`ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ УЖИЦЕ

АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ У ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА ЗЛАТИБОРСКОГ ОКРУГА У 2014. ГОДИНИ

Ужице
Март, 2015. 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", 01.12.2014. 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 01.12. до 05.12.2014. године на четири одељења – интерно, хирургија, рехабилитација и гинекологија са акушерством, док је у специјалистичко-консултативним амбулантама интерне медицине истраживање обављено 05.12.2014. године.

ДОМОВИ ЗДРАВЉА

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

Истраживање задовољства корисника је спроведено 01.12.2014. 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 5908 корисника, где су урачунати сви корисници без обзира из ког су разлога посетили домове здравља (куративни и превентивни прегледи, интервенције или подела терапије). Подељено је 4049 анкетних листића, а враћен/попуњен је 3171 упитник, према чему стопа одговора износи 78.3%.

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

Служба	Број пацијената на дан 01.12.2014.	Број подељених упитника	Број враћених (попуњених) упитника	Стопа одговора учесника %
Здравствена заштита одраслог становништва	3449	2324	1656	**71.26**
Здравствена заштита деце	1407	903	710	**78.63**
Здравствена заштита жена	456	403	397	**98.51**
Стоматологија	386	266	261	**98.12**
Специјалистичка служба	210	153	147	**96.08**
УКУПНО	5908	4049	3171	**78.32**

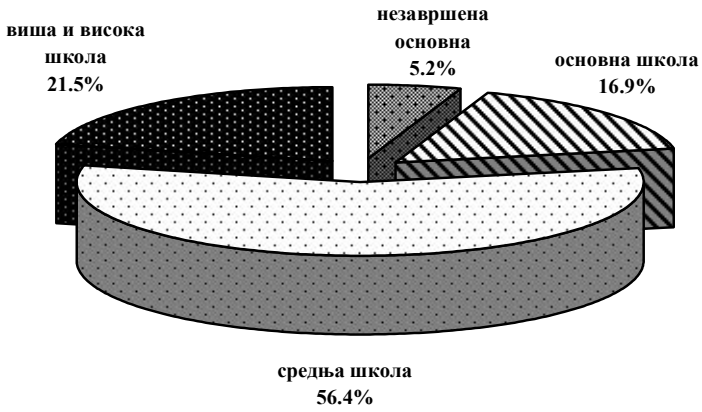
СЛУЖБА ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ ОДРАСЛОГ СТАНОВНИШТВА СА МЕДИЦИНОМ РАДА

У службама за заштиту одраслог становништва са медицином рада на подручју Златиборског округа, истраживањем је обухваћено 1656 испитаника, односно 71.3% од укупног броја подељених упитника.

Према упитницима заступљеност полова је таква да је 53.9% испитаника било женског и 46.1% мушког пола. Просечна старост анкетираних била је 49.9 година , где је најмлађи корисник имао 16, а најстарији 98 година.

Највећи број анкетираних су завршили средњу школу 56.4%, затим вишу и високу школу 21.5%, основну 16.9%, а са незавршеном основном школом било је 5.2% испитаника.

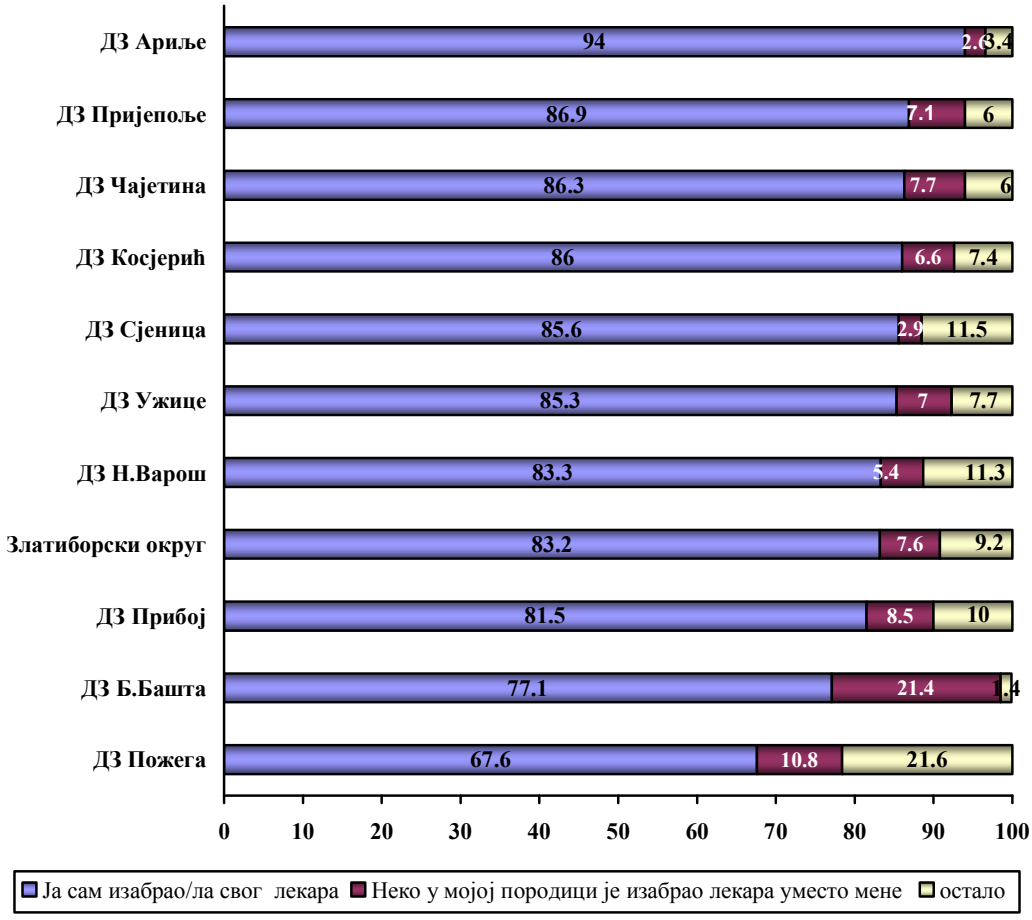
Графикон бр 1.Структура анкетираних у Служби за здравствену заштиту одраслог становништва са медицином рада према школској спреми Златиборског округа у 2014. години



Што се тиче матернијалног стања, 52.2% испитаника се изјаснило да им је материјално стање осредње, 27.3% сматра да је њихов материјални статус добар, а 11.3% одговорило је да је њихово материјално стање лоше, 4.6% веома лоше, док исто толико (4.6%) испитаника мисли да је њихово материјално стање веома добро.

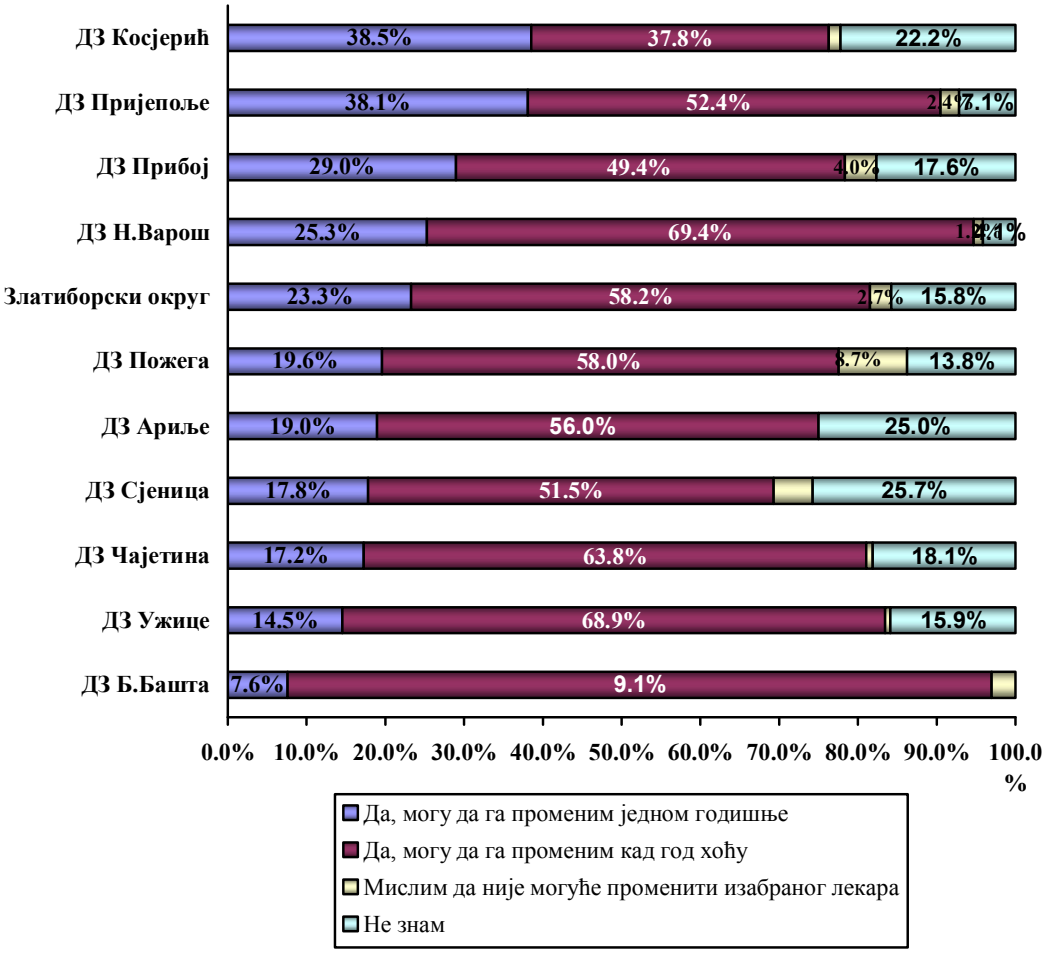
Највећи број корисника Службе за заштиту одраслог становништва Златиборског округа, (83.2%) изјаснио се да су сами изабрали свог лекара, а 7.6% изјаснило се да им је неко из породице изабрао лекара, док је само малом броју пацијената додељен (3%), немају га (2.8%) или се не сећају (3.5%).

Графикон бр. 2 Структура корисника (%) у односу на начин избора лекара у служби за здравствену заштиту одраслог становништва Златиборског округа у 2014. години



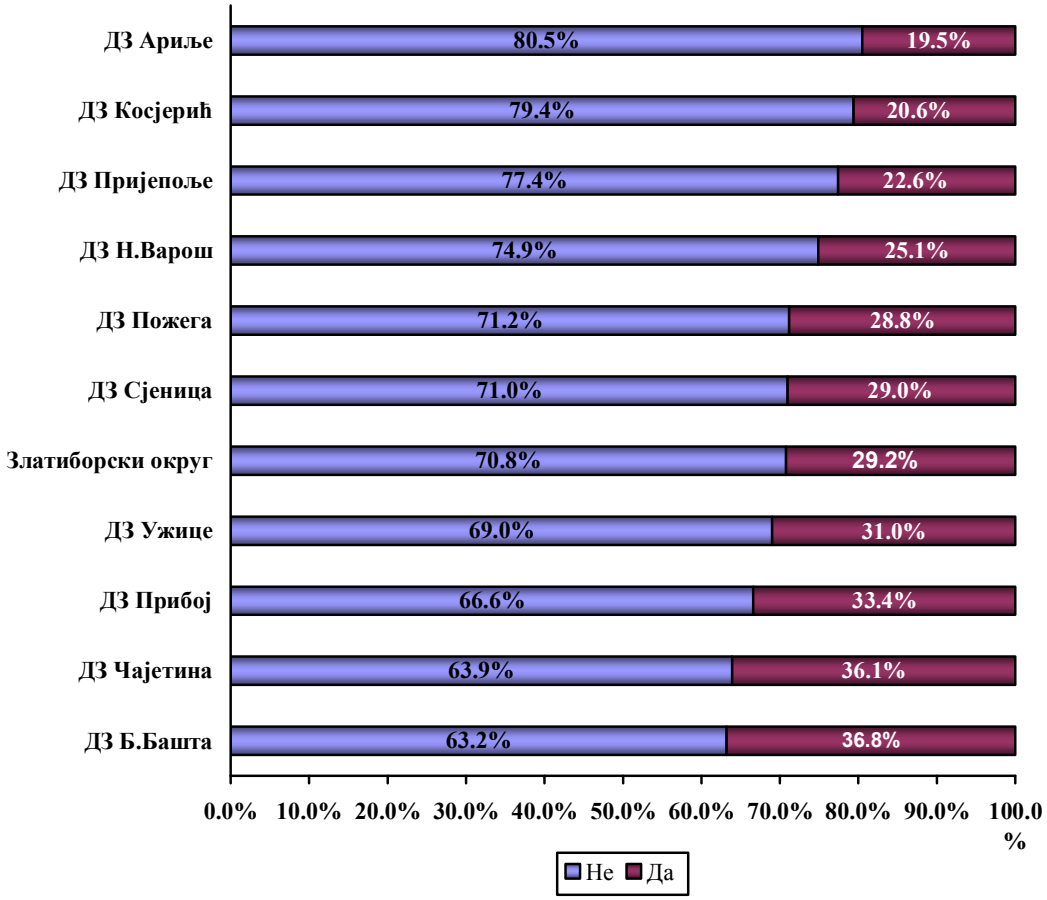
На питање да ли су упознати на који начин могу да промене свог лекара, ако желе, више од половине испитаника мисли да то може учинити кад год пожели, док свега четвртина испитаника је знала тачан одговор, односно да то могу учинити једном годишње (графикон бр. 3).

Графикон бр. 3. Информисаност о промени изабраног лекара у службама за здравствену заштиту одраслог становништва Златиборског округа у 2014. години



Већина испитаника (70.8%) није имала потребу за променом свог лекара а 29.2% јесте.

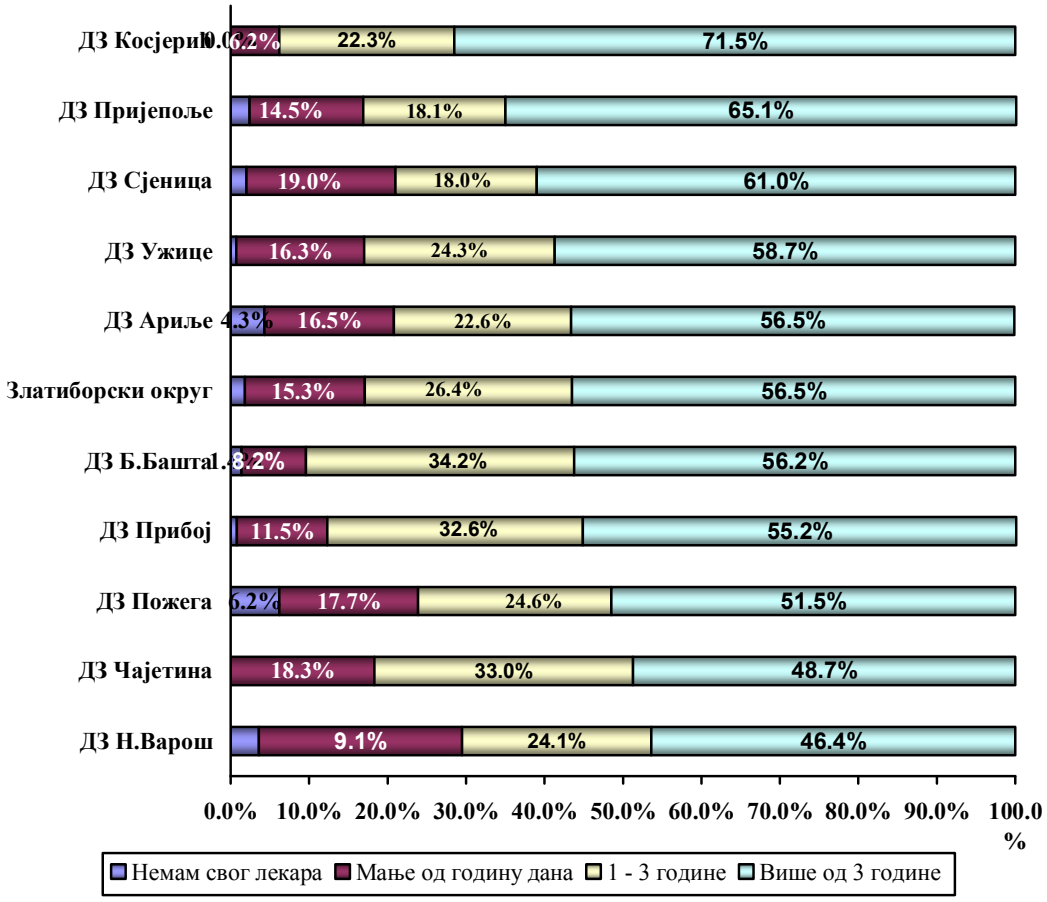
Графикон бр. 4. Структура корисника у односу на то да ли су мењали изабраног лекара у служби за здравствену заштиту одраслог становништва Златиборског округа у 2014. години



Укупно у свим домовима здравља Златиборског округа, напуштање ординације од стране лекара, најчешћи је разлог (42.4%) међу онима који су мењали свог лекара. Најмање је оних који су променили свог лекара због неспоразума (11.2%). Пресељење је био разлог промене лекара код 16.3%, а други разлози код 30.2% испитаника.

Највећи је број испитаника који се код свог изабраног лекара лече дуже од 3 године (56.5%), затим од 1 до 3 године (26.4%), а најмање је оних који се код свог изабраног лекара лече краће од годину дана (15.3%).

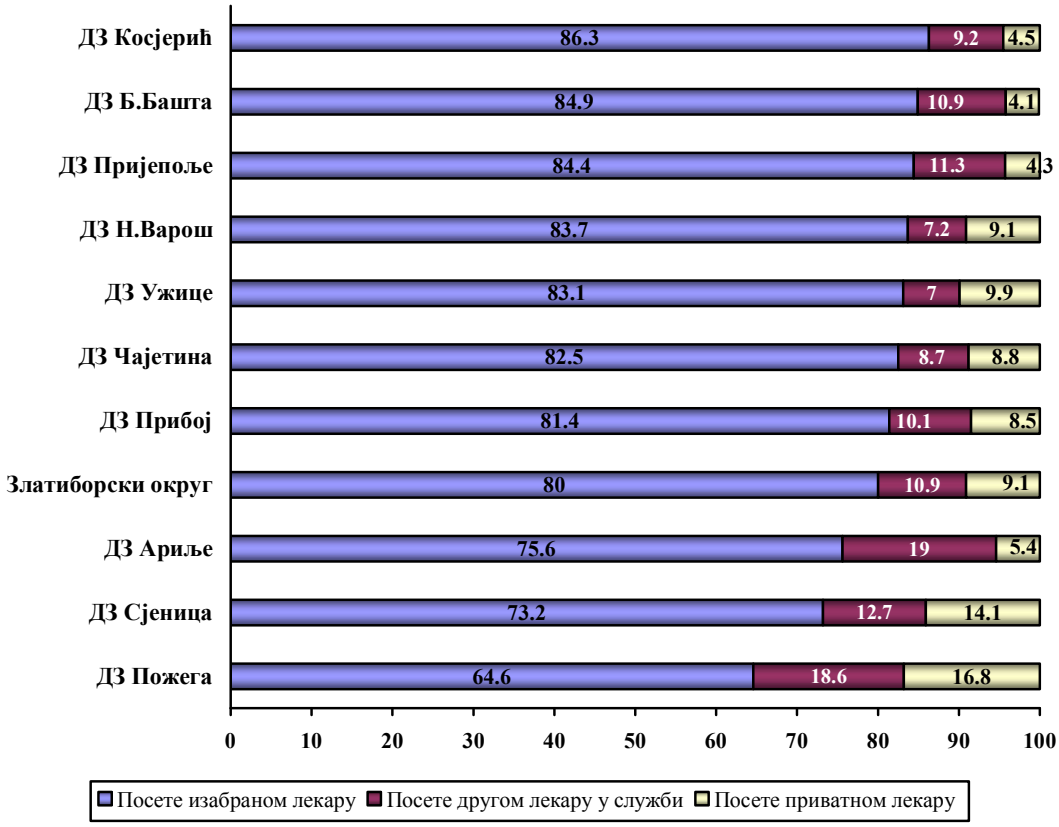
Графикон бр. 5. Структура корисника у односу на дужину лечења код свог изабраног лекара у служби за здравствену заштиту одраслог становништва Златиборског округа у 2014. години



Најчешћи одговори на питање колико пута годишње су посетили изабраног лекара су: 3 посете у току године (12.7%), затим 2 посете (11.4%), 10 посета (11.2%), 5 посета (9.4%) и 12 посета годишње (9.1%). У другом делу питања колико пута су посетили неког другог лекара у истој служби чак 75.3% нису били код другог лекара у служби, 7.7% одговорило је једном , 7.2% два а 4.5% три пута годишње.

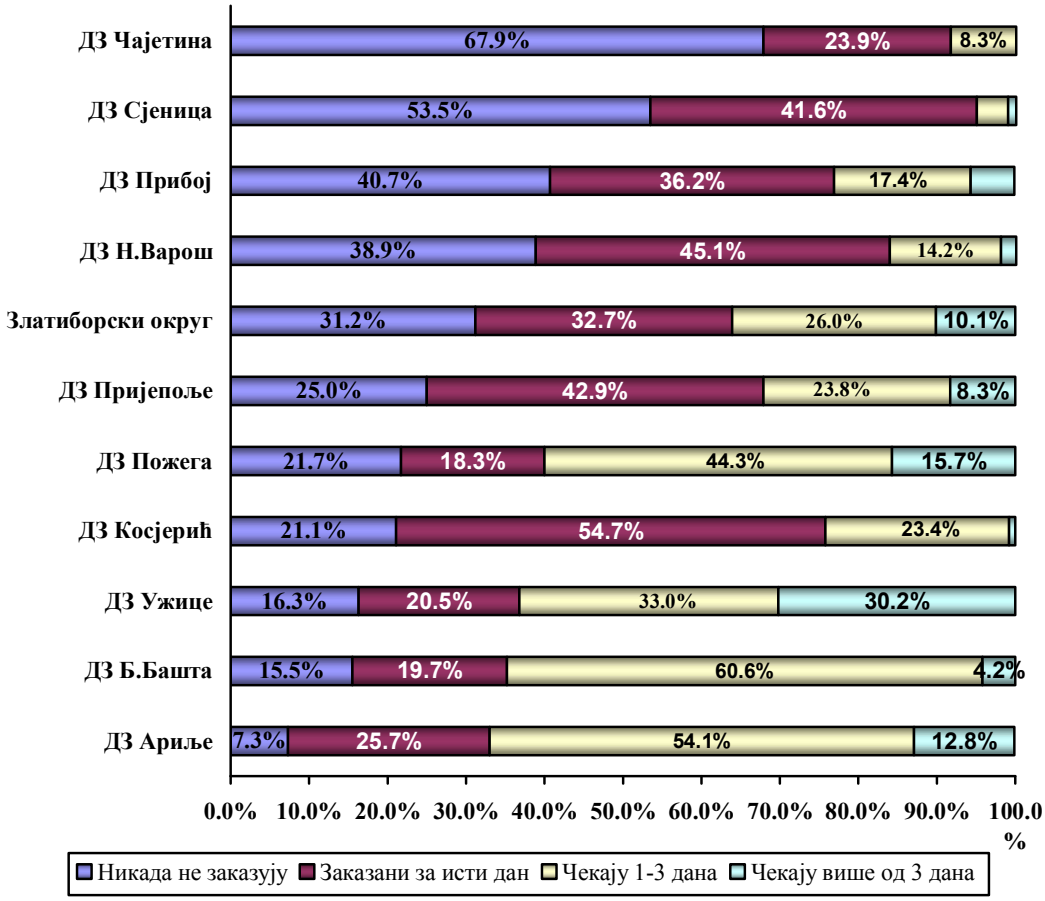
Одговоре који се односе на приватног лекара, такође, можемо тумачити тако да највећи део испитаника није посетио приватног лекара у току протеклих 12 месеци, јер 55.9% анкетираних нису дали одговор на ово питање и 23.4% је одговорило ниједном. Да једном годишње посећују приватног лекара одговорило је 9.8% , два пута 4.8% и три пута 2.0%.

Графикон бр. 6. Структура укупног броја посета лекарима (%) према емпиријској процени корисника службе за здравствену заштиту одраслог становништва Златиборског округа у 2014. години



Значајан део анкетираних корисника 31.2% никада не заказује прегледе код изабраног лекара, код 32.7% испитаника преглед обично буде заказан исти дан, 26.0% чека 1-3 дана на преглед а 10.1% 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 2014. години

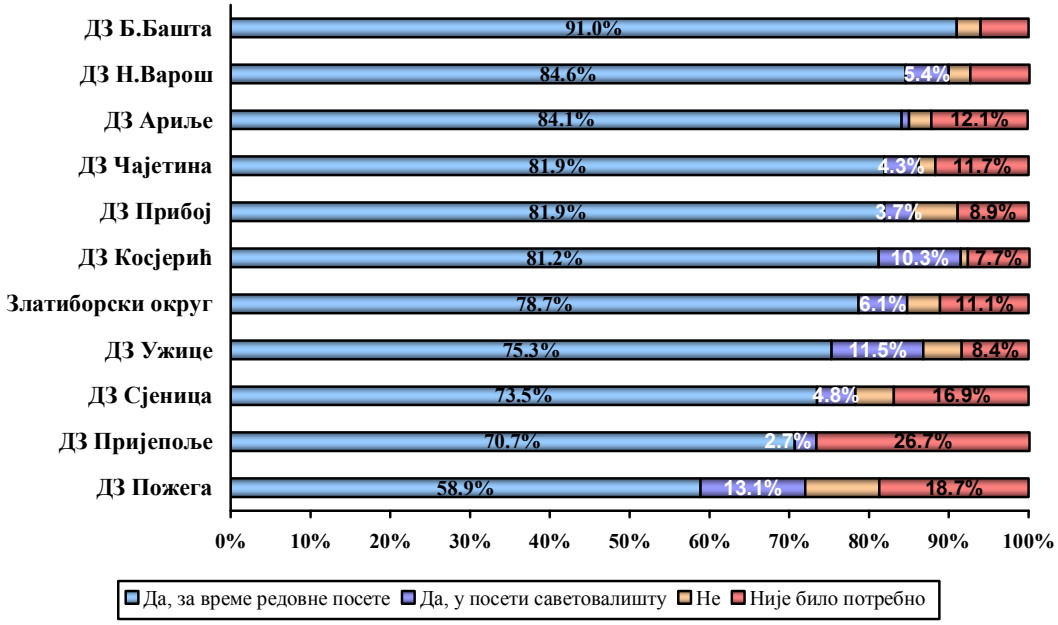


У циљу процене превентивног рада лекара анкета је садржала и питања да ли лекар разговара са пацијентима о здравим стиловима живота. Одговори су приказани у графиконима који следе, 8.1-8.8.

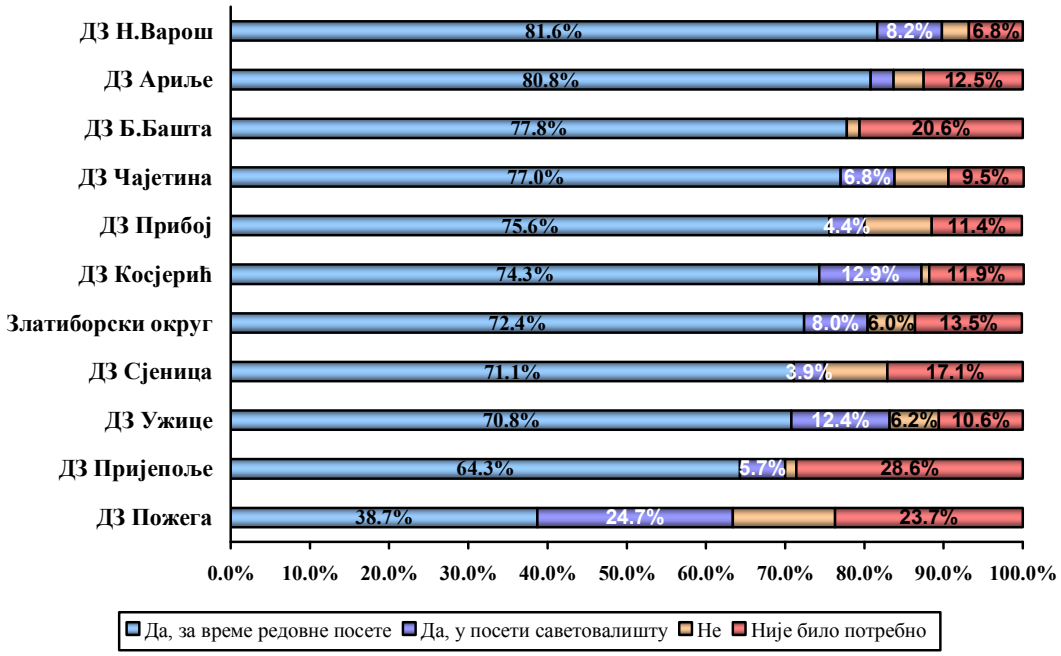
Како се могло и очекивати у службама за заштиту одраслог становништва са медицином рада, у оквиру здравствено-васпитног рада најчешће изабрани лекар саветује пацијенте о правилној исхрани и о важности физичке активности (преко 70% испитаника). Нешто више од половине испитаника добија превентивне савете у вези пушења и стреса, око половине пацијената добија савете о опасности злоупотребе алкохола, док око трећине испитаника добија савете о опасности злоупотребе дрога и сигурном сексу. Нешто више од четвртине 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 2014. години (да ли изабрани лекар даје савете о следећим темама?)

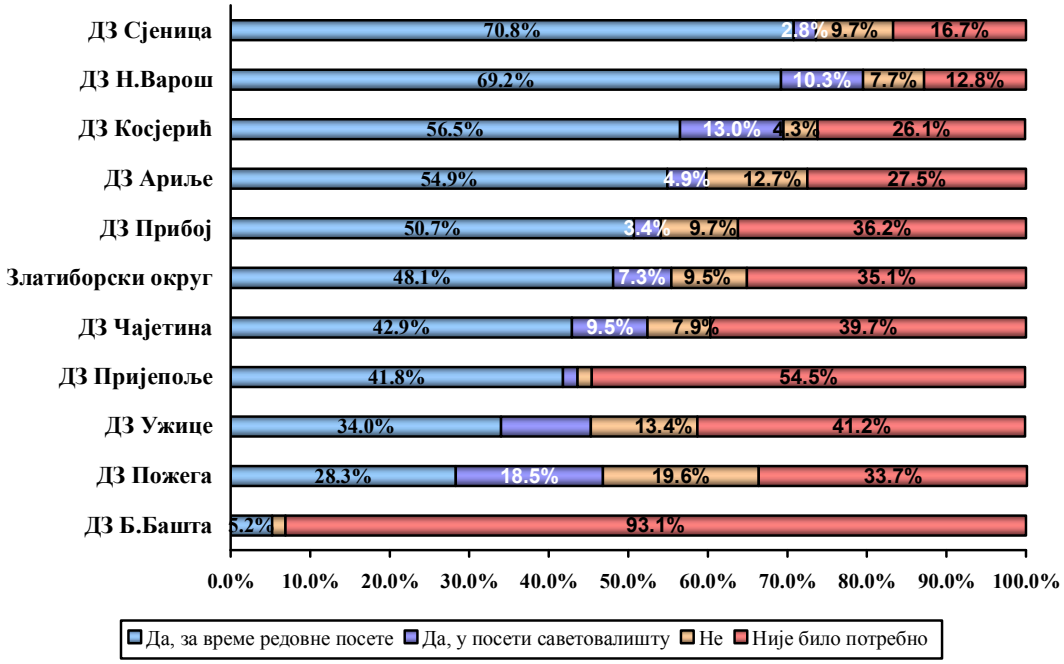
8.1 Правилна исхрана



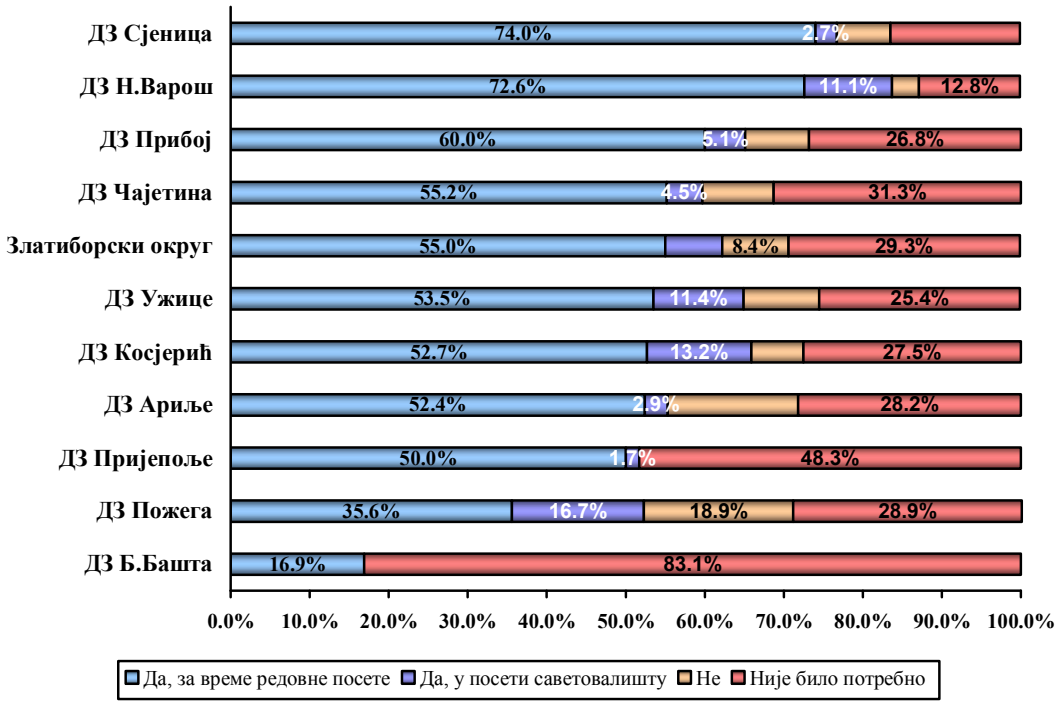
8.2 Важност физичке активности



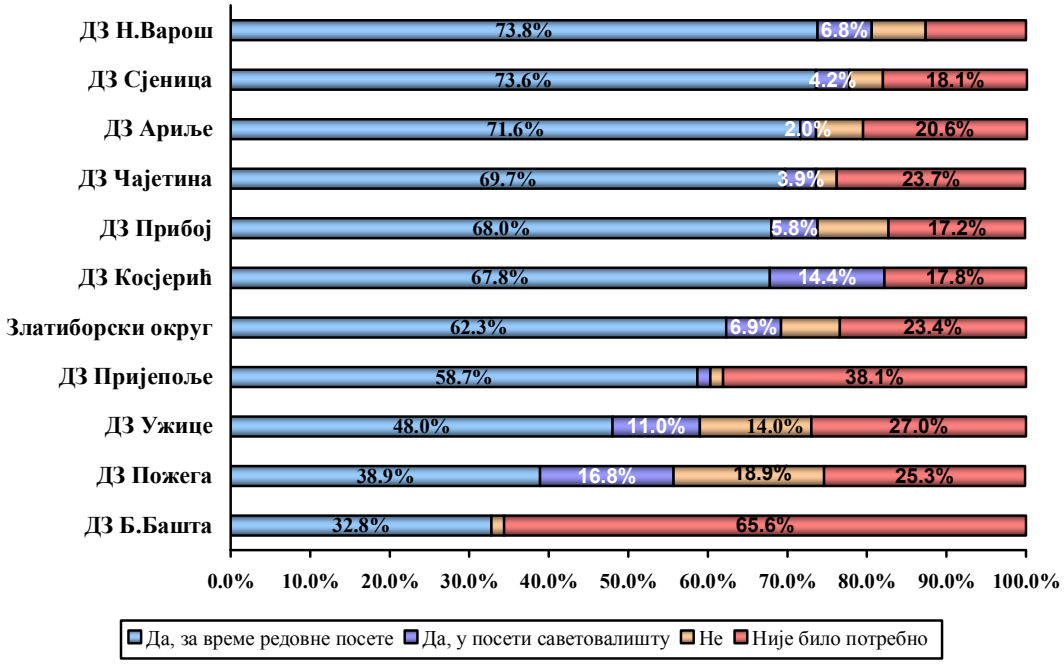
8.3 Злоупотреба алкохола



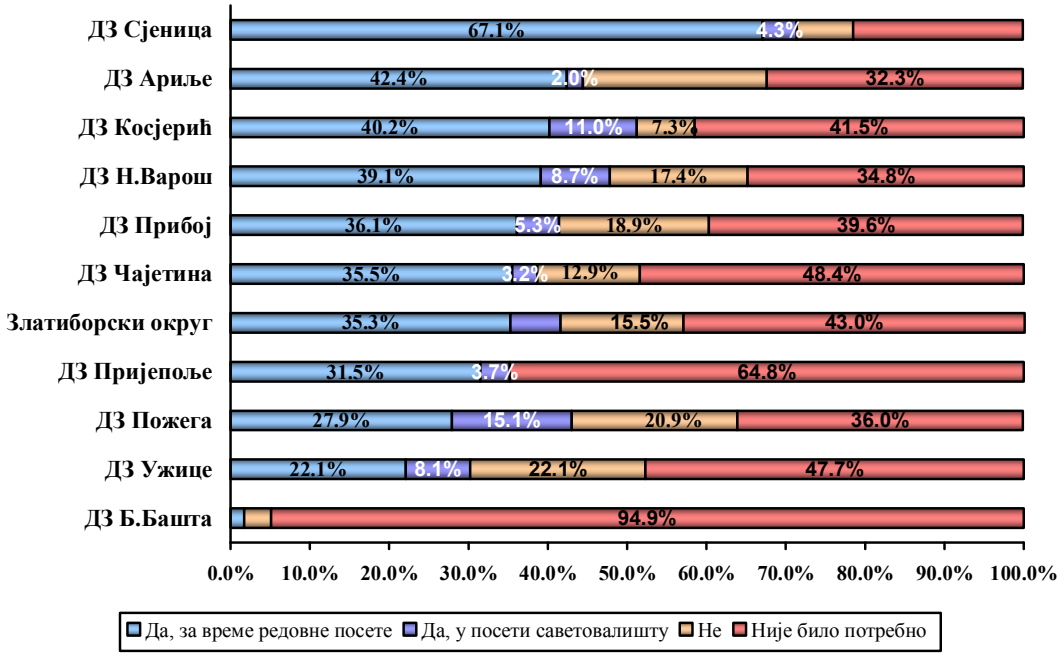
8.4 Смањење или престанак пушења



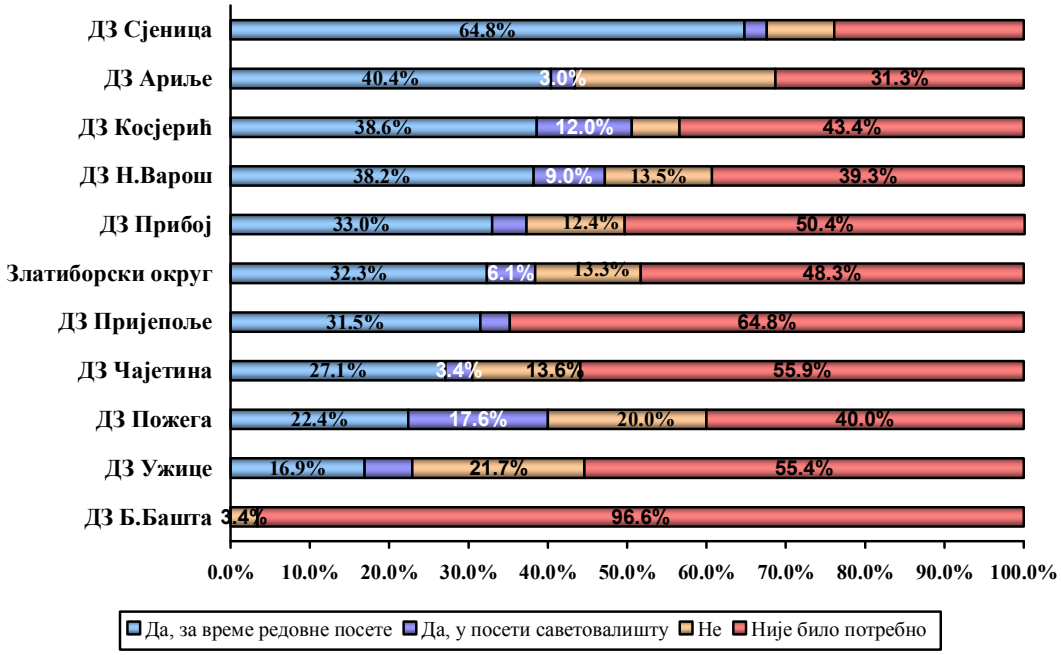
8.5 Избегавање / одбрана од стреса



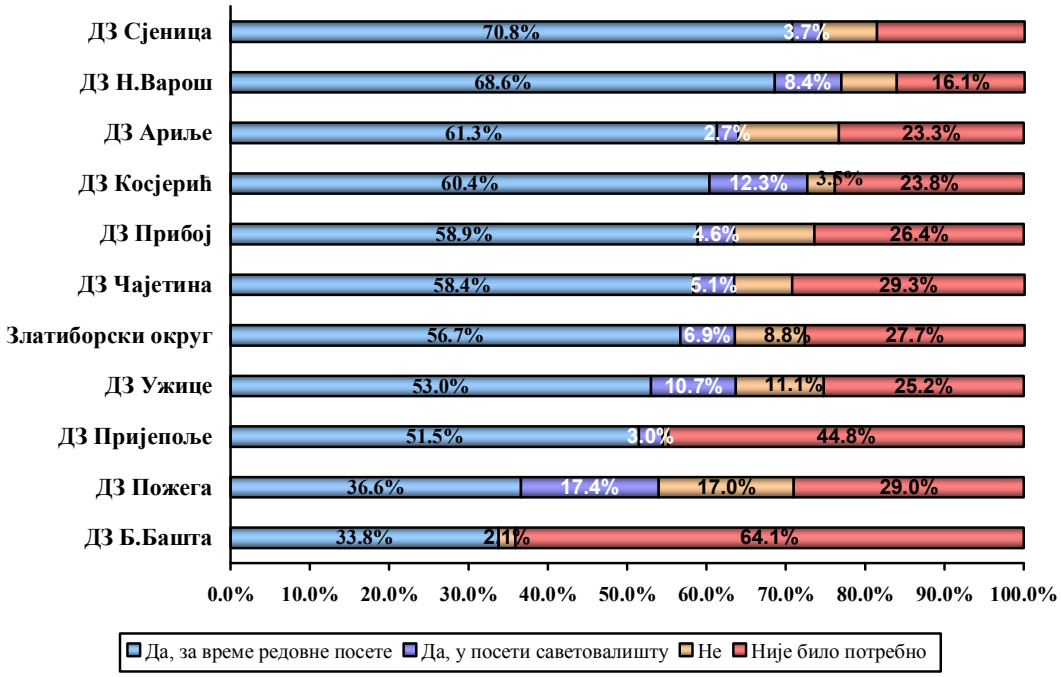
8.6 Сигуран секс



8.7 Опасност од злоупотербе дрога



8.8 Укупне превентивне активности



Мањи учинак промоције здравих стилова живота је преко превентивног центра (6.9%), 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 2014. годину

2.1 Медицинске сестаре на шалтеру су љубазне

ДЗ	ДЗ Сјеница	ДЗ Пожега	ДЗ Ариље	**Златиборски округ**	ДЗ Прибој	ДЗ Ужице	ДЗ Чајетина	ДЗ Косјерић	ДЗ Н.Варош	ДЗ Б.Башта	ДЗ Пријепоље
Средња оцена	3.98	4.17	4.37	**4.68**	4.71	4.79	4.81	4.87	4.90	4.92	4.93

2.2 Медицинске сестаре у соби за интервенције су љубазне

ДЗ	ДЗ Пожега	ДЗ Сјеница	ДЗ Ариље	**Златиборски округ**	ДЗ Ужице	ДЗ Прибој	ДЗ Чајетина	ДЗ Косјерић	ДЗ Пријепоље	ДЗ Б.Башта	ДЗ Н.Варош
Средња оцена	4.02	4.04	4.45	**4.68**	4.70	4.71	4.87	4.91	4.92	4.94	4.95

2.3 Медицинске сестре ми увек пруже све информације

ДЗ	ДЗ Пожега	ДЗ Сјеница	ДЗ Ариље	ДЗ Прибој	**Златиборски округ**	ДЗ Ужице	ДЗ Чајетина	ДЗ Н.Варош	ДЗ Косјерић	ДЗ Пријепоље	ДЗ Б.Башта
Средња оцена	3.97	3.97	4.51	4.59	**4.60**	4.65	4.67	4.81	4.86	4.87	5.00

2.4 Медицинске сестре и лекари добро сарађују

ДЗ	ДЗ Пожега	ДЗ Сјеница	ДЗ Ужице	ДЗ Ариље	**Златиборски округ**	ДЗ Прибој	ДЗ Чајетина	ДЗ Н.Варош	ДЗ Б.Башта	ДЗ Косјерић	ДЗ Пријепоље
Средња оцена	3.93	4.01	4.58	4.61	**4.62**	4.67	4.77	4.84	4.85	4.88	4.89

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 2014. годину

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

ДЗ	ДЗ Сјеница	ДЗ Пожега	ДЗ Ариље	ДЗ Ужице	ДЗ Прибој	**Златиборски округ**	ДЗ Чајетина	ДЗ Н.Варош	ДЗ Б.Башта	ДЗ Косјерић	ДЗ Пријепоље
Средња оцена	3.76	3.79	3.90	3.94	4.06	**4.12**	4.18	4.31	4.39	4.54	4.78

3.2 Мој лекар познаје проблеме и болести које сам раније имао

ДЗ	ДЗ Пожега	ДЗ Сјеница	ДЗ Ужице	**Златиборски округ**	ДЗ Чајетина	ДЗ Прибој	ДЗ Н.Варош	ДЗ Ариље	ДЗ Косјерић	ДЗ Пријепоље	ДЗ Б.Башта
Средња оцена	3.88	4.00	4.38	**4.53**	4.60	4.61	4.68	4.70	4.79	4.82	4.94

3.3 Мој лекар одваја довољно времена да разговара са мном

ДЗ	ДЗ Пожега	ДЗ Сјеница	ДЗ Прибој	**Златиборски округ**	ДЗ Чајетина	ДЗ Б.Башта	ДЗ Н.Варош	ДЗ Ужице	ДЗ Ариље	ДЗ Косјерић	ДЗ Пријепоље
Средња оцена	3.90	4.06	4.49	**4.52**	4.54	4.57	4.60	4.64	4.64	4.73	4.92

3.4 Мој лекар ме пажљиво слуша

ДЗ	ДЗ Н.Варош	ДЗ Пријепоље	ДЗ Ариље	ДЗ Пожега	**Златиборски округ**	ДЗ Сјеница	ДЗ Косјерић	ДЗ Б.Башта	ДЗ Ужице	ДЗ Чајетина	ДЗ Прибој
Средња оцена	3.93	4.04	4.51	4.54	**4.60**	4.70	4.71	4.75	4.79	4.84	4.97

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

ДЗ	ДЗ Пожега	ДЗ Сјеница	ДЗ Прибој	**Златиборски округ**	ДЗ Н.Варош	ДЗ Ужице	ДЗ Ариље	ДЗ Косјерић	ДЗ Пријепоље	ДЗ Б.Башта	ДЗ Чајетина
Средња оцена	3.90	3.99	4.52	**4.59**	4.68	4.73	4.77	4.81	4.84	4.85	4.86

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

ДЗ	ДЗ Б.Башта	ДЗ Пожега	ДЗ Сјеница	ДЗ Прибој	**Златиборски округ**	ДЗ Ужице	ДЗ Н.Варош	ДЗ Ариље	ДЗ Чајетина	ДЗ Косјерић	ДЗ Пријепоље
Средња оцена	3.78	3.83	4.04	4.41	**4.44**	4.53	4.62	4.64	4.71	4.79	4.79

3.7 Када имам нови здравствени проблем прво идем код свог лекара

ДЗ	ДЗ Пожега	ДЗ Сјеница	**Златиборски округ**	ДЗ Прибој	ДЗ Н.Варош	ДЗ Косјерић	ДЗ Чајетина	ДЗ Пријепоље	ДЗ Ужице	ДЗ Ариље	ДЗ Б.Башта
Средња оцена	3.76	4.10	**4.61**	4.63	4.64	4.72	4.75	4.76	4.76	4.85	4.85

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 прелазну оцену имају једино ДЗ Ужице и ДЗ Косјерић. Такође нешто ниже је оцењена опремљеност установа, где предњаче ДЗ Ужице, ДЗ Пожега и ДЗ Сјеница.(табела бр.4). И даље постоји изражена неинформисаност о постојању интернет странице установе (готово половина испитаника) и о опремљености установе (око30%).

Табела 4. Средње оцене саласности (задовољства) са аспектима рада службе за здравствену заштиту одраслог становништва Златиборског округа за 2014. годину

4.1 Задовољан сам радним временом

ДЗ	ДЗ Сјеница	ДЗ Ариље	ДЗ Пожега	ДЗ Прибој	**Златиборски округ**	ДЗ Косјерић	ДЗ Ужице	ДЗ Чајетина	ДЗ Б.Башта	ДЗ Н.Варош	ДЗ Пријепоље
Средња оцена	4.22	4.28	4.30	4.45	**4.58**	4.65	4.73	4.74	4.86	4.87	4.90

4.2 Могу да дођем на преглед и викендом ако се разболим

ДЗ	ДЗ Сјеница	ДЗ Ариље	ДЗ Пожега	ДЗ Прибој	**Златиборски округ**	ДЗ Б.Башта	ДЗ Ужице	ДЗ Н.Варош	ДЗ Чајетина	ДЗ Косјерић	ДЗ Пријепоље
Средња оцена	3.79	3.83	4.02	4.33	**4.37**	4.38	4.52	4.55	4.55	4.60	4.79

6.8% ипак не зна да ли има ову могућност, највише у ДЗ Ариље 21.2%, и ДЗ Сјеница 12.3%.

4.3 Доступна је инвалидима и особама у колицима

ДЗ	ДЗ Н.Варош	ДЗ Пожега	ДЗ Ужице	ДЗ Сјеница	ДЗ Прибој	**Златиборски округ**	ДЗ Ариље	ДЗ Пријепоље	ДЗ Б.Башта	ДЗ Косјерић	ДЗ Чајетина
Средња оцена	3.76	3.93	4.02	4.18	4.30	**4.32**	4.37	4.53	4.73	4.78	4.97

15.8% не зна, у Ариљу 38.8%, у Ужицу 33.9%, у Пријепољу 20%.

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 Прибој	ДЗ Н.Варош	ДЗ Пријепоље	ДЗ Косјерић	ДЗ Б.Башта	ДЗ Чајетина
Средња оцена	4.20	4.31	4.42	4.53	**4.63**	4.69	4.70	4.81	4.87	4.88	4.95

8.8% не зна, највише у Пријепољу 25%, у Ужицу 18.7% и Ариљу 15.2%.

4.5 У чекаоницама има довољно места за седење

ДЗ	ДЗ Ужице	ДЗ Пожега	ДЗ Прибој	ДЗ Б.Башта	**Златиборски округ**	ДЗ Сјеница	ДЗ Пријепоље	ДЗ Ариље	ДЗ Н.Варош	ДЗ Чајетина	ДЗ Косјерић
Средња оцена	3.21	3.54	3.60	3.68	**3.89**	3.89	4.19	4.26	4.38	4.57	4.71

4.6 Морам дуго да чекам у чекаоници да посетим лекара

ДЗ	ДЗ Ариље	ДЗ Пожега	ДЗ Сјеница	ДЗ Пријепоље	ДЗ Н.Варош	**Златиборски округ**	ДЗ Прибој	ДЗ Чајетина	ДЗ Б.Башта	ДЗ Ужице	ДЗ Косјерић
Средња оцена	3.68	3.48	3.42	3.19	2.98	**2.91**	2.77	2.75	2.62	2.49	2.45

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

ДЗ	ДЗ Ужице	ДЗ Пожега	ДЗ Сјеница	ДЗ Б.Башта	ДЗ Прибој	**Златиборски округ**	ДЗ Ариље	ДЗ Пријепоље	ДЗ Н.Варош	ДЗ Чајетина	ДЗ Косјерић
Средња оцена	3.43	3.53	3.59	3.64	3.83	**3.92**	4.17	4.25	4.30	4.31	4.47

15.1% не зна да ли има ову погодност, највише у ДЗ Б.Башта 59.7% и ДЗ Пријепоље 29.3%.

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

ДЗ	ДЗ Сјеница	ДЗ Пожега	ДЗ Ариље	ДЗ Б.Башта	ДЗ Прибој	**Златиборски округ**	ДЗ Ужице	ДЗ Н.Варош	ДЗ Косјерић	ДЗ Чајетина	ДЗ Пријепоље
Средња оцена	4.10	4.25	4.47	4.55	4.57	**4.60**	4.60	4.68	4.87	4.95	5.00

У ДЗ Пријепоље сваки четврти, а у ДЗ Пожега сваки пети испитаник не зна да ли има ову могућност

4.9 Постоји кутија / књига за жалбе и примедбе

ДЗ	ДЗ Пожега	ДЗ Сјеница	ДЗ Прибој	**Златиборски округ**	ДЗ Ариље	ДЗ Н.Варош	ДЗ Ужице	ДЗ Косјерић	ДЗ Б.Башта	ДЗ Чајетина	ДЗ Пријепоље
Средња оцена	4.12	4.22	4.70	**4.73**	4.79	4.84	4.85	4.91	4.97	5.00	5.00

12.3% не зна, највише у ДЗ Пријепоље 30.1%.

4.10 Установа има своју интернет страницу

ДЗ	ДЗ Сјеница	ДЗ Пожега	ДЗ Ариље	ДЗ Косјерић	ДЗ Н.Варош	**Златиборски округ**	ДЗ Чајетина	ДЗ Ужице	ДЗ Пријепоље	ДЗ Прибој	ДЗ Б.Башта
Средња оцена	3.65	3.93	4.12	4.13	4.16	**4.30**	4.50	4.55	4.62	4.62	4.67

43.8% не зна, у Б.Башти 90%, у Чајетини 70%, у Пријепољу и Косјерићу по 60%

4.11 Установа има довољно медицинске опреме

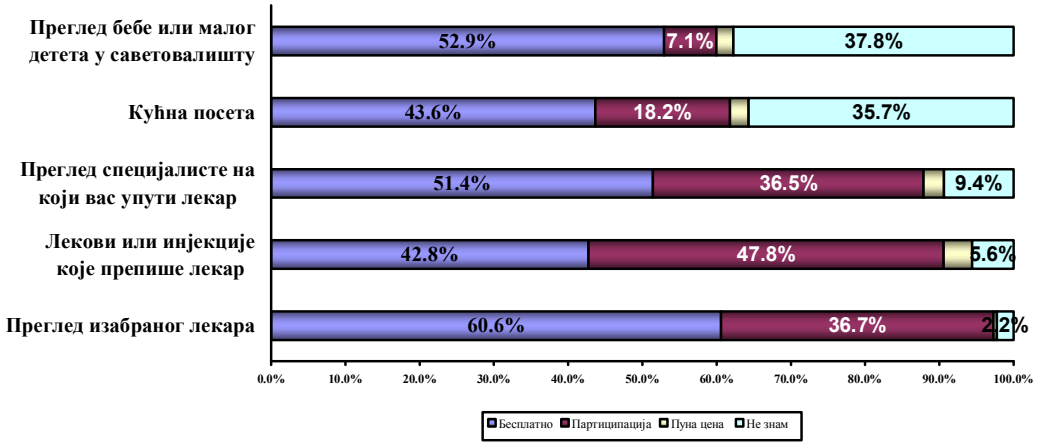
ДЗ	ДЗ Сјеница	ДЗ Ужице	ДЗ Пожега	**Златиборски округ**	ДЗ Пријепоље	ДЗ Ариље	ДЗ Прибој	ДЗ Косјерић	ДЗ Чајетина	ДЗ Н.Варош	ДЗ Б.Башта
Средња оцена	3.03	3.11	3.38	**3.73**	3.74	3.76	3.90	3.93	4.08	4.18	4.31

30.6% не зна, највише у Пријепољу и Ужицу са преко 40%

Бесплатне прегледе код изабраног лекара има нешто мање од две трећине испитаника, а за ту услугу само партиципацију плаћа трећина. Готово половина

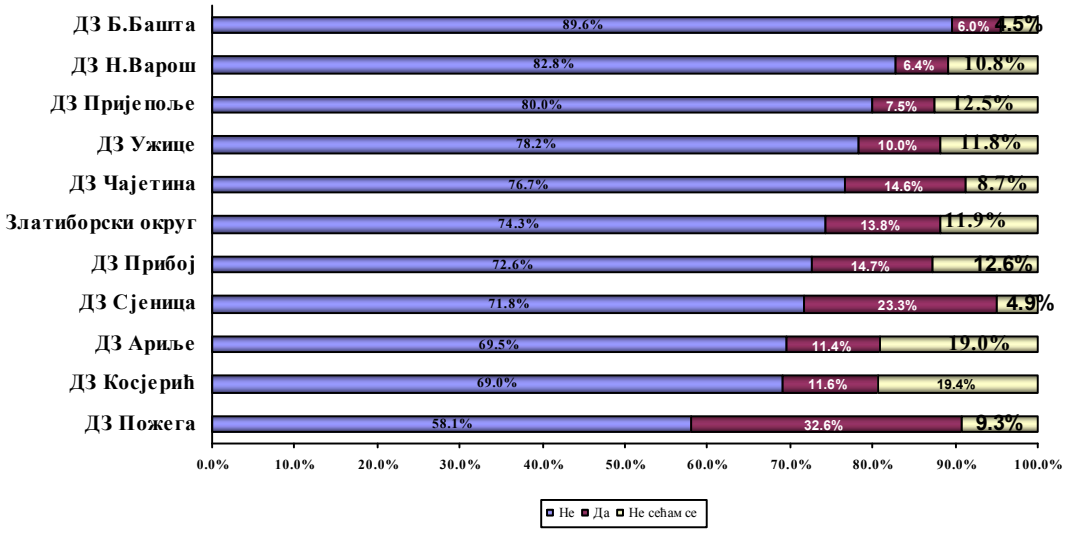
испитаника (47.8%) плаћа партиципацију за подизање лекова или инјекција које прописује лекар, док је за 42.8% испитаника ова услуга бесплатна. Преглед специјалисте је за око половину испитаника бесплатан, док трећина плаћа само партиципацију. Партиципацију за кућне посете изабраног лекара плаћа сваки пети, док око половине испитаника ову услугу добија бесплатно. Што се тиче информисаности о прегледу беба или малог детета свега половина 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 2014. години



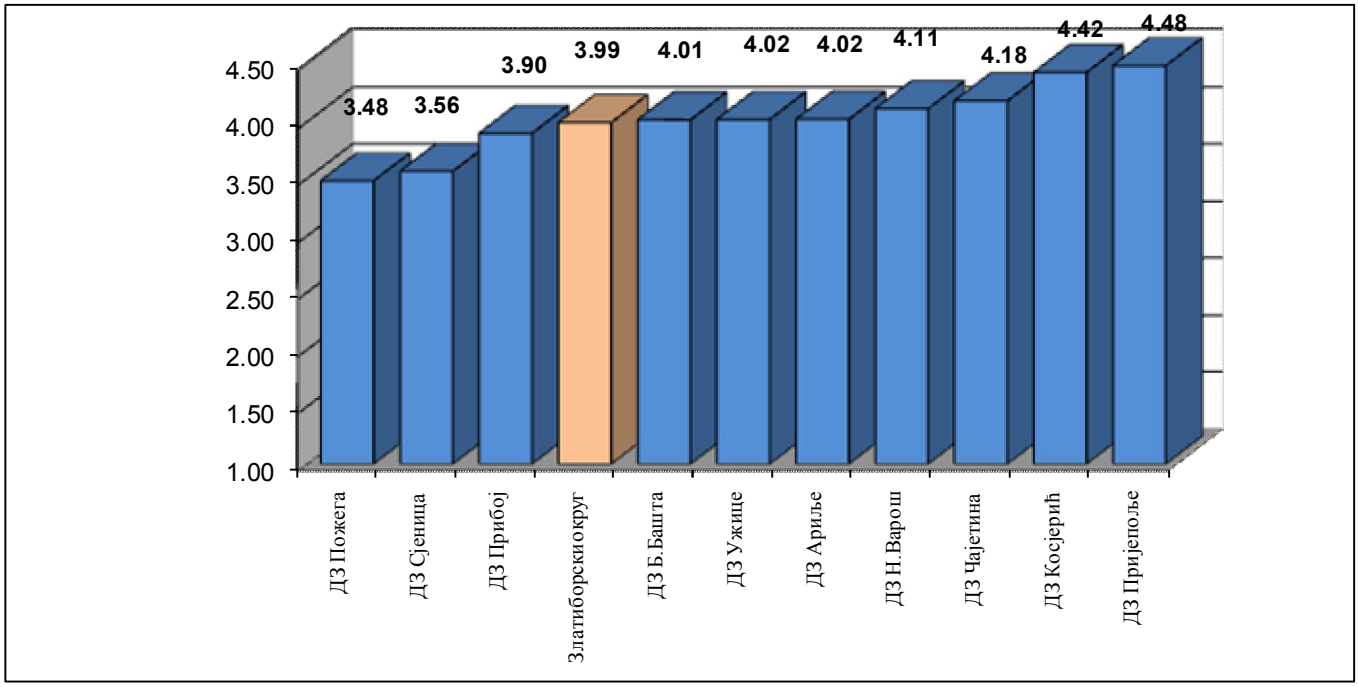
Немогућност или одлагање одласка на преглед код лекара због недостатка новца у току 2014. године на подручју Златиборског округа, био је проблем за 13.8% испитаника, три четвртине није имало ових проблема, а сваки девети се не сећа .

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 2014. години



Узевши све у обзир, у службама за здравствену заштиту одраслог становништва са медицином рада на подручју Златиборског округа у 2014. години, задовољство корисника је на нивоу претходних година претходних година, и има просечну оцену 3.99. Прошле и претпрошле године је износила 3.96, односно 4.11. (графикон бр. 11).

Графикон бр. 11 Средње оцене задовољства испитаника радом службе за здравствену заштиту одраслих, у домовима здравља Златиборског округа, у 2014. години



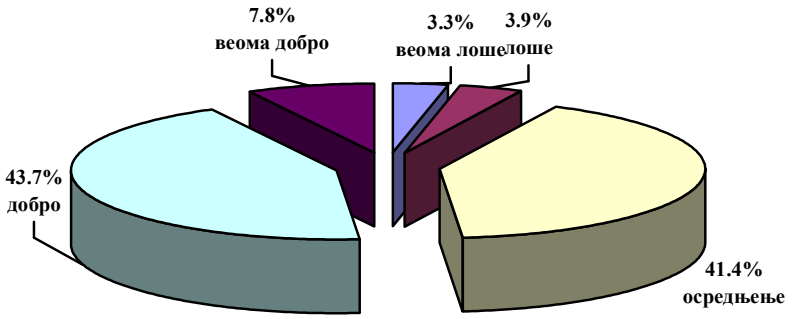
СЛУЖБА ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ ДЕЦЕ И ОМЛАДИНЕ

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 анкетирања 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 (63%) него мушкараци (37%) . Најмлађи испитаник је имао 15, а најстарији 86 година, при чему је просечна старост испитаника била 34.8 година. Што се тиче образовања 61.1% испитаника има завршену средњу школу, 24.2% вишу или високу , 10.9% основну, а 3.8% нема завршену основну школу.

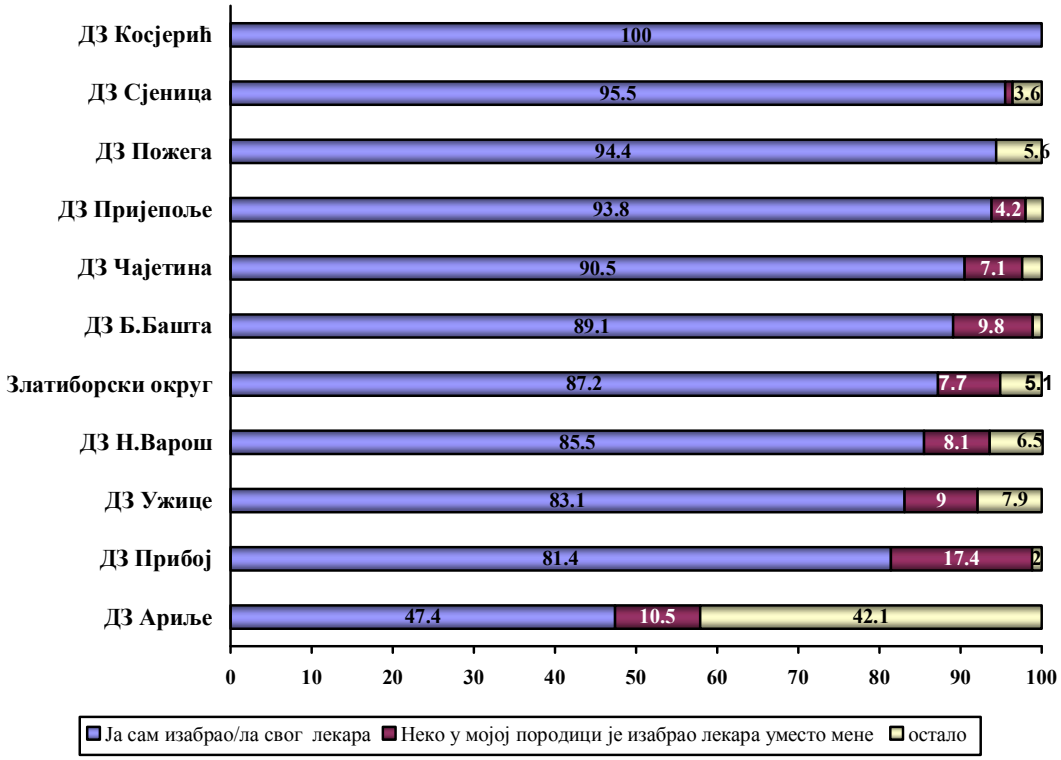
Највећи број испитаника своје материјално стање оценило је као добро 43.7%, а 41.4% осредње и 7.8% као веома добро (графикон бр. 12).

Графикон бр 12. Оцена материјалног стања домаћинства испитаника у службама за здравствену заштиту деце и омладине на подручју Златиборског округа у 2014.години



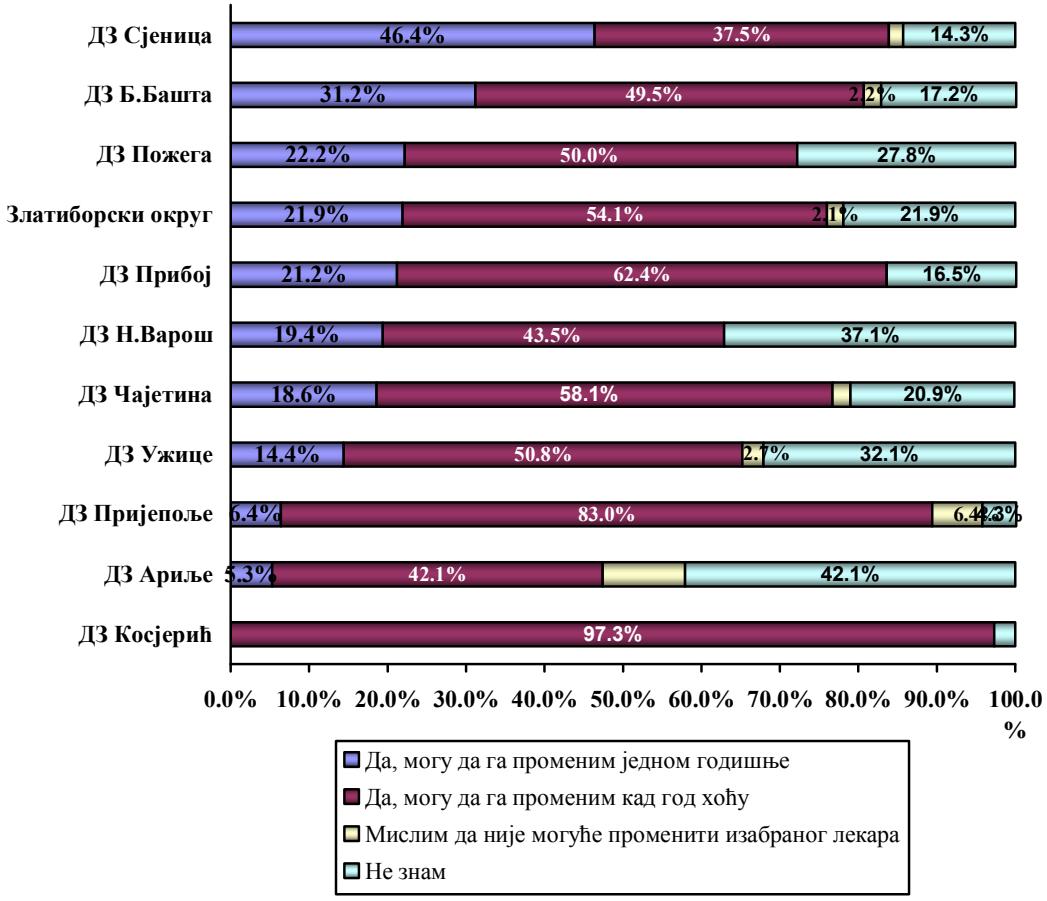
Што се тиче опредељења за изабраног лекара 87.2% се изјаснило да су сами изабрали свог лекара, односно, лекара детета, затим, 7.7% да је неко у породици изабрао лекара, а мали број нема изабраног лекара, додељен им је, или се не сећа (5.2%).

Графикон бр. 13 Структура корисника (%) у односу на начин избора лекара у служби за здравствену заштиту деце и омладине Златиборског округа у 2014. години



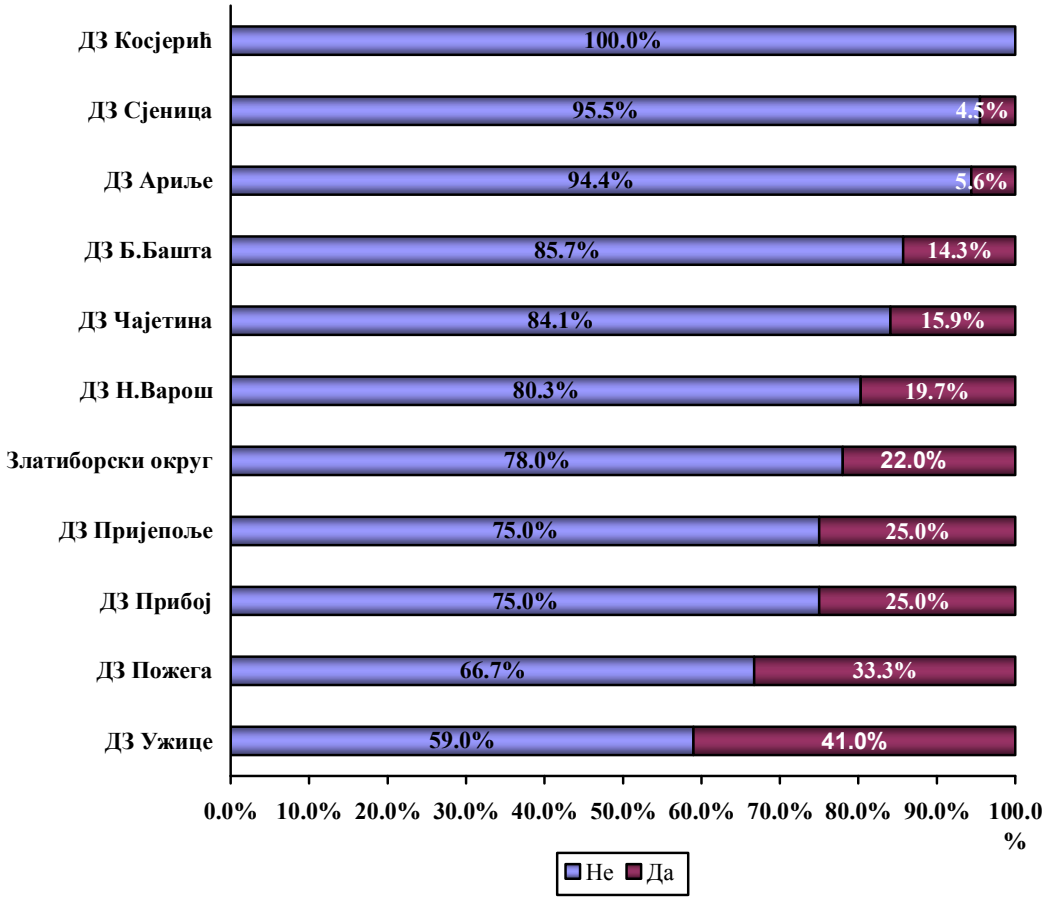
Као и у служби за заштиту одраслог становништва већина испитаника је лоше информисана о могућностима промене изабраног лекара: више од половине 54.1% мисли да може да промени изабраног лекара кад хоће, а 21.9% не зна да ли може да промени изабраног лекара; Исти број (21.9%) је упозната са чињеницом да 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 2014. години



Највећи број (78%) није мењао дечијег изабраног лекара.

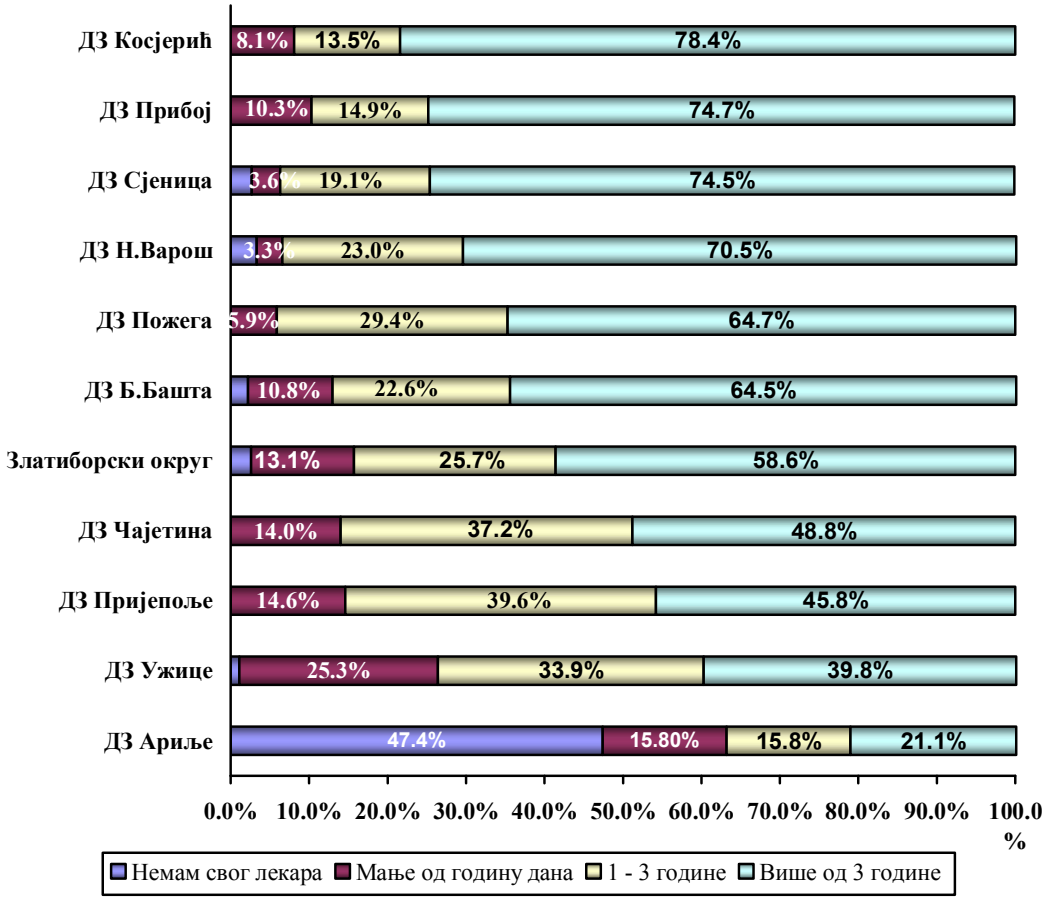
Графикон бр. 15. Структура корисника у односу на то да ли су мењали изабраног лекара у служби за здравствену заштиту деце и омладине Златиборског округа у 2014. години



Код оних који су то учинили, разлог је био што је лекар напустио ординацију код 47.9% испитаника, неспоразум са лекаром код 5.9%, пресељење код 6.5%, док је промену лекара из других разлога навело 39.6% испитаника.

Када анализирамо дужину лечења код изабраног лекара, 58.6% се лечи дуже од 3 године, 25.7% 1-3 године а 13.1% мање од годину дана.

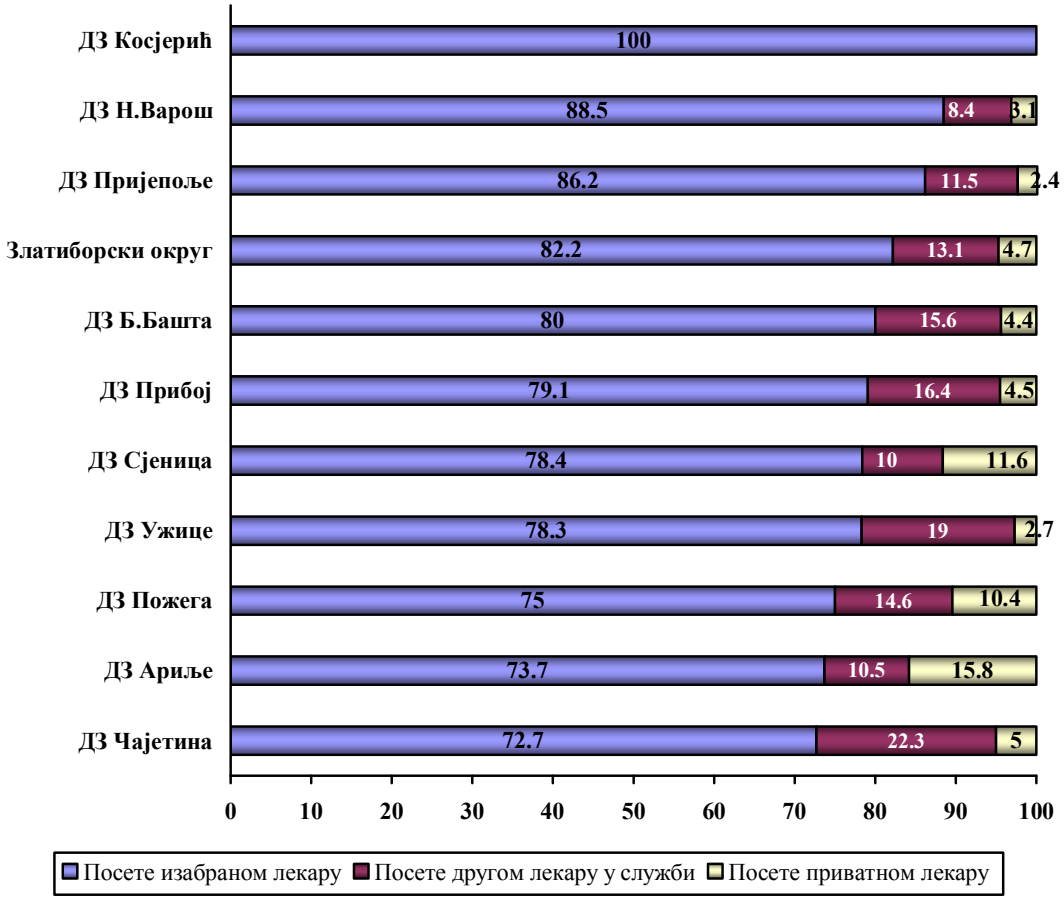
Графикон бр. 16. Структура корисника у односу на дужину лечења код свог изабраног лекара у служби за здравствену заштиту деце и омладине Златиборског округа у 2014. години



На питање колико пута годишње посете изабраног лекара, најчешћи одговор је 5 пута 13.2% затим 3 пута 12.9%, 10 пута 12.3% и 2 пута годишње 9.8%. На питање у вези са бројем посета другом лекару 70.8% нису дали одговор или су одговорили ни једном, а међу онима који су одговорили најчешћи број је 1 пут (9.2%) и 2 пута (8.3%). Може се рећи да деца ретко иду код лекара који нису њихови изабрани лекари.

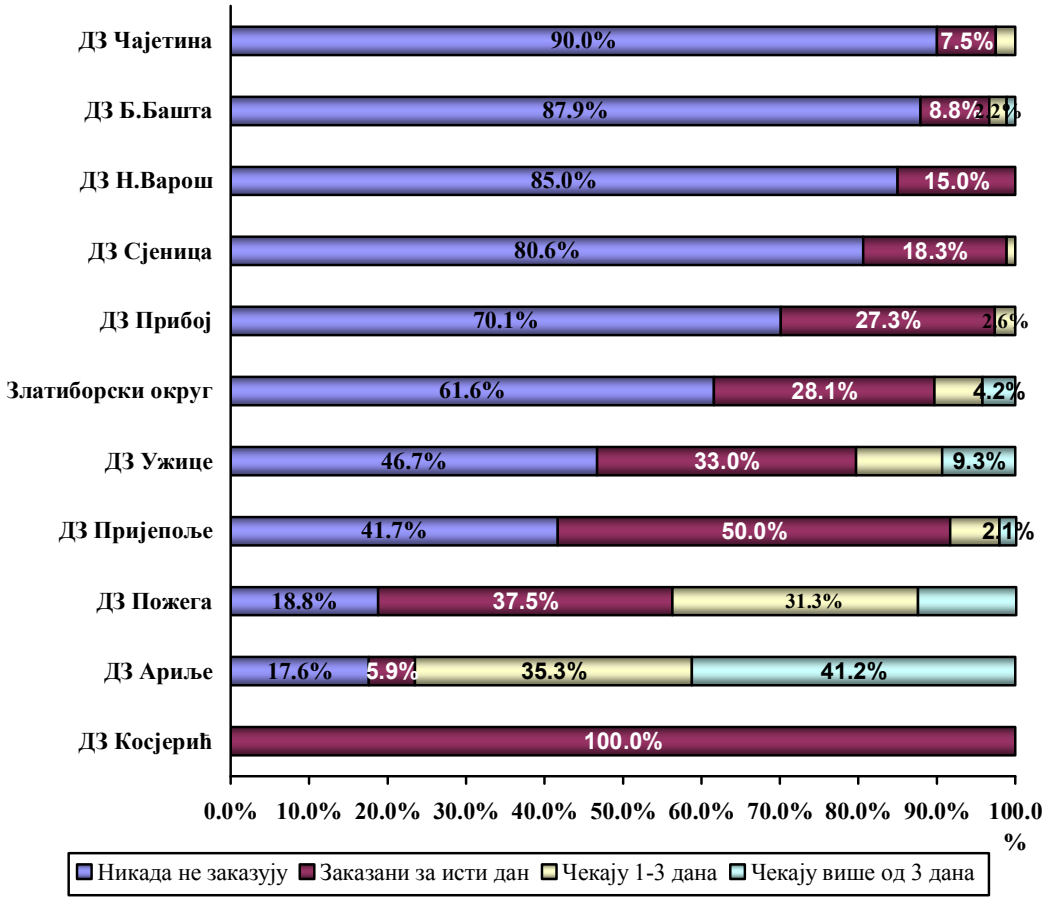
Код приватног лекара 89.1% испитаника није водило децу (65.6% није уписало одговор, а 23.5% одговорило је ниједном), 4.9% посетило је приватног лекара једанпут годишње, 2.1% два пута, а остали одговори су спорадични.

Графикон бр. 17. Структура укупног броја посета (%) педијатрима према емпиријској процени корисника службе за здравствену заштиту деце и омладине Златиборског округа у 2014. години



Код заказивања, такође, ситуација је прилично једнообразна, јер се чак 61.6% испитаника изјаснило да никада не заказује а 28.1% да обично буду заказани исти дан. Мали је број оних који чекају до 3 дана (6.1%) а још мањи оних који чекају дуже од 3 дана (4.2%) на преглед код изабраног лекара у службама за заштиту деце и омладине у домовима здравља Златиборског округа.

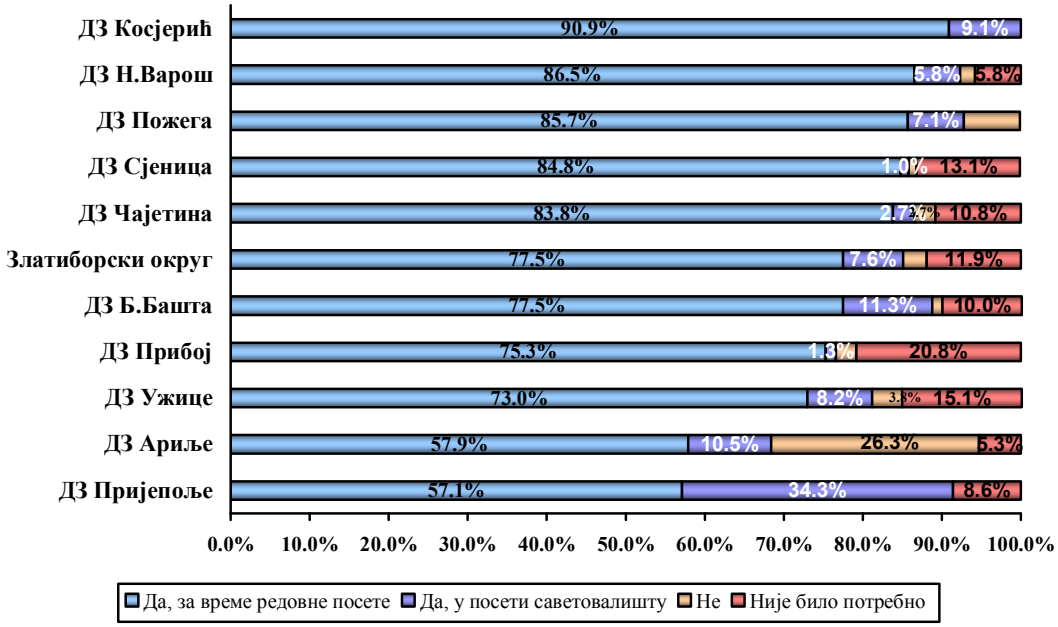
Графикон бр. 18. Структура корисника службе за здравствену заштиту деце и омладине Златиборског округа у односу на заказивање и чекање на заказани преглед у 2014. години



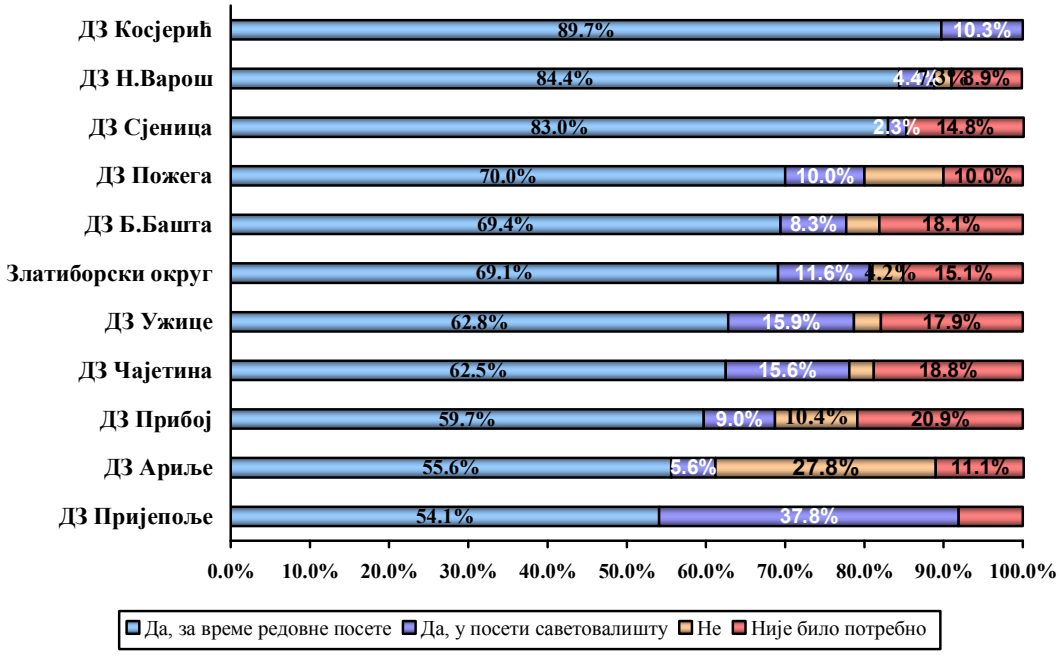
Када је у питању превентиван рад у служби за заштиту деце и омладине, здравствено-васпитни рад углавном је био орјентисан на разговоре о правилној исхрани и важности физичке активности. С обзиром да су друге теме (злоупотреба алкохола, дрога, пушење, сигуран секс и избегавање стреса) у знатно мањем проценту заступљене (око 30%), 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. Чак 40% испитаника сматра да није било потребе за превентивним активностима педијатра.

Графикони бр. 19. Структура корисника службе за здравствену заштиту деце и омладине Златиборског округа у односу на превентивни рад изабраног лекара у 2014. години (да ли изабрани лекар даје савете о следећим темама?)

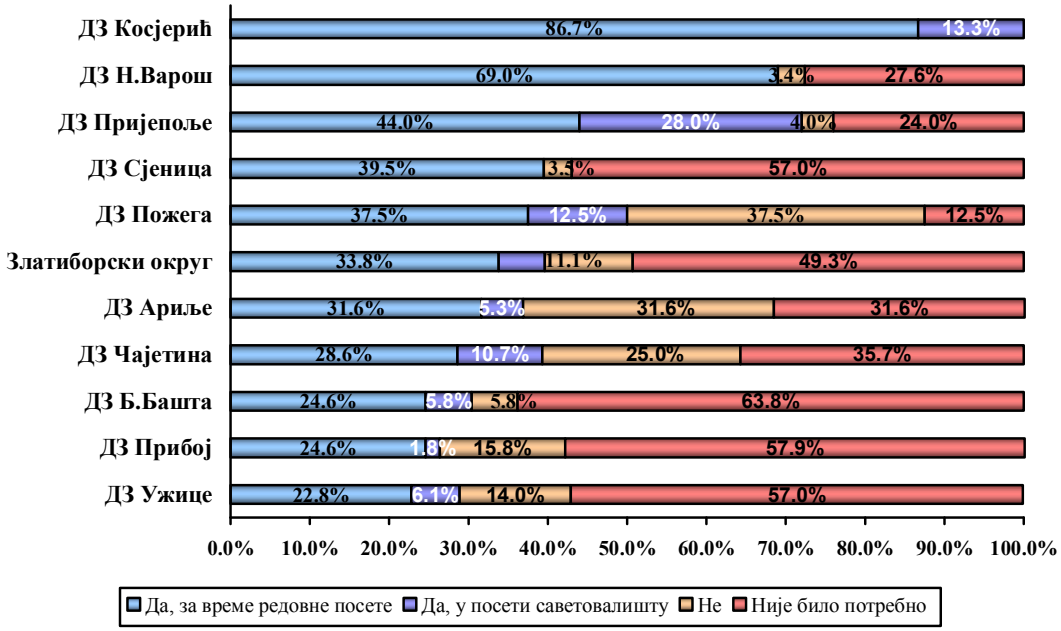
19.1 Правилна исхрана



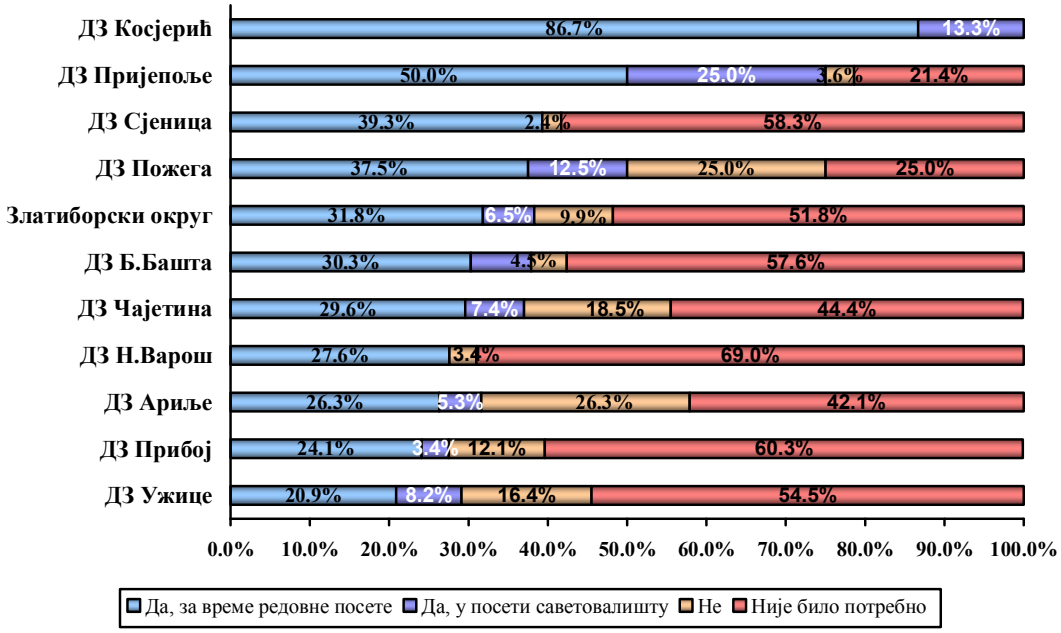
19.2 Важност физичке активности



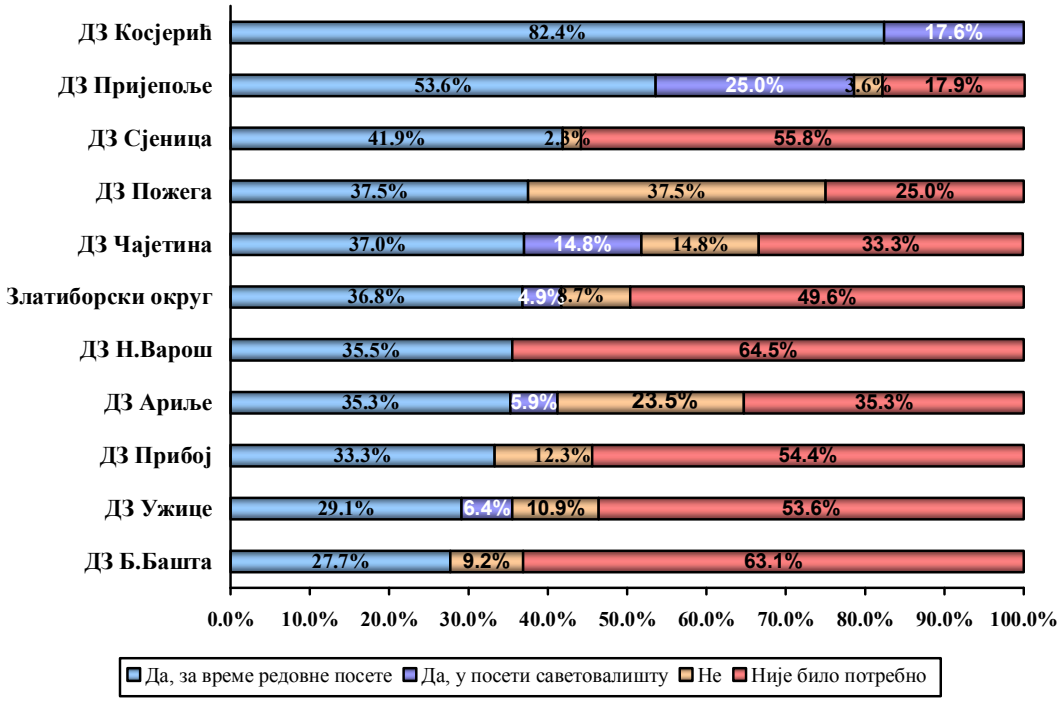
19.3 Злоупотреба алкохола



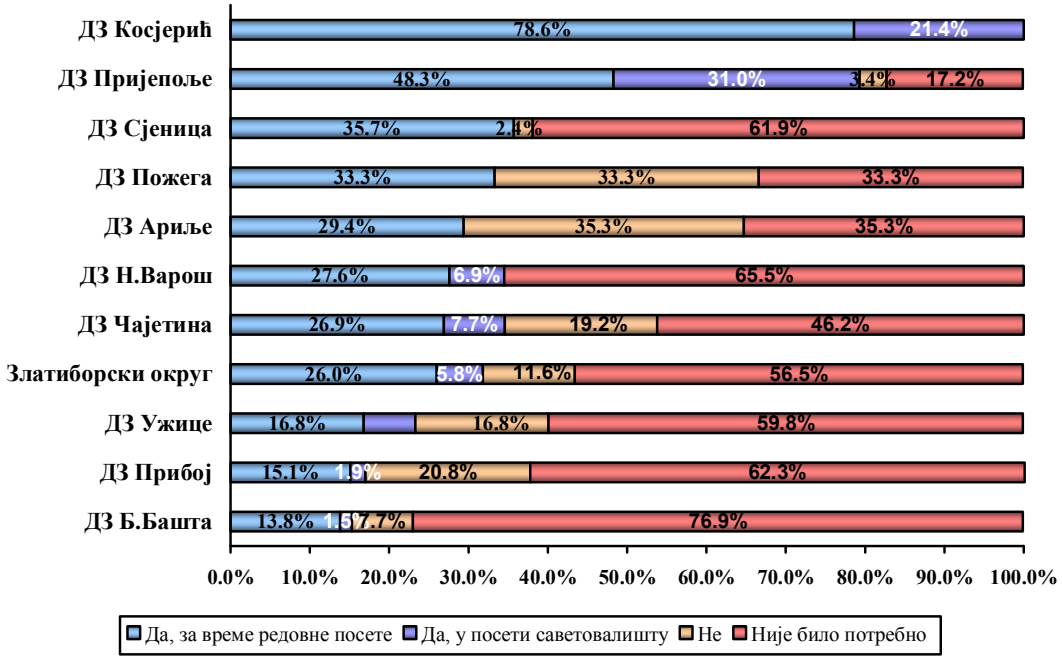
19.4 Смањење или престанак пушења



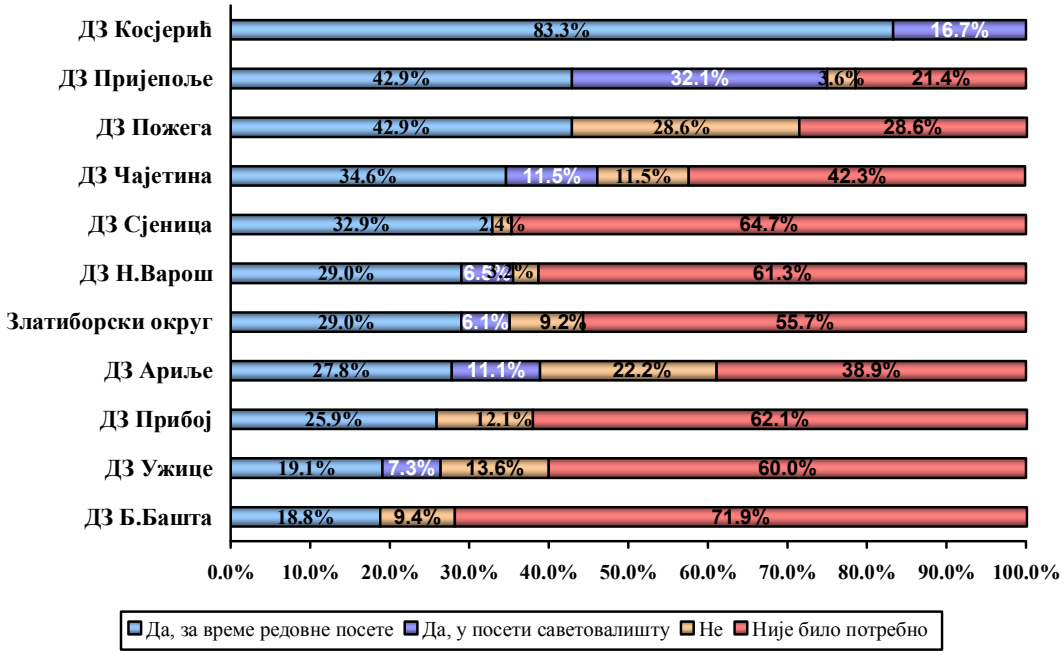
19.5 Избегавање / одбрана од стреса



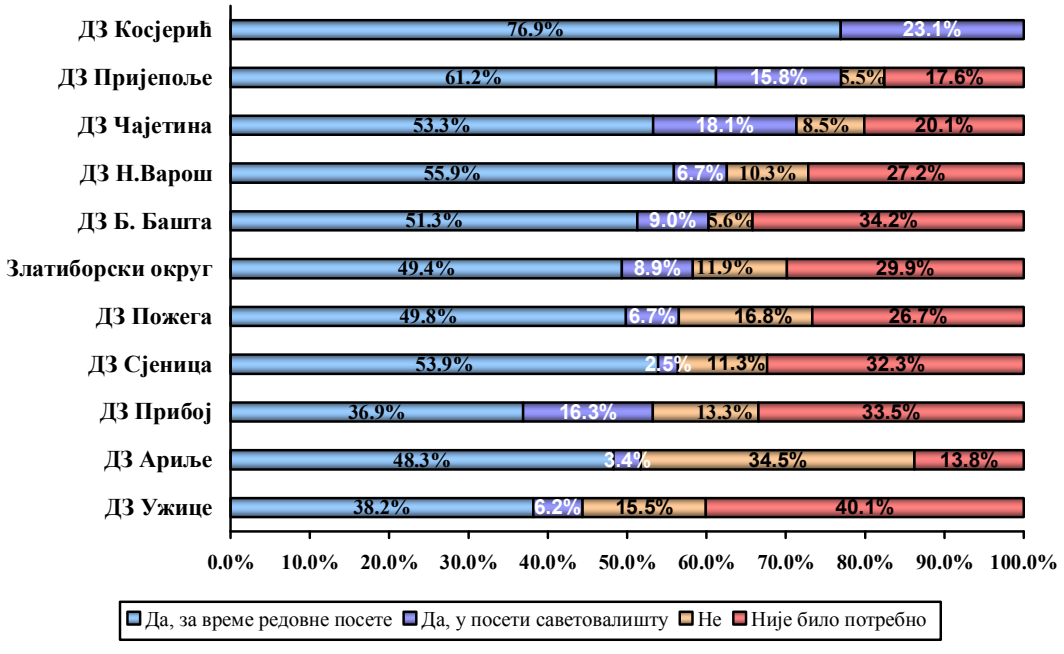
19.6 Сигуран секс



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 2014. годину

5.1 Медицинске сестаре на шалтеру су љубазне

ДЗ	ДЗ Ариље	ДЗ Ужице	ДЗ Пожега	**Златиборски округ**	ДЗ Прибој	ДЗ Сјеница	ДЗ Чајетина	ДЗ Б.Башта	ДЗ Пријепоље	ДЗ Н.Варош	ДЗ Косјерић
Средња оцена	4.22	4.56	4.60	**4.74**	4.77	4.77	4.80	4.86	4.86	4.93	5.00

5.2 Медицинске сестаре у соби за интервенције су љубазне

ДЗ	ДЗ Ариље	ДЗ Ужице	ДЗ Пожега	ДЗ Прибој	**Златиборски округ**	ДЗ Сјеница	ДЗ Пријепоље	ДЗ Б.Башта	ДЗ Чајетина	ДЗ Н.Варош	ДЗ Косјерић
Средња оцена	4.00	4.69	4.71	4.74	**4.76**	4.78	4.80	4.81	4.84	4.96	5.00

5.3 Медицинске сестре ми увек пруже све информације

ДЗ	ДЗ Ариље	ДЗ Ужице	ДЗ Прибој	ДЗ Пожега	ДЗ Сјеница	**Златиборски округ**	ДЗ Б.Башта	ДЗ Пријепоље	ДЗ Чајетина	ДЗ Н.Варош	ДЗ Косјерић
Средња оцена	3.78	4.49	4.52	4.60	4.62	**4.65**	4.80	4.81	4.85	4.92	5.00

5.4 Медицинске сестре и лекари добро сарађују

ДЗ	ДЗ Ариље	ДЗ Пожега	ДЗ Прибој	ДЗ Ужице	ДЗ Сјеница	**Златиборски округ**	ДЗ Б.Башта	ДЗ Чајетина	ДЗ Н.Варош	ДЗ Пријепоље	ДЗ Косјерић
Средња оцена	3.94	4.29	4.70	4.73	4.74	**4.77**	4.81	4.89	4.92	4.95	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 и ДЗ Прибој 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 2014. годину

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

ДЗ	ДЗ Ужице	ДЗ Прибој	**Златиборски округ**	ДЗ Ариље	ДЗ Пожега	ДЗ Б.Башта	ДЗ Чајетина	ДЗ Пријепоље	ДЗ Н.Варош	ДЗ Сјеница	ДЗ Косјерић
Средња оцена	2.73	3.44	**3.77**	3.78	3.80	3.86	4.11	4.19	4.21	4.59	5.00

6.2 Мој лекар познаје проблеме и болести које сам раније имао

ДЗ	ДЗ Ариље	ДЗ Ужице	ДЗ Пожега	ДЗ Б.Башта	**Златиборски округ**	ДЗ Чајетина	ДЗ Прибој	ДЗ Сјеница	ДЗ Пријепоље	ДЗ Н.Варош	ДЗ Косјерић
Средња оцена	4.05	4.30	4.57	4.58	**4.59**	4.66	4.67	4.70	4.81	4.81	5.00

6.3 Мој лекар одваја довољно времена да разговара са мном

ДЗ	ДЗ Ариље	ДЗ Сјеница	ДЗ Пожега	ДЗ Ужице	**Златиборски округ**	ДЗ Б.Башта	ДЗ Пријепоље	ДЗ Прибој	ДЗ Н.Варош	ДЗ Чајетина	ДЗ Косјерић
Средња оцена	3.95	4.29	4.33	4.44	**4.60**	4.72	4.77	4.81	4.85	4.89	5.00

6.4 Мој лекар ме пажљиво слуша

ДЗ	ДЗ Ариље	ДЗ Сјеница	ДЗ Ужице	**Златиборски округ**	ДЗ Б.Башта	ДЗ Пожега	ДЗ Н.Варош	ДЗ Чајетина	ДЗ Прибој	ДЗ Косјерић	ДЗ Пријепоље
Средња оцена	4.11	4.70	4.79	**4.82**	4.85	4.86	4.89	4.89	4.92	5.00	5.00

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

ДЗ	ДЗ Ариље	ДЗ Сјеница	ДЗ Пожега	ДЗ Ужице	**Златиборски округ**	ДЗ Б.Башта	ДЗ Прибој	ДЗ Чајетина	ДЗ Н.Варош	ДЗ Косјерић	ДЗ Пријепоље
Средња оцена	4.22	4.67	4.71	4.74	**4.79**	4.80	4.81	4.83	4.93	5.00	5.00

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

ДЗ	ДЗ Ариље	ДЗ Ужице	ДЗ Чајетина	ДЗ Сјеница	**Златиборски округ**	ДЗ Прибој	ДЗ Б.Башта	ДЗ Пожега	ДЗ Н.Варош	ДЗ Косјерић	ДЗ Пријепоље
Средња оцена	4.22	4.50	4.59	4.67	**4.68**	4.69	4.70	4.86	4.92	5.00	5.00

6.7 Када имам нови здравствени проблем прво идем код свог лекара

ДЗ	ДЗ Ариље	ДЗ Ужице	ДЗ Прибој	**Златиборски округ**	ДЗ Сјеница	ДЗ Б.Башта	ДЗ Чајетина	ДЗ Н.Варош	ДЗ Пријепоље	ДЗ Косјерић	ДЗ Пожега
Средња оцена	4.33	4.59	4.71	**4.76**	4.78	4.83	4.83	4.93	4.95	5.00	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 и опремљеношћу установе. Други аспекти рада службе су на задовољавајућем нивоу, са појединачним изузецима. 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 2014. годину

7.1 Задовољан сам радним временом

ДЗ	ДЗ Ариље	ДЗ Ужице	ДЗ Прибој	ДЗ Чајетина	ДЗ Пријепоље	**Златиборски округ**	ДЗ Пожега	ДЗ Сјеница	ДЗ Б.Башта	ДЗ Н.Варош	ДЗ Косјерић
Средња оцена	3.82	4.49	4.55	4.60	4.61	**4.65**	4.71	4.72	4.86	4.90	5.00

7.2 Могу да дођем на преглед и викендом ако се разболим

ДЗ	ДЗ Ариље	ДЗ Пожега	ДЗ Чајетина	ДЗ Б.Башта	ДЗ Прибој	ДЗ Н.Варош	**Златиборски округ**	ДЗ Ужице	ДЗ Пријепоље	ДЗ Сјеница	ДЗ Косјерић
Средња оцена	3.46	4.08	4.22	4.36	4.36	4.51	**4.55**	4.61	4.77	4.84	5.00

4.1% не зна да ли има ову могућност, највише у ДЗ Ариље 27.8%

7.3 Доступна је инвалидима и особама у колицима

ДЗ	ДЗ Ариље	ДЗ Н.Варош	ДЗ Чајетина	ДЗ Пожега	ДЗ Прибој	**Златиборски округ**	ДЗ Ужице	ДЗ Сјеница	ДЗ Б.Башта	ДЗ Косјерић	ДЗ Пријепоље
Средња оцена	3.46	3.61	4.03	4.23	4.39	**4.49**	4.58	4.63	4.85	5.00	5.00

20.4% не зна, са преко 20% у ДЗ Ариље, Сјеница, Ужице и Прибој

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

ДЗ	ДЗ Ариље	ДЗ Чајетина	ДЗ Сјеница	ДЗ Пожега	ДЗ Б.Башта	**Златиборски округ**	ДЗ Ужице	ДЗ Н.Варош	ДЗ Пријепоље	ДЗ Прибој	ДЗ Косјерић
Средња оцена	4.00	4.19	4.38	4.54	4.56	**4.64**	4.64	4.74	4.81	4.94	5.00

7.9% не зна, убедљиво највише у Ариљу 36.8% и Сјеници 29.7%.

7.5 У чекаоницама има довољно места за седење

ДЗ	ДЗ Сјеница	ДЗ Ариље	ДЗ Прибој	ДЗ Пожега	ДЗ Чајетина	**Златиборски округ**	ДЗ Ужице	ДЗ Б.Башта	ДЗ Пријепоље	ДЗ Н.Варош	ДЗ Косјерић
Средња оцена	3.65	3.67	3.71	4.17	4.21	**4.31**	4.45	4.56	4.70	4.88	5.00

7.6 Морам дуго да чекам у чекаоници да посетим лекара

ДЗ	ДЗ Сјеница	ДЗ Пожега	ДЗ Ужице	ДЗ Ариље	ДЗ Прибој	**Златиборски округ**	ДЗ Б.Башта	ДЗ Н.Варош	ДЗ Чајетина	ДЗ Пријепоље	ДЗ Косјерић
Средња оцена	3.48	3.46	3.32	3.29	3.24	**2.97**	2.94	2.79	2.55	2.33	1.00

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

ДЗ	ДЗ Ужице	ДЗ Прибој	ДЗ Пожега	ДЗ Ариље	**Златиборски округ**	ДЗ Б.Башта	ДЗ Н.Варош	ДЗ Пријепоље	ДЗ Сјеница	ДЗ Чајетина	ДЗ Косјерић
Средња оцена	2.82	3.40	3.55	3.80	**3.86**	3.87	4.16	4.38	4.51	4.56	5.00

15.9% не зна, највише у ДЗ Прибој 26.5%, ДЗ Ужице 25.2% и ДЗ Пожега 21.4%

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

ДЗ	ДЗ Ариље	ДЗ Пожега	ДЗ Ужице	ДЗ Прибој	**Златиборски округ**	ДЗ Сјеница	ДЗ Б.Башта	ДЗ Н.Варош	ДЗ Чајетина	ДЗ Пријепоље	ДЗ Косјерић
Средња оцена	3.80	4.29	4.43	4.64	**4.70**	4.78	4.87	4.92	4.94	4.96	5.00

16.7% испитаника у ДЗ Ариље не зна да ли има ову могућност

7.9 Постоји кутија / књига за жалбе и примедбе

ДЗ	ДЗ Ариље	ДЗ Сјеница	ДЗ Пожега	ДЗ Прибој	**Златиборски округ**	ДЗ Ужице	ДЗ Б.Башта	ДЗ Чајетина	ДЗ Косјерић	ДЗ Н.Варош	ДЗ Пријепоље
Средња оцена	4.14	4.79	4.83	4.84	**4.89**	4.89	4.95	5.00	5.00	5.00	5.00

13.8% не зна, највише у ДЗ Н.Варош 38.8%, ДЗ Сјеница 36.3% и ДЗ Ариље 22.2%

7.10 Установа има своју интернет страницу

ДЗ	ДЗ Н.Варош	ДЗ Пријепоље	ДЗ Ариље	ДЗ Ужице	**Златиборски округ**	ДЗ Б.Башта	ДЗ Сјеница	ДЗ Чајетина	ДЗ Прибој	ДЗ Косјерић	ДЗ Пожега
Средња оцена	2.83	3.15	3.57	4.08	**4.24**	4.28	4.31	4.60	4.64	5.00	5.00

57.3% не зна, око две трећине испитаника у Чајетини, Прибоју, Пријепољу, Сјеници и Ужицу, пола у Б.Башти

7.11 Установа има довољно медицинске опреме

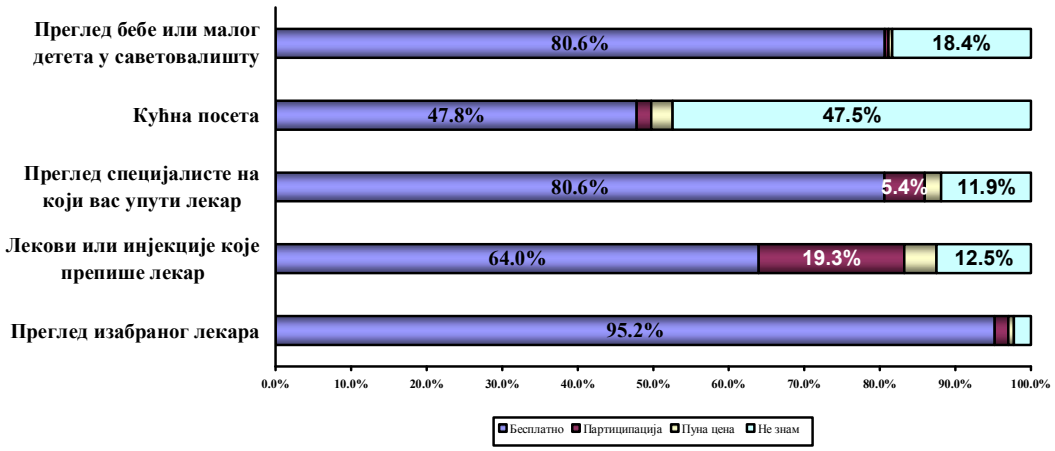
ДЗ	ДЗ Пожега	ДЗ Н.Варош	ДЗ Прибој	ДЗ Сјеница	ДЗ Ужице	ДЗ Пријепоље	**Златиборски округ**	ДЗ Б.Башта	ДЗ Чајетина	ДЗ Ариље	ДЗ Косјерић
Средња оцена	2.33	2.89	3.26	3.46	3.57	3.57	**3.65**	3.65	4.00	4.08	5.00

36.9% не зна, око две трећине испитаника у Н.Вароши

Када су у питању здравствене услуге 95.2% испитаника Златиборског округа сматра да су прегледи код изабраног лекара бесплатни, а лекове или инјекције које пропише лекар не плаћа две трећине испитаника. Прегледе код специјалисте, на које су деца упућена од стране изабраног педијатра, не плаћа 80% деце, половина анкетираних не зна или није одговорило да ли се наплаћују кућне посете педијатра, друга половина добија ову врсту услуге потпуно бесплатно (без

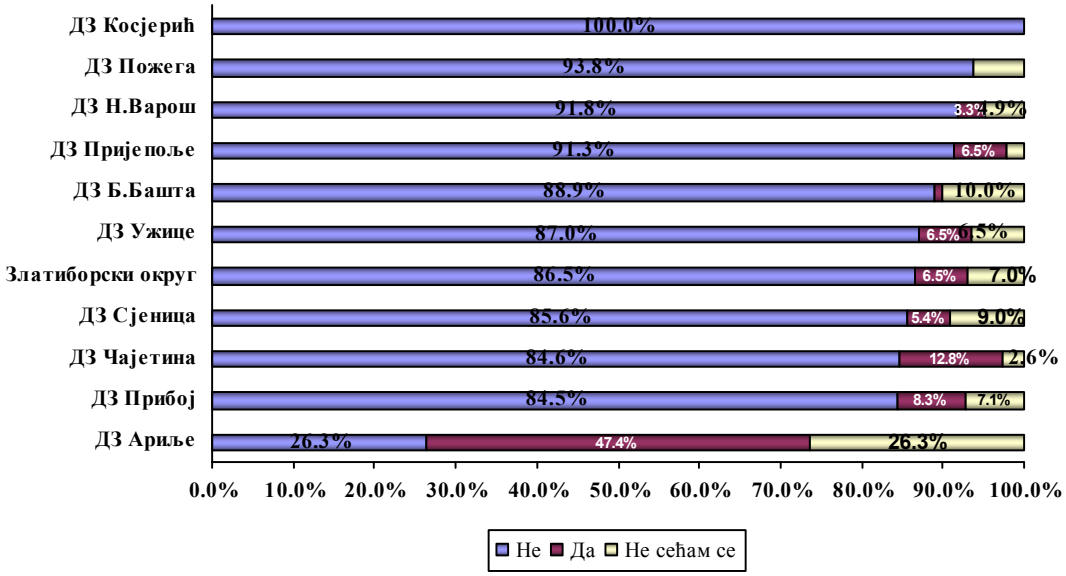
партиципације). 80% родитеља зна да не плаћа услуге прегледа бебе или малог детета у саветовалишту.

Графикон бр. 20. Структура корисника службе за здравствену заштиту деце и омладине Златиборског округа у односу на плаћање лекарских прегледа у 2014. години



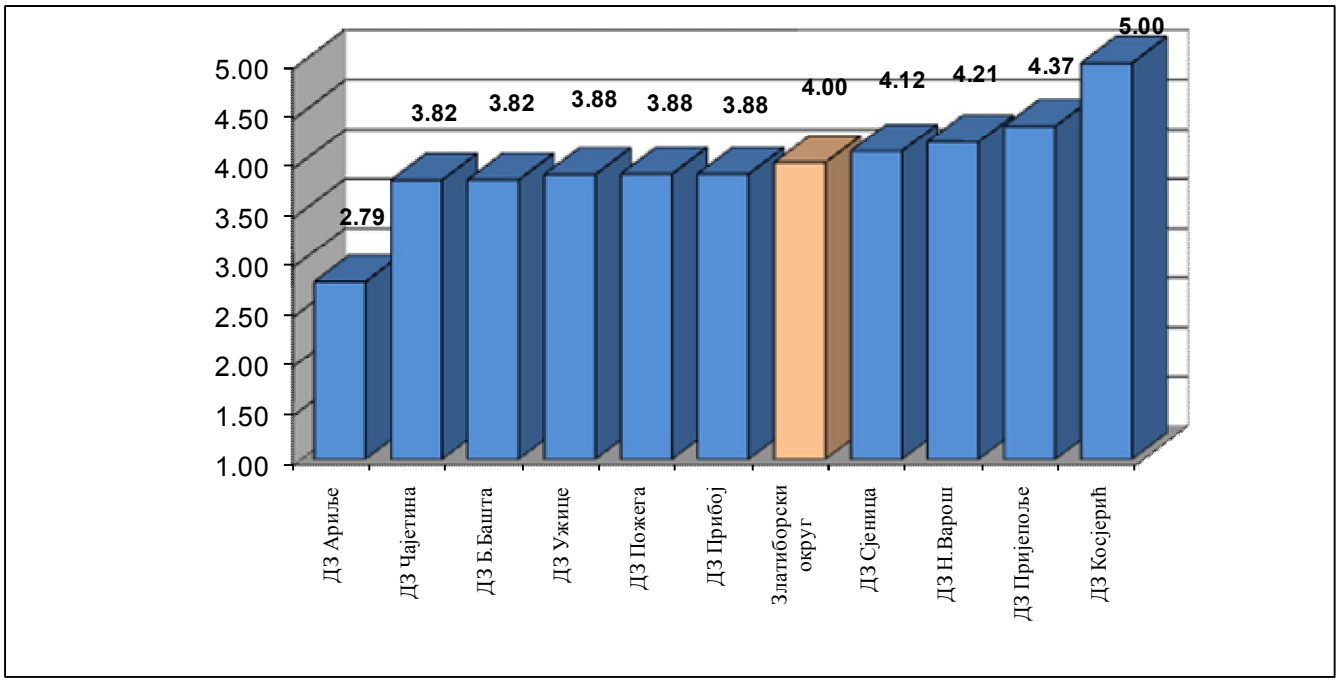
Највећи број анкетираних нису имали проблем одласка код лекара због недостатка новца (86.5%), 7% се не сећа, а 6.5% имало је оваквих проблема. У ДЗ Ариље тек четвртина испитаника се изјаснила да није имала финансијских потешкоћа како би отишли на преглед или подигли лекове, половина их је имала, четвртина се не сећа. Разлог за овакав резултат можда лежи у нешто мањем броју анкетираних испитаника у овој служби (19), тако да узорак није у потпуности репрезентативан.

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 2014. години



Узевши све у обзир, целокупно задовољство анкетираних у служби за заштиту деце и омладине Златиборског округа у 2014. години је било на задовољавајућем нивоу. Средња оцена у овој служби била је 4.00, што је готово исто у односу на претходну, када је износила 4.02. Најмања просечна оцена је у Дому здравља Ариље (2.79), 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 2014. години



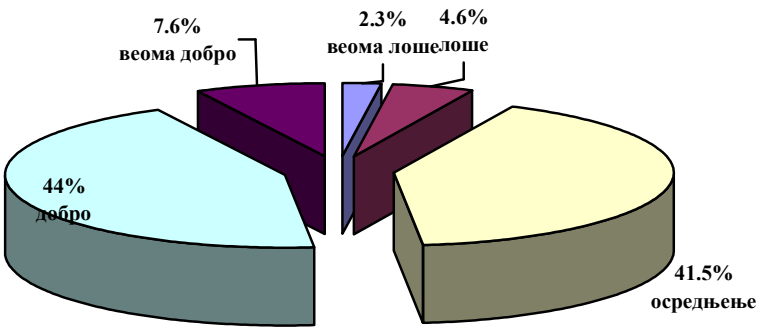
СЛУЖБА ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ ЖЕНА

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 16, најстарија 82 године, а просечна старост износила је 37.7 година. Највише анкетираних жена биле су са средњом школом 60.5%, затим са вишом и високом 24.1% и основном 14.1%. Мали је број жена које су са незавршеном школом - 1.3%.

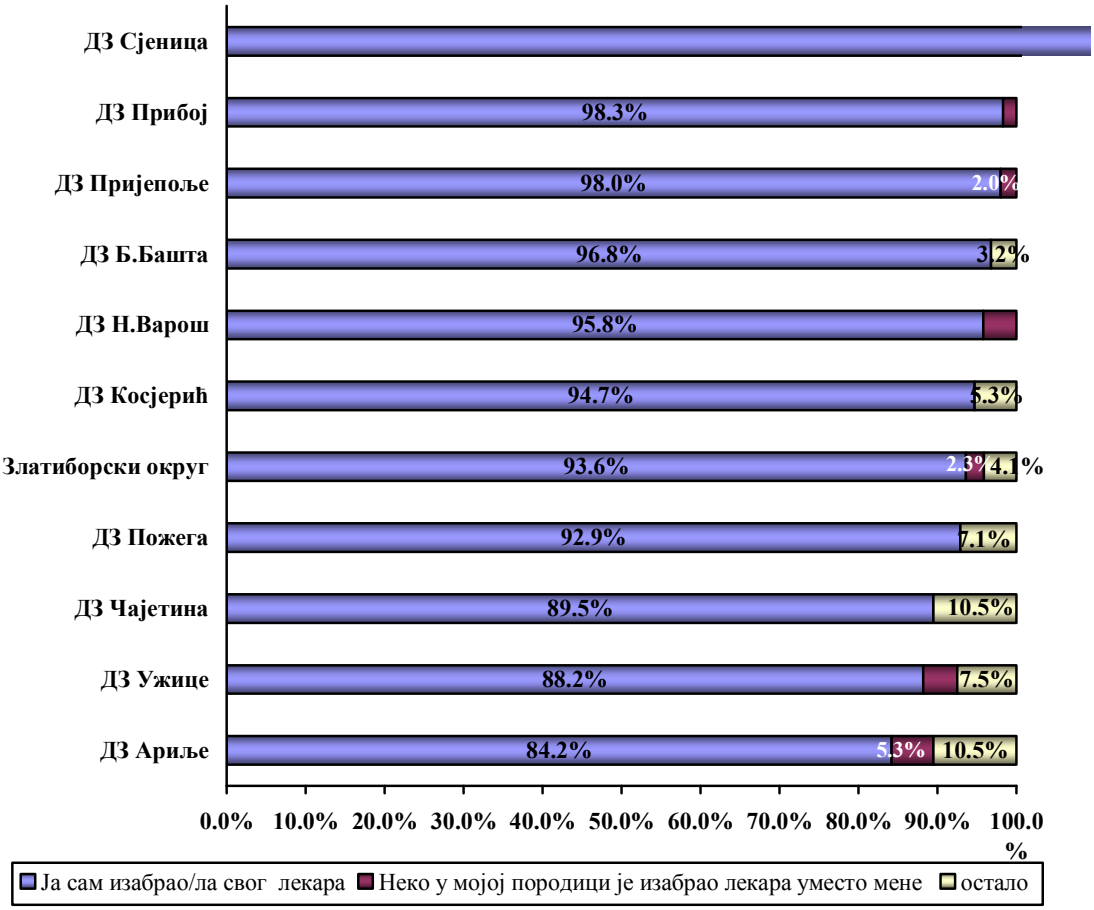
Што се тиче материјалног стања породице највећи број анкетираних одговорио је да им је материјални статус добар 44% и осредњи 41.5%. Да им је материјално стање лоше изјаснило се 4.6% а веома лоше 2.3% (графикон бр. 23).

Графикон бр 23. Оцена материјалног стања домаћинства испитаника у службама за здравствену заштиту жена на подручју Златиборског округа у 2014.години



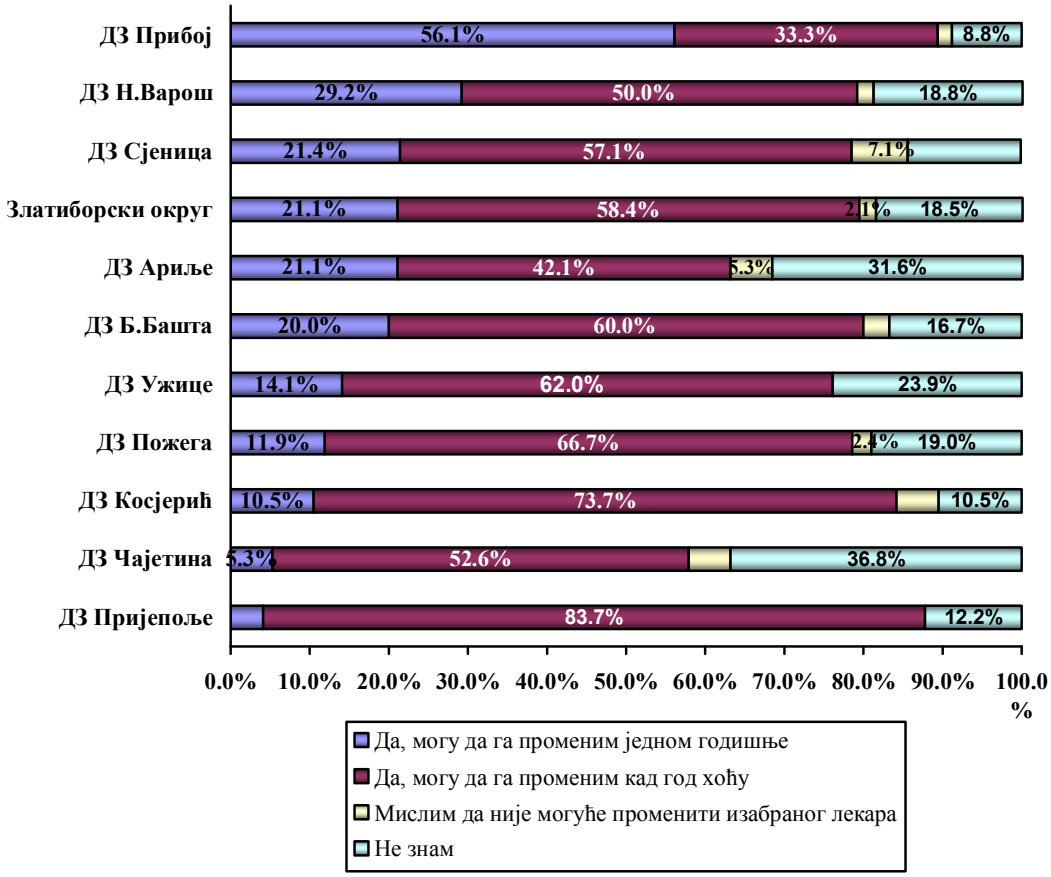
У свим домовима здравља Златиборског округа, највећи број жена су саме изабрале гинеколога и то чак 93.6%, док је веома мали број оних којима је изабрани гинеколог додељен, које га немају, или им га је неко други изабрао. Овакви податци су веома похвални с обзиром на стопу опредељења за изабраног гинеколога.

Графикон бр. 24 Структура корисника (%) у односу на начин избора лекара у служби за здравствену заштиту жена Златиборског округа у 2014. години



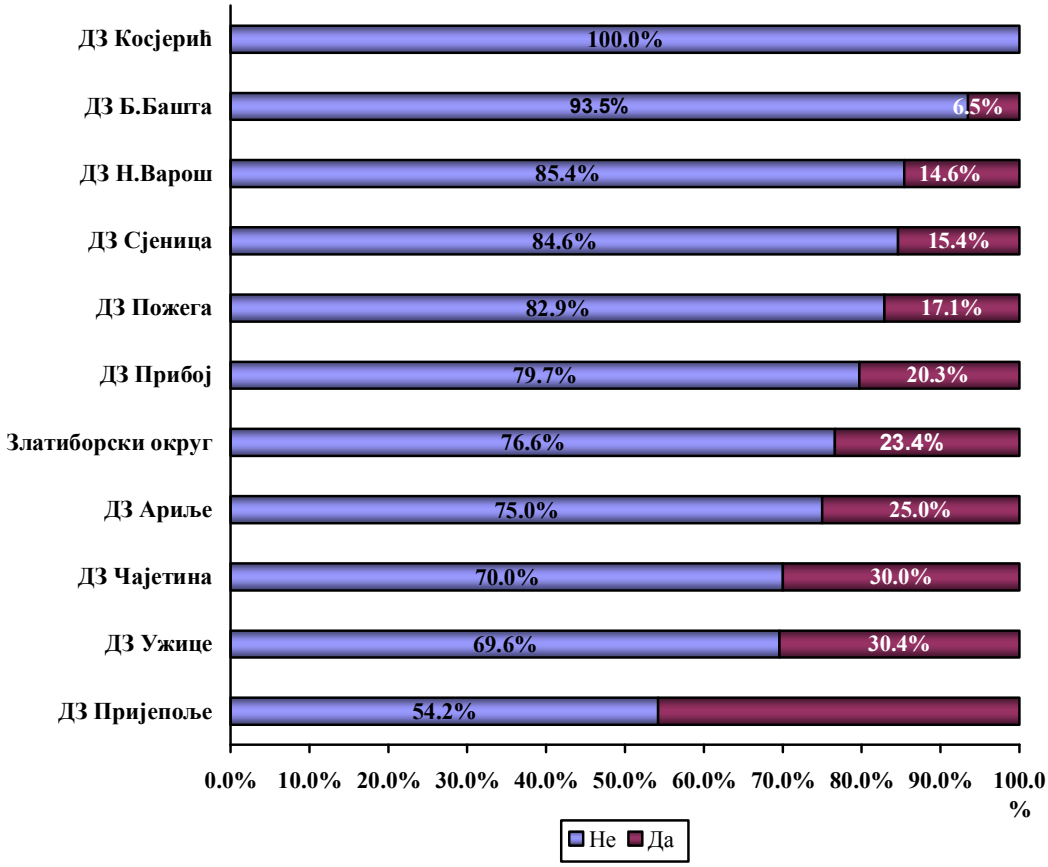
Што се тиче информисаности о промени изабраног гинеколога, као и у претходним службама, анкетиране нису довољно упућене с обзиром да их се 58.4% изјаснило да може променити лекара када год хоће, 18.5% не зна да ли може да промени гинеколога, а само 21.1% анкетираних зна да то може учинити једном годишње.

Графикон бр. 25. Информисаност о промени изабраног лекара у службама за здравствену заштиту жена Златиборског округа у 2014. години



Већина анкетираних није мењала свог гинеколога (76.6%) а 23.4% је то учинило.

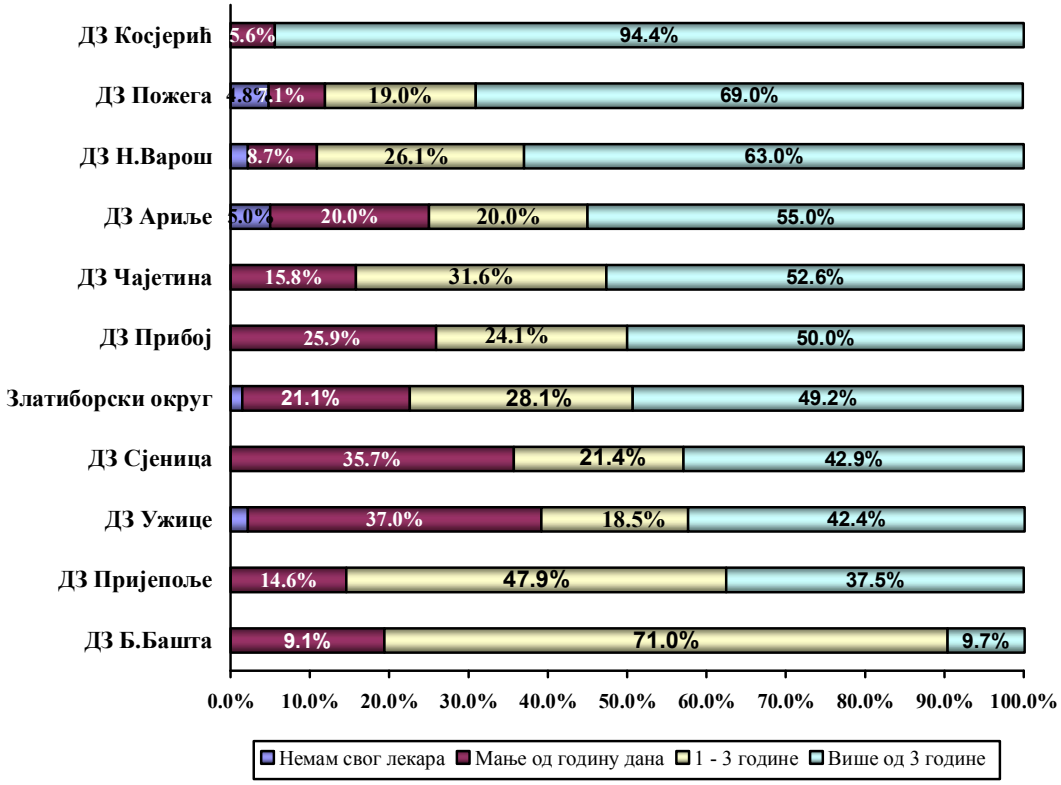
Графикон бр. 26. Структура корисника у односу на то да ли су мењали изабраног лекара у служби за здравствену заштиту жена Златиборског округа у 2014. години



Међу онима који су променили свог гинеколога, већина је одговорила да је то учинила због напуштања ординације од стране лекара (53.5%) из других разлога (31.7%), а потом услед пресељења (7.9%) и неспоразума (6.9%).

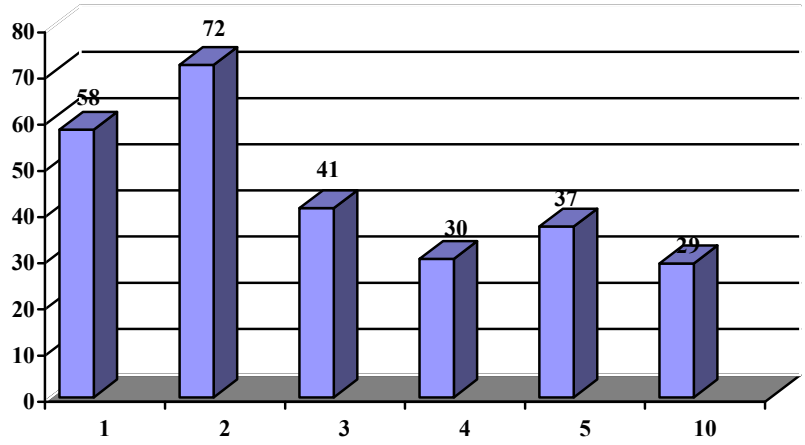
Код свог гинеколога дуже од 3 године лечи се 49.2% испитаница, 28.1% се лечи 1-3 године, и 21.1% краће од годину дана.

Графикон бр. 27. Структура корисника у односу на дужину лечења код свог изабраног лекара у служби за здравствену заштиту жена Златиборског округа у 2014. години



Колико пута посећују гинекоплога у току године приказано је на графикону бр.28. Најчешћи одговор је био 2 пута (22.5%) и једанпут (18.1%). Највећи број пацијенткиња није одлазила код другог гинеколога у служби (84.6%). 5.5% је отишло једном, 4.5% два пута годишње, док су чешћи одласци другом лекару у служби спорадични.

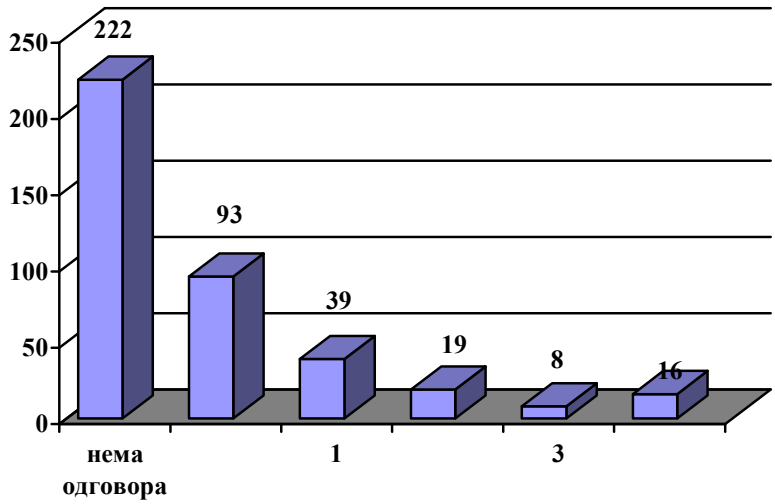
Графикон бр. 28. Број посета (5 најчешћих одговора) изабраном гинекологу у последњих 12 месецу службама за заштиту жена Златиборског округа за 2014. годину



Број посета гинекологу у току 12 месеци (320 испитаница)

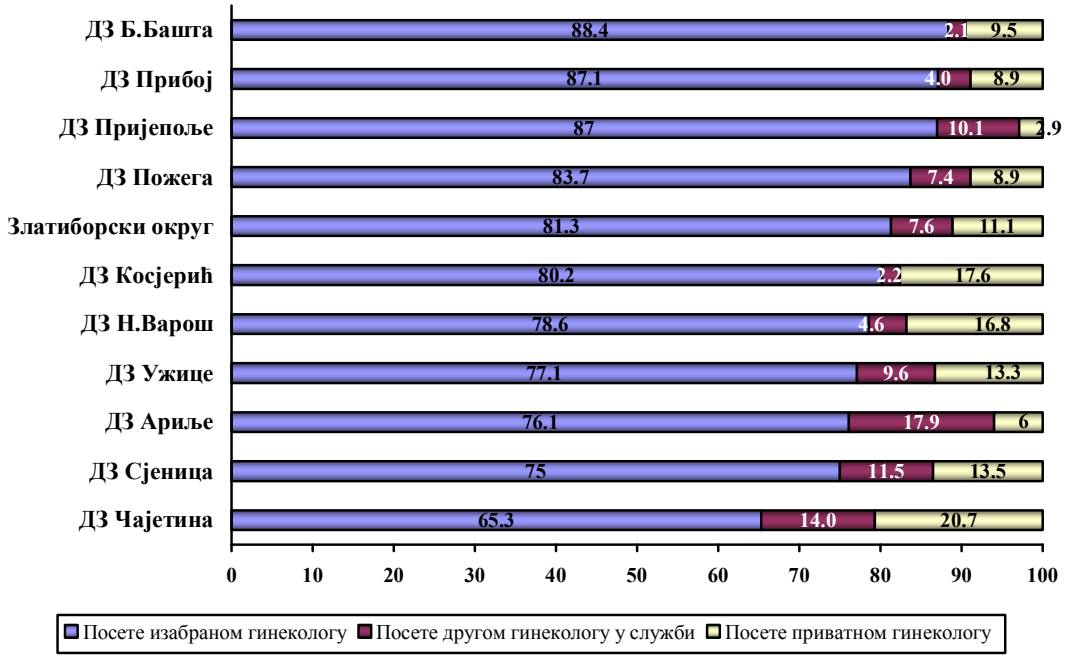
Посете приватницима су чешће него у другим службама али евидентно је да жене које иду код гинеколога у Дом здравља ретко иду код приватног.

Графикон бр. 29 Број посета приватном гинекологу у последњих 12 месецу службама за заштиту жена Златиборског округа за 2014. годину



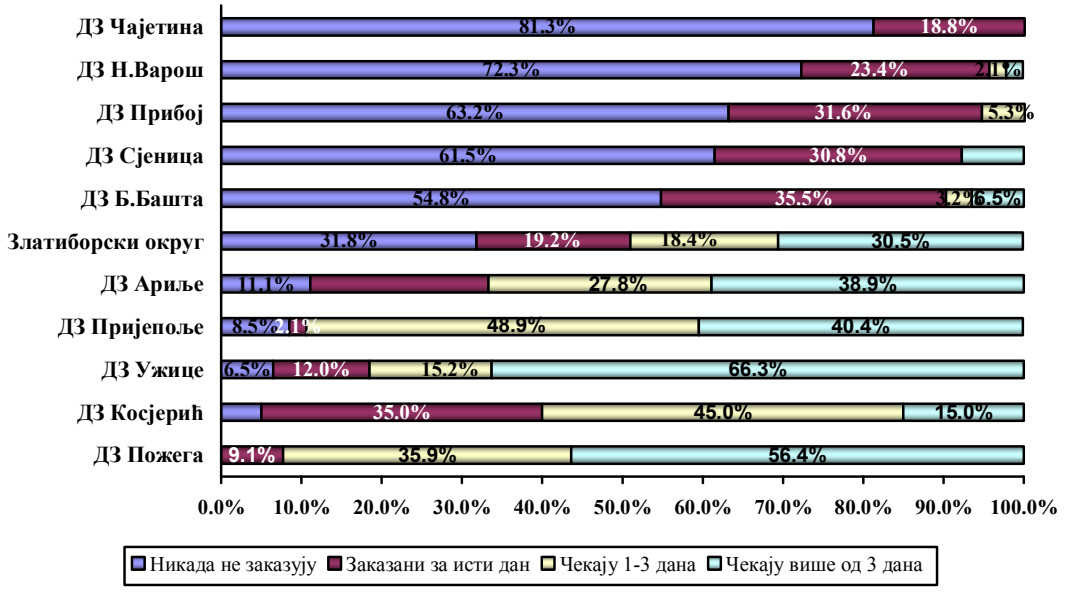
Број посета приватном гинекологу у току 12 месеци

Графикон бр. 30. Структура укупног броја посета (%) гинеколозима према емпиријској процени корисника службе за здравствену заштиту жена Златиборског округа у 2014. години



Када је у питању заказивање код гинеколога, 19.2% испитаница обично буде заказана за исти дан, њих 31.8% се изјаснило да никада не заказују, 30.5% чека дуже од 3 дана, док 18.4% чека на преглед 1-3 дана.

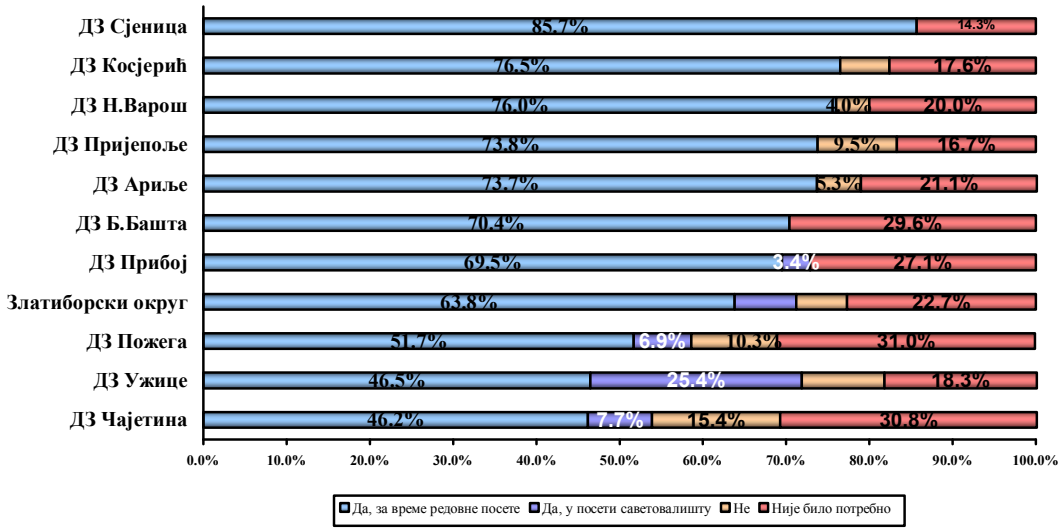
Графикон бр. 31. Структура корисника службе за здравствену заштиту жена Златиборског округа у односу на заказивање и чекање на заказани преглед у 2014. години



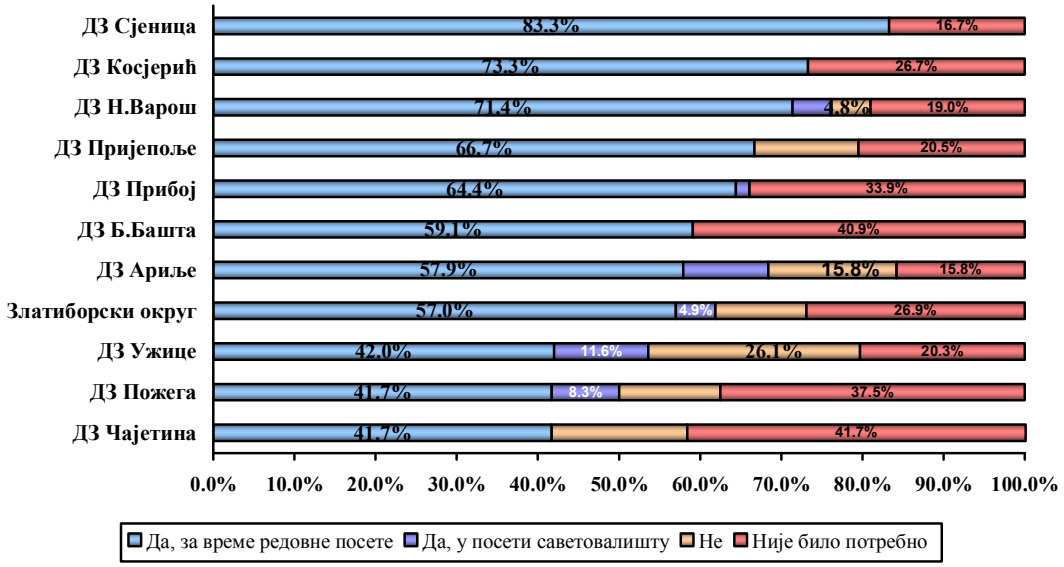
Што се тиче здравствено васпитног рада у служби за заштиту жена Златиборског округа, ситуација је слична као и у претходним службама. Највећи део разговора (око две трећине) је на тему правилне исхране и важности физичке активности, око половине је о пушењу, избегавању стреса и сигурном сексу. Теме о злоупотерби алкохола и дрога су заступљене код око трећине испитаница, а исти број испитаница сматра да нема потребе за оваквим превентивним активностима..

Графикони бр. 32. Структура корисника службе за здравствену заштиту жена Златиборског округа у односу на превентивни рад изабраног лекара у 2014. години (да ли изабрани лекар даје савете о следећим темама?)

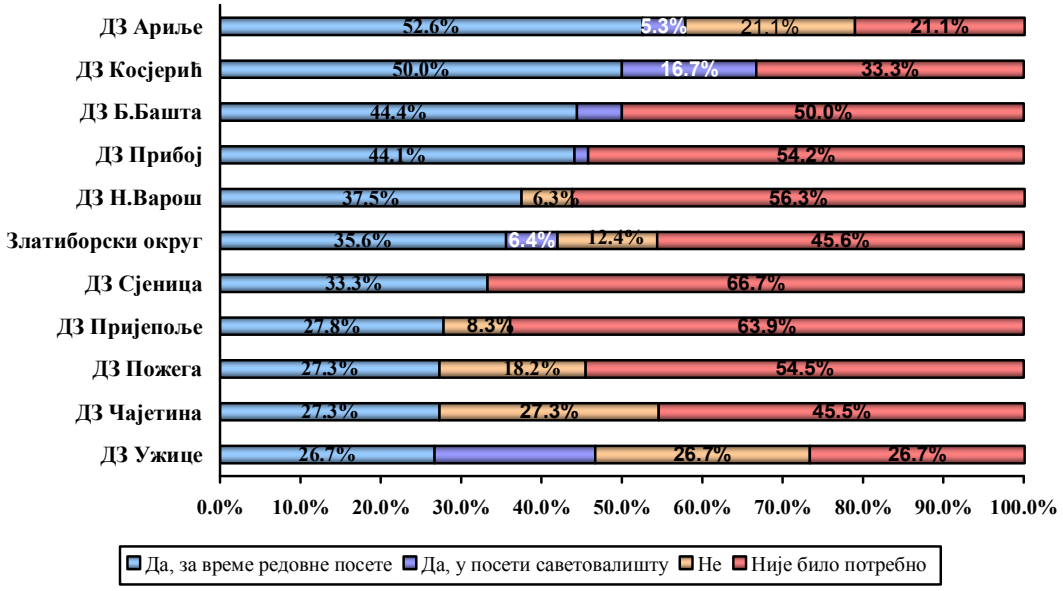
32.1 Правилна исхрана



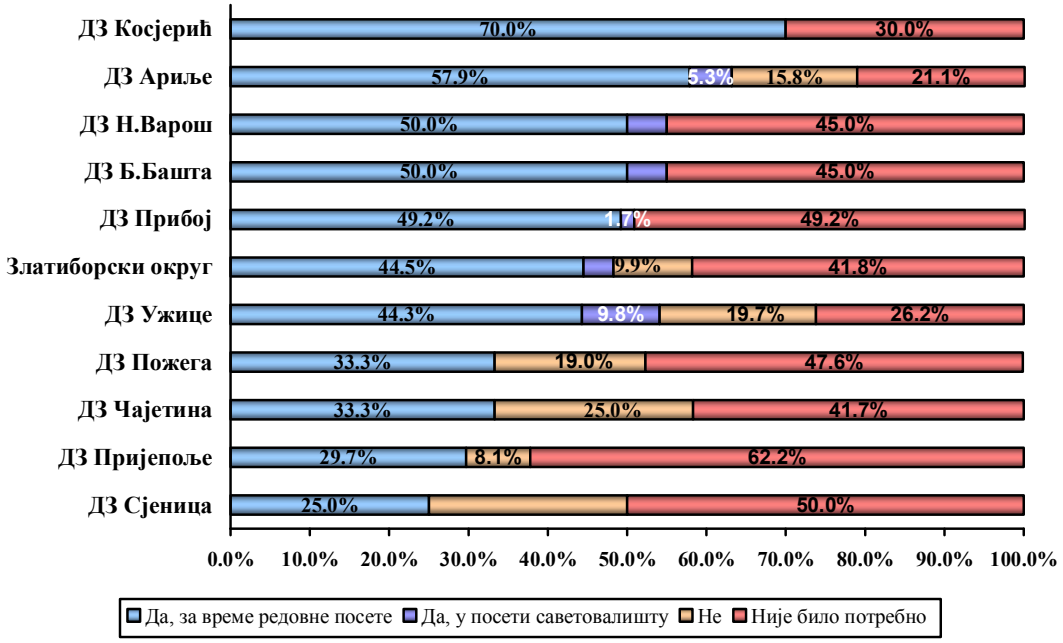
32.2 Важност физичке активности



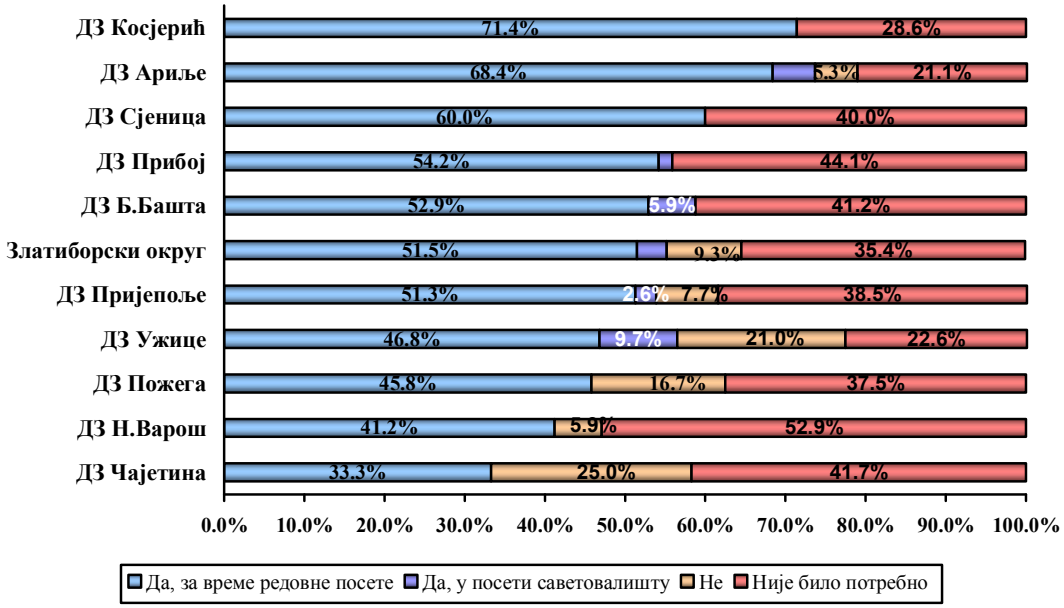
32.3 Злоупотреба алкохола



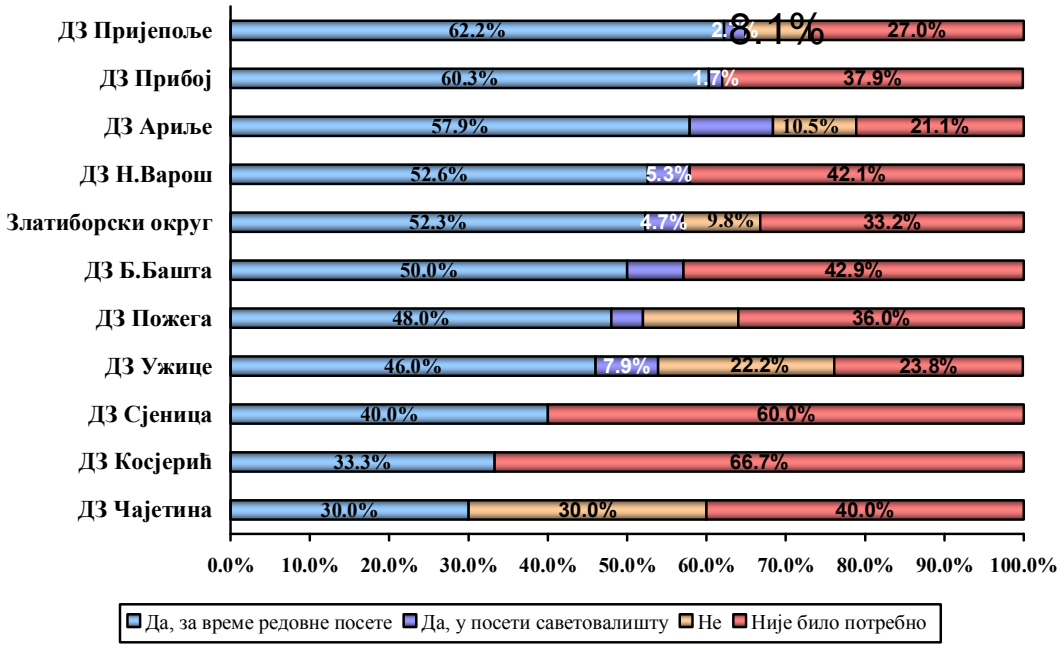
32.4 Смањење или престанак пушења



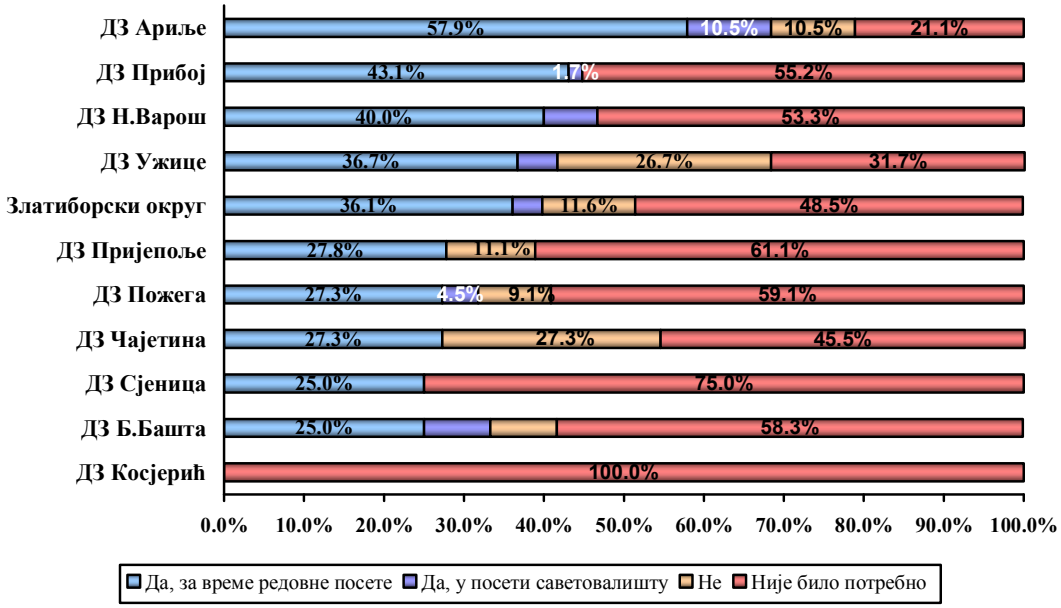
32.5 Избегавање / одбрана од стреса



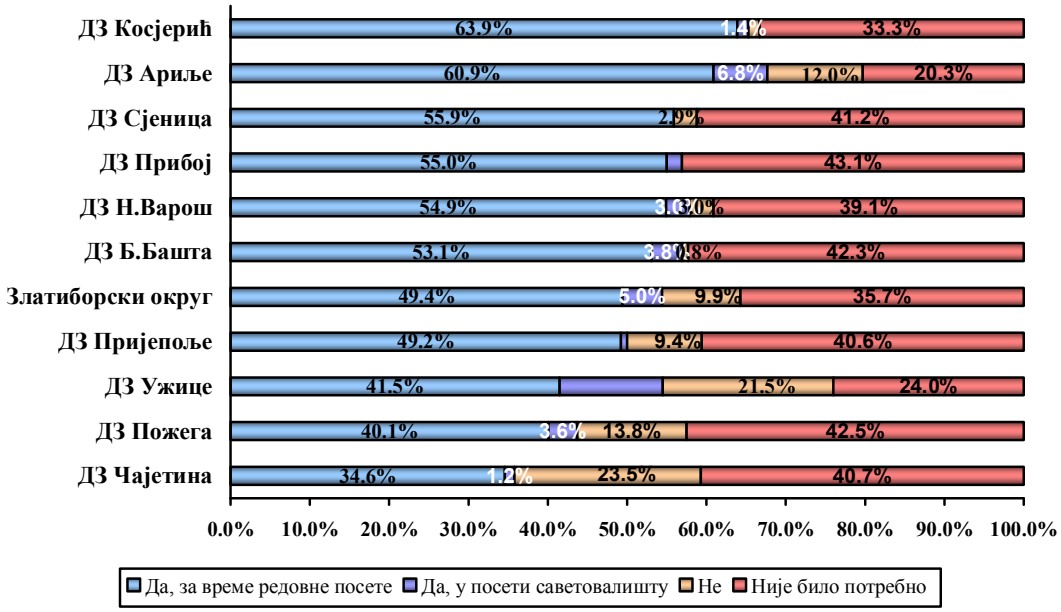
32.6 Сигуран секс



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 2014. годину

8.1 Медицинске сестаре на шалтеру су љубазне

ДЗ	ДЗ Ужице	ДЗ Чајетина	ДЗ Сјеница	ДЗ Пожега	ДЗ Ариље	**Златиборски округ**	ДЗ Б.Башта	ДЗ Пријепоље	ДЗ Косјерић	ДЗ Н.Варош	ДЗ Прибој
Средња оцена	4.20	4.29	4.50	4.54	4.56	**4.67**	4.85	4.91	5.00	5.00	5.00

8.2 Медицинске сестаре у соби за интервенције су љубазне

ДЗ	ДЗ Ариље	ДЗ Чајетина	ДЗ Пожега	ДЗ Пријепоље	ДЗ Ужице	**Златиборски округ**	ДЗ Б.Башта	ДЗ Косјерић	ДЗ Н.Варош	ДЗ Прибој	ДЗ Сјеница
Средња оцена	4.37	4.38	4.57	4.69	4.76	**4.80**	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00

8.3 Медицинске сестре ми увек пруже све информације

ДЗ	ДЗ Чајетина	ДЗ Ужице	ДЗ Ариље	ДЗ Сјеница	ДЗ Пожега	**Златиборски округ**	ДЗ Пријепоље	ДЗ Косјерић	ДЗ Н.Варош	ДЗ Б.Башта	ДЗ Прибој
Средња оцена	4.23	4.25	4.47	4.50	4.56	**4.65**	4.77	4.78	4.94	5.00	5.00

8.4 Медицинске сестре и лекари добро сарађују

ДЗ	ДЗ Ариље	ДЗ Пријепоље	ДЗ Чајетина	ДЗ Ужице	ДЗ Пожега	ДЗ Сјеница	**Златиборски округ**	ДЗ Б.Башта	ДЗ Косјерић	ДЗ Н.Варош	ДЗ Прибој
Средња оцена	4.47	4.48	4.54	4.61	4.64	4.71	**4.76**	5.00	5.00	5.00	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 са нарочито ниским оценама издвајају ДЗ Пожега, 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 2014. годину

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

ДЗ	ДЗ Пријепоље	ДЗ Пожега	ДЗ Ужице	ДЗ Н.Варош	**Златиборски округ**	ДЗ Сјеница	ДЗ Чајетина	ДЗ Б.Башта	ДЗ Ариље	ДЗ Прибој	ДЗ Косјерић
Средња оцена	2.87	2.94	2.95	3.30	**3.33**	3.33	3.43	3.77	3.80	3.88	3.89

9.2 Мој лекар познаје проблеме и болести које сам раније имао

ДЗ	ДЗ Чајетина	ДЗ Ужице	ДЗ Пожега	ДЗ Пријепоље	ДЗ Сјеница	**Златиборски округ**	ДЗ Б.Башта	ДЗ Прибој	ДЗ Н.Варош	ДЗ Ариље	ДЗ Косјерић
Средња оцена	3.77	4.19	4.23	4.25	4.33	**4.41**	4.56	4.61	4.65	4.68	4.89

9.3 Мој лекар одваја довољно времена да разговара са мном

ДЗ	ДЗ Пожега	ДЗ Ужице	ДЗ Чајетина	ДЗ Пријепоље	**Златиборски округ**	ДЗ Ариље	ДЗ Б.Башта	ДЗ Сјеница	ДЗ Н.Варош	ДЗ Прибој	ДЗ Косјерић
Средња оцена	4.13	4.35	4.50	4.57	**4.62**	4.70	4.76	4.78	4.84	4.93	5.00

9.4 Мој лекар ме пажљиво слуша

ДЗ	ДЗ Чајетина	ДЗ Пожега	ДЗ Ариље	ДЗ Ужице	ДЗ Б.Башта	**Златиборски округ**	ДЗ Пријепоље	ДЗ Н.Варош	ДЗ Прибој	ДЗ Косјерић	ДЗ Сјеница
Средња оцена	4.50	4.59	4.68	4.71	4.78	**4.79**	4.82	4.89	4.93	5.00	5.00

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

ДЗ	ДЗ Чајетина	ДЗ Пожега	ДЗ Ариље	ДЗ Ужице	**Златиборски округ**	ДЗ Б.Башта	ДЗ Н.Варош	ДЗ Пријепоље	ДЗ Прибој	ДЗ Косјерић	ДЗ Сјеница
Средња оцена	4.23	4.57	4.68	4.73	**4.77**	4.78	4.83	4.85	4.86	5.00	5.00

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

ДЗ	ДЗ Чајетина	ДЗ Пријепоље	ДЗ Пожега	ДЗ Б.Башта	ДЗ Ужице	**Златиборски округ**	ДЗ Прибој	ДЗ Косјерић	ДЗ Ариље	ДЗ Н.Варош	ДЗ Сјеница
Средња оцена	4.00	4.07	4.21	4.53	4.53	**4.54**	4.76	4.78	4.79	4.82	5.00

9.7 Када имам нови здравствени проблем прво идем код свог лекара

ДЗ	ДЗ Пријепоље	ДЗ Чајетина	ДЗ Пожега	ДЗ Ужице	**Златиборски округ**	ДЗ Б.Башта	ДЗ Прибој	ДЗ Ариље	ДЗ Н.Варош	ДЗ Косјерић	ДЗ Сјеница
Средња оцена	4.05	4.50	4.52	4.53	**4.60**	4.68	4.83	4.89	4.89	5.00	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. Преко половине испитаника не зна да ли установа има интернет страницу, нешто мање од половине не зна да ли је установа 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 Прибој, ДЗ Пријепоље и ДЗ Косјерић су задовољавајуће оцењени. Нешто ниже оцене имају и тврдње да се прегледи могу обавити и викендом (ДЗ Косјерић, Пријепоље, Пожега и Ужице предњаче), као и да је могуће телефонско саветовање са гинекологом (ДЗ Ужице и ДЗ Пријепоље предњаче).

Табела 10. Средње оцене саласности (задовољства) са аспектима рада службе за здравствену заштиту жена Златиборског округа за 2014. годину

10.1 Задовољан сам радним временом

ДЗ	ДЗ Пожега	ДЗ Ариље	ДЗ Б.Башта	ДЗ Ужице	ДЗ Пријепоље	**Златиборски округ**	ДЗ Сјеница	ДЗ Косјерић	ДЗ Н.Варош	ДЗ Прибој	ДЗ Чајетина
Средња оцена	4.11	4.37	4.62	4.66	4.66	**4.68**	4.78	4.80	4.86	4.97	5.00

10.2 Могу да дођем на преглед и викендом ако се разболим

ДЗ	ДЗ Ужице	ДЗ Пријепоље	ДЗ Косјерић	ДЗ Пожега	ДЗ Ариље	**Златиборски округ**	ДЗ Сјеница	ДЗ Прибој	ДЗ Н.Варош	ДЗ Чајетина	ДЗ Б.Башта
Средња оцена	3.04	3.25	3.33	3.42	3.63	**3.74**	4.14	4.25	4.26	4.43	4.45

22.6% не зна, највише у Пријепољу 62.8%, у Б.Башти, Пожеги и Ужицу око 25%

10.3 Доступна је инвалидима и особама у колицима

ДЗ	ДЗ Ужице	ДЗ Пожега	ДЗ Чајетина	ДЗ Сјеница	ДЗ Б.Башта	ДЗ Косјерић	**Златиборски округ**	ДЗ Ариље	ДЗ Пријепоље	ДЗ Н.Варош	ДЗ Прибој
Средња оцена	4.00	4.10	4.20	4.20	4.23	4.29	**4.46**	4.69	4.75	4.81	4.88

23.7% не зна, у Пријепољу чак 42.9%, у Ариљу 31.6%, у Ужицу 31.3%, у Пожеги 31%

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

ДЗ	ДЗ Пријепоље	ДЗ Б.Башта	**Златиборски округ**	ДЗ Прибој	ДЗ Ужице	ДЗ Косјерић	ДЗ Пожега	ДЗ Н.Варош	ДЗ Ариље	ДЗ Чајетина	ДЗ Сјеница
Средња оцена	2.21	3.91	**4.12**	4.17	4.17	4.20	4.71	4.74	4.78	4.85	5.00

11.7% не зна, највише у Пријепољу 25%, Н.Вароши 17.9% и Б.Башти 15.4%

10.5 У чекаоницама има довољно места за седење

ДЗ	ДЗ Б.Башта	ДЗ Ариље	ДЗ Пријепоље	ДЗ Пожега	ДЗ Чајетина	ДЗ Сјеница	**Златиборски округ**	ДЗ Н.Варош	ДЗ Ужице	ДЗ Прибој	ДЗ Косјерић
Средња оцена	3.67	4.05	4.26	4.38	4.38	4.50	**4.55**	4.58	4.81	4.82	5.00

10.6 Морам дуго да чекам у чекаоници да посетим лекара

ДЗ	ДЗ Сјеница	ДЗ Ариље	ДЗ Чајетина	ДЗ Пожега	ДЗ Б.Башта	ДЗ Ужице	ДЗ Н.Варош	**Златиборски округ**	ДЗ Прибој	ДЗ Пријепоље	ДЗ Косјерић
Средња оцена	4.33	3.42	3.36	3.23	3.15	3.03	2.69	**2.62**	1.90	1.77	1.57

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

ДЗ	ДЗ Ужице	ДЗ Пријепоље	ДЗ Чајетина	**Златиборски округ**	ДЗ Пожега	ДЗ Ариље	ДЗ Н.Варош	ДЗ Б.Башта	ДЗ Прибој	ДЗ Косјерић	ДЗ Сјеница
Средња оцена	3.08	3.22	3.67	**3.76**	3.82	3.88	3.90	4.11	4.25	4.38	5.00

23.2% не зна, највише у Пожеги 46.9%, Б.Башти 40%, Пријепољу 37.2% и Ужицу 29.2%

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

ДЗ	ДЗ Ужице	ДЗ Ариље	ДЗ Пожега	**Златиборски округ**	ДЗ Сјеница	ДЗ Косјерић	ДЗ Пријепоље	ДЗ Н.Варош	ДЗ Прибој	ДЗ Б.Башта	ДЗ Чајетина
Средња оцена	3.90	4.18	4.38	**4.57**	4.71	4.76	4.81	4.81	4.96	5.00	5.00

10.9 Постоји кутија / књига за жалбе и примедбе

ДЗ	ДЗ Ариље	ДЗ Н.Варош	**Златиборски округ**	ДЗ Ужице	ДЗ Прибој	ДЗ Б.Башта	ДЗ Чајетина	ДЗ Косјерић	ДЗ Пожега	ДЗ Пријепоље	ДЗ Сјеница
Средња оцена	4.53	4.86	**4.94**	4.94	4.96	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00

9.4% не зна, највише у Б.Башти 18.8%, Сјеници 16.7%, Ужицу и Пожеги по 15.6%.

10.10 Установа има своју интернет страницу

ДЗ	ДЗ Пријепоље	ДЗ Чајетина	ДЗ Б.Башта	ДЗ Пожега	ДЗ Ужице	**Златиборски округ**	ДЗ Косјерић	ДЗ Н.Варош	ДЗ Ариље	ДЗ Прибој	ДЗ Сјеница
Средња оцена	2.50	3.80	4.00	4.07	4.10	**4.48**	4.50	4.76	4.87	4.88	5.00

57.9% не зна, сви осим Ариља, Прибоја, Н.Вароши и Сјенице са преко 50% неинформисаних

10.11 Установа има довољно медицинске опреме

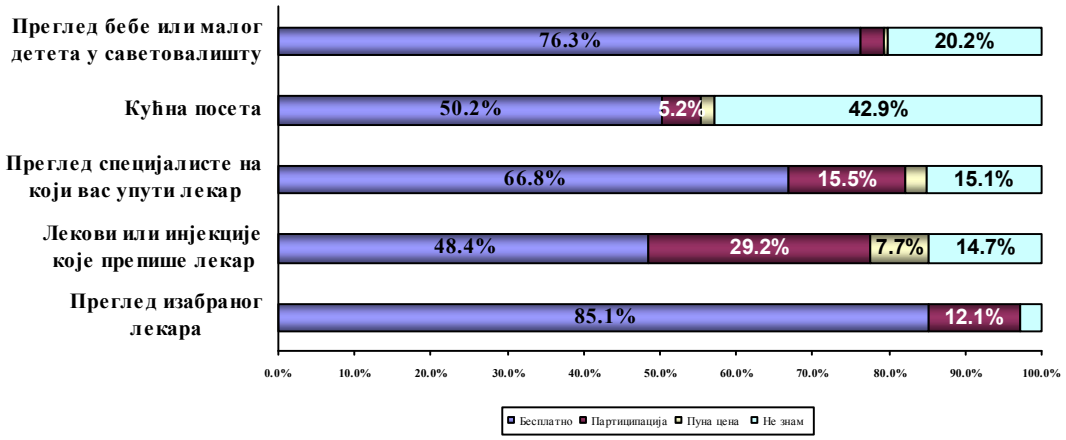
ДЗ	ДЗ Б.Башта	ДЗ Ужице	ДЗ Косјерић	ДЗ Пријепоље	ДЗ Пожега	ДЗ Чајетина	**Златиборски округ**	ДЗ Сјеница	ДЗ Н.Варош	ДЗ Прибој	ДЗ Ариље
Средња оцена	3.67	3.89	3.92	4.08	4.09	4.11	**4.17**	4.20	4.47	4.47	4.67

38.2% не зна, највише у Б.Башти, Ужицу и Н.Вароши са преко 40%.

Када је у питању плаћање услуга, 85% је оних које не плаћају преглед лекара, док 12% плаћа партиципацију. Партиципацију за лекове и инјекције плаћа трећина, а преглед специјалисте не плаћа две трећине пацијенткиња. Половина

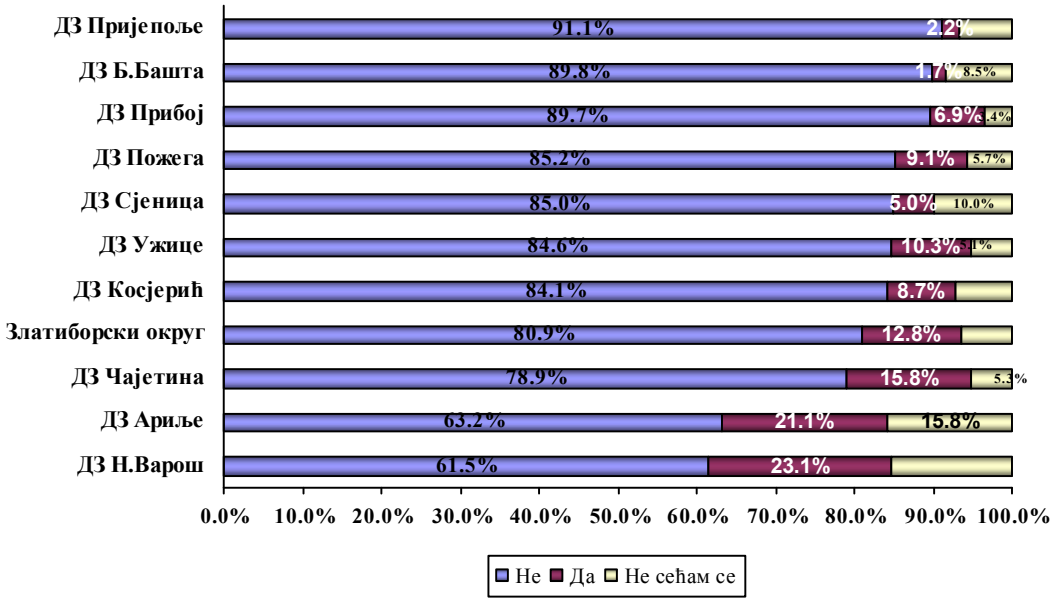
испитаница не зна или није одговорила на питање у вези са кућним посетама лекара, а таква услуга није ни предвиђена у овој служби. Три четвртине испитаница зна да је преглед бебе и малог детета у саветовалишту потпуно бесплатан (графикон број 33).

. **Графикон бр. 33. Структура корисника службе за здравствену заштиту жена Златиборског округа у односу на плаћање лекарских прегледа у 2014. години**



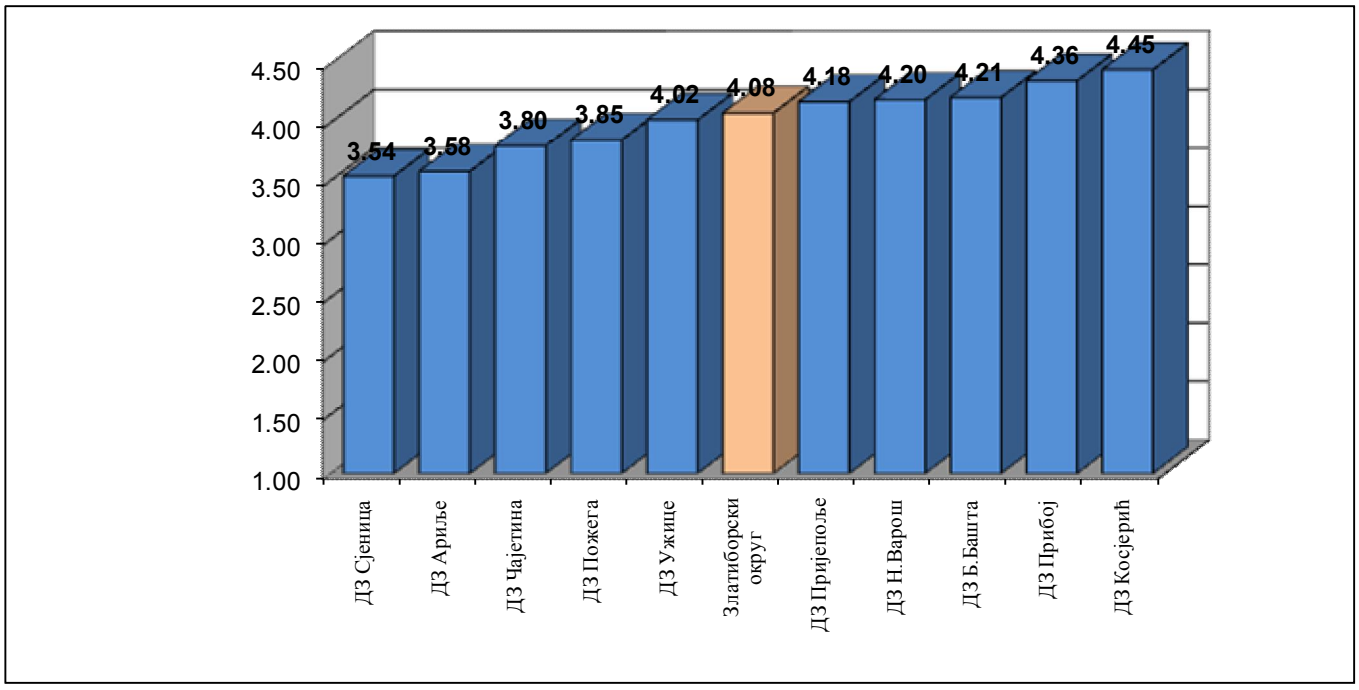
Одлазак анкетираних код гинеколога углавном није условљен финансијском ситуацијом у породици, с обзиром да их је чак 81% одговорило да нису имале новчаних проблема који би их спречили да оду на преглед или узму потребне лекове. Ипак, такав проблем је имало 8.7% анкетираних жена на округу, у Ариљу свака пета, а у Новој Вароши свака четврта испитаница.

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 2014. години



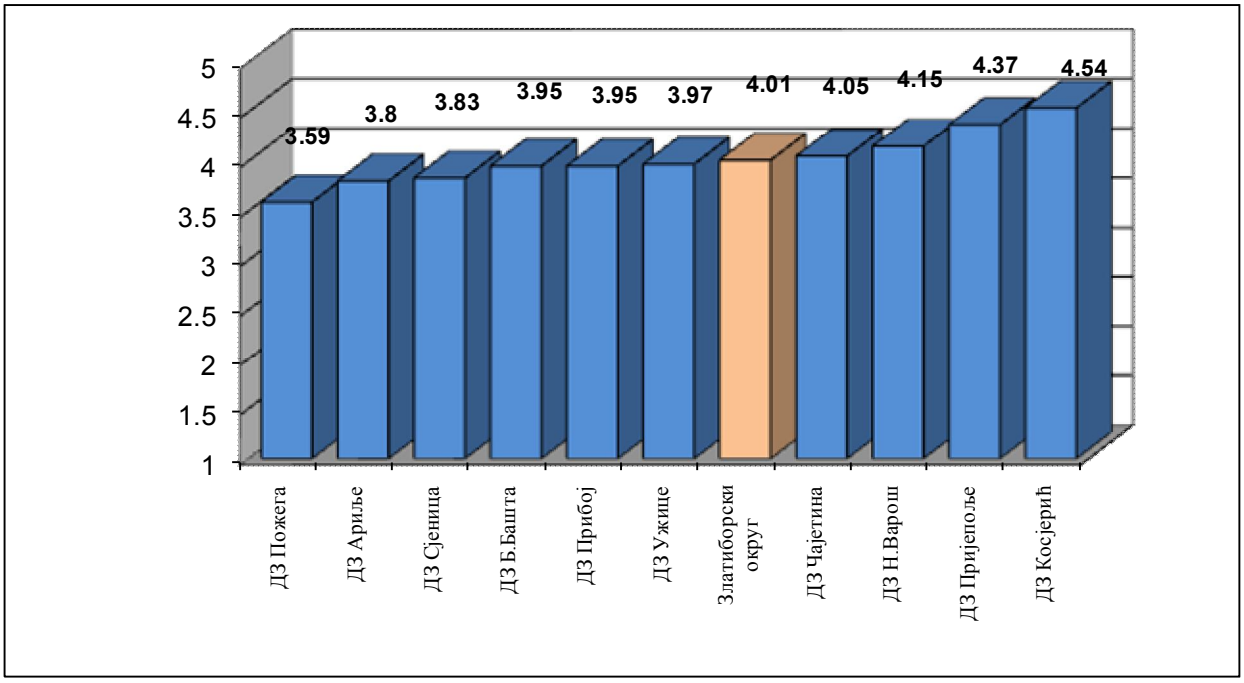
Просечна оцена задовољства радом у служби за здравствену заштиту жена креће се од 3.54 у служби за заштиту жена Дома здравља Сјеница, до 4.45 у Косјерићу. На нивоу Златиборског округа просечна оцена износи 4.08, што је незнатно више у односу на претходну годину (4.01) (графикон бр. 35).

Графикон бр. 35. Средње оцене задовољства испитаника радом служби за заштиту жена у домовима здравља Златиборског округа у 2014. 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 (4.54), а најмање у ДЗ Пожега (3.59). Просечна оцена на нивоу округа (укупна за све три службе) је 4.01 и незнатно је виша него 2013. када је износила 3.98.

Графикон бр. 36 Просечне оцене задовољства испитаника радом служби са изабраним лекаром у домовома здравља Златиборског округа у 2014. години

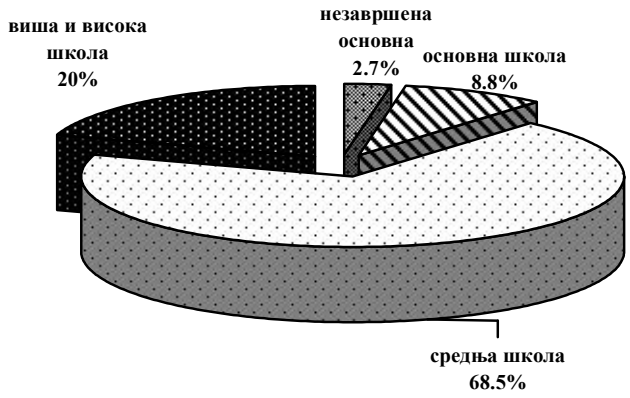


СТОМАТОЛОШКА ЗДРАВСТВЕНА ЗАШТИТА

У служби стоматолошке здравствене заштите домова здравља Златиборског округа, подељено је 266 упитника од чега је попуњен 261 са стопом одговора од 98.1%. Као и у служби за заштиту деце и омладине, и овде су упитнике попуњавали пратиоци деце (родитељи/стараоци). Од укупног броја анкетираних 37.3% су особе мушког пола а 62.7% особе женског пола просечне старости 37.5 година.

Као и у другим службама највећи проценат испитаника (68.5%) има завршену средњу школу, 20% испитаника имају завршену вишу или високу школу, 8.8% основну, а 2.7% нема завршену основну школу.

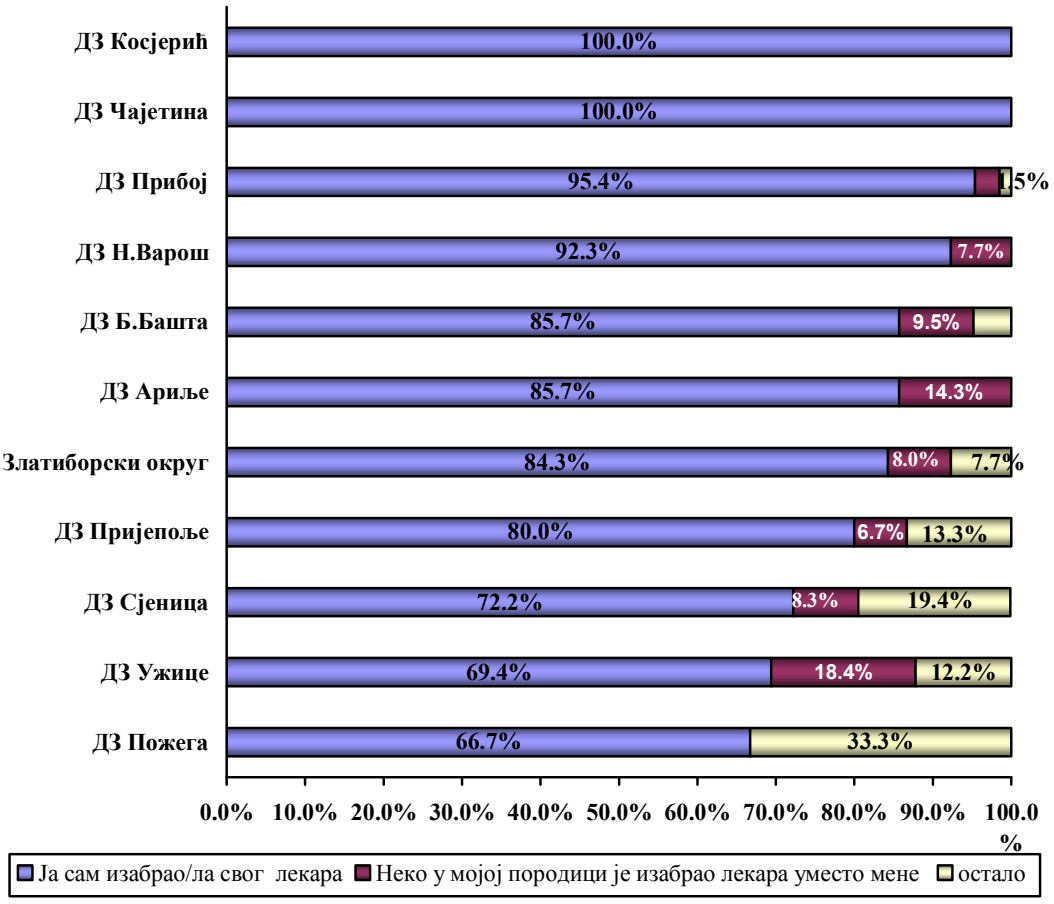
Графикон бр 37. Структура анкетираних у служби за стоматолошку здравствену заштиту према школској спреми Златиборског округа у 2014. години



Материјално стање је у највећем броју осредње (48.4%) или добро (33.6%) док је мање оних који мисле да им је материјално стање лоше (10.2%), веома добро (4.3%) и веома лоше (3.5%).

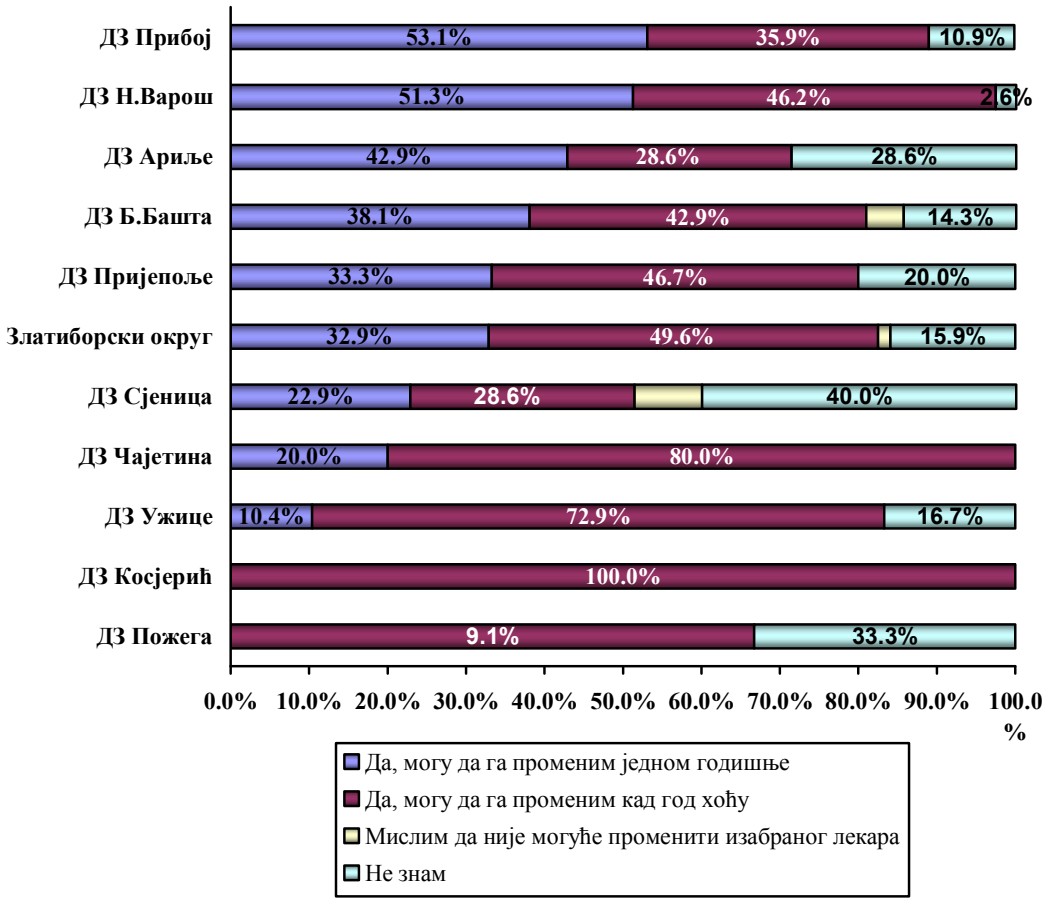
Већина родитеља се изјаснила да су сами бирали стоматолога 84.3%, док само 2.3% деце нема свог изабраног стоматолога. Најмањи број испитаника који су сами изабрали свог стоматолога је забележен у Дому здравља Пожега (две трећине испитаника), а највиши у Ариљу и КОсјерићу (100%), што је, уз податке из осталих домова здравља на округу, приказано на графикону бр.38.

Графикон бр. 38. Структура корисника (%) у односу на начин избора стоматолога у служби за за стоматолошку здравствену заштиту Златиборског округа у 2014. години



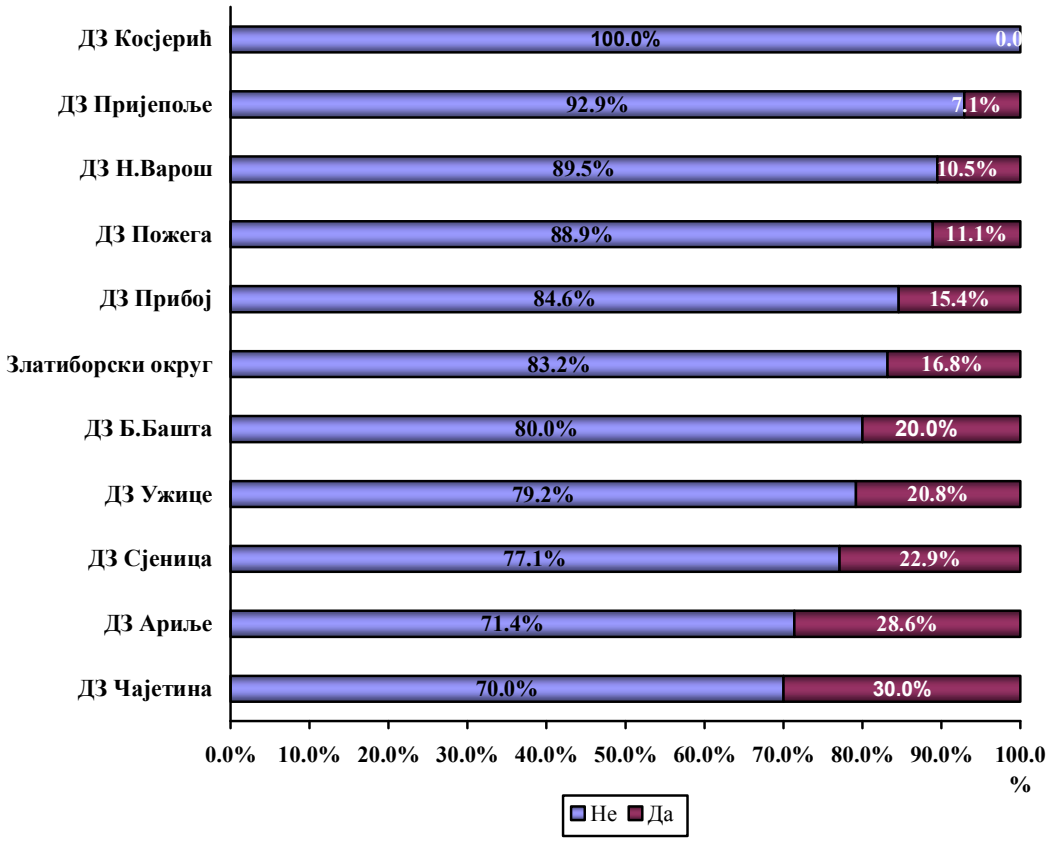
Што се тиче информисаности о начину промене стоматолога, половина анкетираних (49.6%) мисли да то може учинити било кад, а тек сваки трећи (32.9%) зна да може то учинити само једном годишње. И даље велики део испитаника (15.9%) не зна да ли има ту могућност, док свега 1.6% сматра да је нема.

Графикон бр. 39. Информисаност о промени изабраног стоматолога у службама за стоматолошку здравствену заштиту Златиборског округа у 2014. години



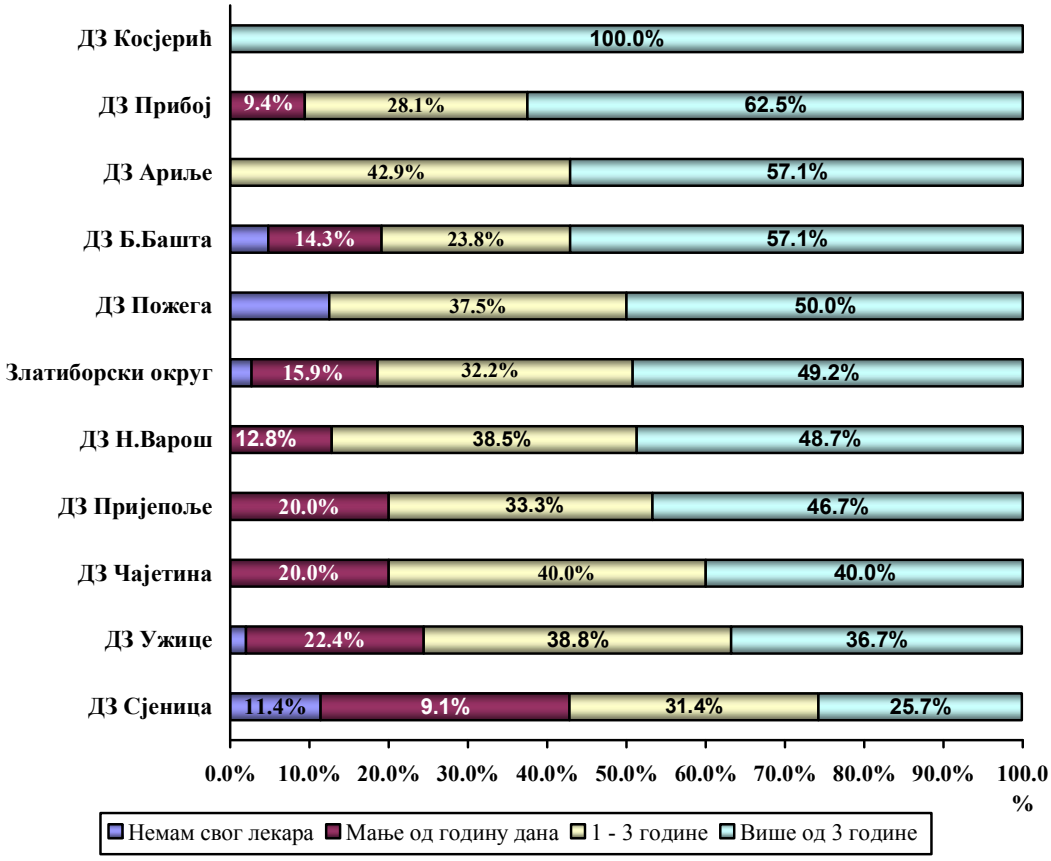
Највећи број испитаника није имао потребу за мењањем стоматолога (83.2%), а они који су то урадили (16.8%) највећим делом (38.5%) је то учинио из ненаведених разлога, а сваки трећи због одласка стоматолога из ординације (28.9%). Неспоразум са стоматологом је био разлог промене код 15.6% испитаника.

Графикон бр. 40. Структура корисника у односу на то да ли су мењали изабраног стоматолога у служби за стоматолошку здравствену заштиту Златиборског округа у 2014. години



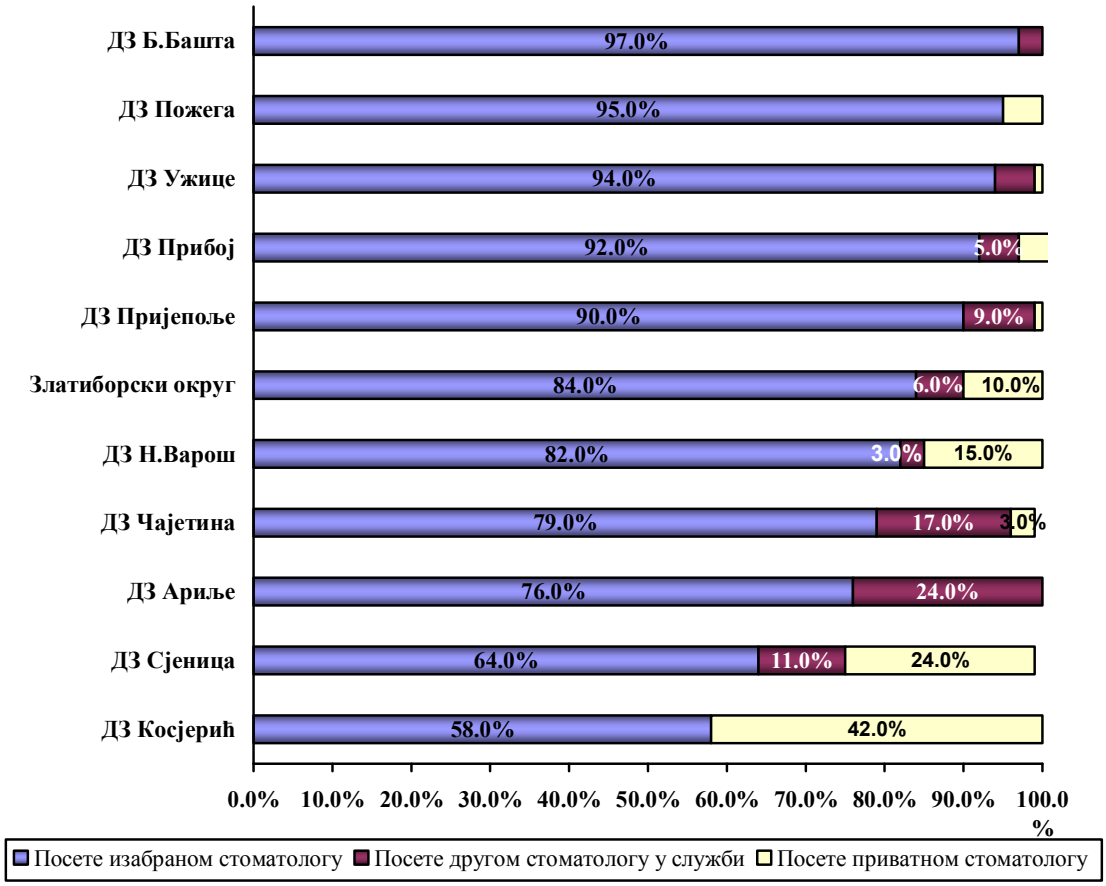
Половина деце има свог стоматолога дуже од 3 године (49.2%) трећина од 1 до 3 године (32.2%) а шестина (15.9%) краће од годину дана.

Графикон бр. 41. Структура корисника у односу на дужину лечења код свог изабраног стоматолога у служби за стоматолошку здравствену заштиту Златиборског округа у 2014. години



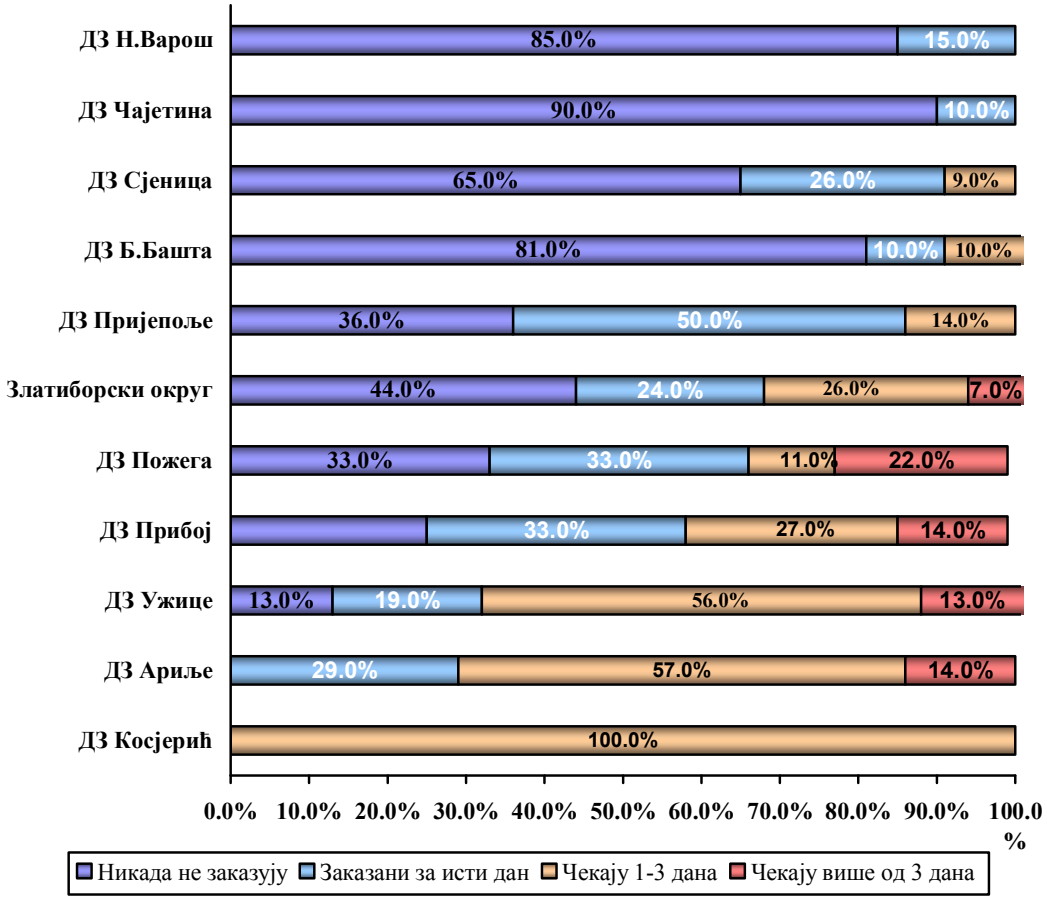
Деца стоматолога најчешће посећују 2 до 3 пута годишње (40%), до 5 пута у години стоматолога је посетило 80% деце, а другог стоматолога у служби, у колико га има ретко посећују, што је случај код свега 12.6% испитаника. Други стоматолог се најчешће посећује у Дому здравља Сјеница (25%). Сваки девети испитаник (11.5%) своју децу води код приватног стоматолога: и то најчешће једном годишње (33.3%), а највећи део ових пацијената чине испитаници из Дома здравља Сјеница, где 38.9% њих посећује приватног стоматолога, и ДЗ Косјерић са 33.3%.

Графикон бр. 42. Структура укупног броја посета стоматолозима према емпиријској процени корисника службе за стоматолошку здравствену заштиту Златиборског округа у 2014. години



Што се тиче заказивања код дечијег стоматолога, највећи број деце не заказује (44%), исти дан буде примљено свако четврто дете (24%) или ако буду заказана обично чекају 1-3 дана (26%). Најмање је оних који чекају дуже од 3 дана на преглед код стоматолога (7%).

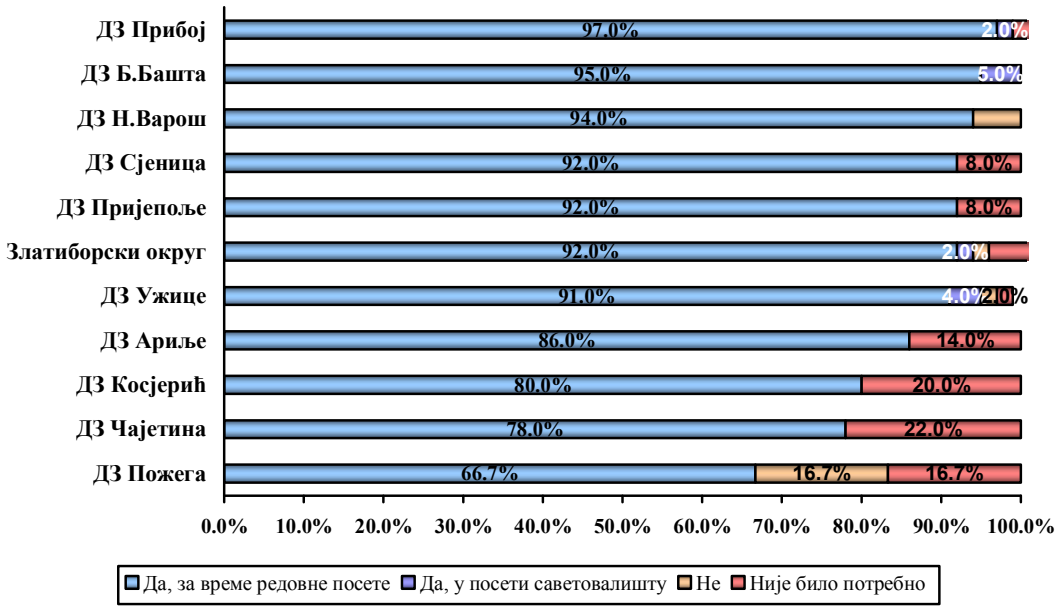
Графикон бр. 43. Структура корисника службе за стоматолошку здравствену заштиту Златиборског округа у односу на заказивање и чекање на заказани преглед у 2014. години



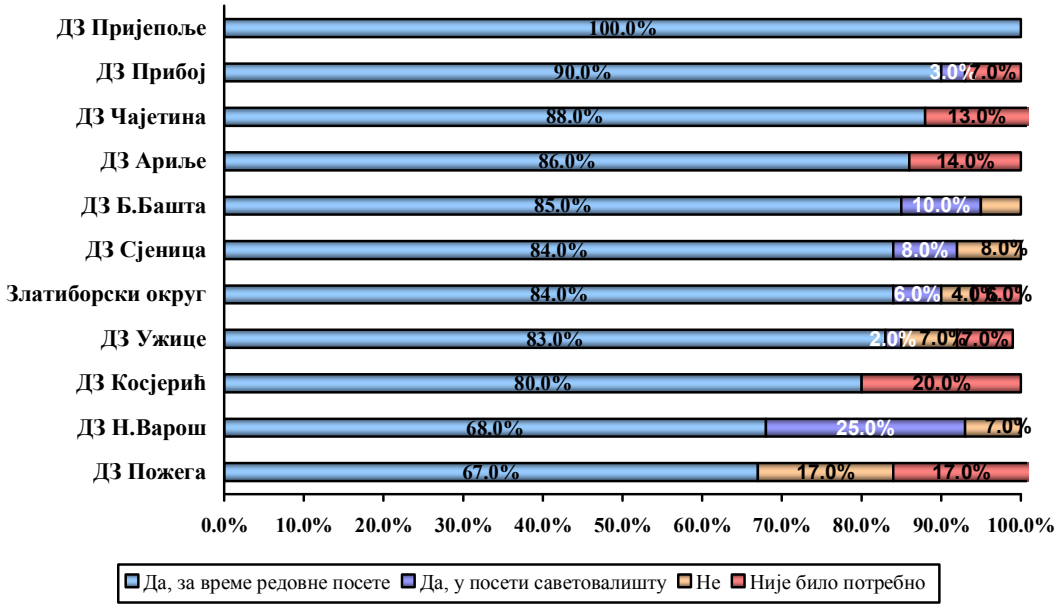
Како се може видети у графиконима број 45, превентивни рад у служби за стоматолошку здравствену заштиту је бољи уколико се упореди са осталим превентивним службама. У прилог томе говори висока стопа позитивних одговора (>75%) на сва питања. Превентивни рад стоматолошке службе ДЗ Пожега је најлошије оцењен, а разлог томе може бити и мали узорак испитаника (свега деветоро).

Графикони бр. 44. Структура корисника служби за стоматолошку здравствену заштиту Златиборског округа у односу на превентивни рад изабраног стоматолога у 2014. години (да ли изабрани стоматолог даје савете о следећим темама?)

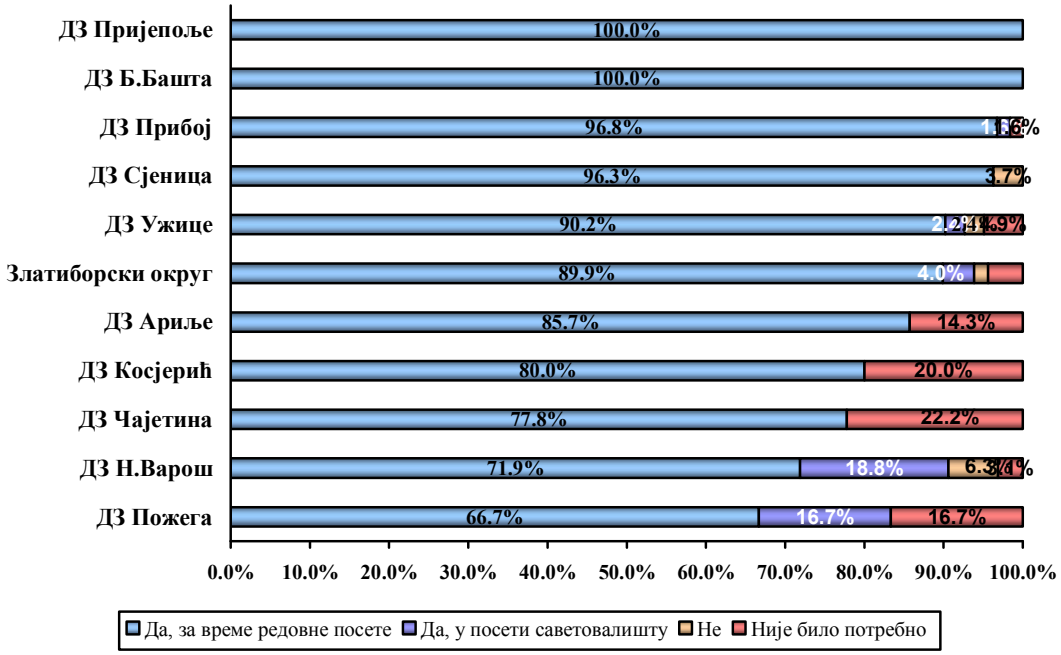
44.1 Значај редовних прегледа



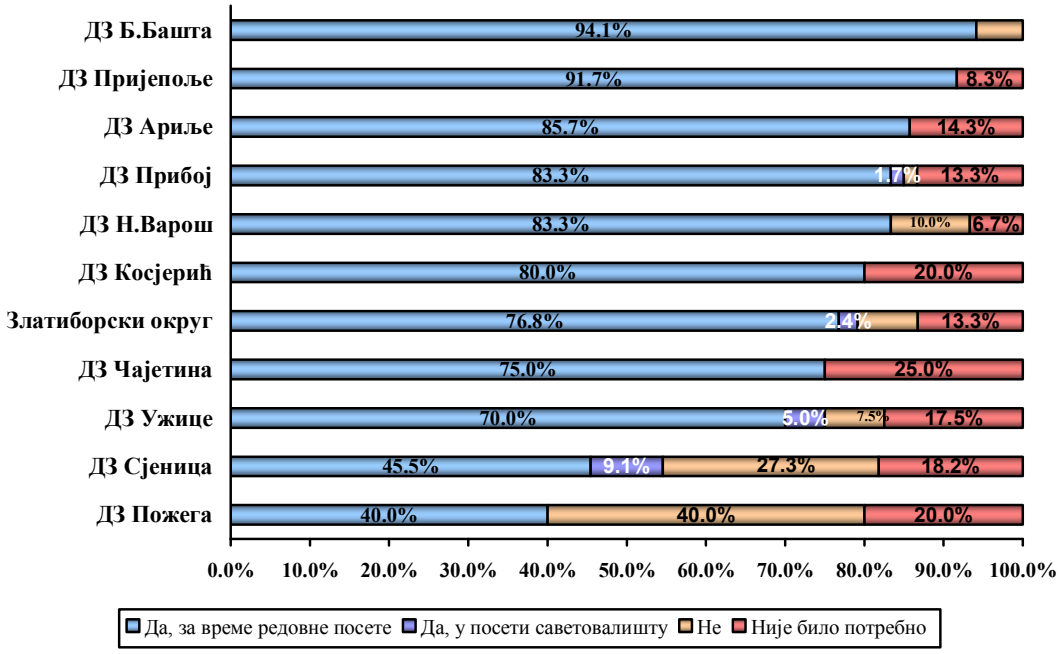
44.2 Употреба флуора



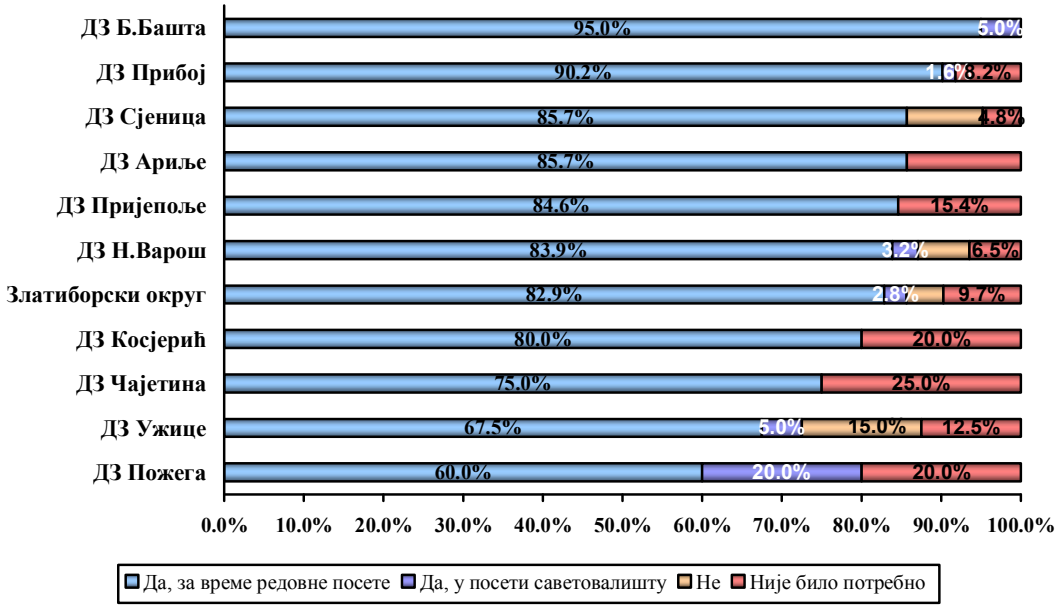
44.3 Правилно прање зуба



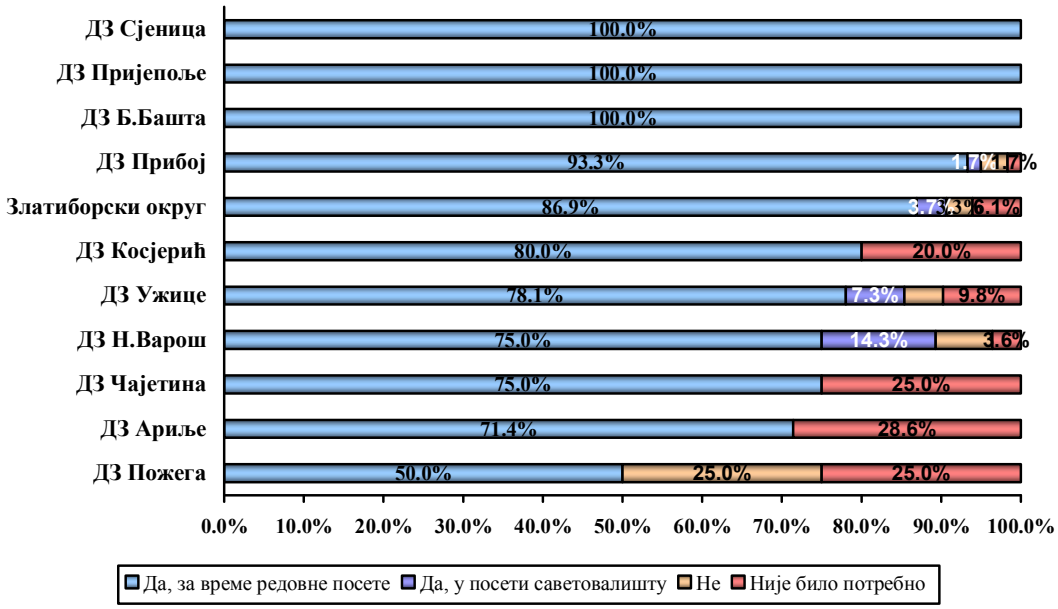
44.4 Ортодонтске неправилности



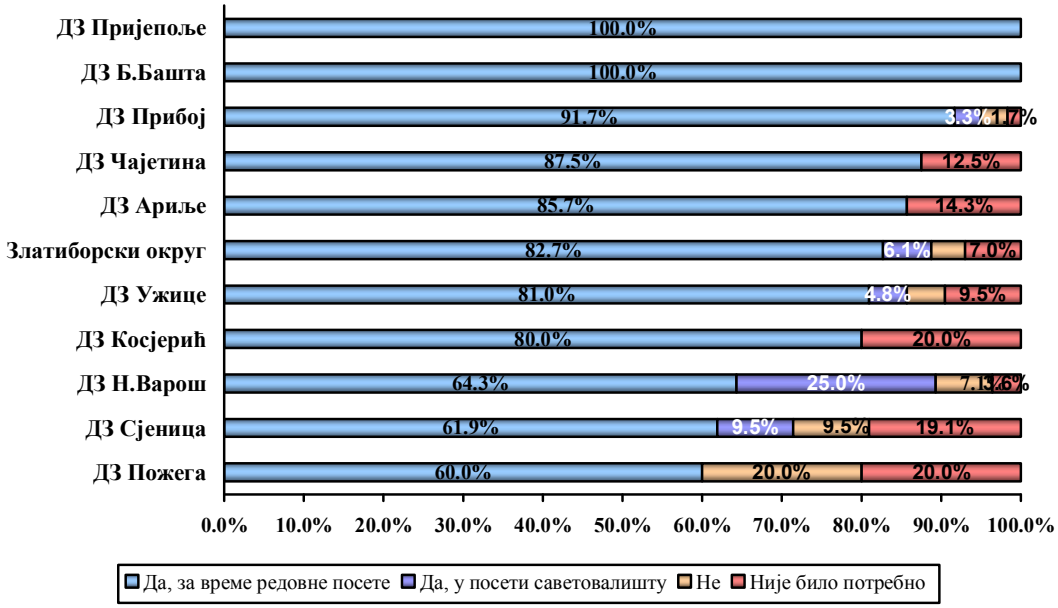
44.5 Настанак каријеса



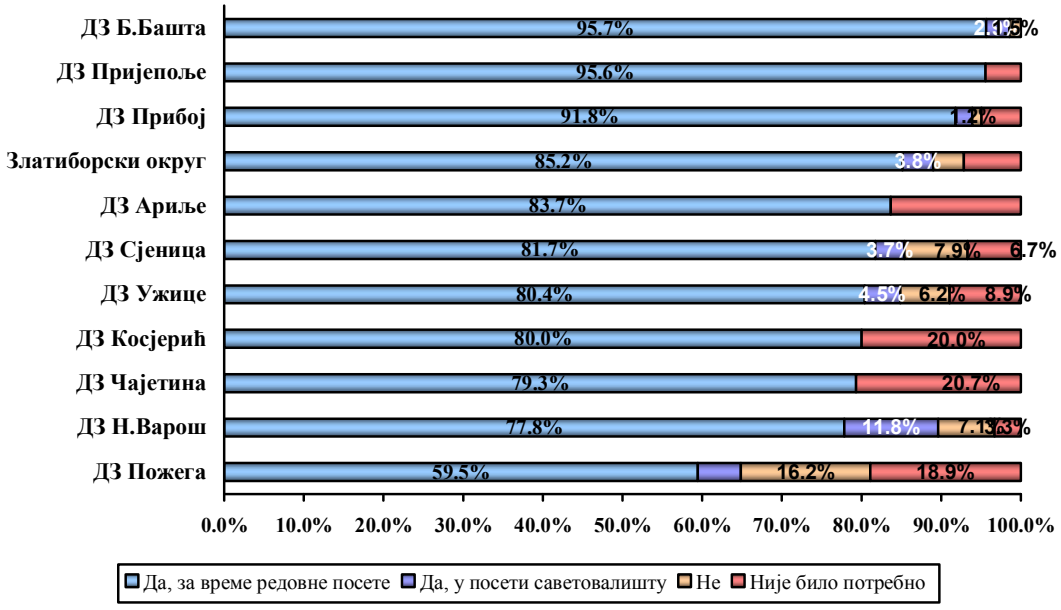
44.6 Прибор за оралну хигијену



44.7 Правилна исхрана



44.8 Укупни преветивни 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 оцењене сагласнодти са тврдњама из упитника (табела број 11).

Табела 11. Средње оцене саласности (задовољства) са аспектима рада изабраног стоматолога у службама за стоматолошку здравствену заштиту Златиборског округа у 2014. години (на скали од 1 до 5)

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

ДЗ	ДЗ Н.Варош	ДЗ Ужице	ДЗ Ариље	ДЗ Пожега	**Златиборски округ**	ДЗ Чајетина	ДЗ Сјеница	ДЗ Б.Башта	ДЗ Прибој	ДЗ Косјерић	ДЗ Пријепоље
Средња оцена	4.20	4.39	4.67	4.67	**4.69**	4.78	4.79	4.90	4.90	5.00	5.00

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

ДЗ	ДЗ Пожега	ДЗ Ужице	ДЗ Н.Варош	ДЗ Сјеница	**Златиборски округ**	ДЗ Б.Башта	ДЗ Ариље	ДЗ Пријепоље	ДЗ Чајетина	ДЗ Прибој	ДЗ Косјерић
Средња оцена	4.14	4.24	4.25	4.45	**4.58**	4.70	4.71	4.73	4.75	4.90	5.00

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

ДЗ	ДЗ Пожега	ДЗ Ужице	ДЗ Н.Варош	**Златиборски округ**	ДЗ Пријепоље	ДЗ Чајетина	ДЗ Прибој	ДЗ Сјеница	ДЗ Ариље	ДЗ Б.Башта	ДЗ Косјерић
Средња оцена	4.00	4.38	4.64	**4.73**	4.73	4.78	4.84	4.92	5.00	5.00	5.00

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

ДЗ	ДЗ Сјеница	ДЗ Ужице	**Златиборски округ**	ДЗ Н.Варош	ДЗ Ариље	ДЗ Б.Башта	ДЗ Чајетина	ДЗ Косјерић	ДЗ Пожега	ДЗ Прибој	ДЗ Пријепоље
Средња оцена	4.33	4.49	**4.80**	4.82	5.00	5.00	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, доступношћу деци са посебним потребама, као и дужином чекања у чекаоници на преглед. Остали аспекти рада службе су високо оцењени, са појединачним изузецима, као што је недовољна љубазност особља на шалтеру у ДЗ Б.Башта, или недоступност књиге за жалбе и примедбе у ДЗ Ариље и ДЗ Пожега.

Табела 12. Средње оцене саласности (задовољства) са аспектима рада служби за стоматолошку здравствену заштиту Златиборског округа за 2014. годину (на скали од 1 до 5)

12.1 Задовољан сам радним временом

ДЗ	ДЗ Сјеница	ДЗ Б.Башта	ДЗ Пријепоље	**Златиборски округ**	ДЗ Ужице	ДЗ Н.Варош	ДЗ Пожега	ДЗ Прибој	ДЗ Ариље	ДЗ Чајетина	ДЗ Косјерић
Средња оцена	3.93	4.05	4.47	**4.50**	4.52	4.57	4.67	4.68	4.71	4.80	5.00

12.2 Могу да доведем на стоматолошки преглед дете и викендом

ДЗ	ДЗ Косјерић	ДЗ Н.Варош	ДЗ Сјеница	ДЗ Пријепоље	ДЗ Чајетина	**Златиборски округ**	ДЗ Прибој	ДЗ Ужице	ДЗ Б.Башта	ДЗ Пожега	ДЗ Ариље
Средња оцена	1.83	2.28	2.36	2.50	2.78	**2.85**	2.92	3.09	3.10	4.20	4.43

21.7% не зна, 50% у Косјерићу и Пријепољу, 44.4% у Чајетини

12.3 Доступна је деци са посебним потребама

ДЗ	ДЗ Сјеница	ДЗ Пријепоље	ДЗ Н.Варош	ДЗ Ужице	**Златиборски округ**	ДЗ Б.Башта	ДЗ Пожега	ДЗ Прибој	ДЗ Ариље	ДЗ Чајетина	ДЗ Косјерић
Средња оцена	2.33	2.92	2.92	3.33	**3.42**	3.52	3.60	3.82	4.00	4.00	5.00

20% не зна, 50% у Сјеници, 41.7% у Пријепољу

12.4 Особље на шалтеру је љубазно

ДЗ	ДЗ Б.Башта	ДЗ Ариље	ДЗ Сјеница	ДЗ Пожега	**Златиборски округ**	ДЗ Ужице	ДЗ Н.Варош	ДЗ Прибој	ДЗ Чајетина	ДЗ Косјерић	ДЗ Пријепоље
Средња оцена	2.67	4.00	4.05	4.17	**4.46**	4.58	4.72	4.82	5.00	5.00	5.00

12.5 У чекаоницама има довољно места за седење

ДЗ	ДЗ Б.Башта	ДЗ Прибој	**Златиборски округ**	ДЗ Ариље	ДЗ Ужице	ДЗ Сјеница	ДЗ Пожега	ДЗ Н.Варош	ДЗ Чајетина	ДЗ Косјерић	ДЗ Пријепоље
Средња оцена	3.70	3.75	**4.38**	4.43	4.53	4.64	4.67	4.94	5.00	5.00	5.00

12.6 Морам дуго да чекам у чекаоници да посетим стоматолога

ДЗ	ДЗ Прибој	ДЗ Н.Варош	ДЗ Б.Башта	ДЗ Пријепоље	**Златиборски округ**	ДЗ Косјерић	ДЗ Ариље	ДЗ Сјеница	ДЗ Чајетина	ДЗ Ужице	ДЗ Пожега
Средња оцена	1.57	1.62	1.67	1.69	**2.12**	2.33	2.43	2.57	2.75	2.93	3.00

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

ДЗ	ДЗ Пожега	ДЗ Ариље	ДЗ Ужице	ДЗ Б.Башта	ДЗ Чајетина	**Златиборски округ**	ДЗ Прибој	ДЗ Сјеница	ДЗ Н.Варош	ДЗ Косјерић	ДЗ Пријепоље
Средња оцена	3.83	4.14	4.42	4.62	4.75	**4.76**	4.92	4.94	4.94	5.00	5.00

10.9 Постоји кутија / књига за жалбе и примедбе

ДЗ	ДЗ Ариље	ДЗ Пожега	ДЗ Сјеница	ДЗ Пријепоље	ДЗ Ужице	ДЗ Чајетина	**Златиборски округ**	ДЗ Прибој	ДЗ Н.Варош	ДЗ Б.Башта	ДЗ Косјерић
Средња оцена	2.86	3.33	3.57	4.29	4.35	4.38	**4.43**	4.63	4.85	5.00	5.00

8.4% не зна, око половине у Ариљу, трећина у Пожеги, петина у Сјеници

Када се сагледа сарадња међу здравственим радницима, запажа се да педијатри у мањој мери објашњавају важност здравља уста и зуба, 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 2014. години (на скали од 1 до 5)

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

ДЗ	ДЗ Б.Башта	ДЗ Прибој	ДЗ Ариље	ДЗ Н.Варош	**Златиборски округ**	ДЗ Ужице	ДЗ Пријепоље	ДЗ Сјеница	ДЗ Пожега	ДЗ Косјерић	ДЗ Чајетина
Средња оцена	2.71	3.35	3.57	3.74	**3.81**	4.02	4.07	4.29	4.75	4.78	5.00

13.2 Педијатар ми саветује употребу флуор препарата

ДЗ	ДЗ Прибој	ДЗ Б.Башта	ДЗ Сјеница	ДЗ Н.Варош	**Златиборски округ**	ДЗ Ариље	ДЗ Ужице	ДЗ Пријепоље	ДЗ Косјерић	ДЗ Пожега	ДЗ Чајетина
Средња оцена	2.41	2.67	2.96	3.00	**3.05**	3.33	3.34	3.46	4.22	4.33	4.38

13.3 Дечји стоматолог и стоматолошка сестра добро сарађују

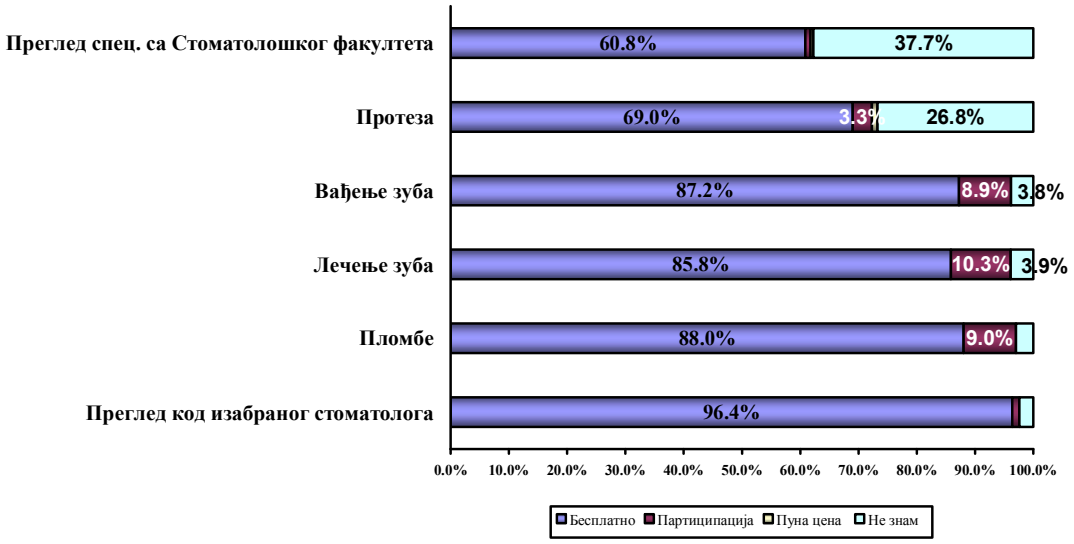
ДЗ	ДЗ Ужице	ДЗ Ариље	**Златиборски округ**	ДЗ Сјеница	ДЗ Б.Башта	ДЗ Н.Варош	ДЗ Прибој	ДЗ Чајетина	ДЗ Косјерић	ДЗ Пожега	ДЗ Пријепоље
Средња оцена	4.38	4.43	**4.78**	4.79	4.81	4.86	4.90	5.00	5.00	5.00	5.00

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

ДЗ	ДЗ Сјеница	ДЗ Ариље	ДЗ Пријепоље	ДЗ Н.Варош	ДЗ Б.Башта	ДЗ Прибој	**Златиборски округ**	ДЗ Чајетина	ДЗ Ужице	ДЗ Косјерић	ДЗ Пожега
Средња оцена	3.36	3.43	3.43	3.61	3.76	3.84	**3.84**	4.17	4.23	4.40	4.67

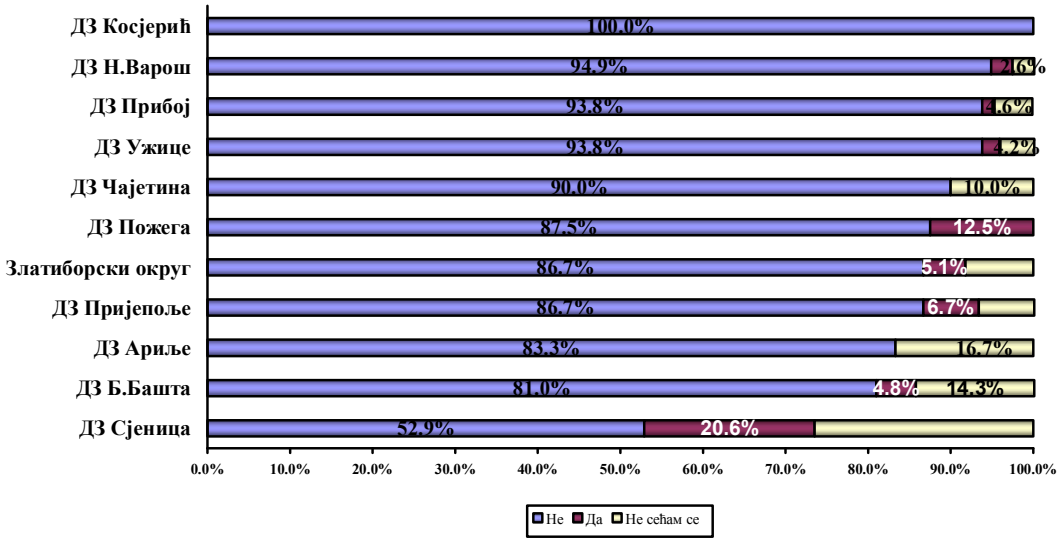
Што се тиче плаћања услуга у служби за дечију здравствену стоматолошку заштиту, 96.4% деце не плаћа партиципацију за преглед стоматолога, док је за остале услуге стопа нешто мања.

Графикон бр. 45. Структура корисника службе за стоматолошку здравствену заштиту Златиборског округа у односу на плаћање лекарских прегледа у 2014. години



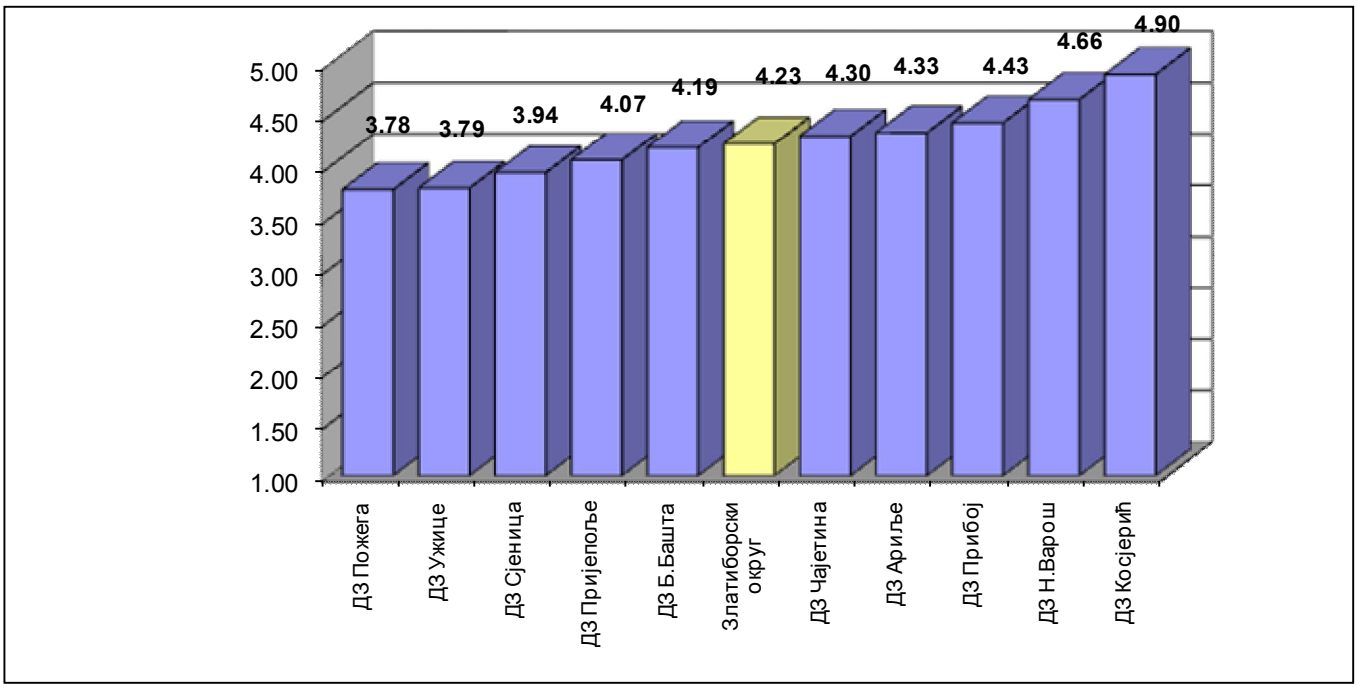
Највећи део родитеља није било спречено због финансијских потешкоћа да одведе децу код стоматолога на преглед или интервенцију (86.7%), док је доста мањи број имао овакав проблем (5.1%). У ДЗ Сјеница свега половина испитаника није имала финансијских тешкоћа, петина је имала, док се остали не сећају.

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 2014. години



Гледајући опште задовољство испитаника, оно је у благом порасту. Средња оцена износи 4.23, претходне 2013. године је била 4.19. Најнижа је у Дому здравља Пожега (3.78), а највиша у Косјерићу (4.90) (графикон бр. 47).

Графикон бр. 47 Просечне оцене задовољства испитаника радом стоматолошке службе у домовома здравља Златиборског округа у 2014. 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 Н.Варош, ДЗ Пожега и ДЗ Сјеница. На дан спровођења анкете на прегледу код интернисте било је 210 пацијената, а подељена су 153 упитника, и враћено 147 (стопа одговора 96.1%).

Испитаници су већим делом биле особе женског пола (51.1%) док су мушкарци били заступљени са стопом 48.9%. Просечна старост испитаника је износила 60 година.

Највећи део анкетираних има завршену средњу школу 45.8%, затим основну 28.5%, 10.4% нема завршену школу, а 15.3% високу или вишу школу. Око половине анкетрираних тј. 52% изјаснило се да им је материјално стање осредње, 35.5% добро и веома добро, а 12.5% лоше и веома лоше.

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

Табела бр. 14 Задовољство организацијом специјалистичке службе у домовима здравља Златиборског округа у 2014. години (на скали од 1 до 5)

14.1 Могућност телефонског заказивања

ДЗ	ДЗ Ариље	ДЗ Б.Башта	ДЗ Н.Варош	**Златиборски округ**	ДЗ Сјеница	ДЗ Пожега
Средња оцена	4.10	4.36	4.40	**4.53**	4.63	4.87

14.2 Време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа

ДЗ	ДЗ Ариље	ДЗ Б.Башта	ДЗ Н.Варош	**Златиборски округ**	ДЗ Пожега	ДЗ Сјеница
Средња оцена	4.05	4.05	4.31	**4.41**	4.71	4.74

14.3 Љубазност и професионалност особе која врши заказивање

ДЗ	ДЗ Ариље	ДЗ Н.Варош	**Златиборски округ**	ДЗ Сјеница	ДЗ Б.Башта	ДЗ Пожега
Средња оцена	4.30	4.50	**4.73**	4.76	4.78	4.97

14.4 Добијање инструкција о датуму, месту и времену прегледа

ДЗ	ДЗ Ариље	ДЗ Н.Варош	ДЗ Б.Башта	**Златиборски округ**	ДЗ Сјеница	ДЗ Пожега
Средња оцена	4.30	4.47	4.62	**4.65**	4.68	4.92

14.5 Време чекања у чекаоници

ДЗ	ДЗ Б.Башта	ДЗ Ариље	**Златиборски округ**	ДЗ Н.Варош	ДЗ Сјеница	ДЗ Пожега
Средња оцена	3.84	4.19	**4.36**	4.44	4.63	4.68

14.6 Објашњење евентуалног кашњења вашег прегледа

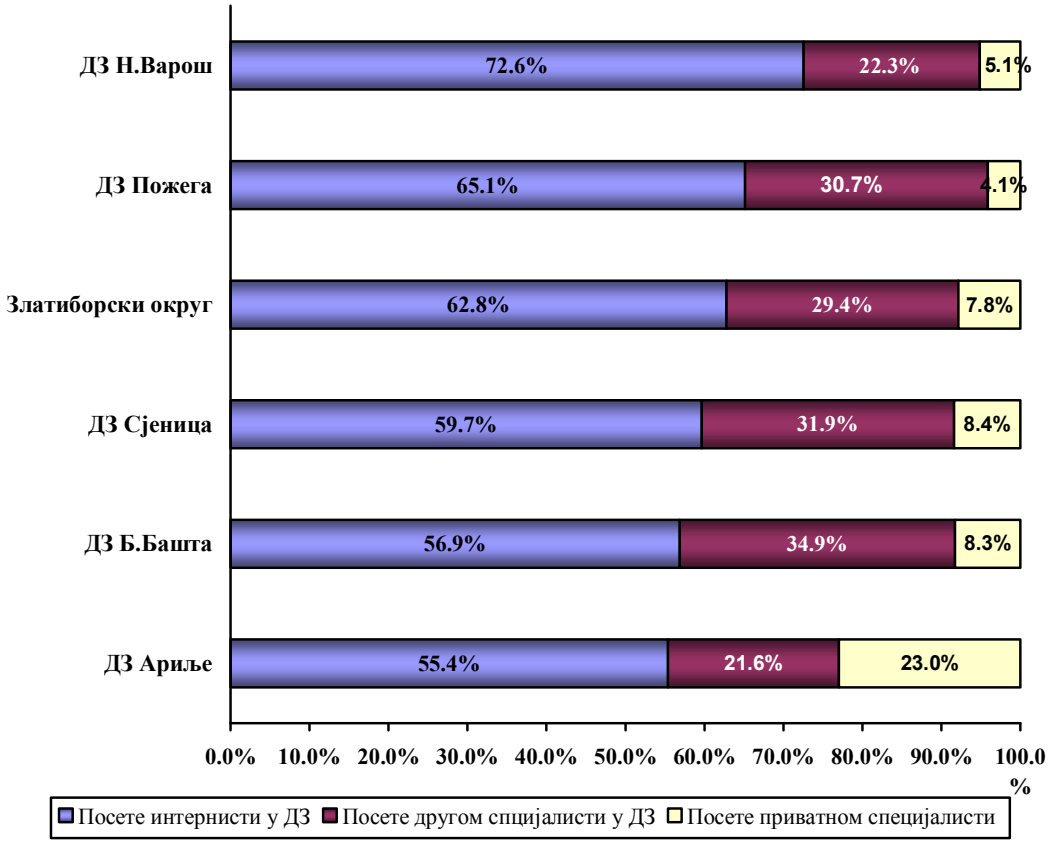
ДЗ	ДЗ Б.Башта	ДЗ Ариље	ДЗ Н.Варош	**Златиборски округ**	ДЗ Сјеница	ДЗ Пожега
Средња оцена	4.11	4.15	4.44	**4.48**	4.67	4.84

14.7 Чистоћа и подобност чекаонице

ДЗ	ДЗ Ариље	ДЗ Б.Башта	**Златибор ски округ**	ДЗ Сјеница	ДЗ Н.Варош	ДЗ Пожега
Средња оцена	4.15	4.16	**4.45**	4.51	4.56	4.79

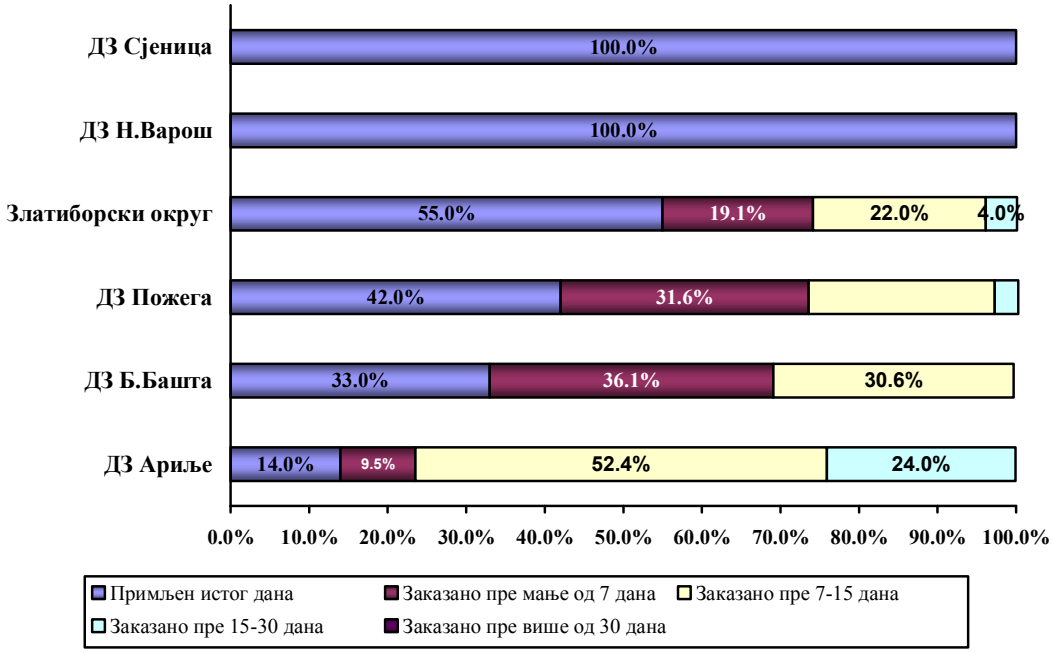
Када је у питању учесталост посета код специјалисте највише анкетираних (22%) се изјаснило да једанпут годишње одлазе код интернисте на преглед, два пута 21.2%, три пута 9.3% и четири пута 8.5%. Што се тиче друге специјалистичке службе, 40.8% анкетираних није користило услуге других специјалиста, а од оних који јесу, 77% 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 (79.6%) а да су једном у току године били код приватног лекара изјаснило се 8.8% анкетираних, односно 8.2% је то учинило два пута.

Графикон бр. 48. Структура укупног броја посета специјалистичким службама домова здравља према емпиријској процени корисника Златиборског округа у 2014. години



Да буду примљени истог дана на преглед, без заказивања изјаснило се 55% анкетираних, 19.1% када заказују преглед, закажу у року 7 дана, 22% чека на преглед 7-15, 4% 15-30 дана, а дуже од 30 дана није чекао ниједан испитаник.

Графикон бр. 49. Структура корисника специјалистичких служби домова здравља Златиборског округа у односу на заказивање и чекање на заказани преглед у 2014. 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 (степен сагласности са тврдњом, на скали од 1 до5)

15.1 Лекар ми је посветио довољно времена током прегледа

ДЗ	ДЗ Н.Варош	ДЗ Б.Башта	ДЗ Ариље	**Златибор ски округ**	ДЗ Сјеница	ДЗ Пожега
Средња оцена	4.60	4.89	4.90	**4.90**	4.94	5.00

15.2 Лекар ме је пажљиво слушао

ДЗ	ДЗ Н.Варош	**Златибор ски округ**	ДЗ Сјеница	ДЗ Б.Башта	ДЗ Ариље	ДЗ Пожега
Средња оцена	4.43	**4.88**	4.89	4.89	4.90	5.00

15.3 Лекар је одвојио довољно времена да разговара са мном

ДЗ	ДЗ Н.Варош	ДЗ Сјеница	**Златибор ски округ**	ДЗ Б.Башта	ДЗ Ариље	ДЗ Пожега
Средња оцена	4.47	4.82	**4.86**	4.89	4.90	5.00

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

ДЗ	ДЗ Н.Варош	ДЗ Б.Башта	ДЗ Сјеница	**Златибор ски округ**	ДЗ Ариље	ДЗ Пожега
Средња оцена	4.47	4.61	4.76	**4.78**	4.90	5.00

15.5 Лекар ми је објаснио значај тестова на које ме упућује

ДЗ	ДЗ Н.Варош	ДЗ Б.Башта	**Златибор ски округ**	ДЗ Ариље	ДЗ Сјеница	ДЗ Пожега
Средња оцена	4.47	4.60	**4.79**	4.80	4.88	5.00

15.6 Особље је било љубазно и пуно поштовања

ДЗ	ДЗ Н.Варош	ДЗ Сјеница	ДЗ Б.Башта	**Златибор ски округ**	ДЗ Ариље	ДЗ Пожега
Средња оцена	4.57	4.88	4.89	**4.89**	4.90	5.00

15.7 Јасно сам разумео план свог лечења

ДЗ	ДЗ Н.Варош	ДЗ Б.Башта	**Златибор ски округ**	ДЗ Сјеница	ДЗ Пожега	ДЗ Ариље
Средња оцена	4.47	4.56	**4.76**	4.88	4.89	4.90

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

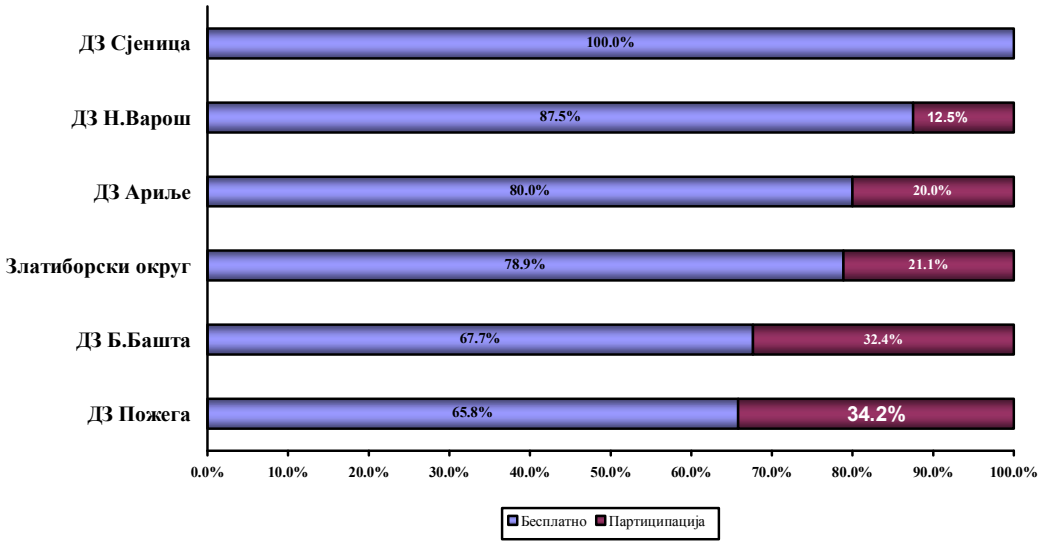
ДЗ	ДЗ Б.Башта	ДЗ Н.Варош	**Златибор ски округ**	ДЗ Ариље	ДЗ Пожега	ДЗ Сјеница
Средња оцена	4.56	4.57	**4.68**	4.71	4.74	4.76

15.9 Постоји кутија / књига за жалбе и примедбе

ДЗ	ДЗ Н.Варош	ДЗ Ариље	**Златибор ски округ**	ДЗ Сјеница	ДЗ Пожега	ДЗ Б.Башта
Средња оцена	4.47	4.70	**4.82**	4.83	4.84	5.00

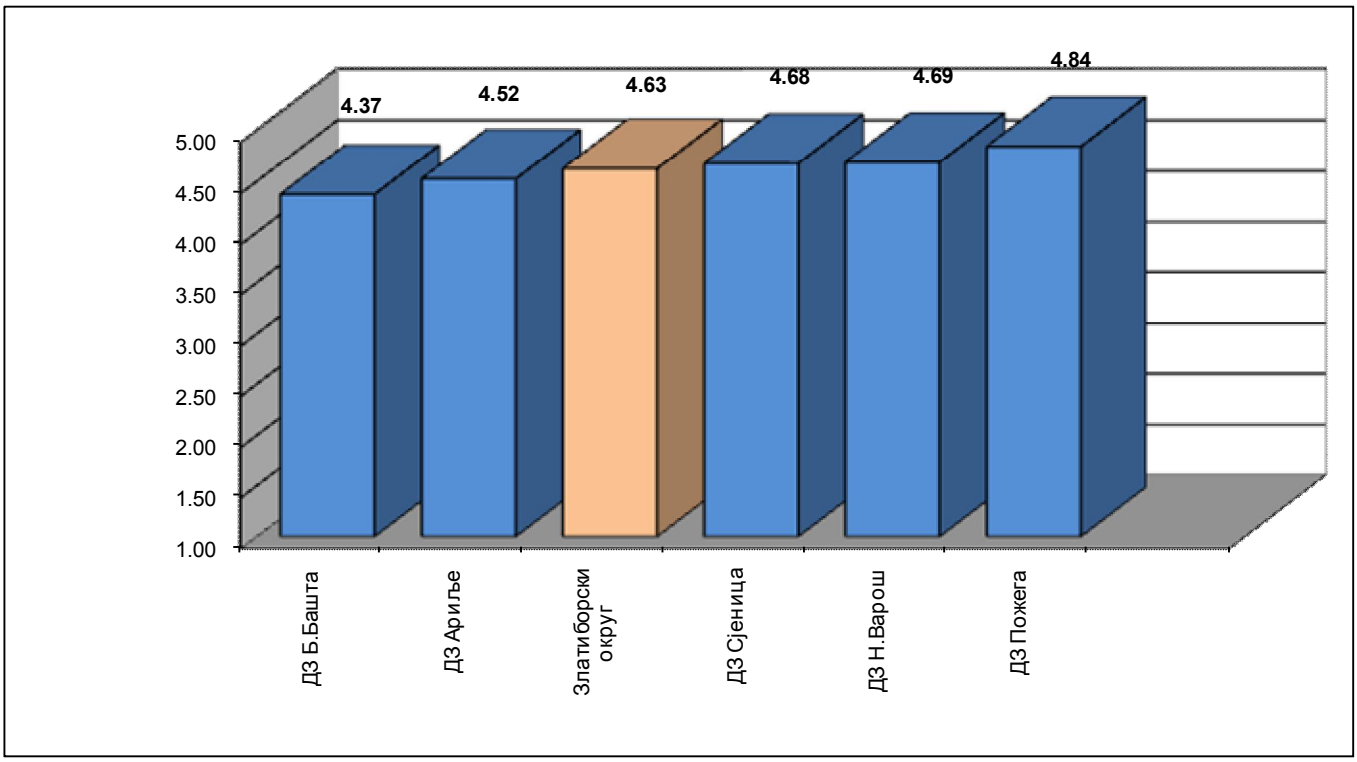
Што се тиче плаћања прегледа, 79% не плаћа партиципацију, а 21% је плаћа, док нема оних који плаћају преглед код специјалисте.

Графикон бр. 50. Структура корисника специјалистичких служби домова здравља Златиборског округа у односу на плаћање лекарских прегледа у 2014. години



Опште задовољство услугом у овој служби је знатно веће него у претходним службама. Средња оцена задовољства износи 4.63 и већа је незнатно него претходне 2013. године када је средња оцена задовољства износила 4.58. Најнижа је у Дому здравља Балина Башта (4.37), 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 2014. години



ОПШТЕ БОЛНИЦЕ

На територији Златиборског округа налазе се три опште болнице: Прибој, Пријепоље и Ужице, као и Специјална болница за болести штитасте жлезде и болести метаболизма „Златибор“, у којима је спроведено истраживање у амбулантама специјалистичке службе интерне медицине истог дана (05. 12. 2014. године) као и у специјалистичким службама домова здравља, и на одељењима: гинеколошко-акушерско, хирурушко, интернистичком и на одељењу рехабилитације, од 01. до 05.12.2014. године.

У општим болницама Златиборског округа у време спровођења истраживања на лечењу на горе наведеним одељењима и у специјалистичкој служби било је укупно 764 пацијента, подељен је 731 упитник, а враћено/попуњено 678, са стопом одговора 92.75% (Табела бр.16).

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

Служба	Број пацијената у периоду 01.-05.12.2014	Број подељених упитника	Број враћених (попуњених) упитника	Стопа одговора учесника
Интерна медицина	240	223	223	**100.00**
Хирургија	134	134	134	**100.00**
Гинекологија и акушерство	91	90	88	**97.78**
Рехабилитација	11	11	10	**90.91**
Специјалистичка служба*	288	273	223	**81.68**
УКУПНО	764	731	678	**92.75**

*број пацијената 05.12.2014.године.

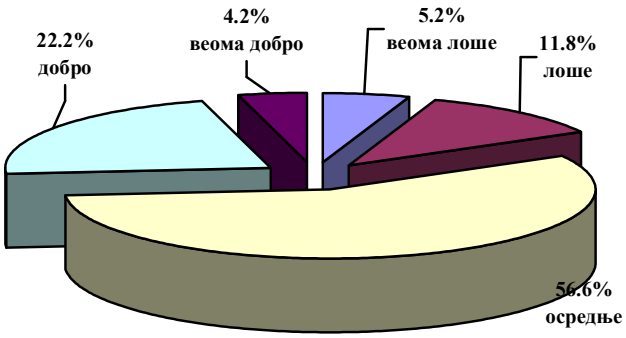
СПЕЦИЈАЛИСТИЧКЕ СЛУЖБЕ ИНТЕРНЕ МЕДИЦИНЕ

У амбулантама специјалистичких служби општих болница Златиборског округа, спроведено је једнодневно истраживање у служби интерне медицине, где је тог дана било присутно 288 корисника; подељена су 273 упитника, а враћено / попуњено 223, са стопом одговора 81.7%.

Међу испитаницима више је било особа женског пола (64.8%) него мушког (35.2%), просечне старости 57.6 година. Највише анкетираних има завршену средњу школу (50.9%), затим само основну (25.7%) и 13.1% вишу или високу школу, док је 10.3% без завршене школе.

Као и код свих анкетираних најчешће материјално стање је осредње 56.6%, затим добро и веома довро 26.4% и лоше и веома лоше 17%.

Графикон бр 52. Оцена материјалног стања домаћинства испитаника у специјалистичким службама болница на подручју Златиборског округа у 2014. години



Када се погледа организација специјалистичке службе, средње оцене задовољства су нешто ниже у односу на службе у домовима здравља, али су ипак задовољавајуће (табела бр. 17).

Табела бр. 17 Карактеристике организације специјалистичке службе интерне медицине у болницама Златиборског округа у 2014. години (задовољство на скали од 1 до 5)

17.1 Могућност телефонског заказивања

ОБ	ОБ Прибој	ОБ Ужице	**Златиборски округ**	ОБ Пријепоље	СБ Чигота
Средња оцена	3.50	3.54	**3.72**	3.87	4.08

17.2 Време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа

ОБ	ОБ Ужице	ОБ Прибој	**Златиборски округ**	ОБ Пријепоље	СБ Чигота
Средња оцена	3.51	3.76	**3.77**	3.94	4.16

17.3 Љубазност и професионалност особе која врши заказивање

ОБ	ОБ Прибој	**Златиборски округ**	ОБ Ужице	ОБ Пријепоље	СБ Чигота
Средња оцена	3.97	**4.17**	4.18	4.20	4.26

17.4 Добијање инструкција о датуму, месту и времену прегледа

ОБ	ОБ Прибој	ОБ Пријепоље	**Златиборски округ**	ОБ Ужице	СБ Чигота
Средња оцена	3.67	3.86	**4.08**	4.14	4.23

17.5 Време чекања у чекаоници

ОБ	ОБ Прибој	ОБ Ужице	ОБ Пријепоље	**Златиборски округ**	СБ Чигота
Средња оцена	3.63	3.64	3.67	**3.78**	4.14

17.6 Објашњење евентуалног кашњења вашег прегледа

ОБ	ОБ Ужице	ОБ Прибој	**Златиборски округ**	СБ Чигота	ОБ Пријепоље
Средња оцена	3.56	3.60	**3.74**	4.07	4.09

17.7 Чистоћа и подобност чекаонице

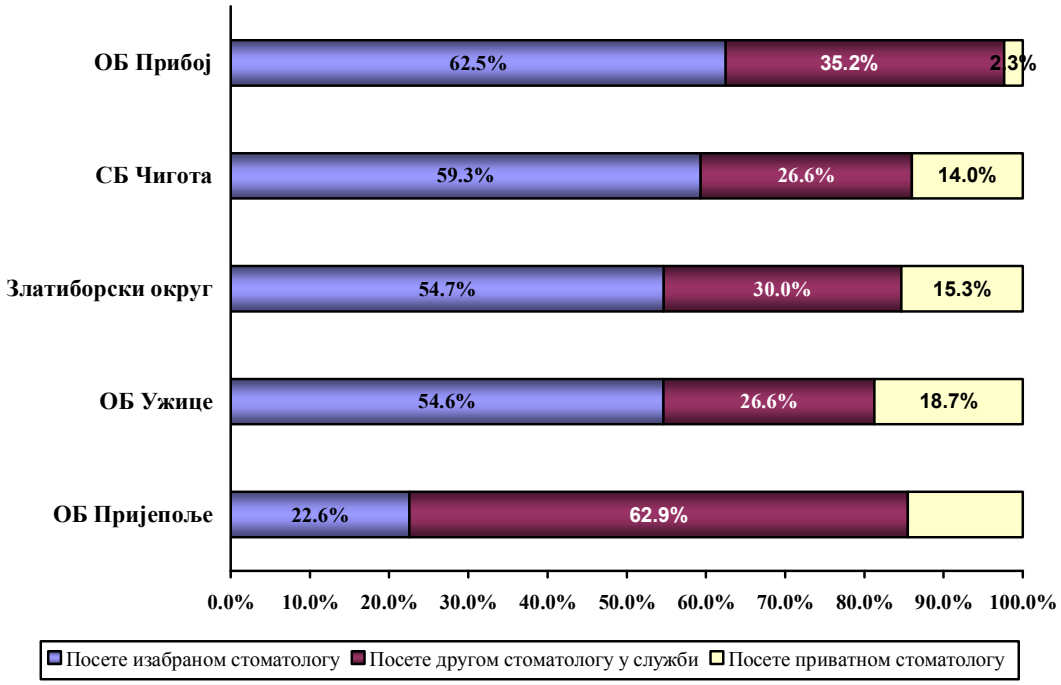
ОБ	ОБ Прибој	ОБ Пријепоље	**Златиборски округ**	ОБ Ужице	СБ Чигота
Средња оцена	3.77	3.81	**4.04**	4.06	4.20

Интернисту у болничкој амбуланти испитаници најчешће посећују два пута (25.9%), једанпут (21.8%), три пута (19.5%) или четири пута годишње (12.1%).

Највећи број испитаника није се изјаснио да су посећивали другог специјалисту (65.5%), а они који јесу, најчешће су били код другог специјалисте једном до три пута (63.6%) .

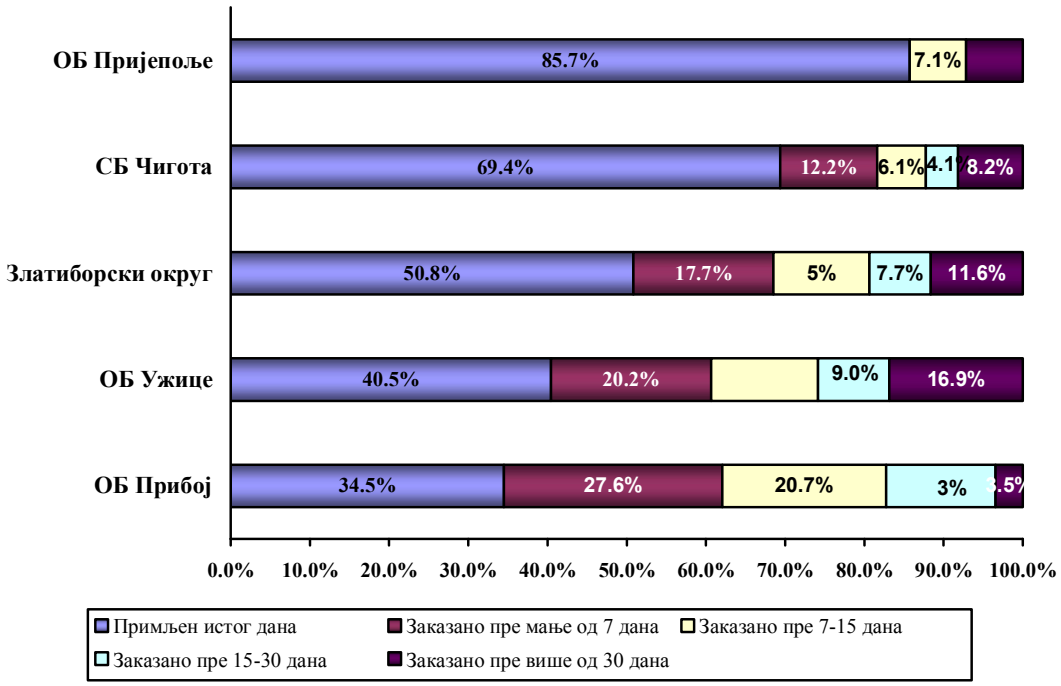
У току протеклих 12 месеци приватног специјалисту интерне медицине није посећивало 67.7% испитаника, 15.7% било је једном у току године код приватника, два пута 10.3%, док су чешћи одласци код приватног интернисте појединачни.

Графикон бр. 53. Структура укупног броја посета специјалистичким службама према емпиријској процени корисника тих служби у болницама Златиборског округа у 2014. години



Око половине испитаника (50.8%) буде примљена код интернисте истог дана, 17.7% закажу преглед у року од седам дана, 5% чека 7-15 дана, 7.7% чека на преглед од 15-30 дана, док 11.6% 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 2014. 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 2014. години (сагласност са тврдњом на скали од 1 до 5)

18.1 Лекар ми је посветио довољно времена током прегледа

ОБ	ОБ Ужице	СБ Чигота	**Златиборски округ**	ОБ Прибој	ОБ Пријепоље
Средња оцена	4.74	4.74	**4.80**	4.93	5.00

18.2 Лекар ме је пажљиво слушао

ОБ	СБ Чигота	ОБ Прибој	**Златиборски округ**	ОБ Ужице	ОБ Пријепоље
Средња оцена	4.73	4.73	**4.78**	4.78	5.00

18.3 Лекар је одвојио довољно времена да разговара са мном

ОБ	СБ Чигота	**Златиборски округ**	ОБ Ужице	ОБ Прибој	ОБ Пријепоље
Средња оцена	4.63	**4.73**	4.73	4.73	5.00

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

ОБ	ОБ Прибој	**Златиборски округ**	ОБ Ужице	СБ Чигота	ОБ Пријепоље
Средња оцена	4.52	**4.73**	4.74	4.76	5.00

18.5 Лекар ми је објаснио значај тестова на које ме упућује

ОБ	ОБ Прибој	СБ Чигота	**Златиборски округ**	ОБ Ужице	ОБ Пријепоље
Средња оцена	4.33	4.52	**4.65**	4.76	5.00

18.6 Особље је било љубазно и пуно поштовања

ОБ	ОБ Прибој	**Златиборски округ**	ОБ Ужице	СБ Чигота	ОБ Пријепоље
Средња оцена	4.47	**4.70**	4.70	4.77	5.00

18.7 Јасно сам разумео план свог лечења

ОБ	ОБ Прибој	**Златиборски округ**	ОБ Ужице	СБ Чигота	ОБ Пријепоље
Средња оцена	4.07	**4.65**	4.71	4.85	5.00

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

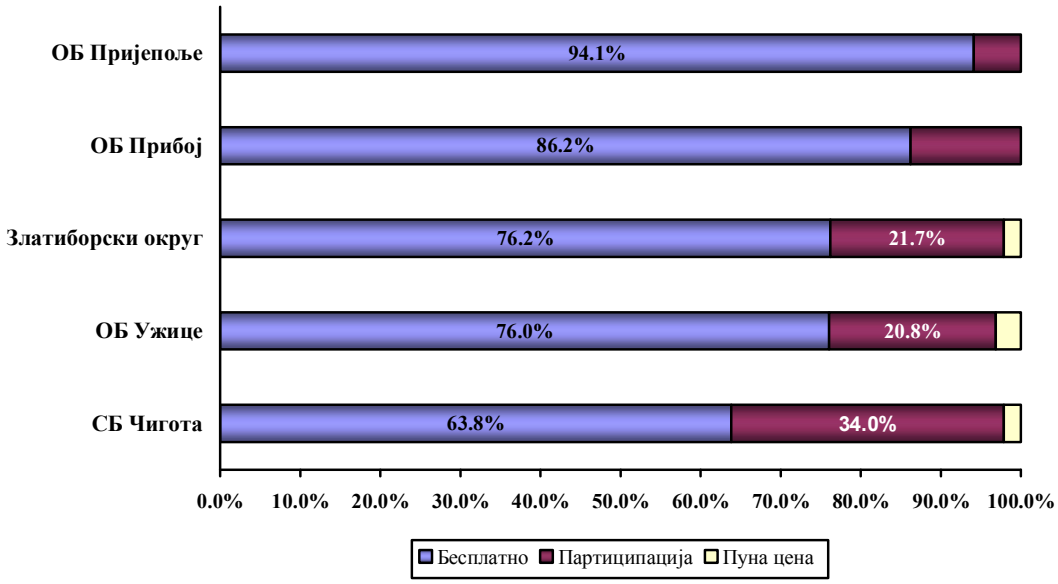
ОБ	ОБ Прибој	**Златиборски округ**	ОБ Ужице	СБ Чигота	ОБ Пријепоље
Средња оцена	4.07	**4.60**	4.67	4.71	5.00

18.9 Постоји кутија / књига за жалбе и примедбе

ОБ	ОБ Прибој	**Златиборски округ**	ОБ Ужице	ОБ Пријепоље	СБ Чигота
Средња оцена	3.83	**4.53**	4.61	4.69	4.80

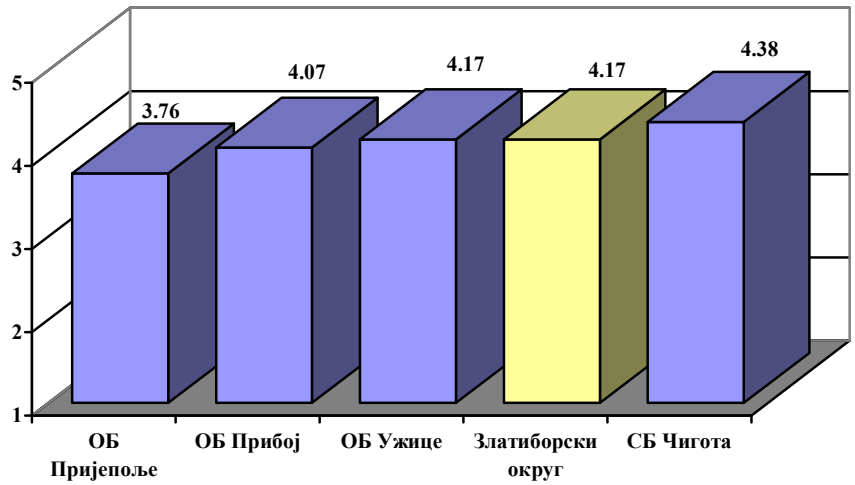
Већина не плаћа партиципацију (76.2%), док је отприлике сваки пети испитаник плаћа (21.7%). Девет корисника је се изјаснило да су платили пуну цену лекарског прегледа.

Графикон бр. 55. Структура корисника специјалистичких служби болница Златиборског округа у односу на плаћање лекарских прегледа у 2014. години



Узевши све у обзир, задовољство пацијената здравственом заштитом у специјалистичким службама интерне медицине је на задовољавајућем нивоу. Средња оцена је 4.17, и виша је у односу на претходну 2013. годину када је износила 4.03.

Графикон бр. 56 Просечне оцене задовољства испитаника радом специјалистичке службе у болницама Златиборског округа у 2014. години



У поређењу са средњом оценом задовољства анкетираних у специјалистичко-консултативним службама интерне медицине у домовима здравља (4.63), задовољство корисника специјалистичке службе интерне медицине у болницама (4.17) је ипак знатно ниже.

ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА БОЛНИЧКИМ ЛЕЧЕЊЕМ

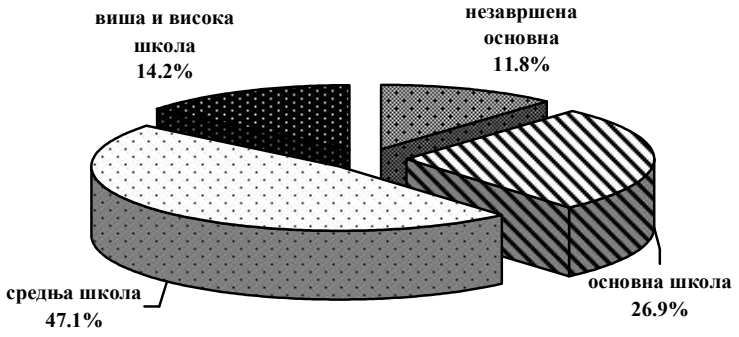
У стационарним здравственим установама Златиборског округа, анкета је спроведена од 01.12. до 05.12.2014. године, када је на болничком лечењу, на одељењима на којима је спроведена анкета, било 476 пацијената. Подељено је 458 упитника. Анкету је вратило/попунило 455 корисника са стопом одговора 99.3%.

На одељењу интерне медицине било је 240 пацијената а упитник је попунило 223, са стопом одговора 100%. На одељењу хирургије подељена су 134 упитника, са стопом одговора од 100%. На одељењу гинекологије и акушерства 88 пацијената је анкетирано, са стопом одговора 97.8%. На одељењу рехабилитације 10 од 11 анкетираних корисника су попунили упитник (90.9%).

Међу корисницима више је било особа женског пола 57.8% него мушког 42.2%. Просечна старост испитаника била је 55 година, где је најстарији пацијент имао 91 годину старости на одељењу интерне медицине, а најмлађи 16 година на хируршком одељењу.

Што се тиче образовања, највећи број испитаника имао је завршену средњу школу 47.1% и основну 26.9%, 14.2% вишу и високу, док чак 11.8% нема завршену школу (графикон бр.57).

Графикон бр. 57 Структура анкетираних у стационарним установама према школској спреми Златиборског округа у 2014. години



Материјално стање већине испитаника је осредње 51.9% и добро 34.1%, затим 8.5% анкетираних оценило је као лоше, 3.6% 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 2014. години (на скали од 1 до 5)

19.1 Општи утисак о процедури пријема

ОБ	СБ Чигота	ОБ Ужице	**Златиборски округ**	ОБ Пријепоље	ОБ Прибој
Средња оцена	4.00	4.46	**4.48**	4.53	4.68

19.2 Љубазност особља

ОБ	ОБ Пријепоље	ОБ Ужице	**Златиборски округ**	ОБ Прибој	СБ Чигота
Средња оцена	4.60	4.60	**4.63**	4.83	4.86

19.3 Време чекања на шалтеру

ОБ	ОБ Пријепоље	СБ Чигота	**Златиборски округ**	ОБ Ужице	ОБ Прибој
Средња оцена	3.91	4.00	**4.33**	4.35	4.55

19.4 Објашњење процедуре током пријема

ОБ	СБ Чигота	ОБ Пријепоље	ОБ Ужице	**Златиборски округ**	ОБ Прибој
Средња оцена	4.29	4.47	4.52	**4.52**	4.61

19.5 Време до смештаја у собу

ОБ	ОБ Пријепоље	ОБ Ужице	**Златиборски округ**	СБ Чигота	ОБ Прибој
Средња оцена	4.51	4.57	**4.59**	4.71	4.80

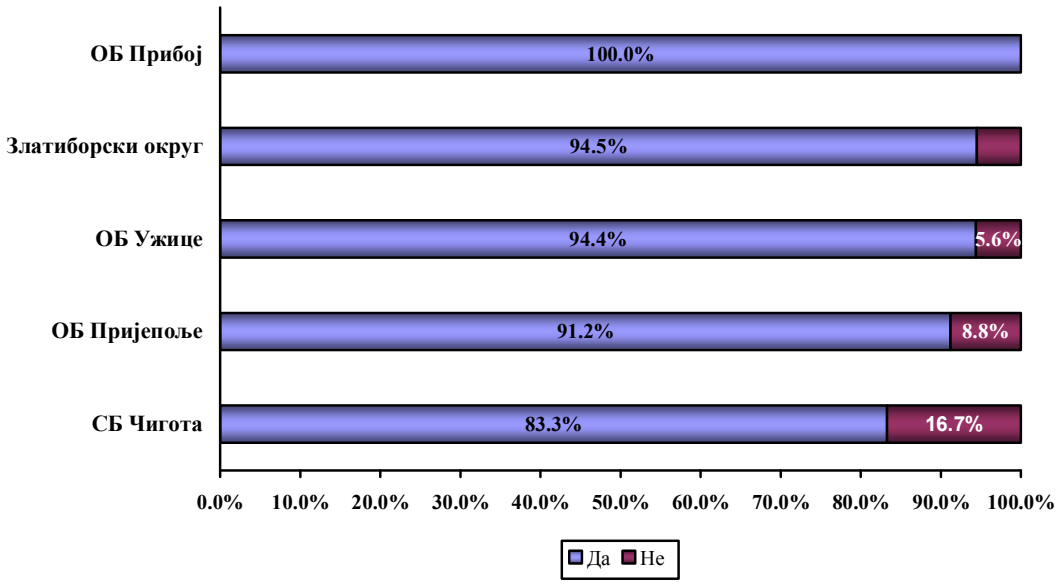
19.6 Општи утисак приликом отпуста

ОБ	ОБ Ужице	**Златиборски округ**	ОБ Пријепоље	СБ Чигота	ОБ Прибој
Средња оцена	4.55	**4.59**	4.65	4.71	4.85

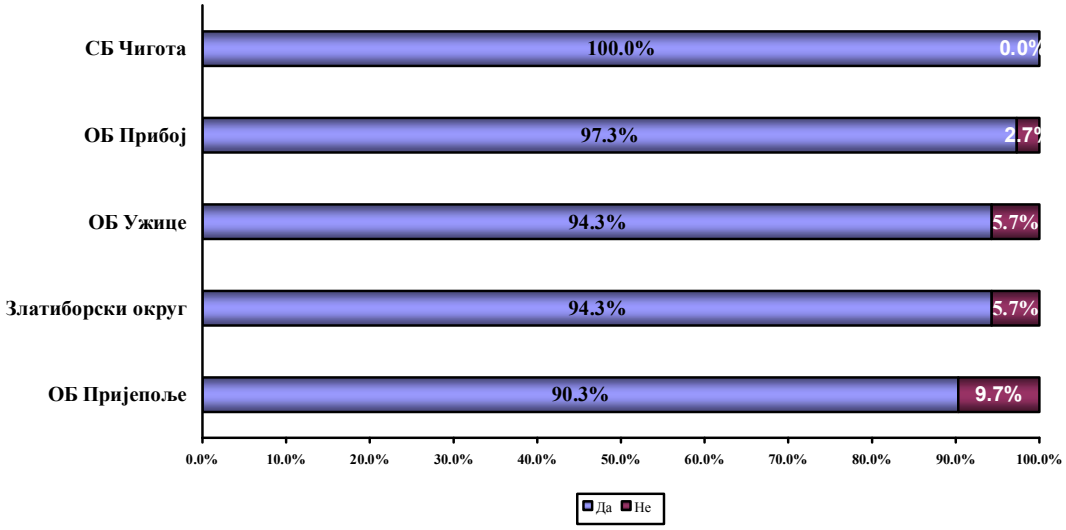
Информисаност пацијената о правима и дужностима током доласка и боравка у болници је похвална, с обзиром да се већина изјаснила да их је особље упознало са обавезама на одељењу и са правом на сагласност за предложену процедуру, а нешто мањи број пацијената је упознат са начином приговора и жалбе у случају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

Графикон бр. 58. Информисаност пацијената о правима и дужностима у болницама Златиборског округа у 2014. години

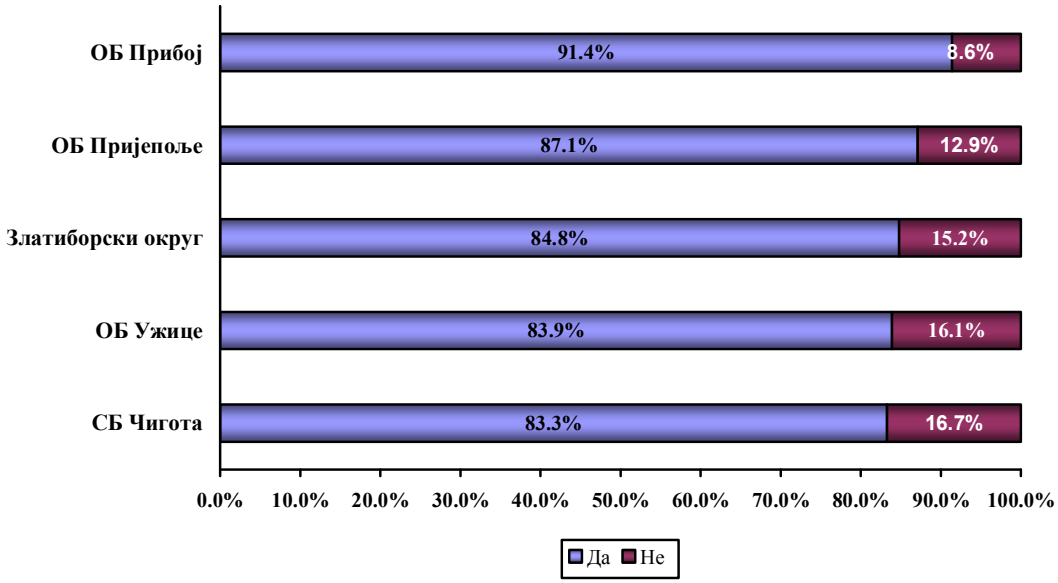
58.1 Право на сагласност за предложену процедуру



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.

Табела бр. 20. Задовољство услугама сестринске неге у болницама Златиборског округа у 2014. години (на скали од 1 до 5)

20.1 Поштовање и љубазност

ОБ	ОБ Пријепоље	ОБ Ужице	**Златиборски округ**	СБ Чигота	ОБ Прибој
Средња оцена	4.44	4.58	**4.60**	4.83	4.88

20.2 Време чекања на сестру код хитне потребе

ОБ	ОБ Пријепоље	ОБ Ужице	**Златиборски округ**	СБ Чигота	ОБ Прибој
Средња оцена	4.42	4.57	**4.60**	4.83	4.95

20.3 Објашњавање процедура, тестова и третмана

ОБ	ОБ Пријепоље	СБ Чигота	ОБ Ужице	**Златиборски округ**	ОБ Прибој
Средња оцена	4.47	4.50	4.52	**4.55**	4.89

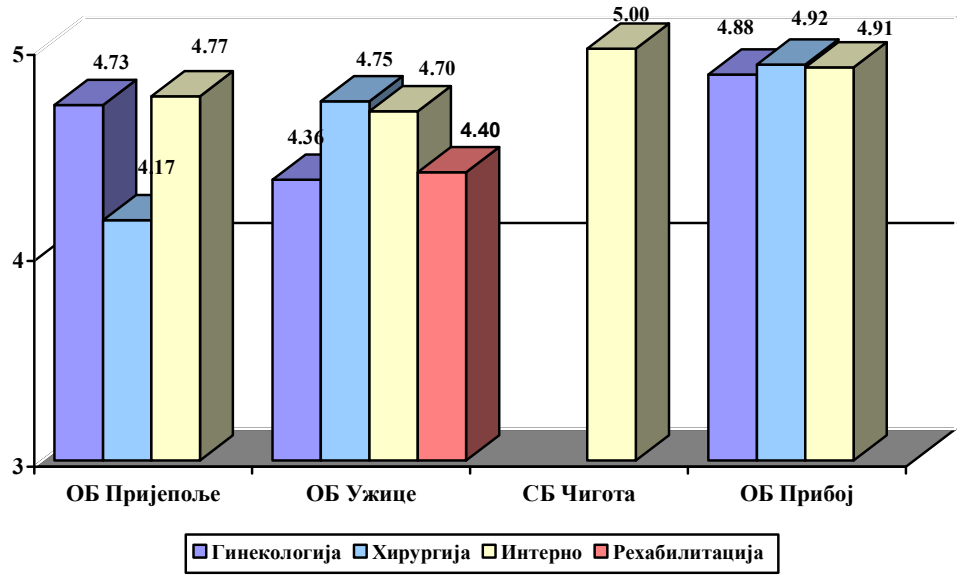
20.4 Љубазност према члановима породице и посетиоцима

ОБ	ОБ Пријепоље	ОБ Ужице	**Златиборски округ**	СБ Чигота	ОБ Прибој
Средња оцена	4.46	4.56	**4.59**	4.83	4.88

20.5 Опште задовољство сестринском негом

ОБ	ОБ Пријепоље	ОБ Ужице	**Златиборски округ**	ОБ Прибој	СБ Чигота
Средња оцена	4.31	4.64	**4.64**	4.91	5.00

Графикон бр. 59. Задовољство корисника (средња оцена) сестринском негом по одељењима у болницама на територији Златиборског округа у 2014. 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.

Табела бр. 21. Здовољство услугама лекара у болницама Златиборског округа у 2014. години (на скали од 1 до 5)

21.1 Спремност да дају одговоре на питања

ОБ	ОБ Ужице	ОБ Пријепоље	**Златиборски округ**	СБ Чигота	ОБ Прибој
Средња оцена	4.48	4.51	**4.53**	4.67	4.86

21.2 Објашњење тестова, процедура, третмана и резултата

ОБ	СБ Чигота	ОБ Ужице	ОБ Пријепоље	**Златиборски округ**	ОБ Прибој
Средња оцена	4.33	4.44	4.44	**4.48**	4.86

21.3 Поштовање и љубазност

ОБ	ОБ Ужице	ОБ Пријепоље	**Златиборски округ**	ОБ Прибој	СБ Чигота
Средња оцена	4.51	4.53	**4.55**	4.88	5.00

21.4 Способност дијагностиковања здравствених проблема

ОБ	ОБ Пријепоље	ОБ Ужице	**Златиборски округ**	ОБ Прибој	СБ Чигота
Средња оцена	4.42	4.49	**4.52**	4.86	5.00

21.5 темељитост у испитивању

ОБ	ОБ Пријепоље	ОБ Ужице	**Златиборски округ**	СБ Чигота	ОБ Прибој
Средња оцена	4.37	4.48	**4.51**	4.67	4.86

21.6 успешност лечења

ОБ	ОБ Пријепоље	ОБ Ужице	**Златиборски округ**	СБ Чигота	ОБ Прибој
Средња оцена	4.28	4.50	**4.52**	4.83	4.84

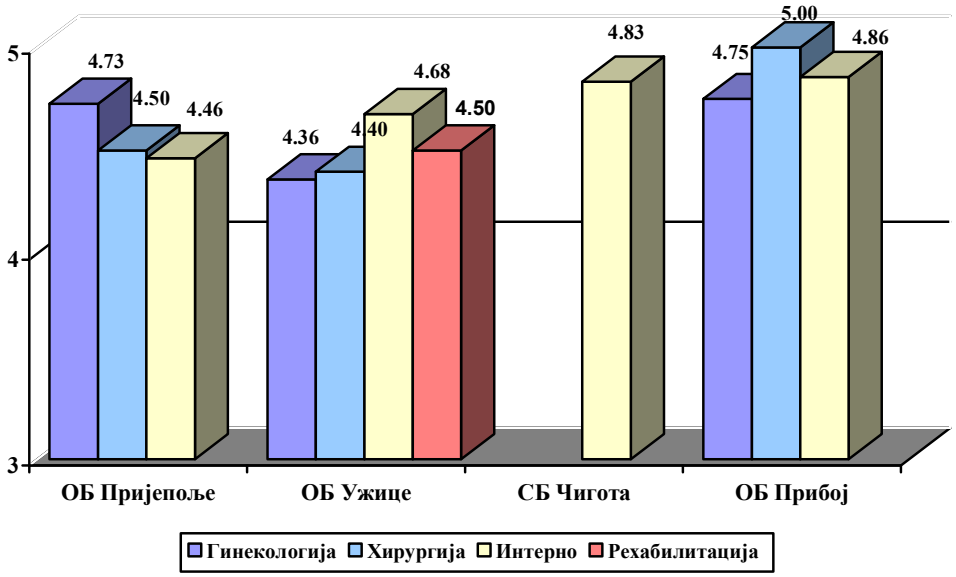
21.7 Упутства при отпусту

ОБ	ОБ Пријепоље	ОБ Ужице	СБ Чигота	**Златиборски округ**	ОБ Прибој
Средња оцена	4.40	4.50	4.50	**4.53**	4.91

21.8 Опште задовољство услугама лекара

ОБ	ОБ Ужице	ОБ Пријепоље	**Златиборски округ**	СБ Чигота	ОБ Прибој
Средња оцена	4.53	4.56	**4.57**	4.83	4.88

Графикон бр. 60. Задовољство корисника (средња оцена) услугама лекара по одељењима у болницама на територији Златиборског округа у 2014. 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 2014. години (на скали од 1 до 5)

22.1 Лабораторија

ОБ	ОБ Ужице	ОБ Пријепоље	**Златиборски округ**	СБ Чигота	ОБ Прибој
Средња оцена	4.48	4.48	**4.51**	4.67	4.75

22.2 Кардиологија (ЕКГ, тест оптерећења)

ОБ	ОБ Ужице	ОБ Пријепоље	**Златиборски округ**	ОБ Прибој	СБ Чигота
Средња оцена	4.40	4.43	**4.46**	4.79	5.00

22.3 Радиологија (рендген, ултразвук, скенер)

ОБ	ОБ Пријепоље	ОБ Ужице	**Златиборски округ**	ОБ Прибој	СБ Чигота
Средња оцена	4.41	4.47	**4.51**	4.84	5.00

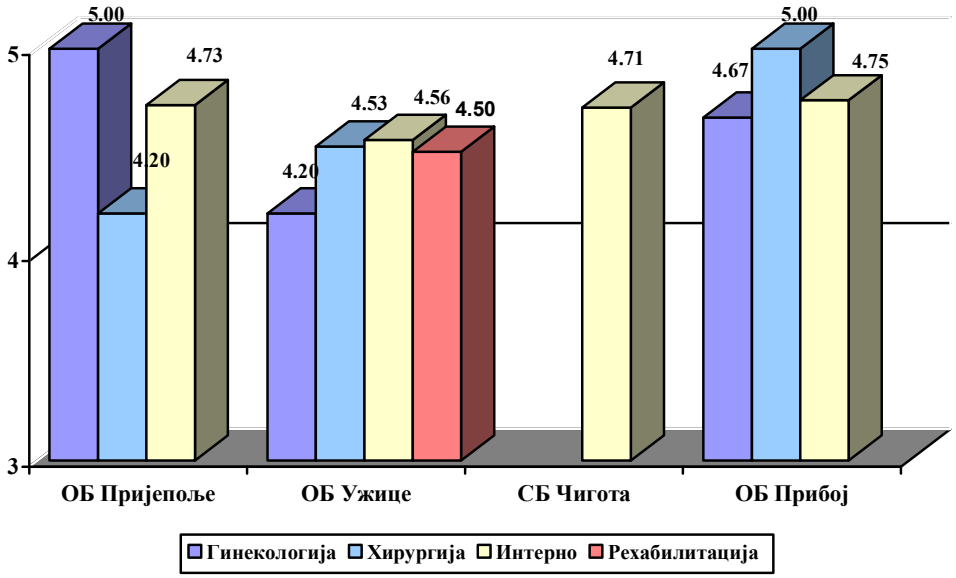
22.4 Физикална терапија

ОБ	СБ Чигота	ОБ Пријепоље	ОБ Ужице	**Златиборски округ**	ОБ Прибој
Средња оцена	4.00	4.29	4.36	**4.39**	4.77

22.5 Опште задовољство услугама дијагностике

ОБ	ОБ Ужице	ОБ Пријепоље	**Златиборски округ**	СБ Чигота	ОБ Прибој
Средња оцена	4.49	4.52	**4.54**	4.71	4.83

Графикон бр. 61. Задовољство корисника (средња оцена) услугама дијагностике и терапије по одељењима у болницама на територији Златиборског округа у 2014. 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 2014. години (на скали од 1 до 5)

23.1 Време сервирања хране

ОБ	ОБ Пријепоље	СБ Чигота	ОБ Ужице	**Златиборски округ**	ОБ Прибој
Средња оцена	3.92	4.00	4.08	**4.12**	4.64

23.2 Начин сервирања хране

ОБ	ОБ Пријепоље	ОБ Ужице	СБ Чигота	**Златиборски округ**	ОБ Прибој
Средња оцена	3.91	3.99	4.00	**4.04**	4.55

23.3 Укус хране

ОБ	ОБ Ужице	**Златиборски округ**	ОБ Пријепоље	СБ Чигота	ОБ Прибој
Средња оцена	3.77	**3.86**	4.03	4.29	4.35

23.4 Температура хране

ОБ	ОБ Ужице	ОБ Пријепоље	**Златиборски округ**	СБ Чигота	ОБ Прибој
Средња оцена	3.99	4.00	**4.05**	4.43	4.49

23.5 Количина хране

ОБ	ОБ Ужице	**Златиборски округ**	ОБ Пријепоље	ОБ Прибој	СБ Чигота
Средња оцена	3.96	**4.03**	4.14	4.43	4.71

23.6 Разноврсност хране

ОБ	ОБ Ужице	**Златиборски округ**	ОБ Пријепоље	ОБ Прибој	СБ Чигота
Средња оцена	3.78	**3.86**	4.00	4.29	4.71

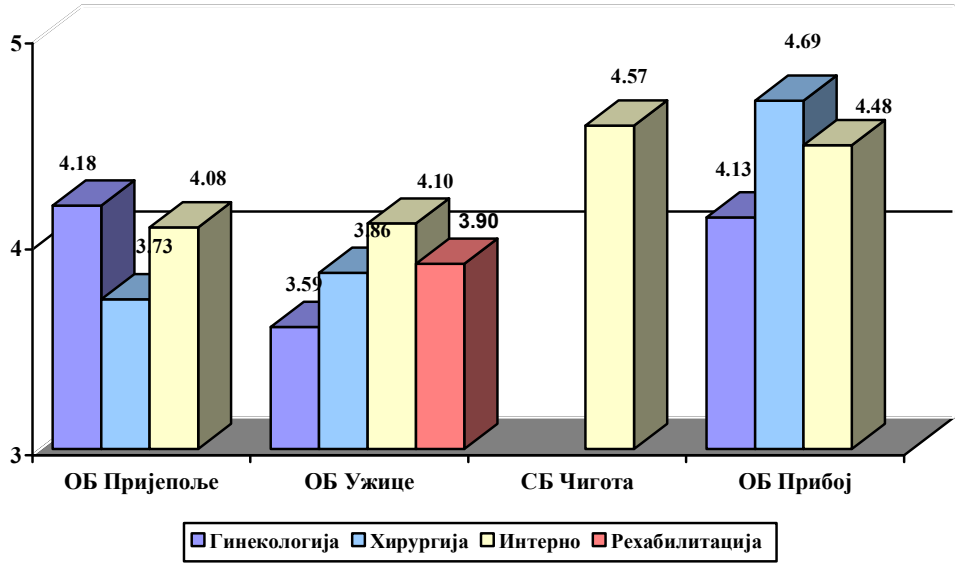
23.7 Одговарајућа дијета

ОБ	ОБ Ужице	**Златиборски округ**	ОБ Пријепоље	ОБ Прибој	СБ Чигота
Средња оцена	3.94	**4.02**	4.12	4.44	4.86

23.8 Опште задовољство услугама исхране

ОБ	ОБ Ужице	**Златиборски округ**	ОБ Пријепоље	ОБ Прибој	СБ Чигота
Средња оцена	3.91	**3.99**	4.00	4.48	4.57

Графикон бр. 62. Задовољство корисника услугама исхране по одељењима током боравка у болницама Златиборског округа, у 2014. години



Што се тиче самог смештаја испитаника током боравка у болници, просечна оцена општег задовољства 4.21. Ниска оцена задовољства чистоћом тоалета забележена је у ОБ Пријепоље.

Табела бр. 24. Задовољство услугама смештаја током боравка у болницама Златиборског округа, у 2014. години (на скали од 1 до 5)

24.1 Удобност кревета

ОБ	ОБ Ужице	**Златиборски округ**	ОБ Пријепоље	СБ Чигота	ОБ Прибој
Средња оцена	3.86	**3.91**	3.92	4.00	4.33

24.2 Чистоћа собе

ОБ	ОБ Пријепоље	ОБ Ужице	**Златиборски округ**	СБ Чигота	ОБ Прибој
Средња оцена	4.24	4.26	**4.31**	4.57	4.74

24.3 Температура у соби

ОБ	ОБ Пријепоље	СБ Чигота	ОБ Ужице	**Златиборски округ**	ОБ Прибој
Средња оцена	3.89	4.14	4.30	**4.30**	4.67

24.4 Опрема собе

ОБ	ОБ Пријепоље	ОБ Ужице	**Златиборски округ**	СБ Чигота	ОБ Прибој
Средња оцена	3.91	4.04	**4.08**	4.14	4.50

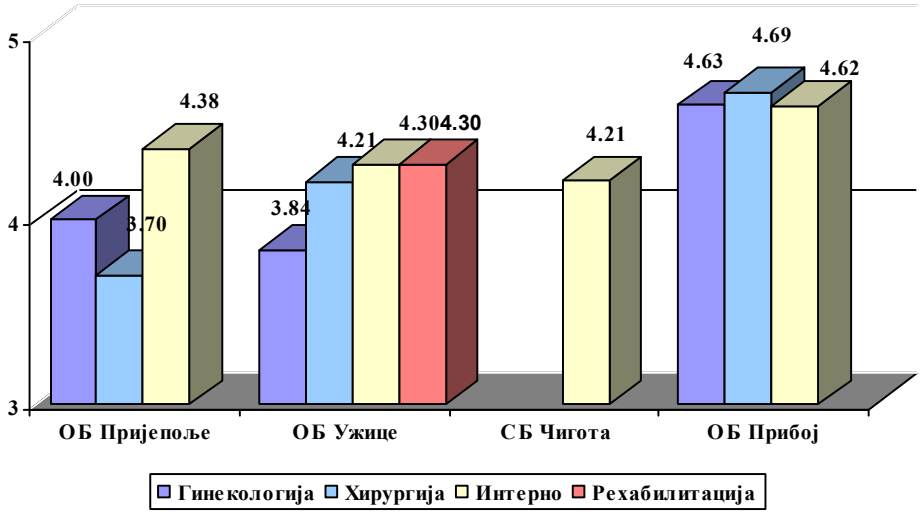
24.5 Чистоћа тоалета

ОБ	ОБ Пријепоље	ОБ Ужице	**Златиборски округ**	СБ Чигота	ОБ Прибој
Средња оцена	3.45	4.07	**4.09**	4.43	4.67

24.6 Опште задовољство смештајем

ОБ	ОБ Пријепоље	ОБ Ужице	**Златиборски округ**	СБ Чигота	ОБ Прибој
Средња оцена	4.06	4.17	**4.21**	4.43	4.64

Графикон бр. 63. Задовољство корисника услугама смештаја по одељењима током боравка у болницама Златиборског округа, у 2014. години



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

Табела бр. 25. Задовољство организацијом посета током боравка у болницама Златиборског округа, у 2014. години (на скали од 1 до 5)

25.1 Време посета

ОБ	ОБ Пријепоље	ОБ Ужице	**Златиборски округ**	ОБ Прибој	СБ Чигота
Средња оцена	4.08	4.35	**4.37**	4.65	5.00

25.2 Дужина посета

ОБ	ОБ Пријепоље	ОБ Ужице	**Златиборски округ**	ОБ Прибој	СБ Чигота
Средња оцена	4.20	4.36	**4.39**	4.62	5.00

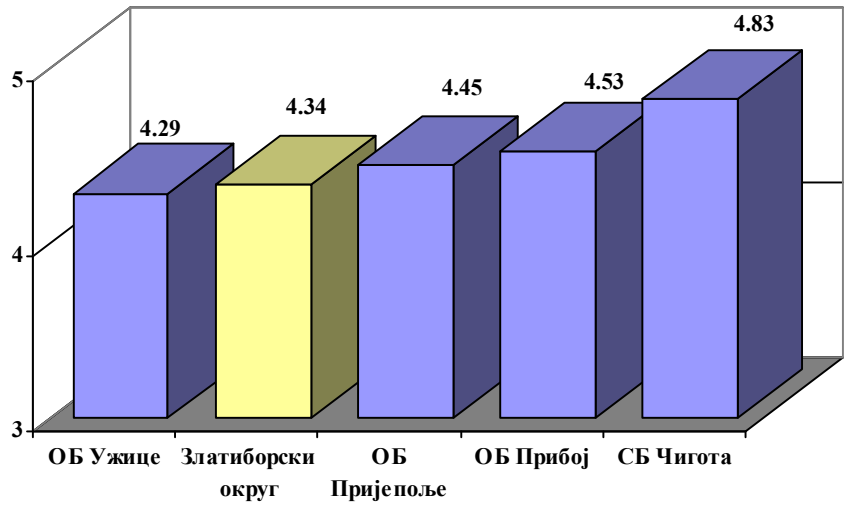
25.3 Број посета

ОБ	ОБ Пријепоље	ОБ Ужице	**Златиборски округ**	ОБ Прибој	СБ Чигота
Средња оцена	4.11	4.36	**4.38**	4.64	5.00

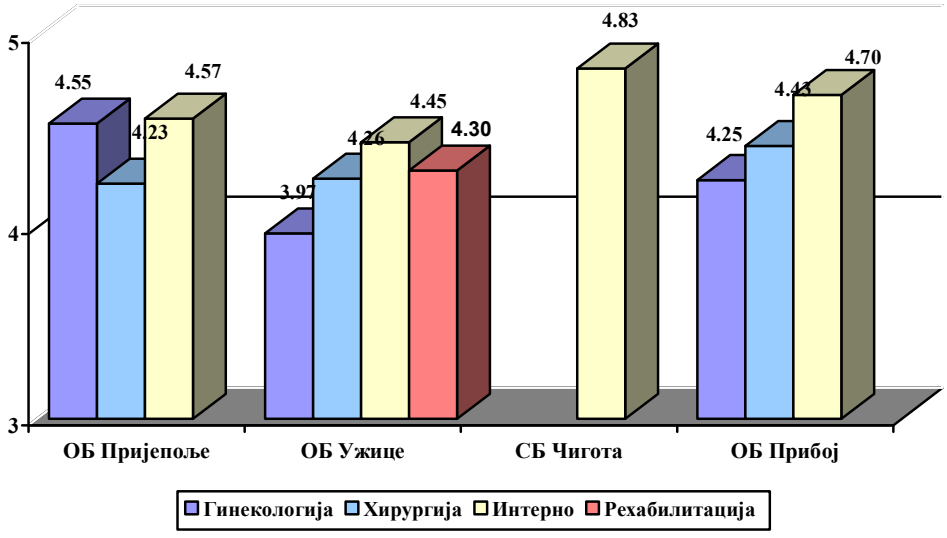
Опште задовољство корисника болничких услуга у болницама Златиборског округа анкетирани су оценили просечном оценом 4.34 (претходне 2013. године средња оцена је била 4.41). Сагледавајући задовољство по одељењима на нивоу округа (графикон бр. 65) најзадовољнији пацијенти су на интерним одељењима (средња оцена 4.49), затим рехабилитацији (4.30), хирургији (4.27) и напослетку гинекологији (4.07).

Графикон бр. 64. Опште задовољство корисника услугама током боравка у болницама Златиборског округа, у 2014. години

64.1



64.2.



ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА У ПЕРИОДУ ОД 2009. ДО 2014. ГОДИНЕ

Табела бр. 26 Задовољство корисника у ЗЗ одраслих, 2009-2014.

Здравствена установа	СРЕДЊА ОЦЕНА СВЕУКУПНОГ ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА У СЛУЖБИ ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ ОДРАСЛИХ					
	2009.	2010.	2011.	2012.	2013.	2014.
ДЗ Ариље	4.26	4.04	4.68	3.95	3.73	4.02
ДЗ Бајина Башта	4.11	3.84	4.14	3.90	3.85	4.01
ДЗ Чајетина	3.87	4.31	4.37	4.54	4.05	4.18
ДЗ Косјерић	4.60	4.71	4.51	4.58	4.46	4.42
ДЗ Нова Варош	4.04	4.39	4.05	4.24	2.66	4.11
ДЗ Пожега	3.96	4.03	4.05	3.93	3.62	3.48
ДЗ Прибој	4.47	4.22	3.83	4.14	4.45	3.90
ДЗ Пријепоље	4.53	4.21	4.21	4.21	4.46	4.48
ДЗ Сјеница	3.97	4.07	4.45	4.52	3.85	3.56
ДЗ Ужице	4.02	3.89	3.97	3.70	3.84	4.02
ДЗ УКУПНО	**4.22**	**4.14**	**4.15**	**4.11**	**3.96**	**3.99**

Табела бр. 27 Задовољство корисника у ЗЗ деце, 2009-2014

Здравствена установа	СРЕДЊА ОЦЕНА СВЕУКУПНОГ ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА У СЛУЖБИ ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ ДЕЦЕ					
	2009.	2010.	2011.	2012.	2013.	2014.
ДЗ Ариље	4.26	3.66	4.36	3.93	3.67	3.80
ДЗ Бајина Башта	4.13	4.14	4.14	3.88	4.06	3.95
ДЗ Чајетина	4.23	3.97	4.26	4.40	4.02	4.05
ДЗ Косјерић	4.94	4.73	4.80	5.00	5.00	4.54
ДЗ Нова Варош	4.52	4.88	4.08	4.17	3.67	4.15
ДЗ Пожега	4.50	4.17	3.94	3.91	3.94	3.59
ДЗ Прибој	4.52	4.01	4.31	4.12	4.02	3.95
ДЗ Пријепоље	4.21	4.56	4.52	4.37	4.18	4.37
ДЗ Сјеница	4.18	4.22	4.39	4.55	4.02	3.83
ДЗ Ужице	3.87	3.85	3.86	4.03	3.88	3.97
ДЗ УКУПНО	**4.26**	**4.23**	**4.21**	**4.22**	**4.02**	**4.01**

Табела бр. 28 Задовољство корисника у ЗЗ жена, 2009-2014

Здравствена установа	СРЕДЊА ОЦЕНА СВЕУКУПНОГ ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА У СЛУЖБИ ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ ЖЕНА					
	2009.	**2010.**	**2011.**	**2012.**	**2013.**	**2014.**
ДЗ Ариље	3.92	4.02	3.65	3.60	3.72	3.58
ДЗ Бајина Башта	4.31	4.82	4.97	3.67	3.74	4.21
ДЗ Чајетина	3.83	4.35	4.00	4.29	/	3.80
ДЗ Косјерић	4.88	4.48	4.50	4.23	4.24	4.45
ДЗ Нова Варош	4.49	4.10	4.00	4.38	4.09	4.20
ДЗ Пожега	4.09	4.11	4.00	3.94	4.06	3.85
ДЗ Прибој	4.93	4.67	4.42	4.96	4.13	4.36
ДЗ Пријепоље	4.16	3.39	4.03	4.60	3.84	4.18
ДЗ Сјеница	3.79	3.83	4.25	4.75	3.92	3.54
ДЗ Ужице	4.07	4.22	4.25	4.24	4.10	4.02
ДЗ УКУПНО	**4.21**	**4.22**	**4.24**	**4.33**	**4.01**	**4.08**

Табела бр. 29 Задовољство корисника у стоматолошкој ЗЗ, 2009-2014

Здравствена установа	СРЕДЊА ОЦЕНА СВЕУКУПНОГ ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА У СЛУЖБИ ЗА СТОМАТОЛОШКУ ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ					
	2009.	**2010.**	**2011.**	**2012.**	**2013.**	**2014.**
ДЗ Ариље	4.58	3.83	4.86	4.25	2.83	4.33
ДЗ Бајина Башта	4.11	4.60	4.41	4.10	4.09	4.19
ДЗ Чајетина	4.36	4.63	4.75	4.61	4.23	4.30
ДЗ Косјерић	3.20	4.57	4.78	4.86	4.25	4.90
ДЗ Нова Варош	4.24	4.36	4.00	4.30	4.28	4.66
ДЗ Пожега	4.50	4.23	4.00	4.17	4.19	3.78
ДЗ Прибој	4.52	4.62	4.35	4.24	4.51	4.43
ДЗ Пријепоље	3.79	4.25	3.87	4.61	4.12	4.07
ДЗ Сјеница	3.94	4.07	4.55	3.88	3.82	3.94
ДЗ Ужице	4.19	4.15	4.09	4.33	4.29	3.79
ДЗ УКУПНО	**4.22**	**4.35**	**4.29**	**4.26**	**4.19**	**4.23**

Табела бр. 30 Задовољство корисника у специјалистичким службама, 2009-2014

Здравствена установа	СРЕДЊА ОЦЕНА СВЕУКУПНОГ ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА У СПЕЦИЈАЛИСТИЧКИМ СЛУЖБАМА					
	2009.	2010.	2011.	2012.	2013.	2014.
ДЗ Ариље	4.35	4.58	4.30	4.48	4.65	4.52
ДЗ Бајина Башта	4.62	4.17	4.22	4.08	4.00	4.37
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	4.69
ДЗ Пожега	4.72	5.00	4.88	4.70	4.84	4.84
ДЗ Сјеница	4.34	4.61	4.47	4.84	4.55	4.68
ДЗ Ужице	4.69	4.65	4.50	4.71	/	/
ДЗ УКУПНО	**4.61**	**4.64**	**4.51**	**4.64**	**4.58**	**4.63**
ОБ Прибој	4.51	4.05	4.03	4.62	4.27	4.07
ОБ Пријепоље	3.63	3.73	4.04	4.59	2.00	3.76
ОБ Ужице	3.54	4.02	4.37	4.13	4.07	4.17
СБ Чигота	4.91	4.91	4.60	4.21	3.92	4.38
БОЛ. УКУПНО	**3.82**	**4.03**	**4.25**	**4.35**	**4.03**	**4.17**

Табела бр. 31 Задовољство корисника у болницама, 2009-2014

Здравствена установа	СРЕДЊА ОЦЕНА СВЕУКУПНОГ ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА У БОЛНИЦАМА					
	2009.	2010.	2011.	2012.	2013.	2014.
ОБ Прибој	4.56	4.56	4.53	4.43	4.54	4.53
ОБ Пријепоље	4.28	4.30	4.40	3.96	4.52	4.45
ОБ Ужице	4.38	4.40	4.43	4.31	4.37	4.29
СБ Чигота	4.40	4.38	4.80	4.50	4.55	4.83
УКУПНО	**4.39**	**4.41**	**4.45**	**4.30**	**4.41**	**4.34**

ЗАКЉУЧАК

На основу приказа резултата испитивања задовољства корисника радом државних здравствених установа на подручју Златиборског округа у 2014. 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** / стомато`лога; око четвртине испитаника је имала потребу да промени изабраног лекара; **свега четвртина зна како га може променити**; већина **не посећује друге лекаре** у служби; око 60% корисника се лечи код свог изабраног лекара дуже од 3 године, **четвртина чека на преглед,** односно не обави га истог дана када то пожели; **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 ниску оцену (<3.50) је добила једино служба за здравствену заштиту одраслих у ДЗ Пожега. Међутим све четири службе са изабраним лекаром / стоматологом су на нивоу округа добиле исте или нешто више оцене свеукупног задовољства него прошле године. По питању организације рада служби са изабраним лекаром, корисници су највећи степен **незадовољавољства** изразили **временом које проводе у чекаоници** да би дошли на преглед, а нешто мање чињеницом да је **комуникација** пацијента са лекаром **путем телефона пракса која није уобичајена и доступна.** У појединим установама/службама било је **замерки на опремљеност, и немогућност прегледа викендом. Непознавање личне ситуације пацијента** забележено је у ЗЗ жена, а **недоступност деци са посебним потребама** у стоматолошкој здравственој заштити. Корисници ове службе такође сматрају да **педијатри не учествују довољно у превенцији болести уста и зуба.** 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 15 дана,** а у ОБ Ужице **сваки шести чека дуже од 30 дана.** Средње оцене свеукупног задовољства у овим службама су веће од 4, осим у Општој болници Пријепоље, али укупно гледано оцене су нешто више 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;** задовољавајућа је **информисаност** пацијента о њиховим **правима и дужностима**; **Свеукупно задовољство** у болницама, на нивоу округа је слично у односу на претходну годину, **има средњу оцено вишу од 4**, а једини изузетак је одељење гинекологије у ОБ Ужице.

Анализу припремио:
др Ненад Антонијевић

Начелник
др Влатка Стевановић