The page features a minimalist design with three decorative elements: a large blue circle with a lighter blue ring in the top right, a smaller similar circle in the middle left, and a large blue circle with a lighter blue ring in the bottom right. A thin blue line runs diagonally from the top left towards the middle left circle.

**ƏHALİNİN SƏHIYYƏ  
SİSTEMİNƏ  
ETİMADININ VƏ İLKİN  
SƏHIYYƏ  
MÜƏSSİSƏLƏRİNDƏ  
GÖSTƏRİLƏN TİBBİ  
XİDMƏTLƏRLƏ  
MƏMNUNLUQ  
SƏVİYYƏSİNİN  
ÖYRƏNİLMƏSİ ÜZRƏ  
SORĞU  
YEKUN HESABAT**

**İCTİMAİ SƏHIYYƏ VƏ İSLAHATLAR  
MƏRKƏZİ**

**Töhfə Cəmilova**  
**12/25/2014**

## MÜNDƏRICAT

<b>QISA XÜLASƏ</b> .....	<b>3</b>
<b>GİRİŞ</b> .....	<b>6</b>
<b>METODOLOGİYA</b> .....	<b>7</b>
<b>Sorğunun məqsədi</b> .....	<b>7</b>
<b>Sorğu vərəqəsi</b> .....	<b>7</b>
<b>Məlumatlı razılıq</b> .....	<b>8</b>
<b>Konfidensiallıq və anonimlik</b> .....	<b>8</b>
<b>Sorğunun təşkili</b> .....	<b>8</b>
<b>NƏTİCƏLƏR</b> .....	<b>9</b>
<b>ƏDƏBİYYAT</b> .....	<b>24</b>
<b>Əlavə 1 (Sorğu vərəqəsi)</b> .....	<b>25</b>

## QISA XÜLASƏ

İlkin səhiyyə müəssisələrinə müraciət edən pasiyentlərdən ilk öncə tibb müəssisəsinə gəlişin məqsədi soruşulmuş və cavablar belə bölünmüşdür: 34.4%-i xəstələndiyinə görə, 25%-i müayinədən keçmək məqsədilə gəlmişdir, 17.8%-i üçün bu müalicədən sonra təkrar gəliş idi, həkimdən məsləhət almaq məqsədilə isə respondentlərin 2.4%-i gəlmişdir.

Respondentlərin üçdə bir hissəsi subyektiv olaraq tibb müəssisəsinin yaşadıqları yerdən uzaqda və ya çox uzaqda yerləşdiyini bildirmişlər. Lakin tibb müəssisəsinə çatmaq üçün sərf olunan vaxtla bağlı sual verildikdə məlum olmuşdur ki, respondentlərin üçdə iki hissəsi (66.4%) tibbi müəssisəsinə 30 dəqiqəyə çatır (onlardan 35.6%-i – 15 dəqiqəyədək) və yalnız 4.4%-i üçün bu 2 saat və daha çox vaxt tələb edir.

Respondentlərin əksəriyyəti (85.8%) subyektiv qeyd etmişdir ki, həkim qəbulunu heç gözləmir və ya az gözləməli olur. Gözləmə vaxtı dəqiqləşdirildikdə məlum olmuşdur ki, respondentlərin 88.3% həkimin qəbulunu 15-30 dəqiqəyədək, və yalnız 2.2%-i 1 saatdan çox gözləməli olur. Regionlar arasında Lənkəran və İsmayılıda həkimin qəbulunu bir saatdan çox gözləyən pasiyentlərin faizi müvafiq olaraq 4.5% və 8.8% təşkil etmişdir.

Respondentlərin əksəriyyətini (97.6%) həkimlərinin qəbul qrafiki qane edir. Tibb müəssisədə göstərilən tibb xidmətlərlə məmnunluq dərəcəsinə gəldikdə respondentlərin 87.4%-ni tibbi xidmətlər qane edir, və yalnız 2.8%-ni bu xidmətlər qane etmir. Regionlar arasında son göstərici Xaçmaz və Masallıda nisbətən yüksəkdir. Təhsil səviyyəsi artdıqca tibbi xidmətlərlə tamamilə razı qalanların faizi də artır.

Həkimin pasiyentə qarşı münasibəti və davranışı ümumilikdə respondentlərin 95.0%-ni qane edir. 500 respondentdən cəmi 4 nəfər həkimin münasibəti və davranışı ilə narazı qalmışdır (0.8%). Orta tibb personalının münasibəti ilə respondentlərin 90.4%-i razı qalmışdır, və yalnız 1%-ni bu münasibət qane etməmişdir.

Respondentlərin 79%-ni müraciət etdikləri ilkin səhiyyə müəssisəsinin sanitariya-gigiyena şəraiti qane etdikdə, 8.6%-ni bu qane etməmişdir. Regionlar üzrə bu göstərici çox fərqlənmişdir. Bakıda respondentlərin 85%-ni tibb müəssisəsinin sanitariya-gigiyena şəraiti tamamilə qane etdikdə, Masallı, İsmayılı rayonlarında və

Mingəçevir şəhərində bu faiz müvafiq olaraq yalnız 6%, 17.6% və 18% təşkil etmişdir.

Respondentlərin 79.4%-i qeyd etmişdir ki tibb müəssisəsində konfidensiallıq təmin edilir, lakin onların yalnız 292 nəfəri (58.4%) konfidensiallığın nə olduğu haqqında bilgilərə malik idi.

Pasiyentlərin əksəriyyəti (72.8%) düşünür ki, müalicənin müvəffəqiyyəti əsasən həkimin peşəkarlığından asılıdır. Digər 18.6% bunu pasiyentin həkimin tövsiyələrinə riayət etməklə əlaqələndirir. Respondentlərin 88.4%-i tibb işçilərinin peşəkarlığına etibar edir. Regionlar arasında ən yüksək göstərici Lənkəran (96%) və Gəncədə (94%), ən aşağı isə İsmayılıda (76.5%) müşahidə olunmuşdur.

Tibbi xidmətlərlə bağlı məlumat mənbələrinə gəldikdə məlum olmuşdur ki, respondentlər daha çox tibbi işçilərindən, televiziya vasitəsilə və ya dost-tanışdan alınan məlumatlara etibar edir.

Respondentlərin 46.9%-i müraciət etdikləri tibb müəssisəsində tibbi xidmətlərlə bağlı əyani məlumatlara (plakat, buklet, lövhə, vərəqə və s.) rast gəlmişdilər. Bu göstərici ən yüksək Quba və Lənkəranda (58%), ən aşağı isə Şamaxı (22.4%) və İsmayılıda (31.4%) olmuşdur. Bu məlumatlara əsasən həkimlərin iş qrafiki, yoluxucu və digər xəstəliklərlə bağlı məlumatlar, dərman siyahıları və s. daxildir.

Respondentlərin 90.8%-i bildirmişdir ki, həkim onlara sağlamlıqları haqqında tam həcmdə ətraflı məlumat verir, 6.2%-i isə bu məlumatın tamlığından nəzakətli olmuşdur Regionlar arasında pasiyentlərin sağlamlıqları haqqında məlumatlandırma ən aşağı Lənkəranda olmuşdur (80%).

85.2% hallarda qeyd edilmişdir ki, həkim pasiyenti ilə aparılacaq müalicəni razılaşdırır. Respondentlərin 90.9%-i bildirmişdir ki, həkim onlara sağlamlıqlarının möhkəmləndirilməsinə dair profilaktik tövsiyələr vermişdir. Regionlar üzrə ən yüksək göstərici Lənkəranda (98%), ən aşağı göstərici isə Şamaxıda müşahidə olunmuşdur (72.3%).

Pasiyentlərin 73.8%-i qeyd etmişdir ki, həkim dərman preparatlarının yan təsirləri haqqında tam həcmdə məlumat verir, lakin 19.4%-i bu barədə heç bir məlumat almamışlar.

Hal-hazırda qəbula gəldikləri tibb müəssisəsində onları nə qane edir sualına respondentlərin əksəriyyəti ilkin səhiyyə müəssisəsində çalışan həkimlərə inam

hissini, yarısından çoxu işçilərin hörmətli və mədəni davranışını, 40.8%-i burada göstərilən tibbi xidmətlərin keyfiyyətli və effektiv olmasını qeyd etmişdir.

Tibb müəssisəsində onları nə qane etmir sualına pasiyentlər cavab verdikdə əsasən tibb müəssisəsinin şəraitini (26.1%) və hansısa növ tibb avadanlığının olmamasını (22.1%) qeyd etmişlər (bax qrafik 6). Pasiyentlərin 17.3%-i onları qane etməyən bir şeyin olmamasını bildirmişlər.

Ümumiyyətlə mövcud səhiyyə sistemi ilə pasiyentlərin 76.4%-i məmnundur. Regionlar üzrə ən yüksək məmnunluq səviyyəsi Gəncə (94%) və Lənkəranda (90%), ən aşağı isə Xaçmaz (54%) və Masallıda (56%) müşahidə olunur.

Mövcud səhiyyə sisteminə 5-ballıq şkala üzrə etimadını pasiyentlər belə qiymətləndirmişlər: pasiyentlərin 0.2%-i mövcud sistemə heç etibar etmədikdə, 80%-i isə etimadını 4-5 bal qiymətləndirmişdir. Regionlar arasında Mingəçevir və Gəncə şəhərlərindən olan pasiyentlər mövcud səhiyyə sisteminə göstərdikləri etimadla seçilmişdirlər: Mingəçevirdə pasiyentlərin 98%-i, Gəncədə isə 96%-i öz etimadlarını 4-5 bal qiymətləndirmişdir.

Beləliklə, sorğunun nəticələri əhalinin ilkin səhiyyə xidmətləri ilə kifayət qədər məmnun olduğunu, səhiyyə sisteminə etimad kifayət qədər yüksək səviyyədə olmasını, ilkin səhiyyə xidmətlərinin əhali üçün əlçatan və keyfiyyətli şəkildə təşkil olunduğunu göstərir.

Eyni zamanda əhali ilə əks əlaqənin qurulması və gücləndirilməsi, səhiyyə xidmətləri barədə məlumatlandırılması və bu xidmətlərlə bağlı əhalinin rəyinin mütəmadi şəkildə öyrənilməsi və təhlili, habelə öz sağlamlıqlarına insanların məsuliyyətli yanaşmasının təbliği sahəsində işlər davam etdirilməlidir.

## GİRİŞ

İnformasiya cəmiyyətinin inkişafı dövründə sağlamlığın qorunması məsələlərində əhalinin fəal iştirakını təmin etmək məqsədilə bu məsələlər, o cümlədən tibbi yardıma tələbatın və prioritetlərin müəyyən edilməsi, ictimai və individual sağlamlığın möhkəmləndirilməsi üzrə tədbirlərin qiymətləndirilməsi və s. ilə bağlı əhalinin fikirlərinin öyrənilməsi strateji baxımından zəruridir. Eyni zamanda əhaliyə əhalinin sağlamlığı və tibbi yardımın keyfiyyəti və effektivliyi üzrə məlumatların çatdırılması da çox önəmlidir.

Nəzərə alaraq ki, sağlamlığın “ənənəvi” göstəriciləri (xəstələnmə, ölüm və s.) əhaliyə göstərilən tibbi xidmətlərin səviyyəsinin birbaşa göstəricisi deyil və səhiyyə sisteminin fəaliyyətinin birmənalı qiymətləndirilməsi üçün istifadə oluna bilməz, digər indikatorların, o cümlədən “sosial göstəricilərin” istifadə olunması tələb olunur (Arnstein S.R., 1966). Əksər ölkələrdə səhiyyə sisteminin effektivliyinin ictimai qiymətləndirilməsi üçün əhalinin səhiyyə xidmətlərinin təşkili və keyfiyyəti ilə məmnunluğu göstəricisi istifadə olunur. Pasiyentin məmnunluğu sistem yanaşma nöqtəyi nəzərdən fəaliyyətin optimallaşdırılması üçün məlumat verən və idarəetmə siklini bağlayan əks əlaqənin bir elementi kimi çıxış edir. İlkən səhiyyə xidmətləri üçün bu xüsusi rol oynayır, çünki məhz burada pasiyentin səhiyyə sistemi ilə ilkən kontaktı baş verir və məhz bu səviyyədə göstərilən xidmətlərlə bütün əhali əhatə olunur.

Beləliklə, əhalinin məmnunluq səviyyəsi ilkən səhiyyə xidmətlərinin effektivliyinin və keyfiyyətinin qiymətləndirilməsinin vacib komponentidir (И.Г.Новокрещенова, И.В.Новокрещенов.2014).

Müəyyən edilmişdir ki, pasiyentlərin məmnunluq səviyyəsi əsasən üç faktordan asılıdır: tibbi (müalicənin nəticəsi), marketing (tibbi xidmətlərin mövcudluğu və əlçatanlığı) və xidmət faktorundan (qulluğun keyfiyyəti) (Артюхов И.П., Сенченко А.Ю., Смоленская Е.Д., Мелехов А.А., 2003). Nəzərə almaq lazımdır ki, digər tərəfdən pasiyentin məmnunluq səviyyəsi onun səhiyyə sisteminin pasiyentlərin tələblərini yerinə yetirmək qabiliyyəti ilə bağlı gözləntilərindən də asılıdır. Bu tələblər isə texniki təminatın gücləndirilməsi və tibbi personalın hazırlıq səviyyəsinin artması, informasiya texnologiyaların yayılması ilə daha da artır. Bu və digər faktorların öyrənilməsi Azərbaycanda da əhali ilə əks əlaqənin yaradılması və səhiyyə sisteminin fəaliyyətinin təkmilləşdirilməsi üçün öz töhfəsini verəcək.

Beləliklə, Azərbaycanda səhiyyə sisteminə əhalinin etimadının və ilkin səhiyyə səviyyəsində göstərilən səhiyyə xidmətləri ilə məmnunluq səviyyəsindən öyrənilməsi sistemin fəaliyyətinin səmərəliliyinin və keyfiyyətinin artırılması baxımından zəruri hesab edilmişdir.

Bunları nəzərə alaraq Səhiyyə Nazirliyinin 14.01.2014-cü il tarixli 5 nömrəli əmri ilə təsdiq edilmiş “Korrupsiyaya qarşı mübarizəyə dair 2012-2015-ci illər üçün Milli Fəaliyyət Planı”nın icrası üzrə Azərbaycan Respublikası Səhiyyə Nazirliyinin 2014-cü il üçün illik İş Planınının 26 (28.3) bəndinin icrası məqsədi ilə İctimai Səhiyyə və İslahatlar Mərkəzi (İSİM) tərəfindən əhalinin səhiyyə sisteminə etimadının və göstərilən tibbi xidmətlərlə məmnunluq səviyyəsindən öyrənilməsi üçün sorğunun aparılması və həmin sorğu nəticələrinin sosial şəbəkələr vasitəsi ilə ictimaiyyətə açıqlanması məqsəduyğun hesab edilmişdir.

## **METODOLOGİYA**

**Sorğunun məqsədi:** əhalinin səhiyyə sisteminə etimadının və ilkin səhiyyə səviyyəsində göstərilən tibbi xidmətlərlə məmnunluq səviyyəsindən öyrənilməsi.

Bu məqsədlə Səhiyyə Nazirliyinin İctimai Səhiyyə və İslahatlar Mərkəzi (İSİM) tərəfindən Bakı, Gəncə, Mingəçevir, Lənkəran şəhərləri, eləcə də Masallı, Quba, Xaçmaz, Şamaxı, İsmayilli rayonlarının ilkin səhiyyə xidmətlərini göstərən tibb müəssisələrində "exit-poll" üsulu ilə tibbi xidmətlərdən istifadə etmiş əhali arasında sorğu keçirilmişdir. Sorğu Respublikanın iri şəhərlərini və rayon mərkəzlərini əhatə etməklə müxtəlif bölgələrdə olan vəziyyətlə bağlı məlumatları əldə etmək imkanı yaratmışdır. Ümumilikdə sorğuda 500 nəfər iştirak etmişdir.

## **Sorğu vərəqəsi**

Sorğu üçün İSİM-in mütəxəssisləri tərəfindən xüsusi sorğu vərəqəsi işlənib hazırlanmış və iki dəfə sınaqdan keçirilərək təkmilləşdirilmişdir. Sorğu vərəqəsinə tibbi yardımın əlçatanlığı, keyfiyyəti ilə məmnunluq səviyyəsi, eləcə də əhalinin tibbi yardım məsələlərinə dair məlumatlı olması ilə bağlı suallar daxil edilmişdir (Əlavə 1).

### **Məlumatlı razılıq**

Əhali ilə sorğular tamamilə könüllü şəkildə aparılmışdır. Sorğudan öncə respondentlər sorğunun məqsədi, onlara veriləcək suallar və sorğunun anonim olması barədə məlumatlandırılmışlar. Sonra iştirak etməyə razılıq alındığı halda həmin respondentlə sorğu keçirilmişdir.

### **Konfidensiallıq və anonimlik**

Hər bir sorğu tək-bə-tək, yalnız intervüyerin və respondentin iştirakı ilə baş vermişdir. Sorğu zamanı verilən cavablar üçüncü tərəfə ötürülməmişdir. Sorğu vərəqəsində respondentin adı və ya digər şəxsiyyəti müəyyən edən məlumatlar qeyd edilməmişdir.

### **Sorğunun təşkili**

Sorğu 2014-cü ilin senyabr-dekabr aylarında həyata keçirilmişdir. Hazırlıq mərhələsində sorğu vərəqəsi işlənib hazırlanmış, habelə sorğunun keçirilməsi və təşkili ilə bağlı seçilmiş şəhər və rayoların tibb müəssisələrinin rəhbərliklərinə məktublar göndərilmişdir. Sorğunun sahə işləri heyyyəti seçilmişdir və sorğu vərəqəsi sınaqdan keçdikdən və təkmilləşdirildikdən sonra həmin heyyyət üçün təlim təşkil edilmişdir. Təlim zamanı intervüyer və supervayzerlər sorğunun təşkili, keçirilmə qaydaları, sorğu vərəqəsi ilə tanış olmuş və bir neçə sınaq sorğu keçirmişlər. Növbəti mərhələdə sorğu işlərinin qrafiki hazırlanmış və işçilər komandalara bölünmüşdür. 2014-cü ilin noyabr-dekabr ayların keçirilən sorğuda 5 komanda iştirak etmişdir: komanda Bakı şəhərində, Masallı-Lənkəran, Mingəçevir-Gəncə, Quba-Xaçmaz və Şamaxı-İsmayilli. Hər komanda üzrə 100 doldurulmuş sorğu vərəqəsi əldə edilmişdir. Sorğu işləri bitdikdən sonra supervayzerlər sorğu vərəqələrini İSİM-ə təhvil vermiş və həmin sorğu vərəqələri SPSS proqram təminatı vasitəsilə elektorn bazaya daxil edilmişdir. Məlumatların işlənməsi və təhlili də həmin proqram təminatı vasitəsilə həyata keçirilmişdir.



## NƏTİCƏLƏR

### Tibbi yardımın əlçatanlığı

İlk öncə respondentlərdən ilkin səhiyyə xidmətləri göstərən tibb müəssisəsinə gəlişin məqsədi soruşulmuşdur. Onların 34.4%-i xəstələndiyinə görə, 25%-i müayinədən keçmək məqsədilə gəlmişdir. Respondentlərin 17.8%-i üçün bu müalicədən sonra təkrar gəliş idi. Həkimdən məsləhət almaq məqsədilə respondentlərin 2.4%-i gəlmişdir. Gənc respondentlər (15-24 və 25-29 yaş qrupları) əsasən müayinə üçün tibb müəssisəsinə müraciət etdikdə, daha yaşlı respondentlərdə müraciətin səbəbi xəstələnmə, 50 yaşdan yuxarı isə - xəstələnmə və ya müalicədən sonra təkrar gəliş olmuşdur (cədvəl 1). Bu da təbii proseslərə uyğun olaraq daha yaşlı respondentlər arasında xəstələnmə halların və xroniki (təkrar gəliş tələb edən) xəstəliklərin gənclərə nisbətən geniş yayılmasını əks etdirir.

**Cədvəl 1. Tibb müəssisəsinə müraciət etmənin səbəbi?**

Yaş	Xəstələnmə işəm	Müayinədən keçmək istəyirəm	Laborator analiz verməyə/həti cələri öyrənməyə gəlmişəm	Müalicədən sonra təkrar gəlişimdir	Dost-tanis/qohum xəstələnib (onu gətirmişəm)	Məsləhət almaq	Digər (qeyd edin)	Cəmi
15-24	32,5%	37,5%	12,5%	10,0%	5,0%	0,0%	2,5%	40
25-29	18,4%	30,6%	12,2%	18,4%	12,2%	4,1%	4,1%	49
30-34	30,8%	25,0%	7,7%	19,2%	13,5%	0,0%	3,8%	52
35-39	28,9%	31,6%	10,5%	10,5%	10,5%	5,3%	2,6%	38
40-44	36,2%	25,5%	10,6%	17,0%	4,3%	4,3%	2,1%	47
45-49	31,4%	27,5%	9,8%	17,6%	9,8%	0,0%	3,9%	51
50-54	42,6%	20,6%	4,4%	13,2%	5,9%	5,9%	7,4%	68
55-59	33,9%	16,1%	9,7%	22,6%	4,8%	3,2%	9,7%	62
60-64	38,2%	23,6%	1,8%	25,5%	3,6%	0,0%	7,3%	55
65+	50,0%	18,4%	0,0%	21,1%	0,0%	0,0%	10,5%	38
Cəmi	34,4%	25,0%	7,8%	17,8%	7,0%	2,4%	5,6%	500

Respondentlərin 35.2%-i qeyd etmişdir ki, müraciət etdikləri tibb müəssisəsi onların yaşadıkları yerə yaxındır, 5.8%-i üçün isə çox yaxındır. Respondentlərin 21.6%-i qeyd etmişdir ki tibb müəssisəsi uzaqda, 14.4%-i üçün isə çox uzaqda yerləşir. Lakin tibb müəssisəsinə çatmaq üçün sərf olunan vaxtla bağlı sual verildikdə məlum olmuşdur ki, respondentlərin üçdə iki hissəsi (66.4%) tibb müəssisəsinə 30 dəqiqə ərzində çatır (onlardan 35.6%-i – 15 dəqiqəyədək) və yalnız 4.4%-i üçün bu 2 saat və daha çox vaxt tələb edir.

**ƏHALİNİN SƏHIYYƏ SİSTEMİNƏ ETİMADININ VƏ İLKİN SƏHIYYƏ MÜƏSSİSƏLƏRİNDƏ GÖSTƏRİLƏN TİBBİ XİDMƏTLƏRLƏ MƏMNUNLUQ SƏVIYYƏSİNİN ÖYRƏNİLMƏSİ ÜZRƏ SORĞU**

Regionlar üzrə bu göstəricidə əhəmiyyətli fərqlər müşahidə olunmuşdur. Bakıda respondentlərin 73%-i tibb müəssisəsinin yaxın, əlavə 7%-i isə çox yaxın olduğunu bildirib. Bu şəhər üzrə respondentlərin 69%-i tibb müəssisəsinə 15 dəqiqəyədək, əlavə 24%-i 15-30 dəqiqə ərzində çatır. Bakıdan fərqli olaraq Masallıda respondentlərin 32%-i tibb müəssisəsinə çox uzaq, 28%-i isə uzaq olduğu kimi qiymətləndirmişdir. Oxşar vəziyyət Lənkəranda (respondentlərin 26%-i tibb müəssisəsinin uzaq, əlavə 26%-i isə çox uzaq olduğunu bildirmişdir), Qubada (respondentlərin 20%-i tibb müəssisəsinə çox uzaq, 30%-i isə uzaq olduğu kimi qiymətləndirmişdir) Şamaxıda (respondentlərin 26.5%-i tibb müəssisəsinə çox uzaq, 22.4%-i isə uzaq olduğu kimi qiymətləndirmişdir) (cədvəl 2). Qubada respondentlərin yarısı (50%) tibb müəssisəsinə gəlməyə 30 dəqiqədən 2 saatdək sərf edir, 12%-inin isə 2 saatdan çox vaxtı gedir. Masallıda pasiyentlərin 10%-i yola 2 saatdan çox vaxt sərf edir (cədvəl 3).

**Cədvəl 2. Müraciət etdiyiniz tibb müəssisəsi yaşadığınız yerdən hansı məsafədə yerləşir?**

	Hal-hazırda Müraciət etdiyiniz tibb müəssisəsi yaşadığınız yerdən hansı məsafədə yerləşir?					Cəmi
	Çox yaxındır	Yaxındır	Nə yaxın, nə də uzaqdır	Uzaqdır	Çox uzaqdır	
Bakı	7,0%	73,0%	12,0%	7,0%	1,0%	100
Quba	8,0%	26,0%	16,0%	30,0%	20,0%	50
Xaçmaz	12,0%	38,0%	20,0%	26,0%	4,0%	50
Masallı	0,0%	22,0%	18,0%	28,0%	32,0%	50
Lənkəran	2,0%	18,0%	28,0%	26,0%	26,0%	50
Mingəçevir	4,0%	24,0%	36,0%	20,0%	16,0%	50
Gəncə	4,0%	32,0%	40,0%	20,0%	4,0%	50
Şamaxı	12,2%	22,4%	16,3%	22,4%	26,5%	49
İsmayılı	2,0%	23,5%	31,4%	29,4%	13,7%	51
	5,8%	35,2%	23,0%	21,6%	14,4%	500

**Cədvəl 3. Hal-hazırda müraciət etdiyiniz tibb müəssisəsinə çatmaq üçün nə qədər vaxt sərf edirsiniz?**

	Hal-hazırda müraciət etdiyiniz tibb müəssisəsinə çatmaq üçün nə qədər vaxt sərf edirsiniz?					Cəmi
	15 dəqiqəyədək	15-30 dəqiqə	30 dəqiqə – 1 saat	1-2 saat	2 saatdan çox	
Bakı	69,0%	24,0%	6,0%	1,0%	0,0%	100
Quba	18,0%	20,0%	26,0%	24,0%	12,0%	50
Xaçmaz	38,0%	34,0%	26,0%	2,0%	0,0%	50
Masallı	16,0%	28,0%	34,0%	12,0%	10,0%	50
Lənkəran	20,0%	24,0%	38,0%	10,0%	8,0%	50
Mingəçevir	42,0%	36,0%	14,0%	4,0%	4,0%	50
Gəncə	34,0%	50,0%	16,0%	0,0%	0,0%	50
Şamaxı	24,5%	32,7%	32,7%	4,1%	6,1%	49
İsmayılı	25,5%	35,3%	29,4%	5,9%	3,9%	51
Cəmi	35,6%	30,8%	22,8%	6,4%	4,4%	500

**ƏHALİNİN SƏHİYYƏ SİSTEMİNƏ ETİMADININ VƏ İLKİN SƏHİYYƏ  
MÜƏSSİSƏLƏRİNDƏ GÖSTƏRİLƏN TİBBİ XİDMƏTLƏRLƏ MƏMNUNLUQ  
SƏVİYYƏSİNİN ÖYRƏNİLMƏSİ ÜZRƏ SORĞU**

Respondentlərin əksəriyyəti (85.8%) həkim qəbulunu heç gözləmir və ya az gözləməli olur. Yalnız 3.4% həkimin qəbulu çox və ya həddindən artıq çox gözləməli olmuşdur (cədvəl 4). Gözləmə vaxtı dəqiqləşdirildikdə məlum olmuşdur ki, bu suala cavab verən respondentlərin 88.3 həkimin qəbulunu 15-30 dəqiqəyədək, və yalnız 2.2%-i 1 saatdan çox gözləməli olur. Regionlar arasında Lənkəran və İsmayıllıda həkimin qəbulunu bir saatdan çox gözləyən pasiyentlərin faizi müvafiq olaraq 4.5% və 8.8% təşkil etmişdir.

**Cədvəl 4. Həkiminizin qəbulunu nə qədər gözləyibsiniz?**

	Həkiminizin qəbulunu nə qədər gözləyibsiniz?					Cəmi
	Hec gozlamadim	Az gozledim	Kifayət qədər gozledim	Cox gozledim	Haddən artıq çox gozledim	
Bakı	43,0%	38,0%	18,0%	1,0%	0,0%	100
Quba	60,0%	38,0%	2,0%	0,0%	0,0%	50
Xaçmaz	50,0%	46,0%	4,0%	0,0%	0,0%	50
Masallı	18,0%	72,0%	8,0%	2,0%	0,0%	50
Lənkəran	12,0%	74,0%	4,0%	10,0%	0,0%	50
Mingəçevir	42,0%	46,0%	10,0%	2,0%	0,0%	50
Gəncə	42,0%	44,0%	12,0%	2,0%	0,0%	50
Şamaxı	30,6%	46,9%	16,3%	6,1%	0,0%	49
İsmayıllı	33,3%	41,2%	15,7%	7,8%	2,0%	51
Cəmi	37,4%	48,4%	10,8%	3,2%	,2%	500

**Cədvəl 5. Həkiminizin qəbulunu gözləməyə nə qədər vaxt sərf edibsiniz?**

	Həkiminizin qəbulunu gözləməyə nə qədər vaxt sərf edibsiniz?					Cəmi
	15 dəqiqəyədək	15-30 dəqiqə	30 dəqiqə – 1 saat	1-2 saat	2 saatdan çox	
Bakı	73,8%	19,7%	4,9%	1,6%	0,0%	61
Quba	85,0%	10,0%	5,0%	0,0%	0,0%	20
Xaçmaz	68,0%	28,0%	4,0%	0,0%	0,0%	25
Masallı	63,4%	22,0%	12,2%	0,0%	2,4%	41
Lənkəran	65,9%	18,2%	11,4%	4,5%	0,0%	44
Mingəçevir	72,4%	24,1%	3,4%	0,0%	0,0%	29
Gəncə	62,1%	31,0%	6,9%	0,0%	0,0%	29
Şamaxı	35,3%	50,0%	14,7%	0,0%	0,0%	34
İsmayıllı	35,3%	35,3%	20,6%	8,8%	0,0%	34
Cəmi	62,1%	26,2%	9,5%	1,9%	,3%	317

Respondentlərin əksəriyyətini (97.6%) həkimlərinin qəbul qrafiki qane edir.

**ƏHALİNİN SƏHIYYƏ SİSTEMİNƏ ETİMADININ VƏ İLKİN SƏHIYYƏ  
MÜƏSSİSƏLƏRİNDƏ GÖSTƏRİLƏN TİBBİ XİDMƏTLƏRLƏ MƏMNUNLUQ  
SƏVIYYƏSİNİN ÖYRƏNİLMƏSİ ÜZRƏ SORĞU**

**Tibbi xidmətlərin keyfiyyəti ilə məmnunluğun səviyyəsi**

Tibb müəssisədə göstərilən tibb xidmətlərlə məmnunluq dərəcəsinə gəldikdə respondentlərin yarısını (51.2%) tibbi xidmətlər tamamilə qane edir, 36.2%-ni qane edir, və yalnız 2.8%-ni bu xidmətlər qane etmir (2.0%) və ya tamamilə qane etmir (0.8%). Son göstərici regionlar arasında Xaçmaz və Masallıda nisbətən yüksəkdir. Maraqlıdır ki, təhsil səviyyəsi artdıqca tibbi xidmətlərlə tamamilə razı qalanların faizi də artır: əsas orta və ya daha aşağı təhsilli pasiyentlər arasında 43.2%-dən, ali təhsilli respondentlərin 70.3%-dək.

**Cədvəl 6. Hal-hazırda müraciət etdiyiniz tibb müəssisəsinin tibbi xidmətləri Sizi qane edirmi?**

	Hal-hazırda müraciət etdiyiniz tibb müəssisəsinin tibbi xidmətləri Sizi qane edirmi?						Cəmi
	Heç qane etmir	Qane etmir	Orta səviyyədi	Qane edir	Tamamilə qane edir	Cavab verməyə çətinlik çəkirəm	
<b>Rayon</b>							
Bakı	1,0%	0,0%	1,0%	23,0%	75,0%	0,0%	100
Quba	0,0%	0,0%	8,0%	52,0%	40,0%	0,0%	50
Xaçmaz	0,0%	8,0%	10,0%	50,0%	32,0%	0,0%	50
Masallı	2,0%	4,0%	28,0%	52,0%	14,0%	0,0%	50
Lənkəran	2,0%	0,0%	14,0%	38,0%	46,0%	0,0%	50
Mingəçevir	0,0%	2,0%	2,0%	16,0%	78,0%	2,0%	50
Gəncə	0,0%	2,0%	6,0%	20,0%	72,0%	0,0%	50
Şamaxı	2,0%	2,0%	8,2%	40,8%	46,9%	0,0%	49
İsmayilli	0,0%	2,0%	17,6%	47,1%	33,3%	0,0%	51
<b>Cəmi</b>	,8%	2,0%	9,6%	36,2%	51,2%	,2%	500
<b>Təhsil</b>							
Əsas orta və ya aşağı	0,0%	1,2%	4,9%	50,6%	43,2%	0,0%	81
Tam orta	,9%	1,9%	13,6%	38,3%	45,3%	0,0%	214
Orta ixtisas	1,0%	2,9%	9,6%	34,6%	51,0%	1,0%	104
Ali	1,0%	2,0%	5,0%	21,8%	70,3%	0,0%	101
<b>Cəmi</b>	,8%	2,0%	9,6%	36,2%	51,2%	,2%	500

Həkimin pasiyentə qarşı münasibəti və davranışı respondentlərin 68.0%-ni tamamilə qane edir və 27.0%-ni qane edir. 500 respondentdən cəmi 2 nəfər həkimin münasibəti və davranışı ilə narazı qalmışdır (0.4%). Orta tibb personalının münasibəti ilə respondentlərin 90.4%-i razı qalmışdır, və yalnız 1%-ni bu münasibət qane etməmişdir. Regionlar, təhsil səviyyəsi və ailənin orta aylıq xərcləri üzrə müvafiq cavablar cədvəl 7-də göstərilmişdir.

**ƏHALİNİN SƏHIYYƏ SİSTEMİNƏ ETİMADININ VƏ İLKİN SƏHIYYƏ MÜƏSSİSƏLƏRİNDƏ GÖSTƏRİLƏN TİBBİ XİDMƏTLƏRLƏ MƏMNUNLUQ SƏVIYYƏSİNİN ÖYRƏNİLMƏSİ ÜZRƏ SORĞU**

**Cədvəl 7. Həkiminizin münasibəti və davranışı Sizi qane edirmi?**

	Həkiminizin münasibəti və davranışı Sizi qane edirmi?					Cəmi
	Heç qane etmir	Qane etmir	Orta səviyyədi	Qane edir	Tamamilə qane edir	
<b>Rayon</b>						
Bakı	1,0%	0,0%	0,0%	14,0%	85,0%	100
Quba	0,0%	0,0%	2,0%	36,0%	62,0%	50
Xaçmaz	0,0%	2,0%	4,0%	50,0%	44,0%	50
Masallı	2,0%	0,0%	12,0%	44,0%	42,0%	50
Lənkəran	0,0%	0,0%	10,0%	28,0%	62,0%	50
Mingəçevir	0,0%	0,0%	0,0%	6,0%	94,0%	50
Gəncə	0,0%	0,0%	0,0%	4,0%	96,0%	50
Şamaxı	0,0%	0,0%	8,2%	38,8%	53,1%	49
İsmayıllı	0,0%	2,0%	5,9%	35,3%	56,9%	51
<b>Təhsil</b>						
Əsas orta və ya aşağı	0,0%	0,0%	2,5%	44,4%	53,1%	81
Tam orta	0,0%	,5%	5,6%	29,9%	64,0%	214
Orta ixtisas	1,0%	1,0%	5,8%	21,2%	71,2%	104
Ali	1,0%	0,0%	1,0%	12,9%	85,1%	101
<b>Aylıq orta xərc</b>						
105_dek	0,0%	0,0%	10,5%	26,3%	63,2%	19
106-200	1,2%	1,2%	3,6%	28,9%	65,1%	83
201-250	0,0%	0,0%	7,5%	26,4%	66,0%	53
251-400	0,0%	0,0%	2,4%	29,7%	67,9%	165
401-800	0,0%	,8%	4,9%	22,1%	72,1%	122
801-1200	4,2%	0,0%	8,3%	33,3%	54,2%	24
1200-dan artıq	0,0%	0,0%	0,0%	40,0%	60,0%	5
Bilmirəm	0,0%	0,0%	0,0%	22,2%	77,8%	27
İmtina etdi	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%	2
	,4%	,4%	4,2%	27,0%	68,0%	500

Respondentlərin 79%-ni müraciət etdikləri ilkin səhiyyə müəssisəsinin sanitariyaya şəraiti qane etdikdə, 8.6%-ni bu qane etməmişdir.

Regionlar üzrə bu göstərici çox fərqlənmişdir. Bakıda respondentlərin 85%-ni tibb müəssisəsinin sanitariyaya şəraiti tamamilə qane etdikdə, Masallı, İsmayıllı rayonlarında və Mingəçevir şəhərində bu faiz müvafiq olaraq yalnız 6%, 17.6% və 18% təşkil etmişdir. Beləliklə, Masallıda tibb müəssisəsinin sanitariyaya şəraiti ilə respondentlərin 40%-i, Mingəçevirdə 34%-i, İsmayıllıda isə 7.8%-i narazı olmuşdur (cədvəl 8).

**ƏHALİNİN SƏHIYYƏ SİSTEMİNƏ ETİMADININ VƏ İLKİN SƏHIYYƏ MÜƏSSİSƏLƏRİNDƏ GÖSTƏRİLƏN TİBBİ XİDMƏTLƏRLƏ MƏMNUNLUQ SƏVIYYƏSİNİN ÖYRƏNİLMƏSİ ÜZRƏ SORĞU**

**Cədvəl 8. Hal-hazırda müraciət etdiyiniz tibb sanitar-gigiyena şəraiti Sizi qane edirmi?**

	Hal-hazırda müraciət etdiyiniz tibb sanitar-gigiyena şəraiti Sizi qane edirmi?					Cəmi
	Heç qane etmir	Qane etmir	Orta səviyyədi	Qane edir	Tamamilə qane edir	
Bakı	0,0%	0,0%	1,0%	14,0%	85,0%	100
Quba	0,0%	0,0%	0,0%	44,0%	56,0%	50
Xaçmaz	0,0%	0,0%	0,0%	54,0%	46,0%	50
Masallı	20,0%	20,0%	36,0%	18,0%	6,0%	50
Lənkəran	0,0%	0,0%	8,0%	32,0%	60,0%	50
Mingəçevir	12,0%	22,0%	28,0%	20,0%	18,0%	50
Gəncə	0,0%	2,0%	12,0%	48,0%	38,0%	50
Şamaxı	0,0%	2,0%	10,2%	36,7%	51,0%	49
İsmayilli	3,9%	3,9%	27,5%	47,1%	17,6%	51
	3,6%	5,0%	12,4%	32,8%	46,2%	500

Respondentlərin 79.4%-i qeyd etmişdir ki tibb müəssisəsində konfidensiallıq təmin edilir, lakin onların yalnız 292 nəfəri (58.4%) konfidensiallığın nə olduğu haqqında bilgilərə malik idi. Buna görə respondentlərə növbəti sual (“Siz həkimə müraciət etdiyiniz zaman otaqda daha neçə tibb işçisi olub?”) verilmişdir ki, konfidensiallıqla bağlı vəziyyət aydınlaşdırılsın. Cavablar göstərmişdir ki, respondentlərin 73.2% həkim (və tibb bacısı) ilə təklikdə qala bilib, digərləri isə həkimə müraciət etdikdə otaqda 2 və daha çox kənar şəxs (digər tibb işçisi) olmuşdur. Məlumatlar göstərir ki, konfidensiallıq daha yaxşı Quba, Xaçmaz, İsmayilli və Lənkəranda təmin edilir (bax cədvəl 9).

**Cədvəl 9. Siz həkimə müraciət etdiyiniz zaman otaqda daha neçə tibb işçisi olub?**

	Siz həkimə müraciət etdiyiniz zaman otaqda daha neçə tibb işçisi olub?											Cəmi
	0-1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	12	
Bakı	72,0%	19,0%	7,0%	1,0%	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100
Quba	84,0%	4,0%	4,0%	4,0%	4,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	50
Xaçmaz	82,0%	10,0%	6,0%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	50
Masallı	64,0%	26,0%	6,0%	0,0%	2,0%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%	0,0%	0,0%	50
Lənkəran	80,0%	8,0%	8,0%	2,0%	2,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	50
Mingəçevir	72,0%	6,0%	0,0%	10,0%	0,0%	6,0%	2,0%	2,0%	0,0%	0,0%	2,0%	50
Gəncə	56,0%	8,0%	4,0%	2,0%	2,0%	2,0%	4,0%	12,0%	2,0%	6,0%	2,0%	50
Şamaxı	67,3%	20,4%	10,2%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	2,0%	0,0%	0,0%	0,0%	49
İsmayilli	82,4%	7,8%	2,0%	5,9%	2,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	51
	73,2%	12,8%	5,4%	2,6%	1,4%	1,0%	,6%	1,8%	,2%	,6%	,4%	500

**ƏHALİNİN SƏHIYYƏ SİSTEMİNƏ ETİMADININ VƏ İLKİN SƏHIYYƏ  
MÜƏSSİSƏLƏRİNDƏ GÖSTƏRİLƏN TİBBİ XİDMƏTLƏRLƏ MƏMNUNLUQ  
SƏVIYYƏSİNİN ÖYRƏNİLMƏSİ ÜZRƏ SORĞU**

Pasiyentlərin əksəriyyəti (72.8%) düşünür ki, müalicənin müvəffəqiyyəti əsasən həkimin peşəkarlığından asılıdır. Digər 18.6% bunu pasiyentin həkimin tövsiyələrinə riayət etməklə əlaqələndirir. Eyni zamanda dərman preparatlarının keyfiyyəti (6.2%), tibb müəssisələrinin şəraiti və təchizatı (1.2%), pasiyentlərin maddi imkanları (1%) və həkimə inam (0.2%) da müəyyən rol oynayır.

Respondentlərin 88.4%-i tibb işçilərinin peşəkarlığına etibar edir (bax cədvəl 10). Regionlar arasında ən yüksək göstərici Lənkəran (96%) və Gəncədə (94%), ən aşağı isə İsmayıllıda (76.5%) müşahidə olunmuşdur. Həkimlərin peşəkarlığına etibar təhsil səviyyəsi artıqca azalır: əsas orta və ya daha aşağı təhsilli respondentlər üçün bu göstərici 90.1% təşkil etdikdə, ali təhsilli respondentlər üzrə 81.2%-dir.

**Cədvəl 10. Ümumiyyətlə Siz tibb işçilərinin peşəkarlığına etibar edirsinizmi?**

	Ümumiyyətlə Siz tibb işçilərinin peşəkarlığına etibar edirsinizmi?			Cəmi
	Hə	Yox	Cavab verməyə çətinlik çəkirəm	
<b>Rayon</b>				
Bakı	85,0%	11,0%	4,0%	100
Quba	92,0%	2,0%	6,0%	50
Xaçmaz	88,0%	8,0%	4,0%	50
Masallı	88,0%	12,0%	0,0%	50
Lənkəran	96,0%	4,0%	0,0%	50
Mingəçevir	92,0%	8,0%	0,0%	50
Gəncə	94,0%	4,0%	2,0%	50
Şamaxı	87,8%	8,2%	4,1%	49
İsmayıllı	76,5%	21,6%	2,0%	51
<b>Təhsil</b>				
Əsas orta və ya aşağı	90,1%	6,2%	3,7%	81
Tam orta	91,1%	7,0%	1,9%	214
Orta ixtisas	88,5%	9,6%	1,9%	104
Ali	81,2%	14,9%	4,0%	101
<b>Cəmi</b>	<b>88,4%</b>	<b>9,0%</b>	<b>2,6%</b>	<b>500</b>

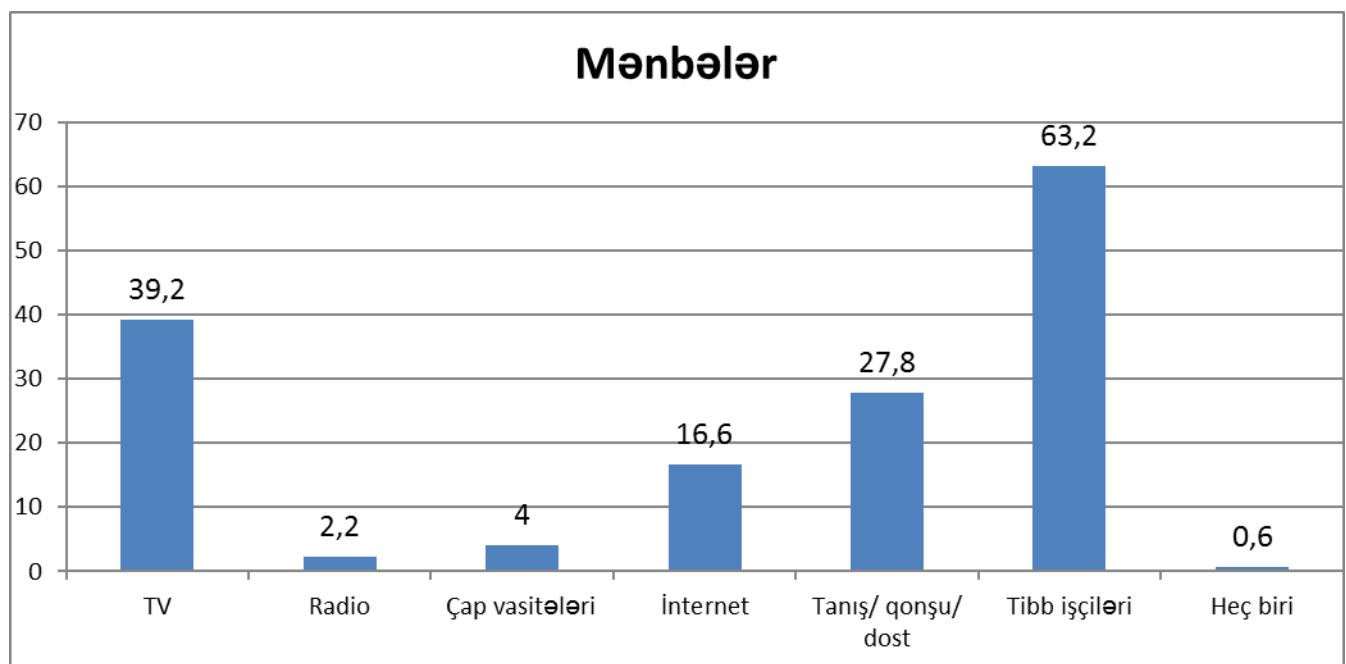
Pasiyentlərin 49.2% qeyd etmişdirlər ki, ilkin səhiyyə müəssisəsində istədikləri həkimi seçmək hüququndan istifadə etmişdirlər, 0.8%-i bu hüququndan istifadə edə bilməyib, 8.4%-i isə belə bir hüququn olmasından xəbərdar deyildir.

**ƏHALİNİN SƏHİYYƏ SİSTEMİNƏ ETİMADININ VƏ İLKİN SƏHİYYƏ MÜƏSSİSƏLƏRİNDƏ GÖSTƏRİLƏN TİBBİ XİDMƏTLƏRLƏ MƏMNUNLUQ SƏVİYYƏSİNİN ÖYRƏNİLMƏSİ ÜZRƏ SORĞU**

**Əhalinin tibb yardım məsələlərinə dair məlumatlılığı**

Respondentlərə tibbi xidmətlərlə bağlı daha çox etibar etdikləri məlumat mənbələrinə dair sual verilmişdir. Cavablar qrafik 1-də göstərildiyi kimi bölünmüşdür. Beləliklə, respondentlər daha çox tibbi işçilərindən, televiziya vasitəsilə və ya dost-tanışdan alınan məlumatlara etibar edir.

**Qrafik 1. Tibbi xidmətlərlə bağlı daha çox etibar etdikləri məlumat mənbələri (hər respondent bir neçə mənbə qeyd edə bilərdi).**



Respondentlərin 46.9%-i müraciət etdikləri tibb müəssisəsində tibbi xidmətlərlə bağlı əyani məlumatlara (plakat, buklet, lövhə, vərəqə və s.) rast gəlmişdilər. Bu göstərici ən yüksək Quba və Lənkəranda (58%), ən aşağı isə Şamaxı (22.4%) və İsmayıllıda (31.4%) olmuşdur.

**Cədvəl 11. Müraciət etdiyiniz tibb müəssisəsində əhaliyə göstərilən tibb xidmətləri barədə əyani məlumatlara rast gəlmişsinizmi?**

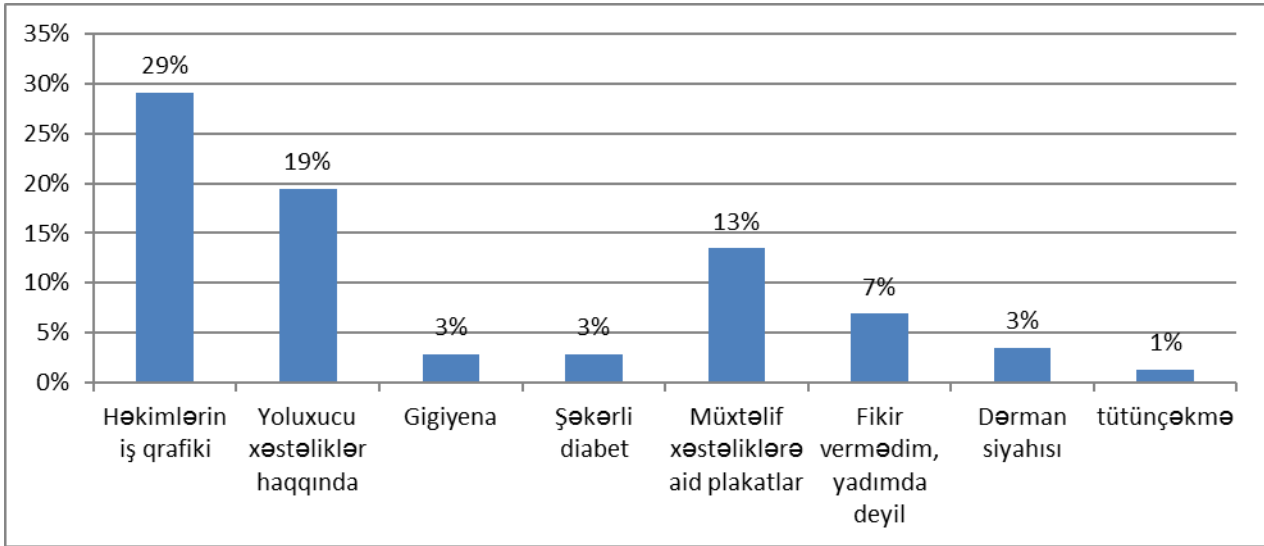
	Müraciət etdiyiniz tibb müəssisəsində əhaliyə göstərilən tibb xidmətləri barədə əyani məlumatlara rast gəlmişsinizmi?		Cəmi
	Hə	Yox	
Bakı	56,6%	43,4%	100
Quba	58,0%	42,0%	50
Xaçmaz	52,0%	48,0%	50
Masallı	36,0%	64,0%	50
Lənkəran	58,0%	42,0%	50
Mingəçevir	52,0%	48,0%	50
Gəncə	46,0%	54,0%	50
Şamaxı	22,4%	77,6%	49
İsmayıllı	31,4%	68,6%	51
Cəmi	46,9%	53,1%	500



**ƏHALİNİN SƏHİYYƏ SİSTEMİNƏ ETİMADININ VƏ İLKİN SƏHİYYƏ MÜƏSSİSƏLƏRİNDƏ GÖSTƏRİLƏN TİBBİ XİDMƏTLƏRLƏ MƏMNUNLUQ SƏVİYYƏSİNİN ÖYRƏNİLMƏSİ ÜZRƏ SORĞU**

Pasiyentlərin 80%-ni bu məlumatların tamlığı və aydınlığı qane etmişdir, 2.1%-i isə bu məlumatlarla narazı qalmışdır. Mövzular üzrə isə bu məlumatlar qrafik 2-də göstərildiyi bölünmüşdür.

**Qrafik 2. Tibbi xidmətlərlə bağlı əyani məlumatların əhatə etdiyi məsələlər (hər respondent bir neçə cavab verə bilərdi).**



Respondentlərin 90.8%-i bildirmişdir ki, həkim onlara sağlamlıqları haqqında tam həcmdə ətraflı məlumat verir, 6.2%-i isə bu məlumatın tamlığından narazı olmuşdur (cədvəl 12). Regionlar arasında pasiyentlərin sağlamlıqları haqqında məlumatlandırma ən aşağı Lənkəranda olmuşdur (80%).

**Cədvəl 12. Həkiminiz sağlamlığınızın vəziyyəti barədə Sizə detallı məlumat verirmi?**

	Həkiminiz sağlamlığınızın vəziyyəti barədə Sizə detallı məlumat verirmi?				Cəmi
	Yox	Tam həcmdə vermir	Tam həcmdə verir	Cavab verməyə çətinlik çəkirəm	
Bakı	3,0%	2,0%	95,0%	0,0%	100
Quba	0,0%	2,0%	96,0%	2,0%	50
Xaçmaz	0,0%	10,0%	86,0%	4,0%	50
Masallı	0,0%	4,0%	92,0%	4,0%	50
Lənkəran	4,0%	10,0%	80,0%	6,0%	50
Mingəçevir	0,0%	4,0%	96,0%	0,0%	50
Gəncə	2,0%	2,0%	96,0%	0,0%	50
Şamaxı	0,0%	14,3%	85,7%	0,0%	49
İsmayıllı	2,0%	11,8%	86,3%	0,0%	51
Cəmi	1,4%	6,2%	90,8%	1,6%	500

85.2% hallarda qeyd edilmişdir ki, həkim pasiyenti ilə aparılacaq müalicəni razılaşdırır. Bu razılaşdırmanın pasiyentləri nə dərəcədə qane etdiyinə gəldikdə isə bu sualı 500 respondentdən 426-sı cavablandırmışdır. Onların 93%-ni bu qane etmişdir.

**ƏHALİNİN SƏHİYYƏ SİSTEMİNƏ ETİMADININ VƏ İLKİN SƏHİYYƏ MÜƏSSİSƏLƏRİNDƏ GÖSTƏRİLƏN TİBBİ XİDMƏTLƏRLƏ MƏMNUNLUQ SƏVİYYƏSİNİN ÖYRƏNİLMƏSİ ÜZRƏ SORĞU**

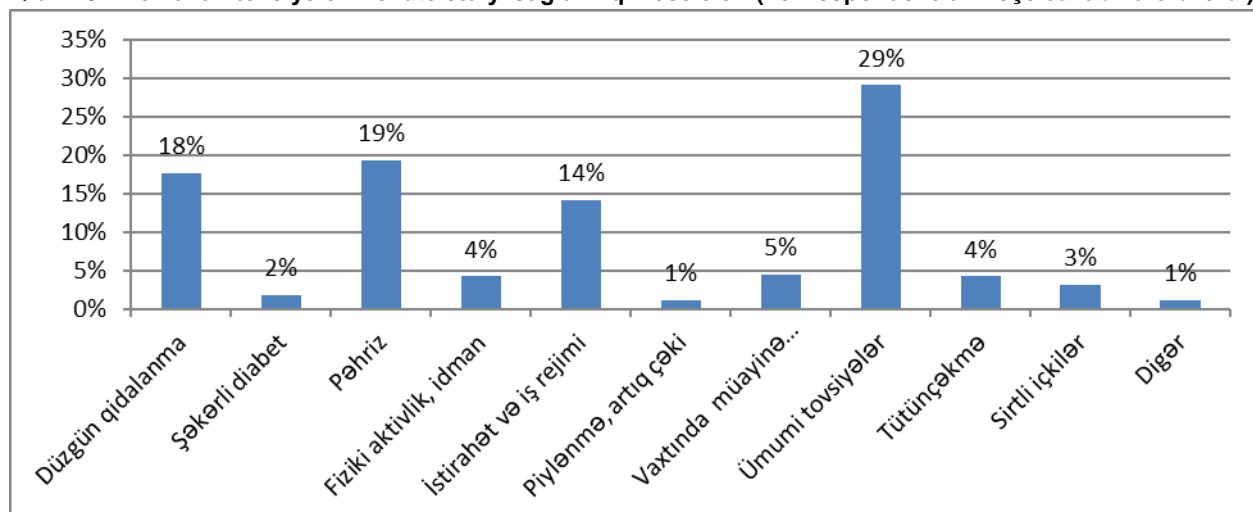
Respondentlərin 90.9%-i bildirmişdir ki, həkim onlara sağlamlıqlarının möhkəmləndirilməsinə dair profilaktik tövsiyələr vermişdir. Regionlar üzrə ən yüksək göstərici Lənkəranda (98%), ən aşağı göstərici isə Şamaxıda müşahidə olunmuşdur (72.3%).

**Cədvəl 13. Sağlamlığınızın möhkəmləndirilməsinə dair Sizə profilaktik tövsiyələr verilibmi?**

	Sağlamlığınızın möhkəmləndirilməsinə dair Sizə profilaktik tövsiyələr verilibmi?		Cəmi
	Yox	Hə	
Bakı	10,0%	90,0%	100
Quba	6,0%	94,0%	50
Xaçmaz	8,0%	92,0%	50
Masallı	4,0%	96,0%	50
Lənkəran	2,0%	98,0%	49
Mingəçevir	4,0%	96,0%	50
Gəncə	4,0%	96,0%	50
Şamaxı	27,7%	72,3%	47
İsmayıllı	15,7%	84,3%	51
Cəmi	9,1%	90,9%	497

Bu tövsiyələr əsasən qrafik 3-də göstərilən məsələləri əhatə etmişdir. Respondentlərin 94.5%-ni bu tövsiyələr qane etmiş, 0.9%-ni isə qane etməmişdir.

**Qrafik 3. Profilaktik tövsiyələrin əhatə etdiyi sağlamlıq məsələləri (hər respondent bir neçə cavab verə bilərdi).**

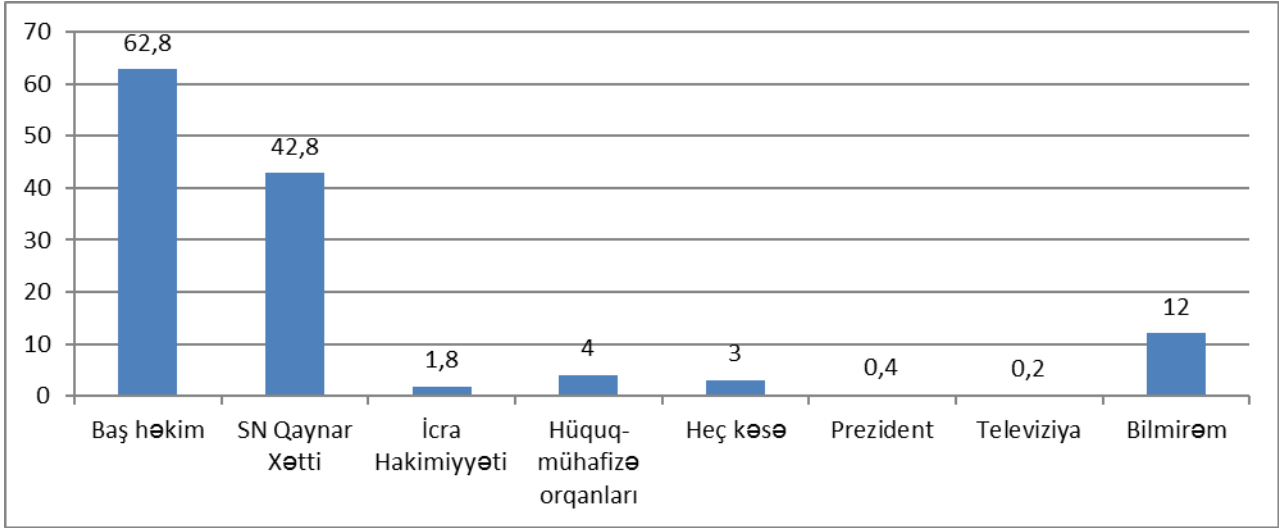


Pasiyentlərin 73.8%-i qeyd etmişdir ki, həkim dərman preparatlarının yan təsirləri haqqında tam həcmdə məlumat verir, lakin 19.4%-i bu barədə heç bir məlumat almamışlar.

**ƏHALİNİN SƏHİYYƏ SİSTEMİNƏ ETİMADININ VƏ İLKİN SƏHİYYƏ  
MÜƏSSİSƏLƏRİNDƏ GÖSTƏRİLƏN TİBBİ XİDMƏTLƏRLƏ MƏMNUNLUQ  
SƏVİYYƏSİNİN ÖYRƏNİLMƏSİ ÜZRƏ SORĞU**

Qeyri-kafi tibbi xidmətlərlə bağlı hara müraciət/şikayət etmək olar sualına cavab olaraq respondentlərin əksəriyyəti tibb müəssisəsinin baş həkimini qeyd etmişdir. Lakin digər instansiyalar da cavablar sırasında öz əksini tapmışdır (bax qrafik 4).

**Qrafik 4. Qeyri-kafi tibbi xidmətlərlə bağlı hara müraciət etmək olar? (hər respondent bir neçə cavab verə bilərdi)**



Respondentlərin yalnız 3.2%-i qeyri-kafi tibbi xidmətlərlə bağlı nə vaxtsa harasa müraciət edib. Ən çox müraciət edən respondentlər Masallıdan (10%), İsmayılıdan (5.9%) və Lənkərandan (4%) olmuşdur. Təhsil səviyyəsi artdıqca müraciət edənlərin də sayı artır: əsas orta və daha aşağı təhsilli pasiyentlərin yalnız 1.2%-i müraciət etdikdə, ali təhsilli pasiyentlərin 5%-i müraciət edir.

**Cədvəl 14. Qeyri-kafi tibbi xidmətlərə görə Siz nə vaxtsa müraciət etmişsinizmi?**

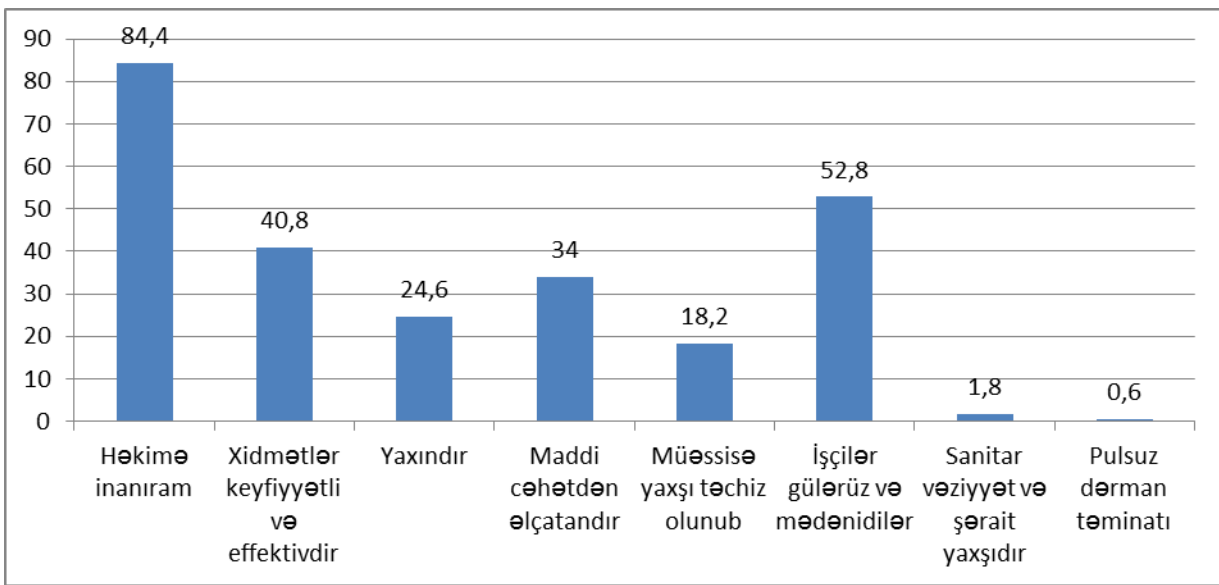
	Qeyri-kafi tibbi xidmətlərə görə Siz nə vaxtsa müraciət etmişsinizmi?		Cəmi
	Hə	Yox	
Bakı	1,0%	99,0%	99
Quba	2,0%	98,0%	50
Xaçmaz	2,0%	98,0%	50
Masallı	10,0%	90,0%	50
Lənkəran	4,0%	96,0%	50
Mingəçevir	0,0%	100,0%	50
Gəncə	2,0%	98,0%	50
Şamaxı	4,1%	95,9%	49
İsmayilli	5,9%	94,1%	51
<b>Təhsil</b>			
Əsas orta və ya aşağı	1,2%	98,8%	81
Tam orta	2,8%	97,2%	214
Orta ixtisas	3,8%	96,2%	104
Ali	5,0%	95,0%	100
	3,2%	96,8%	499

ƏHALİNİN SƏHIYYƏ SİSTEMİNƏ ETİMADININ VƏ İLKİN SƏHIYYƏ  
MÜƏSSİSƏLƏRİNDƏ GÖSTƏRİLƏN TİBBİ XİDMƏTLƏRLƏ MƏMNUNLUQ  
SƏVIYYƏSİNİN ÖYRƏNİLMƏSİ ÜZRƏ SORĞU

Onlardan 1.2%-nin müraciəti və xahişi tam həcmdə təmin edilib, 1.2%-nin müraciəti isə təmin edilməyib.

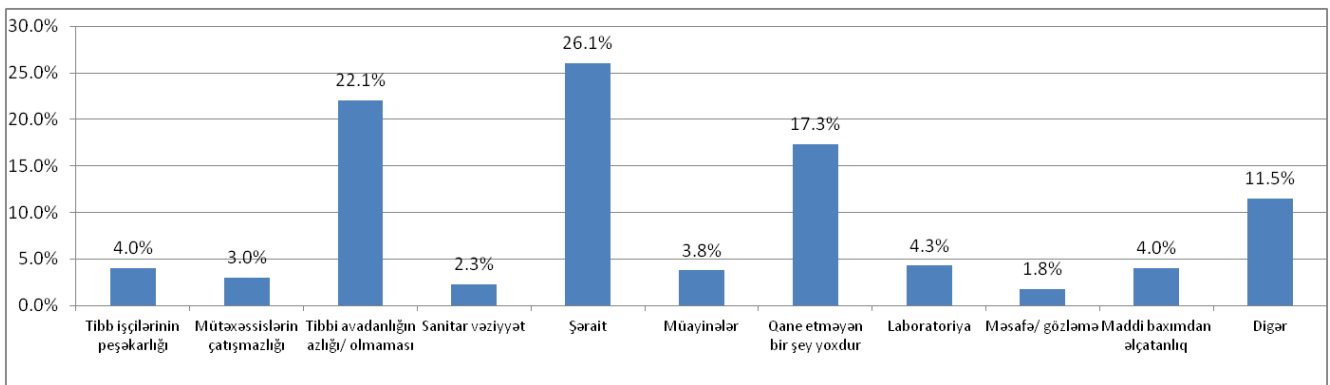
Hal-hazırda qəbula gəldikləri tibb müəssisəsində onları nə qane edir sualına respondentlər qrafik 5-də göstərildiyi kimi cavab vermişdirlər. Respondentlərin əksəriyyəti ilkin səhiyyə müəssisəsində çalışan həkimlərə inam hissini, yarısından çoxu işçilərin hörmətli və mədəni davranışını, 40.8%-i burada göstərilən tibbi xidmətlərin keyfiyyətli və effektiv olmasını qeyd etmişdir.

**Qrafik 5. Müraciət etdiyiniz tibb müəssisəsində Sizi nə qane edir? (hər respondent bir neçə cavab verə bilərdi)**



Tibb müəssisəsində onları nə qane etmir sualına pasiyentlər cavab verdikdə əsasən tibb müəssisəsinin şəraitini (26.1%) və hansısa növ tibb avadanlığının olmamasını (22.1%) qeyd etmişlər (bax qrafik 6). Pasiyentlərin 17.3%-i onları qane etməyən bir şeyin olmamasını bildirmişlər.

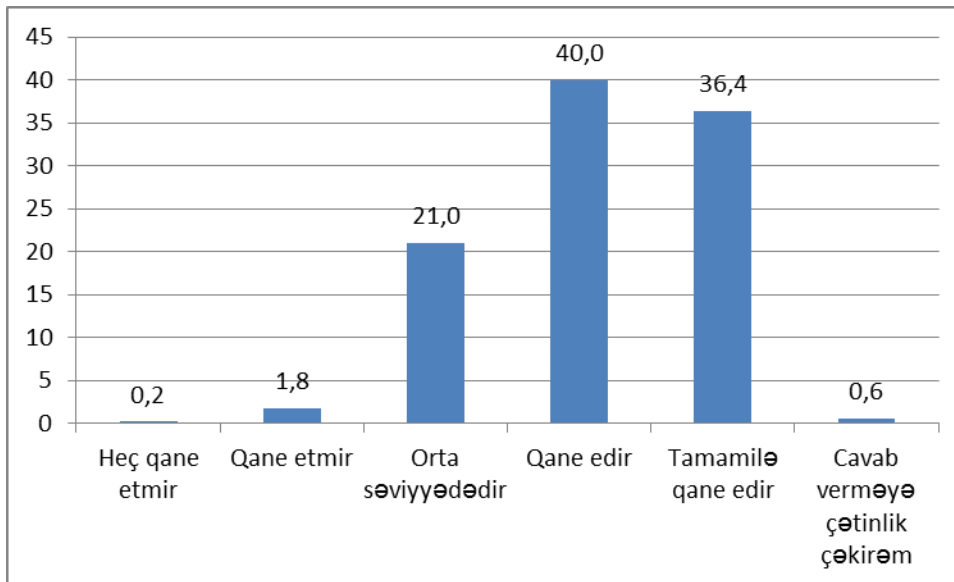
**Qrafik 6. Müraciət etdiyiniz tibb müəssisəsində Sizi nə qane etmir? (hər respondent bir neçə cavab verə bilərdi)**



**ƏHALİNİN SƏHIYYƏ SİSTEMİNƏ ETİMADININ VƏ İLKİN SƏHIYYƏ  
MÜƏSSİSƏLƏRİNDƏ GÖSTƏRİLƏN TİBBİ XİDMƏTLƏRLƏ MƏMNUNLUQ  
SƏVIYYƏSİNİN ÖYRƏNİLMƏSİ ÜZRƏ SORĞU**

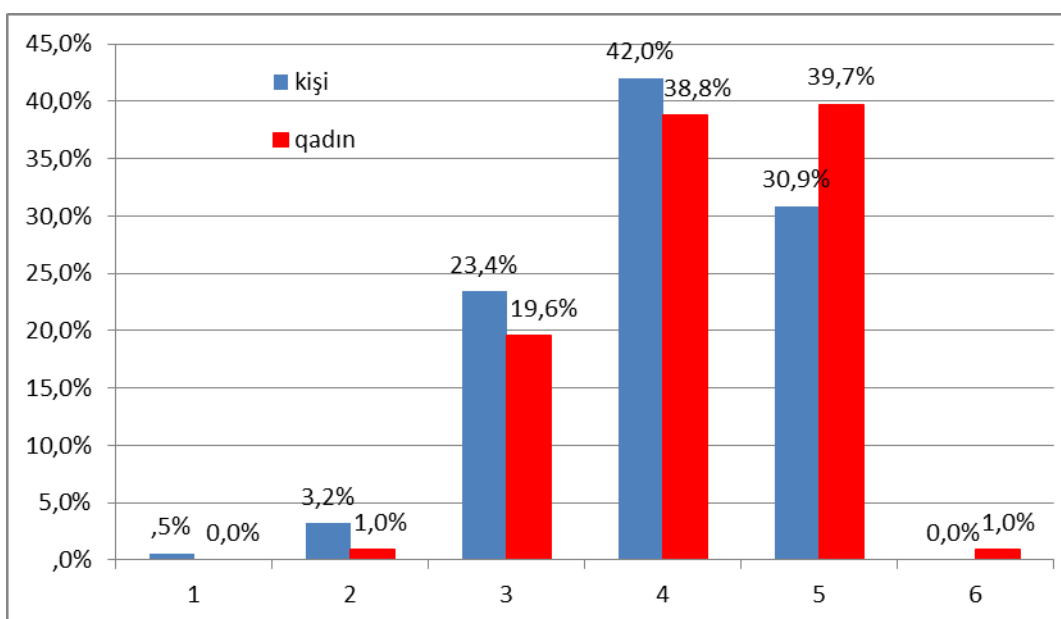
Ümumiyyətlə mövcud səhiyyə sistemi ilə məmnunluğunu pasiyentlər aşağıdakı qrafikdə göstərdiyi kimi qiymətləndirmişlər. Nəticələrə əsasən pasiyentlərin 76.4%-i səhiyyə sistemi ilə məmnundur.

**Qrafik 7. Mövcud səhiyyə sistemi ilə məmnunluğunuzu necə qiymətləndirirsiniz?**



Maraqlıdır ki, qadınlar arasında səhiyyə sistemi ilə məmnun olanların faizi (78.5%) kişilərə nisbətən yüksəkdir (72.9%). Regionlar üzrə ən yüksək məmnunluq səviyyəsi Gəncə (94%) və Lənkəranda (90%), ən aşağı isə Xaçmaz (54%) və Masallıda (56%) müşahidə olunur.

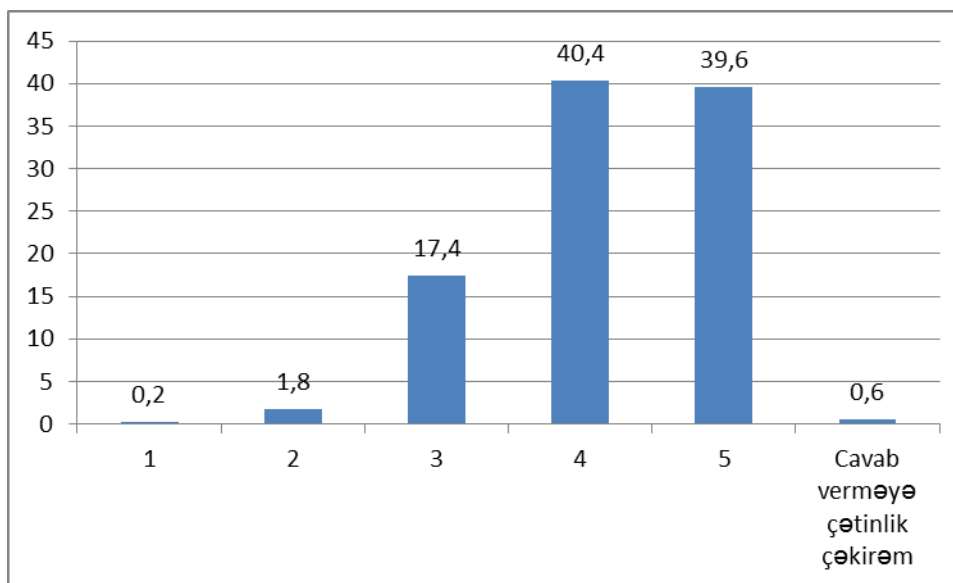
**Qrafik 8. Mövcud səhiyyə sistemi ilə məmnunluğunuzu necə qiymətləndirirsiniz?**



ƏHALİNİN SƏHIYYƏ SİSTEMİNƏ ETİMADININ VƏ İLKİN SƏHIYYƏ  
MÜƏSSİSƏLƏRİNDƏ GÖSTƏRİLƏN TİBBİ XİDMƏTLƏRLƏ MƏMNUNLUQ  
SƏVIYYƏSİNİN ÖYRƏNİLMƏSİ ÜZRƏ SORĞU

Mövcud səhiyyə sisteminə 5-ballıq şkala üzrə etimadını pasiyentlər belə qiymətləndirmişlər: pasiyentlərin 0.2%-i mövcud sistemə heç etibar etmədikdə, 80%-i isə etimadını 4-5 bal qiymətləndirmişdir (bax qrafik 9). Kişilər arasında səhiyyə sisteminə etimadını yüksək qiymətləndirənlərin faizi (75%) qadınlara nisbətən aşağıdır (83%). Regionlar arasında Mingəçevir və Gəncə şəhərlərindən olan pasiyentlər mövcud səhiyyə sisteminə göstərdikləri etimadla seçilmişdirlər: Mingəçevirdə pasiyentlərin 98%-i, Gəncədə isə 96%-i öz etimadlarını 4-5 bal qiymətləndirmişdir. Pasiyentlərin orta aylıq xərcləri üzrə onların etimad səviyyəsini təhlil etdikdə məlum olmuşdur ki, alyıq xərclər orta səviyyədə (200-400 AZN) olan pasiyentlərin etimad səviyyəsi ən yüksəkdir, ondan aşağı – etimad səviyyəsi azalır, ondan yuxarı isə (orta alyıq xərclər 800 AZN-dən çox) səhiyyə sisteminə etimad ən aşağı səviyyədədir.

**Qrafik 9. Mövcud səhiyyə sisteminə etimadınızı necə qiymətləndirirsiniz?**



Beləliklə, sorğunun nəticələri əhalinin ilkin səhiyyə xidmətləri ilə kifayət qədər məmnun olduğunu, səhiyyə sisteminə etimad kifayət qədər yüksək səviyyədə olmasını, ilkin səhiyyə xidmətlərinin əhali üçün əlçatan və keyfiyyətli şəkildə təşkil olunduğunu göstərir. Eyni zamanda əhali ilə əks əlaqənin qurulması və gücləndirilməsi, səhiyyə xidmətləri barədə məlumatlandırılması və bu xidmətlərlə bağlı əhalinin rəyinin mütəmadi şəkildə öyrənilməsi və təhlili, habelə öz sağlamlıqlarına insanların məsuliyyətli yanaşmasının təbliği sahəsində işlər davam etdirilməlidir. Bütün bunları həyata keçirməklə həm səhiyyə sisteminin effektivliyinin və səhiyyə xidmətlərinin keyfiyyətinin artırılmasına, həm də əhalinin

maarifləndirilməsi və dinlənməsi, sağlamlıq və tibbi xidmət məsələlərinə daha məlumatlı və məsuliyyətli yanaşmasının tətbiqi yolu ilə əhalinin məmnunluğunun və səhiyyə sistemində etimadının artırılmasına da nail olmaq olar. Bu göstəriciləri daim diqqətdə saxlamaq və tendensiyaları izləmək məqsədilə belə sorğuların mütəmadi şəkildə keçirilməsi də zəruridir.

## ƏDƏBİYYAT

1. Arnstein, S.R. A ladder of citizen participation // Am. Ins. Planners J. – 1966. – Vol.35, No. 4. – P. 216-224.
2. Артюхов И.П., Сенченко А.Ю., Смоленская Е.Д., Мелехов А.А., 2003 Результаты изучения оценки качества медицинской помощи и влияющих на нее факторов // Социология медицины.-2003.-№2.-С.41-47
3. И.Г.Новокрещенова, И.В.Новокрещенов. Роль мониторинга удовлетворенности населения в управлении качеством первичной медико-санитарной помощи. *ГБОУ ВПО «Саратовский ГМУ им. В.И.Разумовского» Минздрава России, 2014.*



## ƏLAVƏ 1

Rayon kodu

İntervüyerin kodu

Bakı – 1; Quba – 2; Xaçmaz – 3; Masallı – 4;  
Lənkəran – 5; Mingəçevir – 6; Gəncə - 7;  
Şamaxı – 8; İsmayılı – 9.

## SORĞU ANKETİ

Hörmətli iştirakçı,

Mən Azərbaycan Respublikası Səhiyyə Nazirliyinin İctimai Səhiyyə və İslahatlar Mərkəzinin nümayəndəsiyəm. Biz əhali arasında səhiyyə sisteminə etimadın və göstərilən tibbi xidmətlərdən məmnunluq səviyyəsinin öyrənilməsi üzrə sorğu keçiririk. Sizin cavablarınız Azərbaycanda əhalinin ilkin səhiyyə sisteminə etimad və göstərilən tibbi xidmətlərdən məmnunluq səviyyəsini anlamaq üçün çox vacibdir.

Sorğu zamanı tibbi yardımın əlçatan olması, əhalinin tibbi yardımın keyfiyyətindən məmnun qalması, tibbi yardım məsələlərinə dair məlumatlı olması və pasiyentin hüquqlarına dair suallar veriləcək.

Bu sorğu ANONİMDİR. Sizin cavablarınız məxfi saxlanacaq və kənar şəxslərə bildirilməyəcək.

Sorğuda iştirak etməyə razı olduğunuza görə təşəkkür edirik!

Respondenti məlumatlandırın:

1. Bu sorğu ANONİMDİR.
2. Bəzi sualların cavabları müxtəlif məsələlərin respondent tərəfindən qiymətləndirilməsini tələb edir. Bunun üçün respondentə 1-dən 5-dək artan qiymətləndirmə şkalası üzrə seçim təklif edilir.

### I. Tibbi yardımın əlçatan olması

1. Deyə bilərsinizmi, bu gün tibb müəssisəsinə müraciət etməyinizin səbəbi nədir?

1	Xəstələnmişəm
2	Müayinədən keçmək istəyirəm
3	Laborator analiz verməyə/nəticələri öyrənməyə gəlmişəm
4	Müalicədən sonra təkrar gəlişimdir
5	Dost-tanış/qohum xəstələnib (onu gətirmişəm)
6	Məsləhət almaq
66	Digər (qeyd edin)

2. Hal-hazırda müraciət etdiyiniz tibb müəssisəsi yaşadığınız yerdən hansı məsafədə yerləşir?

1	Çox yaxındır
2	Yaxındır
3	Nə yaxın, nə də uzaqdır
4	Uzaqdır
5	Çox uzaqdır

**3. Hal-hazırda müraciət etdiyiniz tibb müəssisəsinə çatmaq üçün nə qədər vaxt sərf edirsiniz?**

1	15 dəqiqəyədək
2	15-30 dəqiqə
3	30 dəqiqə – 1 saat
4	1-2 saat
5	2 saatdan çox (dəqiq qeyd edin)

**4. Həkiminizin qəbulunu nə qədər gözləyirsiniz?**

1	Heç gözləmədim	Keçin 6-cı suala
2	Az gözlədim	
3	Kifayət qədər gözlədim	
4	Çox gözlədim	
5	Həddən artıq çox gözlədim	

**5. Həkiminin qəbulunu gözləməyə nə qədər vaxt sərf edirsiniz?**

1	15 dəqiqəyədək
2	15-30 dəqiqə
3	30 dəqiqə – 1 saat
4	1-2 saat
5	2 saat

**6. Həkiminizin qəbul qrafiki Sizi qane edirmi?**

1	Hə
2	Yox (qeyd edin, nə qane etmir)
99	Cavab verməyə çətinlik çəkirəm

**II. Tibbi yardımın keyfiyyətindən məmnun qalma**

**7. Hal-hazırda müraciət etdiyiniz tibb müəssisəsinin tibbi xidmətləri Sizi qane edirmi?**

*(qiymətləndirin)*

1	2	3	4	5	99
Heç qane etmir	Qane etmir	Orta səviyyədə	Qane edir	Tamamilə qane edir	Cavab verməyə çətinlik çəkirəm

**8. Həkiminizin münasibəti və davranışı Sizi qane edirmi? *(qiymətləndirin)***

1	2	3	4	5	99
Heç qane etmir	Qane etmir	Orta səviyyədə	Qane edir	Tamamilə qane edir	Cavab verməyə çətinlik çəkirəm

**9. Hal hazırda müraciət etdiyiniz tibb müəssisəsinin orta tibb işçilərinin münasibəti və davranışı Sizi qane edirmi? (qiymətləndirin)**

1 Heç qane etmir	2 Qane etmir	3 Orta səviyyədə	4 Qane edir	5 Tamamilə qane edir	99 Cavab verməyə çətinlik çəkirəm
---------------------	-----------------	---------------------	----------------	-------------------------	--------------------------------------

**10. Hal-hazırda müraciət etdiyiniz tibb müəssisəsinin sanitariya-gigiyena şəraiti Sizi qane edirmi? (qiymətləndirin)**

1 Heç qane etmir	2 Qane etmir	3 Orta səviyyədə	4 Qane edir	5 Tamamilə qane edir	99 Cavab verməyə çətinlik çəkirəm
---------------------	-----------------	---------------------	----------------	-------------------------	--------------------------------------

**11. Müraciət etdiyiniz müəssisədə konfidensiallıq (məxfilik) kifayət qədər təmin edilirmi?**

1	Hə (soruşun, nə üçün belə düşünürsünüz)	
2	Yox (soruşun, nə üçün belə düşünürsünüz)	
99	Cavab verməyə çətinlik çəkirəm	

**12. Siz həkimə müraciət etdiyiniz zaman otaqda daha neçə tibb işçisi olub?**

Sayını göstərin	
-----------------	--

**13. Sizcə müalicənin müvəffəqiyyətli olması ƏSASƏN nədən asılıdır? (Yalnız bir cavab seçin)**

a	Həkimin peşəkarlığı
b	Pasiyentin həkimin tövsiyələrinə riayət etməsi
c	Tibbi preparatların keyfiyyətindən
d	Tibbi müəssisənin şəraitindən və avadanlığından
e	Digər (qeyd edin)

**14. Ümumiyyətlə Siz tibb işçilərinin peşəkarlığına etibar edirsinizmi?**

1	Hə
2	Yox
99	Cavab verməyə çətinlik çəkirəm

**15. Siz hal-hazırda müraciət etdiyiniz tibb müəssisəsində istədiyiniz həkim seçmək hüququnuzdan istifadə etmişsinizmi?**

1	Hə, istifadə etmişəm (səbəbini qeyd edin)
2	Yox, istifadə etməmişəm, çünki buna ehtiyac olmamışdır
3	Bu hüququmdan istifadə etmək istədim, lakin imtina cavabı aldım
4	Belə hüququmun olmasını bilmirdim

**16. Öz sahə həkiminizi dəyişdirmək istəyirdinizmi?**

Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 05.09.2012-ci il tarixli 2421 nömrəli Sərəncamı ilə təsdiq edilmiş "Korrupsiyaya qarşı mübarizəyə dair 2012-2015-ci illər üçün Milli Fəaliyyət Planının icrası üzrə Azərbaycan Respublikası Səhiyyə Nazirliyinin Tədbirlər Planının "Dövlət orqanlarına ictimai etimadın artırılması məqsədi ilə onların fəaliyyəti ilə bağlı təbliğat işinin təşkil edilməsi" barədə 26-cı (28.3) bəndinə əsasən İctimai Səhiyyə və İslahatlar Mərkəzi (İSİM) tərəfindən keçirilən sorğu

1	Hə (səbəbini qeyd edin)	
2	Yox	
99	Cavab verməyə çətinlik çəkirəm	

### III. Əhalinin tibbi yardım məsələlərinə dair məlumatlı olması

**17. Tibbi xidmətlər barədə hansı məlumat mənbələrinə Siz daha çox inanırsınız?**  
(Bir neçə cavab mümkündür)

a.	TV	
b.	Radio	
c.	Çap vasitələri	
d.	İnternet	
e.	Tanışlar, qonşular, dostlar	
f.	Müalicə müəssisələrinin tibb işçiləri	
g.	Belə məlumatlarla maraqlanmıram	
h.	Heç biri	
i.	Digər mənbələr (qeyd edin)	

**18. Müraciət etdiyiniz tibb müəssisəsində əhaliyə göstərilən tibb xidmətləri barədə əyani (lövhə, buklet, plakat, vərəqə) məlumatlara rast gəlmişsinizmi?**

1	Hə	
2	Yox	20-ci suala keçin

18.a. Hansı məlumatlara rast gəlmisiniz? \_\_\_\_\_

**19. Bu məlumatların tam və aydın olması Sizi necə qane edir? (qiymətləndirin)**

1	2	3	4	5	99
Heç qane etmir	Qane etmir	Orta səviyyədə	Qane edir	Tamamilə qane edir	Cavab verməyə çətinlik çəkirəm

**20. Həkiminiz sağlamlığınızın vəziyyəti barədə Sizə detallı məlumat verirmi?**

1	Yox	
2	Tam həcmdə vermir	
3	Tam həcmdə verir	
99	Cavab verməyə çətinlik çəkirəm	

**21. Həkiminiz Sizinlə aparılacaq müalicəni razılaşdırırmı?**

1	Hə	
2	Yox	23-cü suala keçin

21.a. Razılaşdırma nədən ibarətdir?

1	Həkim müayinələr təyin edərkən mənim razılığımı alır
---	--

Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 05.09.2012-ci il tarixli 2421 nömrəli Sərəncamı ilə təsdiq edilmiş "Korrupsiyaya qarşı mübarizəyə dair 2012-2015-ci illər üçün Milli Fəaliyyət Planının icrası üzrə Azərbaycan Respublikası Səhiyyə Nazirliyinin Tədbirlər Planının "Dövlət orqanlarına ictimai etimadın artırılması məqsədi ilə onların fəaliyyəti ilə bağlı təbliğat işinin təşkil edilməsi" barədə 26-cı (28.3) bəndinə əsasən İctimai Səhiyyə və İslahatlar Mərkəzi (İSİM) tərəfindən keçirilən sorğu

2	Həkim bahalı dərman preparatlarını yazarkən mənim razılığımı alır
3	Həkim müxtəlif müalicə sxemlərini mənə izah edib mənimlə birgə seçim aparır
66	Digər (qeyd edin)

**22. Həkimin Sizinlə müalicənin razılaşdırılmasını necə qiymətləndirirsiniz? (qiymətləndirin)**

1 Heç qane etmir	2 Qane etmir	3 Orta səviyyədə	4 Qane edir	5 Tamamilə qane edir	99 Cavab verməyə çətinlik çəkirəm
---------------------	-----------------	---------------------	----------------	-------------------------	--------------------------------------

**23. Sağlamlığınızın möhkəmləndirilməsinə dair Sizə profilaktik tövsiyələr verilibmi?**

1	Yox	25-cü suala keçin
2	Hə	

23.a. Hansı tövsiyələr verilib? \_\_\_\_\_

**23.b. Aldığınız tövsiyələrin TAMLIĞI Sizi qane edirmi?**

1 Heç qane etmir	2 Qane etmir	3 Orta səviyyədə	4 Qane edir	5 Tamamilə qane edir	99 Cavab verməyə çətinlik çəkirəm
---------------------	-----------------	---------------------	----------------	-------------------------	--------------------------------------

**24. Sağlamlığınızın möhkəmləndirilməsinə dair Sizə verilən profilaktik tövsiyələri necə qiymətləndirirsiniz? (qiymətləndirin)**

1 Heç qane etmir	2 Qane etmir	3 Orta səviyyədə	4 Qane edir	5 Tamamilə qane edir	99 Cavab verməyə çətinlik çəkirəm
---------------------	-----------------	---------------------	----------------	-------------------------	--------------------------------------

**25. Bu və ya digər dərmanların yan təsirləri barədə həkimdən məlumat alırsınızmi?**

1	Yox
2	Tam həcmdə vermir
3	Tam həcmdə verir
99	Cavab verməyə çətinlik çəkirəm

**26. Sizin fikrinizcə, qeyri-kafi tibbi xidmətlər barədə kimə şikayət edə bilərsiniz?**  
(Bir neçə cavab mümkündür)

a	Tibb müəssisəsinin baş həkiminə	
b	SN-nin qaynar xəttinə	
c	Rayon icra hakimiyyətinə	
d	Hüquq mühafizə orqanlarına	
e	Bilmirəm	28-cı suala keçin
f	Digər (qeyd edin)	

**27. Onların telefon nömrələrini və ya qəbul günlərini/vaxtlarını bilirsinizmi?**

1	Hə, bilirəm	
2	Yox, lakin hər zaman öyrənə bilərəm	
77	Bilmirəm	
66	Digər (qeyd edin)	

**28. Qeyri-kafi tibbi xidmətlərə görə Siz nə vaxtsa müraciət etmişsinizmi?**

1	Hə	
2	Yox	30-cu suala keçin

28.a. Hara/kimə müraciət etmişsiniz? \_\_\_\_\_

**29. Sizin şikayətiniz/müraciətiniz təmin edilibmi?**

1	Yox	
2	Tam həcmdə edilməyib	
3	Tam həcmdə edilib	

**30. Müraciət etdiyiniz tibb müəssisəsində Sizi nə qane edir? (Bir neçə cavab mümkündür)**

a	Oradakı həkimə çox inanıram	
b	Xidmətlər keyfiyyətli və effektivdir	
c	Yaxındır	
d	Maddi cəhətdən əlverişlidir	
e	Müəssisə yaxşı təchiz olunub	
f	İşçilər gülərüz və mədənidirlər	
g	Digər (qeyd edin)	

**31. Müraciət etdiyiniz tibb müəssisəsində Sizi nə qane etmir? (qeyd edin)**

1		5	
2		6	
3		7	
4		8	

**32. Ümumiyyətlə mövcud səhiyyə sisteminə məmnunluğunuzu necə qiymətləndirərdiniz? (qiymətləndirin)**

1 Heç qane etmir	2 Qane etmir	3 Orta səviyyədə	4 Qane edir	5 Tamamilə qane edir	99 Cavab verməyə çətinlik çəkirəm
---------------------	-----------------	---------------------	----------------	-------------------------	--------------------------------------

**33. Ümumiyyətlə mövcud səhiyyə sisteminə etimadınızı necə qiymətləndirərdiniz? (qiymətləndirin)**

1 Heç qane etmir	2 Qane etmir	3 Orta səviyyədə	4 Qane edir	5 Tamamilə qane edir	99 Cavab verməyə çətinlik çəkirəm
---------------------	-----------------	---------------------	----------------	-------------------------	--------------------------------------

**IV. Sosial-demoqrafik məlumat**

Cins	
Yaş (tam yaş)	
Ailə vəziyyəti	

**Sizin təhsil səviyyəniz:**

Əsas orta və ya aşağı	
Tam orta	
Orta ixtisas	
Ali	

**Sizin sosial statusunuz:**

1	Dövlət müəssisəsinin işçisi	
2	Qeyri-dövlət müəssisəsinin işçisi	
3	Şagird	
4	Tələbə	
5	Təqaüdçü	
6	İşləməyən əlil	
7	Müvəqqəti işləmir	
66	Digər (qeyd edin)	

**Deyə bilərsinizmi ki, sizin ev təsərrüfatında keçən il orta aylıq xərc nə qədər olmuşdur (AZN)?**

Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 05.09.2012-ci il tarixli 2421 nömrəli Sərəncamı ilə təsdiq edilmiş “Korrupsiyaya qarşı mübarizəyə dair 2012-2015-ci illər üçün Milli Fəaliyyət Planının icrası üzrə Azərbaycan Respublikası Səhiyyə Nazirliyinin Tədbirlər Planının “Dövlət orqanlarına ictimai etimadın artırılması məqsədi ilə onların fəaliyyəti ilə bağlı təbliğat işinin təşkil edilməsi” barədə 26-cı (28.3) bəndinə əsasən İctimai Səhiyyə və İslahatlar Mərkəzi (İSİM) tərəfindən keçirilən sorğu

1	105-dək
2	106 – 200
3	201 – 250
4	251 – 400
5	401 – 800
6	801 – 1200
7	1200-dən artıq
77	Bilmirəm
88	İmtina etdi

**Sorğuda iştirakınıza görə təşəkkür edirik!**