

ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА ЗДРАВСТВЕНИХ УСЛУГА У 2013. ГОДИНИ У ДОМОВИМА ЗДРАВЉА НА ЈАБЛАНИЧКОМ ОКРУГУ

За испитивање задовољства корисника услугама здравствене заштите, и ове године, коришћен је стандаризовани упитник Института за јавно здравље Србије „Др Милан Јовановић Батут“. Анкетирање је обављено 25.11.2013. године. Том приликом, на Јабланичком округу је подељено 2316 упитника, што је за 12,2% мање у односу на претходну годину. Враћено је 2178 попуњених упитника, тако да је стопа одговора 94%, док је претходне године била 83,6%.

ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА ЗДРАВСТВЕНИХ УСЛУГА У ДОМОВИМА ЗДРАВЉА СА ЈАБЛАНИЧКОГ ОКРУГА У 2013. ГОДИНИ

Од 3265 пацијената који су у дану анкетирања затражили помоћ у домовима здравља, анкетни упитник је узело 2011 пацијената, али је враћен 1878 попуњен, тако да је стопа одговора 93,39 % (Табела бр. 1).

Истраживање задовољства корисника услуга у ПЗЗ у 2013. години

Табела бр. 1

Служба	Број пацијената на дан 25.11.2013.	Број подељених упитника	Број враћених упитника	Индекс одговора
Општа медицина	1403	832	783	94.11
Здравствена заштита деце	984	567	488	86.07
Здравствена заштита жена	345	207	204	98.55
Стоматологија	162	111	111	100.00
Специјалистичка служба интерне медицине	371	294	292	99.32
УКУПНО	3265	2011	1878	93.39

Најмању стопу учешћа у истраживању има дом здравља Бојник - 9,3%, а највећу дом здравља Лесковац - 43,6%, док је у дому здравља Власотинце 23,3%, Лебане - 13,6% и Медвеђа - 10,2%.

Највећи број анкетираних пацијената користио је услуге службе опште медицине и медицине рада (41,7%), а затим службе за здравствену заштиту деце (26 %), док је у специјалистичкој служби било 15,6%, служби за здравствену заштиту жена 10,9% и дечјој превентивној стоматологији 5,9%.

Највећа стопа одговора је у стоматологији 100,0%, а затим следе : специјалистичка служба 99,3%, служба за здравствену заштиту жена 98,6%, општа медицина 94,1%, док је најмања стопа одговора у служби за здравствену заштиту деце 86,1%.

У анкети је мање учествовало пацијената мушког пола (37,2%), него женског (62,8%), што се објашњава обухватом пацијенткиња из службе за здравствену заштиту жена.

Просечна старост анкетираних је 44,01 година. Највише лечених пацијената је било у добној групи од 30-49 година (42,3%), старих до 29 година - 26,4% , док је од 50 - 69 година било 25,2%, а 6,1% је било старијих од 70 година.

Посматрано према школској спреми, више од половине пацијената (55,2%) је имало средњу стручну спрему, док је 19,2% имало завршену основну, 18,3 % вишу или високу школу, а 7,3% није имало завршено основно школско образовање.

Свој материјални положај, највећи број испитаника (45,6%), је оценио као осредњи, а чак 28,1% као добар и 3,8% као веома добар, док 22,5% анкетираних сматра да је њихов материјални положај лош и веома лош.

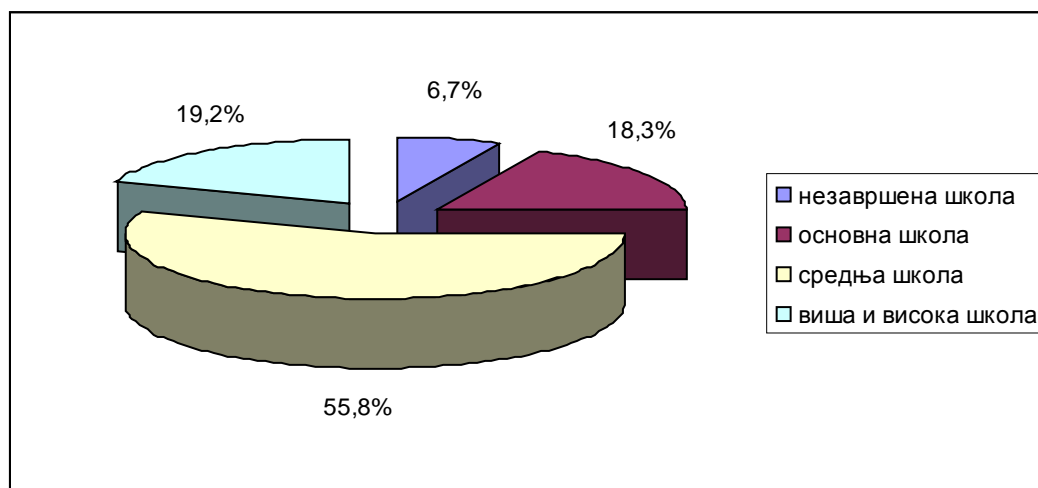
У овом делу биће анализирани упитници корисника службе за : здравствену заштиту одраслих (општа медицина и медицина рада), здравствену заштиту деце и здравствену заштиту жена. Задовољство стоматолошком здравственом заштитом и радом специјалистичке службе посебно ће бити анализирано.

Од 2732 пацијента који су 25.11.2013. године затражили помоћ у домовима здравља у горе поменутиим службама, анкетни упитник је узело 1606 пацијената, али је враћено 1475 попуњених, тако да је стопа одговора 91,8 % (11,5% виша у односу на претходну годину).. Највећа стопа одговора је у служби за здравствену заштиту жена (98,6%), а најмања у служби за здравствену заштиту деце (86,1%), док је стопа одговора у служби за здравствену заштиту одраслих 94,1%.

У анкети је мање учествовало пацијената мушког пола (37,2%), него женског (62,8%), што се објашњава обухватом пацијенткиња из службе за здравствену заштиту жена.

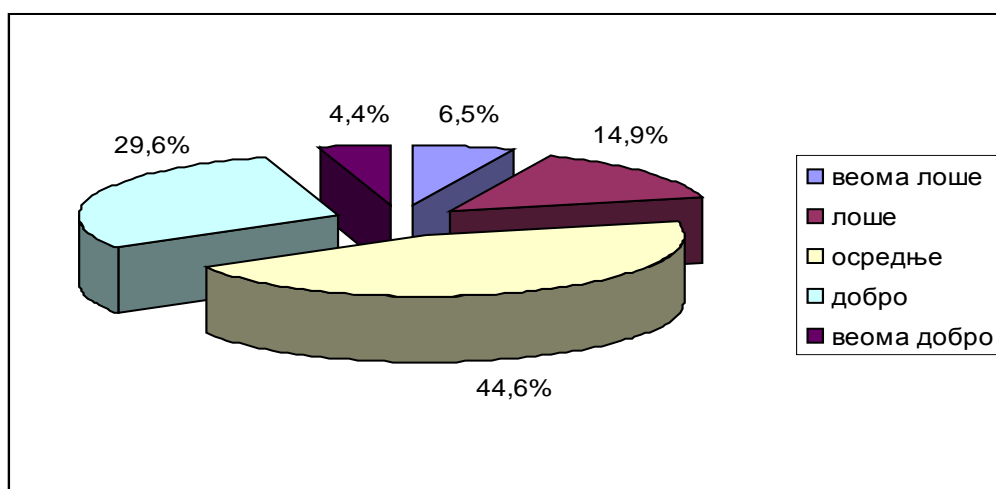
Просечна старост анкетираних је 42,18 година. Највише лечених пацијената је било у добној групи од 30-49 година (42,3%), док је старих до 29 година било 26,4%, а од 50 - 69 година 25,2% и 6,1% старијих од 70 година.

Графикон 1 Образовна структура анкетираних



Посматрано према школској спреми, више од половине анкетираних (55,8%) је имало средњу стручну спрему, док је 19,2 % завршило вишу или високу, 18,3% основну школу, а 6,7% није имало завршено основно школско образовање.

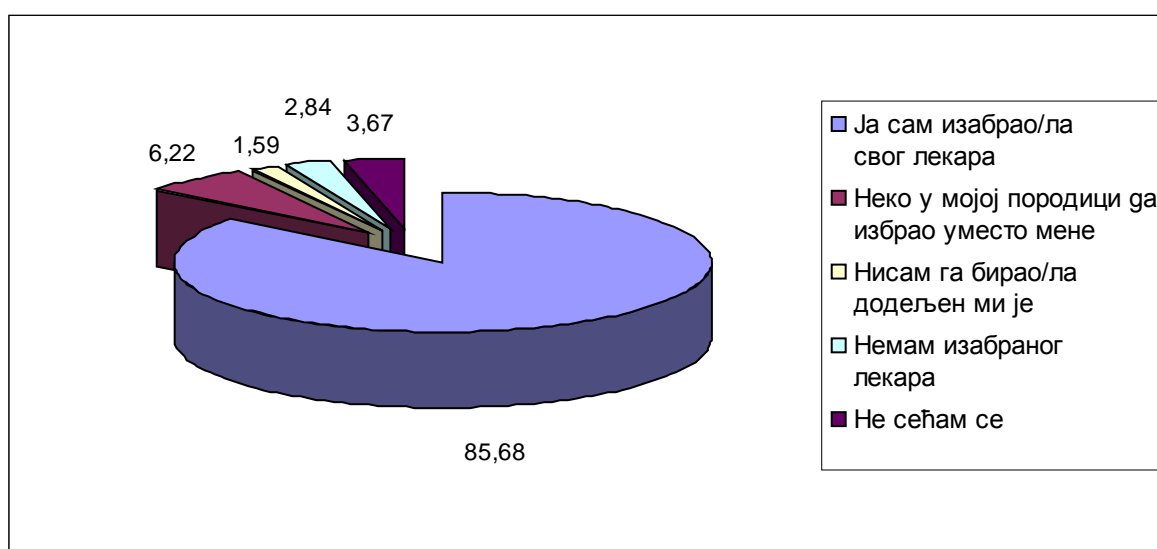
Графикон 2 Материјални положај анкетираних



Свој материјални положај, највећи број испитаника (44,6%), је оценио као осредњи, а чак 29,6% као добар и 4,4 % као веома добар, док 14,9% анкетираних сматра да је њихов материјални положај лош, а 6,5% веома лош.

На подручју Јабланичког округа, у 2013. години 85,7% корисника је само изабрало лекара код кога се лечи, сваком шеснаестом (6,2%) лекара је изабрао неки од чланова породице, док се сваки двадесетседми не сећа на који начин је дошао до изабраног лекара (3,7%), сваки тридесетпети (2,8%) нема изабраног лекара, односно лекар је додељен сваком шездесеттрећем (1,6%).

Графикон 3 Начин бирања лекара у 2013. години на Ј. округу



Ни у једном дому здравља сви анкетирани пацијенти нису имали изабраног лекара. У ДЗ Лесковац чак 5,12%, док је најмање у ДЗ Медвеђа 0,65%.

Начин бирања лекара у 2013. години на подручју Јабланичког округа

Табела бр. 2

Здравствена установа	Ја сам изабрао/ла свог лекара	Неко у мојој породици је изабрао мог лекара уместо мене	Нисам га бирао/ла додељен ми је	Немам изабраног лекара	Не сећам се
Дз Бојник	92,57	3,38	0,68	2,03	1,35
Дз Власотинце	93,75	3,69	0,28	1,14	1,14
Дз Лебане	86,83	4,88	1,46	1,46	5,37
Дз Лесковац	76,96	9,56	3,07	5,12	5,29
Дз Медвеђа	92,26	3,87	0,00	0,65	3,23
УКУПНО	85,68	6,22	1,59	2,84	3,67

Највећи број анкетираних пацијената је само изабрало свог лекара (85,7%), тако на пример у Власотинцу је 93,8% пацијената само изабрало свог лекара, а у Лесковцу 77%. Сваком шеснаестом кориснику је неко од чланова породице изабрао лекара, уместо њега, а сваки тридесетрећи се не сећа на који начин је дошао до свог изабраног лекара.

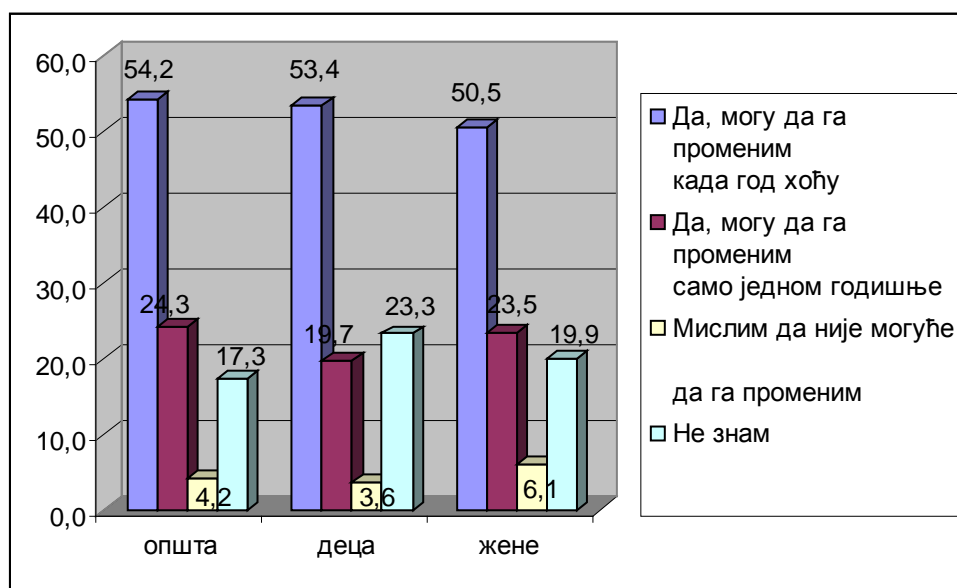
У служби за здравствену заштиту жена 92% анкетираних жена је само изабрало свог гинеколога (Табела бр. 3). Највећи број пацијената који немају изабраног лекара је у Служби за здравствену заштиту деце (4,6%).

Начин бирања лекара у 2013. години на подручју Јабланичког округа

Табела бр. 3

Здравствена заштита	Ја сам изабрао/ла свог лекара	Неко у мојој породици је изабрао мог лекара уместо мене	Нисам га бирао/ла додељен ми је	Немам изабраног лекара	Не сећам се
Одраслих	88,90	4,83	1,17	2,09	3,00
Деце	77,96	8,73	2,49	4,57	6,24
Жена	91,96	5,53	1,01	1,51	0,00
Јабланички округ	85,68	6,22	1,59	2,84	3,67

Графикон 4 Познавање процедуре промене избраног лекара



Највећи број анкетираних корисника је упознат са процедуром промене избраног лекара : 53,4 % сматра да може да га промени кад год пожели, 22,6% сматра да је промена могућа једном у току године, док 4,3% сматра да промена није могућа, а 19,7% корисника није упознато са овом процедуром. Непознавање процедуре промене избраног лекара најизраженије је код корисника услуга службе за здравствену заштиту деце (26,9%), а што се тиче здравствених установа - у ДЗ Бојник (35,2%), а затим у ДЗ: Лебане (29,6%), Лесковац (24,6%), Медвеђа (20,6%) и Власотинце (16,1%).

Нешто више од три четвртине корисника (76,6%) није мењало избраног лекара. Изабраног лекара мењало је, у служби за здравствену заштиту : одраслих 26,2% пацијената, деце 18,6% и жена 24,0%. Највећи број корисника, који су променили свог избраног лекара су из Власотинца (29,7%) и Медвеђе (28,4%), а најмање промењених изабраних лекара је из Лебана (14,3%) и Бојника (16,9%). Најчешћи разлози за промену избраног лекара (41,6%) нису наведени у упитнику, а од наведених су прелазак лекара у другу ординацију (30,8%), пресељење корисника (17,8%) и као најређи разлог неспоразум са својим лекаром (9,8%).

Највећи број корисника на Јабланичком округу не заказује преглед код избраног лекара (52,2%), 24,8% испитаника је било заказано за исти дан, док је њих 17,9% чекало на преглед 1 - 3 дана, а 5,2% више од 3 дана. У служби за здравствену заштиту одраслих сваки други корисник никада не заказује преглед, а ако заказује онда је то за исти дан (28,7%), или за 1 - 3 дана (26,8%), односно дуже од 3 дана (6,2%). У служби за здравствену заштиту деце, највећи број корисника преглед обави без заказивања (78,4%), док се у служби за здравствену заштиту жена прегледи или не заказују (43,5%), или се заказују за исти дан (25,7%), или за 1 - 3 дана (18,8%), односно дуже од 3 дана (12%). У ДЗ Медвеђа 97,3% пацијената обави преглед код лекара истог дана, са заказивањем или без, док је тај проценат у ДЗ : Бојник 92,4%, Лебане 92,5%, Лесковац 67,8% и Власотинце 67,4%. У ДЗ Власотинце 31,4% пацијената чека на преглед 1 - 3 дана , а 1,2% више од 3 дана, док у ДЗ Лесковац 21,2%, односно 11,0%. У ДЗ Лебане 5,0% пацијената чека на преглед 1 - 3 дана , а 2,5% више од 3 дана, а у ДЗ Бојник 6,9%, односно 0,7%, док у ДЗ Медвеђа 2,7% пацијената чека на преглед 1 - 3 дана , и нема пацијената који чекају дуже од три дана на преглед.

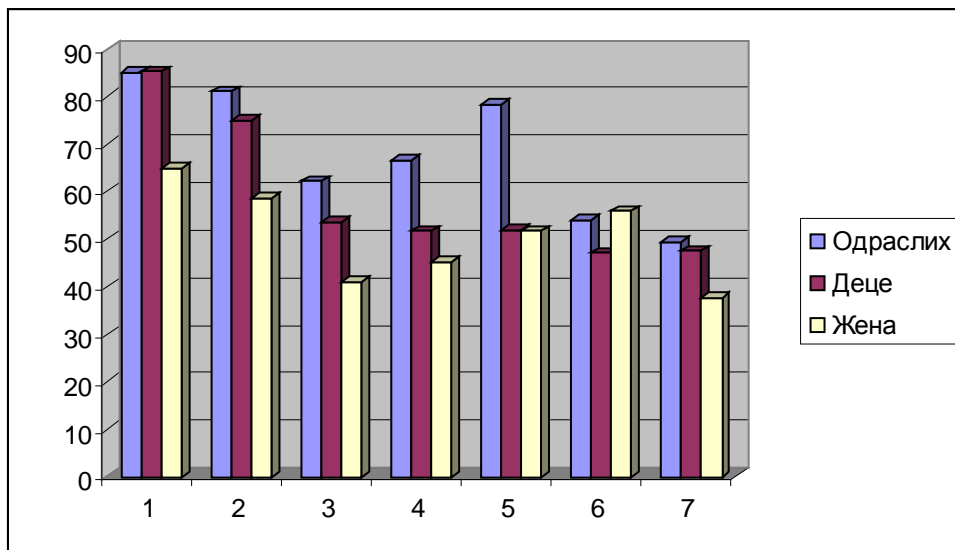
Саветовање о здравим стилевима живота

Табела бр. 4

Теме	Да, за време редовне посете	Да, у посети превентивном центру/савет.	Не	Није било потребно
Правилна исхрана	78,25	4,21	5,85	11,69
Важност физичке активности	69,32	6,61	9,19	14,88
Злоупотреба алкохола	51,03	5,49	14,3	29,18
Смањење/престанак пушења	52,9	5,8	12,83	28,46
Избегавање стреса	59,77	5,88	12,2	22,15
Сигуран секс	45,32	6,56	15,46	32,67
Опасност од злоупотреба дрога	41,88	5,34	15,43	37,35
Здрави стилови живота	58,11	5,64	11,84	24,41

Савете о здравим стилевима живота највећи број пацијената добија током редовних посета лекару, а значајно мање у саветовалишту или превентивном центру (Табела бр. 4).

Графикон 5 Савети о здравим стилевима живота по службама



1. Правилна исхрана
2. Важност физичке активности
3. Злоупотреба алкохола
4. Смањење или престанак пушења
5. Избегавање / одбрана од стреса
6. Сигуран секс
7. Опасност од злоупотребе дрога

У службама за здравствену заштиту: одраслих (Графикон 5), корисници најчешће добијају савете о значају правилне исхране (85%), важности физичке активности (81,1%), избегавању стреса (78,4%); деце - савете о значају правилне исхране (85,3%), важности физичке активности (74,9%) и злоупотреби алкохола (53,6%), жена - савете о правилној исхрани (64,9%), важности физичке активности (58,6%), сигурном сексу (55,9%)

Оцена рада медицинских сестара у 2013. години

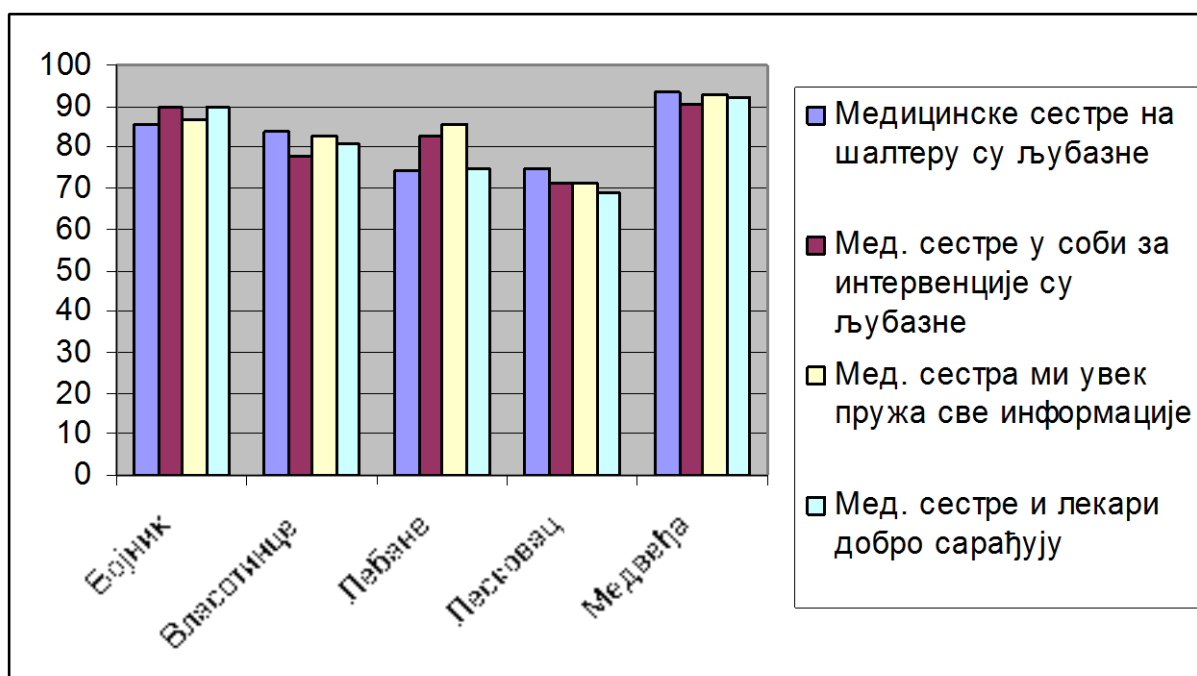
Табела бр. 5

Изјава	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам
Медицинске сестре на шалтеру су љубазне	80,21	13,38	5,23	1,18
Мед.сестре у интервенцијама су љубазне	78,23	16,09	3,63	2,05
Мед. сестре ми пружају све информације	79,93	14,34	4,53	1,20
Мед. сестре и лекари добро сарађују	77,12	14,59	2,19	6,11

Осам од десет анкетираних корисника су позитивно оценили љубазност медицинских сестара на шалтеру и у интервенцијама, комплексност информација које од њих добијају као и сарадњу са лекарима (Табела бр. 5).

Најпозитивније оцене о раду медицинских сестара добиле су сестре из дома здравља Медвеђа, док је најмање задовољство радом медицинских сестара исказано у дому здравља Лесковац (Графикон 6).

Графикон 6 Задовољство радом медицинских сестара у 2013. години у домовима здравља на Јабланичком округу



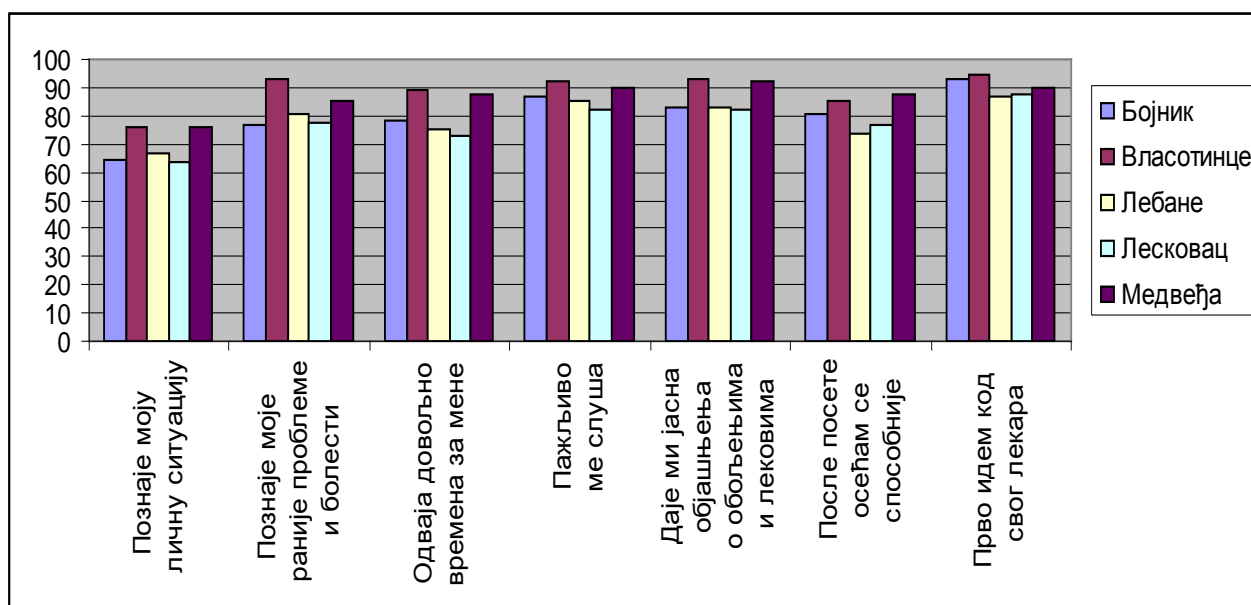
Ставови пацијента о изабраном лекару у 2013. години

Табела бр. 6

Изабрани лекар	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се
Познаје моју личну ситуацију (на послу, у кући)	68,23	18,67	13,10
Познаје моје раније проблеме и болести	82,16	14,05	3,79
Одваја довољно времена да разговора са мном	79,20	16,79	4,01
Пажљиво ме слуша	86,32	11,75	1,93
Даје ми јасна објашњења о болестима и лековима	86,02	11,88	2,11
После посете осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима	80,04	16,70	3,26
Када имам здравствени проблем прво идем код свог лекара	89,64	8,35	2,02

Највећи број корисника у случају појаве новог здравственог проблема 89,6% се најпре обраћа свом лекару (Табела бр. 6), такође, највећи број анкетираних сматра да им лекар даје јасна објашњења о болестима и лековима и да их пажљиво слуша. После посете лекару 80% пацијената се осећа способније да се бави својим болестима и здравственим проблемима. Свака четврта жена сматра да њен гинеколог не познаје њену личну ситуацију (на послу, код куће).

Графикон 7 Задовољство радом изабраних лекара у 2013. години у домовима здравља на Јабланичком округу



Најпозитивније оцене о раду изабраних лекара добили су лекари из ДЗ Власотинце и ДЗ Медвеђа, док је најмање задовољство њиховим радом исказано у домовима здравља Лесковац и Лебане.

Задовољство корисника организацијом рада дома здравља у 2013. години

Табела бр. 7

Изјава	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам
Задовољан сам радним временом	86,73	10,44	2,02	0,81
Преглед је могућ и викендом	74,83	12,34	8,00	4,82
Служба је доступна инвалидима	71,35	11,82	4,58	12,25
Да бих ишао код специјалисте прво морам да идем код свог лекара	83,78	8,11	4,72	3,39
У чекаоницама има довољно места за седење	71,26	17,20	9,48	2,05
Дуго се чека у чекаоници	40,76	26,05	30,15	3,05
Током радног времена могу телефоном да добијем савет од лекара	53,38	19,27	15,24	12,11
Кад ми је потребан хитан преглед, могу да га обавим истог дана	85,83	8,42	3,37	2,38
Постоји кутија/ књига за жалбе и примедбе	87,10	3,73	1,31	7,86
Установа има своју интернет страницу	45,53	4,36	5,00	45,11
Установа има довољно медицинске опреме	38,74	14,68	15,19	31,40

Радним временом задовољно је 86,7% анкетираних (Табела бр. 7). Радним временом најзадовољнији су корисници услуга у ДЗ Медвеђа и Власотинце(89,2 тј. 89,1%), а најмање задовољни у ДЗ Лебане и Бојник (80,4 тј. 80,9%).

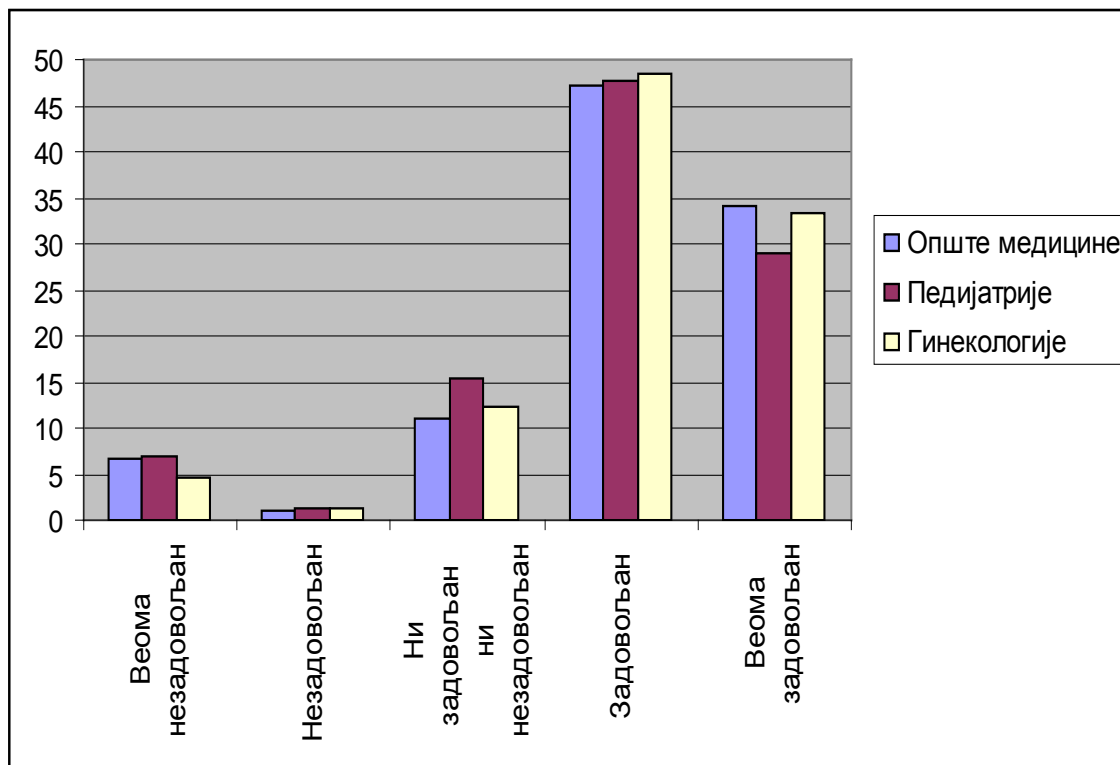
Да се у чекаоници предуго чека на преглед сматра 40,8% корисника. Сваки седми анкетирани корисник (15,2%), сматра да током радног времена не може добити телефоном савет лекара. У случају хитности 85,8% корисника сматра да преглед код лекара могу да обаве истог дана.

Скоро половина корисника није упозната да ли дом здравља има интернет страницу (45,1%), сваки трећи (31,4%) не може да процени да ли дом здравља располаже са довољно медицинске опреме, а сваком тринаестом (7,9%) није познато да ли постоје кутије за примедбе и жалбе пацијената.

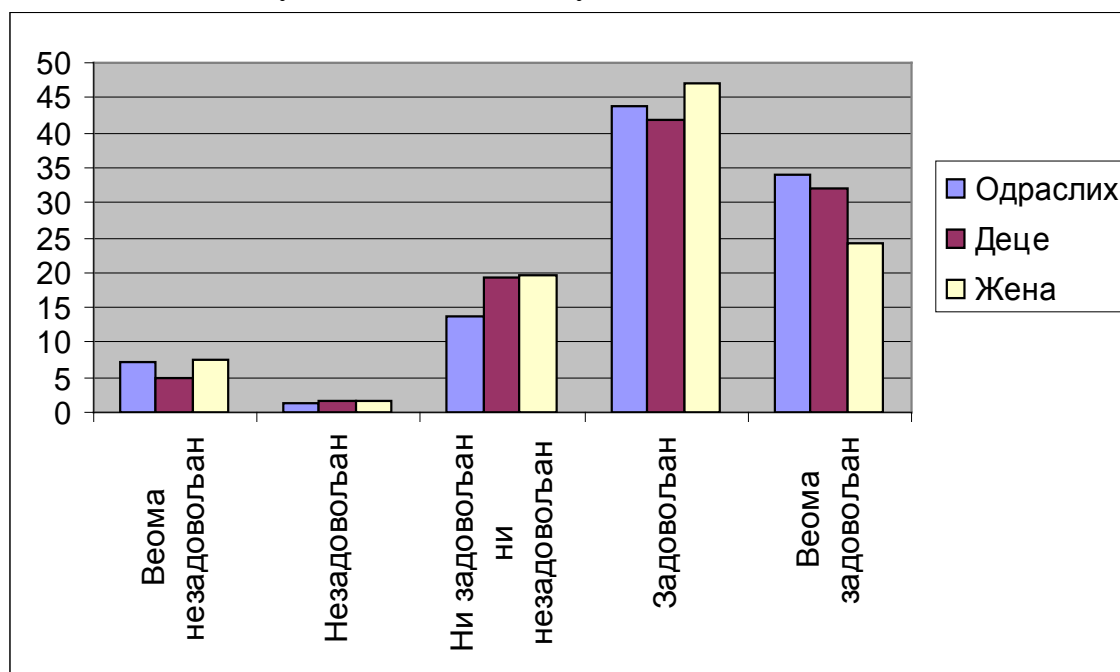
Већина анкетираних (80,4%) сматра да су прегледи изабраног лекара, специјалистички прегледи по упуту изабраног лекара (67,5%), прегледи беба и малог детета (70,5%) и лекови и ињекције које пропише изабрани лекар (54,5%) бесплатни. Сваки други (46,2%), анкетирани не зна да ли се и колико плаћа кућна посета изабраног лекара, а сваки четврти (24,9%) не зна да ли се плаћа преглед беба и малог детета у саветовалишту.

Сваки седми корисник (13,6%) је у претходној години одустао од посете лекару или је одложио због недостатка новца.

Графикон 8 Задовољство корисника здравственом заштитом у 2013. години по службама



Графикон 9 Задовољство корисника здравственом заштитом у 2013. години по службама



У целини здравственом заштитом је 8,1% корисника незадовољно, 16,3% нема став, док је три четвртине (75,6%), анкетираних корисника у целини задовољно пруженом здравственом заштитом (43,5% задовољно, а 32,1% веома задовољно). Скоро четири петине (77,7%) анкетираних је задовољно пруженим услугама у служби за здравствену заштиту одраслих, 74,1% службом за здравствену заштиту деце и 71,4% радом службе за здравствену заштиту жена.

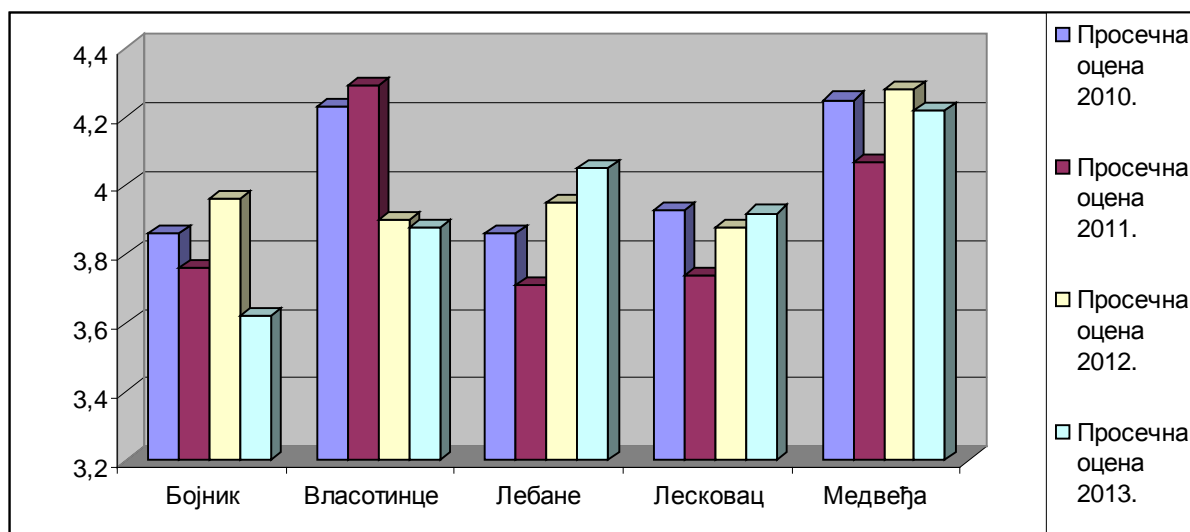
**Задовољство пацијената здравственом заштитом по домовима здравља
у 2013. години на Јабланичком округу**

Табела бр. 8

Дом здравља	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
Бојник	11,35	3,55	14,89	52,48	17,73
Власотинце	8,66	0,6	15,22	45,07	30,45
Лебане	1,06	1,06	19,05	49,21	29,63
Лесковац	6	1,76	18,69	40,92	32,63
Медвеђа	6,29	1,4	6,99	34,27	51,05
Укупно	6,55	1,53	16,29	43,56	32,07

Највишу просечну оцену задовољства корисника пруженом здравственом заштитом има ДЗ Медвеђа (4,22), док је у ДЗ Бојник 3,62 , ДЗ Власотинце 3,88, ДЗ Лесковац 3,92 и ДЗ Лебане 4,05. У односу на претходну годину, у ДЗ Бојник, Власотинце и Медвеђа је дошло до смањења општег здвољства корисника (смањење просечне оцене за 0,3. односно 0,02, тј. 0,06). У осталим домовима здравља (Лесковац и Власотинце) дошло је до повећања просечне оцене од 0,16 , односно 0,1 (Графикон 10).

**Графикон 10 Задовољство корисника пруженом здравственом заштитом
од 2010. - 2013. године**



Највећи број пацијената који је давао примедбе, сугестије и коментаре је задовољан љубазношћу и квалитетом рада изабраних лекара и медицинских сестара. Највећи број примедби се односио на заказивање посета лекару услед преоптерећености, неисправности или недоступности телефона.

ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА РАДОМ СПЕЦИЈАЛИСТИЧКО КОНСУЛТАТИВНЕ СЛУЖБЕ

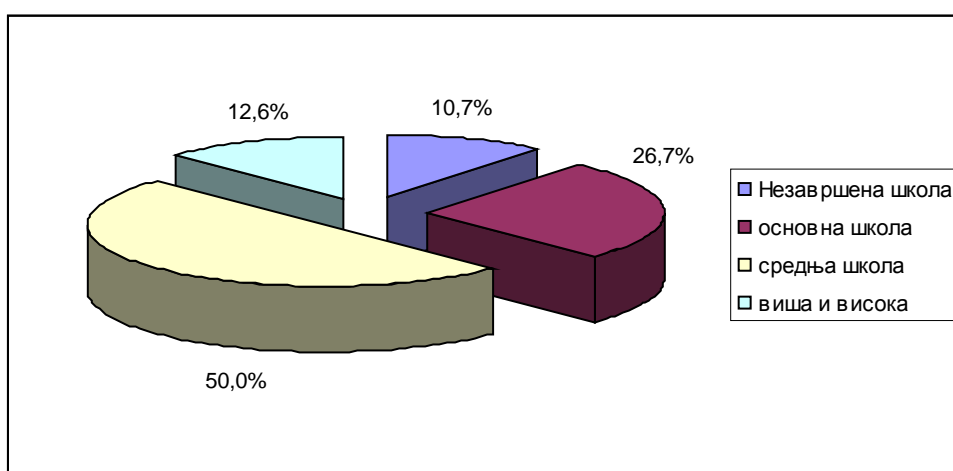
У истраживању задовољства корисника радом службе интерне медицине 25.11.2013. године, у домовима здравља на Јабланичком округу, а 29.11.2013. године у амбулантно специјалистичкој служби интерне медицине у Општој болници, учествовало је 322 пацијената или 99,3% оних који су тог дана користили услуге ове службе. Стопа одговора је била 95,2% у ДЗ Бојник, 99,5% у ДЗ Лесковац, док је у осталим установама била 100% (Табела бр. 1).

Истраживање задовољства корисника услуга интерне медицине у 2013. години
Табела бр. 1

Здравствена установа	Број пацијената на дан 25./29.11.2013.	Број подељених упитника	Број враћених упитника	Индекс одговора
ДЗ Бојник	27	21	20	95,2
ДЗ Власотинце	30	30	30	100
ДЗ Лебане	76	26	26	100
ДЗ Лесковац	214	193	192	99,4
ДЗ Медвеђа	24	24	24	100
Општа болница Лесковац	30	30	30	100
УКУПНО	371	294	292	99,3

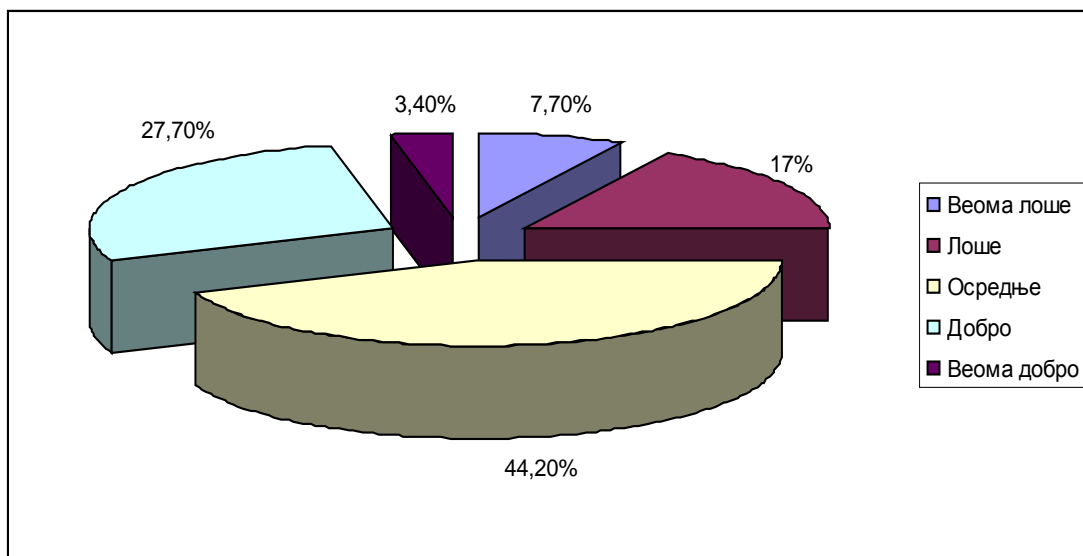
Више од пола анкетираних су жене (53,4%). Просечна старост износи 54,5 година. Највећи број анкетираних припада добној групи од 60 - 69 година (25,8%), а затим следе од 50 - 59 година са (21,7%), од 40 - 49 год. са 16,5%, од 70 - 79 год. са 13,7%, од 30-39 8,7% итд. Сваки други анкетирани (50,0%) има средњу школу. Завршену основну школу има 26,7% анкетираних, док је 12,6% са високом или вишом школом, а 10,7% нема завршену основну школу (Графикон 1).

Графикон 1 Образовна структура анкетираних



Свој материјални положај је 49 % корисника оценило као осредњи, а 24,7% као лош и 8% као веома лош, док 17,3% сматра да је њихов материјални положај добар, а 1% да је веома добар (Графикон 2).

Графикон 2 Материјални положај анкетираних



Највећи број анкетираних корисника ове службе је задовољан и веома задовољан свим њеним карактеристикама (Табела бр. 2) при чему су највеће оцене дали за добијање инструкције о времену, месту и датуму прегледа и за љубазност и професионалност особља које ради на заказивању прегледа (3,97), чистоћом и подобношћу чекаонице (3,94), објашњењем евентуалног кашњења заказаног термина (3,90), временом чекања у чекаоници и временом чекања до прегледа (3,80), а најмање задовољни могућношћу телефонског заказивања прегледа (3,61).

Задовољство корисника служби интерне медицине у 2013. години у домовима здравља на Јабланичком округу

Табела бр. 2

Задовољство	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Просечна оцена
Телефонско заказивање прегледа	10,9	10,2	15,8	33,3	29,7	3,61
Време чекања до прегледа	6,9	7,9	13,5	41,6	30,0	3,80
Љубазност и професионалност	5,9	5,5	12,7	37,5	38,4	3,97
Добијање инструкције о времену, месту и датуму прегледа	5,6	4,3	13,2	41,3	35,6	3,97
Време чекања у чекаоници	5,2	8,4	18,2	38,0	30,2	3,80
Објашњење евентуалног кашњења заказаног термина	5,7	6,0	13,0	43,1	32,1	3,90
Чистоћа и подобност чекаонице	5,9	5,6	11,8	42,5	34,3	3,94

Задовољство се разликовало међу здравственим установама. Овим аспектима најзадовољнији су корисници услуга у ДЗ Медвеђа са просечном оценом 4,71, а затим у Болници 4,21 и ДЗ Власотинце 4,16. Најмање су задовољни у ДЗ Лесковац где је просечна оцена 3,64 (Табела бр. 3).

Просечне оцене појединих аспеката задовољства корисника у 2013. години

Табела бр. 3

	ДЗ Бојник	ДЗ Власотинце	ДЗ Лебане	ДЗ Лесковац	ДЗ Медвеђа	Општа болница Лесковац	Јабланички округ
Телефонско заказивање прегледа	3,76	4,13	3,65	3,30	4,61	4,00	3,61
Време чекања до прегледа	4,15	4,14	3,76	3,53	4,65	4,21	3,80
Љубазност и професионалност	4,00	4,17	4,00	3,77	4,87	4,27	3,97
Добијање инструкције о времену, месту и датуму прегледа	3,89	4,24	3,88	3,78	4,74	4,38	3,97
Време чекања у чекаоници	3,84	4,10	3,76	3,56	4,61	4,31	3,80
Објашњење евентуалног кашњења заказаног термина	3,74	4,21	3,96	3,70	4,77	4,26	3,90
Чистоћа и подобност чекаонице	4,00	4,10	3,80	3,81	4,70	4,07	3,94
УКУПНО	3,92	4,16	3,83	3,64	4,71	4,21	3,85

У последњих 12 месеци сваки анкетирани је у просеку 5 пута (4,83) посетио лекара специјалисту ове службе, док је 43,5% анкетираних посетило по 4 пута (4,02) лекара специјалисту у другој служби, а 30,1% анкетираних по 3,79 пута приватног лекара специјалисту (Табела бр. 3).

Просечан број посета специјалисти у 2012. години

Табела бр. 4

Дом здравља	Просечан број посета		
	У овој служби	У другој служби	Приватном лекару
Бојник	6,68	2,71	7
Власотинце	3,28	2,36	2,29
Лебане	4,22	3,69	1,83
Лесковац	3,26	3,86	2,32
Медвеђа	6,71	7,5	5,5
Јабланички округ	4,83	4,02	3,79

Истог дана, без заказивања, прегледе оствари 60% корисника (претходне године 49,8%), мање од 7 дана на преглед је чекало 12,6% (претходне 9,0%) корисника, до 15 дана 7,7% (претходне 11,1%), 15 - 30 дана 9,1% (претходне 18,6%), а преко 30 дана 10,5% (претходне 11,5%). У ДЗ Медвеђа 91% пацијената, без заказивања, истог дана обави преглед код интернисте, у Болници 80%, у ДЗ Бојник 76,9%, у ДЗ Лесковац 58,6%, у ДЗ Власотинце 48,3% и само 18,2% у ДЗ Лебане.Осталих 9% корисника у ДЗ Медвеђа обави преглед за мање од седам дана. Најдуже се на преглед интернисте чека у ДЗ Лебане и то : 27,3% више од месец дана, 22,7% од 15-30 дана, 18,2% од 7-15 дана, и 13,6% мање од 7 дана.

Задовољство радом интернисте у 2013. години

Табела бр. 5

Задовољство	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Просечна оцена
Лекар ми је посветио довољно времена	77%	18,1%	4,9%	4,44
Лекар ме пажљиво саслушао	76,5%	18,1%	5,4%	4,42
Лекар је одвојио довољно времена за разговор са мном	76,2%	18%	5,8%	4,41
Лекар ми је дао јасна објашњења о мојим болестима и лековима	76,1%	18,4%	5,5%	4,41
Лекар ми је објаснио значај тестова на које ме упућује	77,8%	17%	5,2%	4,45
Особље је било љубазно и пуно поштовања	74,1%	21,8%	4,1%	4,4
Јасно сам разумео/ла план свог лечења	74,7%	19,8%	5,6%	4,38
После прегледа осећам се способније да се изборим са својим здравственим роблемима	70,4%	23,4%	6,2%	4,29
Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе	73,9%	19,4%	6,7%	4,35

Највећи број анкетираних корисника (75,2%) је задовољан радом интернисте (Табела бр. 4), док је 5,5% незадовољно, тако да је просечна оцена 4,39, при чему су највеће оцене дали за : објашњење тестова на које се упућују (4,45), време које им је лекар посветио (4,44), пажљиво слушање лекара (4,42), лекар је одвојио довољно времена за разговор са њима и дао јасна објашњења о њиховим болестима и лековима (4,41), љубазност и поштовање особља (4,4), разумевање плана лечења (4,38), знају да постоји кутија за жалбе и примедбе (4,35) и после прегледа се осећају способније да се изборе са здравственим проблемима (4,29).

Задовољство радом интернисте у 2013. години по здравственим установама

Табела бр. 6

Задовољство	Бојник	Власотинце	Лебане	Лесковац	Медвеђа	Болница
Лекар ми је посветио довољно времена	4,75	5	4,58	4,16	5	4,86
Лекар ме пажљиво саслушао	4,87	5	4,5	4,14	5	4,86
Лекар је одвојио довољно времена за разговор са мном	5	5	4,52	4,11	5	4,79
Лекар ми је дао јасна објашњења о мојим болестима и лековима	4,86	5	4,58	4,14	5	4,71
Лекар ми је објаснио значај тестова на које ме упућује	5	5	4,58	4,16	5	4,86
Особље је било љубазно и пуно поштовања	5	4,93	4,5	4,1	5	4,93
Јасно сам разумео/ла план свог лечења	5	5	4,67	4,04	5	4,79
После прегледа осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима	5	4,93	4,58	3,96	4,91	4,57
Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе	5	5	4,48	4,08	4,82	4,54

Радом интернисте најзадовољнији су корисници услуга у ДЗ Власотинце и Медвеђа са просечном оценом 4,98, односно 4,97, а одмах за њима је ДЗ Бојник са 4,94. Најмање су задовољни у ДЗ Лесковац (4,10), иако исти интернисти раде и у болници где су добили 4,77. У ДЗ Лебане просечна оцена износи 4,56.

У току 2013. године 76,1% пацијената је бесплатно добило преглед код интернисте, док је 22,9% платило партиципацију, а 1% пуну цену прегледа.

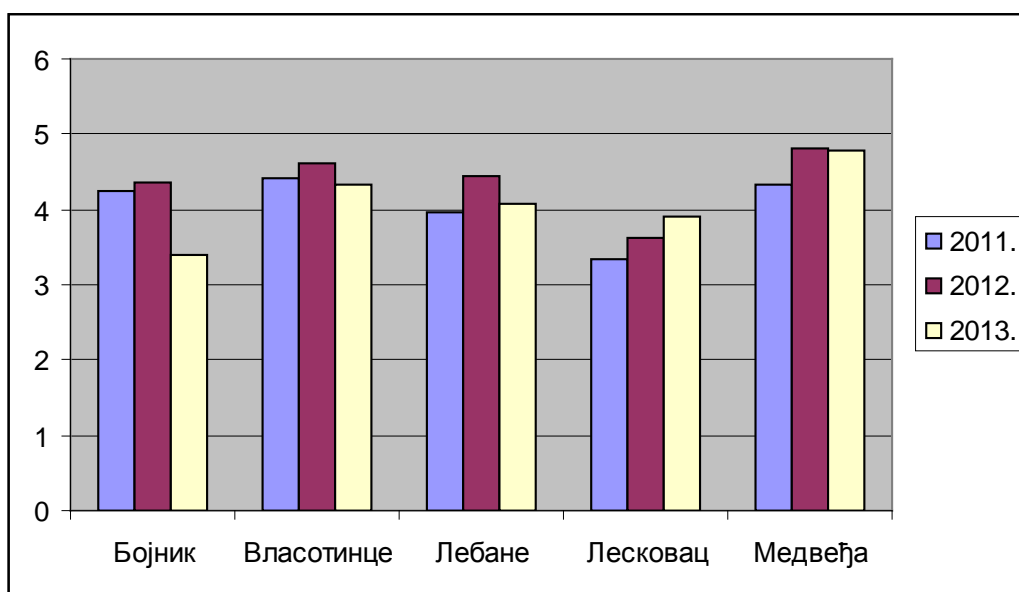
Узевши све у обзир 81,8% корисника је задовољно и веома задовољно здравственом заштитом у служби интерне медицине, што је за 1,1% више у односу на претходну годину, док је 9,7% незадовољно и веома незадовољно, што је за 1,5% мање у односу на претходну годину, а 8,4% нема став. Највећи проценат задовољних је у ДЗ Медвеђа (100%), док је у Болници 96,6%, у ДЗ: Власотинце 93,3% и Лебане 80%. Најмањи проценат задовољних је у ДЗ Бојник (66,7%), где је и највећи проценат незадовољних (33,3%), док је у ДЗ Лесковац 77% задовољно, 11,5% нема став, а толико је и незадовољних (Табела бр. 7).

Задовољство корисника пруженом здравственом заштитом у служби интерне медицине у 2012. и 2013. години

Табела бр.7

Задовољство	Бојник		Власотинце		Лебане		Лесковац		Медвеђа	
	2012.	2013.	2012.	2013.	2012.	2013.	2012.	2013.	2012.	2013.
Веома незадовољан	4,3%	33,3%	0,0	0	4,1%	8%	4,4%	7,1%	0,0	0
Незадовољан	0,0%	0	0,0	0	0,0	0	6,7%	4,4%	0,0	0
Ни задовољан ни незадовољан	4,3%	0	0,0	6,7%	0,0	12%	28,9%	11,5%	0,0	0
Задовољан	39,1%	27,8%	40,0%	53,3%	38,8%	36%	41,1%	44%	19,0%	20,8%
Веома задовољан	52,2%	38,9%	60,0%	40%	57,1%	44%	18,9%	33%	81,0%	79,2%
Просечна оцена	4,35	3,39	4,6	4,33	4,45	4,08	3,63	3,91	4,81	4,79

Графикон 3 Задовољство корисника пруженом здравственом заштитом у служби интерне медицине у 2011., 2012. и 2013. години



ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА СТОМАТОЛОШКОМ ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ

У испитивању задовољства корисника радом изабраног стоматолога спроведеног 2013. године у службама за дечју и превентивну стоматологију, од 162 корисника који су тог дана затражили стоматолошку здравствену заштиту у 5 домова здравља на Јабланичком округу, учествовало је 68,5%. Враћено је свих 111 подељених, а попуњених упитника, тако да је стопа одговора 100%.

Од укупног броја анкетираних, 40% су мушкарци. Највећи број анкетираних (56,8%) има завршену средњу школу, а затим следе: са вишом и високом 20,7%, завршеном основном школом 17,1% и 5,4% са незавршеном основном школом.

Свој материјални положај је 46,8% корисника оценило као осредњи, а 40,5% као добар и 3,6% као веома добар, док 6,3% сматра да је њихов материјални положај лош, а 2,7% да је веома лош.

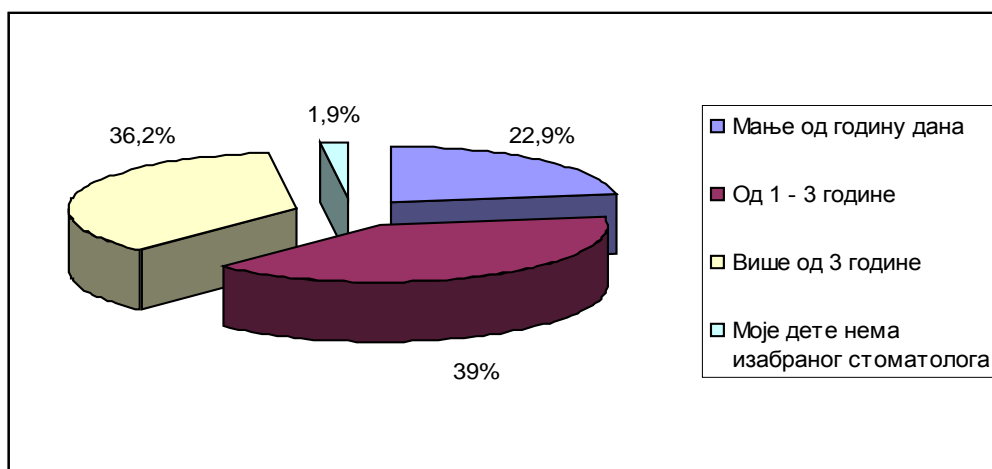
Највећи број испитаника је само изабрало стоматолога код кога се дете лечи (89,2%), док за 5,4% деце стоматолога је изабрао неко од чланова породице. За 1,8% корисника није било могућности избора, већ им је стоматолог додељен у дому здравља, а 0,9% не зна на који начин је изабран њихов стоматолог. Изабраног стоматолога нема 2,7% деце.

Највећи број испитаника је упознат са процедуром промене изабраног стоматолога. Више од три петине (66,1%) мисли да може да га промени када год хоће, а сваки осми (12,8%), само једном годишње, док 15,6% не зна да ли и како може да замени изабраног стоматолога, а 5,5% сматра да не може да промени стоматолога свом детету.

Две трећине анкетираних није мењало изабраног стоматолога свог детета (67,9%), а код оних који су га мењали најчешћи разлози за промену били су разлози који нису наведени у упитнику (61,8%), стоматолог је напустио ординацију (17,6%), пресељење корисника (14,7%) и неспоразум са стоматологом (5,9%).

Само 1,9% деце нема изабраног стоматолога. Од оних који га имају 23,3% се код истог стоматолога лечи мање од годину дана, 33,9% више од три године, а 39,8% између 1 и 3 године.

Графикон 1 Дужина лечења код изабраног стоматолога



Просечан број посета изабраном стоматологу, укључујући и ову посету, је пет (5,23), другом стоматологу у оквиру исте службе 2,5 (26 корисника), а стоматологу у приватној пракси 2,6 (12 корисника) у последњих дванаест месеци. Највећи број просечних посета по кориснику је у ДЗ Медвеђа 6,1, а затим следе: ДЗ Власотинце и Бојник са 5,6 и Лебане са 5,0, док је најмањи број просечних посета у ДЗ Лесковац 3,8.

Највећи број испитаника (62,9%) никада не заказује преглед код стоматолога, или га закаже за исти дан (27,6%), док 9,5% чека 1 – 3 дана.

Заказивање прегледа код стоматолога

Табела бр. 1

Здравствена установа	Никада не заказујем	Закажем за исти дан	Чекам 1 - 3 дана	Чекам више од 3 дана
ДЗ Бојник	100,0%			
ДЗ Власотинце	66,0%	34,0%		
ДЗ Лебане	68,4%	31,6%		
ДЗ Лесковац	42,9%	19,0	38,1	
ДЗ Медвеђа	50,0%	25,0%	25,0%	
УКУПНО	62,9%	27,6%	9,5%	0

Највећи број испитаника савете о очувању здравља уста и зуба добија током редовних посета изабраном стоматологу (90,8%), а знатно мање у саветовалишту или превентивном центру (2,3%), док 4,6% није добило савете, а 2,3% анкетираних сматра да им савети нису били потребни.

Савети о очувању здравља уста и зуба

Табела бр. 2

Тема	Да, за време редовне посете	Да, у посети превентивном центру-саветовалишту	Не	Није било потребно
Значај редовних прегледа	92,5%	4,3%	0,0%	3,2%
Употреба флуора (пасте, таблете)	95,4%	3,4%	0,0%	1,1%
Правилно прање зуба	95,6%	2,2%	0,0%	2,2%
Ортодонтске неправилности	90,4%	2,4%	3,6%	3,6%
Настанак каријеса	95,2%	2,4%	1,2%	1,2%
Прибор за оралну хигијену	92,7%	1,2%	4,9%	1,2%
Правилна исхрана	90,8%	2,3%	4,6%	2,3%

Да је стоматолог упознат са проблемима и болестима њиховог детета сматра 93,5% анкетираних, 92,5% да стоматолог одваја довољно времена за разговор са корисницима, док 95,6% добија јасна објашњења о интервенцијама које планира код детета, а 93,3% корисника иде прво код изабраног стоматолога кад њихово дете има проблем са здрављем уста и зуба.

**Задовољство корисника појединим аспектима организације
стоматолошке здравствене заштите**

Табела бр. 3

Изјава	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не, слажем се	Не знам
Задовољан сам радним временом	94,9%	2,0%	2,0%	1,0%
Преглед је могућ викендом	70,0%	7,8%	11,1%	11,1%
Доступна је деци са пос. потребама	18,9%	68,5%	6,3%	6,3%
Особље на шалтеру је љубазно	96,6%	2,3%	0,0%	1,1%
У чекаоници има довољно места за седење	93,3%	4,4%	0,0%	2,2%
Дуго се чека у чекаоницама	23,9%	10,2%	58,0%	8,0%
Када је детету хитно потребна ст. услуга, добијамо је истог дана	95,6%	1,1%	2,2%	1,1%
Постоји кутија/књига за жалбе и пр.	93,3%	1,1%	0,0%	5,6%

Већина корисника сматра да је особље на шалтеру љубазно (96,6%), а када је потребно у хитним случајевима дете може да добије стоматолошку услугу истог дана (95,6%), задовољни су радним временом (94,8%), местима за седење у чекаоницама (93,3%) и зна да постоји кутија за жалбе (93,3%).

Информације које о здрављу уста и зуба родитељи добијају од педијатара могу се оценити као задовољавајуће; три четвртине испитаника је од педијатара добило информацију о потреби коришћења зубних паста и таблета са додатком флуора (72,4%), а 80,6% информације о важности здравља уста и зуба. Сарадњу стоматолошких сестара и стоматолога испитаници високо вреднују (91,5%) сматра да је она добра, а чак 62% сматра да разговор са стоматолошком сестром може бити довољан да се избегне посета стоматологу.

Већина испитаника сматра да су прегледи изабраног стоматолога (100%), стављање пломби (98,9%), лечење (75%) и вађење зуба (85,4%), ортодонтски апарат – протезе (77,5%) и преглед специјалисте са Стоматолошког факултета (61,6%) бесплатни.

Сваки двадесети испитаник (3,7%), током претходне године није одвео дете стоматологу због недостатка новца. У ДЗ Лесковац то се десило сваком дванаестом кориснику (8,7%), у ДЗ Власотинце десетом (10,5%) док у осталим домовима здравља није било таквих случајева.

Узевши све у обзир, девет десетина испитаника је задовољно (35,5%) и веома задовољно (57%) стоматолошком здравственом заштитом коју дете остварује у дому здравља. У односу на претходну годину број задовољних и веома задовољних је већи за 6,5%. Незадовољних је 0,9%, а веома незадовољних је 2,8% , што је за 2% мање у односу на претходну годину. Веома незадовољних није било у ДЗ Бојник, Власотинце и Медвеђа, док је у ДЗ Лебане 10,5% и ДЗ Лесковац 4,3% било веома незадовољних. Само у ДЗ Лесковац је био 1 незадовољан корисник. Без става било је 3,7% испитаника, и то у ДЗ: Медвеђа 12,5%, Лесковац 4,3% и Власотинце 4%.

**Задовољство корисника стоматолошком здравственом заштитом
у 2013. години на подручју Јабланичког округа**

Табела бр. 4

Здравствена установа	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
ДЗ Бојник	0,0%	0,0%	0,0%	14,3%	85,7%
ДЗ Власотинце	0,0%	0,0%	4,0%	34,0%	62,0%
ДЗ Лебане	10,5%	0,0%	0,0%	47,4%	42,1%
ДЗ Лесковац	4,3%	4,3%	4,3%	43,5%	43,5%
ДЗ Медвеђа	0,0%	0,0%	12,5%	12,5%	75,0%
УКУПНО	2,8%	0,9%	3,7%	35,5%	57,0%

Графикон 3 Задовољство корисника пруженом стоматолошком здрав.
заштитом од 2010. - 2013. године

