

İcbari Tibbi Sığorta üzrə  
Dövlət Agentliyi

“Sosial Tədqiqatlar üzrə  
Beynəlxalq Mərkəzi”  
İctimai Birliyi



**İcbari tibbi sığorta sisteminin pilot ərazilərdə tətbiqinə  
dair pasiyentlərin məmnunluğunun  
qiymətləndirilməsi üzrə sosioloji sorğunun  
nəticələrinin təhlili**

**ANALİTİK HESABAT**

**Bakı – 2018**

# Mündəricat

Abreviaturalar .....	3
Giriş.....	4
I Sosioloji sorğunun məqsəd və vəzifələri.....	4
II Sosioloji sorğunun metodologiyası.....	6
Pasiyentlərin ümumi sayı .....	6
Respondentlərin seçimi .....	6
Sorğu anketi.....	6
Təlimat.....	6
Sorğunun aparılma üsulu.....	6
Sahə işi.....	6
Məlumatların işlənməsi və təhlili.....	6
III Sorğunun nəticələri.....	7
IV Demografik məlumat.....	32
V. Nəticələr.....	34

# Abreviaturalar

<b>Agentlik</b>	İcbari Tibbi Sığorta üzrə Dövlət Agentliyi
<b>İTS</b>	İcbari tibbi sığorta
<b>ASM</b>	Ailə Sağlamlıq Mərkəzi
<b>İSX</b>	İlkin səhiyyə xidməti
<b>SN</b>	Səhiyyə Nazirliyi

## GİRİŞ

Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 2016-cı il 29 noyabr tarixli 1127 nömrəli Fərmanına əsasən İcbari Tibbi Sığorta üzrə Dövlət Agentliyi (Agentlik) 2017-ci ilin yanvar ayından etibarən Mingəçevir şəhəri və Yevlax rayonunda icbari tibbi sığortanın (İTS) tətbiqinə dair pilot layihənin icrasına başlamışdır.

2018-ci ilin fevral ayından etibarən qeyd olunan ərazilərlə yanaşı Ağdaş rayonunda da İTS-nin tətbiqinə başlanılmışdır. Ağdaş rayonunda İTS-nin tətbiqinə qeyd olunan tarixdən başlanıldığı üçün bu pilot ərazidə İTS-nin tətbiqinə dair pasiyentlərin münasibətləri öyrənilməmişdir.

Yaxın gələcəkdə isə İTS sisteminin bütün ölkə üzrə tətbiqi mərhələli şəkildə planlaşdırılır.

İTS sisteminin uğurlu və səmərəli həyata keçirilməsi əhali ilə effektiv və etibarlı “əks əlaqə” mexanizminin yaradılmasını tələb edir. Müntəzəm olaraq keçirilən sosioloji monitorinqlər yerli əhalinin İTS sisteminin tətbiqi haqqında rəy, fikir, maraq və tələbatlarının, eləcə də gözləntilərinin müəyyən edilməsi üçün zəruri bir vasitədir.

İTS-nin tətbiqinə dair pilot layihənin genişləndirilməsi və “Mingəçevir şəhərinin və Yevlax rayonunun inzibati ərazilərində icbari tibbi sığortanın tətbiqinə dair pilot layihənin həyata keçirilməsi ilə bağlı tədbirlər haqqında” Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 2016-cı il 29 noyabr tarixli 1127 nömrəli Fərmanında dəyişikliklər edilməsi barədə Azərbaycan Respublikası Prezidenti tərəfindən 2018-ci il 16 fevral tarixində 1830 nömrəli Fərman imzalanmışdır. Həmin Fərmana əsasən “Mingəçevir şəhərinin, Yevlax və Ağdaş rayonlarının inzibati ərazilərində icbari tibbi sığortanın tətbiqinə dair pilot layihənin həyata keçirilməsi üzrə tədbirlər planı” təsdiq edilmişdir. Tədbirlər planınının 14-cü bəndinə müvafiq olaraq Agentliyə pilot layihə müddəti ərzində Mingəçevir şəhərinin, Yevlax və Ağdaş rayonlarının inzibati ərazilərində əhali məmnuniyyətinin ölçülməsi məqsədilə sorğuların keçirilməsi tapşırılmışdır. Bunu nəzərə alaraq Agentlik İTS sisteminin pilot layihə çərçivəsində görülən işlərin təhlili və qiymətləndirilməsi məqsədilə Mingəçevir şəhəri və Yevlax rayonunda pasiyentlər arasında sosioloji sorğunun keçirilməsini təmin etmişdir.

Bu sorğu İTS çərçivəsində tibbi xidmətlər əldə etmiş **pasiyentlərin** İTS-nin tətbiqi ilə əlaqəli olan bir sıra məsələlərə dair rəy və münasibətinin araşdırılmasına yönəlmişdir.

# I. SOSIOLOJİ SORĞUNUN MƏQSƏD VƏ VƏZİFƏLƏRİ

Keçirilən sorğunun əsas məqsəd və vəzifələri aşağıdakılardır:

- a) Pilot ərazilərdə (Mingəçevir şəhəri, Yevlax rayonu) İTS sisteminin tətbiqi çərçivəsində göstərilən tibbi xidmətlərin pasiyentlər tərəfindən qiymətləndirilməsini və məmnunluq səviyyəsini müəyyən etmək;
- b) İTS sisteminin tətbiqi sahəsində əldə edilmiş təcrübə və həyata keçirilmiş yeniliklərlə bağlı pasiyentlərin fikirlərini öyrənmək;
- c) Pasiyentlər tərəfindən tibbi xidmətlərə əlçatanlıq səviyyəsinin qiymətləndirilməsini müəyyən etmək;
- d) Pasiyentlərin İTS-nin tətbiqi haqqında məlumatlılıq səviyyəsini və İTS haqqında əsas məlumat mənbələrini müəyyən etmək;
- e) Pasiyentlərin ailə həkimləri tərəfindən göstərilən tibbi xidmətlərdən məmnunluq səviyyəsini müəyyən etmək;
- f) Pasiyentlərin ambulator və təcili tibbi yardım xidmətlərindən məmnunluq səviyyəsini müəyyən etmək;
- g) Pasiyentlərin pilot ərazilərdə aparılan profilaktik tədbirlərlə bağlı məmnunluq səviyyəsini öyrənmək;
- h) Pasiyentlərin baza (əsas xidmətlər) zərfinə dair münasibətlərini öyrənmək;
- i) İTS sistemi dedikdə pasiyentlərin nəyi başa düşdüklerini öyrənmək;
- j) Pasiyentlərin ümumilikdə İTS sisteminin tətbiqinə münasibətlərini öyrənmək.

## II. SOSIOLOJİ SORĞUNUN METODOLOGİYASI

### 1. Pasiyentlərin ümumi sayı

Keçirilən sorğuda iştirak edən pasiyentlərin ümumi sayı - 300 nəfər (150 nəfər Mingəçevir şəhərində və 150 nəfər Yevlax rayonunda) olmuşdur.

### 2. Respondentlərin seçimi

Pasiyentlər təsadüfi seçim yolu ilə pilot ərazilərdə (Mingəçevir şəhəri və Yevlax rayonu) fəaliyyət göstərən (Mingəçevir şəhər Mərkəzi Xəstəxanası, Yevlax rayon Mərkəzi Xəstəxanası, bir neçə Ailə Sağlamlıq Mərkəzi (ASM), poliklinikalar) tibb müəssisələrindən seçilmişlər.

### 3. Sorğu anketi

Sorğu anketi texniki tapşırıqda qeyd olunmuş bütün mövzuları əhatə etmişdir. Pasiyentlər üçün sorğu anketinə 33 sual (7 sosial-demoqrafik) daxil olunmuşdur. Sorğu anketi pilot ərazilərdə əhalinin müxtəlif sosial və demoqrafik qruplarını təmsil edən 16 respondent arasında sınaqdan keçirilmişdir. Sınaq nəticəsində anketə lazımı düzəlişlər edilmişdir.

### 4. Təlimat

1. Müsahibəçilər üçün təlimat qaydaları hazırlanmışdır.
2. Müsahibəçilər üçün müvafiq təlim keçirilmişdir.
3. Təlim zamanı müsahibəçilər anket və təlimatlarla təmin olunmuşlar.
4. Sorğu anketindəki hər bir sual üzrə geniş izah verilmişdir.

### 5. Sorğunun aparılma üsulu

Sorğunun aparılma üsulu: “üz-üzə” müsahibələr.

### 6. Sahə işi

Sahə işi “Sosial Tədqiqatlar üzrə Beynəlxalq Mərkəzi” İctimai Birliyi tərəfindən 2018-ci ilin aprelin 23-dən 30-dək olan dövrdə keçirilmişdir.

Pasiyentlər arasında müsahibələr tibb müəssisələrində keçirilmişdir.

Bütün müsahibələrdə anonimlik və konfidensiallıq ciddi şəkildə təmin edilmişdir. Respondentlər tam əmin edilmişlər ki, onların cavabları yalnız ümumiləşdirilmiş şəkildə istifadə olunacaq. Bu amil sorğu nəticəsində toplanılan məlumatların yüksək etibarlılığına səbəb olmuşdur. Eləcə də respondentlər haqqında məlumatların məxfi saxlanması üçün xüsusi kodlaşdırma sistemi istifadə edilmişdir.

### 7. Məlumatların işlənməsi və təhlili

Sorğu bitdikdən sonra hər bir anket üzrə toplanılan məlumatlar bazaya daxil edilərək xüsusi proqram SPSS - Statistical Package for the Social Sciences (Sosial Elmlər üzrə Statistik Proqram Paketi) vasitəsilə təhlil edilmişdir.

### III. SORĞUNUN NƏTİCƏLƏRİ

#### 1.1. Tibb müəssisələrinə müraciətlərin səbəbləri

Hansı səbəbdən tibb müəssisəsinə müraciət etmişiniz?

*Cədvəl 1. Tibb müəssisəsinə müraciətlərin səbəbləri (respondentlərin %-i)*

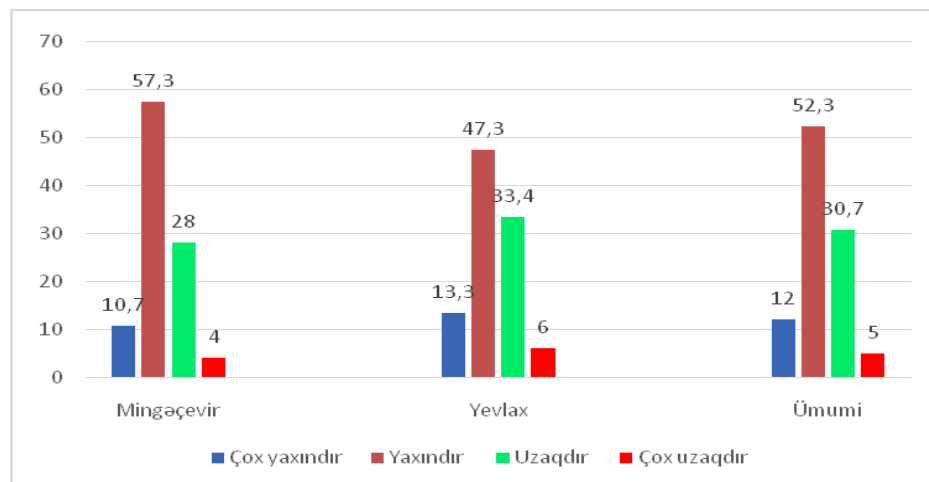
№		Mingəçevir şəhəri	Yevlax rayonu	Ümumi
		%	%	%
1	Xəstəlik	40,0	50,7	45,3
2	Müayinədən keçmək	20,7	25,3	23,0
3	Laborator müayinə məqsədilə	5,3	4,0	4,7
4	Təkrar müayinə üçün gəliş	4,6	4,0	4,3
5	Cərrahi əməliyyatla əlaqədar (əməliyyatdan əvvəl və sonrakı təkrar gəliş)	14,7	7,3	11,0
6	Hamiləlik və doğuşla əlaqədar (yüksək tonus, hamiləliklə bağlı problemlər, erkən doğuş təhlükəsi, doğuş, doğuşdan sonra təkrar gəliş)	8,7	2,7	5,7
7	Məsləhət almaq	4,0	6,0	5,0
8	Digər səbəblər (fizioterapiya, xəstəlik vərəqəsi açdırmaq)	2,0	-	1,0

**Cədvəl 1**-dən görüldüyü kimi, sorğuda iştirak edən pasiyentlərin tibb müəssisələrinə müraciət etmələrinin əsas səbəbləri aşağıdakılardır: xəstəliklə əlaqədar (45,3%), müayinədən keçmək (23%), əməliyyatla əlaqədar (əməliyyatdan əvvəl və sonrakı təkrar gəliş) (11%).

#### 1.2. Pasiyentlərin yaşayış yerləri ilə tibb müəssisəsi arasındakı məsafə

Hazırda pasiyentlərin yaşayış yerləri ilə müraciət etdikləri tibb müəssisəsi hansı məsafədədir?

*Diagram 1. Pasiyentlərin yaşadıkları yerlərdən tibb müəssisəsinə qədər olan məsafə (respondentlərin %-i)*



Müsaibədə iştirak edən pasiyentlərin əksəriyyəti (64,3%) hazırda müraciət etdikləri tibb müəssisəsinin onların yaşadıkları əraziyə “yaxın” məsafədə yerləşdiyini qeyd edib: onlar arasında “çox yaxındır” (12%) və “yaxındır” (52,3%) cavab variantlarını seçənlər çoxluq təşkil edib. Mingəçevir şəhərində “yaxın” məsafə cavab variantını seçən respondentlərin faizi Yevlax rayonu üzrə alınan nəticələr ilə müqayisədə daha çoxdur, yəni 10% artıqdır (57,3% və 47,3%).

Sorğuda iştirak edən pasiyentlərin 35,7%-i hazırda müraciət etdikləri tibb müəssisəsinin onların yaşadıkları ərazidən “uzaq” məsafədə yerləşdiyini bildirib: onlardan 30,7%-i “uzaqdır”, 5%-i isə “çox uzaqdır” cavab variantını qeyd etmişdir.

Yevlax rayonunda məsafənin “uzaq” olduğunu bildirən respondentlərin faizi Mingəçevir şəhərindən bir qədər çoxdur (müvafiq olaraq 33,4% və 28%).

Ümumiyyətlə, sorğuya əsasən pasiyentlər iki qrupa bölünmüş olurlar: onların üçdə iki hissəsi müraciət etdikləri tibb müəssisəsinin yaşadıkları əraziyə yaxın, üçdə bir hissəsi isə uzaq məsafədə yerləşdiyini qeyd etmişdir.

Diqqətəlayiq faktır ki, bütün pasiyentlərin çox cüzi bir hissəsi (5%-i) müraciət etdikləri tibb müəssisəsinin yaşadıkları yerlərdən “çox uzaq” məsafədə yerləşdiyini bildirir.

### 1.3. Tibb müəssisəsinə müraciət zamanı otaqda olan tibb işçilərinin sayı

Pasiyentlər həkimə müraciət etdikləri zaman otaqda daha neçə tibb işçisinin olduğu **Cədvəl 2**-də göstərilir.

*Cədvəl 2. Tibb müəssisəsinə müraciət zamanı otaqda olan tibb işçilərinin sayı (respondentlərin %-i)*

№		Mingəçevir şəhəri	Yevlax rayonu	Ümumi
		%	%	%
1	Həkim tək idi	17,3	20,7	19,0
2	1 tibb işçisi olub	37,3	40,7	39,0
3	2 tibb işçisi olub	14,7	11,3	13,0
4	3 tibb işçisi olub	9,3	10,7	10,0
5	4 tibb işçisi olub	4,0	5,3	4,7
6	5 tibb işçisi olub	2,0	2,6	2,3
7	6 tibb işçisi olub	1,3	-	0,7
8	8 tibb işçisi olub	0,7	-	0,3
9	10 tibb işçisi olub	0,7	-	0,3
99	Cavab verməkdə çətinlik çəkirəm	12,7	8,7	10,7

Sorğu zamanı pasiyentlərin çoxu (39%) qeyd edib ki, onlar həkimə müraciət etdikləri zaman otaqda həkimdən başqa daha “1 tibb işçisi olub”.

Təxminən hər beş pasiyentdən biri (19%) bildirib ki, həkimə müraciət etdikləri zaman otaqda “həkim tək idi”.

Sorğu nəticəsində müəyyən edilmiş göstəricilər tibbi xidmətlərin keyfiyyətə yeni səviyyəyə çatmasını, eyni zamanda xəstələrin tibb işçiləri ilə ünsiyyət şəraitinin



daha konfindensial və pasiyent hüquqları baxımından daha məqsədəuyğun olmasını göstərir.

Eyni zamanda, pasiyentlərin 13%-i həkimə müraciət etdikləri zaman otaqda həkimdən başqa daha “2 tibb işçisinin olduğunu”, 10%-i isə həkimdən başqa daha “3 tibb işçisinin olduğunu” qeyd edib.

Çox az sayda (cəmi 8,3%) pasiyent otaqda tibb işçisinin sayının 4 və 4-dən artıq olduğunu qeyd etmişdir.

Sorğuya əsasən belə qənaətə gəlmək olar ki, pasiyentlərin həkimə müraciətləri zamanı otaqda tibb işçilərinin sayı üzrə göstəricilər hər iki bölgədə oxşardır.

#### 1.4. Tibbi xidmətlərin növləri

Pasiyentlər son 12 ay (1 il) ərzində İTS çərçivəsində hansı növ tibbi xidmətlər əldə etmişlər?

*Cədvəl 3. Tibbi xidmətlərin növləri (respondentlərin %-i)*

№		Mingəçevir şəhəri	Yevlax rayonu	Ümumi
		%	%	%
1	Ambulator	68,0	69,3	68,7
2	Təcili tibbi yardım	25,3	26,7	26,0
3	Stasionar	24,0	34,0	29,0
4	Evə çağırış	6,0	6,7	6,3
5	Digər	0,7	-	0,3
99	Cavab verməkdə çətinlik çəkirəm	1,3	1,3	1,3

\* Respondentlərə bir neçə cavab variantı qeyd etmək/seçmək imkanı verilmişdir, buna görə alınan cavabların ümumi sayı 100%-dən artıqdır.

Pasiyentlər son 12 ay (1 il) ərzində İTS çərçivəsində daha çox aşağıda göstərilən növlərdə tibbi xidmətlər əldə etmişlər (azalan qaydada): ambulator (68,7%), stasionar (29%) və təcili tibbi yardım (26%). Evə çağırışlar isə yalnız 6,3% təşkil etmişdir.

Sorğu hər iki pilot ərazidə son 12 ay (1 il) ərzində İTS çərçivəsində tibbi xidmətlər əldə etmə sahəsində stasionar xidmət istisna olmaqla, oxşar faiz göstəriciləri olduğunu müəyyən etdi.

## 1.5. Tibb müəssisələri

Pasiyentlər son 12 ay (1 il) ərzində hansı tibb müəssisələrində tibbi xidmətlər əldə etmişlər?

*Cədvəl 4. Tibb müəssisələri (respondentlərin %-i)*

№		Mingəçevir şəhəri	Yevlax rayonu	Ümumi
		%	%	%
1	ASM-də	92,3	72,6	82,5
2	Poliklinikada	37,3	28,7	33,0
3	Xəstəxanada	82,0	91,3	86,7
4	Paytaxtda və ya digər rayonda yerləşən tibb müəssisələrində	7,3	9,3	8,3
5	Özəl klinikada	22,0	9,3	15,7
6	Digər	-	-	-
99	Cavab verməkdə çətinlik çəkirəm	1,3	0,7	1,0

\* Respondentlərə bir neçə cavab variantı qeyd etmək/seçmək imkanı verilmişdir, buna görə alınan cavabların ümumi sayı 100%-dən artıqdır.

Sorğu göstərir ki, pasiyentlərin böyük əksəriyyəti səhhəti ilə bağlı əsasən xəstəxanalara (86,7%) və ASM-lərə (82,5%) müraciət edir.

Sorğuda iştirak edən pasiyentlərin üçdə bir hissəsi (33%) poliklinikalarda tibbi xidmətlər əldə etdiyini bildirmişdir.

Altı pasiyentdən biri (15,7%) isə özəl klinikalarda tibbi xidmətlər əldə etdiyini (Mingəçevir şəhərində 22%, Yevlax rayonunda 9,3%) qeyd etmişdir.

Pasiyentlərin çox az bir hissəsi (8,3%) paytaxtda və ya digər rayonda yerləşən tibb müəssisələrində tibbi xidmətlər əldə etdiyini bildirmişdir.

Nəticələrə əsasən belə qənaətə gəlmək olar ki, pasiyentlər öz yaşadıkları ərazidə yerləşən tibb müəssisələrinə müraciət etməyi paytaxt və digər bölgələrdə olan tibb müəssisələrindən daha çox üstün tuturlar.

## 1.6. Tibbi xidmətlərdən məmnunluq səviyyəsi

Son 12 ay (1 il) ərzində pasiyentlər əldə etdikləri tibbi xidmətlərdən nə dərəcədə məmnundurlar?

*Cədvəl 5. Tibbi xidmətlərdən məmnunluq səviyyəsi (respondentlərin %-i)*

№		Mingəçevir şəhəri	Yevlax rayonu	Ümumi
		%	%	%
1	Tam məmnunam	51,3	67,3	59,3
2	Əsasən məmnunam	30,0	26,7	28,3
3	Əsasən məmnun deyiləm	7,3	1,3	4,3
4	Tamamilə məmnun deyiləm	2,7	0,7	1,7
99	Cavab verməkdə çətinlik çəkirəm	8,7	4,0	6,4

Sorğu zamanı pasiyentlərin 59,3%-i tibbi xidmətlərdən “tam məmnunam”, 28,3%-i isə “əsasən məmnunam” cavab variantını qeyd edib. Beləliklə, mütləq əksəriyyət (təxminən 88%) son 12 ay (1 il) ərzində əldə etdiyi tibbi xidmətlərdən məmnun olduğunu bildirmişdir.

Yevlax rayonunda pasiyentlərin əksəriyyəti 67,3%-i, Mingəçevir şəhərində isə 51,3%-i tibbi xidmətlərdən tam məmnun olduğunu bildirmişdir.

“Əsasən məmnun deyiləm” və “tamamilə məmnun deyiləm” cavab variantını seçənlərin ümumi sayı yalnız 6% təşkil edir.

## 1.7. Şikayətlər

Pasiyentlər tibbi xidmətlərdən narazı qaldıqda kimə/hara şikayət edirlər?

*Cədvəl 6. Şikayətlər (respondentlərin %-i)*

№		Mingəçevir şəhəri	Yevlax rayonu	Ümumi
		%	%	%
1	Tibb müəssisəsinin baş həkiminə	6,7	18,7	12,7
2	Səhiyyə Nazirliyinin (SN) qaynar xəttinə	2,5	2,7	2,6
3	Agentliyə	5,3	2,1	3,7
4	Rayon icra hakimiyyətinə	0,7	0,7	0,7
5	Hüquq mühafizə orqanlarına	-	-	-
6	Şikayətim olmayıb	83,3	75,3	79,3
7	Digər	-	-	-
99	Cavab verməkdə çətinlik çəkirəm	2,7	2,1	2,4

\* Respondentlərə bir neçə cavab variantı qeyd etmək/seçmək imkanı verilmişdir, buna görə alınan cavabların ümumi sayı 100%-dən artıqdır.

İlk növbədə, qeyd etmək lazımdır ki, sorğuda iştirak edən pasiyentlərin böyük əksəriyyəti (79,3%) “şikayəti olmadığını” bildirmişdir. Bu da müsbət bir tendensiya kimi qiymətləndirilə bilər. Yevlax rayonunda pasiyentlərin 75,3%-i, Mingəçevir şəhərində isə 83,3%-i “şikayəti olmadığını” bildirmişdir.

Eyni zamanda, sorğu iştirakçılarının yalnız beşdə bir hissəsinə yaxını (20%-dən bir qədər az) tibbi xidmətlərdən narazı qaldığı halda şikayət etdiyini bildirmişdir.

Cədvəldən göründüyü kimi, sorğuda iştirak edən bütün pasiyentlər tibbi xidmətlərdən narazı qaldıqda əsasən “tibb müəssisəsinin baş həkiminə” (12,7%) şikayət edirlər. Qeyd etmək olar ki, Yevlax rayonu üzrə bu göstərici Mingəçevir şəhəri ilə müqayisədə təxminən 3 dəfə yüksəkdir (müvafiq olaraq 18,7% və 6,7%).

Ümumiyyətlə, çox az sayda (3,7%) pasiyent Agentliyə şikayət etmişdir. Üstəlik, Mingəçevir şəhəri üzrə bu göstərici Yevlax rayonu ilə müqayisədə bir qədər çoxdur (müvafiq olaraq 5,3% və 2,1%).

Həmçinin pasiyentlərin çox az qismi SN-nin qaynar xəttinə (2,6%) və rayon icra hakimiyyətinə (0,7%) şikayət etmişdir.

Maraqlıdır ki, pasiyentlərdən heç biri hüquq mühafizə orqanlarına şikayət etdiyini bildirməmişdir.

### 1.8. Son 12 ay (1 il) ərzində İTS çərçivəsində alınan tibbi xidmətlərin qiymətləndirilməsi

Pasiyentlər son 12 ay (1 il) ərzində İTS çərçivəsində əldə edilən tibbi xidmətləri necə qiymətləndirirlər?

*Cədvəl 7-9. İTS çərçivəsində əldə edilən tibbi xidmətlərin qiymətləndirilməsi (respondentlərin %-i)*

Mingəçevir şəhəri üzrə əldə edilən tibbi xidmətlərin qiymətləndirilməsi					
№		Müsbət	Orta	Mənfi	Cavab verməkdə çətinlik çəkirəm
		%	%	%	%
1	Müalicənin nəticəsini	55,3	26,0	6,7	12,0
2	Tibbi xidmətlərin keyfiyyətini	68,3	26,1	4,9	0,7
3	Ödənişsiz tibbi xidmətlərə əlçatanlığı	80,3	12,7	3,5	3,5
4	Təcili tibbi yardım xidmətlərini	61,3	9,9	10,6	18,2
5	ASM-lərin fəaliyyətini	75,4	9,2	4,2	11,2
6	Həkimlərin peşəkarlığını (sağlamlığınızın vəziyyəti barədə detallı məlumat verilməsi, aparılacaq müalicənin razılaşdırılması və s.)	73,2	19,7	6,3	0,8
7	Həkimlərin pasiyentlərə qarşı münasibətini	72,5	20,4	6,3	0,8
8	Tibb bacılarının və digər tibb işçilərinin münasibətini	70,4	21,1	7,0	1,5
9	Həyati vacib, dəyəri yüksək əməliyyatlara əlçatanlığı	79,6	11,3	6,3	2,8

Cədvəldən göründüyü kimi, Mingəçevir şəhərində pasiyentlər arasında “müsbət” kimi ən çox bunlar qiymətləndirilib: ödənişsiz tibbi xidmətlərə əlçatanlıq (80,3%) və həyati vacib, dəyəri yüksək əməliyyatlara əlçatanlıq (79,6%).

Bundan əlavə, Mingəçevir şəhərində pasiyentlər arasında “orta” kimi ən çox tibbi xidmətlərin keyfiyyəti (26,1%) və müalicənin nəticəsi (26%) qiymətləndirilib.

Ümumiyyətlə, cədvəldə göstərilən tibbi xidmətlər içərisində “mənfi” kimi ən çox qiymətləndirilən təcili tibbi yardım xidməti (10,6%) olub.

<b>Yevlax rayonu üzrə əldə edilən tibbi xidmətlərin qiymətləndirilməsi</b>					
<b>№</b>		<b>Müsbət</b>	<b>Orta</b>	<b>Mənfi</b>	<b>Cavab verməkdə çətinlik çəkirəm</b>
		<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
1	Müalicənin nəticəsini	68,0	21,3	2,0	8,7
2	Tibbi xidmətlərin keyfiyyətini	78,3	15,4	0,7	5,6
3	Ödənişsiz tibbi xidmətlərə əlçatanlığı	86,7	11,9	-	1,4
4	Təcili tibbi yardım xidmətlərini	79,0	11,2	0,7	9,1
5	ASM-lərin fəaliyyətini	83,2	9,1	1,4	6,3
6	Həkimlərin peşəkarlığını (sağlamlığınızın vəziyyəti barədə detallı məlumat verilməsi, aparılacaq müalicənin razılaşdırılması və s.)	77,6	16,1	-	6,3
7	Həkimlərin pasiyentlərə qarşı münasibətini	81,1	11,2	0,7	7,0
8	Tibb bacılarının və digər tibb işçilərinin münasibətini	83,2	10,5	0,7	5,6
9	Həyati vacib, dəyəri yüksək əməliyyatlara əlçatanlığı	83,2	10,5	-	6,3

Cədvəldən göründüyü kimi, Yevlax rayonunda pasiyentlər arasında “müsbət” (80%-dən artıq) kimi ən çox bunlar qiymətləndirilib: ödənişsiz tibbi xidmətlərə əlçatanlıq (86,7%), ASM-lərin fəaliyyəti (83,2%), tibb bacılarının və digər tibb işçilərinin münasibəti (83,2%), həyati vacib, dəyəri yüksək əməliyyatlara əlçatanlıq (83,2%) və həkimlərin pasiyentlərə qarşı münasibəti (81,1%).

Bundan əlavə, Yevlax rayonunda pasiyentlər tərəfindən tibbi xidmətlər içərisində “orta” kimi ən çox müalicənin nəticəsi (21,3%) qiymətləndirilib.

Ümumi					
№		Müsbət	Orta	Mənfi	Cavab verməkdə çətinlik çəkirəm
		%	%	%	%
1	Müalicənin nəticəsini	61,7	23,7	4,3	10,3
2	Tibbi xidmətin keyfiyyətini	73,3	20,7	2,8	3,2
3	Ödənişsiz tibbi xidmətlərə əlçatanlığı	83,5	12,3	1,8	2,4
4	Təcili tibbi yardım xidmətlərini	70,2	10,5	5,6	13,7
5	ASM-lərin fəaliyyətini	79,3	9,1	2,8	8,8
6	Həkimlərin peşəkarlığını (sağlamlığınızın vəziyyəti barədə detallı məlumat verilməsi, aparılacaq müalicənin razılaşdırılması və s.)	75,4	17,9	3,2	3,5
7	Həkimlərin pasiyentlərə qarşı münasibətini	76,8	15,8	3,5	3,9
8	Tibb bacılarının və digər tibb işçilərinin münasibətini	76,8	15,8	3,8	3,6
9	Həyati vacib, dəyəri yüksək əməliyyatlara əlçatanlığı	81,4	10,9	3,2	4,5

Ümumilikdə sorğuda iştirak edən pasiyentlər arasında “müsbət” kimi ən çox (80%-dən artıq) bunlar qiymətləndirilib: ödənişsiz tibbi xidmətlərə əlçatanlıq (83,5%) və həyati vacib, dəyəri yüksək əməliyyatlara əlçatanlıq (81,4%).

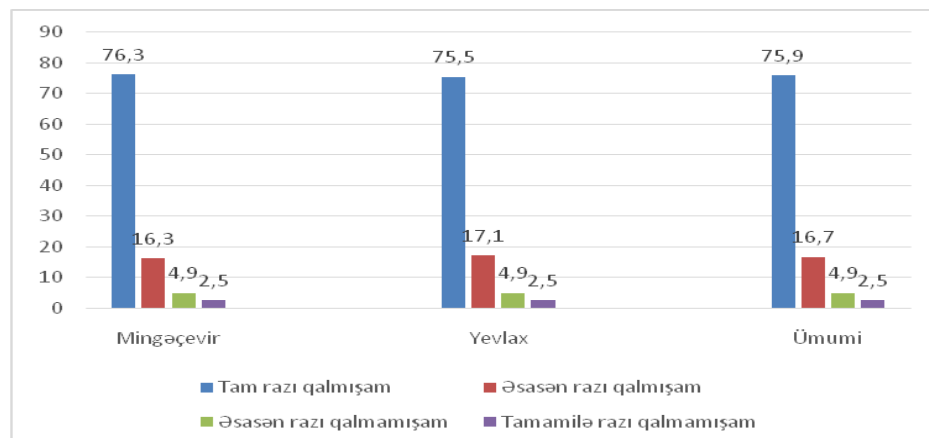
Pasiyentlər tərəfindən “orta” qiymət ən çox müalicənin nəticəsinə (23,7%) və tibbi xidmətin keyfiyyətinə (20,7%) verilmişdir.

Ümumiyyətlə, qənaətbəxş haldır ki, sorğuda iştirak edən pasiyentlər tərəfindən İTS çərçivəsində əldə olunan tibbi xidmətlər yüksək qiymətləndirilmişdir.

### 1.9. Ailə həkiminin xidmətlərindən razılıq səviyyəsi

Pasiyentlər ailə həkiminin (ASM-də) qəbulunda olarkən əldə etdikləri xidmətlərdən nə dərəcədə razı qalmışlar?

**Diagram 2.** Ailə həkiminin xidmətlərindən razılıq səviyyəsi (ASM-də tibbi xidmət əldə etmiş respondentlərin %-i)



Sorğu göstərdi ki, ASM-də tibbi xidmət əldə etmiş pasiyentlərin böyük əksəriyyəti (90%-dən artıq) ailə həkiminin qəbulunda (ASM-də) olarkən əldə etdiyi xidmətlərdən razı qaldığını bildirir. Razı olan pasiyentlərin 75,9%-i “tam razı qalmışam”, 16,7%-i isə “əsasən razı qalmışam” fikrini bildirir.

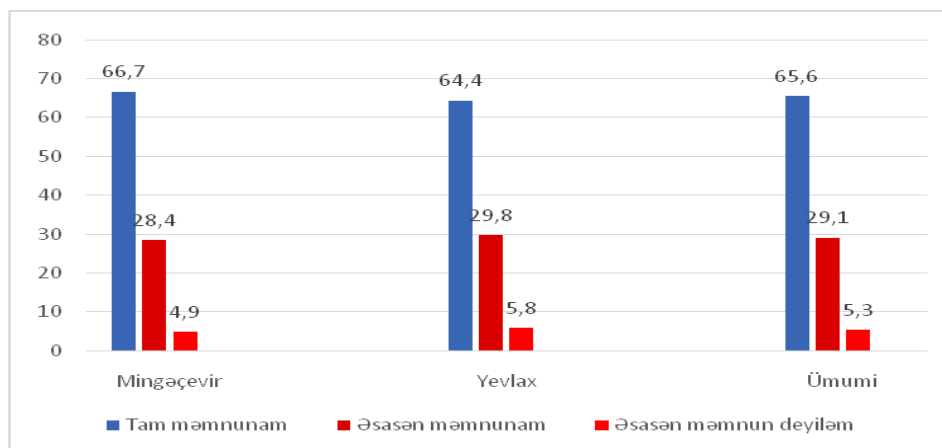
Mingəçevir şəhəri və Yevlax rayonu üzrə “tam razı qalmışam” fikrini bildirenlər müvafiq olaraq 76,3% və 75,5% təşkil edir. Bu da müsbət bir tendensiya kimi qiymətləndirilə bilər.

Pasiyentlərdən yalnız 7,4%-i “razı qalmamışam” fikrini bildirmişdir ki, onların içərisində “əsasən razı qalmamışam” deyənlər 4,9%, “tamamilə razı qalmamışam” deyənlər isə 2,5% təşkil edir.

### 1.10. Ambulator tibbi xidmətlərdən məmnunluq

Pasiyentlər ambulator tibbi xidmətlərdən nə dərəcədə məmnundurlar?

*Diagram 3. Ambulator tibbi xidmətlərdən məmnunluq (ambulator tibbi xidmətlərdən istifadə edən respondentlərin %-i)*



Sorğu göstərdi ki, pasiyentlərin böyük əksəriyyəti (90%-dən artıq) ambulator tibbi xidmətlərdən məmnundur. Onların 65,6%-i “tam məmnunam”, 29,1%-i isə “əsasən məmnunam” cavab variantını qeyd edib.

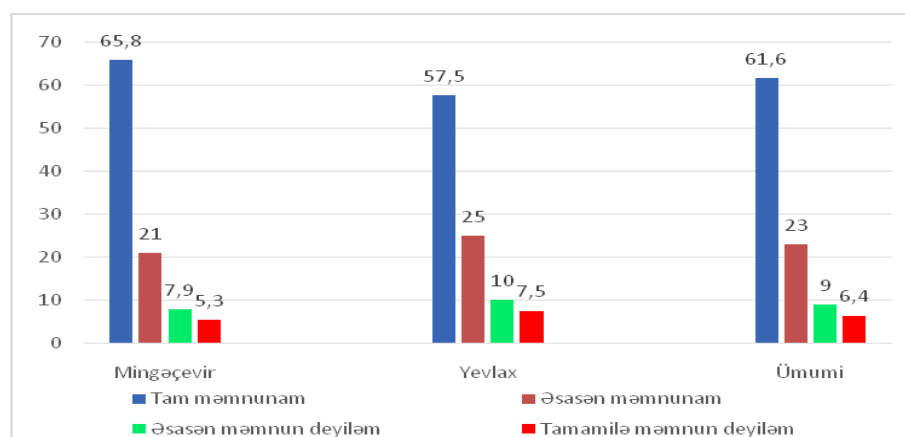
Mingəçevir şəhərində pasiyentlərin 66,7%-i, Yevlax rayonunda isə 64,4%-i “tam məmnunam” fikrini bildirir. Bu nəticələr müsbət bir hal kimi dəyərləndirilə bilər.

Pasiyentlərin yalnız 5,3%-i “əsasən məmnun deyiləm” cavab variantını qeyd etmişdir. “Tamamilə məmnun deyiləm” deyən respondentlərə isə heç rast gəlinməmişdir.

### 1.11. Təcili tibbi yardım xidmətlərindən məmnunluq

Pasiyentlər təcili tibbi yardım xidmətlərindən nə dərəcədə məmnundurlar?

**Diaqram 4. Təcili tibbi yardım xidmətlərindən məmnunluq**  
(təcili tibbi yardım xidmətlərindən istifadə edən respondentlərin %-i)



Sorğu göstərdi ki, təcili tibbi yardım xidmətləri əldə etmiş pasiyentlərin böyük əksəriyyəti (təxminən 85%-i) bu xidmətdən məmnundur. Onların 61,6%-i “tam məmnunam”, 23%-i isə “əsasən məmnunam” cavab variantını qeyd edib. Bundan əlavə, Yevlax rayonunda təcili tibbi yardım xidmətlərindən məmnun qalmayan pasiyentlərin faizi Mingəçevir şəhəri ilə müqayisədə bir qədər yüksəkdir (müvafiq olaraq 17,5% və 13,2%).

### 1.12. Pasiyentlərin son 12 ay (1 il) ərzində tibb müəssisələrinin müxtəlif fəaliyyət sahələri haqda fikirləri

Pasiyentlər son 12 ay (1 il) ərzində tibb müəssisələrinin müxtəlif fəaliyyət sahələri haqda suallara necə cavab verirlər?

**Cədvəl 10-12. Pasiyentlərin son 12 ay (1 il) ərzində tibb müəssisələrinin müxtəlif fəaliyyət sahələri haqda fikirləri (respondentlərin %-i)**

Mingəçevir şəhəri			
Son 12 ay (1 il) ərzində...	Bəli	Xeyr	Cavab verməkdə çətinlik çəkirəm
	%	%	%
1. Tibb müəssisəsində ödənişli xidmətlər üçün vəsait ödəyərkən sizə qəbz verilib?	81,0	8,3	10,7
2. Həkimlərə cibdən ödənişlər etmisiniz?	5,3	87,3	7,4
3. Orta tibb işçilərinə cibdən ödənişlər etmisiniz?	5,3	89,4	5,3



Mingəçevir şəhərində keçirilən sorğu zamanı pasiyentlərin 81%-i “tibb müəssisəsində ödənişli xidmətlər üçün vəsait ödəyərkən mənə qəbz verilib” cavabını verib.

<b>Yevlax rayonu</b>			
<b>Son 12 ay (1 il) ərzində...</b>	<b>Bəli</b>	<b>Xeyr</b>	<b>Cavab verməkdə çətinlik çəkirəm</b>
	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
1. Tibb müəssisəsində ödənişli xidmətlər üçün vəsait ödəyərkən sizə qəbz verilib?	86,1	2,1	11,8
2. Həkimlərə cibdən ödənişlər etmisiniz?	7,3	84,0	8,7
3. Orta tibb işçilərinə cibdən ödənişlər etmisiniz?	6,7	84,6	8,7

Yevlax rayonunda pasiyentlərin 86,1%-i “tibb müəssisəsində ödənişli xidmətlər üçün vəsait ödəyərkən mənə qəbz verilib” cavabını verib.

<b>Ümumi</b>			
<b>Son 12 ay (1 il) ərzində...</b>	<b>Bəli</b>	<b>Xeyr</b>	<b>Cavab verməkdə çətinlik çəkirəm</b>
	<b>%</b>	<b>%</b>	<b>%</b>
1. Tibb müəssisəsində ödənişli xidmətlər üçün vəsait ödəyərkən sizə qəbz verilib?	83,8	4,9	11,3
2. Həkimlərə cibdən ödənişlər etmisiniz?	6,3	85,7	8,0
3. Orta tibb işçilərinə cibdən ödənişlər etmisiniz?	6,0	87,0	7,0

Vurğulamaq lazımdır ki, son 12 ay (1 il) ərzində sorğuda iştirak edən pasiyentlərin böyük əksəriyyəti həkimlərə (85,7%) və orta tibb işçilərinə (87%) cibdən ödəniş etməmişdir. Bu rəqəmləri çox müsbət göstərici kimi qeyd etmək olar.

Eyni zamanda, bütün pasiyentlərin çox az hissəsi (orta hesabla, yalnız 6%) həm Mingəçevir şəhərində, həm də Yevlax rayonunda son 12 ay (1 il) ərzində həkimlərə və orta tibb işçilərinə cibdən ödənişlər etmişdir. Qalan pasiyentlər (7-8%) bu suala cavab verməkdə çətinlik çəkiblər.

### 1.13. İTS-nin tətbiqindən əvvəlki və sonrakı dövrlərdə maddi sıxıntı

İTS-nin tətbiqindən əvvəlki və sonrakı dövrlərdə pasiyentlərin tibbi xidmət əldə etmək üçün maddi sıxıntı keçirmələrində hər hansı dəyişiklik baş vermişdir?

*Cədvəl 13. İTS-nin tətbiqindən əvvəlki və sonrakı dövrlərdə maddi sıxıntı (respondentlərin %-i)*

№		Mingəçevir şəhəri		Yevlax rayonu		Ümumi	
		%		%		%	
		Əvvəl	Sonra	Əvvəl	Sonra	Əvvəl	Sonra
1	Cərrahi əməliyyatlar üçün	45,3	0,7	63,3	1,3	54,3	1,0
2	Dərmanları alarkən	33,3	10,7	36,0	23,3	34,7	17,0
3	Həkim müayinəsinə gedərkən	22,7	1,3	31,3	4,0	27,0	2,7
4	Laborator müayinədən keçmək üçün	12,7	-	14,7	0,7	13,7	0,3
5	Təcili tibbi yardım çağırışı üçün	10,7	2,0	12,0	-	11,3	1,0
99	Cavab verməkdə çətinlik çəkirəm	8,0	3,3	6,7	4,7	7,3	4,0

\* Respondentlərə bir neçə cavab variantı qeyd etmək/seçmək imkanı verilmişdir, buna görə alınan cavabların ümumi sayı 100%-dən artıqdır.

Sorğu göstərdi ki, tibbi xidmət əldə etmək üçün maddi sıxıntı keçirən pasiyentlərin sayı İTS-nin tətbiqindən sonra kəskin azalmışdır.

Xüsusilə də bu hal özünü cərrahi əməliyyatlarda büruzə verir: bu göstərici 54,3%-dən 1%-ə enmişdir. Yevlax rayonunda bu göstərici üzrə azalma daha çox nəzərə çarpır (63,3%-dən 1,3%-ə).

Həkim müayinəsi məsələsinə gəldikdə isə pasiyentlərin maddi sıxıntı keçirməsi İTS-nin tətbiqindən öncə ilə müqayisədə İTS dövründə 10 dəfə azalıb (27%-dən 2,7%-dək).

Dərman alarkən maddi sıxıntı keçirən pasiyentlərin sayı İTS-nin tətbiqindən sonra 2 dəfə azalıb (34,7%-dən 17%-dək). Qeyd edək ki, dərmanla təminat stasionarda müalicə alarkən nəzərdə tutulmuşdur.

İTS-nin tətbiqindən əvvəlki dövrdə pasiyentlərin sosial-demoqrafik statusu ilə keçirdiyi maddi sıxıntı arasındakı əlaqəni müəyyən etmək tədqiqatımız üçün çox vacib idi.

Sorğu zamanı İTS-dən əvvəlki dövrdə “cərrahi əməliyyatlar üçün” pasiyentlərin maddi sıxıntı keçirməsi ilə onların məşğulluq statusu arasında heç bir əlaqə müəyyən olunmadı: işləyən (52,8%) və işləməyən (55,7%) pasiyentlər arasında demək olar ki, eyni faiz nisbəti aşkar olundu.

Sorğu zamanı İTS-dən əvvəlki dövrdə pasiyentlərin şəxsi orta aylıq gəlirləri ilə cərrahi əməliyyatlar üçün keçirdikləri maddi sıxıntı arasında birbaşa əlaqənin olduğu aşkarlandı. Belə ki, gəlirləri 200 manata qədər olan pasiyentlərin 65,4%-i, 201-300

manat olanların 55%-i, 300 manatdan artıq olanların isə 51,1%-i maddi sıxıntı keçirmişdir.

Həmçinin cərrahi əməliyyatlar üçün keçirilən maddi sıxıntı ilə pasiyentlərin ailələrinin aylıq orta gəlirləri arasında birbaşa əlaqə olduğu aşkarlandı: aylıq gəlirləri 300 manata qədər olan ailələrin 58,3%-i, 301-500 manat olan ailələrin 56,6%-i və 500 manatdan artıq olan ailələrin 44,8%-i maddi sıxıntı keçirmişdir.

Dərman alarkən keçirilən maddi sıxıntı ilə pasiyentlərin məşğulluq statusu arasındakı əlaqəni də aydın görmək olur: işləyən respondentlərin 31%-i, işləməyənlərin isə 38%-i maddi sıxıntı keçirmişdir.

Həmçinin dərmanların əldə olunması ilə bağlı keçirilən maddi sıxıntı ilə pasiyentlərin ailələrinin aylıq orta gəlirləri arasındakı birbaşa əlaqə də üzə çıxır: aylıq orta gəlirləri 200 manata qədər olan ailələrin 38,5%-i, 201-300 manat olan ailələrin 33,3%-i və 300 manatdan artıq olan ailələrin 21,3%-i maddi sıxıntı keçirmişdir.

Sorğu “dərmanları alarkən” maddi sıxıntı ilə pasiyentlərin ailələrinin aylıq orta gəlirləri arasında birbaşa əlaqəni göstərdi: belə ki, orta aylıq gəlirləri 300 manata qədər olan ailələrin 31,9%-i, 301-500 manat olanların 32,5%-i və 500 manatdan artıq olanların 17,2%-i maddi sıxıntı keçirmişdir.

Pasiyentlərin həkim müayinəsinə gedərkən keçirdikləri maddi sıxıntı ilə məşğulluq statusu arasında aşağıdakı əlaqə aşkarlandı: belə ki, işləyən pasiyentlərin 34,5%-i, işləməyənlərin isə 20,3%-i maddi sıxıntı keçirmişdir.

Həmçinin həkim müayinəsinə gedərkən keçirilən maddi sıxıntı ilə pasiyentlərin ailələrinin orta aylıq gəlirləri arasındakı əks-əlaqə də üzə çıxdı: gəlirləri 200 manata qədər olan ailələrin 21,2%-i, 201-300 manat olan ailələrin 36,7%-i, 300 manatdan artıq olan ailələrin isə 36,2%-i maddi sıxıntı keçirmişdir.

Eləcə də həkim müayinəsinə gedərkən maddi sıxıntı ilə pasiyentlərin ailələrinin aylıq orta gəlirləri arasında əks-əlaqə izlənilir: belə ki, orta aylıq gəlirləri 300 manata qədər olan ailələrin 20,8%-i, 301-500 manat olanların 36,1%-i və 500 manatdan artıq olanların 25,9%-i maddi sıxıntı keçirmişdir.

Laborator müayinədən keçmək üçün maddi sıxıntı ilə pasiyentlərin məşğulluq statusu arasında heç bir əlaqə izlənilmədi: burada işləyən pasiyentlərin 13,4%-i, işləməyənlərin isə 13,9%-i maddi sıxıntı keçirmişdir. Pasiyentlər arasında demək olar ki, eyni faiz nisbəti aşkar olunub.

Həmçinin laborator müayinədən keçmək üçün maddi sıxıntı ilə pasiyentlərin şəxsi aylıq orta gəlirləri arasında əks-əlaqə görünür: aylıq gəlirləri 200 manata qədər olanların 11,5%-i, 201-300 manat olanların 15%-i və 300 manatdan artıq olanların 12,8%-i maddi sıxıntı keçirmişdir.

Həmçinin əks-əlaqə laborator müayinədən keçmək üçün pasiyentlərin maddi sıxıntılıarı ilə ailələrin aylıq orta gəlirləri arasında da izlənildi: belə ki, orta gəlirləri 300 manata qədər olanların 6,9%-i, 301-500 manat olanların 18,1%-i və 500 manatdan artıq olanların 17,2%-i maddi sıxıntı keçirmişdir.

Təcili tibbi yardım çağırışı üçün maddi sıxıntı ilə məşğulluq statusu arasında əlaqə də müəyyən olundu: burada işləyənlərin 9,9%-i və işləməyənlərin 12,7%-i maddi sıxıntı keçirmişdir.

Bundan başqa, təcili tibbi yardım çağırışı üçün maddi sıxıntı ilə şəxsi aylıq orta gəlir arasında birbaşa əlaqə mövcuddur: şəxsi gəlirləri 200 manata qədər olanların

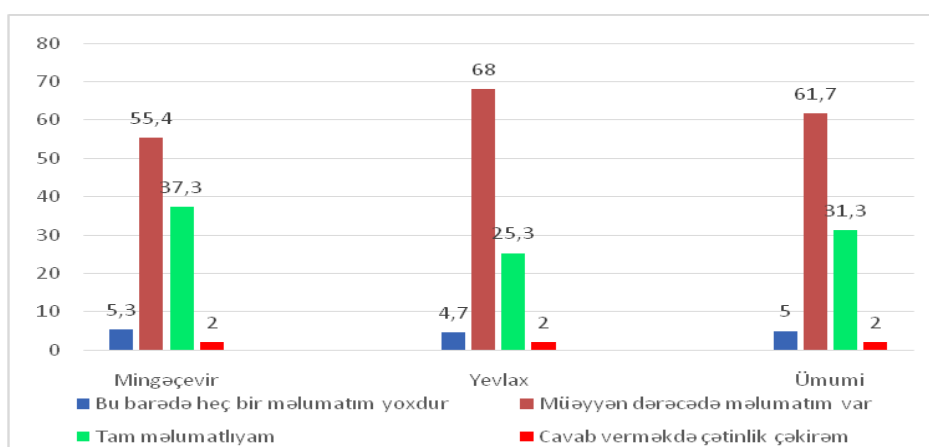
17,3%-i, 201-300 manat olanların 11,7%-i və 300 manatdan artıq olanların 6,4%-i maddi sıxıntı keçirmişdir.

Təcili tibbi yardım çağırışı üçün maddi sıxıntı ilə pasiyentlərin ailələrinin aylıq orta gəlirləri arasında əlaqəyə baxaq: aylıq orta gəlirləri 300 manata qədər olan ailələrin 15,3%-i, 301-500 manat olan ailələrin 8,4%-i və 500 manatdan artıq olanların 10,3%-i maddi sıxıntı keçirmişdir.

### 1.14. İTS-nin tətbiqinə dair məlumatlılıq səviyyəsi

Pasiyentlər yaşadıkları rayon, şəhər/kənddə İTS-nin tətbiqi haqda nə dərəcədə məlumatlıdırlar?

*Diagram . İTS-nin tətbiqinə dair məlumatlılıq səviyyəsi (respondentlərin %-i)*



Yevlax rayonunda pasiyentlərin əksəriyyəti (68%) bildirib ki, yaşadığı rayon, şəhər/kənddə İTS-nin tətbiqinə dair müəyyən dərəcədə məlumatlıdır. Mingəçevir şəhərində isə İTS-nin tətbiqinə dair müəyyən dərəcədə məlumatı olan pasiyentlərin sayı yarımından çoxdur (55,4%).

Qeyd etmək lazımdır ki, İTS-nin tətbiqi haqqında tam məlumatlı olan pasiyentlərin sayı az deyil: təxminən hər üç nəfərdən biri (31,3%) tam məlumatlı olduğunu bildirib. Həmin pasiyentlərin 37,3%-i Mingəçevir şəhərinin, 25,3%-i isə Yevlax rayonunun payına düşür.

Tam məlumatlı olanlar arasında qadınların faiz göstəricisi (34,2%), kişilərdən (28,4%) bir qədər artıqdır. Digər bir fərq isə yaş kateqoriyaları üzrə meydana çıxır: burada tam məlumatlılıq səviyyəsi 29-38 yaşlı respondentlər arasında 36,4%, 18-28 yaşlı respondentlər arasında 31,1%, 39-48 yaşlı respondentlər arasında 31,7% və 49 yaşdan yuxarı olanlar arasında 25,6% təşkil edir.

Maraqlıdır ki, tam məlumatlı pasiyentlər arasında orta ixtisas təhsilli olanlar 35,1%, tam orta və aşağı təhsillilər 32,4%, natamam ali və ali təhsillilər isə 25,7% təşkil etmişdir.

Pasiyentlərin olduqca az bir hissəsi (5%) bildirib ki, “İTS-nin tətbiqinə dair heç bir məlumatım yoxdur”.

## 1.15. İTS haqqında məlumat mənbələri

Pasiyentlər İTS haqqında məlumatı əsasən hansı mənbələrdən alırlar?

*Cədvəl 14. İTS haqqında məlumat mənbələri (məlumatlı olan respondentlərin %-i)*

№		Mingəçevir şəhəri	Yevlax rayonu	Ümumi
		%	%	%
1	Agentliyin nümayəndələri ilə görüşlər	38,1	33,6	35,8
2	Yerli icra nümayəndələri ilə görüşlər	11,5	12,1	11,8
3	Tibb müəssisələri	32,4	27,9	30,1
4	Tibb işçiləri	54,0	44,3	49,1
5	Sağlamlıq həftələri	13,7	15,0	14,3
6	Bukletlər, broşürlər, yaddaş kitabçaları, posterlər	49,6	35,0	42,3
7	Qəzetlər	13,7	5,0	9,3
8	Televiziya (mərkəzi, yerli)	70,5	55,7	63,1
9	Radio (mərkəzi, yerli)	22,3	26,4	24,4
10	Onlayn media, sosial şəbəkələr	22,3	12,1	17,2
11	Sosial reklam	18,0	15,7	16,8
12	Dostlar, qohumlar, tanışlar və iş yoldaşları	54,0	60,0	57,0
13	Digər	-	0,7	-
99	Cavab verməkdə çətinlik çəkirəm	2,0	2,0	2,0

\* Respondentlərə bir neçə cavab variantı qeyd etmək/seçmək imkanı verilmişdir, buna görə alınan cavabların ümumi sayı 100%-dən artıqdır.

**Cədvəl 14**-dən göründüyü kimi, pasiyentlərin İTS haqqında məlumat aldıkları mənbələr kifayət qədər müxtəlifdir və onların “xüsusi çəkisi” bir-birindən əhəmiyyətli dərəcədə fərqlənir.

Pasiyentlər, ilk növbədə, İTS haqqında məlumatı əsasən televiziya (mərkəzi, yerli) (63,1%) alırlar: Mingəçevir şəhəri üzrə bu göstərici üstünlük təşkil edərək 70,5%, Yevlax rayonu üzrə isə 55,7% təşkil edir.

Məlumat mənbəyi kimi əhəmiyyətinə görə ikinci yerdə pasiyentlərin gündəlik ünsiyyətdə olduqları sosial mikromühit tutur, yəni pasiyentlərin yarısından çoxu (57%) dostlar, qohumlar, tanışlar və iş yoldaşlarını qeyd edir. Ümumiyyətlə, sosial mikromühitin pasiyentlər üçün İTS haqqında məlumat əldə etmə vasitəsi kimi mühüm rolunu qeyd etmək lazımdır. Məhz öz sosial mühitləri ilə bilavasitə ünsiyyət zamanı pasiyentlər İTS haqqında zəruri məlumatları əldə edir və bir-birinə çatdırırlar.

Sosial mikromühitdən sonra məlumat mənbəyi kimi əhəmiyyətinə görə üçüncü yeri tibb işçiləri (49,1%) tutur. Buna yaxın faiz göstəricisi isə bukletlər, broşürlər, yaddaş kitabçaları və posterlərə (42,3%) aiddir.

Diqqəti cəlb edən faktdır ki, hər üçüncü pasiyent Agentliyin nümayəndələri ilə görüşləri (35,8%) və tibb müəssisələrini (30,1%) İTS haqqında məlumat mənbələri kimi göstərdi. Yuxarıda qeyd olunanlarla müqayisədə bu bəndlərin İTS haqqında məlumat mənbələri kimi nisbətən aşağı yer tutmasına baxmayaraq, bu rəqəmləri kifayət qədər yaxşı göstərici hesab etmək olar.

Pasiyentlər həmçinin onlayn medianı, sosial şəbəkələri (17,2%), sosial reklamı (16,8%), sağlamlıq həftələrini (14,3%) və yerli icra nümayəndələri ilə görüşləri (11,8%) İTS haqqında məlumat mənbələri kimi qeyd etmişlər.

Agentliyin nümayəndələri ilə görüşləri qeyd edən qadınların faiz göstəricisi (37,8%), kişilərə (33,8%) nisbətən daha yüksəkdir.

Həm də qeyd etmək lazımdır ki, gənc nəslin nümayəndələri yaşlı əhaliyə nisbətən həmin görüşlərdə bir qədər fəal iştirak etmişlər. Məsələn, 18-28 yaşlıların 44,4%-i, 49 yaşdan yuxarı olanların isə 33,3%-i bu görüşlərdə iştirak edib.

Maraqlıdır ki, aşağı təhsil statusuna malik olan pasiyentlər həmin görüşlərdə daha fəal iştirak etmişlər: burada tam orta və aşağı təhsillilər 38,5%, orta ixtisaslı təhsillilər 30,9% və natamam ali və ali təhsillilər 33,3% təşkil edir.

Yerli icra nümayəndələri ilə görüşlərdə kişilərə (11%) nisbətən qadınlar (12,6%) daha fəaldır. Yerli icra nümayəndələri ilə görüşlərdə yaş kateqoriyaları üzrə 39-48 yaşlı respondentlər digər yaş kateqoriyalarına nisbətən daha fəal (14,3%) olmuşlar.

Hər iki bölgədə keçirilmiş sağlamlıq həftələrini məlumat mənbəyi kimi qadınlar kişilərdən (müvafiq olaraq 16,8% və 11,8%) daha çox qeyd ediblər.

Bundan əlavə, daha yüksək təhsilli olan pasiyentlər aşağı təhsillilərə nisbətən məlumat mənbəyi kimi sağlamlıq həftələrini daha çox qeyd ediblər. Məsələn, əgər ali təhsillilər 20,6%-dirsə, tam orta və aşağı təhsillilər 13% təşkil edir.

Eləcə də daha yüksək təhsilli olan pasiyentlər aşağı təhsillilərlə müqayisədə bukletlər, broşürlər, yaddaş kitabçaları və posterləri daha çox məlumat mənbəyi kimi istifadə edirlər. Məsələn, natamam ali və ali təhsilli respondentlər arasında bu 57,1%, tam orta və aşağı təhsillilər arasında isə 37,3% təşkil edir.

Onlayn media, sosial şəbəkələri məlumat mənbəyi kimi qeyd edənlər arasında qadınlara nisbətən (14,7%) kişilər (19,9%) daha çoxdur.

Həm də qeyd etmək lazımdır ki, gənc nəslin nümayəndələri yaşlılarla müqayisədə onlayn media, sosial şəbəkələr vasitəsilə daha çox İTS haqqında məlumat alırlar. Misal üçün, 18-28 və 29-38 yaşlıların (müvafiq olaraq 25% və 23,2%) faiz göstəriciləri, 39-48 yaş və 49 yaşdan yuxarı (müvafiq olaraq 10,7% və 7,2%) olanlardan xeyli yüksəkdir.

Yüksək təhsilli olan pasiyentlər məlumat mənbəyi kimi onlayn media və sosial şəbəkələrə daha çox üstünlük verirlər: natamam ali və ali təhsillilər (34,9%) ilə müqayisədə orta ixtisas (23,6%) və tam orta və aşağı təhsillilər (8,1%) azlıq təşkil edirlər.

Qadınlarla müqayisədə (15,4%) sosial reklamı məlumat mənbəyi kimi kişilər (18,4%) daha çox qeyd ediblər.

Sosial reklama məlumat mənbəyi kimi natamam ali və ali təhsilli pasiyentlər (19%) tam orta və aşağı təhsillilərə (14,9%) nisbətən daha çox diqqət yetirirlər.

Bundan başqa, müxtəlif yaş qrupları arasında sosial reklamdən məlumat mənbəyi kimi istifadə etmə tezliyində əhəmiyyətli fərq müşahidə olunmadı.

### 1.16. İTS-nin tətbiqi çərçivəsində tibb müəssisələrinin şəraitinin qiymətləndirilməsi

Pasiyentlər İTS-nin tətbiqi çərçivəsində müraciət etdikləri tibb müəssisələrinin şəraitini və tədbirləri necə qiymətləndirirlər?

*Cədvəl 15-17. İTS-nin tətbiqi çərçivəsində tibb müəssisələrinin şəraitinin qiymətləndirilməsi (respondentlərin %-i)*

Mingəçevir şəhəri					
№		Yaxşı	Orta	Pis	Cavab verməkdə çətinlik çəkirəm
		%	%	%	%
1	Müasir diaqnostik avadanlıqların mövcudluğunu	83,1	11,3	3,5	2,1
2	Laborator müayinə növlərinin artırılmasını (analizlər)	69,7	21,2	7,0	2,1
3	Cibdən ödənişlərin ləğv olunmasını	86,6	5,7	4,2	3,5
4	Tibb müəssisəsinin sanitar-gigiyenik şəraitini (təmizlik)	81,0	14,1	3,5	1,4
5	Müasir laborator müayinələrin (analizlər) mümkünlüyünü	66,7	21,3	5,3	6,7
6	Dərmanlarla və tibbi sərfiyyatla təminatı (şpris, pambıq və s.) ( <i>stasionar müalicə almış olanlar</i> )	54,3	40,0	5,7	-
7	Qida təminatını ( <i>stasionar müalicə almış olanlar</i> )	82,9	11,4	5,7	-
8	Qidanın keyfiyyətini ( <i>stasionar müalicə almış olanlar</i> )	68,6	25,7	5,7	-
9	Yeni qeydiyyat sistemini	59,2	19,0	15,5	6,3
10	Yaxınlığı (məsafə)	68,3	12,7	16,9	2,1

Cədvəldən göründüyü kimi, Mingəçevir şəhərində pasiyentlər tərəfindən “yaxşı” kimi (80 faizdən yuxarı) ən çox bunlar qiymətləndirilmişdir: cibdən ödənişlərin ləğv olunması (86,6%), müasir diaqnostik avadanlıqların mövcudluğu (83,1%), qida təminatı (82,9%) və tibb müəssisəsinin sanitar-gigiyenik şəraiti (təmizlik) (81%).

Bundan əlavə, Mingəçevir şəhərində pasiyentlər arasında “orta” qiymət ən çox dərmanlarla və tibbi sərfiyyatla təminata (40%) və qidanın keyfiyyətinə (25,7%) verilib.

Mingəçevir şəhərində pasiyentlər arasında “pis” kimi ən çox yaxınlıq (məsafə) (16,9%) və yeni qeydiyyat sistemi (15,5%) qiymətləndirilib.

Yevlax rayonu					
№		Yaxşı	Orta	Pis	Cavab verməkdə çətinlik çəkirəm
		%	%	%	%
1	Müasir diaqnostik avadanlıqların mövcudluğunu	80,4	11,9	1,4	6,3
2	Laborator müayinə növlərinin artırılmasını (analizlər)	81,1	12,6	-	6,3
3	Cibdən ödənişlərin ləğv olunmasını	88,1	7,0	-	4,9
4	Tibb müəssisəsinin sanitariya-gigiyenik şəraitin (təmizlik)	86,7	6,3	0,7	6,3
5	Müasir laborator müayinələrin (analizlər) mümkünlüyünü	76,7	14,0	-	9,3
6	Dərmanlarla və tibbi sərfiyyatla təminatı (şpris, pambıq və s.) ( <i>stasionar müalicə almış olanlar</i> )	58,3	39,6	2,1	-
7	Qida təminatını ( <i>stasionar müalicə almış olanlar</i> )	68,7	29,2	2,1	-
8	Qidanın keyfiyyətini ( <i>stasionar müalicə almış olanlar</i> )	58,0	38,0	4,0	-
9	Yeni qeydiyyat sistemini	76,2	14,7	2,1	7,0
10	Yaxınlığı (məsafə)	79,0	10,5	3,5	7,0

Cədvəldən görüldüyü kimi, Yevlax rayonunda pasiyentlər arasında “yaxşı” qiymət (80%-dən yuxarı) ən çox bunlara verilib: cibdən ödənişlərin ləğv olunması (88,1%), tibb müəssisəsinin sanitariya-gigiyenik şəraiti (təmizlik) (86,7%), laborator müayinə növlərinin artırılması (analizlər) (81,1%) və müasir diaqnostik avadanlıqların mövcudluğu (80,4%).

Bundan əlavə, Yevlax rayonunda pasiyentlər arasında “orta” kimi ən çox dərmanlarla və tibbi sərfiyyatla təminat (39,6%), qidanın keyfiyyəti (38%) və qida təminatı (29,2%) qiymətləndirilib.

Ümumi					
№		Yaxşı	Orta	Pis	Cavab verməkdə çətinlik çəkirəm
		%	%	%	%
1	Müasir diaqnostik avadanlıqların mövcudluğunu	81,8	11,5	2,5	4,2
2	Laborator müayinə növlərinin artırılmasını (analizlər)	75,4	16,8	3,6	4,2
3	Cibdən ödənişlərin ləğv olunmasını	87,4	6,3	2,1	4,2
4	Tibb müəssisəsinin sanitariya-gigiyenik şəraitinin (təmizlik) yaxşılaşması	83,9	10,1	2,1	3,9
5	Müasir laborator müayinələrin (analizlər) mümkünlüyünü	71,7	17,6	2,7	8,0
6	Dərmanlarla və tibbi sərfiyyatla təminatı	56,6	39,8	3,6	-



	(şpris, pambıq və s.) (stasionar müalicə almış olanlar)				
7	Qida təminatını (stasionar müalicə almış olanlar)	74,7	21,7	3,6	-
8	Qidanın keyfiyyətini (stasionar müalicə almış olanlar)	63,3	31,8	4,9	-
9	Yeni qeydiyyat sistemini	67,7	16,8	8,8	6,7
10	Yaxınlığı (məsafə)	73,7	11,5	10,2	4,6

Ümumilikdə sorğuda iştirak edən bütün pasiyentlər arasında “yaxşı” qiymət ən çox (80%-dən yuxarı) cibdən ödənişlərin ləğv olunmasına (87,4%), tibb müəssisəsinin sanitariya-gigiyenik şəraitinə (təmizlik) (83,9%) və müasir diaqnostik avadanlıqların mövcudluğuna (81,8%) verilib.

Pasiyentlər “orta” qiyməti ən çox dərmanlarla və tibbi sərfiyyatla təminata (39,8%) və qidanın keyfiyyətinə (31,8%) veriblər.

Yaxınlıq (məsafə) (10,2%) bütün pasiyentlər arasında ən çox “pis” hesab edilən bənddir.

Ümumiyyətlə, sorğu son 12 ay (1 il) ərzində İTS-nin tətbiqi çərçivəsində tibb müəssisələrinin şəraitini və tədbirlərini pasiyentlərin müsbət qiymətləndirdiklərini göstərir.

### 1.17. Baza (əsas xidmətlər) zərfinə əlavə edilmiş xidmət növlərindən razılıq

Pasiyentlər baza zərfinə əlavə edilmiş xidmətlərin növləri ilə razıdırlar?

*Cədvəl 18. Baza zərfinə əlavə edilmiş xidmət növlərindən razılıq (respondentlərin %-i)*

№		Mingəçevir şəhəri	Yevlax rayonu	Ümumi
		%	%	%
1	Tam razıyam	49,0	51,1	50,0
2	Əsasən razıyam	31,4	31,9	31,6
3	Əsasən razı deyiləm	-	-	-
4	Tamamilə razı deyiləm	-	-	-
99	Cavab verməkdə çətinlik çəkirəm	19,6	17,0	18,4

Sorğuda iştirak etmiş pasiyentlərin böyük əksəriyyəti (təxminən 82%) baza (əsas xidmətlər) zərfinə əlavə edilmiş xidmətlərin növlərindən razı qalmışdır.

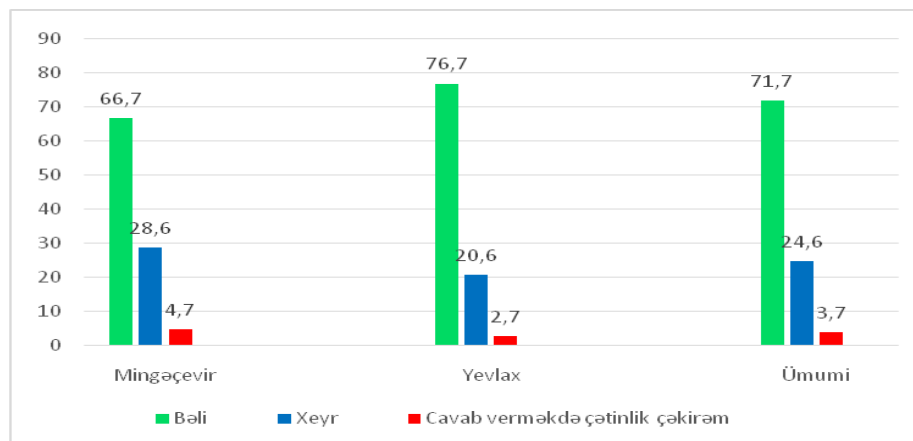
Razı olan pasiyentlərdən 50%-i “tam razıyam”, 31,6%-i isə “əsasən razıyam” cavab variantını qeyd etmişdir.

Maraqlıdır ki, sorğu zamanı “əsasən razı deyiləm” və “tamamilə razı deyiləm” deyən heç bir pasiyentə rast gəlinməyib. Eyni zamanda, pasiyentlərin beşdə bir hissəsi (18,4%) suala cavab verməkdə çətinlik çəkib.

### 1.18. Xəstəliklərin profilaktikası

Pasiyentlər son 12 ay (1 il) ərzində müxtəlif xəstəliklərin profilaktikasına dair tibb işçiləri tərəfindən məsləhət alıblar?

*Diagram 6. Xəstəliklərin profilaktikası (respondentlərin %-i)*



Sorğuda iştirak edən pasiyentlərin əksəriyyəti (71,7%) son 12 ay (1 il) ərzində müxtəlif xəstəliklərin profilaktikasına dair tibb işçiləri tərəfindən məsləhət aldığını bildirir. Mingəçevir şəhəri ilə müqayisədə (66,7%) Yevlax rayonunda bu göstərici daha yüksəkdir (76,7%).

Eyni zamanda, son 12 ay (1 il) ərzində hər dörd pasiyentdən biri (24,6%) müxtəlif xəstəliklərin profilaktikasına dair tibb işçiləri tərəfindən məsləhət almadığını qeyd edir. Yevlax rayonu ilə müqayisədə (20,6%) Mingəçevir şəhərində bu göstərici daha yüksəkdir (28,6%).

### 1.19. Profilaktik tədbirlərdən məmnunluq

Pasiyentlər rayon, şəhər/kənd ərazisində aparılan profilaktik tədbirlərdən nə dərəcədə məmnundurlar?

Sorğuda iştirak edən pasiyentlərin 26,6%-i bu məsələyə dair hər hansı bir fikir söyləmədi (“bu məsələ ilə bağlı məlumatım yoxdur”, “bilmirəm”, “cavab verməkdə çətinlik çəkirəm”).

Bu barədə məlumatlı olan pasiyentlərin sayı 73,4% təşkil etmişdir. Onların məmnunluq səviyyəsinə görə bölgüsü **Cədvəl 19-da** göstərilir.

*Cədvəl 19. Profilaktik tədbirlərdən məmnunluq (məlumatlı olan respondentlərin %-i)*

№		Mingəçevir şəhəri	Yevlax rayonu	Ümumi
		%	%	%
1	Tam məmnunam	42,5	57,9	50,2
2	Əsasən məmnunam	45,1	35,5	40,3
3	Əsasən məmnun deyiləm	4,9	2,5	3,7
4	Tamamilə məmnun deyiləm	7,5	4,1	5,8

Cədvəldən göründüyü kimi, bu barədə məlumatlı olan pasiyentlərin mütləq əksəriyyəti (90,5%) yaşadıkları rayon, şəhər/kənd ərazisində aparılan profilaktik tədbirlərdən məmnunluğunu bildirir. Məmnunluq bildirən pasiyentlərin 50,2%-i “tam məmnunam”, 40,3%-i isə “əsasən məmnunam” cavab variantını qeyd etmişdir.

Mingəçevir şəhəri ilə müqayisədə (42,5%) Yevlax rayonunda “tam məmnunam” cavabını qeyd edən pasiyentlərin faizi (57,9%) daha yüksəkdir.

## 1.20. İTS-nin tətbiqi və dəyişikliklər

Pasiyentlərin fikrincə, İTS sisteminin tətbiqi hansı dəyişikliklərə səbəb olub?

*Cədvəl 20. İTS-nin tətbiqi və dəyişikliklər (respondentlərin %-i)*

№		Mingəçevir şəhəri	Yevlax rayonu	Ümumi
		%	%	%
1	Əvvəllər müalicə olunmaq üçün kredit və ya qohumlardan borc pul götürürdüm, indi ödənişsiz tibbi xidmətlər əldə edə bilirəm	49,3	70,0	59,7
2	Digər şəhərlərə müayinə və müalicə üçün müraciət etməyə ehtiyac qalmayıb	45,3	49,3	47,3
3	Bundan öncə müayinə və müalicə üçün xaricə gedirdik, indi buna ehtiyac qalmayıb	7,3	12,7	10,0
4	Həkimini seçə bilirəm	30,7	34,0	32,3
5	Mərkəzdə və regionlarda yerləşən dövlət və özəl tibb müəssisələrində ödənişsiz müayinə və müalicə almaq imkanı yaranıb	12,7	39,3	26,0
6	Həkimin qəbulunda növbəlilik artıb	25,3	31,3	28,3
7	Həkimlər xəstələrə daha çox diqqət və qayğı göstərməyə başlayıblar	21,3	18,0	19,7
8	İnsanların öz sağlamlıqlarına qarşı diqqəti artıb	29,3	16,7	23,0
9	Heç bir dəyişiklik olmayıb	6,0	2,7	4,3
10	Digər	0,7	0,7	0,7
99	Cavab verməkdə çətinlik çəkirəm	2,7	0,7	1,7

\* Respondentlərə bir neçə cavab variantı qeyd etmək/seçmək imkanı verilmişdir, buna görə alınan cavabların ümumi sayı 100%-dən artıqdır.

Pasiyentlərin ən çox hissəsi (59,7%) “əvvəllər müalicə olunmaq üçün kredit və ya qohumlardan borc pul götürürdüm, indi ödənişsiz tibbi xidmətlər əldə edə bilirəm” cavabını qeyd etmişdir. Yevlax rayonunda bu fikirdə olan pasiyentlərin faizi (70%) Mingəçevir şəhərindəkilərlə müqayisədə (49,3%) nəzərəçarpan dərəcədə yüksəkdir.

Pasiyentlərin demək olar ki, yarısı, yəni 47,3%-i “digər şəhərlərə müayinə və müalicə üçün müraciət etməyə ehtiyac qalmayıb” cavabını qeyd etmişdir. Yevlax rayonunda bu fikirdə olan pasiyentlər 49,3%, Mingəçevir şəhərində isə 45,3% təşkil edir.

Sorğuda iştirak edən hər üç pasiyentdən biri (32,3%) hesab edir ki, “həkimini seçə bilirəm”. Yevlax rayonu üzrə bu göstərici 34%, Mingəçevir şəhəri üzrə isə 30,7% təşkil edir.

Pasiyentlərin 28,3%-i İTS sisteminin tətbiqinin mənfi nəticəsini “həkimin qəbulunda növbəliliyin artmasında” görür. Yevlax rayonu üzrə bu göstərici 31,3%, Mingəçevir şəhəri üzrə isə 25,3% təşkil edir.

Pasiyentlərin yalnız 4,3%-i qeyd edir ki, İTS-nin tətbiqi nəticəsində “heç bir dəyişiklik olmayıb”.

### 1.21. İTS-nin ölkə üzrə tətbiqindən gözləntilər

Pasiyentlərin İTS sisteminin ölkə üzrə tətbiqindən gözləntiləri nələrdir?

*Cədvəl 21. İTS-nin ölkə üzrə tətbiqindən gözləntilər (respondentlərin %-i)*

№		Mingəçevir şəhəri	Yevlax rayonu	Ümumi
		%	%	%
1	Əhalinin tibbi xidmətlərə əlçatanlığı artacaq	57,3	52,7	55,0
2	Tibbi xidmətlərin keyfiyyəti artacaq	50,7	58,0	54,3
3	Əhalinin sağlamlığının yaxşılaşdırılmasına səbəb olacaq	38,0	32,0	35,0
4	Cibdən ödənişlərin aradan qaldırılmasına səbəb olacaq	35,3	52,0	43,7
5	Səhiyyədə köklü dəyişikliklərin olacağına inanmıram	8,0	8,0	8,0
6	Tibbi xidmətlərin əldə olunması üçün növbəlilik artacaq	7,3	8,0	7,7
7	Heç bir təsiri olmayacaq, tibbi xidmətlərin keyfiyyəti həminki səviyyədə qalacaq	5,3	3,3	4,3
99	Cavab verməkdə çətinlik çəkirəm	2,7	0,7	1,7

\* Respondentlərə bir neçə cavab variantı qeyd etmək/seçmək imkanı verilmişdir, buna görə alınan cavabların ümumi sayı 100%-dən artıqdır.

Ümumiyyətlə, sorğu pasiyentlərin İTS-nin tətbiqindən kifayət qədər nikbin gözləntilərinin olduğunu göstərir.

Belə ki, pasiyentlərin yarısından çoxu “əhalinin tibbi xidmətlərə əlçatanlığı artacaq” (55%) və “tibbi xidmətlərin keyfiyyəti artacaq” (54,3%) cavabını qeyd etmişdir.

Pasiyentlərin 43,7%-i düşünür ki, İTS-nin tətbiqi “cibdən ödənişlərin aradan qaldırılmasına səbəb olacaq”.

Pasiyentlərin çox az hissəsi, 4,3%-i isə “heç bir təsiri olmayacaq, tibbi xidmətlərin keyfiyyəti həminki səviyyədə qalacaq” deyərək mənfi fikir söyləyib.

## 1.22. Pasiyentlərin İTS sisteminin xüsusiyyətləri haqqında məlumatlılığı

Pasiyentlər hansı xüsusiyyətlərin İTS sisteminə aid olduğunu bildirirlər?

*Cədvəl 22. Pasiyentlərin İTS sisteminin xüsusiyyətləri haqqında məlumatlılığı (respondentlərin %-i)*

№		Mingəçevir şəhəri	Yevlax rayonu	Ümumi
		%	%	%
1	Çoxlu sayda tibb xidmətlərin ödənişsiz olması	79,3	76,0	77,7
2	Həyati vacib, dəyəri yüksək tibbi xidmətlərə əlçatanlıq	37,3	53,3	45,3
3	Stasionarda dərman vasitələri ilə təchizatın yaxşılaşması	17,3	20,7	19,0
4	Əhalidən İTS haqqının tutulmaması	26,0	13,3	19,7
5	İlkin səhiyyə (ailə həkimi) xidmətinin (İSX) təkmilləşdirilməsi	12,7	16,0	14,3
6	Tibbi xidmətlərin keyfiyyətinin yaxşılaşdırılması və əlçatanlığının artması	14,0	35,3	24,7
7	Ailə həkimini dəyişmək hüququnun verilməsi	4,0	6,0	5,0
8	Əhali arasında müalicə-profilaktik tədbirlərin gücləndirilməsi	8,0	4,7	6,3
9	Digər	-	-	-
99	Cavab verməkdə çətinlik çəkirəm	3,3	2,7	3,0

\* Respondentlərə bir neçə cavab variantı qeyd etmək/seçmək imkanı verilmişdir, buna görə alınan cavabların ümumi sayı 100%-dən artıqdır.

Sorğuda iştirak edən pasiyentlərin böyük əksəriyyəti (77,7%) hesab edir ki, İTS sistemində aid olan əsas əlamət “çoxlu sayda tibbi xidmətlərin ödənişsiz olmasıdır”. Mingəçevir şəhəri üzrə bu göstərici 79,3%, Yevlax rayonu üzrə isə 76% təşkil edir.

Pasiyentlərin təqribən yarısı (45,3%) düşünür ki, “həyati vacib, dəyəri yüksək tibbi xidmətlərə əlçatanlıq” İTS sistemində aid olan əsas əlamətdir. Mingəçevir şəhəri üzrə bu göstərici 37,3%, Yevlax rayonu üzrə isə 53,3% təşkil edir.

Pasiyentlərin dördüdə biri (24,7%) hesab edir ki, İTS sistemində aid olan əsas əlamət “tibbi xidmətlərin keyfiyyətinin yaxşılaşdırılması və əlçatanlığının artmasıdır”. Mingəçevir şəhəri üzrə bu göstərici 14%, Yevlax rayonu üzrə isə 35,3% təşkil edir.

Deməli, sorğunun nəticələrindən məlum olur ki, pasiyentlər üçün İTS sistemini xarakterizə edən ən mühüm amil çoxlu sayda tibbi xidmətlərin ödənişsiz olmasıdır.

### 1.23. İTS-nin tətbiqinə münasibət

Pasiyentlərin İTS-nin tətbiq olunmasına münasibətləri necədir?

*Cədvəl 23. İTS-nin tətbiqinə münasibət (respondentlərin %-i)*

№		Mingəçevir şəhəri	Yevlax rayonu	Ümumi
		%	%	%
1	Müsbət	87,3	93,3	90,3
2	Mən buna neytral yanaşıram	5,3	5,3	5,3
3	Mənfi	4,7	0,7	2,7
99	Cavab verməkdə çətinlik çəkirəm	2,7	0,7	1,7

Sorğuda iştirak edən pasiyentlərin mütləq əksəriyyəti (90,3%) İTS sisteminin tətbiq olunmasına müsbət münasibət bildirmişdir.

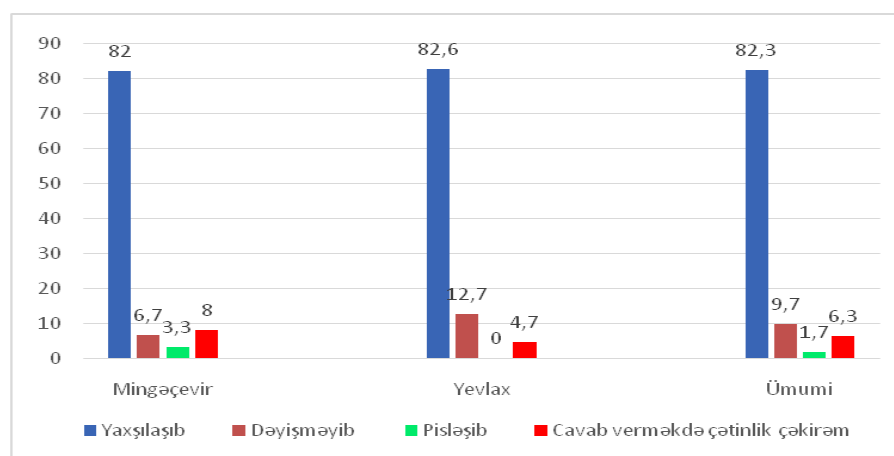
Bu rəqəm İTS sisteminin pilot ərazilərdə tətbiqinə pasiyentlərin müsbət yanaşmalarının aydın göstəricisidir.

Pasiyentlərin yalnız 5,3%-i “mən buna neytral yanaşıram” cavab variantını qeyd etmişdir. İTS sisteminin tətbiqinə mənfi münasibətdə olanlar isə 2,7% təşkil etmişdir.

### 1.24. İTS-nin tətbiqindən əvvəlki və sonrakı dövrlərdə səhiyyə sisteminin müqayisəsi

İTS-nin tətbiqindən əvvəlki və sonrakı dövrlərdəki vəziyyətləri müqayisə etdikdə, ümumiyyətlə, pasiyentlərin fikrinə əsasən, pilot ərazilərin səhiyyə sistemində vəziyyət hansı istiqamətdə dəyişilib?

*Diaqram 7. İTS-nin tətbiqindən əvvəlki və sonrakı dövrlərdəki vəziyyətlərin müqayisəsi (respondentlərin %-i)*



Pasiyentlərin böyük əksəriyyətinin (82,3%) fikrinə görə, İTS-nin tətbiqindən əvvəlki və sonrakı dövrlərdəki vəziyyətləri müqayisə etdikdə, ümumiyyətlə, pilot

ərazilərin səhiyyə sistemində vəziyyət yaxşılığa doğru dəyişilib. Mingəçevir şəhərində yaşayan respondentlərin 82%-i, Yevlax rayonunda isə 82,6%-i bu fikirdədir.

Bundan əlavə, ümumiyyətlə, hər onuncu (9,7%) pasiyent hesab edir ki, bu sahədə heç bir dəyişiklik müşahidə olunmur. Bu fikirdə olanlar Mingəçevir şəhərində 6,7%, Yevlax rayonunda isə 12,7% təşkil edir.

Sorğuda iştirak edən pasiyentlərdən yalnız bir neçəsi (cəmi 1,7%) bu sahədə vəziyyətin “pisləşdiyini” qeyd edib. Mingəçevir şəhərində bu fikirdə olan pasiyentlər 3,3% təşkil edib, Yevlax rayonunda isə bu fikri qeyd edən pasiyent olmayıb.

#### IV. DEMOQRAFİK MƏLUMAT

*Cədvəl 24. Respondentlərin gender bölgüsü*

№		Mingəçevir şəhəri	Yevlax rayonu	Ümumi
		%	%	%
1	Kişi	47,3	51,3	49,3
2	Qadın	52,7	48,7	50,7

*Cədvəl 25. Respondentlərin yaş həddi*

№		Mingəçevir şəhəri	Yevlax rayonu	Ümumi
		%	%	%
1	18-28	26,7	22,7	24,7
2	29-38	28,7	30,0	29,3
3	39-48	18,0	22,0	20,0
4	49-58	12,6	14,0	13,3
3	59+	14,0	11,3	12,7

*Cədvəl 26. Respondentlərin təhsili*

№		Mingəçevir şəhəri	Yevlax rayonu	Ümumi
		%	%	%
1	Təhsilsiz	0,7	2,0	1,3
2	İbtidai və ya natamam orta	4,0	3,3	3,7
3	Tam orta	48,7	56,7	52,7
4	Orta ixtisas (texnikum, kollec)	20,0	18,0	19,0
5	Natamam ali	7,3	3,3	5,3
6	Ali	19,3	16,7	18,0

*Cədvəl 27. Respondentlərin ailə vəziyyəti*

№		Mingəçevir şəhəri	Yevlax rayonu	Ümumi
		%	%	%
1	Subay	16,7	16,7	16,7
2	Evli	72,0	76,0	74,0
3	Boşanmış	4,6	3,3	4,0
4	Dul	6,7	4,0	5,3



*Cədvəl 28. Respondentlərin əsas fəaliyyəti/sosial statusu*

№		Mingəçevir şəhəri	Yevlax rayonu	Ümumi
		%	%	%
1	Tələbə	4,0	2,7	3,3
2	Təqaüdçü (işləmir)	12,7	7,3	10,0
3	Təqaüdçü (işləyir)	1,3	1,3	1,3
4	Evdar qadın	26,7	20,0	23,3
5	Müvəqqəti işləmir (analıq məzuniyyəti)	1,3	-	0,7
6	İşsiz (status almış işsiz daxil olmaqla)	12,7	17,3	15,0
7	İşləyir	41,3	50,7	46,0
8	Digər	-	0,7	0,4

*Cədvəl 29. Respondentlərin şəxsi aylıq orta gəlirləri*

№		Mingəçevir şəhəri	Yevlax rayonu	Ümumi
		%	%	%
1	Gəliri yoxdur	39,1	40,0	39,5
2	200 manata qədər	23,2	16,0	19,8
3	201-300 manat	20,3	25,6	22,8
4	300 manatdan çox	17,4	18,4	17,9

*Cədvəl 30. Pasiyentlərin ailələrinin aylıq orta gəliriniz (əmək haqqı, təqaüd, pensiya, müavinat və s.) nə qədərdir?*

№		Mingəçevir şəhəri	Yevlax rayonu	Ümumi
		%	%	%
1	300 manata qədər	32,2	35,9	33,8
2	301-500 manat	38,9	39,1	39,0
3	500+ manat	28,9	25,0	27,2

## V. NƏTİCƏLƏR

Pasiyentlər arasında keçirilən sosioloji sorğuda əldə olunan göstəricilərə əsasən aşağıdakı nəticələrə gəlmək olar:

1. Sorğu **ASM-lərin** fəaliyyətinin pasiyentlər tərəfindən çox yüksək qiymətləndirildiyini müəyyən etdi. Son 12 ay (1 il) ərzində pasiyentlərin 80%-dən çoxunun əsasən **ASM-lərə** müraciət etməsi də bunu təsdiqləyir. Bu isə pilot ərazilədrə İSX-nin yeni inkişaf mərhələsinə keçdiyini göstərir. İSX-nin aktivliyinin artması xəstəliklərin erkən mərhələdə aşkar edilməsi, mümkün qədər tez müalicəyə başlanması və xəstəlik halları ilə əlaqədar ağırlaşmalar və əlillik hallarının azalmasına səbəb olacaq. Dünya təcrübəsində də İSX-nin aktiv fəaliyyəti səhiyyə sisteminin effektiv fəaliyyəti üçün əsas göstəricilərdəndir. Eyni zamanda İSX-nin inkişafı səhiyyə xərclərinin optimallaşdırılması üçün əsas vasitələrdən biridir.

2. Pasiyentlərin mütləq əksəriyyəti (90%-dən artıq) **ailə həkiminin (ASM-lərdə)** qəbulunda olarkən əldə etdiyi tibbi xidmətlərdən məmnun qalmışdır. Sorğuya əsasən belə qənaətə gəlmək olar ki, **ASM-lərin** yaradılmasında atılan ilk addımlar pasiyentlər tərəfindən müsbət qarşılanılıb və bəyənilib. İSX-ni göstərən müəssisələrə müraciətlərin artması və bu müəssisələrdə əldə edilən xidmətlərdən məmnunluq səviyyəsinin yüksək olması İSX-ni göstərən müəssisələrin səhiyyə sistemində rolunun artdığını bir daha vurğulayır.

3. Sorğu ötən il ərzində **tibbi xidmətlərin** keyfiyyətinin yaxşılaşdırılmasına doğru tendensiyanı göstərdi. Pasiyentlərin böyük əksəriyyəti (təqribən 88%) son 12 ay (1 il) ərzində əldə etdiyi **tibbi xidmətlərdən** məmnun qalmışdır. Məmnunluq bildirən pasiyentlərin 59,3%-i “tam məmnun”, 28,3%-i isə “əsasən məmnun” olduğunu qeyd etmişdir.

4. Sorğu göstərdi ki, pasiyentlərin böyük əksəriyyəti (90%-dən artıq) əldə etdiyi **ambulator** tibbi xidmətlərdən məmnundur. Məmnunluq bildirən pasiyentlərin 65,6%-i “tam məmnun”, 29,1%-i isə “əsasən məmnun” olduğunu vurğulamışdır. Demək olar ki, sorğu ötən il ərzində **ambulator** tibbi xidmətlərin keyfiyyət və əlçatanlığının yaxşılaşdırılmasına doğru tendensiyanı göstərdi.

5. Sorğu göstərdi ki, pasiyentlərin böyük əksəriyyəti (təqribən 85%-i) əldə etdiyi **təcili tibbi yardım** xidmətlərindən məmnundur. Məmnunluq bildirən pasiyentlərin 61,6%-i “tam məmnun”, 23%-i isə “əsasən məmnun” olduğunu qeyd etmişdir. Demək olar ki, sorğu ötən il ərzində **təcili tibbi yardım** xidmətlərinin keyfiyyətinin yaxşılaşdırılmasına doğru tendensiyanı göstərdi.

6. Dərman alarkən maddi sıxıntı keçirən pasiyentlərin sayı İTS-nin tətbiqindən sonra 2 dəfə azalıb (34,7%-dən 17%-dək). Qeyd edək ki, dərmanla təminat stasionarda müalicə alarkən nəzərdə tutulmuşdur.

7. Sorğu nəticələrinə əsasən, yaşadıqları rayon, şəhər/kənddə İTS-nin tətbiqi ilə bağlı **tam məlumatlı** olan pasiyentlərin sayı az deyil: təxminən hər üç nəfərdən biri (31,3%) tam məlumatlı olduğunu bildirib. Eləcə də qeyd etmək lazımdır ki, İTS-nin tətbiqi haqda yaşadıqları rayon, şəhər/kənddə **müəyyən dərəcədə məlumatlı** olduqlarını bildiren pasiyentlərin sayı kifayət qədər çoxdur (təxminən 62%). Bu göstəricilər Agentliyin nümayəndələri tərəfindən pilot ərazilərdə aparılan təbliğat-təşviqat fəaliyyətinin aydın göstəricisidir.

8. Pasiyentlər üçün İTS haqqında **məlumat mənbələri** kifayət qədər müxtəlifdir. İlk növbədə, pasiyentlərin 63,1%-i İTS haqqında məlumatı əsasən televiziyaadan alır. İkinci yerdə pasiyentlərin gündəlik ünsiyyətdə olduğu sosial mikromühitdir, bu da 57% təşkil edir. Məlumat mənbəyi kimi tibb işçiləri üçüncü yerdədirlər (49,1%).

9. Sorğu göstərdi ki, kifayət qədər çoxlu sayda pasiyent (42,3%) bukletlər, broşürlər, yaddaş kitabçaları və posterlər vasitəsilə İTS haqqında **məlumat** əldə edir. Həmçinin İTS haqqında **məlumat mənbəyi** kimi pasiyentlərin 35,8%-i Agentliyin nümayəndələri ilə görüşləri vurğulayır. Bu göstəricilər Agentliyin nümayəndələrinin pilot ərazilərdə İTS haqqında yüksək səviyyədə apardıqları maarifləndirmə işinin müsbət nəticəsidir.

10. Sorğuda iştirak etmiş pasiyentlərin böyük əksəriyyəti (təxminən 82%-i) **baza zərfinə** əlavə edilmiş xidmətlərin növlərindən razı qalmışdır. Razı olan pasiyentlərdən 50%-i “tam razıyam”, 31,6%-i isə “əsasən razıyam” fikrini vurğulamışdır. Təqdirəlayiq bir faktdır ki, “əsasən razı deyiləm” və “tamamilə razı deyiləm” deyən pasiyentlərə rast gəlinməmişdir.

11. Pasiyentlərin əksəriyyəti (72%-ə yaxın) son 12 ay (1 il) ərzində müxtəlif xəstəliklərin **profilaktikasına** dair tibb işçiləri tərəfindən məsləhət almışdır. Həmçinin bu barədə məlumatlı olan pasiyentlərin mütləq əksəriyyəti (90%-dən artıq) yaşadıqları rayon, şəhər/kənd ərazisində aparılan **profilaktik** tədbirlərdən məmnun olduğunu bildirmişdir: onlardan 50,2%-i “tam məmnun”, 40,3%-i isə “əsasən məmnun” olduğunu qeyd etmişdir. Bu rəqəmlər **profilaktik** tədbirlər sahəsində müəyyən bir irəliləyişin göstəricisidir.

12. Sorğuda iştirak edən pasiyentlərin mütləq əksəriyyəti (90%-dən artıq) **İTS sisteminin** tətbiq olunmasını müsbət qiymətləndirmişdir. Bu rəqəm İTS sisteminin pilot ərazilərdə tətbiqinə pasiyentlərin yaxşı münasibət bəslədiklərinin aydın göstəricisidir. Çox az sayda pasiyent İTS-nin tətbiqinə “neytral” (5,3%) yanaşmış və “mənfi” (2,7%) münasibət bildirmişdir.

13. Pasiyentlər son 12 ay (1 il) ərzində İTS çərçivəsində əldə olunan **tibbi xidmətləri** yüksək qiymətləndirmişlər. Ümumilikdə, ödənişsiz tibbi xidmətlərə əlçatanlıq (83,5%) və həyati vacib, dəyəri yüksək əməliyyatlar pasiyentlər tərəfindən ən yüksək (81,4%) qiymətləndirilib.

14. Sorğuda iştirak edən pasiyentlərin böyük əksəriyyəti son 12 ay (1 il) ərzində nəinki həkimlərə (85,7%), həm də orta tibb işçilərinə (87%) **cibdən ödənişlər** etmədiyini vurğuladı. Bu rəqəmlər pilot ərazilərdə İTS sisteminin tətbiqinin müsbət dəyişikliklərə səbəb olduğunu göstərir.

15. Sorğu göstərdi ki, tibbi xidmətlər almaq üçün **maddi sıxıntı** keçirən pasiyentlərin sayı İTS-nin tətbiqindən əvvəlki illərlə müqayisədə sonrakı illərdə kəskin şəkildə azalmışdır. Bu da pilot rayonlarda İTS sisteminin tətbiqinin müsbət nəticə verdiyini göstərir.

16. Ümumilikdə sorğuda iştirak edən pasiyentlər son 12 ay (1 il) ərzində İTS çərçivəsində müraciət etdikləri tibb müəssisəsinin **şəraitini** və **xidmətlərini** yüksək qiymətləndirmişlər. Məsələn, “yaxşı” qiymət (80%-dən yuxarı) ən çox cibdən ödənişlərin ləğv olunmasına (87,4%), tibb müəssisəsinin sanitariya-gigiyenik şəraitinə (təmizlik) (83,9%) və müasir diaqnostik avadanlıqların mövcudluğuna (81,8%) verilmişdir.

17. Pasiyentlərin yarısından çoxu (59,7%) İTS sisteminin tətbiqi ilə bağlı müsbət **dəyişiklikləri** müalicə olunmaq üçün kredit və borc pul götürmədən ödənişsiz tibbi xidmətlər əldə etmək imkanının yaranmasında görür. Həmçinin İTS sisteminin tətbiqindən sonra pasiyentlərin yarısı (47,3%) müsbət dəyişiklik kimi digər şəhərlərə müayinə və müalicə üçün getməyə ehtiyac qalmadığını vurğulamışdır. Eləcə də hər üç pasiyentdən biri (32,3%) üçün həkimi seçə bilmək imkanının yaranması da İTS sisteminin tətbiqinin müsbət dəyişikliklərindən biridir.

18. Sorğu zamanı pasiyentlərin yarısından çoxunun İTS sisteminin tətbiqindən **gözləntiləri** əhalinin tibbi xidmətlərə əlçatanlığının (55%) və tibbi xidmətlərin keyfiyyətinin artacağı (54,3%) ilə bağlıdır. Eləcə də pasiyentlərin yarısından azı (43,7%) ümid edir ki, İTS-nin tətbiqi cibdən ödənişlərin aradan qaldırılmasına səbəb olacaq. Pasiyentlərin yalnız 4,3%-i “heç bir təsiri olmayacaq, tibbi xidmətlərin keyfiyyəti həmin səviyyədə qalacaq” fikrində olaraq bu məsələyə inamsız yanaşır.

19. Pasiyentlərin böyük əksəriyyəti (77,7%) “çoxlu sayda tibbi xidmətlərin ödənişsiz olmasıdır”, təqribən yarısı (45,3%) “həyatı vacib, dəyəri yüksək tibbi xidmətlərə əlçatanlıqdır” və dördüdə biri (24,7%) “tibbi xidmətlərin keyfiyyətinin yaxşılaşdırılması və əlçatanlığının artmasıdır” fikirlərini **İTS sisteminə** aid edir. Sorğu nəticələrindən məlum olur ki, pasiyentlər üçün ən mühüm amil çoxlu sayda tibbi xidmətlərin ödənişsiz olmasıdır. Deməli, pasiyentlərin müəyyən bir hissəsi İTS sisteminin mahiyyətini və məzmununu kifayət qədər düzgün anlayır.

20. Ümumiyyətlə, sorğu iştirakçılarının böyük əksəriyyətinin (82,3%) fikrinə əsasən, İTS-nin tətbiqindən əvvəlki və sonrakı dövrlərdəki səhiyyə sistemindəki **vəziyyəti** müqayisə etdikdə, pilot ərazilərin səhiyyə sistemində **vəziyyət** xeyli yaxşılaşıb. Bununla yanaşı, hər on pasiyentdən biri (9,7%) bu sahədə vəziyyətin dəyişmədiyini hesab edir. Pasiyentlərin yalnız 1,7%-i bu sahədə vəziyyətin pisləşdiyini düşünür.

21. Ümumilikdə sorğu müəyyən etdi ki, İTS-nin tətbiqi nəticəsində pilot ərazilərdə mehriban **mühit** yaranmışdır. Belə ki, pasiyentlərin əksəriyyəti yaşadıkları ərazilərdə İTS-nin tətbiqini dəstəkləyir; bu yeni sistemin həyata keçirilməsi mexanizmini müsbət qiymətləndirir; pasiyentlərin İTS-nin tətbiqi ilə bağlı müsbət gözləntiləri var; İTS çərçivəsində keyfiyyətli tibbi xidmətlərə tələbkarlıq artıb; İTS sisteminin səmərəliliyinə şübhə ilə yanaşanlar çox az saydadır; İTS-nin üstünlüklərini gören pasiyentlər bu yeniliyə yüksək etimadla yanaşırlar.

22. Sorğuda iştirak edən pasiyentlərin demək olar ki, əksəriyyətinin İTS-nin tətbiqinə böyük inam və ümidlə yanaşaraq nikbin münasibət göstərdikləri aşkar olundu. Onlar ürək sözlərini belə ifadə etdilər: “axıra qədər belə olsun”, “davamlı olsun”, “daim belə olsun”, “belə davam etsə, yaxşı olardı”, “davamlı olsa, daha yaxşı olar”, “tibbi sığorta daimi olsun”, “bu təşəbbüsə görə təşəkkür edirəm”, “sizin işinizə görə özümün və ailəmin adından minnətdaram”, “daha da inkişaf etdirilməsini arzulayıram”, “daha da yaxşı olsun”, “bu sistemi təkmilləşdirmək və əhalini maarifləndirmək lazımdır”, “yaxşı olardı ki, bütün rayonlarda bu sistem tətbiq olunsun”, “ölkəmizin digər bölgələrində də həyata keçirilməlidir”.