

Задовољстава корисника услугама примарне здравствене заштите на пиротском округу у 2014г

Увод

У процесу сталног унапређења квалитета рада у здравственим установама један од битних елемената је испитивање и процена задовољства корисника здравствене заштите. Оно одражава став и мишљење пацијената према лекару, пруженој здравственој нези, одговорности здравствених радника према њиховом здрављу и систему здравствене заштите уопште. У то смислу није у потпуности одраз објективног стања јер не зависи само од карактеристика пружене здравствене заштите већ и од субјективног става пацијената и њихове склоности да критикују или хвале.

У примарној здравственој заштити обухваћена је једнодневна популација корисника у служби опште медицине и медицине рада, у служби за здравствену заштиту деце, у служби за здравствену заштиту жена, стоматолошкој здравственој заштити и специјалистичко-консултативним службама интерне медицине.

Циљ:

- задовољство утиче на здравствено стање и исход лечења
- право болесника да буде упознат са својим правима, обавезама, планом дијагностике и лечења
- добијање компаративних података који омогућавају упоређивање установа ПЗЗ
- отклањање уочених недостатака и побољшање и стално унапређење квалитета у пружању здравствених услуга у ПЗЗ

Метод рада:

Истраживање је спроведено на једнодневној популацији корисника ПЗЗ здравствене заштите путем анонимних упитника посебно дизајнираних за сваку службу ПЗЗ. Упитник садржи демографско-социјалне податке о испитанику: узраст, пол, образовање, материјални статус. Питања за оцену задовољства су затворена (са понуђеним одговорима) и могућношћу да се на крају да лични коментар.

Резултати:

У четири дома здравља пиротског округа подељено је 1524 упитника, а исте је попунило 1517 лица. Стопа одговора корисника ПЗЗ била је 99,5%. У анкети је учествовало је **45,6% мушкараца и 52,6% жена, просечне старости 52,8 год.** (у служби опште медицине) !

Профил просечног корисника (пол, старост, образовни ниво итд.) није се променио значајно у односу на предходну годину, а материјално стање испитаника показује повећан број сиромашних.

Служба опште медицине и медицине рада

У Служби опште медицине и медицине рада укупно је подељено 1286 анкетних упитника, а 1270 лица је попунило упитник. Стопа одговора је 99,5%.

Средња оцена задовољства корисника
у служби опште медицине.

Таб. 1

	Дом здравља				О к р у г
	Пирот	Бела Паланка	Димитровград	Бабушница	
2008.год.	3,98	4,53	4,17	4,03	4,17
2009.год.	4,27	4,48	4,03	3,50	4,27
2010.год.	4,26	4,57	4,10	4,45	4,32
2011 год.	4,00	4,42	4,27	3,96	4,11
2012.год.	4,15	4,61	4,18	3,90	4,15
2013.год	4,23	4,64	4,05	3,82	3,94
2014	3,89	4,40	4,16	2,93	4,01

Према резултатима овог истраживања на нивоу округа само 1,24% корисника нема изабраног лекара : у Дз Пирот- 0,52%, (**1,42%**) Дз Бела Паланка 1,05% , Дз Димитровград- 0, % и Дз Бабушница- 5,29%. (**0,0%**)

Резултати анализираних одговора на постављена питања из упитника намењеним корисницима здравствене заштите показују следеће:

- **Начин избора лекара** : Да су сами бирали лекаре, одговорило је 87,58% пацијената у Дому здравља Пирот, 93,68 % у Дому здравља Бела Паланка, 90,65% у Дому здравља Димитровград и 76,04% у Дому здравља Бабушница.
- **Начин промене изабраног лекара** : Зна начин да промени свог лекара у Дз Пирот 33,81% испитаника, у Дому здравља Бела Паланка 11,05%, у Дому здравља Димитровград 38,32% и у Дому здравља Бабушница 14,58%.
- **Свог лекара до сада је променило**: у Дз Пирот 21,8% пацијената у Дз Бела Паланка 18,95%, у Дз Димитровград 20,56% и у Дз Бабушница 18,75%.
- **Примљено је код лекара истог дана и без заказивања**: у Дз Пирот 50,00%, Бела Паланка 65,27 %, Дз Бабушница 97,87% пацијената, у Дз Димитровград 53,27% корисника.
- **Савете о томе како да остану здрави**, изабрани лекари дају углавном за време редовних посета пацијената, док 6% пацијената добија савете у оквиру превентивних центара и саветовалишта на округу.

Савети:

О правилној исхрани разговарано је са 62,66% пацијената у Дому здравља Пирот, са 86,84% у Белој Паланци, 82,23% у Димитровграду и 57,3% у Бабушници

О физичкој активности : у Дз Пирот 58,96%, у Дз Бела Паланка 82,1%, у Дз Димитровград 81,31% и Дз Бабушница 54,17%.

О злоупотреби алкохола : у Дз Пирот 46,7%, у Дз Бела Паланка 67,37%, у Дз Димитровград 67,29% и Дз Бабушница 41,67%.

О штетности пушења: у Дз Пирот 49,21%, у Дз Бела Паланка 71,05%, у Дз Димитровград 77,27% и Дз Бабушница 44,8%.

Избегавање стреса: у Дз Пирот 43,09%, у Дз Бела Паланка 77,9%, у Дз Димитровград 71,96% и Дз Бабушница 48,96%.

Сигуран секс : у Дз Пирот 26,57%, у Дз Бела Паланка 52,63%, у Дз Димитровград 56,07% и Дз Бабушница 35,42%.

Злоупотреба дроге : у Дз Пирот 26,26%, у Дз Бела Паланка 54,21%, у Дз Димитровград 56,94% и Дз Бабушница 36,46%

Да су медицинске сестре љубазне :на шалтеру изјаснило се 84,2% и у соби за интервенције,80,8% као и да увек пружају све информације изјаснило се 80,4% испитаника. Лекари и сестре добро сарађују, одговорило је 77,4% анкетираних.

Однос лекара и пацијента :

Лекар познаје личну ситуацију корисника у Дз Пирот 70,6%, у Дз Б.Паланка 93,16%, у Дз Димитровград 95,32% и Дз Бабушница 83,33%,

Лекар познаје проблеме и болести од раније: у Дз Пирот код 75,31%, у Дз Б.Паланка 95,26%, у Дз Димитровград 97,19% и Дз Бабушница 81,25%,

Одваја довољно времена за пацијента : у Дз Пирот **73,27** % (90,0% у 2013г), у Дз Бела Паланка 94,21%, у Дз Димитровград 96,26% и Дз Бабушница 80,21%,

Пажљиво слуша пацијента : у Дз Пирот **73,58** %, (88,52) у Дз Бела Паланка 96,32%, у Дз Димитровград 96,26% и Дз Бабушница 80,21%,

Јасно објашњава о болести и лековима које даје: у Дз Пирот **72,96** %, (88,52% у 2013г) у Дз Бела Паланка 95,26%, у Дз Димитровград 93,45% и Дз Бабушница 77,08%,

После посете лекару наду за решавање здравственог проблема има: у Дз Пирот **73,59** %, (87,74%) у Дз Бела Паланка 93,16%, у Дз Димитровград 92,52% и Дз Бабушница 77,08%,

Свом лекару, када има нови здравствени проблем јавља се: у Дз Пирот 89,80%, (**75,0**) у Дз Б.Паланка 95,79%, у Дз Димитровград 92,52% и у Дз Бабушници 77,09% анкетираних.

Мишљење о организацији рада и опремљености службе Опште медицине :

- **радним временом је задовољно :** у Дз Пирот **78,3** %, (93,29%) у Дз Бела Паланка 97,36%, у Дз Димитровград 96,26% и Дз Бабушница 85,42%,

- **на преглед викендом могу да дођу :** у Дз Пирот **68,56**%, (82,07%) у Дз Б.Паланка 91,58%, Дз Димитровград 93,46% и Дз Бабушница 85,42%,

- **доступност инвалидима постоји :** у Дз Пирот **54,55**% (69,68%), у Дз Б. Паланка 79,48%, у Дз Димитровград 92,52% и Дз Бабушница 70,84%,

- **за специјалистичке прегледе прво се јаве лекару :** у Дз Пирот **71,69**%, (87,48%) у Дз Б. Паланка 96,32%, у Дз Димитровград 95,33% и Дз Бабушница 75,0%,

- **у чекаоници има довољно места за седење;** у Дз Пирот **69,6**%, (83,87% у 2013г) у Дз Б Паланка 95,27%, Дз Димитровград 91,6% и Дз Бабушница 70,83%,

- **дуго чека у чекаоницу** : у Дз Пирот **47,95**,(54,58% у 2013г) у Дз Б. Паланка 35,8%,у Дз Дими тровград 70,1% и Дз Бабушница 51,04%,
- **са лекаром, телефоном може да разговара** : у Дз Пирот **53,6**(69,2%,) у Дз Бела Паланка 87,9%, у Дз Димитровград 85,98% и Дз Бабушница 64,59%,
- **хитан преглед може да обави истог дана**: у Дз Пирот **65,3**(89,03% у 2013г) у Дз Б. Паланка 95,8%, у Дз Димитровград 92,5% и Дз Бабушница 74,0% ,
- **кутија за жалбе постоји** : у Дз Пирот **57,7**% (74,46%), у Дз Б. Паланка 85,3%, у Дз Димитровград 92,5% и Дз Бабушница 67,7%,
- **своју интернет станицу има** : у Дз Пирот **27,5**% (37,54% у 2013г),у дз Б. Паланка 64,8%, у Дз Димитровград 83,2% и у Дз Бабушница 42,7%,
- **установа има довољно медицинске опреме** : у Дз Пирот **34,6**(59,36% у 2013г, у Дз Б. Паланка 83,16% у Дз Димитровград 54,29(85,98%) и у Дз Бабушница 47,92%.

Да ли су услуге бесплатне или се наплаћују:

- **прегледи лекара су бесплатни или са партиципацијом**, одговорило је : у Дз Пирот **80,97** %,(95,88%) у Дз Бела Паланка 95,79 % у Дз Димитровград 95,33% у Дз Бабушница 89,58%.
- **лекови и ињекције су бесплатни или са партиципацијом**: : 87,10% (**72,64**%)у Дз Пирот, 79,47% у Дз Бела Паланка, 88,79% у Дз Димитровград и 75,0% у Дз Бабушница.
- **специјалистички прегледи су бесплатни или са партиципацијом**: у Дз Пирот **72,2** %,(84,65%) у Дз Бела Паланка 88,42%, у Дз Димитровград 90,7% и у Дз Бабушница 71,88%.
- **кућне посете лекара су бесплатне или са партиципацијом**: у Дз Пирот **25,5**(30,07%),у Белој Паланци 67,9%, Димитровграду 69,2% и у Бабушници 53,12%.
- прегледи малог детета у саветовалишту су бесплатни или са партиципацијом**: у Дз Пирот **31,8** % ,(35,22%) у Дз Бела Паланка 59,47%, Димитровграду 59,04%(83,2%) и у Бабушници 61,5%.
- **није посетило лекара јер није могло да плати преглед**: у Дому здравља Пирот **11,95**%,(5,94%), Бела Паланка 5,26%, Димитровград 10,28% и у Дому здравља Бабушница 7,70 % (2,1%).

Задовољство здравственом заштитом у служби Опште медицине (у %)

Таб. 2

	Домови здравља			
	Пирот	Б. Паланка	Дим.град	Бабушница
Веома незадовољан	4,56	0,53	2,80	1,04
Незадовољан	4,72	0,	1,87	2,08
Ни задов., ни незадов.	16,98	6,32	5,61	26,04
Задовољан	44,34	44,74	55,14	45,83
Веома задовољан	29,25	48,42	33,64	21,88
Средња оцена	3,89	4,40	4,16	(3,82) 2,93

!

Служба за здравствену заштиту деце

У овој служби укупно је подељено **350** упитника, стопа одговора је **99,4 %**.

Средња оцена здравствене заштите у служби педијатрије:

	Дом здравља				О к р у г
	Пирот	Бела Паланка	Димитров-град	Бабушница	
2008.год.	3,78	4,39	4,16	4,20	3,97
2009.год.	4,20	4,26	4,15	3,76	4,18
2010.год.	4,26	4,43	4,23	3,94	4,25
2011 год	3,91	4,16	4,43	4,09	4,05
2012.год.	3,93	4,40	4,10	4,14	3,94
2013.год	3,76	4,47	4,26	3,91	3,98

Познавање права пацијената (у %)

Таб. 4

	Домови здравља			
	Пирот	Б. Паланка	Дим. град	Бабушница
Сам сам изабрао свог лекара	86,78	89,61	85,71	86,00
Незна да промени свог лекара	22,99	32,47	22,45	30,00
Зна како да промени свог лекара	41,38	12,99	32,65	2,00
До сада је мењало свог лекара !!!!!!!	36,45	20,00	24,39	10,20
Не заказује прегледе или је примљено истог дана	86,78	98,7	97,96	100,0

Изабрани лекари савете како да се сачува здравље дају углавном за време редовних посета 55,43% и у саветовалиштима 8,00%.

О правилној исхрани разговарано је са **53,45%** пацијената у Дому здравља Пирот,(70,93% у 2013г), са **70,13%** у Белој Паланци (91,25% у 2013,(**69,38%**) у Димитровграду (80,49% у 2013г и **82,0%**) у Бабушници (63,36% у 2013г)

О физичкој активности : у Дз Пирот **43,1%**,(58,62%),у Дз Бела Паланка **63,64%**,(92,50%),у Дз Димитровград **65,30%** и Дз Бабушница **76,0%**.(55,10% у 2013г)

О злоупотреби алкохола : у Дз Пирот **20,12%**,(28,57%) у Дз Бела Паланка **38,96%**,(63,75%) у Дз Димитровград **40,81%** и Дз Бабушница **60,0%** (32,65%).

О штетности пушења: У Дз Пирот **12,64%**,(29,06%) у Дз Бела Паланка **66,00%**,(**37,7%**) у Дз Ди митровград **38,8%** и Дз Бабушница **56,0%** (34,69%)

Избегавање стреса: у Дз Пирот **13,2%**,(29,56%) у Дз Бела Паланка **37,7%**), 56,25%,у Дз Димитровград **44,9%** и Дз Бабушница **66,0%**.(42,86% у 2013г)

Сигуран секс : у Дз Пирот **10,92%**, (24,14 %у 2013г), у Дз Бела Паланка **35,1%**,(51,25%) у Дз Димитрвоград 24,39% и Дз Бабушница **54,0%**%(32,65

Злоупотреба дроге : у Дз Пирот **12,1%**, (27,10% у 2013г), у Дз Бела Паланка **37,7%**,(58,75%) у Дз Дим итровград **42,9%**, (26,83%) и Дз Бабушница **58,0%**,(40,82% у 2013г).

Задовољство радом медицинских сестара (у %)

2013г у односу на 2014г

Таб.5

	Домови здравља			
	Пирот	Б. Паланка	Дим. град	Бабушница
Љубазност на шалтеру	85,22 * 74,7	93,5	98,0	91,83 * 86,0
Љубазност у соби за интервенције	76,95 * 64,4	93,75 * 89,6	90,25 * 98,0	75,51 * 78,0
Пружање информација	75,9 * 69,0	92,2	90,24 * 100,0	74,0
Добро сарађују сестре и лекари	68,97 * 60,4	95,0 * 88,3	92,68 * 100,0	81,63 * 78,0

Задовољство радом лекара (у %)

Таб. 6

	Домови здравља			
	Пирот	Б. Паланка	Дим.град	Бабушница
Лекар познаје моју личну ситуацију	58,6 * 46,0	90,0 * 81,8	70,7 * 98,0	72,0
Познаје проблеме и бол. које сам раније имао	77,8 * 69,0	92,2	78,05 * 100,0	77,55 * 70,0
Одваја довољно времена за разговор	85,7 * 69,0	97,5 * 89,6	80,5 * 100,0	80,0
Пажљиво слуша	83,25 * 69,5	98,75 * 92,2	80,49 * 100,0	75,51 * 82,0
Даје јасна објашњења о болестима и лековима	81,29 * 68,4	92,2	85,37 * 98,0	76,0
После посете лекару могу да се изборим са својим здрав	82,27 * 68,4	96,25 * 90,9	85,37 * 95,9	73,47 * 78,0
Када имам нови здрав.пробл. идем свом лекару	83,5 * 70,1	97,50 * 90,9	85,37 * 95,9	78,0

Задовољство организацијом рада педијатријске службе

Таб. 7

	Домови здравља			
	Пирот	Б. Паланка	Дим.град	Бабушница
Радним временом	83,3 * 72,4	91,0	85,4 * 95,9	83,6 * 76,0
Могућности прегледа викендом	77,8 * 69,5	82,50 * 87,0	48,8 * 81,6	69,4 * 74,0
Доступност инвалидима	56,7 * 44,3	77,50 * 62,4	65,86 * 90,0	67,34 * 74,0
Упућивање код специјалисте на преглед	73,9 * 67,2	88,3	68,3 * 98,1	74,0
Довољно је места у чекаон.	78,3 * 67,2	92,2	82,9 * 98,0	72,0
Дуго чека у чекаоници	50,0	35,0 * 53,2	26,8 * 55,1	46,0
Разговор са лекаром телефоном	53,7 * 42,5	93,8 * 74,0	68,9 * 87,8	66,0
Обављање хитног прегледа истог дана	75,4 * 65,0	100,0 * 91,0	80,5 * 100,0	75,5 * 80,0

Постоји кутија за жалбе	62,1 * 52,9	90,0 * 76,6	80,5 * 100,0	68,0
Установа има своју интернет станицу	22,8	68,8 * 57,0	56,1 * 65,3	46,9 * 56,0
Установа има довољ.опр.	35,0	85,0 * 74,0	71,4	46,9 * 56,0

Да ли су услуге код педијатра бесплатне или се плаћају (у %)

а) Прегледи

Таб.8

	Домови здравља			
	Пирот	Б. Паланка	Дим.град	Бабушница
Бесплатно	74,7	92,2	95,9	78,0
Партиципација	7,9 * 3,5	5,0 * 0,0	0,0	4,1 * 6,0
Пуна цена	1,5 * 0,0	1,3	1,3	0,0
Незнам	2,3	2,6	2,6	2,0

б) Лекови и ињекције

Таб.9

	Домови здравља			
	Пирот	Б. Паланка	Дим.град	Бабушница
Бесплатно	50,6	79,2	69,4	62,0
Партиципација	12,1	13,8 * 3,9	9,8 * 22,5	10,20
Пуна цена	1,2	5,0 * 3,9	2,0	0,0
Незнам	9,2	6,3 * 3,9	4,9 * 6,1	4,0

в) Преглед специјалисте

Таб.10

	Домови здравља			
	Пирот	Б. Паланка	Дим.град	Бабушница
Бесплатно	58,1	80,5	83,7	66,0
Партиципација	9,2	6,3 * 1,3	0,0 * 4,1	6,1 * 2,0
Пуна цена	0,6	1,3	2,4 * 6,1	0,00
Незнам	5,2	3,8 * 6,5	6,1	6,0

г) Кућне посете (у%)

Таб.11

	Домови здравља			
	Пирот	Б. Паланка	Дим.град	Бабушница
Бесплатно	23,6	71,3 * 63,6	51,2 * 75,5	42,9 * 58,0
Партиципација	2,3	0,0	2,0	4,1 * 0,0
Пуна цена	4,9 * 2,9	2,6	0,00	0,0
Незнам	39,1	23,4	22,5	26,5 * 16,0

д) Преглед бебе и малог детета (у%)

Таб.12

	Домови здравља			
	Пирот	Б. Паланка	Дим.град	Бабушница
Бесплатно	62,1	78,8 * 85,7	73,2 * 89,8	70,0
Партиципација	0,0	0,0	2,0	0,0
Пуна цена	0,0	1,3	0,00	0,00
Незнам	10,3 * 6,3	6,3 * 3,9	8,2	6,12 * 2,0

- није посетило лекара јер није могло да плати преглед: у Дому здравља Пирот 7,5%, Бела Паланка 3,9%, Димитровград 6,1% и у Дому здравља Бабушница 4,0 %.

Задовољство здравственом заштитом у служби педијатрије (у%)

Таб.13

	Домови здравља			
	Пирот	Б. Паланка	Дим.град	Бабушница
Веома незадовољан	6,9	2,6	2,4	6,0
Незадовољан	0,57	0,00	0,00	0,0
Ни задов., ни незадов.	23,56	11,69	8,16	18,0
Задовољан	53,45	35,06	59,18	24,00
Веома задовољан	15,52	50,65	30,61	42,0
Средња оцена	3,8 * 3,7	4,5 * 4,3	4,3 * 4,2	3,9 * 4,1

Служба за здравствену заштиту жена

У служби гинекологије, на округу, подељено је 145 упитника, а 144 жена је попунило исти. Стопа одговора је 99,3%, а средња оцена задовољства је **3,8**

Таб. 14

	Домови здравља				О к р у г
	Пирот	Б.Паланка	Дим. град	Бабушница	
2008.	4,11	4,48	3,49	3,62	4,08
2009.	4,28	4,86	4,12	3,72	4,30
2010.	4,21	5,00	4,33	3,35	4,25
2011	3,90	4,80	4,00	3,76	3,91
2012.	3,92	4,57	3,80	3,70	3,95
2013	4,02	5,00	3,88	4,52	4,22
2014	3,6	5,0	4,2	3,9	3,8

Познавање права пацијената

Резултати анализираних одговора на постављена питања из упитника намењеним корисницима здравствене заштите показују следеће:

- **Начин избора лекара** : Да су сами бирали лекаре, одговорило је 90,1% пацијената у Дому здравља Пирот, 100,0 % у Дому здравља Бела Паланка, 61,1% у Дому здравља Димитровград и 95,5% у Дому здравља Бабушница.
- **Начин промене изабраног лекара** : Зна начин да промени свог лекара у Дз Пирот 38,46% испитаника, у Дому здравља Бела Паланка 6,25%, у Дому здравља Димитровград 5,6% и у Дому здравља Бабушница 10,0%.
- **Свог лекара до сада је променило:** у Дз Пирот 31,9% пацијената у Дз Бела Паланка 0,0%, у Дз Димитровград 16,7% и у Дз Бабушница 5,0%.
- **Примљено је код лекара истог дана и без заказивања:** у Дз Пирот 18,7%, Бела Паланка 6,3 %, Дз Бабушница 100,0% пацијената, у Дз Димитровград

44,5% пацијенткиња.

- **Савете о томе како да остану здрави**, изабрани лекари дају углавном за време редовних посета пацијената, док 2% пацијената добија савете у оквиру превентивних центара и саветовалишта на округу.

Савети:

О правилној исхрани разговарано је са 44,0% пацијената у Дому здравља Пирот, са 100,0% у Белој Паланци, 72,2% у Димитровграду и 65% у Бабушници

. **О физичкој активности** : у Дз Пирот 35,2%, у Дз Бела Паланка 100,0%, у Дз Димитровград 61,1% и Дз Бабушница 60,0%.

О злоупотреби алкохола : у Дз Пирот 17,6%, у Дз Бела Паланка 100,0%, у Дз Димитровград 50,0% и Дз Бабушница 25,0%.

О штетности пушења: У Дз Пирот 20,8%, у Дз Бела Паланка 100,0%, у Дз Димитровград 55,6% и Дз Бабушница 30,0%.

Избегавање стреса: у Дз Пирот 23,1%, у Дз Бела Паланка 100,0%, у Дз Димитровград 55,6% и Дз Бабушница 45,0%.

Сигуран секс : у Дз Пирот 19,8%, у Дз Бела Паланка 100,0%, у Дз Димитровград 50,0% и Дз Бабушница 50,0%.

Злоупотреба дроге : у Дз Пирот 14,2%, у Дз Бела Паланка 100,0%, у Дз Димитровград 44,4% и Дз Бабушница 15,0%

Да су медицинске сестре љубазне :на шалтеру изјаснило се 82,2% и у соби за интервенције,77,2% као и да увек пружају све информације изјаснило се 73,8% испитаница. Лекари и сестре добро сарађују, одговорило је 75,9% анкетираних.

Однос лекара и пацијената :

Лекар познаје личну ситуацију корисника у Дз Пирот 54,0%, у Дз Б.Паланка 100,0%, у Дз Димитровград 61,1% и Дз Бабушница 55,0%,

Лекар познаје проблеме и болести од раније: у Дз Пирот код 71,4%, у Дз Б.Паланка 100,0%, у Дз Димитровград 88,9% и Дз Бабушница 65,0%,

Одваја довољно времена за пацијента : у Дз Пирот **75,82%** у Дз Бела Паланка 100,0%, у Дз Димитровград 94,4% и Дз Бабушница 80,0%,

Пажљиво слуша пацијента : у Дз Пирот **75,8%** у Дз Бела Паланка 100,0%, у Дз Димитровград 100,0% и Дз Бабушница 60,0%,

Јасно објашњава о болести и лековима које даје: у Дз Пирот 73,6%, у Дз Бела Паланка 100,0%, у Дз Димитровград 88,9% и Дз Бабушница 55,0%,

После посете лекару наду за решавање здравственог проблема има: у Дз Пирот **71,4%** у Дз Бела Паланка 100,0%, у Дз Димитровград 99,4% и Дз Бабушница 50,0%,

Свом лекару, када има нови здравствени проблем јавља се: у Дз Пирот 74,7%, у Дз Б.Паланка 100,0%, у Дз Димитровград 100,0% и у Дз Бабушници 45,0% анкетираних.

Мишљење о организацији рада и опремљености службе Опште медицине :

- **радним временом је задовољно** : у Дз Пирот 73,6% у Дз Бела Паланка 100,0%, у Дз Димитровград 100,0% и Дз Бабушница 60,0%,
- **на преглед викендом могу да дођу** : у Дз Пирот 33,0% у Дз Б.Паланка 87,5%, Дз Димитровград 33,3% и Дз Бабушница 25,0%, (без одговора 70%)
- **доступност инвалидима** постоји : у Дз Пирот 38,5%) у дз Б. Паланка 37,5%, у Дз Димитровград 61,1% и Дз Бабушница 25%,(без одговора 70%)
- **за специјалистичке прегледе прво се јаве лекару** : у Дз Пирот 61,5%) у Дз Б. Паланка 100,0%, у Дз Димитроград 77,8% и Дз Бабушница 25,0%(75% безодговора),
- **у чекаоници има довољно места за седење**; у Дз Пирот 69,2%,у Дз Б Паланка 93,8%, Дз Димитровград 100,0% и Дз Бабушница 60,0%,
- **дуго чека у чекаоницу** : у Дз Пирот 57,2% у Дз Б. Паланка 12,5%,у Дз Димитровград 61,1% и Дз Бабушница 30,0%,(70% није одговарало)
- **са лекаром, телефоном може да разговара** : у Дз Пирот 26,3%) у Дз Бела Паланка 100,0%, у Дз Димитровград 55,6% и Дз Бабушница 55,0%,
- **хитан преглед може да обави истог дана**: у Дз Пирот 49,5 у Дз Б. Паланка 100,0%, у Дз Димитровград 94,4% и Дз Бабушница 45,0%,
- **кутија за жалбе постоји** : у Дз Пирот 46,2% у Дз Б. Паланка 100,0%, у Дз Димитровград 88,9% и Дз Бабушница 35,0%,
- **своју интернет станицу има** : у Дз Пирот 20,9%) у дз Б. Паланка 100,0%, у Дз Димитровград 39,0% и у Дз Бабушница 20%,
- **установа има довољно медицинске опреме** : у Дз Пирот 32,0% у Дз Б. Паланка 100,0% у Дз Димитровград 72,2% и у Дз Бабушница 25%.(60% без одговора).

Да ли су услуге бесплатне или се наплаћују:

- **прегледи лекара су бесплатни или са партиципацијом**, одговорило је : у Дз Пирот 79,1%) у Дз Бела Паланка 100,0 % у Дз Димитровград 88,9% у Дз Бабушница 95,0%.
- **лекови и ињекције су бесплатни или са партиципацијом**: : 48,4% у Дз Пирот, 100,0% у Дз Бела Паланка, 77,8% у Дз Димитровград и 45,0% у Дз Бабушница.
- **специјалистички прегледи су бесплатни или са партиципацијом**: у Дз Пирот 61,5% у Дз Бела Паланка 100,0%, у Дз Димитровград 77,8% и у Дз Бабушница 25,0%.
- **кућне посете лекара су бесплатне или са партиципацијом**: у Дз Пирот 11,0% у Белој Паланци 100,0%, Димитровграду 27,8% и у Бабушници 15%.
- **прегледи малог детета у саветовалишту су бесплатни или са партиципацијом**: у Дз Пирот 43,96%) у Дз Бела Паланка 87,5%, Димитровграду 55,6% и у Бабушници 20,0%.(80% без одговора)
- Око 58,0 % испитаница на округу сматра да су услуге бесплатне.
- **није посетило лекара јер није могло да плати преглед**: на округу 11,7% и то :у Дому здравља Пирот 14,3%, Бела Паланка 0,0%, Димитровград 16,7% и у Дому здравља Бабушница 5,0

Опште задовољство здравственом заштитом у служби гинекологије (%)

Таб.47

	Домови здравља			
	Пирот	Б. Паланка	Дим.град	Бабушница
Веома незадовољан	6,59	0,00	0,0	10,0
Незадовољан	1,10	0,00	0,00	0,0
Ни задов., ни незадов.	28,57	0,0	11,00	10,0
Задовољан	56,04	0,0	61,11	50,0
Веома задовољан	7,69	100,0	27,78	30,0
Средња оцена	4,02 * 3,6	5,00	3,88 * 4,2	4,52 * 3,9

Стоматолошка здравствена заштита

У служби стоматолошке здравствене заштите деце обрађено је 100 упитника, и стопа одговора је 99,0%. Средња оцена задовољства је 4,3 на нивоу Округа.

Средња оцена задовољства корисника

Таб.1

	Домови здравља			
	Пирот	Б. Паланка	Дим.град	Бабушница
2010.год.	4,40	4,68	4,62	4,64
2011. год.	3,95	4,47	4,00	4,42
2012.год.	4,00	4,22	3,80	4,39
2013g	4,18	4,55	4,37	4,08
2014	4,2	4,7	4,0	4,2

Посматрано на округу 96 % родитеља је изабрало стоматолога свом детету. 65,3% родитеља незна прави начин како може да промени стоматолога, а 86,1% није мењало свог изабраног стоматолога. Што се тиче заказивања тј. чекања 74,3% пацијената је примљено без заказивања истог дана.

Препоруке које даје лекар како сачувати здравље уста и зуба вашег детета (%)

Таб.2

	Домови здравља			
	Пирот	Б. Паланка	Дим.град	Бабушница
Значај редовних прегледа	89,4	85,0	91,7	100,0
Употреба флуора	68,9	85,0	75,0	81,2
Правилно прање зуба	83,0,	90,0	66,7	100,0
Ортодонтске неправилности	57,5	89,0	75,0	68,2
Настанак каријеса	70,2	90,0	83,3	86,4
Прибор за оралну хигијену	70,2	85,0	83,3	81,8
Правилна исхрана	72,3	85,0	75,0	86,4

Колико сте сагласни са следећим изјавама које односе на изабраног стоматолога вашег детета

Таб. 3

	Домови здравља			
	Пирот	Б. Паланка	Дим.град	Бабушница
Стоматолог је упознат са проблемима детета	91,5	100,0	91,6	92,0
Стоматолог издваја довољно времена за разговор	93,6	100,0	100,0	90,0
Даје јасна објашњења о планираним интервенци.	91,5	100,0	91,6	91,0
Кад дете има проблем прво иде код изабраног стомат.	91,5	100,0	100,0	95,5

Присутно задовољство и сагласност у погледу рада стоматолошке службе (%)

Таб. 4

	Домови здравља			
	Пирот	Б. Паланка	Дим.град	Бабушница
Радним временом	93,7	65,0	100,0	91,0
Доступност деци са посебним потребама	65,9	95,0	75,0	50,0
Особље на шалтеру је љубазно	70,2	100,0	100,0	86,4
У чекаоници има довољно места	83,0	75,0	100,0	82,8
Дуго чека у чекаоници	31,9	10,0	41,6	22,8
Када је хитно, истог дана може наћи стоматолога	89,3	95,0	100,0	91,0

Задовољство и сагласност у вези постојања сарадње међу здравственим радницима (%)

Таб. 5

	Домови здравља			
	Пирот	Б. Паланка	Дим.град	Бабушница
Педијатар је објаснио значај здравља уста и зуба	66,0	75,0	91,7	86,4
Педијатар саветује употребу флуора(пасте,таб)	44,7	60,0	91,6	77,3
Стоматолог и стоматол. сестра добро сарађују	91,5	95,0	91,6	91,0
Довољан је разговор само са стоматолошком сестром	80,9	95,0	66,7	86,4

Наплаћивање здравствених услуга у стоматологији (%)

Таб. 6

	Домови здравља			
	Пирот	Б. Паланка	Дим.град	Бабушница
Преглед је бесплатан	91,4	100,0	91,7	95,5
Пломба је бесплатна	91,2	95,0	91,7	91,0
Лечење зуба је бесплатно	89,4	90,0	91,7	86,4
Вађење зуба је бесплатно	89,4	90,0	91,7	90,9
Ортодонски апарат је бесплатан	59,6	30,0	41,7	77,3
Преглед специјалиста	38,3	50,0	33,3	54,6

Несећа се да није користио услуге стоматолога због немогућности плаћања услуга : у Белој паланци 5,0%, у Димитровграду 0,0 % , Бабушници 13,6% и Пироту 2,3%. Остали су могли да користе услуге без финансиских проблема.

Специјалистичке службе

Укупно је анкетирано 124 пацијената. Стопа одговора је на нивоу Округа 100,0% а средња оцена задовољства 4,4.

Средња оцена задовољства

Таб. 1

	Специјалистичке службе			
	Пирот	Б. Паланка	Дим.град	Бабушница
2009. година	3,83	4,60	4,20	4,50
2010. година	3,77	4,61	4,55	4,56
2011 година	3,82	4,85	4,65	4,47
2012. година	4,02	4,60	4,33	4,56
2013. година	3,9	4,4	4,7	4,2
2014 г	4,3	4,9	4,6	4,2

Засдовољство следећим карактеристикама које се односе на специјалистичку службу интерне медицине (%)

Таб.2

	Општа болница			
	Незадовољан	Неопредељен	Задовољан	
Телефонско заказивање	3,2	9,5	87,3	
Време чекања од заказивања до прегледа	4,8	20,6	74,6	
Љубазност особе на заказивању	3,2	4,8	92,1	
Добијање инструкција о датуму и месту прегледа	1,6	6,4	92,1	
Време чекања у чекаоници	4,8	17,5	77,8	
Објашњењем о кашњењу термина	4,8	12,7	82,5	
Чистоћом чекаонице	0,0	4,8	95,2	

Истог дана без заказивања примљено је 56,5%, мање од 7 дана 21,0% и између 7 и 15 дана 8,9% и више од 30 дана 8,9%.

Таб. 3

	Дом здравља Бела Паланка (у %)		
	Незадовољан	Неопредељен	Задовољан
Телефонско заказивање	0,0	0,0	100,0
Време чекања од заказивања до прегледа	0,0	5,3	94,7
Љубазност особе на заказивању	0,0	0,0	100,0
Добијање инструкција о датуму и месту прегледа	0,0	0,0	100,0
Време чекања у чекаоници	0,0	0,0	100,0
Објашњењем о кашњењу термина	0,0	0,0	100,0
Чистоћом чекаонице	0,0	0,0	100,0

Истог дана примљено је 52,6% , а 47,4% чекало је мање од 7 дана, Преко 7 дана није чекао нико.

Таб. 4

	Дом здравља Димитровград (у %)		
	Незадовољан	Неопредељен	Задовољан
Телефонско заказивање	0,00	0,00	100,00
Време чекања од заказивања до прегледа	0,00	0,00	100,00
Љубазност особе на заказивању	0,00	0,00	100,00
Добијање инструкција о датуму и месту прегледа	0,00	0,00	100,00
Време чекања у чекаоници	0,00	0,00	100,00
Објашњењем о кашњењу термина	0,00	0,00	100,00
Чистоћом чекаонице	0,00	0,00	100,00

Истог дана прегледано је 65,0 % пацијената, мање од 7 дана 20,0% и између 7 и 15 дана 15,0% пацијената.

Таб. 5

	Дом здравља Бабушница (у %)		
	Незадовољан	Неопредељен	Задовољан
Телефонско заказивање	4,6	18,2	72,7
Време чекања од заказивања до прегледа	4,6	13,6	81,8
Љубазност особе на заказивању	0,0	18,2	77,3
Добијање инструкција о датуму и месту прегледа	0,8	6,5	92,7
Време чекања у чекаоници	4,6	13,6	81,8
Објашњењем о кашњењу термина	0,0	18,2	77,3
Чистоћом чекаонице	0,0	18,8	81,8

90,9% пацијента примљено је истог дана.(2 пацијента није одговорило)

Таб. 6

Лекар довољ.времена посвећује при прегледу	Специјалистичке службе (у %)			
	Пирот	Б.Паланка	Дим.град	Бабушница
Слажем се	90,5	100,0	100,00	86,4
Делимично се слажем	7,9	0,0	0,00	13,6
Не слажем се	1,6	0,0	0,00	0,00

Таб. 7

Лекар ме пажљиво слушао	Специјалистичке службе (у %)			
	Пирот	Б.Паланка	Дим.град	Бабушница
Слажем се	93,7	100,0	100,00	86,4
Делимично се слажем	6,4	0,0	0,00	13,6
Не слажем се	0,00	0,0	0,00	0,00
Довољно времена одвојио за разговор	Специјалистичке службе (у %)			
	Пирот	Б.Паланка	Дим.град	Бабушница
Слажем се	92,1	100,0	100,00	86,4
Делимично се слажем	7,9	0,0	0,00	13,6
Не слажем се	0,00	0,00	0,00	0,00

Таб. 8

Лекар даје јасно објашњење о болести и лековима	Специјалистичке службе (у %)			
	Пирот	Б.Паланка	Дим.град	Бабушница
Слажем се	93,7	100,0	100,00	86,4
Делимично се слажем	6,4	0,0	0,00	13,6
Не слажем се	0,0	0,00	0,00	0,00

Таб. 9

Лекар је објаснио значај тестова на које ме упућује	Специјалистичке службе (у %)			
	Пирот	Б.Паланка	Дим.град	Бабушница
Слажем се	92,1	100,0	100,00	86,4
Делимично се слажем	7,9	0,0	0,00	13,6
Не слажем се	0,0	0,00	0,00	0,00

Таб. 10

Особље је било љубазно	Специјалистичке службе (у %)			
	Пирот	Б.Паланка	Дим.град	Бабушница
Слажем се	92,1	100,0	100,00	86,4
Делимично се слажем	7,9	0,0	0,00	13,6
Не слажем се	0,0	0,00	0,00	0,00

Таб. 11

Разумели план лечења	Специјалистичке службе (у %)			
	Пирот	Б.Паланка	Дим.град	Бабушница
Слажем се	93,7	100,0	100,00	86,4
Делимично се слажем	6,4	0,0	0,00	13,6
Не слажем се	0,0	0,00	0,00	0,00

Таб. 12

После прегледа осећам се способним да се избори са здравствен. проблемима	Специјалистичке службе (у %)			
	Пирот	Б.Паланка	Дим.град	Бабушница
Слажем се	74,6	94,7	100,0	86,4
Делимично се слажем	23,8	5,3	0,00	13,6
Не слажем се	1,6	0,00	0,00	0,00

Таб.13

Постоји кутија за жалбе	Специјалистичке службе (у %)			
	Пирот	Б.Паланка	Дим.град	Бабушница
Слажем се	90,5	100,0	100,0	90,9
Делимично се слажем	6,4	0,0	0,00	9,1
Не слажем се	3,1	0,0	0,00	0,00

Таб. 14

Преглед специјалисте бесплатно је добило	Специјалистичке службе (у %)			
	Пирот	Б.Паланка	Дим.град	Бабушница
Слажем се	66,7	94,7	80,0	90,9

Задовољство здравственом заштитом у овој специјалистичкој служби (у %)

Таб. 15

	Специјалистичке службе			
	Пирот	Б.Паланка	Дим.град	Бабушница
Незадовољни	3,2	0,00	0,0	0,00
Ни задовољни, ни незадовољни	6,4	10,53	0,00	18,2
Задовољни	88,9	100,0	100,00	81,8

Центар за анализу, планирање, здравствену статистику, информатику и здравствено васпитање

**Др Елизабета Алексић
спец.социјалне медицине**