

ЗАВОД ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ СТУДЕНАТА, БЕОГРАД



ЗАВОД ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ СТУДЕНАТА
БЕОГРАД
Бр. 227/2
23. 01. 2019. год.
БЕОГРАД, Крунска 57

ПРЕГЛЕД РЕЗУЛТАТА ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА У 2018. ГОДИНИ

Београд, 2019. година

ПРЕГЛЕД РЕЗУЛТАТА ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА У ЗАВОДУ ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ СТУДЕНАТА БЕОГРАД У 2018. ГОДИНИ

Увод: Један од сегмената праћења квалитета рада у здравственим установама представља процена задовољства корисника здравственом заштитом. Очекивања корисника – пацијената су се значајно мењала последњих година. Традиционални односи у којима лекар увек зна шта је најбоље за пацијента и самостално доноси одлуке о лечењу, замењени су могућношћу да пацијент направи избор да ли прихвата или не прихвата понуђени третман, односно да захтева додатне прегледе или друго мишљење.

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 и технички аспект, као и интерперсоналне односе и организацију здравствене заштите. Задовољство је степен до кога је здравствени систем испунио очекивања корисника и мера става корисника према лекару, систему здравствене заштите и медицинској нези коју добија.

Циљ овог истраживања је установити степен задовољства корисника пруженом здравственом заштитом, као и идентификација фактора који утичу на задовољство, односно незадовољство корисника.

Метод: Испитивање задовољства корисника Завода за здравствену заштиту студената у Београду спроведено је 26.11.2018. године у периоду од 7.00 – 20.00 часова на једнодневном популацији пацијената.

Задовољство корисника спроведено 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 Специјалистичко-консултативној служби интерне медицине. У истраживању је коришћен „Упитник о задовољству корисника радом службе опште медицине, педијатрије или гинекологије“ и „Упитник о задовољству корисника радом специјалистичке службе“. Анкета је била анонимна и обухватила је једнодневну популацију свих студената корисника изабраног лекара, њих 259 (183 пацијената у Служби опште медицине и 76 пацијената у Служби за здравствену заштиту жена). Подељено је укупно 165 упитника и то корисницима у Служби опште медицине 128 и 60 упитника у Служби за здравствену заштиту жена. Број попуњених/враћених упитника био је 113 у Служби опште медицине, односно 37 у Служби за здравствену заштиту жена. Попуњени упитници су убацивани у за то предвиђене кутије.

Укупан број попуњених и враћених упитника био је укупно 150. Стопа одговора корисника у односу на број подељених упитника била је 90% (89% у Служби опште медицине и 100% у Служби за здравствену заштиту жена).

У специјалситичко-консултативним службама (Одељење интерне медицине) Завода једнодневна популација чинила је 12 студената, којима су подељени упитници. Број враћених упитника такође је био 12, стопа одговора – 100%.

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.

Резултати:

1. Изабрани лекар: Служба опште медицине и Служба за здравствену заштиту жена

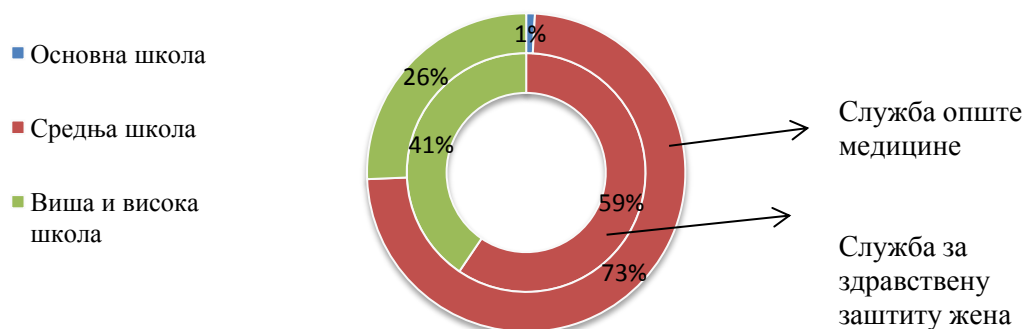
Демографске и социо-економске карактеристике испитаника

У Служби опште медицине од укупно 113 студента који су учествовали у истраживању, 69 је било женског пола (62%), док је њих 42 било мушког пола (38%). У Служби за здравствену заштиту жена у истраживању је учествовало 60 испитаница (100%).

Испитивани студенти су у просеку у Служби за здравствену заштиту жена били стари 22,61+/-1,69 година, док је је просечна старост испитиваних студената у Служби опште медицине била 22,82+/-1,93 године.

Ниво образовања студената који су учествовали у истраживању приказан је на графикаону број 1.

Графикон 1. Образовна структура студената у који су учествовали у истраживању у Служби опште медицине и Служби за здравствену заштиту жена, 2018. година



Највећи број студената испитиваних у Служби опште медицине оцењује материјално стање домаћинства из кога потиче као осредње или добро (82,5%). Слично је и у Служби за здравствену заштиту жена – материјално стање је озачено од стране 92% испитиваних студенткиња као осредње или добро, табела 1.

Табела 1. Материјално стање домаћинства, 2018.

Служба	Веома лоше N(%)*	Лоше N(%)	Осредње N(%)	Добро N(%)	Веома добро N(%)	Укупно:
Служба опште медицине	2(1,8)	12(10,6)	41(36,3)	52(46,2)	6(5,3)	113(100)
Служба за здравствену заштиту жена	1(2,7)	0(0)	17(45,9)	17(45,9)	2(5,4)	37(100)

N(%)*- N означава број студената који су дали одређени одговор на питање, док је у загради приказан њихов удео (процент) у укупном броју студената који су одговарали на постављено питање у назначеној служби

Изабрани лекар: права студента везана за избор изабраног лекара и задовољство радом изабраног лекара

Значајна већина испитаника у обе службе (83,2%) сама је изабрала изабраног лекара, док је скоро сваком десетом испитанику изабрани лекар додељен (7,1%).

У Служби опште медицине још увек постоји 3,5% испитаника који нема изабраног лекара, док у Служби за здравствену заштиту жена није било испитаника који нису имали изабраног лекара, табела 2.

Табела 2. Начин избора изабраног лекара, 2018. година

Служба	Сам сам бирао/ла изабраног лекара N(%)	Члан породице ми је изабрао лекара N(%)	Додељен ми је N(%)	Немам изабраног лекара N(%)	Не сећем се N(%)	Укупно N(%)
Служба опште медицине	90(79,6)	4(3,54)	8(7,1)	4(3,5)	7(6,19)	113(100)
Служба за здравствену заштиту жена	34(94,4)	0(0)	2(5,6)	0(0)	0(0)	36(100)

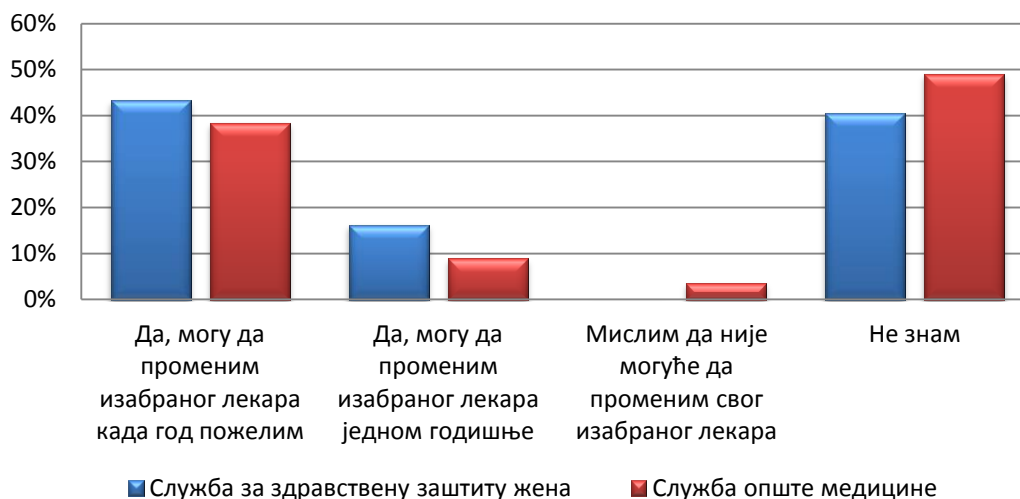
N(%)*- N означава број студената који су дали одређени одговор на питање, док је у загради приказан њихов удео (процент) у укупном броју студената који су одговарали на постављено питање у назначеној служби

У Служби опште медицине анкетирани корисници су и даље недовољно упознати са процедуром промене изабраног лекара. Њих 38,4% сматра да може да промени изабраног лекара кад год то пожели; 8,9% је мишљења да је промена изабраног лекара могућа само једном годишње, 3,6% сматра да није могуће променити изабраног лекара, док чак 49,1% испитаника не зна ништа о процедури промене изабраног лекара.

У Служби за здравствену заштиту жена 43,2% испитаница зна да је могуће променити изабраног лекара, 16,2% сматра да је изабраног лекара могуће променити једном годишње, док чак 40,5% студенткиња није упознато са процедуром промене изабраног лекара.

Структура одговора у службама опште медицине и здравствене заштите жена дата је на графикону 2.

Графикон 2. Познавање процедуре промене изабраног лекара, 2018. година



Скоро три четвртине испитаних корисника није мењало изабраног лекара (укупно: 75,7%, и то: у Служби за здравствену заштиту жена 75,7%, а у Служби опште медицине 75,8%).

Генерално, посматрајући у обе службе, међу испитиваним корисницима Завода који су променили изабраног лекара, као најчешћи разлози за промену наводе се: прелазак лекара у другу ординацију/картотеку (12%), други разлози (9,86%) и пресељење корисника (4,2%). Учесталост разлога по службама приказана је у табели 3.

Табела 3. Разлози за промену изабраног лекара у Служби за здравствену заштиту жена и Служби опште медицине, 2018. година

Разлог промене изабраног лекара	Служба за здравствену заштиту жена	Служба опште медицине	Укупно за Завод
Мој лекар је напустио ординацију/картотеку	14,29%	11,21%	11,97%
Преселио/ла сам се	5,71%	3,74%	4,23%
Имао/ла сам неспоразум са својим лекаром	2,86%	0,93%	1,41%
Због других разлога	5,71%	11,21%	9,86%
Нисам мењао/ла изабраног лекара	71,43%	72,90%	72,54%
Укупно	100,00%	100,00%	100,00%

На питање „Колико дуго се лечите код свог лекара?“ студенти су у највећој мери дефинисали период од једне до три године, њих 41%, табела 4.

Табела 4. Период лечења код изабраног лекара, 2018. година

Период лечења код изабраног лекара	Служба за здравствену заштиту жена	Служба опште медицине	Укупно за Завод
Мање од годину дана	35,14%	39,09%	38,10%
1–3 године	54,05%	36,36%	40,82%
Више од три године	10,81%	20,00%	17,69%
Укупно	100,00%	100,00%	100,00%

У Служби опште медицине у протеклих годину дана студенти су у просеку остварили око 4,23 посете свом изабраном лекару; 1,27 поста неком другом лекару из исте службе, као и око једну посету приватном лекару.

У Служби за здравствену заштиту жена, испитанице су оствариле у просеку 3,4 посета изабраном лекару, 1,23 посете лекару у другој служби и близу једне посете приватном лекару.

Заказивање прегледа

Време чекања приликом заказивања прегледа варира у односу на службу, табела 3. Значајно више испитаника чека дуже од три дана у Служби за здравствену заштиту жена у односу на Службу опште медицине. Значајан број испитаника, чак 42% не заказује преглед у Служби опште медицине, табела 5.

Табела 5. Време чекања на заказани преглед, 2018. година

Служба	Без заказивања N(%)	Заказан/на за исти дан N(%)	Чека 1-3 дана N(%)	Чека више од 3 дана N(%)	Укупно N(%)
Служба опште медицине	46(41,82)	23(20,91)	30(27,27)	11(10)	110(100)
Служба за здравствену заштиту жена	1(2,7)	3(8,11)	21(56,76)	12(32,43)	37(100)
Укупно за Завод:	47(31,97)	26(17,69)	51(34,69)	23(15,65)	147(100)

N(%)*- N означава број студената који су дали одређени одговор на питање, док је у загради приказан њихов удео (процент) у укупном броју студената који су одговарали на постављено питање

Здравствено-васпитни рад изабраног лекара

Један од важних сегмената рада изабраног лекара је оснаживање појединца да преузму контролу над сопственим здрављем и да га унапреде, пружајући им потребне информације и савете. На питање да ли вам изабрани лекар даје савете у вези: правилне исхране, важности физичке активности, злоупотребе алкохола, смањења или престанка пушења, контроле стреса, сигурног секса и опасности од злоупотребе дрога, испитанице су одговорили како је приказано у табели 6.

Табела 6. Здравствено- васпитни савети од стране изабраног лекара, 2018.

Служба	Да, за време редовне посете N (%)	Да, у посети превентивном центру/ саветовалишту N (%)	Не N (%)	Није било потребно N (%)	Укупно N (%)
Правилна исхрана					
Служба опште медицине	42(41)	6(6)	20(20)	34(33)	102(100)
Служба за здравствену заштиту жена	9(25)	1(3)	8(22)	18(50)	36(100)
Укупно, изабрани лекар:	51(37)	7(5)	28(20)	52(38)	138(100)
Важност физичке активности					
Служба опште медицине	40(39)	9(9)	20(20)	33(32)	102(100)
Служба за здравствену заштиту жена	8(23)	1(3)	7(20)	19(54)	35(100)
Укупно, изабрани лекар:	35(48)	7(10)	20(27)	38(52)	137(100)
Злоупотреба алкохола					
Служба опште медицине	15(15)	9(9)	29(29)	47(47)	100(100)
Служба за здравствену заштиту жена	3(9)		8(23)	24(69)	35(100)
Укупно, изабрани лекар:	18(13)	9(7)	37(27)	71(53)	135(100=)
Смањење или престанак пушења					
Служба опште медицине	18(18)	7(7)	23(23)	53(52)	101(100)
Служба за здравствену заштиту жена	4(12)		8(24)	22(65)	34(100)
Укупно, изабрани лекар:	22(16)	7(5)	31(23)	75(56)	135(100)
Избегавање/одбрана од стреса					
Служба опште медицине	16(16)	12(12)	29(29)	44(44)	101(100)
Служба за здравствену заштиту жена	9(26)		8(24)	17(50)	34(100)
Укупно, изабрани лекар:	25(19)	12(9)	37(27)	61(45)	135(100)
Сигуран секс					
Служба опште медицине	22(22)	13(13)	22(22)	44(44)	101(100)
Служба за здравствену заштиту жена	16(47)	2(6)	8(24)	8(24)	34(100)
Укупно, изабрани лекар:	38(28)	15(11)	30(22)	52(39)	135(100)
Опасност од злоупотребе дрога					
Служба опште медицине	16(16)	6(6)	24(24)	54(54)	100(100)
Служба за здравствену заштиту жена	3(9)		9(26)	23(66)	35(100)
Укупно, изабрани лекар:	19(14)	6(4)	33(24)	77(57)	135(100)

N(%)*- N означава број студената који су дали одређени одговор на питање, док је у загради приказан њихов удео (процент) у укупном броју студената који су одговарали на постављено питање

Скоро две трећине испитаних студената у Служби опште медицине сматра да њихов лекар не познаје њихову личну ситуацију (57%), док је тај проценат у Служби за здравствену заштиту жена знатно виши (78%). Више од половине испитаних студената у обе службе сматра да изабрани лекар одваја довољно времена за разговор са њима, док више од две трећине испитаних студената у обе службе сматра да их изабрани лекар пажљиво слуша, а када имају здравствени проблем одлазе код свог изабраног лекара.

Слагање студената са изјавама о раду изабраног лекара приказано је у табели 7.

Табела 7. Преглед структуре степена слагања студената са изјавама везаним за рад изабраног лекара, по службама и укупно за изабраног лекара, 2018

Служба	Да, слажем се N(%)	Делимично се слажем N(%)	Не слажем се N(%)
Изјава: Мој лекар познаје моју личну ситуацију			
Служба опште медицине	21(19)	25(23)	62(57)
Служба за здравствену заштиту жена	7(19)	1(3)	28(78)
Укупно, изабрани лекар:	28(19)	26(18)	90(63)
Изјава: Мој лекар познаје проблеме и болести које сам раније имао			
Служба опште медицине	47(43)	46(42)	16(15)
Служба за здравствену заштиту жена	22(61)	10(28)	4(11)
Укупно, изабрани лекар:	69(48)	56(39)	20(14)
Изјава: Мој лекар одваја довољно времена за разговор са мном			
Служба опште медицине	55(50)	38(35)	17(15)
Служба за здравствену заштиту жена	22(63)	10(39)	3(8)
Укупно, изабрани лекар:	77(53)	48(33)	20(14)
Изјава: Мој лекар ме пажљиво слуша			
Служба опште медицине	67(63)	27(25)	13(12)
Служба за здравствену заштиту жена	27(77)	5(14)	3(9)
Укупно, изабрани лекар:	94(66)	32(23)	16(11)
Изјава: Мој лекар ми даје јасна објашњења о болестима и лековима које ми прописује			
Служба опште медицине	65(61)	33(3)	9(8)
Служба за здравствену заштиту жена	20(56)	11(31)	5(14)
Укупно, изабрани лекар:	85(59)	44(31)	14(10)
Изјава: После посете лекару осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима			
Служба опште медицине	57(52)	42(39)	10(9)
Служба за здравствену заштиту жена	18(51)	14(40)	3(9)
Укупно, изабрани лекар:	75(52)	56(39)	13(9)
Изјава: Када имам нови здравствени проблем прво идем код свог лекара			
Служба опште медицине	72(66)	30(28)	7(6)
Служба за здравствену заштиту жена	26(74)	8(23)	1(3)
Укупно, изабрани лекар:	98(68)	38(26)	8(6)

N(%)*- N означава број студената који су дали одређени одговор на питање, док је у загради приказан њихов удео (процент) у укупном броју студената који су одговарали на постављено питање у оквиру службе и укупно за изабраног лекара (обе службе)

Рад медицинских сестара-техничара

На питање о љубазности медицинских сестара на шалтеру, у обе службе се сличан број испитаника изјаснио позитивно.

У Служби опште медицине 58% испитаника је потврдило да су медицинске сестре на шалтеру љубазне, делимично се са овом изјавом сложило 26% испитаника, док њих 13% сматра да медицинске сестре на шалтеру нису љубазне.

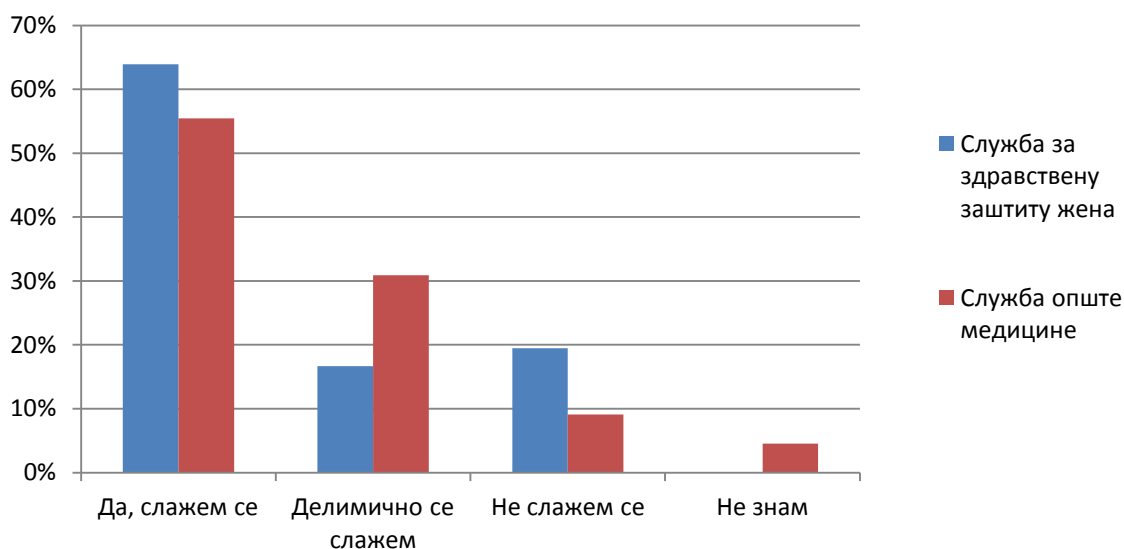
У Служби за здравствену заштиту жена 56% испитаника је потврдило љубазност медицинских сестара на шалтеру, делимично се са овом констатацијом сложило 28%, док њих 24% сматра да медицинске сестре на шалтеру нису љубазне.

У Служби опште медицине, љубазност медицинских сестара у соби за интервенције препознано је 55% испитаника, делимично се са овом изјавом сложило 21% испитаних студената, док њих 6% сматра да медицинске сестре нису љубазне.

У Служби за здравствену заштиту жена 53% испитаница потврдило је да су медицинске сестре у соби за интервенције љубазне, док се по 11% студенткиња изјаснило да су медицинске сестре у соби за интервенције делимично љубазне, односно да нису љубазне.

Са констатацијом да медицинске сестре увек пружају све потребне информације сложило се 62,7% од укупног броја испитаних студената у обе службе. Дистрибуција одговора по службама на ово питање приказана је на графикону 3.

Графикон 3. Рад медицинских сестара у оквиру обезбеђивања потребних информација студентима, 2018. година – Дистрибуција слагања студената са изјавом „Медицинске сестре ми увек пруже све информације“.



Са изјавом да медицинске сестре и лекари добро сарађу, на нивоу Завода студенти се генерално слажу (64%) или делимично слажу (15%). Дистрибуција одговора на ово питање је слична у обе службе.

Здравствена служба

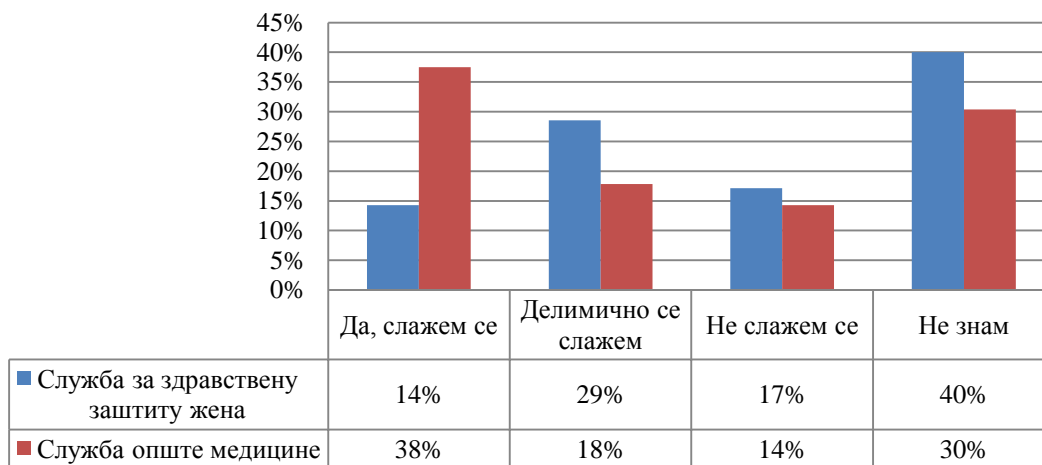
Радним временом Службе за општу медицину задовољно је 59% студената, 25% је делимично задовољно, док 11% студената није задовољно радним временом ове Службе.

Радним временом Службе за здравствену заштиту жена задовољно је 61% студенткиња, њих 25% је делимично задовољно, док 8% није задовољно.

Велика разлика постоји између ове две службе, ако се посматрају изјаве студената о могућношћу доласка на преглед викендом у случају болести, графикон 4.

Графикон 4. Могућност прегледа викендом у случају болести: дистрибуција одговора по службама, 2018.

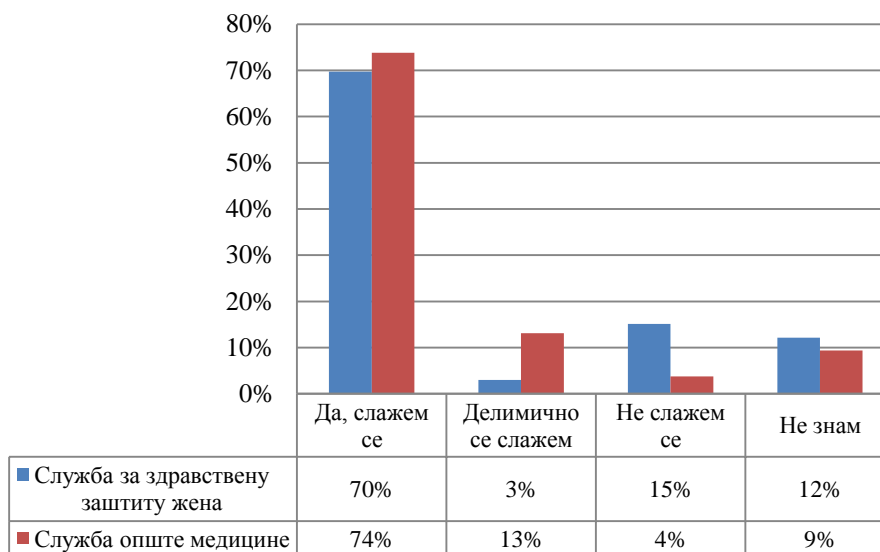
Могу да дођем на преглед и викендом, ако се разболим



Задовољство тј. потпуно слагање са изјавом да је здравствена заштита доступна инвалидима и особама у колицима, исказало је 32% студената у Служби опште медицине и 37% студенткиња испитаних у Служби здравствене заштите жена. Незадовољство везано за доступност здравствене службе инвалидима пријавило је 5% студената у Служби опште медицине и 14% студенткиња у Служби за здравствену заштиту жена.

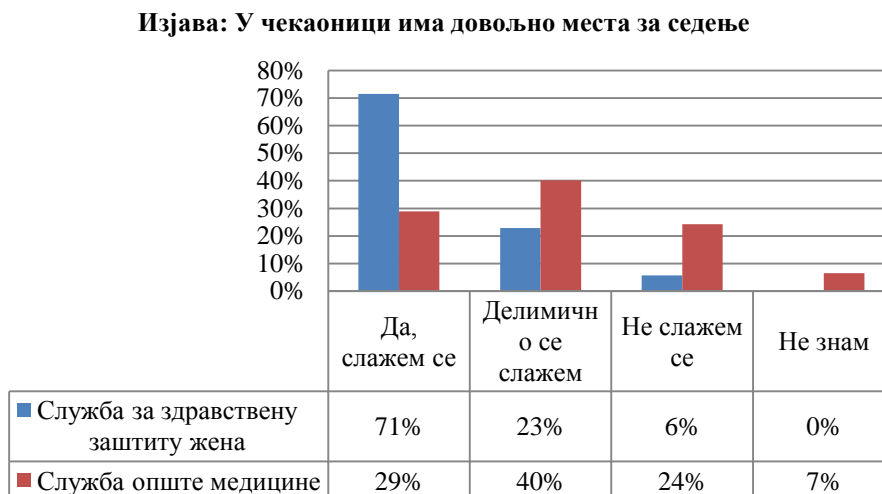
Дистрибуција одговора који се односе на слагање са изјавом: „Да бих ишао код специјалисте прво морам да идем код мог лекара“, приказана је на графикону 5.

Графикон 5. Дистрибуција одговора слагања са изјавом: „ Да бих ишао код специјалисте прво морам да идем код мог лекара“, 2018. година



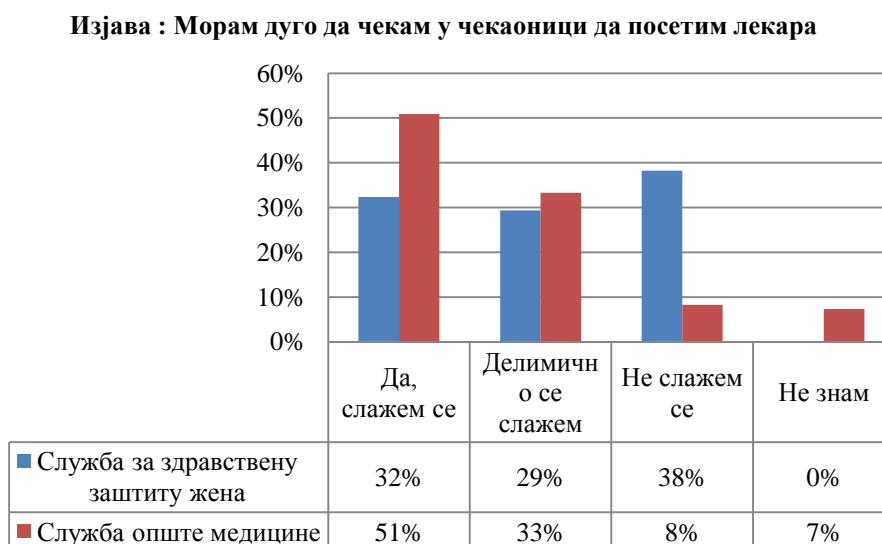
Дистрибуција одговора о задовољству условима у чекаоницама, по службама, приказана је на графикону б.

Графикон 6. Задовољство студената бројем места за седење у чекаоницама, 2018. година



Студенти су се изјашњавали и у вези дугог чекања у чекаоницама због посете лекару. У Служби опште медицине чак 51% студената изјавило је да мора дуго да чека у чекаоници на посету лекару, док је њих 33% изјавило да је та констатација делимично тачна. У Служби здравствене заштите жена одговори су нешто другачији, графикон 7.

Графикон 7. Време чекања у чекаоници ради посете лекару, 2018. година



Могућност добијања телефонског савета од стране лекара и у Служби опште медицине и у Служби за здравствену заштиту жена позитивно оцењује по 14% испитаних корисника. Међутим, значајно је истаћи да у обе службе 46% испитаних студената не зна да ли оваква могућност постоји.

Уколико је студенту потребан хитан преглед у Служби опште медицине, само половина испитаних студената сматра да му он може бити пружен у току истог дана (52,8%), док мањи проценат студенткиња испитаних у Служби за здравствену заштиту жена сматра да им овај преглед може бити пружен у току истог дана (44,2%).

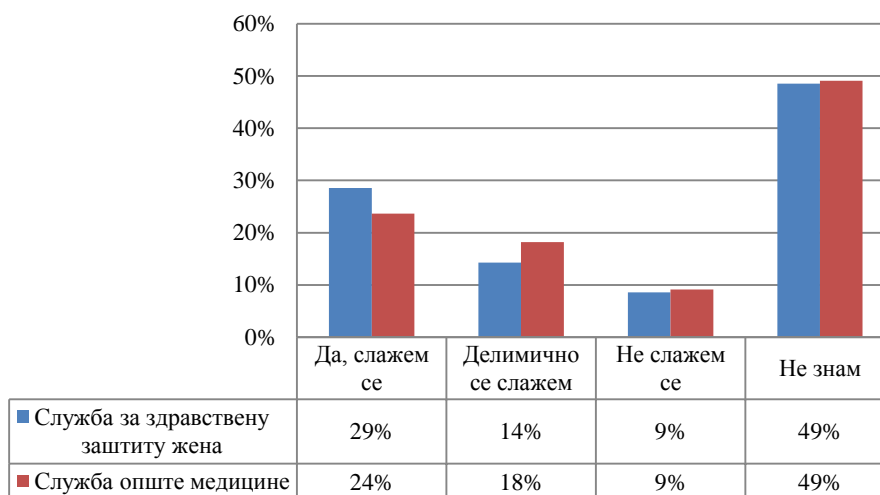
Свега 43% испитаних студенткиња у Служби за здравствену заштиту жена зна за постојање кутије/књиге за жалбе и примедбе, док још мањи проценат 36,9% испитаних у Служби опште медицине зна да постојање књиге/кутије за жалбе.

Врло висок проценат студената испитаних у обе службе упознат је са постојањем интернет странице Завода (70,6% испитаних у Служби опште медицине се слаже са констатацијом да установа има своју интернет страницу и 85,7% испитаних у Служби за здравствену заштиту жена).

Степен слагања студената са изјавом да установа има довољно медицинске опреме приказан је графиконом 8.

Графикон 8. Медицинска опрема, структура одговора по службама, 2018. година

Изјава: Установа има довољно медицинске опреме



Плаћање здравствених услуга

Врло важан сегмент остваривања права на здравствену заштиту јесте познавање истих. У овом сегменту обрађени су одговори испитаних студената везани за знања студената о својим правима у оквиру система здравствене заштите.

На питање: „Ако би вам данас требале следеће здравствене услуге, да ли су оне бесплатне или морате да платите?“, студенти су дали одговоре приказане у табели 8.

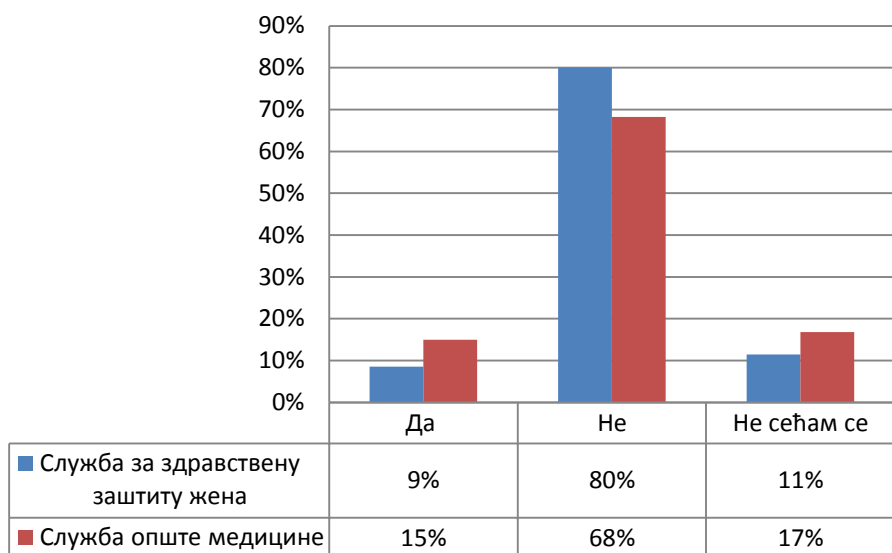
Табела 8. Знања студената о потреби плаћања/неплаћања здравствених услуга, 2018; Одговори на питање: Ако би вам данас требале следеће здравствене услуге, да ли су оне бесплатне или морате да платите?“

Служба	Бесплатно N(%)	Партиципација N(%)	Пуна цена N(%)	Не знам N(%)	Укупно одговорило :
Преглед изабраног лекара					
Служба опште медицине	99(92,5)	2(1,9)	1(0,9)	5(4,7)	107(100)
Служба за здравствену заштиту жена	32(94,1)	0(0)	0(0)	2(5,9)	34(100)
Лекови или инјекције које пропише изабрани лекар					
Служба опште медицине	47(43,5)	22(20,4)	10(9,3)	29(26,8)	108(100)
Служба за здравствену заштиту жена	9(26,5)	4(11,8)	10(29,4)	11(32,3)	34(100)
Преглед специјалисте код кога вас упути изабрани лекар					
Служба опште медицине	81(70,6)	5(75,7)	3(2,8)	18(16,8)	107(100)
Служба за здравствену заштиту жена	24(70,6)	0(0)	0(0)	10(29,4)	34(100)

N(%)*- N означава број студената који су дали одређени одговор на питање, док је у загради приказан њихов удео (процент) у укупном броју студената који су одговарали на постављено питање

Структура одговора на питање: Да ли се у протеклих годину дана десило да нисте отишли на преглед код свог лекара или сте га одложили јер нисте могли да платите преглед или лекове, испитаници су одговорили на начин приказан графиконом 9.

Графикон 9. Структура одговора студената на питање „Да ли се у протеклих годину дана десило да нисте отишли на преглед код свог лекара или сте га одложили јер нисте могли да платите преглед или лекове?“



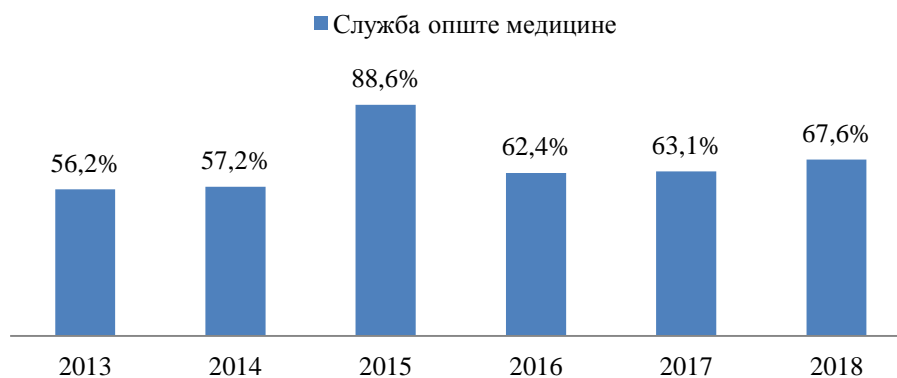
Генерална оцена задовољства студената здравственом заштитом у Служби опште медицине и Служби за здравствену заштиту жена

Генерално гледајући, Службом опште медицине задовољан је значајан проценат испитаника – 52,4%, док се 15,2% изјаснило веома задовољним. Веома незадовољано је

2,8% анкетираних студентата, док је њих 6,7% незадовољно. Нешто више од петине студената изјаснило се као ни задовољно ни незадовољно (22,3%).

Посматрајући претходни петогодишњи период (од 2013. до 2018. године) уочава се варирање у задовољству студената овом Службом, а у односу на прошлу годину уочава се повећање у вредности овог показатеља, графикон 10.

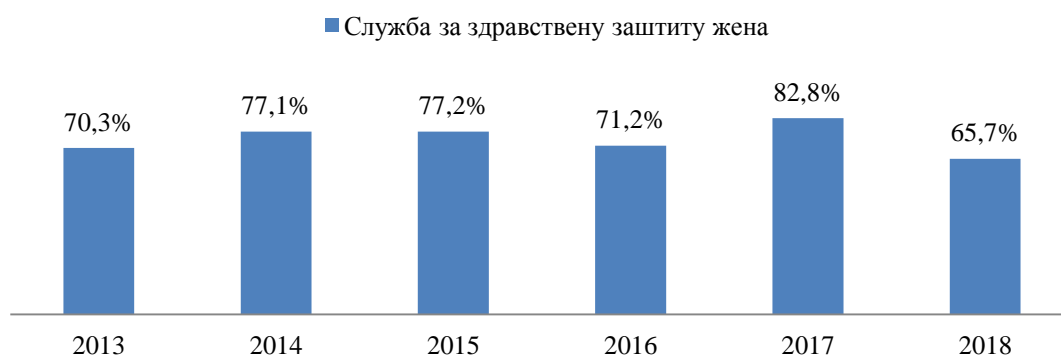
Графикон 10. Задовољство (задовољни и веома задовољни) здравственом заштитом у Служби опште медицине у периоду 2013.-2018. година



Анализа задовољства корисника здравственом заштитом у Служби за здравствену заштиту жена показала је да је 45,7% испитаница током 2018. године било задовољно пруженим здравственим услугама, док је њих 20,0% било веома задовољно. Веома незадовољних здравственом заштитом у овој Служби није било, док се 5,7% испитаница изјаснило као незадовољно. Ни задовољно ни незадовољно било је 28,8% испитаница.

У 2018. години вредност овог индикатора, посматрано у оквиру претходног петогодишњег периода бележи најнижу вредност. На графикону 11 приказан је проценат задовољних и веома задовољних испитаница у периоду 2013 – 2018. године.

Графикон 11. Задовољство здравственом заштитом у Служби здравствене заштите жена у периоду 2013.-2018. године



2. Специјалистичко-консултативне службе: Одељење интерне медицине

У истраживању је учествовало осам особа мушког пола и четири особе женског пола, просечне стаости 22,66+/-1,43 године.

Десеторо испитиваних студената завршило је средњу школу, док је њих двоје имало више/високо образовање.

Своје материјално стање седам студената оцењује као добро, а њих петоро као веома добро.

На питања о задовољству везаном за рад специјалистичке службе студенти су одговорили на следећи начин, табела 9.

Табела 9. Задовољство радом специјалистичко-консултативне службе, 2018.

Карактеристика	Веома незадовољан N(%)	Незадовољан N(%)	Ни задовољан ни незадовољан N(%)	Задовољан N(%)	Веома задовољан N(%)
Могућност телефонског заказивања	0	1(11,1)	1(11,1)	4(44,4)	3(33,3)
Време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа	0	0	0	9(75,0)	3(25,0)
Љубазност и професионалност особе која врши заказивање	0	0	0	4(40,0)	6(60,0)
Добијање инструкције о датуму, времену и месту прегледа				3(25,0)	9(75,0)
Време чекања у чекаоници		1(8,3)		6(50,0)	5(41,7)
Објашњење евентуалног кашњења вашег термина		1(9,1)	1(9,1)	4(45,5)	3(36,3)
Чистоћа и подобност чекаонице				3(25,0)	9(75,0)

У последњих 12 месеци број посета лекару специјалисти у овој служби, у просеку је износио 1,4, док су студенти, у просеку, имали исто толико посета и другој специјалистичкој служби.

Приваног лекара специјалисту студенти су у претходних 12 месеци посетили мање од једног пута (у просеку 0,8 посета).

Када се анализирају искуства везана за чекање на преглед на који су управо дошли, 8,3% студената примљено је истог дана без заказивања, 75% студената је имало овај преглед заказан пре мање од седам дана, док је 16,6% студената преглед заказало пре 7–15 дана.

Задовољство пруженом здравственом заштитом у специјалистичко-консултативној служби студенти описују на начин како је приказано у табели 10.

Табела 10. Искуства корисника везана за пружање здравствене заштите у специјалистичко-консултативној служби, 2018. години

Изјава	Да, слажем се N(%)	Делимично се слажем N(%)	Не слажем се N(%)
Лекар ми је посветио довољно времена током прегледа	7 (58,3)	3(25,0)	2(16,7)
Лекар ме је пажљиво саслушао	7 (58,3)	2(16,7)	3(25,0)
Лекар је одвојио довољно времена да разговара са мном	7 (58,3)	3(25,0)	2(16,7)
Лекар ми је дао јасна објашњења о болестима и лековима које ми прописује	6 (50,0)	4(33,3)	2(16,7)
Лекар ми је објаснио значај тестова на које ме упућује	6(54,5)	2(18,2)	3(27,3)
Особље је било љубазно и пуно поштовања	7(58,3)	1(8,4)	4(33,3)
Јасно сам разумео/ла план свог лечења	7(63,6)	4(36,4)	0
После прегледа осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима	6(50,0)	5(41,7)	1(8,3)
Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе	5 (50,0)	1(10,0)	4(40,0)

Сви испитани студенти (100%) изјаснили су се да преглед специјалисте нису морали да плате.

Укупно задовољство радом ове службе прилазано је на графикону 12.

Графикон 12. Задовољство радом специјалистичко- консултативне службе, 2018.



Закључци:

1. Изабрани лекар: Служба опште медицине и Служба за здравствену заштиту жена

Генерално гледајући, највећи број студената оцењује материјално стање домаћинства из кога потиче као добро или осредње.

Већина испитаника сама је извршила избор лекара. Код анкетираних корисника у обе службе присутно је незнање о примени процедуре промене изабраног лекара.

Као најчешћи разлози промене изабраног лекара наводе се: прелазак лекара у другу ординацију/картотеку и други разлози.

Време чекања приликом заказивања прегледа варира у односу на службу. Више испитаника чека дуже од три дана у Служби за здравствену заштиту жена у односу на Службу опште медицине.

Здравствено-васпитне савете у оквиру редовног рада или посете саветовалишту у вези правилне исхране укупно је добило близу две трећине испитаних студената, савете везане за важност физичке исхране добило је укупно 42% студената, савете везане за злоупотребу алкохола – сваки пети студент, савете о смањењу или престанку пушења близу трећине студената, савете о избегавању стреса укупно њих 37%, сигураном сексу 53%, док је савете о опасности злоупотребе дрога добио сваки четврти студент у обе службе.

Скоро две трећине испитаних студената у Служби опште медицине сматра да њихов лекар не познаје њихову личну ситуацију, док у Служби за здравствену заштиту жена више од половине испитаница сматра да лекар познаје или делимично познаје њихову личну ситуацију.

Студенти су већином задовољни временом које им изабрани лекари посвећују, као и пажњом коју им указују приликом лечења.

У обе службе близу две трећине испитаника је потврдило да су медицинске сестре на шалтеру љубазне. Љубазношћу медицинских сестара у соби за интервенције студенти су задовољни или делимично задовољни.

Са констатацијом да медицинске сестре увек пружају све потребне информације сложило се близу две трећине од укупног броја испитаних студената у обе службе.

Студенти у обе службе нису задовољни временом чекања у чекаоницама због посете лекару.

Висок проценат студената у Служби опште медицине не зна да ли постоји могућност добијања здравственог савета телефоном.

Близу половине испитаних студенткиња у Служби за здравствену заштиту жена зна за постојање кутије/књиге за жалбе и примедбе, док још мањи проценат, нешто више од трећине испитаних у Служби опште медицине зна да постојање књиге/кутије за жалбе.

Врло висок проценат студената испитаних у обе службе упознат је са постојањем интернет странице Завода.

Значајан број студената, сваки десети у Служби опште медицине, односно сваки трећи у Служби за здравствену заштиту жена, изјавио је да плаћа пуну цену лекова или инјекција које пропише изабрани лекар.

Генерално задовољство радом Службе опште медицине је стабилно, на нивоу је претходне године и препознаје га више од две трећине студената, док је генерално задовољство радом Службе за здравствену заштиту жена у 2018. години најниже оцењено посматрајући претходни петогодишњи период.

2. Специјалистичко-консултативне службе: Одељење интерне медицине

Задовољство радом специјалистичко-консултативне службе оценио је релативно мали број корисника.

Студенти су генерално задовољни/веома задовољни радом овог Одељења.

Скоро сваки десети студент са захтевом према Одељењу интерне медицине био је примљен истог дана без претходног заказивања, док је 75% студената остварило преглед који је био заказан пре мање од три дана.

Студенти су у овој Служби, генерално задовољни временом које им лекар посвећује током прегледа, пажњом коју им лекар посвећује, објашњењима лекара која се односе на болести и лекове које студенти имају/користе, као и о тестовима на које их лекар упућује.

Врло је високо оцењено задовољство везано за разумевање плана лечења.

Сви испитани студенти изјаснили су се да преглед специјалисте нису морали да плате.

Укупно задовољство (задовољан и веома задовоан) радом овог Одељења исказало је 92% студената.