

ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ УЖИЦЕ



**АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА ЗДРАВСТВЕНОМ
ЗАШТИТОМ У ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА
ЗЛАТИБОРСКОГ ОКРУГА
У 2013. ГОДИНИ**

Ужице
Март, 2014. 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”, 25.11.2013. године 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 25.11. до 29.11.2013. године на четири одељења – интерно, хирургија, рехабилитација и гинекологија са акушерством, док је у специјалистичко-консултативним амбулантама интерне медицине истраживање обављено 29.11.2013. године.

ДОМОВИ ЗДРАВЉА

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

Истраживање задовољства корисника је спроведено 25.11.2013. 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 анкетирање у свим домовима здравља било је укупно 5683 корисника, где су урачунати сви корисници без обзира из ког су разлога посетили домове здравља (куративни и превентивни прегледи, интервенције или подела терапије). Подељена су 3444 анкетна листа а враћено/попуњено је 2942 упитника, према чему стопа одговора износи 85.4%.

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

Служба	Број пацијената на дан 25.11.2013.	Број подељених упитника	Број враћених (попуњених) упитника	Стопа одговора учесника %
Здравствена заштита одраслог становништва	3420	1984	1601	80.7
Здравствена заштита деце	1258	726	623	85.8
Здравствена заштита жена	483	380	366	96.3
Стоматологија	391	252	250	99.2
Специјалистичка служба	131	102	102	100.0
УКУПНО	5683	3444	2942	85.4

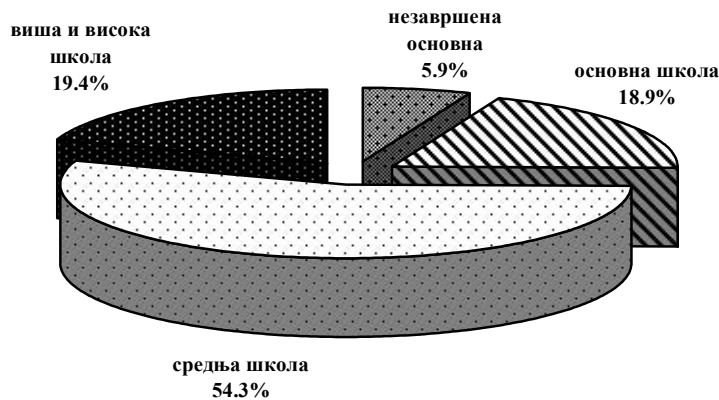
СЛУЖБА ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ ОДРАСЛОГ СТАНОВНИШТВА СА МЕДИЦИНОМ РАДА

У службама за заштиту одраслог становништва са медицином рада на подручју Златиборског округа, истраживањем је обухваћен 1601 испитаник, односно 80.7% од укупног броја подељених упитника.

Према упитницима заступљеност полова је таква да је 48.4% испитаника било женског и 48.5% мушког пола. Просечна старост анкетираних била је 51.17 ± 14.59 , где је најмлађи корисник имао 18, а најстарији 95 година.

Највећи број анкетираних су завршили средњу школу 54.3%, затим основну 18.9%, вишу и високу школу 19.4%, са незавршеном основном школом било је 5.9%, док није одговорило 1.5% испитаника.

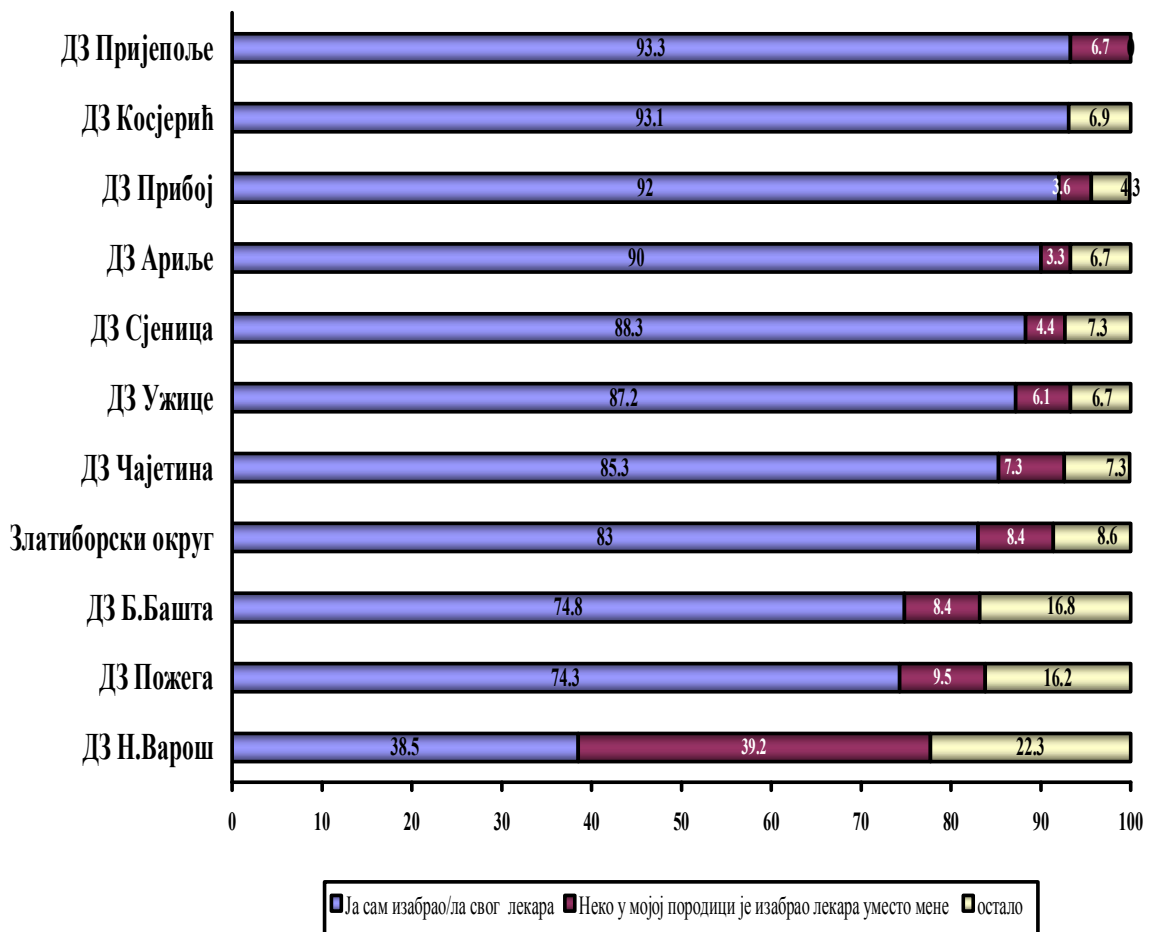
Графикон бр 1. Структура анкетираних у Служби за здравствену заштиту одраслог становништва са медицином рада према школској спреми Златиборског округа у 2013. години



Што се тиче материјалног стања, 49.0% испитаника се изјаснило да им је материјално стање осредње, 25.4% сматра да је њихов материјални статус добар, а 14.6% одговорило је да је њихово материјално стање лоше, 5.7% веома лоше, док 3.6% испитаника мисли да је њихово материјално стање веома добро (1.8% испитаника се није изјаснило).

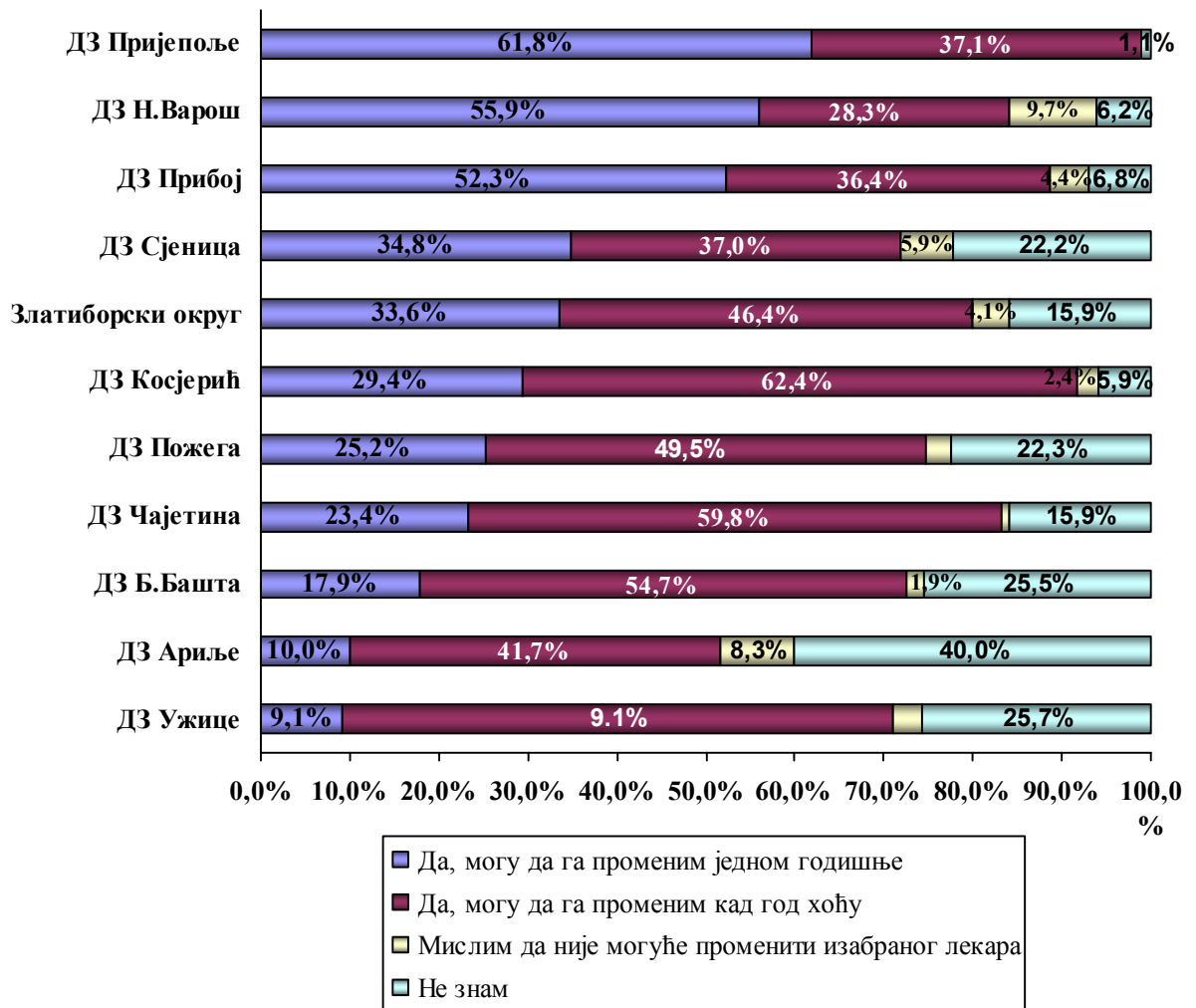
Највећи број корисника Службе за заштиту одраслог становништва Златиборског округа, (83%) изјаснио се да су сами изабрали свог лекара, а 8.4% изјаснило се да им је неко из породице изабрао лекара, док је само малом броју пацијената додељен (2.7%) или га немају (1.6%). Једино одговори корисника ДЗ Нова Варош имају значајно другачију дистрибуцију (графикон бр. 2).

Графикон бр. 2 Структура корисника (%) у односу на начин избора лекара у служби за здравствену заштиту одраслог становништва Златиборског округа у 2013. години



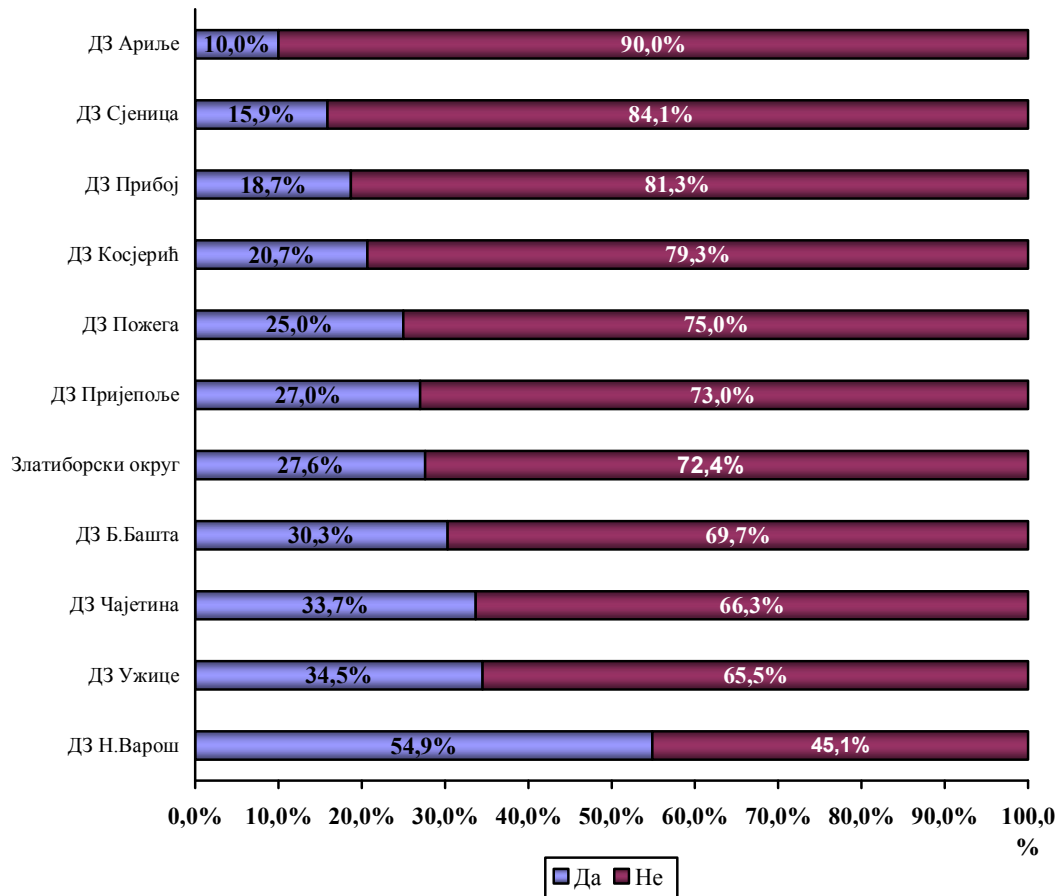
На питање да ли су упознати на који начин могу да промене свог лекара, ако желе, готово половина испитаника мисли да то може учинити кад год пожели, док свега трећина испитаника је знала тачан одговор, односно да то могу учинити једном годишње. Нешто боља информисаност корисника по овом питању (>50%) је забележена у ДЗ Пријепоље, ДЗ Нова Варош и ДЗ Прибој. Најмањи степен информисаности (<10%) је у ДЗ Ужице и ДЗ Ариље (графикон бр. 3).

Графикон бр. 3. Информисаност о промени изабраног лекара у службама за здравствену заштиту одраслог становништва Златиборског округа у 2013. години



Већина испитаника (72.4%) није имала потребу за променом свог лекара а 27.6% јесте с тим што се издвајају резултати у Дому здравља Нова Варош где је однос нешто другачији – чак 54.9% испитаника је имало потребу да мења свог лекара, а 45.1% није.

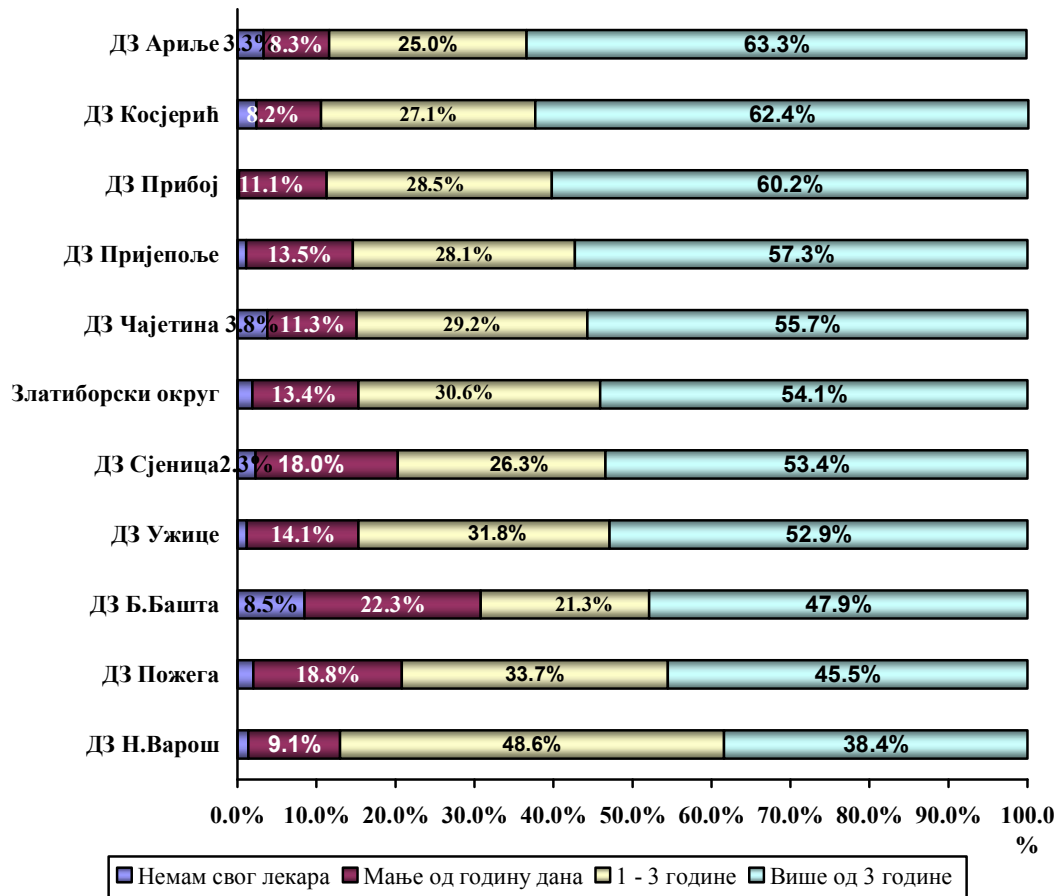
Графикон бр. 4. Структура корисника у односу на то да ли су мењали изабраног лекара у служби за здравствену заштиту одраслог становништва Златиборског округа у 2013. години



Од оних који су у дому здравља Нова Варош променили изабраног лекара 39.5% није навело ниједан од поменутих разлога у анкети као главни разлог промене лекара, док је укупно у свим домовима здравља Златиборског округа напуштање ординације од стране лекара најчешћи одговор (42.1%) међу онима који су мењали свог лекара. Најмање је оних који су променили свог лекара због неспоразума (16.8%). Пресељење је био разлог промене лекара код 18.8%, а други разлози код 22.3% испитаника.

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%).

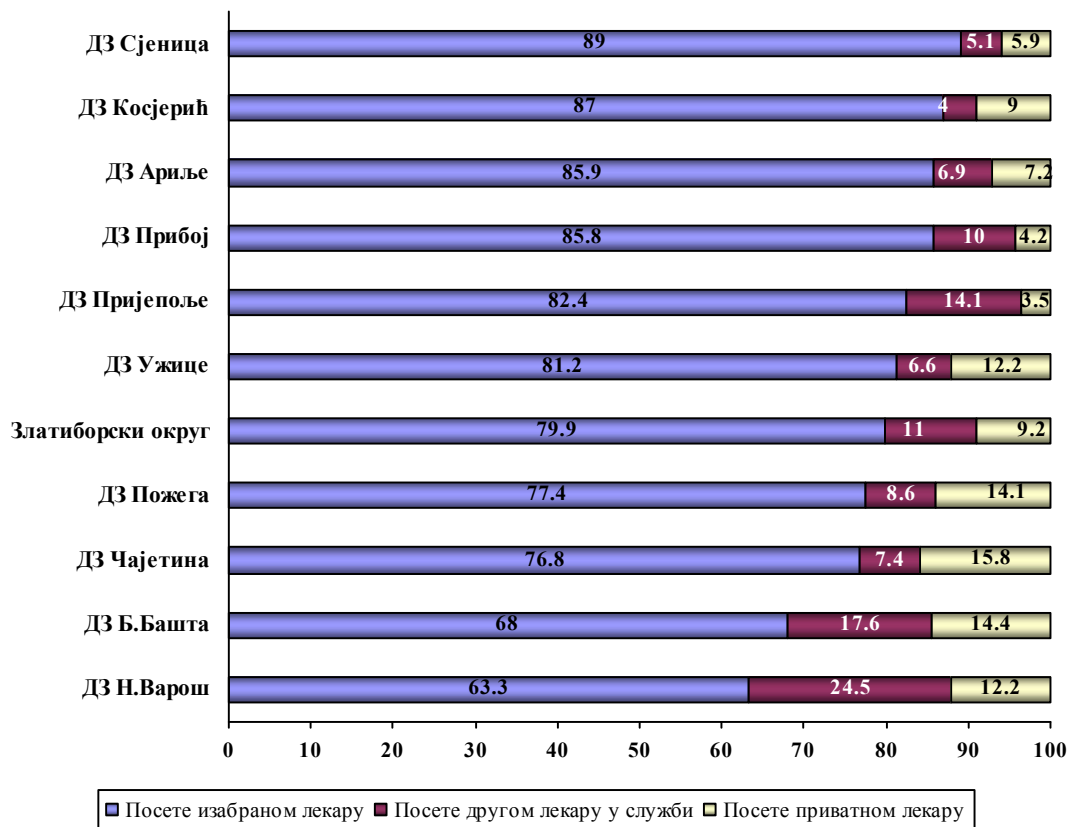
Графикон бр. 5. Структура корисника у односу на дужину лечења код свог изабраног лекара у служби за здравствену заштиту одраслог становништва Златиборског округа у 2013. години



Најчешћи одговори на питање колико пута годишње су посетили изабраног лекара су: 10 посета у току године (13.8%), затим 5 посета (11.5%), 2 посете (10.9%), 3 посете (8.5%) и 12 посета годишње (8.3%). У другом делу питања колико пута су посетили неког другог лекара у истој служби чак 69.8% нису били код другог лекара у служби, 12.9% одговорило је једном, 9.0% два а 3.0% три пута годишње.

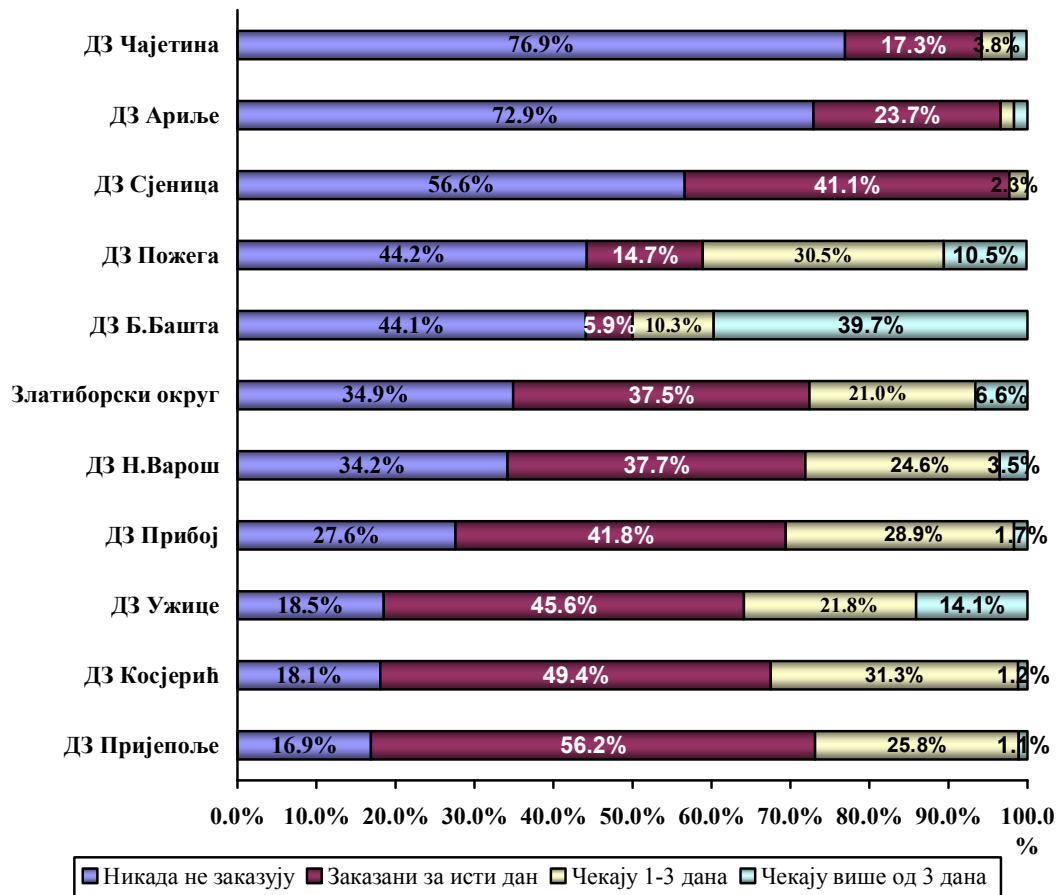
Одговоре који се односе на приватног лекара, такође, можемо тумачити тако да највећи део испитаника није посетио приватног лекара у току протеклих 12 месеци, јер 44.3% анкетираних нису дали одговор на ово питање и 28.1% је одговорило ниједном. Да једном годишње посећују приватног лекара одговорило је 12.1%, два пута 7.4% и три пута 2.9%.

Графикон бр. 6. Структура посета лекарима (%) према емпиријској процени корисника службе за здравствену заштиту одраслог становништва Златиборског округа у 2013. години



Значајан део анкетираних корисника 34.9% никада не заказује прегледе код изабраног лекара, код 37.5% испитаника преглед обично буде заказан исти дан, 21.0% чека 1-3 дана на преглед а 6.6% одговорило је да чека више од три дана на преглед.

Графикон бр. 7. Структура корисника службе за здравствену заштиту одраслог становништва Златиборског округа у односу на заказивање и чекање на заказани преглед у 2013. години

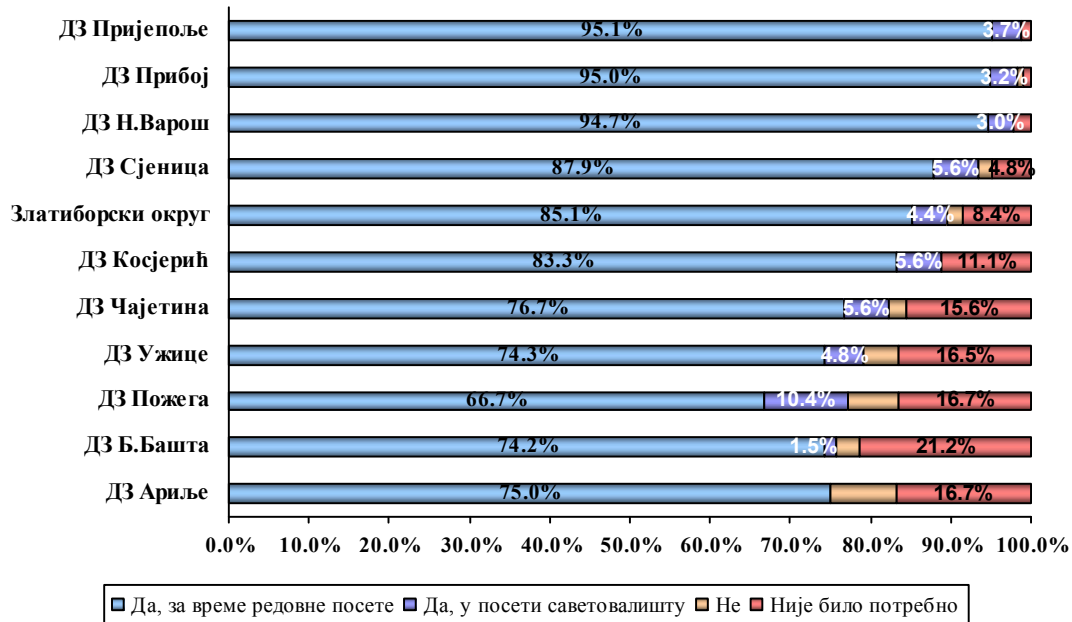


У циљу процене превентивног рада лекара анкета је садржала и питања да ли лекар разговара са пацијентима о здравим стиловима живота. Одговори су приказани у графиконима који следе, 8.1-8.8.

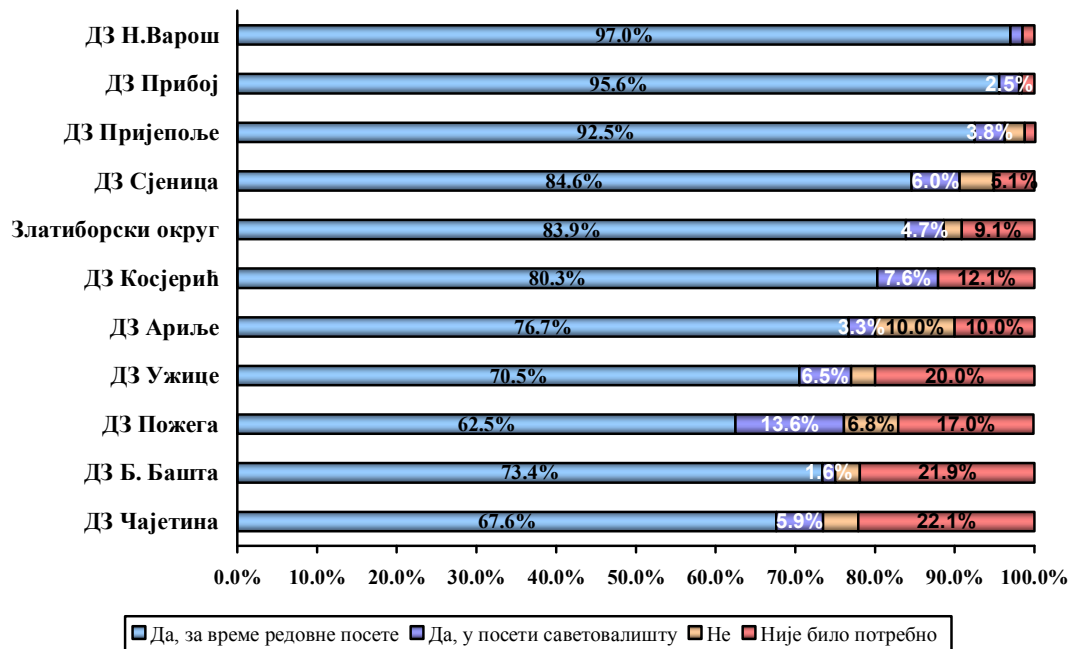
Како се могло и очекивати у службама за заштиту одраслог становништва са медицином рада, у оквиру здравствено-васпитног рада најчешће изабрани лекар саветује пацијенте о правилној исхрани и о важности физичке активности (преко 80% испитаника). Око три четвртине испитаника добија превентивне савете у вези пушења, алкохола и стреса, а око половине пацијената добија савете о опасности злоупотребе дрога и сигурном сексу.. Око петине испитаника сматра да није било потребе за овим превентивним мерама.

Графикони бр. 8. Структура корисника службе за здравствену заштиту одраслог становништва Златиборског округа у односу на превентивни рад изабраног лекара у 2013. години (да ли изабрани лекар даје савете о следећим темама?)

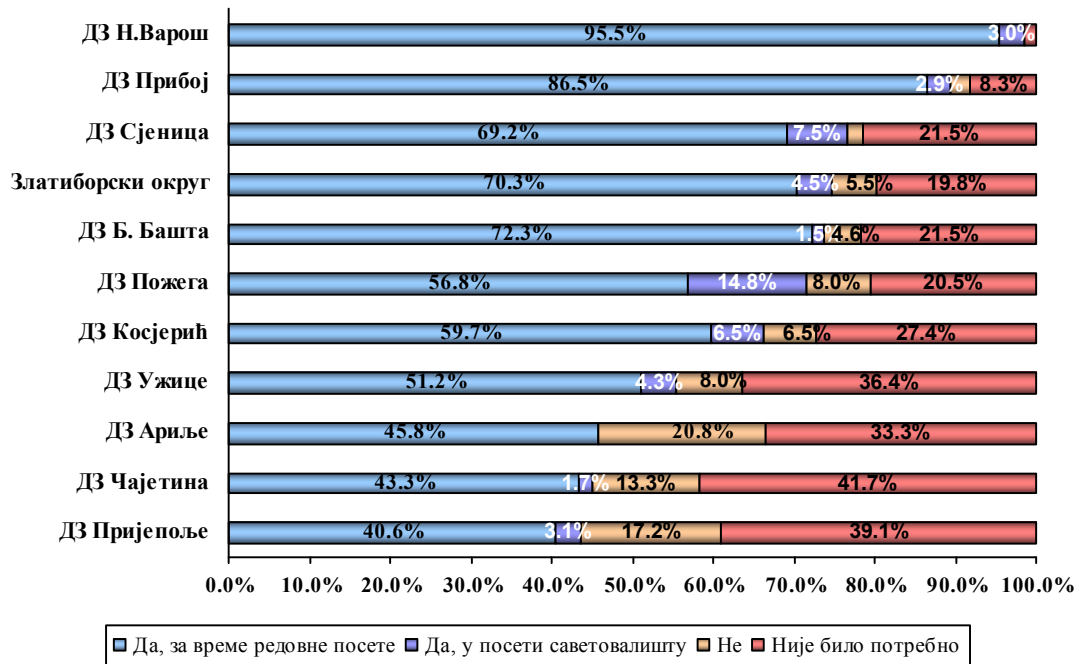
8.1 Правилна исхрана



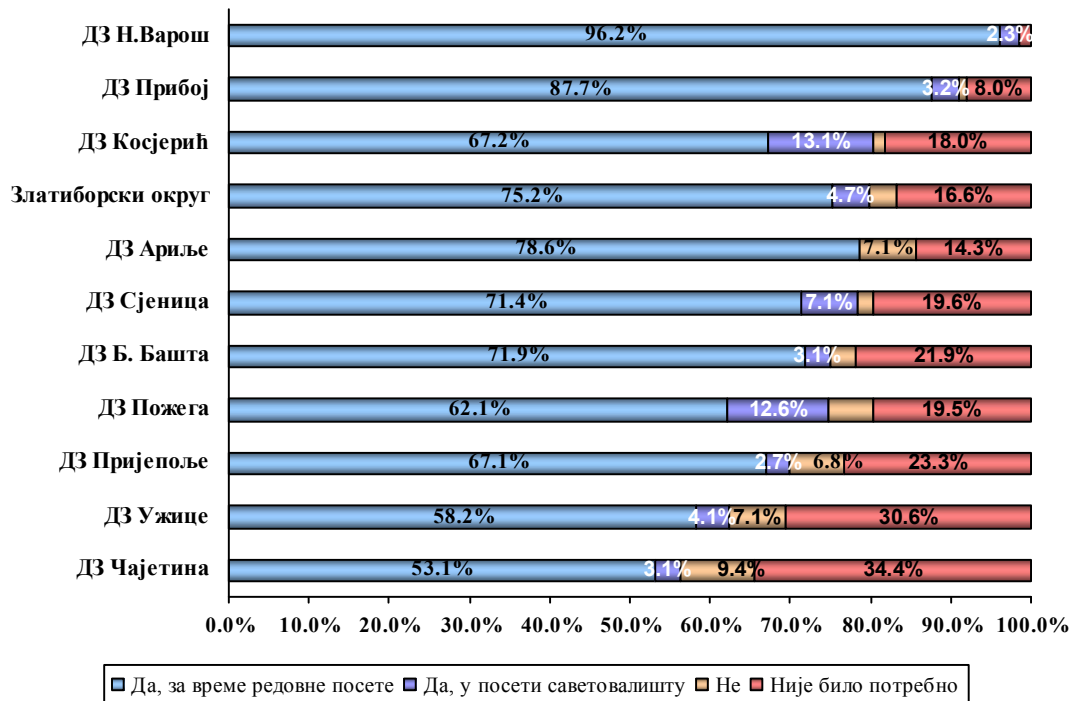
8.2 Важност физичке активности



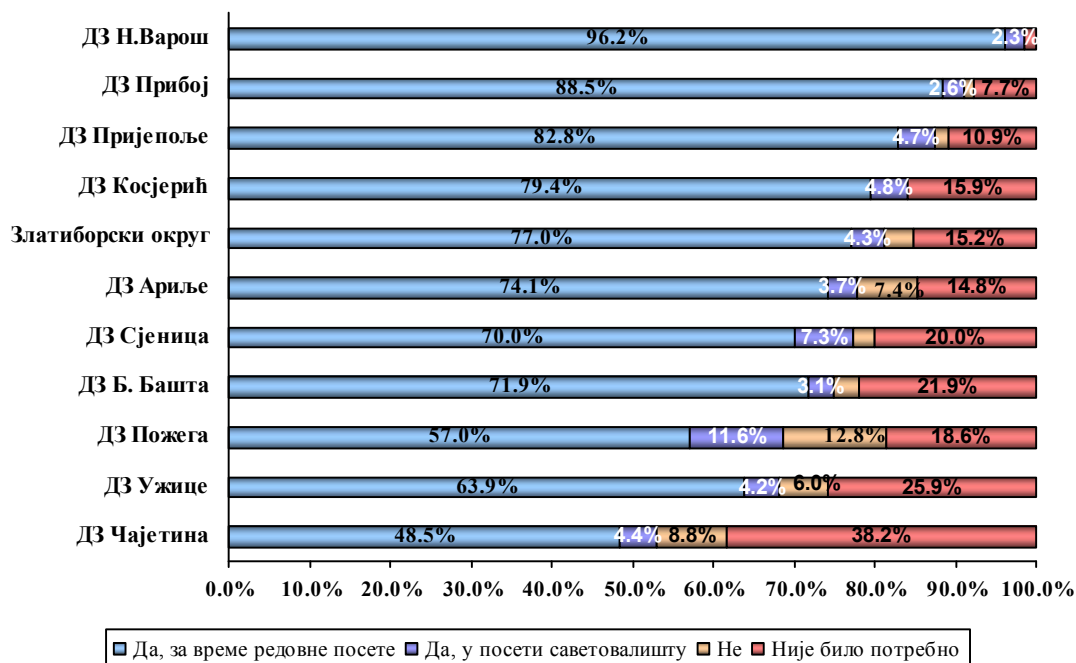
8.3 Злоупотреба алкохола



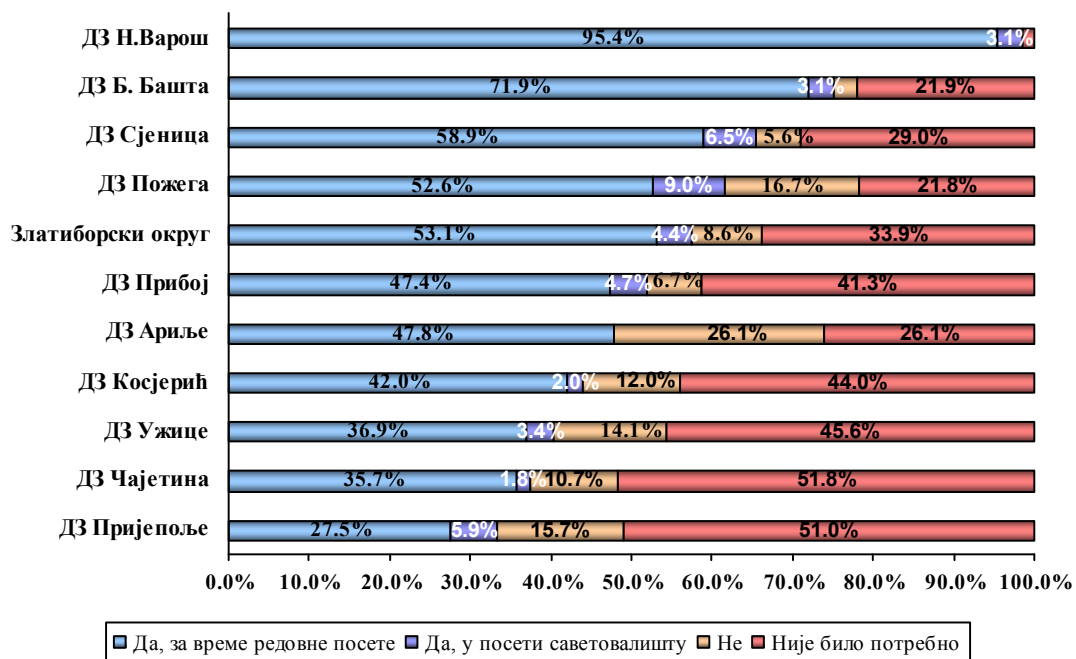
8.4 Смањење или престанак пушења



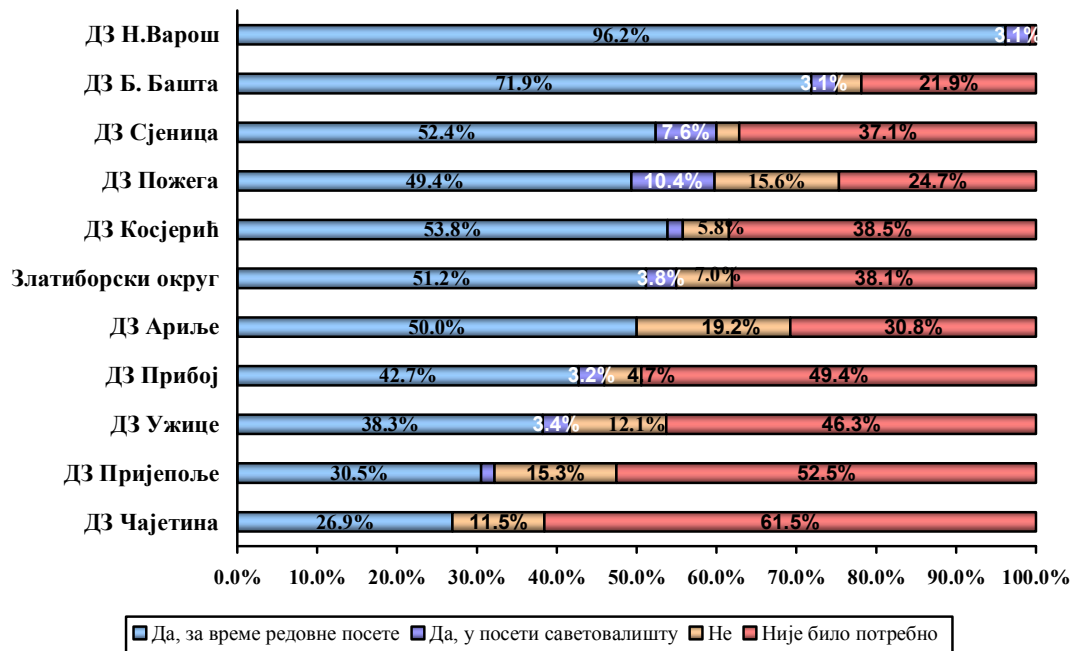
8.5 Избегавање / одбрана од стреса



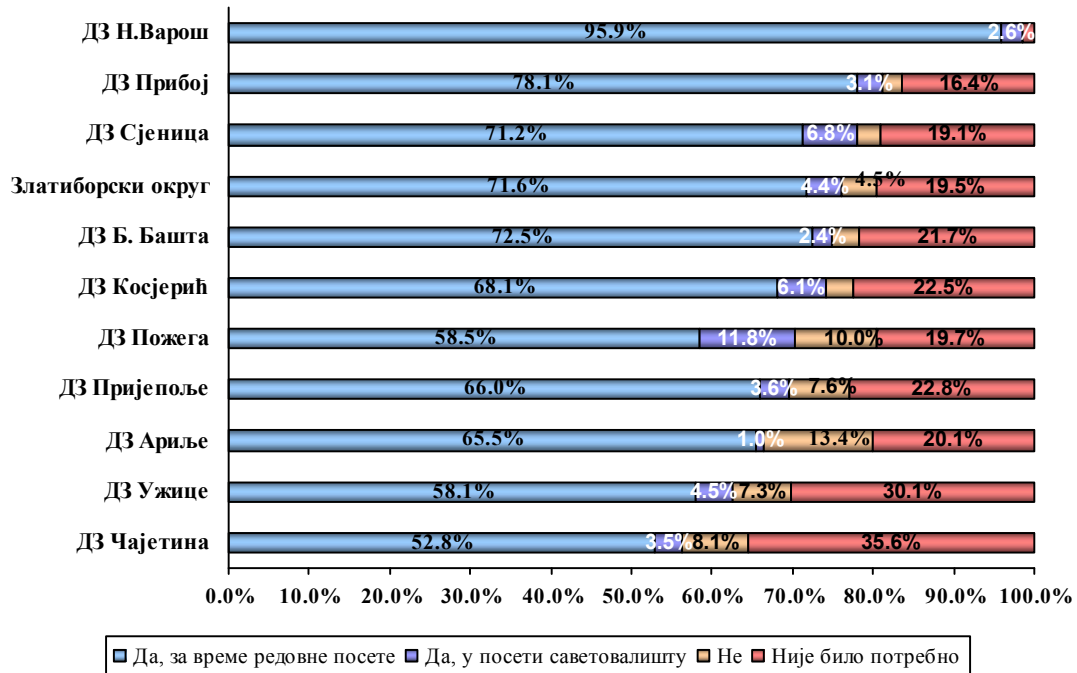
8.6 Сигуран секс



8.7 Опасност од злоупотребе дрога



8.8 Укупне превентивне активности



Мањи учинак промоције здравих стилова живота је преко превентивног центра (4.4%), 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. У циљу валидније анализе задовољства корисника, одговори на наредни сет питања су вредновани оценама од 1 до 5, тако да је израчунат степен сагласности са сваким параметром задовољства, изражен у виду средње оцене (на скали од 1 до 5), које су у табелама приказане за сваку установу у растућем низу (табеле 2, 3 и 4).

Табела 2. Средње оцене саласности (задовољства) са аспектима рада медицинских сестара у служби за здравствену заштиту одраслог становништва Златиборског округа за 2013. годину

2.1 Медицинске сестаре на шалтеру су љубазне

ДЗ	ДЗ Сјеница	ДЗ Пожега	ДЗ Ужице	Златиборски округ	ДЗ Чајетина	ДЗ Ариље	ДЗ Прибој	ДЗ Б. Башта	ДЗ Пријеполје	ДЗ Н.Варош	ДЗ Косјерић
Средња оцена	4.20	4.35	4.58	4.71	4.72	4.80	4.83	4.86	4.91	4.97	4.97

2.2 Медицинске сестаре у соби за интервенције су љубазне

ДЗ	ДЗ Пожега	ДЗ Сјеница	ДЗ Ужице	ДЗ Ариље	Златиборски округ	ДЗ Б. Башта	ДЗ Прибој	ДЗ Чајетина	ДЗ Пријеполје	ДЗ Косјерић	ДЗ Н.Варош
Средња оцена	4.19	4.23	4.55	4.59	4.71	4.86	4.86	4.87	4.91	4.91	4.97

2.3 Медицинске сестре ми увек пруже све информације

ДЗ	ДЗ Сјеница	ДЗ Пожега	ДЗ Ариље	ДЗ Ужице	Златиборски округ	ДЗ Чајетина	ДЗ Прибој	ДЗ Косјерић	ДЗ Б. Башта	ДЗ Пријеполје	ДЗ Н.Варош
Средња оцена	4.07	4.15	4.52	4.57	4.66	4.71	4.80	4.83	4.85	4.93	4.97

2.4 Медицинске сестре и лекари добро сарађују

ДЗ	ДЗ Сјеница	ДЗ Пожега	ДЗ Чајетина	ДЗ Ужице	Златиборски округ	ДЗ Ариље	ДЗ Б. Башта	ДЗ Прибој	ДЗ Пријеполје	ДЗ Косјерић	ДЗ Н.Варош
Средња оцена	4.43	4.48	4.69	4.74	4.78	4.79	4.85	4.86	4.93	4.94	4.97

Што се тиче комуникације пацијената са изабраним лекарем, већина пацијената се изјаснило да имају добру комуникацију. Најнижу оцену (али и даље високу) је добило познавање личне ситуације пацијента од стране свог изабраног лекара.

Табела 3. Средње оцене саласности (задовољства) са аспектима рада изабраног лекара у служби за здравствену заштиту одраслог становништва Златиборског округа за 2013. годину

3.1 Мој лекар познаје моју личну ситуацију (нпр. на послу, код куће...)

ДЗ	ДЗ Ужице	ДЗ Чајетина	ДЗ Пожега	ДЗ Пријеполје	ДЗ Сјеница	ДЗ Ариље	Златиборски округ	ДЗ Косјерић	ДЗ Прибој	ДЗ Б. Башта	ДЗ Н.Варош
Средња оцена	3.96	4.09	4.14	4.32	4.35	4.40	4.47	4.52	4.76	4.91	4.97

3.2 Мој лекар познаје проблеме и болести које сам раније имао

ДЗ	ДЗ Пожега	ДЗ Чајетина	ДЗ Ужице	ДЗ Сјеница	ДЗ Ариље	Златиборски округ	ДЗ Пријеполје	ДЗ Б. Башта	ДЗ Косјерић	ДЗ Прибој	ДЗ Н.Варош
Средња оцена	4.36	4.60	4.63	4.64	4.67	4.76	4.82	4.88	4.90	4.91	4.96

3.3 Мој лекар одваја довољно времена да разговара са мном

ДЗ	ДЗ Пожега	ДЗ Чајетина	ДЗ Ужице	ДЗ Сјеница	ДЗ Ариље	Златиборски округ	ДЗ Пријеполје	ДЗ Б. Башта	ДЗ Прибој	ДЗ Косјерић	ДЗ Н.Варош
Средња оцена	4.37	4.45	4.59	4.64	4.66	4.74	4.74	4.88	4.89	4.92	4.97

3.4 Мој лекар ме пажљиво слуша

ДЗ	ДЗ Пожега	ДЗ Ужице	ДЗ Чајетина	ДЗ Сјеница	Златиборски округ	ДЗ Ариље	ДЗ Б. Башта	ДЗ Косјерић	ДЗ Прибој	ДЗ Пријеполје	ДЗ Н.Варош
Средња оцена	4.47	4.68	4.69	4.73	4.82	4.82	4.88	4.92	4.93	4.95	4.97

3.5 Мој лекар ми даје јасна објашњења о болестима и лековима које ми преписује

ДЗ	ДЗ Пожега	ДЗ Чајетина	ДЗ Ужице	ДЗ Сјеница	Златиборски округ	ДЗ Б. Башта	ДЗ Ариље	ДЗ Прибој	ДЗ Пријеполје	ДЗ Н.Варош	ДЗ Косјерић
Средња оцена	4.50	4.54	4.71	4.72	4.80	4.85	4.88	4.89	4.91	4.97	4.97

3.6 После посете лекару осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима

ДЗ	ДЗ Чајетина	ДЗ Ужице	ДЗ Сјеница	ДЗ Пожега	ДЗ Ариље	Златиборски округ	ДЗ Пријеполје	ДЗ Прибој	ДЗ Б. Башта	ДЗ Косјерић	ДЗ Н.Варош
Средња оцена	4.41	4.50	4.53	4.56	4.71	4.71	4.79	4.83	4.85	4.89	4.96

3.7 Када имам нови здравствени проблем прво идем код свог лекара

ДЗ	ДЗ Пожега	ДЗ Сјеница	ДЗ Ужице	ДЗ Чајетина	Златиборски округ	ДЗ Прибој	ДЗ Ариље	ДЗ Б. Башта	ДЗ Пријеполје	ДЗ Н.Варош	ДЗ Косјерић
Средња оцена	4.55	4.69	4.71	4.73	4.81	4.88	4.88	4.91	4.93	4.97	4.97

Када се сагледава рад службе за здравствену заштиту одраслог становништва одређена одступања од високих оцена задовољства се уочавају једино код чекања на преглед у чекаоницама, где незадовољство доминира у ДЗ Косјерић, ДЗ Чајетина, ДЗ Пријеполје и ДЗ Ужице. Такође нешто ниже је оцењена опремљеност установа, где предњаче ДЗ Ариље и ДЗ Сјеница.(табела бр.4). И даље постоји изражена неинформисаност о постојању интернет странице установе.

Табела 4. Средње оцене саласности (задовољства) са аспектима рада службе за здравствену заштиту одраслог становништва Златиборског округа за 2013. годину

4.1 Задовољан сам радним временом

ДЗ	ДЗ Пожега	ДЗ Ариље	ДЗ Ужице	ДЗ Чајетина	ДЗ Сјеница	Златиборски округ	ДЗ Косјерић	ДЗ Прибој	ДЗ Пријеполје	ДЗ Б. Башта	ДЗ Н.Варош
Средња оцена	4.16	4.64	4.69	4.74	4.77	4.78	4.80	4.86	4.91	4.91	4.99

4.2 Могу да дођем на преглед и викендом ако се разболим

ДЗ	ДЗ Пожега	ДЗ Ужице	ДЗ Косјерић	ДЗ Чајетина	ДЗ Сјеница	ДЗ Ариље	Златиборски округ	ДЗ Пријеполје	ДЗ Прибој	ДЗ Б. Башта	ДЗ Н.Варош
Средња оцена	4.04	4.25	4.56	4.57	4.57	4.63	4.66	4.81	4.89	4.91	4.99

4.4% ипак не зна да ли има ову могућност, највише у ДЗ Ужице, 14.4%.

4.3 Доступна је инвалидима и особама у колицима

ДЗ	ДЗ Чајетина	ДЗ Ужице	ДЗ Пожега	ДЗ Прибој	Златиборски округ	ДЗ Ариље	ДЗ Сјеница	ДЗ Косјерић	ДЗ Пријеполје	ДЗ Б. Башта	ДЗ Н.Варош
Средња оцена	4.29	4.42	4.43	4.53	4.64	4.70	4.71	4.84	4.90	4.91	4.99

4.4 Да бих ишао код специјалисте прво морам да идем код свог лекара

ДЗ	ДЗ Пожега	ДЗ Сјеница	ДЗ Ужице	ДЗ Ариље	Златиборски округ	ДЗ Чајетина	ДЗ Прибој	ДЗ Б. Башта	ДЗ Пријеполје	ДЗ Косјерић	ДЗ Н.Варош
Средња оцена	4.52	4.62	4.69	4.80	4.81	4.83	4.86	4.91	4.93	4.97	4.99

4.5 У чекаоницама има довољно места за седење

ДЗ	ДЗ Сјеница	ДЗ Ариље	ДЗ Ужице	ДЗ Пријеполје	ДЗ Пожега	ДЗ Чајетина	Златиборски округ	ДЗ Прибој	ДЗ Б. Башта	ДЗ Косјерић	ДЗ Н.Варош
Средња оцена	3.89	3.93	4.12	4.16	4.26	4.49	4.49	4.74	4.94	4.97	4.98

4.6 Морам дуго да чекам у чекаоници да посетим лекара

ДЗ	ДЗ Косјерић	ДЗ Пријеполје	ДЗ Чајетина	ДЗ Ужице	ДЗ Сјеница	Златиборски округ	ДЗ Пожега	ДЗ Ариље	ДЗ Прибој	ДЗ Б. Башта	ДЗ Н.Варош
Средња оцена	1.83	2.20	2.76	2.85	3.55	3.71	3.81	3.83	4.35	4.97	4.99

4.7 У току радног времена могу лако да разговарам са лекаром телефоном и добијем савет

ДЗ	ДЗ Пожега	ДЗ Ариље	ДЗ Ужице	ДЗ Сјеница	ДЗ Чајетина	Златиборски округ	ДЗ Косјерић	ДЗ Прибој	ДЗ Пријеполје	ДЗ Б. Башта	ДЗ Н.Варош
Средња оцена	3.56	3.63	3.80	4.33	4.40	4.49	4.68	4.73	4.76	4.97	4.99

8.0% не зна да ли има ову погодност, највише у ДЗ Ариље 40.7% и ДЗ Ужице 23.1%.

4.8 Када дођем и хитно ми треба преглед лекара то могу да обавим истог дана

ДЗ	ДЗ Пожега	ДЗ Сјеница	ДЗ Ужице	Златиборски округ	ДЗ Чајетина	ДЗ Ариље	ДЗ Прибој	ДЗ Косјерић	ДЗ Б. Башта	ДЗ Н.Варош	ДЗ Пријеполје
Средња оцена	4.36	4.66	4.77	4.83	4.84	4.86	4.87	4.97	4.97	4.99	5.00

4.9 Постоји кутија / књига за жалбе и примедбе

ДЗ	ДЗ Пожега	ДЗ Прибој	ДЗ Сјеница	ДЗ Ужице	Златиборски округ	ДЗ Ариље	ДЗ Чајетина	ДЗ Б. Башта	ДЗ Пријеполје	ДЗ Н.Варош	ДЗ Косјерић
Средња оцена	4.51	4.77	4.79	4.81	4.83	4.85	4.92	4.97	4.98	4.99	5.00

4.6% не зна, највише у ДЗ Ариље 16.1% и ДЗ Сјеница 12.5%.

4.10 Установа има своју интернет страницу

ДЗ	ДЗ Ариље	ДЗ Сјеница	ДЗ Чајетина	ДЗ Пожега	ДЗ Прибој	Златиборски округ	ДЗ Ужице	ДЗ Косјерић	ДЗ Пријеполје	ДЗ Б. Башта	ДЗ Н.Варош
Средња оцена	3.83	4.13	4.27	4.36	4.52	4.59	4.62	4.69	4.82	4.97	4.98

24.3% не зна, највише у ДЗ Чајетина 64.3%, ДЗ Ариље 53.8% и ДЗ Ужице 47.1%.

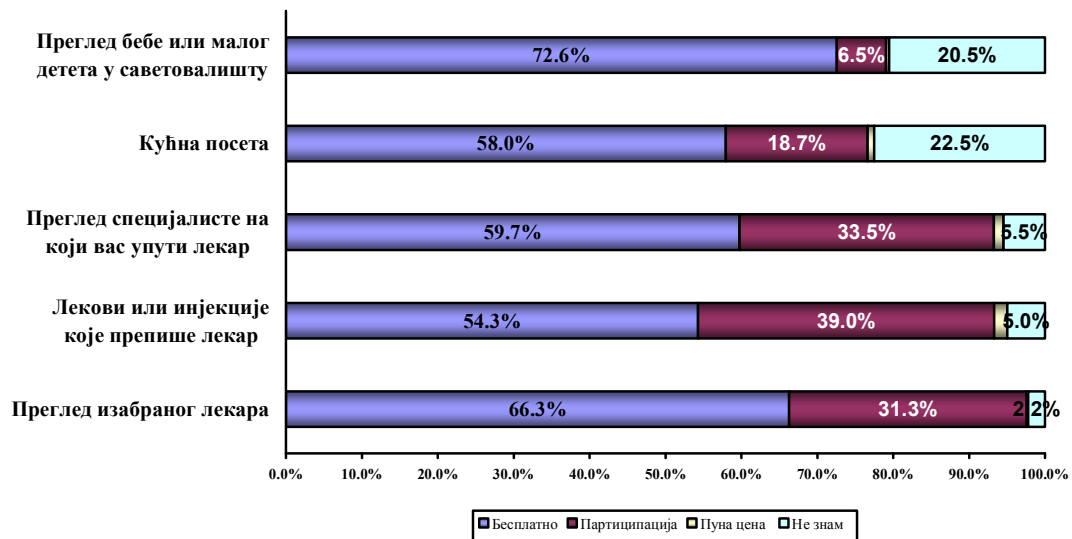
4.11 Установа има довољно медицинске опреме

ДЗ	ДЗ Ариље	ДЗ Сјеница	ДЗ Ужице	ДЗ Пожега	ДЗ Чајетина	Златиборски округ	ДЗ Прибој	ДЗ Косјерић	ДЗ Пријеполје	ДЗ Б. Башта	ДЗ Н.Варош
Средња оцена	3.00	3.02	3.64	3.78	3.86	4.23	4.44	4.47	4.50	4.97	4.98

17.9% не зна, највише у ДЗ Ариље 48.8%, ДЗ Чајетина 44.4% и ДЗ Ужице 37.1%

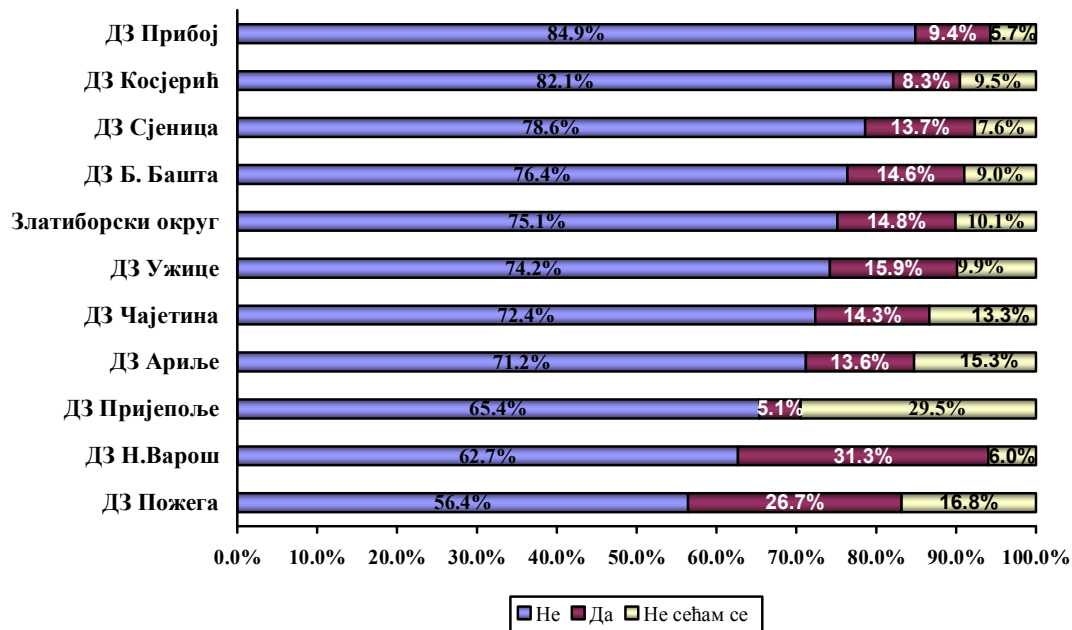
Бесплатне прегледе код изабраног лекара има две трећине испитаника, а за ту услугу само партиципацију плаћа трећина. Нешто већи број испитаника (39%) плаћа партиципацију за подизање лекова или ињекција које прописује лекар, док је за око половину испитаника ова услуга бесплатна. преглед специјалисте је за око 60% испитаника бесплатан, док трећина плаћа само партиципацију. Партиципацију за кућне посете изабраног лекара плаћа сваки пети, док нешто више од половине испитаника ову услугу добија бесплатно. Што се тиче информисаности о прегледу беба или малог детета три четвртине испитаника зна да је услуга бесплатна.

Графикон бр. 9. Структура корисника службе за здравствену заштиту одраслог становништва Златиборског округа у односу на плаћање лекарских прегледа у 2013. години



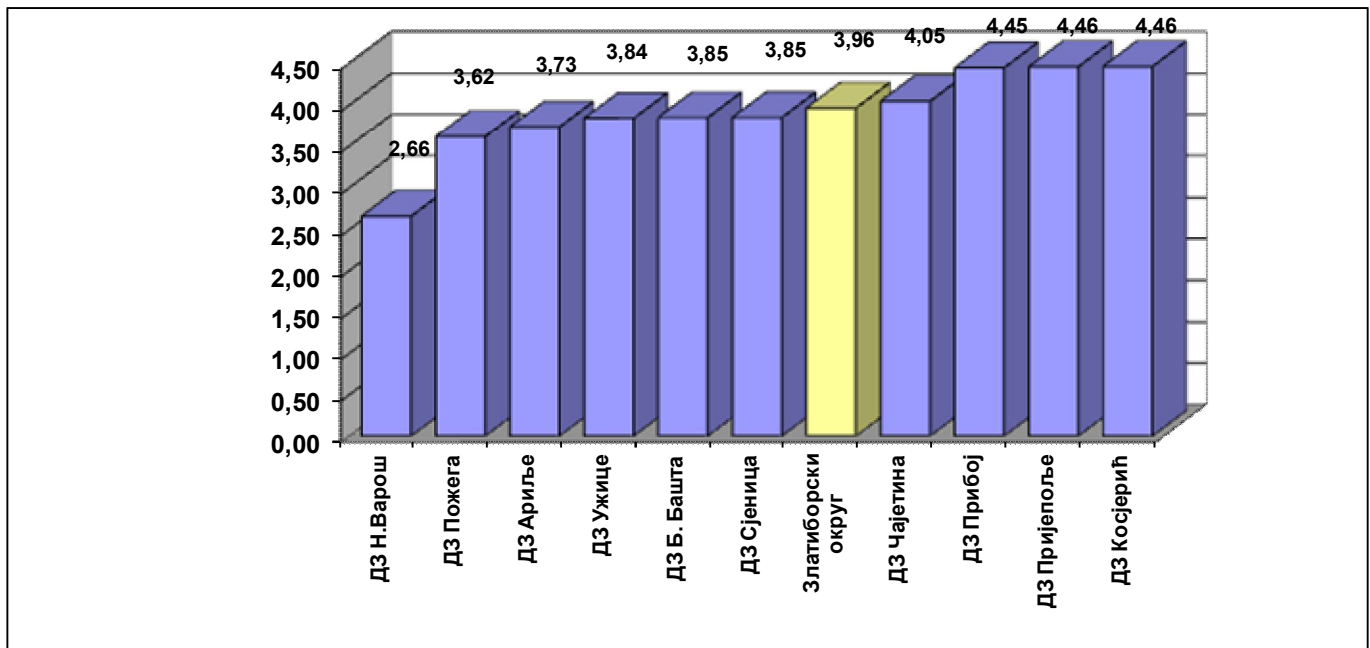
Немогућност или одлагање одласка на преглед код лекара због недостатка новца у току 2013. године на подручју Златиборског округа, био је проблем за 14.8% испитаника, три четвртине није имало ових проблема, а сваки десети се не сећа.

Графикон бр. 10. Структура корисника службе за здравствену заштиту одраслог становништва Златиборског округа у односу на постојање финансијских тешкоћа за остваривање права из обавезног здравственог осигурања у 2013. години



Узевши све у обзир, у службама за здравствену заштиту одраслог становништва са медицином рада на подручју Златиборског округа у 2013. години, задовољство корисника је нешто ниже него претходних година, и има просечну оцену 3.96. Прошле и претпрошле године је износила 4.11, односно 4.15. Сумњу у тачност ове оцене подстиче неочекивано ниска оцена свеукупног задовољства у ДЗ Н. Варош (2.66), где је оцена задовољства по свим претходним питањима на знатно вишем нивоу, ако не и међу водећим међу установама. Разлог за овако ниску оцену овог дома здравља на последњем питању остаје непознаница (графикон бр. 11).

Графикон бр. 11 Средње оцене задовољства испитаника радом службе за здравствену заштиту одраслих, у домовима здравља Златиборског округа, у 2013. години



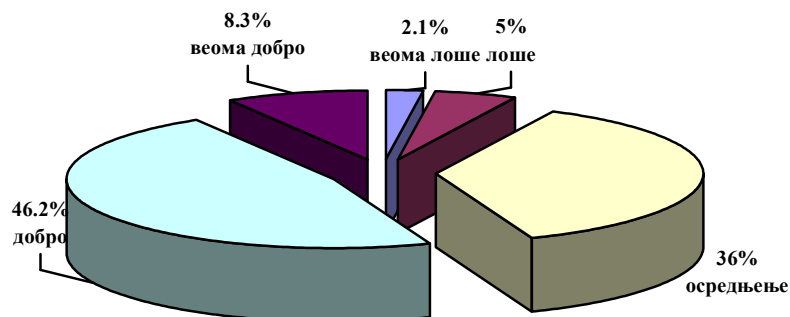
СЛУЖБА ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ ДЕЦЕ И ОМЛАДИНЕ

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 25.11.2013.године у служби за здравствену заштиту деце и омладине било је 1258 пацијената. Подељено је 726 упитника од чега је попуњено 623 са стопом одговора учесника од 85.8% (табела бр. 1).

Као и претходне године у овој служби више су заступљене особе женског пола 62.3% него мушкарци 35.3% . Најмлађи испитаник је имао 15 а најстарији 62 године, при чему је просечна старост испитаника била 33.5 година. Што се тиче образовања 57.0% испитаника има завршену средњу школу, 22% вишу или високу , 13.3% основну, а 3.7% нема завршену основну школу, док 4% испитаника није одговорило на ово питање.

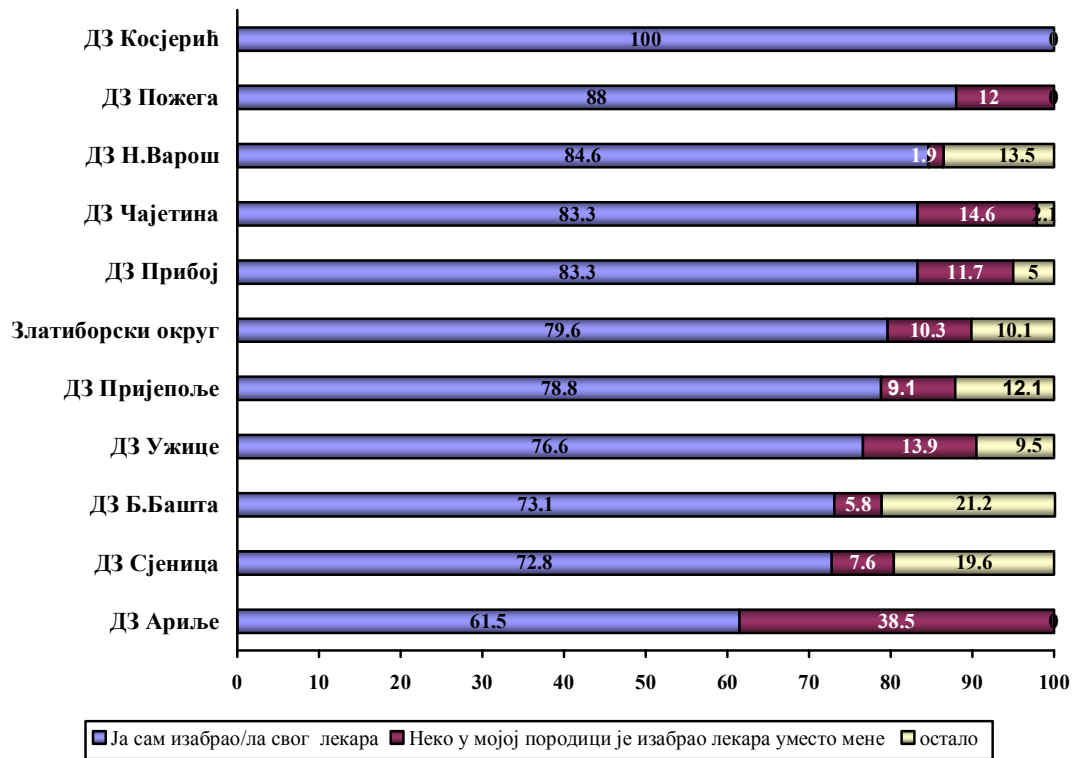
Највећи број испитаника своје материјално стање оценило је као добро 46.2%, а 36% осредње и 8.3% као веома добро (графикон бр. 12).

Графикон бр 12. Оцена материјалног стања домаћинства испитаника у службама за здравствену заштиту деце и омладине на подручју Златиборског округа у 2013.години



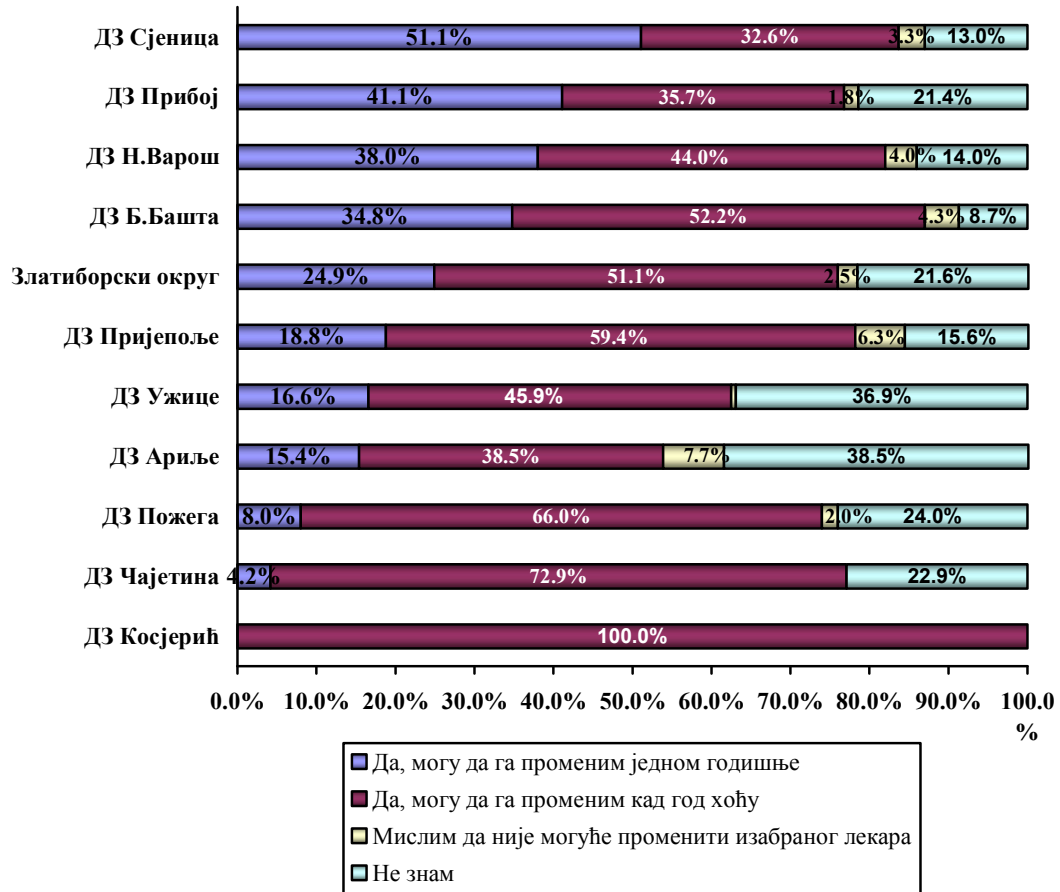
Што се тиче опредељења за изабраног лекара 79.6% се изјаснило да су сами изабрали свог лекара, односно, лекара детета, затим, 10.3% да је неко у породици изабрао лекара, а мали број нема изабраног лекара (7.4%), додељен им је, или се не сећа.

Графикон бр. 13 Структура корисника (%) у односу на начин избора лекара у служби за здравствену заштиту деце и омладине Златиборског округа у 2013. години



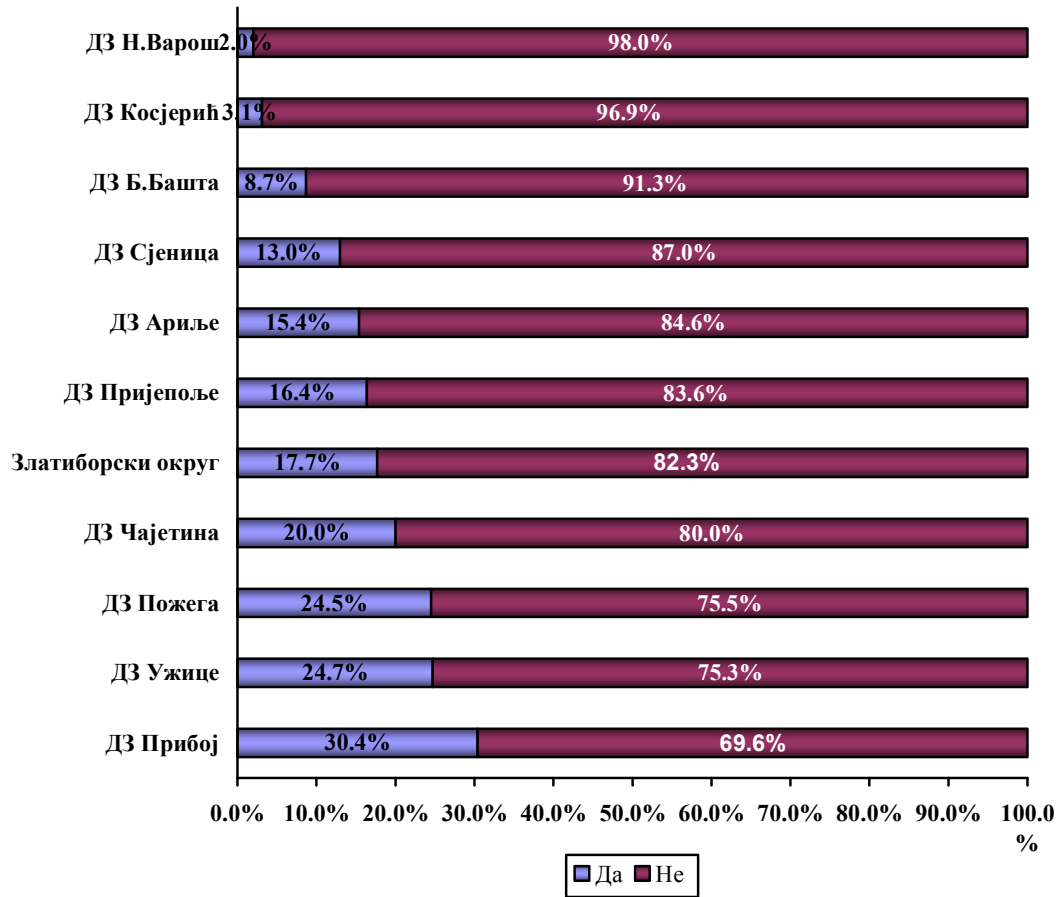
Као и у служби за заштиту одраслог становништва већина испитаника је лоше информисана о могућностима промене изабраног лекара: половина 49.8% мисли да може да промени изабраног лекара кад хоће, а 21% не зна да ли може да промени изабраног лекара; тек 24.2% је упозната са чињеницом да могу променити изабраног лекара само једном годишње (графикон бр.14).

Графикон бр. 14. Информисаност о промени изабраног лекара у службама за здравствену заштиту деце и омладине Златиборског округа у 2013. години



Највећи број (82.3%) није мењао дечијег изабраног лекара.

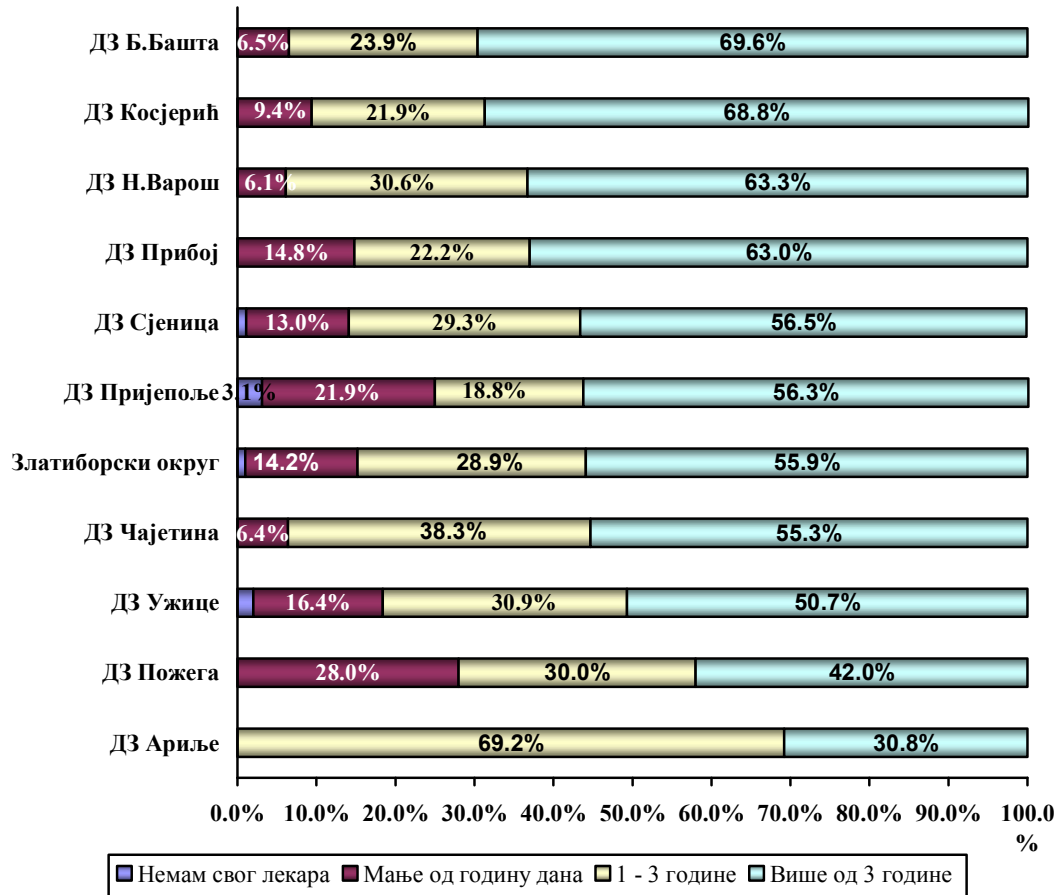
Графикон бр. 15. Структура корисника у односу на то да ли су мењали изабраног лекара у служби за здравствену заштиту деце и омладине Златиборског округа у 2013. години



Код оних који су то учинили, разлог је био што је лекар напустио ординацију код 30.9% испитаника, неспоразум са лекаром код 14.6%, пресељење код 15.5%, док је промену лекара из других разлога навело 39% испитаника.

Када анализирамо дужину лечења код изабраног лекара, 55.9% се лечи дуже од 3 године, 28.9% 1-3 године а 14.2% мање од годину дана.

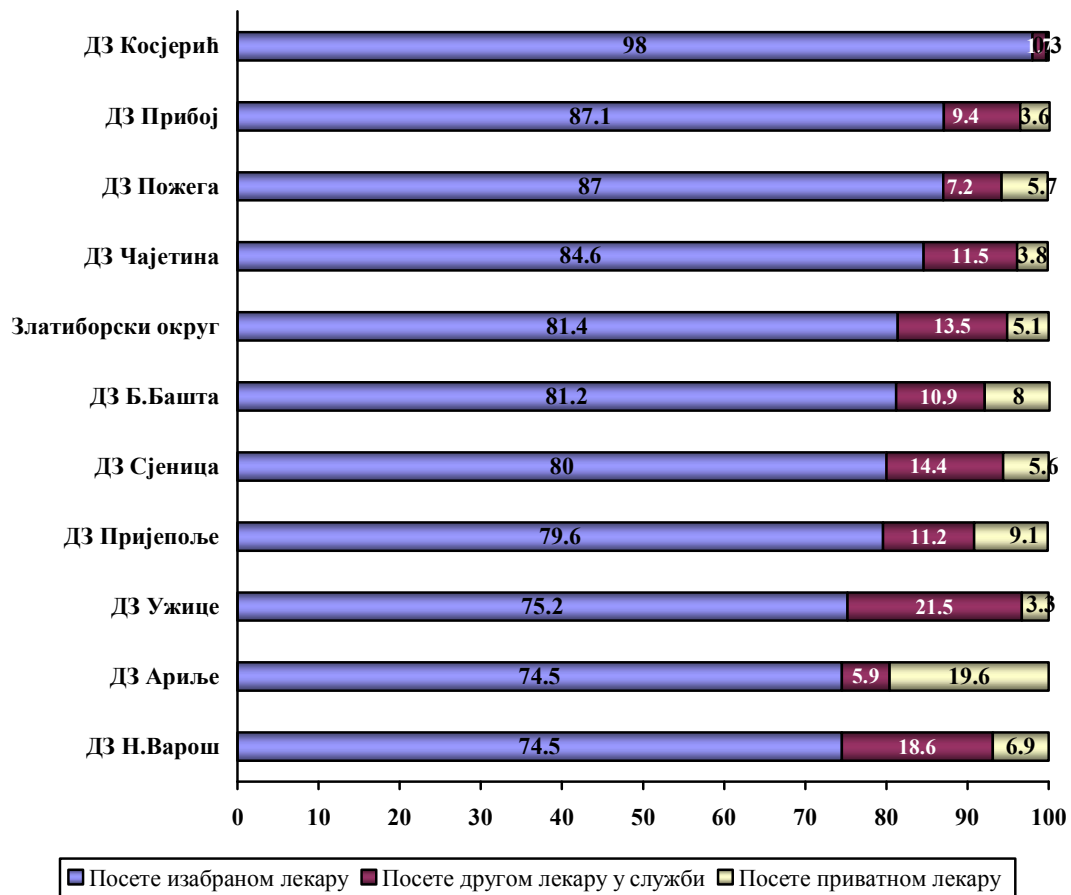
Графикон бр. 16. Структура корисника у односу на дужину лечења код свог изабраног лекара у служби за здравствену заштиту деце и омладине Златиборског округа у 2013. години



На питање колико пута годишње посете изабраног лекара, најчешћи одговор је 10 пута 17.2% затим 5 пута 15.3%, 3 пута 12.4% и 4 пута годишње 11.2%. На питање у вези са бројем посета другом лекару 72.9% нису дали одговор или су одговорили ни једном, а међу онима који су одговорили најчешћи број је 1 пут (9.1%) и 2 пута (7.4%). Може се рећи да деца ретко иду код лекара који нису њихови изабрани лекари.

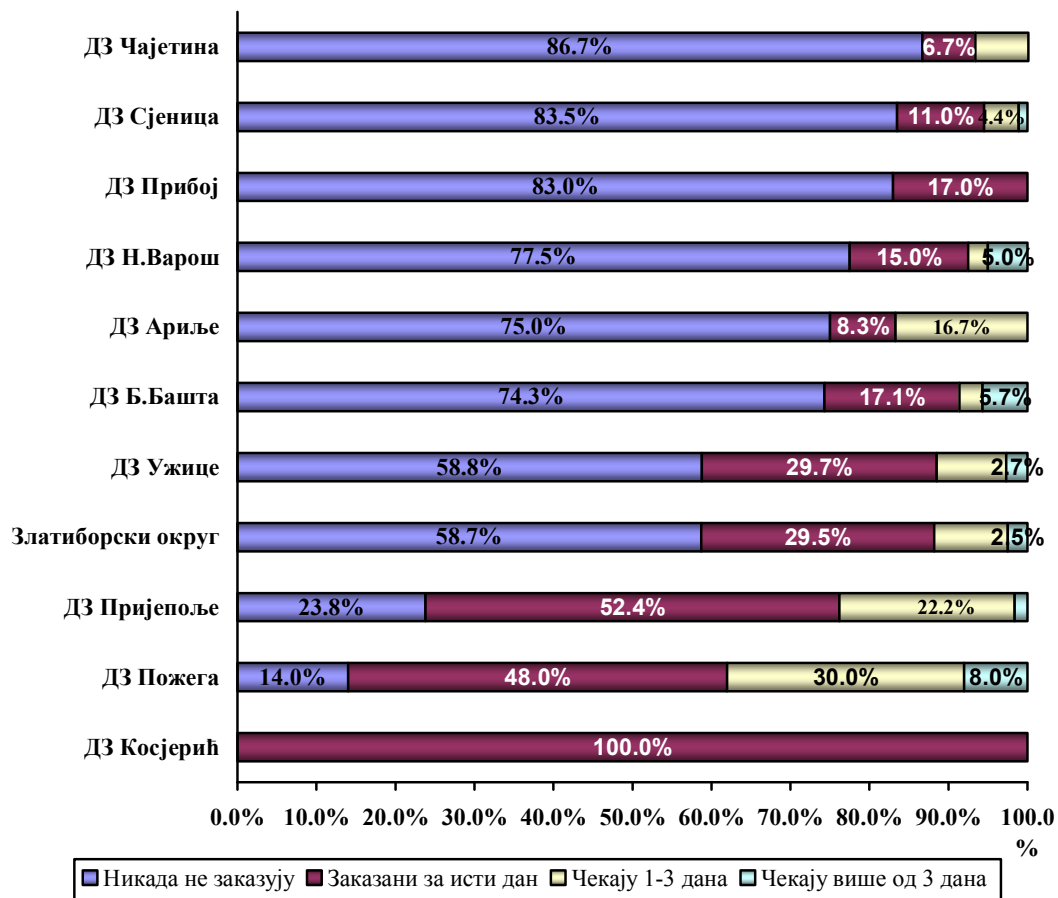
Код приватног лекара 85.7% испитаника није водило децу (34.5% није уписало одговор, а 51.2% одговорило је ниједном), 7.7% посетило је приватног лекара једанпут годишње, а остали одговори су спорадични.

Графикон бр. 17. Структура посета лекарима према емпиријској процени корисника службе за здравствену заштиту деце и омладине Златиборског округа у 2013. години



Код заказивања, такође, ситуација је прилично једнообразна, јер се чак 58.7% испитаника изјаснило да никада не заказује а 29.5% да обично буду заказани исти дан. Мали је број оних који чекају до 3 дана (9.3%) а још мањи оних који чекају дуже од 3 дана (2.5%) на преглед код изабраног лекара у службама за заштиту деце и омладине у домовима здравља Златиборског округа.

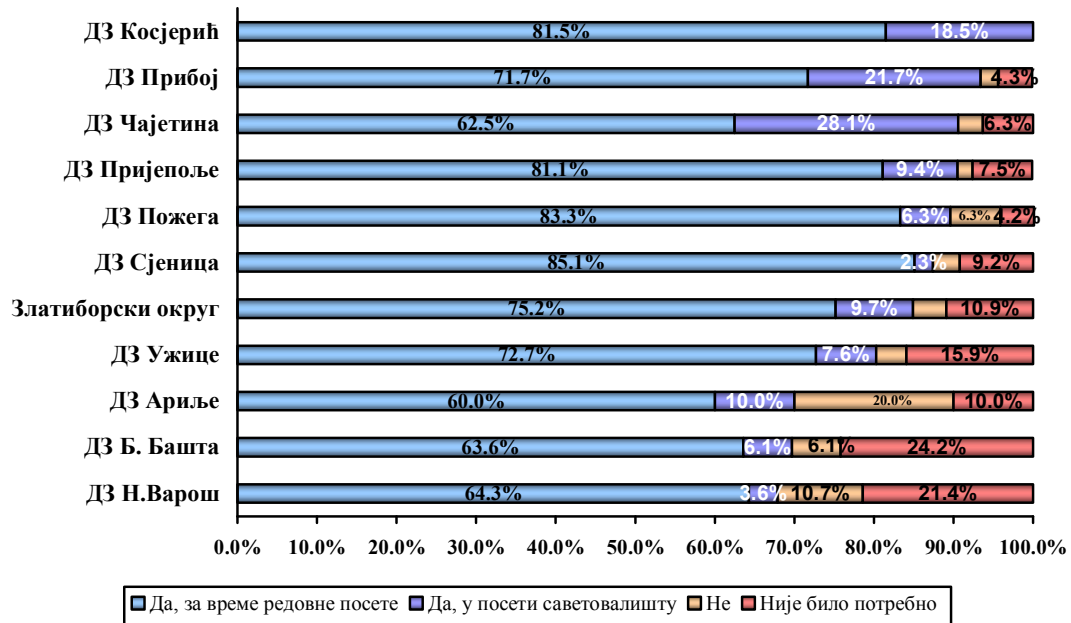
Графикон бр. 18. Структура корисника службе за здравствену заштиту деце и омладине Златиборског округа у односу на заказивање и чекање на заказани преглед у 2013. години



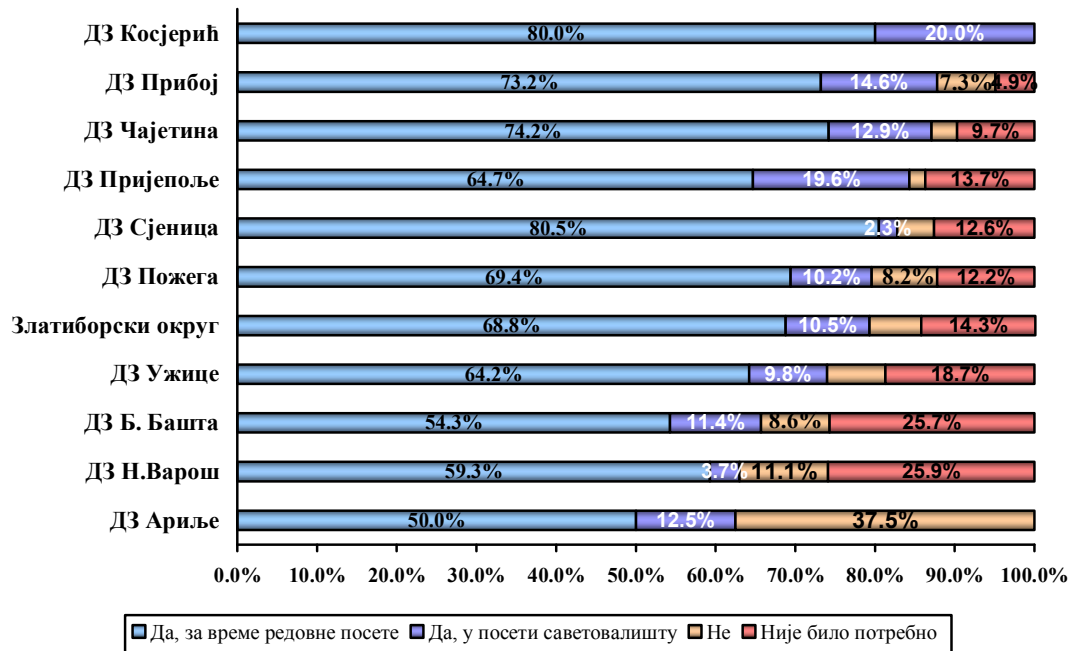
Када је у питању превентиван рад у служби за заштиту деце и омладине, здравствено-васпитни рад углавном је био орјентисан на разговоре о правилној исхрани и важности физичке активности. С обзиром да су друге теме (злоупотреба алкохола, дрога, пушење, сигуран секс и избегавање стреса) у знатно мањем проценту заступљене (око 40%), 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.

Графикони бр. 19. Структура корисника службе за здравствену заштиту деце и омладине Златиборског округа у односу на превентивни рад изабраног лекара у 2013. години (да ли изабрани лекар даје савете о следећим темама?)

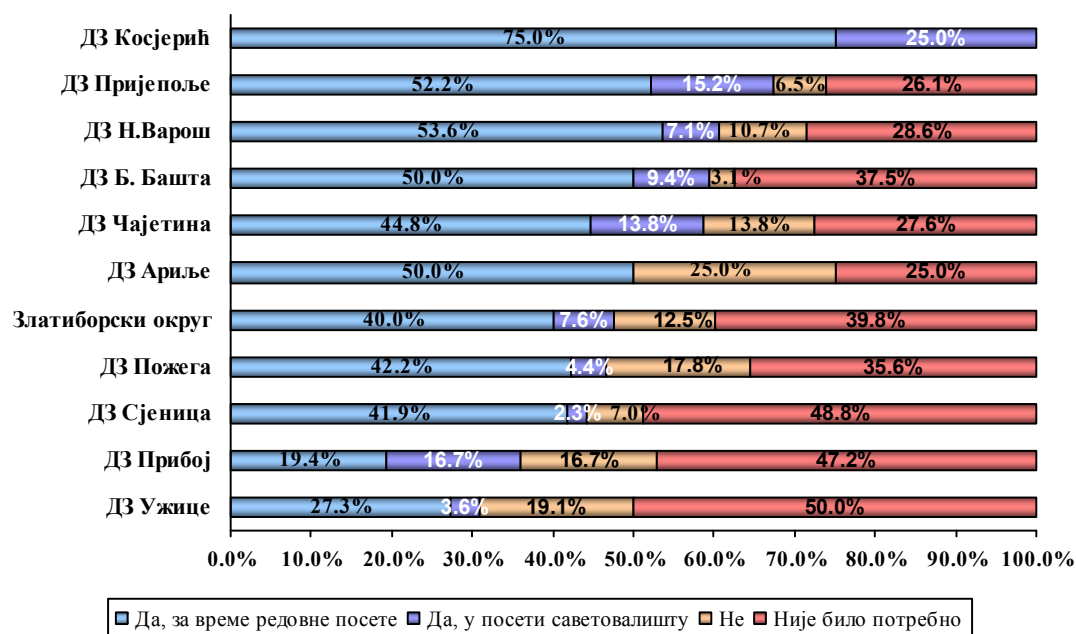
19.1 Правилна исхрана



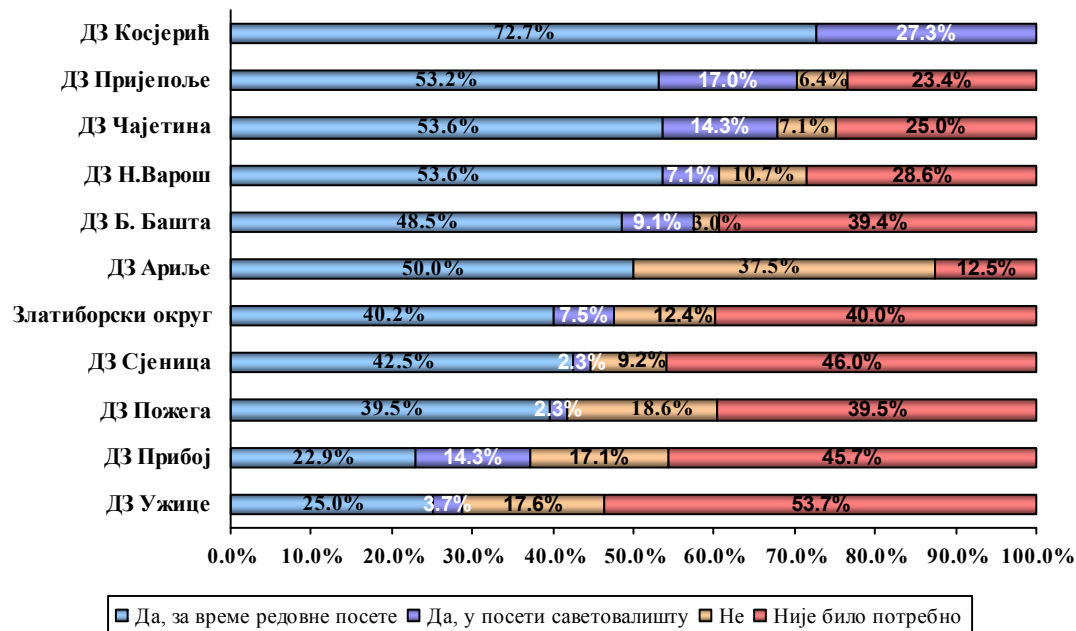
19.2 Важност физичке активности



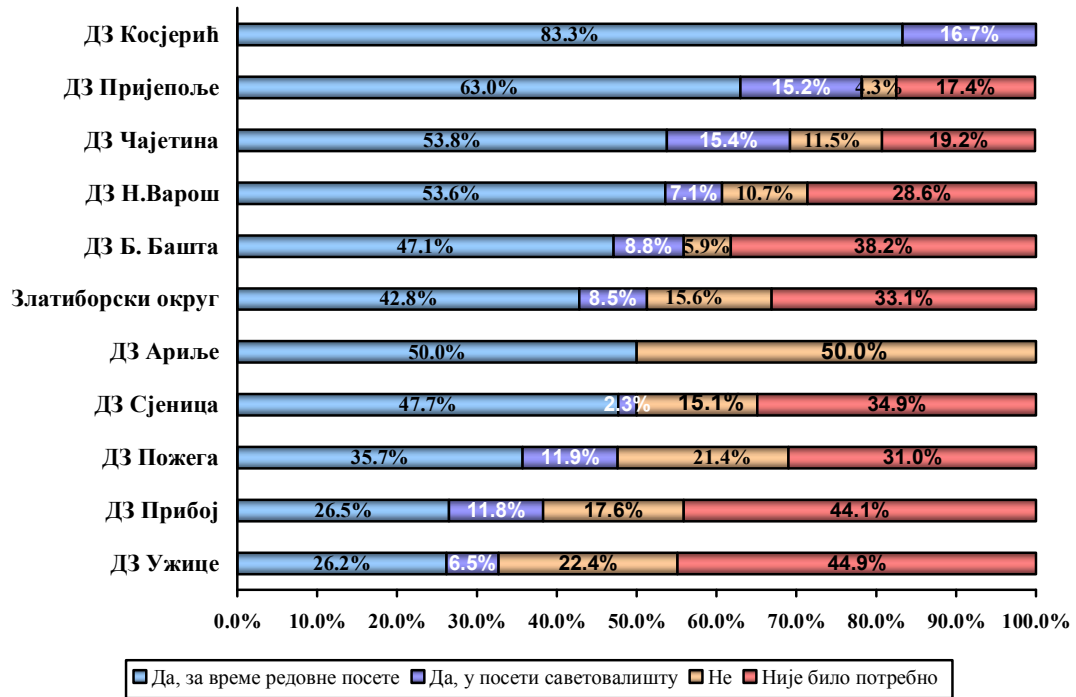
19.3 Злоупотреба алкохола



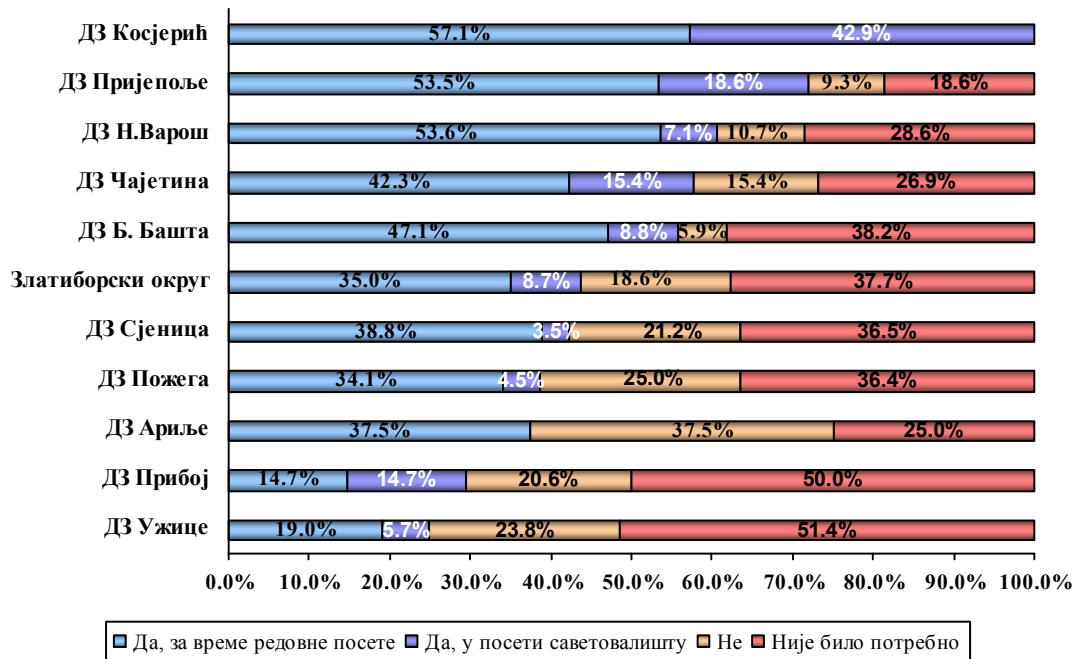
19.4 Смањење или престанак пушења



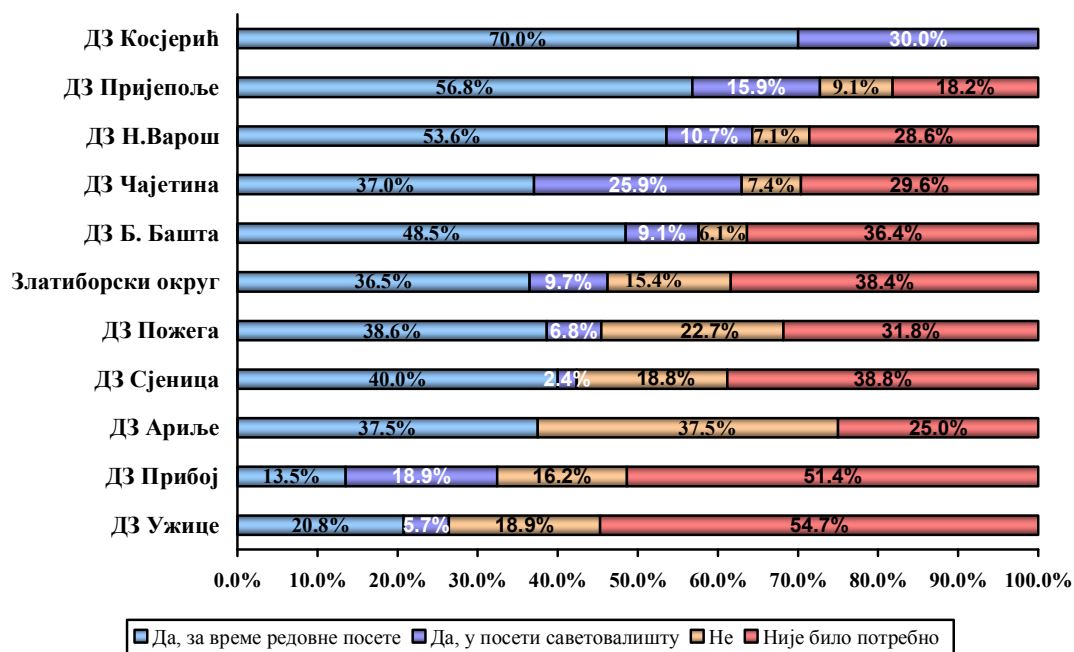
19.5 Избегавање / одбрана од стреса



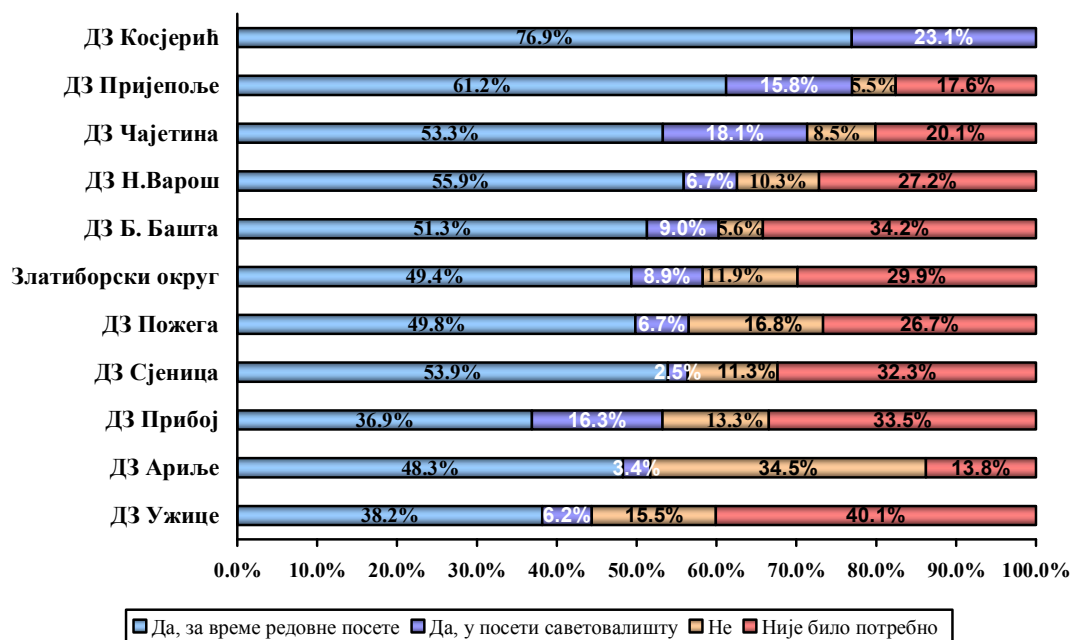
19.6 Сигуран секс



19.7 Опасност од злоупотребе дрога



19.8 Укупне превентивне активности



Што се тиче комуникације са медицинским особљем резултати анкете се приказани на табели бр. 5. Како видимо, испитаници углавном сматрају да су све медицинске сестре из тима изабраног педијатра љубазне, да увек пруже све информације и да добро сарађују са лекарима.

Табела 5. Средње оцене саласности (задовољства) са аспектима рада медицинских сестара у служби за здравствену заштиту деце и омладине Златиборског округа за 2013. годину

5.1 Медицинске сестаре на шалтеру су љубазне

ДЗ	ДЗ Ариље	ДЗ Пожега	ДЗ Ужице	ДЗ Прибој	ДЗ Сјеница	Златиборски округ	ДЗ Чајетина	ДЗ Б. Башта	ДЗ Пријеполје	ДЗ Косјерић	ДЗ Н.Варош
Средња оцена	3.80	4.38	4.43	4.46	4.51	4.62	4.80	4.89	4.90	5.00	5.00

5.2 Медицинске сестаре у соби за интервенције су љубазне

ДЗ	ДЗ Сјеница	ДЗ Пожега	ДЗ Ариље	ДЗ Ужице	ДЗ Чајетина	ДЗ Прибој	Златиборски округ	ДЗ Пријеполје	ДЗ Б. Башта	ДЗ Косјерић	ДЗ Н.Варош
Средња оцена	4.54	4.55	4.56	4.65	4.70	4.71	4.71	4.78	4.95	5.00	5.00

5.3 Медицинске сестре ми увек пруже све информације

ДЗ	ДЗ Ариље	ДЗ Ужице	ДЗ Прибој	ДЗ Сјеница	ДЗ Пожега	Златиборски округ	ДЗ Чајетина	ДЗ Пријеполје	ДЗ Б. Башта	ДЗ Н.Варош	ДЗ Косјерић
Средња оцена	3.60	4.40	4.45	4.45	4.52	4.60	4.65	4.93	4.95	4.96	5.00

5.4 Медицинске сестре и лекари добро сарађују

ДЗ	ДЗ Ариље	ДЗ Сјеница	ДЗ Прибој	ДЗ Ужице	ДЗ Пожега	Златиборски округ	ДЗ Чајетина	ДЗ Пријеполје	ДЗ Б. Башта	ДЗ Н.Варош	ДЗ Косјерић
Средња оцена	4.09	4.53	4.62	4.67	4.67	4.73	4.83	4.86	4.95	4.96	5.00

Комуникација родитеља / стараоца са самим изабраним лекарима/ педијатрима је такође добра. (табела бр. 6). Најнижи степен сагласности са наведеним тврдњама је забележен код познавања личне ситуације корисника од стране изабраног педијатра, што је у ДЗ Ужице најизраженије, односно не прелази задовољавајући ниво.

Табела 6. Средње оцене саласности (задовољства) са аспектима рада изабраног лекара у служби за здравствену заштиту деце и омладине Златиборског округа за 2013. годину

6.1 Мој лекар познаје моју личну ситуацију (нпр. на послу, код куће...)

ДЗ	ДЗ Ужице	ДЗ Прибој	ДЗ Пожега	ДЗ Ариље	ДЗ Пријеполје	Златиборски округ	ДЗ Чајетина	ДЗ Сјеница	ДЗ Н.Варош	ДЗ Б. Башта	ДЗ Косјерић
Средња оцена	2.99	3.67	3.88	3.91	3.93	3.96	4.07	4.31	4.91	4.95	5.00

6.2 Мој лекар познаје проблеме и болести које сам раније имао

ДЗ	ДЗ Чајетина	ДЗ Ариље	ДЗ Сјеница	ДЗ Ужице	ДЗ Пријеполје	Златиборски округ	ДЗ Прибој	ДЗ Пожега	ДЗ Н.Варош	ДЗ Б. Башта	ДЗ Косјерић
Средња оцена	4.32	4.40	4.51	4.54	4.55	4.63	4.67	4.73	4.87	4.95	5.00

6.3 Мој лекар одваја довољно времена да разговара са мном

ДЗ	ДЗ Пријеполје	ДЗ Чајетина	ДЗ Ужице	ДЗ Сјеница	ДЗ Пожега	Златиборски округ	ДЗ Прибој	ДЗ Н.Варош	ДЗ Б. Башта	ДЗ Ариље	ДЗ Косјерић
Средња оцена	4.56	4.64	4.65	4.66	4.69	4.74	4.85	4.91	4.95	5.00	5.00

6.4 Мој лекар ме пажљиво слуша

ДЗ	ДЗ Сјеница	ДЗ Ужице	ДЗ Пријеполје	Златиборски округ	ДЗ Чајетина	ДЗ Пожега	ДЗ Н.Варош	ДЗ Б. Башта	ДЗ Ариље	ДЗ Косјерић	ДЗ Прибој
Средња оцена	4.57	4.72	4.73	4.80	4.85	4.91	4.91	4.95	5.00	5.00	5.00

6.5 Мој лекар ми даје јасна објашњења о болестима и лековима које ми преписује

ДЗ	ДЗ Сјеница	ДЗ Пријеполје	Златиборски округ	ДЗ Чајетина	ДЗ Пожега	ДЗ Ужице	ДЗ Н.Варош	ДЗ Прибој	ДЗ Б. Башта	ДЗ Ариље	ДЗ Косјерић
Средња оцена	4.37	4.70	4.78	4.79	4.82	4.83	4.91	4.93	4.95	5.00	5.00

6.6 После посете лекару осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима

ДЗ	ДЗ Ужице	ДЗ Пријеполје	ДЗ Сјеница	ДЗ Ариље	ДЗ Чајетина	Златиборски округ	ДЗ Пожега	ДЗ Прибој	ДЗ Н.Варош	ДЗ Б. Башта	ДЗ Косјерић
Средња оцена	4.52	4.55	4.57	4.60	4.63	4.69	4.73	4.89	4.91	4.95	5.00

6.7 Када имам нови здравствени проблем прво идем код свог лекара

ДЗ	ДЗ Ариље	ДЗ Сјеница	ДЗ Пријеполје	ДЗ Ужице	Златиборски округ	ДЗ Пожега	ДЗ Чајетина	ДЗ Н.Варош	ДЗ Б. Башта	ДЗ Прибој	ДЗ Косјерић
Средња оцена	4.40	4.44	4.70	4.74	4.76	4.82	4.85	4.91	4.95	4.96	5.00

Како су родитељи одговорили на питања везано за организацију рада службе за заштиту деце и омладине приказано је у табели бр.7. Одговори показују да је најизраженије незадовољство дугим чекањем на преглед у чекаоници. Други аспекти рада службе су на задовољавајућем нивоу, са појединачним изузецима попут ДЗ Ариље, где су ниске оцене забележене по питању могућности доласка на преглед викендом, доступности инвалидима, места у чекаоницама, телефонског саветовања и опремљености. У ДЗ Ужице такође је забележена ниска оцена сагласности са могућношћу телефонског саветовања са изабраним педијатром. Значајнија неинформисаност о аспектима рада службе је забележена по питању доступности инвалидима, постојања интернет странице установе и опремљености службе.

Табела 7. Средње оцене саласности (задовољства) са аспектима рада службе за здравствену заштиту деце и омладине Златиборског округа за 2013. годину

7.1 Задовољан сам радним временом

ДЗ	ДЗ Ариље	ДЗ Пожега	ДЗ Прибој	ДЗ Ужице	ДЗ Сјеница	Златиборски округ	ДЗ Пријеполје	ДЗ Чајетина	ДЗ Б. Башта	ДЗ Н.Варош	ДЗ Косјерић
Средња оцена	4.00	4.32	4.60	4.64	4.66	4.70	4.76	4.80	4.95	4.96	5.00

7.2 Могу да дођем на преглед и викендом ако се разболим

ДЗ	ДЗ Ариље	ДЗ Пожега	ДЗ Чајетина	ДЗ Прибој	ДЗ Сјеница	Златиборски округ	ДЗ Пријеполје	ДЗ Ужице	ДЗ Б. Башта	ДЗ Н.Варош	ДЗ Косјерић
Средња оцена	3.29	3.90	4.24	4.60	4.64	4.64	4.69	4.76	4.95	4.96	5.00

4.1% не зна да ли има ову могућност, највише у ДЗ Ариље 12.5%

7.3 Доступна је инвалидима и особама у колицима

ДЗ	ДЗ Ариље	ДЗ Пожега	ДЗ Сјеница	ДЗ Ужице	ДЗ Пријеполје	Златиборски округ	ДЗ Чајетина	ДЗ Прибој	ДЗ Б. Башта	ДЗ Н.Варош	ДЗ Косјерић
Средња оцена	3.00	4.31	4.62	4.65	4.70	4.71	4.74	4.85	4.95	4.96	5.00

оцена												
-------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

14.8% не зна, са преко 20% у ДЗ Ариље, Сјеница, Пожега и Прибој

7.4 Да бих ишао код специјалисте прво морам да идем код свог лекара

ДЗ	ДЗ Сјеница	ДЗ Пожега	ДЗ Чајетина	Златиборски округ	ДЗ Прибој	ДЗ Пријеполје	ДЗ Ужице	ДЗ Б. Башта	ДЗ Н.Варош	ДЗ Ариље	ДЗ Косјерић
Средња оцена	4.55	4.57	4.70	4.78	4.78	4.81	4.83	4.95	4.96	5.00	5.00

7.5 У чекаоницама има довољно места за седење

ДЗ	ДЗ Ариље	ДЗ Сјеница	ДЗ Прибој	ДЗ Пожега	Златиборски округ	ДЗ Ужице	ДЗ Пријеполје	ДЗ Чајетина	ДЗ Н.Варош	ДЗ Б. Башта	ДЗ Косјерић
Средња оцена	3.22	4.13	4.20	4.51	4.56	4.60	4.67	4.77	4.96	5.00	5.00

7.6 Морам дуго да чекам у чекаоници да посетим лекара

ДЗ	ДЗ Косјерић	ДЗ Чајетина	ДЗ Пријеполје	ДЗ Прибој	ДЗ Ужице	Златиборски округ	ДЗ Ариље	ДЗ Сјеница	ДЗ Пожега	ДЗ Н.Варош	ДЗ Б. Башта
Средња оцена	1.00	3.00	3.08	3.20	3.20	3.44	3.44	3.59	3.62	4.96	5.00

7.7 У току радног времена могу лако да разговарам са лекаром телефоном и добијем савет

ДЗ	ДЗ Ариље	ДЗ Ужице	ДЗ Пријеполје	ДЗ Чајетина	Златиборски округ	ДЗ Пожега	ДЗ Сјеница	ДЗ Прибој	ДЗ Н.Варош	ДЗ Б. Башта	ДЗ Косјерић
Средња оцена	3.00	3.28	4.24	4.26	4.27	4.32	4.40	4.49	4.95	5.00	5.00

10.5% не зна, највише у ДЗ Ужице 25.6% и ДЗ Ариље 25.0%

7.8 Када дођем и хитно ми треба преглед лекара то могу да обавим истог дана

ДЗ	ДЗ Ариље	ДЗ Пожега	ДЗ Ужице	ДЗ Сјеница	Златиборски округ	ДЗ Прибој	ДЗ Чајетина	ДЗ Пријеполје	ДЗ Н.Варош	ДЗ Б. Башта	ДЗ Косјерић
Средња оцена	4.40	4.46	4.58	4.71	4.74	4.76	4.78	4.92	4.96	5.00	5.00

7.9 Постоји кутија / књига за жалбе и примедбе

ДЗ	ДЗ Ариље	ДЗ Сјеница	ДЗ Пожега	ДЗ Пријеполје	Златиборски округ	ДЗ Ужице	ДЗ Прибој	ДЗ Н.Варош	ДЗ Б. Башта	ДЗ Чајетина	ДЗ Косјерић
Средња оцена	3.67	4.50	4.67	4.77	4.81	4.87	4.88	4.96	5.00	5.00	5.00

7.3% не зна, највише у ДЗ Сјеница 19.1% и ДЗ Пожега 16.3%

7.10 Установа има своју интернет страницу

ДЗ	ДЗ Ариље	ДЗ Ужице	ДЗ Прибој	ДЗ Сјеница	ДЗ Пожега	Златиборски округ	ДЗ Чајетина	ДЗ Пријеполје	ДЗ Н.Варош	ДЗ Б. Башта	ДЗ Косјерић
Средња оцена	3.67	4.28	4.31	4.39	4.48	4.63	4.71	4.72	4.96	5.00	5.00

36.2% не зна, највише у ДЗ Ужице 63.3%, Ариље 62.5% и Чајетина 54.8%

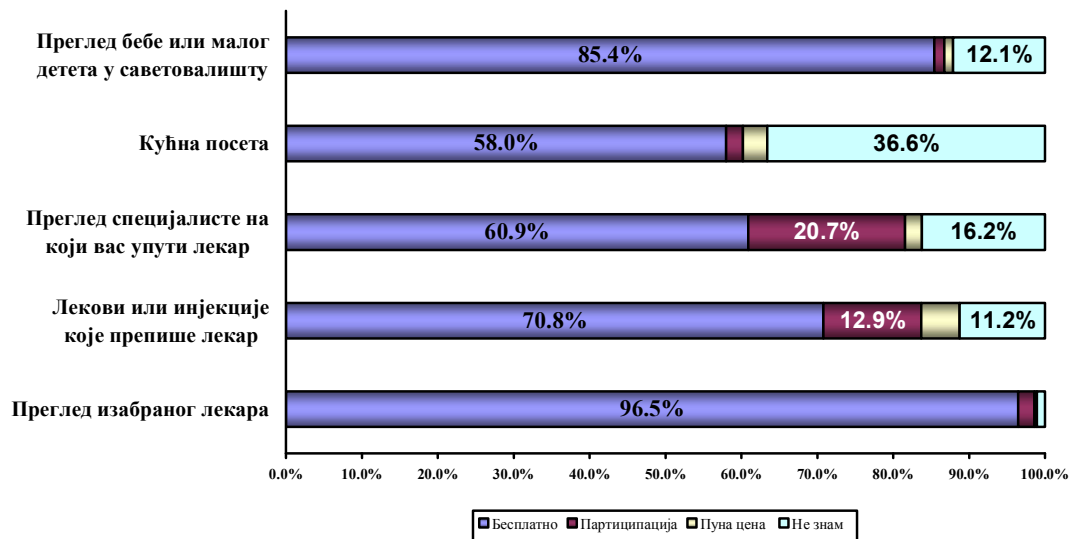
7.11 Установа има довољно медицинске опреме

ДЗ	ДЗ Ариље	ДЗ Ужице	ДЗ Пожега	ДЗ Пријеполје	ДЗ Чајетина	ДЗ Сјеница	ДЗ Прибој	Златиборски округ	ДЗ Н.Варош	ДЗ Б. Башта	ДЗ Косјерић
Средња оцена	2.43	3.69	3.93	3.98	4.00	4.02	4.17	4.22	4.96	5.00	5.00

26.6% не зна, највише у ДЗ Ужице 45.5%, Чајетина 39.4% и Пожега 34.9%

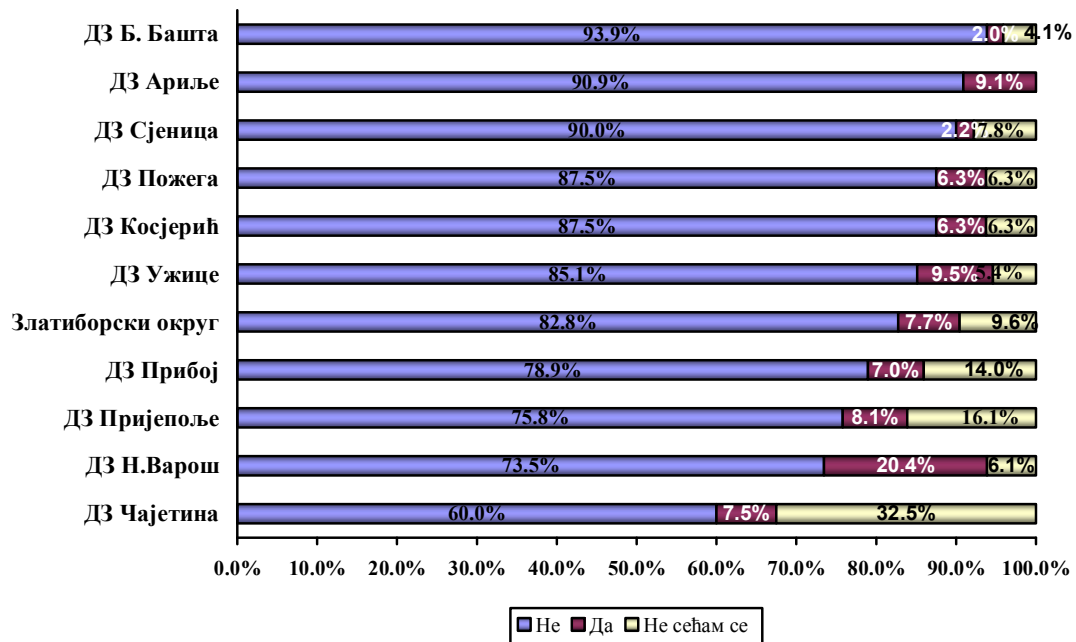
Када су у питању здравствене услуге 96.5% испитаника Златиборског округа сматра да су прегледи код изабраног лекара бесплатни, а лекове или ињекције које пропише лекар не плаћа 70.8%. Прегледе код специјалисте, на које су деца упућена од стране изабраног педијатра, не плаћају 60.9% деце, више од трећине анкетираних не зна или није одговорило да ли се наплаћују кућне посете педијатра, 58.0% не плаћа ову врсту услуге. 85.4% родитеља сматра да не плаћа услуге прегледа бебе или малог детета у саветовалишту.

Графикон бр. 20. Структура корисника службе за здравствену заштиту деце и омладине Златиборског округа у односу на плаћање лекарских прегледа у 2013. години



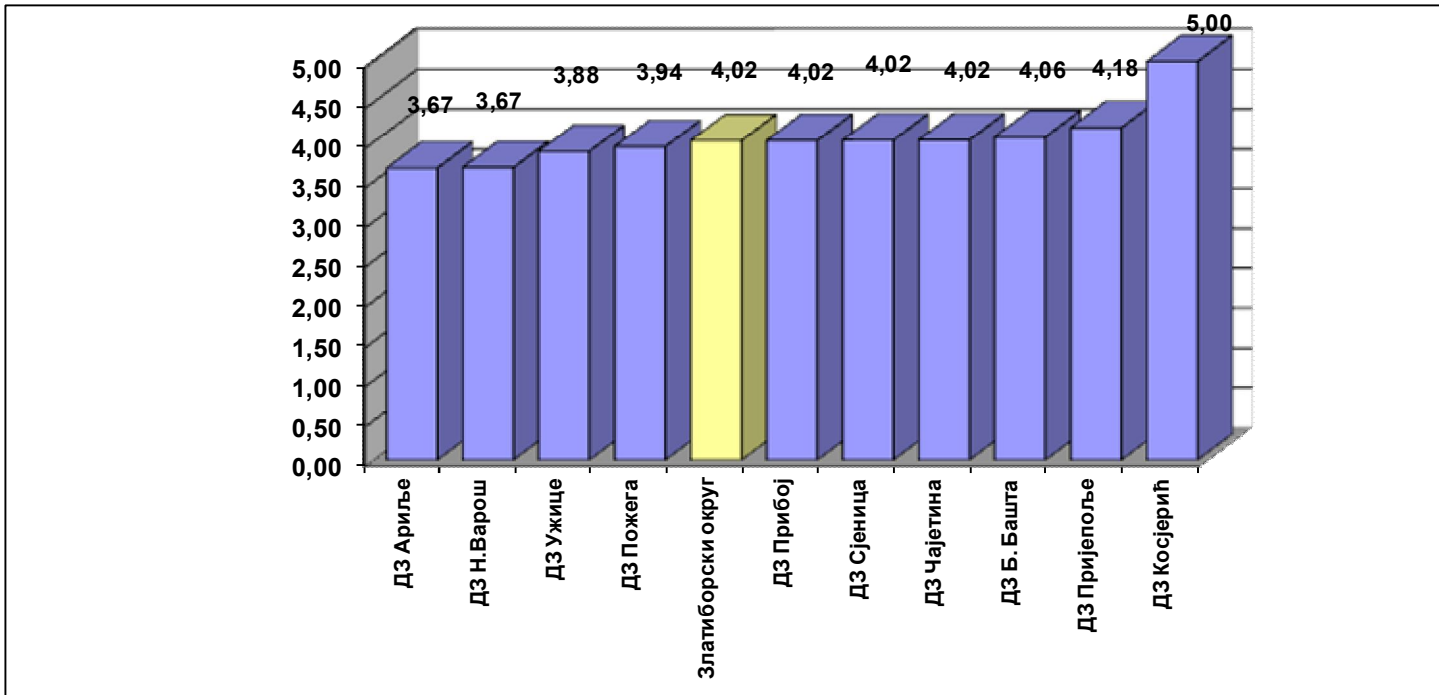
Највећи број анкетираних нису имали проблем одласка код лекара због недостатка новца (82.8%), сваки десети се не сећа, а 7.7% имало је оваквих проблема. У ДЗ Чајетина тек 60% испитаника се изјаснило да није имало финансијских потешкоћа како би отишли на преглед или подигли лекове.

Графикон бр. 21. Структура корисника службе за здравствену заштиту деце и омладине Златиборског округа у односу на постојање финансијских тешкоћа за остваривање права из обавезног здравственог осигурања у 2013. години



Узевши све у обзир, целокупно задовољство анкетираних у служби за заштиту деце и омладине Златиборског округа у 2013. години је било на задовољавајућем нивоу. Средња оцена у овој служби била је 4.02, што је ниже у односу на претходну, када је износила 4.22. Најмања просечна оцена је у Дому здравља Ариље и Н. Варош (3.67), а највећа у Косјерићу (5.00).

Графикон бр. 22 Средње оцене задовољства испитаника радом службе за здравствену заштиту деце и омладине у домовима здравља Златиборског округа, у 2013. години



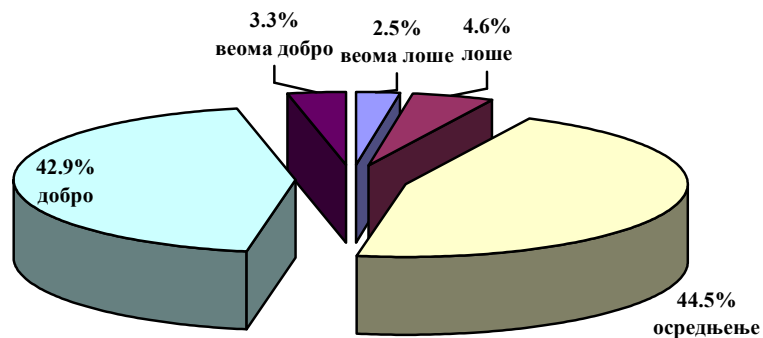
СЛУЖБА ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ ЖЕНА

У службама за здравствену заштиту жена у домовима здравља Златиборског округа на дан анкетирања биле су присутне 483 жене, подељено је 380 упитника, а враћено/попуњено 366 упитника, што представља стопу одговора 96.3%.

Најмлађа испитаница која је користила услуге имала је 15, најстарија 87 година, а просечна старост износила је 38.5 година. Највише анкетираних жена биле су са средњом школом 55.5%, затим са вишом и високом 25.4% и основном 14.5%. Мали је број жена које су са незавршеном школом - 1.9%.

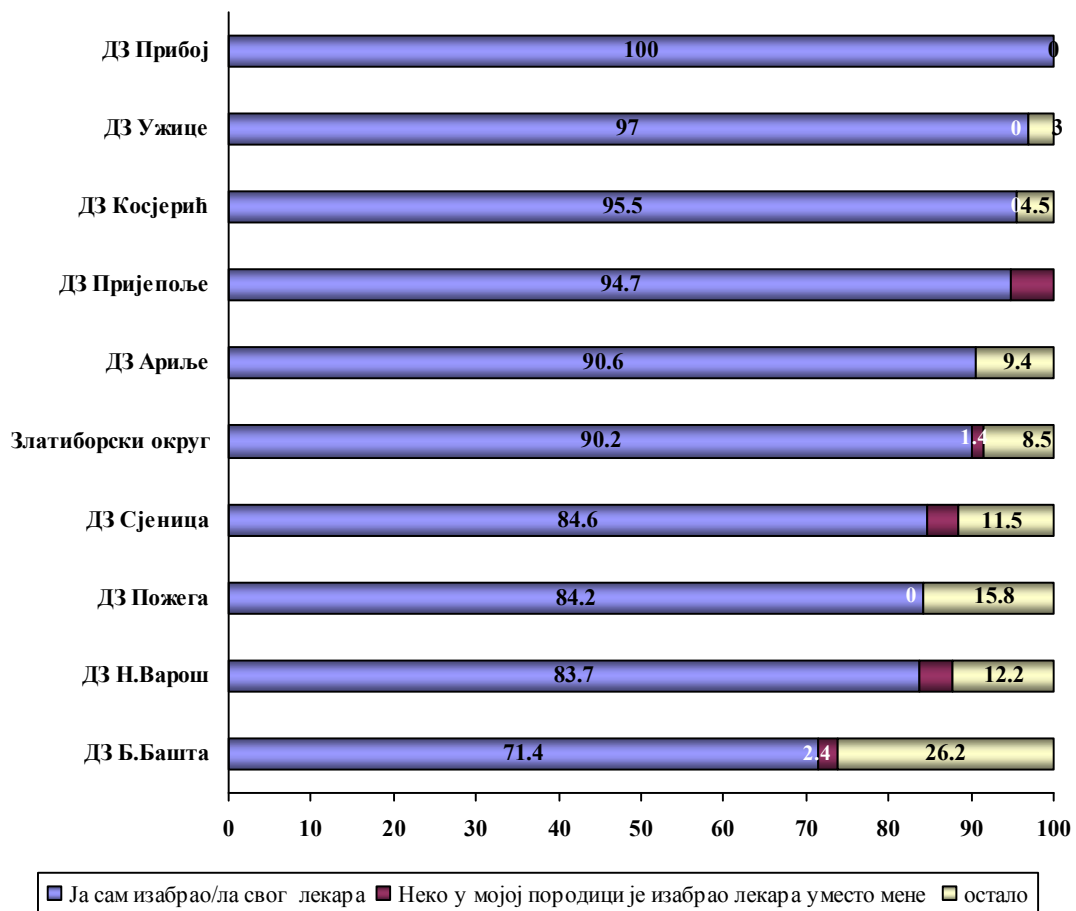
Што се тиче материјалног стања породице највећи број анкетираних одговорио је да им је материјални статус осредњи 44.5% и добар 42.9%. Да им је материјално стање лоше изјаснило се 4.6% а веома лоше 2.5% (графикон бр. 23).

Графикон бр 23. Оцена материјалног стања домаћинства испитаника у службама за здравствену заштиту жена на подручју Златиборског округа у 2012.години



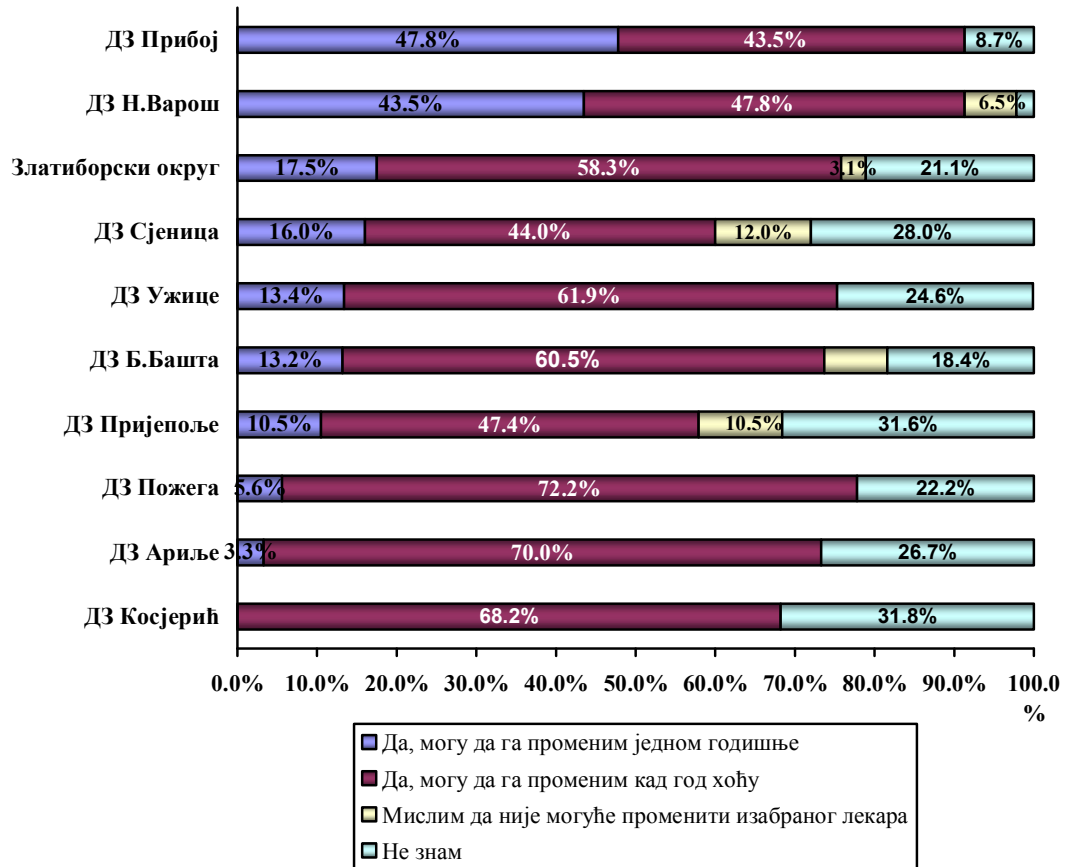
У свим домовима здравља Златиборског округа, највећи број жена су саме изабрале гинеколога и то чак 90.2%, док веома мали број оних којима је изабрани гинеколог додељен или га немају (по 3.%) а још мањи је број жена којима је неко други изабрао гинеколога (1.4%). Овакви податци су веома похвални с обзиром на стопу опредељења за изабраног гинеколога.

Графикон бр. 24 Структура корисника (%) у односу на начин избора лекара у служби за здравствену заштиту жена Златиборског округа у 2013. години



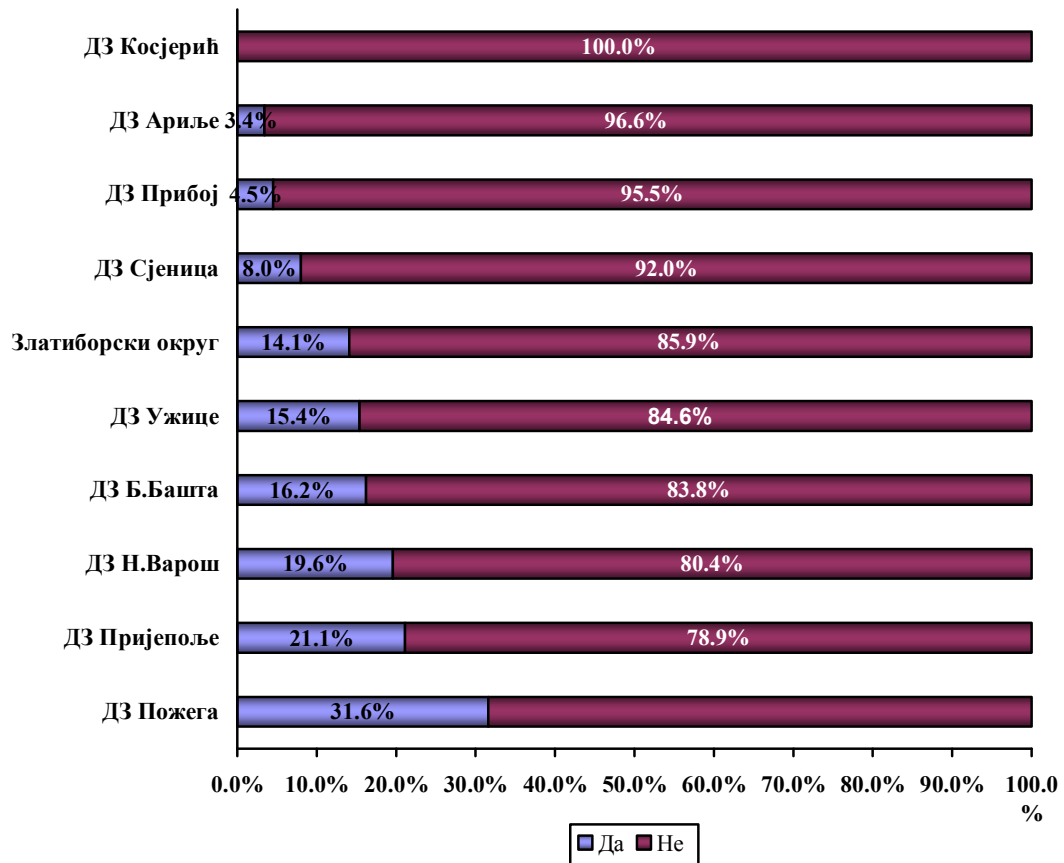
Што се тиче информисаности о промени избраног гинеколога, као и у претходним службама, анкетирание нису довољно упућене с обзиром да их се 56.6% изјаснило да може променити лекара када год хоће, 20.5% не зна да ли може да промени гинеколога, а само 16.9% анкетираних зна да то може учинити једном годишње.

Графикон бр. 25. Информисаност о промени избраног лекара у службама за здравствену заштиту жена Златиборског округа у 2013. години



Већина анкетираних није мењала свог гинеколога (82.3%) а 17.7% је то учинило.

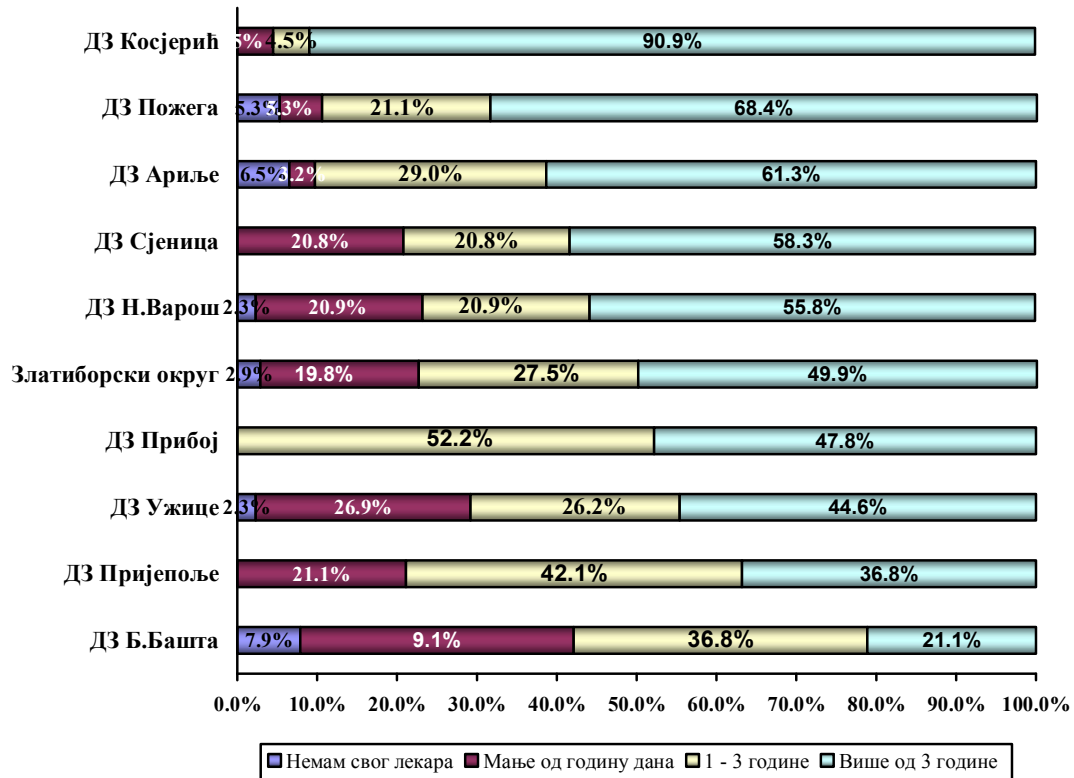
Графикон бр. 26. Структура корисника у односу на то да ли су мењали изабраног лекара у служби за здравствену заштиту жена Златиборског округа у 2013. години



Међу онима који су променили свог гинеколога, већина је одговорила да је то учинила из других разлога (50.8%), а потом услед пресељења (20.6%) напуштања ординације од стране лекара (17.5%) и неспоразума (11.1%).

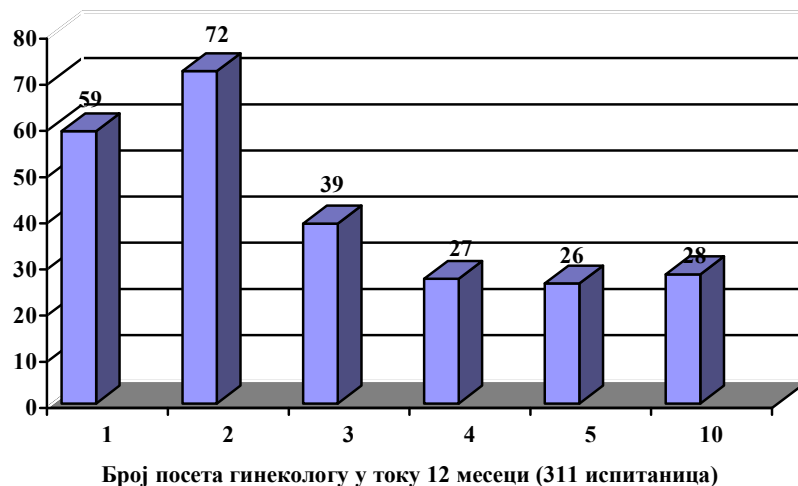
Код свог гинеколога дуже од 3 године лечи се 45.12% испитаница, 30.79% се лечи 1-3 године, и 20.12% краће од годину дана.

Графикон бр. 27. Структура корисника у односу на дужину лечења код свог изабраног лекара у служби за здравствену заштиту жена Златиборског округа у 2013. години



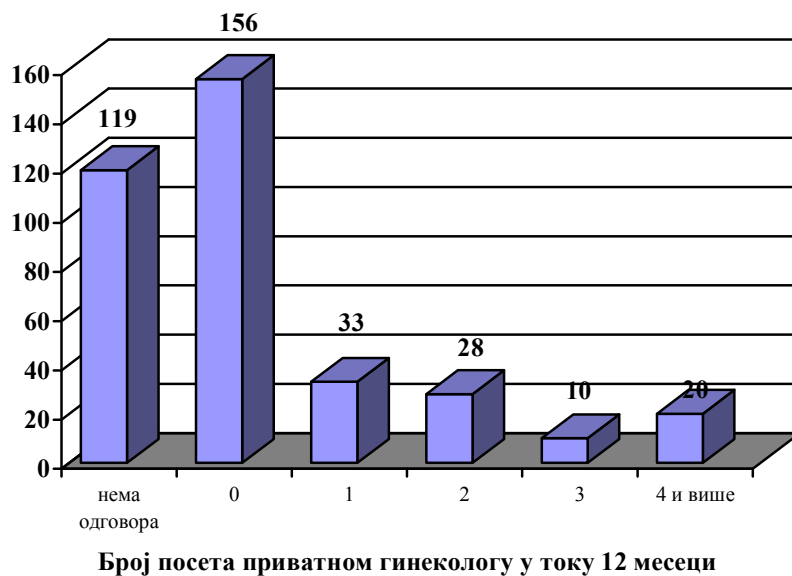
Колико пута посећују гинекоплога у току године приказано је на графикону бр.28. Најчешћи одговор је био 2 пута (23.2%) и једанпут (19.0%). Највећи број пацијенткиња није одлазила код другог гинеколога у служби (86.3%). 6.3% је отишло једном, 4.4% два пута годишње, док су чешћи одласци другом лекару у служби спорадични.

Графикон бр. 28. Број посета (5 најчешћих одговора) изабраном гинекологу у последњих 12 месециу службама за заштиту жена Златиборског округа за 2013. годину

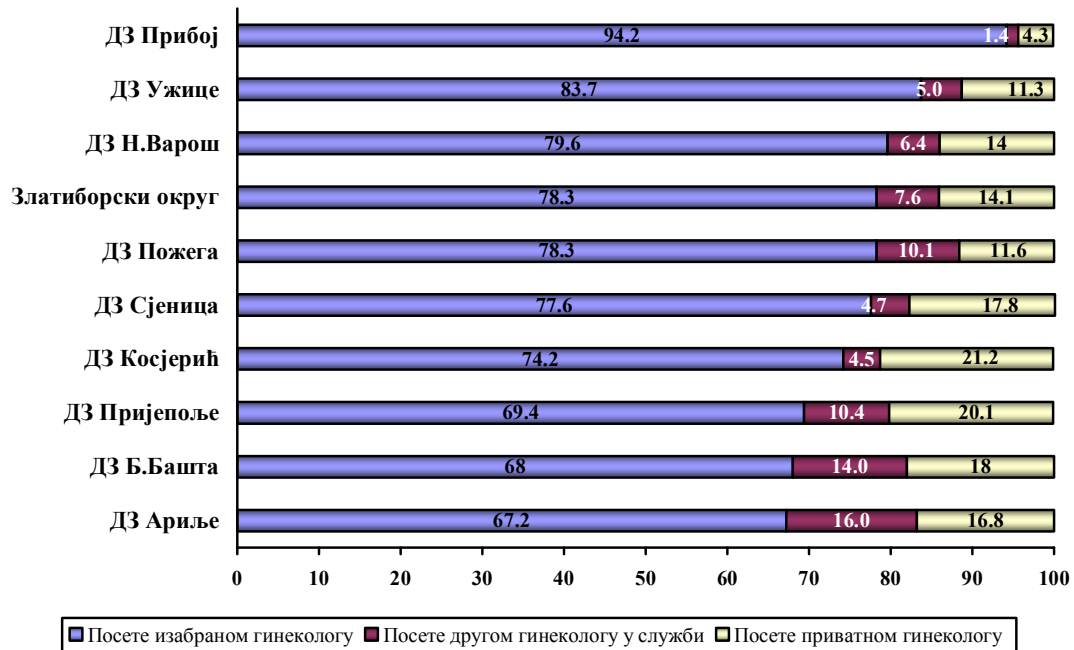


Посете приватницима су чешће него у другим службама али евидентно је да жене које иду код гинеколога у Дом здравља ретко иду код приватног.

Графикон бр. 29 Број посета приватном гинекологу у последњих 12 месециу службама за заштиту жена Златиборског округа за 2013. годину

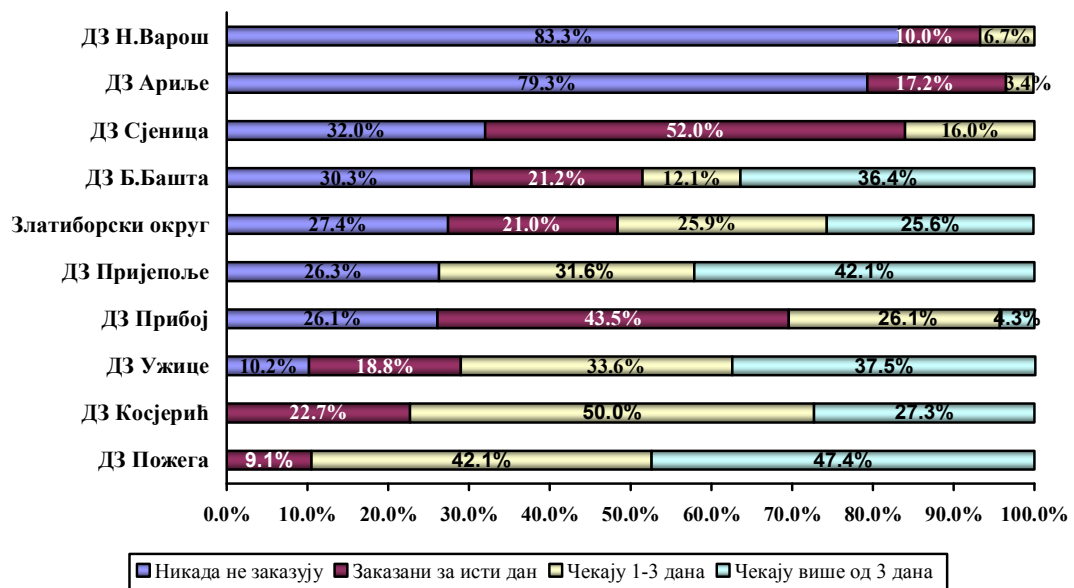


Графикон бр. 30. Структура посета (%) гинеколозима према емпиријској процени корисника службе за здравствену заштиту жена Златиборског округа у 2013. години



Када је у питању заказивање код гинеколога, 21.0% испитаница обично буде заказана за исти дан, њих 27.4% се изјаснило да никада не заказују, 25.6% чека дуже од 3 дана, док 25.9% чека на преглед 1-3 дана.

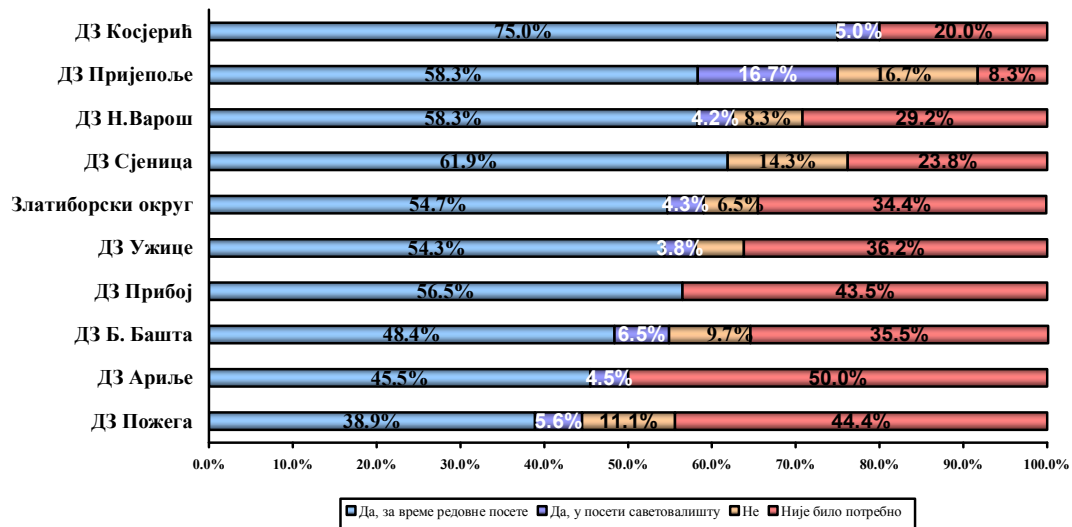
Графикон бр. 31. Структура корисника службе за здравствену заштиту жена Златиборског округа у односу на заказивање и чекање на заказани преглед у 2013. години



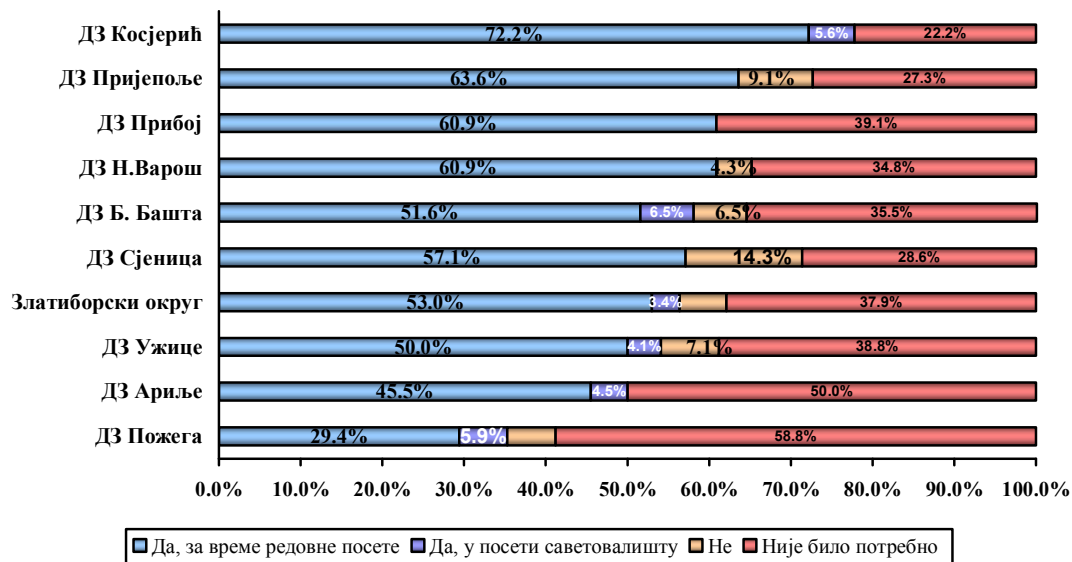
Што се тиче здравствено васпитног рада у служби за заштиту жена Златиборског округа, ситуација је слична као и у претходним службама. Највећи део разговора (око половине) је на тему правилне исхране, важности физичке активности, избегавања стреса и сигурног секса. Теме о пушењу, злоупотреби алкохола и дрога су заступљене код око трећине испитаница.

Графикони бр. 32. Структура корисника службе за здравствену заштиту жена Златиборског округа у односу на превентивни рад изабраног лекара у 2013. години (да ли изабрани лекар даје савете о следећим темама?)

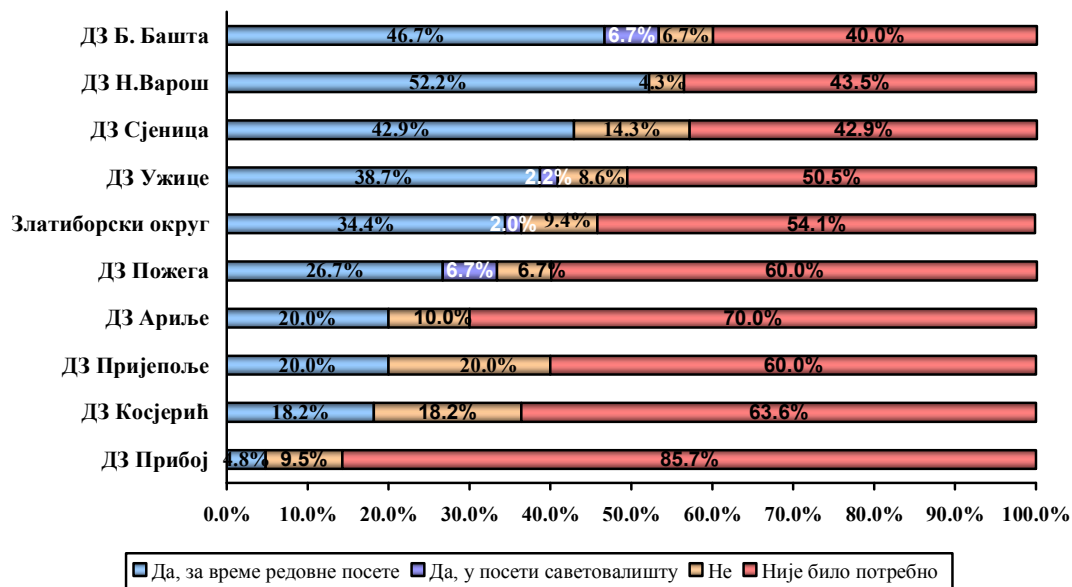
32.1 Правилна исхрана



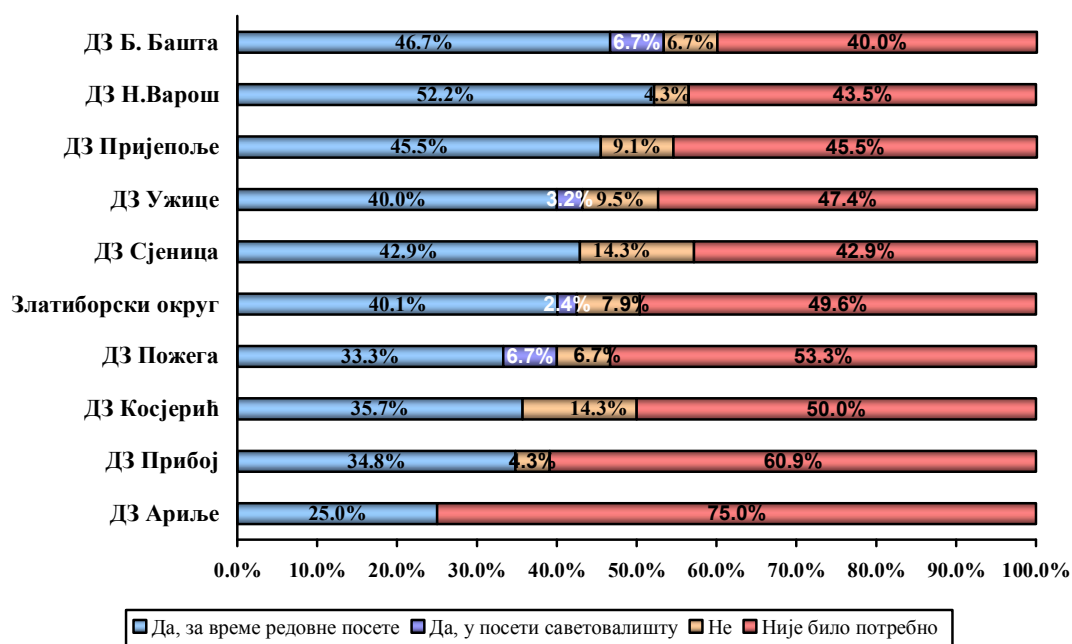
32.2 Важност физичке активности



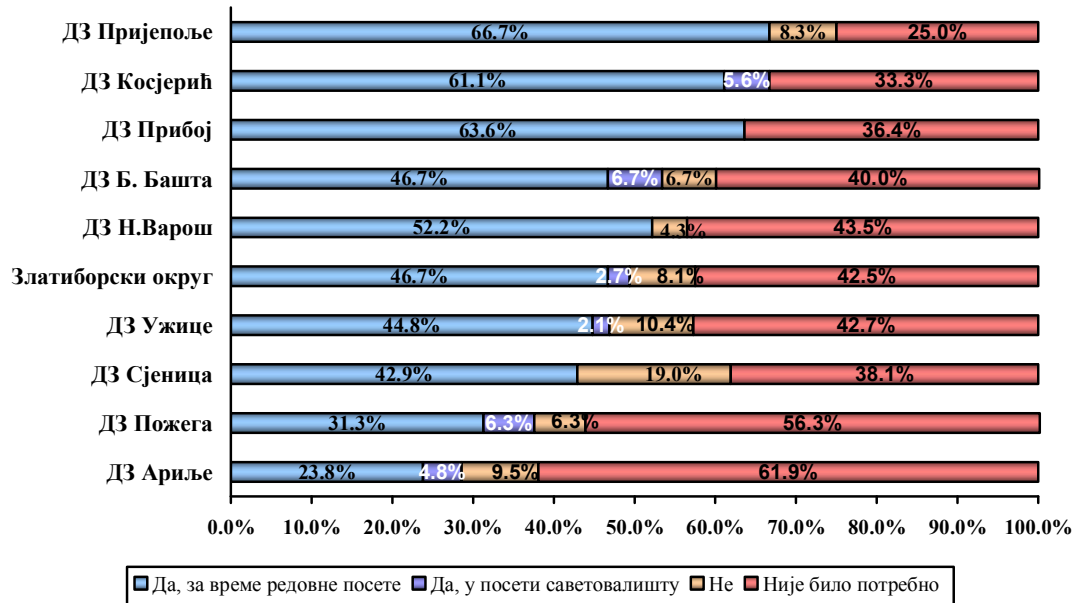
32.3 Злоупотреба алкохола



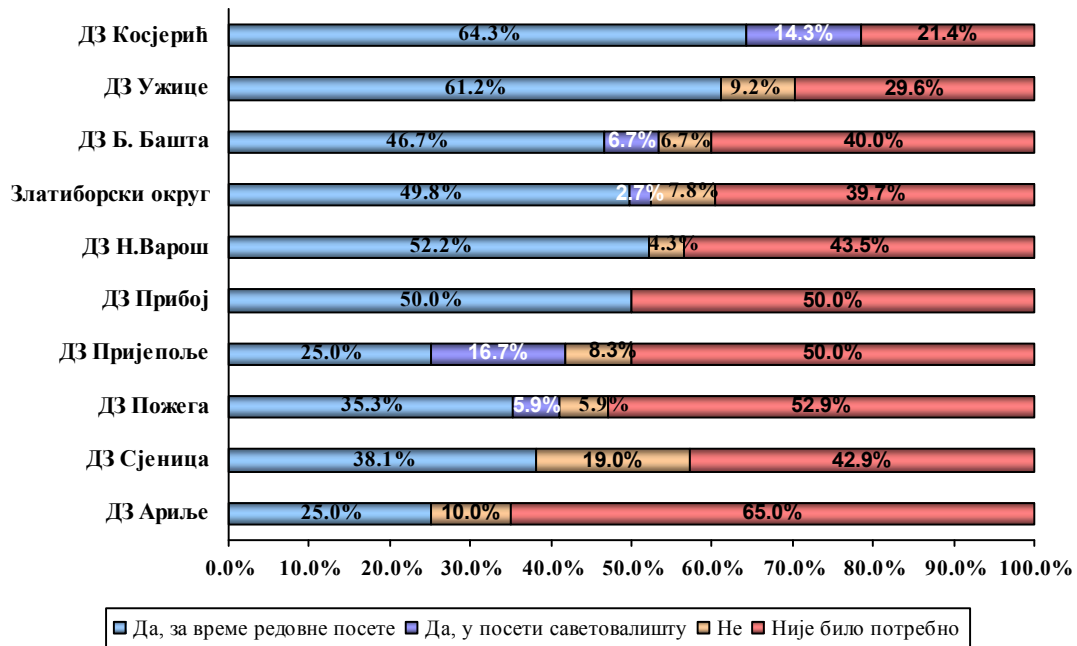
32.4 Смањење или престанак пушења



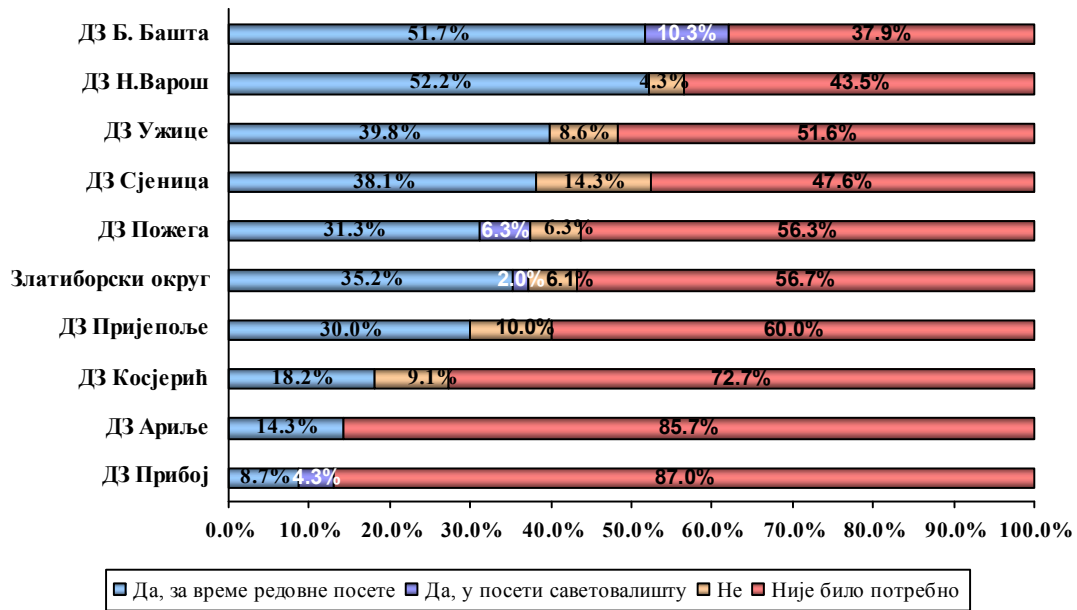
32.5 Избегавање / одбрана од стреса



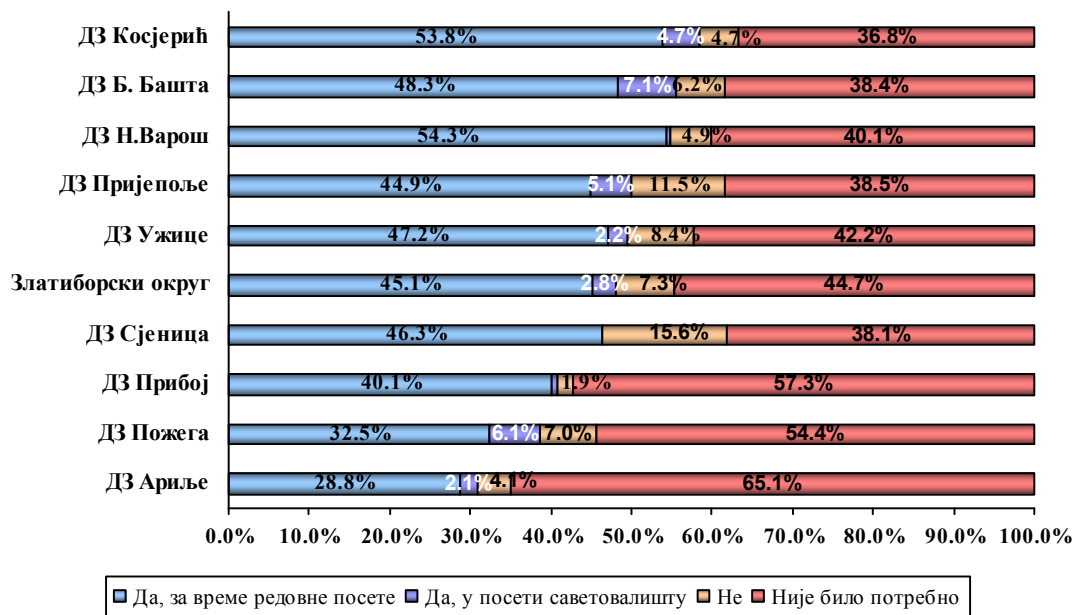
32.6 Сигуран секс



32.7 Опасност од злоупотребе дрога



32.8 Укупне превентивне активности



Комуникација пацијената са медицинским сестрама је добра, с обзиром да су одговори већином позитивни (табела бр.8).

Табела 8. Средње оцене саласности (задовољства) са аспектима рада медицинских сестара у служби за здравствену заштиту жена Златиборског округа за 2013. годину

8.1 Медицинске сестаре на шалтеру су љубазне

ДЗ	ДЗ Сјеница	ДЗ Ужице	ДЗ Пожега	Златиборски округ	ДЗ Б. Башта	ДЗ Ариље	ДЗ Прибој	ДЗ Пријепоље	ДЗ Косјерић	ДЗ Н.Варош
Средња оцена	4.44	4.60	4.63	4.69	4.71	4.71	4.83	4.87	4.90	4.93

8.2 Медицинске сестаре у соби за интервенције су љубазне

ДЗ	ДЗ Сјеница	ДЗ Б. Башта	ДЗ Ужице	ДЗ Ариље	Златиборски округ	ДЗ Пожега	ДЗ Прибој	ДЗ Пријепоље	ДЗ Н.Варош	ДЗ Косјерић
Средња оцена	4.45	4.66	4.68	4.70	4.73	4.75	4.82	4.85	4.94	5.00

8.3 Медицинске сестре ми увек пруже све информације

ДЗ	ДЗ Пожега	ДЗ Ариље	ДЗ Ужице	ДЗ Б. Башта	Златиборски округ	ДЗ Прибој	ДЗ Сјеница	ДЗ Пријепоље	ДЗ Косјерић	ДЗ Н.Варош
Средња оцена	4.50	4.55	4.64	4.66	4.70	4.74	4.76	4.86	4.90	4.94

8.4 Медицинске сестре и лекари добро сарађују

ДЗ	ДЗ Б. Башта	ДЗ Сјеница	ДЗ Пожега	ДЗ Ужице	Златиборски округ	ДЗ Пријепоље	ДЗ Ариље	ДЗ Прибој	ДЗ Н.Варош	ДЗ Косјерић
Средња оцена	4.66	4.68	4.73	4.80	4.82	4.85	4.90	4.91	4.94	5.00

Већина лекара гинеколошких служби у домовима здравља Златиборског округа, могла би се похвалити комуникацијом са пацијентима (табела бр. 9). 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 саниским оценама издвајају ДЗ Прибој, ДЗ Ужице и ДЗ Пријепоље.

Табела 9. Средње оцене саласности (задовољства) са аспектима рада изабраног лекара у служби за здравствену заштиту жена Златиборског округа за 2013. годину

9.1 Мој лекар познаје моју личну ситуацију (нпр. на послу, код куће...)

ДЗ	ДЗ Прибој	ДЗ Ужице	ДЗ Пријепоље	Златиборски округ	ДЗ Пожега	ДЗ Сјеница	ДЗ Косјерић	ДЗ Ариље	ДЗ Б. Башта	ДЗ Н.Варош
Средња оцена	2.48	2.76	3.00	3.57	3.71	3.92	4.16	4.17	4.78	4.94

9.2 Мој лекар познаје проблеме и болести које сам раније имао

ДЗ	ДЗ Сјеница	ДЗ Ужице	ДЗ Пожега	ДЗ Косјерић	Златиборски округ	ДЗ Пријепоље	ДЗ Б. Башта	ДЗ Ариље	ДЗ Прибој	ДЗ Н.Варош
Средња оцена	4.17	4.44	4.50	4.58	4.60	4.71	4.78	4.83	4.83	5.00

9.3 Мој лекар одваја довољно времена да разговара са мном

ДЗ	ДЗ Пожега	ДЗ Пријепоље	ДЗ Сјеница	ДЗ Ариље	Златиборски округ	ДЗ Ужице	ДЗ Косјерић	ДЗ Б. Башта	ДЗ Прибој	ДЗ Н.Варош
Средња оцена	4.18	4.23	4.36	4.65	4.66	4.67	4.70	4.78	4.83	5.00

9.4 Мој лекар ме пажљиво слуша

ДЗ	ДЗ Сјеница	ДЗ Пријепоље	ДЗ Пожега	ДЗ Ариље	ДЗ Б. Башта	Златиборски округ	ДЗ Прибој	ДЗ Косјерић	ДЗ Ужице	ДЗ Н.Варош
Средња оцена	4.28	4.43	4.67	4.74	4.78	4.80	4.83	4.90	4.93	5.00

9.5 Мој лекар ми даје јасна објашњења о болестима и лековима које ми преписује

ДЗ	ДЗ Сјеница	ДЗ Пожега	ДЗ Ариље	Златиборски округ	ДЗ Б. Башта	ДЗ Прибој	ДЗ Пријепоље	ДЗ Ужице	ДЗ Косјерић	ДЗ Н.Варош
Средња оцена	4.28	4.41	4.62	4.77	4.78	4.82	4.83	4.86	4.90	5.00

9.6 После посете лекару осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима

ДЗ	ДЗ Сјеница	ДЗ Пожега	ДЗ Ариље	ДЗ Прибој	ДЗ Косјерић	Златиборски округ	ДЗ Ужице	ДЗ Б. Башта	ДЗ Пријепоље	ДЗ Н.Варош
Средња оцена	4.28	4.41	4.55	4.65	4.68	4.70	4.75	4.78	4.83	5.00

9.7 Када имам нови здравствени проблем прво идем код свог лекара

ДЗ	ДЗ Пожега	ДЗ Сјеница	ДЗ Б. Башта	ДЗ Косјерић	Златиборски округ	ДЗ Ариље	ДЗ Прибој	ДЗ Пријепоље	ДЗ Ужице	ДЗ Н.Варош
Средња оцена	4.29	4.44	4.78	4.80	4.81	4.82	4.83	4.86	4.91	5.00

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. Половина не зна да ли установа има интернет страницу, четвртина не зна да ли је установо довољно опремљена, а петина да ли се може прегледати викендом, да ли је служба доступна инвалидима и да ли се могу посаветовати са лекаром путем телефона. Најнижи степен задовољства је временом које се проводи у чекаоници пре прегледа, и само ДЗ Б.Башта и ДЗ Н.Варош су задовољавајуће оцељени. Нешто ниже оцене имају и тврдње да се прегледи могу обавити и викендом (ДЗ Косјерић и ДЗ Пријепоље предњаче), као и да је могуће телефонско саветовање са гинекологом (ДЗ Пожега и ДЗ Пријепоље предњаче). Незадовољавајућу опремљеност су истакли испитаници у ДЗ Ариље, ДЗ Пожега и ДЗ Пријепоље.

Табела 10. Средње оцене саласности (задовољства) са аспектима рада службе за здравствену заштиту жена Златиборског округа за 2013. годину

10.1 Задовољан сам радним временом

ДЗ	ДЗ Пријепоље	ДЗ Ариље	ДЗ Пожега	ДЗ Сјеница	ДЗ Косјерић	Златиборски округ	ДЗ Прибој	ДЗ Б. Башта	ДЗ Ужице	ДЗ Н.Варош
Средња оцена	4.18	4.23	4.38	4.39	4.62	4.70	4.74	4.83	4.87	5.00

10.2 Могу да дођем на преглед и викендом ако се разболим

ДЗ	ДЗ Косјерић	ДЗ Пријепоље	ДЗ Ариље	ДЗ Ужице	ДЗ Прибој	Златиборски округ	ДЗ Сјеница	ДЗ Пожега	ДЗ Б. Башта	ДЗ Н.Варош
Средња оцена	1.88	3.33	3.63	3.80	4.00	4.03	4.20	4.23	4.83	5.00

20.2% не зна, највише у Прибоју 56.5% и Ужицу 30.7%

10.3 Доступна је инвалидима и особама у колицима

ДЗ	ДЗ Пријепоље	ДЗ Ариље	ДЗ Косјерић	ДЗ Сјеница	ДЗ Ужице	ДЗ Пожега	Златиборски округ	ДЗ Прибој	ДЗ Б. Башта	ДЗ Н.Варош
ДЗ	ДЗ Пријепоље	ДЗ Ариље	ДЗ Косјерић	ДЗ Сјеница	ДЗ Ужице	ДЗ Пожега	Златиборски округ	ДЗ Прибој	ДЗ Б. Башта	ДЗ Н.Варош

Средња оцена	3.67	3.75	3.91	4.18	4.44	4.50	4.50	4.79	4.83	5.00
--------------	------	------	------	------	------	------	-------------	------	------	------

22.3% не зна, у Ариљу чак 57.9%, у Ужицу 37.8%, у Пожеги 25%

10.4 Да бих ишао код специјалисте прво морам да идем код свог лекара

ДЗ	ДЗ Прибој	ДЗ Ариље	ДЗ Косјерић	ДЗ Ужице	Златиборски округ	ДЗ Сјеница	ДЗ Пријепоље	ДЗ Б. Башта	ДЗ Пожега	ДЗ Н.Варош
Средња оцена	3.50	3.75	4.27	4.36	4.47	4.48	4.67	4.83	4.88	5.00

11.7% не зна, највише у Прибоју 30.4%, Ариљу 27.3% и Косјерићу 26.7%

10.5 У чекаоницама има довољно места за седење

ДЗ	ДЗ Пријепоље	ДЗ Сјеница	ДЗ Ариље	Златиборски округ	ДЗ Пожега	ДЗ Ужице	ДЗ Прибој	ДЗ Б. Башта	ДЗ Косјерић	ДЗ Н.Варош
Средња оцена	3.80	3.82	4.45	4.64	4.65	4.71	4.83	4.83	4.90	5.00

10.6 Морам дуго да чекам у чекаоници да посетим лекара

ДЗ	ДЗ Косјерић	ДЗ Прибој	ДЗ Ариље	ДЗ Ужице	ДЗ Пожега	ДЗ Пријепоље	Златиборски округ	ДЗ Сјеница	ДЗ Б. Башта	ДЗ Н.Варош
Средња оцена	1.22	1.38	2.52	2.78	3.00	3.15	3.18	3.45	4.83	5.00

10.7 У току радног времена могу лако да разговарам са лекаром телефоном и добијем савет

ДЗ	ДЗ Пожега	ДЗ Пријепоље	ДЗ Ариље	ДЗ Ужице	ДЗ Косјерић	Златиборски округ	ДЗ Прибој	ДЗ Сјеница	ДЗ Б. Башта	ДЗ Н.Варош
Средња оцена	2.71	3.00	3.53	3.60	4.00	4.01	4.05	4.05	4.83	5.00

18.1% не зна, највише у Пријепољу 42.9% и Ужицу 35.1%

10.8 Када дођем и хитно ми треба преглед лекара то могу да обавим истог дана

ДЗ	ДЗ Пожега	ДЗ Пријепоље	ДЗ Сјеница	ДЗ Ариље	ДЗ Косјерић	Златиборски округ	ДЗ Ужице	ДЗ Б. Башта	ДЗ Прибој	ДЗ Н.Варош
Средња оцена	3.94	4.33	4.39	4.52	4.58	4.65	4.68	4.83	4.91	5.00

10.9 Постоји кутија / књига за жалбе и примедбе

ДЗ	ДЗ Сјеница	ДЗ Пријепоље	ДЗ Пожега	ДЗ Б. Башта	Златиборски округ	ДЗ Прибој	ДЗ Ариље	ДЗ Косјерић	ДЗ Н.Варош	ДЗ Ужице
Средња оцена	4.00	4.57	4.73	4.83	4.85	4.91	5.00	5.00	5.00	5.00

8.4% не зна, највише у Ариљу 34.8% и Косјерићу 15.0%

10.10 Установа има своју интернет страницу

ДЗ	ДЗ Ариље	ДЗ Пријепоље	ДЗ Пожега	ДЗ Сјеница	ДЗ Ужице	Златиборски округ	ДЗ Б. Башта	ДЗ Косјерић	ДЗ Н.Варош	ДЗ Прибој
Средња оцена	2.33	3.50	4.00	4.29	4.43	4.58	4.83	5.00	5.00	5.00

43.4% не зна, сви осим Б.Баште, Н.Вароши и Сјенице са преко 50% неинформисаних

10.11 Установа има довољно медицинске опреме

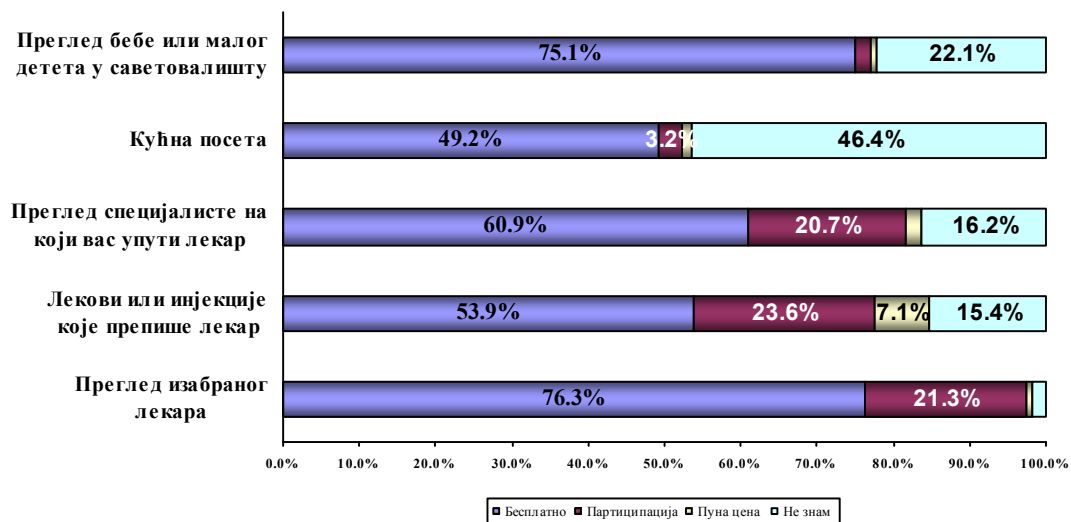
ДЗ	ДЗ Ариље	ДЗ Пријепоље	ДЗ Пожега	ДЗ Сјеница	ДЗ Прибој	ДЗ Косјерић	Златиборски округ	ДЗ Ужице	ДЗ Б. Башта	ДЗ Н.Варош
Средња оцена	1.38	3.00	3.50	3.84	4.00	4.07	4.09	4.24	4.83	5.00

25.9% не зна, највише у Прибоју 56.5%, Ужицу 35.8% и Пријепољу 35.7%

Када је у питању плаћање услуга, три четвртине је оних које не плаћају преглед лекара, док петина плаћа партиципацију. Партиципацију за лекове и инјекције плаћа четвртина, а преглед специјалисте не плаћа више од половине пацијенткиња (60,9%). Половина испитаница не зна или није одговорила на питање

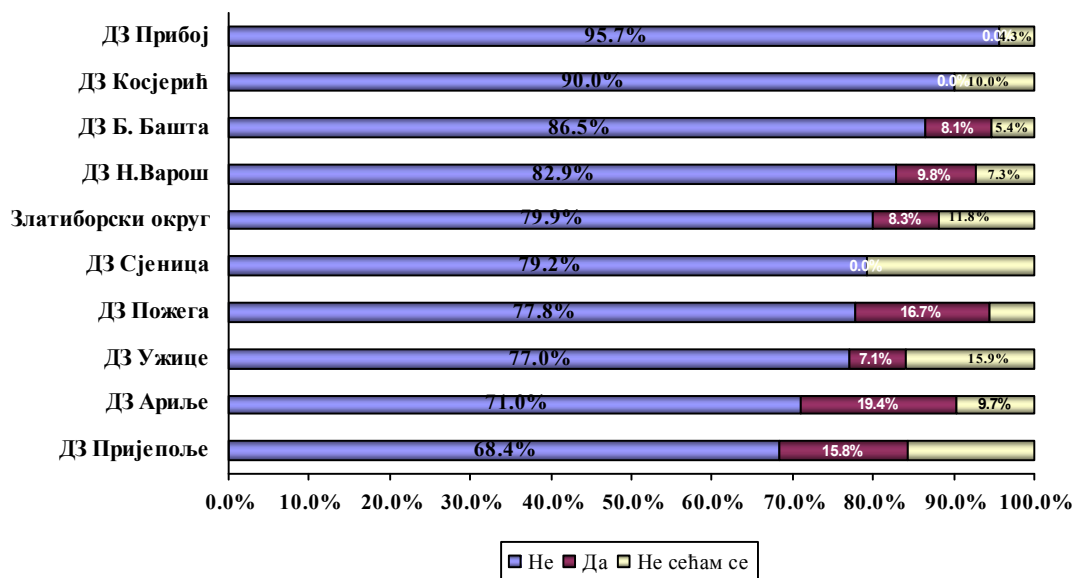
у вези са кућним посетама лекара, а таква услуга није ни предвиђена у овој служби (графикон број 33)

. Графикон бр. 33. Структура корисника службе за здравствену заштиту жена Златиборског округа у односу на плаћање лекарских прегледа у 2013. години



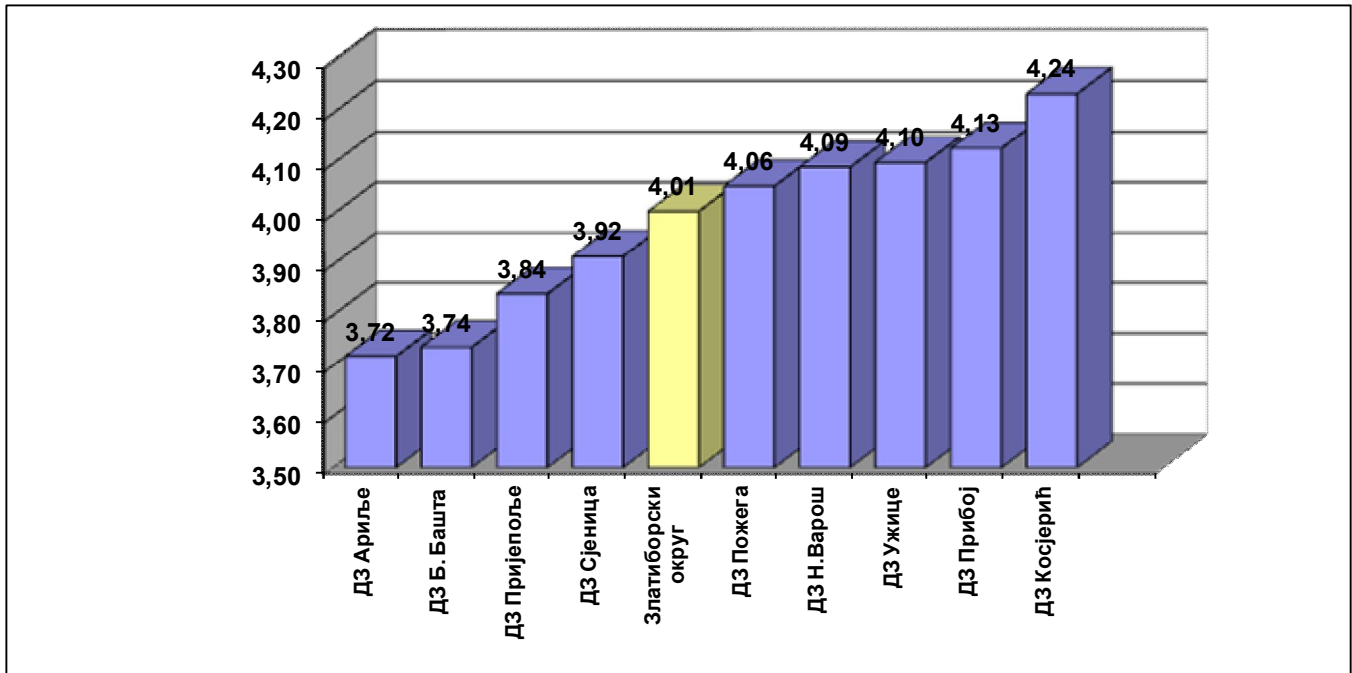
Одлазак анкетираних код гинеколога углавном није условљен финансијском ситуацијом у породици, с обзиром да их је чак 79.9% одговорило да нису имале новчаних проблема који би их спречили да оду на преглед или узму потребне лекове. Ипак, такав проблем је имало 8.8% анкетираних жена.

Графикон бр. 34. Структура корисника службе за здравствену заштиту жена Златиборског округа у односу на постојање финансијских тешкоћа за остваривање права из обавезног здравственог осигурања у 2013. години



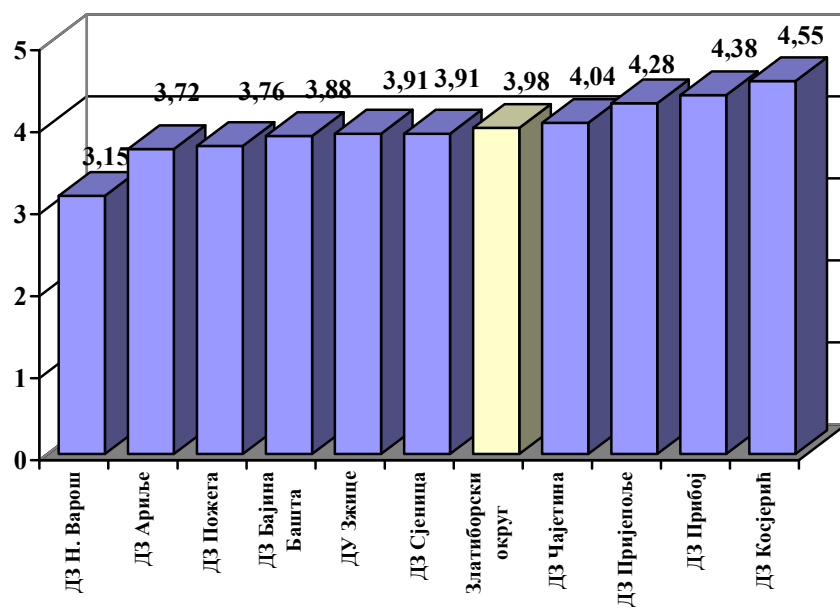
Просечна оцена задовољства радом у служби за здравствену заштиту жена креће се од 3.72 у служби за заштиту жена Дома здравља Ариље, до 4.24 у Косјерићу. На нивоу Златиборског округа просечна оцена износи 4.01, што је ниже у односу на претходну годину (4.33) (графикон бр. 35).

Графикон бр. 35. Средње оцене задовољства испитаника радом служби за заштиту жена у домовима здравља Златиборског округа у 2013. 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. 36 приказане су просечне оцене задовољства свим службама које имају изабраног лекара у домовима здравља Златиборског округа. Највеће задовољство је забележено у ДЗ Косјерић (4.55), а најмање у ДЗ Нова Варош (3.15). Просечна оцена на нивоу округа (укупна за све три службе) је 3.98 и значајно је нижа него у 2012. када је износила 4.22.

Графикон бр. 36 Просечне оцене задовољства испитаника радом служби са изабраним лекаром у домовима здравља Златиборског округа у 2013. години

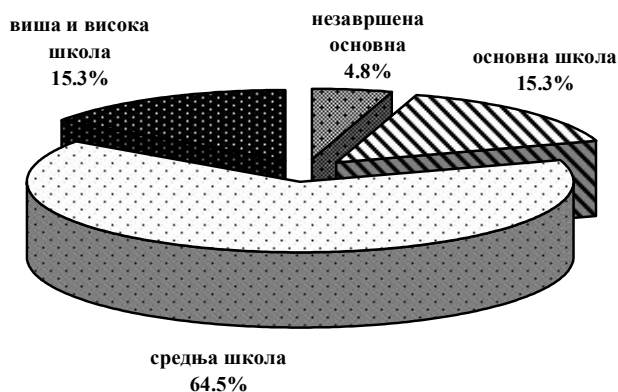


СТОМАТОЛОШКА ЗДРАВСТВЕНА ЗАШТИТА

У служби стоматолошке здравствене заштите домова здравља Златиборског округа, подељена су 252 упитника од чега је попуњено 250 са стопом одговора од 99.2%. Као и у служби за заштиту деце и омладине, и овде су упитнике попуњавали пратици деце (родитељи/стараоци). Од укупног броја анкетираних 44.0% су особе мушког пола а 55.2% особе женског пола просечне старости 36.7 година.

Као и у другим службама највећи проценат испитаника (64.5%) има завршену средњу школу, по 15.3% испитаника имају завршену основну и вишу или високу школу, а 4.8% нема завршену основну школу.

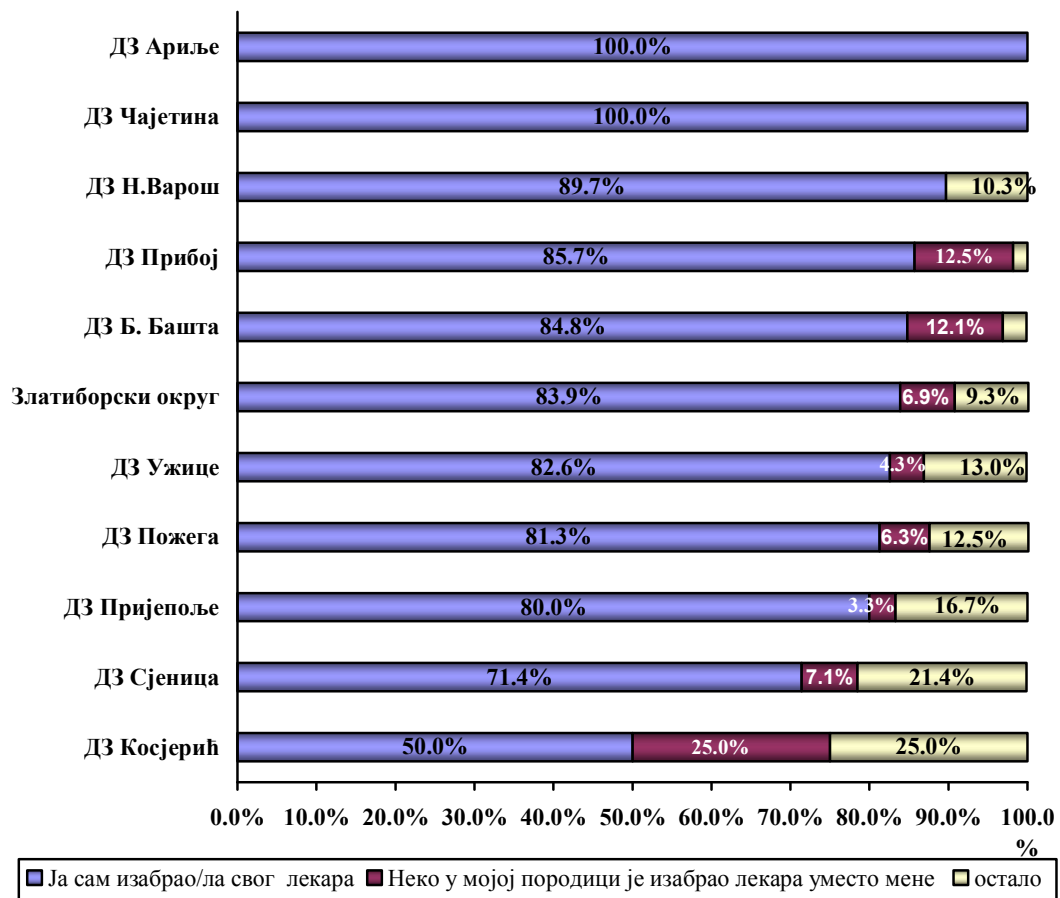
Графикон бр 37. Структура анкетираних у служби за стоматолошку здравствену заштиту према школској спреми Златиборског округа у 2013. години



Материјално стање је у највећем броју осредње (51.0%) или добро (31.7%) док је мање оних који мисле да им је материјално стање лоше (9.6%), веома добро (5.2%) и веома лоше (2.4%).

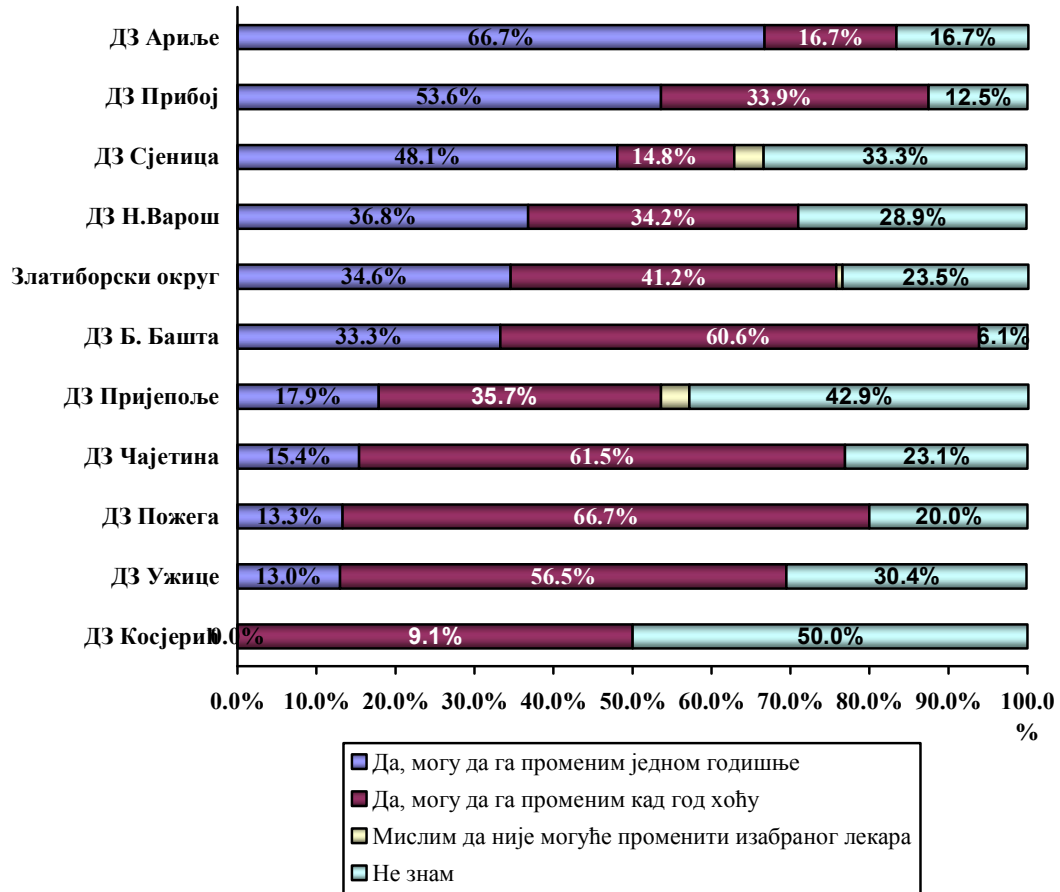
Већина родитеља се изјаснила да су сами бирали стоматолога 83.9%, док само 4.01% деце нема свог изабраног стоматолога. Најмањи број испитаника који су сами изабрали свог стоматолога је забележен у Дому здравља Косјерић (50%), а највиши у Ариљу и Чајетини (100%), што је, уз податке из осталих домова здравља на округу, приказано на графикону бр.38.

Графикон бр. 38. Структура корисника (%) у односу на начин избора стоматолога у служби за стоматолошку здравствену заштиту Златиборског округа у 2013. години



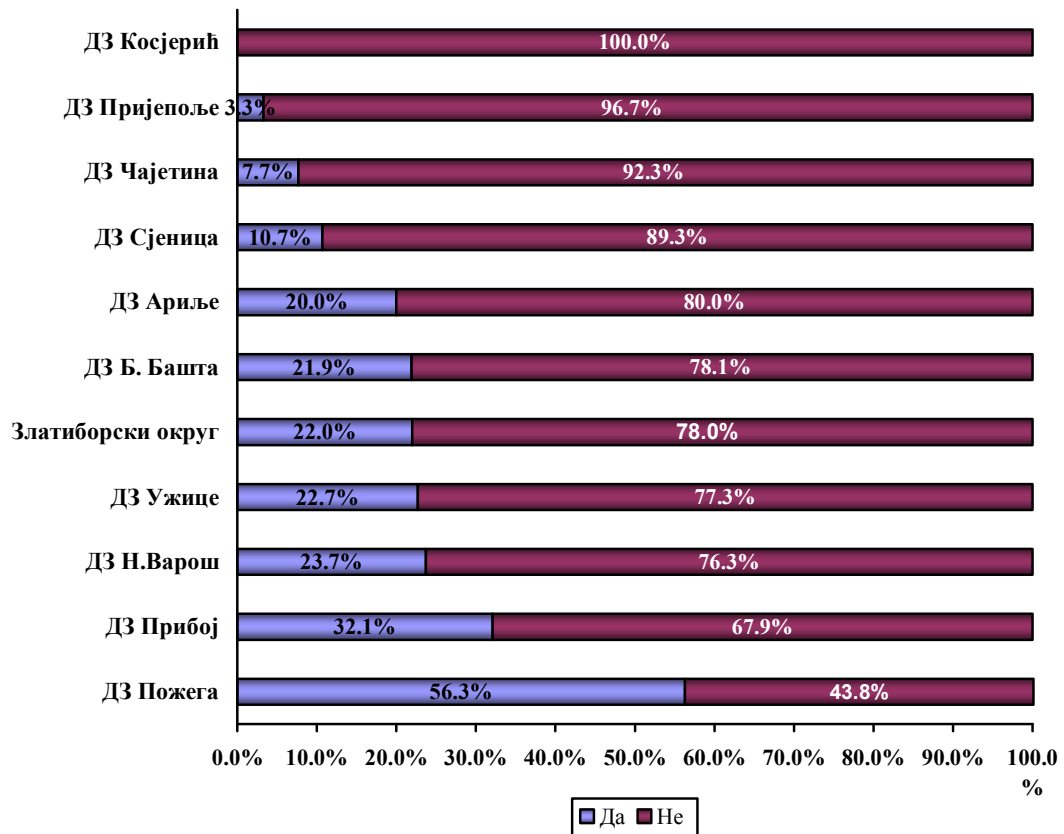
Што се тиче информисаности о начину промене стоматолога, највише анкетираних (41.2%) мисли да то може учинити било кад, а тек сваки трећи (34.6%) зна да може то учинити само једном годишње. И даље велики део испитаника (23.5%) не зна да ли има ту могућност, док свега 0.8% сматра да је нема.

Графикон бр. 39. Информисаност о промени изабраног стоматолога у службама за стоматолошку здравствену заштиту Златиборског округа у 2013. години



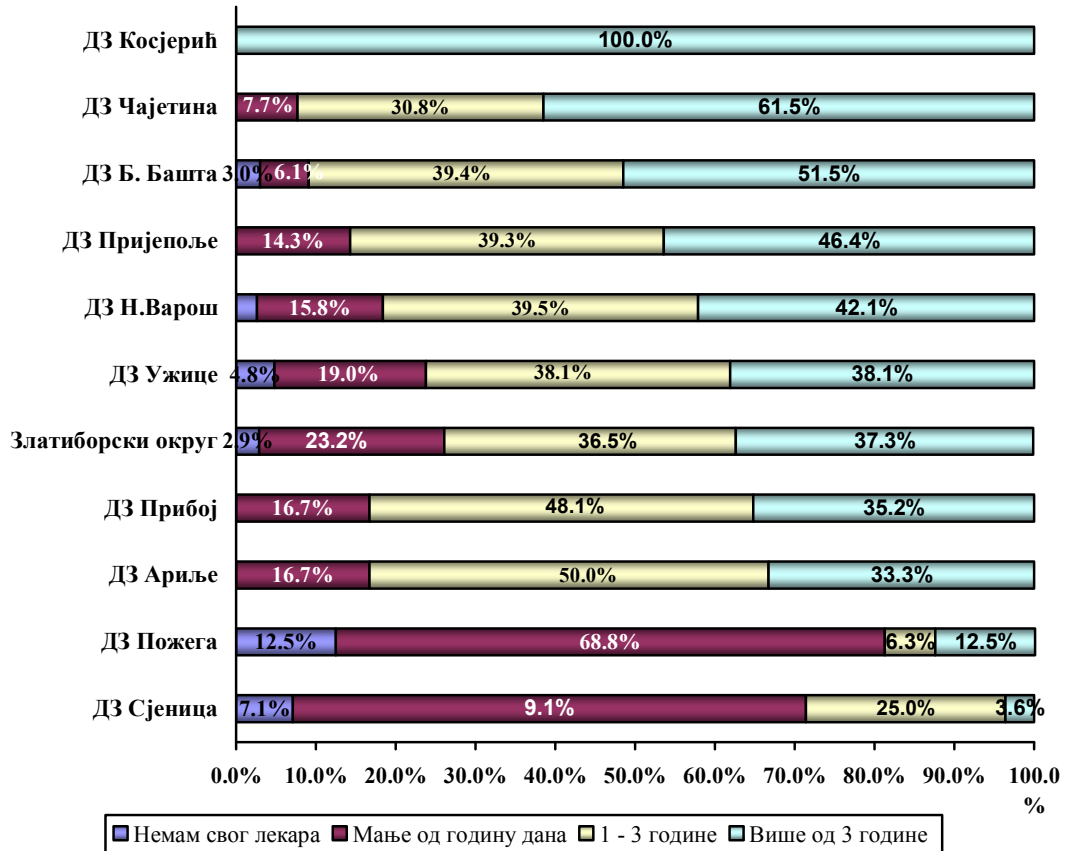
Највећи број испитаника није имао потребу за мењањем стоматолога (78.0%), а они који су то урадили (22.0%) највећим делом су због одласка стоматолога из ординације (42.3%), а сваки четврти је то учинио из наведених разлога.

Графикон бр. 40. Структура корисника у односу на то да ли су мењали изабраног стоматолога у служби за стоматолошку здравствену заштиту Златиборског округа у 2013. години



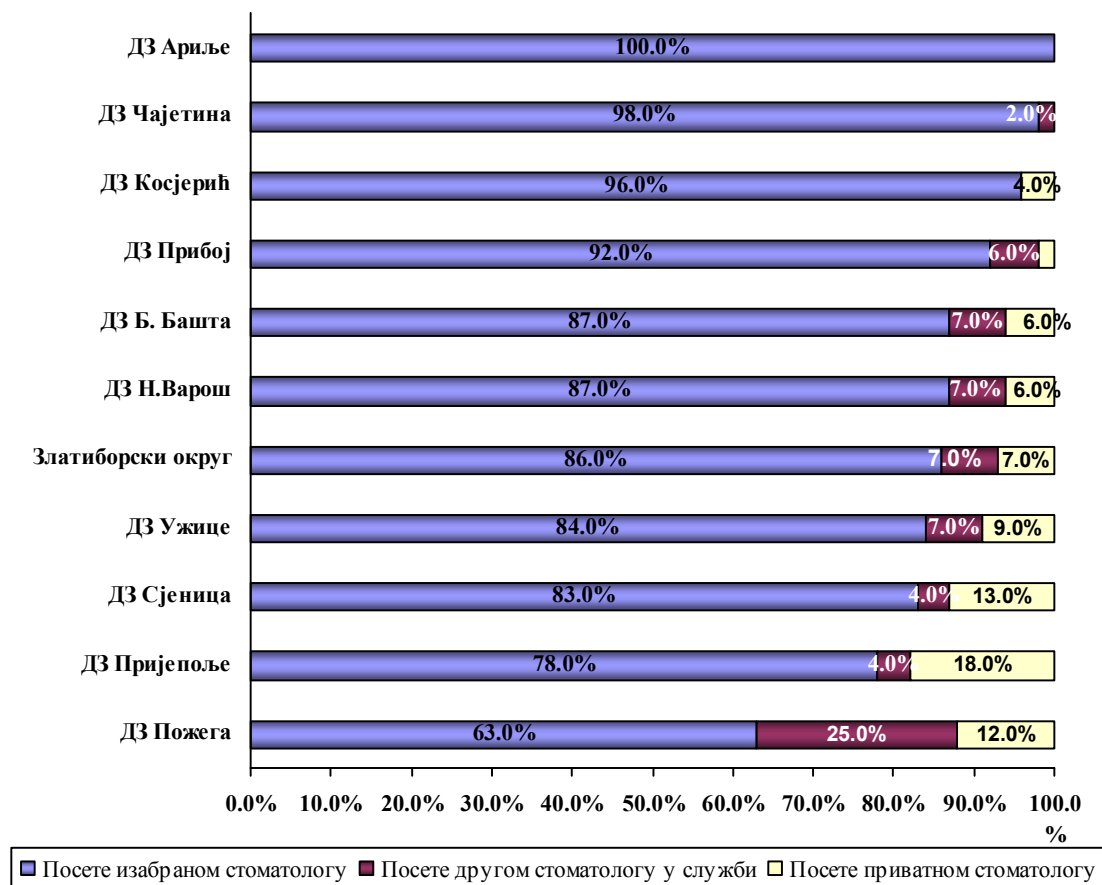
Највише деце има свог стоматолога дуже од 3 године (37.3%) приближно исто толико од 1 до 3 године (36.5%) а око петине (23.2%) краће од годину дана.

Графикон бр. 41. Структура корисника у односу на дужину лечења код свог изабраног стоматолога у служби за стоматолошку здравствену заштиту Златиборског округа у 2013. години



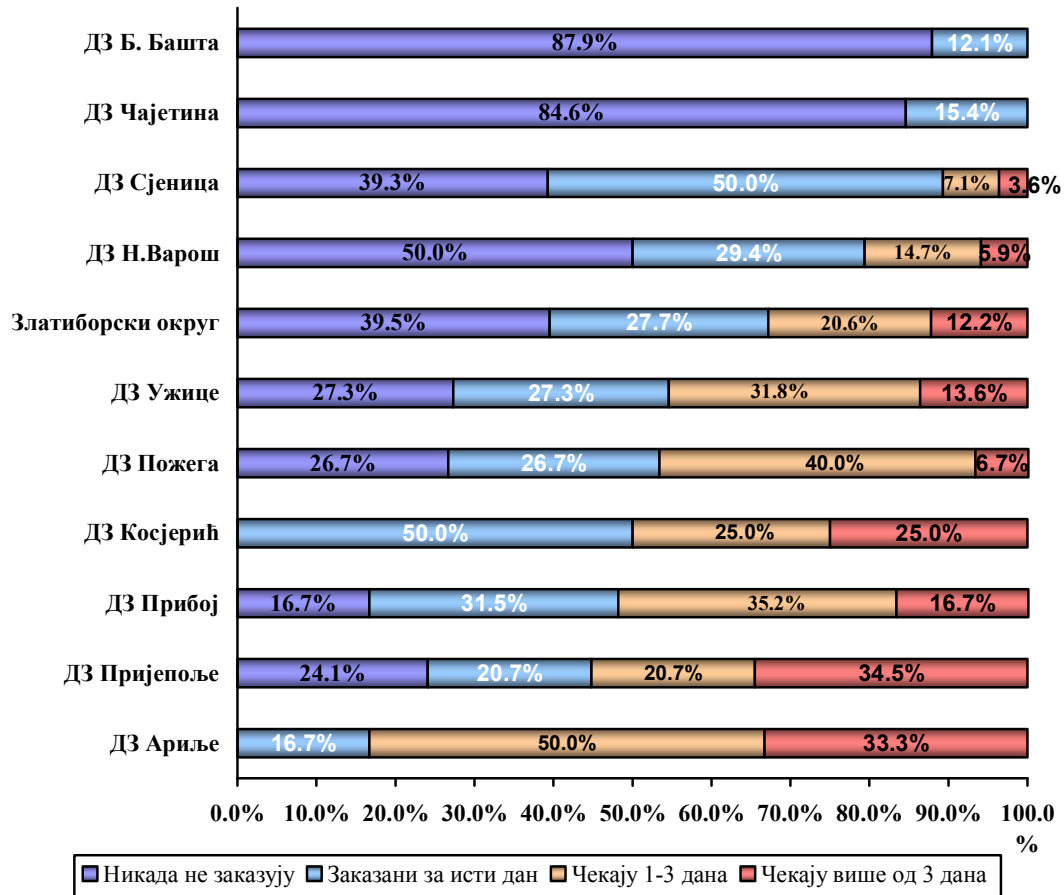
Деца стоматолога најчешће посећују 3 до 4 пута годишње (36.3%), а другог стоматолога у служби, у колико га има ретко посећују, као што је случај код сваког петог испитаника (19.8%). Други стоматолог се најчешће посећује у Дому здравља Б. Башта (24.2% једном или два пута годишње). Такође сваки пети испитаник (19.2%) своју децу води код приватног стоматолога: и то најчешће једном годишње (12.4%), а највећи део ових пацијената чине испитаници из Дома здравља Сјеница, где 35.7% њих посећује приватног стоматолога, и ДЗ Б. Башта са 33.3%.

Графикон бр. 42. Структура посета стоматолозима према емпиријској процени корисника службе за стоматолошку здравствену заштиту Златиборског округа у 2013. години



Што се тиче заказивања код дечијег стоматолога, највећи број деце не заказује (39.5%), исти дан буде примљено свако треће дете (27.7%) или ако буду заказана обично чекају 1-3 дана (20.6%). Најмање је оних који чекају дуже од 3 дана на преглед код стоматолога (12.2%).

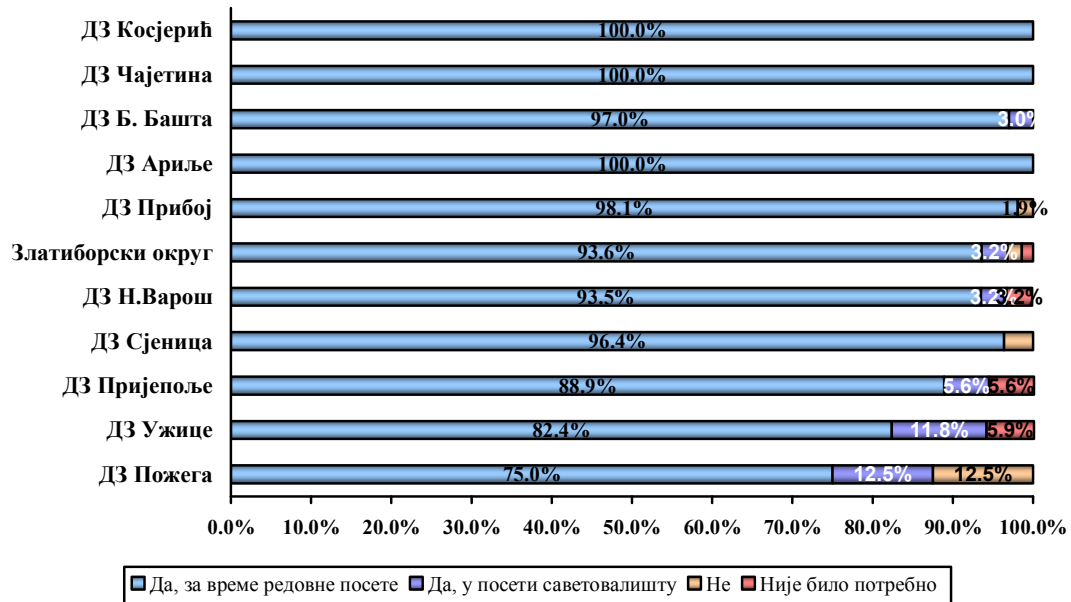
Графикон бр. 43. Структура корисника службе за стоматолошку здравствену заштиту Златиборског округа у односу на заказивање и чекање на заказани преглед у 2013. години



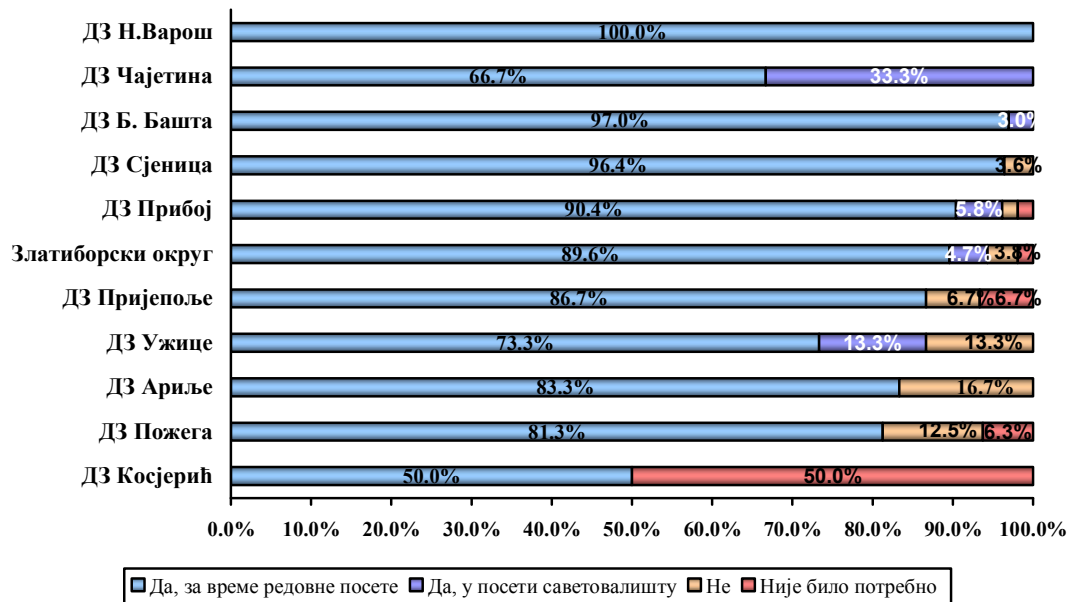
Како се може видети у графиконима број 45, превентивни рад у служби за стоматолошку здравствену заштиту је бољи уколико се упореди са осталим превентивним службама. У прилог томе говори висока стопа позитивних одговора (>90%) на сва питања.

Графикони бр. 44. Структура корисника служби за стоматолошку здравствену заштиту Златиборског округа у односу на превентивни рад изабраног стоматолога у 2013. години (да ли изабрани стоматолог даје савете о следећим темама?)

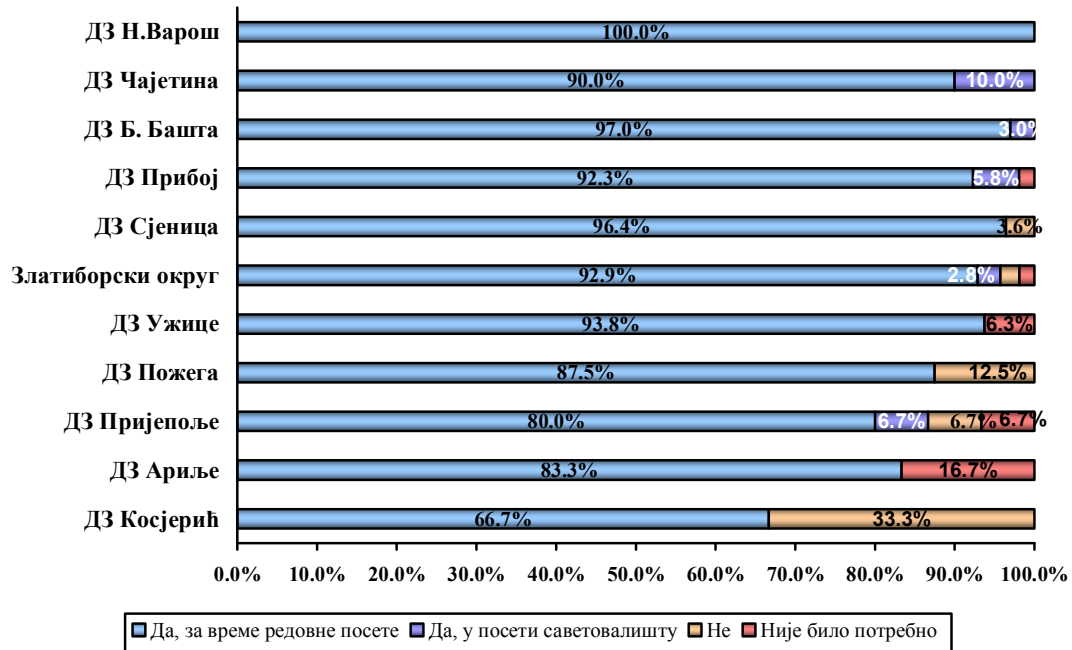
44.1 Значај редовних прегледа



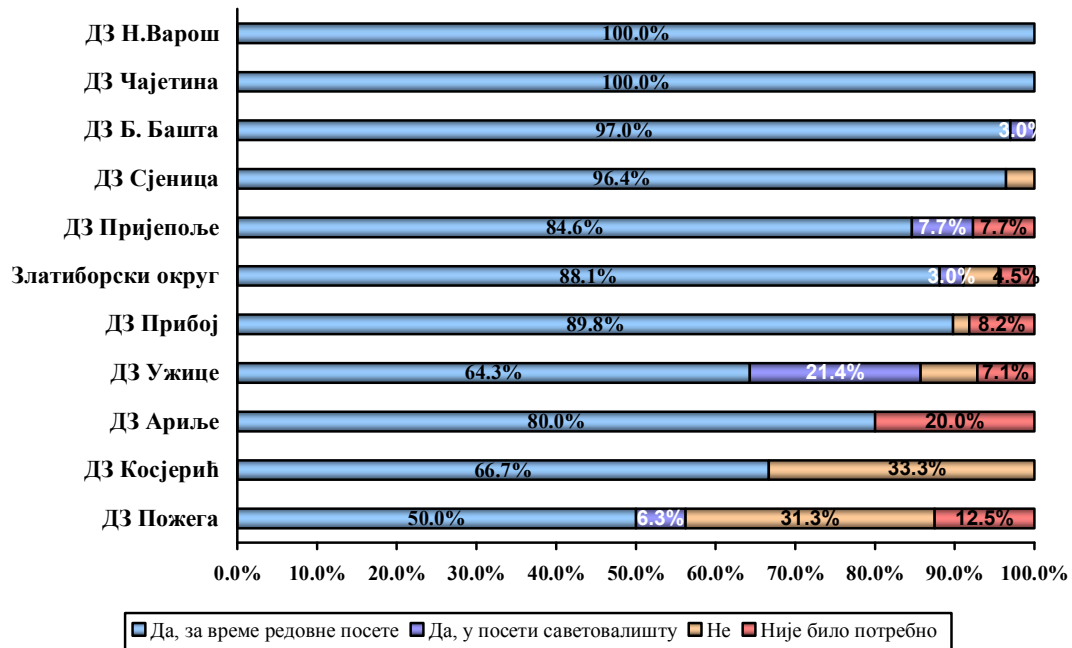
44.2 Употреба флуора



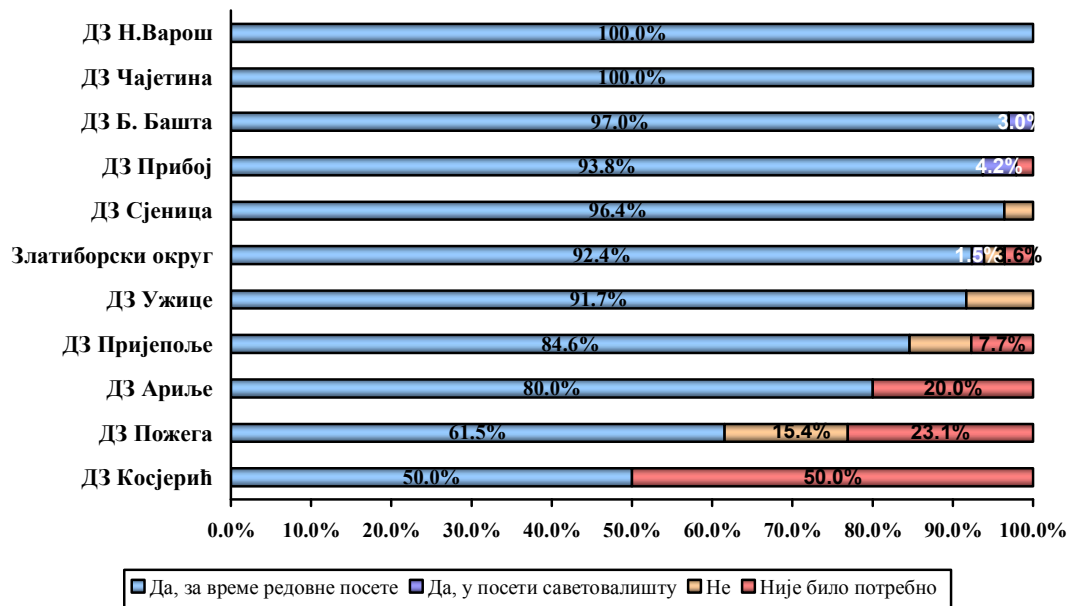
44.3 Правилно прање зуба



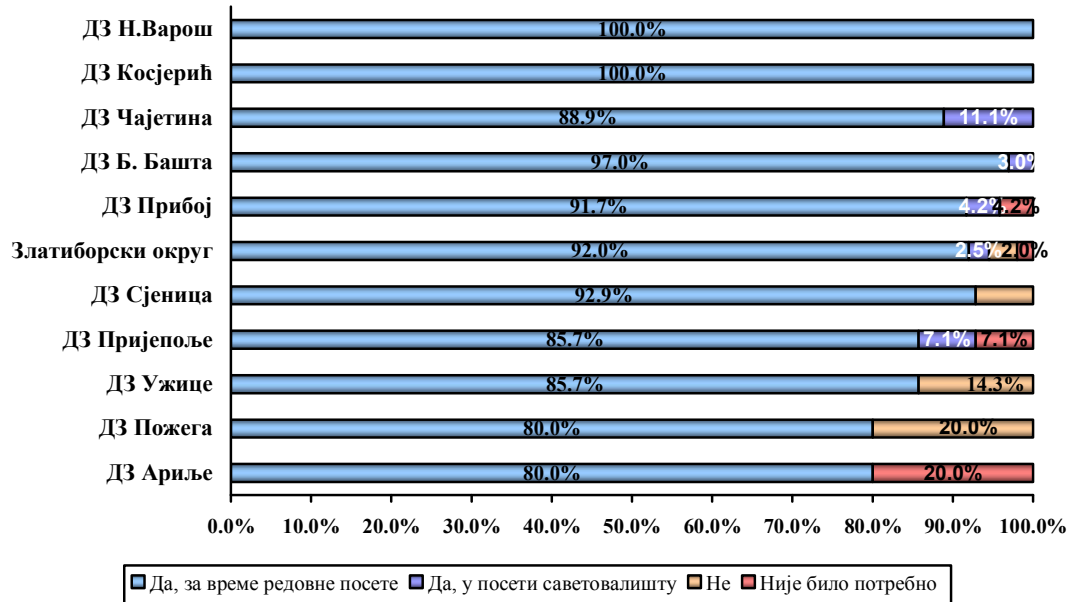
44.4 Ортодонтске неправилности



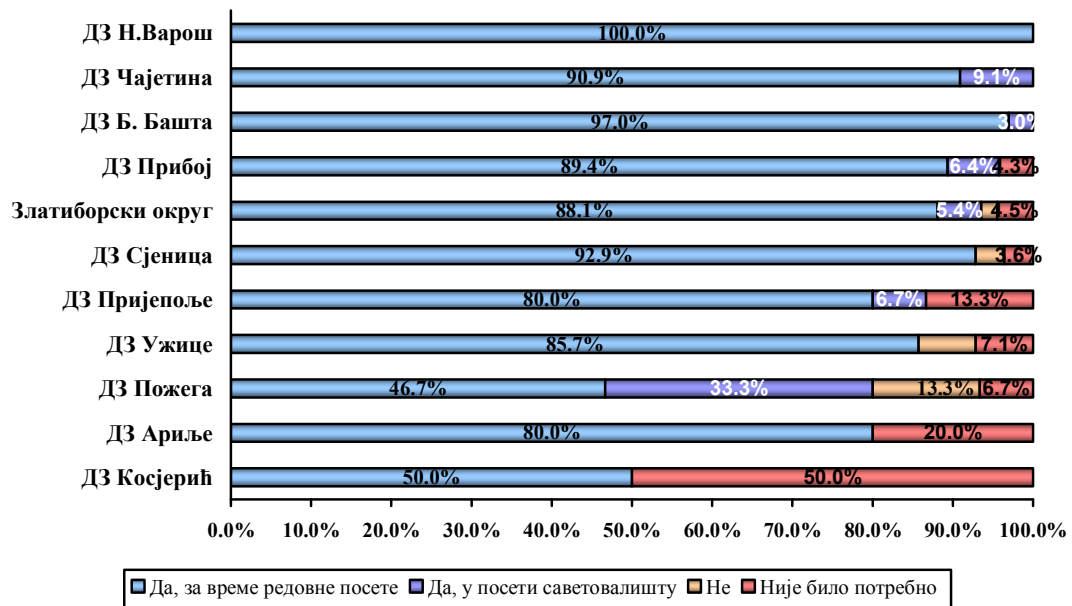
44.5 Настанак каријеса



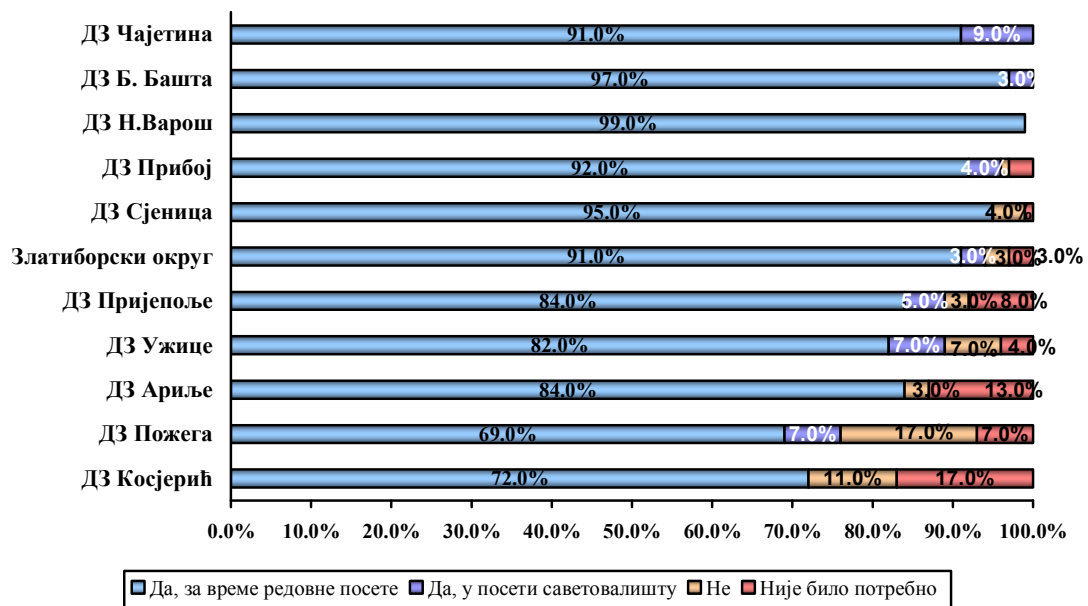
44.6 прибор за оралну хигијену



44.7 Правилна исхрана



44.8 Укупни превентивни рад стоматолога



Задовољство комуникације родитеља са дечијим стоматологом, такође, има високу стопу, када је реч о свим аспектима на ову тему. О томе сведоче високе средње оцјене сагласности са тврдњама из упитника (табела број 11).

Табела 11. Средње оцјене саласности (задовољства) са аспектима рада изабраног стоматолога у службама за стоматолошку здравствену заштиту Златиборског округа у 2013. години

11.1 Стоматолог је упознат са проблемима и болестима које има моје дете

ДЗ	ДЗ Ужице	ДЗ Чајетина	ДЗ Пожега	ДЗ Сјеница	ДЗ Ариље	Златиборски округ	ДЗ Пријепоље	ДЗ Б. Башта	ДЗ Косјерић	ДЗ Н.Варош	ДЗ Прибој
Средња оцена	4.18	4.33	4.50	4.64	4.67	4.80	4.89	5.00	5.00	5.00	5.00

11.2 Стоматолог одваја довољно времена да разговара са мном и са дететом

ДЗ	ДЗ Пожега	ДЗ Чајетина	ДЗ Ариље	ДЗ Сјеница	ДЗ Ужице	Златиборски округ	ДЗ Прибој	ДЗ Б. Башта	ДЗ Косјерић	ДЗ Н.Варош	ДЗ Пријепоље
Средња оцена	4.00	4.27	4.33	4.36	4.50	4.74	4.96	5.00	5.00	5.00	5.00

11.3 Стоматолог ми даје јасна обавештења о интервенцијама које планира код детета

ДЗ	ДЗ Пожега	ДЗ Ужице	ДЗ Ариље	Златиборски округ	ДЗ Сјеница	ДЗ Прибој	ДЗ Б. Башта	ДЗ Чајетина	ДЗ Косјерић	ДЗ Н.Варош	ДЗ Пријепоље
Средња оцена	4.13	4.57	4.67	4.85	4.86	4.88	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00

11.4 Када дете има проблема са здрављем уста и зуба прво идем код његовог стоматолога

ДЗ	ДЗ Ужице	ДЗ Сјеница	ДЗ Пожега	ДЗ Пријепоље	Златиборски округ	ДЗ Прибој	ДЗ Ариље	ДЗ Б. Башта	ДЗ Чајетина	ДЗ Косјерић	ДЗ Н.Варош
Средња оцена	4.41	4.64	4.88	4.88	4.88	4.96	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00

Мишљења о организацији рада стоматолошке службе су слична као и у другим службама (табела бр. 12). Присутно је незадовољство немогућношћу да се дете доведе на преглед и викендом, као и дужином чекања у чекаоници на преглед. Остали аспекти рада службе су високо оцењени, са појединачним изузецима, као што је мањак места за седење у чекаоници у ДЗ Пожега ,или недоступност деци са посебним потребама у ДЗ Косјерић.

Табела 12. Средње оцјене саласности (задовољства) са аспектима рада служби за стоматолошку здравствену заштиту Златиборског округа за 2013. годину

12.1 Задовољан сам радним временом

ДЗ	ДЗ Сјеница	ДЗ Пријепоље	ДЗ Ариље	ДЗ Ужице	Златиборски округ	ДЗ Чајетина	ДЗ Пожега	ДЗ Н.Варош	ДЗ Прибој	ДЗ Б. Башта	ДЗ Косјерић
Средња оцена	3.93	4.09	4.33	4.56	4.69	4.83	4.88	4.94	4.96	5.00	5.00

12.2 Могу да доведем на стоматолошки преглед дете и викендом

ДЗ	ДЗ Косјерић	ДЗ Чајетина	ДЗ Сјеница	ДЗ Пријепоље	ДЗ Ужице	Златиборски округ	ДЗ Ариље	ДЗ Прибој	ДЗ Пожега	ДЗ Н.Варош	ДЗ Б. Башта
Средња оцена	1.00	2.75	3.18	3.40	3.40	3.43	3.50	3.60	4.25	4.94	5.00

19.2% не зна или није одговорило, преко 50% у Косјерићу, Пријепољу и Пожеги

12.3 Доступна је деци са посебним потребама

ДЗ	ДЗ Косјерић	ДЗ Чајетина	ДЗ Ариље	ДЗ Сјеница	ДЗ Прибој	ДЗ Пријепоље	ДЗ Пожега	Златиборски округ	ДЗ Ужице	ДЗ Н.Варош	ДЗ Б. Башта
Средња оцена	3.00	3.57	3.67	4.18	4.30	4.40	4.50	4.54	4.56	4.94	5.00

37.2% не зна, преко 50% у Ариљу, Косјерићу, Пријепољу и Пожеги

12.4 Особље на шалтеру је љубазно

ДЗ	ДЗ Пожега	ДЗ Сјеница	ДЗ Ужице	Златиборски округ	ДЗ Пријепоље	ДЗ Прибој	ДЗ Н.Варош	ДЗ Ариље	ДЗ Б. Башта	ДЗ Чајетина	ДЗ Косјерић
Средња оцена	3.77	4.38	4.69	4.77	4.86	4.92	4.94	5.00	5.00	5.00	5.00

22.8% не зна, преко 50% у Ариљу, Косјерићу, Пријепољу

12.5 У чекаоницама има довољно места за седење

ДЗ	ДЗ Пожега	ДЗ Прибој	ДЗ Пријепоље	Златиборски округ	ДЗ Сјеница	ДЗ Н.Варош	ДЗ Ариље	ДЗ Б. Башта	ДЗ Чајетина	ДЗ Косјерић	ДЗ Ужице
Средња оцена	3.00	4.02	4.41	4.52	4.54	4.94	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00

12.6 Морам дуго да чекам у чекаоници да посетим стоматолога

ДЗ	ДЗ Косјерић	ДЗ Чајетина	ДЗ Прибој	ДЗ Ариље	ДЗ Пријепоље	ДЗ Ужице	ДЗ Пожега	ДЗ Сјеница	Златиборски округ	ДЗ Н.Варош	ДЗ Б. Башта
Средња оцена	1.00	1.57	1.63	1.80	1.92	2.17	2.25	2.48	2.97	4.94	5.00

10.8 Када дођем и хитно ми треба стоматолошка услуга то могу да обавим истог дана

ДЗ	ДЗ Ужице	ДЗ Сјеница	ДЗ Пожега	ДЗ Пријепоље	Златиборски округ	ДЗ Прибој	ДЗ Н.Варош	ДЗ Ариље	ДЗ Б. Башта	ДЗ Чајетина	ДЗ Косјерић
Средња оцена	4.29	4.85	4.88	4.88	4.88	4.92	4.94	5.00	5.00	5.00	5.00

Око петина не зна, око половине у Пријепољу и Косјерићу

10.9 Постоји кутија / књига за жалбе и примедбе

ДЗ	ДЗ Сјеница	Златиборски округ	ДЗ Н.Варош	ДЗ Ариље	ДЗ Б. Башта	ДЗ Чајетина	ДЗ Косјерић	ДЗ Пожега	ДЗ Прибој	ДЗ Пријепоље	ДЗ Ужице
Средња оцена	4.33	4.94	4.94	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00

Четвртина не зна, око половине у Ариљу, Косјерићу, Пријепољу, Ужицу и Сјеници

Када се сагледа сарадња међу здравственим радницима, запажа се да педијатри у мањој мери саветују употребу флуор препарата, као и да разговор са сестром не може да одмени посету стоматологу.

Табела 13. Средње оцене саласности (задовољства) сарадњом здравствених радника у служби за стоматолошку здравствену заштиту Златиборског округа у 2013. години

13.1 Педијатар ми је објаснио важност здравља уста и зуба мог детета

ДЗ	ДЗ Сјеница	ДЗ Прибој	ДЗ Пожега	ДЗ Ариље	ДЗ Косјерић	Златиборски округ	ДЗ Ужице	ДЗ Чајетина	ДЗ Пријепоље	ДЗ Н.Варош	ДЗ Б. Башта
Средња оцена	3.52	3.88	4.20	4.33	4.33	4.38	4.56	4.67	4.70	4.94	5.00

13.2 Педијатар ми саветује употребу флуор препарата

ДЗ	ДЗ Пожега	ДЗ Чајетина	ДЗ Прибој	ДЗ Косјерић	ДЗ Сјеница	ДЗ Ариље	Златиборски округ	ДЗ Ужице	ДЗ Пријепоље	ДЗ Н.Варош	ДЗ Б. Башта
Средња оцена	2.17	2.45	2.59	3.00	3.45	3.50	3.74	3.93	4.33	4.94	5.00

13.3 Дечји стоматолог и стоматолошка сестра добро сарађују

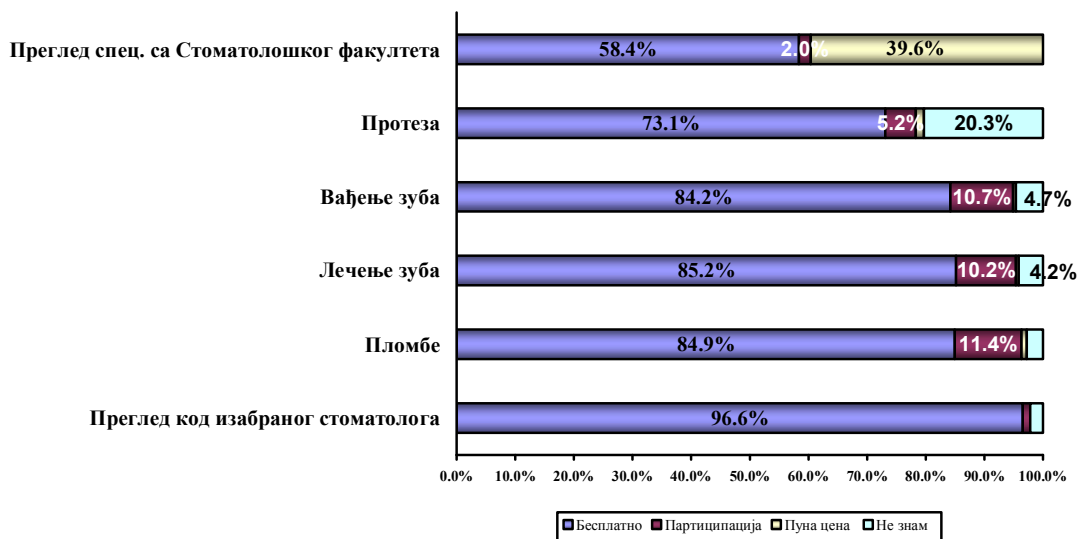
ДЗ	ДЗ Сјеница	ДЗ Пожега	ДЗ Ужице	ДЗ Пријепоље	Златиборски округ	ДЗ Н.Варош	ДЗ Ариље	ДЗ Б. Башта	ДЗ Чајетина	ДЗ Косјерић	ДЗ Прибој
Средња оцена	4.62	4.69	4.88	4.89	4.90	4.94	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00

13.4 Понекад ми је довољно да разговарам са стоматолошком сестром, па ми није потербно да идем и код стоматолога

ДЗ	ДЗ Пожега	ДЗ Косјерић	ДЗ Ариље	ДЗ Чајетина	ДЗ Сјеница	ДЗ Прибој	ДЗ Ужице	Златиборски округ	ДЗ Пријепоље	ДЗ Н.Варош	ДЗ Б. Башта
Средња оцена	2.50	3.00	3.33	3.36	3.40	3.85	3.93	4.06	4.14	4.94	5.00

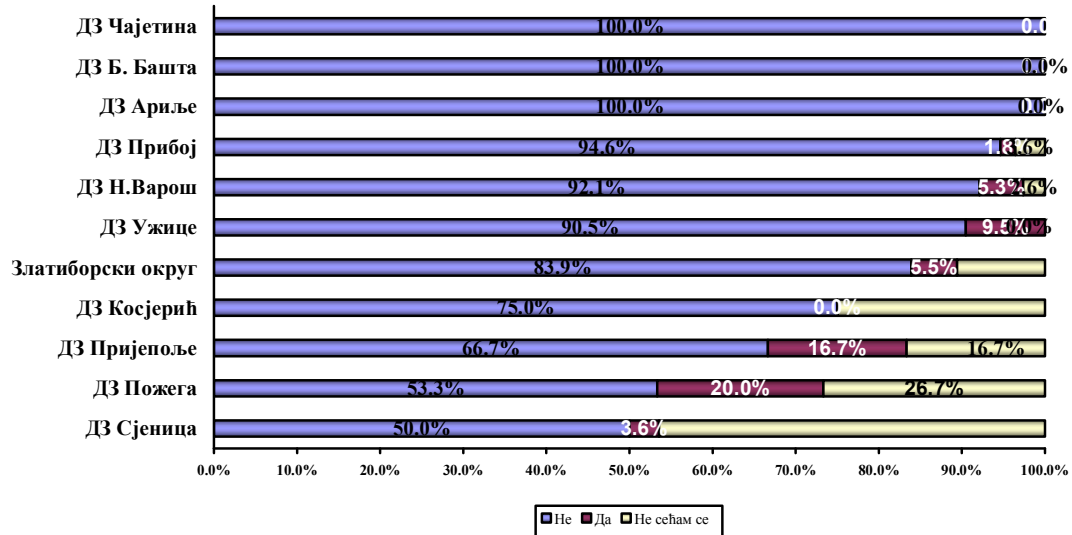
Што се тиче плаћања услуга у служби за дечију здравствену стоматолошку заштиту, 96.6% деце не плаћа партиципацију за преглед стоматолога, док је за остале услуге стопа нешто мања.

. Графикон бр. 45. Структура корисника службе за стоматолошку здравствену заштиту Златиборског округа у односу на плаћање лекарских прегледа у 2013. години



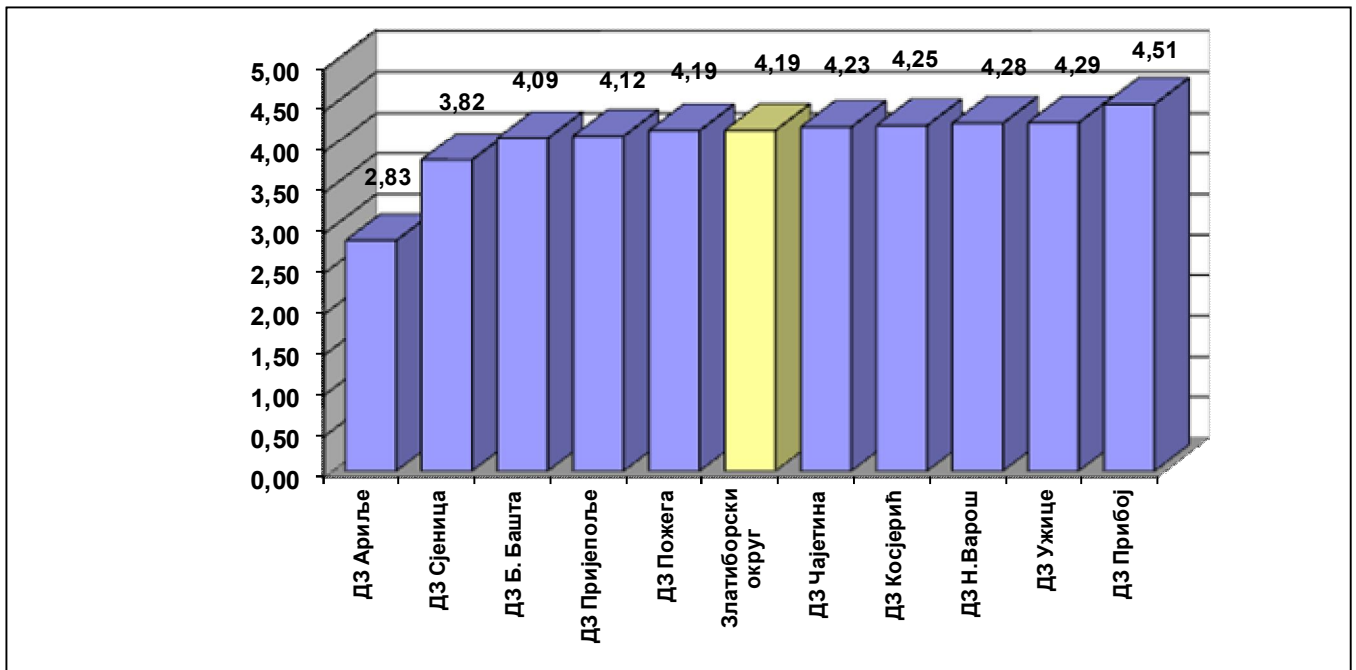
Највећи део родитеља није било спречено због финансијских потешкоћа да одведе децу код стоматолога на преглед или интервенцију (83.9%), док је доста мањи број имао овакав проблем (5.5%).

Графикон бр. 46. Структура корисника службе за стоматолошку здравствену заштиту Златиборског округа у односу на постојање финансијских тешкоћа за остваривање права из обавезног здравственог осигурања у 2013. години



Гледајући опште задовољство испитаника, оно је у благом опадању. Средња оцена износи 4.19, претходне 2012. године је била 4.26. Најнижа је у Дому здравља Ариље (2.83), а највиша у прибоју (4.51) (графикон бр. 47).

Графикон бр. 47 Просечне оцене задовољства испитаника радом стоматолошке службе у домовима здравља Златиборског округа у 2013. години



СПЕЦИЈАЛИСТИЧКЕ СЛУЖБЕ-ПРИМАРНА ЗДРАВСТВЕНА ЗАШТИТА

Задовољство корисника пруженом здравственом заштитом у специјалистичким службама интерне медицине обављено је у ДЗ Ариље, ДЗ Б.Башта, ДЗ Чајетина, ДЗ Н.Варош, ДЗ Пожега и ДЗ Сјеница. На дан спровођења анкете на прегледу код интернисте био је 131 пацијент, а подељена су 102 упитника, и сви су враћени (стопа одговора 100%).

Испитаници су већим делом биле особе женског пола (57.4%) док су мушкарци били заступљени са стопом 42.6%. Просечна старост испитаника је износила 62.5 година.

Највећи део анкетираних има завршену средњу школу 40.0%, затим основну 28.0%, а 19.0% нема завршену школу, а само 13.0% високу или вишу школу. Око половине анкетираних тј. 54.6% изјаснило се да им је материјално стање осредње, 28.9% добро и веома добро, а 16.5% лоше и веома лоше.

Када се погледа организација специјалистичке службе, већина пацијената је задовољна карактеристикама приказаним у табели бр.14.

Табела бр. 14 Карактеристике организације специјалистичке службе у домовима здравља Златиборског округа у 2013. години

14.1 Могућност телефонског заказивања

ДЗ	ДЗ Пожега	ДЗ Б. Башта	ДЗ Чајетина	Златиборски округ	ДЗ Ариље	ДЗ Н.Варош	ДЗ Сјеница
Средња оцена	4.10	4.29	4.29	4.42	4.52	4.60	4.70

14.2 Време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа

ДЗ	ДЗ Пожега	ДЗ Б. Башта	ДЗ Чајетина	Златиборски округ	ДЗ Сјеница	ДЗ Ариље	ДЗ Н.Варош
Средња оцена	4.20	4.29	4.47	4.48	4.53	4.58	4.90

14.3 Љубазност и професионалност особе која врши заказивање

ДЗ	ДЗ Б. Башта	ДЗ Сјеница	ДЗ Чајетина	Златиборски округ	ДЗ Пожега	ДЗ Ариље	ДЗ Н.Варош
Средња оцена	4.29	4.50	4.53	4.66	4.75	4.81	4.90

14.4 Добијање инструкција о датуму, месту и времену прегледа

ДЗ	ДЗ Б. Башта	ДЗ Чајетина	ДЗ Сјеница	Златиборски округ	ДЗ Ариље	ДЗ Н.Варош	ДЗ Пожега
Средња оцена	4.29	4.53	4.60	4.72	4.81	4.90	4.95

14.5 Време чекања у чекаоници

ДЗ	ДЗ Б. Башта	ДЗ Сјеница	ДЗ Чајетина	ДЗ Ариље	Златиборски округ	ДЗ Н.Варош	ДЗ Пожега
Средња оцена	4.29	4.50	4.59	4.64	4.68	4.90	5.00

14.6 Објашњење евентуалног кашњења вашег прегледа

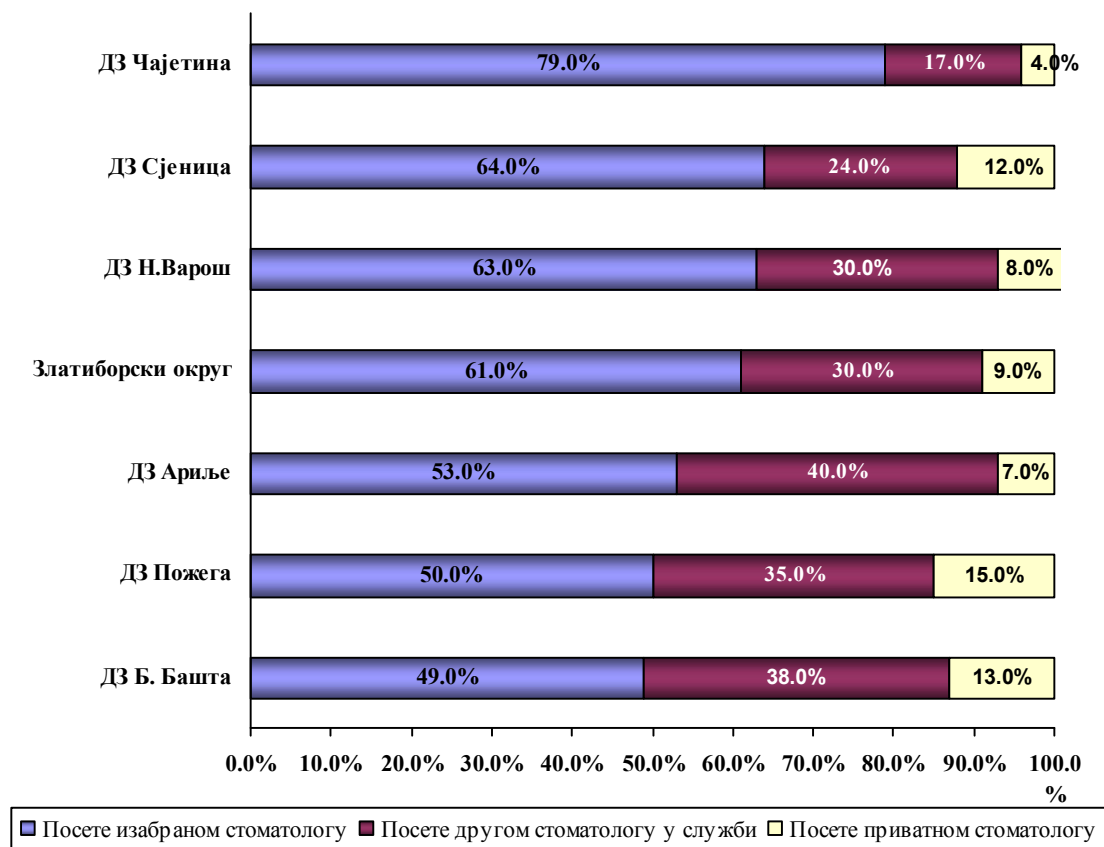
ДЗ	ДЗ Б. Башта	ДЗ Чајетина	ДЗ Сјеница	Златиборски округ	ДЗ Ариље	ДЗ Пожега	ДЗ Н.Варош
Средња оцена	4.29	4.47	4.50	4.64	4.72	4.80	4.90

14.7 Чистоћа и подобност чекаонице

ДЗ	ДЗ Б. Башта	ДЗ Чајетина	ДЗ Сјеница	Златиборски округ	ДЗ Ариље	ДЗ Пожега	ДЗ Н.Варош
Средња оцена	4.29	4.41	4.55	4.59	4.63	4.70	4.90

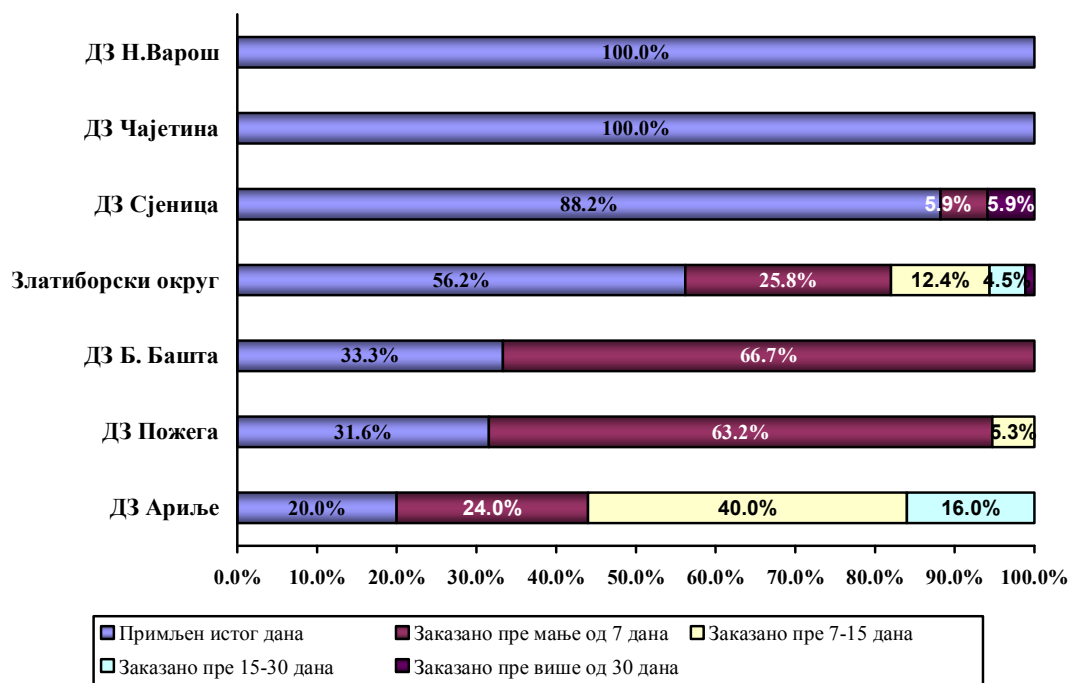
Када је у питању учесталост посета код специјалисте највише анкетираних (24.7%) се изјаснило да два пута годишње одлазе код интернисте на преглед, једанпут (22.7%) , три пута (16.5%) и пет пута (12.4%). Што се тиче друге специјалистичке службе, 48% анкетираних није користило услуге других специјалиста, а од оних који јесу, 81.1% је то учинило једном до три пута у току године. Такође, већина испитаника која долази на преглед код специјалисте у дом здравља не иде код приватног лекара (74.5%) а да су једном у току године били код приватног лекара изјаснило се 13.7% анкетираних, односно 5.2% је то учинило два пута.

Графикон бр. 48. Структура посета специјалистичким службама домова здравља према емпиријској процени корисника Златиборског округа у 2013. години



Да буду примљени истог дана на преглед, без заказивања изјаснило се 56.2% анкетираних, 25.8% када заказују преглед, закажу у року 7 дана, 12.4% чека на преглед 7-15, 4.5% 15-30 дана, а дуже од 30 дана је чекао 1 испитаник.

Графикон бр. 49. Структура корисника специјалистичких служби домова здравља Златиборског округа у односу на заказивање и чекање на заказани преглед у 2013. години



У области комуникације са интернистом анкетирани су се са веома високом стопом позитивних одговора, (сви преко 90%), сложили са констатацијама које су наведене (табела бр. 15).

Табела бр. 15 Задовољство анкетираних комуникацијом са лекарима специјалистичке службе домова здравља Златиборског округа у 2013.години

15.1 Лекар ми је посветио довољно времена током прегледа

ДЗ	ДЗ Сјеница	ДЗ Б. Башта	ДЗ Н.Варош	Златиборски округ	ДЗ Ариље	ДЗ Чајетина	ДЗ Пожега
Средња оцена	4.70	4.71	4.82	4.90	5.00	5.00	5.00

15.2 Лекар ме је пажљиво слушао

ДЗ	ДЗ Сјеница	ДЗ Б. Башта	ДЗ Н.Варош	Златиборски округ	ДЗ Ариље	ДЗ Чајетина	ДЗ Пожега
Средња оцена	4.70	4.71	4.80	4.90	5.00	5.00	5.00

15.3 лекар је одвојио довољно времена да разговара са мном

ДЗ	ДЗ Б. Башта	ДЗ Сјеница	Златиборски округ	ДЗ Ариље	ДЗ Чајетина	ДЗ Н.Варош	ДЗ Пожега
Средња оцена	4.71	4.80	4.94	5.00	5.00	5.00	5.00

15.4 Лекар ми је дао јасна објашњења о болестима и лековима које ми преписује

ДЗ	ДЗ Б. Башта	ДЗ Сјеница	Златиборски округ	ДЗ Ариље	ДЗ Чајетина	ДЗ Н.Варош	ДЗ Пожега
Средња оцена	4.71	4.90	4.96	5.00	5.00	5.00	5.00

15.5 лекар ми је објаснио значај тестова на које ме упућује

ДЗ	ДЗ Б. Башта	Златиборски округ	ДЗ Сјеница	ДЗ Ариље	ДЗ Чајетина	ДЗ Н.Варош	ДЗ Пожега
Средња оцена	4.71	4.98	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00

15.6 Особље је било љубазно и пуно поштовања

ДЗ	ДЗ Б. Башта	ДЗ Пожега	Златиборски округ	ДЗ Ариље	ДЗ Чајетина	ДЗ Н.Варош	ДЗ Сјеница
Средња оцена	4.71	4.90	4.96	5.00	5.00	5.00	5.00

15.7 Јасно сам разумео план свог лечења

ДЗ	ДЗ Б. Башта	ДЗ Сјеница	ДЗ Пожега	Златиборски округ	ДЗ Ариље	ДЗ Чајетина	ДЗ Н.Варош
Средња оцена	4.71	4.90	4.90	4.94	5.00	5.00	5.00

15.8 После прегледа осећам се способније да се изборим са својим проблемима

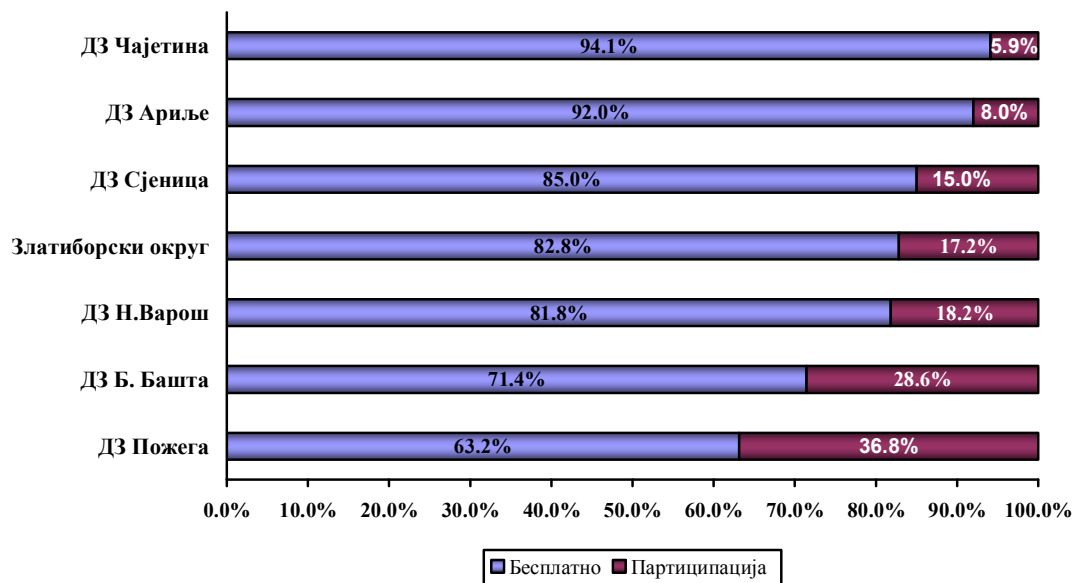
ДЗ	ДЗ Пожега	ДЗ Б. Башта	Златиборски округ	ДЗ Сјеница	ДЗ Ариље	ДЗ Чајетина	ДЗ Н.Варош
Средња оцена	4.60	4.71	4.88	4.90	5.00	5.00	5.00

15.9 Постоји кутија / књига за жалбе и примедбе

ДЗ	ДЗ Б. Башта	ДЗ Ариље	Златиборски округ	ДЗ Чајетина	ДЗ Н.Варош	ДЗ Пожега	ДЗ Сјеница
Средња оцена	4.71	4.92	4.96	5.00	5.00	5.00	5.00

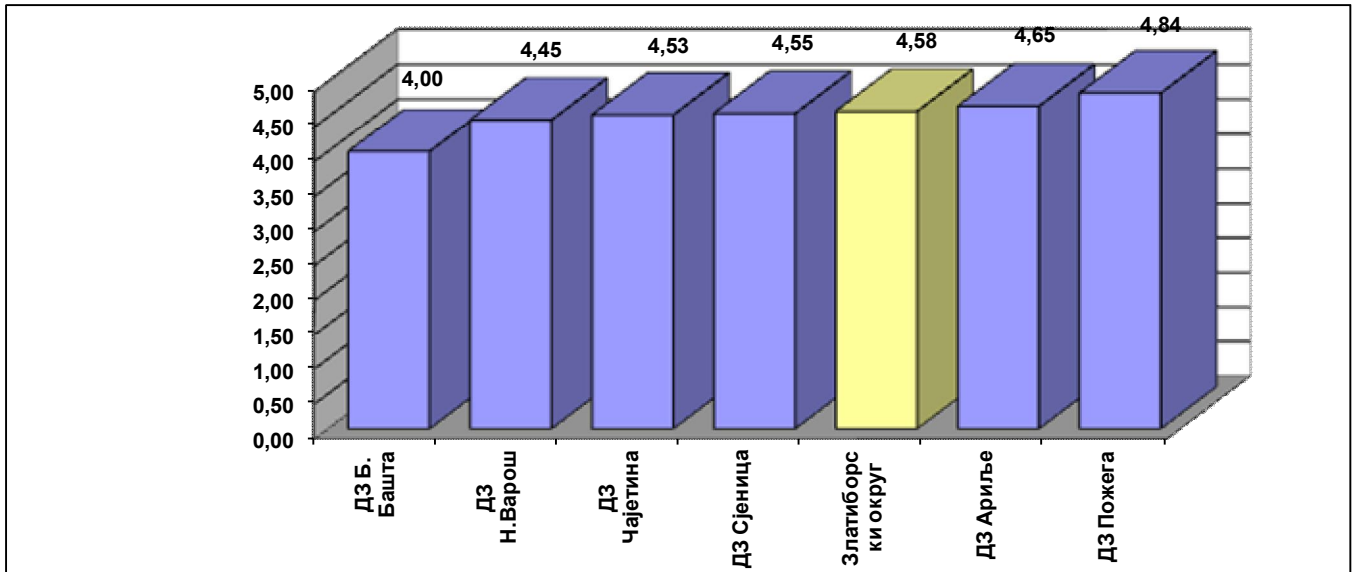
Што се тиче плаћања прегледа, 82.8% не плаћа партиципацију, а 17.2% је плаћа, док нема оних који плаћају преглед код специјалисте.

Графикон бр. 50. Структура корисника специјалистичких служби домова здравља Златиборског округа у односу на плаћање лекарских прегледа у 2013. години



Опште задовољство услугом у овој служби је знатно веће него у претходним службама. Средња оцена задовољства износи 4.58 и мања је незнатно него претходне 2012. године када је средња оцена задовољства износила 4.64. Најнижа је у Дому здравља Балина Башта (4.00), а највиша у Пожеги (4.84) (графикон бр. 51).

Графикон бр. 51 Просечне оцене задовољства испитаника радом специјалистичке службе у домовима здравља Златиборског округа у 2013. 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 (29. 11. 2013. године) као и у специјалистичким службама домова здравља, и на одељењима: гинеколошко-акушерско, хирурушко, интернистичком и на одељењу рехабилитације, од 25. до 29.11.2013. године.

У општим болницама Златиборског округа у време спровођења истраживања на лечењу на горе наведеним одељењима и у специјалистичкој служби било је укупно 803 пацијента, подељено је 672 упитника, а враћено/попуњено 595, са стопом одговора 88.5% (Табела бр.16).

Табела бр 16. Приказ дистрибуираних упитника у установама секундарне здравствене заштите Златиборског округа

Служба	Број пацијената у периоду 25.-29.11.2013	Број подељених упитника	Број враћених (попуњених) упитника	Стопа одговора учесника
Интерна медицина	238	234	213	91.0
Хирургија	123	119	119	100.0
Гинекологија и акушерство	71	67	67	100.0
Рехабилитација	17	17	17	100.0
Специјалистичка служба	354*	235	179	76.2
УКУПНО	803	672	595	88.5

*број пацијената 29.11.2013.године.

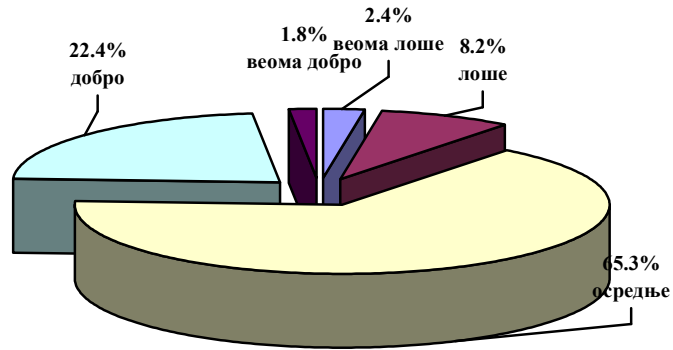
СПЕЦИЈАЛИСТИЧКЕ СЛУЖБЕ ИНТЕРНЕ МЕДИЦИНЕ

У амбулантама специјалистичких служби општих болница Златиборског округа, спроведено је једнодневно истраживање у служби интерне медицине, где су тог дана била присутна 354 корисника; подељено је 235 упитника, а враћено / попуњено 179, са стопом одговора 76.2%.

Међу испитаницима више је било особа женског пола (57.6%) него мушког (35.8%), просечне старости 57.8 година. Највише анкетираних има завршену средњу школу (55.0%), затим само основну (27.2%) и 13.0% вишу или високу школу, док је 4.7% без завршене школе.

Као и код свих анкетираних најчешће материјално стање је осредње 65.3%, затим добро 22.4% и лоше 8.2%.

Графикон бр 52. Оцена материјалног стања домаћинства испитаника у специјалистичким службама болница на подручју Златиборског округа у 2013. години



Када се погледа организација специјалистичке службе, средње оцене задовољства су нешто ниже у односу на службе у домовима здравља, али су ипак задовољавајуће. Изузетак је чистоћа и подобност чекаонице у ОБ Прибој (табела бр. 17).

Табела бр. 17 Карактеристике организације специјалистичке службе интерне медицине у болницама Златиборског округа у 2013. години

17.1 Могућност телефонског заказивања

ОБ	ОБ Прибој	Златиборски округ	СБ Чигота	ОБ Ужице	ОБ Пријепоље
Средња оцена	3.93	4.12	4.12	4.19	4.33

17.2 Време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа

ОБ	ОБ Пријепоље	ОБ Прибој	ОБ Ужице	Златиборски округ	СБ Чигота
Средња оцена	3.67	3.88	3.93	3.99	4.14

17.3 Љубазност и професионалност особе која врши заказивање

ОБ	ОБ Прибој	Златиборски округ	ОБ Ужице	СБ Чигота	ОБ Пријепоље
Средња оцена	4.00	4.25	4.31	4.32	4.33

17.4 Добијање инструкција о датуму, месту и времену прегледа

ОБ	ОБ Прибој	ОБ Ужице	Златиборски округ	ОБ Пријепоље	СБ Чигота
Средња оцена	3.94	4.15	4.18	4.33	4.37

17.5 Време чекања у чекаоници

ОБ	ОБ Прибој	Златиборски округ	ОБ Ужице	СБ Чигота	ОБ Пријепоље
Средња оцена	3.79	3.92	3.92	3.94	4.67

17.6 Објашњење евентуалног кашњења вашег прегледа

ОБ	ОБ Прибој	Златиборски округ	ОБ Ужице	СБ Чигота	ОБ Пријепоље
Средња оцена	3.91	4.07	4.09	4.14	4.33

17.7 Чистоћа и подобност чекаонице

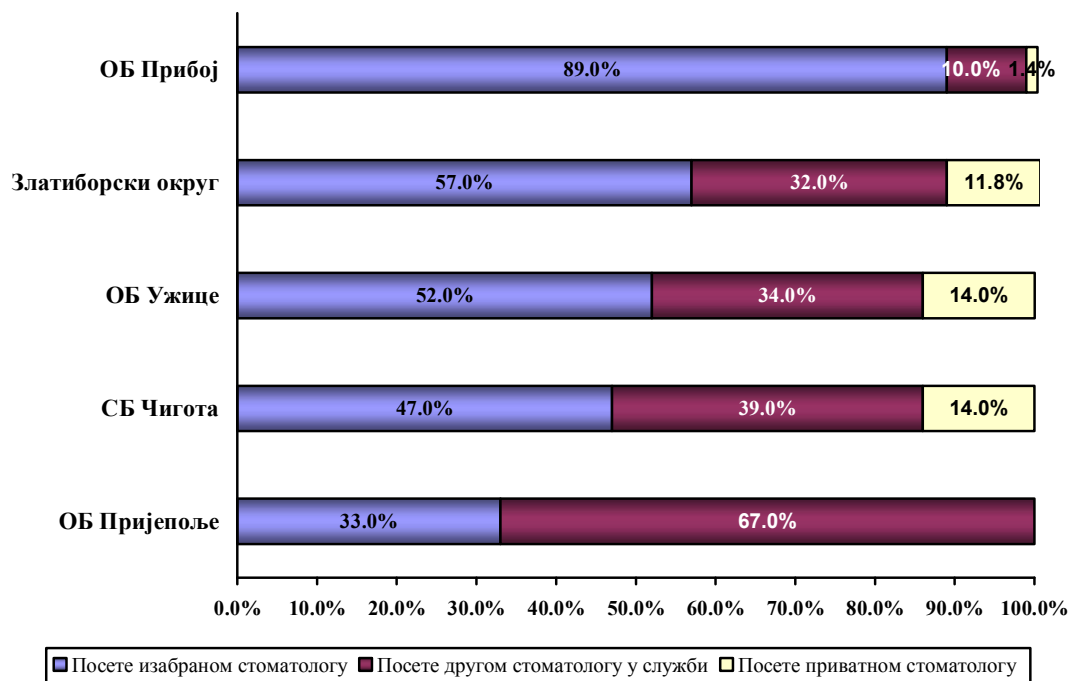
ОБ	ОБ Прибој	ОБ Пријепоље	Златиборски округ	ОБ Ужице	СБ Чигота
Средња оцена	3.23	4.00	4.08	4.22	4.36

Интернисту у болничкој амбуланти испитаници најчешће посећују два пута (24.2%), једанпут (20.3%), четири пута (18.7%) или три пута годишње (14.8%).

Највећи број испитаника није се изјаснио да су посећивали другог специјалисту (64.2%) а они који јесу, најчешће су били код другог специјалисте два (8.4%) или три пута (6.7%) .

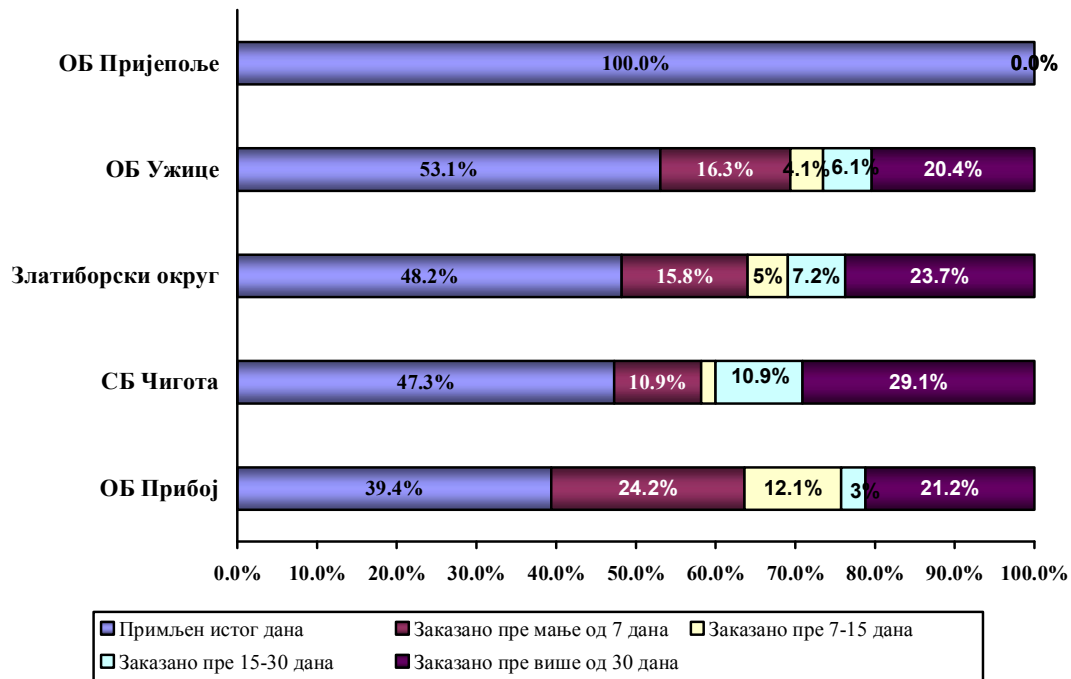
У току протеклих 12 месеци приватног специјалисту интерне медицине није посећивало 79.3% испитаника, 9.5% било је једном у току године код приватника, два пута 6.1%, док су чешћи одласци код приватног интернисте појединачни.

Графикон бр. 53. Структура посета специјалистичким службама према емпиријској процени корисника тих служби у болницама Златиборског округа у 2013. години



Око половине испитаника (48.2%) буде примљена код интернисте истог дана, 15.8% закажу преглед у року од седам дана, 5% чека 7-15 дана, 7.2% чека на преглед од 15-30 дана, док 23.7% чека дуже од 30 дана.

Графикон бр. 54. Структура корисника специјалистичких служби болница Златиборског округа у односу на заказивање и чекање на заказани преглед у 2013. години



Када је у питању комуникација са лекарима интернистичке службе у болницама Златиборског округа, испитаници углавном имају позитивно мишљење. (табела бр. 18).

Табела бр. 18 Задовољство анкетираних комуникацијом са лекарима специјалистичке службе у болницама Златиборског округа у 2013. години

18.1 Лекар ми је посветио довољно времена током прегледа

ОБ	СБ Чигота	ОБ Ужице	Златиборски округ	ОБ Прибој	ОБ Пријепоље
Средња оцена	4.61	4.66	4.72	5.00	5.00

18.2 Лекар ме је пажљиво слушао

ОБ	СБ Чигота	ОБ Ужице	Златиборски округ	ОБ Прибој	ОБ Пријепоље
Средња оцена	4.63	4.77	4.78	5.00	5.00

18.3 лекар је одвојио довољно времена да разговара са мном

ОБ	ОБ Ужице	СБ Чигота	Златиборски округ	ОБ Прибој	ОБ Пријепоље
Средња оцена	4.80	4.82	4.83	4.88	5.00

18.4 Лекар ми је дао јасна објашњења о болестима и лековима које ми преписује

ОБ	СБ Чигота	ОБ Ужице	Златиборски округ	ОБ Прибој	ОБ Пријепоље
Средња оцена	4.55	4.75	4.75	5.00	5.00

18.5 лекар ми је објаснио значај тестова на које ме упућује

ОБ	СБ Чигота	Златиборски округ	ОБ Ужице	ОБ Прибој	ОБ Пријепоље
Средња оцена	4.57	4.79	4.83	5.00	5.00

18.6 Особље је било љубазно и пуно поштовања

ОБ	СБ Чигота	Златиборски округ	ОБ Ужице	ОБ Прибој	ОБ Пријепоље
Средња оцена	4.67	4.84	4.86	5.00	5.00

18.7 Јасно сам разумео план свог лечења

ОБ	СБ Чигота	Златиборски округ	ОБ Ужице	ОБ Прибој	ОБ Пријепоље
Средња оцена	4.64	4.83	4.87	5.00	5.00

18.8 После прегледа осећам се способније да се изборим са својим проблемима

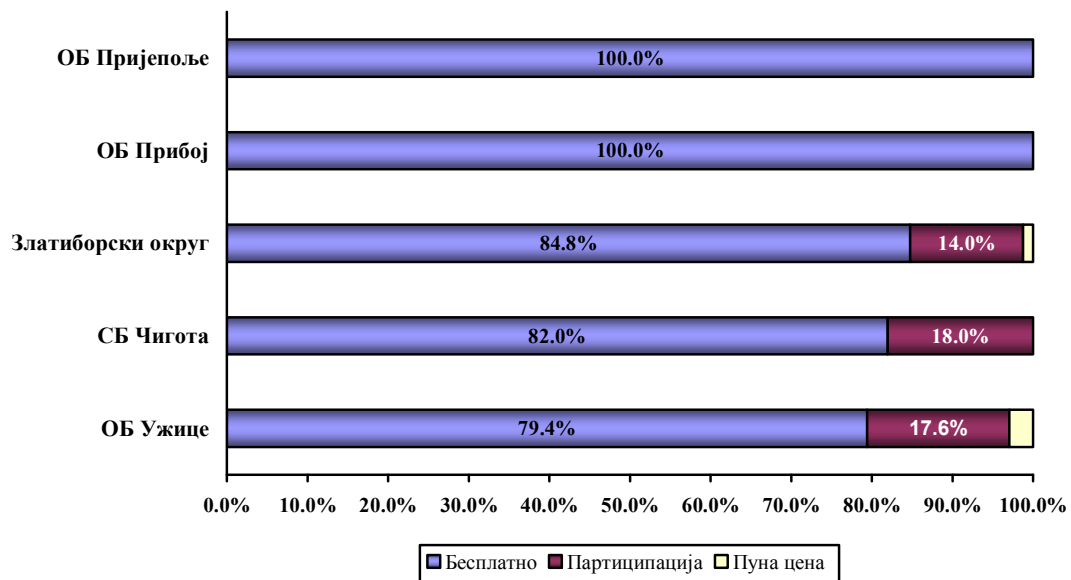
ОБ	СБ Чигота	Златиборски округ	ОБ Ужице	ОБ Прибој	ОБ Пријепоље
Средња оцена	4.67	4.84	4.86	5.00	5.00

18.9 Постоји кутија / књига за жалбе и примедбе

ОБ	СБ Чигота	Златиборски округ	ОБ Ужице	ОБ Прибој	ОБ Пријепоље
Средња оцена	4.66	4.82	4.83	5.00	5.00

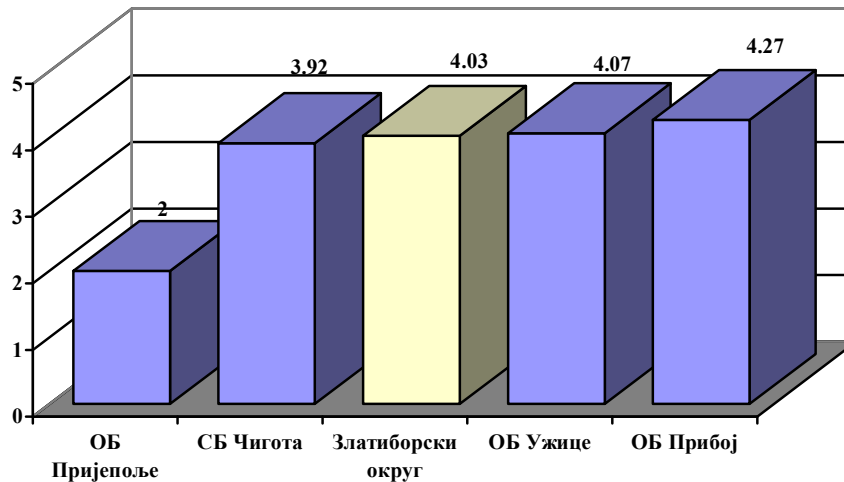
Већина не плаћа партиципацију (84.8%), док је плаћа 14% испитаника. Два корисника у ОБ Ужице су се изјаснила да су платили пуну цену лекарског прегледа.

Графикон бр. 55. Структура корисника специјалистичких служби болница Златиборског округа у односу на плаћање лекарских прегледа у 2013. години



Узевши све у обзир, задовољство пацијената здравственом заштитом у специјалистичким службама интерне медицине је на задовољавајућем нивоу. Средња оцена је 4.03, и нижа је у односу на претходну 2012. годину када је износила 4.35.

Графикон бр. 56 Просечне оцене задовољства испитаника радом специјалистичке службе у болницама Златиборског округа у 2013. години



У поређењу са средњом оценом задовољства анкетираних у специјалистичко-консултативним службама интерне медицине у домовима здравља (4.58), задовољство корисника специјалистичке службе интерне медицине у болницама (4.03) је ипак знатно ниже.

ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА БОЛНИЧКИМ ЛЕЧЕЊЕМ

У стационарним здравственим установама Златиборског округа, анкета је спроведена од 25.11. до 29.11.2013. године, када је на болничком лечењу, на одељењима на којима је спроведена анкета, било 449 пацијената. Подељено је 437 упитника. Анкету је вратило/попунило 416 корисника са стопом одговора 95.2%.

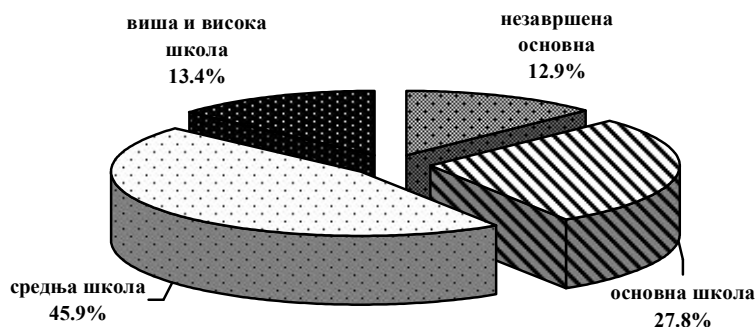
На одељењу интерне медицине било је 238 пацијената а упитник је попунило 213, са стопом одговора 91.0%. На одељењу хирургије подељено је 119 упитника, са стопом одговора од 100%. На одељењу гинекологије и акушерства од 67 пацијената је анкетирано, са стопом одговора 100%. На одељењу рехабилитације свих 17 анкетираних су попунили упитник.

Као и у примарној, међу корисницима више је било особа женског пола 50.7% него мушког 46.6%. Просечна старост испитаника била је 55.8 година, где је

најстарији пацијент имао 90 година старости на одељењу интерне медицине, а најмлађи 16 година на гинеколошко-акушерском одељењу.

Што се тиче образовања, највећи број испитаника имао је завршену средњу школу 45.9% и основну 27.8%, 13.4% вишу и високу, док чак 12.9% нема завршену школу (графикон бр.57).

Графикон бр. 57 Структура анкетираних у стационарним установама према школској спреми Златиборског округа у 2013. години



Материјално стање већине испитаника је осредње 55.9% и добро 30.7%, затим 7.2% анкетираних оценило је као лоше, 4.2% као веома добро, а само 2.0% као веома лоше.

Утисак задовољства током пријема и отпуста је на задовољавајућем нивоу (табела бр. 19)

Табела бр. 19. Задовољство пацијената током пријема и отпуста из болница Златиборског округа у 2013. години

19.1 Општи утисак о процедури пријема

ОБ	ОБ Пријеполје	ОБ Ужице	Златиборск и округ	ОБ Прибој	СБ Чигота
Средња оцена	4.38	4.45	4.46	4.58	4.60

19.2 Љубазност особља

ОБ	ОБ Пријеполје	ОБ Ужице	Златиборск и округ	СБ Чигота	ОБ Прибој
Средња оцена	4.38	4.57	4.58	4.60	4.76

19.3 Време чекања на шалтеру

ОБ	ОБ Пријеполје	ОБ Ужице	Златиборск и округ	ОБ Прибој	СБ Чигота
Средња оцена	4.15	4.33	4.35	4.51	4.60

19.4 Објашњење процедуре током пријема

ОБ	ОБ Пријеполје	ОБ Ужице	Златиборск и округ	СБ Чигота	ОБ Прибој
Средња оцена	4.35	4.47	4.49	4.60	4.70

19.5 Време до смештаја у собу

ОБ	ОБ Пријепоље	ОБ Ужице	Златиборск и округ	СБ Чигота	ОБ Прибој
Средња оцена	4.40	4.51	4.54	4.70	4.73

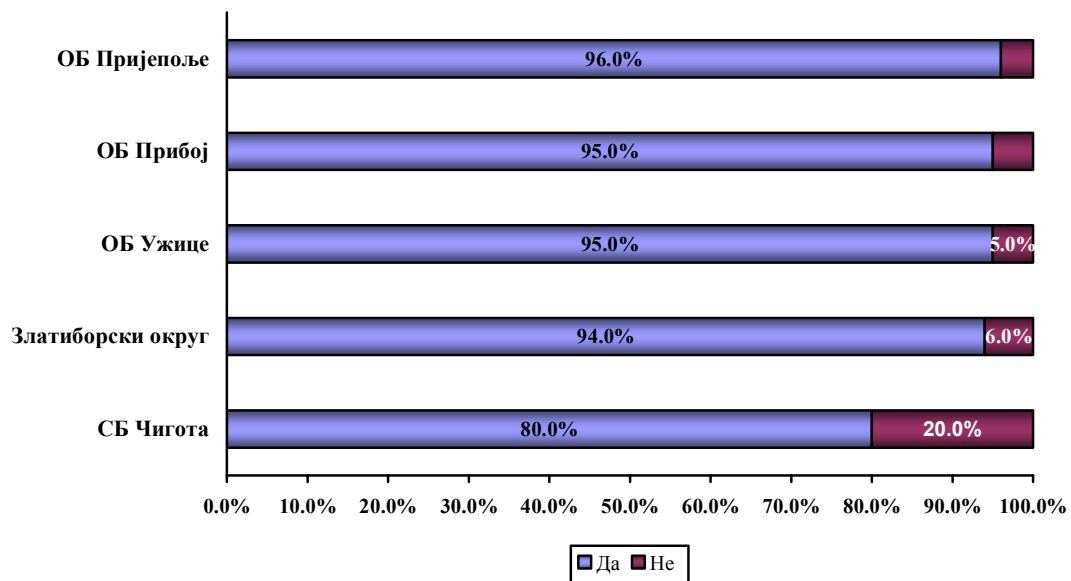
19.6 Општи утисак приликом отпуста

ОБ	ОБ Ужице	ОБ Пријепоље	Златиборск и округ	СБ Чигота	ОБ Прибој
Средња оцена	4.52	4.54	4.55	4.64	4.72

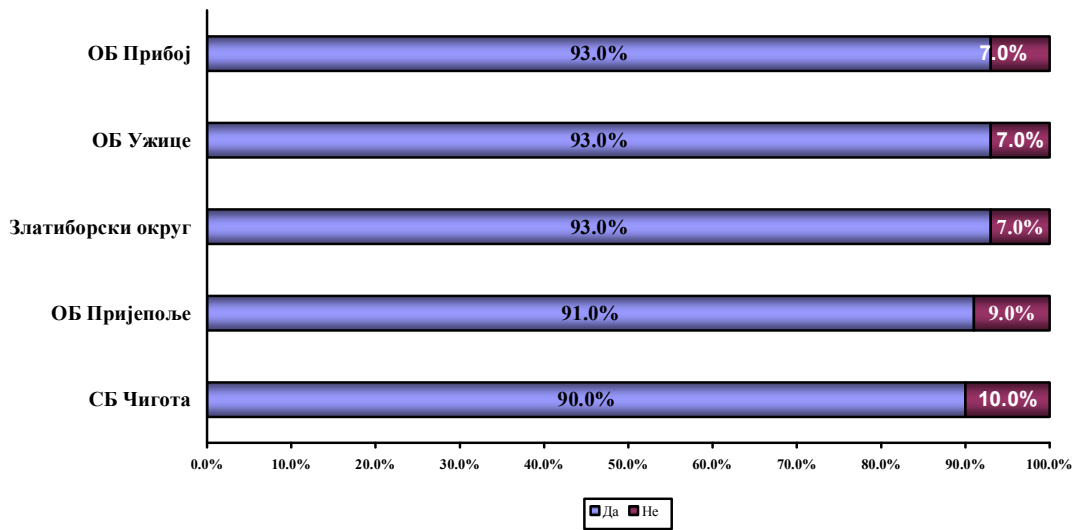
Информисаност пацијената о правима и дужностима током доласка и боравка у болници је похвална, с обзиром да се већина изјаснила да их је особље упознало са обавезама на одељењу и са правом на сагласност за предложену процедуру, а нешто мањи број пацијената је упознат са начином приговора и жалбе у случају незадовољства (графикони број 59).

Графикон бр. 58. Информисаност пацијената о правима и дужностима у болницама Златиборског округа у 2013. години

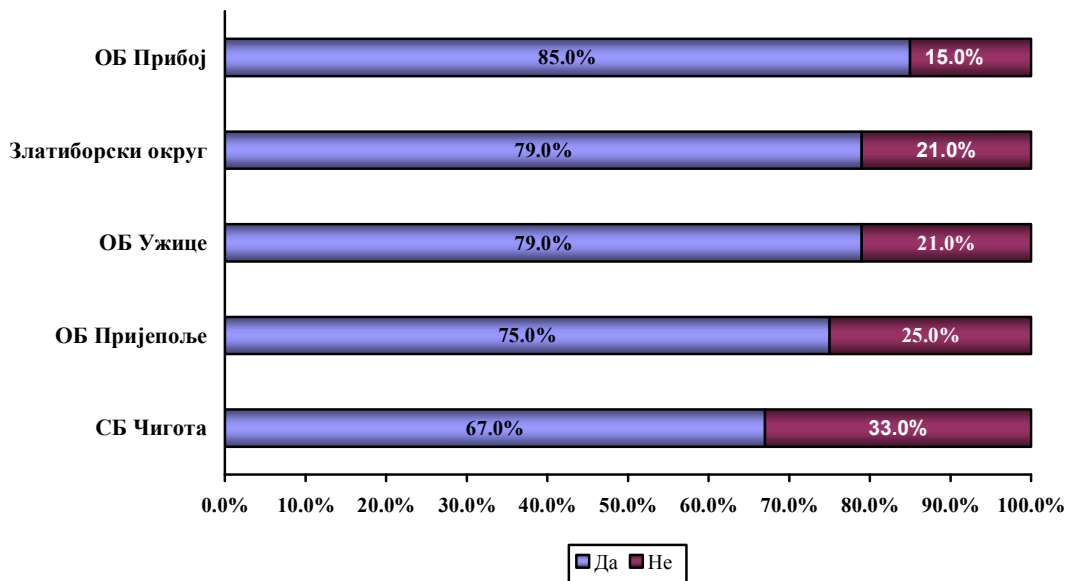
58.1 Право на сагласност за предложену процедуру



58.2 Дужности пацијената на одељењу



58.3 Начин 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. Нижи степен задовољства је забележен на одељењу рехабилитације у ОБ Ужице.

Табела бр. 20. Задовољство услугама сестринске неге у болницама Златиборског округа у 2013. години

20.1 Поштовање и љубазност

ОБ	ОБ Ужице	Златиборск и округ	ОБ Пријепоље	СБ Чигота	ОБ Прибој
Средња оцена	4.55	4.58	4.67	4.70	4.76

20.2 Време чекања на сестру код хитне потребе

ОБ	ОБ Пријепоље	ОБ Ужице	Златиборск и округ	СБ Чигота	ОБ Прибој
Средња оцена	4.41	4.57	4.57	4.67	4.71

20.3 Објашњавање процедура, тестова и третмана

ОБ	ОБ Пријепоље	ОБ Ужице	Златиборск и округ	СБ Чигота	ОБ Прибој
Средња оцена	4.39	4.49	4.52	4.67	4.73

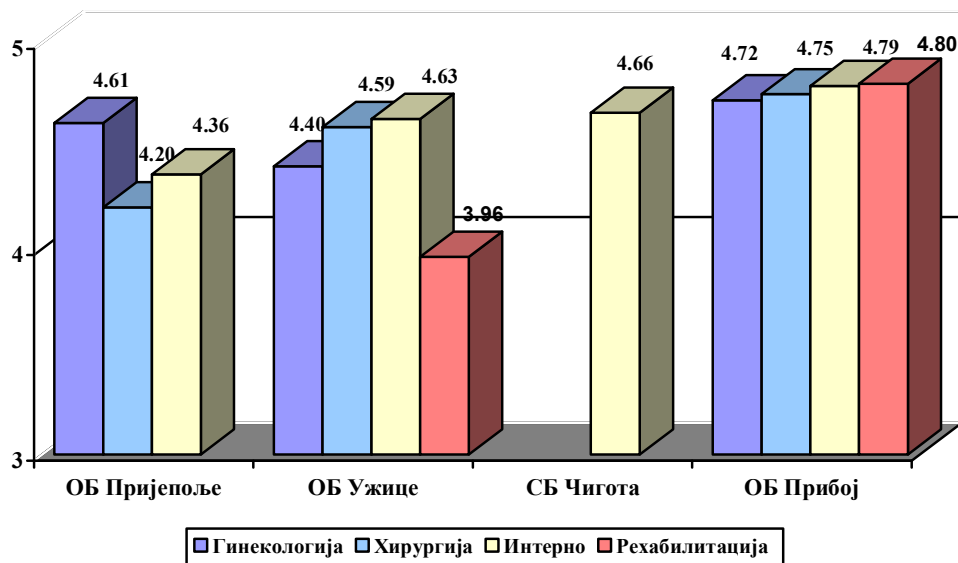
20.4 Љубазност према члановима породице и посетиоцима

ОБ	ОБ Пријепоље	ОБ Ужице	Златиборск и округ	СБ Чигота	ОБ Прибој
Средња оцена	4.39	4.58	4.59	4.67	4.76

20.5 Опште задовољство сестринском негом

ОБ	ОБ Пријепоље	ОБ Ужице	СБ Чигота	Златиборск и округ	ОБ Прибој
Средња оцена	4.50	4.60	4.60	4.63	4.88

Графикон бр. 59. Задовољство корисника (средња оцена) сестринском негом по одељењима у болницама на територији Златиборског округа у 2013. 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. Веће одступање је забележено на одељењу рехабилитације у ОБ Ужице.

Табела бр. 21. Здовољство услугама лекара у болницама Златиборског округа у 2013. години

21.1 Спремност да дају одговоре на питања

ОБ	ОБ Ужице	ОБ Пријепоље	Златиборск и округ	СБ Чигота	ОБ Прибој
Средња оцена	4.47	4.50	4.51	4.70	4.72

21.2 Објашњење тестова, процедура, третмана и резултата

ОБ	ОБ Ужице	Златиборск и округ	ОБ Пријепоље	СБ Чигота	ОБ Прибој
Средња оцена	4.45	4.49	4.50	4.56	4.72

21.3 Поштовање и љубазност

ОБ	ОБ Ужице	ОБ Пријепоље	Златиборск и округ	СБ Чигота	ОБ Прибој
Средња оцена	4.57	4.59	4.60	4.67	4.76

21.4 Способност дијагностиковања здравствених проблема

ОБ	ОБ Ужице	Златиборск и округ	ОБ Пријепоље	СБ Чигота	ОБ Прибој
Средња оцена	4.50	4.53	4.54	4.56	4.74

21.5 темељитост у испитивању

ОБ	ОБ Пријепоље	ОБ Ужице	Златиборск и округ	СБ Чигота	ОБ Прибој
Средња оцена	4.46	4.51	4.53	4.56	4.74

21.6 успешност лечења

ОБ	ОБ Ужице	Златиборск и округ	СБ Чигота	ОБ Пријепоље	ОБ Прибој
Средња оцена	4.50	4.53	4.56	4.57	4.70

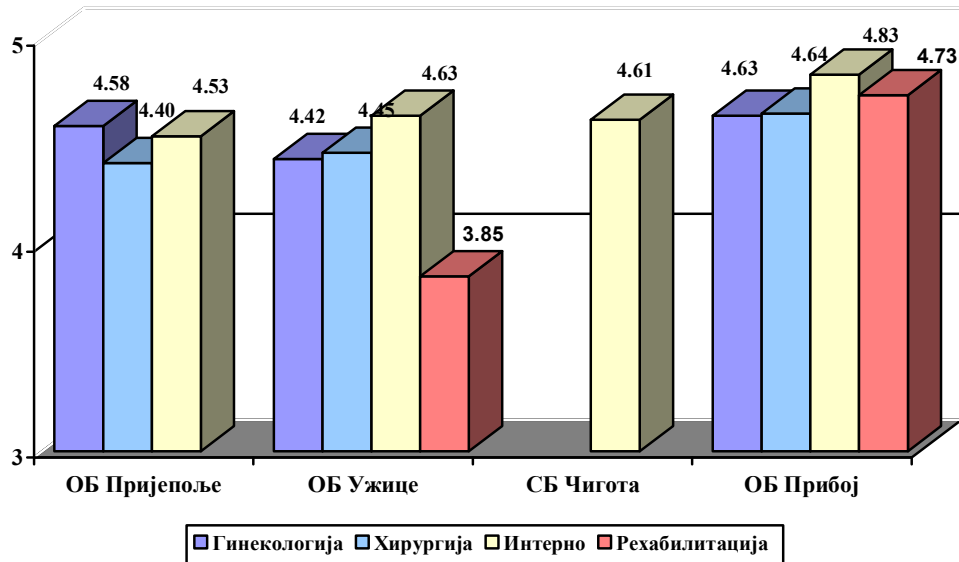
21.7 Упутства при отпусту

ОБ	ОБ Пријепоље	ОБ Ужице	Златиборск и округ	СБ Чигота	ОБ Прибој
Средња оцена	4.45	4.53	4.55	4.60	4.73

21.8 Опште задовољство услугама лекара

ОБ	ОБ Ужице	Златиборск и округ	ОБ Пријепоље	СБ Чигота	ОБ Прибој
Средња оцена	4.58	4.61	4.63	4.64	4.76

Графикон бр. 60. Задовољство корисника (средња оцена) услугама лекара по одељењима у болницама на територији Златиборског округа у 2013. 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. Ниска оцена задовољства је лабораторијом у СБ Чигота.

Табела бр. 22. Здовољство услугама дијагностике и терапије у болницама Златиборског округа у 2013. години

22.1 Лабораторија

ОБ	СБ Чигота	Златиборск и округ	ОБ Ужице	ОБ Пријепоље	ОБ Прибој
Средња оцена	3.38	4.39	4.40	4.48	4.49

22.2 Кардиологија (ЕКГ, тест оптерећења)

ОБ	ОБ Пријепоље	ОБ Прибој	Златиборск и округ	ОБ Ужице	СБ Чигота
Средња оцена	4.36	4.46	4.47	4.47	4.67

22.3 Радиологија (рендген, ултразвук, скенер)

ОБ	СБ Чигота	ОБ Пријепоље	ОБ Ужице	Златиборск и округ	ОБ Прибој
Средња оцена	4.25	4.39	4.41	4.42	4.44

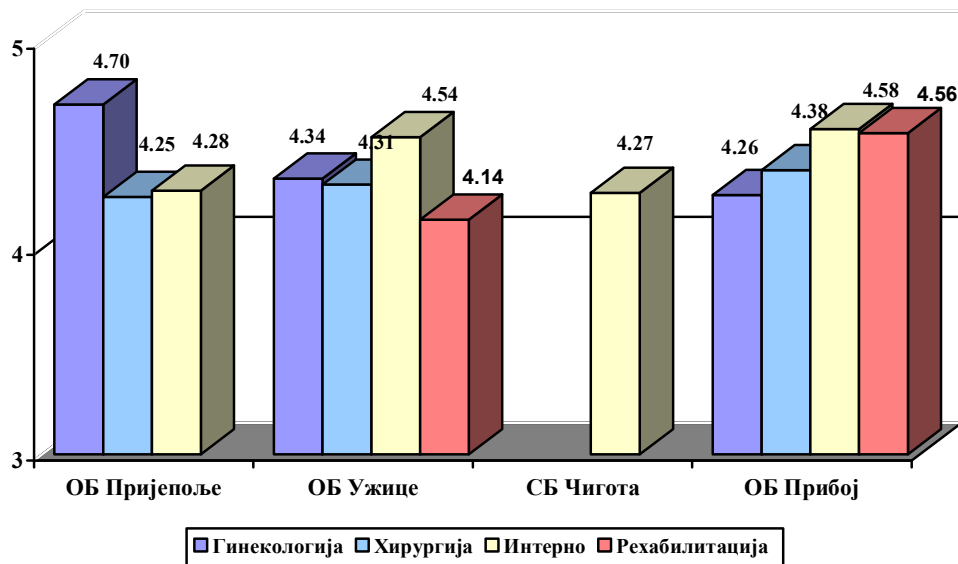
22.4 Физикална терапија

ОБ	ОБ Ужице	ОБ Прибој	Златиборск и округ	ОБ Пријепоље	СБ Чигота
Средња оцена	4.38	4.39	4.41	4.47	5.00

22.5 Опште задовољство услугама дијагностике

ОБ	СБ Чигота	ОБ Пријепоље	ОБ Ужице	Златиборск и округ	ОБ Прибој
Средња оцена	4.38	4.48	4.49	4.49	4.50

Графикон бр. 61. Задовољство корисника (средња оцена) услугама дијагностике и терапије по одељењима у болницама на територији Златиборског округа у 2013. години



Опште задовољство исхраном је солидно, мада нешто ниже у односу на остале услуге у болници.

Табела бр.23. Задовољство услугама исхране током боравка у болницама Златиборског округа у 2013. години

23.1 Време сервирања хране

ОБ	ОБ Ужице	Златиборск и округ	ОБ Пријепоље	ОБ Прибој	СБ Чигота
Средња оцена	4.12	4.14	4.17	4.20	4.50

23.2 начин сервирања хране

ОБ	ОБ Ужице	Златиборск и округ	ОБ Пријепоље	ОБ Прибој	СБ Чигота
Средња оцена	4.08	4.11	4.18	4.18	4.50

23.3 Укус хране

ОБ	ОБ Ужице	Златиборск и округ	ОБ Прибој	ОБ Пријепоље	СБ Чигота
Средња оцена	3.84	3.91	4.08	4.14	4.30

23.4 Температура хране

ОБ	ОБ Ужице	ОБ Прибој	Златиборск и округ	ОБ Пријепоље	СБ Чигота
Средња оцена	4.07	4.08	4.09	4.18	4.30

23.5 Количина хране

ОБ	ОБ Прибој	ОБ Ужице	Златиборск и округ	ОБ Пријепоље	СБ Чигота
Средња оцена	4.06	4.11	4.11	4.19	4.30

23.6 Разноврсност хране

ОБ	ОБ Ужице	Златиборск и округ	ОБ Прибој	ОБ Пријепоље	СБ Чигота
Средња оцена	3.91	3.95	4.02	4.07	4.33

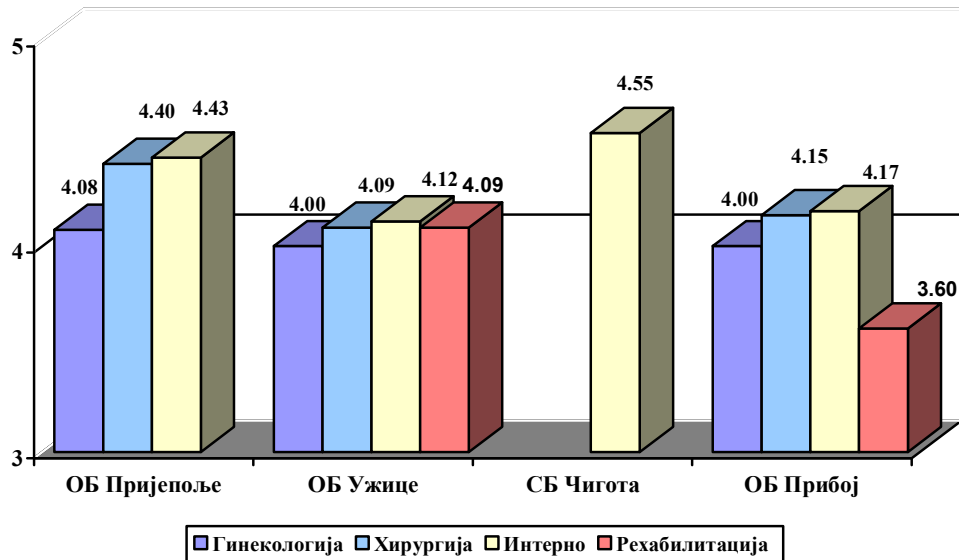
23.7 Одговарајућа дијета

ОБ	ОБ Пријепоље	ОБ Прибој	ОБ Ужице	Златиборск и округ	СБ Чигота
Средња оцена	4.07	4.09	4.10	4.10	4.33

23.8 Опште задовољство услугама исхране

ОБ	ОБ Прибој	ОБ Ужице	Златиборск и округ	ОБ Пријепоље	СБ Чигота
Средња оцена	4.08	4.09	4.12	4.29	4.55

Графикон бр. 62. Задовољство корисника услугама исхране по одељењима током боравка у болницама Златиборског округа, у 2013. години



Што се тиче самог смештаја испитаника током боравка у болници, просечна оцена општег задовољства 4.28. Ниска оцена задовољства забележена је на одељењу рехабилитације ОБ Прибој.

Табела бр. 24. Задовољство услугама смештаја током боравка у болницама Златиборског округа, у 2013. години

24.1 Удобност кревета

ОБ	ОБ Пријепоље	ОБ Ужице	Златиборск и округ	ОБ Прибој	СБ Чигота
Средња оцена	3.90	4.00	4.05	4.36	4.40

24.2 Чистоћа собе

ОБ	ОБ Пријепоље	Златиборск и округ	ОБ Ужице	ОБ Прибој	СБ Чигота
Средња оцена	4.10	4.33	4.35	4.35	4.50

24.3 Температура у соби

ОБ	ОБ Пријепоље	ОБ Ужице	Златиборск и округ	СБ Чигота	ОБ Прибој
Средња оцена	3.79	4.23	4.25	4.50	4.55

24.4 Опрема собе

ОБ	ОБ Пријепоље	Златиборск и округ	ОБ Ужице	ОБ Прибој	СБ Чигота
Средња оцена	3.89	4.15	4.16	4.16	4.50

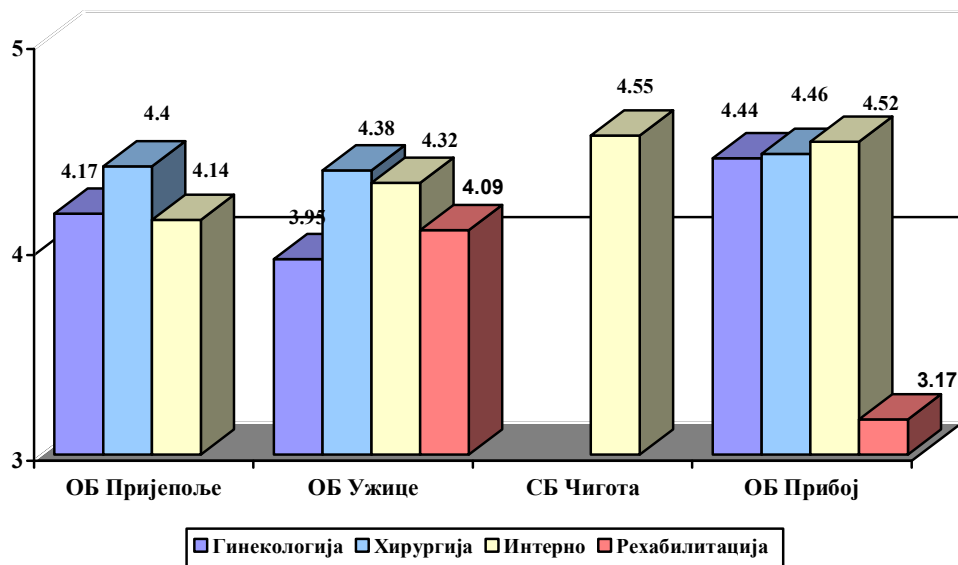
24.5 Чистоћа тоалета

ОБ	ОБ Пријепоље	Златиборск и округ	ОБ Ужице	ОБ Прибој	СБ Чигота
Средња оцена	3.83	4.11	4.16	4.25	4.50

24.6 Опште задовољство смештајем

ОБ	ОБ Пријепоље	ОБ Ужице	Златиборск и округ	ОБ Прибој	СБ Чигота
Средња оцена	4.19	4.28	4.28	4.33	4.55

Графикон бр. 63. Задовољство корисника услугама смештаја по одељењима током боравка у болницама Златиборског округа, у 2013. години



Корисници су приближно исто задовољни временом, дужином и бројем посета у току боравка на болничком лечењу.

Табела бр. 25. Задовољство организацијом посета током боравка у болницама Златиборског округа, у 2013. години

25.1 Време посета

ОБ	СБ Чигота	ОБ Ужице	Златиборск и округ	ОБ Пријепоље	ОБ Прибој
Средња оцена	3.71	4.32	4.35	4.41	4.55

25.2 Дужина посета

ОБ	СБ Чигота	ОБ Ужице	Златиборск и округ	ОБ Пријепоље	ОБ Прибој
Средња оцена	3.88	4.32	4.35	4.43	4.57

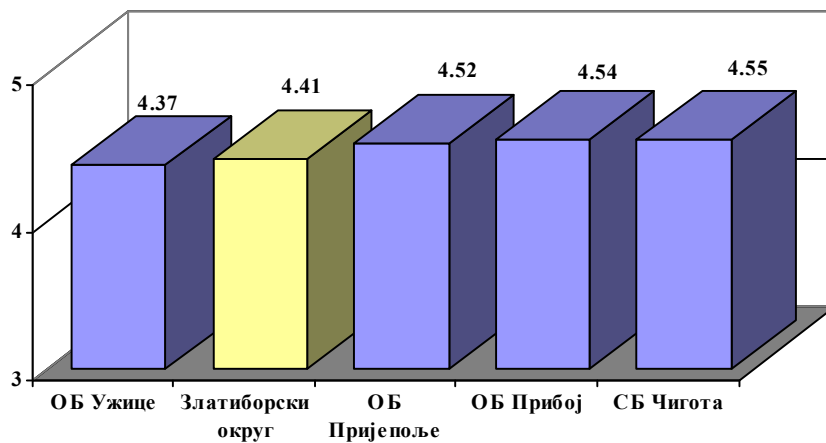
25.3 Број посета

ОБ	СБ Чигота	ОБ Ужице	Златиборск и округ	ОБ Пријепоље	ОБ Прибој
Средња оцена	3.67	4.34	4.36	4.47	4.53

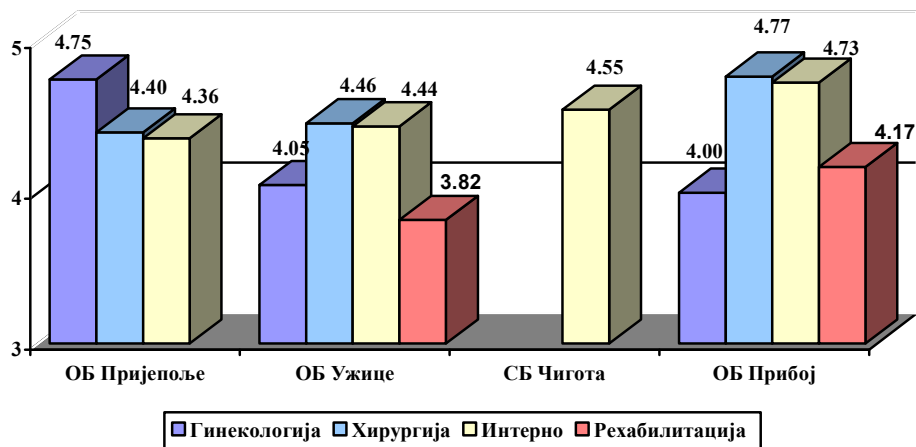
Опште задовољство корисника болничких услуга у болницама Златиборског округа анкетирани су оценили просечном оценом 4.41 (претходне 2012. године средња оцена је била 4.30). Сагледавајући задовољство по одељењима на нивоу округа (графикон бр. 65) најзадовољнији пацијенти су на одељењима хирургије (средња оцена 4.50), затим интерном (4.47), гинекологији (4.17) и напослетку рехабилитацији (3.94)

Графикон бр. 64. Опште задовољство корисника услугама током боравка у болницама Златиборског округа, у 2013. години

64.1



64.2.



ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА У ПЕРИОДУ ОД 2009. ДО 2013. ГОДИНЕ

Табела бр. 26 Задовољство корисника у ЗЗ одраслих, 2009-2013.

Здравствена установа	СРЕДЊА ОЦЕНА СВЕУКУПНОГ ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА У СЛУЖБИ ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ ОДРАСЛИХ				
	2009.	2010.	2011.	2012.	2013.
ДЗ Ариље	4.26	4.04	4.68	3.95	3.73
ДЗ Бајина Башта	4.11	3.84	4.14	3.90	3.85
ДЗ Чајетина	3.87	4.31	4.37	4.54	4.05
ДЗ Косјерић	4.60	4.71	4.51	4.58	4.46
ДЗ Нова Варош	4.04	4.39	4.05	4.24	2.66
ДЗ Пожега	3.96	4.03	4.05	3.93	3.62
ДЗ Прибој	4.47	4.22	3.83	4.14	4.45
ДЗ Пријепоље	4.53	4.21	4.21	4.21	4.46
ДЗ Сјеница	3.97	4.07	4.45	4.52	3.85
ДЗ Ужице	4.02	3.89	3.97	3.70	3.84
ДЗ УКУПНО	4.22	4.14	4.15	4.11	3.96

Табела бр. 27 Задовољство корисника у ЗЗ деце, 2009-2013

Здравствена установа	СРЕДЊА ОЦЕНА СВЕУКУПНОГ ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА У СЛУЖБИ ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ ДЕЦЕ				
	2009.	2010.	2011.	2012.	2013.
ДЗ Ариље	4.26	3.66	4.36	3.93	3.67
ДЗ Бајина Башта	4.13	4.14	4.14	3.88	4.06
ДЗ Чајетина	4.23	3.97	4.26	4.40	4.02
ДЗ Косјерић	4.94	4.73	4.80	5.00	5.00
ДЗ Нова Варош	4.52	4.88	4.08	4.17	3.67
ДЗ Пожега	4.50	4.17	3.94	3.91	3.94
ДЗ Прибој	4.52	4.01	4.31	4.12	4.02
ДЗ Пријепоље	4.21	4.56	4.52	4.37	4.18
ДЗ Сјеница	4.18	4.22	4.39	4.55	4.02
ДЗ Ужице	3.87	3.85	3.86	4.03	3.88
ДЗ УКУПНО	4.26	4.23	4.21	4.22	4.02

Табела бр. 28 Задовољство корисника у ЗЗ жена, 2009-2013

Здравствена установа	СРЕДЊА ОЦЕНА СВЕУКУПНОГ ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА У СЛУЖБИ ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ ЖЕНА				
	2009.	2010.	2011.	2012.	2013.
ДЗ Ариље	3.92	4.02	3.65	3.60	3.72
ДЗ Бајина Башта	4.31	4.82	4.97	3.67	3.74
ДЗ Чајетина	3.83	4.35	4.00	4.29	/
ДЗ Косјерић	4.88	4.48	4.50	4.23	4.24
ДЗ Нова Варош	4.49	4.10	4.00	4.38	4.09
ДЗ Пожега	4.09	4.11	4.00	3.94	4.06
ДЗ Прибој	4.93	4.67	4.42	4.96	4.13
ДЗ Пријепоље	4.16	3.39	4.03	4.60	3.84
ДЗ Сјеница	3.79	3.83	4.25	4.75	3.92
ДЗ Ужице	4.07	4.22	4.25	4.24	4.10
ДЗ УКУПНО	4.21	4.22	4.24	4.33	4.01

Табела бр. 29 Задовољство корисника у стоматолошкој ЗЗ, 2009-2013

Здравствена установа	СРЕДЊА ОЦЕНА СВЕУКУПНОГ ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА У СЛУЖБИ ЗА СТОМАТОЛОШКУ ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ				
	2009.	2010.	2011.	2012.	2013.
ДЗ Ариље	4.58	3.83	4.86	4.25	2.83
ДЗ Бајина Башта	4.11	4.60	4.41	4.10	4.09
ДЗ Чајетина	4.36	4.63	4.75	4.61	4.23
ДЗ Косјерић	3.20	4.57	4.78	4.86	4.25
ДЗ Нова Варош	4.24	4.36	4.00	4.30	4.28
ДЗ Пожега	4.50	4.23	4.00	4.17	4.19
ДЗ Прибој	4.52	4.62	4.35	4.24	4.51
ДЗ Пријепоље	3.79	4.25	3.87	4.61	4.12
ДЗ Сјеница	3.94	4.07	4.55	3.88	3.82
ДЗ Ужице	4.19	4.15	4.09	4.33	4.29
ДЗ УКУПНО	4.22	4.35	4.29	4.26	4.19

Табела бр. 30 Задовољство корисника у специјалистичким службама, 2009-2013

Здравствена установа	СРЕДЊА ОЦЕНА СВЕУКУПНОГ ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА У СПЕЦИЈАЛИСТИЧКИМ СЛУЖБАМА				
	2009.	2010.	2011.	2012.	2013.
ДЗ Ариље	4.35	4.58	4.30	4.48	4.65
ДЗ Бајина Башта	4.62	4.17	4.22	4.08	4.00
ДЗ Чајетина	/	4.52	4.80	4.95	4.53
ДЗ Косјерић	5.00	4.84	4.94	/	/
ДЗ Нова Варош	4.72	4.66	4.00	4.43	4.45
ДЗ Пожега	4.72	5.00	4.88	4.70	4.84
ДЗ Сјеница	4.34	4.61	4.47	4.84	4.55
ДЗ Ужице	4.69	4.65	4.50	4.71	/
ДЗ УКУПНО	4.61	4.64	4.51	4.64	4.58
ОБ Прибој	4.51	4.05	4.03	4.62	4.27
ОБ Пријепоље	3.63	3.73	4.04	4.59	2.00
ОБ Ужице	3.54	4.02	4.37	4.13	4.07
СБ Чигота	4.91	4.91	4.60	4.21	3.92
БОЛ. УКУПНО	3.82	4.03	4.25	4.35	4.03

Табела бр. 31 Задовољство корисника у болницама, 2009-2013

Здравствена установа	СРЕДЊА ОЦЕНА СВЕУКУПНОГ ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА У БОЛНИЦАМА				
	2009.	2010.	2011.	2012.	2013.
ОБ Прибој	4.56	4.56	4.53	4.43	4.54
ОБ Пријепоље	4.28	4.30	4.40	3.96	4.52
ОБ Ужице	4.38	4.40	4.43	4.31	4.37
СБ Чигота	4.40	4.38	4.80	4.50	4.55
УКУПНО	4.39	4.41	4.45	4.30	4.41

ЗАКЉУЧАК

На основу приказа резултата испитивања задовољства корисника радом државних здравствених установа на подручју Златиборског округа у 2013. години, може се закључити следеће:

- Испитивање је спроведено у свим установама предвиђеном методом испитивања.
- Стопа одговора у свим установама виша од 85%
- 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 око 4**, а ниске оцене (<3.50) су добиле служба за здравствену заштиту одраслих у ДЗ Нова Варош и стоматолошка служба ДЗ Ариље. Међутим све четири службе са изабраним лекаром / стоматологом су на нивоу округа добиле ниже оцене свеукупног задовољства него прошле године. По питању организације рада служби са изабраним лекаром, корисници су одређени степен **незадовољавољства** изразили **временом које проводе у чекаоници** да би дошли на преглед, сматрају 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**. У појединим установама било је **замерки и на опремљеност, и немогућност прегледа викендом**. 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**; неповољна је чињеница да у болницама **четвртина испитаника чека на заказани преглед дуже од 30 дана**. Средње оцене свеукупног задовољства у овим службама су веће од 4, осим у Специјалној болници Чигота и Општој болници Пријеполје, али и нешто ниже него претходне године.
- У **болницама** су корисници **задовољни услугама** током **пријема и отпуста, услугама сестринске неге, услугама лекара, дијагностиком и терапијом, временом, бројем и дужином посета; исхраном и смештајем** (изузетак је одељење рехабилитације у ОБ Прибој); задовољавајућа је **информисаност** пацијента о њиховим **правима и**

дужностима; Свеукупно задовољство у болницама, на нивоу округа је у односу на претходну годину **у порасту, има средњу оцено вишу од 4,** а једини изузетак је одељење рехабилитације у ОБ Ужице.

Аналізу припремио:
др Ненад Антонијевић

Начелник
др Влатка Стевановић