



ЗАВОД ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ СТУДЕНАТА
БЕОГРАД
Бр. 670
11-02-06
БЕОГРАД, Крунска 57

**ЗАВОД ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ СТУДЕНАТА,
БЕОГРАД**

**ПРЕГЛЕД НАЈВАЖНИЈИХ РЕЗУЛТАТА
ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА
КОРИСНИКА У 2015. ГОДИНИ**

Београд, фебруар 2016. године

ПРЕГЛЕД НАЈВАЖНИЈИХ РЕЗУЛТАТА ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА У ЗАВОДУ ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ СТУДЕНАТА У 2015. ГОДИНИ

Праћење квалитета рада у здравственим установама обухвата и процену задовољства корисника здравственом заштитом. Очекивања корисника – пацијената су се значајно изменила последњих година. Традиционални односи у којима лекар увек зна шта је најбоље за пацијента и у том смислу самостално доноси одлуке о лечењу, замењени су могућностима избора за пацијента да прихвати или не прихвати понуђени третман, да захтева додатне прегледе и слично.

Задовољство (сатисфакција) пацијената пруженом здравственом заштитом је основна димензија у евалуацији квалитета здравствене заштите. Задовољство представља сложени однос између пацијентових опажених потреба, његових очекивања од здравствене службе и искуства са добијеним услугама. То је одраз процене пацијента о свим аспектима здравствене заштите, укључујући ту и технички аспект, и интерперсоналне односе и организацију здравствене заштите. Задовољство је степен до кога је здравствени систем испунио очекивања болесника и мера става болесника према лекару, систему здравствене заштите и медицинској нези коју добија.

Циљ процене задовољства је у установити степен задовољства корисника пруженом здравственом заштитом у установама, и који су то фактори који утичу на њихово задовољство, односно незадовољство.

Испитивање задовољства корисника Завода за здравствену заштиту студената у Београду спроведено је 23.11.2015. године. Задовољство корисника испитивано је према стручно-методолошком упутству Института за јавно здравље Србије „др Милан Јовановић Батут“, а у складу са инструкцијама Министарства здравља.

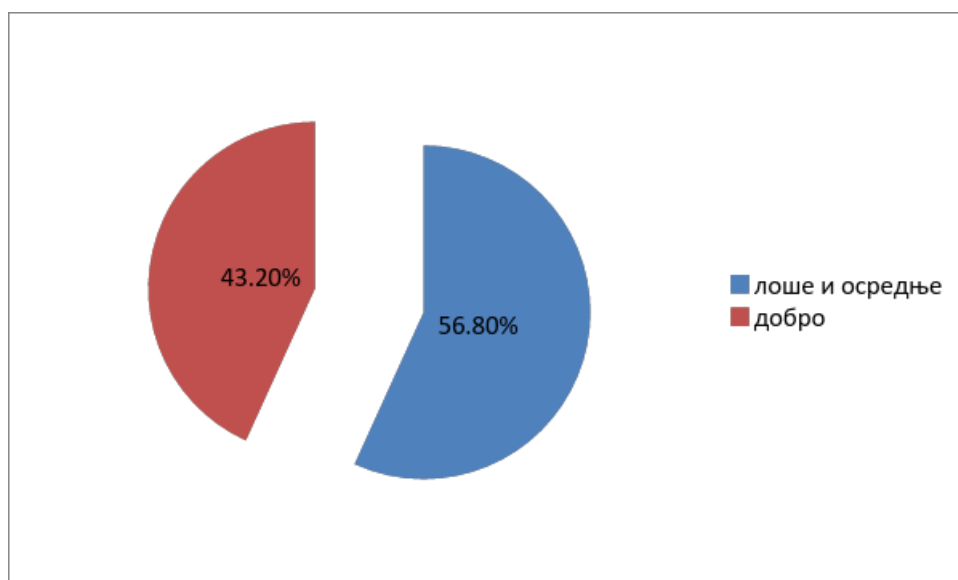
Испитивање је спроведено у Служби опште медицине, Служби за здравствену заштиту жена и Специјалистичкој служби (амбуланта интерне медицине). У истраживању су коришћени Упитник о задовољству корисника радом службе опште медицине, педијатрије или гинекологије и Упитник о задовољству корисника радом специјалистичке службе који садрже по 19 односно 11 питања (у Упитнику о задовољству корисника радом специјалистичке службе). Анкета је била анонимна и обухватила је једнодневну популацију свих студената корисника изабраног лекара (опште медицине или гинеколога) и Специјалистичке службе (амбуланта интерне медицине), који су попуњени упитник убацивали у за то предвиђене кутије.

Методологија уноса података промењена је у 2011. години од када се кутије са попуњеним упитницима достављају Градском заводу за јавно здравље, који их уноси а затим базе података доставља здравственим установама.

СЛУЖБА ОПШТЕ МЕДИЦИНЕ

У Служби опште медицине истраживањем је обухваћено 160 студената, с тим што је попуњен упитник вратило 60 студената. Од тог броја, једна трећина (31,8%) су мушкарци, док је испитаница женског пола било 68,2%. Материјално стање домаћинства из којег долазе по оцени 56,8% студената је осредње, док 43,2% студената потиче из породица доброг материјалног стања (графикон 1).

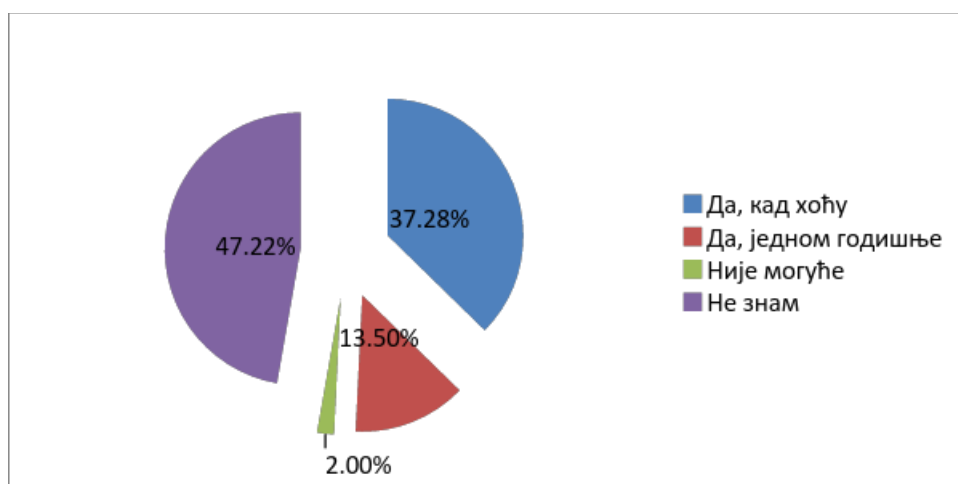
Графикон 1. Структура испитаника према материјалном статусу, 2015



Значајна већина испитаника (91,5%) сама је изабрала изабраног лекара, док је незнатном броју (по 3,4%), изабрани лекар додељен, односно још увек није одабран.

Анкетирани корисници су недовољно упознати са процедуром промене изабраног лекара: 37,3% сматра да може да га промени кад год то пожели; 13,5% је мишљења да је промена изабраног лекара могућа само једном годишње, док готово сваки други испитаник (47,22%) није упознат са процедуром промене свог лекара (графикон 2)

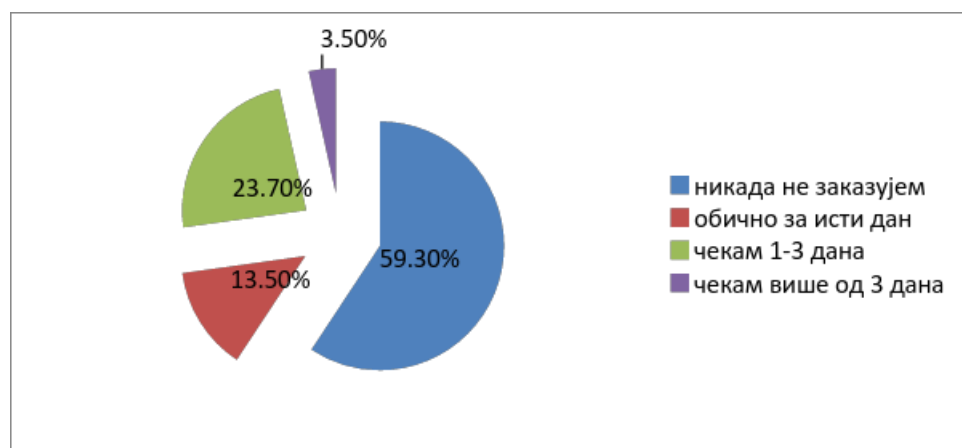
Графикон 2. Познавање процедуре промене изабраног лекара, 2015



Две трећине корисника није мењало изабраног лекара (67,8%), а међу корисницима који су променили изабраног лекара, као најчешће разлоге за промену наводе прелазак лекара у другу ординацију/картотеку и пресељење корисника.

Сваки испитаник је у протеклих годину дана у просеку остварио 4 посете свом изабраном лекару, 2,5 посете неком другом лекару из исте службе, као и 0,52 посете приватном лекару.

Графикон 3. **Заказивање посета и чекање на преглед изабраног лекара, 2015**



Готово 60% анкетираних никада не заказује своје посете лекару, 13,5% их закаже за исти дан, а четвртина испитаника (23,7%) на преглед чека један до три дана. Више од три дана на преглед је чекало свега 3,5% анкетираних студената (графикон 3).

Табела 1. **Савети изабраног лекара, 2015**

Тема	За време редовне посете	У посети превентивном центру/ саветовалишту	Не	Није било потребно
а) Правилна исхрана	44%	1,8%	12,2%	42%
б) Важност физичке активности	30,1%	5,7%	18,9%	45,3%
в) Злоупотреба алкохола	19,6%	3,8%	21,6%	55%
г) Смањење или престанак пушења	31,4%	-	17,6%	51%
д) Избегавање/одбрана од стреса	21,1%	5,8%	19,2%	53,9%
ђ) Сигуран секс	23%	5,8%	19,2%	52%
е) опасност од злоупотребе дрога	13,4%	3,6%	20%	63%

Савете о здравим стилевима живота највећи број пацијената добија током редовних посета лекару, а значајно мање у саветовалишту/превентивном центру. (Табела 1)

Табела 2. **Ставови пацијената о медицинским сестрама, 2015**

Изјава	<i>Слаже се</i>	<i>Делимично се слаже</i>	<i>Не слаже се</i>	<i>Не зна</i>
а) Медицинске сестре на шалтеру су љубазне	62,5%	35,7%	1,8%	-
б) Медицинске сестре у соби за интервенције су љубазне	67,9%	20,8%	-	11,3%
в) Медицинске сестре ми увек пруже све информације	77,5%	15%	5,7%	1,8%
г) Медицинске сестре и лекари добро сарађују	76,3%	10,5%	-	13,2%

Више од половине корисника позитивно је оценила љубазност медицинских сестара на шалтеру и комплетност информација које од њих добијају. Такође је позитивно оцењена и љубазност медицинских сестара у интервенцијама као и сарадња лекара и медицинских сестара (Табела 2).

Највећи број корисника сматра да лекари одвајају довољно времена за разговор (78,2%), пажљиво их слушају (83,7%), дају јасна објашњења о болестима и лековима које им прописују (87,3%), па се после обављене посете лекару 78,6% сматра способнијим да се бори са својим болестима и здравственим проблемима. У случају појаве новог здравственог проблема, 82% анкетираних се најпре обраћа свом лекару (табела 3).

Табела 3. Ставови пацијената о изабраном лекару, 2015

Изјава	<i>Да, слажем се</i>	<i>Делимично се слажем</i>	<i>Не слажем се</i>
а) Мој лекар познаје моју личну ситуацију (нпр. На послу, у кући)	19,6%	14,4%	66%
б) Мој лекар познаје проблеме и болести које сам раније имао	53,5%	35,7%	10,8%
в) Мој лекар одваја довољно времена да разговара са мном	78,2%	20%	1,8%
г) Мој лекар ме пажљиво слуша	83,7%	14,5%	1,8%
д) Мој лекар ми даје јасна објашњења о болестима и лековима које ми прописује	87,2%	11%	1,8%
ђ) После посете лекару осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима	78,2%	20%	1,8%
е) Када имам нови здравствени проблем прво идем код свог лекара	82%	14,5%	3,5%

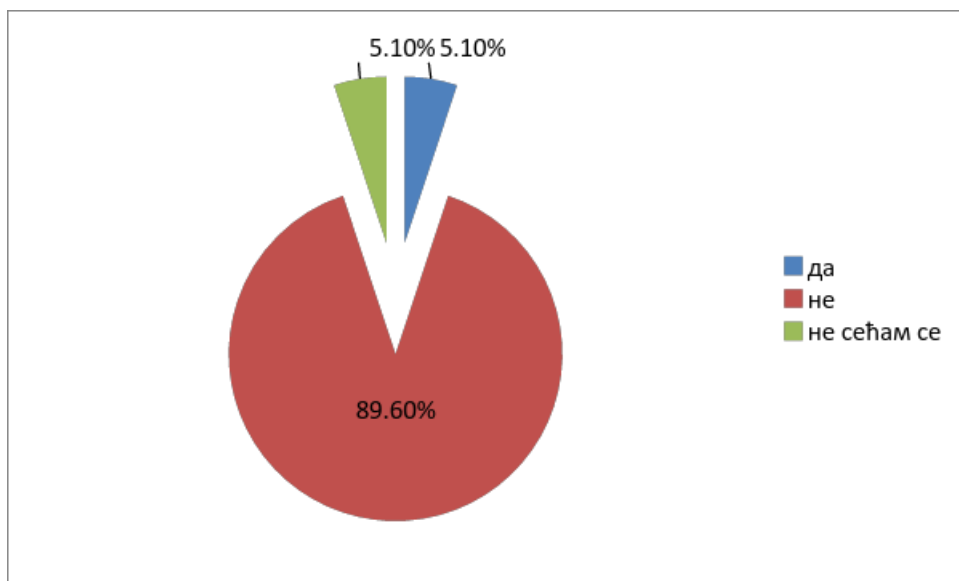
Радним временом здравствене установе, задовољно је 88% анкетираних, док је нешто мање од половине испитиваних студената (45,4%) изјавило да може да дође на преглед и викендом ако се разболи. У готово истом проценту (44,4%) испитаника, сматра да је Служба доступна инвалидима и особама у колицима, а 79,2% је изјавило да мора прво ићи код свог лекара да би отишли код специјалисте. Да у чекаоницама има довољно места за седење тврди сваки други испитаник (55,5%), док нешто мање од половине (46,2%) износи мишљење да мора дуго да чека у чекаоници због посете

лекару. Тек се приближно сваки седми испитаник (15%) слаже са тврдњом да у току радног времена може лако да се разговара са лекаром телефоном ради добијања здравственог савета. Две трећине анкетираних (67,2%) је изјавило да када дођу и хитно им је потребан преглед лекатра то могу да обаве истог дана. Око половине испитаника (48,2%) је изјавило да зна да постоји кутија/књига за жалбе и примедбе, а 80% се слаже са тврдњом да установа има своју интернет страницу. Сваки пети испитаник (22%) не зна да ли установа има довољно медицинске опреме, док је duplo више њих мишљења да је установа добро опремљена медицинском опремом. (табела 4)

Табела 4: Задовољство корисника организационим аспектима рада Службе опште медицине, 2015

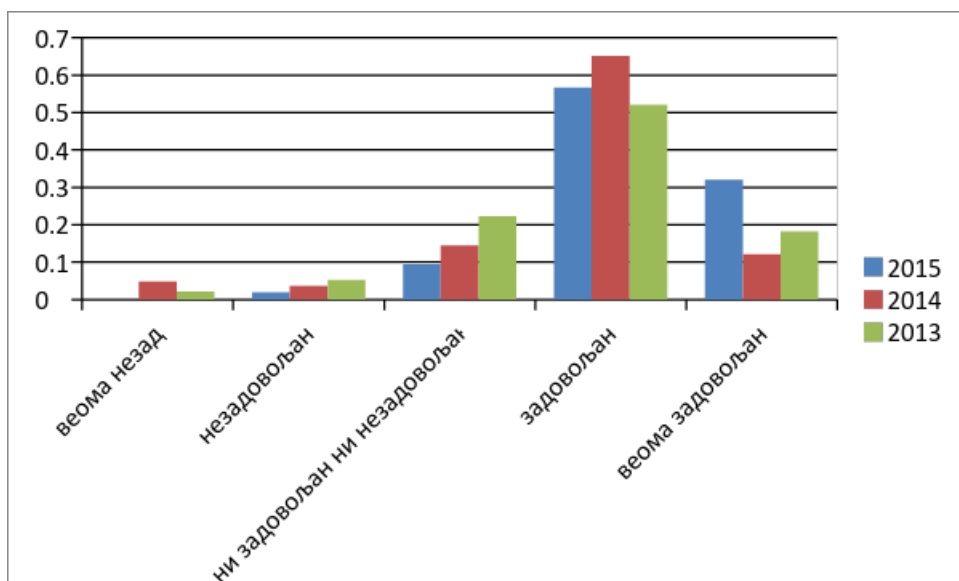
<i>Изјава</i>	<i>Да, Слажем се</i>	<i>Делимично се слажем</i>	<i>Не Слажем се</i>	<i>Не знам</i>
а) Задовољан сам радним временом	88%	10,3%	1,7%	-
б) Могу да дођем на преглед и викендом ако се разболим	45,6%	16,3%	21,8%	16,3%
в) Доступна је инвалидима и особама у колицима	44,4%	13%	9,2%	33,4%
г) Да бих ишао код специјалисте прво морам да идем код мог лекара	79,2%	7,5%	7,5%	5,6%
д) У чекаоницама има довољно места за седење	55,5%	29,6%	11,1%	3,8%
ђ) Морам дуго да чекам у чекаоници да посетим лекара	46,2%	40,7%	11,3%	1,8%
е) у току радног времена могу лако да разговарам са лекаром телефоном и добијем савет	15%	26,4%	22,8%	35,8%
ж) Када дођем и хитно ми треба преглед лекара то могу да обавим истог дана	67,2%	20%	5,4%	7,4%
з) постоји кутија/књига за жалбе и примедбе	48,2%	3,6%	-	48,2%
и) Установа има своју интернет страницу	80%	1,8%	-	18,2%
ј) Установа има довољно медицинске опреме	41%	15%	3%	41%

Графикон 4. Одлагање посете лекару због недостатка новца, 2015



Графикон 5. Задовољство здравственом заштитом у Служби опште медицине, 2015

Службом опште медицине задовољан је значајан проценат испитаника – 56,6%, док се 32% изјаснило веома задовољним. Незадовољан је сваки десети анкетирани студент (9,4%), док је мање од 2% веома незадовољно.



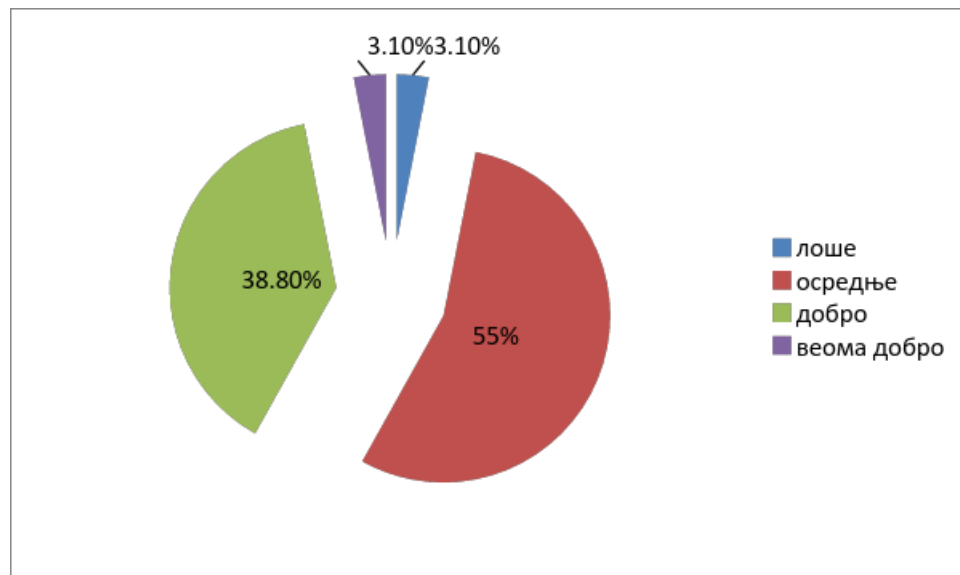
Анализа задовољства здравственом заштитом у Служби опште медицине показала је да је задовољство ниже у односу на 2014 годину, али значајно више него у односу на 2013 и 2012 годину (32,1% веома задовољних). Незадовољних испитаника услугама у Служби опште медицине у 2015 години било је непуних два процената (1,9%), што представља најнижу вредност у посматраном трогодишњем периоду.

У анализу није укључена Служба стоматолошке здравствене заштите, јер је упитник за стоматолошку здравствену заштиту искључиво намењен здравственој заштити деце.

СЛУЖБА ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ ЖЕНА

У служби здравствене заштите жена истраживањем је обухваћено 65 студенткиња. Нешто више од половине анкетираних материјално стање домаћинства из којег долази оцењује осредњим (55%), док се о добром материјалном стању изјашњава 38,8% студенткиња (Графикон 6).

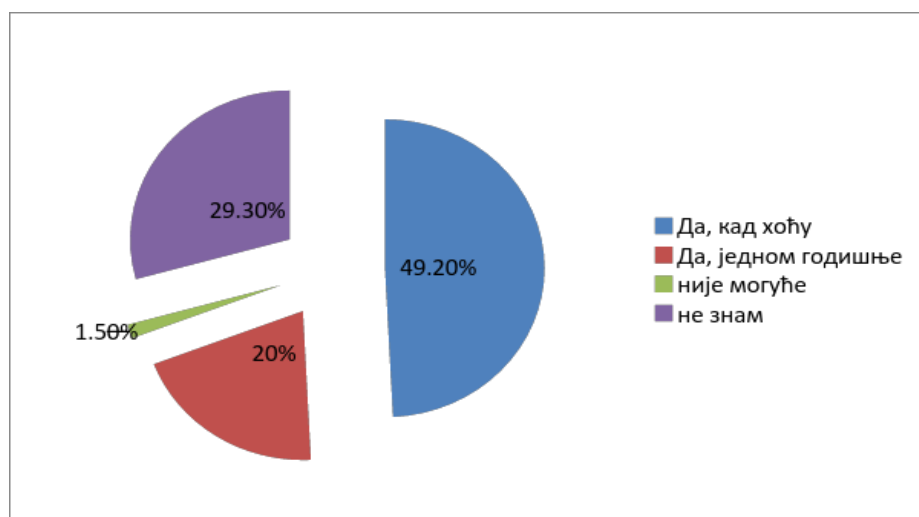
Графикон 6. Структура испитаница према материјалном стању, 2015



Готово све испитанице (98,5%) саме су изабрале лекара код којег се лече, док је само једној корисници лекар додељен.

Свака друга анкетирана корисница (49,2%) сматра да може да промени изабраног лекара кад год то пожели, 20% сматра да је промена могућа само једном у току године, док трећина испитаних студенткиња (29,3%) није упозната са овом процедуром (графикон 7).

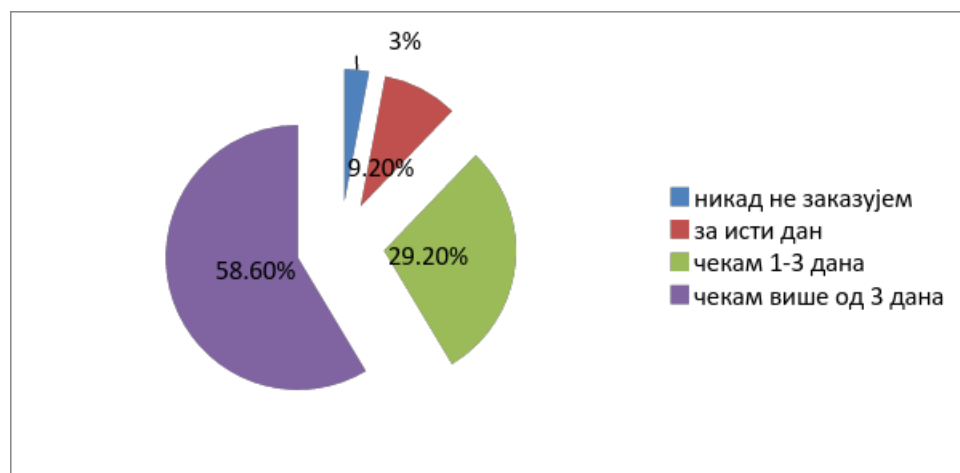
Графикон 7. Познавање процедуре промене изабраног лекара, 2015



Скоро две трећине корисница (64,1%) није мењало изабраног лекара, а међу онима које су промениле изабраног лекара, као најчешћи разлози за промену наводе се други разлози/обавезе, пресељење, прелазак лекара у другу ординацију/картотеку.

Свака испитаница је протеклих годину дана остварила у просеку 3,7 посета свом изабраном лекару, 0,7 посета неком другом лекару из исте скупшине, као и 0,44 посета приватном лекару.

Графикон 8. **Заказивање посета и чекање на преглед изабраног лекара, 2015**



Незнатан број студената (3%) никада не заказује прегледе, свега 9,2% преглед заказује за исти дан, док трећина испитаница (29,2%) на преглед чека 1 – 3 дана. Дуже од три дана чекало је 58,6% студенткиња (графикон 8).

Табела 5. **Савети изабраног лекара, 2015**

Тема	За време редовне посете	У посети превентивном центру/ саветовалишту	Не	Није било потребно
а) Правилна исхрана	20,7%	-	20,7%	58,6%
б) Важност физичке активности	15,5%	-	20,7%	63,8%
в) Злоупотреба алкохола	7%	1,8%	24,5%	66,7%
г) Смањење или престанак пушења	10,2%	3,7%	16,7%	69,4%
д) Избегавање/одбрана од стреса	14%	5,3%	17,6%	63,1%
ђ) Сигуран секс	54%	8%	8%	30%
е) опасност од злоупотребе дрога	5,3%	3,5%	24,6%	66,6%

Савете о здравим стилевима живота свака пета испитаница добија приликом редовне посете лекару, док се значајно мање изјаснило да ову врсту здравствених услуга добија у саветовалишту односно превентивном центру.

Више од половине анкетираних корисница су позитивно оцениле љубазност медицинских сестара у интервенцијама, комплетност информација које од њих добијају и сарадњу са лекарима, док је 63,5% позитивно оценило љубазност медицинских сестара на шалтеру (Табела 6).

Табела 6. **Ставови пацијенткиња о медицинским сестрама, 2015**

Изјава	Слаже се	Делимично се слаже	Не слаже се	Не зна
а) Медицинске сестре на шалтеру су љубазне	63,5%	30,1%	6,4%	-
б) Медицинске сестре у соби за интервенције су љубазне	57,1%	17,5%	9,5%	15,9%
в) Медицинске сестре ми увек пруже све информације	70,3%	18,8%	9,4%	1,5%
г) Медицинске сестре и лекари добро сасрађују	75%	11%	-	14%

Највећи број корисника сматра да су лекари упознати са њиховим ранијим проблемима и болестима (56,4%), да одвајају довољно времена за разговор (65,2%), пажљиво их слушају (75,9%) и дају јасна објашњења о болестима и лековима које им препоручују (83%), па се после обављене посете лекару готово две трећине анкетираних сматра способним да се бори са својим болестима и здравственим проблемима (68,9%). У случају појаве новог здравственог проблема, 82,2% анкетираних се најпре обраћа свом лекару (Табела 7).

Табела 7. Ставови пацијанткиња и изабраном лекару, 2015

Изјава	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се
а) Мој лекар познаје моју личну ситуацију (нпр. на послу, у кући)	17,4%	11,1%	71,5%
б) Мој лекар познаје проблеме и болести које сам раније имао	56,4%	30,7%	13%
в) Мој лекар одваја довољно времена да разговара са мном	65,2%	30%	4,8%
г) Мој лекар ме пажљиво слуша	75,9%	20,7%	3,4%
д) Мој лекар ми даје јасна објашњења о болестима и лековима које ми прописује	83%	13,5%	3,5%
ђ) После посете лекару осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима	68,9%	29,5%	1,6%
е) Када имам нови здравствени проблем прво идем код свог лекара	82,2%	16,2%	1,6%

Табела 8. Задовољство корисника организационим аспектима рада Службе за здравствену заштиту жена, 2015

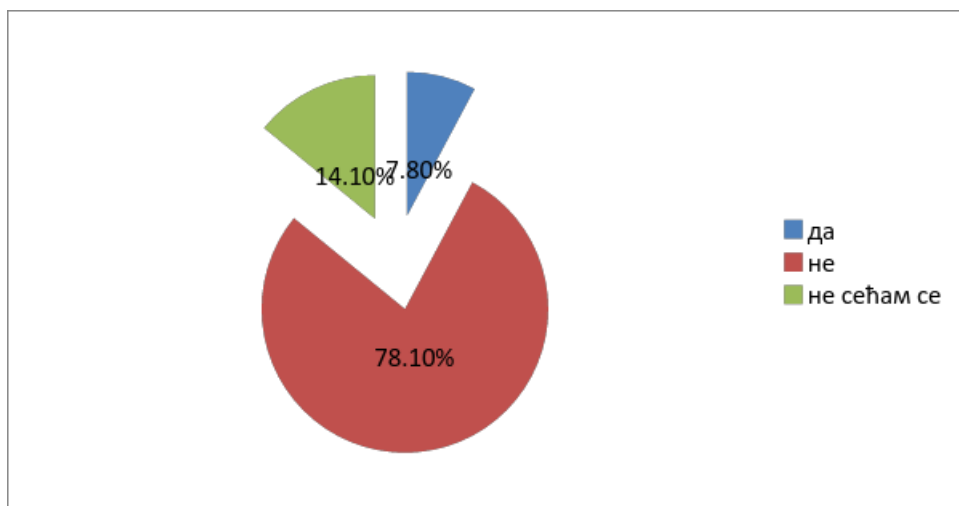
Изјава	Да, Слажем се	Делимично се слажем	Не Слажем се	Не знам
а) Задовољан сам радним временом	67,7%	22,6%	6,4%	3,3%
б) Могу да дођем на преглед и викендом ако се разболим	33,9%	13,5%	11,9%	40,7%
в) Доступна је инвалидима и особама у колицима	35%	6,7%	3,3%	55%
г) Да бих ишао код специјалисте прво морам да идем код мог лекара	60,4%	8,6%	10,3%	

				20,7%
д) У чекаоницама има довољно места за седење	84,1%	9,5%	4,8%	1,6%
ђ) Морам дуго да чекам у чекаоници да посетим лекара	26,7%	38,3%	31,7%	3,3%
е) у току радног времена могу лако да разговарам са лекаром телефоном и добијем савет	16,1%	11,3%	24,3%	48,3%
ж) Када дођем и хитно ми треба преглед лекара то могу да обавим истог дана	39,3%	19,7%	18%	23%
з) постоји кутија/књига за жалбе и примедбе	47,5%	6,6%	1,6%	44,3%
и) Установа има своју интернет страницу	77,8%	1,6%	1,6%	19%
ј) Установа има довољно медицинске опреме	29%	17,8%	4,8%	48,4%

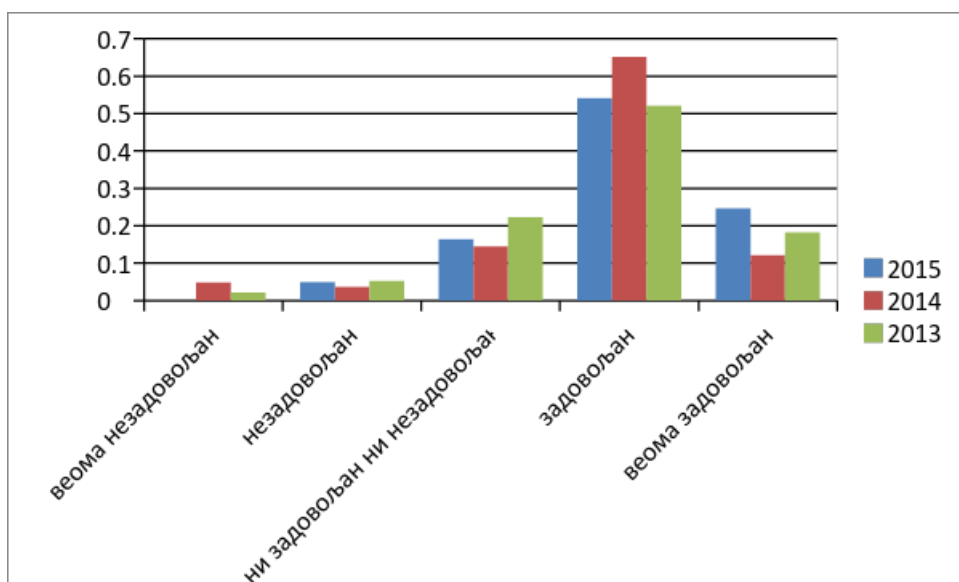
Знатно више од половине анкетираних (67,7%) је задовољно радним временом, а нешто више од трећине (33,9%) је изјавило да може да дође на преглед и викендом ако се разболи. Свака трећа корисница (35%) сматра да се Служба доступна инвалидима и особама у колицима, а 60,4% је изјавило да мора прво да иде код изабраног лекара да би ишле код специјалисте. Да у чекаоницама има довољно места за седење тврди четири петине анкетираних (84,1%), док свака четврта (26,7%) износи мишљење да мора дуго да чека у чекаоници да би посетила лекара. Једна од шест испитаница (16,1%) се слаже са тврдњом да у току радног времена може лако да разговара са лекаром телефоном и добије савет. Око две петине анкетираних (39,3%) је изјавило да када дођу и хитно им је потребан преглед лекара то могу обавити истог дана. Половина испитаница (47,5%) је изјавило да постоји кутија/књига за жалбе и примедбе, док се три четвртине (77,8%) слаже са тврдњом да установа има своју интернет страницу. Око једне трећине (29%) испитаница не зна да ли установа има довољно медицинске опреме (Табела 8).

Током године која је претходила истраживању, свака тринаеста испитаница (7,8%) је одустала од посете лекару или је одложила због недостатка новца (графикон 9).

Графикон 9. Одлагање посете лекару због недостатка новца, 2015



Графикон 10. Задовољство здравственом заштитом у Служби здравствене заштите жена, 2013 – 2015

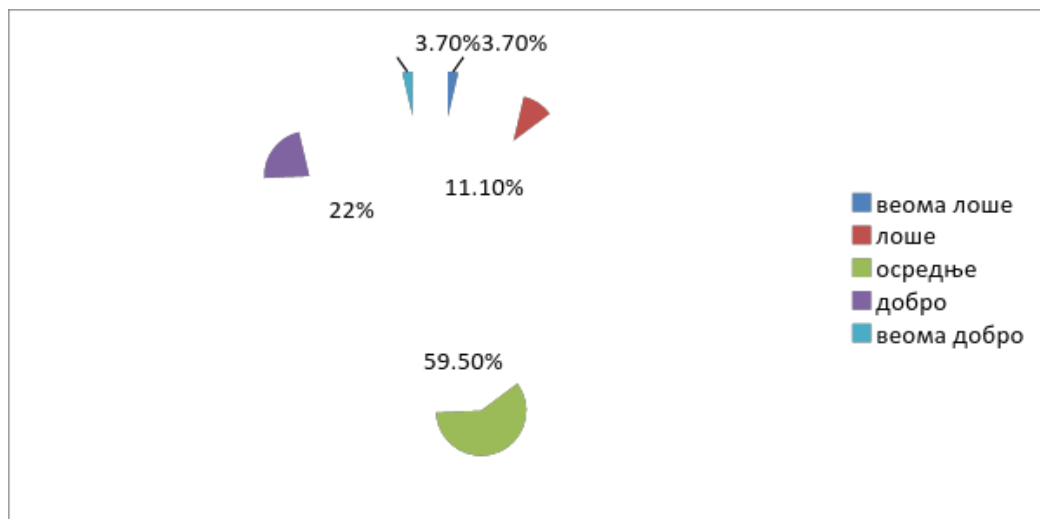


Анализа задовољства корисника здравственом заштитом у Служби здравствену заштиту жена показала је да је готово сваки пети испитаник (77.2%) током 2015 године био задовољан пруженим здравственим услугама, што је на приближно истом нивоу као у претходне две године. Свака дванаеста испитаница изражава незадовољство здравственом заштитом у Служби (8,3% незаљдовољних и веома незадовољних), што такође одговара подацима за 2014 и 2013 годину.

СЛУЖБА ЗА СПЕЦИЈАЛИСТИЧКО КОНСУЛТАТИВНУ ДЕЛАТНОСТ – ОДЕЉЕЊЕ ИНТЕРНЕ МЕДИЦИНЕ (амбуланта)

У Служби за специјалистичко консултативну делатност – одељење интерне медицине (амбуланта) истраживањем је обухваћено 27 студената, од чега су 78% жене, а 22% мушкарци. Више од половине испитаника (60%) материјално стање свог домаћинства оцењује као осредње, четвртина студената (26%) припада породицама доброг/веома доброг материјалног стања, а сваки седми студент (14%) је из домаћинства лошег/веома лошег материјалног стања.

Графикон 1. Структура испитаника према материјалном статусу, 2015 година



Сваки девети испитаник задовољан је могућношћу заказивања прегледа телефонским путем (89%) и исто толико истиче да је особље које врши заказивање љубазно и професионално. Сви испитаници су задовољни чистоћом и подобности чекаонице али и чињеницом да су добили инструкције о датуму, времену и месту прегледа. Временом чекања на преглед у чекаоници, задовољно је нешто више од половине студената (63%), док је сваки пети неутралан по том питању. На исти начин оцењено је и питање о времену чекања од тренутка заказивања до термина прегледа. Сваки седми студент (14,8%), није задовољан временом чекања у чекаоници али и објашњењем кашњења заказаног термина.

Током 2015 године, испитани студенти су у просеку 3,8 пута посетили специјалисту интерне медицине, а доктора друге специјалности из исте (специјалистичке) службе посетили су у просеку 6,3 пута. У периоду истраживања, приватног лекара је обишло 23% студената.

Студенти су у значајној мери (96,2%) изразили слагање са изјавом да их је лекар пажљиво саслушао током прегледа и да је издвојио довољно времена за разговор (100%). Објашњења о болестима, прописаним лековима и значају дијагностичких тестова су јасна 77,9% студената, док сваки пети (19%) није у потпуности сагласан са том тврдњом. За 90% студената план лечења је јасан и разумљив и у скоро истом обиму

(85%) oseћају се способноје за борбу са здравственим проблемима, након лекарског прегледа.

Све то је утицало да 88% студената који су учествовали у истраживању изрази задовољство здравственом заштитом у амбуланти интерне медицине Специјалистичко консултативне службе, а да је незадовољних и веома незадовољних 12%.

Припремила:

Др Ивана Мишић, спец.социјалне медицине

