



**ZADOVOLJSTVO KORISNIKA USLUGAMA ZDRAVSTVENE ZASTITE
I
ZADOVOLJSTVO ZAPOSLENIH U ZU KOLUBARSKOG OKRUGA**

April 2012.

Anketiranje je u domovima zdravlja Kolubarskog okruga obavljeno 05. decembra 2011. godine u sledećim službama:

- Opšta medicina, gde je bilo 1982 pacijenta, podeljeno 1011 upitnika, a vratilo se 827 ispravnih upitnika, stopa odgovora iznosi 81,80%;
- Zdravstvena zaštita dece i omladine – pregledano 686 pacijenata, podeljeno 527 upitnika, a vratila se 473 ispravna upitnika, što je 89,75%;
- Zdravstvena zaštita žena – pregledane su 262 pacijentkinje, podeljeno 239 upitnika, a vratilo se 233 ispravnih upitnika, što je 97,49%;
- Stomatološka zdravstvena zaštita dece – pregledano 215 pacijenata, podeljeno 149 upitnika, vratilo se 126 ispravnih upitnika, što je 84,56%;
- Specijalistička služba interne medicine u domovima zdravlja– pregledano 28 pacijenta, 25 pacijenata primilo upitnik, a vratilo se 25 ispravnih upitnika što predstavlja stopu odgovora od 100,00%.

Posmatrano ukupno za domove zdravlja podeljen je 1951 upitnik, popunjeno i vraćeno 1684 ispravnih, što čini stopu odgovora 86,31%.

U stacionarnoj zdravstvenoj ustanovi anketiranjem je obuhvaćena jednonedeljna populacija i podeljen je 351 upitnik, a vratilo se 337 ispravnih upitnika, što čini stopu odgovora od 96,01%. U specijalističkoj internističkoj službi gde je anketiranje sprovedeno 05. decembra 2011. godine podeljeno je 126 upitnika, vraćeno je 84, što čini stopu odgovora od 66,67%.

Na ukupnom nivou za Kolubarski okrug podeljeno je 2428 upitnika, popunjeno i vraćeno 2105 ispravnih upitnika, stopa odgovora je 86,70% (Tabela br.1).

Tabela br.1

Služba	Broj podeljenih upitnika	Broj vraćenih upitnika	Stopa odgovora
Opšta medicina	1011	827	81,80
Zdravstvena zaštita dece i omladine	527	473	89,75
Zdravstvena zaštita žena	239	233	97,49
Stomatološka zdravstvena zaštita	149	126	84,56
Specijalistička služba u domu zdravlja	25	25	100,00
Ukupno domovi zdravlja	1951	1684	86,31
Bolničko odeljenje stacionarne zdravstvene ustanove	351	337	96,01%
Specijalistička služba pri bol.	126	84	66,67
Ukupno ustanove Kolubarskog okruga	2428	2105	86,70%

Služba opšte medicine

U domovima zdravlja Kolubarskog okruga istraživanjem u službama opšte medicine je obuhvaćeno 827 korisnika. Veći procenat anketiranih su osobe ženskog pola 56,5% ,dok je 43,5% osoba muškog pola. Najmlađi pacijent je starosti 16 godina, a najstariji 91 godinu.

Što se tiče završene škole polovina ispitanika je sa završenom srednjom školom 41,3%, sa višom i visokom 12,5%, bez završene osnovne škole 13,1% i sa završenom osnovnom školom 33,1%.

Veoma loš materijalni položaj ima 5% anketiranih, loš materijalni položaj ima 10,2%, najveći broj korisnika je svoj materijalni položaj ocenio kao osrednji 52,4% , kao dobar 29,2%, a 3,3% kao veoma dobar.

Najveći broj ispitanika u službi opšte medicine je svog lekara sam izabrao 85,5%, oni kojima je neko u porodici izabrao lekara su sa zastupljenošću 3,4%, dok je 7,1% anketiranih izjavilo da im je lekar dodeljen, 2,1% njih nema izabranog lekara,a 1,9% se ne seća kako je izabralo svog lekara.

Da zna da može da promeni svog izabranog lekara upoznato je 36,2% anketiranih pri čemu oni misle da to mogu kad god hoće, a 24,4% da to može jednom godišnje, 3,4% misli da nije moguće da promeni svog lekara, dok 36% anketiranih ne zna da je moguće promeniti izabranog lekara. Da su do sada menjali izabranog lekara izjasnilo se 20,5% anketiranih. 11% ispitanika je kao razlog promene zaokružio opciju 1 što znači da je lekar napustio ordinaciju (odlazak na specijalizaciju, promena ambulante, odlazak u penziju), slede neki drugi razlozi sa 8,8%. Zbog nesporazuma sa svojim lekarom je 1,8% anketiranih promenilo svog izabranog lekara, a 3,1% zbog selidbe.

Nešto više od polovine anketiranih pacijenata se kod svog lekara leči već više od tri godine 52,6%, trećina je kod istog lekara između 1 i 3 godine, a 13,9% je manje od godinu dana.

Broj poseta izabranom lekaru u službi opšte medicine u poslednjih 12 meseci se kreće od najmanje jedne do najviše 30, broj poseta kod drugog lekara u službi opšte medicine se kreće od 0 do 12. Broj poseta lekaru u privatnoj praksi ide od 0 do 12.

57,9% ispitanika ne zakazuje pregled kod svog izabranog lekara, 22% zakazuje za isti dan, 15,5% čeka na pregled od 1-3 dana, 4,5% čeka više od 3 dana.

Informacije o zdravim stilovima života većina anketiranih pacijenata dobija tokom redovne posete, kao i u preventivnom centru, (tabela 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	83,4	1,2	6,5	8,9
Važnost fizičke aktivnosti	73,8	2,2	7,5	16,5
Zloupotreba alkohola	50,6	2,2	14,3	32,9
Smanjenje ili prestanak pušenja	56,8	1,8	12,6	28,8
Izbegavanje/odbrana od stresa	72,2	2,3	10,3	15,2
Siguran seks	40,2	1,9	14,9	43,1
Opasnost od zloupotrebe droga	40,7	1,5	15,0	42,8

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 pacijenata sa timom izabranog lekara

Izjava	Da, slažem se (%)	Delimično se slažem(%)	Ne slažem se(%)	Ne znam(%)
Medicinske sestre na šalteru su ljubazne	83,6	10,5	4,1	1,8
Medicinske sestre u sobi za intervencije su ljubazne	87,0	7,9	3,0	2,1
Medicinske sestre mi uvek pruže sve informacije	85,3	9,8	3,0	1,9
Medicinske sestre i lekari dobro saraduju	85,1	6,8	2,9	5,3

Kada je u pitanju komunikacija i saradnja pacijenta sa izabranim lekarom, 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 od strane izabranog lekara (tabela br.3).

Tabela br.3 Međusobna komunikacija pacijenata i izabranog lekara

Izjava	Da, slažem se	Delimično se slažem	Ne slažem se
Moj lekar poznaje moju ličnu situaciju	72,5	15,0	12,5
Moj lekar poznaje probleme i bolesti koje sam ranije imao	86,4	9,4	4,3
Moj lekar odvaja dovoljno vremena da razgovara sa mnom	88,2	7,5	4,3
Moj lekar me pažljivo sluša	92,0	4,8	3,2
Moj lekar mi daje jasna objašnjenja o bolestima i lekovima koje mi propisuje	91,8	4,6	3,6
Posle posete lekaru osećam se sposobnije da se izborim sa svojim zdravstvenim problemima	86,1	10,1	3,8
Kad imam novi zdravstveni problem prvo idem kod svog lekara	92,2	5,1	2,7

Što se tiče organizacije rada službe opšte medicine, ispitanici su najzadovoljniji time što u hitnim slučajevima mogu istog dana da se pregledaju, a takođe i vikendom, dok nešto više od trećine anketiranih pacijenata smatra da dugo čeka na pregled u čekaonici. Petina ispitanika ne zna da postoji kutija/knjiga za žalbe i primedbe. (tabela br.4).

Tabela br.4 Zadovoljstvo ispitanika organizacijom rada u službi opšte medicine

Izjava	Da, slažem se lekove i injekcije	Delimično se slažem(%)	Ne slažem se(%)	Ne znam(%)
Zadovoljan sam radnim vremenom	85,7	8,8	3,6	1,9
Mogu da dođem na pregled i vikendom ako se razbolim	85,2	7,1	2,2	5,6
Dostupna je invalidima i osobama u kolicima	70,7	8,9	2,7	17,8
Da bi došao do specijaliste prvo moram da idem kod mog lekara	91,5	2,8	2,7	3,1
U čekaonici ima dovoljno mesta za sedenje	78,0	13,5	6,2	2,3
Moram dugo da čekam u čekaonici da posetim lekara	38,6	22,1	35,6	3,8
U toku radnog vremena mogu da lako razgovaram sa lekarom telefonom i dobijem savet	61,7	10,3	9,8	18,2
Kad dođem i hitno mi treba pregled lekara to mogu da obavim istog dana	87,1	6,9	2,1	3,9
Postoji kutija/knjiga za žalbe i primedbe	71,6	3,2	3,8	21,5
Ustanova ima svoju internet stranicu	41,3	3,2	7,5	48,0
Ustanova ima dovoljno medicinske opreme	51,7	12,0	11,7	24,6

Kada je u pitanju plaćanje pojedinih usluga u službi opšte medicine, za više od polovine anketiranih 63,7% je pregled izabranog lekara besplatan, kao i usluga lekara specijaliste kod koga ga je izabrani lekar poslao 53,9%. Za propisane lekove i injekcije 45,1% anketiranih je platilo participaciju, nešto manje od polovine nije uopšte plaćalo lekove. Najveći procenat anketiranih pacijenata je platio punu cenu za lekove ili injekcije koje propiše lekar 5,4% (tabela br.5).

Tabela br.5 Plaćanje usluga u službi opšte medicine

Usluga	Besplatno(%)	Participacija(%)	Puna cena(%)	Ne znam(%)
Pregled izabranog lekara	63,7	31,0	2,6	2,7
Lekovi ili injekcije koje propiše lekar	42,0	45,1	5,4	7,5
Pregled specijaliste kod koga vas uputi lekar	53,9	31,5	4,3	10,3
Kućna poseta vašeg lekara	39,4	10,1	2,8	47,7
Pregled bebe ili malog deteta u savetovalištu	47,5	5,3	2,0	45,1

Nedostatak novca kojim bi platili pregled ili lekove, kao razlog neodlaska lekaru u proteklih godinu dana navelo je 11,7% ispitanika, 80,3% anketiranih nije bilo u toj situaciji a 8,0% je izbeglo da odgovori na to pitanje zaokruživši opciju “ne seća, se”.

Uzimajući u obzir sve navedeno, 33,2% ispitanika je izjavilo da je veoma zadovoljno svojim lekarom, procenat neodlučnih 10,8%, dok je 48,8% zadovoljno, a veoma nezadovoljno 4,4%.

Služba za zdravstvenu zaštitu dece i omladine

U službi za zdravstvenu zaštitu dece anketirano je 473 korisnika.

Posmatrano po polu anketirano je 69,3% osoba ženskog pola i 30,7% osoba muškog pola.

Više od polovine roditelja ima završenu srednju školu 62,8%, sa završenom osnovnom školom je bilo 17,6% roditelja, sa višom i visokom školskom spremom 14,6% i nezavršenom osnovnom školom 4,9%.

Svoj materijalni položaj 3,9% anketiranih je ocenilo kao veoma loš, 5,8% ispitanika je ocenilo kao loš, 50,6% kao osrednji, kao dobar 34,8% i kao veoma dobar materijalni položaj 4,9%.

Najveći broj anketiranih roditelja/staratelja je lekara za svoje dete sam izabrao 71,54%, potom su oni kojima je neko u porodici izabrao lekara 15,5%, dok je 5,1% anketiranih izjavilo da im je lekar dodeljen, a 6,2% njih nema izabranog lekara. Broj anketiranih koji su izbegli odgovor na ovo pitanje zaokruživši opciju “ne sećam se” je 1,7%.

Da zna da može da promeni izabranog lekara svog deteta upoznato je 27,1% anketiranih koji misle da to može kad god hoće, a 34,4% da to može jednom godišnje, dok svega 4,5% ispitanika misli da ne može da promeni izabranog lekara svog deteta, a svaki treći anketirani ne zna da može da promeni izabranog lekara.

Da su već bili u prilici da promene svog izabranog lekara izjavilo je 15,9% od ukupnog broja. Međutim, kada su navođeni razlozi promene lekara 2,3% se izjasnilo da je razlog to što je lekar napustio ordinaciju (odlazak na specijalizaciju, promena ambulante, odlazak u penziju).

49,7% anketiranih se kod svog lekara leči više od tri godine, 29,4% 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 dece u poslednjih 12 meseci se kreće od najmanje jedne do najviše 30. Broj poseta drugom lekaru u službi za zdravstvenu zaštitu dece se kreće od nijedne do 15. Broj poseta lekaru u privatnoj praksi ide od 0 do 23.

Dve trećine ispitanika ne zakazuje pregled kod svog izabranog lekara 75,3%, za isti dan zakazuje 18%, dok 2,2% čeka na pregled od 1-3 dana, a 4,5% čeka više od tri dana.

Informacije o zdravim stilovima života većina anketiranih pacijenata dobija tokom redovne posete lekaru, (tabela br.1).

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

Tema	Da, za vreme redovne posete(%)	Da, u poseti preventivnom centru/savetovalištu(%)	Ne(%)	Nije bilo potrebno(%)
Pravilna ishrana	69,8	9,3	6,7	14,3
Važnost fizičke aktivnosti	66,7	7,6	17,5	36,7
Zloupotreba alkohola	39,0	6,8	17,5	36,7
Smanjenje ili prestanak pušenja	38,6	6,3	16,8	38,3
Izbegavanje/odbrana od stresa	40,5	6,4	18,6	34,5
Siguran seks	36,4	8,3	18,9	36,4
Opasnost od zloupotrebe droga	40,5	6,9	17,6	35,0

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

Tabela br.2 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	77,0	18,9	2,1	2,1
Medicinske sestre u sobi za intervencije su ljubazne	83,2	12,3	1,3	3,1
Medicinske sestre mi uvek pruže sve informacije	78,0	17,6	3,1	1,3
Medicinske sestre i lekari dobro saraduju	78,5	11,5	1,0	9,0

Kada je u pitanju komunikacija i saradnja pacijenta sa izabranim pedijatrom, ispitanici su najzadovoljniji pažnjom sa kojom ga njegov lekar sluša, a najmanje zadovoljni sa poznavanjem lične situacije pacijenta od strane izabranog pedijatra (tabela br.3).

Tabela br.3 Međusobna komunikacija roditelja/staratelja i izabranog pedijatra

Izjava	Da, slažem se(%)	Delimično se slažem(%)	Ne slažem se(%)
Moj lekar poznaje moju ličnu situaciju	44,3	32,1	23,6
Moj lekar poznaje probleme i bolesti koje sam ranije imao	73,2	22,1	4,7
Moj lekar odvaja dovoljno vremena da razgovara sa mnom	74,3	22,0	3,7
Moj lekar me pažljivo sluša	85,9	12,2	1,9
Moj lekar mi daje jasna objašnjenja o bolestima i lekovima koje mi propisuje	84,9	12,6	2,5
Posle posete lekaru osećam se sposobnije da se izborim sa svojim zdravstvenim problemima	78,8	17,6	3,6
Kad imam novi zdravstveni problem prvo idem kod svog lekara	86,4	11,4	2,2

Što se tiče organizacije rada službe za zdravstvenu zaštitu dece, ispitanici su najzadovoljniji time što u hitnim slučajevima mogu istog dana da se pregledaju, a takođe i vikendom, dok trećina anketiranih korisnika smatra da dugo čeka na pregled u čekaonici. Još uvek 17,1% ispitanika ne zna da postoji kutija/knjiga za žalbe i primedbe, o internet stranici ustanove ne zna 46,5%, a trećina o medicinskoj opremi (tabela br.4).

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

Izjava	Da, slažem se(%)	Delimično se slažem(%)	Ne slažem se(%)	Ne znam(%)
Zadovoljan sam radnim vremenom	75,4	15,3	5,7	3,6
Mogu da dođem na pregled i vikendom ako se razbolim	78,0	9,8	8,5	3,7
Dostupna je invalidima i osobama u kolicima	48,8	12,5	8,7	29,9
Da bi došao do specijaliste prvo moram da idem kod mog lekara	84,6	6,1	5,0	4,4
U čekaonici ima dovoljno mesta za sedenje	67,8	20,7	9,3	2,2
Moram dugo da čekam u čekaonici da posetim lekara	34,0	33,1	29,8	3,0
U toku radnog vremena mogu da lako razgovaram sa lekarom telefonom i dobijem savet	47,8	21,2	15,4	15,6
Kad dođem i hitno mi treba pregled lekara to mogu da obavim istog dana	80,7	10,2	4,1	5,0
Postoji kutija/knjiga za žalbe i primedbe	75,5	3,1	4,3	17,1
Ustanova ima svoju internet stranicu	44,2	5,2	4,1	46,5
Ustanova ima dovoljno medicinske opreme	40,5	12,0	12,3	35,2

Kada je u pitanju plaćanje 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, slično je i sa propisanim lekovima i injekcijama gde je 12,5% ispitanika platilo participaciju. Najveći procenat anketiranih pacijenata je platilo punu cenu za kućnu posetu lekara 5,2% i za lekove ili injekcije koje propiše lekar 4,5% (tabela br.5).

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

Usluga	Besplatno(%)	Participacija(%)	Puna cena(%)	Ne znam(%)
Pregled izabranog lekara	90,6	5,1	0,7	3,7
Lekovi ili injekcije koje propiše lekar	72,4	12,5	4,5	10,6
Pregled specijaliste kod koga vas uputi lekar	76,2	7,7	1,9	14,2
Kućna poseta vašeg lekara	46,7	2,0	5,2	46,1
Pregled bebe ili malog deteta u savetovalištu	81,4	1,6	0,5	16,4

Nedostatak novca kojim bi platili pregled ili lekove, kao razlog neodlaska lekaru u proteklih godinu dana navelo je 9% ispitanika, 80% anketiranih nije bilo u toj situaciji, dok je 10% izbeglo da odgovori na to pitanje zaokruživši opciju “ne sećam se”.

Uzimajući u obzir sve navedeno, 27,6% ispitanika je izjavilo da je veoma zadovoljno izabranim pedijatrom. Procenat nezadovoljnih iznosio je 2,2%, a procenat neodlučnih 18,4%. Zadovoljno radom pedijatra je bilo 47,1% anketiranih.

Služba za zdravstvenu zaštitu žena

U službi za zdravstvenu zaštitu žena ankete su popunile 233 korisnice zdravstvene zaštite starosti od 16 do 86 godine.

Što se tiče završene škole najveći broj anketiranih korisnica je sa završenom srednjom školom 58,2%, sa osnovnom školom 13,8%, sa nezavršenom osnovnom školom 6%, sa višom i visokom stručnom spremom 22%.

Svoj materijalni položaj kao veoma loš je ocenilo 3% korisnica, kao loš 12,1%, kao osrednji 40,3%, kao dobar 35,5% i kao veoma dobar 9,1% anketiranih.

Najveći broj ispitanica u službi za zdravstvenu zaštitu žena je svog lekara samo izabralo 93,5%, potom su one kojima je neko u porodici izabrao lekara 2,2%, dok je 1,3% anketiranih izjavilo da im je lekar dodeljen, a 1,7% anketiranih da nema izabranog lekara.

Da zna da može da promeni svog izabranog lekara kad god hoće upoznato je 34,2% anketiranih, 42,9 % misli da to može jednom godišnje, 3,5% misli da to nije moguće, dok 19,5% ispitanica ne zna da može da promeni svog lekara.

Da su već bile u prilici da promene svog izabranog ginekologa izjavilo je 14,7% od ukupnog broja anketiranih žena. Najveći broj ispitanica je kao razlog promene navelo napuštanje ordinacije od strane lekara 8,1%.

Trećina anketiranih žena se kod svog lekara leči već više od tri godine, trećina je kod istog lekara između 1 i 3 godine, a trećina 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 30. Broj poseta drugom lekaru u službi za zdravstvenu zaštitu žena se kreće od nijedne do 10. Broj poseta lekaru u privatnoj praksi ide od 0 do 10.

28,3% ispitanica nikada ne zakazuje pregled kod svog izabranog ginekologa, 17,3% zakazuje za isti dan, 43,4% čeka na pregled od 1-3 dana a 11,1% čeka više od tri dana.

Informacije o zdravim stilovima života većina anketiranih žena dobija tokom redovne posete, (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	67,3	3,3	4,2	25,2
Važnost fizičke aktivnosti	55,2	8,3	6,8	29,7
Zloupotreba alkohola	26,2	26,2	10,5	37,2
Smanjenje ili prestanak pušenja	46,4	13,3	5,1	35,2
Izbegavanje/odbrana od stresa	56,3	2,6	5,8	35,3
Siguran seks	55,3	17,8	6,1	20,8
Opasnost od zloupotrebe droga	21,1	28,4	6,2	44,3

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	87,1	9,4	2,7	0,9
Medicinske sestre u sobi za intervencije su ljubazne	85,8	10,3	1,5	2,5
Medicinske sestre mi uvek pruže sve informacije	88,3	7,8	2,9	1,0
Medicinske sestre i lekari dobro saraduju	85,1	6,7	3,4	4,8

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

Tabela br.3 Međusobna komunikacija pacijentkinja i izabranog ginekologa

Izjava	Da, slažem se(%)	Delimično se slažem(%)	Ne slažem se(%)
Moj lekar poznaje moju ličnu situaciju	56,4	14,2	29,4
Moj lekar poznaje probleme i bolesti koje sam ranije imao	83,6	10,6	5,8
Moj lekar odvaja dovoljno vremena da razgovara sa mnom	85,6	11,0	3,3
Moj lekar me pažljivo sluša	91,7	7,8	0,5
Moj lekar mi daje jasna objašnjenja o bolestima i lekovima koje mi propisuje	90,0	9,0	1,0
Posle posete lekaru osećam se sposobnije da se izborim sa svojim zdravstvenim problemima	87,7	9,8	2,5
Kad imam novi zdravstveni problem prvo idem kod svog lekara	93,0	5,6	1,4

Što se tiče organizacije rada službe za zdravstvenu zaštitu žena, ispitanice su najzadovoljnije radnim vremenom, kao i time što u hitnim slučajevima mogu istog dana da obave pregled. Još

uvek 13,6% ispitanica ne zna da postoji kutija/knjiga za žalbe i primedbe, o internet stranici ustanove ne zna više 29,1% ispitanica, a 12,9% ne zna da li ustanova ima dovoljno medicinske opreme (tabela br.4).

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

Izjava	Da, slažem se(%)	Delimično se slažem(%)	Ne slažem se(%)	Ne znam(%)
Zadovoljan sam radnim vremenom	87,6	6,9	4,6	0,9
Mogu da dođem na pregled i vikendom ako se razbolim	65,2	8,5	8,5	17,9
Dostupna je invalidima i osobama u kolicima	80,9	5,0	3,5	10,6
Da bi došao do specijaliste prvo moram da idem kod mog lekara	81,9	7,0	6,0	5,0
U čekaonici ima dovoljno mesta za sedenje	88,2	8,3	3,4	0
Moram dugo da čekam u čekaonici da posetim lekara	15,0	20,0	63,0	2,0
U toku radnog vremena mogu da lako razgovaram sa lekarom telefonom i dobijem savet	63,7	7,5	10,0	18,9
Kad dođem i hitno mi treba pregled lekara to mogu da obavim istog dana	85,7	9,4	2,5	2,5
Postoji kutija/knjiga za žalbe i primedbe	83,4	2,0	1,0	13,6
Ustanova ima svoju internet stranicu	67,3	3,1	0,5	29,1
Ustanova ima dovoljno medicinske opreme	66,7	12,9	7,5	12,9

Kada je u pitanju plaćanje pojedinih usluga u službi za zdravstvenu zaštitu žena, za više od polovine anketiranih su pregledi izabranog ginekologa besplatni, polovina je izjavila da je besplatno dobila propisane lekove ili injekcije, (tabela br.5).

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

Usluga	Besplatno(%)	Participacija(%)	Puna cena(%)	Ne znam(%)
Pregled izabranog lekara	64,4	31,1	0,9	3,6
Lekovi ili injekcije koje propiše lekar	50,7	38,0	2,0	9,3
Pregled specijaliste kod koga vas uputi lekar	48,3	27,4	1,5	22,9
Kućna poseta vašeg lekara	40,0	6,7	3,1	50,3
Pregled bebe ili malog deteta u savetovalištu	66,8	1,5	0,5	31,1

Nedostatak novca kojim bi platili pregled ili lekove, kao razlog neodlaska lekaru u proteklih godinu dana navelo je 6,6% anketiranih, 86,3% anketiranih nije bilo u toj situaciji, a 7% je izbeglo da odgovori na to pitanje zaokruživši opciju “ne sećam se”.

Uzimajući u obzir sve navedeno, 54,4% ispitanica je izjavilo da je veoma zadovoljno svojim lekarom. Procenat nezadovoljnih je 2,2%, dok je procenat neodlučnih 11%. Zadovoljnih je 29,8%. Veoma nezadovoljno je 2,6%.

Stomatološka zdravstvena zaštita

U stomatološkoj službi dobijen je odgovor od 126 korisnika zdravstvene zaštite. Od ukupnog broja anketiranih 72,4% su osobe ženskog pola, a 27,6% su osobe muškog pola. Starost ispitanika se kreće od 15 do 80 godina.

Što se tiče završene škole najveći deo anketiranih pratilaca dece ima završenu srednju školu 56,2%, sa završenom osnovnom školom je 20,7%, višom i visokom stručnom spremom 11,6% , dok je bez osnovne škole takođe 11,6%.

Svoj materijalni položaj kao veoma loš ocenilo je 1,6% ispitanika, kao loš 6,4% anketiranih, najveći broj smatra da je osrednjeg materijalnog statusa 52,8%, a dobro 31,2% i izuzetno dobro materijalno stanje 8%.

Najveći procenat roditelja je sam izabrao/la stomatologa svom detetu 57,6%, za 3,2% dece je neko iz porodice izabrao stomatologa umesto roditelja, a 16% je izjavilo da im je

stomatolog dodeljen. 16,8% dece koja su došla za neku stomatološku uslugu nema svog stomatologa i 6,4% pratilaca nije znalo da odgovori na ovo pitanje.

Što se tiče informisanosti roditelja o načinu na koji mogu da promene izabranog stomatologa svog deteta, 16% roditelja/staratelja misli da to nije moguće uraditi, jedna trećina misli da može da promeni kad god hoće, a 13% da može jednom godišnje. Skoro polovina 46,3% roditelja/staratelja nije bilo upoznato sa mogućnošću zamene dečjeg stomatologa.

Izabranog stomatologa svog deteta 18,7% roditelja/staratelja je menjalo, a kao razloge promene 2,6% roditelja/staratelja je navelo da je stomatolog napustio ordinaciju, 5,2% roditelja/staratelja se preselilo, 1,7% su imali neki nesporazum sa stomatologom i 13,9% anketiranih su izjavili da su imali neke druge razloge, dok ostali nisu menjali stomatologa.

Jedna četvrtina dece ima istog stomatologa manje od godinu dana, gotovo jedna trećina anketiranih su kod istog stomatologa 1-3 godine i jedna trećina su kod istog stomatologa više od tri godine.

Svog stomatologa u poslednjih 12 meseci deca su posetila od 1 do 20 puta. Drugog stomatologa u ovoj službi posetilo je 1 do 12 puta.

Od ukupnog broja anketiranih realizovano je 0 do 10 puta poseta privatnom stomatologu u poslednjih 12 meseci.

Kod svog stomatologa, bez zakazivanja odlazi 65,6% anketirane dece, 15,9% zakaže posetu već istog dana, 13,3% čeka na posetu 1-3 dana, a samo 5,3% anketiranih čeka više od tri dana.

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 85% anketiranih je sa stomatologom razgovaralo pri redovnoj poseti, o upotrebi florida 65,9%, pravilnom pranju zuba 79,3%, ortodonskim nepravilnostima-71,8%, nastanku karijesa 71,8%, priboru za oralnu higijenu 73,1% i o pravilnoj ishrani 69,2%.

Da je stomatolog upoznat sa problemima i bolestima koje ima njihovo dete smatra 83,8% anketiranih, a 75,3% roditelja/staratelja se slaže sa izjavom da stomatolog odvaja dovoljno vremena da razgovara sa pratiocima i decom. Kvalitetom objašnjenja o intervencijama koje stomatolog planira kod njegovog deteta zadovoljno je 79,8% anketiranih dok se sa tom izjavom ne slaže samo 5,3%, a kad njihovo dete ima problema sa zdravljem usta i zuba 88,4% 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 trećina anketiranih smatra da čeka dugo na pregled u čekaonici, a više od polovine ispitanika se slaže sa izjavom da može za vikend da ostvari posetu izabranom stomatologu dok se gotovo svaki peti ne slaže sa takvom izjavom. Radnim vremenom je zadovoljno 85,6% anketiranih, dostupnošću stomatološke zdravstvene deci sa posebnim potrebama 65,8%, ljubaznošću osoblja na šalteru 88,2%, za 85,9% anketiranih ima dovoljno mesta za sedenje u čekaonici i 69,3% ispitanika u

hitnim slučajevima, može da obavi stomatološku uslugu istog dana. Da postoji kutija za žalbe i primedbe zna 50% roditelja/staratelja.

Kada je u pitanju saradnja sa pedijatrom 80% anketiranih pratilaca je izjavilo da mu je pedijatar objasnio važnost zdravlja usta i zuba njihovog deteta, a više od polovine da im je savetovana upotreba fluor preparata 65,5%. Saradnja dečjeg stomatologa i stomatološke sestre je za većinu ispitanika dobra 86,7%, međutim nešto više od polovine anketiranih je izjavilo da im je ponekad dovoljno da razgovaraju samo sa stomatološkom sestrom i da im nije potrebna poseta stomatologu 57,1%.

Za najveći broj ispitanika pregled kod izabranog stomatologa je besplatan 93,2%, kao i plombe 86,3%, punu cenu za ortodontski aparat-protezu moralo je da plati 1,1% ispitanika.

Svoje dete kod stomatologa, zbog nedostatka novca nije odvelo 12,4% anketiranih, dok 8,3% nije moglo da se seti takve prilike.

Sagledavši sva navedena pitanja radom Službe stomatološke zaštite dece je veoma zadovoljano 28,3% i zadovoljno 55,8% anketiranih. Procenat nezadovoljnih korisnika je 1,7%, a veoma nezadovoljno 3,3% anketiranih.

Specijalističko konsultativne službe interne medicine u domovima zdravlja Kolubarskog okruga

I u ovoj godini je vršeno anketiranje korisnika u specijalističko konsultativnoj službi interne medicine u domovima zdravlja, koji organizaciono imaju ovu jedinicu u primarnoj zdravstvenoj zaštiti. Stopa odgovora je iznosila 100,0%, jer je od 25 pacijenta koji su prihvatili da učestvuju u anketiranju 05.12. 2011. godine anketu popunilo svih 25 pacijenata.

Kod seta pitanja koja sagledavaju zadovoljstvo pacijenata organizacijom rada specijalističko-konsultativne službe u delu, koji se odnosi na zakazivanje i realizaciju samog pregleda, uočava se visok stepen zadovoljstva korisnika. Pacijenti su najzadovoljniji ljubaznošću i profesionalnošću osobe koja vrši zakazivanje i čistoćom i podobnošću čekaonice, a najmanje zadovoljni vremenom čekanja od trenutka zakazivanja do termina pregleda (tabela br.1).

Tabela br.1 Zadovoljstvo anketiranih organizacijom rada specijalističko-konsultativne službe

Karakteristika	Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan	Prosečna ocena Kolubarski okrug 2011.
Mogućnost telefonskog zakazivanja	4,5%	13,6%	4,5%	36,4%	40,9%	3,95
Vreme čekanja od trenutka zakazivanja do termina pregleda	9,1%	9,1%	9,1%	31,8%	40,9%	3,86
Ljubaznost i profesionalnost osobe koja vrši zakazivanje	0%	4,8%	0%	52,4%	42,9%	4,33
Dobijanje instrukcije o datumu, vremenu i mestu pregleda	4,8%	0%	9,5%	38,1%	47,6%	4,24
Vreme čekanja u čekaonici	0%	9,5%	0%	42,9%	47,6%	4,29
Objašnjenje eventualnog kašnjenja vašeg termina	0%	9,5%	9,5%	38,1%	42,9%	4,14
Čistoća i podobnost čekaonice	0%	0%	9,5%	38,1%	52,4%	4,43

Kada posmatramo broj poseta ovoj specijalističkoj službi najveći broj ispitanika je u poslednjih godinu dana internistu posetio dva puta-42,1%, potom tri posete 21,1%. U drugim specijalističko konsultativnim službama broj poseta se kreće od jedne do tri. Od ukupnog broja anketiranih tri četvrtine nije posetilo lekara specijalistu u privatnom sektoru-72,0%, a 28,0% je ostvarilo od 1 do 3 poseta, najveći procenat imao je jednu posetu u poslednjih 12 meseci-20,0%.

Posetu lekaru u specijalističko konsultativnoj službi bez zakazivanja istog dana realizovalo je 15,8% anketiranih, 5,3% je ostvarilo posetu u roku od 7 dana, 63,1% je čekalo do mesec dana, a 15,8% preko 30 dana.

Kada se posmatraju aspekti kvaliteta pružene usluge od strane lekara specijaliste, primećuje se da je oko tri četvrtine ispitanika zadovoljno. Pacijenti su najzadovoljniji činjenicom da im je lekar posvetio dovoljno vremena tokom pregleda i dao jasna objašnjenja o značaju testova na koje ih upućuje (tabela br.2).

Tabela br.2 Zadovoljstvo kvalitetom pruženih usluga od strane lekara specijaliste interne medicine u domovima zdravlja

Izjava	Da, slažem se	Delimično se slažem	Ne slažem se
Lekar mi je posvetio dovoljno vremena tokom pregleda	81,0%	9,5%	9,5%
Lekar me je pažljivo slušao	76,2%	14,3%	9,5%
Lekar je odvojio dovoljno vremena da razgovara sa mnom	71,4%	4,8%	23,8%
Lekar mi je dao jasna objašnjenja o bolestima i lekovima koje mi propisuje	76,2%	14,3%	9,5%
Lekar mi je objasnio značaj testova na koje me upućuje	80,0%	10,0%	10,0%
Osooblje je bilo ljubazno i puno poštovanja	78,3%	13,0%	8,7%
Jasno sam razumeo/la plan svog lečenja	75,0%	15,0%	10,0%
Posle pregleda osećam se sposobnije da se izborim sa svojim zdravstvenim problemom	72,7%	9,1%	18,2%
Postoji kutija/knjiga za žalbe i primedbe	72,7%	9,1%	18,2%

Za nešto manje od tri četvrtine anketiranih pregled lekara specijaliste interne medicine je bio besplatan, 26,1% je platilo participaciju i nijedan pacijent nije platio punu cenu pregleda.

Radom lekara specijaliste zadovoljno je 83,3% anketiranih pacijenata, 8,3% je nezadovoljno, a isto toliko ispitanika se izjasnilo za opciju neodlučan.

Bolničke službe

Od 351 anketiranih pacijenata, koja su koristila bolničku zdravstvenu zaštitu od 05. do 09. decembra, upitnik je popunilo 337 pacijenata. Stopa odgovora korisnika hospitalizovanih bolesnika je bio 96,01%. Od ukupnog broja hospitalizovanih lica, najveći procenat je lečenih na hirurgiji 40,74%, slede interno odeljenje 35,04% i ginekologija i akušerstvo 19,09%, a najmanje na rehabilitaciji 5,13%.

U toku procedure prijema i otpusta pacijenata iz bolnice, anketirani su najnezadovoljniji dužinom čekanja na šalteru i objašnjenjem procedure tokom prijema, a najzadovoljniji opštim utiskom prilikom otpusta i ljubaznošću osoblja (tabela br.1).

Tabela br.1 Zadovoljstvo pacijenata tokom prijema i otpusta iz bolnice

	Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan	Prosečna ocena 2011.
Opšti utisak o proceduri prijema	0,9%	0,9%	4,3%	42,4%	51,5%	4,43
Ljubaznost osoblja	0,6%	0,3%	3,1%	32,3%	63,7%	4,58
Vreme čekanja na šalteru	2,9%	2,9%	8,6%	40,6%	45,1%	4,22
Objašnjenje procedure tokom prijema	0,6%	2,5%	4,1%	37,3%	55,4%	4,44
Vreme do smeštaja u sobu	0,6%	0,6%	2,9%	37,8%	58,1%	4,52
Opšti utisak prilikom otpusta	0,6%	0,3%	2,2%	36,7%	60,1%	4,55

Analizom pitanja koji se odnose na informisanost pacijenta uočava se visok stepen upućenosti pacijenata o njihovim pravima i dužnostima u toku boravka na odeljenju, mada još uvek najviše pacijenata ne zna na koji način može da uputi prigovor ili žalbu u slučaju nezadovoljstva 15,3% (tabela br.2).

Tabela br.2 Informisanost pacijenata o pravima i dužnostima u toku boravka u bolnici

Pitanje	Da	Ne
Pravo na saglasnost za predloženu proceduru	95,7%	4,3%
Dužnost pacijenata na odeljenju	94,6%	5,4%
Način prigovora i žalbi u slučaju nezadovoljstva	84,7%	15,3%

Posmatranje različitih aspekata zadovoljstva uslugama lekara tokom boravka u bolnici primećuje se visok stepen zadovoljstva lečenih, jer je prosečna ocena opšteg zadovoljstva uslugama lekara bila 4,54, pri čemu su pacijenti najmanje zadovoljni spremnošću lekara da im pruže objašnjenje testova, procedura, tretmana i rezultata, a najviše su zadovoljni poštovanjem i ljubaznošću (tabela br.3).

Tabela br.3 Zadovoljstvo korisnika uslugama lekara tokom boravka u bolnici

	Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan	Prosečna ocena 2011.
Spremnost da daju odgovore na pitanja	0,6%	1,9%	3,7%	34,5%	59,3%	4,50
Objašnjenje testova, procedura, tretmana i rezultata	0,6%	1,3%	6,4%	34,2%	57,5%	4,47
Poštovanje i ljubaznost	0,6%	0,6%	4,0%	30,3%	64,4%	4,57
Sposobnost dijagnostikovanja zdravstvenih problema	0,3%	0,6%	5,4%	33,3%	60,3%	4,52
Temeljnost u ispitivanju	1,0%	0,6%	4,2%	32,6%	61,6%	4,53
Uspešnost lečenja	0,3%	0,3%	3,2%	32,9%	63,3%	4,58
Uputstva pri otpustu	1,0%	1,6%	3,5%	31,2%	62,7%	4,53
Opšte zadovoljstvo uslugama lekara	0,6%	0,6%	2,2%	33,3%	63,2%	4,58

Zadovoljstvo pruženim uslugama dijagnostike i terapije, bolnički lečeni pacijenti su najnezadovoljniji uslugama laboratorije. Korisnici su najzadovoljniji uslugama radiologije i laboratorije. Opšte zadovoljstvo ovim uslugama je 83,40% a nezadovoljnih korisnika je samo 1,10% (tabela br.4)

Tabela br.4 Zadovoljstvo korisnika uslugama dijagnostike i terapije tokom boravka u bolnici

Vrsta usluge	Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan	Nisam koristio/la	Prosečna ocena 2011.
Laboratorija	1,4%	0,3%	4,2%	36,3%	47,1%	10,7%	4,60
Kardiologija	1,1%	0%	1,8%	29,0%	41,7%	26,4%	4,89
Radiologija	1,1%	0%	1,8%	33,0%	43,2%	20,9%	4,80
Fizikalna medicina	0,8%	0%	2,7%	26,8%	28,0%	41,8%	5,06
Opšte zadovoljstvo uslugama dijagnostike	1,1%	0%	1,8%	33,9%	49,5%	13,8%	4,72

Zadovoljstvo korisnika uslugama ishrane pacijenata, posmatrano prema oceni opštim zadovoljstvom uslugama ishrane iznosi 4,11 (tabela br.5). Posmatrajući različite aspekte zadovoljstva ovom uslugom pacijenti su imali najviše primedbi na ukus, količinu i raznovrsnost hrane, a najzadovoljniji su vremenom, načinom serviranja hrane i odgovarajućom dijetom.

Tabela br.5 Zadovoljstvo korisnika uslugama ishrane tokom boravka u bolnici

	Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan	Prosečna ocena 2011.
Vreme serviranje hrane	1,3%	4,2%	8,7%	47,7%	38,1%	4,17
Način serviranja hrane	2,3%	4,0%	11,3%	43,0%	39,3%	4,13
Ukus hrane	4,0%	5,7%	13,7%	43,7%	33,0%	3,96
Temperatura hrane	2,7%	3,3%	12,6%	44,5%	36,9%	4,10
Količina hrane	2,0%	5,7%	12,7%	42,8%	36,8%	4,07
Raznovrsnost hrane	4,0%	6,7%	11,4%	43,1%	34,7%	3,98
Odgovarajuća dijeta	3,1%	2,8%	11,8%	43,6%	38,7%	4,12
Opšte zadovoljstvo uslugama ishrane	2,6%	4,3%	11,2%	43,2%	38,6%	4,11

Kada se posmatra zadovoljstvo korisnika uslovima smeštaja u bolnicama okruga, prosečna ocena zadovoljstva smeštajem iznosi 4,21. Posmatrano pojedinačno po praćenim aspektima smeštaja pacijenti su najzadovoljniji čistoćom i temperaturom sobe, a najnezadovoljniji čistoćom toaleta i udobnošću kreveta (tabela br.6).

Tabela br.6 Zadovoljstvo korisnika uslugama smeštaja tokom boravka u bolnici

	Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan	Prosečna ocena 2011.
Udobnost kreveta	3,4%	4,7%	11,9%	47,5%	32,5%	4,01
Čistoća sobe	0,9%	2,8%	8,2%	45,0%	43,1%	4,26
Temperatura u sobi	1,3%	1,9%	6,7%	43,3%	46,8%	4,32
Oprema sobe	1,0%	4,5%	12,8%	46,6%	35,1%	4,10
Čistoća toaleta	3,2%	5,8%	10,3%	47,6%	33,1%	4,02
Opšte zadovoljstvo smeštajem	1,3%	1,6%	11,1%	47,1%	38,9%	4,21

Organizacijom poseta u bolnici nezadovoljno je manje od 2% anketiranih (tabela br.7).

Tabela br.7 Zadovoljstvo korisnika organizacijom poseta u bolnici

	Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan	Prosečna ocena 2011.
Vreme poseta	0,6%	0,6%	2,9%	47,9%	47,9%	4,42
Dužina poseta	0,7%	1,3%	4,2%	46,4%	47,4%	4,38
Broj poseta	1,0%	0,6%	3,6%	47,7%	47,1%	4,39

U celini zadovoljnih i veoma zadovoljnih radom bolnice gde su završili lečenje bilo je 93,4%
Veoma nezadovoljno i nezadovoljno je 1,5%

Ako posmatramo po oblastima najveću prosečnu ocenu zadovoljstva bolničkim lečenjem pokazali su pacijenti lečeni na internom 4,59 potom na hirurgiji 4,34, a najnižu pacijentkinje lečene na ginekologiji 4,08 (tabela br.8).

Tabela br.8 Zadovoljstvo korisnika bolničkim lečenjem iskazana prosečnom ocenom

Odeljenje	Kolubarski okrug
Interno	4,59
Hirurgija	4,34
Ginekologija i akušerstvo	4,08

Specijalističko konsultativne službe interne medicine u stacionarnim ustanovama Kolubarskog okruga

Ove godine je vršeno anketiranje korisnika u specijalističko konsultativnoj službi interne medicine u Opštoj bolnici Valjevo.

Kod seta pitanja koja sagledavaju zadovoljstvo pacijenata organizacijom rada specijalističko-konsultativne službe u delu koji se odnosi na zakazivanje, komunikaciju, konformnost čekaonice i realizaciju samog pregleda, uočava se heterogenost u nivou zadovoljstva pojedinim aspektima kvaliteta i kreće se od 54,0% zadovoljnih i veoma zadovoljnih do 79,2%. Pacijenti su najzadovoljniji ljubaznošću i profesionalnošću osobe koja vrši zakazivanje pregleda i dobijanjem instrukcije o datumu, vremenu i mestu pregleda, a najmanje zadovoljni vremenom čekanja u čekaonici i vremenom čekanja od trenutka zakazivanja do termina pregleda.

Tabela br.1 Zadovoljstvo anketiranih organizacijom rada specijalističko-konsultativne službe

Karakteristika	Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan	Prosečna ocena Kolubarski okrug 2011.
Mogućnost telefonskog zakazivanja	8,5%	12,2%	15,9%	42,7%	20,7%	3,55
Vreme čekanja od trenutka zakazivanja do termina pregleda	9,5%	6,8%	25,7%	37,8%	20,3%	3,53
Ljubaznost i profesionalnost osobe koja vrši zakazivanje	2,6%	5,2%	13,0%	50,6%	28,6%	3,97
Dobijanje instrukcije o datumu, vremenu i mestu pregleda	1,4%	2,7%	17,8%	52,1%	26,0%	3,99
Vreme čekanja u čekaonici	6,6%	9,2%	30,3%	32,9%	21,1%	3,53
Objašnjenje eventualnog kašnjenja vašeg termina	2,7%	6,8%	31,1%	35,1%	24,3%	3,72
Čistoća i podobnost čekaonice	0%	7,8%	24,7%	39,0%	28,6%	3,88

Kada posmatramo broj poseta ovoj specijalističkoj službi najveći broj ispitanika je u poslednjih godinu dana internistu posetio dvaput 23,2%, potom slede četiri posete sa 18,8%.

Većina anketiranih (82,1%) nije posetilo privatnog lekara. Tek svaki deseti anketirani (11,9%) je imao jednu posetu, dok se više poseta privatnom lekaru veoma retko dešava.

Na pregled specijaliste ne čeka 31,1% pacijenata. Preglede zakazane za manje od 7 dana imalo je 13,5 %, Internistički pregledi se zakazuju na dužem čekanju od 7 dana kod gotovo polovine anketiranih (44,6%), a 10,8% su bili zakazani na više od 30 dana.

Pacijenti su najzadovoljniji lekarevim objašnjenjem značaja testova na koje ih upućuju i ljubaznošću i poštovanjem od strane osoblja, a najnezadovoljniji jedino postojanjem/nepostojanjem knjige za žalbe i primedbe (3,7%) (tabela br.2).

Tabela br.2 Zadovoljstvo kvalitetom pruženih usluga od strane lekara specijaliste interne medicine

Izjava	Da, slažem se	Delimično se slažem	Ne slažem se
Lekar mi je posvetio dovoljno vremena tokom pregleda	75,0%	25,0%	0%
Lekar me je pažljivo slušao	81,4%	18,6%	0%
Lekar je odvojio dovoljno vremena da razgovara sa mnom	81,2%	18,8%	0%
Lekar mi je dao jasna objašnjenja o bolestima i lekovima koje mi propisuje	81,2%	18,8%	0%
Lekar mi je objasnio značaj testova na koje me upućuje	84,8%	15,2%	0%
Osoblje je bilo ljubazno i puno poštovanja	82,9%	17,1%	0%
Jasno sam razumeo/la plan svog lečenja	79,7%	20,3%	0%
Posle pregleda osećam se sposobnije da se izborim sa svojim zdravstvenim problemom	78,3%	21,7%	0%
Postoji kutija/knjiga za žalbe i primedbe	69,5%	22,0%	8,5%

Za više od polovine anketiranih pregled lekara specijaliste interne medicine je besplatan, 61,8% , 38,2% je platilo participaciju, a niko nije platilo punu cenu pregleda.

Radom lekara specijaliste zadovoljno je 71,8% anketiranih pacijenata, 3,9% je nezadovoljno i 24,4% su bili neodlučni.

ANALIZA ISPITIVANJE ZADOVOLJSTVA ZAPOSLENIH U ZDRAVSTVENIM USTANOVAMA U REPUBLICI SRBIJI 2011. GODINE

Istraživanje je sprovedeno 12.12.2011. godine, kao instrument istraživanja korišćen je anonimni upitnik, kreiran od strane Ministarstva zdravlja Republike Srbije u okviru Programa Unapređenje kvaliteta rada zdravstvenih ustanova, a sadržao je 7 pitanja.

REZULTATI

Istraživanjem su obuhvaćeni svi zaposleni koji su bili prisutni na poslu u zdravstvenim ustanovama 12. decembra 2011. godine 1354 zaposlena radnika su prihvatila učešće u anketi, a vratilo se 1255 ispravnih, što predstavlja stopu odgovora od 92,69%.

U odnosu na zanimanje najviše su bili zastupljeni zdravstveni radnici-79,0%, potom su tehnički radnici 12,4%, administrativni radnici 5,8%, i najmanje je bilo zdravstvenih saradnika 2,8% , (tabela br.1).

Tabela br.1 Struktura anketiranih radnika u zdravstvenim ustanovama Kolubarskog okruga prema zanimanju

Zanimanje	n	%
Zdravstveni radnik	961	79,0%
Zdravstveni saradnik	34	2,8%
Administrativni radnik	71	5,8%
Tehnički radnik	151	12,4%
UKUPNO	1217	100%

Ako posmatramo pojedinačno po segmentima zadovoljstva zaposlenih neposrednom saradnjom sa kolegama zadovoljno je blizu dve trećine ispitanika 62,3%, a nezadovoljno je 13,2% zaposlenih, dok je međuljudskim odnosima nezadovoljno više od četvrtine anketiranih (26,1%), a 44,3% je zadovoljno i veoma zadovoljno.

Dva pitanja se odnose na uslove rada na radnom mestu, a odgovori pokazuju visok stepen nezadovoljstva zaposlenih opremom u službi (nezadovoljno je više od četvrtine anketiranih-28,5%), a nešto manji procenat nezadovoljnih raspoloživim vremenom za obavljanje zadataka 22,9% radnika.

Tabela br.2. Mišljenje zaposlenih o uslovima rada

Ocena	Oprema za rad		Raspoloživo vreme za obavljanje zadataka	
	n	%	n	%
Veoma nezadovoljan	121	9,7%	72	5,9%
Nezadovoljan	234	18,8%	206	17,0%
Ni zadovoljan ni nezadovoljan	361	29,0%	311	25,6%
Zadovoljan	420	33,7%	513	42,2%
Veoma zadovoljan	110	8,8%	113	9,3%
Ukupno	1246	100%	1215	100%

Kada je u pitanju nagrađivanje na radu svojom mesečnom zaradom nezadovoljno je skoro tri petine zaposlenih-58,3%. Samo 4,0% ispitanika je izjavilo da je veoma zadovoljno svojom platom.

Istraživanje mogućnošću profesionalnog usavršavanja sadržano je u dva pitanja: mogućnošću profesionalnog razvoja nezadovoljno je više od četvrtina zaposlenih (27,2%), a zadovoljno 41,7%, dok je mogućnošću edukacije nezadovoljno 31,6% a nešto veći procenat je zadovoljnih radnika 42,4% - tabela 3.

Tabela br.3 Mišljenje zaposlenih o mogućnostima profesionalnog razvoja na poslu i edukacije

Ocena	Mogućnost profesionalnog razvoja		Mogućnost edukacije	
	n	%	n	%
Veoma nezadovoljan	99	8,1%	113	9,3%
Nezadovoljan	234	19,1%	271	22,3%
Ni zadovoljan ni nezadovoljan	379	31,0%	317	26,0%
Zadovoljan	407	33,3%	391	32,1%
Veoma zadovoljan	103	8,4%	125	10,3%
Ukupno	1222	100%	1217	100%

Deo upitnika koji se odnosi na profesionalne zahteve i odnos rukovodećeg kadra sadrži pet pitanja. Mogućnost izbora sopstvenog načina rada (autonomija u poslu) ima 55,5% zaposlenih, neodlučnih je 27,2% a 17,3% nema tu mogućnost. Podrškom koju dobijaju od pretpostavljenih zadovoljno je više od pola zaposlenih – 50,9%, nešto više od četvrtine je

nezadovoljno odnosom rukovodilaca prema njima i njihovom radu – 25,7%, i 23,4% je neodlučno po tom pitanju. Svoje ideje pretpostavljenim može da iznese polovina zaposlenih u zdravstvenim ustanovama-50,0% dok 25,0% smatra da nema tu mogućnost. Dobijanjem jasnih uputstava šta se očekuje od zaposlenog u realizaciji njegovih zadataka zadovoljna je gotovo polovina (49,5%), a nezadovoljno 23,4%. Postojanjem redovnih evaluacija rada zaposlenih od strane rukovodstva zadovoljna je manje od polovine zaposlenih 45,5% a nezadovoljno 23,2% anketiranih zdravstvenih radnika (tabela 4).

Tabela br.4 Mišljenje zaposlenih o profesionalnim zahtevima na poslu

Ocena	Autonomija u poslu		Podrška pretpostavljenih		Mogu da iznesem svoje ideje		Dobijam jasnih uputstava o zadacima koje obavljate		Postojanje redovnih evaluacija rada zaposlenih od strane rukovodstva	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Veoma nezadovoljan	58	4,8%	119	9,7%	116	9,5%	95	7,9%	76	6,3%
Nezadovoljan	138	11,4%	198	16,1%	190	15,5%	186	15,5%	204	16,9%
Ni zadovoljan ni nezadovoljan	330	27,3%	288	23,4%	309	25,2%	325	27,1%	376	31,2%
Zadovoljan	538	42,9%	451	36,6%	459	37,4%	452	37,7%	428	35,5%
Veoma zadovoljan	147	11,7%	176	14,3%	153	12,5%	142	11,8%	121	10,0%
Ukupno	1211	100%	1232	100%	1227	100%	1200	100%	1205	100%

Pitanja koja se odnose na iscrpljenost povezanu sa poslom u okviru kojih su zaposleni, na skali od 1 do 5, ocenjivali fizičku i emocionalnu iscrpljenost povezanu sa poslom, kao i osećaj umora pri samoj pomisli na posao. Nakon posla, emocionalnu iscrpljenost oseća više od polovine zaposlenih 50,2%, fizičku takođe 53,6%, a blizu trećine zaposlenih oseti umor i na samu pomisao na posao (30,8%).

Više od trećine anketiranih (34,9%) ne planira da menja svoj posao. Svega 4,6% bi otišlo u privatni sektor, 7,0% bi radilo na poslovima van zdravstvene zaštite, a više od polovine ispitanika-53,4% bi ipak ostala u državnom sektoru.

Na pitanje da li su zadovoljniji svojim poslom sada nego pre pet godina, manje od četvrtine (24,8%) zaposlenih je izjavila da jeste, 38,2% je nezadovoljnije danas, a 37,0% zaposlenih smatra da nema razlike.