

ЗАВОД ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ СТУДЕНАТА, БЕОГРАД



ЗАВОД ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ СТУДЕНАТА  
БЕОГРАД  
Бр. 46412  
09.02. 2017 год.  
БЕОГРАД, Крушка 67

**ПРЕГЛЕД НАЈВАЖНИЈИХ РЕЗУЛТАТА ИСПИТИВАЊА  
ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА  
У 2016. ГОДИНИ**

## **ПРЕГЛЕД НАЈВАЖНИЈИХ РЕЗУЛТАТА ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА У ЗАВОДУ ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ СТУДЕНАТА БЕОГРАД У 2016. 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 28.11.2016. 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.

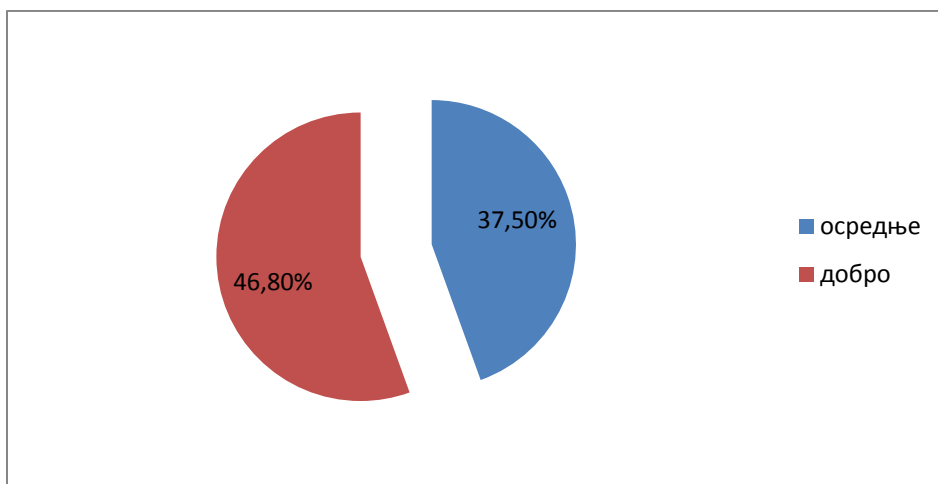
Испитивање је спроведено у Служби опште медицине, Служби за здравствену заштиту жена и Специјалистичкој служби (амбуланта интерне медицине). У истраживању су коришћени Упитник о задовољству корисника радом службе опште медицине, педијатрије или гинекологије и Упитник о задовољству корисника радом специјалистичке 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 124 студената, с тим што је попуњен упитник вратило 95 студената. Од тог броја, нешто више од једне трећине (36,8%) су мушкарци, док је испитаница женског пола било 63,2%. Материјално стање домаћинства из којег долазе по оцени 37,5% студената је осредње, док 46,8% студената потиче из породица доброг материјалног стања.

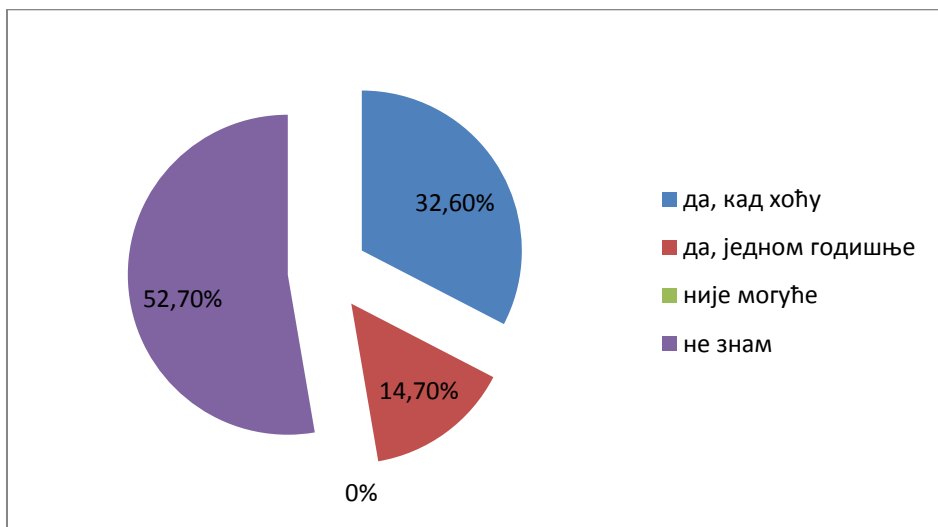
Графикон 1. Структура испитаника према материјалном статусу, 2016



Значајна већина испитаника (82,3%) сама је изабрала изабраног лекара, док је сваком десетом испитанику (око 9,3%), изабрани лекар додељен, односно још увек није одабран.

Анкетирани корисници су недовољно упознати са процедуром промене изабраног лекара: 32,6% сматра да може да га промени кад год то пожели; 14,7% је мишљења да је промена изабраног лекара могућа само једном годишње, док готово сваки други испитаник (52,6%) није упознат са процедуром промене свог лекара (графикон 2)

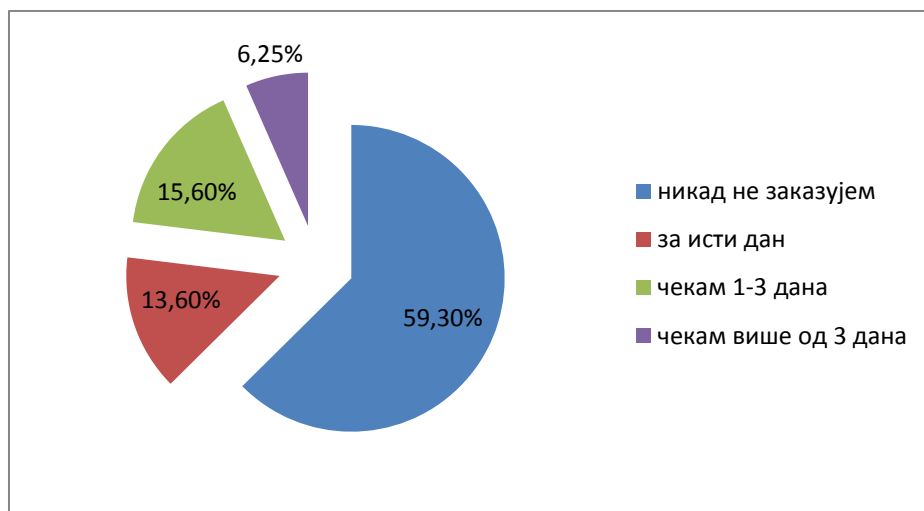
Графикон 2. Познавање процедуре промене изабраног лекара, 2016



Две трећине корисника није мењало изабраног лекара (69%), 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 3 посете свом изабраном лекару, 1 посету неком другом лекару из исте службе, као и 2 посете приватном лекару.

Графикон 3. Заказивање посета и чекање на преглед изабраног лекара, 2016



Готово 60% анкетираних никада не заказује своје посете лекару, 13,6% их закаже за исти дан, а 15,6% на преглед чека један до три дана. Више од три дана на преглед је чекало 5,2% анкетираних студената (графикон 3).

Табела 1. Савети изабраног лекара, 2016

Тема	За време редовне посете	У посети превентивном центру/ саветовалишту	Не	Није било потребно
а) Правилна исхрана	38,5%	2,4%	15,1%	43,4%
б) Важност физичке активности	33,7%	6%	19,3%	41%
в) Злоупотреба алкохола	18,6%	4%	22,7%	54,6%
г) Смањење или престанак пушења	21,8%	7,6%	18%	52,6%
д) Избегавање/одбрана од стреса	29,9%	5,2%	23,4%	41,6%
ђ) Сигуран секс	23,1%	2,4%	22%	52,4%
е) Опасност од злоупотребе дрога	15,8%	3,9%	21%	59,2%

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, 2016

Изјава	Слаже се	Делимично се слаже	Не слаже се	Не зна
а) Медицинске сестре на шалтеру су љубазне	56%	36,5%	5,3%	2,1%
б) Медицинске сестре у соби за интервенције су љубазне	51,7%	30,8%	2,2%	15,3%
в) Медицинске сестре ми увек пруже све информације	50%	32,4%	8,8%	%
г) Медицинске сестре и лекари добро сарађују	53,4%	23,8%	2,3%	20,4%

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 (54,6%), пажљиво их слушају (73,8%), дају јасна објашњења о болестима и лековима које им прописују (65,8%), па се после обављене посете лекару 45,3% сматра способнијим да се бори са својим болестима и здравственим проблемима. У случају појаве новог здравственог проблема, 54,6% анкетираних се најпре обраћа свом лекару (табела 3).

**Табела 3. Ставови пацијената о изабраном лекару, 2016**

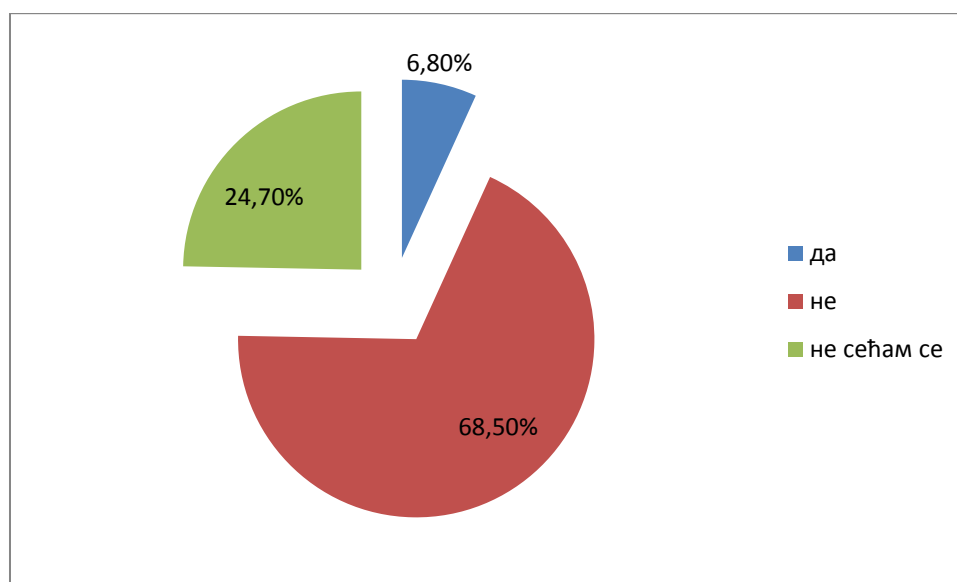
Изјава	<i>Да, слажем се</i>	<i>Делимично се слажем</i>	<i>Не слажем се</i>
а) Мој лекар познаје моју личну ситуацију (нпр. На послу, у кући)	16%	28,7%	55,2%
б) Мој лекар познаје проблеме и болести које сам раније имао	37,5%	45,4%	17%
в) Мој лекар одваја довољно времена да разговара са мном	54,6%	36%	9,3%
г) Мој лекар ме пажљиво слуша	73,8%	20,4%	5,7%
д) Мој лекар ми даје јасна објашњења о болестима и лековима које ми прописује	65,8%	24,7%	9,4%
ђ) После посете лекару осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима	45,3%	50%	4,6%
е) Када имам нови здравствени проблем прво идем код свог лекара	54,6%	30,2%	15,1%

Радним временом здравствене установе, задовољно је 59,3% анкетираних, док је нешто више од трећине испитиваних студената (35,4%) изјавило да може да дође на преглед и викендом ако се разболи. Нешто више испитаника, (45,5%), сматра да је Служба доступна инвалидима и особама у колицима, а 73,8% је изјавило да мора прво ићи код свог лекара да би отишли код специјалисте. Да у чекаоницама има довољно места за седење тврди сваки трећи испитаник (38,8%), док нешто више од половине (58,8%) износи мишљење да мора дуго да чека у чекаоници због посете лекару. Тек се приближно сваки седми испитаник (15,7%) слаже са тврдњом да у току радног времена може лако да се разговара са лекаром телефоном ради добијања здравственог савета. Мање од половине анкетираних (45,6%) је изјавило да када дођу и хитно им је потребан преглед лекатра то могу да обаве истог дана. Око половине испитаника (48,8%) је изјавило да зна да постоји кутија/књига за жалбе и примедбе, а 76,5% се слаже са тврдњом да установа има своју интернет страницу. Готово сваки трећи испитаник (39,3%) не зна да ли установа има довољно медицинске опреме, док је 30% њих је мишљења да је установа добро опремљена медицинском опремом. (табела 4).

Табела 4: **Задовољство корисника организационим аспектима рада Службе опште медицине, 2016**

<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	59,3%	28,5%	8,8%	3,3%
б) Могу да дођем на преглед и викендом ако се разболим	35,4%	26,1%	11,3%	27,2%
в) Доступна је инвалидима и особама у колицима	45,5%	16,2%	4,6%	33,7%
г) Да бих ишао код специјалисте прво морам да идем код мог лекара	73,8%	11,5%	2,2%	12,5%
д) У чекаоницама има довољно места за седење	38,8%	33,5%	26,6%	1,11%
ђ) Морам дуго да чекам у чекаоници да посетим лекара	58,8%	34,8%	3,4%	3,4%
е) у току радног времена могу лако да разговарам са лекаром телефоном и добијем савет	15,7%	21,3%	27%	36%
ж) Када дођем и хитно ми треба преглед лекара то могу да обавим истог дана	45,6%	26,1%	10,2%	18,1%
з) постоји кутија/књига за жалбе и примедбе	48,8%	14,8%	2,4%	34%
и) Установа има своју интернет страницу	76,5%	11,2%	1,1%	11,2%
ј) Установа има довољно медицинске опреме	30,3%	22,5%	7,9%	39,3%

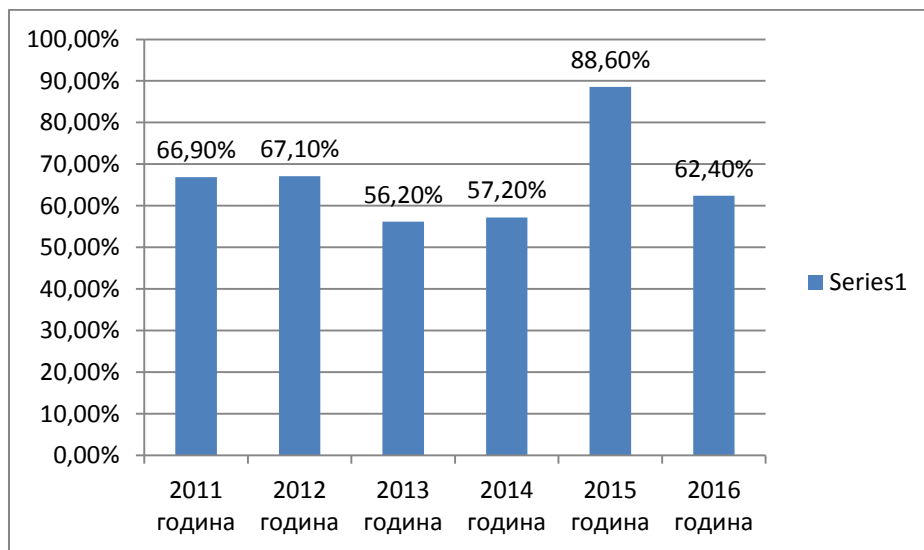
Графикон 4. **Одлагање посете лекару због недостатка новца, 2016**



Приближно две трећине испитаника (68,5%) сматра да се током 2016 године десило да нису могли да обаве преглед свог лекара јер нису били у могућности да плате преглед или лекове.

### Графикон 5. Задовољство здравственом заштитом у Служби опште медицине, 2011 - 2016 година

Службом опште медицине задовољан је значајан проценат испитаника – 52,4%, док се 10% изјаснило веома задовољним. Незадовољан је сваки петнаести анкетирани студент (6,6%), док је 2,2% веома незадовољно.



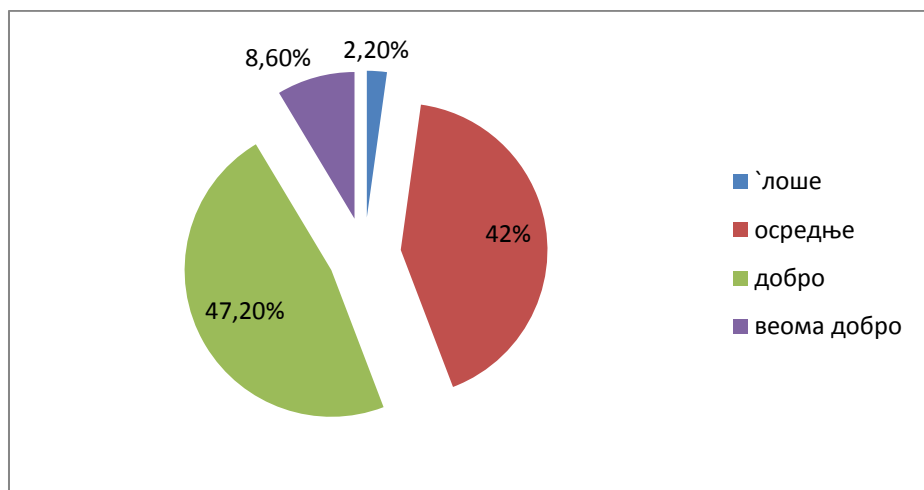
Анализа задовољства здравственом заштитом у Служби опште медицине показала је да је задовољство ниже у односу на 2015 годину, али више него у односу на 2013 и 2014 годину. Незадовољних и веома незадовољних испитаника услугама у Служби опште медицине у 2016 години било је 8,8%.

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

### СЛУЖБА ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ ЖЕНА

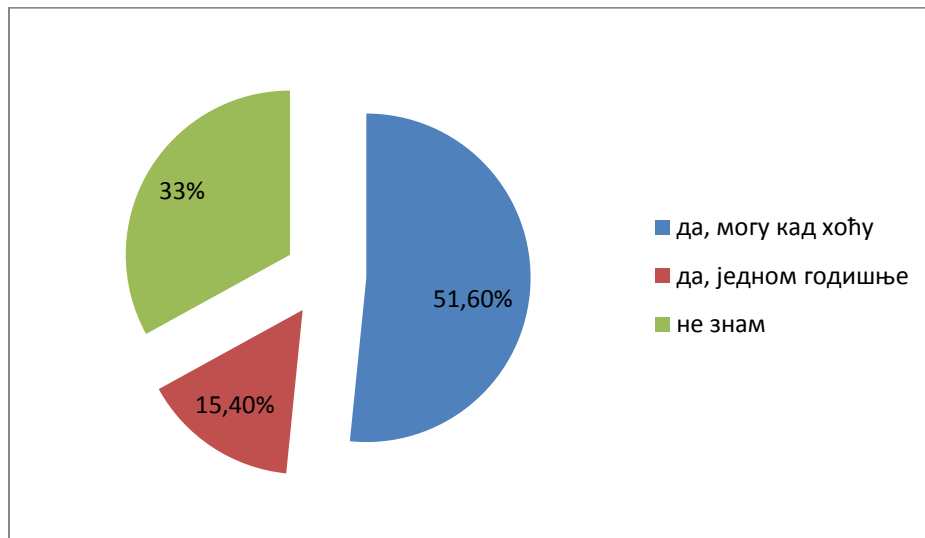
У служби здравствене заштите жена истраживањем је обухваћено 90 студенткиња. Нешто мање од половине анкетираних материјално стање домаћинства из којег долази оцењује осредњим (42%), док се о добром материјалном стању изјашњава 47,2% студенткиња (Графикон 6).

### Графикон 6. Структура испитаница према материјалном стању, 2016



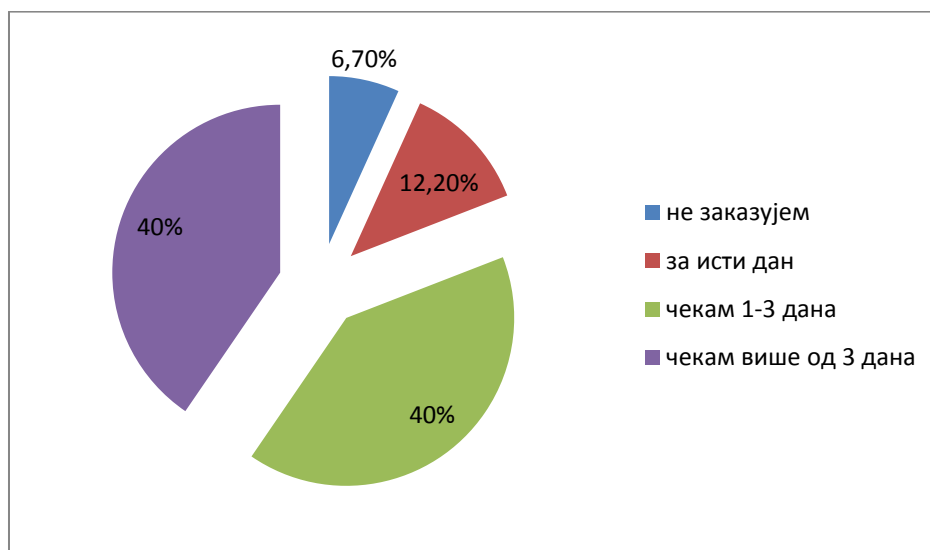
Готово све испитанице (93,4%) саме су изабрале лекара код којег се лече, док је само једној корисници лекар додељен. Свака друга анкетирана корисница (51,6%) сматра да може да промени изабраног лекара кад год то пожели, 15,4% сматра да је промена могућа само једном у току године, док трећина испитаних студенткиња (33%) није упозната са овом процедуром (графикон 7).

Графикон 7. Познавање процедуре промене изабраног лекара, 2016



Скоро три четвртине корисница (72,5%) 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 4,2 посете свом изабраном лекару, 1,1 посета неком другом лекару из исте скупбе, као и 0,5 посета приватном лекару.

Графикон 8. Заказивање посета и чекање на преглед изабраног лекара, 2016



Незнатан број студената (6,7%) никада не заказује прегледе, свега 12,2% преглед заказује за исти дан, док 40% испитаница на преглед чека 1 – 3 дана. Исто толико студенткиња (40%) на преглед је чекало дуже од три дана. (графикон 8).



Табела 5. Савети изабраног лекара, 2016

Тема	За време редовне посете	У посети превентивном центру/ саветовалишту	Не	Није било потребно
а) Правилна исхрана	39,7%	1,3%	20,5%	38,5%
б) Важност физичке активности	27%	5,4%	20,3%	47,3%
в) Злоупотреба алкохола	16,5%	2,7%	30,1%	50,7%
г) Смањење или престанак пушења	20,3%	2,7%	25,7%	51,3%
д) Избегавање/одбрана од стреса	27,8%	2,8%	26,4%	43%
ђ) Сигуран секс	57,1%	7,9%	3,3%	31,7%
е) Опасност од злоупотребе дрога	13,5%	4%	24,3%	58,2%

Савете о здравим стилевима живота свака трећа 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 51,6% позитивно оценило љубазност медицинских сестара на шалтеру (Табела 6).

Табела 6. Ставови пацијенткиња о медицинским сестрама, 2016

Изјава	Слаже се	Делимично се слаже	Не слаже се	Не зна
а) Медицинске сестре на шалтеру су љубазне	51,6%	38,8%	9,4%	-
б) Медицинске сестре у соби за интервенције су љубазне	58,3%	27,4%	6%	8,3%
в) Медицинске сестре ми увек пруже све информације	58,5%	34,2%	7,3%	-
г) Медицинске сестре и лекари добро сасрађују	63,5%	22,4%	3,5%	10,6%

Највећи број корисница сматра да су лекари упознати са њиховим ранијим проблемима и болестима (53%), да одвајају довољно времена за разговор (64,7%), пажљиво их слушају (74%) и дају јасна објашњења о болестима и лековима које им препоручују (75%), па се после обављене посете лекару готово две трећине анкетираних сматра способијим да се бори са својим болестима и здравственим проблемима (66,2%). У случају појаве новог здравственог проблема, 73,8% анкетираних се најпре обраћа свом лекару (Табела 7).

Табела 7. Ставови пацијанткиња и изабраном лекару, 2016

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)	13,2%	15,4%	71,4%
б) Мој лекар познаје проблеме и болести које сам раније имао	53%	31,7%	15,3%
в) Мој лекар одваја довољно времена да разговара са мном	64,7%	29,4%	5,9%
г) Мој лекар ме пажљиво слуша	74%	21,3%	4,7%
д) Мој лекар ми даје јасна објашњења о болестима и лековима које ми прописује	75%	24,7%	1,3%
ђ) После посете лекару осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима	66,2%	26,8%	7,3%
е) Када имам нови здравствени проблем прво идем код свог лекара	73,8%	23,8%	2,4%

Табела 8. Задовољство корисника организационим аспектима рада Службе за здравствену заштиту жена, 2016

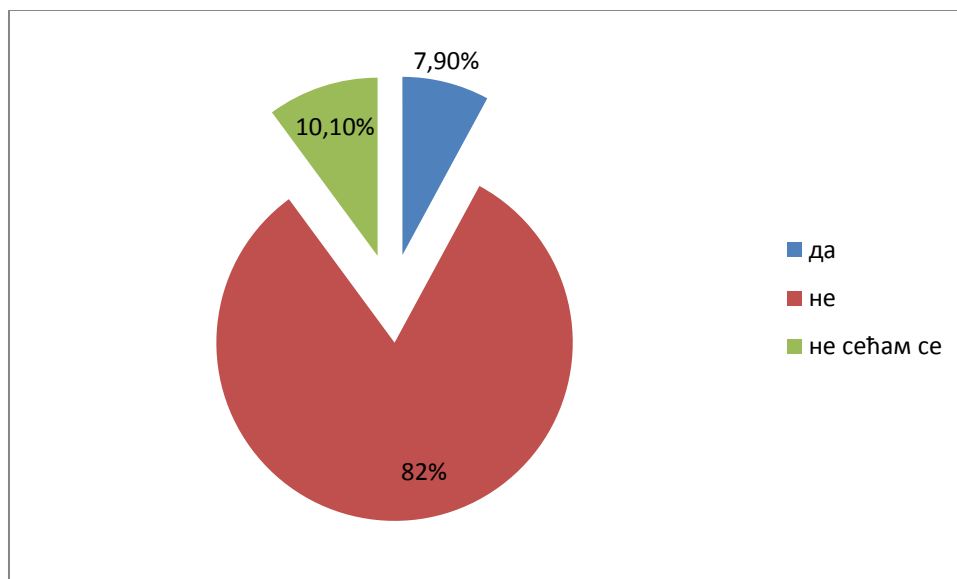
Изјава	<i>Да Слажем се</i>	<i>Делимично се слажем</i>	<i>Не Слажем се</i>	<i>Не знам</i>
а) Задовољан сам радним временом	72,5%	19,5%	6,9%	1,1%
б) Могу да дођем на преглед и викендом ако се разболим	30,9%	21,5%	22,6%	25%
в) Доступна је инвалидима и особама у колицима	42,5%	23,4%	4,25%	29,8%
г) Да бих ишао код специјалисте прво морам да идем код мог лекара	69,1%	6,2%	13,6%	11,1%
д) У чекаоницама има довољно места за седење	75%	16,6%	7,2%	1,2%
ђ) Морам дуго да чекам у чекаоници да посетим лекара	28,8%	42,5%	26,2%	2,5%
е) у току радног времена могу лако да разговарам са лекаром телефоном и добијем савет	21,4%	14,3%	35,7%	28,6% 48,3%
ж) Када дођем и хитно ми треба преглед лекара то могу да обавим истог дана	42,7%	24,4%	13,4%	19,5%
з) постоји кутија/књига за жалбе и примедбе	55,4%	4,8%	2,5%	37,3%
и) Установа има своју интернет страницу	78,8%	2,4%	1,2%	17,6%
ј) Установа има довољно медицинске опреме	33%	18%	8,2%	37,7%

Знатно више од половине анкетираних (72,5%) је задовољно радним временом, а нешто више од трећине (30,9%) је изјавило да може да дође на преглед и викендом ако се разболи. Нешто мање од половине корисница (42,5%) сматра да се Служба доступна инвалидима и особама у колицима, а 69,1% је изјавило да мора прво да иде код изабраног лекара да би ишле код специјалисте. Да у чекаоницама има довољно места за седење тврди две трећине анкетираних (75%), док скоро свака трећа (28,8%) износи

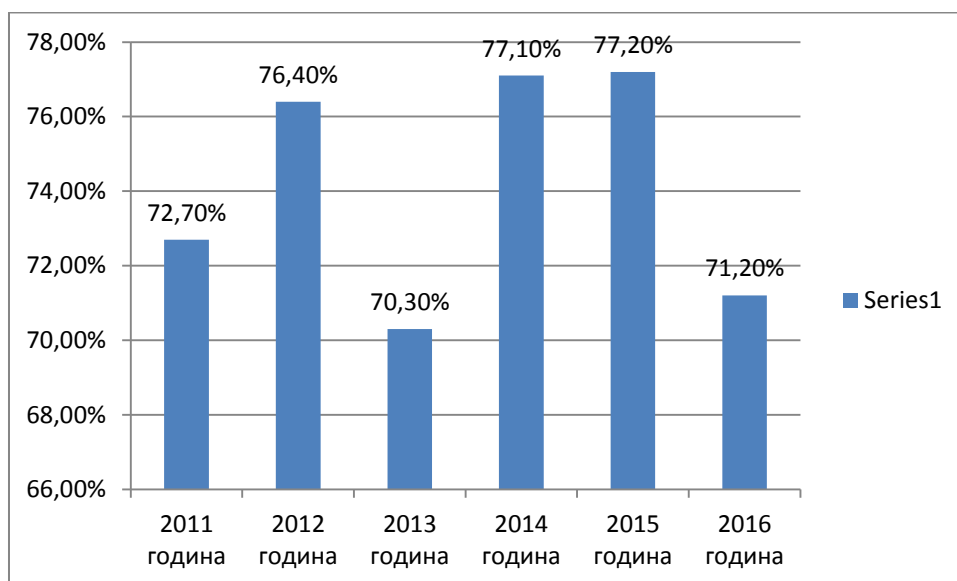
мишљење да мора дуго да чека у чекаоници да би посетила лекара. Једна од пет испитаница (21,4%) се слаже са тврдњом да у току радног времена може лако да разговара са лекаром телефоном и добије савет. Мање од половине анкетираних анкетираних (42,7%) је изјавило да када дођу и хитно им је потребан преглед лекара то могу обавити истог дана. Половина испитаница (55,4%) је изјавило да постоји кутија/књига за жалбе и примедбе, док се три четвртине (78,8%) слаже са тврдњом да установа има своју интернет страницу. Око једне трећине (33%) испитаница не зна да ли установа има довољно медицинске опреме (Табела 8).

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

**Графикон 9. Одлагање посете лекару због недостатка новца, 2016**



**Графикон 10. Задовољство здравственом заштитом у Служби здравствене заштите жена, 2011 – 2016 година**



Анализа задовољства корисника здравственом заштитом у Служби здравствену заштиту жена показала је да је 71,2% испитаница током 2016 године било задовољно пруженим здравственим услугама, што на нешто нижем нивоу у односу претходне две

године. Свака десета испитаница изражава незадовољство здравственом заштитом у Служби (11% незадовољних и веома незадовољних).

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

У Служби за специјалистичко консултативну делатност – одељење интерне медицине (амбуланта) истраживањем је обухваћено 14 студената, од чега су 79% жене, а 21% мушкарци. Више од две трећине испитаника (79%) материјално стање свог домаћинства оцењује као осредње, а 21% студената стиче да припада породицама доброг материјалног стања.

Значајан број испитаника задовољан је могућношћу заказивања прегледа телефонским путем (64%) и огроман проценат њих (86%) 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 (57%), док је сваки трећи неутралан по том питању. На исти начин оцењено је и питање о времену чекања од тренутка заказивања до термина прегледа. Временом чекања у чекаоници али и објашњењем кашњења заказаног термина задовољно је 64% студената, док је 29% неутрално по том основу.

Током 2016 године, испитани студенти су у просеку 2,2 пута посетили специјалисту интерне медицине, а доктора друге специјалности из исте (специјалистичке) службе посетили су у просеку 3,3 пута. У периоду истраживања, приватног лекара је обишло 20% студената.

Студенти су у значајној мери (98%) 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 92% студената, док скоро сваки десети (8%) није у потпуности сагласан са том тврдњом. За 90% студената план лечења је јасан и разумљив и у скоро истом обиму (85%) осећају се способноје за борбу са здравственим проблемима, након лекарског прегледа.

Све то је утицало да 64,3% студената који су учествовали у истраживању изрази задовољство здравственом заштитом у амбуланти интерне медицине Специјалистичко консултативне службе, а да је незадовољних и веома незадовољних 21,4%. Оцена задовољства услугама Одељења уза интерне болести у 2016 години, нижа је у односу на претходну годину (Графикон бр. 11)

Графикон бр 11. **Задовољство здравственом заштитом у Одељењу интерне медицине, 2015 – 2016 година**

