

ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ НОВИ ПАЗАР



**АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА ПРИМАРНЕ ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ
У ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА ФИЛИЈАЛЕ РФЗО НОВИ ПАЗАР,
2024.ГОДИНА**

Нови Пазар, 2025.год.

УВОД

Истраживање задовољства корисника спроведено је према Стручно-методолошком упутству Института за јавно здравље Србије „Др Милан Јовановић Батут”. Истраживање је спроведено у два дома здравља (Дом здравља Нови Пазар, Дом здравља Тутин).

Задовољство пацијената не зависи само од карактеристика пружене здравствене заштите већ и од карактеристика самог пацијента, од његових очекивања и склоности да критикује и похваљује. Некада испуњење медицинских потреба не мора да испуњава социјалне и емоционалне потребе, а осим тога, задовољство корисника може да има и културну позадину народа. Ипак сваки здравствени радник мора да разуме очекивања и захтеве/жеље пацијента.

Задовољство пацијената често одређује спремност пацијената да се придржавају прописане терапије што утиче на исход лечења, здравствено стање пацијента, а тиме и на ефикасност здравствене заштите у целини. Испитивање задовољства корисника има за циљ да се измере карактеристике квалитета здравствене заштите из угла корисника, а у сврху повећања квалитета услуга и медицинских третмана, хуманости, боље информисаности, смањења неравноправности. Задовољство се мења током времена, не само да га људи различито дефинишу него иста особа може у различито време да доноси различите судове. У истраживању задовољства корисника коришћени су: Упитник о задовољству корисника радом службе опште медицине, педијатрије или гинекологије (Упитник сачињен према упитнику Светске здравствене организације за процену доступности, коришћења, координације и свеобухватности здравствене заштите. Стандардни упитник СЗО је прилагођен изабраним лекарима у Србији) .

У службама ПЗЗ у којима се спроводи истраживање, анкета је обухватила једнодневну популацију свих корисника изабраних лекара. У Служби за здравствену заштиту деце и Служби за стоматолошку здравствену заштиту упитник су попуњавали искључиво родитељи или старатељи у пратњи деце (упитник је конструисан тако да га попуњава родитељ, а одговори се односе на изабраног педијатра или стоматолога детета), док су у осталим службама упитник попуњавали искључиво одрасли (старији од 18 година у служби опште медицине, односно кориснице узраста 15 година и више у служби за здравствену заштиту жена). Упитник садржи 16 питања а учесници су имали могућност да додају и своје коментаре, примедбе и предлоге за унапређење квалитета рада изабраног лекара. Поред општих демографских података испитивано је да ли корисници поред посета изабраном лекару користе и услуге приватне праксе, на који начин заказују посете изабраном лекару, колико дуго чекају на преглед, колико су задовољни информатизацијом у дому здрављу, здравствено-васпитним радом, спровођењем скрининга, колико су задовољни радом лекара, медицинских сестара и организацијом здравствене службе. Анкета садржи и питања о одлагању или пропуштању одласка код лекара због финансијских разлога, епидемиолошке ситуације..итд. Поред процене задовољства свим наведеним аспектима, испитаници имају могућност и процене сопственог здравственог стања.

РЕЗУЛТАТИ ИСТРАЖИВАЊА

Анкетирање је у домовима здравља обављено 25. новембра 2024.год. у координацији са Заводом за јавно здравље Нови Пазар и обухваћени су Дом здравља Н.Пазар и Дом здравља Тутин који су у надлежности Завода.

Истраживање је спроведено у следећим службама:

Општа медицина и медицина рада где је било 1307 пацијената, подељено 465 упитника, а вратило се 437 исправних упитника, стопа одговора износи 93,9%;

Здравствена заштита деце и омладине – прегледано 570 пацијента, подељено 224 упитника, а вратило се 220 исправних упитника, што је 98,2%;

Здравствена заштита жена – прегледано је 233 пацијенткиње, подељено 95 упитника, и вратило се свих 95 исправних упитника, што је 100%;

Стоматолошка здравствена заштита деце – прегледано 235 пацијената, подељено 108 упитника, вратило се 101 исправаних упитника, што је 93,5%;

Табела бр.1- Стопа одговора по службама у домовима здравља

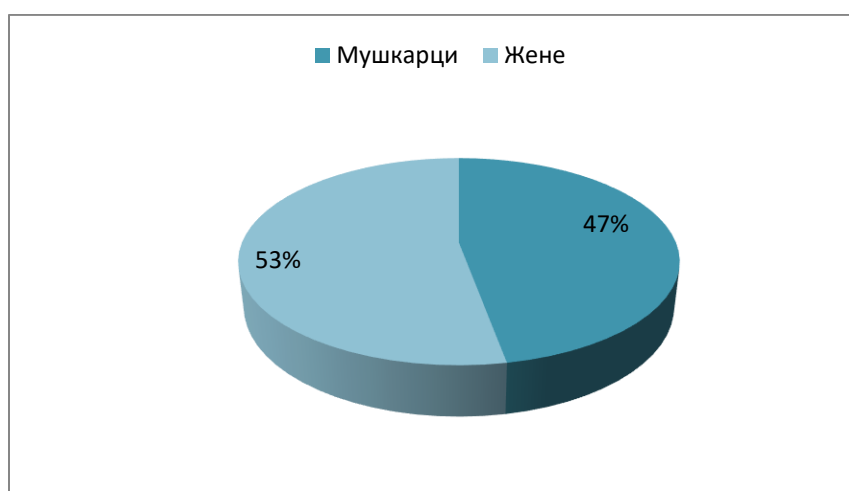
Служба	Број пацијената	Број подељених упитника	Број враћених упитника	% одговора
Општа медицина и медицина рада	1307	465	437	93,2%
Здравствена заштита деце и омладине	570	224	220	98,2%
Здравствена заштита жена	233	95	95	100,0%
Стоматолошка здравствена заштита	235	108	101	93,5%

Служба за здравствену заштиту одраслих

У домовима здравља истраживањем у служби опште медицине је обухваћено 465 пацијената, а вратило се укупно 437 валидних упитника, од укупно 1307 пацијената који су затражили услуге запослених у овим службама.

Већи проценат анкетираних је особа женског пола 52,9% док је 47,1% особа мушког пола (графикон бр.1)

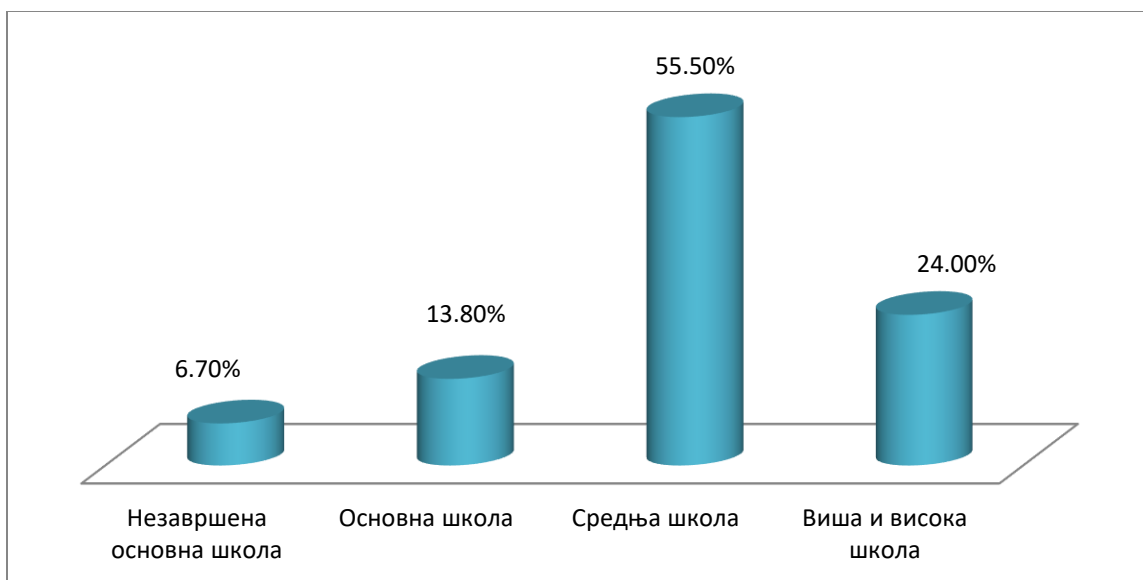
Графикон бр.1- Дистрибуција испитаника према полу



Старосна структура испитаника је сврстана у четири групе: **1**(до 18 год.), **2**(19-39 год.), **3**(40-59 год.) и **4**(старији од 60 год.). Међу анкетираним пацијентима 1,4% је припадало групи 1; 37,3% су старости између 19 и 39 година; 40,4% припадају доби између 40 и 59 година и 20,9% су били старији од 60 година.

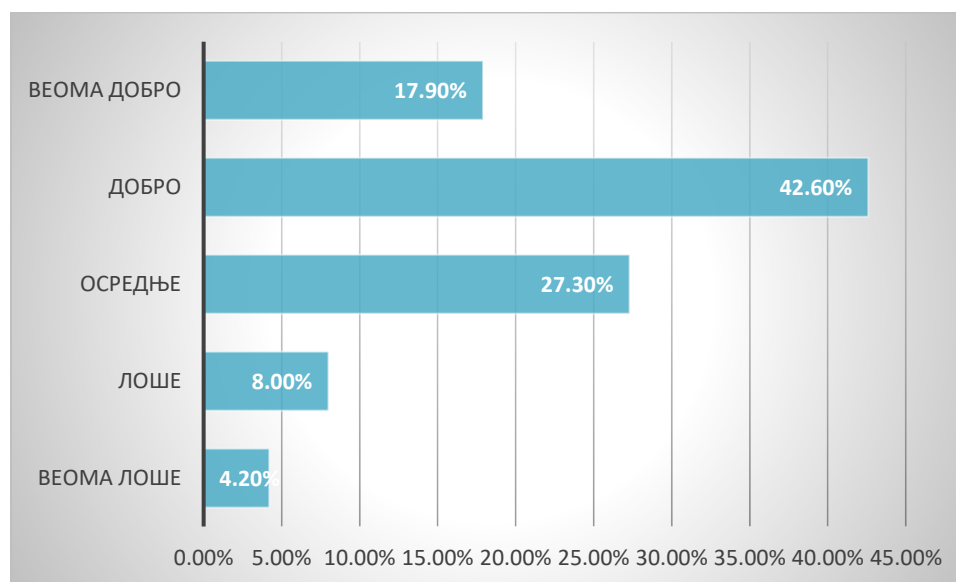
Образовна структура анкетираних пацијената је разнолика. Од завршене школе више од половине испитаника је са завршеном средњом школом-55,5%, близу четвртине је са вишом и високом (24,0%), 6,7% је без завршене основне школе, а 13,8% са завршеном основном школом (графикон бр.2).

Графикон бр.2 –Структура анкетираних корисника здравствене заштите о степену образовања



Што се тиче материјалног положаја изузетно лош и лош материјални положај има 14,2% анкетираних корисника, осредњег материјалног стања је 30,3%, а доброг и веома доброг 54,1% испитаних корисника . О свом материјалном стању није се изјаснило 1,4%. Испитаници су ове године имали мало лошији материјални статус у односу на прошлу годину(графикон бр.3)

Графикон бр.3- Структура анкетираних према материјалном положају



У последњих дванаест месеци број посета изабраним лекару у државној здравственој установи кретао се од једне посете па до преко тридесет на годишњем нивоу(табела бр.2).

Табела бр.2- Број посета изабраном лекару

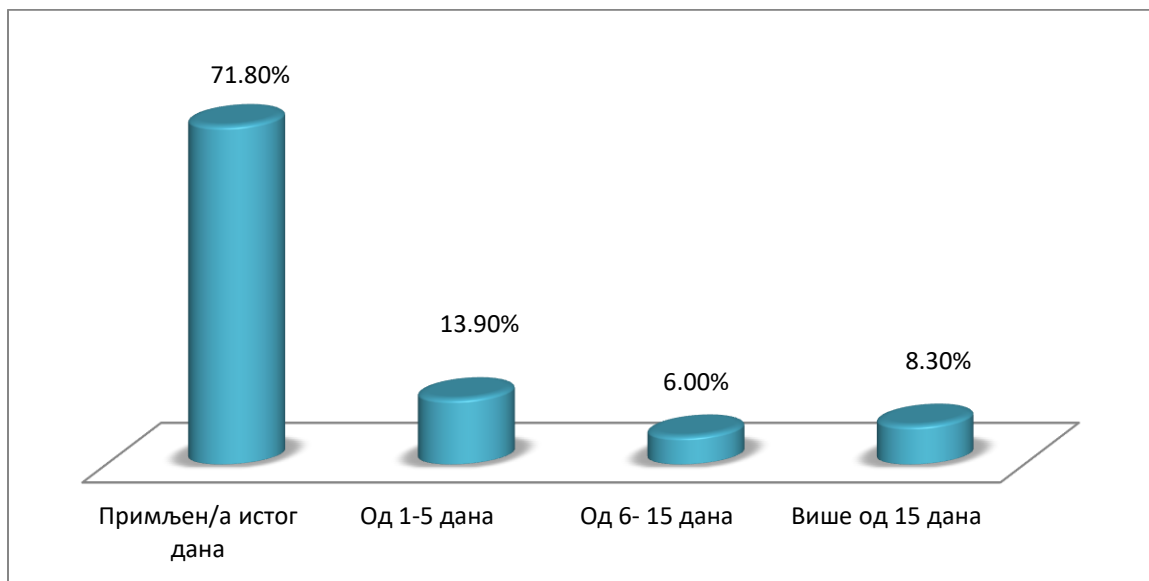
Број посета	н	%
Од 0 до 3 посета	141	32.30%
Од 4 до 10 посета	125	28.70%
Више од 10 посета	34	7.60%
Није се изјаснило	137	31.40%

Посете приватној ординацији обавила је трећина анкетираних(35,0%) и то до 3 пута -24,7% и више од три пута 10,3%.

Близу половине анкетираних(49,8%) заказује преглед код педијатра телефонским путем, 26,1% заказује лично, 16,1% не заказује преглед док је преко апликације „Мој доктор“ заказало 8,1% анкетираних пацијената.

Што се тиче дужине чекања код изабраног лекара у ординацијама опште медицине , у установама примарне здравствене заштите на територији Филијале РФЗО Н.Пазар истог дана је примљено 71,8% испитаника, 1-5 дана преглед је чекало 13,9%, до две недеље преглед је чекало 6,0% анкетираних пацијената, а више од две недеље 8,3% пацијената ,

Графикон бр.4-Структура одговора о дужини чекања на преглед код изабраног лекара



У табели бр.3 приказане су оцене које припадају области информатизације службе за здравствену заштиту одраслих на подручју Филијале РФЗО Н.Пазар. Испитаници су најзадовољнији прописивањем лекова у електронској форми и оценом „одлично“ је оценило 58,7% пацијената, затим заказивање преко Интегрисаног информационог система(ИЗИС)- 46,0% , и најмање одличних оцена је за апликацију „Мој доктор“ и могућности које она пружа- 40,6%. Средње оцене којима је оцењена ова област је такође истим редоследом(4,37; 4,26; 4,20)

Табела бр.3-Оцена службе по питању информатизације службе опште медицине

	1	2	3	4	5	Не односи де на мене
ОПШТА МЕДИЦИНА						
Прописивање лекова у електронској форми и могућност подизања хроничне терапије у апотеци без доласка код изабраног лекара	8.00%	4.40%	8.30%	10.80%	58.70%	9.70%
Апликација „Мој доктор“ и могућности које она пружа	6.80%	9.80%	10.50%	14.50%	40.60%	17.80%
Заказивања специјалистичких прегледа преко Интегрисаног информационог система(ИЗИС),	6.00%	5.40%	20.20%	11.10%	46.00%	11.40%

Информације о здравим стиливима живота већина анкетираних пацијената добија током редовне посете свом изабраном лекару , што је приказано у табели бр.4 и графикону бр.5 . Изабрани лекари у општој медицини најчешће дају савете о правилној исхрани, избегавању/одбрани од секса и физичкој активности. Велики проценат анкетираних пацијената је добио савет о овим темама за време редовне посете(52,9-66,6%).

Табела бр.4-Савети изабраних лекара о здравим стилевима живота

ОПШТА МЕДИЦИНА	Да, за време редовне посете	Да,у посети превентивном центру	Не	Није било потребно	Не сећам се
Правилна исхрана	66.60%	6.10%	6.10%	12.20%	9.00%
Важност физичке активности	61.60%	8.30%	9.70%	11.70%	8.60%
Штетност злоупотребе алкохола	56.60%	6.60%	11.00%	17.10%	8.70%
Штетност пушења	59.20%	6.30%	8.30%	17.30%	8.90%
Избегавање/одбрана од секса	63.80%	4.50%	10.50%	11.40%	9.90%
Важност сигурног секса	52.90%	4.30%	11.70%	18.50%	12.60%
Штетност од употребе дрога	54.50%	4.00%	10.50%	19.20%	11.80%

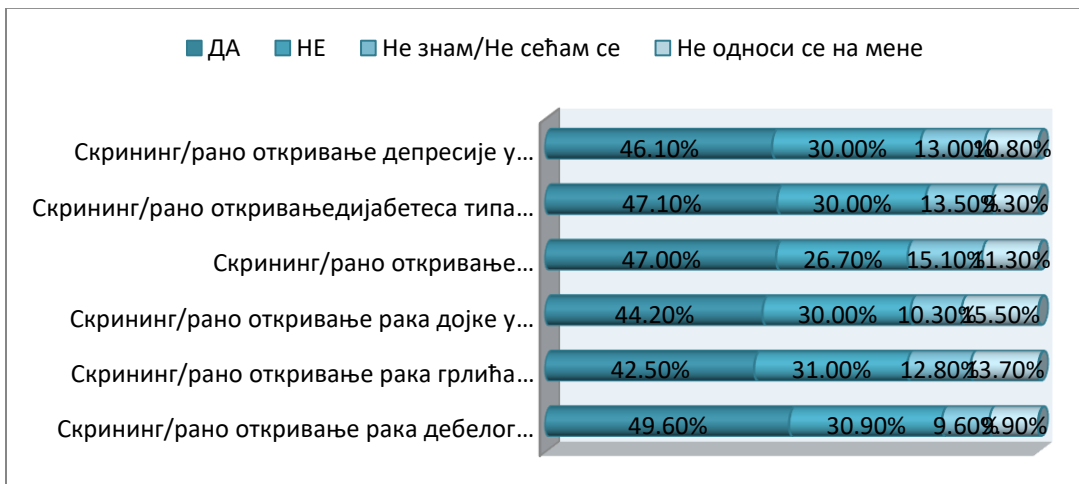
Графикон бр.5-Савети изабраних лекара о здравим стилевима живота



У току редовне посете код изабраних лекара обављају се и скрининг прегледи који су веома важни за рано откривање/спречавање настанка болести као и правовремено лечење. За време редовне посете у служби опште медицине углавном близу половине испитаника је обавила скрининг прегледе(44,2-49,6%) осим за карциноме дојке и грлића

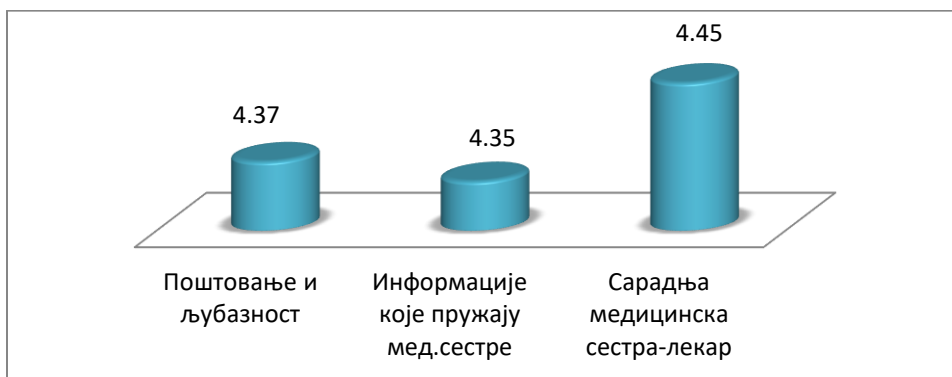
материце који се обављају у служби за здравствену заштиту жена (42,5%) , који иначе имају слаб обухват (графикон бр.6).

Графикон бр.6- Скрининг прегледи



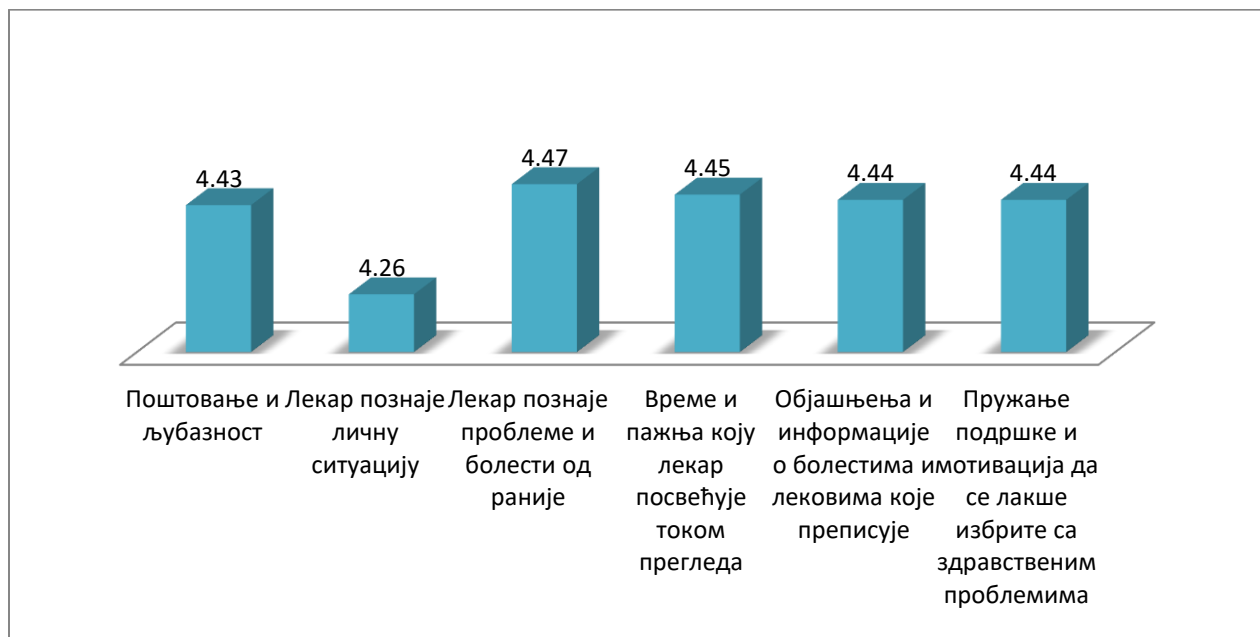
Задовољство корисника радом медицинске сестре је на високом нивоу. Испитаници су приближно оценили сва три питања. Најзадовољнији су односом према лекару са 4,45 , поштовањем и љубазношћу према њима са 4,37 и информацијама које им медицинске сестре пружају са 4,35 (графикон бр.7).

Графикон бр.7-Оцена љубазности сестара



Када је у питању комуникација и сарадња пацијената са изабраним лекаром, испитаници су јако задовољни квалитетом информација које добију од свог изабраног лекара о својој болести и њеном лечењу, као и његовом вољом да их пажљиво слуша, а најмање је оцењено познавање лекара личне ситуације пацијента(на послу,у кући...).

Графикон бр.8-Задовољство корисника изабраним лекаром



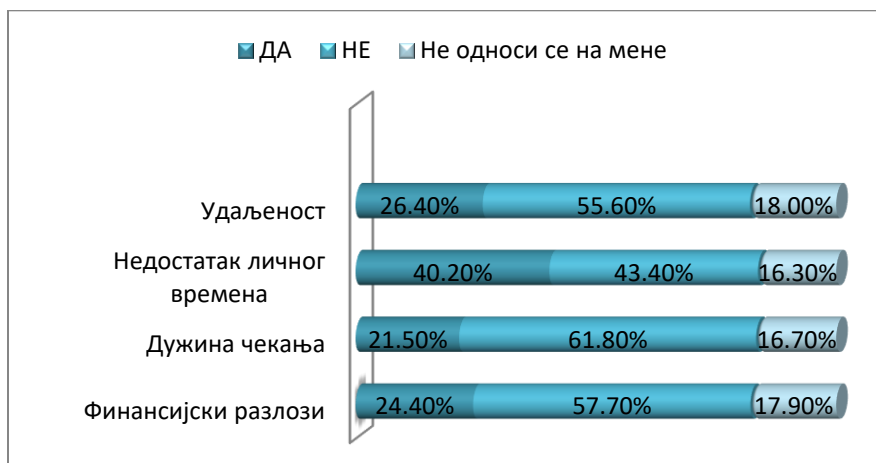
Што се тиче организације рада службе опште медицине, испитаници су најзадовољнији да може обавити истог дана преглед у случају хитности, процедурама жалбе приликом повреде права пацијената и доступношћу лекара викендом. Од свих понуђених питања најмање су задовољни немогућношћу паркирања у кругу установе, бројем места за седење у чекаоници и хигијеном установе. Оцене испитаника приказане су у графикону бр.9.

Графикон бр.9- Задовољство испитаника организацијом рада у служби опште медицине



40.2% анкетираних пацијената због недостатка личног времена била је у ситуацији да одложи посету или одустане од лекарског прегледа. Сви остали разлози су мање заступљени (удаљеност-26,4%, финансијски разлози-24,4% и дужина чекања-21,5%). Изјашњавање о одлагању лекарског прегледа приказану графиконом бр.10.

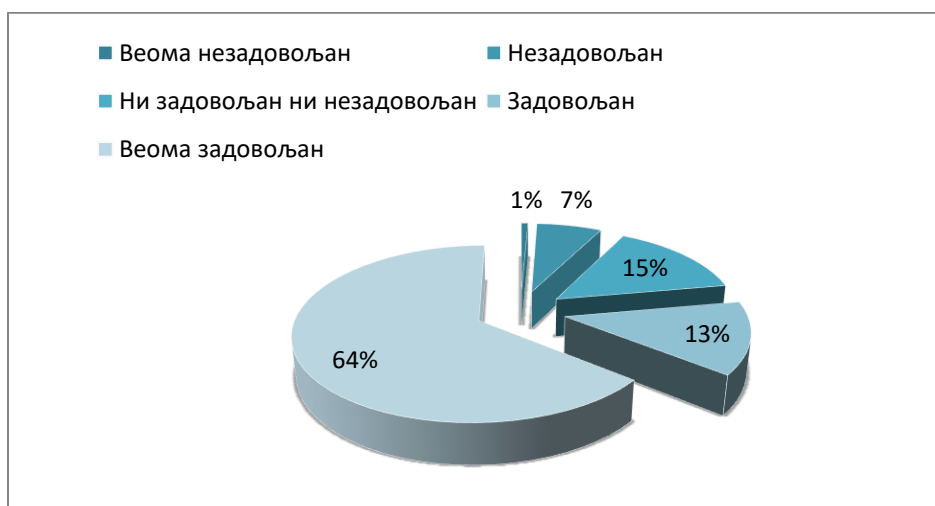
Графикон бр.10-Одлагање или неодлазак на преглед код изабраног лекара



Једно од нових питања у упитнику је самопроцена здравственог стања. Осигурани корисници су своје здравствено стање оценили просечном оценом 4,08. Највећи део испитаника(71,0%) је оценио своје здравље ка добро и одлично, а 9,6% се изјаснило да им је здравље нарушено.

Последње питање у упитнику се односи на укупно задовољство службом опште медицине. На територији Филијале РФЗО Н.Пазар , узимајући у обзир све наведено, примарном здравственом заштитом у служби за одрасле је веома задовољно и задовољно 77,8% испитаних, 14,7%, ни задовољно ни незадовољно , док је незадовољно и веома незадовољно 7,5% присутних ,анкетираних пацијената (графикон бр.11).

Графикон бр.11- Опште задовољство здравственом заштитом у служби опште медицине



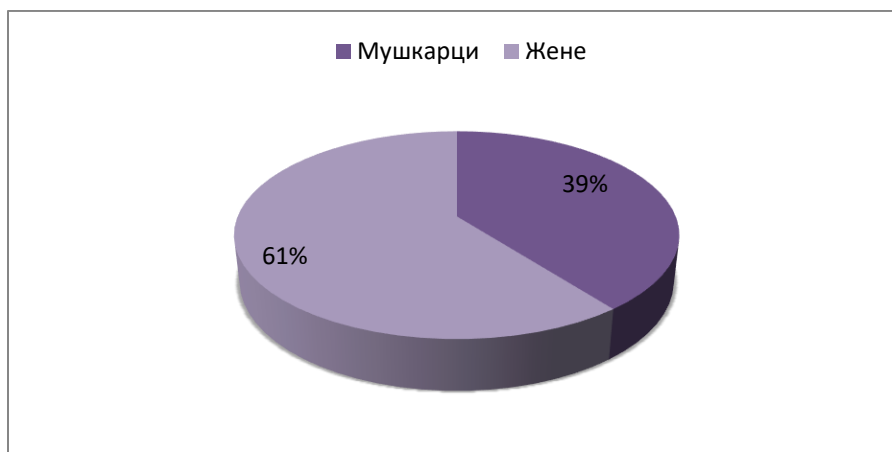
Просечна оцена задовољства у служби опште медицине је мања за 0,18 у односу на прошлу годину и износи 4,34 и већа је у Дому здравља Тутин(4,66) него з Дому здравља Н.Пазар(4,04).

Служба за здравствену заштиту деце и омладине

У домовима здравља истраживањем у служби за здравствену заштиту деце и омладине анкетирањем је обухваћено 224 пацијента, где је укупно одговорило 220 пацијената који су затражили услуге запослених у овим службама. Проценат враћених одговора у овој служби била је 98,2%.

Већи проценат анкетираних је особа женског пола 60,5% док је 39,5% особа мушког пола(графикон бр.12).

Графикон бр.12- Дистрибуција испитаника у служби за 33 деце према полу

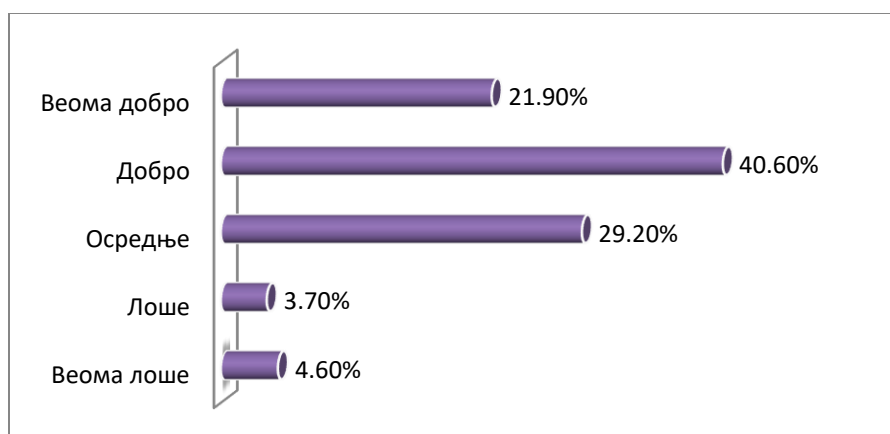


Старосна структура испитаника је сврстана у четири групе: **1**(до 18 год.), **2**(19-39 год.), **3**(40-59 год.) и **4**(старији од 60 год.). Међу анкетираним пацијентима 9,8% је припадало групи **1**; 67,0% су старости између 19 и 39 година; 22,3% припадају доби између 40 и 59 година и 0,9% су били старији од 60 година.

Образовна структура анкетираних пацијената је разнолика. Од присутних испитаника са завршеном средњом школом је 16,0%, близу петине је са вишом и високом (16,4%), 32,9% је без завршене основне школе, а 34,7% са завршеном основном школом . Треба нагласити да овако дати одговоре треба усети са резервом јер је упитник требао попуњавати родитељ и да су на питање о завршеној школи уносили образовање детета односно пацијента.

Што се тиче материјалног положаја изузетно лош и лош материјални положај има 8,3% анкетираних корисника, осредњег материјалног стања је 29,2%, а доброг и веома доброг 62,5% испитаних корисника (графикон бр.13).

Графикон бр.13- Структура анкетираних у служби за 33 деце према материјалном положају



У последњих дванаест месеци број посета изабраним лекару у државној здравственој установи кретао се од једне посете па до двадесет на годишњем нивоу(табела бр.5).

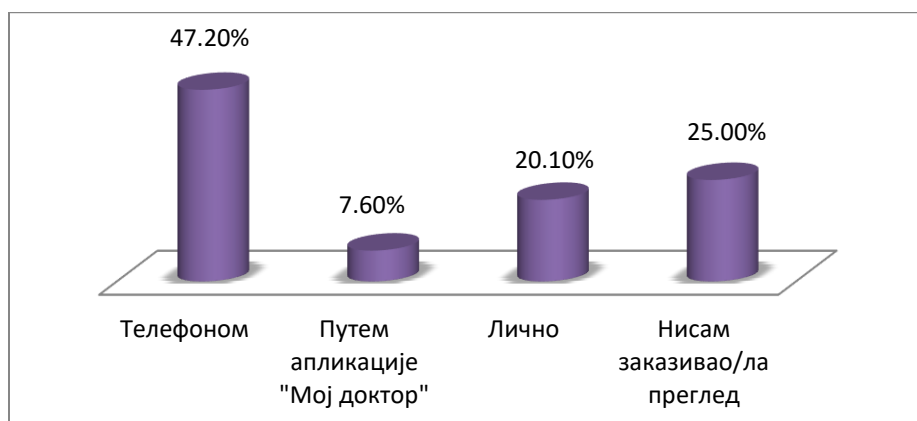
Табела бр.5- Број посета изабраном лекару

Број посета	н	%
Од 0 до 3 посета	76	38,5%
Од 4 до 10 посета	104	42,4%
Више од 10 посета	18	9,1%
Није се изјаснило	22	10,0%

Посете у приватној ординацији обавило је 34,5% анкетираних и то од тога 30,9% до 3 пута , а више од 3 пута 3,6% анкетираних.

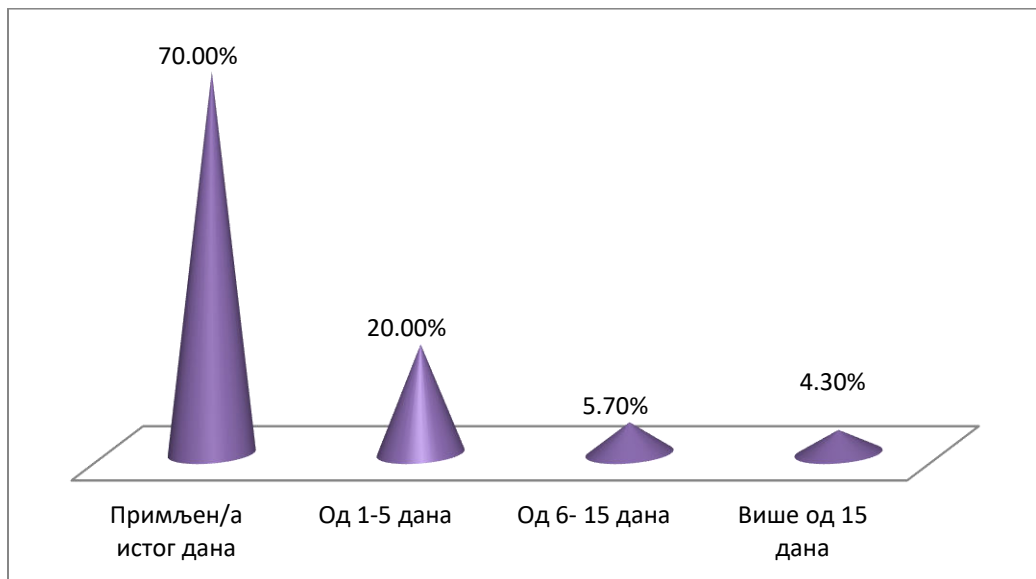
Близу половине анкетираних заказује преглед код педијатра телефонским путем, 47,2% не заказује преглед 25,0%, лично заказује петина анкетираних(20,1%), док апликација „Мој доктор“ још увек није заживела у великом проценту(7,6%).

Графикон бр.14- Начин заказивања прегледа код изабраног педијатра



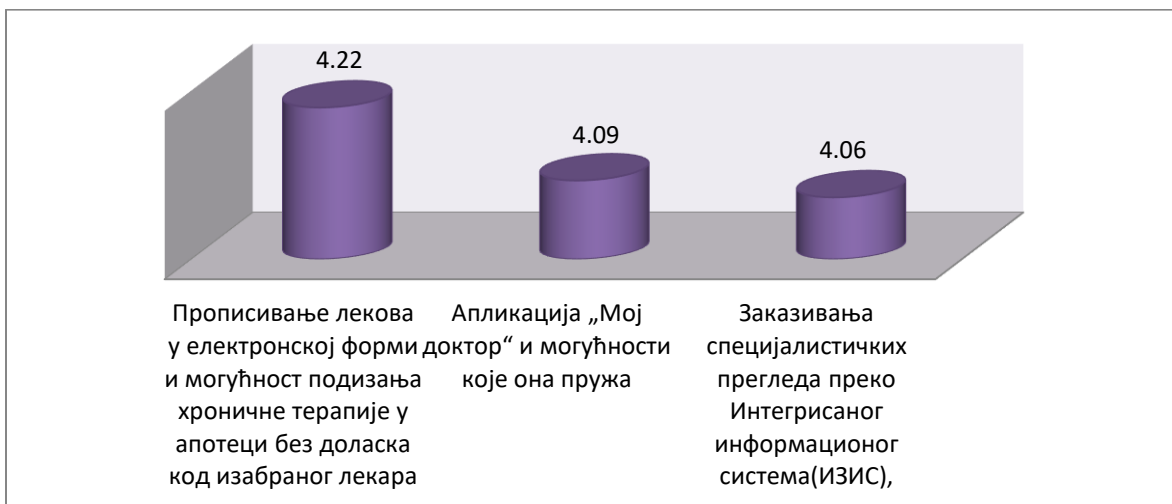
Што се тиче дужине чекања код изабраног лекара у ординацијама педијатра , у установама примарне здравствене заштите на територији Филијале РФЗО Н.Пазар истог дана је примљено 70,0% испитаника, 1-5 дана преглед је чекало 20,0%, до две недеље преглед је чекало 5,7% анкетираних пацијената , а више од две недеље 4,3% пацијената(графикон бр.15).

Графикон бр.15-Структура одговора о дужини чекања на преглед код педијатра



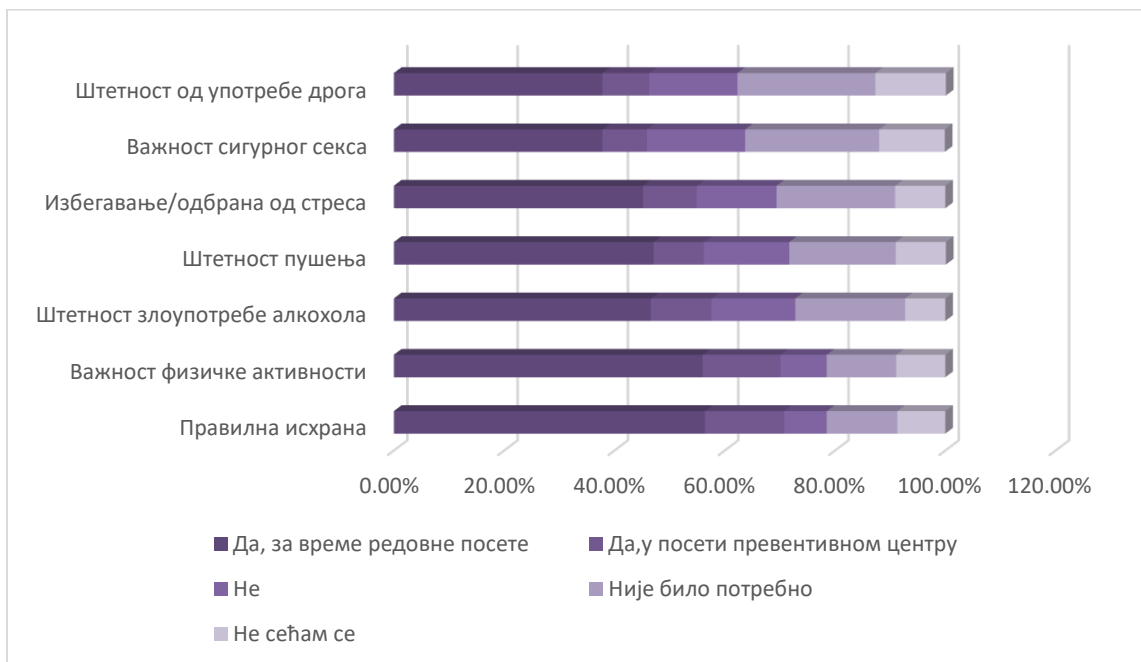
Корисници служби за здравствену заштиту деце су веома задовољни могућностима које пружа информациони систем. Највећу оцену добила прописивање лекова у електронској форми и могућност подизања хроничне терапије у апотеци без доласка код изабраног лекара(4,22) , затим је апликација „Мој доктор“ и могућности које она пружа(4,09) као и приближну заказивања специјалистичких прегледа преко Интегрисаног информационог система(ИЗИС)-4,06.

Графикон бр.16-Задовољство корисника информатизацијом службе за зз деце



Информације о здравим стилевима живота већина анкетираних пацијената добија током редовне посете свом изабраном лекару, што је приказано у графикону бр.17. Изабрани педијатри најчешће дају савете о правилној исхрани, физичкој активности и важности физичке активности. Велики проценат анкетираних пацијената је добио савет о овим темама за време редовне посете (37,8-56,4%). Највише се причало о правилној исхрани (66,5%), о важности физичке активности (56,0%) а најмање о штетности дрога и сигурном сексу (37,8%).

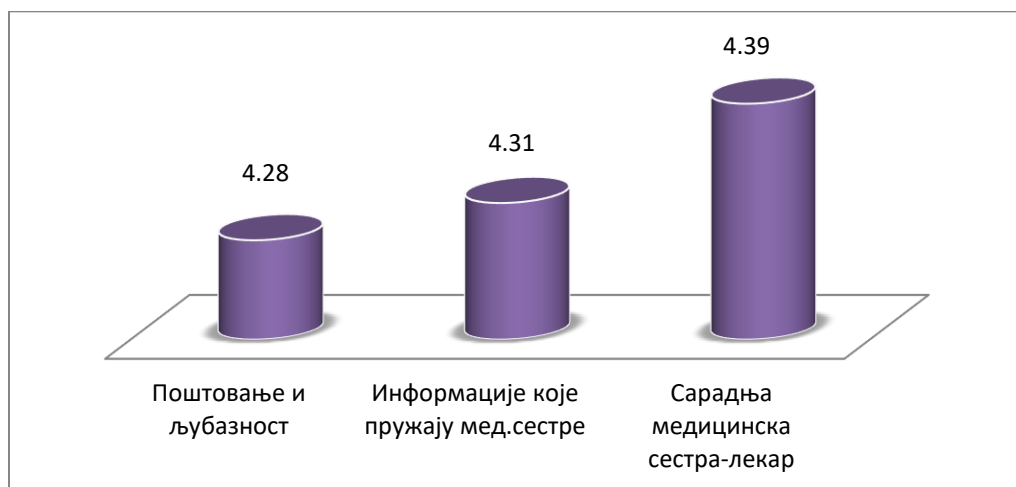
Графикон бр.17-Здравствено-васпитни рад у ординацији педијатра



На питање у вези Скрининг прегледа у служби за здравствену заштиту деце код половине анкетираних углавном су били одговори: „не“, код трећине „не односи се на мене“ ,јер се питања углавном односе на другу добну популацију.

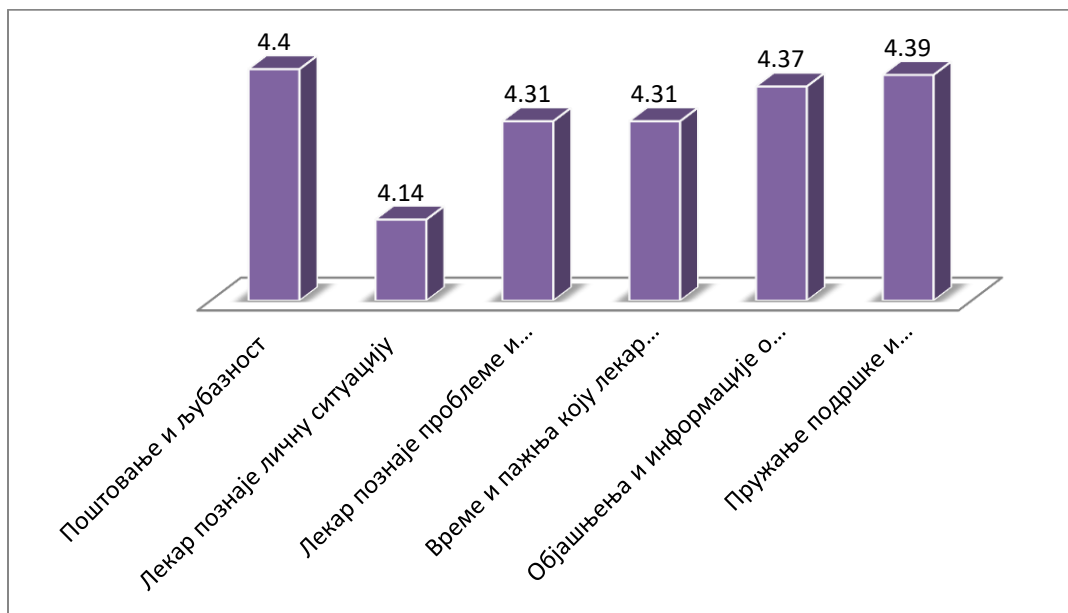
Задовољство корисника радом медицинске сестре је на веома високом нивоу. Испитаници су приближно оценили сва три питања. Најзадовољнији су односом према лекару са 4,36, затим информацијама које им медицинске сестре пружају са 4,31 и поштовањем и љубазношћу према њима са 4,28.

Графикон бр.18-Оцена љубазности сестара



Када је у питању комуникација и сарадња пацијената са изабраним педијатром, испитаници су јако задовољни поштовањем и љубазношћу, а најмање је оцењено познавање лекара личне ситуације пацијента(на послу,у кући...)

Графикон бр.19-Задовољство корисника изабраним педијатром



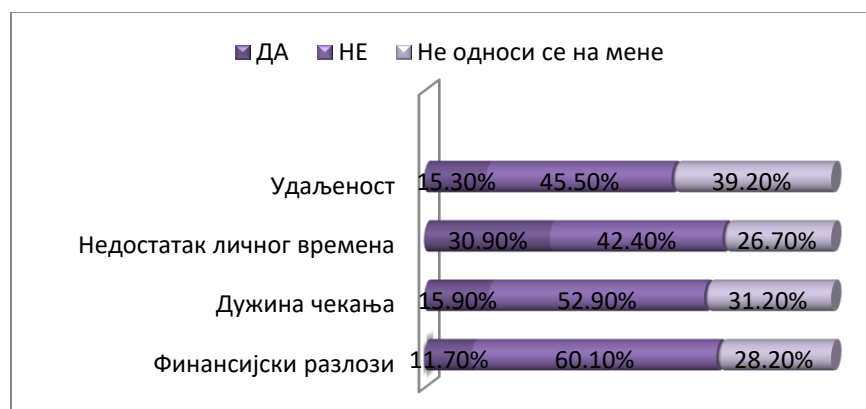
Што се тиче организације рада службе за здравствену заштиту деце, испитаници су најзадовољнији радним временом, да може обавити истог дана преглед у случају хитности, доступношћу педијатра викендом. Од свих понуђених питања најмање су задовољни немогућношћу паркирања у кругу установе и хигијеном установе. Оцене испитаника приказане су у графикону бр.20.

Графикон бр.20- Задовољство испитаника организацијом рада у служби зз деце и омладине



Трећина анкетираних пацијената због недостатка личног времена била је у ситуацији да одложи посету или одустане од лекарског прегледа. Сви остали разлози су мање заступљени (дужина чекања-15,9%, удаљеност-15,3% и финансијски разлози-11,7%). Изјашњавање о одлагању лекарског прегледа приказану графиконом бр.21.

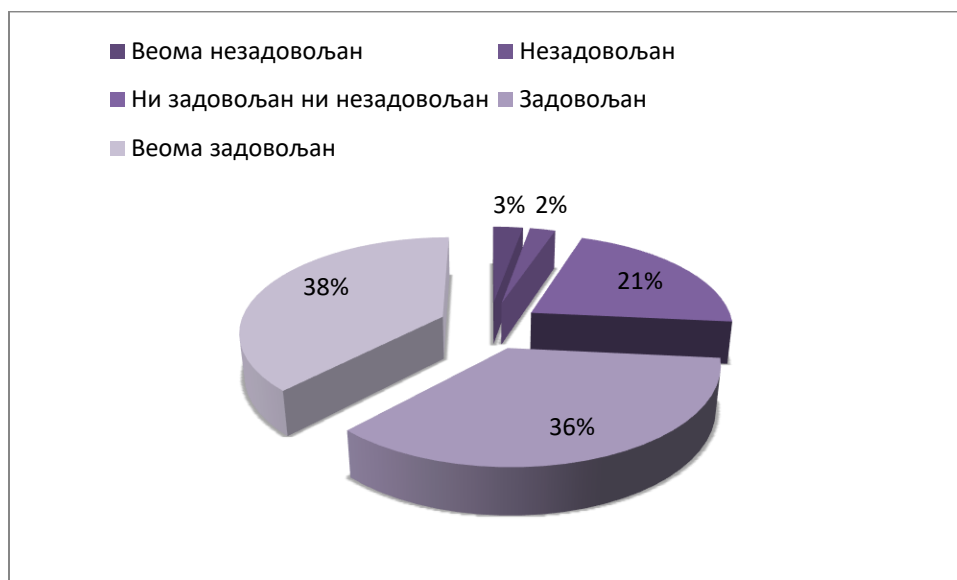
Графикон бр.21- Одлагање или неодлазак на преглед код изабраног педијатра



Једно од нових питања у упитнику је самопроцена здравственог стања. Осигурани корисници су своје здравствено стање оценили просечном оценом 3,95. Највећи део испитаника(63,0%) је оценио своје здравље ка добро и одлично, а 5,2% се изјаснило да им је здравље нарушено.

Последње питање у упитнику се односи на укупно задовољство примарном здравственом заштитом у служби за здравствену заштиту деце и омладине . На територији Филијале РФЗО Н.Пазар , узимајући у обзир све наведено, примарном здравственом заштитом у служби за децу и омладину је веома задовољно и задовољно 73,4% испитаних, 21,3% ни задовољно ни незадовољно , док је незадовољно и веома незадовољно 5,2% присутних анкетираних пацијената (графикон бр.22).

Графикон бр.22-Укупно задовољство службом за 33 деце



Просечна оцена задовољства у служби за здравствену заштиту деце и омладине износи 4,03 и већа је у Дому здравља Тутин(4,55) него у Дому здравља Нови Пазар(3,76) . У односу на претходну годину укупна оцена задовољства је мања за 0,25, у ДЗ Тутин је иста док је у ДЗ Н.Пазар мања за 0,39.

Служба за здравствену заштиту жена

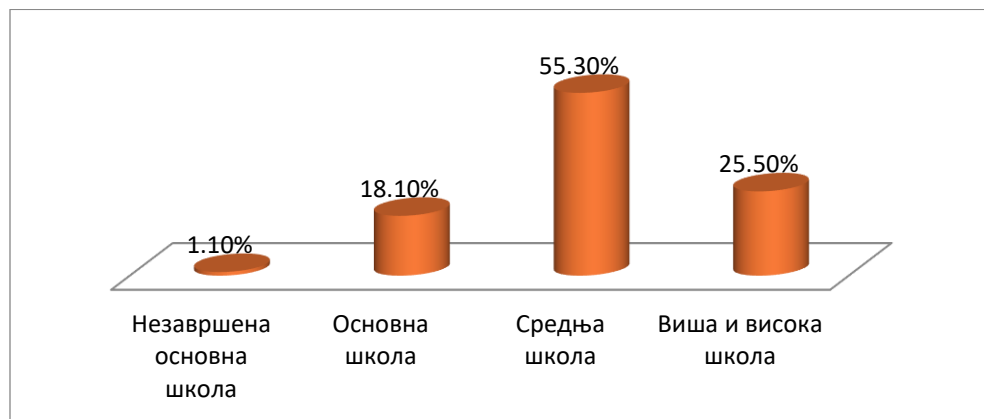
У домовима здравља Н.Пазар и Тутин истраживањем у служби за здравствену заштиту жена је обухваћено 95 пацијената а вратило се свих 95 валидних упитника (стопа одговора 100%), од укупно 233 пацијената који су затражили услуге запослених тог дана у овим службама.

У анкети је као што се и очекивало учествовало 100% особа женског пола.

Старосна структура испитаника је сврстана у четири групе: **1**(до 18 год.), **2**(19-39 год.), **3**(40-59 год.) и **4**(старији од 60 год.). Међу анкетираним пацијентима 2,2% је припадало групи **1**; 67,4% су старости између 19 и 39 година; 26,1% припадају доби између 40 и 59 година и 4,3% су били старији од 60 година.

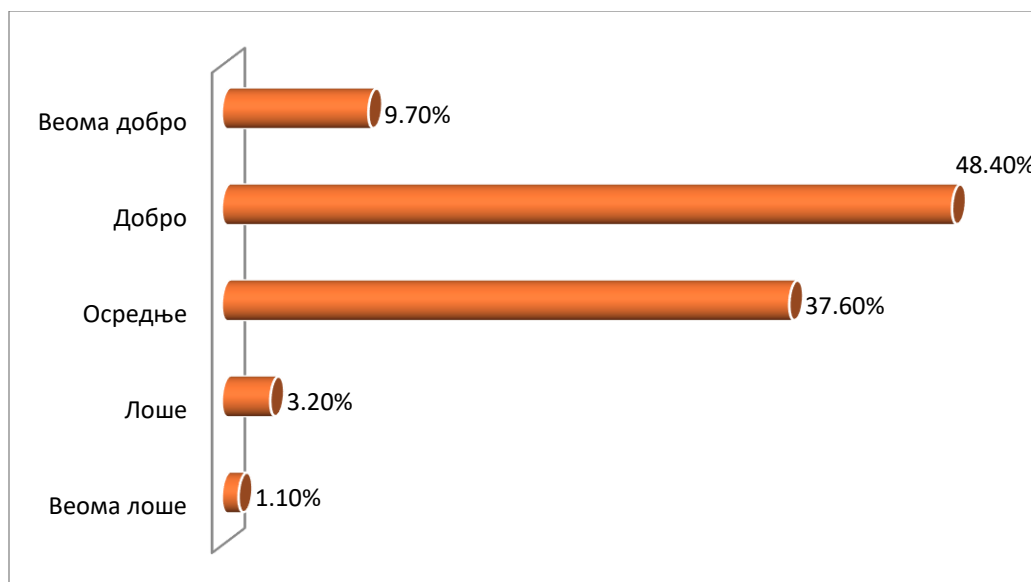
Што се тиче завршене школе више од половине испитаника је са завршеном средњом школом-55,3%, четвртина са вишом и високом-25,5%, , 18,1% са завршеном основном школом и 1,1% без завршене основне школе (графикон бр.23).

Графикон бр.23 – Степен образовања корисника здравствене заштите жена



Што се тиче материјалног положаја код анкетираних корисника у служби за здравствену заштиту жена, изузетно лош и лош материјални положај има 4,3% анкетираних корисника, осредњег материјалног стања је 37,6%, а доброг и веома доброг 58,1% испитаних корисника (графикон бр.24).

Графикон бр.24- Структура анкетираних према материјалном положају



У последњих дванаест месеци број посета изабраним лекару у државној здравственој установи кретао се од једне посете па до двадесет на годишњем нивоу(табела бр.6).

Табела бр.6- Број посета изабраном лекару

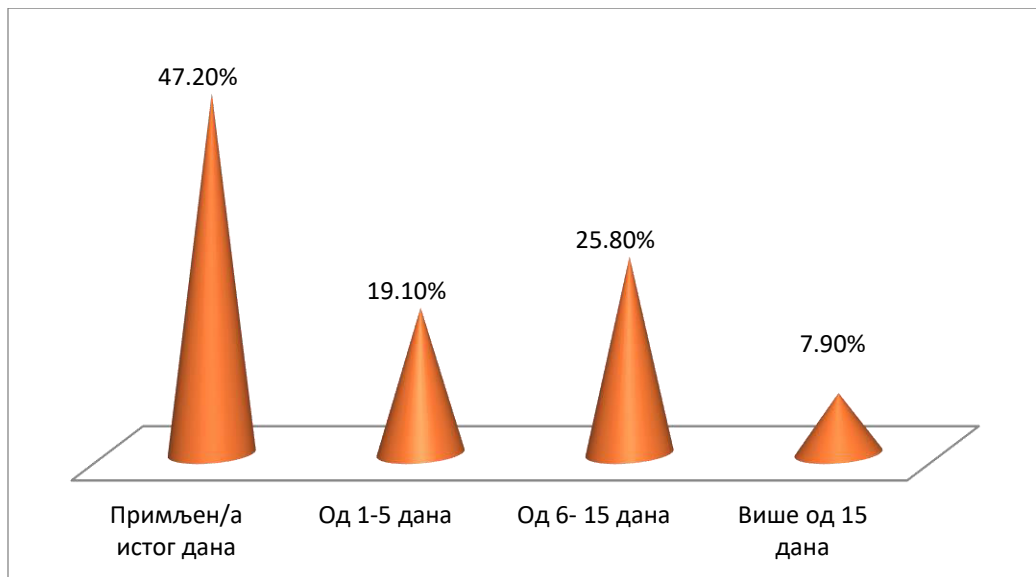
Број посета	n	%
Од 0 до 3 посета	56	59,9%
Од 4 до 10 посета	32	33,8%
Више од 10 посета	6	6,3%

Посете у приватној ординацији до три пута обавило је 28,4% од 40 анкетираних који су се изјаснили да су посећивали лекара у приватној пракси.

Што се тиче заказивања прегледа код изабраног гинеколога од 59 испитаника 76,3% је заказало телефоном, , 17,8% је заказало путем апликације „Мој доктор“ и лично - 13,6% анкетираних.

Што се тиче дужине чекања код изабраног гинеколога у служби за зз жена , у установама примарне здравствене заштите на територији Филијале РФЗО Н.Пазар истог дана је примљено 47,2% испитаника, 1-5 дана преглед је чекало 19,1%, до две недеље преглед је чекало 25,8% анкетираних пацијената , а више од две недеље 7,9% пацијената(графикон бр.25).

Графикон бр.25-Дужина чекања на преглед код изабраног гинеколога



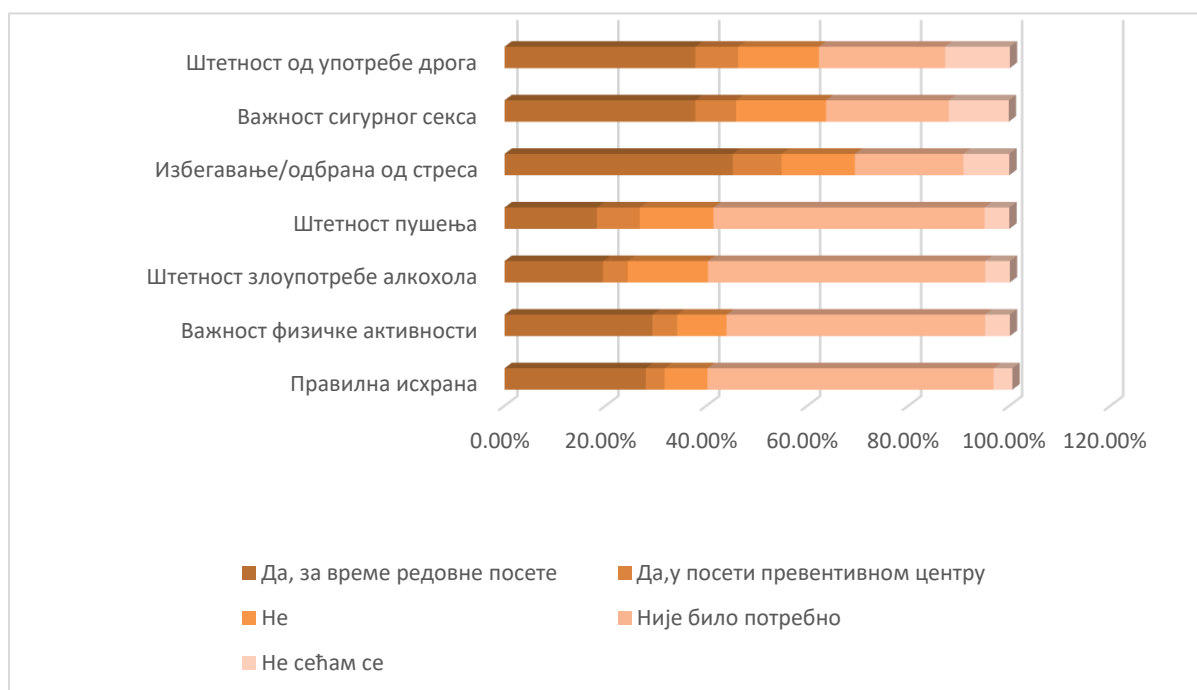
У табели бр.7 приказане су оцене које припадају области информатизације службе за здравствену заштиту жена на подручју Филијале РФЗО Н.Пазар. Испитаници су најзадовољнији прописивањем лекова у електронској форми и оценом „одлично“ је оценило 58,0% пацијената, затим заказивање преко Интегрисаног информационог система(ИЗИС)- 45,9% , и најмање одличних оцена је за апликацију „Мој доктор“ и могућности које она пружа- 44,6%. Средње оцене којима је оцењена ова област је ишла редоследом 4,58; 4,45; 4,57.

Табела бр.7-Информатизација службе за здравствену заштиту жена

Гинекологија	1	2	3	4	5	Не односи де на мене
Прописивање лекова у електронској форми и могућност подизања хроничне терапије у апотеци без доласка код изабраног лекара	3.7%	0%	8.6%	19.8%	58.0%	9.9%
Апликација „Мој доктор“ и могућности које она пружа	9.5%	1.4%	6.8%	18.9%	44.6%	18.9%
Заказивања специјалистичких прегледа преко Интегрисаног информационог система(ИЗИС),	2.7%	1.4%	10.8%	23.0%	45.9%	16.2%

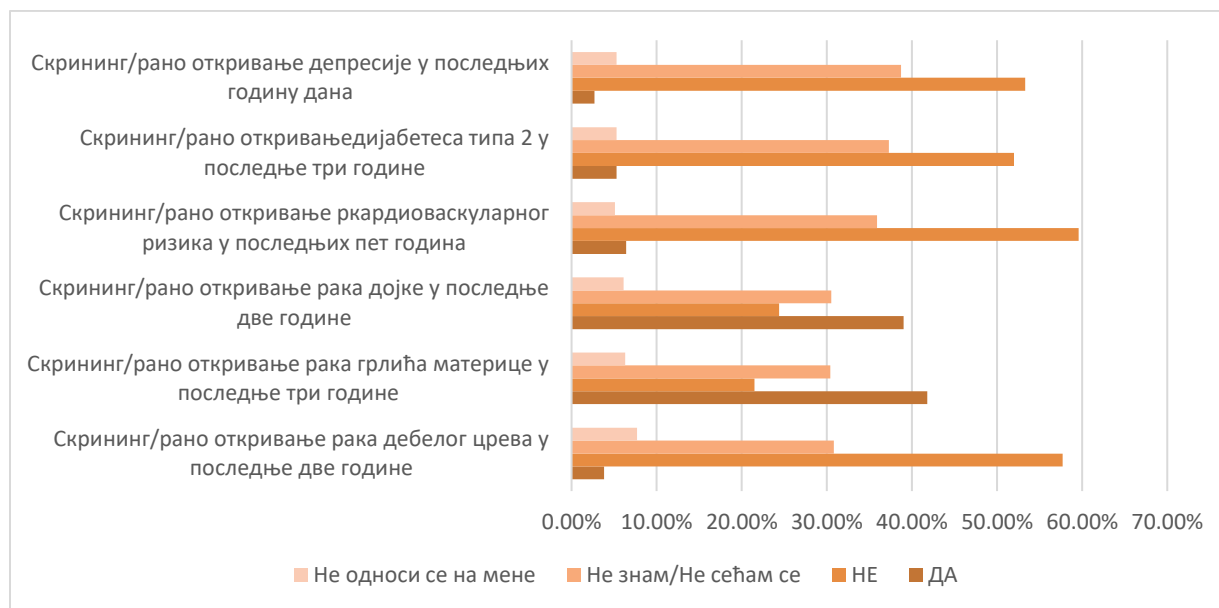
Информације о здравим стилевима живота већина анкетираних пацијената добија током редовне посете свом изабраном гинекологу, што је приказано у графикону бр.26. Изабрани гинеколози најчешће дају савете о избегавању/одбрани од стреса, физичкој активности и правилној исхрани. Велики проценат анкетираних пацијената је добио савет о овим темама. За време редовне посете највише се причало о избегавању/одбрани од стреса(45,2%) и важности сигурног секса и штетности дрога(37,8%). Зрелост женске популације показује проценат више од половине да нема потребе причати о правилној исхрани(56,7%), штетности алкохола(54,9%), пушења(53,7%) и важности физичке активности(51,2%) по здравље човека.

Графикон бр.26-Структура одговора о саветима гинеколога(здравствено-васпитни рад)



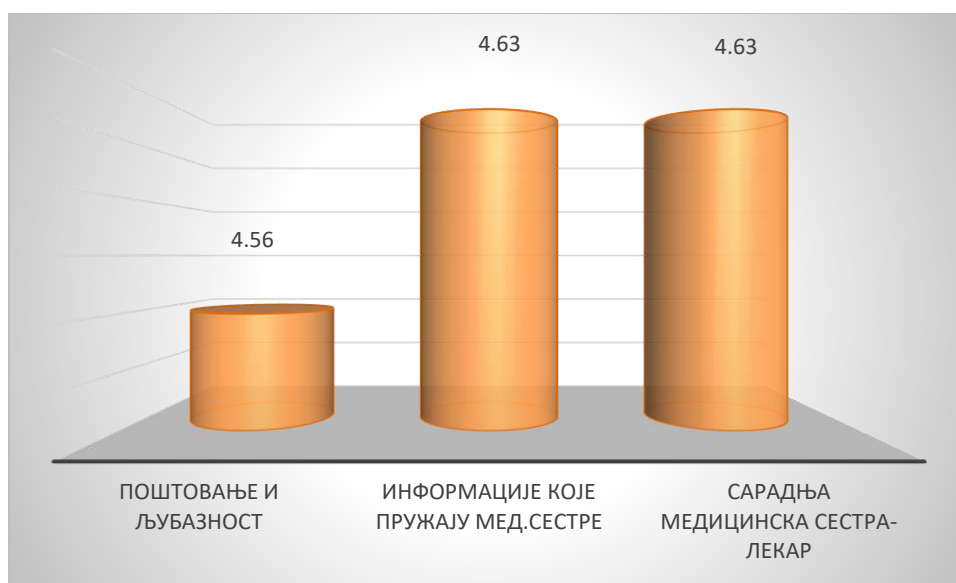
У току редовне посете код изабраних гинеколога обављају се и скрининг прегледи који су веома важни за рано откривање/спречавање настанка болести као и правовремено лечење. За време редовне посете у служби за зз жена углавном две петине жена је обавило скрининг прегледе за карциноме дојке(39,0%) и грлића материце који се обављају у служби за здравствену заштиту жена. (41,8%). Остали скрининзи се раде у служби опште медицине.

Графикон бр.27-Скрининг прегледи



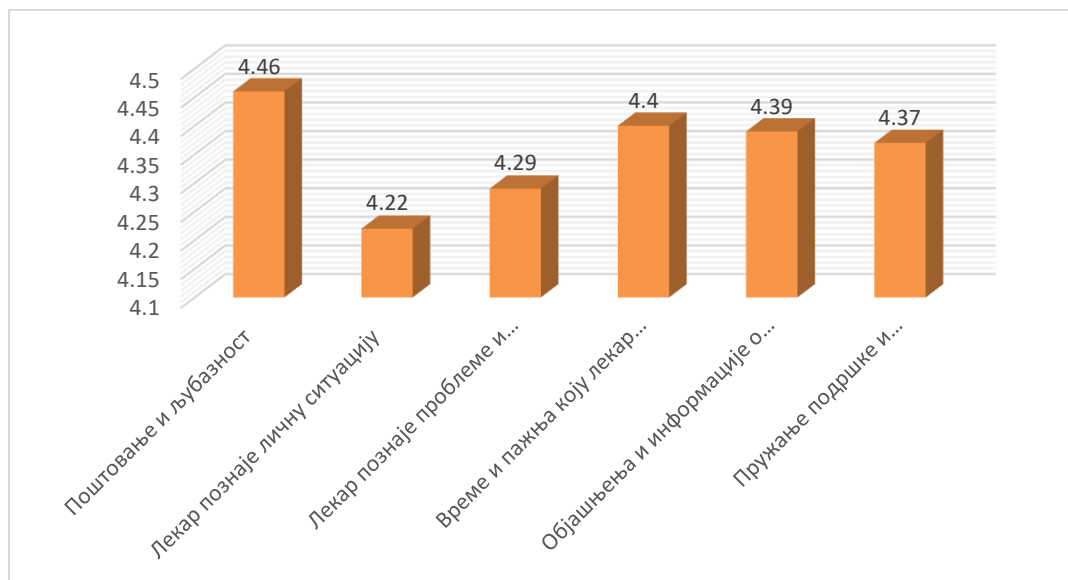
Задовољство корисника радом медицинске сестре је на веома високом нивоу. Испитаници су брближно оценили сва три питања. Најзадовољнији су поштовањем и односом према лекару и информацијама које им медицинске сестре пружају са 4,63 и љубазношћу према њима са 4,56 (графикон бр.28).

Графикон бр.28-Оцена љубазности сестара



Када је у питању комуникација и сарадња пацијената са изабраним гинекологом, испитаници су јако задовољни поштовањем и љубазношћу лекара, временом и пажњом коју лекар посвећује током прегледа, квалитетом информација које добију од свог изабраног лекара о својој болести и њеном лечењу, а најмање је оцењено познавање лекара личне ситуације пацијента(на послу,у кући...). Висок степен задовољства је приказан у графикону бр.29.

Графикон бр.29-Задовољство корисника изабраним гинекологом



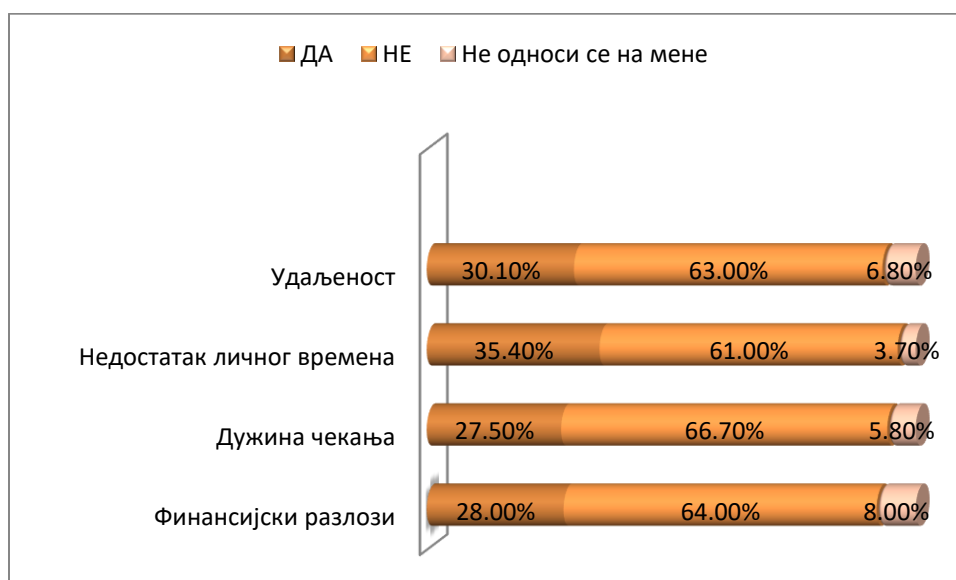
Што се тиче организације рада службе за здравствену заштиту жена, испитаници су најзадовољнији доступношћу лекара викендом, да може обавити истог дана преглед у случају хитности, радним временом и могућношћу комуникације са лекаром путем телефона. Од свих понуђених питања најмање су задовољни немогућношћу паркирања у кругу установе, процедурама жалбе приликом повреде права пацијената и хигијеном установе. Оцене испитаника приказане су у графикону бр.30.

Графикон бр.30- Задовољство испитаника организацијом рада у служби здравствене заштите жена



Трећина анкетираних пацијената због недостатка личног времена-30,1% и удаљености-35,4% била је у ситуацији да одложи посету или одустане од лекарског прегледа. Сви остали разлози су нешто мање заступљени(дужина чекања-27,5% и финансијски разлози-28,0%).Изјашњавање о одлагању лекарског прегледа приказану графиком бр.31.

Графикон бр.31-Одлагање или неодлазак на преглед код изабраног гинеколога



Једно од нових питања у упитнику је самопроцена здравственог стања. Осигурани корисници су своје здравствено стање оценили просечном оценом 3,92. Највећи део испитаника(77,2%) је оценио своје здравље ка добро и одлично, а 8,6% се изјаснило да им је здравље нарушено.

Последње питање у упитнику се односи на укупно задовољство примарном здравственом заштитом у служби за здравствену заштиту жена. На територији Филијале РФЗО Н.Пазар , узимајући у обзир све наведено, примарном здравственом заштитом у служби за здравствену заштиту жена је веома задовољно и задовољно 83,9% испитаних, 9,7%, ни задовољно ни незадовољно , док је незадовољно и веома незадовољно 6,5% присутних ,анкетираних пацијената (графикон бр.32).

Графикон бр.32-Укупно задовољство службом за 33 жена



Просечна оцена задовољства у служби за здравствену заштиту жена износи 4,14 и већа је у Дому здравља Тутин(4,77) него у Дому здравља Нови Пазар(3,76) .

Служба за стоматолошку заштиту

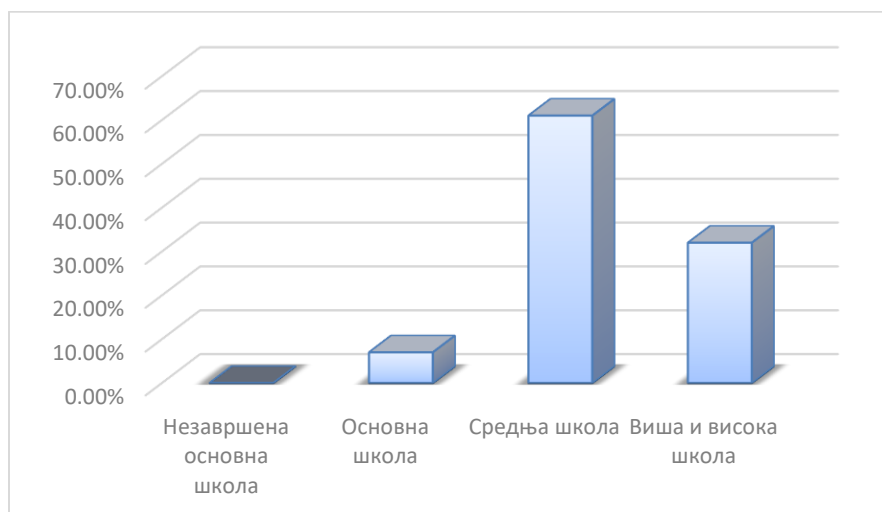
У домовима здравља истраживањем у служби за стоматолошку заштиту обухваћено је 108 пацијената а 102 упитника вратило валидно , што представља стопу одговора 94,4%. Већи проценат анкетираних је особа женског пола 59,8% док је 40,2% особа мушког пола (графикон бр.33)

Графикон бр.33- Дистрибуција испитаника према полу



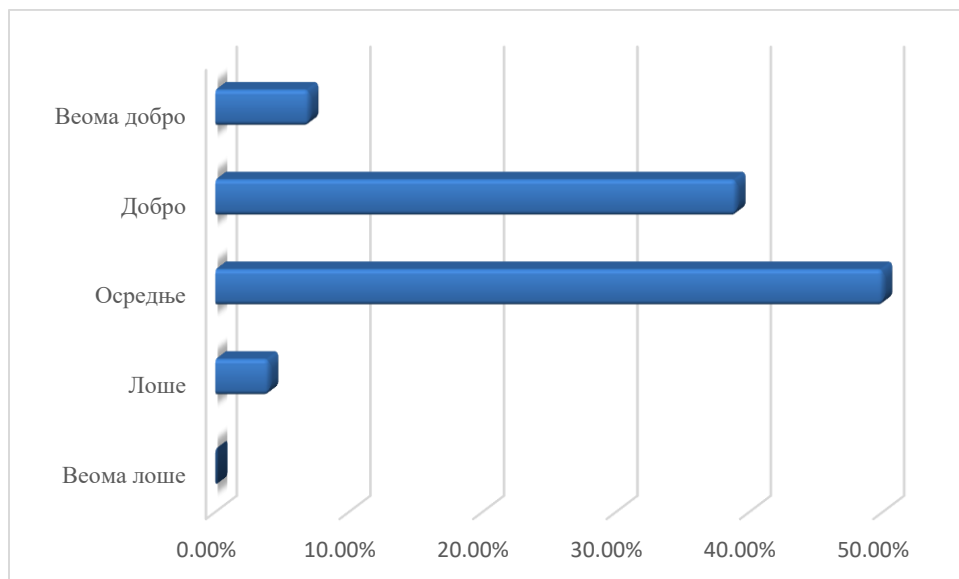
Образовни профил испитаника је следећи: две трећине испитаника је са завршеном средњом школом-61,0%, једна трећина је са вишом и високом(32,0%) и 7,0% са завршеном основном школом (графикон бр.34).

Графикон бр.34 –Структура анкетираних корисника стоматолошке здравствене заштите о степену образовања



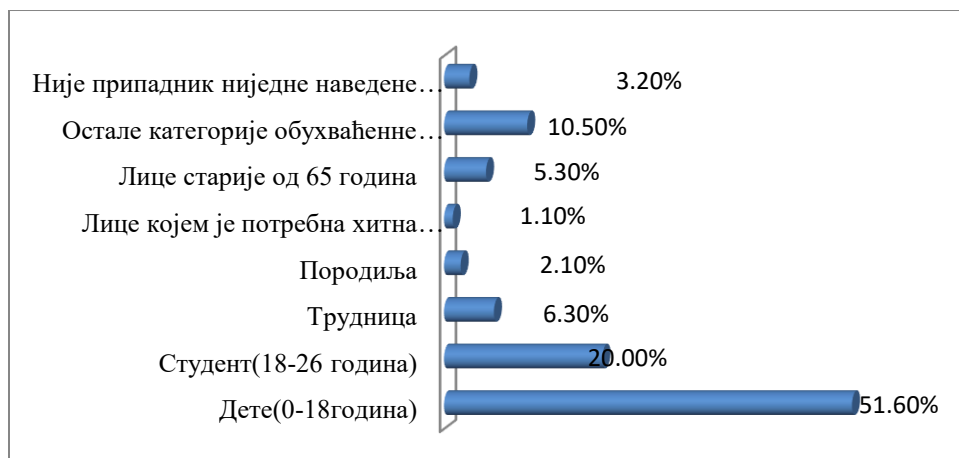
Што се тиче материјалног положаја изузетно лош и лош материјални положај има 4,0 % анкетираних корисника, осредњег материјалног стања је 50,0%, а доброг и веома доброг близу половине (46,0%) испитаних корисника (графикон бр.35)

Графикон бр.35- Структура анкетираних према материјалном положају



Графиконом бр.36 приказане су категорије осигураника које су користиле услуге стоматолошке здравствене заштите у 2024 .години.

Графикон бр.36- Категорије осигураника

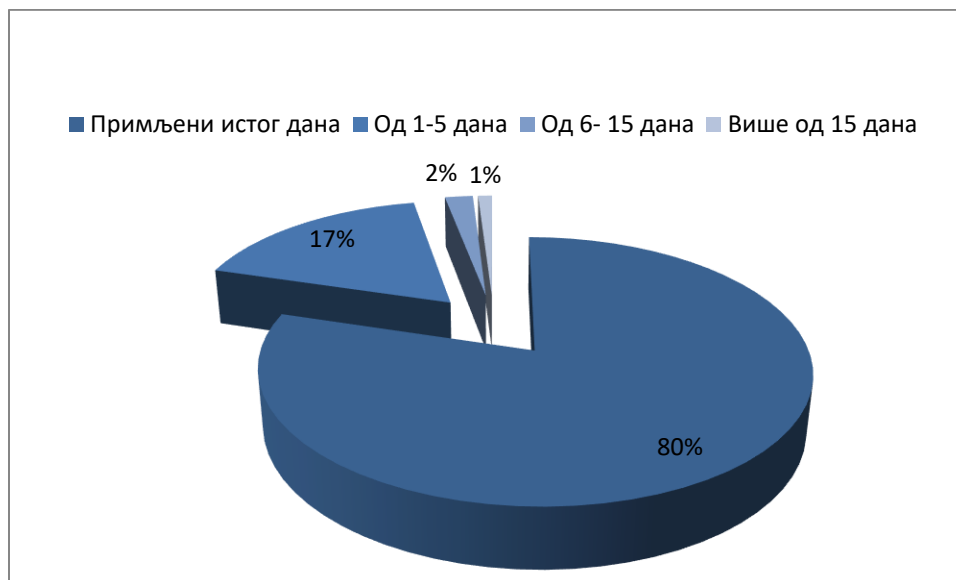


Испитаници у службама стоматолошке здравствене заштите(62,8%) остваре просечно до 5 посета. Да обавља посете и прегледе у приватној пракси изјаснила се петина анкетираних.

Најчешћи разлози одласка код приватног стоматолога је немогућност добијања услуге у државној служби и констатација да приватни лекар пружа квалитетнију услугу.

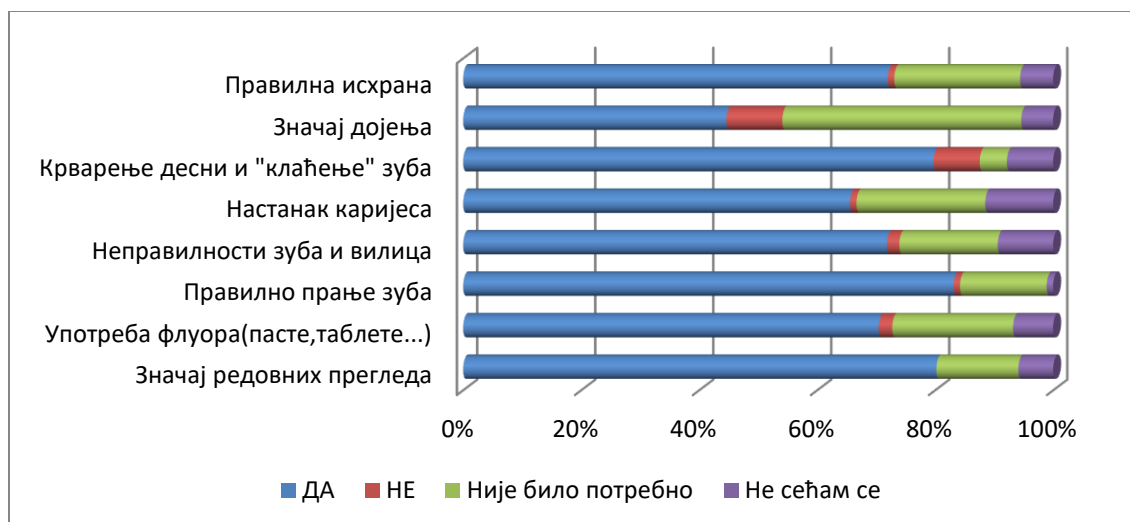
На преглед код изабраног стоматолога две трећине испитаника(79,6%) је примљено истог дана, једна шестина(17,3%) је чекала до пет дана , веома мали проценат (2,0%) је чекао 6-15 дана и више од 15 дана чекало је 1% испитаника.

Графикон бр.36-Дужина чекања на преглед стоматолога



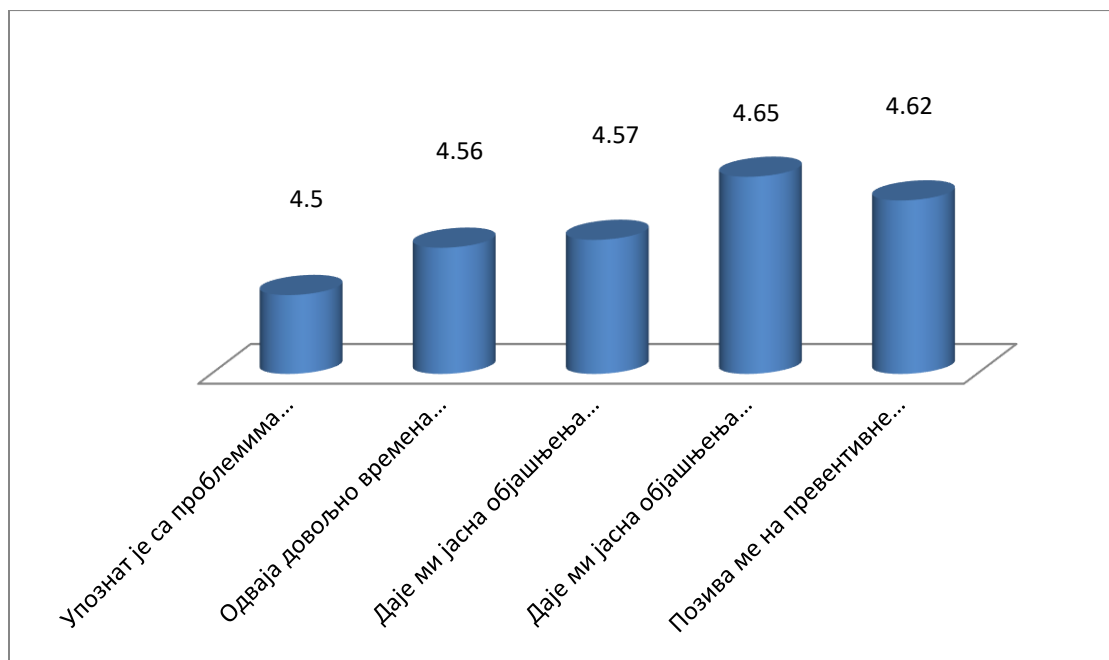
О значају редовних прегледа 80,2% пацијената је добило савет, док се 13,9% испитаника изјаснило да за тим нема потребе. Половина испитаника је добила савет о значају дојења, а 40,5% није имало потребу за саветовањем о дојењу. Више од половине пацијената је добило савет о крварењу десни, а висок проценат и о неправилности зуба и вилице, правилној исхрани, употреби флуора, настанку каријеса и правилном прању зуба што је представљено у графикону бр.37.

Графикон бр.37-Здравствено-васпитни рад



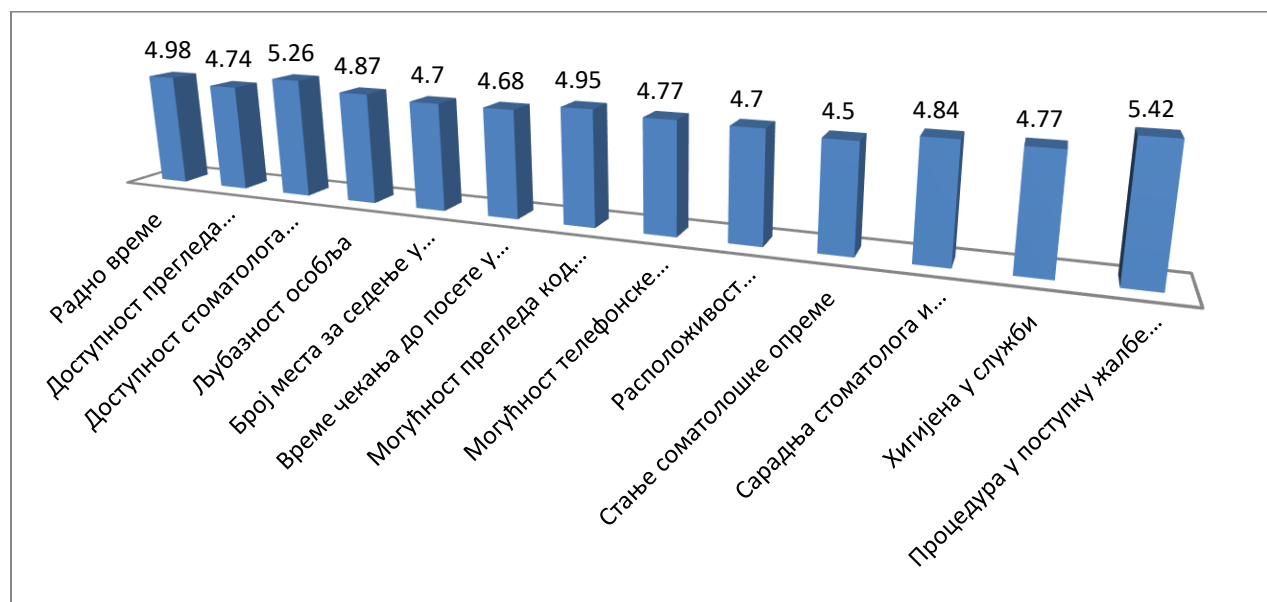
Сви аспекти задовољства корисника радом изабраног стоматолога оцењени су просечном оценом већом од 4,50 што је приказано графиконом бр.38 и оцене задовољства су веће него претходне године.

Графикон бр.38- Оцена рада изабраног стоматолога



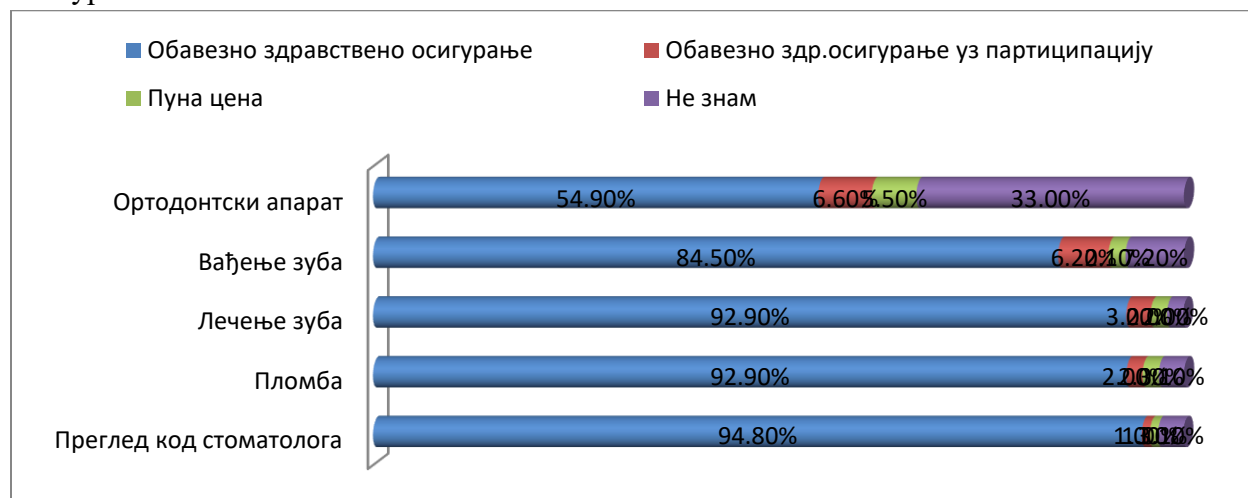
Што се тиче услуга и организације рада стоматолошких служби најслабије је оцењено стање стоматолошке опреме(4,50), а пацијенти су најзадовољнији процедуром жалбе код прекршаја права пацијената(5,42) и доступношћу стоматолога особам аса посебним потребама (5,26).

Графикон бр.39-Задовољство услугама и организацијом рада стоматолошких служби



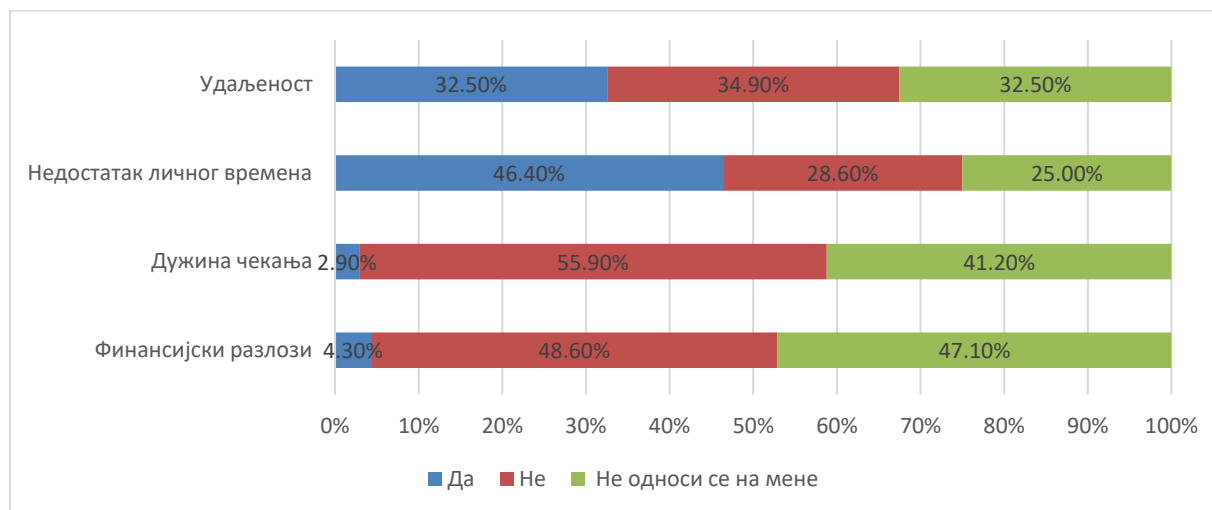
Стоматолошки преглед је бесплатан(по основу обавезног здравственог осигурања) као и пломбирање, лечење и вађење зуба за 84,5-94,8% испитаника, ортодонтски апарат за 54,9% испитаника је бесплатан док је 33% анкетираних је необавештено о начину плаћања.

Графикон бр.40-Доступност стоматолошких услуга преко обавезног здравственог осигурања



Најчешћи разлог одлагања или неодласка на преглед код избраног стоматолога је недостатак личног времена(46,4%). Због удаљености 32,5% корисника одлаже стоматолошки преглед, а 4,3% односно 2,9% због финансија и дужине чекања одлажу посете стоматологу (графикон бр.41).

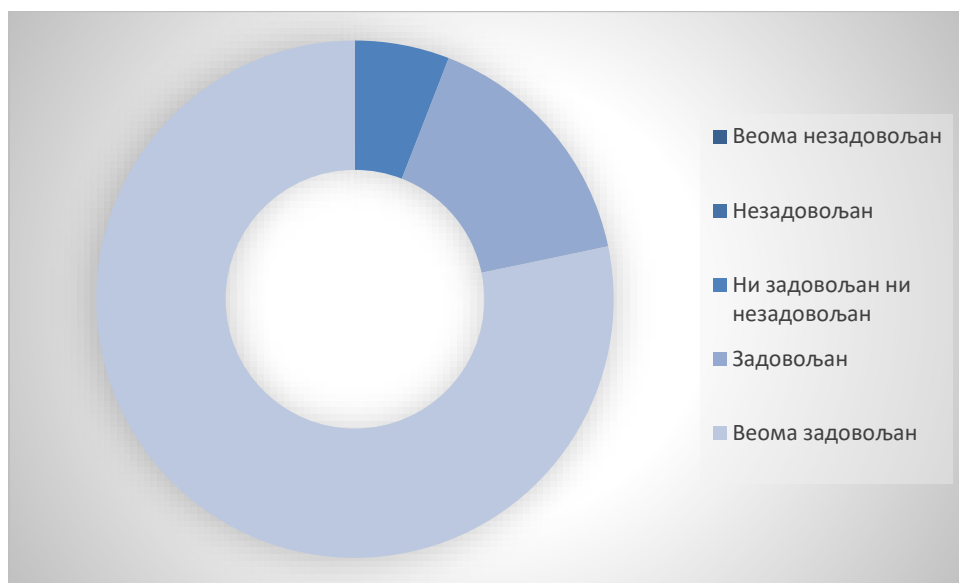
Графикон бр.41-Одлагање прегледа код избраног стоматолога



Највећи део анкетираних корисника служби за стоматолошку здравствену заштиту (74,5%)је оценило своје орално здравље ка добро и одлично са просечном оценом 3,98(оцена је за 0,22мања него прошле године).

Сагледавши сва наведена питања радом Служби стоматолошке заштите је веома задовољно и задовољно 94,0% анкетираних пацијената, неопредељених је 5,9%, док незадовољних и веома незадовољних нема(графикон бр.42).

Графикон бр.42- Опште задовољство у Рашком округу(Филијала РФЗО Н.Пазар)



Анализу припремили:

Др Мајда Иковић, спец.социјалне медицине

Др Фуад Угљанин, спец.социјалне медицине

Информатичка припрема података:

Вахедин Црнишанин, дипл.инг.информатике

Директор

Прим.мр сци.др Шефадил Спахић