

## PROCENA KVALITETA ZDRAVSTVENE ZAŠTITE

Sanja Kocić<sup>1,2</sup>, Milena Ilić<sup>1,2</sup>, Časlav Milić<sup>1,2</sup>, Dragoljub Đokić<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Medicinski fakultet u Kragujevcu

<sup>2</sup>Institut za zaštitu zdravlja u Kragujevcu

### SAŽETAK

*Koliko je korisnik zdravstvene usluge zadovoljan, zavisi od više faktora. Cilj istraživanja je da se preko testiranja korisnika usluga (pacijenata) ustanovi efikasnost službe opšte medicine i medicine rada. Istraživanje je, takođe, trebalo da pokaže koji faktori iz domena rada ovih službi najviše utiču da se pacijenti pozitivno ili negativno izjasne o njihovom radu. Primenjeno je anketno istraživanje kojim je obuhvaćena jednodnevna populacija korisnika. Kao instrument istraživanja korišćenjen je anonimni upitnik konstruisan na osnovu postojeće literature i preporuka Svetske zdravstvene organizacije. Analizom su obuhvaćeni svi upitnici pristigli iz službi opšte medicine i medicine rada ustanova primarne zdravstvene zaštite sa teritorije Šumadijskog okruga. Većina ispitanika izrazila je zadovoljstvo svojim lekarom. Svi analizirani aspekti zadovoljstva korisnika (kontinuitet i učestalost korišćenja zdravstvene zaštite, mišljenje korisnika o stručnim i ličnim osobinama lekara - da li mu lekar posvećuje dovoljno vremena i pažnje, da li ga u dovoljnoj meri informiše o stanju zdravlja, da li sa lekarom može da razgovara i o ličnim problemima, kakva je organizacija rada, uvažavanje pacijentovog mišljenja u toku lečenja), utičuda se pacijent izjasni da li je zadovoljan ili ne radom zdravstvene ustanove u koju dolazi.*

**Ključne reči:** kvalitet zdravstvene zaštite, primarna zdravstvena zaštita, anketa