

**ANALIZA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA
ZDRAVSTVENOM ZAŠTITOM**

Dom zdravlja Indija

Decembar 2010. godine

SADRŽAJ:

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

Analiza zadovoljstva korisnika stomatološkom ZZ

Analiza zadovoljstva korisnika specijalističke službe

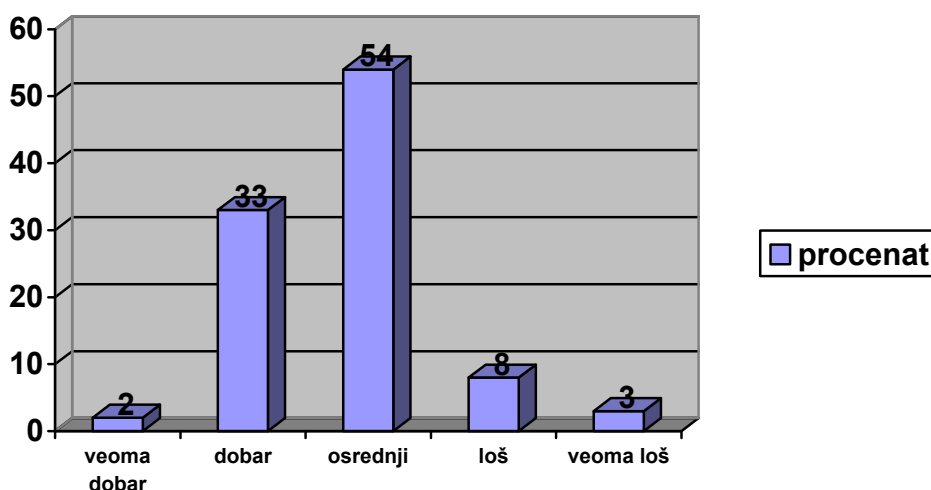
ANALIZA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA RADOM SLUŽBE OPŠTE MEDICINE, PEDIJATRIJSKE I GINEKOLOŠKE SLUŽBE

Procena zadovoljstva korisnika radom službe opšte medicine, pedijatrijske i ginekološke službe izvršena je na osnovu anonimnog anketiranja 677 korisnika ZZ navedenih službi. Prosečna starost ispitanika je 45 godina, 65% ispitanika predstavljaju žene, a 35% muškarci.

Najveći broj korisnika je završio srednju školu 58%, 19% ima završenu osnovnu školu, visoku i višu školu završilo je takođe 19% korisnika a 4% anketiranih nije završio osnovnu školu.

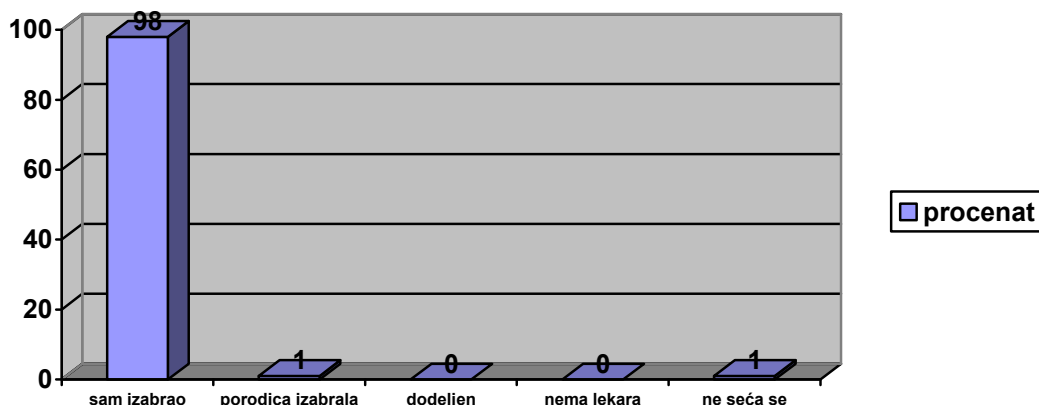
Svoj materijalni položaj najveći broj korisnika je ocenio kao osrednji - 54%, dobar - 33%, loš - 8%, veoma loš - 3% i veoma dobar - 2%.

Grafikon- Materijalni status korisnika



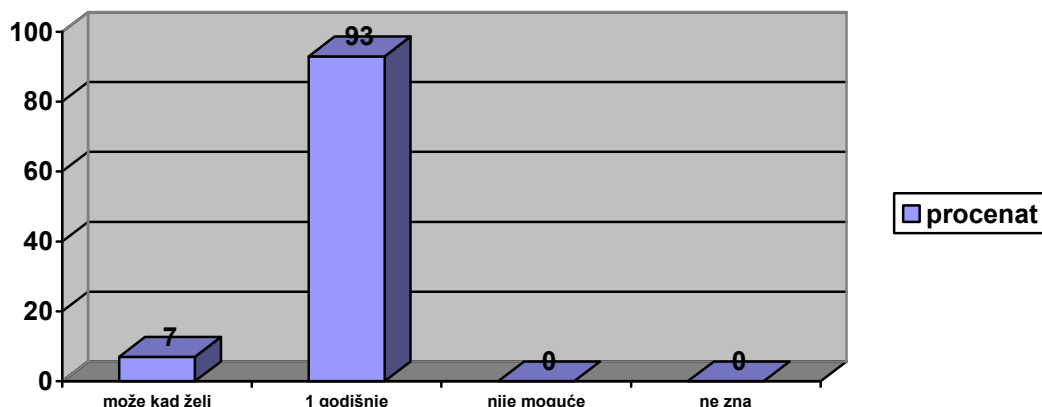
Na pitanje kako su izabrali svog lekara najveći broj je odgovorio da je sam izabrao svog lekara 98%, za 1%, je neko u porodici izabrao lekara umesto njega i 1% se ne seća.

Grafikon- Način biranja lekara



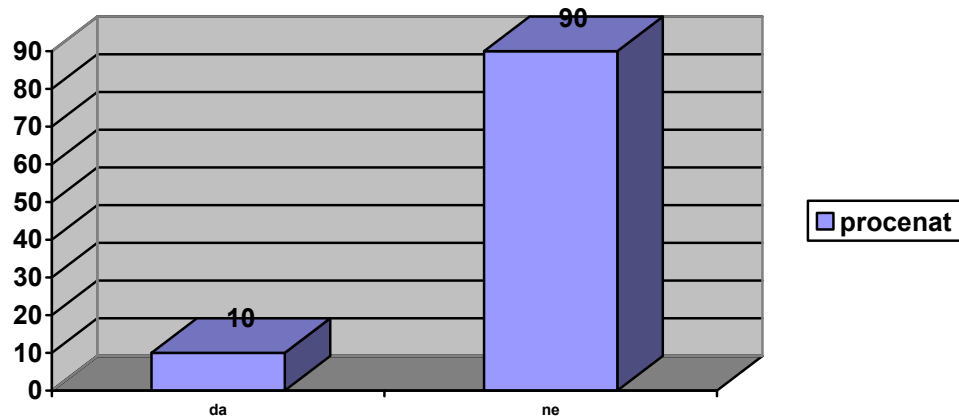
Na pitanje da li su upoznati na koji način mogu da promene svog lekara ako to žele dobijeni su sledeći odgovori – 7% smatra da može da ga promeni kad hoće a 93% smatra da može da ga menja samo jednom godišnje.

Grafikon- Način promene lekara



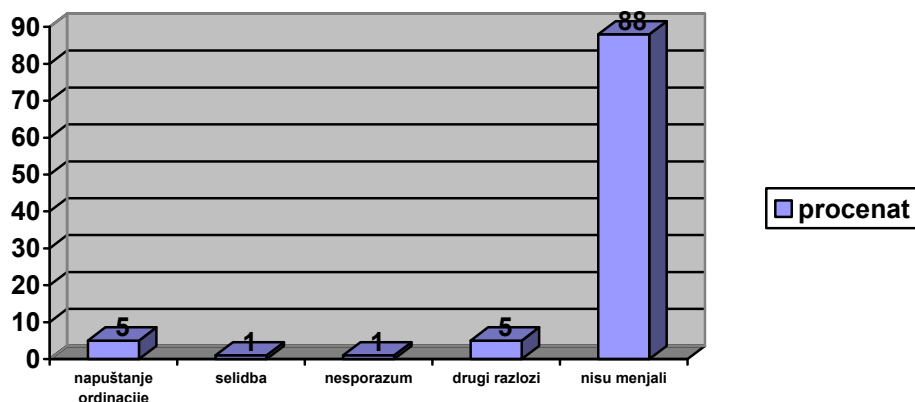
Na pitanje da li su do sada menjali izabranog lekara 10% korisnika je odgovorilo da a 90% korisnika sa ne.

Grafikon – Promena lekara



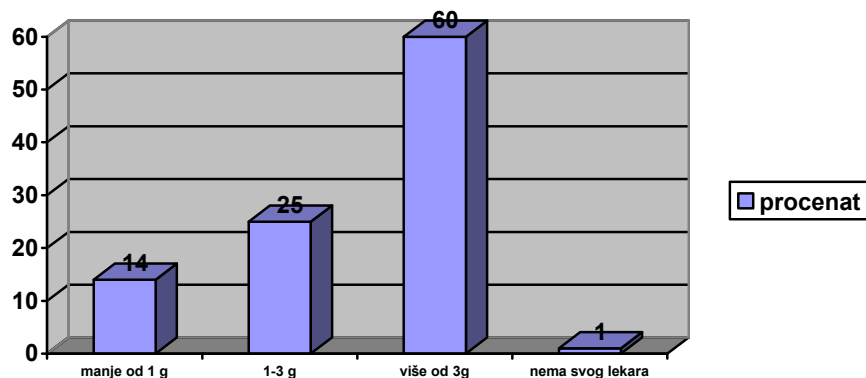
Na pitanje koji je bio razlog promene izabranog lekara dobijeni su sledeći odgovori - 5% jer je njihov lekar napustio ordinaciju/kartoteku, 1% jer su se preselili, 1% jer su imali nesporazum sa lekarom, 5% zbog drugih razloga a 88% nije menjalo svog lekara.

Grafikon- Razlog promene lekara



Na pitanje koliko dugo se leče kod svog lekara, najveći broj korisnika odgovorio je više od 3 godine 60% korisnika, 1-3 godine 25%, sa manje od godinu dana 14% i 1% nema svog lekara.

Grafikon- Dužina lečenja kod svog lekara

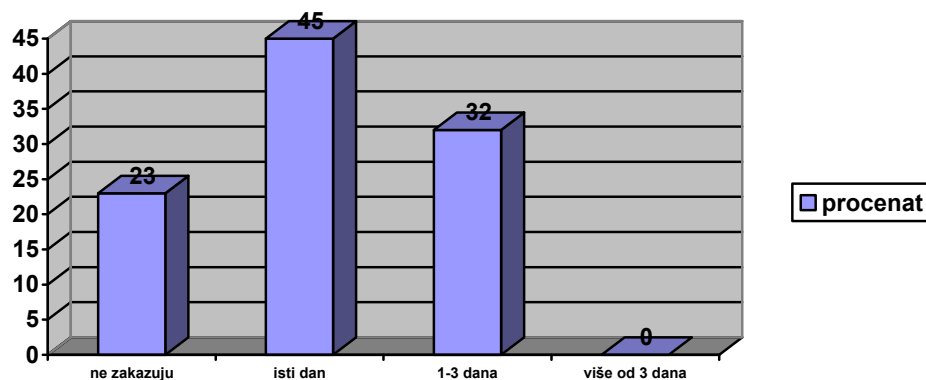


U poslednjih 12 meseci 4,4% je posetilo svog izabranog lekara a 1,5% je posetilo drugog lekara u ovoj službi.

Lekara u privatnoj praksi u poslednjih 12 meseci korisnici su posetili u proseku 0,13 puta.

Kada zakazuju pregled kod izabranog lekara obično nikad ne zakazuju 23%, istog dana bude zakazano 45%, čeka 1-3 dana 32% korisnika dok više od 3 dana niko ne čeka.

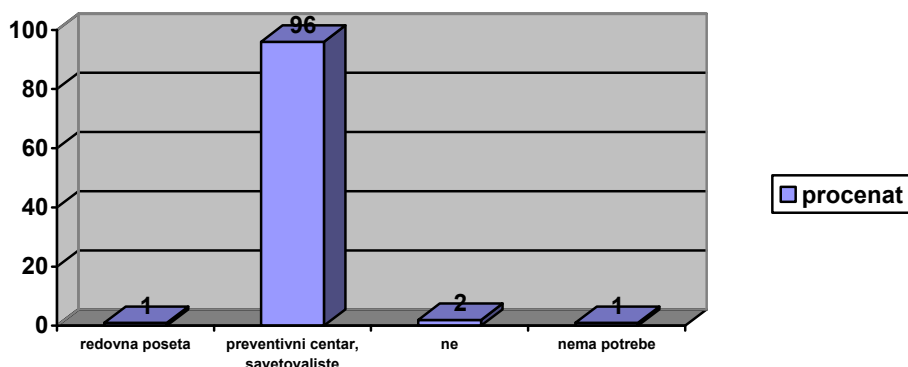
Grafikon – Dužina zakazivanja



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

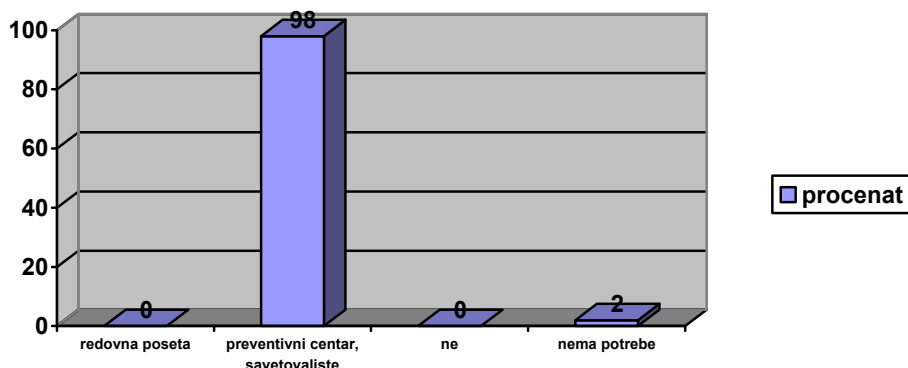
Savete o pravinoj ishrani 96% korisnika dobija u poseti preventivnom centru/savetovalištu, 2% ne dobija savete, 1% za vreme redovne posete lekaru i za 1% nije bilo potrebno .

Grafikon – Saveti o pravilnoj ishrani



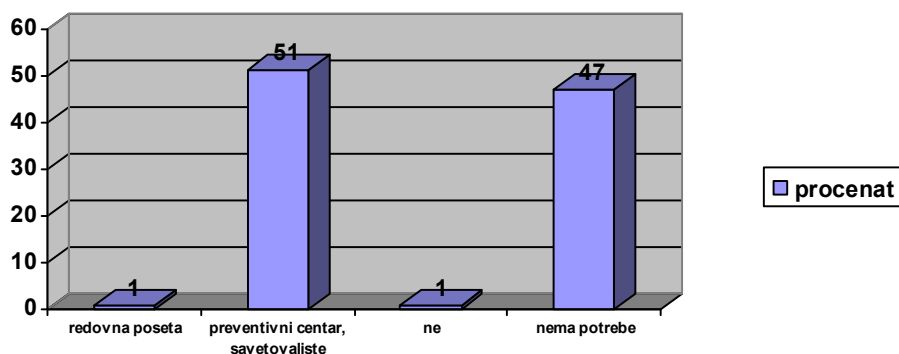
Savete o važnosti fizičke aktivnosti 98% korisnika dobija u poseti preventivnom centru/savetovalištu a za 2% nije bilo potrebe.

Grafikon – Važnost fizičke aktivnosti



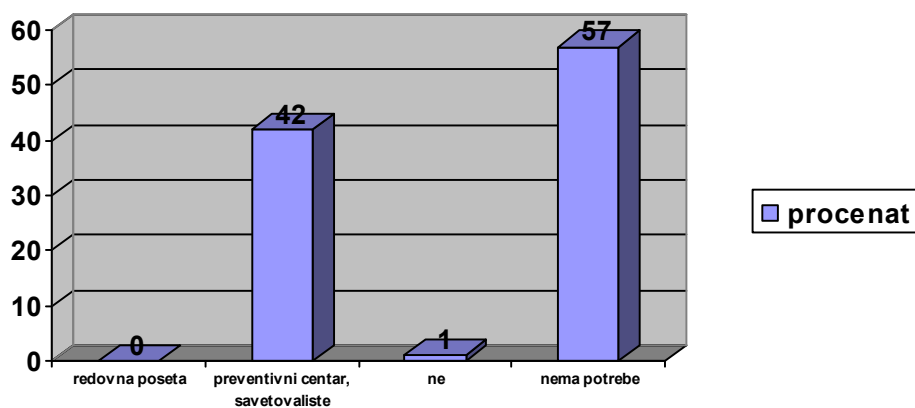
Savete o zloupotrebi alkohola 51% korisnika dobija u poseti preventivnom centru/savetovalištu, za 47% nije bilo potrebno, 1% ne dobija savete i 1% za vreme redovne posete lekaru.

Grafikon – Zloupotreba alkohola



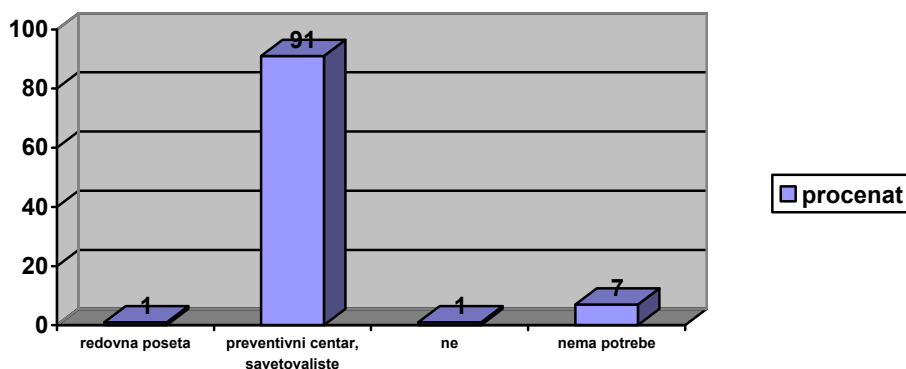
Savete o smanjenju ili prestanku pušenja 42% korisnika dobija u poseti preventivnom centru/savetovalištu, za 57% nije bilo potrebe a 1% ne dobija savete.

Grafikon – Smanjenje ili prestanak pušenja



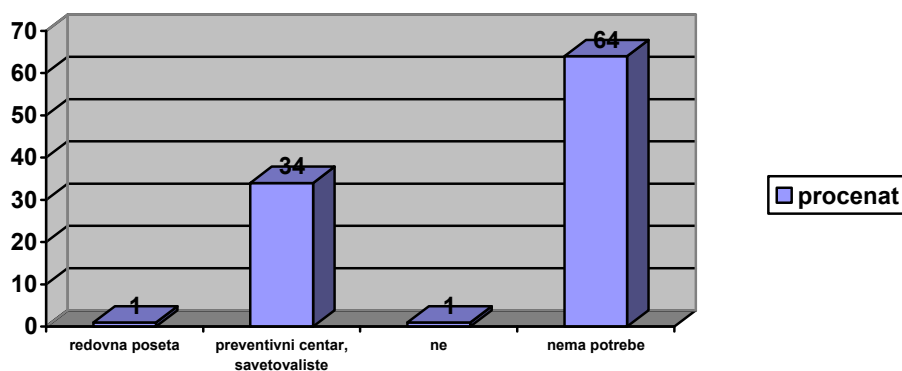
Savete o izbegavanju/odbrani od stresa 91% korisnika dobija u poseti preventivnom centru/savetovalištu, za 7% nije bilo potrebno, 1% ne dobija savete i 1% za vreme redovne posete lekaru.

Grafikon – Izbegavanje/odbrana od stresa



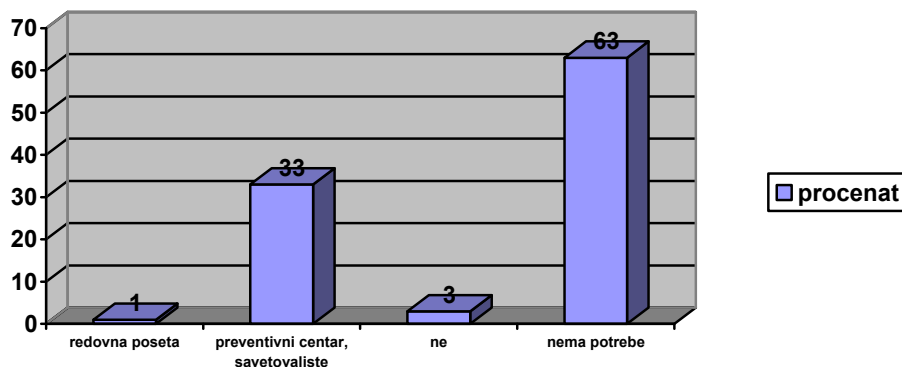
Savete o sigurnom seksu 1% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, 1% ne dobija savete, 34% korisnika dobija u poseti preventivnom centru/savetovalištu i za 64% nije bilo potrebe.

Grafikon – Siguran seks



Savete o opasnosti od zlorabe droge 1% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, 3% ne dobija savete, 33% korisnika dobija u poseti preventivnom centru/savetovalistu i za 63% nije bilo potrebe.

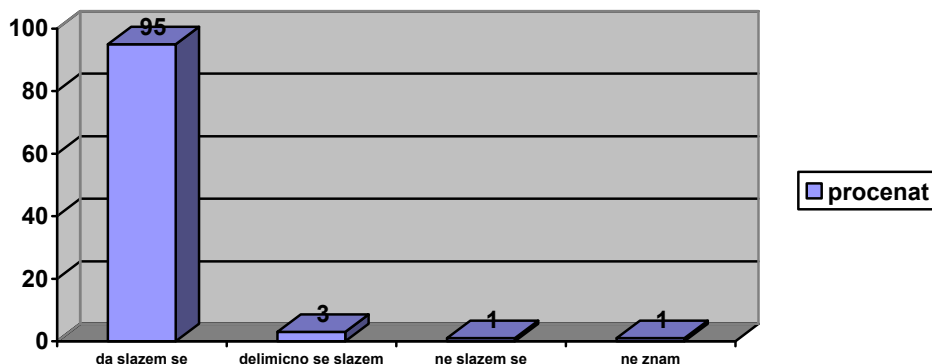
Grafikon – Opasnost od zlorabe droge



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

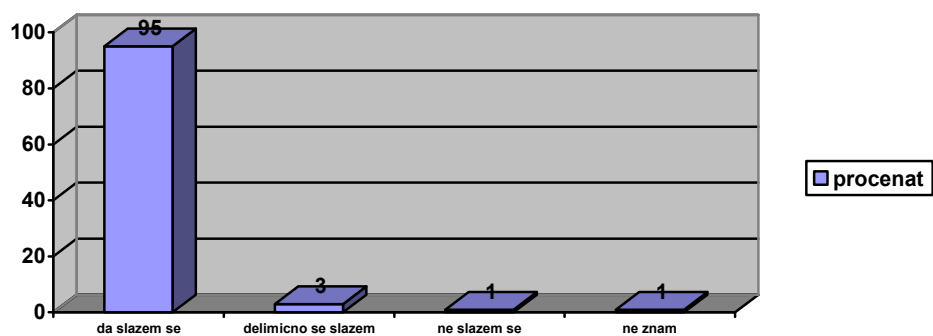
Da su medicinske sestre na šalteru ljubazne slaže se 95% ispitanika, 3% se delimično slaže, 1% se ne slaže i 1% ne zna.

Grafikon – Ljubaznost medicinske sestre na šalteru



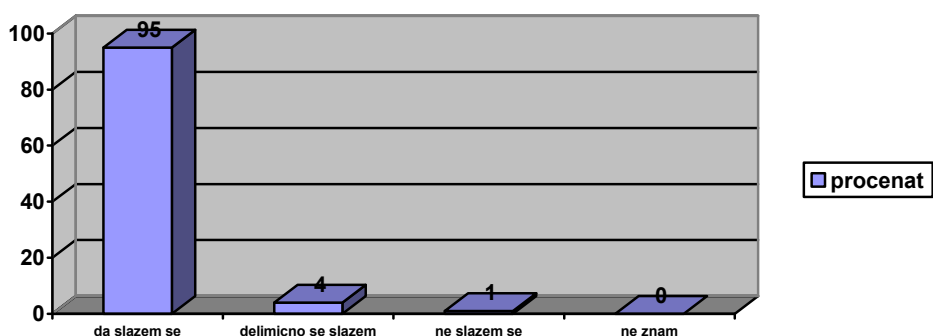
Da su medicinske sestre u sobi za intervencije ljubazne slaže se 95% ispitanika, 3% se delimično slaže, 1% se ne slaže i 1% ne zna.

Grafikon – Ljubaznost medicinske sestre u sobi za intervencije



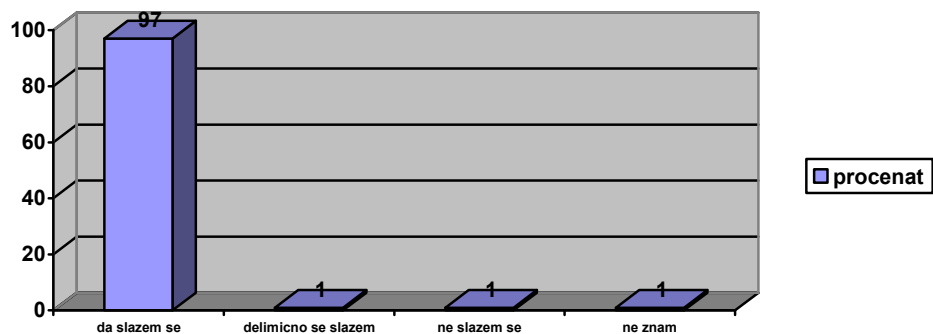
Da im medicinske sestre uvek pruže sve informacije slaže se 95% ispitanika, 4% se delimično slaže i 1% se ne slaže.

Grafikon – Pružanje informacija od medicinske sestre



Da medicinske sestre i lekari dobro saraduju slaže se 97% ispitanika, 1% se delimično slaže, 1% se ne slaže i 1% ne zna.

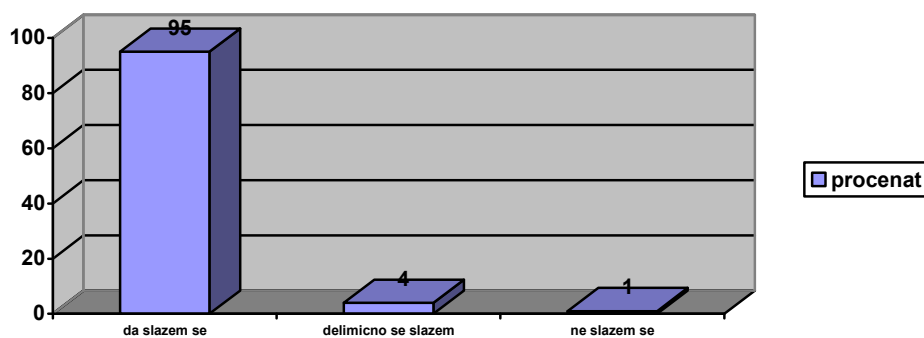
Grafikon – Saradnja medicinske sestre i lekara



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

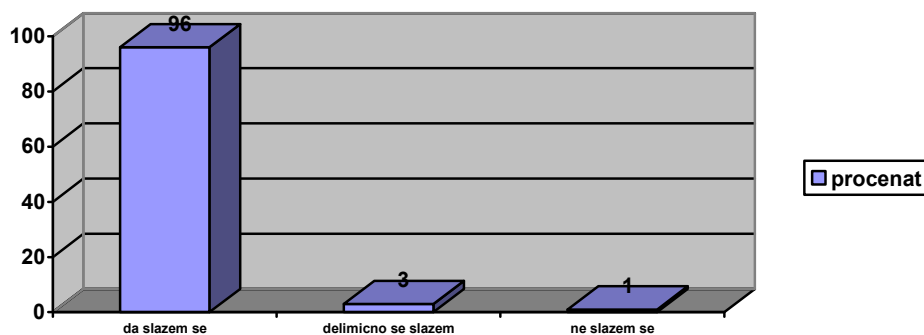
Da lekar anketiranih poznaje njihovu ličnu situaciju (npr. na poslu, u kući) slaže se 95% ispitanika, 4% se delimično slaže a 1% se ne slaže.

Grafikon – Poznavanje lične situacije pacijenta



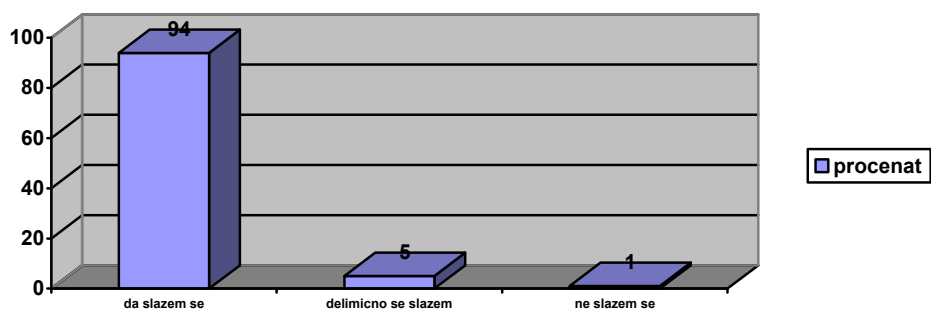
Da lekar anketiranih poznaje njihove probleme i bolesti od ranije slaže se 96% ispitanika, 3% se delimično slaže a 1% se ne slaže.

Grafikon – Poznavanje problema i bolesti pacijenta



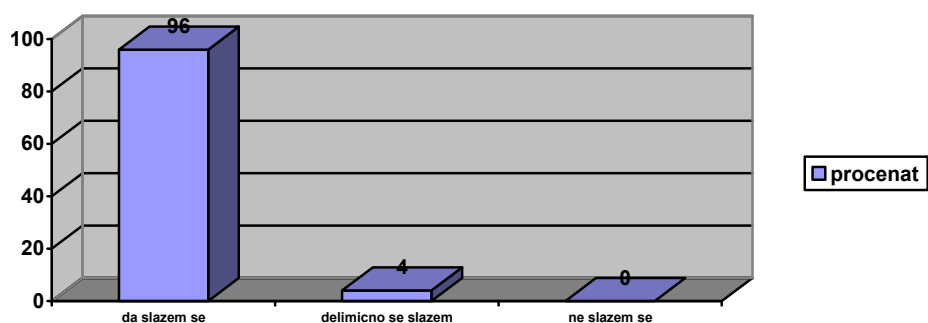
Da lekar anketiranih odvaja dovoljno vremena da razgovora sa njima slaže se 94% ispitanika, 5% se delimično slaže a 1% se ne slaže.

Grafikon – Vreme za razgovor



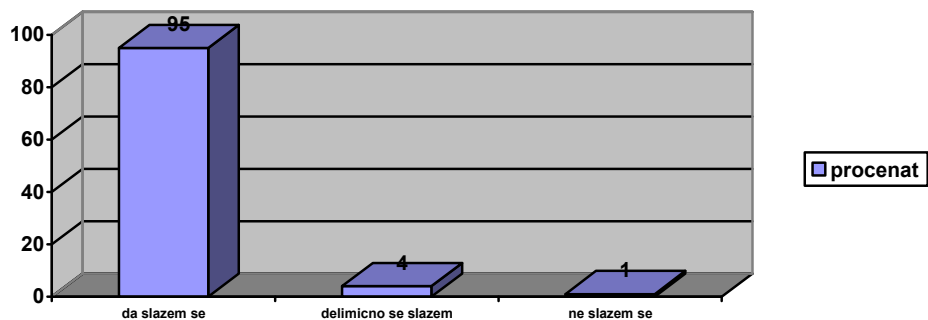
Da lekar anketiranih pažljivo sluša slaže se 96% ispitanika a 4% se delimično slaže.

Grafikon – Slušanje pacijenta



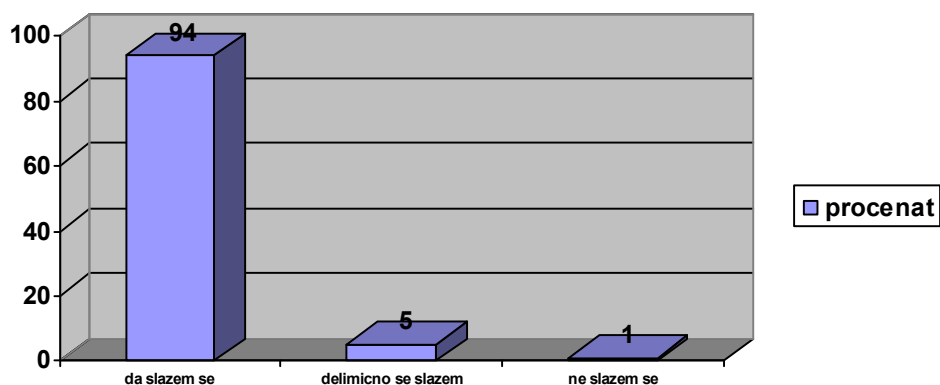
Da lekar anketiranih daje jasna objašnjenja o bolestima i lekovima koje im prepisuje slaže se 95% ispitanika, 4% se delimično slaže a 1% se ne slaže.

Grafikon – Objašnjenja lekara



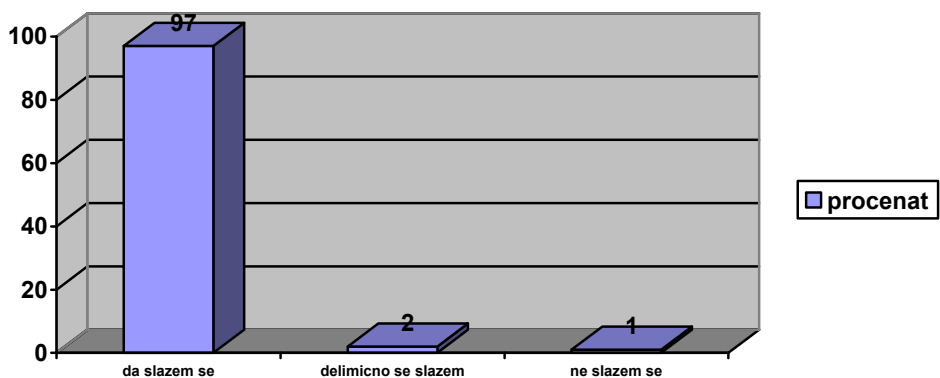
Da se posle posete lekaru oseća sposobnije da se izbori sa svojim zdravstvenim problemima slaže se 94% ispitanika, 5% se delimično slaže a 1% se ne slaže.

Grafikon – Sposobnost borbe sa zdravstvenim problemima



Kada imaju novi zdravstveni problem prvo idu kod svog lekara - slaže se 97% ispitanika, 2% se delimično slaže a 1% se ne slaže.

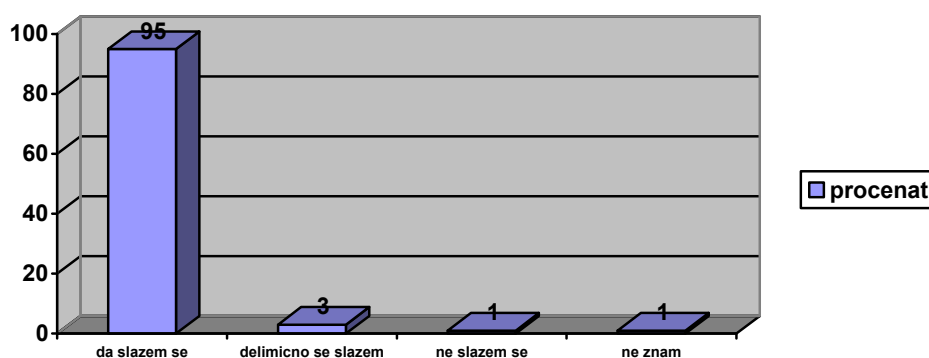
Grafikon – Novi zdravstveni problem



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

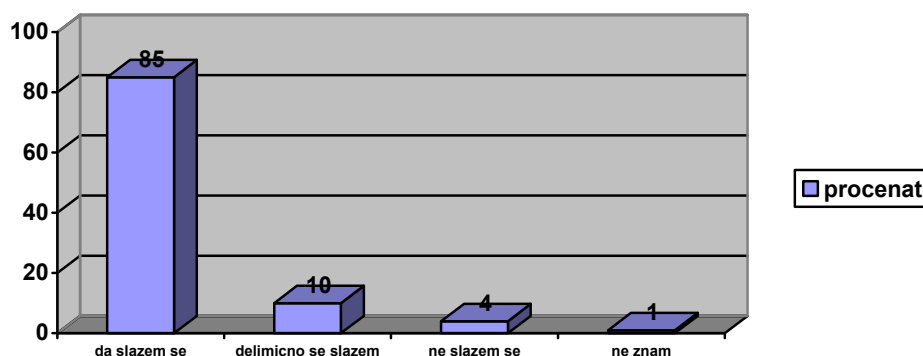
Da su zadovoljni radnim vremenom slaže se 95% ispitanika, 3% se delimično slaže, 1% se ne slaže i 1% ne zna.

Grafikon – Zadovoljstvo radnim vremenom



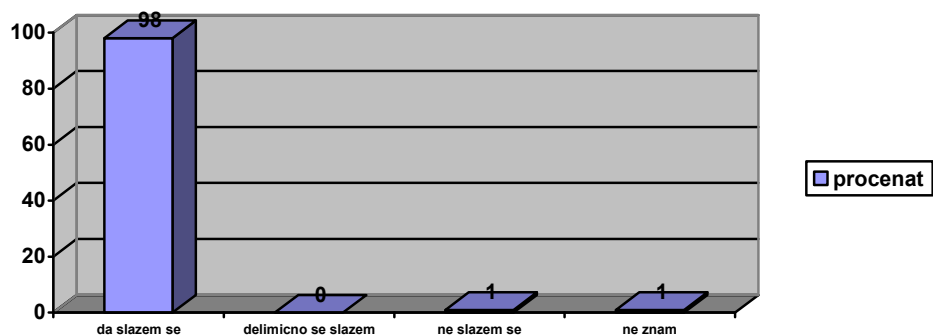
Da mogu da dođu na pregled i vikendom ako se razbole slaže se 85% ispitanika, 10% se delimično slaže, 4% se ne slaže i 1% ne zna.

Grafikon – Pregled vikendom



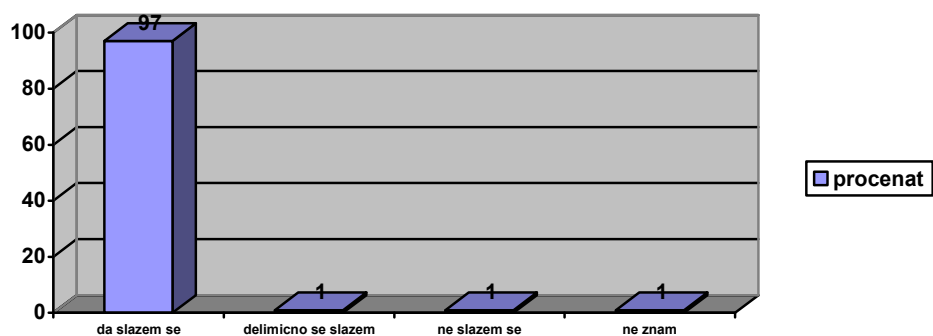
Da je služba dostupna invalidima i osobama u kolicima slaže se 98% ispitanika, 1% se ne slaže i 1% ne zna.

Grafikon – Dostupnost invalidima



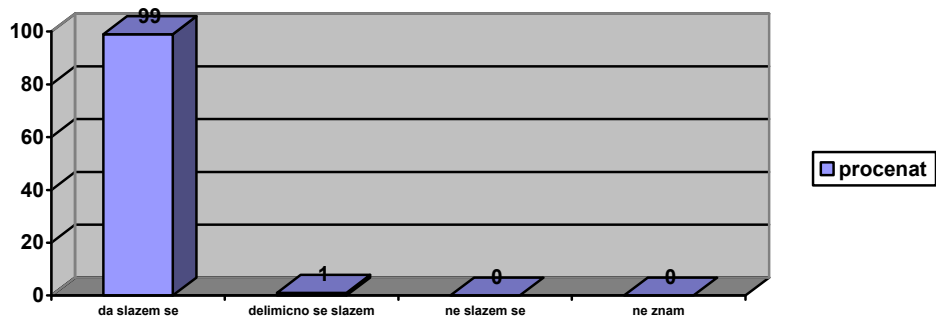
Sa procedurom da pre odlaska kod specijaliste korisnici prvo moraju da idu kod svog lekara slaže se 97% ispitanika, 1% se delimično slaže, 1% se ne slaže i 1% ne zna.

Grafikon – Dostupnost specijaliste



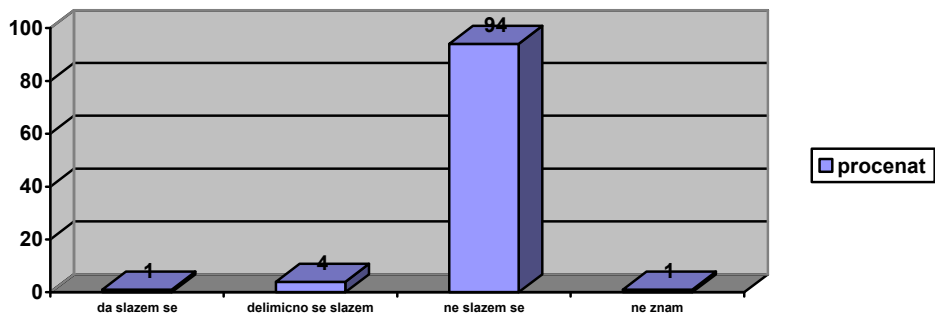
Da u čekaonicama ima dovoljno mesta za sedenje slaže se 99% ispitanika i 1% se delimično slaže.

Grafikon – Sedenje u čekaonici



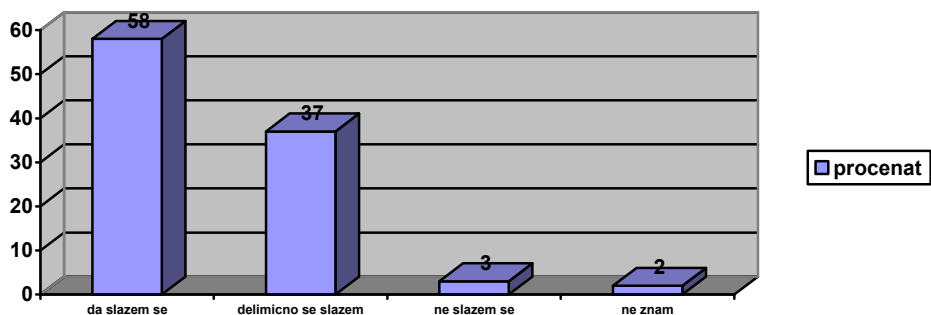
Sa izjavom da moraju dugo da čekaju u čekaonici da posete lekara slaže se 1% ispitanika, 4% se delimično slaže, 1% ne zna i 94% se ne slaže.

Grafikon – Čekanje u čekaonici



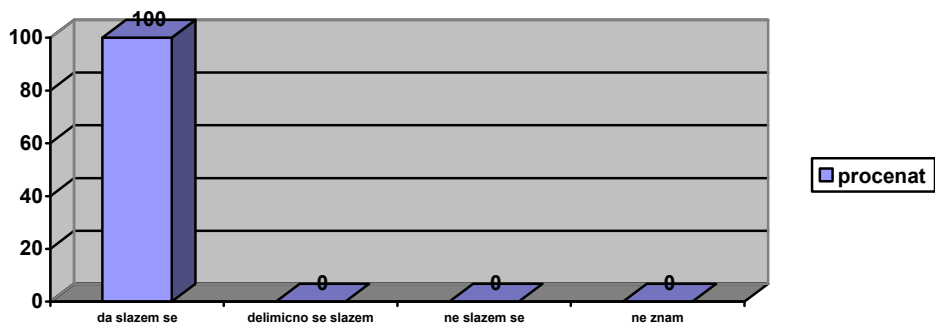
Da u toku radnog vremena mogu lako da razgovaraju sa lekarom telefonom i dobiju savet slaže se 58% ispitanika, 37% se delimično slaže, 1% se ne slaže i 1% ne zna.

Grafikon – Savet preko telefona



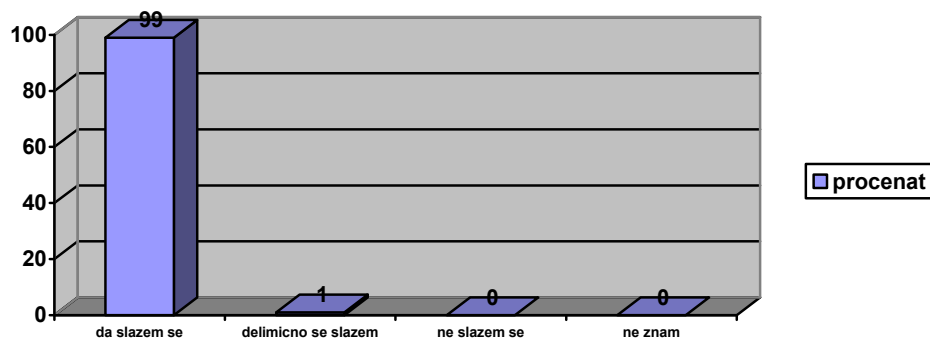
Sa izjavom da kada dođu i hitno im treba pregled lekara to mogu da obave istog dana slaže se 100% ispitanika.

Grafikon – Hitan pregled



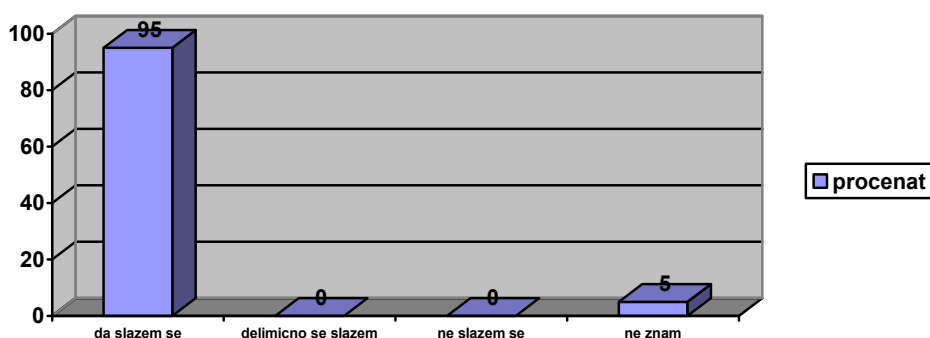
Na pitanje da li postoji kutija/knjiga za žalbe i primedbe slaže se 99% ispitanika i 1% se delimično slaže.

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



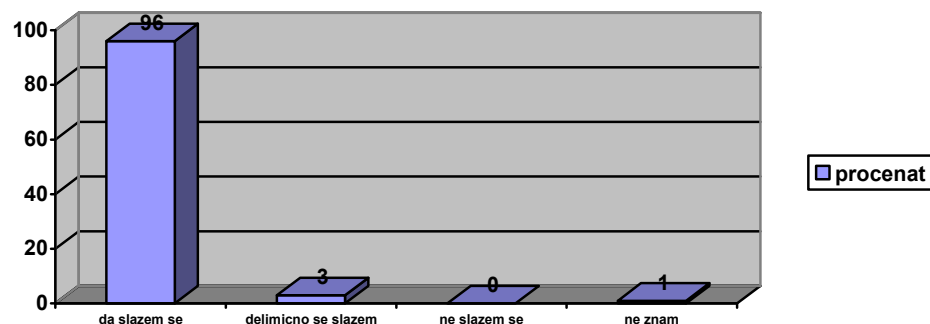
Sa izjavom da ustanova ima svoju internet stranicu slaže se 95% ispitanika i 5% ne zna.

Grafikon – **Internet stranica**



Sa izjavom da ustanova ima dovoljno medicinske opreme slaže se 96% ispitanika, 3% se delimično slaže i 1% ne zna.

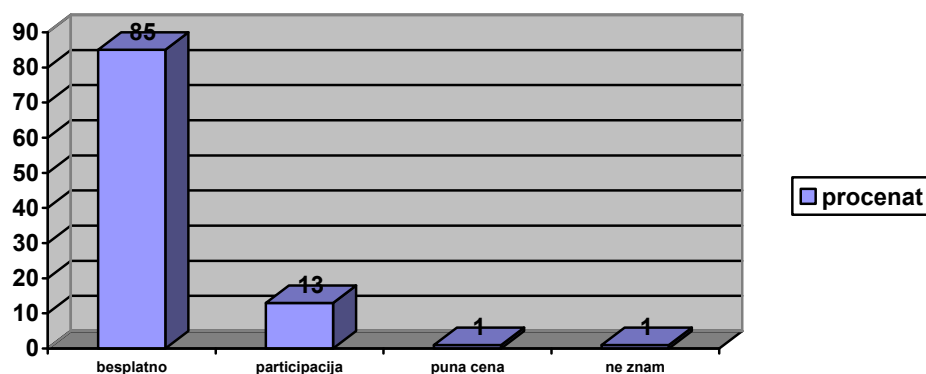
Grafikon – **Medicinska oprema**



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:

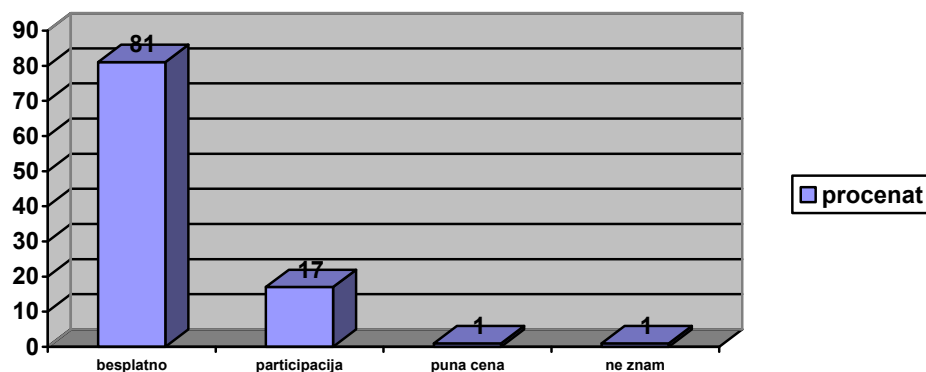
Za pregled izabranog lekara 85% smatra da je besplatan, 13% da se plaća participacija, 1% da plaća punu cenu i 1% ne zna.

Grafikon – Pregled izabranog lekara



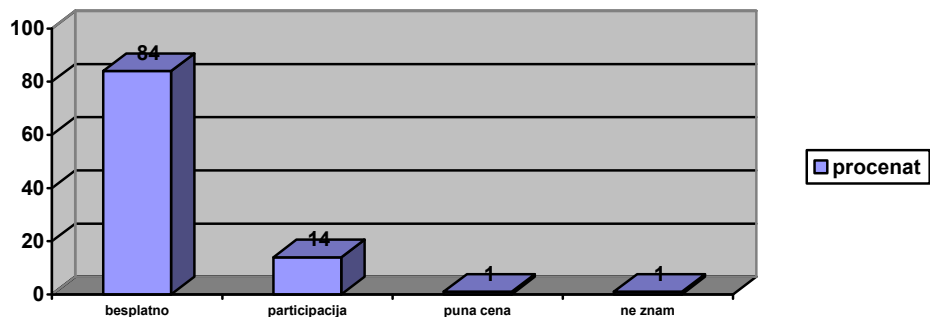
Za lekove ili injekcije koje propiše lekar 81% smatra da je besplatan, 17% da se plaća participacija, 1% da plaća punu cenu i 1% ne zna.

Grafikon – Lekovi ili injekcije koje propiše lekar



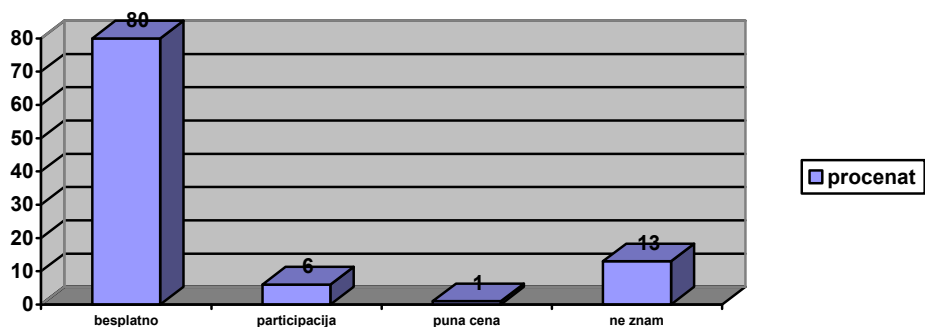
Za pregled specijaliste kod koga ih uputi lekar 84% smatra da je besplatan, 14% da se plaća participacija, 1% da plaća punu cenu i 1% ne zna.

Grafikon – Pregled specijaliste



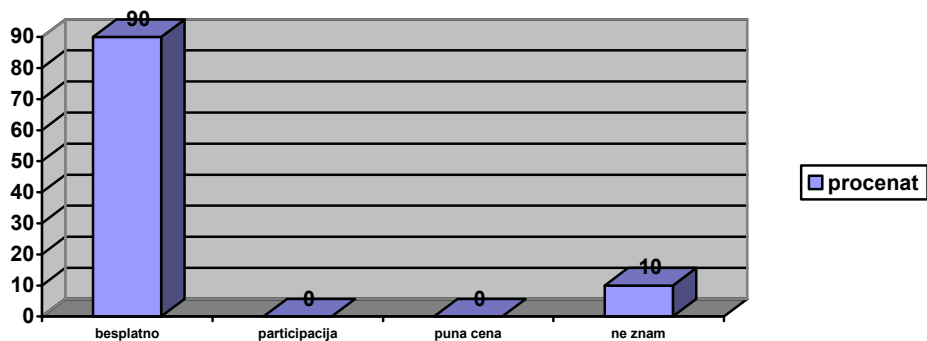
Za kućnu posetu njihovog lekara 80% smatra da je besplatan, 13% ne zna, 6% da se plaća participacija i 1% da plaća punu cenu.

Grafikon – Kućna poseta lekara



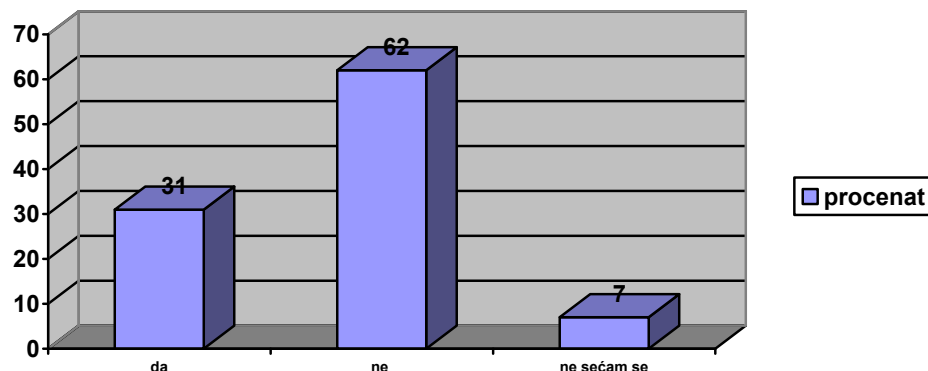
Za pregled bebe ili malog deteta u savetovalištu 90% korisnika smatra da su besplatni a 10% ne zna.

Grafikon – Pregled bebe ili malog deteta u savetovalištu



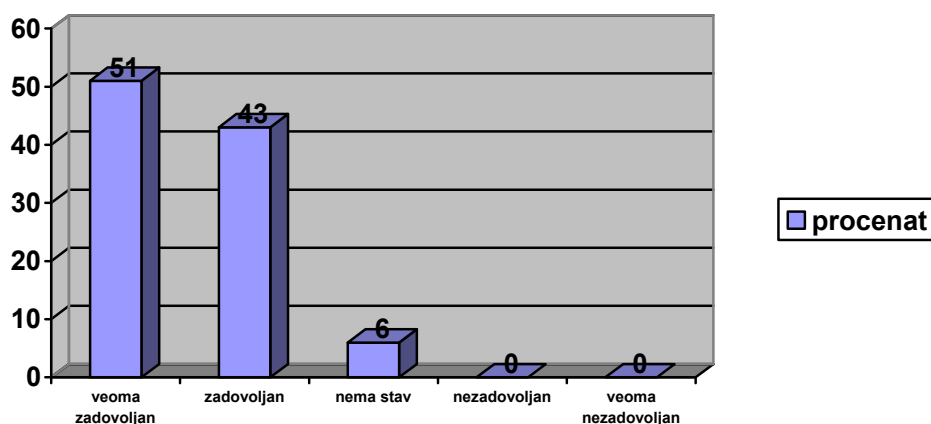
Na pitanje da li se u proteklih godinu dana desilo da nisu otišli na pregled kod svog lekara ili su ga odložili jer nisu mogli da plate pregled ili lekove 62% korisnika je odgovorilo sa ne, 31% sa da i 7% se ne seća.

Grafikon – Odloženi pregled



Uzevši sve u obzir korisnici su iskazali koliko su zadovoljni zdravstvenom zaštitom u ovoj službi. Veoma nezadovoljnih i nezadovoljnih nema. 6% je ni zadovoljno ni nezadovoljno, zadovoljno je 43% i veoma zadovoljno 51% korisnika zdravstvene zaštite.

Grafikon- Zadovoljstvo zdravstvenom zaštitom

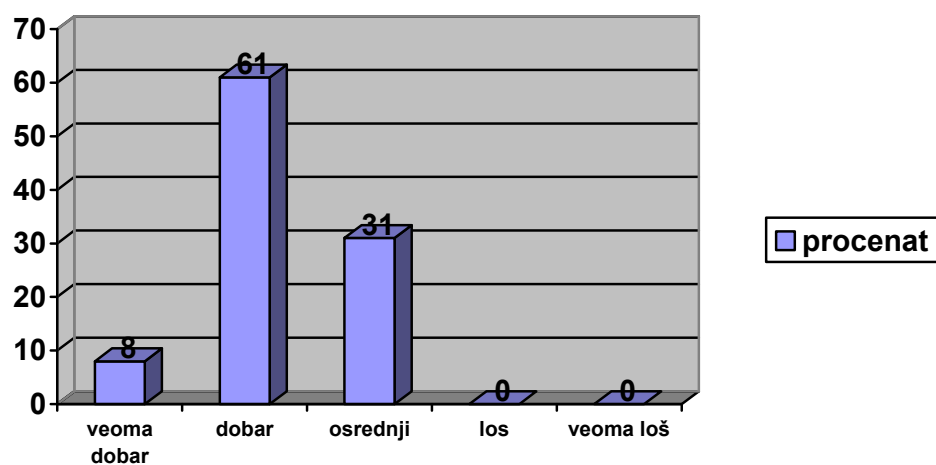


ZADOVOLJSTVO KORISNIKA STOMATOLOŠKOM ZDRAVSTVENOM ZAŠTITOM

Anketirano je 13 korisnika prosečne starosti 33 godina. Najveći broj njih ima završenu srednju školu 69%, 15% korisnika ima višu i visoku školsku spremu, osnovnu školu ima 8% korisnika i 8% nema završenu osnovnu školu.

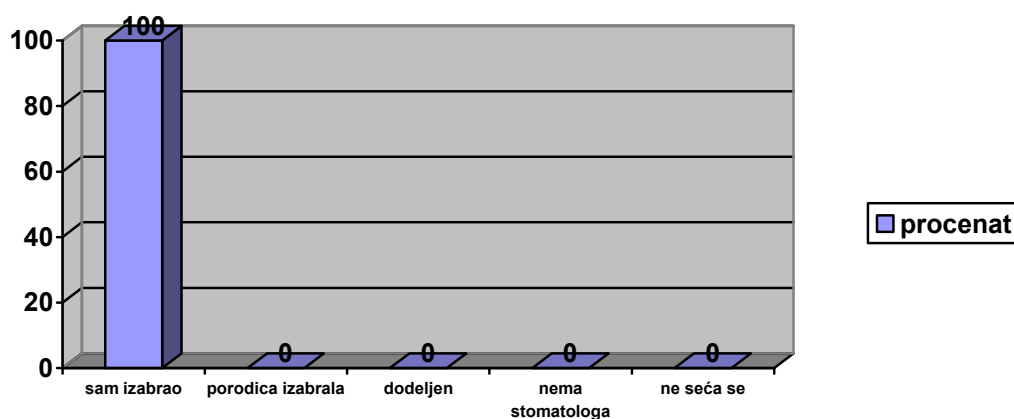
Anketirano je 77% žene i 23% muškaraca. Svoj materijalni položaj korisnici stomatološke službe ocenili su kao dobar 61%, osrednji 31% i veoma dobar 8% korisnika.

Grafikon- Materijalni status korisnika



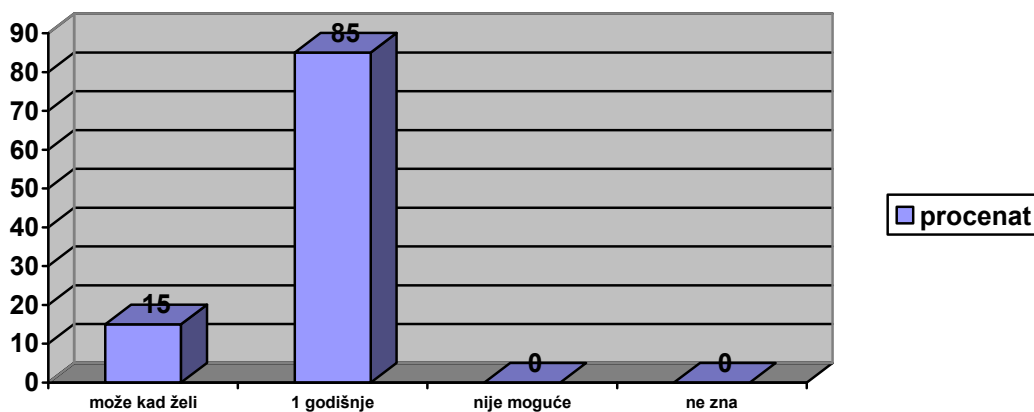
Na pitanje kako su izabrali stomatologa svom detetu svi anketirani su odgovorili da su sami izabrali dečijeg stomatologa.

Grafikon- Način biranja stomatologa



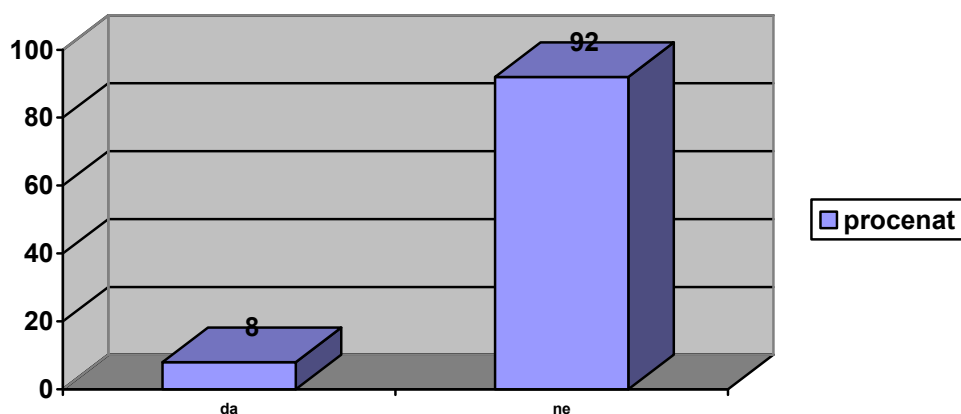
Na pitanje da li su upoznati na koji način mogu da promene izabranog stomatologa svog deteta 85% smatra da može da ga menja samo jednom godišnje a 15% da mogu da ga promene kad hoće.

Grafikon- Način promene stomatologa



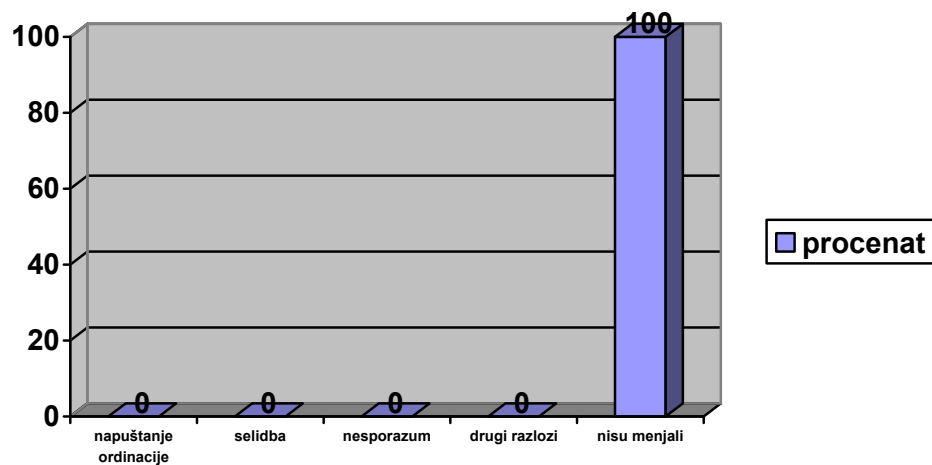
Na pitanje da li su do sada menjali izabranog stomatologa 92% korisnika je odgovorilo sa ne a 8% sa da.

Grafikon – Promena stomatologa



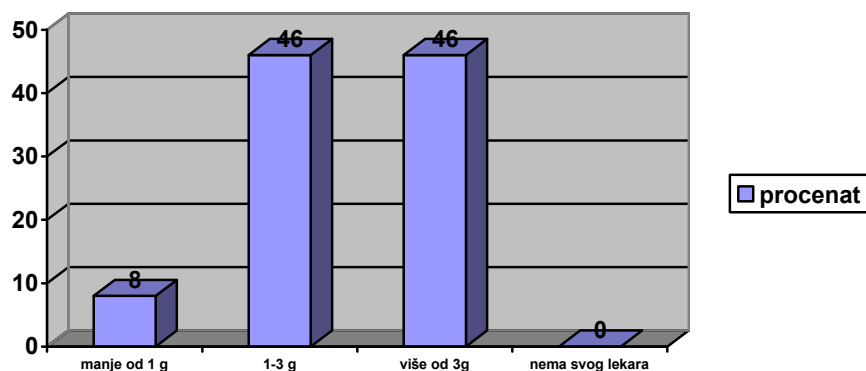
Na pitanje koji je bio razlog promene 100% anketiranih je odgovorilo da nije menjalo svog stomatologa.

Grafikon- Razlog promene stomatologa



Na pitanje koliko dugo dete ima istog stomatologa, najveći broj korisnika odgovorio je sa više od 3 godine 46% i 1-3 godine 46% korisnika a manje od godinu dana 8%.

Grafikon- Dužina lečenja kod svog stomatologa

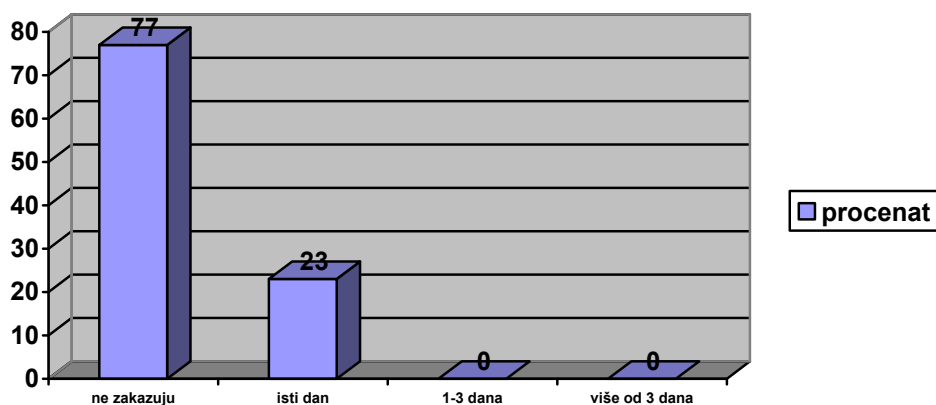


U poslednjih 12 meseci 5% je posetilo svog stomatologa a 1% je posetilo drugog stomatologa u ovoj službi.

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

Kada zakazuju pregled kod stomatologa 23% korisnika zakazuje isti dan a 77% ne zakazuje.

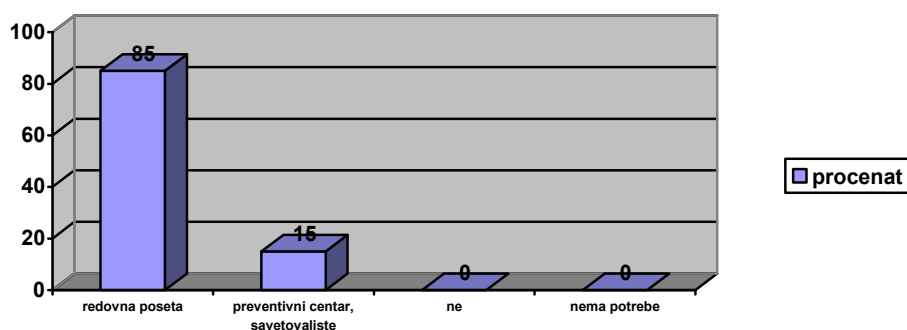
Grafikon – Dužina zakazivanja



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

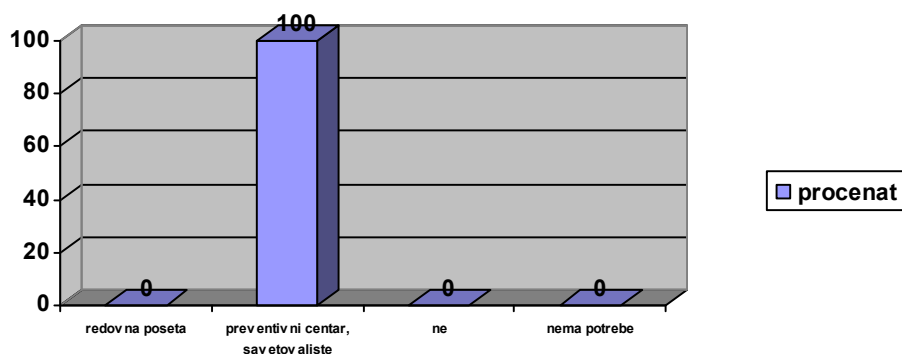
Savete o značaju redovnih pregleda 85% korisnika dobija za vreme redovne posete stomatologu a 15% u poseti preventivnom centru/savetovalištu.

Grafikon – Značaj redovnih pregleda



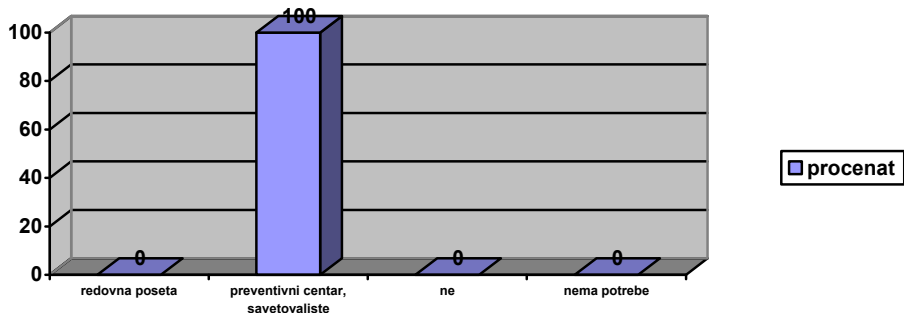
Savete o upotrebi fluora (paste, tablete...) 100% korisnika dobija u poseti preventivnom centru/savetovalištu.

Grafikon – Upotreba fluora



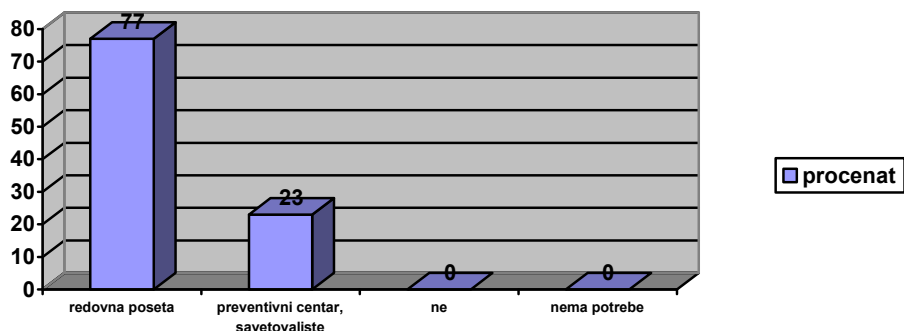
Savete o pravilnom pranju zuba 100% korisnika dobija u poseti preventivnom centru/savetovalištu.

Grafikon – Pravilno pranje zuba



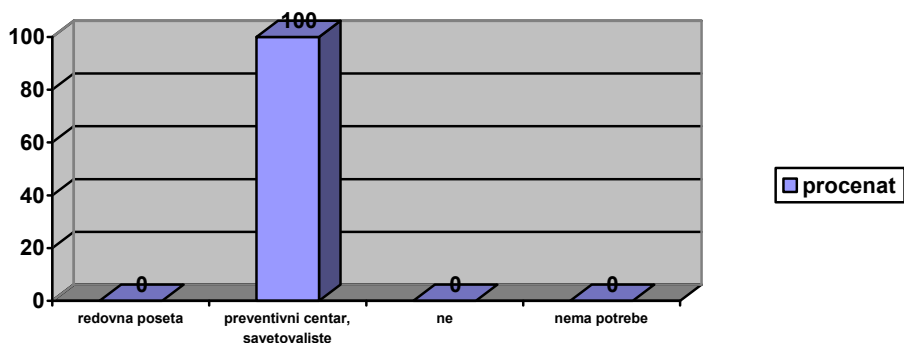
Savete o ortodontskim nepravilnostima 77% korisnika dobija za vreme redovne posete stomatologu a 23% u poseti preventivnom centru/savetovalištu.

Grafikon – Ortodontske nepravilnosti



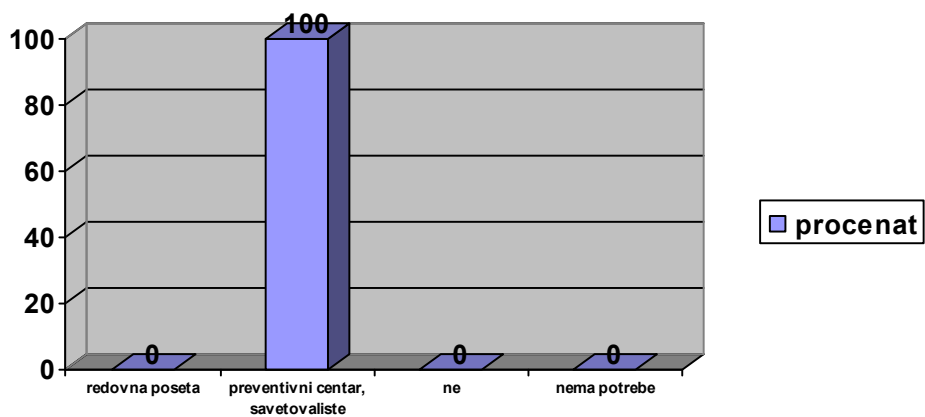
Savete o nastanku karijesa 100% korisnika dobija u poseti preventivnom centru/savetovalištu.

Grafikon – Nastanak karijesa



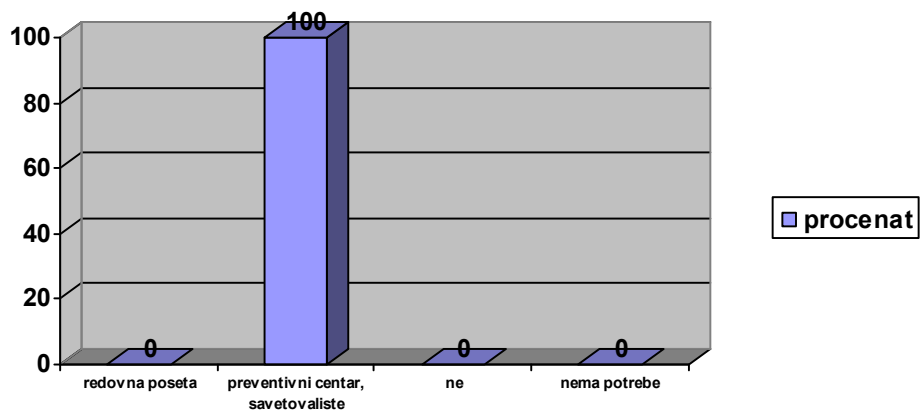
Savete o priboru za oralnu higijenu 100% korisnika dobija u poseti preventivnom centru/savetovalištu.

Grafikon – Pribor za oralnu higijenu



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

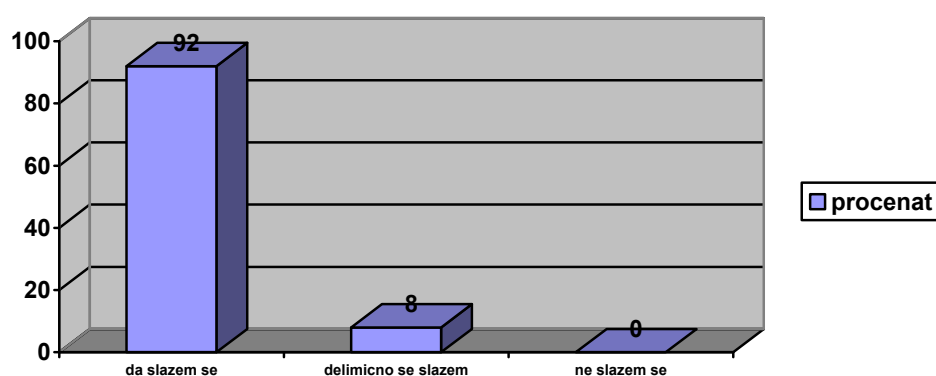
Grafikon – Pravilna ishrana



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

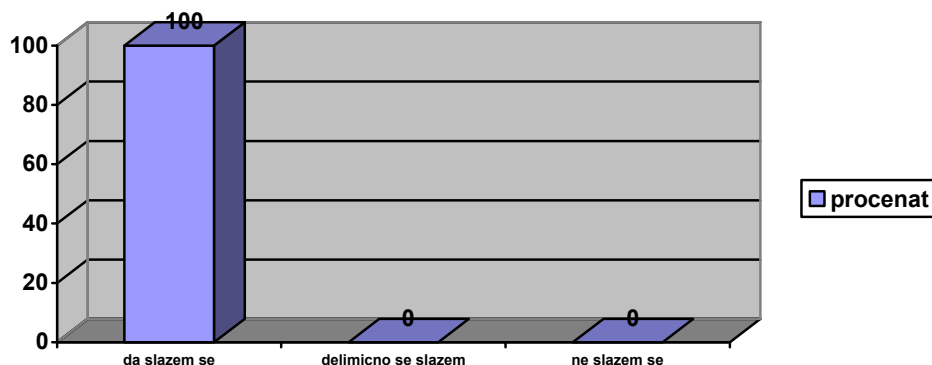
Sa izjavom da je stomatolog upoznat sa problemima i bolestima koje ima njihovo dete slaže se 92% ispitanika a 8% se delimično slaže.

Grafikon – Poznavanje problema i bolesti deteta



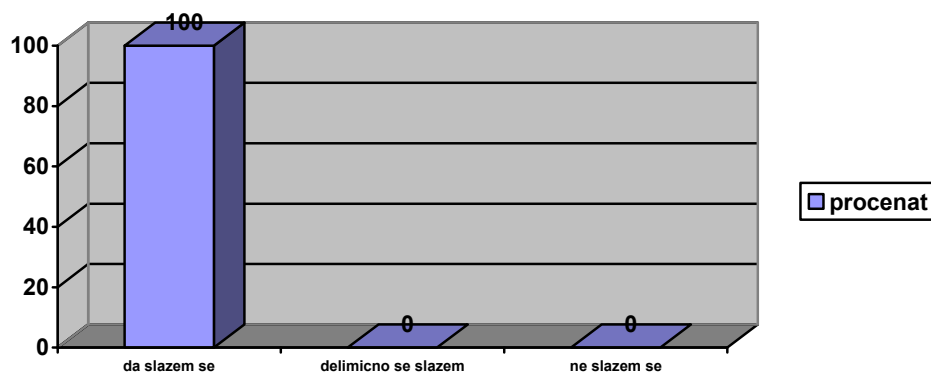
Sa izjavom da stomatolog odvaja dovoljno vremena da razgovora sa njima i detetom slaže se 100% ispitanika.

Grafikon – Odvajanje vremena za pacijente



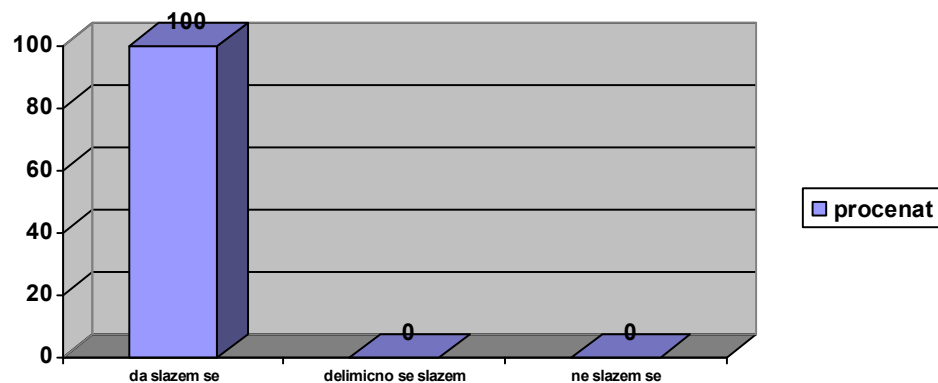
Sa izjavom da im stomatolog daje jasna objašnjenja o intervencijama koje planira kod deteta slaže se 100% ispitanika.

Grafikon – Objašnjenja intervencija koje planira



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

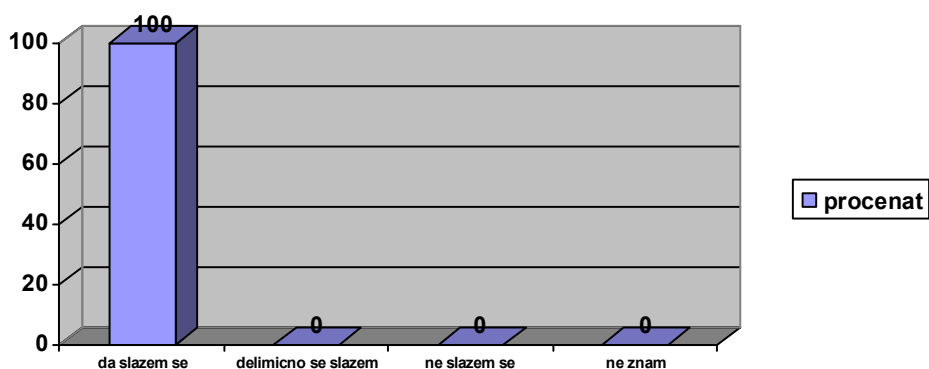
Grafikon – Odlazak kod izabranog stomatologa



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

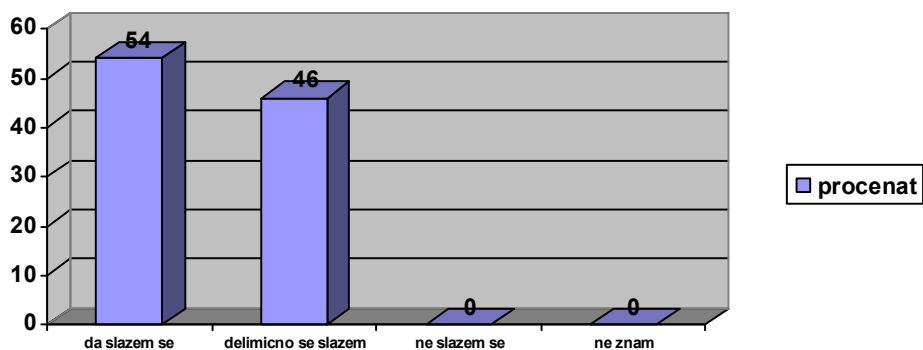
Sa izjavom da su zadovoljni radnim vremenom slaže se 100% ispitanika.

Grafikon – Zadovoljstvo radnim vremenom



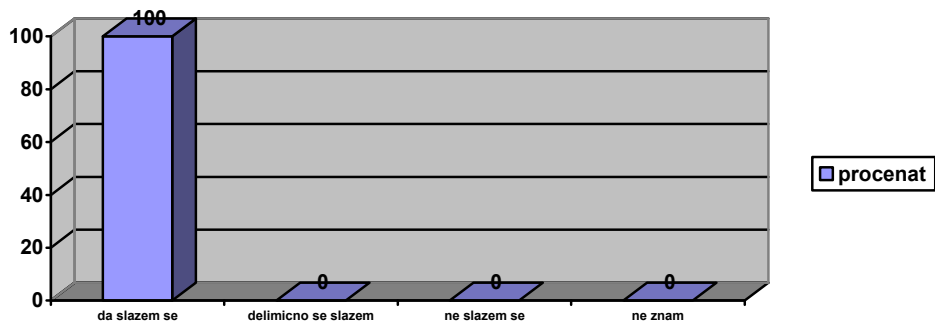
Sa izjavom da mogu da dovedu dete na stomatološki pregled i vikendom delimično se slaže 46% anketiranih korisnika a 54% se slaže.

Grafikon – Rad vikendom



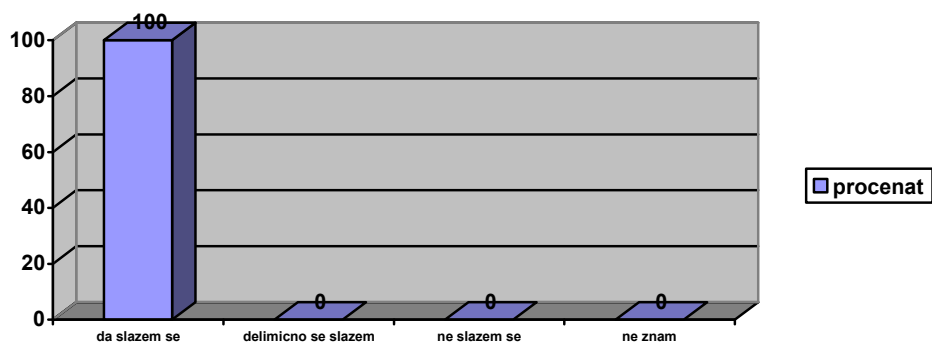
Sa izjavom da je dostupna deci sa posebnim potrebama slaže se 100% ispitanika.

Grafikon – Dostupnost deci sa posebnim potrebama



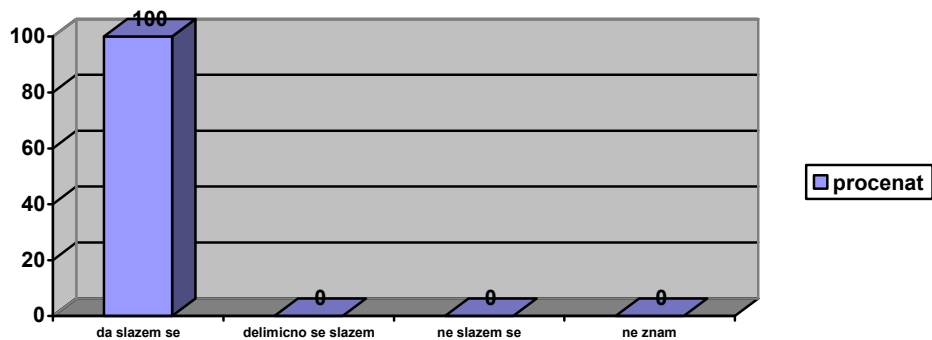
Sa izjavom da je osoblje na šalteru ljubazno slaže se 100% ispitanika.

Grafikon – Ljubaznost osoblja našalteru



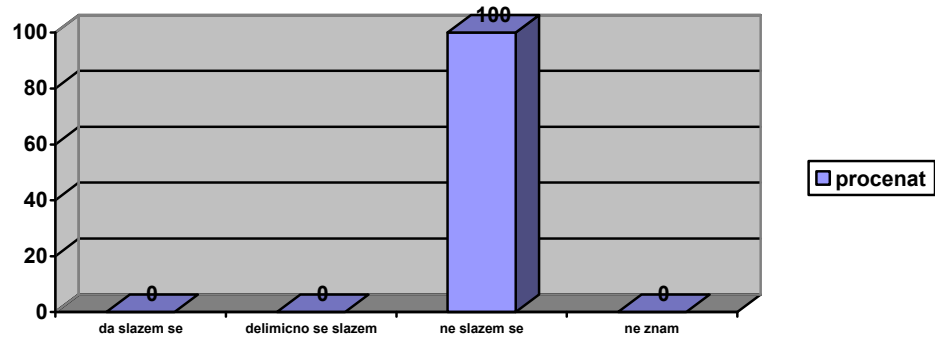
Sa izjavom da u čekaonicama ima dovoljno mesta za sedenje slaže se 100% ispitanika.

Grafikon – Mesto za sedenje



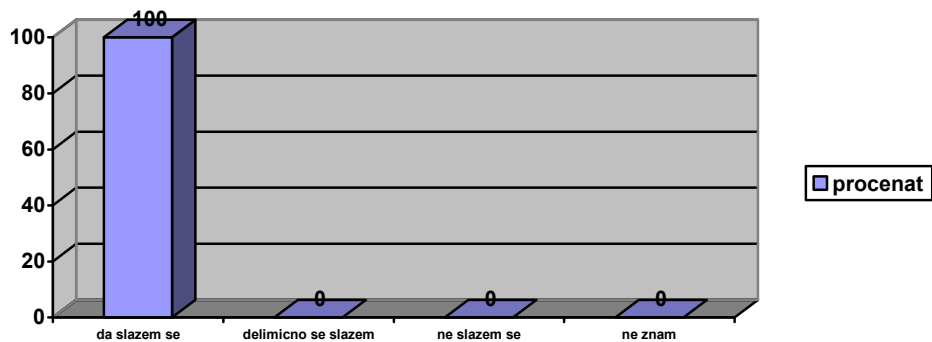
Sa izjavom da dolgo čakaju pre posete u čekaonici ne slaže se 100% ispitanika.

Grafikon – Čekanje pre posete u čekaonici



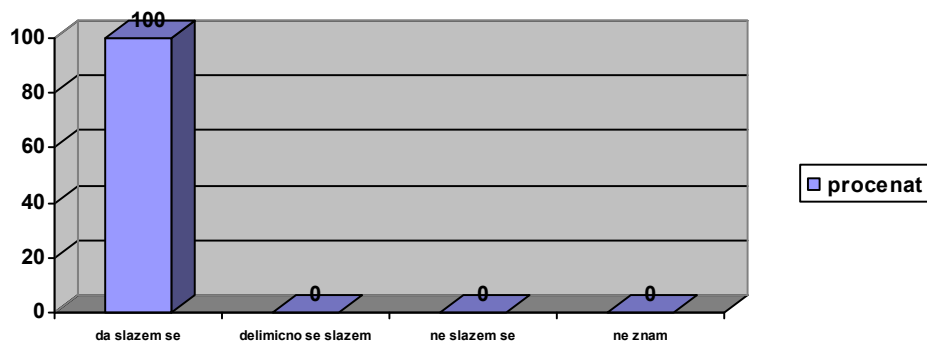
Sa izjavom da kada je detetu hitno potrebna stomatološka usluga, to mogu da obave istog dana slaže se 100% ispitanika

Grafikon – Hitan pregled tokom dana



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

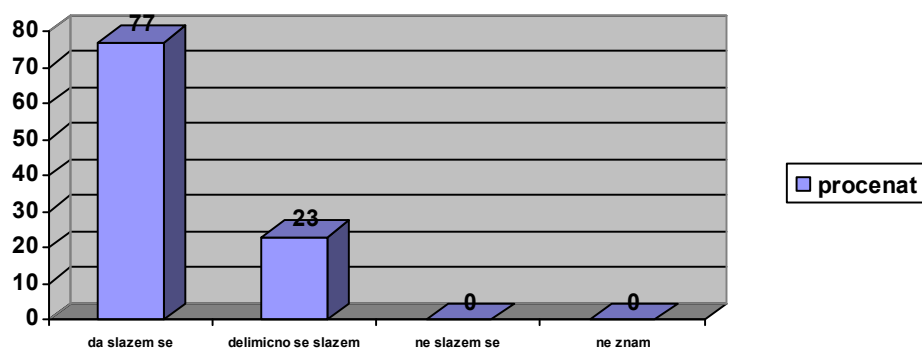
Grafikon – Postojanje kutije/knjige za žalbe i primedbe



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

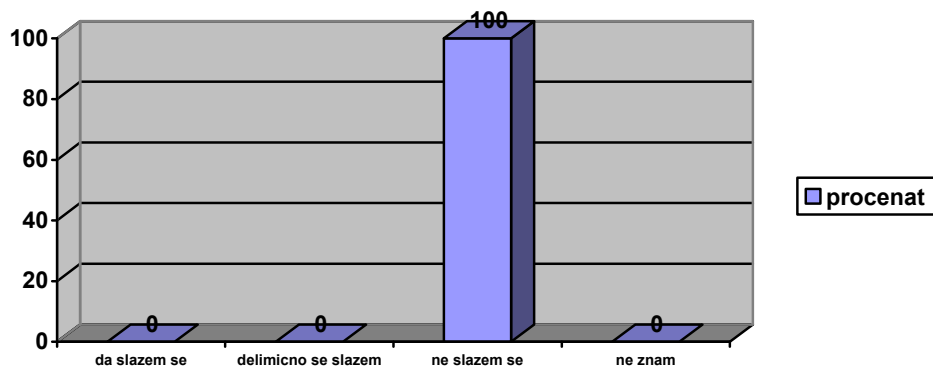
Sa izjavom da im je pedijatar objasnio važnost zdravlja usta i zuba njihovog deteta slaže se 77% ispitanika a 23% se delimično slaže.

Grafikon – Pedijatar-važnost zdravlja usta i zuba



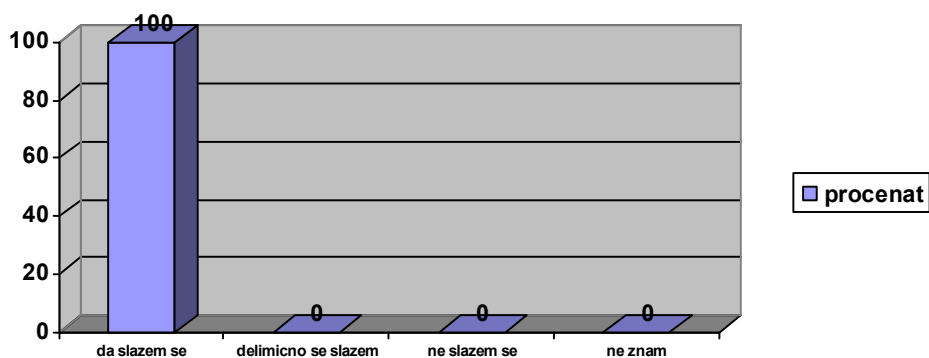
Sa izjavom da im pedijatar savetuje upotrebu fluor preparata (paste, tablete...) ne slaže se 100% anketiranih.

Grafikon – Pedijatar- upotrebu fluor preparata



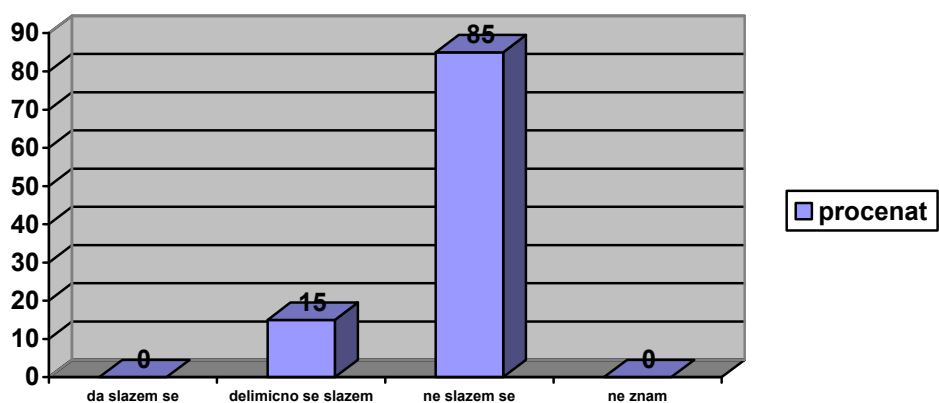
Sa izjavom da dečji stomatolog i stomatološka sestra dobro saraduju slaže se 100% ispitanika.

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 delimično se slaže 15% ispitanika a 85% se ne slaže.

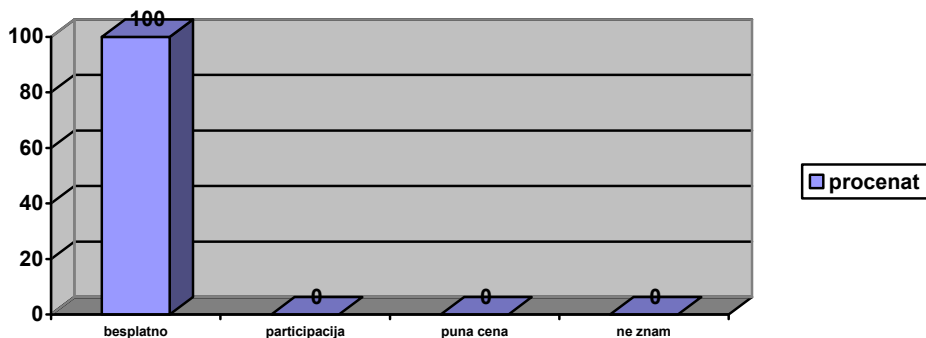
Grafikon – Razgovor sa stomatološkom sestrom



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:

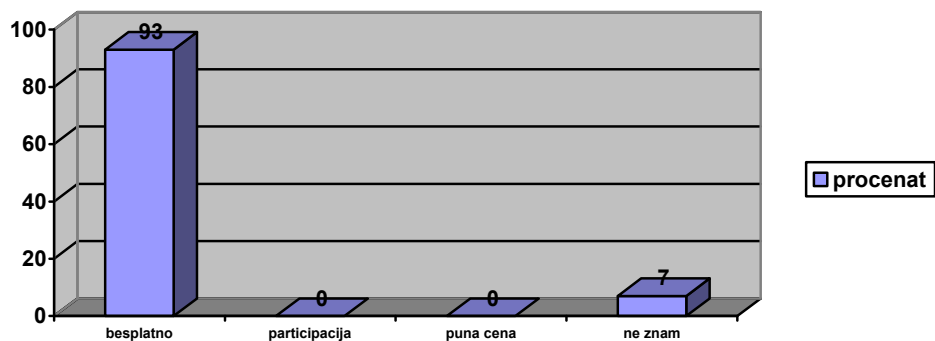
Za pregled izabranog stomatologa 100% anketiranih korisnika smatra da su besplatni.

Grafikon – Pregled izabranog stomatologa



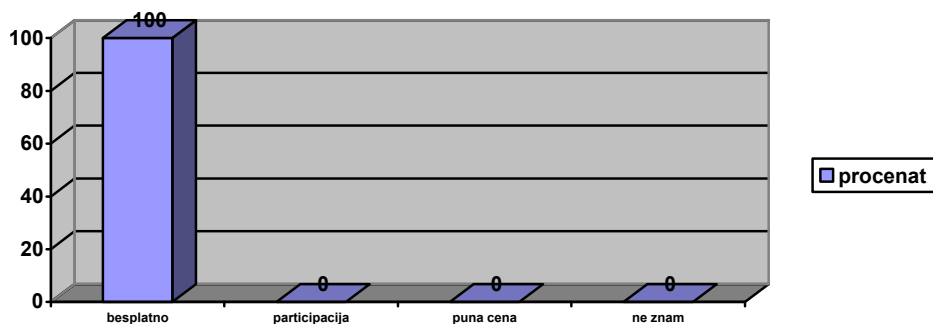
Za plombe 93% anketiranih korisnika smatra da su besplatni a 7% ne zna.

Grafikon – Plombe



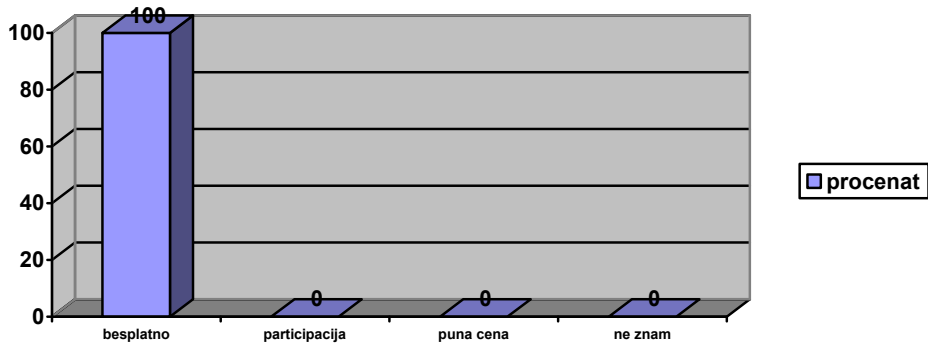
Za lečenje zuba 100% anketiranih korisnika smatra da su besplatni.

Grafikon – Lečenje zuba



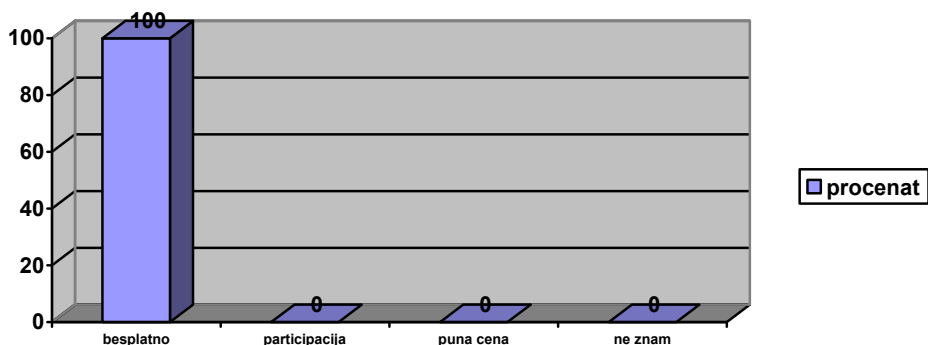
Za vađenje zuba 100% anketiranih korisnika smatra da su besplatni.

Grafikon – Vađenje zuba



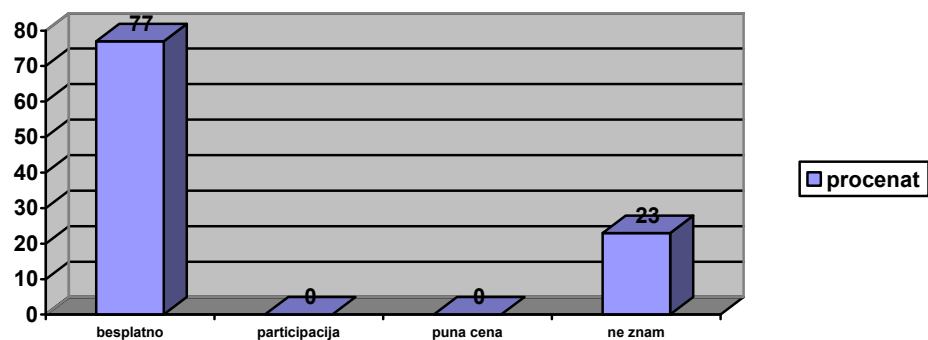
Za ortodontski aparat-protezu 100% anketiranih korisnika smatra da su besplatni.

Grafikon – Ortodontski aparat-proteza



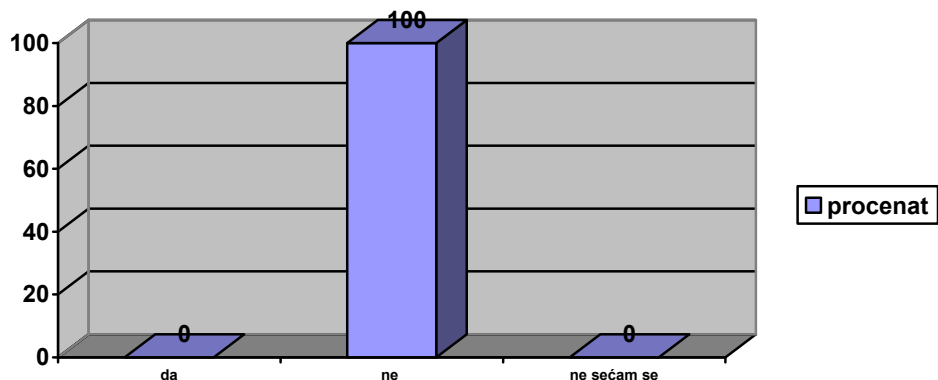
Za pregled specijaliste sa Stomatološkog fakulteta 77% anketiranih korisnika smatra da su besplatni a 23% ne zna.

Grafikon – Pregled specijaliste sa Stomatološkog fakulteta



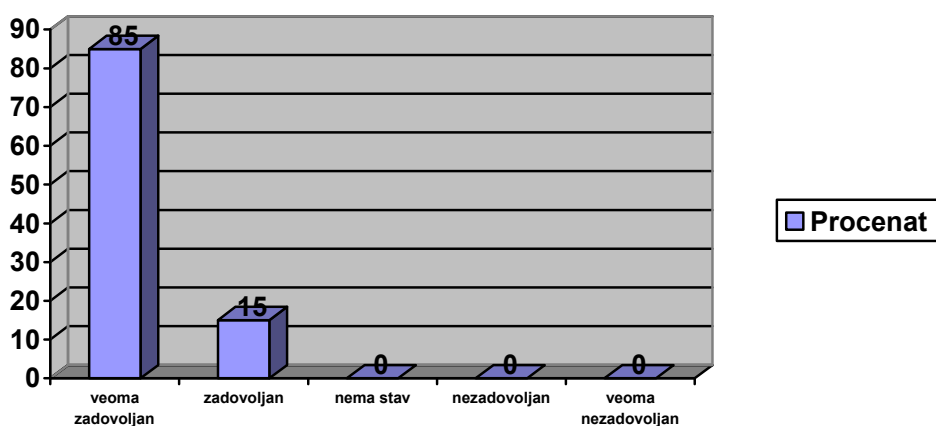
Na pitanje da li se u proteklih godinu dana desilo da nisu odveli svoje dete na pregled kod stomatologa ili su ga odložili jer nisu mogli da plate pregled ili intervencije 100% je odgovorilo sa ne.

Grafikon – Odloženi pregled



Uzevši sve u obzir korisnici su iskazali koliko su zadovoljni Službom stomatološke zaštite njihove dece. Veoma nezadovoljnih, nezadovoljnih i ni zadovoljnih ni nezadovoljnih nema. Zadovoljno je 15% i veoma zadovoljno 85% korisnika.

Grafikon- Zadovoljstvo zdravstvenom zaštitom

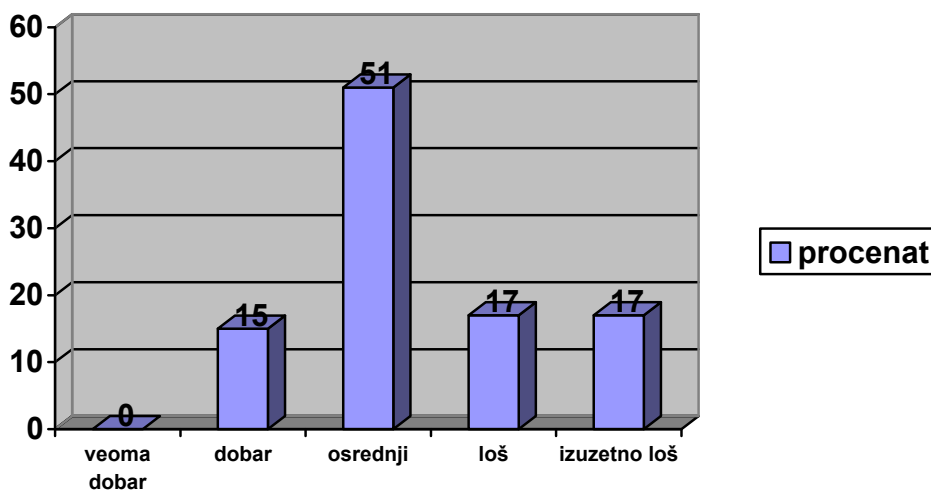


ZADOVOLJSTVO KORISNIKA RADOM SPECIJALISTIČKE SLUŽBE

Anketirano je 53 korisnika specijalističke službe interne medicine prosečne starosti 61 godinu, od toga 62% žena i 38% muškaraca. Najveći broj anketiranih korisnika 51% ima srednju školu, 25% anketiranih korisnika ima završenu osnovnu školu, 15% anketiranih korisnika nema završenu osnovnu školu i 9% ima višu i visoku stručnu spremu.

Svoj materijalni položaj najveći broj anketiranih označava kao osrednji 51%, 17% anketiranih svoj materijalni položaj ocenjuje kao loš i 17% anketiranih smatra da je njihov materijalni položaj veoma loš a 15% kao dobar.

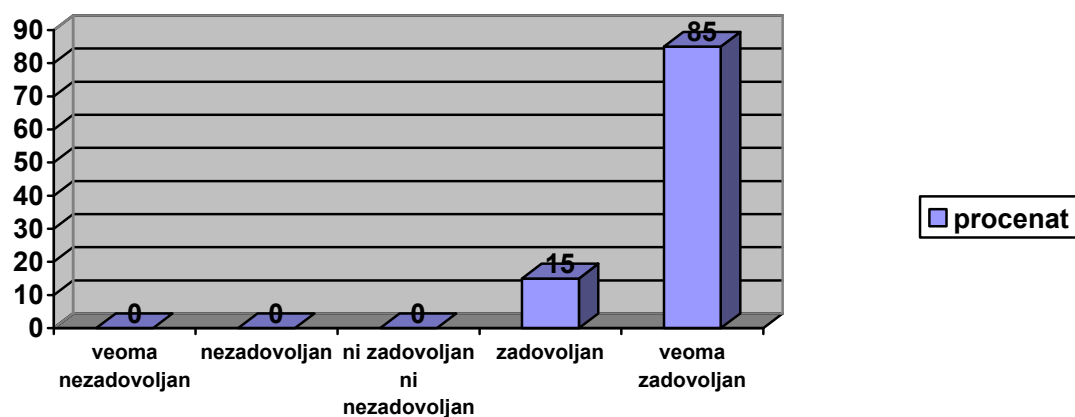
Grafikon- Materijalni status korisnika



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

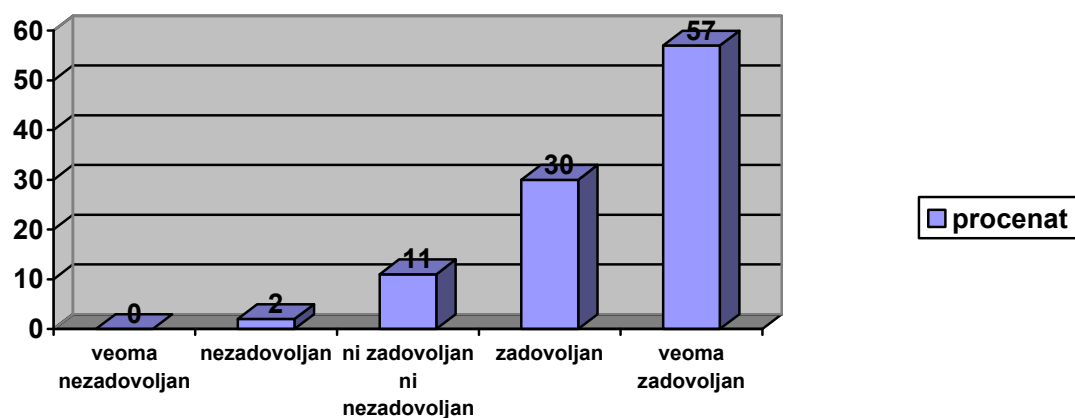
Mogućnošću telefonskog zakazivanja zadovoljno je 15% i veoma zadovoljno 85% anketiranih.

Grafikon- Mogućnost telefonskog zakazivanja



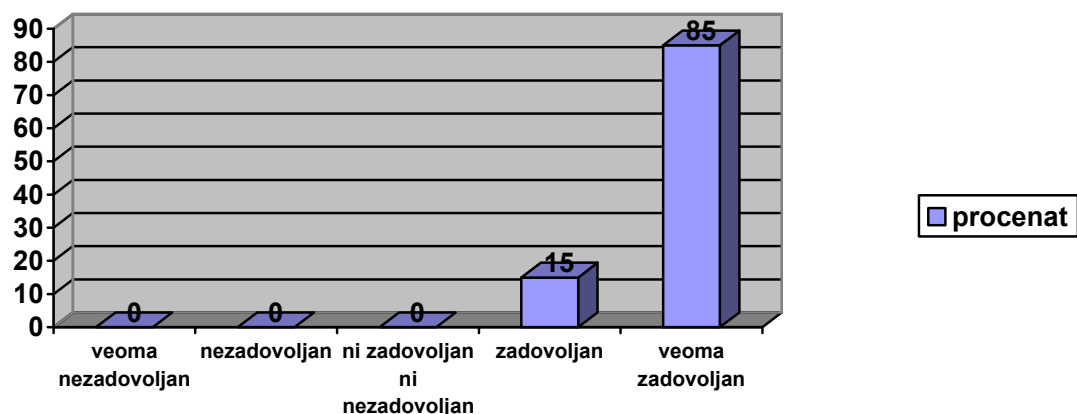
Vremenom čekanja od trenutka zakazivanja do termina pregleda veoma je zadovoljno 57%, zadovoljno 30% anketiranih korisnika, 11% nema stav i 2% je nezadovoljno.

Grafikon- Vreme čekanja od trenutka zakazivanja do termina pregleda



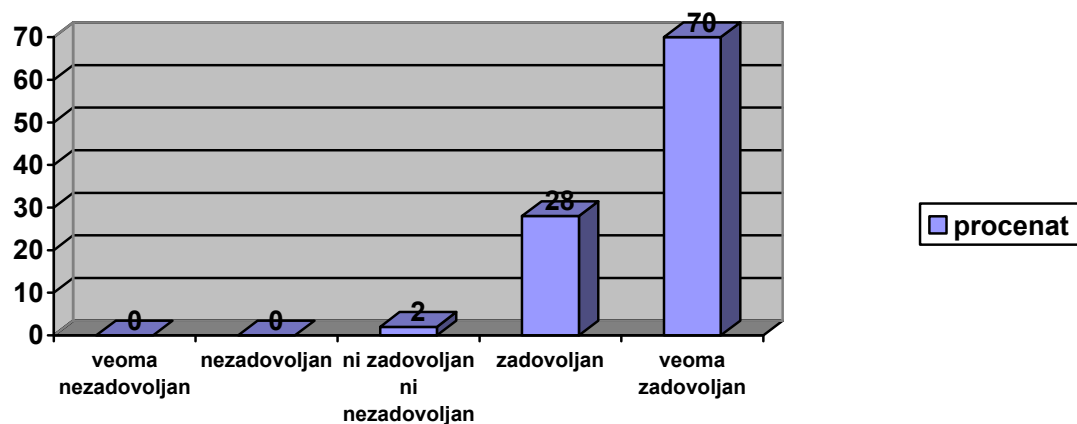
Ljubaznošću i profesionalnošću osobe koja vrši zakazivanje zadovoljno je 15% i veoma zadovoljno 85% anketiranih.

Grafikon- Ljubaznost i profesionalnost osobe koja vrši zakazivanje



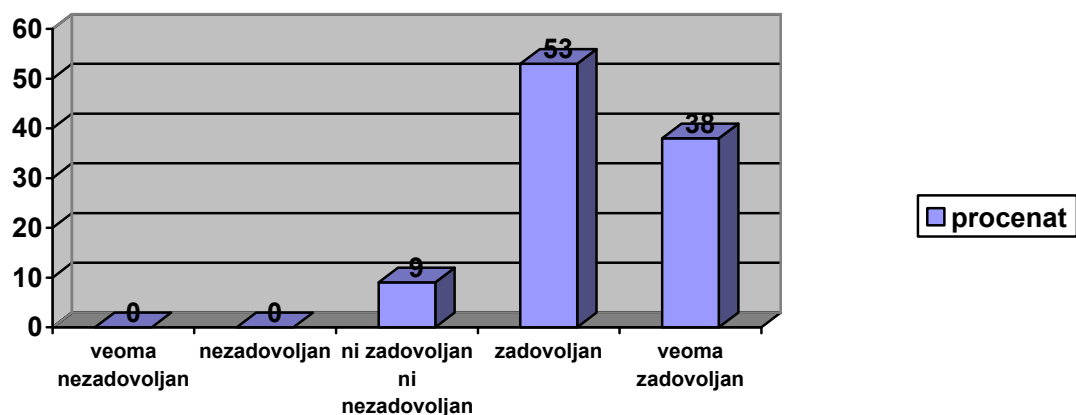
Dobijanjem instrukcija o datumu, vremenu i mestu pregleda veoma je zadovoljno 70% anketiranih korisnika, zadovoljno je 28% i 2% nema stav.

Grafikon- Dobijanje instrukcija o datumu, vremenu i mestu pregleda



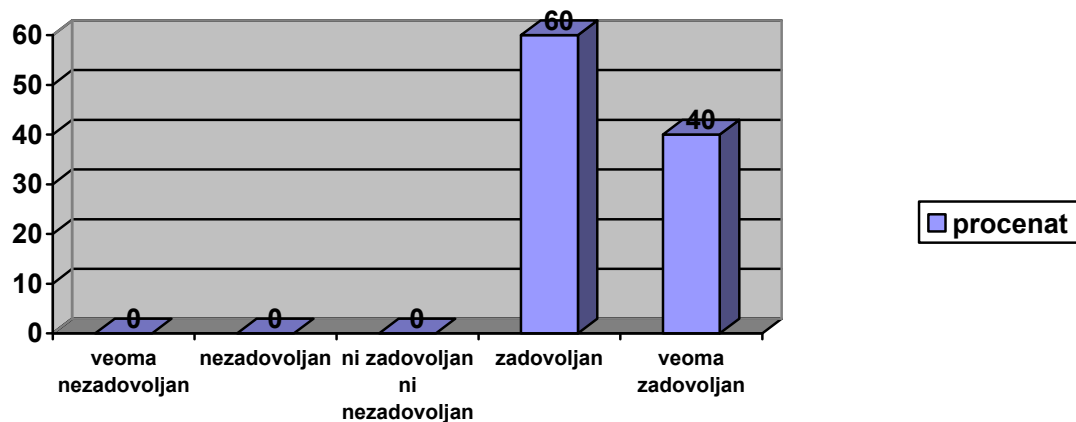
Vremenom čekanja u čekaonici zadovoljno je 53%, veoma zadovoljno 38% anketiranih i ni zadovoljno ni nezadovoljno 9% korisnika.

Grafikon- Vreme čekanja u čekaonici



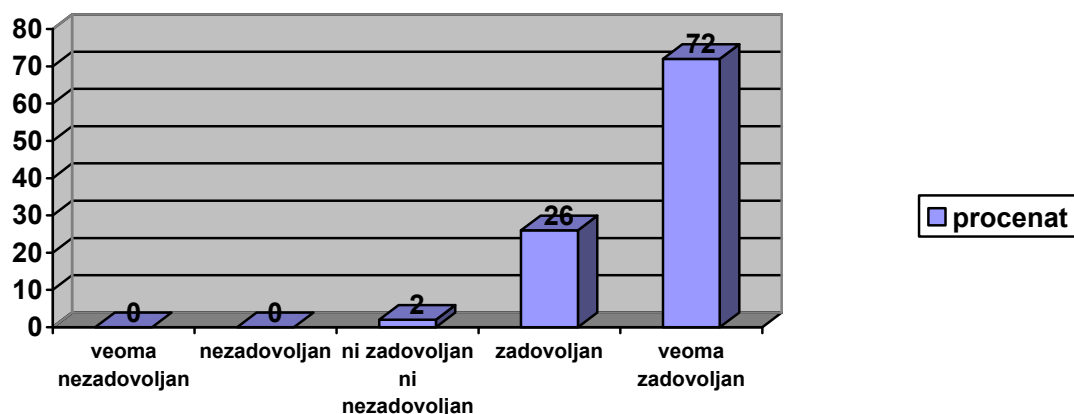
Objašnjenjem eventualnog kašnjenja njihovog termina zadovoljno je 60% i veoma zadovoljno 40% anketiranih.

Grafikon- Objašnjenje eventualnog kašnjenja termina



Čistoćom i podobnošću čekaonice veoma je zadovoljno 72% anketiranih, zadovoljno je 26% i 2% nema stav.

Grafikon- Čistoća i podobnost čekaonice

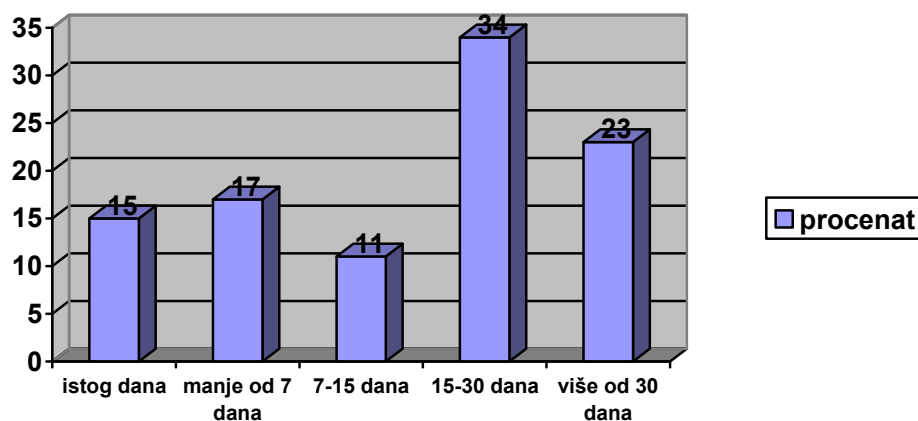


U poslednjih 12 meseci lekara specijalistu u ovoj službi je posetilo 2,7% a 0,9% je posetilo lekara u drugoj specijalističkoj službi.

Lekara specijalistu u privatnoj praksi u poslednjih 12 meseci korisnici su posetili 0,4%.

Na pitanje koliko dugo su čekali na pregled dobijeni su sledeći odgovori: zakazano pre 7-15 dana 11%, primljen/a sam istog dana bez zakazivanja 15%, zakazano im je pre manje od 7 dana 17%, zakazano mi je pre više od 30 dana 23% i zakazano pre 15-30 dana 34%.

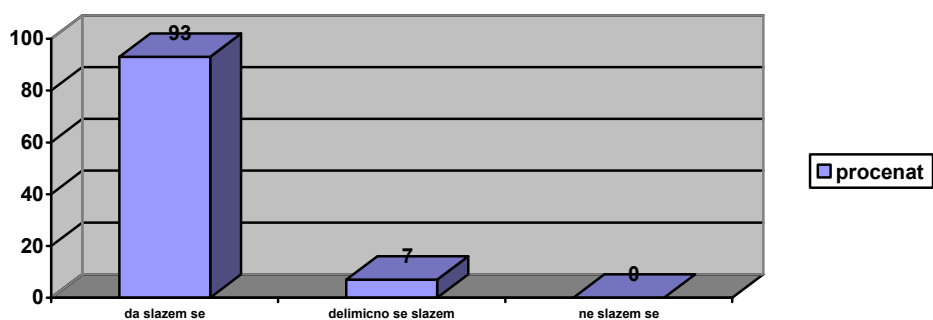
Grafikon- Dužina čekanja



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

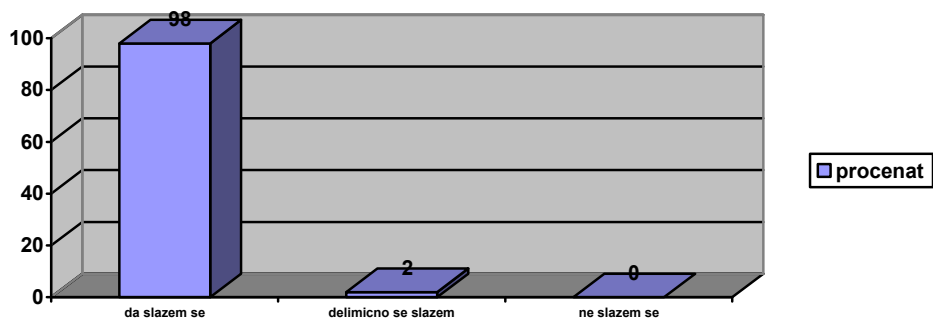
Sa izjavom da im je lekar posvetio dovoljno vremena tokom pregleda slaže se 93% ispitanika a 7% se delimično slaže.

Grafikon – Posvećenost lekara



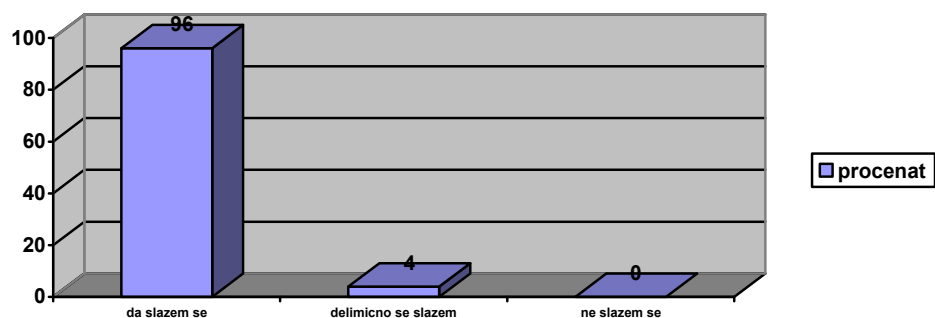
Sa izjavom da ih je lekar pažljivo slušao slaže se 98% ispitanika a 2% se delimično slaže.

Grafikon – Slušanje pacijenta



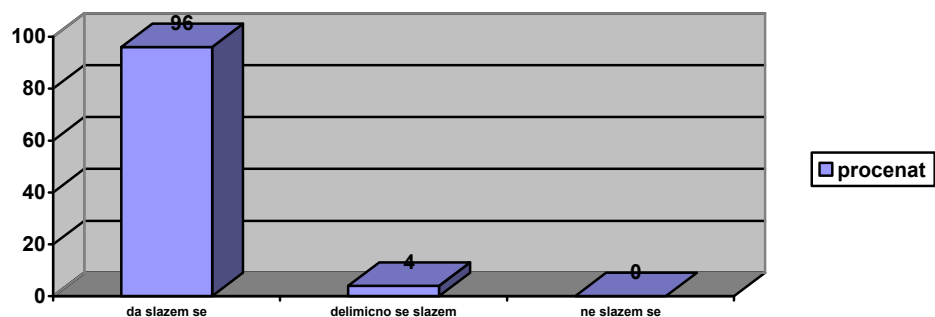
Sa izjavom da je lekar odvojio dovoljno vremena da razgovora sa njima slaže se 96% ispitanika a 4% se delimično slaže.

Grafikon – Odvojeno vreme za pacijente



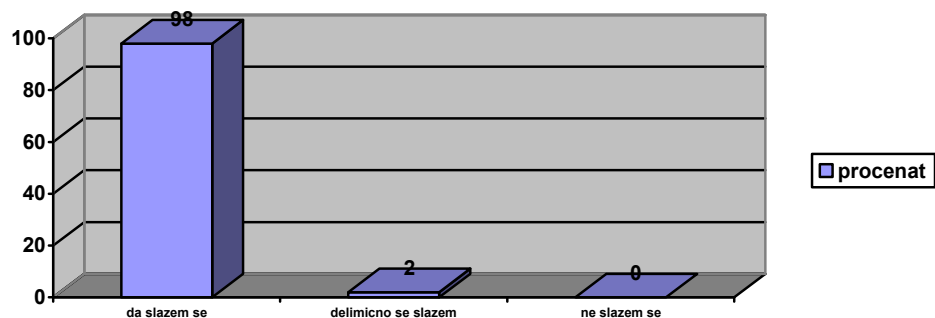
Sa izjavom da je lekar dao jasna objašnjenja o bolestima i lekovima koje im prepisuje slaže se 96% ispitanika a 4% se delimično slaže.

Grafikon – Jasna objašnjenja o bolestima i lekovima



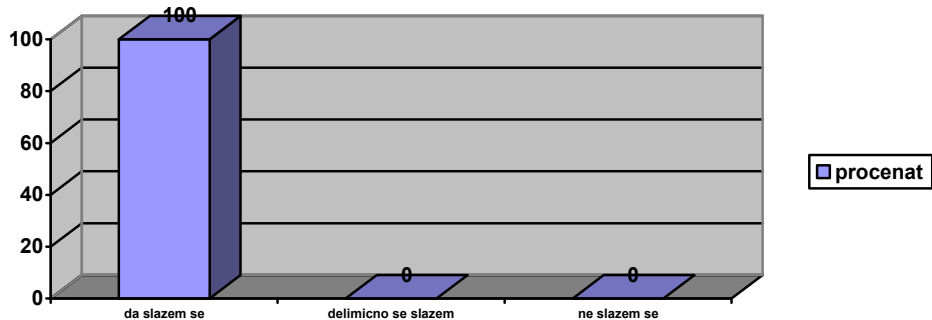
Sa izjavom da je lekar objasnio značaj testova na koje ih upućuje slaže se 98% ispitanika a 2% se delimično slaže.

Grafikon – Objašnjenje značaja testova



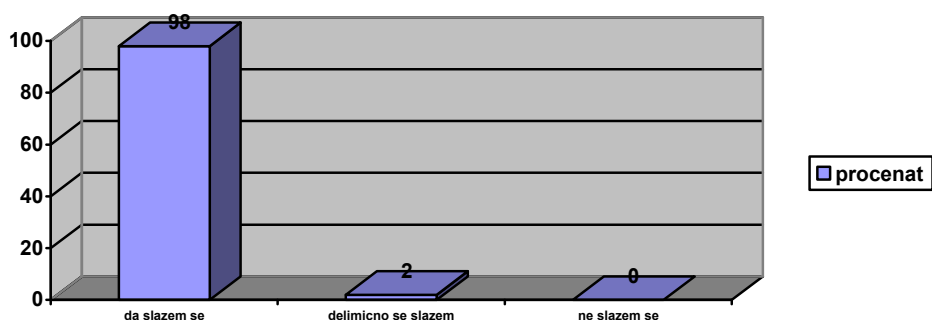
Sa izjavom da je osoblje bilo ljubazno i puno poštovanja slaže se 100% ispitanika.

Grafikon – Ljubaznost osoblja



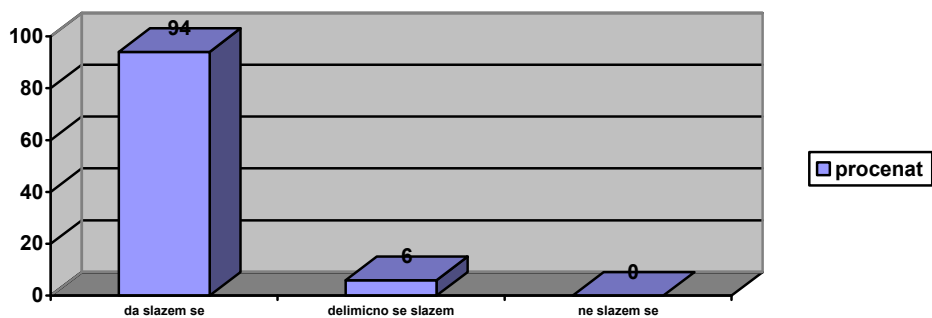
Sa izjavom da su jasno razumeli plan svog lečenja slaže se 98% ispitanika a 2% se delimično slaže.

Grafikon – Plan lečenja



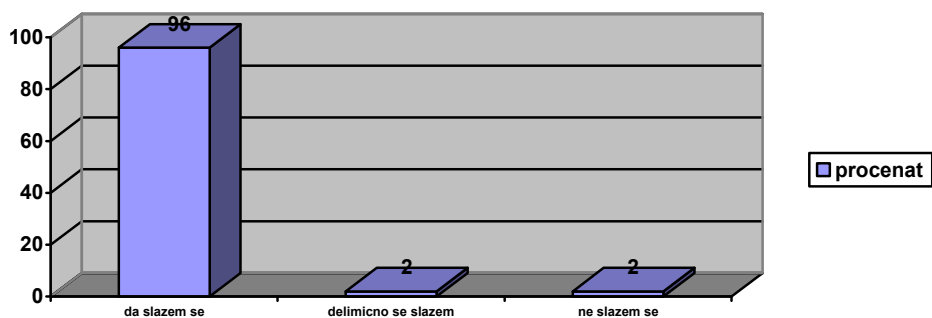
Sa izjavom da se posle pregleda osećaju sposobnije da se izbore sa svojim zdravstvenim problemima slaže se 94% ispitanika a 6% se delimično slaže.

Grafikon – Sposobnost borbe sa zdravstvenim problemima



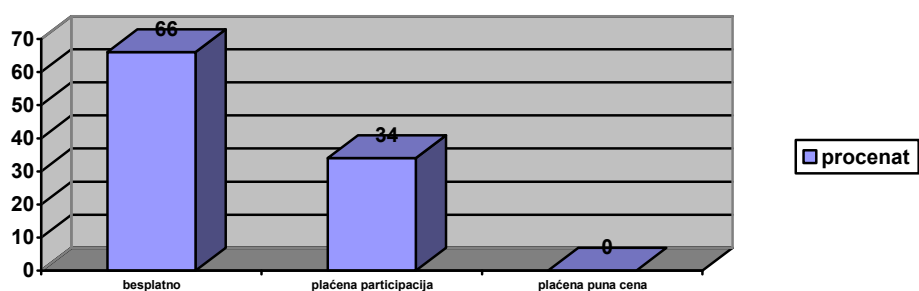
Sa izjavom da postoji kutija/knjiga za žalbe i primedbe slaže se 96% ispitanika, 2% se delimično slaže i 2% se ne slaže.

Grafikon – Kutija/knjiga za žalbe i primedbe



Na pitanje da li su pregled specijaliste dobili besplatno ili su morali da plate 66% je dobilo besplatno, 34% 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. 4% nema stav, zadovoljno je 30% i veoma zadovoljno 66% anketiranih.

Grafikon- Zadovoljstvo zdravstvenom zaštitom

