

**ANALIZA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA
ZDRAVSTVENOM ZAŠTITOM**

Dom zdravlja Sremska Mitrovica

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

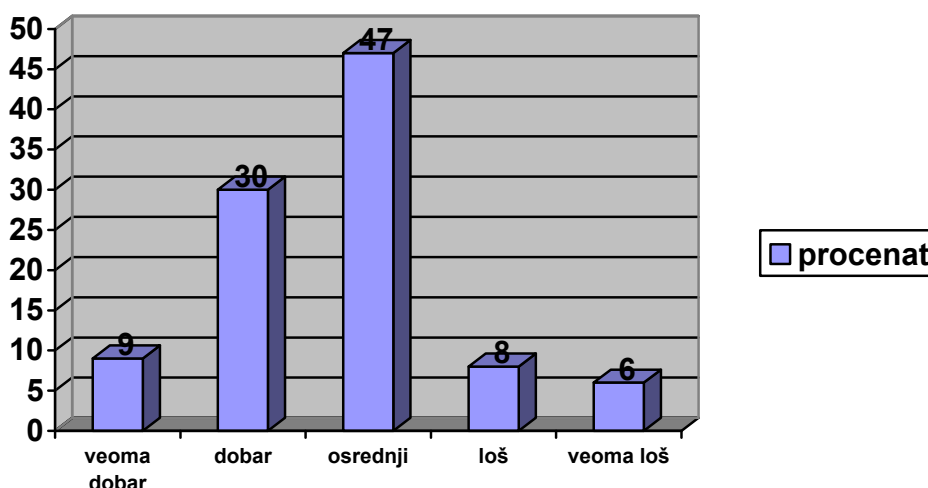
ANALIZA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA RADOM SLUŽBE OPŠTE MEDICINE, PEDIJATRIJSKE I GINEKOLOŠKE SLUŽBE

Procena zadovoljstva korisnika radom službe opšte medicine, pedijatrijske i ginekološke službe izvršena je na osnovu anonimnog anketiranja 369 korisnika ZZ navedenih službi. Prosečna starost ispitanika je 39 godina, 73% ispitanika predstavljaju žene, a 27% muškarci.

Najveći broj korisnika je završio srednju školu 63%, visoku i višu školu završilo je 19% korisnika, 13% ima završenu osnovnu školu a 5% anketiranih nije završio osnovnu školu.

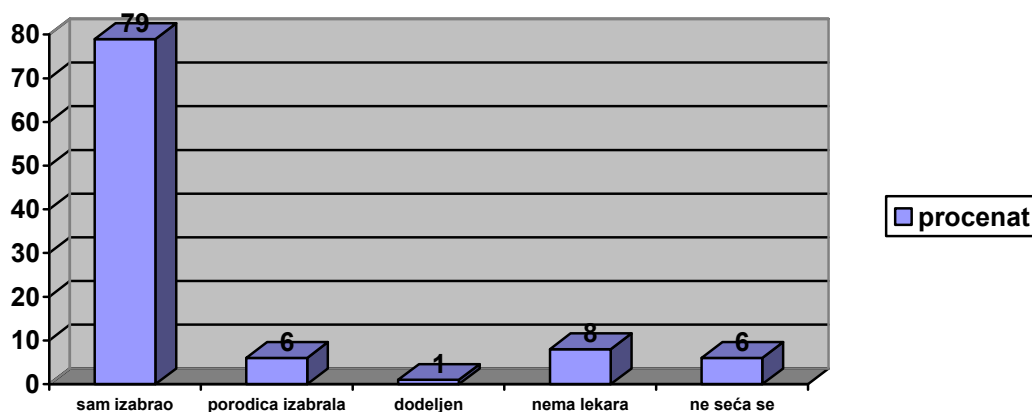
Svoj materijalni položaj najveći broj korisnika je ocenio kao osrednji - 47%, dobar - 30%, veoma dobar - 9%, loš - 8% i veoma loš - 6%.

Grafikon- Materijalni status korisnika



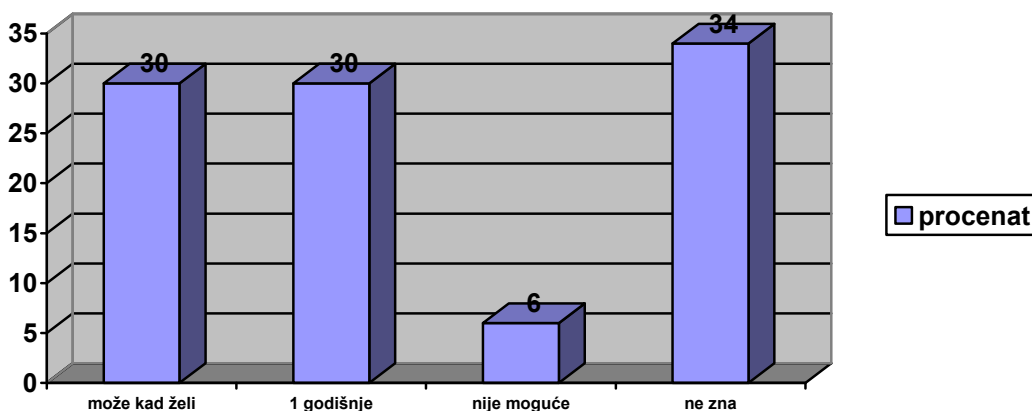
Na pitanje kako su izabrali svog lekara najveći broj je odgovorio da je sam izabrao svog lekara 79%, 8% nema izabranog lekara, za 6% je neko izabrao lekara u porodici umesto njih, 6% se ne seća i 1% nije biralo dodeljen im je.

Grafikon- Način biranja lekara



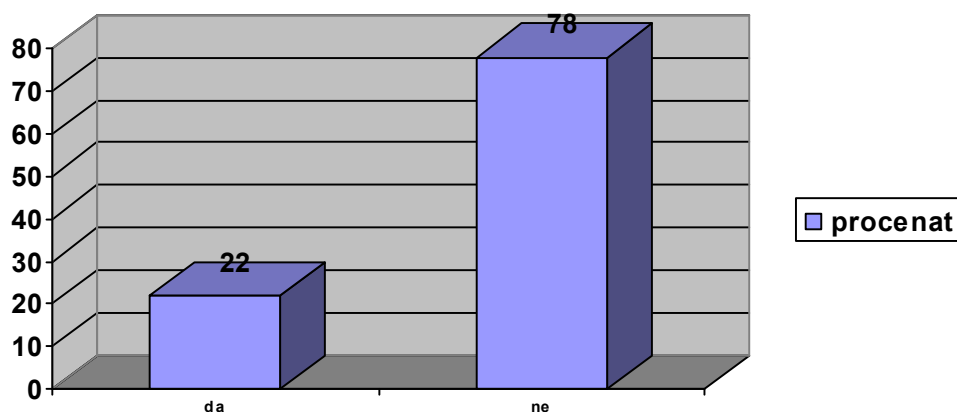
Na pitanje da li su upoznati na koji način mogu da promene svog lekara ako to žele dobijeni su sledeći odgovori – 30% smatra da može da ga promeni kad hoće, 30% smatra da može da ga menja samo jednom godišnje, 6% misli da nije moguće da promeni svog lekara i 34% ne zna.

Grafikon- Način promene lekara



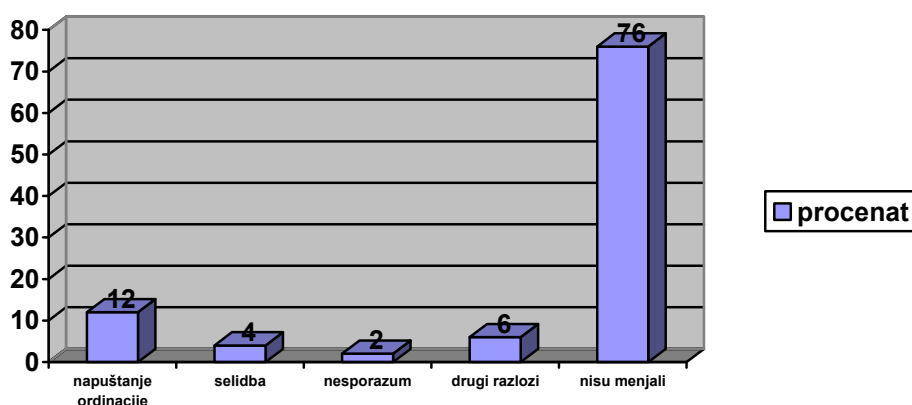
Na pitanje da li su do sada menjali izabranog lekara 22% korisnika je odgovorilo da a 78% korisnika sa ne.

Grafikon – Promena lekara



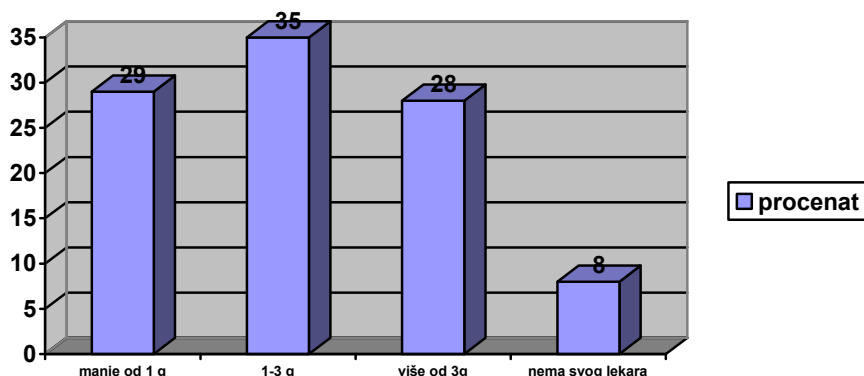
Na pitanje koji je bio razlog promene izabranog lekara dobijeni su sledeći odgovori - 12% jer je moj lekar napustio ordinaciju/kartoteku, 4% jer su se preselili, 2% je imalo nesporazum sa svojim lekarom, 6% zbog drugih razloga a 76% nije menjalo svog lekara.

Grafikon- Razlog promene lekara



Na pitanje koliko dugo se leče kod svog lekara, najveći broj korisnika odgovorio je 1-3 godine 35%, sa manje od godinu dana 29%, više od 3 godine 28% korisnika a 8% anketiranih nema svog lekara.

Grafikon- Dužina lečenja kod svog lekara

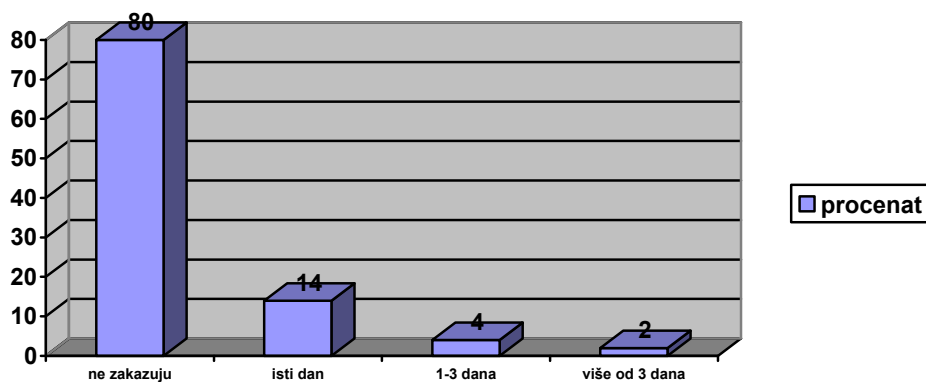


U poslednjih 12 meseci 5,23% je posetilo svog izabranog lekara a 1,11% je posetilo drugog lekara u ovoj službi.

Lekara u privatnoj praksi u poslednjih 12 meseci korisnici su posetili u proseku 0,70 puta.

Kada zakazuju pregled kod izabranog lekara obično nikad ne zakazuju 80%, istog dana bude zakazano 4%, čeka 1-3 dana 4% korisnika dok više od 3 dana čeka 2%.

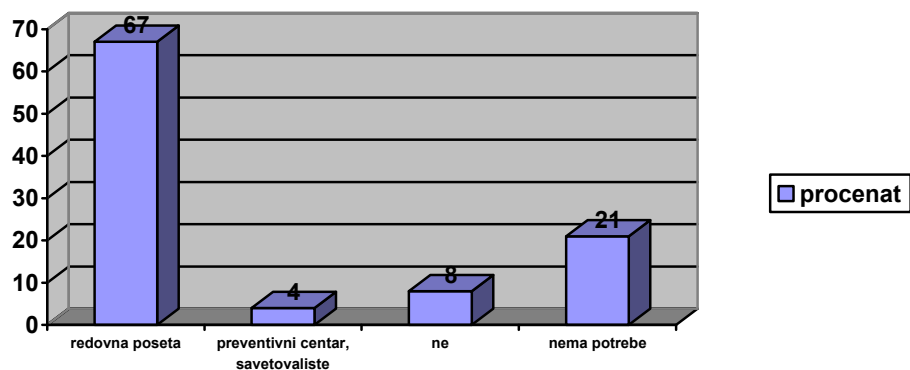
Grafikon – Dužina zakazivanja



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

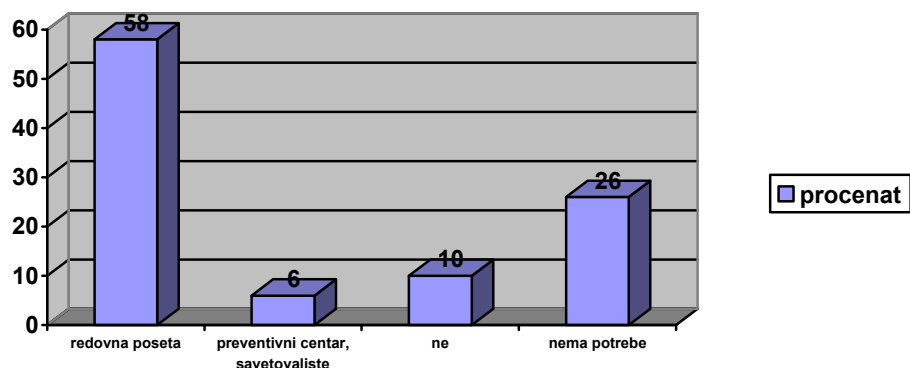
Savete o pravinoj ishrani 67% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, za 21% nije bilo potrebe, 8% ne dobija savete i 4% u poseti preventivnom centru/savetovalištu .

Grafikon – Saveti o pravilnoj ishrani



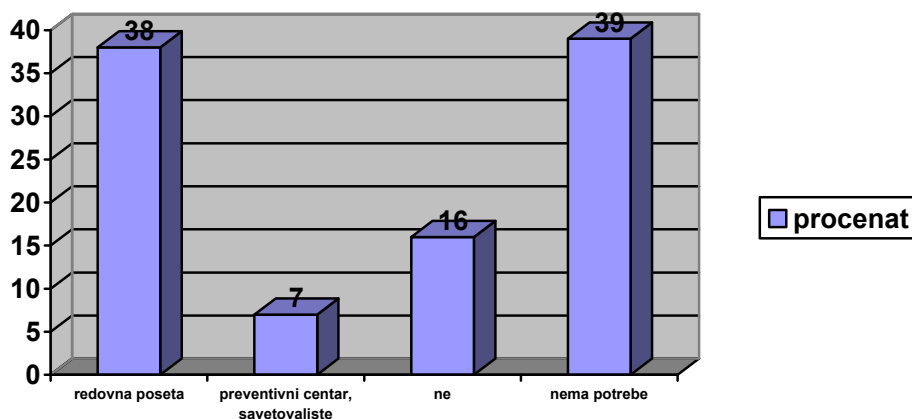
Savete o važnosti fizičke aktivnosti 58% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, za 26% nije bilo potrebe, 10% ne dobija savete i 6% u poseti preventivnom centru/savetovalištu .

Grafikon – Važnost fizičke aktivnosti



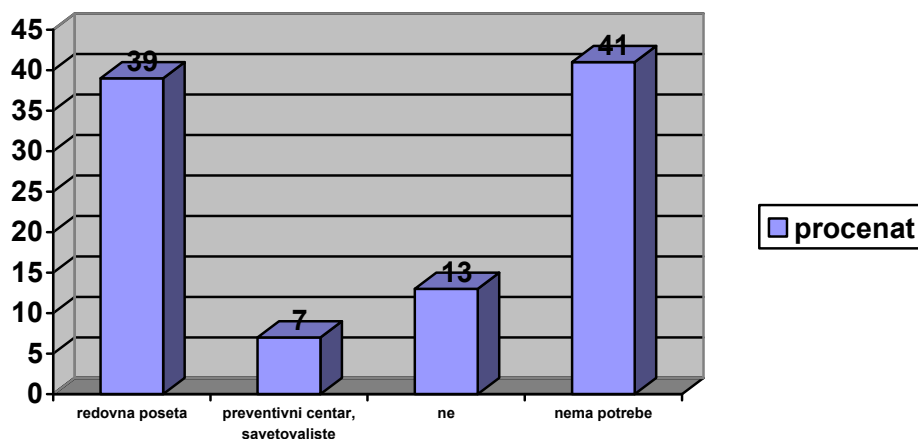
Savete o zlorupotrebi alkohola za 39% nije bilo potrebe, 38% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, 16% ne dobija savete i 7% u poseti preventivnom centru/savetovalištu.

Grafikon – Zlorupotreba alkohola



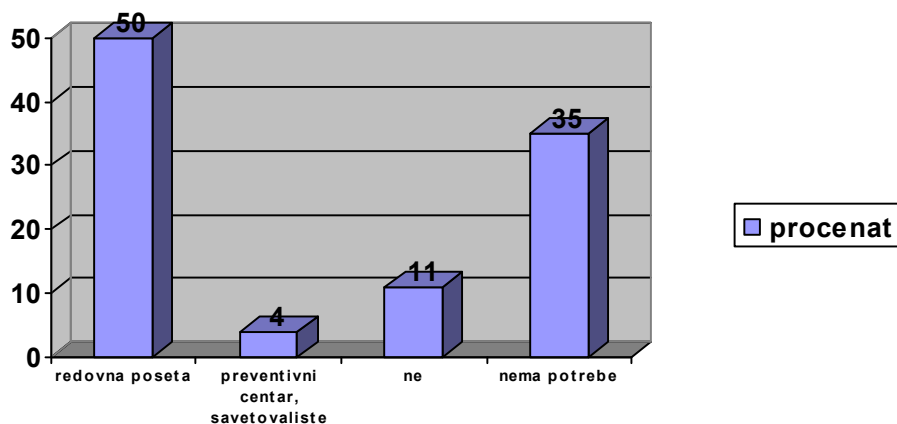
Savete o smanjenju ili prestanku pušenja za 41% nije bilo potrebe, 39% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, 13% ne dobija savete i 7% u poseti preventivnom centru/savetovalištu.

Grafikon – Smanjenje ili prestanak pušenja



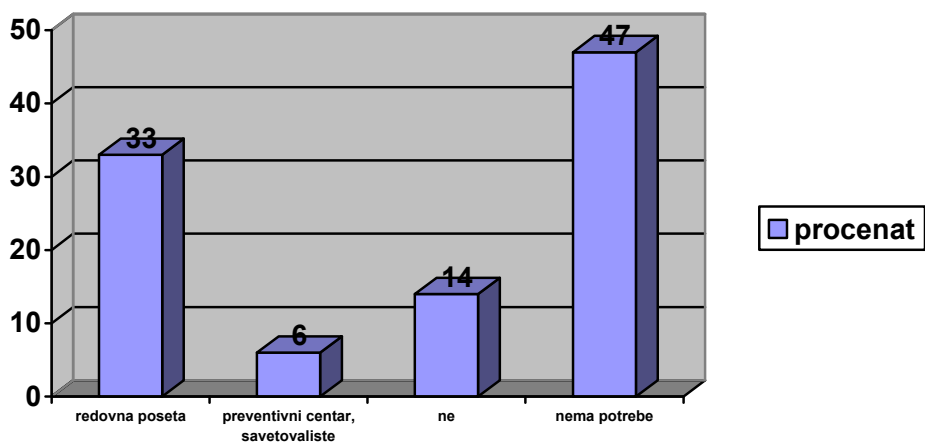
Savete o izbegavanju/odbrani od stresa 50% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, za 35% nije bilo potrebe, 11% ne dobija savete i 4% u poseti preventivnom centru/savetovalištu.

Grafikon – Izbegavanje/odbrana od stresa



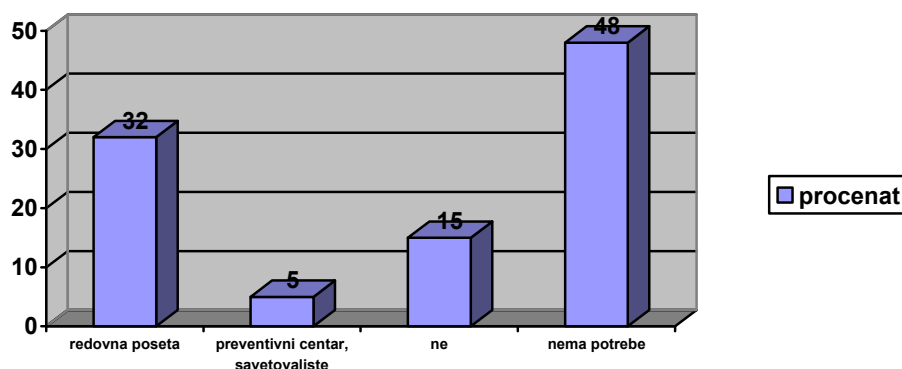
Dobijanje saveta o sigurnom seksu za 47% nije bilo potrebno, 33% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, 14% ne dobija savete i 6% u poseti preventivnom centru/savetovalištu.

Grafikon – Siguran seks



Dobijanje saveta o opasnosti od zloupotreba droga za 48% nije bilo potrebe, 32% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, 15% ne dobija savete i 5% u poseti preventivnom centru/savetovalištu.

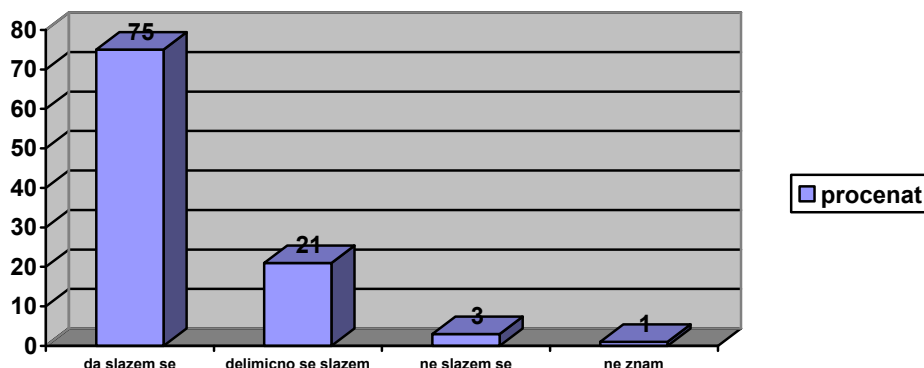
Grafikon – Opasnost od zloupotreba droga



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

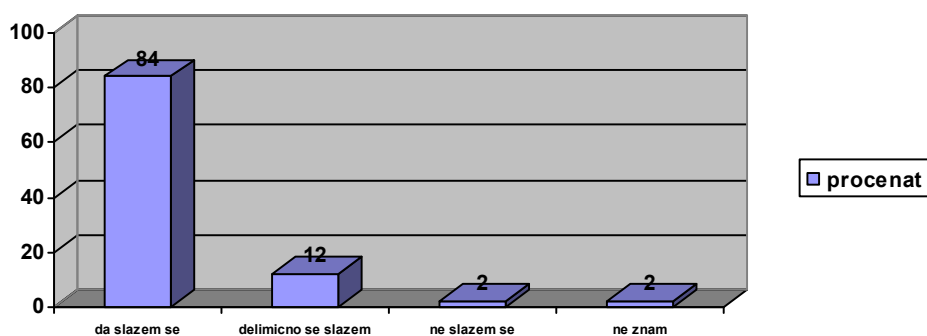
Da su medicinske sestre na šalteru ljubazne slaže se 75% ispitanika, 21% se delimično slaže, ne slaže se 3% i 1% ne zna.

Grafikon – Ljubaznost medicinske sestre na šalteru



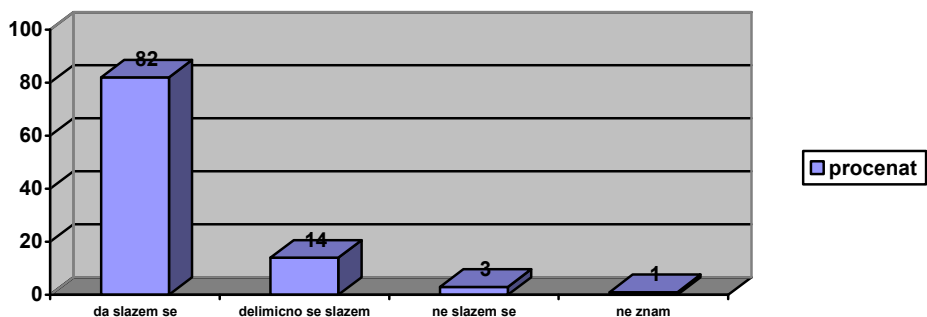
Da su medicinske sestre u sobi za intervencije ljubazne slaže se 84% ispitanika, 12% se delimično slaže, ne slaže se 2% i 2% ne zna.

Grafikon – Ljubaznost medicinske sestre u sobi za intervencije



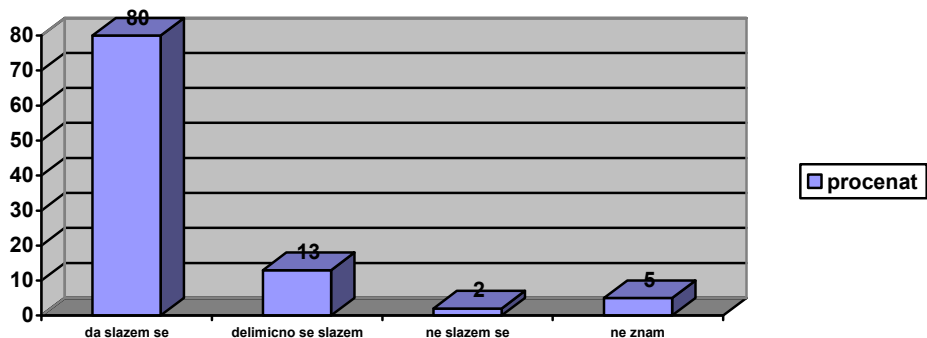
Da im medicinske sestre uvek pruže sve informacije slaže se 82% ispitanika, 14% se delimično slaže, ne slaže se 3% i 1% ne zna.

Grafikon – Pružanje informacija od medicinske sestre



Da medicinske sestre i lekari dobro saraduju slaže se 80% ispitanika, 13% se delimično slaže, ne slaže se 2% i 5% ne zna.

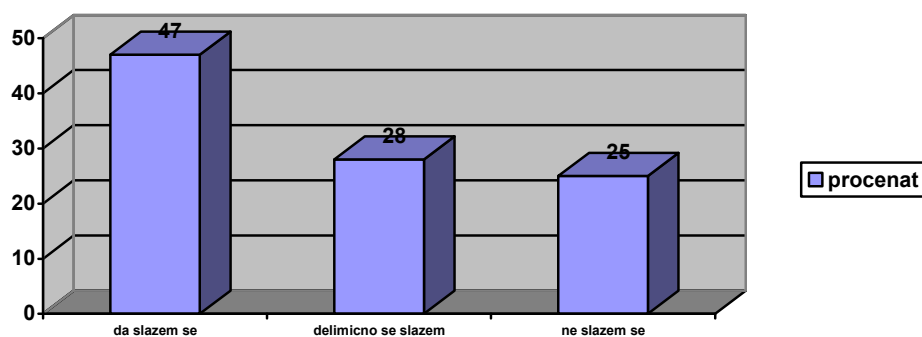
Grafikon – Saradnja medicinske sestre i lekara



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

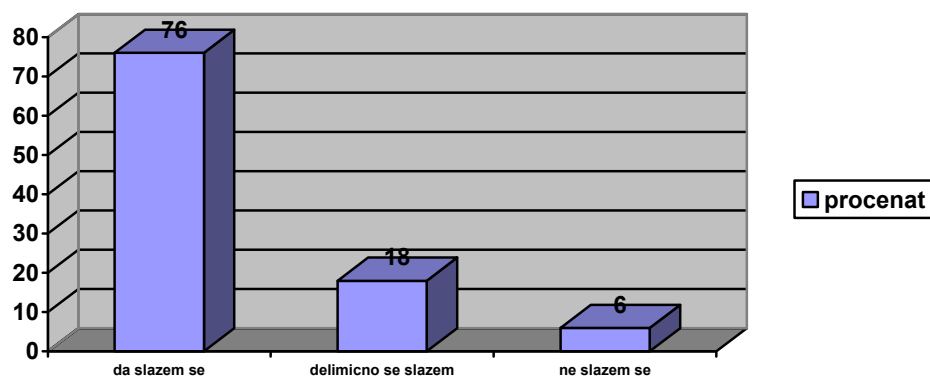
Da lekar anketiranih poznaje njihovu ličnu situaciju (npr. na poslu, u kući) slaže se 47% ispitanika, 28% se delimično slaže i 25% se ne slaže.

Grafikon – Poznavanje lične situacije pacijenta



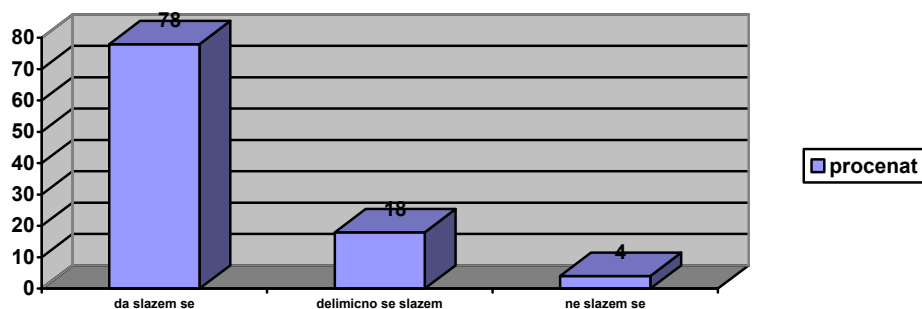
Da lekar anketiranih poznaje njihove probleme i bolesti koje su ranije imali slaže se 76% ispitanika, 18% se delimično slaže i 6% se ne slaže.

Grafikon – Poznavanje problema i bolesti pacijenta od ranije



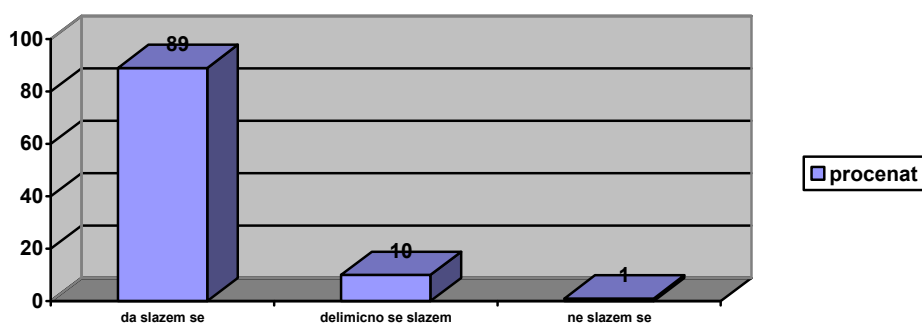
Da lekar anketiranih odvajaja dovoljno vremena da razgovora sa njima slaže se 78% ispitanika, 18% se delimično slaže i 4% se ne slaže.

Grafikon – **Vreme za razgovor**



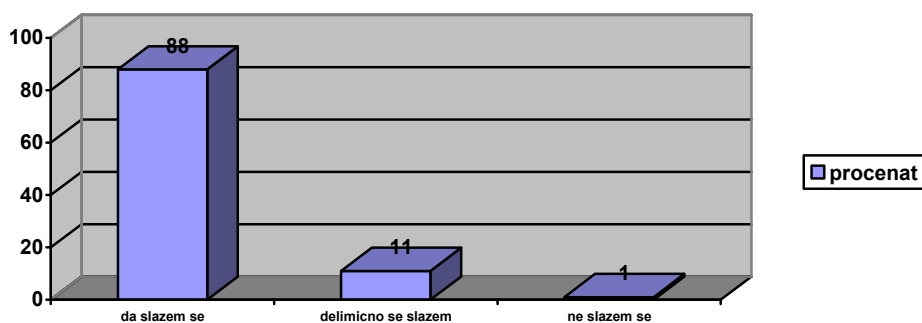
Da lekar anketiranih pažljivo sluša slaže se 89% ispitanika, 10% se delimično slaže i 1% se ne slaže.

Grafikon – **Slušanje pacijenta**



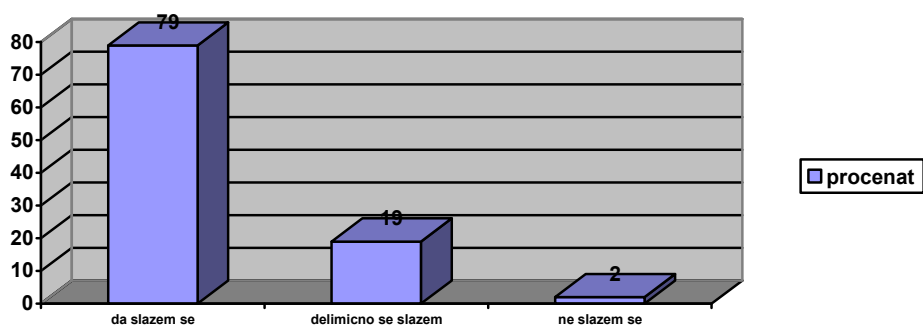
Da lekar anketiranih daje jasna objašnjenja o bolestima i lekovima koje im prepisuje slaže se 88% ispitanika, 11% se delimično slaže i 1% se ne slaže.

Grafikon – **Objašnjenja lekara**



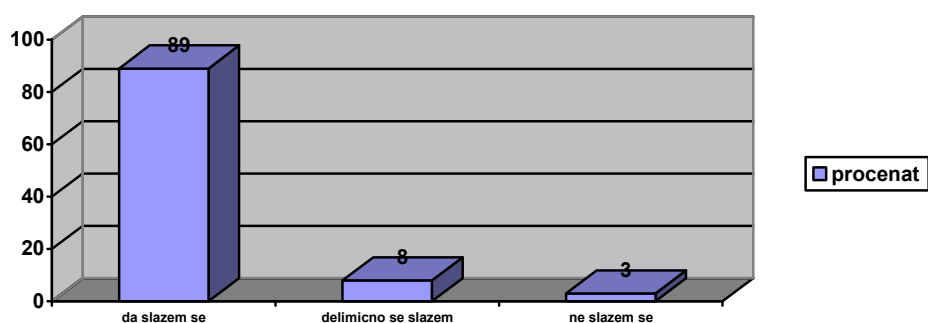
Da se posle posete lekaru oseća sposobnije da se izbori sa svojim zdravstvenim problemima slaže se 79% ispitanika, 19% se delimično slaže i 2% se ne slaže.

Grafikon – Sposobnost borbe sa zdravstvenim problemima



Kada imaju novi zdravstveni problem prvo idu kod svog lekara - slaže se 89% ispitanika, 8% se delimično slaže i 3% se ne slaže.

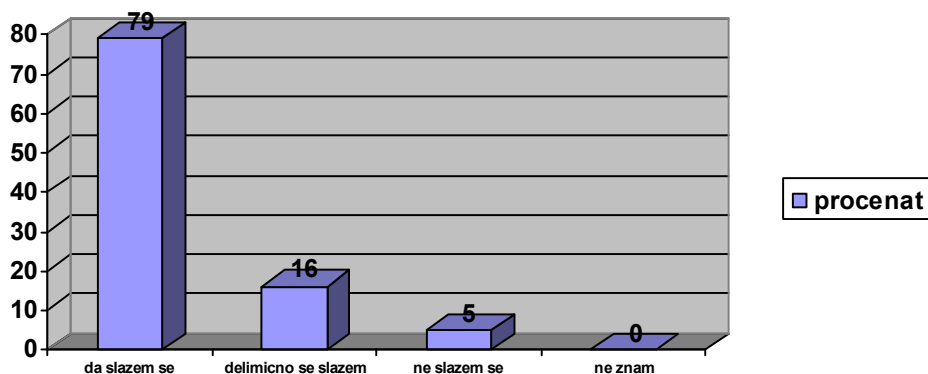
Grafikon – Novi zdravstveni problem



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

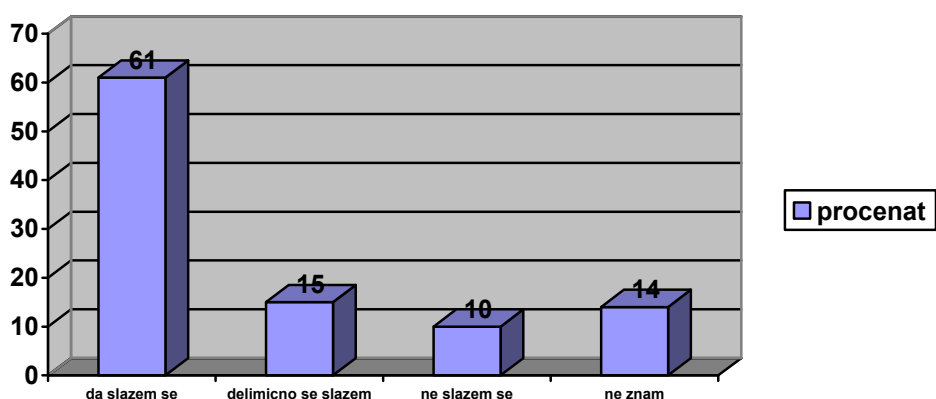
Da su zadovoljni radnim vremenom slaže se 79% ispitanika, 16% se delimično slaže i 5% se ne slaže.

Grafikon – Zadovoljstvo radnim vremenom



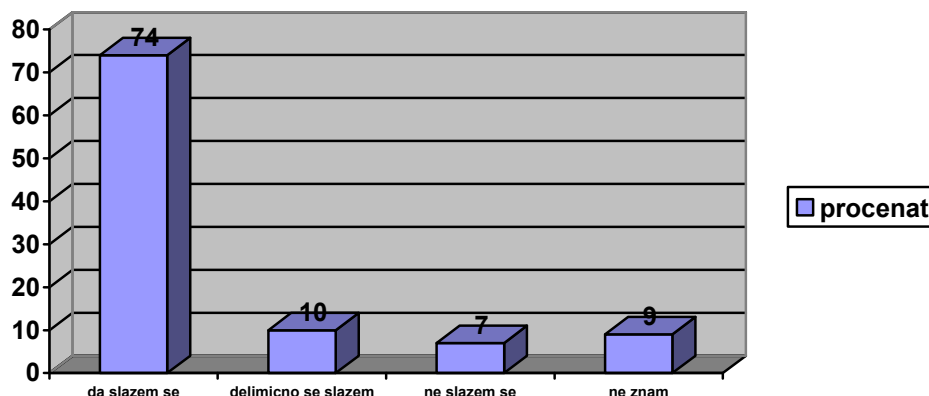
Da mogu da dođu na pregled i vikendom ako se razbole slaže se 61% ispitanika, 15% se delimično slaže, 14% ne zna i 10% se ne slaže.

Grafikon – Pregled vikendom



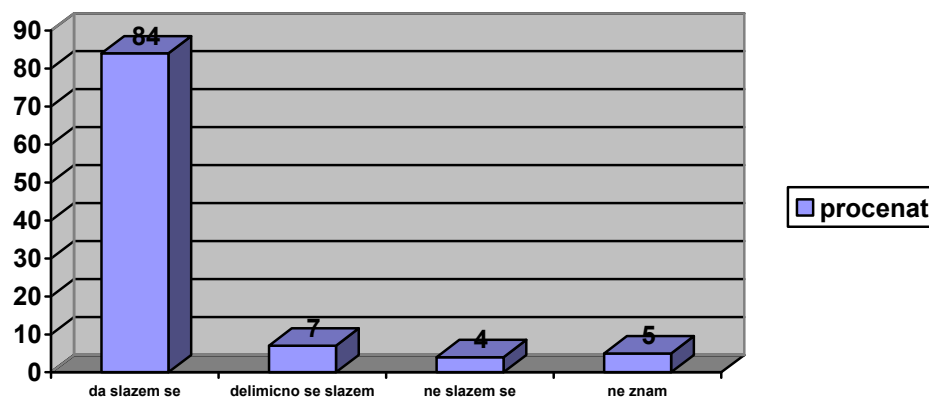
Da je služba dostupna invalidima i osobama u kolicima slaže se 74% ispitanika, 10% se delimično slaže, 9% ne zna i 7% se ne slaže.

Grafikon – Dostupnost invalidima



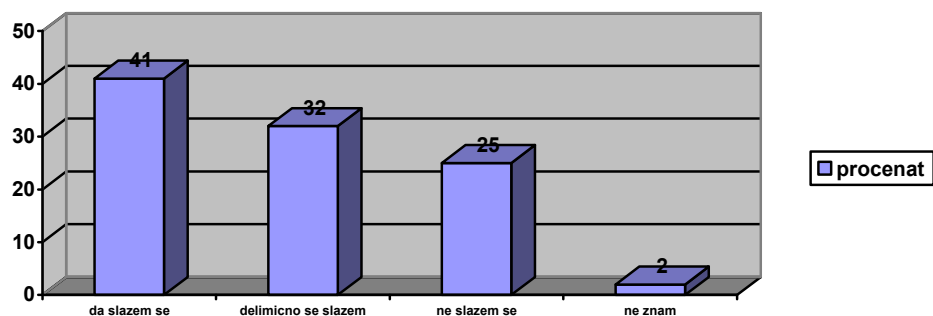
Sa procedurom da pre odlaska kod specijaliste korisnici prvo moraju da idu kod svog lekara slaže se 84% ispitanika, 7% se delimično slaže, 5% ne zna i 4% se ne slaže.

Grafikon – Dostupnost specijaliste



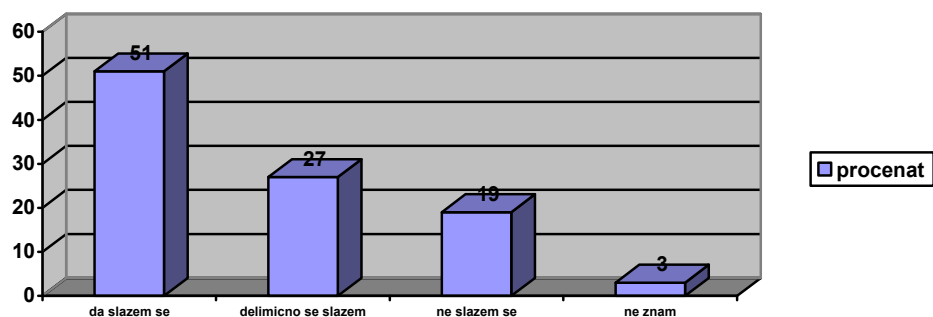
Da u čekaonicama ima dovoljno mesta za sedenje slaže se 41% ispitanika, 32% se delimično slaže, 25% se ne slaže i 2% ne zna.

Grafikon – Sedenje u čekaonici



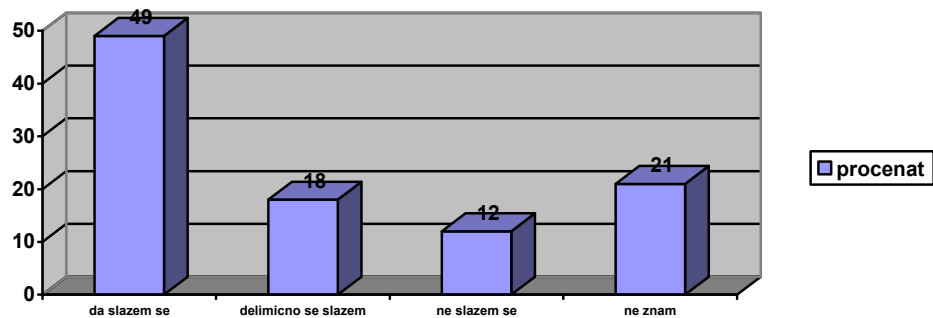
Sa izjavom da moraju dugo da čekaju u čekaonici da posete lekara slaže se 51% ispitanika, 27% se delimično slaže, 19% se ne slaže i 3% ne zna.

Grafikon – Čekanje u čekaonici



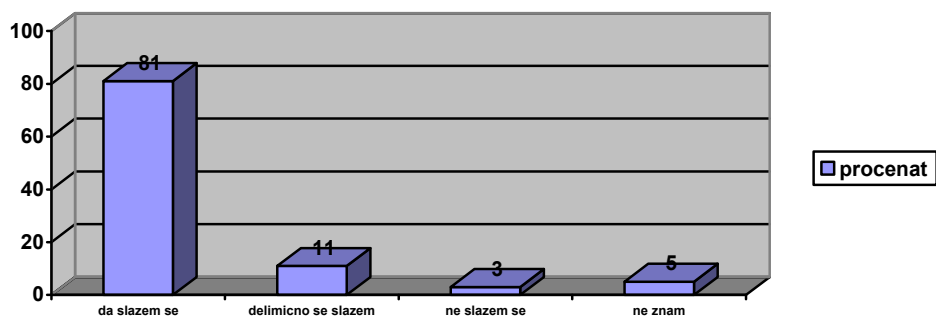
Da u toku radnog vremena mogu lako da razgovaraju sa lekarom telefonom i dobiju savet slaže se 49% ispitanika, 21% ne zna, 18% se delimično slaže i 12% se ne slaže.

Grafikon – Savet preko telefona



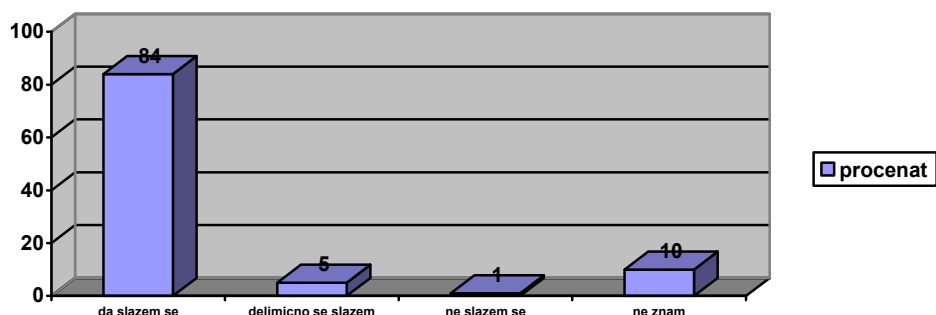
Sa izjavom da kada dođu i hitno im treba pregled lekara to mogu da obave istog dana slaže se 81% ispitanika, 11% se delimično slaže, 5% ne zna i 3% se ne slaže.

Grafikon – **Hitan pregled**



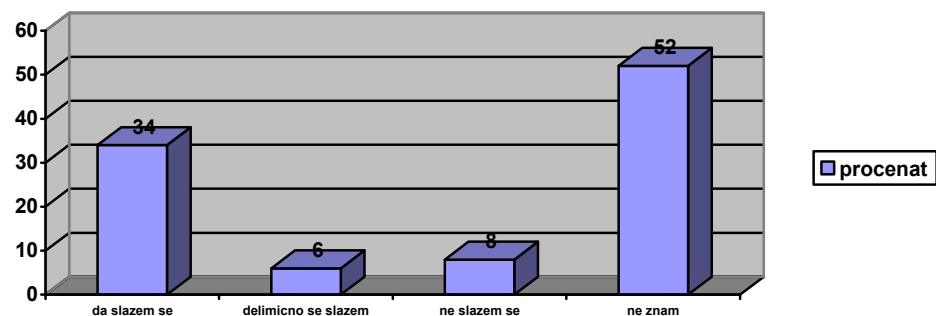
Na pitanje da li postoji kutija/knjiga za žalbe i primedbe slaže se 84% ispitanika, 10% ne zna, 5% se delimično slaže i 1% se ne slaže.

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



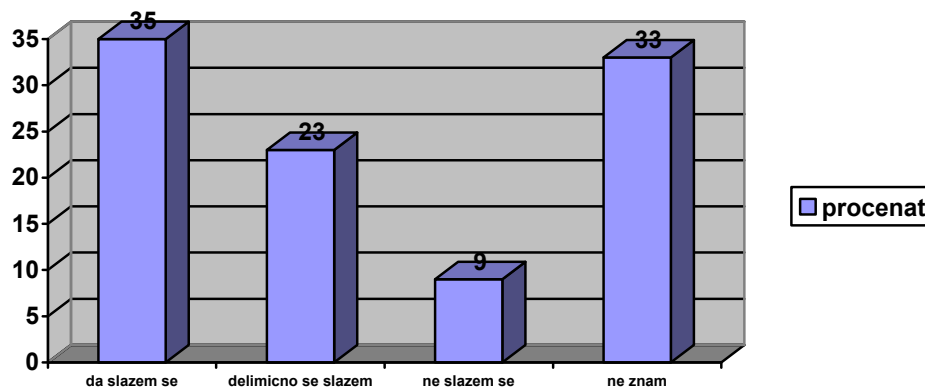
Sa izjavom da ustanova ima svoju internet stranicu slaže se 34% ispitanika, 52% ne zna, 8% se ne slaže i 6% se delimično slaže.

Grafikon – **Internet stranica**



Sa izjavom da ustanova ima dovoljno medicinske opreme slaže se 35% ispitanika, 33% ne zna, 23% se delimično slaže i 9% se ne slaže.

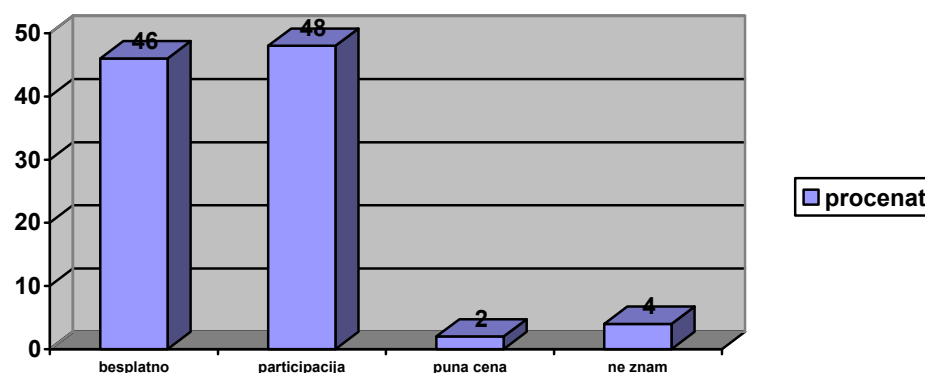
Grafikon – Medicinska oprema



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:

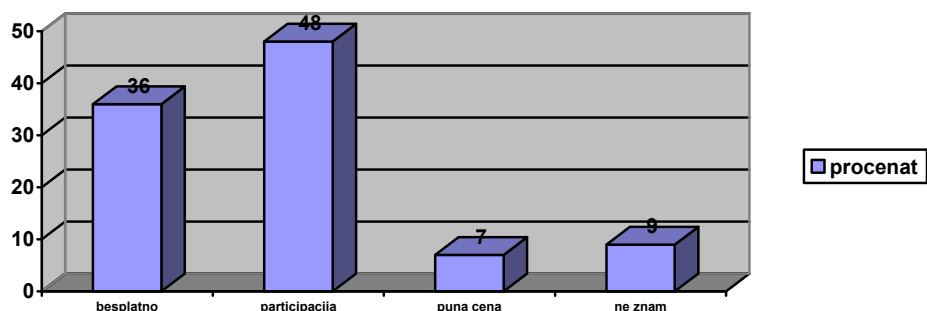
Za pregled izabranog lekara 48% smatra da se plaća participacija, 46% da je besplatan, 4% ne zna i 2% puna cena.

Grafikon – Pregled izabranog lekara



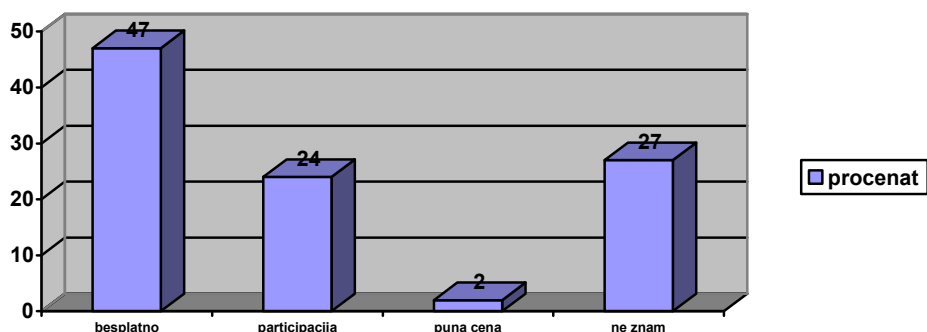
Za lekove ili injekcije koje propiše lekar 48% smatra da se plaća participacija, 36% da su besplatni, 9% ne zna i 7% smatra da plaća punu cenu.

Grafikon – Lekovi ili injekcije koje propiše lekar



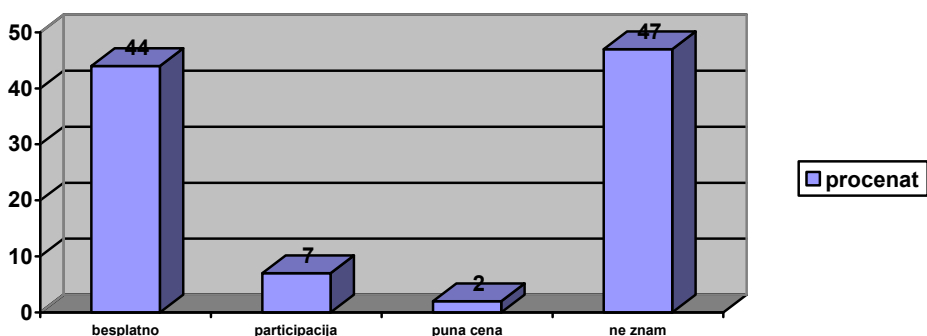
Za pregled specijaliste kod koga ih uputi lekar 47% smatra da su besplatni, 27% ne zna, 24% da se plaća participacija i 2% smatra da plaća punu cenu.

Grafikon – Pregled specijaliste



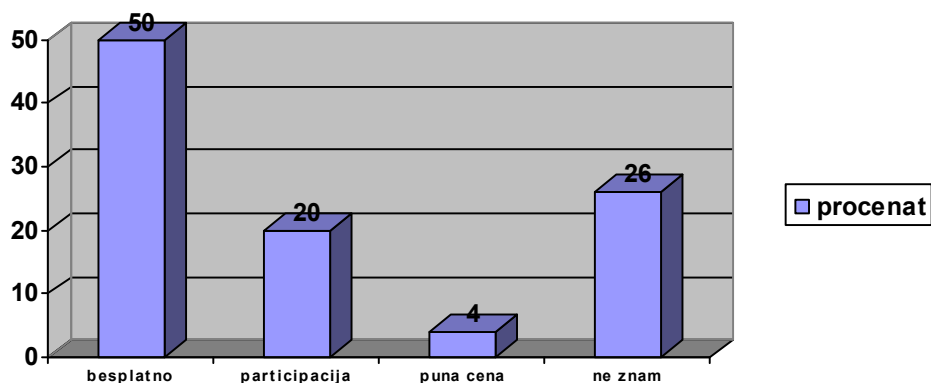
Za kućnu posetu njihovog lekara 2% smatra da plaća punu cenu, 7% da se plaća participacija, 44% smatra da su besplatne i 47% ne zna.

Grafikon – Kućna poseta lekara



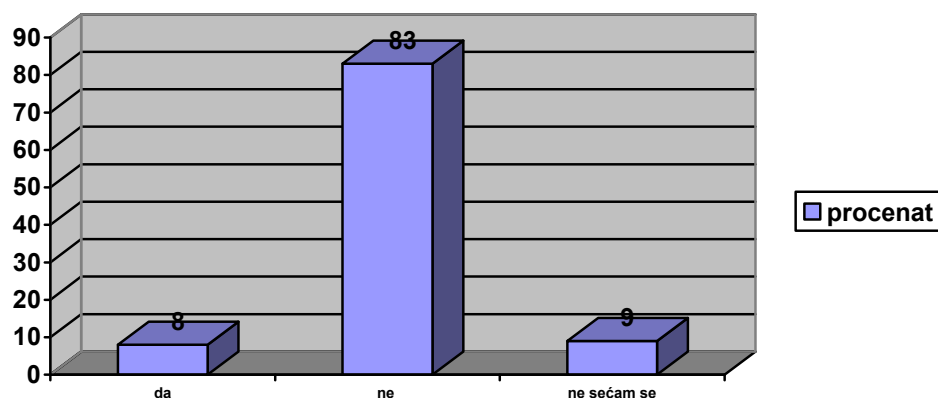
Za pregled bebe ili malog deteta u savetovalištu 50% smatra da su besplatni, 26% ne zna, 20% da se plaća participacija i 4% smatra da plaća punu cenu.

Grafikon – Pregled bebe ili malog deteta u savetovalištu



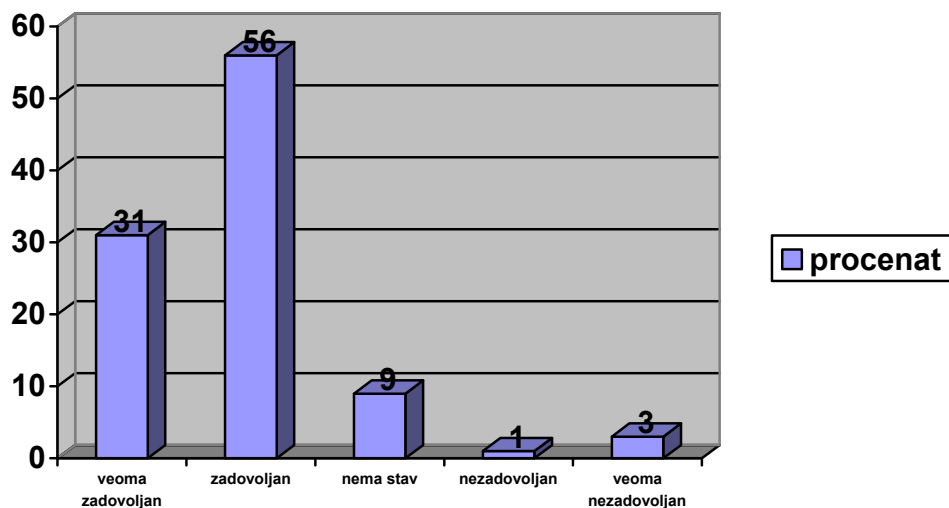
Na pitanje da li se u proteklih godinu dana desilo da nisu otišli na pregled kod svog lekara ili su ga odložili jer nisu mogli da plate pregled ili lekove 8% je odgovorilo da, 83% sa ne i 9% se neseća.

Grafikon – Odložen pregled



Uzevši sve u obzir korisnici su iskazali koliko su zadovoljni zdravstvenom zaštitom u ovoj službi. Veoma nezadovoljno je 3%, nezadovoljno 1%, ni zadovoljno ni nezadovoljno 9%, zadovoljno 56% i veoma zadovoljno 31%.

Grafikon- Zadovoljstvo zdravstvenom zaštitom

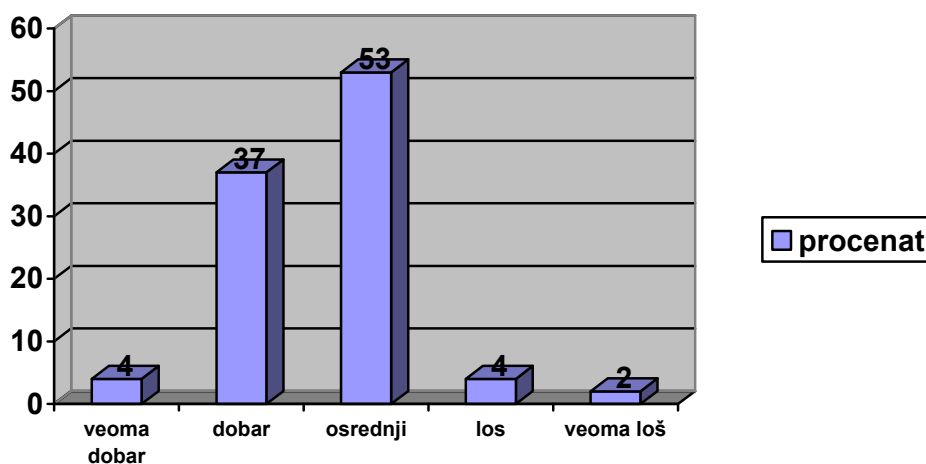


ZADOVOLJSTVO KORISNIKA STOMATOLOŠKOM ZDRAVSTVENOM ZAŠTITOM

Anketirano je 53 korisnika prosečne starosti 39 godina. Najveći broj njih ima završenu srednju školu 59% korisnika, 23% korisnika ima višu i visoku školsku spremu, osnovnu školu ima 12% i 6% nema završenu osnovnu školu.

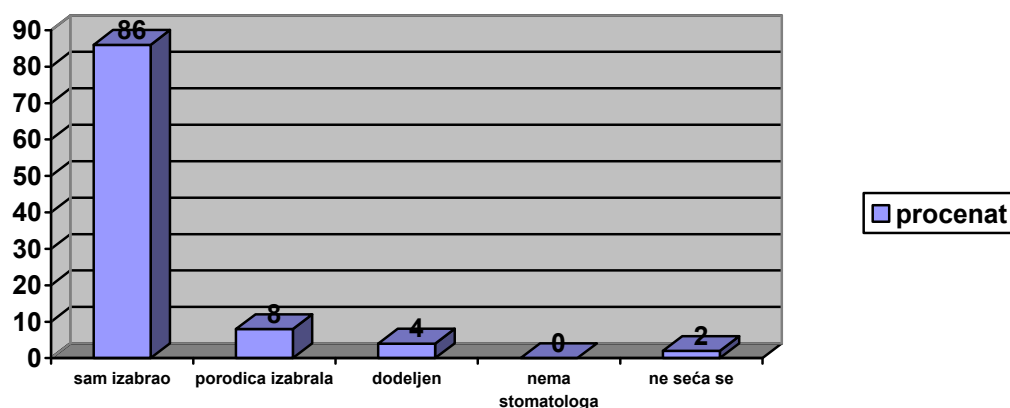
Anketirano je 65% žene i 35% muškaraca. Svoj materijalni položaj korisnici stomatološke službe ocenili su kao osrednji 53%, dobar 37%, loš 4%, veoma dobar 4% i veoma loš 4% korisnika.

Grafikon- Materijalni status korisnika



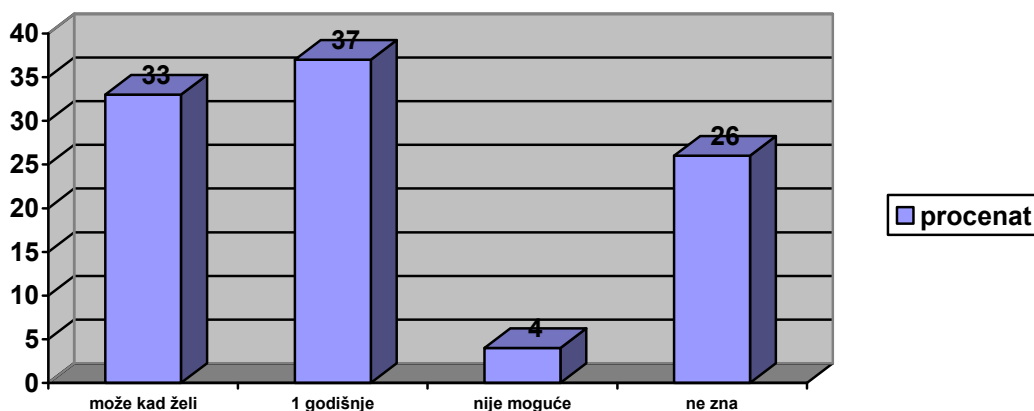
Na pitanje kako su izabrali stomatologa svom detetu 86% anketiranih je samo izabrali dečjeg stomatologa, za 8% je neko u njihovoj porodici izabrao stomatologa za dete, 4% nije biralo, dodeljen im je i 2% se ne seća.

Grafikon- Način biranja stomatologa



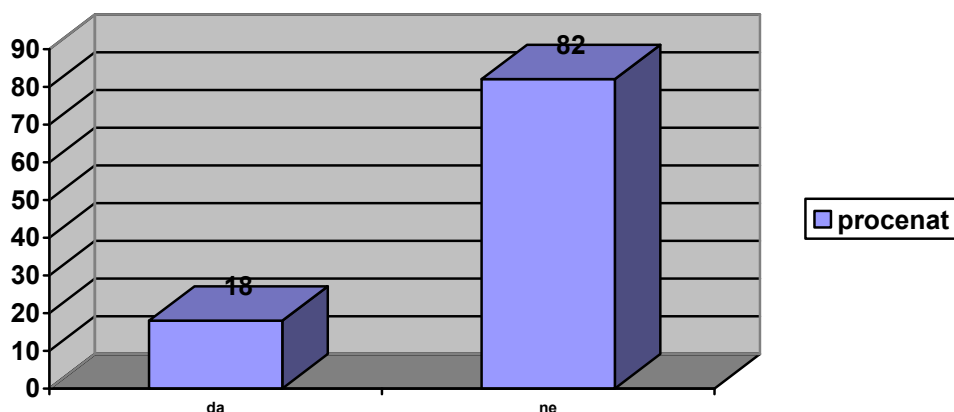
Na pitanje da li su upoznati na koji način mogu da promene izabranog stomatologa svog deteta dobijeni su sledeći odgovori - 33% smatra da može da ga promeni kad hoće, 37% smatra da može da ga menja samo jednom godišnje, 4% misli da nije moguće da promeni stomatologa svom detetu i 26% ne zna.

Grafikon- Način promene stomatologa



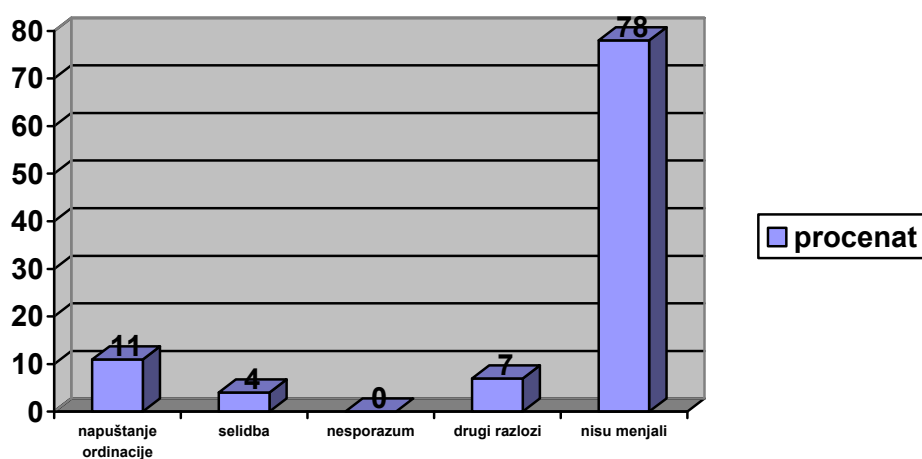
Na pitanje da li su do sada menjali izabranog stomatologa 18% korisnika je odgovorilo da a 82% korisnika sa ne.

Grafikon – Promena stomatologa



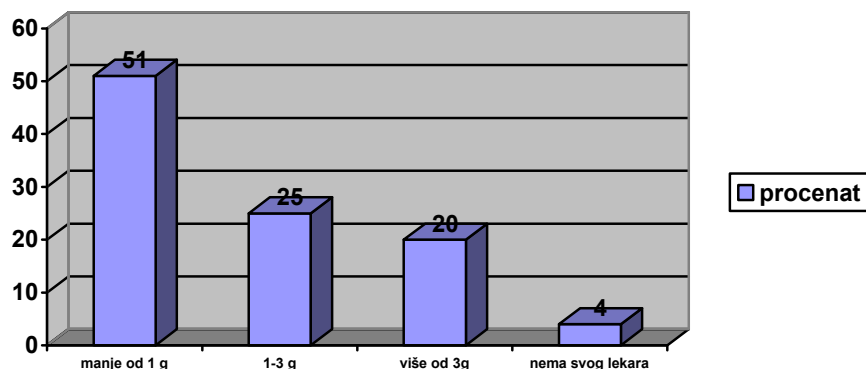
Na pitanje koji je bio razlog promene dobijeni su sledeći odgovori 78% nije menjalo svog stomatologa, 11% iz razloga što je stomatolog napustio ordinaciju/kartoteku, 7% zbog drugih razloga i 4% zbog selidbe.

Grafikon- Razlog promene stomatologa



Na pitanje koliko dugo dete ima istog stomatologa, najveći broj korisnika odgovorio je sa manje od godinu dana 51%, 25% 1-3 godine, 20% korisnika više od 3 godine i 4% nema svog stomatologa.

Grafikon- Dužina lečenja kod svog stomatologa

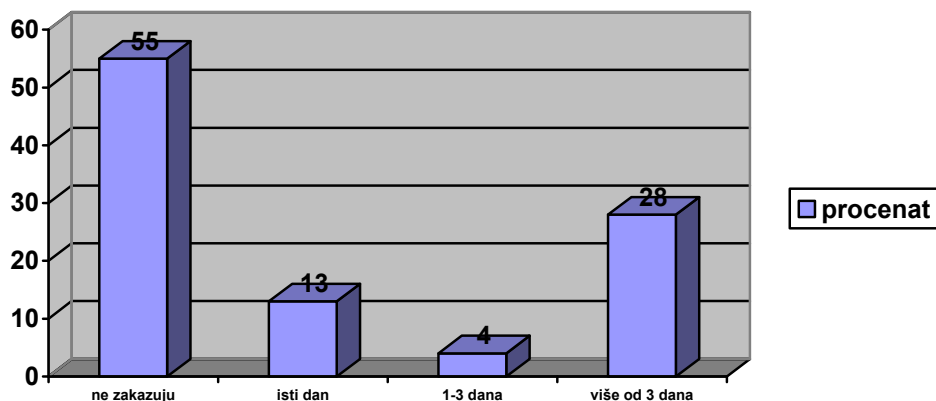


U poslednjih 12 meseci 4,08% je posetilo svog stomatologa a 0,15% je posetilo drugog stomatologa u ovoj službi.

Stomatologa u privatnoj praksi u poslednjih 12 meseci korisnici su posetili 0,59 puta.

Kada zakazuju pregled kod stomatologa nikad ne zakazuje 55% korisnika, 28% obično čeka više od 3 dana, 13% obično bude zakazan za isti dan i 4% obično čeka 1-3 dana.

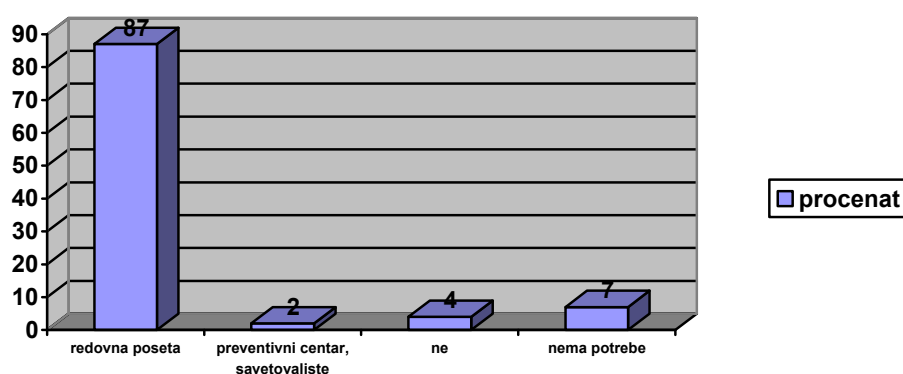
Grafikon – Dužina zakazivanja



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

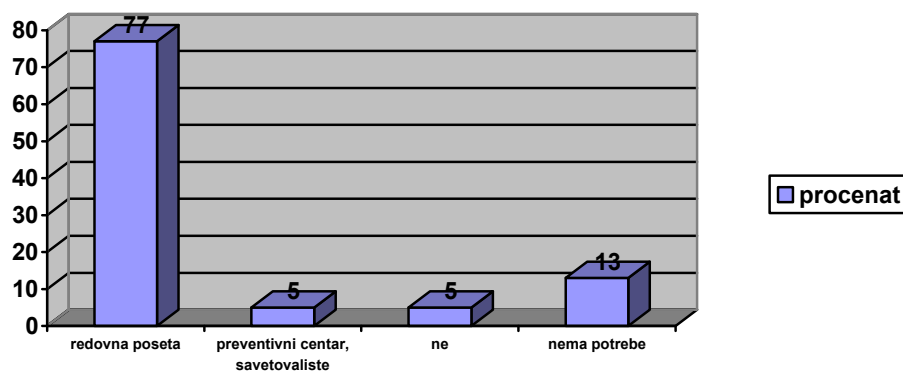
Savete o značaju redovnih pregleda 87% korisnika dobija za vreme redovne posete stomatologu, za 7% nije bilo potrebe, 4% ne dobija savete i 2% u poseti preventivnom centru/savetovalištu.

Grafikon – Značaj redovnih pregleda



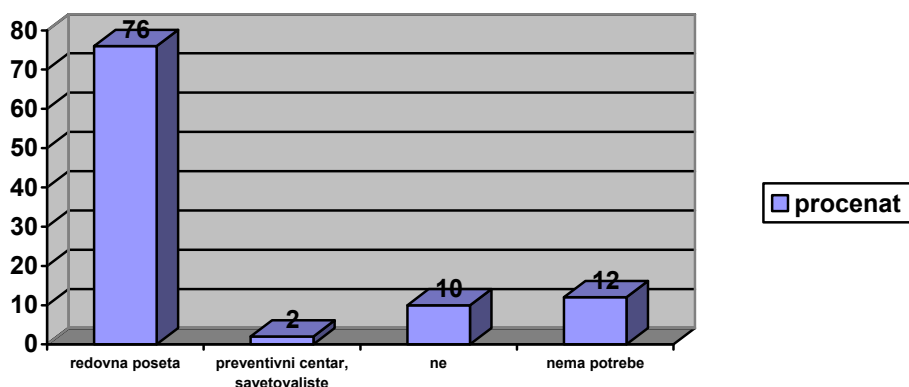
Savete o upotrebi fluora (paste, tablete...) 77% korisnika dobija za vreme redovne posete stomatologu, za 13% nije bilo potrebe, 5% ne dobija savete i 5% u poseti preventivnom centru/savetovalištu.

Grafikon – Upotreba fluora



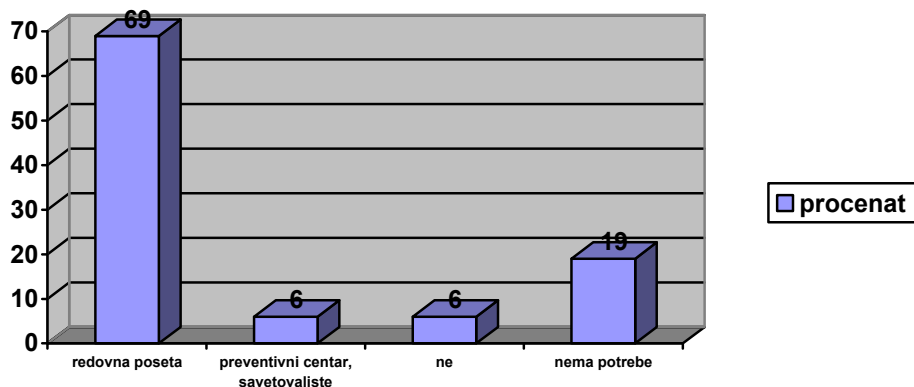
Savete o pravilnom pranju zuba 76% korisnika dobija za vreme redovne posete stomatologu, za 12% nije bilo potrebe, 10% ne dobija savete i 2% u poseti preventivnom centru/savetovalištu.

Grafikon – Pravilno pranje zuba



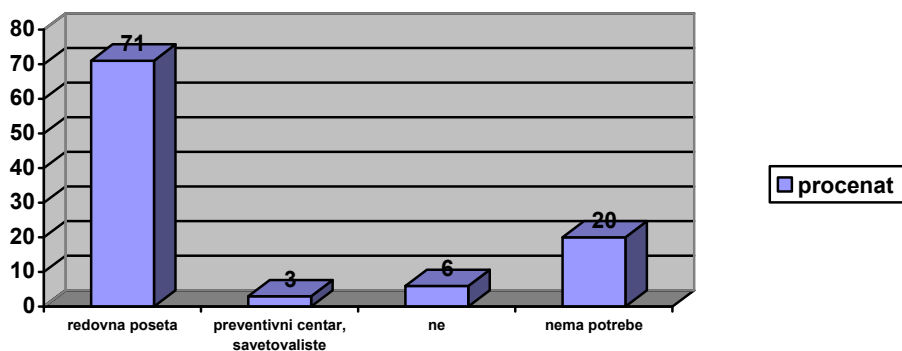
Savete o ortodontskim nepravilnostima 69% korisnika dobija za vreme redovne posete stomatologu, za 19% nije bilo potrebe, 6% ne dobija savete i 6% u poseti preventivnom centru/savetovalištu.

Grafikon – Ortodontske nepravilnosti



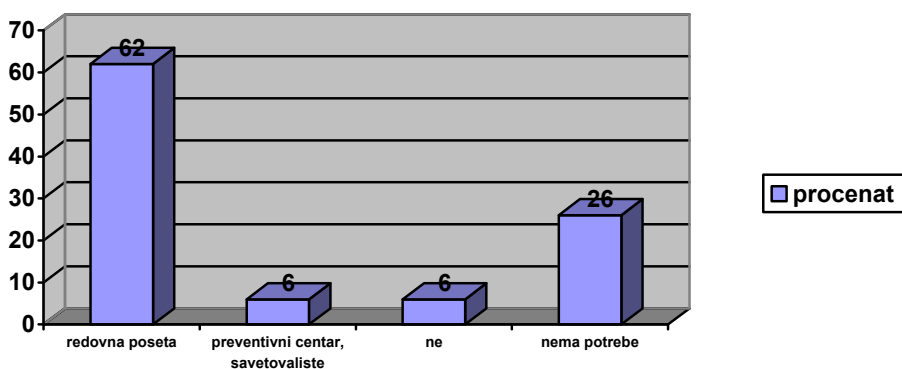
Savete o nastanku karijesa 71% korisnika dobija za vreme redovne posete stomatologu, za 20% nije bilo potrebe, 6% ne dobija savete i 3% u poseti preventivnom centru/savetovalištu.

Grafikon – Nastanak karijesa



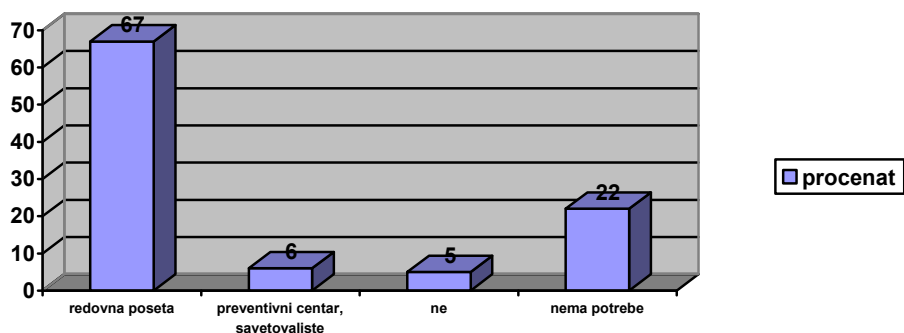
Savete o priboru za oralnu higijenu 62% korisnika dobija za vreme redovne posete stomatologu, za 26% nije bilo potrebe, 6% ne dobija savete i 6% u poseti preventivnom centru/savetovalištu.

Grafikon – Pribor za oralnu higijenu



Savete o pravilnoj ishrani 67% korisnika dobija za vreme redovne posete stomatologu, za 22% nije bilo potrebe, 6% ne dobija savete i 5% u poseti preventivnom centru/savetovalištu.

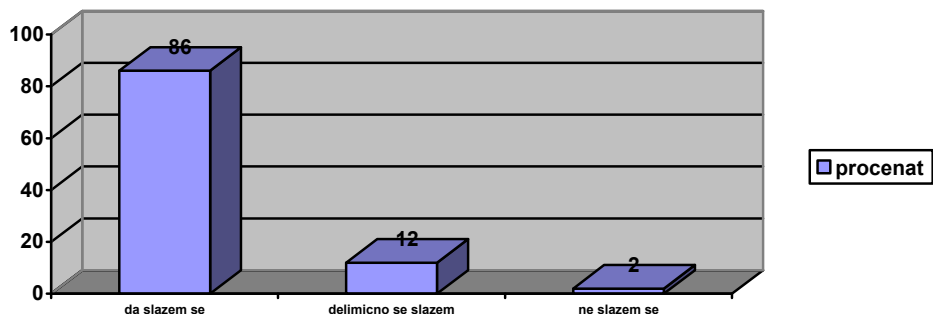
Grafikon – Pravilna ishrana



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

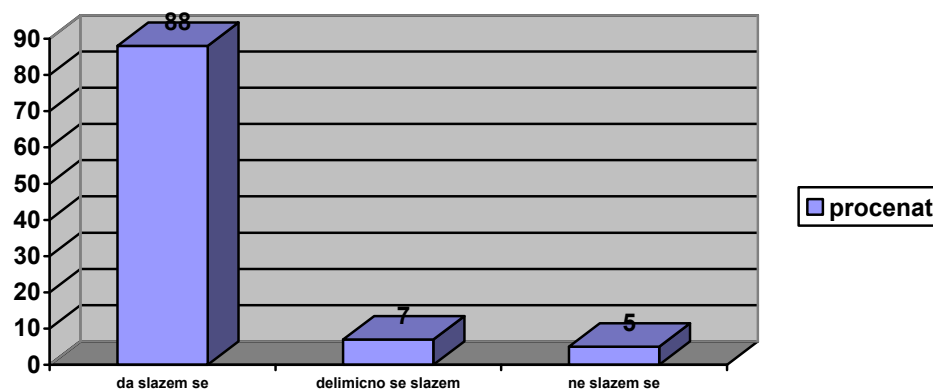
Sa izjavom da je stomatolog upoznat sa problemima i bolestima koje ima njihovo dete slaže se 86% ispitanika, 12% se delimično slaže i 2% se ne slaže.

Grafikon – Poznavanje problema i bolesti deteta



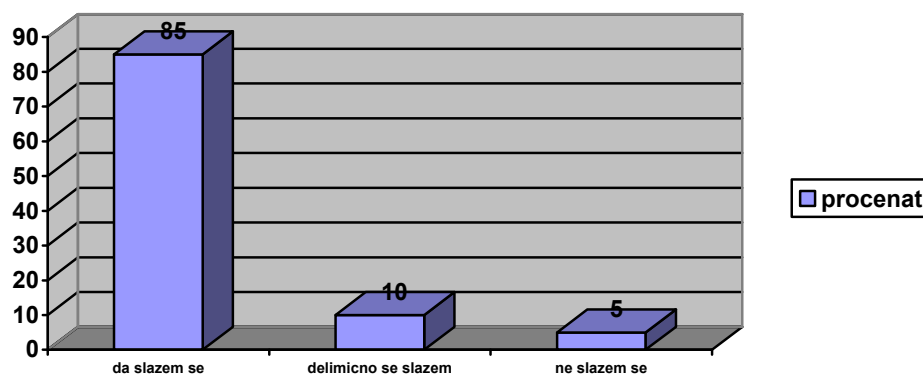
Sa izjavom da stomatolog odvaja dovoljno vremena da razgovora sa njima i detetom slaže se 88% ispitanika, 7% se delimično slaže i 5% se ne slaže.

Grafikon – Odvajanje vremena za pacijente



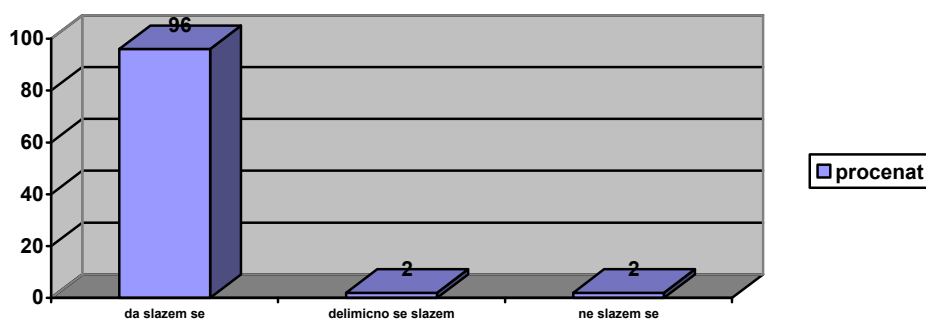
Sa izjavom da im stomatolog daje jasna objašnjenja o intervencijama koje planira kod deteta slaže se 85% ispitanika, 10% se delimično slaže i 5% se ne slaže.

Grafikon – Objašnjenja intervencija koje planira



Sa izjavom da kada dete ima problem sa zdravljem usta i zuba prvo idu kod njegovog stomatologa slaže se 96% ispitanika, 2% se delimično slaže i 2% se ne slaže.

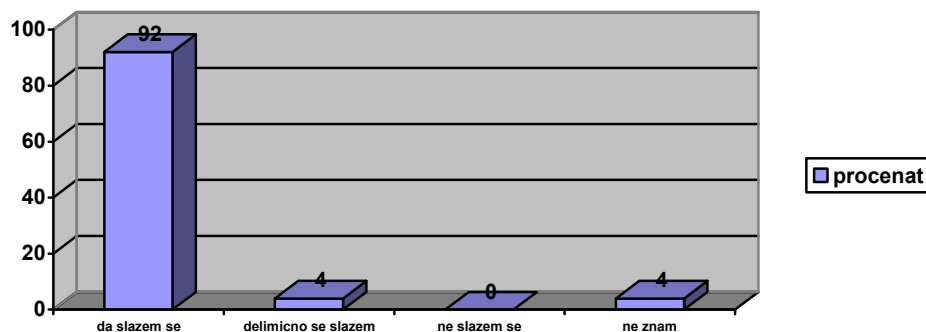
Grafikon – Odlazak kod izabranog stomatologa



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

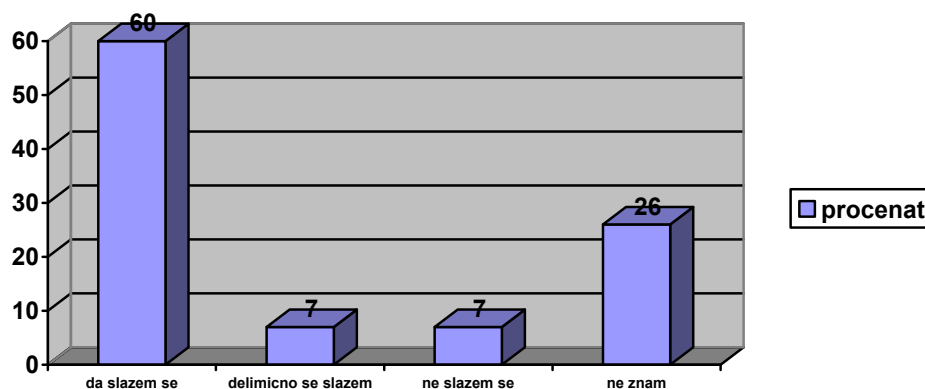
Sa izjavom da su zadovoljni radnim vremenom slaže se 92% ispitanika, 4% se delimično slaže i 4% se ne slaže.

Grafikon – Zadovoljstvo radnim vremenom



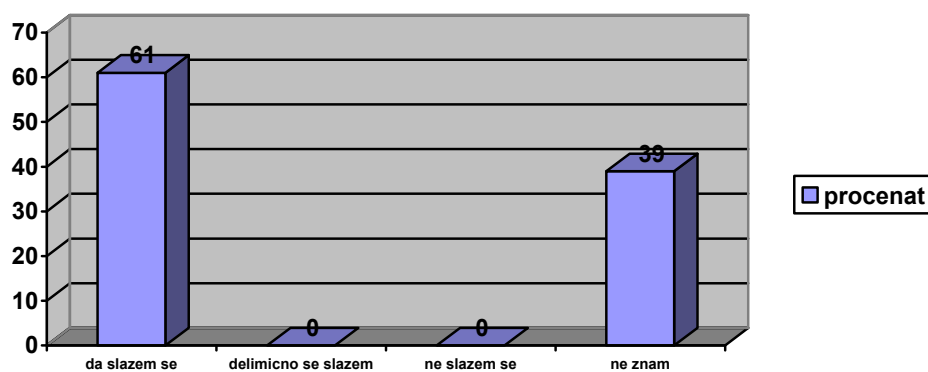
Sa izjavom da mogu da dovedu dete na stomatološki pregled i vikendom slaže se 60% ispitanika, 26% ne zna, 7% se delimično slaže i 7% se ne slaže.

Grafikon – Rad vikendom



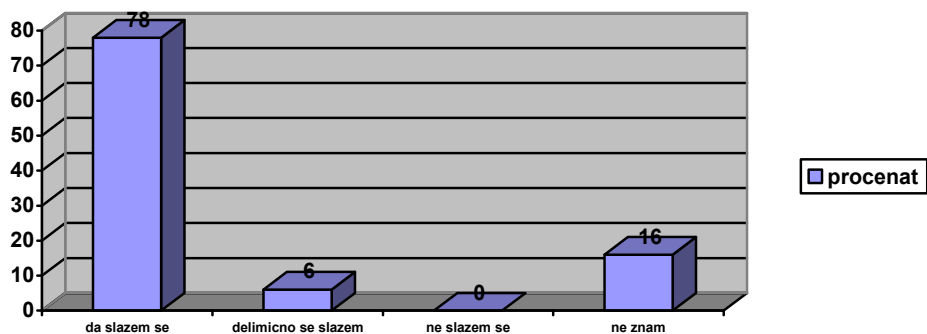
Sa izjavom da je dostupna deci sa posebnim potrebama slaže se 61% ispitanika i 39% ne zna.

Grafikon – Dostupnost deci sa posebnim potrebama



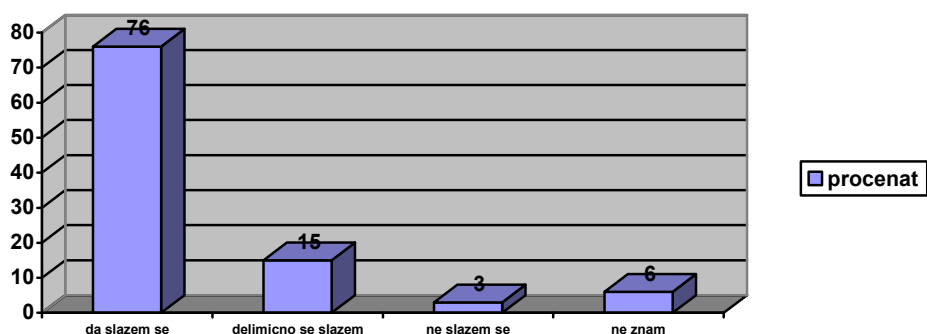
Sa izjavom da je osoblje na šalteru ljubazno slaže se 78% ispitanika, 10% ne zna i 6% se delimično slaže.

Grafikon – Ljubaznost osoblja našalteru



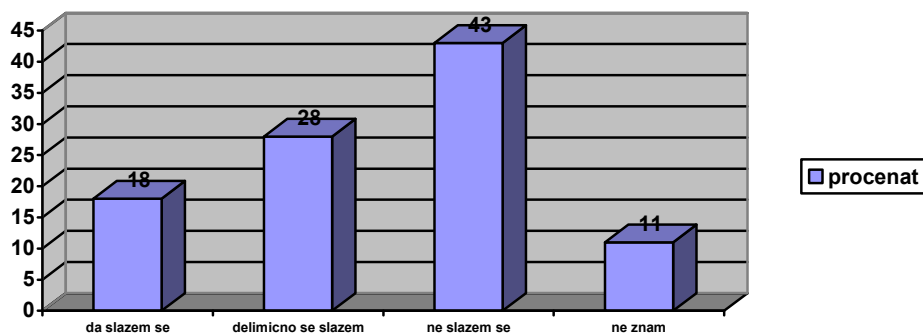
Sa izjavom da u čekaonicama ima dovoljno mesta za sedenje slaže se 76% ispitanika, 15% se delimično slaže, 6% ne zna i 3% se ne slaže.

Grafikon – Mesto za sedenje



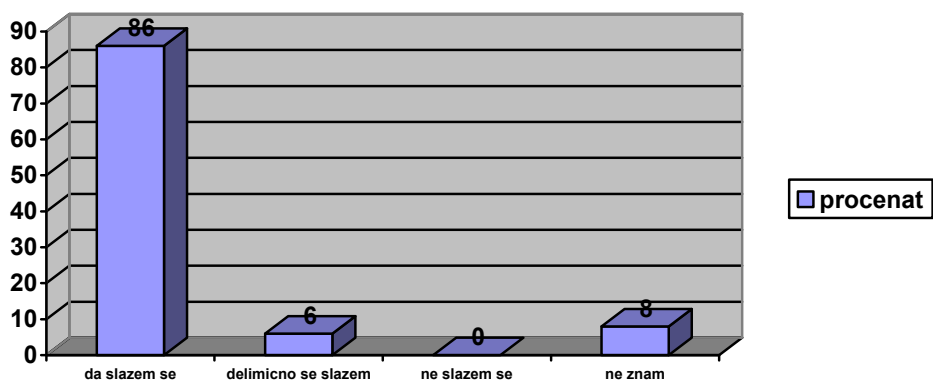
Sa izjavom da dugo čekaju pre posete u čekaonici ne slaže se 43% ispitanika, 28% se delimično slaže, 18% se slaže i 11% ne zna.

Grafikon – Čekanje pre posete u čekaonici



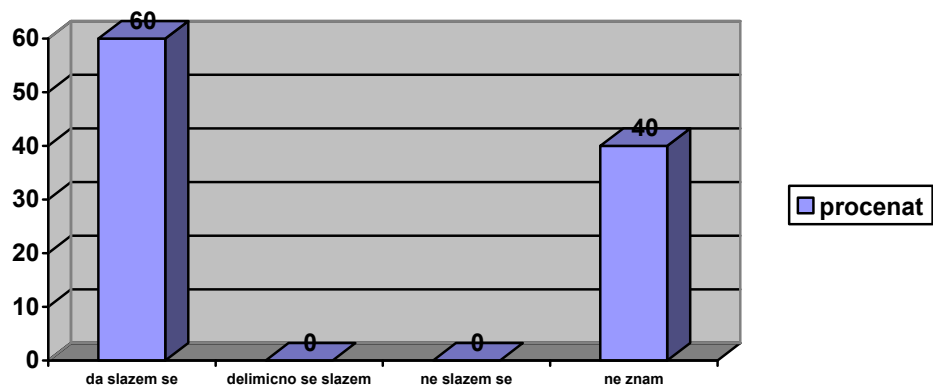
Sa izjavom da kada je detetu hitno potrebna stomatološka usluga, to mogu da obave istog dana slaže se 86% ispitanika, 8% ne zna i 6% se delimično slaže.

Grafikon – Hitan pregled tokom dana



Sa izjavom da postoji kutija/knjiga za žalbe i primedbe slaže se 60% ispitanika i 40% ne zna.

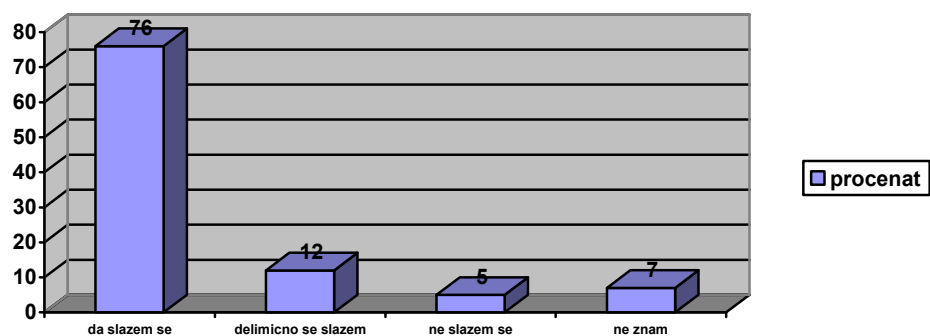
Grafikon – Postoanje kutije/knjige za žalbe i primedbe



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

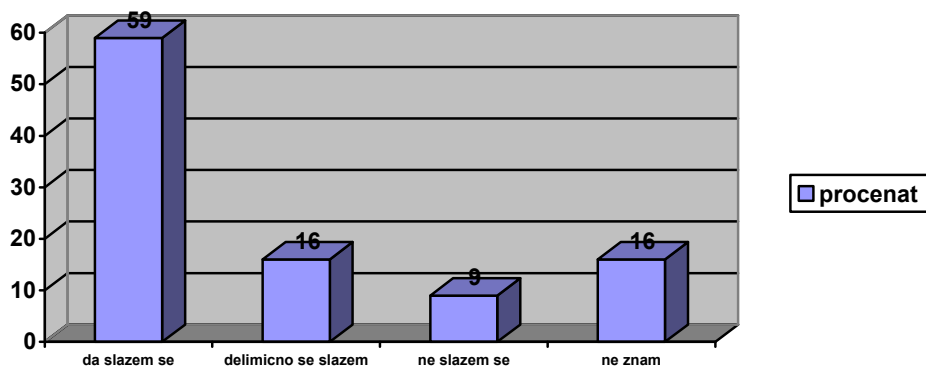
Sa izjavom da im je pedijatar objasnio važnost zdravlja usta i zuba njihovog deteta slaže se 76% ispitanika, 12% se delimično slaže, 7% ne zna i 5% se ne slaže.

Grafikon – Pedijatar-važnost zdravlja usta i zuba



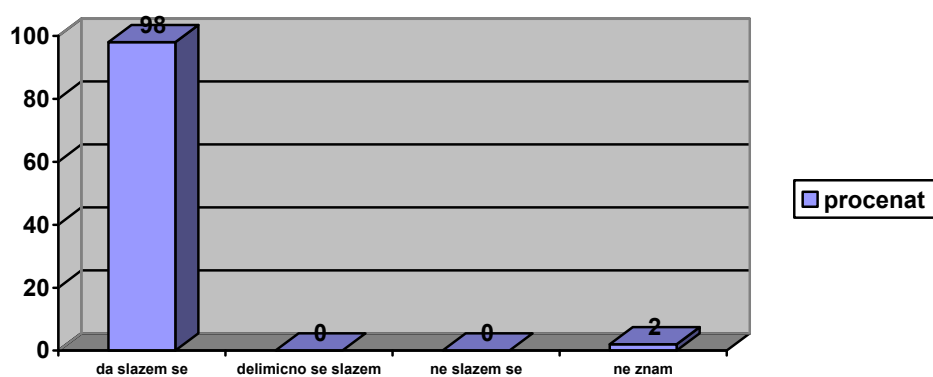
Sa izjavom da im pedijatar savetuje upotrebu fluor preparata (paste, tablete...) slaže se 59% ispitanika, 16% se delimično slaže, 16% ne zna i 9% se ne slaže.

Grafikon – Pedijatar- upotrebu fluor preparata



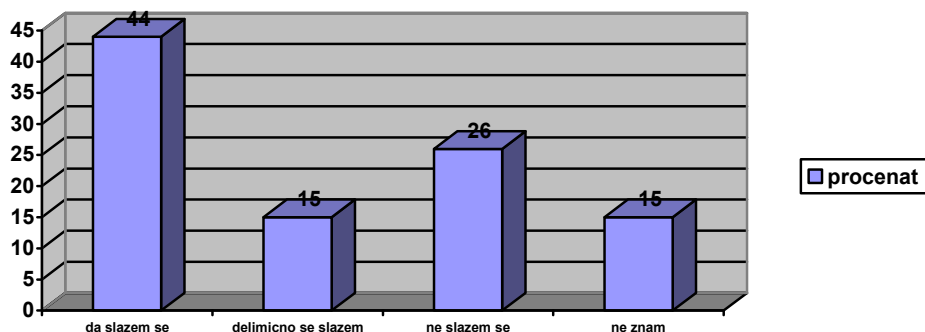
Sa izjavom da dečji stomatolog i stomatološka sestra dobro saraduju slaže se 98% ispitanika i 2% ne zna.

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 44% ispitanika, 26% se ne slaže, 15% se delimično slaže i 15% ne zna.

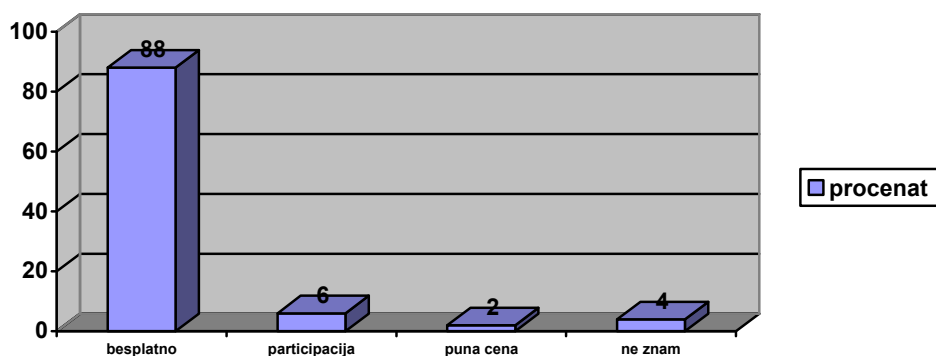
Grafikon – Razgovor sa stomatološkom sestrom



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:

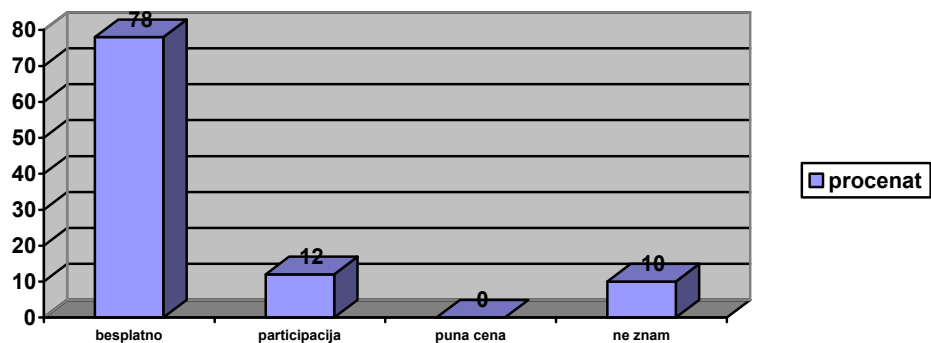
Za pregled izabranog stomatologa 88% anketiranih korisnika smatra da su besplatni, 6% da se plaća participacija, 4% ne zna i 2% puna cena.

Grafikon – Pregled izabranog stomatologa



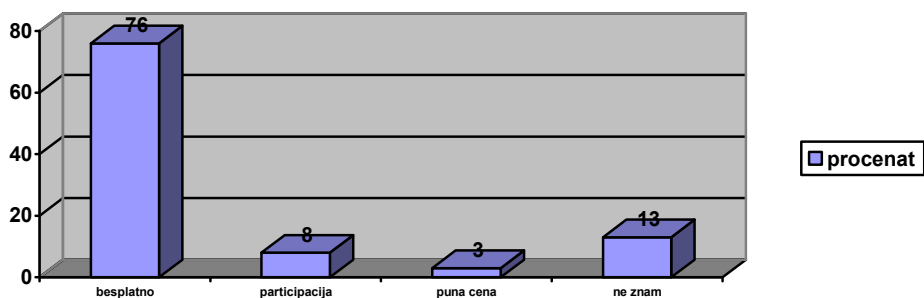
Za plombe 78% anketiranih korisnika smatra da su besplatni, 12% da se plaća participacija a 10% ne zna.

Grafikon – Plombe



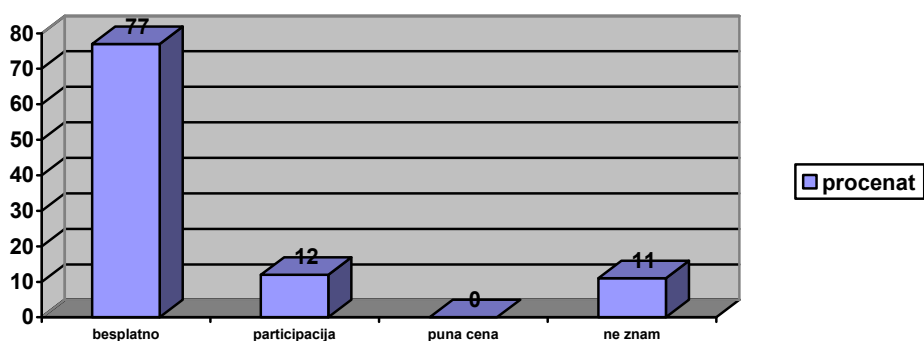
Za lečenje zuba 76% anketiranih korisnika smatra da su besplatni, 13% ne zna, 8% da se plaća participacija i 3% puna cena.

Grafikon – Lečenje zuba



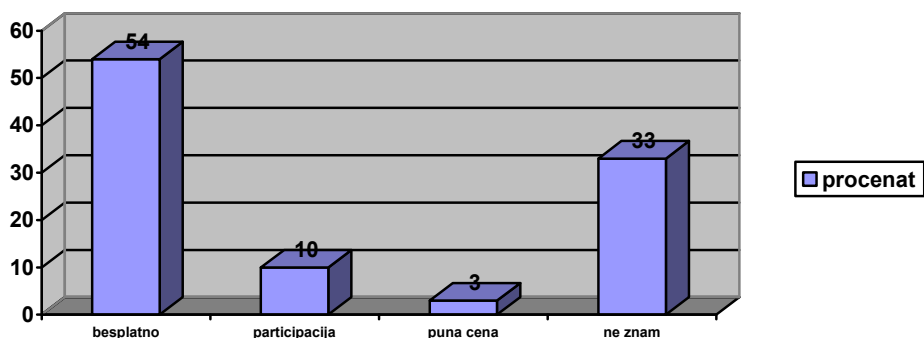
Za vađenje zuba 77% anketiranih korisnika smatra da su besplatni, 12% da se plaća participacija i 11% ne zna.

Grafikon – Vađenje zuba



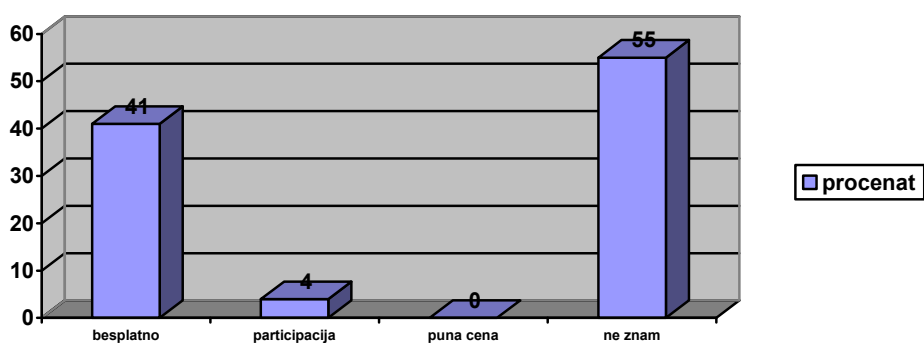
Za ortodontski aparat-protezu 54% anketiranih korisnika smatra da su besplatni, 33% ne zna, 10% da se plaća participacija i 3% smatra da plaća punu cenu.

Grafikon – Ortodontski aparat-proteza



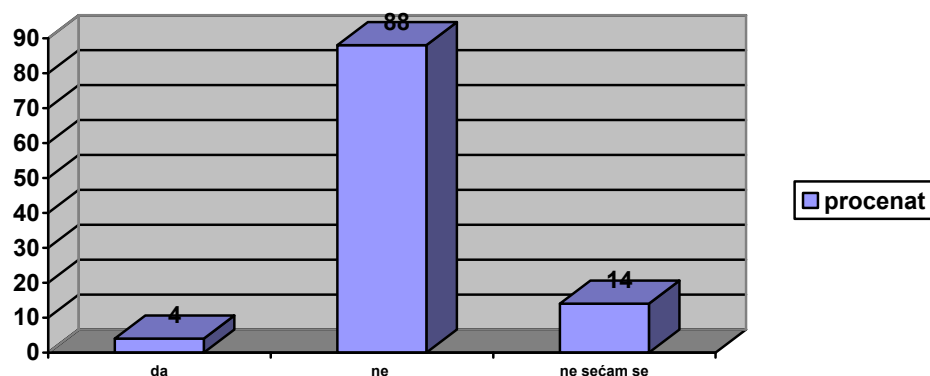
Za pregled specijaliste sa Stomatološkog fakulteta 55% ne zna, 41% anketiranih korisnika smatra da su besplatni i 4% da se plaća participacija.

Grafikon – Pregled specijaliste sa Stomatološkog fakulteta



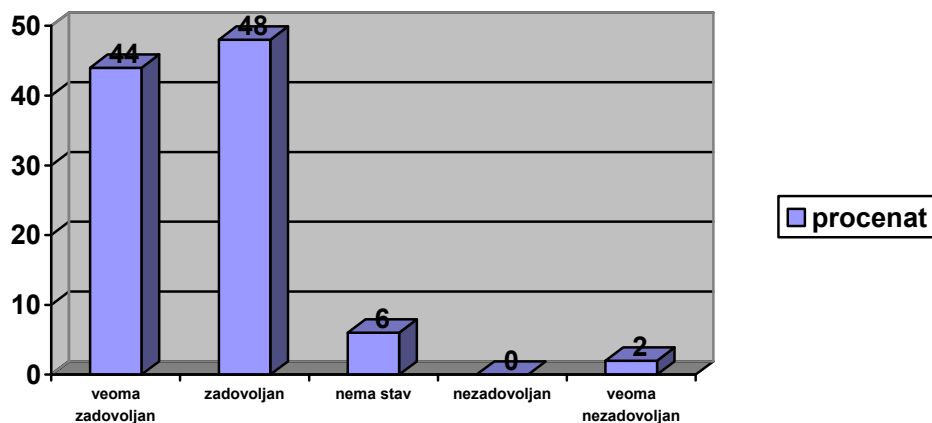
Na pitanje da li se u proteklih godinu dana desilo da nisu odveli svoje dete na pregled kod stomatologa ili su ga odložili jer nisu mogli da plate pregled ili intervencije 4% je odgovorilo da, 88% sa ne i 14% se neseća.

Grafikon – Odložen pregled



Uzevši sve u obzir korisnici su iskazali koliko su zadovoljni Službom stomatološke zaštite njihove dece. Zadovoljno je 48%, veoma zadovoljno 44%, 6% ni zadovoljno ni nezadovoljno i veoma nezadovoljno 2%.

Grafikon- Zadovoljstvo zdravstvenom zaštitom

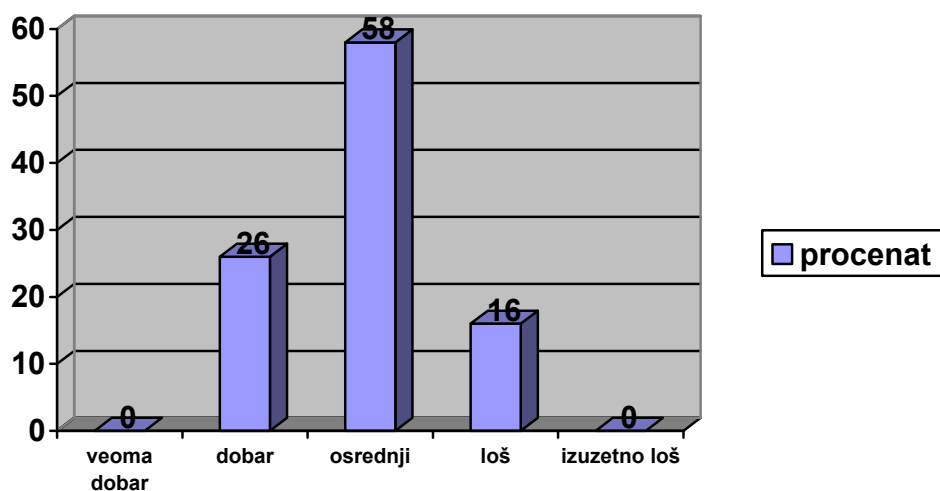


ZADOVOLJSTVO KORISNIKA RADOM SPECIJALISTIČKE SLUŽBE

Anketirano je 44 korisnika specijalističke službe prosečne starosti 46 godina, od toga 68% žena i 32% muškaraca. Najveći broj anketiranih korisnika 77% ima srednju školu, 11% višu i visoku, 7% anketiranih korisnika ima završenu osnovnu školu i 5% nema završenu osnovnu školu.

Svoj materijalni položaj najveći broj anketiranih označava kao osrednji 58%, dobar 26% i 16% anketiranih svoj materijalni položaj ocenjuje kao loš.

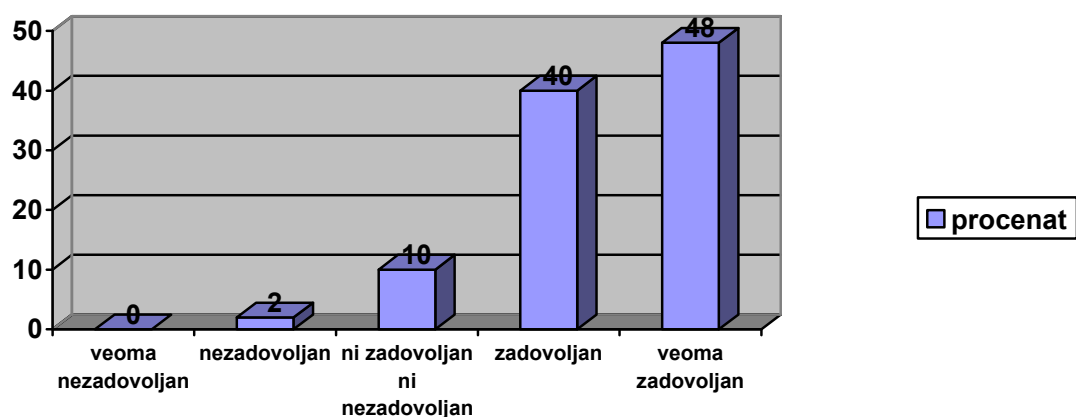
Grafikon- Materijalni status korisnika



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

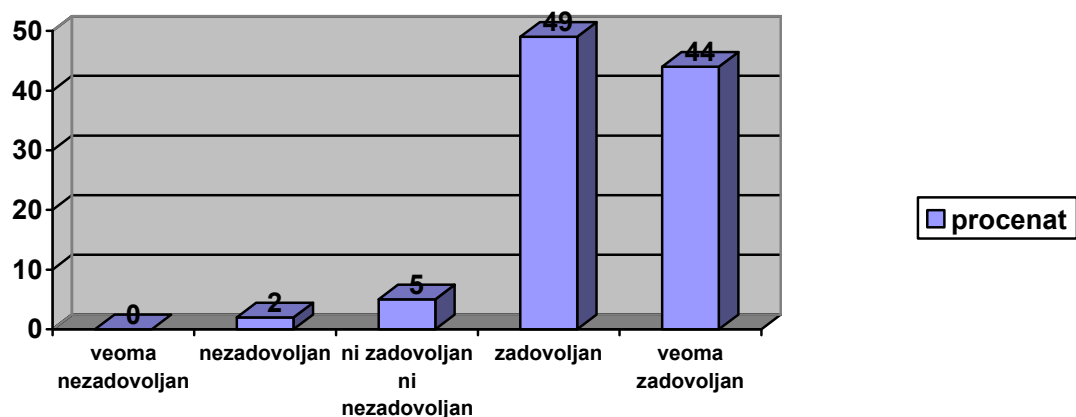
Mogućnošću telefonskog zakazivanja veoma je zadovoljno 48%, zadovoljno 40%, ni zadovoljno ni nezadovoljno je 10% i nezadovoljno 2% anketiranih.

Grafikon- Mogućnost telefonskog zakazivanja



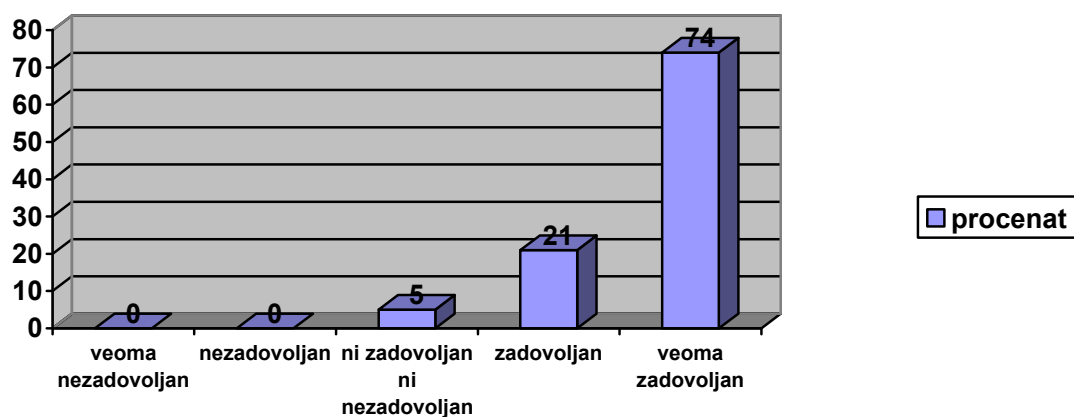
Vremenom čekanja od trenutka zakazivanja do termina pregleda zadovoljno je 49%, veoma je zadovoljno 44%, ni zadovoljno ni nezadovoljno 5% i nezadovoljno 2% anketiranih.

Grafikon- Vreme čekanja od trenutka zakazivanja do termina pregleda



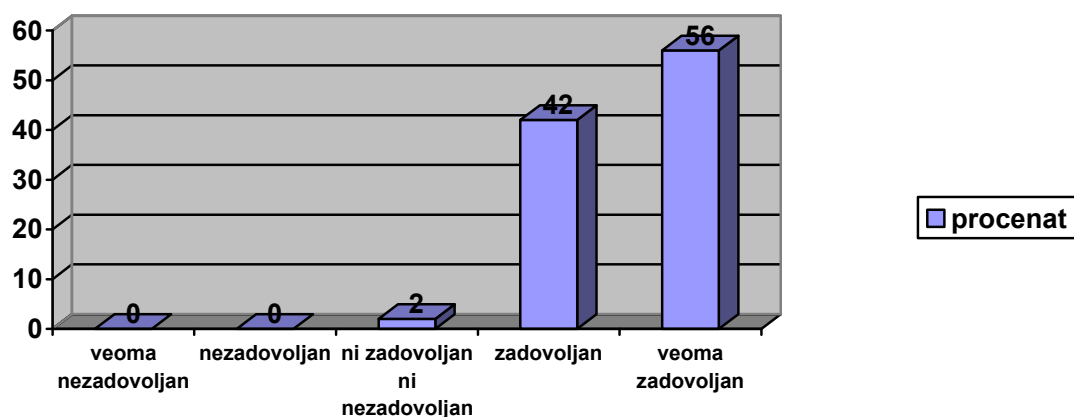
Ljubaznošću i profesionalnošću osobe koja vrši zakazivanje ni zadovoljno ni nezadovoljno je 5%, zadovoljno je 21% i veoma zadovoljno 74% anketiranih korisnika.

Grafikon- Ljubaznost i profesionalnost osobe koja vrši zakazivanje



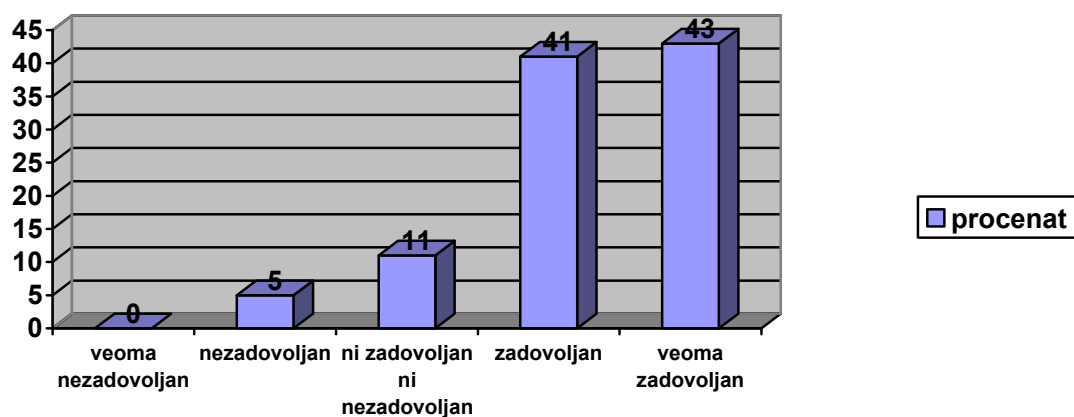
Dobijanjem instrukcija o datumu, vremenu i mestu pregleda ni zadovoljno ni nezadovoljno je 2%, zadovoljno je 42% i veoma zadovoljno 56% anketiranih.

Grafikon- Dobijanje instrukcija o datumu, vremenu i mestu pregleda



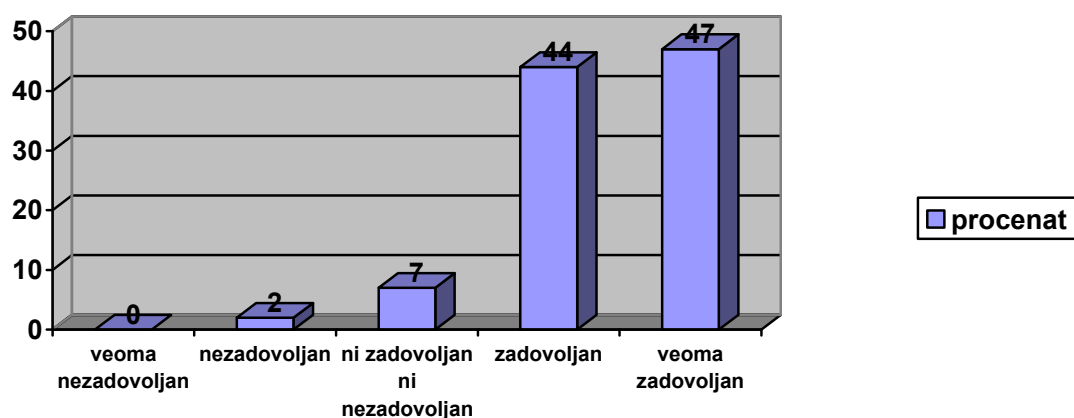
Vremenom čekanja u čekaonici nezadovoljno je 5%, ni zadovoljno ni nezadovoljno je 11%, zadovoljno 41% i veoma zadovoljno 43% anketiranih.

Grafikon- Vreme čekanja u čekaonici



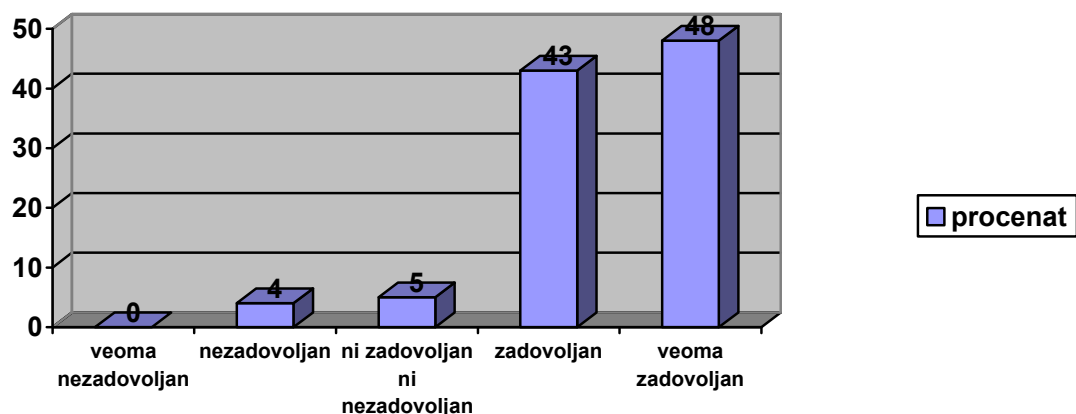
Objašnjenjem eventualnog kašnjenja njihovog termina nezadovoljno je 2%, ni zadovoljno ni nezadovoljno je 7%, zadovoljno je 44% i veoma zadovoljno 47% anketiranih.

Grafikon- Objašnjenje eventualnog kašnjenja termina



Čistoćom i podobnošću čekaonice nezadovoljno je 4%, ni zadovoljno ni nezadovoljno je 5%, zadovoljno je 43% i veoma zadovoljno 48% anketiranih korisnika.

Grafikon- Čistoća i podobnost čekaonice

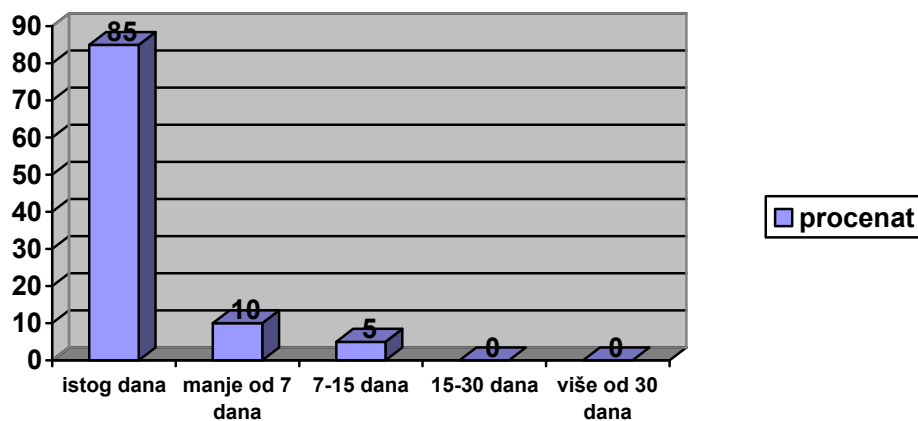


U poslednjih 12 meseci lekara specijalistu u ovoj službi je posetilo 2,57% a 2,00% je posetilo lekara u drugoj specijalističkoj službi.

Lekara specijalistu u privatnoj praksi u poslednjih 12 meseci korisnici su posetili 0,43 puta.

Na pitanje koliko dugo su čekali na pregled dobijeni su sledeći odgovori: Primljen/a sam istog dana bez zakazivanja 85%, zakazano im je pre manje od 7 dana 10%, zakazano pre 7-15 dana 5%, zakazano pre 15-30 dana 0% i pre više od 30 dana 0%.

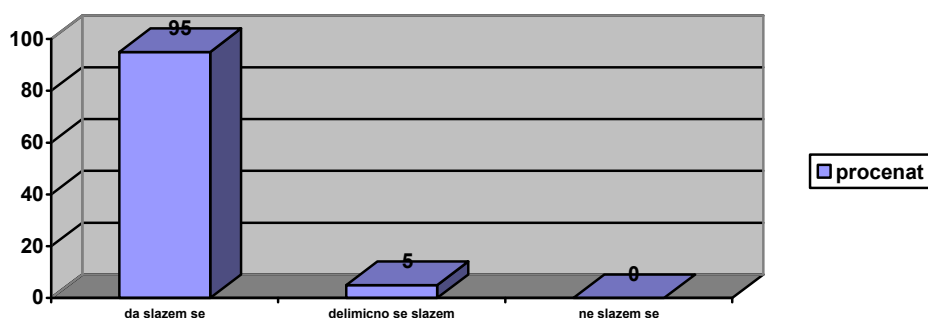
Grafikon- Dužina čekanja



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

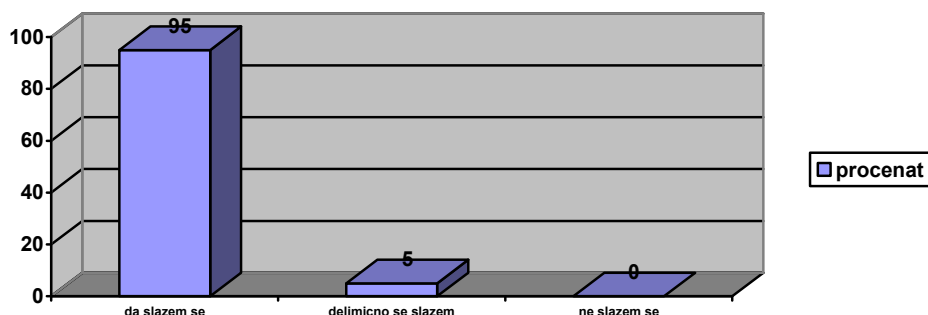
Sa izjavom da im je lekar posvetio dovoljno vremena tokom pregleda slaže se 95% ispitanika a 5% se delimično slaže.

Grafikon – Posvećenost lekara



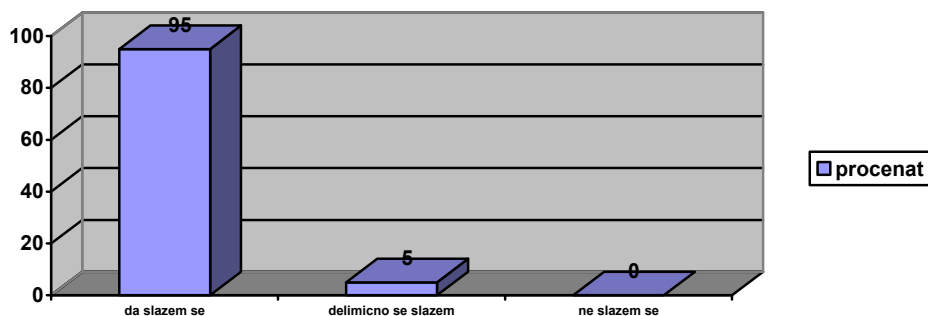
Sa izjavom da ih je lekar pažljivo slušao slaže se 95% ispitanika a 5% se delimično slaže.

Grafikon – Slušanje pacijenta



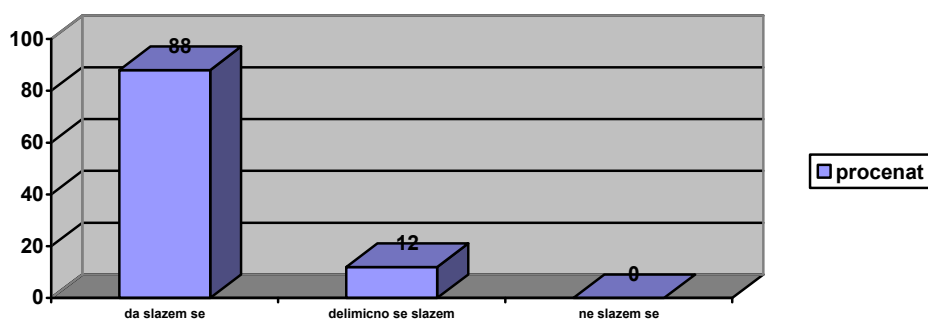
Sa izjavom da je lekar odvojio dovoljno vremena da razgovora sa njima slaže se 95% ispitanika a 5% se delimično slaže.

Grafikon – Odvojeno vreme za pacijente



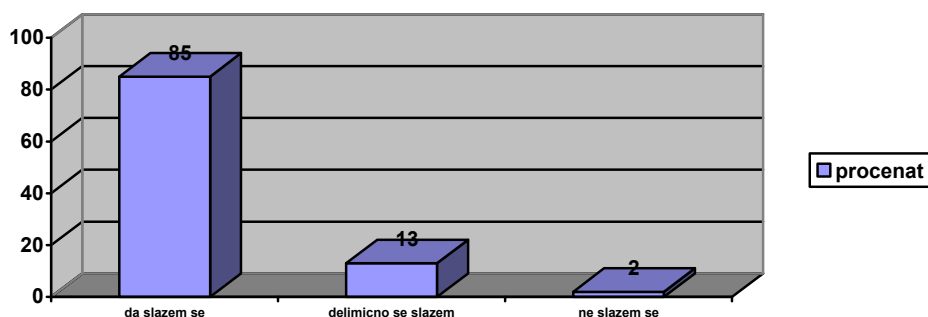
Sa izjavom da je lekar dao jasna objašnjenja o bolestima i lekovima koje im prepisuje slaže se 88% ispitanika a 12% se delimično slaže.

Grafikon – Jasna objašnjenja o bolestima i lekovima



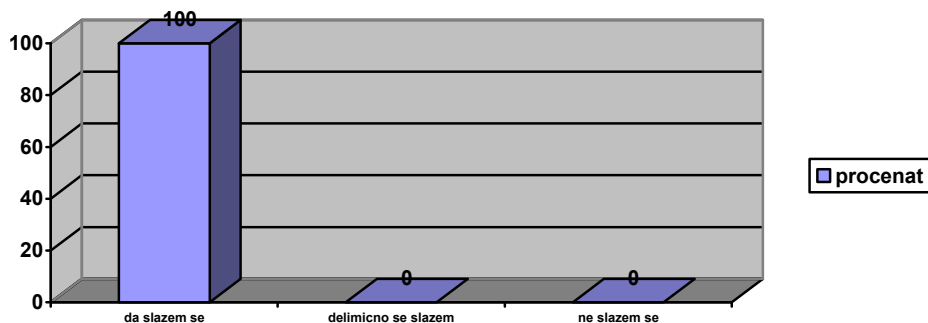
Sa izjavom da je lekar objasnio značaj testova na koje ih upućuje slaže se 85% ispitanika, 13% se delimično slaže a 2% ne zna.

Grafikon – Objašnjenje značaja testova



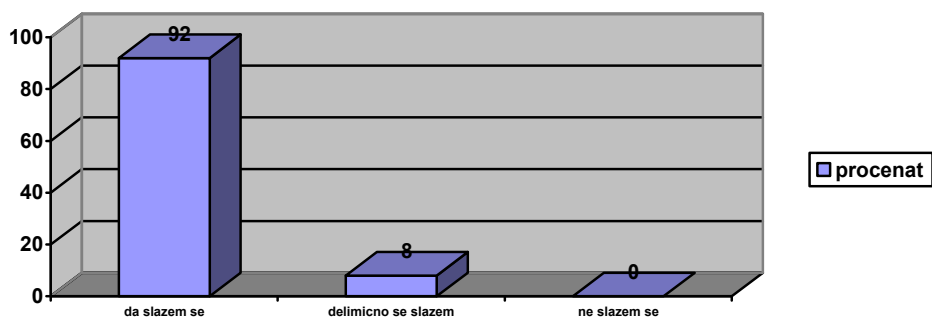
Sa izjavom da je osoblje bilo ljubazno i puno poštovanja slaže se 100% anketiranih korisnika.

Grafikon – Ljubaznost osoblja



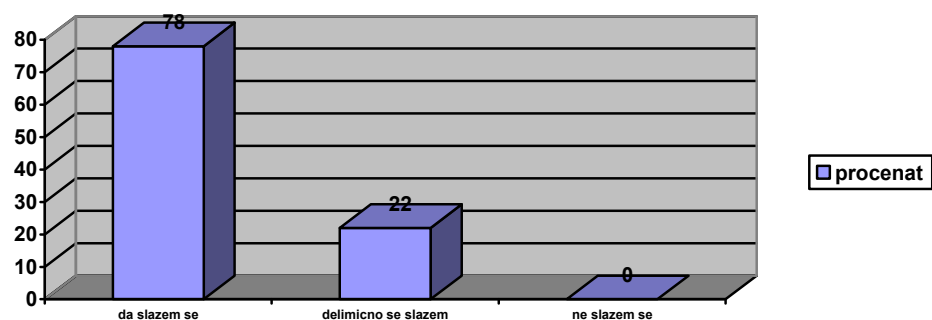
Sa izjavom da su jasno razumeli plan svog lečenja slaže se 92% ispitanika a 8% se delimično slaže.

Grafikon – Plan lečenja



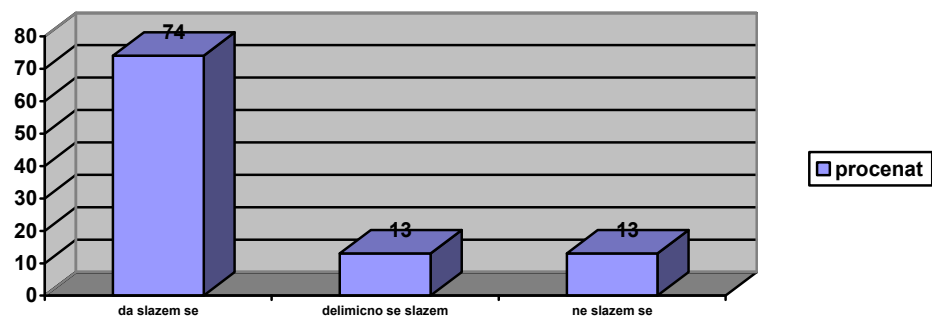
Sa izjavom da se posle pregleda osećaju sposobnije da se izbore sa svojim zdravstvenim problemima slaže se 78% ispitanika a 22% se delimično slaže.

Grafikon – Sposobnost borbe sa zdravstvenim problemima



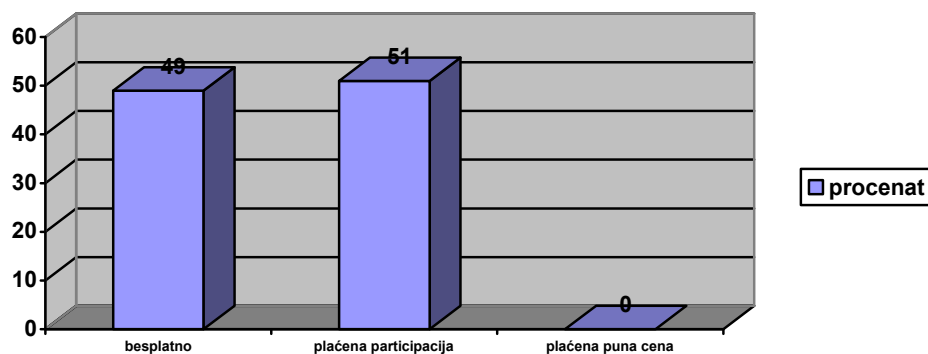
Sa izjavom da postoji kutija/knjiga za žalbe i primedbe slaže se 74% ispitanika, 13% se delimično slaže i 13% se ne slaže.

Grafikon – Kutija/knjiga za žalbe i primedbe



Na pitanje da li su pregled specijaliste do bili besplatno ili su morali da plate 49% je dobilo besplatno, 51% 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 je zadovoljno 46%, zadovoljno je 41%, veoma nezadovoljno 10% i bez stava 3% anketiranih korisnika.

Grafikon- Zadovoljstvo zdravstvenom zaštitom

