

АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ У ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА ЗЛАТИБОРСКОГ ОКРУГА У 2010. ГОДИНИ

У циљу праћења и унапређења квалитета рада један од важних показатеља је и задовољство корисника пруженом здравственом заштитом. У ту сврху у здравственим установама, на иницијативу Министарства здравља од 2004. године, седму годину за редом спроводи се истраживање задовољства корисника. Овим путем се добијају информације од значаја руководству установе за усклађивање активности према потребама самих корисника. Као резултат добија се повећање задовољства самих корисника као и здравствених радника те установе.

Задовољство корисника испитивано је по методологији Института за јавно здравље Србије “Др Милан Јовановић Батут”, 29.11.2010. године од 07 до 19 часова у установама примарне здравствене заштите - у службама здравствене заштите одраслог становништва са медицином рада, здравствене заштите деце, здравствене заштите жена, стоматолошке здравствене заштите и у специјалистичко-консултативним амбулантама интерне медицине. У стационарним здравственим установама, истраживање је спроведено од 29.11. до 3.12.2010. године на четири одељења – интерно, хирургија, рехабилитација и гинекологија са акушерством, и у специјалистичко-консултативним амбулантама интерне медицине, истог дана као и у примарној.

1. ДОМОВИ ЗДРАВЉА

На територији Златиборског округа налази се десет домова здравља (Ариље, Бајина Башта, Чајетина, Косјерић, Нова Варош, Пожега, Прибој, Пријеполје, Сјеница и Ужице). Истраживање је спроведено само у њиховим седиштима (без здравствених станица и здравствених амбуланти).

Истраживање задовољства корисника је спроведено 29. новембра 2010. године од 07 до 19 часова, тј. до краја радног времена, у службама примарне здравствене заштите и специјалистичкој служби интерне медицине. На дан када је извршено анкетирање у свим домовима здравља било је укупно 6857 корисника, где су урачунати сви корисници без обзира из ког су разлога посетили домове здравља (куративни и превентивни прегледи, интервенције или подела терапије). Анкете су подељене свим корисницима (6857), а враћено/попуњено је 4329 упитника, према чему стопа одговора износи 63.13% (табела бр.1).

Табела бр 1. Приказ дистрибуираних упитника у установама примарне здравствене заштите Златиборског округа

| Служба | Број пацијената на дан 29.11.2010. | Број подељених упитника | Број враћених (попуњених) упитника | Број пацијената који је одбио да учествује у анкети | Стопа одговора учесника |
|---|------------------------------------|-------------------------|------------------------------------|---|-------------------------|
| Здравствена заштита одраслог становништва | 4051 | 4051 | 2550 | 1501 | 62.94 |
| Здравствена заштита деце | 1575 | 1575 | 848 | 727 | 53.84 |
| Здравствена заштита жена | 583 | 583 | 415 | 168 | 71.18 |
| Стоматологија | 429 | 429 | 308 | 121 | 71.79 |
| Специјалистичка служба | 219 | 219 | 208 | 11 | 94.97 |
| УКУПНО | 6857 | 6857 | 4329 | 2528 | 63.13 |

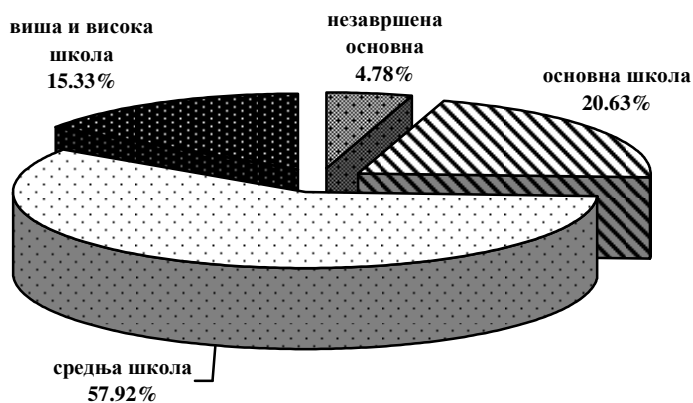
1.1.СЛУЖБА ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ ОДРАСЛОГ СТАНОВНИШТВА СА МЕДИЦИНОМ РАДА

У службама за заштиту одраслог становништва са медицином рада на подручју Златиборског округа, на дан испитивања било је 4051 корисник а упитнике је попунило 2550 испитаника, са стопом одговора 62.94% (табела бр. 1).

Према упитницима заступљеност полова је таква да је 50.35% испитаника било женског пола а 45.14% мушкараца. Просечна старост анкетираних била је 48.40 ± 14.91 , где је најмлађи корисник имао 15 а најстарији 91 годину.

Највећи број анкетираних су завршили средњу школу 57.92%, затим основну 20.63%, вишу и високу школу 15.33% и са незавршеном школом било је 4.78%.

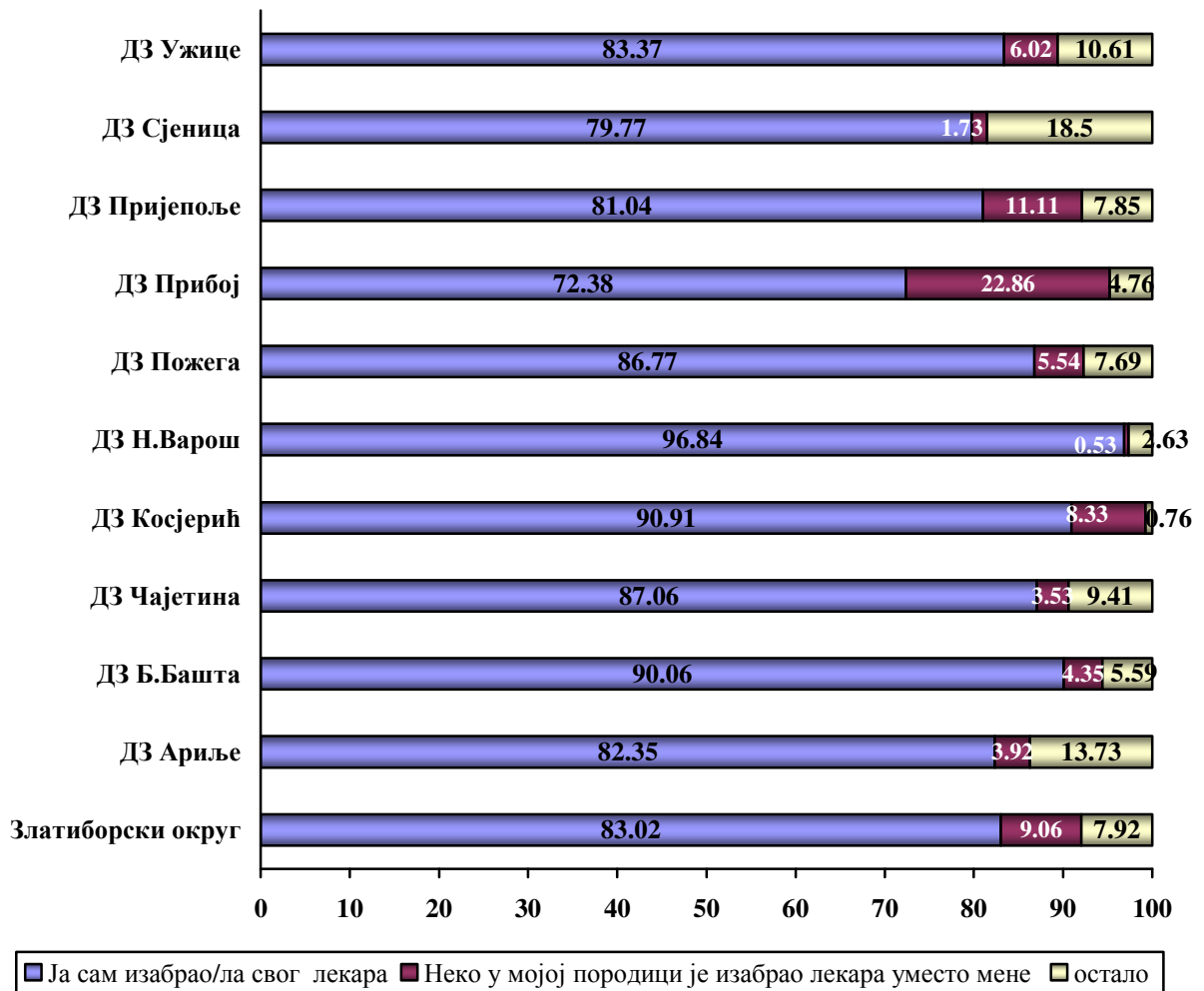
Графикон бр 1. Структура анкетираних према школској спреми у службама за здравствену заштиту одраслог становништва са медицином рада Златиборског округа у 2010. години



Што се тиче материјалног стања скоро половина (47.10%) се изјаснила да им је материјално стање осредње, 25.92% сматра да је њихов материјални статус добар, а 15.10% одговорило је да је њихово материјално стање лоше и 6.20% веома лоше. Најмањи проценат испитаника 4.78% мисли да је њихово материјално стање веома добро. Узевши ове податке у обзир, може се рећи да већини испитаника материјални положај није задовољавајући.

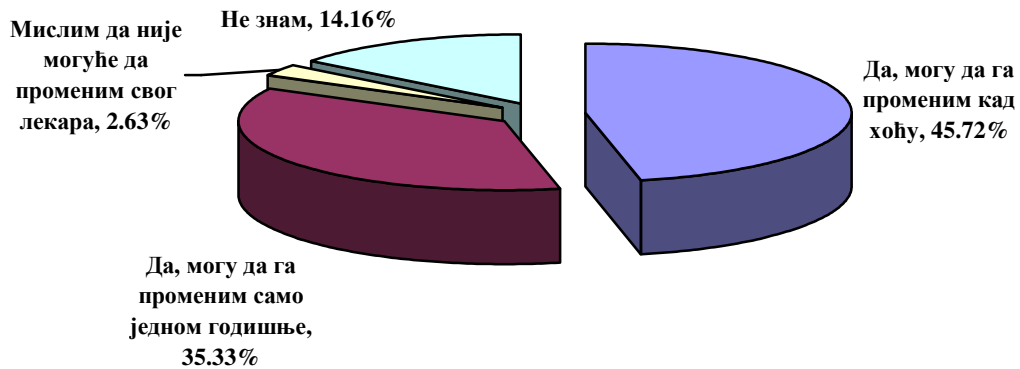
Највећи број корисника Службе за заштиту одраслог становништва са медицином рада Златиборског округа, 83.02% изјаснио се да су сами изабрали свог лекара а 9.06% изјаснило се да им је неко из породице изабрао лекара док је само мали део пацијената одговорио да им је додељен (2.51%) или да нема (2.82%) изабраног лекара.

Графикон бр. 2 Начин избора лекара у службама за здравствену заштиту одраслог становништва Златиборског округа у 2010. години



На питање да ли су упознати на који начин могу да промене свог лекара, ако желе, 81.05% дало је потврдан одговор, с тим што је 45.72% одговорило да може да га промени кад хоће, а 35.33% да могу да га промене само једном годишње. Мали је број оних (2.63%) који мисле да није могуће променити изабраног лекара, а 14.16% не зна. Овакав податак говори о лошој информисаности пацијената о промени изабраног лекара с обзиром да их је само једна трећина исправно одговорила, односно, знају да могу да промене изабраног лекара само једном годишње (графикон бр. 3) .

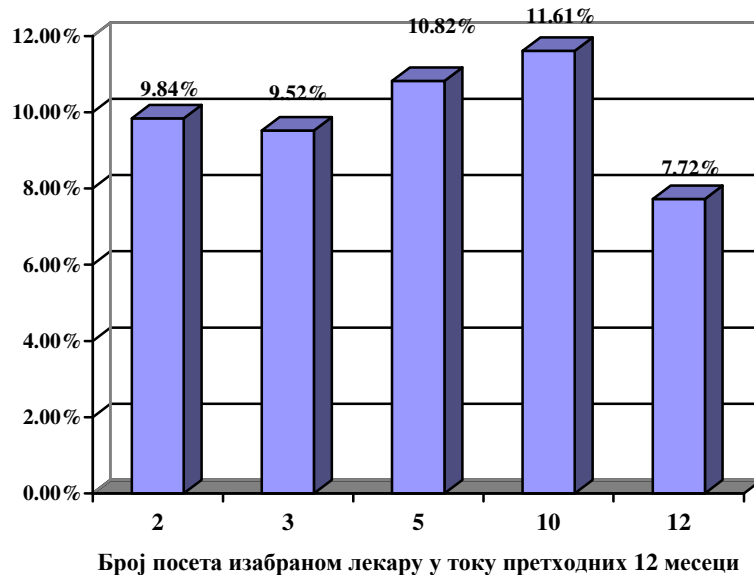
Графикон бр. 3. Информисаност о промени изабраног лекара у службама за здравствену заштиту одраслог становништва Златиборског округа у 2010.години



Већина испитаника (77.18%) није имала потребу за променом свог лекара, а 21.29% јесте с тим што се издвајају резултати у Дому здравља Прибој где је однос знатно другачији 55.24% није имало потребу да мења свог лекара, а чак 43.81% јесте. Главни разлог промене изабраног лекара у Прибојском Дому здравља (63.05% од укупног броја испитаника у том Дому здравља) био је напуштање ординације (службе) од стране лекара, што је и најчешћи одговор (11.37%), међу онима који су мењали свог лекара у свим домовима здравља Златиборског округа. Мало је оних који су променили свог лекара због неспоразума (5.96%).

Најчешће дужина лечења код изабраног лекара је више од 3 године (38.51%), затим од 1 до 3 године (35.76%) и мање од годину дана (20.94%). У току године 11.61% испитаника 10 пута посете изабраног лекара, затим 10.82% пет пута, 9.84% два, 9.52% три и 12 пута годишње 7.72% (графикон бр. 4). У другом делу питања колико пута су посетили неког другог лекара у истој служби чак 74.04% нису били код другог лекара у служби, 8.12% одговорило је једном , 6.04% ниједном а 5.57% два пута годишње.

Графикон бр. 4 Број посета изабраном лекару у последњих 12 месеци у службама за заштиту одраслог становништва са медицином рада Златиборског округа за 2010.годину (пет најчешћих одговора)



Одговоре који се односе на приватног лекара, такође, можемо тумачити тако да највећи део испитаника није посетио приватног лекара у току протеклих 12 месеци јер 40% анкетираних нису дали одговор на ово питање, а 38.94% је одговорило ниједном. Да једном годишње посећују приватног лекара одговорило је 9.29% , два пута 5.57% и три пута 3.16%.

Највећи део анкетираних корисника 41.96% никада не заказује прегледе код изабраног лекара, 24.39% обично буде заказан исти дан, 23.06% чека 1-3 дана на преглед а само 6.78% одговорило је да чека више од три дана на преглед.

У циљу процене превентивног рада лекара анкета је садржала и питања да ли лекар разговара са пацијентима о здравим стилевима живота. У службама за заштиту одраслог становништва са медицином рада, у оквиру здравствено-васпитног рада изабрани лекар најчешће саветује пацијенте о правилној исхрани (74.70%) и то за време редовне посете, као и о важности физичке активности (67.80%), такође, у току редовног рада (табела бр.2). Око половине пацијената се изјаснило да њихов лекар разговара са њима о злоупотреби алкохола, одвикавању од пушења и о избегавању стреса. Што се тиче сигурног секса и опасности од злоупотребе дрога, већи број испитаника је одговорио да није било потребно или нису уопште одговорили на ово питање што је и очекивано с обзиром на структуру пацијената (хронични болесници, пензионери..). Најмањи учинак промоције здравих стилова живота је преко превентивног центра (табела бр.2), што није похвално, јер то значи да су у здравствено - васпитни рад укључени углавном пацијенти који иначе долазе код лекара због хроничних тегоба, док здрава популација није довољно обухваћена.

Табела бр. 2 Начин спровођења здравствено – васпитног рада изабраног лекара на подручју Златиборског округа у 2010. години

| Тема | Да, за време редовне посете | Да, у посети превентивном центру/саветовалишту | Не | Није било потребно | Нема одговора на питање |
|-------------------------------|-----------------------------|--|-------|--------------------|-------------------------|
| Правилна исхрана | 74.70% | 3.57% | 3.02% | 9.65% | 9.06% |
| Важност физичке активности | 67.80% | 4.04% | 3.10% | 9.88% | 15.10% |
| Злоупотреба алкохола | 47.06% | 4.71% | 5.53% | 20.86% | 21.84% |
| Смањење или престанак пушења | 51.21% | 5.84% | 4.78% | 18.23% | 19.92% |
| Избегавање/одбрана од стреса | 47.53% | 7.06% | 5.53% | 17.10% | 22.78% |
| Сигуран секс | 28.58% | 4.90% | 9.10% | 29.68% | 27.75% |
| Опасност од злоупотребе дрога | 27.37% | 2.71% | 8.27% | 33.45% | 28.20% |

Према анкетираним корисницима може се рећи да је однос пацијената са тимом изабраног лекара добар, с обзиром да се већина пацијената слаже са изјавом да су медицинске сестре на одговарајућим местима љубазне, увек пруже потребне информације и имају добру сарадњу са лекарима (табела бр. 3).

Табела бр. 3. Међусобна комуникација корисника са тимом изабраног лекара у Златиборском округу у 2010. години

| Изјава | Да, слажем се | Делимично се слажем | Не слажем се | Не знам | Нема одговора |
|---|---------------|---------------------|--------------|---------|---------------|
| Медицинске сестре на шалтеру су љубазне | 84.78% | 8.78% | 1.10% | 1.06% | 4.27% |
| Медицинске сестре у соби за интервенције су љубазне | 78.47% | 8.00% | 1.06% | 0.90% | 11.57% |
| Медицинске сестре ми увек пруже све информације | 76.31% | 11.69% | 1.41% | 0.78% | 9.80% |
| Медицинске сестре и лекари добро сарађују | 74.08% | 7.76% | 1.02% | 8.08% | 9.06% |

Што се тиче комуникације пацијената са изабраним лекаром, већина пацијената се изјаснила да имају добру комуникацију. Када имају неки здравствени проблем 79.14% испитаника је одговорило да се прво јављају свом изабраном лекару а 73.80% сматра да њихов лекар познаје њихове проблеме и болести (табела бр. 4).

Табела бр. 4. Међусобна комуникација пацијената и изабраног лекара у службама за заштиту одраслог становништва са медицином рада у домовима здравља Златиборског округа у 2010.години

| Изјава | Да, слажем се | Делимично се слажем | Не слажем се | Нема одговора |
|--|---------------|---------------------|--------------|---------------|
| Мој лекар познаје моју личну ситуацију (нпр. на послу у кући) | 65.84% | 17.14% | 7.92% | 9.10% |
| Мој лекар познаје проблеме и болести које сам раније имао | 73.80% | 11.85% | 2.98% | 11.37% |
| Мој лекар одваја довољно времена да разговара са мном | 73.65% | 12.98% | 2.70% | 10.67% |
| Мој лекар ме пажљиво слуша | 76.47% | 10.55% | 1.02% | 11.96% |
| Мој лекар ми даје јасна обавештења о болестима и лековима које ми прописује | 76.51% | 9.85% | 1.29% | 12.35% |
| После посете лекару осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима | 69.57% | 16.31% | 1.92% | 12.20% |
| Када имам нови здравствени проблем прво идем код свог лекара | 79.14% | 7.49% | 1.76% | 11.61% |

Када се сагледава рад службе за здравствену заштиту одраслог становништва са медицином рада, највише испитаника 83.72% одговорило је да су задовољни радним временом, 75.29% сматра да прво треба да дође код свог лекара да би ишао код специјалисте, а 74.86% има позитивно искуство са тим када му хитно треба преглед лекара буде примљен истог дана (табела бр.5). Мишљења су подељена што се тиче чекања на посету код лекара, јер су одговори заступљени у приближно истом проценту. Већина испитаника није информисана да ли установа има своју интернет страницу (46.78%).

Табела бр. 5. Задовољство испитаника организацијом рада у служби за здравствену заштиту одраслог становништва на подручју Златиборског округа у 2010. години

| Изјава | Да, слажем се | Делимично се слажем | Не слажем се | Не знам | Нема одговора |
|--|---------------|---------------------|--------------|---------|---------------|
| Задовољан сам радним временом | 83.72% | 8.16% | 1.65% | 0.82% | 5.65% |
| Могу да дођем на преглед и викендом ако се разболим | 67.76% | 10.64% | 3.88% | 5.88% | 11.84% |
| Доступна је инвалидима и особама у колицима | 57.81% | 9.88% | 5.96% | 10.74% | 15.61% |
| Да бих ишао код специјалисте прво морам да идем код мог лекара | 75.29% | 7.96% | 1.84% | 1.72% | 13.19% |
| У чекаоници има довољно места за седење | 53.50% | 20.00% | 11.25% | 2.74% | 12.51% |
| Морам дуго да чекам у чекаоници да посетим лекара | 26.86% | 25.96% | 28.59% | 3.06% | 15.53% |
| У току радног времена могу лако да разговарам са лекарем телефоном и добијем савет | 51.26% | 14.82% | 10.98% | 8.35% | 14.59% |
| Када дођем и хитно ми треба преглед лекара то могу да обавим истог дана | 74.86% | 6.94% | 2.59% | 2.90% | 12.71% |
| Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе | 63.96% | 3.65% | 3.84% | 14.98% | 13.57% |
| Установа има своју интернет страницу | 24.74% | 4.44% | 8.00% | 46.78% | 16.04% |
| Установа има довољно медицинске опреме | 27.56% | 12.12% | 14.59% | 31.61% | 14.12% |

Приближно исти број пацијената има бесплатне услуге (49.14%) код изабраног лекара и за ту услугу плаћају само партиципацију (43.49%). Око половине испитаника (49.64%) плаћа партиципацију за подизање лекова или ињекција које прописује лекар а за 32.59% испитаника ова услуга је бесплатна. Када се саберу они који не знају (24.82%) и који нису дали одговор (25.10%) на питање везано за кућне посете, половина пацијената не зна да ли се наплаћује кућна посета изабраног лекара, док 32.47% испитаника зна да ову услугу добија бесплатно. Што се тиче информисаности о прегледу беба или малог детета, чак 43.02% испитаника зна да је услуга бесплатна (табела бр. 6).

Табела бр. 6. Плаћање у услуга у служби за заштиту одраслог становништва Златиборског округа у 2010. години

| Услуга | Бесплатно | Партиципација | Пуна цена | Не знам | Нема одговора |
|---|-----------|---------------|-----------|---------|---------------|
| Преглед изабраног лекара | 49.14% | 43.49% | 0.51% | 2.12% | 4.74% |
| Лекови или ињекције које пропише лекар | 32.59% | 49.64% | 1.14% | 3.18% | 13.45% |
| Преглед специјалисте код кога вас упути лекар | 38.00% | 42.12% | 0.86% | 3.96% | 15.06% |
| Кућна посета вашег лекара | 32.47% | 16.27% | 1.37% | 24.82% | 25.10% |
| Преглед бебе или малог детета у саветовалишту | 43.02% | 4.08% | 0.47% | 23.33% | 29.10% |

Немогућност или одлагање одласка на преглед код лекара због недостатка новца у току 2010. године на подручју Златиборског округа, био је проблем за 9.29% испитаника, 75.18% није имало ових проблема, док се 12.71% изјаснило да се не сећа.

Узевши све у обзир, у службама за здравствену заштиту одраслог становништва са медицином рада на подручју Златиборског округа у 2010. години, 44.35% се изјаснило да су задовољни услугом 37.18% веома задовољни, што заједно чини 81.53% анкетираних. Да су ни задовољни ни незадовољни изјаснило се 11.49% а мали проценат није задовољан услугом (4.32%). Средња оцена је 4.14 што не одступа много од средње оцене на републичком нивоу која износи 4.11. Најлошије је оцењена Служба за здравствену заштиту одраслих Дома здравља Бајина Башта 3.84 а најбоље у Косјерићу 4.71.

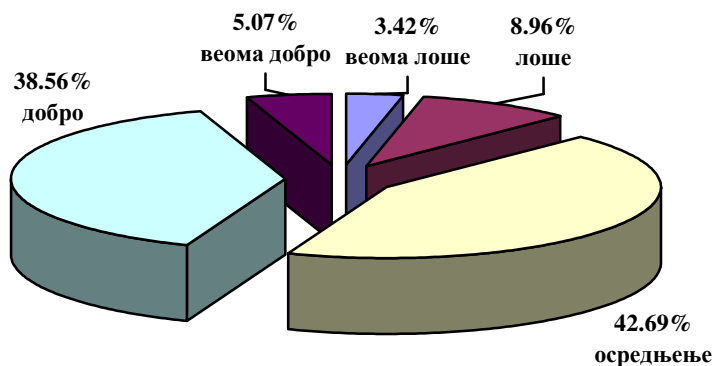
1.2. СЛУЖБА ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ ДЕЦЕ И ОМЛАДИНЕ

У области здравствене заштите деце, према методологији рада, у домовима здравља Златиборског округа нису анкетирана деца већ њихови родитељи, стараоци и друге особе које су их довеле на преглед. Како у службу за здравствену заштиту школске деце, деца углавном долазе сама, а немају право да попуњавају упитнике, у овој служби број анкетираних био је значајно мањи. На дан анкетања 29.11.2010. године, у служби за здравствену заштиту деце и омладине било је 1575 пацијената, колико је и подељено упитника а враћено је односно попуњено 848 упитника са стопом одговора учесника од 53.84% (табела бр. 1).

Према одговорима о полу испитаника можемо закључити да мајке и баке чешће доводе децу код лекара у односу на очеве или деде, с обзиром да је 61.79% испитаника било женског пола а 34.32% мушког. Најмлађи испитаник је имао 15 а најстарији 85 година, при чему је просечна старост испитаника била 33.90 ± 11.33 . Што се тиче образовања 57.07% испитаника има завршену средњу школу, 18.87% вишу или високу, 16.74% основну, а 4.60% нема завршену основну школу.

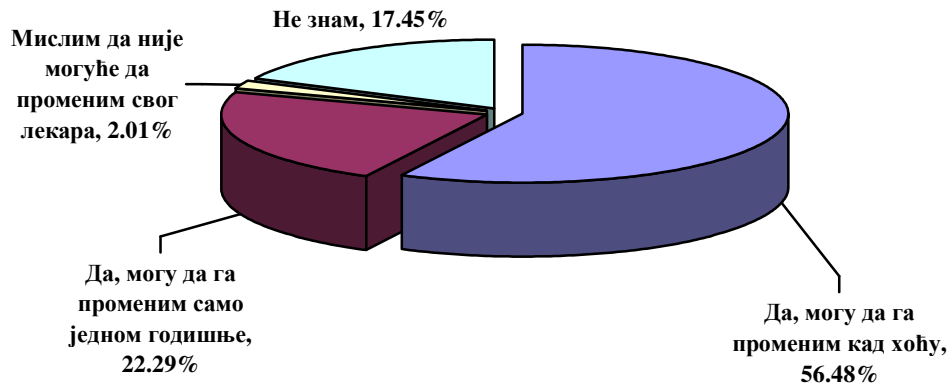
Највећи број испитаника своје материјално стање оценило је као осредње 42.69% и добро 38.56% а само 8.96% као лоше (графикон бр. 5).

Графикон бр 5. Оцена материјалног стања домаћинства испитаника у службама за здравствену заштиту деце и омладине на подручју Златиборског округа у 2010. години



Што се тиче опредељења за изабраног лекара 87.38% се изјаснило да су сами изабрали свог лекара, односно, лекара детета, затим, 8.02% да је неко у породици изабрао лекара, а веома мали број 1.53% нема изабраног лекара или се не сећа (1.30%). Као и у служби за заштиту одраслог становништва већина испитаника је лоше информисана о могућностима промене изабраног лекара: више од половине 56.48% мисли да може да промени изабраног лекара кад хоће, а 17.45% не зна да ли може да промени изабраног лекара; тек петина 22.29% је упозната са чињеницом да могу променити изабраног лекара само једном годишње (графикон бр.6). Највећи број (89.39%) није мењао дечијег изабраног лекара. Код оних који су то учинили (8.14%), најчешћи разлог је био због тога што је лекар напустио ординацију (3.42%) или из других разлога (3.54%).

Графикон бр. 6. Информисаност о промени изабраног лекара у службама за здравствену заштиту деце и омладине Златиборског округа у 2010.години



Када анализирамо дужину лечења код изабраног лекара, 45.28% се лечи дуже од 3 године, 35.02% 1-3 године а 15.81% мање од годину дана.

На питање колико пута годишње посете изабраног лекара 17.69% није дало одговор, најчешћи одговор је 10 пута 16.63% , затим 5 пута 13.21%, 3 пута 11.08% и 2 пута годишње 9.08%. Ако се узме у обзир да на питање у вези са бројем посета другом лекару 67.57% нису дали одговор, а они који су одговорили најчешћи број међу њима је 2 пута (10.38%) и један пут (9.55%), може се рећи да деца ретко иду код лекара који нису њихови изабрани.

Скоро 90% испитаника није водило децу код приватног лекара (54.83% није уписало одговор, а 34.55% одговорило је ниједном), 5.07% посетило је приватног лекара једанпут годишње, а остали одговори су спорадични.

Код заказивања, такође, ситуација је прилично једнообразна, јер се чак 73.82% испитаника изјаснило да никада не заказује, а 15.80% да обично буду заказани исти дан. Мали је број оних који чекају до 3 дана (4.72%), а још мањи оних који чекају дуже од 3 дана (1.30%) на преглед код изабраног лекара у службама за заштиту деце и омладине у домовима здравља Златиборског округа.

Када је у питању превентиван рад у служби за заштиту деце и омладине, углавном је био оријентисан на разговоре о правилној исхрани и важности физичке активности. С обзиром да су друге теме (злоупотреба алкохола, дрога, пушење, сигуран секс и избегавање стреса) у знатно мањем проценту заступљене, потребно је у будуће више радити на активностима промоције здравих стилова живота, посебно у областима где је ова популација осетљивија од других, као што су злоупотреба дрога, алкохола...(табела бр.7).

Табела бр. 7 Начин спровођења здравствено – васпитног рада изабраног лекара на подручју Златиборског округа у 2010. години

| Тема | Да, за време редовне посете | Да, у посети превентивном центру/саветовалишту | Не | Није било потребно | Нема одговора на питање |
|-------------------------------|-----------------------------|--|--------|--------------------|-------------------------|
| Правилна исхрана | 67.57% | 10.85% | 1.77% | 6.72% | 13.09% |
| Важност физичке активности | 51.53% | 10.97% | 3.77% | 8.25% | 25.47% |
| Злоупотреба алкохола | 28.30% | 6.72% | 9.55% | 17.81% | 37.62% |
| Смањење или престанак пушења | 28.18% | 5.42% | 8.50% | 19.22% | 38.68% |
| Избегавање/одбрана од стреса | 27.12% | 5.66% | 9.55% | 16.86% | 40.81% |
| Сигуран секс | 20.75% | 5.31% | 11.44% | 20.52% | 41.98% |
| Опасност од злоупотребе дрога | 29.95% | 6.60% | 8.61% | 18.87% | 35.97% |

Што се тиче комуникације са медицинским особљем, око три четвртине испитаника сматра да су све медицинске сестре из тима изабраног педијатра љубазне, да увек пруже све информације и да добро сарађују са лекарима (табела бр. 8).

Табела бр. 8 Међусобна комуникација родитеља/старатеља са тимом изабраног педијатра у Златиборском округу у 2010. години

| Изјава | Да, слажем се | Делимично се слажем | Не слажем се | Не знам | Нема одговора |
|---|---------------|---------------------|--------------|---------|---------------|
| Медицинске сестре на шалтеру су љубазне | 78.89% | 12.50% | 1.89% | 0.82% | 5.90% |
| Медицинске сестре у соби за интервенције су љубазне | 74.88% | 7.32% | 1.06% | 2.83% | 13.91% |
| Медицинске сестре ми увек пруже све информације | 72.29% | 11.08% | 2.48% | 0.94% | 13.21% |
| Медицинске сестре и лекари добро сарађују | 74.06% | 7.78% | 0.47% | 4.95% | 12.74% |

Комуникација родитеља / стараоца са самим изабраним лекарима / педијатрима је, такође, добра (табела бр. 9), једино што само 58.14% анкетираних сматра да лекар познаје личну ситуацију детета. Специфично је да су на ову групу питања, у Дому здравља Косјерић сви анкетирани дали индетичан одговор „ Да, слажем се“.

Табела бр. 9. Међусобна комуникација изабраног педијатра и родитеља/старатеља у домовима здравља Златиборског округа у 2010.години

| Изјава | Да, слажем се | Делимично се слажем | Не слажем се | Нема одговора |
|--|---------------|---------------------|--------------|---------------|
| Мој лекар познаје моју личну ситуацију (нпр. на послу у кући) | 58.14% | 14.62% | 13.56% | 13.68% |
| Мој лекар познаје проблеме и болести које сам раније имао | 71.82% | 9.67% | 3.07% | 15.44% |
| Мој лекар одваја довољно времена да разговара са мном | 75.47% | 7.55% | 2.00% | 14.98% |
| Мој лекар ме пажљиво слуша | 80.31% | 3.30% | 0.47% | 15.92% |
| Мој лекар ми даје јасна обавештења о болестима и лековима које ми прописује | 79.72% | 2.95% | 1.18% | 16.15% |
| После посете лекару осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима | 74.05% | 7.43% | 1.30% | 17.22% |
| Када имам нови здравствени проблем прво идем код свог лекара | 79.72% | 5.31% | 0.59% | 14.38% |

Када је у питању организација рада службе за заштиту деце и омладине, као и код анкетираних у службама за заштиту одраслог становништва, родитељи нису довољно информисани да ли установа има своју интернет страницу (41.98% не зна а 23.11% није одговорило), да ли има довољно медицинске опреме, само око половине анкетираних (56.25%) зна да постоји кутија / књига жалби и примедби (табела бр.10). Са друге стране, велики број родитеља је задовољан радним временом службе (75.83%), зна да може да дође и викендом ако се дете разболи (65.57%) и када детету хитно треба преглед лекара то могу да обаве истог дана (73.35%).

Табела бр. 10. Задовољство испитаника организацијом рада у служби за здравствену заштиту деце и омладине на подручју Златиборског округа у 2010. години

| Изјава | Да, слажем се | Делимично се слажем | Не слажем се | Не знам | Нема одговора |
|---|---------------|---------------------|---------------|---------------|---------------|
| Задовољан сам радним временом | 75.83% | 10.26% | 3.18% | 1.65% | 9.08% |
| Могу да дођем на преглед и викендом ако се разболим | 65.57% | 12.15% | 4.13% | 3.06% | 15.09% |
| Доступна је инвалидима и особама у колицима | 43.87% | 8.96% | 12.03% | 11.56% | 23.58% |
| Да бих ишао код специјалисте прво морам да идем код мог лекара | 70.52% | 3.77% | 2.24% | 2.71% | 20.75% |
| У чекаоници има довољно места за седење | 66.63% | 8.73% | 5.66% | 1.06% | 17.92% |
| Морам дуго да чекам у чекаоници да посетим лекара | 19.57% | 17.45% | 35.38% | 6.49% | 21.11% |
| У току радног времена могу лако да разговарам са лекарем телефоном и добијем савет | 52.00% | 10.03% | 8.84% | 9.67% | 19.46% |
| Када дођем и хитно ми треба преглед лекара то могу да обавим истог дана | 73.35% | 5.31% | 1.18% | 2.59% | 17.57% |
| Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе | 56.25% | 2.48% | 3.77% | 16.86% | 20.64% |
| Установа има своју интернет страницу | 21.70% | 3.42% | 9.79% | 41.98% | 23.11% |
| Установа има довољно медицинске опреме | 27.36% | 11.44% | 10.38% | 31.25% | 19.57% |

Преглед изабраног лекара 91.15% деце Златиборског округа не плаћа, а лекове или ињекције које пропише лекар не плаћа 60.26%. Прегледе код специјалисте, на које су деца упућена од стране изабраног педијатра, не плаћају 65.57% деце, више од половине анкетираних не зна или није одговорило да ли се наплаћују кућне посете педијатра, 44.82% не плаћа ову врсту услуге. Може се рећи да већина родитеља не плаћа услуге прегледа бебе или малог детета у саветовалишту (табела бр. 11).

Табела бр. 11. Плаћање у услуга у служби за заштиту деце и омладине Златиборског округа у 2010. години

| Услуга | Бесплатно | Партиципација | Пуна цена | Не знам | Нема одговора |
|---|-----------|---------------|-----------|---------|---------------|
| Преглед изабраног лекара | 91.15% | 1.89% | 0.35% | 1.30% | 5.31% |
| Лекови или ињекције које пропише лекар | 60.26% | 13.80% | 2.00% | 8.96% | 14.98% |
| Преглед специјалисте код кога вас упуту лекар | 65.57% | 5.66% | 1.30% | 8.72% | 18.75% |
| Кућна посета вашег лекара | 44.82% | 1.65% | 1.41% | 28.54% | 23.58% |
| Преглед бебе или малог детета у саветовалишту | 73.11% | 0.35% | 0.35% | 7.44% | 18.75% |

Највећи број анкетираних нису имали проблем одласка код лекара због недостатка новца (81.60%), 5.19% имало је оваквих проблема а 8.14% се изјаснило да се не сећа.

Целокупно задовољство анкетираних у служби за заштиту деце и омладине Златиборског округа у 2010. години, иде у прилог лекарима и медицинском особљу ове службе јер се 41.04% изјаснило да је задовољно, а 44.10% веома задовољно, што скупа чини 85.14% корисника. Да нису задовољни нити незадовољни изјаснило се 7.31% испитаника, а 4.48% је одговорило да су веома незадовољни, средња оцена у овој служби била је 4.23 и већа је него на републичком нивоу где износи 4.10. Најмања просечна оцена је у Дому здравља у Ариљу 3.76, а највећу у Новој Вароши 4.88.

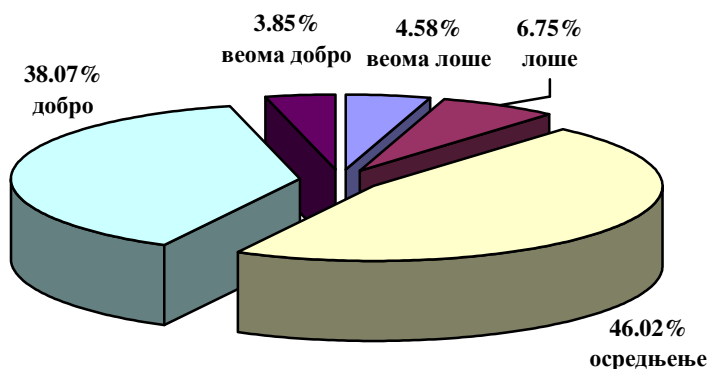
1.3.СЛУЖБА ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ ЖЕНА

У службама за здравствену заштиту жена у домовима здравља Златиборског округа на дан анкетања било је присутно 583 пацијента, колико је и подељено упитника, а враћено/попуњено је 415 упитника, што представља стопу одговора 71.18%.

Најмлађа испитаница која је користила услуге имала је 17, а најстарија 86 година, а просечна старост износила је 39.40 ± 13.29 . Највише анкетираних жена биле су са средњом школом 61.45%, затим са вишом и високом 17.83% и основном 17.59%. Мали је број жена које су са незавршеном школом 1.69%.

Што се тиче материјалног стања породице највећи број анкетираних одговорио је да им је материјални статус осредњи 46.02% и добар 38.07%. Да им је материјално стање лоше изјаснило се 6.75% а веома лоше 4.58% (графикон бр. 7).

Графикон бр 7. Оцена материјалног стања домаћинства испитаника у службама за здравствену заштиту жена на подручју Златиборског округа у 2010.години

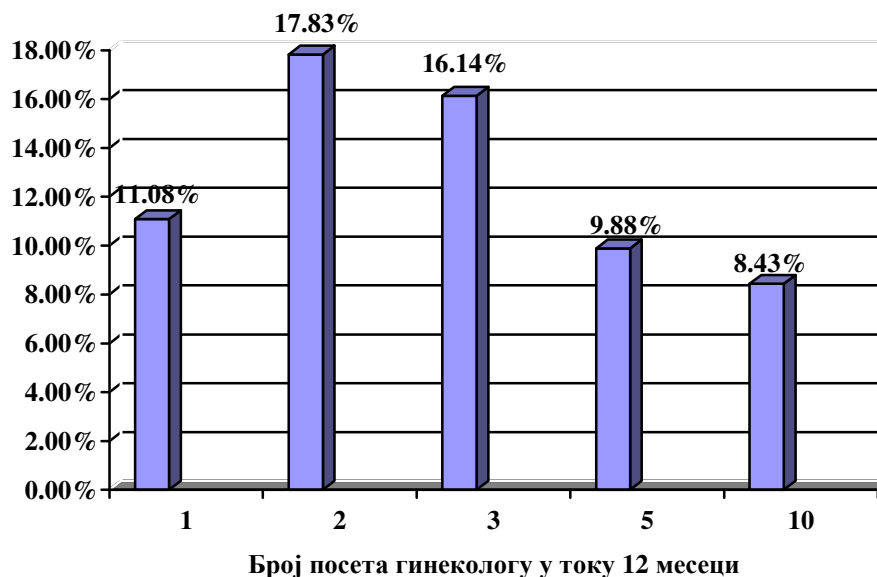


У свим домовима здравља Златиборског округа, највећи број жена су саме изабрале гинеколога и то чак 94.70%, док веома мали број нема изабраног гинеколога 1.91%, а још мањи је оних жена којима је неко други изабрао лекара у овој служби.

Што се тиче информисаности о промени изабраног гинеколога, као и у претходним службама, анкетиране нису довољно упућене с обзиром да их се 59.76% изјаснило да може променити лекара када год хоће, 19.76% не зна да ли може да промени гинеколога а само 13.49% анкетираних зна да то може учинити једном годишње. Већина анкетираних није мењала свог гинеколога (86.99%) а 11.08% је то учинило. Међу онима који су променили свог гинеколога, већина је одговорила из других разлога (6.02%), односно, наведени разлози нису били узрок промене гинеколога а потом из разлога што је лекар напустио ординацију (4.58%).

Скоро половина жена (45.78%) се лечи код свог гинеколога дуже од 3 године, затим 27.95% се лечи 1-3 године и 22.17% мање од годину дана. Жене најчешће посећују изабраног гинеколога два (17.83%) до три (16.14%) пута годишње (графикон бр. 8), а највећи број пацијенткиња није одлазила код другог гинеколога у служби (90.84% није дало одговор а 2.89% одговорило је ниједном), а само 2.89% једном годишње, док су чешћи одласци спорадични.

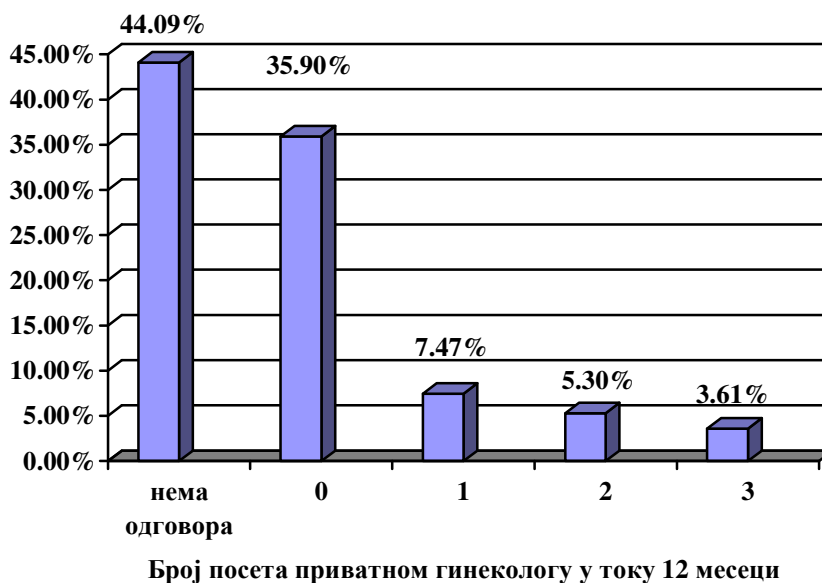
Графикон бр. 8. Број посета (5 најчешћих одговора) изабраном гинекологу у последњих 12 месеци у службама за заштиту жена Златиборског округа за 2010.годину



Када је у питању заказивање код гинеколога њих 57.11% се изјаснило да никада не заказују, 15.42% обично буде заказана за исти дан, 10.84% чека 1-3 дана, а 12.53% чека дуже од 3 дана. Према овим подацима би се рекло да жене Златиборског округа услугу од гинеколога добијају одмах, само у Дому здравља у Ужицу више од пола анкетираних се изјаснило да на преглед чека дуже од 3 дана.

Посете приватницима су чешће него у другим службама, али евидентно је да жене које иду код гинеколога у Дом здравља ретко иду код приватног (графикон бр. 9).

Графикон бр. 9. Број посета (5 најчешћих одговора) приватном гинекологу у последњих 12 месециу службама за заштиту жена Златиборског округа за 2010.годину



Што се тиче здравствено васпитног рада у служби за заштиту жена Златиборског округа, ситуација је слична као и у претходним службама. Највећи део разговора је на тему правилне исхране (44.82%), једино је разлика у разговору о сигурном сексу, нешто већа стопа (36.39%) у односу на службу здравствене заштите деце (20.75%) и одраслих (28.58%). У овој служби, такође, велики број анкетираних није одговорио на питања (табела бр. 12) што се може подвести под то да нису имали прилику да гинеколог разговара са њима о наведеним темама.

Табела бр. 12 Начин спровођења здравствено – васпитног рада изабраног гинеколога на подручју Златиборског округа у 2010. години

| Тема | Да, за време редовне посете | Да, у посети превентивном центру/саветовалишту | Не | Није било потребно | Нема одговора на питање |
|-------------------------------|-----------------------------|--|-------|--------------------|-------------------------|
| Правилна исхрана | 44.82% | 2.89% | 3.37% | 23.85% | 25.06% |
| Важност физичке активности | 35.42% | 4.10% | 4.10% | 22.41% | 33.97% |
| Злоупотреба алкохола | 21.20% | 2.41% | 4.82% | 31.57% | 40.00% |
| Смањење или престанак пушења | 25.30% | 2.17% | 5.30% | 28.92% | 38.31% |
| Избегавање/одбрана од стреса | 30.84% | 2.89% | 4.10% | 26.02% | 36.14% |
| Сигуран секс | 36.39% | 3.37% | 3.37% | 21.93% | 34.94% |
| Опасност од злоупотребе дрога | 20.96% | 1.93% | 3.85% | 33.25% | 40.00% |

Међусобна комуникација пацијената са тимом лекара је добра, с обзиром да су одговори већином позитивни (табела бр. 13). Највише анкетираних мисли да су медицинске сестре на шалтеру љубазне (79.04%), потом да сестра и лекар добро сарађују (72.53%).

Табела бр. 13 Међусобна комуникација пацијената са тимом изабраног гинеколога у Златиборском округу у 2010. години

| Изјава | Да, слажем се | Делимично се слажем | Не слажем се | Не знам | Нема одговора |
|---|---------------|---------------------|--------------|---------|---------------|
| Медицинске сестре на шалтеру су љубазне | 79.04% | 11.32% | 2.17% | 0.96% | 6.51% |
| Медицинске сестре у соби за интервенције су љубазне | 68.67% | 8.67% | 1.21% | 3.14% | 18.31% |
| Медицинске сестре ми увек пруже све информације | 69.88% | 10.36% | 2.42% | 0.96% | 16.38% |
| Медицинске сестре и лекари добро сарађују | 72.53% | 6.03% | 0.24% | 7.24% | 13.96% |

Већина лекара гинеколошких служби у домовима здравља Златиборског округа, могла би се похвалити комуникацијом са пацијентима (табела бр. 14), али као и у служби за заштиту деце и омладине Дома здравља Косјерић, где су одговори на ова питања били униформни, такође, у Дому здравља Бајина Башта, у служби за заштиту жена, сви одговори су били позитивни, сви пацијенти се слажу са појединачним одступањима да се делимично слажу.

Табела бр. 14. Међусобна комуникација изабраног гинеколога и пацијената у домовима здравља Златиборског округа у 2010.години

| Изјава | Да, слажем се | Делимично се слажем | Не слажем се | Нема одговора |
|--|---------------|---------------------|--------------|---------------|
| Мој лекар познаје моју личну ситуацију (нпр. на послу у кући) | 43.85% | 21.45% | 17.11% | 17.59% |
| Мој лекар познаје проблеме и болести које сам раније имао | 66.26% | 13.01% | 4.10% | 16.63% |
| Мој лекар одваја довољно времена да разговара са мном | 73.98% | 8.43% | 0.48% | 17.11% |
| Мој лекар ме пажљиво слуша | 75.90% | 5.54% | 0.73% | 17.83% |
| Мој лекар ми даје јасна обавештења о болестима и лековима које ми прописује | 75.90% | 5.30% | 0.00% | 18.80% |
| После посете лекару осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима | 72.29% | 7.47% | 0.96% | 19.28% |
| Када имам нови здравствени проблем прво идем код свог лекара | 78.31% | 4.58% | 0.00% | 17.11% |

Када сагледавамо организацију рада службе за заштиту жена, према одговорима анкетираних може се рећи да нису довољно упућени у рад ове службе у домовима здравља Златиборског округа. Највише позитивних одговора анкетирани су дали када је у питању задовољство радним временом (72.29%) и ако им је потребан хитан преглед могу га добити истог дана (68.20%). Анкетиране знају да постоји књига / кутија жалби (60.48%) и мишљења су да је чекаоница довољно комфорна (60.24%). Као и испитаници у другим службама, поводом рада викендом, разговора у току радног времена или да ли установа има довољно опреме и интернет страницу, ни у овој служби анкетирани нису довољно информисани (табела бр. 15).

Табела бр. 15. Задовољство испитаника организацијом рада у служби за здравствену заштиту жена на подручју Златиборског округа у 2010. години

| Изјава | Да, слажем се | Делимично се слажем | Не слажем се | Не знам | Нема одговора |
|--|---------------|---------------------|--------------|---------|---------------|
| Задовољан сам радним временом | 72.29% | 13.49% | 4.82% | 1.45% | 7.95% |
| Могу да дођем на преглед и викендом ако се разболим | 26.99% | 14.46% | 15.18% | 21.93% | 21.44% |
| Доступна је инвалидима и особама у колицима | 33.01% | 9.88% | 6.75% | 23.37% | 26.99% |
| Да бих ишао код специјалисте прво морам да идем код мог лекара | 47.47% | 7.23% | 13.25% | 10.85% | 21.20% |
| У чекаоници има довољно места за седење | 60.24% | 8.68% | 10.60% | 0.72% | 19.76% |
| Морам дуго да чекам у чекаоници да посетим лекара | 17.35% | 17.83% | 40.24% | 2.41% | 22.17% |
| У току радног времена могу лако да разговарам са лекарем телефоном и добијем савет | 33.73% | 13.50% | 14.70% | 16.14% | 21.93% |
| Када дођем и хитно ми треба преглед лекара то могу да обавим истог дана | 68.20% | 7.47% | 1.20% | 3.37% | 19.76% |
| Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе | 60.48% | 4.34% | 2.41% | 11.57% | 25.30% |
| Установа има своју интернет страницу | 22.41% | 4.34% | 2.89% | 45.78% | 24.58% |
| Установа има довољно медицинске опреме | 28.19% | 10.84% | 10.12% | 28.68% | 24.58% |

Када је у питању плаћање услуга, више је оних које не плаћају преглед лекара (57.11%) него они који плаћају партиципацију (33.73%). Партиципацију за лекове и ињекције плаћа 40.96% а за преглед специјалисте плаћају и не плаћају партиципацију око трећине анкетираних. Већина испитаница не зна или није одговорила у вези са кућним посетама лекара, али таква услуга није предвиђена у овој служби (табела бр. 16). Такође, више је оних које нису одговориле или не знају да ли се преглед бебе или малог детета у саветовалишту наплаћује.

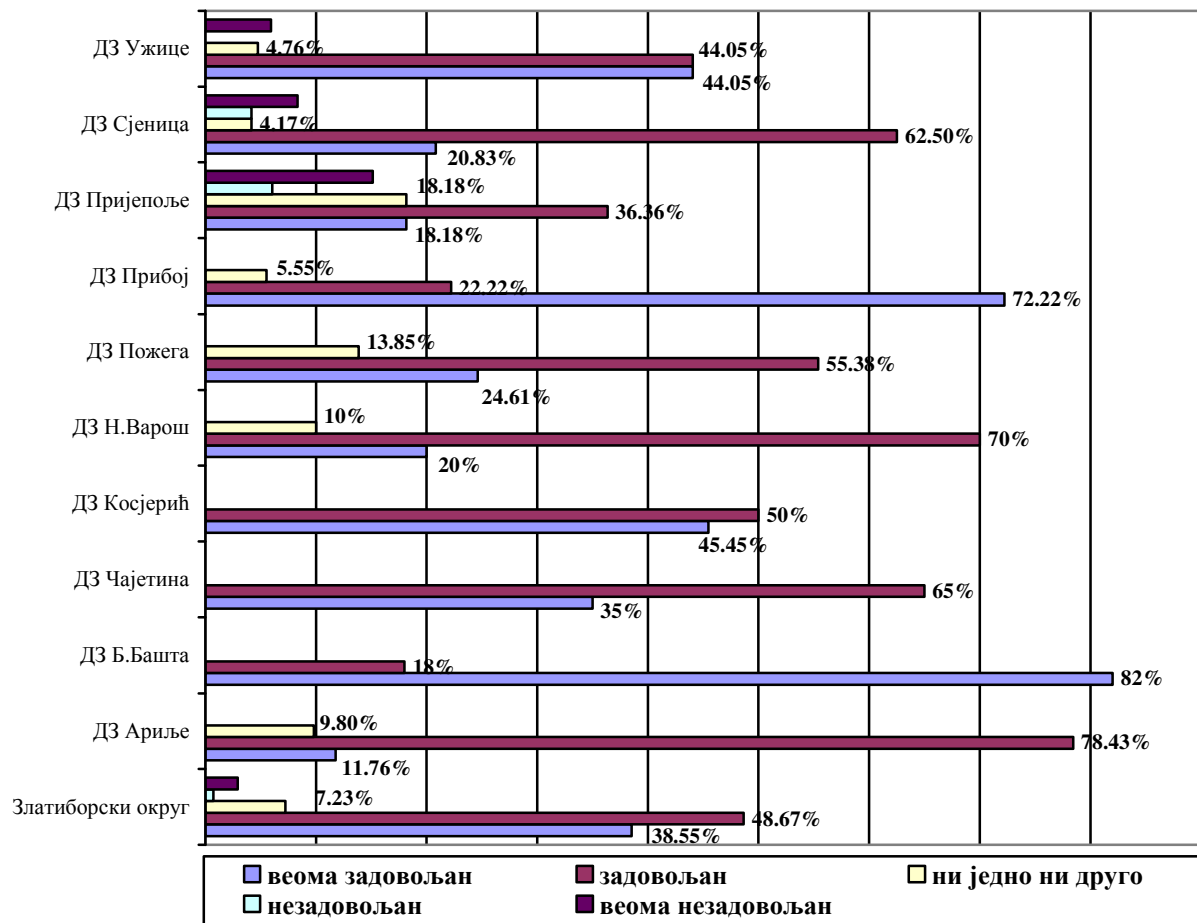
Табела бр. 16. Плаћање у услуга у служби за заштиту жена Златиборског округа у 2010. години

| Услуга | Бесплатно | Партиципација | Пуна цена | Не знам | Нема одговора |
|---|-----------|---------------|-----------|---------|---------------|
| Преглед изабраног лекара | 57.11% | 33.73% | 0.24% | 3.62% | 5.30% |
| Лекови или ињекције које пропише лекар | 24.10% | 40.96% | 3.62% | 10.84% | 20.48% |
| Преглед специјалисте код кога вас упуту лекар | 30.60% | 32.29% | 0.72% | 13.50% | 22.89% |
| Кућна посета вашег лекара | 15.43% | 7.47% | 0.96% | 44.82% | 31.32% |
| Преглед бебе или малог детета у саветовалишту | 31.33% | 5.78% | 0.48% | 29.40% | 33.01% |

Одлазак анкетираних код гинеколога није условљен финансијском ситуацијом у породици, с обзиром да их је чак 81.45% одговорило да нису имале новчаних проблема који би их спречили да оду на преглед или узму потребне лекове.

Узевши све у обзир, 48.67% жена се изјаснило да су задовољне а 38.55% веома задовољне услугом у овој служби, што заједно чини 87.22% задовољних (далеко изнад просека за Србију 79.40%). Средњом оценом оценило је 7.23% жена. Да су веома незадовољне одговорило је 2.90% а незадовољне 0.72%. Опет, најспецифичнији је Дом Здравља Бајина Башта где нема незадовољних, а чак 82% веома задовољне, што је приказано на графикану бр. 10.

Графикон бр. 10. Задовољство испитаника радом служби за заштиту жена у домовима здравља Златиборског округа у 2010. години

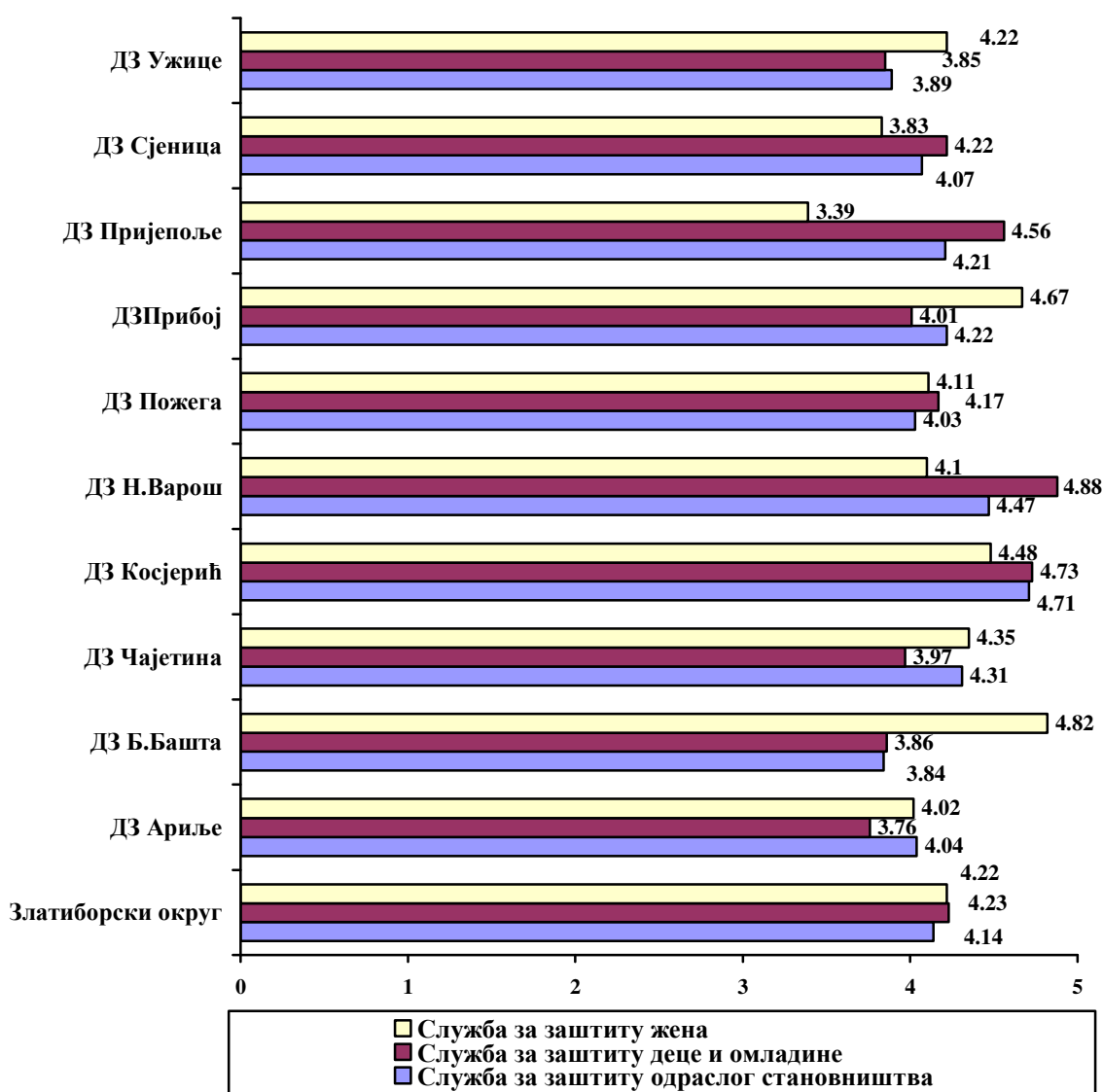


Просечна оцена задовољства радом у служби за здравствену заштиту жена креће се од 3.39 у служби за заштиту жена Дома здравља Пријепоље, до 4.82 у Бајиној Башти. На нивоу Златиборског округа просечна оцена износи 4.22 док на републичком нивоу средња оцена служби за здравствену заштиту жена износи 4.05.

УПОРЕДНИ ПРИКАЗ РЕЗУЛТАТА НЕКИХ КАРАКТЕРИСТИКА У СЛУЖБАМА ПРИМАРНЕ ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ

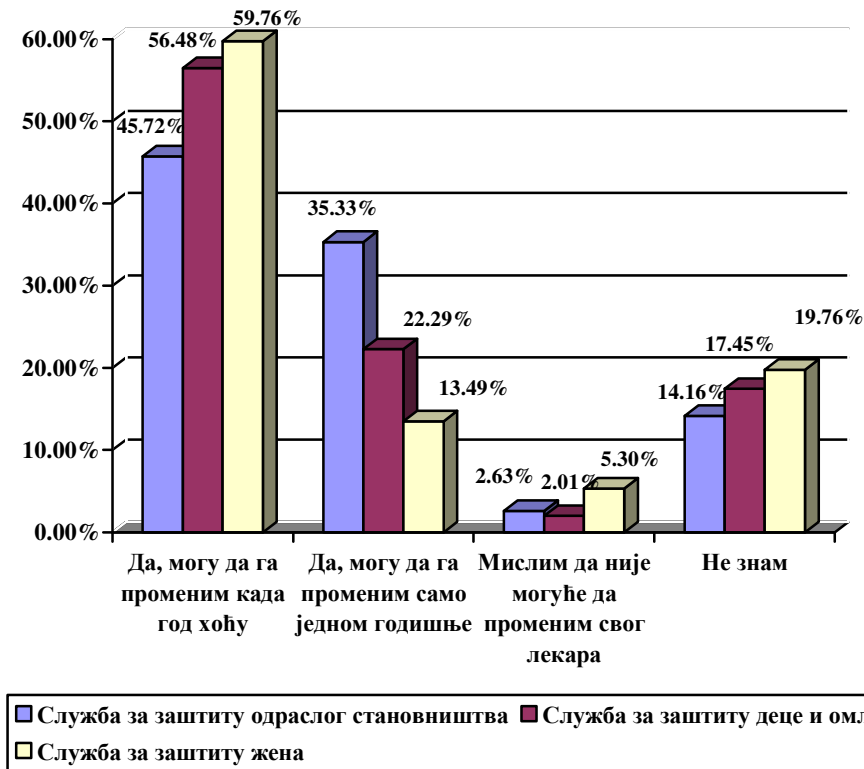
Када упоредимо све службе примарне здравствене заштите можемо видети сличности и разлике у мишљењу корисника поводом организације и функционисања ових служби. Слично је задовољство кориснике у све три службе, а најбољу оцену добила је педијатријска служба Дома здравља Нова Варош 4.88, а најмању гинеколошка служба Дома здравља Пријепоље 3.39. Просечна оцена све три службе је 4.20 и већа је у односу на републичку где просечна оцена задовољства служби примарне здравствене заштите износи 4.10 (графикон бр. 11).

Графикон бр. 11 Просечне оцене задовољства по службама и домовима здравља Златиборског округа у 2010.години



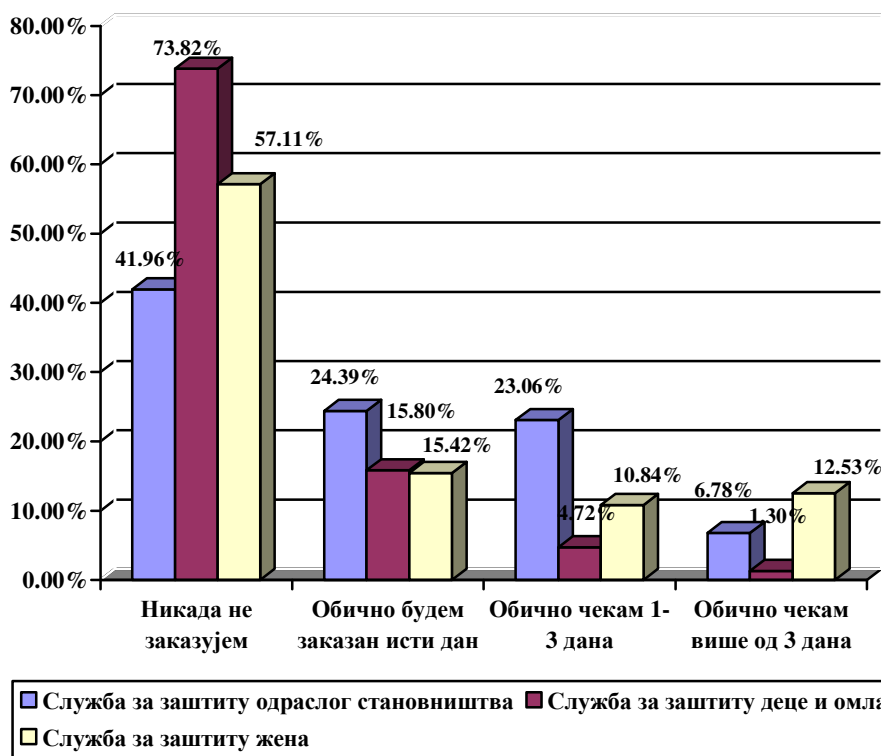
У свим службама пацијенти који долазе код лекара имају изабраног, мало је оних који немају 2- 3 %. Информисаност о промени изабраног лекара је слична у све три службе - највише је оних који мисле да могу да промене изабраног лекара када год хоће, чак 59.76% испитаника у службама за заштиту жена. Такође, у овој служби само 13.45% испитаника мисли да може променити изабраног лекара само једном годишње (графикон бр.12).

Графикон бр. 12 Приказ по службама колико су испитаници упознати са начином промене изабраног лекара на подручју Златиборског округа у 2010.години



Што се тиче заказивања у службама примарне здравствене заштите на прегледе најмање чекају деца чији су се стараоци већином изјаснили да не заказују деци прегледе, потом жене код гинеколога а најмање је оних који не заказују прегледе у служби за заштиту одраслог становништва (графикон бр. 13).

Графикон бр. 13. Упоредни приказ заказивања и дужине чекања код изабраног лекара у службама примарне здравствене заштите у домовима здравља Златиборског округа у 2010.години



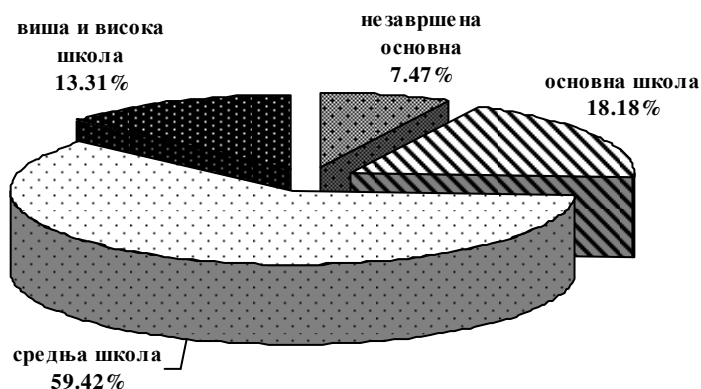
Код осталих карактеристика резултати у службама примарне здравствене заштите су слични, сем тога да највећи проценат деце 91.15% не плаћа партиципацију за преглед лекара, док је у друге девет служби ситуација другачија, где 57.11% жена код гинеколога не плаћа партиципацију а у Служби за заштиту одраслог становништва део корисника који не плаћају је 49.14%.

1.4.СТОМАТОЛОШКА ЗДРАВСТВЕНА ЗАШТИТА

У служби стоматолошке здравствене заштите домова здравља Златиборског округа, подељено је 429 упитника од чега је попуњено 308 са стопом одговора од 71.79%. Као и у служби за заштиту деце и омладине, и овде су упитнике попуњавали пратиоци деце (родитељи/стараоци). Од укупног броја анкетираних 38.00% су особе мушког пола а 59.40% особе женског пола. Просечна старост испитаника износила је 33.39 ± 11.08 где је најмлађи имао 15 а најстарији 98 година .

Као и у другим службама највећи проценат испитаника (59.42%) има завршену средњу школу а 18.18% основну (графикон бр. 14).

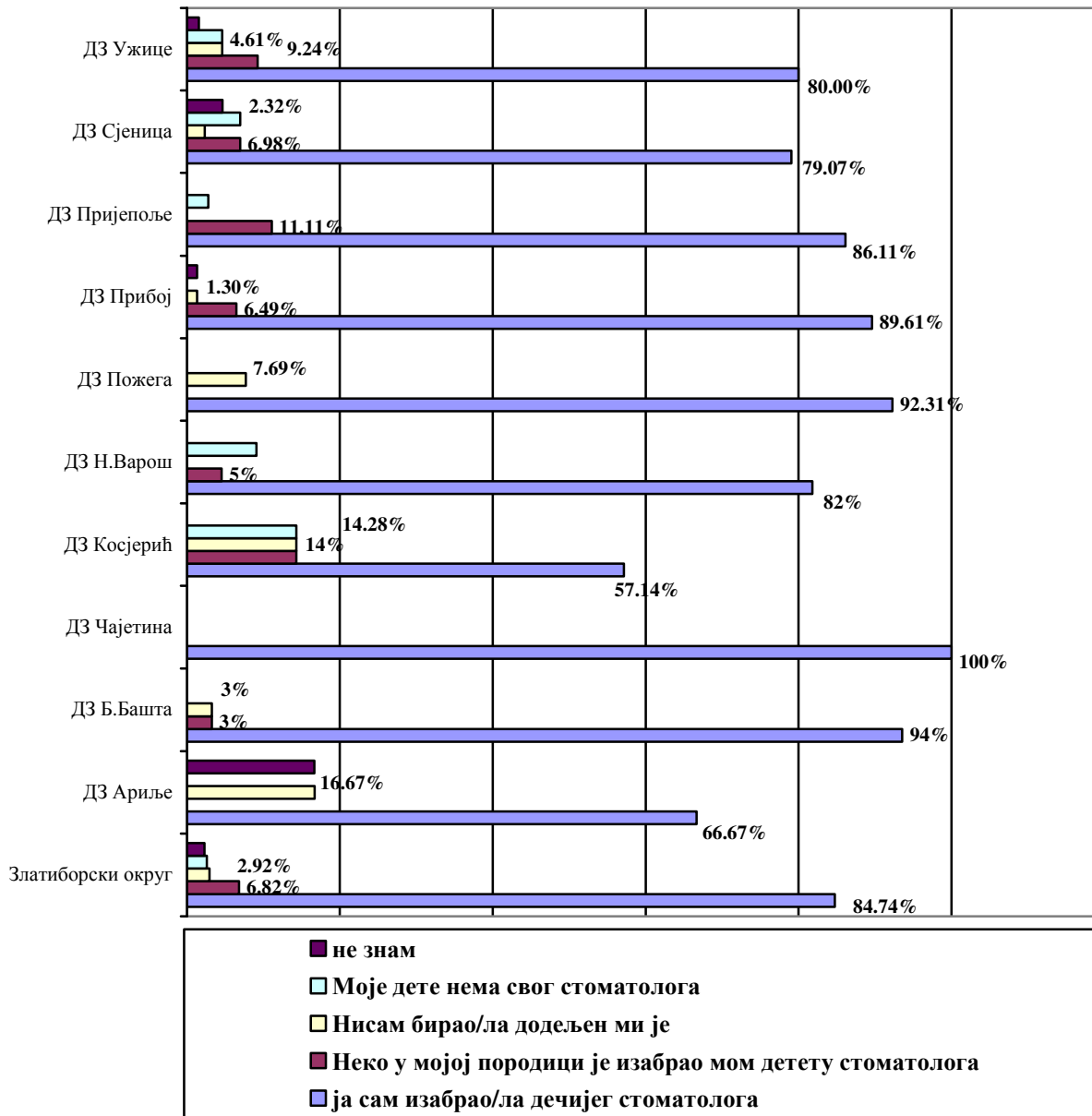
Графикон бр 14. Структура анкетираних према школској спреми у служби за стоматолошку здравствену заштиту Златиборског округа у 2010. години



Материјално стање је у највећем броју осредње (47.08%) или добро (39.93%) док је мало оних који мисле да им је материјално стање лоше (6.17%) или веома добро (5.52%).

Већина родитеља се изјаснила да су сами бирали стоматолога 84.74%, док само 2.60% деце нема свог изабраног стоматолога. У свим домовима здравља ситуација је слична, сем Дома здравља у Чајетини где су сви сами бирали свог стоматолога, што је условљено постојањем једног у служби. У Дому здравља Косјерић најмањи број анкетираних (57.14%) одговорио је да су сами бирали стоматолога (графикон бр.15).

Графикон бр. 15. Задовољство испитаника радом стоматолошких здравствених служби у домовима здравља Златиборског округа у 2010. години



Што се тиче информисаности о начину промене стоматолога, у овој служби ситуација је нешто боља јер највише анкетираних 39.94% зна да може то учинити само једном годишње. Ипак, и даље велики део испитаника 35.06% мисли да то може учинити било кад, а 19.48% не зна да ли има ту могућност.

Највећи број испитаника није имао потребу за мењањем стоматолога (76.62%), а они који су то учинили (21.43%) највећим делом учинили су због одласка стоматолога из ординације.

Највише деце има стоматолога до 3 године 40.26% приближно толико дуже од 3 године (35.39%) а скоро петина (19.81%) мање од годину дана.

Деца стоматолога најчешће посећују 3 до 5 пута годишње, а другог стоматолога у служби, у колико га има ретко посећују, као што је случај у Дому здравља Ужице свега 7.69%, или у Дому здравља Прибој једном (5.20%) или два пута (5.20%) годишње. Такође, појединачни случајеви су они који су рекли да своју децу воде код приватног стоматолога: једном годишње 3.57%, где највећи део чине испитаници из Дома здравља Ужице.

Што се тиче заказивања код дечијег стоматолога, највећи број деце не заказује (35.07%), ако буду заказана обично чекају 1-3 дана (26.62%) или буду примљена исти дан (25.65%). Мало је оних који чекају дуже од 3 дана на преглед код стоматолога (9.74%).

Превентивни рад у служби за стоматолошку здравствену заштиту је далеко најбољи уколико се упореди са осталим превентивним службама (табела бр. 17). У прилог томе говори висока стопа позитивних одговора нарочито када се ради о значују редовних прегледа (82.80%) и правилног прања зуба (73.38%).

Табела бр. 17 Здравствено – васпитни рад у служби стоматолошке здравствене заштите на подручју Златиборског округа у 2010. години

| Тема | Да, за време редовне посете | Да, у посети превентивном центру/саветовалишту | Не | Није било потребно | Нема одговора на питање |
|--|-----------------------------|--|-------|--------------------|-------------------------|
| Значај редовних прегледа | 82.80% | 3.90% | 1.62% | 1.62% | 10.06% |
| Употреба флуора(пасте, таблете..) | 70.78% | 5.84% | 2.60% | 1.62% | 19.16% |
| Правилно прање зуба | 73.38% | 7.14% | 1.95% | 1.95% | 15.58% |
| Ортодонтске неправилности | 63.96% | 2.60% | 4.54% | 6.82% | 22.08% |
| Настанак каријеса | 70.78% | 2.92% | 2.92% | 2.60% | 20.78% |
| Прибор за оралну хигијену | 67.85% | 6.82% | 3.25% | 1.95% | 20.13% |
| Правилна исхрана | 65.26% | 6.17% | 2.60% | 4.22% | 21.75% |

Задовољство комуникације родитеља са дечијим стоматологом, такође, има високу стопу, када је реч о свим аспектима на ову тему. Када деца имају проблем са здрављем уста већина родитеља води децу прво код његовог стоматолога (83.77%), затим, већина мисли да стоматолог одваја довољно времена за разговор са дететом и родитељима (82.47%) да познаје проблеме и болести које има дете (81.17%) и да дечији стоматолог даје јасна објашњења о интервенцијама које планира код детета (80.53%).

Мишљења о организацији рада стоматолошке службе су слична као и у другим службама (табела бр. 18), већина испитаника је задовољна радним временом (83.12%), када је детету потребна хитна стоматолошка услуга, то већина могу да обаве истог дана (78.25%) и сматрају да је особље на шалтеру љубазно (73.05%).

Табела бр. 18. Задовољство испитаника организацијом рада у служби за стоматолошку здравствену заштиту на подручју Златиборског округа у 2010. години

| Изјава | Да, слажем се | Делимично се слажем | Не слажем се | Не знам | Нема одговора |
|---|---------------|---------------------|--------------|---------|---------------|
| Задовољан сам радним временом | 83.12% | 7.47% | 1.30% | 2.27% | 5.84% |
| Могу да доведем на стоматолошки преглед дете и викендом | 36.04% | 17.86% | 12.66% | 12.01% | 21.43% |
| Доступна је деци са посебним потребама | 45.45% | 10.71% | 3.57% | 17.54% | 22.73% |
| Особље на шалтеру је љубазно | 73.05% | 6.49% | 0.65% | 0.65% | 19.16% |
| У чекаоници има довољно места за седење | 62.66% | 14.29% | 5.52% | 0.65% | 16.88% |
| Дуго чекамо пре посете у чекаоници | 17.86% | 6.50% | 52.92% | 2.27% | 20.45% |
| Када је детету хитно потребна стоматолошка услуга, то можемо да обавим истог дана | 78.25% | 2.60% | 5.51% | 0.00% | 13.64% |
| Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе | 52.27% | 2.60% | 3.57% | 19.48% | 22.08% |

Када се сагледа сарадња међу здравственим радницима, највише испитаника мисли да стоматолог и стоматолошка сестра добро сарађују (87.66%), мало њих има искуство такво да педијатар прича о важности здравља уста и зуба (55.20%) о употреби флуора, пасте (41.88%) или да се могу ослонити на савете стоматолошке сестре (52.60%).

Што се тиче плаћања услуга у служби за дечију здравствену стоматолошку заштиту, 91.56% деце не плаћа партиципацију за преглед стоматолога, док је за остале услуге стопа знатно мања (табела бр.19).

Табела бр. 19. Плаћање у услуга у служби за стоматолошку здравствену заштиту Златиборског округа у 2010. години

| Услуга | Бесплатно | Партиципација | Пуна цена | Не знам | Нема одговора |
|---|-----------|---------------|-----------|---------|---------------|
| Преглед код изабраног стоматолога | 91.56% | 0.97% | 0.00% | 1.62% | 5.85% |
| Пломбе | 73.70% | 12.02% | 1.30% | 0.97% | 12.01% |
| Лечење зуба | 58.77% | 24.68% | 1.62% | 0.97% | 13.96% |
| Вађење зуба | 62.01% | 19.80% | 1.63% | 2.92% | 13.64% |
| Ортодонски апарат-протеза | 50.00% | 6.50% | 2.27% | 21.10% | 20.13% |
| Преглед специјалисте са Стоматолошког факултета | 34.42% | 2.60% | 1.62% | 36.69% | 24.67% |

Највећи део родитеља није био спречено због финансијских потешкоћа да одведе децу код стоматолога на преглед или интервенцију (91.23%), веома мали број је имао овакав проблем (2.92%).

Гледајући опште задовољство испитаника, може се рећи да је мали број незадовољних с обзиром да су са највећом стопом одговора задовољни 41.56% и веома задовољни 50.98% што заједно чини чак 92.54% испитаника. Средња оцена износи 4.35 (на нивоу Републике 4.26).

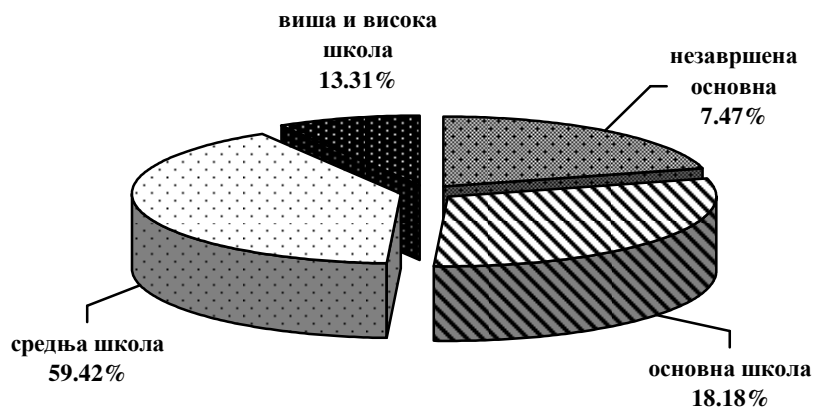
1.5. СПЕЦИЈАЛИСТИЧКЕ СЛУЖБЕ – ДОМОВИ ЗДРАВЉА

Задовољство корисника пруженом здравственом заштитом у специјалистичким службама интерне медицине обављено је у свим домовима здравља, сем у Пријеполу и Прибоју где нема интернисте. На дан спровођења анкете на прегледу код интернисте било је 219 пацијената колико је и подељено упитника, а враћено/попуњено 208 са стопом одговора 94.97%, што представља и највећу стопу одговора у службама домова здравља Златиборског округа.

Испитаници су већим делом биле особе женског пола 58.17% док су мушкарци били заступљени са стопом 37.50%, а њих 9 (4.33%) није заокружило одговор.

Највећи део анкетираних има завршену средњу школу 39.90%, затим основну 29.81%, чак 20.67% нема завршену школу, а само 8.66% високу или вишу школу (грфикон бр.16). Оваква стопа образованости међу пацијентима може се објаснити самим податком да је просечна старост испитаника износила 60.49 ± 13.59 година.

Графикон бр 16. Структура анкетираних према школској спреми у специјалистичко консултативној служби Златиборског округа у 2010. години



Око половине анкетираних тј. 51.44% изјаснило се да им је материјално стање осредње, 20.19% добро а 18.27% лоше.

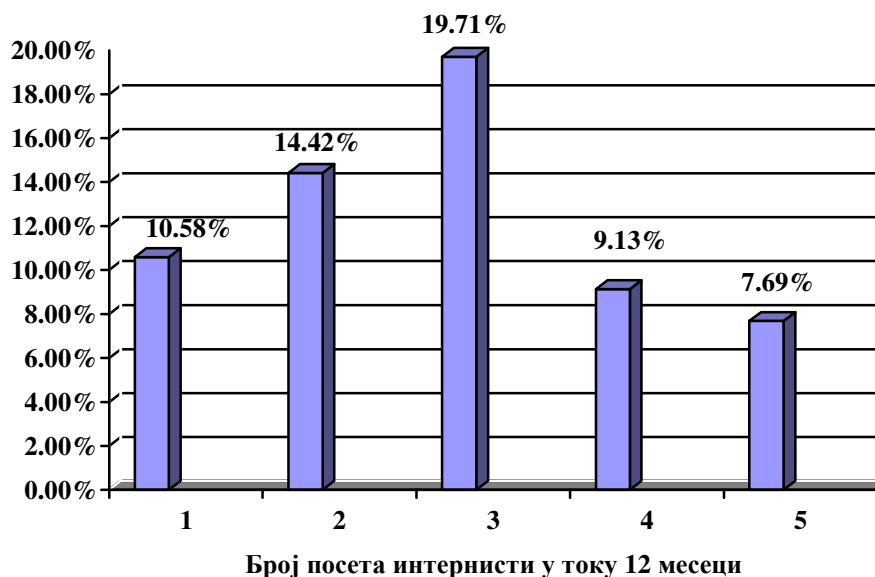
Већина пацијената је задовољна или веома задовољна начином и терминима заказивања, љубазношћу и професионалношћу особа које заказују као и другим карактеристикама (табела бр.20). Када је у питању љубазност и професионалност особа које заказују прегледе, чак 97.59% је задовољно и веома задовољно, као и тиме да добијају инструкције о датуму, времену и месту прегледа.

Табела бр. 20 Карактеристике организације специјалистичке службе у домовима здравља Златиборског округа у 2010.години

| Карактеристика | Веома незадовољан | Незадовољан | Ни задовољан ни незадовољан | Задовољан | Веома задовољан |
|--|-------------------|-------------|-----------------------------|-----------|-----------------|
| Могућност тел. заказивања | 1.44% | 2.40% | 4.33% | 28.85% | 60.10% |
| Време чекања од тренутка заказивања до тренутка прегледа | 0.48% | 2.40% | 5.29% | 31.25% | 59.61% |
| Љубазност и професионалност особе која врши заказивање | 0.48% | 0.48% | 0.96% | 27.40% | 70.19% |
| Добијање инструкције о датуму, времену и месту прегледа | 0.48% | 0.48% | 1.45% | 26.92% | 70.19% |
| Време чекања у чекаоници | 0.48% | 1.44% | 5.29% | 35.10% | 57.21% |
| Објашњење евентуалног кашњења вашег термина | 0.48% | 0.96% | 2.40% | 35.58% | 59.14% |
| Чистоћа и подобност чекаонице | 0.48% | 2.88% | 3.85% | 30.77% | 60.58% |

Када је у питању учесталост посета код специјалисте највише анкетираних (19.71%) се изјаснило да три пута годишње одлазе код интернисте на преглед (графикон бр.17.), затим два пута (14.42%) , један пут (10.58%) и 4 пута (9.13%).

Графикон бр.17.Број посета (5 најчешћих одговора) интернисти у последњих 12 месеци у домовима здравља Златиборског округа за 2010. годину



Што се тиче друге специјалистичке службе 58.65% нису уписали одговор, а ниједном одговорило је 7.69% што заједно чини преко 65% оних који нису користили услуге других специјалиста. Такође, велика већина испитаника која долази на преглед код специјалисте у Дом здравља не иде код приватног лекара (84.62%) а да су једном у току године били код приватног лекара изјаснило се 10.10% анкетираних.

Скоро половина пацијената (47.60%) не чека на преглед дуже од једног дана, односно, буду примљени истог дана, 23.08% када заказују преглед, закажу у року 7 дана, по 9.13% чека на преглед 7-15 и 15-30 дана.

У области комуникације са интернистом анкетирани су се са веома високом стопом позитивних одговора, око 90%, сложили са констатацијама које су наведене (табела бр. 21). Највише испитаника мисли да му лекар посвети довољно времена током прегледа (90.86%), да га пажљиво саслуша (89.43%) и да лекар даје јасна објашњења о болестима и лековима које му прописује (89.43%).

Табела бр. 21 Задовољство анкетираних комуникацијом са лекарима специјалистичке службе домова здравља Златиборског округа у 2010. години

| Изјава | Да, слажем се | Делимично се слажем | Не слажем се | Нема одговора |
|--|---------------|---------------------|--------------|---------------|
| Лекар ми је посветио довољно времена током прегледа | 90.86% | 2.40% | 0.96% | 5.77% |
| Лекар ме је пажљиво саслушао | 89.43% | 3.36% | 0.96% | 6.25% |
| Лекар је одвојио довољно времена да разговара са мном | 89.43% | 2.40% | 0.96% | 7.21% |
| Лекар ми је дао јасна објашњења о болестима и лековима које ми прописује | 87.98% | 4.33% | 0.96% | 6.73% |
| Лекар ми је објаснио значај тестова на које ме упућује | 82.70% | 6.73% | 1.44% | 9.13% |
| Особље је било љубазно и пуно поштовања | 83.65% | 6.74% | 0.96% | 8.65% |
| Јасно сам разумео/ла план свог лечења | 80.29% | 10.10% | 0.96% | 8.65% |
| После прегледа осећам се способније да се изборим са својим здравственим прооблемима | 79.81% | 9.61% | 1.44% | 9.14% |
| Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе | 83.17% | 5.29% | 0.48% | 11.06% |

Што се тиче плаћања прегледа 70.67% не плаћа ни партиципацију, а 24.52% је плаћа, док нема оних који плаћају преглед код специјалисте.

Опште задовољство услугом у овој служби је знатно веће него у претходним службама, високим оценама (задовољан/веома задовољан) оценило је 92.30%, незадовољних уопште нема, а веома незадовољних само 1%. Средња оцена задовољства износи 4.63 и значајно је већа у односу на Републику где средња оцена задовољства износи 4.34. *Узевши све у обзир, према анкетама, ова служба у домовима здравља Златиборског округа има најбољу услугу, али оваква једноличност у одговорима доводи у питање валидност попуњених упитника и колико је присутна самосталност испитаника у попуњавању истих, с обзиром да је просечна старост испитаника у овој служби знатно већа него у осталим.

2.ОПШТЕ БОЛНИЦЕ

На територији Златиборског округа налазе се три опште болнице, Прибој, Пријеполје и Ужице и Специјална болница за болести штитасте жлезде и болести метаболизма „Златибор“, у којима је спроведено истраживање у амбулантама специјалистичке службе интерне медицине истог дана (29. 11. 2010. године) као и у специјалистичким службама домова здравља и на одељењима: гинеколошко- акушерско, хирурушко, интернистичком и на одељењу рехабилитације, од 29.11. до 3.12.2011.(једнонедељно).

У општим болницама Златиборског округа у време спровођења истраживања на лечењу у горе наведеним одељењима и у специјалистичкој служби (29.11.на прегеду) било је укупно 835 пацијената, колико је и подељено упитника а враћено/попуњено је 673 са стопом одговора 80.59% (Табела бр.22).

Табела бр. 22. Приказ дистрибуираних упитника у установама секундарне здравствене заштите Златиборског округа

| Служба | Број пацијената у периоду 29.11.2010. | Број подељених упитника | Број враћених (попуњених) упитника | Број пацијената који је одбио да учествује у анкети | Стопа одговора учесника |
|---------------------------|---------------------------------------|-------------------------|------------------------------------|---|-------------------------|
| Интерна медицина | 314 | 314 | 240 | 74 | 76.43% |
| Хирургија | 246 | 246 | 186 | 60 | 75.61% |
| Гинекологија и акушерство | 69 | 69 | 59 | 10 | 85.51% |
| Рехабилитација | 30 | 30 | 28 | 2 | 93.33% |
| Специјалистичка служба* | 176 | 176 | 160 | 16 | 90.91% |
| УКУПНО | 835 | 835 | 673 | 162 | 80.59% |

*број пацијената 29.11.2011.године.

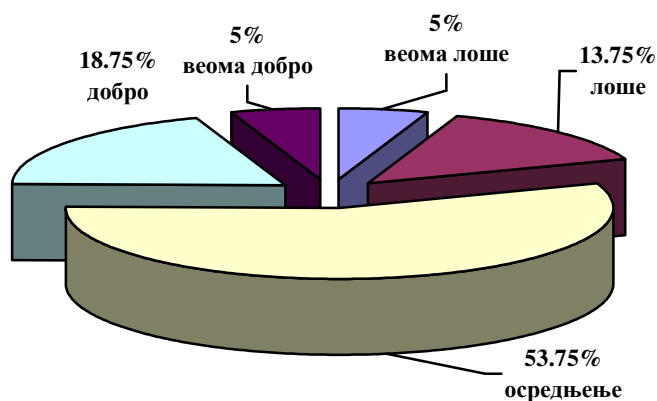
2.1.СПЕЦИЈАЛИСТИЧКЕ СЛУЖБЕ ИНТЕРНЕ МЕДИЦИНЕ

У амбулантама специјалистичких служби општих болница Златиборског округа, спроведено је једнодневно истраживање 29. новембра 2010. године и то у служби интерне медицине, где је тог дана било присутно 176 корисника, колико је и подељено упитника, а враћено/попуњено је 160, са стопом одговора 90.91%.

Међу испитаницима више је било особа женског пола 55%, а мушког пола 40% а просечна старост је била 56.03 ± 15.12 . Највише анкетираних има завршену средњу школу (46.88%), затим само основну (31.87%) и 13.75% вишу или високу школу, док је 5% без завршене школе.

Као и код свих анкетираних најчешће материјално стање је осредње 53.75%, затим добро 18.75% и лоше 13.75% (графикон бр.18).

Графикон бр. 18. Оцена материјалног стања домаћинства испитаника у специјалистичким службама општинских болница на подручју Златиборског округа у 2010.години



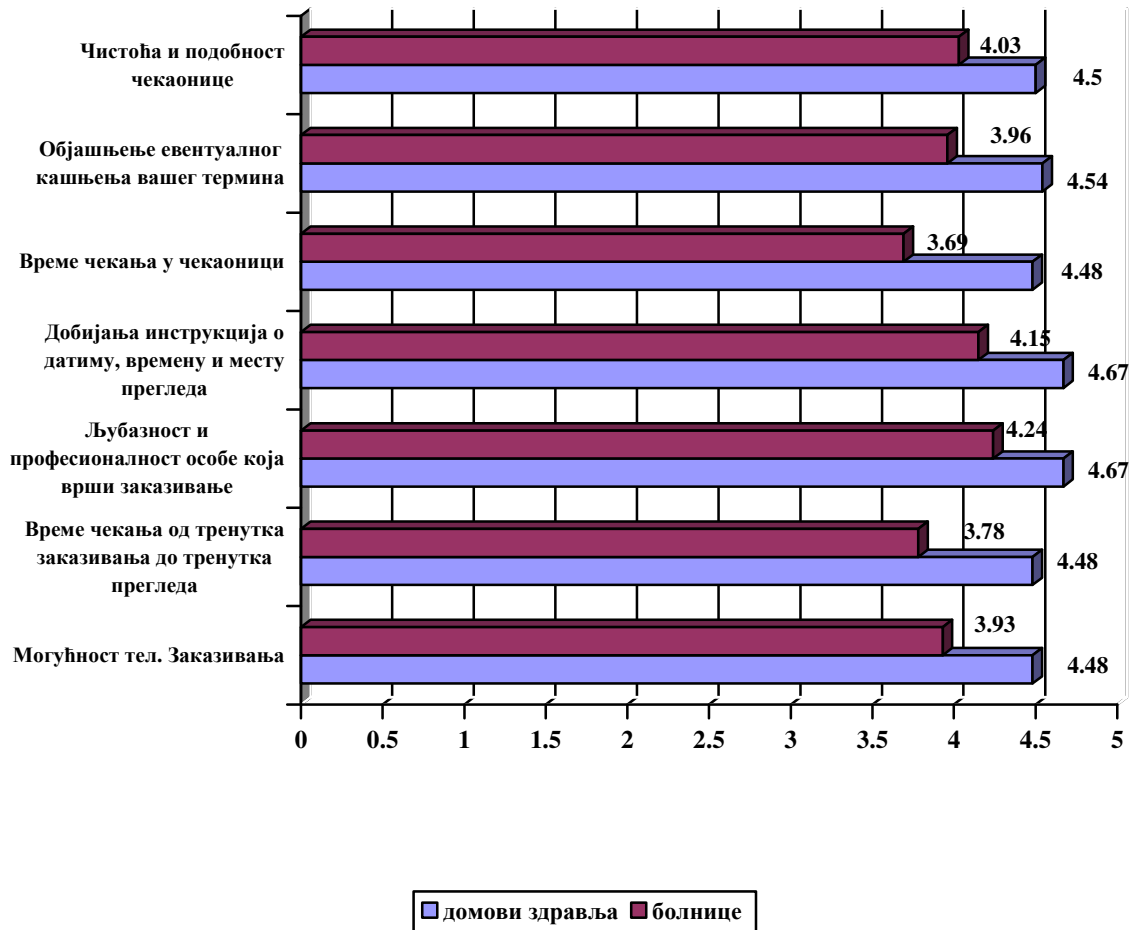
Када се погледа организација специјалистичке службе, већина пацијената је задовољна или веома задовољна начином и терминима заказивања, љубазношћу и професионалношћу особа које заказују као и другим карактеристикама (табела бр. 23). Када је у питању љубазност и професионалност особа које заказују прегледе 81.25% је задовољно и веома задовољно, као и тиме да добијају инструкције о датуму, времену и месту прегледа (76.25%).

Табела бр. 23 Карактеристике организације специјалистичке службе интерне медицине у општинским болницама Златиборског округа у 2010.години

| Карактеристика | Веома незадовољан | Незадовољан | Ни задовољан ни незадовољан | Задовољан | Веома задовољан |
|--|-------------------|-------------|-----------------------------|-----------|-----------------|
| Могућност тел. Заказивања | 7.50% | 3.12% | 10.62% | 40.63% | 33.13% |
| Време чекања од тренутка заказивања до тренутка прегледа | 8.75% | 6.87% | 12.50% | 30.63% | 32.50% |
| Љубазност и професионалност особе која врши заказивање | 5.00% | 1.25% | 3.75% | 38.12% | 43.13% |
| Добијање инструкције о датуму, времену и месту прегледа | 4.37% | 1.87% | 6.88% | 38.75% | 37.50% |
| Време чекања у чекаоници | 8.12% | 8.12% | 16.25% | 30.63% | 28.75% |
| Објашњење евентуалног кашњења вашег термина | 4.37% | 5.63% | 11.87% | 30.63% | 33.12% |
| Чистоћа и подобност чекаонице | 1.25% | 6.87% | 13.12% | 33.12% | 35.63% |

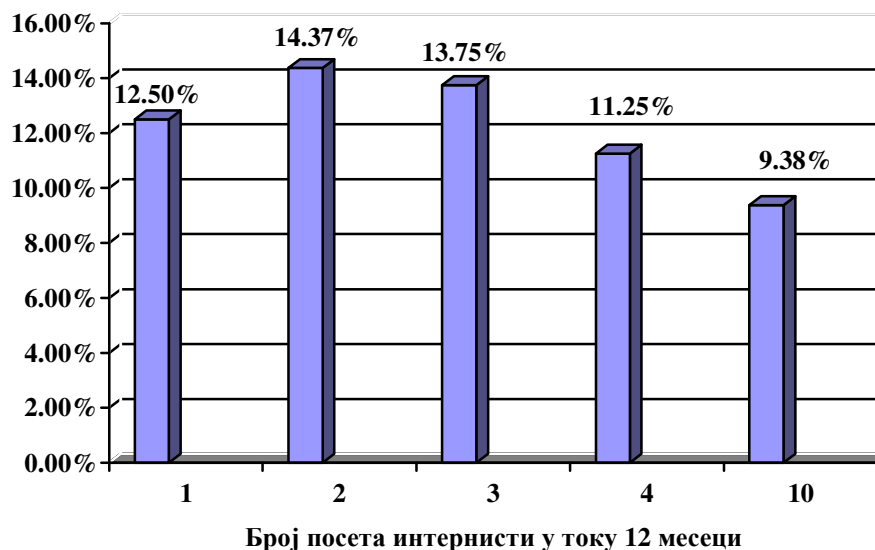
Упоредивши средње оцене задовољства корисника горе наведеним карактеристикама специјалистичке-амбулантне интернистичке службе у домовима здравља и у болницама, ситуација је много боља у домовима здравља. Љубазност и професионалност особе која врши заказивање оцењена је са 4.67 као и добијање инструкција о датуму, времену и месту прегледа док су у болници средње оцене доста ниже (графикон бр. 19.).

Графикон бр. 19. Задовољство организацијом специјалистичке службе интерне медицине у домовима здравља и болницама Златиборског округа у 2010.години



Просечно испитаници интернисту у болничкој амбуланти посећују два (14.37%) до три (13.75%) пута годишње, затим једном (12.50%) а има доста оних који то чине и 10 пута годишње (9.37%). (графикон бр.20)

Графикон бр. 20. Број посета (5 најчешћих одговора) интернисти у последњих 12 месеци у болницама Златиборског округа за 2010. годину



Када су у питању посете другим специјалистима, 55% испитаника није дало одговор на ово питање, може се узети у обзир да они који нису одговорили нису посећивали другог специјалисту а што се тиче оних који су одговорили на ово питање, најчешће су били код другог специјалисте један или два пута (8.75%).

У току протеклих 12 месеци приватног специјалисту интерне медицине није посећивало 71.25% испитаника, 15% било је само једном код приватника, а 8.75% два пута, док су чешћи одласци код приватног интернисте појединачни.

Скоро половина испитаника 47.50% буде примљена код интернисте истог дана, 16.25% чека дуже од 30 дана, 10.62% закажу преглед у року од седам дана, а 6.25% чека на преглед од 15-30 дана.

Како је организована интернистичка служба у болницама Златиборског округа, углавном испитаници имају позитивно мишљење, 79.37% мисли да им лекар посвети довољно времена током прегледа, исто толико сматра да лекар пажљиво слуша, 75.62% испитаника после прегледа осећа се способније да се избори са својим здравственим проблемима (табела бр. 24).

Табела бр. 24 Задовољство анкетираних комуникацијом са лекарима специјалистичке службе интерне медицине у општим болницама Златиборског округа у 2010.години

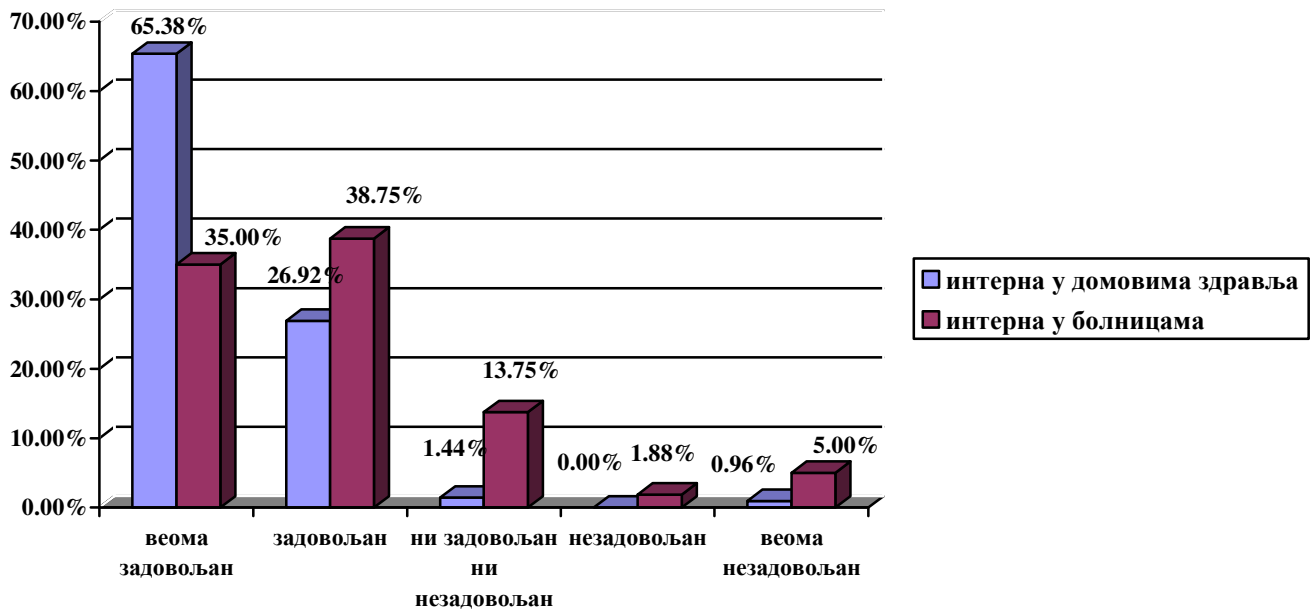
| Изјава | Да, слажем се | Делимично се слажем | Не слажем се | Нема одговора |
|--|----------------------|----------------------------|---------------------|----------------------|
| Лекар ми је посветио довољно времена током прегледа | 79.37% | 8.75% | 2.50% | 9.38% |
| Лекар ме је пажљиво саслушао | 79.38% | 7.50% | 2.50% | 10.62% |
| Лекар је одвојио довољно времена да разговара са мном | 73.12% | 10.00% | 3.75% | 13.13% |
| Лекар ми је дао јасна објашњења о болестима и лековима које ми прописује | 74.37% | 7.50% | 3.13% | 15.00% |
| Лекар ми је објаснио значај тестова на које ме упућује | 69.37% | 11.87% | 3.13% | 15.63% |
| Особље је било љубазно и пуно поштовања | 71.87% | 12.50% | 1.25% | 14.38% |
| Јасно сам разумео/ла план свог лечења | 71.87% | 11.25% | 1.88% | 15.00% |
| После прегледа осећам се способније да се изборим са својим здравственим прооблемима | 66.25% | 14.38% | 2.50% | 16.87% |
| Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе | 64.37% | 4.37% | 7.50% | 23.75% |

Као и примарној здравственој заштити и у овој служби највећи број испитаника не плаћа партиципацију (75.62%), мали део плаћа (17.50%) свега један испитаник се изјаснио да је платио комплетан лекарски преглед.

Задовољство пацијената здравственом заштитом у специјалистичким службама интерне медицине котирано је високим оценама, 38.75% је задовољно, 35% веома задовољно. Мало је оних који нити су задовољни нити нису (13.75%), а још мање оних који су веома незадовољни(5%). Средња оцена задовољства корисника у службама интерне медицине општих болница Златиборског округа и Рехабилитационог центра“Чигота“ је 4.03.

У поређењу са резултатима анкетираних у специјалистичко-консултативним службама интерне медицине у домовима здравља просечна оцена је значајно мања, где средња оцена износи 4.63 (графикон бр. 21).

Графикон бр.21. Задовољство корисника специјалистичко-консултативном службом интерне медицине



2.2.ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА БОЛНИЧКИМ ЛЕЧЕЊЕМ

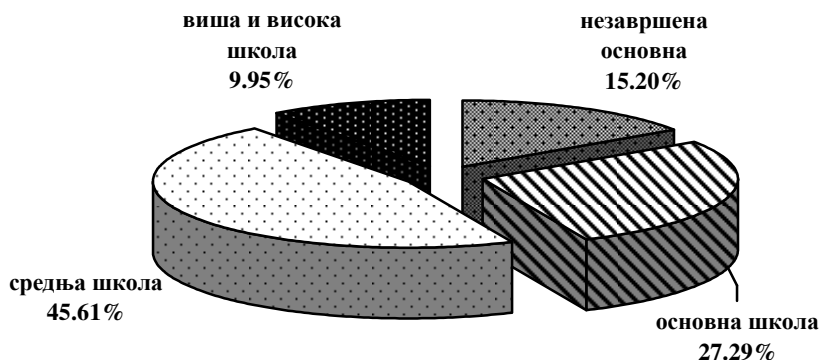
У стационарним здравственим установама Златиборског округа, анкета је спроведена од 29.11. до 3.12.2011. године, када је на болничком лечењу, на одељењима на којима је спроведена анкета, било 659 пацијената, колико је и подељено упитника. Анкету је вратило/попунило 513 корисника са стопом одговора 77.84%.

На одељењу интерне медицине било је 314 пацијената а упитник је попунило 240, са стопом одговора 76.43%. На одељењу хирургије било је 246 пацијената од тога 186 је анкетирано са стопом одговора 75.61%. На одељењу гинекологије и акушерства од 69 пацијената анкетирано је 59 са стопом одговора 85.51%. На одељењу рехабилитације била је највећа стопа одговора 93.33%, од 30 пацијената 28 је попунило анкету.

Као и у примарној, међу корисницима више је било особа женског пола 53.41% него мушког 43.27%. Просечна старост испитаника била је 55.60 ± 17.66 , где је најстарији имао 91 на одељењу интерне медицине а најмлађи 15 година на гинеколошко-акушерском одељењу.

Што се тиче образовања, највећи број испитаника имао је завршену средњу школу 45.61% и основну 27.29% док чак 15.20% нема завршену школу (графикон бр.22).

Графикон бр.22.Структура анкетираних према школској спреми у стационарним установама Златиборског округа у 2010. години



Материјално стање већине испитаника је осредње 54.97% и добро 29.05%, затим 6.44% анкетираних оценило је као лоше а само 3.70% као веома добро.

Општи утисак задовољства током пријема (91.61%) и отпуста пацијената (84.38%) оцењен је високим оценама од стране анкетираних (табела бр. 25) као и љубазност особља (90.27%) чак 58.10% испитаника сматра да је особље веома љубазно а тек око 3% није задовољно љубазношћу особља.

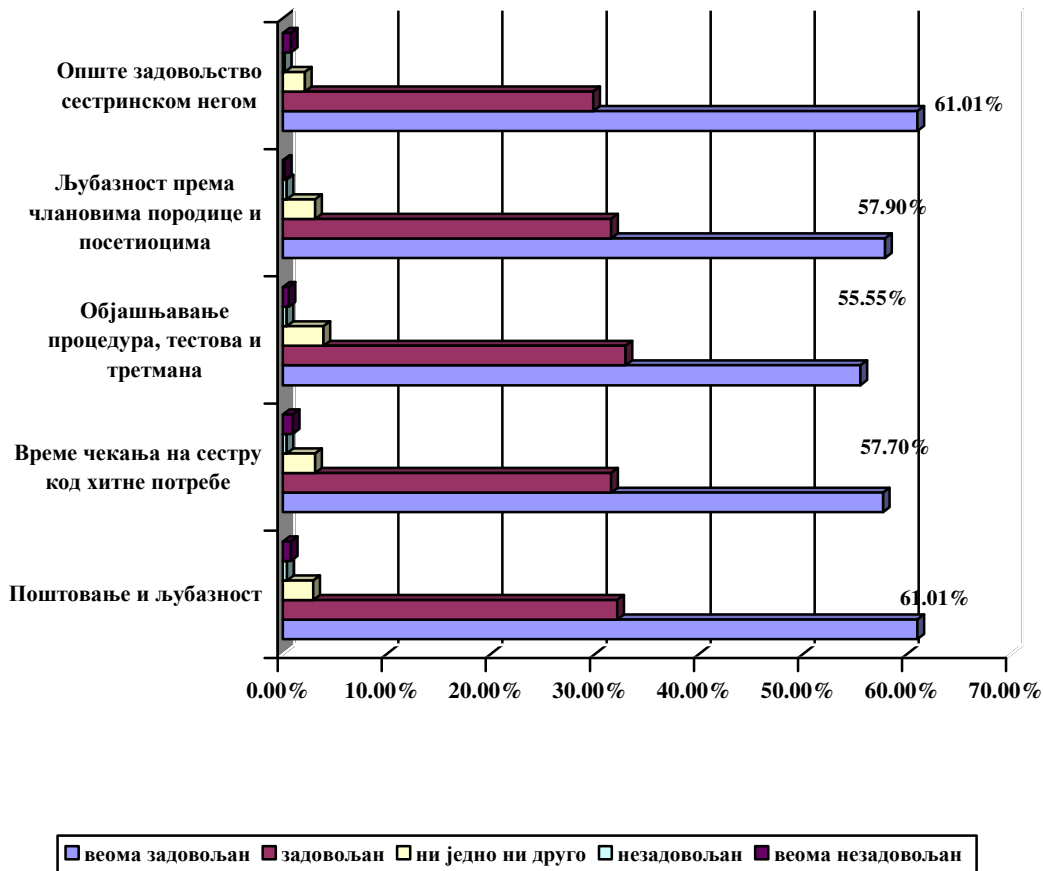
Табела бр. 25 Задовољство испитаника услугама током пријема и отпуста у општим болницама Златиборског округа у 2010.години

| Карактеристика | Веома незадовољан | Незадовољан | Ни задовољан ни незадовољан | Задовољан | Веома задовољан |
|-----------------------------------|-------------------|-------------|-----------------------------|-----------|-----------------|
| Општи утисак о процедури пријема | 0.39% | 0.19% | 3.51% | 43.27% | 48.34% |
| Љубазност особља | 0.58% | 0.58% | 2.92% | 32.17% | 58.10% |
| Време чекања на шалтеру | 1.17% | 2.14% | 4.68% | 43.27% | 40.93% |
| Објашњење процедуре током пријема | 0.78% | 1.36% | 4.29% | 38.99% | 47.56% |
| Време до смештаја у собу | 0.19% | 1.17% | 3.12% | 40.55% | 47.56% |
| Општи утисак приликом отпуста | 0.19% | 0.39% | 4.09% | 34.31% | 51.07% |

Информисаност пацијената о правима и дужностима током доласка и боравка у болници је похвална, с обзиром да је 79.92% испитаника упознато са правом на сагласност за предложену процедуру, 77.19% зна које су им обавезе на одељењу а 70.95% је упознато са начином приговора и жалби у случају незадовољства.

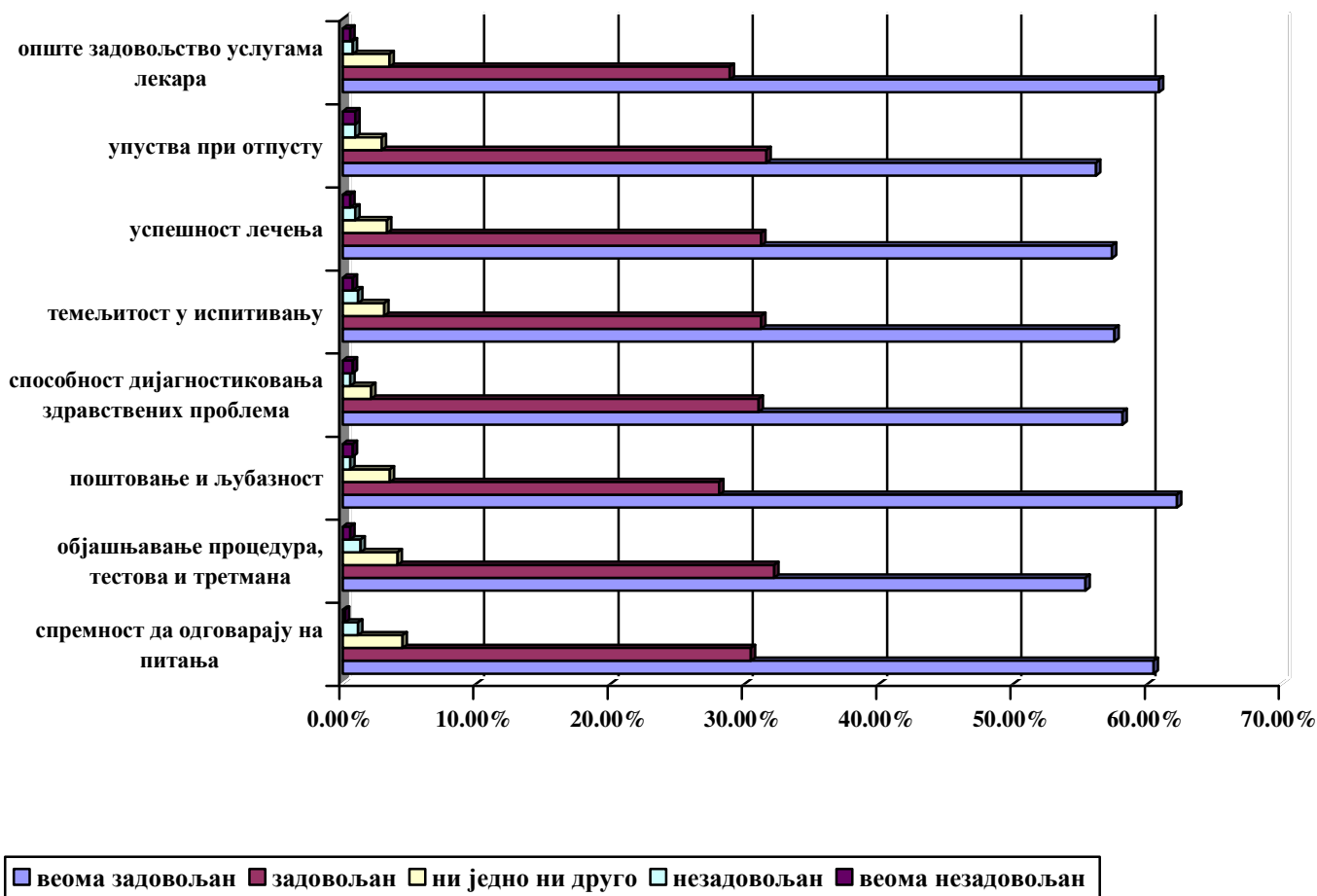
Што се тиче задовољства услугама сестринске неге током боравка у болници испитаници су, такође, у највећем броју веома задовољни и задовољни. У свим категоријама задовољства сестринском негом, око 1% испитаника се изјаснило да су незадовољни и веома незадовољни, што говори о високој стопи задовољства међу анкетираним лежећим пацијентима одељења на којима је вршено анкетање (графикон бр.23).

Графикон бр. 23. Задовољство корисника услугама сестринске неге током боравка у болницама Златиборског округа у 2010.години



Иста је ситуација што се тиче задовољства корисника услугом лекара током боравка у болницама, висока стопа задовољства када су у питању све карактеристике као што је спремност лекара да дају одговоре на питања 90.84% (60.43% веома задовољан и 30.41% задовољан), поштовање и љубазност 90.25% (62.18% веома задовољан и 28.07% задовољан) и способност дијагностиковања здравствених проблема 89.10% (графикон бр. 24).

Графикон бр. 24. Задовољство корисника услугама лекара током боравка у болницама Златиборског округа у 2010.години



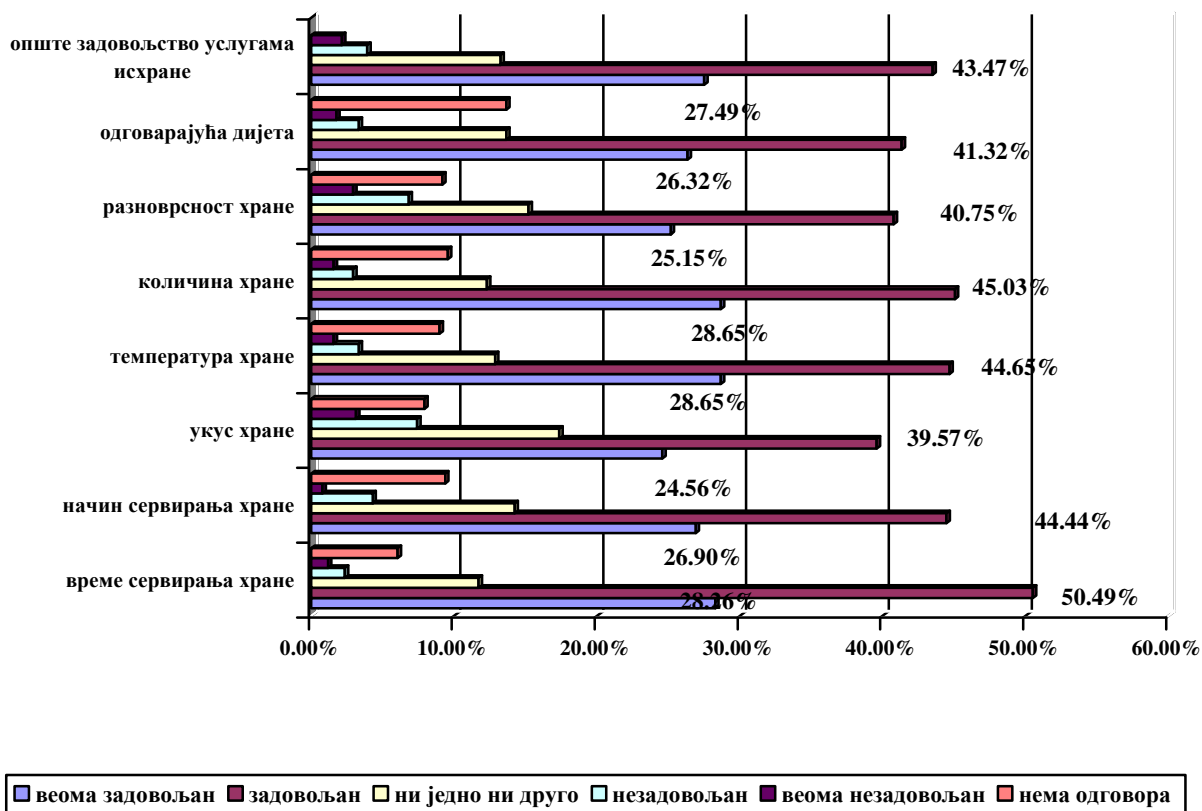
Задовољство пацијената дијагностике и терапије је углавном добро оцењено, с тим што добар део није користио неке од наведених услуга, са претпоставком да и они који нису дали одговор на ова питања нису користили услуге. Лабораторијом је веома задовољно и задовољно 75.64%, уопштено задовољство услугама дијагностике 4 (задовољан) и 5 (веома задовољан) оценило је 71.33% испитаника, слично су оцењене и радиолошке услуге (71.01%) а мање је оних који су задовољни кардиолошком дијагностиком (екг, тест оптерећења) само 58.68% и физикалном терапијом (52.30%). То се може објаснити тиме да је мање испитаника користило дијагностичке услуге ове врсте (табела бр. 26).

Табела бр. 26 Задовољство испитаника услугама дијагностике и терапије током боравка у општим болницама Златиборског округа у 2010.години

| Карактеристике | Лабораторија | Кардиологија (ЕКГ, тест оптерећења) | Радиологија (рентген, ултразвук,скенер) | Физикална терапија | Опште задовољство услугама дијагностике |
|------------------------------------|---------------------|--|--|---------------------------|--|
| Веома незадовољан | 0.58% | 0.19% | 0.39% | 0.58% | 0.39% |
| Незадовољан | 0.39% | 0.58% | 0.00% | 0.19% | 0.19% |
| Ни задовољан ни незадовољан | 2.14% | 1.56% | 1.56% | 1.36% | 1.36% |
| Задовољан | 31.00% | 23.98% | 24.95% | 19.10% | 30.21% |
| Веома задовољан | 44.64% | 34.70% | 36.06% | 23.20% | 41.13% |
| Нисам користио/ла услуге | 9.36% | 23.39% | 19.88% | 34.50% | 9.16% |
| Нема одговора | 11.89% | 15.80% | 17.15% | 21.05% | 17.54% |

Опште задовољство исхраном је је солидно, мада више има оних који су дали средњу оцену у односу на остале услуге у болници. Најмање је оних који су задовољни укусом хране 64.13%, разноврсношћу исхране 65.90%, затим одговарајућом дијетом 67.64%. Највише су корисници задовољни временом сервирања хране 78.75%, температуром 73.68% а опште задовољство исхраном у болници највећи део анкетираних (70.96%) оценио је са високим оценама (задовољан и веома задовољан) са средњом оценом 4.00 .

Графикон бр. 25. Задовољство корисника услугама исхране током боравка у болницама Златиборског округа у 2010.години



Што се тиче самог смештаја испитаника током боравка у болници, ситуација је слична као код задовољства исхраном, просечна оцена општег задовољства 3.94. Испитаници су највише задовољни чистоћом собе 85.78%, температуром у соби 82.85%, а мање су задовољни опремљеношћу собе 75.81%, чистоћом тоалета 74.85% и удобношћу кревета 74.67%(табела бр.27).

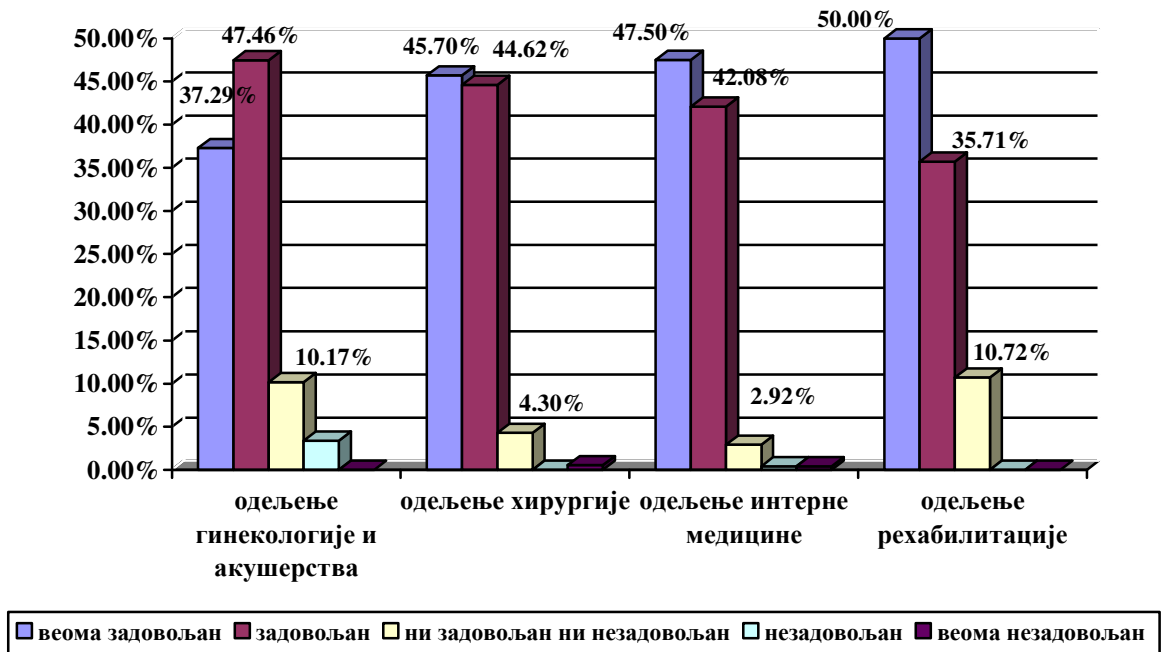
Табела бр. 27. Задовољство корисника условима смештаја током боравка у болницама Златиборског округа у 2010.години

| Карактеристика | Веома незадовољан | Незадовољан | Ни задовољан ни незадовољан | Задовољан | Веома задовољан |
|-----------------------------|-------------------|-------------|-----------------------------|-----------|-----------------|
| Удобност кревета | 1.95% | 6.04% | 14.03% | 44.65% | 30.02% |
| Чистоћа собе | 0.58% | 1.56% | 6.82% | 45.62% | 40.16% |
| Температура у соби | 0.58% | 2.73% | 8.19% | 45.62% | 37.23% |
| Опрема собе | 1.17% | 4.48% | 10.92% | 42.88% | 32.93% |
| Чистоћа тоалета | 2.92% | 4.68% | 11.70% | 41.71% | 33.14% |
| Опште задовољство смештајем | 0.19% | 2.92% | 11.31% | 45.62% | 34.31% |

Корисници су задовољни временом, дуужином и бројем посета у току боравка на болничком лечењу, највише су задовољни временом 88.70% испитаника је одговорило задовољан (47.76%) и веома задовољан (40.94%) .

Опште задовољство корисника болничких услуга у болницама Златиборског округа, анкетирани су оценили просечном оценом 4.18, односно 89.09% се изјаснило да су веома задовољни и задовољни услугом у болницама, што представља високу оцену задовољства. Сагледавајући задовољство по одељењима на којима је вршено анкетање (графикон бр. 26) највише је било задовољних на одељењима хирургије (90.32%) и интерне медицине (89.58%).

Графикон бр. 26. Задовољство корисника болничком услугом по одељењима на територији Златиборског округа у 2010.години



ЗАКЉУЧАК

На основу приказа резултата испитивања задовољства корисника радом државних здравствених установа на подручју Златиборског округа у 2010. години, може се закључити следеће:

- Испитивање је спроведено у свим установама предвиђених методом испитивања.
- Стопа одговора у службама примарне здравствене заштите је 61.41% и значајно мања у односу на републички ниво где стопа одговора износи 75.50%. Слично је и у стоматолошкој служби, стопа одговора у Златиборском округу износи 71.79% а у Републици 83.90%. У специјалистичким службама ситуација је обрнута, стопа одговора је значајно већа у Златиборском округу (домови здравља 94.97%, болница 90.91%) него на републичком нивоу (домови здравља 84% а болничка 76%). У стационарним установама стопа одговора је слична републичкој (Златиборски округ 78% а Република 83%).
- Највеће задовољство корисника је у специјалистичко-консултативним службама интерне медицине у домовима здравља са средњом оценом 4.63 која је већа у односу на републичку која износи 4.34.
- Поредивши резултате у свим установама Златиборског округа са републичким, све службе у домовима здравља и болницама на подручју Златиборског округа имају веће средње оцене у односу на републички ниво.
- Према појединачним анализама може се закључити да је услуга на задовољавајућем нивоу и усмерена је ка задовољству корисника, с обзиром да су све службе оцењене просечном оценом већом од четворке.
- Може се рећи да је мало незадовољних корисника али и то да је међу корисницима присутна лоша информисаност о њиховим правима и организацији служби нарочито примарне здравствене заштите. Сходно томе, у овим службама треба радити на учесталијем пружању информација корисницима, као што је начин промене изабраног лекара, капацитетима службе и др.
- Кроз испитивање дошло се до закључка да превентивни центри имају најмањи учинак у обављању здравствено-васпитног рада од стране изабраног лекара, што може да указује на то да њихов рад и није најбоље организован у службама примарне здравствене заштите у домовима здравља Златиборског округа.