ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ УЖИЦЕ

АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ

ЗЛАТИБОРСКИ ОКРУГ

2016.

Ужице
Март, 2017. године

САДРЖАЈ

ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА СЛУЖБАМА СА ИЗАБРАНИМ ЛЕКАРОМ 5

Служба за здравствену заштиту одраслог сзановништва 6

- Полна структура, просечна старост, образовни и материјални статус корисника 6
- Начин избора изабраног лекара 7
- Информисаност о начину промене изабраног лекара 8
- Промена и разлог промене изабраног лекара 9
- Дужина лечења код свог изабраног лекара 10
- Учесталост посета изабраном лекару 11
- Учесталост посета приватном лекару 11
- Заказивање код изабраног лекара 12
- Здравствено – васпитни рад изабраног лекара 13
    1. Правилна исхрана 13
    2. Важност физичке активности 14
    3. Злоупотреба алкохола 14
    4. Смањење или престанак пушења 15
    5. Избегавање / одбрана од стреса 15
    6. Сигуран секс 16
    7. Опасност од злоупотербе дрога 16
- Задовољство медицинским сестрама у здравственој заштити одраслих 17
- Задовољство изабраним лекаром 18
- Задовољство организацијом службе за здравствену заштиту одраслих 19
- Плаћање услуга и лекова 21
- Финансијске потешкоће корисника за добијање услуга и лекова 21
- Свеукупно задовољство службом за здравствену заштиту одраслих 22

Служба за здравствену заштиту деце и омладине 23

- Полна структура, просечна старост, образовни и материјални статус корисника 23
- Начин избора изабраног педијатра 24
- Информисаност о начину промене изабраног педијатра 25
- Промена и разлог промене изабраног педијатра 26
- Дужина лечења код свог изабраног педијатра 27
- Учесталост посета изабраном педијатру 28
- Учесталост посета приватном педијатру 28
- Заказивање код изабраног педијатра 29
- Здравствено – васпитни рад изабраног педијатра 30
    1. Правилна исхрана 30
    2. Важност физичке активности 31
    3. Злоупотреба алкохола 31
    4. Смањење или престанак пушења 32
    5. Избегавање / одбрана од стреса 32
    6. Сигуран секс 33
    7. Опасност од злоупотербе дрога 33
- Задовољство педијатријским сестрама 34
- Задовољство изабраним педијатром 35

- Задовољство организацијом службе за здравствену заштиту деце и омладине 36
- Плаћање услуга и лекова 38
- Финансијске потешкоће корисника за добијање услуга и лекова 38
- Свеукупно задовољство службом за здравствену заштиту деце и омладине 39

Служба за здравствену заштиту жена 40

- Просечна старост, образовни и материјални статус корисница 40
- Начин избора изабраног гинеколога 41
- Информисаност о начину промене изабраног гинеколога 42
- Промена и разлог промене изабраног гинеколога 43
- Дужина лечења код свог изабраног гинеколога 44
- Учесталост посета изабраном гинекологу 45
- Учесталост посета приватном гинекологу 45
- Заказивање код изабраног гинеколога 46
- Здравствено – васпитни рад изабраног гинеколога 47
    1. Правилна исхрана 47
    2. Важност физичке активности 48
    3. Злоупотреба алкохола 48
    4. Смањење или престанак пушења 49
    5. Избегавање / одбрана од стреса 49
    6. Сигуран секс 50
    7. Опасност од злоупотербе дрога 50
- Задовољство гинеколошким сестрама 51
- Задовољство изабраним гинекологом 52
- Задовољство организацијом службе за здравствену заштиту жена 53
- Плаћање услуга и лекова 55
- Финансијске потешкоће корисника за добијање услуга и лекова 55
- Свеукупно задовољство службом за здравствену заштиту жена 56

Свеукупно задовољство свим службама са изабраним лекаром ..... .57

Стоматолошка здравствена заштитта 58

- Полна структура, просечна старост, образовни и материјални статус корисника 58
- Начин избора изабраног стоматолога 59
- Информисаност о начину промене изабраног стоматолога 60
- Промена и разлог промене изабраног стоматолога 61
- Дужина лечења код свог изабраног стоматолога 62
- Учесталост посета изабраном стоматологу 63
- Учесталост посета приватном стоматологу 63
- Заказивање код изабраног стоматолога 64
- Здравствено – васпитни рад изабраног стоматолога 65
    1. Значај редовних прегледа 65
    2. Употреба флуора 66
    3. Правилно прање зуба 66
    4. Ортодонтске неправилности 67
    5. Настанак каријеса 67
    6. Прибор за оралну хигијену 68
    7. Правилна исхрана 68
- Задовољство изабраним стоматологом 69

- Задовољство организацијом службе стоматологије 70
- Задовољство сарадњом међу здравственим радницима 71
- Плаћање улуга и лекова 72
- Финансијске потешкоће корисника за добијање услуга и лекова 72
- Свеукупно задовољство службом за стоматолошку здравствену заштиту 73

ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА СПЕЦИЈАЛИСТИЧКО – КОНСУЛТАТИВНИМ СЛУЖБАМА ИНТЕРНЕ МЕДИЦИНЕ 74

- Полна структура, просечна старост, образовни и материјални статус корисника 74
- Задовољство организацијом специјалистичке службе 75
- Учесталост посета специјалисти 76
- Учесталост посета приватном специјалисти 76
- Дужина чекања на заказани преглед специјалисте 77
- Задовољство лекаром специјалистом 78
- Плаћање специјалистичких прегледа 79
- Свеукупно задовољство специјалистичком службом 80

ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА БОЛНИЧКИМ ЛЕЧЕЊЕМ 81

- Полна структура, просечна старост, образовни и материјални статус корисника 81
- Задовољство услугама током пријема и отпуста 82
- Информисаност о правима и дужностима пацијента 83
- Задовољство услугама сестринске неге током боравка у болници 84
- Задовољство услугама лекара током боравка у болницама 85
- Задовољство пацијената дијагностиком и терапијом 86
- Задовољство исхраном 87
- Задовољство условима смештаја током боравка у болници 89
- Задовољство организацијом посета 90
- Свеукупно задовољство болничким лечењем 91

ЗАКЉУЧАК 92

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 се очекује 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", 28.11.2016. године у установама примарне здравствене заштите - у службама здравствене заштите одраслог становништва, здравствене заштите деце, здравствене заштите жена, стоматолошке здравствене заштите и у специјалистичко-консултативним амбулантама интерне медицине. У стационарним здравственим установама, истраживање је спроведено од 28.11. до 02.12.2016. године на четири одељења – интерно, хирургија, рехабилитација и гинекологија са акушерством, док је у специјалистичко-консултативним амбулантама интерне медицине истраживање обављено 02.12.2016. године.

ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА СЛУЖБАМА СА ИЗАБРАНИМ ЛЕКАРОМ / СТОМАТОЛОГОМ

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 28.11.2016. 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 6470 корисника, где су урачунати сви корисници без обзира из ког су разлога посетили домове здравља (куративни и превентивни прегледи, интервенције или подела терапије). Подељен је 3991 анкетни листић, а враћено/попуњено је 3288, према чему стопа одговора износи 82.4%.

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

Служба	Број пацијената на дан 28.11.2016.	Број подељених упитника	Број враћених (попуњених) упитника	**Стопа одговора учесника %**
Здравствена заштита одраслих	4095	2629	2026	**77.1**
Здравствена заштита деце	1384	640	569	**88.9**
Здравствена заштита жена	476	331	326	**98.5**
Стоматологија	425	317	294	**92.7**
Специјалистичка служба	90	74	73	**98.6**
УКУПНО	6470	3991	3288	**82.4**

СЛУЖБА ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ ОДРАСЛОГ СТАНОВНИШТВА

У службама за заштиту одраслог становништва на подручју Златиборског округа, истраживањем је обухваћено 2026 испитаника, што представља око три четртине од укупног броја подељених упитника (77.1%).

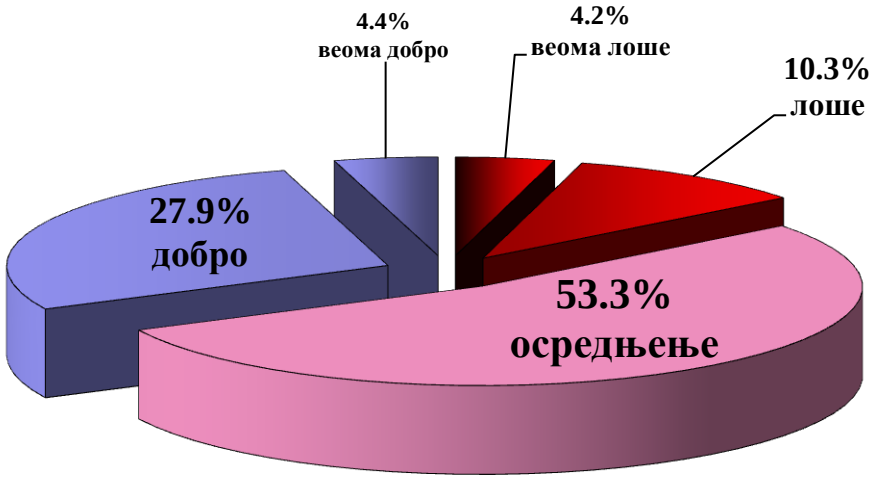
Полна структура указује на потпуну полну неспецифичност, **50.3% испитаника** је **мушког**, док је **49.7% женског пола**.

Просечна старост анкетираних била је **52.1 годину**. Најмлађи корисник је имао 18, а најстарији 97 година.

Образовање - Највећи број анкетираних су завршили средњу школу 58.6%, затим вишу и високу школу 19.2%, основну 18.7%, а са незавршеном основном школом било је 3.6% испитаника.

Материјално стање - Нешто више од половине испитаника се изјаснило да им је материјално стање осредње, трећина сматра да је њихов материјални статус добар или веома добар, а сваки седми да је његово материјално стање лоше или веома лоше (Графикон бр.1). **Средња оцена** материјалног статуса на скали од 1 до 5 износи **3.18**.

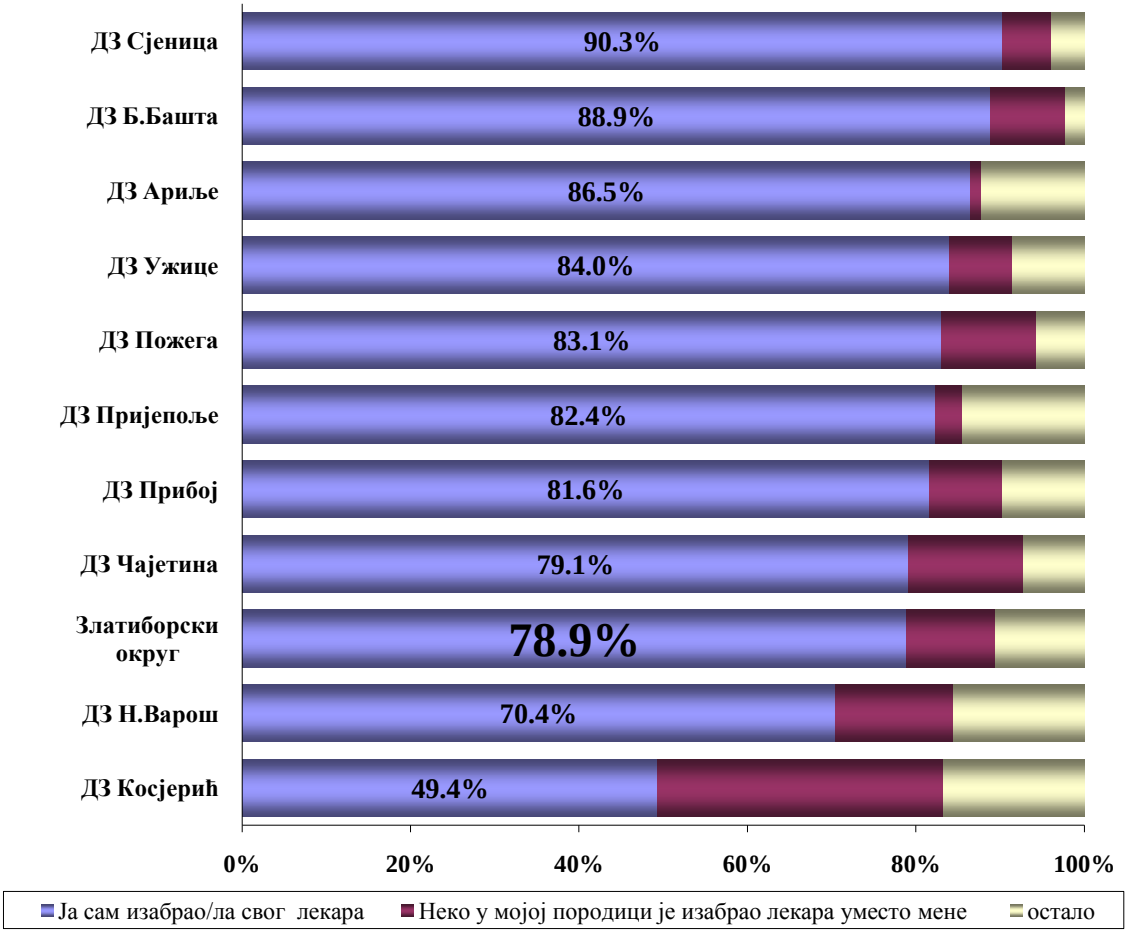
Графикон бр 1. Структура материјалног стања домаћинства испитаника
у службама за здравствену заштиту одраслих, на подручју Златиборског округа у 2016. години



Начин избора изабраног лекара

Четири петине корисника Службе за заштиту одраслог становништва Златиборског округа се изјаснио да су сами изабрали свог лекара, сваком десетом је неко из породице изабрао лекара (10.6%), док је само малом броју пацијената додељен (4.4%), немају га (2.2%) или се не сећају (3.9%).

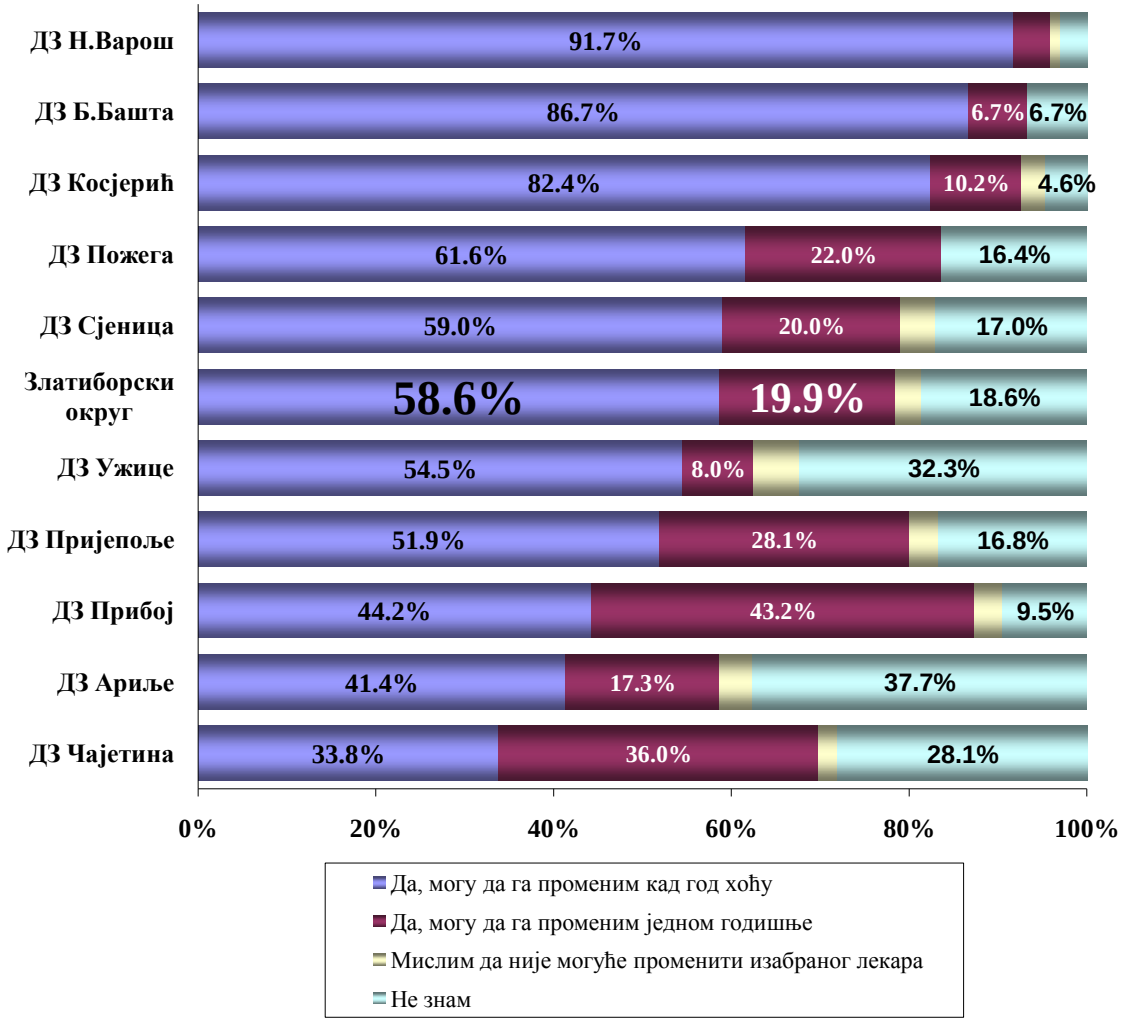
Графикон бр. 2 Структура корисника (%) у односу на начин избора лекара
у службама за здравствену заштиту одраслих, на подручју Златиборског округа у 2016. години



Информисаност о начину промене изабраног лекара

На питање да ли су упознати на који начин могу да промене свог лекара ако то желе, више од половине испитаника сматра да то може учинити кад год пожели, док по петина мисли да то може учинити једном годишње или уопште не зна одговор (графикон бр. 3).

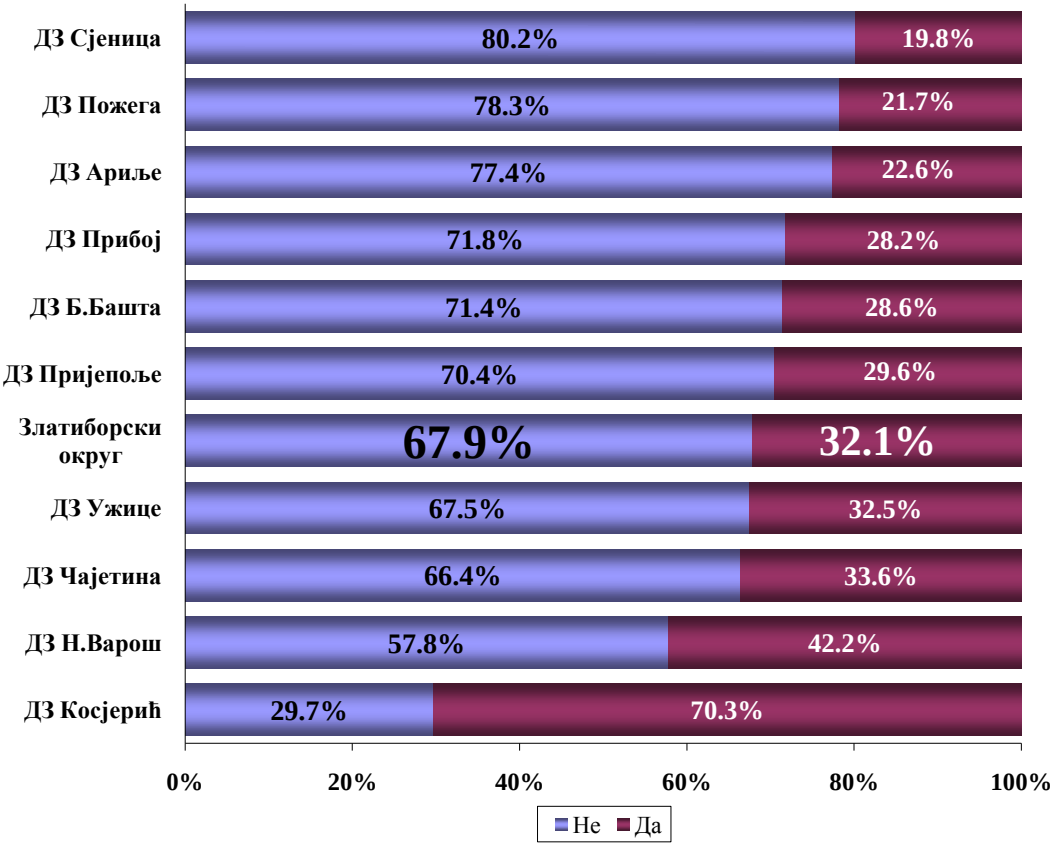
Графикон бр. 3. Информисаност о начину промене изабраног лекара
у службама за здравствену заштиту одраслих, на подручју Златиборског округа у 2016. години



Промена изабраног лекара

Две трећине испитаника (67.9%) није имала потребу за променом свог изабраног лекара.

Графикон бр. 4. Структура (%) корисника у односу на то да ли су мењали изабраног лекара
у службама за здравствену заштиту одраслих, на подручју Златиборског округа у 2016. години

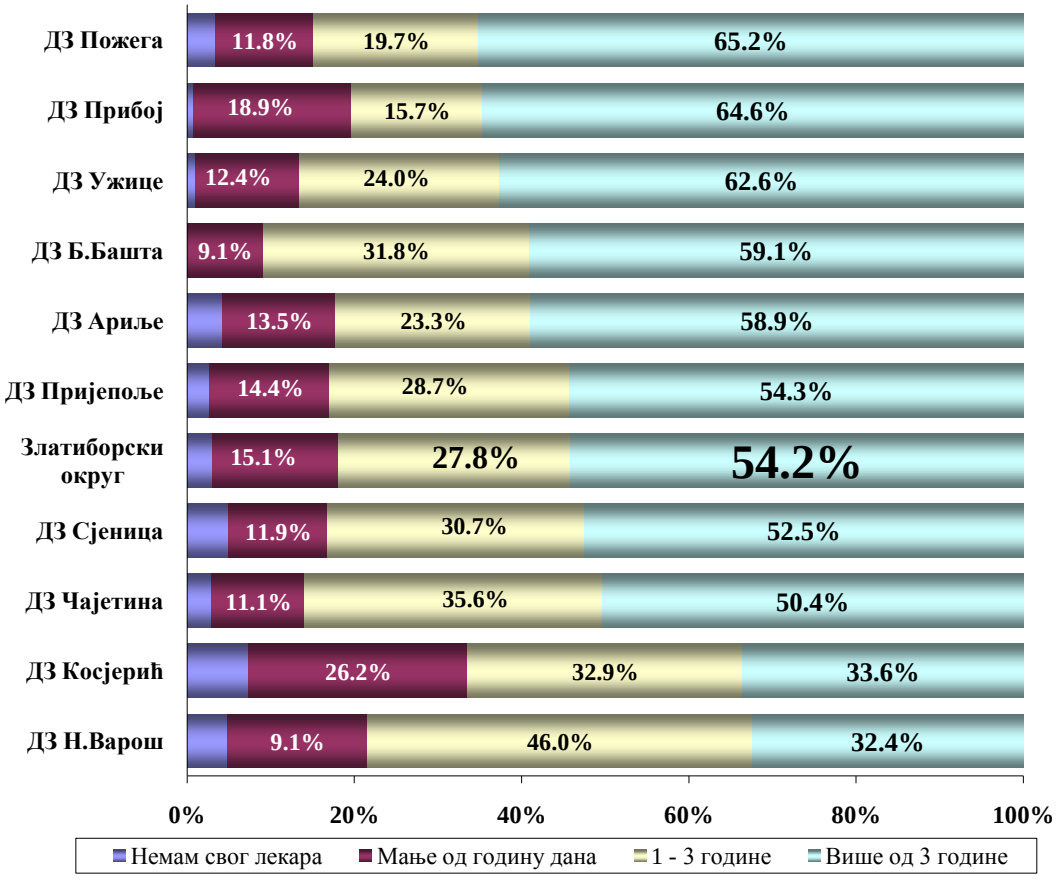


Разлог промене изабраног лекара - Међу онима који су мењали свог лекара, напуштање ординације од стране лекара је најчешћи разлог (53.6%). Најмање је оних који су променили свог лекара због неспоразума (7.0%). Пресељење је био разлог код 10.2%, а други разлози код 29.2% испитаника.

Дужина лечења код свог изабраног лекара

Нешто више од половине испитаника се код свог изабраног лекара лечи дуже од 3 године (54.2%), четвртина испитаника од 1 до 3 године (27.8%), а сваки седми се код свог изабраног лекара лечи краће од годину дана (15.1%).

Графикон бр. 5. Структура (%) корисника у односу на дужину лечења код свог изабраног лекара
у службама за здравствену заштиту одраслих, на подручју Златиборског округа у 2016. години



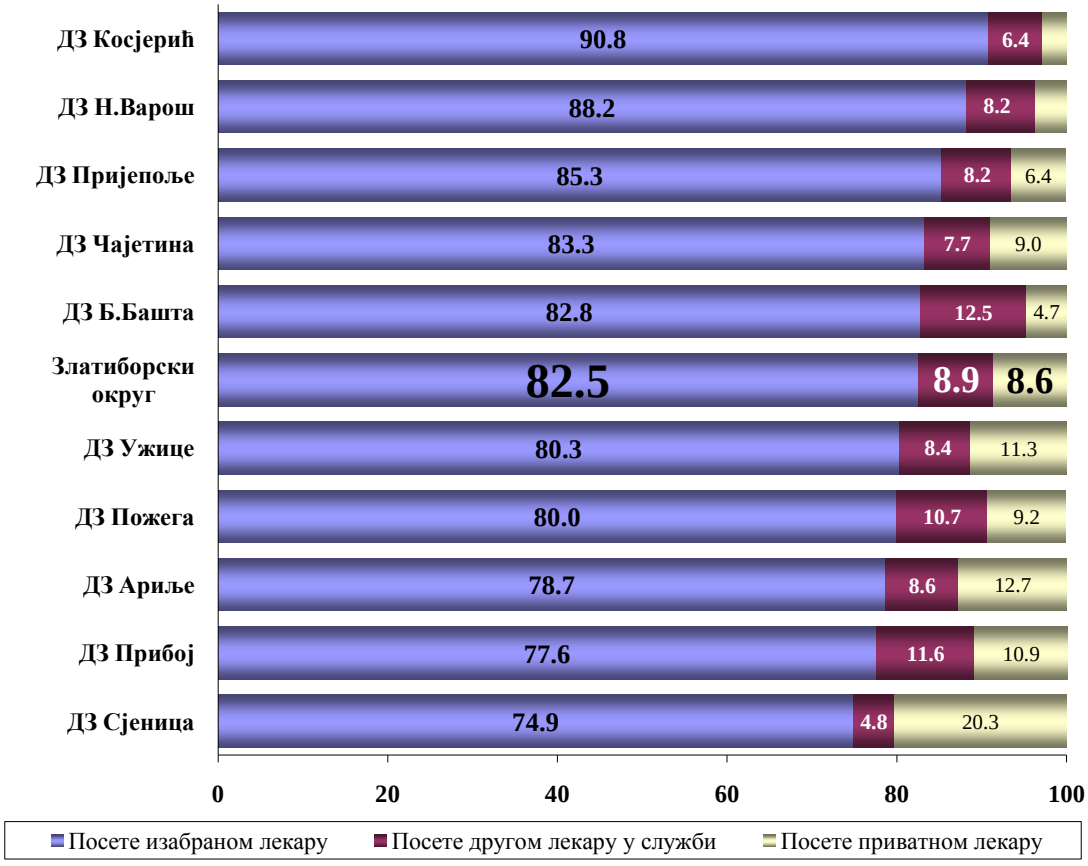
Учесталост посета изабраном лекару

Одговори на питање *колико пута годишње су посетили изабраног лекара* су: 1 – 4 пута (33.8%), 5 – 9 пута (28.6%) и 10 и више пута (37.6%). Другог лекара у истој служби посетио је тек сваки четврти испитаник (25.7%), а они су то чешће чинили до 3 пута (81.4%), него четири и више пута годишње (18.6%).

Учесталост посета приватном лекару

Нешто мање од четвртине испитаника (22.3%) је посетило приватног лекара у току протеклих 12 месеци, и већина је то чинила једном до три пута у току године (78.1%).

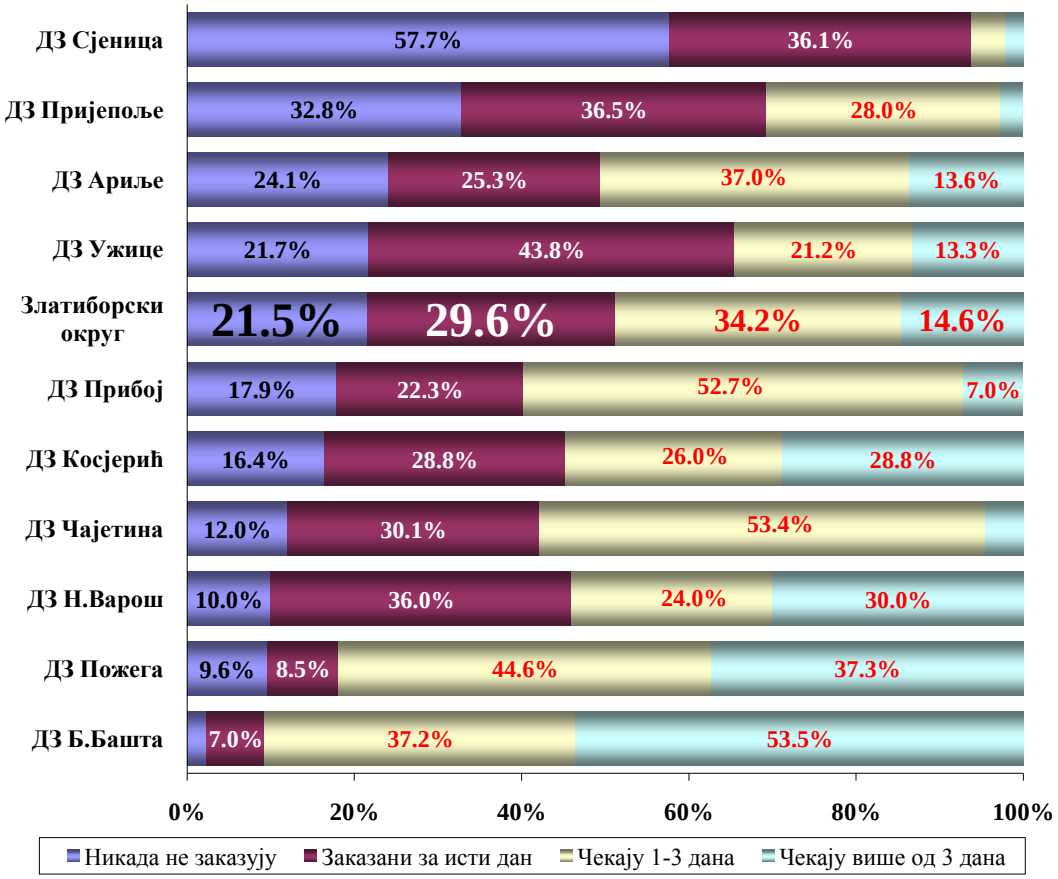
Графикон бр. 6. Структура (%) укупног броја посета лекарима према емпиријској процени корисника
службе за здравствену заштиту одраслог становништва, на подручју Златиборског округа у 2016. години



Заказивање код изабраног лекара

Половина анкетираних корисника не заказује прегледе или буде заказана за исти дан код изабраног лекара (51.1%), трећина чека 1-3 дана на преглед, а сваки седми испитаник чека дуже од три дана на преглед (Графикон бр. 7).

Графикон бр. 7. Структура (%) корисника у односу на заказивање и чекање на заказани преглед
у службама за здравствену заштиту одраслих, на подручју Златиборског округа у 2016. години



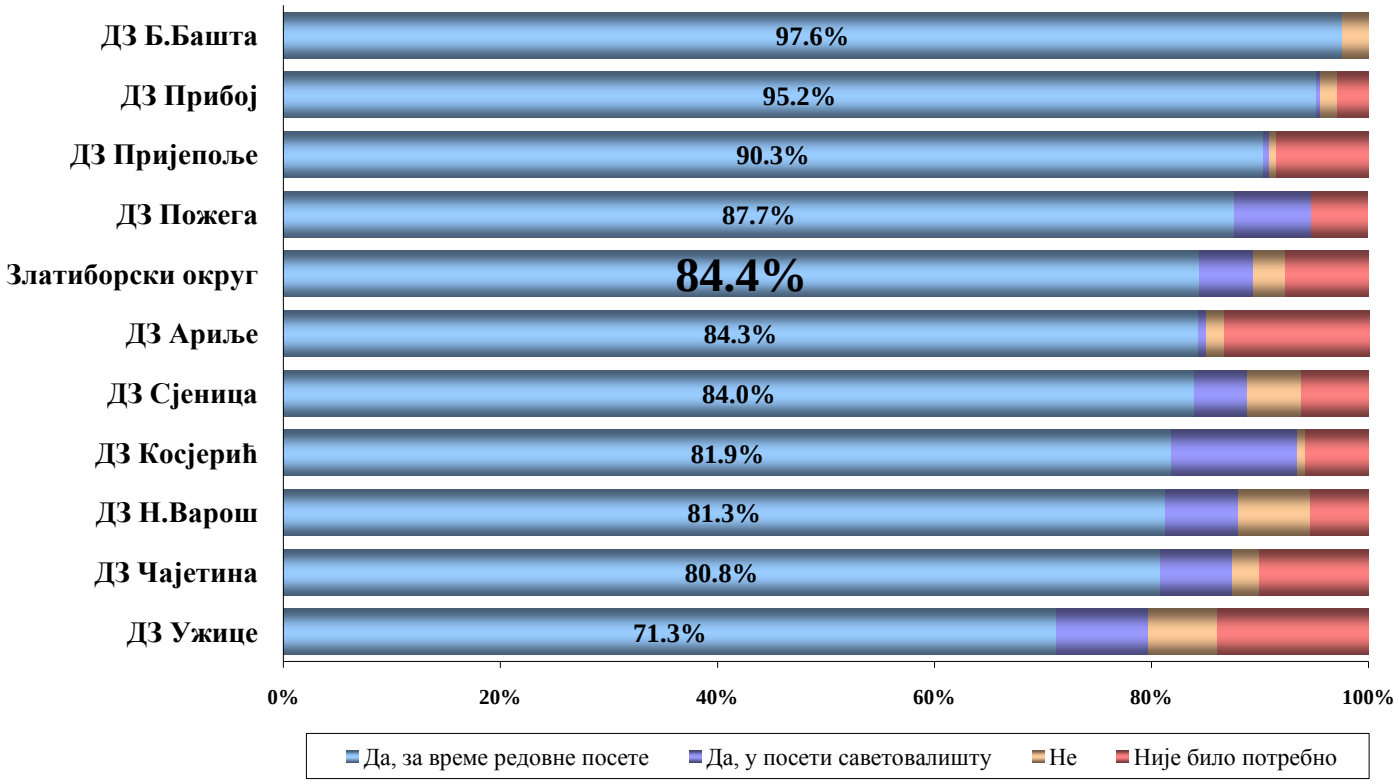
Здравствено – васпитни рад изабраног лекара

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.

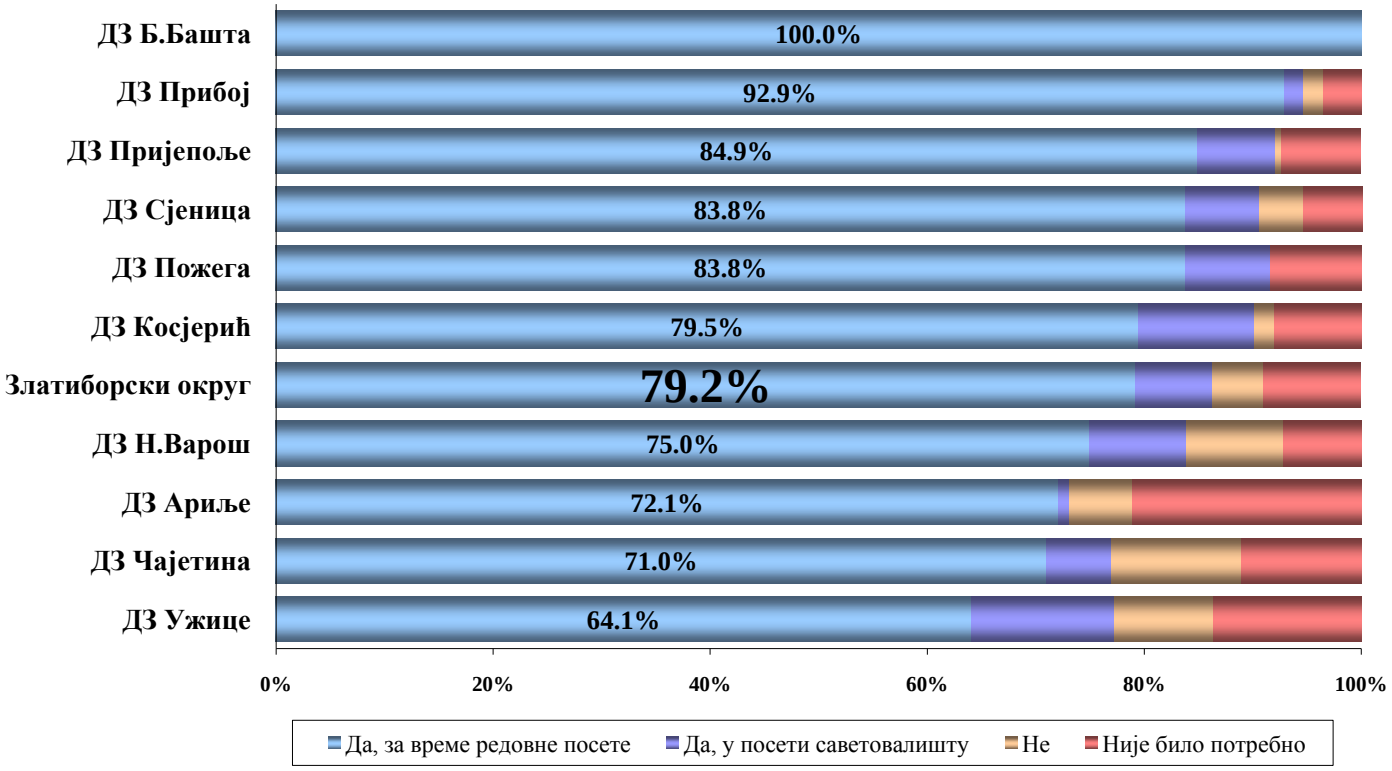
У службама за заштиту одраслог становништва, изабрани лекар у оквиру здравствено-васпитног рада најчешће саветује пацијенте о правилној исхрани и о важности физичке активности (око четири петине испитаника). Готово две трећине испитаника добија савете у вези пушења и стреса, док нешто више од половине испитаника добија превентивне савете о опасности злоупотребе алкохола. Две петине испитаника добија савете о опасности злоупотребе дрога и сигурном сексу.

Графикони бр. 8. Обухват (%) корисника превентивним радом изабраног лекара
у службама за здравствену заштиту одраслих, на подручју Златиборског округа у 2016. години
(да ли изабрани лекар даје савете о следећим темама?)

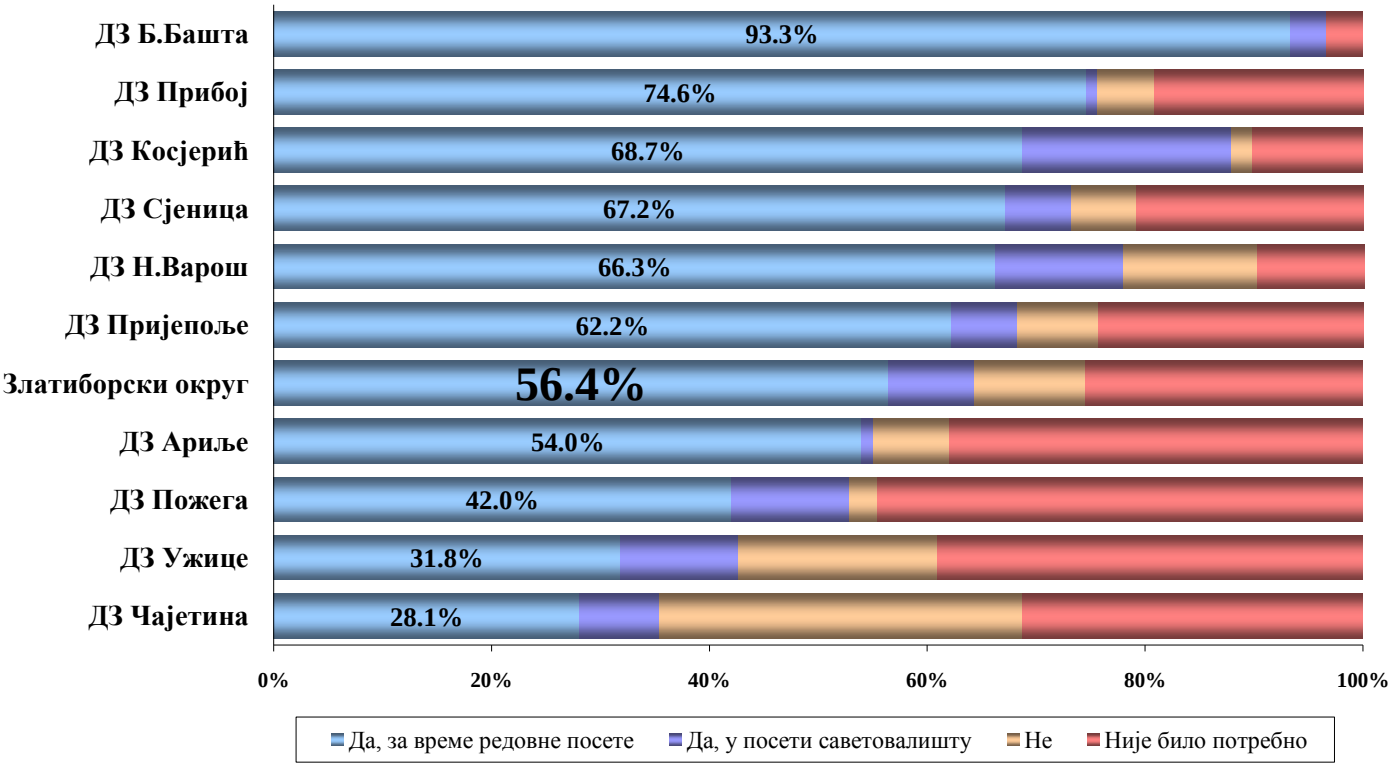
8.1 Правилна исхрана



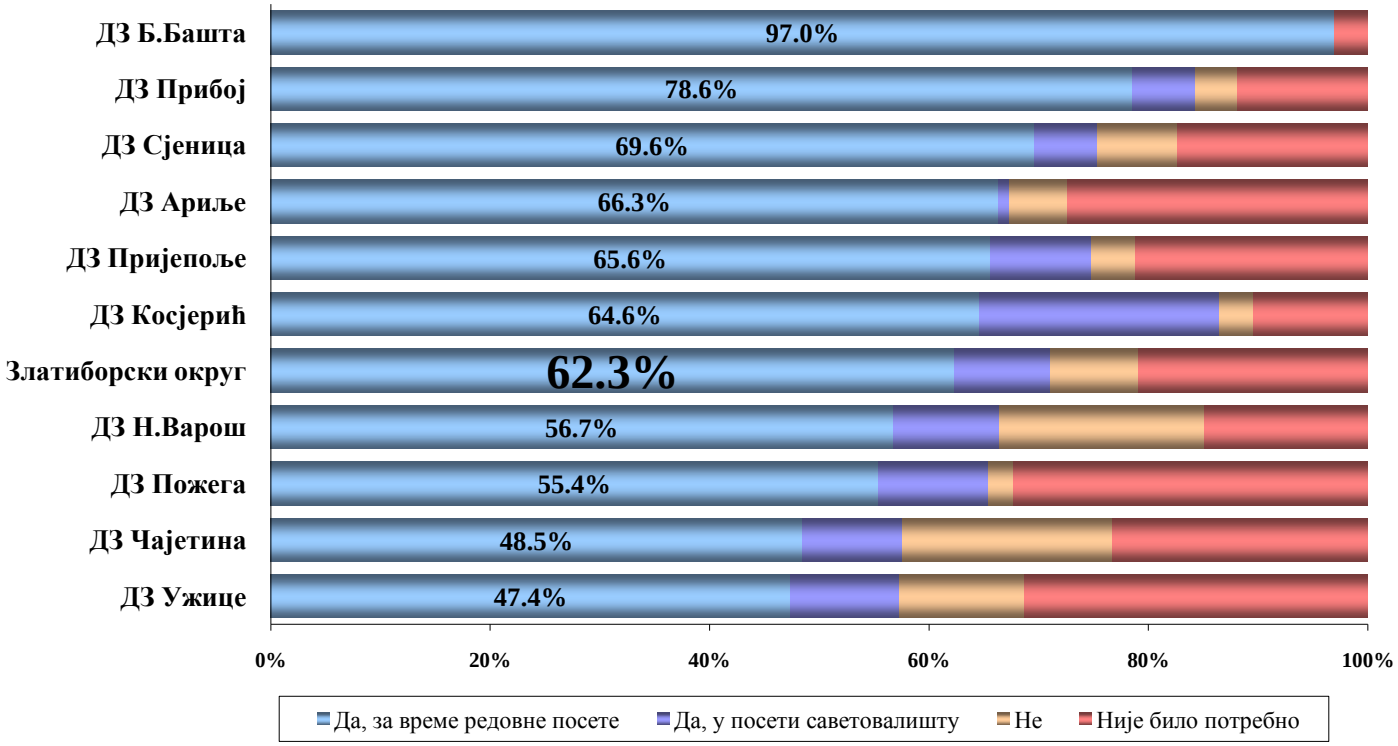
8.2 Важност физичке активности



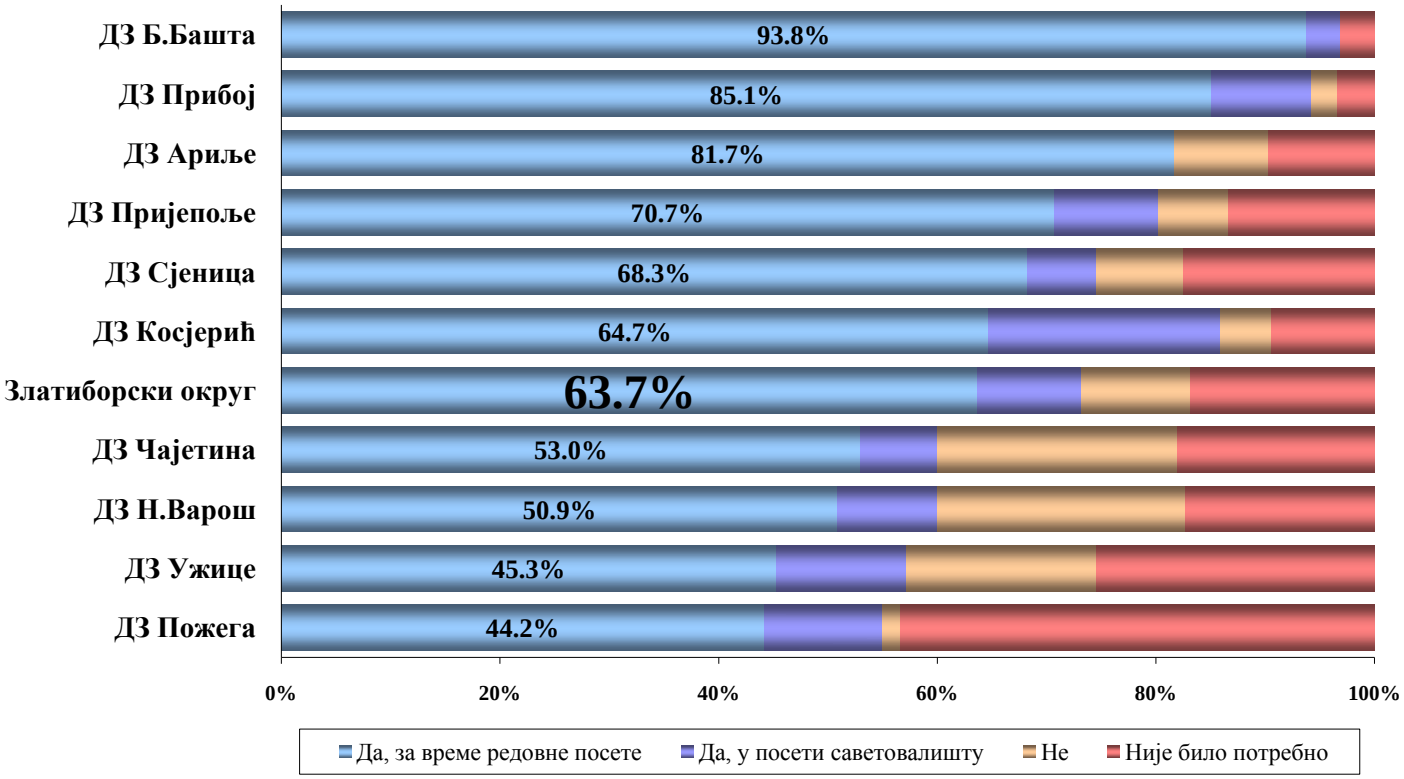
8.3 Злоупотреба алкохола



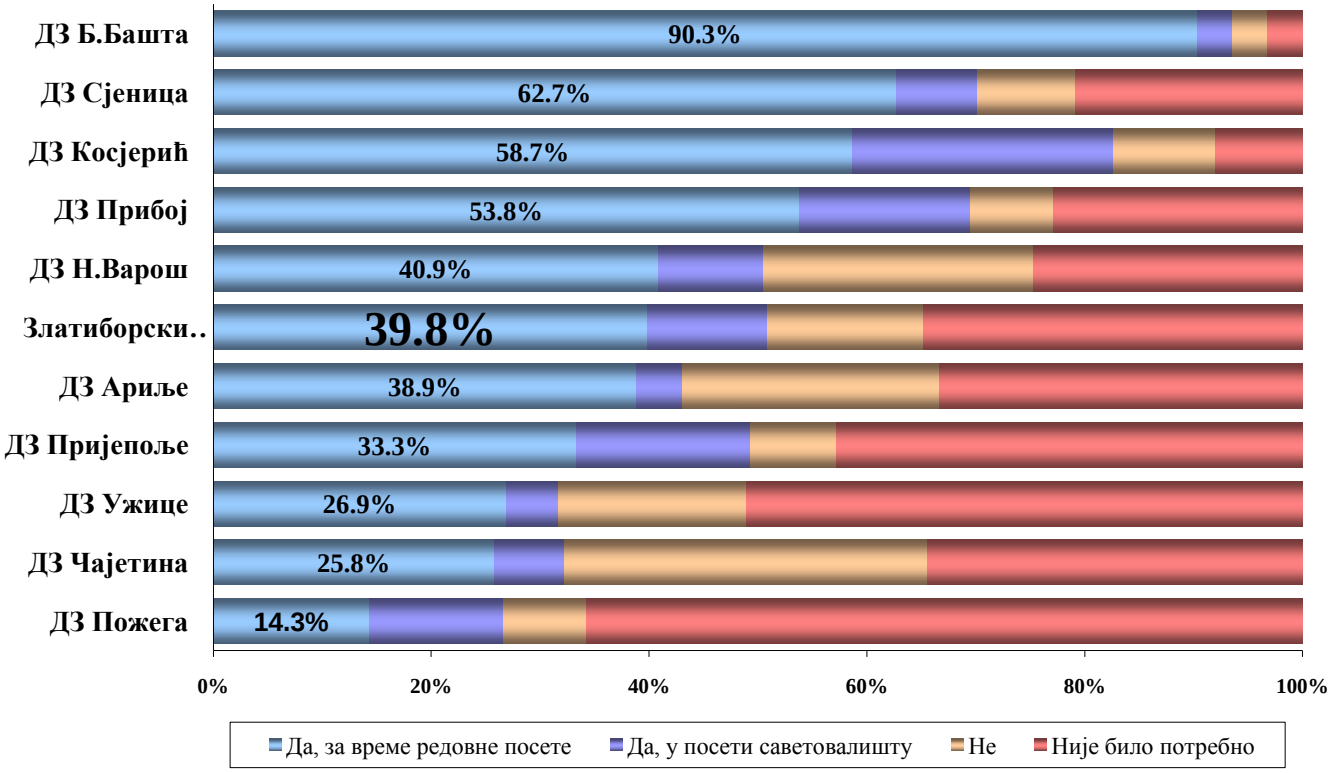
8.4 Смањење или престанак пушења



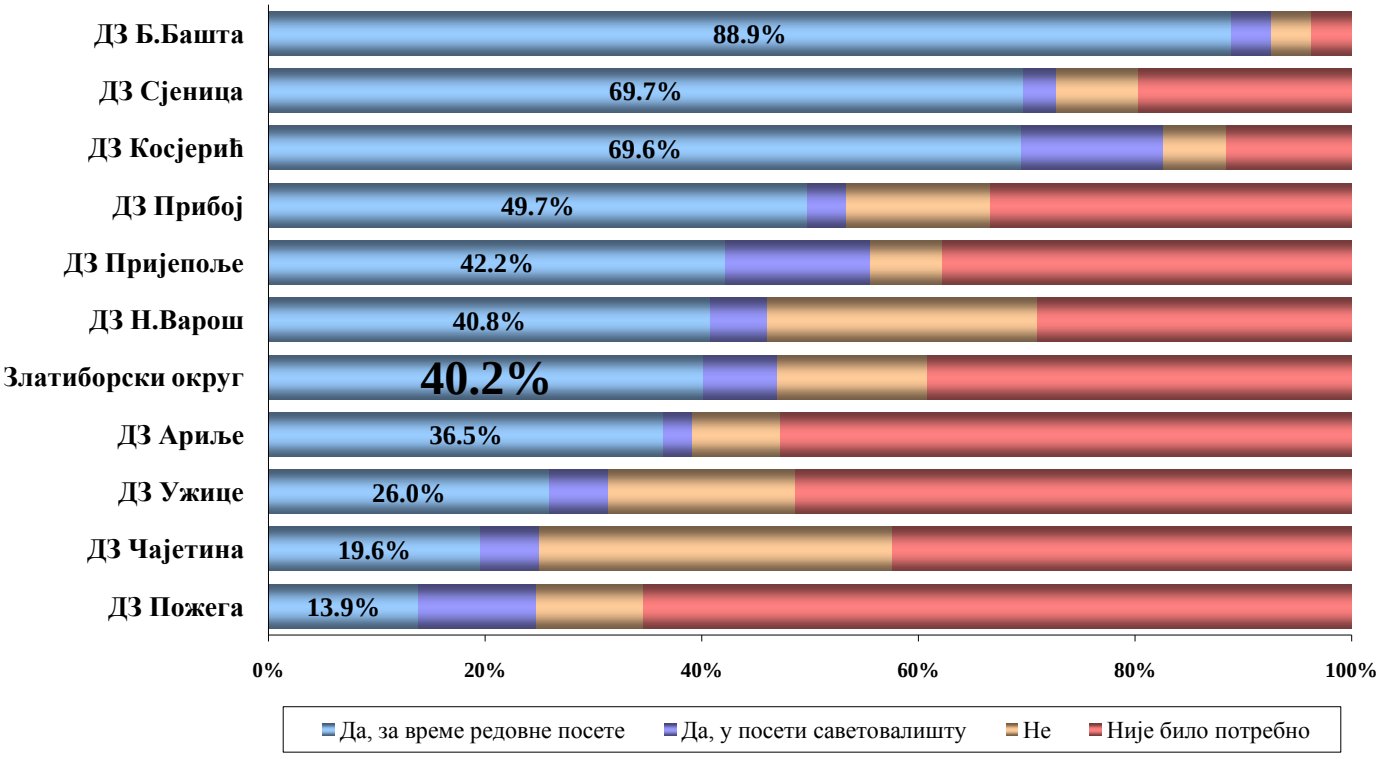
8.5 Избегавање / одбрана од стреса



8.6 Сигуран секс



8.7 Опасност од злоупотербе дрога



Задовољство медицинским сестрама у здравственој заштити одраслих

Однос пацијената са тимом изабраног лекара је добар, с обзиром да се већина пацијената слаже са изјавом да су медицинске сестре на одговарајућим местима љубазне, увек пружају 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 задовољства аспектима рада медицинских сестара
у службама за здравствену заштиту одраслих, на подручју Златиборског округа у 2016. години

2.1 Љубазност медицинских сестара на шалтеру

ДЗ	Ужице	Ариље	Прибој	Н.Варош	Сјеница	**Округ**	Пожега	Чајетина	Пријепоље	Косјерић	Б.Башта
Оцена	4.56	4.60	4.65	4.66	4.67	**4.70**	4.70	4.82	4.86	4.90	4.91

2.2 Љубазност медицинских сестара у соби за интервенције

ДЗ	Н.Варош	Ужице	Ариље	Пожега	**Округ**	Сјеница	Косјерић	Прибој	Пријепоље	Чајетина	Б.Башта
Оцена	4.53	4.57	4.64	4.66	**4.68**	4.71	4.74	4.75	4.79	4.79	4.95

2.3 Спремност медицинских сестара да пруже све информације

ДЗ	Ариље	Ужице	Н.Варош	**Округ**	Косјерић	Пожега	Прибој	Сјеница	Чајетина	Пријепоље	Б.Башта
Оцена	4.25	4.39	4.52	**4.59**	4.65	4.65	4.67	4.67	4.70	4.75	4.95

2.4 Сарадња медицинских сестара и лекара

ДЗ	Н.Варош	Ужице	Пожега	Сјеница	**Округ**	Прибој	Пријепоље	Чајетина	Ариље	Косјерић	Б.Башта
Оцена	4.50	4.54	4.60	4.67	**4.68**	4.69	4.77	4.78	4.78	4.85	4.95

Задовољство изабраним лекаром

Већина пацијената се изјаснила да има добар однос са изабраним лекаром.

Табела 3. Средње оцене задовољства аспектима рада изабраног лекара
у службама за здравствену заштиту одраслих, на подручју Златиборског округа у 2016. години

3.1 Упознатост лекара са личном ситуацијом пацијента (нпр. на послу, код куће...)

ДЗ	Ужице	Чајетина	Ариље	**Округ**	Пожега	Сјеница	Пријепоље	Н.Варош	Прибој	Б.Башта	Косјерић
Оцена	4.02	4.03	4.30	**4.42**	4.49	4.51	4.55	4.56	4.58	4.61	4.78

3.2 Упознатост лекара са ранијим проблемима и болестима свог пацијента

ДЗ	Ужице	Н.Варош	Чајетина	**Округ**	Косјерић	Пријепоље	Сјеница	Ариље	Пожега	Б.Башта	Прибој
Оцена	4.48	4.51	4.62	**4.66**	4.68	4.69	4.71	4.73	4.74	4.76	4.89

3.3 Време које лекар одваја за разговор са пацијентом

ДЗ	Н.Варош	Косјерић	Ужице	**Округ**	Сјеница	Пожега	Б.Башта	Пријепоље	Чајетина	Прибој	Ариље
Оцена	4.43	4.51	4.52	**4.62**	4.63	4.67	4.69	4.70	4.74	4.74	4.79

3.4 Пажња коју лекар посвећује ономе што пацијент говори

ДЗ	Н.Варош	Ужице	Пријепоље	Косјерић	**Округ**	Сјеница	Пожега	Ариље	Чајетина	Прибој	Б.Башта
Оцена	4.39	4.65	4.67	4.69	**4.69**	4.72	4.75	4.80	4.83	4.84	4.85

3.5 Објашњења лекара о болестима пацијента и лековима које му преписује

ДЗ	Н.Варош	Пријепоље	Ужице	Сјеница	**Округ**	Косјерић	Прибој	Пожега	Чајетина	Ариље	Б.Башта
Оцена	4.39	4.63	4.65	4.65	**4.68**	4.74	4.75	4.78	4.80	4.82	4.95

3.6 Способност да се након прегледа пацијент лакше изабори са својим проблемима

ДЗ	Пожега	Ужице	Н.Варош	**Округ**	Чајетина	Ариље	Косјерић	Пријепоље	Прибој	Сјеница	Б.Башта
Оцена	3.49	4.32	4.39	**4.40**	4.48	4.55	4.58	4.59	4.60	4.65	4.95

3.7 Поверење у изабраног лекара када пацијент има здравствени проблем

ДЗ	Н.Варош	Пожега	Пријепоље	Ужице	**Округ**	Сјеница	Чајетина	Косјерић	Прибој	Ариље	Б.Башта
Оцена	4.30	4.35	4.59	4.61	**4.64**	4.70	4.73	4.74	4.82	4.91	5.00

Задовољство организацијом службе за здравствену заштиту одраслих

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 ниједна установа није забележила прелазну оцену. Такође нешто ниже је оцењена опремљеност установа, где предњаче ДЗ Ариље, ДЗ Ужице, ДЗ Прибој и ДЗ Пожега (табела бр.4). И даље постоји изражена неинформисаност о постојању интернет презентације установе (трећина испитаника) и о опремљености установе (четвртина испитаника).

Табела 4. Средње оцене задовољства аспектима организације рада
у службама за здравствену заштиту одраслих, на подручју Златиборског округа у 2016. години

4.1 Радно време

ДЗ	Н.Варош	Ужице	Прибој	Чајетина	Ариље	**Округ**	Пријепоље	Пожега	Сјеница	Косјерић	Б.Башта
Оцена	4.49	4.58	4.59	4.61	4.61	**4.63**	4.67	4.68	4.70	4.74	5.00

4.2 Могућност прегледа викендом

ДЗ	Н.Варош	Чајетина	Ужице	Ариље	Пожега	**Округ**	Пријепоље	Косјерић	Сјеница	Прибој	Б.Башта
Оцена	4.32	4.37	4.38	4.40	4.46	**4.51**	4.57	4.62	4.66	4.71	5.00

**21% у Ариљу не зна, 10% у Ужицу*

4.3 Доступност инвалидима и особама у колицима

ДЗ	Н.Варош	Пријепоље	Ужице	Прибој	**Округ**	Чајетина	Ариље	Косјерић	Сјеница	Пожега	Б.Башта
Оцена	4.29	4.33	4.37	4.40	**4.51**	4.59	4.62	4.63	4.64	4.84	5.00

**10% не зна, по 30% Ужицу и Ариљу*

4.4 Овлашћеност изабраног лекара да он буде тај који ће пацијента упутити на преглед код специјалисте

ДЗ	Н.Варош	Пријепоље	Косјерић	**Округ**	Сјеница	Ужице	Пожега	Чајетина	Прибој	Ариље	Б.Башта
Оцена	4.24	4.50	4.65	**4.68**	4.75	4.76	4.80	4.80	4.81	4.83	5.00

4.5 Капацитет места за седење у чекаоницама

ДЗ	Ужице	Ариље	Прибој	**Округ**	Н.Варош	Пожега	Пријепоље	Сјеница	Косјерић	Б.Башта	Чајетина
Оцена	3.48	3.50	3.75	**4.07**	4.09	4.19	4.33	4.51	4.58	4.90	4.92

4.6 Време проведено у чекаоници приликом посете лекару

ДЗ	Косјерић	Б.Башта	Н.Варош	Сјеница	**Округ**	Ариље	Пријепоље	Ужице	Прибој	Чајетина	Пожега
Оцена	1.46	1.68	1.93	2.03	**2.61**	2.69	2.77	2.90	3.03	3.23	3.28

4.7 Могућност телефонског саветовања са лекаром

ДЗ	Ужице	Ариље	Пожега	Прибој	**Округ**	Н.Варош	Пријепоље	Чајетина	Сјеница	Косјерић	Б.Башта
Оцена	3.49	3.55	3.60	3.71	**3.97**	4.04	4.28	4.32	4.35	4.58	4.75

**12% не зна, 28% у Ужицу, по 20% у Чајетини и Пожеги*

4.8 Могућност да се хитан преглед обави истог дана

ДЗ	Н.Варош	Ужице	Пријепоље	Косјерић	**Округ**	Сјеница	Ариље	Пожега	Прибој	Чајетина	Б.Башта
Оцена	4.02	4.48	4.52	4.53	**4.60**	4.63	4.67	4.76	4.82	4.87	4.95

4.9 Могућност за жалбе и примедбе

ДЗ	Н.Варош	Пријепоље	Сјеница	Косјерић	Прибој	**Округ**	Ужице	Пожега	Чајетина	Ариље	Б.Башта
Оцена	4.08	4.28	4.51	4.56	4.59	**4.61**	4.80	4.84	4.88	4.92	4.95

**10% не зна, у Ужицу 22%, у Чајетини 17%*

4.10 Интернет презентација установе

ДЗ	Пријепоље	Н.Варош	Ариље	Б.Башта	**Округ**	Ужице	Косјерић	Пожега	Чајетина	Сјеница	Прибој
Оцена	4.10	4.13	4.41	4.48	**4.50**	4.50	4.59	4.62	4.71	4.73	4.79

**30% не зна, преко 50% у Ариљу, Чајетини и Ужицу, преко 40% у Пожеги*

4.11 Медицинска опремљеност установе

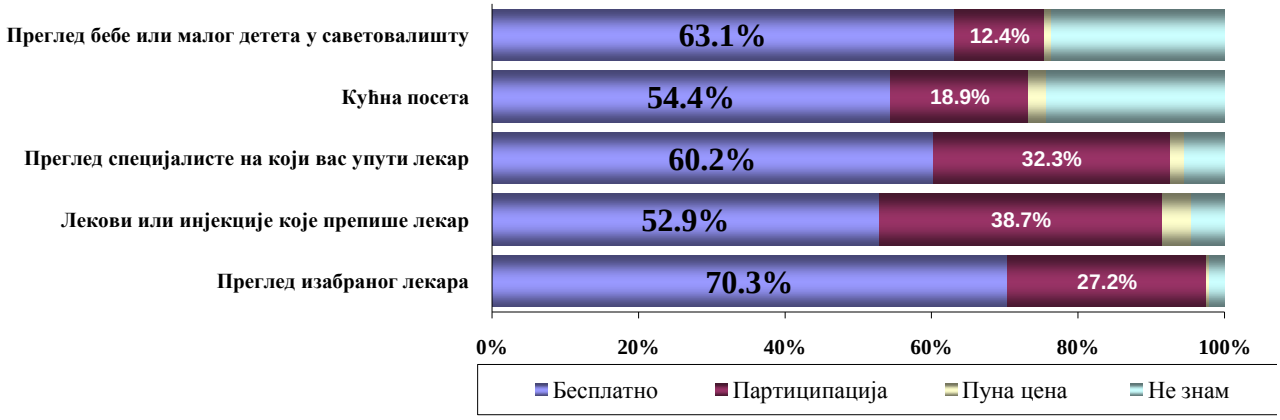
ДЗ	Ариље	Ужице	Прибој	Пожега	Пријепоље	**Округ**	Сјеница	Н.Варош	Чајетина	Б.Башта	Косјерић
Оцена	2.85	3.04	3.21	3.43	3.66	**3.72**	3.95	4.46	4.62	4.66	4.68

**26% не зна, највише у Пожеги, Чајетини и Ужицу са преко 40%*

Плаћање услуга и лекова
и финансијске потешкоће корисника приликом посете лекару

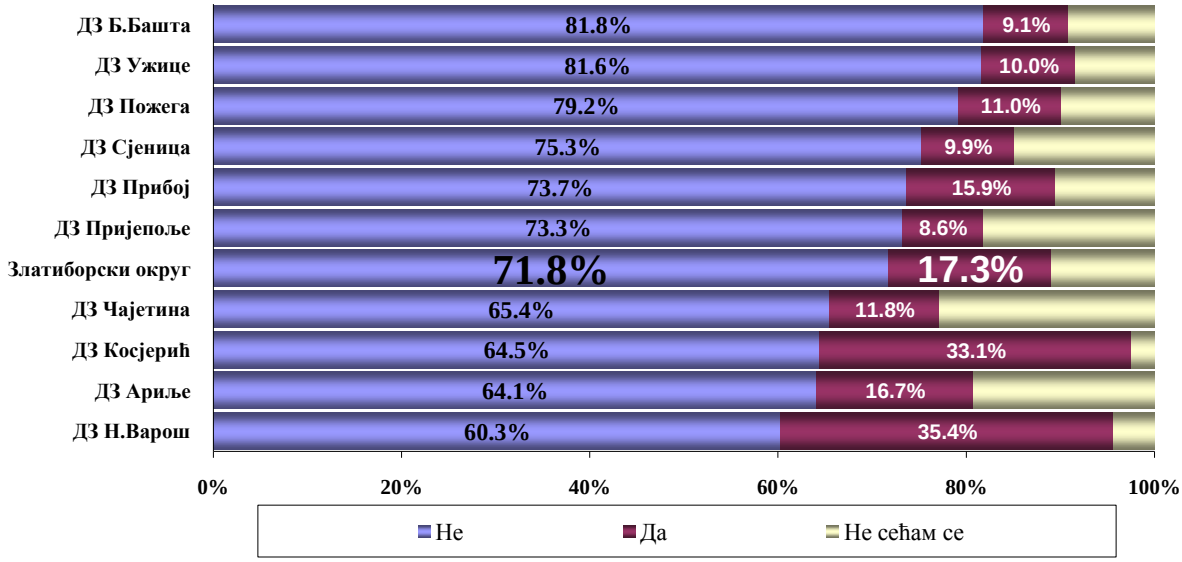
Бесплатне прегледе код изабраног лекара има око две трећине испитаника, а за ту услугу само партиципацију плаћа четвртина. Две петине испитаника плаћа партиципацију за подизање лекова или инјекција које прописује лекар, док је за пловину испитаника ова услуга бесплатна. Преглед специјалисте је код више од половине испитаника бесплатан, док трећина плаћа само партиципацију. Партиципацију за кућне посете изабраног лекара плаћа сваки пети, док нешто више од половине испитаника ову услугу добија бесплатно. Што се тиче информисаности о прегледу беба или малог детета, око две трећине испитаника зна да су те услуге бесплатне (Графикон бр.9).

Графикон бр. 9. Плаћање услуга и лекова корисника
у службама за здравствену заштиту одраслих, на подручју Златиборског округа у 2016. години



Немогућност или одлагање одласка на преглед код лекара због недостатка новца, био је проблем за сваког шестог испитаника, док нешто мање од три четвртине није имало ових проблема.

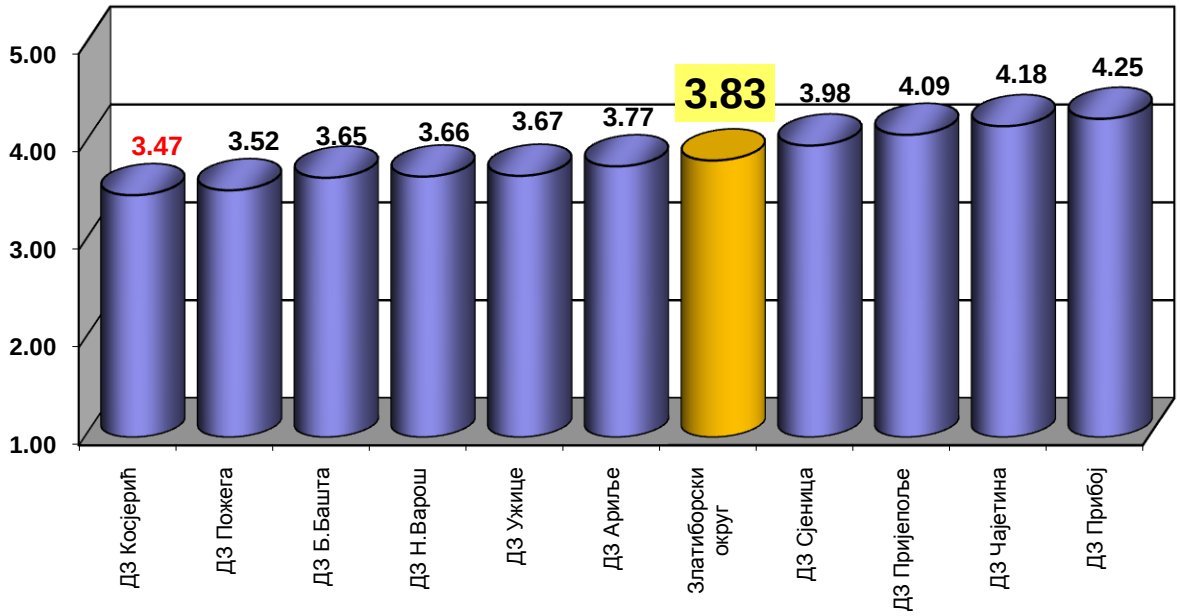
Графикон бр. 10. Постојање финансијских потешкоћа корисника приликом посете изабраном лекару
у службама за здравствену заштиту одраслих, на подручју Златиборског округа у 2016. години



Свеукупно задовољство
службом за здравствену заштиту одраслих

Просечна оцена задовољства у овој служби за ниво округа износи 3.83. Нешто је нижа него претходних година и има тенденцију пада у вишегодишњем периоду праћења. Изражен пад задовољства је забележен у ДЗ Косјерић (графикон бр. 11 и табела А).

Графикон бр. 11 Средње оцене задовољства испитаника радом
службе за здравствену заштиту одраслих, на подручју Златиборског округа, у 2016. години



Табела А. Задовољство корисника у ЗЗ одраслих, 2009-2016

Здравствена установа	СРЕДЊА ОЦЕНА СВЕУКУПНОГ ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА У СЛУЖБИ ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ ОДРАСЛИХ								
	2009.	2010.	2011.	2012.	2013.	2014.	2015.	Вишегодишњи просек	2016.
ДЗ Ариље	4.26	4.04	4.68	3.95	3.73	4.02	4.01	*4.06*	**3.77**
ДЗ Бајина Башта	4.11	3.84	4.14	3.90	3.85	4.01	3.48	*3.87*	**3.65**
ДЗ Чајетина	3.87	4.31	4.37	4.54	4.05	4.18	4.04	*4.19*	**4.18**
ДЗ Косјерић	4.60	4.71	4.51	4.58	4.46	4.42	4.18	*4.37*	**3.47**
ДЗ Нова Варош	4.04	4.39	4.05	4.24	2.66	4.11	3.78	*3.87*	**3.66**
ДЗ Пожега	3.96	4.03	4.05	3.93	3.62	3.48	3.78	*3.80*	**3.52**
ДЗ Прибој	4.47	4.22	3.83	4.14	4.45	3.90	4.08	*4.17*	**4.25**
ДЗ Пријепоље	4.53	4.21	4.21	4.21	4.46	4.48	4.43	*4.33*	**4.09**
ДЗ Сјеница	3.97	4.07	4.45	4.52	3.85	3.56	3.27	*3.96*	**3.98**
ДЗ Ужице	4.02	3.89	3.97	3.70	3.84	4.02	3.91	*3.88*	**3.67**
ДЗ УКУПНО	**4.22**	**4.14**	**4.15**	**4.11**	**3.96**	**3.99**	**3.93**	***4.04***	**3.83**

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, у служби за здравствену заштиту деце и омладине била су 1384 пацијента. Подељено је 640 упитника од чега је попуњено 569 са стопом одговора учесника од 88.9% (табела бр. 1).

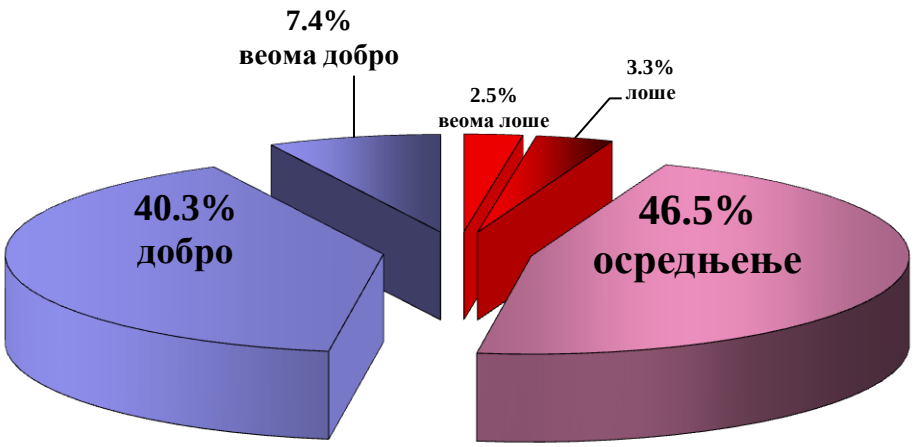
Полна структура - Међу корисницима ове службе више су заступљене особе **женског пола (66.8%)** него **мушкараци (33.2%)**.

Просечна старост испитаника била **34.5 година** при чему је најмлађи испитаник имао 15, а најстарији 87 година.

Образовање - Што се тиче образовања, 63.5% испитаника има завршену средњу школу, 20.6% вишу или високу , 12.4% основну, а 3.5% нема завршену основну школу.

Материјално стање – Готово половина испитаника своје материјално стање оценила је као добро и веома добро, исти број као осредње, а отприлике сваки седамнаести испитаник као лоше и веома лоше (графикон бр. 12). **Средња оцена** материјалног статуса на скали од 1 до 5 износи **3.47**.

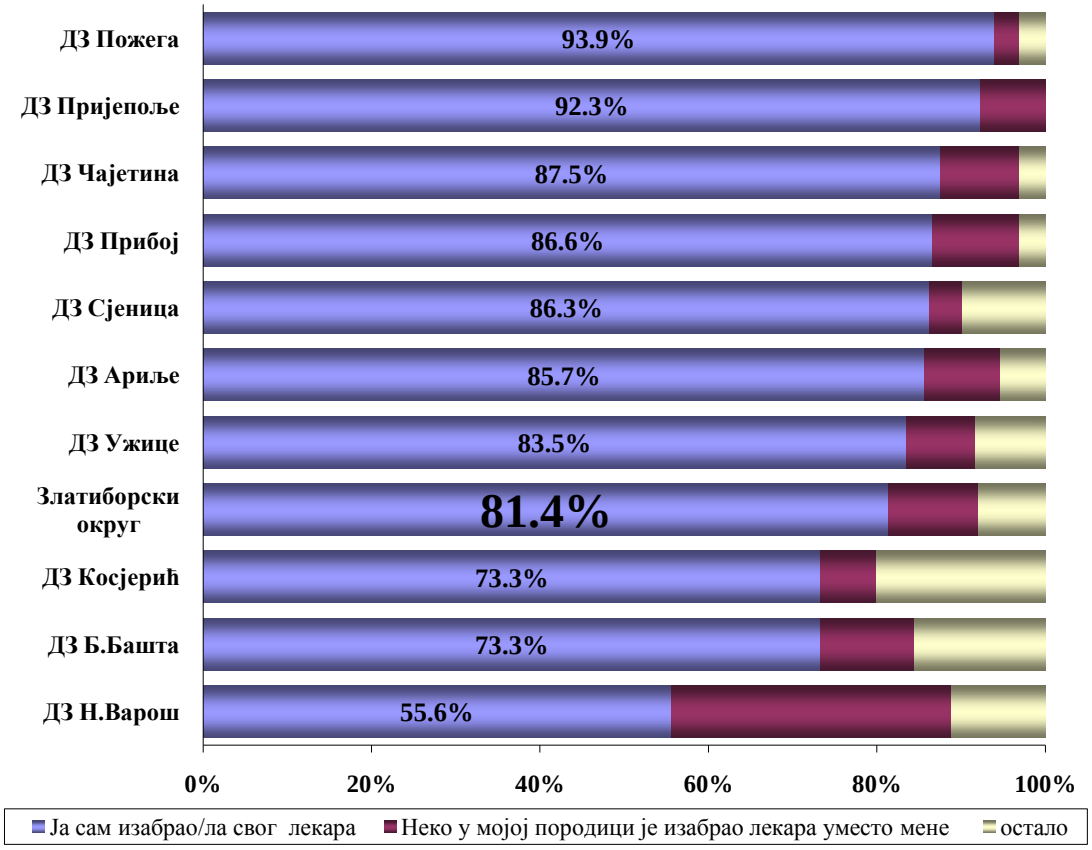
Графикон бр 12. Структура материјалног стања домаћинства испитаника
у службама за здравствену заштиту деце и омладине, на подручју Златиборског округа у 2016. години



Начин избора педијатра

Четири петине испитаника у округу се изјаснило да су сами изабрали свог педијатра, сваком десетом га је неко у породици изабрао (10.7%), а мали број нема изабраног педијатра, додељен им је, или се не сећа (7.9%).

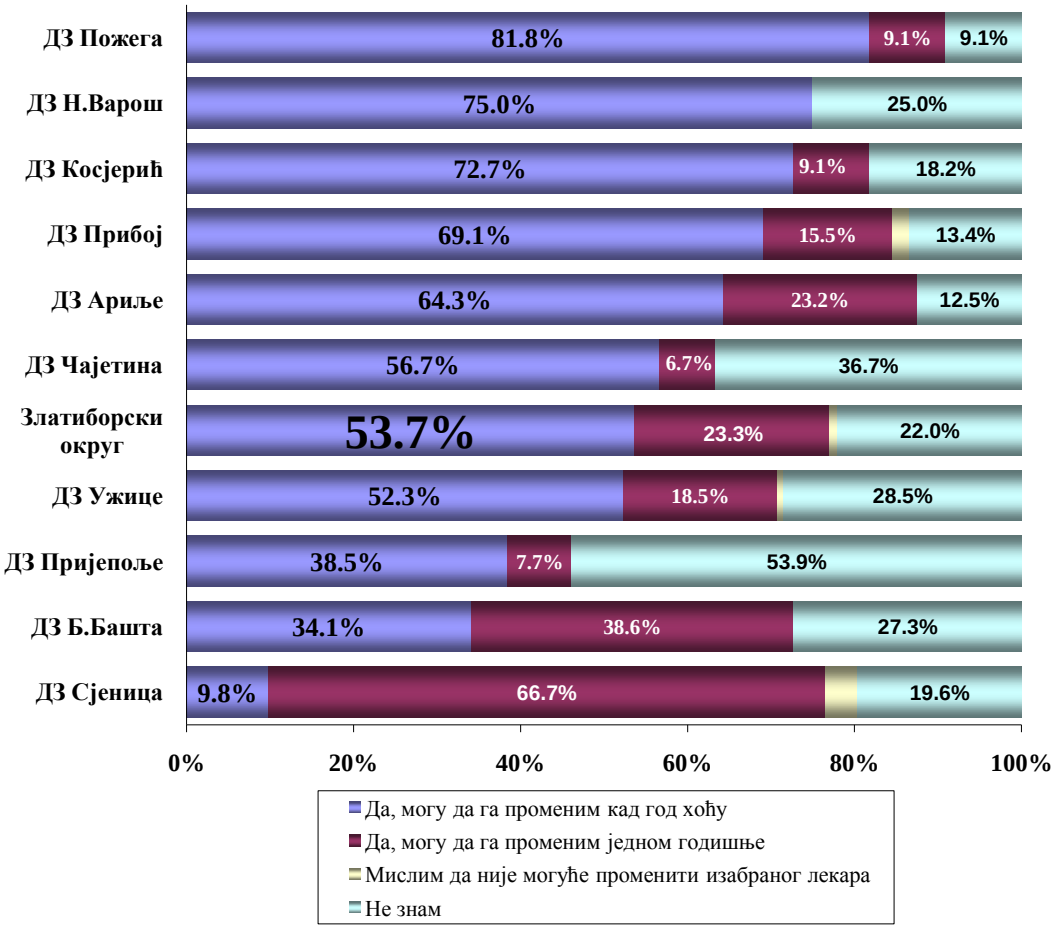
Графикон бр. 13 Структура корисника (%) у односу на начин избора лекара
у службама за здравствену заштиту деце и омладине, на подручју Златиборског округа у 2016. години



Информисаност о начину промене изабраног педијатра

Као и у служби за заштиту одраслог становништва, више од пола испитаника мисли да може да промени педијатра кад хоће, док по четвртина испитаника мисли да то може учинити једанпут годишње или уопште не зна одговор. (графикон бр.14).

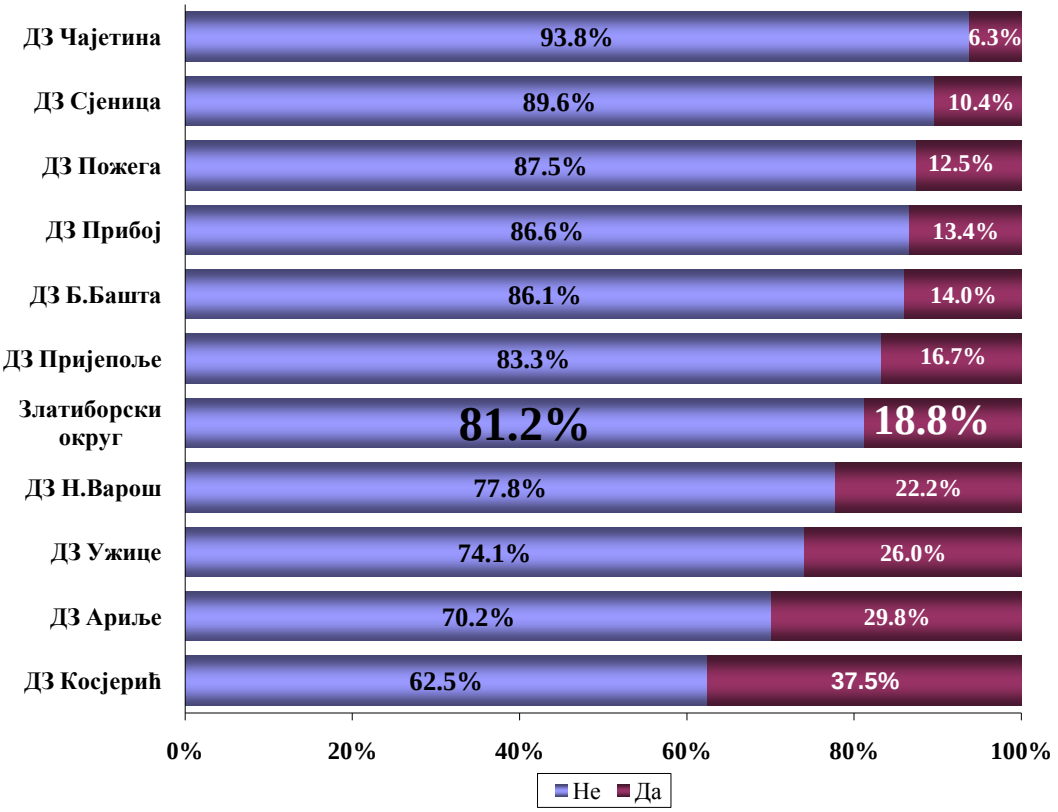
Графикон бр. 14. Информисаност о начину промене изабраног педијатра
у службама за здравствену заштиту деце и омладине, на подручју Златиборског округа у 2016. години



Промена изабраног педијатра

Четири петине испитаника (81.2%) нису мењали изабраног педијатра свог детета.

Графикон бр. 15. Структура (%) корисника у односу на то да ли су мењали изабраног лекара
у службама за здравствену заштиту деце и омладине, на подручју Златиборског округа у 2016. години

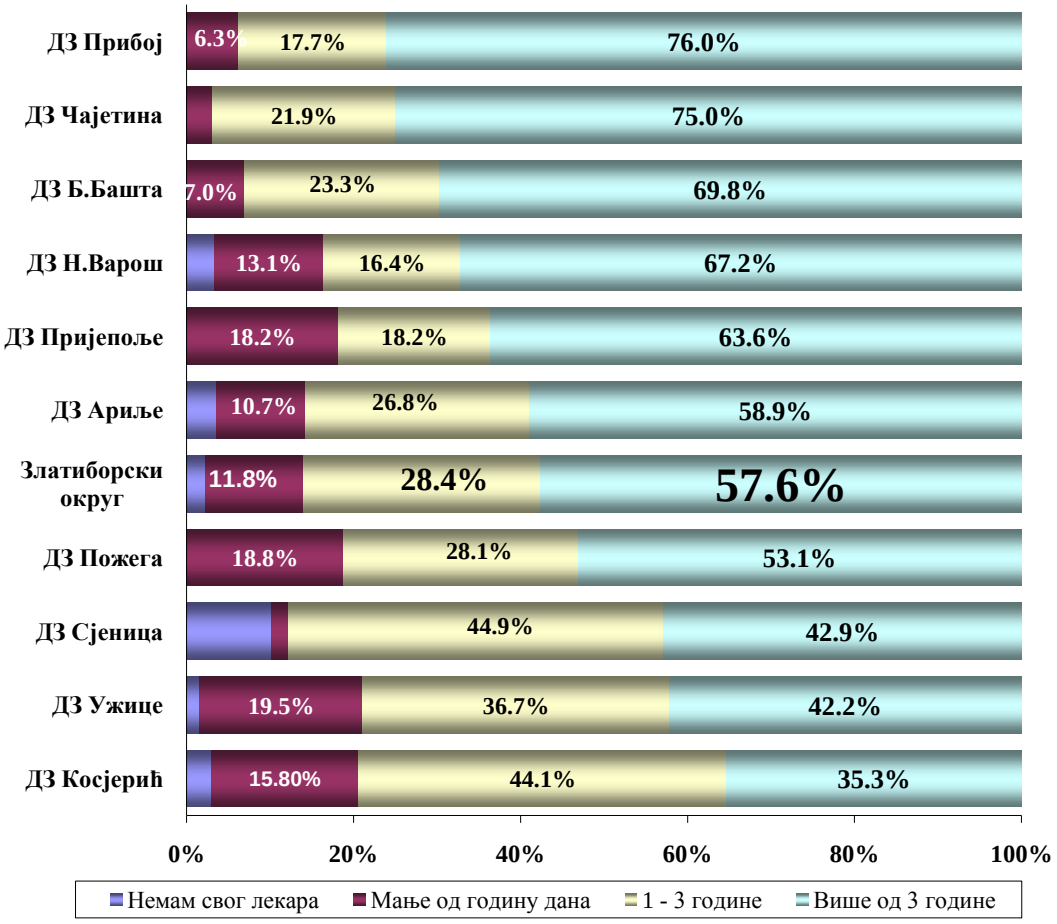


Разлог промене изабраног педијатра - Код оних који су то учинили, разлог је био што је лекар напустио ординацију код 32.1% испитаника, пресељење код 15.6%, неспоразум са лекаром код 6.4%, док је промену лекара из других разлога навело 45.9% испитаника.

Дужина лечења код изабраног педијатра

Нешто више од половине испитаника (57.6%) се лечи дуже од 3 године код свог педијатра, нешто више од четвртине од 1-3 године, а отприлике сваки осми испитаник краће од годину дана.

Графикон бр. 16. Структура (%) корисника у односу на дужину лечења код изабраног педијатра
у службама за здравствену заштиту деце и омладине, на подручју Златиборског округа у 2016. години



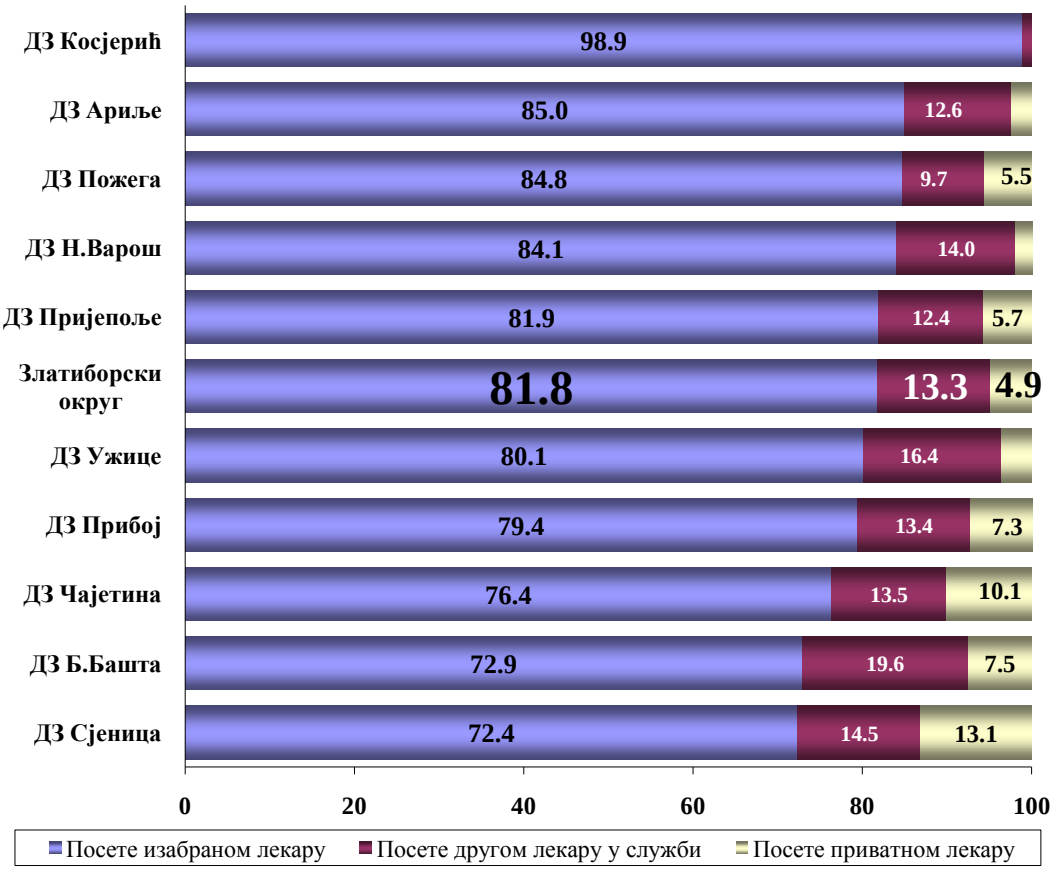
Учесталост посета изабраном педијатру

На питање *колико пута годишње посете изабраног педијатра*, одговори су: 1 – 4 пута (39.4%), 5 до 9 пута (39.9%), односно 10 и више пута годишње (20.7%). Око четвртине испитаника (25.8%) је посетило другог педијатра у истој служби, а они су то чешће чинили једном до 3 пута (71.4%) него 4 и више пута (28.6%).

Учесталост посета приватном педијатру

Код приватног лекара своје дете је водило 11.4% испитаника, а најчешће су то чинили једанпут или два пута годишње (67.7%).

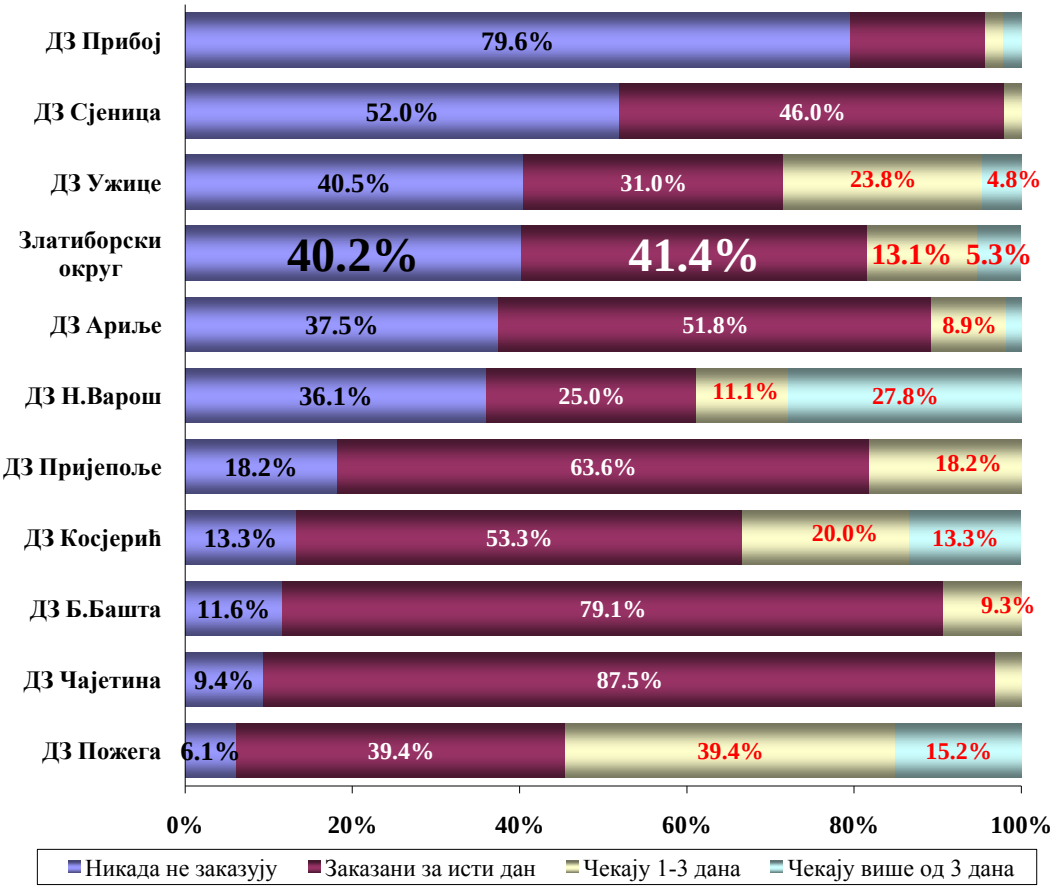
Графикон бр. 17. Структура (%) укупног броја посета педијатрима према емпиријској процени корисника у службама за здравствену заштиту деце и омладине, на подручју Златиборског округа у 2016. години



Заказивање код изабраног педијатра

Две петине испитаника никада не заказује, још две петине буду заказане за исти дан, а сваки пети чека бар један дан на преглед код изабраног педијатра.

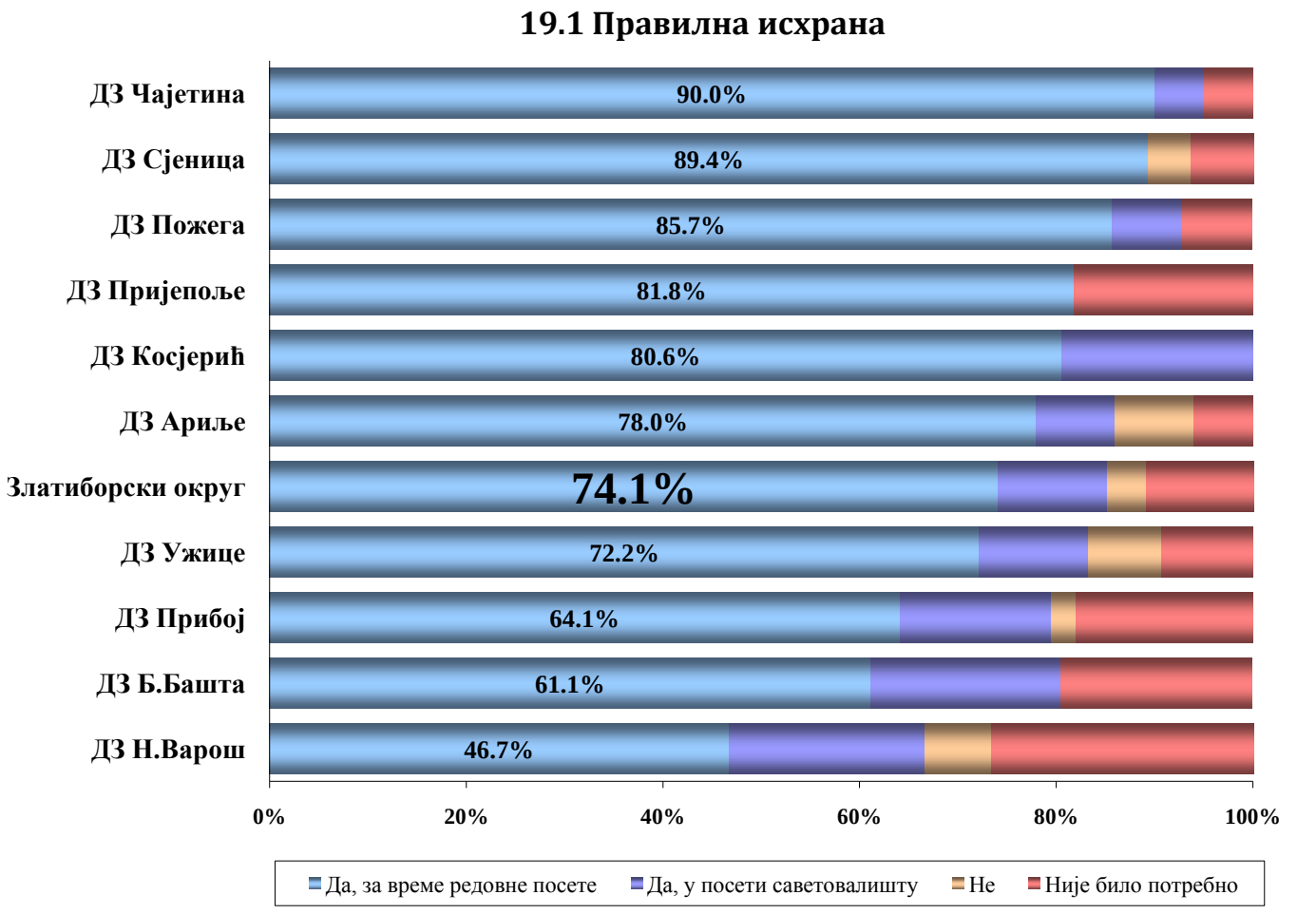
Графикон бр. 18. Структура (%) корисника у односу на заказивање и чекање на заказани преглед у службама за здравствену заштиту деце и омладине, на подручју Златиборског округа у 2016. години



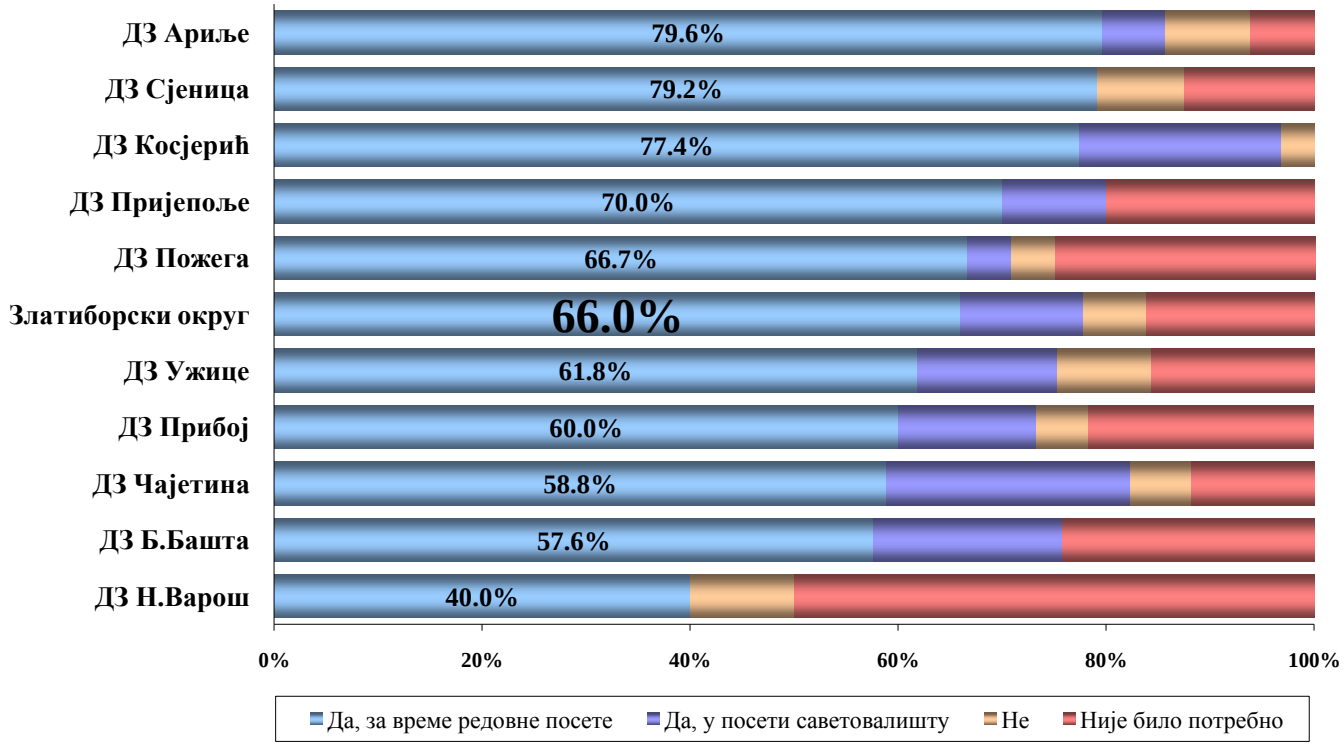
Здравствено – васпитни рад изабраног педијатра

Превентивни рад у служби за заштиту деце и омладине углавном је био орјентисан на разговоре о правилној исхрани (три четвртине испитаника) и важности физичке активности (две трећине испитаника). Савети у вези злоупотребе алкохола и избегавања стреса су били заступљени код трећине испитаника, док је превентивни рад на проблемима везаним за пушење, злоупотребу дрога и сигуран секс спроведен код свега четвртине анкетираних. Потребно је убудуће више радити на активностима промоције здравих стилова живота, посебно у областима где је ова популација осетљивија од других, као што су пушење, злоупотреба дрога и алкохола.

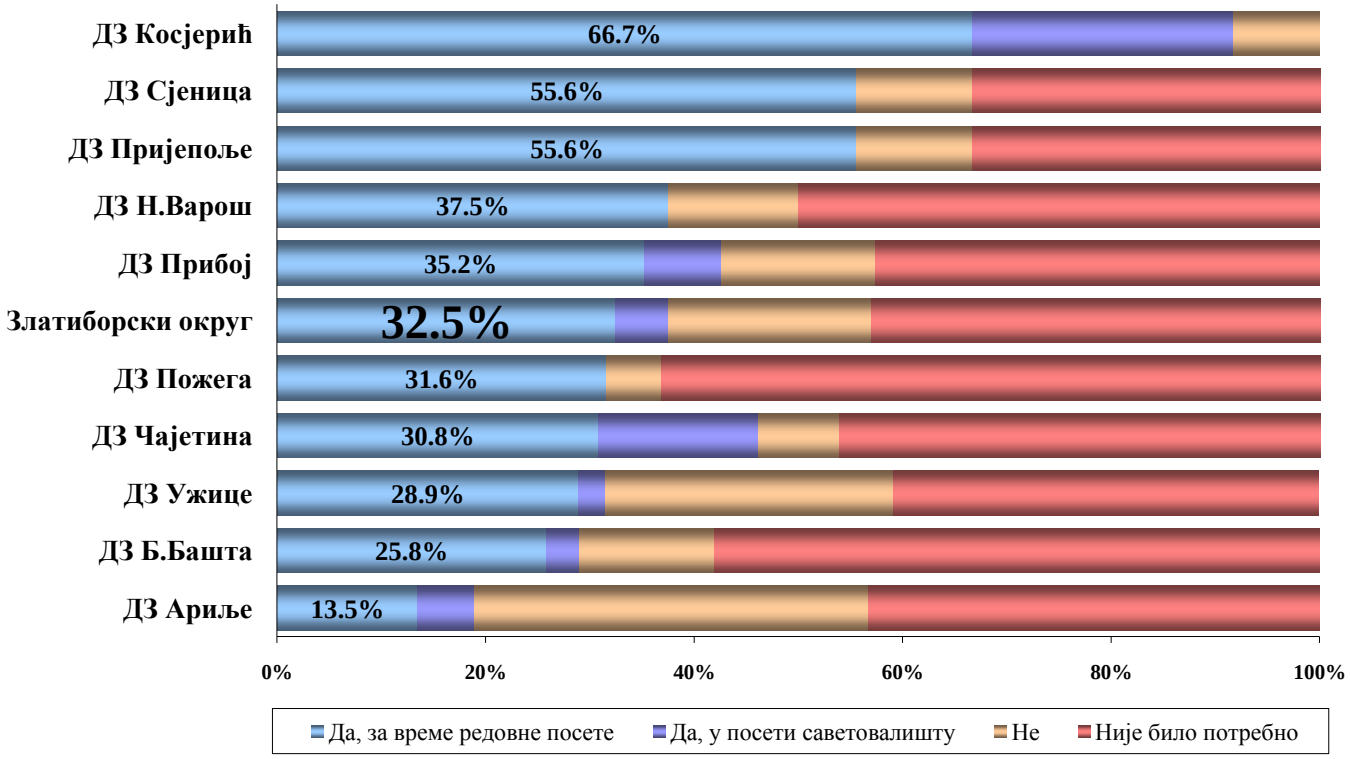
Графикони бр. 19. Обухват (%) корисника превентивним радом изабраног педијатра
у службама за здравствену заштиту деце и омладине, на подручју Златиборског округа у 2016. години
(да ли изабрани педијатар даје савете о следећим темама?)



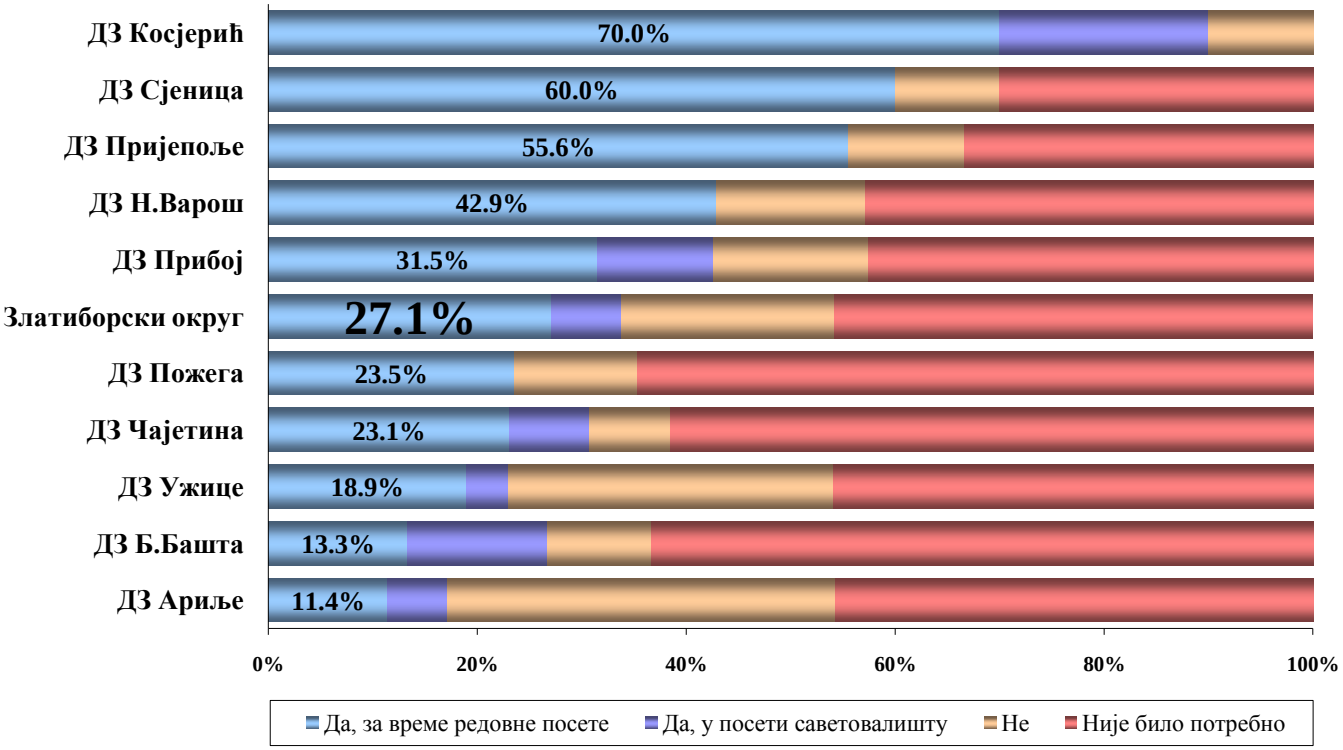
19.2 Важност физичке активности



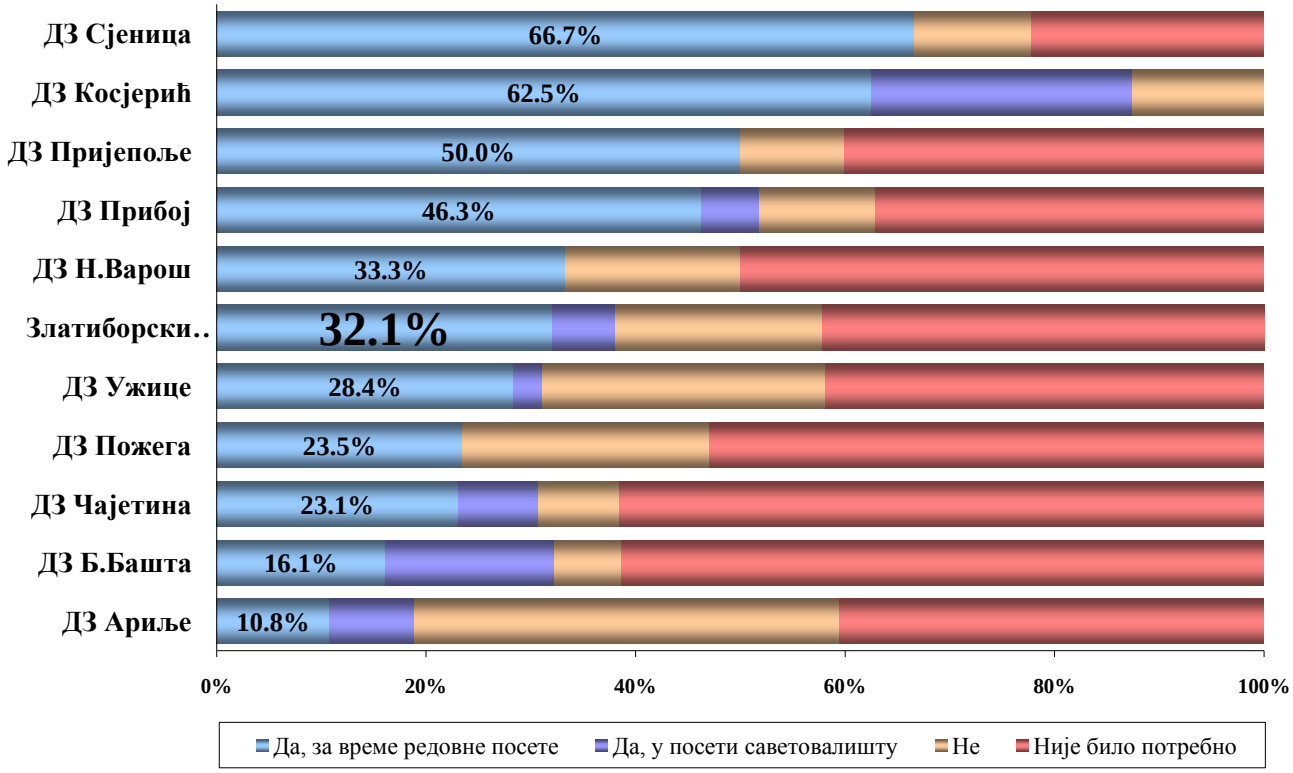
19.3 Злоупотреба алкохола



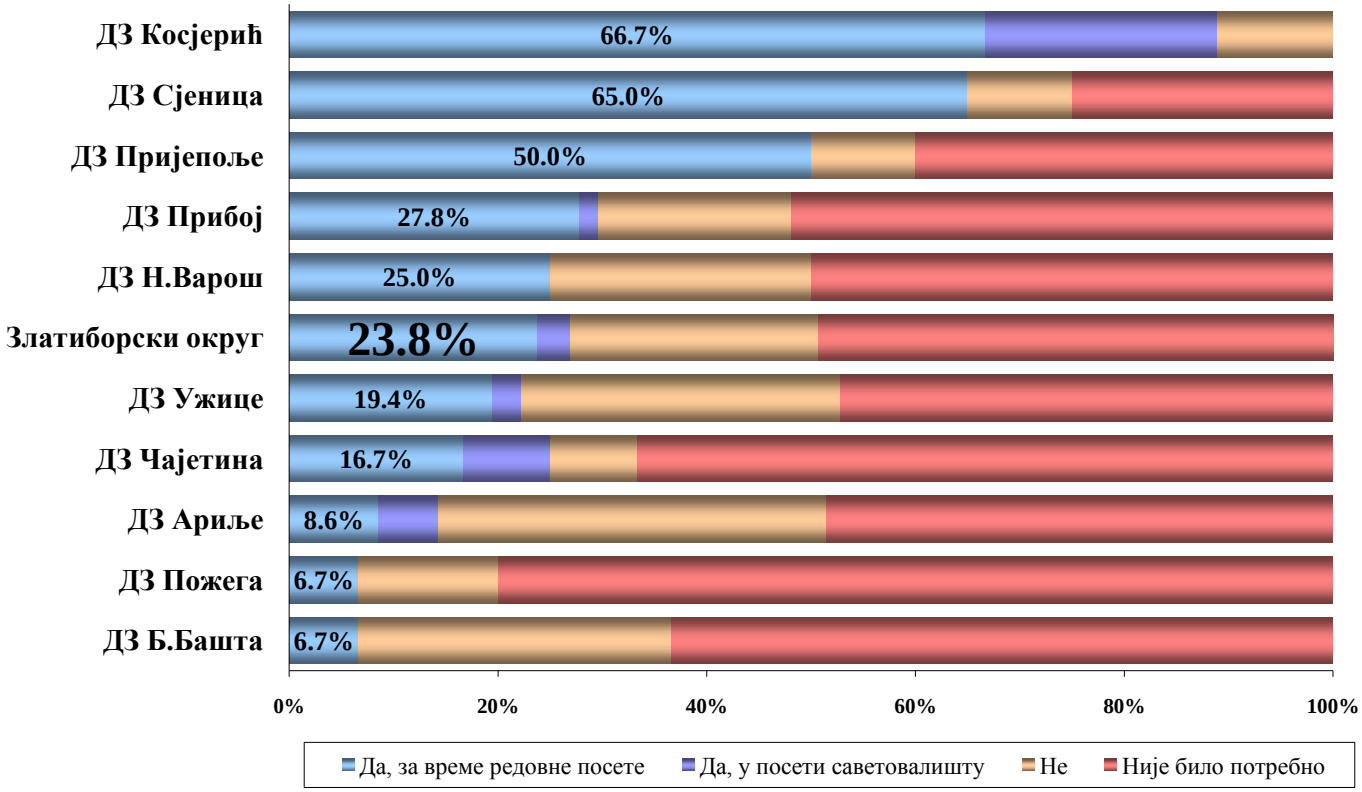
19.4 Смањење или престанак пушења



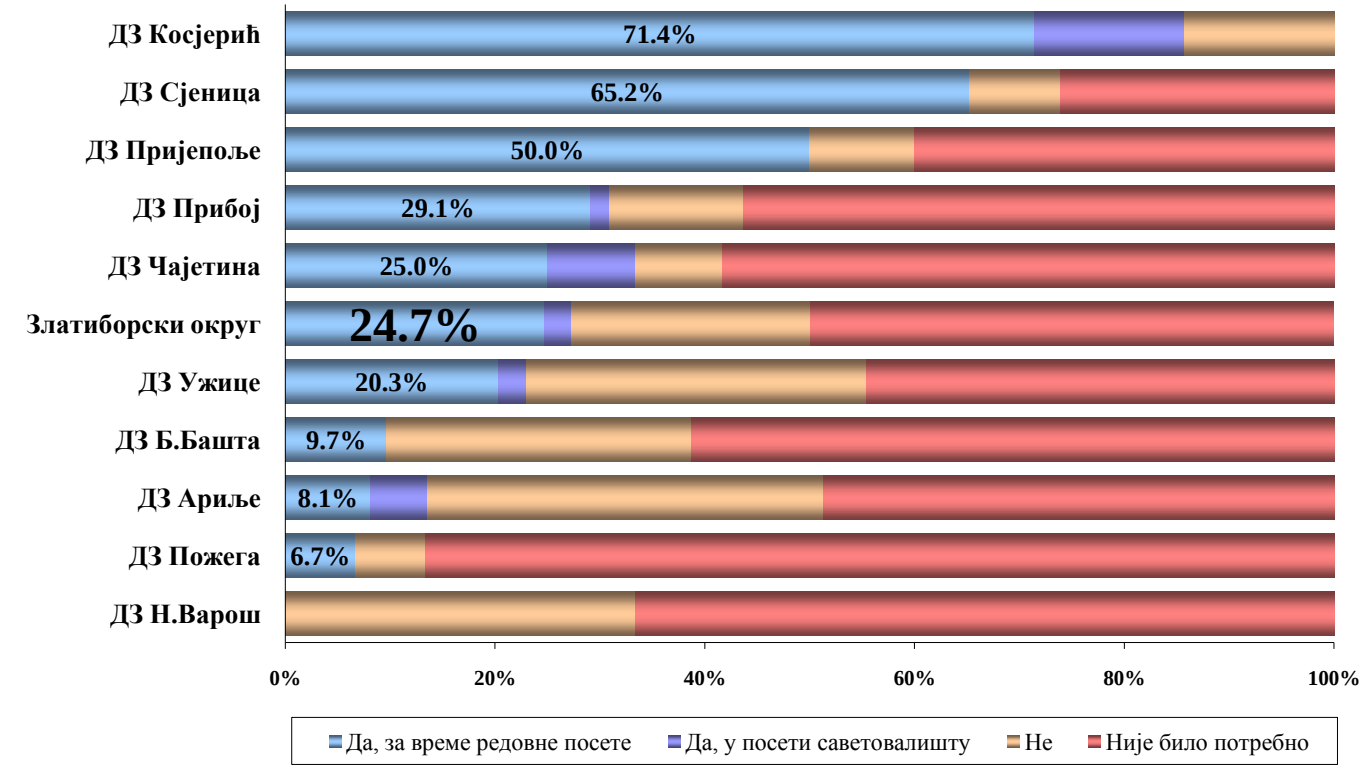
19.5 Избегавање / одбрана од стреса



19.6 Сигуран секс



19.7 Опасност од злоупотербе дрога



Задовољство педијатријским сестрама

Што се тиче комуникације са медицинским сестрама 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 пружају све информације и да добро сарађују са лекарима.

Табела 5. Средње оцене задовољства аспектима рада педијатријских сестара
у службама за здравствену заштиту деце и омладине, на подручју Златиборског округа за 2016. годину

5.1 Љубазност педијатријских сестара на шалтеру

ДЗ	Ужице	Ариље	Б.Башта	Пожега	**Округ**	Косјерић	Прибој	Н.Варош	Сјеница	Чајетина	Пријепоље
Оцена	4.54	4.66	4.70	4.73	**4.75**	4.81	4.84	4.85	4.87	5.00	5.00

5.2 Љубазност педијатријских сестара у соби за интервенције

ДЗ	Прибој	Ариље	Ужице	**Округ**	Н.Варош	Б.Башта	Пожега	Сјеница	Косјерић	Чајетина	Пријепоље
Оцена	4.67	4.68	4.72	**4.76**	4.78	4.78	4.79	4.81	4.82	5.00	5.00

5.3 Спремност педијатријских сестара да пруже све информације

ДЗ	Ариље	Косјерић	Ужице	**Округ**	Н.Варош	Пожега	Б.Башта	Прибој	Сјеница	Чајетина	Пријепоље
Оцена	4.31	4.39	4.43	**4.63**	4.73	4.73	4.74	4.78	4.90	4.93	5.00

5.4 Сарадња педијатријских сестара и лекара

ДЗ	Ариље	Ужице	Б.Башта	**Округ**	Сјеница	Н.Варош	Прибој	Пожега	Чајетина	Косјерић	Пријепоље
Оцена	4.40	4.62	4.66	**4.73**	4.76	4.78	4.78	4.87	5.00	5.00	5.00

Задовољство изабраним педијатром

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

Табела 6. Средње оцене задовољства аспектима рада изабраног педијатра
у службама за здравствену заштиту деце и омладине, на подручју Златиборског округа за 2016. годину

6.1 Упознатост педијатра са личном ситуацијом пацијента (нпр. у школи, код куће...)

ДЗ	Ужице	Прибој	**Округ**	Чајетина	Б.Башта	Ариље	Пожега	Пријепоље	Сјеница	Косјерић	Н.Варош
Оцена	2.68	3.70	**3.83**	3.85	3.97	4.04	4.40	4.40	4.44	4.66	4.83

6.2 Упознатост педијатра са раније проблемима и болестима свог пацијента

ДЗ	Ужице	Ариље	Б.Башта	**Округ**	Чајетина	Прибој	Косјерић	Н.Варош	Сјеница	Пожега	Пријепоље
Оцена	4.23	4.49	4.54	**4.55**	4.63	4.64	4.65	4.66	4.80	4.86	5.00

6.3 Време које педијатар одваја за разговор са пацијентом

ДЗ	Ужице	Косјерић	Б.Башта	Ариље	**Округ**	Сјеница	Н.Варош	Пријепоље	Чајетина	Пожега	Прибој
Оцена	4.22	4.47	4.50	4.56	**4.58**	4.68	4.74	4.75	4.80	4.85	4.86

6.4 Пажња коју педијатар посвећује ономе што пацијент говори

ДЗ	Ариље	Б.Башта	Н.Варош	Косјерић	Ужице	**Округ**	Пријепоље	Сјеница	Прибој	Чајетина	Пожега
Оцена	4.58	4.59	4.60	4.64	4.70	**4.71**	4.78	4.78	4.83	4.85	5.00

6.5 Објашњења педијатра о болестима пацијента и лековима које му преписује

ДЗ	Ужице	Косјерић	Б.Башта	Ариље	Н.Варош	**Округ**	Сјеница	Чајетина	Прибој	Пожега	Пријепоље
Оцена	4.47	4.52	4.55	4.58	4.62	**4.64**	4.68	4.78	4.83	4.92	5.00

6.6 Способност да се након прегледа пацијент лакше избори са својим проблемима

ДЗ	Ужице	Косјерић	Б.Башта	Ариље	**Округ**	Н.Варош	Сјеница	Прибој	Чајетина	Пожега	Пријепоље
Оцена	4.29	4.43	4.44	4.46	**4.54**	4.59	4.66	4.71	4.78	5.00	5.00

6.7 Поверење у изабраног педијатра када пацијент има здравствени проблем

ДЗ	Б.Башта	Ариље	Сјеница	Н.Варош	Ужице	Пријепоље	**Округ**	Косјерић	Прибој	Чајетина	Пожега
Оцена	4.58	4.58	4.69	4.70	4.74	4.78	**4.78**	4.88	4.97	5.00	5.00

Задовољство организацијом службе за здравствену заштиту деце и омладине

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, као и опремљеношћу установе. Други аспекти рада службе су на задовољавајућем нивоу, са појединачним изузецима. Значајнија неинформисаност о организацији рада службе је забележена по питању постојања интернет презентације установе, опремљености службе, и у нешто мањој мери, по питању доступности инвалидима и могућношћу телефонског саветовања.

Табела 7. Средње оцене задовољства организацијом рада
у службама за здравствену заштиту деце и омладине, на подручју Златиборског округа за 2016. годину

7.1 Радно време

ДЗ	Б.Башта	Пријепоље	Ужице	Пожега	Ариље	Н.Варош	**Округ**	Прибој	Сјеница	Чајетина	Косјерић
Оцена	4.33	4.33	4.60	4.63	4.65	4.68	**4.68**	4.77	4.77	4.93	5.00

7.2 Могућност прегледа викендом

ДЗ	Ариље	Чајетина	Пожега	Пријепоље	**Округ**	Ужице	Прибој	Н.Варош	Б.Башта	Сјеница	Косјерић
Оцена	4.00	4.33	4.33	4.43	**4.54**	4.63	4.65	4.65	4.67	4.67	4.68

7.3 Доступност инвалидима и особама у колицима

ДЗ	Пожега	Ариље	Н.Варош	Косјерић	**Округ**	Ужице	Чајетина	Прибој	Пријепоље	Сјеница	Б.Башта
Оцена	3.38	4.33	4.35	4.35	**4.49**	4.52	4.60	4.73	4.75	4.83	4.93

**13% не зна, око 20% у Чајетини, Ужицу и Прибоју*

7.4 Овлашћеност изабраног педијатра да он буде тај који ће пацијента упутити на преглед код специјалисте

ДЗ	Н.Варош	Косјерић	Пријепоље	Сјеница	Ужице	Ариље	**Округ**	Б.Башта	Прибој	Пожега	Чајетина
Оцена	4.54	4.70	4.78	4.78	4.78	4.79	**4.79**	4.89	4.91	4.92	5.00

7.5 Капацитет места за седење у чекаоницама

ДЗ	Сјеница	Прибој	Ужице	**Округ**	Ариље	Б.Башта	Косјерић	Н.Варош	Пријепоље	Пожега	Чајетина
Оцена	3.64	4.16	4.36	**4.44**	4.45	4.56	4.56	4.64	4.75	4.92	5.00

7.6 Време проведено у чекаоници приликом посете педијатру

ДЗ	Косјерић	Н.Варош	Пријепоље	Ариље	Сјеница	**Округ**	Ужице	Прибој	Чајетина	Пожега	Б.Башта
Оцена	1.33	1.49	2.00	2.10	2.14	**2.51**	2.51	2.91	3.45	3.53	4.10

7.7 Могућност телефонског саветовања са педијатром

ДЗ	Ужице	Б.Башта	Пријепоље	Прибој	Ариље	**Округ**	Пожега	Н.Варош	Косјерић	Сјеница	Чајетина
Оцена	2.70	3.60	3.67	3.70	3.73	**3.81**	4.14	4.43	4.56	4.63	4.81

**15% не зна, највише у Пријепољу, Прибоју и Ужицу са преко 20%*

7.8 Могућност да се хитан преглед обави истог дана

ДЗ	Ужице	Пожега	Н.Варош	**Округ**	Сјеница	Косјерић	Б.Башта	Ариље	Прибој	Чајетина	Пријепоље
Оцена	4.31	4.57	4.60	**4.66**	4.74	4.74	4.78	4.84	4.86	5.00	5.00

7.9 Могућност за жалбе и примедбе

ДЗ	Ариље	Косјерић	Н.Варош	**Округ**	Пријепоље	Прибој	Сјеница	Ужице	Б.Башта	Чајетина	Пожега
Оцена	4.28	4.47	4.48	**4.76**	4.78	4.83	4.89	4.90	4.94	5.00	5.00

**11% не зна, трећина у Ариљу, петина у Пожеги*

7.10 Интернет презентација установе

ДЗ	Сјеница	Ариље	Чајетина	Косјерић	**Округ**	Ужице	Пожега	Н.Варош	Пријепоље	Прибој	Б.Башта
Оцена	3.33	3.53	3.75	4.23	**4.34**	4.43	4.50	4.52	4.60	4.61	4.68

**43% не зна, сви осим Косјерића и Н.Вароши са преко 40% неинформисаних*

7.11 Медицинска опремљеност установе

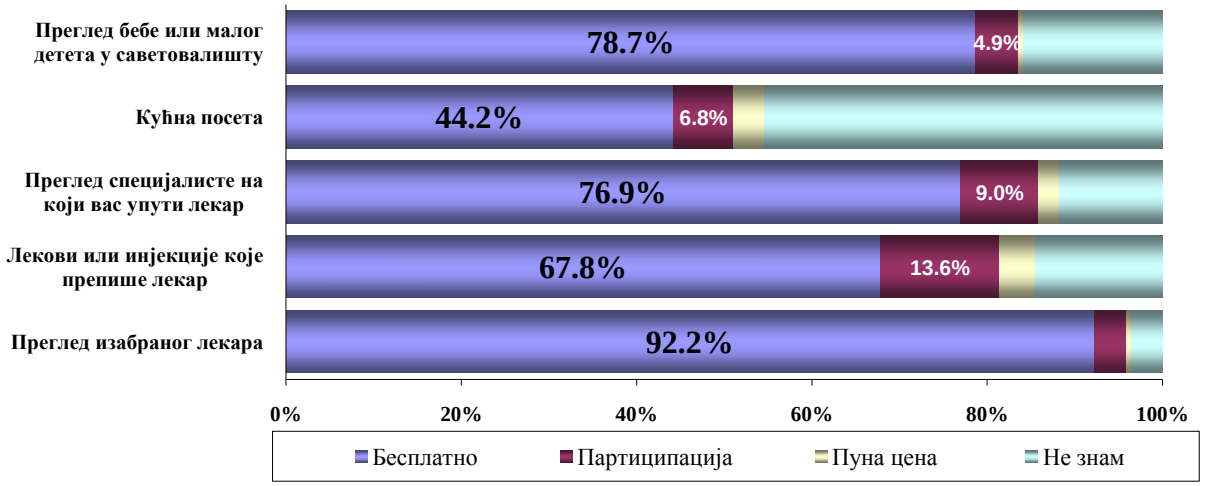
ДЗ	Ариље	Б.Башта	Сјеница	Ужице	**Округ**	Пожега	Прибој	Чајетина	Пријепоље	Н.Варош	Косјерић
Оцена	1.55	2.62	2.89	3.30	**3.40**	3.71	3.72	3.75	3.75	4.65	5.00

**25% не зна, преко 30% у Ужицу, Пожеги и Сјеници*

Плаћање услуга и лекова
и финансијске потешкоће корисника приликом посете педијатру

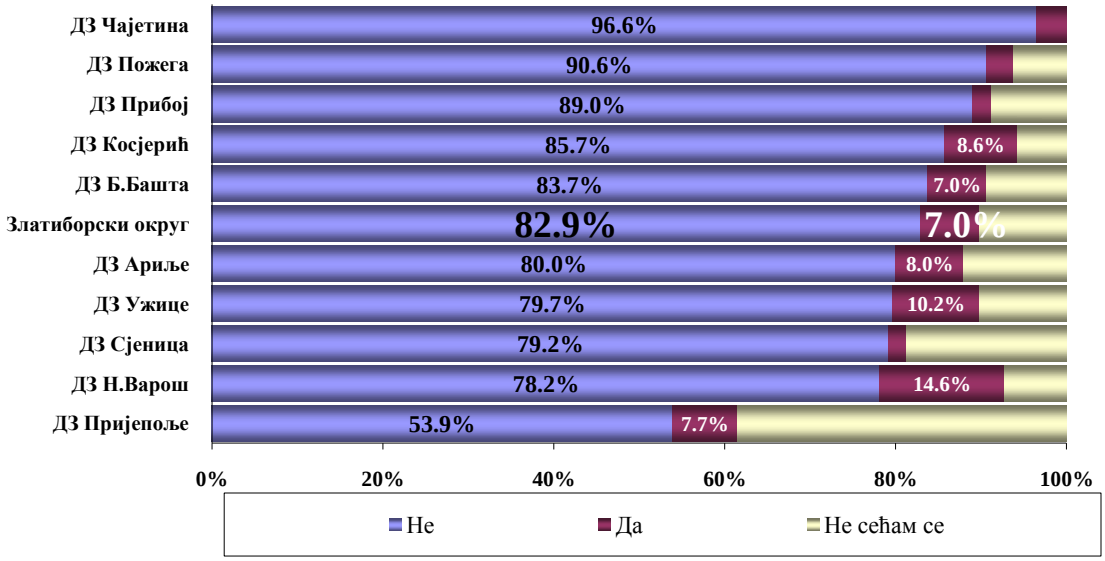
Готово сви испитаници прегледе код изабраног лекара добијају бесплатно. Лекове и инјекције, бесплатно или уз партиципацију, добија четири петине испитаника. Прегледе код специјалисте, на које су деца упућена од стране изабраног педијатра, не плаћа три четвртине деце, половина анкетираних не зна или није одговорила да ли се наплаћују кућне посете педијатра, друга половина сматра да добија ову врсту услуге потпуно бесплатно (без партиципације). Три четвртине родитеља знају да се услуге прегледа бебе или малог детета у саветовалишту не плаћају.

Графикон бр. 20. Плаћање услуга и лекова корисника
у службама за здравствену заштиту деце и омладине, на подручју Златиборског округа у 2016. години



Четири петине анкетираних тврде да нису имали проблем приликом одласка код лекара због недостатка новца.

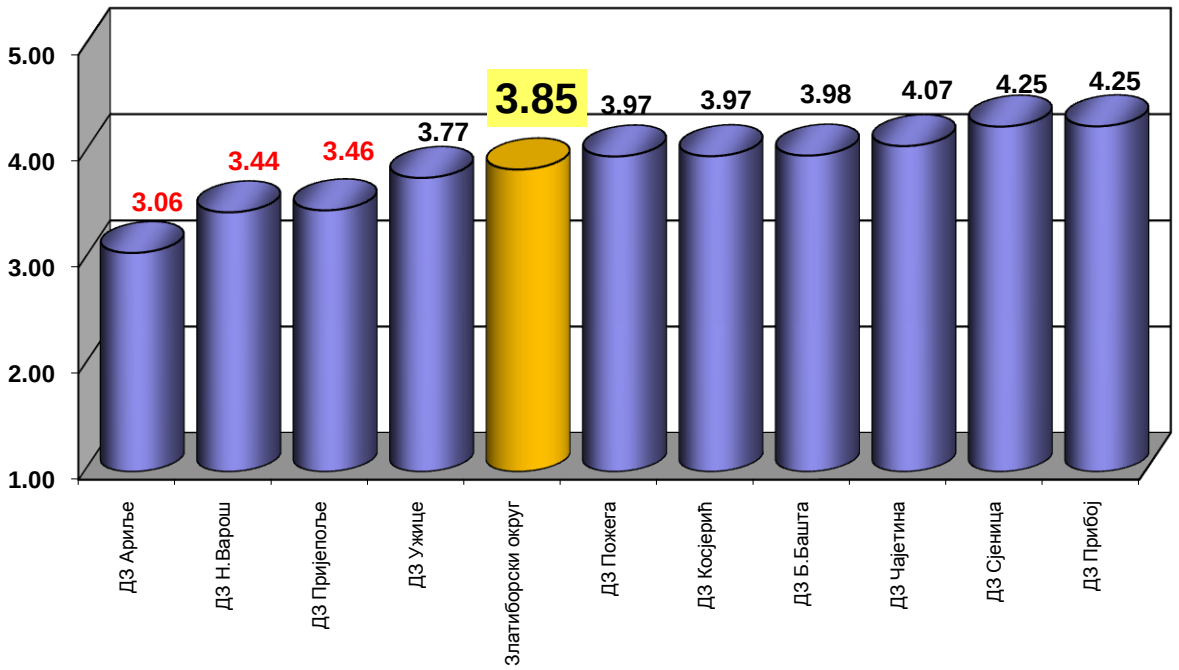
Графикон бр. 21. Постојање финансијских потешкоћа корисника приликом посете
служби за здравствену заштиту деце и омладине, на подручју Златиборског округа у 2016. години



Свеукупно задовољство службом за здравствену заштиту деце и омладине

Средња оцена свеукупног задовољства у овој служби износи 3.85, што је ниже у односу на претходне године. Другу годину заредом је оцена нижа од 4.00, и у вишегодишњем периоду праћења има тенденцију пада (Графикон бр.22 и табела Б).

Графикон бр. 22 Средње оцене задовољства испитаника радом
службе за здравствену заштиту деце и омладине, на подручју Златиборскг округа у 2016. години



Табела Б. Задовољство корисника у ЗЗ деце, 2009-2016.

Здравствена установа	СРЕДЊА ОЦЕНА СВЕУКУПНОГ ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА У СЛУЖБИ ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ ДЕЦЕ								
	2009.	2010.	2011.	2012.	2013.	2014.	2015.	Вишегодишњи просек	2016.
ДЗ Ариље	4.26	3.66	4.36	3.93	3.67	3.80	3.38	*3.77*	**3.06**
ДЗ Бајина Башта	4.13	4.14	4.14	3.88	4.06	3.95	3.88	*4.02*	**3.98**
ДЗ Чајетина	4.23	3.97	4.26	4.40	4.02	4.05	3.53	*4.07*	**4.07**
ДЗ Косјерић	4.94	4.73	4.80	5.00	5.00	4.54	5.00	*4.75*	**3.97**
ДЗ Нова Варош	4.52	4.88	4.08	4.17	3.67	4.15	3.95	*4.11*	**3.44**
ДЗ Пожега	4.50	4.17	3.94	3.91	3.94	3.59	3.71	*3.97*	**3.97**
ДЗ Прибој	4.52	4.01	4.31	4.12	4.02	3.95	3.79	*4.12*	**4.25**
ДЗ Пријепоље	4.21	4.56	4.52	4.37	4.18	4.37	4.19	*4.23*	**3.46**
ДЗ Сјеница	4.18	4.22	4.39	4.55	4.02	3.83	3.87	*4.16*	**4.25**
ДЗ Ужице	3.87	3.85	3.86	4.03	3.88	3.97	3.67	*3.86*	**3.77**
ДЗ УКУПНО	**4.26**	**4.23**	**4.21**	**4.22**	**4.02**	**4.01**	**3.87**	***4.08***	**3.85**

СЛУЖБА ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ ЖЕНА

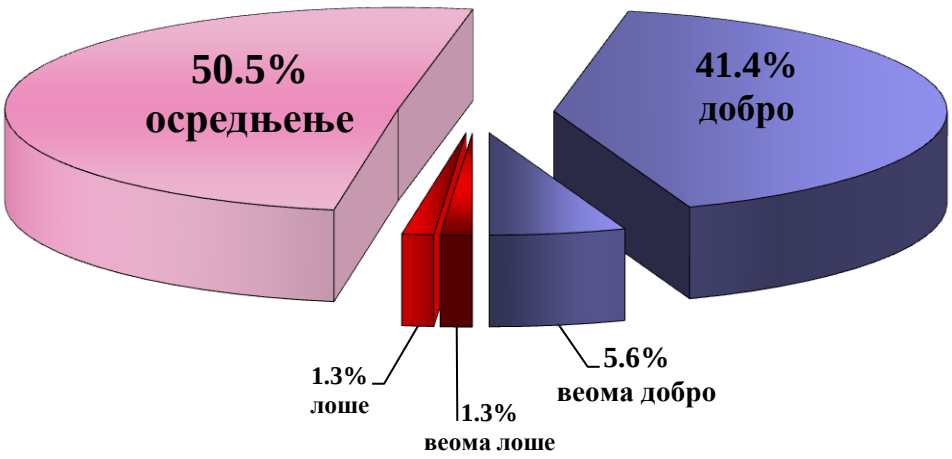
У службама за здравствену заштиту жена у домовима здравља Златиборског округа на дан анкетирања било је присутно 476 жена, подељен је 331 упитник, а враћено/попуњено 326 упитника, што представља стопу одговора 98.5%.

Просечна старост испитаница је износила **39.7 година**. Најмлађа испитаница која је користила услуге имала је 15, а најстарија 93 године.

Образовање - Највише анкетираних жена биле су са средњом школом 61.2%, затим са вишом и високом 26.5% и основном 12.0%. Само једна испитаница је са незавршеном основном школом.

Материјално стање - Готово половина анкетираних одговорила је да им је материјални статус добар или веома добар, а друга половина да је осредњи. Да им је материјално стање лоше или веома лоше изјаснила се тек свака четрдесета испитаница (графикон бр. 23) **Средња оцена** материјалног статуса на скали од 1 до 5 износи **3.49**, и то је највиша оцена међу свим групама испитаника.

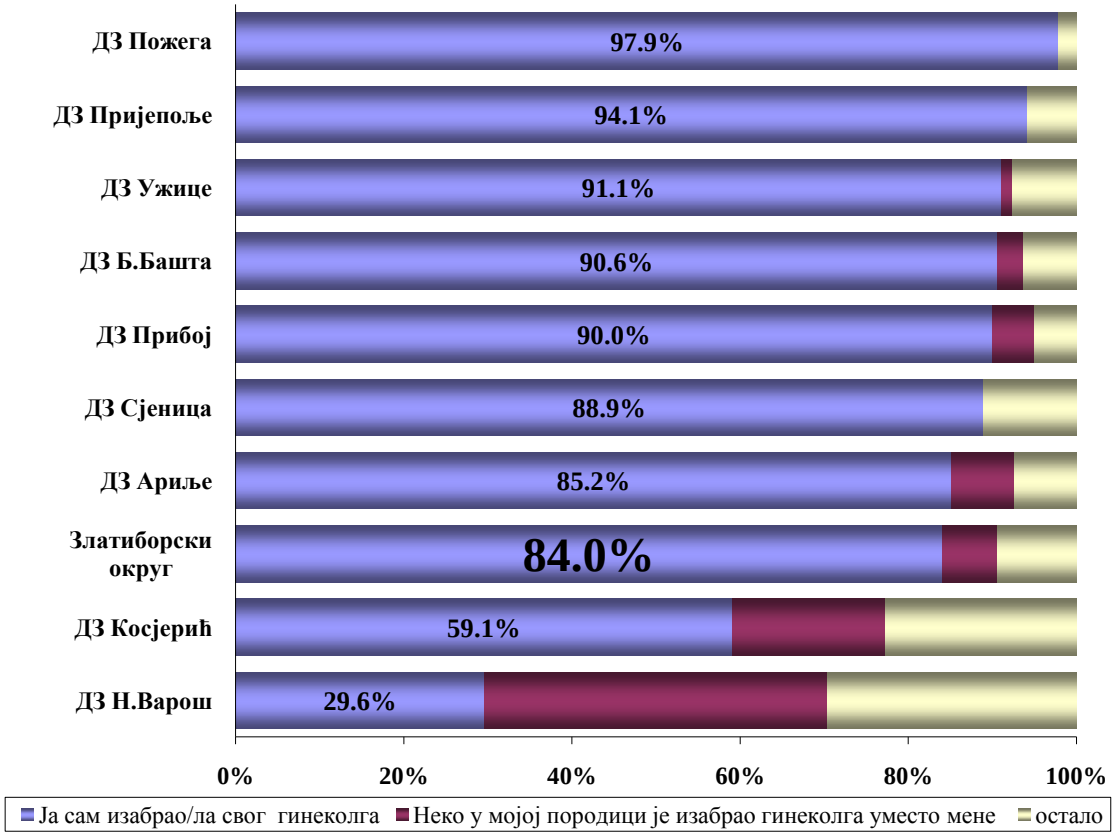
Графикон бр 23. Структура материјалног стања домаћинства испитаника
у службама за здравствену заштиту жена, на подручју Златиборског округа у 2016. години



Начин избора гинеколога

У свим домовима здравља Златиборског округа, највећи број жена су саме изабрале гинеколога (84.0%), док је веома мали број оних којима је изабрани гинеколог додељен (4.4%), или им га је неко други изабрао (6.6%), немају га (0.9%) или се не сећају (4.1%).

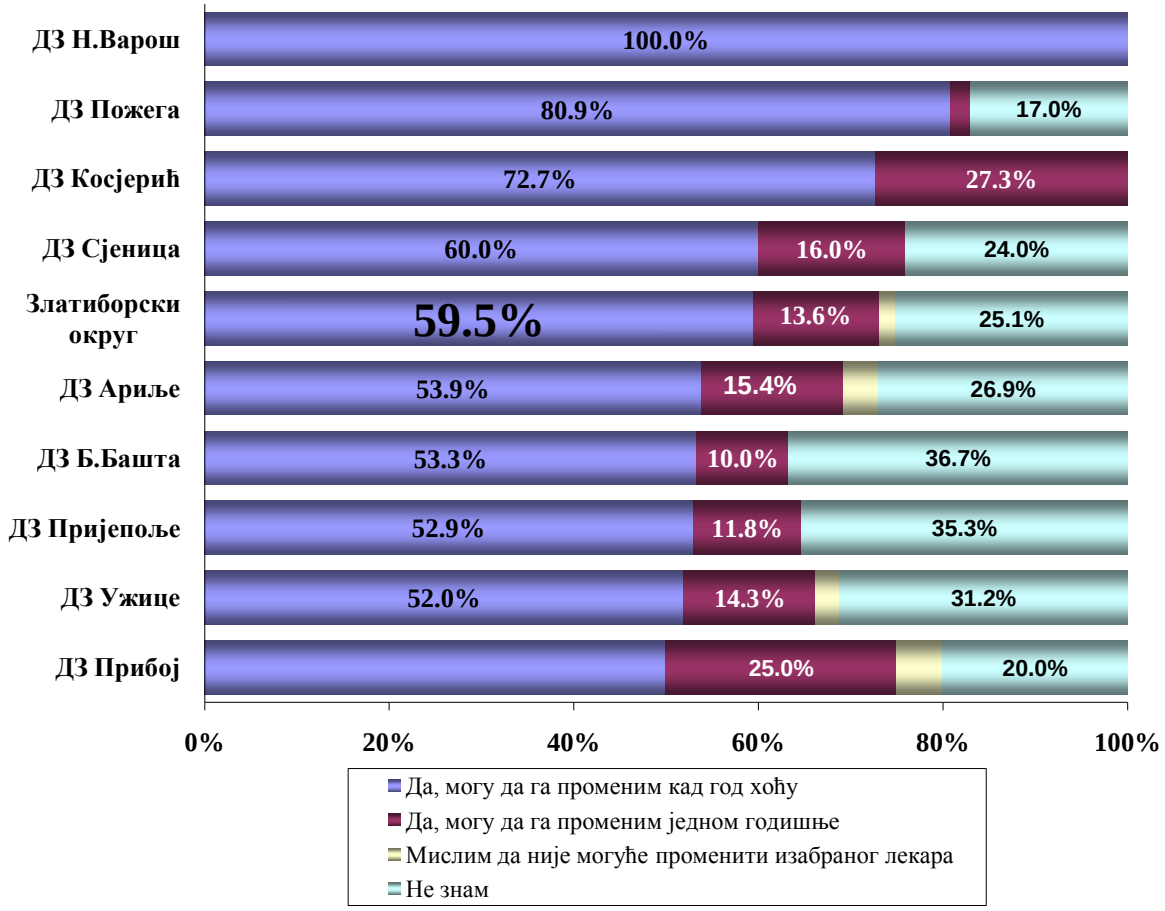
Графикон бр. 24 Структура (%) корисника у односу на начин избора свог гинеколога
у службама за здравствену заштиту жена, на подручју Златиборског округа у 2016. години



Информисаност о начину промене изабраног гинеколога

Што се тиче информисаности о промени изабраног гинеколога, као и у претходним службама, више од половине испитаница се изјаснило да може променити лекара када год хоће, четвртина не зна да ли може да промени гинеколога, а свака седма мисли да то може учинити једном годишње.

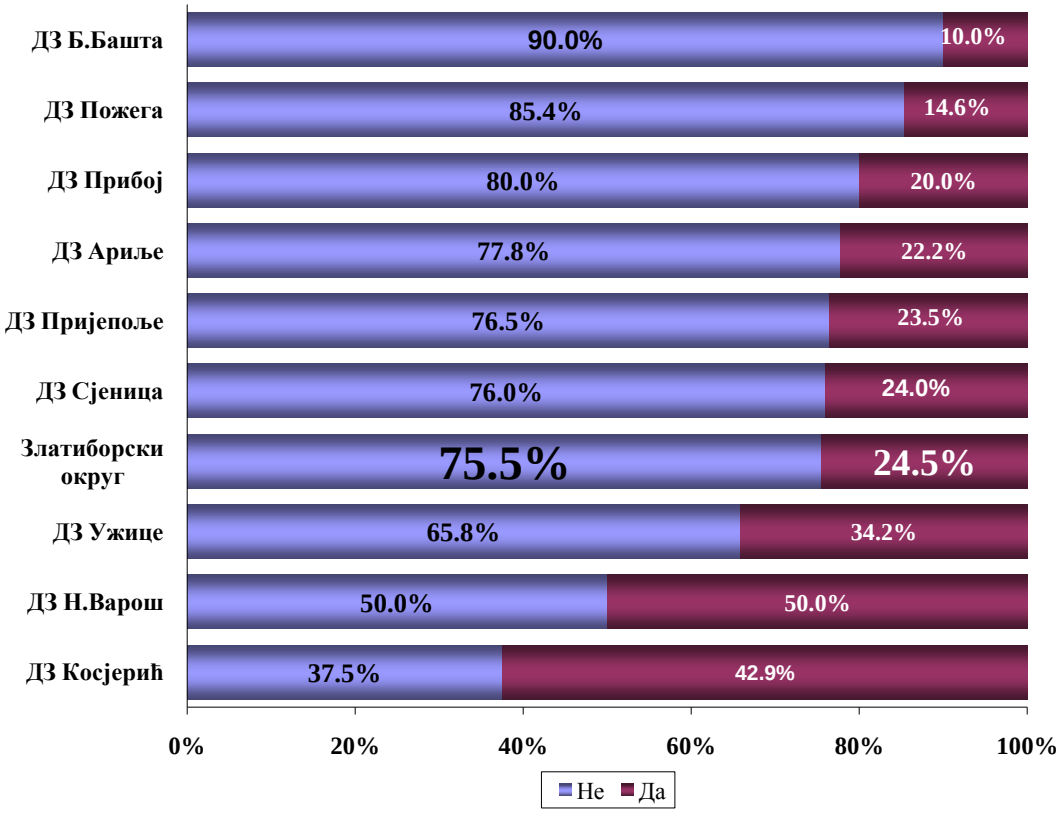
Графикон бр. 25. Информисаност о начину промене изабраног гинеколога
у службама за здравствену заштиту жена, на подручју Златиборског округа у 2016. години



Промена изабраног гинеколога

Три четвртине анкетираних испитаница није мењала свог гинеколога (75.5%).

Графикон бр. 26. Структура (%) корисника у односу на то да ли су мењали изабраног гинеколога
у службама за здравствену заштиту жена, на подручју Златиборског округа у 2016. години

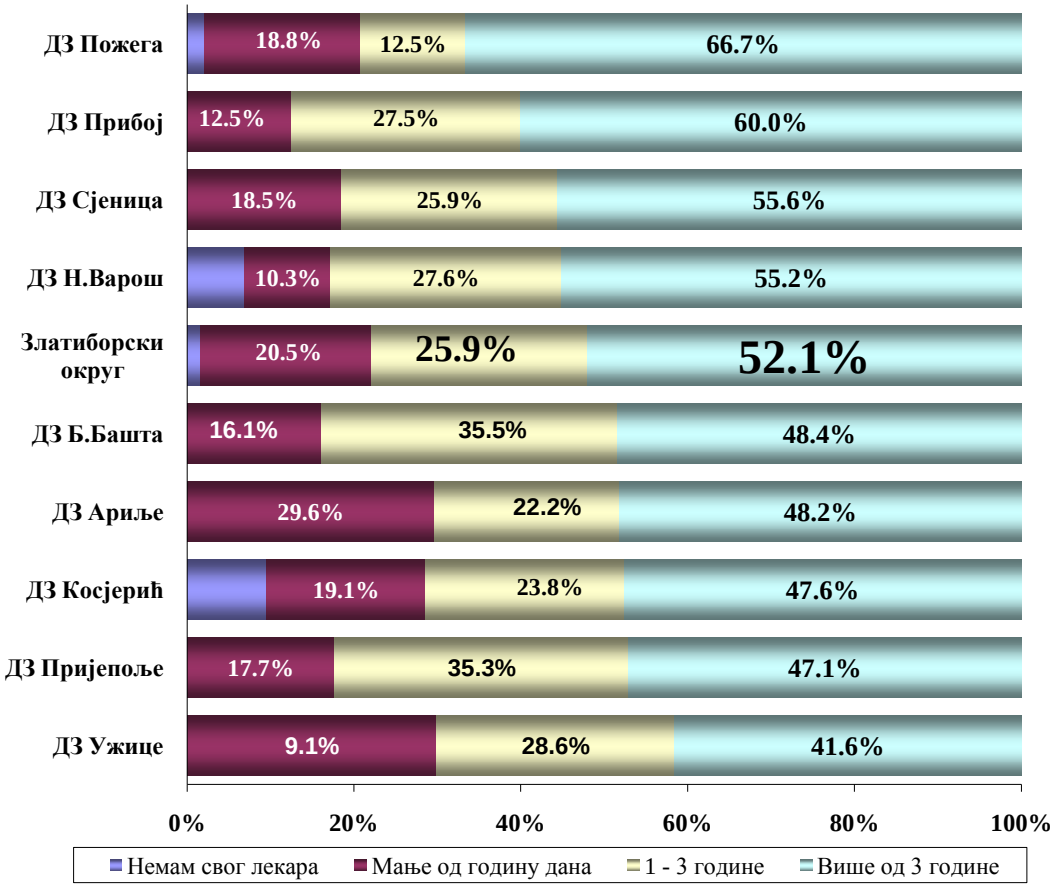


Разлог промене изабраног гинеколога - Међу онима који су променили свог гинеколога, већина је одговорила да је то учинила због напуштања ординације од стране лекара (48.1%), из других разлога (27.3%), а потом услед пресељења (15.6%) и неспоразума (9.1%).

Дужина лечења код изабраног гинеколога

Код свог гинеколога дуже од 3 године лечи се нешто више од половине испитаница, четвртина се лечи од 1-3 године, а петина краће од годину дана.

Графикон бр. 27. Структура (%) корисника у односу на дужину лечења код свог изабраног гинеколга
у службама за здравствену заштиту жена, на подручју Златиборског округа у 2016. години



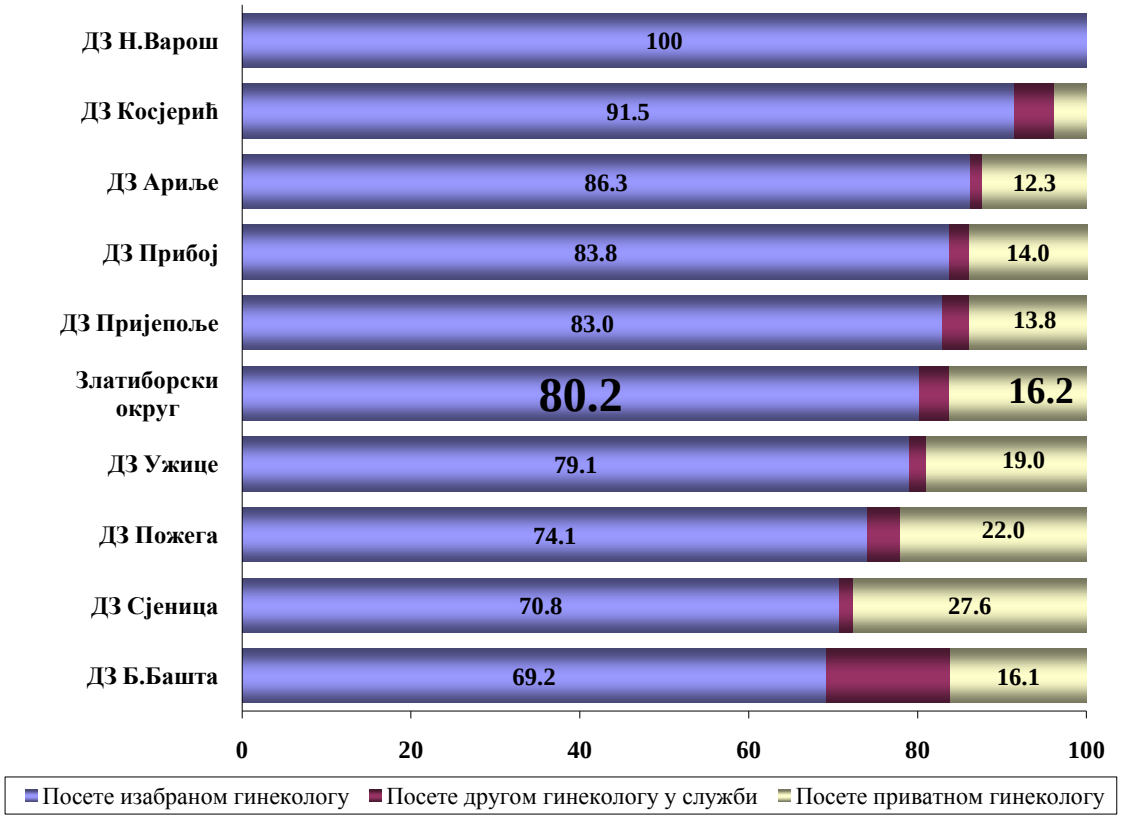
Учесталост посета изабраном гинеколгу

На питање *колико пута посећују гинекоплога у току године* одговори су били једном до два пута (43.6%), три до пет пута (29.3%) и преко пет пута (27.1%). Тек свака дванаеста испитаница је одлазила код другог гинеколога у служби (8.6%), и најчешће су то чиниле једном или два пута (78.6%), док су чешћи одласци другом гинекологу у служби спорадични.

Посете приватном гинекологу

Посете приватницима су чешће него у другим службама (23.0% испитаница), а број таквих посета је најчешће износио једаном до три пута (68.0%). Међу испитаницама, свака шеста посета гинекологу је остварена у приватном сектору.

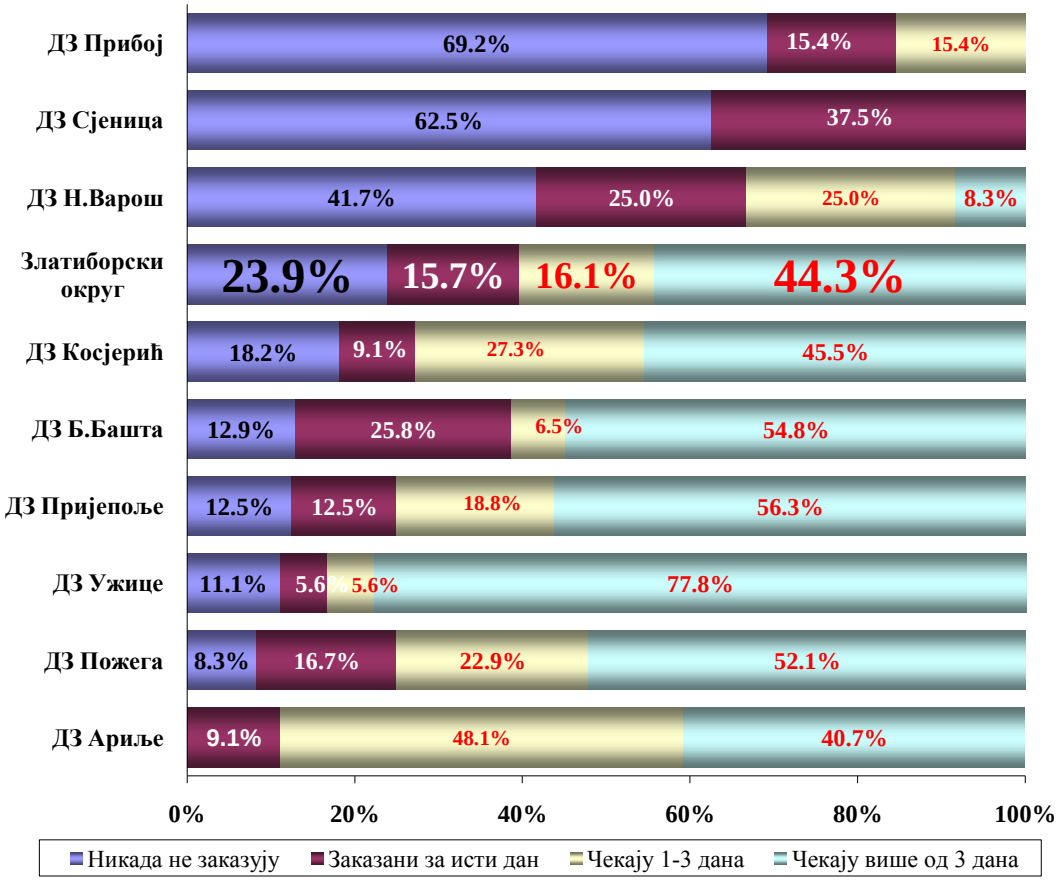
Графикон бр. 28. Структура (%) укупног броја посета гинеколозима према емпиријској процени корисника служби за здравствену заштиту жена, на подручју Златиборског округа у 2016. години



Заказивање код изабраног гинеколога

Две петине испитаница не заказује или буде заказана за исти дан (39.6%), свака шеста чека на преглед 1-3 дана, док нешто мање од половине испитаница чека дуже од 3 дана на преглед код гинеколога (Графикон бр.29).

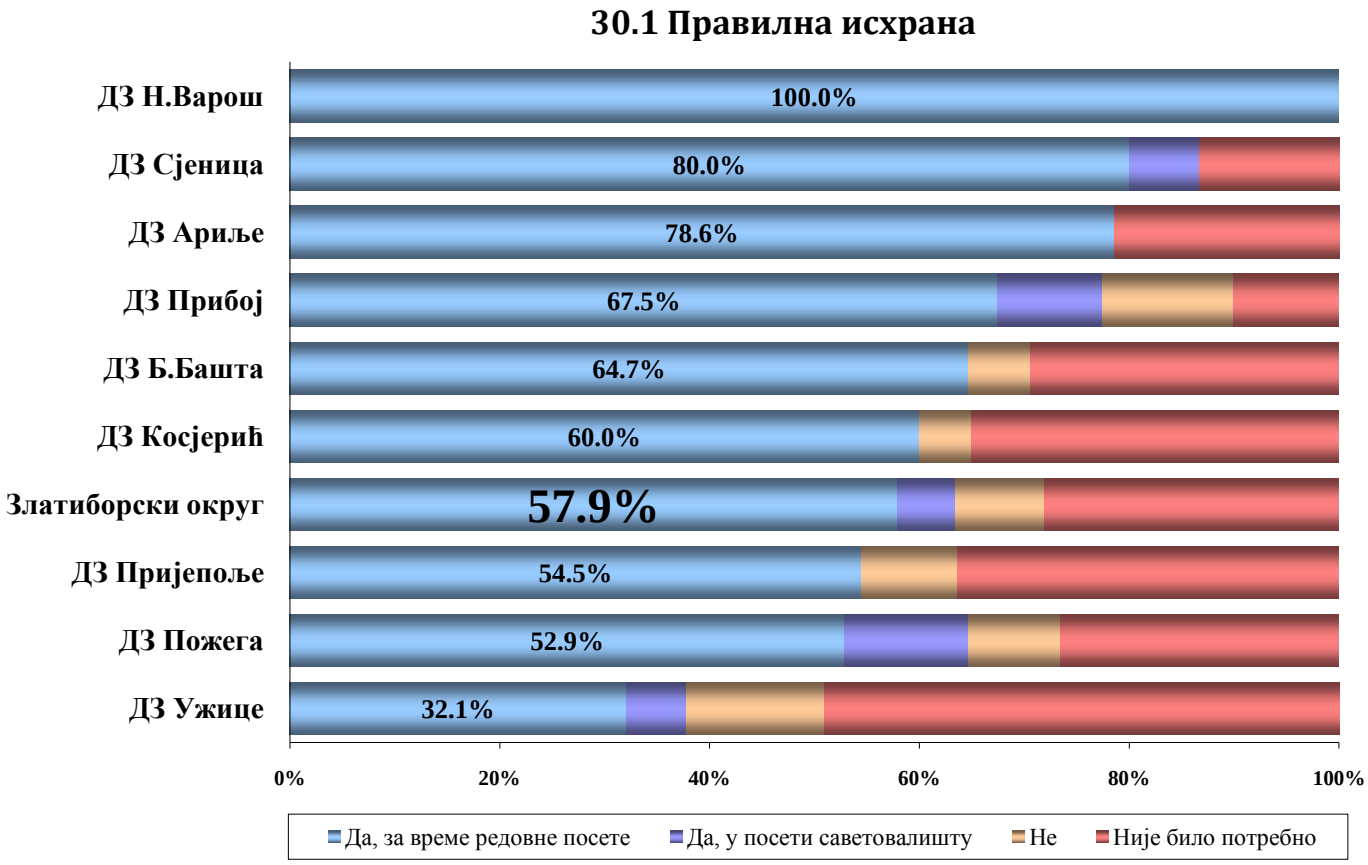
Графикон бр. 29. Структура (%) корисника у односу на заказивање и чекање на заказани преглед
у службама за здравствену заштиту жена, на подручју Златиборског округа у 2016. години



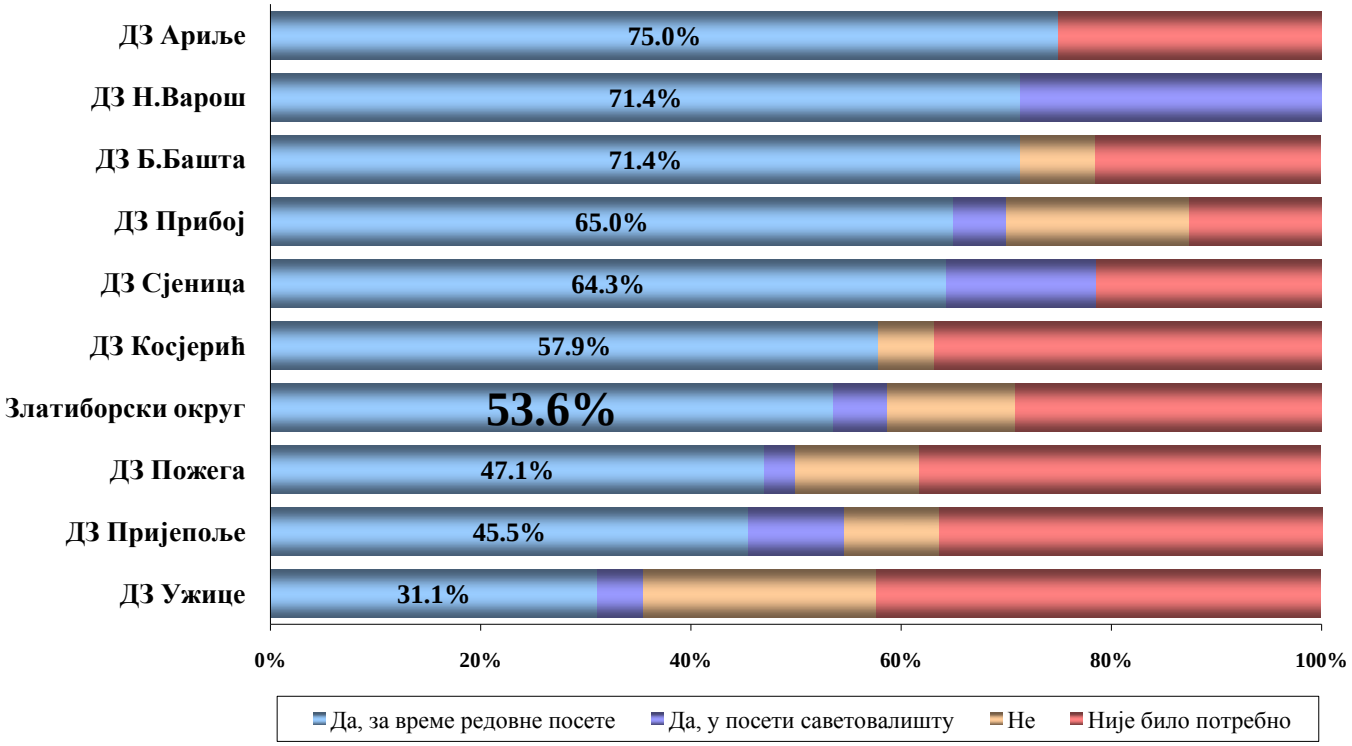
Здравствено – васпитни рад изабраног гинеколога

Нешто више од половине испитаница добија савете о значају правилне исхране и физичке активности, док нешто мање од половине њих добија упутства о сигурном сексу и избегавању стреса. Теме о пушењу су заступљене код трећине испитаница, а теме о злоупотерби дрога и алкохола код четвртине.

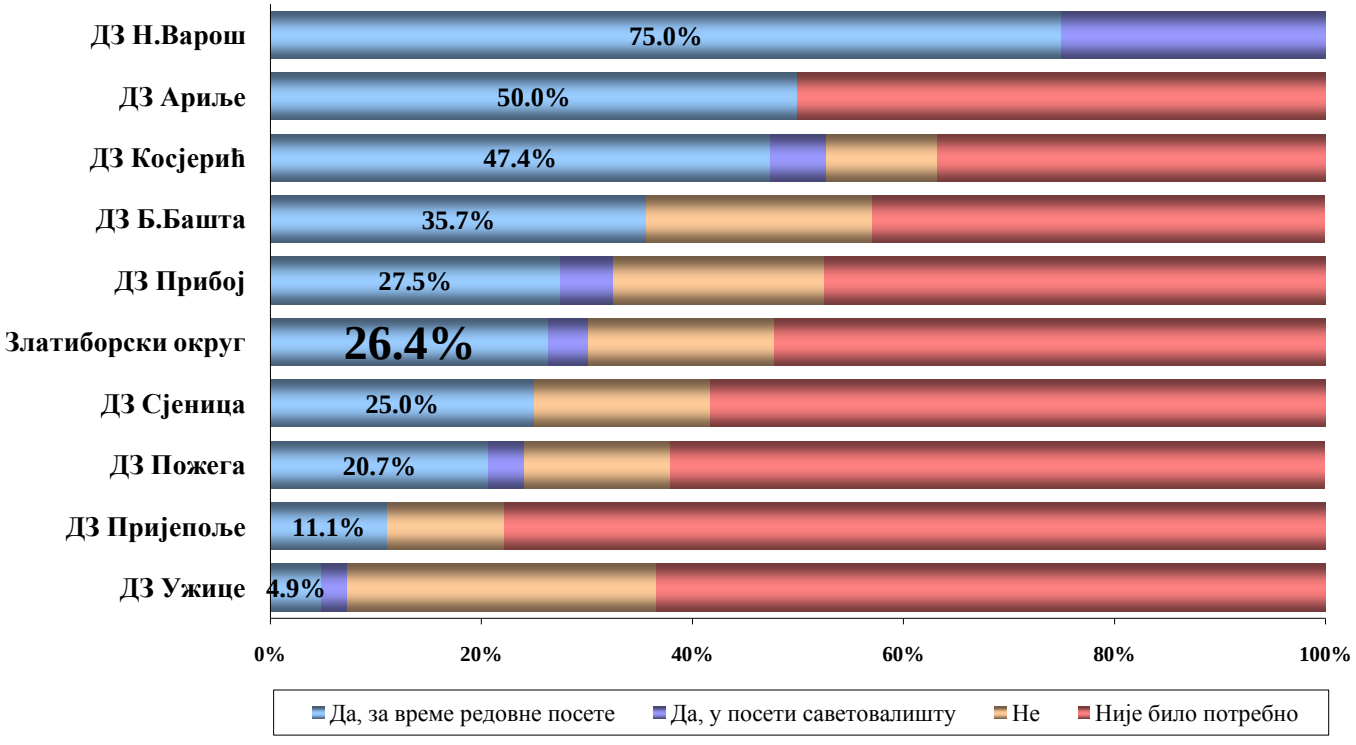
Графикони бр. 30. Обухват (%) корисника превентивним радом изабраног гинеколога
у службама за здравствену заштиту жена, на подручју Златиборског округа у 2016. години
(да ли изабрани лекар даје савете о следећим темама?)



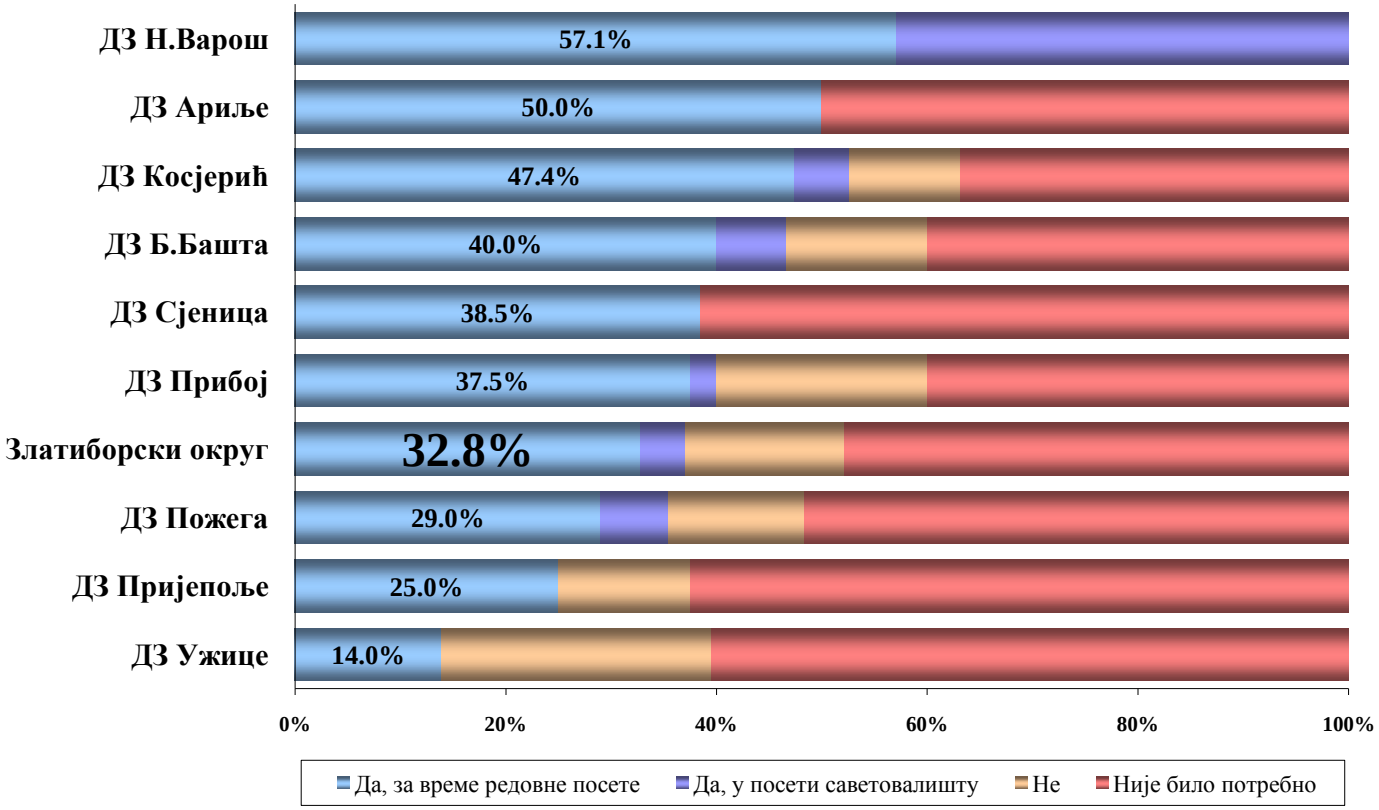
30.2 Важност физичке активности



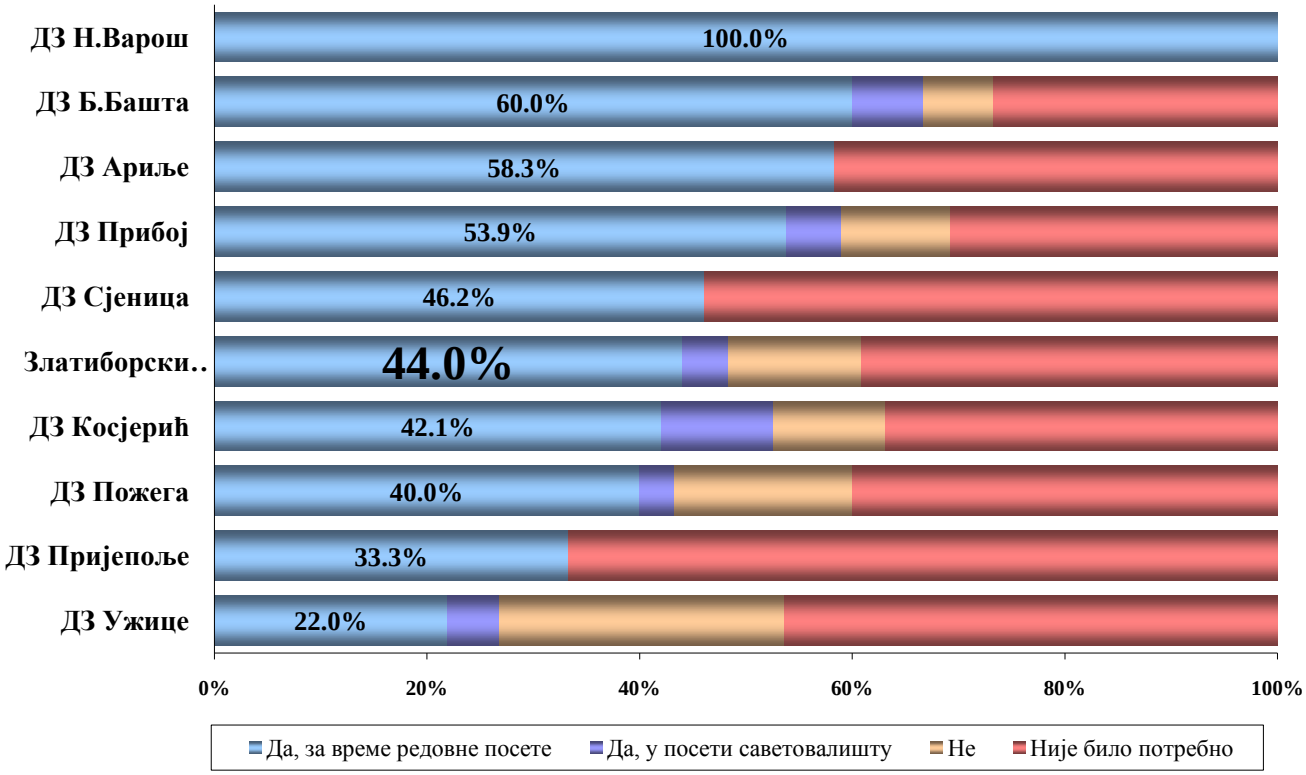
30.3 Злоупотреба алкохола



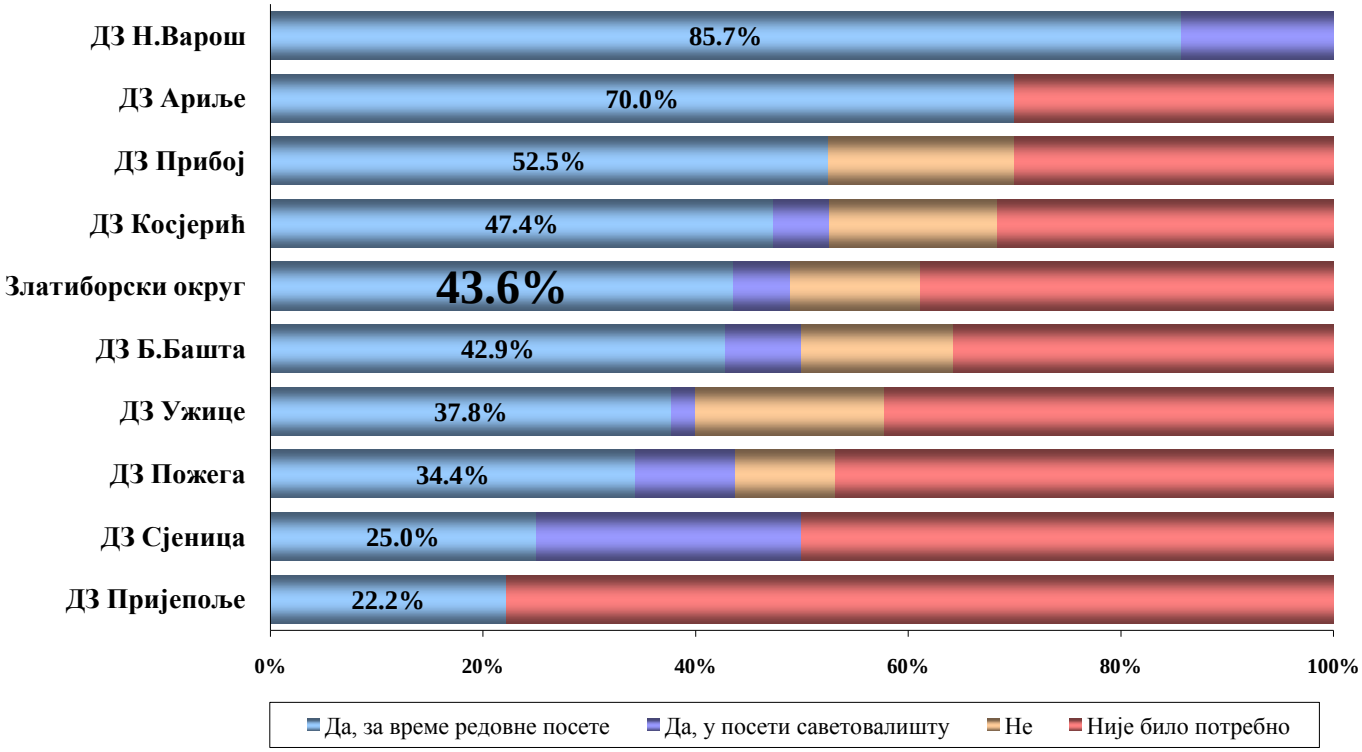
30.4 Смањење или престанак пушења



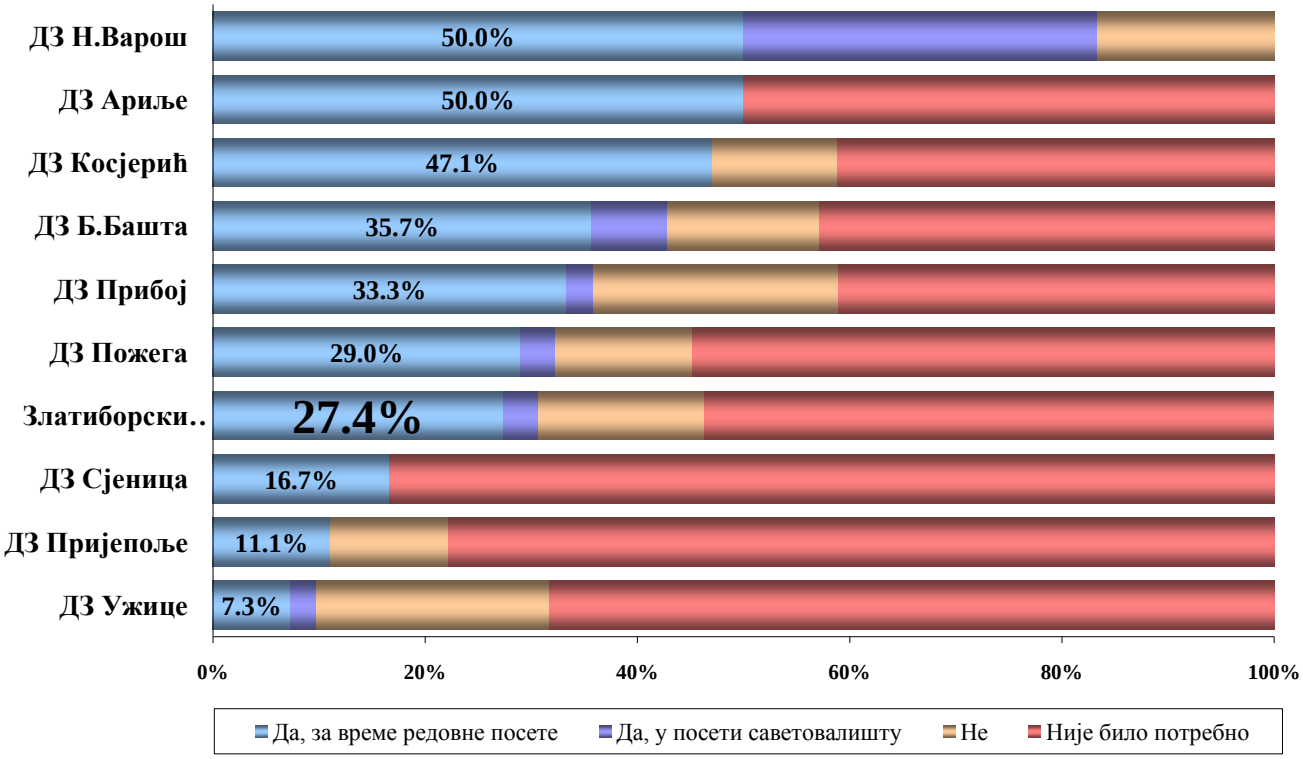
30.5 Избегавање / одбрана од стреса



30.6 Сигуран секс



30.7 Опасност од злоупотербе дрога



Задовољство гинеколошким сестрама

Комуникација пацијената са медицинским сестрама је добра, с обзиром да су одговори који се тичу њихове љубазности, предусретљивости и сарадње већином позитивни (табела бр.8).

Табела 8. Средње оцене задовољства аспектима рада гинеколошких сестара
у службама за здравствену заштиту жена, на подручју Златиборског округа за 2016. годину

8.1 Љубазност медицинских сестара на шалтеру

ДЗ	Ужице	Б.Башта	Сјеница	**Округ**	Пожега	Косјерић	Н.Варош	Прибој	Пријепоље	Ариље
Оцена	3.85	4.07	4.36	**4.44**	4.58	4.62	4.75	4.84	4.87	5.00

8.2 Љубазност гинеколошких сестара у соби за интервенције

ДЗ	Б.Башта	Ужице	Сјеница	**Округ**	Косјерић	Пожега	Н.Варош	Прибој	Ариље	Пријепоље
Оцена	4.17	4.17	4.44	**4.53**	4.58	4.67	4.70	4.89	5.00	5.00

8.3 Спремност гинеколошких сестара да пруже све информације

ДЗ	Ужице	Сјеница	Б.Башта	Косјерић	**Округ**	Пожега	Пријепоље	Прибој	Ариље	Н.Варош
Оцена	4.00	4.29	4.38	4.40	**4.45**	4.52	4.67	4.74	4.79	4.89

8.4 Сарадња гинеколошких сестара и лекара

ДЗ	Ужице	Б.Башта	Косјерић	Сјеница	Пријепоље	**Округ**	Н.Варош	Прибој	Пожега	Ариље
Оцена	4.36	4.36	4.58	4.58	4.60	**4.62**	4.76	4.79	4.85	4.89

Задовољство изабраним гинекологом

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 у неким установама (Ужице, Б.Башта, Пријепоље и Прибој), мада и на нивоу округа овај аспект рада гинеколога је још увек на задовољавајућем нивоу.

Табела 9. Средње оцене задовољства аспектима рада изабраног гинеколога
у службама за здравствену заштиту жена, на подручју Златиборског округа за 2016. годину

9.1 Упознатост гинеколога са личном ситуацијом пацијента (нпр. на послу, код куће...)

ДЗ	Ужице	Б.Башта	Пријепоље	Прибој	**Округ**	Пожега	Ариље	Сјеница	Н.Варош	Косјерић
Оцена	2.80	3.17	3.22	3.40	**3.64**	3.68	4.11	4.50	4.73	4.90

9.2 Упознатост гинеколога са ранијим проблемима и болестима свог пацијента

ДЗ	Сјеница	Ужице	Б.Башта	Ариље	Пожега	**Округ**	Прибој	Пријепоље	Н.Варош	Косјерић
Оцена	4.29	4.35	4.36	4.41	4.49	**4.50**	4.53	4.64	4.82	4.89

9.3 Време које гинеколог одваја за разговор са пацијентом

ДЗ	Косјерић	Сјеница	Б.Башта	Ужице	Прибој	**Округ**	Пожега	Пријепоље	Ариље	Н.Варош
Оцена	4.41	4.45	4.46	4.53	4.54	**4.57**	4.59	4.60	4.78	4.90

9.4 Пажња коју гинеколог посвећује ономе што пацијент говори

ДЗ	Прибој	Н.Варош	Ужице	Пожега	**Округ**	Б.Башта	Ариље	Косјерић	Пријепоље	Сјеница
Оцена	4.69	4.70	4.70	4.71	**4.74**	4.76	4.78	4.79	4.82	5.00

9.5 Објашњења гинеколога о болестима пацијента и лековима које преписује

ДЗ	Сјеница	Ужице	Прибој	Пожега	**Округ**	Н.Варош	Б.Башта	Косјерић	Ариље	Пријепоље
Оцена	4.56	4.58	4.62	4.68	**4.69**	4.73	4.74	4.79	5.00	5.00

9.6 Способност да се након прегледа пацијент лакше изабори са својим проблемима

ДЗ	Ужице	Н.Варош	Сјеница	Б.Башта	**Округ**	Ариље	Прибој	Пожега	Косјерић	Пријепоље
Оцена	4.37	4.38	4.38	4.39	**4.53**	4.63	4.64	4.68	4.78	4.80

9.7 Поверење у свог гинеколга када пацијент има здравствени проблем

ДЗ	Пријепоље	Ужице	Косјерић	Б.Башта	Пожега	**Округ**	Прибој	Н.Варош	Ариље	Сјеница
Оцена	4.60	4.63	4.65	4.67	4.71	**4.74**	4.85	4.88	4.89	5.00

Задовољство организацијом службе за здравствену заштиту жена

Када сагледавамо организацију рада службе за здравствену заштиту жена, може се рећи да пацијенти нису довољно упућени у рад ове службе. Две петине испитаница не зна да ли установа има интернет презнетацију, четвртина не зна да ли је установа задовољавајуће опремљена, да ли се могу посаветовати са лекаром путем телефона и да ли је служба доступна инвалидима, а петина не зна да ли се пацијент може прегледати викендом. Нешто нижи степен задовољства прати опремљеност службе, могућност да се кориснице телефонски посаветују са гинекологом, као и могућност прегледа викендом. Ипак, кориснице су најнезадовољније временом које проводе у чекаоници чекајући на преглед, (Табеле бр.10).

Табела 10. Средње оцене задовољства организацијом рада
служби за здравствену заштиту жена, на подручју Златиборског округа за 2016. годину

10.1 Радно време

ДЗ	Б.Башта	Ужице	Пожега	**Округ**	Ариље	Пријепоље	Сјеница	Н.Варош	Косјерић	Прибој
Оцена	3.92	4.31	4.43	**4.50**	4.55	4.64	4.67	4.71	4.81	4.85

10.2 Могућност прегледа викендом

ДЗ	Ужице	Б.Башта	Пожега	Ариље	Пријепоље	**Округ**	Сјеница	Прибој	Косјерић	Н.Варош
Оцена	3.09	3.33	3.42	3.50	3.50	**3.84**	3.92	4.52	4.65	5.00

**20% не зна, највише у Ариљу 50% и Пожеги 37%*

10.3 Доступност инвалидима и особама у колицима

ДЗ	Ужице	Ариље	Пожега	**Округ**	Б.Башта	Н.Варош	Прибој	Косјерић	Сјеница	Пријепоље
Оцена	3.69	3.75	3.96	**4.25**	4.29	4.43	4.52	4.76	4.83	5.00

**23% не зна, а у Ужицу, Ариљу, Б.Башти 30% и више*

10.4 Овлашћеност изабраног гинеколога да он буде тај који ће пацијента упутити на преглед код специјалисте

ДЗ	Ариље	Прибој	Пријепоље	Ужице	Б.Башта	**Округ**	Сјеница	Пожега	Н.Варош	Косјерић
Оцена	4.09	4.27	4.33	4.40	4.47	**4.49**	4.60	4.71	4.71	4.78

10.5 Капацитет места за седење у чекаоницама

ДЗ	Б.Башта	Пријепоље	Сјеница	**Округ**	Прибој	Пожега	Н.Варош	Ужице	Ариље	Косјерић
Оцена	3.11	3.40	3.71	**4.41**	4.51	4.66	4.67	4.69	4.73	4.76

10.6 Време проведено у чекаоници приликом посете лекару

ДЗ	Косјерић	Н.Варош	Б.Башта	**Округ**	Ужице	Пожега	Сјеница	Пријепоље	Прибој	Ариље
Оцена	1.13	1.21	2.50	**2.75**	2.92	3.00	3.17	3.20	3.31	3.77

10.7 Могућност телефонског саветовања са лекаром

ДЗ	Ужице	Пожега	Б.Башта	Пријепоље	**Округ**	Прибој	Ариље	Косјерић	Сјеница	Н.Варош
Оцена	2.44	3.00	3.38	3.57	**3.58**	3.94	4.00	4.33	4.60	4.65

**25% не зна, 30% и више у Пожеги, Пријепољу и Ужицу*

10.8 Могућност да се хитан преглед обави истог дана

ДЗ	Ужице	**Округ**	Пожега	Сјеница	Б.Башта	Прибој	Н.Варош	Косјерић	Ариље	Пријепоље
Оцена	4.02	**4.59**	4.60	4.70	4.76	4.77	4.78	4.79	5.00	5.00

**По 15% у Ужицу, Б.Башти и Пожеги не зна*

10.9 Могућност за жалбе и примедбе

ДЗ	Пријепоље	Н.Варош	Сјеница	Ужице	**Округ**	Ариље	Прибој	Косјерић	Б.Башта	Пожега
Оцена	4.50	4.53	4.67	4.79	**4.82**	4.86	4.89	4.89	4.90	5.00

10.10 Интернет презентација установе

ДЗ	Ужице	Пожега	Б.Башта	Сјеница	**Округ**	Косјерић	Ариље	Пријепоље	Прибој	Н.Варош
Оцена	3.81	4.07	4.17	4.25	**4.37**	4.47	4.50	4.50	4.92	5.00

**40% не зна, сви осим Косјерића и Н.Вароши са преко 30% неинформисаних*

10.11 Медицинска опремљеност установе

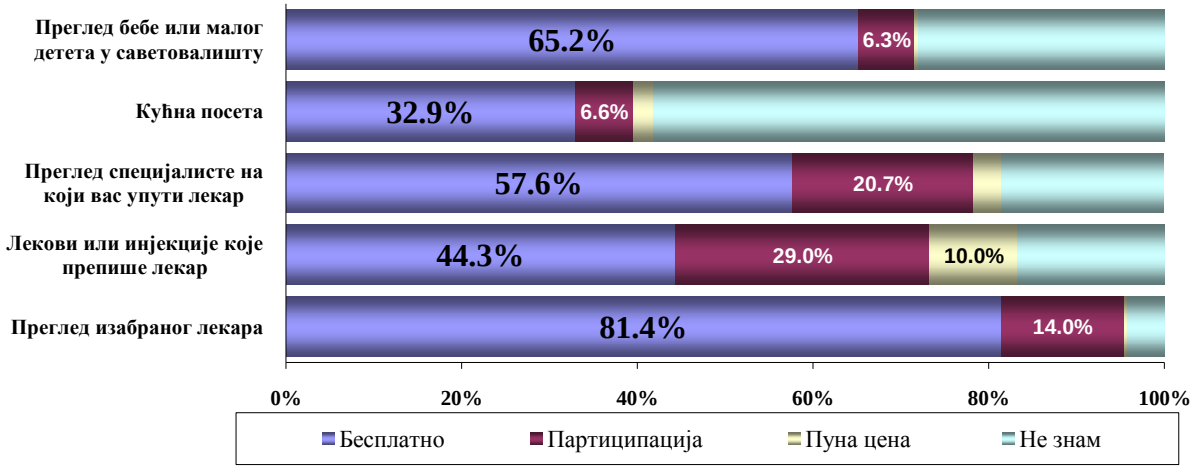
ДЗ	Пријепоље	Ариље	Пожега	Сјеница	Ужице	Б.Башта	**Округ**	Прибој	Косјерић	Н.Варош
Оцена	2.71	3.00	3.08	3.40	3.49	3.62	**3.65**	3.87	4.89	5.00

**27% не зна, највише у Ариљу, Ужицу, Пријепољу, Пожеги и Б.Башти са преко 30%*

Плаћање услуга и лекова
и финансијске потешкоће корисника прилоком посете гинекологу

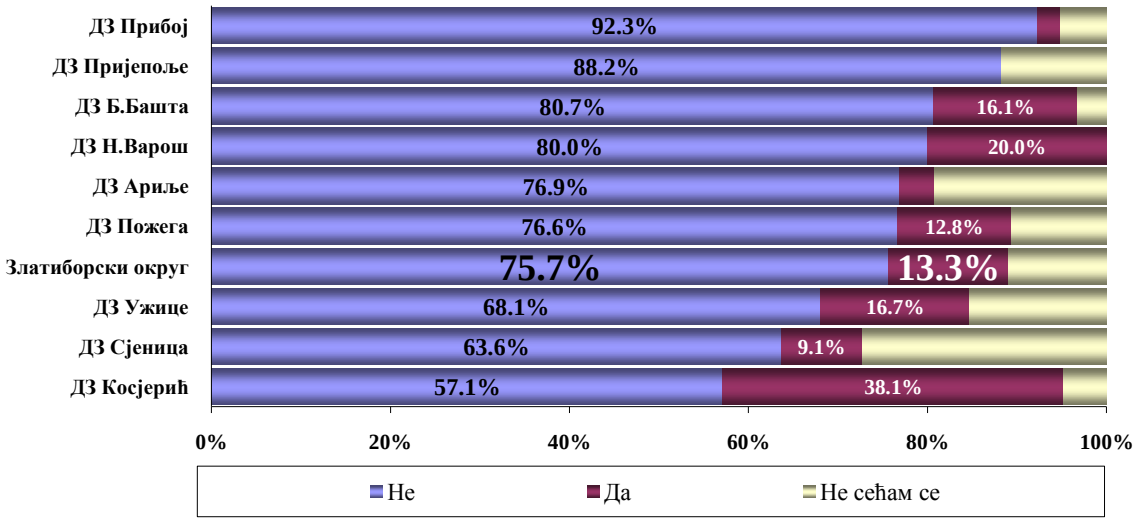
Када је у питању плаћање услуга, преко 95% испитаница не плаћа преглед лекара или плаћа само партиципацију. Лекове и инјекције, бесплатно или уз партиципацију, добија три четвртине испитаница. Више од половине испитаница не плаћа преглед специјалисте, док петина плаћа само партиципацију. Више од половине жена не зна или није одговорила на питање у вези са кућним посетама лекара, а таква услуга није ни предвиђена у овој служби. Две трећине испитаница зна да је преглед бебе и малог детета у саветовалишту потпуно бесплатан (графикон број 31).

Графикон бр. 31. Структура (%) корисника у односу на плаћање лекарских прегледа
у службама за здравствену заштиту жена, на подручју Златиборског округа у 2016. години



Одлазак анкетираних код гинеколога није условљен финансијском ситуацијом у породици код три четвртине испитаница. Оне нису имале новчаних проблема који би их спречили да оду на преглед или узму потребне лекове. Ипак, такав проблем је имала свака седма анкетирана жена на округу.

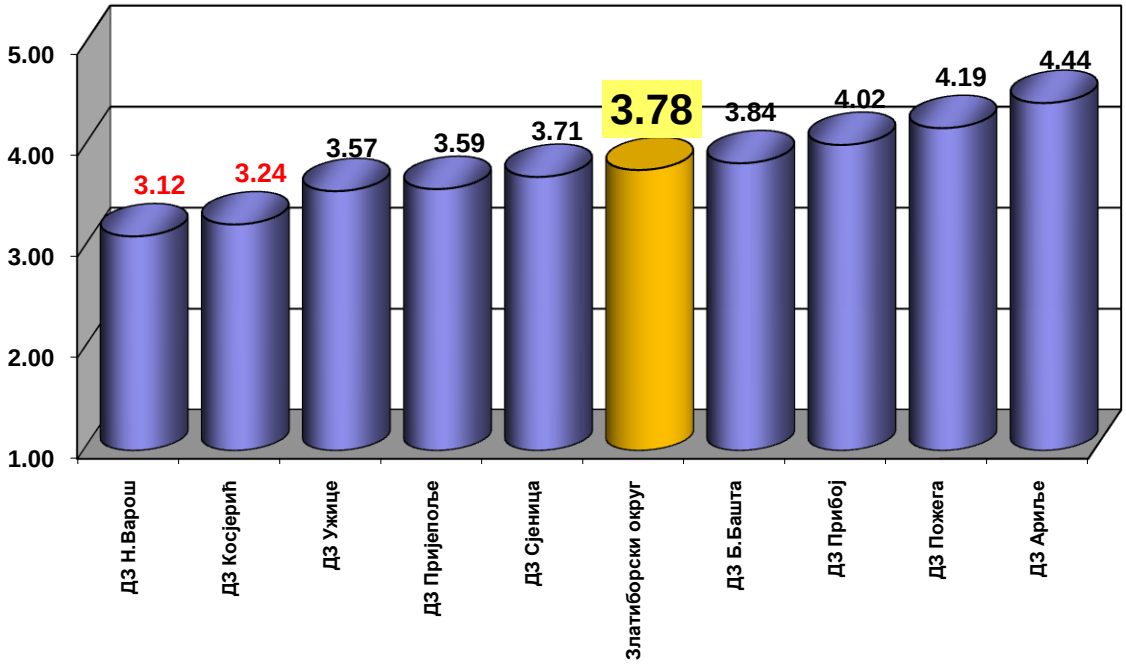
Графикон бр. 32. Постојање финансијских тешкоћа код корисника приликом посете
службама за здравствену заштиту жена, на подручју Златиборског округа у 2016. години



Свеукупно задовољство службом за здравствену заштиту жена

Просечна оцена задовољства радом у служби за здравствену заштиту жена износи **3.78**, што је ниже него претходнх година. Првих година праћења задовоство је имало тренд пораста, потом је тренд променио смер, и сада другу годину заредом бележи просечну оцену нижу од 4.00. Изражен пад задовољства је забележен у ДЗ Н.Варош и ДЗ Косјерић (графикон бр. 33 и табела В).

Графикон бр. 33. Средње оцене задовољства испитаника радом
службе за здравствену заштиту жена, на подручју Златиборског округа у 2016. години



Табела бр. В. Задовољство корисника у ЗЗ жена, 2009-2016.

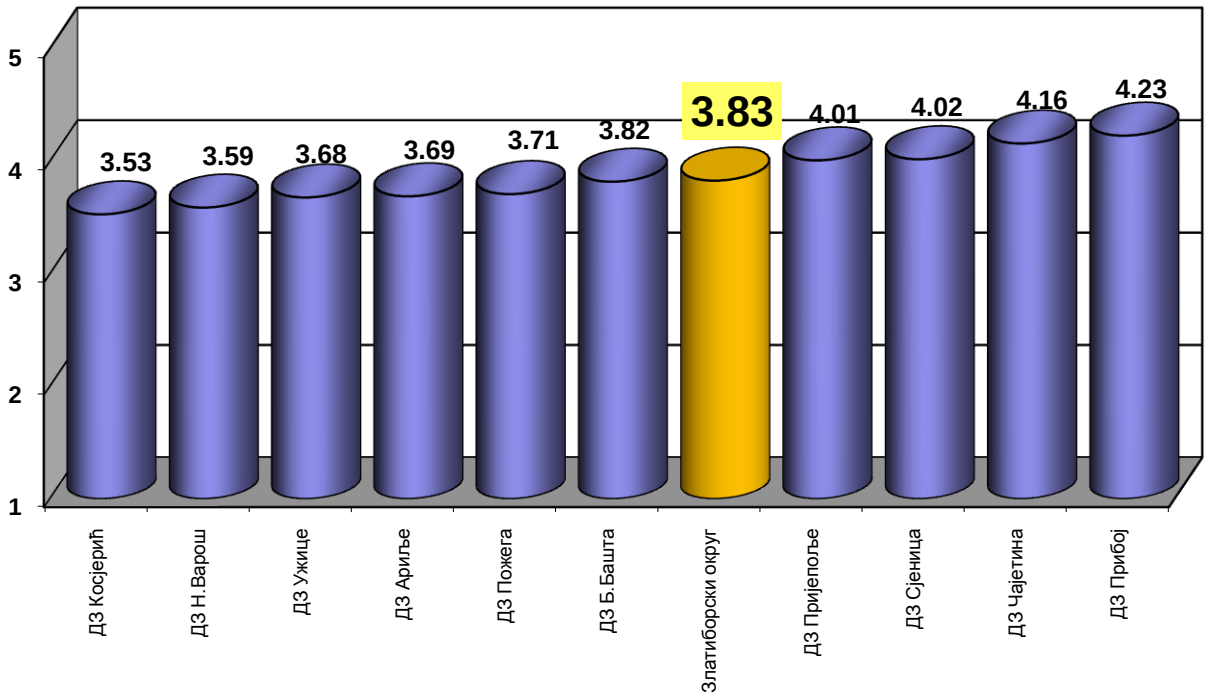
Здравствена установа	СРЕДЊА ОЦЕНА СВЕУКУПНОГ ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА У СЛУЖБИ ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ ЖЕНА								
	2009.	2010.	2011.	2012.	2013.	2014.	2015.	Вишегодишњи просек	2016.
ДЗ Ариље	3.92	4.02	3.65	3.60	3.72	3.58	3.89	*3.85*	**4.44**
ДЗ Бајина Башта	4.31	4.82	4.97	3.67	3.74	4.21	4.27	*4.23*	**3.84**
ДЗ Чајетина	3.83	4.35	4.00	4.29	/	3.80	4.40	*4.11*	**/**
ДЗ Косјерић	4.88	4.48	4.50	4.23	4.24	4.45	4.38	*4.30*	**3.24**
ДЗ Нова Варош	4.49	4.10	4.00	4.38	4.09	4.20	4.35	*4.09*	**3.12**
ДЗ Пожега	4.09	4.11	4.00	3.94	4.06	3.85	3.58	*3.98*	**4.19**
ДЗ Прибој	4.93	4.67	4.42	4.96	4.13	4.36	4.17	*4.46*	**4.03**
ДЗ Пријепоље	4.16	3.39	4.03	4.60	3.84	4.18	4.12	*3.99*	**3.59**
ДЗ Сјеница	3.79	3.83	4.25	4.75	3.92	3.54	4.00	*3.97*	**3.71**
ДЗ Ужице	4.07	4.22	4.25	4.24	4.10	4.02	3.54	*4.00*	**3.57**
ДЗ УКУПНО	**4.21**	**4.22**	**4.24**	**4.33**	**4.01**	**4.08**	**3.94**	***4.10***	**3.78**

*

СВЕУКУПНО ЗАДОВОЉАТВО
СВИМ СЛУЖБАМА СА ИЗАБРАНИМ ЛЕКАРОМ

На графикону бр. 34 приказане су просечне оцене задовољства свим службама које имају изабраног лекара у домовима здравља Златиборског округа. Највеће задовољство је забележено у ДЗ Прибој (4.23), а најмање у ДЗ Косјерић (3.53). Просечна оцена на нивоу округа (укупна за све три службе) је нешто нижа него претходних година.

Графикон бр. 34. Просечне оцене задовољства испитаника радом
служби са изабраним лекаром, на подручју Златиборског округа у 2016. години



СТОМАТОЛОШКА ЗДРАВСТВЕНА ЗАШТИТА

У служби стоматолошке здравствене заштите домова здравља Златиборског округа подељено је 317 упитника од чега је попуњено 294 са стопом одговора од 92.7%. Као и у служби за заштиту деце и омладине, и овде су упитнике попуњавали пратиоци деце (родитељи/стараоци).

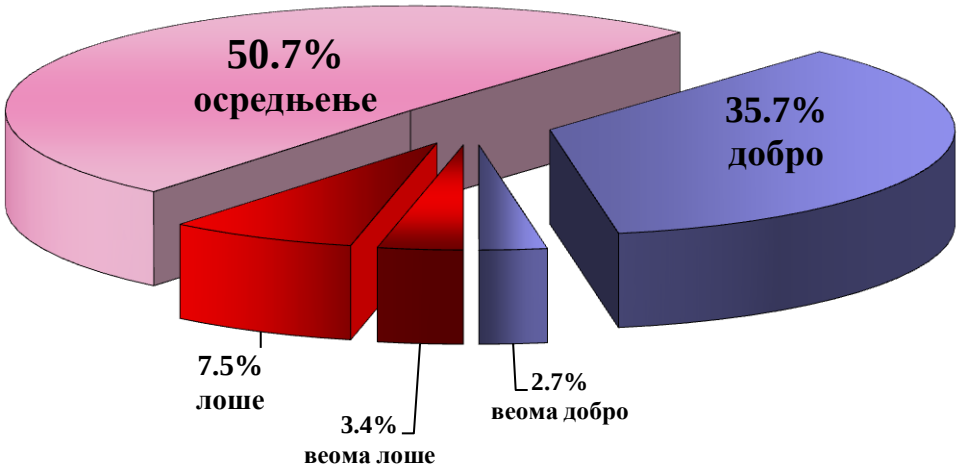
Полна структура – Особе **женског пола (63.3%)** су биле готово два пута заступљеније него особе **мушког пола (36.7%).**

Просечна старост испитаника износи **37.9 година**.

Образовање – Две трећине испитаника (63.0%) има завршену средњу школу, сваки четврти (22.8%) испитаник има завршену вишу или високу школу, сваки десети (10.4%) основну, док 11-оро родитеља нема завршену основну школу (3.8%).

Материјално стање – Половина испитаника је свој материјални статус оценила као осредњи, више од трећине као добар или веома добар, док је код сваког деветог испитаника материјално стање лоше или веома лоше (Графикон бр.35) **Средња оцена** материјалног статуса на скали од 1 до 5 износи **3.27**.

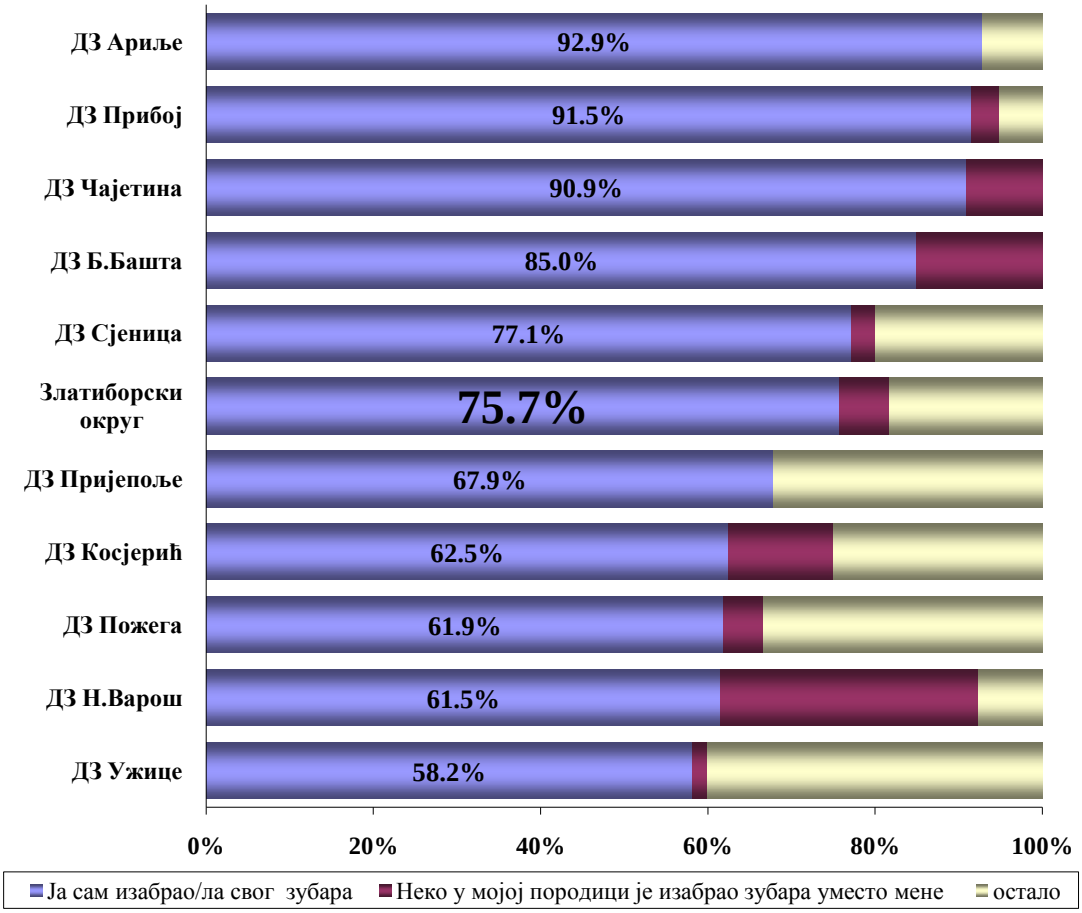
Графикон бр 35. Структура материјалног стања домаћинства испитаника
у службама за стоматолошку здравствену заштиту, на подручју Златиборског округа у 2016. години



Начин избора стоматолога

Већина родитеља се изјаснила да су сами (или неко у породици) бирали стоматолога (81.7%), додељен је сваком тринаестом испитанику (7.7%), док је најмање деце која немају свог изабраног стоматолога (4.2%) (Графикон бр.36).

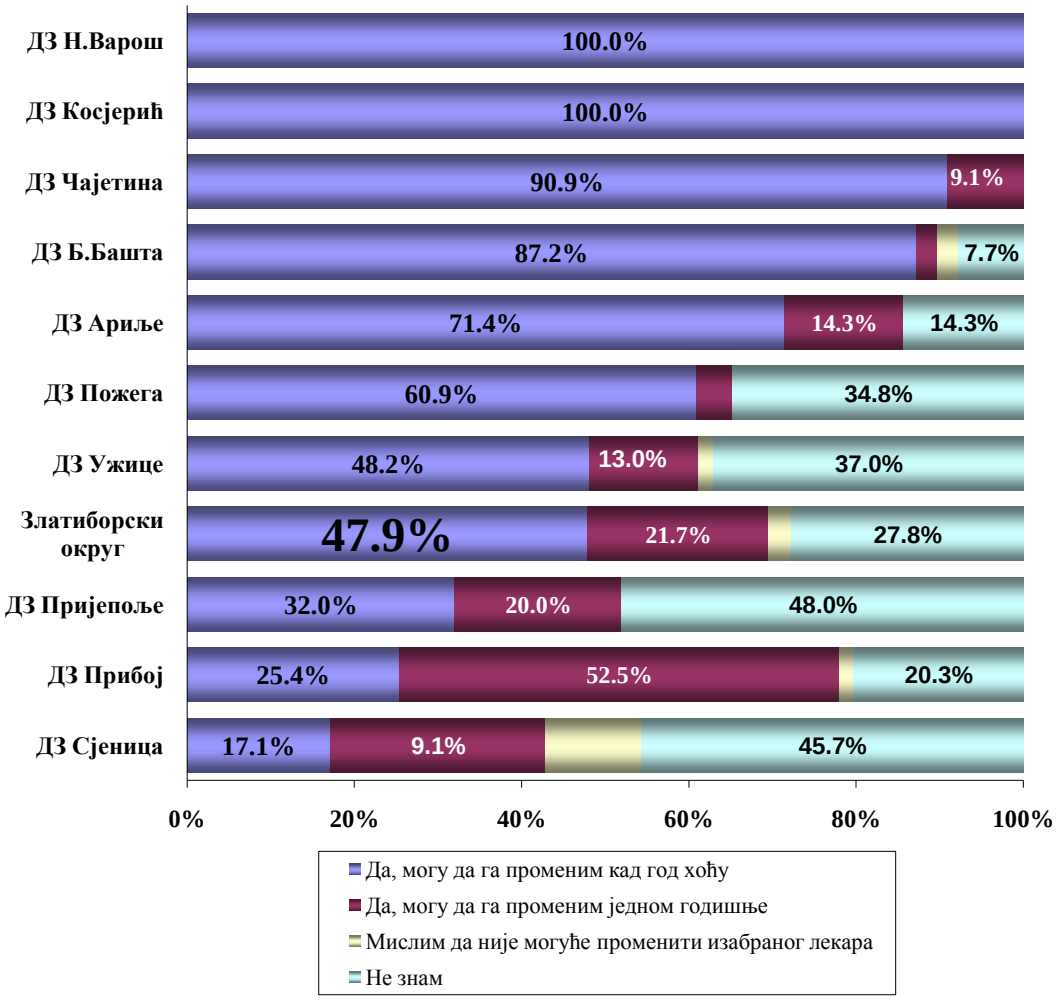
Графикон бр. 36. Структура (%) корисника у односу на начин избора стоматолога
у службама за стоматолошку здравствену заштиту, на подручју Златиборског округа у 2016. години



Информисаност о начину промене изабраног стоматолога

Готово половина анкетираних мисли да то може учинити било кад, док сваки пети испитаник мисли да може то учинити само једном годишње. Четвртина испитаника не зна да ли има ту могућност.

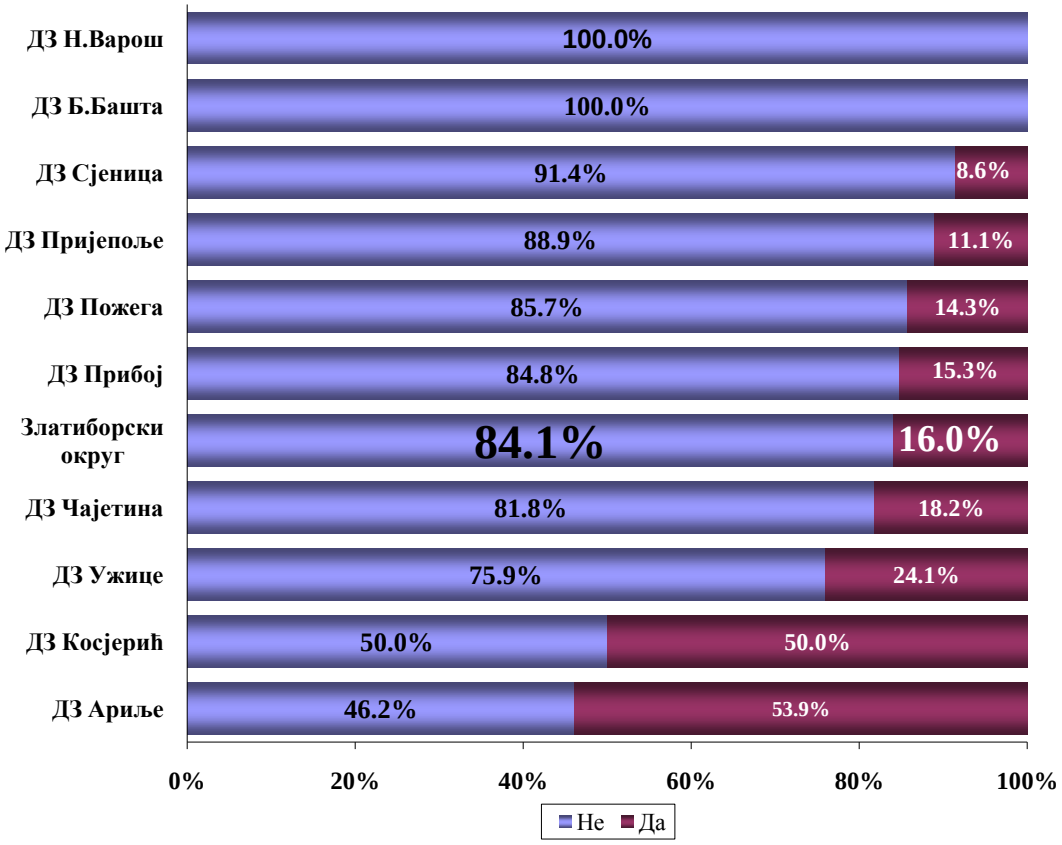
Графикон бр. 37. Информисаност о начину промене изабраног стоматолога
у службама за стоматолошку здравствену заштиту, на подручју Златиборског округа у 2016. години



Промена изабраног стоматолога

Највећи број испитаника није имао потребу за мењањем стоматолога (84.1%), док је сваки шести то учинио. Међу онима који су то учинили, разлози за промену најчешће нису били ненаведени у упитнику (40.4%). Мање учестали разлози су напуштање ординације од стране стоматолога (34.6%), пресељење (19.2%) или неспоразум са стоматологом (5.8%).

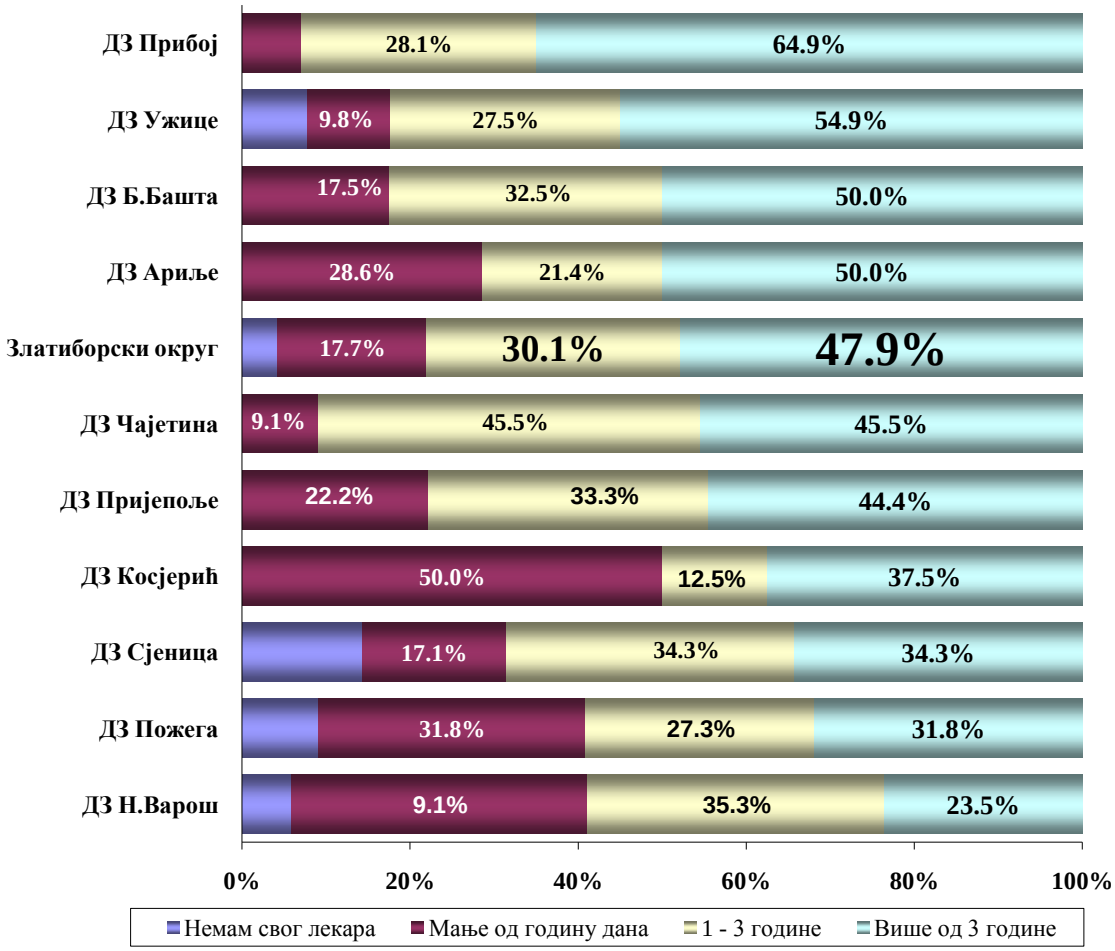
Графикон бр. 38. Структура (%) корисника у односу на то да ли су мењали изабраног стоматолога
у службама за стоматолошку здравствену заштиту, на подручју Златиборског округа у 2016. години



Дужина лечења код изабраног стоматолога

Нешто мање од половине деце има свог стоматолога дуже од 3 године, готово трећина од 1 до 3 године, а отприлике сваки шести испитаник се код свог изабраног стоматолога лечи краће од годину дана (Графикон бр.39).

Графикон бр. 39. Структура (%) корисника у односу на дужину лечења код свог изабраног стоматолога у службама за стоматолошку здравствену заштиту, на подручју Златиборског округа у 2016. години



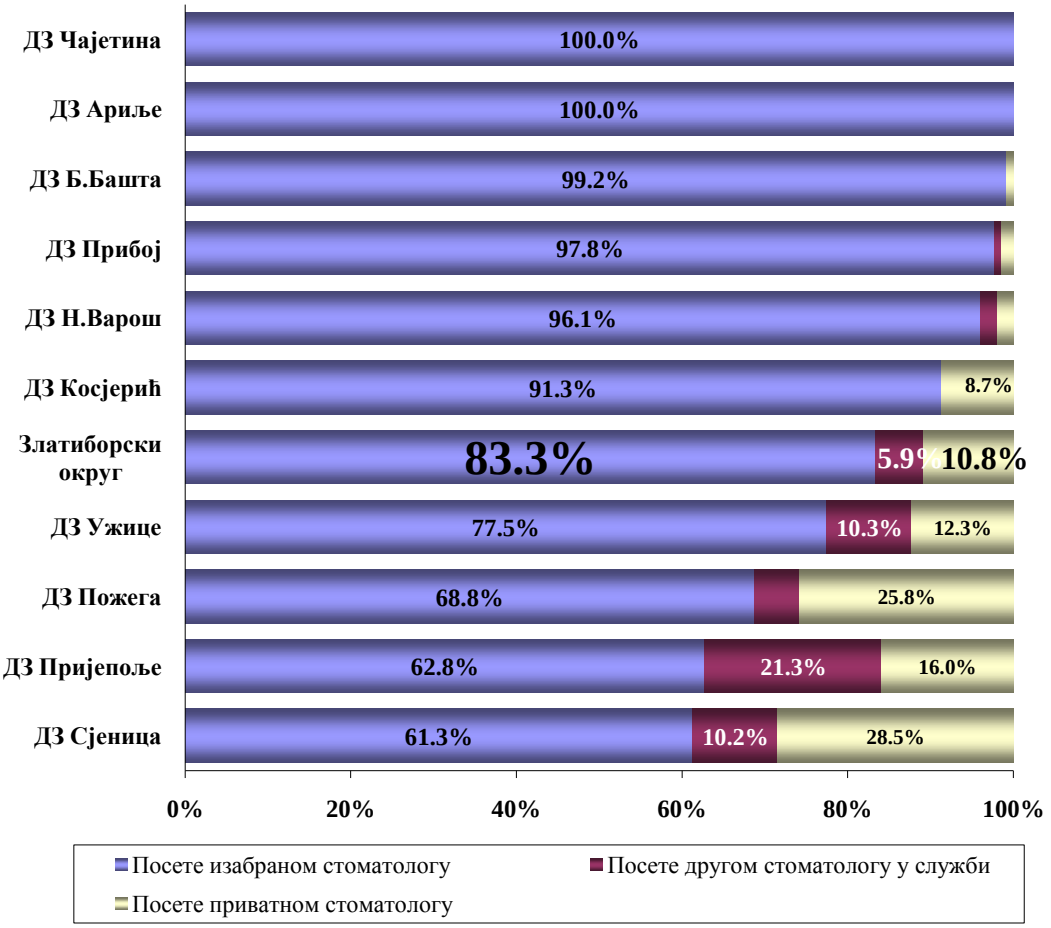
Учесталост посета изабраном стоматологу

Свако четврто дете стоматолога посећује два пута годишње, две трећине деце то учини до 4 пута годишње, те је 5 и више пута у години стоматолога посетило свако треће дете. Другог стоматолога у служби ретко посећују, што је био случај код сваког десетог испитаника (9.5%).

Посете приватном стоматологу

Сваки шести (17.0%) испитаник је своју децу водио код приватног стоматолога. Од таквих, сваки трећи је то учинио више од два пута у протеклој години. Такође, трећину пацијената који су посетили приватног стоматолога чине испитаници из Дома здравља Сјеница, где је половина анкетираних то учинила, и где је свака четврта посета стоматологу била код приватника. На нивоу округа, на сваких осам посета стоматологу у државном сектору долази једна посета приватном (Графикон бр. 40).

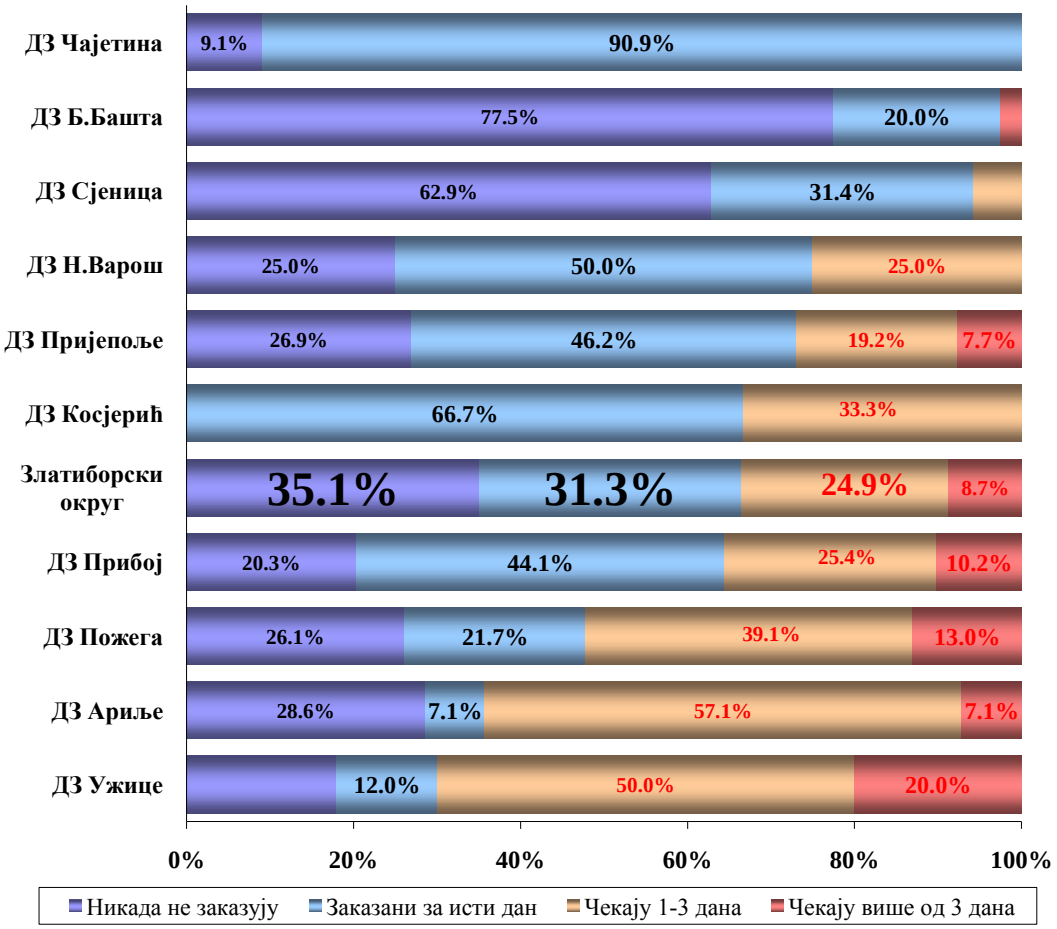
Графикон бр. 40. Структура (%) укупног броја посета стоматолозима према емпиријској процени корисника службе за стоматолошку здравствену заштиту, на подручју Златиборског округа у 2016. години



Заказивање код изабраног стоматолога

Једна трећина деце не заказује, друга трећина буде примљена исти дан, свако четврто дете чека на преглед 1-3 дана док свако једанаесто дете чека дуже од 3 дана на преглед код стоматолога.

Графикон бр. 41. Структура (%) корисника у односу на заказивање и чекање на заказани преглед
у службама за стоматолошку здравствену заштиту, на подручју Златиборског округа у 2016. години

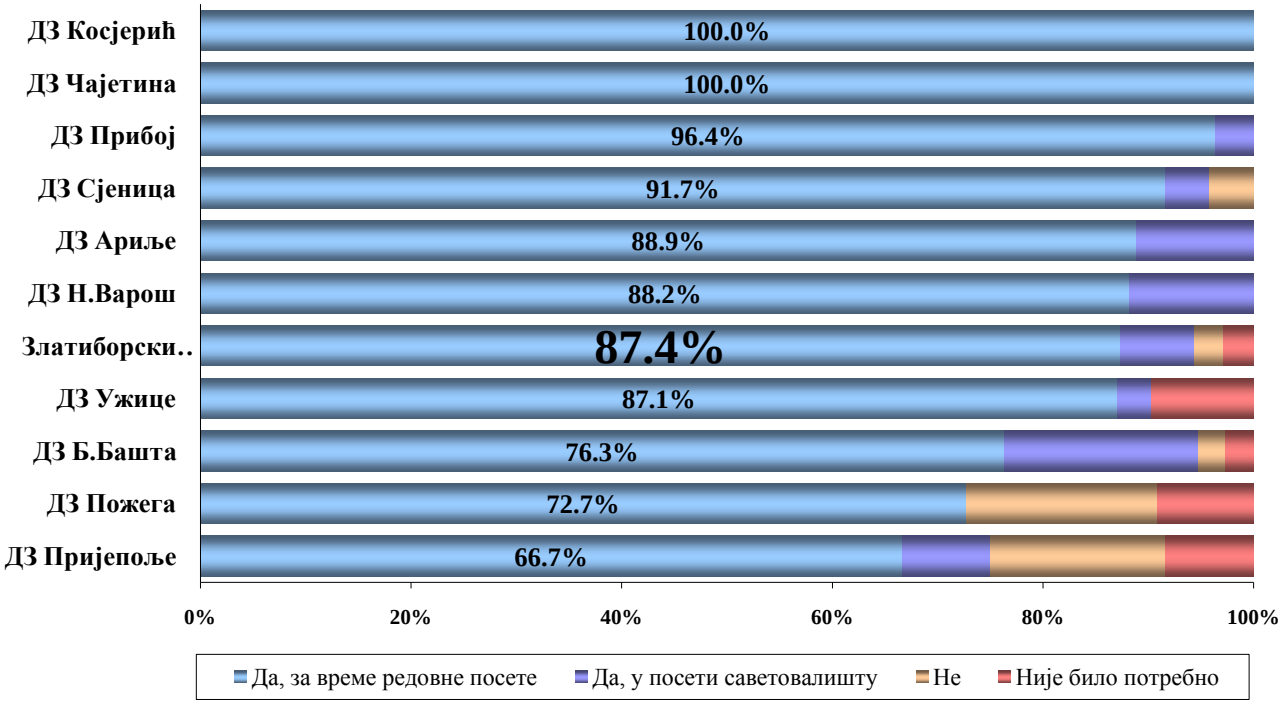


Здравствено – васпитни рад изабраног стоматолога

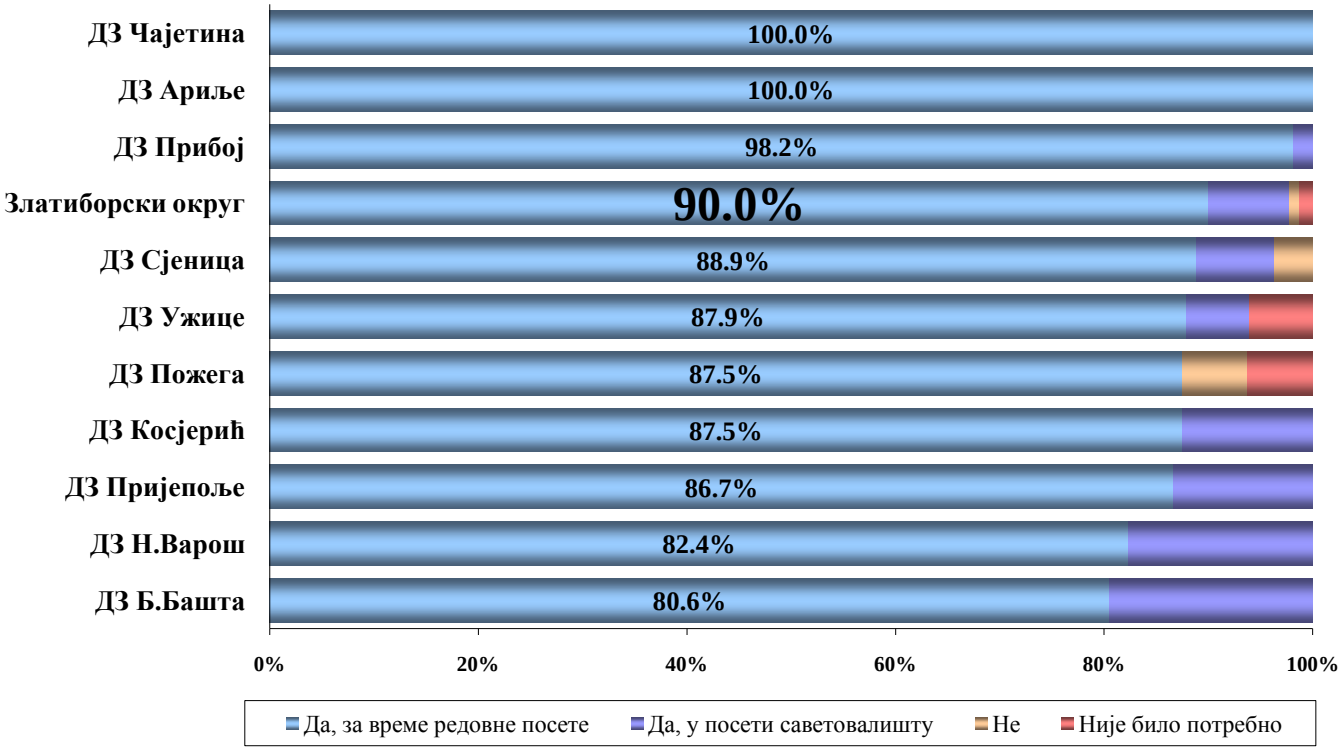
Како се може видети у графиконима број 42, превентивни рад у служби за стоматолошку здравствену заштиту је бољи уколико се упореди са осталим превентивним службама. У прилог томе говори висока стопа позитивних одговора (>85%) на сва питања.

Графикони бр. 42. Обухват (%) корисника превентивним радом изабраног стоматолога
у службама за стоматолошку здравствену заштиту, на подручју Златиборског округа у 2016. години
(да ли изабрани стоматолог даје савете о следећим темама?)

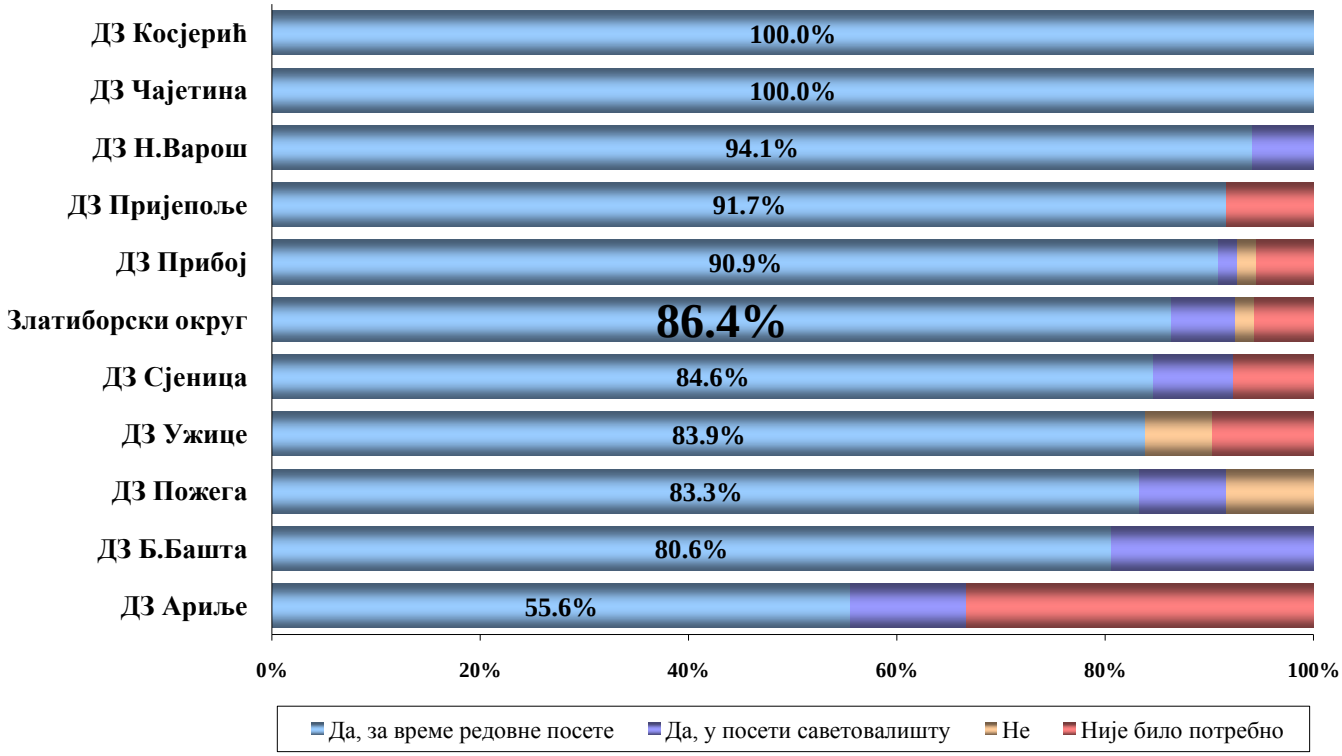
42.2 Употреба флуора



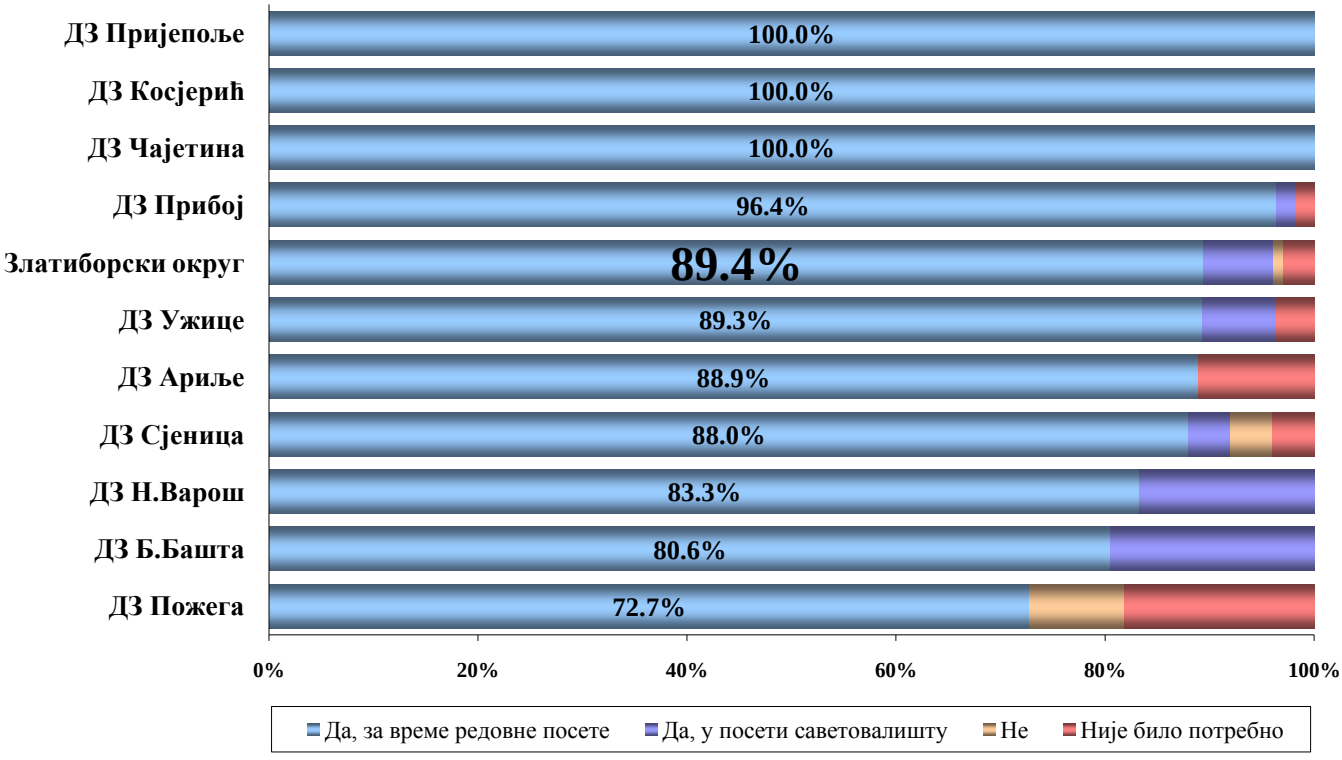
42.3 Правилно прање зуба



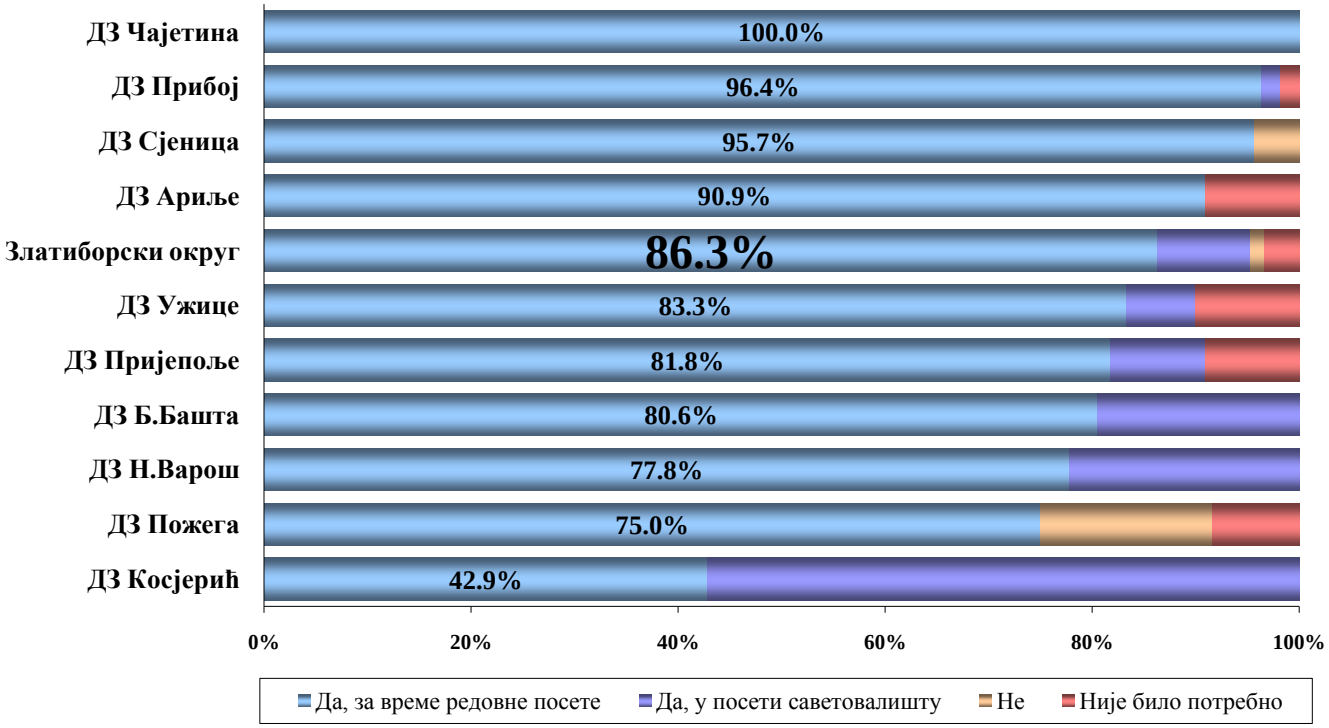
42.4 Ортодонтске неправилности



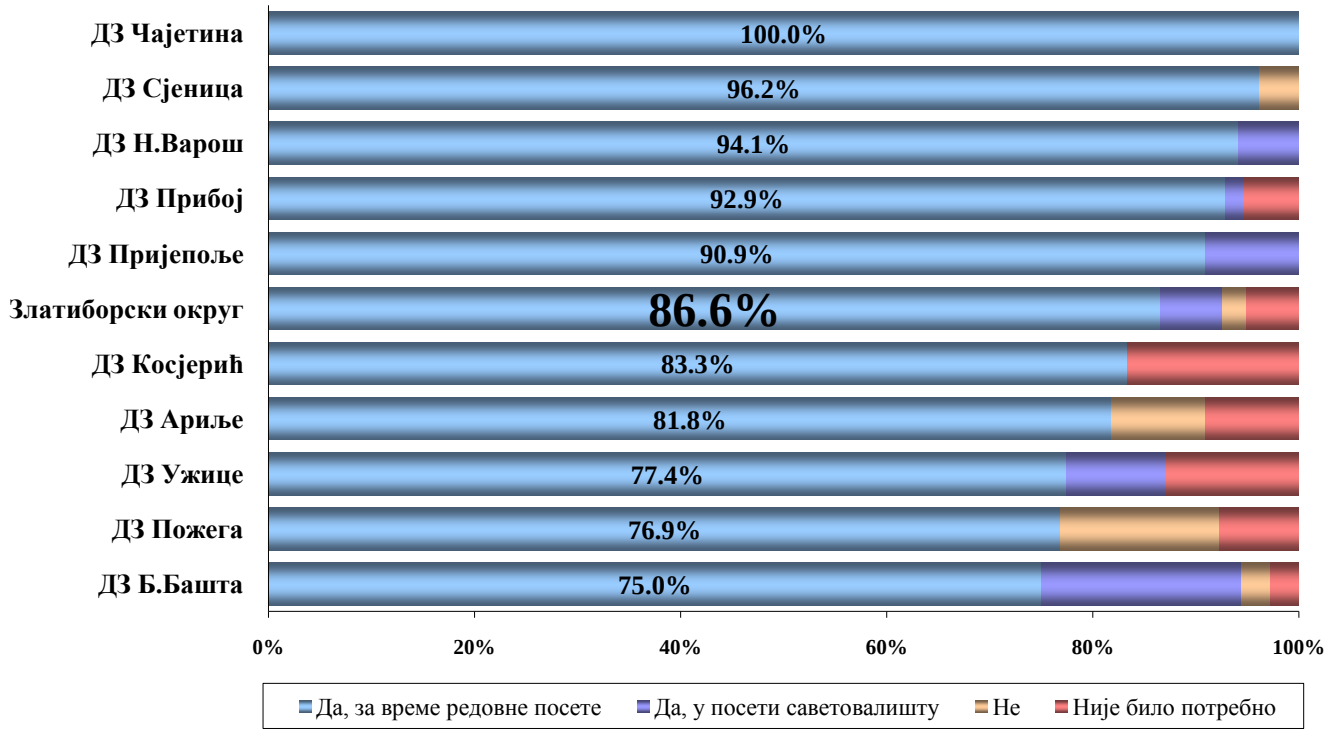
42.5 Настанак каријеса



42.6 Прибор за оралну хигијену



42.7 Правилна исхрана



Задовољство изабраним стоматологом

Задовољство комуникације родитеља са дечијим стоматологом има високу стопу, о чему сведоче високе средње оцњене сагласности са свим тврдњама из упитника (табела број 11).

Табела 11. Средње оцене задовољства аспектима рада изабраног стоматолога
у службама за стоматолошку здравствену заштиту, на подручју Златиборског округа у 2016. години

11.1 Упознатост стоматолога са проблемима и болестима детета

ДЗ	Ужице	Пожега	Сјеница	Н.Варош	**Округ**	Чајетина	Пријепоље	Прибој	Ариље	Б.Башта	Косјерић
Оцена	4.52	4.53	4.64	4.65	**4.78**	4.80	4.89	4.90	5.00	5.00	5.00

11.2 Време које стоматолог одваја за разговар са родитељима и децом

ДЗ	Пожега	Ужице	Косјерић	Сјеница	Прибој	**Округ**	Н.Варош	Пријепоље	Ариље	Б.Башта	Чајетина
Оцена	4.56	4.59	4.71	4.72	4.75	**4.79**	4.88	4.88	5.00	5.00	5.00

11.3 Обавештеност корисника о интервенцијама које стоматолог планира код детета

ДЗ	Ужице	Н.Варош	Пожега	Чајетина	Прибој	**Округ**	Сјеница	Ариље	Б.Башта	Косјерић	Пријепоље
Оцена	4.74	4.75	4.78	4.80	4.86	**4.88**	4.93	5.00	5.00	5.00	5.00

11.4 Поверење у изабраног стоматолога када дете има проблем са здрављем уста и зуба

ДЗ	Косјерић	Пожега	Ариље	Сјеница	Ужице	**Округ**	Прибој	Б.Башта	Чајетина	Н.Варош	Пријепоље
Оцена	4.71	4.78	4.83	4.85	4.85	**4.92**	4.96	5.00	5.00	5.00	5.00

Задовољство организацијом службе за стоматолошку здравствену заштиту

Присутно је нешто ниже задовољство могућношћу да се дете доведе на преглед викендом, као и дужином чекања у чекаоници на преглед. Остали аспекти рада службе су високо оцењени. Постоји слабија информисаност о доступности службе викендом, доступности деци са посебним потребама, као и могућностима за приговор и жалбу (табела бр. 12).

Табела 12. Средње оцене задовољства аспектима организације
у службама за стоматолошку здравствену заштиту, на подручју Златиборског округа у 2016. години

12.1 Радно време

ДЗ	Б.Башта	Пожега	Сјеница	Чајетина	Ариље	**Округ**	Прибој	Н.Варош	Косјерић	Ужице	Пријепоље
Оцена	4.47	4.53	4.62	4.64	4.69	**4.72**	4.76	4.76	4.78	4.90	5.00

12.2 Могућност прегледа детета викендом

ДЗ	Прибој	Пожега	Сјеница	**Округ**	Ариље	Пријепоље	Чајетина	Б.Башта	Ужице	Косјерић	Н.Варош
Оцена	3.12	3.31	3.59	**3.86**	3.89	4.09	4.20	4.21	4.24	4.71	4.75

**16% не зна, преко четвртине корисника у Пријепољу, Ариљу и Сјеници*

12.3 Доступност деци са посебним потребама

ДЗ	Ариље	Косјерић	Пожега	Прибој	**Округ**	Ужице	Чајетина	Сјеница	Пријепоље	Н.Варош	Б.Башта
Оцена	3.57	3.86	3.89	4.32	**4.40**	4.48	4.50	4.50	4.54	4.63	4.70

**22.5% не зна, преко 30% у Ариљу, Сјеници и Пожеги*

12.4 Љубазност особља на шалтеру

ДЗ	Сјеница	Н.Варош	Б.Башта	Косјерић	Пожега	**Округ**	Ужице	Ариље	Чајетина	Прибој	Пријепоље
Оцена	4.55	4.60	4.69	4.71	4.76	**4.82**	4.84	5.00	5.00	5.00	5.00

12.5 Капацитет места за седење у чекаоницама

ДЗ	Прибој	Пожега	**Округ**	Н.Варош	Б.Башта	Косјерић	Пријепоље	Сјеница	Ужице	Ариље	Чајетина
Оцена	3.72	4.23	**4.51**	4.65	4.68	4.71	4.73	4.85	4.94	5.00	5.00

12.6 Време проведено у чекаоници приликом посете стоматологу

ДЗ	Н.Варош	Косјерић	Ужице	Сјеница	**Округ**	Прибој	Пријепоље	Пожега	Б.Башта	Ариље	Чајетина
Оцена	1.25	1.29	3.20	3.36	**3.79**	4.20	4.23	4.38	4.78	5.00	5.00

12.7 Могућност да се хитна стоматолошка услуга обави истог дана

ДЗ	Пожега	Б.Башта	Ариље	Ужице	**Округ**	Сјеница	Н.Варош	Прибој	Чајетина	Косјерић	Пријепоље
Оцена	4.53	4.67	4.69	4.83	**4.84**	4.85	4.87	4.96	5.00	5.00	5.00

12.8 Могућност за жалбе и примедбе

ДЗ	Сјеница	Косјерић	Ужице	**Округ**	Б.Башта	Прибој	Ариље	Чајетина	Н.Варош	Пожега	Пријепоље
Оцена	4.50	4.67	4.89	**4.91**	4.94	4.96	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00

*****11% не зна, преко четвртине корисника у Сјеници, Ариљу и Пријепољу*

Задовољство сарадњом међу здравственим радницима у стоматолошкој здравственој заштити

Када се сагледа сарадња међу здравственим радницима, запажа се да педијатри у мањој мери саветују употребу флуор препарата.

Табела 13. Средње оцене задовољства сарадњом здравствених радника
у службама за стоматолошку здравствену заштиту, на подручју Златиборског округа у 2016. години

13.1 Улога педијатра у бризи за здравље уста и зуба детета

ДЗ	Прибој	Б.Башта	Пожега	Ариље	**Округ**	Ужице	Сјеница	Косјерић	Н.Варош	Пријепоље	Чајетина
Оцена	3.00	4.00	4.00	4.17	**4.19**	4.57	4.68	4.71	4.88	4.89	5.00

13.2 Савети педијатра о употреби флуор препарата

ДЗ	Чајетина	Прибој	Ариље	**Округ**	Ужице	Б.Башта	Пожега	Пријепоље	Сјеница	Н.Варош	Косјерић
Оцена	2.78	2.78	2.82	**3.67**	3.93	3.93	4.00	4.08	4.36	4.47	4.67

13.3 Сарадња дечјег стоматолога и стоматолошке сестре

ДЗ	Н.Варош	Косјерић	Пожега	Сјеница	**Округ**	Ужице	Прибој	Ариље	Б.Башта	Чајетина	Пријепоље
Оцена	4.63	4.71	4.76	4.86	**4.91**	4.94	4.96	5.00	5.00	5.00	5.00

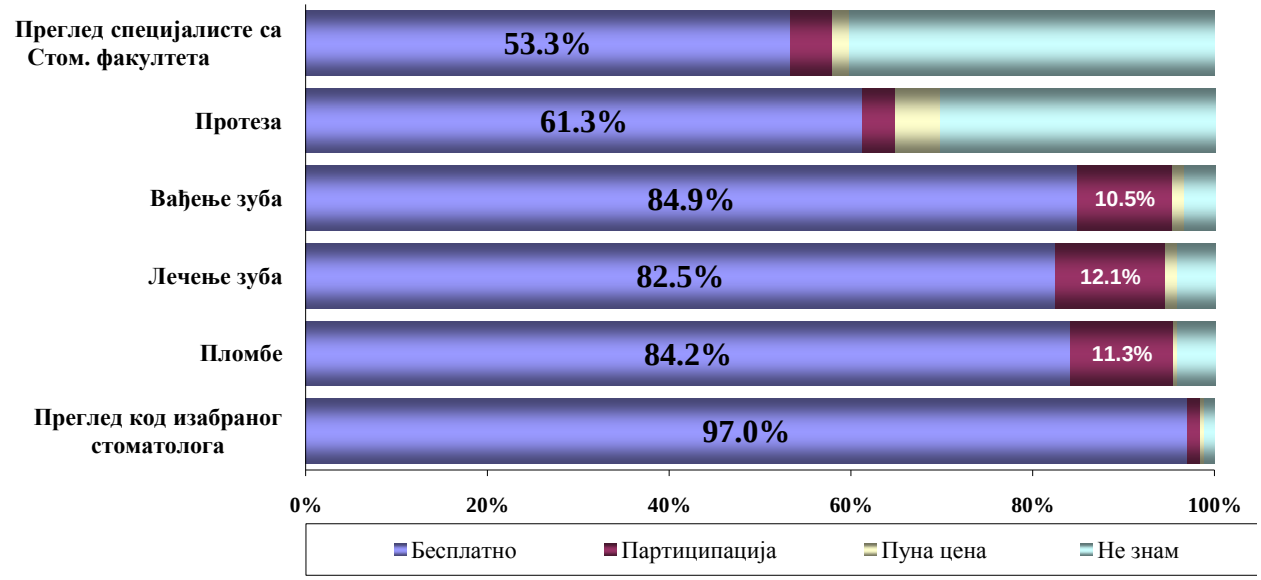
13.4 Улога стоматолошке сестре у бризи за здравље уста и зуба детета

ДЗ	Пријепоље	Сјеница	Б.Башта	Прибој	Ариље	**Округ**	Ужице	Чајетина	Пожега	Косјерић	Н.Варош
Оцена	3.13	3.76	3.86	3.96	4.00	**4.06**	4.29	4.40	4.44	4.67	4.87

Плаћање услуга и лекова
и финансијске потешкоће за добијање услуга и лекова у стоматологији

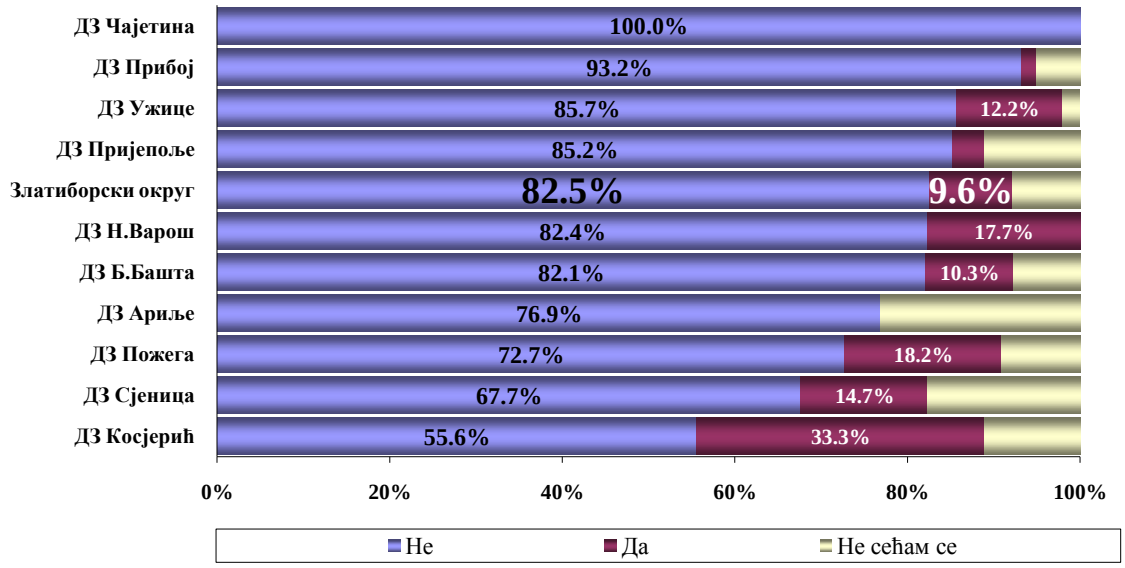
Две петине испитаника не знају да ли се преглед специјалисте са стоматолошког факултета наплаћује, а трећина не зна да ли се наплаћује протетска терапија.

Графикон бр. 43. Структура (%) корисника у односу на плаћање лекарских прегледа и услуга у службама за стоматолошку здравствену заштиту, на подручју Златиборског округа у 2016. години



Четири петине родитеља није било спречено због финансијских потешкоћа да одведе дете код стоматолога на преглед или интервенцију, док је сваки десети имао овакав проблем. У ДЗ Косјерић сваки трећи родитељ се сусрео са финансијским тешкоћама ове врсте..

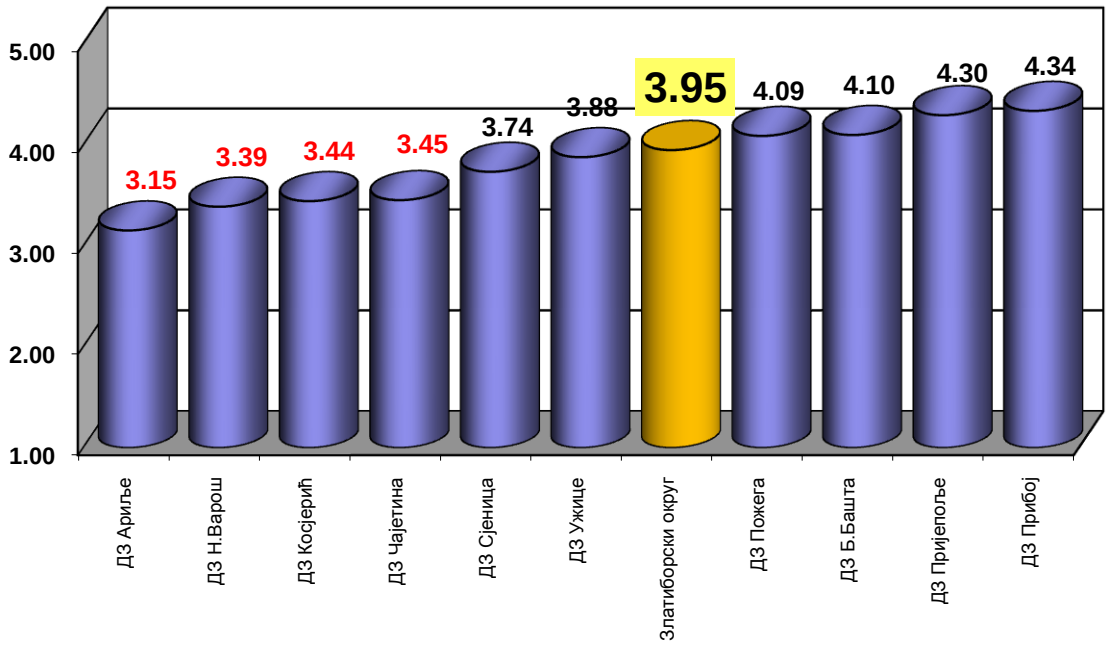
Графикон бр. 44. Постојање финансијских тешкоћа корисника приликом посете службама за стоматолошку здравствену заштиту на подручју Златиборског округа у 2016. години



Свеукупно задовољство службом за стоматолошку здравствену заштиту

Средња оцена задовољства износи **3.95**, и знатно је нижа у односу на вишегодишњи просек у овој служби, али је још увек нешто виша у односу на друге службе са изабраним лекаром (графикон бр. 45 и табела Г).

Графикон бр. 45 Просечне оцене задовољства испитаника радом
службе за стоматолошку здравствену заштиту, на подручју Златиборског округа у 2016. години



Табела Г. Задовољство корисника у стоматолошкој ЗЗ, 2009-2016

Здравствена установа	СРЕДЊА ОЦЕНА СВЕУКУПНОГ ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА У СЛУЖБИ ЗА СТОМАТОЛОШКУ ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ								
	2009.	2010.	2011.	2012.	2013.	2014.	2015.	Вишегодишњи просек	2016.
ДЗ Ариље	4.58	3.83	4.86	4.25	2.83	4.33	4.23	*4.01*	**3.15**
ДЗ Бајина Башта	4.11	4.60	4.41	4.10	4.09	4.19	4.00	*4.20*	**4.10**
ДЗ Чајетина	4.36	4.63	4.75	4.61	4.23	4.30	3.70	*4.25*	**3.45**
ДЗ Косјерић	3.20	4.57	4.78	4.86	4.25	4.90	/	*4.29*	**3.44**
ДЗ Нова Варош	4.24	4.36	4.00	4.30	4.28	4.66	4.04	*4.16*	**3.39**
ДЗ Пожега	4.50	4.23	4.00	4.17	4.19	3.78	4.07	*4.13*	**4.09**
ДЗ Прибој	4.52	4.62	4.35	4.24	4.51	4.43	4.46	*4.43*	**4.34**
ДЗ Пријепоље	3.79	4.25	3.87	4.61	4.12	4.07	4.33	*4.17*	**4.30**
ДЗ Сјеница	3.94	4.07	4.55	3.88	3.82	3.94	3.69	*3.95*	**3.74**
ДЗ Ужице	4.19	4.15	4.09	4.33	4.29	3.79	3.86	*4.07*	**3.88**
ДЗ УКУПНО	**4.22**	**4.35**	**4.29**	**4.26**	**4.19**	**4.23**	**4.10**	***4.20***	**3.95**

СПЕЦИЈАЛИСТИЧКО - КОНСУЛТАТИВНЕ СЛУЖБЕ ИНТЕРНЕ МЕДИЦИНЕ

Задовољство корисника пруженом здравственом заштитом у специјалистичким амбулантама интерне медицине обављено је у ДЗ Б.Башта, ДЗ Пожега, ДЗ Сјеница, ОБ Прибој, ОБ Пријепоље, ОБ Ужице и СБ Чигота-Златибор. На дан спровођења анкете на прегледу код интернисте било је 358 пацијената, подељена су 333 упитника, а враћено 297 (стопа одговора 89.2%).

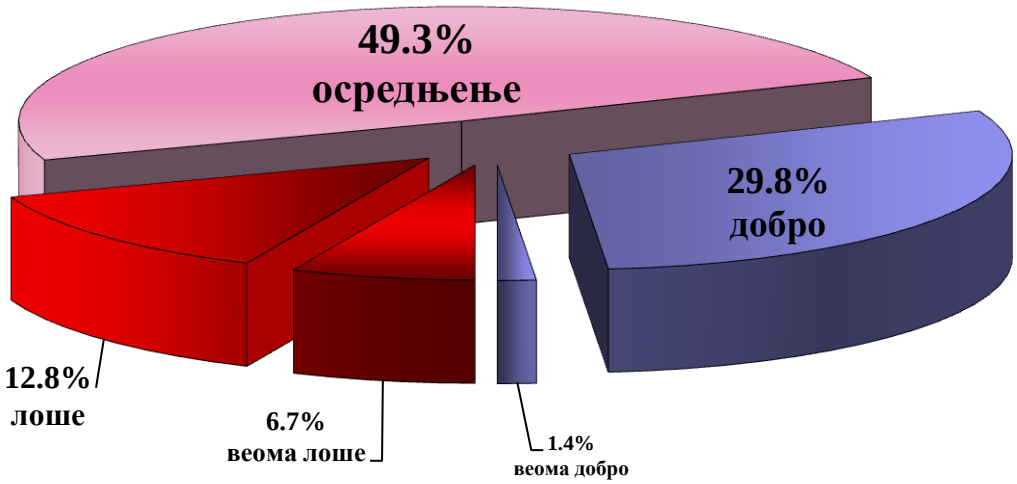
Полна структура - Особе **женског пола (64%)** су биле готово два пута заступљеније него **мушкараци (36%).**

Просечна старост испитаника је износила **59.4 године**.

Образовање - Половина анкетираних има завршену средњу школу (54.1%), четвртина основну (26.9%), сваки десети испитаник нема завршену школу (10.0%), а сваки једанаести има високу или вишу школу (9.0%).

Материјално стање – Нешто мање од трећине испитаника се изјаснило да им је материјално стање добро и веома добро, око половине осредње, а сваки пети испитаник сматра свој материјални статус као лош или веома лош. **Средња оцена** материјалног статуса на скали од 1 до 5 износи **3.06,** што је ниже у односу на све остале службе.

Графикон бр 46. Структура материјалног стања домаћинства испитаника
у службама за специјалистичку здравствену заштиту, на подручју Златиборског округа у 2016. години



Задовољство организацијом специјалистичке службе

Већина пацијената у домовима здравља и специјалној болници је задовољна карактеристикама приказаним у табели бр.14. Са друге стране, у ОБ Прибој и ОБ Пријепоље готово сви аспекти организације су испод задовољавајућег нивоа.

Табела бр. 14 Задовољство организацијом специјалистичке службе
у домовима здравља и болницама на подручју Златиборског округа у 2016. години

14.1 Могућност телефонског заказивања

Установа	ОБ Прибој	ОБ Пријепоље	**Округ**	ОБ Ужице	СБ Чигота	ДЗ Б.Башта	ДЗ Пожега	ДЗ Сјеница
Средња оцена	2.85	3.44	**3.81**	3.84	4.00	4.13	4.43	4.72

14.2 Време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа

Установа	ОБ Прибој	ОБ Пријепоље	ОБ Ужице	**Округ**	СБ Чигота	ДЗ Б.Башта	ДЗ Пожега	ДЗ Сјеница
Средња оцена	3.03	3.39	3.76	**3.84**	4.21	4.30	4.61	4.71

14.3 Љубазност и професионалност особе која врши заказивање

Установа	ОБ Прибој	ОБ Пријепоље	**Округ**	ДЗ Б.Башта	СБ Чигота	ОБ Ужице	ДЗ Сјеница	ДЗ Пожега
Средња оцена	3.15	3.85	**4.12**	4.20	4.21	4.23	4.76	4.95

14.4 Добијање инструкција о датуму, месту и времену прегледа

Установа	ОБ Прибој	ОБ Пријепоље	**Округ**	ОБ Ужице	СБ Чигота	ДЗ Б.Башта	ДЗ Сјеница	ДЗ Пожега
Средња оцена	3.30	3.85	**4.11**	4.12	4.21	4.23	4.76	4.91

14.5 Време чекања у чекаоници

Установа	ОБ Прибој	ОБ Пријепоље	ОБ Ужице	**Округ**	ДЗ Б.Башта	СБ Чигота	ДЗ Сјеница	ДЗ Пожега
Средња оцена	3.06	3.26	3.78	**3.82**	4.13	4.17	4.31	4.87

14.6 Објашњење евентуалног кашњења вашег прегледа

Установа	ОБ Прибој	ОБ Пријепоље	ОБ Ужице	**Округ**	ДЗ Б.Башта	СБ Чигота	ДЗ Сјеница	ДЗ Пожега
Средња оцена	3.06	3.47	3.86	**3.89**	4.10	4.17	4.47	4.83

14.7 Чистоћа и подобност чекаонице

Установа	ОБ Прибој	ОБ Пријепоље	ДЗ Б.Башта	**Округ**	ОБ Ужице	СБ Чигота	ДЗ Сјеница	ДЗ Пожега
Средња оцена	2.85	3.39	3.84	**3.85**	3.97	4.21	4.31	4.87

Учесталост посета специјалисти

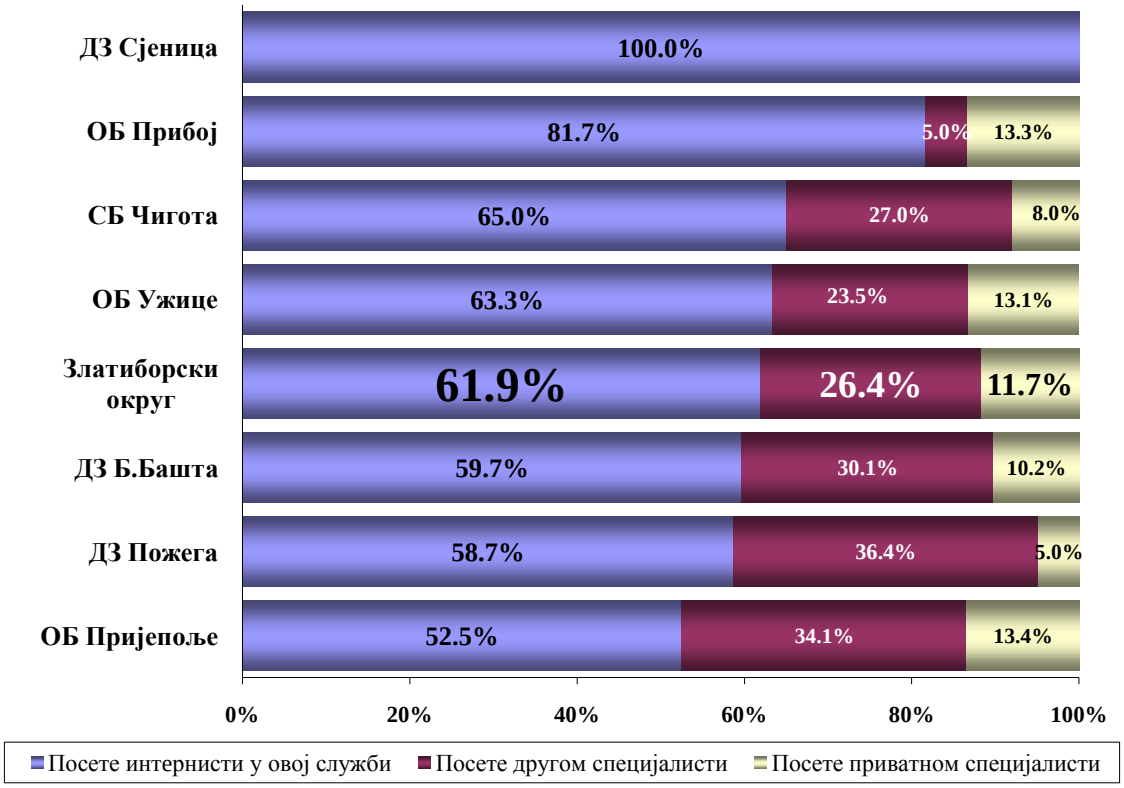
Нешто мање од половине анкетираних (44.5%) одлази једном до два пута годишње код интернисте на преглед, две петине испитаника то учини три до пет пута (39.4%), а сваки шести више од пет пута (16.1%). Трећина анкетираних је користила услуге других специјалиста, а готово половина таквих испитаника је то учинила једном до два пута у току године. Две петине су то учиниле три до пет пута, а сваки шести је посетио другог специјалисту више од пет пута.

Учесталост посета приватном специјалисти

Сваки четврти (26.6%) испитаник који долази на преглед код специјалисте је посетио приватног лекара, а међу таквима сваки четврти је то учинило више од два пута два пута у току протекле године.

Према процени корисника ове службе, око три петине посета специјалистима су посете интернистима у државном сектору здравства, свака четврта посета је посета другој специјалистичкој служби државног сектора, а свака девета је посета приватном специјалисти.

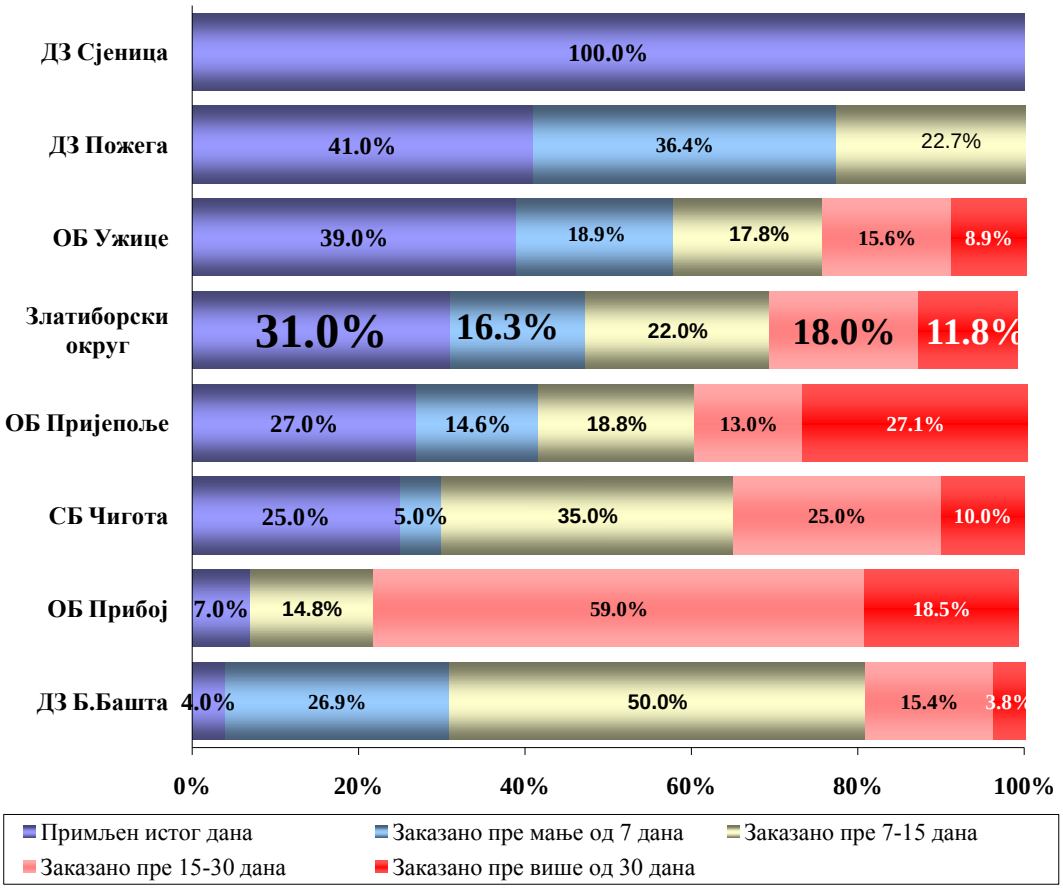
Графикон бр. 47. Структура (%) укупног броја посета специјалистичким службама
према емпиријској процени корисника, на подручју Златиборског округа у 2016. години



Дужина чекања на заказани преглед специјалисте

Овај параметар показује значајне варијације од установе до установе. Нешто мање од половине испитаника примљена је истог дана (без заказивања) или у року од 7 дана од заказивања, а по петина испитаника чека до две недеље, односно до месец дана. Дуже од месец дана на специјалистички преглед чека сваки девети испитаник, у ОБ Пријепоље сваки четврти, а у ОБ Прибој сваки пети.

Графикон бр. 48. Структура (%) корисника у односу на заказивање и чекање на заказани преглед у специјалистичким службама на подручју Златиборског округа у 2016. години



Задовољство лекаром специјалистом

У области комуникације са интернистом анкетирани су се са веома високом стопом позитивних одговора сложили са констатацијама које су наведене у упитницима (табела бр. 15). Ипак, ОБ Прибој се издваја као установа са најнижим оценама у овој области задовољства.

Табела бр. 15 Задовољство анкетираних комуникацијом са лекарима
у специјалистичким службама на подручју Златиборског округа у 2016. години

15.1 Време које лекар посвети пацијенту током прегледа

Установа	ОБ Прибој	СБ Чигота	**Округ**	ОБ Ужице	ОБ Пријепоље	ДЗ Б.Башта	ДЗ Пожега	ДЗ Сјеница
Средња оцена	4.06	4.70	**4.75**	4.78	4.80	5.00	5.00	5.00

15.2 Пажња коју лекар посвећује ономе што пацијент говори

Установа	ОБ Прибој	СБ Чигота	**Округ**	ОБ Ужице	ДЗ Б.Башта	ОБ Пријепоље	ДЗ Пожега	ДЗ Сјеница
Средња оцена	3.69	4.68	**4.70**	4.79	4.86	4.87	5.00	5.00

15.3 Време које лекар одвоји за разговор са пацијентом

Установа	ОБ Прибој	ОБ Пријепоље	**Округ**	СБ Чигота	ОБ Ужице	ДЗ Б.Башта	ДЗ Пожега	ДЗ Сјеница
Средња оцена	3.50	4.64	**4.65**	4.70	4.77	5.00	5.00	5.00

15.4 Објашњења лекара о болестима и лековима које преписује пацијенту

Установа	ОБ Прибој	СБ Чигота	ОБ Пријепоље	**Округ**	ОБ Ужице	ДЗ Пожега	ДЗ Б.Башта	ДЗ Сјеница
Средња оцена	3.63	4.58	4.64	**4.67**	4.85	4.91	4.93	5.00

15.5 Објашњења лекара о значају тестова на које упућује пацијента

Установа	ОБ Прибој	СБ Чигота	ОБ Пријепоље	**Округ**	ОБ Ужице	ДЗ Б.Башта	ДЗ Пожега	ДЗ Сјеница
Средња оцена	3.75	4.53	4.54	**4.61**	4.68	4.93	5.00	5.00

15.6 Љубазност особља и уважавање пацијента

Установа	ОБ Прибој	ОБ Пријепоље	СБ Чигота	**Округ**	ОБ Ужице	ДЗ Б.Башта	ДЗ Пожега	ДЗ Сјеница
Средња оцена	3.71	4.62	4.68	**4.69**	4.83	5.00	5.00	5.00

15.7 Разумевање плана лечења од стране пацијента

Установа	ОБ Прибој	**Округ**	СБ Чигота	ОБ Ужице	ДЗ Пожега	ОБ Пријепоље	ДЗ Б.Башта	ДЗ Сјеница
Средња оцена	3.63	**4.67**	4.68	4.79	4.83	4.84	4.92	5.00

15.8 Способност да се након прегледа пацијент лакше избори са својим проблемима

Установа	ОБ Прибој	ОБ Пријепоље	Округ	СБ Чигота	ОБ Ужице	ДЗ Б.Башта	ДЗ Пожега	ДЗ Сјеница
Средња оцена	3.63	4.41	**4.54**	4.58	4.66	4.78	4.83	5.00

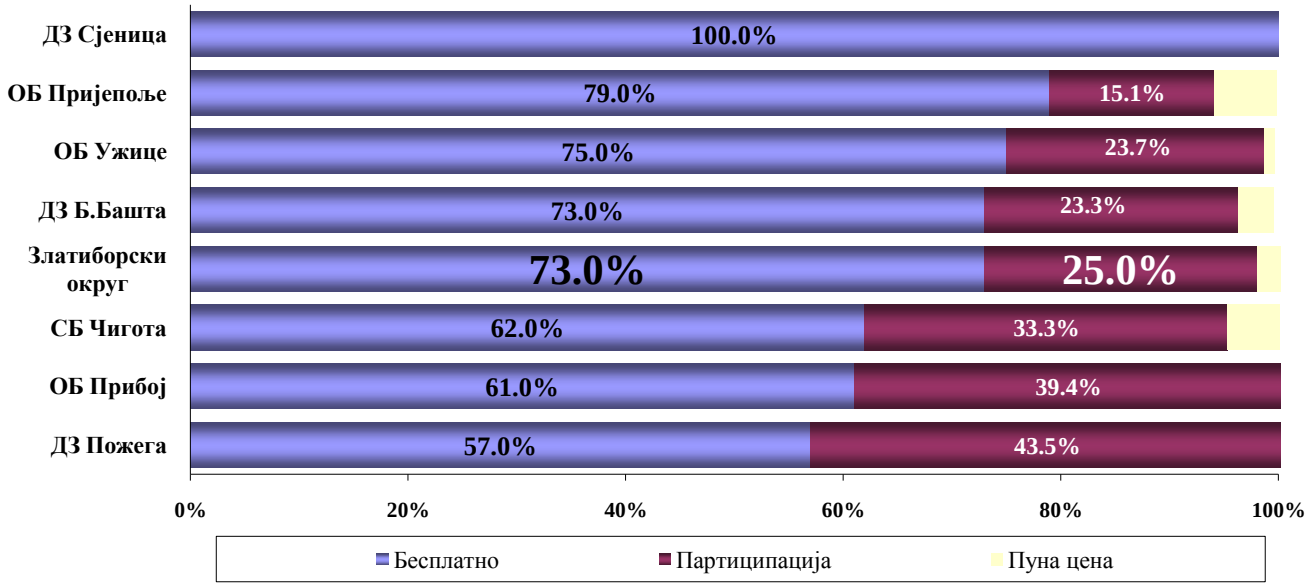
15.9 Постојање могућности за жалбе и примедбе

Установа	ОБ Прибој	ОБ Пријепоље	Округ	СБ Чигота	ОБ Ужице	ДЗ Б.Башта	ДЗ Пожега	ДЗ Сјеница
Средња оцена	3.69	4.00	**4.61**	4.78	4.85	4.92	5.00	5.00

Плаћање специјалистичких прегледа

Сваки четврти испитаник плаћа само партиципацију, док је пуну цену прегледа платило свега 6 испитаника.

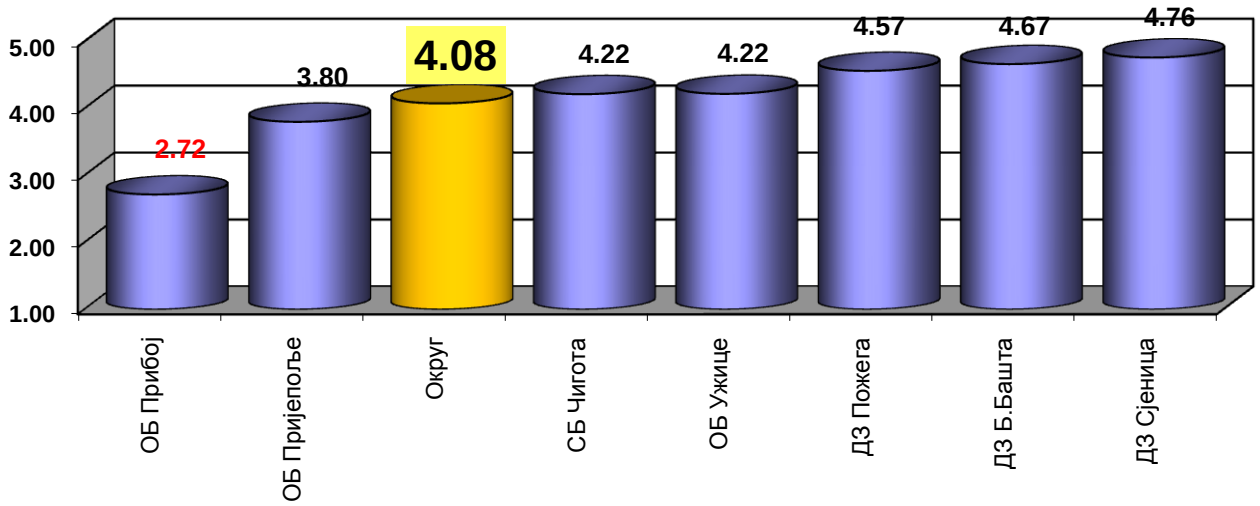
Графикон бр. 49. Структура (%) корисника у односу на плаћање лекарских прегледа
у специјалистичким службама на подручју Златиборског округа у 2016. години



Свеукупно задовољство специјалистичком службом интерне медицине

Средња оцена задовољства износи **4.08**. Приметан је већи степен задовољства у службама при домовима здравља, где се обавља искључиво спец.- консултативна делатност, у односу на болничке службе где раде специјалисти са ширим дијапазоном послова (графикон бр. 50). Овај јаз је присутан и када се посматра читав период праћења задовољства корисника у специјалистичким службама интерне медицине. Задовољство је на нивоу вишегодишњег просека у свим установама осим у ОБ Прибој, где је забележен драстичан пад (Табела Д).

Графикон бр. 50. Просечне оцене задовољства испитаника радом
специјалистичко-консултативних служби интерне медицине, на подручју Златиборског округа у 2016. години



Табела Д. Задовољство корисника у специјалистичким службама, 2009-2016.

Здравствена установа	СРЕДЊА ОЦЕНА СВЕУКУПНОГ ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА У СПЕЦИЈАЛИСТИЧКИМ СЛУЖБАМА								
	2009.	2010.	2011.	2012.	2013.	2014.	2015.	*Вишегодишњи просек*	2016.
ДЗ Ариље*	4.35	4.58	4.30	4.48	4.65	4.52	/	*4.48*	/
ДЗ Бајина Башта	4.62	4.17	4.22	4.08	4.00	4.37	4.53	*4.33*	**4.67**
ДЗ Чајетина*	/	4.52	4.80	4.95	4.53	/	/	*4.70*	/
ДЗ Косјерић**	5.00	4.84	4.94	/	/	/	/	*4.93*	/
ДЗ Нова Варош**	4.72	4.66	4.00	4.43	4.45	4.69	/	*4.49*	/
ДЗ Пожега	4.72	5.00	4.88	4.70	4.84	4.84	4.94	*4.81*	**4.57**
ДЗ Сјеница	4.34	4.61	4.47	4.84	4.55	4.68	4.13	*4.55*	**4.76**
ДЗ Ужице*	4.69	4.65	4.50	4.71	/	/	/	*4.64*	/
ДЗ УКУПНО	**4.61**	**4.64**	**4.51**	**4.64**	**4.58**	**4.63**	**4.56**	***4.60***	**4.66**
ОБ Прибој	4.51	4.05	4.03	4.62	4.27	4.07	3.79	*4.01*	**2.72**
ОБ Пријепоље	3.63	3.73	4.04	4.59	2.00	3.76	3.43	*3.62*	**3.80**
ОБ Ужице	3.54	4.02	4.37	4.13	4.07	4.17	3.94	*4.06*	**4.22**
СБ Чигота	4.91	4.91	4.60	4.21	3.92	4.38	4.43	*4.45*	**4.22**
БОЛ. УКУПНО	**3.82**	**4.03**	**4.25**	**4.35**	**4.03**	**4.17**	**3.89**	***4.05***	**3.88**

* службе припојене ОБ Ужице
** угашене службе

ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА БОЛНИЧКИМ ЛЕЧЕЊЕМ

На територији Златиборског округа налазе се три опште болнице: Прибој, Пријепоље и Ужице, као и Специјална болница за болести штитасте жлезде и болести метаболизма Чигота - Златибор, у којима је спроведено истраживање на одељењима гинекологије и акушерства, хирургије, интерне медицине и рехабилитације (28.11.-02.12.2016.).

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

Служба	Број пацијената	Број подељених упитника	Број попуњених упитника	Стопа одговора учесника %
Интерна медицина	255	237	228	**96.2**
Хирургија	129	129	129	**100.0**
Гинекологија и акушерство	71	71	69	**97.2**
Рехабилитација	12	12	12	**100.0**
УКУПНО	467	449	438	**97.5**
Специјалистичка служба	*268*	*259*	*224*	***86.5***

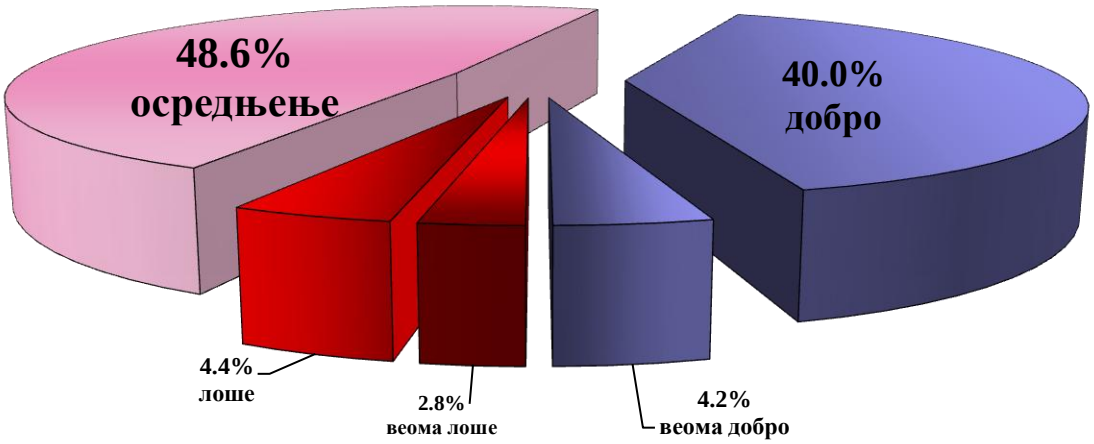
Полна структура - Међу корисницима више је било особа **женског пола 57.5%** него **мушког 42.5%.**

Просечна старост свих испитаника била је **57.1 годину**. На одељењу рехабилитације су најстарији пацијенти (69.8), нешто млађи су на интерном одељењу (63.4) и хирургији (56.9), док су најмлађи испитаници на гинекологији (35.6 година).

Образовање – Половина испитаника има завршену средњу школу (51.9%), више од четвртине основну (29.3%), сваки осми има вишу или високу (12.7%), док сваки шеснаести испитаник нема завршену школу (6.1%).

Материјално стање – Око половине га је оценило као осредње, нешто мање од половине као добро и веома добро, а тек сваки четрнаести испитаник као лоше или веома лоше (графикон бр.51). Средња оцена материјалног статуса на скали од 1 до 5 износи **3.38**.

Графикон бр 51. Структура материјалног стања испитаника
хоспитализованих у болницама на подручју Златиборског округа у 2016. години



Задовољство услугама током пријема и отпуста

Табела бр. 17. Задовољство пацијената током пријема и отпуста
у болницама на подручју Златиборског округа у 2016. години

17.1 Општи утисак о процедури пријема

Установа	СБ Чигота	ОБ Ужице	**Златиборски округ**	ОБ Пријепоље	ОБ Прибој
Средња оцена	4.00	4.43	**4.44**	4.47	4.61

17.2 Љубазност особља

Установа	СБ Чигота	ОБ Пријепоље	ОБ Прибој	**Златиборски округ**	ОБ Ужице
Средња оцена	4.00	4.46	4.52	**4.60**	4.61

17.3 Време чекања на шалтеру

Установа	СБ Чигота	ОБ Прибој	ОБ Пријепоље	**Златиборски округ**	ОБ Ужице
Средња оцена	4.00	4.23	4.26	**4.32**	4.35

17.4 Објашњење процедуре током пријема

Установа	СБ Чигота	ОБ Прибој	**Златиборски округ**	ОБ Ужице	ОБ Пријепоље
Средња оцена	3.50	4.48	**4.48**	4.49	4.50

17.5 Време до смештаја у собу

Установа	СБ Чигота	ОБ Пријепоље	ОБ Ужице	**Златиборски округ**	ОБ Прибој
Средња оцена	4.00	4.51	4.53	**4.53**	4.56

17.6 Општи утисак приликом отпуста

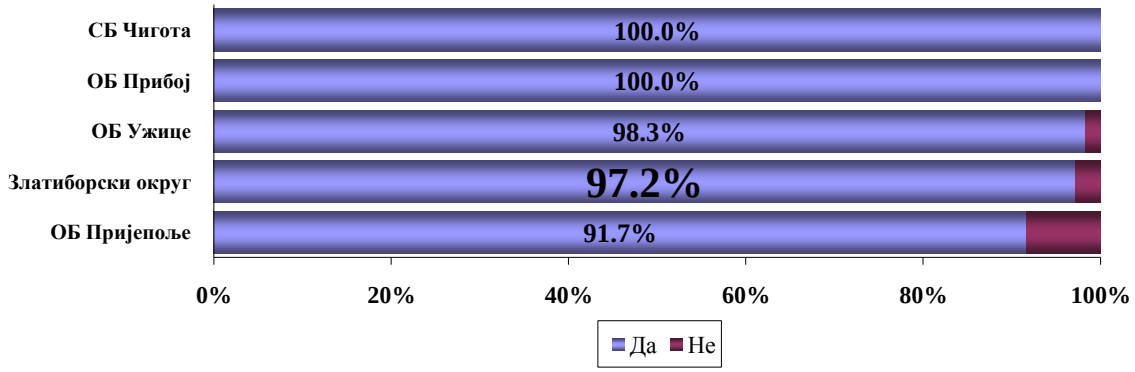
Установа	СБ Чигота	ОБ Ужице	ОБ Пријепоље	**Златиборски округ**	ОБ Прибој
Средња оцена	4.00	4.33	4.54	**4.54**	4.60

Информисаност о правима и дужностима пацијента

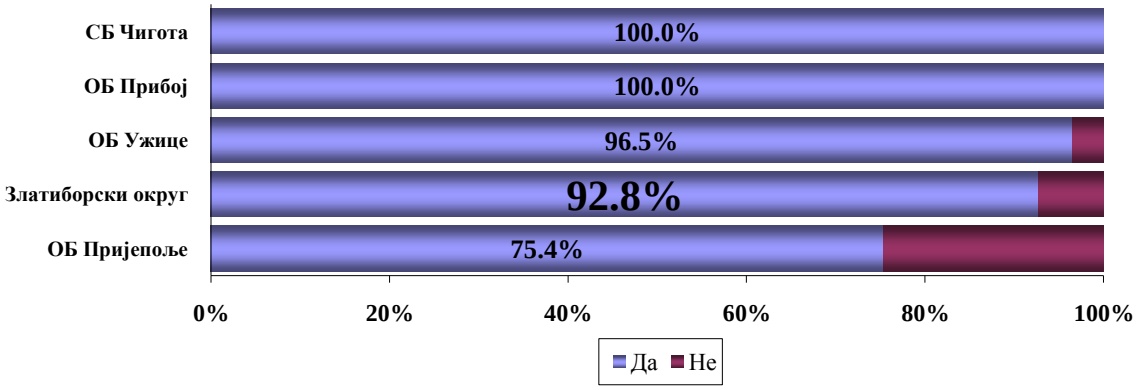
Информисаност пацијената о правима и дужностима током доласка и боравка у болници је похвална, с обзиром да је велику већину (>90%) особље упознало са обавезама на одељењу и са правом на сагласност за предложену процедуру, док је нешто мањи број пацијената (86.9%) упознат са начином приговора и жалбе у случају незадовољства (графикони број 52).

Графикон бр. 52. Информисаност пацијената о правима и дужностима
у болницама на подручју Златиборског округа у 2016. години

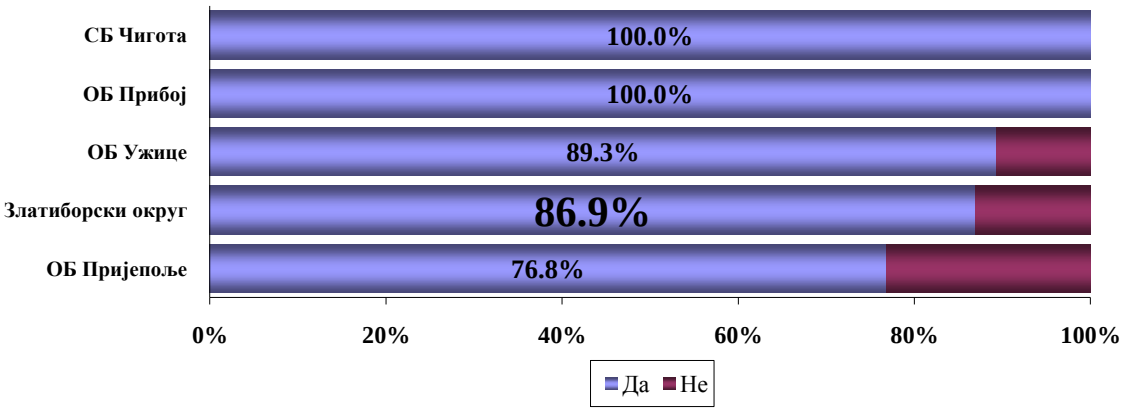
52.1 Право на сагласност за предложену процедуру



52.2 Дужности пацијената на одељењу



52.3 Начин приговора и жалби у случају незадовољства



Задовољство услугама сестринске неге током боравка у болници

Испитаници су у највећем броју веома задовољни овим услугама, при чему се нешто више истичу одељења хирургије. (Табеле бр.18).

Табела бр. 18. Задовољство услугама сестринске неге
у болницама на подручју Златиборског округа у 2016. години

18.1 Поштовање и љубазност

Установа	СБ Чигота	ОБ Прибој	ОБ Пријепоље	**Златиборски округ**	ОБ Ужице
Средња оцена	4.33	4.41	4.63	**4.68**	4.72

18.2 Време чекања на сестру код хитне потребе

Установа	СБ Чигота	ОБ Прибој	ОБ Пријепоље	**Златиборски округ**	ОБ Ужице
Средња оцена	4.33	4.41	4.54	**4.62**	4.66

18.3 Објашњавање процедура, тестова и третмана

Установа	СБ Чигота	ОБ Прибој	ОБ Пријепоље	**Златиборски округ**	ОБ Ужице
Средња оцена	4.20	4.44	4.49	**4.59**	4.64

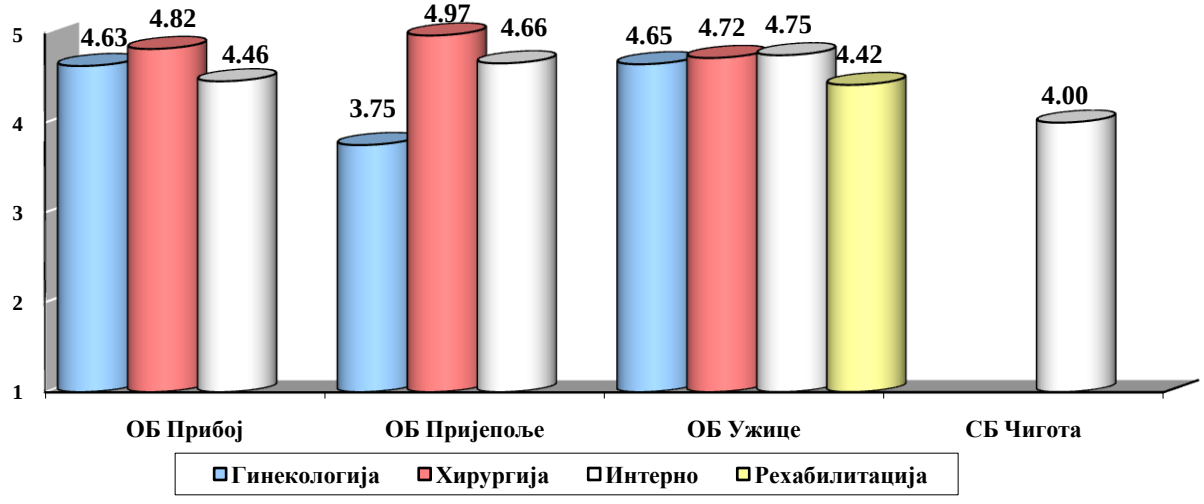
18.4 Љубазност према члановима породице и посетиоцима

Установа	СБ Чигота	ОБ Прибој	ОБ Ужице	**Златиборски округ**	ОБ Пријепоље
Средња оцена	4.00	4.63	4.68	**4.68**	4.72

18.5 Опште задовољство сестринском негом

Установа	СБ Чигота	ОБ Прибој	**Златиборски округ**	ОБ Ужице	ОБ Пријепоље
Средња оцена	4.00	4.63	**4.70**	4.71	4.76

Графикон бр. 53. Средња оцена задовољства корисника сестринском негом, по одељењима у болницама,
на територији Златиборског округа у 2016. години



Задовољство услугама лекара током боравка у болницама

Високе су стопе задовољства за све карактеристике, при чему је једино одељење гинекологије ОБ Пријепоље незадовољавајуће оцењено од стране корисника, мада је и узорак на том одељењу чинио свега 7 испитаника (Табеле бр.19 и графикон бр.54).

Табела бр. 19. Здовољство услугама лекара у болницама на подручју Златиборског округа у 2016. години

19.1 Спремност да дају одговоре на питања

Установа	СБ Чигота	ОБ Прибој	**Златиборски округ**	ОБ Ужице	ОБ Пријепоље
Средња оцена	4.17	4.44	**4.55**	4.57	4.58

19.2 Објашњење тестова, процедура, третмана и резултата

Установа	СБ Чигота	ОБ Прибој	ОБ Пријепоље	**Златиборски округ**	ОБ Ужице
Средња оцена	4.00	4.42	4.47	**4.52**	4.55

19.3 Поштовање и љубазност

Установа	СБ Чигота	ОБ Прибој	ОБ Пријепоље	**Златиборски округ**	ОБ Ужице
Средња оцена	4.00	4.50	4.54	**4.60**	4.64

19.4 Способност дијагностиковања здравствених проблема

Установа	СБ Чигота	ОБ Пријепоље	ОБ Прибој	**Златиборски округ**	ОБ Ужице
Средња оцена	4.00	4.44	4.53	**4.57**	4.61

19.5 Темељитост у испитивању

Установа	СБ Чигота	ОБ Прибој	ОБ Пријепоље	**Златиборски округ**	ОБ Ужице
Средња оцена	4.00	4.48	4.56	**4.60**	4.63

19.6 Успешност лечења

Установа	СБ Чигота	ОБ Прибој	**Златиборски округ**	ОБ Пријепоље	ОБ Ужице
Средња оцена	3.80	4.47	**4.58**	4.60	4.60

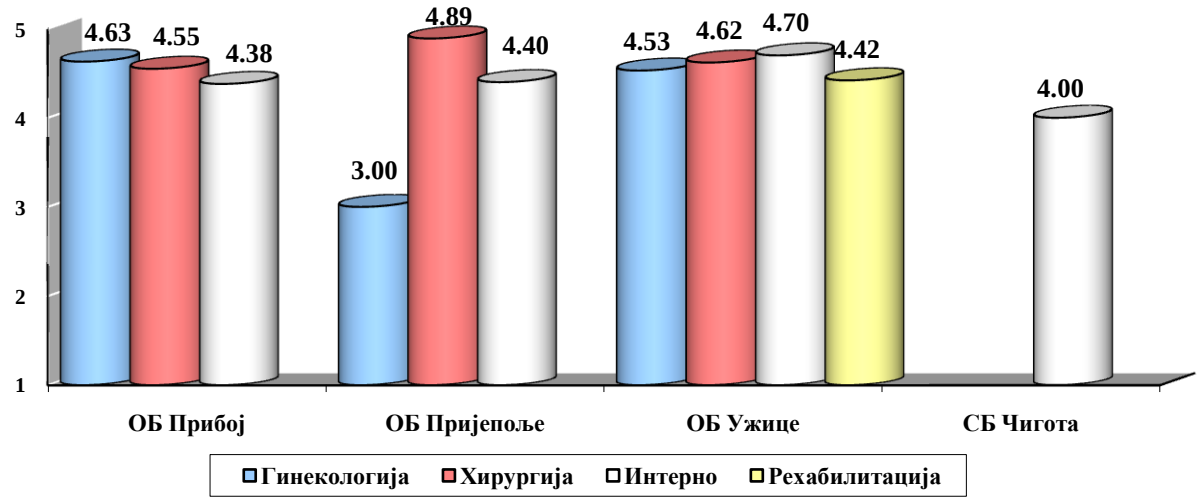
19.7 Упутства при отпусту

Установа	СБ Чигота	ОБ Прибој	ОБ Ужице	**Златиборски округ**	ОБ Пријепоље
Средња оцена	4.00	4.58	4.62	**4.62**	4.68

19.8 Опште задовољство услугама лекара

Установа	СБ Чигота	ОБ Пријепоље	ОБ Прибој	**Златиборски округ**	ОБ Ужице
Средња оцена	4.00	4.58	4.63	**4.64**	4.67

Графикон бр. 54. Средње оцене задовољства корисника услугама лекара, по одељењима у болницама, на територији Златиборског округа у 2016. години



Задовољство пацијената дијагностиком и терапијом

Ове услуге су углавном добро оцењене. Незадовољавајућу оцену општег задовољства дијагностиком и терапијом је добило само одељење гинеколгоје ОБ Пријепоље (Табеле бр.20 и грагикон бр.55).

Табела бр. 20. Здовољство услугама дијагностике и терапије у болницама на подручју Златиборског округа у 2016. години

20.1 Лабораторија

Установа	СБ Чигота	ОБ Пријепоље	ОБ Прибој	**Златиборски округ**	ОБ Ужице
Средња оцена	4.00	4.35	4.40	**4.50**	4.56

20.2 Кардиологија (ЕКГ, тест оптерећења)

Установа	ОБ Пријепоље	СБ Чигота	**Златиборски округ**	ОБ Прибој	ОБ Ужице
Средња оцена	4.16	4.17	**4.47**	4.48	4.54

20.3 Радиологија (рендген, ултразвук, скенер)

Установа	СБ Чигота	ОБ Ужице	**Златиборски округ**	ОБ Прибој	ОБ Пријепоље
Средња оцена	4.00	4.46	**4.47**	4.52	4.57

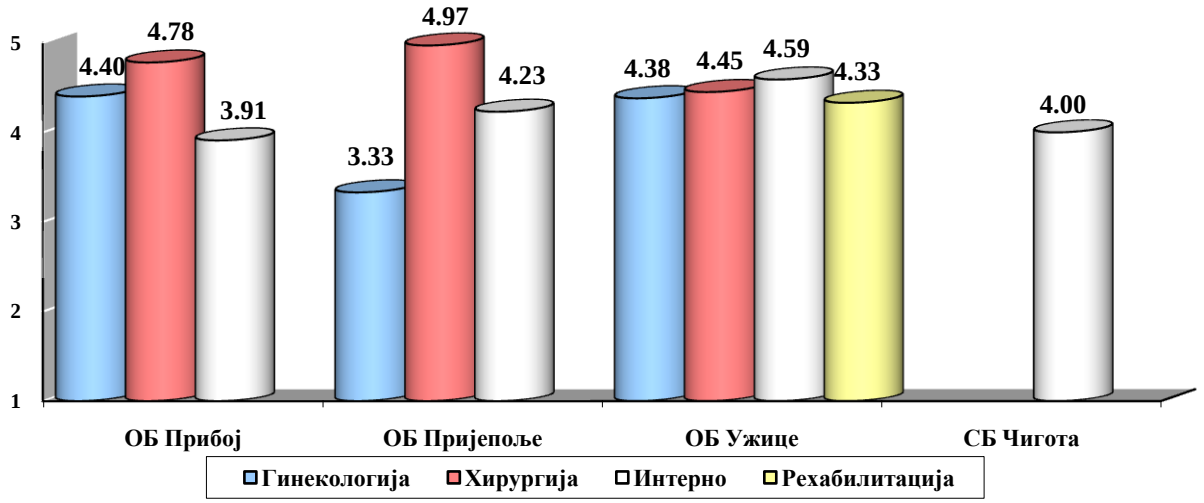
20.4 Физикална терапија

Установа	СБ Чигота	ОБ Прибој	ОБ Пријепоље	**Златиборски округ**	ОБ Ужице
Средња оцена	4.00	4.12	4.19	**4.41**	4.48

20.5 Опште задовољство услугама дијагностике

Установа	СБ Чигота	ОБ Прибој	**Златиборски округ**	ОБ Пријепоље	ОБ Ужице
Средња оцена	4.00	4.32	**4.50**	4.52	4.52

Графикон бр. 55. Средње оцењае задовољства корисника услугама дијагностике и терапије, по одељењима у болницама, на територији Златиборског округа у 2016. години



Задовољство исхраном

Опште задовољство исхраном у болницама је солидно, мада нешто ниже у односу на претходно набројане услуге у болници. Најниже оцене задовољства се односе на укус и разноврсност хране.

Табела бр.21. Задовољство услугама исхране
у болницама на подручју Златиборског округа у 2016. години

21.1 Време сервирања хране

Установа	СБ Чигота	ОБ Ужице	**Златиборски округ**	ОБ Пријепоље	ОБ Прибој
Средња оцена	4.00	4.14	**4.15**	4.18	4.21

21.2 Начин сервирања хране

Установа	СБ Чигота	ОБ Ужице	**Златиборски округ**	ОБ Прибој	ОБ Пријепоље
Средња оцена	4.00	4.08	**4.12**	4.19	4.27

21.3 Укус хране

Установа	ОБ Ужице	ОБ Прибој	**Златиборски округ**	СБ Чигота	ОБ Пријепоље
Средња оцена	3.93	3.94	**4.00**	4.00	4.32

21.4 Температура хране

Установа	ОБ Прибој	СБ Чигота	ОБ Ужице	**Златиборски округ**	ОБ Пријепоље
Средња оцена	3.94	4.00	4.14	**4.17**	4.40

21.5 Количина хране

Установа	ОБ Прибој	СБ Чигота	ОБ Ужице	Златиборски округ	ОБ Пријепоље
Средња оцена	3.97	4.00	4.13	**4.14**	4.26

21.6 Разноврсност хране

Установа	ОБ Ужице	ОБ Прибој	Златиборски округ	СБ Чигота	ОБ Пријепоље
Средња оцена	3.91	3.94	**3.98**	4.00	4.30

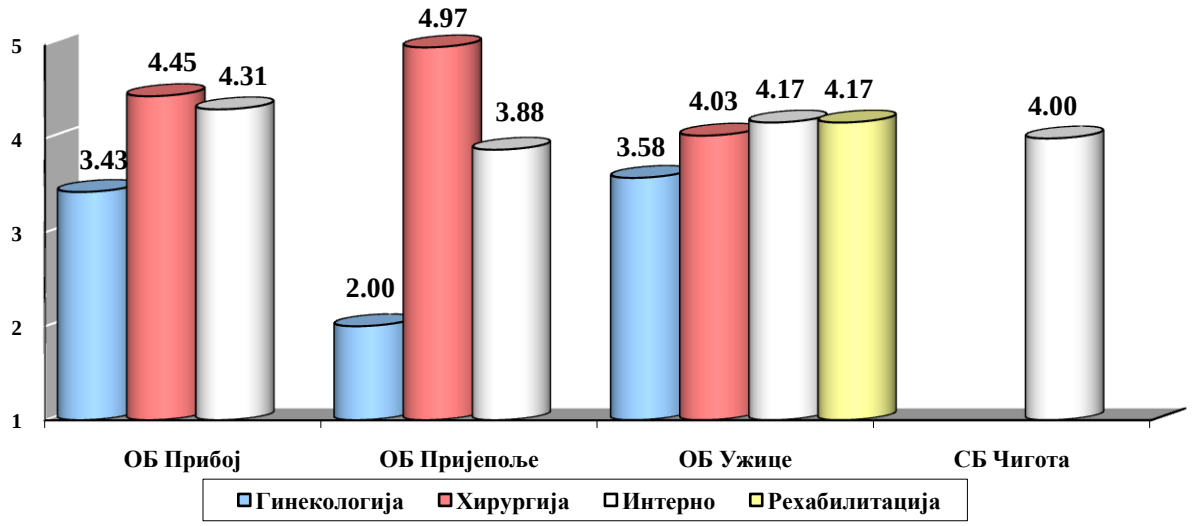
21.7 Одговарајућа дијета

Установа	СБ Чигота	ОБ Ужице	Златиборски округ	ОБ Прибој	ОБ Пријепоље
Средња оцена	4.00	4.13	**4.16**	4.23	4.28

21.8 Опште задовољство услугама исхране

Установа	СБ Чигота	ОБ Ужице	Златиборски округ	ОБ Прибој	ОБ Пријепоље
Средња оцена	4.00	4.03	**4.09**	4.16	4.34

Графикон бр. 56. Средње оцене задовољства корисника услугама исхране, по одељењима у болницама, на територији Златиборског округа у 2016. години



Задовољство условима смештаја током боравка у болници

Просечна оцена општег задовољства смештајем је, попут исхране, нешто нижа него за друге услуге. Разлог за то је нешто ниже задовољство чистоћом тоалета и удобношћу кревета (Табеле бр.22 и графикон бр.57).

Табела бр. 22. Задовољство услугама смештаја
током боравка у болницама на подручју Златиборског округа, у 2016. години

22.1 Удобност кревета

Установа	ОБ Пријепоље	**Златиборски округ**	ОБ Ужице	ОБ Прибој	СБ Чигота
Средња оцена	3.66	**3.79**	3.81	3.85	4.00

22.2 Чистоћа собе

Установа	СБ Чигота	ОБ Ужице	ОБ Пријепоље	**Златиборски округ**	ОБ Прибој
Средња оцена	4.00	4.24	4.25	**4.26**	4.44

22.3 Температура у соби

Установа	СБ Чигота	ОБ Прибој	**Златиборски округ**	ОБ Пријепоље	ОБ Ужице
Средња оцена	4.00	4.19	**4.22**	4.22	4.22

22.4 Опрема собе

Установа	ОБ Пријепоље	ОБ Прибој	**Златиборски округ**	СБ Чигота	ОБ Ужице
Средња оцена	3.72	3.90	**3.98**	4.00	4.05

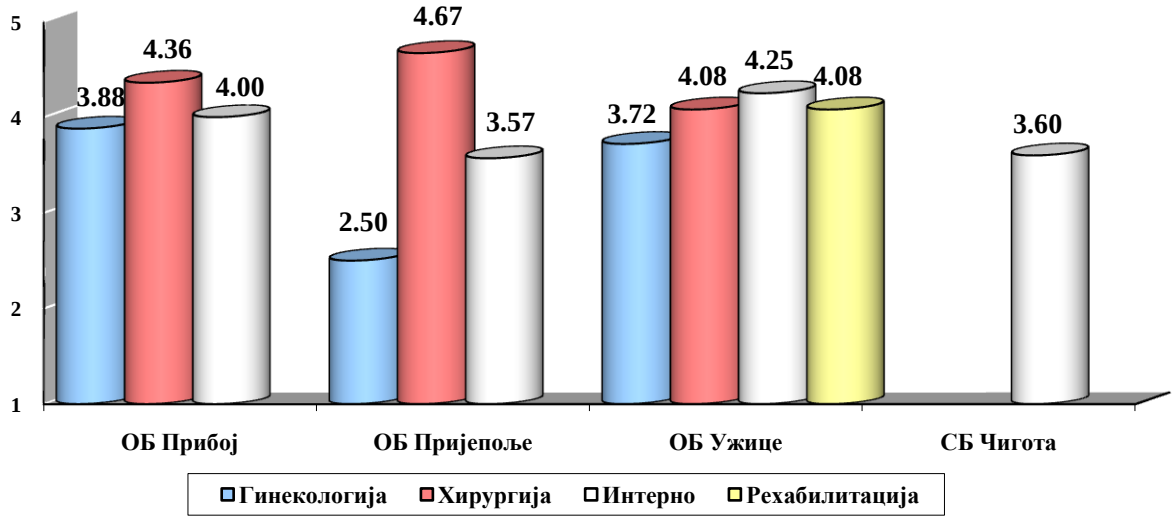
22.5 Чистоћа тоалета

Установа	ОБ Ужице	ОБ Пријепоље	**Златиборски округ**	ОБ Прибој	СБ Чигота
Средња оцена	3.82	3.83	**3.84**	4.00	4.00

22.6 Опште задовољство смештајем

Установа	СБ Чигота	ОБ Пријепоље	**Златиборски округ**	ОБ Прибој	ОБ Ужице
Средња оцена	3.60	4.04	**4.08**	4.09	4.10

Графикон бр. 57. Средње оцене задовољства корисника услугама смештаја, по одељењима у болницама,
на територији Златиборског округа у 2016. години



Задовољство организацијом посета

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

Табела бр. 23. Задовољство организацијом посета
у болницама на подручју Златиборског округа, у 2016. години

23.1 Време посета

Установа	СБ Чигота	ОБ Прибој	ОБ Ужице	**Златиборски округ**	ОБ Пријепоље
Средња оцена	4.00	4.35	4.40	**4.41**	4.50

23.2 Дужина посета

Установа	СБ Чигота	ОБ Прибој	ОБ Ужице	**Златиборски округ**	ОБ Пријепоље
Средња оцена	3.80	4.31	4.40	**4.41**	4.55

23.3 Број посета

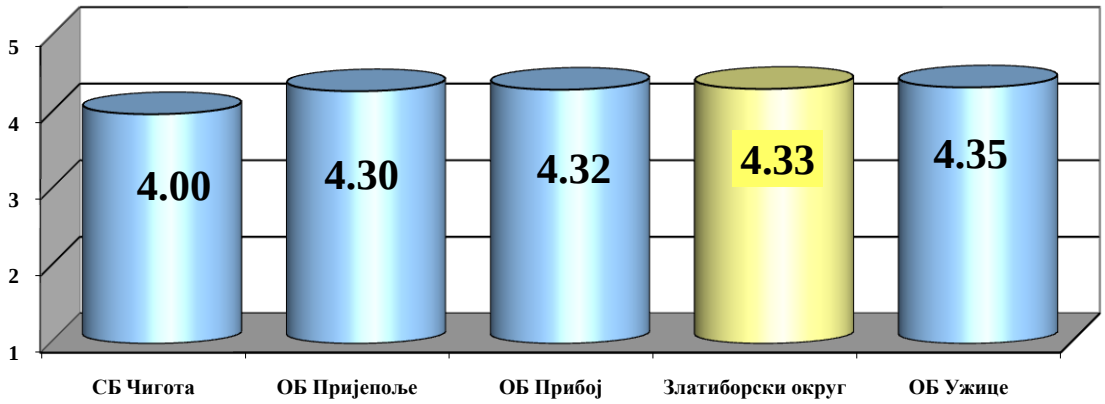
Установа	СБ Чигота	ОБ Прибој	ОБ Ужице	**Златиборски округ**	ОБ Пријепоље
Средња оцена	4.00	4.35	4.42	**4.43**	4.55

Свеукупно задовољство болничким лечењем

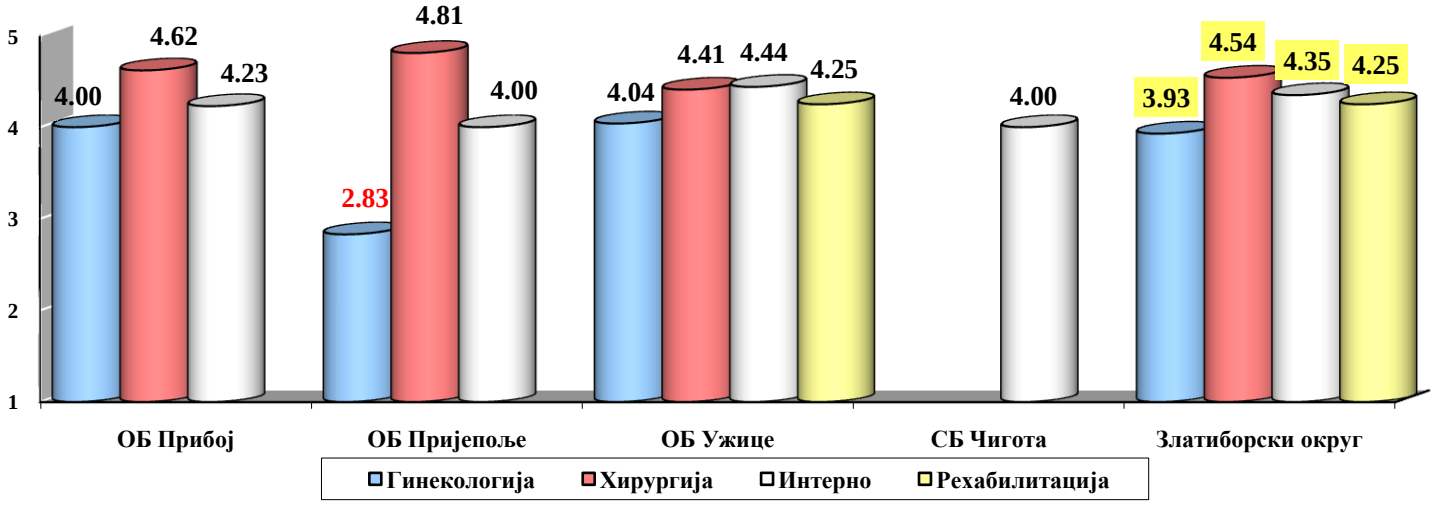
Опште задовољство корисника болничких услуга у болницама Златиборског округа анкетирани су оценили просечном оценом **4.33**, што је на нивоу вишегодишњег просека (табела Ђ). Задовољство пацијената по одељењима на нивоу округа је највеће на одељењима хирургије, а најниже на одељењима гинекологије (графикони бр. 58.1, 58.2).

Графикон бр. 58. Средње оцене општег задовољства корисника услугама
током боравка у болницама на подручју Златиборског округа, у 2016. години

58.1 Укупно за установу



58.2. По одељењима



Табела Ђ. Задовољство корисника у болницама, 2009-2016.

Здравствена установа	СРЕДЊА ОЦЕНА СВЕУКУПНОГ ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА У БОЛНИЦАМА								
	2009.	2010.	2011.	2012.	2013.	2014.	2015.	Вишегодишњи просек	2016.
ОБ Прибој	4.56	4.56	4.53	4.43	4.54	4.53	4.16	*4.45*	**4.32**
ОБ Пријепоље	4.28	4.30	4.40	3.96	4.52	4.45	3.94	*4.27*	**4.30**
ОБ Ужице	4.38	4.40	4.43	4.31	4.37	4.29	4.31	*4.36*	**4.35**
СБ Чигота	4.40	4.38	4.80	4.50	4.55	4.83	4.43	*4.49*	**4.00**
УКУПНО	**4.39**	**4.41**	**4.45**	**4.30**	**4.41**	**4.34**	**4.26**	***4.36***	**4.33**

ЗАКЉУЧАК

На основу приказа резултата испитивања задовољства корисника радом државних здравствених установа на подручју Златиборског округа у 2016. години, може се истаћи следеће:

- Испитивање је спроведено предвиђеном методом испитивања, у свим установама. Стопа одговора у свим службама је виша од 85%, осим у здравственој заштити одраслих, где готово четвртина корисника није вратила анкетни лист.
- Испитаници у здравственој заштити одраслих, специјалистичкој и болничкој служби су у просеку страији од 55 година, док су у осталим службама у просеку млађи од 40 година живота.
- У образовној структури испитаника су најзаступљенији они са завршеном средњом школом. Образованији су корисници здравстевене заштите деце и омладине, здравствене заштите жена и стоматологије, где је број више и високо образованих корисника већи од броја корисника са основном или без школе.
- **Материјално стање** испитаника је **осредње са благом тенденцијом ка добром**; средње оцене се крећу у распону од 3.06 у специјалистичким службама до 3.48 у здравственој заштити жена. Око четири петине испитаника није имало финансијских потешкоћа приликом посете службама са изабраним лекаром / стоматологом, најмање у здравственој заштити одраслих (око 70%).

ПРИМАРНА ЗДРАВСТВЕНА ЗАШТИТА

- У службама са изабраним лекаром / стоматологом корисници углавном **сами бирају изабраног лекара** / стоматолога.
- Више од **половине испитаника сматра да може променити изабраног лекара када год пожели**, а сваки четврти је то и учинио.
- Већина **не посећује приватнике и друге лекаре** у служби; више од половине корисника се лечи код свог изабраног лекара дуже од 3 године.
- У службама здравствене заштите одраслих и здравствене заштите жена **половина чека на преглед,** односно не обави га истог дана када то пожели.
- **Задовољавајући су готово сви аспекти организације** рада у служби, као **и комуникација** корисника са изабраним лекаром / стоматологом и његовим тимом.
- По питању организације рада, корисници су ипак изразили одређен степен **незадовољавољства расположивом опремом у установи** као и **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 немогућност прегледа викендом. Непознавање личне ситуације пацијента** од стране лекара забележено је у здравственој заштити жена. Корисници у стоматолошкој здравственој заштити сматрају да **педијатри не саветују довољно употребу флуор препарата у превенцији болести уста и зуба.**
- Значајнији степен **неинформисаности** корисника је забележен **по питању** постојања **интернет презентације** установе, **опремљености**, могућности **телефонског саветовања и доступности** лицима са посебним потребама.
- **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 жена и здравствену заштиту деце и омладине. Здравствено – васпитни рад је најзаступљенији у службама стоматологије.

- **Свеукупно задовољство** службама са изабраним лекаром / стоматологом у округу **оцењено је просечном оценом нешто нижом од 4**. Незадовољавајућу оцену (<3.50) у ДЗ Косјерић није добила једино служба за здравствену заштиту деце, а у ДЗ Н.Варош здравствена заштита одраслих. У службама за здравствену заштиту деце и омладине ниска оцена је забележена још у ДЗ Ариље и ДЗ Пријепоље, док је у стоматологији још забележена у ДЗ Ариље и ДЗ Чајетина. Све четири службе са изабраним лекаром / стоматологом су на нивоу округа добиле нешто **ниже оцене свеукупног задовољства у односу на претходну годину и вишегодишњи просек**.

СПЕЦИЈАЛИСТИЧКЕ СЛУЖБЕ

- **У специјалистичким службама** домова здравља **задовољавајућа је комуникација са лекаром** и **организација специјалистичке службе**. У болницама је комуникација такође добра, али су готово сви аспекти организације на незадовољавајућем нивоу (телефонско заказивање, дужина чекања на заказани преглед, дужина чекања у чекаоници, чистоћа, објашњење евентуалног кашњења термина...).
- У домовима здравља степен задовољства је виши у односу на службе са изабраним лекаром, док је у болничким специјалистичким службама отприлике на њиховом нивоу.
- Неповољна је чињеница да више од **четвртине испитаника чека на заказани преглед дуже од 15 дана,** а у ОБ Пријепоље **дуже од 30 дана.**
- Свака осма посета специјалисти је посета приватном специјалисти.
- **Средње оцене свеукупног задовољства** у специајистичким службама **у оквиру домова здравља су веће од 4**, и налазе се на нивоу вишегодишњег просека, док су **у општим болницама ниже од 4**, и нешто **ниже него претходних година**. ОБ Прибој једина има незадовољавајућу оцену, 2.72.

СЕКУНДАРНА ЗДРАВСТВЕНА ЗАШТИТА

- **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.**
- **Незадовољство** готово свим набројаним аспектима је једино регистровано на одељењу гинекологије у ОБ Пријепоље, с тим што је величина узорка на том одељењу била веома мала.
- **Задовољавајућа је информисаност** пацијента о њиховим правима и дужностима.
- **Свеукупно задовољство** у болницама је високо, и на нивоу је **вишегодишњег просека**, **има средњу оцену вишу од 4**. Изузетак је одељење гинекологије у ОБ Пријепоље. Пацијенти су најзадовољнији на одељењима хирургије, док је најнижи степен задовољства на одељењима гинекологије.

Анализу припремио:
др Ненад Антонијевић

Директор:
др Влатка Стевановић