

**ANALIZA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA
ZDRAVSTVENOM ZAŠTITOM**

Dom zdravlja Stara Pazova

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

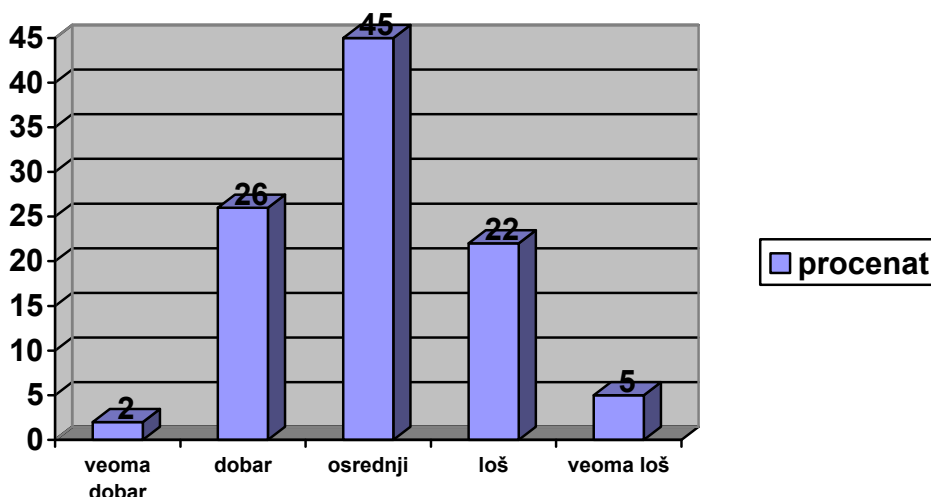
ANALIZA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA RADOM SLUŽBE OPŠTE MEDICINE, PEDIJATRIJSKE I GINEKOLOŠKE SLUŽBE

Procena zadovoljstva korisnika radom službe opšte medicine, pedijatrijske i ginekološke službe izvršena je na osnovu anonimnog anketiranja 175 korisnika ZZ navedenih službi. Prosečna starost ispitanika je 42 godina, 69% ispitanika predstavljaju žene, a 31% muškarci.

Najveći broj korisnika je završio srednju školu 58%, visoku i višu školu završilo je 22% korisnika, 13% ima završenu osnovnu školu, a 7% anketiranih nije završio osnovnu školu.

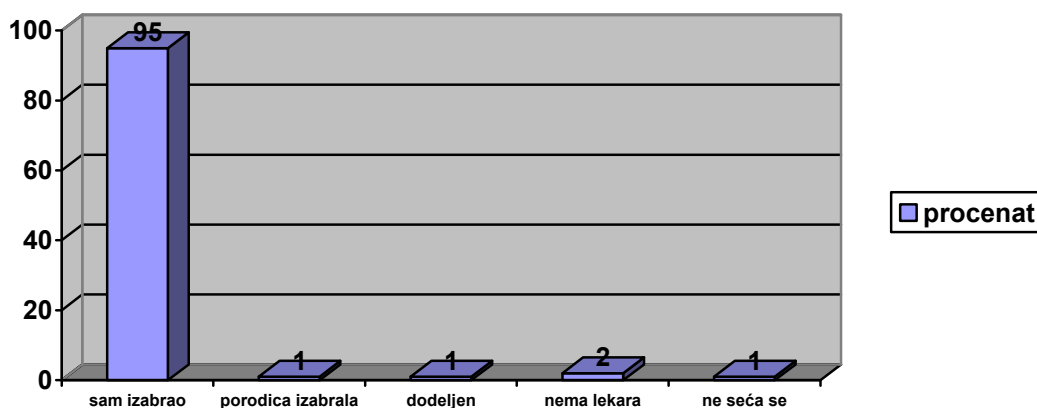
Svoj materijalni položaj najveći broj korisnika je ocenio kao osrednji - 45% i dobar - 26% , loš - 22%, veoma loš - 5% i veoma dobar - 2%.

Grafikon- Materijalni status korisnika



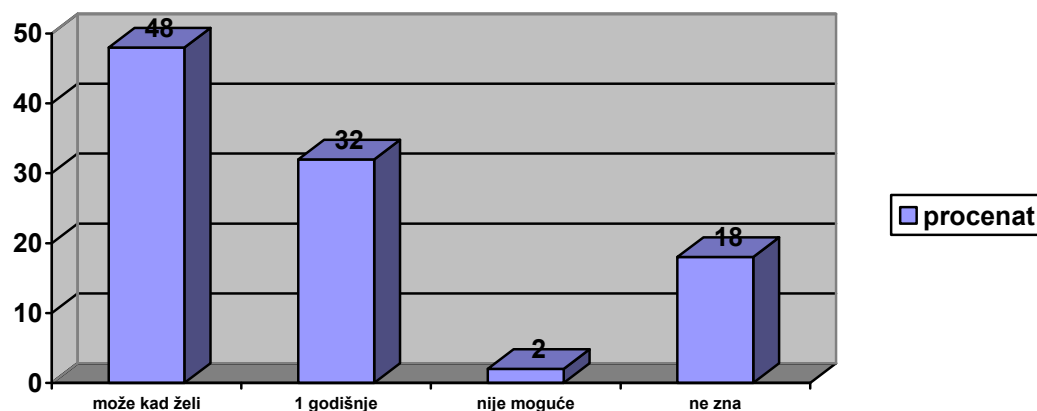
Na pitanje kako su izabrali svog lekara najveći broj je odgovorio da je sam izabrao svog lekara 95%, 2% nema izabranog lekara, za 1% je neko u porodici izabrao lekara umesto njega, 1% nije biralo dodeljen im je i 1% se ne seća.

Grafikon- Način biranja lekara



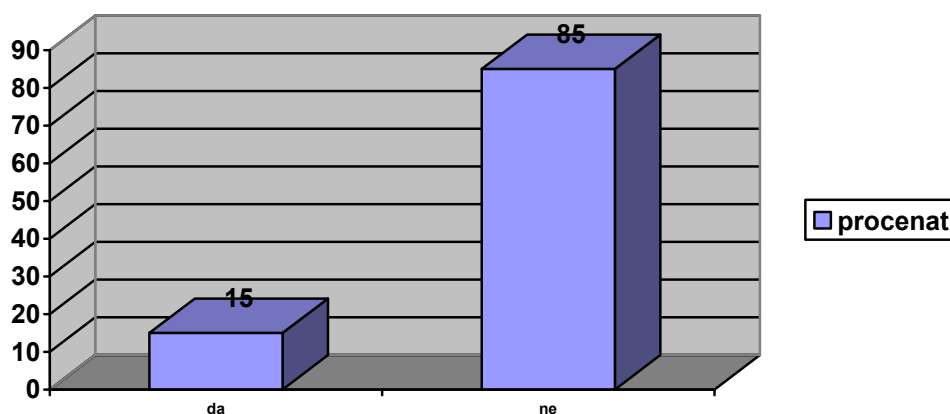
Na pitanje da li su upoznati na koji način mogu da promene svog lekara ako to žele dobijeni su sledeći odgovori – 48% smatra da može da ga promeni kad hoće, 32% smatra da može da ga menja samo jednom godišnje, 18% ne zna i 2% misli da nije moguće da promeni svog lekara.

Grafikon- Način promene lekara



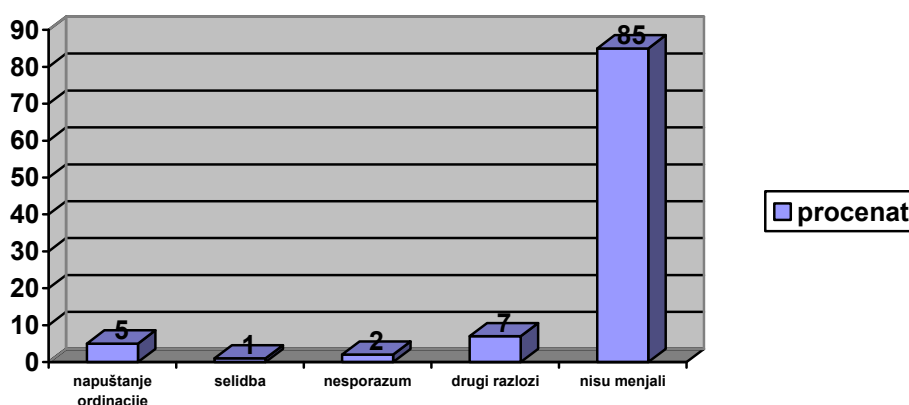
Na pitanje da li su do sada menjali izabranog lekara 15% korisnika je odgovorilo da a 85% korisnika sa ne.

Grafikon – Promena lekara



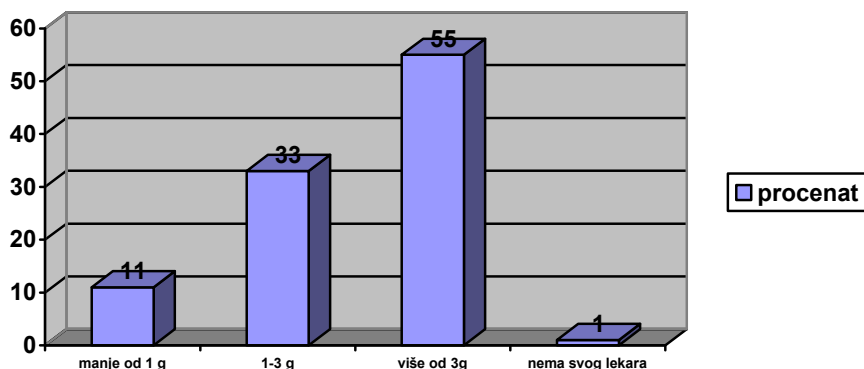
Na pitanje koji je bio razlog promene izabranog lekara dobijeni su sledeći odgovori - 1% jer su se preselili, 2% je imalo nesporazum sa svojim lekarom, 5% jer je moj lekar napustio ordinaciju/kartoteku, 7% zbog drugih razloga a 85% nije menjalo svog lekara.

Grafikon- Razlog promene lekara



Na pitanje koliko dugo se leče kod svog lekara, najveći broj korisnika odgovorio je više od 3 godine 55% korisnika, 1-3 godine 33%, sa manje od godinu dana 11% a 1% anketiranih nema svog lekara.

Grafikon- Dužina lečenja kod svog lekara

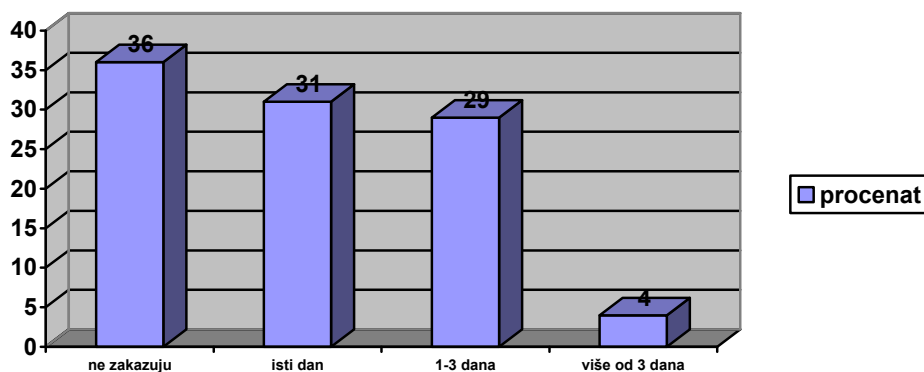


U poslednjih 12 meseci 8% je posetilo svog izabranog lekara a 0,3% je posetilo drugog lekara u ovoj službi.

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

Kada zakazuju pregled kod izabranog lekara obično nikad ne zakazuju 36%, istog dana bude zakazano 31%, čeka 1-3 dana 29% korisnika dok više od 3 dana čeka 4%.

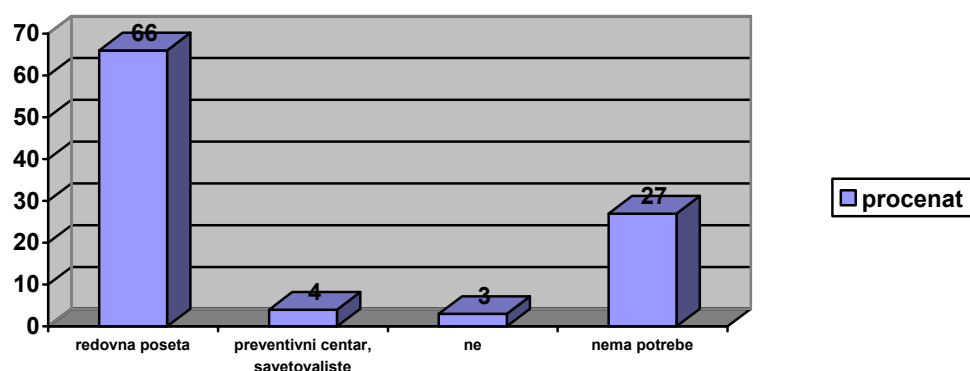
Grafikon – Dužina zakazivanja



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

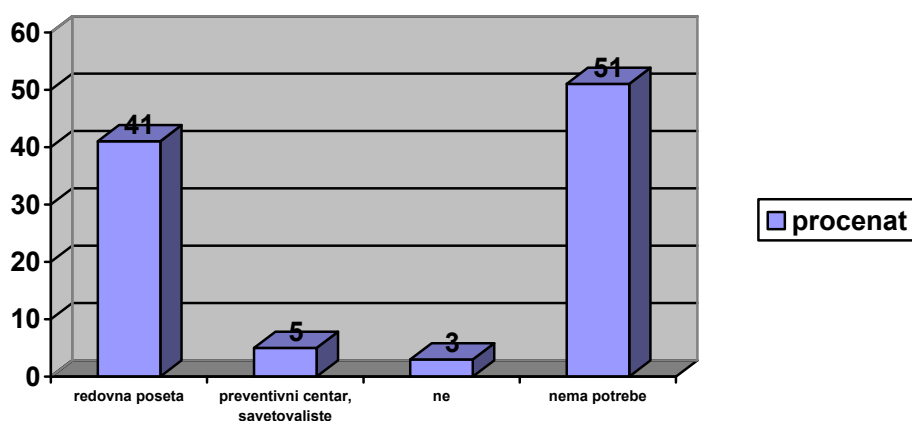
Savete o pravinoj ishrani 66% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, za 27% nije bilo potrebe, 4% u poseti preventivnom centru/savetovalištu i 3% ne dobija savete.

Grafikon – Saveti o pravilnoj ishrani



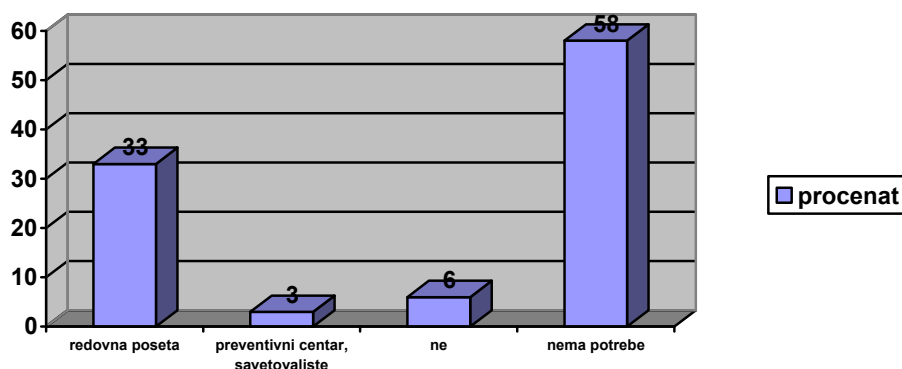
Savete o važnosti fizičke aktivnosti 3% korisnika ne dobija, 5% dobija u poseti preventivnom centru/savetovalištu, 41% dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru a za 51% nije bilo potrebe.

Grafikon – Važnost fizičke aktivnosti



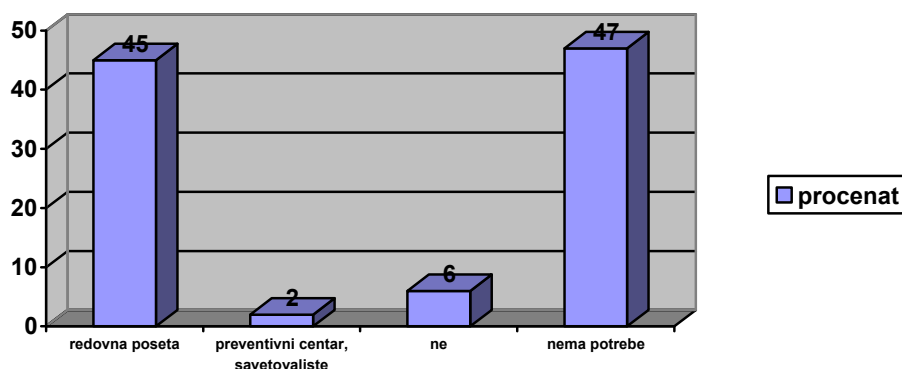
Savete o zloupotrebi alkohola 3% dobija u poseti preventivnom centru/savetovalištu, 6% korisnika ne dobija, 33% dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru a za 58% nije bilo potrebe.

Grafikon – Zloupotreba alkohola



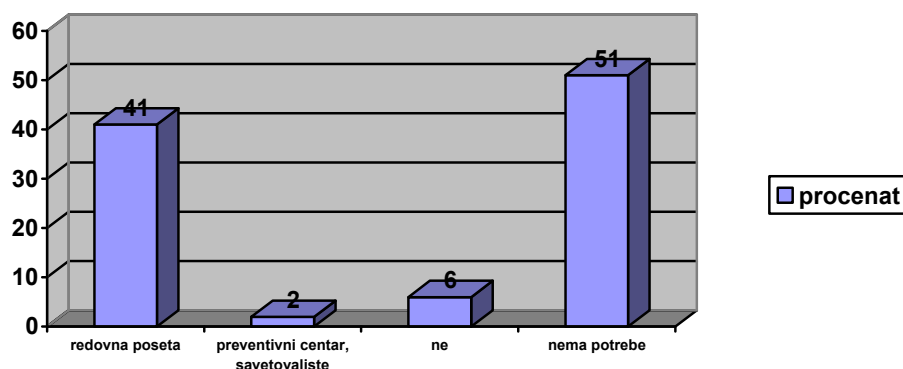
Savete o smanjenju ili prestanku pušenja 2% dobija u poseti preventivnom centru/savetovalištu, 6% korisnika ne dobija, 45% dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru a za 47% nije bilo potrebe.

Grafikon – Smanjenje ili prestanak pušenja



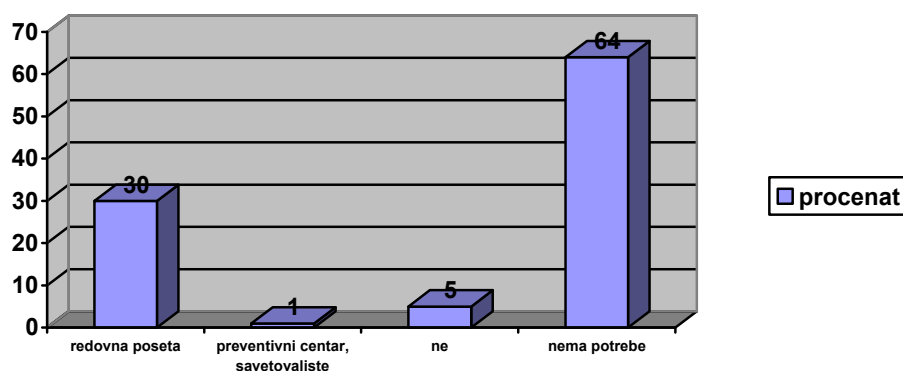
Savete o izbegavanju/odbrani od stresa 2% dobija u poseti preventivnom centru/savetovalištu, 6% korisnika ne dobija, 41% dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru a za 51% nije bilo potrebe.

Grafikon – Izbegavanje/odbrana od stresa



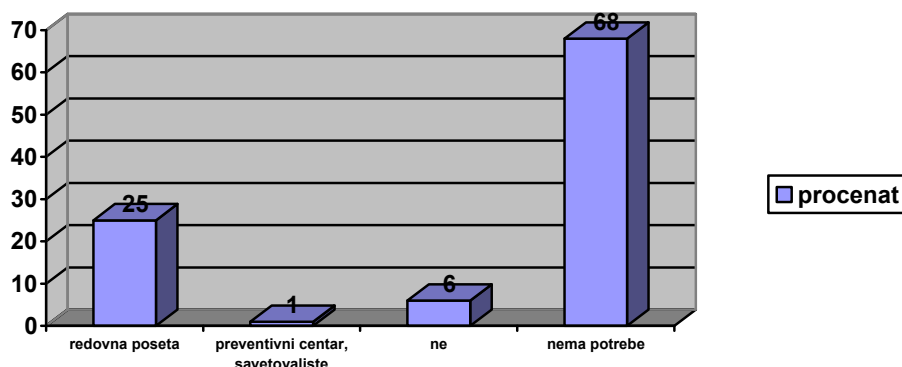
Savete o sigurnom seksu 1% dobija u poseti preventivnom centru/savetovalištu, 5% korisnika ne dobija, 30% dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru a za 64% nije bilo potrebe.

Grafikon – Siguran seks



Savete o opasnosti od zlorabe droga 1% dobija u poseti preventivnom centru/savetovalištu, 6% korisnika ne dobija, 25% dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru a za 64% nije bilo potrebe.

Grafikon – Opasnost od zlorabe droga

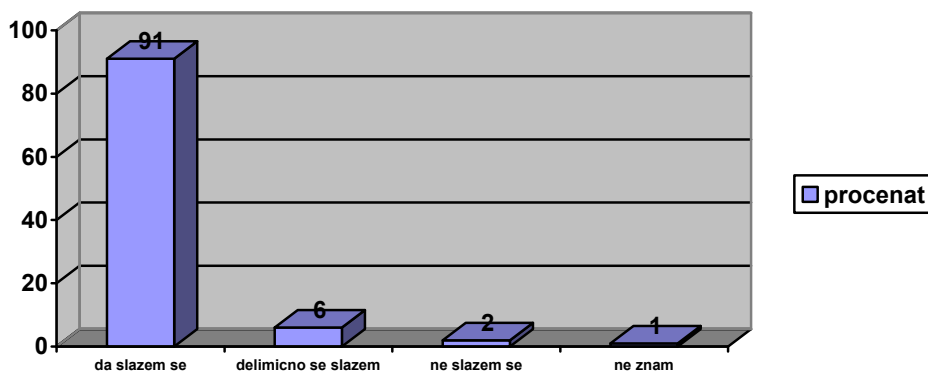


O zdravim stilovima života izabrani lekari su najmanje razgovarali za vreme posete preventivnom centru/savetovalištu dok je najveći procenat za odgovor da nije bilo potrebe za takav razgovor.

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

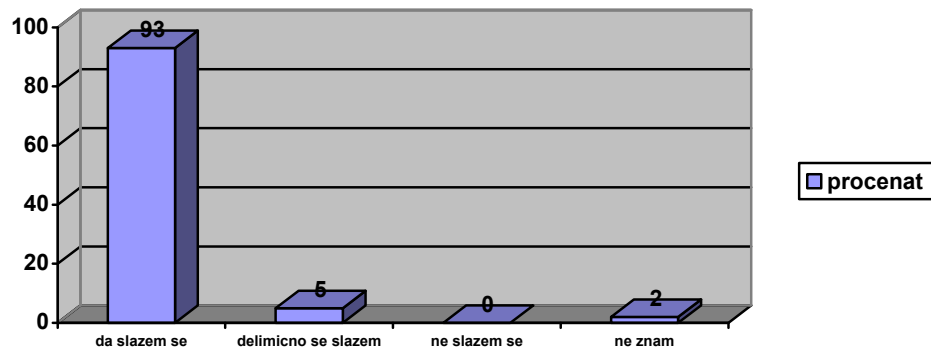
Da su medicinske sestre na šalteru ljubazne slaže se 91% ispitanika, 6% se delimično slaže, 2% se ne slaže i 1 posto ne zna.

Grafikon – Ljubaznost medicinske sestre na šalteru



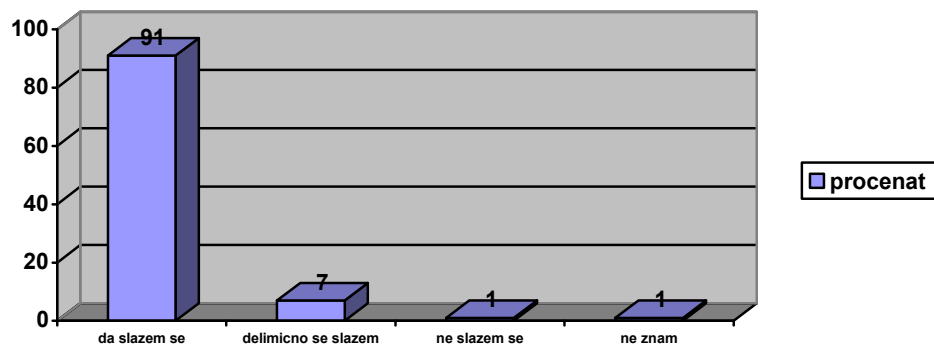
Da su medicinske sestre u sobi za intervencije ljubazne slaže se 93% ispitanika, 5% se delimično slaže i 2 posto ne zna.

Grafikon – Ljubaznost medicinske sestre u sobi za intervencije



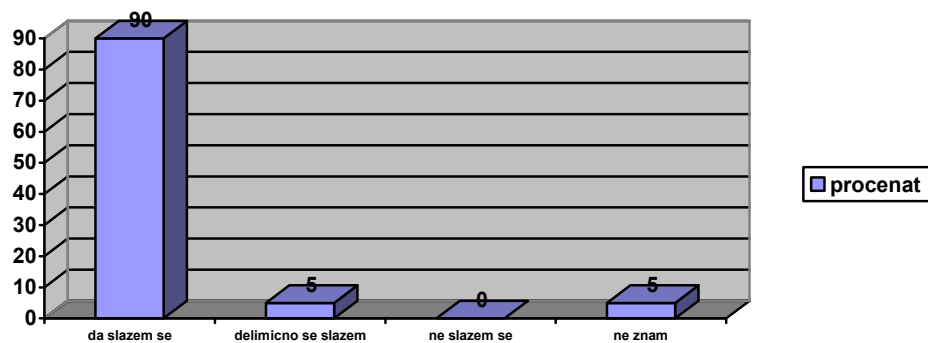
Da im medicinske sestre uvek pruže sve informacije slaže se 91% ispitanika, 7% se delimično slaže, 1% se ne slaže i 1% ne zna.

Grafikon – Pružanje informacija od medicinske sestre



Da medicinske sestre i lekari dobro saraduju slaže se 90% ispitanika, 5% se delimično slaže i 5% ne zna.

Grafikon – Saradnja medicinske sestre i lekara

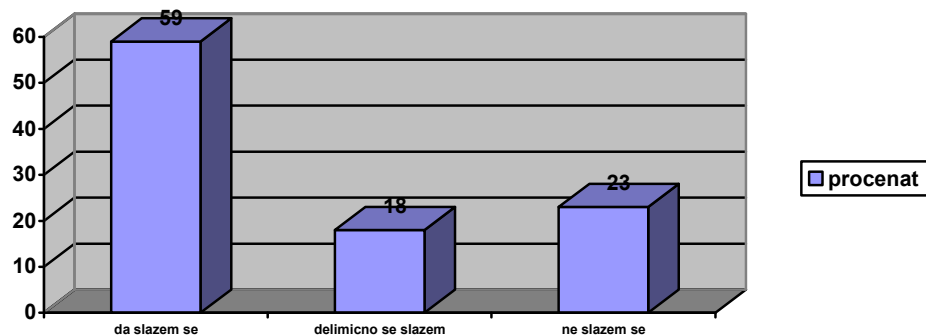


Najveći broj anketiranih je zadovoljan ljubaznošću medicinskih sestara na šalteru i u sobi kao i saradnjom sa lekarima.

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

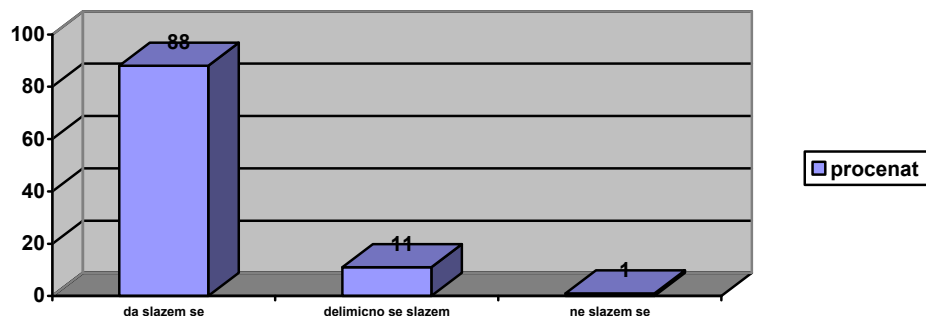
Da lekar anketiranih poznaje njihovu ličnu situaciju (npr. na poslu, u kući) slaže se 59% ispitanika, 23% se ne slaže i 18% se delimično slaže.

Grafikon – Poznavanje lične situacije pacijenta



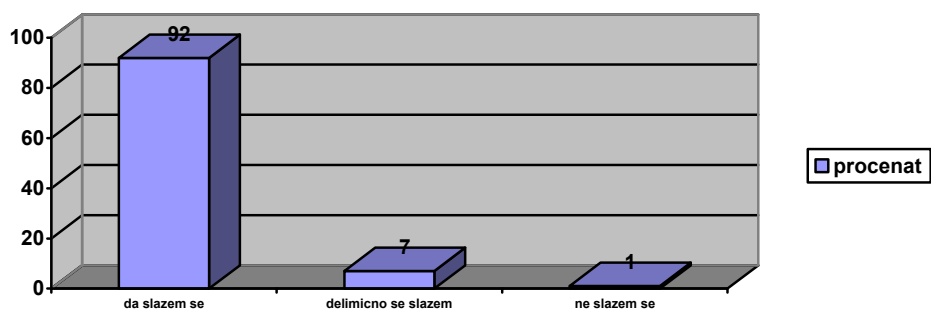
Da lekar anketiranih poznaje njihove probleme i bolesti koje su ranije imali slaže se 88% ispitanika, 11% se delimično slaže i 1% se ne slaže.

Grafikon – Poznavanje problema i bolesti pacijenta od ranije



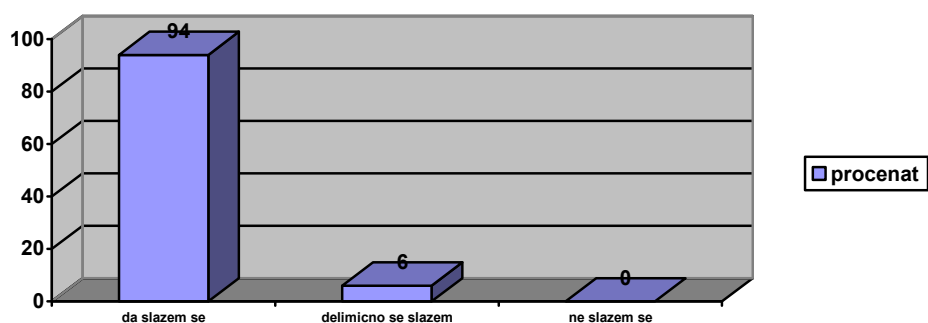
Da lekar anketiranih odvoja dovoljno vremena da razgovora sa njima slaže se 92% ispitanika, 7% se delimično slaže i 1% se ne slaže.

Grafikon – Vreme za razgovor



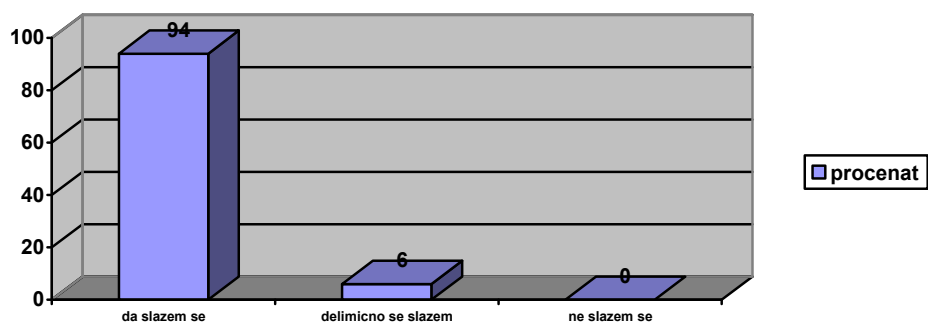
Da lekar anketiranih pažljivo sluša slaže se 94% ispitanika a 6% se delimično slaže.

Grafikon – Slušanje pacijenta



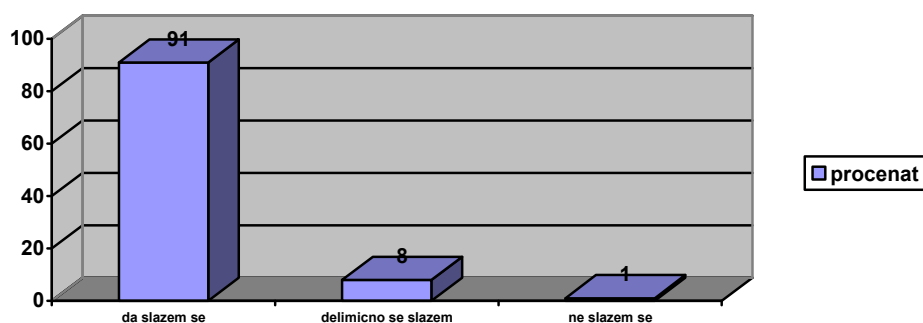
Da lekar anketiranih daje jasna objašnjenja o bolestima i lekovima koje im prepisuje slaže se 94% ispitanika a 6% se delimično slaže.

Grafikon – Objašnjenja lekara



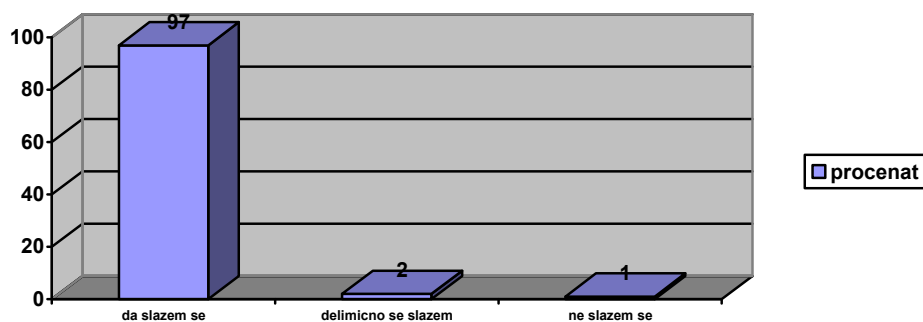
Da se posle posete lekaru oseća sposobnije da se izbori sa svojim zdravstvenim problemima slaže se 91% ispitanika, 8% se delimično slaže i 1% se ne slaže.

Grafikon – Sposobnost borbe sa zdravstvenim problemima



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

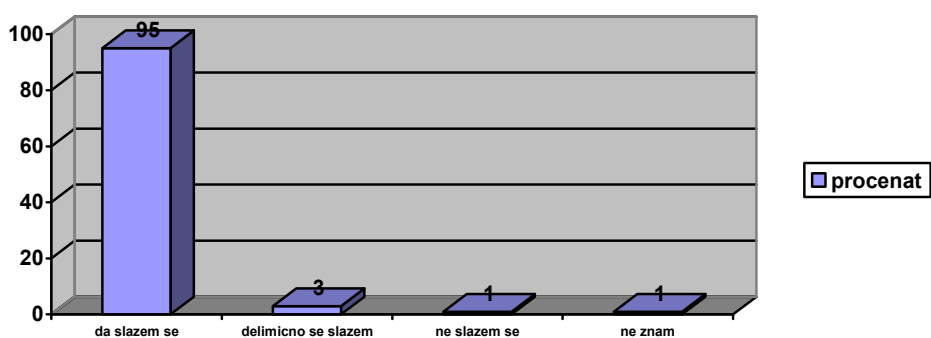
Grafikon – Novi zdravstveni problem



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

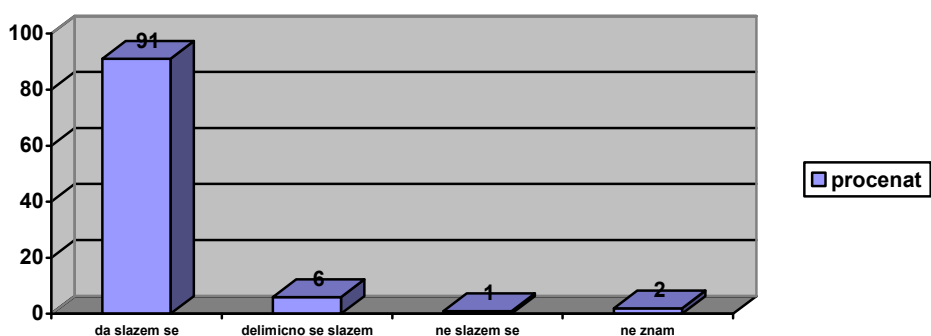
Da su zadovoljni radnim vremenom slaže se 95% ispitanika, 3% se delimično slaže, 1% se ne slaže i 1% ne zna.

Grafikon – Zadovoljstvo radnim vremenom



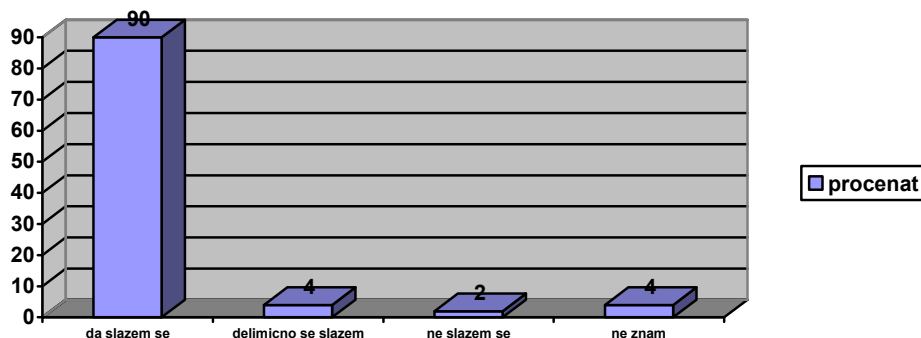
Da mogu da dođu na pregled i vikendom ako se razbole slaže se 91% ispitanika, 6% se delimično slaže, 2% ne zna i 1% se ne slaže.

Grafikon – Pregled vikendom



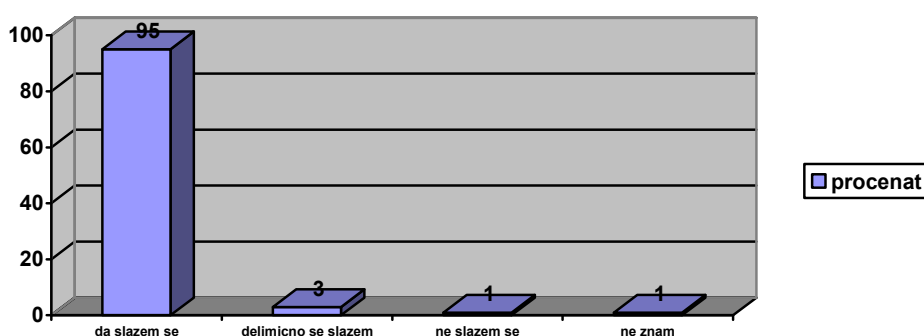
Da je služba dostupna invalidima i osobama u kolicima slaže se 90% ispitanika, 4% se delimično slaže, 4% ne zna i 2% se ne slaže.

Grafikon – Dostupnost invalidima



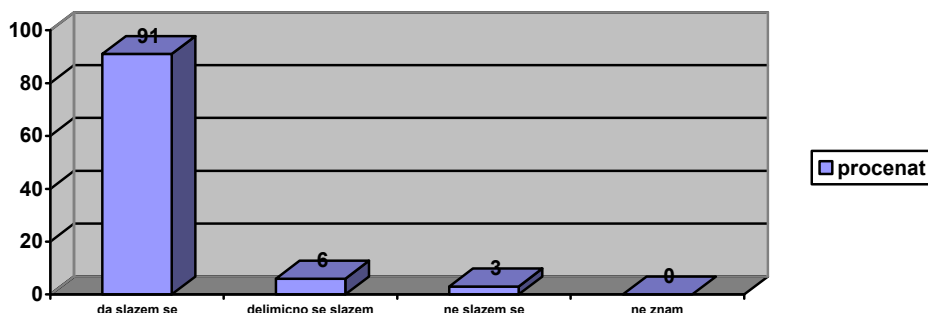
Sa procedurom da pre odlaska kod specijaliste korisnici prvo moraju da idu kod svog lekara slaže se 95% ispitanika, 3% se delimično slaže, 1% se ne slaže i 1% ne zna.

Grafikon – Dostupnost specijaliste



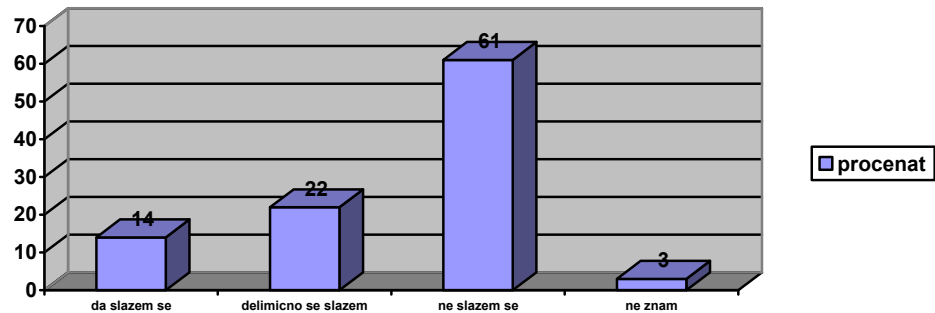
Da u čekaonicama ima dovoljno mesta za sedenje slaže se 91% ispitanika, 6% se delimično slaže i 3% se ne slaže.

Grafikon – Sedenje u čekaonici



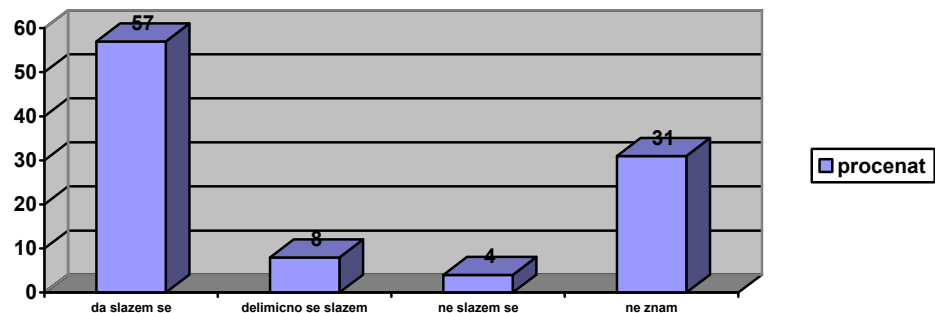
Sa izjavom da moraju dugo da čekaju u čekaonici da posete lekara 3% anketiranih ne zna, slaže se 14% ispitanika, 22% se delimično slaže i 61% se ne slaže.

Grafikon – Čekanje u čekaonici



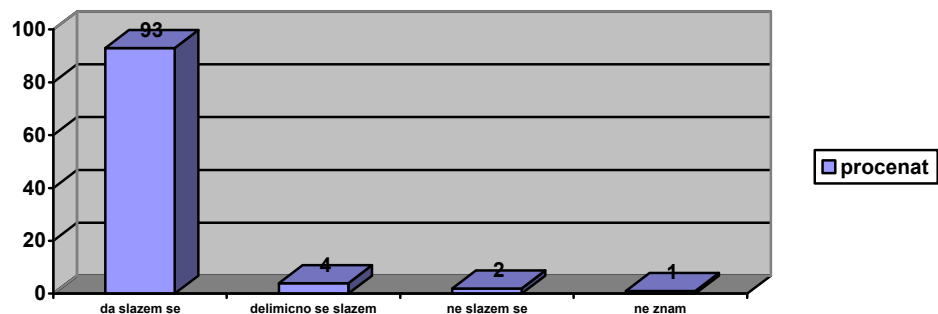
Da u toku radnog vremena mogu lako da razgovaraju sa lekarom telefonom i dobiju savet slaže se 57% ispitanika, 31% ne zna, 8% se delimično slaže i 4% se ne slaže.

Grafikon – Savet preko telefona



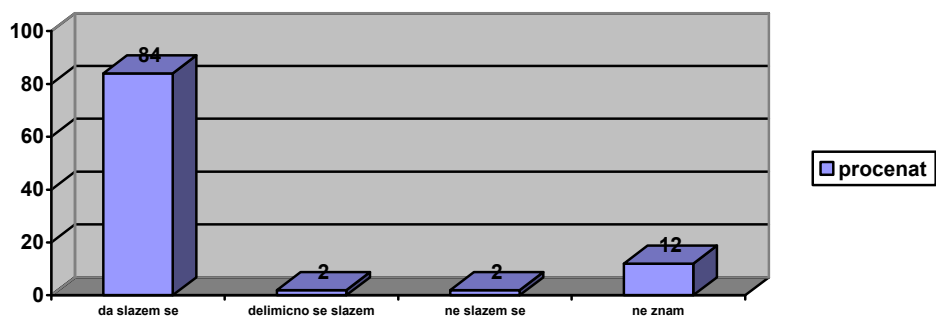
Sa izjavom da kada dođu i hitno im treba pregled lekara to mogu da obave istog dana slaže se 93% ispitanika, 4% se delimično slaže, 2% se ne slaže i 1% ne zna.

Grafikon – Hitan pregled



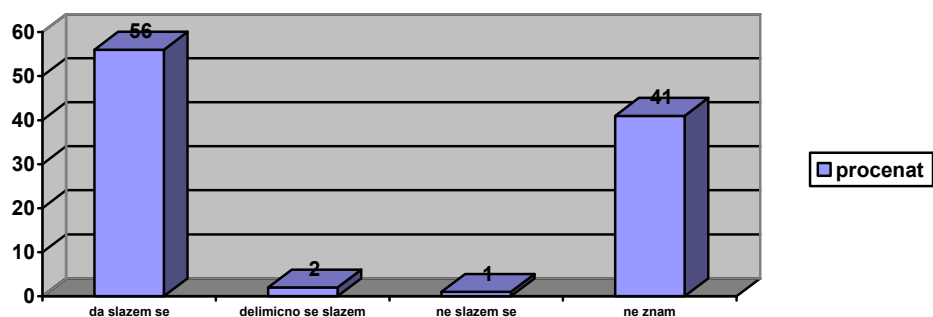
Na pitanje da li postoji kutija/knjiga za žalbe i primedbe slaže se 84% ispitanika, 12% ne zna, 2% se delimično slaže i 2% se ne slaže.

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



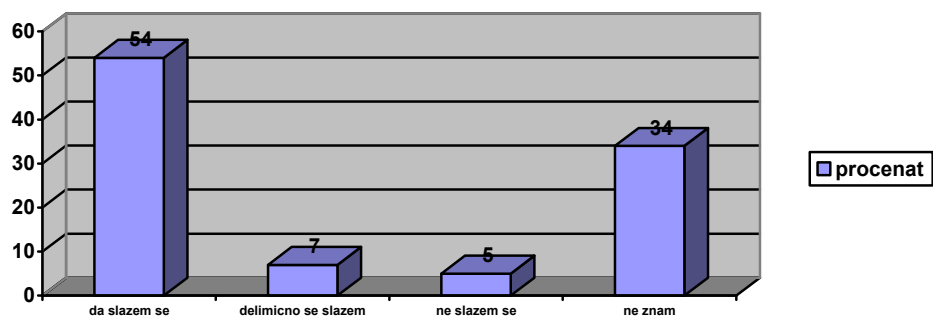
Sa izjavom da ustanova ima svoju internet stranicu slaže se 56% ispitanika, 41% ne zna, 2% se delimično slaže i 1% se ne slaže.

Grafikon – **Internet stranica**



Sa izjavom da ustanova ima dovoljno medicinske opreme slaže se 54% ispitanika, 34% ne zna, 7% se delimično slaže i 5% se ne slaže.

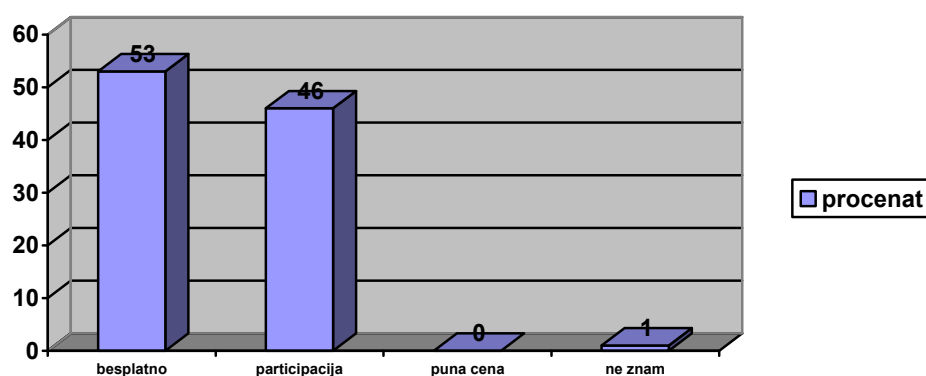
Grafikon – **Medicinska oprema**



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:

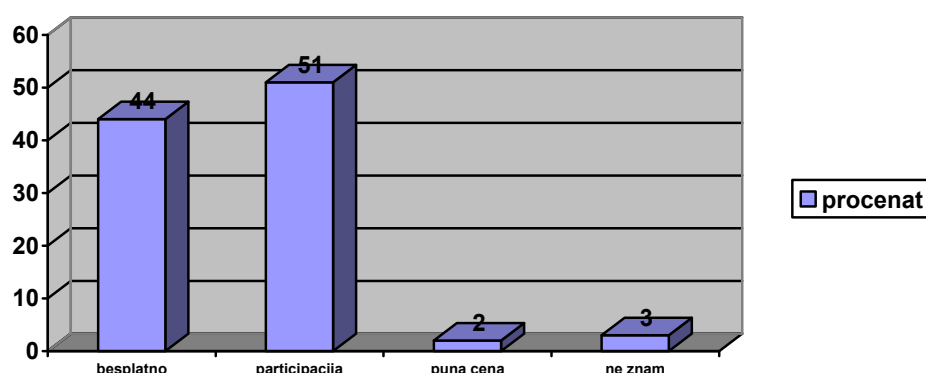
Za pregled izabranog lekara 53% smatra da je besplatan, 46% da se plaća participacija i 1% ne zna.

Grafikon – Pregled izabranog lekara



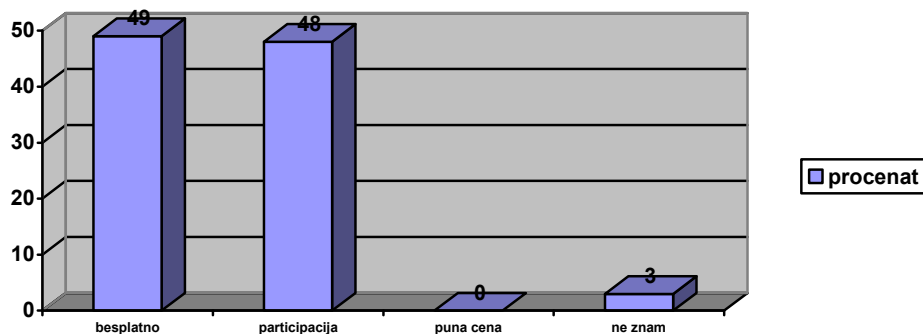
Za lekove ili injekcije koje propiše lekar 2% smatra da plaća punu cenu, 3% ne zna, 44% smatra da su besplatni i 51% da se plaća participacija.

Grafikon – Lekovi ili injekcije koje propiše lekar



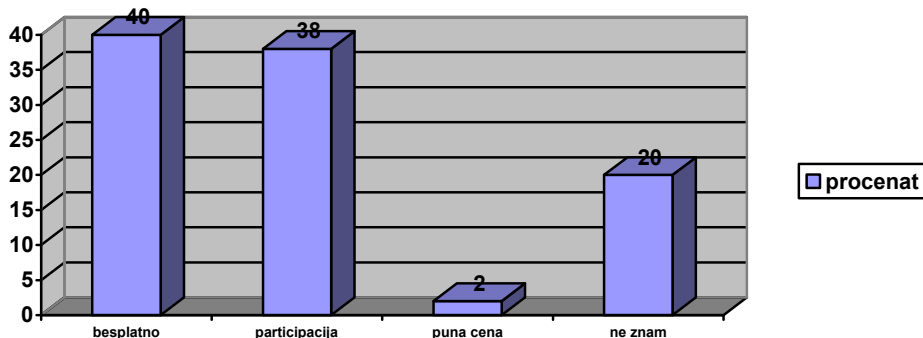
Za pregled specijaliste kod koga ih uputi lekar 49% smatra da su besplatni, 48% da se plaća participacija i 3% ne zna.

Grafikon – Pregled specijaliste



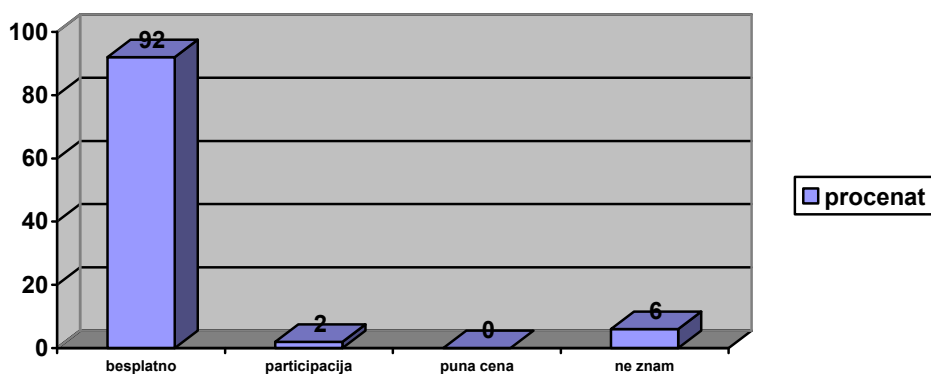
Za kućnu posetu njihovog lekara 40% smatra da su besplatne, 38% da se plaća participacija, 20% ne zna i 2% smatra da plaća punu cenu.

Grafikon – Kućna poseta lekara



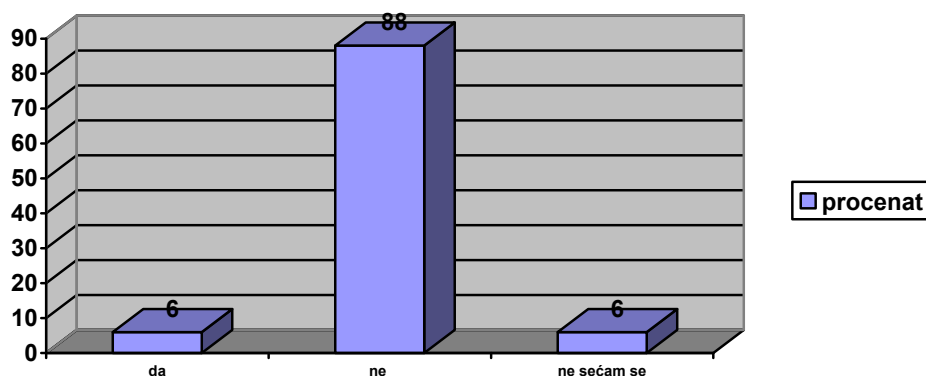
Za pregled bebe ili malog deteta u savetovalištu 92% smatra da su besplatni, 2% da se plaća participacija i 6% ne zna.

Grafikon – Pregled bebe ili malog deteta u savetovalištu



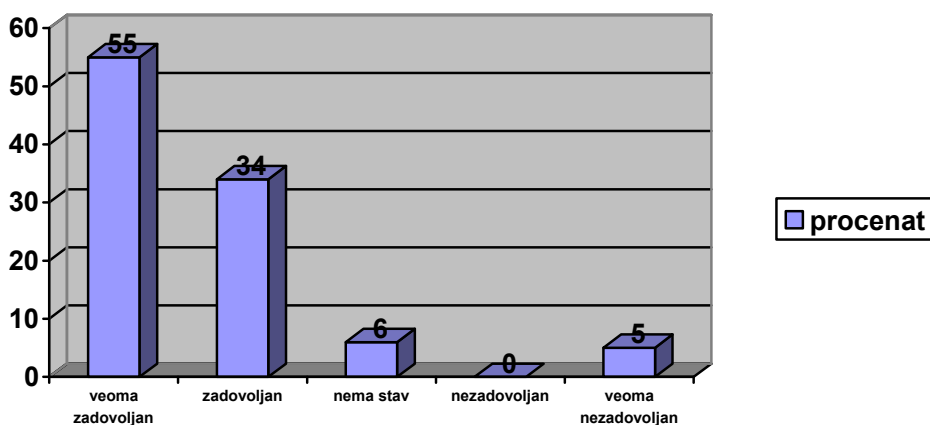
Na pitanje da li se u proteklih godinu dana desilo da nisu otišli na pregled kod svog lekara ili su ga odložili jer nisu mogli da plate pregled ili lekove 6% je odgovorilo da, 88% sa ne i 6% se neseća.

Grafikon – Odložen pregled



Uzevši sve u obzir korisnici su iskazali koliko su zadovoljni zdravstvenom zaštitom u ovoj službi. Veoma nezadovoljno je 5%, ni zadovoljno ni nezadovoljno 6%, zadovoljno 34% i veoma zadovoljno 55%.

Grafikon- Zadovoljstvo zdravstvenom zaštitom

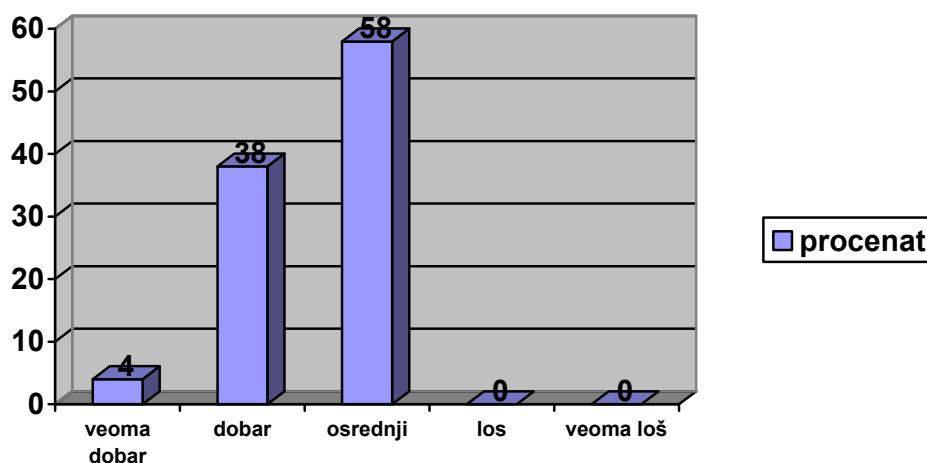


ZADOVOLJSTVO KORISNIKA STOMATOLOŠKOM ZDRAVSTVENOM ZAŠTITOM

Anketirano je 24 korisnika prosečne starosti 36 godina. Najveći broj njih ima završenu srednju školu 58%, 17% korisnika ima višu i visoku školsku spremu, 17% nema završenu osnovnu školu i osnovnu školu ima 8% korisnika.

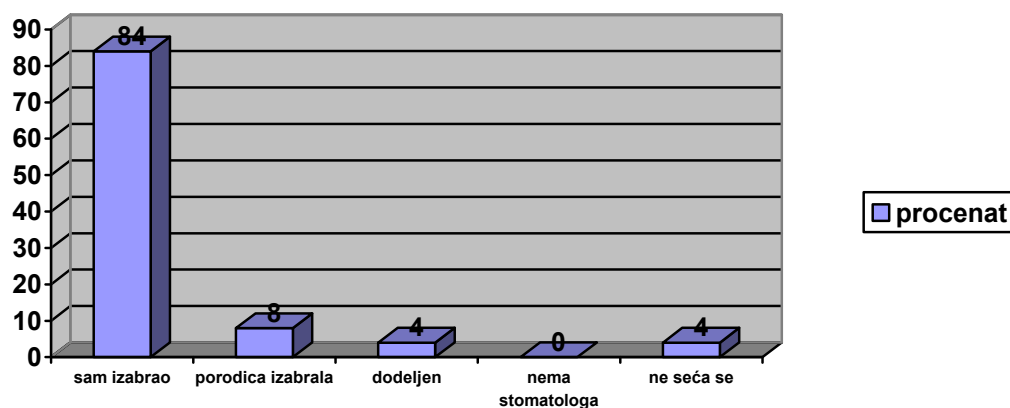
Anketirano je 75% žena i 25% muškaraca. Svoj materijalni položaj korisnici stomatološke službe ocenili su kao veoma dobar 4%, dobar 38% i osrednji 58% korisnika.

Grafikon- Materijalni status korisnika



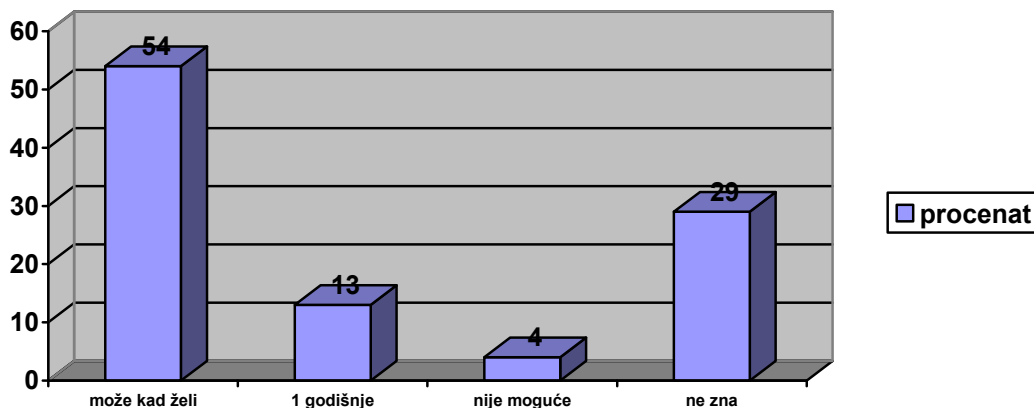
Na pitanje kako su izabrali stomatologa svom detetu 84% anketirani su odgovorili da su sami izabrali svog stomatologa, za 8% je neko u porodici izabrao stomatologa umesto njih, 4% nije biralo-dodeljen im je i 4% ne zna.

Grafikon- Način biranja stomatologa



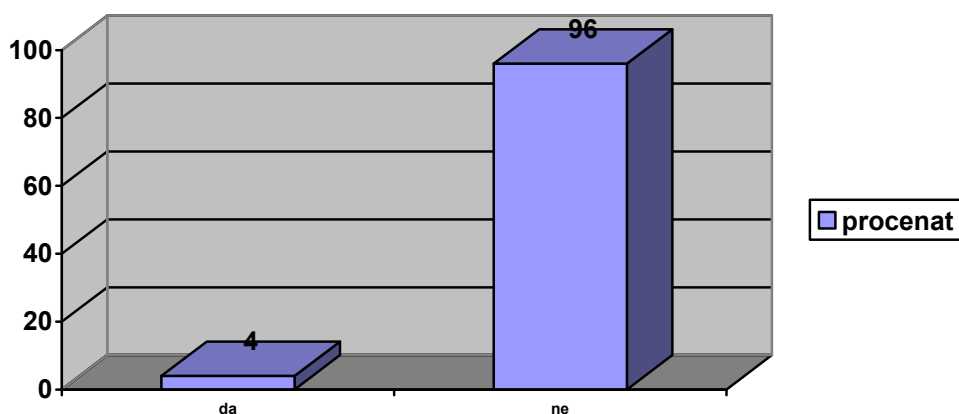
Na pitanje da li su upoznati na koji način mogu da promene izabranog stomatologa svog deteta dobijeni su sledeći odgovori - 54% smatra da može da ga promeni kad hoće, 29% ne zna, 13% smatra da može da ga menja samo jednom godišnje i 4% misli da nije moguće da promeni stomatologa svom detetu.

Grafikon- Način promene stomatologa



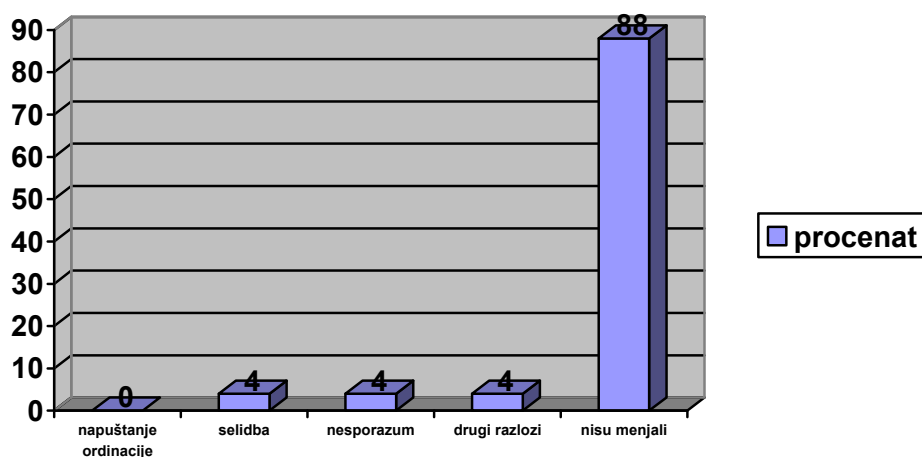
Na pitanje da li su do sada menjali izabranog stomatologa 4% korisnika je odgovorilo da a 96% korisnika sa ne.

Grafikon – Promena stomatologa



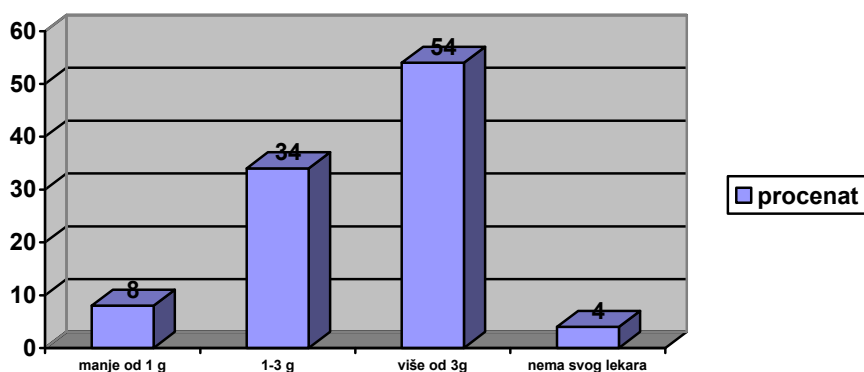
Na pitanje koji je bio razlog promene dobijeni su sledeći odgovori 4% zbog preseljenja, 4% zbog nesporazuma sa stomatologom, 4% iz drugih razloga a 88% nije menjalo svog stomatologa.

Grafikon- Razlog promene stomatologa



Na pitanje koliko dugo dete ima istog stomatologa, najmanji broj korisnika odgovorio je da dete nema svog stomatologa 4%, sa manje od godinu dana 8%, 34% 1-3 godine a 54% korisnika više od 3 godine.

Grafikon- Dužina lečenja kod svog stomatologa

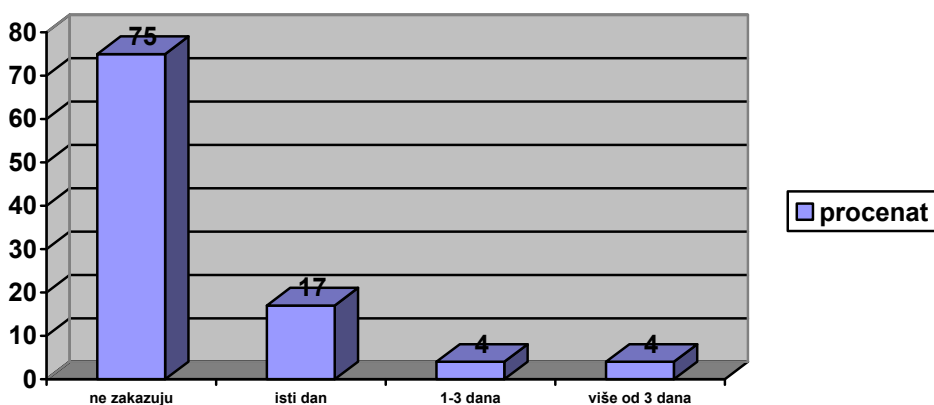


U poslednjih 12 meseci 5,8% je posetilo svog stomatologa a 0,04% je posetilo drugog stomatologa u ovoj službi.

Stomatologa u privatnoj praksi u poslednjih 12 meseci korisnici su posetili 0,75.

Kada zakazuju pregled kod stomatologa nikad ne zakazuje 75% korisnika, 17% zakazuje isti dan, 4% obično čeka 1-3 dana i 4% čeka više od 3 dana.

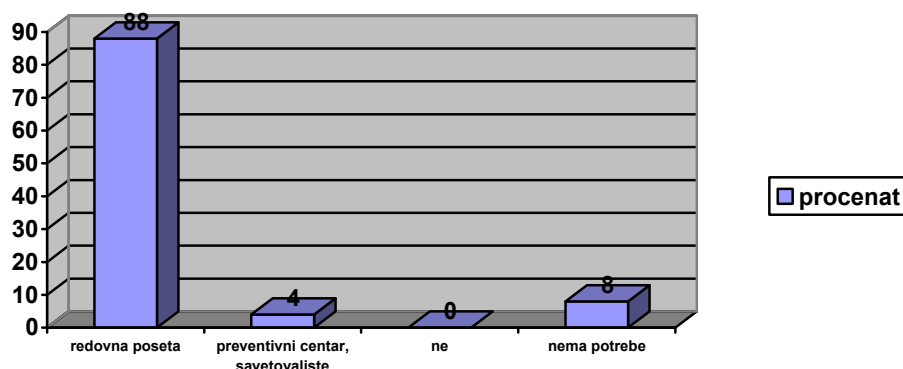
Grafikon – Dužina zakazivanja



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

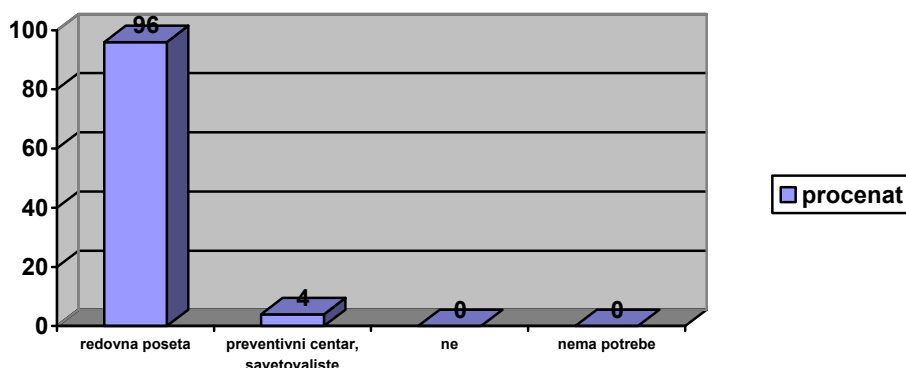
Savete o značaju redovnih pregleda 88% korisnika dobija za vreme redovne posete stomatologu, 4% u poseti preventivnom centru/savetovalištu i za 8% nije bilo potrebe.

Grafikon – Značaj redovnih pregleda



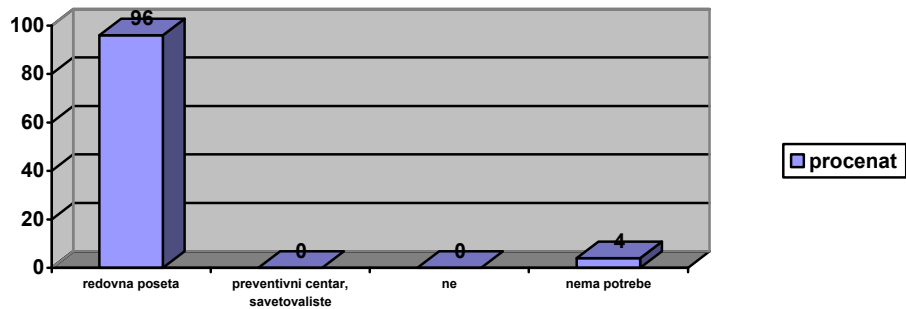
Savete o upotrebi fluora (paste, tablete...) 96% korisnika dobija za vreme redovne posete stomatologu a 4% u poseti preventivnom centru/savetovalištu.

Grafikon – Upotreba fluora



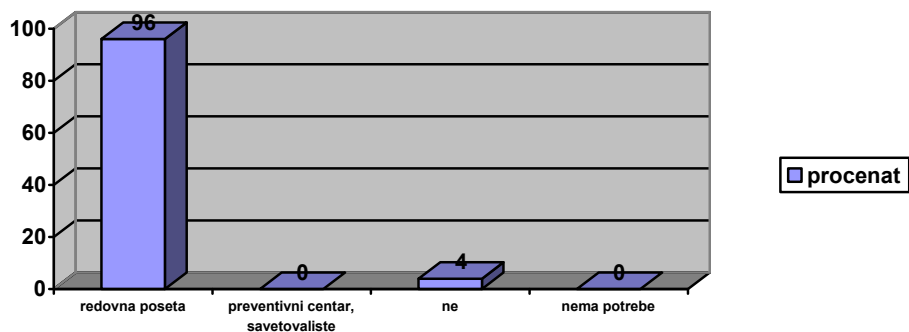
Savete o pravilnom pranju zuba 96% korisnika dobija za vreme redovne posete stomatologu a za 4% nije bilo potrebe.

Grafikon – Pravilno pranje zuba



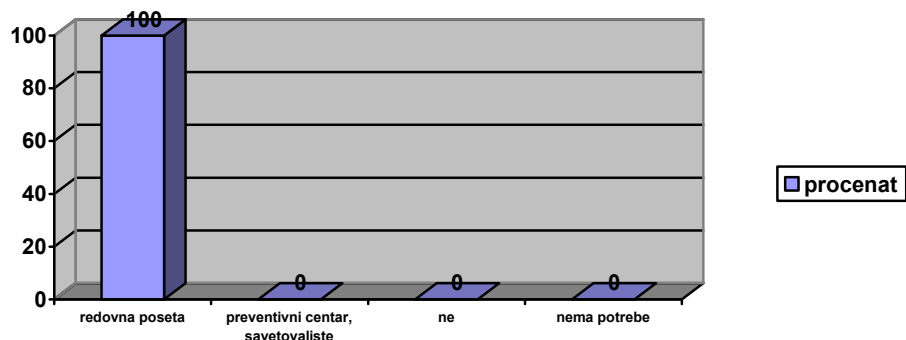
Savete o ortodontskim nepravilnostima 96% korisnika dobija za vreme redovne posete stomatologu a 4% ne dobija savete.

Grafikon – Ortodontske nepravilnosti



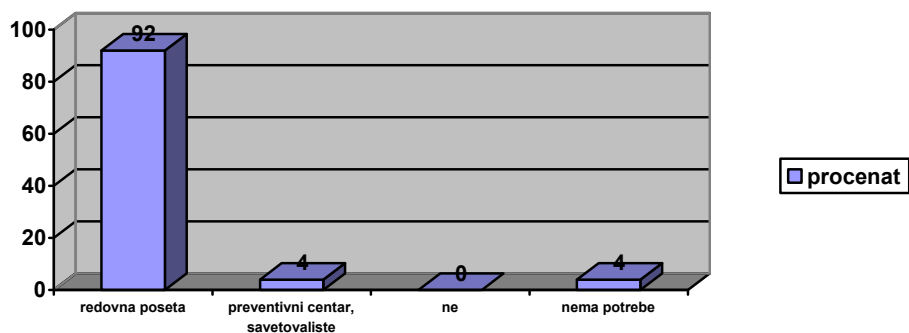
Savete o nastanku karijesa 100% korisnika dobija za vreme redovne posete stomatologu.

Grafikon – Nastanak karijesa



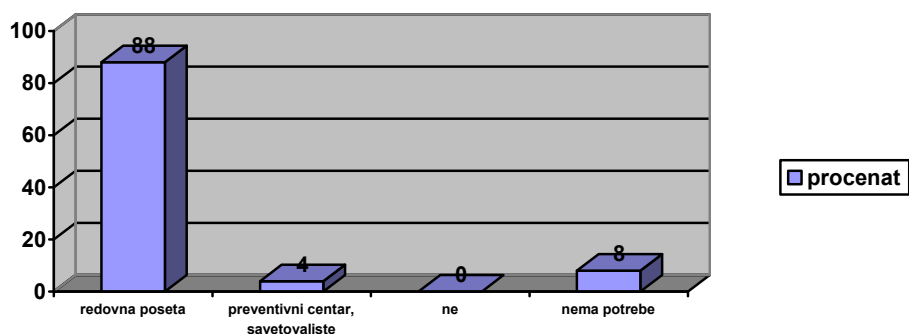
Savete o priboru za oralnu higijenu 92% korisnika dobija za vreme redovne posete stomatologu, 4% u poseti preventivnom centru/savetovalištu i za 4% nije bilo potrebe.

Grafikon – Pribor za oralnu higijenu



Savete o pravilnoj ishrani 88% korisnika dobija za vreme redovne posete stomatologu, 4% u poseti preventivnom centru/savetovalištu i za 8% nije bilo potrebe.

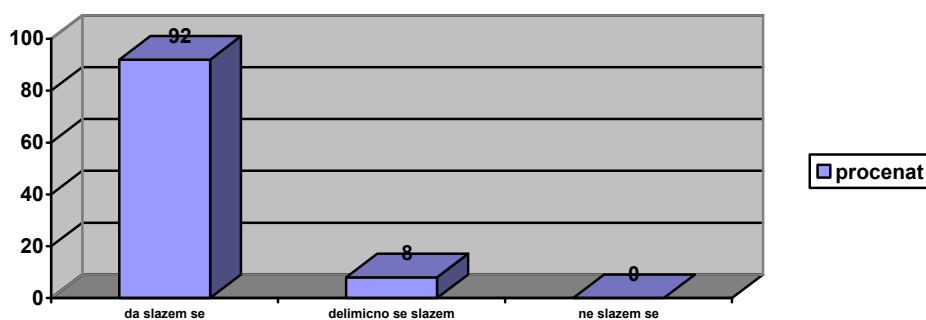
Grafikon – Pravilna ishrana



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

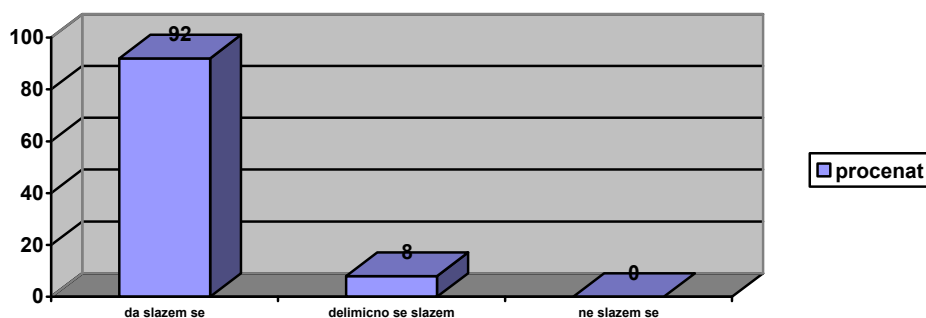
Sa izjavom da je stomatolog upoznat sa problemima i bolestima koje ima njihovo dete slaže se 92% ispitanika i 8% se delimično slaže.

Grafikon – Poznavanje problema i bolesti deteta



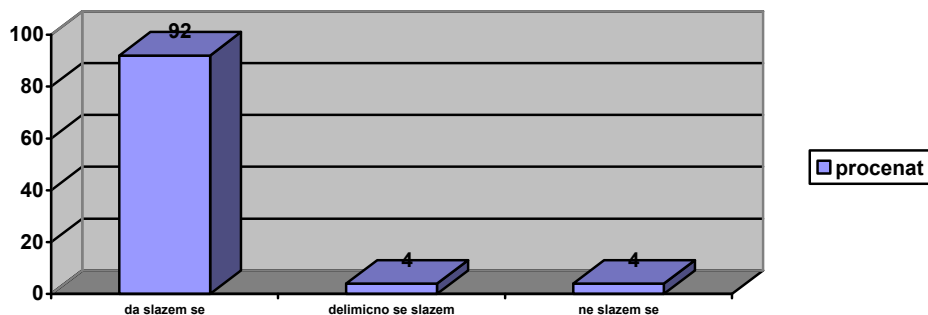
Sa izjavom da stomatolog odvajja dovoljno vremena da razgovora sa njima i detetom slaže se 92% ispitanika i 8% se delimično slaže.

Grafikon – Odvajanje vremena za pacijente



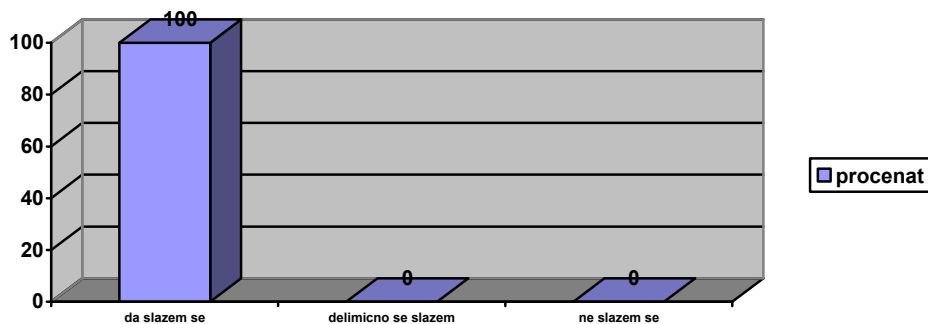
Sa izjavom da im stomatolog daje jasna objašnjenja o intervencijama koje planira kod deteta slaže se 92% ispitanika, 4% se delimično slaže i 4% se ne slaže.

Grafikon – Objašnjenja intervencija koje planira



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

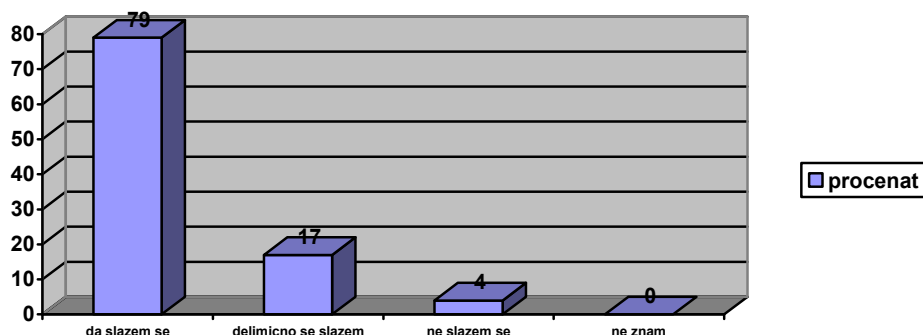
Grafikon – Odlazak kod izabranog stomatologa



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

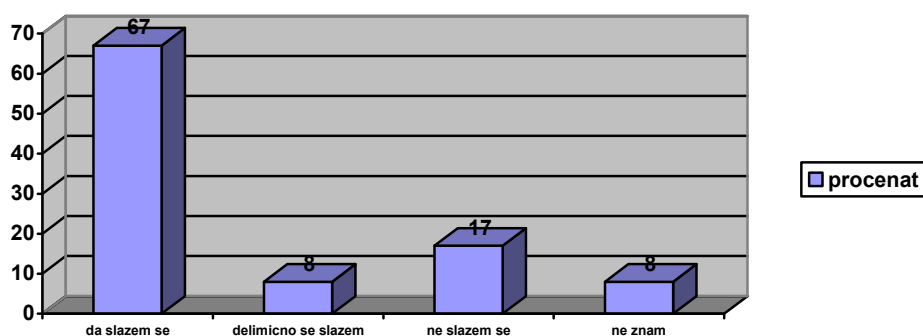
Sa izjavom da su zadovoljni radnim vremenom slaže se 79% ispitanika, 17% se delimično slaže i 4% se ne slaže.

Grafikon – Zadovoljstvo radnim vremenom



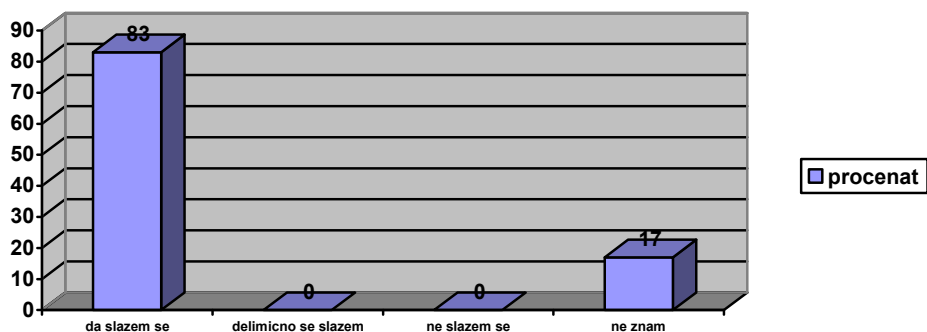
Sa izjavom da mogu da dovedu dete na stomatološki pregled i vikendom slaže se 67% ispitanika, 17% se ne slaže, 8% se delimično slaže i 8% ne zna.

Grafikon – Rad vikendom



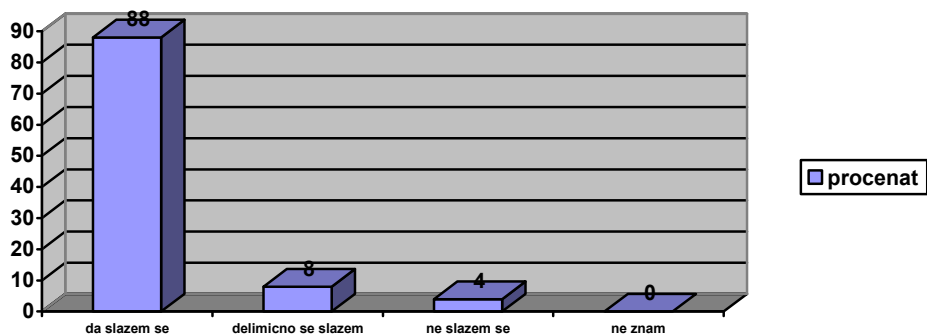
Sa izjavom da je dostupna deci sa posebnim potrebama slaže se 83% ispitanika i 17% ne zna.

Grafikon – Dostupnost deci sa posebnim potrebama



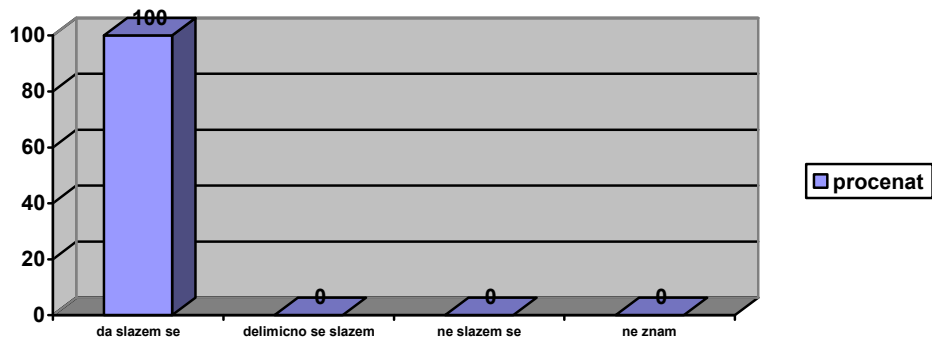
Sa izjavom da je osoblje na šalteru ljubazno slaže se 88% ispitanika, 8% se delimično slaže i 4% se ne slaže.

Grafikon – Ljubaznost osoblja našalteru



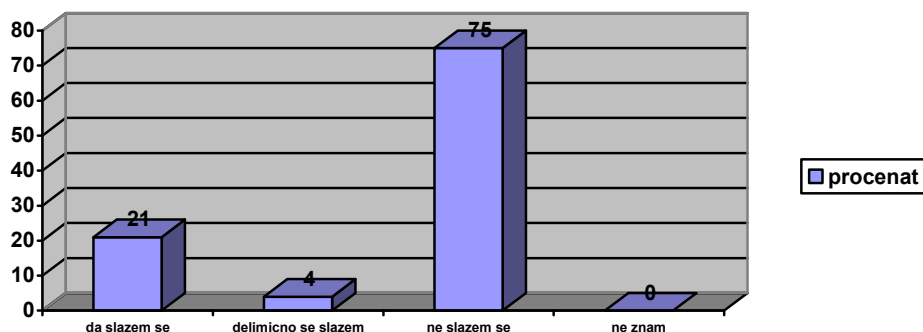
Sa izjavom da u čekaonicama ima dovoljno mesta za sedenje slaže se 100% ispitanika.

Grafikon – Mesto za sedenje



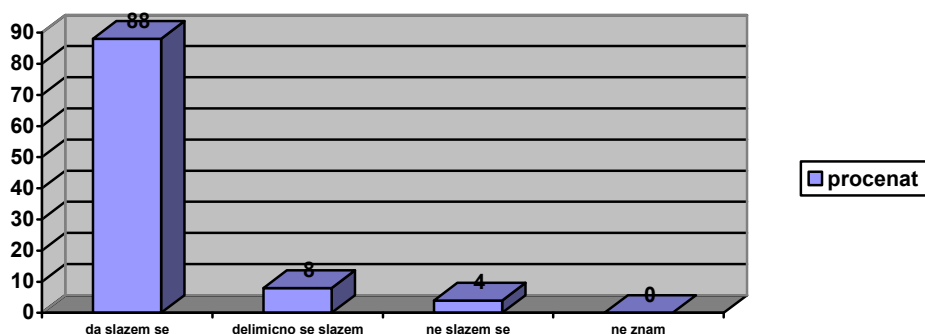
Sa izjavom da dolgo čakaju pre posete u čekaonici 4% se delimično slaže, slaže se 21% ispitanika i 75% se ne slaže.

Grafikon – Čekanje pre posete u čekaonici



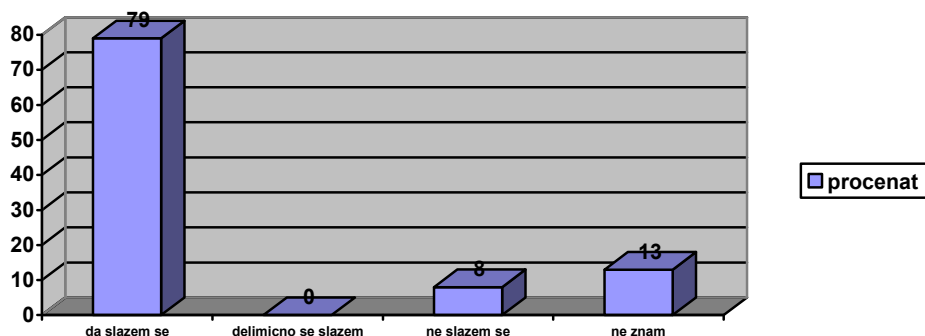
Sa izjavom da kada je detetu hitno potrebna stomatološka usluga, to mogu da obave istog dana slaže se 88% ispitanika, 8% se delimično slaže i 4% se ne slaže.

Grafikon – Hitan pregled tokom dana



Sa izjavom da postoji kutija/knjiga za žalbe i primedbe slaže se 79% ispitanika, 13% ne zna i 8% se ne slaže.

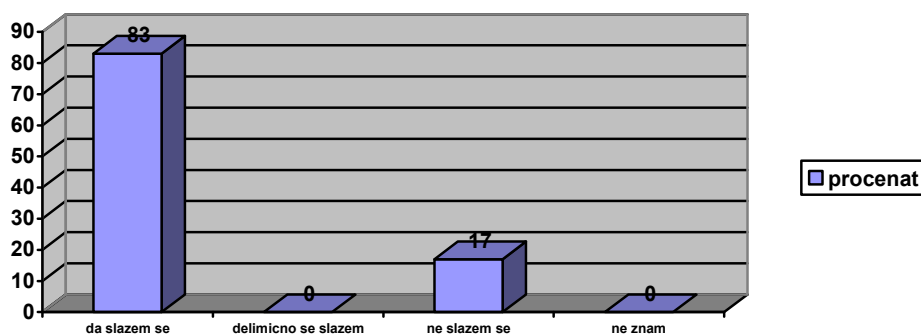
Grafikon – Postojanje kutije/knjige za žalbe i primedbe



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

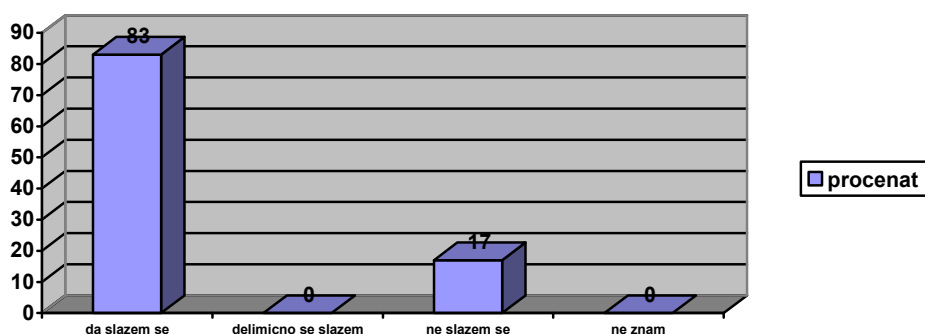
Sa izjavom da im je pedijatar objasnio važnost zdravlja usta i zuba njihovog deteta slaže se 83% ispitanika a 17% se ne slaže.

Grafikon – Pedijatar-važnost zdravlja usta i zuba



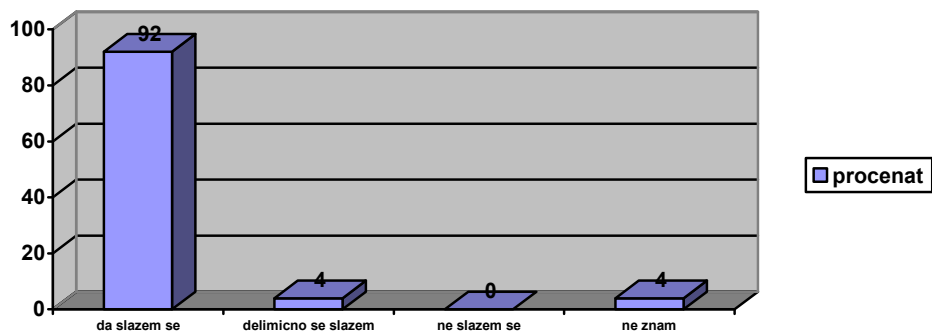
Sa izjavom da im pedijatar savetuje upotrebu fluor preparata (paste, tablete...) slaže se 83% ispitanika a 17% se ne slaže.

Grafikon – Pedijatar- upotrebu fluor preparata



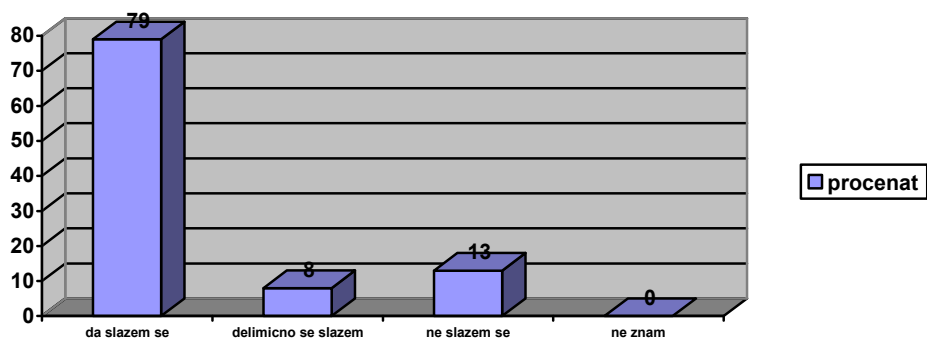
Sa izjavom da dečji stomatolog i stomatološka sestra dobro saraduju slaže se 92% ispitanika, 4% se delimično slaže i 4% ne zna.

Grafikon – Saradnja stomatologa i sestre



Sa izjavom da im je ponekad dovoljno da razgovaraju sa stomatološkom sestrom, pa im nije potrebno da idu i kod stomatologa slaže se 79% ispitanika, 13% se ne slaže i 8% se delimično slaže.

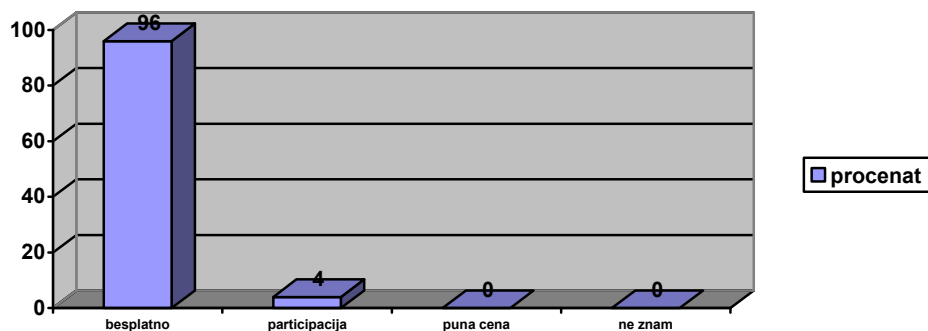
Grafikon – Razgovor sa stomatološkom sestrom



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

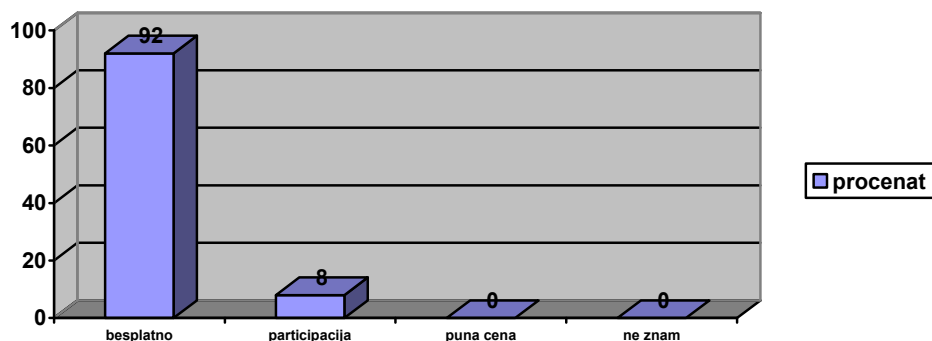
Za pregled izabranog stomatologa 96% anketiranih korisnika smatra da su besplatni a 4% da treba da plati participaciju.

Grafikon – Pregled izabranog stomatologa



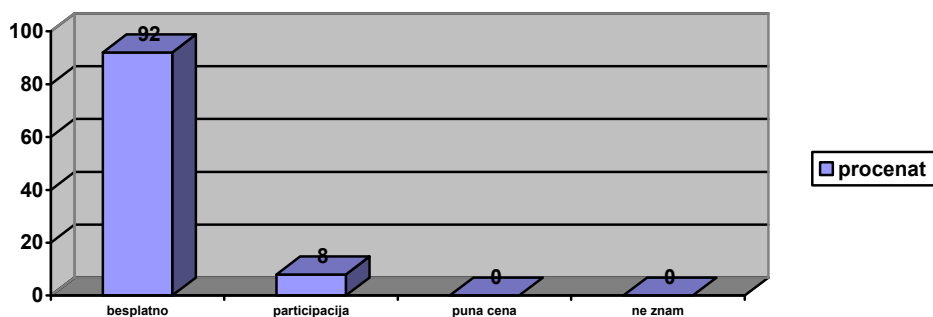
Za plombe 92% anketiranih korisnika smatra da su besplatni a 8% da treba da plati participaciju.

Grafikon – Plombe



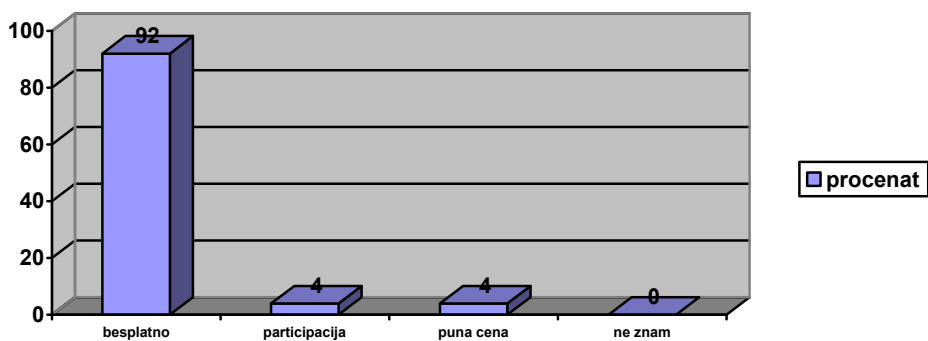
Za lečenje zuba 92% anketiranih korisnika smatra da su besplatni a 8% da se plaća participacija.

Grafikon – Lečenje zuba



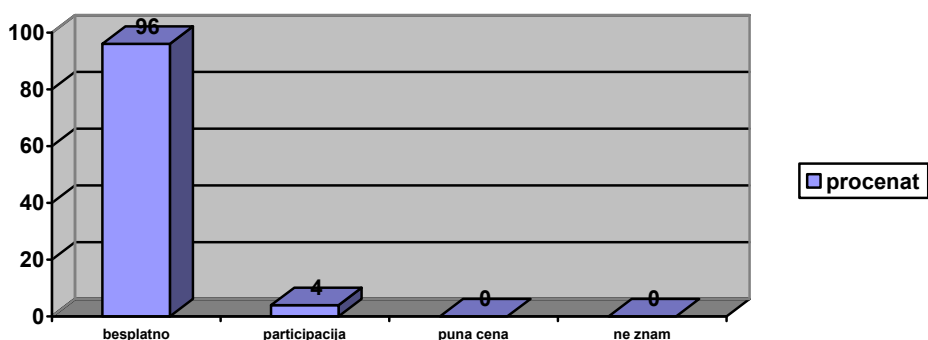
Za vađenje zuba 92% anketiranih korisnika smatra da su besplatni, 4% da se plaća participacija i 4% da plaća punu cenu.

Grafikon – Vađenje zuba



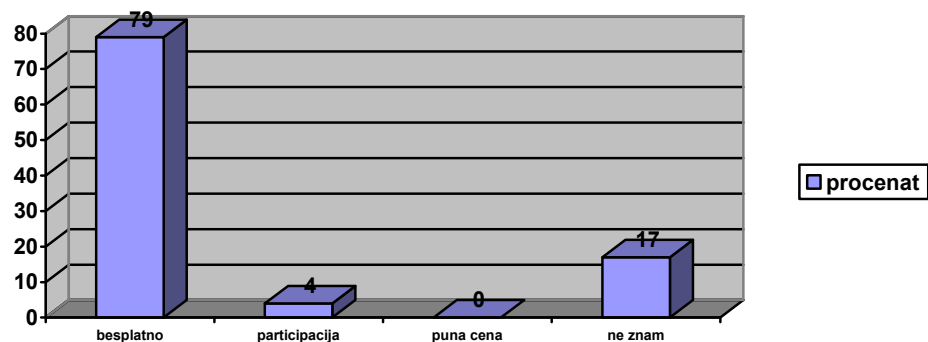
Za ortodontski aparat-protezu 96% anketiranih korisnika smatra da su besplatni i 4% da se plaća participacija.

Grafikon – Ortodontski aparat-proteza



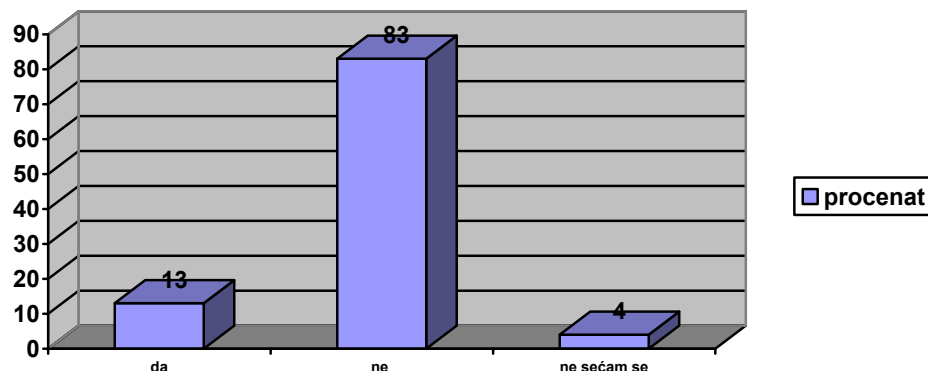
Za pregled specijaliste sa Stomatološkog fakulteta 79% anketiranih korisnika smatra da su besplatni, 17% ne zna i 4% da se plaća participacija.

Grafikon – Pregled specijaliste sa Stomatološkog fakulteta



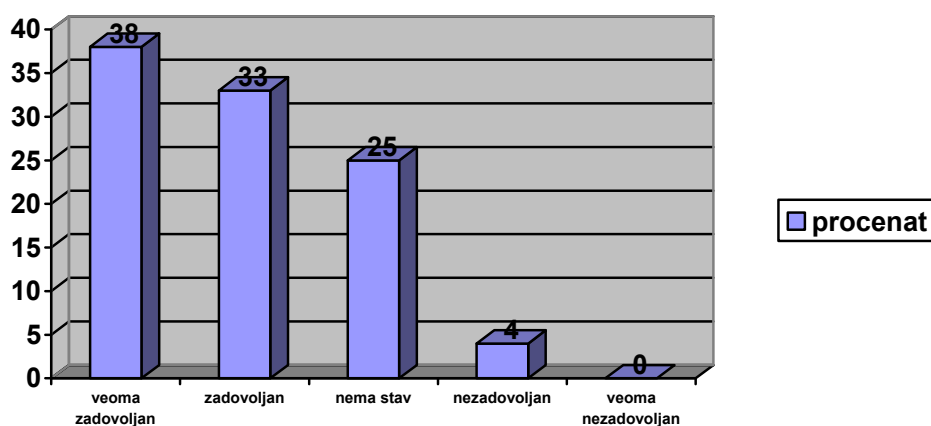
Na pitanje da li se u proteklih godinu dana desilo da nisu odveli svoje dete na pregled kod stomatologa ili su ga odložili jer nisu mogli da plate pregled ili intervencije 4% se neseća, 13% je odgovorilo da a 83% sa ne.

Grafikon – Odložen pregled



Uzevši sve u obzir korisnici su iskazali koliko su zadovoljni Službom stomatološke zaštite njihove dece. Nezadovoljno je 4%, ni zadovoljno ni nezadovoljno 25%, zadovoljno 33% i veoma zadovoljno 38%.

Grafikon- Zadovoljstvo zdravstvenom zaštitom

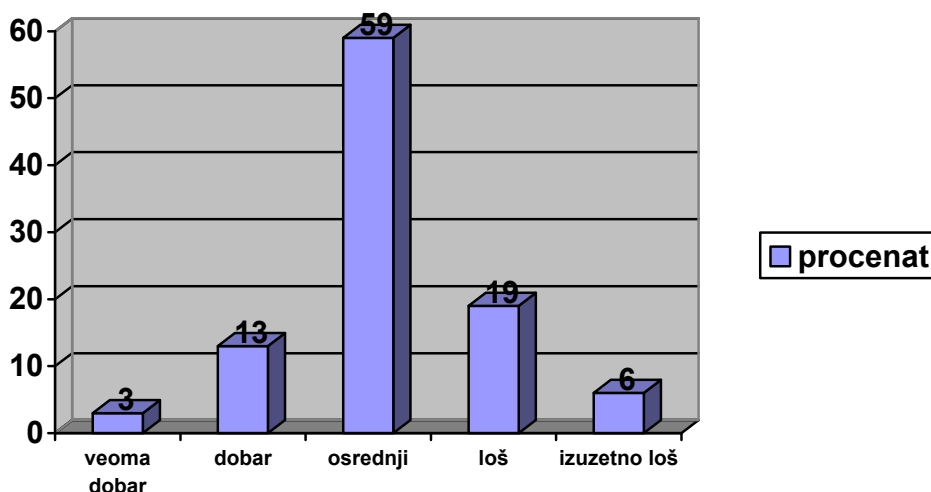


ZADOVOLJSTVO KORISNIKA RADOM SPECIJALISTIČKE SLUŽBE

Anketirano je 32 korisnika specijalističke službe interne medicine prosečne starosti 51 godina, od toga 59% žena i 41% muškaraca. Najveći broj anketiranih korisnika 60% ima završenu srednju školu, 25% anketiranih korisnika ima osnovnu školu, 9% ima višu i visoku stručnu spremu i 6% nema završenu osnovnu školu.

Svoj materijalni položaj najveći broj anketiranih označava kao osrednji 59%, 19% kao loš, 13% anketiranih svoj materijalni položaj ocenjuje kao dobar, 6% kao veoma loš i 3% anketiranih smatra da je njihov materijalni položaj veoma dobar.

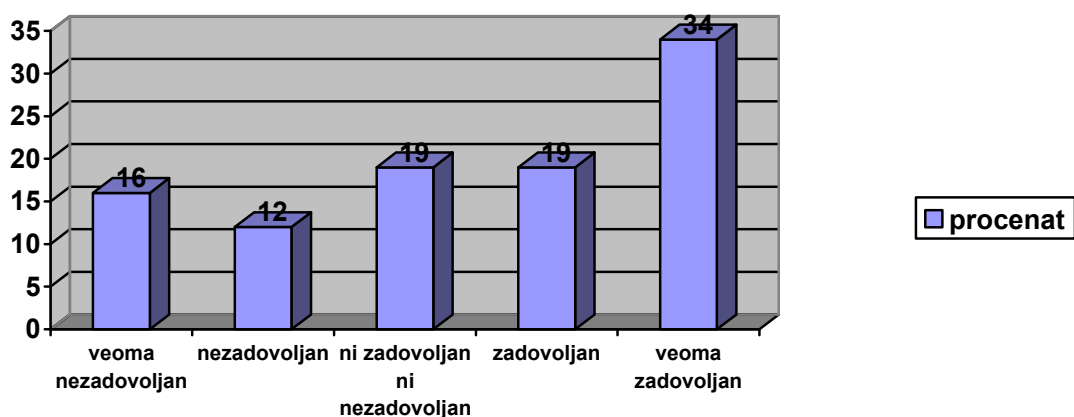
Grafikon- Materijalni status korisnika



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

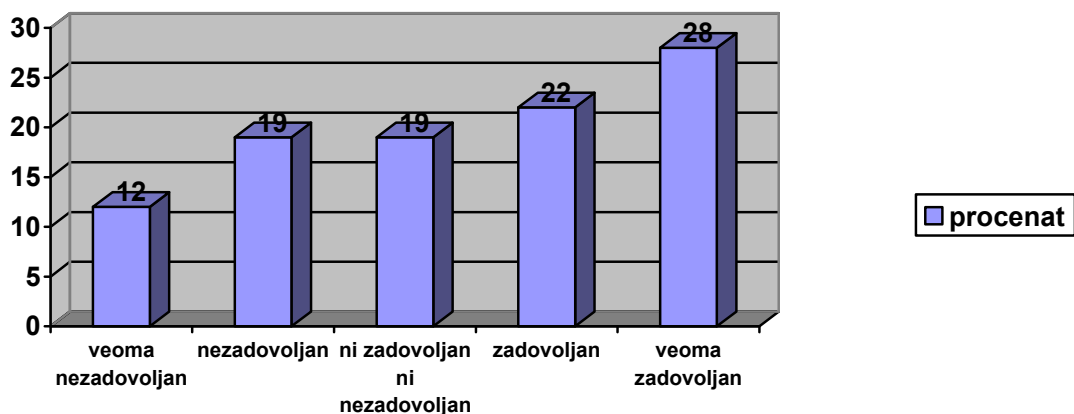
Mogućnošću telefonskog zakazivanja veoma je zadovoljno 34% anketiranih, zadovoljno je 19% anketiranih, ni zadovoljno ni nezadovoljno takođe 19%, veoma nezadovoljno 16% i nezadovoljno 12%.

Grafikon- Mogućnost telefonskog zakazivanja



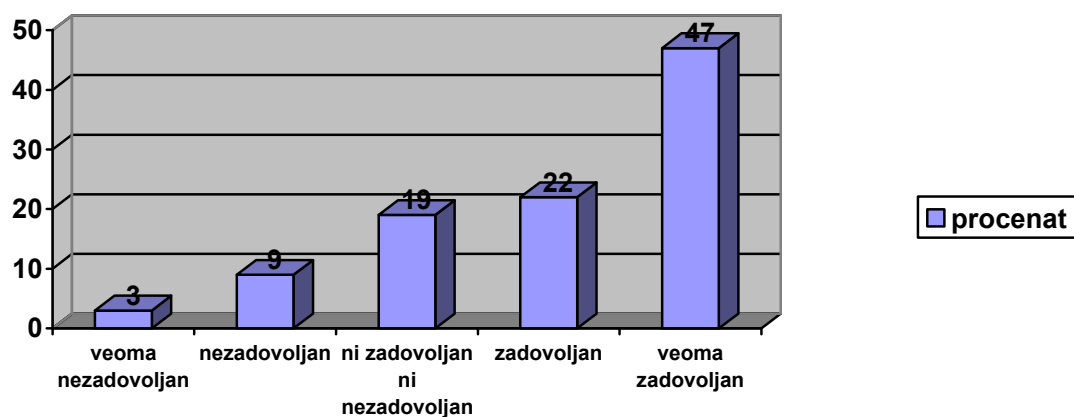
Vremenom čekanja od trenutka zakazivanja do termina pregleda je veoma zadovoljno 28% anketiranih, zadovoljno 22% anketiranih, ni zadovoljno ni nezadovoljno 19%, nezadovoljno 19% i veoma nezadovoljno 12%.

Grafikon- Vreme čekanja od trenutka zakazivanja do termina pregleda



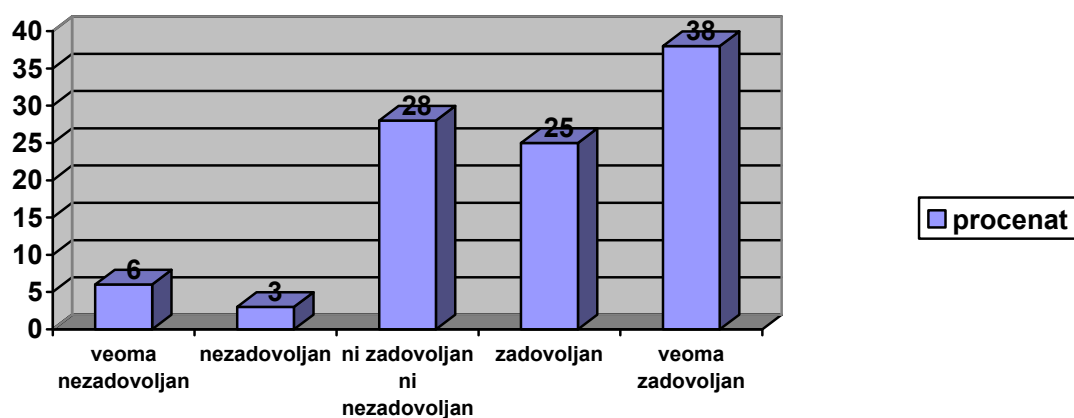
Ljubaznošću i profesionalnošću osobe koja vrši zakazivanje veoma je zadovoljno 47% anketiranih, zadovoljno 22% anketiranih, ni zadovoljno ni nezadovoljno 19%, nezadovoljno 9% i veoma nezadovoljno 3%.

Grafikon- Ljubaznost i profesionalnost osobe koja vrši zakazivanje



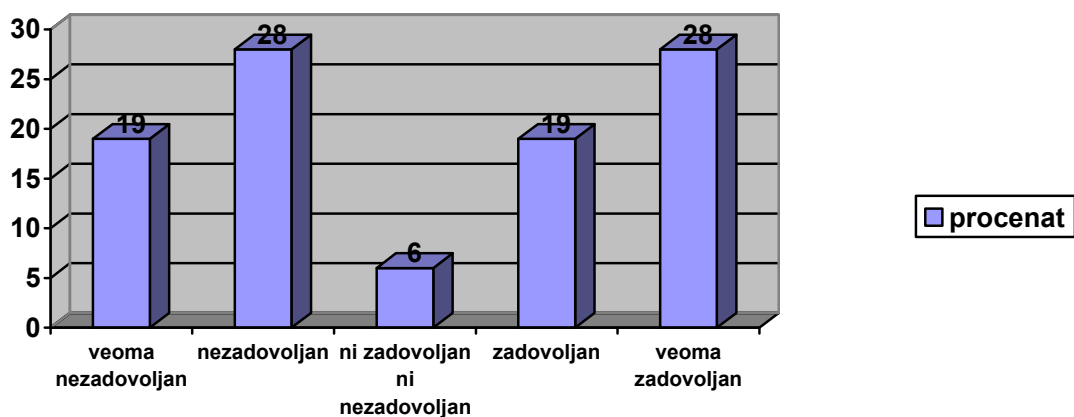
Dobijanjem instrukcija o datumu, vremenu i mestu pregleda veoma je zadovoljno 38% anketiranih, ni zadovoljno ni nezadovoljno 28%, zadovoljno 25% anketiranih, veoma nezadovoljno 6% i nezadovoljno 3%.

Grafikon- Dobijanje instrukcija o datumu, vremenu i mestu pregleda



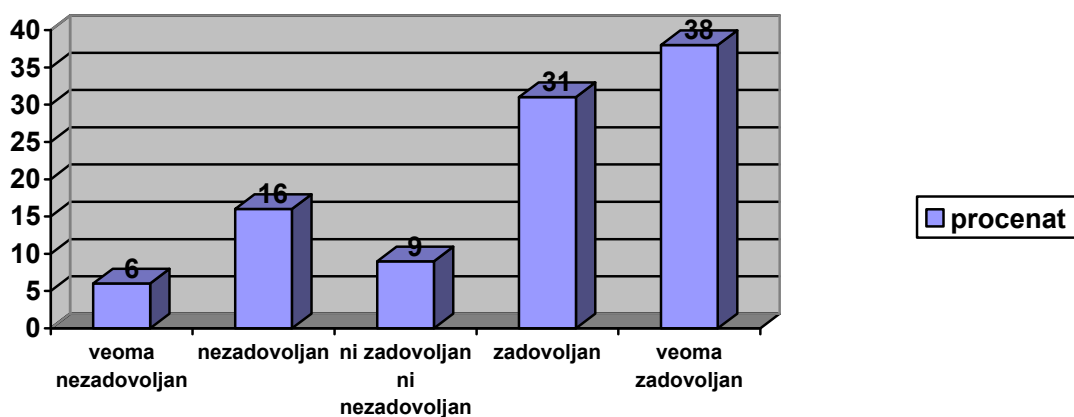
Vremenom čekanja u čekaonici veoma je zadovoljno 28% anketiranih, nezadovoljno 28%, zadovoljno 19% anketiranih, veoma nezadovoljno 6% i ni zadovoljno ni nezadovoljno 6%.

Grafikon- Vreme čekanja u čekaonici



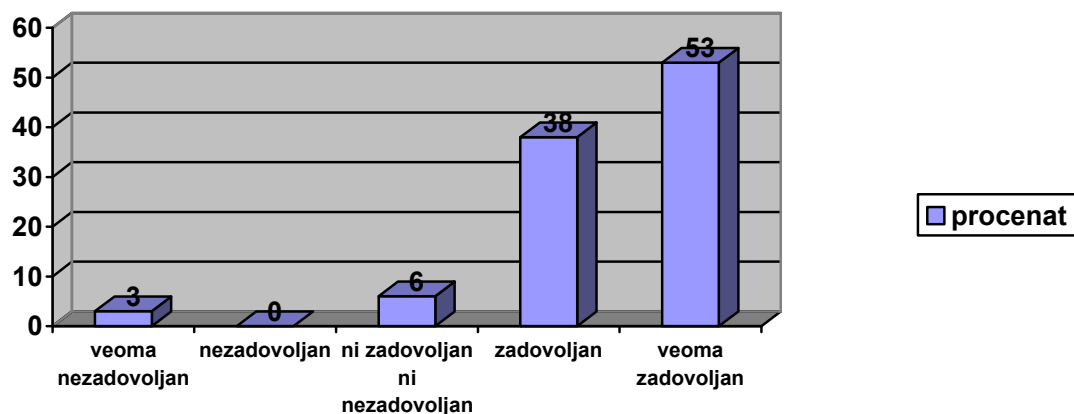
Objašnjenjem eventualnog kašnjenja njihovog termina veoma je zadovoljno 38% anketiranih, zadovoljno 31%, nezadovoljno 16%, ni zadovoljno ni nezadovoljno 9% i veoma nezadovoljno 6%.

Grafikon- Objašnjenje eventualnog kašnjenja termina



Čistoćom i podobnošću čekaonice veoma je zadovoljno 53% anketiranih, zadovoljno 38%, ni zadovoljno ni nezadovoljno 6% i veoma nezadovoljno 3%.

Grafikon- Čistoća i podobnost čekaonice

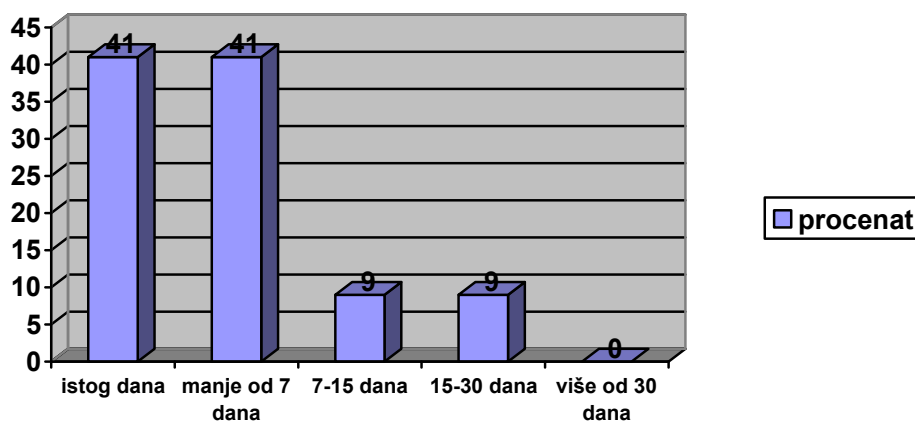


U poslednjih 12 meseci lekara specijalistu u ovoj službi je posetilo 1,9% a 1,8% je posetilo lekara u drugoj specijalističkoj službi.

Lekara specijalistu u privatnoj praksi u poslednjih 12 meseci korisnici su posetili u proseku 0,18 puta.

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

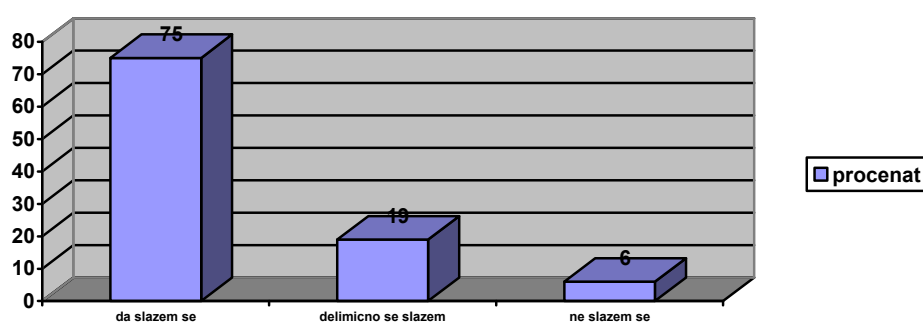
Grafikon- Dužina čekanja



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

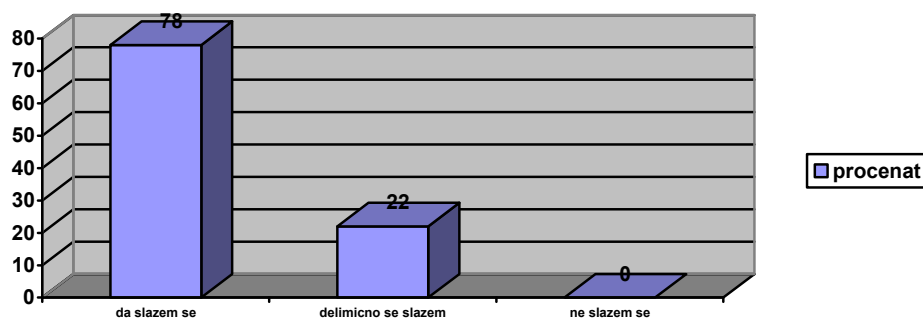
Sa izjavom da im je lekar posvetio dovoljno vremena tokom pregleda slaže se 75% ispitanika, 19% se delimično slaže i 6% se ne slaže.

Grafikon – Posvećenost lekara



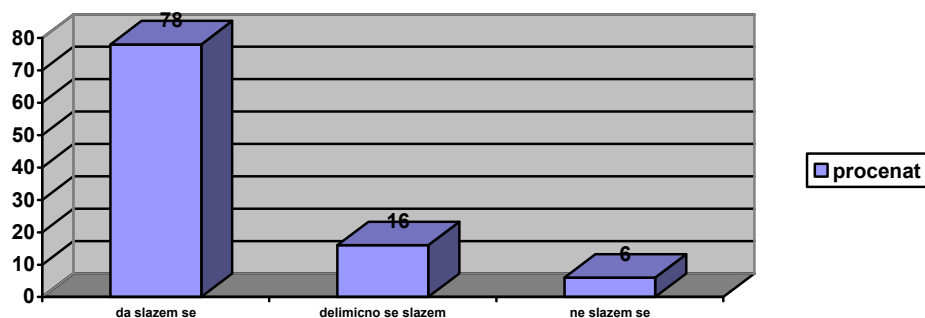
Sa izjavom da ih je lekar pažljivo slušao slaže se 78% ispitanika a 22% se delimično slaže.

Grafikon – Slušanje pacijenta



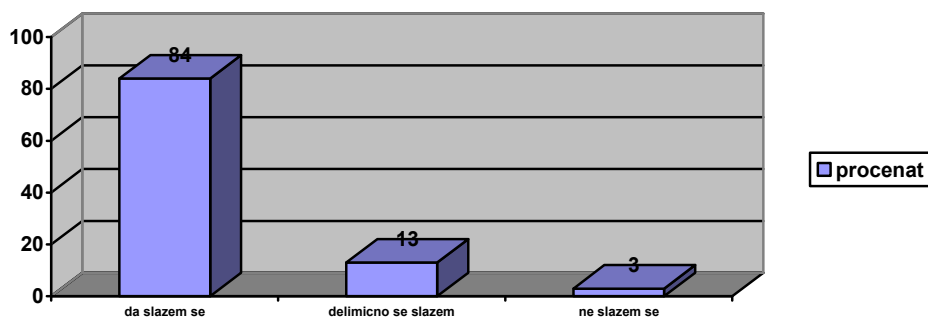
Sa izjavom da je lekar odvojio dovoljno vremena da razgovora sa njima slaže se 78% ispitanika, 16% se delimično slaže i 6% se ne slaže.

Grafikon – Odvojeno vreme za pacijente



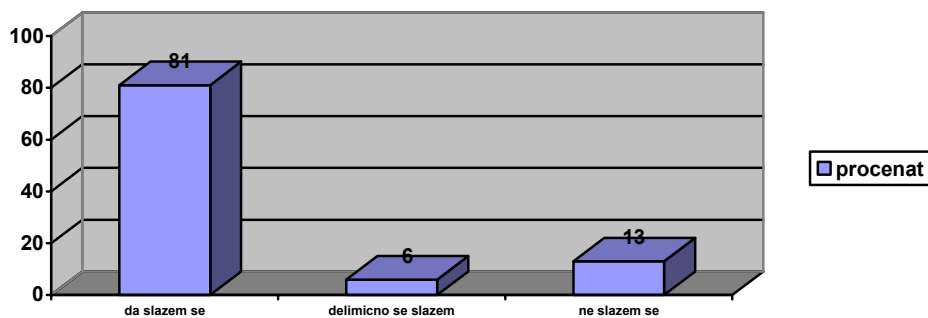
Sa izjavom da je lekar dao jasna objašnjenja o bolestima i lekovima koje im prepisuje slaže se 84% ispitanika, 13% se delimično slaže i 3% se ne slaže.

Grafikon – Jasna objašnjenja o bolestima i lekovima



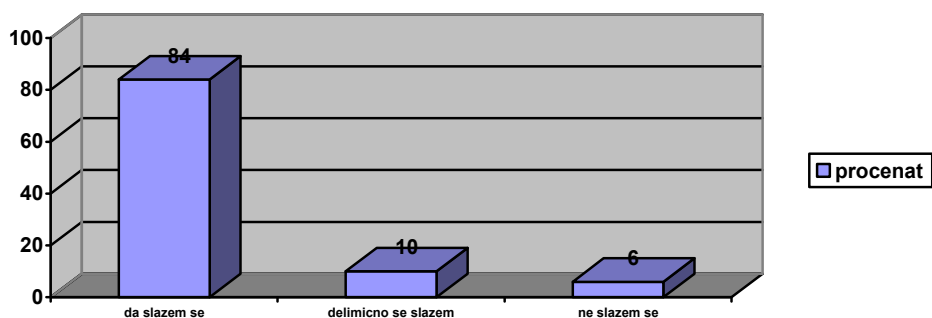
Sa izjavom da je lekar objasnio značaj testova na koje ih upućuje slaže se 81% ispitanika, 13% se ne slaže i 6% se delimično slaže.

Grafikon – Objašnjenje značaja testova



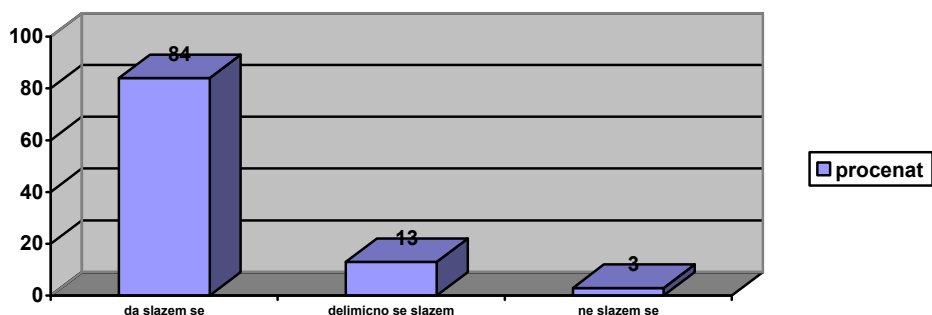
Sa izjavom da je osoblje bilo ljubazno i puno poštovanja slaže se 84% ispitanika, 10% se delimično slaže i 6% se ne slaže.

Grafikon – Ljubaznost osoblja



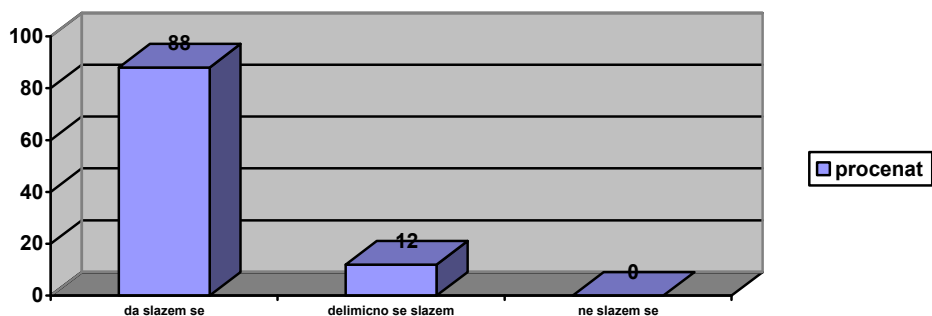
Sa izjavom da su jasno razumeli plan svog lečenja slaže se 84% ispitanika, 13% se delimično slaže i 3% se ne slaže.

Grafikon – Plan lečenja



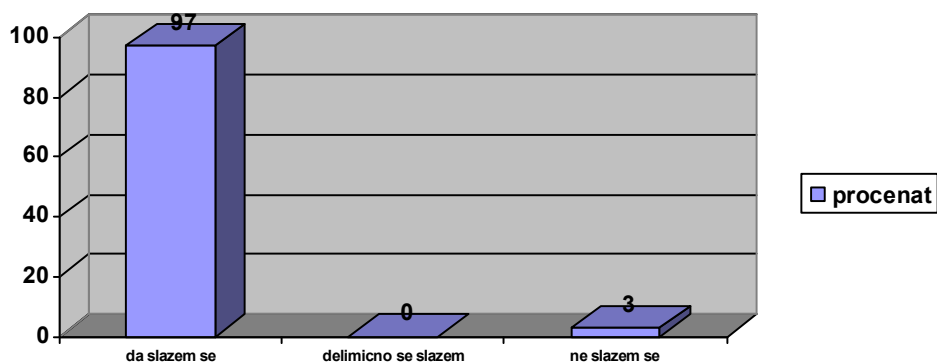
Sa izjavom da se posle pregleda osećaju sposobnije da se izbore sa svojim zdravstvenim problemima slaže se 88% ispitanika a 12% se delimično slaže.

Grafikon – Sposobnost borbe sa zdravstvenim problemima



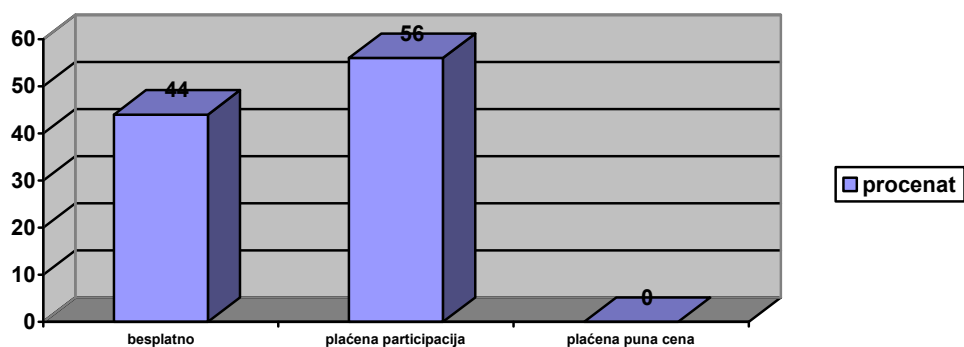
Sa izjavom da postoji kutija/knjiga za žalbe i primedbe slaže se 97% ispitanika a 3% se ne slaže.

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



Na pitanje da li su pregled specijaliste dobili besplatno ili su morali da plate 44% je dobilo besplatno, 56% 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 nema. Nezadovoljno je 3%, ni zadovoljno ni nezadovoljno 28%, zadovoljno 31% i veoma zadovoljno 38%.

Grafikon- Zadovoljstvo zdravstvenom zaštitom

