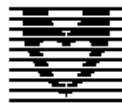


ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ УЖИЦЕ



**АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА ЗДРАВСТВЕНОМ
ЗАШТИТОМ У ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА
ЗЛАТИБОРСКОГ ОКРУГА
У 2011. ГОДИНИ**

Ужице
Април, 2012. године

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, спроводи се истраживање задовољства 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”, 05.12.2011. 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 05.12. до 09.12.2011. године на четири одељења – интерно, хирургија, рехабилитација и гинекологија са акушерством, и у специјалистичко-консултативним амбулантама интерне медицине, истог дана као и у примарној.

ДОМОВИ ЗДРАВЉА

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

Истраживање задовољства корисника је спроведено 05.12.2011. 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 анкетање у свим домовима здравља било је укупно 6286 корисника, где су урачунати сви корисници без обзира из ког су разлога посетили домове здравља (куративни и превентивни прегледи, интервенције или подела терапије). Подељено је 4679 анкета а враћено/попуњено је 4020 упитника, према чему стопа одговора износи 86.00%.

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

Служба	Број пацијената на дан 05.12.2011.	Број подељених упитника	Број враћених (попуњених) упитника	Стопа одговора учесника
Здравствена заштита одраслог становништва	3641	2702	2197	81.32
Здравствена заштита деце	1437	1129	989	87.59
Здравствена заштита жена	569	363	350	96.42
Стоматологија	451	422	331	99.70
Специјалистичка служба	188	153	153	100.00
УКУПНО	6286	4679	4020	86.00

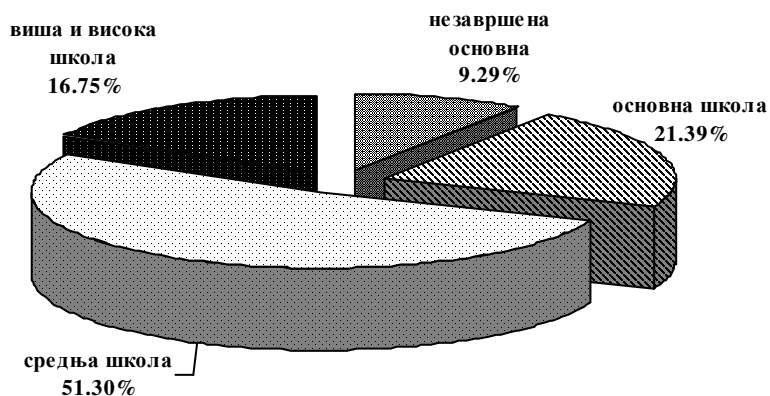
СЛУЖБА ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ ОДРАСЛОГ СТАНОВНИШТВА СА МЕДИЦИНОМ РАДА

У службама за заштиту одраслог становништва са медицином рада на подручју Златиборског округа, истраживањем је обухваћено 2197 испитаника, односно 81.32% од укупног броја подељених упитника.

Према упитницима заступљеност полова је таква да је 51.89% испитаника било женског пола а 45.52% мушкараца. Просечна старост анкетираних била је 51.94 ± 14.59 , где је најмлађи корисник имао 19 а најстарији 92 године.

Највећи број анкетираних су завршили средњу школу 51.30%, затим основну 21.39%, вишу и високу школу 16.75% и са незавршеном школом било је 9.29%.

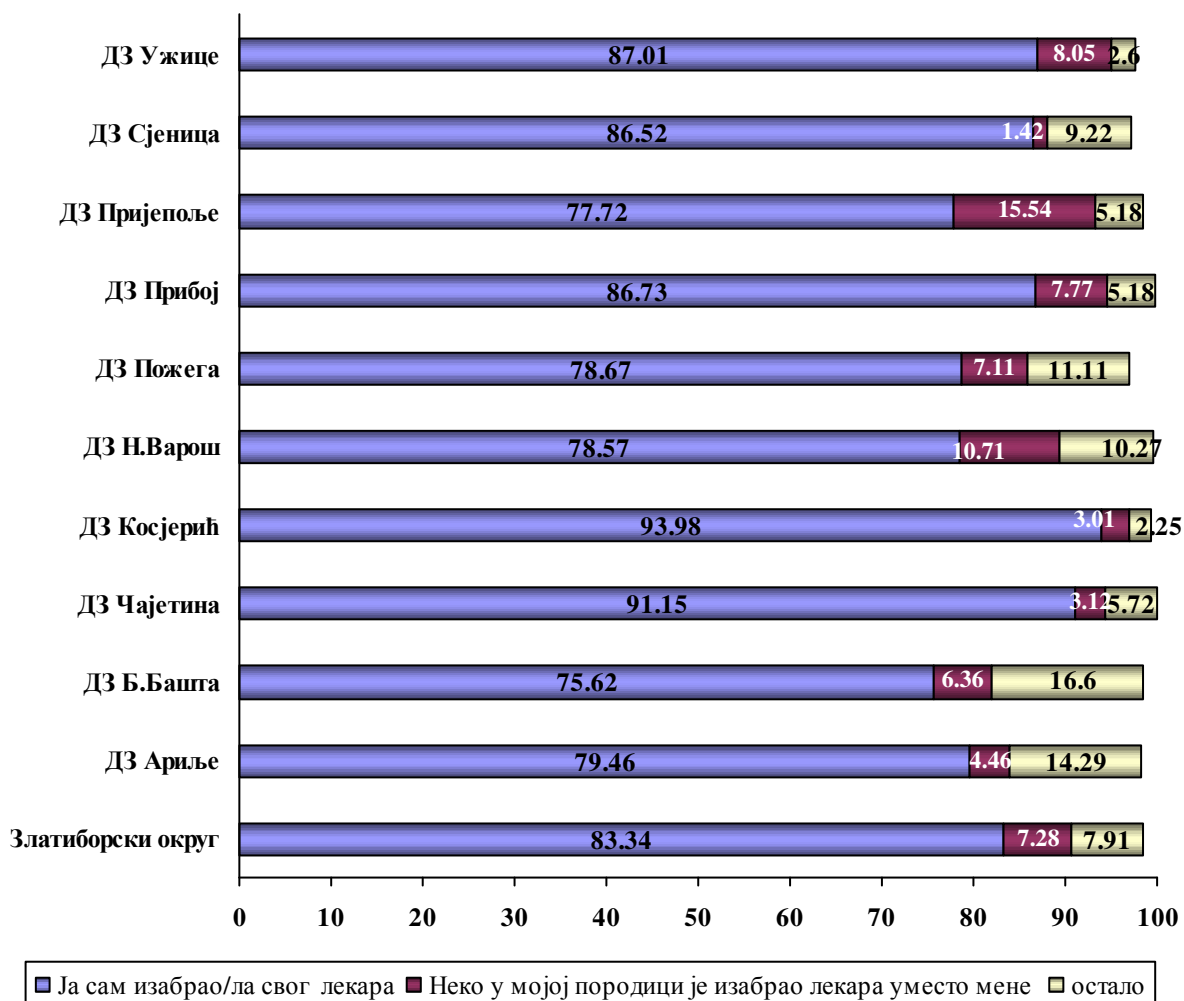
Графикон бр 1. Структура анкетираних у Служби за здравствену заштиту одраслог становништва са медицином рада према школској спреми Златиборског округа у 2011. години



Што се тиче материјалног стања скоро половина (44.56%) се изјаснила да им је материјално стање осредње, 31.77% сматра да је њихов материјални статус добар а 12.38% одговорило је да је њихово материјално стање лоше и 6.24% веома лоше. Најмањи проценат испитаника 4.05% мисли да је њихово материјално стање веома добро.

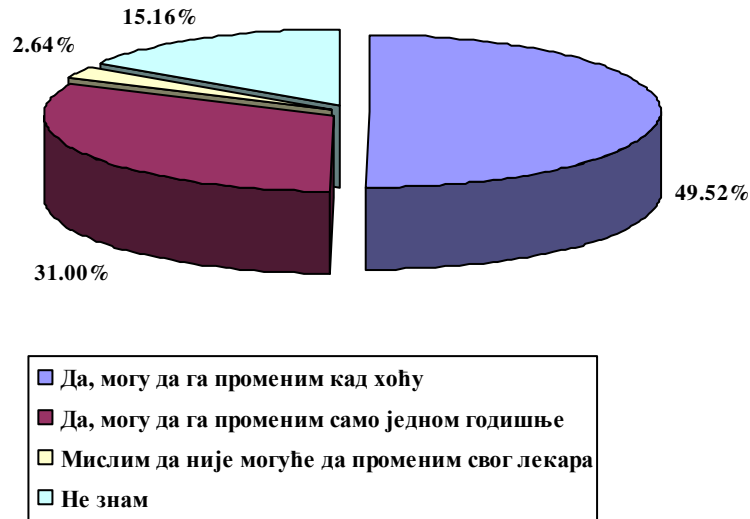
Највећи број корисника Службе за заштиту одраслог становништва са медицином рада Златиборског округа, 83.34% изјаснио се да су сами изабрали свог лекара а 7.28% изјаснило се да им је неко из породице изабрао лекара док је само малом броју пацијената додељен (2.50%) или немају(2.91%) изабраног лекара (графикон бр. 2).

Графикон бр. 2 Начин избора лекара у служби за здравствену заштиту одраслог становништва Златиборског округа у 2011. години



На питање да ли су упознати на који начин могу да промене свог лекара, ако желе, 80.52% дало је потврдан одговор, с тим што је 49.52% одговорило да може да га промени кад хоће, а 31.00% да могу да га промене само једном годишње. Мали је број оних (2.64%) који мисле да није могуће променити изабраног лекара, а 15.16% 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) .

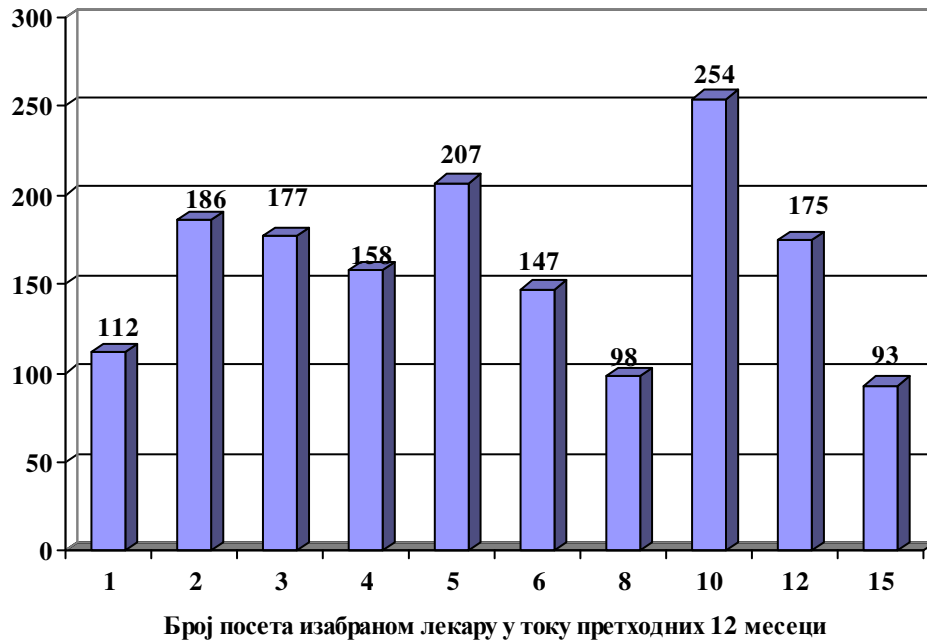
Графикон бр. 3. Информисаност о промени изабраног лекара у службама за здравствену заштиту одраслог становништва Златиборског округа у 2011.години



Већина испитаника (72.46%) није имала потребу за променом свог лекара а 22.44% јесте с тим што се издвајају резултати у Дому здравља Прибој где је однос знатно другачији 52.10% није имао потребу да мења свог лекара а чак 43.36% јесте. Главни разлог промене изабраног лекара у прибојском Дому здравља (27.83%) од укупног броја испитаника у том Дому здравља био је напуштање ординације (службе) од стране лекара, што је и најчешћи одговор (12.52%), међу онима који су мењали свог лекара, у свим домовима здравља Златиборског округа. Мало је оних који су променили свог лекара због неспоразума(2.91%).

Најчешће дужина лечења код изабраног лекара је више од 3 године (46.15%), затим од 1 до 3 године 25.67%, а мање од годину дана 20.44%. Десет најчешћих одговора колико пута годишње су посетили изабраног лекара приказан је на графикану бр. 4.

Графикон бр.4 Број посета изабраном лекару у последњих 12 месеци у службама за заштиту одраслог становништва са медицином рада Златиборског округа за 2011.годину (десет најчешћих одговора)



Како је приказано на графикону најчешћи одговор је био 10 посета у току године(11.56%), затим 5 посета (9.42%), 2 посете 8.47%, 3 посете 8.06% и 7.96% 12 посета годишње. У другом делу питања колико пута су посетили неког другог лекара у истој служби чак 75.10% нису били код другог лекара у служби, 8.28% одговорило је једном , 6.24% два а 3.28% три пута годишње.

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 46.15% анкетираних нису дали одговор на ово питање и 26.95% је одговорило ниједном. Да једном годишње посећују приватног лекара одговорило је 12.65% , два пута 7.69% и три пута 2.91%.

Највећи део анкетираних корисника 39.28% никада не заказује прегледе код изабраног лекара, 21.80% обично буде заказан исти дан, 18.43% чека 1-3 дана на преглед а само 9.74% 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. Одговори су приказани у табели бр.2.

Табела бр. 2 Начин спровођења здравствено – васпитног рада изабраног лекара на подручју Златиборског округа у 2011. години

Тема	Да, за време редовне посете	Да, у посети превентивном центру/саветовалишту	Не	Није било потребно	Нема одговора на питање
Правилна исхрана	74.60%	2.46%	1.27%	6.42%	15.25%
Важност физичке активности	65.91%	3.73%	1.77%	6.33%	22.26%
Злоупотреба алкохола	47.93%	2.73%	3.50%	16.57%	29.28%
Смањење или престанак пушења	50.30%	3.09%	2.78%	15.52%	28.31%
Избегавање/одбрана од стреса	49.57%	2.23%	2.96%	14.66%	30.59%
Сигуран секс	25.26%	1.77%	4.14%	35.73%	33.10%
Опасност од злоупотребе дрога	23.76%	1.73%	3.42%	38.23%	32.86%

Како се могло и очекивати у службама за заштиту одраслог становништва са медицином рада, у оквиру здравствено-васпитног рада најчешће изабрани лекар саветује пацијенте о правилној исхрани (74.60%) и то за време редовне посете, као и о важности физичке активности (65.91%), такође, у току редовног рада. 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 (табела бр. 2), што је и очекивано собзиром 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.

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, што је приказано у табели бр. 3.

Табела бр. 3. Међусобна комуникација корисника са тимом изабраног лекара у Златиборском округу у 2011. години

Изјава	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам	Нема одговора
Медицинске сестре на шалтеру су љубазне	81.79%	7.33%	1.23%	0.41%	9.24%
Медицинске сестре у соби за интервенције су љубазне	76.24%	6.60%	0.45%	0.73%	15.98%
Медицинске сестре ми увек пруже све информације	75.33%	8.47%	0.95%	0.18%	15.07%
Медицинске сестре и лекари добро сарађују	73.74%	7.83%	0.73%	2.78%	14.93%

Што се тиче комуникације пацијената са изабраним лекарем, већина пацијената се изјаснило да имају добру комуникацију. Када имају неки здравствени проблем 74.37% испитаника је одговорило да се прво јављају свом изабраном лекару а већина њих сматра да им њихов лекар даје јасна објашњења о болестима и лековима које им прописује (73.06%), што је приказано на табели 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 2011.години

Изјава	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Нема одговора
Мој лекар познаје моју личну ситуацију(нпр. на послу у кући)	67.96%	13.20%	5.37%	13.47%
Мој лекар познаје проблеме и болести које сам раније имао	71.55%	11.15%	1.46%	15.84%
Мој лекар одваја довољно времена да разговара са мном	72.19%	10.56%	1.64%	15.61%
Мој лекар ме пажљиво слуша	72.10%	8.69%	2.05%	17.16%
Мој лекар ми даје јасна обавештења о болестима и лековима које ми прописује	73.06%	7.87%	2.37%	16.70%
После посете лекару осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима	68.78%	10.79%	3.23%	17.20%
Када имам нови здравствени проблем прво идем код свог лекара	74.37%	6.83%	2.69%	16.11%

Када се сагледава рад службе за здравствену заштиту одраслог становништва са медицином рада, највише испитаника 83.16% је задовољно радним временом, 71.69% сматра да прво треба да дође код свог лекара да би ишао код специјалисте, а 70.41% 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. Већина испитаника није информисана да ли установа има своју интернет страницу (55.12%).

Табела бр. 5. Задовољство испитаника организацијом рада у служби за здравствену заштиту одраслог становништва на подручју Златиборског округа у 2011. години

Изјава	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам	Нема одговора
Задовољан сам радним временом	83.16%	5.42%	0.55%	0.64%	10.24%
Могу да дођем на преглед и викендом ако се разболим	69.09%	8.65%	1.87%	3.19%	17.20%
Доступна је инвалидима и особама у колицима	59.90%	8.78%	3.96%	6.87%	20.48%
Да бих ишао код специјалисте прво морам да идем код мог лекара	71.69%	6.83%	0.73%	3.28%	17.48%
У чекаоници има довољно места за седење	59.08%	15.25%	5.42%	2.82%	17.43%
Морам дуго да чекам у чекаоници да посетим лекара	34.96%	16.52%	21.76%	3.50%	23.26%
У току радног времена могу лако да разговарам са лекарем телефоном и добијем савет	55.56%	11.24%	5.96%	7.87%	19.34%
Када дођем и хитно ми треба преглед лекара то могу да обавим истог дана	70.41%	8.01%	1.27%	2.73%	17.57%
Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе	65.68%	4.14%	2.51%	9.10%	18.57%
Установа има своју интернет страницу	32.09%	4.64%	8.15%	31.72%	23.40%
Установа има довољно медицинске опреме	38.64%	9.83%	9.97%	20.76%	20.80%

Бесплатне услуге код изабраног лекара има 61.31% а за ту услугу плаћају само партиципацију 30.59%. Исти број испитаника (40.06%) плаћа партиципацију за подизање лекова или ињекција које прописује лекар и оних испитаника за које је ова услуга бесплатна 40.55%. Партиципацију за кућне посете изабраног лекара плаћа 43.38% испитаника док 23.03% испитаника 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 услуга у служби за заштиту одраслог становништва Златиборског округа у 2011. години

Услуга	Бесплатно	Партиципација	Пуна цена	Не знам	Нема одговора
Преглед изабраног лекара	61.31%	30.59%	0.18%	1.09%	6.83%
Лекови или ињекције које пропише лекар	40.06%	40.55%	1.36%	3.37%	14.66%
Преглед специјалисте код кога вас упуту лекар	46.34%	31.95%	0.55%	4.28%	16.89%
Кућна посета вашег лекара	23.03%	43.38%	11.88%	0.36%	21.35%
Преглед бебе или малог детета у саветовалишту	43.88%	6.24%	0.18%	23.85%	25.86%

Немогућност или одлагање одласка на преглед код лекара због недостатка новца у току 2011. године на подручју Златиборског округа, био је проблем за 10.83% испитаника, 73.78% није имало ових проблема, док се 11.20% изјаснило да се не сећа.

Узевши све у обзир, у службама за здравствену заштиту одраслог становништва са медицином рада на подручју Златиборског округа у 2011. години, 46.93% се изјаснило да су задовољни услугом 35.50% веома задовољни, што заједно чини 82.43% анкетираних. Да су ни задовољни ни незадовољни изјаснило се 9.83% а мали проценат није задовољан услугом (4.19%). Средња оцена је 4.15 по чему се може закључити да нема битних промена у односу на претходну 2010. годину када је средња оцена задовољства корисника у овој служби износила 4.14. Најслабије је оцењена Служба за здравствену заштиту одраслих Дома здравља Прибој 3.83 а најбоље у Ариљу 4.68.

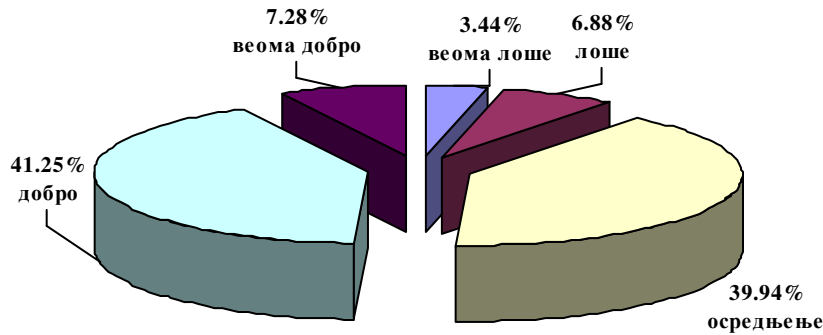
СЛУЖБА ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ ДЕЦЕ И ОМЛАДИНЕ

У области здравствене заштите деце, према методологији рада, у домовима здравља Златиборског округа нису анкетирана деца већ њихови родитељи, стараоци и 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 05.12.2011.године, у служби за здравствену заштиту деце и омладине било је 1437 пацијената а подељено је 1129 упитника од чега је попуњено 989 са стопом одговора учесника од 87.59% (табела бр. 1).

Као и претходне године у овој служби више су заступљене особе женског пола 68.05% него мушкараци 29.12%. Најмлађи испитаник је имао 15 а најстарији 95 година, при чему је просечна старост испитаника била 33.54 ± 10.37 . Што се тиче образовања 58.85% испитаника има завршену средњу школу, 19.92% вишу или високу, 15.07% основну, а 3.84% нема завршену основну школу.

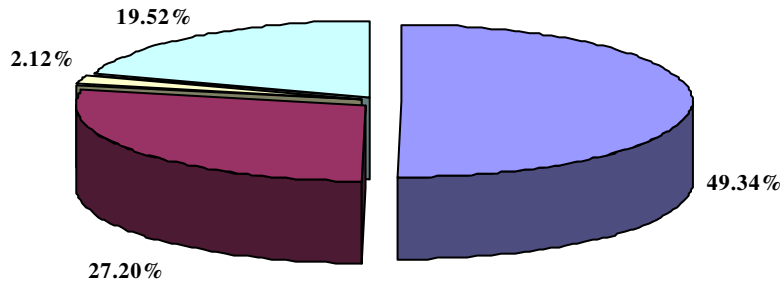
Највећи број испитаника своје материјално стање оценило је као добро 41.25% а 39.94% средње и 7.28% као веома добро (графикон бр. 5).

Графикон бр 5. Оцена материјалног стања домаћинства испитаника у службама за здравствену заштиту деце и омладине на подручју Златиборског округа у 2011.години



Што се тиче опредељења за изабраног лекара 82.81% се изјаснило да су сами изабрали свог лекара, односно, лекара детета, затим, 10.92% да је неко у породици изабрао лекара а веома мали број 2.53% нема изабраног лекара или им је додељен (1.72%). Као и у служби за заштиту одраслог становништва већина испитаника је лоше информисана о могућностима промене изабраног лекара: половина 49.34% мисли да може да промени изабраног лекара кад хоће, а 19.52% не зна да ли може да промени изабраног лекара; тек 27.20% је упозната са чињеницом да могу променити изабраног лекара само једном годишње (графикон бр.6). Највећи број (82.20%) није мењао дечијег изабраног лекара. Код оних који су то учинили (13.75%), најчешћи разлог је био због тога што је лекар напустио ординацију(4.35%) или из других разлога(4.15%).

Графикон бр. 6. Информисаност о промени изабраног лекара у службама за здравствену заштиту деце и омладине Златиборског округа у 2011.години



- Да, могу да га променим кад хоћу
- Да, могу да га променим само једном годишње
- Мислим да није могуће да променим свог лекара
- Не знам

Када анализирамо дужину лечења код изабраног лекара, 51.16% се лечи дуже од 3 године, 29.22% 1-3 године а 12.03% мање од годину дана. На питање колико пута годишње посете изабраног лекара, најчешћи одговор је 5 пута 13.65% затим 10 пута 12.13%, 3 пута 11.73% и 4 пута годишње 9.50%. Ако се узме у обзир да на питање у вези са бројем посета другом лекару 74.72% нису дали одговор или су одговорили ни једном, а они који су одговорили најчешћи број међу њима је 2 пута (8.70%) и један пут(7.48%), може се рећи да деца ретко иду код лекара који нису њихови изабрани.

Код приватног лекара 84.52% испитаника није водило децу (51.36% није уписало одговор, а 33.16% одговорило је ниједном), 7.28% посетило је приватног лекара једанпут годишње, а остали одговори су спорадични.

Код заказивања, такође, ситуација је прилично једнообразна, јер се чак 66.53% испитаника изјаснило да никада не заказује а 21.74% да обично буду заказани исти дан. Мали је број оних који чекају до 3 дана (3.54%) а још мањи оних који чекају дуже од 3 дана (0.40%) 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, здравствено-васпитни рад углавном је био орјентисан 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 2011. години

Тема	Да, за време редовне посете	Да, у посети превентивном центру/саветовалишту	Не	Није било потребно	Нема одговора на питање
Правилна исхрана	62.18%	12.13%	1.11%	7.48%	17.09%
Важност физичке активности	48.84%	12.13%	2.02%	8.09%	28.92%
Злоупотреба алкохола	28.82%	7.58%	4.35%	16.68%	42.57%
Смањење или престанак пушења	27.70%	8.39%	4.35%	17.69%	41.86%
Избегавање/одбрана од стреса	26.49%	6.98%	4.55%	16.78%	45.20%
Сигуран секс	17.19%	6.27%	5.16%	28.11%	43.28%
Опасност од злоупотребе дрога	21.74%	7.38%	4.14%	24.37%	42.37%

Што се тиче комуникације са медицинским особљем резултати анкете се приказани на табели бр. 8. Како видимо, 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 Међусобна комуникација родитеља/старатеља са тимом изабраног педијатра у Златиборском округу у 2011. години

Изјава	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам	Нема одговора
Медицинске сестре на шалтеру су љубазне	79.78%	8.59%	1.31%	0.71%	9.61%
Медицинске сестре у соби за интервенције су љубазне	74.62%	7.28%	0.81%	1.72%	15.57%
Медицинске сестре ми увек пруже све информације	73.41%	9.00%	2.02%	0.71%	14.96%
Медицинске сестре и лекари добро сарађују	74.72%	6.67%	0.40%	3.34%	14.86%

Комуникација родитеља / стараоца са самим изабраним лекарима/ педијатрима је такође, добра, најмање анкетираних сматра да лекар познаје личну ситуацију детета 61.27% (табела бр. 9).

Табела бр. 9. Међусобна комуникација изабраног педијатра и родитеља/старатеља у домовима здравља Златиборског округа у 2011.години

Изјава	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Нема одговора
Мој лекар познаје моју личну ситуацију(нпр. на послу у кући)	61.27%	11.83%	11.93%	14.96%
Мој лекар познаје проблеме и болести које сам раније имао	70.78%	8.70%	2.93%	17.59%
Мој лекар одваја довољно времена да разговара са мном	76.54%	5.97%	1.21%	16.28%
Мој лекар ме пажљиво слуша	78.87%	3.34%	0.40%	17.39%
Мој лекар ми даје јасна обавештења о болестима и лековима које ми прописује	77.25%	4.95%	0.61%	17.19%
После посете лекару осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима	74.32%	7.28%	0.71%	17.69%
Када имам нови здравствени проблем прво идем код свог лекара	77.55%	4.75%	0.51%	17.19%

Како су родитељи одговорили на питања везано за организацију рада службе за заштиту деце и омладине приказано је у табели бр.10. Одговори показују, као и код анкетираних у службама за заштиту одраслог становништва, да родитељи нису довољно информисани да ли установа има своју интернет страницу (32.36% не зна а 27.00% није одговорило), да ли има довољно медицинске опреме, само око половине анкетираних (55.31%) мисли да је служба доступна инвалидима у колицима.

Са друге стране, велики број родитеља је задовољан радним временом службе (79.07%), зна да би водио дете код специјалисте прво мора да дође код изабраног лекара (72.09%) и зна да може да дође и викендом ако се дете разболи (71.69%).

Табела бр. 10. Задовољство испитаника организацијом рада у служби за здравствену заштиту деце и омладине на подручју Златиборског округа у 2011. години

Изјава	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам	Нема одговора
Задовољан сам радним временом	79.07%	6.88%	1.21%	0.40%	12.44%
Могу да дођем на преглед и викендом ако се разболим	71.69%	7.08%	1.92%	1.92%	17.39%
Доступна је инвалидима и особама у колицима	55.31%	6.27%	3.23%	10.01%	25.18%
Да бих ишао код специјалисте прво морам да идем код мог лекара	72.09%	3.34%	0.91%	2.02%	21.64%
У чекаоници има довољно места за седење	65.52%	9.30%	4.15%	0.71%	20.32%
Морам дуго да чекам у чекаоници да посетим лекара	34.98%	15.77%	25.18%	2.02%	22.04%
У току радног времена могу лако да разговарам са лекаром телефоном и добијем савет	54.30%	7.38%	8.80%	7.99%	21.54%
Када дођем и хитно ми треба преглед лекара то могу да обавим истог дана	70.98%	4.65%	1.31%	2.63%	20.42%
Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе	65.82%	3.03%	1.52%	8.50%	21.13%
Установа има своју интернет страницу	34.17%	3.54%	2.93%	32.36%	27.00%
Установа има довољно медицинске опреме	37.11%	14.26%	7.28%	19.21%	22.14%

Када су у питању здравствене услуге 86.96% деце Златиборског округа не плаћа преглед изабраног лекара, а лекове или ињекције које пропише лекар не плаћа 63.40%. Прегледе код специјалисте, на које су деца упућена од стране изабраног педијатра, не плаћају 69.06% деце, више од половине анкетираних не зна или није одговорило да ли се наплаћују кућне посете педијатра, 45.30% 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 услуга у служби за заштиту деце и омладине Златиборског округа у 2011. години

Услуга	Бесплатно	Партиципација	Пуна цена	Не знам	Нема одговора
Преглед изабраног лекара	86.96%	1.31%	0.10%	1.31%	10.31%
Лекови или ињекције које пропише лекар	63.40%	7.68%	1.82%	8.29%	18.81%
Преглед специјалисте код кога вас упуту лекар	69.06%	2.93%	0.21%	6.77%	21.03%
Кућна посета вашег лекара	45.30%	0.81%	1.52%	25.48%	26.90%
Преглед бебе или малог детета у саветовалишту	70.07%	0.51%	0.00%	7.99%	21.43%

Највећи број анкетираних нису имали проблем одласка код лекара због недостатка новца (81.09%), 7.58% се изјаснило да се не сећа а 4.85% имало је оваквих проблема .

Узевши све у обзир, целокупно задовољство анкетираних у служби за заштиту деце и омладине Златиборског округа у 2011.години, иде у прилог лекарима и медицинском особљу ове службе јер се 44.59% изјаснило да је задовољно а 38.83% веома задовољно, што скупа чини 83.42% корисника. Да нису задовољни нити незадовољни изјаснило се 6.37% испитаника, а 3.54% је одговорило да су веома незадовољни, средња оцена у овој служби била је 4.21. Најмања просечна оцена је у Дому здравља у Ужицу 3.86 а највећу у Косјерићу 4.80.

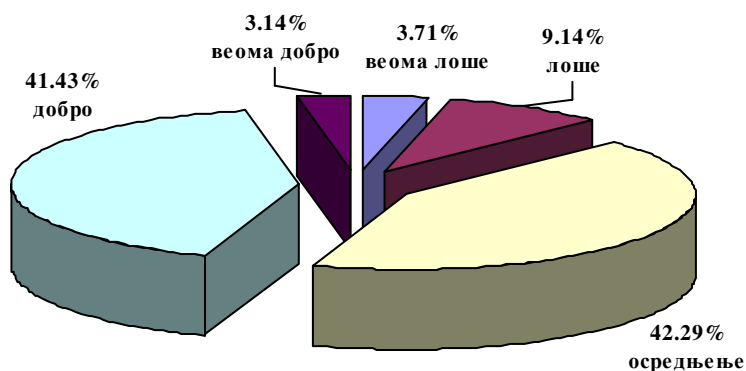
СЛУЖБА ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ ЖЕНА

У службама за здравствену заштиту жена у домовима здравља Златиборског округа на дан анкетања било је присутно 569 пацијената, а подељено је 363 упитника, а враћено/попуњено 350 упитника, што представља стопу одговора 96.42%.

Најмлађа испитаница која је користила услуге имала је 19 а најстарија 77 година, а просечна старост износила је 36.82 ± 11.74 . Највише анкетираних жена биле су са средњом школом 67.435%, затим са вишом и високом 18.86% и основном 10.14%. Мали је број жена које су са незавршеном школом 2.57%.

Што се тиче материјалног стања породице највећи број анкетираних одговорио је да им је материјални статус осредњи 42.29% и добар 41.43%. Да им је материјално стање лоше изјаснило се 9.14% а веома лоше 3.71% (графикон бр. 7).

Графикон бр 7. Оцена материјалног стања домаћинства испитаника у службама за здравствену заштиту жена на подручју Златиборског округа у 2011.години

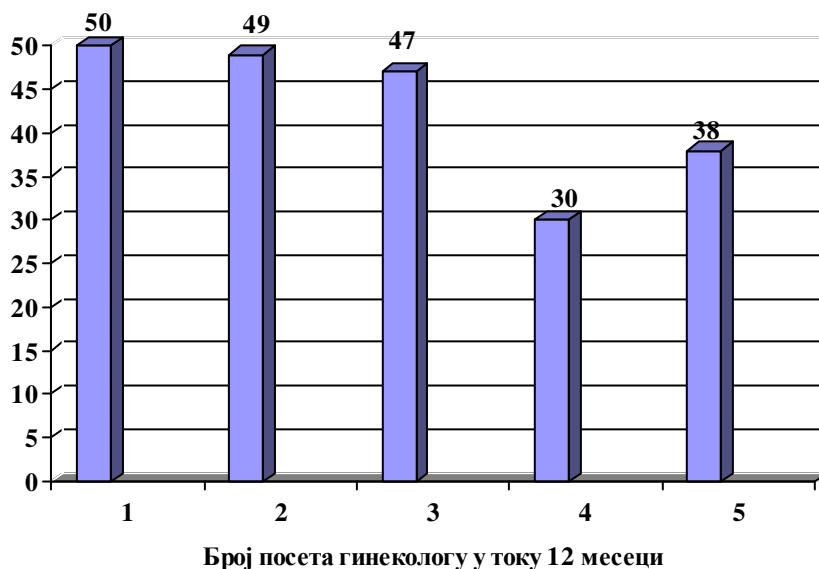


У свим домовима здравља Златиборског округа, највећи број жена су саме изабрале гинеколога и то чак 93.14%, док веома мали број се не сећа како су изабрале гинеколога 2.00% а још мањи је оних жена којима је неко други изабрао лекара у овој служби. Овакви податци су веома похвални с обзиром на стопу опредељења за изабраног гинеколога.

Што се тиче информисаности о промени изабраног гинеколога, као и у претходним службама, анкетиране нису довољно упућене с обзиром да их се 60.57% изјаснило да може променити лекара када год хоће, 16.00% не зна да ли може да промени гинеколога а само петина (21.14%) анкетираних зна да то може учинити једном годишње. Већина анкетираних није мењала свог гинеколога(82.28%) а 16.29% је то учинило. Међу онима који су променили свог гинеколога, већина је одговорила из других разлога (7.71%), односно, наведени разлози нису били узрок промене гинеколога а потом из разлога што је лекар напустио ординацију (4.29%).

Код свог гинеколога дуже од 3 године лечи се 42.00%, затим 31.71% се лечи 1-3 године и 24.29% мање од годину дана. Колико пута посећују гинекоплога у току године приказано је на графикону бр. 8. Најчешћи одговор је био једном (14.29%) до два пута (14.00). Највећи број пацијенткиња није одлазила код другог гинеколога у служби (85.71%) 4.29% једном и 4.00% два пута годишње док су чешћи одласци спорадични.

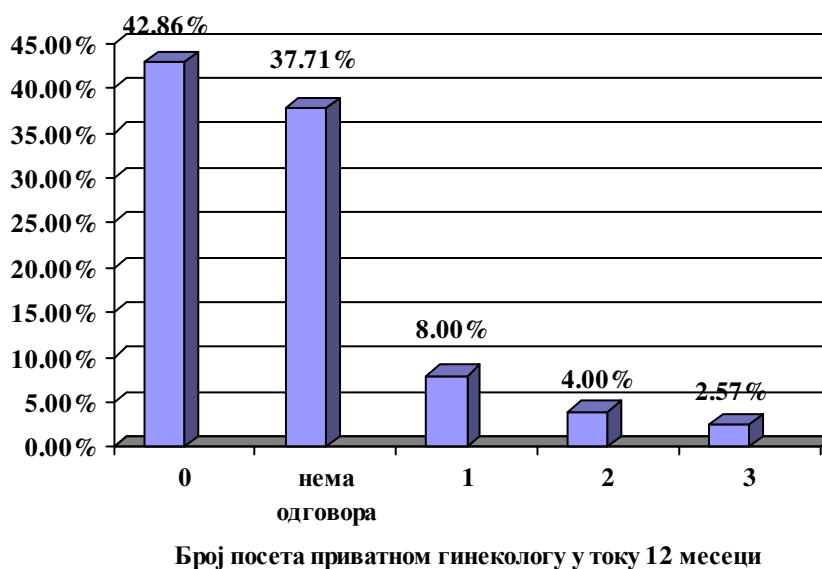
Графикон бр. 8. Број посета (5 најчешћих одговора) изабраном гинекологу у последњих 12 месециу службама за заштиту жена Златиборског округа за 2011.годину



Када је у питању заказивање код гинеколога њих 53.14% се изјаснило да никада не заказују, 17.14% обично буде заказана за исти дан, 13.14% обично чека 1-3 дана а 10.29% чека дуже од 3 дана. Према овим податцима би се рекло да жене Златиборског округа услугу од гинеколога добијају одмах, само у Дому здравља у Ужицу више скоро пола анкетираних (42%) 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 2011.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 (41.71%), једино је разлика у разговору о сигурном сексу, знатно већа стопа (40.57%) у односу на службу здравствене заштите деце (17.19%) и одраслих (25.26%). 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 2011. години

Тема	Да, за време редовне посете	Да, у посети превентивном центру/саветовалишту	Не	Није било потребно	Нема одговора на питање
Правилна исхрана	41.71%	4.86%	4.57%	23.71%	25.14%
Важност физичке активности	36.00%	4.57%	4.86%	23.14%	31.43%
Злоупотреба алкохола	20.57%	3.43%	6.00%	33.14%	36.86%
Смањење или престанак пушења	26.28%	3.43%	4.86%	30.86%	34.57%
Избегавање/одбрана од стреса	33.43%	3.71%	5.14%	24.57%	33.14%
Сигуран секс	40.57%	3.71%	6.00%	26.86%	22.86%
Опасност од злоупотребе дрога	23.71%	2.86%	6.57%	36.86%	30.00%

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 (80.57%), потом да сестра и лекар добро сарађују (77.71%).

Табела бр. 13 Међусобна комуникација пацијената са тимом изабраног гинеколога у Златиборском округу у 2011. години

Изјава	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам	Нема одговора
Медицинске сестре на шалтеру су љубазне	80.57%	10.14%	1.43%	0.29%	6.57%
Медицинске сестре у соби за интервенције су љубазне	74.86%	9.43%	0.57%	3.43%	11.71%
Медицинске сестре ми увек пруже све информације	76.86%	10.57%	0.86%	0.57%	10.14%
Медицинске сестре и лекари добро сарађују	77.71%	7.71%	0.86%	4.29%	9.43%

Већина лекара гинеколошких служби у домовима здравља Златиборског округа, могла би се похвалити комуникацијом са пацијентима (табела бр. 14). Већина анкетираних (81.71%) када има нови здравствени проблем прво иде код свог гинеколога, мисле да им лекар даје јасна објашњења о болестима и лековима које им прописује (81.71%) и мишљења су да их њихов гинеколог пажљиво слуша (80.29%).

Табела бр. 14. Међусобна комуникација изабраног гинеколога и пацијената у домовима здравља Златиборског округа у 2011. години

Изјава	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Нема одговора
Мој лекар познаје моју личну ситуацију(нпр. на послу у кући)	51.43%	20.00%	19.71%	8.86%
Мој лекар познаје проблеме и болести које сам раније имао	70.29%	14.57%	3.14%	12.00%
Мој лекар одваја довољно времена да разговара са мном	77.43%	10.00%	2.28%	10.29%
Мој лекар ме пажљиво слуша	80.29%	8.00%	0.57%	10.14%
Мој лекар ми даје јасна обавештења о болестима и лековима које ми прописује	81.14%	7.14%	1.43%	10.29%
После посете лекару осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима	77.43%	8.86%	1.14%	12.57%
Када имам нови здравствени проблем прво идем код свог лекара	81.71%	7.14%	0.57%	10.57%

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 (80.86%) и ако им је потребан хитан преглед могу га добити истог дана (76.00%). Анкетиране су мишљења да је чекаоница довољно комфорна (74.00%) и знају да постоји књига/кутија жалби (67.43%). 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 2011. години

Изјава	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам	Нема одговора
Задовољан сам радним временом	80.86%	8.57%	1.14%	1.43%	8.00%
Могу да дођем на преглед и викендом ако се разболим	43.71%	12.57%	12.29%	19.43%	12.00%
Доступна је инвалидима и особама у колицима	48.57%	6.29%	4.00%	22.00%	19.14%
Да бих ишао код специјалисте прво морам да идем код мог лекара	60.00%	6.00%	8.86%	10.28%	14.86%
У чекаоници има довољно места за седење	74.00%	10.57%	1.14%	2.86%	11.43%
Морам дуго да чекам у чекаоници да посетим лекара	30.86%	15.43%	34.00%	5.43%	14.29%
У току радног времена могу лако да разговарам са лекарем телефоном и добијем савет	46.57%	11.11%	9.14%	18.86%	13.71%
Када дођем и хитно ми треба преглед лекара то могу да обавим истог дана	76.00%	7.14%	0.86%	5.14%	9.86%
Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе	67.43%	3.71%	2.57%	14.29%	12.00%
Установа има своју интернет страницу	32.29%	4.00%	1.14%	43.71%	18.86%
Установа има довољно медицинске опреме	41.14%	12.57%	8.86%	25.71%	11.71%

Када је у питању плаћање услуга, више је оних које не плаћају преглед лекара (70.00%) него они који плаћају партиципацију (19.43%). Партиципацију за лекове и ињекције плаћа 48.29% а преглед специјалисте не плаћа половина пацијенткиња (51.14%). Такође, највећи број анкетираних не плаћа партиципацију за преглед беба (60.86%). Већина испитаница не зна или није одговорила у вези са кућним посетама лекара, али таква услуга није предвиђена у овој служби (табела бр. 16).

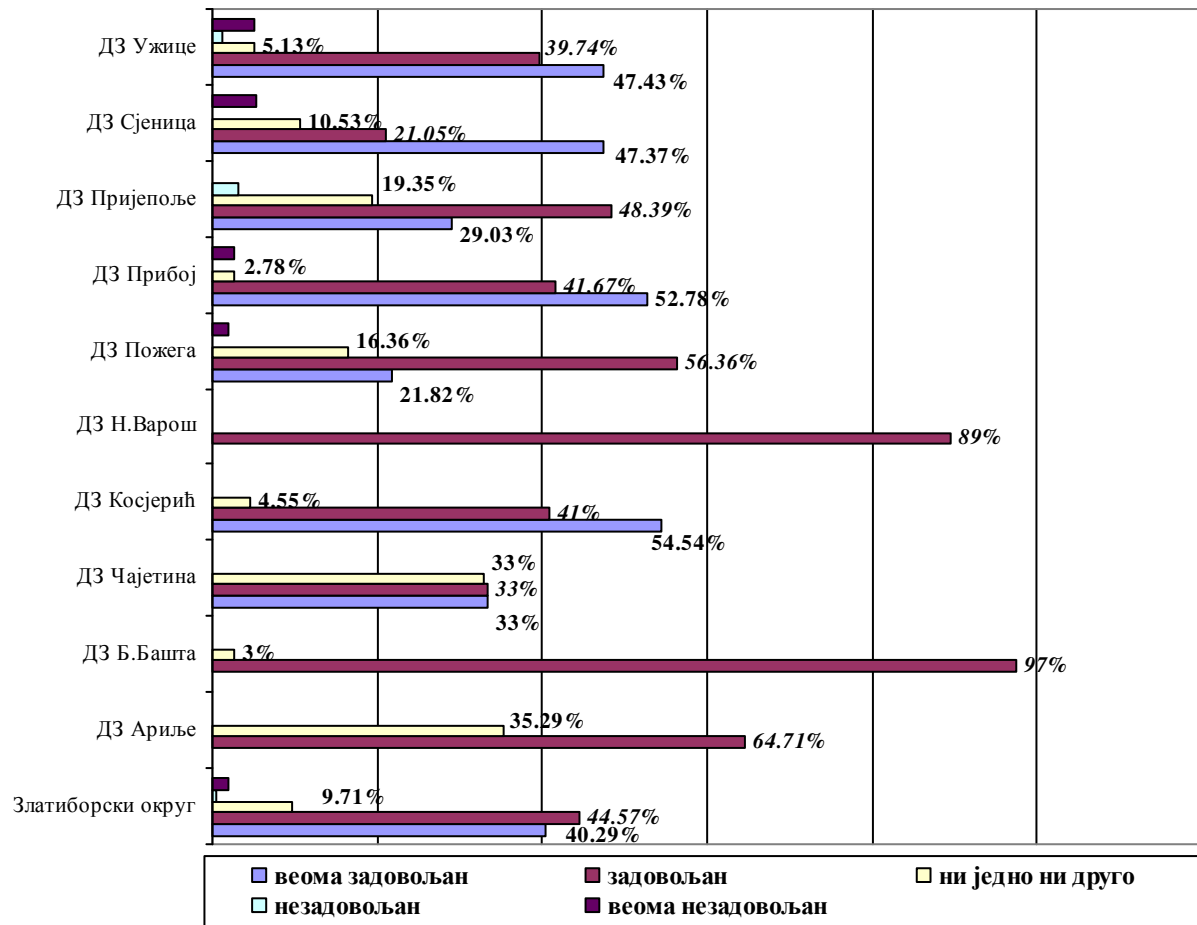
Табела бр. 16. Плаћање у услуга у служби за заштиту жена Златиборског округа у 2011. години

Услуга	Бесплатно	Партиципација	Пуна цена	Не знам	Нема одговора
Преглед изабраног лекара	70.00%	19.43%	0.57%	2.86%	7.14%
Лекови или ињекције које пропише лекар	48.29%	21.71%	4.29%	12.57%	13.14%
Преглед специјалисте код кога вас упуту лекар	51.14%	17.71%	1.14%	16.29%	13.71%
Кућна посета вашег лекара	38.57%	1.43%	1.43%	39.71%	18.86%
Преглед бебе или малог детета у саветовалишту	60.86%	1.43%	0.28%	18.86%	18.57%

Одлазак анкетираних код гинеколога није условљен финансијском ситуацијом у породици, с обзиром да их је чак 86.86% одговорило да нису имале новчаних проблема који би их спречили да оду на преглед или узму потребне лекове.

Узевши све у обзир, 44.57% жена се изјаснило да су задовољне а 40.29% веома задовољне услугом у овој служби, што заједно чини 84.86% задовољних. Средњом оценом оценило је 9.71% жена. Да су веома незадовољне одговорило је 2.00% а незадовољне 0.57%. Најспецифичнији је Дом Здравља Бајина Башта где нема незадовољних, а чак 97% веома задовољне, односно само једна анкетирана је оценила задовољство овом службом оценом 4 а све остале оценом 5, што је приказано на графikonу бр. 10.

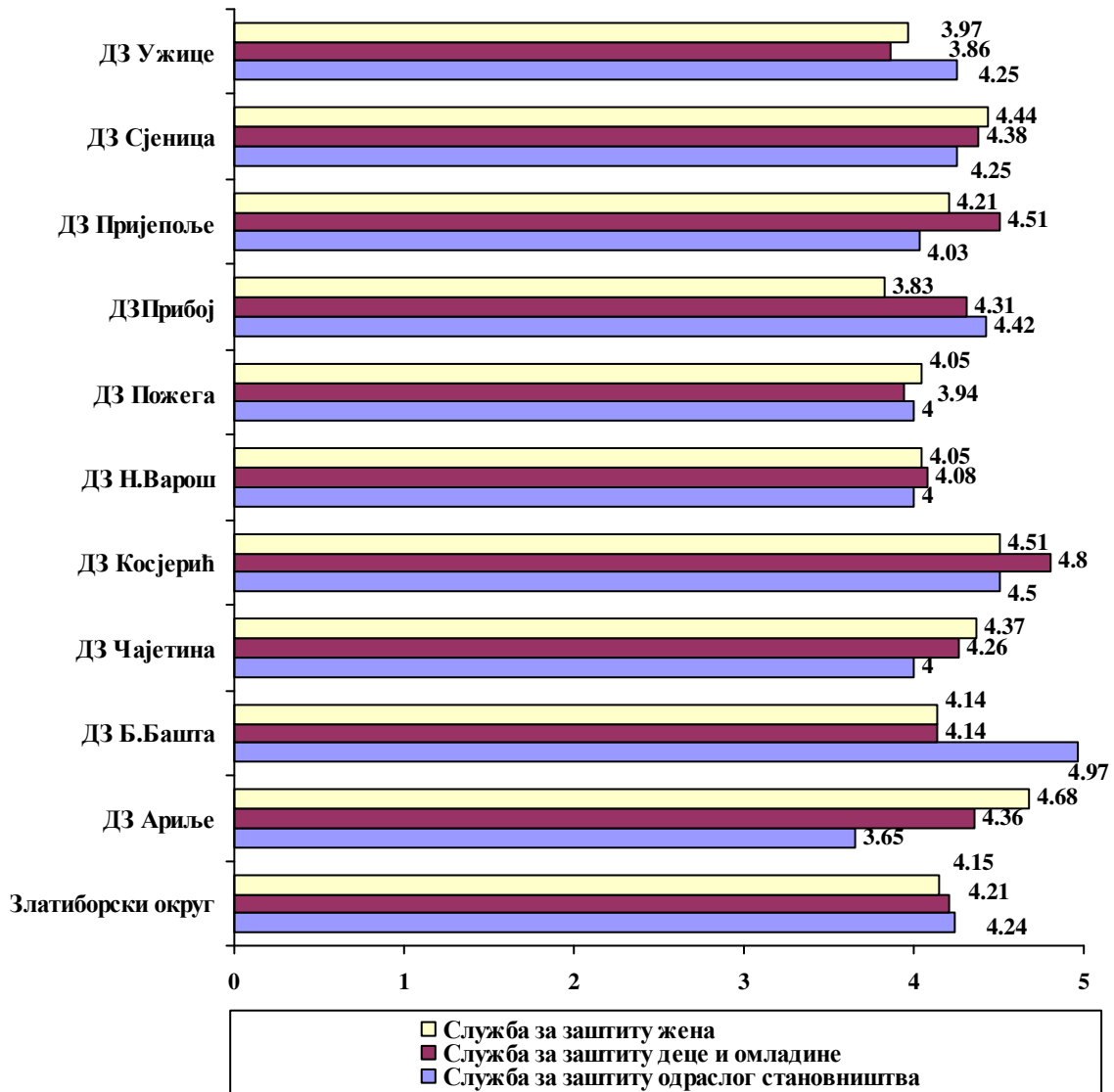
Графикон бр. 10. Задовољство испитаника радом служби за заштиту жена у домовима здравља Златиборског округа у 2011. години



Просечна оцена задовољства радом у служби за здравствену заштиту жена креће се од 3.65 у служби за заштиту жена Дома здравља Ариље, до 4.97 у Бајиној Башти. На нивоу Златиборског округа просечна оцена износи 4.24 приближно иста као и за претходну годину (4.22).

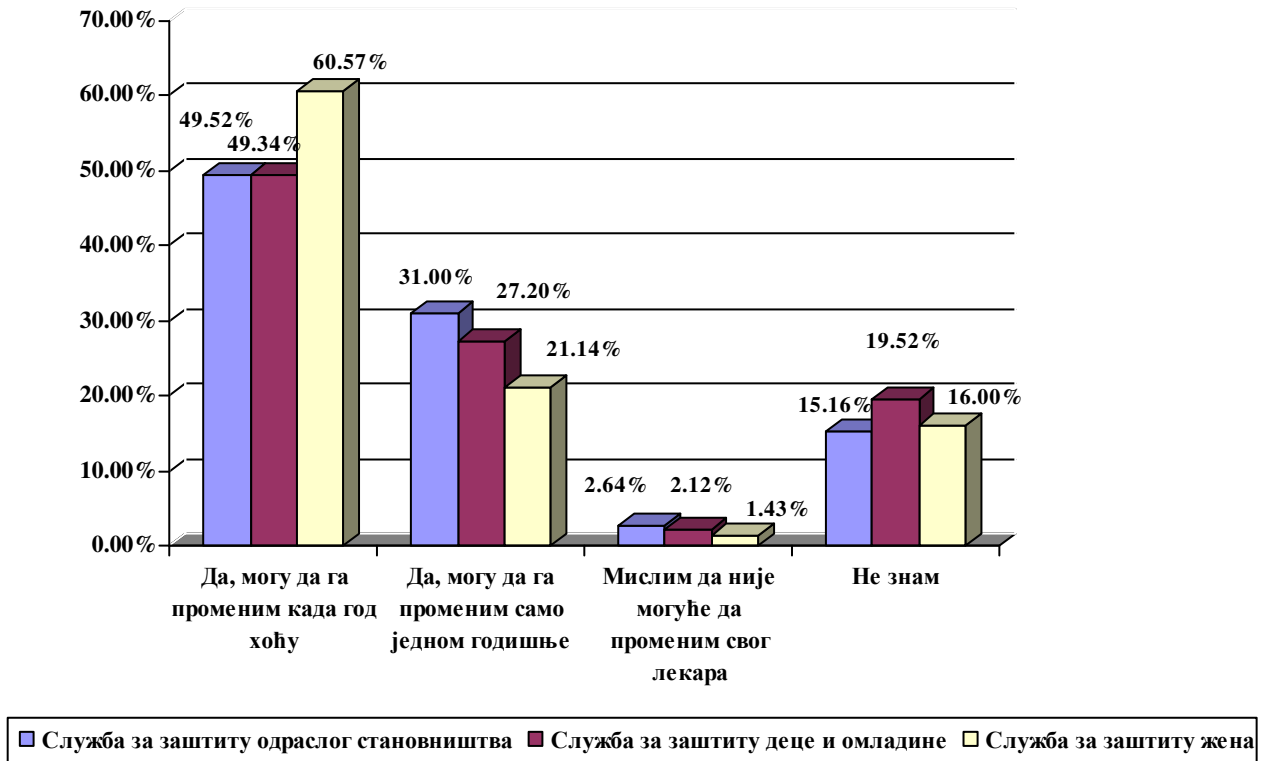
Када упоредимо све службе примарне здравствене заштите можемо видети сличности и разлике у мишљењу корисника поводом организације и функционисања ових служби. На графикону бр. 11 приказане су просечне оцене задовољства по службама и домовима здравља Златиборског округа. Слично је задовољство кориснике у све три службе, а најбољу оцену је добила Служба за заштиту жена Дома здравља Бајина Башта 4.97, а најмању иста служба Дома здравља Ариље 3.65. Просечна оцена све три службе је 4.20 и иста је као и просечна оцена задовољства корисника у службама домова здравља са изабраним лекаром у 2010.години.

Графикон бр. 11 Просечне оцене задовољства по службама и домовима здравља Златиборског округа у 2011.години



У свим службама пацијенти који долазе код лекара имају изабраног, мало је оних који немају око 2 %. 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 60.57 % испитаника у службама за заштиту жена. Такође, у овој служби најмање (21.14%) 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 2011.години

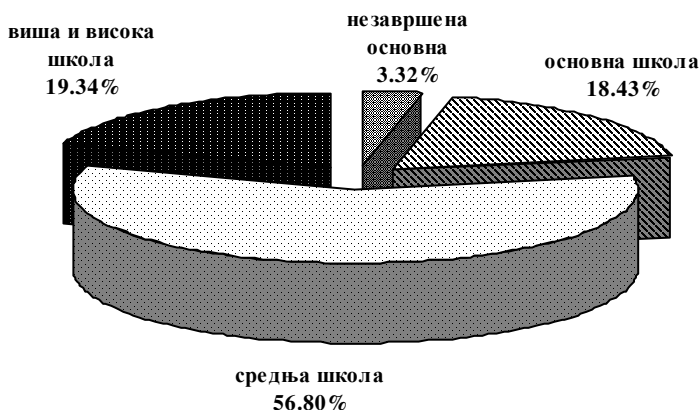


СТОМАТОЛОШКА ЗДРАВСТВЕНА ЗАШТИТА

У служби стоматолошке здравствене заштите домова здравља Златиборског округа, подељено је 332 упитника од чега је попуњено 331 са стопом одговора од 99.70%. Као и у служби за заштиту деце и омладине, и овде су упитнике попуњавали пратици деце (родитељи/стараоци). Од укупног броја анкетираних 32.93% су особе мушког пола а 63.14% особе женског пола просечне старости 35.19 ± 10.55 .

Као и у другим службама највећи проценат испитаника (56.80%) има завршену средњу школу а 18.43% основну (графикон бр. 13).

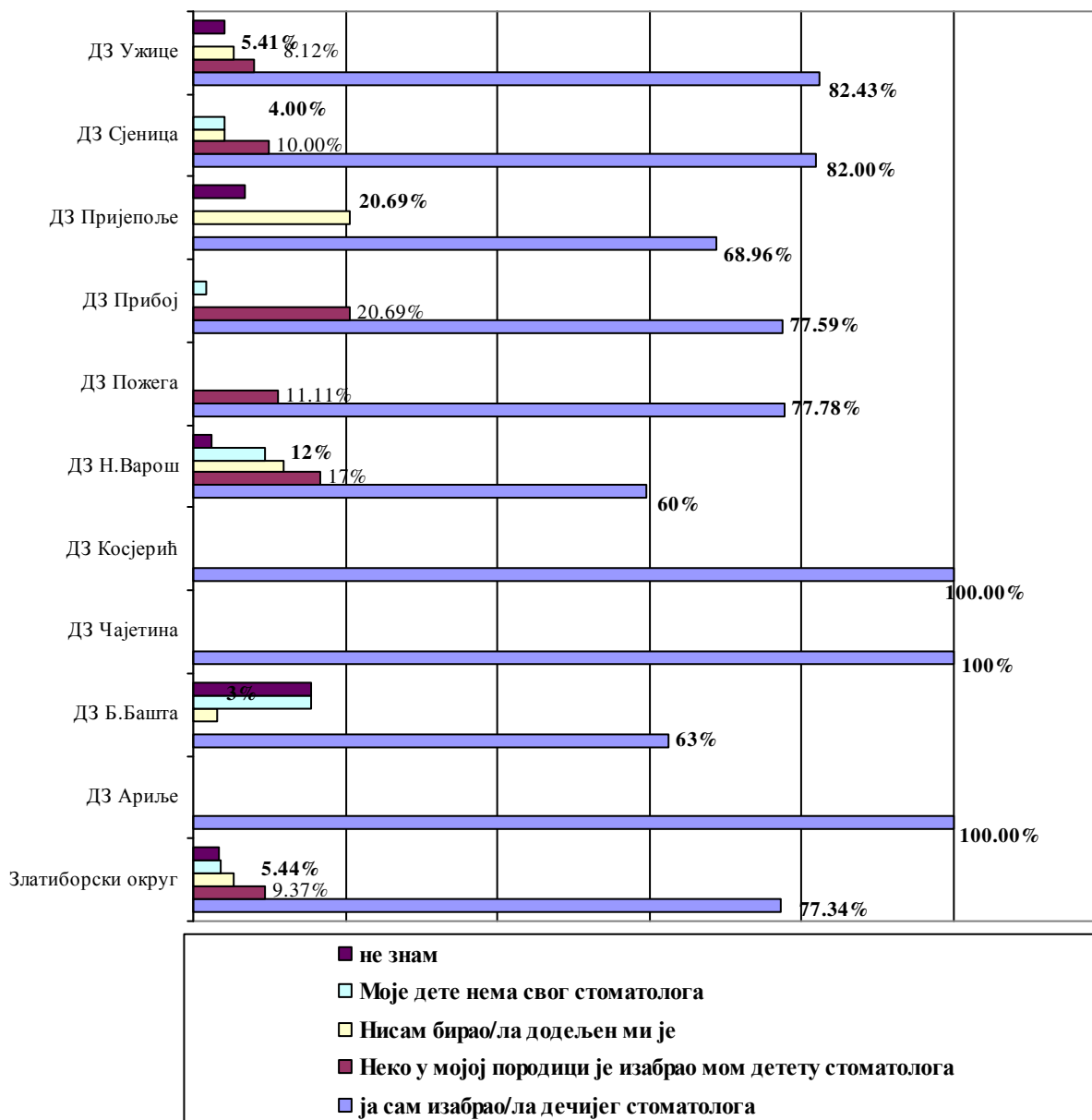
Графикон бр 13. Структура анкетираних у служби за стоматолошку здравствену заштиту према школској спреми Златиборског округа у 2011. години



Материјално стање је у највећем броју осредње (45.02%) или добро (42.90%) док је мало оних који мисле да им је материјално стање лоше (5.74%) или веома добро (4.83%).

Већина родитеља се изјаснила да су сами бирали стоматолога 77.34%, док само 3.62% деце нема свог изабраног стоматолога. У свим домовима здравља ситуација је слична, сем Дома здравља у Ариљу, Чајетини и Косјерићу где су сви сами бирали свог стоматолога, што је условљено постојањем једног у служби а најмање анкетираних је одговорио да су сами бирали стоматолога (59.52%) што је приказано на графикону бр.14.

Графикон бр. 14. Задовољство испитаника радом стоматолошких здравствених служби у домовима здравља Златиборског округа у 2011. години



Што се тиче информисаности о начину промене стоматолога, највише анкетираних 36.86% зна да може то учинити само једном годишње. Ипак, и даље велики део испитаника 33.53% мисли да то може учинити било кад, а 25.07% не зна да ли има ту могућност.

Највећи број испитаника није имао потребу за мењањем стоматолога (80.66%), а они који су то учинили (15.11%) највећим делом учинили су због одласка стоматолога из ординације.

Највише деце има стоматолога више од 3 године 35.65% приближно толико од 1 до 3 године 35.04% а око петине 22.05% мање од годину дана.

Деца стоматолога најчешће посећују 2 до 3 пута годишње, а другог стоматолога у служби, у колико га има ретко посећују, као што је случај у Дому здравља Прибој свега 15.52% једном годишње и у Дому здравља Нова Варош, такође, једном годишње (14.28%). Такође, појединачни случајеви су они који су рекли да своју децу воде код приватног стоматолога: једном годишње 6.95%, где највећи део чине испитаници из Дома здравља Ужице.

Што се тиче заказивања код дечијег стоматолога, највећи број деце не заказује (35.65%), исти дан буду примљена (27.49%) или ако буду заказана обично чекају 1-3 дана (19.34%). Мало је оних који чекају дуже од 3 дана на преглед код стоматолога (11.18%).

Како се може видети у табели бр.17 превентивни рад у служби за стоматолошку здравствену заштиту је далеко најбољи уколико се упореди са осталим превентивним службама. У прилог томе говори висока стопа позитивних одговора нарочито када се ради о значују редовних прегледа (79.46%) и правилног прања зуба (77.94%).

Табела бр. 17 Здравствено – васпитни рад у служби стоматолошке здравствене заштите на подручју Златиборског округа у 2011. години

Тема	Да, за време редовне посете	Да, у посети превентивном центру/саветовалишту	Не	Није било потребно	Нема одговора на питање
Значај редовних прегледа	79.46%	2.11%	1.21%	3.62%	13.60%
Употреба флуора(пасте, таблете..)	75.53%	2.72%	2.11%	3.32%	16.31%
Правилно прање зуба	77.94%	2.72%	1.51%	3.93%	13.90%
Ортодонтске неправилности	69.79%	2.72%	2.42%	5.74%	19.33%
Настанак каријеса	73.11%	2.11%	2.11%	4.23%	18.43%
Прибор за оралну хигијену	71.00%	2.42%	3.02%	4.83%	18.73%
Правилна исхрана	68.28%	3.02%	2.42%	5.74%	20.54%

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 (81.57%), затим, већина мисли да је стоматолог упознат са проблемима и болестима које има њихово дете (80.66%) и подједнако мисле да дечији стоматолог даје јасна објашњења о интервенцијама које планира код детета (80.66%).

Мишљења о организацији рада стоматолошке службе су слична као и у другим службама (табела бр. 18), када је детету потребна хитна стоматолошка услуга, то већина могу да обаве истог дана (81.57%) већина испитаника је задовољна радним временом (78.85%), и сматрају да је особље на шалтеру љубазно (75.53%).

Табела бр. 18. Задовољство испитаника организацијом рада у служби за стоматолошку здравствену заштиту на подручју Златиборског округа у 2011. години

Изјава	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам	Нема одговора
Задовољан сам радним временом	78.85%	10.27%	0.30%	0.60%	9.97%
Могу да доведем на стоматолошки преглед дете и викендом	52.57%	11.48%	6.04%	11.48%	18.43%
Доступна је деци са посебним потребама	58.31%	7.55%	0.91%	11.48%	21.75%
Особље на шалтеру је љубазно	75.53%	7.85%	0.00%	0.60%	16.01%
У чекаоници има довољно места за седење	71.30%	9.37%	2.72%	0.60%	15.71%
Дуго чекамо пре посете у чекаоници	27.20%	9.97%	39.27%	3.02%	20.54%
Када је детету хитно потребна стоматолошка услуга, то можемо да обавим истог дана	81.57%	2.11%	1.21%	1.21%	13.90%
Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе	68.88%	1.81%	0.91%	11.48%	16.92%

Када се сагледа сарадња међу здравственим радницима, највише испитаника мисли да стоматолог и стоматолошка сестра добро сарађују (83.68%), 68.58% има искуство такво да педијатар прича о важности здравља уста и зуба, 64.95% ослања се на савете стоматолошке сестре и 54.08% педијатар саветује о употреби флуора, пасте .

Што се тиче плаћања услуга у служби за дечију здравствену стоматолошку заштиту, 88.52% 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 2011. години

Услуга	Бесплатно	Партиципација	Пуна цена	Не знам	Нема одговора
Преглед код изабраног стоматолога	88.52%	1.81%	1.21%	1.81%	6.65%
Пломбе	70.09%	14.80%	0.91%	3.02%	11.18%
Лечење зуба	64.65%	20.54%	0.91%	2.72%	11.18%
Вађење зуба	58.31%	25.68%	1.21%	3.02%	11.78%
Ортодонски апарат-протеза	66.47%	1.21%	1.81%	13.29%	16.92%
Преглед специјалисте са Стоматолошког факултета	56.19%	0.91%	1.51%	21.45%	19.94%

Највећи део родитеља није било спречено због финансијских потешкоћа да одведе децу код стоматолога на преглед или интервенцију(87.01%), веома мали број је имао овакав проблем (2.42%).

Гледајући опште задовољство испитаника , може се рећи да је мали број незадовољних с обзиром да су са највећом стопом одговора задовољни 48.64% и веома задовољни 39.88% што заједно чини чак 88.52% испитаника. Средња оцена износи 4.29(претходне 2010.године 4.37).

СПЕЦИЈАЛИСТИЧКЕ СЛУЖБЕ-ПРИМАРНА ЗДРАВСТВЕНА ЗАШТИТА

Задовољство корисника пруженом здравственом заштитом у специјалистичким службама интерне медицине обављено је у свим домовима здравља, сем у Пријепољу и Прибоју. На дан спровођења анкете на прегледу код интернисте било је 188 пацијената а подељено је 153 упитника, колико је и враћено (стопа одговора 100.00%), што представља и највећу стопу одговора у службама домова здравља Златиборског округа.

Испитаници су већим делом биле особе женског пола 54.25% док су мушкарци били заступљени са стопом 42.48%, просечне старости 58.53±13.99 година.

Највећи део анкетираних има завршену средњу школу 43.79%, затим основну 32.03%, а 13.07% нема завршену школу, а само 11.11% високу или вишу школу. Око половине анкетираних тј. 53.59% изјаснило се да им је материјално стање осредње, 23.53% добро а 15.03% лоше.

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 приказаним у табели бр.20. Као што је приказано у табели, када је у питању љубазност и професионалност особа које заказују прегледе чак 93.46% је задовољно и веома задовољно, као и тиме да добијају инструкције о датуму, времену и месту прегледа (94.12%).

Табела бр. 20 Карактеристике организације специјалистичке службе у домовима здравља Златиборског округа у 2011.години

Карактеристика	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Могућност тел. заказивања	1.31%	0.00%	2.61%	34.64%	58.82%
Време чекања од тренутка заказивања до тренутка прегледа	1.96%	1.31%	3.92%	29.41%	61.44%
Љубазност и професионалност особе која врши заказивање	1.31%	0.65%	2.61%	26.14%	67.32%
Добијање инструкције о датуму, времену и месту прегледа	1.31%	0.00%	1.96%	28.10%	66.02%
Време чекања у чекаоници	1.31%	1.31%	3.27%	25.49%	66.02%
Објашњење евентуалног кашњења вашег термина	1.31%	0.65%	2.61%	26.80%	65.36%
Чистоћа и подобност чекаонице	1.31%	0.00%	3.27%	29.41%	63.40%

Када је у питању учесталост посета код специјалисте највише анкетираних (18.30%) се изјаснило да три пута годишње одлазе код интернисте на преглед, затим два пута (17.65%) , 4 пута (14.38%) и један пут (12.42%). Што се тиче друге специјалистичке службе 62% анкетираних није користило услуге других специјалиста. Такође, велика већина испитаника која долази на преглед код специјалисте у Дом здравља не иде код приватног лекара (80.39%) а да су једном у току године били код приватног лекара изјаснило се 13.07% анкетираних.

Да буду примљени истог дана на преглед, без заказивања изјаснило се 37.25% анкетираних, 30.07% када заказују преглед, закажу у року 7 дана, 7.84% чека на преглед 7-15 а 4.58% више од 30 и 3.92% чека 15-30 дана.

У области комуникације са интернистом анкетирани су се са веома високом стопом позитивних одговора, (скоро сви преко 90%), сложили са констатацијама које су наведене (табела бр. 21). Како видимо у приложеној табели, највише испитаника мисли да му лекар посвети довољно времена током прегледа (96.08%), да одвоји довољно времена за разговор са њима (94.77%) и да их лекар пажљиво слуша (94.11%).

Табела бр. 21 Задовољство анкетираних комуникацијом са лекарима специјалистичке службе домова здравља Златиборског округа у 2011.години

Изјава	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Нема одговора
Лекар ми је посветио довољно времена током прегледа	96.08%	1.31%	0.00%	2.61%
Лекар ме је пажљиво саслушао	94.11%	1.31%	0.00%	4.58%
Лекар је одвојио довољно времена да разговара са мном	94.77%	1.31%	0.00%	3.92%
Лекар ми је дао јасна објашњења о болестима и лековима које ми прописује	93.46%	1.96%	0.00%	4.58%
Лекар ми је објаснио значај тестова на које ме упућује	92.81%	2.61%	0.00%	4.58%
Особље је било љубазно и пуно поштовања	94.11%	1.96%	0.00%	3.92%
Јасно сам разумео/ла план свог лечења	92.16%	3.27%	0.00%	4.58%
После прегледа осећам се способније да се изборим са својим здравственим прооблемима	90.85%	5.23%	0.00%	3.92%
Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе	88.23%	3.27%	0.00%	8.50%

Што се тиче плаћања прегледа 69.28% не плаћа ни партиципацију, а 29.41% 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 94.78%, незадовољних уопште нема, а веома незадовољних само 1.96%. Средња оцена задовољства износи 4.51 и мања је него претходне 2010. године где је средња оцена задовољства износила 4.63.

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 (05. 12. 2011. године) као и у специјалистичким службама домова здравља и на одељењима: гинеколошко- акушерско, хирурушко, интернистичком и на одељењу рехабилитације, од 05.12. до 09.12.2011.године.

У општим болницама Златиборског округа у време спровођења истраживања на лечењу на горе наведеним одељењима и у специјалистичкој служби (05.12.на прегеду) било је укупно 723 пацијента а подељено је 709 упитника а враћено/попуњено је 665 са стопом одговора 93.8%(Табела бр.22).

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

Служба	Број пацијената у периоду 05.-09.12.2011	Број подељених упитника	Број враћених (попуњених) упитника	Стопа одговора учесника
Интерна медицина	276	274	241	87.96%
Хирургија	202	201	201	100%
Гинекологија и акушерство	63	61	61	100%
Рехабилитација	24	24	24	100%
Специјалистичка служба*	158	149	138	93%
УКУПНО	723	709	665	93.8%

*број пацијената 05.12.2011.године.

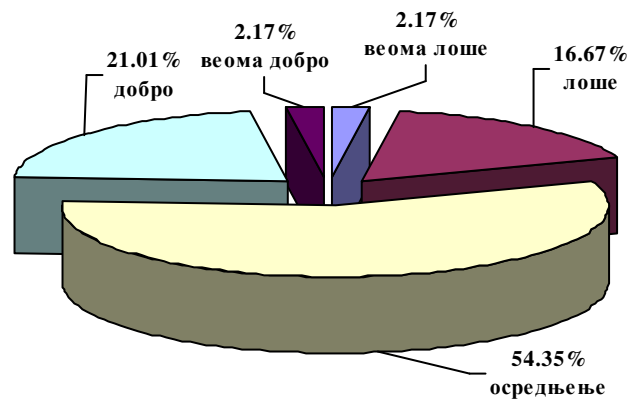
СПЕЦИЈАЛИСТИЧКЕ СЛУЖБЕ ИНТЕРНЕ МЕДИЦИНЕ

У амбулантама специјалистичких служби општих болница Златиборског округа, спроведено је једнодневно истраживање 05.децембра 2011. године и то у служби интерне медицине, где је тог дана било присутно 158 корисника а подељено је 149 упитника, где је враћено/попуњено 138, са стопом одговора 93.00%.

Међу испитаницима више је било особа женског пола 53.62%, а мушког пола 44.93% просечне старости 57.50 ± 15.47 . Највише анкетираних има завршену средњу школу (55.80%), затим само основну (21.01%) и 10.14% вишу или високу школу, док је 8.70% без завршене школе.

Као и код свих анкетираних најчешће материјално стање је осредње 54.35%, затим добро 21.01% и лоше 16.67% (графикон бр.15).

Графикон бр15. Оцена материјалног стања домаћинства испитаника у специјалистичким службама општих болница на подручју Златиборског округа у 2011.години



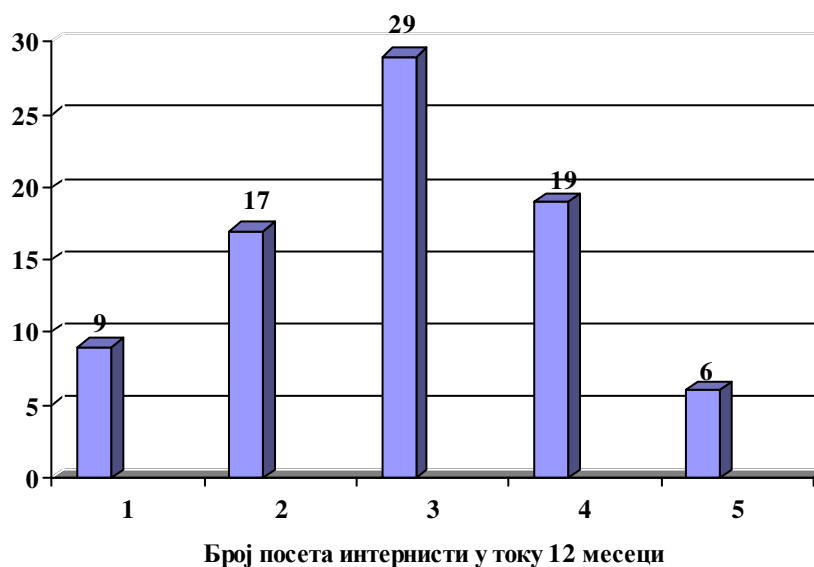
Када се погледа организација специјалистичке службе, већина пацијената је задовољна или веома задовољна начином и терминима заказивања, љубазношћу и професионалношћу особа које заказују као и другим карактеристикама приказаним у табели бр. 23. Као што је приказано у табели, када је у питању љубазност и професионалност особа које заказују прегледе 78.99% је задовољно и веома задовољно, као и тиме да добијају инструкције о датуму, времену и месту прегледа (78.26%).

Табела бр. 23 Карактеристике организације специјалистичке службе интерне медицине у општим болницама Златиборског округа у 2011.години

Карактеристика	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Могућност тел. Заказивања	3.62%	2.17%	23.19%	44.93%	23.19%
Време чекања од тренутка заказивања до тренутка прегледа	2.90%	3.62%	15.94%	44.20%	26.81%
Љубазност и професионалност особе која врши заказивање	1.44%	2.90%	13.77%	42.03%	36.96%
Добијање инструкције о датуму, времену и месту прегледа	0.72%	1.45%	14.49%	42.75%	35.51%
Време чекања у чекаоници	0.72%	6.52%	20.29%	45.65%	19.57%
Објашњење евентуаног кашњења вашег термина	0.72%	4.35%	15.22%	45.65%	26.09%
Чистоћа и подобност чекаонице	5.07%	7.97%	15.22%	30.43%	32.61%

Просечно испитаници интернисту у болничкој амбуланти посећују три (21.01%) до четири (13.77%) пута годишње, затим два пута(12.32%) или једном годишње (6.52%). Пет најчешћих одговора колико често посећују специјалисту приказано је на графикону бр.16.

Графикон бр.16 .Број посета (5 најчешћих одговора) интернисти у последњих 12 месеци у болницама Златиборског округа за 2011.годину



Највећи број испитаника није се изјаснио да ли су посећивали другог специјалисту (34.06%) а они који јесу најчешће су били код другог специјалисте четири (13.04%) до пет (8.70%) пута .

У току протеклих 12 месеци приватног специјалисту интерне медицине није посећивало 81.88% испитаника, 5.07% било је два пута у току године код приватника, док су чешћи одласци код приватног интернисте појединачни.

Нешто преко трећине испитаника (34.06%) буде примљена код интернисте истог дана, 23.91% закажу преглед у року од седам дана, 11.59% чека дуже од 30 дана, 8.70% чека 7-15 дана, а 4.35% чека на преглед од 15-30 дана.

Како је организована интернистичка служба у болницама Златиборског округа, углавном испитаници имају позитивно мишљење, 68.12% мисли да лекар пажљиво слуша 68.11% зна да постоји кутија/књига жалби и примедби а 65.94% мисли да им лекар посвети довољно времена током прегледа (табела бр. 24).

Табела бр. 24 Задовољство анкетираних комуникацијом са лекарима специјалистичке службе интерне медицине у општим болницама Златиборског округа у 2011.години

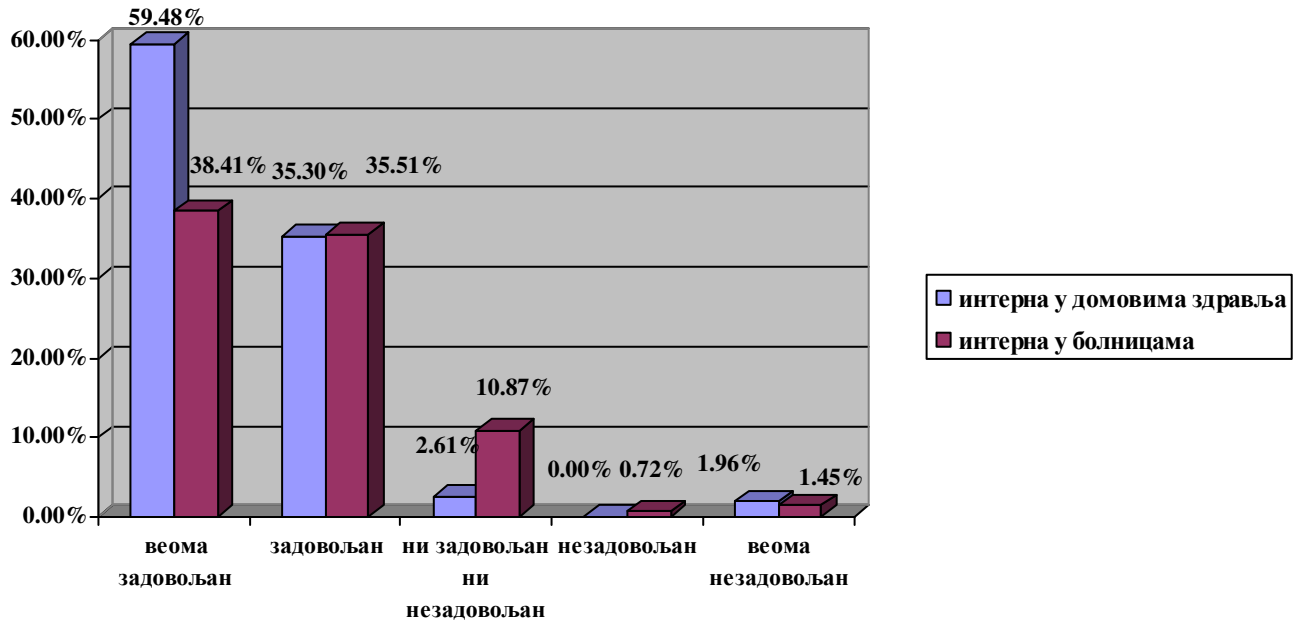
Изјава	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Нема одговора
Лекар ми је посветио довољно времена током прегледа	65.94%	19.56%	0.00%	14.50%
Лекар ме је пажљиво саслушао	68.12%	14.49%	0.00%	17.39%
Лекар је одвојио довољно времена да разговара са мном	60.87%	21.74%	0.00%	17.39%
Лекар ми је дао јасна објашњења о болестима и лековима које ми прописује	62.32%	18.84%	0.00%	18.84%
Лекар ми је објаснио значај тестова на које ме упућује	57.25%	23.19%	0.00%	19.56%
Особље је било љубазно и пуно поштовања	63.04%	13.04%	0.72%	23.10%
Јасно сам разумео/ла план свог лечења	61.60%	13.04%	0.00%	25.36%
После прегледа осећам се способније да се изборим са својим здравственим прооблемима	62.32%	18.84%	0.00%	18.84%
Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе	68.11%	7.25%	3.62%	21.01%

Више од половине испитаника не плаћа партиципацију (55.80%), а око трећине плаћа (28.26%) а само 1.96% се изјаснило да је платио комплетан лекарски преглед.

Узевши све у обзир, задовољство пацијената здравственом заштитом у специјалистичким службама интерне медицине котирано је високим оценама, 38.41% је беома задовољно, 35.51% задовољно. Мало је оних који нити су задовољни нити нису (10.87%), а још мање оних који су веома незадовољни(1.45%). Средња оцена задовољства корисника у службама интерне медицине општинских болница Златиборског округа и Рехабилитационог центра“Чигота“ је 4.25 и већа је у односу на претходну 2010. годину када је износила 4.03.

У поређењу са резултатима анкетираних у специјалистичко-консултативним службама интерне медицине у домовима здравља веће је задовољство корисника (просечна оцена је 4.51) у односу на специјалистичку службу интерне медицине у болницама (4.25) (графикон бр. 17).

Графикон бр. 17. Задовољство корисника специјалистичко-консултативном службом интерне медицине



ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА БОЛНИЧКИМ ЛЕЧЕЊЕМ

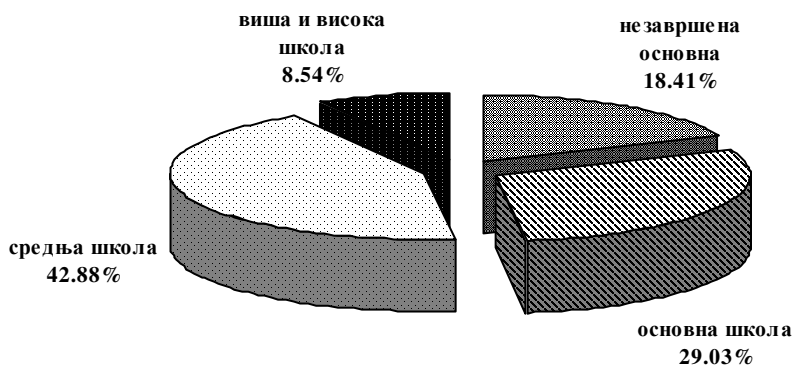
У стационарним здравственим установама Златиборског округа, анкета је спроведена од 05.12. до 09.12. 2011. године, када је на болничком лечењу, на одељењима на којима је спроведена анкета, било 565 пацијената а подељено је 560 упитника. Анкету је вратило/попунило 527 корисника са стопом одговора 94.11%.

На одељењу интерне медицине било је 276 пацијената а упитник је попунило 241, са стопом одговора 87.96%. На одељењу хирургије подељено је 201 пацијената где су сви пацијенти попунили анкету. На одељењу гинекологије и акушерства од 63 пацијената анкетирано је 61 са стопом одговора 100%. На одељењу рехабилитације свих 24 анкетираних су попунили упитник.

Као и у примарној, међу корисницима више је било особа женског пола 53.13% него мушког 45.35%. Просечна старост испитаника била је 57.55 ± 17.46 , где је најстарији имао 92 на одељењу интерне медицине а најмлађи 15 година на гинеколошко-акушерском одељењу.

Што се тиче образовања, највећи број испитаника имао је завршену средњу школу 42.88% и основну 29.03% док чак 18.41% нема завршену школу (графикон бр.18).

Графикон бр.18.Структура анкетираних у стационарним установама према школској спреми Златиборског округа у 2011. години



Материјално стање већине испитаника је осредње 52.37% и добро 28.65%, затим 11.95% анкетираних оценило је као лоше а само 2.47% као веома добро.

Општи утисак задовољства током пријема (92.41%) и отпуста пацијената (92.03%) оцењен је високим оценама од стране анкетираних (табела бр. 25) као и љубазност особља (91.84%).Како је приказано у табели, чак 60.15% испитаника сматра да је особље веома љубазно а тек око 1% није задовољно љубазношћу особља.

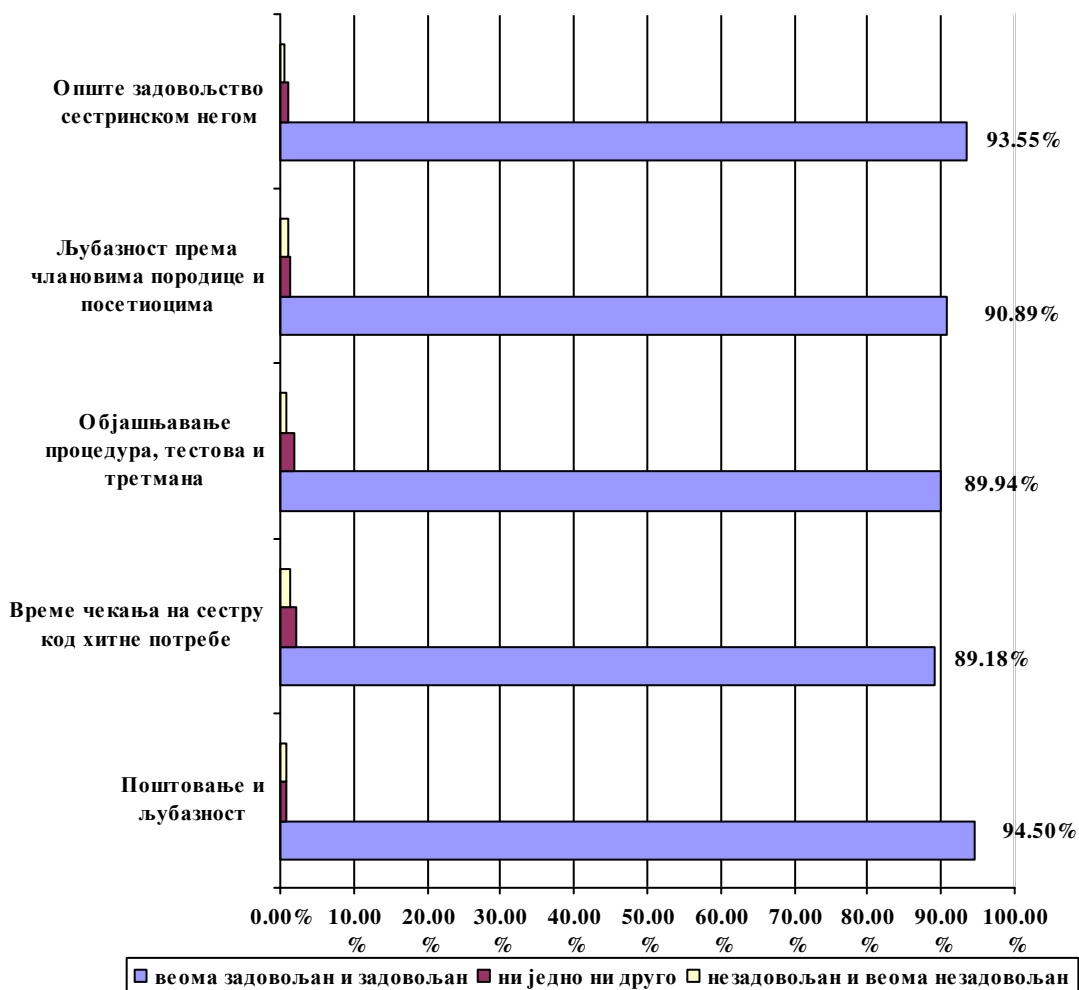
Табела бр. 25 Задовољство испитаника услугама током пријема и отпуста у општим болницама Златиборског округа у 2011. години

Карактеристика	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Општи утисак о процедури пријема	0.76%	0.57%	2.85%	40.99%	51.42%
Љубазност особља	0.76%	0.76%	1.52%	31.69%	60.15%
Време чекања на шалтеру	0.95%	2.28%	6.07%	38.33%	46.49%
Објашњење процедуре током пријема	0.00%	0.76%	2.85%	37.19%	54.27%
Време до смештаја у собу	0.95%	0.00%	3.04%	34.53%	55.98%
Општи утисак приликом отпуста	0.00%	0.19%	1.52%	32.07%	59.96%

Информисаност пацијената о правима и дужностима током доласка и боравка у болници је похвална, с обзиром да се 81.97% изјаснило да их је особље упознало са обавезама на одељењу, 81.59% је упознато са правом на сагласност за предложену процедуру а 74.95% је упознато са начином приговора и жалби у случају незадовољства.

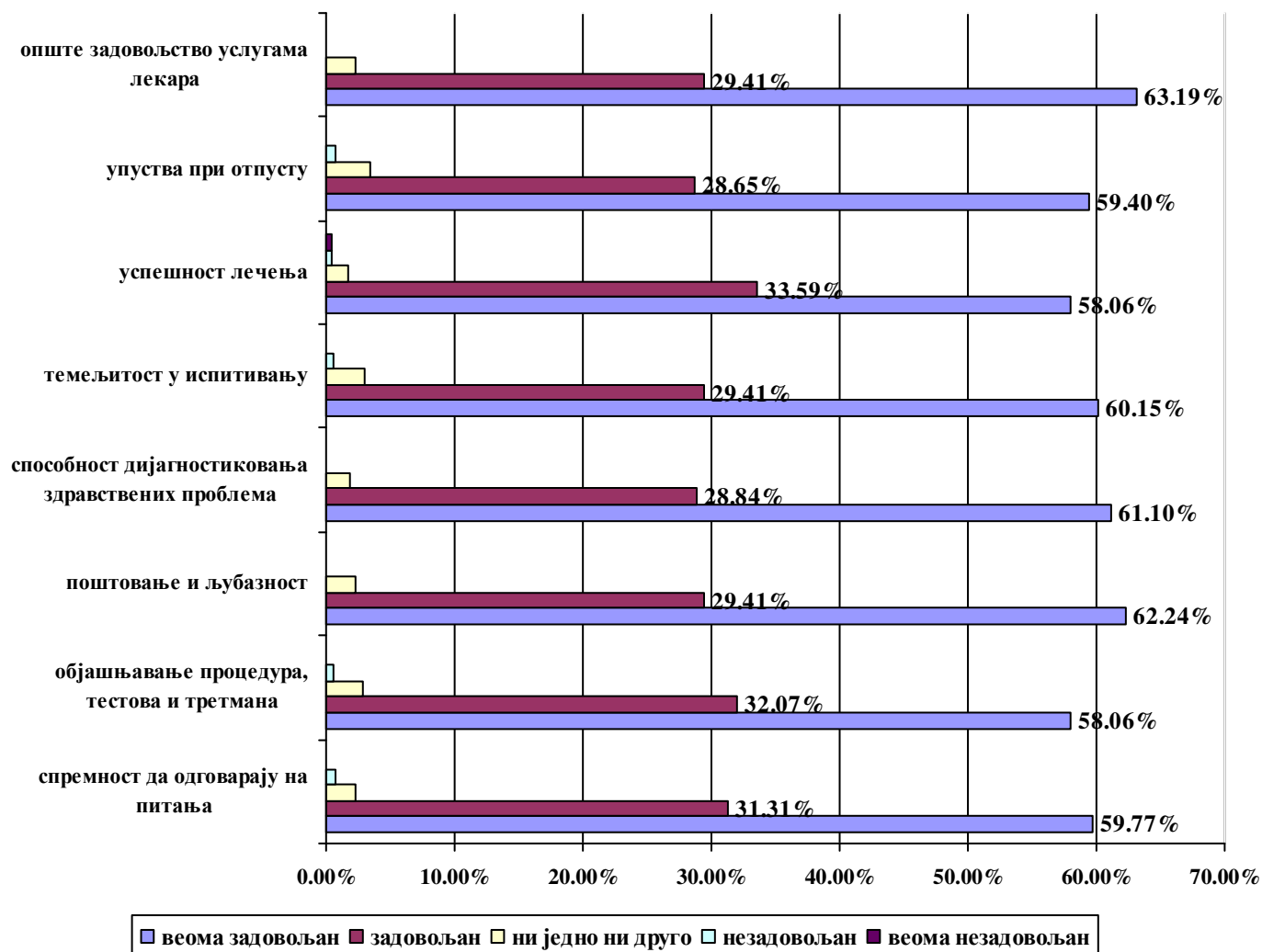
Што се тиче задовољства услугама сестринске неге током боравка у болници испитаници су, такође, у највећем броју веома задовољни и задовољни (графикон бр.19).У свим категоријама задовољства сестринском негом, око 1% испитаника се изјаснило да су незадовољни и веома незадовољни, што говори о високој стопи задовољства међу анкетираним лежећим пацијентима одељења на којима је вршено анкетање-средње оцене задовољства су уједначене око 4.60.

Графикон бр.19. Задовољство корисника услугама сестринске неге током боравка у болницама Златиборског округа у 2011.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 91.08% (59.77% веома задовољан и 31.31% задовољан), поштовање и љубазност 91.65% (62.24% веома задовољан и 29.41% задовољан) и способност дијагностиковања здравствених проблема 89.94%(графикон бр. 20). Такође, и код услуга лекара средње оцене су уједначене око 4.60.

Графикон бр. 20. Задовољство корисника услугама лекара током боравка у болницама Златиборског округа у 2011.години



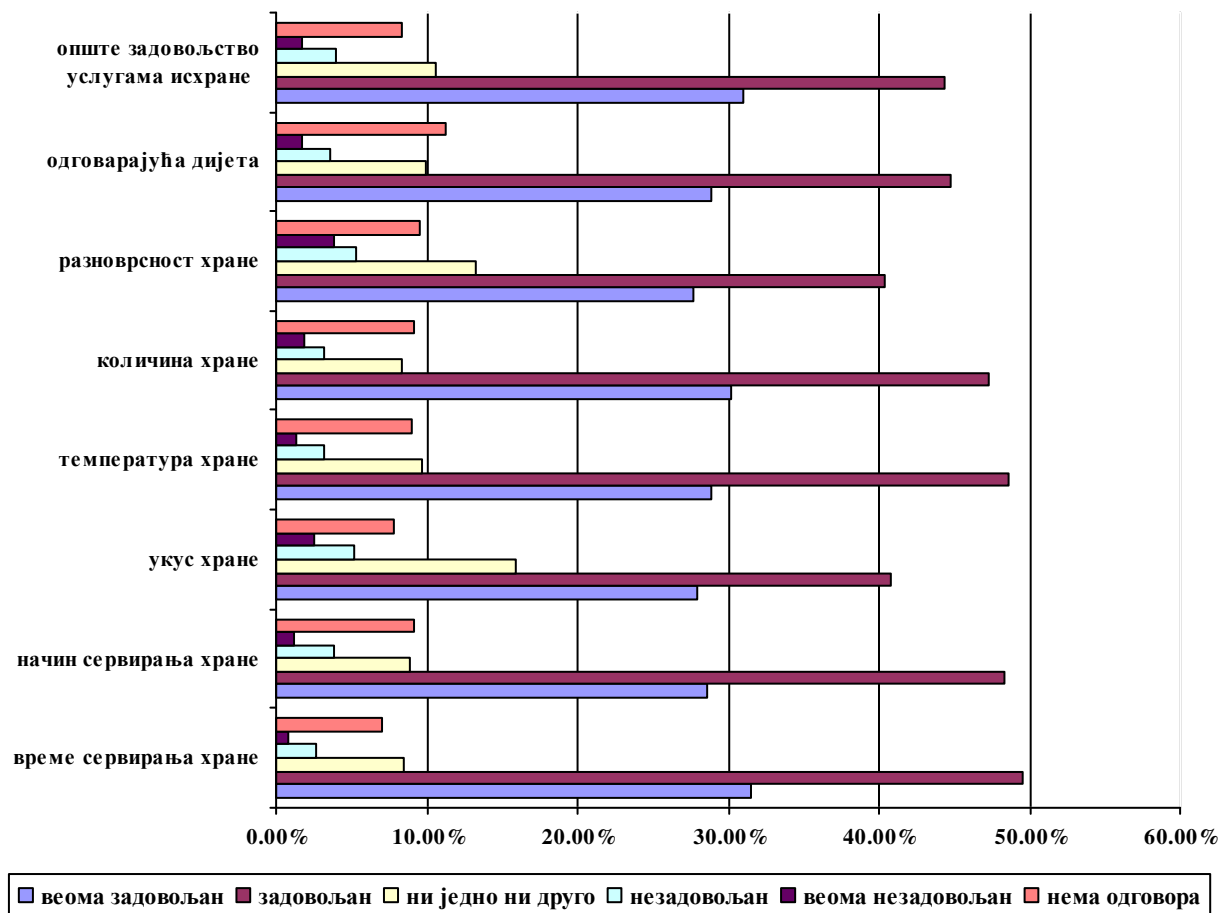
Задовољство пацијената дијагностиком и терапије је углавном добро оцењено, с тим што добар део није користио неке од наведених услуга, са претпоставком да и они који нису дали одговор на ова питања нису користили услуге. Лабораторијом је веома задовољно и задовољно 79.13%, уопштено задовољство услугама дијагностике 4 (задовољан) и 5 (веома задовољан) оценило је 75.71% испитаника, а подједнако су оцењене и радиолошке услуге (60.53%) и кардиолошка дијагностика (60.72%). Опште задовољство услугама дијагностике је оцењено средњом оценом 4.58 (табела бр. 26).

Табела бр. 26 Задовољство испитаника услугама дијагностике и терапије током боравка у општим болницама Златиборског округа у 2011.години

Карактеристике	Лабораторија	Кардиологија (ЕКГ, тест оптерећења)	Радиологија (рентген, ултразвук,скенер)	Физикална терапија	Опште задовољство услугама дијагностике
Веома незадовољан	0.38%	0.19%	0.19%	0.38%	0.19%
Незадовољан	0.38%	0.19%	0.38%	0.38%	0.38%
Ни задовољан ни незадовољан	1.90%	2.28%	2.28%	3.04%	1.52%
Задовољан	30.74%	23.53%	22.58%	18.22%	28.08%
Веома задовољан	48.39%	37.19%	37.95%	30.17%	47.63%
Нисам користио/ла услуге	10.44%	22.20%	20.87%	33.59%	11.20%
Нема одговора	7.78%	14.42%	15.56%	14.23%	11.00%
Средња оцена	4.54	4.54	4.52	4.44	4.58

Опште задовољство исхраном је је солидно, мада има доста оних који су дали средњу оцену у односу на остале услуге у болници. Најмање је оних који су задовољни разноврсношћу исхране 68.12% и укусом хране 68.89%. Највише су корисници задовољни временом сервирања хране 81.02%, температуром и количином 77.42% а опште задовољство исхраном у болници највећи део анкетираних (75.33%) оценио је са високим оценама(задовољан и веома задовољан) са средњом оценом 4.08(графикон бр.21).

Графикон бр. 21. Задовољство корисника услугама исхране током боравка у болницама Златиборског округа у 2011.години



Што се тиче самог смештаја испитаника током боравка у болници, ситуација је слична као код задовољства исхраном, просечна оцена општег задовољства 4.27. Испитаници су највише задовољни чистоћом собе 86.34%, температуром у соби 84.63%, а мање су задовољни опремљеношћу собе 79.12%, чистоћом тоалета 77.80% и удобношћу кревета 74.57%(табела бр.27).

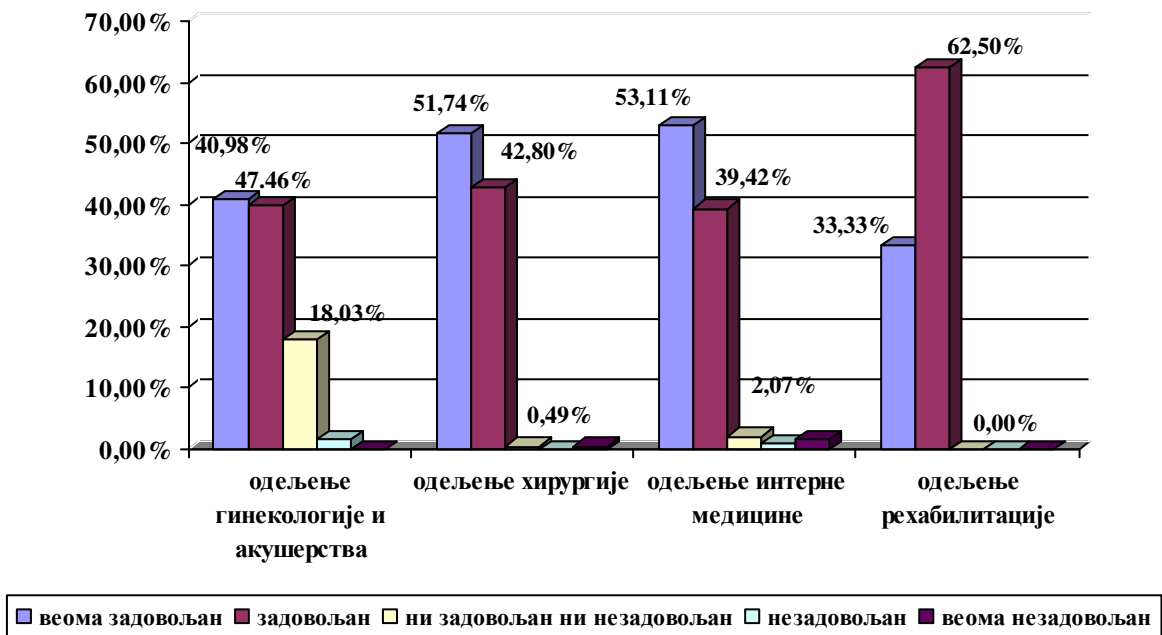
Табела бр. 27 Задовољство корисника условима смештаја током боравка у болницама Златиборског округа у 2011.години

Карактеристика	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Удобност кревета	3.60%	4.36%	11.95%	44.02%	30.55%
Чистоћа собе	0.57%	1.33%	6.26%	44.40%	41.94%
Температура у соби	1.71%	1.90%	5.89%	42.31%	42.32%
Опрема собе	1.52%	2.85%	40.44%	44.40%	34.72%
Чистоћа тоалета	2.09%	3.41%	10.25%	41.56%	36.24%
Опште задовољство смештајем	0.95%	1.52%	7.21%	45.54%	37.95%

Корисници су приближно исто задовољни временом, дуужином и бројем посета у току боравка на болничком лечењу, највише су задовољни временом 90.13% испитаника је задовољано и веома задовољно, средња оцена у све три категорије је 4.43.

Опште задовољство корисника болничких услуга у болницама Златиборског округа, анкетирани су оценили просечном оценом 4.44 (претходне 2010. године средња оцена је била 4.18). Сагледавајући задовољство по одељењима на којима је вршено анкетање (графикон бр. 22) највише је било задовољних на одељењима рехабилитације (95.83%) и хирургије (94.54%).

Графикон бр. 22. Задовољство корисника болничком услугом по одељењима на територији Златиборског округа у 2011.години



ЗАКЉУЧАК

На основу приказа резултата испитивања задовољства корисника радом државних здравствених установа на подручју Златиборског округа у 2011. години, може се закључити следеће:

- Испитивање је спроведено у свим установама предвиђене методом испитивања.
- Стопа одговора у службама примарне здравствене заштите је 86.00% и значајно већа у односу на претходну 2010.годину када је била 61.41%. У стоматолошкој служби, стопа одговора у Златиборском округу износи 99.70% и значајно је већа у односу на претходну годину (71.79%), док је у специјалистичким службама висока као и претходне године- домови здравља 100.00%(2010.-94.97%) и болница 93.00% (2010.-90.91%).
У стационарним установама стопа одговора знатно већа него претходне године 2011. износи 93.30% а претходне 78.00%.
- Највеће задовољство корисника је у специјалистичко-консултативним службама интерне медицине у домовима здравља са средњом оценом 4.51 која је нешто мања у односу на претходну годину када је износила 4.63.
- Уопште 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.

Аналізу припремила
др Катарина Ристовић

Начелник
др Влатка Стевановић