

ЗАВОД ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ СТУДЕНАТА, БЕОГРАД



ПРЕГЛЕД РЕЗУЛТАТА ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА У 2020. ГОДИНИ

Београд, 2021. година

ПРЕГЛЕД РЕЗУЛТАТА ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА У ЗАВОДУ ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ СТУДЕНАТА БЕОГРАД У 2020. ГОДИНИ

1. 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 учествује у лечењу и допринесе избору третмана, 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 која су везана за добијање здравствених услуга. 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.

2. Циљ

Циљ овог истраживања је проценити степен задовољства корисника пруженом здравственом заштитом, као и идентификовати факторе који су повезани са задовољством, односно незадовољством корисника.

3. Метод

Испитивање задовољства корисника Завода за здравствену заштиту студената у Београду спроведено је 29.01.2021. године у периоду од 7.00 – 20.00 часова, тј. до краја радног времена на једнодневnoj 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, специјалистичко-консултативним службама и Стоматолошкој служби. У истраживању је коришћен „Упитник о задовољству корисника радом службе опште медицине, педијатрије или гинекологије“, „Упитник о задовољству корисника радом специјалистичке службе“ и „Упитник о задовољству корисника стоматолошком здравственом заштитом“. Анкета је била анонимна и обухватила је једнодневну популацију свих студената корисника изабраног лекара и специјалистичко-

консултативних служби, њих 228 (47 пацијената у Служби опште медицине, 38 пацијенткиња у Служби за здравствену заштиту жена, 57 пацијената у стоматолошкој здравственој заштити и 86 у специјалистичко-консултативним службама). Стопа одговора корисника у односу на број подељених упитника била је 88,2%.

4. Резултати

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

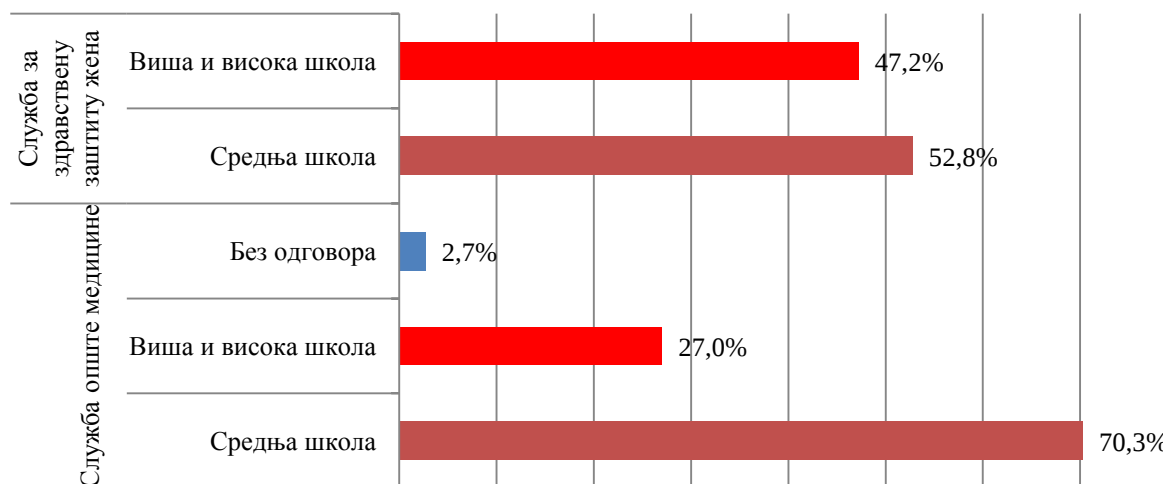
4.1.1. Демографске и социо-економске карактеристике испитаника

У Служби опште медицине од укупно 37 студента, 11 је било мушког пола (30%), док је њих 26 било женског пола (70%). У Служби за здравствену заштиту жена у истраживању је учествовало 36 испитаница.

Испитиване студенткиње су у просеку у Служби за здравствену заштиту жена биле старе 21,80 $\pm$ 1,78 година, док је је просечна старост испитиваних студената у Служби опште медицине била 22,18 $\pm$ 2,07 године.

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

Графикон 1. Образовна структура студената у који су учествовали у истраживању у Служби опште медицине и Служби за здравствену заштиту жена, 2020. година



Највећи број студената испитиваних у Служби опште медицине оцењује материјално стање домаћинства из кога потиче као осредње или добро око 81%. Слично је и у Служби за здравствену заштиту жена – материјално стање је означено од стране близу 85% испитиваних студенткиња као осредње или добро, табела 1.

Табела 1. Материјално стање домаћинства, 2020.

Служба	Веома лоше N(%)*	Лоше N(%)	Осредње N(%)	Добро N(%)	Веома добро N(%)	Недостајући одговори N(%)	Укупно :
Служба опште медицине	0(0)	0(0)	13(35,1)	17(45,9)	5(13,5)	2(5,4)	37(100)
Служба за здравствену заштиту жена	0(0)	0(0)	14(38,9)	17(47,2)	(13,9)	0(0)	36(100)

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

4.1.2. Посете лекару

Студенти који су посетили Службу опште медицине у протеклих годину дана су у просеку остварили 4 посете у државној здравственој установи и око 2 poste приватном лекару, док су студенткиње које су посетиле Службу здравствене заштите жена оствариле око 3 посете у државној здравственој установи и око 2 poste приватном лекару.

4.1.3. Заказивање прегледа

Време чекања приликом заказивања прегледа варира у односу на службу, табела 2. Значајно више испитаника чека од 1 до 5 дана у Служби за здравствену заштиту жена у односу на Службу опште медицине. Висок број испитаника, чак 91% остварио је преглед истог дана када је и заказао у Служби опште медицине.

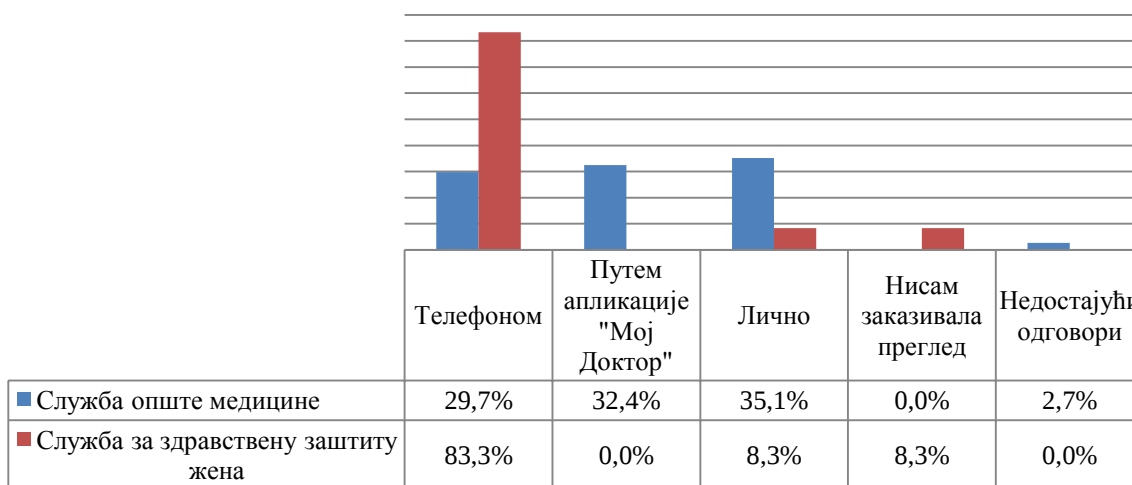
Табела 2. Време чекања на заказани преглед, 2020. година

Служба	Заказан/н а за исти дан N(%)	Чека 1-5 дана N(%)	Чека 6–15 N(%)	Чека више од 15 N(%)	Недостају ћи одговори N(%)	Укупно N(%)
Служба опште медицине	34(91,9)	0(0)	0(0)	0(0)	3(8,1)	37(100)
Служба за здравствену заштиту жена	9(25,0)	24(66,7)	2(5,6)	0(0)	1(2,8)	36(100)

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

Прегледи код изабраног лекара најчешће се не заказују у Служби опште медицине 35,2%, док се у Служби здравствене заштите жена прегледи начешће заказују телефоном (83,3%), графикон 2.

Графикон 2. Начин заказивања прегледа код избраног лекара приказано по службама, 2020. година.



4.1.4. Карактеристике рада служби

Пацијенти су оценили одређене карактеристике рада служби у оквиру којих здравствену заштиту пружају избрани лекари на начин приказан у табелин 3.

Табела 3. Оцене одређених карактеристика рада служби у оквиру којих здравствену заштиту пружају избрани лекари, 2020. година

	Просечна оцена	
	Служба опште медицине	Служба за здравствену заштиту жена
а) Прописивање лекова у електронској форми и могућност подизања хроничне терапије у апотеци без доласка код избраног лекара?	4,5	4,4
б) Апликација „Мој доктор” и могућност коју вам пружа?	4,2	3,4
в) Заказивање специјалистичких прегледа електронским путем у ординацији избраног лекара помоћу Интегрисаног здравственог информационог система (ИЗИС)?	4,1	4,1

4.1.5. Здравствено васпитни рад

Један од важних сегмената рада избраног 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, испитаници су одговорили како је приказано у табели 4.

Табела 4. Здравствено- васпитни савети од стране изабраног лекара, 2020.

Служба	Да, за време редовне посете N (%)	Да, у посети превентивном центру/ саветовалишту N (%)	Не N (%)	Није било потребно N (%)	Не сећам се N (%)
Правилна исхрана					
Служба опште медицине	17(45,9)	4(10,8)	2(5,4)	7(18,9)	5(13,5)
Служба за здравствену заштиту жена	7(19,4)	2(5,6)	4(11,1)	18(50,0)	4(11,1)
Важност физичке активности					
Служба опште медицине	13(35,1)	4(10,8)	4(10,8)	9(24,3)	4(10,8)
Служба за здравствену заштиту жена	11(30,6)	1(2,8)	4(11,1)	14(38,9)	5(13,8)
Злоупотреба алкохола					
Служба опште медицине	7(18,9)	3(8,1)	4(10,8)	14(37,8)	6(16,2)
Служба за здравствену заштиту жена	6(16,7)	0(0)	8(22,2)	16(44,4)	5(13,9)
Смањење или престанак пушења					
Служба опште медицине	10(27,3)	5(13,5)	2(5,4)	12(32,4)	5(13,5)
Служба за здравствену заштиту жена	11(30,6)	0(0)	6(16,7)	14(38,9)	4(11,1)
Избегавање/одбрана од стреса					
Служба опште медицине	12(32,4)	3(8,1)	6(16,2)	8(21,6)	6(16,2)
Служба за здравствену заштиту жена	9(25,0)	0(0)	6(16,7)	15(41,6)	5(13,8)
Сигуран секс					
Служба опште медицине	9(24,3)	4(10,8)	5(13,5)	11(29,7)	5(13,5)
Служба за здравствену заштиту жена	22(61,1)	2(5,6)	2(5,6)	8(22,2)	2(5,6)
Опасност од злоупотребе дрога					
Служба опште медицине	8(21,6)	1(2,7)	6(16,2)	13(35,1)	6(16,2)
Служба за здравствену заштиту жена	7(19,4)	0(0)	5(13,9)	17(47,2)	6(16,7)

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

4.1.6. Скрининг прегледи

Предвиђени скрининг преглед који се односе на студентску популацију, а дефинисан је овим упитником односи се на рано откривање депресије. Испитаним студентима је у ниском обухвату обезбеђен овај преглед у Служби опште медицине 10,8%.

4.1.7. Рад медицинских сестара-техничара

Љубазност медицинских сестара на шалтеру студенти су оценили просечном оценом 4,4, у Служби опште медицине 4,7 док је оцена у Служби за здравствену заштиту жена 4,1.

Укупна просечна оцена студената за пружене информације које обезбеђују медицинске сестре је 4,5: у Служби опште медицине 4,7, док је оцена у Служби за здравствену заштиту жена 4,4.

Сарадњу медицинске сестре са лекаром студенти су оценили просечном оценом 4,6: у Служби опште медицине 4,9, док је просечна оцена у Служби за здравствену заштиту жена 4,4.

4.1.8. Рад изабраног лекара

Рад изабраног лекара у обе службе оцењен је врло високим оценама у свим доменима рада изабраног лекара, осим оних које се односе на познавање претходних болести студената и проблема које су раније имали, схема 1.

Схема 1. Рад изабраног лекара који се односи на испитиване области, 2020. година

	Служба опште медицине	Служба за здравствену заштиту жена
Поштовање и љубазност	4,7	4,7
Познавање личне ситуације студента	3,5	3,1
Познавање проблема и болести које је студент раније имао	4,1	4,2
Време и пажња коју студентима пружа изабрани лекар	4,6	4,5
Објашњења и информације о лековима и болестима које пружа изабрани лекар	4,8	4,5
Подршка и мотивација студентима од стране изабраног лекара у превазилажењу здравствених проблема	4,5	4,3

4.1.9. *Пружене услуге и организација здравствене заштите – Здравствена служба*

Студенти су оценили пружене услуге у Заводу за здравствену заштиту студената врло високим оценама у свим испитиваним доменима – оценама преко 4, осим у домену доступности Службе за здравствену заштиту жена инвалидним лицима, телефонске комуникације у истој служби, времена чекања у чекаоници у Служби опште медицине и доступности паркинга. Оцене су приказане у табели 5.

Табела 5. Оцена студената у области пружања услуга и организације здравствене заштите Завода за здравствену заштиту студената Београд.

	Оцена	
	Служба опште медицине	Служба за здравствену заштиту жена
Радно време установе	4,7	4,5
Доступност лекара викендом ако се разболите	4,9	4,8
Доступност инвалидима и особама у колицима	4,4	3,6
Број места за седење у чекаоници	4,6	4,7
Време чекања до посете у чекаоници	3,8	4,2
Мogućност телефонске комуникације са лекаром и добијања савета у току радног времена	4,1	3,7
Мogućност прегледа код лекара истог дана у случају хитности	4,6	4,4
Расположивост одговарајућег кадра у установи	4,5	4,2
Интернет страницу установе	4,3	4,0
Медицинску опрему у установи	4,5	4,2
Хигијену установе	4,5	4,4
Паркинг испред установе	3,9	2,2
Процедуре у поступку жалбе код повреде права пацијената	4,5	4,0

4.1.10. Пружање дијагностичких и терапијских услуга у вези са сумњом или потврђеном болешћу COVID 19

Актуелна пандемија корона вируса проузроковала је битне организационе промене у функционисању Завода за здравствену заштиту студената Београд.

Пружање здравствене заштите и одговор здравствене службе Завода за здравствену заштиту студената Београд, током актуелне епидемије, студенти су оценили оценама приказаним на схеми 2.

Схема 2. Просечне оцене за пружање дијагностичких и терапијских услуга у вези са сумњом или потврђеном болешћу COVID 19, 2020. година



4.1.11. Неостварене здравствене потребе

Студенти су се изјаснили о неоствареним потребама у протеклих 12 месеци везаним за здравствену заштиту идентификујући догађај и разлог због кога нису отишли на преглед код свог изабраног лекара или су га одложили.

Уочава се да је недостатак личног времена студената за обављање/коришћење здравствене заштите главна препрека у обе службе у којима изабрани лекар пружа здравствену заштиту, као и актуелна ситуација изазвана епидемијом корона вируса, табела 6.

Табел 6. Неостварене потребе у протеклих 12 месеци везане за пружање здравствене заштите, 2020. Година.

Разлог	% студената који нису отишли на заказани преглед или су га одложили	
	Служба опште медицине	Служба за здравствену заштиту жена
Финансијски разлози	21,7	8,7
Дужина чекања	20,6	13,8
Недостатак личног времена	45,7	28,1
Удаљеност	14,7	17,2
Епидемиолошка ситуација COVID-19	42,8	28,6

4.1.12. Опште здравствено стање студената

Своје опште здравствено стање студенти оцењују као врло добро укупном просечном оценом 4,1. У Служби опште медицине просечна оцена износи 4,0 док у Служби за здравствену заштиту жена она износи 4,2, схема 3.

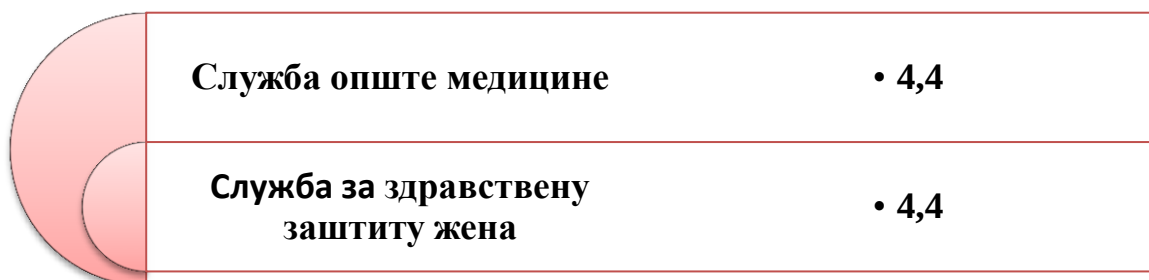
Схема 3. Просечне оцене самоперцепције општег здравственог стања студената, 2020. година



4.1.13. Опште задовољство лечења код изабраног лекара

Узимајући у обзир све претходне елементе садржане у овом извештају, студенти су оценили своје опште задовољство лечења код изабраног лекара укупном просечном оценом 4,4, схема 4.

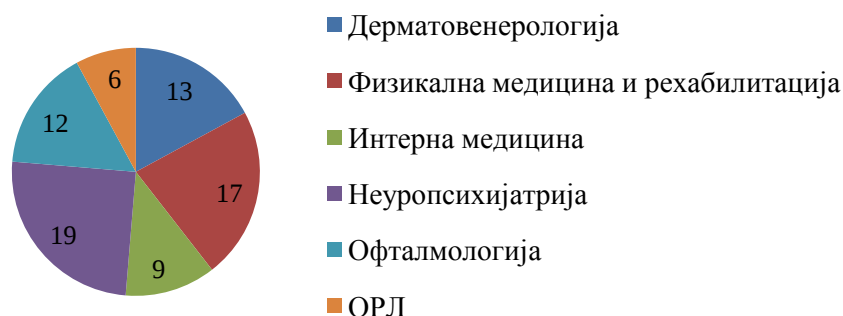
Схема 4. Опште задовољство лечења у службама изабраног лекара, 2020. година



4.2. Специјалистичко-консултативне службе

Задовољство радом специјалистичко-консултативних служби оценило је укупно 76 студената, графикон 3.

Графикон 3. Број студената који су учествовали у истраживању у специјалистичким службама, 2020. година



У истраживању су претежно учествовале особе женског пола (50), наспрам 25 мушкараца. Просечна старост студената који су учествовали у истраживању је 22,2 +/- 1,7 година, табела 7.

Табела 7. Број и старостна структура студената који су учествовали у истраживању, 2020. година.

Служба / пол	N	%	Просечна старост студената	СД (+/-)
Дерматовенерологија	13	17,11%	21,3	1,03
мушкарци	3	23,08%	21,7	0,58
жене	9	69,23%	21,2	1,2
Физикална медицина и рехабилитација	17	22,37%	22,5	2,1
мушкарци	9	52,94%	22,8	2,1
жене	8	47,06%	22,1	2,2
Интерна медицина	9	11,84%	22,8	2,0
мушкарци	3	33,33%	22,7	1,52
жене	6	66,67%	22,8	2,3
Неуропсихијатрија	19	25,00%	22,3	1,7
мушкарци	5	26,32%	22,4	1,1
жене	14	73,68%	22,3	1,8
Офталмологија	12	15,79%	22,7	1,5
мушкарци	3	25,00%	22,0	1,7
жене	9	75,00%	22,8	1,4
ОРЛ	6	7,89%	21,2	1,5
мушкарци	2	33,33%	20,5	0,7
жене	4	66,67%	21,5	1,7
Недостајући подаци	1			
Укупно	76	100%	22,2	1,7

4.2.1. Задовољство студената радом специјалистичко-консултативних служби

Студенти су генерално најзадовољнији радом Службе интерне медицине, просечне оцене по доменима који су се оцењивали приказане су у табели 8.

Табела 8. Просечне оцене одређених домена у оквиру рада специјалистичко-консултативних служби, 2020. година

Служба	Време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа	Време чекања у чекаоници	Чистоћа и удобност чекаонице	Љубазност медицинске сестре	Љубазност лекара	Посвећено време и добијена објашњења у вези болести и лечења
Дерматовенерологија	4,2	4,5	4,6	4,8	4,7	4,6
Физикална медицина и рехабилитација	4,6	4,8	4,4	4,8	4,8	4,5
Интерна медицина	4,8	4,9	4,8	4,9	5,0	4,7
Неуропсихијатрија	3,6	4,1	4,4	4,8	5,0	4,6
Офталмологија	4,9	4,3	4,3	4,7	4,6	4,7
ОРЛ	4,8	4,7	5,0	4,8	4,8	4,8
Укупно	4,4	4,5	4,5	4,8	4,8	4,6

4.2.2. Коришћење здравствене заштите

Студенти који су посетили специјалистичко-консултативне службе Завода у протеклих годину дана су у просеку остварили око 4,8 посета у државној здравственој установи и око 2,3 poste у приватној пракси, дистрибуција броја посета по службама приказана је у табели 9.

Табела 9. Просечан број посета у државној здравственој установи/приватној пракси, 2020. година

Служба	Просечан број посета у државној здравственој установи	Просечан број посета у приватној пракси
Дерматовенерологија	3,8	1,3
Физикална медицина и рехабилитација	4,6	2,1
Интерна медицина	4,0	1,3
Неуропсихијатрија	7,6	4,0
Офталмологија	2,2	2,5
ОРЛ	2,7	2,7
Укупно	4,8	2,3

4.2.3. Време чекања на предлед у специјалистичко-консултативним службама

Највећи проценат студената у просеку чека мање од 15 дана на заказани преглед (45,7%), велики проценат студената остварује преглед истог дана без заказивања (40%), док је само један студент у Служби неуропсихијатрије чекао на преглед дуже од 30 дана, табела 10.

Табела 10. Дистрибуција студената по службама у односу на време чекања на преглед код лекара специјалисте, 2020. година

Служба	Предлед истог дана без заказивања	Мање од 15 дана	Од 15–30 дана	Дуже од 30 дана	Укупно за службу
Дерматовенерологија	4(36,4)	6(54,5)	1(9,1)		11(100)
Физикална медицина и рехабилитација	12(70,6)	5(29,4)			17(100)
Интерна медицина	1(11,1)	8(88,9)			9(100)
Неуропсихијатрија	1(5,6)	8(44,4)	8(44,4)	1(5,6)	18(100)
Офталмологија	6(54,5)	5(45,5)			11(100)
ОРЛ	4(100)				4(100)
Укупно	28(40,0)	32(45,7)	9(12,9)	1(1,4)	70(100)

4.2.4. Задовољство пруженим дијагностичким и терапијским услугама у вези сумње или потврђене болести COVID 19

У току актуелне пандемије корона вируса која је проузроковала је битне организационе промене у функционисању специјалистичко-консултативних служби Завода за здравствену заштиту студената Београд, пружање здравствене заштите и одговор здравствене службе Завода за здравствену заштиту студената Београд, студенти су оценили просечном оценом 4,7. Дистрибуција просечних оцена по службама приказана је на схеми 5.

Схема 5. Задовољство пруженим дијагностичким и терапијским услугама у вези сумње или потврђене болести COVID 19, 2020. година



4.2.5. Неостварене потребе за специјалистичко-консултативним прегледима

Епидемија корона вируса могла је имати утицаја на одлагање/отказивање прегледа и лечења у специјалистичко-консултативним службама Завода. Дистрибуција студената којима је услед овог разлога одложен или отказан специјалистичко-консултативни преглед приказана је у табели 11.

Табела 11. Одлагање или отказивање специјалистичко-консултативног прегледа услед епидемије изазване обољењем COVID 19

Служба	Да, епидемија је утицала на одлагање/отказивање прегледа N(%)	Не, епидемија није утицала на одлагање/отказивање прегледа N(%)	Не знам/не сећам се N(%)	Укупно за службу N(%)
Дерматовенерологија	4(33,3)	5(41,7)	3(25,0)	12(100,0)
Физикална медицина и рехабилитација	1(6,3)	11(68,8)	4(25,0)	16(100,0)
Интерна медицина		6(66,7)	3(33,3)	9(100,0)
Неуропсихијатрија	5(27,8)	6(33,3)	7(38,9)	18(100,0)
Офталмологија		6(60,0)	4(40,0)	10(100,0)
ОРЛ		3(75,0)	1(25,0)	4(100,0)
Укупно	10(14,5)	37(53,6)	22(31,9)	69(100,0)

4.2.6. Укупно задовољство радом специјалистичко-консултативних служби

Узимајући у обзир све претходне елементе садржане у овом извештају о раду специјалистичко-консултативних служби, студенти су оценили своје опште задовољство лечењем код лекара специјалисте укупном просечном оценом 4,6, схема 6.

Схема 6. Укупно задовољство студената радом специјалистичко-консултативних служби



4.3. Стоматолошка здравствена заштита

4.3.1. Корисници услуга стоматолошке здравствене заштите—општи подаци

У истраживању у служби денталне медицине је учествовало 42 студента, просечне старости 22,4 +/- 2,1 година.

Своје материјално стање су студенти који су учествовали у истраживању у овој Служби оценили у просеку као осредње (76,2%) и добро (23,8%).

У структури корисника услуга стоматолошке здравствене заштите у студентској поликлиници преовлађују породиље (47,6%) и труднице (40,5%), али има и студентата којима је била потребна хитна стоматолошка интервенција (9,5%).

4.3.2.Коришћење здравствене заштите

Студенти који су посетили стоматолошку службу Завода у протеклих годину дана су у просеку остварили око 4,6 посета у државној здравственој установи и око 4,0 посете приватној пракси.

4.3.3. Разлози посете приватном стоматологу

Дистрибуција студената који су посетили приватног стоматолога у односу на врсту услуге и разлоге због којих су то учинили приказана је у табели 12. У највећем броју

случајева студенти посећују приватног лекара због епидемиолошке ситуације изазване обољењем COVID 19 и то због прегледа и лечења зуба.

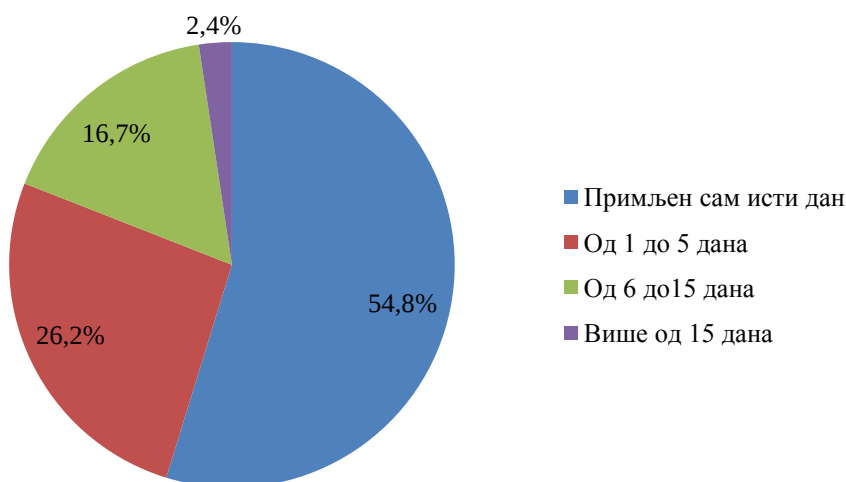
Табела 12. Дистрибуција студената који су посетили приватног стоматолога у односу на врсту услуге и разлоге због којих су то учинили

Разлог посете приватном лекару						
Услуга	Немогућност добијања услуге у државној служби N(%)	Дуго време чекања на услугу у државној служби N(%)	Приватни лекар пружа квалитетнију услугу N(%)	Приватни стоматолог се налази ближе месту где станујем N(%)	Епидемиолошка ситуација COVID 19 N(%)	Друго N(%)
Преглед	0	0	1(2,4)	2(4,8)	2(4,8)	2(4,8)
Лечење пломба	1(2,4)	1(2,4)	0	0	2(4,8)	0
Заливање фисура	0	0	0	0	0	1(2,4)
Ортодонтски апарат	0	0	0	0	0	1(2,4)
Вађење зуба	0	0	0	0	0	0
Протеза/протетска надокнада	0	0	0	0	0	1(2,4)

4.3.4. Чекање на здравствене услуге у стоматолошкој здравственој заштити

Највећи број студената у Служби стоматолошке здравствене заштите услугу добија исти дан без заказивања, 23 (54,8%), док је њих 11(26,2%) чекало на услугу од 1 до 5 дана, седморо (16,7%) је чекало од 6 до 15 дана, док је свега један студент (2,4%) чекао на услугу дуже од 15 дана, графикон 4.

Графикон 4. Време чекања на здравствену услугу у стоматолошкој здравственој заштити



4.3.5. Здравствено-васпитни рад у стоматолошкој здравственој заштити

Пружање услуга здравствено-васпитног рада студентима у стоматолошкој здравственој заштити је врло заступљено, посебно када се има у виду учесталост пружања савета у вези значаја редовних превентивних прегледа које је добило скоро 70% студентата, као и правилног одржавања оралне хигијене (43% студената), табела 13

Табела 13. Здравствено васпитни рад у стоматолошкој здравственој заштити, 2020. година

Теме	Дат савет о теми N(%)	Није дат савет о теми N(%)	Није било потребе за саветом N(%)	Испитаник није могао да се сети N(%)
Значај редовних прегледа	29(69,1)	4(9,1)	7(16,7)	1(2,4)
Употреба флуора	15(35,7)	8(19,1)	15(35,7)	1(2,4)
Правилно прање зуба	18(42,9)	5(11,9)	16(38,1)	1(2,4)
Неправилности зуба и вилица	15(35,7)	8(19,1)	14(33,3)	1(2,4)
Настанак каријеса	21(50,0)	4(9,5)	13(30,9)	3(7,1)
Крварење десни и клаћење зуба	10(23,8)	12(28,6)	16(38,1)	1(2,4)
Правилна исхрана	8(19,1)	10(23,8)	18(42,9)	2(4,7)

4.3.6. Рад стоматолога

Рад стоматолога су студенти генерално оценили врло високим оценама, схема 7.

Схема 7. Просечне оцене везане у одређеним областима рада стоматолога, 2020.година

Познавање проблема и болести које студент има

- 4,6

Посвећено време за разговор са пацијентом

- 4,5

Пружање објашњења о интервенцијама које планира

- 4,7

Објашњења о стању оралног здравља пацијента

- 4,8

Позивање на превентивне прегледе

- 4,3

4.3.7. Пружање услуга и организација рада стоматолошке службе

Просечне оцене које описују пружање услуга и организацију рада стоматолошке службе у Заводу за здравствену заштиту студената су генерално врло високе, осим у домену доступности рада ове службе викендом – нешто нижа просечна оцена (3,7). Просечне оцене су приказане у табели 14.

Табела 14. Просечне оцене везане за пружање услуга и организацију рада стоматолошке службе, 2020. година

Област која се оцењује	Просечна оцена
Радно време	4,7
Доступност прегледа викендом	3,7
Доступност стоматолога особама са посебним потребама	4,5
Љубазност особља	4,7
Број места за седење у чекаоници	4,6
	4,2
Могућност прегледа истог дана у случају хитности	4,6
Могућност телефонске комуникације са стоматологом добијање савета у току радног времена	4,2
Расположивост одговарајућег кадра у установи	4,7
Стање стоматолошке опреме	4,7
Сарадња стоматолога и других лекара специјалиста	4,8
Хигијена у служби	4,8
Процедуре у поступку жалобе код повреде права пацијената	4,5

4.3.8. Доступност и приступачност стоматолошких здравствених услуга на терет средстава обавезног здравственог осигурања

Информисаност студената о остваривању права из обавезног здравственог осигурања везаног за пружање стоматолошких услуга приказана је у табели 15.

Табела 15. Остваривање права из обавезног здравственог осигурања везаног за пружање стоматолошких услуга, 2020. година

Услуга	Могућност добијања услуга преко обавезног здравственог осигурања			
	Да N(%)	Да, уз партиципацију N(%)	Не, морам платити пуну цену N(%)	Не знам N(%)
Преглед код стоматолога	32(80,0)			8(20,0)
Пломба	31(77,5)	1(2,5)		8(20,0)
Лечење зуба	33(82,5)	1(2,5)		6(15,0)
Вађење зуба	25(65,8)	1(2,6)		12(31,6)
Ортодонтски апарат	11(28,2)		4(10,3)	24(61,5)
Протеза/протетска надокнада	10(26,3)		5(13,2)	23(60,5)

4.3.9. Неостварене здравствене потребе у стоматологији

Студенти су се изјаснили о неоствареним потребама у протеклих 12 месеци везаним за стоматолошку здравствену заштиту идентификујући догађај и разлог због кога нису отишли на преглед код свог изабраног лекара или су га одложили. Уочава се да је недостатак личног времена студената за обављање/коришћење здравствене заштите главна препрека у овој служби као и актуелна ситуација изазвана епидемијом корона вируса, табела 16.

Табела 16. Неостварене потребе у протеклих 12 месеци везане за пружање стоматолошке здравствене заштите, 2020. година.

Разлог	% студената који нису отишли на заказани преглед или су га одложили
Финансијски разлози	5,9
Дужина чекања	8,8
Недостатак личног времена	50,0
Удаљеност	19,4
Епидемиолошка ситуација COVID-19	50,0

4.3.10. Пружање стоматолошке здравствене заштите у периоду епидемије обољења COVID-19

Пружање стоматолошких услуга у периоду епидемије обољења COVID-19 студенти су оценили просечном оценом 4,7.

4.3.11. Самопроцена оралног здравља студената

Студенти своје орално здравље оцењују као врло добро, просечном оценом 3,8.

4.3.12. Опште задовољство стоматолошком здравственом заштитом

Узимајући у обзир све претходне елементе садржане у овом извештају о раду стоматолошке службе, студенти су оценили своје опште задовољство лечења код лекара денталне медицине укупном просечном оценом , 4,5 *схема 8.*

Схема 8. Опште задовољство стоматолошком здравственом заштитом

Задовољство стоматолошком здравственом заштитом

- 4,5

5. Закључак

5.1. Изабрани лекар

Студенти који су посетили изабраног лекара су генерално остварили двоструко више посета лекару у државној здравственој установи у односу на лекара у приватној пракси у последњих 12 месеци.

Висок број испитаника, остварио је преглед истог дана када је и заказао у Служби опште медицине, док се у Служби за здравствену заштиту жена на преглед чека у просеку од 1–5 дана.

Прегледи код изабраног лекара најчешће се не заказују у Служби опште медицине, док се у Служби за здравствену заштиту жена прегледи начешће заказују телефоном.

Студенти су генерално оценили врло добрим до одличним оценама: Прописивање лекова у електронској форми и могућност подизања хроничне терапије у апотеци без доласка код изабраног лекара; Апликацију „Мој доктор” и могућности које она пружа; Заказивање специјалистичких прегледа електронским путем у ординацији изабраног лекара помоћу Интегрисаног здравственог информационог система (ИЗИС).

Услуге здравствено-васпитног рада пружене су већини студената који су учествовали у истраживању. Студенти су у Служби опште медицине најчешће добијали савете везане за: правилну исхрану; важност физичке активности и избегавање/одбрану од стреса, док је најзаступљенија тема за пружање здравствено-васпитних савета у Служби за здравствену заштиту жена била везана за сигуран секс.

Испитаним студентима је у ниском обухвату обезбеђен скрининг преглед на депресију у Служби опште медицине.

Љубазност медицинских сестара на шалтеру студенти су оценили врло добром просечном оценом. У Служби опште медицине просечна оцена је одлична, док је просечна оцена у Служби за здравствену заштиту описана као врло добра.

Информације које пружају медицинске сестре оцењене су од стране студената као одличне.

Рад изабраног лекара у обе службе оцењен је врло високим оценама у свим доменама рада изабраног лекара, осим оних које се односе на познавање претходних болести студената и проблема које су раније имали.

Студенти су оценили пружене услуге у Заводу за здравствену заштиту студената врло високим оценама (врло добар/одличан) у свим испитиваним доменама: Радно време установе; Доступност лекара викендом; Број места за седење у чекаоници; Време чекања до посете у чекаоници; Могућност телефонске комуникације са лекаром и добијања савета у току радног времена; Могућност прегледа код лекара истог дана у случају хитности; Распоживост одговарајућег кадра у установи; Интернет страницу

установе; Медицинску опрему у установи; Хигијену установе; Процедуре у поступку жалбе код повреде права пацијената – оценама преко 4, осим у домену доступности паркинга где су оцене знатно ниже.

Пружање здравствене заштите и одговор здравствене службе Завода за здравствену заштиту студената Београд, током актуелне епидемије, студенти су оценили врло добрим/одличним оценама.

Неостварене здравствене потребе за здравственом заштитом узроковане су пре свега недостатком личног времена студената за обављање/коришћење здравствене заштите у обе службе у којима изабрани лекар пружа здравствену заштиту, као и актуелном ситуацијом изазваном епидемијом корона вируса.

Своје опште здравствено стање студенти оцењују као врло добро.

Узимајући у обзир све претходне елементе, студенти су оценили своје опште задовољство лечењем код изабраног лекара укупном просечном оценом – врло добар.

5.2. Специјалистичко-консултативне службе

Узимајући у обзир рад свих специјалистичко-консултативних служби, студенти су генерално најзадовољнији радом Службе интерне медицине.

Студенти који су посетили специјалистичко-консултативне службе Завода у протеклих годину дана су у просеку остварили више посета у државној здравственој установи у односу на приватну праксу.

Највећи проценат студената у специјалистичко-консултативним службама у просеку чека мање од 15 дана на заказани преглед, али се може рећи да и висок проценат студената остварује преглед истог дана – без заказивања.

Задовољство пруженим дијагностичким и терапијским услугама у вези сумње или потврђене болести COVID 19, студенти су у свим службама оценили оценом – одличан, осим у области дерматовенерологије, где је просечна оцена врло добар.

Епидемија корона вируса имала је утицаја на одлагање/отказивање прегледа и лечења у специјалистичко-консултативним службама Завода и то најчешће у служби дерматовенерологије и неуропсихијатрије.

Узимајући у обзир све претходне елементе о раду специјалистичко-консултативних служби, студенти су оценили своје опште задовољство лечењем код лекара специјалисте укупном просечном оценом – одличан.

5.3. Стоматолошка здравствена заштита

У поређењу са другим службама Завода, студенти који су учествовали у истраживању у значајнијем обиму користе услуге приватне праксе, али још увек и овој области доминира коришћење државне здравствене заштите.

У највећем броју случајева студенти су посећивали приватног лекара због епидемиолошке ситуације изазване обољењем COVID 19 и то због прегледа и лечења зуба.

Највећи број студената у Служби стоматолошке здравствене заштите услугу добија исти дан без заказивања.

Пружање услуга здравствено-васпитног рада студентима у стоматолошкој здравственој заштити је врло заступљено, посебно када се има у виду учесталост пружања савета у вези значаја редовних превентивних прегледа.

Рад стоматолога генерално, студенти су оценили врло добрим/одличним оценама.

Просечне оцене које описују пружање услуга и организацију рада стоматолошке службе у Заводу за здравствену заштиту студената су генерално врло високе, осим у домену доступности рада ове службе викендом.

Информисаност студената везана за остваривање права из обавезног здравственог осигурања када је у питању пружање стоматолошких услуга би могла бити унапређена, јер још увек висок проценат студената није информисан или је погрешно информисан о својим правима.

Разлог неостварених потреба за стоматолошком здравственом заштитом превасходно је везан за недостатак личног времена студената за обављање/коришћење здравствене заштите, али је значајан разлог и актуелна ситуација изазвана епидемијом корона вируса.

Пружање стоматолошких услуга у периоду епидемије обољења COVID-19 студенти су оценили просечном оценом – одличан.

Студенти своје орално здравље генерално оцењују као врло добро.

Узимајући у обзир све претходне елементе о раду стоматолошке службе, студенти су оценили своје опште задовољство лечења код лекара денталне медицине укупном просечном оценом – одличан.