ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ ВАЉЕВО

Центар за промоцију здравља, анализу, планирање и организацију здравствене заштите, информатику и биостатистику у здравству

Датум:

Број:

ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА ЗДРАВСТВЕНИХ УСЛУГА У ДОМОВИМА ЗДРАВЉА КОЛУБАРСКОГ ОКРУГА ЗА 2022. 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 у току месеца децембра, по методолошком упутству Института.

Испитивање задовољства корисника здравственом заштитом у здравственим установама у Републици Србији се предходне године обављало у условима епидемије заразном болешћу COVID-19 и због тога је потребно доследно применити све противепидемијске мере прописане од стране Министарства здравља и Кризног штаба за сузбијање заразне болести COVID-19 у циљу спречавања ширења епидемије.

Том приликом, на Колубарском округу је подељено 1.102 упитника, што је мање него пре пандемије COVID – 19, али и мање у односу 2022. године (1.318). Враћено је 964 попуњених упитника, тако да је стопа одговора 87,48%, док је претходне године била 77,69%.

Табела бр. 1 Истраживање задовољства корисника услуга у ПЗЗ у 2022. години

Дом здравља	Број пацијената на дан анкетирања	Број подељених упитника	Број враћених упитника	Индекс одговора
Дом здравља Лајковац	215	99	98	98,99
Дом здравља Љиг	191	73	73	100,00
Дом здравља Мионица	144	39	39	100,00
Дом здравља Осечина	218	196	192	97,96
Дом здравља Уб	423	200	183	91,50
Дом здравља Ваљево	1067	4958	379	76,57
У К У П Н О	2258	1102	964	87,48

Највећу стопу учешћа у истраживању има Дом здравља Мионица и Љиг – 100%, а најмању Дом здравља Ваљево – 76,57%, док је у Дому здравља Уб – 91,50% у Дому здравља Осечина – 97,96% и у Дому здравља Лајковац 98,99%. Према методологији и упутству које је прослеђено од стране Института за јавно здравље Србије а сачињено у сарадњи са Министарством здравља Републике Србије, 2022. године за унос података први пут користи се web servis – Сервис јавног здравља. У оквиру овог сервиса одвојен је део за унос података који се односе на Истраживање задовољства корисника и запослених у здравству.

Највећи број анкетираних пацијената користио је услуге Службе здравствену заштиту одраслих становништва (46,13%), а затим Службе за здравствену заштиту деце (25,87%), док је у Служби за здравствену заштиту жена било 13,69%.

+381(0)14 291-041

plan.analiza@zzjzvaljevo.org.rs

14000 Ваљево, Владике Николаја 5

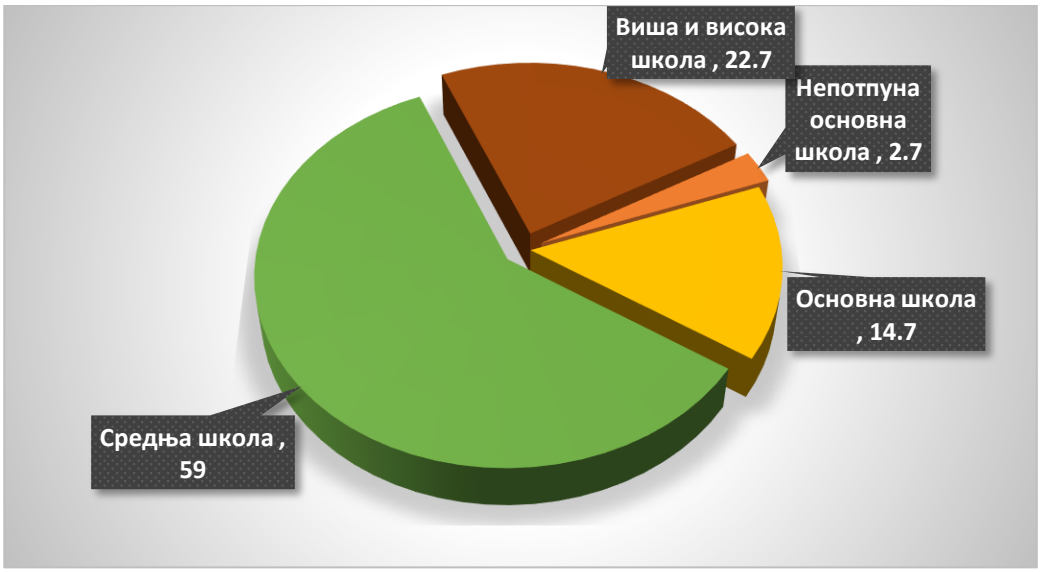
Датум:

Број:

У анкети је учествовало 35,2% пацијената мушког пола и 64,8% пацијената женског пола.

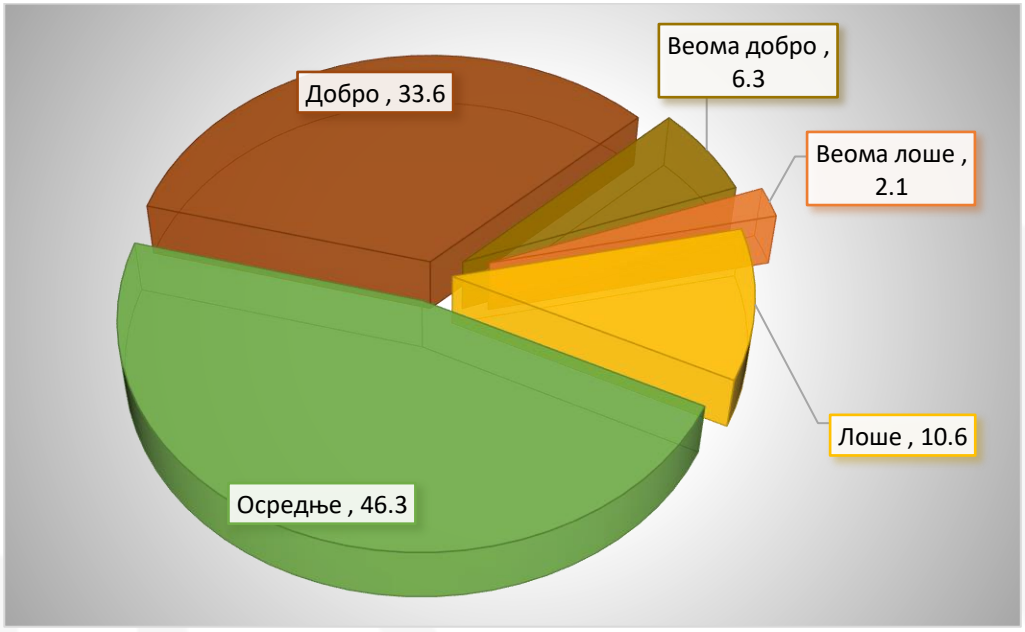
Просечна старост свих анкетираних је 44,004 година.

Графикон бр. 1 Образовна структура анкетираних



Посматрано према школској спреми, више од половине пацијената (59%) је имало средњу стручну спрему, док је 14,7% имало завршену основну, 22,7% вишу или високу школу, а 2,7% није имало завршено основно школско образовање.

Графикон бр. 2 Материјални положај анкетираних



Свој материјални положај, највећи број испитаника (46,3%), је оценио као осредњи, 33,6% као добар и 6,3% као веома добар, док чак 12,7% анкетираних сматра да је њихов материјални положај лош и веома лош.

+381(0)14 291-041

plan.analiza@zzjzvaljevo.org.rs

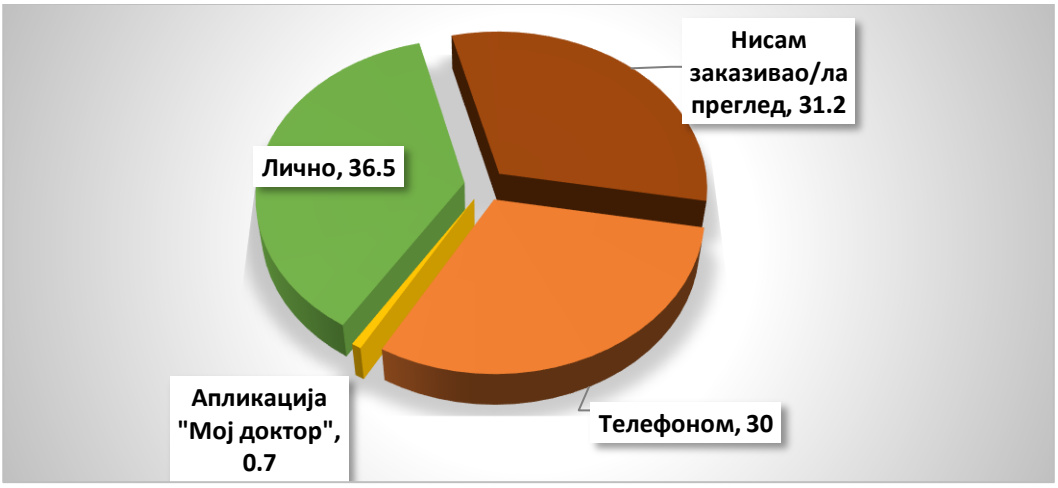
14000 Ваљево, Владике Николаја 5

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.

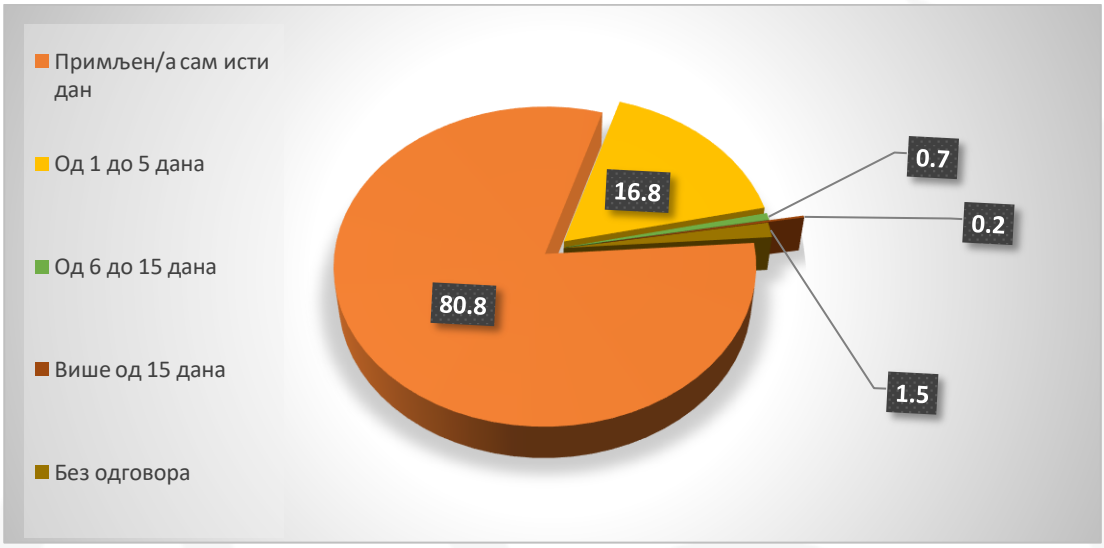
На питање колико пута су у последњих 12 месеци имали преглед у државној здравственој установи највећи број испитаника је одговорио 5 прегледа (13%), а просечни број прегледа је био 8,12.
На исто питање а које се односи на приватну праксу највећи број испитаника је одговорио са 1 (9,4%), а просечни број прегледа је био 3,16.

Највећи број испитаника се изјаснио да лично заказује преглед код изабраног лекара (36,5%), што је скоро исто као и телефоном 30%. Од укупног броја испитаника 31,2% се изјаснило да не заказује преглед, а само 0,7% користи апликацију „Мој доктор".

Графикон бр. 3 Како заказујете код изабраног лекара



Графикон бр. 4 Колико дуго су чекали на данашњи преглед (у процентима)



На подручју Колубарског округа, у 2022. години највећи број испитаника се изјаснио да је примљен исти дан њих 80,8%, да је чекало од 1 до 5 дана изјаснило се 16,8% корисника, 0,7% корисника је чекало од 6 до 15 дана, док само 0,2% је чекало више од 15 дана. У

+381(0)14 291-041

plan.analiza@zzjzvaljevo.org.rs

14000 Ваљево, Владике Николаја 5

Датум:

Број:

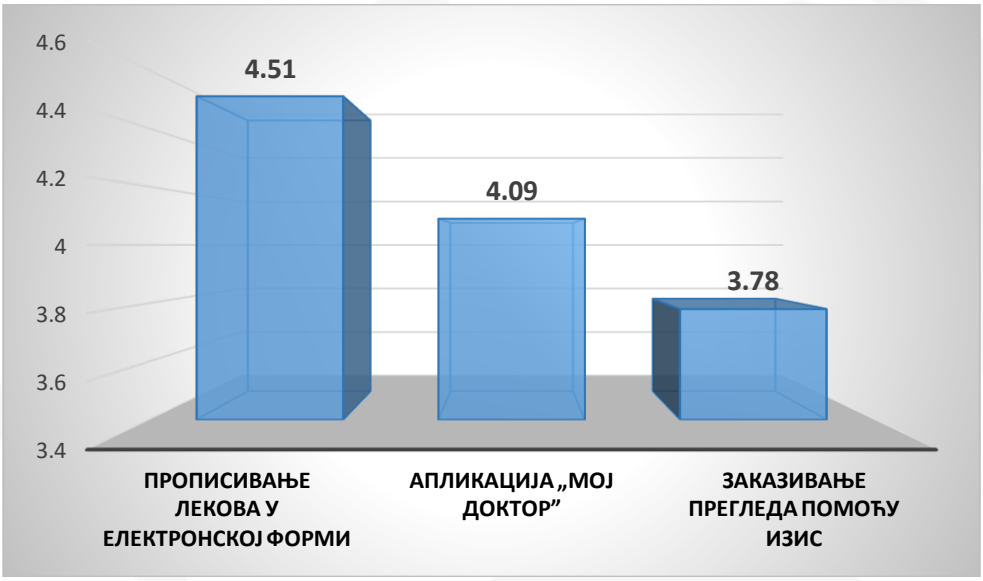
домовима здравља Љиг, Осечина и Уб више од 90% пацијента је примљено исти дан. Дуже од 5 дана чекали су пацијенти у Дому здравља Ваљево и Лајковац.

Табела бр. 2 Карактеристике службе (у процентима)

Карактеристике	1	2	3	4	5	6 (не знам/ не односи се на мене)
Прописивање лекова у електронској форми и могућност подизања хроничне терапије у апотеци без доласка код изабраног лекара	2,0	1,2	4,8	16,7	53,6	19,6
Апликација „Мој доктор" и могућност коју вам пружа	4,8	2,4	3,9	11,4	27,8	42,2
Заказивање специјалистичких прегледа електронским путем у ординацији изабраног лекара помоћу Интегрисаног здравственог информационог система (ИЗИС)	9,9	4,8	11,9	15,1	34,3	19,9

Највећи број испитаника се изјаснио да је задовољан могућношћу прописивања лекова у електронској форми и могућност подизања хроничне терапије у апотеци без доласка код изабраног лекара њих 53,6%. Најмањи проценат је задовољан апликацијом „Мој доктор" и њеним могућностима 27,8%, док је заказивањем прегледа путем ИЗИС система задовољно 34,3%.

Графикон бр. 5 Карактеристике службе - средње оцене



Гледано по домовима здравља најзадовољнији са све три понуђене карактеристике су у Дому здравља Осечина - 65,8% могућношћу прописивања лекова у електронској форми и могућност подизања хроничне терапије у апотеци без доласка код изабраног лекара;

+381(0)14 291-041

plan.analiza@zzjzvaljevo.org.rs

14000 Ваљево, Владике Николаја 5

Датум:

Број:

38,1% апликацијом „Мој доктор“ и њеним могућностима; и 54,9% заказивањем прегледа путем ИЗИС система задовољно.
Највећи број пацијената се изјаснио да савете које даје изабрани лекар добијају у току редовне посете и посете у превентивном центру.

Табела бр.3 Савети изабраног лекара (у процентима)

Теме	Да, за време редовне посете	Да, у посети превентивном центру/ саветовалишту.	Не	Није било потребно	Не сећам се	Без одговора
Правилна исхрана	52,3	12,2	7,6	19,7	5,5	2,7
Важност физичке активности	50,1	10,5	7,4	20,0	5,8	6,2
Штетност злоупотребе алкохола	34,1	10,7	10,0	31,4	6,5	7,3
Штетност пушења	39,3	10,7	9,0	28,3	6,4	6,2
Избегавање/одбрана од стреса	40,6	10,1	10,0	25,1	6,7	7,6
Важност сигураног секса	27,7	9,2	12,6	34,2	7,3	9,0
Опасност од злоупотреба дрога	28,7	9,5	11,2	36,3	6,7	7,5

За време редовне посете најчешћи савети добијени од изабраног лекара су они који се односе на правилну исхрану и важност физичке активности. Да не добијају савете од изабраног лекара изјаснило се од 7,6-12,6% испитаника у зависности од теме.

Табела бр.4 Скрининг прегледи (у процентима)

Назив прегледа	Да	Не	Не зна/ Не сећам се	Не односи се на мене	Без одговора
Скрининг/рано откривање рака дебелог црева у последње две године	20,9	46,0	10,6	14,4	8,2
Скрининг/рано откривање рака грлића материце у последње три године	25,4	41,3	6,6	18,9	7,8
Скрининг/рано откривање рака дојке у последње две године	23,3	41,5	7,2	19,3	8,7
Скрининг/рано откривање кардиоваскуларног ризика у последњих пет година	14,9	49,9	10,8	14,0	10,4
Скрининг/рано откривање дијабетеса типа 2 у последње три године	16,6	47,1	12,2	13,9	10,2
Скрининг/рано откривање депресије у последњих годину дана	17,3	47,6	11,6	14,1	9,3

+381(0)14 291-041

plan.analiza@zzjzvaljevo.org.rs

14000 Ваљево, Владике Николаја 5

Када су у питању скрининг прегледи највећи број испитаника се изјаснио да је обавио скрининг за рано откривање рака грлића материце у последње три године 23,3%; и скрининг за рано откривање рака дојке у последње две године 23,3%. Проценат испитаника који се изјаснили да нису имали ни један скрининг преглед је знатно већи и креће се од 41,3% до 49,9%.
Посматрано по домовима здравља највећи проценат испитаника се изјаснио да је обавио неки од скрининга је у Дому здравља Осечина од 37,0% за скрининг за рано откривање рака дојке у последње две године, до 44,8% за скрининг/рано откривање депресије у последњих годину дана.

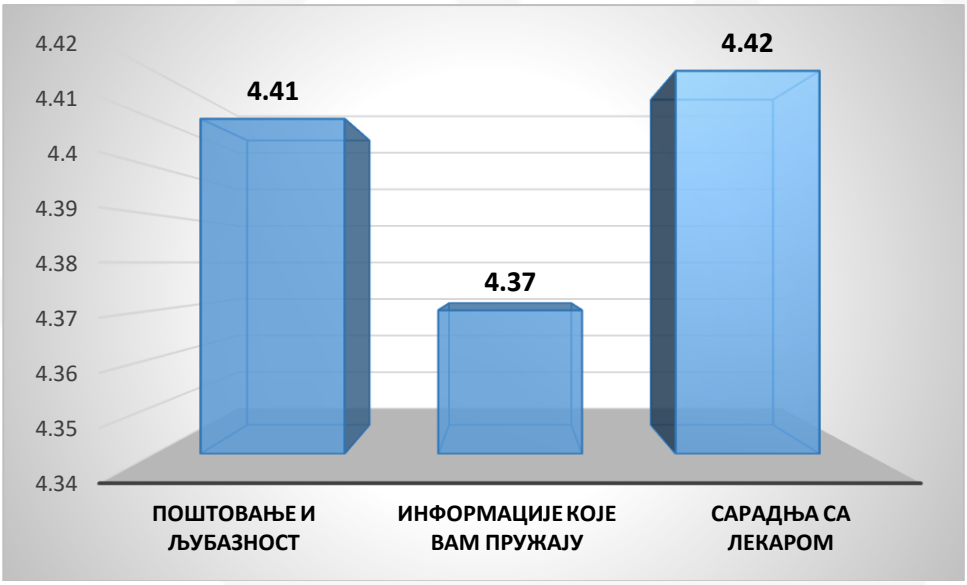
Табела бр.5 Оцена рада медицинских сестара у 2022. години (у процентима)

Изјава	1	2	3	4	5	Без одговора
Поштовање и љубазност	1,7	3,4	7	26,3	59,3	2,3
Информације које вам пружају	1,6	3,1	10,7	24,4	56,8	3,4
Сарадња са лекаром	1,5	2,8	8,8	23,3	59,4	4,1

Нешто више од половине испитаника се изјаснило са оценом 5 за све три изјаве које се односе на рад медицинских сестара. Оцене од 1-2 дало је око 4% испитаника.

Посматрајући по домовима здравља на укупном нивоу 59,3% испитаника је изјавило да је задовољно поштовањем и љубазношћу медицинских сестра – највише у Дому здравља Уб 80,9%, а најмање у Дому здравља Ваљево 40,4%. За информације које пружају медицинске сестре на укупном нивоу задовољно је 56,8% - највише у Дому здравља Осечина 80,5%, а најмање у Дому здравља Ваљево 36,7%. Сарадњу са лекаром оценило је као задовољавајућу 59,4% на укупном нивоу – највише су овом сарадњом задовољни испитаници у Дому здравља Осечина – 83,4%. најмање у Дому здравља Ваљево 29,6%.

Графикон бр.6 Рад медицинске сестре средње оцене



+381(0)14 291-041

plan.analiza@zzjzvaljevo.org.rs

14000 Ваљево, Владике Николаја 5

Датум:

Број:

Испитаници су најпозитивније оценили сарадњу сестара и лекара средња оцена 4,52, док је најниже оцењена изјава о информацијама које испитаници добијају од медицинских сестара.

Табела бр.6 Оцена рада изабраног лекара у 2022. години (у процентима)

Изјава	1	2	3	4	5	Без одговора
Поштовање и љубазност	1,7	2,2	7,0	26,7	60,1	2,5
Лекар познаје вашу личну ситуацију (нпр. у кући, на послу)	3,8	4,9	13,8	25,2	48,3	3,9
Ваш лекар добро познаје проблеме и болести које сте раније имали	2,3	2,7	12,1	26,8	51,3	4,8
Време и пажњу које вам посвети током прегледа	1,7	2,6	8,0	27,8	54,8	5,2
Објашњења и информације које добијате о болестима и лековима које вам прописује	2,3	2,1	8,9	26,8	54,6	5,4
Даје вам подршку и мотивише вас да се лакше изборите са здравственим проблемима	2,3	3,4	10,2	27,4	50,7	6,0

За скоро све одговоре половина испитаника дало је оцену пет, испод половине је само одговор о познавању личне ситуације, којим су испитаници и најмање задовољни.

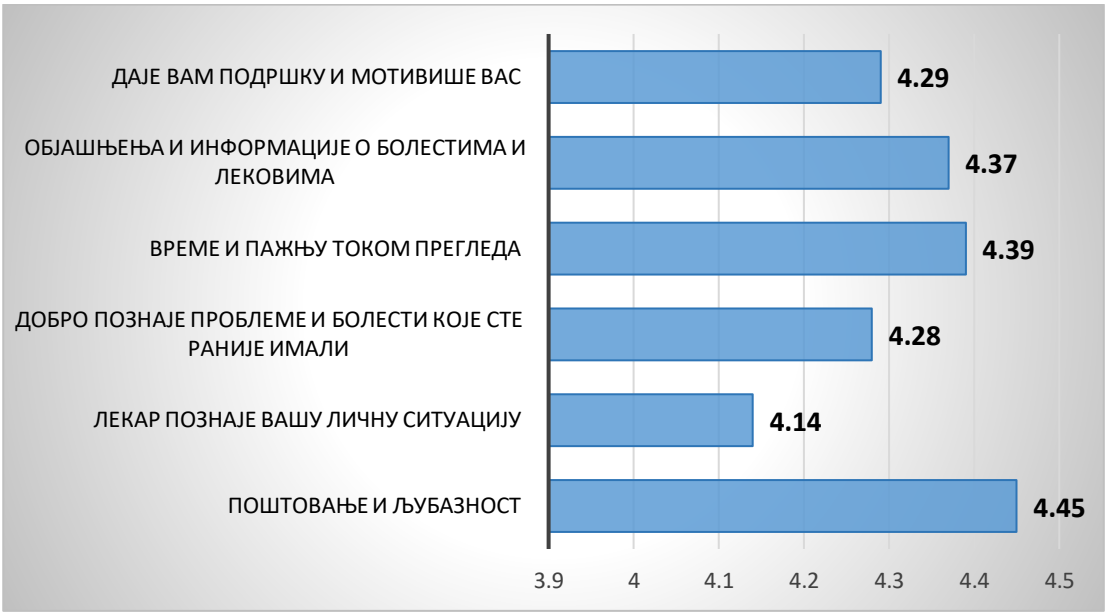
Посматрано по домовима здравља за изјаву која се односи на поштовање и љубазност изабраног лекара 60,1% испитаника је одговорило са 5. Највећи проценат испитаника са овом оценом је у Дому здравља Осечина 74,3% и Дому здравља Лајковац 74,1%. Нешто мање од половине укупних испитаника 48,3% се изјаснило да лекар познаје личну ситуацију пацијента највише у Дому здравља Осечина 74,3%. Највећу оцену за познавање проблема и болести од раније дало је укупно 51,3% испитаника – такође у Дому здравља Осечина је највећи проценат. На питање које се односи на време и пажњу која им се посвећује испитаници су одговорили са највећом оценом са 54,8%. Задовољних највише има у Дому здравља Осечина 72,6% и Лајковац 72,2%, што је исто као и код следећег одговора који се односи на односи на објашњења и информације које добијају од изабраног лекара. Подршку и мотивацију од стране изабраног лекара оцену 5 дало је половина испитаника, а на нивоу домова здравља слична ситуација као и са осталим одговорима који се односе на изабраног лекара највише ДЗ Осечина и Лајковац – 75,7%. Најмањи проценат за све одговоре је у Дому здравља Ваљево.

+381(0)14 291-041

plan.analiza@zzjzvaljevo.org.rs

14000 Ваљево, Владике Николаја 5

Графикон бр. 7 Рад изабраног лекара средње оцене



Испитаници су најпозитивније оценили изјаву која се односи на поштовање и љубазност у раду изабраног лекара са средњом оценом 4,45, док је најниже оцењена изјава која се односи на познавање личне ситуације пацијента 4,15.

Табела бр.7 Средња оцена рада изабраног лекара у 2022. години (у процентима)

Изјава	ЗЗ деце	ЗЗ жена	ЗЗ одраслог становништва
Поштовање и љубазност	4,33	4,71	4,47
Лекар познаје вашу личну ситуацију (нпр. у кући, на послу)	3,99	4,23	4,19
Ваш лекар добро познаје проблеме и болести које сте раније имали	4,21	4,46	4,27
Време и пажњу које вам посвети током прегледа	4,30	4,61	4,37
Објашњења и информације које добијате о болестима и лековима које вам прописује	4,33	4,58	4,33
Даје вам подршку и мотивише вас да се лакше изборите са здравственим проблемима	4,23	4,54	4,24

Посматрано по службама када је у питању рад изабраног лекара пацијенти су најзадовољнији поштовањем и љубазношћу лекара и давањем информација о болестима и лековима, најмање задовољни познавањем личне ситуације.

+381(0)14 291-041

plan.analiza@zzjzvaljevo.org.rs

14000 Ваљево, Владике Николаја 5

Датум:

Број:

Табела бр.7 Оцене услуга и организације здравствене заштите у службама (у процентима)

Питање	1	2	3	4	5	6	Без одговора
Радно време установе	2,4	2,6	5,7	22,6	60,0	3,4	3,3
Доступност лекара викендом ако се разболите	3,2	4,6	9,2	23,8	47,3	6,0	5,9
Доступност инвалидима и особама у колицима	2,4	3,8	11,4	21,2	42,4	11,6	7,2
Број места за седење у чекаоници	2,7	3,6	10,5	25,8	49,3	1,5	6,6
Време чекања до посете у чекаоници	3,2	6,8	16,9	24,1	40,8	1,5	6,7
Могућност телефонске комуникације са лекаром и добијања савета у току радног времена	4,3	8,0	11,4	16,3	46,9	7,1	6,1
Могућност прегледа код лекара истог дана у случају хитности	2,0	2,6	7,8	20,3	57,0	3,9	6,4
Расположивост одговарајућег кадра у установи	3,3	3,4	8,2	19,0	42,9	15,6	7,6
Интернет страницу установе	5,5	3,5	6,4	18,6	36,6	19,8	9,5
Медицинску опрему у установи	2,7	2,8	7,8	18,6	38,7	21,6	7,9
Хигијену установе	2,8	3,6	7,5	24,6	53,3	2,2	6,0
Паркинг испред установе	9,9	8,0	14,7	19,7	38,6	2,6	6,5
Процедуре у поступку жалбе код повреде права пацијената	3,1	2,8	5,2	13,6	35,2	31,8	8,3

На питања која се односе на услуге и организацију здравствене заштити у службама домова здравља на већину њих испитаници су давали оцене 4 или 5. Најзадовољнији су радним временом у службама 60,0% испитаника дало је оцену пет. Могућношћу прегледа лекара исти дан у случају хитности задовољно је 57,0% испитаника, а хигијена установа оцењена је са пет од стране 53,3% испитаника. Оцене 1 и 2 највише испитаника дало је на питање које се односи на то да ли установа има паркинг укупно 17,9% испитаника. Ове оцене је дало и 12,3% испитаника на питање о могућности телефонске комуникације са лекаром и добијања савета, док 10% испитаника је ове оцене дало за питање које се односи на време чекања до посете у чекаоници. Од укупног броја пацијената 31,8% се изјаснило да не зна за процедуру у поступку жалбе код повреде права пацијената.

Када се посматра по домовима здравља најзадовољнији испитаници за све понуђене констатације су у Дому здравља Осечина и Лајковац. 83,4% испитаника је дало оцену пет хигијени у установи у ДЗ Осечина. У скоро свим домовима здравља највећу оцену је добило радно време установе и могућност прегледа код лекара истог дана у случају хитности. Да не познају процедуру у поступку жалбе код повреде права пацијената изјаснило се највећи број испитаника у свим домовима здравља од 56,5% у ДЗ Љиг до

+381(0)14 291-041

plan.analiza@zzjzvaljevo.org.rs

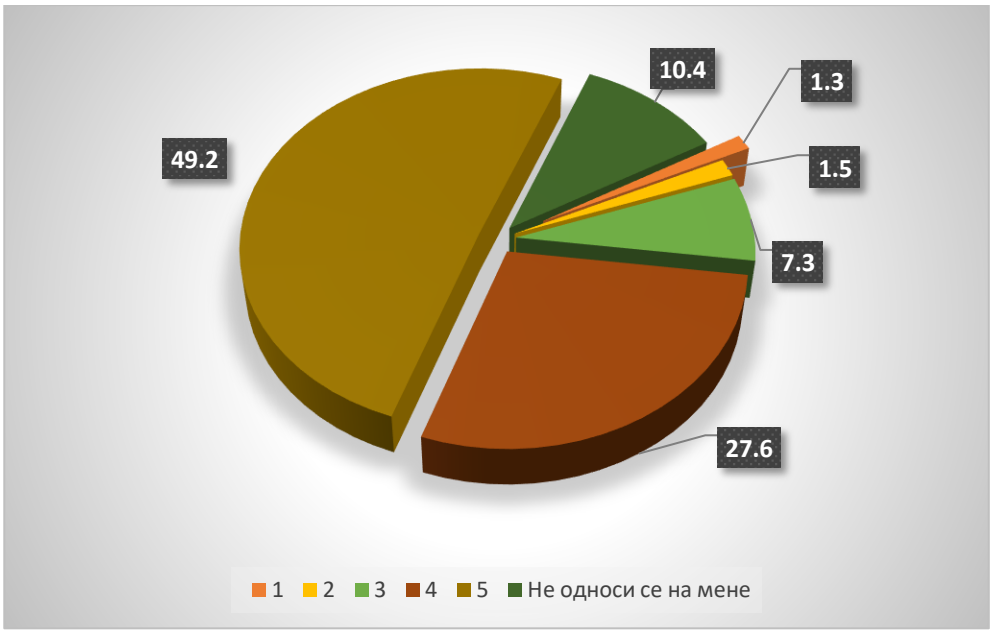
14000 Ваљево, Владике Николаја 5

Датум:

Број:

12,8% у ДЗ Мионица. Најнезадовољнији испитаници су у Дому здрваља Уб питањем које се односи на паркинг испред установе, оцену један и два дало је 53,2%.

Графикон бр.8 Услуге дијагностике и лечења у вези са сумњом или потврђеном болешћу COVID-19



Када су у питању услуге дијагностике и лечења у вези са сумњом или потврђеном болешћу COVID-19 на укупном нивоу 10,4% испитаника се изјаснило да се не односи на њих. Просечна оцена осталих испитаника је 4,57. Половина ових испитаника, 49,2% дало је оцену пет, а само 2,8% испитаника је дало оцену један или два. Најзадовољнији испитаници су у ДЗ Осечина и ДЗ Љиг.

Табела бр.9 Услуге дијагностике и лечења у вези COVID-19 по установама

Оцена	1	2	3	4	5	Не односи се на мене
ДЗ Лајковац	1,3	5,1	3,8	5,1	75,9	8,9
ДЗ Љиг	0	1,5	7,4	11,8	69,1	10,3
ДЗ Мионица	0	2,6	17,9	30,8	38,5	10,3
ДЗ Осечина	0,5	0	1,6	18,0	76,7	3,2
ДЗ Уб	4,4	2,2	7,7	19,7	51,9	14,2
ДЗ Ваљево	0,8	1,1	10,0	45,4	29,6	13,2

Епидемиолошка ситуација изазвана COVID-19 је најчешћи разлог одлагање прегледа код изабраног лекара 30,7% испитаника је дало потврдан одговор, што је нешто мање него прошле године 38,4%.

+381(0)14 291-041

plan.analiza@zzjzvaljevo.org.rs

14000 Ваљево, Владике Николаја 5

Датум:

Број:

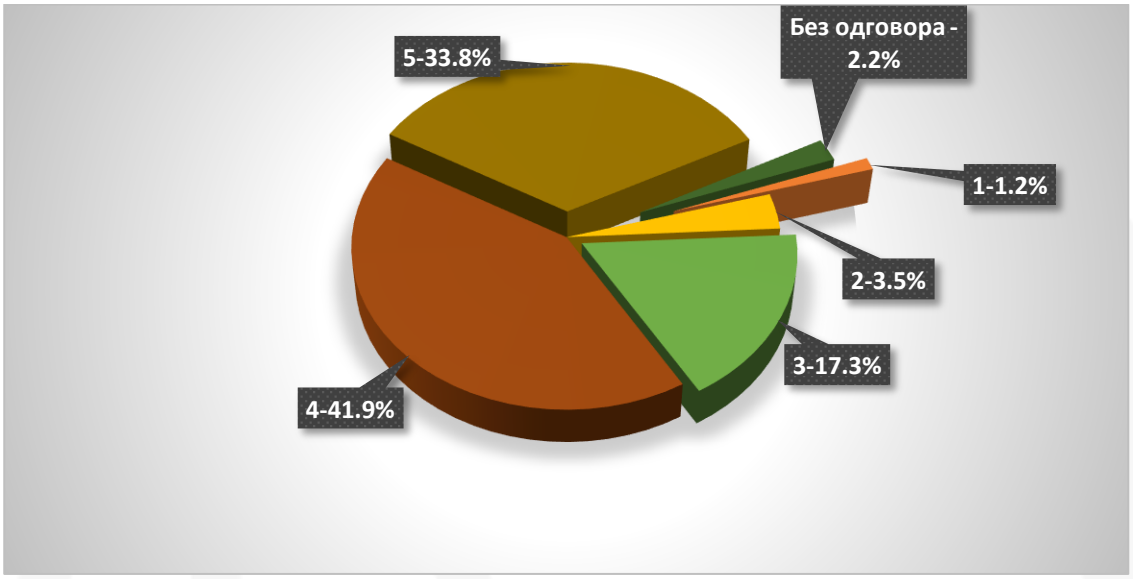
Табела бр.10 Најчешћи разлози одлагања прегледа код изабраног лекара (у процентима)

Разлог	Да	Не	Не односи се на мене	Без одговора
Финансијски разлози	14,4	61,1	16,3	8,2
Дужина чекања	10,3	61,2	16,2	12,3
Недостатак личног времена	21,3	51,6	16,0	11,2
Удаљеност	17,8	56,2	16,1	9,9
Епидемиолошка ситуација COVID-19	30,7	45,2	16,9	7,2

Други разлог одлагања прегледа код изабраног лекара је недостатак личног времена и удаљеност. Финансијске разлоге одлагања наводи 14,4% испитаника, што је нешто више него претходне године 11,2%.

Посматрано по установама највише испитаника 42,9% у ДЗ Лајковац се изјаснило да је разлог одлагања прегледа финансијски. Недостатак личног времена је као разлог навело 35,6% испитаника у ДЗ Љиг. Удаљеност здравствене установе је најчешћи разлог у ДЗ Лајковац 36,7%. Епидемиолошка ситуација изазвана COVID-19 је ове године знатно мање наведена као разлог одустајања од 63,9% у ДЗ Осечина до 12,8% у ДЗ Мионица.

Графикон бр.9 Оцена општег здравственог стања испитаника (оцене од 1 до 5)



Највећи број испитаника оценио је своје здравствено стање са оценом четири њих 41,9%, док је оценом пет своје здравствено стање оценило 33,8% испитаника. Оценом један и два своје здравствено стање оценило је 4,7% испитаника.

+381(0)14 291-041

plan.analiza@zzjzvaljevo.org.rs

14000 Ваљево, Владике Николаја 5

Датум:

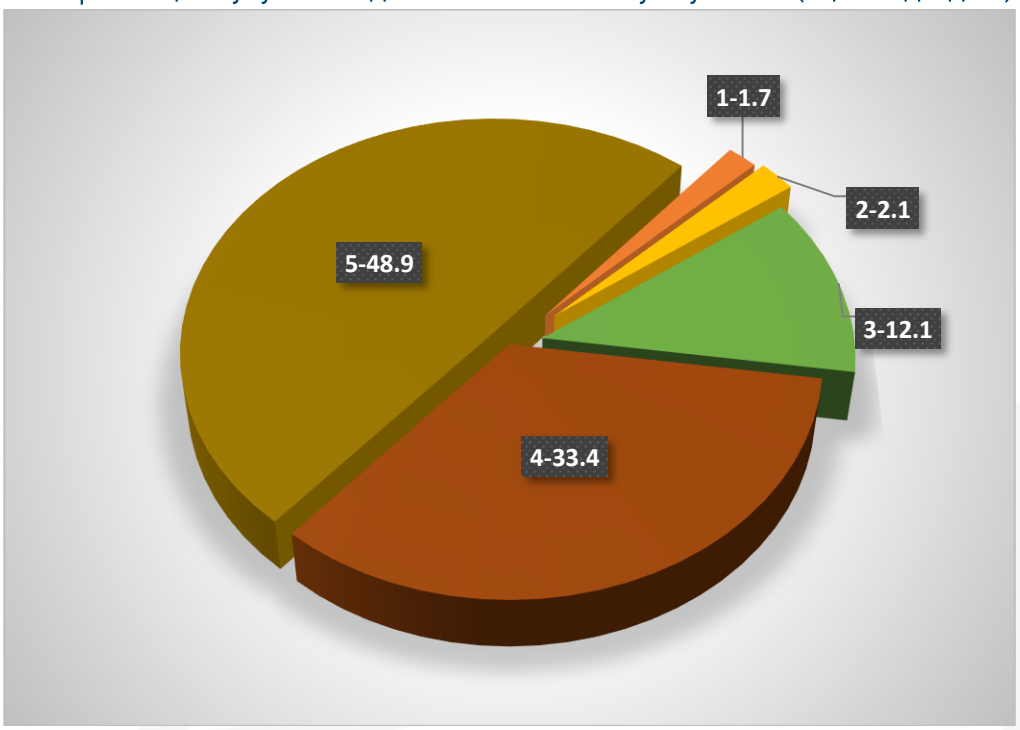
Број:

Табела бр.11 Оцена општег здравственог стања по здравственим установама (у процентима)

Оцена	1	2	3	4	5
ДЗ Лајковац	2,4	3,5	20,0	28,2	45,9
ДЗ Љиг	0	1,5	27,9	35,3	35,3
ДЗ Мионица	0	0	28,2	43,6	28,2
ДЗ Осечина	0	6,3	13,8	51,3	28,6
ДЗ Уб	4,4	5,5	20,8	36,6	32,8
ДЗ Ваљево	0,5	2,1	14,8	46,2	36,4

У ДЗ Ваљево испитаници су своје здравствено стање оценили као врло добро/одлично са 82,6%.

Графикон бр.10 Оцена укупног задовољства лечењем у службама (оцене од 1 до 5)



Највећи број испитаника оценио је укупно задовољство лечењем у службама домова здравља са 48,9%, а само 3,8% дало је оцене један или два.
Посматрајући по домовима здравља најзадовољнији испитаници су у ДЗ Љиг.

+381(0)14 291-041

plan.analiza@zzjzvaljevo.org.rs

14000 Ваљево, Владике Николаја 5

Датум:

Број:

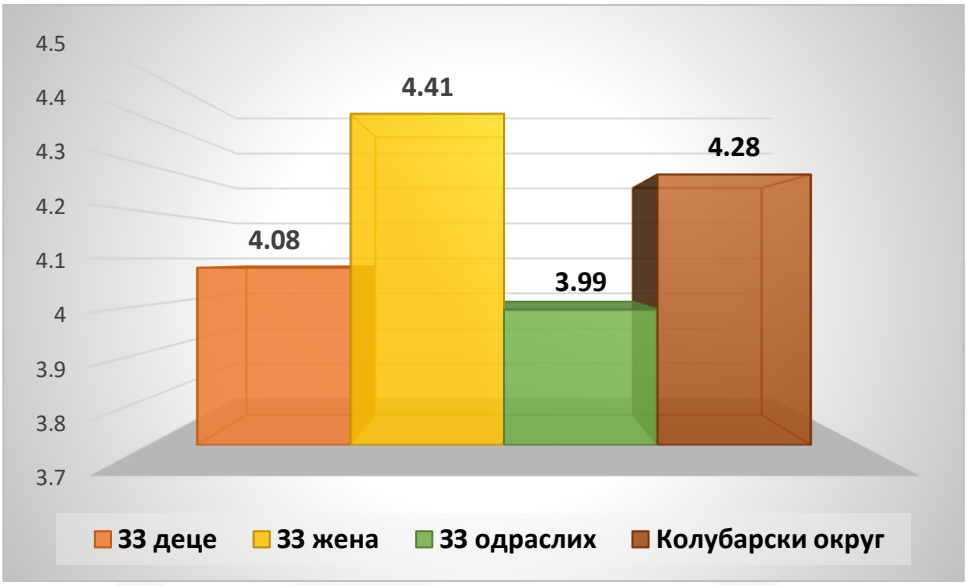
Табела бр.12 Оцена укупног задовољства лечењем у службама по установама (у процентима)

Оцена	1	2	3	4	5
ДЗ Лајковац	1,2	4,7	17,4	12,8	64,0
ДЗ Љиг	0	1,4	14,5	33,3	50,7
ДЗ Мионица	2,6	2,6	17,9	41,0	35,9
ДЗ Осечина	0	0	0	28,4	71,6
ДЗ Уб	4,4	2,7	11,5	27,3	54,1
ДЗ Ваљево	1,6	2,4	16,9	44,3	34,8

Најзадовољнији испитаници укупним лечењем, који су дали оцену пет, су у ДЗ Осечина 71,6% и у ДЗ Лајковац 64,0%. Најмање оцењених са оценом пет има у ДЗ Ваљево 34,8%. У Дому здравља Уб има и највише незадовољних, 7,1% испитаника је дало оцену један или два.

Посматрајући по службама најзадовољнији испитаници су у служби за здравствену заштиту жена 60,0% испитаника је дало оцену 5. Просечна оцена за све установе и све службе је 4,28.

Графикон бр. 11 Просечна оцена укупног задовољства лечењем по службама



+381(0)14 291-041

plan.analiza@zzjzvaljevo.org.rs

14000 Ваљево, Владике Николаја 5

Датум:

Број:

ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА СТОМАТОЛОШКОМ ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ

У испитивању задовољства корисника радом изабраног стоматолога спроведеног 2022. године у службама за дечју и превентивну стоматологију, од 271 корисника који су тог дана затражили стоматолошку здравствену заштиту у 6 домова здравља на Колубарском округу, учествовало је 181. Враћено и попуњено је 161 тако да је стопа одговора 88,95%.

Од укупног броја анкетираних, 38,5% су мушког а 61,5 женског пола. Највећи број анкетираних 55,9% има завршену средњу школу, а затим следе: са вишом и високом 27,3%, завршеном основном школом 16,1% и 0,6% са незавршеном основном школом.

Свој материјални положај је 42,2% корисника је оценило као осредњи, 39,1% корисника оценило као добар, и 7,5% као веома добар, док 8,1% сматра да је њихов материјални положај лош, а 2,5% да је веома лош.

Највећи број испитаника припада групи корисника дете од 0-18 година – 28,0%, њих 19,3% припада групи остале категорије обухваћене обавезним здравственим осигурањем, 14,3% лица којима је потребна хитна стоматолошка помоћ, 8,7% испитаника су труднице и породиље, 6,8% испитаника се изјаснило за групу студенти, 3,7% су лица старија од 65 година, док се 19,3% изјаснило да не припада ни једној од наведених група.

Укупно 159 испитаника се изјаснило да је посећивало стоматолога у државној здравственој установи, са просечним бројем посета 4,86 (од 1 до 23 посета). 32 испитаника се изјаснило да је посетило стоматолога у приватној пракси са просечним бројем посета 2,78 (од 1 до 10 посета).

Табела бр.13 Чекање на преглед у стоматолошкој служби по домовима здравља (у процентима)

Оцена	Примљен/а исти дан	Од 1 до 5 дана	Од 6 до 15 дана	Више од 15 дана	Без одговора
ДЗ Лајковац	88,9	0	0	0	11,1
ДЗ Љиг	80,0	10,0	0	0	10,0
ДЗ Мионица	72,2	22,2	5,6	0	0
ДЗ Осечина	61,9	33,3	4,8	0	0
ДЗ Уб	80,0	15,0	5,0	0	0
ДЗ Ваљево	71,6	17,4	4,3	1,9	1,4

На укупном нивоу 73,9% испитаника је примљено исти дан, 17,4% је чекало од 1 до 5 дана, одговоре од 6 до 15 дана дало и више од 15 дана одговоре је дало по 0,6% испитаника.

+381(0)14 291-041

plan.analiza@zzjzvaljevo.org.rs

14000 Ваљево, Владике Николаја 5

Датум:

Број:

Табела бр.14 Савети стоматолога у процентима (у процентима)

Теме	Да	Не	Није било потребно	Не сећам се	Без одговора
Значај редовних прегледа	79,5	2,5	8,9	8,1	0
Употреба флуора (пасте, таблете)	63,4	8,1	15,5	11,8	1,2
Правилно прање зуба	73,9	4,3	13,0	7,5	98,8
Неправилности зуба и вилица	54,7	11,8	18,6	12,4	2,5
Настанак каријеса	72,7	5,6	9,9	8,7	3,1
Крварење десни и „клаћење зуба“	57,1	9,3	20,5	10,6	2,5
Значај дојења	26,7	21,1	34,2	14,3	3,7
Правилна исхрана	61,5	6,2	16,1	13,0	3,1

Да добија савете стоматолога о значају редовних прегледа изјаснило се највише испитаника 79,5%, а правилно прање уста и зуба 73,9%. Мање од трећине испитаника 26,7%, изјавило је да је добио савет о значају дојења.

Табела бр.15 Средње вредности оцена рада стоматолога

Изјава	Просечна оцена
Упознат је са проблемима и болестима које имам	4,38
Одваја довољно времена да разговара са мном	4,47
Даје ми јасна објашњења о интервенцијама које планира	4,52
Даје ми јасна објашњења о мом оралном здрављу	4,49
Позива ме на превентивне прегледе	4,28

Посматрано у процентима испитаници су најзадовољнији давањем јасним објашњењима о интервенцијама које планира 70,2% и давањем јасних објашњења о мом оралном здрављу 65,8%. Најмање задовољних одговора испитаници су дали на изјаву – позивање на превентивне прегледе – 60,9%.

Посматрајући по установама најзадовољнији испитаници су у Дому здравља Уб и Лајковац.

+381(0)14 291-041

plan.analiza@zzjzvaljevo.org.rs

14000 Ваљево, Владике Николаја 5

Датум:

Број:

Табела бр.16 пружање услуга и организација рада стоматолошке службе (у процентима)

Питање/оцена	1	2	3	4	5	Не знам
Радно време	1,9	1,2	5,6	19,3	62,7	9,3
Доступност прегледа викендом	11,2	3,7	9,9	15,5	31,7	27,3
Доступност стоматолога особама са посебним потребама	3,1	2,5	6,2	14,3	36,6	36,6
Љубазност особља	1,9	0,6	5,0	14,9	74,5	1,9
Број места за седење у чекаоници	0,6	0,6	5,0	19,9	68,3	4,3
Време чекања на посету у чекаоници	1,2	2,5	11,8	23,8	54,7	5,0
Могућност прегледа истог дана у случају хитности	1,2	1,9	3,7	15,5	72,0	3,7
Могућност телефонске комуникације са стоматологом и добијања савета у току радног времена	3,7	4,3	9,3	16,1	54,7	9,3
Расположивост одговарајућег кадра у установи	1,2	0,6	5,0	10,6	57,1	23,6
Стање стоматолошке опреме	1,2	2,5	8,1	13,7	48,4	24,2
Сарадња стоматолога и других лекара специјалиста	1,2	0,6	3,7	7,5	55,3	29,8
Хигијена у служби	0,6	1,9	6,2	15,5	68,3	5,6
Процедуре у поступку жалбе код повреде права пацијената	0,6	1,2	2,5	6,8	42,9	44,1

Најзадовољнији испитаници су љубазношћу особља у служби стоматологије 89,4% оценило је љубазност као врло добру и одличну и могућношћу прегледа истог дана у случају хитности 87,5% (оцена четири/пет). Најмање задовољни испитаници су доступношћу услуга током викенда 14,9% дало је оцену један или два, као и могућношћу телефонске комуникације са стоматологом и добијања савета у току радног времена 8,0% (оцена један/два).

Већина испитаника се изјаснило да су следеће услуге могу добити преко обавезног здравственог осигурања:

- Прегледи стоматолога – 62,7%
- Пломба – 57,1%
- Лечење зуба –57,8%
- Вађење зуба – 55,9%
- Ортодонски апарат – 36,6%

+381(0)14 291-041

plan.analiza@zzjzvaljevo.org.rs

14000 Ваљево, Владике Николаја 5

Центар за промоцију здравља, анализу, планирање и организацију здравствене заштите, информатику и биостатистику у здравству

Само 36,6% испитаника за услугу Протеза/протетска надокнада се изјаснило да се може добити преко обавезног здравственог осигурања.

Табела бр.17 Најчешћи разлози одлагања прегледа код изабраног лекара (у процентима)

Разлог	Да	Не	Не односи се на мене	Без одговора
Финансијски разлози	16,1	68,3	11,2	4,3
Дужина чекања	7,5	75,8	11,8	5,0
Недостатак личног времена	31,1	55,9	9,9	3,1
Удаљеност	17,4	67,1	11,8	3,7
Епидемиолошка ситуација COVID-19	22,4	58,4	14,3	5,0

Као разлог одлагања у претходној години испитаници су се највише изјаснили за недостатак личног времене - 31,1% и епидемиолошка ситуација COVID-19 22,4%.
Пружањем услуга стоматолошке службе током периода епидемије COVID-19 задовољно је 56,5% испитаника.
Своје орално здравље 33,5% испитаника је оценило као одлично, а 41,6% као врло добро. Узимајући у обзир све наведено 62,1% испитаника је оценило да је веома задовољно, а 28,0% задовољно лечењем у стоматолошким службама домова здравља Колубарског округа.

Табела бр.18 Оцена укупног задовољства лечењем у стоматолошким службама по установама (у процентима)

Оцена	1	2	3	4	5
ДЗ Лајковац	0	0	0	22,2	77,8
ДЗ Љиг	0	0	0	40,0	60,0
ДЗ Мионица	0	0	0	5,6	94,4
ДЗ Осечина	0	0	0	38,1	61,9
ДЗ Уб	0	0	0	0	100
ДЗ Ваљево	0,6	2,5	6,8	28,0	62,1

Податке прикупила и обрадила

Слађана Станковић
виши санитарни техничар

Анализу сачинила

др Катарина Пантелић
специјалиста социјалне медицине

Директор ЗЗЈЗ Ваљево

др Марија Гавриловић
специјалиста епидемиологије

+381(0)14 291-041
plan.analiza@zzjzvaljevo.org.rs
14000 Ваљево, Владике Николаја 5