
Rezime

Udruženje Crvena linija sprovelo je istraživanje o zadovoljstvu zdravstvenim uslugama među osobama koje žive sa HIV-om, u okviru projekta podržanog od Elton John AIDS Foundation. Projekat je obuhvatio edukacije za zdravstvene radnike u AP Vojvodini, što je rezultiralo poboljšanom komunikacijom, većom empatijom, smanjenjem diskriminacije i boljim uključivanjem pacijenata u donošenje odluka o njihovoj medicinskoj nezi i tretmanu. Rezultati ističu značaj edukacija za unapređenje kvaliteta zdravstvenih usluga i osiguranje ravnopravnog tretmana za osobe koje žive sa HIV-om.

Uvod

Udruženje Crvena linija realizovalo je istraživanje o zadovoljstvu zdravstvenim uslugama u primarnoj zdravstvenoj zaštiti među osobama koje žive sa HIV-om, u okviru projekta "Poboljšajmo znanje da bismo poboljšali zdravlje", podržanog od strane Elton John AIDS Foundation. Cilj projekta je unapređenje znanja i veština zdravstvenih radnika primarne zdravstvene zaštite o HIV infekciji i obezbeđivanje kvalitetnijih usluga za osobe koje žive sa HIV-om. Ključna aktivnost projekta bila je organizovanje edukacija za 80 lekara i medicinskih sestara iz četiri opštine na teritoriji Autonomne Pokrajine Vojvodina, uz kreiranje priručnika sa relevantnim informacijama o HIV-u i uspostavljanje neformalne mreže lekara primarne zdravstvene zaštite od poverenja.

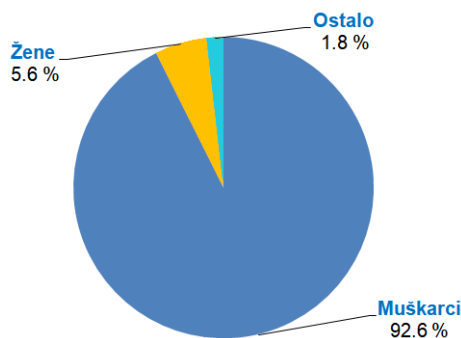
Istraživanje je sprovedeno u dve faze: prva faza pre obuka i druga faza nakon završenih obuka i iskustvenog perioda rada sa pacijentima. Istraživanje je sprovedeno među 108 osoba koje žive sa HIV-om, izabrani iz četiri opštine na teritoriji AP Vojvodine u kojima su održane planirane obuke medicinskih radnika primarne zdravstvene zaštite. Upitnici su distribuirani u onlajn i štampanoj formi, a podaci su prikupljeni uz pomoć vršnjačkih savetnika i glavne medicinske sestre HIV odeljenja Infektivne klinike u Novom Sadu. Rezultati ovog istraživanja pružaju uvid u zadovoljstvo korisnika zdravstvenim uslugama pre i posle obuka, kao i u potencijalne promene u kvalitetu nege i lečenja osoba koje žive sa HIV-om.

Legenda:

M – Aritmetička sredina; SD – Standardna devijacija

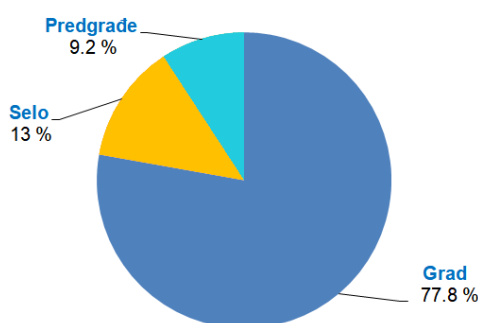
Rezultati istraživanja

U istraživanju je učestvovalo 108 ispitanika – osoba koje žive sa HIV-om sa teritorije AP Vojvodina. Uzorak dominantno čine ispitanici muškog pola (muškarci 100; žene 6; ostalo 2). Polna struktura u procentima prikazana je na grafikonu 1. Prosečna starost ispitanika iznosila je 39 godina. Najmlađi ispitanik imao je 26 godina a najstariji 72 godine.



Grafik 1. Polna struktura ispitanika

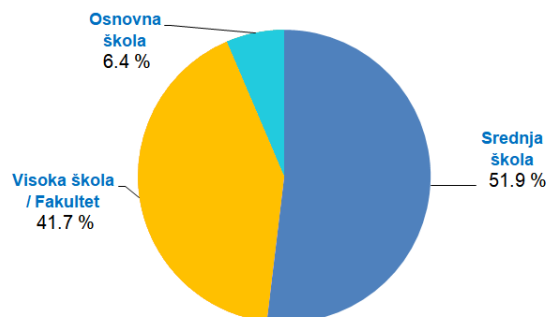
Ispitanici: 84 ispitanika je iz gradske sredine, 14 dolazi sa sela, a 10 živi u predgrađu. Procentualna zastupljenost različitih kategorija mesta stanovanja prikazana je na grafikonu 2.



Grafik 2. Mesto stanovanja ispitanika

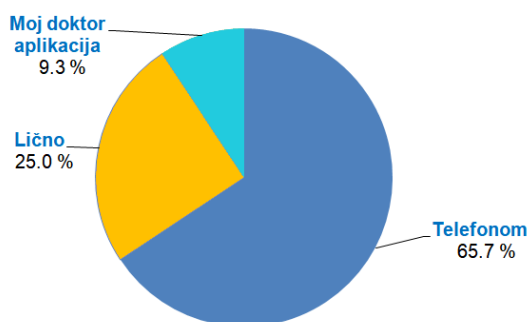
Kada posmatramo varijablu obrazovanje vidimo da 56 ispitanika ima srednju školu, 45 ispitanika je sa višom školom ili fakultetom, dok 7 ispitanika ima osnovnu školu završenu. Procentualna zastupljenost različitih obrazovnih kategorija prikazana je na grafikonu 3.

Prosečan broj odlazaka kod izabranog lekara u poslednjih 6 meseci iznosio je 2.11 puta. Najmanji broj odlazaka ispitanika je bio 0, a najveći 46 puta. Najčešće ispitanici navode da su u poseti izabranom lekaru u poslednjih 6 meseci bili jedan put (49 ispitanika), dva puta (27 ispitanika), a 9 ispitanika je bilo tri puta kod izabranog lekara, dok 14 ispitanika u poslednjih 6 meseci nije posetilo izabranog lekara.



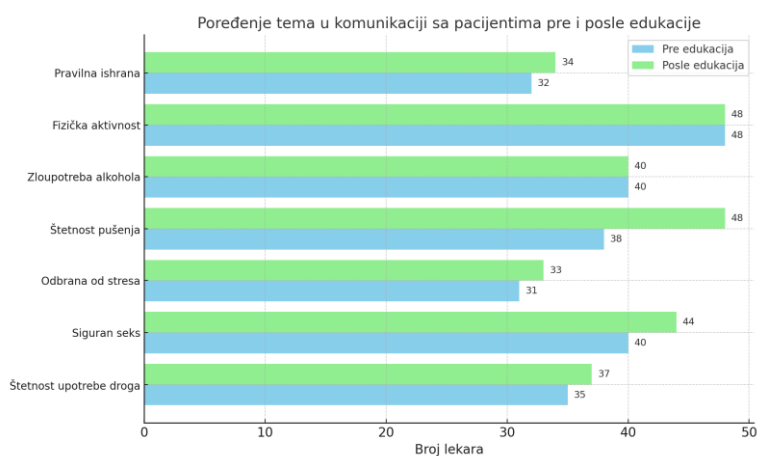
Grafik 3. Obrazovanje ispitanika

Način zakazivanja pregleda kod izabranog lekara varira: 71 ispitanik zakazuje preglede telefonom, 27 ispitanika zakazuje lično, dok samo 10 ispitanika zakazuje preglede preko moj doktor aplikacije.



Grafik 4. Način zakazivanja pregleda kod izabranog lekara

U sledećem delu upitnika ispitivana je učestalost davanja saveta izabranih lekara o pravilnoj ishrani, važnosti fizičke aktivnosti, štetnosti zloupotrebe alkohola, štetnosti pušenja, odbrani od stresa, važnosti sigurnog seksa i štetnosti upotrebe droga. Frekvencija odgovora prikazana je na grafikonu 5. Prikazane su frekvence potvrdnih odgovora koje ukazuju na broj izabranih lekara koji su davali savete o odabranim temama.



Grafik 5. Potvrdni odgovori na pitanje „Da li vam izabrani lekar daje savete o sledećim temama?“, pre i nakon edukacije

Rezultati pokazuju blago povećanje u broju izabranih lekara koji komuniciraju o temi pravilne ishrane, gde je broj porastao sa 32 na 34. Teme fizičke aktivnosti i zloupotrebe alkohola zadržale su isti nivo zastupljenosti - fizičku aktivnost pokreće 48 izabranih lekara, dok zloupotrebu alkohola njih 40.

Značajno poboljšanje primećeno je u komunikaciji o štetnosti pušenja. Pre edukacije ovu temu pokretalo je 38 lekara, dok je nakon edukacije broj porastao za 10, na ukupno 48 lekara.

Pozitivan pomak zabeležen je i u komunikaciji o temama odbrane od stresa, sigurnog seksa i štetnosti upotrebe droga. Tema odbrane od stresa bila je zastupljena kod 31 lekara pre edukacije, a nakon edukacije kod njih 33. Broj lekara koji razgovaraju o sigurnom seksu povećao se sa 40 na 44. Na kraju, štetnost upotrebe droga kao temu komuniciralo je 37 lekara nakon edukacije, u poređenju sa 35 pre edukacije.

	Frekvencija		%	
	Pre	Posle	Pre	Posle
Poštovanje ljubaznost				
1	7	6	6.5 %	5,6%
2	10	8	9.3 %	7,4%
3	14	12	13.0 %	11,1%
4	21	12	19.4 %	11,1%
5	56	70	51.9 %	64,8%
Izlaženje u susret potrebama pacijenata				
1	7	8	6.5 %	7,4%
2	8	7	7.4 %	6,5%
3	17	19	15.7 %	17,6%
4	15	11	13.9 %	10,2%
5	61	63	56.5 %	58,3%
Pružene informacije				
1	7	7	6,5%	6,5%
2	10	9	9,3%	8,3%
3	21	9	19,4%	8,3%
4	17	13	15,7%	12,0%
5	53	70	49,1%	64,8%

Tabela 1. Ocena odnosa medicinske sestre prema pacijentu

Prosečna ocena poštovanja i ljubaznosti ukazanih od strane medicinskih sestara iznosila je u prvom testiranju 4.01 (1.27), a u drugom testiranju 4.22 (1.23). Prosečna ocena spremnosti medicinskih sestara da izađu u susret pacijentu iznosila je u prvom i u drugom testiranju 4.06 (1.27). Prosečna ocena pruženih informacija od strane medicinskih sestara iznosila je pre edukacije 3.92 (1.28), a nakon edukacije 4.20 (1.27). Možemo zaključiti da su u domenu komunikacije medicinskih sestara sa pacijentima postignuti pozitivni efekti tako što komunikacija sada podrazumeva veću toplinu i poštovanje a popravio se i kvalitet pruženih informacija.

Iz tabele 1. vidimo da u prvom testiranju maksimalnom ocenom 5 ocenjuje ljubaznost i toplinu medicinskih sestara 51.9% ispitanika, 19.4% ocenom 4, ocenom 3 ocenjuje 13% ispitanika.

9.3% ispitanika ocenjuje toplinu i ljubaznost sestara ocenom 2, a ocenom 1 ocenilo je ovaj aspekt 6.5% ispitanika. Nakon edukacije 64.8% ocenjuje poštovanje i ljubaznost najvišom ocenom, 11.1% ocenom 4 i ocenom 3, 7.4% ocenom 2 i samo 5.6% ocenom 1.

Ukupno 56.6% ispitanika u prvom testiranju i 58.3% u drugom testiranju ocenjuje ocenom 5 izlaženje u susret pacijentima, a ocenom 4 ocenilo je u prvi mah ovaj aspekt 13.9% ispitanika a u drugi 10.2%. 15.7% u prvom testiranju i 17.6% ispitanika u drugom testiranju ocenilo je izlaženje u susret ocenom 3, 7.4% potom 6.5% ocenom 2, a ocenom 1 ocenilo je 6.5% odnosno 7.4% ispitanika.

Kvalitet pruženih informacija od medicinskih sestara ocenom 5 je u prvom testiranju ocenilo 49.1% ispitanika, a u drugom čak 64.8%, ocenom 4 ocenilo je 15.7% ispitanika u prvom testiranju a u drugom 12%, dok je 19.4% potom 10.3% ispitanika ocenilo davanje informacija sa ocenom 3. 9.3% potom 8.3% ispitanika za ovaj aspekt dalo je ocenu 2, dok je ocenu 1 dalo 6.5% ispitanika u oba testiranja.

Nakon procene saradnje sa medicinskim sestrama procenjivana je saradnja sa lekarima. Pitanja, zastupljenost odgovora i prosečne vrednosti odgovora prikazane su u tabeli 2.

Iz tabele 2. i sa grafikona 6. vidimo da najbolju prosečnu ocenu dobijaju izabrani lekari na stavci Poštovanje i ljubaznost gde je ocena pre edukacije 4.37, a posle 4.38 od maksimalnih 5, a čak 63.9% ispitanika pre i 67.6% posle edukacije ocenjuje ovu stavku najvišom ocenom.

Prosečnom ocenom 4 pre i 4.03 posle procenjeno je vreme i pažnja koju ispitanici dobijaju od lekara, gde pre edukacije ocenom 5 ocenjuje 51.9% ispitanika, 13.9% daje ocenu 4, ocenu 3 daje 21.3% ispitanika, ocenu 2 8.3%, a ocenu 1 4.6% ispitanika.

Nakon edukacije 4.1% ispitanika ocenjuje ocenom 1, 6.7% ocenom 2, 10.5% ocenom 3, 15% ocenom 4, dok čak 63.7% ispitanika daje najvišu ocenu 5.

Ostale ocene su ispod 4 a iznad 3. Objašnjenja i informacije o bolestima i lekovima ocenjene su sa 3.93 pre edukacije a nešto više sa 4.04 nakon edukacije, 51.9% ispitanika daje ocenu 5 pre a 53.7% posle, 13.9% pre i 15.7% posle daje ocenu 4, 21.3 pre i 12% posle ocenjuje trojkom ovu stavku.

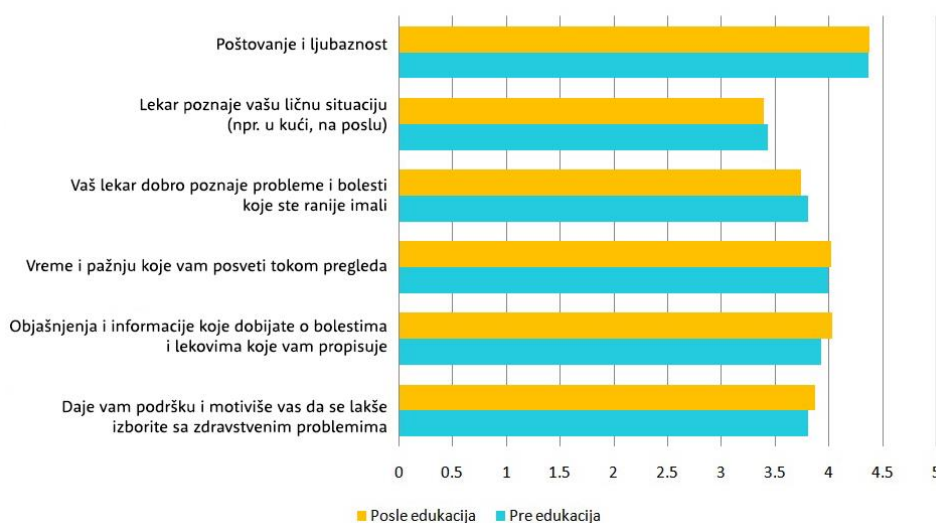
Da lekar poznaje vašu ličnu situaciju na poslu ili kući smatra 40.7% ispitanika pre 42.6% ispitanika posle edukacije, a 13.0% pre i 12% posle daje ocenu 4. Ocenu tri za ovaj aspekt daje 14.8% ispitanika pre i 10.8% posle. Ukupna prosečna ocena za ovaj domen je 3.44 pre i 3.40 posle edukacije i ovo je ujedno najlošije ocenjena stavka ovog dela upitnika.

Prosečne ocene 3.81 pre edukacije dobile su stavke koje se odnose na to da li lekar poznaje ranije probleme i bolesti i da li vam pruža adekvatnu motivaciju i podršku da prebrodite bolesti. Vaš lekar dobro poznaje probleme i bolesti koje ste ranije imali nakon edukacije ocenjeno je sa prosečnom ocenom 3.75 a sa ocenom 5 ocenilo je pre edukacije 49.1% ispitanika a posle edukacije 44.4%, sa 4 14.8% pre i 21.3 posle, sa 3 13.0% pre i 10.2% posle, sa 2 14.8% pre i 13.9% posle a sa 1 8.3% pre i 10.2% posle.

Stavku da lekar daje podršku i motiviše da se lakše izbore sa zdravstvenim problemima 50% ispitanika pre i 51.9% posle ocenilo je ocenom 5, 11.1% pre i 18.5% posle ocenom 4, ocenom 3 14.8% pre i posle 6.5%, ocenom 2 ocenilo je stavku 18.5% ispitanika pre i 13% posle edukacije. Prosečna ocena pre edukacije bila je 3.81 a posle edukacije 3.88.

Izjava ispitanika	Ocena (%)											M (SD)
	1		2		3		4		5		Pre/ Posle	
	Pre	Posle	Pre	Posle	Pre	Pre/ Posle	Pre	Posle	Pre	Posle		
Poštovanje i ljubaznost	2.8	4.6	2.8	4.6	13.0	6.5	17.6	16.7	63.9	67.6	4.37 (1.00) 4.38 (1.10)	
Lekar poznaje vašu ličnu situaciju (npr. u kući, na poslu)	19.4	21.3	12.0	13.9	14.8	10.2	13.0	12.0	40.7	42.6	3.44 (1.63) 3.40 (1.57)	
Vaš lekar dobro poznaje probleme i bolesti koje ste ranije imali	8.3	10.2	14.8	13.9	13.0	10.2	14.8	21.3	49.1	44.4	3.81 (1.40) 3.75 (1.38)	
Vreme i pažnju koje vam posveti tokom pregleda	4.6	4.1	8.3	6.7	21.3	10.5	13.9	15.0	51.9	63.7	4.00 (1.22) 4.03 (1.28)	
Objašnjenja i informacije koje dobijate o bolestima i lekovima koje vam propisuje	8.3	7.4	6.5	11.1	19.4	9.3	15.7	13.9	50.0	58.3	3.93 (1.30) 4.04 (1.34)	
Daje vam podršku i motiviše vas da se lakše izborite sa zdravstvenim problemima	5.6	10.2	18.5	13.0	14.8	6.5	11.1	18.5	50.0	51.9	3.81 (1.36) 3.88 (1.42)	

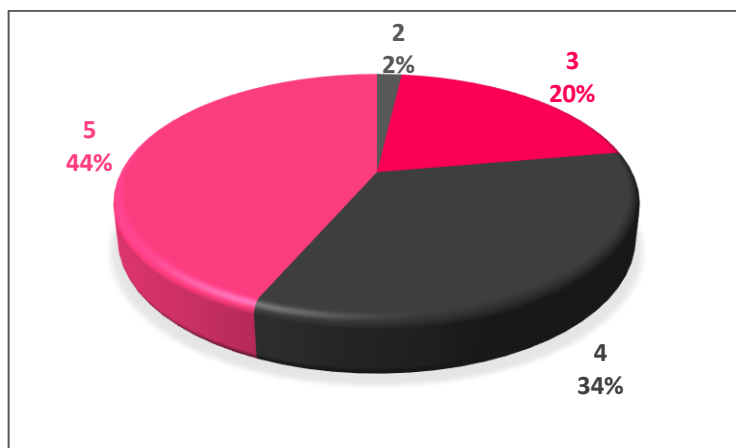
Tabela 2. Ocena odnosa izabranog lekara prema pacijentu



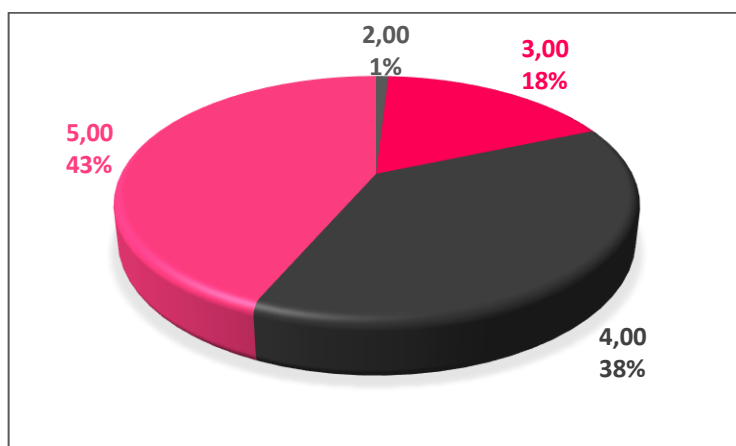
Grafik 6. Prosečna ocena odnosa izabranog lekara prema pacijentu pre i nakon edukacije

U sledećem delu ispitanici su ocenjivali svoje opšte zdravstveno stanje pre i nakon edukacije. Rezultati su prikazani na grafikonima 7. i 8. Pre edukacije najvišom ocenom 5 svoje zdravstveno stanje ocenilo je 44% ispitanika, a ocenom 4 34% ispitanika. Ocenu 3 za svoje zdravstveno stanje dalo je 20% ispitanika, a ocenu 2 dalo je 2% ispitanika. Ocenu 1 nije dao ni jedan ispitanik.

Posle edukacije najvišom ocenom 5 svoje zdravstveno stanje ocenilo je 43% ispitanika, a ocenom 4 38% ispitanika. Ocenu 3 za svoje zdravstveno stanje dalo je 18% ispitanika, a ocenu 2 dalo je 1% ispitanika. Ocenu 1 nije dao ni jedan ispitanik.



Grafik 7. Samoprocena opšteg zdravstvenog stanja ispitanika pre edukacije

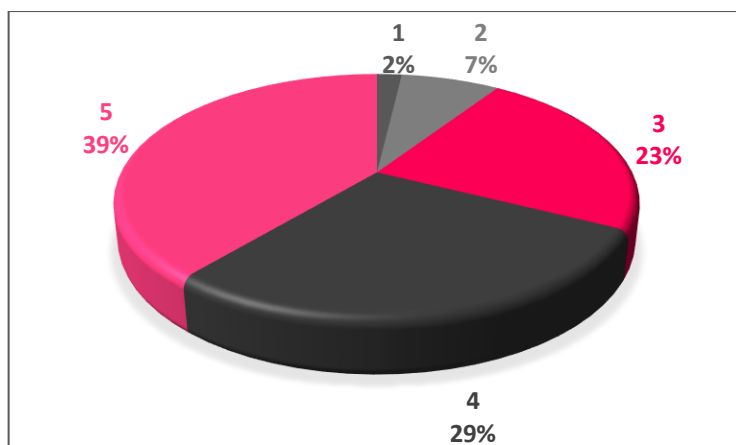


Grafik 8. Samoprocena opšteg zdravstvenog stanja ispitanika posle edukacije

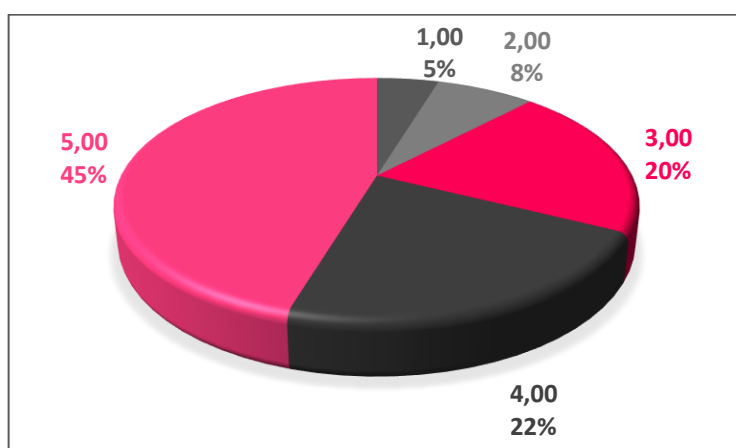
U sledećem delu ispitanici su ocenjivali svoje ukupno zadovoljstvo primarnom zdravstvenom zaštitom. Rezultati su prikazani na grafikonima 9. i 10.

Pre edukacije najvišom ocenom 5 svoje zadovoljstvo zdravstvenom zaštitom ocenilo je 39% ispitanika, a ocenom 4 29% ispitanika. Ocenu 3 za zdravstvenu zaštitu dalo je 23% ispitanika, a ocenu 2 dalo je 7% ispitanika. Ocenu dalo je 2% ispitanika.

Posle edukacije najvišom ocenom 5 svoje zadovoljstvo zdravstvenom zaštitom ocenilo je čak 45% ispitanika, a ocenom 4 22% ispitanika. Ocenu 3 za zdravstvenu zaštitu dalo je 20% ispitanika, a ocenu 2 dalo je 8% ispitanika. Ocenu dalo je 5% ispitanika.



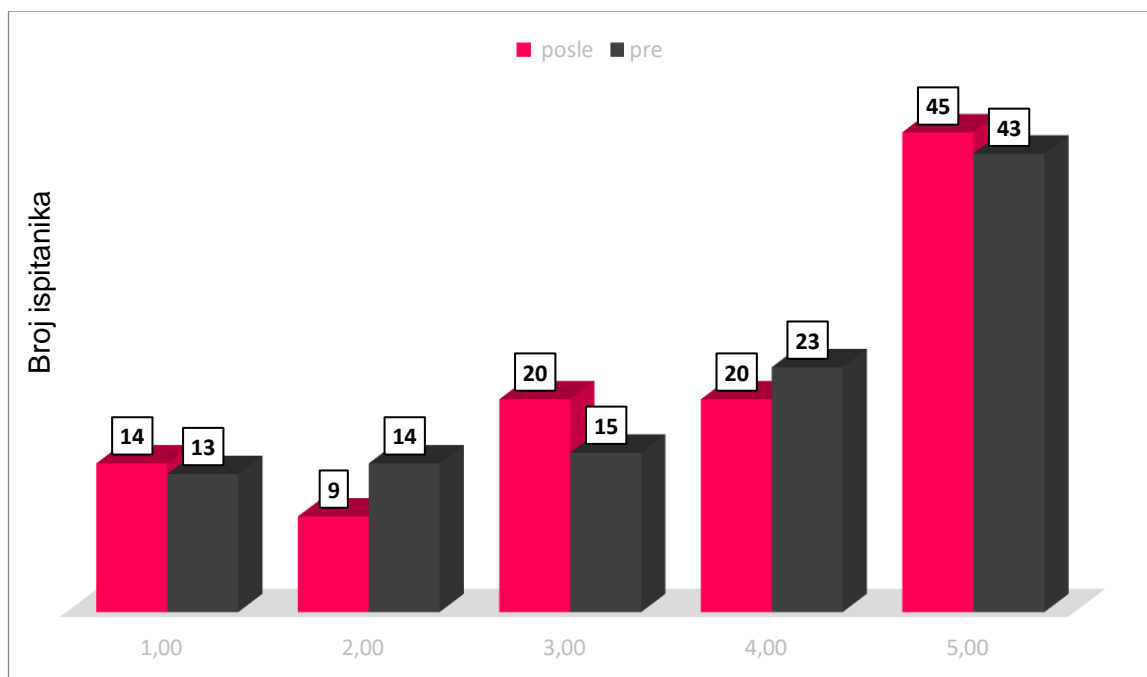
Grafik 9. Ocena ukupnog zadovoljstva primarnom zdravstvenom zaštitom pre edukacija medicinskih radnika



Grafik 10. Ocena ukupnog zadovoljstva primarnom zdravstvenom zaštitom posle edukacija medicinskih radnika

U sledećem delu ispitanici su ocenjivali koliko im je bilo teško da nađu pouzdanog lekara u primarnoj zdravstvenoj zaštiti nakon saznanja svog HIV statusa.

Rezultati su prikazani na grafikonu 11. Najvišu ocenu 5 koja znači izuzetno lako nalaženje pouzdanog lekara odalo je 40% ispitanika pre edukacije i 41.7% ispitanika posle edukacije, a ocenom 4 21% ispitanika pre i 18.5% posle edukacije. Ocenu 3 za nalaženje pouzdanog lekara dalo je 14% ispitanika pre i 18.5% posle edukacije, a ocenu 2 dalo je 13% ispitanika pre i 8.3% posle. Ocenu 1 koja znači da je izuzetno teško bilo naći pouzdanog lekara dalo je 12% ispitanika pre edukacije i 13% posle.



Grafik 11. *Koliko je teško naći pouzdanog lekara nakon saznanja HIV statusa*

U sledećem delu prikazani su odgovori ispitanika na pitanja u vezi doživljene diskriminacije u primarnoj zdravstvenoj zaštiti. Rezultati kroz frekvencu potvrdnih odgovora su prikazani u tabeli 3., kao i na grafikonu 12.

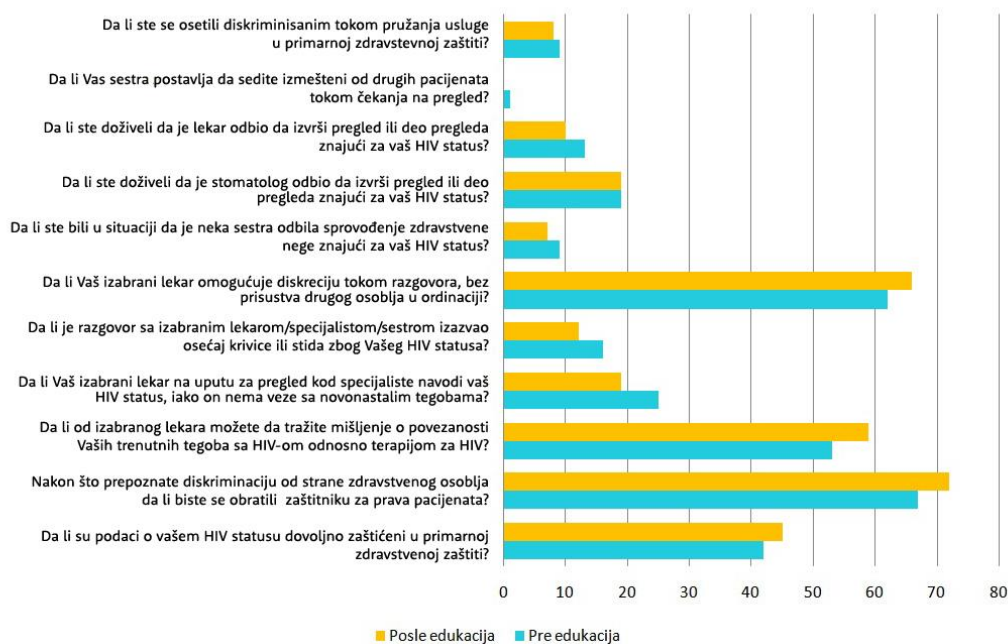
Rezultati pokazuju da pre edukacije 42 ispitanika a nakon edukacije 45 ispitanika smatra da su podaci o HIV statusu pacijenata u primarnoj zdravstvenoj zaštiti dovoljno zaštićeni. 53 ispitanika pre i 59 ispitanika posle edukacije smatra da od izabranog lekara može tražiti mišljenje o povezanosti trenutnih tegoba sa HIV-om odnosno terapijom za HIV. Nakon toga izdvaja se nedostatak diskrecije tokom pregleda, gde samo 62 ispitanika pre i 66 ispitanika posle edukacije navode adekvatnu diskreciju i pozitivno iskustvo. Čak 67 ispitanika pre edukacije i 72 posle bi se obratilo zaštitniku prava građana ako bi iskusilo diskriminaciju u primarnoj zdravstvenoj zaštiti.

25 ispitanika pre i 19 ispitanika posle edukacije navodi da izabrani lekar na uputu za pregled kod specijaliste navodi HIV status, iako on nema veze sa novonastalim tegobama, a 16 ispitanika pre i 12 ispitanika nakon edukacije izveštava o tome da je razgovor sa izabranim lekarom/specijalistom/sestrom izazvao osećaj krivice ili stida zbog HIV statusa.

Samo jedan ispitanik pre edukacije je imao iskustvo da ga je sestra postavila da sedi između od drugih pacijenata, tokom čekanja na pregled, a nakon edukacije ni jedan ispitanik nije imao iskustvo da ga je sestra izmestila od drugih pacijenata. Devet ispitanika pre edukacije i osam ispitanika nakon edukacije procenjuje da je imalo iskustvo diskriminacije u primarnoj zdravstvenoj zaštiti. 13 ispitanika pre i 10 ispitanika nakon edukacije saopštava da je imalo iskustvo da je lekar odbio da izvrši pregled ili deo pregleda zbog HIV statusa pacijenta, dok 9 ispitanika pre i 7 ispitanika posle edukacije saopštava da je ovo iskustvo imalo sa medicinskim sestrama, a čak 19 ispitanika je isto doživelo od stomatologa.

Naziv pregleda	Da	
	pre	posle
• Da li ste se osetili diskriminisanim tokom pružanja usluge u primarnoj zdravstvenoj zaštiti?	9	8
• Da li Vas sestra postavlja da sedite izmešteni od drugih pacijenata, tokom čekanja na pregled?	1	0
• Da li ste doživeli da je lekar odbio da izvrši pregled ili deo pregleda, znajući za vaš HIV status?	13	10
• Da li ste doživeli da je stomatolog odbio da izvrši pregled ili deo pregleda, znajući za vaš HIV status?	19	19
• Da li ste bili u situaciji da je neka sestra odbila sprovođenje zdravstvene nege, znajući za vaš HIV status?	9	7
• Da li Vaš izabrani lekar omogućuje diskreciju tokom razgovora, bez prisustva drugog osoblja u ordinaciji?	62	66
• Da li je razgovor sa izabranim lekarom/specijalistom/sestrom izazvao osećaj krivice ili stida zbog Vašeg HIV statusa?	16	12
• Da li Vaš izabrani lekar na uputu za pregled kod specijaliste navodi vaš HIV status, iako on nema veze sa novonastalim tegobama?	25	19
• Da li od izabranog lekara možete da tražite mišljenje o povezanosti Vaših trenutnih tegoba sa HIV-om odnosno terapijom za HIV?	53	59
• Nakon što prepoznate diskriminaciju od strane zdravstvenog osoblja, da li biste se obratili zaštitniku za prava pacijenata?	67	72
• Da li su podaci o vašem HIV statusu dovoljno zaštićeni u primarnoj zdravstvenoj zaštiti?	42	45

Tabela 3. Frekvencija i procenat zastupljenosti odgovora u odnosu na iskustvo diskriminacije u primarnoj zdravstvenoj zaštiti pre i posle edukacije



Grafik 12. Iskustva diskriminacije u primarnoj zdravstvenoj zaštiti

Iskustva ispitanika u primarnoj zdravstvenoj zaštiti prikazana su u tabeli 4.

Rezultati pokazuju da posle edukacije 74 pacijenata smatra da im izabrani lekar posvećuje dovoljno vremena tokom pregleda, dok se pre edukacije 66 pacijenata opredeljavalo za taj odgovor.

Da je izabrani lekar zainteresovan za ličnu situaciju pacijenta smatra 52 ispitanika pre edukacije a 66 ispitanika posle edukacije. 60 ispitanika pre i 64 ispitanika posle edukacije smatra da im olakšava kada izabranom lekaru ispriča svoj problem.

Polovina ispitanika pre edukacije se slaže sa tvrdnjom „Izabrani lekar me uključuje u donošenje odluka o mojoj medicinskoj nezi“, 25.9% ispitanika se delimično slaže, dok se ostali delimično ili potpuno ne slažu. Posle edukacije broj onih koji se slažu sa tvrdnjom da ih izabrani lekar uključuje u zajedničko donošenje odluka raste na 68.

Pre edukacije 65.7% ispitanika smatra da ih izabrani lekar pažljivo sluša kada govore, 18.5% ispitanika se delimično slaže dok se ostali delimično ili potpuno ne slažu. Posle edukacije čak 81 ispitanik smatra da ga izabrani lekar pažljivo sluša kada govore.

Pre edukacije 34.3% ispitanika smatra da poverljivost podataka o HIV statusu nije zadovoljavajuća, dok suprotno misli 49.1% ispitanika. Posle edukacije 50% ispitanika smatra da je poverljivost podataka na zadovoljavajućem nivou.

Pre edukacije 55.5% ispitanika se slaže sa tvrdnjom „Moj izabrani lekar dobro prepoznaje moje probleme i brzo uklanja tegobe koje imam“, 22.2% se delimično slaže dok se isti procenat ispitanika delimično ili potpuno ne slaže sa ovom tvrdnjom. Posle edukacije pozitivno ovu tvrdnju ocenjuje oko 60% ispitanika njih 64, dok se 16 pacijenata negativno izjasnilo u odnosu na ovu tvrdnju.

Rezultati pre edukacije pokazuju da nešto više od 53.7% pacijenata smatra da je izabran lekar temeljan, 20.4% ispitanika se delimično slaže sa ovom tvrdnjom dok se 25.9% ispitanika ne slaže. Posle edukacije 70 pacijenata pozitivno ocenjuje ovu tvrdnju, a negativno ocenjuje samo njih 17.

Pre edukacije da se osećaju ugodno u konverzaciji o HIV-u sa svojim izabranim lekarom kaže 58 ispitanika a nakon edukacije 61, delimično se sa ovom tvrdnjom pre edukacije slaže 21 ispitanika a posle 22, a ne slaže nekim delom 29 ispitanika pre i 25 ispitanika posle edukacije.

Pre edukacije 53.7% ispitanika smatra da izabrani lekar zna dovoljno o HIV-u, 18.5% ispitanika se delimično slaže sa ovom tvrdnjom, a 27.7% se nekim delom ne slaže. Posle edukacije čak 70 pacijenata se slaže, 12 se delimično slaže, a njih 26 se nekim delom ne slaže sa tvrdnjom da izabrani lekar zna dovoljno o HIV-u.

Pre edukacije 45.3% ispitanika se slaže sa tvrdnjom „Izabrani lekar vam pomaže da se nosite sa emocionalnim problemima u vezi sa vašim zdravstvenim stanjem“, 21.3% se delimično slaže dok se 33.3% ispitanika delimično ili potpuno ne slaže sa ovom tvrdnjom. Posle edukacije rezultati su drugačiji i govore u prilog tome da se 59 ispitanika slaže sa tvrdnjom, 15 ispitanika se delimično slaže, a 34 se nekim delom ne slažu sa ovom tvrdnjom.

Koliko se slažete sa navedenim tvrdnjama?	Ne slažem se		Delimično se ne slažem		Delimično se slažem		Slažem se		Potpuno se slažem	
	pre	posle	pre	posle	pre	posle	pre	posle	pre	posle
Izabrani lekar mi posvećuje dovoljno vremena tokom pregleda	7	6	13	7	22	21	28	37	38	37
Izabrani lekar je zainteresovan za moju ličnu situaciju	15	10	11	10	30	22	21	34	31	32
Olakšava mi kada izabranom lekaru ispričam svoj problem	15	15	14	12	21	15	24	26	34	38
Izabrani lekar me uključuje u donošenje odluka o mojoj medicinskoj nezi	17	9	9	7	28	24	21	33	33	35
Izabrani lekar me sluša pažljivo kada govorim	4	3	13	8	20	16	25	39	46	42
Moji zdravstveni podaci su poverljivi i pažljivo se čuvaju	19	20	18	18	18	19	22	19	31	32
Moj izabrani lekar dobro prepoznaje moje probleme i brzo uklanja tegobe koje imam	8	6	16	10	24	28	24	29	36	35
Moj izabrani lekar je veoma temeljan	12	6	16	11	22	21	20	31	38	39
Osećam se ugodno u konverzaciji o HIV-u sa svojim izabranim lekarom	14	13	15	12	21	22	21	24	37	37
Moj izabrani lekar zna dovoljno o HIV-u	17	11	13	15	20	12	18	27	40	43
Izabrani lekar vam pomaže da se nosite sa emocionalnim problemima u vezi sa vašim zdravstvenim stanjem	24	22	12	12	23	15	17	25	32	34

Tabela 4. Frekvenca i procenat zastupljenosti odgovora u odnosu na iskustva u primarnoj zdravstvenoj zaštiti

Zaključak

Na osnovu istraživanja o zadovoljstvu zdravstvenim uslugama u primarnoj zdravstvenoj zaštiti, sprovedenog među osobama koje žive sa HIV-om, pre i posle edukacija medicinskih radnika, izdvojeni su sledeći ključni zaključci:

1. **Poboljšanje kvaliteta komunikacije i pruženih informacija:** Nakon edukacija sprovedenih za zdravstvene radnike, zabeležen je pozitivan pomak u oceni ljubaznosti i poštovanja medicinskih sestara i lekara, kao i u kvalitetu pruženih informacija pacijentima. Medicinske sestre i lekari su pokazali veći nivo empatije i profesionalnosti u radu sa pacijentima.
2. **Bolja procena zdravstvenog stanja i zadovoljstva uslugama:** Ispitanici su generalno ocenili svoje zdravstveno stanje i zadovoljstvo zdravstvenom zaštitom višim ocenama nakon edukacija, što ukazuje na unapređenje zdravstvenih usluga.
3. **Smanjenje doživljene diskriminacije:** Broj ispitanika koji su prijavili diskriminaciju u primarnoj zdravstvenoj zaštiti se smanjio nakon edukacija, što ukazuje na veći nivo profesionalnog ponašanja zdravstvenih radnika.
4. **Osnaživanje pacijenata:** Nakon edukacija, više ispitanika je prijavilo da im lekari posvećuju dovoljno pažnje i uključuju ih u donošenje odluka o njihovoj medicinskoj nezi. Takođe, povećan je broj pacijenata koji osećaju da su njihovi podaci o HIV statusu zaštićeni.
5. **Edukacija kao ključni faktor:** Rezultati jasno ukazuju na značaj edukacija za zdravstvene radnike, jer one direktno doprinose poboljšanju kvaliteta usluga i smanjenju stigme i diskriminacije prema osobama koje žive sa HIV-om.

Ovo istraživanje predstavlja značajan korak ka unapređenju kvaliteta primarne zdravstvene zaštite i potvrđuje važnost kontinuirane edukacije zdravstvenih radnika kako bi se osigurala podrška i ravnopravan tretman osoba koje žive sa HIV-om.

Istraživanje o zadovoljstvu zdravstvenim uslugama u primarnoj zdravstvenoj zaštiti među osobama koje žive sa HIV-om realizovano je u okviru projekta „Poboljšajmo znanje da bismo poboljšali zdravlje“, koji sprovodi udruženje Crvena linija uz podršku Elton John AIDS Foundation.