

**ANALIZA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA
ZDRAVSTVENOM ZAŠTITOM**

Dom zdravlja Šid

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

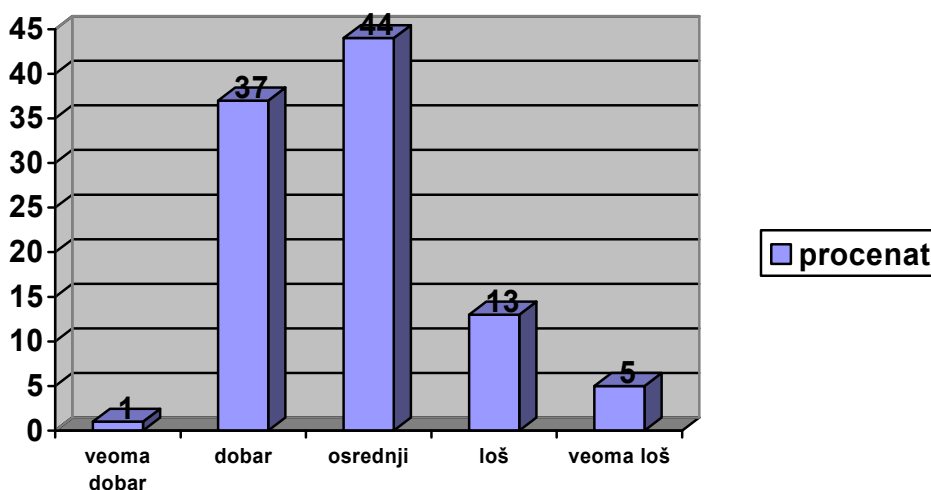
ANALIZA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA RADOM SLUŽBE OPŠTE MEDICINE, PEDIJATRIJSKE I GINEKOLOŠKE SLUŽBE

Procena zadovoljstva korisnika radom službe opšte medicine, pedijatrijske i ginekološke službe izvršena je na osnovu anonimnog anketiranja 178 korisnika ZZ navedenih službi. Prosečna starost ispitanika je 42 godina, 61% ispitanika predstavljaju žene, a 39% muškarci.

Najveći broj korisnika je završio srednju školu 64%, 20% ima završenu osnovnu školu, visoku i višu školu završilo je 14% korisnika, a 2% anketiranih nije završio osnovnu školu.

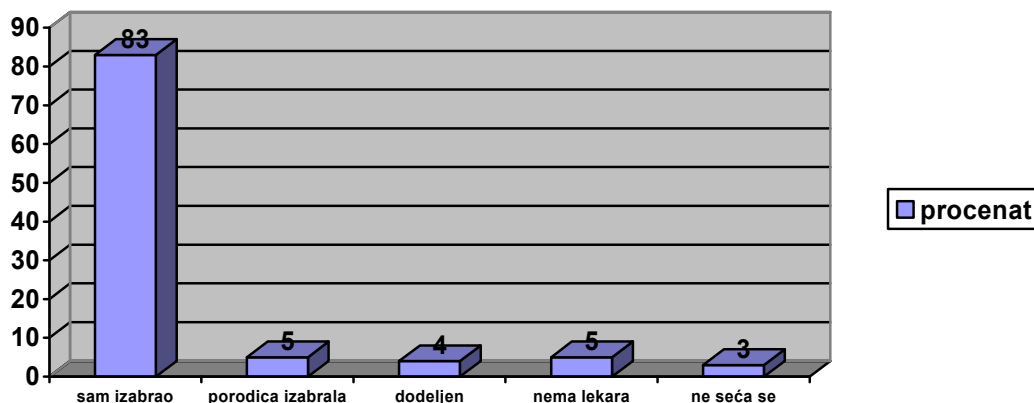
Svoj materijalni položaj najveći broj korisnika je ocenio kao osrednji - 44% i dobar - 37% , loš - 13%, veoma loš - 5% i veoma dobar - 1%.

Grafikon- Materijalni status korisnika



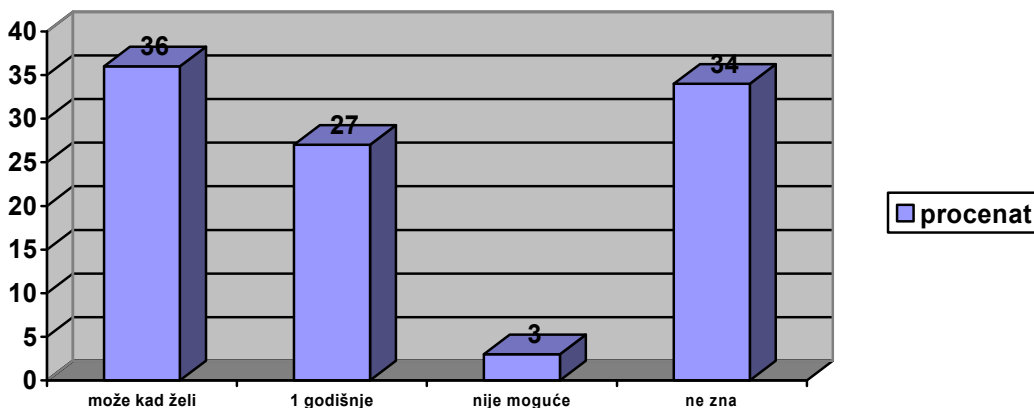
Na pitanje kako su izabrali svog lekara najveći broj je odgovorio da je sam izabrao svog lekara 83%, za 5% je neko u porodici izabrao lekara umesto njega, 4% nije biralo dodeljen im je, 5% nema izabranog lekara i 3% se ne seća.

Grafikon- Način biranja lekara



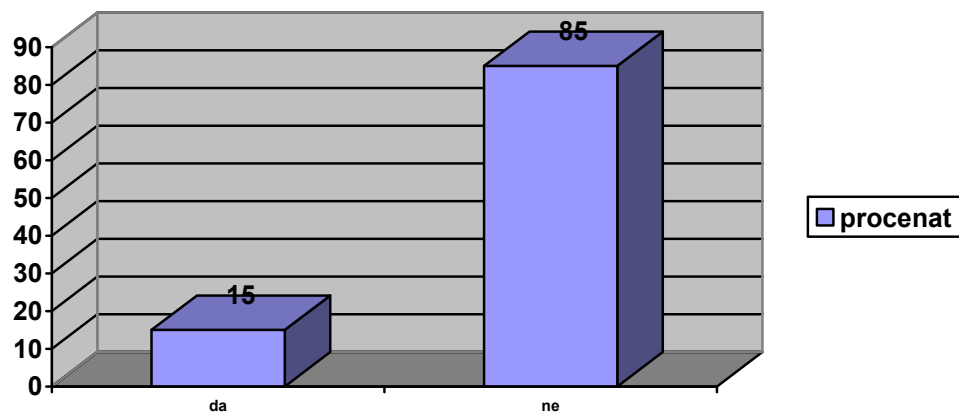
Na pitanje da li su upoznati na koji način mogu da promene svog lekara ako to žele dobijeni su sledeći odgovori – 36% smatra da može da ga promeni kad hoće, 27% smatra da može da ga menja samo jednom godišnje, 3% misli da nije moguće da promeni svog lekara i 34% ne zna.

Grafikon- Način promene lekara



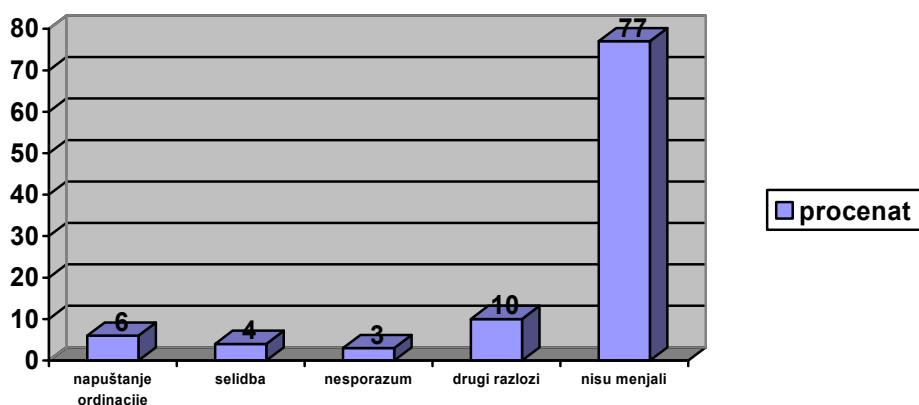
Na pitanje da li su do sada menjali izabranog lekara 15% korisnika je odgovorilo da, a 85% korisnika sa ne.

Grafikon – Promena lekara



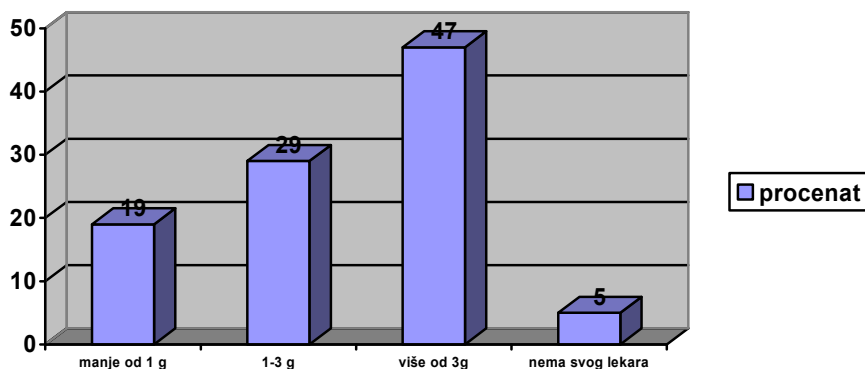
Na pitanje koji je bio razlog promene izabranog lekara dobijeni su sledeći odgovori - 6% jer je moj lekar napustio ordinaciju/kartoteku, 4% jer su se preselili, 3% je imalo nesporazum sa svojim lekarom 10% zbog drugih razloga a 77% nije menjalo svog lekara.

Grafikon- Razlog promene lekara



Na pitanje koliko dugo se leče kod svog lekara, najveći broj korisnika odgovorio je sa manje od godinu dana 19%, 1-3 godine 29%, 47% korisnika više od 3 godine, a 5% anketiranih nema svog lekara.

Grafikon- Dužina lečenja kod svog lekara

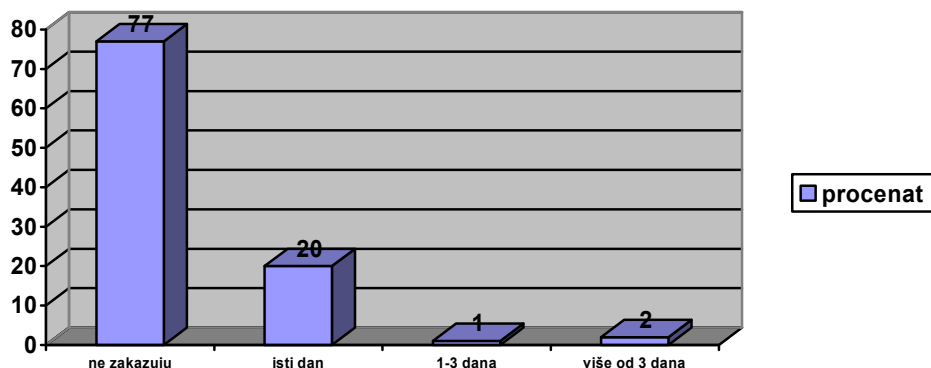


U poslednjih 12 meseci 6,20% je posetilo svog izabranog lekara a 0.60% je posetilo drugog lekara u ovoj službi.

Lekara u privatnoj praksi u poslednjih 12 meseci korisnici su posetili u proseku 0,55 puta.

Kada zakazuju pregled kod izabranog lekara obično nikad ne zakazuju 77%, istog dana bude zakazano 20%, čeka 1-3 dana 1% korisnika dok više od 3 dana čeka 2%.

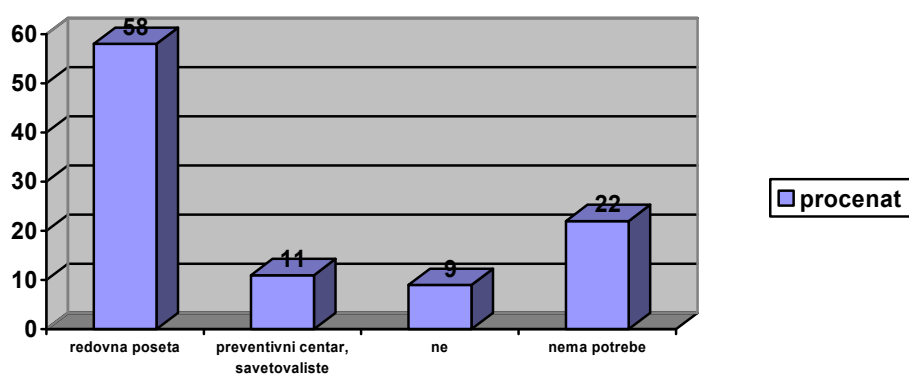
Grafikon – Dužina zakazivanja



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

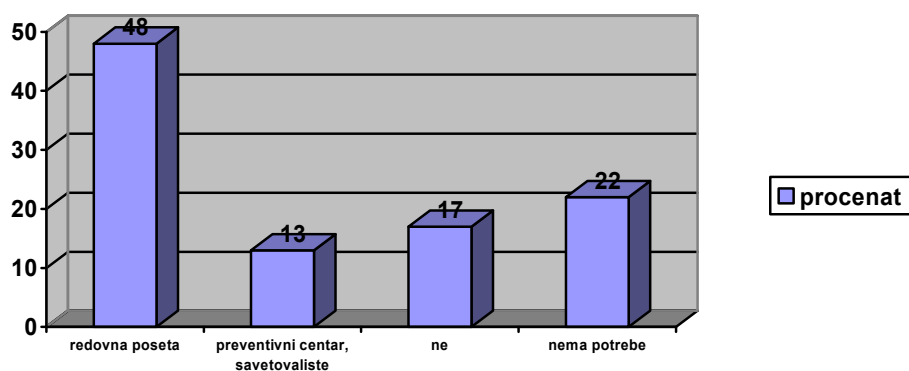
Savete o pravinoj ishrani 58% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, 11% u poseti preventivnom centru/savetovalištu, 9% ne dobija savete i za 22% nije bilo potrebe.

Grafikon – Saveti o pravilnoj ishrani



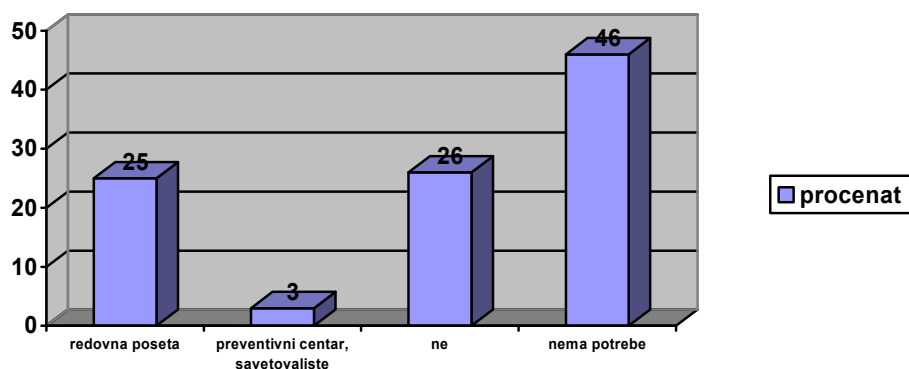
Savete o važnosti fizičke aktivnosti 48% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, 13% u poseti preventivnom centru/savetovalištu, 17% ne dobija savete i za 22% nije bilo potrebe.

Grafikon – Važnost fizičke aktivnosti



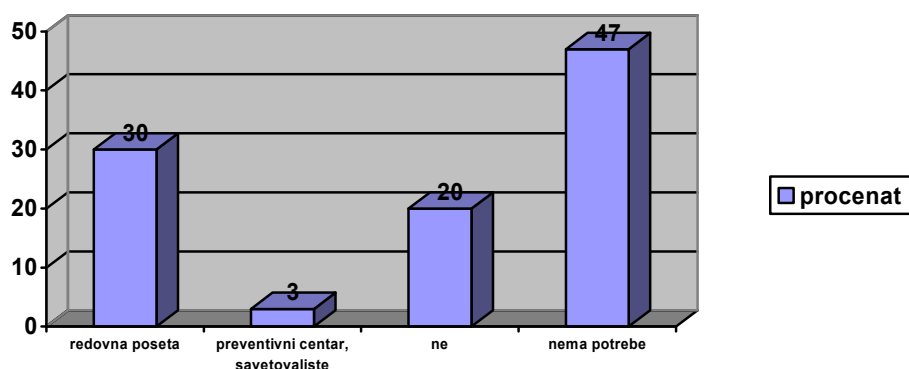
Savete o zloupotrebi alkohola 25% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, 3% u poseti preventivnom centru/savetovalištu, 26% ne dobija savete i za 46% nije bilo potrebe.

Grafikon – Zloupotreba alkohola



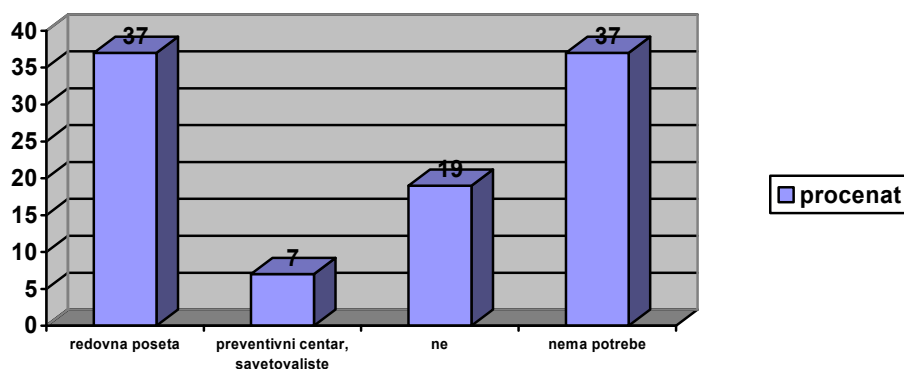
Savete o smanjenju ili prestanku pušenja 30% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, 3% u poseti preventivnom centru/savetovalištu, 20% ne dobija savete i za 47% nije bilo potrebe.

Grafikon – Smanjenje ili prestanak pušenja



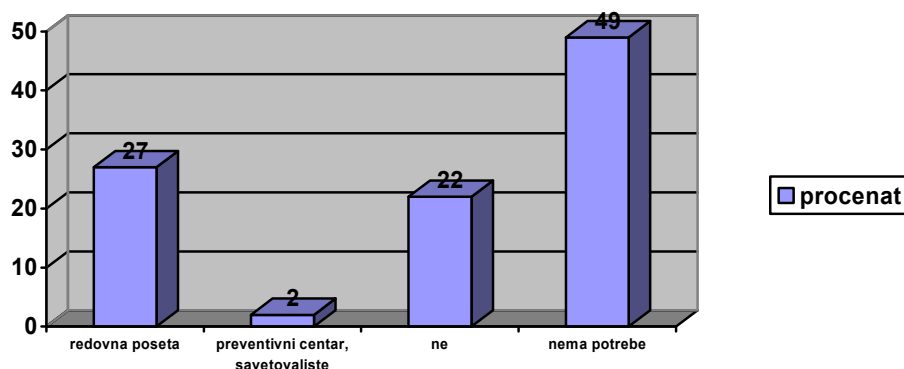
Savete o izbegavanju/odbrani od stresa 37% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, 7% u poseti preventivnom centru/savetovalištu, 19% ne dobija savete i za 37% nije bilo potrebe.

Grafikon – Izbegavanje/odbrana od stresa



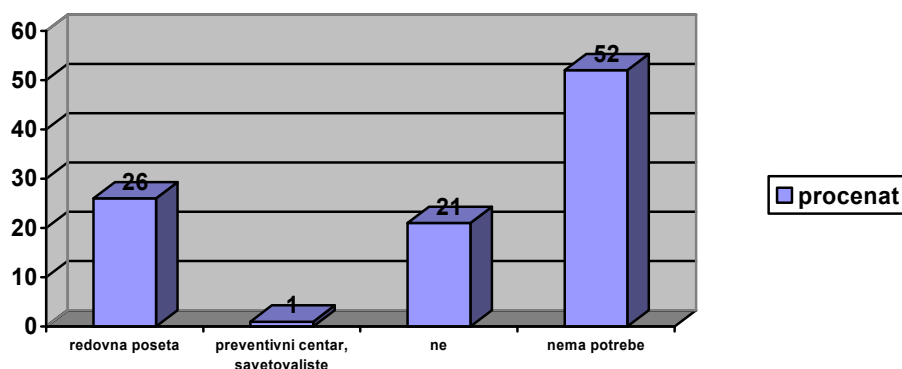
Savete o sigurnom seksu 27% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, 2% u poseti preventivnom centru/savetovalištu, 22% ne dobija savete i za 49% nije bilo potrebe.

Grafikon – Siguran seks



Savete o opasnosti od zlorabe droga 26% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, 1% u poseti preventivnom centru/savetovalištu, 21% ne dobija savete i za 52% nije bilo potrebe.

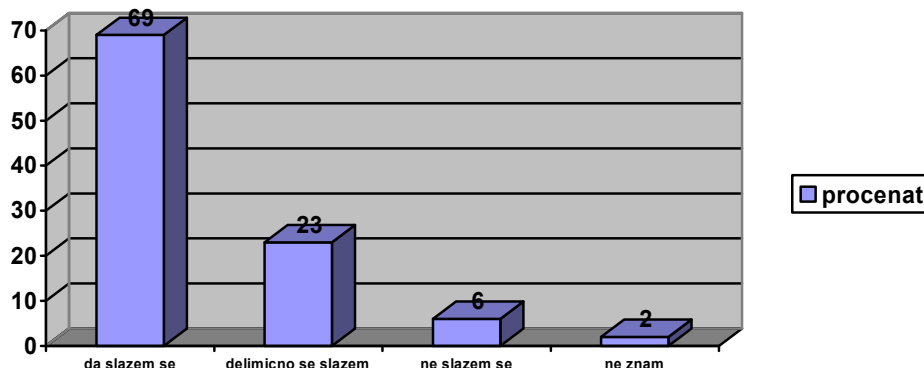
Grafikon – Opasnost od zlorabe droga



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

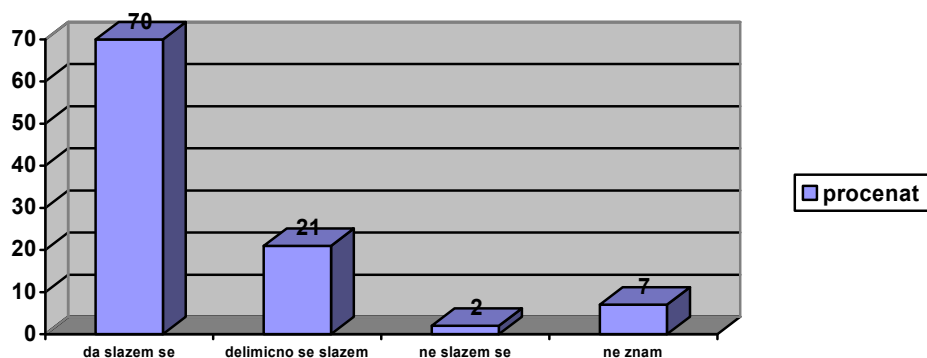
Da su medicinske sestre na šalteru ljubazne slaže se 69% ispitanika, 23% se delimično slaže, 6% se ne slaže i 2 posto ne zna.

Grafikon – Ljubaznost medicinske sestre na šalteru



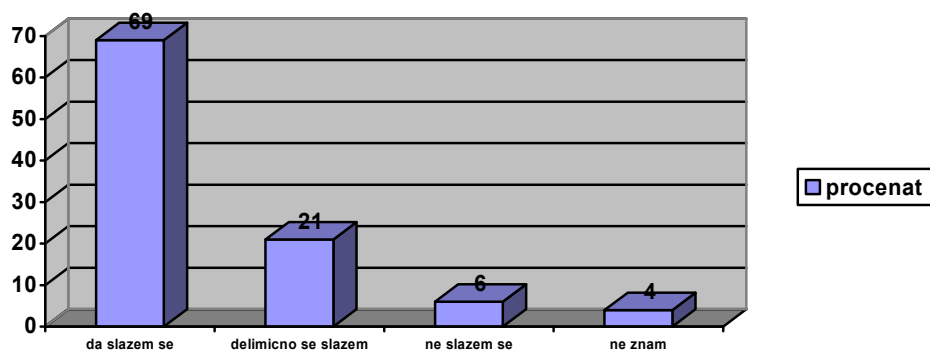
Da su medicinske sestre u sobi za intervencije ljubazne slaže se 70% ispitanika, 21% se delimično slaže, 2% se ne slaže i 7 posto ne zna.

Grafikon – Ljubaznost medicinske sestre u sobi za intervencije



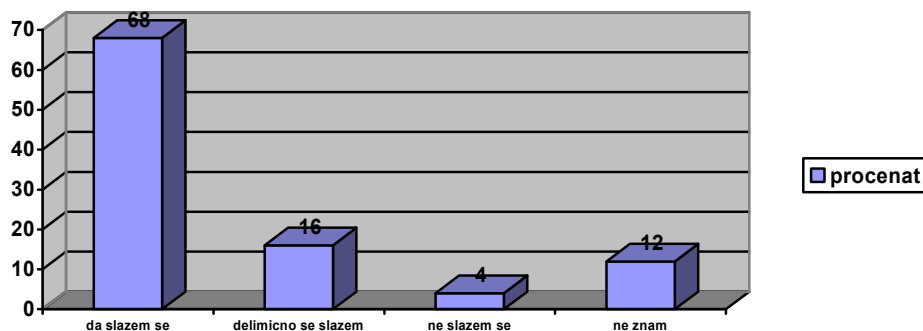
Da im medicinske sestre uvek pruže sve informacije slaže se 69% ispitanika, 21% se delimično slaže, 6% se ne slaže i 4% ne zna.

Grafikon – Pružanje informacija od medicinske sestre



Da medicinske sestre i lekari dobro saraduju slaže se 68% ispitanika, 16% se delimično slaže, 4% se ne slaže i 12% ne zna.

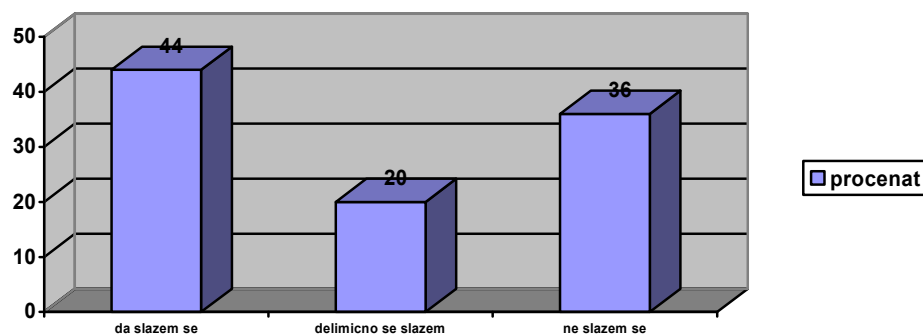
Grafikon – Saradnja medicinske sestre i lekara



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

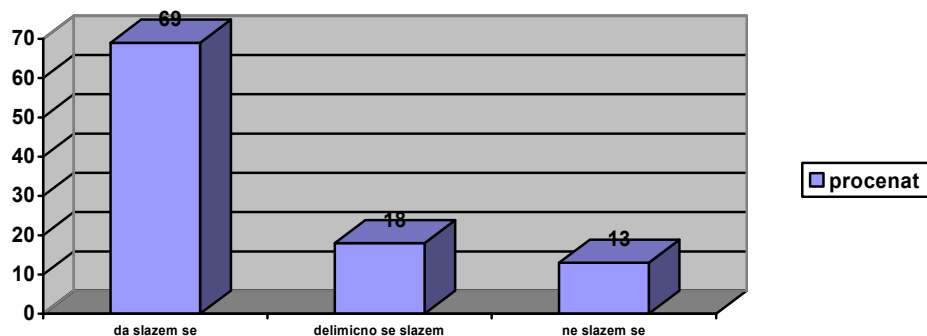
Da lekar anketiranih poznaje njihovu ličnu situaciju (npr. na poslu, u kući) slaže se 44% ispitanika, 20% se delimično slaže i 36% se ne slaže.

Grafikon – Poznavanje lične situacije pacijenta



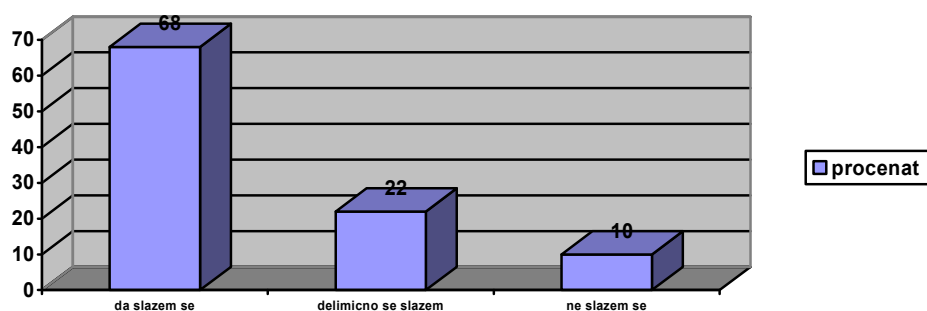
Da lekar anketiranih pozna je njihove probleme i bolesti slaže se 69% ispitanika, 18% se delimično slaže i 13% se ne slaže.

Grafikon – Poznavanje problema i bolesti pacijenta od ranije



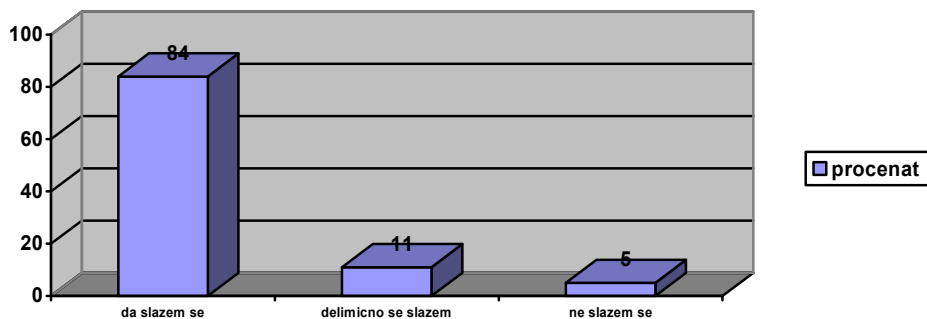
Da lekar anketiranih odvaja dovoljno vremena da razgovora sa njima slaže se 68% ispitanika, 22% se delimično slaže i 10% se ne slaže.

Grafikon – Vreme za razgovor



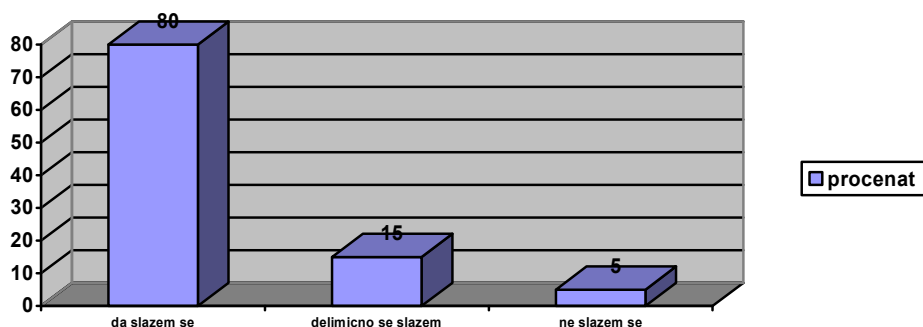
Da lekar anketiranih pažljivo sluša slaže se 84% ispitanika, 11% se delimično slaže i 5% se ne slaže.

Grafikon – Slušanje pacijenta



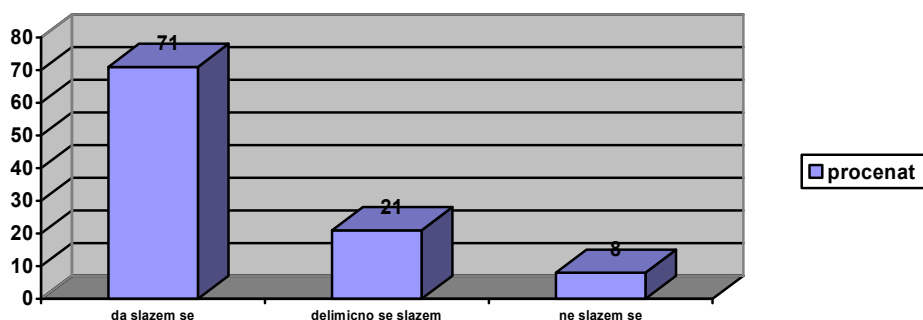
Da lekar anketiranih daje jasna objašnjenja o bolestima i lekovima koje im prepisuje slaže se 80% ispitanika, 15% se delimično slaže i 5% se ne slaže.

Grafikon – Objašnjenja lekara



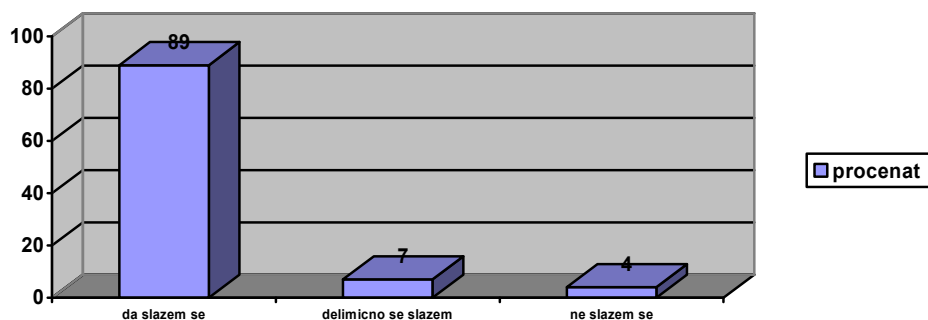
Da se posle posete lekaru oseća sposobnije da se izbori sa svojim zdravstvenim problemima slaže se 71% ispitanika, 21% se delimično slaže i 8% se ne slaže.

Grafikon – Sposobnost borbe sa zdravstvenim problemima



Kada imaju novi zdravstveni problem prvo idu kod svog lekara - slaže se 89% ispitanika, 7% se delimično slaže i 4% se ne slaže.

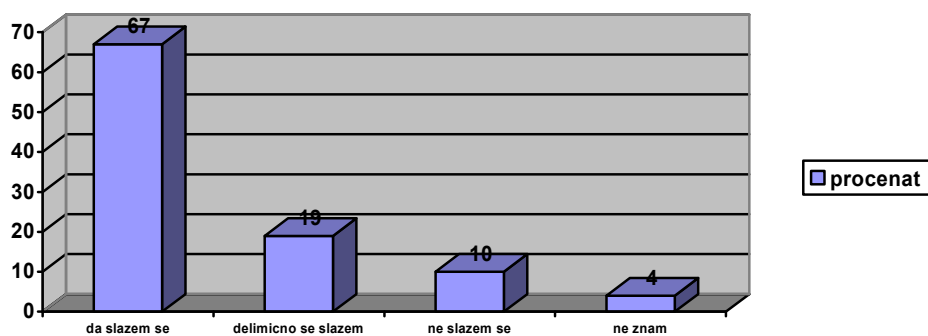
Grafikon – Novi zdravstveni problem



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

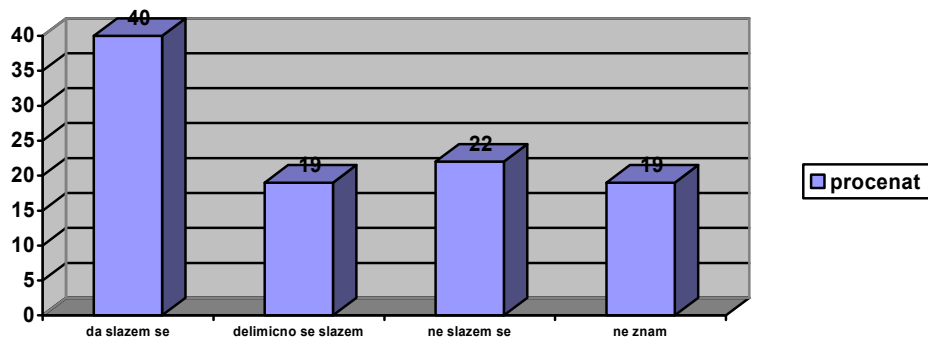
Da su zadovoljni radnim vremenom slaže se 67% ispitanika, 19% se delimično slaže, 10% se ne slaže i 4% ne zna.

Grafikon – Zadovoljstvo radnim vremenom



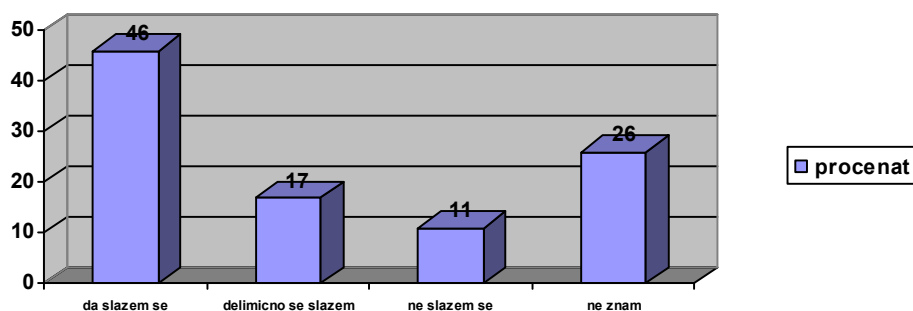
Da mogu da dođu na pregled i vikendom ako se razbole slaže se 40% ispitanika, 19% se delimično slaže, 22% se ne slaže i 19% ne zna.

Grafikon – Pregled vikendom



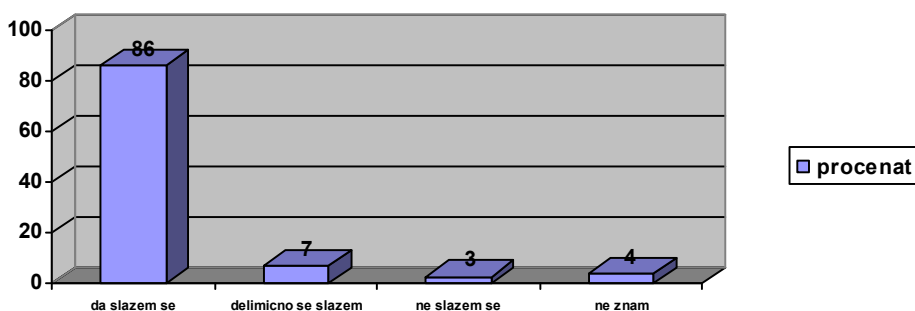
Da je služba dostupna invalidima i osobama u kolicima slaže se 46% ispitanika, 17% se delimično slaže, 11% se ne slaže i 26% ne zna.

Grafikon – Dostupnost invalidima



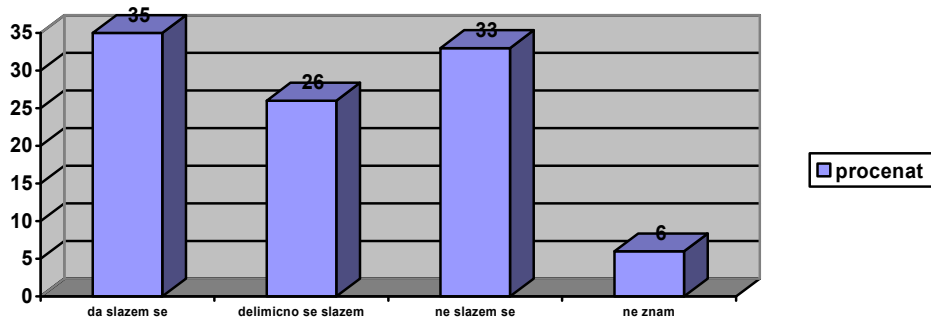
Sa procedurom da pre odlaska kod specijaliste korisnici prvo moraju da idu kod svog lekara slaže se 86% ispitanika, 7% se delimično slaže, 3% se ne slaže i 4% ne zna.

Grafikon – Dostupnost specijaliste



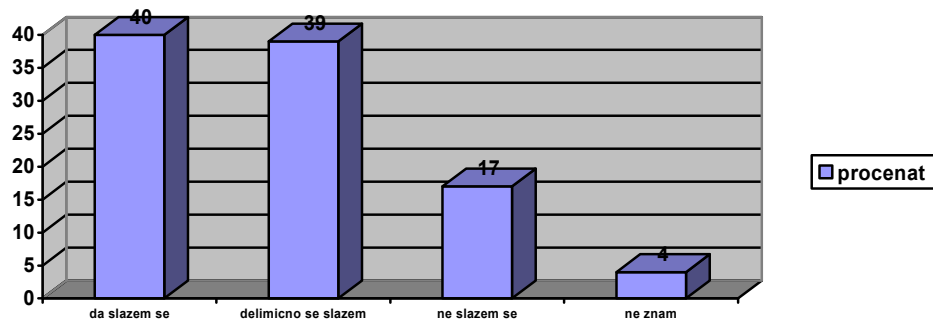
Da u čekaonicama ima dovoljno mesta za sedenje slaže se 36% ispitanika, 26% se delimično slaže, 33% se ne slaže i 6% ne zna.

Grafikon – Sedenje u čekaonici



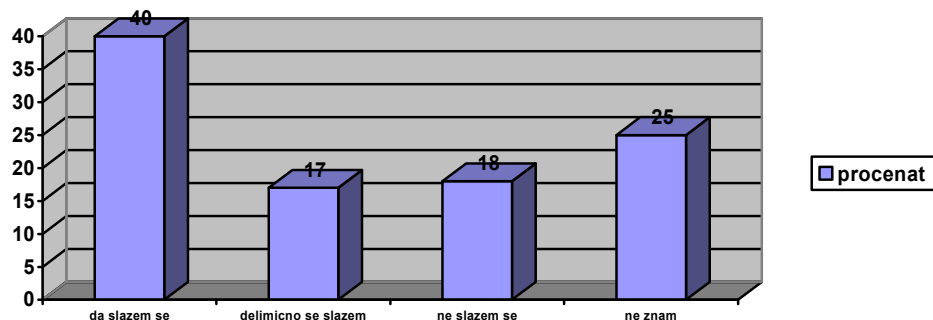
Sa izjavom da moraju dugo da čekaju u čekaonici da posete lekara slaže se 40% ispitanika, 39% se delimično slaže, 17% se ne slaže i 4% ne zna.

Grafikon – Čekanje u čekaonici



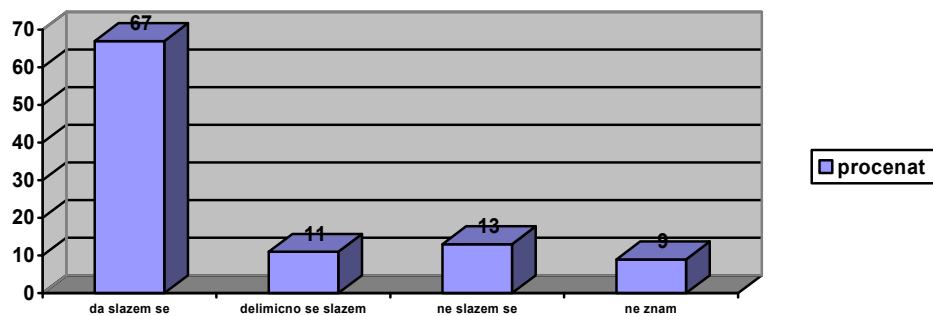
Da u toku radnog vremena mogu lako da razgovaraju sa lekarom telefonom i dobiju savet slaže se 40% ispitanika, 17% se delimično slaže, 18% se ne slaže i 25% ne zna.

Grafikon – Savet preko telefona



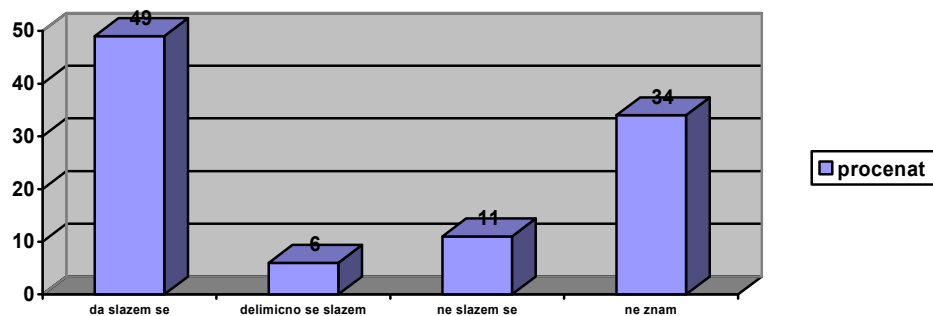
Sa izjavom da kada dođu i hitno im treba pregled lekara to mogu da obave istog dana slaže se 67% ispitanika, 11% se delimično slaže, 13% se ne slaže i 9% ne zna.

Grafikon – Hitan pregled



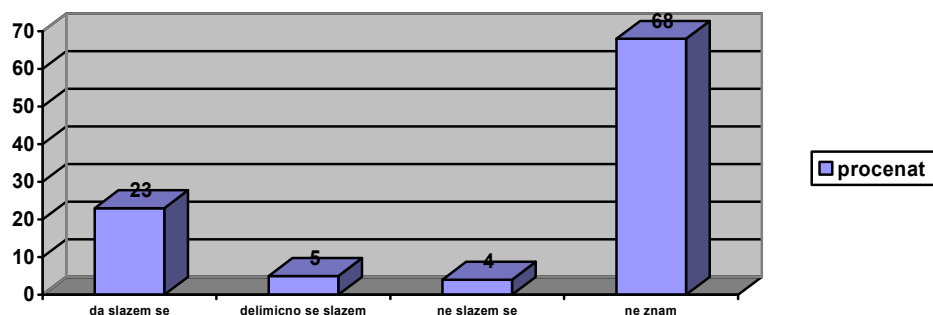
Na pitanje da li postoji kutija/knjiga za žalbe i primedbe slaže se 49% ispitanika, 6% se delimično slaže, 11% se ne slaže i 34% ne zna.

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



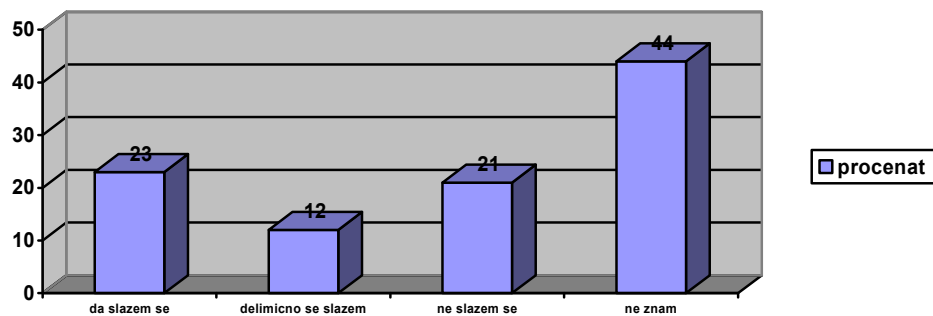
Sa izjavom da ustanova ima svoju internet stranicu slaže se 23% ispitanika, 5% se delimično slaže, 11% se ne slaže i 34% ne zna.

Grafikon – **Internet stranica**



Sa izjavom da ustanova ima dovoljno medicinske opreme slaže se 23% ispitanika, 12% se delimično slaže, 24% se ne slaže i 44% ne zna.

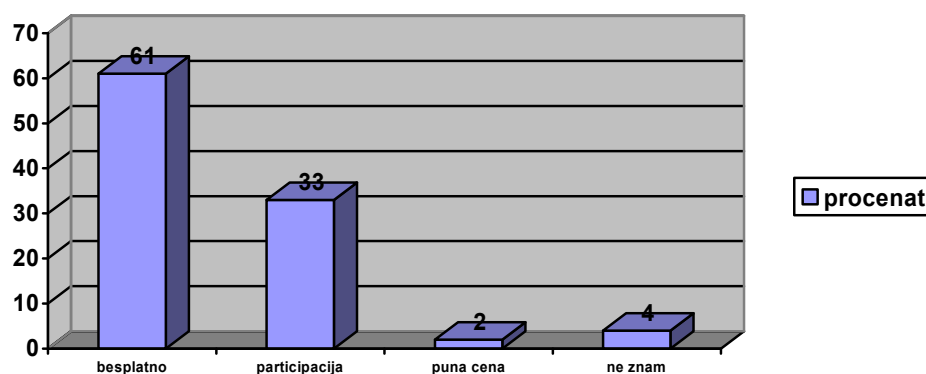
Grafikon – **Medicinska oprema**



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:

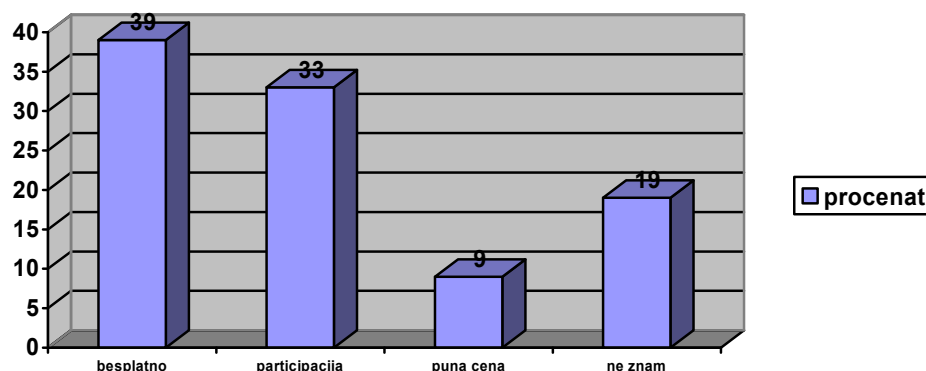
Za pregled izabranog lekara 61% smatra da je besplatan, 33% da se plaća participacija, 2% smatra da plaća punu cenu i 4% ne zna.

Grafikon – Pregled izabranog lekara



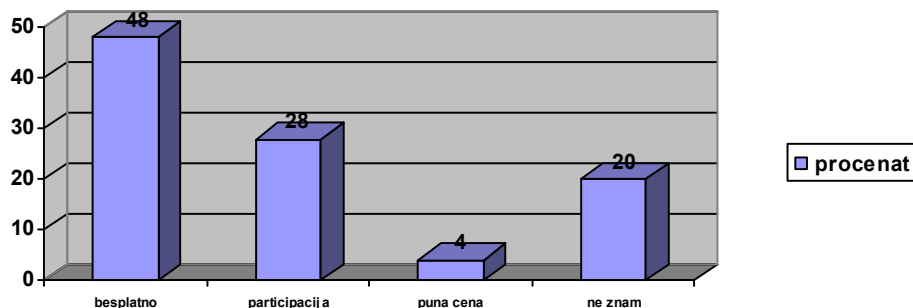
Za lekove ili injekcije koje propiše lekar 39% smatra da su besplatni, 33% da se plaća participacija, 9% smatra da plaća punu cenu i 19% ne zna.

Grafikon – Lekovi ili injekcije koje propiše lekar



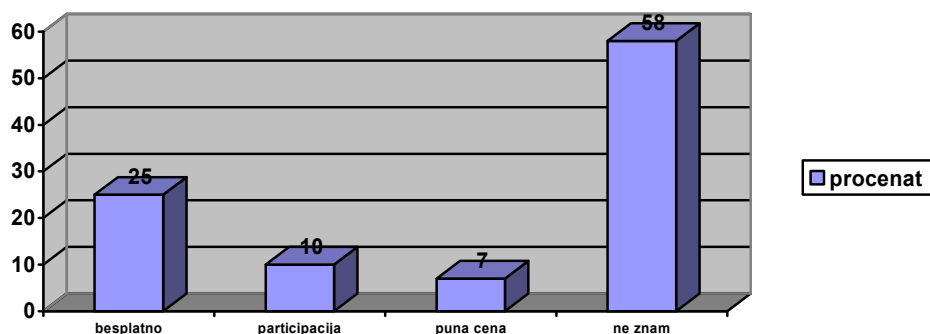
Za pregled specijaliste kod koga ih uputi lekar 48% smatra da su besplatni, 28% da se plaća participacija, 4% smatra da plaća punu cenu i 20% ne zna.

Grafikon – Pregled specijaliste



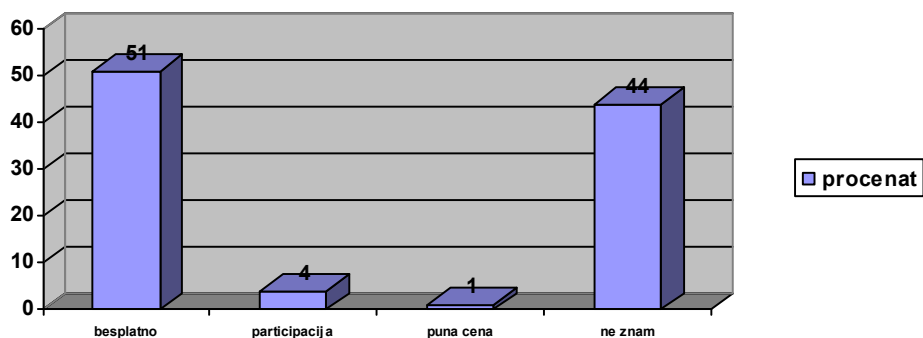
Za kućnu posetu njihovog lekara 25% smatra da su besplatne, 10% da se plaća participacija, 7% smatra da plaća punu cenu i 58% ne zna.

Grafikon – Kućna poseta lekara



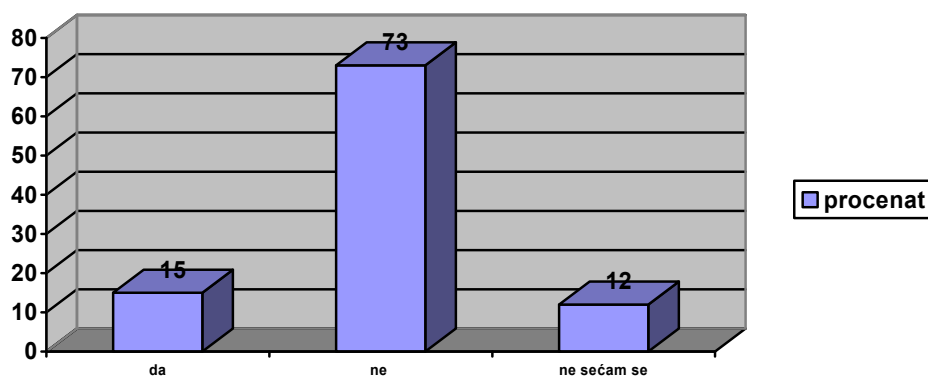
Za pregled bebe ili malog deteta u savetovalištu 51% smatra da su besplatni, 4% da se plaća participacija, 1% smatra da plaća punu cenu i 44% ne zna.

Grafikon – Pregled bebe ili malog deteta u savetovalištu



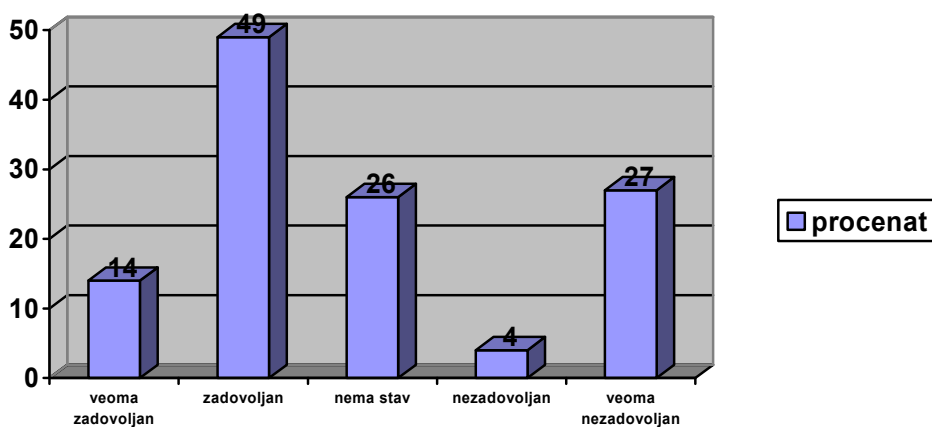
Na pitanje da li se u proteklih godinu dana desilo da nisu otišli na pregled kod svog lekara ili su ga odložili jer nisu mogli da plate pregled ili lekove 15% je odgovorilo da, 73% sa ne i 12% se ne seća.

Grafikon – Odloženi pregled



Uzevši sve u obzir korisnici su iskazali koliko su zadovoljni zdravstvenom zaštitom u ovoj službi. Veoma nezadovoljno je 27%, nezadovoljno 4%, ni zadovoljno ni nezadovoljno 26%, zadovoljno 49% i veoma zadovoljno 14%.

Grafikon- Zadovoljstvo zdravstvenom zaštitom

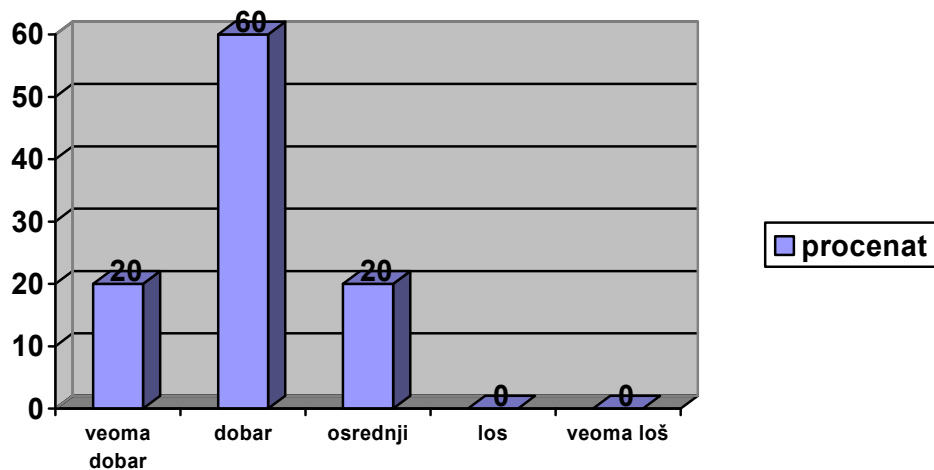


ZADOVOLJSTVO KORISNIKA STOMATOLOŠKOM ZDRAVSTVENOM ZAŠTITOM

Anketirano je 24 korisnika prosečne starosti 28 godina. Najveći broj njih ima završenu srednju školu 60%, 40% korisnika ima višu i visoku školsku spremu.

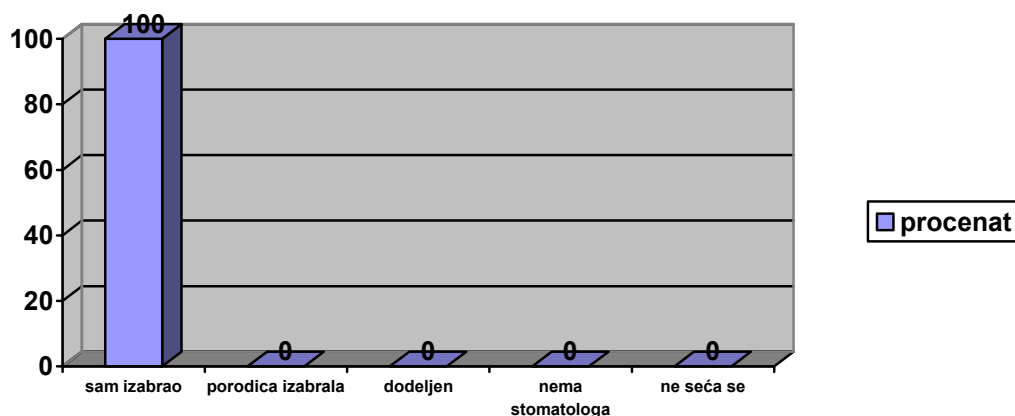
Anketirano je 80% žene i 20% muškaraca. Svoj materijalni položaj korisnici stomatološke službe ocenili su kao dobar 60%, osrednji 20% korisnika i veoma dobar 20%.

Grafikon- Materijalni status korisnika



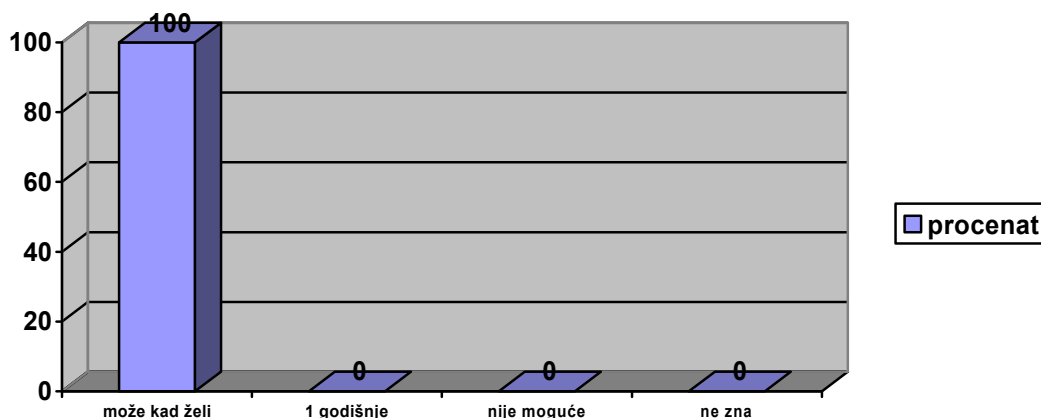
Na pitanje kako su izabrali stomatologa svom detetu svi anketirani su odgovorili da su sami izabrali svog stomatologa.

Grafikon- Način biranja stomatologa



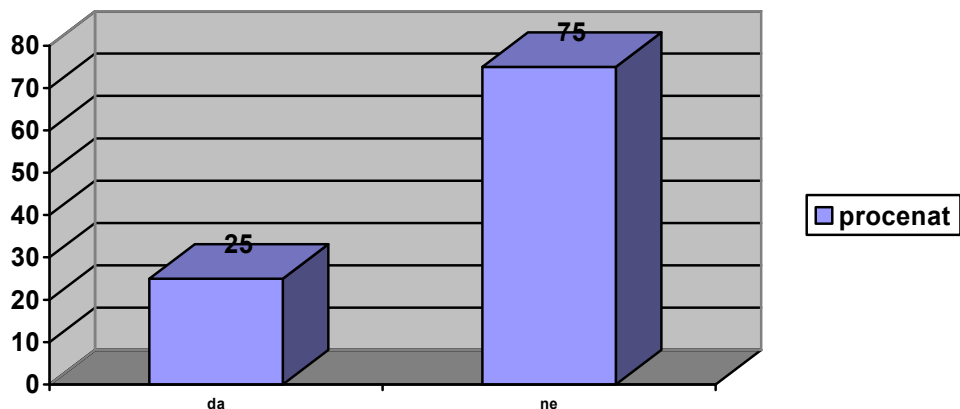
Na pitanje da li su upoznati na koji način mogu da promene izabranog stomatologa svog deteta dobijeni su sledeći odgovori - 100% smatra da može da ga promeni kad hoće .

Grafikon- Način promene stomatologa



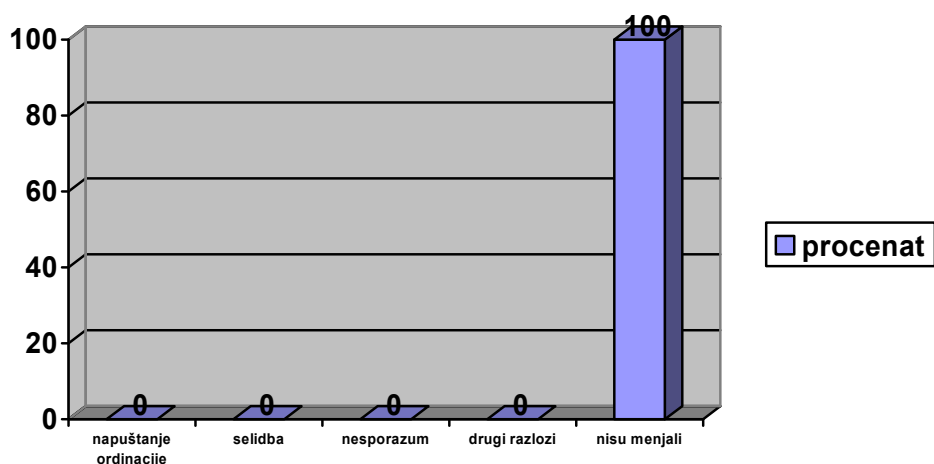
Na pitanje da li su do sada menjali izabranog stomatologa 25% korisnika je odgovorilo da a 75% korisnika sa ne.

Grafikon – Promena stomatologa



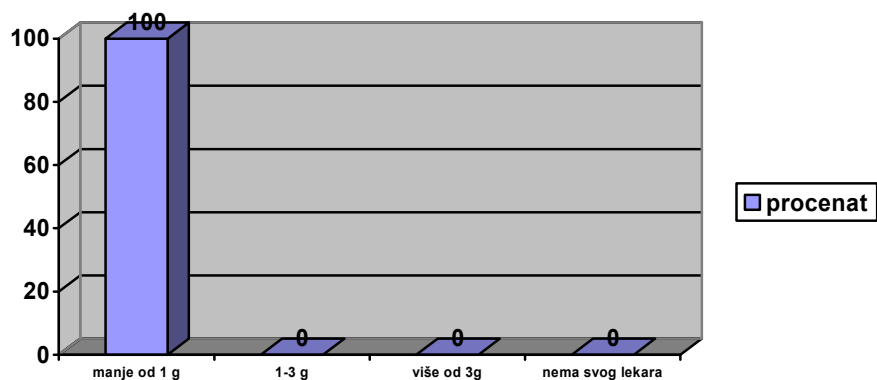
Na pitanje koji je bio razlog promene dobijeni su sledeći odgovori 100% nije menjalo svog stomatologa.

Grafikon- Razlog promene stomatologa



Na pitanje koliko dugo dete ima istog stomatologa, najveći broj korisnika odgovorio je sa manje od godinu dana tj. 100% .

Grafikon- Dužina lečenja kod svog stomatologa

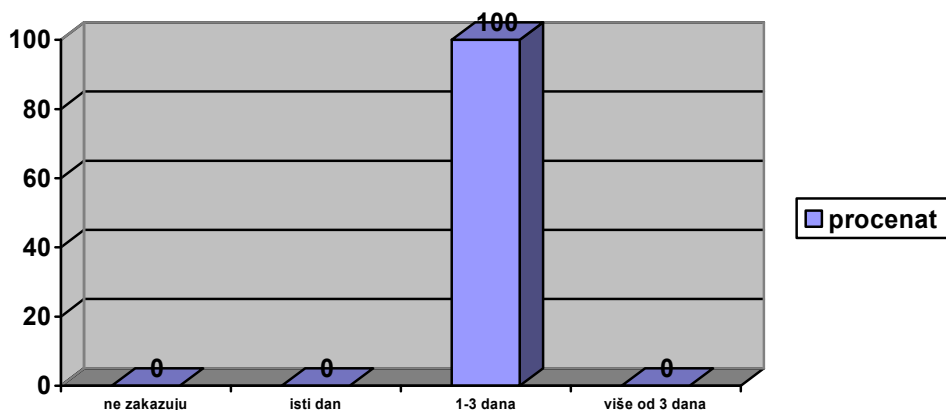


U poslednjih 12 meseci 1% je posetilo svog stomatologa a 0% je posetilo drugog stomatologa u ovoj službi.

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

Kada zakazuju pregled kod stomatologa zakazuje na 1-3 dana 100% korisnika.

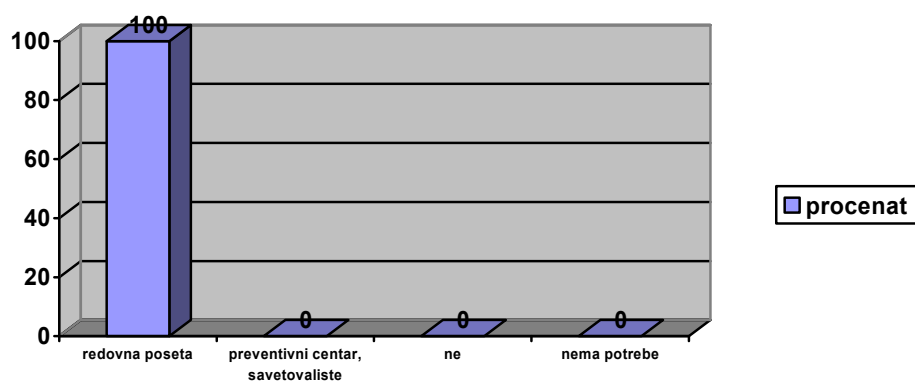
Grafikon – Dužina zakazivanja



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

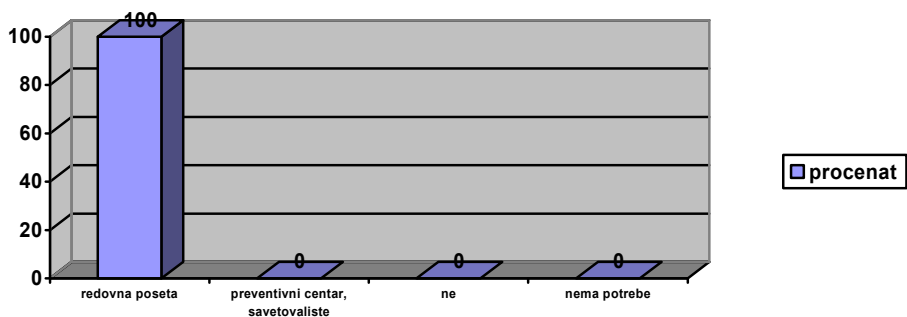
Savete o značaju redovnih pregleda 100% korisnika dobija za vreme redovne posete stomatologu .

Grafikon – Značaj redovnih pregleda



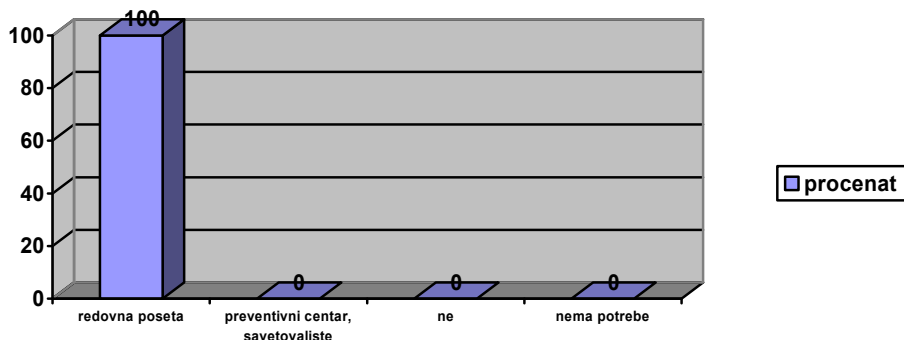
Savete o pravilnom pranju zuba 100% korisnika dobija za vreme redovne posete stomatologu.

Grafikon – Pravilno pranje zuba



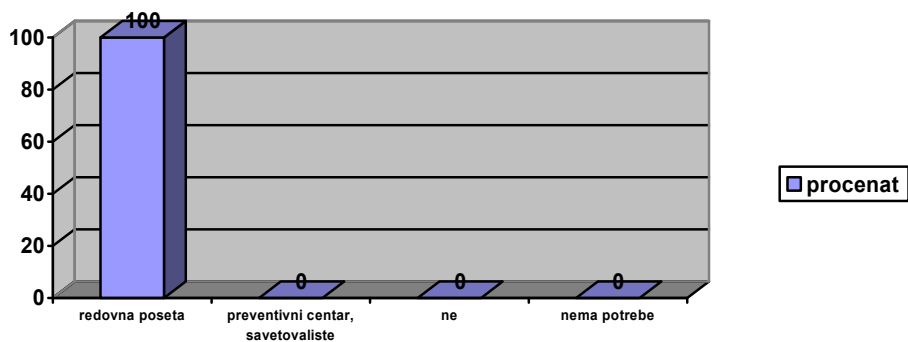
Savete o nastanku karijesa 100% korisnika dobija za vreme redovne posete stomatologu.

Grafikon – Nastanak karijesa



Savete o priboru za oralnu higijenu 100% korisnika dobija za vreme redovne posete stomatologu.

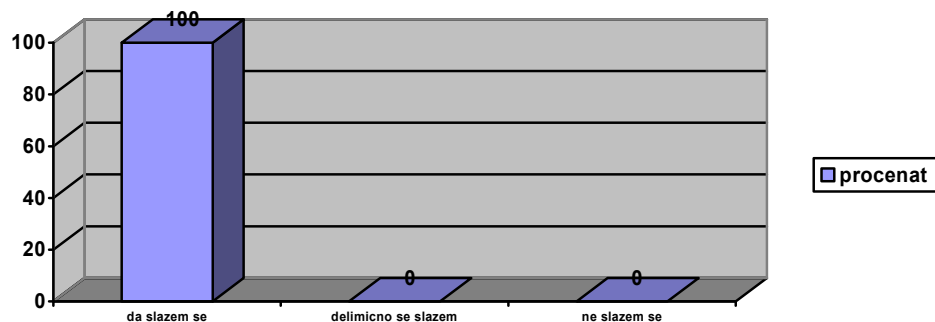
Grafikon – Pribor za oralnu higijenu



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

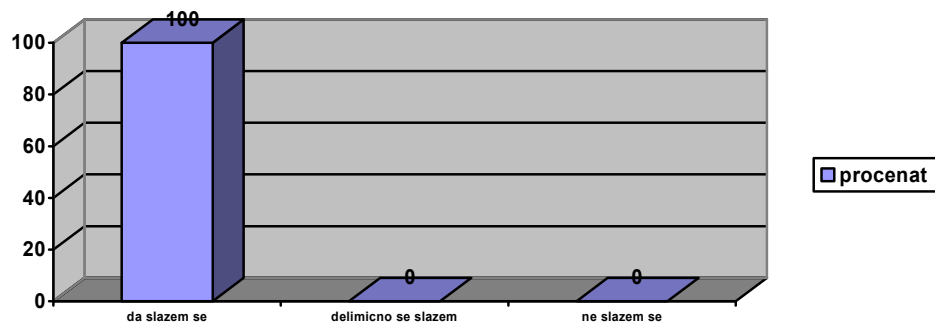
Sa izjavom da je stomatolog upoznat sa problemima i bolestima koje ima njihovo dete slaže se 100% ispitanika.

Grafikon – Poznavanje problema i bolesti deteta



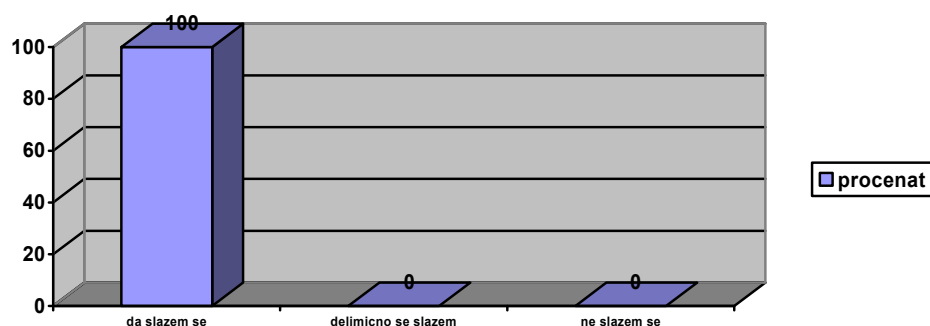
Sa izjavom da stomatolog odvaja dovoljno vremena da razgovora sa njima i detetom slaže se 100% ispitanika.

Grafikon – Odvajanje vremena za pacijente



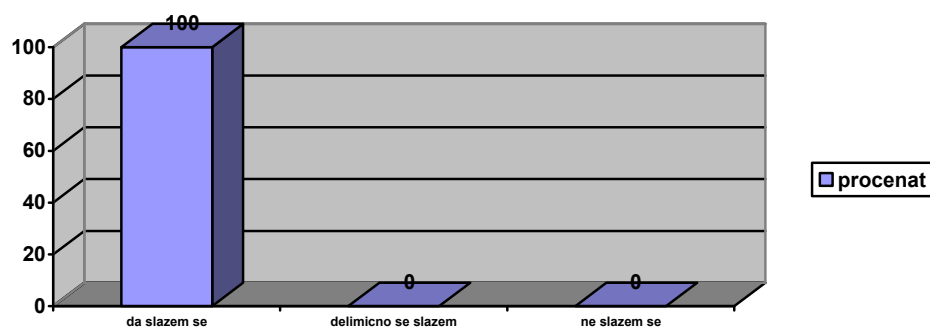
Sa izjavom da im stomatolog daje jasna objašnjenja o intervencijama koje planira kod deteta slaže se 100% ispitanika.

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.

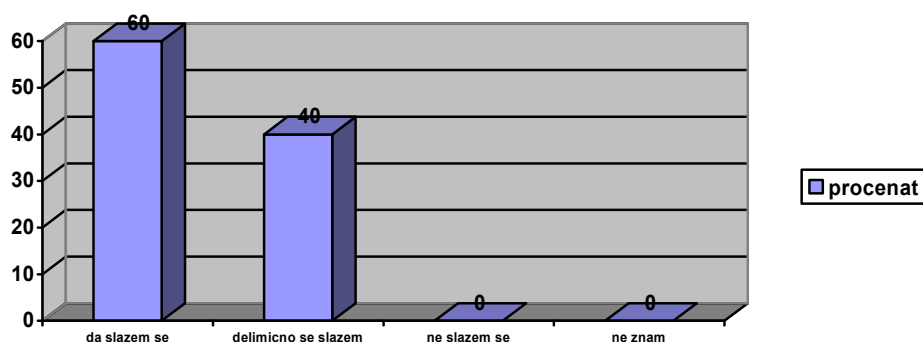
Grafikon – Odlazak kod izabranog stomatologa



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

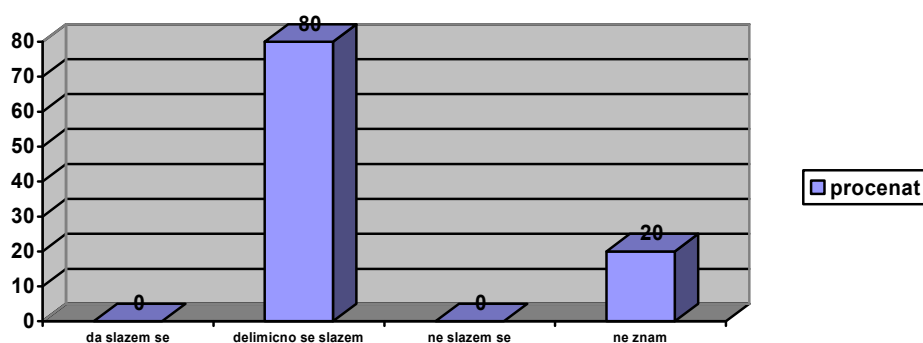
Sa izjavom da su zadovoljni radnim vremenom slaže se 60% ispitanika, 40% se delimično slaže.

Grafikon – Zadovoljstvo radnim vremenom



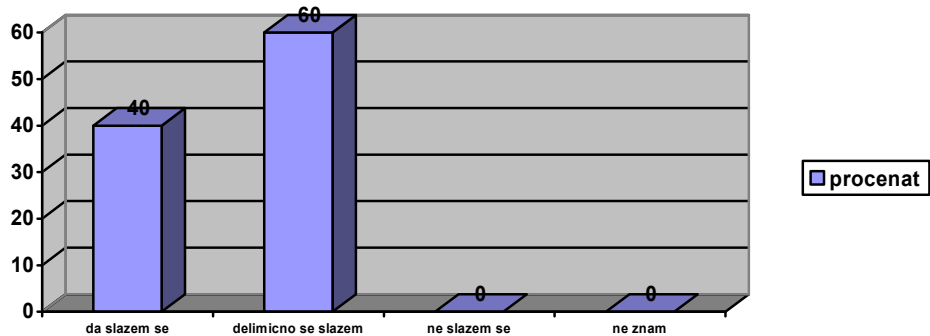
Sa izjavom da mogu da dovedu dete na stomatološki pregled i vikendom slaže se 0% ispitanika, 80% se delimično slaže, i 20% ne zna.

Grafikon – Rad vikendom



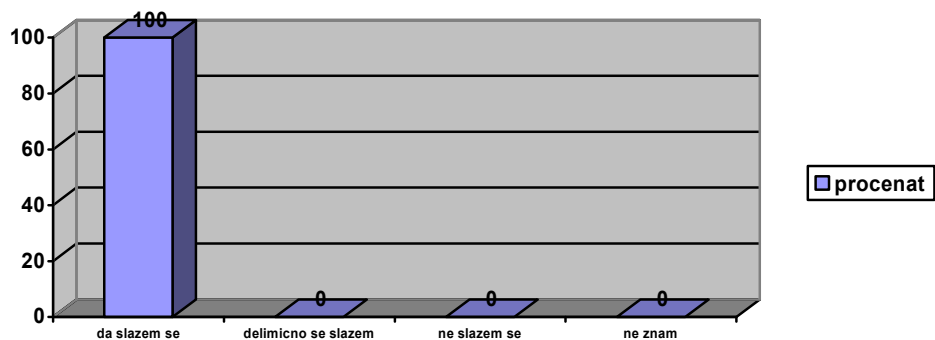
Sa izjavom da je dostupna deci sa posebnim potrebama slaže se 40% ispitanika, 60% se ne slaže.

Grafikon – Dostupnost deci sa posebnim potrebama



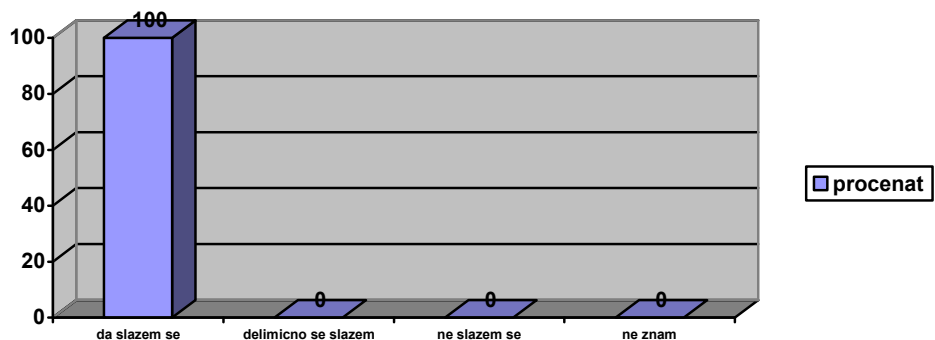
Sa izjavom da je osoblje na šalteru ljubazno slaže se 100% ispitanika.

Grafikon – Ljubaznost osoblja našalteru



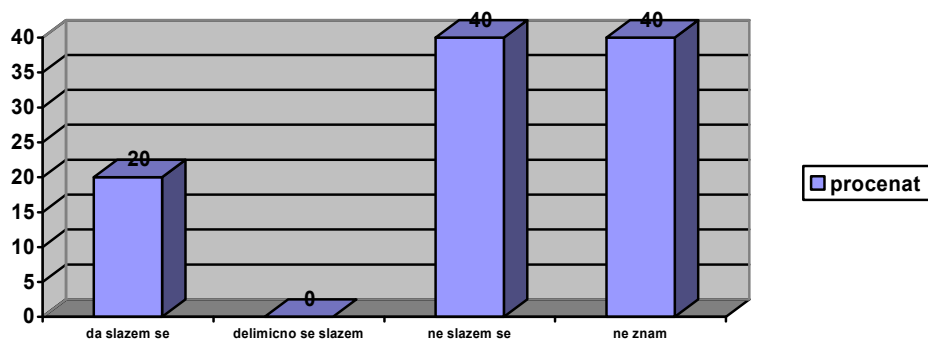
Sa izjavom da u čekaonicama ima dovoljno mesta za sedenje slaže se 100% ispitanika.

Grafikon – Mesto za sedenje



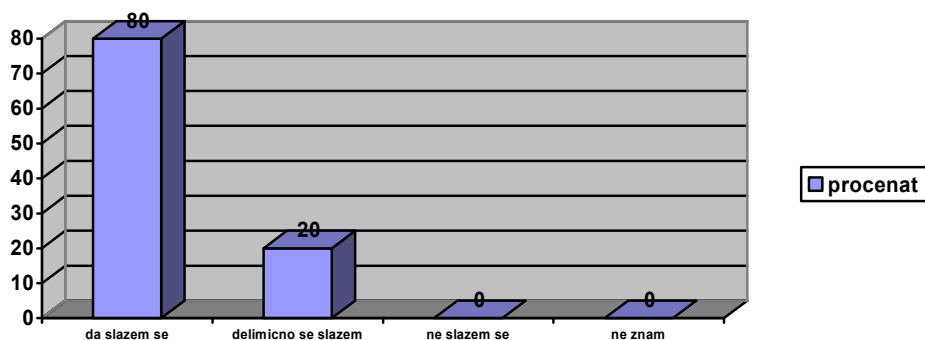
Sa izjavom da dolgo čekaju pre posete u čekaonici slaže se 20% ispitanika, 40% se ne slaže i ne znaju 40% ispitanika.

Grafikon – Čekanje pre posete u čekaonici



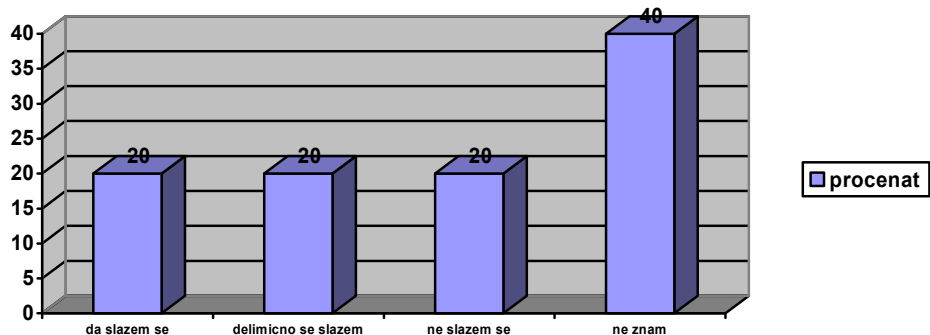
Sa izjavom da kada je detetu hitno potrebna stomatološka usluga, to mogu da obave istog dana slaže se 80% ispitanika a 20% se delimično slaže.

Grafikon – Hitan pregled tokom dana



Sa izjavom da postoji kutija/knjiga za žalbe i primedbe slaže se 20% ispitanika, delimično se slaže 20%, 20% se ne slaže i 40% ne zna.

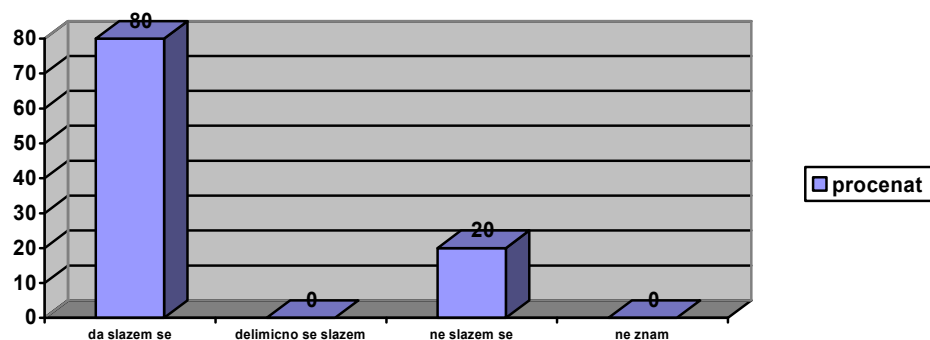
Grafikon – Postojanje kutije/knjige za žalbe i primedbe



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

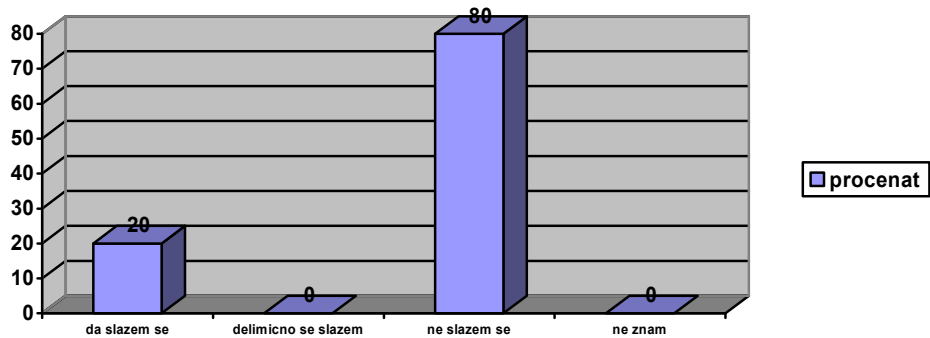
Sa izjavom da im je pedijatar objasnio važnost zdravlja usta i zuba njihovog deteta slaže se 80% ispitanika a 20% se ne slaže.

Grafikon – Pedijatar-važnost zdravlja usta i zuba



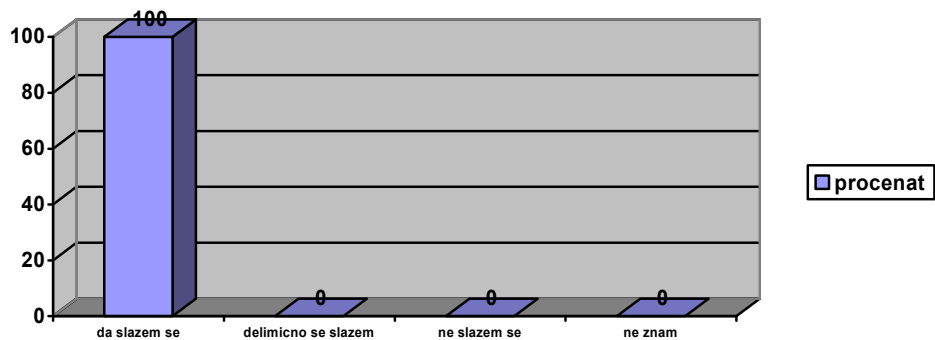
Sa izjavom da im pedijatar savetuje upotrebu fluor preparata (paste, tablete...) slaže se 20% ispitanika, 80% se ne slaže.

Grafikon – Pedijatar- upotrebu fluor preparata



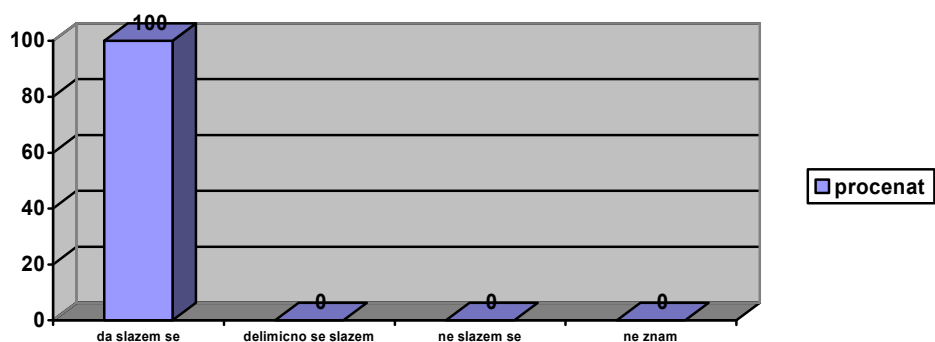
Sa izjavom da deđji stomatolog i stomatološka sestra dobro saraduju slaže se 100% ispitanika.

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 slaže se 100% ispitanika.

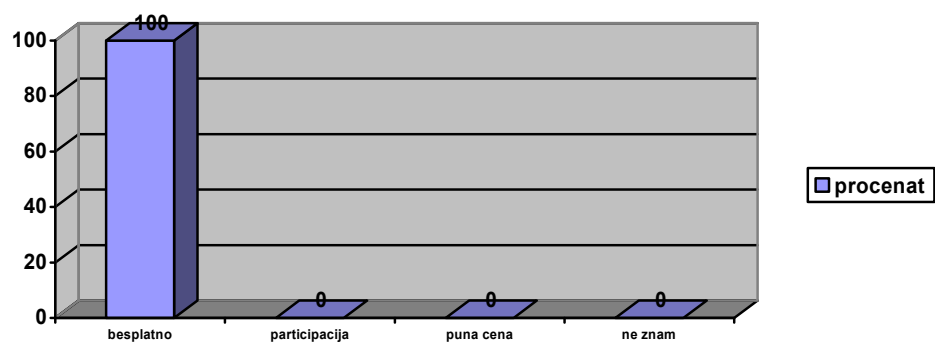
Grafikon – Razgovor sa stomatološkom sestrom



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:

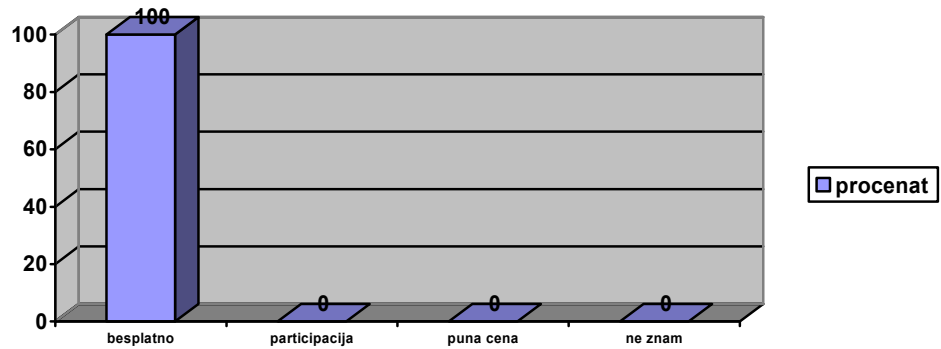
Za pregled izabranog stomatologa 100% anketiranih korisnika smatra da su besplatni.

Grafikon – Pregled izabranog stomatologa



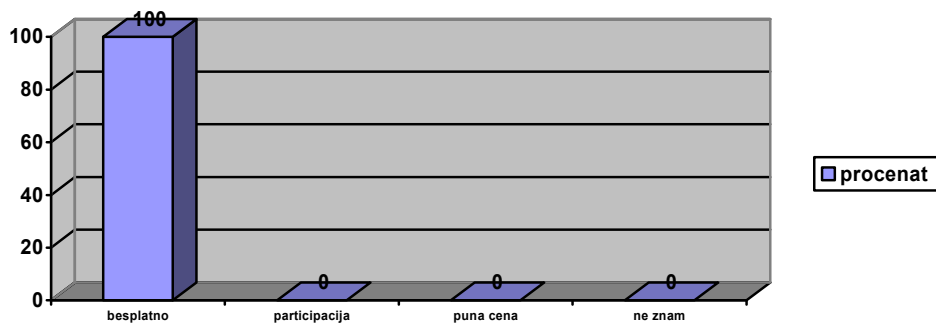
Za plombe 100% anketiranih korisnika smatra da su besplatni

Grafikon – Plombe



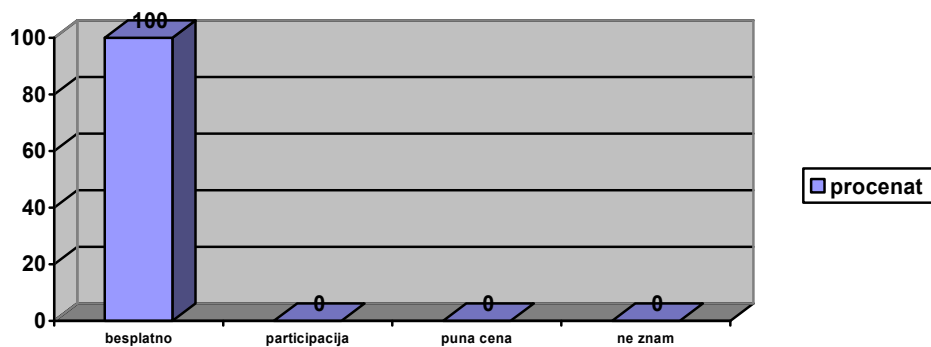
Za lečenje zuba 100% anketiranih korisnika smatra da su besplatni.

Grafikon – Lečenje zuba



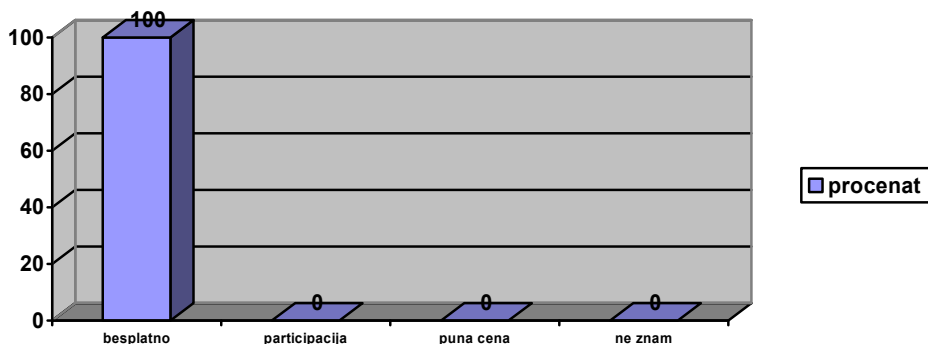
Za vađenje zuba 100% anketiranih korisnika smatra da su besplatni.

Grafikon – Vađenje zuba



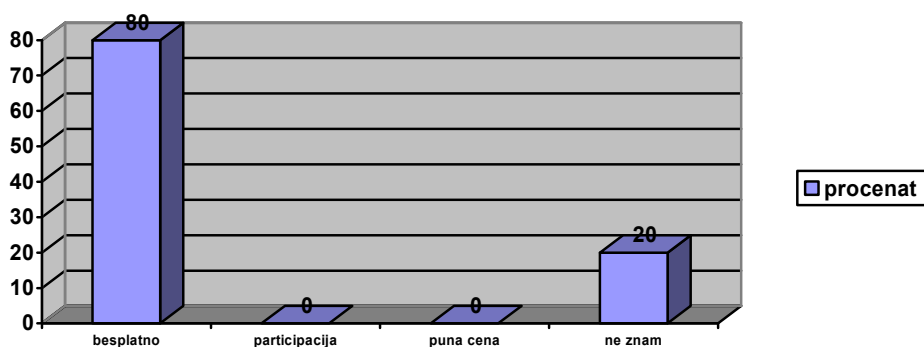
Za ortodontski aparat-protezu 100% anketiranih korisnika smatra da su besplatni.

Grafikon – Ortodontski aparat-proteza



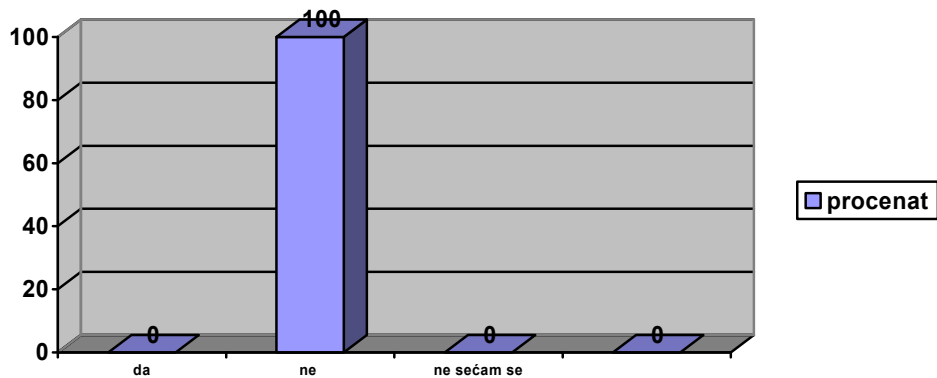
Za pregled specijaliste sa Stomatološkog fakulteta 80% anketiranih korisnika smatra da su besplatni, i 20% ne zna.

Grafikon – Pregled specijaliste sa Stomatološkog fakulteta



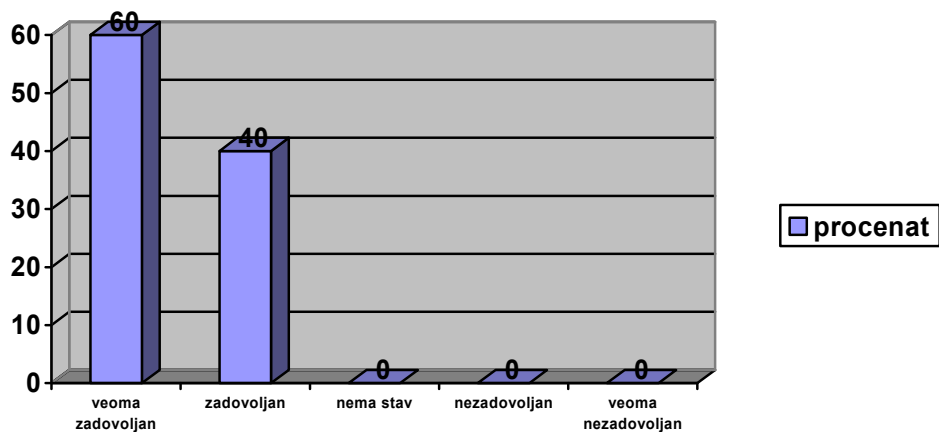
Na pitanje da li se u proteklih godinu dana desilo da nisu odveli svoje dete na pregled kod stomatologa ili su ga odložili jer nisu mogli da plate pregled ili intervencije 100% je odgovorilo ne.

Grafikon – Odloženi pregledi



Uzevši sve u obzir korisnici su iskazali koliko su zadovoljni i Službom stomatološke zaštite njihove dece. Veoma nezadovoljnih i nezadovoljnih nema, zadovoljno 40% i veoma zadovoljno 60%.

Grafikon- Zadovoljstvo zdravstvenom zaštitom

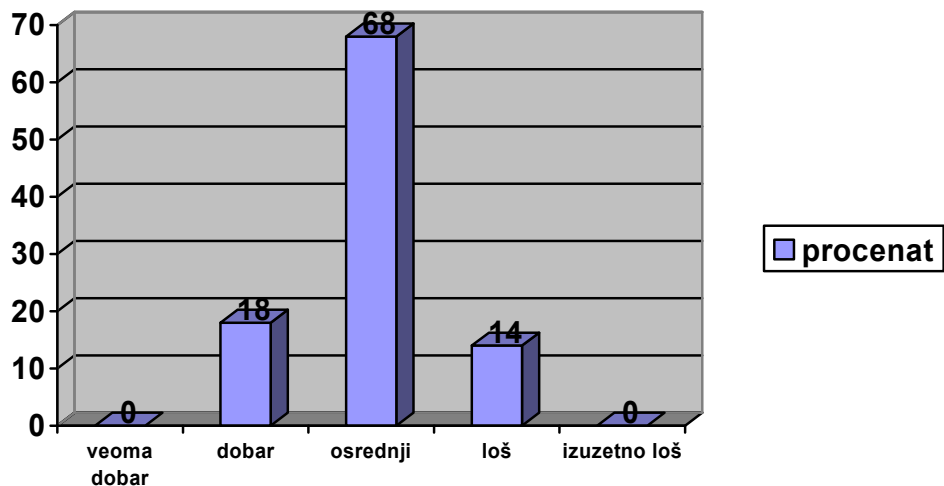


ZADOVOLJSTVO KORISNIKA RADOM SPECIJALISTIČKE SLUŽBE

Anketirano je 8 korisnika specijalističke službe interne medicine prosečne starosti 55 godina, od toga 50% žena i 50% muškaraca. Najveći broj anketiranih korisnika 27% ima osnovnu školu, 64% anketiranih korisnika ima završenu srednju školu i 9% ima višu i visoku stručnu spremu.

Svoj materijalni položaj najveći broj anketiranih označava kao osrednji 68%, 18% kao dobar, 14% anketiranih svoj materijalni položaj ocenjuje kao loš.

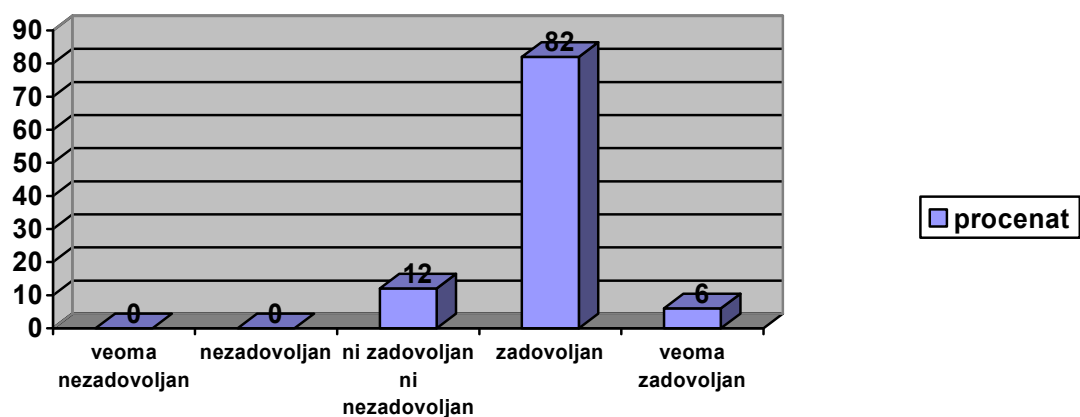
Grafikon- Materijalni status korisnika



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

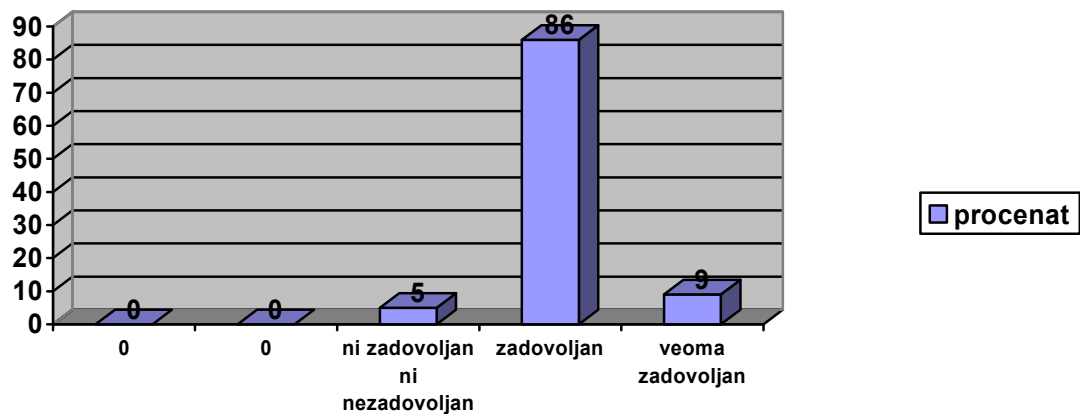
Mogućnošću telefonskog zakazivanja ni zadovoljno ni nezadovoljno je 12%, zadovoljno 82% anketiranih i veoma zadovoljno je 6%.

Grafikon- Mogućnost telefonskog zakazivanja



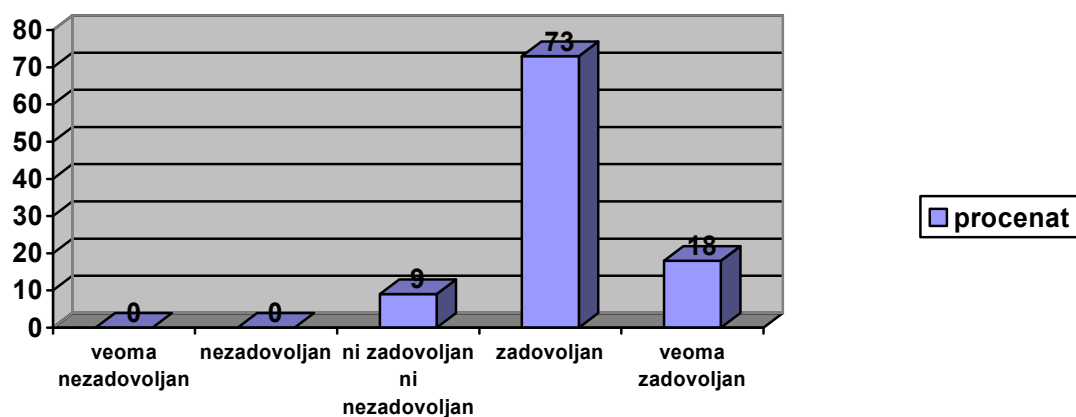
Vremenom čekanja od trenutka zakazivanja do termina pregleda ni zadovoljno ni nezadovoljno je 5%, zadovoljno 86% anketiranih i veoma zadovoljno je 9%.

Grafikon- Vreme čekanja od trenutka zakazivanja do termina pregleda



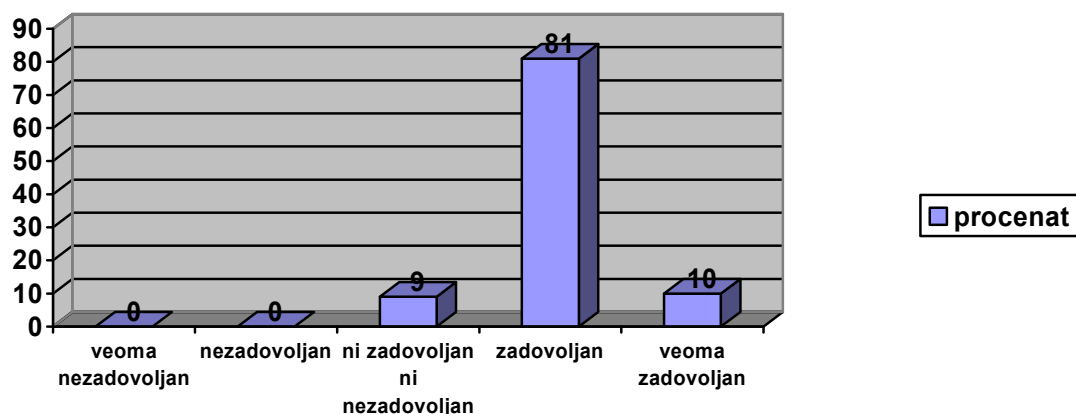
Ljubaznošću i profesionalnošću osobe koja vrši zakazivanje ni zadovoljno ni nezadovoljno je 9%, zadovoljno je 73% anketiranih korisnika, veoma zadovoljno je 18%.

Grafikon- Ljubaznost i profesionalnost osobe koja vrši zakazivanje



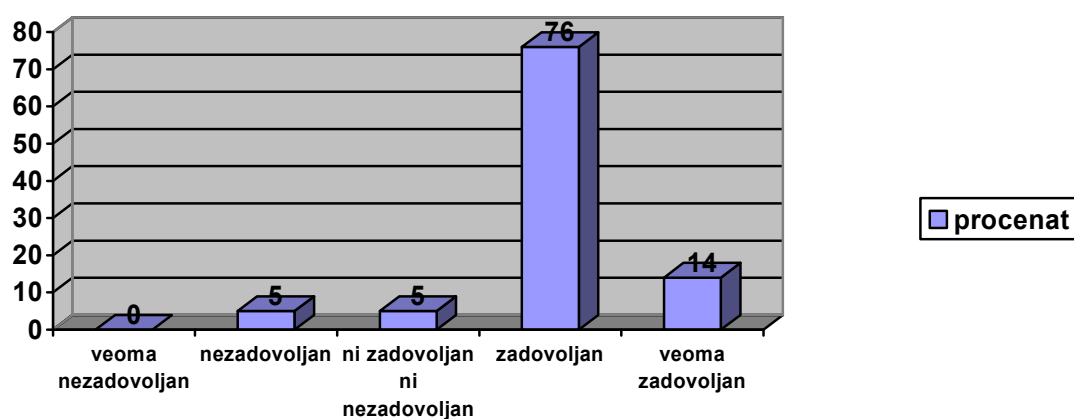
Dobijanjem instrukcija o datumu, vremenu i mestu pregleda ni zadovoljno ni nezadovoljno je 9%, zadovoljno 81% i veoma zadovoljno je 10% anketiranih.

Grafikon- Dobijanje instrukcija o datumu, vremenu i mestu pregleda



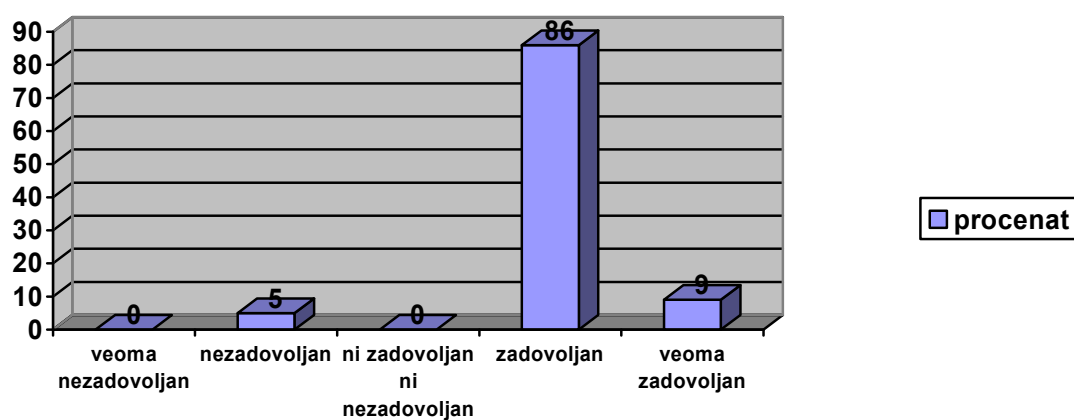
Vremenom čekanja u čekaonici nezadovoljni je 5%, ni zadovoljno ni nezadovoljno je 5%, zadovoljno 76% i veoma zadovoljnih je 14 anketiranih.

Grafikon- Vreme čekanja u čekaonici



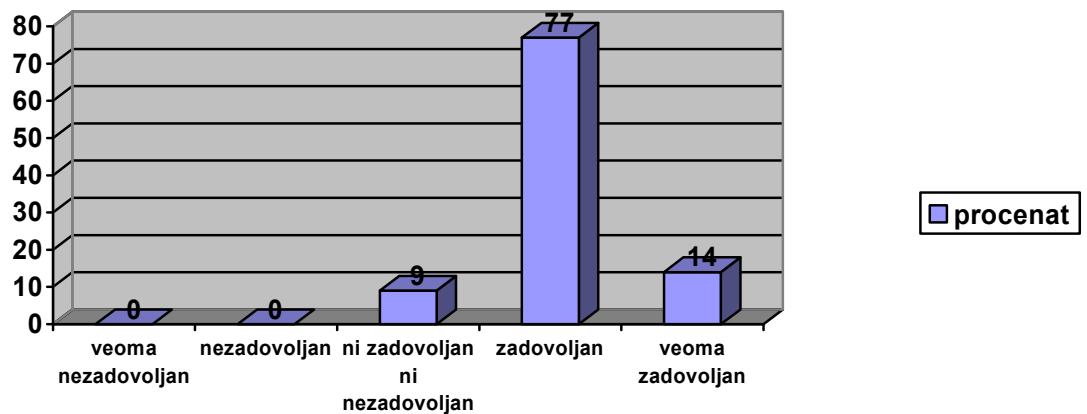
Objašnjenjem eventualnog kašnjenja njihovog termina nezadovoljno je 5% i zadovoljno 86% i veoma zadovoljno je 9% anketiranih.

Grafikon- Objašnjenje eventualnog kašnjenja termina



Čistoćom i podobnošću čekaonice ni zadovoljnom ni nezadovoljno je 9%, zadovoljno je 77% i veoma zadovoljno 14% anketiranih korisnika.

Grafikon- Čistoća i podobnost čekaonice

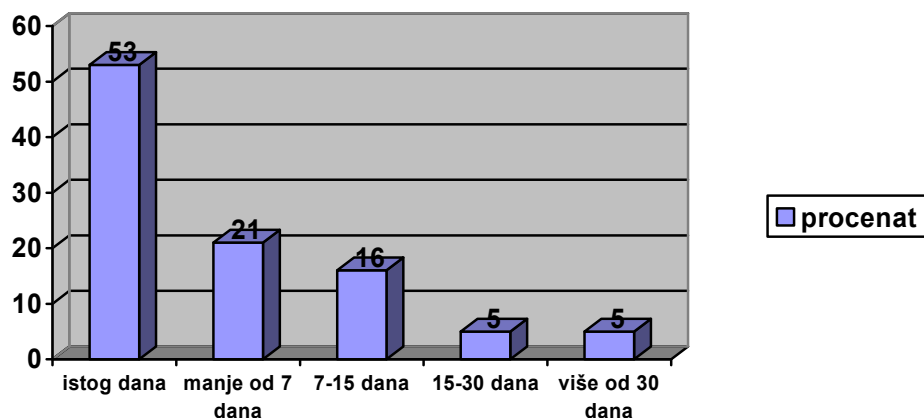


U poslednjih 12 meseci lekara specijalistu u ovoj službi je posetilo 3,26% a 0,42% je posetilo lekara u drugoj specijalističkoj službi.

Lekara specijalistu u privatnoj praksi u poslednjih 12 meseci korisnici su posetili 0,11 puta.

Na pitanje koliko dugo su čekali na pregled dobijeni su sledeći odgovori: Primljen/a sam istog dana bez zakazivanja 53%, zakazano im je pre manje od 7 dana 21%, zakazano pre 7-15 dana 16%, zakazano pre 15-30 dana 5% i pre više od 30 dana 5%.

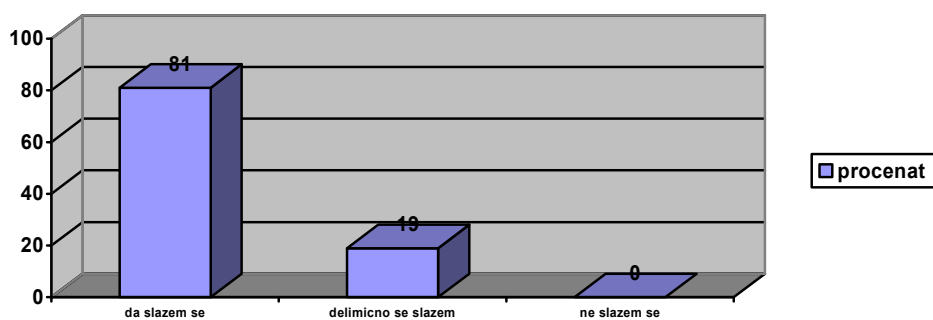
Grafikon- Dužina čekanja



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

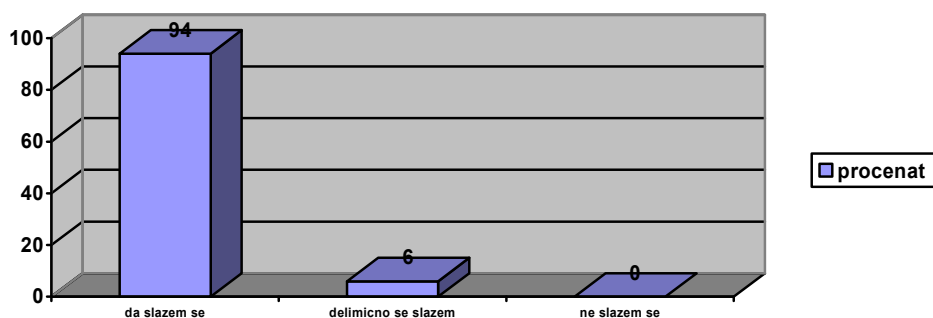
Sa izjavom da im je lekar posvetio dovoljno vremena tokom pregleda slaže se 81% ispitanika a 19% se delimično slaže.

Grafikon – Posvećenost lekara



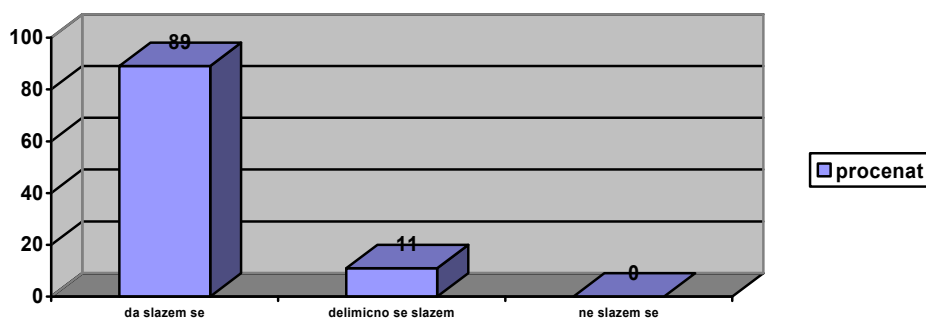
Sa izjavom da ih je lekar pažljivo slušao slaže se 94% ispitanika a 6% se delimično slaže.

Grafikon – Slušanje pacijenta



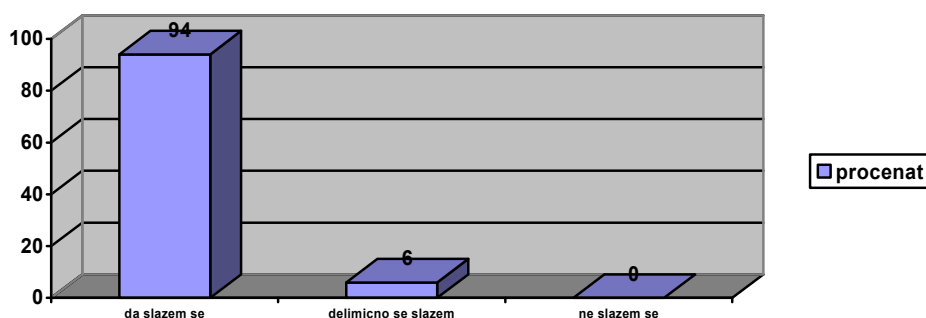
Sa izjavom da je lekar odvojio dovoljno vremena da razgovora sa njima slaže se 89% ispitanika a 11% se delimično slaže.

Grafikon – Odvojeno vreme za pacijente



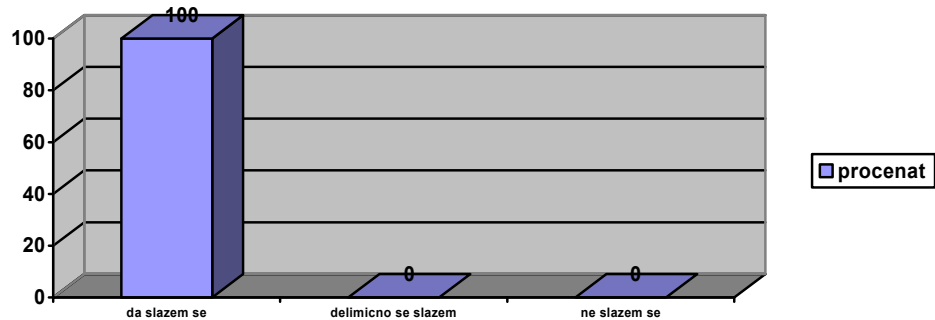
Sa izjavom da je lekar dao jasna objašnjenja o bolestima i lekovima koje im prepisuje slaže se 94% ispitanika a 6% se delimično slaže.

Grafikon – Jasna objašnjenja o bolestima i lekovima



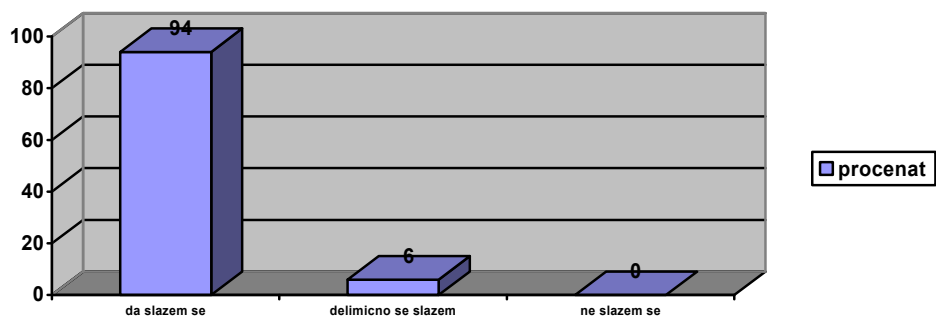
Sa izjavom da je lekar objasnio značaj testova na koje ih upućuje slaže se 100% ispitanika.

Grafikon – Objašnjenje značaja testova



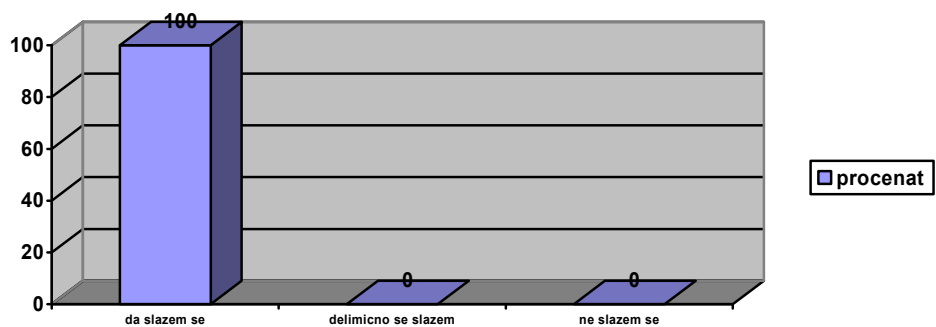
Sa izjavom da je osoblje bilo ljubazno i puno poštovanja slaže se 94% ispitanika, a 6% se delimično slaže.

Grafikon – Ljubaznost osoblja



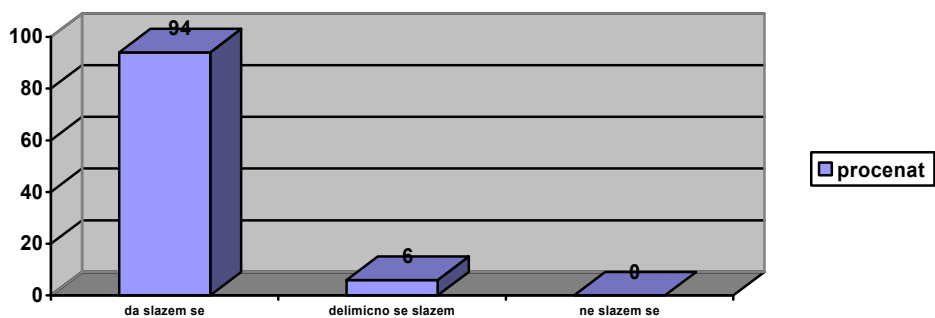
Sa izjavom da su jasno razumeli plan svog lečenja slaže se 100% ispitanika.

Grafikon – Plan lečenja



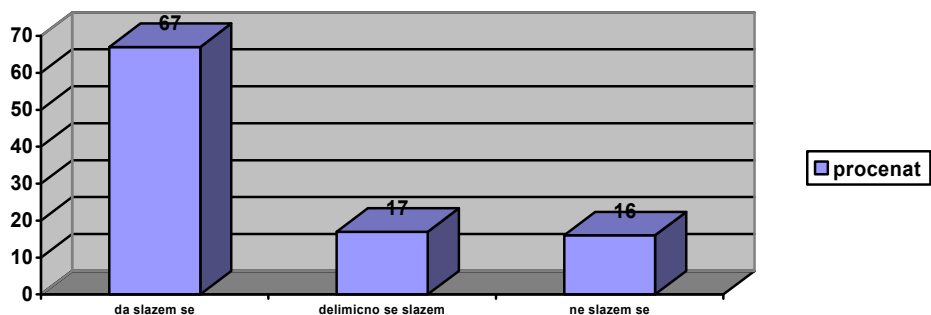
Sa izjavom da se posle pregleda osećaju sposobnije da se izbore sa svojim zdravstvenim problemima slaže se 94% ispitanika a 6% se delimično slaže.

Grafikon – Sposobnost borbe sa zdravstvenim problemima



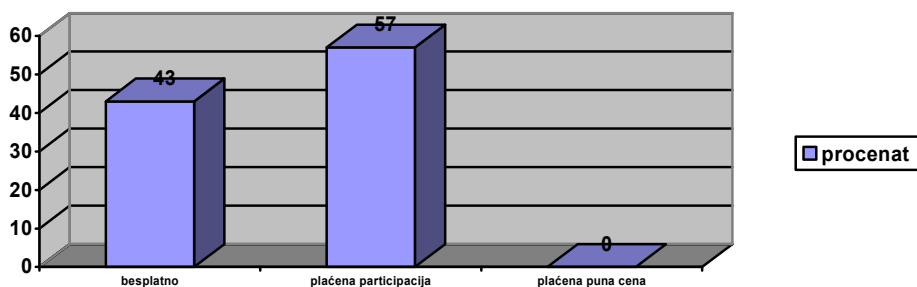
Sa izjavom da postoji kutija/knjiga za žalbe i primedbe slaže se 67% ispitanika, 17% se delimično slaže i ne slaže se 16% ispitanika.

Grafikon – Kutija/knjiga za žalbe i primedbe



Na pitanje da li su pregled specijaliste dobili besplatno ili su morali da plate: 43% je dobilo besplatno, 57% 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 je 5%, nezadovoljnih nema. Ni zadovoljno ni nezadovoljno 5%, zadovoljno 54% i veoma zadovoljno 36%.

Grafikon- Zadovoljstvo zdravstvenom zaštitom

