

**ПРЕГЛЕД НАЈВАЖНИЈИХ РЕЗУЛТАТА
ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА
ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ У ДРЖАВНИМ УСТАНОВАМА
ПИРОТСКОГ ОКРУГА**

У В О Д

У процесу сталног унапређења квалитета рада у здравственим установама које је почело 2004.године обавља се испитивање задовољства корисника радом здравствених установа у Републици Србији.

Испитивање задовољства обављено је 24. новембра 2008.год. у установама примарне здравствене заштите и у специјелистичко-консултативним амбулантима интерне медицине за једнодневну популацију корисника , док је у стационарној здравственој установи обухваћено петодневно (24.11.-28.11. 2008.год.) популацији корисника након отпуста са одељења.

**ПРЕГЛЕД НАЈВАЖНИЈИХ РЕЗУЛТАТА
У ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА ПРИМАРНЕ ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ**

Испитивање задовољства корисника здравствених услуга спроведено је у четири дома здравља Пиротског округа. Стопа одговора корисника (број попуњених, враћених упитника у односу на број прегледаних) у примарној заштити износи 99,4% . Профил просечног корисника (пол, старост, образовани ниво, брачни статус и материјални статус) није се променио значајно у односу на предходну годину.

**СЛУЖБА ОПШТЕ МЕДИЦИНЕ
И МЕДИЦИНЕ РАДА**

У Служби опште медицине и медицине рада укупно је обрађено 1158 упитника. Средња оцена задовољства изабраним лекаром је 4,17 , а медицинским сестрама 4,18 , што је мање од средње оцене на нивоу Републике Србије.

*Средња оцена задовољства корисника у служби
опште медицине и медицине рада у 2008.год.
по домовима здравља Пиротског округа*

Таб. 1

	Д о м з д р а в љ а				О к р у г	Р. Србија
	Бела Паланка	П и р о т	Димитров-град	Бабушница		
Л е к а р	4,53	3,98	4,17	4,03	4,17	4,21
С е с т р а	4,48	4,09	4,19	4,20	4,18	4,22

Изнад републичког просека оцењени су лекари Беле Паланке, а испод лекари Пирота, Димитровграда и Бабушнице.

Према резултатима овог истраживања само 7,17% нема изабраног лекара што је на нивоу Републике. По домовима здравља: Дом здравља Бела Паланка 2,13%, Пирот 5,04% , Димитровград 9,0% и Бабушница 20,0%. 95% корисника сматра да је њихов лекар стручан. У случају хитне потребе 87,22% до свог лекара долази истог дана (Бела Паланка 94,33%, Пирот 84,35%, Димитровград 75,68% и Бабушница 92,11%). Још увек 1/5 сматра да предуго чека на преглед, мада је овај параметар далеко бољи од прошлогодишњег, као и од Републичког просека. Девет од 10 корисника сматра да му лекар посвећује довољно времена приликом посете, даје довољно информација о стању здравља и уважава његово мишљење у вези са терапијом и његовим потребама.

Анализирајући задовољство корисника по домовима здравља запажају се велике разлике.

**Задовољство изабраним лекаром
код одраслог становништва**

Таб. 2

Задовољство корисника	Пирот	Б.Паланка	Димитровград	Бабушница	Округ	Србија
Веома незадовољан	8,35 %	2,48%	0,00 %	1,58 %	5,09 %	4,1 %
Незадовољан	0,70 %	1,06 %	2,70 %	0,53 %	0,95 %	1,2 %
Ни задов., ни незадов.	4,00 %	1,77 %	9,91 %	12,11 %	5,35 %	8,1 %
Задовољан	51,30 %	28,37 %	54,95 %	61,58 %	47,75 %	42,5 %
Веома задовољан	35,65 %	65,96 %	32,43 %	23,16 %	40,67 %	44,2 %
Средња оцена	3,98	4,48	4,19	4,20	4,18	4,21

Најзадовољнији су корисници Беле Паланке, а најнезадовољнији корисници у Дому здравља Пирот.

**С Л У Ж Б А
ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ ДЕЦЕ**

У овој служби укупно је обрађено 387 упитника. Стопа одговора корисника у овој служби је 100%.

Рад лекара који брину о здрављу најмлађе популације оцењен је већом оценом од републичког просека у Бабушници ,Белој Паланци и Димитровграду, док су нижом оценом оцењени лекари Пирота..

**Средња оцена задовољства корисника у служби
здравствене заштите деце у 2008.год.
по домовима здравља Пиротског округа**

Таб. 3

	Д о м з д р а в љ а				О к р у г	Р. Србија
	Бела Паланка	П и р о т	Димитровград	Бабушница		
Л е к а р	4,29	3,78	4,16	4,20	3,97	4,13
С е с т р а	4,15	3,89	4,28	4,69	4,06	4,15

Сваки двадесети корисник није имао свог изабраног педијатра. У случају хитне потребе 9 од 10 корисника је до свог лекара дошло истог дана. Што се тиче чекања постоји велика разлика. У домовима здравља Пирот и Димитровград 1/5 сматра да дуго

чека, док у Белој Паланци и Бабушници дуго чека 1/10 . Тричетвртине корисника је у потпуности задовољно информацијама које добијају од педијатра о здрављу свог детета.

**Задовољство изабраним лекаром
у служби здравствене заштите деце и омладине**

Таб. 4

Задовољство корисника	Пирот	Б.Паланка	Димитр овград	Бабушница	Округ	Србија
Веома незадовољан	4,89 %	0,00 %	0,00 %	10,26 %	3,88 %	3,33 %
Незадовољан	3,11 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	1,81 %	1,4 %
Ни задов., ни незадов.	13,78 %	7,41 %	9,52 %	0,00 %	10,59 %	10,3 %
Задовољан	65,33 %	55,56 %	64,29 %	38,46 %	60,47 %	49,0 %
Веома задовољан	12,89 %	37,04 %	26,19 %	51,28 %	23,26 %	36,1 %
Средња оцена	3,78	4,29	4,16	4,20	3,97	4,13

**С Л У Ж Б А
ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ ЖЕНА**

У овој служби укупно је обрађено 146 упитника. Стопа одговора је 100 %.

Средња оцена задовољства изабраним лекаром је 0,8, а медицинским сестрама 4,14 . За сталног гинеколога определило се 78,0% испитаника, у случају хитне потребе истог дана до свог гинеколога може доћи 82,19% , сутрадан 13,70%, након два дана 4,11%. Једна четвртина жена сматра да предуго чека на преглед у ординацији.

**Средња оцена задовољства корисника у служби
здравствене заштите жена у 2008.год.
по домовима здравља Пиротског округа**

Таб. 5

	Д о м з д р а в љ а				О к р у г	Р. Србија
	Бела Паланка	П и р о т	Димтировград	Бабушница		
Л е к а р	4,48	4,11	3,49	3,69	4,08	4,23
С е с т р а	4,51	4,04	4,05	4,0	4,14	4,11

**Задовољство изабраним лекаром
у служби за здравствену заштиту жена**

Таб. 6

Задовољство корисника	Пирот	Б.Паланка	Димитр овград	Бабушница	Округ	Србија
Веома незадовољан	4,23 %	0,00 %	0,00 %	12,00 %	4,11 %	3,4 %
Незадовољан	0,00 %	0,00 %	0,00 %	4,00 %	0,68 %	0,7 %
Ни задов., ни незадов.	7,04 %	3,23 %	7,04 %	12,00 %	5,59 %	7,3 %
Задовољан	57,75 %	45,16 %	57,75 %	40,0 %	52,74 %	46,2 %
Веома задовољан	30,99 %	51,61 %	30,99 %	32,0 %	31,51 %	42,4 %
Средња оцена	4,11	4,48	3,79	3,69	4,08	4,24

**СЛУЖБА СТОМАТОЛОШКЕ
ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ ОДРАСЛОГ СТАНОВНИШТВА**

У овој служби обрађено је 118 упитника. Стопа одговора је 100%, средња оцена изабраним лекаром је 4,42, а медицинским сестрама 4,47.

У стоматолошкој служби већу просечну оцену од републичког просека добили су лекари и сестре у домовима здравља Бела Паланка и Бабушница, а једино је ниже оцењен рад у Пироту и Димитровграду.

*Средња оцена задовољства корисника у служби
стоматолошке здравствене заштите одраслог становништва у 2008.год.
по домовима здравља Пиротског округа*

Таб. 7

	Д о м з д р а в љ а				О к р у г	Р. Србија
	Бела Паланка	П и р о т	Димитровград	Бабушница		
Л е к а р	4,59	4,13	4,15	4,83	4,42	4,22
С е с т р а	4,62	4,33	4,30	4,41	4,47	4,27

*Задовољство изабраним лекаром
у служби стоматолошке заштите*

Таб. 8

Задовољство корисника	Пирот	Б.Паланка	Димитровград	Бабушница	Округ	Србија
Веома незадовољан	6,67 %	0,00 %	10,0 %	0,00 %	3,39 %	4,30%
Незадовољан	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	1,1 %
Ни задов., ни незадов.	6,67 %	5,36 %	5,0 %	0,00 %	5,08 %	6,6 %
Задовољан	46,67 %	30,36 %	35,0 %	16,67 %	33,90 %	43,4 %
Веома задовољан	40,00 %	64,29 %	50,0 %	83,33 %	57,63 %	44,6 %
Средња оцена	4,13	4,59	4,15	4,83	4,42	4,22

Једна петина испитаника нема свог сталног стоматолога. Једна десетина испитаника сматра да дуго чека у чекаоници. Истог дана кад им је хитно 87,29% испитаника могу да дођу до стоматолога.

*Упоредни приказ
резултата задовољства изабраним лекаром
по службама и домовима здравља у 2008. години*

Таб. 9

	Стоматологија	Гинекологија	Деца	Одрасли
Р. Србија	88,0 %	88,6 %	85,1 %	86,7 %
Округ	91,53 %	84,25 %	83,73 %	88,62 %
Пирот	86,67 %	88,74 %	78,22 %	86,95 %
Бабушница	100,00 %	72,0 %	89,74 %	84,74 %
Б. Паланка	94,65 %	96,77 %	92,60 %	94,33 %
Димитровград	88,0 %	88,74 %	90,48 %	87,38 %

Најзадовољнији здравственом заштитом су испитаници у Дому здравља Бела Паланка, а најнезадовољнији у Дому здравља Пирот.

НАЈВАЖНИЈИ РЕЗУЛТАТИ У СПЕЦИЈАЛИСТИЧКО-КОНСУЛТАТИВНИМ АМБУЛАНТАМА ИНТЕРНЕ МЕДИЦИНЕ

Испитивање је извршено 24. новембра 2008.год. Стопа одговора је 98,6, укупан број обрађених упитника је 146. Средња оцена задовољства лекаром специјалистом је 4,22, а медицинским сестрама 4,33 и нешта је виша од предходне године (лекар за 4,10, а сестра 4,24).

*Средња оцена задовољства корисника
у специјалистичким службама
у 2008. години по домовима здравља Пиротског округа*

Таб. 10

	Болница	Бела Паланка	Димитровград	Бабушница
Лекар	3,98	4,26	4,46	4,26
Сестра	4,11	4,30	4,64	4,30

Број заказаних пацијената је једино у Пироту био већи од незаказаних 67,61, а назаказаних 32,39%, док је у домовима здравља број незаказаних био далеко већи (преко 85,0%). Мање од 30 минута на пријем у ординацији чекало је у Пироту 63,38% Белој Паланци 76,92%, Димитровграду 85,71 % и Бабушници 69,57%.

Узимајући у обзир све испитиване параметре овим видом здравствене заштите исказано задовољство је следеће: Бабушнице 100%, затим Димитровграда 96,43%, Беле Паланке 96,19 % и Пирота 80,28%.

НАЈВАЖНИЈИ РЕЗУЛТАТИ У ОПШТОЈ БОЛНИЦИ ПИРОТ

Испитивање задовољства корисника Болничком здравственом заштитом спроведено је од 24. до 28. новембра 2008.године. Стопа одговора је 100%.

Укупно је обрађено 128 упитника.

Средња оцена задовољства болничким лечењем је 4,31, нешто већа од средње оцене на ниову Републике.

*Средња оцена задовољства корисника
болничким лечењем у Општој Болници Пирот
у 2008. години*

Таб. 11

Г о д и н а	О д е љ е њ е			Укупно	Република Србија
	Интерно	Хирургија	Гинекологија		
2008.	4,23	4,50	4,27	4,31	4,29
2007.	4,75	4,33	4,38	4,34	4,28
2006.	4,45	4,47	4,57	4,53	/

Болнички смештај по одељењима оцењен је на следећи начин : чистоћа просторија са добром оценом оцењена је на : интерном одељењу 93,62% , хирургија 89,83%, гинекологија 50,0%. Удобност собе добро је оцењена на: интерном 78,72%, хирургија 89,83% и гинекологија 63,64%. Удобност кревета добро је оцењена на интерном 89,63%, хирургија 96,61%, гинекологија 100%. Чистоћа тоалета: интерно 76,60%, хирургија 86,64% и гинекологија 50,0%. Квалитет хране: интерно 95,74%, а хирургија и гинекологија 100%. Начин сервирања хране: интерно 80,85%, хирургија 89,83% и гинекологија 86,36%.

Особине лекара као велике оцењене су: љубазност – интерно 78,72% хирургија 88,14% и гинекологија 77,27%, одговорност према раду – интерно 78,72%, хирургија 88,14% и гинекологија 77,27%; стручност – интерно 72,34%, хирургија 57,63% и гинекологија 77,27%.

Наведене особине медицинских сестара као велика процењена је: љубазност – интерно 74,47%, хирургија 61,02% и гинекологија 86,36%; одговорност према раду – интерно 72,34%, хирургија 57,63% и гинекологија 77,27%; стручност – интерно 72,34% , хирургија 61,02% и гинекологија 90,91%.

Узимајући у обзир све наведено задовољство укупним болничким лечењем оцењено је на следећи начин: веома незадовољних и незадовољних 0%, ни задовољни ни незадовољни 13,28%, и веома задовољних 50%. По одељењима задовољство је приказано на следећој табели :

**Задовољство корисника болничким лечењем
по одељењима**

Таб. 12

Задовољство корисника	Интерно	Хирургија	Гинекологија	Општа болница
Веома незадовољан	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
Незадовољан	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
Ни задов., ни незадов.	21,28 %	8,47 %	9,09%	13,28 %
Задовољан	34,04 %	32,20 %	54,5 %	36,72
Веома задовољан	44,68 %	59,32 %	36.36 %	50,0 %
Средња оцена	4,23	4,50	4,27	4,31

**ОБРАЂИВАЧ
ЦЕНТАР ЗА СОЦИЈАЛНУ МЕДИЦИНУ
ЗАВОДА ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ
П И Р О Т**