

ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА ЗДРАВСТВЕНИХ УСЛУГА У 2010. ГОДИНИ

У ДОМОВИМА ЗДРАВЉА НА ЈАБЛАНИЧКОМ ОКРУГУ

За испитивање задовољства корисника услугама здравствене заштите у здравственим установама са подручја Јабланичког округа, као и у целој Србији, коришћени су стандаризовани упитници Института за јавно здравље Србије „Др Милан Јовановић Батут“. Анкетирање у домовима здравља и специјалистичкој служби у болници је обављено 29.11.2010. године, а у болницама у периоду од 29.11. - 03.12.2010. године. Том приликом, на Јабланичком округу је подељено 3269 упитника, враћен је 2891 попуњен упитник, тако да је стопа одговора 88,1%.

Од 3283 пацијента који су 29.11.2010. године затражили помоћ у дому здравља, анкетни упитник је узело 2630 пацијената, али је враћено 2289 попуњених, тако да је стопа одговора 87 %.

Најмању стопу учешћа у истраживању имају домови здравља : Бојник - 10,08%, Медвеђа - 12,32% и Лебане - 13,86%, док у домовима здравља Власотинце и Лесковац она износи 29,61% , односно 34,13%.

Највећи број анкетираних пацијената (54,6%) користио је услуге опште медицине и медицине рада, док је у службама за здравствену заштиту деце било 23,9%, за здравствену заштиту жена 10,7%, дечјој превентивној стоматологији 5,6% и у специјалистичкој служби 5,2%.

Највећа стопа одговора је на стоматологији - 99,22%, а затим следе: специјалистичка служба - 90,15% и служба за здравствену заштиту жена 90,04%, па општа медицина и медицина рада са 86,1%, док је најмања стопа одговора у служби за здравствену заштиту деце 84,8%.

У анкети је мање учествовало пацијената мушког пола (35,91%), него женског (64,08%), што се објашњава обухватом пацијенткиња из службе за здравствену заштиту жена.

Просечна старост анкетираних је 43,5 година. Највише лечених пацијената је било у добној групи од 30-49 година (43,71%), док је од 50 - 69 година било 24,55%, и до 29 година - 22,21% , а 9,58% било старијих од 70 година.

Посматрано према школској спреми, више од половине пацијената (56,9%) је имало средњу стручну спрему, док је 15% завршило основну школу, 18% вишу или високу, а 10,1% није имало завршено основно школско образовање.

Свој материјални положај, највећи број испитаника (48,0%), је оценио као осредњи, а чак 24,3% као добар и 3,1% као веома добар, док 24,6% анкетираних сматра да је њихов материјални положај лош и веома лош.

У овом делу биће анализирани упитници корисника службе за : здравствену заштиту одраслих (општа медицина и медицина рада), здравствену заштиту деце и здравствену заштиту жена. Задовољство стоматолошком здравственом заштитом и радом специјалистичке службе посебно ће бити анализирано.

Шест седмина корисника (86,2%) је само изабрало лекара код кога се лечи, сваком седамнаестом (5,9%) лекара је изабрао неки од чланова породице, сваком стотом (1%) је лекар додељен у дому здравља, а 4,2% корисника нема изабраног лекара, док се 2,7% не сећа на који начин је дошао до изабраног лекара.

Највећи број анкетираних корисника је упознат са процедуром промене изабраног лекара : 53,1% сматра да може да га промени кад год пожели, 25,0% сматра да је промена могућа једном у току године, док 3,7% сматра да промена није могућа, а 27,7% корисника није упознато са овом процедуром. Непознавање процедуре промене изабраног лекара најизраженије је код корисница услуга службе за здравствену заштиту

жена (35,1%), а што се тиче здравствених установа - у ДЗ Медвеђа (34,8%), а затим у ДЗ Лесковац (30,4%), Власотинце (25,5%), Лебане (24,6%) и Бојник (21,7%).

Четири петине корисника (80,4%) није мењало изабраног лекара. Најчешћи разлози за промену изабраног лекара нису наведени у упитнику, а од наведених су прелазак лекара у другу ординацију/картотеку, пресељење корисника и као најређи разлог - неспоразум са својим лекаром.

Највећи број корисника на Јабланичком округу не заказује преглед код изабраног лекара (59,2%), 25,4% испитаника је било заказано за исти дан, док је њих 12,7% чекало на преглед 1 - 3 дана, а 2,8% више од 3 дана. У служби за здравствену заштиту одраслих сваки други корисник никада не заказује преглед, а ако заказује онда је то за исти дан (32,1%), ређе за 1 - 3 дана (17,2%), односно дуже од 3 дана (3,1%). У служби за здравствену заштиту деце, највећи број корисника преглед обави без заказивања (82,7%), док се у служби за здравствену заштиту жена прегледи или не заказују (68,6%), или се заказују за исти дан (16,1%), а ређе ,на њих се чека 1 - 3 дана (9,4%), односно дуже од 3 дана (5,8%).

Оцена рада медицинских сестара

Табела бр.1

| Изјава | Да, слажем се | Делимично се слажем | Не слажем се | Не знам |
|---|---------------|---------------------|--------------|---------|
| Медицинске сестре на шалтеру су љубазне | 87,20% | 9,70% | 2,50% | 0,60% |
| Мед.сестре у интервенцијама су љубазне | 86,20% | 10,70% | 1,50% | 1,60% |
| Мед. сестре ми пружају све информације | 85,80% | 10,40% | 2,70% | 1,10% |
| Мд. сестре и лекари добро сарађују | 84,90% | 9,60% | 1,50% | 3,90% |

Девет од десет анкетираних корисника су позитивно оценили љубазност медицинских сестара на шалтеру и у интервенцијама, комплексност информација које од њих добијају као и сарадњу са лекарима (Табела бр. 1).

Најпозитивније оцене о раду медицинских сестара добиле су сестре из дома здравља Власотинце, док је највеће незадовољство радом медицинских сестара исказано у дому здравља Лебане.

Ставови пацијента о избраном лекару

Табела бр.2

| Изабрани лекар | Да, слажем се | Делимично се слажем | Не слажем се |
|---|------------------|------------------------|-----------------|
| Познаје моју личну ситуацију (на послу, у кући) | 73,50% | 16,80% | 9,60% |
| Познаје моје раније проблеме и болести | 85,20% | 12,00% | 2,80% |
| Одваја довољно времена да разговора са мном | 85,10% | 12,30% | 2,60% |
| Пажљиво ме слуша | 91,80% | 6,90% | 1,30% |
| Даје ми јасна објашњења о болестима и лековима | 91,20% | 7,40% | 1,40% |
| После посете осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима | 88,20% | 10,30% | 1,50% |
| Када имам здравствени проблем прво идем код свог лекара | 93,20% | 5,20% | 1,60% |

Највећи број корисника сматра да су лекари упознати са њиховим ранијим проблемима и болестима (85,2%), да одвајају довољно времена за разговор (85,1%), пажљиво их слушају (91,8%) и дају им јасна објашњења о болестима и лековима које им препоручују (91,“%). После посете лекару 88,2% пацијената се осећа способније да се бави својим болестима и здравственим проблемима. У случају појаве новог здравственог проблема 93,2% анкетираних се најпре обраћа свом лекару (Табела бр. 2). Свака четврта жена сматра да њен гинеколог не познаје њену личну ситуацију (на послу, код куће).

Задовољство корисника организацијом рада дома здравља

Табела бр. 3

| | Да, слажем се | Делимично се слажем | Не слажем се | Не знам |
|--|------------------|------------------------|--------------|---------|
| Задовољан сам радним временом | 88,20% | 8,50% | 2,10% | 1,20% |
| Преглед је могућ и викендом | 79,50% | 10,00% | 7,20% | 3,30% |
| Служба је доступна инвалидима | 70,50% | 10,20% | 11,40% | 7,90% |
| Да бих ишао код специјалисте прво морам да идем код мог лекара | 87,10% | 8,00% | 3,10% | 1,80% |
| У чекаоницама има довољно места за седење | 79,80% | 13,20% | 5,60% | 1,30% |
| Дуго се чека у чекаоници | 50,10% | 25,30% | 22,50% | 2,10% |
| Током радног времена могу телефон да добијем савет од лекара | 62,10% | 17,40% | 11,00% | 9,50% |
| Кад ми је потребан хитан преглед, могу да га обавим истог дана | 87,20% | 7,40% | 2,00% | 3,40% |
| Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе | 79,60% | 6,30% | 2,70% | 11,30% |
| Установа има своју интернет страницу | 51,30% | 5,30% | 3,20% | 40,30% |
| Установа има довољно медицинске опреме | 48,00% | 13,10% | 11,20% | 27,70% |

Радним временом задовољно је 88,2% анкетираних (Табела бр. 3). Радним временом најзадовољнији су корисници услуга у ДЗ Медвеђа (95,2%), а најнезадовољнији у ДЗ Бојник (83,9%).

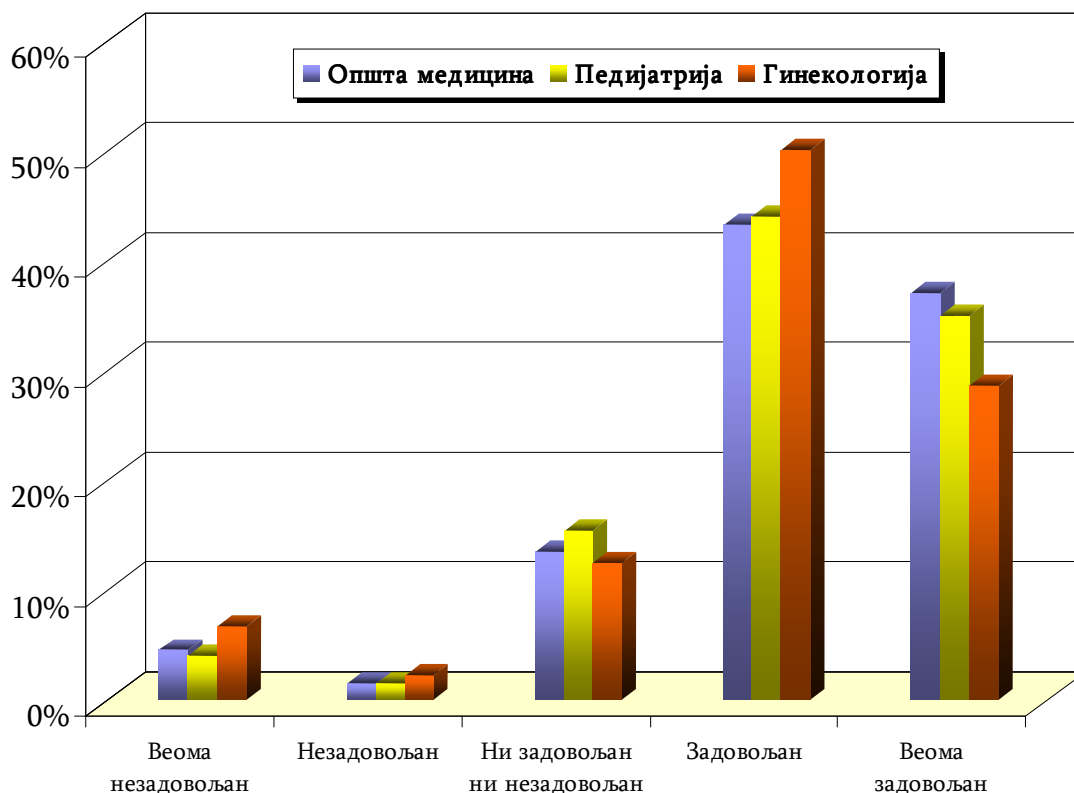
Сваки други корисник сматра да се у чекаоници предуго чека на преглед (50,1%). Сваки десети анкетирани корисник (11%), сматра да током радног времена не може добити телефоном савет лекара. У случају хитности 87,2% корисника сматра да преглед код лекара могу да обаве истог дана.

Половина корисника није упозната да ли дом здравља има интернет страницу (51,33%), сваки трећи (27,7%) не може да процени да ли дом здравља располаже са довољно медицинске опреме, а сваком деветом (11,3%) није познато да ли постоје кутије за примедбе и жалбе пацијената.

Већина анкетираних (76,1%) сматра да су прегледи изабраног лекара, специјалистички прегледи по упуту изабраног лекара (70,9%), прегледи беба и малог детета (84,6%) и лекови и ињекције које пропише изабрани лекар (64,9%) бесплатни. Сваки пети (22,1%) анкетирани не зна да ли се и колико плаћа кућна посета изабраног лекара, а сваки девети (11,2%) не зна да ли се плаћа преглед беба и малог детета у саветовалишту.

Сваки осми корисник (13,4%) је у претходној години одустао од посете лекару или је одложио због недостатка новца.

Графикон 1 - Задовољство корисника радом изабраног лекара у 2010. години по службама



У целини радом изабраног лекара 6,3% је незадовољно, 13,9% нема став, док је четири петине (79,8%), анкетираних корисника у целини задовољно радом изабраног лекара (44,2% задовољно, а 35,6% веома задовољно), при чему их је значајно више у служби за здравствену заштиту одраслих (80,4%), него у службама за здравствену заштиту деце (79%), односно жена (78,6%).

Задовољство пацијената изабраним лекарима по домовима здравља у 2010. години на Јабланичком округу

Табела бр.4

| Дом здравља | Веома незадовољан | Незадовољан | Ни задовољан ни незадовољан | Задовољан | Веома задовољан | Просечна оцена |
|--------------------|-------------------|-------------|-----------------------------|--------------|-----------------|----------------|
| Бојник | 6,8% | 1,6% | 16,7% | 48,4% | 26,6% | 3,86 |
| Власотинце | 4,2% | 1,5% | 10,1% | 35,6% | 48,7% | 4,23 |
| Лебане | 5,0% | 3,8% | 13,4% | 56,1% | 21,8% | 3,86 |
| Лесковац | 4,6% | 1,4% | 20,3% | 44,3% | 29,4% | 3,93 |
| Медвеђа | 4,1% | 0,4% | 4,2% | 49% | 42,3% | 4,25 |
| У К У П Н О | 4,7% | 1,6% | 13,9% | 44,2% | 35,6% | 4,04 |

Највишу просечну оцену задовољства корисника радом изабраних лекара у примарној здравственој заштити имају лекари у ДЗ Медвеђа (4,25) и ДЗ Власотинце (4,23), док је у ДЗ Лесковац 3,93, а у ДЗ Бојник и ДЗ Лебане 3,86.

Највећи број пацијената који је давао примедбе, сугестије и коментаре је задовољан љубазношћу и квалитетом рада изабраних лекара и медицинских сестара. Највећи број примедби се односио на заказивање посета лекару услед преоптерећености, неисправности или недоступности телефона.

ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА

РАДОМ СПЕЦИЈАЛИСТИЧКО КОНСУЛТАТИВНЕ СЛУЖБЕ

У истраживању задовољства корисника радом службе интерне медицине 29.11.2010. године, у домовима здравља на Јабланичком округу учествовала су 132 пацијента или 98,5% оних који су тог дана користили услуге ове службе. Стопа одговора је 90,15% при чему само ДЗ Лебане има стопу одговора 78,33%, а остали домови здравља 100%.

Нешто мање од две трећине анкетираних су жене (62,2%). Највећи број анкетираних припада добној групи од 60 - 69 година (33,9%), а затим следе од 50 - 59 година са (22,9%), од 70 - 79 год. са 20,3%, од 40 - 49 год. са 11,0% итд. Завршену основну школу има 38,5% пацијената, средњу 36,8%, а 23,1% нема завршену основну школу, док је 1,7% са високом или вишом школом. Свој материјални положај је 41,9% корисника оценило као осредњи, а 20,5% као добар и 3,4% као веома добар, док 27,4% сматра да је њихов материјални положај лош, а чак 6,8% да је веома лош.

Највећи број анкетираних корисника ове службе је задовољан и веома задовољан свим њеним карактеристикама (Табела бр. 1) при чему су највеће оцене дали за љубазност и професионалност особља које ради на заказивању прегледа и добијањем инструкција о датуму, времену и месту прегледа (4,36), објашњењем евентуалног кашњења термина прегледа (4,28) и временом чекања у чекаоници (4,27).

Задовољство корисника служби интерне медицине у 2010. години на Јабланичком округу

Табела бр. 1

| Задовољство | Веома незадовољан | Незадовољан | Ни задовољан ни незадовољан | Задовољан | Веома задовољан | Просечна оцена |
|---|-------------------|-------------|-----------------------------|-----------|-----------------|----------------|
| Телефонско заказивање прегледа | 7% | 12% | 8% | 38% | 35% | 3,82 |
| Време чекања до прегледа | 5,6% | 0,9% | 5,6% | 41,1% | 46,7% | 4,22 |
| Љубазност и професионалност | 4,6% | 0,9% | 2,8% | 37,6% | 54,1% | 4,36 |
| Добијање инструкције о времену, месту и датуму прегледа | 3,9% | 1% | 2,9% | 39,2% | 52,9% | 4,36 |
| Време чекања у чекаоници | 2% | 3,9% | 6,9% | 39,2% | 48% | 4,27 |
| Објашњење евентуалног кашњења заказаног термина | 3% | 4% | 4% | 40,6% | 48,5% | 4,28 |
| Чистоћа и подобност чекаонице | 2% | 2% | 8,8% | 44,1% | 43,1% | 4,25 |

Задовољство се разликовало између домова здравља. Најзадовољнији су корисници услуга у ДЗ Медвеђа са просечном оценом 4,43, а најмање су задовољни у ДЗ Бојник где је просечна оцена 3,83.

У последњих 12 месеци 73,5% корисника није посетило приватног интернисту, 10,8% га је посетило једном, 4,8% три пута, а чак 2,4% десет пута.

Истог дана, без заказивања, прегледе оствари 70% корисника, мање од 7 дана на преглед је чекало 15,9% корисника, 15 - 30 дана 8,4%, а преко 30 дана 3,7%. У ДЗ Медвеђа 94,1% пацијената, без заказивања истог дана обави преглед код интернисте, а 5,9% у року од 7 дана. Најдуже се на преглед интернисте чека у ДЗ Лебане и то : 18,2% од 15-30 дана, 9,1% до 7 дана, 6,8% преко 30 дана, 2,3% од 7-15 дана.

Задовољство радом интернисте

Табела бр.2

| Задовољство | Да, слажем се | Делимично се слажем | Не слажем се | Просечна оцена |
|---|------------------|------------------------|-----------------|-------------------|
| Лекар ми је посветио довољно времена | 94,6% | 4,5% | 0,9% | 4,87 |
| Лекар ме је пажљиво саслушао | 94,5% | 2,8% | 2,8% | 4,83 |
| Лекар је одвојио довољно времена за разговор са мном | 95,2% | 1,9% | 2,9% | 4,85 |
| Лекар ми је дао јасна објашњења о болестима и лековима | 95,4% | 1,8% | 2,8% | 4,85 |
| Лекар ми је објаснио значај тестова на које ме упућује | 96,0% | 1,0% | 3,0% | 4,86 |
| Особље је било љубазно и пуно поштовања | 94,2% | 2,9% | 2,9% | 4,83 |
| Јасно сам разумео/ла план свог лечења | 93,1% | 4,0% | 3,0% | 4,80 |
| После прегледа осећам се способније да се изборим са свим здравственим проблемима | 93,2% | 3,9% | 2,9% | 4,80 |
| Постоји кутија/ књига за жалбе и примедбе | 89,1% | 3,3% | 7,6% | 4,63 |

Радом интернисте задовољан је највећи број анкетираних (Табела бр. 2).

У току 2010. године 88% пацијената је бесплатно добило преглед код интернисте, а 12% је платило партиципацију.

Узевши све у обзир 91,5% корисника је задовољно и веома задовољно здравственом заштитом у служби интерне медицине, док је 4,2% веома незадовољно, а 4,2% нема став.

ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА СТОМАТОЛОШКОМ ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ

У испитивању задовољства корисника радом изабраног стоматолога спроведеног 2010. године у службама за дечју и превентивну стоматологију, од 153 корисника који су тог дана затражили стоматолошку здравствену заштиту у 5 домова здравља на Јабланичком округу, учествовало је 84,3%. Скоро сви подељени упитницу су враћени попуњени, сем једног, тако да је стопа одговора 99,22%. Најмања стопа одговора је у ДЗ Бојник - 80,0%, док је у осталим домовима здравља 100,0%.

Од укупног броја анкетираних, нешто мање од трећине, 32% су мушкарци. Највећи број анкетираних (66,1%) има завршену средњу школу, а затим следе: са завршеном основном школом 17,4%, са вишом и високом 13,2% и 3,3% са незавршеном основном школом.

Свој материјални положај је 52,0% корисника оценило као осредњи, а 34,1% као добар и 4,9% као веома добар, док 5,7% сматра да је њихов материјални положај лош, а 3,3% да је веома лош.

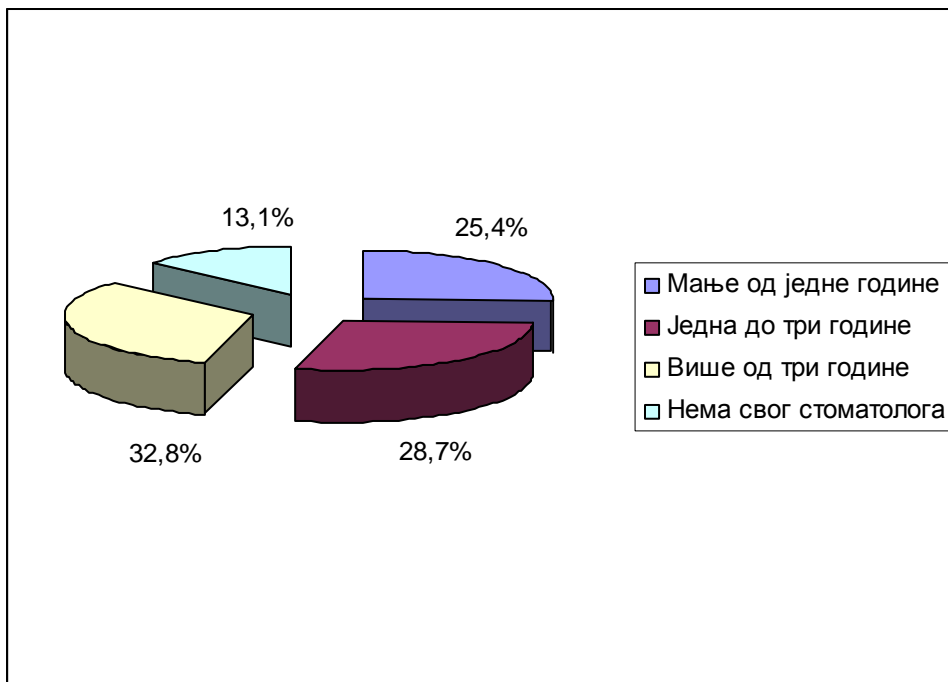
Нешто више од три четвртине испитаника је само изабрало стоматолога код кога се дете лечи (77,6%). За 4% корисника није било могућности избора, већ им је стоматолог додељен у дому здравља, а 10,4% не зна на који начин је изабран њихов стоматолог. Изабраног стоматолога нема 7,2% деце.

Највећи број испитаника је упознат са процедуром промене изабраног стоматолога. Скоро сваки други (47,9%) мисли да може да га промени када год хоће, а сваки пети (20,7%), само једном годишње, док сваки трећи (31,4%), не зна да ли и како може да замени изабраног стоматолога.

Четири петине анкетираних није мењало изабраног стоматолога свог детета (80,3%), а код оних који су га мењали најчешћи разлози за промену били су разлози који нису наведени у упитнику (62,1%), пресељење корисника (17,2%), стоматолог је напустио ординацију и неспоразум са стоматологом (по 10,3%).

Трећина испитаника (32,8%) се код истог стоматолога лечи дуже од 3 године, сваки четврти (25,4%) мање од годину дана, док 28,7% између 1 и 3 године.

Графикон 1 Дужина лечења код изабраног стоматолога



Просечан број посета изабраном стоматологу, укључујући и ову посету, је пет (4,99), другом стоматологу у оквиру исте службе 1,5, а стоматологу у приватној пракси 1,3 у последњих дванаест месеци

Савети о очувању здравља уста и зуба

Табела бр. 1

| Теме | Да, за време редовне посете | Да, у посети саветовалишту превентивном центру | Не | Није било потребно |
|----------------------------------|-----------------------------|--|-------|--------------------|
| Значај редовних прегледа | 85,70% | 1,00% | 4,80% | 8,50% |
| Употреба флуора (пасте, таблете) | 84,70% | 2,00% | 7,10% | 6,10% |
| Правилно прање зуба | 89,50% | 2,90% | 1,90% | 5,70% |
| Ортодонтске неправилности | 82,10% | 3,20% | 8,40% | 6,30% |
| Настанак каријеса | 87,40% | 1,10% | 5,30% | 6,30% |
| Прибор за оралну хигијену | 87,20% | 2,10% | 4,30% | 6,40% |
| Правилна исхрана | 88,30% | 2,10% | 3,20% | 6,40% |

Највећи број испитаника савете о очувању здравља уста и зуба добија током редовних посета изабраном стоматологу (88,3%), а знатно мање у саветовалишту или превентивном центру (2,1%), док 6,4% анкетираних сматра да им савети нису били потребни.

Да је стоматолог упознат са проблемима и болестима њиховог детета сматра 88,7% анкетираних, 82,7% да стоматолог одваја довољно времена за разговор са корисницима, док 91,3% добија јасна објашњења о интервенцијама које планира код детета, а 89,7% корисника иде прво код изабраног стоматолога кад њихово дете има проблем са здрављем уста и зуба.

Задовољство корисника појединим аспектима организације стомаложке здравствене заштите

Табела бр. 2

| Изјава | Да, слажем се | Делимично се слажем | Не слажем се | Не знам |
|--|---------------|---------------------|--------------|---------|
| Задовољан сам радним временом | 86,10% | 9,30% | 2,80% | 1,90% |
| Преглед је могућ викендом | 60,20% | 16,30% | 10,20% | 13,30% |
| Доступна је деци са пос. потребама | 72,40% | 9,20% | 3,10% | 15,30% |
| Особље на шалтеру је љубазно | 92,10% | 5,90% | 2,00% | |
| У чекаоницама има довољно места за седење | 81,20% | 12,90% | 5,90% | |
| Дуго се чека у чекаоницама | 50,00% | 19,00% | 30,00% | 1,00% |
| Када је детету хитно потребна ст. услуга, добијамо је истог дана | 90,10% | 7,90% | 1,00% | 1,00% |
| Постоји кутија/књига за жалбе и пр. | 79,80% | 1,00% | 2,00% | 17,20% |

Већина корисника сматра да је особље на шалтеру љубазно (92,1%), када је потребно у хитним случајевима дете добија стоматолошку услугу истог дана (90,1%), задовољни су радним временом (86,1%), у чекаоницама има довољно места за седење.

Информације које о здрављу уста и зуба родитељи добијају од педијатара не могу се оценити као задовољавајуће; тек нешто више од половине испитаника је од педијатара добило информацију о потреби коришћења зубних паста и таблета са додатком флуора (60,2%), а четири петине информације о важности здравља уста и зуба (75%). Сарадњу стоматолошких сестара и стоматолога испитаници високо вреднују, (87,7%) сматра да је она добра, а чак сваки други испитаник сматра да разговор са стоматолошком сестром може бити довољан да се избегне посета стоматологу (47,6%).

Већина испитаника сматра да су прегледи изабраног стоматолога (93,9%), стављање пломби (91,1%), лечење (85,4%) и вађење зуба (80,6%) бесплатни. Да ли и колико се плаћа преглед специјалиста са Стоматолошког факултета и ортодонтски апарат - протеза није знало 32,3% односно 19,2% анкетираних.

Сваки једанаести испитаник (9,2%), током претходне године није одвео дете стоматологу због недостатка новца.

Узевши све у обзир, скоро половина (47,5%) испитаника је задовољно, а 36,7% веома задовољно стоматолошком здравственом заштитом коју дете остварује у дому здравља. Незадовољниј је 0,8%, а веома незадовољних 6,7%. Највеће незадовољство је у ДЗ Лебане (21,1%) и ДЗ Лесковац (10,5%).

Задовољство корисника стоматолошком здрав. заштитом

| Здравствена установа | Веома незадовољан | Незадовољан | Ни задовољан ни незадовољан | Задовољан | Веома задовољан | Просечна оцена |
|----------------------|-------------------|-------------|-----------------------------|--------------|-----------------|----------------|
| ДЗ Бојник | 0 | 0 | 0 | 8,3% | 91,7% | 4,92 |
| ДЗ Власотинце | 2,4% | 0 | 4,9% | 58,5% | 34,1% | 4,22 |
| ДЗ Лебане | 15,8% | 5,3% | 15,8% | 42,1% | 21,1% | 3,47 |
| ДЗ Лесковац | 10,5% | 0 | 13,2% | 52,6% | 23,7% | 3,79 |
| ДЗ Медвеђа | 0 | 0 | 0 | 40% | 60% | 4,6 |
| У к у п н о | 6,7% | 0,8% | 8,3% | 47,5% | 36,7% | 4,07 |

Завод за јавно здравље Лесковац
 Центар за анализу, планирање и организацију здравствене заштите,
 информатику и биостатистику у здравству

Лесковац, 2011