

**ANALIZA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA
ZDRAVSTVENOM ZAŠTITOM**

Dom zdravlja Inđija

Decembar 2009. godine

SADRŽAJ:

Analiza zadovoljstva korisnika radom službe opšte medicine ,
pedijatrijske službe i ginekološke službe

Analiza zadovoljstva korisnika stomatološkom ZZ

Analiza zadovoljstva korisnika specijalističke službe

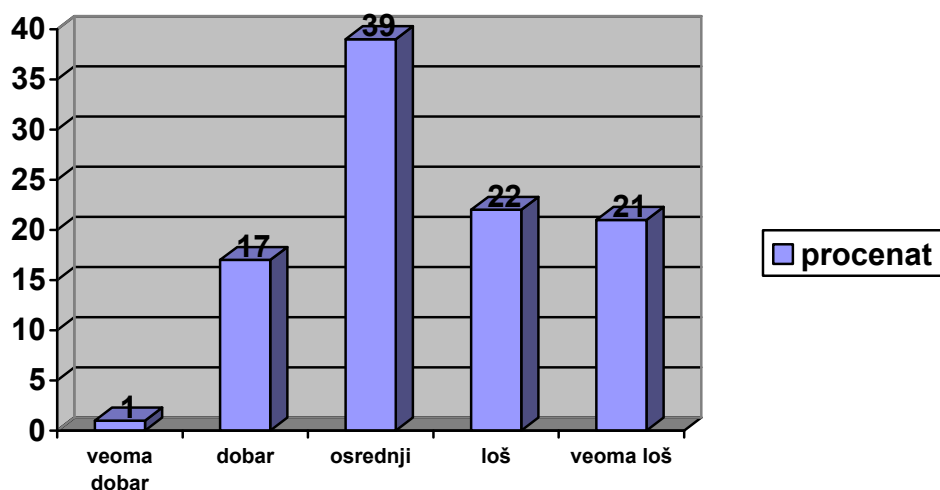
ANALIZA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA RADOM SLUŽBE OPŠTE MEDICINE, PEDIJATRIJSKE I GINEKOLOŠKE SLUŽBE

Procena zadovoljstva korisnika radom službe opšte medicine, pedijatrijske i ginekološke službe izvršena je na osnovu anonimnog anketiranja 715 korisnika ZZ navedenih službi. Prosečna starost ispitanika je 45 godina, 60% ispitanika predstavljaju žene, a 40% muškarci.

Najveći broj korisnika je završio srednju školu 58%, 25% ima završenu osnovnu školu, visoku i višu školu završilo je 16% korisnika a 1% anketiranih nije završio osnovnu školu.

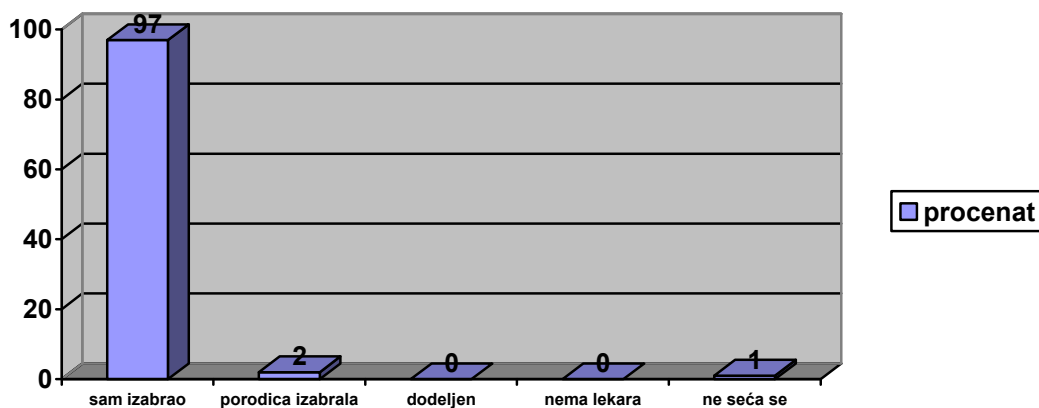
Svoj materijalni položaj najveći broj korisnika je ocenio kao osrednji - 39%, loš - 22%, veoma loš - 21%, dobar - 17% i veoma dobar - 1%.

Grafikon- Materijalni status korisnika



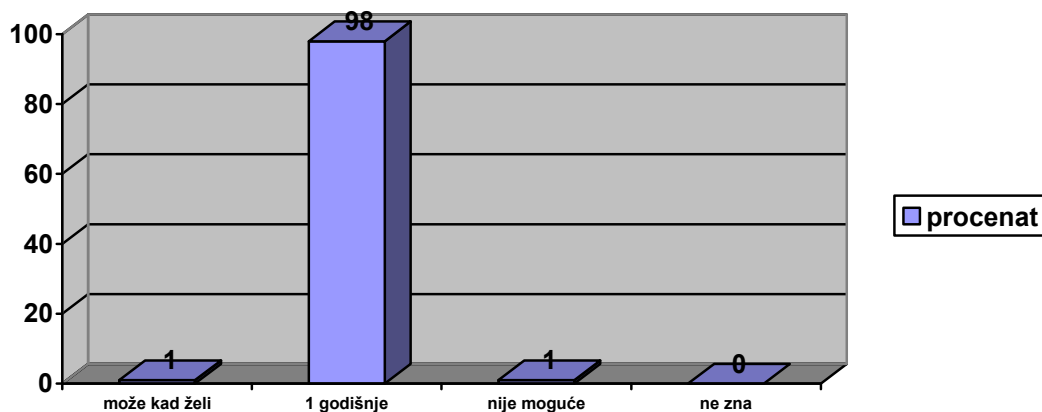
Na pitanje kako su izabrali svog lekara najveći broj je odgovorio da je sam izabrao svog lekara 97%, za 2%, je neko u porodici izabrao lekara umesto njega i 1% se ne seća.

Grafikon- Način biranja lekara



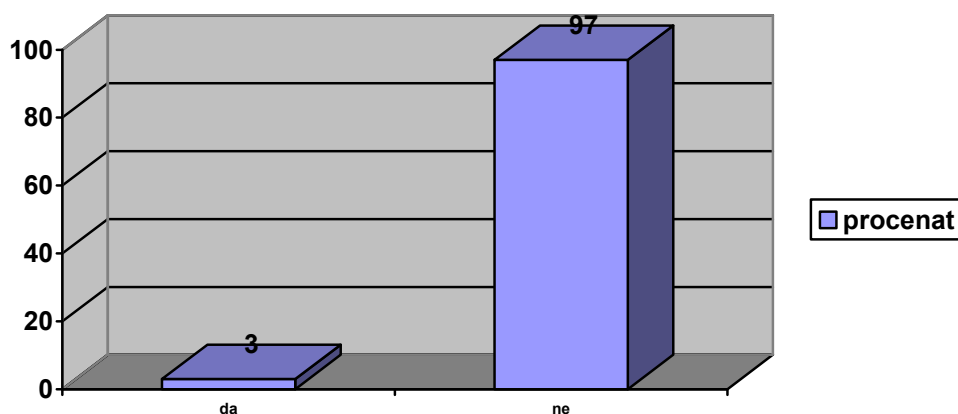
Na pitanje da li su upoznati na koji način mogu da promene svog lekara ako to žele dobijeni su sledeći odgovori – 1% smatra da može da ga promeni kad hoće, 98% smatra da može da ga menja samo jednom godišnje, 1% misli da nije moguće da promeni svog lekara.

Grafikon- Način promene lekara



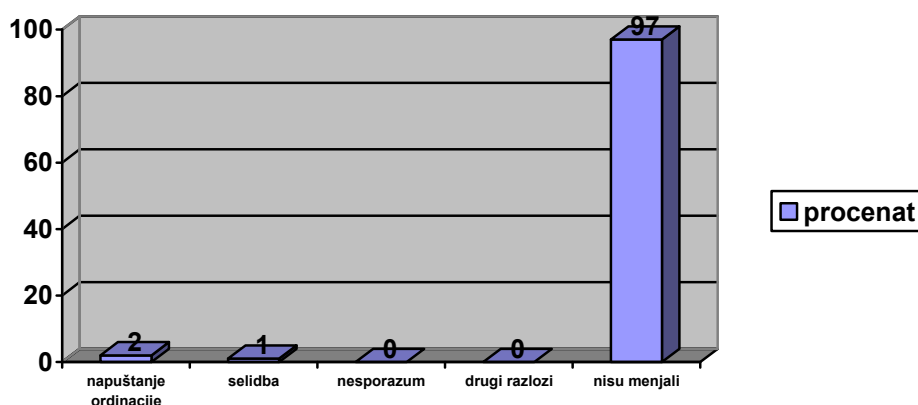
Na pitanje da li su do sada menjali izabranog lekara 3% korisnika je odgovorilo da a 97% korisnika sa ne.

Grafikon – Promena lekara



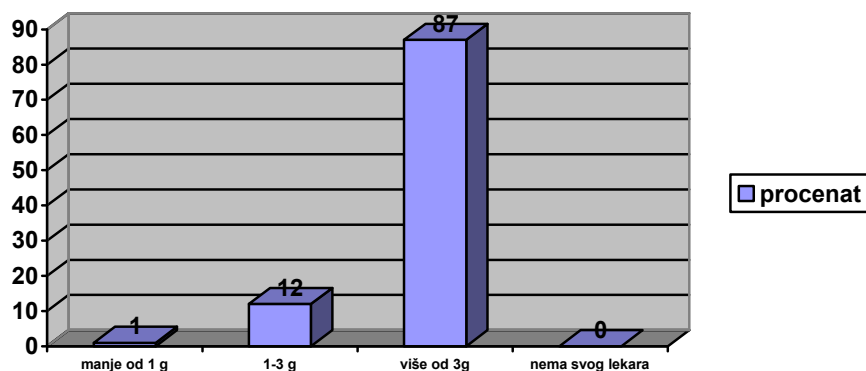
Na pitanje koji je bio razlog promene izabranog lekara dobijeni su sledeći odgovori - 2% jer je njihov lekar napustio ordinaciju/kartoteku, 1% jer su se preselili a 97% nije menjalo svog lekara.

Grafikon- Razlog promene lekara



Na pitanje koliko dugo se leče kod svog lekara, najveći broj korisnika odgovorio je više od 3 godine 87% korisnika, 1-3 godine 12% i sa manje od godinu dana 1%.

Grafikon- Dužina lečenja kod svog lekara

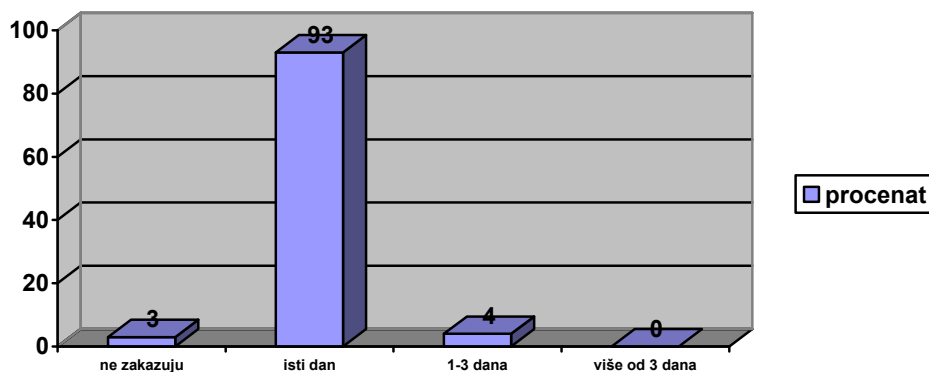


U poslednjih 12 meseci 4,08% je posetilo svog izabranog lekara a 0,01% je posetilo drugog lekara u ovoj službi.

Lekara u privatnoj praksi u poslednjih 12 meseci korisnici su posetili u proseku 0,04 puta.

Kada zakazuju pregled kod izabranog lekara obično nikad ne zakazuju 3%, istog dana bude zakazano 93%, čeka 1-3 dana 4% korisnika dok više od 3 dana niko nečeka.

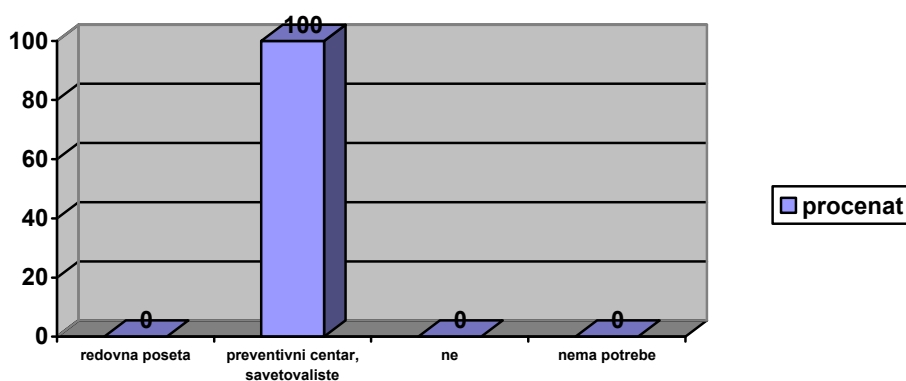
Grafikon – Dužina zakazivanja



Na pitanje da li izabrani lekar razgovara sa njima o tome kako da ostanu zdravi dobijeni su sledeći odgovori:

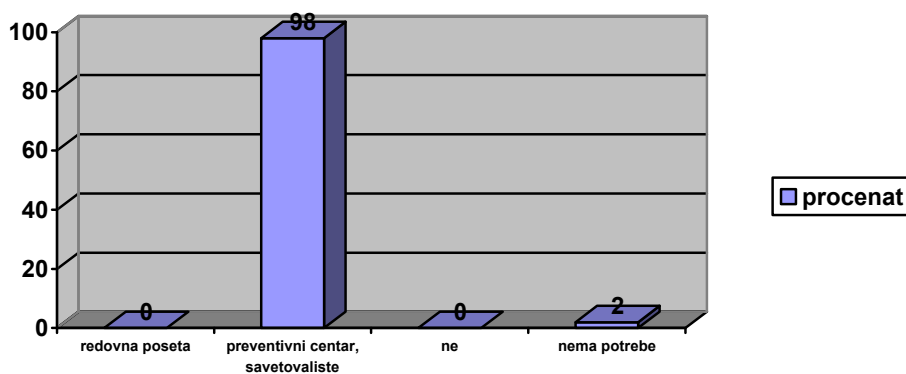
Savete o pravinoj ishrani 100% korisnika dobija u poseti preventivnom centru/savetovalištu.

Grafikon – Saveti o pravilnoj ishrani



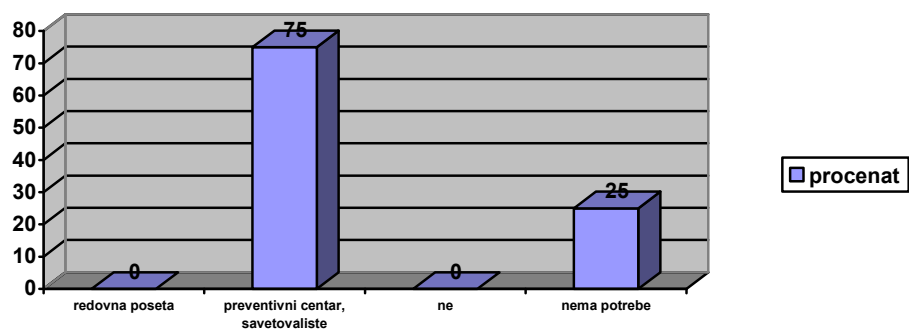
Savete o važnosti fizičke aktivnosti 98% korisnika dobija u poseti preventivnom centru/savetovalištu a za 2% nije bilo potrebe.

Grafikon – Važnost fizičke aktivnosti



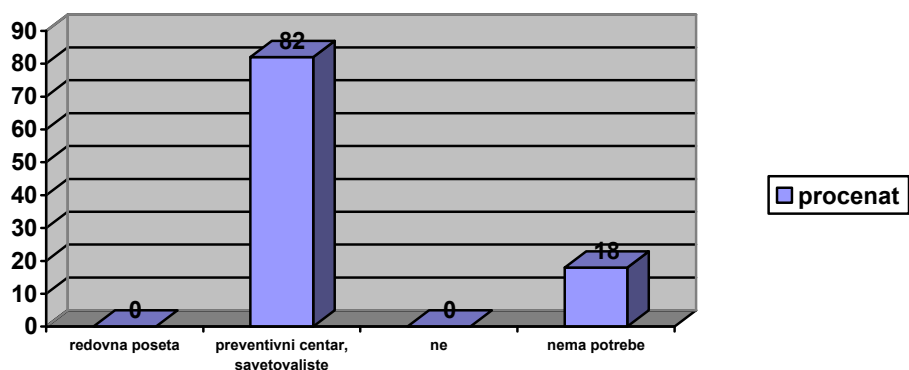
Savete o zloupotrebi alkohola 75% korisnika dobija u poseti preventivnom centru/savetovalištu a za 25% nije bilo potrebe.

Grafikon – Zloupotreba alkohola



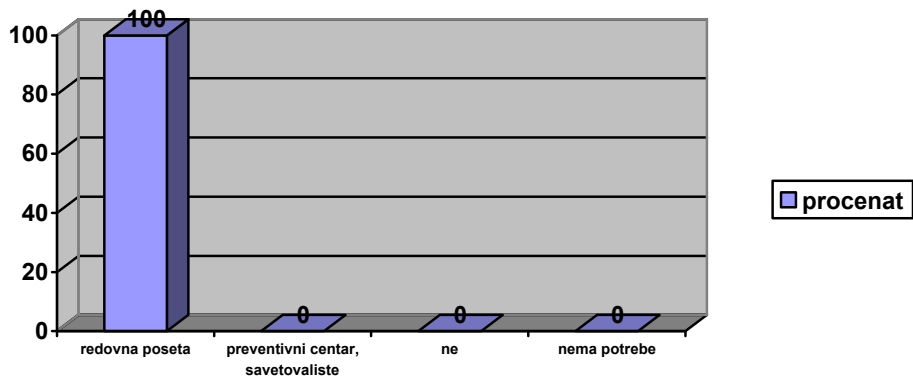
Savete o smanjenju ili prestanku pušenja 82% korisnika dobija u poseti preventivnom centru/savetovalištu i za 18% nije bilo potrebe.

Grafikon – Smanjenje ili prestanak pušenja



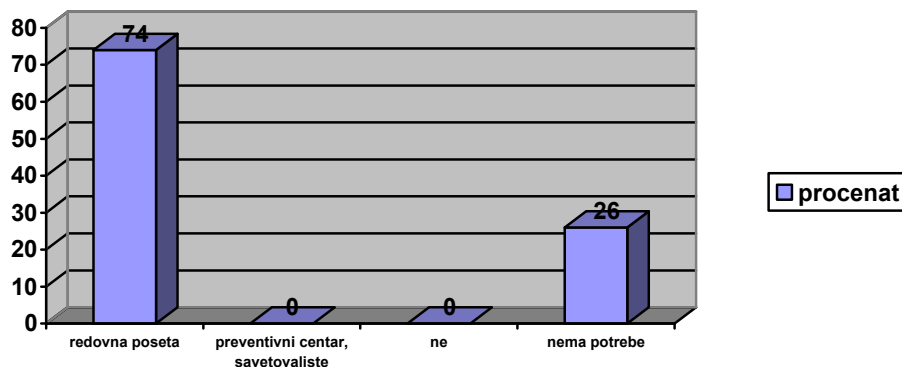
Savete o izbegavanju/odbrani od stresa 100% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru.

Grafikon – Izbegavanje/odbrana od stresa



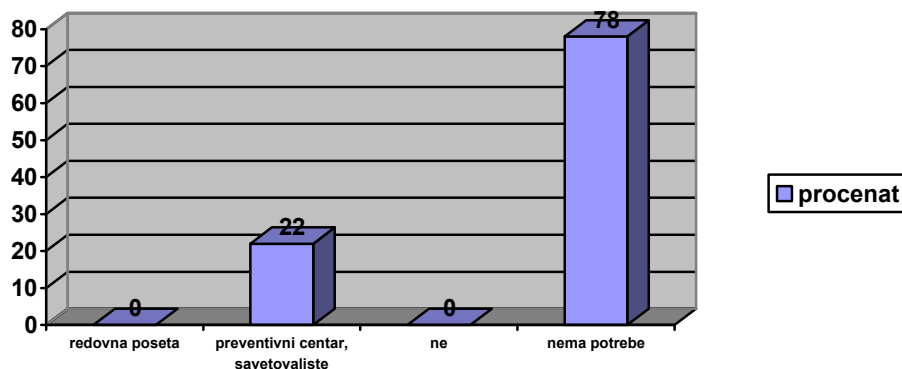
Savete o sigurnom seksu 74% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru i za 26% nije bilo potrebe.

Grafikon – Siguran seks



Savete o opasnosti od zloupotreba droga 22% korisnika dobija u poseti preventivnom centru/savetovalištu i za 78% nije bilo potrebe.

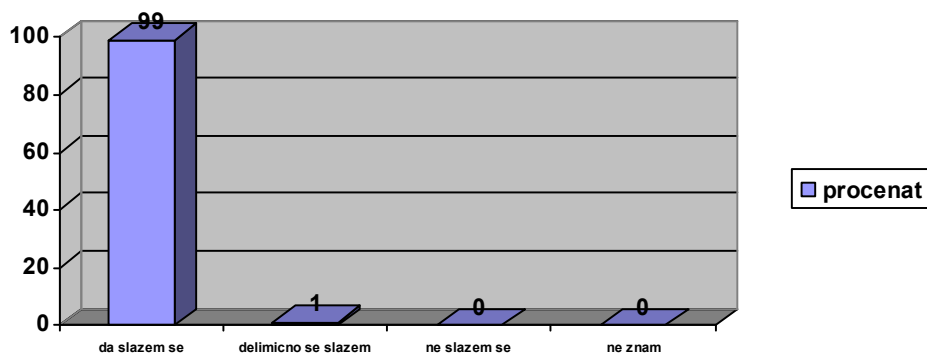
Grafikon – Opasnost od zloupotreba droga



Na pitanje da li se slažu sa sledećim izjavama koje se odnose na medicinske sestre dobili smo sledeće odgovore:

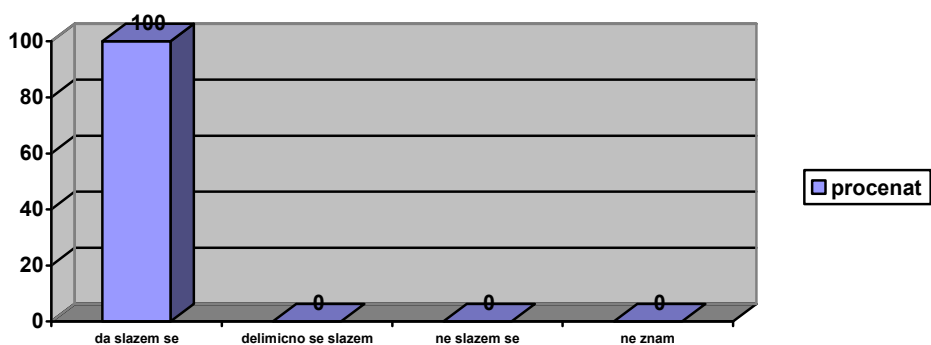
Da su medicinske sestre na šalteru ljubazne slaže se 99% ispitanika a 1% se delimično slaže.

Grafikon – Ljubaznost medicinske sestre na šalteru



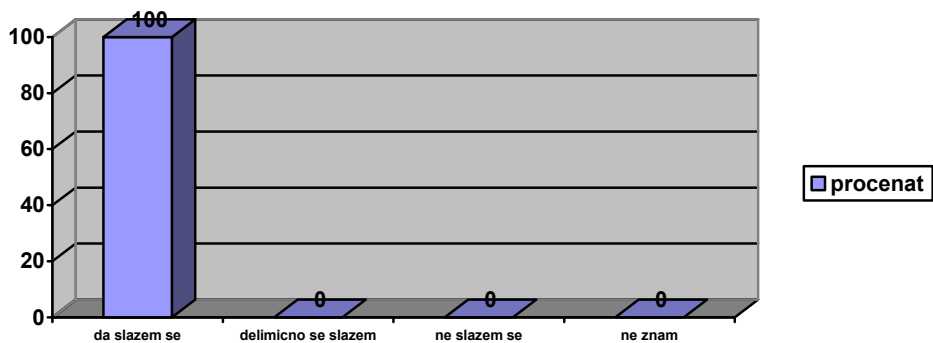
Da su medicinske sestre u sobi za intervencije ljubazne slaže se 100% ispitanika.

Grafikon – Ljubaznost medicinske sestre u sobi za intervencije



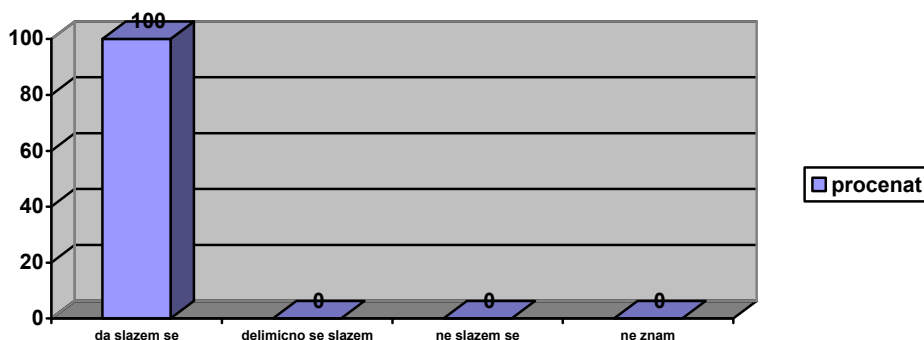
Da im medicinske sestre uvek pruže sve informacije slaže se 100% ispitanika.

Grafikon – Pružanje informacija od medicinske sestre



Da medicinske sestre i lekari dobro saraduju slaže se 100% ispitanika.

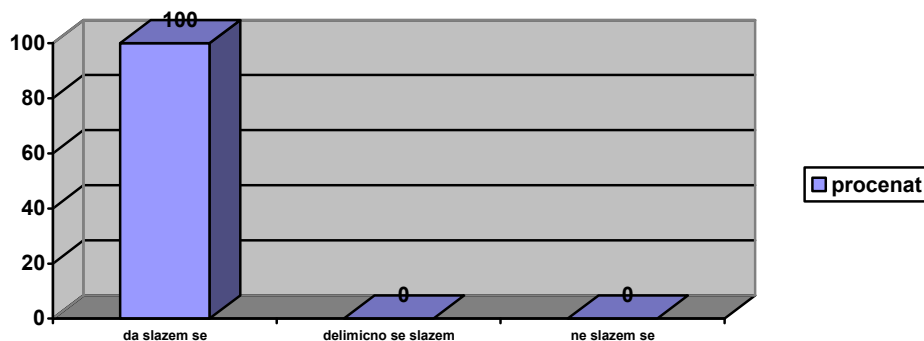
Grafikon – Saradnja medicinske sestre i lekara



Na pitanje da li se slažu sa sledećim izjavama koje se odnose na njihovog izabranog lekara dobijeni su sledeći odgovori:

Da lekar anketiranih poznaje njihovu ličnu situaciju (npr. na poslu, u kući) slaže se 100% ispitanika.

Grafikon – Poznavanje lične situacije pacijenta



Da lekar anketiranih poznaje njihove probleme i bolesti slaže se 100% ispitanika.

Grafikon – Poznavanje problema i bolesti pacijenta



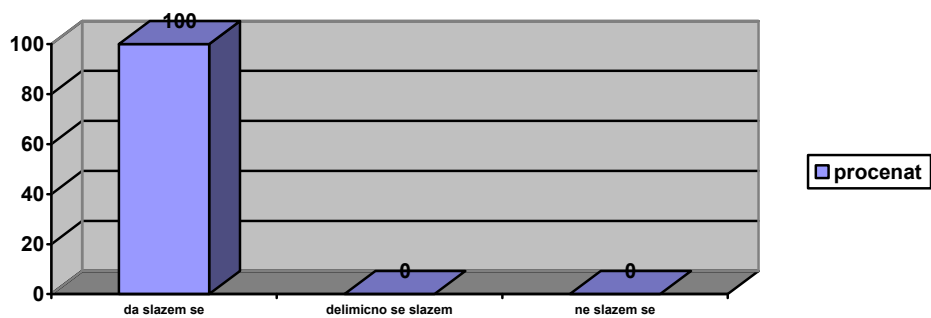
Da lekar anketiranih poznaje njihove probleme i bolesti koje su ranije imali slaže se 100% ispitanika.

Grafikon – Poznavanje problema i bolesti pacijenta od ranije



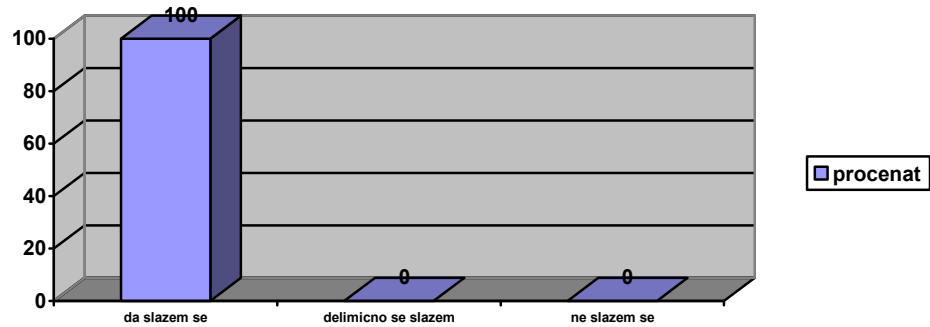
Da lekar anketiranih odvajaju dovoljno vremena da razgovora sa njima slaže se 100% ispitanika.

Grafikon – Vreme za razgovor



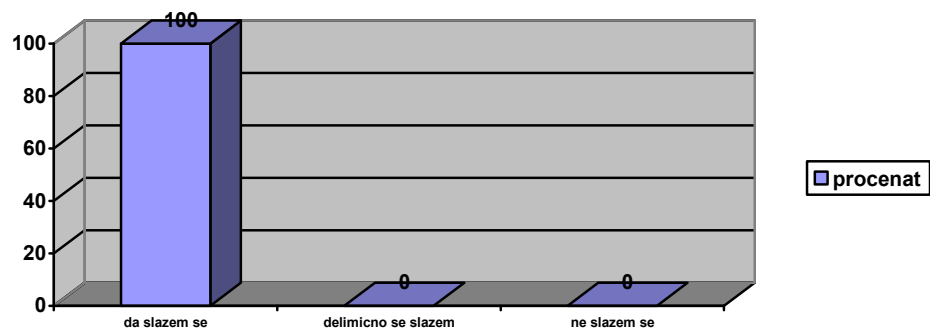
Da lekar anketiranih pažljivo sluša slaže se 100% ispitanika.

Grafikon – Slušanje pacijenta



Da lekar anketiranih daje jasna objašnjenja o bolestima i lekovima koje im prepisuje slaže se 100% ispitanika.

Grafikon – Objašnjenja lekara



Da se posle posete lekaru oseća sposobnije da se izbori sa svojim zdravstvenim problemima slaže se 100% ispitanika.

Grafikon – Sposobnost borbe sa zdravstvenim problemima



Kada imaju novi zdravstveni problem prvo idu kod svog lekara - slaže se 100% ispitanika.

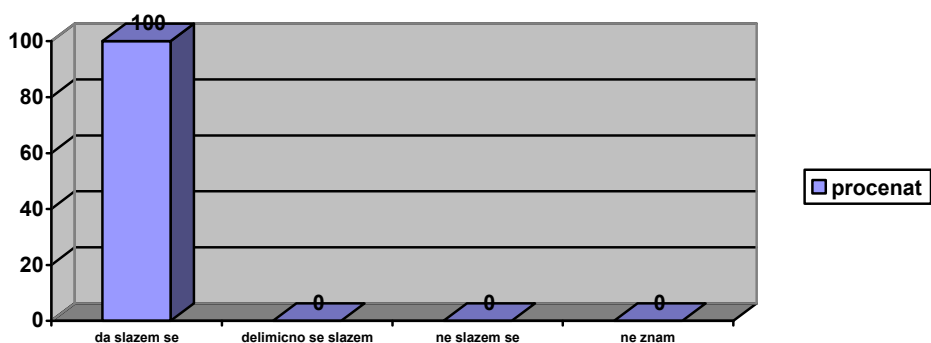
Grafikon – Novi zdravstveni problem



Na pitanje da li se slažu sa sledećim izjavama koje se odnose na ovu službu zdravstvene zaštite korisnici su odgovorili na sledeći način:

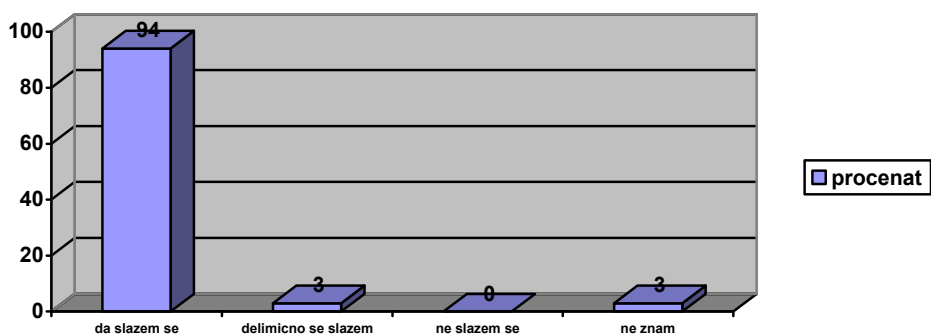
Da su zadovoljni radnim vremenom slaže se 100% ispitanika.

Grafikon – Zadovoljstvo radnim vremenom



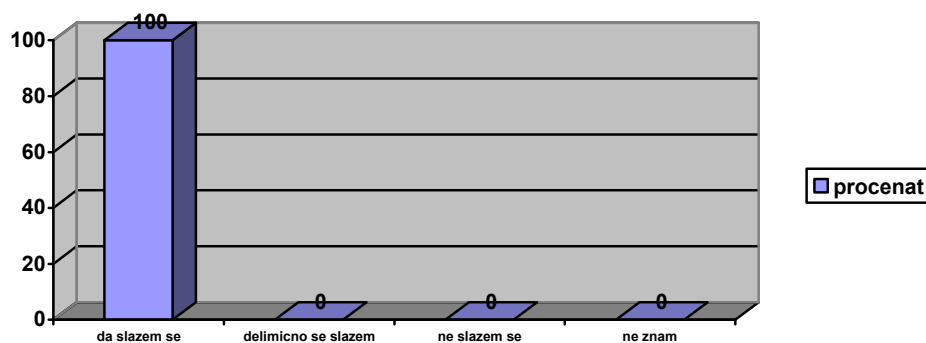
Da mogu da dođu na pregled i vikendom ako se razbole slaže se 94% ispitanika, 3% se delimično slaže i 3% ne zna.

Grafikon – Pregled vikendom



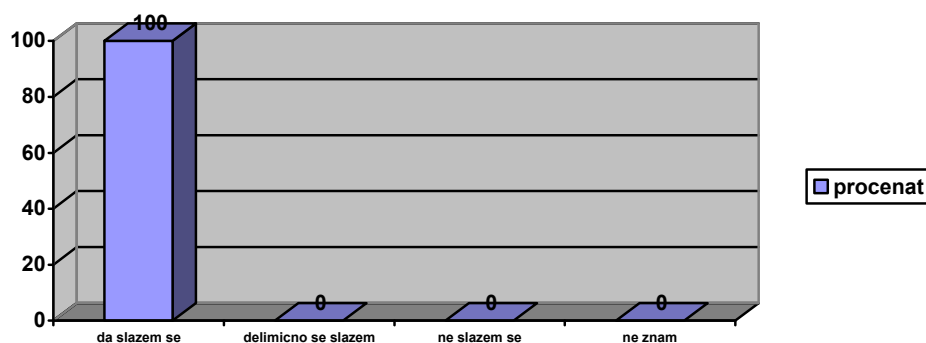
Da je služba dostupna invalidima i osobama u kolicima slaže se 100% ispitanika.

Grafikon – Dostupnost invalidima



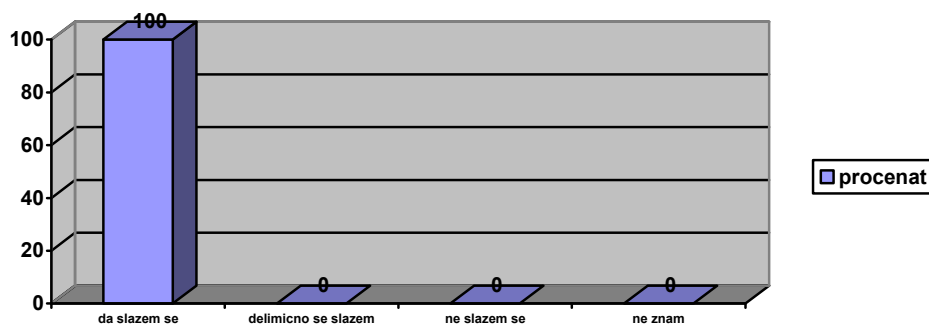
Sa procedurom da pre odlaska kod specijaliste korisnici prvo moraju da idu kod svog lekara slaže se 100% ispitanika.

Grafikon – Dostupnost specijaliste



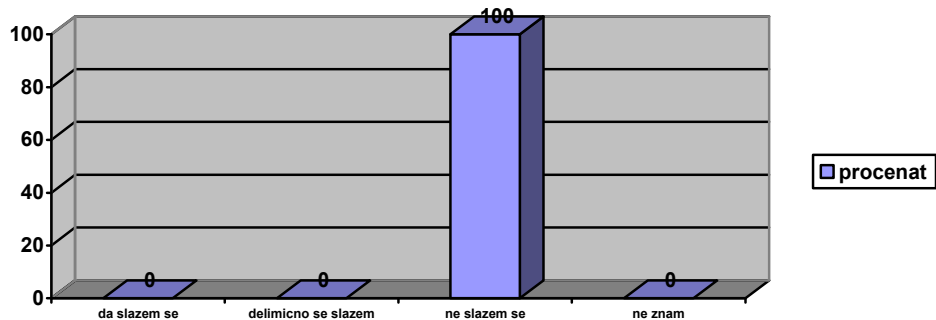
Da u čekaonicama ima dovoljno mesta za sedenje slaže se 100% ispitanika.

Grafikon – Sedenje u čekaonici



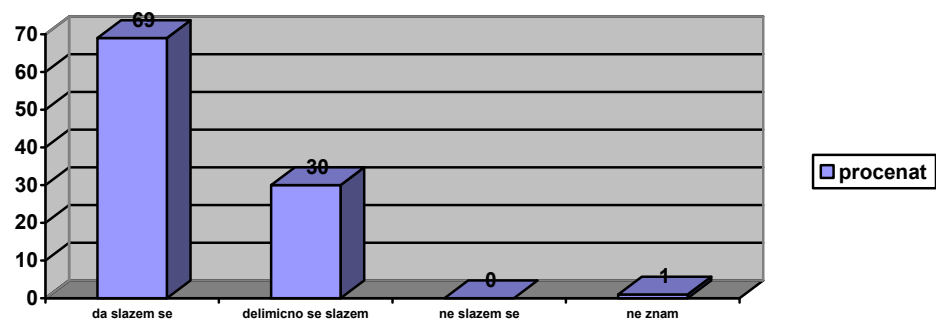
Sa izjavom da moraju dugo da čekaju u čekaonici da posete lekara ne slaže se 100% ispitanika.

Grafikon – Čekanje u čekaonici



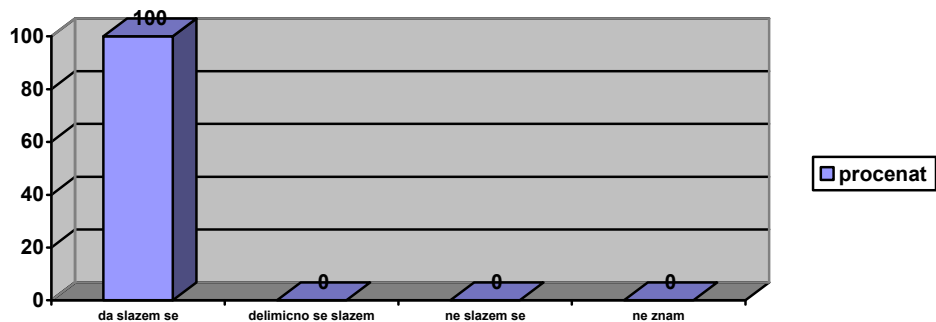
Da u toku radnog vremena mogu lako da razgovaraju sa lekarom telefonom i dobiju savet slaže se 69% ispitanika, 30% se delimično slaže i 1% ne zna.

Grafikon – Savet preko telefona



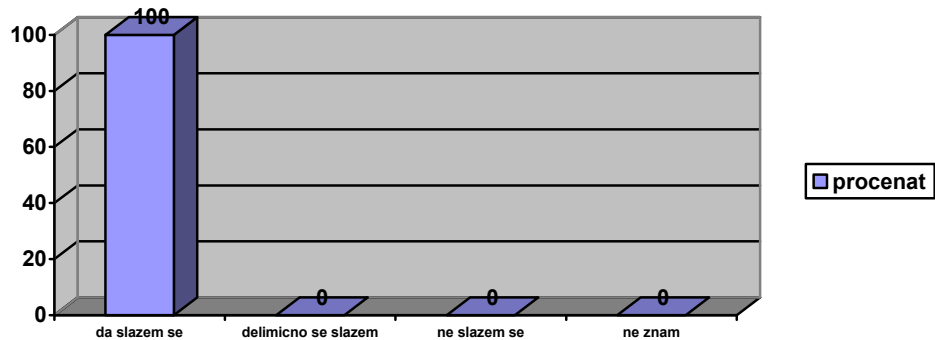
Sa izjavom da kada dođu i hitno im treba pregled lekara to mogu da obave istog dana slaže se 100% ispitanika.

Grafikon – Hitan pregled



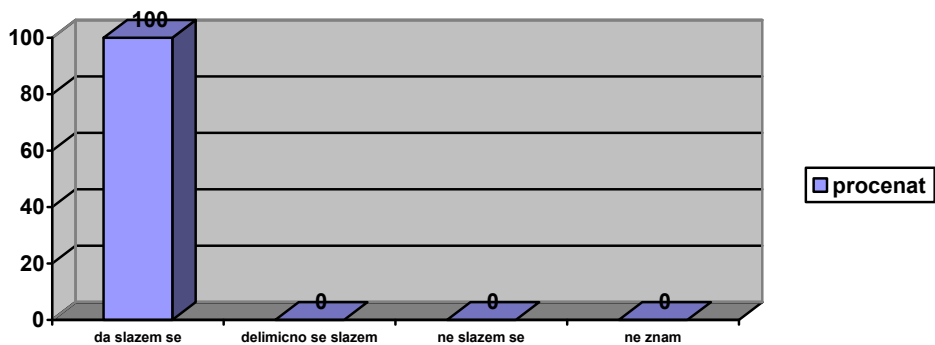
Na pitanje da li postoji kutija/knjiga za žalbe i primedbe slaže se 100% ispitanika.

Grafikon – **Kutija/knjiga za žalbe i primedbe**



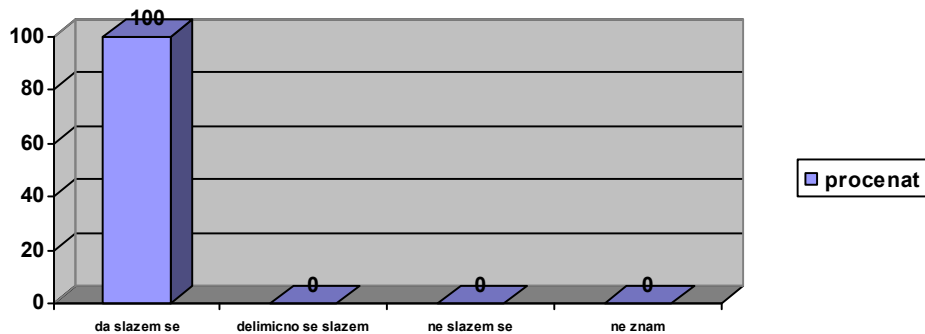
Sa izjavom da ustanova ima svoju internet stranicu slaže se 100% ispitanika.

Grafikon – **Internet stranica**



Sa izjavom da ustanova ima dovoljno medicinske opreme slaže se 100% ispitanika.

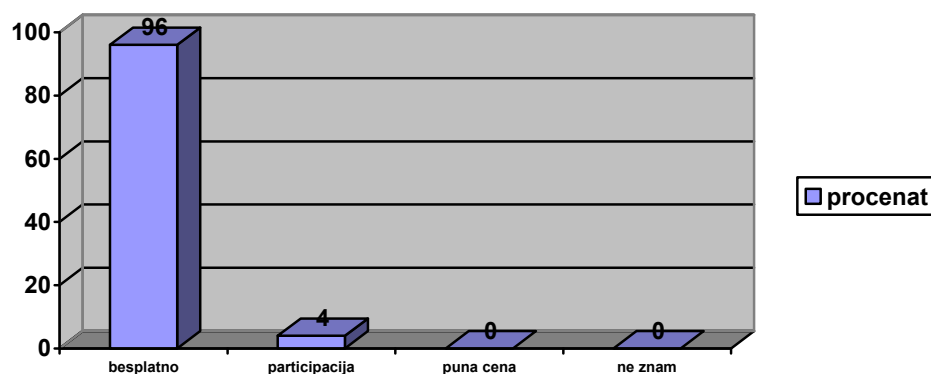
Grafikon – **Medicinska oprema**



Na pitanje da ako bi im danas bile potrebne sledeće usluge, da li su one besplatne ili moraju da ih plate, dobijeni su sledeći odgovori:

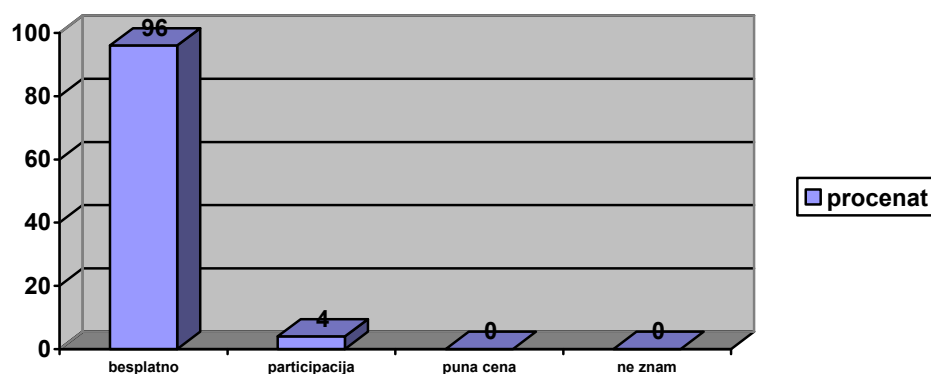
Za pregled izabranog lekara 96% smatra da je besplatan a 4% da se plaća participacija.

Grafikon – Pregled izabranog lekara



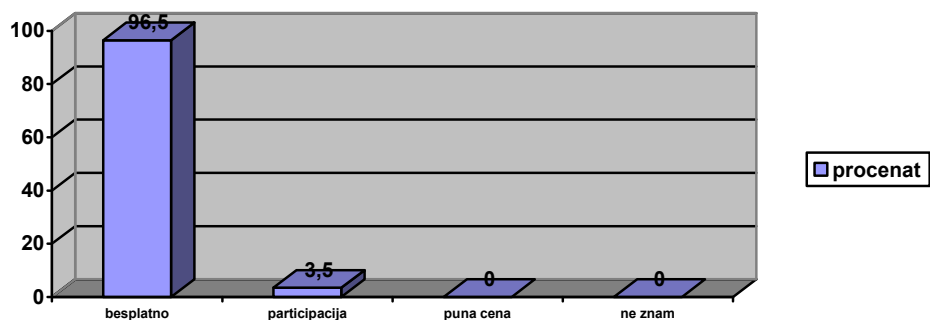
Za lekove ili injekcije koje propiše lekar 96% smatra da su besplatni a 4% da se plaća participacija.

Grafikon – Lekovi ili injekcije koje propiše lekar



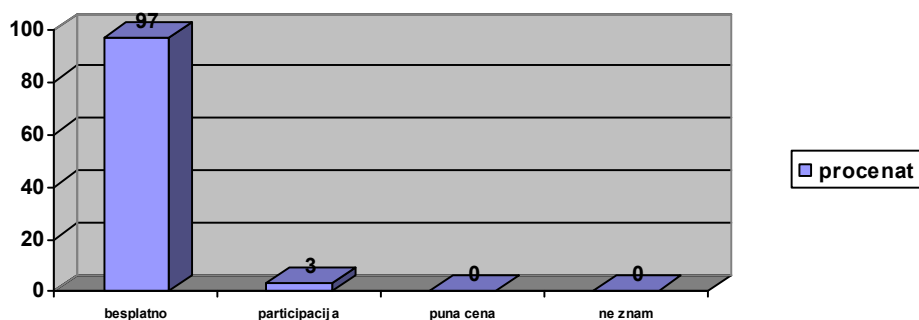
Za pregled specijaliste kod koga ih uputi lekar 96,5% smatra da su besplatni a 3,5% da se plaća participacija.

Grafikon – Pregled specijaliste



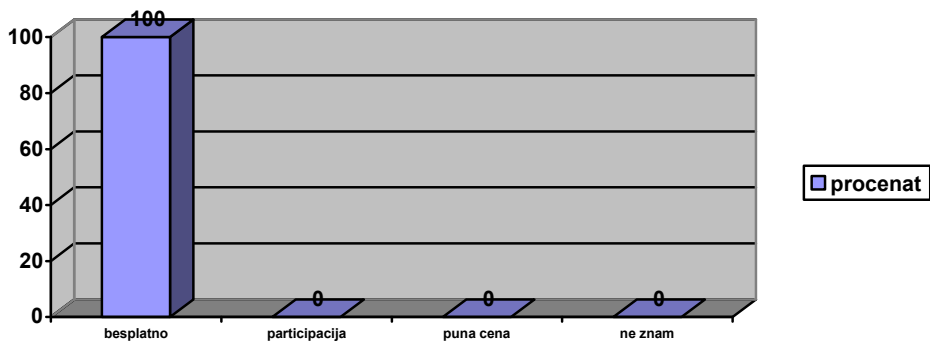
Za kućnu posetu njihovog lekara 97% smatra da su besplatne a 3% da se plaća participacija.

Grafikon – Kućna poseta lekara



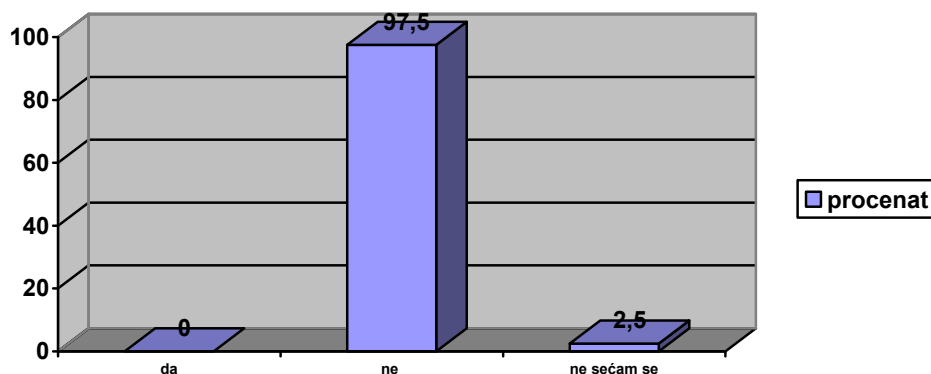
Za pregled bebe ili malog deteta u savetovalištu 100% korisnika smatra da su besplatni.

Grafikon – Pregled bebe ili malog deteta u savetovalištu



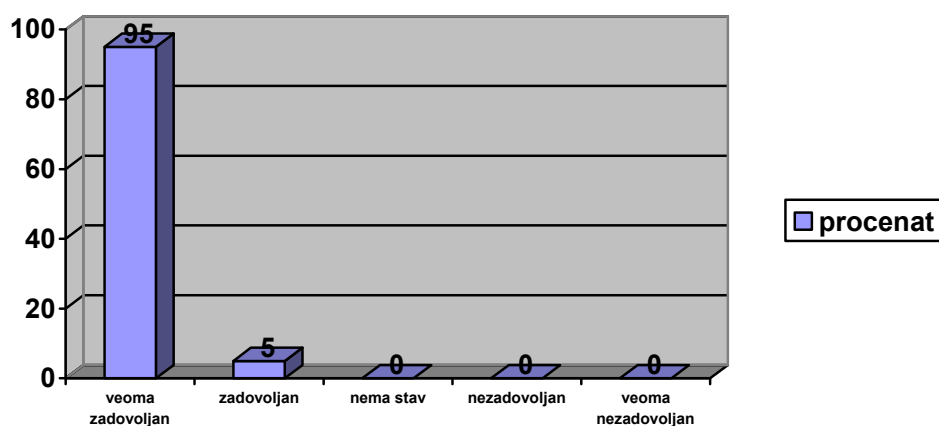
Na pitanje da li se u proteklih godinu dana desilo da nisu otišli na pregled kod svog lekara ili su ga odložili jer nisu mogli da plate pregled ili lekove 97,5% korisnika je odgovorilo sa ne i 2,5% se neseća.

Grafikon – Odloženi pregled



Uzevši sve u obzir korisnici su iskazali koliko su zadovoljni zdravstvenom zaštitom u ovoj službi. Veoma nezadovoljnih, nezadovoljnih i ni zadovoljnih ni nezadovoljnih nema. Zadovoljno 5% i veoma zadovoljno 95% korisnika zdravstvene zaštite.

Grafikon- Zadovoljstvo zdravstvenom zaštitom

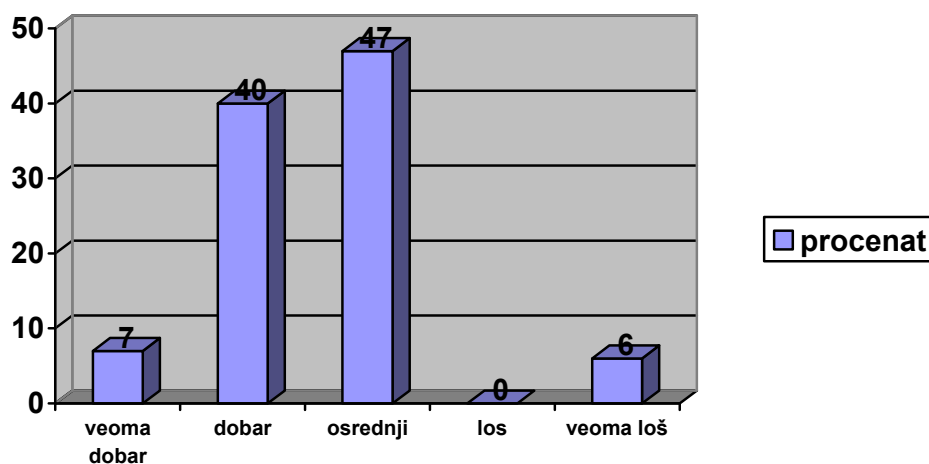


ZADOVOLJSTVO KORISNIKA STOMATOLOŠKOM ZDRAVSTVENOM ZAŠTITOM

Anketirano je 15 korisnika prosečne starosti 33 godina. Najveći broj njih ima završenu srednju školu 67%, 27% korisnika ima višu i visoku školsku spremu a osnovnu školu ima 6% korisnika.

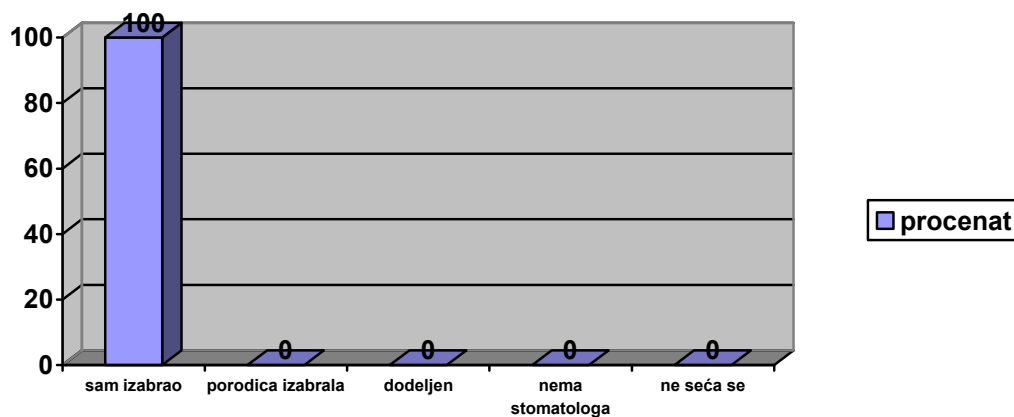
Anketirano je 73% žene i 27% muškaraca. Svoj materijalni položaj korisnici stomatološke službe ocenili su kao osrednji 47%, dobar 40%, veoma dobar 7% korisnika i veoma loš 6%.

Grafikon- Materijalni status korisnika



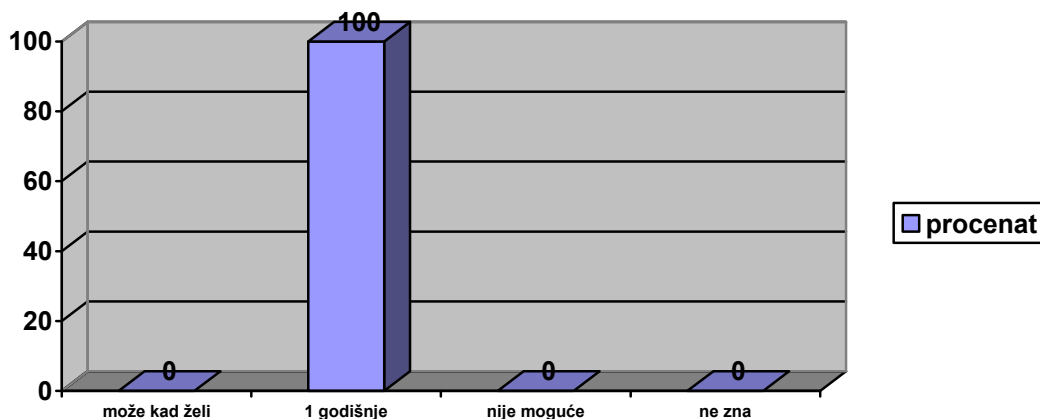
Na pitanje kako su izabrali stomatologa svom detetu svi anketirani su odgovorili da su sami izabrali svog stomatologa.

Grafikon- Način biranja stomatologa



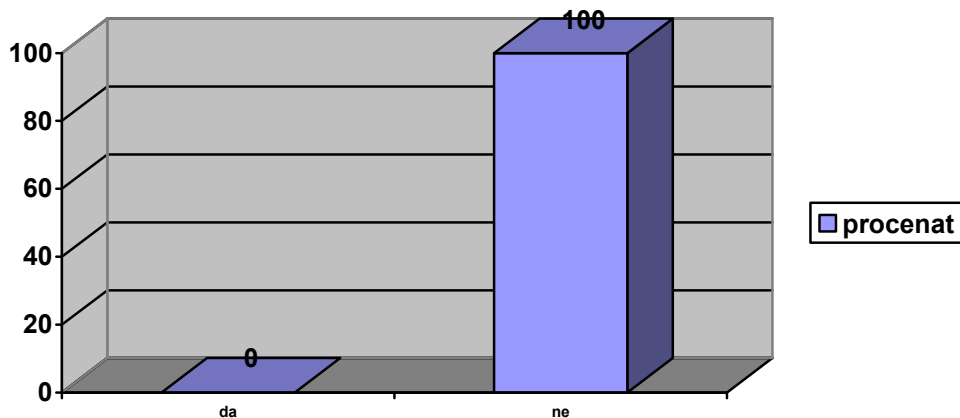
Na pitanje da li su upoznati na koji način mogu da promene izabranog stomatologa svog 100% smatra da može da ga menja samo jednom godišnje.

Grafikon- Način promene stomatologa



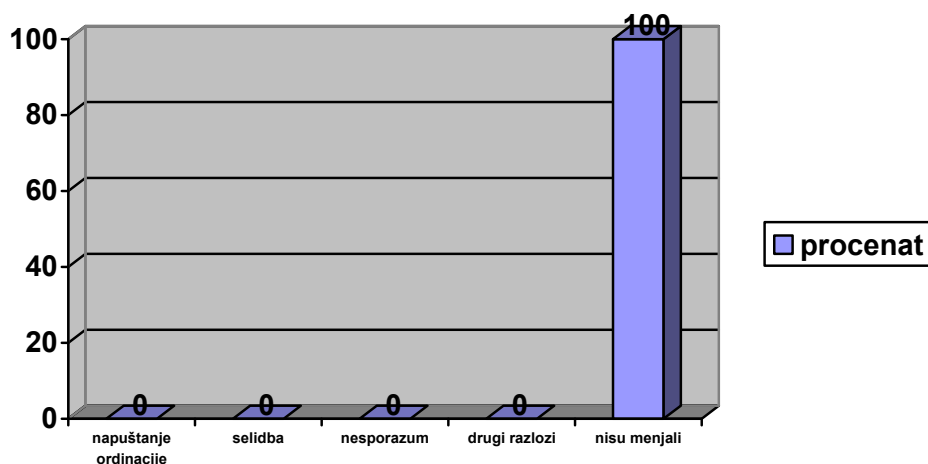
Na pitanje da li su do sada menjali izabranog stomatologa 100% korisnika je odgovorilo sa ne.

Grafikon – Promena stomatologa



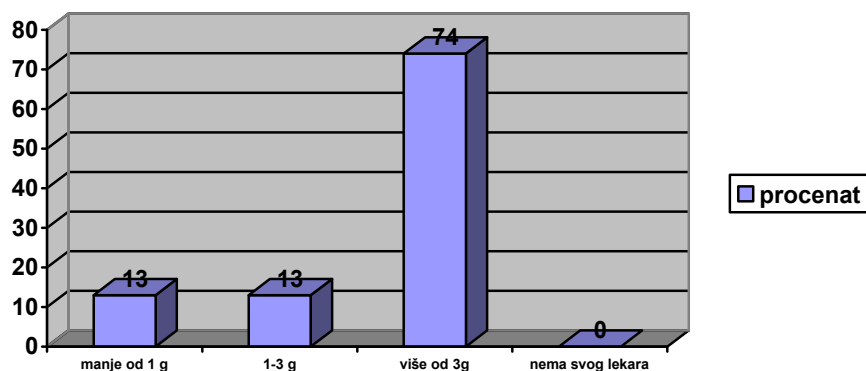
Na pitanje koji je bio razlog promene 100% anketiranih je odgovorilo da nije menjalo svog stomatologa.

Grafikon- Razlog promene stomatologa



Na pitanje koliko dugo dete ima istog stomatologa, najveći broj korisnika odgovorio je sa više od 3 godine 74%, manje od godinu dana 13% i 13% korisnika 1-3 godine.

Grafikon- Dužina lečenja kod svog stomatologa

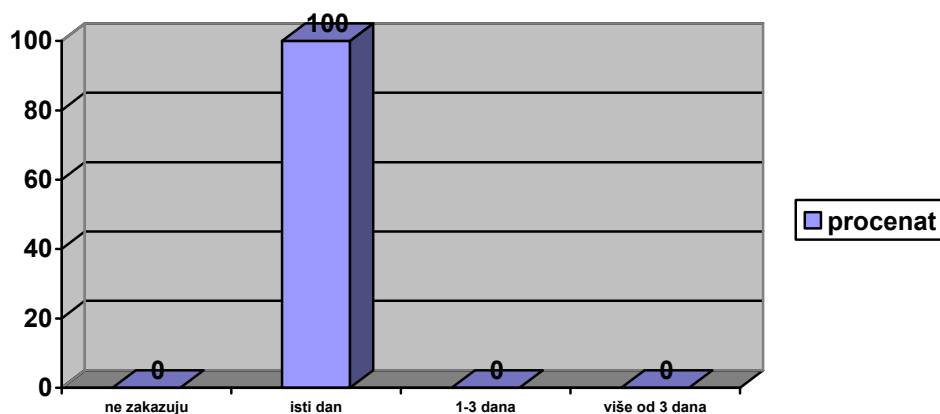


U poslednjih 12 meseci 2,13% je posetilo svog stomatologa a 0,0% je posetilo drugog stomatologa u ovoj službi.

Stomatologa u privatnoj praksi u poslednjih 12 meseci korisnici su posetili 0,07 puta.

Kada zakazuju pregled kod stomatologa 100% korisnika zakazuje isti dan.

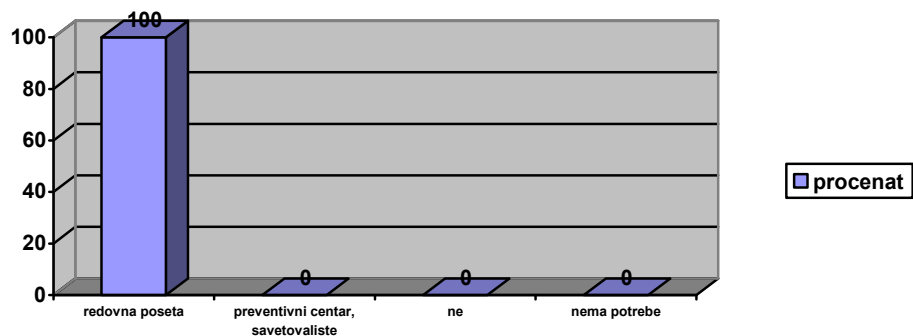
Grafikon – Dužina zakazivanja



Na pitanje da li dečji stomatolog razgovara sa njima o tome kako da sačuvaju zdravlje usta i zuba svog deteta dobijeni su sledeći odgovori:

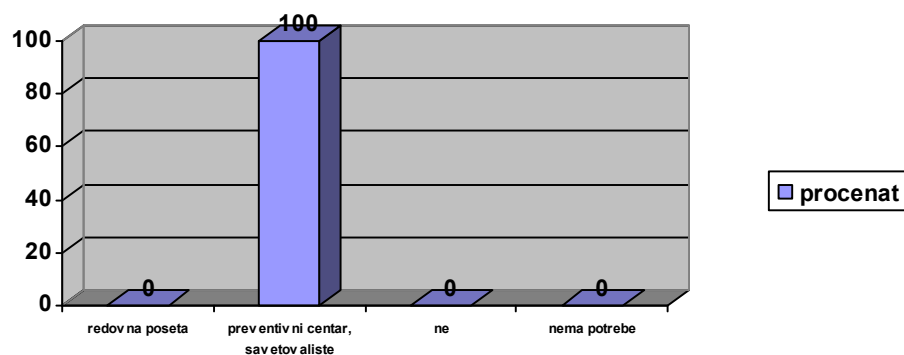
Savete o značaju redovnih pregleda 100% korisnika dobija za vreme redovne posete stomatologu.

Grafikon – Značaj redovnih pregleda



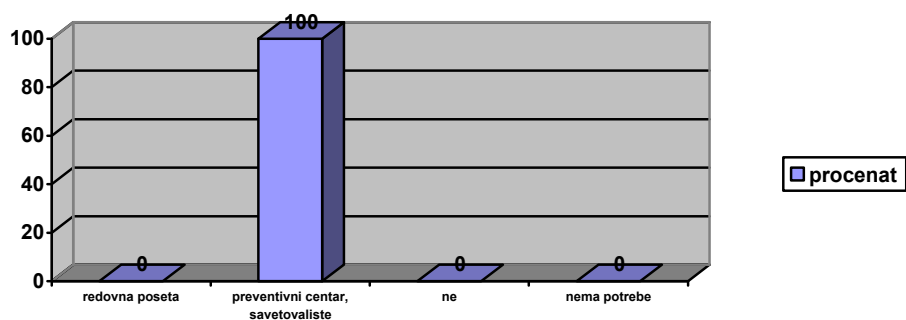
Savete o upotrebi fluora (paste, tablete...) 100% korisnika dobija u poseti preventivnom centru/savetovalištu.

Grafikon – Upotreba fluora



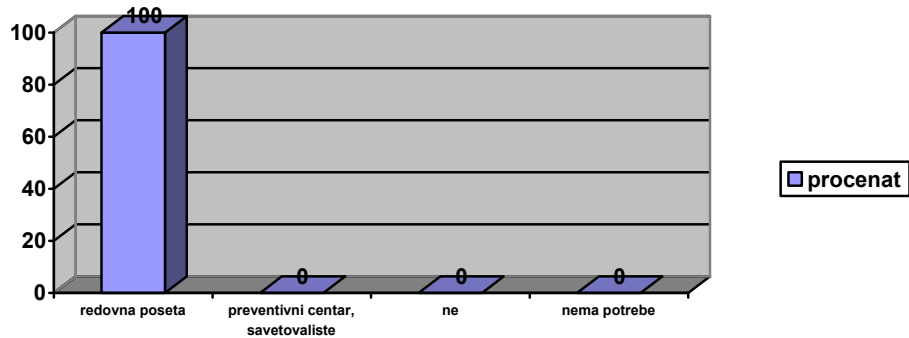
Savete o pravilnom pranju zuba 100% korisnika dobija u poseti preventivnom centru/savetovalištu.

Grafikon – Pravilno pranje zuba



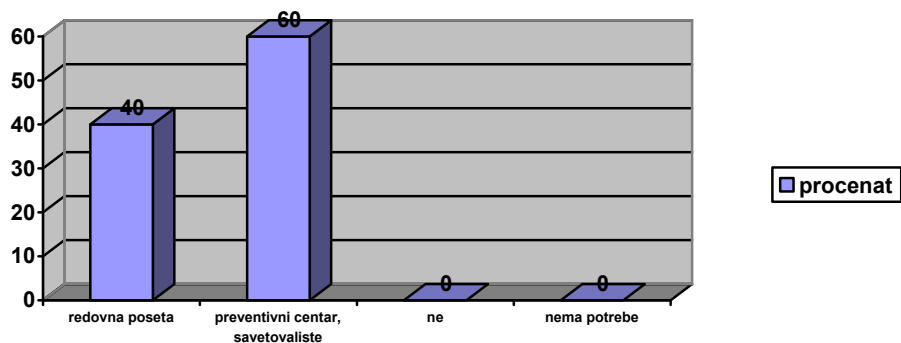
Savete o ortodontskim nepravilnostima 100% korisnika dobija za vreme redovne posete stomatologu.

Grafikon – Ortodontske nepravilnosti



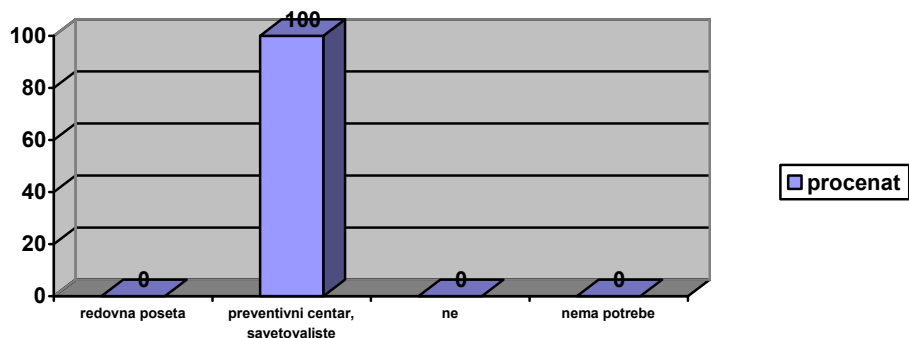
Savete o nastanku karijesa 40% korisnika dobija za vreme redovne posete stomatologu i 60% u poseti preventivnom centru/savetovalištu.

Grafikon – Nastanak karijesa



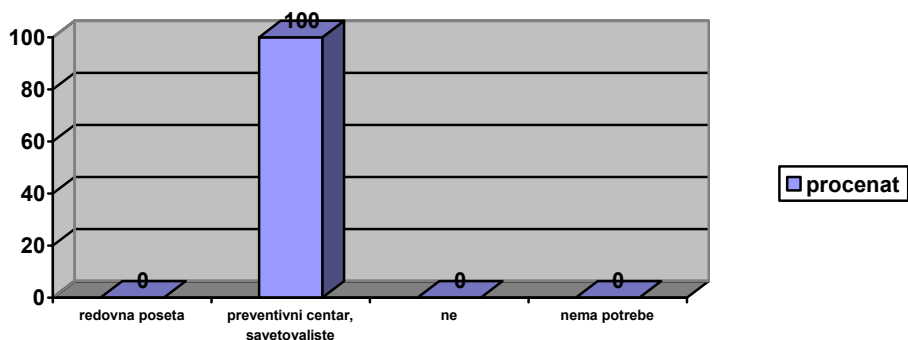
Savete o priboru za oralnu higijenu 100% korisnika dobija u poseti preventivnom centru/savetovalištu.

Grafikon – Pribor za oralnu higijenu



Savete o pravilnoj ishrani 100% korisnika dobija u poseti preventivnom centru/savetovalištu.

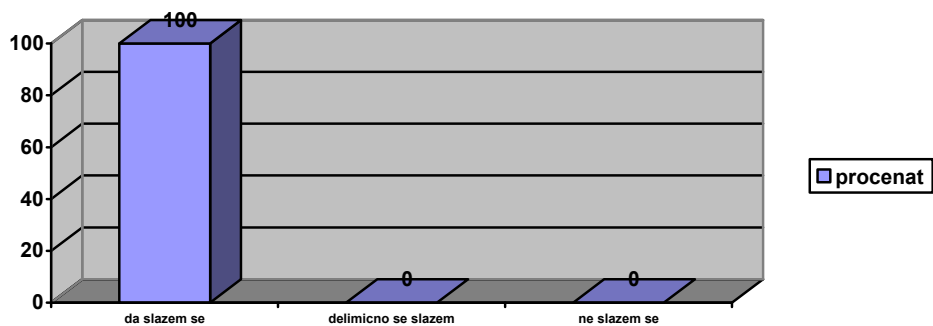
Grafikon – Pravilna ishrana



Na pitanje da li se slažu sa sledećim izjavama koje se odnose na izabranog stomatologa njihovog deteta dobijeni su sledeći odgovori:

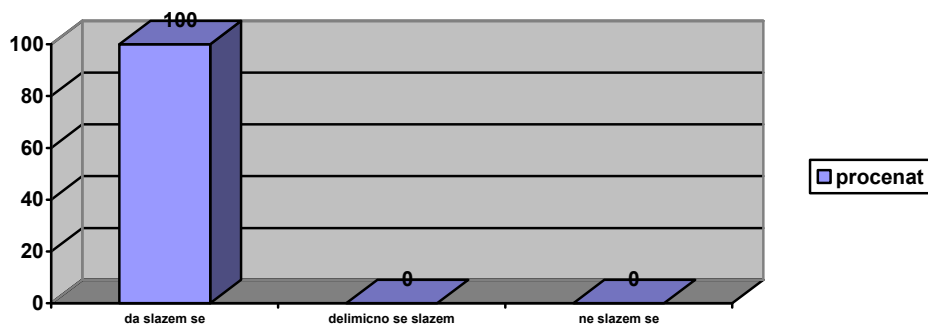
Sa izjavom da je stomatolog upoznat sa problemima i bolestima koje ima njihovo dete slaže se 100% ispitanika.

Grafikon – Poznavanje problema i bolesti deteta



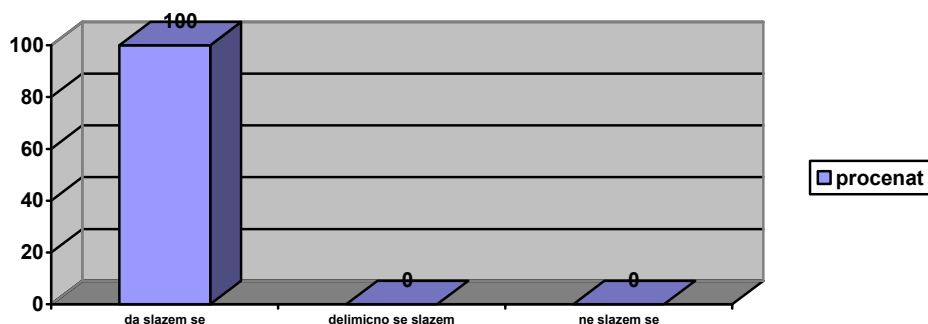
Sa izjavom da stomatolog odvaja dovoljno vremena da razgovora sa njima i detetom slaže se 100% ispitanika.

Grafikon – **Odvajanje vremena za pacijente**



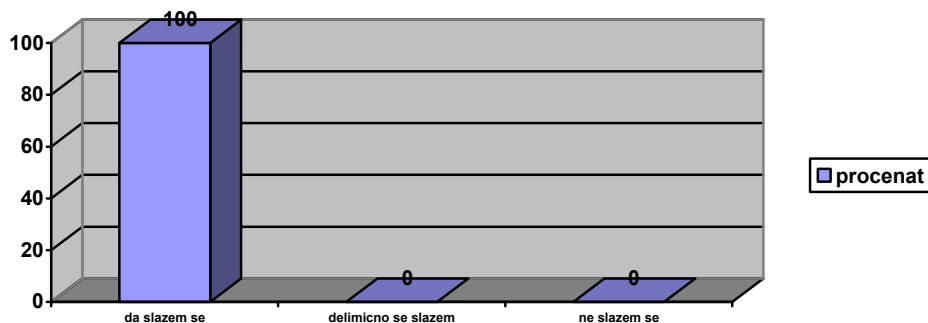
Sa izjavom da im stomatolog daje jasna objašnjenja o intervencijama koje planira kod deteta slaže se 100% ispitanika.

Grafikon – **Objašnjenja intervencija koje planira**



Sa izjavom da kada dete ima problem sa zdravljem usta i zuba prvo idu kod njegovog stomatologa slaže se svih 100% ispitanika.

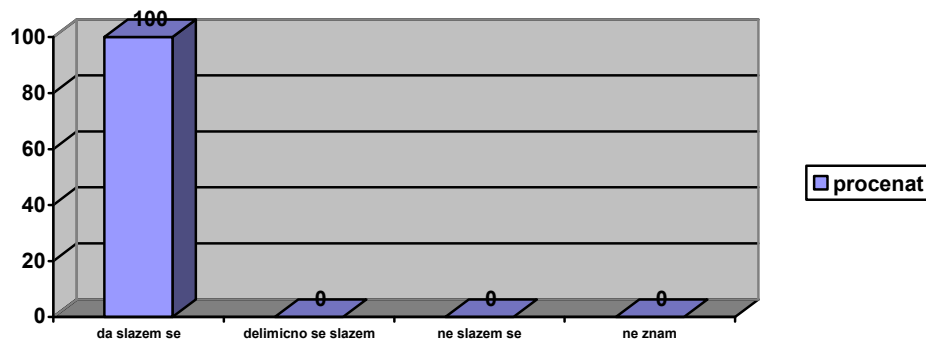
Grafikon – **Odlazak kod izabranog stomatologa**



Na pitanje da li se slažu sa sledećim izjavama o Službi stomatološke zdravstvene zaštite korisnici su odgovorili na sledeći način:

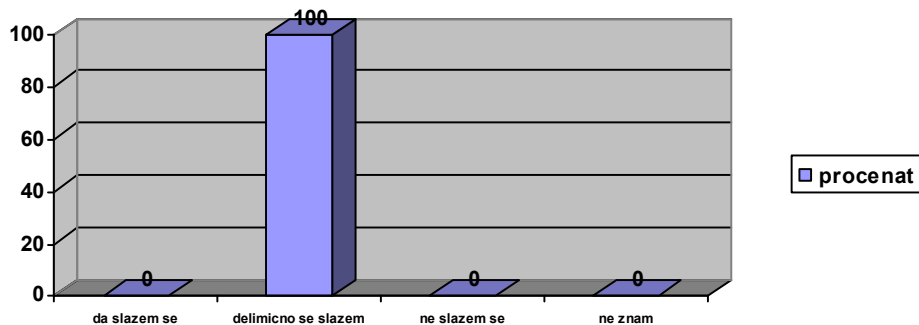
Sa izjavom da su zadovoljni radnim vremenom slaže se 100% ispitanika.

Grafikon – Zadovoljstvo radnim vremenom



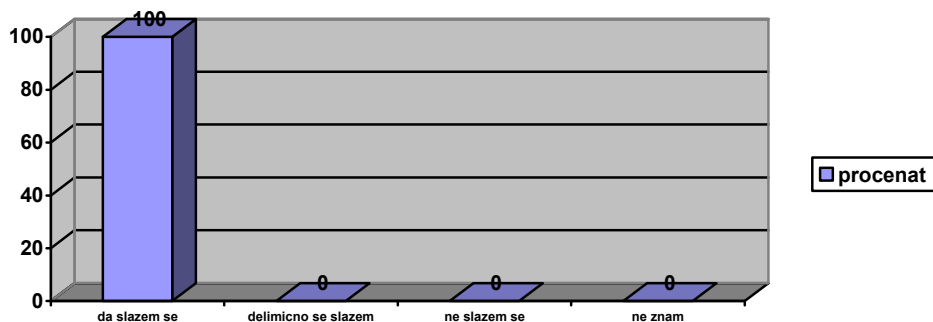
Sa izjavom da mogu da dovedu dete na stomatološki pregled i vikendom delimično se slaže 100% anketiranih korisnika.

Grafikon – Rad vikendom



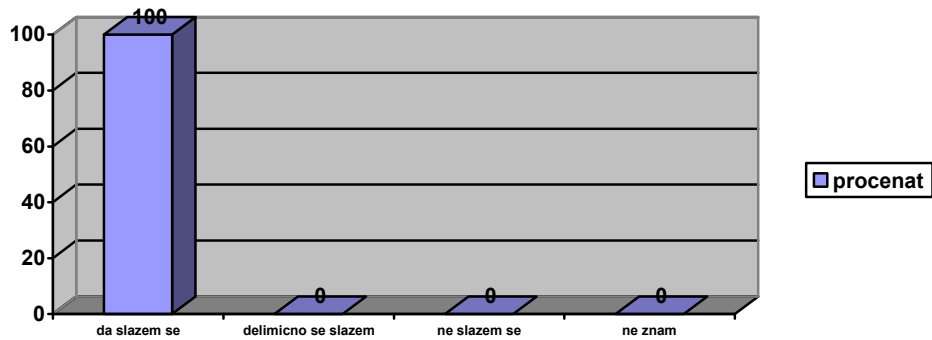
Sa izjavom da je dostupna deci sa posebnim potrebama slaže se 100% ispitanika.

Grafikon – Dostupnost deci sa posebnim potrebama



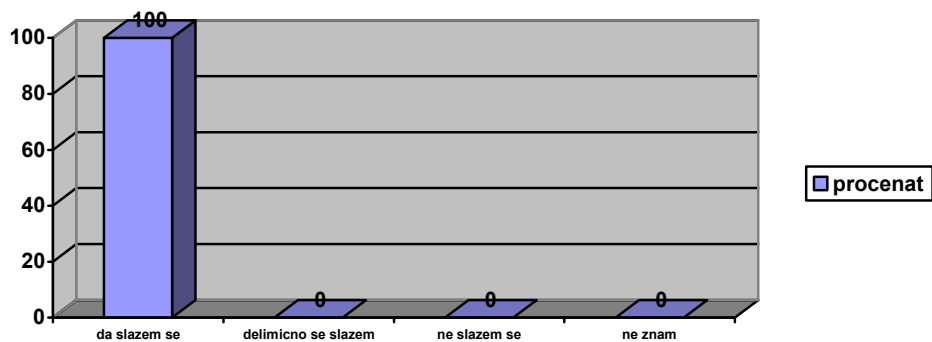
Sa izjavom da je ooblje na šalteru ljubazno slaže se 100% ispitanika.

Grafikon – Ljubaznost ooblja našalteru



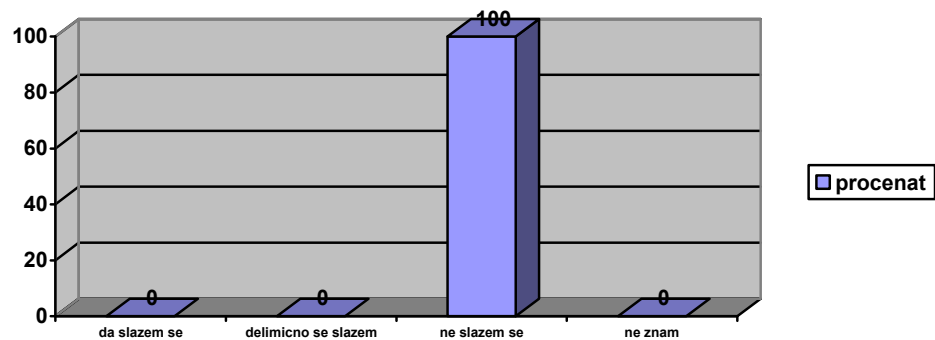
Sa izjavom da u čekaonicama ima dovoljno mesta za sedenje slaže se 100% ispitanika.

Grafikon – Mesto za sedenje



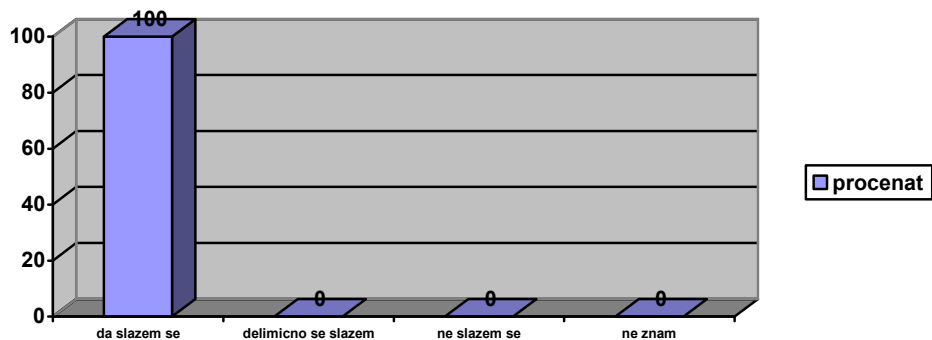
Sa izjavom da dugo čekaju pre posete u čekaonici ne slaže se 100% ispitanika.

Grafikon – Čekanje pre posete u čekaonici



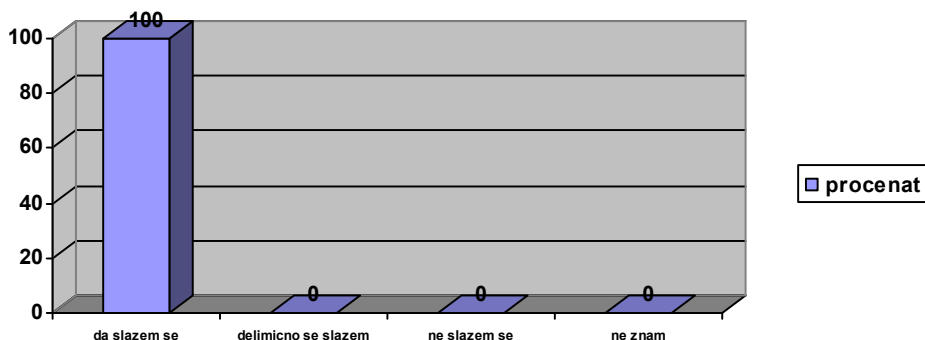
Sa izjavom da kada je detetu hitno potrebna stomatološka usluga, to mogu da obave istog dana slaže se 100% ispitanika

Grafikon – Hitan pregled tokom dana



Sa izjavom da postoji kutija/knjiga za žalbe i primedbe slaže se 100% ispitanika.

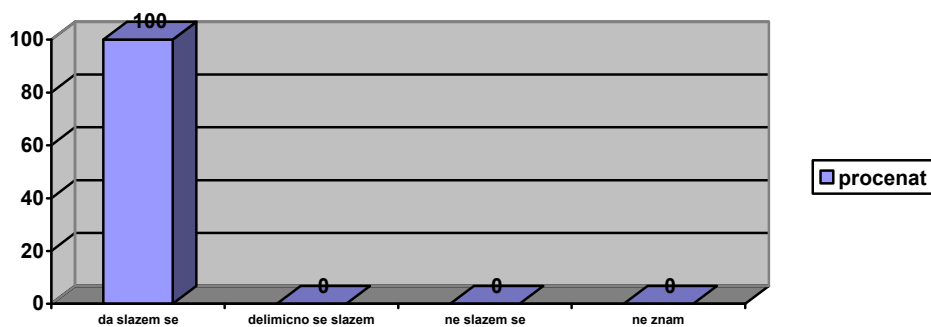
Grafikon – Postojanje kutije/knjige za žalbe i primedbe



Na pitanje da li se slažu sa sledećim izjavama koje se odnose na informacije o saradnji među zdravstvenim radnicima dobili smo sledeće odgovore:

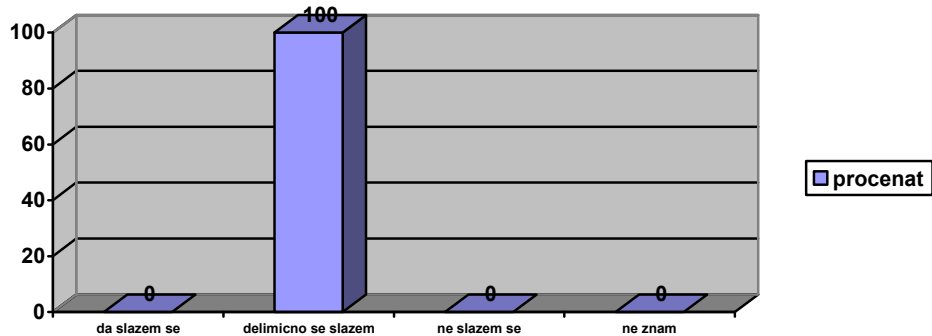
Sa izjavom da im je pedijatar objasnio važnost zdravlja usta i zuba njihovog deteta slaže se 100% ispitanika.

Grafikon – Pedijatar-važnost zdravlja usta i zuba



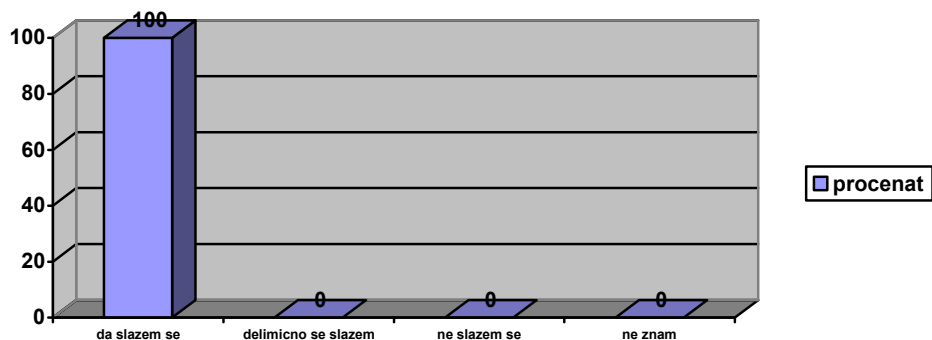
Sa izjavom da im pedijatar savetuje upotrebu fluor preparata (paste, tablete...) delimično se slaže 100% anketiranih.

Grafikon – Pedijatar- upotrebu fluor preparata



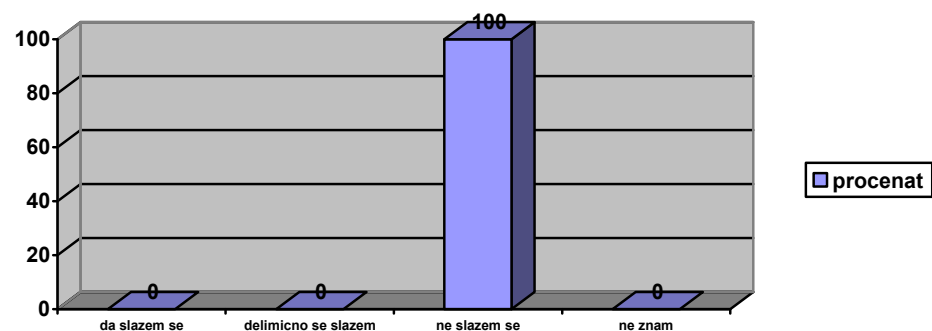
Sa izjavom da deđji stomatolog i stomatološka sestra dobro saraduju slaže se 100% ispitanika.

Grafikon – Saradnja stomatologa i sestre



Sa izjavom da im je ponekad dovoljno da razgovaraju sa stomatološkom sestrom, pa im nije potrebno da idu i kod stomatologa ne slaže se 100% ispitanika.

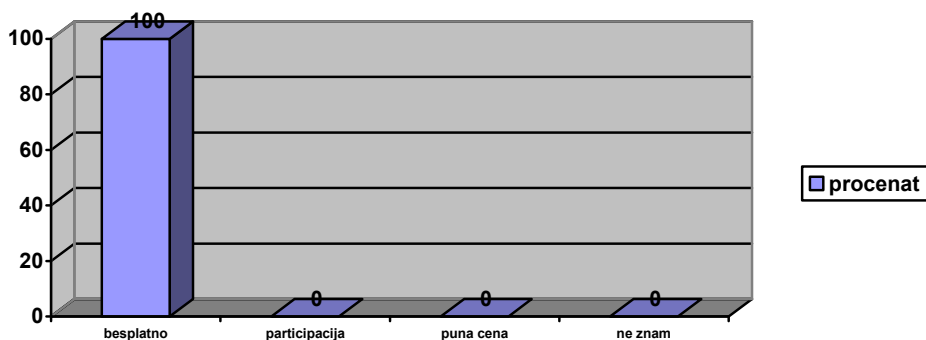
Grafikon – Razgovor sa stomatološkom sestrom



Na pitanje da ako bi im danas bile potrebne sledeće usluge, da li su one besplatne ili moraju da ih plate, dobijeni su sledeći odgovori:

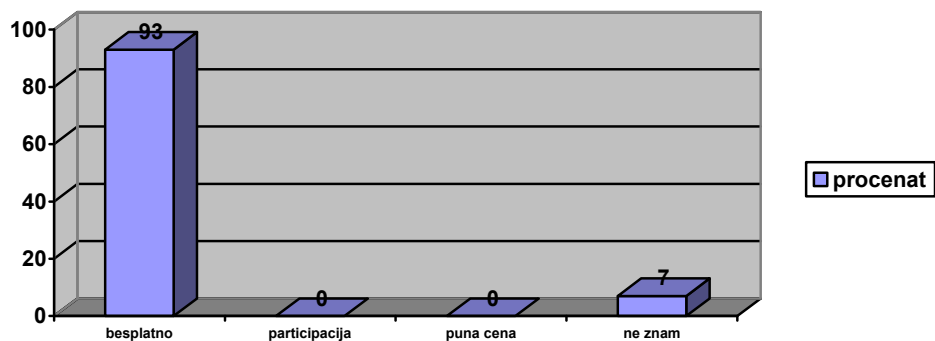
Za pregled izabranog stomatologa 100% anketiranih korisnika smatra da su besplatni.

Grafikon – Pregled izabranog stomatologa



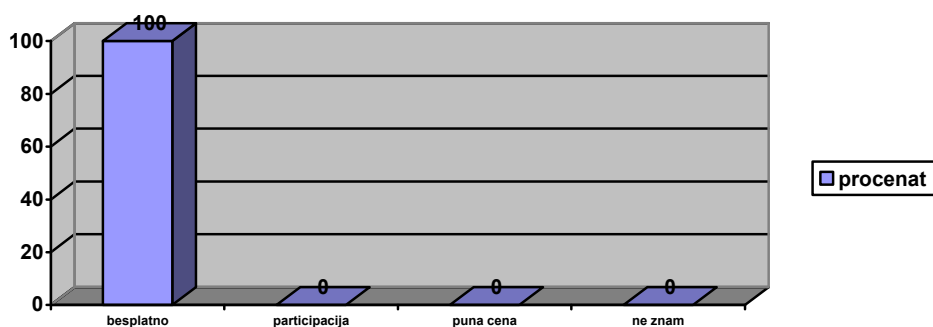
Za plombe 93% anketiranih korisnika smatra da su besplatni a 7% ne zna.

Grafikon – Plombe



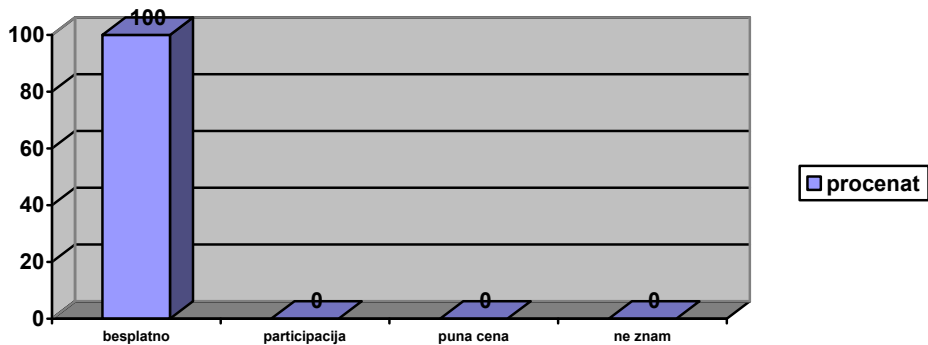
Za lečenje zuba 100% anketiranih korisnika smatra da su besplatni.

Grafikon – Lečenje zuba



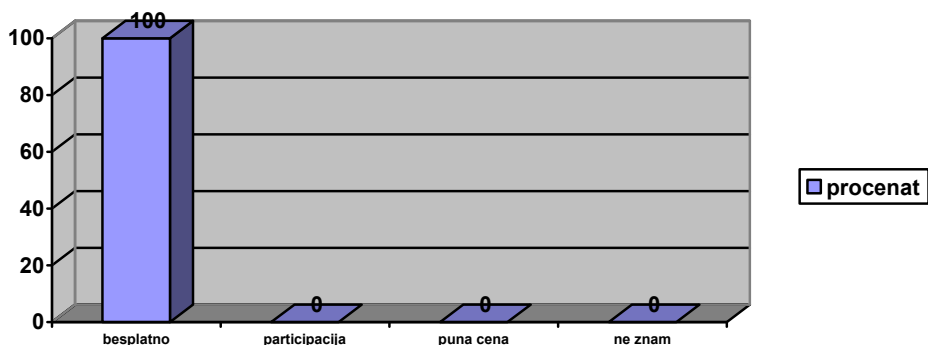
Za vađenje zuba 100% anketiranih korisnika smatra da su besplatni.

Grafikon – Vađenje zuba



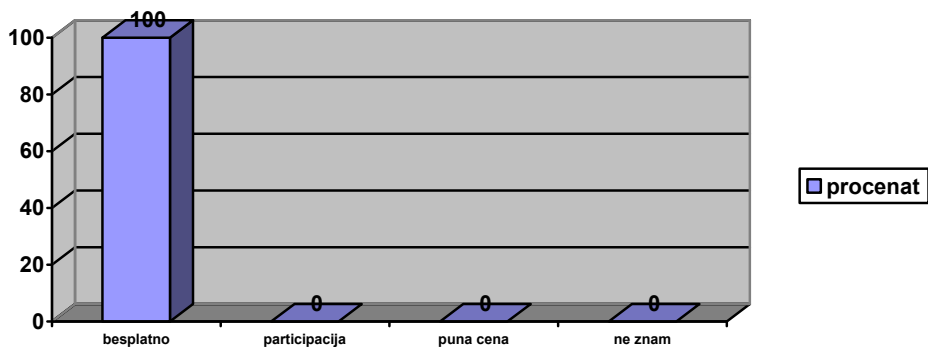
Za ortodontski aparat-protezu 100% anketiranih korisnika smatra da su besplatni.

Grafikon – Ortodontski aparat-proteza



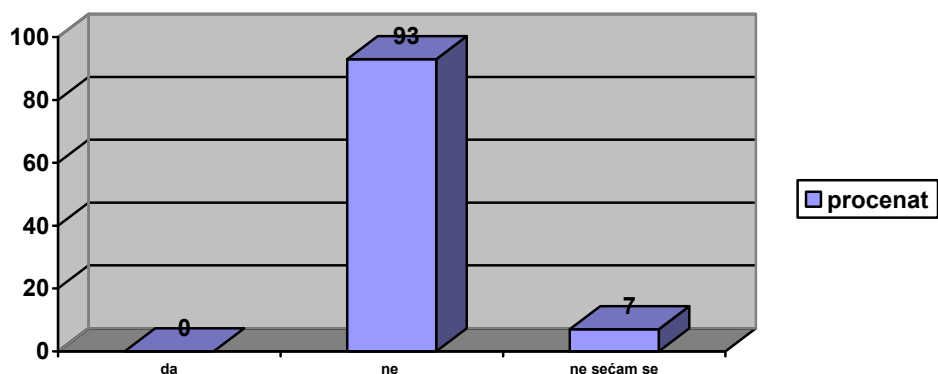
Za pregled specijaliste sa Stomatološkog fakulteta 100% anketiranih korisnika smatra da su besplatni.

Grafikon – Pregled specijaliste sa Stomatološkog fakulteta



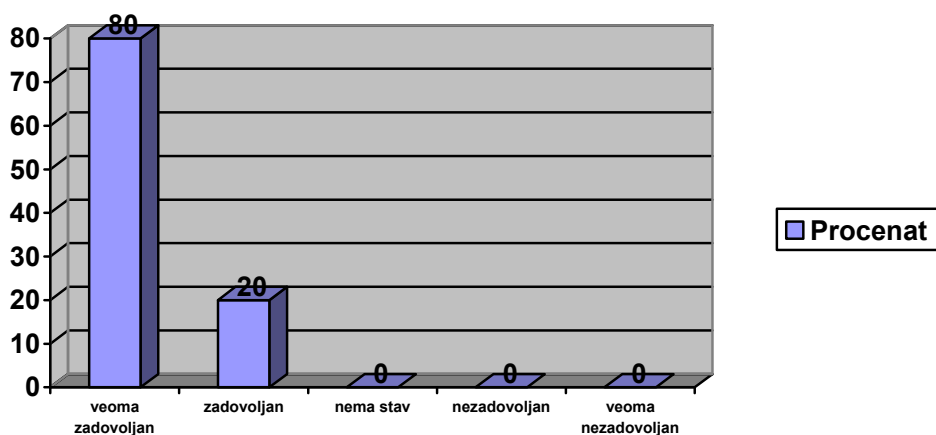
Na pitanje da li se u proteklih godinu dana desilo da nisu odveli svoje dete na pregled kod stomatologa ili su ga odložili jer nisu mogli da plate pregled ili intervencije 93% odgovorilo sa ne i 7% se neseća.

Grafikon – Odloženi pregled



Uzevši sve u obzir korisnici su iskazali koliko su zadovoljni Službom stomatološke zaštite njihove dece. Veoma nezadovoljnih, nezadovoljnih i ni zadovoljnih ni nezadovoljnih nema. Zadovoljno je 20% i veoma zadovoljno 80% korisnika.

Grafikon- Zadovoljstvo zdravstvenom zaštitom

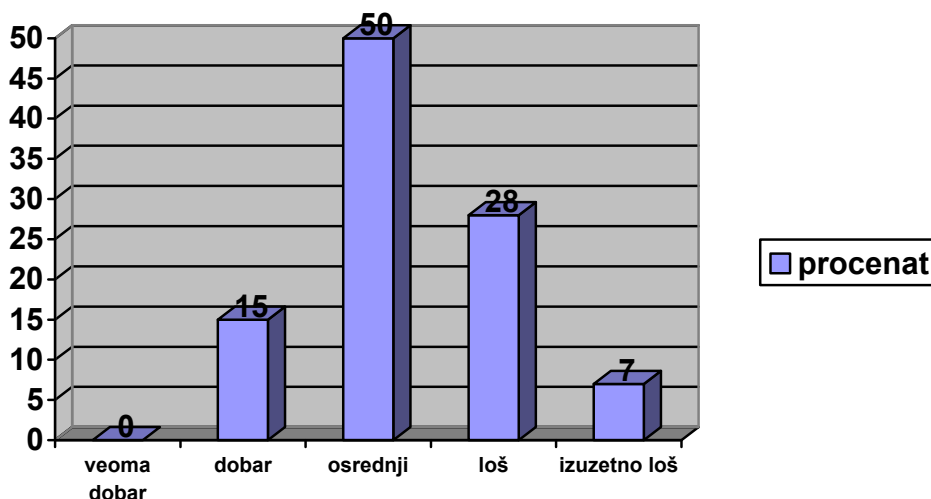


ZADOVOLJSTVO KORISNIKA RADOM SPECIJALISTIČKE SLUŽBE

Anketirano je 46 korisnika specijalističke službe interne medicine prosečne starosti 63 godina, od toga 72% žena i 28% muškaraca. Najveći broj anketiranih korisnika 59% ima srednju školu, 30% anketiranih korisnika ima završenu osnovnu školu, 9% ima višu i visoku stručnu spremu i 2% anketiranih korisnika nema završenu osnovnu školu.

Svoj materijalni položaj najveći broj anketiranih označava kao osrednji 50%, 28% anketiranih svoj materijalni položaj ocenjuje kao loš, 15% kao dobar i 7% anketiranih smatra da je njihov materijalni položaj veoma loš.

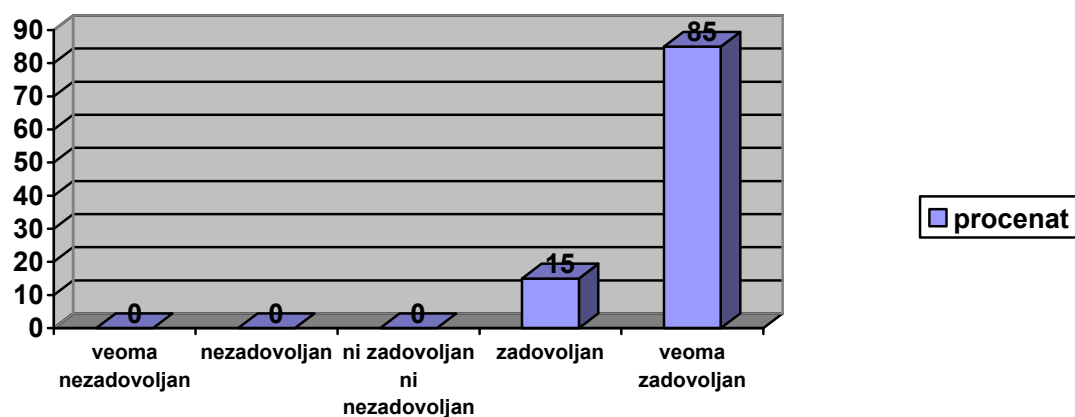
Grafikon- Materijalni status korisnika



Na pitanje koliko su zadovoljni sledećim karakteristikama koje se odnose na specijalističku službu dobijeni su sledeći odgovori:

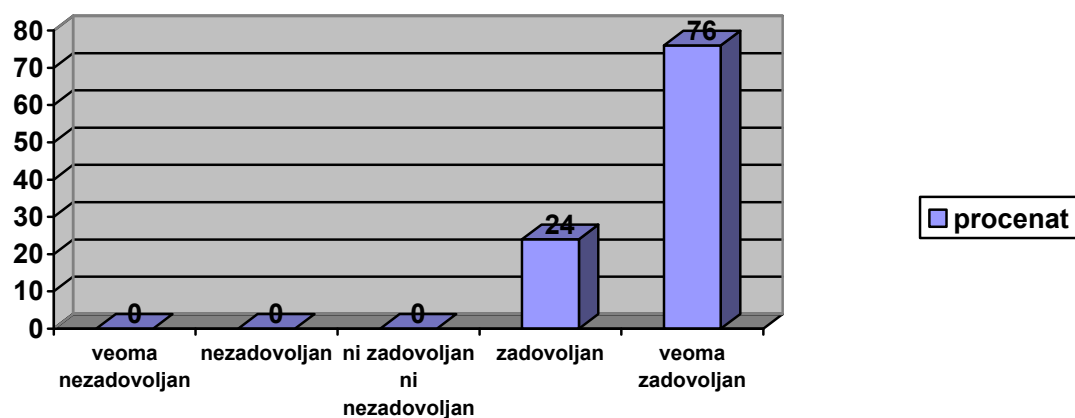
Mogućnošću telefonskog zakazivanja zadovoljno je 15% i veoma zadovoljno 85% anketiranih.

Grafikon- Mogućnost telefonskog zakazivanja



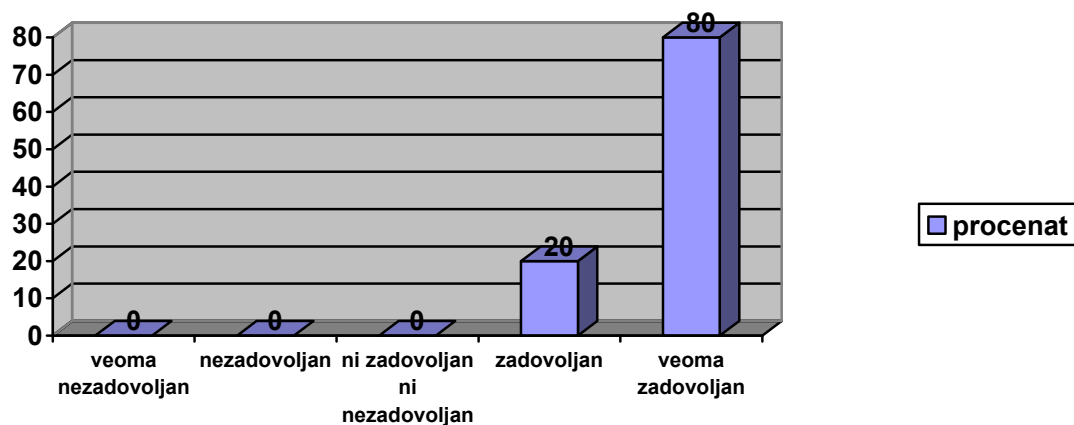
Vremenom čekanja od trenutka zakazivanja do termina pregleda zadovoljno je 24% i veoma zadovoljno 76% anketiranih korisnika.

Grafikon- Vreme čekanja od trenutka zakazivanja do termina pregleda



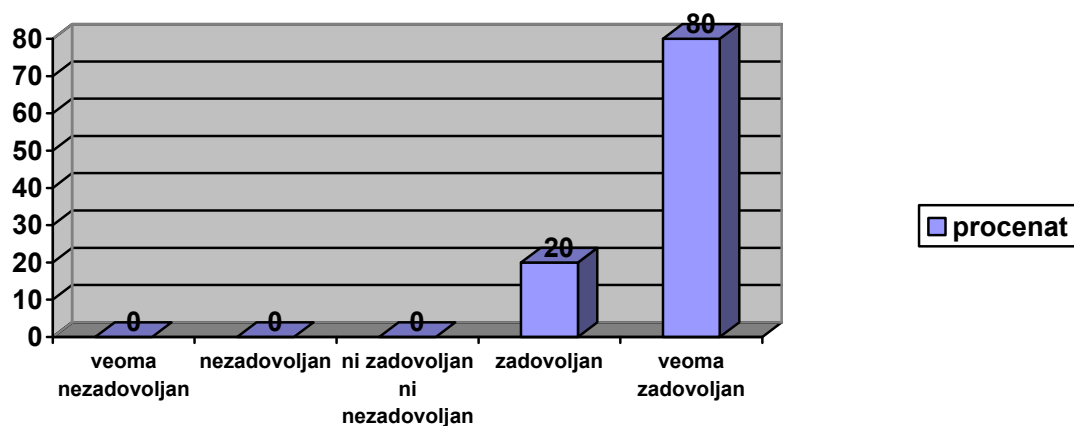
Ljubaznošću i profesionalnošću osobe koja vrši zakazivanje zadovoljno je 20% i veoma zadovoljno 80% anketiranih.

Grafikon- Ljubaznost i profesionalnost osobe koja vrši zakazivanje



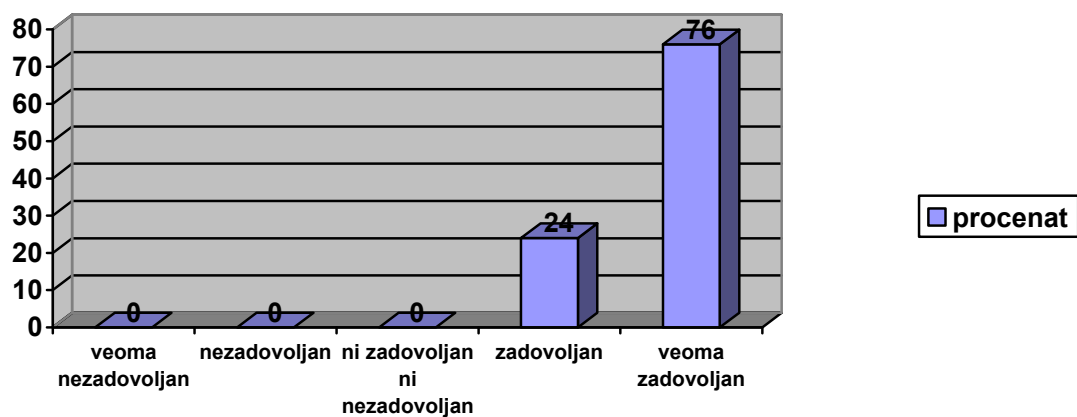
Dobijanjem instrukcija o datumu, vremenu i mestu pregleda zadovoljno je 20% i veoma zadovoljno 80% anketiranih korisnika.

Grafikon- Dobijanje instrukcija o datumu, vremenu i mestu pregleda



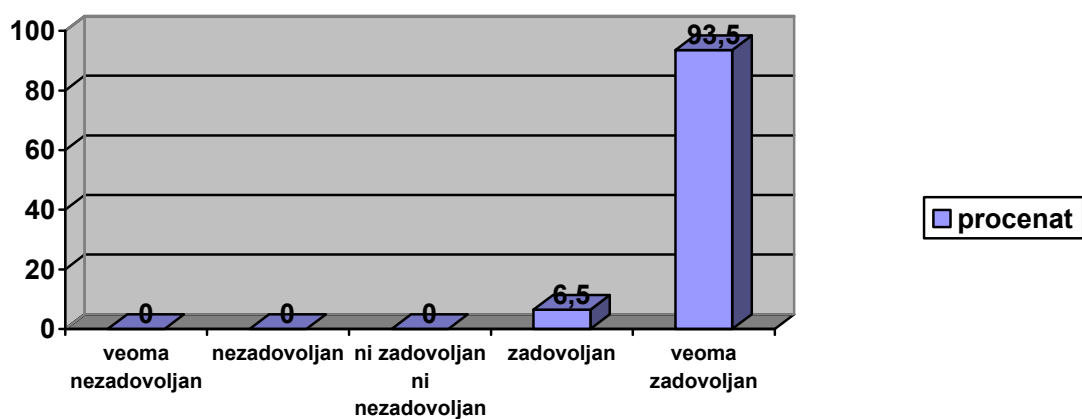
Vremenom čekanja u čekaonici zadovoljno je 24% i veoma zadovoljno 76% anketiranih.

Grafikon- Vreme čekanja u čekaonici



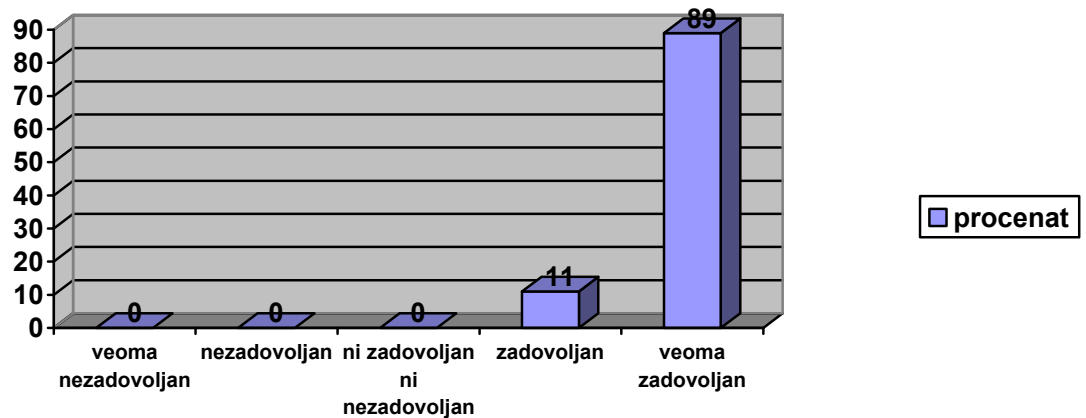
Objašnjenjem eventualnog kašnjenja njihovog termina zadovoljno je 6,5% i veoma zadovoljno 93,5% anketiranih.

Grafikon- Objašnjenje eventualnog kašnjenja termina



Čistoćom i podobnošću čekaonice zadovoljno je 11% i veoma zadovoljno 89% anketiranih.

Grafikon- Čistoća i podobnost čekaonice

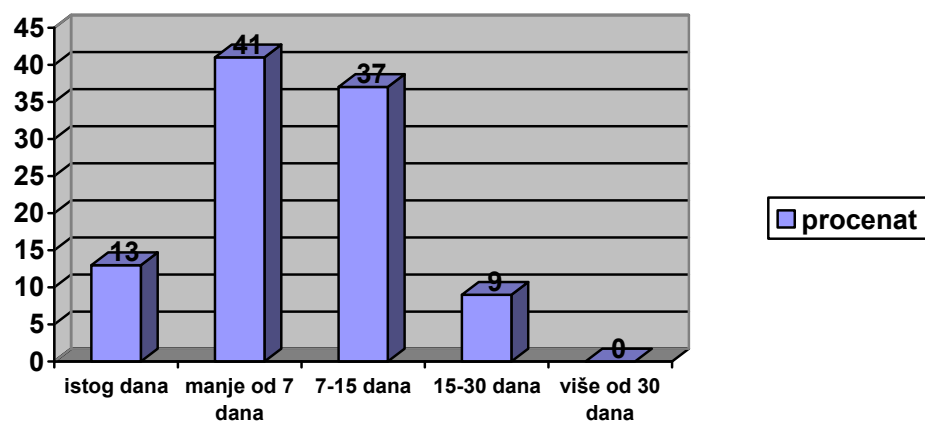


U poslednjih 12 meseci lekara specijalistu u ovoj službi je posetilo 1,02% a 0,04% je posetilo lekara u drugoj specijalističkoj službi.

Lekara specijalistu u privatnoj praksi u poslednjih 12 meseci korisnici su posetili 2,41%.

Na pitanje koliko dugo su čekali na pregled dobijeni su sledeći odgovori: Primljen/a sam istog dana bez zakazivanja 13%, zakazano im je pre manje od 7 dana 41%, zakazano pre 7-15 dana 37% i zakazano pre 15-30 dana 9%.

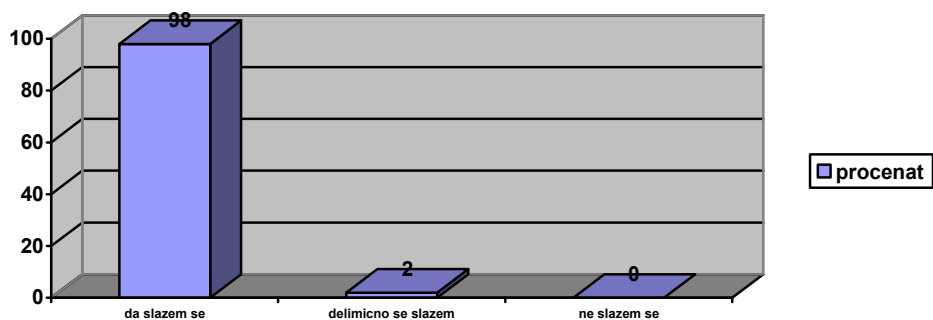
Grafikon- Dužina čekanja



Na pitanje da li se slažu sa sledećim izjavama koje se odnose na specijalističku službu dobijeni su sledeći odgovori:

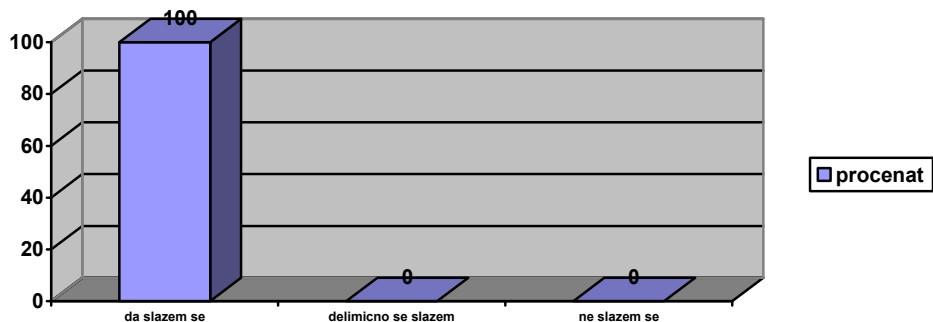
Sa izjavom da im je lekar posvetio dovoljno vremena tokom pregleda slaže se 98% ispitanika a 2% se delimično slaže.

Grafikon – Posvećenost lekara



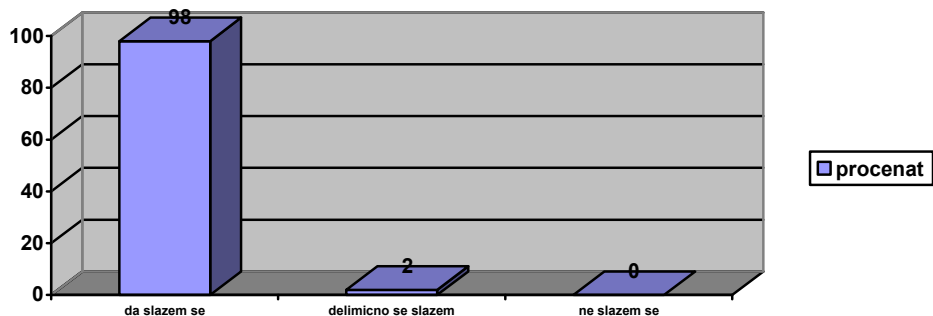
Sa izjavom da ih je lekar pažljivo slušao slaže se 100% ispitanika.

Grafikon – Slušanje pacijenta



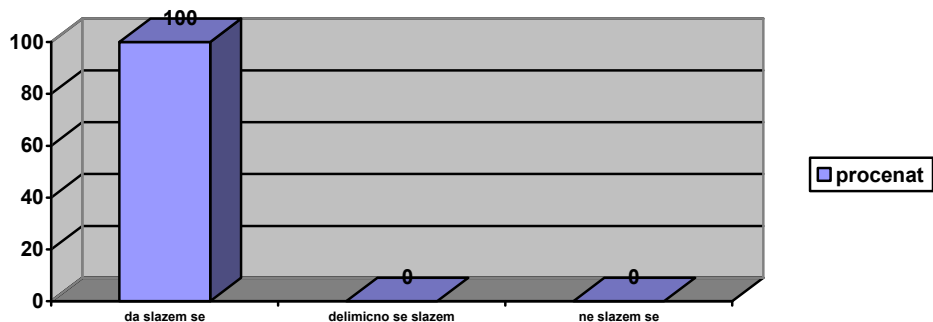
Sa izjavom da je lekar odvojio dovoljno vremena da razgovora sa njima slaže se 98% ispitanika a 2% se delimično slaže.

Grafikon – Odvojeno vreme za pacijente



Sa izjavom da je lekar dao jasna objašnjenja o bolestima i lekovima koje im prepisuje slaže se 100% ispitanika.

Grafikon – Jasna objašnjenja o bolestima i lekovima



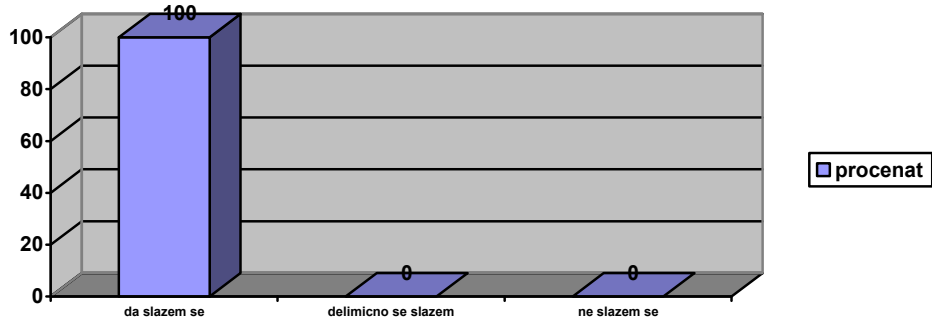
Sa izjavom da je lekar objasnio značaj testova na koje ih upućuje slaže se 100% ispitanika.

Grafikon – Objašnjenje značaja testova



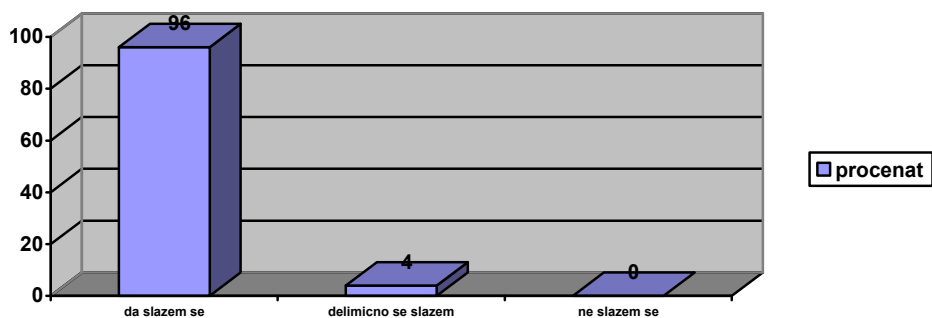
Sa izjavom da je osoblje bilo ljubazno i puno poštovanja slaže se 100% ispitanika.

Grafikon – Ljubaznost osoblja



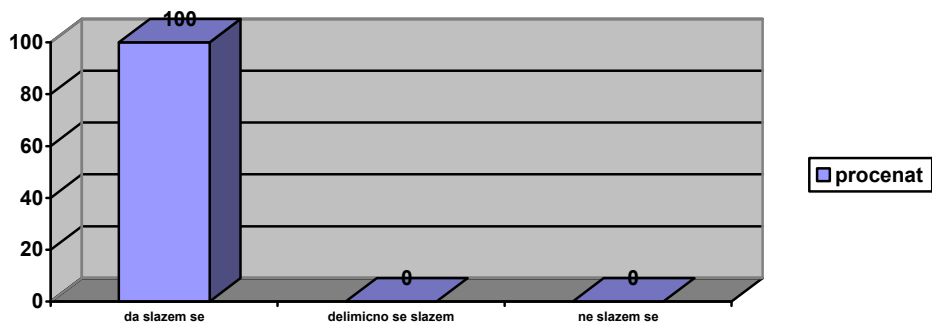
Sa izjavom da su jasno razumeli plan svog lečenja slaže se 96% ispitanika a 4% se delimično slaže.

Grafikon – Plan lečenja



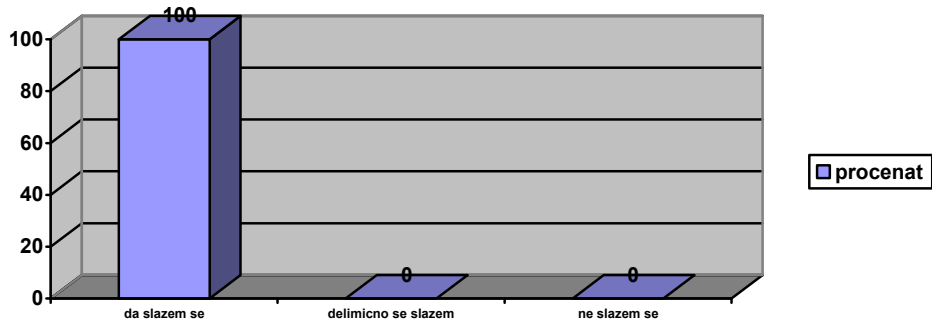
Sa izjavom da se posle pregleda osećaju sposobnije da se izbore sa svojim zdravstvenim problemima slaže se 100% ispitanika.

Grafikon – Sposobnost borbe sa zdravstvenim problemima



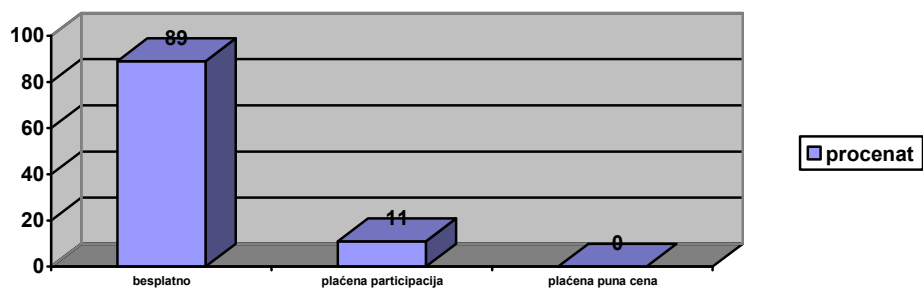
Sa izjavom da postoji kutija/knjiga za žalbe i primedbe slaže se 100% ispitanika.

Grafikon – **Kutija/knjiga za žalbe i primedbe**



Na pitanje da li su pregled specijaliste dobili besplatno ili su morali da plate 89% je dobilo besplatno, 11% je platilo participaciju dok niko nije platio punu cenu.

Grafikon – **Plaćanje pregleda**



Uzevši sve u obzir korisnici su iskazali koliko su zadovoljni zdravstvenom zaštitom u toj specijalističkoj službi. Zadovoljno je 22% i veoma zadovoljno 78% anketiranih.

Grafikon- **Zadovoljstvo zdravstvenom zaštitom**

