

## **Задовољство корисника услугама примарне здравствене заштите на пиротском округу у 2015г**

### **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 1501 упитник. Стопа одговора корисника ПЗЗ била је 93,1%.

Профил просечног корисника (пол, старост, образовни ниво итд.) није се променио значајно у односу на предходну годину.

## Служба опште медицине и медицине рада

У Служби опште медицине и медицине рада укупно је подељено 870 анкетних упитник на округу. Стопа одговора је 90,1%.

Средња оцена задовољства корисника  
у служби опште медицине.

Таб. 1

	Дом здравља				О к р у г
	Пирот	Бела Паланка	Димитровград	Бабушница	
2011	4,0	4,4	4,3	4,0	4,1
2012	4,2	4,6	4,2	3,9	4,2
2013	4,2	4,6	4,1	3,8	3,9
<b>2014</b>	4,0	4,5	<b>4,2</b>	<b>4,0</b>	<b>4,0</b>
<b>2015</b>	<b>3,8</b>	<b>4,5</b>	<b>4,0</b>	<b>3,8</b>	<b>3,9</b>

Према резултатима овог истраживања на нивоу округа само 2,4% корисника нема изабраног лекара : у ДЗ Пирот- 0,7%, ДЗ Бела Паланка- 0,7%, ДЗ Димитровград- 1,9% и ДЗ Бабушница- 12,8%.

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

- **Начин избора лекара** : Сами су бирали лекаре, у ДЗ Пирот одговорило је 90,2% пацијената, у ДЗ Бела Паланка 95,0 %, у ДЗ Димитровград 82,5% и у ДЗ Бабушница 72,6%.

- **Начин промене изабраног лекара** : Зна начин да промени свог лекара у ДЗ Пирот 43,1% испитаника, у ДЗ Бела Паланка 12,2%, у ДЗ Димитровград 48,5% и у ДЗ Бабушница 19,6%.

- **Свог лекара до сада је променило:** у ДЗ Пирот 26,0% пацијената у ДЗ Бела Паланка 20,9%, у ДЗ Димитровград 14,6 % и у ДЗ Бабушница 10,8%.

- **Примљено је код лекара истог дана и без заказивања:** у ДЗ Пирот 44,5%, Бела Паланка 48,2 %, ДЗ Бабушница 93,1% пацијената, у ДЗ Димитровград 41,8% корисника.

- **Савете о томе како да остану здрави**, изабрани лекари дају углавном за време редовних посета пацијената 68,2%, док 1,8% пацијената добија савете у оквиру превентивних центара и саветовалишта , 2,2% не добија савете, а 12,0% сматра даније било потребе.( на округу)

### Савети:

**О правилној исхрани** разговарано је са 68,1% пацијената у ДЗ Пирот, са 92,8% у ДЗ Бела Паланка, 61,1% у Димитровграду и 55,9% у Бабушници.

. **О физичкој активности** : у ДЗ Пирот 59,3%, у ДЗ Бела Паланка 88,5%, у ДЗ Димитровград 49,5% и ДЗ Бабушница 48,1%.( без одговора 21,8% на округу)

**О злоупотреби алкохола** : у ДЗ Пирот 41,0%, у ДЗ Бела Паланка 65,4%, у ДЗ Димитровград 30,0% и ДЗ Бабушница 41,2%.(без одговора 28,1% на округу, највише 37,4% у дз Пирот

**О штетности пушења:** У Дз Пирот 39,0%, у Дз Бела Паланка 69,1%, у Дз Димитровград 40,8% и Дз Бабушница 44,2%.(без одговора 30,6% на округу,највише 42,8% у Дз Пирот)

**Избегавање стреса:** у Дз Пирот 42,1%, у Дз Бела Паланка 78,4%,у Дз Димитровград 35,9% и Дз Бабушница 53,9%.(без одговора-30,9% на округу,највише у Дз Пирот- 43,1%

**Сигуран секс :** у Дз Пирот 19,2%, у Дз Бела Паланка 30,2%, у Дз Димитровград 18,4% и Дз Бабушница 39,2%.( без одговора – 38,8% на нивоу округа ,највише у Дз Пирот- 55,4%)

**Злоупотреба дроге :** у Дз Пирот 15,9%, у Дз Бела Паланка 35,2%,у Дз Димитровград 19,4% и Дз Бабушница 40,2%(без одговора 39,7% на округу,највише 56,7% у Дз Пирот)

Да су медицинске сестре љубазне :на шалтеру изјаснило се 89,8% и у соби за интервенције,79,4% као и да увек пружају све информације изјаснило се 80,1% испитаника. Лекари и сестре добро сарађују, сагласно је је 76,0% анкетираних на округу.

### **Однос лекара и пацијената :**

**Лекар познаје личну ситуацију корисника** у Дз Пирот 79,5%, у Дз Б.Паланка 99,3%, у Дз Димитровград 81,0% и Дз Бабушница 88,36%,

**Лекар познаје проблеме и болести од раније:** у Дз Пирот код 74,5%,у Дз Б.Паланка 99,2%, у Дз Димитровград 87,5% и Дз Бабушница 69,6%,

**Одваја довољно времена за пацијента :** у Дз Пирот 71,8%, у Дз Бела Паланка 100,0%, у Дз Димитровград 82,5% и Дз Бабушница 71,6%,

**Пажљиво слуша пацијента :** у Дз Пирот 69,0%, у Дз Бела Паланка 100,0%, у Дз Димитровград 84,5% и Дз Бабушница 66,6%,

**Јасно објашњава о болести и лековима које даје:** у Дз Пирот 68,6%, у Дз Бела Паланка 98,6%, у Дз Димитровград 79,6% и Дз Бабушница 72,5%,

**После посете лекару наду за решавање здравственог проблема има:** у Дз Пирот 66,3%, у дз Бела Паланка 97,0%, у Дз Димитровград 82,5% и Дз Бабушница 71,7%,

**Свом лекару, када има нови здравствени проблем јавља се:** у Дз Пирот 70,8%,у Дз Б.Паланка 98,6%, у дз Димитровград 78,6% и у Дз Бабушници 72,5% анкетираних.

### **Мишљење о организацији рада и опремљености службе Опште медицине :**

- **радним временом је задовољно :** у Дз Пирот 86,1%, у Дз Бела Паланка 98,6%, у Дз Димитровград 91,3% и Дз Бабушница 89,2%,

- **на преглед викендом могу да дођу :** у Дз Пирот 70,5%, у Дз Б.Паланка 85,0%, Дз Димитровград 86,4% и Дз Бабушница 72,5%,

- **доступност инвалидима постоји :** у Дз Пирот 42,4%, у дз Б. Паланка 90,6%, у Дз Димитровград 82,5% и Дз Бабушница 67,6%,

- **за специјалистичке прегледе прво се јаве лекару :** у Дз Пирот 64,2%, у Дз Б. Паланка 100,0%, у Дз Димитровград 86,4% и Дз Бабушница 68,6%,

- **у чекаоници има довољно места за седење;** у Дз Пирот 62,6%, у Дз Б. Паланка 96,4%, Дз Димитровград 82,5% и Дз Бабушница 67,6%,

- **дуго чека у чекаоницу** : у Дз Пирот 41,9 %, у Дз Б. Паланка 30,1%, у Дз Димитровград 61,2% и Дз Бабушница 48,0%,
- **са лекаром, телефоном може да разговара** : у Дз Пирот 45,1%, у Дз Бела Паланка 90,6%, у Дз Димитровград 71,8% и Дз Бабушница 65,8%,
- **хитан преглед може да обави истог дана**: у Дз Пирот 63,5%, у Дз Б. Паланка 99,3%, у Дз Димитровград 76,7% и Дз Бабушница 68,6%,
- **кутија за жалбе постоји** : у Дз Пирот 48,8%, у Дз Б. Паланка 89,2%, у Дз Димитровград 70,0% и Дз Бабушница 67,6%.
- **своју интернет станицу има** : у Дз Пирот 24,1%, у Дз Б. Паланка 53,2%, у Дз Димитровград 49,5% и у Дз Бабушница 51,0%,
- **установа има довољно медицинске опреме** : у Дз Пирот 36,5%, у Дз Б. Паланка 74,1% у Дз Димитровград 57,34% и у Дз Бабушница 52,0%.

**Да ли су услуге бесплатне или се наплаћују:**

- **прегледи лекара су бесплатни или са партиципацијом**, одговорило је : у Дз Пирот 86,8%, у Дз Бела Паланка 99,3 % у Дз Димитровград 92,2% у Дз Бабушница 87,2%.
- **лекови и ињекције су бесплатни или са партиципацијом**: 73,0% у Дз Пирот, 99,3% у Дз Бела Паланка, 85,4% у Дз Димитровград и 64,7% у Дз Бабушница.
- **специјалистички прегледи су бесплатни или са партиципацијом**: у Дз Пирот 67,7%, у Дз Бела Паланка 97,8%, у Дз Димитровград 80,6% и у Дз Бабушница 61,7%.
- **кућне посете лекара су бесплатне или са партиципацијом**: у Дз Пирот 14,1%, у Белој Паланци 81,3%, Димитровграду 52,4% и у Бабушници 59,8%.
- **прегледи малог детета у саветовалишту су бесплатни или са партиципацијом**: у Дз Пирот 16,6%, у Дз Бела Паланка 68,3%, Димитровграду 64,1% и у Бабушници 60,8%.
- **није посетило лекара јер није могло да плати преглед или лекове**: у Дому здравља Пирот 12,5%, Бела Паланка 7,9%, Димитровград 7,8% и у Дому здравља Бабушница 13,7 %.

Задовољство здравственом заштитом у служби Опште медицине ( у %)

Таб. 2

	Домови здравља			
	Пирот	Б. Паланка	Дим.град	Бабушница
Незадовољан	11,6	0	0	6,9
Ни задов., ни незадов.	10,7	3,6	14,6	21,6
Задовољан	77,5	96,4	79,6	68,6
<b>Средња оцена</b>	<b>3,9</b>	<b>4,5</b>	<b>4,0</b>	<b>3,8</b>

**Служба за здравствену заштиту деце**

У овој служби укупно је подељено **331** упитник, стопа одговора је **95,5 %**.

	Средња оцена здравствене заштите у служби педијатрије: Дом здравља				О к р у г
	Пирот	Бела Паланка	Димитров-град	Бабушница	
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
<b>2013.год</b>	<b>3,76</b>	<b>4,47</b>	<b>4,26</b>	<b>3,91</b>	<b>3,98</b>
<b>2014 г</b>					

**Познавање права пацијената ( у %)**

**Таб. 4**

	<b>Домови здравља</b>			
	Пирот	Б. Паланка	Дим. град	Бабушница
Сам сам изабрао свог лекара	83,0	81,3	72,9	83,7
Незна да промени свог лекара !!	18,23	25,00	19,51	34,69
Зна како да промени свог лекара	43,1	25,0	18,8	14,3
До сада је мењало свог лекара	32,0	10,94	39,6	16,3
Не заказује прегледе или је примљено истог дана	78,4	90,6	91,7	95,9

Изабрани лекари савете како да се сачува здравље дају углавном за време редовних посета и у саветовалиштима

**О правилној исхрани** разговарано је са 69,2% пацијената у Дому здравља Пирот, са 84,4% у Белој Паланци, 45,8% у Димитровграду и 79,6% у Бабушници . **О физичкој активности** : у Дз Пирот 60,8%, у Дз Бела Паланка 82,8%, у Дз Димитровград 34,4% и Дз Бабушница 73,5%.

**О злоупотреби алкохола** : у Дз Пирот 32,0%, у Дз Бела Паланка 70,3%, у Дз Димитровград 18,7% и Дз Бабушница 55,1%.

**О штетности пушења**: У Дз Пирот 28,1%, у Дз Бела Паланка 68,8%, у Дз Димитровград 16,7% и Дз Бабушница 53,1%.

**Избегавање стреса**: у Дз Пирот 28,1%, у Дз Бела Паланка 71,9%, у Дз Димитровград 20,8% и Дз Бабушница 48,9%.

**Сигуран секс** : у Дз Пирот 21,6%, у Дз Бела Паланка 67,2%, у Дз Димитровград 16,6% и Дз Бабушница 38,8%.

**Злоупотреба дроге** : у Дз Пирот 20,9%, у Дз Бела Паланка 71,9%, у Дз Димитровград 16,7% и Дз Бабушница 55,1%

**Задовољство радом медицинских сестара ( у %)**

**Таб.5**

	<b>Домови здравља</b>			
	Пирот	Б. Паланка	Дим. град	Бабушница
Љубазност на шалтеру	89,5	100,0	83,3	98,0
Љубазност у соби за интервенције	74,5	98,4	70,8	89,8
Пружање информација	74,5	96,9	68,8	89,8
Добро сарађују сестре и лекари	75,3	93,8	72,9	89,8

### Задовољство радом лекара (у %)

Таб. 6

	Домови здравља			
	Пирот	Б. Паланка	Дим.град	Бабушница
Лекар познаје моју личну ситуацију	70,0	87,5	62,5	87,8
Познаје проблеме и бол. које сам раније имао	74,5	100,0	68,7	91,8
Одваја довољно времена за разговор	77,8	96,9	70,8	83,8
Пажљиво слуша	77,8	98,4	72,9	83,6
Даје јасна објашњења о болестима и лековима	75,8	98,4	72,9	87,8
После посете лекару могу да се изборим са својим здрав	77,8	100,0	68,8	73,47
Када имам нови здрав.пробл. идем свом лекару	79,7	100,0	70,8	83,7

### Задовољство организацијом рада педијатријске службе

Таб. 7

	Домови здравља			
	Пирот	Б. Паланка	Дим.град	Бабушница
Радним временом	87,0	100,0	56,3	81,6
Могућности прегледа викендом	83,0	92,2	50,0	79,6
Доступност инвалидима	62,7	81,3	47,9	77,6
Упућивање код специјалисте на преглед	75,8	98,4	64,6	81,6
Довољно је места у чекаон.	73,2	98,4	64,6	81,6
Дуго чека у чекаоници	59,5	42,2	43,8	42,8
Разговор са лекаром телефоном	57,5	89,1	35,4	75,5
Обављање хитног прегледа истог дана	74,5	100,00	60,3	85,7
Постоји кутија за жалбе	65,3	88,1	58,3	73,4
Установа има своју интернет станицу	32,7	73,4	35,4	55,1
Устан.има довољ.опреме	50,3	79,7	45,8	67,4

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

#### а) Прегледи

	Домови здравља			
	Пирот	Б. Паланка	Дим.град	Бабушница
Бесплатно	81,7	95,3	75,0	87,8
Партиципација	5,6	0,0	4,2	6,1
Пуна цена	0,0	0,0	0,0	0,0
Незнам	2,0	4,7	2,1	2,0

**б) Лекови и ињекције**

*Таб.9*

	Домови здравља			
	Пирот	Б. Паланка	Дим.град	Бабушница
Бесплатно	56,9	76,6	52,0	65,3
Партиципација	13,1	14,1	10,4	12,2
Пуна цена	2,0	0,0	4,2	0,0
Незнам	5,9	9,4	0,0	0,0

**в) Преглед специјалисте**

*Таб.10*

	Домови здравља			
	Пирот	Б. Паланка	Дим.град	Бабушница
Бесплатно	56,9	85,9	45,8	65,3
Партиципација	10,5	3,1	6,3	6,12
Пуна цена	0,0	0,0	0,0	0,00
Незнам	7,8	10,9	8,3	2,0

**г) Кућне посете (у%)**

*Таб.11*

	Домови здравља			
	Пирот	Б. Паланка	Дим.град	Бабушница
Бесплатно	25,5	64,1	31,3	53,1
Партиципација	3,9	0,0	0,00	0,0
Пуна цена	2,0	1,6	0,00	0,0
Незнам	41,2	34,4	27,1	18,8

**д) Преглед бебе и малог детета (у%)**

*Таб.12*

	Домови здравља			
	Пирот	Б. Паланка	Дим.град	Бабушница
Бесплатно	67,3	89,1	54,2	75,5
Партиципација	1,3	0,0	0,00	0,0
Пуна цена	0,0	0,0	0,00	0,0
Незнам	4,0	10,9	2,1	0,0

- није посетило лекара јер није могло да плати преглед: у Дому здравља Пирот 7,8%, Бела Паланка 10,9%, Димитровград 12,5% и у Дому здравља Бабушница 4,08 %.

**Задовољство здравственом заштитом у служби педијатрије (у%)**

*Таб.13*

	Домови здравља			
	Пирот	Б. Паланка	Дим.град	Бабушница
Веома незадовољан	5,2	1,56	6,3	4,1
Незадовољан	0,6	0,00	0,00	2,0
Ни задов., ни незадов.	13,7	10,9	20,8	8,2
Задовољан	56,8	53,1	37,5	38,8
Веома задовољан	23,5	34,4	33,3	42,9
<b>Средња оцена</b>	<b>3,9</b>	<b>4,2</b>	<b>3,8</b>	<b>3,9</b>

## Служба за здравствену заштиту жена

У служби гинекологије, на округу, подељен је 141 упитник. Стопа одговора је 100,0%. Средња оцена задовољства је 3,8

*Таб. 14*

	Домови здравља				О к р у г
	Пирот	Б.Паланка	Дим. град	Бабушница	
2011	3,90	4,80	4,00	3,76	3,91
2012.	3,92	4,57	3,80	3,70	3,95
<b>2013</b>	<b>4,02</b>	<b>5,00</b>	<b>3,88</b>	<b>4,52</b>	<b>4,22</b>
2014	4,28	4,86	4,12	3,72	4,30
<b>2015</b>	<b>3,7</b>	<b>4,5</b>	<b>3,8</b>	<b>3,3</b>	<b>3,8</b>

### Познавање права пацијената

а) Како сте изабрали свог лекара (у %)

*Таб.15*

	Домови здравља			
	Пирот	Б.Паланка	Дим.град	Бабушница
<b>Сам изабрао свог лекара</b>	<b>88,6</b>	<b>90,9</b>	<b>70,0</b>	<b>90,0</b>
Неко је уместо мене	2,5	0,00	0,0	0,0
Нисам изабрао лекара	2,5	4,6	15,0	5,0
Немам изабраног лекара	1,3	0,0	5,0	5,0
Не сећам се	5,1	4,6	10,0	0,0

б) Да ли сте упознати како можете променити свог лекара (у %)

*Таб. 16*

	Домови здравља			
	Пирот	Б.Паланка	Дим.град	Бабушница
Кад год хоћу	39,4	71,2	47,9	53,1
<b>Једном годишње</b>	<b>43,1</b>	<b>12,2</b>	<b>18,7</b>	<b>14,3</b>
Није могуће	2,7	2,9	4,2	4,1
Не знам	13,4	13,7	27,1	24,5

Да ли сте досада мењали лекара (у %)

*Таб. 17*

	Домови здравља			
	Пирот	Б.Паланка	Дим.град	Бабушница
ДА	34,2	4,6	25,0	5,0
НЕ	65,8	90,9	75,0	90,0

Код гинеколога истог дана обави преглед и без заказивања: У Дз Пирот 24,1% жена, у Дз Бела Планка 36,3% ,у ДЗ Димитровград 65,0% и Дз Бабушница 90,0%



**Савети лекара како да се сачува здравље**

**а) Правилна исхрана**

**таб.18**

	Домови здравља			
	Пирот	Б.Паланка	Дим.град	Бабушница
За време редовне посете	58,2	86,4	55,0	30,0
Посете саветовалишту	2,5	0,0	0,0	20,0
Не	8,9	4,6	15,0	10,0
Није потребно	11,4	9,1	10,0	10,0

**б) Важност физичких активности (у %)**

**Таб. 19**

	Домови здравља			
	Пирот	Б.Паланка	Дим.град	Бабушница
За време редовне посете	45,6	86,4	35,0	20,0
Посете у саветовалишту	2,5	0,0	5,0	200
Не	7,6	4,6	20,0	10,0
Није потребно	16,5	9,1	15,0	10,0

**в) Злоупотреба алкохола (у%)**

**Таб.20**

	Домови здравља			
	Пирот	Б.Паланка	Дим.град	Бабушница
За време редовне посете	39,2	72,7	15,0	5,0
Посете у саветовалишту	1,3	0,0	0,0	15,0
Не	8,9	9,1	20,0	10,0
Није потребно	21,6	18,2	25,0	10,0

**г) Смањење или престанак пушења (%)**

**Таб. 21**

	Домови здравља			
	Пирот	Б. Паланка	Дим.град	Бабушница
За време редовне посете	44,3	86,4	20,0	5,0
Посете у саветовалишту	1,3	0,0	0,0	25,0
НЕ	6,3	4,6	20,0	10,0
Није потребно	19,0	9,1	20,0	10,0

**д) Избегавање стреса (%)**

**Таб. 22**

	Домови здравља			
	Пирот	Б. Паланка	Дим.град	Бабушница
За време редовне посете	44,3	86,4	40,0	0,0
Посете у саветовалишту	2,5	0,0	0,00	20,0
НЕ	5,1	4,6	15,0	10,0
Није потребно	19,0	9,1	15,0	10,0

**ђ) Сигуран секс (%)**

**Таб. 23**

	Домови здравља			
	Пирот	Б. Паланка	Дим.град	Бабушница
За време редовне посете	43,0	81,8	30,0	10,0

Посете у саветовалишту	1,3	0,0	5,0	25,0
НЕ	7,6	4,6	5,0	10,0
Није потребно	19,0	13,6	25,0	10,0

**е) Злоупотреба дрога (%)**

**Таб. 24**

	Домови здравља			
	Пирот	Б. Паланка	Дим.град	Бабушница
За време редовне посете	32,9	72,7	15,0	0,0
Посете у саветовалишту	1,3	4,6	0,0	20,0
НЕ	6,3	4,6	20,0	10,0
Није потребно	29,1	18,2	25,0	10,0

**Задовољство радом медицинских сестара**

**а) Медицинске сестре су љубазне на шалтеру (у %)**

**Таб.25**

	Домови здравља			
	Пирот	Б.Паланка	Дим.град	Бабушница
Слажем се	67,1	95,5	70,0	85,0
Делимично се слажем	20,3	4,6	10,0	5,0
Не слажем се	3,8	0,0	5,0	5,0
Не знам	0,0	0,0	0,0	0,0

**б) Медицинске сестре су љубазне у соби за интервенције (у %)**

**Таб.25**

	Домови здравља			
	Пирот	Б.Паланка	Дим.град	Бабушница
Слажем се	64,6	90,9	45,0	65,0
Делимично се слажем	12,6	4,6	15,0	10,0
Не слажем се	3,8	0,0	5,0	0,0
Не знам	3,8	0,0	10,0	0,0

**б) Медицинске сестре пружају све информације (у%)**

**Таб.26**

	Домови здравља			
	Пирот	Б.Паланка	Дим.град	Бабушница
Слажем се	63,3	95,5	70,0	65,0
Делимично се слажем	15,2	4,6	10,0	5,0
Не слажем се	6,3	0,00	5,0	5,0
Не знам	1,3	0,00	5,0	0,0

**Сестре и лекари добро сарађују**

**Таб.27**

	Домови здравља			
	Пирот	Б.Паланка	Дим.град	Бабушница
Слажем се	69,6	95,5	60,0	75,0
Делимично се слажем	10,1	4,5	5,0	5,0
Не слажем се	2,5	0,0	5,0	0,0
Не знам	5,1	0,0	15,0	0,0

## Задовољство радом изабраног лекара

**а) Мој лекар познаје моју личну ситуацију (у%)**

*Таб.29*

	Домови здравља			
	Пирот	Б.Паланка	Дим.град	Бабушница
Слажем се	36,7	77,3	30,0	60,0
Делимично се слажем	20,3	22,7	25,0	10,0
Не слажем се	32,9	0,0	25,0	15,0
Не знам	0,0	0,0	0,0	0,0

**б) Мој лекар познаје проблеме и моје раније болести (у %)**

*Таб.30*

	Домови здравља			
	Пирот	Б.Паланка	Дим.град	Бабушница
Слажем се	53,2	72,7	60,0	53,2
Делимично се слажем	25,3	22,7	20,0	25,3
Не слажем се	6,3	0,0	0,0	6,3

**в) Лекар одваја довољно времена за разговор (у %)**

*Таб.31*

	Домови здравља			
	Пирот	Б.Паланка	Дим.град	Бабушница
Слажем се	66,6	95,5	60,0	50,0
Делимично се слажем	13,9	4,5	5,0	10,0
Не слажем се	1,3	0,00	15,0	10,0

**г) Лекар ме пажљиво слуша (у%)**

*Таб. 32*

	Домови здравља			
	Пирот	Б.Паланка	Дим.град	Бабушница
Слажем се	69,6	95,5	75,0	50,0
Делимично се слажем	13,9	0,0	10,0	10,0
Не слажем се	1,3	0,0	0,0	10,0

**д) Лекар даје јасна објашњења о болести и лековима (у%)**

*Таб.33*

	Домови здравља			
	Пирот	Б.Паланка	Дим.град	Бабушница
Слажем се	68,4	95,5	50,0	45,0
Делимично се слажем	12,7	4,5	30,0	10,0
Не слажем се	2,5	0,0	0,0	10,0

**ђ) После посете способнији сам да се изборим са својим здравственим проблемима**

*Таб.34*

	Домови здравља			
	Пирот	Б.Паланка	Дим.град	Бабушница
Слажем се	63,3	90,9	60,0	55,0
Делимично се слажем	17,7	9,1	15,0	5,0
Не слажем се	2,5	0,0	5,0	10,0

е) Кад имам нови здравствени проблем идем право код свог лекара (%)

Таб.35

	Домови здравља			
	Пирот	Б.Паланка	Дим.град	Бабушница
Слажем се	74,7	86,4	75,0	55,0
Делимично се слажем	7,6	13,6	10,0	10,0
Не слажем се	2,5	0,0	5,0	5,0

**Мишљење о организацији рада службе гинекологије**

а) Задовољан радним временом (у%)

Таб.36

	Домови здравља			
	Пирот	Б.Паланка	Дим.град	Бабушница
Да , слажем се	69,6	86,36	75,0	65,0
Делимично се слажем	13,9	4,6	10,0	5,0
Не слажем се	2,5	9,1	5,0	15,0

б) Викендом могу на преглед (у%)

Таб.37

	Домови здравља			
	Пирот	Б.Паланка	Дим.град	Бабушница
Да , слажем се	35,4	63,2	25,0	40,0
Делимично се слажем	17,7	13,6	20,0	10,0
Не слажем се	21,5	13,6	10,0	15,0

в) Доступна је инвалидима и особама у колицима (у%)

Таб. 38

	Домови здравља			
	Пирот	Б.Паланка	Дим.град	Бабушница
Да , слажем се	45,6	63,6	35,0	40,0
Делимично се слажем	12,7	13,6	0,0	0,0
Не слажем се	7,6	9,1	5,0	5,0

г) Пре одласка код специјалисте идем код свог лекара (у%)

Таб.39

	Домови здравља			
	Пирот	Б.Паланка	Дим.град	Бабушница
Да , слажем се	64,6	63,6	60,0	35,0
Делимично се слажем	10,1	27,3	0,0	5,0
Не слажем се	6,3	9,1	10,0	10,0

д) У чекаоници има места за седење (у%)

Таб.40

	Домови здравља			
	Пирот	Б.Паланка	Дим.град	Бабушница
Да , слажем се	72,2	63,6	65,0	45,0
Делимично се слажем	12,7	27,3	5,0	5,0
Не слажем се	1,3	4,6	5,0	10,0

ђ) Дуго чекам у чекаоници (у%)

Таб.41

	Домови здравља			
	Пирот	Б.Паланка	Дим.град	Бабушница
Да , слажем се	30,4	13,6	40,0	20,0
Делимично се слажем	31,7	4,6	25,0	5,0
Не слажем се	20,3	81,8	15,0	35,0

е) Могу да разговарам са лекаром телефоном (у%)

Таб.42

	Домови здравља			
	Пирот	Б.Паланка	Дим.град	Бабушница
Да , слажем се	26,6	77,3	25,0	45,0
Делимично се слажем	13,9	0,0	5,0	10,0
Не слажем се	26,6	13,6	30,0	5,0

ж) Хитно могу истог дана да обавим преглед (у%)

Таб.43

	Домови здравља			
	Пирот	Б.Паланка	Дим.град	Бабушница
Да , слажем се	54,3	90,9	55,0	45,0
Делимично се слажем	17,7	0,0	5,0	15,0
Не слажем се	10,1	4,5	15,0	0,0

з) Постоји кутија за жалбе (у%)

Таб.44

	Домови здравља			
	Пирот	Б.Паланка	Дим.град	Бабушница
Да , слажем се	57,0	95,5	65,0	45,0
Делимично се слажем	5,1	0,0	0,0	0,0
Не слажем се	2,5	0,0	0,0	5,0

и) Установа има интернет станицу (у%)

Таб.45

	Домови здравља			
	Пирот	Б.Паланка	Дим.град	Бабушница
Да , слажем се	22,8	86,4	25,0	25,0
Делимично се слажем	1,3	0,0	0,0	0,0
Не слажем се	2,5	0,0	0,0	15,0

ј) Установа има довољно опреме (у%)

Таб.46

	Домови здравља			
	Пирот	Б.Паланка	Дим.град	Бабушница
Да , слажем се	22,8	77,3	25,0	20,0
Делимично се слажем	16,5	4,6	10,0	10,0
Не слажем се	11,4	0,0	10,0	20,0

- Око 55 % испитаница на округу сматра да су прегледи изабраног лекара искључиво бесплатни, 32% да су лекови или ињекције бесплатне, 42% да су прегледи лекара специјалисте бесплатни и 39% да су прегледи беба или малог детета бесплатни.

- 10,6% нису отишле на преглед код свог лекара јер нису могле да плате преглед: у Дз Пирот 8,9%, у Дз Б.Паланка 9,1%, Дз Димитровград 15,0% и Дз Бабушница 15,0%.

#### Опште задовољство здравственом заштитом у служби гинекологије (%)

Таб.47

	Домови здравља			
	Пирот	Б. Паланка	Дим.град	Бабушница
Веома незадовољан	7,6	0,00	0,0	0,0
Незадовољан	3,8	0,00	0,0	5,0
Ни задов., ни незадов.	19,0	4,6	45,0	20,0
Задовољан	49,4	45,5	35,0	40,0
Веома задовољан	20,3	50,0	20,0	20,0
<b>Средња оцена</b>	<b>3,7</b>	<b>4,5</b>	<b>3,8</b>	<b>3,9</b>

#### Стоматолошка здравствена заштита

У служби стоматолошке здравствене заштите деце обрађено је 104 упитника, и стопа одговора је 97,1%. Средња оцена задовољства је 4,4 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
<b>2013g</b>	<b>4,18</b>	<b>4,55</b>	<b>4,37</b>	<b>4,08</b>
<b>2014 г</b>				
<b>2015 г</b>	<b>4,0</b>	<b>4,8</b>	<b>4,7</b>	<b>4,6</b>

Посматрано на округу, око 85,4% родитеља је изабрало стоматолога свом детету. 71,0% родитеља незна прави начин како може да промени стоматолога, а 85,4% није мењало свог изабраног стоматолога. Што се тиче заказивања тј. чекања ,око 77,7% 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	89,3	100,0	80,0	96,4

Употреба флуора	89,3	77,8	80,0	82,1
Правилно прање зуба	89,4	100,0	80,0	92,8
Ортодонтске неправилности	76,6	88,9	80,0	60,7
Настанак каријеса	83,0	94,4	80,0	82,1
Прибор за оралну хигијену	80,8	94,4	80,0	82,1
Правилна исхрана	72,3	94,4	70,0	85,7

**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	98,0	100,0	100,0	100,0
Стоматолог издваја довољно времена за разговор	95,7	100,0	100,0	92,9
Даје јасна објашњења о планираним интервенц.	95,8	94,4	100,0	92,9
Кад дете има проблем прво иде код изабраног стоматолога	93,6	100,0	100,0	92,9

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

*Таб. 4*

	Домови здравља			
	Пирот	Б. Паланка	Дим.град	Бабушница
Радним временом	93,6	93,6	93,6	100,0
Доступност деци са посебним потребама	60,0	100,0	100,0	50,0
Особље на шалтеру је љубазно	93,6	94,4	100,0	96,4
У чекаоници има довољно места	86,2	100,0	100,0	90,0
Дуго чека у чекаоници	27,7	33,3	20,0	14,3
Када је хитно, истог дана може наћи стоматолога	91,5	94,4	90,0	85,7

**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	78,8	94,2	100,0	89,3
Педијатар саветује употребу флуора(пасте,таб)	66,0	77,7	90,0	75,0
Стоматолог и стоматол. сестра добро сарађују	93,6	100,0	90,0	100,0

Довољан је разговор само са стоматолошком сестром	66,0	89,0	90,0	71,4
---	------	------	------	------

### Наплаћивање здравствених услуга у стоматологији (%)

Таб. 6

	Домови здравља			
	Пирот	Б. Паланка	Дим.град	Бабушница
Преглед је бесплатан	95,7	100,0	100,0	100,0
Пломба је бесплатна	93,6	94,4	90,0	92,9
Лечење зуба је бесплатно	51,6	90,0	50,0	28,6
Вађење зуба је бесплатно	51,1	83,3	80,0	25,0
Ортодонски апарат је бесплатан	40,4	33,3	20,0	64,3
Преглед специјалиста	40,4	33,3	40,0	71,4

Није користио услуге стоматолога због немогућности плаћања услуга : у Пироту 2,1% у Белој паланци 0,0%, у Димитровграду 10,0 % у Бабушници 0,0% .

### Специјалистичке службе

Укупно је подељен 132 упитникаа. Стопа одговора је на нивоу Округа 100,0% ,а средња оцена задовољства 4,2.

### Средња оцена задовољства

Таб. 1

	Специјалистичке службе			
	Пирот	Б. Паланка	Дим.град	Бабушница
2011 г	3,82	4,85	4,65	4,47
2012.г	4,02	4,60	4,33	4,56
2013. г	3,9	4,4	4,7	4,2
2014.г	3,8	4,3	4,6	4,4
2015г	4,0	4,7	4,7	4,3

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

Таб.2

	Општа болница		
	Незадовољан	Неопредељен	Задовољан
Телефонско заказивање	22,4	6,6	67,1
Време чекања од заказивања до прегледа	17,1	14,5	63,2
Љубазност особе на заказивању	1,3	13,2	77,6
Добијање инструкција о датуму и месту прегледа	1,3	15,8	76,3
Време чекања у чекаоници	18,3	17,1	60,5
Објашњењем о кашњењу термина	11,8	18,4	57,9
Чистоћом чекаонице	2,6	3,9	88,2



Истог дана без заказивања примљено је 34,2%, мање од 7 дана чекало 17,1 % и између 7 и 15 дана 9,2% и више од 30 дана 6,6%.

**Таб. 3**

	Дом здравља Бела Паланка (у %)		
	Незадовољан	Неопредељен	Задовољан
Телефонско заказивање	4,4	4,4	86,9
Време чекања од заказивања до прегледа	4,4	4,4	91,3
Љубазност особе на заказивању	4,4	0,0	95,7
Добијање инструкција о датуму и месту прегледа	4,4	0,0	95,7
Време чекања у чекаоници	8,7	8,7	82,6
Објашњењем о кашњењу термина	8,7	0,0	91,3
Чистоћом чекаонице	2,63	5,26	92,11

Истог дана примљено је 91,3%, а 8,7% чекало је мање од 7 дана, дужег заказивања није било.

**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 47,1 % пацијената, мање од 7 дана 41,2% и између 7 и 15 дана 11,8% пацијената.

**Таб. 5**

	Дом здравља Бабушница (у %)		
	Незадовољан	Неопредељен	Задовољан
Телефонско заказивање	0,0	13,3	86,7
Време чекања од заказивања до прегледа	6,7	5,00	93,3
Љубазност особе на заказивању	6,7	0,0	95,3
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	93,3
Чистоћом чекаонице	35,00	0,00	60,00

**Таб. 6**

Лекар довољ.времена посвећује при прегледу	Специјалистичке службе (у %)			
	Пирот	Б.Паланка	Дим.град	Бабушница
Слажем се	76,3	87,0	100,00	86,7
Делимично се слажем	17,1	8,7	0,00	6,7
Не слажем се	1,3	0,0	0,00	0,0

**Таб. 7**

Лекар ме пажљиво слушао	Специјалистичке службе (у %)			
	Пирот	Б.Паланка	Дим.град	Бабушница
Слажем се	75,0	91,3	100,00	93,3
Делимично се слажем	15,8	8,7	0,00	6,7
Не слажем се	1,3	0,0	0,00	0,0
Довољно времена одвојио за разговор	Специјалистичке службе (у %)			
	Пирот	Б.Паланка	Дим.град	Бабушница
Слажем се	72,4	87,0	100,00	86,7
Делимично се слажем	21,1	13,0	0,00	6,7
Не слажем се	0,00	0,00	0,00	0,0

**Таб. 8**

Лекар даје јасно објашњење о болести и лековима	Специјалистичке службе (у %)			
	Пирот	Б.Паланка	Дим.град	Бабушница
Слажем се	73,7	82,6	100,00	93,3
Делимично се слажем	19,7	17,4	0,00	0,0
Не слажем се	0,0	0,0	0,00	0,0

**Таб. 9**

Лекар је објаснио значај тестова на које ме упућује	Специјалистичке службе (у %)			
	Пирот	Б.Паланка	Дим.град	Бабушница
Слажем се	71,1	91,3	100,00	93,3
Делимично се слажем	18,4	8,7	0,00	6,7
Не слажем се	0,0	0,0	0,00	0,0

**Таб. 10**

Особље је било љубазно	Специјалистичке службе (у %)			
	Пирот	Б.Паланка	Дим.град	Бабушница
Слажем се	78,9	91,3	100,00	93,3
Делимично се слажем	11,8	8,7	0,00	0,00
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	69,7	91,3	100,00	93,3
Делимично се слажем	21,1	8,7	0,00	0,0
Не слажем се	0,0	0,0	0,00	0,0

**Таб. 12**

После прегледа осећам се способним да се избори са здравствен. проблемима	Специјалистичке службе (у %)			
	Пирот	Б.Паланка	Дим.град	Бабушница
Слажем се	72,4	82,6	100,0	93,3
Делимично се слажем	17,1	17,3	0,00	0,0
Не слажем се	1,3	0,00	0,00	0,0

**Таб.13**

Постоји кутија за жалбе	Специјалистичке службе (у %)			
	Пирот	Б.Паланка	Дим.град	Бабушница
Слажем се	57,9	95,7	100,0	93,3
Делимично се слажем	11,8	4,4	0,0	0,0
Не слажем се	11,8	0,0	0,0	0,0

**Таб. 14**

Преглед специјалисте бесплатно је добило	Специјалистичке службе (у %)			
	Пирот	Б.Паланка	Дим.град	Бабушница
Слажем се	90,8	82,6	94,1	100,0

**Задовољство здравственом заштитом у овој специјалистичкој служби (у %)**

**Таб. 15**

	Специјалистичке службе			
	Пирот	Б.Паланка	Дим.град	Бабушница
Незадовољни	3,9	4,4	0,0	0,00
Ни задовољни, ни незадовољни	18,4	0,0	0,0	0,0
Задовољни	77,6	95,7	100,0	100,0

**Др Елизабета Алексић  
спец.социјалне медицине**