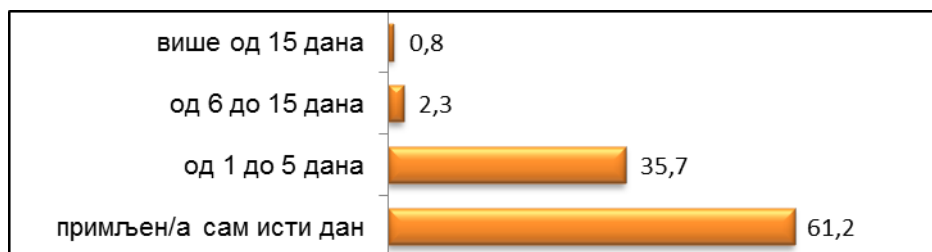
Табела 6. Услуге и разлози посете приватном стоматологу

Услуга	Немогућност добијања услуге у државној служби	Дуго време чекања на услугу у државној служби	Приватни лекар пружа квалитетнију услугу	Приватни стоматолог се налази ближе месту где станујем	Епидемиолошка ситуација КОВИД-19	друго	укупно
Преглед		2	2	9	4	4	21
Лечење зуба/пломба	2	4		4	5		15
Заливање фисура	1			2		2	5
Ортодонски апарат		1		1	1	2	5
Вађење зуба	1	2	4		3		10
Протеза/ протетска надокнада		1			1	2	4
УКУПНО	4	10	6	16	14	10	60

Анализирајући услуге за које је најчешће затражена стоматолошка помоћ у приватној пракси, најчешће је то био преглед (21 одговор), затим лечење зуба/пломба (15 одговора) и вађење зуба (10 одговора). У нешто мањем броју испитаници су посећивали приватног стоматолога због услуга заливања фисура, ортодонтских апарата и израде протеза (Табела 6).

Највећи број анкетираних на питање **о дужини чекања на здравствену услугу** код стоматолога одговорио је да је чекао мање од једног дана, тј. истог дана је примљено 61,2% испитаника. Од 1 до 5 дана на здравствену услугу стоматолога чекало је 35,7% анкетираних, док је 6-15 дана чекало 2,3% а 0,8% више од 15 дана.

Графикон 8. Дужина чекања на преглед стоматолога (%)



Сви испитаници у ДЗ Нови Београд и Лазаревац су навели да су на преглед примљени истог дана. (Табела 7).

Табела 7. Структура испитаника у здравственим установама према дужини чекања на преглед стоматолога

Здравствена установа	На данашњи преглед сам чекао/ла:				Укупно
	Примљен/а сам исти дан	Од 1 до 5 дана	Од 6 до 15 дана	Више од 15 дана	
Дом здравља "Др Милорад Влајковић" Барајево	N 13 % 86,7%	1 6,7%	0 ,0%	1 6,7%	15 100,0%
Дом здравља Вождовац	N 3	58	0	0	61

	%	4,9%	95,1%	,0%	,0%	100,0%
Дом здравља "Др Ђорђе Ковачевић" Лазаревац	N	31	0	0	0	31
	%	100,0%	,0%	,0%	,0%	100,0%
Дом здравља Нови Београд	N	36	0	0	0	36
	%	100,0%	,0%	,0%	,0%	100,0%
Дом здравља Обреновац	N	16	9	0	0	25
	%	64,0%	36,0%	,0%	,0%	100,0%
Дом здравља "Др Милутин Ивковић" Палилула	N	16	6	1	0	23
	%	69,6%	26,1%	4,3%	,0%	100,0%
Дом здравља Сопот	N	5	1	0	0	6
	%	83,3%	16,7%	,0%	,0%	100,0%
Дом здравља Стари град	N	10	5	0	0	15
	%	66,7%	33,3%	,0%	,0%	100,0%
Дом здравља „Др Симо Милошевић“ Чукарица	N	8	2	0	0	10
	%	80,0%	20,0%	,0%	,0%	100,0%
Завод за здравствену заштиту студената	N	20	10	5	1	36
	%	55,6%	27,8%	13,9%	2,8%	100,0%
УКУПНО	N	158	92	6	2	258
	%	61,2%	35,7%	2,3%	,8%	100,0%

У ДЗ Вождовац највише је било испитаника који су на преглед чекали 1 до 5 дана (95%), а у ЗЗЗ студената је било највише испитаника који су чекали од 6 до 15 дана (5 испитаника). Више од 30 дана на преглед су чекала 2 испитаника, по 1 у ДЗ Барајево и ЗЗЗ студената.



Испитаници су се у оквиру 3. групе питања, изјашњавали о **различитим аспектима рада изабраног стоматолога**.

Највећи број испитаника је одговорио да је добио савете о очувању здравља уста и зуба током редовних посета изабраном стоматологу и то, од 84,5% за значај редовних прегледа до 18,5% за значај дојења (Табела 8). Наиме, најмање је примљених савета о значају дојења, јер како се изјаснило 63,4% испитаника за тим није ни било потребе. Савете стоматолога о правилном прању зуба добило је 80,6% испитаника, настанку каријеса 78,2%, ортодонским неправилностима 72,2%, а по 69% испитаника је добило савете о крварењу десни и клађењу зуба, као и о правилној исхрани.

Табела 8. Саветовање о очувању здравља уста и зуба (%)

ТЕМА	Да	Не	Није било потребе	Не сећам се
	%	%	%	%
значај редовних прегледа	84,5	2,3	10,9	2,3
употреба флуора	71,9	7,2	17,0	3,8
правилно прање зуба	80,6	4,4	14,9	
ортодонске неправилности	72,2	5,1	21,4	1,3

настанак каријеса	78,2	4,2	14,6	2,9
Крварење десни и „клађење“ зуба	69,8	8,5	20,2	1,7
Значај дојења	18,5	10,2	63,4	7,8
Правилна исхрана	68,1	6,9	22,4	2,6



Кроз 5 различитих аспеката рада, пацијенти су имали могућност да оцене изабраног стоматолога. Преко 90% испитаника је објашњењења о њиховом оралном здрављу и планираним интервенцијама које су добили од стоматолога оценило као одлично. Око 88% њих сматра одличним позивање на превентивне стоматолошке прегледе, као и о одвајање времена за разговор.

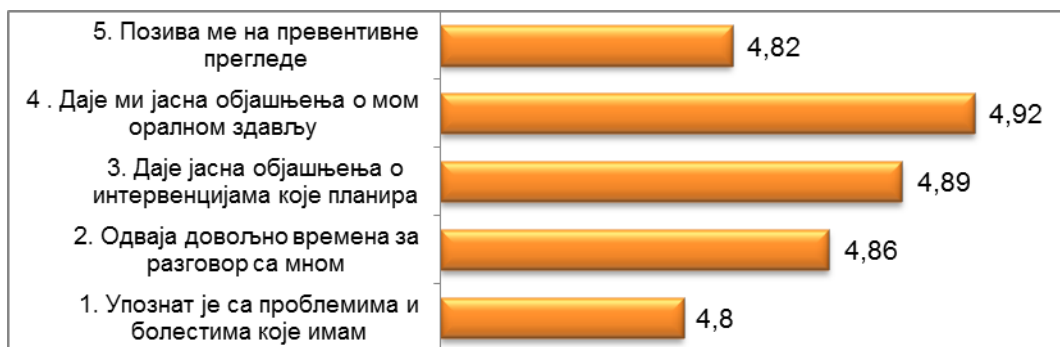
Оцену 1 и 2 (веома лоше и лоше) је једино изјава о позивању на превентивне прегледе добила и то од 3 испитаника или 1,2% испитаника, док су оцену 2, добиле и све друге изјаве и то са једнаком учесталошћу од 0,4% (Табела 9).

Табела 9. Ставови пацијената о изабраном стоматологу

ИЗЈАВА	1 -веома лоше	2- лоше	3- осредње	4- врло добро	5- одлично
	%	%	%	%	%
1.Упознат је са проблемима и болестима које имам		0,4	4,3	9,4	85,9
2.Одваја довољно времена за разговор са мном		0,4	1,9	9,5	88,3
3.Даје јасна објашњења о интервенцијама које планира		0,4	1,1	7,3	91,2
4.Даје ми јасна објашњења о мом оралном здрављу		0,4	1,2	5,0	93,4
5.Позива ме на превентивне прегледе	1,2	1,2	0,8	7,9	88,9

Задовољство овим аспектима се може проценити и просечном оценом од 1 до 5, те је највиша просечна оцена 4,92 дата изјави о јасноћи објашњења о пацијентовом оралном здрављу, док је нешто нижа оцена 4,8, дата изјави о упознатости стоматолога са проблемима и болестима које особа има (Графикон 9).

Графикон 9. Просечна оцена о ставовима пацијената о изабраном стоматологу



Уколико сваку општину посматрамо засебно, задовољство овим аспектима се може анализирати у облику просечне оцене (**Табела 10**). У ДЗ Нови Београд су сви испитаници оценили просечном оценом 5 све наведене аспекте рада стоматолога. И у ДЗ Барајево су испитаници оценили петицом рад стоматолога, изузев позивања на превентивне прегледе (просечна оцена 4,8). Изјава о позивању на превентивне прегледе добила је генерално најнижу оцену и то 4,37 а од анкетираних студената у Заводу за ЗЗЗ студената. Како смо предходно видели, највише просечне оцене су дате изјавама о објашњењима о оралном здрављу пацијента као и о планираним интервенцијама, а те изјаве су најниже оценили ДЗ Сопот и Обреновац. Такође, временом које стоматолог издваја за разговор са пацијентом најмање су задовољни испитаници у ДЗ Сопот (4,67). Упознатошћу са проблемом који пацијент има, најмање су задовољани испитаници ДЗ Обреновац (просечна оцена 4,43).

Табела 10. Мишљење пацијената о изабраном стоматологу (просечна оцена према Домовима здравља)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Упознат је са проблемима и болестима које имам		Одваја довољно времена за разговор		Даје јасна објашњења о интервенцијама које планира		Даје ми јасна објашњења о мом оралном здрављу		Позива ме на превентивне прегледе	
	N	\bar{x}	N	\bar{x}	N	\bar{x}	N	\bar{x}	N	\bar{x}
Дом здравља "Др Милорад Влајковић" Барајево	15	5,00	15	5,00	15	5,00	15	5,00	15	4,80
Дом здравља Вождовац	61	4,98	61	5,00	61	5,00	60	5,00	60	5,00
Дом здравља "Др Ђорђе Ковачевић" Лазаревац	35	4,86	36	4,92	35	4,94	34	4,94	34	4,94
Дом здравља Нови Београд	36	5,00	36	5,00	36	5,00	36	5,00	36	5,00
Дом здравља Обреновац	23	4,43	27	4,78	25	4,64	27	4,78	23	4,52
Дом здравља "Др Милутин Ивковић" Палилула	19	4,47	22	4,73	21	4,81	20	4,85	21	4,81
Дом здравља Сопот	6	4,67	6	4,33	6	4,67	6	4,67	3	4,67
Дом здравља Стари град	16	4,94	16	4,88	16	4,88	16	4,94	15	4,87
Дом здравља „Др Симо Милошевић“ Чукарица	10	4,90	10	4,90	10	5,00	9	5,00	10	5,00
Завод за здравствену заштиту студената	35	4,51	35	4,54	36	4,75	36	4,78	35	4,37

УКУПНО	256	4,80	264	4,86	261	4,89	259	4,92	252	4,82
--------	-----	------	-----	------	-----	------	-----	------	-----	------

N – апсолутан број; \bar{x} – просечна оцена.



Задовољство корисника организацијом рада и пруженим услугама стоматолошке службе процењивано је кроз 13 аспеката (радно време службе, доступност прегледа, љубазност особља, број места за седење у чекаоници, време чекања на посету у чекаоници, могућност прегледа истог дана у случају хитности, могућност телефонске комуникације са стоматологом и добијање савета у току радног времена, расположивост одговорајућег кадра у у станови, стање стоматолошке опреме, сарадња стоматолога и других лекара специјалиста, хигијена у служби и процедуре у поступку жалбе код повреде права пацијената).

О љубазности особља на шалтеру позитивно се изразило 94,8% анкетираних са (оценама 4 и 5), као и о могућности да се преглед обави истог дана у случају хитности (92,7%) и хигијени у служби (92,2% највиших оцена). На питање да ли дуго чекају пре посете у чекаоници ~90% одговорило је да је задовољно тим аспектом.

Више од трећине испитаника (38,7%) је навело да не зна процедуру у поступку жалбе због повреде права пацијента, сваки четврти испитаник не зна да ли је стоматолошка служба доступна особама са посебним потребама, а сваки пети испитаник не зна да ли постоји могућност телефонске комуникације са стоматологом. Највише испитаника су дали оцену лоше и веома лоше за доступност прегледа викендом (4%) и стање стоматолошке опреме (3%) (**Табела 11**).

Табела 11. Задовољство испитаника појединим аспектима организације и пруженим услугама службе стоматолошке здравствене заштите (%)

ИЗЈАВА	1 – веома лоше	2 - лоше	3 - осредње	4 - врло добро	5 - одлично	6 – Не знам
	%	%	%	%	%	%
1. Радно време	0,4	1,9	6,8	83,3		7,6
2. Доступност прегледа викендом	3,2	0,8	4,4	33,7	42,5	15,5
3. Доступност стоматолога особама са посебним потребама	0,4		2,0	5,1	66,9	25,6
4. Љубазност особља		1,9	1,9	3,4	91,4	1,5
5. Број места за седење у чекаоници	1,5		3,1	6,9	87,6	0,8
6. Време чекања на посету у чекаоници	1,9	0,8	2,3	29,9	61,3	3,8
7. Могућност прегледа истог дана у случају хитности	0,4	0,4	1,5	6,1	86,6	5,0
8. Могућност телефонске комуникације са стоматологом и добијање савета у току радног времена	1,1		3,4	8,8	67,4	19,2

9. Распоживост одговорајућег кадра у усанови	0,4	1,6	26,4	61,2	10,5	
10. Стање стоматолошке опреме	0,8	2,3	5,5	33,6	44,9	12,9
11. Сарадња стоматолога и других лекара специјалиста		1,6	10,5	75,4	12,5	
12. Хигијена у служби	0,4	1,9	8,5	83,7	5,4	
13. Процедуре у поступку жалбе код повреде права пацијената	0,8	0,4	1,2	4,7	54,2	38,7

Горе поменуте изјаве можемо анализирати и кроз просечну оцену коју су испитаници дали, посматрајући сваку општину засебно, чиме добијамо прецизнији и комплетнији увид у задовољство корисника стоматологије у 2020. години (Графикон 10. и Табела 11, 11а и 11б). Највиша просечна оцена од стране испитаника је 4,88 и дата је изјави о могућности прегледа истог дана у случају хитности, док је врло слична оцена 4,87 дата изјави о љубазности особља и радном времену. Најниже просечне оцене добиле су изјаве о доступности прегледа викендом (4,32) и стању стоматолошке опреме (4,37).

Графикон 10. Просечна оцена задовољства испитаника појединим аспектима организације и пруженим услугама службе стоматолошке здравствене заштите



Кроз **табеле 12, 12а и 12б** изјаве о задовољству испитаника аспектима организације и услугама, анализирани су на нивоу појединачних Домова здравља.

Радно време стоматолошке службе је оцењено просечном оценом 5 у 3 дома здравља, а најмања оцена је у ДЗ Палилула (4,59). Доступност прегледа викендом је критеријум који је добио најмању просечну оцену, а најнезадовољнији овим аспектом су испитаници са територије ДЗ Чукарица (просечна оцена 3,50) и из 333 студената (просечна оцена 3,57). Чак 6 Домова здравља је највишом оценом оценило доступност прегледа особама са посебним потребама, а најнижу оцену је дао 333 студената (4,16). Љубазност особља је оцењена високим оценама у свим установама, а најмање оцене су у 333 студената (4,63) и ДЗ Обреновац (4,53). Нешто испод просечне оцене (4,82) коју је добио број места за седење у чекаоници, овај аспект је оцењен од испитаника Домова здравља Палилула (4,57), Обреновац (4,59) и 333 студената (4,6).

Табела 12. Задовољство испитаника појединим аспектима организације и пруженим услугама службе стоматолошке здравствене заштите

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Радно време		Доступност прегледа викендом		Доступност стоматолога особама са посебним потребама		Љубазност особља		Број места за седење у чекаоници	
	<i>N</i>	\bar{x}	<i>N</i>	\bar{x}	<i>N</i>	\bar{x}	<i>N</i>	\bar{x}	<i>N</i>	\bar{x}
Дом здравља "Др Милорад Влајковић" Барајево	14	5,00	14	4,64	9	4,11	13	5,00	14	4,7 1
Дом здравља Вождовац	61	5,00	61	4,01	60	5,00	61	5,00	61	4,9 5
Дом здравља "Др Ђорђе Ковачевић" Лазаревац	26	4,88	25	4,36	21	4,67	34	4,94	33	4,9 7
Дом здравља Нови Београд	36	5,00	36	5,00	35	5,00	36	5,00	36	5,0 0
Дом здравља Обреновац	25	4,72	22	5,00	26	4,96	30	4,53	27	4,5 9
Дом здравља "Др Милутин Ивковић" Палилула	22	4,59	18	4,11	10	4,70	23	4,91	23	4,5 7
Дом здравља Сопот	5	4,80	5	4,80	3	5,00	6	4,83	6	4,8 3
Дом здравља Стари град	13	4,85	10	4,10	8	5,00	14	4,93	14	4,9 3
Дом здравља „Др Симо Милошевић“ Чукарица	9	4,78	4	3,50	2	5,00	10	4,90	8	4,8 8
Завод за здравствену заштиту студената	32	4,75	23	3,57	15	4,47	35	4,63	35	4,6 0
УКУПНО	243	4,87	213	4,32	189	4,86	262	4,87	257	4,8 2

N – апсолутан број; \bar{x} – просечна оцена.

Временом чекања на преглед у чекаоници су најмање задовољни анкетирани у ДЗ Воздовац (4,10), док су два Дома здравља дала просечну оцену 5,0, ДЗ Нови Београд и Сопот (Табела 12а). Могућношћу телефонске комуникације у току радног времена а ради добијања савета су незадовољнији у 333 студената (4,16), док су расположивошћу кадром најмање задовољни испитаници у ДЗ Вождовац (просечна оцена 4,3). Испитаници у ДЗ Барајево и Лазаревац су дали просечну оцену 3,86 и 3,68 стању стоматолошке опреме, док су испитаници ДЗ Нови Београд и Стари град дали највишу оцену (5,0).

Табела 12.а: Задовољство испитаника појединим аспектима организације и пруженим услугама службе стоматолошке здравствене заштите (Просечна оцена према Домовима здравља)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Време чекања на посету у чекаоници		Прегледа истог дана у случају хитности		Могућност телефонске комуникације		Одговорајући кадар		Стање стоматолошке опреме	
	N	\bar{x}	N	\bar{x}	N	\bar{x}	N	\bar{x}	N	\bar{x}
Дом здравља "Др Милорад Влајковић" Барајево	13	4,85	14	5,00	11	4,73	15	4,73	14	3,86
Дом здравља Вождовац	61	4,10	61	4,90	61	4,95	61	4,30	61	4,05
Дом здравља "Др Ђорђе Ковачевић" Лазаревац	31	4,74	33	4,91	27	4,74	30	4,57	25	3,68
Дом здравља Нови Београд	36	5,00	36	5,00	17	5,00	36	5,00	36	5,00
Дом здравља Обреновац	27	4,41	26	4,81	23	4,87	19	5,00	19	4,68
Дом здравља "Др Милутин Ивковић" Палилула	22	4,77	19	4,84	20	4,50	19	4,68	17	4,24
Дом здравља Сопот	6	5,00	5	5,00	6	4,83	4	4,50	5	4,60
Дом здравља Стари град	14	4,64	13	4,69	13	4,77	13	4,92	11	5,00
Дом здравља „Др Симо Милошевић“ Чукарица	8	4,75	9	5,00	8	4,75	6	4,83	7	4,71
Завод за здравствену заштиту студената	33	4,30	32	4,69	25	4,16	28	4,68	28	4,64
УКУПНО	251	4,54	248	4,88	211	4,75	231	4,66	223	4,37

N – апсолутан број; \bar{x} – просечна оцена.

Сарадња између стоматолога и других специјалиста је добила најмању оцену у ДЗ Сопот (4,33), а у осталим домовима здравља оцена је од 4,59 до 5,0. Хигијена у служби има најнижу оцену од испитаника ДЗ Лазаревац (4,45), док су процедуре у поступку жалбе код повреде права пацијената у 5 домава здравља добиле оцену 5,0, а најмању оцену од анкетираних из ДЗ Палилула 4,2 и ДЗ Лазаревац 4,29 (Табела 12б).

Табела 12.б. Задовољство испитаника појединим аспектима организације и пруженим услугама службе стоматолошке здравствене заштите (Просечна оцена према Домовима здравља)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Сарадња стоматолога и других лекара специјалиста		Хигијена у служби		Процедуре у поступку жалбе код повреде права пацијената	
	N	\bar{x}	N	\bar{x}	N	\bar{x}
Дом здравља "Др Милорад Влајковић" Барајево	14	4,79	15	4,87	8	4,88
Дом здравља Вождовац	61	4,89	61	5,00	61	5,00
Дом здравља "Др Ђорђе Ковачевић" Лазаревац	27	4,59	29	4,45	17	4,29
Дом здравља Нови Београд	35	5,00	36	5,00	16	5,00
Дом здравља Обреновац	22	4,86	22	4,73	20	4,75
Дом здравља "Др Милутин Ивковић" Палилула	17	5,00	18	4,72	5	4,20
Дом здравља Сопот	3	4,33	6	5,00	3	5,00

Дом здравља Стари град	12	4,83	14	5,00	9	5,00
Дом здравља „Др Симо Милошевић“ Чукарица	8	5,00	9	4,89	3	5,00
Завод за здравствену заштиту студената	25	4,72	34	4,82	13	4,46
УКУПНО	224	4,84	244	4,85	155	4,81



Четврта група питања бави се знањем испитаника о **наплаћивању услуга, разлозима и утицајима различитих социоекономских компоненти на нередовни одлазак код стоматолога**, као и **утицајем COVID-19 епидемије на посету стоматологу**. Сваки трећи испитаник је навео да не зна да ли се плаћа израда протезе, а сваки четврти – да ли се плаћа ортодонтски апарат (табела 13). Сваки десети испитаник мисли да се плаћа пуна цена за вађење зуба, пломбу или лечење зуба. Преко 30% испитаника мисли да се наплаћује партиципација за израду протеза и ортодонтског апарата. 88% испитаника мисли да преглед стоматолога финансира обавезно здравствено осигурање, а око 80% њих одговорило је да су пломба и лечење зуба покривени осигурањем.

Табела 13. Мишљење испитаника о цени прегледа и услуга (%)

Услуге	Обавезно здравствено осигурање	Обавезно здравствено осигурање уз	пуна цена	не знам
преглед изабраног стоматолога	88,0	2,3	3,9	5,8
пломбе	80,9	2,8	10,0	6,4
лечење зуба	78,5	4,8	10,4	6,4
вађење зуба	76,7	4,4	10,4	8,4
ортодонтски апарати	33,8	31,2	8,7	26,4
Протеза /протетска надокнада	10,8	39,2	14,2	35,8



Орално здравље и редовна посета стоматологу један су од показатеља здравља читавог становништва, али разлози за нередовну посету су многобројни и у овом упитнику подељени у 5 основних (с тим да је пети **Епидемиолошка ситуација COVID-19** нешто што је временски али не и територијално специфично).

Најчешћи разлози за одлагање посете или неодлазак код стоматолога у последњих 12 месеци били су епидемиолошка ситуација (64% испитаника је одложило посету због овог разлога) и недостатак времена (25% испитаника је одложило посету због недостатка времена). Како смо видели у предходном питању, највећи број испитаника сматра да су услуге прегледа, пломбе, лечења и вађења зуба бесплатне, тако да

финансијски разлози нису били спречавајући за 70% испитаника да посете стоматолога (Табела 14). Ипак за 7,7% њих, финансије јесу битан разлог и утицале су на одлагање посете стоматологу, као и удаљеност стоматолога (11,9% особа). У табели 15 је анализирано на којој је општини свака од поменутих изјава била најзаступљенија и где финансијски разлози и удаљеност представљају највећи проблем.

Табела 14. Разлози нередовне посете стоматологу (%)

Разлози	Да	Не	Не односи се на мене
1. Финансијски разлози	7,7	70,0	22,3
2. Дужина чекања	1,9	77,5	20,7
3. Недостатак личног времена	25,0	57,6	17,4
4. Удаљеност	11,9	67,6	20,5
5. Епидемиолошка ситуација COVID-19	63,7	23,4	12,9

Финансијски разлози и удаљеност су за 50% испитаника ДЗ Обреновац били главни аспекти који утичу на нередовну посету, односно одлагање посете стоматологу. Дужина чекања је за петину испитаника ДЗ Стари град представљала разлог одлагања посете, док је недостатак времена био узрок одлагања посете за половину испитаника ДЗ Палилула, Сопот и 333 студената (Табела 15). Неповољна епидемиолошка ситуација је у 2020. години спречавала 100% испитаника ДЗ Вождовац и 80% ДЗ Сопот да редовно посете стоматолога, док је то није био проблем у ДЗ Нови Београд (0% испитаника).

Табела 15. Разлози нередовне посете стоматологу - (%)

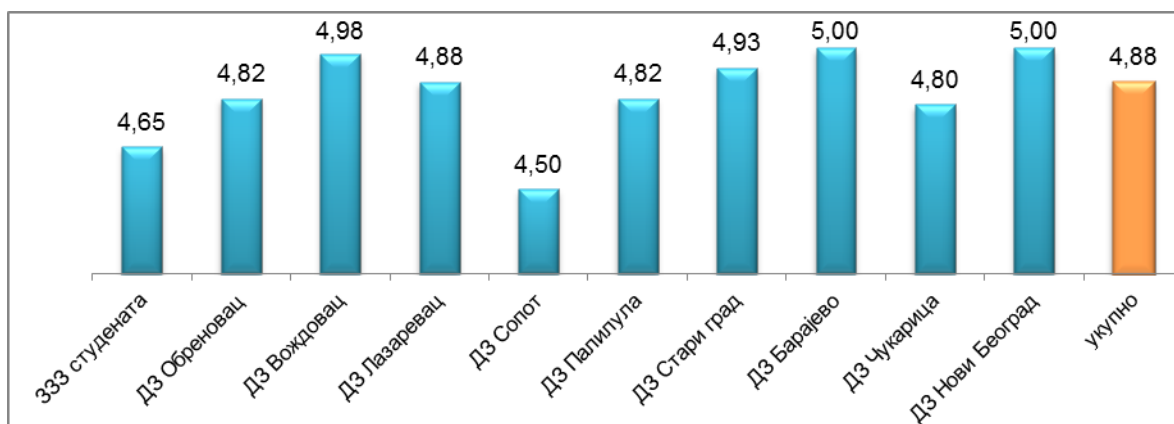
Здравствена установа	Разлози					
	Финансијски разлози	Дужина чекања	Недостатак времена	Удаљеност	Епидемиолошка ситуација	
Дом здравља "Др Милорад Влајковић" Барајево	N	0	1	5	2	11
	%	,0%	6,7%	33,3%	13,3%	73,3%
Дом здравља Вождовац	N	0	0	3	2	61
	%	,0%	,0%	4,9%	3,3%	100,0%
Дом здравља "Др Ђорђе Ковачевић" Лазаревац	N	2	0	9	1	14
	%	10,0%	,0%	37,5%	4,5%	56,0%
Дом здравља Нови Београд	N	0	0	0	0	0
	%	,0%	,0%	,0%	,0%	,0%
Дом здравља Обреновац	N	12	0	9	11	22
	%	50,0%	,0%	45,0%	52,4%	73,3%
Дом здравља "Др Милутин Ивковић" Палилула	N	1	0	9	3	16
	%	6,3%	,0%	50,0%	18,8%	76,2%
Дом здравља Сопот	N	1	0	2	1	4
	%	25,0%	,0%	50,0%	33,3%	80,0%
Дом здравља Стари град	N	0	2	1	0	8

	%	,0%	22,2%	12,5%	,0%	57,1%
Дом здравља „Др Симо Милошевић“ Чукарица	N	0	0	3	0	4
	%	,0%	,0%	37,5%	,0%	44,4%
Завод за здравствену заштиту студената	N	1	1	15	6	18
	%	3,6%	3,6%	50,0%	20,0%	56,3%
УКУПНО	N	17	4	56	26	158
	P	7,7%	1,9%	25,0%	11,9%	63,7%

Напомена: Анализирани су само позитивни одговори (одговори ДА).

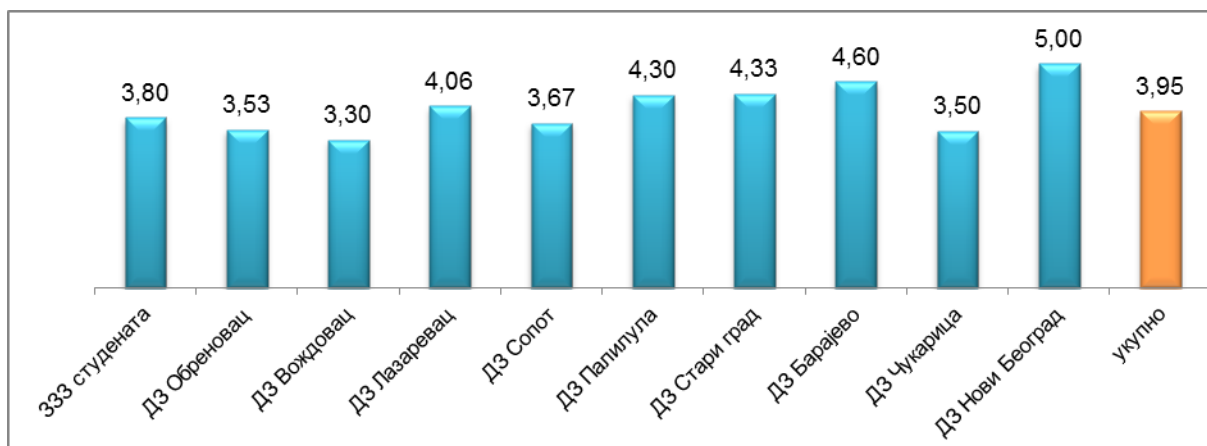
Укупно задовољство стоматолошким услугама у периоду епидемије COVID-19 има високу просечну оцену, 4,88. Најнижа просечна оцена је у ДЗ Сопот, али је био мали број испитаника, само 6, док су највише оцене дате у ДЗ Барајево и Нови Београд, 5,0 (**Графикон 15**). Установљена је статистички високо значајна разлика између здравствених установа у односу на задовољство стоматолошким услугама у периоду епидемије ($F=3,516$, $DF=9$, $p=0,000$).

Графикон 15. Оцена стоматолошких услуга током периода епидемије COVID -19 - (Просечна оцена према Домовима здравља)



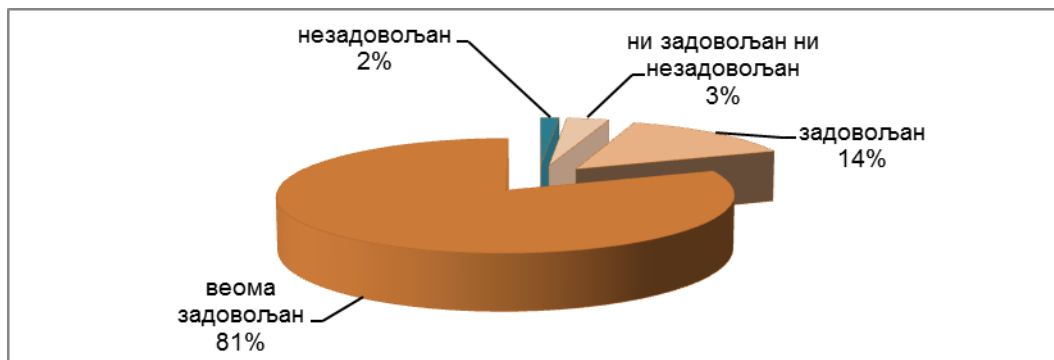
Своје орално здравље испитаници су укупно оценили просечном оценом од 3,95. Својим оралним здрављем су најмање задовољни испитаници ДЗ Вождовац (3,3), а затим ДЗ Чукарица и Обреновац (3,5), док су најзадовољнији анкетирани у ДЗ Барајево и Нови Београд (4,6 и 5,0) (**Графикон 16**). Установљена је статистички високо значајна разлика између здравствених установа у односу на задовољство својим оралним здрављем ($H=112,870$, $DF=9$, $p=0,000$).

Графикон 16. Оцена оралног здравља испитаника (Просечна оцена према Домовима здравља)



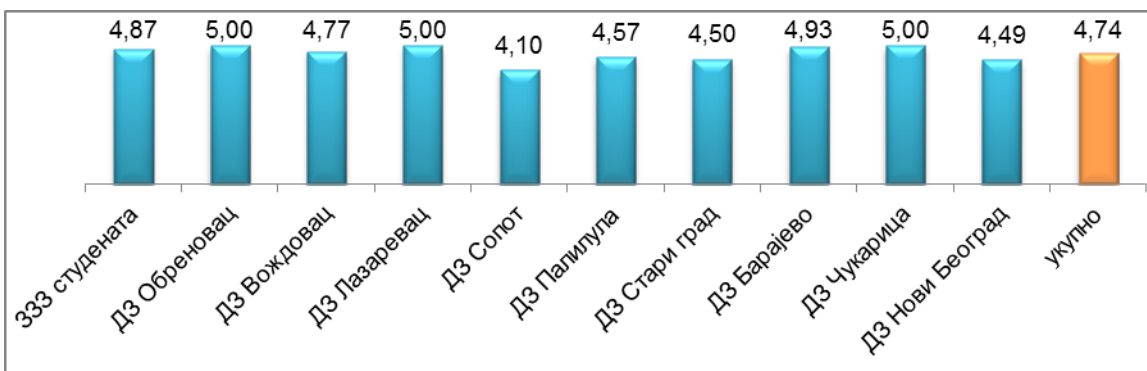
Иако епидемијски услови нису подржавали ни превентивне ни куративне прегледе независно од нивоа здравствене заштите установе, у 2020. години 81% анкетираних дало је највишу позитивну оцену на целокупно лечење у службама стоматолошке здравствене заштите. Оцену 4, дало је 14% њих, а оцену 3 или оних који су ни задовољни ни незадовољни је било 3%. Најмање је било незадовољних (2%), док веома незадовољних уопште није било (**Графикон 17**).

Графикон 17. Оцена укупног задовољства стоматолошким лечењем у установи анкетаирања у 2020. години (%)



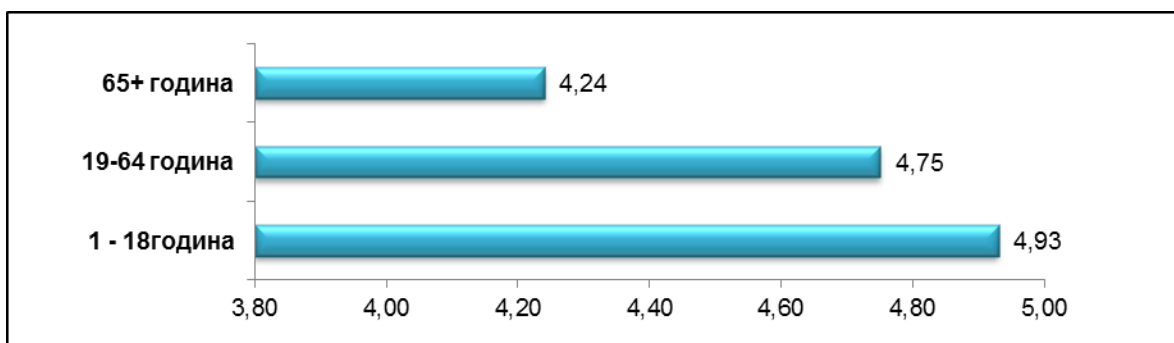
Просечна оцена задовољства стоматолошком службом у целини је 4,7, а највиша просечна оцена је дата од стране испитаника ДЗ Лазаревац, Обреновац и Чукарица (5,0). Најнижу оцену су дали анкетирани у ДЗ Сопот (4,1), док су у ДЗ Нови Београд, Стари град и Палилула дали оцену око 4,5 (**Графикон 18**). Установљена је статистички високо значајна разлика између здравствених установа у односу на укупно задовољство испитаника лечењем у стоматолошкој служби анкетираних корисника ($F=9,648$, $DF=9$, $p=0,000$).

Графикон 18. Оцена укупног задовољства лечењем у установи анкетаирања (Просечна оцена према Домовима здравља) (%)



Задовољство корисника стоматолошком здравственом заштитом разликовало се међу корисницима у зависности од старости, образовања и материјалног положаја. Најзадовољнији су испитаници тј. родитељи деце од 1-18 година укупним третманом и услугама стоматолошке здравствене заштите (4,93 просечна оцена) док су најнезадовољнији испитаници 65 година и више година који су дали просечну оцену 4,24 (**Графикон 19**).

Графикон 19. Задовољство испитаника лечењем у установи анкетирања у односу на старост у 2020. години (просечна оцена)



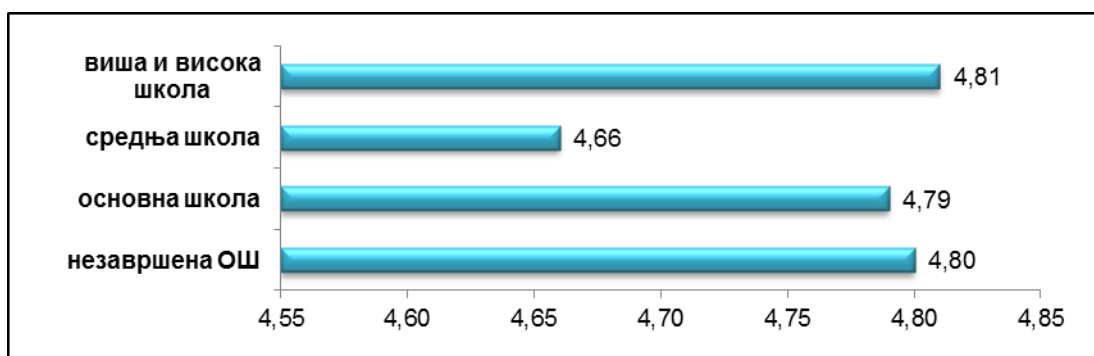
У односу на материјално стање најзадовољнији су били корисници доброг (4,79) и осредњег материјалног стања (4,7), док су најнезадовољнији били они који су себе оценили као веома лошег материјалног положаја (4,0) (**Графикон 20**).

Графикон 20. Просечна оцена задовољства корисника различитог материјалног положаја стоматолошком здравственом заштитом у 2020. години



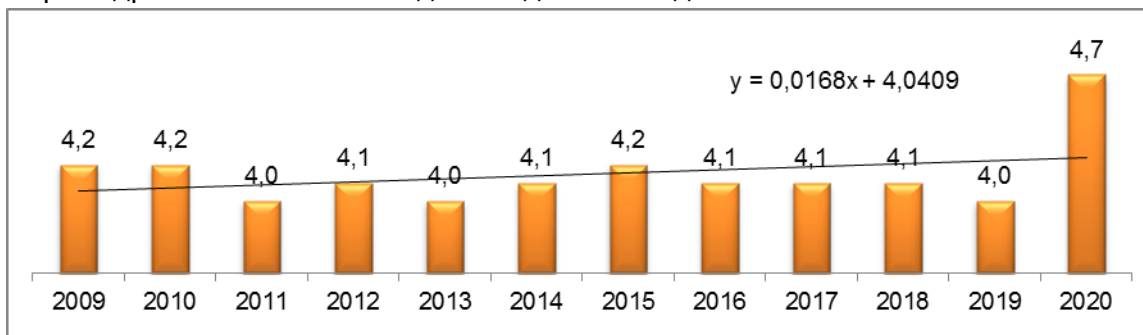
Задовољство корисника разликовало се и у зависности од њихове школске спреме. Најзадовољнији су били испитаници који имају завршену вишу и високу школу (4,81), а најмање су задовољни испитаници са завршеном средњом школом (4,66) (Графикон 21).

Графикон 21. Просечна оцена задовољства корисника различите школске спреме стоматолошком здравственом заштитом у 2020. години



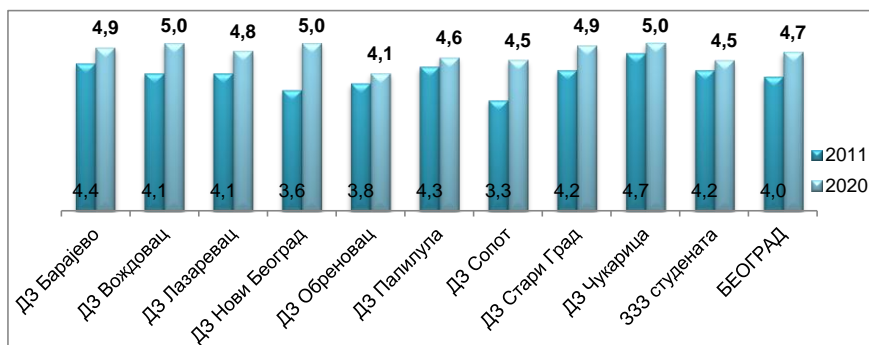
На **Графикону 22.** је приказана је просечна оцена задовољства корисника стоматолошком здравственом заштитом у домовима здравља, која је у 12-огодишњем интервалу претежно константна, уз тенденцију лаганог пада, док у 2020. години бележи знатан пораст просечне оцене (4,7).

Графикон 22. Просечно задовољство корисника стоматолошке заштите у установама примарне здравствене заштите од 2009. до 2020. године



Посматрајући просечну оцену задовољства свих установа примарне здравствене заштите у Београду уочавају се варијације, а највеће повећање просечне оцене у 2020. години у односу на 2011. годину било је у ДЗ Нови Београд и Вождовац (за 1,4 и 0,9) (Графикон 22).

Графикон 22. Просечна оцена задовољства корисника стоматолошком здравственом заштитом у установама ПЗЗ у 2011. и 2020. години



Приликом тумачења ових резултата треба нагласити да постоје велике разлике између установа у карактеристикама испитаника, (пол, старост, школска спрема, материјални положај, према групи корисника обавезног здравственог осигурања), као и у карактеристикама стоматолошке службе (опремљеност, кадровска обезбеђеност, величина и др.) које могу утицати на добијене резултате.



Од укупног броја испитаника (272), 10,3% је **написало коментаре везане за рад стоматолошке службе**. Анализом коментара, уочава се да највећи број њих (18 коментара или 64,3% од укупног броја) чине похвале за рад особља, њихову љубазност, стручност, посвећеност послу, добру комуникацију, као и похвале за функционисање службе и међусобну сарадњу на релацији стоматолог-стоматолошка сестра.

Примедбе које су корисници дали односе се на недостатак опреме и стоматолошког материјала (5 коментара или 17,9%) и због тога на дуго чекање на заказани преглед (1 коментар или 3,6%). Такође било је критика на комуникацију особља са пацијентима, кадар и организацију рада (по 1 коментар или 3,6%).



ЗАКЉУЧАК

Испитивање задовољства корисника стоматолошком здравственом заштитом у 2020. години је спроведено у 9 домова здравља и 1 заводу, а обухваћена су 272 испитаника. Добијени резултати су показали висок степен задовољства. Чак 95% испитаника је навело да су задовољни и веома задовољни радом стоматолошке службе у целини, док је незадовољних 2%. Просечна оцена задовољства стоматолошком заштитом износи 4,74 и знатно је већа у односу на претходне године.

Треба истаћи да због епидемије заразне болести COVID-19 и промене у организацији рада здравствених установа, 7 домова здравља и 2 завода нису били у могућности да организују истраживање, тако да је број испитаника био знатно мањи у односу на претходне године. Такође је упитник значајно промењен, па добијени резултати нису упоредиви са претходним годинама.

Просечан број посета изабраном стоматологу у државној служби које су испитаници остварили током 2020. године био је 4,6, а код стоматолога приватне праксе 0,6. Најчешћи разлози за одлазак код приватног стоматолога су близина стоматолошке ординације месту где испитаник станује и неповољна епидемиолошка ситуација COVID-19. Услуге за које су се најчешће обраћали приватном стоматологу су преглед, затим стављање плombe и вађење зуба.

Када је у питању дужина чекања на заказани преглед, скоро две трећине корисника чекало је мање од једног дана на преглед, док је остатак најчешће чекао 6-15 дана на преглед.

Највећи број испитаника је одговорио да је добио савете о очувању здравља уста и зуба током редовних посета изабраном стоматологу. После савета о значају редовних прегледа, највише су савета добијали о правилном прању зуба, настанку каријеса, ортодонтским неправилностима и употреби флуора. Најмање је било савета о значају дојења, мада се већина изразила да за тим и није било потребе.

Оцењујући рад стоматолога, испитаници су најзадовољнији објашњењима која добијају о свом оралном здрављу и о планираној интервенцији. Такође, задовољни су временом које се одваја за разговор са њима, а најмање су задовољни редовношћу позивања на превентивне прегледе од стране лекара.

Испитаници су оцењивали различите аспекте организације рада и услуге стоматолошке службе. Највише просечне оцене су дате изјавама о могућности прегледа истог дана у случају хитности, радном времену и о љубазности особља (4,88 и по 4,87). Најниже просечне оцене добиле су изјаве о доступности прегледа викендом и стању стоматолошке опреме (4,32 и 4,37). Око 39% испитаника не зна какав је поступак жалбе у

случају повреде права пацијента, а сваки пети испитаник не зна да ли постоји могућност телефонске консултације са стоматологом у току радног времена а ради добијања савета.

Највише испитаника мисли да је услуга протезе и протетских надокнада услуга која се најчешће плаћа, или уз учешће кроз партиципацију или кроз пуну цену услуге. Сваки трећи испитаник је навео да не зна да ли се плаћа израда протезе, а сваки четврти – да ли се плаћа ортодонтски апарат. Сваки десети испитаник мисли да се плаћа пуна цена за вађење зуба, пломбу или лечење зуба. С обзиром на ово, финансијски разлози нису били спречавајући за већину испитаника да посете стоматолога али оно што јесте су епидемиолошка ситуација COVID-19 и недостатак личног времена.

Своје орално здравље испитаници су оценили просечном оценом од 3,95, а иако епидемијски услови нису били подржавајући у 2020. години три четвртине анкетираних дало је највишу позитивну оцену на целокупно лечење у службама стоматолошке здравствене заштите током периода епидемије.

Коментари које су корисници дали у анкети највећим делом садрже похвале, како појединачних стоматолога, тако и за рад службе, сарадњу, добру комуникацију и стручност у раду, а примедбе се у највећој мери односе на недовољан број кадра, дужину чекања, непоштовање заказаних термина, као и опрему и стоматолошки материјал.

Просечна оцена задовољства стоматолошком службом у целини је веома висока, 4,7, а највиша просечна оцена је дата од стране испитаника ДЗ Лазаревац, Обреновац и Чукарица (5,0). Најнижу оцену су дали анкетирани у ДЗ Сопот (4,1, али је било само 6 испитаника), док су у ДЗ Нови Београд, Стари град и Палилула дали оцену око 4,5. *Приликом тумачења ових резултата треба нагласити да постоје велике разлике између установа у карактеристикама испитаника (пол, старост, школска спрема, материјални положај), као и у карактеристикама стоматолошке службе (опремљеност, кадровска обезбеђеност, величина и др.), које могу утицати на добијене резултате.*

ПРЕДЛОГ МЕРА

Резултати анализе задовољства корисника стоматолошком здравственом заштитом указују да је у наредном периоду неопходно:

- побољшати информисаност пацијената о њиховим правима у области стоматолошке заштите (велики број испитаника не зна да ли је преглед могућ викендом, како и да ли може ступити у контакт телефонским путем са стоматологом у време радног времена, а ради савета, о процедури у поступку подношења жалбе код повреде права пацијената, као и о стоматолошким услугама које су обухваћене обавезним здравственим осигурањем)
- Улагање у стоматолошки материјал и опрему

- Увести телефонско заказивање прегледа, у здравственим установама у којима то још није омогућено
- Побољшати информисаност пацијената о доступности прегледа викендом
- Следећим испитавањем треба обухвати већи број испитаника да би се добила поузданија слика задовољства стоматолошком службом.

III Анализа задовољства корисника радом специјалистичко консултативне службе у 2020. години

Истраживање задовољства корисника радом специјалистичко - консултативне службе спроведено је у 9 од укупно 16 домова здравља и два завода, који делатност обављају на примарном нивоу здравствене заштите. Због неповољне епидемиолошке ситуације у вези са болешћу COVID-19, која траје од марта 2020. године, истраживање задовољства корисника није урађено крајем 2020. године, већ је спроведено почетком 2021. године. Установама је остављена могућност да ураде истраживање када се организују, уз услов да анкетом буде обухваћена једнодневна популација корисника специјалистичко - консултативне службе и да истраживање буде спроведено у току једног дана, од 7-20 часова, односно у току радног времена установе, уз примену свих прописаних против-епидемиолошких мера. Истраживање је спроведено, осим у интернистичким и у осталим специјалистичко-консултативним службама примарне здравствене заштите.

И поред оваквог начина спровођења, нису све установе биле у могућности да обаве испитивање задовољства својих корисника. Установе које нису учествовале у испитивању задовољства, доставиле су образложење Градском заводу за јавно здравље да нису у могућности да спроведу анкету о испитивању задовољства међу својим корисницима, због активности које се предузимају на сузбијању пандемије Covid-19.

У истраживању су учествовали корисници специјалистичко - консултативне службе у следећим здравственим установама:

11. Дому здравља „Др Милорад Влајковић” Барајево (у даљем тексту: „Барајево”),
12. Дому здравља „Вождовац”,
13. Дому здравља „Др Ђорђе Ковачевић” Лазаревац (у даљем тексту: „Лазаревац“),
14. Дому здравља „Нови Београд”,
15. Дому здравља „Обреновац”,
16. Дому здравља „Др Милутин Ивковић” Палилула (у даљем тексту: „Палилула“),
17. Дому здравља „Сопот”,
18. Дому здравља „Стари град”,
19. Дому здравља „Др Симо Милошевић” Чукарица (у даљем тексту: „Чукарица“),
20. Заводу за здравствену заштиту студената (333 студената) (уз напомену да 333 студената нема службу за здравствену заштиту деце),
21. Градском заводу за кожне и венеричне болести.

У спровођењу истраживања нису учествовале следеће установе примарне здравствене заштите:

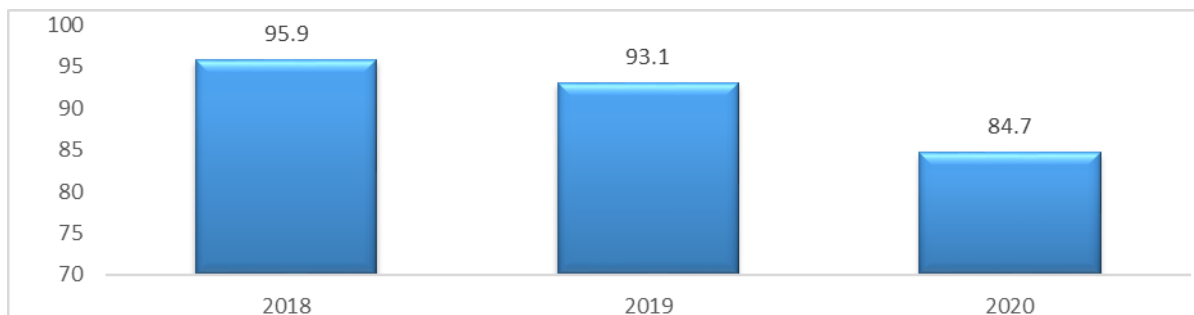
10. Дом здравља „Врачар”,
11. Дом здравља „Гроцка”,
12. Дом здравља „Звездара”,
13. Дом здравља „Земун”,
14. Дом здравља „Младеновац”,
15. Дом здравља „Раковица”,
16. Дом здравља „Савски венац”,
17. Завод за здравствену заштиту радника Министарства унутрашњих послова (333 радника МУП),
18. Завод за здравствену заштиту радника Железница Србије (333 радника ЖС).

Истраживање је обављено јединственим упитником, који се према методологији Института за јавно здравље „Др Милан Јовановић Батут”, примењује у истраживању задовољства у здравственим установама. Упитник је сачињен од 10 питања, а први пут укључена су и питања везана за епидемију COVID-19. 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 карактеристике службе везане за дужину чекања на преглед и у чекаоници, просторне услове у чекаоници, љубазност лекара и медицинске сестре и задовољство корисника услугама које пружа лекар (време које лекар посвећује пацијенту, објашњења у вези здравственог проблема и план лечења); трећа група питања је везана за коришћење здравствене заштите (број посета лекару специјалисти у државној и приватној здравственој установи и дужина чекања на специјалистички преглед); четврта група се односила на задовољство услугама дијагностике и лечења у вези сумње или потврђене болести COVID-19 и утицај епидемије на одлагање или отказивање прегледа. Последње питање у упитнику односи се на оцену задовољства радом ове службе, а на крају постоји и простор где испитаници могу уписати евентуалне примедбе/похвале на рад, као и предлоге за унапређење квалитета рада у служби.

Претходни упитник о испитивању задовољства корисника радом специјалистичко - консултативне службе у здравственим установама примарне здравствене заштите био је у употреби од 2010. до 2020. године и садржао је 11 питања, од којих су нека била слична, што је искоришћено у овој анализи за евентуална поређења, када је то било могуће.

У 2020. години у истраживању је учествовало укупно 1.305 пацијената. Подељена су 772 упитника. Враћена су 654 попуњена упитника чиме је постигнута стопа одговора од 84,7% (број анкетираних у односу на број пацијената којима су подељени упитници), односно обухваћено је 50,1% пацијената који су посетили службу на дан спровођења анкете (Графикон 1).

Графикон 1. Стопа одговора у испитивању задовољства радом специјалистичке службе у примарној заштити у Београду (%)



Највише анкетираних пацијената је било у Дому здравља „Чукарица“ (134 или 20,5%) и „Вождовац“ (128 или 19,6%), а најмање у Заводу за кожне и венеричне болести (само 2 или 0,3%) и Дому здравља „Сопот“ (15 или 2,3%) (Табела 1).

Табела 1. Дистрибуција испитаника према здравственој установи

Здравствена установа	Број	%
ДЗ Барајево	75	11,5
ДЗ Вождовац	128	19,6
ДЗ Лазаревац	22	3,4
ДЗ Нови Београд	46	7,0
ДЗ Обреновац	49	7,5
ДЗ Палилула	30	4,6
ДЗ Сопот	15	2,3
ДЗ Стари град	77	11,8
ДЗ Чукарица	134	20,5
ЗЗЗ студената	76	11,6
Завод за кожне и венеричне болес	2	0,3
УКУПНО	654	100.0

Социјално-демографске карактеристике испитаника

Добијени резултати су показали да су и ове године, пацијенти женског пола били више заступљени (55,5%) у односу на мушки пол (Табела 2). Највеће учешће жена било је у домовима здравља „Сопот“ (66,7%), Стари град“ (66,7%) и у Заводу за здравствену заштиту студената (66,7%), а најмање у Дому здравља „Барајево“ (49,3%).

Старост анкетираних пацијената се кретала у распону од 20 до 65 година, а просечна старост била је 50,3 године. Најстарији испитаници су били у Дому здравља

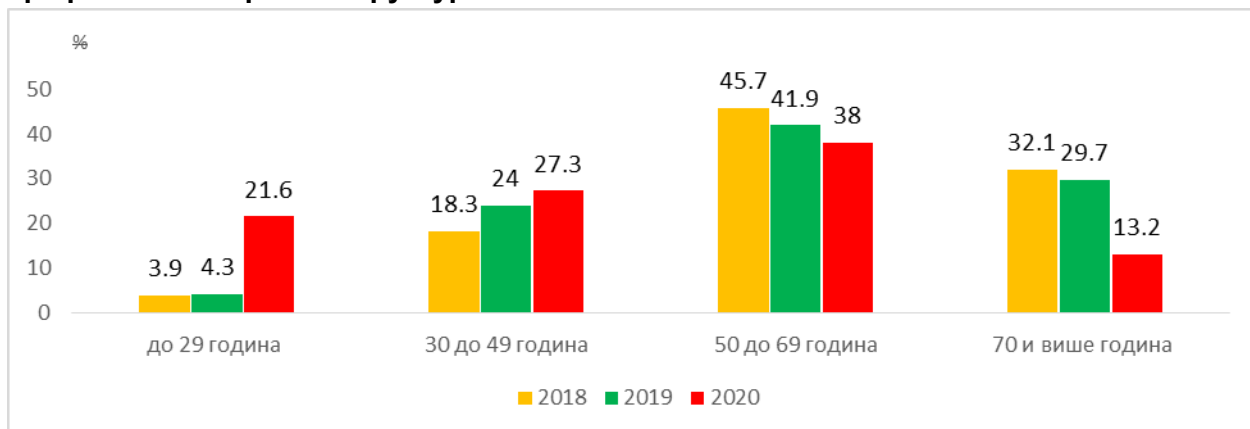
„Сопот“ (64 године) и Заводу за кожне и венеричне болести (62 године), док су најмлађи испитаници, према очекивању, били у Заводу за здравствену заштиту студената (22 године) (Табела 2).

Табела 2. Просечна старост и пол испитаника по здравственим установама

Здравствена установа	Пол		просечна старост (године)	
	мушки	женски	mean	n
ДЗ Барајево	50.7%	49.3 %	61.16	75
ДЗ Вождовац	49.6%	50.4%	52.68	123
ДЗ Лазаревац	50.0%	50.0%	54.09	22
ДЗ Нови Београд	41.3%	58.7%	53.50	46
ДЗ Обреновац	40.8%	59.2%	52.90	49
ДЗ Палилула	46.4%	53.6%	51.77	30
ДЗ Сопот	33.3%	66.7%	64.13	15
ОДЗ Стари град	33.3%	66.7%	53.83	77
ДЗ Чукарица	46.1%	53.9%	51.17	132
ЗЗЗ студената	33.3%	66.7%	22.20	76
Завод за кожне и венеричне болести	50.0%	50.0%	62.50	2
УКУПНО	43.5%	56.5%	50.29	647

Највише анкетираних испитаника било је у добној групи од 50 до 69 година (38,0%), док је најмање било најстаријих испитаника од 70 и више година (13,2%). Нешто више од четвртине испитаника (27,3%) било је у добној групи између 30 и 49 година, а 21% испитаника до 29 година (Графикон 2). У односу на претходне године смањено је учешће пацијената старијих од 70 година, а повећано учешће пацијената до 29 година.

Графикон 2. Старосна структура испитаника



Због техничке грешке приликом штампања упитника за испитивање задовољства, није било могуће добити тачне податке о школској спреми испитаника.

Највише испитаника материјално стање домаћинства оцењује као добро (44,8%) и осредње (39,4%), сваки дванаести као лоше, а само 1,1% испитаника као веома лоше. У односу на претходне године повећано је учешће испитаника са добрим материјалним стањем домаћинства, а смањен удео испитаника са осредњим и лошим материјалним стањем (Графикон 3). Треба напоменути да су могућности поређења са претходним истраживањем задовољства ограничене, с обзиром да се разликују установе које су учествовале у истраживању.

Графикон 3. Материјално стање домаћинства



Највише испитаника који су материјално стање домаћинства оценили као веома лоше и лоше било је у ДЗ „Палилула“ (20,0%) и ДЗ „Сопот“ (20,0%), свега 1,6% у ДЗ „Вождовац“, 0,8% у ДЗ „Чукарица“, док у осталим здравственим установама таквих испитаника није било (Табела 4). Са осредњим материјалним стањем домаћинства је било највише испитаника у ДЗ „Сопот“ (53,3%), са добрим материјалним положајем у ДЗ „Вождовац“ (52,3%), а са веома добрим у ДЗ „Барајево“ (10,7%) и „Обреновац“ (10,2%) (Табела 3).

Табела 3. Материјално стање домаћинства

Здравствена установа	Веома лош	Лош	Осредњи	Добар	Веома добар
ДЗ Барајево		5.3%	48.0%	36.0%	10.7%
ДЗ Вождовац	1.6%	8.6%	35.2%	52.3%	2.3%
ДЗ Лазаревац			50.0%	40.9%	9.1%
ДЗ Нови Београд		8.7%	43.5%	43.5%	4.3%
ДЗ Обреновац		20.4%	38.8%	30.6%	10.2%
ДЗ Палилула	10.0%	10.0%	43.3%	30.0%	6.7%
ДЗ Сопот	6.7%	13.3%	53.3%	26.7%	
ДЗ Стари град		5.2%	35.1%	53.2%	6.5%
ДЗ Чукарица	0.8%	10.0%	34.6%	45.4%	9.2%
ЗЗЗ студената		2.6%	40.8%	51.3%	5.3%
Завод за кожне и венеричне болести			50.0%	50.0%	

УКУПНО	1.1%	8.2%	39.4%	44.8%	6.6%
--------	------	------	-------	-------	------

Задовољство корисника испитиваним карактеристикама интернистичке службе и број остварених посета

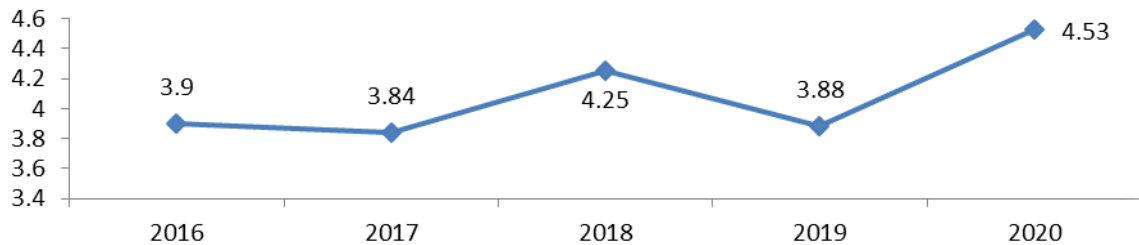
Највећи број анкетираних корисника ове службе је био задовољан и веома задовољан свим испитиваним карактеристикама, при чему је преко 80% испитаника оценило највишом оценом љубазност медицинских сестара и лекара, као и посвећеност пацијенту и објашњењења у вези болести и плана лечења, а око 70% чистоћу и удобност чекаонице, време чекања у чекаоници и дужину чекања на преглед од тренутка заказивања до прегледа (Табела 4).

Табела 4. Задовољство корисника карактеристикама службе

Како оцењујете	веома лоше	лоше	ни добро ни лоше	добро	одлично	просечна оцена
време чекања од заказивања до прегледа	0,6%	1,7%	9,9%	19,3%	68,6%	4.53
време чекања у чекаоници	1,2%	2,0%	7,1%	19,8%	69,8%	4.55
чистоћу и удобност чекаонице	0,2%	2,0%	8,8%	18,2%	70,8%	4.57
љубазност медицинске сестре		0,6%	2,2%	13,5%	85,0%	4.80
љубазност лекара		0,3%	1,7%	13,0%	85,0%	4.83
посвећеност времену и објашњења у вези болести и плана лечења		0,3%	4,9%	12,9%	81,8%	4.76

Дужина чекања на преглед, од тренутка заказивања прегледа до његове реализације, на нивоу установа примарне здравствене заштите у Београду је више оцењена (4,53) него предходних посматраних година, при чему треба имати у виду чињеницу да су овим истраживањем били обухваћени испитаници из само 9 домова здравља и 2 завода на примарном нивоу здравствене заштите, као и да се истраживање спроводило у свим специјалистичким службама, а не само у службама интерне медицине (Графикон 4).

Графикон 4. Задовољство испитаника дужином чекања на преглед (просечна оцена)



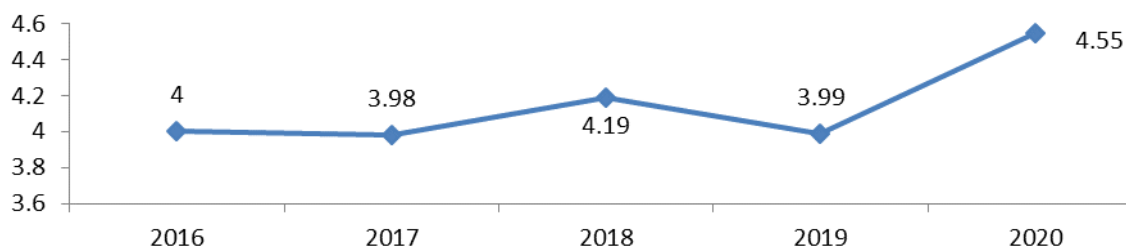
Задовољство дужином чекања на преглед, од тренутка заказивања прегледа до његове реализације најбоље је оцењено у домовима здравља: „Вождовац“ (4,97), „Нови Београд“ (4,78) и „Стари град“ (4,76). Најнижу оцену су дали пацијенти у Дому здравља „Палилула“ (3,87) (Табела 5).

Табела 5. Задовољство испитаника дужином чекања на преглед од заказивања до реализације прегледа (просечна оцена)

Здравствена установа	2020	
	mean	n
ДЗ Барајево	4.47	75
ДЗ Вождовац	4.97	128
ДЗ Лазаревац	4.14	22
ДЗ Нови Београд	4.78	46
ДЗ Обреновац	4.35	48
ДЗ Палилула	3.87	30
ДЗ Сопот	4.40	15
ДЗ Стари град	4.76	76
ДЗ Чукарица	4.33	132
ЗЗЗ студената	4.36	75
Завод за кожне и венеричне болести	4.50	2
УКУПНО	4.53	649

Време чекања на преглед у чекаоници на нивоу установа примарне здравствене заштите које су спровеле истраживање у Београду је оцењено високом оценом (4,55). Иако је оцена већа него предходних посматраних година, поређење треба узети са резервом јер су овим истраживањем били обухваћени испитаници из само 9 домова здравља и 2 завода на примарном нивоу здравствене заштите и спроведено је у свим специјалистичким службама, а не само у службама интерне медицине (Графикон 5).

Графикон 5. Задовољство испитаника временом чекања на преглед у чекаоници (просечна оцена)



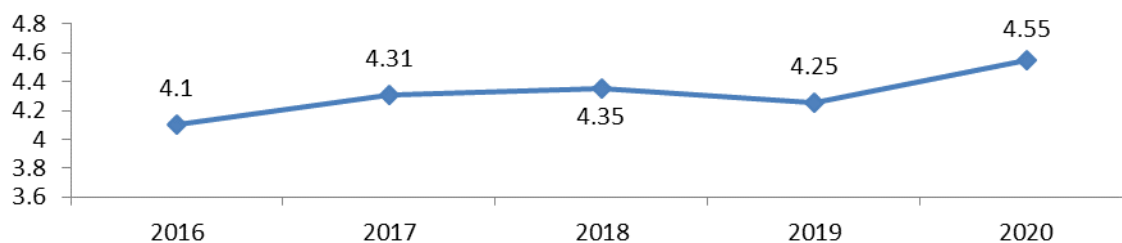
Дужину чекања на преглед у чекаоници највишом оценом су оценили испитаници у ДЗ „Нови Београд“ (5,00), ДЗ „Вождовац“ (4,86) и ДЗ „Обреновац“ (4,56), а најнижом оценом испитаници из Градског завода за кожне и венеричне болести (3,00, али су била само 2 испитаника) и из ДЗ „Палилула (3,97) (Табела 6).

Табела 6. Задовољство корисника временом чекања на преглед у чекаоници (просечна оцена)

Здравствена установа	2020	
	mean	n
ДЗ Барајево	4.25	75
ДЗ Вождовац	4.86	128
ДЗ Лазаревац	4.18	22
ДЗ Нови Београд	5.00	46
ДЗ Обреновац	4.56	48
ДЗ Палилула	3.97	30
ДЗ Сопот	4.07	15
ДЗ Стари град	4.76	76
ДЗ Чукарица	4.43	132
ЗЗЗ студената	4.51	76
Завод за кожне и венеричне болести	3.00	2
УКУПНО	4.55	650

Чистоћа и подобност чекаоница у специјалистичким службама на нивоу установа примарне здравствене заштите у Београду су оцењене вишом оценом (4,55) у односу на претходне посматране године, али треба имати у виду да су овим истраживањем били обухваћени испитаници из само 9 домова здравља и 2 завода на примарном нивоу здравствене заштите и да је спроведено је у свим специјалистичким службама, а не само у службама интерне медицине (Графикон 6).

Графикон 6. Задовољство испитаника чистоћом и подобношћу чекаоница (просечна оцена)



Чистоћом и подобношћу чекаонице најзадовољнији су били испитаници у ДЗ „Нови Београд“ који су дали и највећу оцену (5,00) и ДЗ „Вождовац“ (4,86). Најнижу просечну оцену су дали испитаници у Заводу за кожне и венеричне болести, где су била само 2 испитаника и ДЗ „Палилула“ (4,21) (Табела 7).

Табела 7. Задовољство корисника чистоћом и подобношћу чекаоница (просечна оцена)

Здравствена установа	2020	
	mean	n
ДЗ Барајево	4.44	75
ДЗ Вождовац	4.86	128
ДЗ Лазаревац	4.27	22
ДЗ Нови Београд	5.00	46
ДЗ Обреновац	4.55	49
ДЗ Палилула	4.21	28
ДЗ Сопот	4.53	15
ДЗ Стари град	4.67	76
ДЗ Чукарица	4.35	130
ЗЗЗ студената	4.51	76
Завод за кожне и венеричне болести	4.00	2
УКУПНО	4.57	647

Љубазност медицинских сестара на нивоу установа примарне здравствене заштите у Београду које су обавиле истраживање је оцењена са просечном оценом 4,80. Овај аспект рада се први пут оцењује, те се не може упоређивати са претходним годинама јер је концепција питања била другачија, односно квалитативног карактера („слажем се“, „не слажем се“, „делимично се слажем“) и односила се на љубазност свог медицинског особља. Љубазност медицинских сестара је најбоље оцењена у ДЗ „Вождовац“ (4,98) и ДЗ „Стари град“ (4,88), а овај аспект су најниже оценили испитаници у Заводу за кожне и венеричне болести (4,50, али су била само 2 испитаника) и ДЗ „Нови Београд“ (4,59) (Табела 8).

Табела 8. Задовољство корисника љубазношћу медицинских сестара у 2020. години (просечна оцена)

Здравствена установа	2020	
	mean	n
ДЗ Барајево	4.73	75
ДЗ Вождовац	4.98	128
ДЗ Лазаревац	4.82	22
ДЗ Нови Београд	4.59	46
ДЗ Обреновац	4.69	49
ДЗ Палилула	4.87	30
ДЗ Сопот	4.73	15
ДЗ Стари град	4.88	76

ДЗ Чукарица	4.74	132
ЗЗЗ студената	4.80	76
Завод за кожне и венеричне болести	4.50	2
УКУПНО	4.80	651

Љубазност лекара на нивоу установа примарне здравствене заштите у Београду, које су обавиле истраживање је оцењена са просечном оценом 4,83, слично као и љубазност медицинских сестара. Овај аспект рада се први пут оцењује, те се не може упоређивати са претходним годинама јер је концепција питања била другачија, односно квалитативног карактера („слажем се“, „не слажем се“, „делимично се слажем“) и односила се на љубазност свог медицинског особља.

Љубазност лекара је најбоље оцењена у ДЗ „Вождовац“ (5,00) и ДЗ „Обреновац“ (4,90), а овај аспект су најниже оценили испитаници у Заводу за кожне и венеричне болести (4,50), а затим у ДЗ „Палилула“ и ДЗ „Чукарица“ (по 4,70) (Табела 9).

Табела 9. Задовољство корисника љубазношћу лекара у 2020. години (просечна оцена)

Здравствена установа	2020	
	mean	n
ДЗ Барајево	4.77	75
ДЗ Вождовац	5.00	128
ДЗ Лазаревац	4.82	22
ДЗ Нови Београд	4.76	46
ДЗ Обреновац	4.90	49
ДЗ Палилула	4.70	30
ДЗ Сопот	4.73	15
ДЗ Стари град	4.89	76
ДЗ Чукарица	4.70	133
ЗЗЗ студената	4.82	76
Завод за кожне и венеричне болести	4.50	2
УКУПНО	4.83	652

Рад лекара специјалисте, односно време које је лекар извојио за пацијента приликом прегледа и објашњења у вези болести и план лечења на нивоу установа примарне здравствене заштите у Београду је оцењен са просечном оценом 4,76. Овај аспект рада се не може упоређивати са претходним годинама јер је концепција питања била описног карактера („слажем се“, „не слажем се“, „делимично се слажем“) и другачијег садржаја.

Овај аспект рада је најбоље оцењен у ДЗ „Нови Београд“ (5,00) и ДЗ „Вождовац“ (4,98), а најниже у Заводу за кожне и венеричне болести (4,50), где су била само 2 испитаника, а заим у ДЗ „Палилула“ и ДЗ „Чукарица“ (по 4,60) (Табела 10).

Табела 10. Задовољство корисника временом које лекар одваја током прегледа и објашњењима у вези болести и плану лечења по установама (просечна оцена)

Здравствена установа	2020	
	mean	n
ДЗ Барајево	4.69	75
ДЗ Вождовац	4.98	128
ДЗ Лазаревац	4.91	22
ДЗ Нови Београд	5.00	46
ДЗ Обреновац	4.76	49
ДЗ Палилула	4.60	30
ДЗ Сопот	4.67	15
ДЗ Стари град	4.79	76
ДЗ Чукарица	4.60	130
ЗЗЗ студената	4.62	76
Завод за кожне и венеричне болести	4.50	2
УКУПНО	4.76	649

Анкетирани корисник је током 2020. године у просеку 4 пута (4,1) посетио лекара специјалисту у државној установи, а два пута (1,58) лекара специјалисту у приватној пракси. Упоредивање са претходним годинама није било могуће јер је у овој години истраживање спроведено у свим специјалистичким службама, а не само у интернистичкој служби.

У току 2020. године, више од једне трећине испитаника је посетило лекара специјалисту у државној установи једном до два пута, скоро половина три до пет пута, а сваки шести корисник шест и више пута. Лекара специјалисту у приватној пракси једном или два пута је посетило 84% испитаника, сваки осми три до пет пута, а 2,9% корисника шест и више пута (Графикон 7).

Графикон 7. Број остварених посета лекару специјалисти

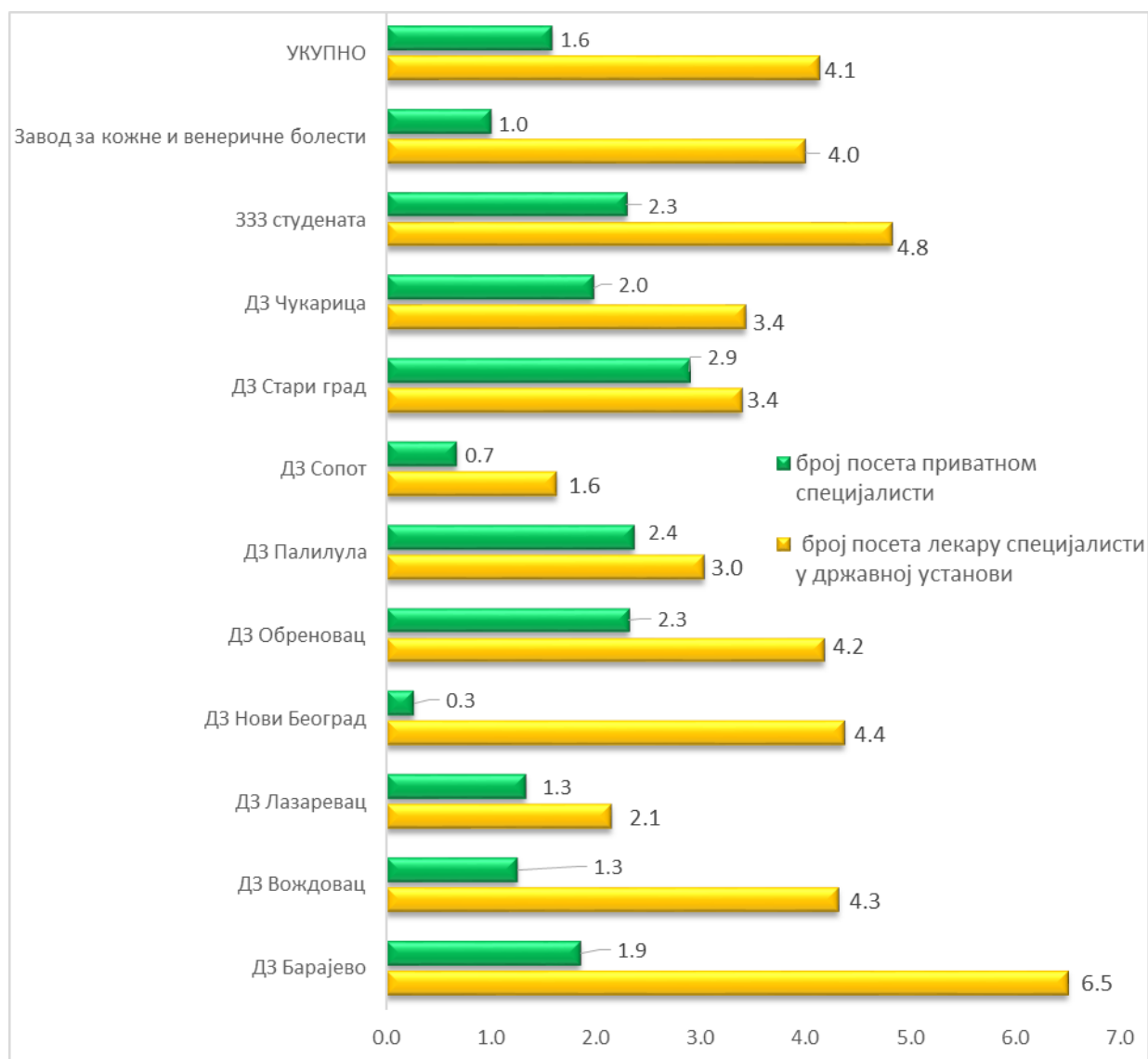


Посматрајући просечан број посета лекару специјалисти према здравственим

установама, уочене су разлике међу њима, па је највећи просечан број остварен у Дому здравља „Барајево“ (6,5 посета) и Заводу за здравствену заштиту студената (у просеку око 5), а најмањи у Дому здравља „Сопот“ и „Лазаревац“ (у просеку 1 до 2 посете).

Највећи број посета лекару специјалисти у приватној пракси (у просеку 2 до 3 посете) остварили су корисници у домовима здравља „Стари град“, „Палилула“, „Обреновац“ и Заводу за здравствену заштиту студената, а најмањи број корисници Дома здравља „Нови Београд“ (0,3) и „Сопот“ (0,7) (Графикон 8).

Графикон 8. Просечан број остварених посета лекару специјалисти



Упоређујући здравствене установе, уочава се да истог дана без заказивања прегледе у највећем проценту су остварили корисници у домовима здравља „Чукарица“

(65,6%), „Стари град“ (47,3%) и „Лазаревац“ (45,5%), а за мање од 15 дана у Дому здравља „Вождовац“ (85,8%), „Сопот“ (80,0%) и „Нови Београд“ (60,9%). У временском периоду од 15 до 30 дана највише испитаника је преглед обавило у домовима здравља „Нови Београд“ (39,1%), „Палилула“ (27,7%) и „Обреновац“ (23,4%). У периоду дужем од 30 дана највећи проценат испитаника је обавило преглед у Дому здравља „Палилула“ (10,3%). У Градском заводу за кожне и венеричне болести сви корисници су обавили преглед без заказивања, јер се први прегледи не заказују и није потребан упут од стране изабраног лекара (Табела 11)

Табела 11. Дужина чекања на преглед специјалисте по установама

Здравствена установа	Чекање на преглед			
	без заказивања	мање од 15 дана	од 15 до 30 дана	више од 30 дана
ДЗ Барајево	42.7%	50.7%	5.3%	1.3%
ДЗ Вождовац	14.2%	85.8%		
ДЗ Лазаревац	45.5%	54.5%		
ДЗ Нови Београд		60.9%	39.1%	
ДЗ Обреновац	27.7%	46.8%	23.4%	2.1%
ДЗ Палилула	24.1%	37.9%	27.7%	10.3%
ДЗ Сопот	20.0%	80.0%		
ДЗ Стари град	47.3%	48.6%	4.1%	
ДЗ Чукарица	65.6%	25.2%	6.1%	3.1%
ЗЗЗ студената	40.0%	45.7%	12.9%	1.45
Завод за кожне и венеричне болести	100.0%			
УКУПНО	36.7%	52.2%	9.6%	1.6%

Пандемија болести COVID-19 утицала је на организационе аспекте здравствене заштите, па се два питања у новом упитнику односе и на COVID-19. Прво је везано за укупно задовољство услугама дијагностике и лечења у вези са сумњом или потврђеном болешћу COVID-19, што су корисници оценили просечном оценом 4,71, а оцене по установама крећу се од 4,08 у ДЗ „Барајево“ до 5,00 у ДЗ „Вождовац“ и ДЗ „Нови Београд“ (Табела 12).

За ово питање су обрађени одговори 357 испитаника (54,6%), с обзиром да је 280 испитаника (42,8%) навело да се питање не односи на њих, а још 17 испитаника (2,6%) није одговорило на питање.

Табела 12. Оцена услуга дијагностике и лечења у вези са сумњом или потврђеном болешћу COVID-19

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	оцена					не односи се на мене	просечна оцена
	веома лоше	лоше	ни добро ни лоше	добро	одлично		
ДЗ Барајево	1.3%	4.0%	13.3%	16.0%	29.3%	36.0%	4.08
ДЗ Вождовац					55.5%	44.5%	5.00
ДЗ Лазаревац						100.0%	
ДЗ Нови Београд					93.5%	6.5%	5.00
ДЗ Обреновац			6.1%	18.4%	18.4%	57.1%	4.50
ДЗ Палилула		3.6%	10.7%	14.3%	25.0%	46.4%	4.18
ДЗ Сопот			14.3%	21.4%	28.6%	35.7%	4.33
ДЗ Стари град		1.4%	1.4%	5.5%	46.6%	45.2%	4.89
ДЗ Чукарица			9.4%	24.4%	36.2%	29.9%	4.59
ЗЗЗ студената			2.7%	2.7%	23.3%	71.2%	4.79
Завод за кожне и венеричне болести						100.0%	
УКУПНО	0.2%	0.8%	5.2%	10.2%	39.7%	44.0%	4.71

Више од половине укупног броја корисника није одложило или отказало преглед код лекара специјалисте због неповољне епидемиолошке ситуације COVID-19, док је око 29% испитаника дало позитиван одговор. Сви корисници из Дома здравља „Лазаревац“ и више од половине корисника у ДЗ „Вождовац“ су навели да су одложили или отказали преглед због епидемиолошке ситуације (Табела 13). Око 13% испитаника је навело да се не сећа да ли су одлагали преглед.

Табела 13. Одлагање прегледа изабраног лекара због епидемиолошке ситуације са болешћу COVID-19

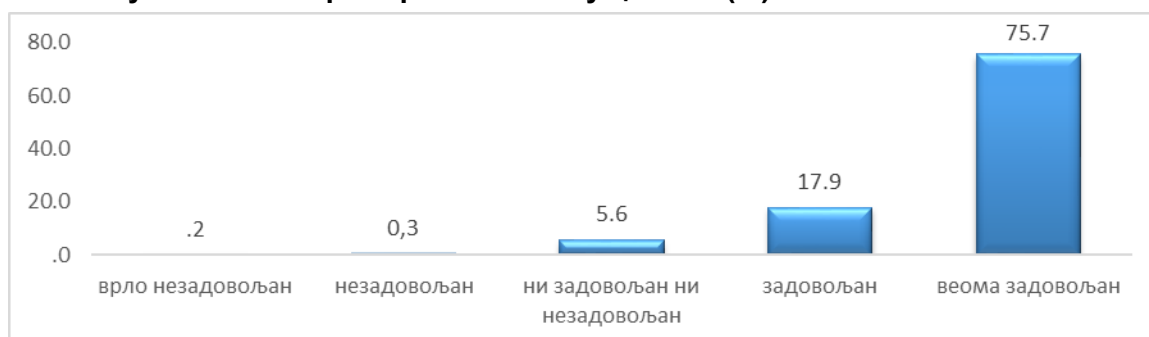
Здравствена установа	Да ли се у протеклих годину дана десило да сте отказали преглед код лекара специјалисте или сте га одложили због епидемије COVID-19?		
	да	не	не знам/не сећам се
ДЗ Барајево	12.0%	73.3%	14.7%
ДЗ Вождовац	55.5%	43.8%	0.8%
ДЗ Лазаревац	100.0%		
ДЗ Нови Београд		73.9%	26.1%
ДЗ Обреновац	14.3%	77.6%	8.2%
ДЗ Палилула	24.1%	62.1%	13.8%
ДЗ Сопот	14.3%	57.1%	28.6%

ДЗ Стари град	12.9%	64.3%	22.9%
ДЗ Чукарица	36.0%	56.8%	7.2%
ЗЗЗ студената	14.5%	53.6%	31.9%
Завод за кожне и венеричне болести		50.0%	50.0%
УКУПНО	28.9%	57.7%	13.4%

Просечна оцена задовољства корисника

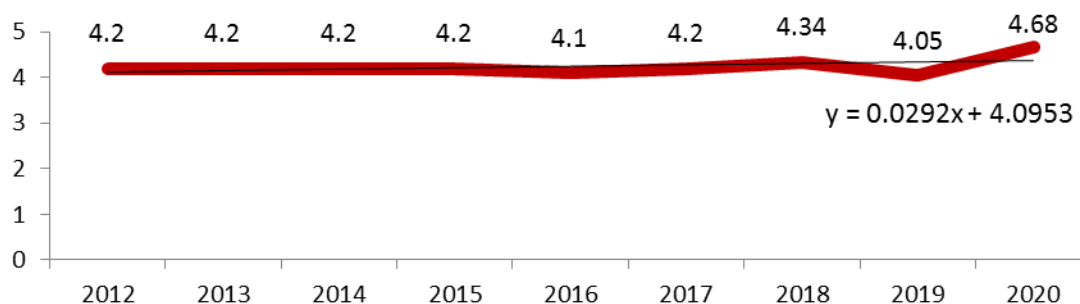
Процењујући пружену здравствену заштиту у специјалистичкој служби у целини, три четвртине испитаника се изјаснило као веома задовољно, сваки шести као задовољан, 5,6% није ни задовољно ни незадовољно, а само 0,5% корисника је незадовољно или веома незадовољно (Графикон 9).

Графикон 9. Задовољство корисника радом специјалистичке службе у целини у здравственим установама примарне заштите у целини (%)



Просечна оцена задовољства здравственом заштитом у специјалистичкој служби на скали од 1 до 5 (1=веома незадовољан, 5=веома задовољан), била је 4,68 у 2020. години. Иако је оцена већа него предходних посматраних година, поређење треба узети са резервом јер су овим истраживањем били обухваћени испитаници из само 9 домова здравља и 2 завода на примарном нивоу здравствене заштите и спроведено је у свим специјалистичким службама, а не само у службама интерне медицине (Графикон 10).

Графикон 10. Задовољство корисника укупним радом специјалистичко-консултативне службе у установама примарне здравствене заштите у Београду од 2011. до 2020. године



Посматрано по здравственим установама, радом специјалистичке службе у целини су најзадовољнији корисници у домовима здравља „Вождовац“ (просечна оцена 4,98), ДЗ „Нови Београд“ (4,91) и у ДЗ „Стари град“ (4,82) (Табела 14). Најмање су задовољни пацијенти у домовима здравља „Барајево“ (4,37) и „Палилула“ (4,38).

Табела 14. Просечна оцена задовољства радом специјалистичко консултативне службе по установама

Здравствена установа	2020	
	mean	n
ДЗ Барајево	4.37	75
ДЗ Вождовац	4.98	127
ДЗ Лазаревац	4.73	22
ДЗ Нови Београд	4.91	46
ДЗ Обреновац	4.73	49
ДЗ Палилула	4.38	29
ДЗ Сопот	4.53	15
ДЗ Стари град	4.82	76
ДЗ Чукарица	4.49	132
ЗЗЗ студената	4.66	70
Завод за кожне и венеричне болести	4.50	2
УКУПНО	4.68	643

Коментари корисника

Пацијенти су имали могућност да у упитник упишу своје похвале, примедбе и предлоге за унапређење квалитета рада специјалистичке службе. Већина коментара односило се на похвале на рад службе и професионалност и љубазност лекара и медицинских сестара. Неколико примедби се односило на просторне капацитете чекаоница, опремања сала за вежбање и запошљавање већег броја здравствених радника.

Закључак

Истраживање задовољства корисника радом специјалистичко - консултативне службе спроведено је у 9 од укупно 16 домовна здравља и два завода, који делатност обављају на примарном нивоу здравствене заштите. Због неповољне епидемиолошке ситуације услед епидемије COVID-19, нису све установе биле у могућности да обаве испитивање задовољства својих корисника. Највећи број анкетираних корисника ове службе је био задовољан и веома задовољан свим испитиваним карактеристикама, при чему је преко 80% испитаника оценило највишом оценом љубазност медицинских сестара и лекара, као и посвећеност пацијенту и објашњењења у вези болести и плана лечења, а око 70% чистоћу и удобност чекаонице, време чекања у чекаоници и дужину чекања на преглед од тренутка заказивања до прегледа. Анкетирани корисник је током 2020. године у просеку 4 пута (4,1) посетио лекара специјалисту у државној установи, а два пута (1,58)

лекара специјалисту у приватној пракси. У току 2020. године, више од једне трећине испитаника је посетило лекара специјалисту у државној установи једном до два пута, скоро половина три до пет пута, а сваки шести корисник шест и више пута. Лекара специјалисту у приватној пракси једном или два пута је посетило 84% испитаника, сваки осми три до пет пута, а 2,9% корисника шест и више пута. Просечна оцена задовољства услугама дијагностике и лечења у вези са сумњом или потврђеном болешћу COVID-19 износила је 4,71. Више од половине укупног броја корисника није одложио или отказао преглед код лекара специјалисте због неповољне епидемиолошке ситуације COVID-19, а више од једне четвртине испитаника је одложио или отказао преглед. Просечна оцена задовољства корисника у 2020. години на укупном нивоу износила је 4,68. Процењујући пружену здравствену заштиту у специјалистичкој служби у целини, три четвртине испитаника се изјаснило као веома задовољно, сваки шести као задовољан, 5,6% није ни задовољно ни незадовољно, а само 0,5% корисника је незадовољно или веома незадовољно.

Предлог мера

С обзиром да је Интегрисани здравствени информациони систем уведен 2016. године и да је потребно његово даље унапређење очекује се да ће се његовом комплетном имплементацијом повећати задовољство корисника процесом заказивања, а да ће чекање на преглед (од заказивања и у самој чекаоници (на дан заказивања) бити сведено на минимум.

У наредном периоду треба укључити већи број испитаника (посебно у домовима здравља и заводима где је било обухваћено мање од 30 испитаника), како би се добила адекватнија слика задовољства корисника у специјалистичко- консултативним службама у установама примарне заштите.