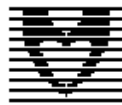


ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ УЖИЦЕ



**АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА ЗДРАВСТВЕНОМ
ЗАШТИТОМ У ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА
ЗЛАТИБОРСКОГ ОКРУГА
У 2012. ГОДИНИ**

Ужице
Фебруар, 2013. 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”, 03.12.2012. године од 07 до 20 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 03.12. до 07.12.2012. године на четири одељења – интерно, хирургија, рехабилитација и гинекологија са акушерством, док је у специјалистичко-консултативним амбулантама интерне медицине истраживање обављено 07.12.2012. године.

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 03.12.2012. године од 07 до 20 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 5824 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 3632 анкетна листа а враћено/попуњено је 3345 упитника, према чему стопа одговора износи 92.1%.

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

Служба	Број пацијената на дан 03.12.2012.	Број подељених упитника	Број враћених (попуњених) упитника	Стопа одговора учесника %
Здравствена заштита одраслог становништва	3654	2067	1886	91.24
Здравствена заштита деце	1154	760	695	91.45
Здравствена заштита жена	392	355	328	92.39
Стоматологија	479	307	299	97.39
Специјалистичка служба	145	143	137	95.80
УКУПНО	5824	3632	3345	92.10

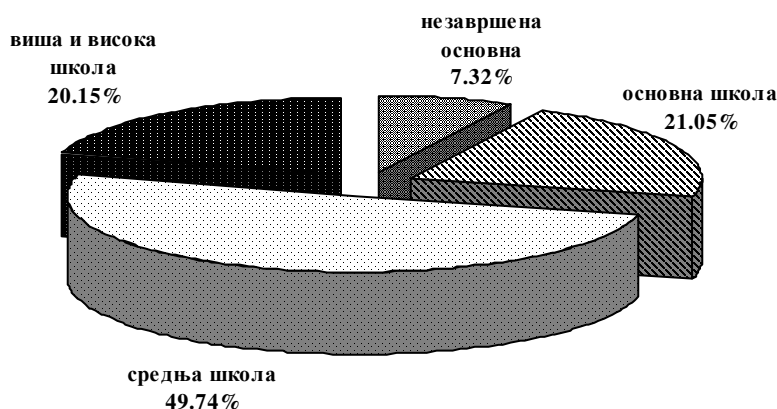
СЛУЖБА ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ ОДРАСЛОГ СТАНОВНИШТВА СА МЕДИЦИНОМ РАДА

У службама за заштиту одраслог становништва са медицином рада на подручју Златиборског округа, истраживањем је обухваћено 1886 испитаника, односно 91.24% од укупног броја подељених упитника.

Према упитницима заступљеност полова је таква да је 48.73% испитаника било женског пола и 48.63% мушкараца. Просечна старост анкетираних била је 51.05 ± 14.59 , где је најмлађи корисник имао 19 а најстарији 98 година.

Највећи број анкетираних су завршили средњу школу 49.74%, затим основну 21.05%, вишу и високу школу 20.15%, са незавршеном основном школом било је 7.32%, док није одговорило 1.75% испитаника.

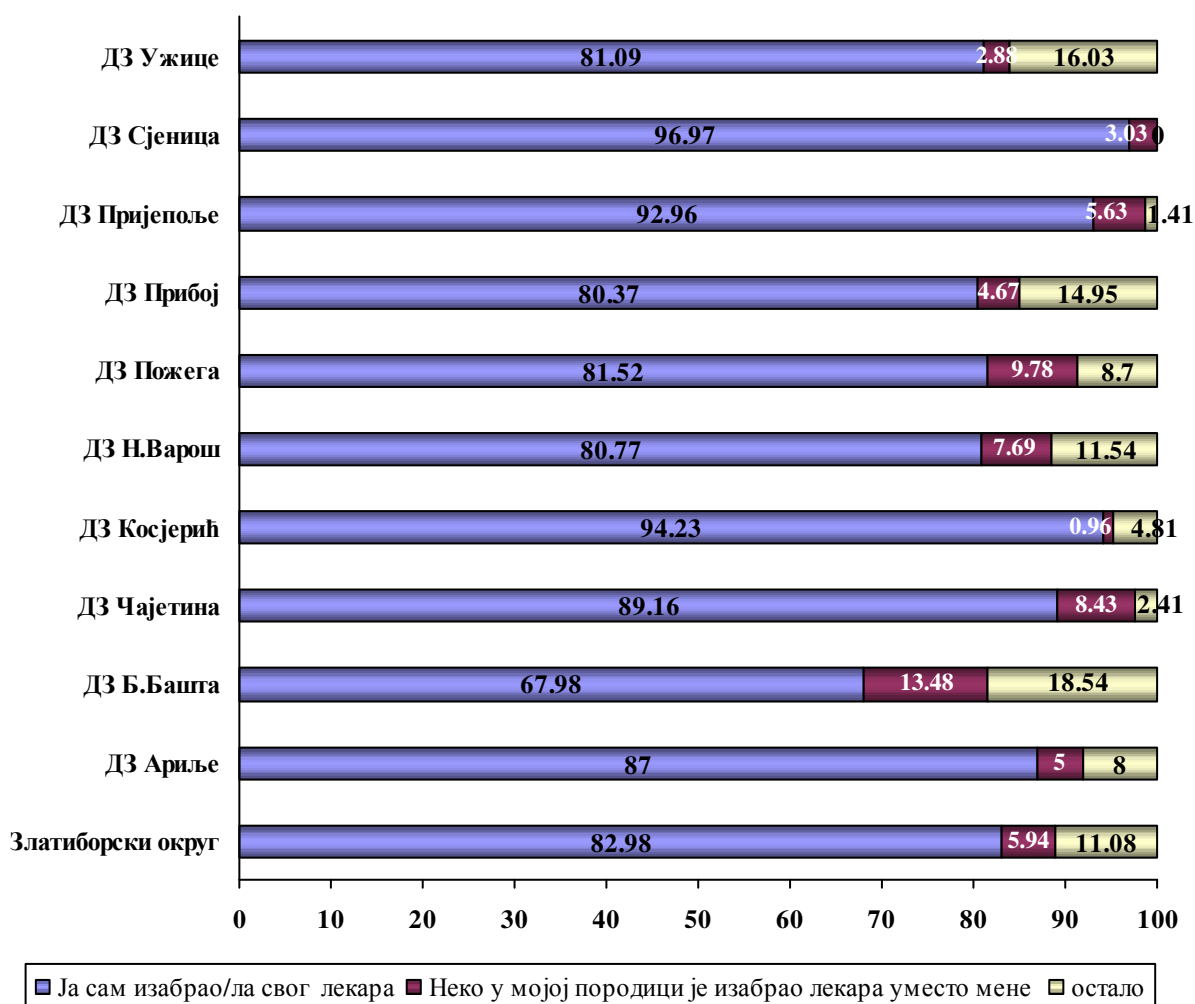
Графикон бр 1. Структура анкетираних у Служби за здравствену заштиту одраслог становништва са медицином рада према школској спреми Златиборског округа у 2012. години



Што се тиче материјалног стања, 43.54% испитаника се изјаснило да им је материјално стање осредње, 27.63% сматра да је њихов материјални статус добар а 12.09% одговорило је да је њихово материјално стање лоше, 6.21% веома лоше, док 8.54% испитаника мисли да је њихово материјално стање веома добро. 2.02% испитаника се није изјаснило.

Највећи број корисника Службе за заштиту одраслог становништва са медицином рада Златиборског округа, 82.98% изјаснио се да су сами изабрали свог лекара а 5.94% изјаснило се да им је неко из породице изабрао лекара док је само малом броју пацијената додељен (2.34%) или га немају (2.55%). (графикон бр. 2).

Графикон бр. 2 Начин избора лекара у служби за здравствену заштиту одраслог становништва Златиборског округа у 2012. 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 43.96% одговорило да може

да га промени кад хоће, а 34.10% да могу да га промене само једном годишње. Мали је број оних (3.82%) који мисле да није могуће променити изабраног лекара, а 15.38% 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) .

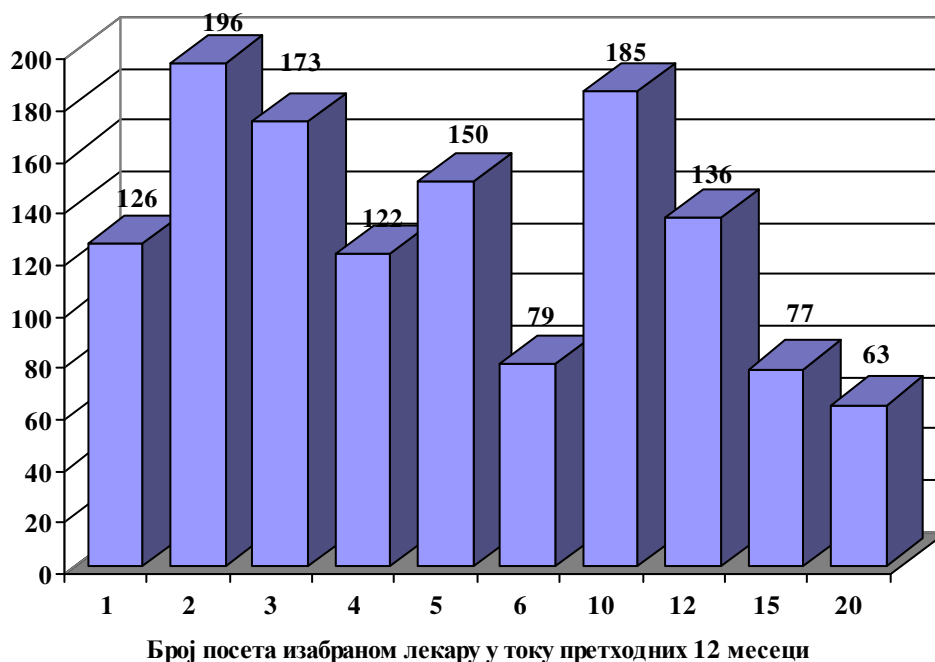
Графикон бр. 3. Информисаност о промени изабраног лекара у службама за здравствену заштиту одраслог становништва Златиборског округа у 2012.години



Већина испитаника (72.17%) није имала потребу за променом свог лекара а 20.84% јесте с тим што се издвајају резултати у Дому здравља Пожега где је однос нешто другачији - 63.4% није имао потребу да мења свог лекара, а 32.9% јесте. Од оних који су у пожелском дому здравља променили изабраног лекара 42.46% је као главни разлог промене навело напуштање ординације (службе) од стране лекара, што је и најчешћи одговор (26.63%), међу онима који су мењали свог лекара у свим домовима здравља Златиборског округа. Мало је оних који су променили свог лекара због неспоразума (7.44%).

Највећи је број испитаника који се код свог изабраног лекара лече дуже од 3 године (44.86%), затим од 1 до 3 године (28.16%), а најмање је оних који се код свог изабраног лекара лече краће од годину дана (16.65%). Најчешћи одговори на питање колико пута годишње су посетили изабраног лекара, приказан је на графикону бр. 4.

Графикон бр. 4 Број посета изабраном лекару у последњих 12 месециу службама за заштиту одраслог становништва са медицином рада Златиборског округа за 2012. годину



Како је приказано на графикону најчешћи одговор је био 2 посете у току године (10.4%), затим 10 посета (9.8%), 3 посете (9.2%), 5 посета (8.0%) и 12 посета годишње (7.2%). У другом делу питања колико пута су посетили неког другог лекара у истој служби чак 73.49% нису били код другог лекара у служби, 6.84% одговорило је једном, 6.79% два, а 3.24% 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 53.66% анкетираних нису дали одговор на ово питање и 23.65% је одговорило ниједном. Да једном годишње посећују приватног лекара одговорило је 9.18%, два пута 6.31% и три пута 3.19%.

Значајан део анкетираних корисника 35.85% никада не заказује прегледе код изабраног лекара, код 21.39% испитаника преглед обично буде заказан исти дан, 19.52% чека 1-3 дана на преглед а 10.82% 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 стиловима живота. Одговори су приказани у табели бр.2.

Табела бр. 2 Начин спровођења здравствено – васпитног рада изабраног лекара на подручју Златиборског округа у 2012. години

Тема	Да, за време редовне посете	Да, у посети превентивном центру/саветовалишту	Не	Није било потребно	Нема одговора на питање
Правилна исхрана	66.28%	3.77%	2.50%	8.43%	19.04%
Важност физичке активности	57.64%	4.56%	2.97%	10.24%	24.61%
Злоупотреба алкохола	45.29%	3.08%	4.56%	15.70%	31.39%
Смањење или престанак пушења	26.52%	3.13%	7.27%	26.83%	36.27%
Избегавање/одбрана од стреса	25.93%	2.97%	6.31%	28.85%	35.95%
Сигуран секс	43.42%	3.50%	4.35%	20.21%	28.64%
Опасност од злоупотребе дрога	36.27%	3.66%	4.99%	22.64%	32.45%

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 (66.28%) и то за време редовне посете, као и о важности физичке активности (57.64%), такође, у току редовног рада. Око половине пацијената се изјаснило да њихов лекар разговара са њима о злоупотреби алкохола и сигурном сексу, трећина добија савете о опасности злоупотребе дрога, а четвртина о одвикавању од пушења и избегавању стреса. Око петине испитаника сматра да није било потребе за овим превентивним мерама.

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, док се мали број испитаника експлицитно не слаже са овим тврдњама (табела бр. 3).

Табела бр. 3. Међусобна комуникација корисника са тимом изабраног лекара у Златиборском округу у 2012. години

Изјава	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам	Нема одговора
Медицинске сестре на шалтеру су љубазне	74.82%	10.77%	2.55%	1.49%	10.40%
Медицинске сестре у соби за интервенције су љубазне	68.19%	11.03%	1.86%	1.59%	18.85%
Медицинске сестре ми увек пруже све информације	67.66%	10.18%	1.75%	3.45%	16.97%
Медицинске сестре и лекари добро сарађују	66.55%	11.99%	2.39%	1.49%	17.61%

Што се тиче комуникације пацијената са изабраним лекарем, већина пацијената се изјаснило да имају добру комуникацију. Када имају неки здравствени проблем 67.02%% 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 (71.58%%), 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 2012. години

Изјава	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Нема одговора
Мој лекар познаје моју личну ситуацију(нпр. на послу у кући)	62.89%	15.70%	5.36%	16.07%
Мој лекар познаје проблеме и болести које сам раније имао	69.04%	10.87%	2.07%	18.03%
Мој лекар одваја довољно времена да разговара са мном	70.36%	7.90%	1.81%	19.94%
Мој лекар ме пажљиво слуша	65.33%	12.04%	2.28%	20.36%
Мој лекар ми даје јасна обавештења о болестима и лековима које ми прописује	71.58%	7.59%	1.81%	19.04%
После посете лекару осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима	70.10%	8.22%	1.75%	19.94%
Када имам нови здравствени проблем прво идем код свог лекара	67.02%	11.62%	2.92%	18.46%

Када се сагледава рад службе за здравствену заштиту одраслог становништва са медицином рада, највише испитаника 73.6% је задовољно радним временом, али свега 27.89% сматра да прво треба да дође код свог лекара да би ишао код специјалисте, 34.68% може у току радног времена да потржи савет од лекара телефоном, док 39.09% буде примљено истог дана када им хитно треба преглед. Око две трећине испитаника сматра да је служба доступна викендом и да је адекватно медицински опремљена, док свега око половине испитаника сматра да је служба доступна особама са инвалидитетом, да у чекаоници има довољно места за седење и да постоји књига за жалбе и примедбе. Све већи број испитаника зна да ли установа има своју интернет страницу (68.24%) (табела бр.5).

Табела бр. 5. Задовољство испитаника организацијом рада у служби за здравствену заштиту одраслог становништва на подручју Златиборског округа у 2012. години

Изјава	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам	Нема одговора
Задовољан сам радним временом	73.60%	8.54%	1.54%	1.49%	14.85%
Могу да дођем на преглед и викендом ако се разболим	60.5%	11.03%	3.45%	3.66%	21.37%
Доступна је инвалидима и особама у колицима	52.07%	15.54%	9.02%	1.70%	21.69%
Да бих ишао код специјалисте прво морам да идем код мог лекара	27.89%	16.81%	27.84%	2.55%	24.92%
У чекаоници има довољно места за седење	43.69%	17.50%	6.90%	8.12%	23.81%
Морам дуго да чекам у чекаоници да посетим лекара	67.85%	7.16%	1.38%	1.86%	22.49%
У току радног времена могу лако да разговарам са лекарем телефоном и добијем савет	34.68%	4.72%	3.71%	30.49%	26.41%
Када дођем и хитно ми треба преглед лекара то могу да обавим истог дана	39.08%	8.75%	10.56%	17.77%	23.86%
Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе	54.67%	8.49%	5.94%	6.37%	24.85%
Установа има своју интернет страницу	68.24%	6.15%	1.91%	2,07%	21.64%
Установа има довољно медицинске опреме	62.36%	3.93%	2.97%	8.65%	22.11%

Бесплатне прегледе код изабраног лекара има 53.4% испитаника, а за ту услугу само партиципацију плаћа 32.8%. Сличан број испитаника (38.6%) плаћа партиципацију за подизање лекова или ињекција које прописује лекар, док је 34.4% оних испитаника за које је ова услуга бесплатна. Партиципацију за кућне посете изабраног лекара плаћа 12.8% испитаника док 40% испитаника ову услугу добија бесплатно. Што се тиче информисаности о прегледу беба или малог детета, 41.5% испитаника зна да је услуга бесплатна (табела бр. 6).

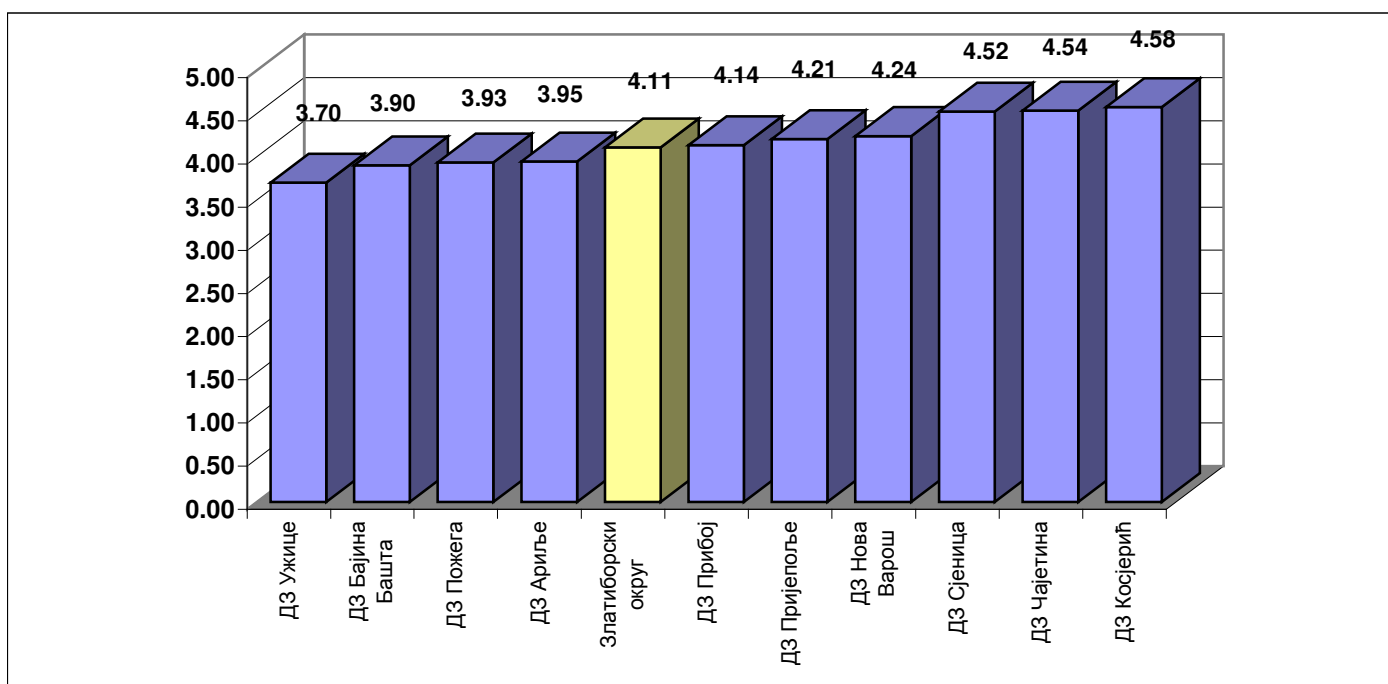
Табела бр. 6. Плаћање услуга у служби за заштиту одраслог становништва Златиборског округа у 2012. години

Услуга	Бесплатно	Партиципација	Пуна цена	Не знам	Нема одговора
Преглед изабраног лекара	53.40%	32.82%	0.43%	1.91%	11.46%
Лекови или ињекције које пропише лекар	34.42%	38.66%	1.65%	3.08%	22.22%
Преглед специјалисте код кога вас упути лекар	40.09%	6.84%	0.43%	15.01%	37.65%
Кућна посета вашег лекара	40.04%	12.78%	0.85%	16.87%	29.48%
Преглед бебе или малог детета у саветовалишту	41.52%	28.32%	0.96%	3.50%	25.72%

Немогућност или одлагање одласка на преглед код лекара због недостатка новца у току 2012. године на подручју Златиборског округа, био је проблем за 11.46% испитаника, 64.9% није имало ових проблема, 16.07% се не сећа, док се 7.59% није изјаснило.

Узевши све у обзир, у службама за здравствену заштиту одраслог становништва са медицином рада на подручју Златиборског округа у 2012. години, 38.07% се изјаснило да су задовољни услугом, 38.50% да су веома задовољни, што заједно чини 76.57% анкетираних. Да су ни задовољни ни незадовољни изјаснило се 12.68%, док је 5.95% незадовољних. Средња оцена је 4.11 по чему се може закључити да нема битних промена у односу на претходну 2011. годину када је средња оцена задовољства корисника у овој служби износила 4.15. Најслабије је оцењена Служба за здравствену заштиту одраслих Дома здравља Ужице 3.70, а најбоље у Косјерићу 4.58 (графикон бр. 5).

Графикон бр. 5 Средње оцене задовољства испитаника радом службе за здравствену заштиту одраслих, у домовима здравља Златиборског округа, у 2012. години



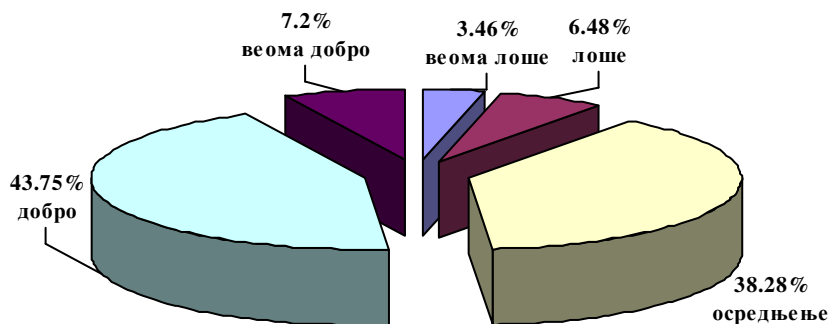
СЛУЖБА ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ ДЕЦЕ И ОМЛАДИНЕ

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 03.12.2012.године, у служби за здравствену заштиту деце и омладине било је 1154 пацијената а подељено је 760 упитника од чега је попуњено 695 са стопом одговора учесника од 91.45% (табела бр. 1).

Као и претходне године у овој служби више су заступљене особе женског пола 55.3% него мушкараци 29.8% . Најмлађи испитаник је имао 15 а најстарији 85 година, при чему је просечна старост испитаника била 33.94 ± 10.37 година. Што се тиче образовања 50.94% испитаника има завршену средњу школу, 21.59% вишу или високу, 9.07% основну, а 2.88% нема завршену основну школу, 15.54% испитаника није одговорило на ово питање.

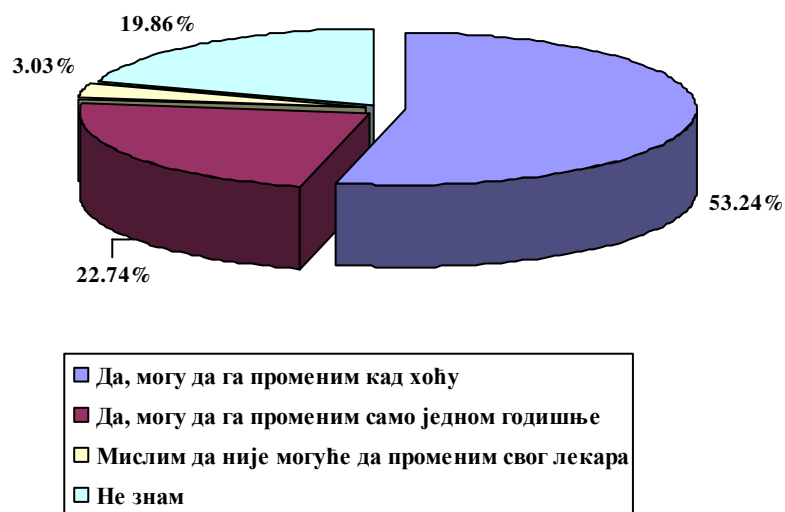
Највећи број испитаника своје материјално стање оценило је као добро 43.75%, а 38.28% осредње и 7.20% као веома добро (графикон бр. 6).

Графикон бр 6. Оцена материјалног стања домаћинства испитаника у службама за здравствену заштиту деце и омладине на подручју Златиборског округа у 2012.години



Што се тиче опредељења за изабраног лекара 79.14% се изјаснило да су сами изабрали свог лекара, односно, лекара детета, затим, 15.11% да је неко у породици изабрао лекара, а мали број (5.04%) нема изабраног лекара, додељен им је, или се не сећа. Као и у служби за заштиту одраслог становништва већина испитаника је лоше информисана о могућностима промене изабраног лекара: половина 53.24% мисли да може да промени изабраног лекара кад хоће, а 19.86% не зна да ли може да промени изабраног лекара; тек 22.74% је упозната са чињеницом да могу променити изабраног лекара само једном годишње (графикон бр.7). Највећи број (85.04%) није мењао дечијег изабраног лекара. Код оних који су то учинили (12.67%), разлог је био што је лекар напустио ординацију код 23.44% испитаника, док је промену лекара из других разлога навело 45.94% испитаника.

Графикон бр. 7. Информисаност о промени изабраног лекара у службама за здравствену заштиту деце и омладине Златиборског округа у 2012.години



Када анализирамо дужину лечења код изабраног лекара, 45.47% се лечи дуже од 3 године, 34.1% 1-3 године а 16.69% мање од годину дана. На питање колико пута годишње посете изабраног лекара, најчешћи одговор је 5 пута 14.1% затим 10 пута 10.94%, 3 пута 10.65% и 4 пута годишње 10.36%. Ако се узме у обзир да на питање у вези са бројем посета другом лекару 60.15% нису дали одговор или су одговорили ни једном, а они који су одговорили најчешћи број међу њима је 1 пут (11.08%) и 2 пута (9.79%), може се рећи да деца ретко иду код лекара који нису њихови изабрани лекари.

Код приватног лекара 84.9% испитаника није водило децу (49.64% није уписало одговор, а 35.26% одговорило је ниједном), 9.36% посетило је приватног лекара једанпут годишње, а остали одговори су спорадични.

Код заказивања, такође, ситуација је прилично једнообразна, јер се чак 62.59% испитаника изјаснило да никада не заказује, а 22.02% да обично буду заказани исти дан. Мали је број оних који чекају до 3 дана (5.9%), а још мањи оних који чекају дуже од 3 дана (0.29%) 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 2012. години

Тема	Да, за време редовне посете	Да, у посети превентивном центру/саветовалишту	Не	Није било потребно	Нема одговора на питање
Правилна исхрана	61.01%	9.64%	1.58%	6.47%	21.29%
Важност физичке активности	41.87%	19.42%	2.88%	8.06%	27.77%
Злоупотреба алкохола	21.01%	7.05%	7.48%	25.18%	39.28%
Смањење или престанак пушења	17.55%	6.19%	7.91%	27.19%	41.15%
Избегавање/одбрана од стреса	18.99%	6.04%	7.63%	28.06%	39.28%
Сигуран секс	21.15%	7.63%	7.05%	25.47%	38.71%
Опасност од злоупотребе дрога	20.58%	6.04%	9.06%	25.76%	38.56%

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 2012. години

Изјава	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам	Нема одговора
Медицинске сестре на шалтеру су љубазне	76.98%	10.07%	1.44%	0.29%	11.22%
Медицинске сестре у соби за интервенције су љубазне	71.51%	9.78%	0.58%	2.01%	16.12%
Медицинске сестре ми увек пруже све информације	68.35%	12.37%	0.72%	4.60%	13.96%
Медицинске сестре и лекари добро сарађују	69.64%	12.95%	2.30%	0.58%	14.53%

Комуникација родитеља /стараоца са самим изабраним лекарима/ педијатрима је такође добра. (табела бр. 9).

Табела бр. 9. Међусобна комуникација изабраног педијатра и родитеља/старатеља у домовима здравља Златиборског округа у 2012. години

Изјава	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Нема одговора
Мој лекар познаје моју личну ситуацију(нпр. на послу у кући)	47.34%	21.15%	13.24%	18.27%
Мој лекар познаје проблеме и болести које сам раније имао	73.96%	8.20%	2.30%	15.54%
Мој лекар одваја довољно времена да разговара са мном	76.40%	5.04%	0.29%	18.27%
Мој лекар ме пажљиво слуша	73.96%	5.32%	1.73%	18.99%
Мој лекар ми даје јасна обавештења о болестима и лековима које ми прописује	77.55%	5.18%	0.43%	16.83%
После посете лекару осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима	77.12%	4.60%	0.43%	17.84%
Када имам нови здравствени проблем прво идем код свог лекара	75.40%	6.19%	1.44%	16.98%

Како су родитељи одговорили на питања везано за организацију рада службе за заштиту деце и омладине приказано је у табели бр.10. Одговори показују да тек сваки трећи испитаник обави преглед истог дана када му је хитно потребан, или успева да у току радног времена од свог лекара добије савет путем телефона, Такође тек сваки трећи зна да за преглед код специјалисте прво мора да иде код свог изабраног лекара. Само око половине анкетираних сматра да у чекаоници има довољно места и да постоји кутија за жалбе и примедбе. Две трећине испитаника сматра да у служби има довољно медицинске опреме, да је могуће да дођу и викендом на преглед ако је неопходно, да је служба доступна особама са инвалидитетом, тај број испитаника зна да ли установа има своју интернет страницу, такође исти број сматра да се у чекаоници дуго чека на преглед..

Са друге стране, велики број родитеља је задовољан радним временом службе (77.12%).

Табела бр. 10. Задовољство испитаника организацијом рада у служби за здравствену заштиту деце и омладине на подручју Златиборског округа у 2012. години

Изјава	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам	Нема одговора
Задовољан сам радним временом	77.12%	8.63%	1.58%	0.00%	12.66%
Могу да дођем на преглед и викендом ако се разболим	67.05%	9.06%	3.60%	2.16%	18.13%
Доступна је инвалидима и особама у колицима	68.49%	6.62%	5.04%	0.86%	18.99%
Да бих ишао код специјалисте прво морам да идем код мог лекара	30.94%	17.41%	27.48%	2.01%	22.16%
У чекаоници има довољно места за седење	50.94%	11.51%	7.05%	8.78%	21.73%
Морам дуго да чекам у чекаоници да посетим лекара	71.51%	3.45%	1.44%	2.01%	21.58%
У току радног времена могу лако да разговарам са лекарем телефоном и добијем савет	36.98%	2.88%	4.17%	31.80%	24.17%
Када дођем и хитно ми треба преглед лекара то могу да обавим истог дана	30.94%	19.86%	11.51%	16.26%	21.44%
Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе	55.68%	5.47%	6.04%	9.35%	23.45%
Установа има своју интернет страницу	69.64%	6.91%	1.87%	1.29%	20.29%
Установа има довољно медицинске опреме	67.77%	2.88%	1.29%	7.34%	20.72%

Када су у питању здравствене услуге 83.17% испитаника Златиборског округа сматра да су прегледи код изабраног лекара бесплатни, а лекове или ињекције које пропише лекар не плаћа 57.84%. Прегледе код специјалисте, на које су деца упућена од стране изабраног педијатра, не плаћају 69.64% деце, више од половине анкетираних не зна или није одговорило да ли се наплаћују кућне посете педијатра, 43.88% не плаћа ову врсту услуге. Свега две трећине родитеља сматра да не плаћа услуге прегледа бебе или малог детета у саветовалишту (табела бр. 11).

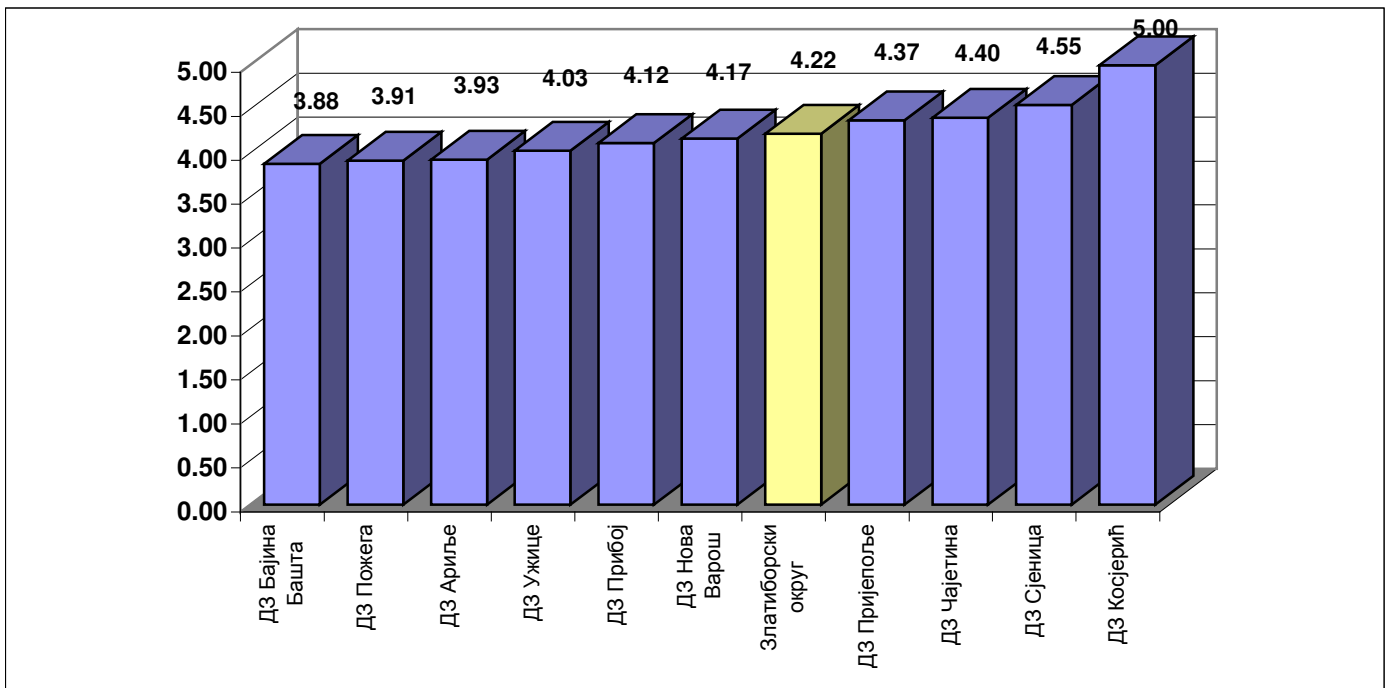
Табела бр. 11. Плаћање у слуга у служби за заштиту деце и омладине Златиборског округа у 2012. години

Услуга	Бесплатно	Партиципација	Пуна цена	Не знам	Нема одговора
Преглед изабраног лекара	83.17%	2.59%	0.14%	1.15%	12.95%
Лекови или ињекције које пропише лекар	57.84%	9.93%	2.01%	8.92%	21.29%
Преглед специјалисте код кога вас упути лекар	69.64%	1.29%	0.43%	7.19%	21.44%
Кућна посета вашег лекара	43.88%	1.01%	1.44%	26.91%	26.76%
Преглед бебе или малог детета у саветовалишту	65.47%	3.88%	0.86%	7.34%	22.45%

Највећи број анкетираних нису имали проблем одласка код лекара због недостатка новца (79.86%), 7.34% се изјаснило да се не сећа, 6.04% имало је оваквих проблема .

Узевши све у обзир, целокупно задовољство анкетираних у служби за заштиту деце и омладине Златиборског округа у 2012.години, иде у прилог лекарима и медицинском особљу ове службе јер се 40.72% изјаснило да је веома задовољно, а 40.14% задовољно, што скупа чини 80.86% корисника. Да нису ни задовољни ни незадовољни изјаснило се 10.07% испитаника, 3.6% је одговорило да су незадовољни, од тога 2.45% веома. Средња оцена у овој служби била је 4.22. Најмања просечна оцена је у Дому здравља у Бајина Башта (3.88), највећа у Косјерићу (5.00) (графикон бр. 8).

Графикон бр. 8 Средње оцене задовољства испитаника радом службе за здравствену заштиту деце и омладине у домовима здравља Златиборског округа, у 2012. години



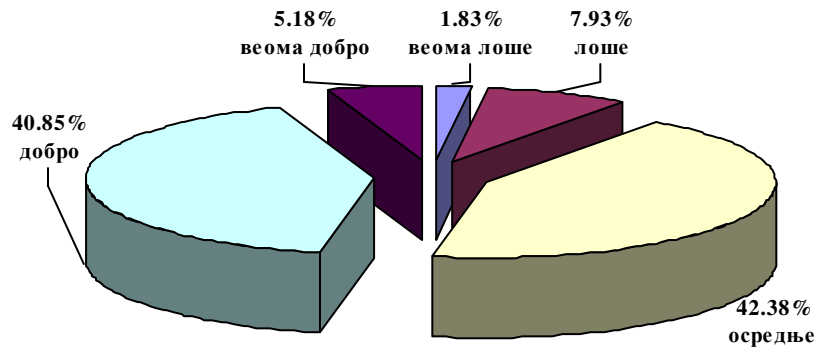
СЛУЖБА ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ ЖЕНА

У службама за здравствену заштиту жена у домовима здравља Златиборског округа на дан анкетања била су присутна 392 пацијената, а подељено је 355 упитника, враћено/попуњено 328 упитника, што представља стопу одговора 92.39%.

Најмлађа испитаница која је користила услуге имала је 16, најстарија 81 годину, просечна старост износила је 38.71 ± 11.74 године. Највише анкетираних жена биле су са средњом школом 54.88%, затим са вишом и високом 22.87% и основном 15.55%. Мали је број жена које су са незавршеном школом 3.35%.

Што се тиче материјалног стања породице највећи број анкетираних одговорио је да им је материјални статус осредњи 42.38% и добар 40.85%. Да им је материјално стање лоше изјаснило се 7.93%, веома лоше 1.83% (графикон бр. 9).

Графикон бр 9. Оцена материјалног стања домаћинства испитаника у службама за здравствену заштиту жена на подручју Златиборског округа у 2012. години

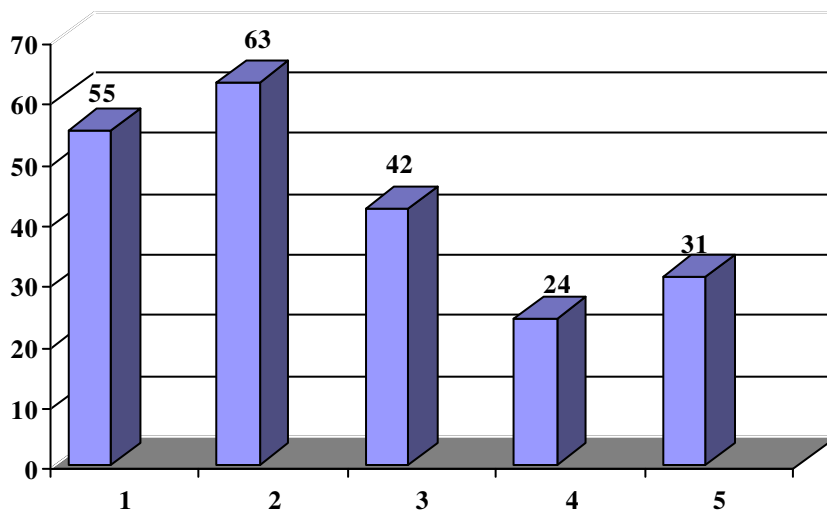


У свим домовима здравља Златиборског округа, највећи број жена су саме изабрале гинеколога и то чак 90.24%, док веома мали број оних којима је изабрани гинеколог додељен (3.66%), а још мањи је број жена које немају изабраног гинеколога (1.52%) или им га је неко други изабрао (1.22%). Овакви подаци су 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 64.33% изјаснило да може променити лекара када год хоће, 15.55% не зна да ли може да промени гинеколога, а само 12.20% анкетираних зна да то може учинити једном годишње. Већина анкетираних није мењала свог гинеколога (82.01%), а 14.63% је то учинило. Међу онима који су променили свог гинеколога већина је одговорила да је то учинила из других разлога (44.45%), односно наведени разлози у упитнику нису били узрок промене гинеколога, а потом из разлога што је лекар напустио ординацију (31.49%).

Код свог гинеколога дуже од 3 године лечи се 45.12% испитаница, 30.79% се лечи 1-3 године, и 20.12% краће од годину дана. Колико пута посећују гинеколога у току године приказано је на графикону бр. 10. Најчешћи одговор је био 2 пута (19.21%) и једанпут (16.77%). Највећи број пацијенткиња није одлазила код другог гинеколога у служби (92.37%), 3.96% једном и 2.13% два пута годишње, док су чешћи одласци спорадични.

Графикон бр. 10. Број посета (5 најчешћих одговора) изабраном гинекологу у последњих 12 месециу службама за заштиту жена Златиборског округа за 2012. годину

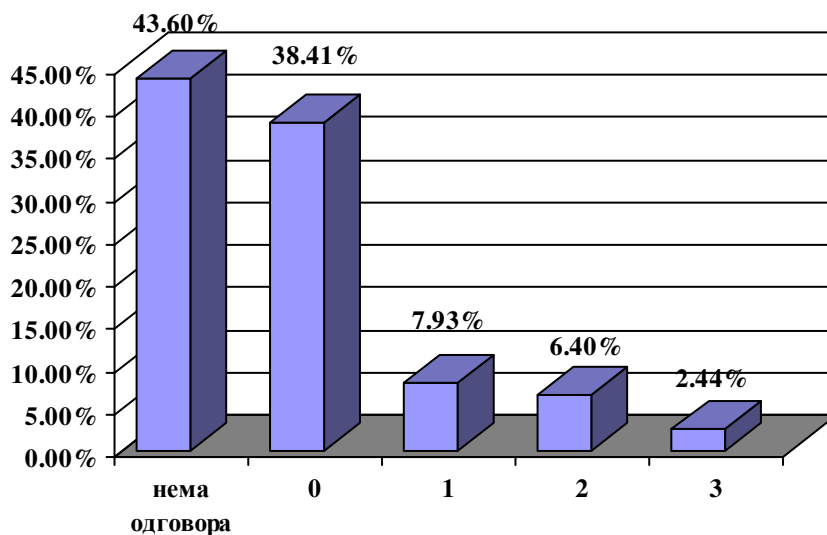


Број посета гинекологу у току 12 месеци

Када је у питању заказивање код гинеколога, 28.35% испитаница обично буде заказана за исти дан, њих 25.00% се изјаснило да никада не заказују, 24.09% чека дуже од 3 дана, док 15.55% чека на преглед 1-3 дана. Према овим подацима би се рекло да жене Златиборског округа услугу од гинеколога добијају одмах, изузетак је Дом здравља у Ужицу, где више од пола анкетираних (59.34%) 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. 11).

Графикон бр. 11 Број посета (5 најчешћих одговора) приватном гинекологу у последњих 12 месециу службама за заштиту жена Златиборског округа за 2012. годину



Број посета приватном гинекологу у току 12 месеци

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 смањења или престанка пушења (41.16%), правилне исхране (37.50%) и важности физичке активности (33.54%). 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 2012. години

Тема	Да, за време редовне посете	Да, у посети превентивном центру/саветовалишту	Не	Није било потребно	Нема одговора на питање
Правилна исхрана	37.50%	3.35%	7.62%	23.48%	28.05%
Важност физичке активности	33.54%	2.74%	7.93%	21.65%	34.15%
Злоупотреба алкохола	33.23%	1.52%	9.15%	21.34%	34.76%
Смањење или престанак пушења	41.16%	1.83%	3.66%	20.43%	32.93%
Избегавање/одбрана од стреса	17.99%	0.91%	7.93%	36.28%	36.89%
Сигуран секс	25.61%	1.83%	8.54%	28.66%	35.37%
Опасност од злоупотребе дрога	19.51%	1.22%	8.84%	34.76%	35.67%

Међусобна комуникација пацијената са тимом лекара је добра, с обзиром да су одговори већином позитивни (табела бр. 13). Највише анкетираних мисли да медицинске сестре увек пруже све информације (73.17%), потом да су сестре на шалтеру љубазне (72.87%).

Табела бр. 13 Међусобна комуникација пацијената са тимом изабраног гинеколога у Златиборском округу у 2012. години

Изјава	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам	Нема одговора
Медицинске сестре на шалтеру су љубазне	72.87%	10.06%	2.44%	0.30%	14.33%
Медицинске сестре у соби за интервенције су љубазне	71.95%	7.62%	0.91%	1.83%	17.68%
Медицинске сестре ми увек пруже све информације	73.17%	5.49%	0.30%	3.05%	17.99%
Медицинске сестре и лекари добро сарађују	71.04%	8.23%	2.74%	0.00%	17.99%

Већина лекара гинеколошких служби у домовима здравља Златиборског округа, могла би се похвалити комуникацијом са пацијентима (табела бр. 14). Већина анкетираних (око три четвртине) се у потпуности слаже са изјавама које одсликавају добру комуникацију између лекара и пацијента. Изузетак је познавање личне ситуације пацијента, где се око 40% анкетираних сложило у целости да је то случај и са њиховим гинекологом.

Табела бр. 14. Међусобна комуникација изабраног гинеколога и пацијента у домовима здравља Златиборског округа у 2012. години

Изјава	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Нема одговора
Мој лекар познаје моју личну ситуацију(нпр. на послу у кући)	39.94%	22.56%	17.07%	20.43%
Мој лекар познаје проблеме и болести које сам раније имао	65.24%	8.84%	3.96%	21.95%
Мој лекар одваја довољно времена да разговара са мном	72.26%	3.35%	0.91%	23.48%
Мој лекар ме пажљиво слуша	70.43%	6.40%	0.61%	22.56%
Мој лекар ми даје јасна обавештења о болестима и лековима које ми прописује	72.26%	6.10%	0.30%	21.34%
После посете лекару осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима	74.09%	3.66%	1.22%	21.04%
Када имам нови здравствени проблем прво идем код свог лекара	73.48%	4.88%	1.52%	20.12%

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 (74.09%). Око две трећине анкетираних сматра да служба има довољно медицинске опреме, да је доступна особама са инвалидитетом и упозната је са чињеницом да ли установа има своју интернет страницу. Око половине анкетираних сматра да у чекаоници има довољно места, да постоје кутије за жалбе и примедбе, али и да се у чекаоницама дуго чека на преглед. Тек свака трећа испитаница сматра да може да дође на преглед и викендом ако се разболи и да је у могућности да добије савет од свог гинеколога у току радног времена телефоном, док тек свака пета сматра да ако им је потребан хитан преглед могу га добити истог дана, односно да ако треба да иду код специјалисте прво треба да посете свог изабраног лекара. (табела бр. 15).

Табела бр. 15. Задовољство испитаника организацијом рада у служби за здравствену заштиту жена на подручју Златиборског округа у 2012. години

Изјава	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам	Нема одговора
Задовољан сам радним временом	74.09%	6.71%	1.83%	0.61%	16.77%
Могу да дођем на преглед и викендом ако се разболим	32.01%	9.45%	16.77%	16.16%	25.61%
Доступна је инвалидима и особама у колицима	64.94%	6.10%	2.44%	0.91%	25.61%
Да бих ишао код специјалисте прво морам да идем код мог лекара	16.16%	15.55%	37.80%	3.96%	26.52%
У чекаоници има довољно места за седење	42.07%	4.88%	11.89%	14.02%	27.13%
Морам дуго да чекам у чекаоници да посетим лекара	54.27%	3.66%	7.93%	7.32%	26.83%
У току радног времена могу лако да разговарам са лекарем телефоном и добијем савет	28.96%	3.35%	4.57%	35.37%	27.74%
Када дођем и хитно ми треба преглед лекара то могу да обавим истог дана	20.73%	9.15%	9.15%	35.67%	25.30%
Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе	48.48%	3.66%	3.05%	17.07%	27.74%
Установа има своју интернет страницу	67.07%	3.05%	3.05%	3.96%	22.87%
Установа има довољно медицинске опреме	62.50%	1.22%	0.30%	10.98%	25.00%

Када је у питању плаћање услуга, више је оних које не плаћају преглед лекара (60.06%) него оних које плаћају партиципацију (24.39%). Партиципацију за лекове и ињекције плаћа 28.66%, а преглед специјалисте не плаћа половина пацијенткиња (50.61%). Око 40% анкетираних не плаћа партиципацију за преглед беба. Већина испитаница не зна или није одговорила на питање у вези са кућним посетама лекара, а таква услуга није ни предвиђена у овој служби (табела бр. 16).

Табела бр. 16. Плаћање у услуга у служби за заштиту жена Златиборског округа у 2012. години

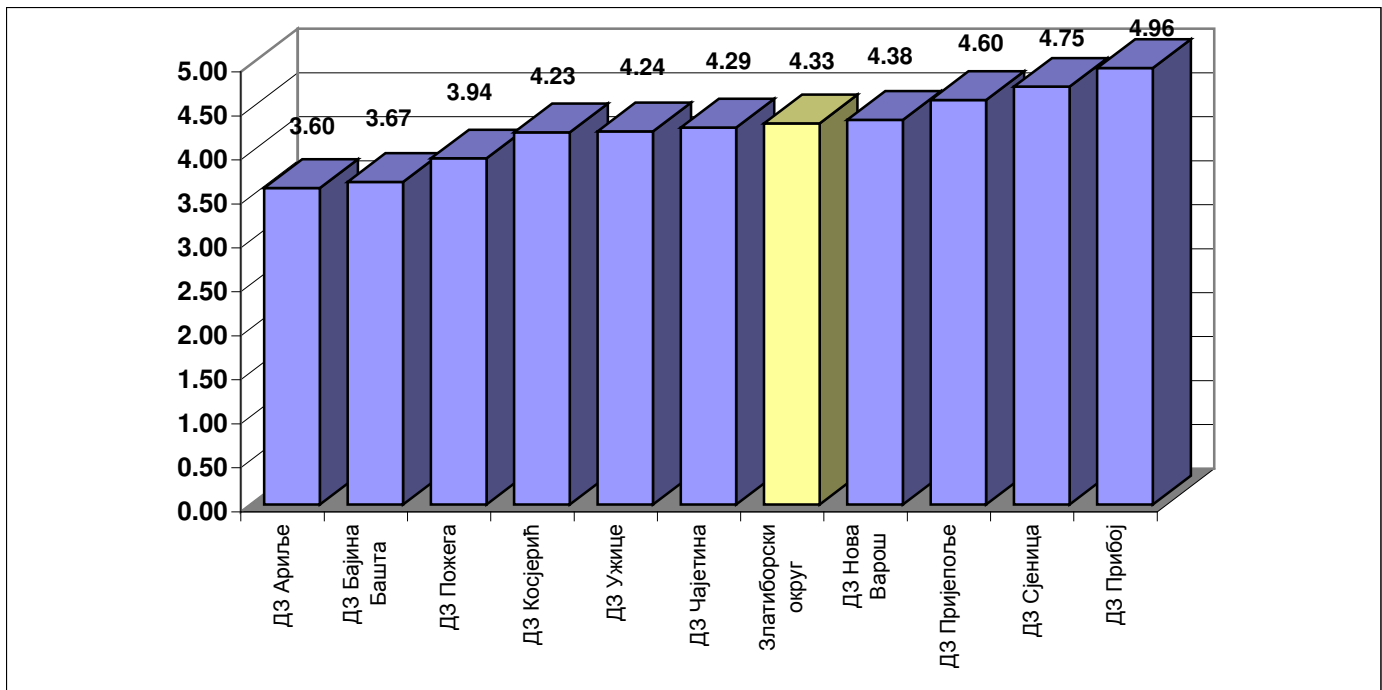
Услуга	Бесплатно	Партиципација	Пуна цена	Не знам	Нема одговора
Преглед изабраног лекара	60.06%	24.39%	0.30%	2.13%	13.11%
Лекови или ињекције које пропише лекар	25.61%	28.66%	7.93%	13.72%	24.09%
Преглед специјалисте код кога вас упуту лекар	50.61%	1.83%	0.00%	20.43%	27.13%
Кућна посета вашег лекара	23.48%	8.54%	1.22%	39.02%	27.74%
Преглед бебе или малог детета у саветовалишту	40.55%	17.38%	1.83%	13.72%	26.52%

Одлазак анкетираних код гинеколога није условљен финансијском ситуацијом у породици, с обзиром да их је чак 78.96% одговорило да нису имале новчаних проблема који би их спречили да оду на преглед или узму потребне лекове. Ипак, такав проблем је имало 4.27% анкетираних жена.

Узевши све домове здравља у обзир, 48.17% жена се изјаснило да су веома задовољне, 33.54% задовољне услугом у овој служби, што заједно чини 81.71% задовољних. Средњом оценом оценило је 8.54% жена. Да су веома незадовољне одговорило је 2.44%, да су незадовољне 0.61% испитаница.

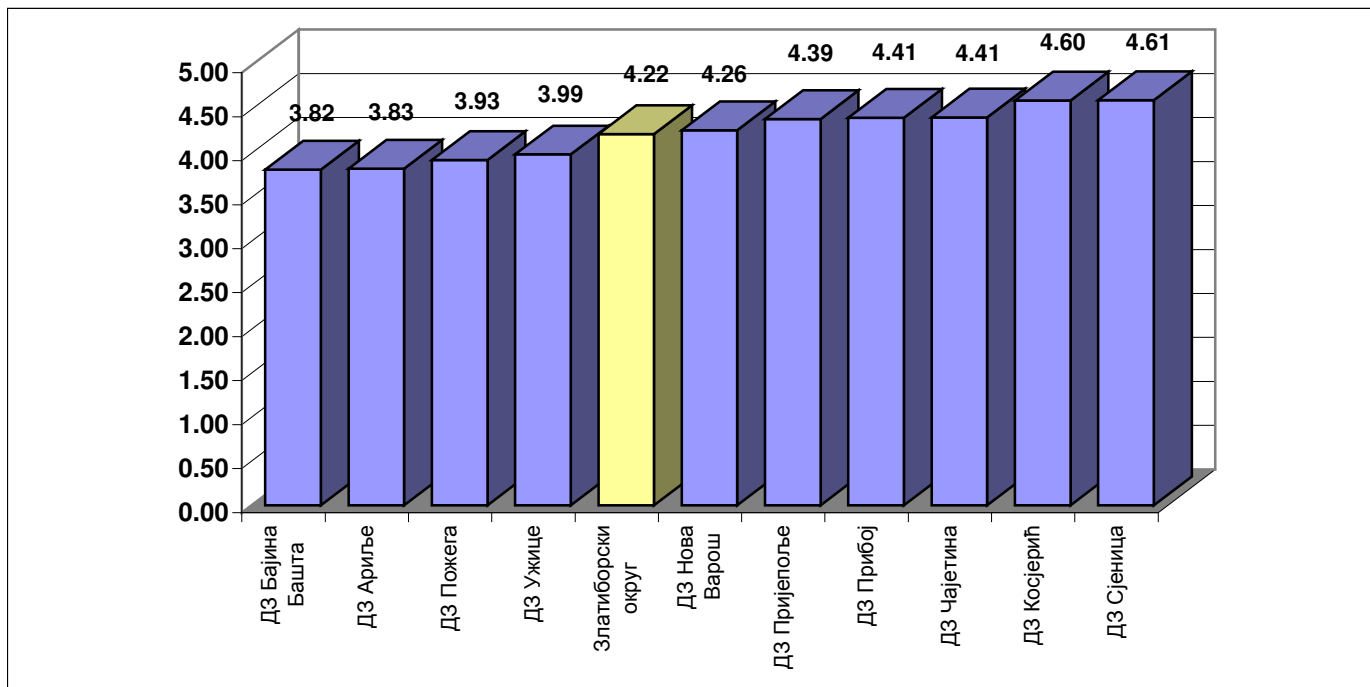
Просечна оцена задовољства радом у служби за здравствену заштиту жена креће се од 3.60 у служби за заштиту жена Дома здравља Ариље до 4.96 у Прибоју. На нивоу Златиборског округа просечна оцена износи 4.33, нешто виша у односу на претходну годину (4.22) (графикон бр. 12).

Графикон бр. 12. Средње оцене задовољства испитаника радом служби за заштиту жена у домовима здравља Златиборског округа у 2012. години



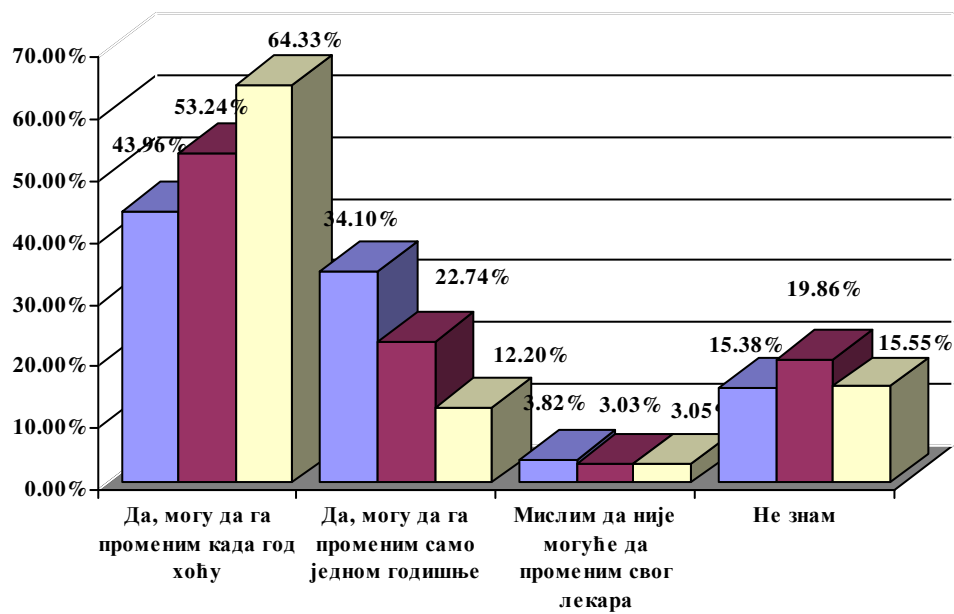
Када упоредимо све службе примарне здравствене заштите можемо видети сличности и разлике у мишљењу корисника поводом организације и функционисања ових служби. На графикону бр. 13 приказане су просечне оцене задовољства свим службама које имају изабраног лекара у домовима здравља Златиборског округа. Највеће задовољство је забележено у ДЗ Сјеница (4.61) и ДЗ Косјерић (4.60), а најмање у ДЗ Ариље (3.60). Просечна оцена на нивоу округа (укупна за све три службе) је 4.22 и готово је иста као и просечна оцена задовољства корисника у службама домова здравља са изабраним лекаром у 2011. години (4.20).

Графикон бр. 13 Просечне оцене задовољства испитаника радом служби са изабраним лекаром у домовима здравља Златиборског округа у 2012. години



У свим службама пацијенти који долазе код лекара имају изабраног, мало је оних који немају (2.34%). 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 64.33 % испитаника у службама за заштиту жена. Такође, у овој служби најмање (12.20%) испитаника мисли да може променити изабраног лекара само једном годишње (графикон бр.14).

Графикон бр. 14 Приказ по службама колико су испитаници упознати са начином промене изабраног лекара на подричју Златиборског округа у 2012. години



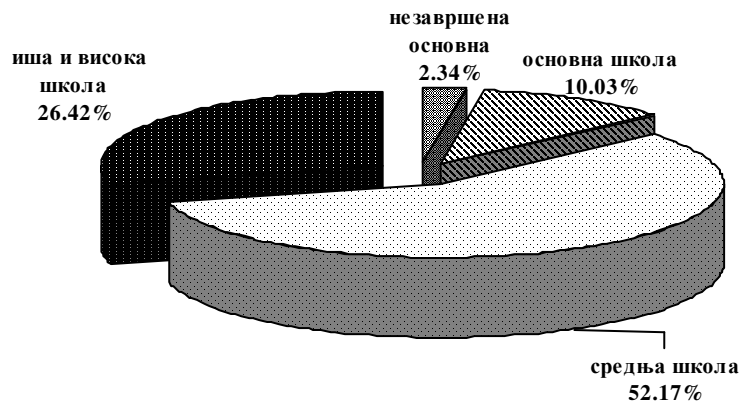
■ Служба за заштиту одраслог становништва
 ■ Служба за заштиту деце и омладине
 ■ Служба за заштиту жена

СТОМАТОЛОШКА ЗДРАВСТВЕНА ЗАШТИТА

У служби стоматолошке здравствене заштите домова здравља Златиборског округа, подељено је 307 упитника од чега је попуњено 299 са стопом одговора од 97.39%. Као и у служби за заштиту деце и омладине, и овде су упитнике попуњавали пратиоци деце (родитељи/стараоци). Од укупног броја анкетираних 36.12% су особе мушког пола, 54.85% особе женског пола просечне старости 36.18 ± 10.55 .

Као и у другим службама највећи проценат испитаника (52.17%) има завршену средњу школу, затим вишу или високу школу (26.42%), а још мањи број има завршену основну школу (10.03%).

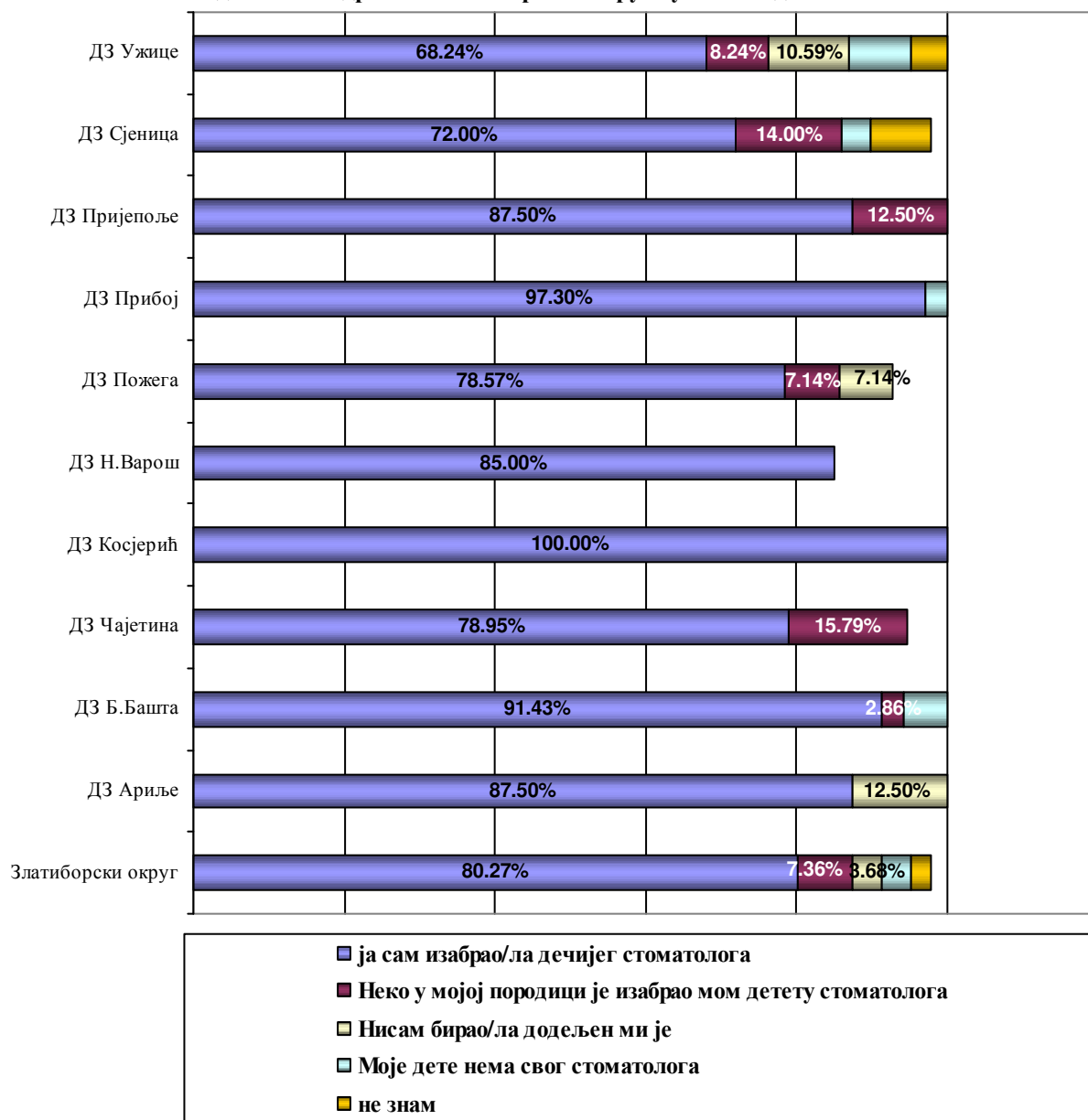
Графикон бр 15. Структура анкетираних у служби за стоматолошку здравствену заштиту према школској спреми Златиборског округа у 2012. години



Материјално стање је у највећем броју осредње (43.14%) или добро (41.14%) док је мање оних који мисле да им је материјално стање лоше (8.69%) или веома добро (5.35%).

Већина родитеља се изјаснила да су сами бирали стоматолога 80.27%, док само 4.01% деце нема свог изабраног стоматолога. Најмањи број испитаника који су сами изабрали свог стоматолога је забележен у Дому здравља Ужице (68.24%), а највиши у Косјерићу (100%), што је, уз податке из осталих домова здравља на округу, приказано на графикону бр.16.

Графикон бр. 16. Задовољство испитаника радом стоматолошких здравствених служби у домовима здравља Златиборског округа у 2012. години



Што се тиче информисаности о начину промене стоматолога, највише анкетираних (43.81%) мисли да то може учинити било кад, а сваки трећи (30.10%) зна да може то учинити само једном годишње. Ипак и даље велики део испитаника (21.40%) не зна да ли има ту могућност, док 1.67% сматра да је нема.

Највећи број испитаника није имао потребу за мењањем стоматолога (72.58%), а они који су то урадили (24.08%) највећим делом су из разлога који нису наведени (35.19%), потом због одласка стоматолога из ординације (27.78%).

Највише деце има свог стоматолога дуже од 3 године (37.12%) приближно исто толико од 1 до 3 године (34,11%), око петине (21.40%) краће од годину дана.

Деца стоматолога најчешће посећују 2 до 3 пута годишње (32.78%), другог стоматолога у служби уколико га има ретко посећују, као што је случај код сваког петог испитаника (19.38%). Други стоматолог се најчешће посећује у Дому здравља Сјеница (26% једном или два пута годишње) и у Дому здравља Бајина Башта (23% једном или двапут годишње). Ређи случајеви су они који су рекли да своју децу воде код приватног стоматолога (8.37%): и то најчешће једном годишње (4.69%), а највећи део ових пацијената чине испитаници из Дома здравља Сјеница где 38% њих посећује приватног стоматолога.

Што се тиче заказивања код дечијег стоматолога највећи број деце не заказује (35.79%), исти дан буде примљено свако треће дете (33.78%) или ако буду заказана обично чекају 1-3 дана (16.39%). Мало је оних који чекају дуже од 3 дана на преглед код стоматолога (7.69%).

Како се може видети у табели бр.17 превентивни рад у служби за стоматолошку здравствену заштиту је бољи уколико се упореди са осталим превентивним службама. У прилог томе говори висока стопа позитивних одговора нарочито када се ради о значују редовних прегледа (77.26%), правилне исхране (74.25%) и правилног прања зуба (69.57%).

Табела бр. 17 Здравствено – васпитни рад у служби стоматолошке здравствене заштите на подручју Златиборског округа у 2012. години

Тема	Да, за време редовне посете	Да, у посети превентивном центру/саветовалишт у	Не	Није било потребно	Нема одговора на питање
Значај редовних прегледа	77.26%	3.01%	0.67%	3.68%	15.38%
Употреба флуора(пасте, таблете..)	69.57%	6.35%	1.67%	2.34%	20.07%
Правилно прање зуба	69.57%	3.34%	3.01%	4.01%	20.07%
Ортодонске неправилности	65.89%	5.02%	2.34%	6.02%	20.74%
Настанак каријеса	64.55%	5.69%	3.01%	5.35%	21.40%
Прибор за оралну хигијену	67.22%	2.68%	2.68%	6.02%	21.40%
Правилна исхрана	74.25%	4.01%	1.00%	2.01%	18.73%

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 (75.25%), већина мисли да је стоматолог упознат са проблемима и болестима које има њихово дете (76.25%), 71.91% сматра да стоматолог одваја довољно времена за разговор, 77.59% испитаника мисли да дечији стоматолог даје јасна објашњења о интервенцијама које планира код детета.

Мишљења о организацији рада стоматолошке службе су слична као и у другим службама (табела бр. 18), Испитаници су најзадовољнији радним временом (74.25%), расположивим местима за седење у чекаоници (77.93%) и доступношћу

службе особама са инвалидитетом (66.56%). Две трећине анкетираних дуго чека на преглед у чекаоници, нешто мањи број (око 60%) зна да постоји кутија за жалбе и примедбе, половина сматра да може добити услугу истог дана када им је хитно потребна, а свега трећина сматра да је особље на шалтеру љубазно и да могу доћи на преглед и викендом уколико је неопходно.

Табела бр. 18. Задовољство испитаника организацијом рада у служби за стоматолошку здравствену заштиту на подручју Златиборског округа у 2012. години

Изјава	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам	Нема одговора
Задовољан сам радним временом	74.25%	12.04%	1.34%	1.34%	11.04%
Могу да доведем на стоматолошки преглед дете и викендом	38.13%	16.39%	7.02%	18.73%	19.73%
Доступна је деци са посебним потребама	66.56%	10.37%	2.68%	0.67%	19.73%
Особље на шалтеру је љубазно	32.44%	12.04%	33.44%	2.01%	20.07%
У чекаоници има довољно места за седење	77.93%	3.01%	1.34%	1.00%	16.72%
Дуго чекамо пре посете у чекаоници	67.22%	7.69%	0.33%	4.01%	20.74%
Када је детету хитно потребна стоматолошка услуга, то можемо да обавим истог дана	45.15%	10.70%	2.34%	21.40%	20.40%
Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе	58.53%	3.34%	2.34%	17.39%	18.39%

Када се сагледа сарадња међу здравственим радницима, највише испитаника (76.92%) мисли да може да се ослања на савете стоматолошке сестре, да стоматолог и стоматолошка сестра добро сарађују мисли 68% анкетираних, 58.86% има искуство такво да педијатар прича о важности здравља уста и зуба, и 47.49% да педијатар саветује о употреби флуора и пасте.

Што се тиче плаћања услуга у служби за дечију здравствену стоматолошку заштиту, 86.96% деце не плаћа партиципацију за преглед стоматолога, док је за остале услуге стопа знатно мања (табела бр.19).

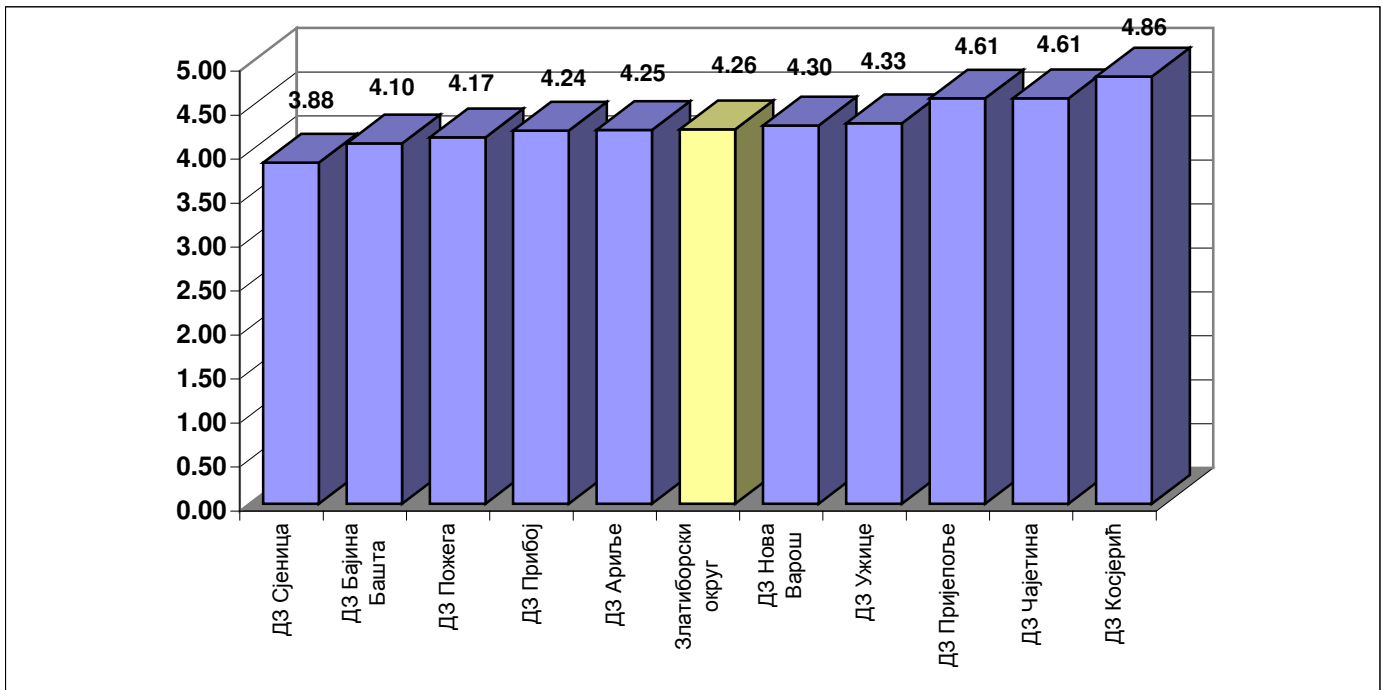
Табела бр. 19. Плаћање у услуга у служби за стоматолошку здравствену заштиту Златиборског округа у 2012. години

Услуга	Бесплатно	Партиципација	Пуна цена	Не знам	Нема одговора
Преглед код изабраног стоматолога	86.96%	1.34%	0.67%	1.34%	9.70%
Пломбе	65.22%	17.06%	1.00%	2.68%	14.05%
Лечење зуба	53.85%	4.01%	3.01%	22.41%	16.72%
Вађење зуба	43.81%	1.67%	1.34%	36.45%	16.72%
Ортодонски апарат-протеза	59.20%	19.73%	1.00%	3.68%	16.39%
Преглед специјалисте са Стоматолошког факултета	61.87%	19.73%	1.00%	2.01%	15.38%

Највећи део родитеља није било спречено због финансијских потешкоћа да одведе децу код стоматолога на преглед или интервенцију (79.26%), док је доста мањи број имао овакав проблем (5.35%).

Гледајући опште задовољство испитаника, може се рећи да је мали број незадовољних (4.01%) с обзиром да су са највећом стопом одговора веома задовољни (44.48%) и задовољни (38.80%) испитаници, што заједно чини чак 83.28% испитаника. Средња оцена износи 4.26 (претходне 2011. године 4.29). Најнижа је у Дому здравља Сјеница (3.88), највиша у Косјерићу (4.86) (графикон бр. 17).

Графикон бр. 17 Просечне оцене задовољства испитаника радом стоматолошке службе у домовима здравља Златиборског округа у 2012.години



СПЕЦИЈАЛИСТИЧКЕ СЛУЖБЕ-ПРИМАРНА ЗДРАВСТВЕНА ЗАШТИТА

Задовољство корисника пруженом здравственом заштитом у специјалистичким службама интерне медицине обављено је у свим домовима здравља, сем у Пријеполју, Прибоју и Косјерићу. На дан спровођења анкете на прегледу код интернисте било је 145 пацијената а подељена су 143 упитника, док је враћено 137 (стопа одговора 95.80%).

Испитаници су већим делом биле особе женског пола (56.93%) док су мушкарци били заступљени са стопом 41.61%, просечне старости 57.24 ± 13.99 година.

Највећи део анкетираних има завршену средњу школу 44.53%, затим основну 32.12%, 15.33% нема завршену школу, а само 6.57% високу или вишу школу. Око половине анкетираних тј. 44.53% изјаснило се да им је материјално стање осредње, 25.55% добро и веома добро, 29.20% лоше и веома лоше.

Када се погледа организација специјалистичке службе, већина пацијената је задовољна или веома задовољна карактеристикама приказаним у табели бр.20.

Табела бр. 20 Карактеристике организације специјалистичке службе у домовима здравља Златиборског округа у 2012. години

Карактеристика	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Средња оцена
Могућност тел. заказивања	0.00%	0.73%	4.38%	31.39%	59.85%	4.56
Време чекања од тренутка заказивања до тренутка прегледа	1.46%	0.73%	5.11%	28.47%	59.85%	4.51
Љубазност и професионалност особе која врши заказивање	0.73%	1.46%	6.57%	27.74%	58.39%	4.49
Добијање инструкције о датуму, времену и месту прегледа	0.00%	2.19%	1.46%	32.12%	57.66%	4.55
Време чекања у чекаоници	0.73%	2.19%	4.38%	31.39%	53.28%	4.46
Објашњење евентуалног кашњења вашег термина	0.00%	0.00%	1.46%	27.74%	64.96%	4.67
Чистоћа и подобност чекаонице	0.00%	0.00%	0.73%	21.90%	72.99%	4.76

Када је у питању учесталост посета код специјалисте највише анкетираних (23.36%) се изјаснило да два пута годишње одлазе код интернисте на преглед, једанпут (16.79%), три пута (14.60%) и пет пута (6.57%). Што се тиче друге специјалистичке службе, 58.39% анкетираних није користило услуге других специјалиста, а од оних који јесу, 87.72% је то учинило једном до четири пута у току године. Такође, велика већина испитаника која долази на преглед код специјалисте у дом здравља не иде код приватног лекара (81.02%), да су једном у току године били код приватног лекара изјаснило се 10.22% анкетираних, односно 8.03% је то учинило два пута.

Да буду примљени истог дана на преглед, без заказивања изјаснило се 48.18% анкетираних, 21.17% када заказују преглед, закажу у року 7 дана, по 8.76% чека на преглед 7-15, односно 15-30 дана, дуже од 30 дана чека 6.57% испитаника.

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 им лекар посвети довољно времена током прегледа (94.16%) и да их пажљиво слуша (94.16%).

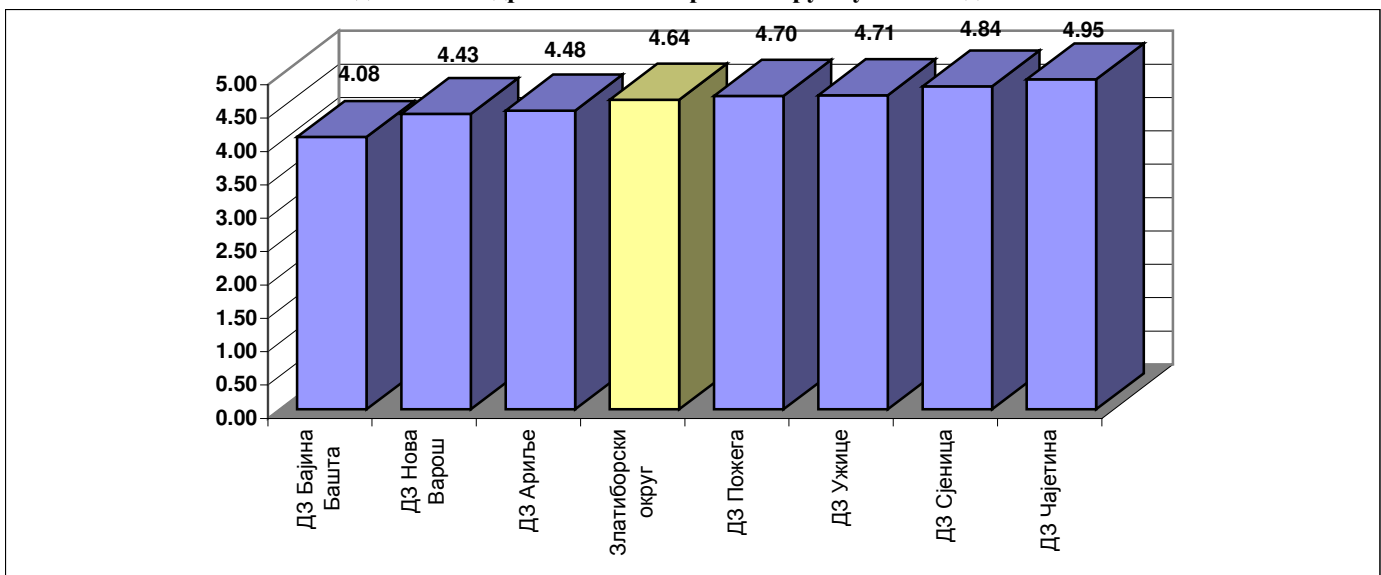
Табела бр. 21 Задовољство анкетираних комуникацијом са лекарима специјалистичке службе домова здравља Златиборског округа у 2012. години

Изјава	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Нема одговора
Лекар ми је посветио довољно времена током прегледа	94.16%	2.19%	0.00%	3.65%
Лекар ме је пажљиво саслушао	94.16%	1.46%	0.73%	3.65%
Лекар је одвојио довољно времена да разговара са мном	89.05%	5.84%	0.00%	5.11%
Лекар ми је дао јасна објашњења о болестима и лековима које ми прописује	91.24%	3.65%	0.00%	5.11%
Лекар ми је објаснио значај тестова на које ме упућује	91.24%	2.92%	0.73%	5.11%
Особље је било љубазно и пуно поштовања	89.05%	5.11%	0.73%	5.11%
Јасно сам разумео/ла план свог лечења	92.70%	3.65%	0.00%	3.65%
После прегледа осећам се способније да се изборим са својим здравственим прооблемима	88.32%	2.92%	0.73%	8.03%
Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе	88.32%	5.84%	0.73%	5.11%

Што се тиче плаћања прегледа, 78.83% не плаћа партиципацију, 19.71% плаћа, док нема оних који плаћају преглед код специјалисте.

Опште задовољство услугом у овој служби је знатно веће него у претходним службама, веома задовољних је 73.72%, задовољних 21.90%, док је незадовољних 2.92%, (2.19% веома незадовољних). Средња оцена задовољства износи 4.64 и већа је него претходне 2011. године када је средња оцена задовољства износила 4.51. Најнижа је у Дому здравља Бајина Башта (4.08), а највиша у Чајтини (4.95) (графикон бр. 18).

Графикон бр. 18 Просечне оцене задовољства испитаника радом специјалистичке службе у домовима здравља Златиборског округа у 2012. години



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 (07. 12. 2011. године) као и у специјалистичким службама домова здравља, и на одељењима: гинеколошко-акушерско, хирурушко, интернистичком и на одељењу рехабилитације, од 03.12. до 07.12.2012. године.

У општим болницама Златиборског округа у време спровођења истраживања на лечењу на горе наведеним одељењима и у специјалистичкој служби (07.12.на прегеду) било је укупно 830 пацијента, подељено је 711 упитника, а враћено/попуњено 697, са стопом одговора 98.3% (Табела бр.22).

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

Служба	Број пацијената у периоду 03.-07.12.2012	Број подељених упитника	Број враћених (попуњених) упитника	Стопа одговора учесника
Интерна медицина	250	222	222	100.00
Хирургија	188	183	181	98.91
Гинекологија и акушерство	84	84	83	98.81
Рехабилитација	20	20	20	100.00
Специјалистичка служба*	288	202	191	94.55
УКУПНО	830	711	697	98.03

*број пацијената 07.12.2012.године.

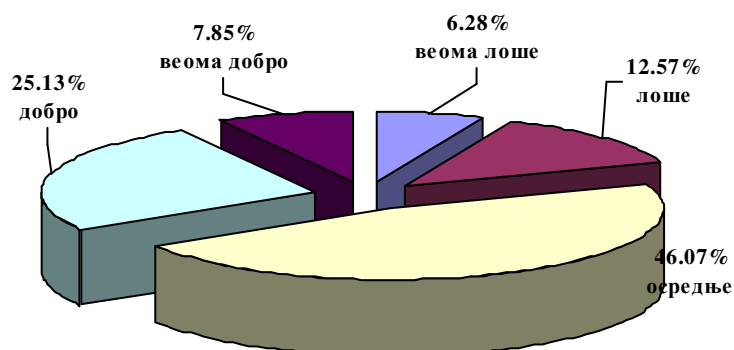
СПЕЦИЈАЛИСТИЧКЕ СЛУЖБЕ ИНТЕРНЕ МЕДИЦИНЕ

У амбулантама специјалистичких служби општих болница Златиборског округа, спроведено је једнодневно истраживање 07.децембра 2012. године и то у служби интерне медицине, где је тог дана било присутно 2888 корисника а подељена су 202 упитника, где је враћено/попуњено 191, са стопом одговора 94.55%.

Међу испитаницима више је било особа женског пола (58.12%) него мушког (38.22%), просечне старости 57.05 ± 15.47 . Највише анкетираних има завршену средњу школу (52.36%), затим само основну (23.56%) и 8.90% вишу или високу школу, док је 11.52% без завршене школе.

Као и код свих анкетираних најчешће материјално стање је осредње 46.07%, затим добро 25.13% и лоше 12.57% (графикон бр.19).

Графикон бр 19. Оцена материјалног стања домаћинства испитаника у специјалистичким службама општих болница на подручју Златиборског округа у 2012. години



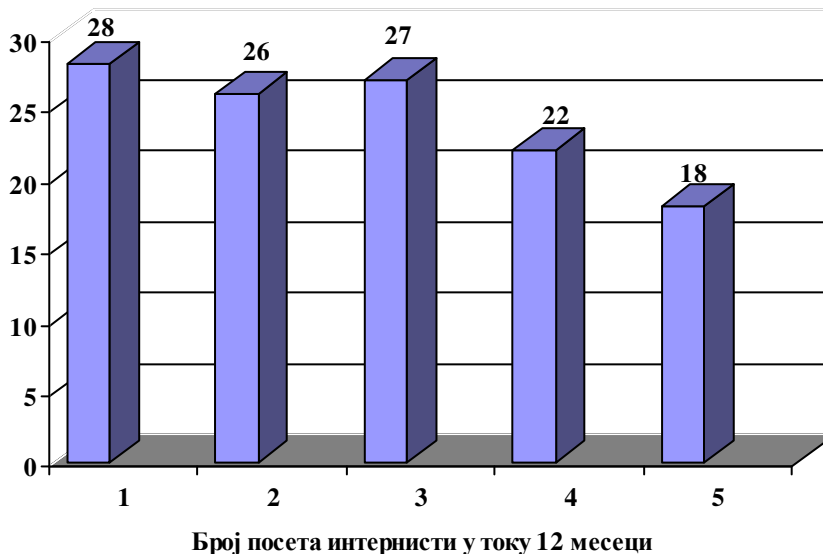
Када се погледа организација специјалистичке службе, три четвртина пацијената је задовољна или веома задовољна начином и терминима заказивања, љубазношћу и професионалношћу особа које заказују као и другим техничким карактеристикама службе приказаним у табели бр. 23.

Табела бр. 23 Карактеристике организације специјалистичке службе интерне медицине у општим болницама Златиборског округа у 2012. години

Карактеристика	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Средња оцена
Могућност тел. заказивања	3.14%	1.57%	7.85%	39.79%	34.03%	4.16
Време чекања од тренутка заказивања до тренутка прегледа	2.62%	5.76%	7.85%	31.41%	39.27%	4.14
Љубазност и професионалност особе која врши заказивање	2.09%	4.71%	9.95%	44.50%	26.18%	4.01
Добијање инструкције о датуму, времену и месту прегледа	1.05%	1.57%	5.76%	42.41%	32.46%	4.25
Време чекања у чекаоници	5.24%	2.62%	10.99%	43.46%	29.32%	3.97
Објашњење евентуалног кашњења вашег термина	2.09%	2.09%	8.38%	43.46%	29.84%	4.13
Чистоћа и подобност чекаонице	2.62%	1.57%	5.76%	37.70%	47.64%	4.32

Интернисту у болничкој амбуланти испитаници најчешће посећују једанпут (14.66%), три пута (14.14%), два пута (13.61%) или четири пута годишње (11.52%). Пет најчешћих одговора колико често посећују специјалисту приказано је на графикону бр.20.

Графикон бр. 20. Број посета (5 најчешћих одговора) интернисти у последњих 12 месеци у болницама Златиборског округа за 2012. годину



Највећи број испитаника није се изјаснио да су посећивали другог специјалисту (70.68%), они који јесу најчешће су били код другог специјалисте; једном (7.33%) или два (7.33%) пута .

У току протеклих 12 месеци приватног специјалисту интерне медицине није посећивало 82.72% испитаника, 6.81% било је једном у току године код приватника, два пута 4.71%, три пута 3.14%, док су чешћи одласци код приватног интернисте појединачни.

Око половине испитаника (48.17%) буде примљена код интернисте истог дана, 11.52% закажу преглед у року од седам дана, 9.42% чека 7-15 дана, 8.90% чека на преглед од 15-30 дана, док 7.33% чека дуже од 30 дана.

Када је у питању организација интернистичке службе у болницама Златиборског округа, испитаници углавном имају позитивно мишљење. Преко три четвртине анкетираних се слаже са постојањем карактеристика које се повезују са добром организацијом службе (табела бр. 24).

Табела бр. 24 Задовољство анкетираних комуникацијом са лекарима специјалистичке службе интерне медицине у општим болницама Златиборског округа у 2012. години

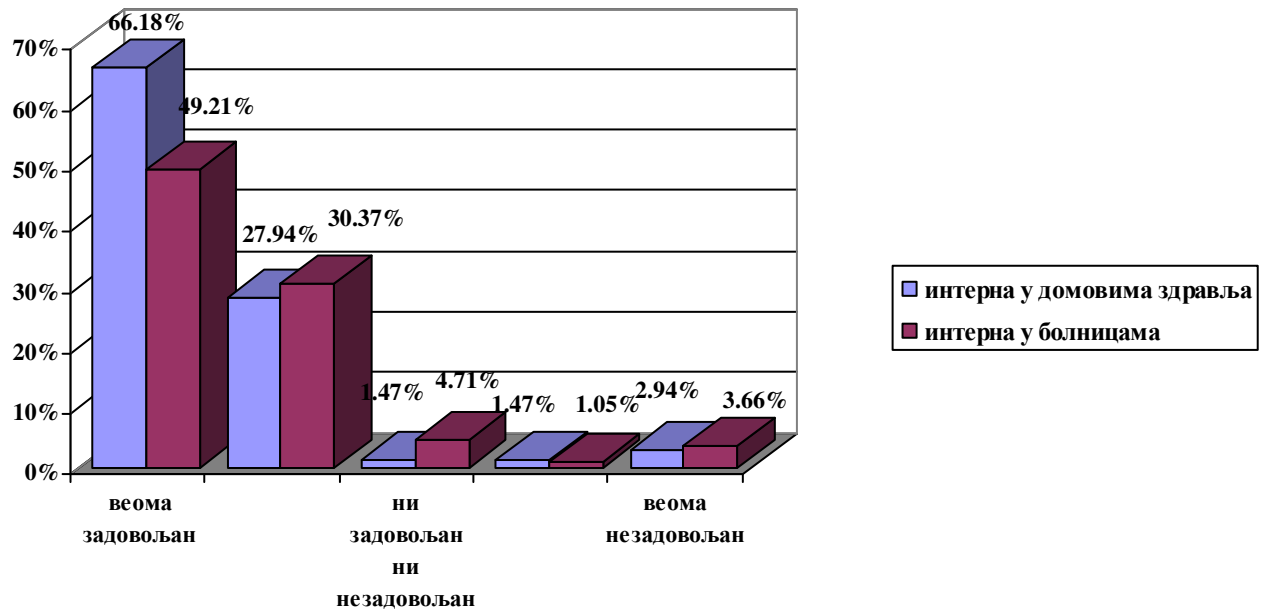
Изјава	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Нема одговора
Лекар ми је посветио довољно времена током прегледа	78.53%	7.85%	1.57%	12.04%
Лекар ме је пажљиво саслушао	78.53%	5.24%	1.57%	14.66%
Лекар је одвојио довољно времена да разговара са мном	75.92%	7.33%	2.09%	14.66%
Лекар ми је дао јасна објашњења о болестима и лековима које ми прописује	76.44%	6.28%	2.62%	14.66%
Лекар ми је објаснио значај тестова на које ме упућује	75.92%	6.28%	0.52%	17.28%
Особље је било љубазно и пуно поштовања	79.58%	5.76%	1.57%	13.09%
Јасно сам разумео/ла план свог лечења	77.49%	5.76%	1.57%	15.18%
После прегледа осећам се способније да се изборим са својим здравственим прооблемима	65.45%	4.71%	2.62%	27.23%
Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе	71.20%	10.47%	2.09%	16.23%

Скоро три четвртине испитаника не плаћа партиципацију (73.30%), док је плаћа 15.18%. Нико се није изјаснило да је платио комплетан лекарски преглед.

Узевши све у обзир, задовољство пацијената здравственом заштитом у специјалистичким службама интерне медицине котирано је високим оценама, 49.21% је веома задовољно, 30.37% задовољно. Мало је оних који нити су задовољни нити нису (4.71%), а још мање оних који су незадовољни (1.05%) и веома незадовољни (3.66%). Средња оцена задовољства корисника у службама интерне медицине општих болница Златиборског округа и Рехабилитационог центра “Чигота“ је 4.35 и већа је у односу на претходну 2011. годину када је износила 4.25.

У поређењу са средњом оценом задовољства анкетираних у специјалистичко-консултативним службама интерне медицине у домовима здравља (4.64), задовољство корисника специјалистичке службе интерне медицине у болницама (4.35) је нешто ниже (графикон бр. 21). Средње оцене су: ОБ Ужице 4.13, СБ Чигота 4.21, ОБ Пријепоље 4.59 и ОБ Прибој 4.62.

Графикон бр. 21. Упоредно задовољство корисника специјалистичко-консултативном службом интерне медицине у болницама и домовима здравља



ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА БОЛНИЧКИМ ЛЕЧЕЊЕМ

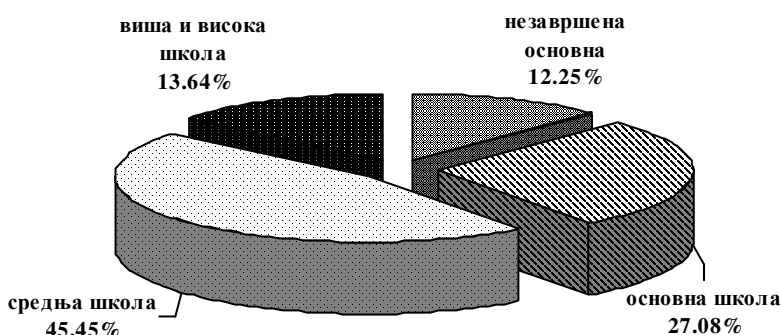
У стационарним здравственим установама Златиборског округа, анкета је спроведена од 03.12. до 07.12. 2012. године, када су на болничком лечењу, на одељењима на којима је спроведена анкета, била 542 пацијената, подељено је 509 упитника. Анкету је вратило/попунило 506 корисника са стопом одговора 99.41%.

На одељењу интерне медицине било је 250 пацијената, упитник је попунило 222, са стопом одговора 100%. На одељењу хирургије подељено је 183 упитника, попуњено 181, са стопом одговора од 98.91%. На одељењу гинекологије и акушерства од 84 пацијената сви су анкетирани, 83 је вратило упитник, са стопом одговора 98.81%. На одељењу рехабилитације свих 20 анкетираних су попунили упитник.

Као и у примарној, међу корисницима више је било особа женског пола 53.36% него мушког 42.29%. Просечна старост испитаника била је 55.19 ± 17.46 , где су најстарији имали 92 године старости на одељењу интерне медицине и хирургије, најмлађи 18 година на гинеколошко-акушерском одељењу и хирургији.

Што се тиче образовања, највећи број испитаника имао је завршену средњу школу 45.45%, основну 27.08%, 13.64% вишу и високу, док чак 12.25% нема завршену школу (графикон бр.22).

Графикон бр. 22 Структура анкетираних у стационарним установама према школској спреми Златиборског округа у 2012. години



Материјално стање већине испитаника је осредње 48.02% и добро 35.77%, затим 11.46% анкетираних оценило је као лоше, а само 3.56% као веома добро.

Општи утисак задовољства током пријема (88.54%) и отпуста пацијената (81.23%) оцењен је високим оценама од стране анкетираних (табела бр. 25), као и љубазност особља (91.25%), задовољство временом чекања на шалтеру (88.54%) и до смештаја у собу (86.56%), као и објашњењем процедуре приликом пријема (85.18%).

Табела бр. 25. Задовољство испитаника услугама током пријема и отпуста у општим болницама Златиборског округа у 2012. години

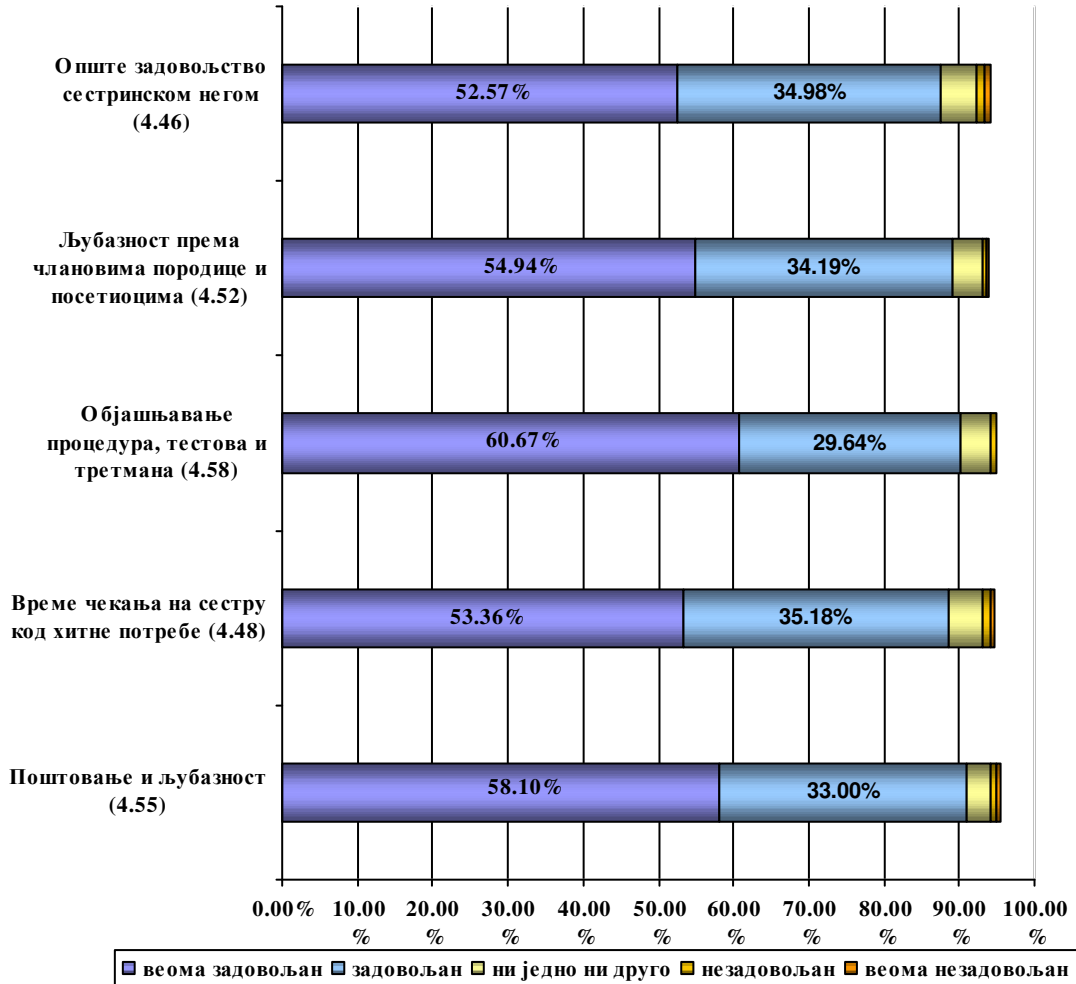
Карактеристика	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Средња оцена
Општи утисак о процедури пријема	0.79%	0.79%	4.94%	44.07%	44.47%	4.37
Љубазност особља	0.20%	0.99%	3.16%	37.35%	53.95%	4.50
Време чекања на шалтеру	0.59%	1.19%	3.75%	41.50%	47.04%	4.42
Објашњење процедуре током пријема	0.00%	0.99%	3.16%	37.75%	47.43%	4.48
Време до смештаја у собу	0.79%	0.79%	5.73%	40.71%	45.85%	4.39
Општи утисак приликом отпуста	1.19%	2.37%	8.10%	43.68%	37.55%	4.23

Информисаност пацијената о правима и дужностима током доласка и боравка у болници је похвална, с обзиром да се 81.42% изјаснило да их је особље упознало са обавезама на одељењу и са правом на сагласност за предложену процедуру, 72.53% 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.23). У свим категоријама задовољства сестринском негом, око 1% испитаника се изјаснило да су незадовољни и веома незадовољни, што говори о

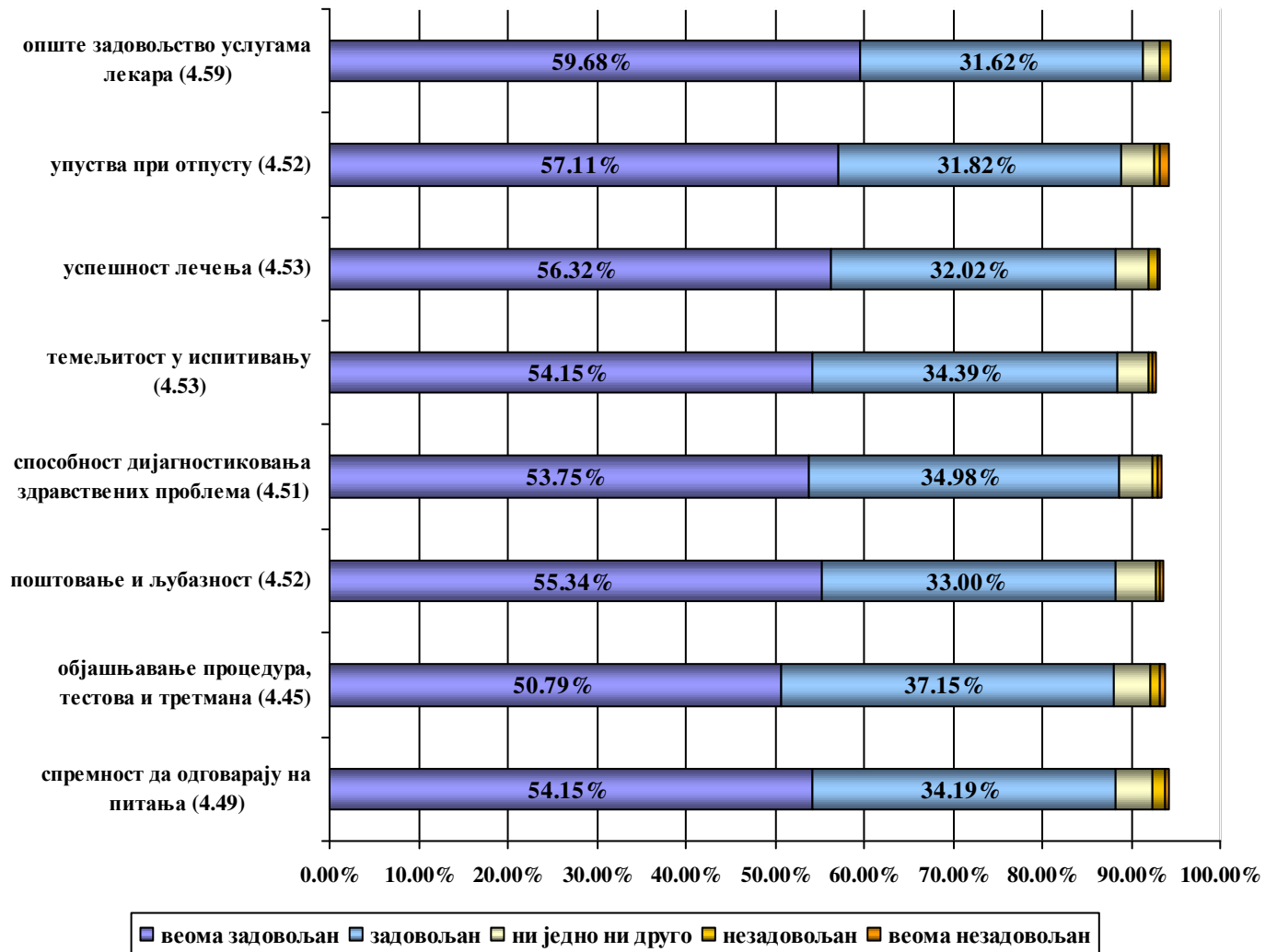
високој стопи незадовољства међу анкетираним лежећим пацијентима. Средње оцене задовољства се крећу у распону од 4.08 на одељењима гинекологије до 4.56 на интерним одељењима.

Графикон бр. 23. Задовољство корисника (средња оцена и структура) услугама сестринске неге током боравка у болницама Златиборског округа у 2012. години



Иста је ситуација што се тиче задовољства корисника услугом лекара током боравка у болницама. Високе су стопе задовољства када су у питању све карактеристике (графикон бр. 24.). Преко 80% испитаника су задовољни или веома задовољни услугама лекара током боравка у болници. Такође и код услуга лекара средње оцене су уједначене, износе око 4.60 (крећу се у распону од 4.30 на одељењима гинекологије до 4.70 на интерним одељењима).

Графикон бр. 24. Задовољство корисника (средња оцена и структура) услугама лекара током боравка у болницама Златиборског округа у 2012. години



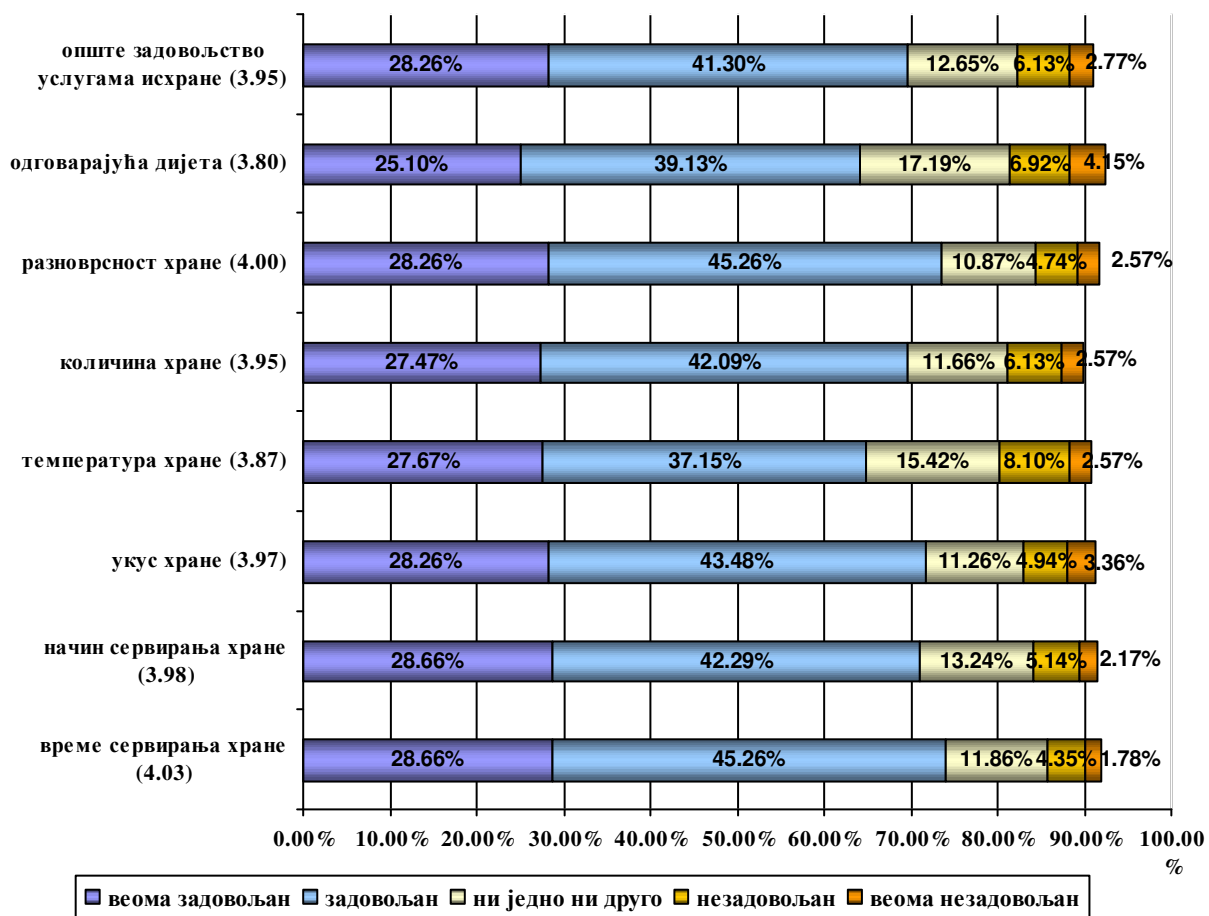
Задовољство пацијената дијагностиком и терапијом је углавном добро оцењено, с тим што добар део није користио неке од наведених услуга, са претпоставком да и они који нису дали одговор на ова питања нису користили услуге. Лабораторијом и радиологијом је веома задовољно и задовољно три четвртине анкетираних, кардиологијом око две трећине, а физикалном терапијом свега око половине испитаника. Опште задовољство услугама дијагностике је присутно код око 60% испитаника (задовољни и веома задовољни) и оцењено је средњом оценом 4.38 (табела бр. 26).

Табела бр. 26 Задовољство испитаника услугама дијагностике и терапије током боравка у општим болницама Златиборског округа у 2012. години

Карактеристике	Лабораторија	Кардиологија (ЕКГ, тест оптерећења)	Радиологија (рентген, ултразвук,скенер)	Физикална терапија	Опште задовољство услугама дијагностике
Веома незадовољан	0.79%	0.40%	0.59%	0.59%	1.19%
Незадовољан	0.79%	1.19%	0.99%	0.79%	0.79%
Ни задовољан ни незадовољан	2.96%	2.77%	4.35%	3.56%	4.35%
Задовољан	34.39%	27.87%	31.62%	22.53%	25.89%
Веома задовољан	40.32%	34.78%	42.09%	23.12%	34.98%
Нисам користио/ла услуге	11.07%	19.17%	9.29%	33.20%	20.36%
Нема одговора	9.68%	13.83%	11.07%	16.21%	12.45%
Средња оцена	4.42	4.42	4.43	4.32	4.38

Опште задовољство исхраном је солидно, мада има доста оних који су дали средњу оцену у односу на остале услуге у болници. Најмање је оних (око две трећине) који су задовољни одговарајућом дијетом за њих и температуром хране. Нешто су задовољнији временом и начином сервирања, количином, разноврсношћу и укусом (око три четвртине анкетираних). Опште задовољство исхраном у болници је добро и врло добро оцењено од стране 70% испитаника, са средњом оценом 3.95 (графикон бр.25).

Графикон бр. 25. Задовољство корисника услугама исхране током боравка у болницама Златиборског округа, у 2012. години



Што се тиче самог смештаја испитаника током боравка у болници, просечна оцена општег задовољства 4.18. Испитаници су највише задовољни чистоћом собе и опремом у соби (око 80%), значајније су незадовољни чистоћом тоалета (8,11%), удобношћу кревета (11,27%) и температуром у соби (8,69%) (табела бр.27).

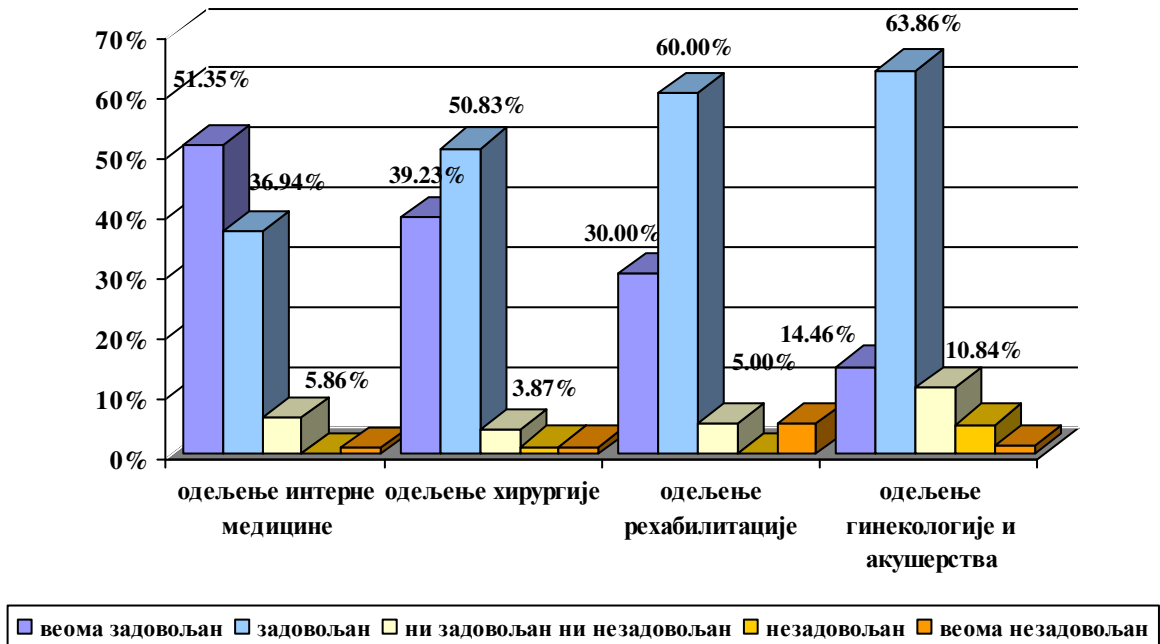
Табела бр. 27 Задовољство корисника условима смештаја током боравка у болницама Златиборског округа у 2012. години

Карактеристика	Veoma nezadovoljan	Nezadovoljan	Ni zadovoljan ni nezadovoljan	Zadovoljan	Veoma zadovoljan	Средња оцена
Удобност кревета	4.35%	6.92%	15.22%	41.11%	27.47%	3.85
Чистоћа собе	1.38%	2.17%	10.08%	42.49%	37.75%	4.20
Температура у соби	3.75%	4.94%	14.43%	38.54%	32.61%	3.97
Опрема собе	0.79%	2.96%	13.83%	42.89%	33.79%	4.12
Чистоћа тоалета	2.77%	5.34%	15.02%	39.53%	31.42%	3.97
Опште задовољство смештајем	1.19%	2.77%	11.46%	41.30%	36.96%	4.18

Корисници су приближно исто задовољни временом, дуужином и бројем посета у току боравка на болничком лечењу (преко 85% испитаника је задовољано и веома задовољно), средња оцена у све три категорије је 4.37.

Опште задовољство корисника болничких услуга у болницама Златиборског округа анкетирани су оценили просечном оценом 4.30 (претходне 2011. године средња оцена је била 4.44). 87.35% испитаника је задовољно (47.23%) или веома задовољно (40.12%). Сагледавајући задовољство по одељењима на којима је вршено анкетање (графикон бр. 26) најзадовољнији пацијенти су на одељењима интерне медицине (88.29% задовољних и веома задовољних, средња оцена 4.45), затим хирургије (90.06%, 4.31), рехабилитације (90.00%, 4.10) и напослетку, гинекологије (78.32%, 3.90).

Графикон бр. 26. Задовољство корисника болничком услугом по одељењима на територији Златиборског округа у 2012. години



ЗАКЉУЧАК

На основу приказа резултата испитивања задовољства корисника радом државних здравствених установа на подручју Златиборског округа у 2012. години, може се закључити следеће:

- Испитивање је спроведено у свим установама предвиђеном методом испитивања.
- Стопа одговора у свим установама виша од 90%
- У примарној здравственој заштити, у **службама са изабраним лекаром / стоматологом корисници углавном сами бирају изабраног лекара / стоматолога**; око петине испитаника је имала потребу да промени изабраног лекара; **свега трећина зна како га може променити**; већина **не посећује друге лекаре у служби**; **задовољавајућа је комуникација** корисника са изабраним лекаром / стоматологом и његовим тимом; **Свеукупно задовољство** изабраним лекаром / стоматологом у округу **оцењено је просечном оценом већом од 4**, а изузетак су службе за здравствену заштиту жена и деце и омладине у домовима здравља у Ариљу, Бајиној Башти и Пожеги, службе за здравствену заштиту одраслих у ДЗ Ужице и претходно поменутих домовима здравља, као и у стоматолошкој служби ДЗ Сјеница (где су просечне оцене укупног задовољства ниже од 4). По питању организације рада служби са изабраним лекаром, незадовољавајуће су чињенице да корисници **већином сматрају да не морају да посете свог изабраног лекара како би отишли код специјалисте**, да службе **не излазе довољно у сусрет** корисницима **којима је преглед хитан**, и да је **комуникација** пацијента са лекаром **путем телефона пракса која није уобичајена и доступна**. Када је у питању **превентивни рад**, **најмањи** учинак промоције здравих стилова живота је **преко превентивног центра**. **Здравствено-васпитне теме** (злоупотреба алкохола, дрога, пушење, сигуран секс и избегавање стреса) су **заступљене у знатно мањем проценту од оптималног** у службама за здравствену заштиту деце и омладине
- У **специјалистичким службама**, како у домовима здравља, тако и у болницама, **задовољавајућа је комуникација са лекаром, као и организација специјалистичке службе**; нешто неповољнији је податак да **око 15% корисника чека на преглед дуже од 15 дана**. Средње оцене свеукупног задовољства у овим службама су веће од 4.
- У **болницама** су корисници **задовољни услугама** током **пријема и отпуста, услугама сестринске неге, услугама лекара, дијагностиком и терапијом**, временом, бројем и дужином **посета**; задовољавајућа је информисаност пацијента о њиховим правима и дужностима; нешто је **ниже задовољство** услугама исхране током боравка у болници, нарочито **када је у питању адекватност дијете за пацијента, начин сервирања и температура хране**. Такође, нешто ниже задовољство присутно код услова смештаја, пре свега **чистоћом тоалета, температуром у соби и удобношћу кревета**. Свеукупно задовољство у

болницама, на нивоу округа, **има средњу оцено вишу од 4**, изузетак су одељење гинекологије у ОБ Ужице и одељење хирургије у ОБ Пријеполје, са оценом нижом од 4.

Аналізу припремио:
др Ненад Антонијевић

Начелник
др Влатка Стевановић