ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ ВАЉЕВО

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

Датум: 14.10.2024.

Број:

ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА ЗДРАВСТВЕНИХ УСЛУГА У ДОМОВИМА ЗДРАВЉА КОЛУБАРСКОГ ОКРУГА ЗА 2023. 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 20. новембра у установама примарне здравствене заштите (изабрани лекар), по методолошком упутству Института.

Том приликом, на Колубарском округу је подељено 1250 упитника. Враћено је 1042 попуњених упитника, тако да је стопа одговора 83,36% док је претходне године била 87,48%.

Табела бр. 1 Истраживање задовољства корисника услуга у ПЗЗ у 2023. години

Дом здравља	Број пацијената на дан анкетирања	Број подељених упитника	Број враћених упитника	Индекс одговора
Дом здравља Лајковац	262	99	99	100,00
Дом здравља Љиг	319	79	79	100,00
Дом здравља Мионица	230	130	70	53,85
Дом здравља Осечина	225	225	220	97,78
Дом здравља Уб	558	170	152	89,41
Дом здравља Ваљево	1257	547	404	73,86
У К У П Н О	2851	1250	1042	83,36

Највећу стопу учешћа у истраживању има Дом здравља Лајковац и Љиг – 100%, а најмању Дом здравља Мионица – 53,85%, док је у Дому здравља Осечина – 97,78% у Дому здравља Уб – 89,41% и у Дому здравља Ваљево 73,86%. Према методологији и упутству које је прослеђено од стране Института за јавно здравље Србије а сачињено у сарадњи са Министарством здравља Републике Србије, у 2023. години за унос података по други 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 (54,9%), а затим Службе за здравствену заштиту деце (28,4%), док је у Служби за здравствену заштиту жена било 16,8%.

У анкети је учествовало 34,5% пацијената мушког пола и 65,5% пацијената женског пола.

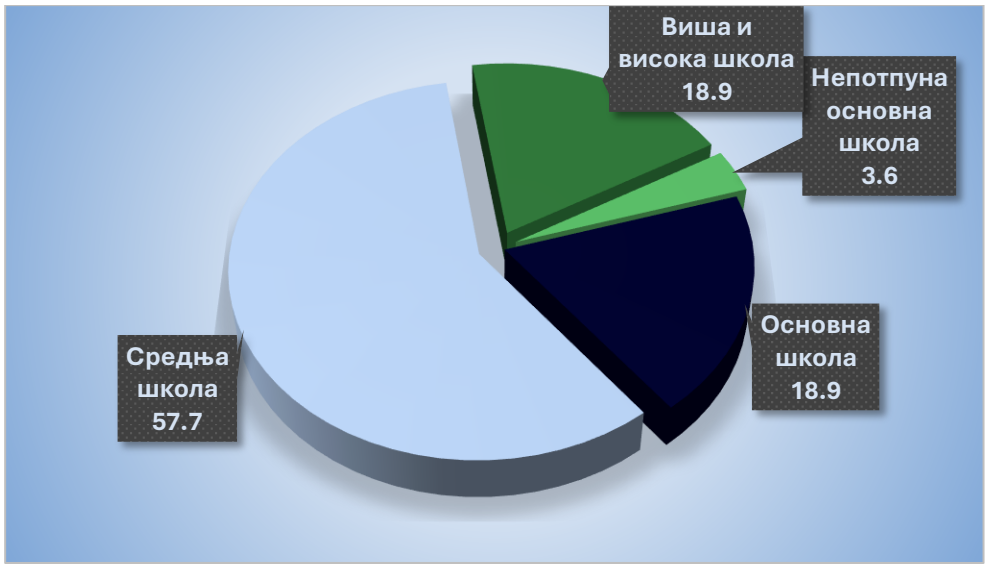
Просечна старост свих анкетираних је 42,88 година.

+381(0)14 291-041

plan.analiza@zzjzvaljevo.org.rs

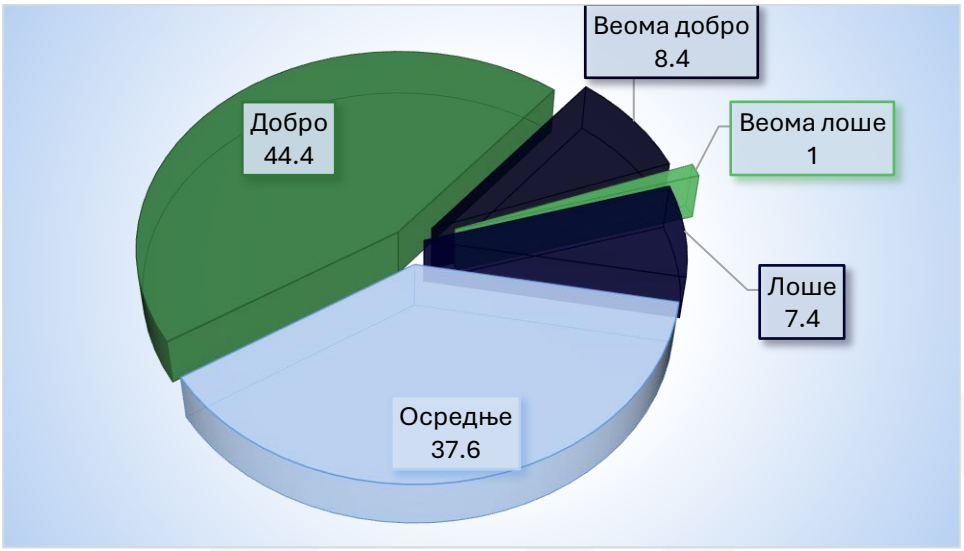
14000 Ваљево, Владике Николаја 5

Графикон бр. 1 Образовна структура анкетираних



Посматрано према школској спреми, више од половине пацијената (58%) је имало средњу стручну спрему, док је 18,9% имало завршену основну, 18,9% вишу или високу школу, а 3,9% није имало завршено основно школско образовање.

Графикон бр. 2 Материјални положај анкетираних



Свој материјални положај, највећи број испитаника (37,6%) је оценио као осредњи, 44,4% као добар и 8,4% као веома добар, док чак 8,4% 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 питање колико пута су у последњих 12 месеци имали преглед у државној здравственој установи највећи број испитаника је одговорио 10 прегледа (12,9%), а просечни број прегледа је био 7,39.

+381(0)14 291-041

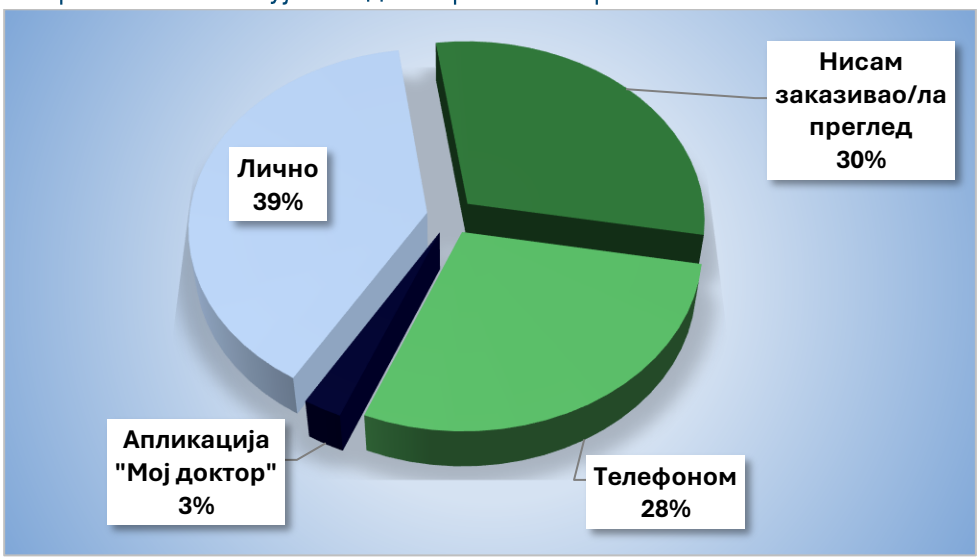
plan.analiza@zzjzvaljevo.org.rs

14000 Ваљево, Владике Николаја 5

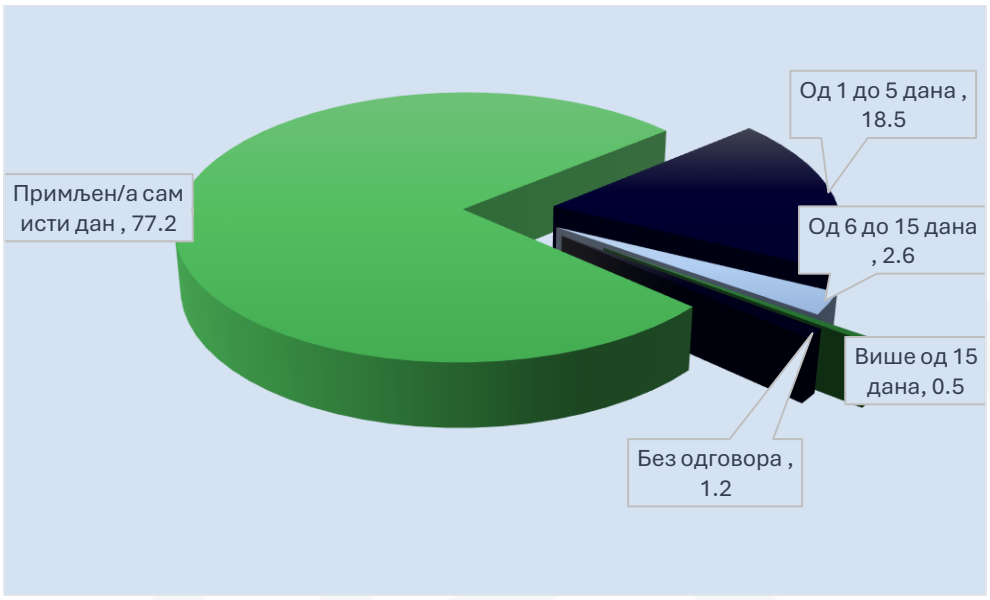
На исто питање а које се односи на приватну праксу највећи број испитаника је одговорио са 1 (12,7%), а просечни број прегледа је био 3,27.

Највећи број испитаника се изјаснио да лично заказује преглед код изабраног лекара (38,9%), док 29,8% не заказује преглед. 28,2% заказује преглед телефоном, док апликацију „Мој доктор“ користи 2,4% испитаника.

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 2023. години највећи број испитаника се изјаснио да је примљен исти дан њих 77,2%, да је чекало од 1 до 5 дана изјаснило се 18,5% корисника, 2,6% корисника је чекало од 6 до 15 дана, док само 0,5% је чекало више од 15 дана. У дому здравља Осечина више од 90% пацијента је примљено исти дан. Дуже од 5 дана највише су чекали су пацијенти у Дому здравља Ваљево и Дому здравља Уб.

+381(0)14 291-041

plan.analiza@zzjzvaljevo.org.rs

14000 Ваљево, Владике Николаја 5

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	1,7	0,8	4,1	14,5	61,5	15,5
Апликација „Мој доктор" и могућност коју вам пружа	6,7	2,2	5,2	10,8	32,6	39,4
Заказивање специјалистичких прегледа електронским путем у ординацији изабраног лекара помоћу Интегрисаног здравственог информационог система (ИЗИС)	5,9	6,9	11,4	13,1	39,2	21,3

Највећи број испитаника се изјаснио да је задовољан могућношћу прописивања лекова у електронској форми и могућност подизања терапије за хроничне болести у апотеци без доласка код изабраног лекара. Њих је 61,5%. Најмањи проценат је задовољан апликацијом „Мој доктор" и њеним могућностима 32,6%, док је заказивањем прегледа путем ИЗИС система задовољно 39,2%.

Највећи број пацијената се изјаснио да савете које даје изабрани лекар добијају у току редовне посете и посете у превентивном центру (ДЗ Ваљево).

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	58,5	7,8	5,5	19,1	7,3	1,9
Важност физичке активности	56,9	7,8	6,5	19,1	7,1	2,6
Штетност злоупотребе алкохола	38,9	5,5	13,4	32,2	6,8	3,5
Штетност пушења	43,9	5,8	10,2	30,3	6,8	3,0
Избегавање/одбрана од стреса	47,0	6,6	9,9	25,5	7,3	3,7
Важност сигураног секса	29,7	5,9	16,8	36,2	7,6	3,8
Опасност од злоупотреба дрога	28,2	5,8	16,4	39,1	6,9	3,7

+381(0)14 291-041

plan.analiza@zzjzvaljevo.org.rs

14000 Ваљево, Владике Николаја 5

Датум: 14.10.2024.

Број:

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 5,5-16,8% 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	23,3	50,0	6,5	18,0	2,3
Скрининг/рано откривање рака грлића материце у последње три године	27,1	42,1	5,6	23,7	1,6
Скрининг/рано откривање рака дојке у последње две године	25,4	42,8	5,0	24,8	2,0
Скрининг/рано откривање кардиоваскуларног ризика у последњих пет година	21,6	52,2	7,6	16,2	2,5
Скрининг/рано откривање дијабетеса типа 2 у последње три године	23,1	50,8	7,6	16,1	2,5
Скрининг/рано откривање депресије у последњих годину дана	25,1	48,8	7,6	15,9	2,6

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 27,1%; и скрининг за рано откривање рака дојке у последње две године 25,4%. Проценат испитаника који се изјаснили да нису имали ни један скрининг преглед је знатно већи и креће се од 42,1% до 52,2%.

Посматрано по домовима здравља највећи проценат испитаника се изјаснио да је обавио неки од скрининга је у Дому здравља Осечина од 36,4% за скрининг за рано откривање рака дојке у последње две године, до 52,7% за скрининг/рано откривање дијабетеса типа 2 у последње три године и скрининг/рано откривање депресије у последњих годину дана.

Табела бр.5 Оцена рада медицинских сестара у 2023. години (у процентима)

Изјава	1	2	3	4	5	Без одговора
Поштовање и љубазност	1,9	2,8	7,2	19,5	67,0	1,6
Информације које вам пружају	1,6	3,3	7,8	21,6	63,4	2,4
Сарадња са лекаром	1,3	3,1	7,7	18,8	67,0	2,1

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 је дало нешто више од 4% испитаника.

Посматрајући по домовима здравља на укупном нивоу 68,1% испитаника се изјаснило да је задовољно поштовањем и љубазношћу медицинских сестра – највише у Дому здравља Осечина 92,2% и Дому здравља Љиг 90,7%, а најмање у Дому здравља Ваљево 48,0%. За

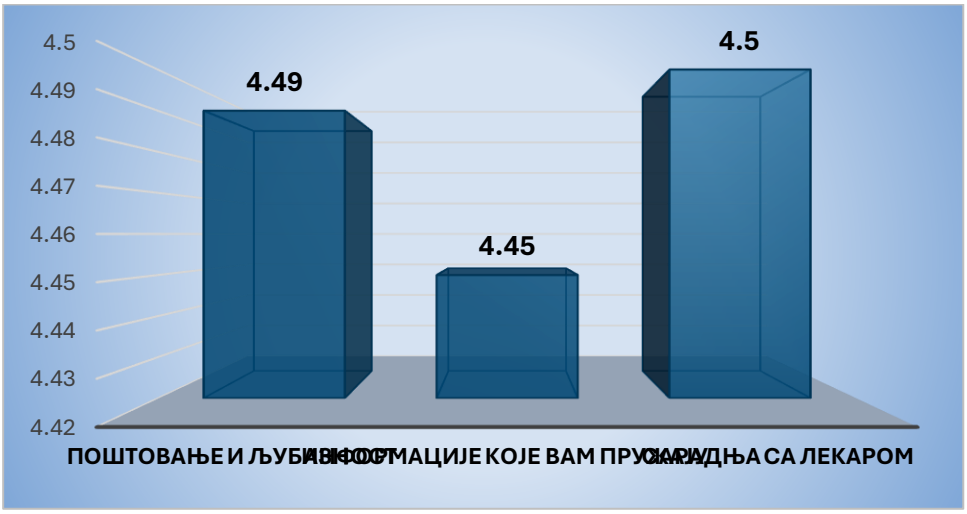
+381(0)14 291-041

plan.analiza@zzjzvaljevo.org.rs

14000 Ваљево, Владике Николаја 5

информације које пружају медицинске сестре на укупном нивоу задовољно је 64,9% - највише у Дому здравља Осечина 90,9%, а најмање у Дому здравља Ваљево 44,0%. Сарадњу са лекаром оценило је као задовољавајућу 68,4% на укупном нивоу – највише су овом сарадњом задовољни испитаници у Дому здравља Љиг – 93,1%. најмање у Дому здравља Ваљево 47,5%.

Графикон бр.5 Рад медицинске сестре средње оцене



Испитаници су најпозитивније оценили сарадњу сестара и лекара средња оцена 4,5, док је најниже оцењена изјава о информацијама које испитаници добијају од медицинских сестара.

Табела бр.6 Оцена рада изабраног лекара у 2023. години (у процентима)

Изјава	1	2	3	4	5	Без одговора
Поштовање и љубазност	1,4	1,7	6,8	19,6	69,1	1,5
Лекар познаје вашу личну ситуацију (нпр. у кући, на послу)	4,6	5,7	12,8	18,5	55,3	3,1
Ваш лекар добро познаје проблеме и болести које сте раније имали	2,3	3,2	12,2	18,6	60,7	2,9
Време и пажњу које вам посвети током прегледа	1,3	3,0	9,6	19,4	64,2	2,5
Објашњења и информације које добијате о болестима и лековима које вам прописује	1,8	2,6	8,5	20,2	64,0	2,8
Даје вам подршку и мотивише вас да се лакше изборите са здравственим проблемима	2,0	2,9	10,3	18,9	63,1	2,7

+381(0)14 291-041

plan.analiza@zzjzvaljevo.org.rs

14000 Ваљево, Владике Николаја 5

За све одговоре половина испитаника дало је оцену пет, најмање задовољни испитаници су познавањем личне ситуације.

Посматрано по домовима здравља за изјаву која се односи на поштовање и љубазност изабраног лекара 70,1% испитаника је одговорило са 5. Највећи проценат испитаника са овом оценом је у Дому здравља Осечина 92,3% и Дому здравља Љиг 90,8%. Нешто више од половине укупних испитаника 57,0% се изјаснило да лекар познаје личну ситуацију пацијента највише у Дому здравља Осечина 87,7%. Највећу оцену за познавање проблема и болести од раније дало је укупно 62,6% испитаника – такође у Дому здравља Осечина је највећа оцена. На питање које се односи на време и пажњу која им се посвећује испитаници су одговорили са највећом оценом са 65,8%. Задовољних највише има у Дому здравља Љиг 91,5% и Осечина 90,9%. Када су у питању објашњења и информације које добијају од изабраног лекара 65,9% испитаника је дало највишу оцену – ДЗ ОСечина - 91,4%. Подршку и мотивацију од стране изабраног лекара оцену 5 дало је 64,9% испитаника, а на нивоу домова здравља слична ситуација као и са осталим одговорима који се односе на изабраног лекара највише ДЗ Осечина 91,4% и Љиг – 84,3%. Најмањи проценат за све одговоре је у Дому здравља Ваљево.

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 4,56, док је најниже оцењена изјава која се односи на познавање личне ситуације пацијента 4,18.

+381(0)14 291-041

plan.analiza@zzjzvaljevo.org.rs

14000 Ваљево, Владике Николаја 5

Табела бр.7 Средња оцена рада изабраног лекара у 2023. години

Изјава	33 деце	33 жена	33 одраслог становништва
Поштовање и љубазност	4,64	4,56	4,51
Лекар познаје вашу личну ситуацију (нпр. у кући, на послу)	4,10	4,22	4,20
Ваш лекар добро познаје проблеме и болести које сте раније имали	4,41	4,38	4,33
Време и пажњу које вам посвети током прегледа	4,53	4,48	4,41
Објашњења и информације које добијате о болестима и лековима које вам прописује	4,52	4,46	4,42
Даје вам подршку и мотивише вас да се лакше изборите са здравственим проблемима	4,47	4,42	4,39

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.

Табела бр.8 Оцене услуга и организације здравствене заштите у службама (у процентима)

Питање	1	2	3	4	5	6	Без одговора
Радно време установе	2,6	2,1	6,2	17,3	66,4	3,9	1,5
Доступност лекара викендом ако се разболите	4,9	3,5	7,4	18,2	55,2	7,2	3,7
Доступност инвалидима и особама у колицима	2,1	2,2	7,8	13,6	52,3	17,7	4,4
Број места за седење у чекаоници	1,7	3,2	8,9	20,7	57,8	3,4	4,2
Време чекања до посете у чекаоници	3,9	5,6	12,3	21,0	51,2	3,3	2,6
Могућност телефонске комуникације са лекаром и добијања савета у току радног времена	7,6	5,1	6,8	14,3	52,7	10,5	3,0
Могућност прегледа код лекара истог дана у случају хитности	1,9	2,7	5,9	18,0	63,3	5,3	2,9
Расположивост одговарајућег кадра у установи	3,9	2,8	7,1	16,9	51,5	14,7	3,0
Интернет страницу установе	4,7	3,0	5,0	13,2	42,5	28,5	3,1
Медицинску опрему у установи	3,2	3,2	5,9	16,0	47,7	20,6	3,3
Хигијену установе	3,6	2,6	7,0	19,3	62,0	3,1	2,3
Паркинг испред установе	8,0	4,1	10,8	16,0	52,5	6,0	2,6
Процедуре у поступку жалбе код повреде права пацијената	3,5	2,7	4,3	10,2	45,0	30,8	3,3

+381(0)14 291-041

plan.analiza@zzjzvaljevo.org.rs

14000 Ваљево, Владике Николаја 5

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 66,4% испитаника дало је оцену пет. Могућношћу прегледа лекара исти дан у случају хитности задовољно је 63,3% испитаника, а хигијена установа оцењена је са пет од стране 62,0% испитаника. Оцене 1 и 2 највише испитаника дало је на питање које се односи на то да ли установа има паркинг укупно 12,1% испитаника. Ове оцене је дало и 12,7% испитаника на питање о могућности телефонске комуникације са лекаром и добијања савета, док 9,5% испитаника је ове оцене дало за питање које се односи на време чекања до посете у чекаоници.

Када се посматра по домовима здравља најзадовољнији испитаници за све понуђене констатације су у Дому здравља Осечина и Лајковац. 91,8% 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. Најнезадовољнији испитаници су у Дому здрваља Уб питањем које се односи на паркинг испред установе, оцену један и два дало је 53,2%.

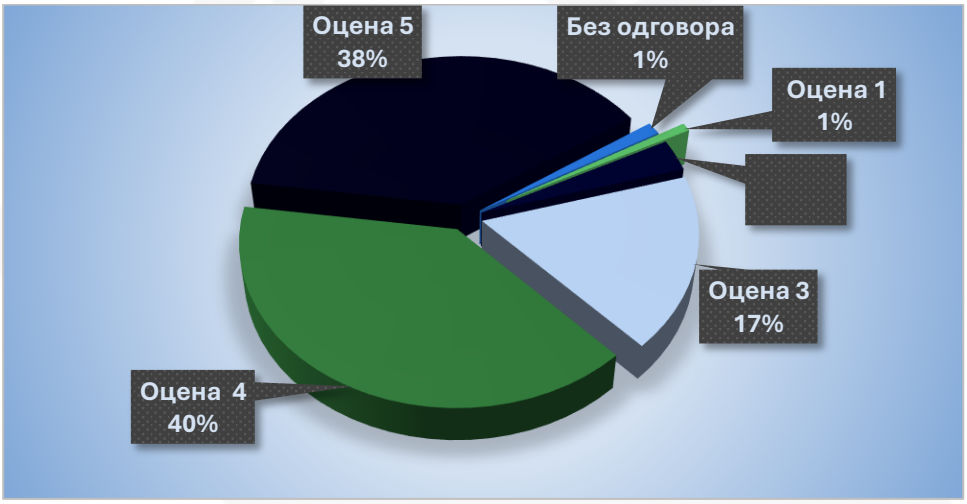
Табела бр.9 Најчешћи разлози одлагања прегледа код изабраног лекара (у процентима)

Разлог	Да	Не	Не односи се на мене	Без одговора
Финансијски разлози	9,3	69,4	17,2	3,8
Дужина чекања	13,7	66,0	16,6	3,6
Недостатак личног времена	18,3	62,6	16,3	2,8
Удаљеност	13,0	66,2	17,0	3,8

Први разлог одлагања прегледа код изабраног лекара је недостатак личног времена. Финансијске разлоге одлагања наводи 9,3% испитаника, што је мање него претходне године 14,4%.

Посматрано по установама највише испитаника 16,7% у ДЗ Лајковац се изјаснило да је разлог одлагања прегледа финансијски. Недостатак личног времена је као разлог навело 33,3% испитаника у ДЗ Мионица. Удаљеност здравствене установе је најчешћи разлог у ДЗ Осечина 15,5%, а дужина чекања је водећи разлог одлагања прегледа у Д3 Ваљево 19,6%.

Графикон бр.8 Оцена општег здравственог стања испитаника (оцене од 1 до 5)



+381(0)14 291-041

plan.analiza@
zzjzvaljevo.org.rs

14000 Ваљево,
Владике Николаја 5

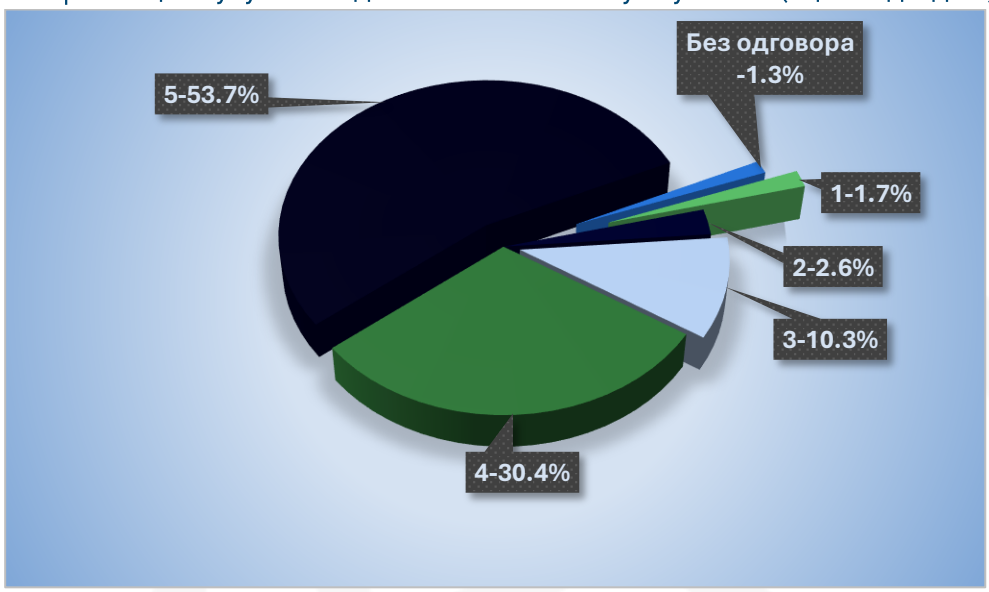
Највећи број испитаника оценио је своје здравствено стање са оценом четири њих 39,4%, док је оценом пет своје здравствено стање оценило 38,3% испитаника. Оценом један и два своје здравствено стање оценило је 3,9% испитаника.

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

Оцена	Оцена 1	Оцена 2	Оцена 3	Оцена 4	Оцена 5
ДЗ Лајковац	2,3	3,5	15,1	45,3	33,7
ДЗ Љиг	0	1,3	14,,1	38,5	46,2
ДЗ Мионица	0	2,9	28,6	54,3	14,3
ДЗ Осечина	0	4,5	16,8	39,1	39,5
ДЗ Уб	2,7	2,7	17,3	37,3	40,0
ДЗ Ваљево	0,8	3,2	17,5	39,8	38,7

У ДЗ Мионица испитаници су своје здравствено стање оценили као врло добро/одлично са 82,9%.

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 53,7% са веома задовољан, а само 4,3% 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: 14.10.2024.

Број:

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

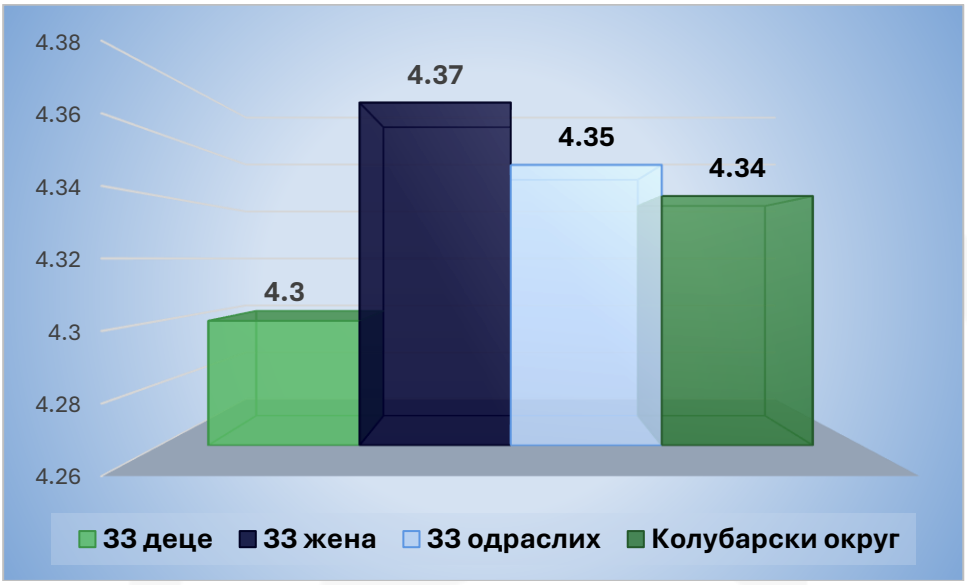
Оцена	1	2	3	4	5
ДЗ Лајковац	4,7	2,3	12,8	34,9	45,3
ДЗ Љиг	0	0	5,2	36,4	58,4
ДЗ Мионица	2,9	0	12,9	50,0	34,3
ДЗ Осечина	0	0	0	13,6	86,4
ДЗ Уб	2,0	2,0	8,7	28,0	59,3
ДЗ Ваљево	2,0	5,2	16,9	36,0	40,0

Најзадовољнији испитаници укупним лечењем, који су дали оцену пет су у ДЗ Осечина 86,4% и у ДЗ Уб 59,3%. Најмање оцењених са оценом пет има у ДЗ Ваљево 34,0%. У Дому здравља Ваљево има највише незадовољних, 7,2% 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: 14.10.2024.

Број:

ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА СТОМАТОЛОШКОМ ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ

У испитивању задовољства корисника радом изабраног стоматолога спроведеног 2023. године у службама за дечју и превентивну стоматологију, од 262 корисника који су тог дана затражили стоматолошку здравствену заштиту у 6 домова здравља на Колубарском округу, учествовало је 176. Враћено и попуњено је 166 тако да је стопа одговора 94,32%.

Од укупног броја анкетираних, 40,4% су мушког а 59,6% женског пола. Највећи број анкетираних 47,0% има завршену средњу школу, а затим следе: са вишом и високом 25,3%, завршеном основном школом 13,9% и 9,0% са незавршеном основном школом.

Свој материјални положај је 36,7% корисника је оценило као осредњи, 40,4% корисника оценило као добар, и 9,6% као веома добар, док 8,4% сматра да је њихов материјални положај лош, а 1,2% да је веома лош.

Највећи број испитаника припада групи корисника дете од 0-18 година – 26,5%, као и групи остале категорије обухваћене обавезним здравственим осигурањем, 12,7% лица којима је потребна хитна стоматолошка помоћ, 3,6% испитаника су труднице и породиље, 6,6% испитаника се изјаснило за групу студенти, 10,2% су лица старија од 65 година, док се 13,9% изјаснило да не припада ни једној од наведених група.

Укупно 165 испитаника се изјаснило да је посећивало стоматолога у државној здравственој установи, са просечним бројем посета 4,68 (од 1 до 13 посета). 34 испитаника се изјаснило да је посетило стоматолога у приватној пракси са просечним бројем посета 2,88 (од 1 до 16 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	91,3	0	0	8,7	0
ДЗ Љиг	90,0	5,0	5,0	0	0
ДЗ Мионица	60,0	40,0	0	0	0
ДЗ Осечина	83,3	0	16,7	0	0
ДЗ Уб	75,0	25,0	0	0	0
ДЗ Ваљево	77,8	14,8	4,9	1,2	1,2

На укупном нивоу 80,1% испитаника је примљено исти дан, 13,3% је чекало од 1 до 5 дана, од 6 до 15 дана 4,2% испитаника, а више од 15 дана одговорило је 4,2% испитаника.

+381(0)14 291-041

plan.analiza@zzjzvaljevo.org.rs

14000 Ваљево, Владике Николаја 5

Датум: 14.10.2024.

Број:

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

Теме	Да	Не	Није било потребно	Не сећам се	Без одговора
Значај редовних прегледа	74,7	4,2	11,4	7,2	2,4
Употреба флуора (пасте, таблете)	41,6	14,5	31,3	8,4	4,2
Правилно прање зуба	54,2	7,2	29,5	4,2	4,8
Неправилности зуба и вилица	42,8	12,7	30,7	8,4	5,4
Настанак каријеса	54,2	10,2	23,5	8,4	3,6
Крварење десни и „клаћење зуба“	45,2	10,2	33,1	6,0	5,4
Значај дојења	23,5	15,1	46,4	7,8	7,2
Правилна исхрана	45,2	10,2	31,9	6,6	6,0

Да добија савете стоматолога о значају редовних прегледа изјаснило се највише испитаника 74,7%, а правилно прање уста и зуба 54,2%. Мање од трећине испитаника 23,5%, 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	4,36
Одваја довољно времена да разговара са мном	4,46
Даје ми јасна објашњења о интервенцијама које планира	4,50
Даје ми јасна објашњења о мом оралном здрављу	4,41
Позива ме на превентивне прегледе	4,06

Посматрано у процентима испитаници су најзадовољнији давањем јасним објашњењима о интервенцијама које планира 70,3% и Одваја довољно времена да разговара са мном 66,1%. Најмање задовољних одговора испитаници су дали на изјаву – позивање на превентивне прегледе – 55,3%.

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

+381(0)14 291-041

plan.analiza@zzjzvaljevo.org.rs

14000 Ваљево, Владике Николаја 5

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

Питање/оцена	1	2	3	4	5	Не знам
Радно време	0	0,6	6,6	15,1	62,0	14,5
Доступност прегледа викендом	11,4	2,4	9,0	13,9	34,3	26,5
Доступност стоматолога особама са посебним потребама	6,6	1,8	7,8	10,8	34,3	34,9
Љубазност особља	0	1,2	4,2	18,7	72,3	2,4
Број места за седење у чекаоници	0,6	0,6	9,0	20,5	63,3	4,8
Време чекања на посету у чекаоници	0	3,0	7,8	28,9	52,4	6,6
Могућност прегледа истог дана у случају хитности	3,6	0,6	3,6	12,0	71,1	9,0
Могућност телефонске комуникације са стоматологом и добијања савета у току радног времена	2,4	4,8	7,8	10,2	54,2	19,3
Расположивост одговарајућег кадра у установи	0	1,2	7,2	10,8	45,2	33,7
Стање стоматолошке опреме	1,2	1,2	18,1	13,9	34,9	29,5
Сарадња стоматолога и других лекара специјалиста	0	1,2	4,2	14,5	42,8	36,1
Хигијена у служби	0,6	1,8	6,6	22,3	60,8	7,2
Процедуре у поступку жалбе код повреде права пацијената	1,2	1,2	3,0	7,2	36,7	48,2

Најзадовољнији испитаници су љубазношћу особља у служби стоматологије 72,3% оценило је љубазност као врло добру и одличну и могућношћу прегледа истог дана у случају хитности 71,1% (оцена пет). Најмање задовољни испитаници су доступношћу услуга током викенда 13,8% дало је оцену један или два доступност стоматолога особама са посебним потребама 8,4% као и могућношћу телефонске комуникације са стоматологом и добијања савета у току радног времена 7,2%.

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

- Прегледи стоматолога – 51,8%
- Пломба – 37,3%
- Лечење зуба –37,3%
- Вађење зуба – 34,9%
- Ортодонски апарат – 32,5%

Само 19,9% испитаника за услугу Протеза/протетска надокнада се изјаснило да се може добити преко обавезног здравственог осигурања.

+381(0)14 291-041

plan.analiza@zzjzvaljevo.org.rs

14000 Ваљево, Владике Николаја 5

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

Разлог	Да	Не	Не односи се на мене	Без одговора
Финансијски разлози	19,3	51,2	23,5	6,0
Дужина чекања	6,6	62,0	22,9	8,4
Недостатак личног времена	22,3	47,6	23,6	6,6
Удаљеност	7,2	59,6	24,1	9,0

Као разлог одлагања у претходној години испитаници су се највише изјаснили за недостатак личног времене – 22,3% и финансијски разлози 19,3%.

Своје орално здравље 26,5% испитаника је оценило као одлично, а 44,0% као врло добро.

Узимајући у обзир све наведено 54,8% испитаника је оценило да је веома задовољно, а 34,3% 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	43,5	56,5
ДЗ Љиг	0	0	15,0	35,0	50,0
ДЗ Мионица	0	0	0	40,0	60,0
ДЗ Осечина	0	0	0	8,3	91,7
ДЗ Уб	0	0	0	10,0	90,0
ДЗ Ваљево	0	1,2	17,3	40,7	40,7

Податке прикупила и обрадила

Слађана Станковић
спец.струк.санитарно еколошки инж.

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