

## ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА ЗДРАВСТВЕНИХ УСЛУГА У 2011. ГОДИНИ У ДОМОВИМА ЗДРАВЉА НА ЈАБЛАНИЧКОМ ОКРУГУ

За испитивање задовољства корисника услугама здравствене заштите у здравственим установама са подручја Јабланичког округа, као и у целој Србији, коришћени су стандаризовани упитници Института за јавно здравље Србије „Др Милан Јовановић Батут“. Анкетирање у домовима здравља и специјалистичкој служби у болници је обављено 05.12.2011. године, а у болницама у периоду од 05.12. - 09.12.2011. године. Том приликом, на Јабланичком округу је подељено 2503 упитника, враћено је 2246 попуњених упитника, тако да је стопа одговора 89,7%.

Од 3203 пацијената који су 05.12.2011. године затражили помоћ у домовима здравља, анкетни упитник је узео 2121 пацијент, али је враћено 1943 попуњених, тако да је стопа одговора 91,61 % (Табела бр. 1).

### Истраживање задовољства корисника услуга у ПЗЗ у 2011. години

Табела бр. 1

Служба	Број пацијената на дан 05.12.2011.	Број подељених упитника	Број враћених упитника	Индекс одговора
Општа медицина	1122	874	795	90,96
Здравствена заштита деце	1169	578	494	85,47
Здравствена заштита жена	385	238	233	97,9
Стоматологија	219	166	156	93,98
Специјалистичка служба интерне медицине	308	265	265	100
У К У П Н О	3203	2121	1943	91,61

Најмању стопу учешћа у истраживању има дом здравља Бојник - 7,3%, а највећу дом здравља Лесковац - 26,5%, док је у дому здравља Власотинце 24,8%, Медвеђа - 20,9% и Лебане - 20,6%.

Највећи број анкетираних пацијената користио је услуге службе опште медицине и медицине рада (40,9%), а затим за здравствену заштиту деце ( 25,4 % ), док је у службама за здравствену заштиту жена било 12,0% , у специјалистичкој служби 13,6% и дечјој превентивној стоматологији 8,0%.

Највећа стопа одговора је у специјалистичкој служби - 100,0%, а затим следе : служба за здравствену заштиту жена 97,9%, стоматологија 93,98%, општа медицина и медицина рада са 90,96%, док је најмања стопа одговора у служби за здравствену заштиту деце 85,47%.

У анкети је мање учествовало пацијената мушког пола ( 39,3%), него женског (60,7%), 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 ( 43,1% ), док је од 50 - 69 година било 26,6%, и до 29 година - 21,6% ,а 8,6% било старијих од 70 година.

Посматрано према школској спреми, више од половине пацијената (55,3%) је имало средњу стручну спрему, док је 17,9 % завршило основну школу, 17,8 % вишу или високу, а 9,0% није имало завршено основно школско образовање.

Свој материјални положај, највећи број испитаника ( 46,3% ), је оценио као осредњи, а чак 26,7% као добар и 3,3% као веома добар, док 23,7% 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

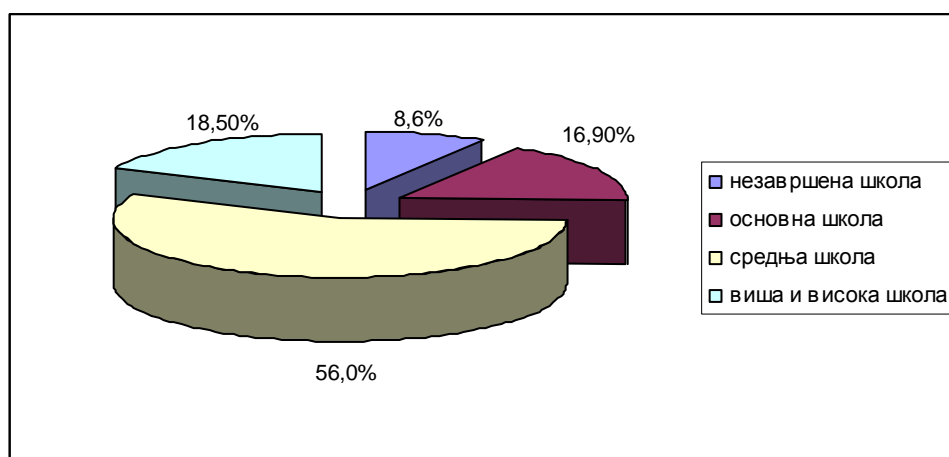
здравствену заштиту жена. Задовољство стоматолошком здравственом заштитом и радом специјалистичке службе посебно ће бити анализирано.

Од 2676 пацијената који су 05.12.2011. године затражили помоћ у домовима здравља у горе поменутиим службама, анкетни упитник је узело 1690 пацијената, али је враћено 1522 попуњених, тако да је стопа одговора 90,06 %. Највећа стопа одговора је у служби за здравствену заштиту жена ( 97,9% ), а најмања у служби за здравствену заштиту деце ( 85,47% ), док је стопа одговора у служби за здравствену заштиту одраслих 90,96%.

У анкети је мање учествовало пацијената мушког пола ( 37,7%), него женског (62,3%), што се објашњава обухватом пацијенткиња из службе за здравствену заштиту жена.

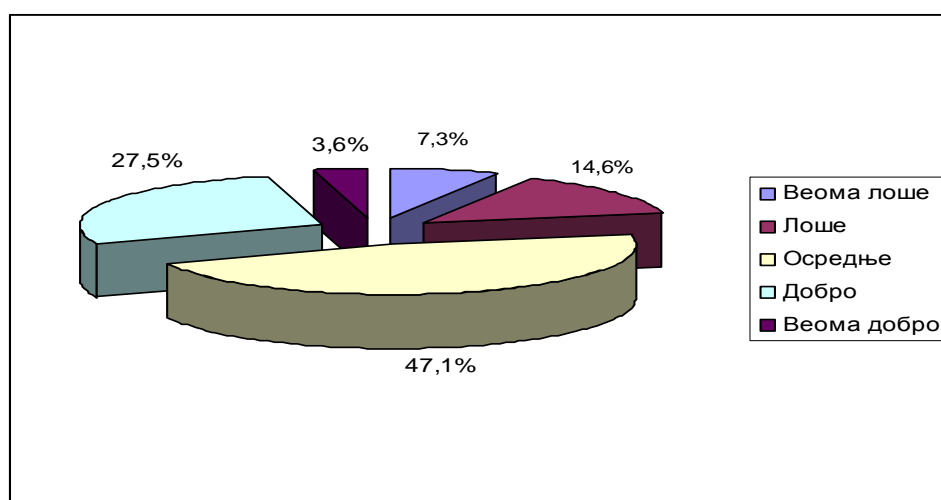
Просечна старост анкетираних је 42,18 година. Највише лечених пацијената је било у добној групи од 30-49 година ( 45,1% ), док је старих до 29 година било 24,5%, а од 50 - 69 година 23,4% и 7,1% старијих од 70 година.

**Графикон 1 Образовна структура анкетираних**



Посматрано према школској спреми, више од половине анкетираних (56,0%) је имало средњу стручну спрему, док је 16,9 % завршило основну школу, 18,5 % вишу или високу, а 8,6% није имало завршено основно школско образовање.

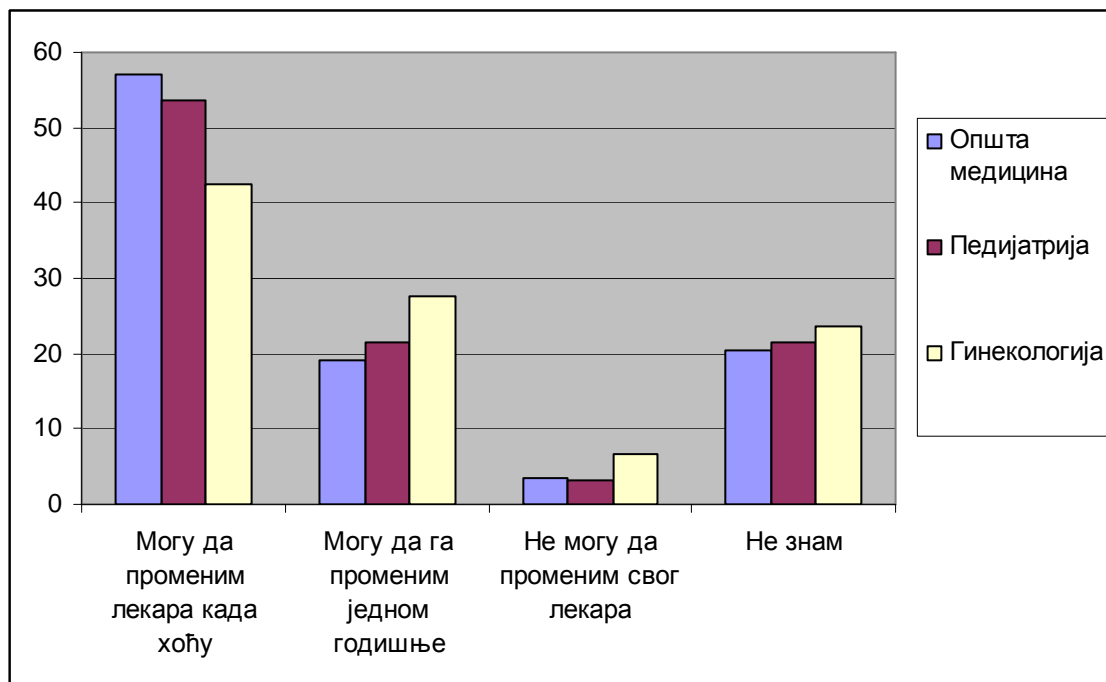
**Графикон 2 Материјални положај анкетираних**



Свој материјални положај, највећи број испитаника ( 47,1% ), је оценио као осредњи, а чак 27,5% као добар и 3,6 % као веома добар, док 21,9% анкетираних сматра да је њихов материјални положај лош и веома лош.

Шест седмина корисника ( 85,5% ) је само изабрало лекара код кога се лечи, сваком седамнаестом - осамнаестом ( 5,7% ) лекара је изабрао неки од чланова породице, сваки двадесети ( 4,9% ) нема изабраног лекара, док сваки педесети се не сећа на који начин је дошао до изабраног лекара ( 2% ), односно лекар му је додељен (1,9% ).

**Графикон 3** Познавање процедуре промене изабраног лекара



Највећи број анкетираних корисника је упознат са процедуром промене изабраног лекара : 53,6 % сматра да може да га промени кад год пожели, 21,1% сматра да је промена могућа једном у току године, док 3,9% сматра да промена није могућа, а 21,3% корисника није упознато са овом процедуром. Непознавање процедуре промене изабраног лекара најизраженије је код корисница услуга службе за здравствену заштиту жена ( 30,2% ), а што се тиче здравствених установа - у ДЗ Медвеђа ( 35,3% ), а затим у ДЗ: Лебане ( 28,4% ), Лесковац ( 26,9% ), Бојник ( 22,5% ) и Власотинце (13,8% ).

Четири петине корисника ( 80,1% ) није мењало изабраног лекара. Најчешћи разлози за промену изабраног лекара ( 48,2% ) нису наведени у упитнику, а од наведених су прелазак лекара у другу ординацију ( 22,3% ), неспоразум са својим лекаром ( 15,8% ) и као најређи разлог пресељење корисника ( 13,7% ).

Највећи број корисника на Јабланичком округу не заказује преглед код изабраног лекара ( 58,9% ), 30,6% испитаника је било заказано за исти дан, док је њих 7,2% чекало на преглед 1 - 3 дана, а 3,3% 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 ( 34,2% ), ређе за 1 - 3 дана ( 7,7% ), односно дуже од 3 дана ( 3,5% ). У служби за здравствену заштиту деце, највећи број корисника преглед обави без заказивања (68,9%), док се у служби за здравствену жена прегледи или не заказују (52,1%), или се заказују за исти дан ( 29,7% ), а ређе ,на њих се чека 1 - 3 дана ( 12,3% ), односно дуже од 3 дана ( 5,9% ). У ДЗ Бојник 96,3% пацијената обави преглед код лекара истог дана, са заказивањем или без, док је тај проценат у ДЗ : Медвеђа 94,5%, Власотинце 91,2%,

Лебане 90,3% и Лесковац 80,1%. У ДЗ Лесковац 13,4% пацијената чека на преглед 1 - 3 дана , а 6,5% више од 3 дана.

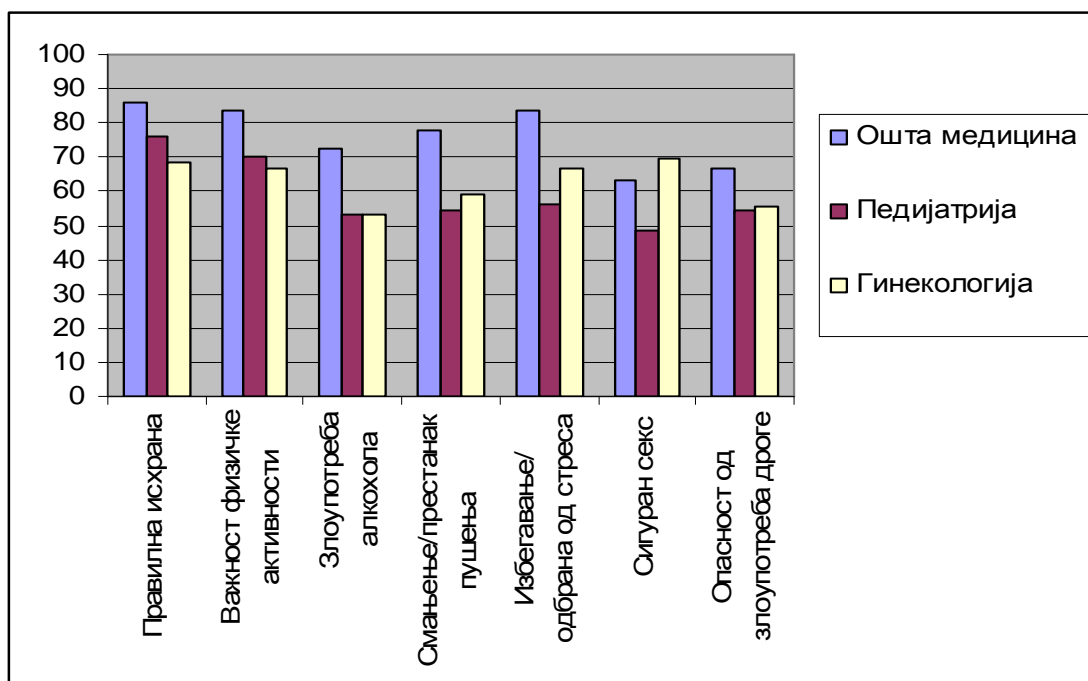
#### Саветовање о здравим стилевима живота

Табела бр. 2

Теме	Да, за време редовне посете	Да, у посети саветовалишту превентивном центру	Не	Није било потребно
Правилна исхрана	80,10%	5,40%	4,50%	10,00%
Важност физичке активности	76,70%	6,10%	5,80%	11,40%
Злоупотреба алкохола	63,30%	4,80%	10,80%	21,10%
Смањење/престанак пушења	67,70%	4,90%	7,80%	19,60%
Избегавање/ одбрана од стреса	72,30%	4,30%	7,30%	16,10%
Сигуран секс	59,50%	5,20%	12,30%	23,00%
Опасност од злоупотреба дроге	61,00%	4,90%	9,00%	25,10%

Савете о здравим стилевима живота највећи број пацијената добија током редовних посета лекару, а значајно мање у саветовалишту или превентивном центру (Табела бр. 2 ).

#### Графикон 4 Савети о здравим стилевима живота по службама



У службама за здравствену заштиту: одраслих ( Графикон 4 ), корисници најчешће добијају савете о значају правилне исхране ( 85,9% ), важности физичке активности ( 83,5% ), избегавању стреса ( 83,8% ); деце - савете о значају правилне исхране ( 76,2% ), важности физичке активности ( 70,4% ), жена - савете о сигурном

сексу ( 69,6% ), правилној исхрани ( 68,4% ), избегавању стреса ( 66,9% ),важности физичке активности ( 66,7% ).

**Оцена рада медицинских сестара у 2011. години**

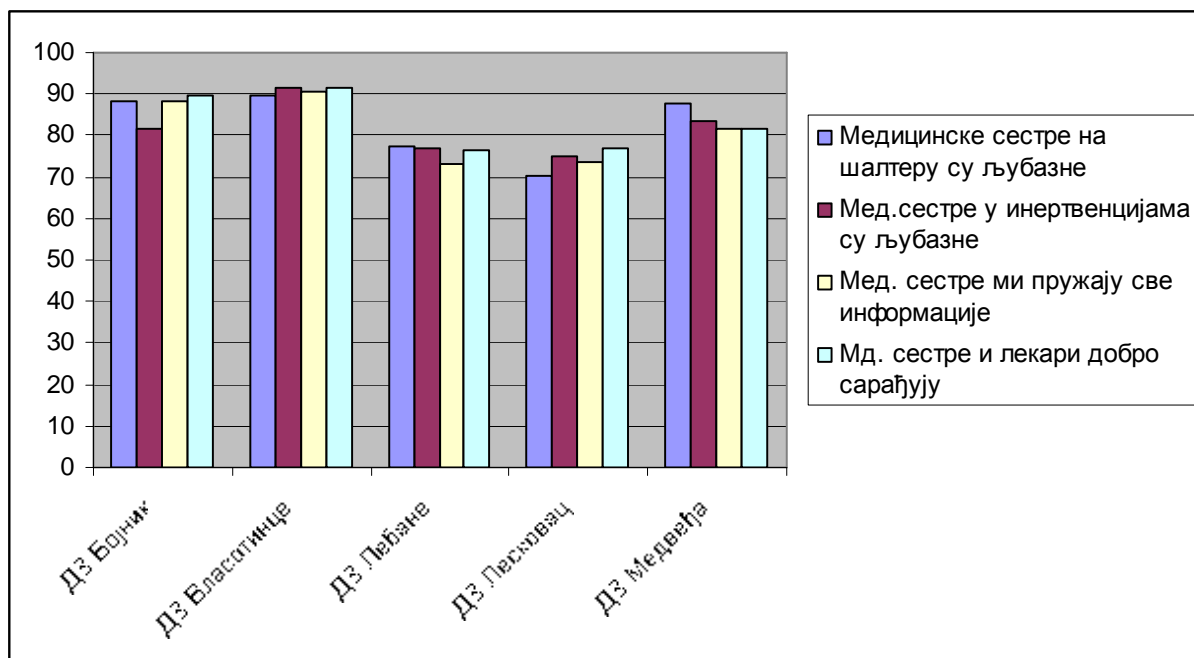
Табела бр. 3

Изјава	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам
Медицинске сестре на шалтеру су љубазне	82,20%	13,20%	3,70%	1,00%
Мед.сестре у интервенцијама су љубазне	82,60%	11,40%	3,00%	3,00%
Мед. сестре ми пружају све информације	81,20%	13,20%	4,00%	1,50%
Мед. сестре и лекари добро сарађују	82,90%	8,20%	3,10%	5,70%

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. 3 ).

Најпозитивније оцене о раду медицинских сестара добиле су сестре из дома здравља Власотинце, док је најмање задовољство радом медицинских сестара исказано у домовима здравља Лесковац и Лебане.

**Графикон 5 Задовољство радом медицинских сестара у 2011. години у домовима здравља на Јабланичком округу**



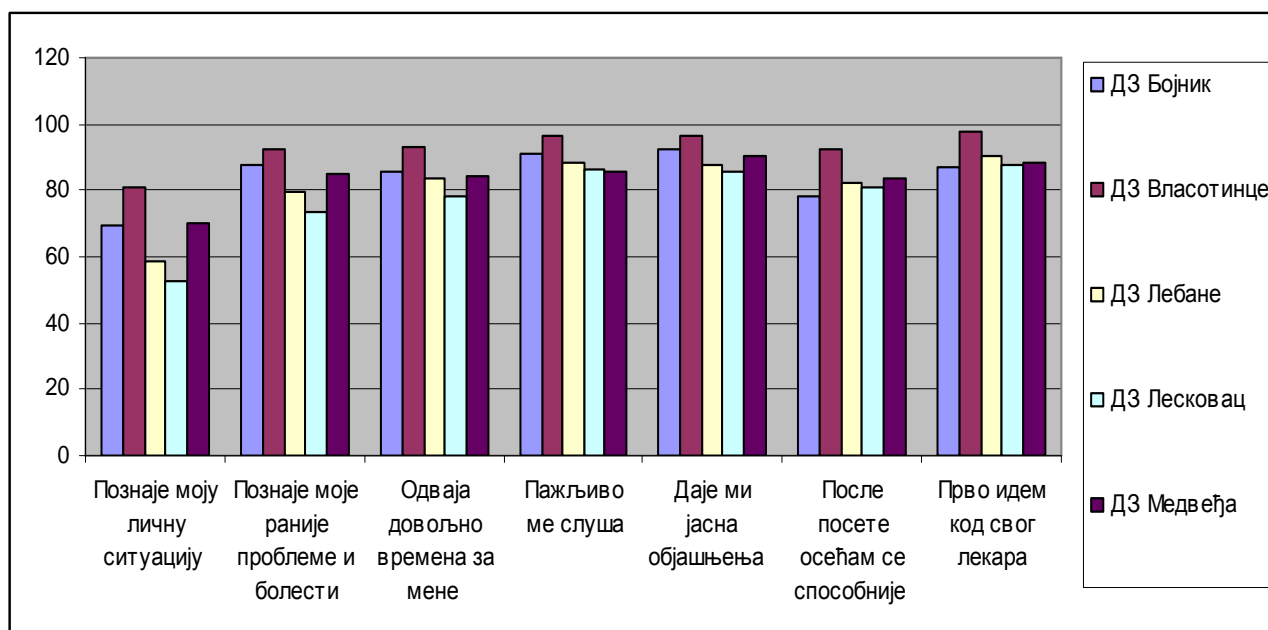
Ставови пацијента о изабраном лекару у 2011. години

Табела бр. 4

Изабрани лекар	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се
Познаје моју личну ситуацију ( на послу, у кући )	67,2%	19,2%	13,6%
Познаје моје раније проблеме и болести	83,6%	11,7%	4,7%
Одваја довољно времена да разговора са мном	85,4%	11,2%	3,4%
Пажљиво ме слуша	90,1%	8,1%	1,8%
Даје ми јасна објашњења о болестима и лековима	90,8%	7,1%	2,1%
После посете осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима	85,2%	12,3%	2,5%
Када имам здравствени проблем прво идем код свог лекара	91,4%	5,7%	2,9%

Највећи број корисника сматра да су лекари упознати са њиховим ранијим проблемима и болестима ( 83,6% ), да одвајају довољно времена за разговор ( 85,4% ), пажљиво их слушају ( 90,1% ) и дају им јасна објашњења о болестима и лековима које им препоручују ( 90,8% ). После посете лекару 85,2% пацијената се осећа способније да се бави својим болестима и здравственим проблемима. У случају појаве новог здравственог проблема 91,4% анкетираних се најпре обраћа свом лекару ( Табела бр. 4 ). Свака трећа жена сматра да њен гинеколог не познаје њену личну ситуацију ( на послу, код куће ).

Графикон 6 Задовољство радом изабраних лекара у 2011. години у домовима здравља на Јабланичком округу



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

#### Задовољство корисника организацијом рада дома здравља у 2011. години

Табела бр. 5

	Да, слажем се	делимично се слажем	Не слажем се	Не знам
Задовољан сам радним временом	85,80%	9,70%	2,50%	2,10%
Преглед је могућ и викендом	76,60%	12,80%	6,30%	4,30%
Служба је доступна инвалидима	72,30%	10,70%	4,70%	12,30%
Да бих ишао код специјалисте прво морам да идем код мог лекара	86,00%	6,40%	4,10%	3,50%
У чекаоницама има довољно места за седење	72,20%	15,70%	10,00%	2,10%
Дуго се чека у чекаоници	34,90%	24,80%	36,50%	3,80%
Током радног времена могу телефон да добијем савет од лекара	62,20%	15,00%	12,80%	10,10%
Кад ми је потребан хитан преглед, могу да га обавим истог дана	88,20%	7,30%	2,40%	2,10%
Постоји кутија/ књига за жалбе и примедбе	85,30%	3,30%	2,00%	9,40%
Установа има своју интернет страницу	57,80%	4,40%	3,10%	34,70%
Установа има довољно медицинске опреме	55,40%	12,30%	8,70%	23,60%

Радним временом задовољно је 85,8% анкетираних ( Табела бр. 5 ). Радним временом најзадовољнији су корисници услуга у ДЗ Власотинце ( 91,8% ), а најнезадовољнији у ДЗ Бојник ( 72,2% ).

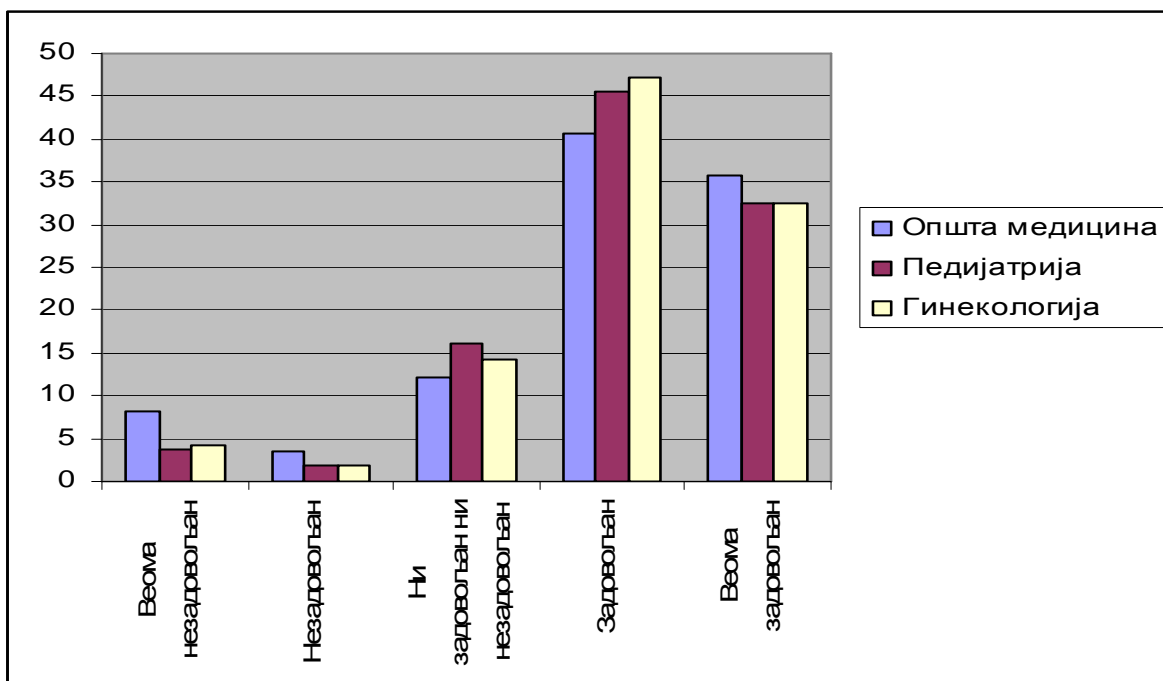
Сваки трећи корисник сматра да се у чекаоници предуго чека на преглед (34,9%). Сваки осми анкетирани корисник ( 12,8% ), сматра да током радног времена не може добити телефоном савет лекара. У случају хитности 88,2% корисника сматра да преглед код лекара могу да обаве истог дана.

Трећина корисника није упозната да ли дом здравља има интернет страницу ( 34,7% ), сваки четврти ( 23,6% ) не може да процени да ли дом здравља располаже са довољно медицинске опреме, а сваком деветом ( 9,4% ) није познато да ли постоје кутије за примедбе и жалбе пацијената.

Већина анкетираних ( 77,8% ) сматра да су прегледи изабраног лекара, специјалистички прегледи по упуту изабраног лекара ( 66,8% ), прегледи беба и малог детета ( 77,5% ) и лекови и ињекције које пропише изабрани лекар ( 57,6% ) бесплатни. Сваки трећи ( 31,7% ), анкетирани не зна да ли се и колико плаћа кућна посета изабраног лекара, а сваки шести ( 17,4% ) не зна да ли се плаћа преглед беба и малог детета у саветовалишту.

Сваки седми корисник ( 14,5% ) је у претходној години одустао од посете лекару или је одложио због недостатка новца.

**Графикон 7** Задовољство корисника целокупним радом изабраног лекара у 2011. години по службама



У целини радом изабраног лекара 8,8% корисника је незадовољно, 13,8% нема став, док је четири петине ( 77,4% ), анкетираних корисника у целини задовољно радом изабраног лекара (43,2% задовољно, а 34,2% веома задовољно). Четири петине ( 79,5% ) жена је задовољно пруженим услугама у служби за здравствену заштиту жена, 78% анкетираних радом службе за здравствену заштиту деце и 76,4% службом за здравствену заштиту одраслих .

**Задовољство пацијената изабраним лекарима по домовима здравља у 2011. години на Јабланичком округу**

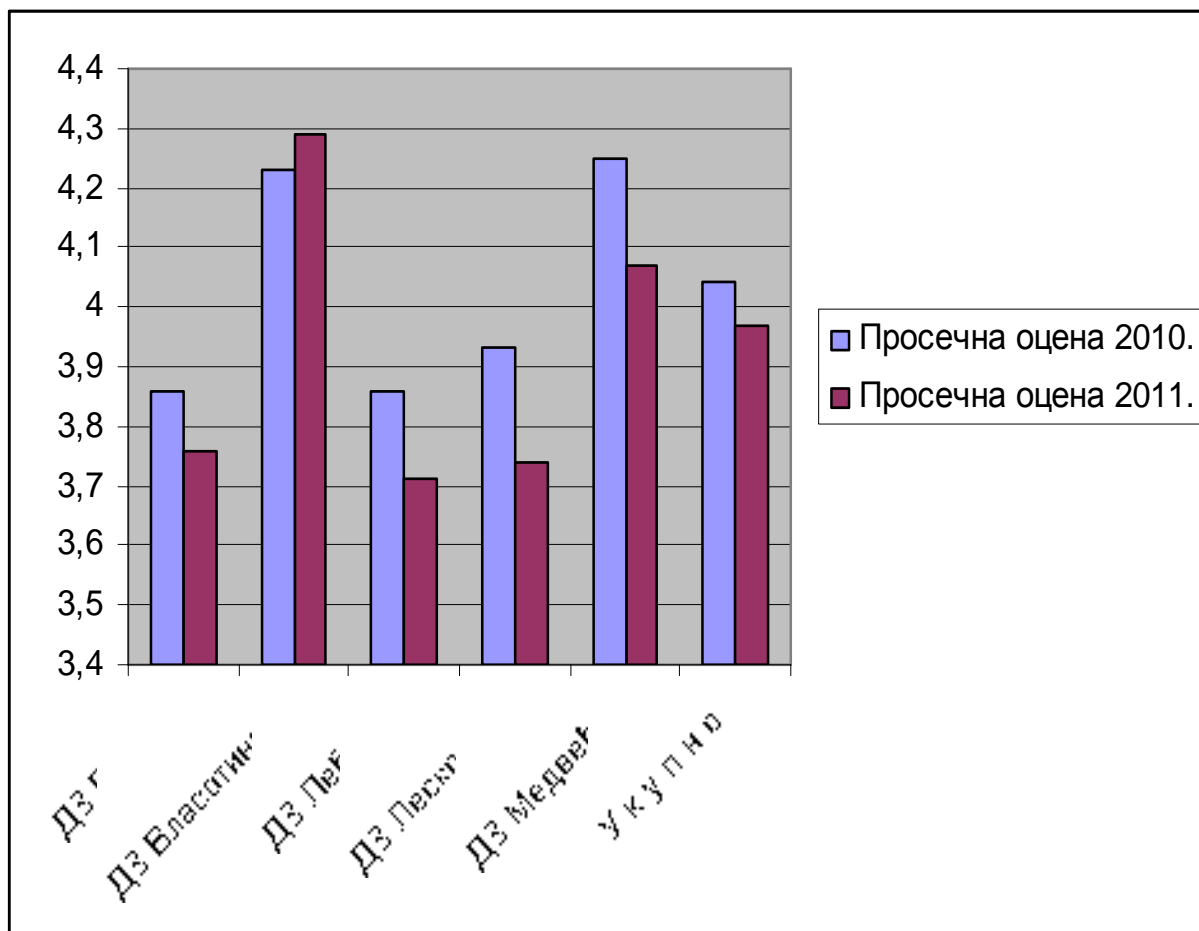
**Табела бр. 6**

Здравствена установа	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Просечна оцена
ДЗ Бојник	9,00%	1,30%	15,40%	53,80%	20,50%	3,76
ДЗ Власотинце	2,70%	1,70%	11,90%	30,80%	52,90%	4,29
ДЗ Лебане	9,50%	4,60%	16,20%	44,70%	25,00%	3,71
ДЗ Лесковац	5,40%	3,00%	20,50%	54,10%	16,90%	3,74
ДЗ Медвеђа	7,40%	2,10%	6,70%	43,90%	39,90%	4,07
Укупно	6,10%	2,70%	13,80%	43,20%	34,20%	3,97

Највишу просечну оцену задовољства корисника радом изабраних лекара у примарној здравственој заштити имају лекари у ДЗ Власотинце ( 4,29 ) и ДЗ Медвеђа ( 4,07 ), док је у ДЗ Бојник 3,76 , ДЗ Лесковаци 3,74, а у ДЗ Лебане 3,71.



**Графикон 8** Задовољство корисника радом изабраног лекара у 2010. и 2011. години



У односу на претходну годину, једино је у ДЗ Власотинце дошло до повећања задовољства корисника услуга, док је у свим осталим домовима здравља дошло до пада задовољства (Графикон 8).

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 05.12.2011. године, у домовима здравља на Јабланичком округу учествовало је 265 пацијената или 86% оних који су тог дана користили услуге ове службе. Само један пацијент је одбио анкетирање, те је стопа одговора 99,62%. Стопа одговора у свим домовима здравља је 100,0%, осим у ДЗ Медвеђа где је 97,5% ( Табела бр. 1 ).

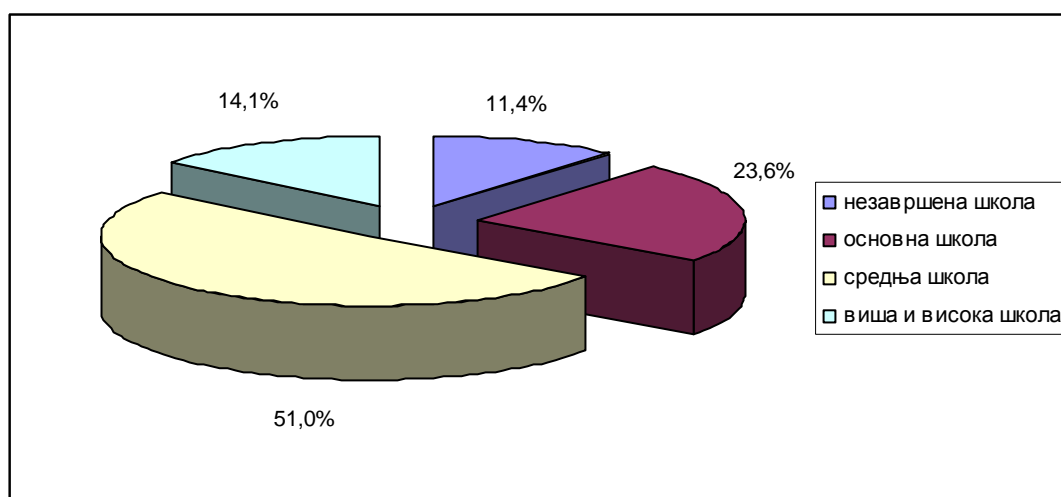
**Истраживање задовољства корисника услуга интерне медицине у 2011. години**

**Табела бр. 1**

Дом здравља	Број пацијената на дан 05.12.2011.	Број подељених упитника	Број враћених упитника	Индекс одговора
Бојник	24	24	24	100
Власотинце	24	24	24	100
Лебане	98	55	55	100
Лесковац	122	122	122	100
Медвеђа	40	40	39	97,5
У К У П Н О	308	265	264	99,62

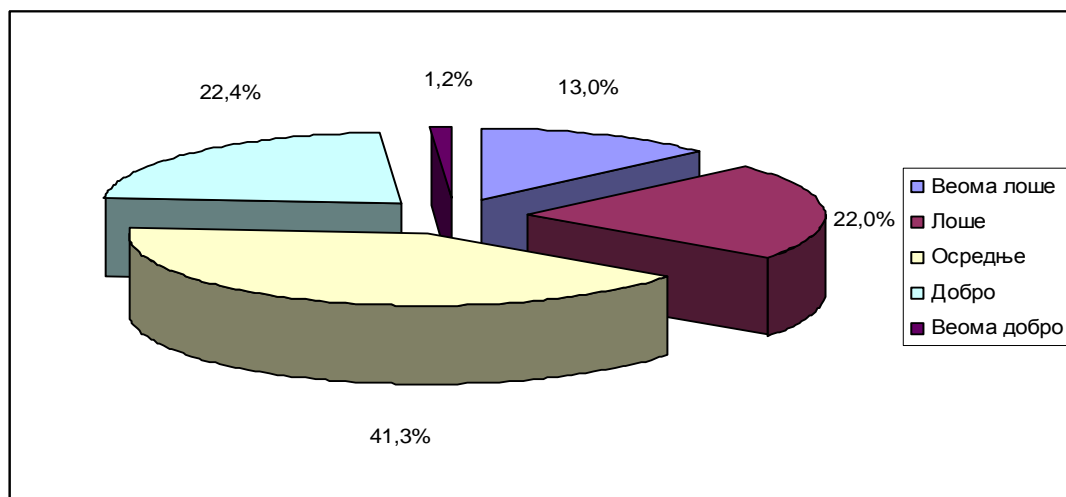
Нешто више од пола анкетираних су жене ( 51,2% ). Просечна старост износи 54,5 година. Највећи број анкетираних припада добној групи од 50 - 59 година ( 28,6% ), а затим следе од 40 - 49 година са ( 20,4% ), од 60 - 69 год. са 16,1%, од 70 - 79 год. са 14,5% итд. Сваки други анкетирани ( 51,0% ) има средњу школу. Завршену основну школу има 23,6% пацијената, док је 14,1% са високом или вишом школом, а 11,4% нема завршену основну школу (Графикон 1 ).

**Графикон 1 Образовна структура анкетираних**



Свој материјални положај је 41,3 % корисника оценило као осредњи, а 22,4% као добар и 1,2% као веома добар, док 22,0% сматра да је њихов материјални положај лош, а чак 13,0% да је веома лош.

## 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 љубазност и професионалност особља које ради на заказивању прегледа ( 3,88 ) и добијањем инструкција о датуму, времену и месту прегледа ( 3,80 ), чистоћом и подобношћу чекаонице ( 3,66 ), временом чекања од тренутка заказивања до тренутка прегледа ( 3,59 ), могућношћу телефонског заказивања прегледа ( 3,57 ) итд.

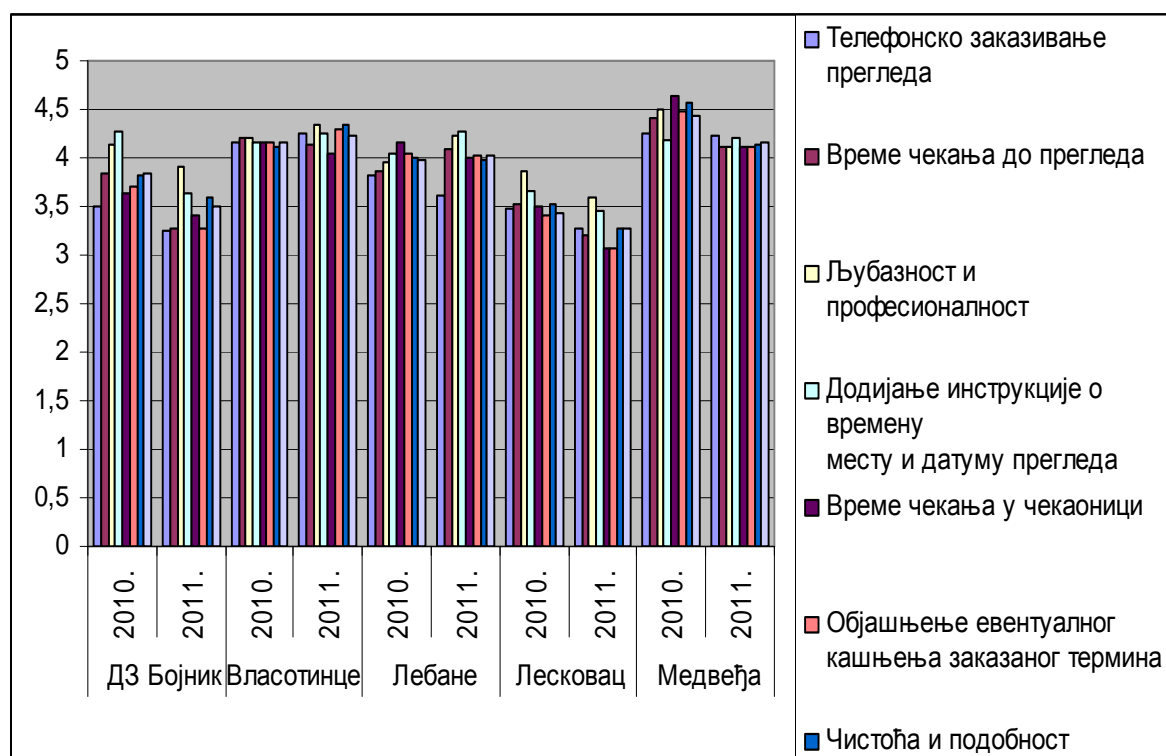
### Задовољство корисника служби интерне медицине у 2011. години у домовима здравља на Јабланичком округу

Табела бр. 2

Задовољство	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Просечна оцена
Телефонско заказивање прегледа	7,2%	10,0%	22,4%	39,6%	20,8%	3,57
Време чекања до прегледа	8,3%	7,9%	19,0%	46,3%	18,6%	3,59
Љубазност и професионалност	4,9%	4,9%	16,2%	45,3%	28,7%	3,88
Добијање инструкције о времену, месту и датуму прегледа	5,4%	8,3%	13,3%	46,9%	26,1%	3,80
Време чекања у чекаоници	10,3%	12,3%	14,8%	41,2%	21,4%	3,51
Објашњење евентуалног кашњења заказаног термина	9,7%	11,8%	15,2%	42,6%	20,7%	3,53
Чистоћа и подобност чекаонице	6,6%	8,6%	18,9%	44,0%	21,8%	3,66

Задовољство се разликовало међу домовима здравља. Овим аспектима најзадовољнији су корисници услуга у ДЗ Власотинце са просечном оценом 4,23, а најмање су задовољни у ДЗ Лесковац где је просечна оцена 3,27. У односу на претходну годину, у домовима здравља Власотинце и Лебане дошло је до безначајног повећања задовољства ( за 0,06 односно 0,05 ), док је у осталим домовима здравља дошло до значајног смањења задовољства ( у ДЗ Бојник за 0,34, у ДЗ Медвеђа за 0,28 и ДЗ Лесковац за 0,17).

**Графикон 3** Задовољство корисника служби интерне медицине у 2010. и 2011. години у домовима здравља на Јабланичком икругу



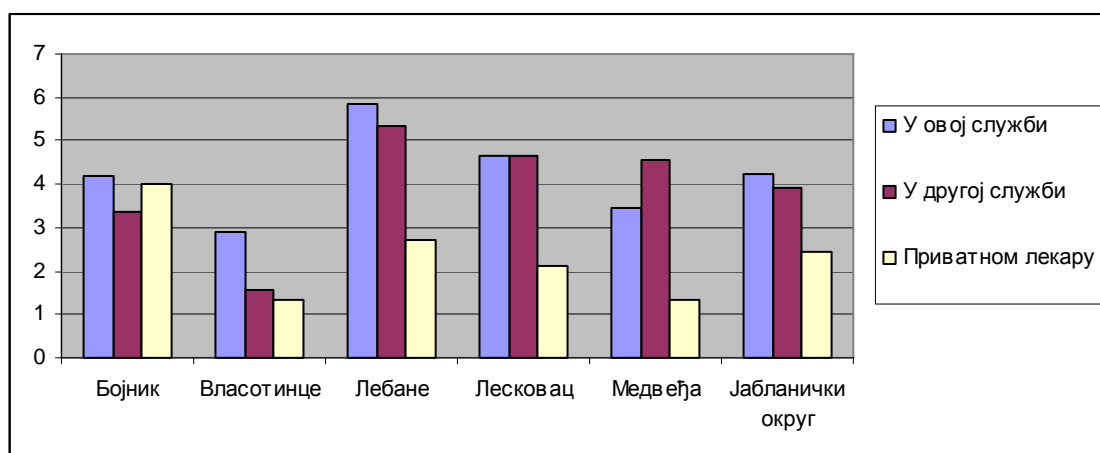
У последњих 12 месеци сваки анкетирани је у просеку 4 пута ( 4,22 ) посетио лекара специјалисту ове службе, док је 32,5% анкетираних посетило по 4 пута (3,93) лекара специјалисту у другој служби, а 20,4% анкетираних по 2,43 пута приватног лекара специјалисту ( Табела бр. 3 ).

**Просечан број посета специјалисти у 2011. години**

Табела бр. 3

Дом здравља	Просечан број посета		
	У овој служби	У другој служби	Приватном лекару
Бојник	4,19	3,38	4
Власотинце	2,92	1,57	1,33
Лебане	5,87	5,35	2,71
Лесковац	4,66	4,63	2,11
Медвеђа	3,46	4,57	1,33
Јабланички округ	4,22	3,93	2,43

Графикон 4 Просечан број посета специјалисти у 2011. години



Истог дана, без заказивања, прегледе оствари 53,5% корисника, мање од 7 дана на преглед је чекало 13,2% корисника, 15 - 30 дана 10,5%, а преко 30 дана 20,6%. У ДЗ Бојник 91,3%, а у ДЗ Медвеђа 83,3% пацијената, без заказивања истог дана обави преглед код интернисте, а 8,7% односно 13,3% у року од 7 дана. Најдуже се на преглед интернисте чека у ДЗ Лесковац и Лебане и то : 33,0% односно 23,8% преко 30 дана, 12,8% односно 23,8% од 15-30 дана, 7,3% односно 4,8% до 7 дана, 1,8% односно 7,1% од 7-15 дана.

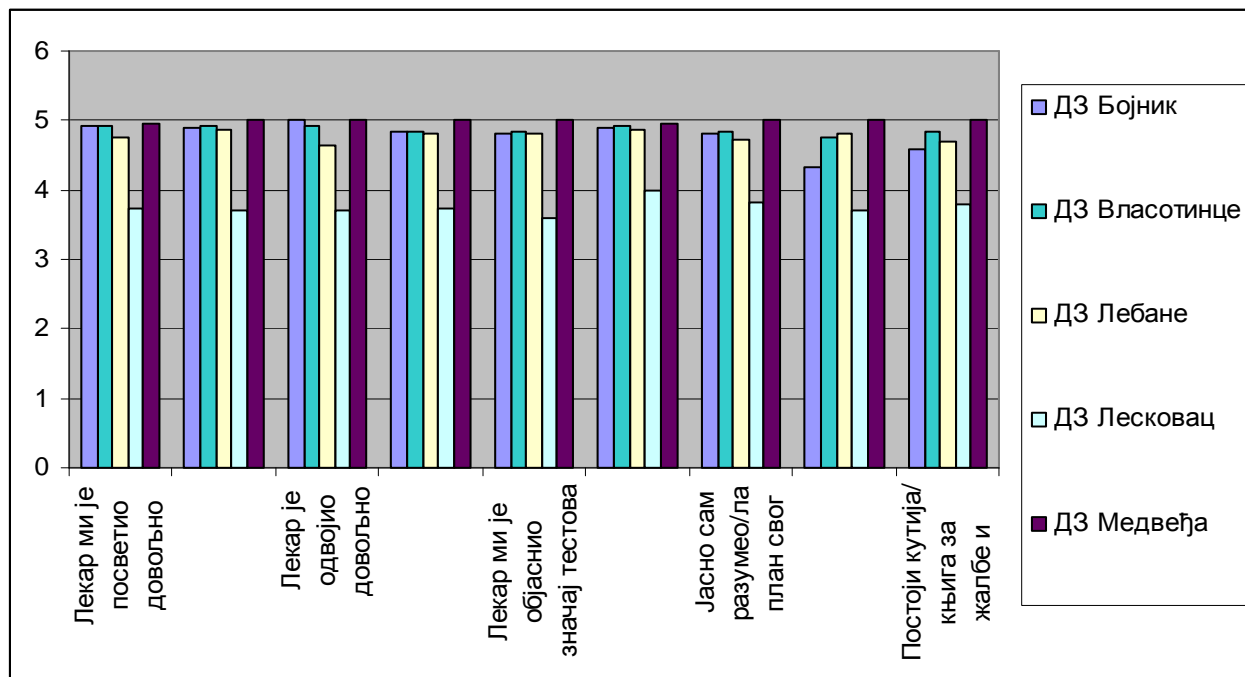
Задовољство радом интернисте у 2011. години

Табела бр. 4

	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Просечна оцена
Лекар ми је посветио довољно времена	69,3%	27,6%	3,1%	4,32
Лекар ме је пажљиво саслушао	73,0%	21,9%	5,2%	4,36
Лекар је одвојио довољно времена за разговор са мном	71,7%	21,5%	6,8%	4,3%
Лекар ми је дао јасна објашњења о болестима и лековима	71,7%	23,2%	5,1%	4,33
Лекар ми је објаснио значај тестова на које ме упућује	69,3%	24,9%	5,8%	4,27
Особље је било љубазно и пуно поштовања	76,2%	21,2%	2,6%	4,47
Јасно сам разумео/ла план свог лечења	71,2%	25,3%	3,4%	4,36
После прегледа осећам се способније да се изборим са свим здравственим проблемима	69,6%	23,9%	6,5%	4,26
Постоји кутија/ књига за жалбе и примедбе	70,7%	23,7%	5,6%	4,30

Највећи број анкетираних корисника је задовољан и веома задовољан радом интернисте ( Табела бр. 4 ) при чему су највеће оцене дали за љубазност и поштовање особља ( 4,47 ), разумевање плана лечења и пажљиво слушање лекара ( 4,36 ), јасна објашњења о болестима и лековима које им прописује ( 4,33 ), лекар им је посветио довољно времена (4,32 ), лекар је одвојио довољно времена за разговор са њима и знају да постоји кутија за жалбе и примедбе ( 4,3 ), итд.

**Графикон 5** Задовољство радом интернисте у 2011. години



Радом интернисте најзадовољнији су корисници услуга у ДЗ Медвеђа са просечном оценом 4,99, а најмање задовољни у ДЗ Лесковац са 3,75. И у осталим домовима здравља су високе просечне оцене ( у ДЗ Власотинце 4,86, у ДЗ Бојник 4,79 и у ДЗ Лебане 4,77 ).

У току 2011. године 74,5% пацијената је бесплатно добило преглед код интернисте, док је 25,1% платило партиципацију, а 0,4% пуну цену прегледа.

Узевши све у обзир 72,2% корисника је задовољно и веома задовољно здравственом заштитом у служби интерне медицине, док је 11,2% незадовољно и веома незадовољно, а 16,6% нема став. Највећи проценат задовољних је у ДЗ Бојник и Власотинце ( 95,9% ) и ДЗ Медвеђа ( 94,8% ). Најмањи проценат задовољних је у ДЗ Лесковац ( 49,6% ), где је и највећи проценат незадовољних ( 16,8% ). У ДЗ Лебане 85,2% је задовољних, 11,1% незадовољних, а 3,7% нема став.

## ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА СТОМАТОЛОШКОМ ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ

У испитивању задовољства корисника радом изабраног стоматолога спроведеног 2011. године у службама за дечју и превентивну стоматологију, од 219 корисника који су тог дана затражили стоматолошку здравствену заштиту у 5 домова здравља на Јабланичком округу, учествовало је 75,8%. Враћено је 156 попуњених упитника, тако да је стопа одговора 93,98%. Најмања стопа одговора је у ДЗ Лесковац - 84,78%, а максимална 100,00% у ДЗ Власотинце и Медвеђа, док је у ДЗ Лебане 92,59% и ДЗ Бојник 97,37%.

Од укупног броја анкетираних, нешто мање од две петине, 38,5% су мушкарци. Највећи број анкетираних ( 58,8% ) има завршену средњу школу, а затим следе: са вишом и високом 18,9 и са завршеном основном школом 14,9% и 7,4% са незавршеном основном школом.

Свој материјални положај је 48,4% корисника оценило као осредњи, а 34,8% као добар и 4,5% као веома добар, док 9,0% сматра да је њихов материјални положај лош, а 3,2% да је веома лош.

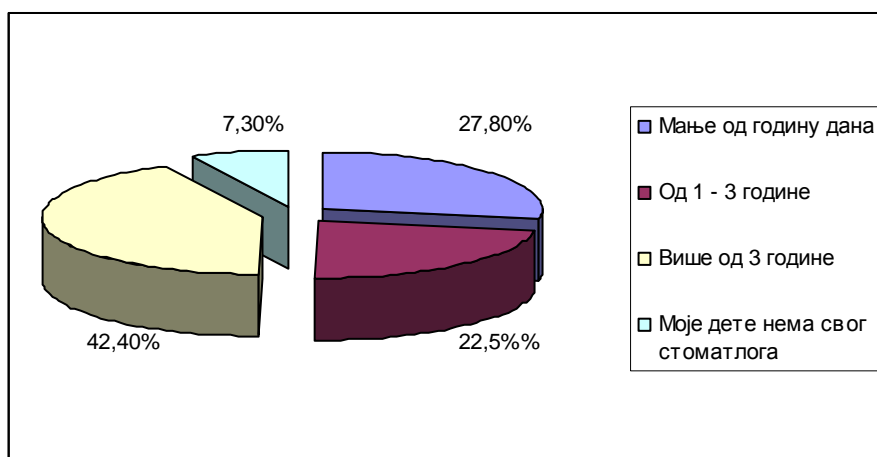
Нешто више од четири петине испитаника је само изабрало стоматолога код кога се дете лечи ( 82,7% ). За 3,8% корисника није било могућности избора, већ им је стоматолог додељен у дому здравља, а 2,6% не зна на који начин је изабран њихов стоматолог. Изабраног стоматолога нема 7,7% деце.

Највећи број испитаника је упознат са процедуром промене изабраног стоматолога. Скоро три петине ( 58,4% ) мисли да може да га промени када год хоће, а сваки шести ( 18,2% ), само једном годишње, док сваки пети ( 20,1% ), не зна да ли и како може да замени изабраног стоматолога.

Четири петине анкетираних није мењало изабраног стоматолога свог детета ( 81,4% ), а код оних који су га мењали најчешћи разлози за промену били су разлози који нису наведени у упитнику ( 51,4% ), пресељење корисника ( 20,0% ), стоматолог је напустио ординацију ( 17,1% ) и неспоразум са стоматологом ( 11,4% ).

Две петине испитаника ( 42,4% ) се код истог стоматолога лечи дуже од 3 године, сваки четврти ( 27,8% ) мање од годину дана, док 22,5% између 1 и 3 године.

**Графикон 1** Дужина лечења код изабраног стоматолога



Просечан број посета изабраном стоматологу, укључујући и ову посету, је шест ( 5,76 ), другом стоматологу у оквиру исте службе 2,5 ( 14 корисника ), а стоматологу у приватној пракси 2,6 ( 13 корисника ) у последњих дванаест месеци. Највећи број просечних посета по кориснику је у ДЗ Медвеђа 6,6, а затим следе: ДЗ Лебане са 6,2, ДЗ Власотинце са 5,8 и ДЗ Бојник са 5,7, док је најмањи број просечних посета у ДЗ Лесковац 4,5.

Највећи број испитаника ( 85,8% ), никада не заказује преглед код стоматолога или га закаже за исти дан ( 8,4% ), док 5,2% чека 1 – 3 дана, а 0,6% више од 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	89,20%	10,80%		
ДЗ Власотинце	92,50%	5,00%	2,50%	
ДЗ Лебане	100,00%			
ДЗ Лесковац	76,90%	15,40%	5,10%	2,60%
ДЗ Медвеђа	60,00%	6,70%	33,30%	
У К У П Н О	85,80%	8,40%	5,20%	0,60%

Највећи број испитаника савете о очувању здравља уста и зуба добија током редовних посета изабраном стоматологу ( 89,8% ), а знатно мање у саветовалишту или превентивном центру (6,4% ), док 1,9% 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	97,20%	0,70%	1,40%	0,70%
Употреба флуора (пасте, таблете)	88,40%	9,30%	1,60%	0,80%
Правилно прање зуба	91,00%	5,20%	1,50%	2,20%
Ортодонтске неправилности	83,80%	10,30%	3,40%	2,60%
Настанак каријеса	90,30%	3,20%	2,40%	4,00%
Прибор за оралну хигијену	89,40%	7,30%	2,40%	0,80%
Правилна исхрана	86,90%	10,00%	0,80%	2,30%

Да је стоматолог упознат са проблемима и болестима њиховог детета сматра 91,9% анкетираних, 92,0% да стоматолог одваја довољно времена за разговор са



корисницима, док 97,6% добија јасна објашњења о интервенцијама које планира код детета, а 97,6% 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	91,70%	6,90%	0,70%	0,70%
Преглед је могућ викендом	65,50%	10,90%	10,90%	12,60%
Доступна је деци са пос. потребама	84,00%	4,20%	0,00%	11,80%
Особље на шалтеру је љубазно	96,10%	3,10%	0,80%	
У чекаоницама има довољно места за седење	88,90%	8,70%	1,60%	0,80%
Дуго се чека у чекаоницама	17,10%	10,60%	61,80%	10,60%
Када је детету хитно потребна ст. услуга, добијамо је истог дана	96,00%	2,40%	0,80%	0,80%
Постоји кутија/књига за жалбе и пр.	88,60%	1,60%	0,00%	9,80%

Већина корисника сматра да је особље на шалтеру љубазно (96,1% ), када је потребно у хитним случајевима дете добија стоматолошку услугу истог дана ( 96,0% ), задовољни су радним временом ( 91,7% ), у чекаоницама има довољно места за седење (88,9%), постоји кутија за жалбе (88,6% ).

Информације које о здрављу уста и зуба родитељи добијају од педијатара не могу се оценити као задовољавајуће; мање од половине испитаника је од педијатара добило информацију о потреби коришћења зубних паста и таблета са додатком флуора ( 45,9% ), а три четвртине информације о важности здравља уста и зуба ( 76,6% ). Сарадњу стоматолошких сестара и стоматолога испитаници високо вреднују ( 92,3% ) сматра да је она добра, а чак 39,7% сматра да разговор са стоматолошким сестром може бити довољан да се избегне посета стоматологу.

Већина испитаника сматра да су прегледи изабраног стоматолога ( 96,4% ), стављање пломби ( 94,2% ), лечење ( 72,7% ) и вађење зуба ( 87,8% ) бесплатни. Да ли и колико се плаћа преглед специјалиста са Стоматолошког факултета и ортодонтски апарат - протеза није знало 53,1% односно 26,7% анкетираних.

Сваки тринаести испитаник ( 7,6% ), током претходне године није одвео дете стоматологу због недостатка новца. У ДЗ Лесковац то се десило сваком петом кориснику ( 20,0% ), док у ДЗ Власотинце није било таквих случајева.

Узевши све у обзир, две петине ( 40,4% ) испитаника је задовољно, а 54,1% веома задовољно стоматолошким здравственом заштитом коју дете остварује у дому здравља. У односу на претходну годину број задовољних и веома задовољних је већи за 10,5%. Незадовољних није било, а веома незадовољних је 2,7% , што је за 4% мање у односу на претходну годину. Веома незадовољних није било у ДЗ Власотинце и ДЗ Лебане, док је у ДЗ Бојник и ДЗ Медвеђа био по 1, а у ДЗ Лесковац 2. Без става било је 2,7% испитаника, и то по 2 у ДЗ Лесковац ( 5,6% ) и ДЗ Власотинце ( 5,4% ).

**Графикон 2** Задовољство корисника стоматолошком здрав. заштитом

