

ZAVOD ZA JAVNO ZDRAVLJE NOVI PAZAR

**ZADOVOLJSTVO KORISNIKA U PRIMARNOJ
ZDRAVSTVENOJ ZAŠTITI, 2015. GOD.**

***Izveštaj pripremili:
Dr Fuad Ugljanin
Dr Majda IkoVIC***

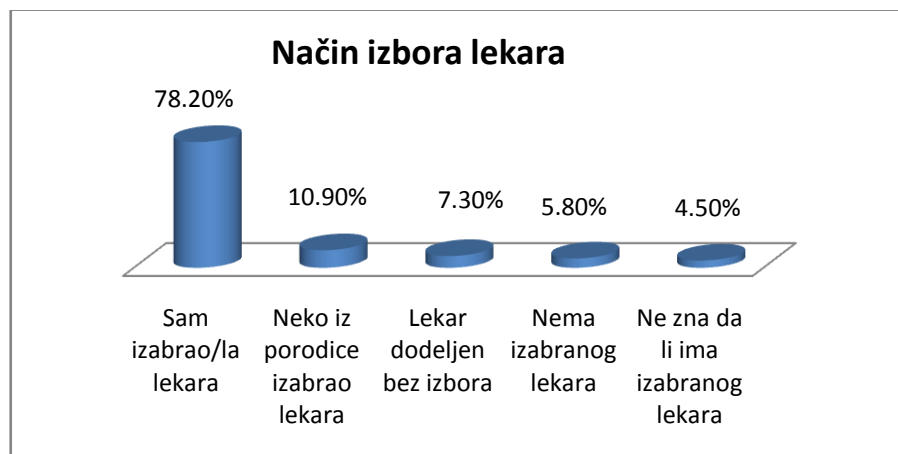
Avgust, 2016. god.

Služba za zdravstvenu zaštitu dece I omladine

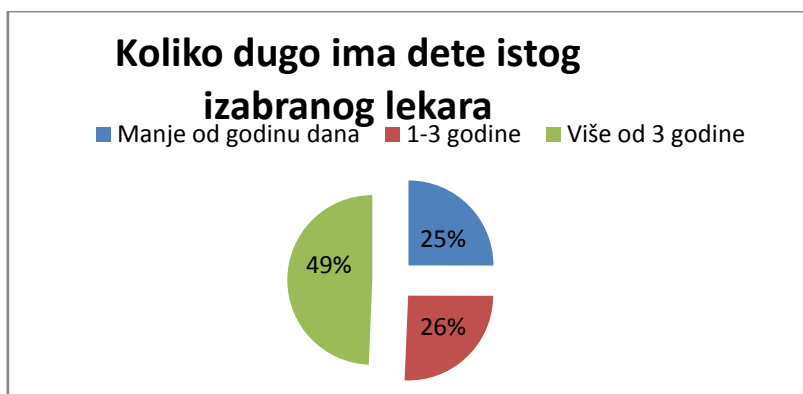
Uslužbi za zdravstvenu zaštitu dece podeljeno je 150 upitnika, vraćeno 6 upitnika što čini stopu odgovora od 99%. U 67,3% majke su dolazile sa decom koja su imala potrebu za lečenjem, a 28,8% dece je dolazilo sa očevima i prosečna starost roditelja je iznosila $30.94 \pm 7,257$ godina.

Nešto više od polovine roditelja ima završenu srednju školu-58,3%, sa osnovnom školom-17,3%,sa višom i visokom školom 21,8%, 0,6% roditelja sa nezavršenom osnovnom školom. Svoj materijalni položaj 5,8% anketiranih je ocenilo kao veoma loš, 5,8% ispitanika je ocenilo kao loš, osrednji je kod 34,0% anketiranih, dobar 47,1% I veoma dobar materijalni položaj ima 12,8% roditelja.

Najveći broj anketiranih roditelja/staratelja je lekara za svoje dete sam izabrao-78,2% (gotovo isto kao I prethodne godine), potom su oni kojima je neko u porodici izabrao lekara-10,9%, 7,3% anketiranih je izjavilo da im je lekar dodeljen, 5,8% njih nema izabranog lekara (neznatno više nego u prethodnoj godini kada je taj procenat iznosio 1,9%) i 4,5% ispitanih se ne seća kako je izabrao lekara.



Da zna da može da promeni izabranog lekara svog deteta upoznato je 53,6% anketiranih pacijenata, pri čemu polovina misli da to može kad god hoće, dok trećina misli da to može jednom godišnje, 6,4% ispitanika misli da ne može da promeni svog lekara, a 10,3% ne zna da može da promeni izabranog lekara. Da su već bili u prilici da promene svog izabranog lekara izjavilo je 25,6% anketiranih roditelja od ukupnog broja. Međutim, kada su navođeni razlozi promene lekara 15,4% je kao razlog promene zaokružilo opciju jedan što je "moj lekar je napustio ordinaciju/kartoteku, Najveći broj ispitanika-56,4% nije menjao izabranog lekara.. Skoro polovina(48,1%) anketiranih se kod svog lekara leči više od tri godine, 25% je kod istog lekara između 1 i 3 godine, a 24,4% manje od godinu dana.



Ovom prilikom je 1,9% anketiranih pacijenata izjavio da nema svog lekara, što ukazuje na nedoslednost u davanju odgovora. Broj poseta izabranom lekaru u službi za zdravstvenu zaštitu dece u poslednjih 12 meseci se kreće od nijedne do najviše 27, pri čemu je srednja vrednost 13,44 poseta po pacijentu. Broj poseta drugom lekaru u službi za zdravstvenu zaštitu dece se kreće od nijedne do 20, prosek 2,54 poseta. Broj poseta lekaru u privatnoj praksi takođe beleži mali rast i ide od 0 do 13, prosek 0,65 poseta. Skoro dve trećine ispitanika -68,6% ne zakazuje pregled kod svog izabranog lekara, 26,8% zakazuje za isti dan, 3,3% čeka na pregled od 1-3 dana, a svega 1,3 % čeka više od 3 dana. Informacije o zdravim stilovima života većina anketiranih pacijenata dobija tokom redovne posete. Primećuje se pad broja roditelja koji su izjavili da njihovoj deci nije bilo potrebe davati savete o tome kako da ostanu zdravi, a smanjio se procenat roditelja/staratelja koji su izjavili da njihovoj deci nisu dati saveti o zdravim stilovima života . Kod oblasti međusobne komunikacije uočava se visok stepen zadovoljstva roditelja/staratelja saradnjom sa medicinskim sestrama kao i timskim radom lekara i medicinskih sestara (tabelabr.1). Posmatrano u odnosu na prethodnu godinu ne zapaža se značajna promena procenta zadovoljnih korisnika načinom komunikacije sa pedijatrijskim sestrama.

Tabela br.1 Međusobna komunikacija roditelja/staratelja sa timom izabranog pedijatra

Izjava	Da, slažem se	Delimično se slažem	Ne slažem se	Ne znam
Medicinske sestre na šalteru su ljubazne	92%	6,7%	1,3%	0%
Medicinske sestre u sobi za Intervencije su ljubazne	84,1%	10,5%	1,6%	0,8%
Medicinske sestre mi uvek pruže sve Informacije	84,3%	8,7%	5,5%	1,6%
Medicinske sestre i lekari dobro sarađuju	78,1%	14,8%	2,3%	4,7%

Kada je u pitanju komunikacija i saradnja pacijenta sa izabranim pedijatrom, kao i ranijih godina, ispitanici su najzadovoljniji pažnjom sa kojom ga njegov lekar sluša i kvalitetom objašnjenja koja dobija o svojoj bolesti, a najmanje zadovoljni sa nošenjem svog zdravstvenog problema, nakon posete lekaru.

Što se tiče organizacije rada službe za zdravstvenu zaštitu dece, ispitanici su najzadovoljniji uslovima u čekaonici, zatim radnim vremenom time što u hitnim slučajevima mogu istog dana da se pregledaju a takođe i vikendom, dok 32,1% anketiranih pacijenata smatra da dugo čeka na pregled u čekaonici, a još 22,4% se delimično slaže sa tom izjavom. 5,1% ispitanika ne zna da postoji kutija/knjiga za žalbe i primedbe. O internet stranici ustanove ne zna 19,2% ispitanika, a 10,3% ne zna o medicinskoj opremi (tabela br.2). Generalno, posmatrano u odnosu na prethodnu godinu zapaža se značajna promena zadovoljstva anketiranih roditelja pojedinim aspektima organizacije rada u službi za zdravstvenu zaštitu dece.

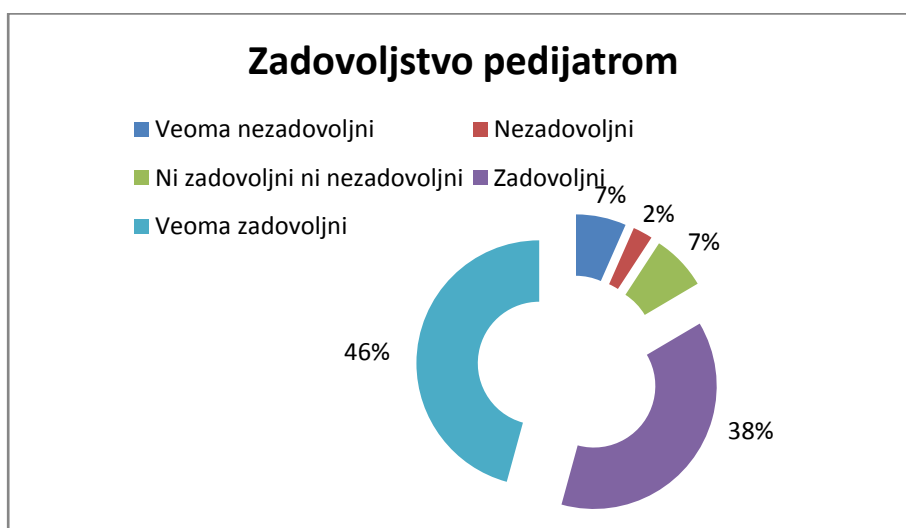
Tabela br.2 Zadovoljstvo ispitanika organizacijom rada u službi za zdravstvenu zaštitu dece

Izjava	Da, slažem se	Delimično slažem se	Ne slažem se	Ne znam
Zadovoljan sam radnim vremenom	92,5%	6,8%	0%	0,7%
Mogu da dođem na pregled i vikendom ako se razbolim	73,5%	24,2%	1,5%	0,8%
Dostupna je invalidima i osobama u kolicima	77,6%	10,3%	3,4%	8,6%
Da bi došao do specijaliste prvo moram da idem kod mog lekara	83,5%	9,9%	5,0%	1,7%
U čekaonici ima dovoljno mesta za sedenje	66,4%	25,8%	3,1%	4,7%
Moram dugo da čekam u čekaonici da posetim lekara	41,3%	28,9%	27,3%	2,5%
U toku radnog vremena mogu da lako razgovaram sa lekarom telefonom i dobijem savet	53,2%	26,6%	16,9%	3,2%
Kad dođem i hitno mi treba pregled lekara to mogu da obavim istog dana	75,6%	17,1%	4,9%	2,4%
Postoji kutija/knjiga za žalbe i primedbe	75,6%	11,4%	6,5%	6,5%
Ustanova ima svoju internet stranicu	57,4%	7,4%	10,7%	24,6%
Ustanova ima dovoljno medicinske opreme	61,5%	19,7%	5,7%	13,1%

Kada je u pitanju dostupnost pojedinih usluga u službi za zdravstvenu zaštitu dece, za većinu anketiranih su pregled izabranog lekara, kao i lekara specijaliste kod kojeg ga je izabrani lekar poslao besplatni. U slučaju plaćanja prepisanih lekova i injekcija 63,5% anketiranih nije uopšte plaćalo lekove, i to je dve trećine ispitanika, a 1,3% ispitanika su platili punu cenu leka, dok je 0,6% anketiranih pacijenata je platilo punu cenu za kućnu posetu lekara.

Nedostatak novca kojim bi platili pregled ili lekove, kao razlog neodlaska lekaru u proteklih godinu dana navelo je 12,2% ispitanika što je nešto više nego u prethodnoj godini, kada je iznosilo 10,4%. Više od polovine anketiranih nije bilo u toj situaciji - 62,2% a 23,1% je izbeglo da odgovori na to pitanje zaokruživši opciju "ne sećam se"

Uzimajući u obzir sve navedeno, 45,7% ispitanika je izjavilo da je veoma zadovoljno izabranim pedijatrom, 37,7% je zadovoljno. Procenat veoma nezadovoljnih je 6,6%, nezadovoljnih 2,6%, dok je procenat neodlučnih sa 7,3%



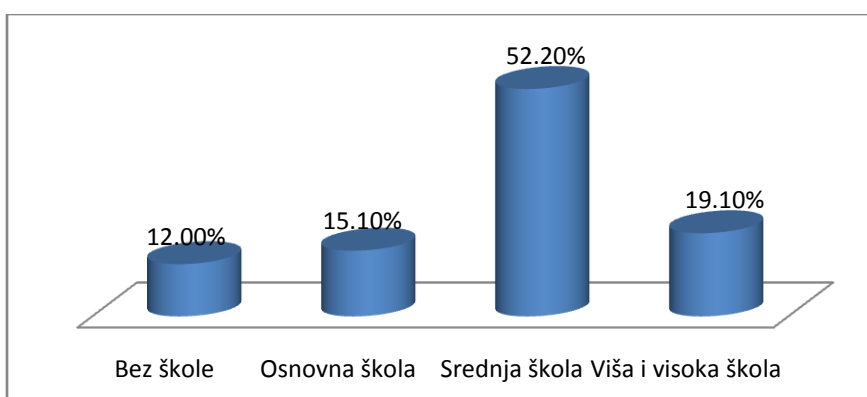
Primenom neparametariskih statističkih testova, ustanovljeno je da ne postoji statistički značajna razlika u zadovoljstvu radom lekara prema polu, završenoj školi i načinu izbora pedijatra. Posmatrano u odnosu na materijalno stanje roditelja/staratelja, kao i u prethodno godini, postoji statistički značajna razlika u zadovoljstvu pri čemu među zadovoljnim ispitanicima je veći procenat anketiranih koji su osrednjeg materijalnog stanja ($\chi^2=43,104$, $df=16$, $p<0.05$).

Služba za zdravstvenu zaštitu odraslih

U službi za zdravstvenu zaštitu odraslih (opšta medicina i medicina rada) svoje ankete je popunilo 251 pacijenata, od toga 246 ispravnih upitnika što je 98%. Veći procenat anketiranih osoba je ženskog pola-46,2%, dok je 51,8% osoba muškog pola. Prosečna starost pacijenata je 40,70 godina. Najmladji pacijent je starosti 18 godina a najstariji 99 godina.

Što se tiče završene škole najveći broj anketiranih je sa završenom srednjom školom-52,2%, 15,1% ima osnovnu školu, 12,0% je bez završene osnovne škole, a 19,1% sa višom i visokom stručnom spremom (grafikon br.1).

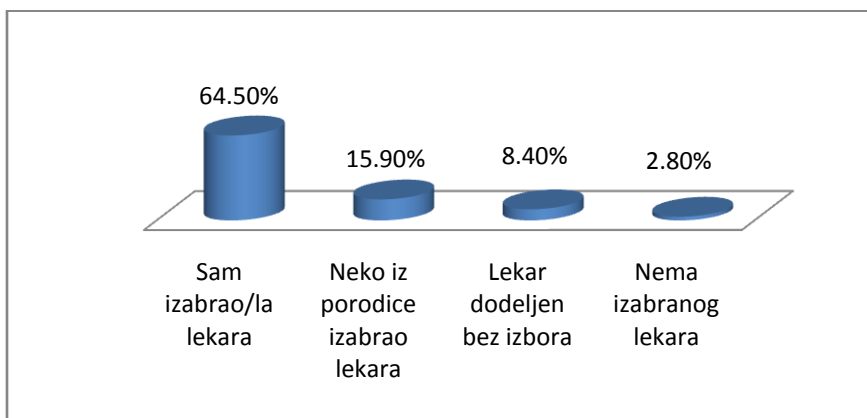
Grafikon br.1



Svoj materijalni položaj kao veoma loš I loš je ocenilo 18% pacijenata, osrednji 40,6%, kao dobar 31,9% i kao veoma dobar 8,8% ispitanih.

Najveći broj ispitanika u službi za zdravstvenu zaštitu odraslih je svog lekara sam izabrao-64,5%, potom su oni kojima je neko u porodici izabrao lekara-15,9%, 8,4% anketiranih je izjavilo da im je lekar dodeljen, a 2,8% njih nema svog izabranog lekara (grafikon br.2).

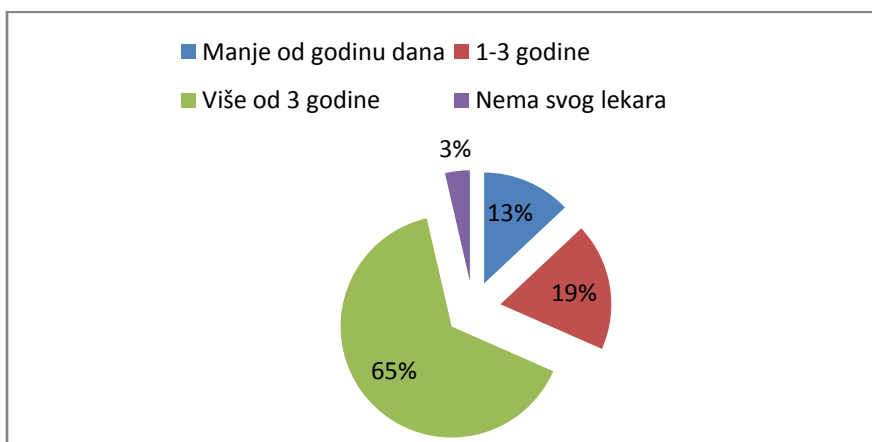
Grafikon br.2



Da zna da može da promeni svog izabranog lekara upoznato je 30,3% anketiranih pacijenata, pri čemu jedna trećina misli da to može kad god hoće, a 39,8% da to može jednom godišnje, dok 4,4 % misli da ne može da promeni svog lekara . Da su već bili u prilici da promene svog izabranog lekara izjavilo je 12% anketiranih. Kada su navođeni razlozi promene lekara 5,6% anketiranih je navelo da je promenio lekara iz nekih drugih razloga,dok je 4,4% zbog nesporazuma sa lekarom promenilo izbranog lekara.

Dve trećine aketiranih (63,7%)se kod svog lekara leči već više od tri godine, 18,3% je kod istog lekara između 1 i 3 godine, a 12,7% je manje od godinu dana.Ovom prilikom je nešto veći procenat (3,6%) odgovorilo da nema svog lekara u odnosu na prethodno pitanje što ukazuje na nedoslednost u davanju odgovora (grafikon br.3)

Grafikon br. 3



Broj poseta izabranom lekaru u službi opšte medicine u poslednjih 12 meseci se kreće od najmanje jedne do najviše 43, pri čemu je srednja vrednost 5,42 poseta po pacijentu. Broj poseta drugom lekaru u službi opšte medicine se kreće od nijedne do 98, prosek 1,10. Broj poseta lekaru u privatnoj praksi ide od 0 do 155, prosek 1,74 poseta.

Što se tiče zakazivanja i čekanja na pregled -16,7% ispitanika ne zakazuje pregled kod svog izabranog lekara,nešto manje od trećine zakazuje za isti dan,a skoro polovina (45,0%) čeka na pregled od 1-3 dana, dok 4,8% čeka više od tri dana.

Informacija o zdravim stilovima života većina anketiranih pacijenata dobija tokom redovne posete što je prikazano u tabeli br.1.

Tabela br.1 Način dobijanja saveta o zdravim stilovima života od strane izabranog lekara

Tema	Da,za vreme redovne posete	Da, u poseti preventivnom centru/savetovalištu	Ne	Nije bilo potrebno
Pravilna ishrana	82,3%	2,1%	4,1%	11,5%
Važnost fizičke aktivnosti	77,0%	3,0%	4,8%	15,2%

Zloupotreba alkohola	28,5%	5,7%	7,3%	58,5%
Smanjenje ili prestanak pušenja	32,7%	5,3%	8,7%	53,4%
Izbegavanje/odbrana od stresa	40,5%	6,2%	9,2%	44,1%
Siguran seks	18,3%	5,9%	10,2%	65,6%
Opasnost od zloupotrebe droga	14,8%	6,3%	11,1%	67,7%

Kod oblasti međusobne komunikacije uočava se visok stepen zadovoljstva pacijenata saradnjom sa medicinskim sestrama kao i timskim radom lekara i medicinskih sestara (tabela br.2).

Tabela br.2 Međusobna komunikacija pacijentkinja sa timom izabranog lekara

Izjava	Da, slažem se	Delimično se slažem	Ne slažem se	Ne znam
Medicinske sestre na šalteru su ljubazne	80,2%	13,3%	5,2%	1,2%
Medicinske sestre u sobi za intervencije su ljubazne	83,4%	11,2%	3,7%	1,7%
Medicinske sestre mi uvek pruže sve informacije	80,8%	11,3%	6,3%	1,7%
Medicinske sestre i lekari dobro saraduju	84,2%	10,0%	2,9%	2,9%

Kada je u pitanju komunikacija i saradnja pacijenta sa izabranim lekarom, ispitanici su najzadovoljniji kvalitetom informacija koje dobiju od svog izabranog lekara o poznavanju problema i bolesti koje je ranije imao, a najmanje zadovoljni sa pažljivim slušanjem od strane izabranog lekara kao i sposobnošću da se izbori sa zdravstvenim problemima nakon posete lekaru (tabela br.3).

Tabela br.3 Međusobna komunikacija pacijentkinja i izabranog lekara

Izjava	Da, slažem se	Delimično se slažem	Ne slažem se
Moj lekar poznaje moju ličnu situaciju	64,6%	18,9%	16,5%
Moj lekar poznaje probleme i bolesti koje sam ranije imao	76,4%	19,4%	4,2%

Moj lekar odvaja dovoljno vremena da razgovara sa mnom	73,2%	20,1%	6,7%
Moj lekar me pažljivo sluša	67,6%	24,4%	8,0%
Moj lekar mi daje jasna objašnjenja o bolestima i lekovima koje mi propisuje	66,7%	22,4%	11,0%
Posle posete lekaru osećam se sposobnije da se izborim sa svojim zdravstvenim problemima	63,7%	19,9%	16,4%
Kad imam novi zdravstveni problem problem prvo idem kod svog lekara	66,2%	16,9%	16,9%

Što se tiče organizacije rada službe opšte medicine, najveći broj ispitanika je najzadovoljniji radnim vremenom kao i time što u hitnim slučajevima mogu istog dana da obave pregled, kao i vikendom. Sa druge strane trećina pacijenata još uvek smatra da dugo čeka na pregled u čekaonici. 9,2% ispitanika koje ne zna da postoji kutija/knjiga za žalbe i primedbe, zainternet stranicu ustanove ne zna 24,2% ispitanika, a 10,6% ne zna da li ustanova ima dovoljno medicinske opreme (tabela br.4)

Tabela br.4 Zadovoljstvo ispitanika organizacijom rada u službi za zdravstvenu zaštitu odraslih

Izjava	Da, slažem se	Delimično slažem se	Ne slažem se	Ne znam
Zadovoljan sam radnim vremenom	79,6%	16,7%	2,9%	0,8%
Mogu da dođem na pregled i vikendom ako se razbolim	77,5%	18,2%	2,6%	1,7%
Dostupna je invalidima i osobama u kolicima	68,7%	24,2%	5,2%	1,9%
Da bi došao do specijaliste prvo moram da idem kod mog lekara	69,4%	24,9%	3,3%	2,4%
U čekaonici ima dovoljno mesta za sedenje	57,2%	32,0%	7,7%	3,2%
Moram dugo da čekam u čekaonici da posetim lekara	39,5%	28,1%	22,4%	10,0%
U toku radnog vremena mogu da lako razgovaram sa lekarom telefonom i dobijem savet	49,1%	26,1%	21,7%	3,1%
Kad dođem i hitno mi treba pregled lekara to mogu da obavim istog dana	60,7%	21,5%	14,6%	3,2%
Postoji kutija/knjiga za žalbe i primedbe	62,4%	19,2%	9,2%	9,2%
Ustanova ima svoju internet stranicu	45,4%	17,5%	12,9%	24,2%
Ustanova ima dovoljno medicinske opreme	50,0%	25,3%	14,1%	10,6%

Kada je u pitanju plaćanje pojedinih usluga u službi za zdravstvenu zaštitu odraslih, visok procenat anketiranih su pregled izabranog lekara, kao i lekara specijaliste kod kojeg ga je izabrani lekar poslao besplatni, nešto manji procenat je izjavio da je besplatno dobio prepisane lekove i injekcije gde je nekolicina ispitanica platila participaciju (tabela br.5)

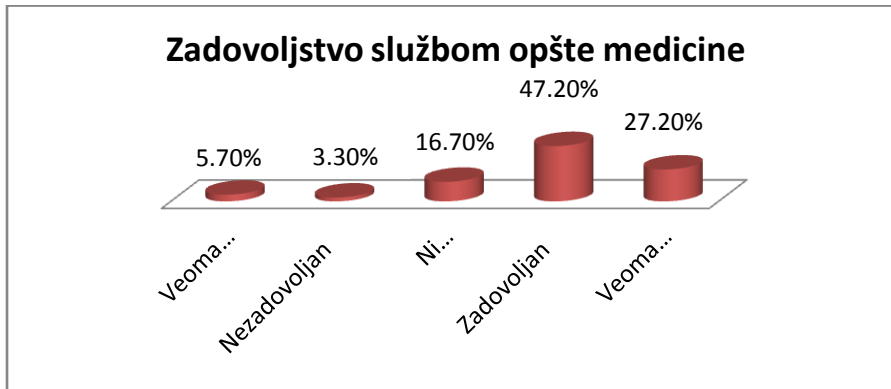
Tabela br.5 Plaćanje usluga u službi za zdravstvenu zaštitu odraslih

Usluga	Besplatno	Participacija	Punacena	Ne znam
Pregledi zabranog lekara	86,1%	10,7%	0,8%	2,5%
Lekovi ili injekcije koje propiše lekar	80,2%	14,6%	0,5%	4,7%
Pregled specijaliste kod koga vas uputi lekar	82,4%	13,2%	1,8%	2,6%
Kućna poseta vašeg lekara	51,6%	12,1%	5,8%	30,5%
Pregled bebe ili malog deteta u savetovalištu	83,8%	4,3%	1,1%	10,8%

Nedostatak novca kojim bi platili pregled ili lekove, kao razlog neodlaska lekaru u proteklih godinu dana navelo je 6,1% , a 68,4% anketiranih nije bilo u toj situaciji, dok je 25,4% izbeglo da odgovori na to pitanje zaokruživši opciju “ne sećam se”.

Uzimajući u obzir sve navedeno, 27,2% ispitanika je izjavilo da je veoma zadovoljno i 47,2% prilično zadovoljno svojim lekarom, dok je procenat neodlučnih 16,7% , nezadovoljnih je 3,3%, a veoma nezadovoljnih 5,7% ispitanika (grafikon br.4).

Grafikon br.4



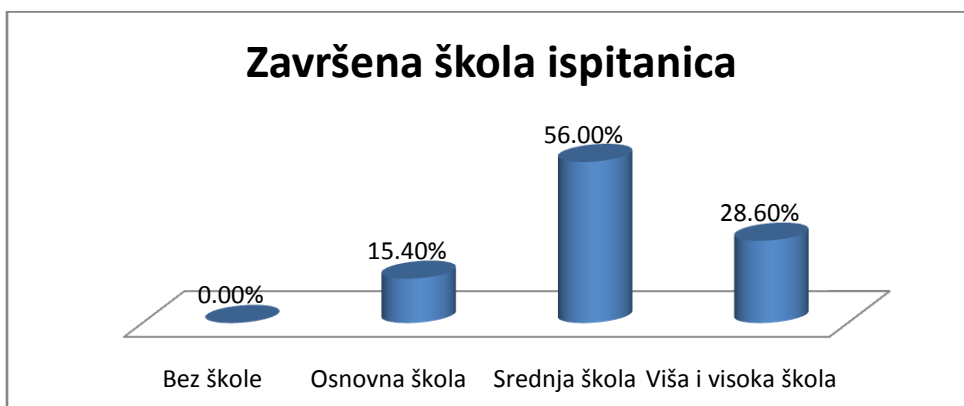
Prosečna ocena zadovoljstva radom izabranog lekara u službi za zdravstvenu zaštitu odraslih je 3,87.

Primenom neparametriskih statističkih testova, ustanovljeno je da postoji statistički značajna razlika u zadovoljstvu radom lekara prema materijalnom položaju, a nema statistički značajne razlike prema dužini čekanja na pregled, kao ni prema načinu izbora ginekologa, a ima prema završenoj školi gde su zadovoljnije ona pacijentkinje koje su završile srednju i osnovnu školu, a najveći procenat nezadovoljnih je medju pacijentkinjama sa završenom višom i visokom školom, pretpostavka je da su i njihova očekivanja najveća.

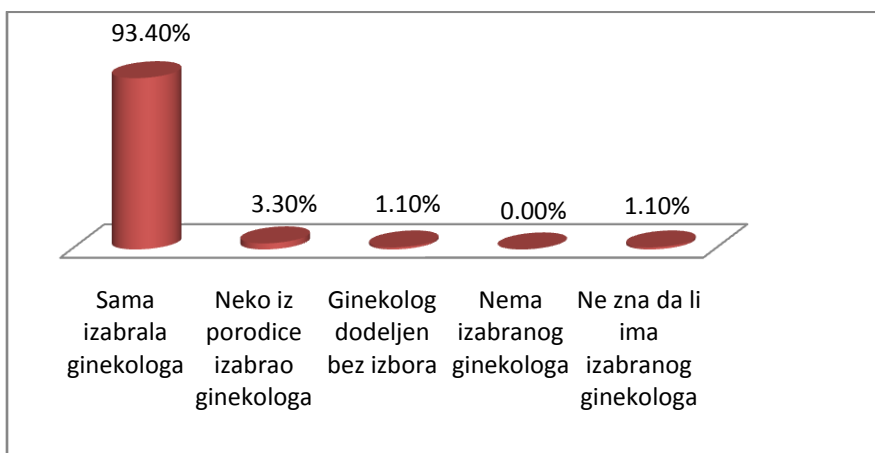
Služba za zdravstvenu zaštitu žena

U službi za zdravstvenu zaštitu žena svoje ankete je popunilo 95 pacijantkinja starosti od 18 do 60 godina. Prosečna starost pregledanih pacijentkinja je $32,09 \pm 10,203$ godina, a najveći procenat pacijentkinja je starosti do 28 i 33 godina (5,5%)

Što se tiče završene škole najveći broj anketiranih pacijentkinja je sa završenom srednjom školom-56,0%, 15,4% ima osnovnu školu, nema bez nezavršene osnovne škole a 28,6% sa višom i visokom stručnom spremom.

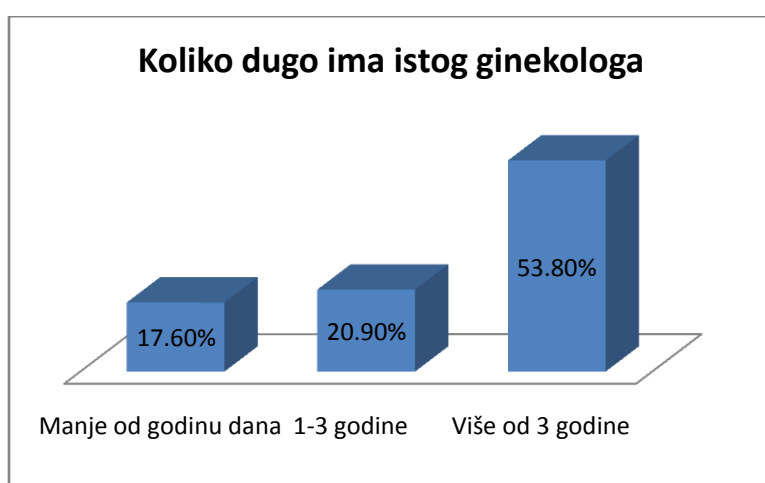


Svoj materijalni položaj kao veoma loš je ocenilo 2,2% pacijentkinja, kao loš 0%, osrednji 23,1%, kao dobar 52,7% i kao veoma dobar 22,0% ispitanica. Najveći broj ispitanika u službi za zdravstvenu zaštitu žena je svog lekara sam izabrao-93,4%, potom su oni kojima je neko u porodici izabrao lekara-3,3%, 1,1% anketiranih je izjavilo da im je lekar dodeljen, i na kraju nije bilo onih koji nisu imali izabranog lekara i 1,1% se ne seća.



Da zna da može da promeni svog izabranog lekara upoznato je 18,7% anketiranih pacijentkinja koje misle da to mogu kad god hoće, a 54,9% da to može jednom godišnje, dok 2,2% misli da ne može da promeni svog lekara i 19,8% ne zna da može promeniti svog lekara. Da su već bile u prilici da promene svog izabranog ginekologa izjavilo je 6,6% anketiranih žena. Kada su navođeni razlozi promene lekara najveći procenat 80,2% nije menjao svog lekara, 5,5% anketiranih pacijentkinja je navelo da promenio lekara iz nekih drugih razloga, dok je zbog nesporazuma sa lekarom 4,4% je promenilo izabranog ginekologa.

Nešto više od polovine anketiranih žena se kod svog lekara leči već više od tri godine (53,8%), 20,9% je kod istog lekara između 1 i 3 godine, a 17,6% je manje od godinu dana.



Broj poseta izabranom lekaru u službi za zdravstvenu zaštitu žena u poslednjih 12 meseci se kreće od najmanje jedne do najviše 32, pri čemu je srednja vrednost 2,6 poseta po pacijentkinji. Broj poseta drugom lekaru u službi za zdravstvenu zaštitu žena se kreće od nijedne do 2, prosek 1. Broj poseta lekaru u privatnoj praksi ide od 2 do 43, prosek manje od jedne posete po ispitanici 0,60.

Što se tiče zakazivanja i čekanja na pregled, 6,6% ispitanika ne zakazuje pregled kod svog izabranog ginekologa, 30,8% zakazuje za isti dan, a skoro polovina (42,9%) čeka na pregled od 1-3 dana, a 11,0% čeka više od tri dana.

Informacija o zdravim stilovima života većina anketiranih pacijentkinja dobija tokom redovne posete pri čemu se, smanjio procenat pacijentkinja koje smatraju da im davanje ovakvih saveta nije bilo potrebno (tabela br.1).

Tabela br.1 Način dobijanja saveta o zdravim stilovima života od strane izabranog ginekologa

Tema	Da, za vreme redovne posete	Da, u poseti preventivnom centru/savetovalištu	Ne	Nije bilo potrebno
Pravilna ishrana	97,3%	0%	1,3%	1,3%
Važnost fizičke aktivnosti	96,4%	0%	1,8%	1,8%
Zloupotreba alkohola	89,4%	2,1%	2,1%	6,4%
Smanjenje ili prestanak pušenja	91,2%	1,8%	1,8%	5,3%
Izbegavanje/odbrana od stresa	96,0%	0%	2,0%	2,0%
Siguran seks	92,2%	0%	2,0%	6,0%
Opasnost od zloupotrebe droga	78,9%	0%	5,3%	15,8%

Kod oblasti međusobne komunikacije uočava se visok stepen zadovoljstva pacijenata saradnjom sa medicinskim sestrama kao i timskim radom lekara i medicinskih sestara (tabela br.2).

Tabela br.2 Međusobna komunikacija pacijentkinja sa timom izabranog ginekologa

Izjava	Da, slažem se	Delimično se slažem	Ne slažem se	Ne znam
Medicinske sestre na šalteru su ljubazne	82,7%	12,3%	3,7%	1,2%
Medicinske sestre u sobi za intervencije su ljubazne	82,3%	11,4%	5,1%	1,3%
Medicinske sestre mi uvek pruže sve informacije	81,5%	11,1%	7,4%	0%
Medicinske sestre i lekari dobro sarađuju	86,1%	10,1%	1,3%	2,5%

Kada je u pitanju komunikacija i saradnja pacijenta sa izabranim ginekologom, ispitanici su najzadovoljniji kvalitetom informacija koje dobiju od svog izabranog lekara o svojoj bolesti i njenom lečenju, a najmanje zadovoljni sa poznavanjem lične situacije pacijenta odstrane izabranog lekara (tabela br.3).

Tabela br.3 Međusobna komunikacija pacijentkinja i izabranog ginekologa

Izjava	Da, slažem se	Delimično slažem se	Ne slažem se
Moj lekar poznaje moju ličnu situaciju	80,0%	12,5%	7,5%
Moj lekar poznaje probleme i bolesti koje sam ranije imao	85,4%	12,2%	2,4%
Moj lekar odvaja dovoljno vremena da razgovara sa mnom	83,5%	13,9%	2,5%
Moj lekar me pažljivo sluša	87,0%	11,7%	1,3%
Moj lekar mi daje jasna objašnjenja o bolestima i lekovima koje mi propisuje	87,5%	11,3%	1,3%
Posle posete lekaru osećam se sposobnije da se izborim sa svojim zdravstvenim problemima	86,3%	12,5%	1,3%
Kad imam novi zdravstveni problem prvo idem kod svog lekara	88,3%	10,4%	1,3%

Što se tiče organizacije rada službe za zdravstvenu zaštitu žena, najveći broj ispitanika su najzadovoljniji radnim vremenom kao i time što u hitnim slučajevima mogu istog dana da obave pregled, dok manje od trećine anketiranih pacijenata smatra da dugo čeka na pregled u čekaonici.

Tabela br.4 Zadovoljstvo ispitanika organizacijom rada u službi za zdravstvenu zaštitu žena

Izjava	Da, slažem se	Delimično slažem se	Ne slažem se	Ne znam
Zadovoljan sam radnim vremenom	88,9%	9,9%	1,2%	0%
Mogu da dođem na pregled i vikendom ako se razbolim	35,3%	10,3%	4,4%	50,0%
Dostupna je invalidima i osobama u kolicima	4,5%	12,1%	7,6%	75,8%
Da bi došao do specijaliste prvo moram da idem kod mog lekara	15,2%	10,6%	57,6%	16,7%
U čekaonici ima dovoljno mesta za sedenje	85,9%	11,5%	2,6%	0%
Moram dugo da čekam u čekaonici da posetim lekara	17,6%	10,3%	70,6%	1,5%
U toku radnog vremena mogu da lako razgovaram sa lekarom telefonom i dobijem savet	4,3%	25,7%	50,0%	20,0%
Kad dođem i hitno mi treba pregled lekara to mogu da obavim istog dana	86,8%	7,9%	3,0%	1,3%
Postoji kutija/knjiga za žalbe i primedbe	67,6%	6,8%	0,0%	25,7%
Ustanova ima svoju internet stranicu	55,6%	8,3%	1,4%	34,7%
Ustanova ima dovoljno medicinske opreme	60,3%	8,2%	6,8%	24,7%

Kada je u pitanju plaćanje pojedinih usluga u službi za zdravstvenu zaštitu žena, za polovinu anketiranih su pregled izabranog ginekologa, kao i lekara specijaliste kod kojeg ga je izabrani ginekolog poslao besplatni, nešto manji procenat je izjavio da je besplatno dobio prepisane lekove i injekcije gde je nekolicina ispitanica platila participaciju (tabela br.5).

Tabela br.5 Plaćanje usluga u službi za zdravstvenu zaštitu žena

Usluga	Besplatno	Participacija	Punacena	Ne znam
Pregledi zabranog lekara	95,0%	3,8%	1,3%	0%
Lekovi ili injekcije koje propiše lekar	88,1%	3,0%	6,0%	3,0%
Pregled specijaliste kod koga vas uputi lekar	94,8%	1,7%	1,7%	1,7%
Kućna poseta vašeg lekara	78,4%	0%	2,7%	18,9%
Pregled bebe ili malog deteta u savetovalištu	93,8%	0%	3,1%	3,1%

Nedostatak novca kojim bi platili pregled ili lekove, kao razlog neodlaska lekaru u proteklih godinu dana navela je 7,7% , a 81,3% anketiranih nije bilo u toj situaciji, a 4,4% je izbeglo da odgovori na to pitanje zaokruživši opciju “ne sećam se”.

Uzimajući u obzir sve navedeno, 50,5% ispitanika je izjavilo da je veoma zadovoljno i 27,5% prilično zadovoljno svojim lekarom, dok je procenat neodlučnih 14,3% , nezadovoljnih je 1,1%, a nema veoma nezadovoljnih ispitanica.

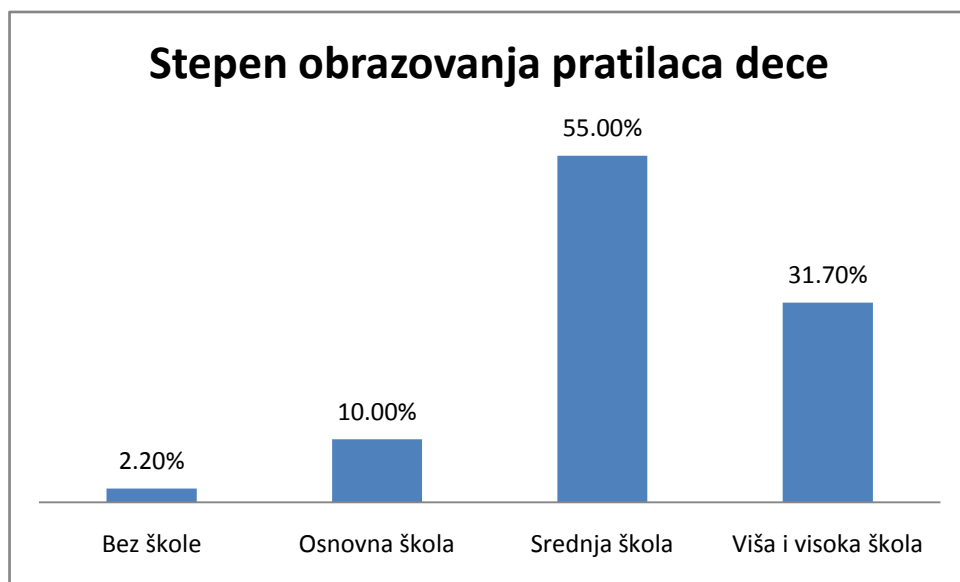


Prosečna ocena zadovoljstva radom izabranog lekara u službi za zdravstvenu zaštitu žena kreće se od najmanje $4,96 \pm 0,360$. Primenom neparametriskih statističkih testova, ustanovljeno je da postoji statistički značajna razlika u zadovoljstvu radom lekara prema materijalnom položaju, a nema statistički značajne razlike prema dužini čekanja na pregled, kao ni prema načinu izbora ginekologa, a ima prema završenoj školi gde su zadovoljnije ona pacijentkinje koje su završile srednju i osnovnu školu, a najveći procenat nezadovoljnih je među pacijentkinjama sa završenom višom i visokom školom, pretpostavka je da su i njihova očekivanja najveća.

Stomatološka zdravstvena zaštita

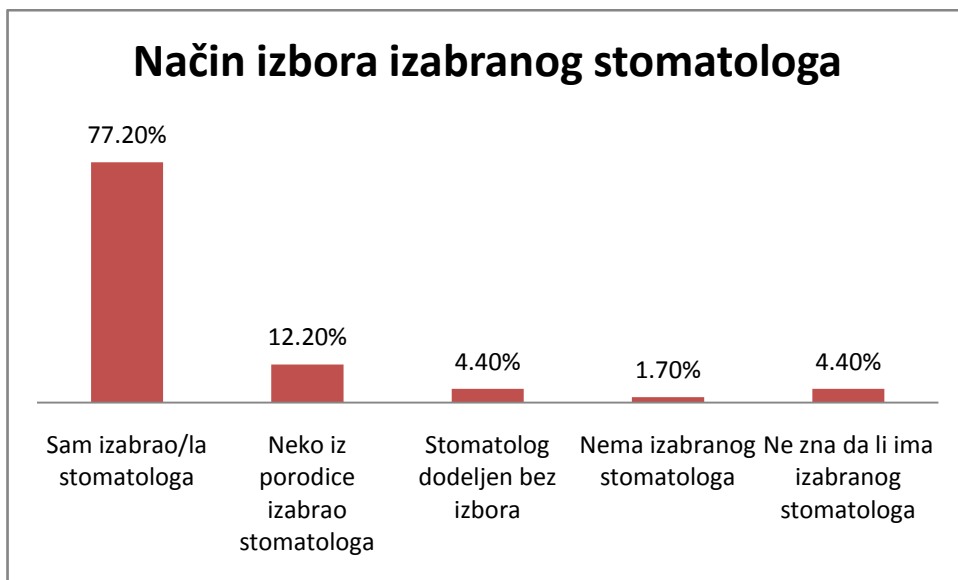
U stomatološkoj službi dobijen je odgovor od 177 pacijenta, što čini stopu odgovora od 98,3% jer je podeljeno ukupno 180 upitnika. Od ukupnog broja pratilaca dece njih 64,4% su bili ženskog pola, a 33,9% su osobe muškog. Prosečna starost anketiranih pratilaca u službi za stomatološku zdravstvenu zaštitu je 34,95 godine.

Što se tiče završene škole najveći deo anketiranih pratilaca dece ima završenu srednju školu 55,0%, sa završenom osnovnom školom je 10,0%, višom i visokom stručnom spremom 31,7% a bez škole 2,2% .



Svoj materijalni položaj kao veoma loš 5,0% i loš ocenilo je 11,1% anketiranih, najveći broj smatra da je osrednjeg imovnog stanja 29,4%, a dobro 47,8% i izuzetno dobro materijalno stanje ima 6.1% ispitanika.

Najveći procenat roditelja je sam izabrao/la stomatologa svom detetu-77,2%, a 12,2% dece je neko iz porodice izabrao stomatologa umesto roditelja, a 4,4% je izjavilo da im je stomatolog dodeljen. Svega 1,7% dece koja su došla za neku stomatološku uslugu nema svog stomatologa, dok 4,4% ne zna da li ima svog stomatologa.



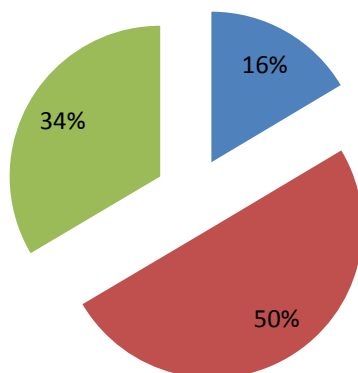
Što se tiče informisanosti roditelja o načinu na koji mogu da promene izabranog stomatologa svog deteta, 1,1% roditelja/staratelja misli da to nije moguće uraditi, 14,4% ne zna, dok ostali anketirani pratioci znaju da to mogu da urade s tim što 42,8% misli da može da promeni kad god hoće, a 40,6% da može jednom godišnje.

Izabranog stomatologa svog deteta 12,8% roditelja/staratelja je već do sada menjalo, a kao razloge promene 3,9% roditelja/staratelja se preselilo, 1,1% je imalo nesporazum sa svojim lekarom, a zbog nekih drugih razloga 4,4% , a 83,3% nije menjalo svog stomatologa.

32% dece imaju istog stomatologa više od tri godine, a nesto manje od polovine ispitanika (47,8%) ima svog stomatologa izmedju 1 i 3 godine, a 15,7% ima svog stomatologa manje od godinu dana. Svog stomatologa u poslednjih 12 meseci posetilo je 2-28 poseta od ispitivane dece, drugog stomatologa je posetilo 2-72 posete, a poseta privatnom stomatologu bilo je 1-129 poseta.

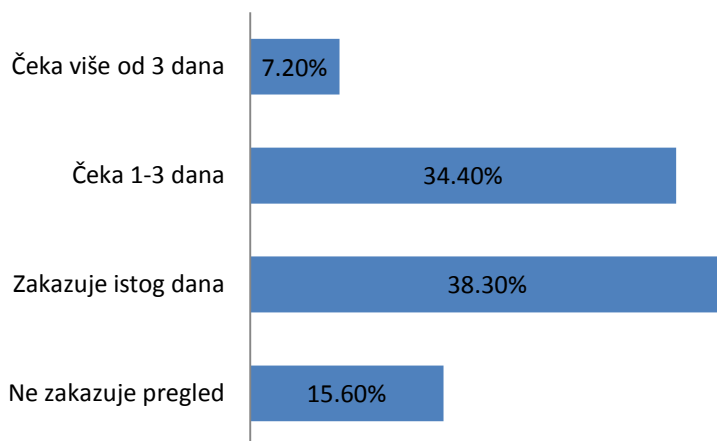
Koliko dugo ima dete istog stomatologa

■ Manje od godinu dana ■ 1-3 godine ■ Više od 3 godine



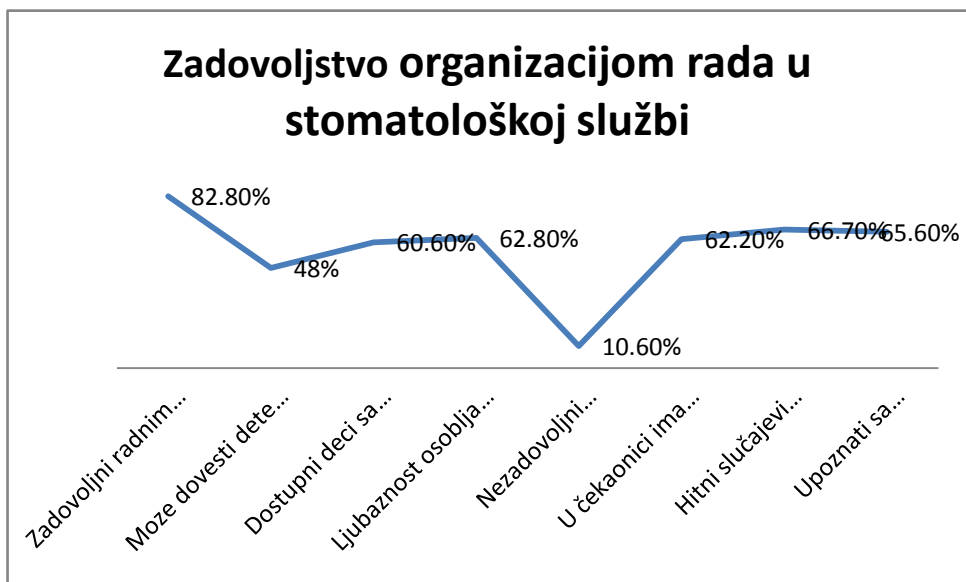
Kod svog stomatologa, bez zakazivanja odlazi 15,6% anketirane dece, 38,3% bude zakazano isti dan, a ceka izmedju 1 i 3 dana 34,4% ispitanika, duze od tri dana ceka 7,2%.

Zakazivanje pregleda



U oblasti međusobne komunikacije primećuje se visok stepen zadovoljstva korisnika. Savete o očuvanju zdravlja usta i zuba kod svog deteta od strane stomatologa roditelji/staratelji dobijaju uglavnom u toku redovne posete. O značaju redovnih pregleda 82,2 % anketiranih je sa stomatologom razgovaralo pri redovnoj poseti, pravilnom pranju zuba-65,0%, ortodonskim nepravilnostima-61,1%, nastanku karijesa 61,1%, priboru za oralnu higijenu-60,6% i o pravilnoj ishrani 62,8%, a o upotrebi fluora 64,4% . Da je stomatolog upoznat sa problemima i bolestima koje ima njihovo dete smatra 88,3% anketiranih, a 6,1% roditelja/staratelja se delimično slaže, 64,4% roditelja/staratelja se slaže sa izjavom da stomatolog odvaja dovoljno vremena da razgovara sa pratiocima i decom, a 13,9% se delimično slaže. Kvalitetom objašnjenja o intervencijama koje stomatolog planira kod njegovog deteta zadovoljno je 63,3% anketiranih dok se sa tom izjavom delimično slaže 11,7% anketiranih osoba, a kad njihovo dete ima problema sa zdravljem usta i zuba 67,8% roditelja/staratelja koji su učestvovali u anketiranju vodi dete na pregled kod izabranog stomatologa.

Sledeća grupa pitanja se odnose na organizaciju rada stomatološke službe i anketirani roditelji/staratelji najveće primedbe imaju kod dužine čekanja na pregled i mogućnosti ostvarivanja stomatološke zdravstvene zaštite vikendom, jer 10,6% anketiranih smatra da čeka dugo na pregled u čekaonici, a skoro polovine ispitanika se slaže sa izjavom da može za vikend da ostvari posetu izabranom stomatologu dok se 6,7% ne slaže sa takvom izjavom. Radnim vremenom je zadovoljno 82,8% anketiranih, dostupnošću stomatološke zdravstvene deci sa posebnim potrebama 60,6%, ljubaznošću osoblja na šalteru 62,8%, za 62,2% anketiranih ima dovoljno mesta za sedenje u čekaonici i 66,7% ispitanika u hitnim slučajevima, može da obavi stomatološku uslugu istog dana. Da postoji kutija za žalbe i primedbe zna 65,6% roditelja/staratelja, a 6,7% ne zna.

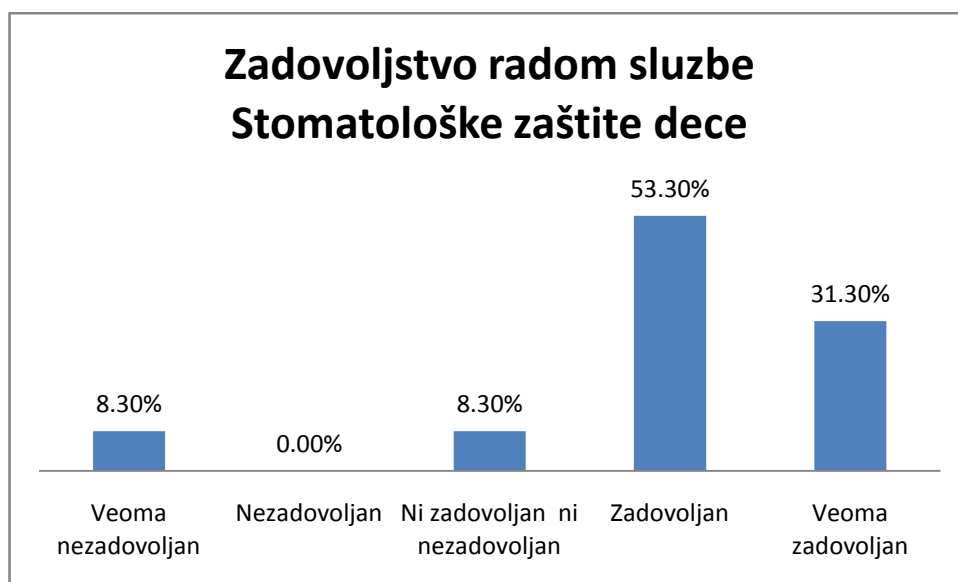


Kada je u pitanju saradnja sa pedijatrom nešto više od polovine anketiranih pratioca je izjavilo da mu je pedijatar objasnio važnost zdravlja usta i zuba njihovog deteta 36,7% da im je savetovana upotreba fluor preparata. Saradnja dečjeg stomatologa i stomatološke sestre je za polovinu ispitanika dobra 50,6%, međutim 43,3% anketiranih je izjavilo da im je ponekad dovoljno da razgovaraju samo sa stomatološkom sestrom i da im nije potrebna poseta stomatologu.

Za sve ispitanike pregled kod izabranog stomatologa je besplatan 88,3%, kao i plombe 69,4%, punu cenu za ortodontski aparat-protezu moralo je da plati 59,4% ispitanika a 38,3% za pregled specijaliste Stomatološkog fakulteta.

Svoje dete kod stomatologa, zbog nedostatka novca nije odvelo 4,4% anketiranih, dok 13,3% nije mogao da se seti takve prilike.

Sagledavši sva navedena pitanja radom Službe stomatološke zaštite dece je veoma zadovoljno 31,3% i zadovoljno 53,3% . Procenat veoma nezadovoljnih korisnika je 6,7% , neodlucnih je 8,3%, a nezadovoljnih nema.



Primenom neparametriskih statističkih testova, ustanovljeno je da ne postoji statistički značajna razlika u zadovoljstvu radom stomatologa prema polu, prema završenoj školi, kao i u odnosu na materijalni položaj, a ima kod načina izbora stomatologa gde je veće zadovoljstvo roditelja/staratelja koji su sami izabrali stomatologa, što se moglo i očekivati ($\chi^2=46,477$, $df=16$, $p<0.00$).