

**ANALIZA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA  
ZDRAVSTVENOM ZAŠTITOM**

**Dom zdravlja Stara Pazova**

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

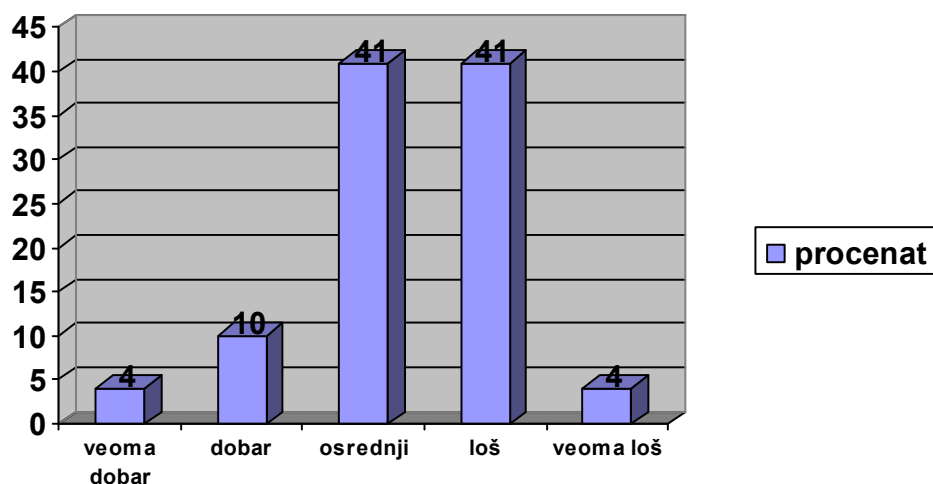
## ANALIZA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA RADOM SLUŽBE OPŠTE MEDICINE, PEDIJATRIJSKE I GINEKOLOŠKE SLUŽBE

Procena zadovoljstva korisnika radom službe opšte medicine, pedijatrijske i ginekološke službe izvršena je na osnovu anonimnog anketiranja 319 korisnika ZZ navedenih službi. Prosečna starost ispitanika je 40 godina, 63% ispitanika predstavljaju žene, a 37% muškarci.

Najveći broj korisnika je završio srednju školu 60%, visoku i višu školu završilo je 22% korisnika, 14% ima završenu osnovnu školu, a 4% anketiranih nije završio osnovnu školu.

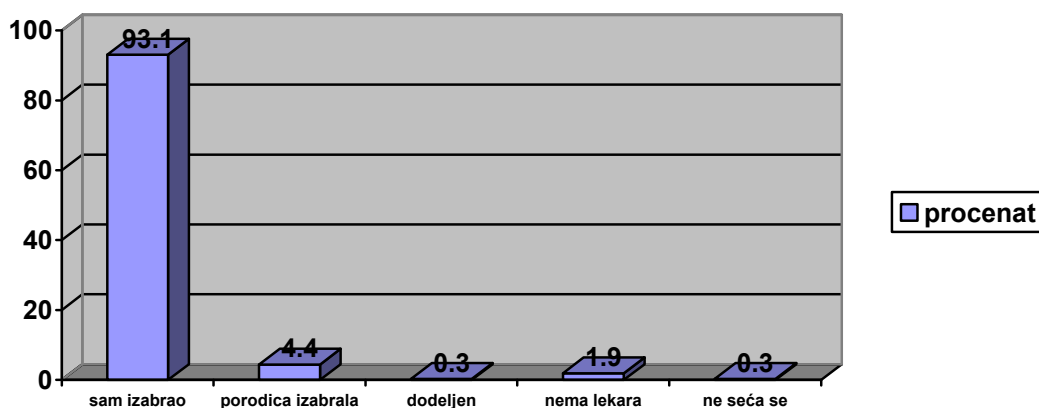
Svoj materijalni položaj najveći broj korisnika je ocenio kao osrednji - 41% i dobar - 41% , loš - 10%, veoma loš - 4% i veoma dobar - 4%.

Grafikon- Materijalni status korisnika



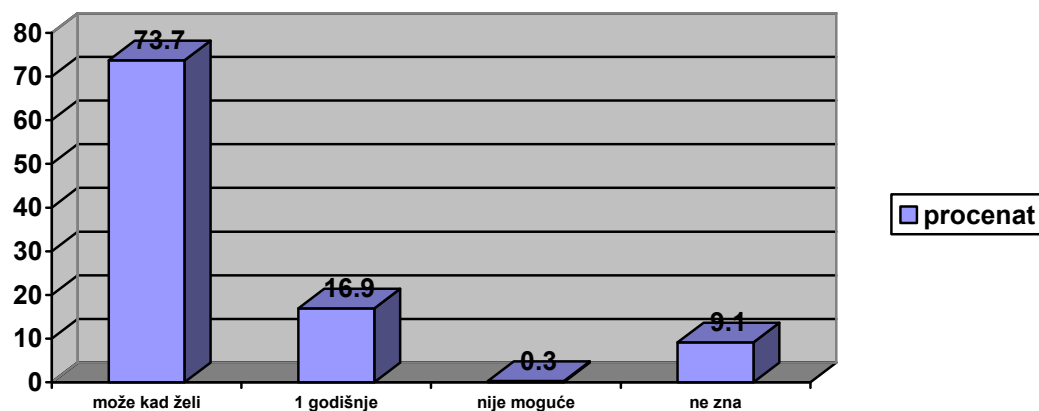
Na pitanje kako su izabrali svog lekara najveći broj je odgovorio da je sam izabrao svog lekara 93,1%, za 4.4%, je neko u porodici izabrao lekara umesto njega, 0.3% nije biralo dodeljen im je, 1.9% nema izabranog lekara i 0.3% se ne seća.

**Grafikon- Način biranja lekara**



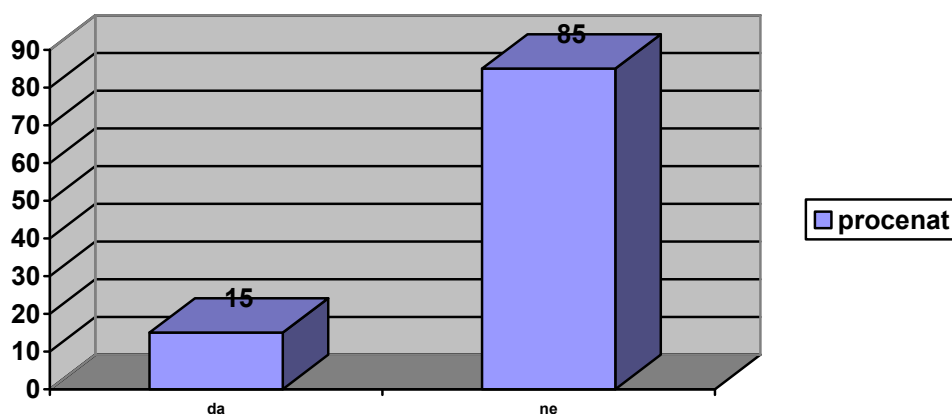
Na pitanje da li su upoznati na koji način mogu da promene svog lekara ako to žele dobijeni su sledeći odgovori – 73.7% smatra da može da ga promeni kad hoće, 16.9% smatra da može da ga menja samo jednom godišnje, 0.3% misli da nije moguće da promeni svog lekara i 9.1% ne zna.

**Grafikon- Način promene lekara**



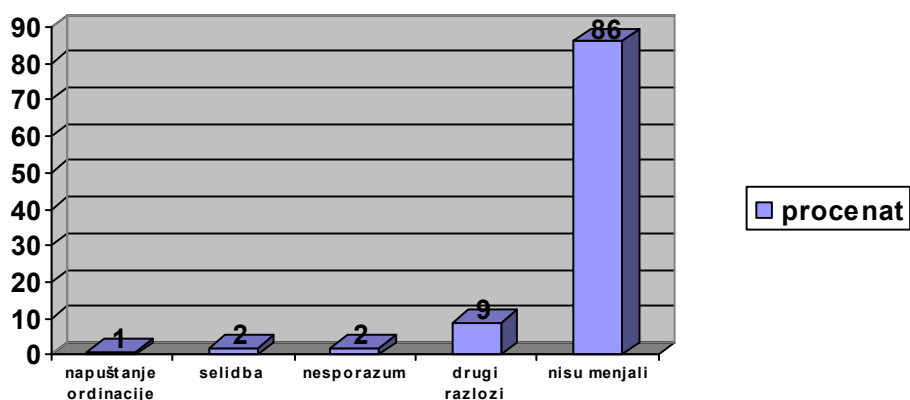
Na pitanje da li su do sada menjali izabranog lekara 15% korisnika je odgovorilo da a 85% korisnika sa ne.

**Grafikon – Promena lekara**



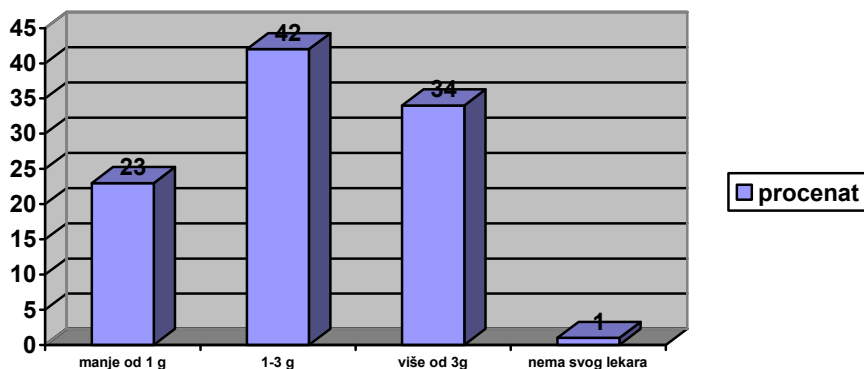
Na pitanje koji je bio razlog promene izabranog lekara dobijeni su sledeći odgovori - 1% jer je moj lekar napustio ordinaciju/kartoteku, 2% jer su se preselili, 2% je imalo nesporazum sa svojim lekarom 9% zbog drugih razloga a 86% nije menjalo svog lekara.

**Grafikon- Razlog promene lekara**



Na pitanje koliko dugo se leče kod svog lekara, najveći broj korisnika odgovorio je 1-3 godine 42%, 34% korisnika više od 3 godine, sa manje od godinu dana 23% a 1% anketiranih nema svog lekara.

**Grafikon- Dužina lečenja kod svog lekara**

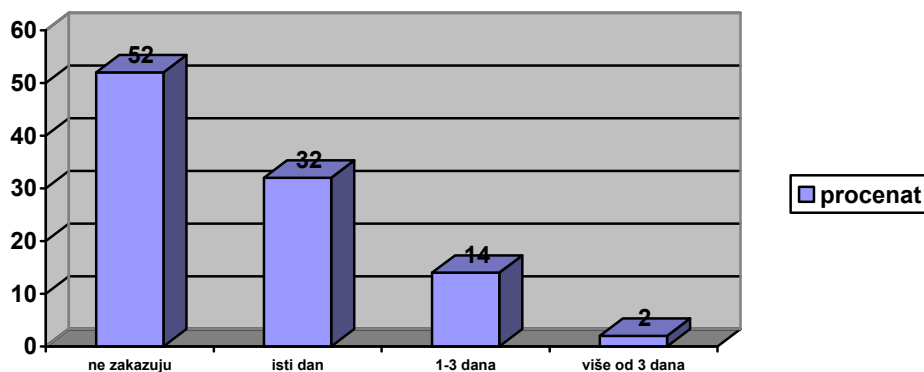


U poslednjih 12 meseci 5.93% je posetilo svog izabranog lekara a 1,25% je posetilo drugog lekara u ovoj službi.

Lekara u privatnoj praksi u poslednjih 12 meseci korisnici su posetili u proseku 0,2 puta.

Kada zakazuju pregled kod izabranog lekara obično nikad ne zakazuju 52%, istog dana bude zakazano 32%, čeka 1-3 dana 14% korisnika dok više od 3 dana čeka 2%.

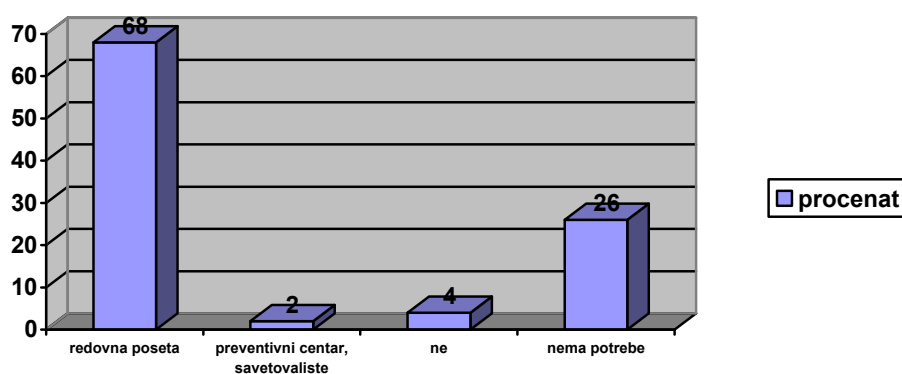
**Grafikon – Dužina zakazivanja**



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

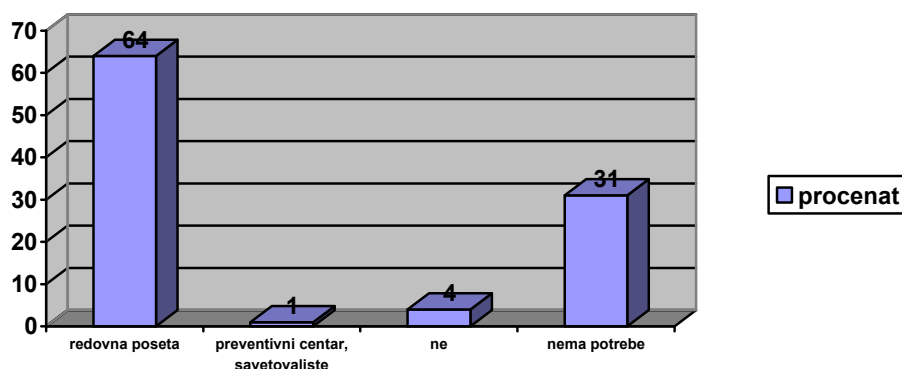
Savete o pravinoj ishrani 68% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, 2% u poseti preventivnom centru/savetovalištu, 4% ne dobija savete i za 26% nije bilo potrebe.

**Grafikon – Saveti o pravilnoj ishrani**



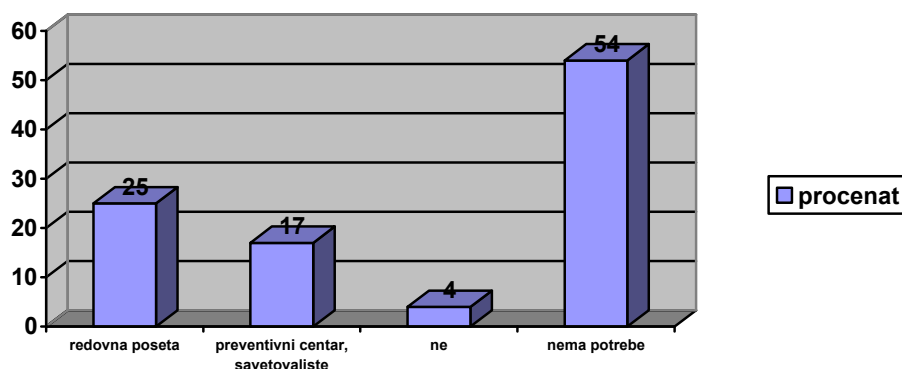
Savete o važnosti fizičke aktivnosti 64% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, 1% u poseti preventivnom centru/savetovalištu, 4% ne dobija savete i za 31% nije bilo potrebe.

**Grafikon – Važnost fizičke aktivnosti**



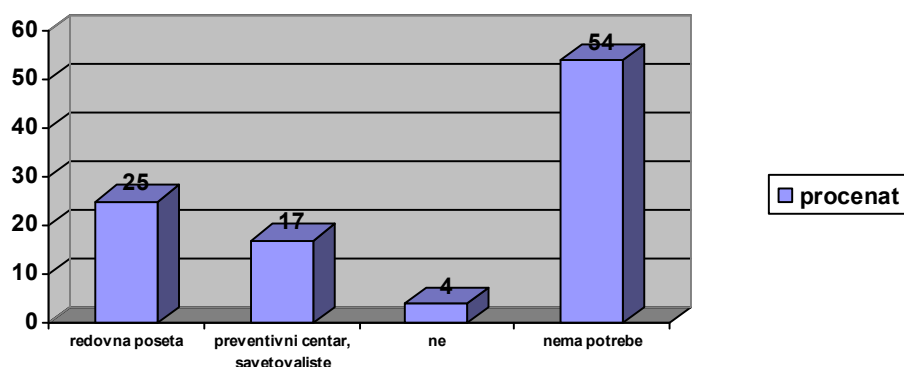
Savete o zloupotrebi alkohola 25% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, 17% u poseti preventivnom centru/savetovalištu, 4% ne dobija savete i za 54% nije bilo potrebe.

**Grafikon – Zloupotreba alkohola**



Savete o smanjenju ili prestanku pušenja 28% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, 22% u poseti preventivnom centru/savetovalištu, 3% ne dobija savete i za 47% nije bilo potrebe.

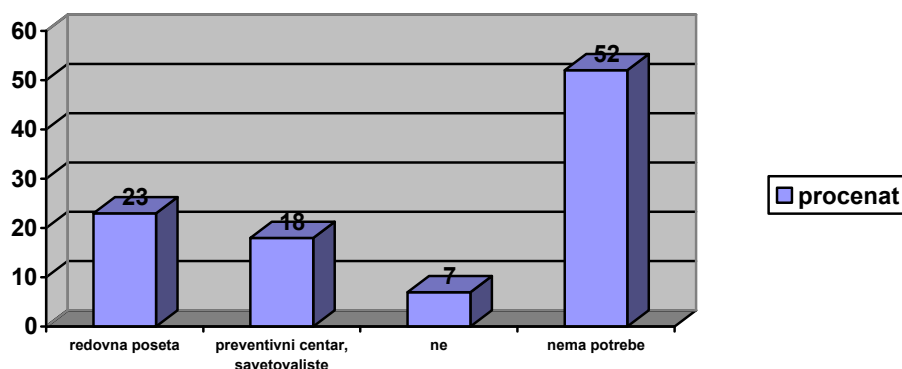
**Grafikon – Smanjenje ili prestanak pušenja**





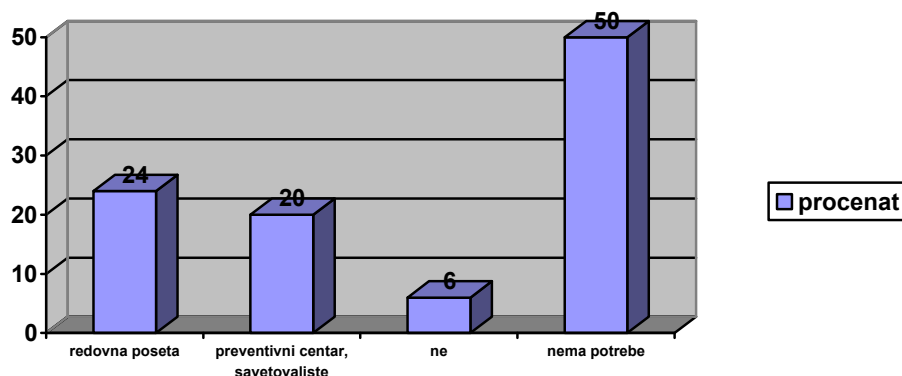
Savete o izbegavanju/odbrani od stresa 23% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, 18% u poseti preventivnom centru/savetovalištu, 7% ne dobija savete i za 52% nije bilo potrebe.

**Grafikon – Izbegavanje/odbrana od stresa**



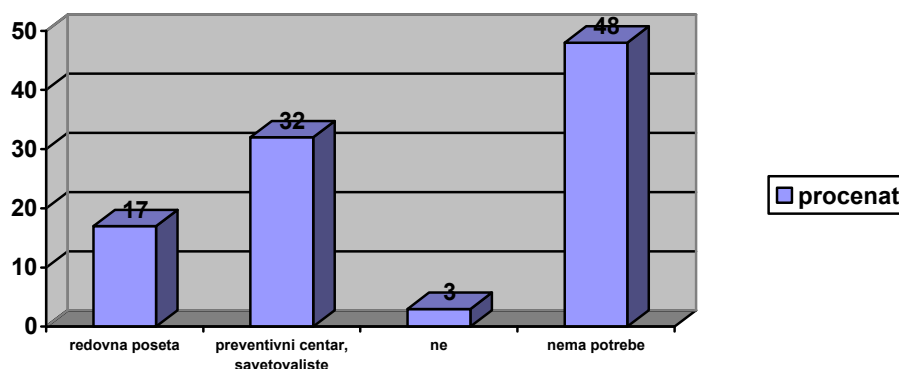
Savete o sigurnom seksu 24% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, 20% u poseti preventivnom centru/savetovalištu, 6% ne dobija savete i za 50% nije bilo potrebe.

**Grafikon – Siguran seks**



Savete o opasnosti od zlorabe droga 17% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, 32% u poseti preventivnom centru/savetovalistu, 3% ne dobija savete i za 48% nije bilo potrebe.

**Grafikon – Opasnost od zlorabe droga**

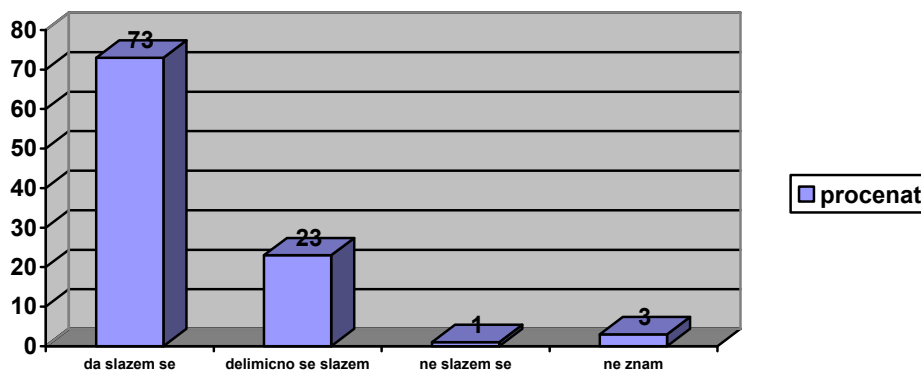


O zdravim stilovima života izabrani lekari su najviše razgovarali za vreme redovne posete dok je najmanji procenat za odgovor ne – da nisu sa njima razgovarali kako da ostanu zdravi.

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

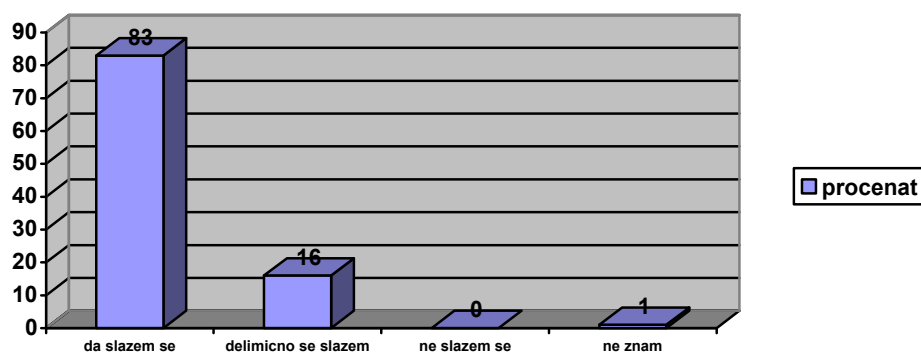
Da su medicinske sestre na šalteru ljubazne slaže se 73% ispitanika, 23% se delimično slaže, 1% se ne slaže i 3 posto ne zna.

**Grafikon – Ljubaznost medicinske sestre na šalteru**



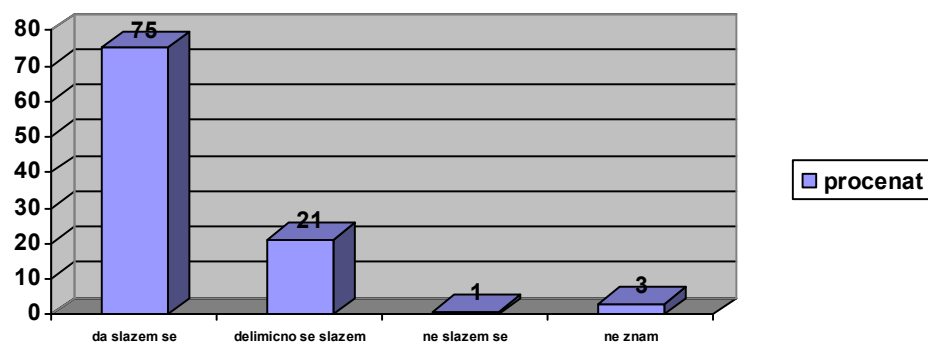
Da su medicinske sestre u sobi za intervencije ljubazne slaže se 83% ispitanika, 16% se delimično slaže i 1 posto ne zna.

**Grafikon – Ljubaznost medicinske sestre u sobi za intervencije**



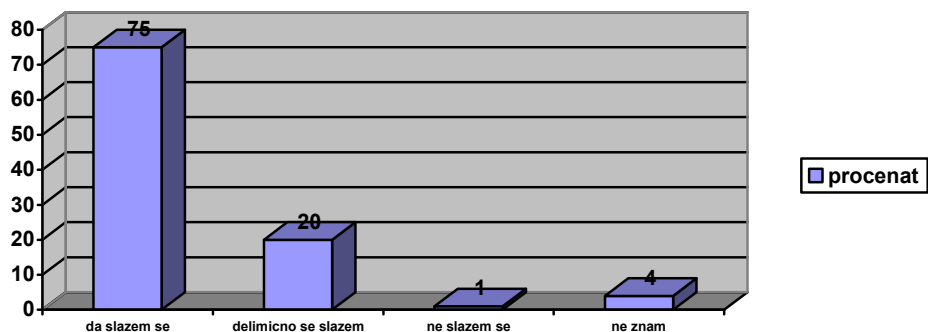
Da im medicinske sestre uvek pruže sve informacije slaže se 75% ispitanika, 21% se delimično slaže, 1% se ne slaže i 3% ne zna.

**Grafikon – Pružanje informacija od medicinske sestre**



Da medicinske sestre i lekari dobro saraduju slaže se 75% ispitanika, 20% se delimično slaže, 1% se ne slaže i 4% ne zna.

**Grafikon – Saradnja medicinske sestre i lekara**

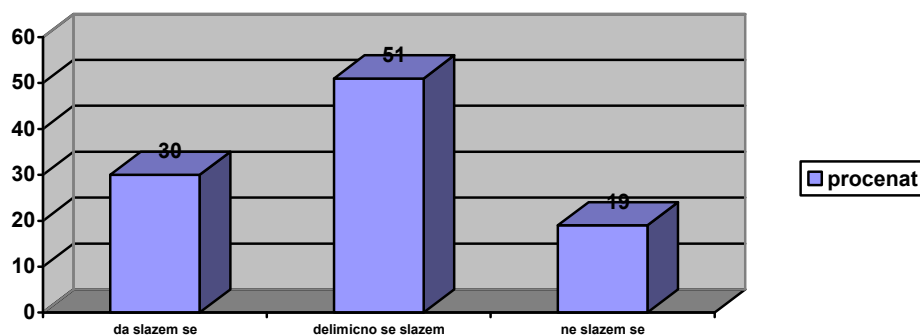


Najveći broj anketiranih je zadovoljan ljubaznošću medicinskih sestara na šalteru i u sobi kao i saradnjom sa lekarima.

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

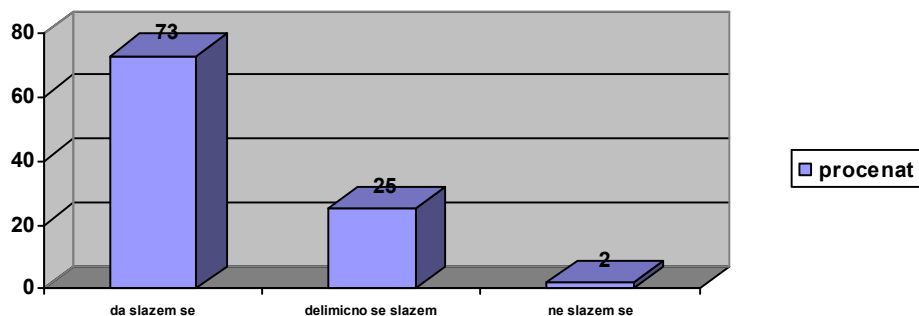
Da lekar anketiranih poznaje njihovu ličnu situaciju (npr. na poslu, u kući) slaže se 30% ispitanika, 51% se delimično slaže i 19% se ne slaže.

### Grafikon – Poznavanje lične situacije pacijenta



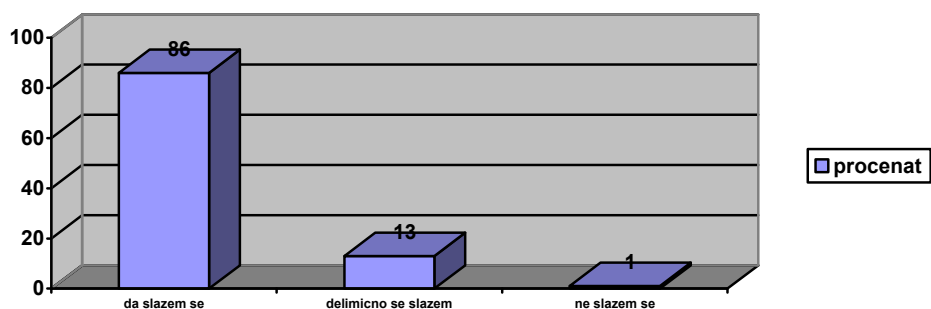
Da lekar anketiranih poznaje njihove probleme i bolesti koje su ranije imali slaže se 73% ispitanika, 25% se delimično slaže i 2% se ne slaže.

### Grafikon – Poznavanje problema i bolesti pacijenta od ranije



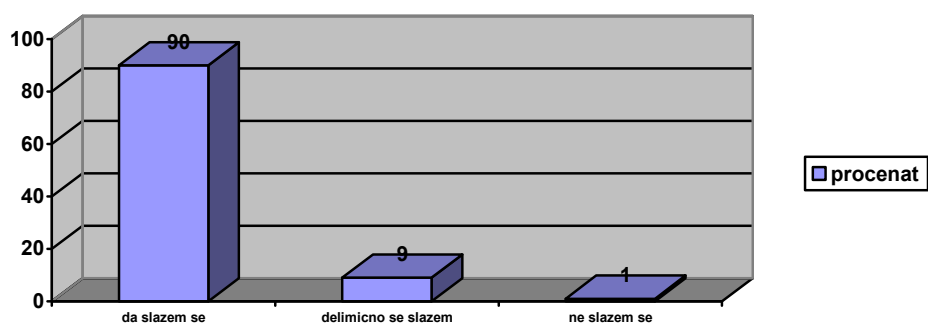
Da lekar anketiranih odvoja dovoljno vremena da razgovora sa njima slaže se 86% ispitanika, 13% se delimično slaže i 1% se ne slaže.

**Grafikon – Vreme za razgovor**



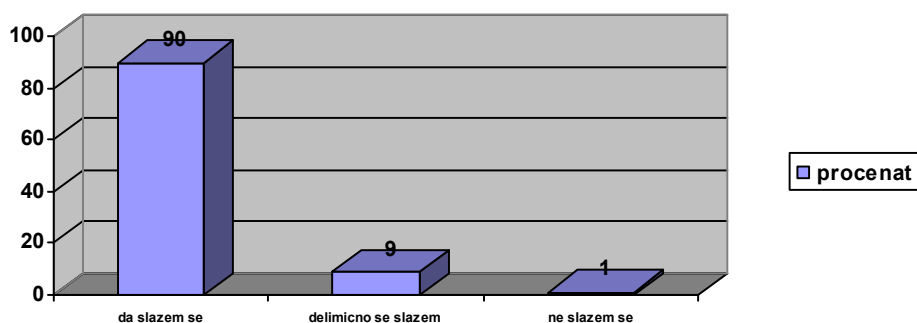
Da lekar anketiranih pažljivo sluša slaže se 90% ispitanika, 9% se delimično slaže i 1% se ne slaže.

**Grafikon – Slušanje pacijenta**



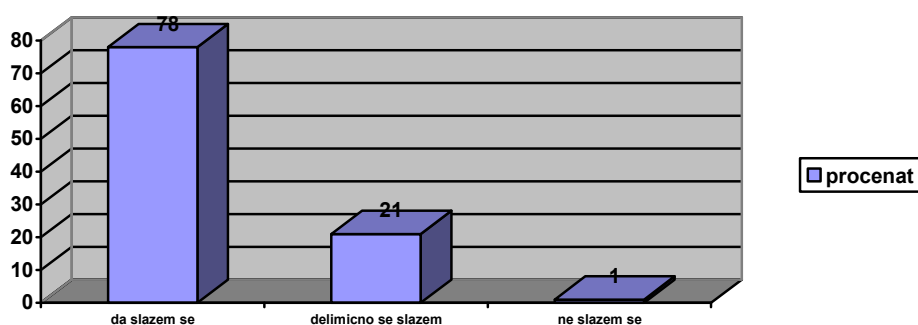
Da lekar anketiranih daje jasna objašnjenja o bolestima i lekovima koje im prepisuje slaže se 90% ispitanika, 9% se delimično slaže i 1% se ne slaže.

**Grafikon – Objašnjenja lekara**



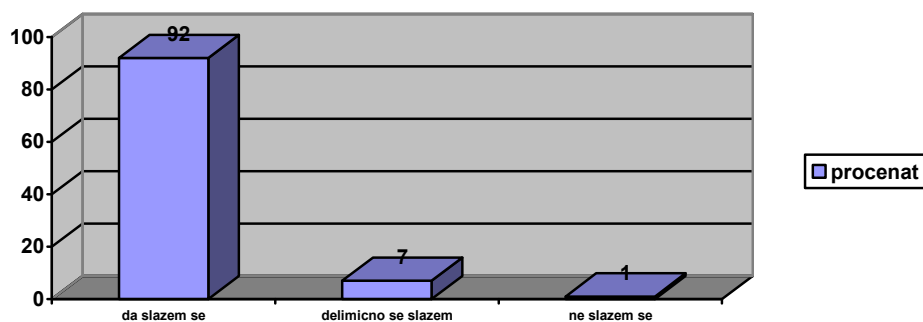
Da se posle posete lekaru oseća sposobnije da se izbori sa svojim zdravstvenim problemima slaže se 78% ispitanika, 21% se delimično slaže i 1% se ne slaže.

**Grafikon – Sposobnost borbe sa zdravstvenim problemima**



Kada imaju novi zdravstveni problem prvo idu kod svog lekara - slaže se 92% ispitanika, 7% se delimično slaže i 1% se ne slaže.

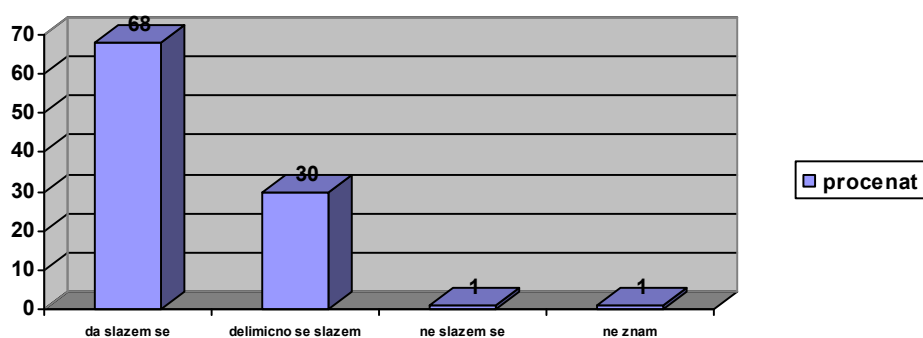
**Grafikon – Novi zdravstveni problem**



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

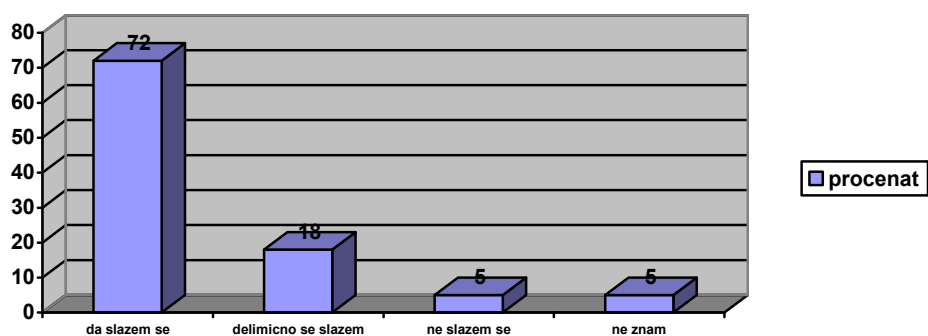
Da su zadovoljni radnim vremenom slaže se 68% ispitanika, 30% se delimično slaže, 1% se ne slaže i 1% ne zna.

**Grafikon – Zadovoljstvo radnim vremenom**



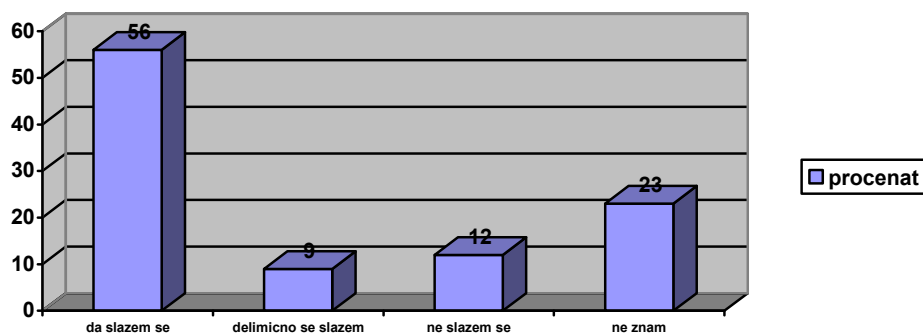
Da mogu da dođu na pregled i vikendom ako se razbole slaže se 72% ispitanika, 18% se delimično slaže, 5% se ne slaže i 5% ne zna.

**Grafikon – Pregled vikendom**



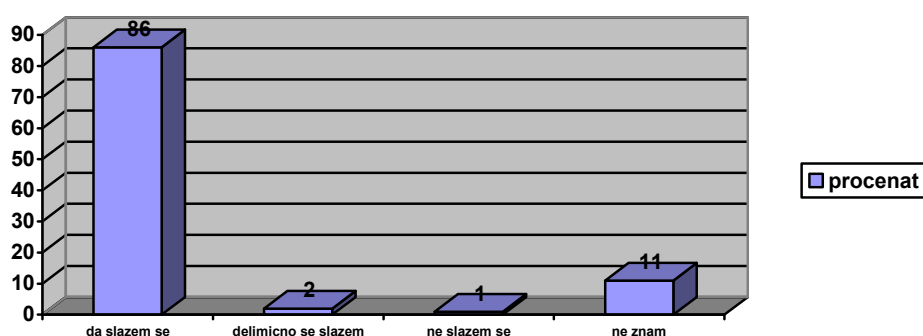
Da je služba dostupna invalidima i osobama u kolicima slaže se 56% ispitanika, 9% se delimično slaže, 12% se ne slaže i 23% ne zna.

**Grafikon – Dostupnost invalidima**



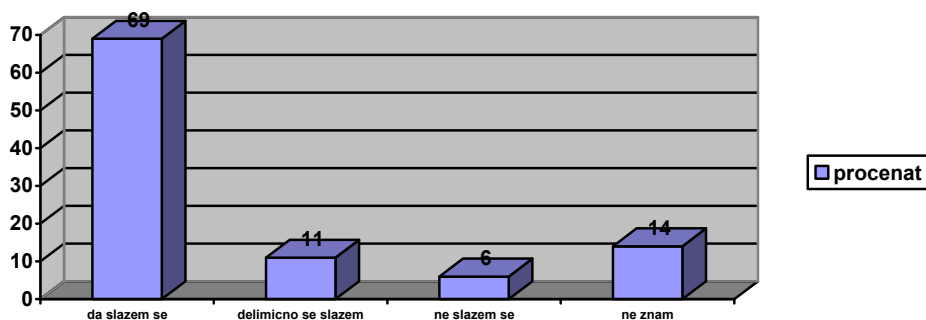
Sa procedurom da pre odlaska kod specijaliste korisnici prvo moraju da idu kod svog lekara slaže se 86% ispitanika, 2% se delimično slaže, 1% se ne slaže i 11% ne zna.

**Grafikon – Dostupnost specijaliste**



Da u čekaonicama ima dovoljno mesta za sedenje slaže se 69% ispitanika, 11% se delimično slaže, 6% se ne slaže i 14% ne zna.

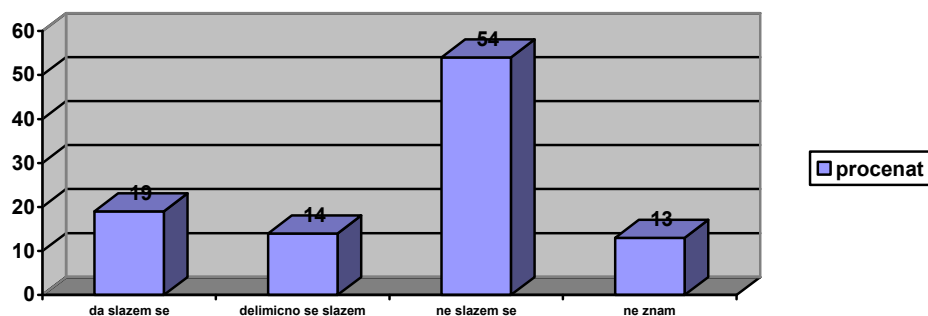
**Grafikon – Sedenje u čekaonici**





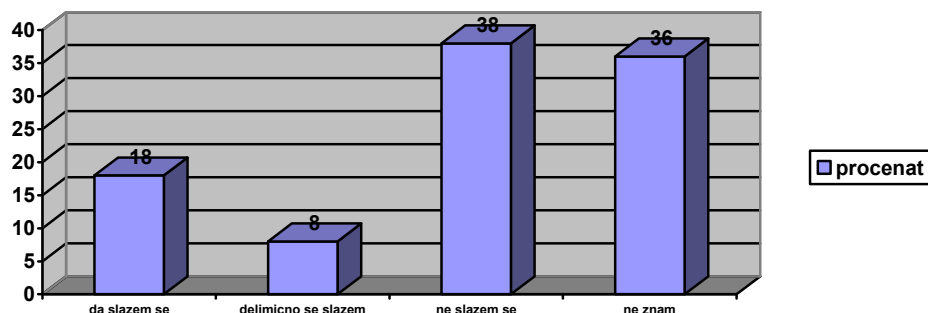
Sa izjavom da moraju dugo da čekaju u čekaonici da posete lekara slaže se 19% ispitanika, 14% se delimično slaže, 54% se ne slaže i 13% ne zna.

**Grafikon – Čekanje u čekaonici**



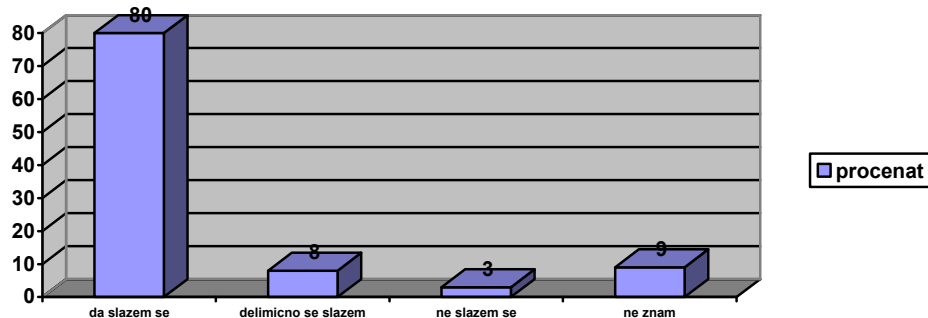
Da u toku radnog vremena mogu lako da razgovaraju sa lekarom telefonom i dobiju savet slaže se 18% ispitanika, 8% se delimično slaže, 38% se ne slaže i 36% ne zna.

**Grafikon – Savet preko telefona**



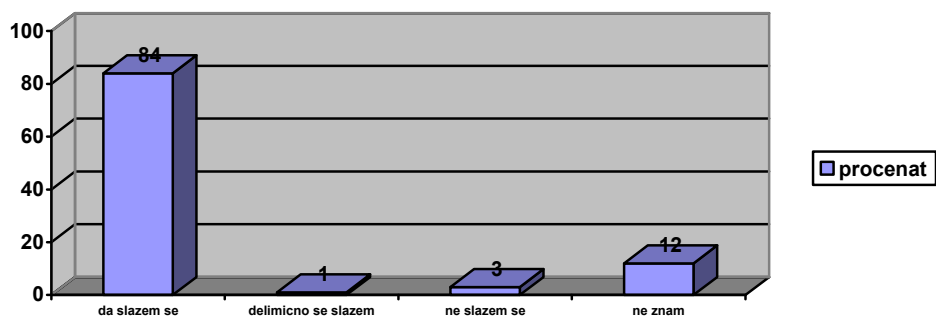
Sa izjavom da kada dođu i hitno im treba pregled lekara to mogu da obave istog dana slaže se 80% ispitanika, 8% se delimično slaže, 3% se ne slaže i 9% ne zna.

**Grafikon – Hitan pregled**



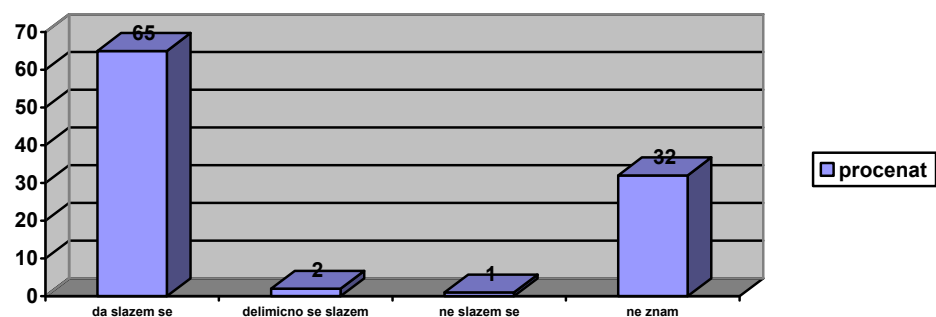
Na pitanje da li postoji kutija/knjiga za žalbe i primedbe slaže se 84% ispitanika, 1% se delimično slaže, 3% se ne slaže i 12% ne zna.

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



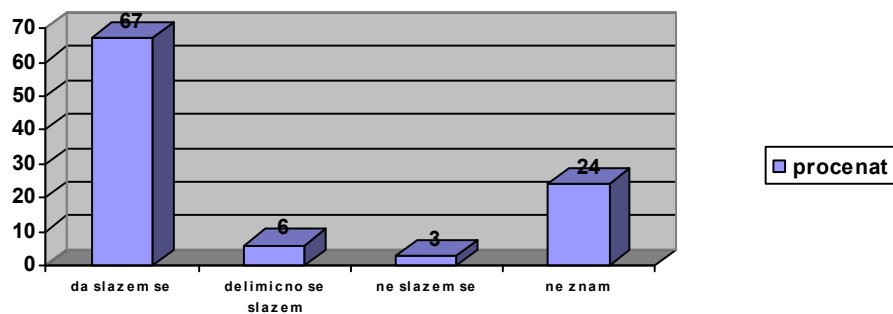
Sa izjavom da ustanova ima svoju internet stranicu slaže se 65% ispitanika, 2% se delimično slaže, 1% se ne slaže i 32% ne zna.

Grafikon – **Internet stranica**



Sa izjavom da ustanova ima dovoljno medicinske opreme slaže se 67% ispitanika, 6% se delimično slaže, 3% se ne slaže i 24% ne zna.

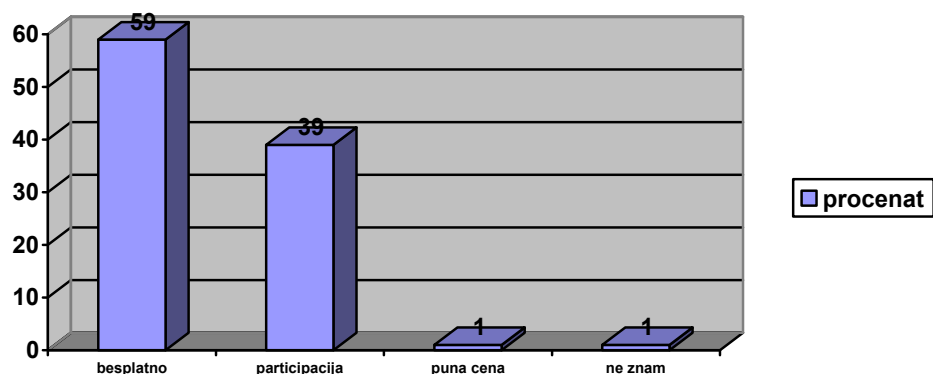
Grafikon – **Medicinska oprema**



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:

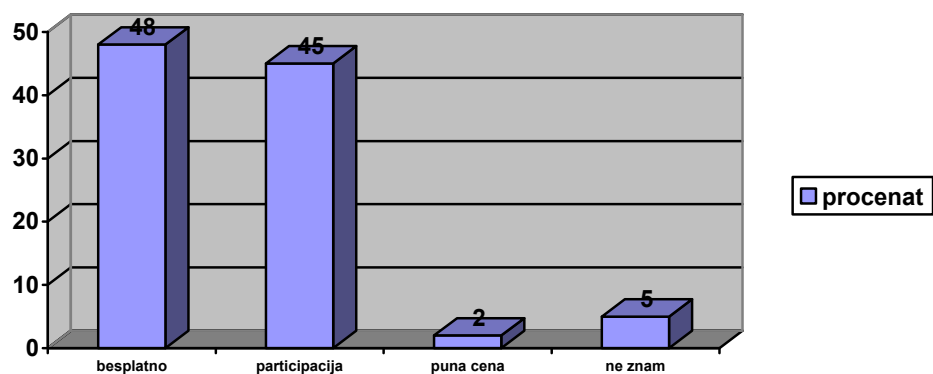
Za pregled izabranog lekara 59% smatra da je besplatan, 29% da se plaća participacija, 1% smatra da plaća punu cenu i 1% ne zna.

**Grafikon – Pregled izabranog lekara**



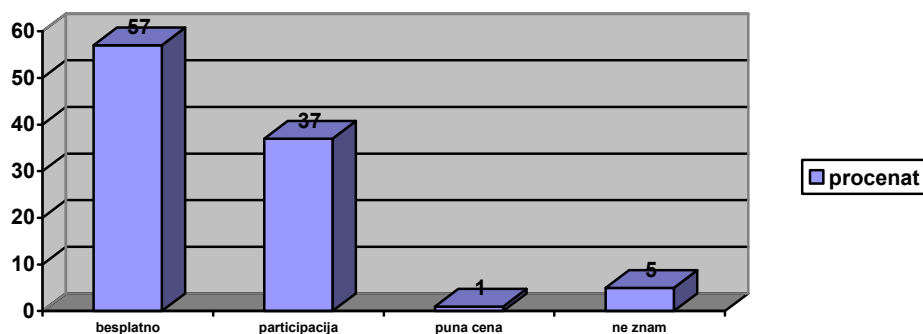
Za lekove ili injekcije koje propiše lekar 48% smatra da su besplatni, 45% da se plaća participacija, 2% smatra da plaća punu cenu i 5% ne zna.

**Grafikon – Lekovi ili injekcije koje propiše lekar**



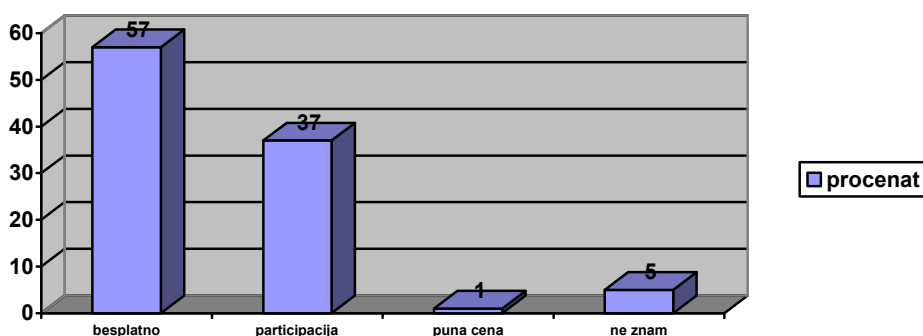
Za pregled specijaliste kod koga ih uputi lekar 57% smatra da su besplatni, 37% da se plaća participacija, 1% smatra da plaća punu cenu i 5% ne zna.

**Grafikon – Pregled specijaliste**



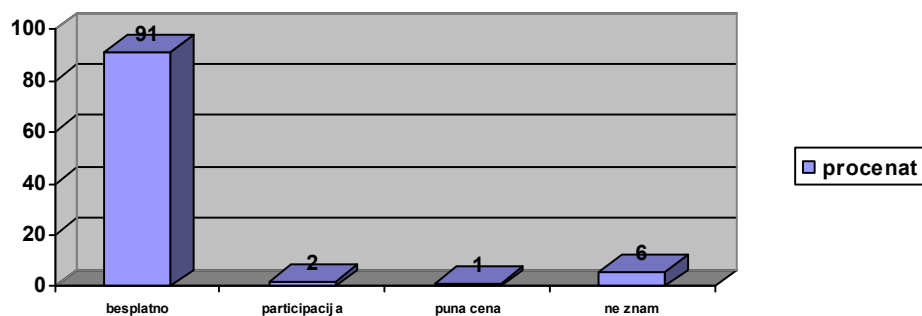
Za kućnu posetu njihovog lekara 57% smatra da su besplatne, 37% da se plaća participacija, 1% smatra da plaća punu cenu i 5% ne zna.

**Grafikon – Kućna poseta lekara**



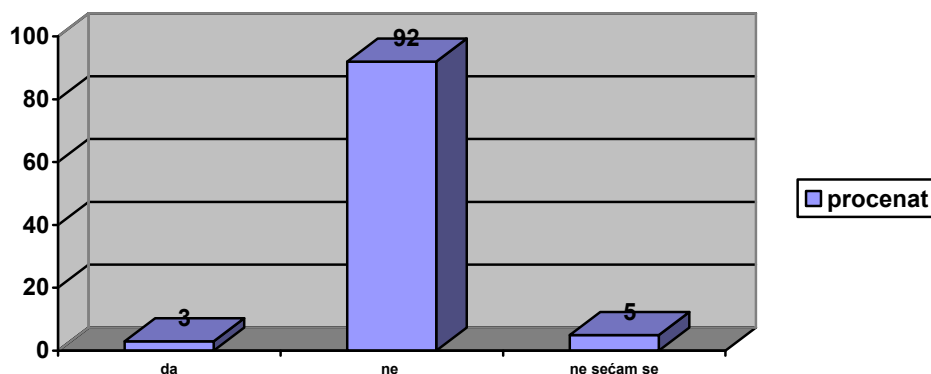
Za pregled bebe ili malog deteta u savetovalištu 91% smatra da su besplatni, 2% da se plaća participacija, 1% smatra da plaća punu cenu i 6% ne zna.

**Grafikon – Pregled bebe ili malog deteta u savetovalištu**



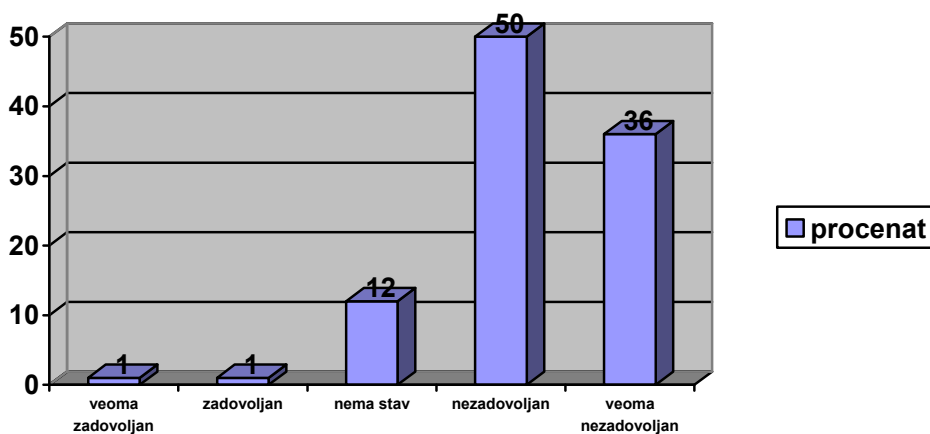
Na pitanje da li se u proteklih godinu dana desilo da nisu otišli na pregled kod svog lekara ili su ga odložili jer nisu mogli da plate pregled ili lekove 3% je odgovorilo da, 92% sa ne i 5% se neseća.

**Grafikon – Odložen pregled**



Uzevši sve u obzir korisnici su iskazali koliko su zadovoljni zdravstvenom zaštitom u ovoj službi. Veoma nezadovoljno je 1%, nezadovoljno 1%, ni zadovoljno ni nezadovoljno 12%, zadovoljno 50% i veoma zadovoljno 36%.

**Grafikon- Zadovoljstvo zdravstvenom zaštitom**

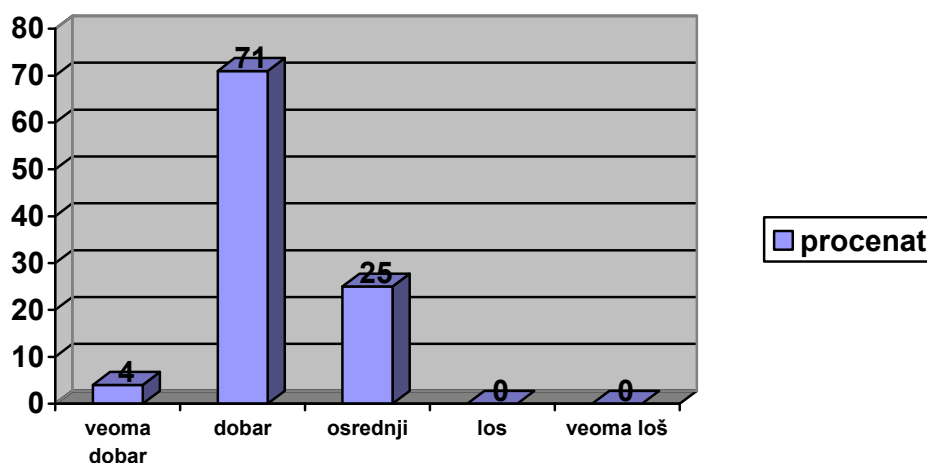


## ZADOVOLJSTVO KORISNIKA STOMATOLOŠKOM ZDRAVSTVENOM ZAŠTITOM

Anketirano je 24 korisnika prosečne starosti 36 godina. Najveći broj njih ima završenu srednju školu 75%, 17% korisnika ima višu i visoku školsku spremu, osnovnu školu ima 4% korisnika i 4% nema završenu osnovnu školu.

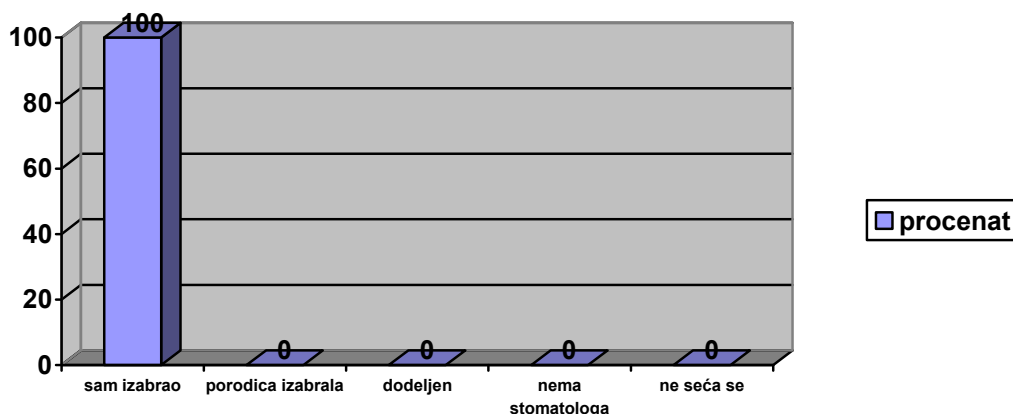
Anketirano je 87.5% žene i 12.5% muškaraca. Svoj materijalni položaj korisnici stomatološke službe ocenili su kao dobar 71%, osrednji 25% korisnika i veoma dobar 4%.

Grafikon- Materijalni status korisnika



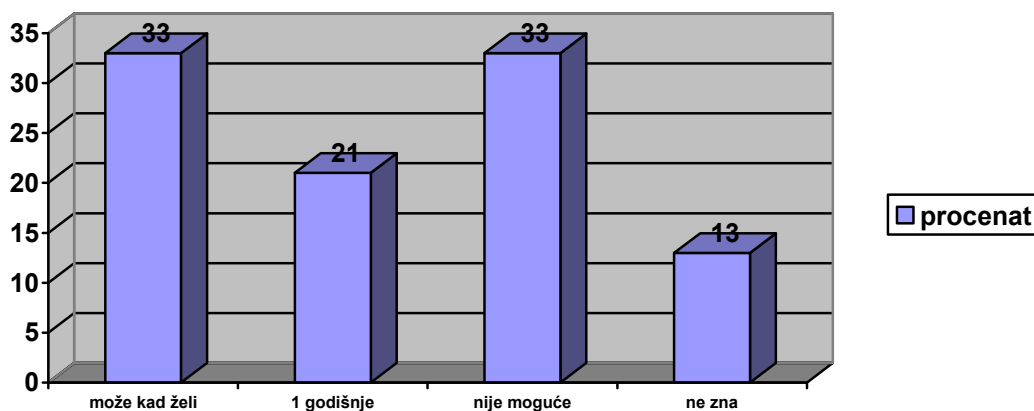
Na pitanje kako su izabrali stomatologa svom detetu svi anketirani su odgovorili da su sami izabrali svog stomatologa.

**Grafikon- Način biranja stomatologa**



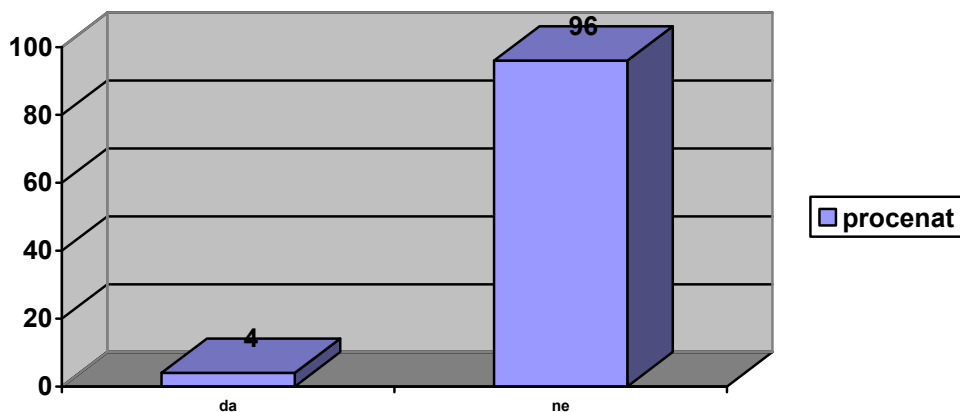
Na pitanje da li su upoznati na koji način mogu da promene izabranog stomatologa svog deteta dobijeni su sledeći odgovori - 33% smatra da može da ga promeni kad hoće, 21% smatra da može da ga menja samo jednom godišnje, 33% misli da nije moguće da promeni stomatologa svom detetu i 13% ne zna.

**Grafikon- Način promene stomatologa**



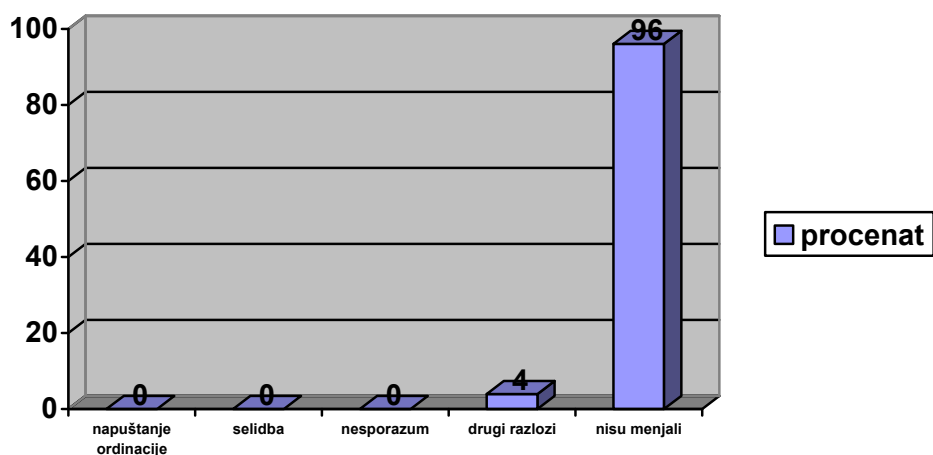
Na pitanje da li su do sada menjali izabranog stomatologa 4% korisnika je odgovorilo da a 96% korisnika sa ne.

**Grafikon – Promena stomatologa**



Na pitanje koji je bio razlog promene dobijeni su sledeći odgovori 4% zbog drugih razloga a 96% nije menjalo svog stomatologa.

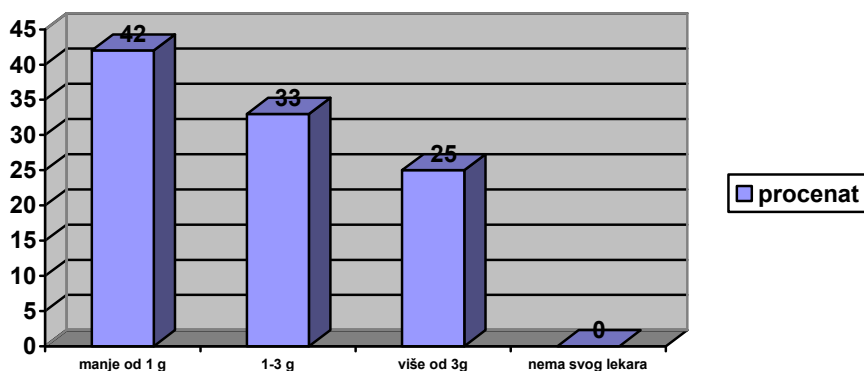
**Grafikon- Razlog promene stomatologa**





Na pitanje koliko dugo dete ima istog stomatologa, najveći broj korisnika odgovorio je sa manje od godinu dana tj. 42%, 33% 1-3 godine, 25% korisnika više od 3 godine.

**Grafikon- Dužina lečenja kod svog stomatologa**

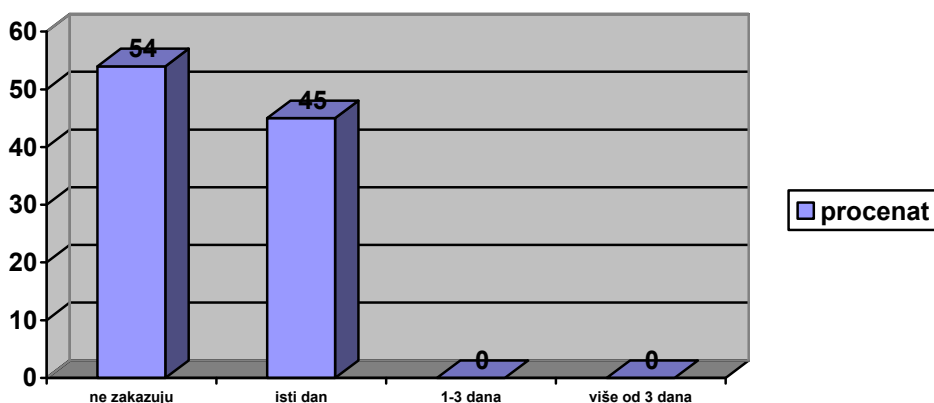


U poslednjih 12 meseci 5,71% je posetilo svog stomatologa a 0,08% je posetilo drugog stomatologa u ovoj službi.

Stomatologa u privatnoj praksi u poslednjih 12 meseci korisnici nisu posetili.

Kada zakazuju pregled kod stomatologa nikad ne zakazuju 54% korisnika dok 45% zakazuju isti dan.

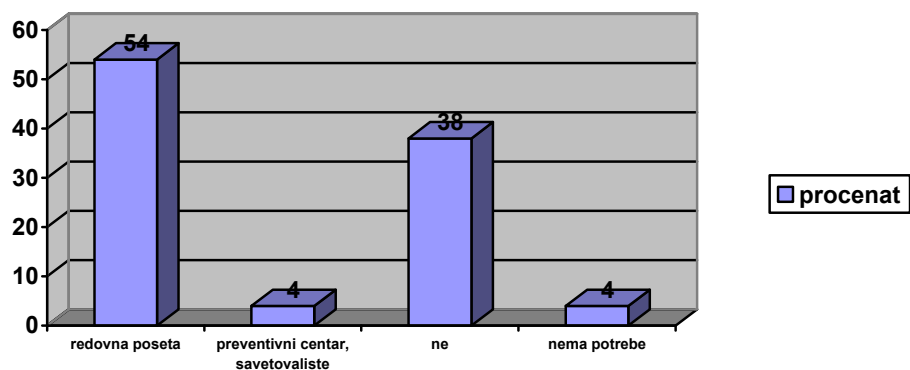
**Grafikon – Dužina zakazivanja**



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

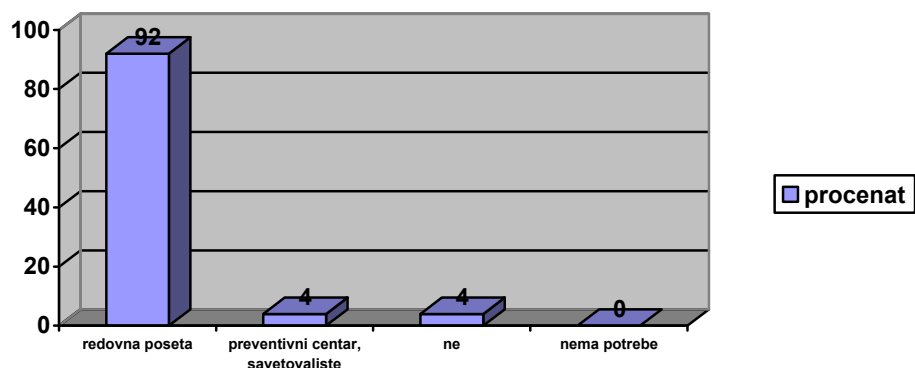
Savete o značaju redovnih pregleda 54% korisnika dobija za vreme redovne posete stomatologu, 4% u poseti preventivnom centru/savetovalištu, 38% ne dobija savete i za 4% nije bilo potrebe.

**Grafikon – Značaj redovnih pregleda**



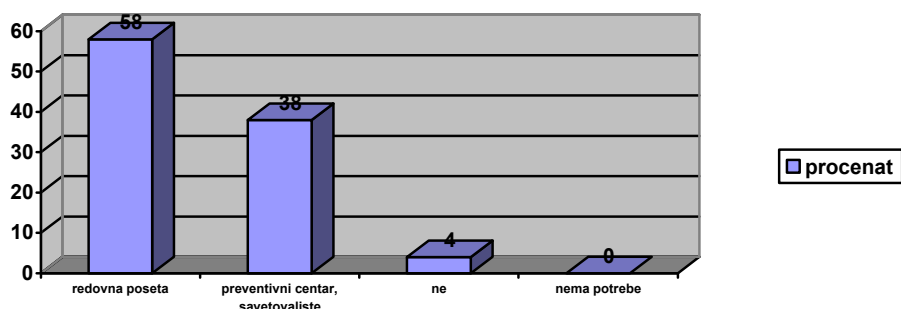
Savete o upotrebi fluora (paste, tablete...) 92% korisnika dobija za vreme redovne posete stomatologu, 4% u poseti preventivnom centru/savetovalištu i 4% ne dobija savete.

**Grafikon – Upotreba fluora**



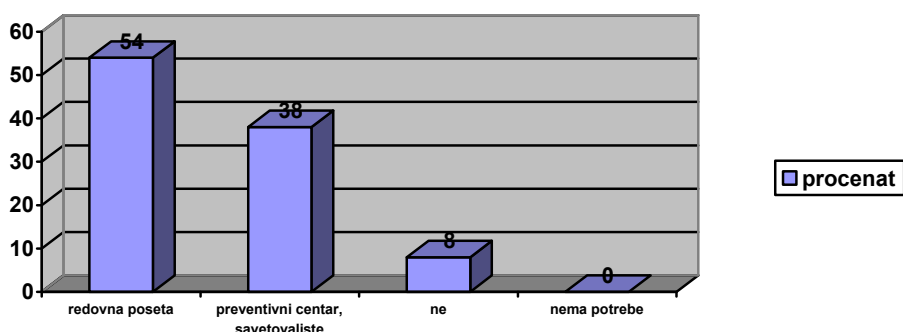
Savete o pravilnom pranju zuba 58% korisnika dobija za vreme redovne posete stomatologu, 38% u poseti preventivnom centru/savetovalištu i 4% ne dobija savete.

**Grafikon – Pravilno pranje zuba**



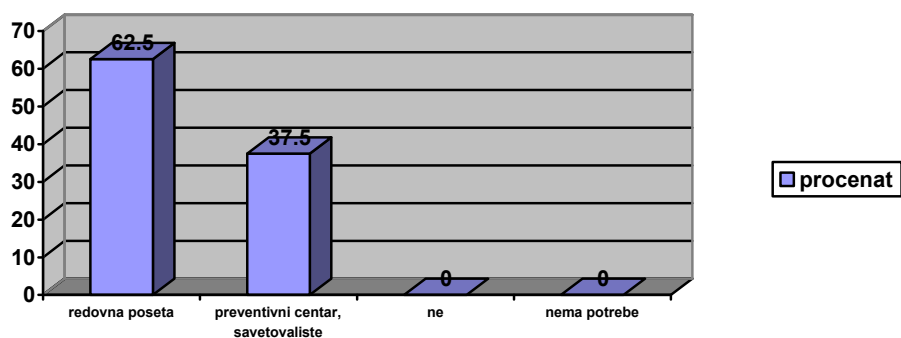
Savete o ortodontskim nepravilnostima 54% korisnika dobija za vreme redovne posete stomatologu, 38% u poseti preventivnom centru/savetovalištu i 8% ne dobija savete.

**Grafikon – Ortodontske nepravilnosti**



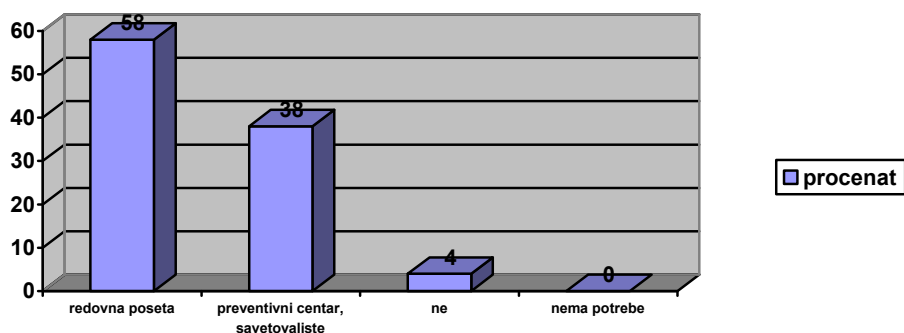
Savete o nastanku karijesa 62.5% korisnika dobija za vreme redovne posete stomatologu i 37.5% u poseti preventivnom centru/savetovalištu.

**Grafikon – Nastanak karijesa**



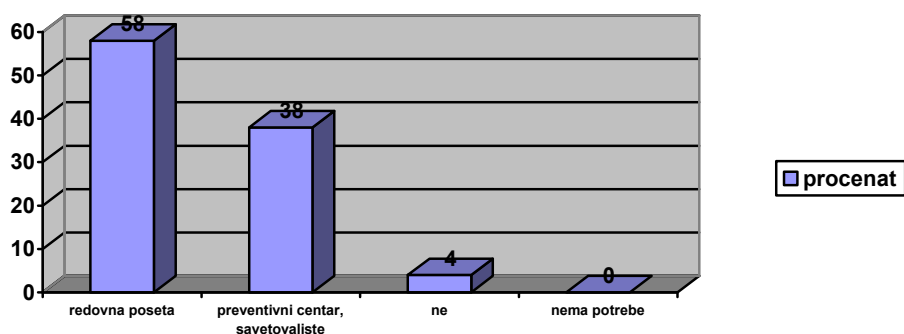
Savete o priboru za oralnu higijenu 58% korisnika dobija za vreme redovne posete stomatologu, 38% u poseti preventivnom centru/savetovalištu i 4% ne dobija savete.

**Grafikon – Pribor za oralnu higijenu**



Savete o pravilnoj ishrani 96% korisnika dobija za vreme redovne posete stomatologu i 4% u poseti preventivnom centru/savetovalištu.

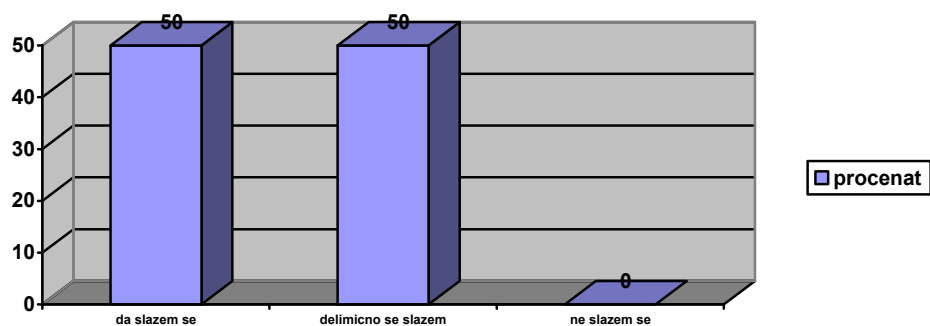
**Grafikon – Pravilna ishrana**



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

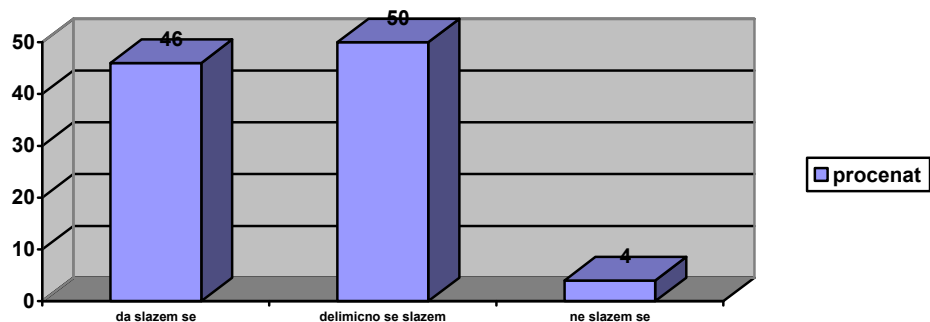
Sa izjavom da je stomatolog upoznat sa problemima i bolestima koje ima njihovo dete slaže se 50% ispitanika i 50% se delimično slaže.

**Grafikon – Poznavanje problema i bolesti deteta**



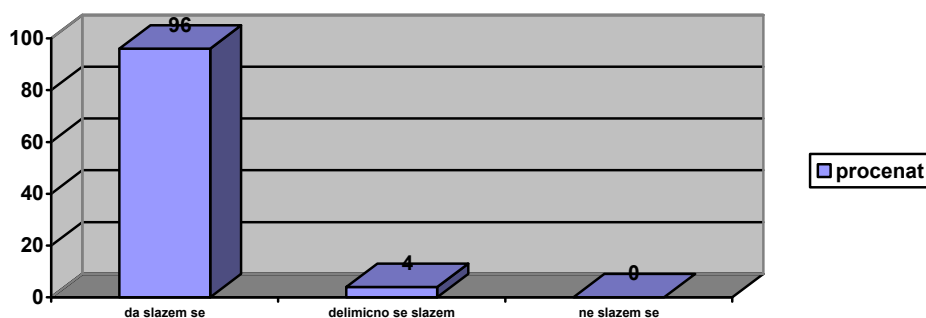
Sa izjavom da stomatolog odvaja dovoljno vremena da razgovora sa njima i detetom slaže se 46% ispitanika, 50% se delimično slaže i 4% se ne slaže.

**Grafikon – Odvajanje vremena za pacijente**



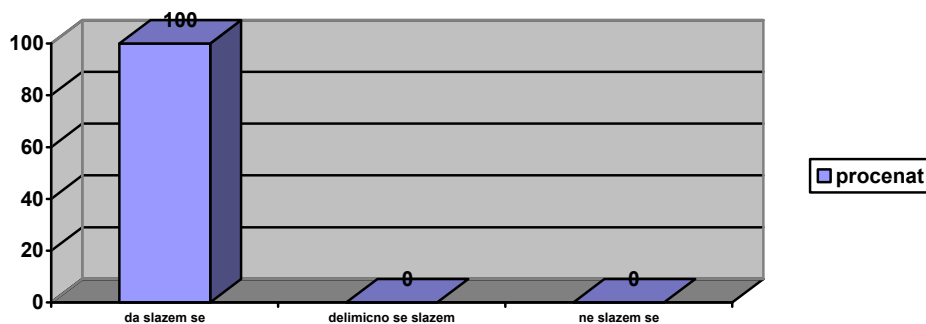
Sa izjavom da im stomatolog daje jasna objašnjenja o intervencijama koje planira kod deteta slaže se 96% ispitanika a 4% se delimično slaže.

**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.

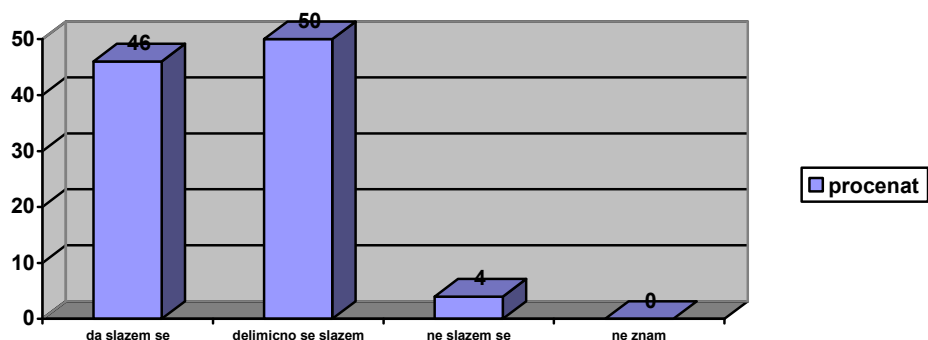
**Grafikon – Odlazak kod izabranog stomatologa**



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

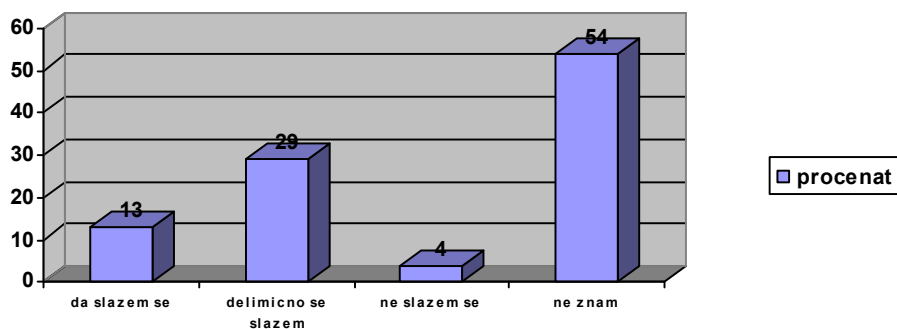
Sa izjavom da su zadovoljni radnim vremenom slaže se 46% ispitanika, 50% se delimično slaže i 4% se ne slaže.

### Grafikon – Zadovoljstvo radnim vremenom



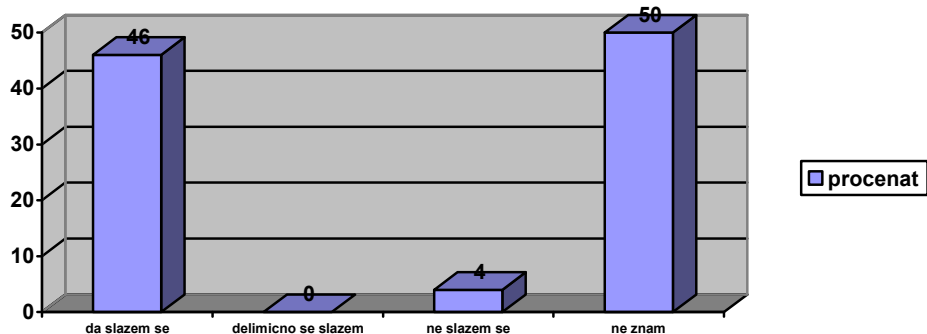
Sa izjavom da mogu da dovedu dete na stomatološki pregled i vikendom slaže se 13% ispitanika, 29% se delimično slaže, 4% se ne slaže i 54% ne zna.

### Grafikon – Rad vikendom



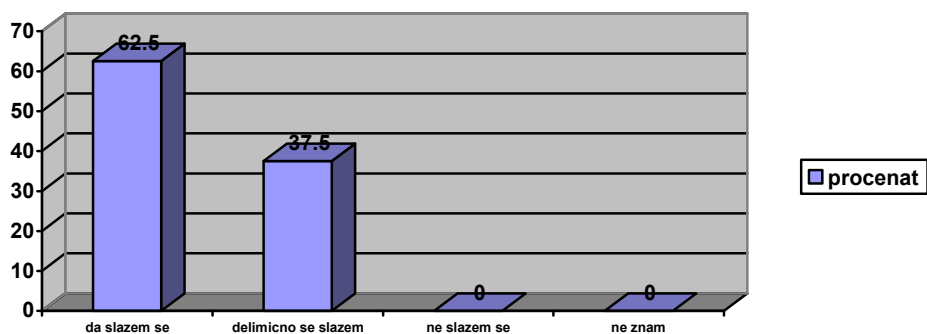
Sa izjavom da je dostupna deci sa posebnim potrebama slaže se 46% ispitanika, 4% se ne slaže i 50% ne zna.

**Grafikon – Dostupnost deci sa posebnim potrebama**



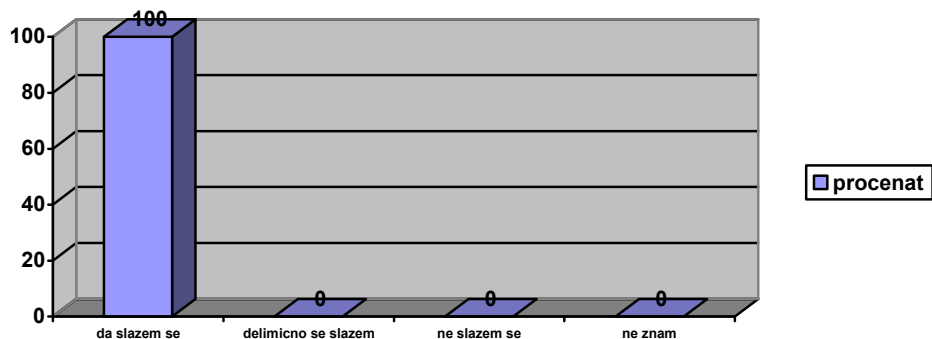
Sa izjavom da je osoblje na šalteru ljubazno slaže se 62.5% ispitanika a 37.5% se delimično slaže.

**Grafikon – Ljubaznost osoblja našalteru**



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

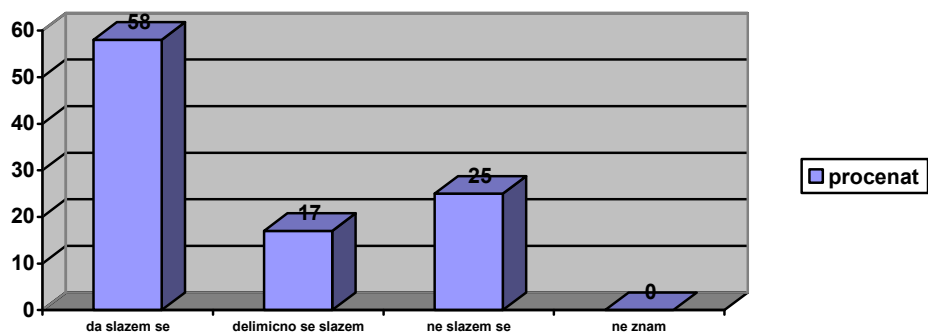
**Grafikon – Mesto za sedenje**





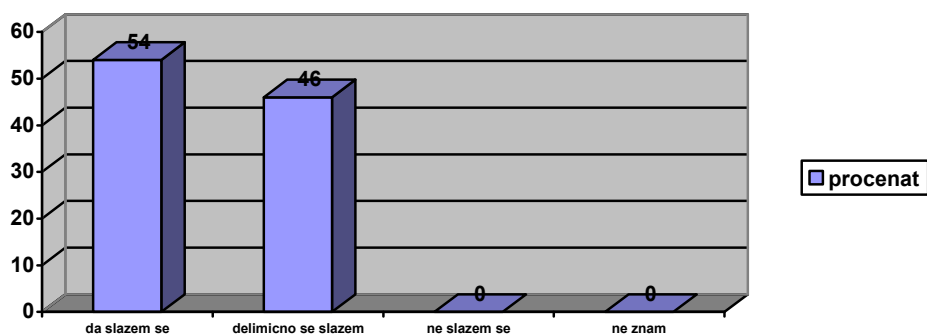
Sa izjavom da dolgo čekaju pre posete u čekaonici slaže se 58% ispitanika, 17% se delimično slaže i 25% se ne slaže.

**Grafikon – Čekanje pre posete u čekaonici**



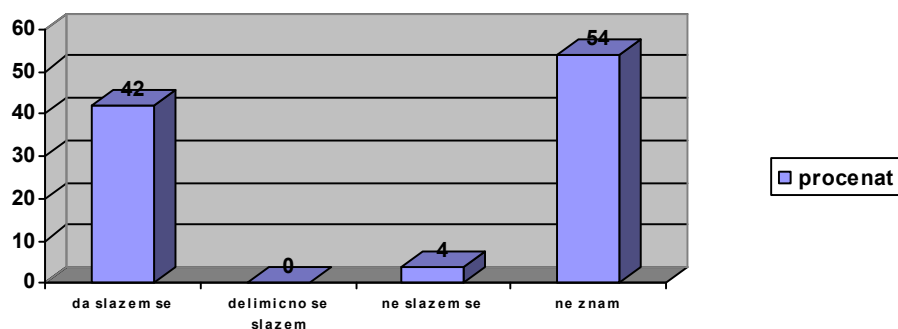
Sa izjavom da kada je detetu hitno potrebna stomatološka usluga, to mogu da obave istog dana slaže se 54% ispitanika a 46% se delimično slaže.

**Grafikon – Hitan pregled tokom dana**



Sa izjavom da postoji kutija/knjiga za žalbe i primedbe slaže se 42% ispitanika, 4% se ne slaže i 54% ne zna.

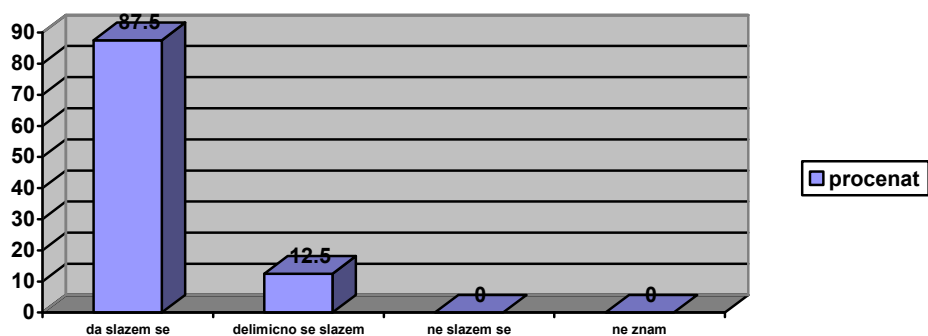
**Grafikon – Postojanje kutije/knjige za žalbe i primedbe**



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

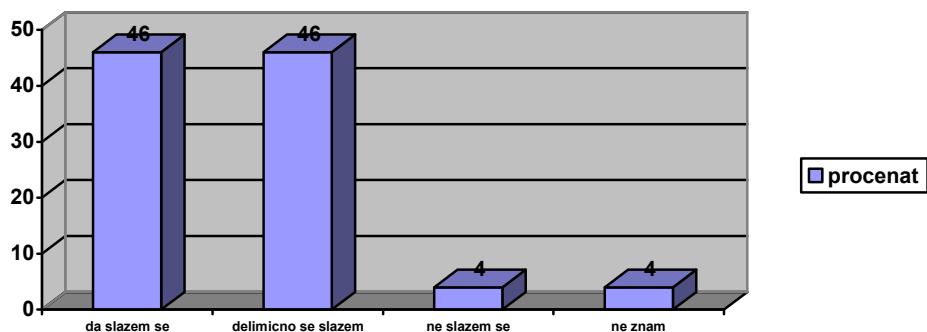
Sa izjavom da im je pedijatar objasnio važnost zdravlja usta i zuba njihovog deteta slaže se 87.5% ispitanika a 12.5% se delimično slaže.

**Grafikon – Pedijatar-važnost zdravlja usta i zuba**



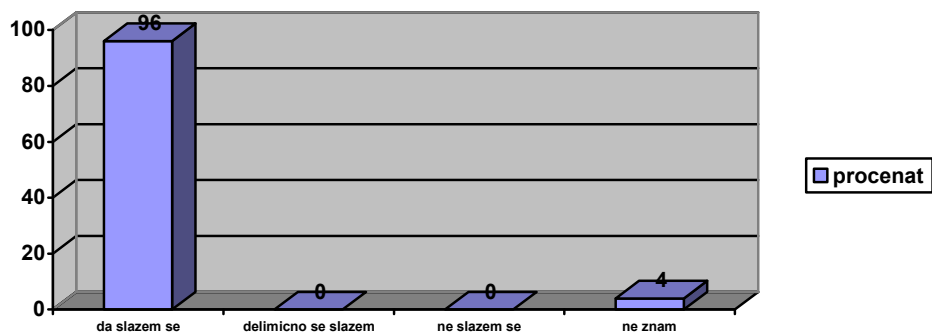
Sa izjavom da im pedijatar savetuje upotrebu fluor preparata (paste, tablete...) slaže se 46% ispitanika, 46% se delimično slaže, 4% se ne slaže i 4% ne zna.

**Grafikon – Pedijatar- upotrebu fluor preparata**



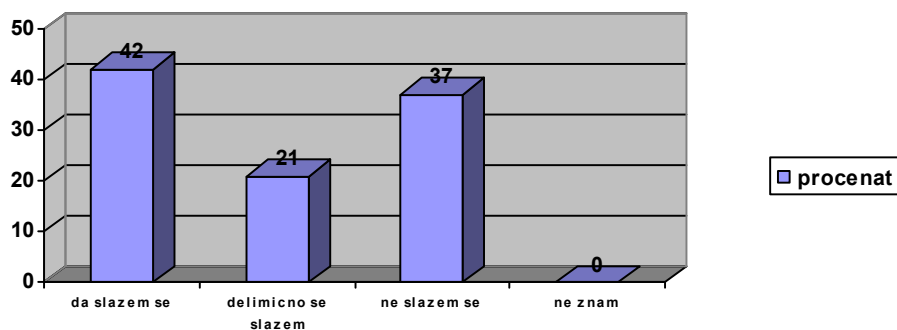
Sa izjavom da dečji stomatolog i stomatološka sestra dobro saraduju slaže se 96% ispitanika i 4% ne zna.

**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 slaže se 42% ispitanika, 21% se delimično slaže i 37% se ne slaže.

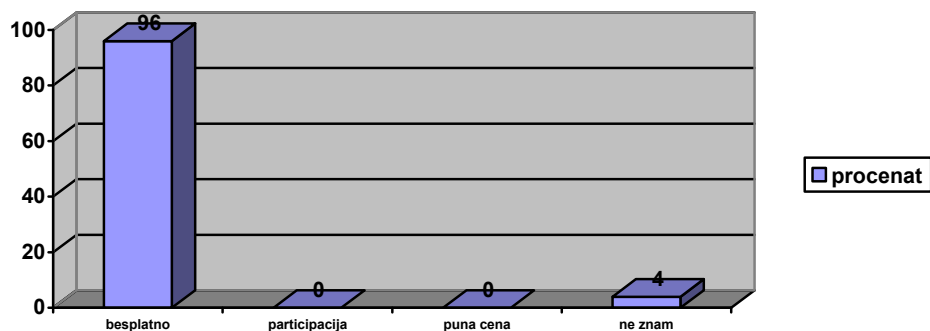
**Grafikon – Razgovor sa stomatološkom sestrom**



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:

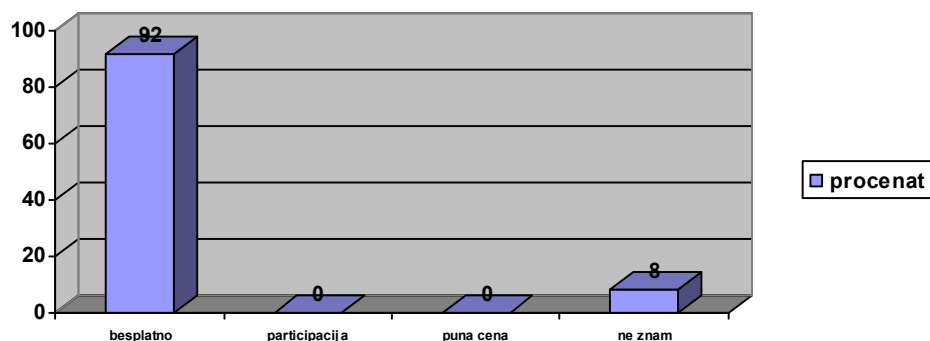
Za pregled izabranog stomatologa 96% anketiranih korisnika smatra da su besplatni a 4% ne zna.

**Grafikon – Pregled izabranog stomatologa**



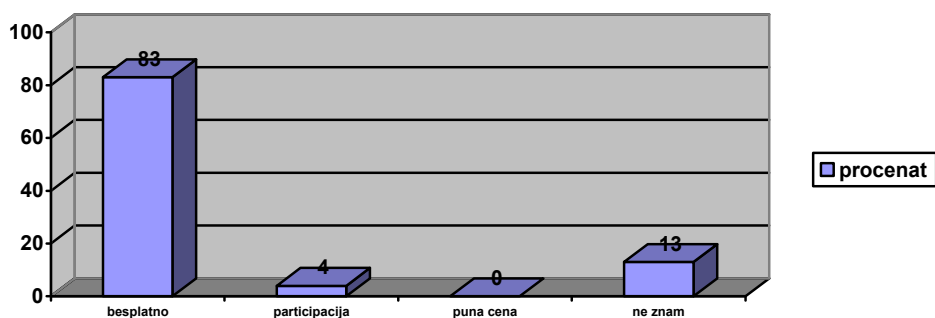
Za plombe 92% anketiranih korisnika smatra da su besplatni a 8% ne zna.

**Grafikon – Plombe**



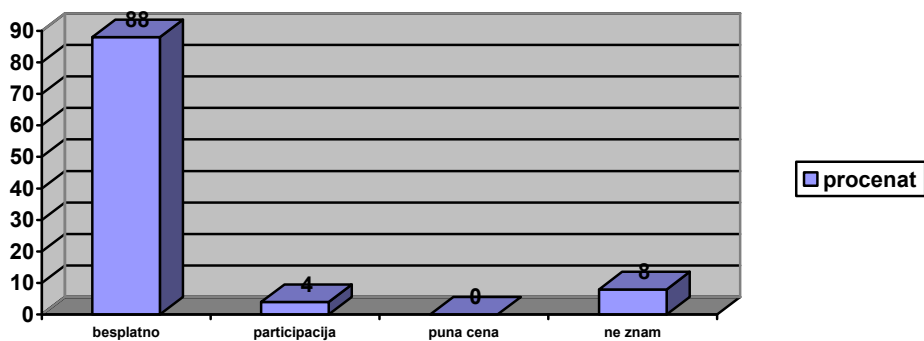
Za lečenje zuba 83% anketiranih korisnika smatra da su besplatni, 4% da se plaća participacija i 13% ne zna.

**Grafikon – Lečenje zuba**



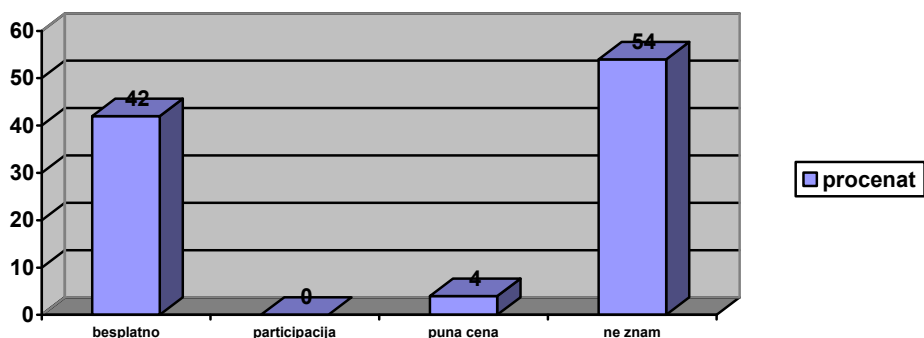
Za vađenje zuba 88% anketiranih korisnika smatra da su besplatni, 4% da se plaća participacija i 8% ne zna.

**Grafikon – Vađenje zuba**



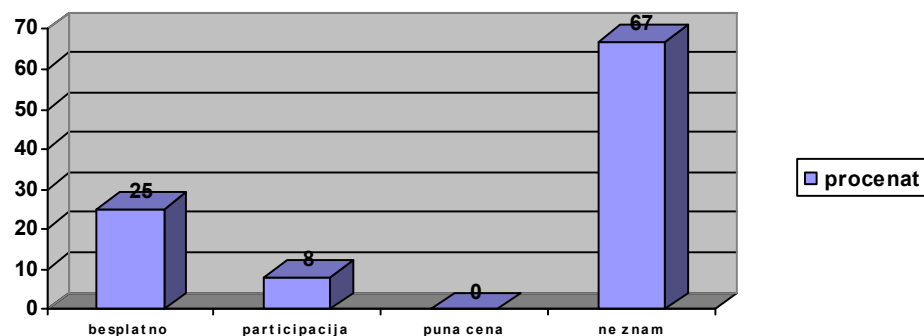
Za ortodontski aparat-protezu 42% anketiranih korisnika smatra da su besplatni, 4% smatra da plaća punu cenu i 54% ne zna.

**Grafikon – Ortodontski aparat-proteza**



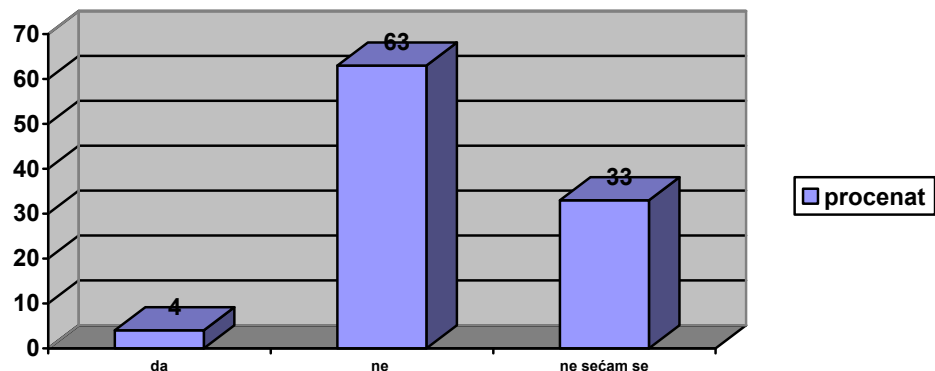
Za pregled specijaliste sa Stomatološkog fakulteta 25% anketiranih korisnika smatra da su besplatni, 8% da se plaća participacija i 67% ne zna.

**Grafikon – Pregled specijaliste sa Stomatološkog fakulteta**



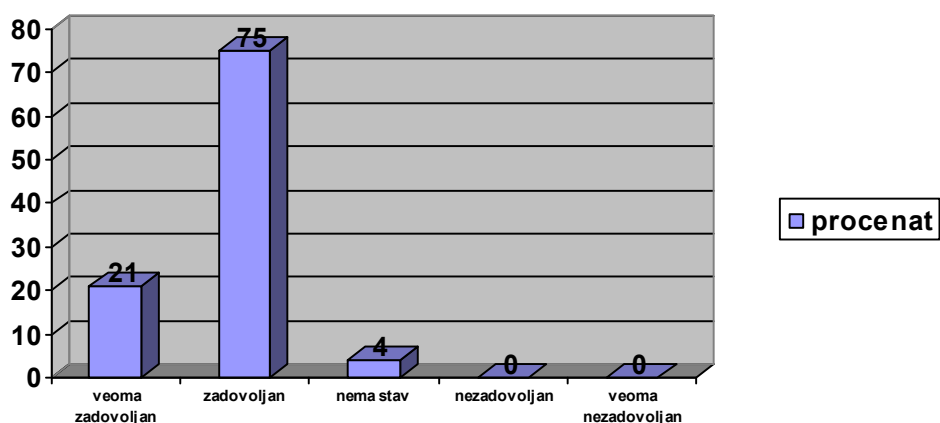
Na pitanje da li se u proteklih godinu dana desilo da nisu odveli svoje dete na pregled kod stomatologa ili su ga odložili jer nisu mogli da plate pregled ili intervencije 4% je odgovorilo da, 63% sa ne i 33% se neseća.

**Grafikon – Odložen pregled**



Uzevši sve u obzir korisnici su iskazali koliko su zadovoljni Službom stomatološke zaštite njihove dece. Veoma nezadovoljnih i nezadovoljnih nema. Ni zadovoljno ni nezadovoljno 4%, zadovoljno 75% i veoma zadovoljno 21%.

**Grafikon- Zadovoljstvo zdravstvenom zaštitom**

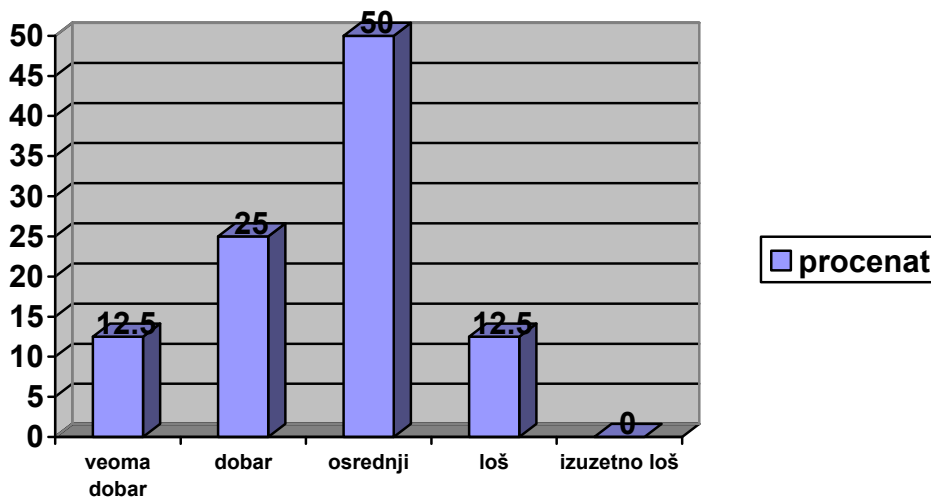


## ZADOVOLJSTVO KORISNIKA RADOM SPECIJALISTIČKE SLUŽBE

Anketirano je 8 korisnika specijalističke službe interne medicine prosečne starosti 55 godina, od toga 37.5% žena i 62.5% muškaraca. Najveći broj anketiranih korisnika 62.5% ima osnovnu školu, 12.5% anketiranih korisnika ima završenu srednju školu i 25% ima višu i visoku stručnu spremu.

Svoj materijalni položaj najveći broj anketiranih označava kao osrednji 50%, 25% kao dobar, 12.5% anketiranih svoj materijalni položaj ocenjuje kao loš i 12.5% anketiranih smatra da je njihov materijalni položaj veoma dobar.

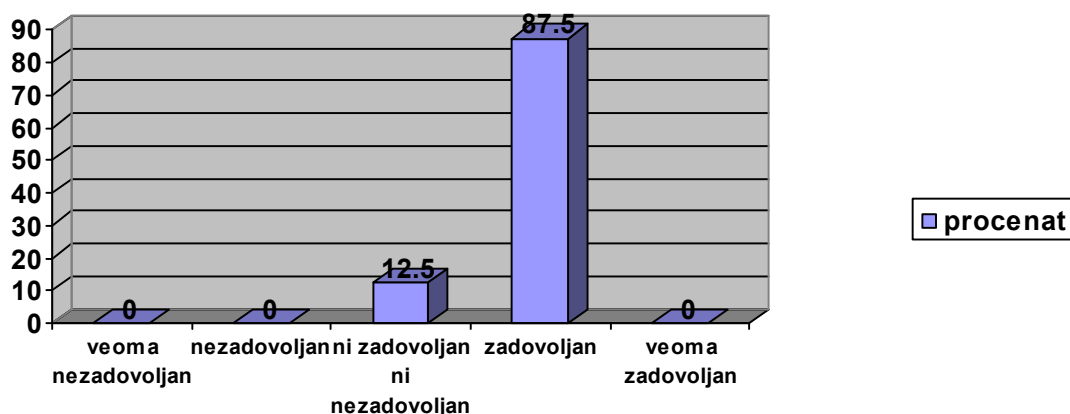
Grafikon- Materijalni status korisnika



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

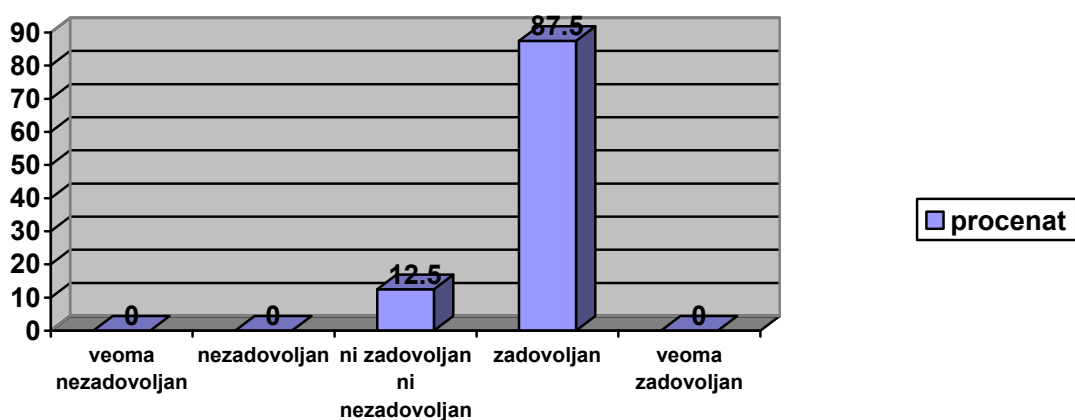
Mogućnošću telefonskog zakazivanja ni zadovoljno ni nezadovoljno je 12.5% i zadovoljno 87.5% anketiranih.

**Grafikon- Mogućnost telefonskog zakazivanja**



Vremenom čekanja od trenutka zakazivanja do termina pregleda ni zadovoljno ni nezadovoljno je 12.5% i zadovoljno 87.5% anketiranih.

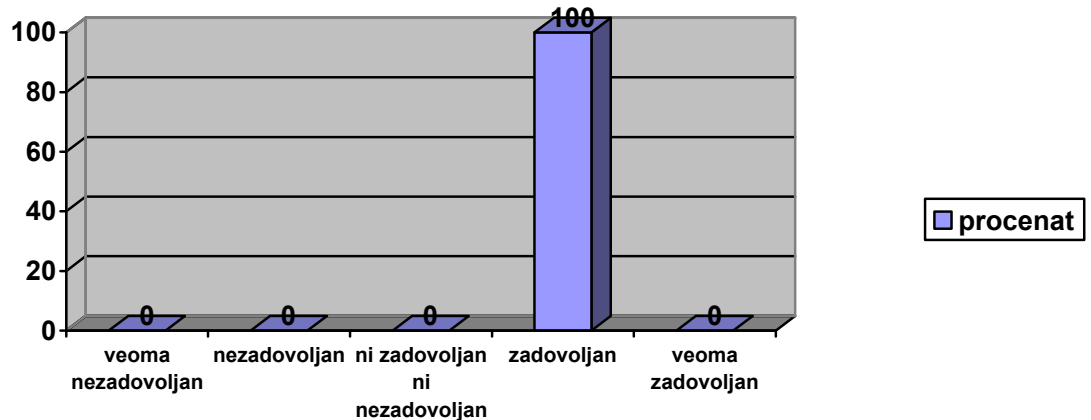
**Grafikon- Vreme čekanja od trenutka zakazivanja do termina pregleda**





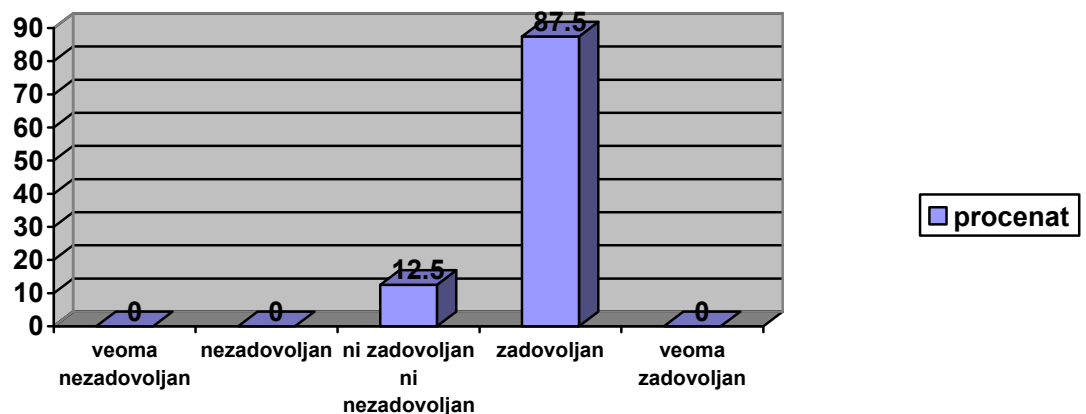
Ljubaznošću i profesionalnošću osobe koja vrši zakazivanje zadovoljno je 100% anketiranih korisnika.

**Grafikon- Ljubaznost i profesionalnost osobe koja vrši zakazivanje**



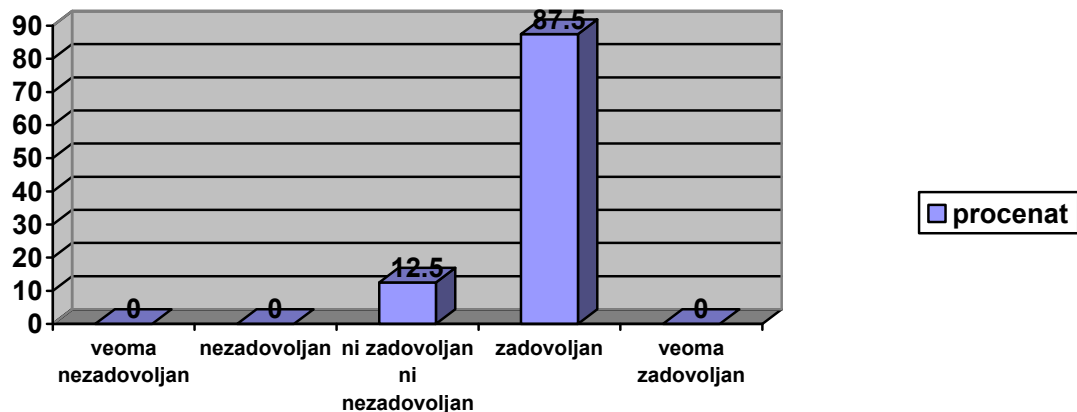
Dobijanjem instrukcija o datumu, vremenu i mestu pregleda ni zadovoljno ni nezadovoljno je 12.5% i zadovoljno 87.5% anketiranih.

**Grafikon- Dobijanje instrukcija o datumu, vremenu i mestu pregleda**



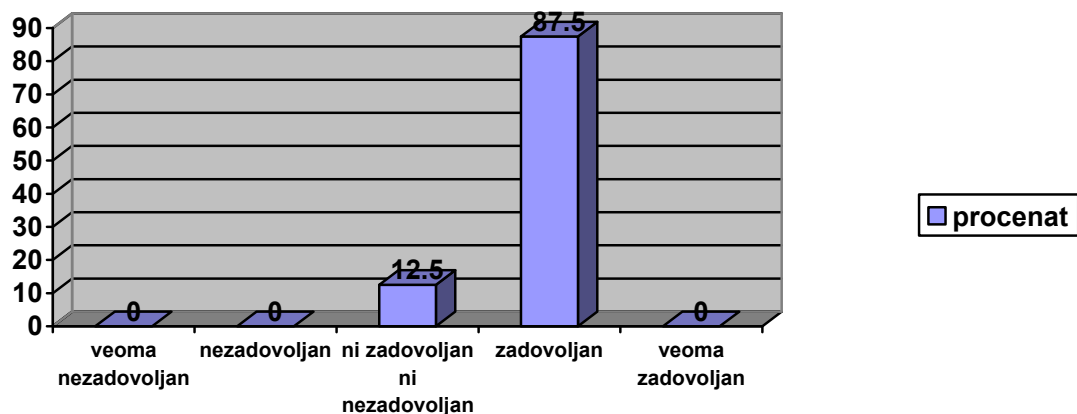
Vremenom čekanja u čekaonici ni zadovoljno ni nezadovoljno je 12.5% i zadovoljno 87.5% anketiranih.

**Grafikon- Vreme čekanja u čekaonici**



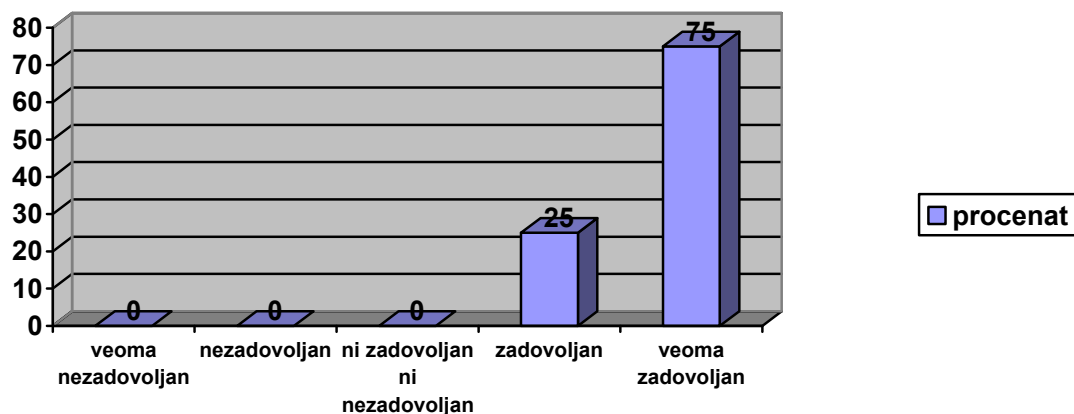
Objašnjenjem eventualnog kašnjenja njihovog termina ni zadovoljno ni nezadovoljno je 12.5% i zadovoljno 87.5% anketiranih.

**Grafikon- Objašnjenje eventualnog kašnjenja termina**



Čistoćom i podobnošću čekaonice zadovoljno je 25% i veoma zadovoljno 75% anketiranih korisnika.

**Grafikon- Čistoća i podobnost čekaonice**

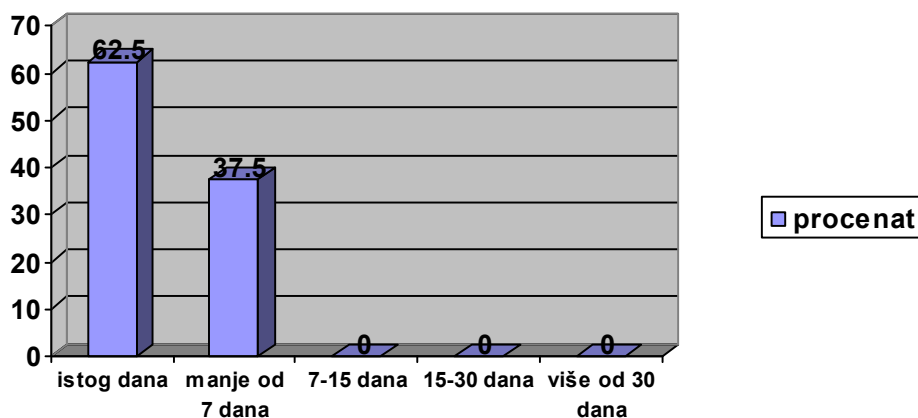


U poslednjih 12 meseci lekara specijalistu u ovoj službi je posetilo 1,62% a 1,25% je posetilo lekara u drugoj specijalističkoj službi.

Lekara specijalistu u privatnoj praksi u poslednjih 12 meseci korisnici nisu posetili.

Na pitanje koliko dugo su čekali na pregled dobijeni su sledeći odgovori: Primljen/a sam istog dana bez zakazivanja 62.5%, zakazano im je pre manje od 7 dana 37.5%, zakazano pre 7-15 dana, zakazano pre 15-30 dana i pre više od 30 dana nema.

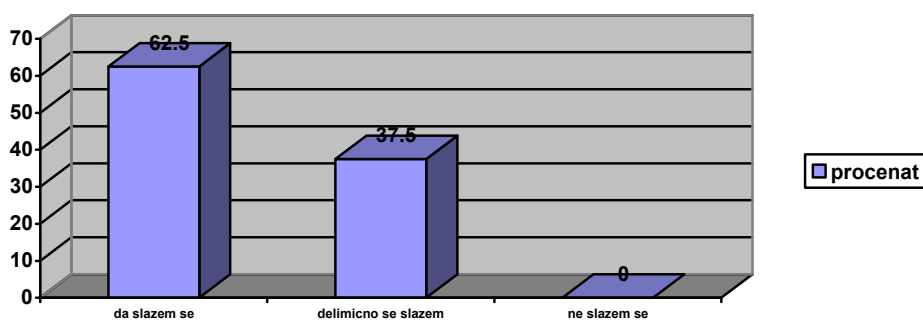
**Grafikon- Dužina čekanja**



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

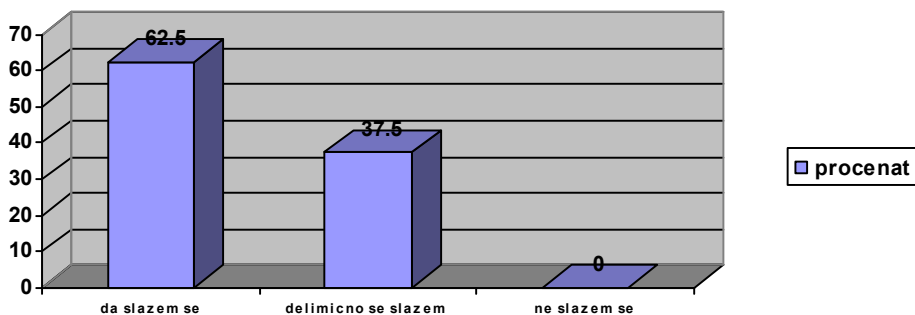
Sa izjavom da im je lekar posvetio dovoljno vremena tokom pregleda slaže se 62.5% ispitanika a 37.5% se delimično slaže.

### Grafikon – Posvećenost lekara



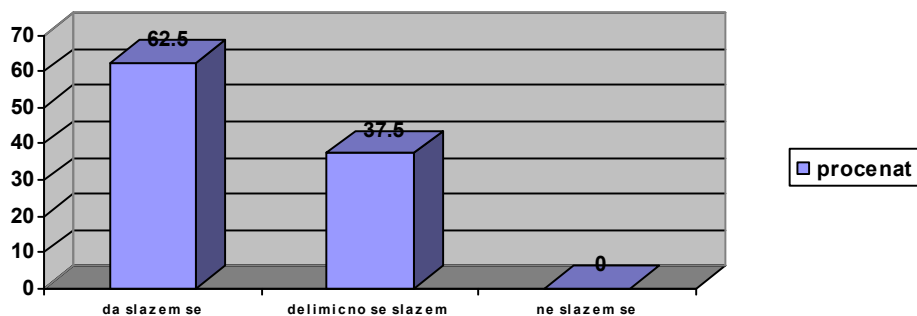
Sa izjavom da ih je lekar pažljivo slušao slaže se 62.5% ispitanika a 37.5% se delimično slaže.

### Grafikon – Slušanje pacijenta



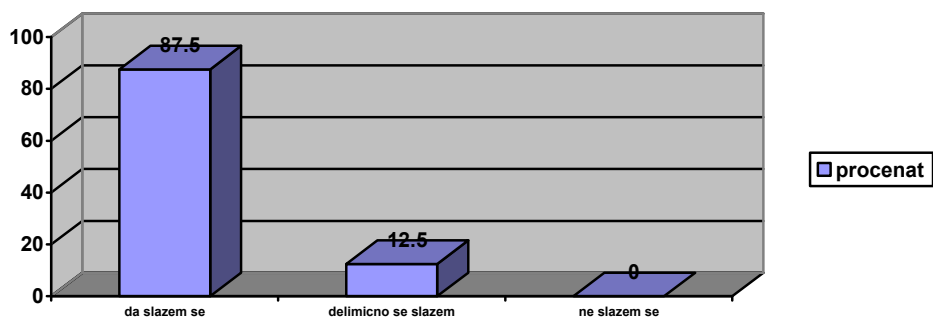
Sa izjavom da je lekar odvojio dovoljno vremena da razgovora sa njima slaže se 62.5% ispitanika a 37.5% se delimično slaže.

**Grafikon – Odvojeno vreme za pacijente**



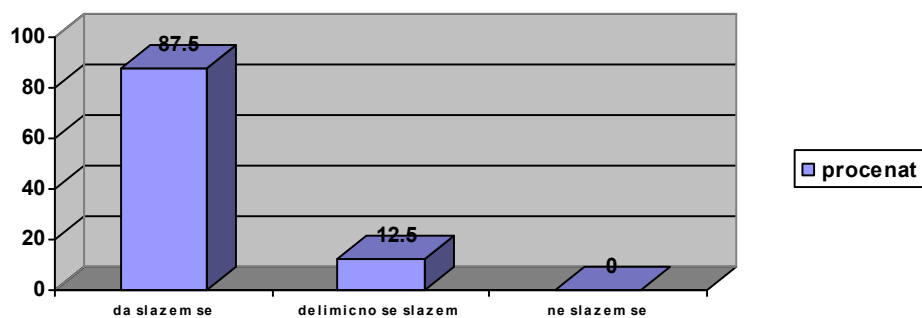
Sa izjavom da je lekar dao jasna objašnjenja o bolestima i lekovima koje im prepisuje slaže se 87.5% ispitanika a 12.5% se delimično slaže.

**Grafikon – Jasna objašnjenja o bolestima i lekovima**



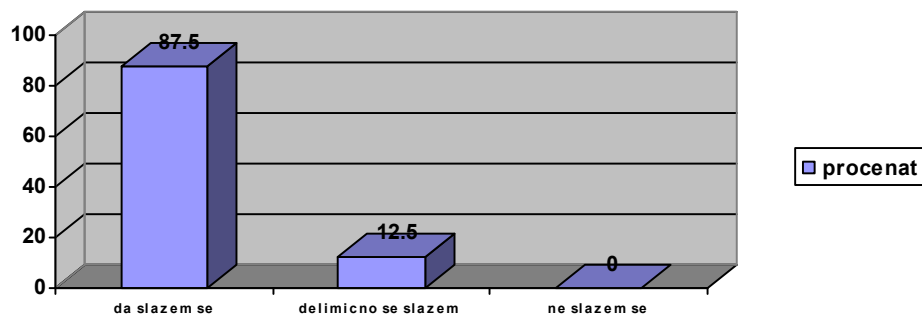
Sa izjavom da je lekar objasnio značaj testova na koje ih upućuje slaže se 87.5% ispitanika a 12.5% se delimično slaže.

**Grafikon – Objasnjenje značaja testova**



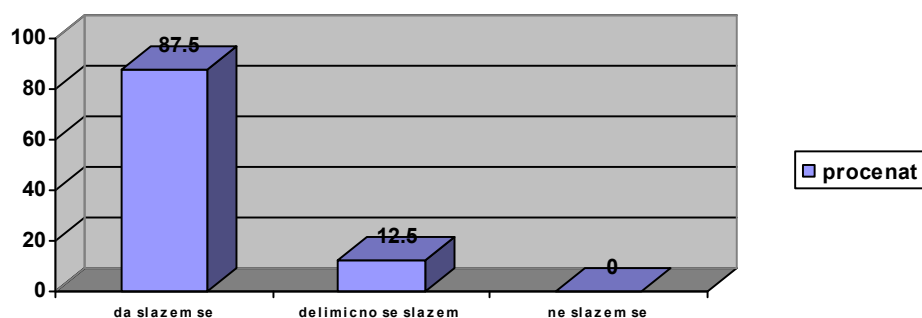
Sa izjavom da je osoblje bilo ljubazno i puno poštovanja slaže se 87.5% ispitanika a 12.5% se delimično slaže.

**Grafikon – Ljubaznost osoblja**



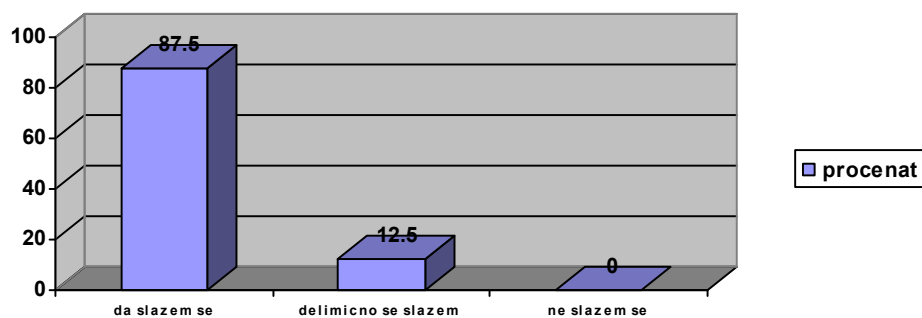
Sa izjavom da su jasno razumeli plan svog lečenja slaže se 87.5% ispitanika a 12.5% se delimično slaže.

**Grafikon – Plan lečenja**



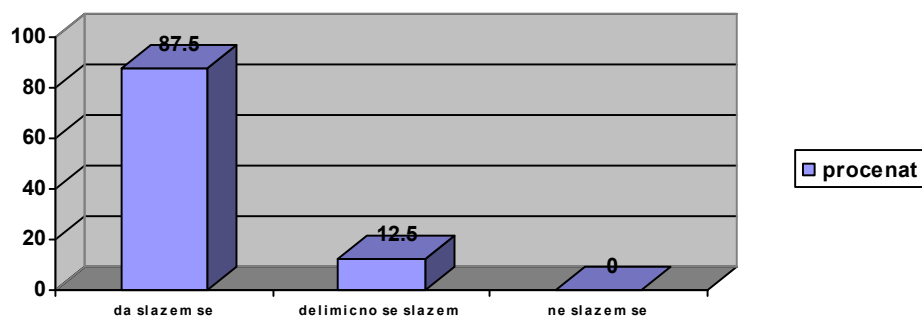
Sa izjavom da se posle pregleda osećaju sposobnije da se izbore sa svojim zdravstvenim problemima slaže se 87.5% ispitanika a 12.5% se delimično slaže.

**Grafikon – Sposobnost borbe sa zdravstvenim problemima**



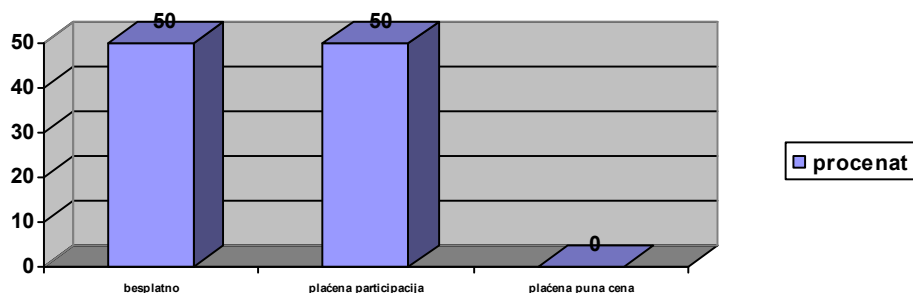
Sa izjavom da postoji kutija/knjiga za žalbe i primedbe slaže se 87.5% ispitanika a 12.5% se delimično slaže.

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



Na pitanje da li su pregled specijaliste dobili besplatno ili su morali da plate 50% je dobilo besplatno, 50% 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. Veoma nezadovoljnih i nezadovoljnih nema. Ni zadovoljno ni nezadovoljno 25%, zadovoljno 37.5% i veoma zadovoljno 37.5%.

Grafikon- **Zadovoljstvo zdravstvenom zaštitom**

