

Примарна здравствена заштита

Испитивање задовољства корисника спроведено је 20.11.2023. године у 5 домова здравља Средњебанатског округа.

Подељено је 1114 упитника (служба опште медицине, служба педијатрије и гинеколошка служба) и попуњено 1114, тако да је попуњеност упитника 100%.

Просечна старост корисника који су попуњавали упитник о задовољству у ПЗЗ је 43,3 године. Највећи проценат испитаника су жене (64,8%), док је мушкараца који су учествовали у испитивању 35,2%.

Више од половине испитаника је са средњим образовањем (60,3%) и већина их је проценила да су осредњег (36,6%) и доброг материјалног стања (52,6%).

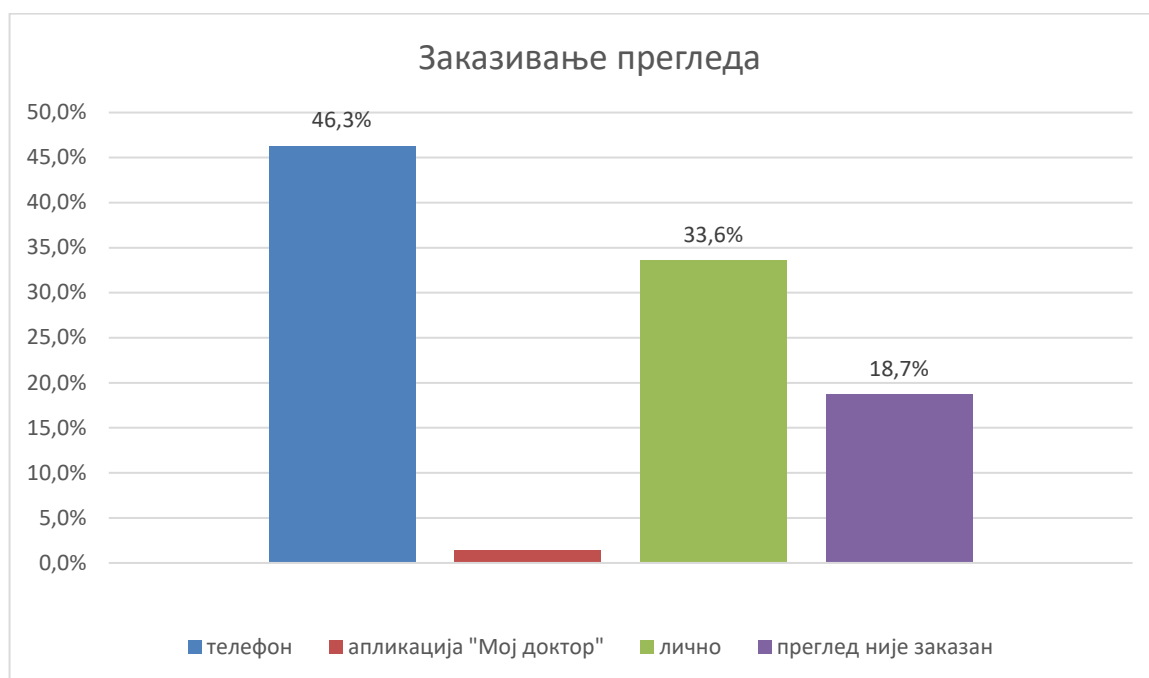
Табела 1. Карактеристике корисника по службама

Служба	Пол анкетираних (у %)		Просечне године старости
	Мушки	Женски	
Општа	41,3	58,7	50,3
Педијатрија*	32,8	67,2	22,4
Гинекологија	0,0	100,00	39,3

* У педијатријској служби ови подаци се односе на особу која је попуњавала упитник тј. пратиоца детета, деца старости 15 и више година сама попуњавају упитник

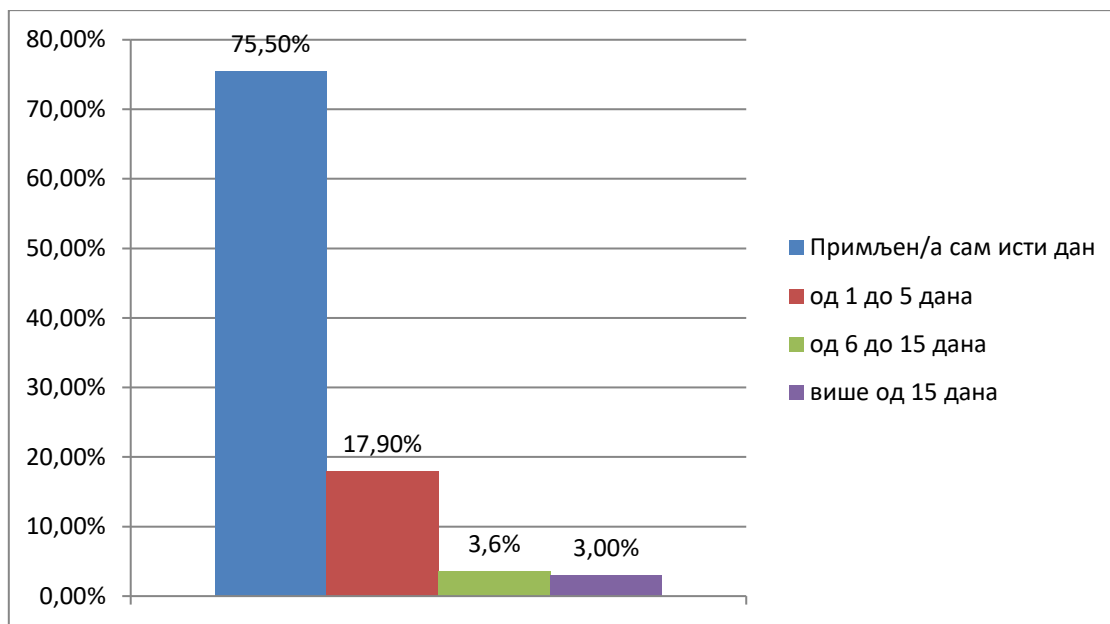
У последњих 12 месеци, корисници су се изабраном лекару обратили 2,7 у државној здравственој установи, а приватном лекару 2,4 пута.

Скоро половина корисника (46,3%) преглед код изабраног лекара заказује телефоном, 33,6% испитаника заказује лично, а 18,7% не заказује преглед.



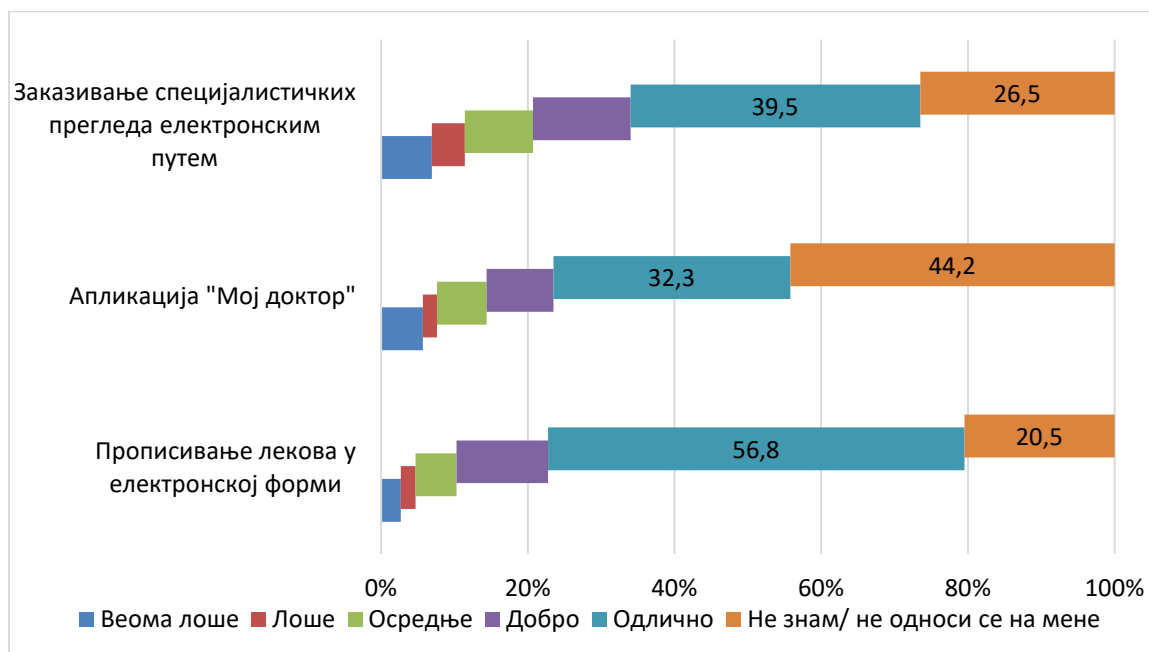
Графикон 1. Заказивање прегледа код изабраног лекара

Највећи број корисника (75,5%) је на преглед примљено истог дана, 17,9% је чекало од 1 до 5 дана, 3,6% је чекало од 6 до 15 дана, док је 3,0% на преглед код изабраног лекара чекало више од 15 дана (Графикон бр.2).



Графикон 2. Чекање на преглед код изабраног лекара

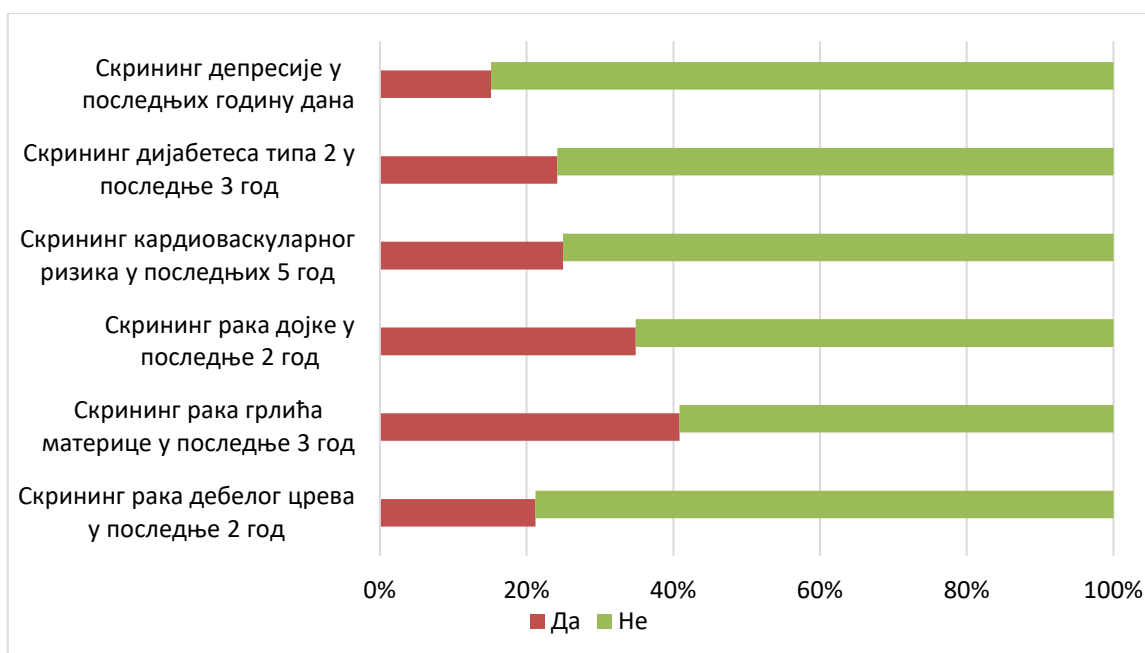
Више од половине испитаника (56,8%) је оценило највишом оценом прописивање лекова у електронској форми и могућност подизања хроничне терапије у апотеци без изабраног лекара (просечна оцена 3,6). За апликацију „Мој доктор“ и могућност коју она пружа, највећу оцenu је дало 32,3% испитаника, док половина испитаника (45,1%) није са њом упозната. Заказивање специјалистичких прегледа електронским путем у ординацији изабраног лекара помоћу ИЗИС, највећом оценом је оценило 39,5% испитаника, док је најниже оцене дало 6,9% испитаника. (Графикон бр. 3).



Графикон 3. Неке карактеристике примарне здравствене заштите

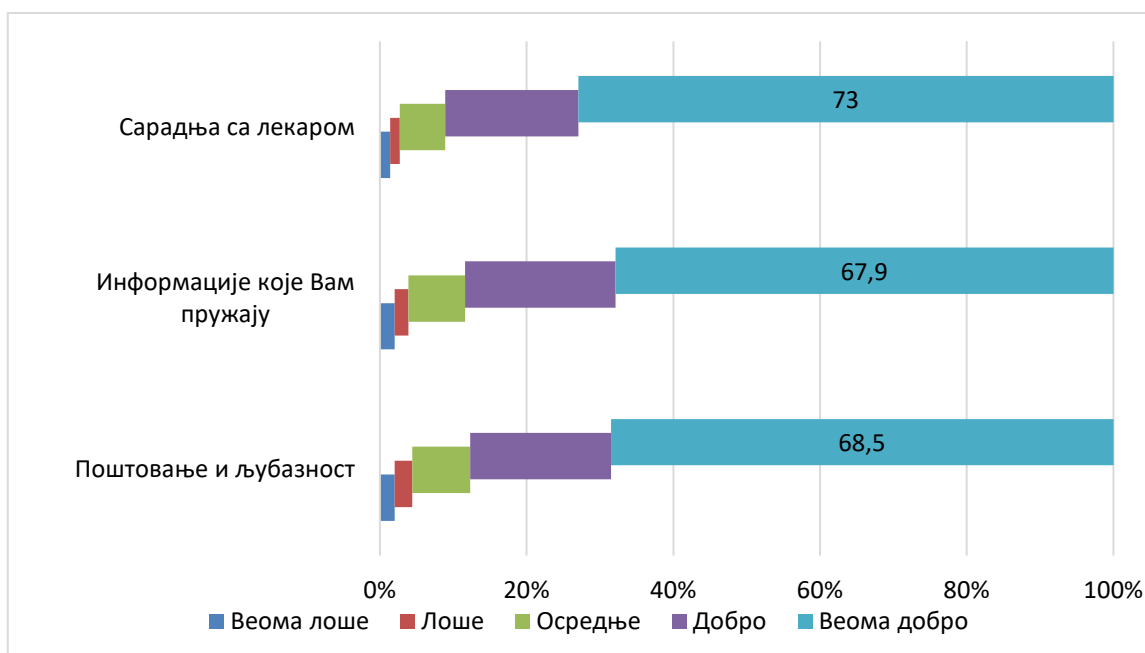
За време редовне посете лекару 45,5% корисника се изјаснило да од изабраног лекара добија савете о правилној исхрани, 40,3% корисника добија савете о важности физичке активности, 32,8% корисника од изабраног лекара добија савете у вези са смањењем или престанком пушења, а 36,0% њих је саветовано за избегавање тј. одбрану од стреса. 27,5% корисника добија савете изабраног лекара о штетности злоупотребе алкохола, а 23,2% о штетности употребе дрога.

30,3% испитаника се изјаснило да је обавило скрининг/рано откривање рака грлића материце у последње три године, 26,0% је обавило скрининг/рано откривање рака дојке у последње две године, док је 19,3% испитаника обавило скрининг/рано откривање кардиоваскуларног ризика у последњих пет година. Скрининг/рано откривање дијабетеса типа 2 у последње три године је обавило 18,5% испитаника, док је скрининг/рано откривање рака дебелог црева у последње две године обавило 16,3% испитаника. Најмање испитаника (11,4%) је обавило скрининг/рано откривање депресије у последњих годину дана. (Графикон бр. 4).



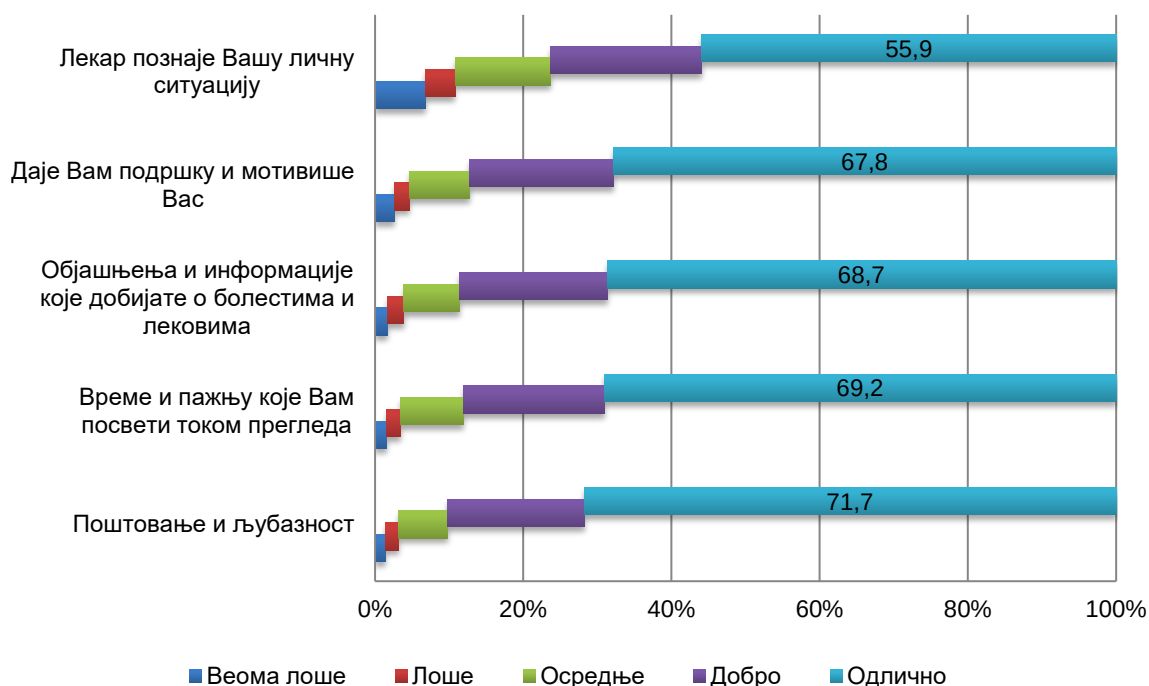
Графикон 4. Скрининг прегледи у примарној здравственој заштити

Већина испитаника је оценила оценом 4,5 рад медицинске сестре у овој служби. (Графикон бр. 5).



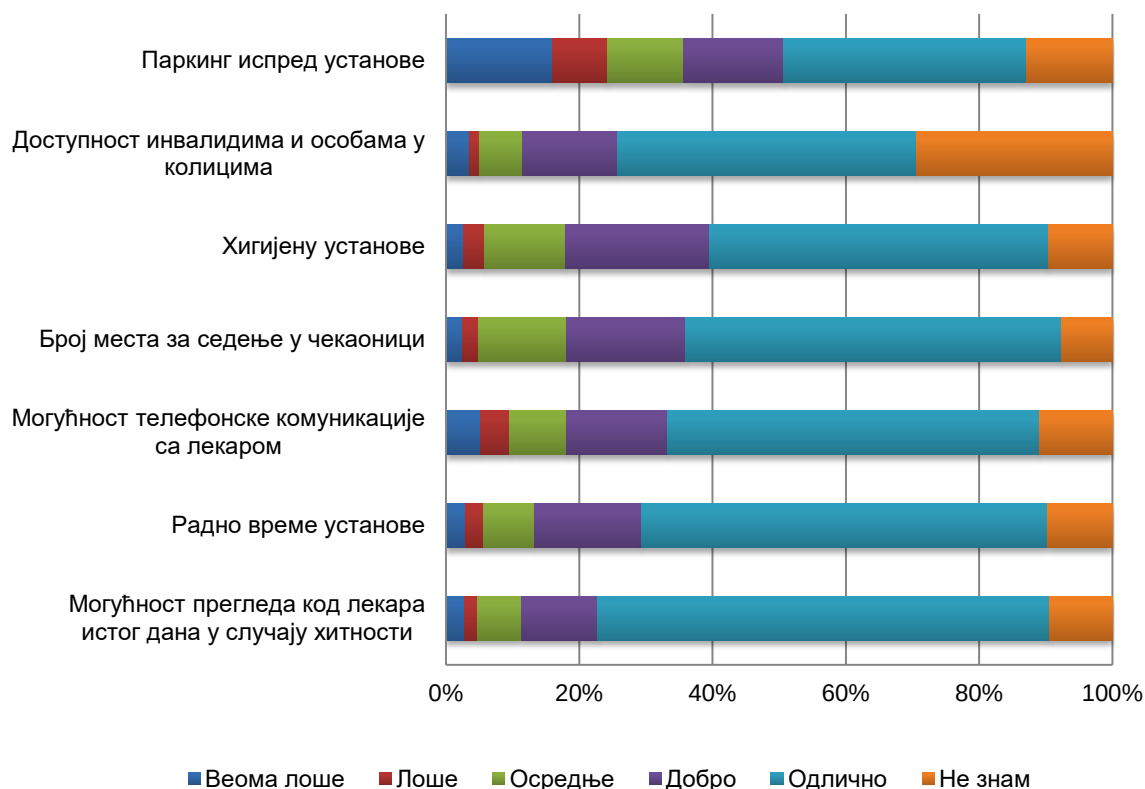
Графикон 5. Неке карактеристике медицинских сестара у примарној здравственој заштити

Велики број испитаника сматра да им изабрани лекар указује поштовање и љубазност (71,7%), да добија информације о болестима и лековима које им прописује (68,4%), да добија подршку и мотивацију да се лакше избори са здравственим проблемима (67,8%). Корисници су оценили највишом оценом време и пажњу коју им посвети изабрани лекар током прегледа (69,2%). Мањи број испитаника је оценио као лоше/веома лоше, познавање личне ситуације, нпр. у кући, на послу (6,8%). (Графикон бр. 6).



Графикон 6. Неке карактеристике изабраног лекара

Чак 67,8% испитаника је оценило највишом оценом могућност прегледа код лекара истог дана у случају хитности, 60,9% је задовољно радним временом установе а 55,8% испитаника је оценило највишом оценом могућност телефонске комуникације са лекаром и добијања савета у току радног времена. Половина испитаника је задовољна бројем места за седење у чекаоници (56,4%), доступношћу инвалидима и особама у колицима (44,8%) и хигијеном установе (50,9%). Најнижу оцену је 16,0% испитаника дало за паркинг испред установе (Графикон бр. 7).



Графикон 7. Услуга и организација у примарној здравственој заштити

У протеклих 12 месеци испитаници нису отишли на преглед код свог изабраног лекара због финансијских разлога (10,0%), затим због недостатка личног времена (20,6%), дужине чекања (17,6%) и због удаљености установе (6,7%).

Већина испитаника је оценила своје здравствено стање као добро - просечном оценом 4,0.

Резултати истраживања општег задовољства показују да је становништво задовољно здравственом заштитом у служби опште медицине, педијатрије и гинекологије – просечна оцена 4,3.

Служба стоматолошке здравствене заштите

У служби стоматолошке здравствене заштите подељена су 102 упитника и сви су попуњени.

40,2 % испитаника су мушког, а 59,8% женског пола. Највише је испитаника са средњом школом (50,0%), затим са основном школом (21,0%), вишом и високом школом (21,4%), 20,0% са вишом и високом школом и већина је проценила да су доброг материјалног стања (54,5%). Просечна старост испитаника била је 30 година.

Највећи број корисника стоматолошке здравствене заштите припада групи деце од 0 до 18 година (57,5%), а затим групи остале категорије обухваћене обавезним здравственим осигурањем (25,0%).

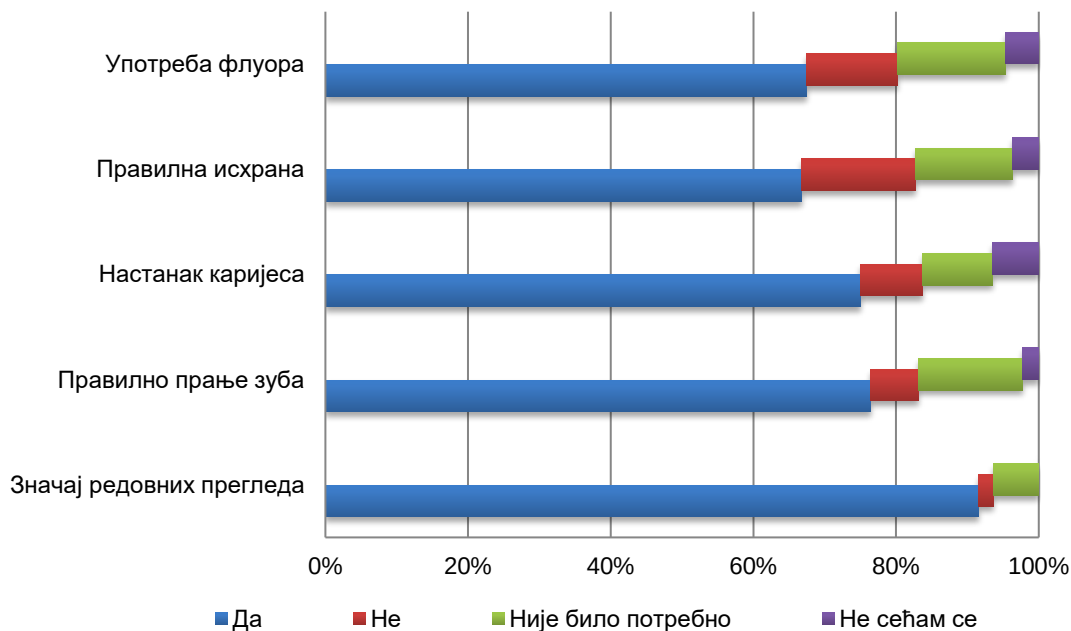
У протеклој години испитаници су посетили стоматолога у државној установи 4,5, а у приватној пракси 0,5 пута.

Испитаници су приватног стоматолога посећивали због следећих разлога (Графикон бр. 9)



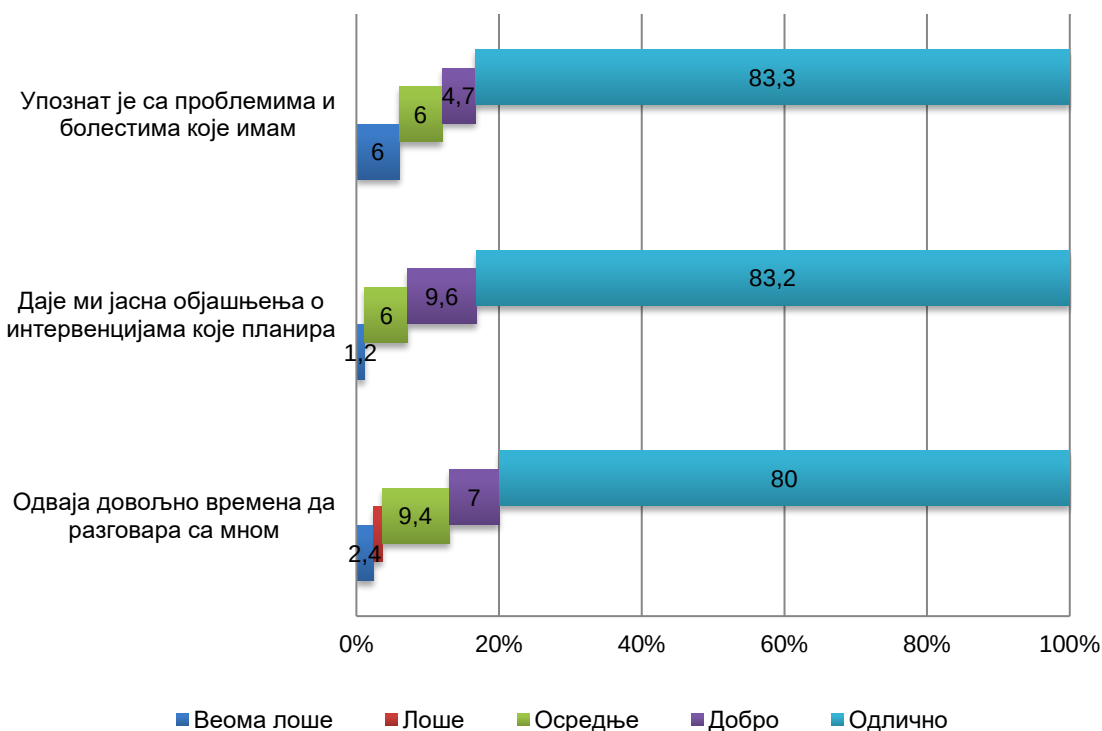
Графикон 8. Разлог посете приватном стоматологу

Да стоматолог за време редовних посета даје савете о значају редовних прегледа изјаснило се 91,5% корисника. Већина испитаних корисника (76,4%) се изјаснила да добија савете о правилном прању зуба од свог стоматолога за време редовне посете, а 82,9% корисника наводи да добија савете о настанку каријеса. Савете о употреби флуора (пасте, таблете...) за време редовних посета стоматологу добија 67,4% корисника. О значају правилне исхране за оралну хигијену, савете је добио 66,7% испитаника. (Графикон бр. 9).



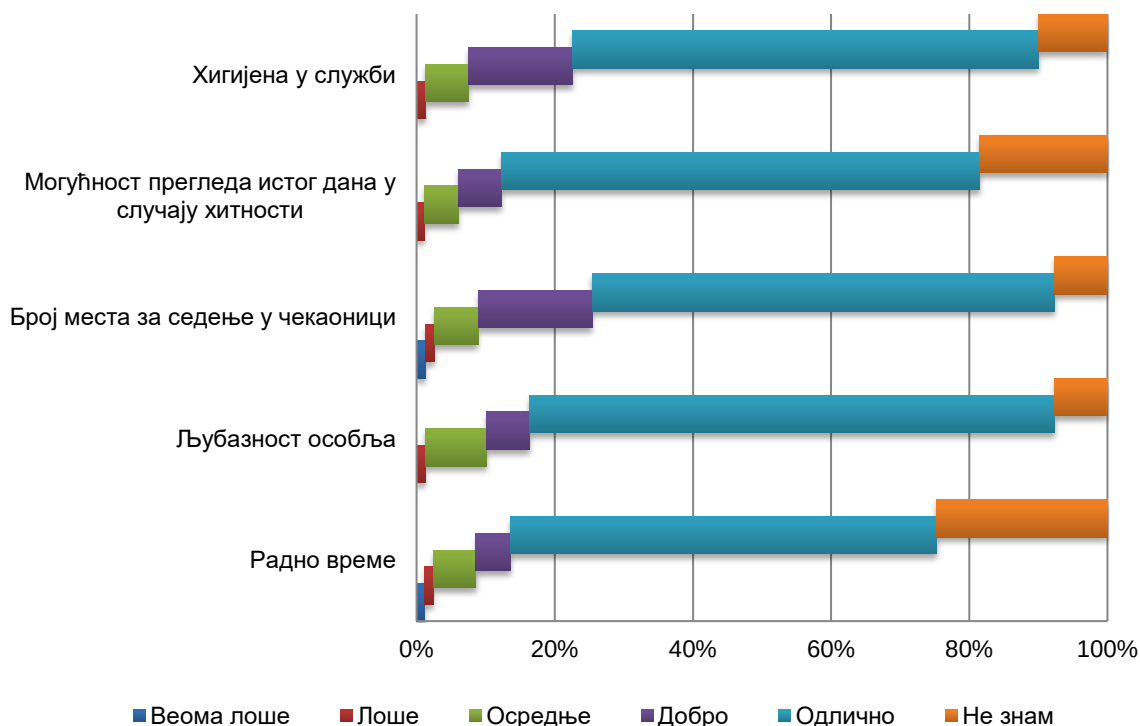
Графикон 9. Савети стоматолога о одређеним темама

80,0% испитаника се слаже са тврдњом да стоматолог одваја довољно времена за разговор. 83,1% анкетираних је одговорило на тврдњу да добијају јасна објашњења о интервенцијама које планира стоматолог, док је 83,3% испитаних изјавило да је стоматолог упознат са проблемима и болестима које имају. (Графикон бр. 10).



Графикон 10. Неке карактеристике изабраних стоматолога

Радно време стоматолошке службе оценом 5 је оценило је 61,7% корисника, 76,0% испитаника је дало највишу оценом за љубазност особља, а 67,0% испитаника сматра да у чекаоници има довољно места за седење. Највећи проценат испитаника (69,2%) је дао оценом 5 за могућност прегледа истог дана у случају хитности. Већина (67,5%) испитаника је јако задовољна хигијеном у служби. (Графикон бр. 11).

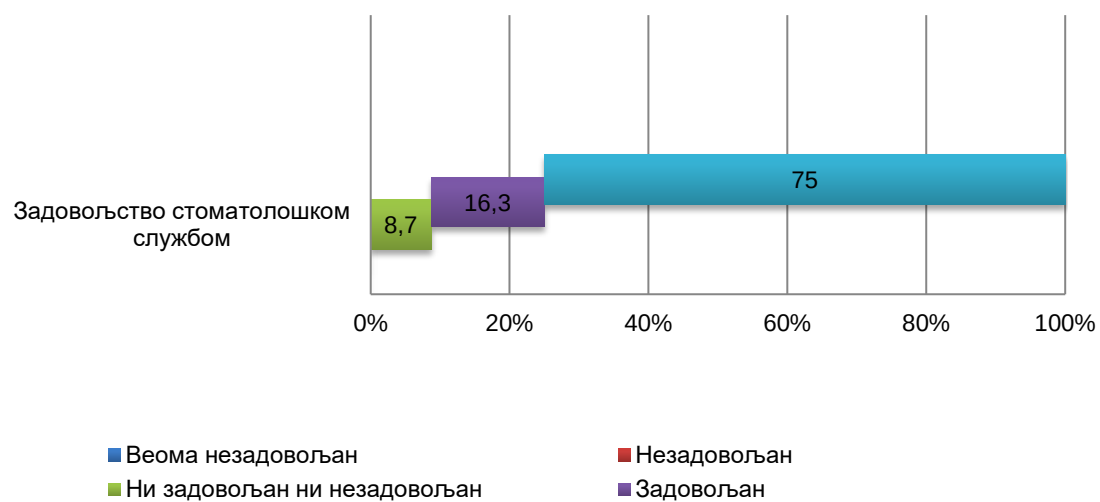


Графикон 11. Задовољство корисника организацијом и радом стоматолога

Већина испитаника верује да се у оквиру обавезног здравственог осигурања могу добити услуге прегледа код стоматолога (64,3%), пломбирања (55,7%), лечења (53,9%) или вађења зуба (54,6%), док мањи број верује да се може добити ортодонтски апарат (39,7%) или протеза (30,4%).

Већина испитаника је оценила своје орално здравље као веома добро (48,7%) и одлично (32,1%).

Ова служба има 91,3% задовољних (задовољан/веома задовољан) корисника, просечна оцена стоматолошких услуга је 4,7 (Графикон бр.12).



Графикон 12. Задовољство корисника стоматолошком службом

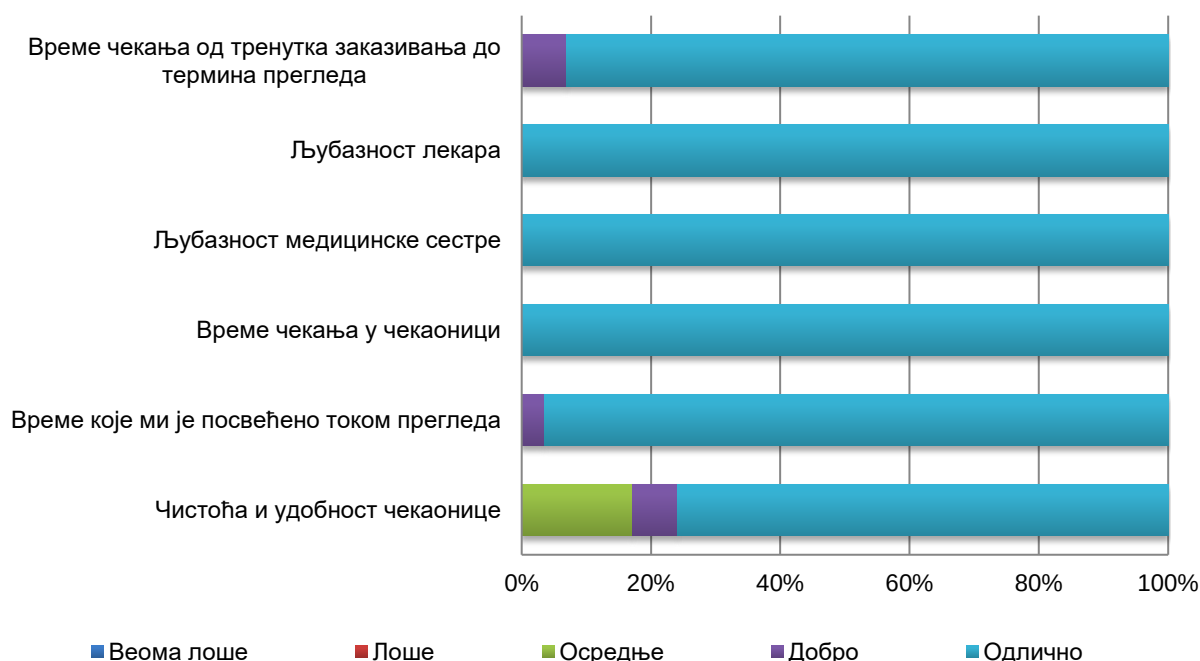
Преглед најважнијих резултата у специјалистичко-консултативној служби у примарној здравственој заштити

У специјалистичкој служби примарне здравствене заштите обрађено је 29 упитника.

Просечна старост корисника је 58,6 година.

Од испитаника, 48,3% су мушкарци, а 51,7% жене. Највећи број испитаника је оценио своје материјално стање као осредње (44,8%) и добро (37,9%).

Готово сви испитани (93,1%) су задовољни временом чекања од тренутка заказивања до термина прегледа (оцена 5). Сви испитаници су време чекања у чекаоници оценили највишом оценом, као и љубазност медицинске сестре и љубазност лекара. (Графикон бр. 13).



Графикон 13. Неке карактеристике које се односе на специјалистичку службу у примарној здравственој заштити

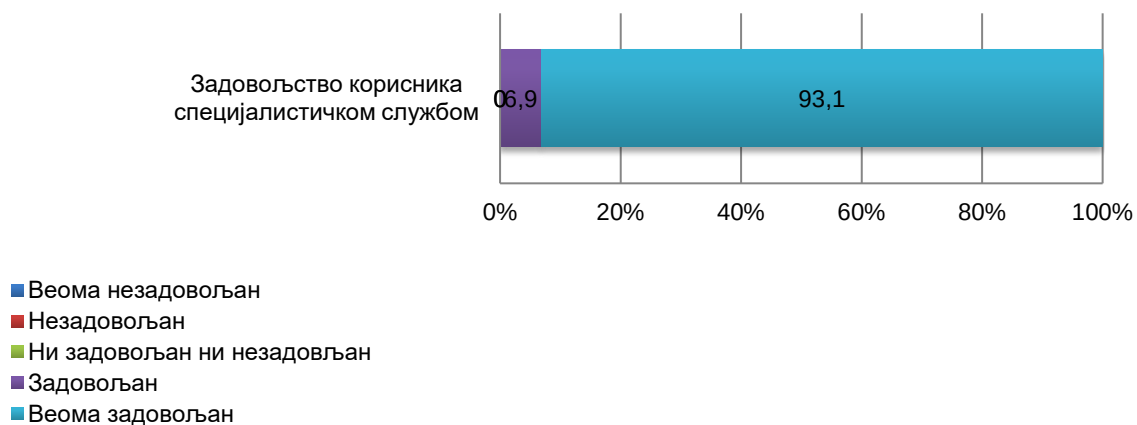
Испитаници су у последњих 12 месеци просечно 2,3 пута посетили лекара специјалисту у државној здравственој установи, а 1,8 пута приватног лекара специјалисту.

7,4% испитаника је на преглед примљено истог дана без заказивања (табела 2).

Табела 2. Дужина чекања на заказани преглед у специјалистичкој служби (%)

Година	Колико дуго сте чекали на овај преглед?			
	Примљен/а сам истог дана без заказивања	Мање од 15 дана	Од 15-30 дана	Више од 30 дана
2023.	7,4%	88,9%	3,7%	0,0

Оствареном здравственом заштитом у специјалистичкој служби примарне здравствене заштите је веома задовољно 91,3 % корисника. (Графикон бр. 14).



Графикон 14. Задовољство корисника специјалистичком службом у примарној здравственој заштити

Др Нађа Милош