Завод за јавно здравље Ваљево

ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА ЗДРАВСТВЕНИХ УСЛУГА У ДОМОВИМА ЗДРАВЉА КОЛУБАРСКОГ ОКРУГА ЗА 2018. ГОДИНИ

Мај , 2019. године

ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА ЗДРАВСТВЕНИХ УСЛУГА У ДОМОВИМА ЗДРАВЉА КОЛУБАРСКОГ ОКРУГА ЗА 2018. ГОДИНУ

За испитивање задовољства корисника услугама здравствене заштите, и ове године, коришћен је стандаризовани упитник Института за јавно здравље Србије „Др Милан Јовановић Батут“. Анкетирање је обављено 26.11.2018. године.Том приликом, на Колубарском округу је подељено 2.244 упитника, што је за 8,14% више у односу на претходну годину. Враћено је 1.728 попуњених упитника (претходне године 1.791), тако да је стопа одговора 77,01%, док је претходне године била 86,31%.

Табела бр. 1 Истраживање задовољства корисника услуга у ПЗЗ у 2018. години

Служба	Број пацијената на дан 26.11.2018.	Број подељених упитника	Број враћених упитника	Индекс одговора
Општа медицина	2.207	1.166	825	70,75
Здравствена заштита деце	858	671	522	77,79
Здравствена заштита жена	263	252	228	90,48
Стоматологија	199	155	153	98,71
У К У П Н О	**3.527**	**2.244**	**1.728**	**77,01**

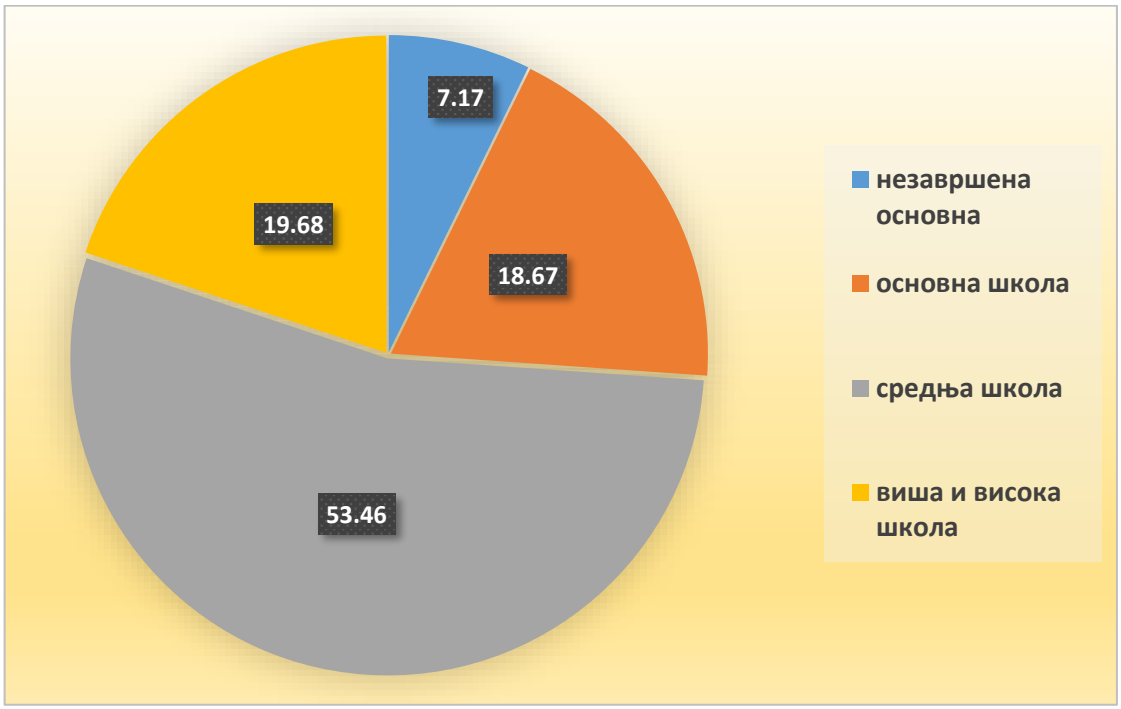
Најмању стопу учешћа у истраживању има Дом здравља Ваљево – 30,56%, а највећу Дом здравља Осечина – 97,14%, док је у Дому здравља Мионица 77,10%, у Дому здравља Љиг – 73,14%, у Дому здравља Лајковац – 51,95%, у Дому здравља Уб – 44,79%.

Највећи број анкетираних пацијената користио је услуге Службе здравствену заштиту одраслих становништва (47,74%), а затим Службе за здравствену заштиту деце (30,21%), док је у Служби за здравствену заштиту жена било 13,19% и дечјој превентивној стоматологији 8,85%. Највећа стопа одговора је у Служби дечија превентивна стоматологија 98,71%; а затим следе: Служба за здравствену заштита жена 90,48%: Служба за здравствену заштиту деце 77,79%, док је најмања стопа одговора у Службе здравствену заштиту одраслих становништва 70,75%.

У анкети је учествовало 35,13% пацијената мушког пола и 62,33% пацијената женског пола.

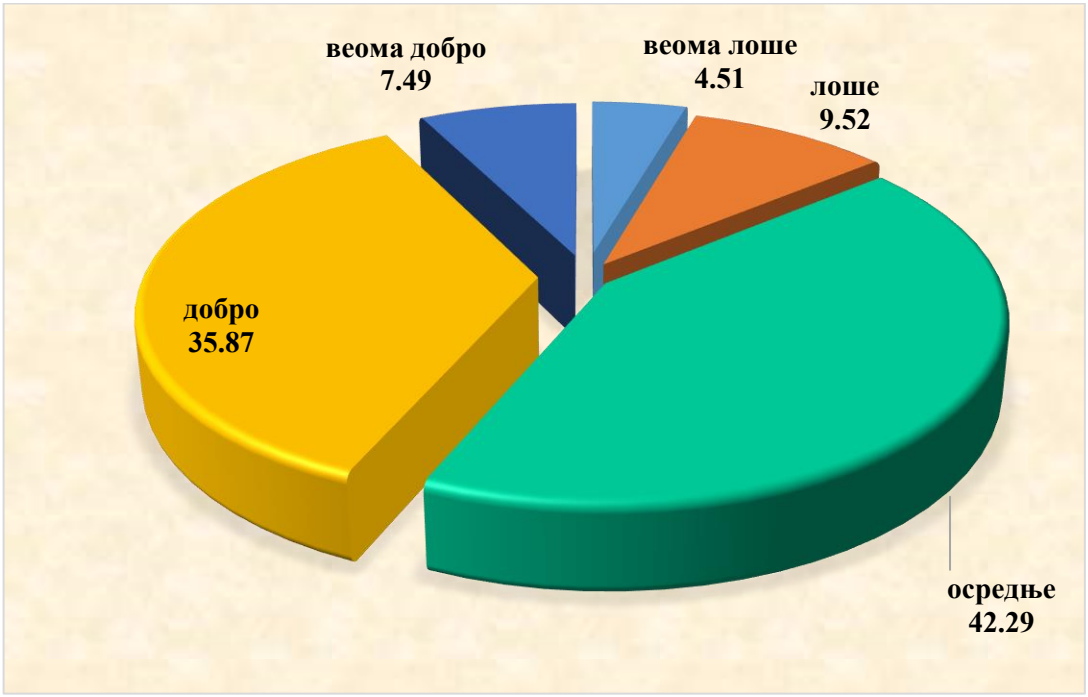
Просечна старост свих анкетираних је 44,68 година.

Графикон бр. 1 Образовна структура анкетираних



Посматрано према школској спреми, више од половине пацијената (53,46%) је имало средњу стручну спрему, док је 18,67% имало завршену основну, 19,68% вишу или високу школу, а 7,17% није имало завршено основно школско образовање.

Графикон бр. 2 Материјални положај анкетираних

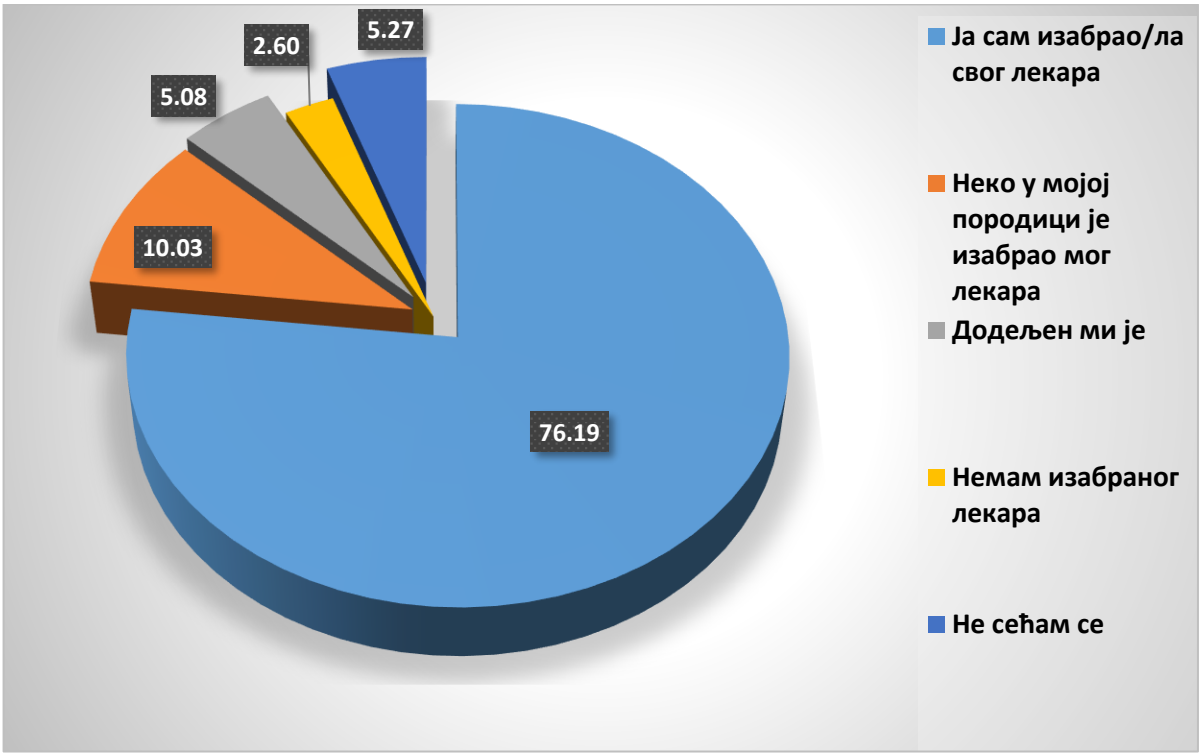


Свој материјални положај, највећи број испитаника (42,29%), је оценио као осредњи, а чак 35,87% као добар и 7,49% као веома добар, док 14,03% анкетираних сматра да је њихов материјални положај лош и веома лош.

У овом делу биће анализирани упитници корисника службе за: здравствену заштиту одраслих, здравствену заштиту деце и здравствену заштиту жена. Задовољство стоматолошком здравственом заштитом посебно ће бити анализирано.

На подручју Колубарског округа, у 2018. години 76,19% корисника је само изабрало лекара код кога се лечи; за 10,03% анкетираних лекара је изабрао неко од чланова породице; 5,27% анкетираних се не сећа на који начин је дошао до изабраног лекар; 5,08% изјављују да им додељен изабрани лекар; 2,60% изабраног лекара нема.

Графикон бр. 3 Начин бирања лекара у 2018. години на КО



Табела бр. 2 Начин бирања лекара по домовима здравља у 2018. години на подручју Колубарског округа

Здравствена установа	Ја сам изабрао/ла свог лекара	Неко у мојој породици је избрао мог лекара уместо мене	Нисам га бирао/ла додељен ми је	Немам изабраног лекара	Не сећам се
ДЗ Ваљево	68,29	14,43	5,89	3,25	6,91
ДЗ Мионица	64,88	11,90	8,33	4,17	8,33
ДЗ Љиг	88,46	5,29	1,92	0,96	2,40
ДЗ Лајковац	85,32	5,50	4,59	0	3,67
ДЗ Осечина	83,11	10,46	2,41	1,07	2,95
ДЗ Уб	74,67	4,89	8,44	5,33	6,67
УКУПНО	**76,19**	**10,03**	**5,08**	**2,60**	**5,26**

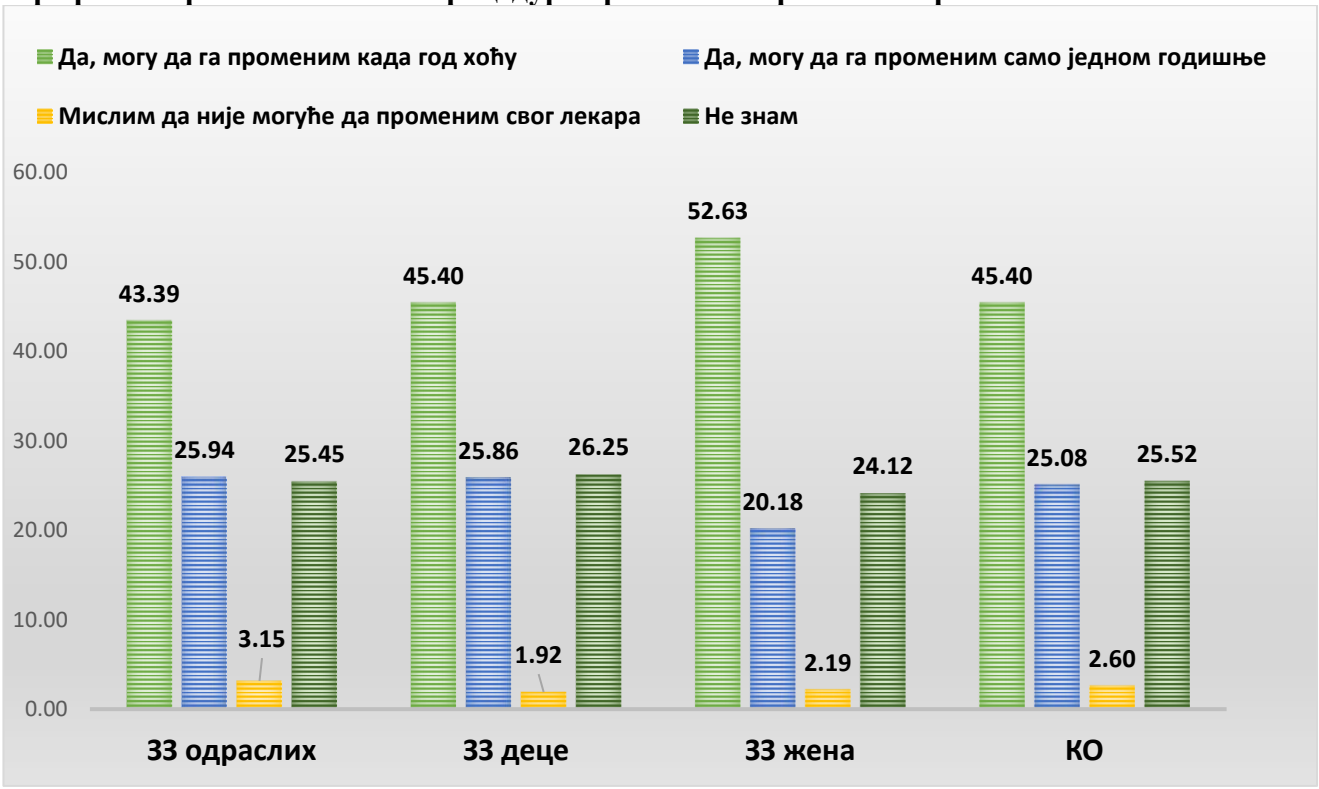
Највећи број анкетираних пацијената који још увек нису извршили изабрали лекара је у Дому здравља Уб 5,33% и у Дому здравља Мионица 4,17%.

Табела бр. 3 Начин бирања лекара по службама у 2018. години на подручју Колубарског округа

Здравствена заштита	Ја сам изабрао/ла свог лекара	Неко у мојој породици је избрао мог лекара уместо мене	Нисам га бирао/ла додељен ми је	Немам изабраног лекара	Не сећам се
Одраслих	77,94	9,58	4,48	2,42	4,48
Деце	72,80	12,45	5,75	2,87	5,75
Жена	77,63	6,14	5,70	2,63	7,02
Колубарски округ	**76,19**	**10,03**	**5,08**	**2,60**	**5,27**

У служби за здравствену заштиту жена 77,63% анкетираних жена је само изабрало свог гинеколога (Табела бр. 3). Забрињавајући је податак је да за 2,87% пацијената у Служби за здравствену заштиту деце нема изабраног лекара, а код 5,75% исти им је додељен, што чини 8,62%.

Графикон бр. 4 Познавање процедуре промене изабраног лекара



Највећи број анкетираних корисника је упознат са процедуром промене изабраног лекара: 45,40% сматра да може да га промени кад год пожели, 25,08% сматра да је

промена могућа једном у току године, док 2,66% сматра да промена није могућа, а 25,52% корисника није упознато са овом процедуром.
Непознавање процедуре промене изабраног лекара најизраженије је код корисника ПЗЗ у Дому здравља Лајковац – 44,04%, затим у Дому здравља Уб 39,11%; у Дому здравља Мионица 27,98%; у Дому здравља Ваљево 22,97%, у Дому здравља Осечина 20,38% и у Дому здравља Љиг 14,92%.

Изабраног лекара није мењало у у Дому здраља Ваљево 79,67%; Дому здраља Осечина 77,21%; у Дому здраља Мионица 73,81%у Дому здраља Лајковац 73,39%; у Дому здраља Уб 69,78% и у Дому здраља Љиг 50,00% .

Најчешћи разлози за промену изабраног лекара су прелазак лекара у другу ординацију 13,78%, док као разлог неспоразум са својим лекаром наводи 2,48% испитаних корисника.

2,60% корисника нема изабраног лекара. У анкетним упитницима се појављују одговори који немају свог изабраног лекара да се код истог лече неки временски период.

Највећи број корисника на Колубарском округу никад не заказује преглед код изабраног лекара (44,69%), 31,49% испитаника је било заказано за исти дан, док је њих 16,06% чекало на преглед 1 - 3 дана, а 4,89% више од 3 дана.

У Служби за здравствену заштиту одраслих 44,36% корисника никада не заказује преглед, а ако га заказује онда је то за исти дан 33,94%, за 1 - 3 дана 16,97%, односно дуже од 3 дана 1,82%. У Служби за здравствену заштиту деце, највећи број корисника преглед обави без заказивања 54,21%, док се у служби за здравствену заштиту жена прегледи не заказују 24,12%, или се заказују за исти дан 18,86%, за 1 - 3 дана 32,89%, односно дуже од 3 дана 20,61%.

Табела бр. 4 Саветовање о здравим стиловима живота

Теме	Да, за време редовне посете	Да, у посети превентивном центру/савет.	Не	Није било потребно	Без одговара
Правилна исхрана	61,46	9,97	5,65	14,22	8,69
Важност физичке активности	53,02	9,58	5,65	15,37	15,17
Злоупотреба алкохола	30,61	6,86	10,35	29,97	22,22
Смањење/престанак пушења	33,71	6,92	9,14	22,67	21,21
Избегавање стреса	38,92	7,49	9,27	22,98	21,33
Сигуран секс	22,54	5,46	11,49	36,63	25,33
Опасност од злоупотреба дрога	19,49	5,14	11,24	40,51	23,62

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

Табела бр. 5 Оцена рада медицинских сестара у 2018. години

Изјава	Да слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам	Без одговора
Медицинске сестре на шалтеру су љубазне	82,92	10,16	1,97	0,83	4,13
Мед.сестре у инертвенцијама су љубазне	82,16	6,98	1,59	1,46	7,62
Мед. сестре ми пружају све информације	80,13	9,71	2,16	1,02	6,98
Мед. сестре и лекари добро сарађују	77,33	8,89	2,73	4,25	6,79

Седам 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).

Табела бр. 6 Ставови пацијента о изабраном лекару у Служби за зз одраслих у 2018. години

Изабрани лекар	Да слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Без одговора
Познаје моју личну ситуацију (на послу, у кући)	70,67	16,97	4,85	7,52
Познаје моје раније проблеме и болести	77,58	12,36	1,45	8,61
Одваја довољно времена да разговора са мном	80,00	7,03	4,24	8,73
Пажљиво ме слуша	80,73	5,21	3,64	10,42
Даје ми јасна објашњења о болестима и лековима	80,73	6,55	3,76	8,97
После посете осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима	72,61	13,45	4,12	9,82
Када имам здравствени проблем прво идем код свог лекара	80,00	6,18	4,36	9,45

Табела бр. 7 Ставови пацијента о изабраном лекару у служби за зз деце у 2018. години

Изабрани лекар	Да слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Без одговора
Познаје моју личну ситуацију (на послу, у кући)	62,26	19,92	13,98	3,83
Познаје моје раније проблеме и болести	70,50	16,28	4,02	9,20
Одваја довољно времена да разговора са мном	67,82	16,09	6,32	9,77
Пажљиво ме слуша	74,33	12,07	2,68	10,92
Даје ми јасна објашњења о болестима и лековима	73,95	11,30	3,07	11,69
После посете осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима	71,26	15,13	3,26	10,34
Када имам здравствени проблем прво идем код свог лекара	77,97	10,15	2,87	9,00

Табела бр. 8 Ставови пацијента о изабраном лекару у служби за зз жена у 2018. години

Изабрани лекар	Да слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Без одговора
Познаје моју личну ситуацију (на послу, у кући)	57,89	17,98	15,79	8,33
Познаје моје раније проблеме и болести	61,84	26,75	1,75	9,65
Одваја довољно времена да разговора са мном	71,93	15,79	4,39	7,89
Пажљиво ме слуша	71,05	18,42	0,44	10,09
Даје ми јасна објашњења о болестима и лековима	71,49	14,04	1,75	12,72
После посете осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима	64,47	25,00	0,44	10,09
Када имам здравствени проблем прво идем код свог лекара	74,56	13,60	1,32	10,53

Седам од десет анкетираних корисника су позитивно одговорили на питања о раду изабраног лекара.у свим службама.

Табела бр. 9 Задовољство корисника организацијом рада дома здравља у 2018. години

ИЗЈАВА	Да,слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам	Без одговора
Задовољан сам радним временом	77.90	10.16	4.76	1.40	5.78
Преглед је могућ и викендом	67.75	10.79	7.49	4.57	9.40
Служба је доступна инвалидима	57.21	9.21	3.75	14.54	15.30
Да бих ишао код специјалисте прво морам да идем код свог лекара	73.02	6.54	4.06	4.38	12.00
У чекаоницама има довољно места за седење	65.65	12.13	8.83	1.78	11.62
Дуго се чека у чекаоници	26.54	20.95	34.86	3.11	14.54
Током радног времена могу телефоном да добијем савет од лекара	46.41	15.05	10.86	15.11	12.57
Кад ми је потребан хитан преглед, могу да га обавим истог дана	71.37	10.03	4.44	3.11	11.05
Постоји кутија/ књига за жалбе и примедбе	67.17	4.95	2.92	13.33	11.62
Установа има своју интернет страницу	41.46	4.57	3.43	35.24	15.30
Установа има довољно медицинске опреме	44.44	10.73	10.67	22.54	11.62

Радним временом најзадовољнији су корисници услуга у ДЗ Осечина (95,17%), а најмање задовољни у ДЗ Мионица (66,67%).

Да се у чекаоници предуго чека на преглед сматра 36,94% корисника у ДЗ Ваљево, док у ДЗ Осечина само 11,26% корисника .

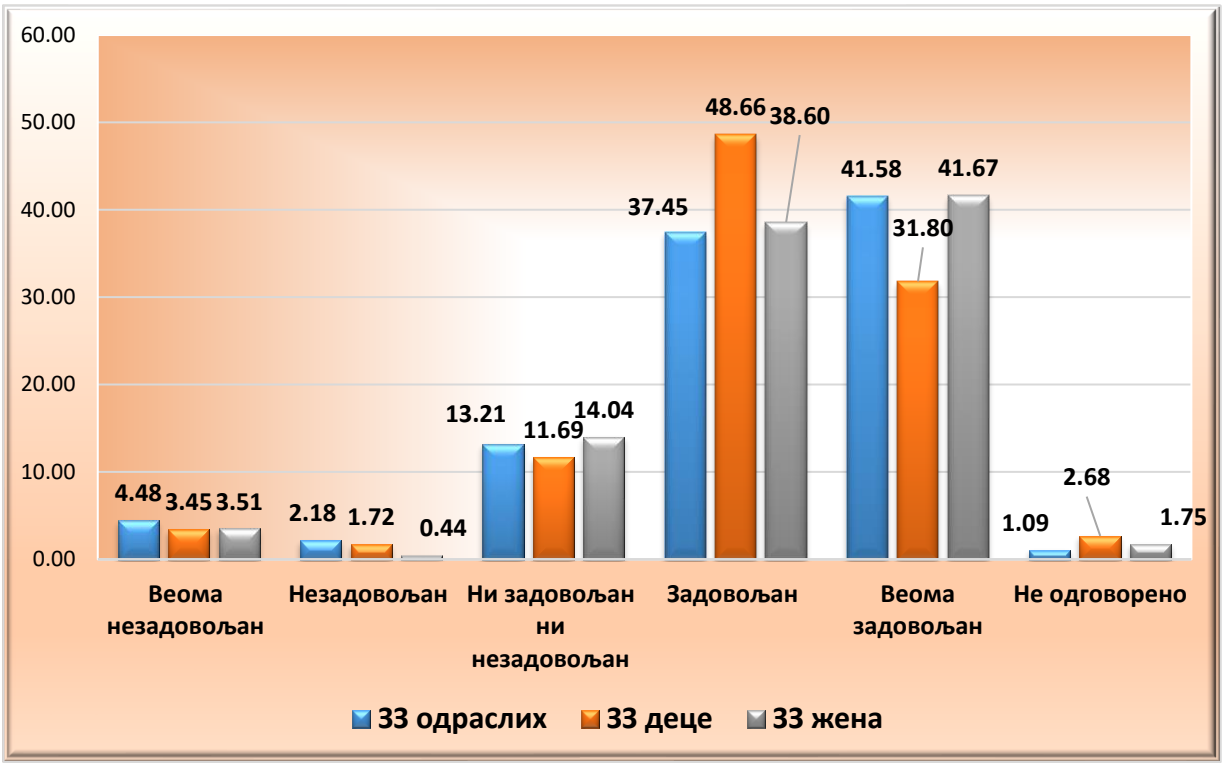
У случају хитности проценат корисника који сматра да преглед код лекара могу да обаве истог дана, креће се од 52,98% у ДЗ Мионица, до 92,76% у ДЗ Осечина.

По питању медицинске опреме 61,93% корисника у ДЗ Осечина сматра да установа има довољно опреме, док у ДЗ Мионица само 29,17% корисника.

Већина анкетираних 68,83% сматра да су прегледи изабраног лекара, специјалистички прегледи по упуту изабраног лекара (58,16%), прегледи беба и малог детета (63,05%) и лекови и инјекције које пропише изабрани лекар (53,21%), а сваки пети (18,22%) не зна да ли се плаћа преглед беба и малог детета у саветовалишту.

10,35% корисника је у претходној години одустало од посете лекару или је исту одложио због недостатка новца.

Графикон бр.5 Задовољство корисника здравсвеном заштитом у 2018. години по службама



У целини здравственом заштитом је 5,76% корисника незадовољно, 12,83% нема став, док је три четвртине (79,68%), анкетираних корисника у целини задовољно пруженом здравственом заштитом (41,33% задовољно, а 38,35% веома задовољно). Три четвртине (79,03%) анкетираних је задовољно пруженим услугама у служби за здравствену заштиту одраслих, 80,46% службом за здравствену заштиту деце и 80,26% радом службе за здравствену заштиту жена.

Табела бр. 10 Задовољство пацијената здравственом заштитом по домовима здравља у 2018. години у Колубарском округу

Дом здравља	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
ДЗ Ваљево	3,86	1,22	10,98	49,39	33,33	1,22
ДЗ Лајковац	5,50	0,92	11,93	41,28	33,94	6,42
ДЗ Љиг	9,13	4,81	13,46	25,96	45,19	1,44
ДЗ Мионица	4,76	2,98	24,40	38,69	26,15	2,98
ДЗ Осечина	0,80	0	4,56	34,05	60,59	0
ДЗ Уб	3,56	2,67	21,78	52,00	17,33	2,67
УКУПНО	**4,00**	**1,78**	**12,83**	**41,33**	**38,35**	**1,71**

Највишу просечну оцену задовољства корисника пруженом здравственом заштитом има ДЗ Осечина 4,54; ДЗ Ваљево 4,08; ДЗ Лајковац 4,04; ДЗ Љиг 3,95; ДЗ Мионица 3,81 и ДЗ Уб 3,79.

У односу на претходну годину (2017) до повећања просечне оцене је дошло у ДЗ Осечина (4,49), ДЗ Мионица (3,81) и ДЗ Лајковац (3,58) док је у ДЗ Ваљево (4,19), ДЗ Љиг (3,98) и ДЗ Уб (3,86) дошло до смањења општег задовољства корисника у односу на предходну годину.

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 недостатак опреме.

ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА СТОМАТОЛОШКОМ ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ

У испитивању задовољства корисника радом изабраног стоматолога спроведеног 2018. године у службама за дечју и превентивну стоматологију, од 199 корисника који су тог дана затражили стоматолошку здравствену заштиту у 6 домова здравља на Колубарском округу, учествовало је 76,88%. Враћено и попуњено је 153 од 155 подељеног упитника, тако да је стопа одговора 98,71%.

Од укупног броја анкетираних, 32,89% су мушкарци. Највећи број анкетираних 56,58% има завршену средњу школу, а затим следе: са вишом и високом 26,97%, завршеном основном школом 14,47% и 1,97% са незавршеном основном школом.

Свој материјални положај је 50,66% корисника оценило као осредњи, 32,89% корисника је оценило као добар и 7,24% као веома добар, док 5,26% сматра да је њихов материјални положај лош, а 3,95% да је веома лош.

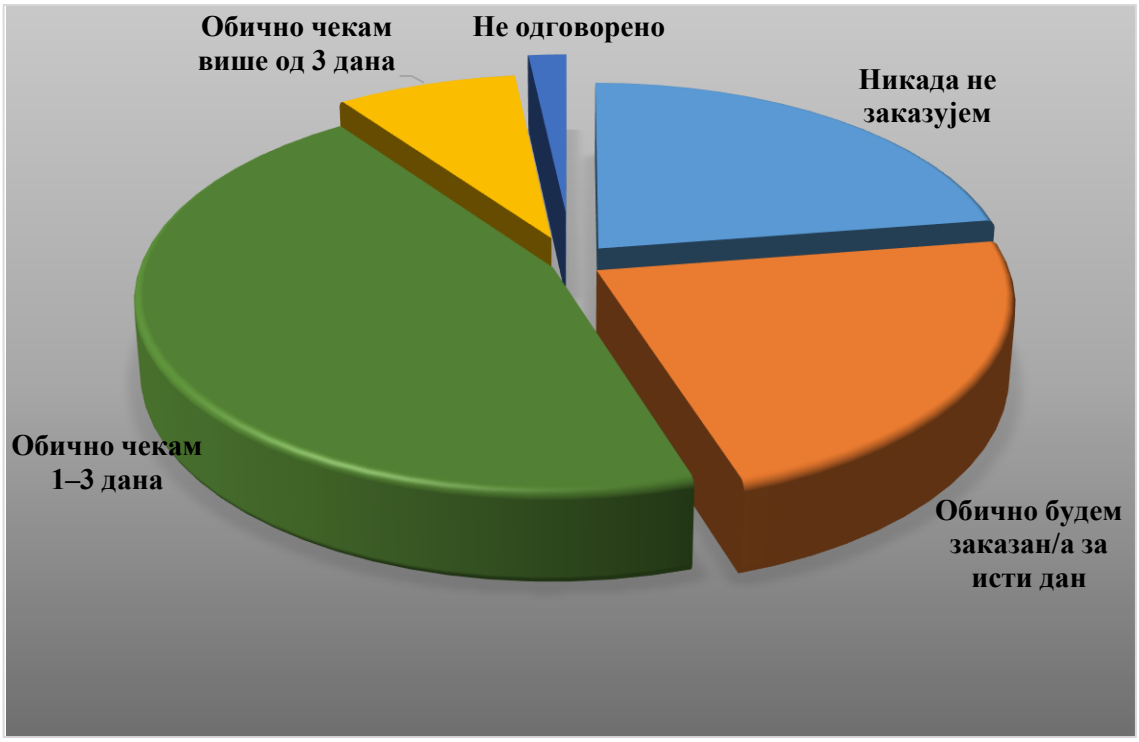
Највећи број испитаника је само изабрало стоматолога код кога се дете лечи 47,37%, док за 9,21% деце стоматолога је изабрао неко од чланова породице. За 23,03% корисника није било могућности избора, већ им је стоматолог додељен у дому здравља, а 9,87% не зна на који начин је изабран њихов стоматолог. Изабраног стоматолога нема 7,24% деце.

Највећи број испитаника је упознат са процедуром промене изабраног стоматолога. Половина (51,32%) мисли да може да га промени када год хоће, а 13,82% једном годишње, док 28,29% не зна да ли и како може да замени изабраног стоматологаа, а 5,92% сматра да не може да промени стоматолога свом детету.

Скоро три четвртине анкетираних није мењало изабраног стоматолога свог детета (76,97%), а код оних који су га мењали најчешћи разлози за промену били су: стоматолог је напустио ординацију, пресељење корисника, разлози који нису наведени у упитнику, док је као разлог неспоразум са стоматологом навело само 0,66% корисника.

21,71% анкетираних корисника изјавило је да се код истог стоматолога лечи мање од годину дана, 23,03% више од три године, а 46,71% између 1 и 3 године.

Графикон бр. 6 Дужина лечења код изабраног стоматолога



Највећи број испитаника 46,05% никада не заказује преглед код стоматолога, или га закаже за исти дан 18,42%, док 23,68% чека 1 – 3 дана, а 11,84% више од 3 дана.

Табела бр. 11 Заказивање прегледа код стоматолога

Здравствена установа	Никада не заказујем	Закажем за исти дан	Чекам 1 - 3 дана	Чекам више од 3 дана	Без одговора
ДЗ Ваљево	27,66	10,64	40,43	21,28	0
ДЗ Лајковац	83,33	16,67	0	0	0
ДЗ Љиг	43,75	6,25	18,75	25,00	0
ДЗ Мионица	36,36	36,36	27,27	0	0
ДЗ Осечина	61,11	25,00	11,11	0	0
ДЗ Уб	20,00	25,00	35,00	20,00	0
УКУПНО	**46,05**	**18,42**	**23,68**	**11,84**	**0**

Највећи број испитаника савете о очувању здравља уста и зуба добија током редовних посета изабраном стоматологу половини и нешто више од пола, а знатно мање у саветовалишту или превентивном центру, док 2,63-5,92% корисника није добило савете, а од 1,97-10,53% анкетираних сматра да им савети нису били потребни.

Табела бр. 12 Савети о очувању здравља уста и зуба

Тема	Да, за време редовне посете	Да, у посети превентивном центру	Не	Није било потрено	Без одговора
Значај редовних прегледа	81,58	1,97	2,63	3,29	10,53
Употреба флуора (пасте, таблете)	72,37	7,89	3,29	3,95	12,50
Правилно прање зуба	81,58	5,92	2,63	1,97	7,89
Ортодонске неправилности	63,16	5,26	5,92	9,87	15,79
Настанак каријеса	75,00	1,97	3,29	4,61	15,13
Прибор за оралну хигијену	69,08	3,29	4,61	10,53	12,50
Правилна исхрана	72,37	5,26	2,63	8,55	11,18

Да је стоматолог упознат са проблемима и болестима њиховог детета сматра 80,92% анкетираних, 80,26% да стоматолог одваја довољно времена за разговор са корисницима, док 78,95% добија јасна објашњења о интервенцијама које планира код детета, а 82,24% корисника иде прво код изабраног стоматолога кад њихово дете има проблем са здрављем уста и зуба.

Табела бр. 13 Задовољство корисника појединим аспектима организације стоматолошке здравствене заштите

Изјава	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не, слажем се	Не знам	Без одговора
Задовољан сам радним временом	85,53	11,18	1,32	0,66	9,21
Преглед је могућ викендом	53,29	8,55	11,84	15,79	10,53
Доступна је деци са пос. потребама	51,32	8,55	7,24	19,08	13,82
Особље на шалтеру је љубазно	74,34	10,53	1,32	0	13,82
У чекаоници има довољно места за седење	80,92	5,92	1,97	0,66	10,53
Дуго се чека у чекаоницама	17,11	13,16	53,29	4,61	11,84
Када је детету хитно потребна ст. услуга, добијамо је истог дана	86,84	3,95	0,66	0,66	7,89
Постоји кутија/књига за жалбе и пр.	63,82	1,97	2,63	23,68	7,89

Сарадњу стоматолошких сестара и стоматолога испитаници високо вреднују, 87,87% сматра да је она добра. Информације које о здрављу уста и зуба родитељи добијају од педијатара могу се оценити као задовољавајуће; око две трећине испитаника је од педијатара добило информацију о потреби коришћења зубних пасти и таблета са додатком флуора (42,76%), а 63,82% информације о важности здравља уста и зуба, а чак 61,18% сматра да разговор са стоматолошком сестром може бити довољан да се избегне посета стоматологу.

Већина испитаника сматра да су прегледи изабраног стоматолога 92,76%, стављање пломби 85,53%, лечење 75,66% и вађење зуба 73,68%, ортодонтски апарат – протезе 61,84% и преглед специјалисте са Стоматолошког факултета 46,05% бесплатни.

3,29%, током претходне године није одвео дете стоматологу због недостатка новца.

Узевши све у обзир, половина испитаника је задовољно 53,29% и веома задовољно 35,53% стоматолошком здравственом заштитом коју дете остварује у дому здравља. Незадовољних и веома незадовољних је 3,29%. Веома незадовољних је било само у ДЗ Ваљево и ДЗ Осечина, а незадовољних само у у ДЗ Ваљево.

Табела бр. 14 Задовољство корисника стоматолошком здравственом заштитом у 2018. години на подручју Колубарског округа

Здравствена установа	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Без одговора
ДЗ Ваљево	2,13	4,26	6,38	48,94	36,17	2,13
ДЗ Лајковац	0	0	4,17	54,17	41,67	0
ДЗ Љиг	0	0	18,75	56,25	18,75	0
ДЗ Мионица	0	0	0	45,45	54,55	0
ДЗ Осечина	2,86	0	0	57,17	34,29	5,71
ДЗ Уб	5,00	0	10,00	55,00	30,00	4,05
УКУПНО	**1,97**	**1,32**	**5,92**	**53,29**	**35,53**	**1,97**

Највишу просечну оцену задовољства корисника пруженом стоматолошком здравственом заштитом у 2018. години има ДЗ Мионица 4,55; ДЗ Лајковац 4,38; ДЗ Осечина 4,27; ДЗ Ваљево 4,15; ДЗ Уб 4,05; ДЗ Љиг 4.

У односу на претходну годину у ДЗ Осечина (4,53) и ДЗ Уб (4,3) дошло је до смањења просечне оцене; а у ДЗ Ваљево (3,69), ДЗ Мионица (3,83), ДЗ Лајковац (4,08) и ДЗ Љиг (3,92) је дошло до повећања општег здовољства корисника пруженом стоматолошком здравственом заштитом.

Податке прикупила и обрадила

Слађана Станковић
виши санитарни техничар

Анализу сачинила

др Катарина Васиљевић-Пантелић
специјалиста социјалне медицине

Директор ЗЗЈЗ Ваљево

др Марија Гавриловић
специјалиста епидемиологије