

ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА ЗДРАВСТВЕНИХ УСЛУГА У 2012. 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, коришћен је стандаризовани упитник Института за јавно здравље Србије „Др Милан Јовановић Батут“. Анкетирање у домовима здравља је обављено 03.12.2012. године, а у болницама у периоду од 03. - 07.12.2012. године. Задовољство корисника специјалистичком службом интерне медицине у болници обављено је 07.12.2012. године. С обзиром да лекари болнице пружају услуге специјалистичко консултативних служби у дому здравља Лесковац, овде ће заједно бити обрађени упитници интерне медицине и из болнице. Том приликом, на Јабланичком округу је подељено 2638 упитника, што је за 5,4% више у односу на претходну годину. Враћено је 2206 попуњених упитника, тако да је стопа одговора 83,62%, док је претходне године била 89,7%.

ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА ЗДРАВСТВЕНИХ УСЛУГА У ДОМОВИМА ЗДРАВЉА СА ЈАБЛАНИЧКОГ ОКРУГА У 2012. ГОДИНИ

Од 3713 пацијената који су у дану анкетирања затражили помоћ у домовима здравља, анкетни упитник је узео 2232 пацијента, али је враћен 1831 попуњен, тако да је стопа одговора 82,03 % (Табела бр. 1).

Истраживање задовољства корисника услуга у ПЗЗ у 2012. години

Табела бр. 1

Служба	Број пацијената на дан 03.12.2012.	Број подељених упитника	Број враћених упитника	Индекс одговора
Општа медицина	1572	1105	797	72,13
Здравствена заштита деце	1188	478	460	96,23
Здравствена заштита жена	352	271	231	85,24
Стоматологија	246	128	127	99,2
Специјалистичка служба интерне медицине	355	250	216	86,40
У К У П Н О	3713	2232	1831	82,03

Најмању стопу учешћа у истраживању има дом здравља Бојник - 12,3%, а највећу дом здравља Лесковац - 31,9%, док је у дому здравља Власотинце 19,6%, Медвеђа - 19,5% и Лебане - 16,7%.

Највећи број анкетираних пацијената користио је услуге службе опште медицине и медицине рада (43,5%), а затим за здравствену заштиту деце (25,1 %), док је у

службама за здравствену заштиту жена било 12,6% , у специјалистичкој служби 11,8% и дечјој превентивној стоматологији 6,9%.

Највећа стопа одговора је у стоматологији 99,2%, а затим следе : служба за здравствену заштиту деце 96,2%, специјалистичка служба 86,4%, служба за здравствену заштиту жена 85,2%, док је најмања стопа одговора у општој медицини 72,1%.

У анкети је мање учествовало пацијената мушког пола (36,8%), него женског (63,2%), 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 (36,6%), старих до 29 година - 33,5% , док је од 50 - 69 година било 22,3%, а 7,6% је било старијих од 70 година.

Посматрано према школској спреми, више од половине пацијената (56,5%) је имало средњу стручну спрему, док је по 17,8 % завршило основну, односно вишу или високу школу, а 7,9% није имало завршено основно школско образовање.

Свој материјални положај, највећи број испитаника (44,0%), је оценио као осредњи, а чак 31,1% као добар и 3,1% као веома добар, док 21,8% анкетираних сматра да је њихов материјални положај лош и веома лош.

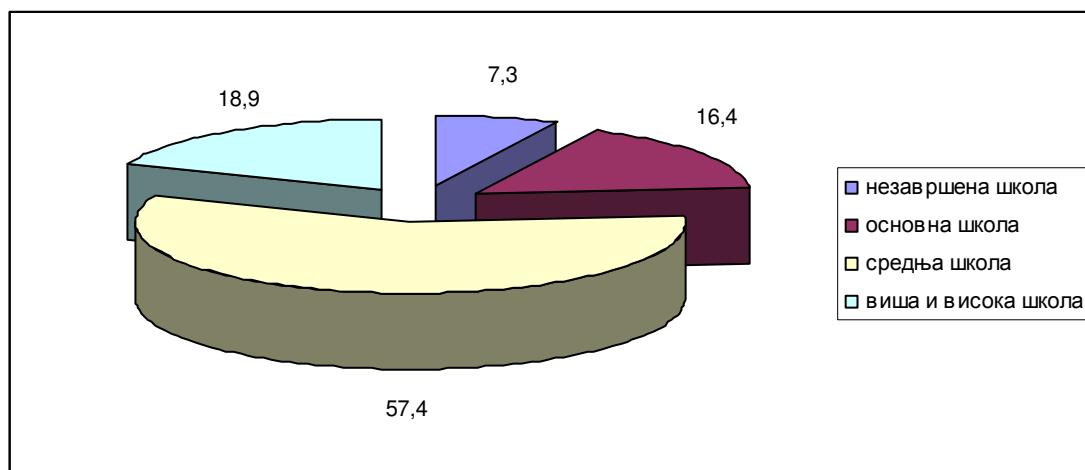
У овом делу биће анализирани упитници корисника службе за : здравствену заштиту одраслих (општа медицина и медицина рада), здравствену заштиту деце и здравствену заштиту жена. Задовољство стоматолошком здравственом заштитом и радом специјалистичке службе посебно ће бити анализирано.

Од 3112 пацијената који су 03.12.2012. године затражили помоћ у домовима здравља у горе поменутих службама, анкетни упитник је узело 1854 пацијената, али је враћено 1488 попуњених, тако да је стопа одговора 80,25 %. Највећа стопа одговора је у служби за здравствену заштиту деце (96,2%), а најмања у служби за здравствену заштиту одраслих (72,1%), док је стопа одговора у служби за здравствену заштиту жена 85,2%.

У анкети је мање учествовало пацијената мушког пола (36,1%), него женског (63,9%), што се објашњава обухватом пацијенткиња из службе за здравствену заштиту жена.

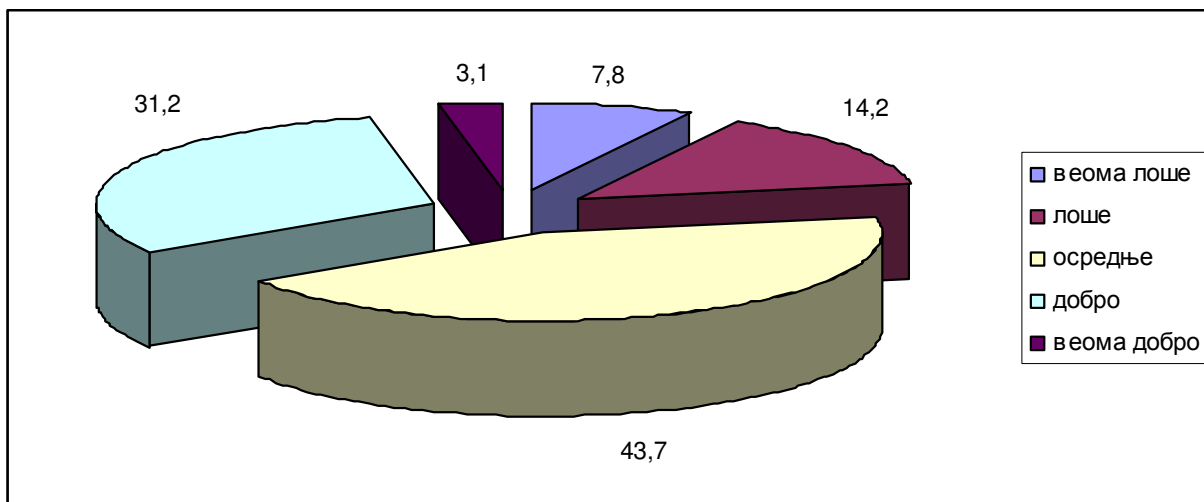
Просечна старост анкетираних је 42,18 година. Највише лечених пацијената је било у добној групи од 30-49 година (36,6%), док је старих до 29 година било 33,5%, а од 50 - 69 година 22,3% и 7,6% старијих од 70 година.

Графикон 1 Образовна структура анкетираних



Посматрано према школској спреми, више од половине анкетираних (57,4%) је имало средњу стручну спрему, док је 18,9 % завршило вишу или високу, 16,4% основну школу, а 7,3% није имало завршено основно школско образовање.

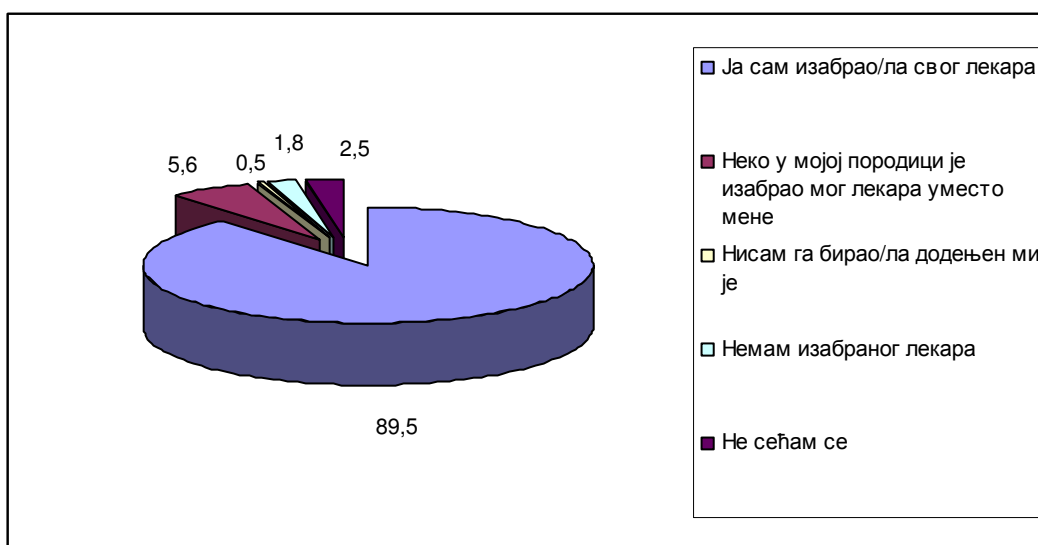
Графикон 2 Материјални положај анкетираних



Свој материјални положај, највећи број испитаника (43,7%), је оценио као осредњи, а чак 31,2% као добар и 3,1 % као веома добар, док 22,0% анкетираних сматра да је њихов материјални положај лош и веома лош.

Осам деветина корисника (89,5%) је само изабрало лекара код кога се лечи, сваком осамнаестом (5,6%) лекара је изабрао неки од чланова породице, сваки педесетшести (1,8%) нема изабраног лекара, док се сваки четрдесети не сећа на који начин је дошао до изабраног лекара (2,5%), односно лекар је додељен сваком двестотом (0,5%).

Графикон 3 Начин бирања лекара у 2012. години на Ј. округу



Једино у домовима здравља Бојник и Власотинце сви анкетирани пацијенти су имали изабраног лекара. У Власотинцу је 94,2% пацијената само изабрало свог лекара, а у Бојнику 91,2%.

Начин бирања лекара у 2012. 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 додењен ми је	Немам изабраног лекара	Не сећам се
ДЗ Бојник	91,2	6,1	1,1	0,0	1,6
ДЗ Власотинце	94,2	4,4	0,3	0,0	1,0
ДЗ Лебане	88,7	3,6	1,6	3,6	2,4
ДЗ Лесковац	88,8	6,9	0,2	2,1	1,9
ДЗ Медвеђа	85,6	6,0	0,0	2,8	5,6
У к у п н о	89,5	5,6	0,5	1,8	2,5

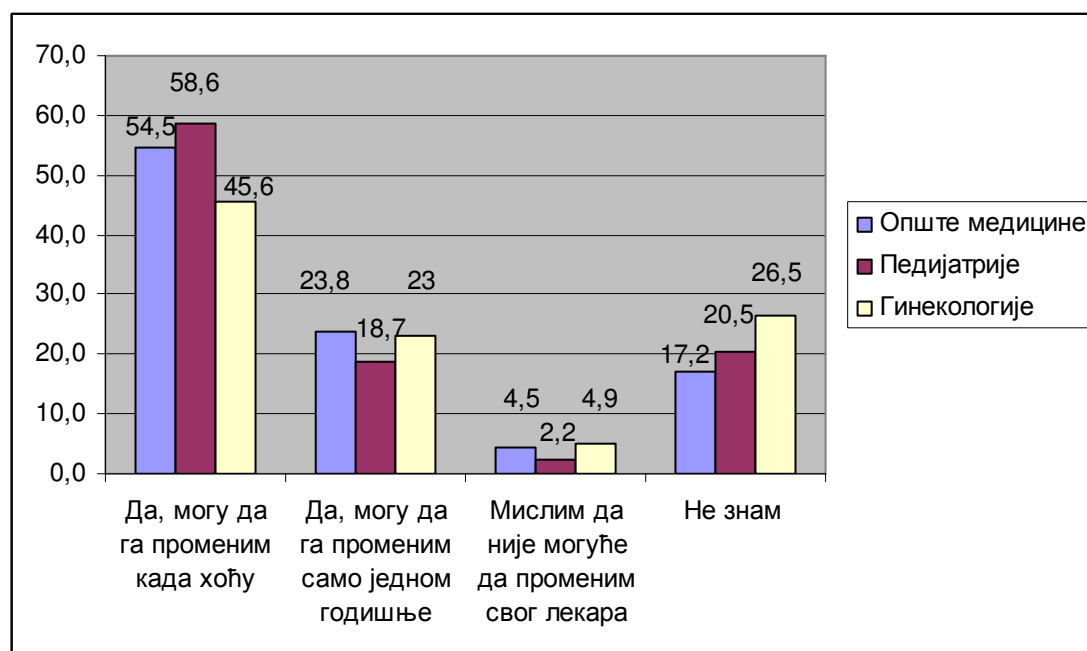
У служби за здравствену заштиту жена 96,5% анкетираних жена су саме изабрале свог гинеколога. Највећи број пацијената који немају изабраног лекара је у Служби за здравствену заштиту одраслих (2,0%).

Начин бирања лекара у 2012. години на подручју Јабланичког округа

Табела бр. 3

Служба за здравствену заштиту	Ја сам изабрао/ла свог лекара	Неко у мојој породици је изабрао мог лекара уместо мене	Нисам га бирао/ла додењен ми је	Немам изабраног лекара	Не сећам се
Одраслих	88,9	5,7	0,6	2,0	2,8
Деце	87,2	7,7	0,7	1,5	2,9
Жена	96,5	0,9	0,0	1,8	0,9
Јабланички округ	89,5	5,6	0,5	1,8	2,5

Графикон 4 Познавање процедуре промене избраног лекара



Највећи број анкетираних корисника је упознат са процедуром промене избраног лекара : 54,4 % сматра да може да га промени кад год пожели, 22,1% сматра да је промена могућа једном у току године, док 3,8% сматра да промена није могућа, а 19,7% корисника није упознато са овом процедуром. Непознавање процедуре промене избраног лекара најизраженије је код корисница услуга службе за здравствену заштиту жена (26,5%), а што се тиче здравствених установа - у ДЗ Бојник (23,9%), а затим у ДЗ: Медвеђа (21,3%), Лесковац (21,1%), Лебане (18,0%) и Власотинце (14,5%).

Скоро четири петине корисника (78,2%) није мењало избраног лекара. У служби за здравствену заштиту : одраслих 22,6% пацијената је мењало избраног лекара, деце 20,8% и жена 20,7%. Најчешћи разлози за промену избраног лекара (45,0%) нису наведени у упитнику, а од наведених су прелазак лекара у другу ординацију (27,4%), пресељење корисника (14,8%) и као најређи разлог неспоразум са својим лекаром (12,8%).

Највећи број корисника на Јабланичком округу не заказује преглед код избраног лекара (59,2%), 23,9% испитаника је било заказано за исти дан, док је њих 13,2% чекало на преглед 1 - 3 дана, а 3,7% 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 (27,4%), ређе за 1 - 3 дана (18,3%), односно дуже од 3 дана (3,8%). У служби за здравствену заштиту деце, највећи број корисника преглед обави без заказивања (80,9%), док се у служби за здравствену заштиту жена прегледи или не заказују (46,4%), или се заказују за исти дан (24,3%), а ређе ,на њих се чека 1 - 3 дана (19,8%), односно дуже од 3 дана (9,5%). У ДЗ Медвеђа 96,8% пацијената обави преглед код лекара истог дана, са заказивањем или без, док је тај проценат у ДЗ : Бојник 96,5%, Лебане 94,8%, Лесковац 76,0% и Власотинце 63,1%. У ДЗ Власотинце 34,4% пацијената чека на преглед 1 - 3 дана , а 2,5% више од 3 дана, док у ДЗ Лесковац 16,3%, односно 7,7%. У ДЗ Медвеђа 2,1% пацијената чека на преглед 1 - 3 дана , а 1,1% више од 3 дана, а у ДЗ Бојник 2,9%, односно 0,6%, док у ДЗ Лебане по 2,6%.

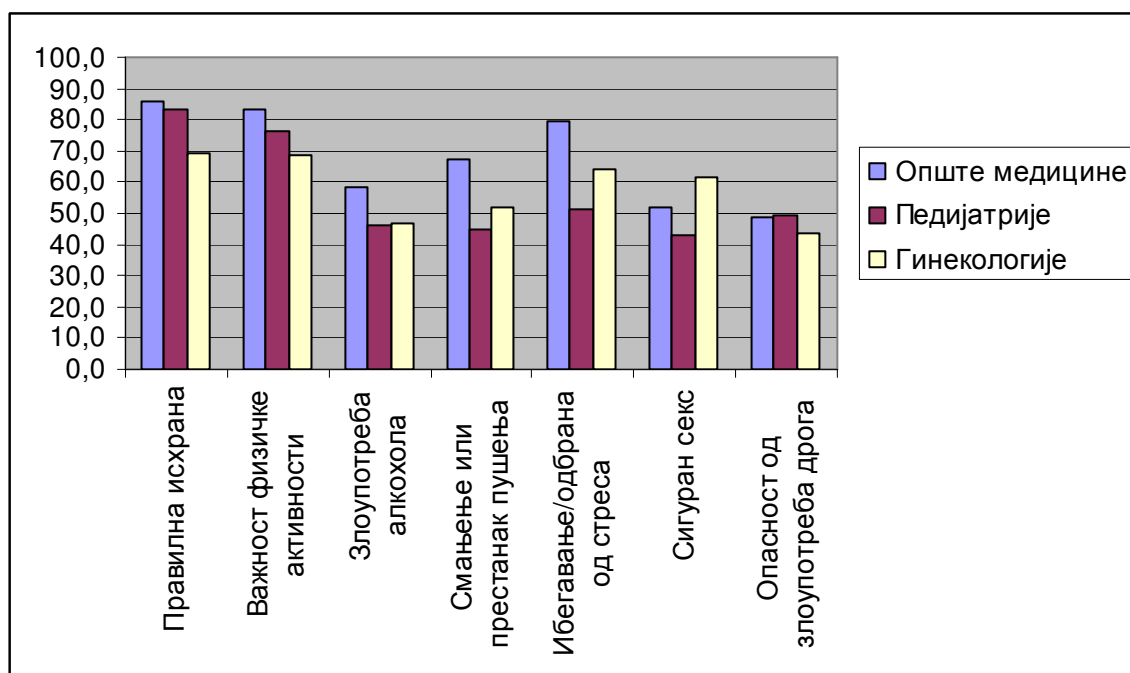
Саветовање о здравим стилевима живота

Табела бр. 4

Теме	Да, за време редовне посете	Да, у посети саветовалишту превентивном центру	Не	Није било потребно
Правилна исхрана	78,9	4,2	3,9	13,0
Важност физичке активности	73,0	6,0	6,2	14,8
Злоупотреба алкохола	48,4	4,6	12,0	35,1
Смањење/престанак пушења	53,3	5,0	10,5	31,1
Избегавање/ одбрана од стреса	64,8	4,2	8,5	22,5
Сигуран секс	45,7	4,9	12,9	36,4
Опасност од злоупотреба дроге	43,2	4,8	11,6	40,3
Здрави стилови живота	59,2	4,8	9,1	26,9

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 5 Савети о здравим стилевима живота по службама



У службама за здравствену заштиту: одраслих (Графикон 5), корисници најчешће добијају савете о значају правилне исхране (86,1%), важности физичке активности (83,2%), избегавању стреса (79,6%); деце - савете о значају правилне исхране (83,6%), важности физичке активности (76,1%), жена - савете о правилној исхрани (69,3%), важности физичке активности (68,3%), избегавању стреса (64,4%), сигурном сексу (61,6%)

Оцена рада медицинских сестара у 2012. години

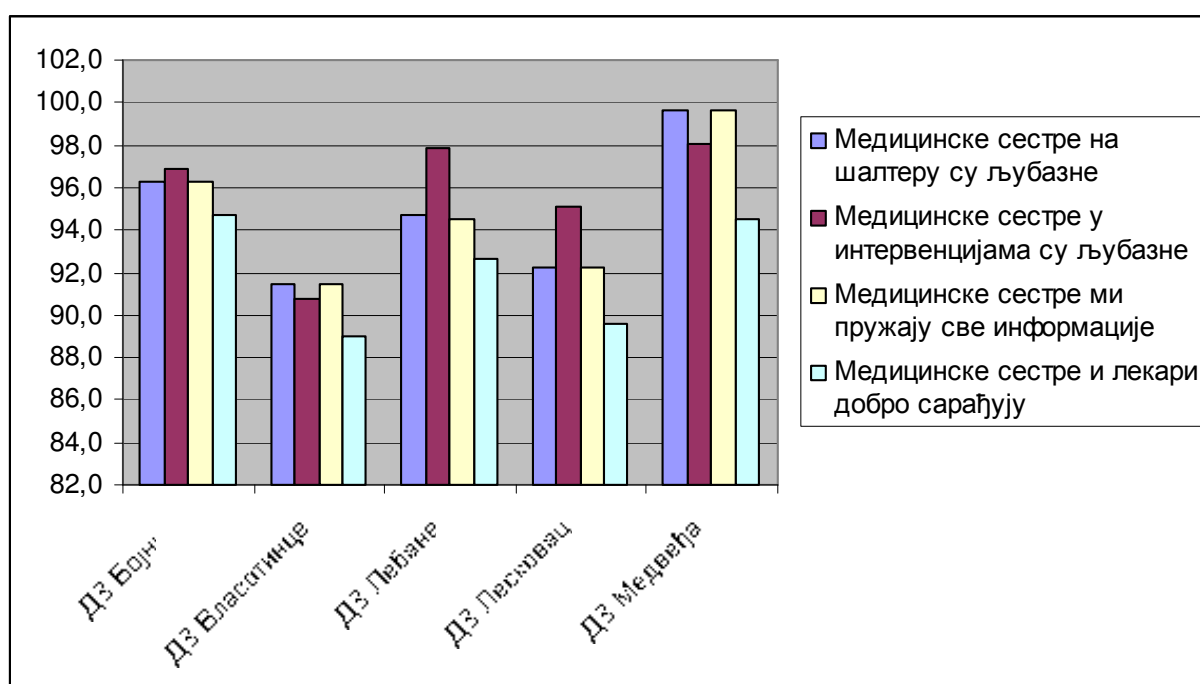
Табела бр. 5

Изјава	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам
Медицинске сестре на шалтеру су љубазне	80,5	15,0	4,1	0,4
Мед.сестре у интервенцијама су љубазне	79,3	16,2	2,8	1,6
Мед. сестре ми пружају све информације	78,7	15,0	4,4	1,0
Мед. сестре и лекари добро сарађују	79,1	12,5	2,6	5,9

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 Власотинце (Графикон 6).

Графикон 6 Задовољство радом медицинских сестара у 2012. години у домовима здравља на Јабланичком округу



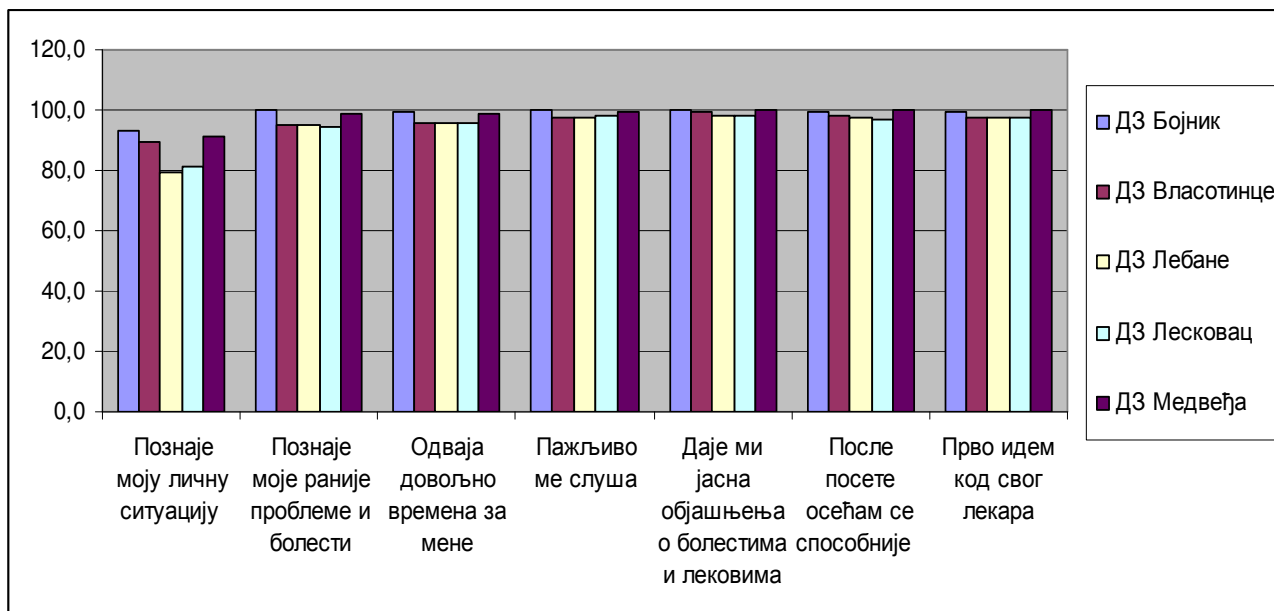
Ставови пацијента о избраном лекару у 2012. години

Табела бр. 6

Изабрани лекар	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се
Познаје моју личну ситуацију (на послу, у кући)	66,7	19,4	13,9
Познаје моје раније проблеме и болести	79,7	16,5	3,8
Одваја довољно времена да разговора са мном	81,2	15,8	3,0
Пажљиво ме слуша	87,0	11,4	1,6
Даје ми јасна објашњења о болестима и лековима	87,8	11,2	1,0
После посете осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима	80,3	17,9	1,8
Када имам здравствени проблем прво идем код свог лекара	88,8	9,4	1,8

Највећи број корисника у случају појаве новог здравственог проблема 88,8% 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 80,3% 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 2012. години у домовима здравља на Јабланичком округу



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

Задовољство корисника организацијом рада дома здравља у 2012. години

Табела бр. 7

Изјава	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам
Задовољан сам радним временом	84,9	10,6	3,6	0,9
Преглед је могућ и викендом	76,5	11	6,6	5,9
Служба је доступна инвалидима	72,7	10,4	5,7	11,2
Да бих ишао код специјалисте прво морам да идем код свог лекара	84,5	8	4,5	3
У чекаоницама има довољно места за седење	74	16,7	7,6	1,7
Дуго се чека у чекаоници	40,8	25,8	29,6	3,8
Током радног времена могу телефоном да добијем савет од лекара	55,4	18,7	12,8	13,1
Кад ми је потребан хитан преглед, могу да га обавим истог дана	83,5	11,2	2,7	2,6
Постоји кутија/ књига за жалбе и примедбе	87,6	5	2,2	5,2
Установа има своју интернет страницу	49,5	7	5,5	38
Установа има довољно медицинске опреме	42,9	17,2	16,2	23,6

Радним временом задовољно је 84,9% анкетираних (Табела бр. 7). Радним временом најзадовољнији су корисници услуга у ДЗ Бојник (94,7%), а најмање задовољни у ДЗ Медвеђа (83,8%).

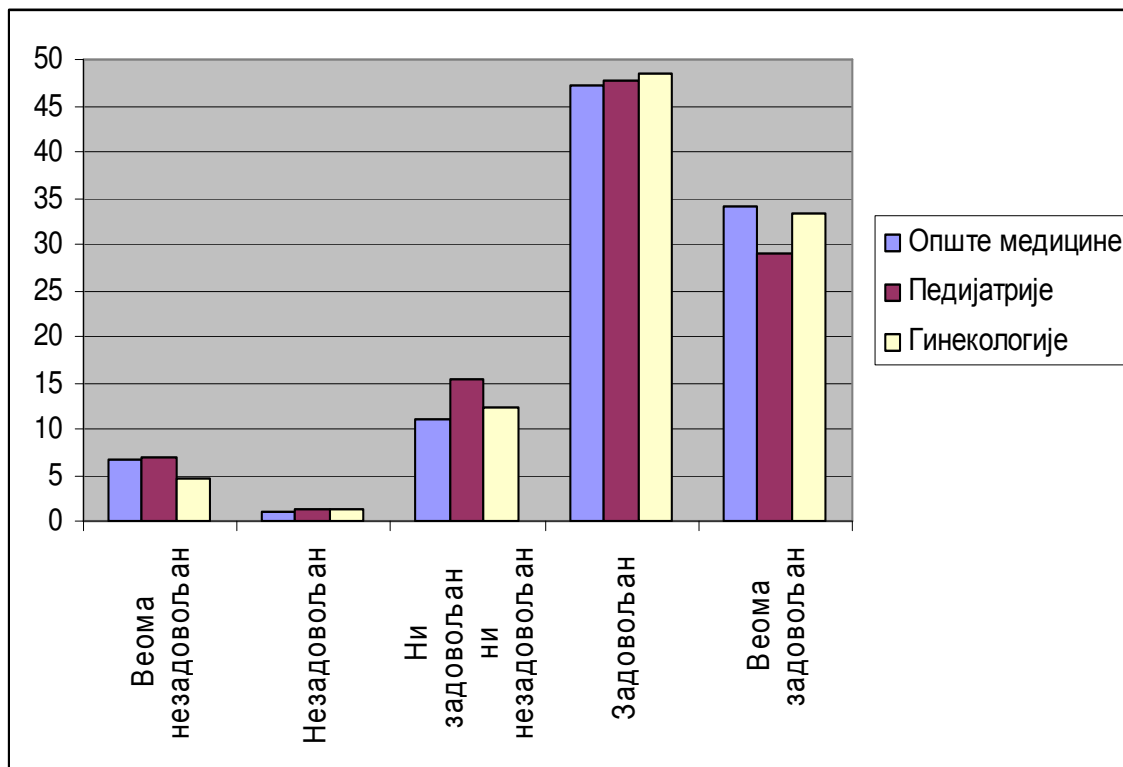
Да се у чекаоници предуго чека на преглед сматра 34,9% корисника. Сваки осми анкетирани корисник (12,8%), сматра да током радног времена не може добити телефоном савет лекара. У случају хитности 83,5% корисника сматра да преглед код лекара могу да обаве истог дана.

Трећина корисника није упозната да ли дом здравља има интернет страницу (38,0%), сваки четврти (23,6%) не може да процени да ли дом здравља располаже са довољно медицинске опреме, а сваком двадесетом (5,2%) није познато да ли постоје кутије за примедбе и жалбе пацијената.

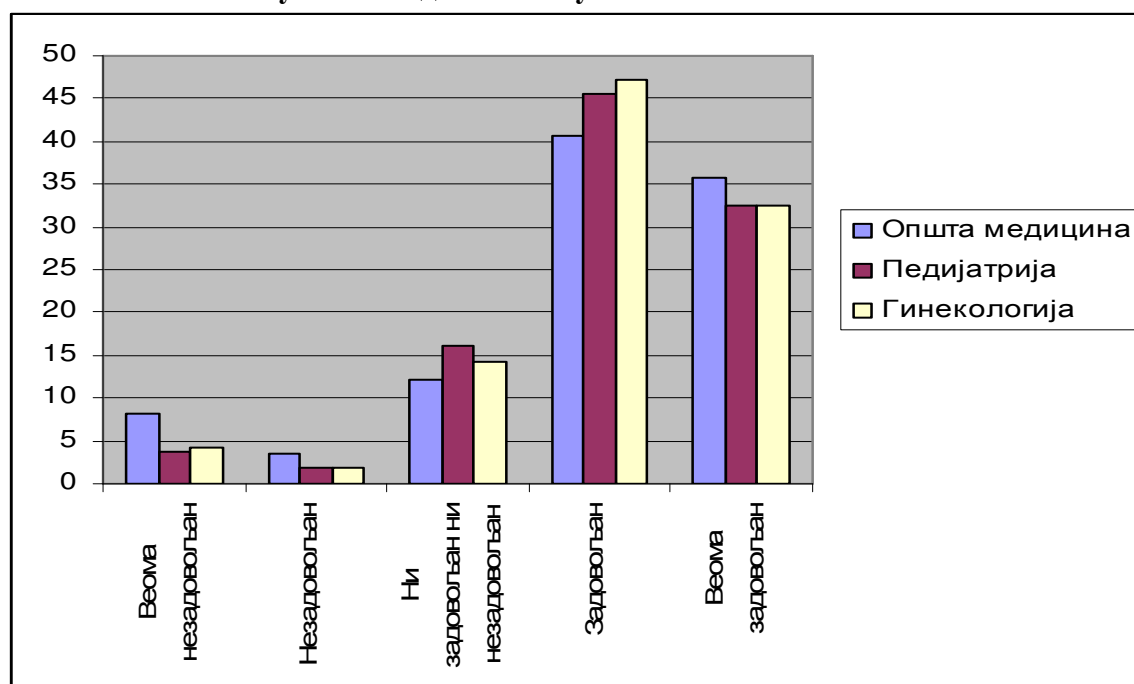
Већина анкетираних (77,4%) сматра да су прегледи изабраног лекара, специјалистички прегледи по упуту изабраног лекара (68,8%), прегледи беба и малог детета (71,0%) и лекови и ињекције које пропише изабрани лекар (54,0%) бесплатни. Сваки други-трећи (40,3%), анкетирани не зна да ли се и колико плаћа кућна посета изабраног лекара, а сваки четврти (27,3%) не зна да ли се плаћа преглед беба и малог детета у саветовалишту.

Сваки седми корисник (14,7%) је у претходној години одустао од посете лекару или је одложио због недостатка новца.

Графикон 8 Задовољство корисника здравственом заштитом у 2012. години по службама



Графикон 9 Задовољство корисника здравственом заштитом у 2011. години по службама



У целини здравственом заштитом је 7,6% корисника незадовољно, 12,6% нема став, док је четири петине (79,8%), анкетираних корисника у целини задовољно пруженом здравственом заштитом (47,4% задовољно, а 32,4% веома задовољно). Четири петине (81,7%) жена је задовољно пруженим услугама у служби за здравствену заштиту жена, 81,2% службом за здравствену заштиту одраслих и 76,5% анкетираних радом службе за здравствену заштиту деце.

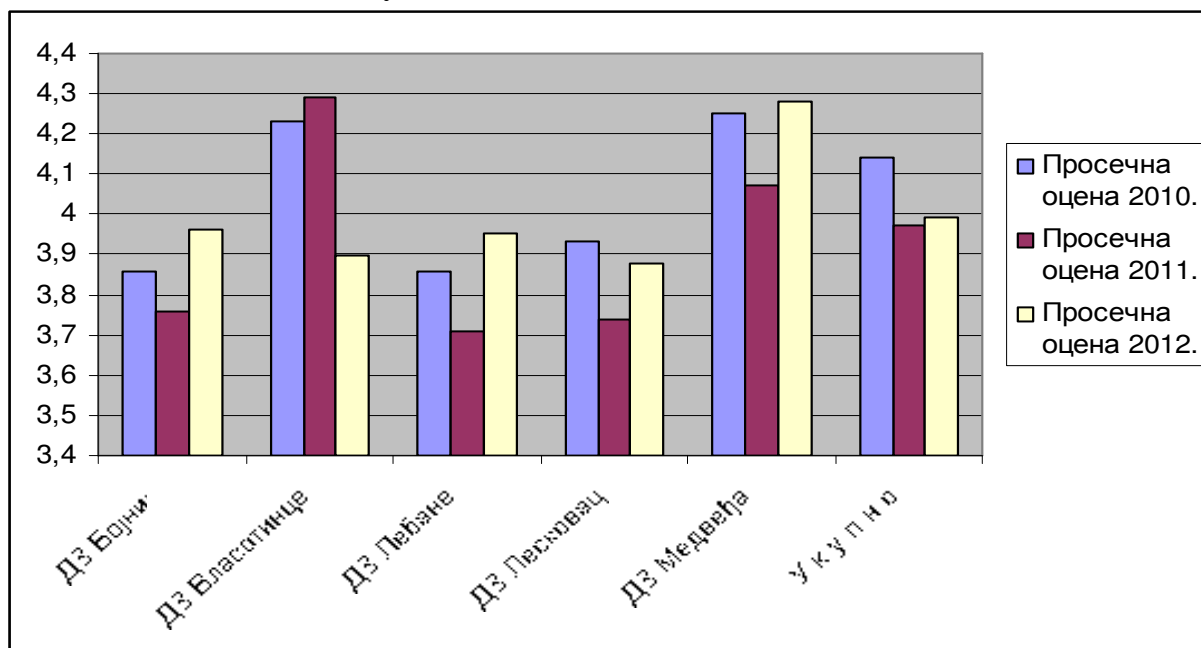
**Задовољство пацијената здравственом заштитом по домовима здравља
у 2012. години на Јабланичком округу**

Табела бр. 8

Здравствена установа	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Просечна оцена
ДЗ Бојник	8,5	0,6	9,6	49,2	32,2	3,96
ДЗ Власотинце	6,7	2,5	16,1	43,9	30,9	3,90
ДЗ Лебане	4,8	0,4	15,8	52,6	26,3	3,95
ДЗ Лесковац	6,6	1,3	15,0	51,9	25,2	3,88
ДЗ Медвеђа	5,7	0,7	4,3	38,6	50,7	4,28
У к у п н о	6,1	1,3	13,0	47,2	32,4	3,99

Највишу просечну оцену задовољства корисника пруженом здравственом заштитом има ДЗ Медвеђа (4,28), док је у ДЗ Бојник 3,96 , ДЗ Лебане 3,95, ДЗ Власотинце 3,90 и ДЗ Лесковац 3,88. У односу на претходну годину, једино је у ДЗ Власотинце дошло до смањења општег здвољства корисника (смањење просечне оцене од 4,29 на 3,9). У свим осталим домовима здравља дошло је до повећања просечне оцене од 0,14 до 0,24 (Графикон 10).

**Графикон 10 Задовољство корисника пруженом здравственом заштитом
у 2010. . 2011. и 2012. години**



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

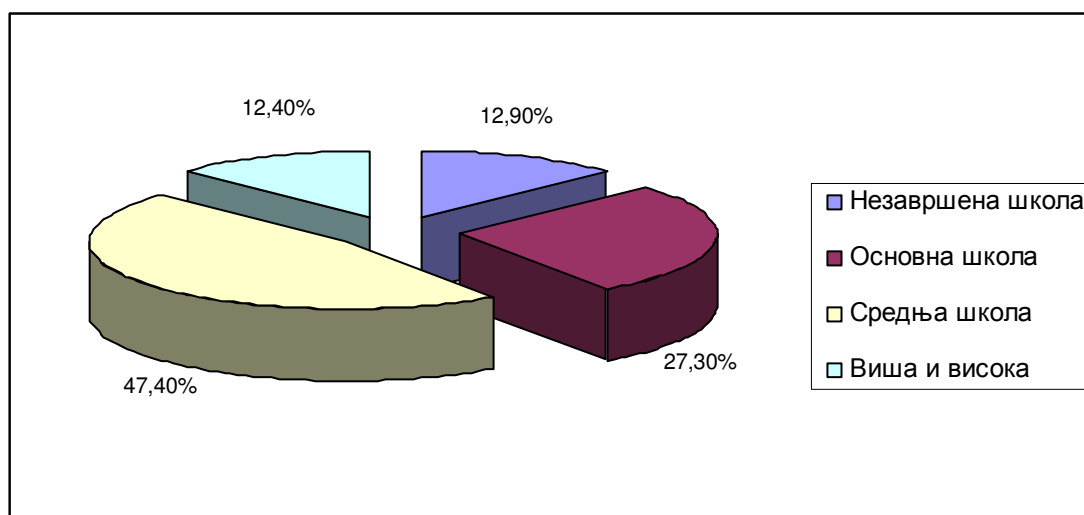
У истраживању задовољства корисника радом службе интерне медицине 03.12.2012. године, у домовима здравља на Јабланичком округу, а 07.12.2012. године у амбулантно специјалистичкој служби интерне медицине у Општој болници, учествовало је 216 пацијената или 86,4% оних који су тог дана користили услуге ове службе. Стопа одговора се креће од 80,88% у ДЗ Лебане до 100% у ДЗ Бојник и Власотинце (Табела бр. 1).

Истраживање задовољства корисника услуга интерне медицине у 2012. години
Табела бр. 1

Дом здравља	Број пацијената на дан 03.12.2012.	Број подељених упитника	Број враћених упитника	Индекс одговора
Бојник	23	23	23	100
Власотинце	25	25	25	100
Лебане	112	68	55	80,88
Лесковац	172	112	92	82,14
Медвеђа	23	22	21	95,45
У К У П Н О	355	250	216	86,40

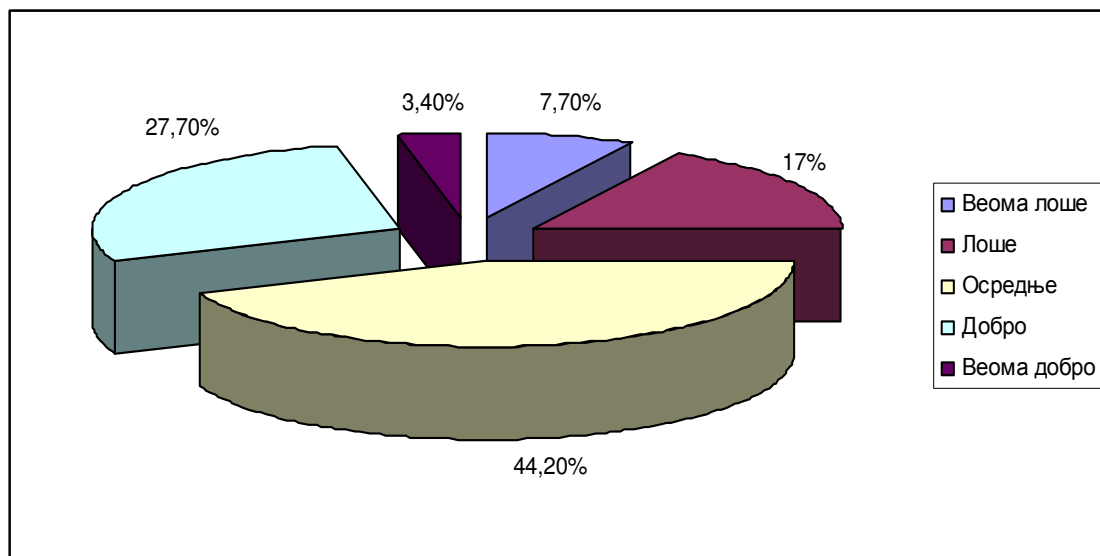
Три петине анкетираних су жене (58,8%). Просечна старост износи 54,5 година. Највећи број анкетираних припада добној групи од 60 - 69 година (21,8%), а затим следе од 50 - 59 година са (18,5%), од 40 - 49 год. са 18,1%, од 70 - 79 год. са 17,1% итд. Скоро сваки други анкетирани (47,4%) има средњу школу. Завршену основну школу има 27,3% пацијената, док 12,9% нема завршену основну школу , а 12,4% је са високом или вишом школом (Графикон 1).

Графикон 1 Образовна структура анкетираних



Свој материјални положај је 44,2 % корисника оценило као осредњи, а 27,7% као добар и 3,4% као веома добар, док 17,0% сматра да је њихов материјални положај лош, а 7,7% да је веома лош (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 (4,09), за љубазност и професионалност особља које ради на заказивању прегледа (4,08), чистоћом и подобношћу чекаонице (4,03), временом чекања од тренутка заказивања до тренутка прегледа и објашњењем евентуалног кашњења заказаног термина (3,95), временом чекања у чекаоници (3,84), а најмање задовољни могућношћу телефонског заказивања прегледа (3,61).

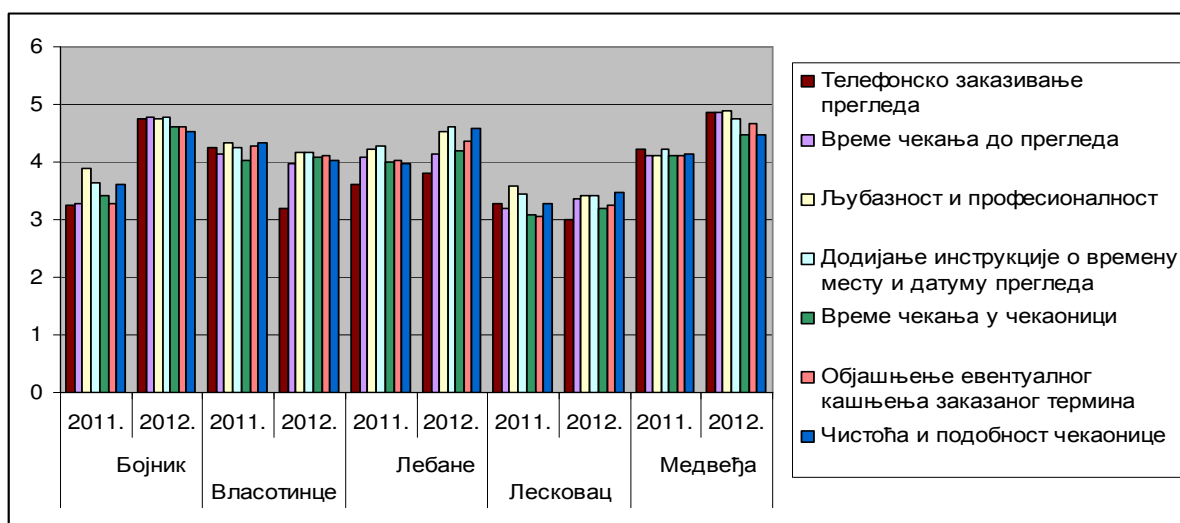
Задовољство корисника служби интерне медицине у 2012. години у домовима здравља на Јабланичком округу

Табела бр. 2

Здравствена установа	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Просечна оцена
Телефонско заказивање прегледа	12,2%	10,7%	14,7%	28,9%	33,5%	3,61
Време чекања до прегледа	5,1%	7,1%	14,1%	36,3%	38,4%	3,95
Љубазност и професионалност	5%	6%	11,0%	32,0%	46,0%	4,08
Добијање инструкције о времену, месту и датуму прегледа	6,2%	4,1%	14,6%	30,9%	47,4%	4,09
Време чекања у чекаоници	7%	8,5%	14,6%	33,2%	36,7%	3,84
Објашњење евентуалног кашњења заказаног термина	5,8%	6,3%	15,2%	32,5%	40,3%	3,95
Чистоћа и подобност чекаонице	4%	5,0%	15,0%	36,0%	40,0%	4,03

Задовољство се разликовало међу домовима здравља. Овим аспектима најзадовољнији су корисници услуга у ДЗ Медвеђа са просечном оценом 4,71, а најмање су задовољни у ДЗ Лесковац где је просечна оцена 3,30. У односу на претходну годину, једино је у ДЗ Власотинце дошло до смањења задовољства (-0,27), док је у осталим домовима здравља дошло до повећања задовољства. До значајног повећања задовољства дошло је у ДЗ Бојник (+ 1,19), у ДЗ Медвеђа (+ 0,56) и ДЗ Лебане (+ 0,28), док је у ДЗ Лесковац повећање задовољства безначајно (+ 0,03).

Графикон 3 Задовољство корисника служби интерне медицине у 2011. и 2012. години у домовима здравља на Јабланичком икругу



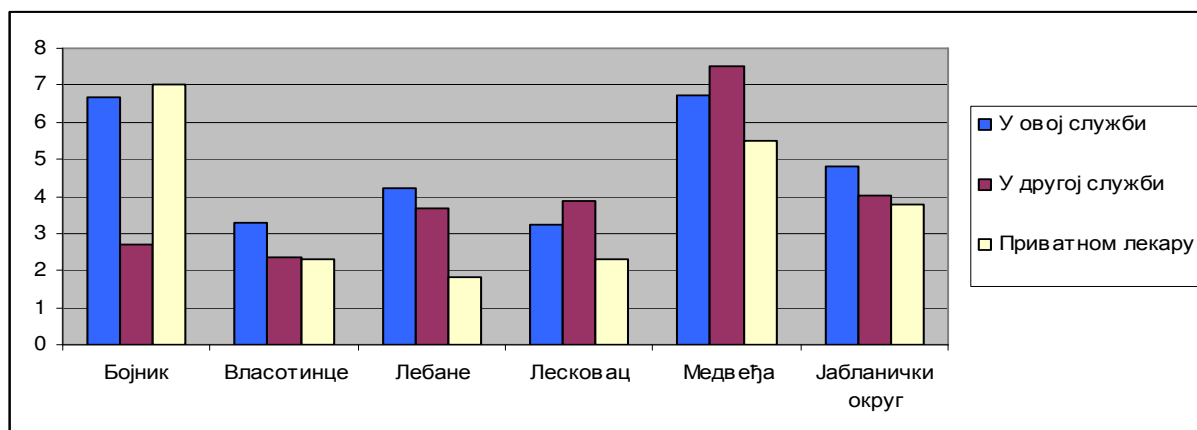
У последњих 12 месеци сваки анкетирани је у просеку 5 пута (4,83) посетио лекара специјалисту ове службе, док је 43,5% анкетираних посетило по 4 пута (4,02) лекара специјалисту у другој служби, а 30,1% анкетираних по 3,79 пута приватног лекара специјалисту (Табела бр. 3).

Просечан број посета специјалисти у 2012. години

Табела бр. 3

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

Графикон 4 Просечан број посета специјалисти у 2011. години



Истог дана, без заказивања, прегледе оствари 49,8% корисника, мање од 7 дана на преглед је чекало 9,0% корисника, до 15 дана 11,1%, 15 - 30 дана 18,6%, а преко 30 дана 11,5%. У ДЗ Медвеђа 100% пацијената, без заказивања, истог дана обави преглед код интернисте, у ДЗ Бојник 87%, а у ДЗ Власотинце 76%, док 24% у року од 7 дана. Најдуже се на преглед интернисте чека у ДЗ Лебане и Лесковац и то : 48,9% односно 41,8 % преко 15 дана, а 28,9% односно 23,3% до 15 дана.

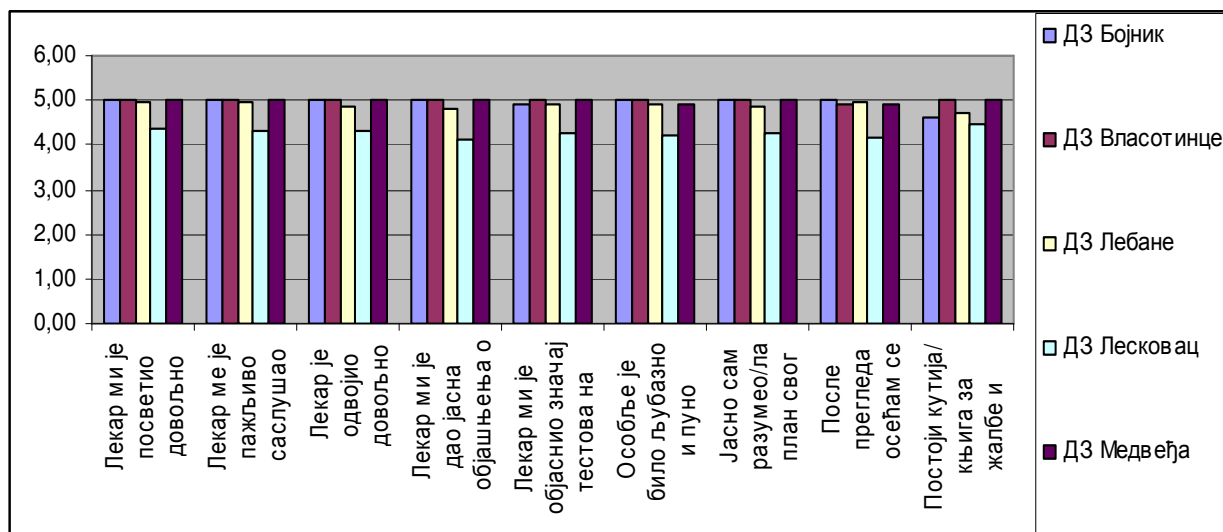
Задовољство радом интернисте у 2012. години

Табела бр. 4

	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Просечна оцена
Лекар ми је посветио довољно времена	87,5	11,0	1,5	4,72
Лекар ме је пажљиво саслушао	86,2	12,8	1,0	4,70
Лекар је одвојио довољно времена за разговор са мном	85,4	13,1	1,5	4,68
Лекар ми је дао јасна објашњења о болестима и лековима	82,7	14,8	2,6	4,60
Лекар ми је објаснио значај тестова на које ме упућује	85,8	12,6	1,6	4,68
Особље је било љубазно и пуно поштовања	84,9	13,5	1,6	4,67
Јасно сам разумео/ла план свог лечења	85,0	13,5	1,6	4,67
После прегледа осећам се способније да се изборим са свим здравственим проблемима	84,6	12,8	2,6	4,64
Постоји кутија/ књига за жалбе и примедбе	86,5	10,4	3,1	4,67

Највећи број анкетираних корисника (85,4%) је задовољан радом интернисте (Табела бр. 4), док је 1,9% незадовољно, тако да је просечна оцена 4,67, при чему су највеће оцене дали за : време које им је лекар посветио (4,72), пажљиво слушање лекара (4,70), лекар је одвојио довољно времена за разговор са њима и објаснио значај тестова на које их упућује (4,68), љубазност и поштовање особља, разумевање плана лечења и знају да постоји кутија за жалбе и примедбе (4,67), после прегледа се осећају способније да се изборе са здравственим проблемима (4,64), док су најмање задовољни јасним објашњењима о болестима и лековима које им прописује (4,60).

Графикон 5 Задовољство радом интернисте у 2012. години



Радам интернисте најзадовољнији су корисници услуга у ДЗ Власотинце и Медвеђа са просечном оценом 4,99, односно 4,98, а најмање задовољни у ДЗ Лесковац са 4,28. И у осталим домовима здравља су високе просечне оцене (у ДЗ Бојник 4,95 и у ДЗ Лебане 4,88).

У току 2012. године 69,2% пацијената је бесплатно добило преглед код интернисте, док је 26,4% платило партиципацију, а 4,3% пуну цену прегледа.

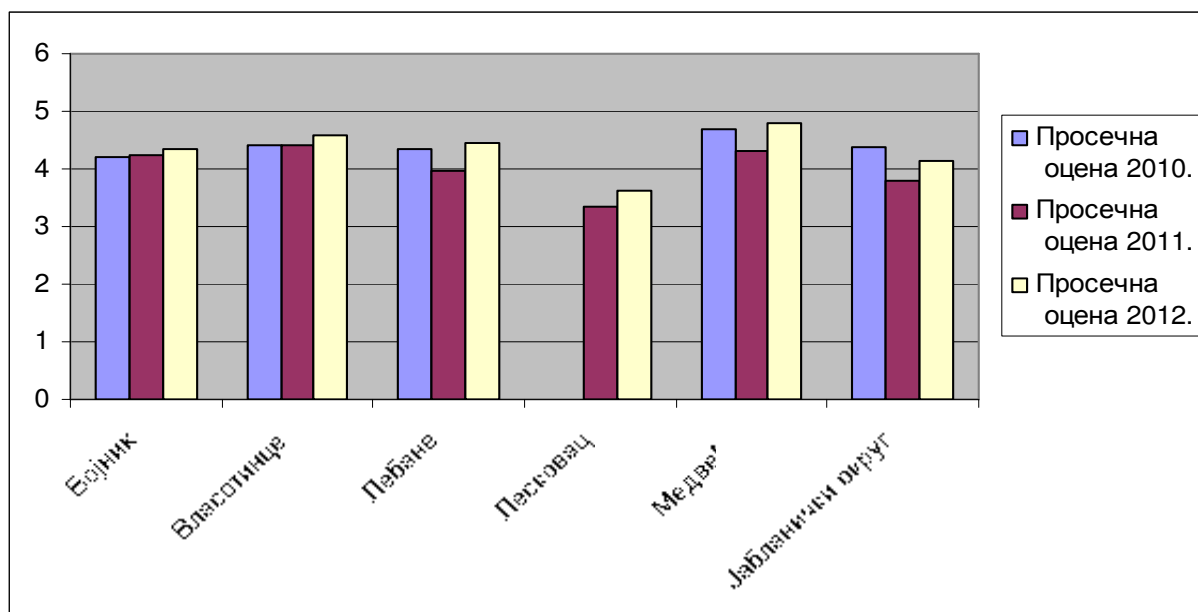
Узевши све у обзир 80,7% корисника је задовољно и веома задовољно здравственом заштитом у служби интерне медицине, што је 8,5% више у односу на претходну годину, док је 11,2% незадовољно и веома незадовољно, што је за 4,9% мање у односу на претходну годину, а 13,0% нема став. Највећи проценат задовољних је у ДЗ Власотинце и Медвеђа (100%), док је у ДЗ Лебане 95,9%, а у ДЗ Бојник 91,3%. Најмањи проценат задовољних је у ДЗ Лесковац (60%), где је и највећи проценат незадовољних (11,1%), док 28,9% нема став (Табела бр. 5).

Задовољство корисника пруженом здравственом заштитом у служби интерне медицине у 2011. и 2012. години

Табела бр.5

Задовољство	Бојник		Власотинце		Лебане		Лесковац		Медвеђа	
	2011.	2012.	2011.	2012.	2011.	2012.	2011.	2012.	2011.	2012.
Веома незадовољан	0,0	4,3	4,2	0,0	11,1	4,1	5,9	4,4	5,3	0,0
Незадовољан	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	10,9	6,7	0,0	0,0
Ни задовољан ни незадовољан	4,2	4,3	0,0	0,0	3,7	0,0	33,6	28,9	0,0	0,0
Задовољан	66,7	39,1	41,7	40,0	51,9	38,8	42,0	41,1	47,4	19,0
Веома задовољан	29,2	52,2	54,2	60,0	33,3	57,1	7,6	18,9	47,4	81,0
Просечна оцена	4,25	4,35	4,42	4,6	3,96	4,45	3,34	3,63	4,32	4,81

Графикон 6 Задовољство корисника пруженом здравственом заштитом у служби интерне медицине у 2010., 2011. и 2012. години



ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА СТОМАТОЛОШКОМ ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ

У испитивању задовољства корисника радом изабраног стоматолога спроведеног 2012. године у службама за дечју и превентивну стоматологију, од 246 корисника који су тог дана затражили стоматолошку здравствену заштиту у 5 домова здравља на Јабланичком округу, учествовало је 52,0%. Враћено је 127 попуњених упитника, тако да је стопа одговора 99,2%. Најмања стопа одговора је у ДЗ Лебане - 98,0%, а максимална 100,00% у свим осталим домовима здравља.

Од укупног броја анкетираних, 37,0% су мушкарци. Највећи број анкетираних (60,1%) има завршену средњу школу, а затим следе: са завршеном основном школом 19,4% и вишом и високом 14,5 и 5,6% са незавршеном основном школом.

Свој материјални положај је 47,2% корисника оценило као осредњи, а 35,4% као добар и 2,4% као веома добар, док 11,0% сматра да је њихов материјални положај лош, а 3,9% да је веома лош.

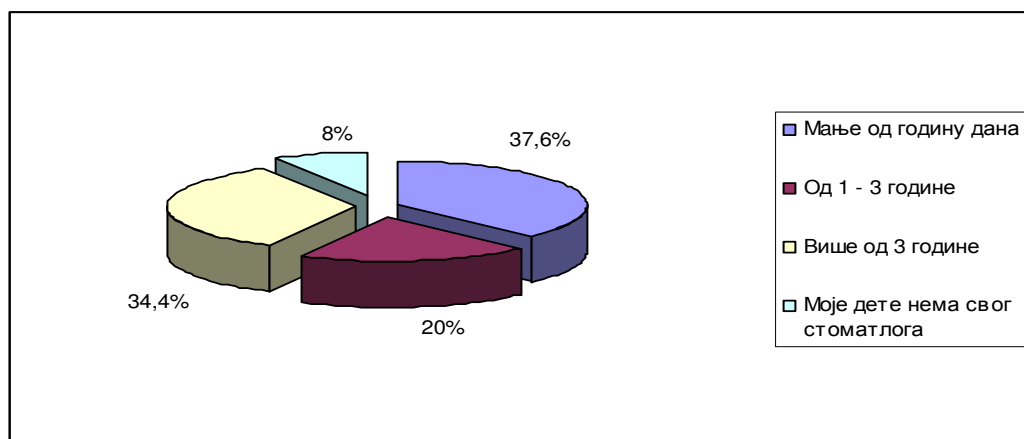
Нешто више од четири петине испитаника је само изабрало стоматолога код кога се дете лечи (81,7%). За 2,4% корисника није било могућности избора, већ им је стоматолог додељен у дому здравља, а 3,2% не зна на који начин је изабран њихов стоматолог, док за 4,8% деце стоматолога је изабрао неко од чланова породице. Изабраног стоматолога нема 7,9% деце.

Највећи број испитаника је упознат са процедуром промене изабраног стоматолога. Више од три петине (63,5%) мисли да може да га промени када год хоће, а сваки десети (10,3%), само једном годишње, док скоро сваки четврти (23,0%), не зна да ли и како може да замени изабраног стоматолога, а 3,2% сматра да не може да промени стоматолога свом детету.

Четири петине анкетираних није мењало изабраног стоматолога свог детета (81,5%), а код оних који су га мењали најчешћи разлози за промену били су разлози који нису наведени у упитнику (45,0%), стоматолог је напустио ординацију (30,0%), пресељење корисника (20,0%) и неспоразум са стоматологом (5,0%).

Свако дванаесто дете (8%), нема изабраног стоматолога. Од оних који га имају 40,9% се код истог стоматолога лечи мање од годину дана, 37,4% више од три године, а сваки пети (21,7%) 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 (69%), никада не заказује преглед код стоматолога или га закаже за исти дан (25,4%), док 4% чека 1 – 3 дана, а 1,6% 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	71,4%	28,6%		
ДЗ Власотинце	79,20%	20,8%		
ДЗ Лебане	71,4%	28,6%		
ДЗ Лесковац	54,1%	32,4%	10,8%	2,7%
ДЗ Медвеђа	70,0%	20,0%	5,0%	5,0%
УКУПНО	69,0%	25,4%	4,0%	1,6%

Највећи број испитаника савете о очувању здравља уста и зуба добија током редовних посета изабраном стоматологу (86,2%), а знатно мање у саветовалишту или превентивном центру (3,8%), док 5,7% није добило савете, а 4,3% 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	94,5%	0,9%	1,8%	2,7%
Употреба флуора (пасте, таблете)	87,1%	1,0%	6,9%	5,0%
Правилно прање зуба	91,2%	1,0%	3,9%	3,9%
Ортодонтске неправилности	79,8%	7,1%	5,0%	8,8%
Настанак каријеса	83,2%	6,9%	4,0%	5,9%
Прибор за оралну хигијену	87,1%	2,0%	5,0%	5,9%
Правилна исхрана	79,6%	7,8%	3,9%	8,7%

Да је стоматолог упознат са проблемима и болестима њиховог детета сматра 92,8% анкетираних, 93,4% да стоматолог одваја довољно времена за разговор са корисницима, док 94,2% добија јасна објашњења о интервенцијама које планира код детета, а 88,5% 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	78,8%	16,8%	2,6%	1,8%
Преглед је могућ викендом	55,9%	19,6%	14,7%	9,8%
Доступна је деци са пос. потребама	78,6%	4,1%	1,0%	16,3%
Особље на шалтеру је љубазно	87,4%	8,7%	1,0%	2,9%
У чекаоници има довољно места за седење	87,6%	9,5%	1,0%	1,9%
Дуго се чека у чекаоницама	27,5%	15,7%	53,7%	2,9%
Када је детету хитно потребна ст. услуга, добијамо је истог дана	95,3%	2,8%	0,9%	0,9%
Постоји кутија/књига за жалбе и пр.	84,5%	2,9%	1,9%	10,7%

Већина корисника сматра да када је потребно у хитним случајевима дете добија стоматолошку услугу истог дана (95,3%), у чекаоницама има довољно места за седење (87,6%), особље на шалтеру је љубазно (87,4%), постоји кутија за жалбе (84,5%), задовољни су радним временом (78,8%), доступна је деци са посебним потребама (78,6%) итд.

Информације које о здрављу уста и зуба родитељи добијају од педијатара не могу се оценити као задовољавајуће; нешто више од половине испитаника је од педијатара добило информацију о потреби коришћења зубних пасти и таблета са додатком флуора (54,5%), а три четвртине информације о важности здравља уста и зуба (73,4%). Сарадњу стоматолошких сестара и стоматолога испитаници високо вреднују (94,6%) сматра да је она добра, а чак 48,5% сматра да разговор са стоматолошким сестром може бити довољан да се избегне посета стоматологу.

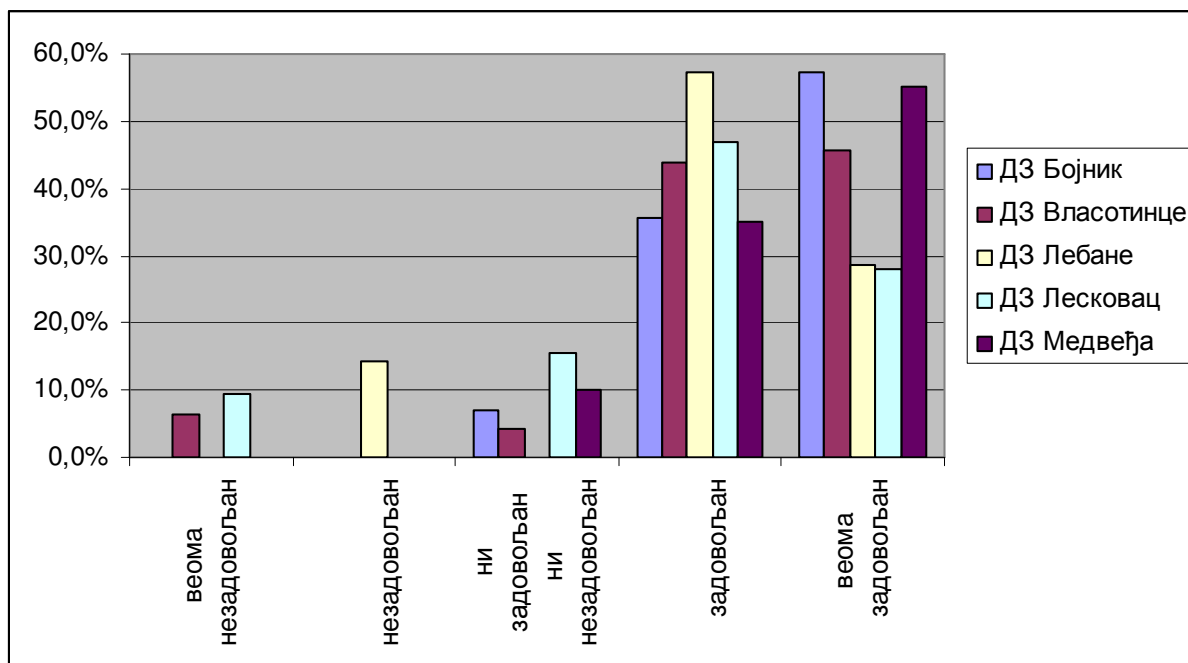
Већина испитаника сматра да су прегледи изабраног стоматолога (97,5%), стављање пломби (93,2%), лечење (81,6%) и вађење зуба (83,8%), ортодонтски апарат – протезе (70,7%) и преглед специјалисте са Стоматолошког факултета (54,6%) бесплатни.

Сваки двадесети испитаник (4,1%), током претходне године није одвео дете стоматологу због недостатка новца. У ДЗ Лесковац то се десило сваком осмом кориснику (12,5%), у ДЗ Власотинце педесетом (2,0%) док у осталим домовима здравља није било таквих случајева.

Узевши све у обзир, шест седмина испитаника је задовољно (43,0%) и веома задовољно (43,0%) стоматолошким здравственом заштитом коју дете остварује у дому здравља. У односу на претходну годину број задовољних и веома задовољних је мањи за 8,5%. Незадовољних је 0,8%, а веома незадовољних је 4,9% , што је за 3% више у односу на претходну годину. Веома незадовољних није било у ДЗ Бојник, Лебане и Медвеђа, док је у ДЗ Власотинце и ДЗ Лесковац било по 3. Само у ДЗ Лебане био је 1

незадовољан корисник. Без става било је 8,3% испитаника, и то у ДЗ: Лесковац 15,6% , Медвеђа 10%, Бојник 7,1% и Власотинце 4,2%.

Графикон 2 Задовољство корисника стоматолошком здрав. заштитом у 2012. години на подручју Јабланичког округа



Графикон 3 Задовољство корисника пруженом стоматолошком здрав. заштитом у 2010., 2011. и 2012. години

