

**ANALIZA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA  
ZDRAVSTVENOM ZAŠTITOM**

**Dom zdravlja Sremska Mitrovica**

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

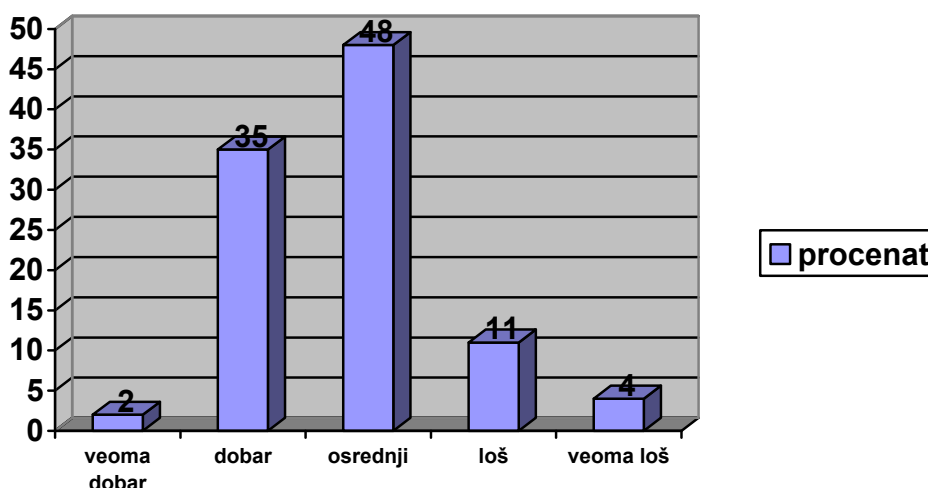
## ANALIZA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA RADOM SLUŽBE OPŠTE MEDICINE, PEDIJATRIJSKE I GINEKOLOŠKE SLUŽBE

Procena zadovoljstva korisnika radom službe opšte medicine, pedijatrijske i ginekološke službe izvršena je na osnovu anonimnog anketiranja 870 korisnika ZZ navedenih službi. Prosečna starost ispitanika je 40 godina, 69% ispitanika predstavljaju žene, a 31% muškarci.

Najveći broj korisnika je završio srednju školu 62%, 18% ima završenu osnovnu školu, visoku i višu školu završilo je 17% korisnika a 3% anketiranih nije završio osnovnu školu.

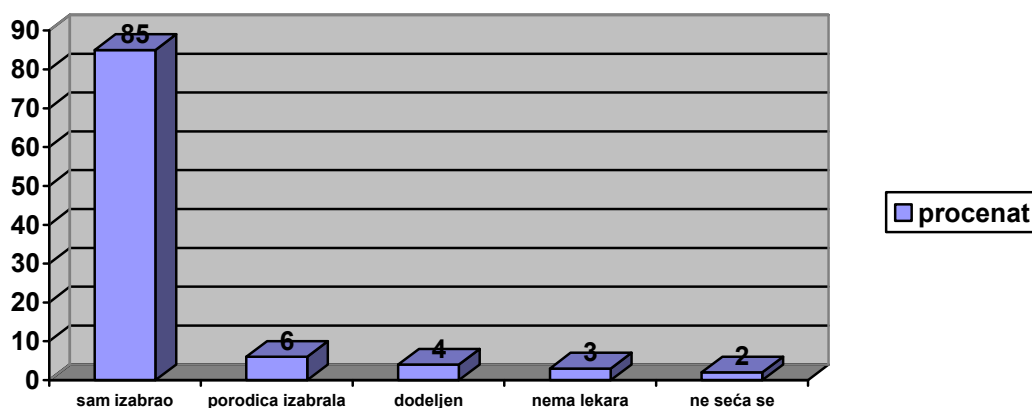
Svoj materijalni položaj najveći broj korisnika je ocenio kao osrednji - 48%, dobar - 35%, loš - 11, veoma loš - 4% i veoma dobar - 2%.

Grafikon- Materijalni status korisnika



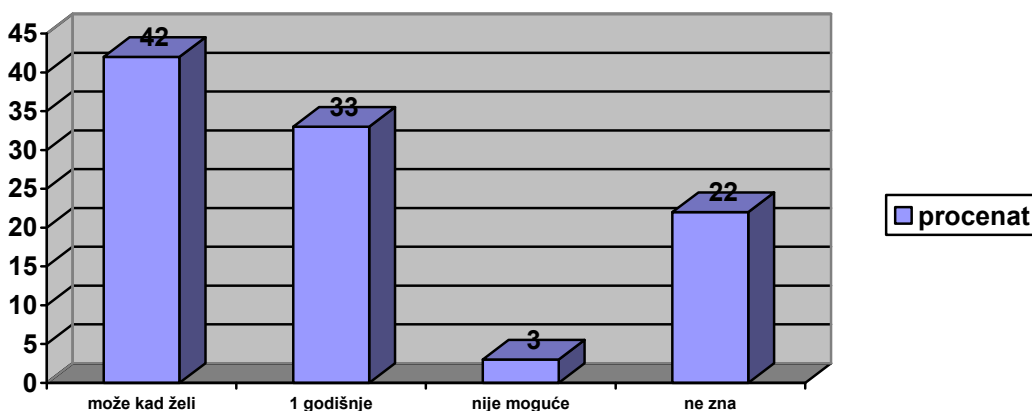
Na pitanje kako su izabrali svog lekara najveći broj je odgovorio da je sam izabrao svog lekara 85%, za 6% je neko izabrao lekara u porodici umesto njih, 4% nije biralo dodeljen im je, 3% nema izabranog lekara i 2% se ne seća.

**Grafikon- Način biranja lekara**



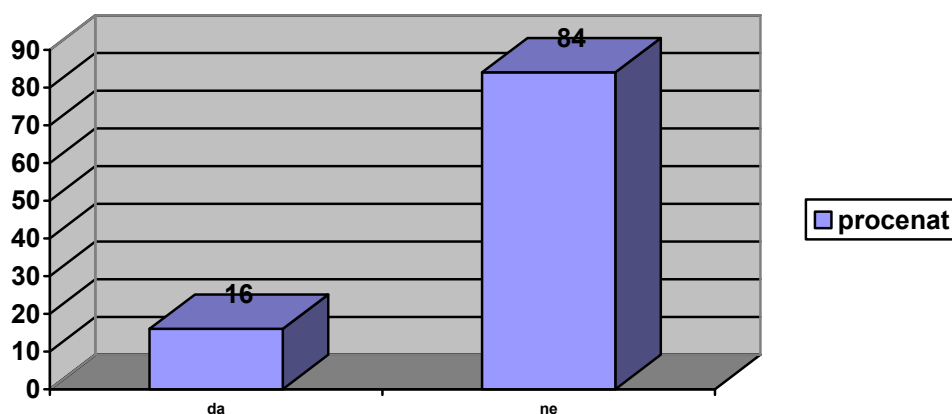
Na pitanje da li su upoznati na koji način mogu da promene svog lekara ako to žele dobijeni su sledeći odgovori – 42% smatra da može da ga promeni kad hoće, 33% smatra da može da ga menja samo jednom godišnje, 22% ne zna i 3% misli da nije moguće da promeni svog lekara.

**Grafikon- Način promene lekara**



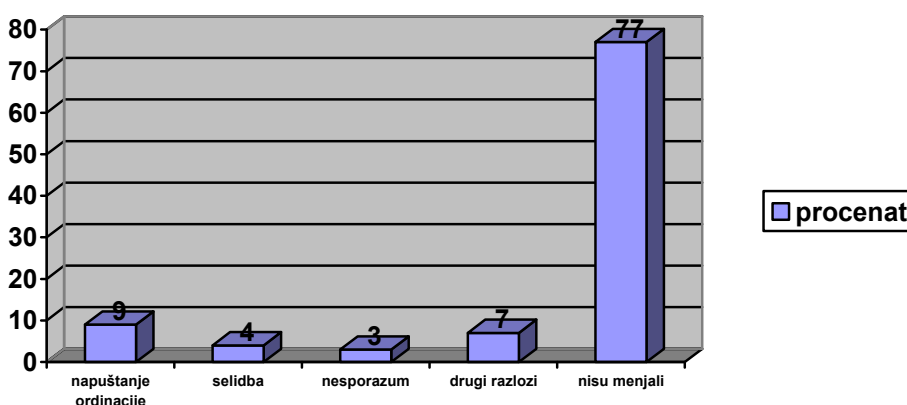
Na pitanje da li su do sada menjali izabranog lekara 16% korisnika je odgovorilo da a 84% korisnika sa ne.

**Grafikon – Promena lekara**



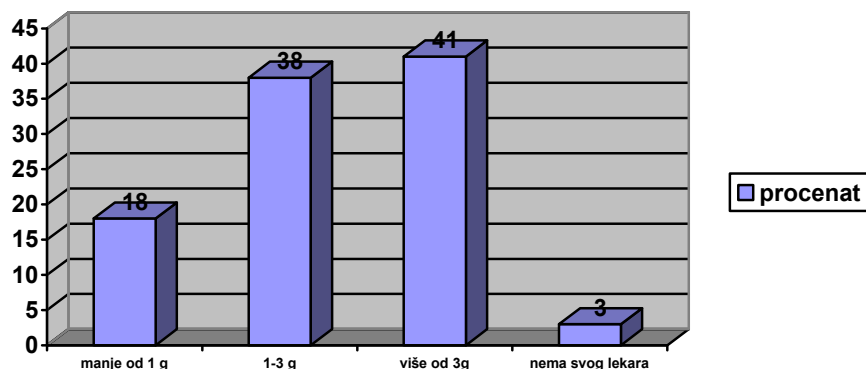
Na pitanje koji je bio razlog promene izabranog lekara dobijeni su sledeći odgovori - 77% nije menjalo svog lekara, 9% jer je moj lekar napustio ordinaciju/kartoteku, 7% zbog drugih razloga, 4% jer su se preselili i 3% je imalo nesporazum sa svojim lekarom.

**Grafikon- Razlog promene lekara**



Na pitanje koliko dugo se leče kod svog lekara, najveći broj korisnika odgovorio je više od 3 godine 41% korisnika, 1-3 godine 38%, sa manje od godinu dana 10% a 3% anketiranih nema svog lekara.

**Grafikon- Dužina lečenja kod svog lekara**

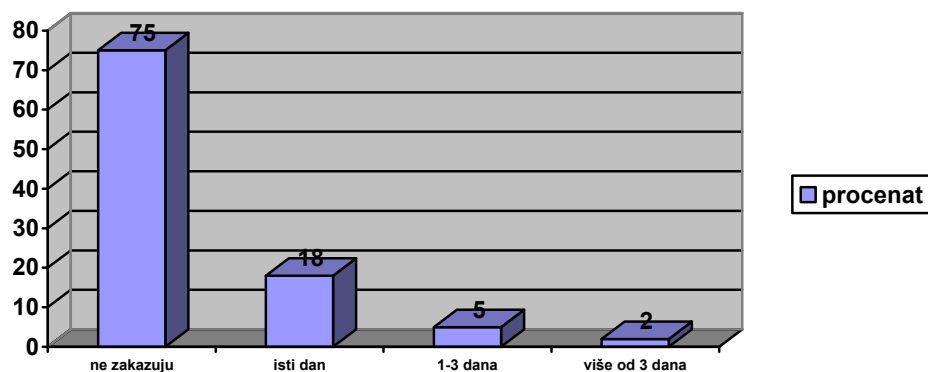


U poslednjih 12 meseci 6,1% je posetilo svog izabranog lekara a 0,68% je posetilo drugog lekara u ovoj službi.

Lekara u privatnoj praksi u poslednjih 12 meseci korisnici su posetili u proseku 0,52 puta.

Kada zakazuju pregled kod izabranog lekara obično nikad ne zakazuju 75%, istog dana bude zakazano 18%, čeka 1-3 dana 5% korisnika dok više od 3 dana čeka 2%.

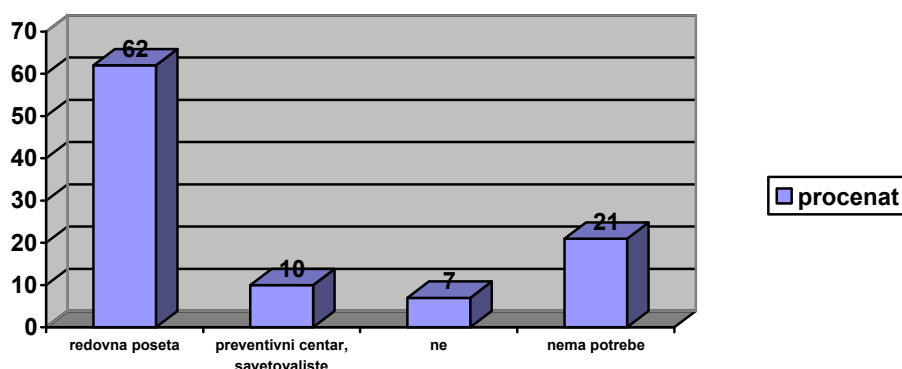
**Grafikon – Dužina zakazivanja**



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

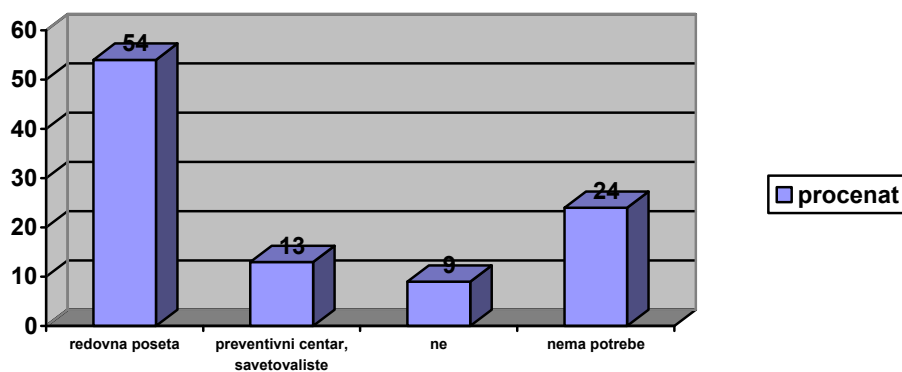
Savete o pravinoj ishrani 62% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, za 21% nije bilo potrebe, 10% u poseti preventivnom centru/savetovalištu i 7% ne dobija savete .

**Grafikon – Saveti o pravilnoj ishrani**



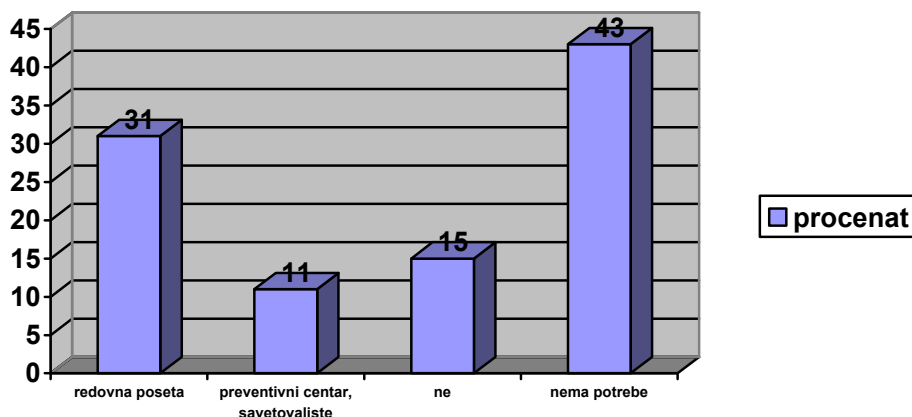
Savete o važnosti fizičke aktivnosti 54% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, za 24% nije bilo potrebe, 13% u poseti preventivnom centru/savetovalištu i 9% ne dobija savete.

**Grafikon – Važnost fizičke aktivnosti**



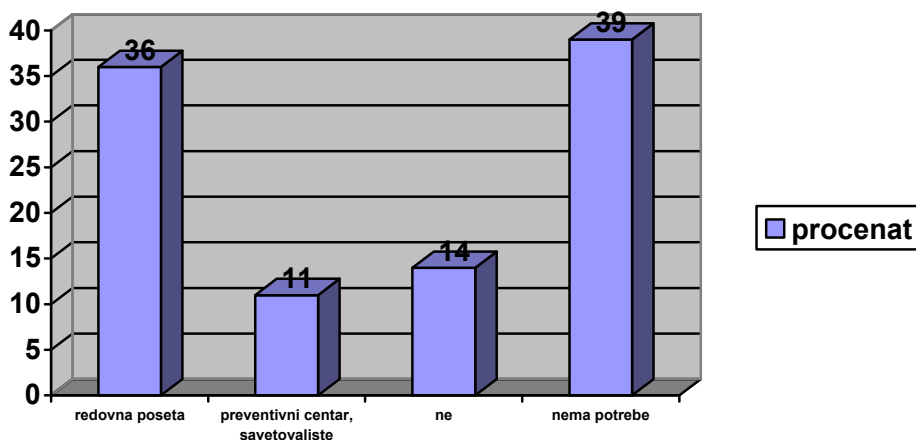
Savete o zloupotrebi alkohola 11% dobija u poseti preventivnom centru/savetovalištu, 15% ne dobija savete, 31% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru i za 43% nije bilo potrebe.

**Grafikon – Zloupotreba alkohola**



Savete o smanjenju ili prestanku pušenja 11% dobija u poseti preventivnom centru/savetovalištu, 14% ne dobija savete, 36% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru i za 39% nije bilo potrebe.

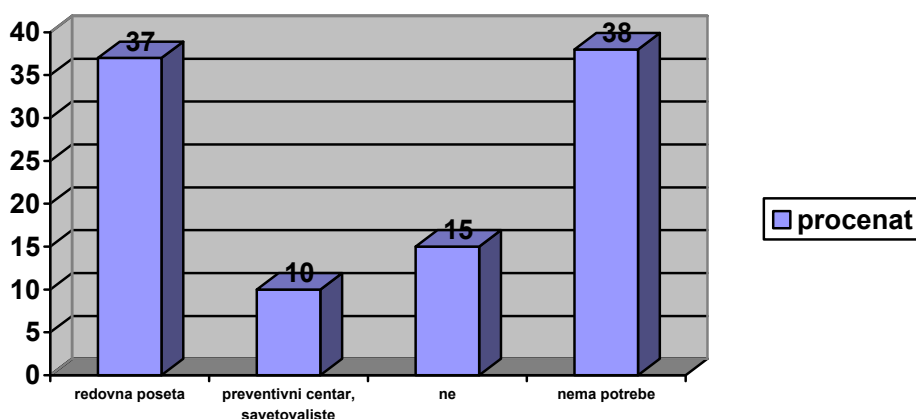
**Grafikon – Smanjenje ili prestanak pušenja**





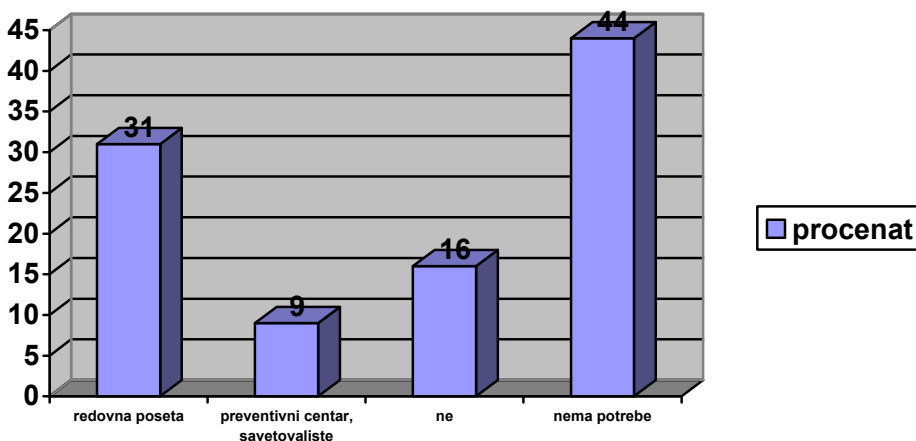
Savete o izbegavanju/odbrani od stresa 10% dobija u poseti preventivnom centru/savetovalištu, 15% ne dobija savete, 37% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru i za 38% nije bilo potrebe.

**Grafikon – Izbegavanje/odbrana od stresa**



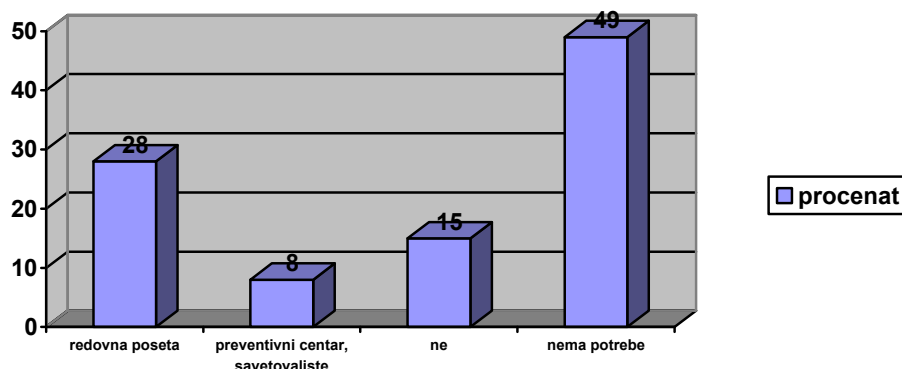
Dobijanje saveta o sigurnom seksu 9% dobija u poseti preventivnom centru/savetovalištu, 16% ne dobija savete, 31% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru i za 44% nije bilo potrebe.

**Grafikon – Siguran seks**



Dobijanje saveta o opasnosti od zloupotreba droga 8% dobija u poseti preventivnom centru/savetovalištu, 15% ne dobija savete, 28% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru i za 49% nije bilo potrebe.

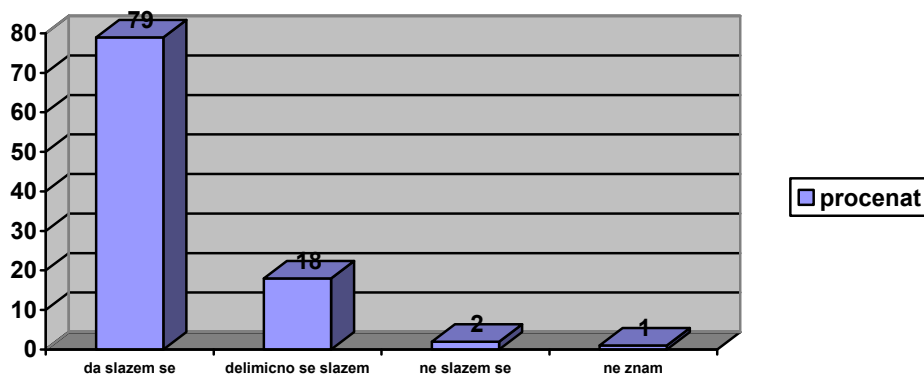
**Grafikon – Opasnost od zloupotreba droga**



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

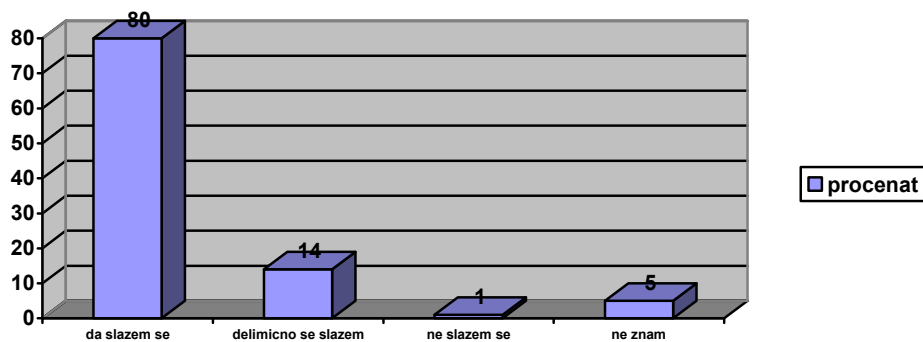
Da su medicinske sestre na šalteru ljubazne slaže se 79% ispitanika, 18% se delimično slaže, ne slaže se 2% i 1% ne zna.

**Grafikon – Ljubaznost medicinske sestre na šalteru**



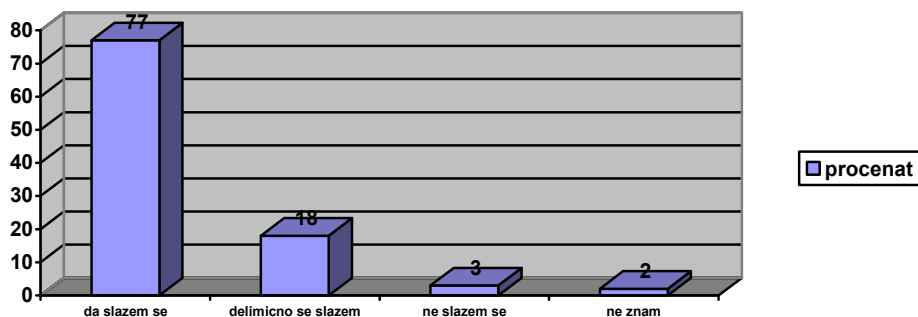
Da su medicinske sestre u sobi za intervencije ljubazne slaže se 80% ispitanika, 14% se delimično slaže, 5% ne zna i ne slaže se 1%.

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



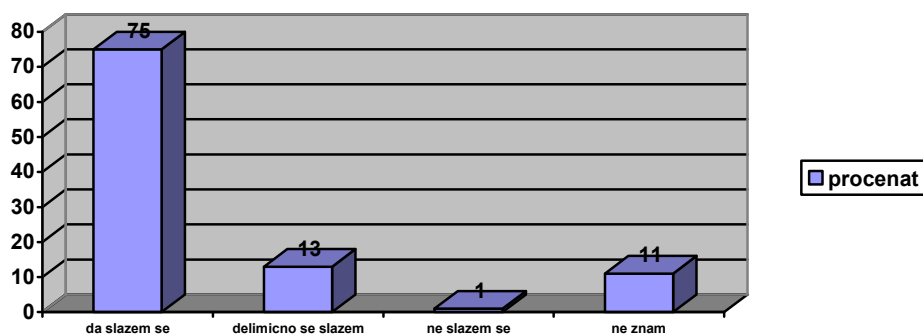
Da im medicinske sestre uvek pruže sve informacije slaže se 77% ispitanika, 18% se delimično slaže, ne slaže se 3% i 2% ne zna.

**Grafikon – Pružanje informacija od medicinske sestre**



Da medicinske sestre i lekari dobro saraduju slaže se 75% ispitanika, 13% se delimično slaže, 11% ne zna i ne slaže se 1%.

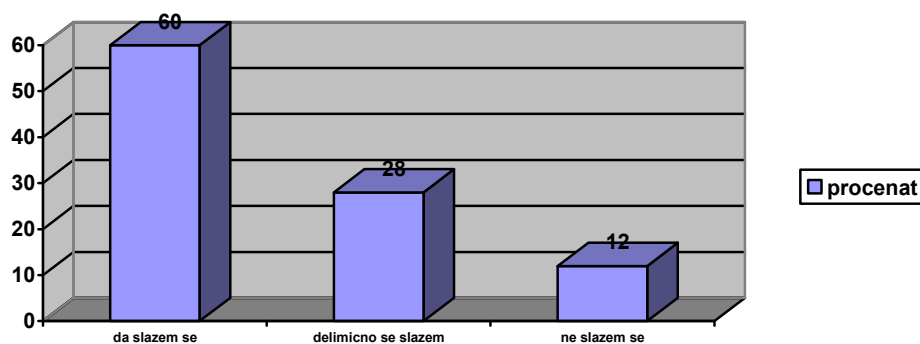
**Grafikon – Saradnja medicinske sestre i lekara**



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

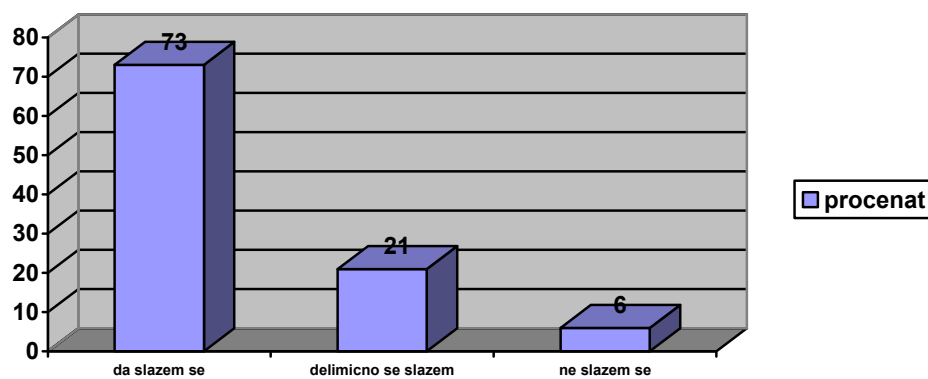
Da lekar anketiranih poznaje njihovu ličnu situaciju (npr. na poslu, u kući) slaže se 60% ispitanika, 28% se delimično slaže i 12% se ne slaže.

**Grafikon – Poznavanje lične situacije pacijenta**



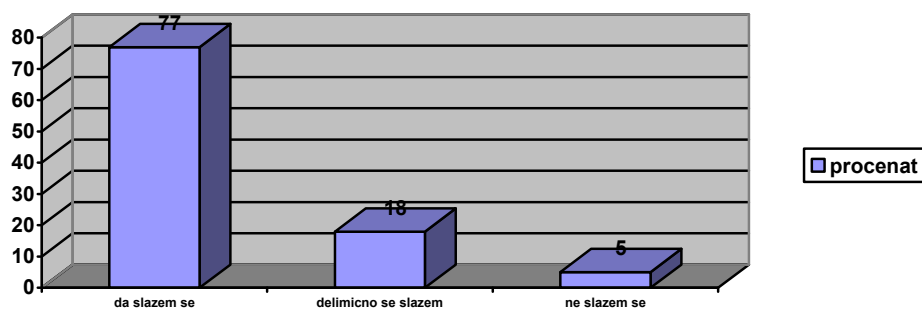
Da lekar anketiranih poznaje njihove probleme i bolesti koje su ranije imali slaže se 73% ispitanika, 21% se delimično slaže i 6% se ne slaže.

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



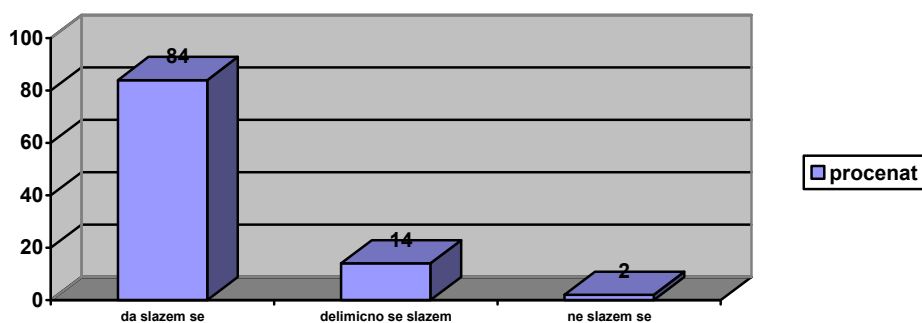
Da lekar anketiranih odvajaja dovoljno vremena da razgovora sa njima slaže se 77% ispitanika, 18% se delimično slaže i 5% se ne slaže.

**Grafikon – Vreme za razgovor**



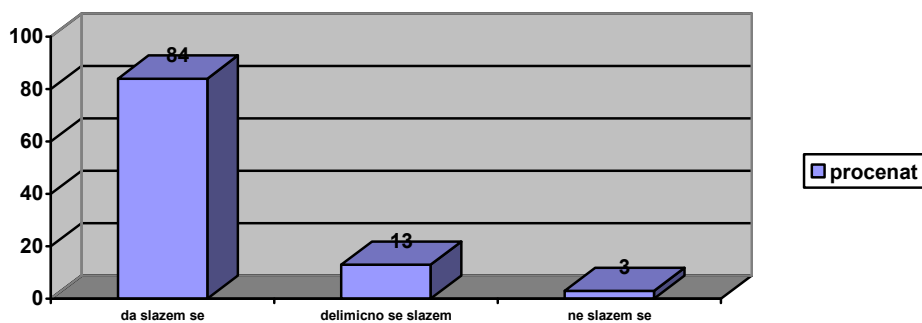
Da lekar anketiranih pažljivo sluša slaže se 84% ispitanika, 14% se delimično slaže i 2% se ne slaže.

**Grafikon – Slušanje pacijenta**



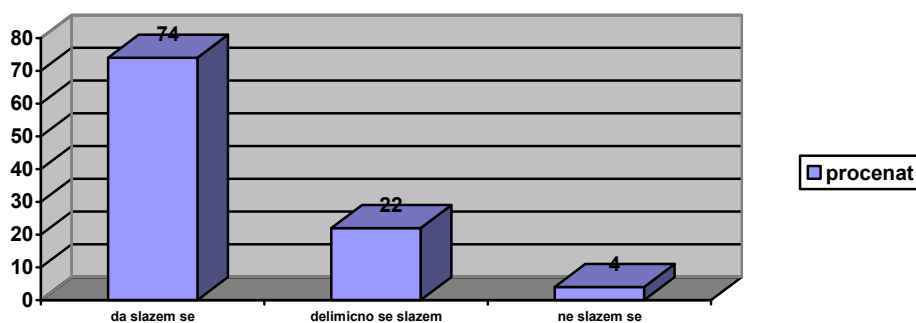
Da lekar anketiranih daje jasna objašnjenja o bolestima i lekovima koje im prepisuje slaže se 84% ispitanika, 13% se delimično slaže i 3% se ne slaže.

**Grafikon – Objašnjenja lekara**



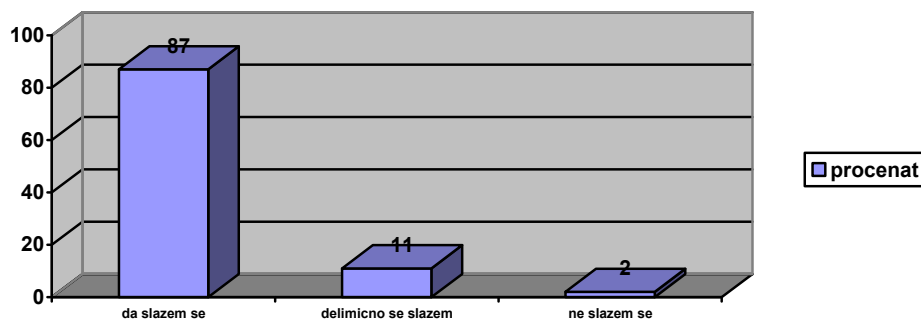
Da se posle posete lekaru oseća sposobnije da se izbori sa svojim zdravstvenim problemima slaže se 74% ispitanika, 22% se delimično slaže i 4% se ne slaže.

**Grafikon – Sposobnost borbe sa zdravstvenim problemima**



Kada imaju novi zdravstveni problem prvo idu kod svog lekara - slaže se 87% ispitanika, 11% se delimično slaže i 2% se ne slaže.

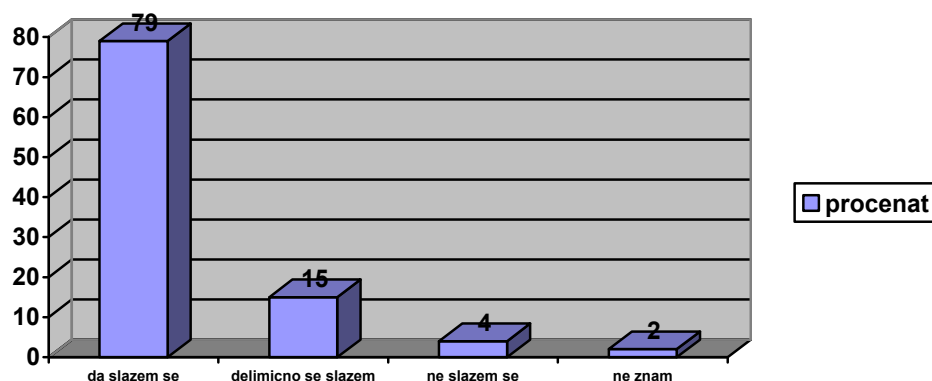
**Grafikon – Novi zdravstveni problem**



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

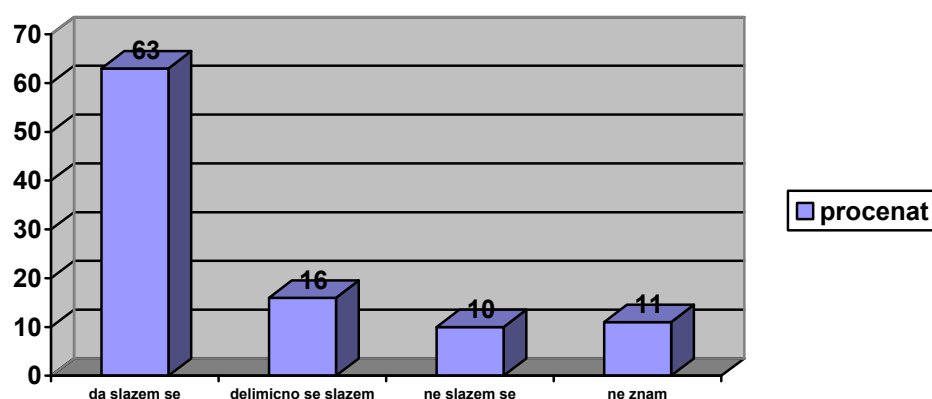
Da su zadovoljni radnim vremenom slaže se 79% ispitanika, 15% se delimično slaže, 4% se ne slaže i 2% ne zna.

**Grafikon – Zadovoljstvo radnim vremenom**



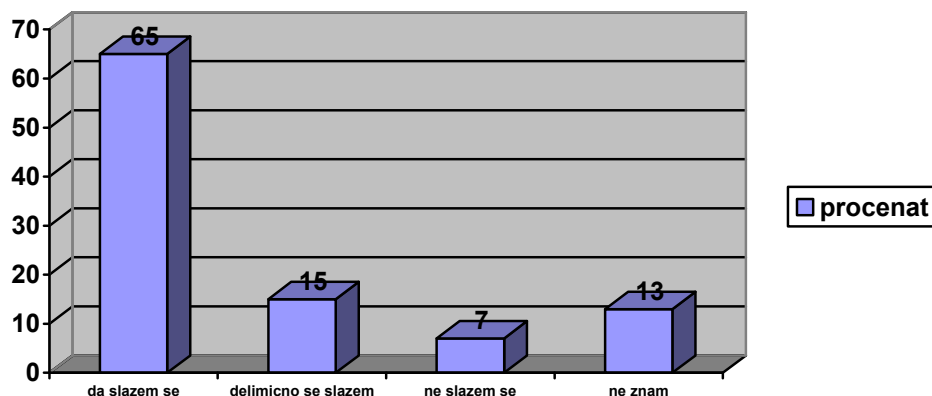
Da mogu da dođu na pregled i vikendom ako se razbole slaže se 63% ispitanika, 16% se delimično slaže, 11% ne zna i 10% se ne slaže.

**Grafikon – Pregled vikendom**



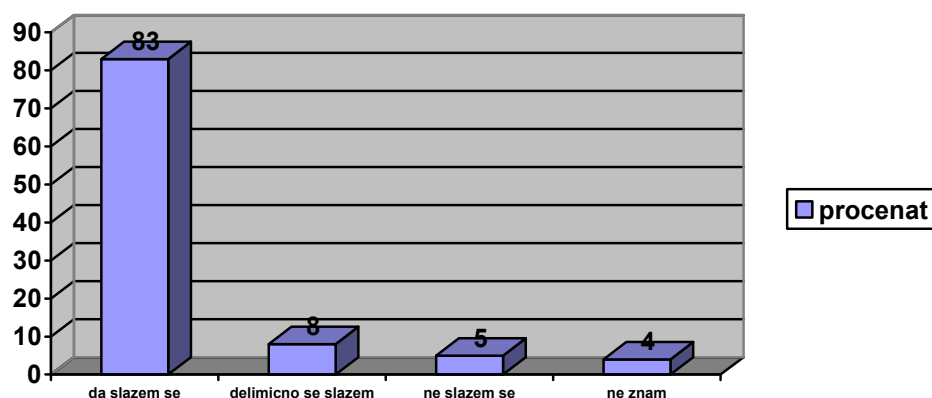
Da je služba dostupna invalidima i osobama u kolicima slaže se 65% ispitanika, 15% se delimično slaže, 13% ne zna i 7% se ne slaže.

**Grafikon – Dostupnost invalidima**



Sa procedurom da pre odlaska kod specijaliste korisnici prvo moraju da idu kod svog lekara slaže se 83% ispitanika, 8% se delimično slaže, 5% se ne slaže i 4% ne zna.

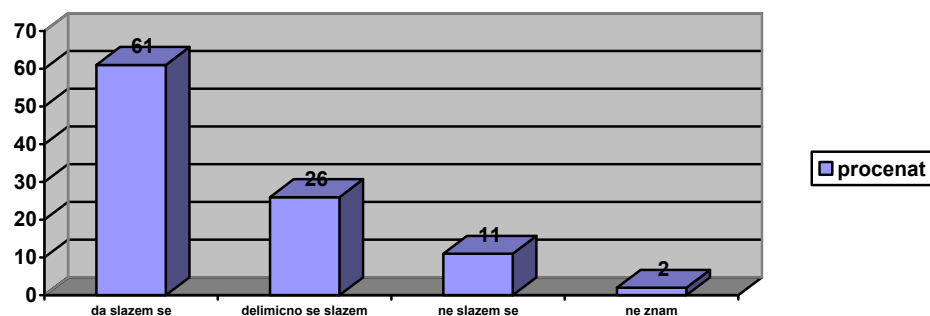
**Grafikon – Dostupnost specijaliste**





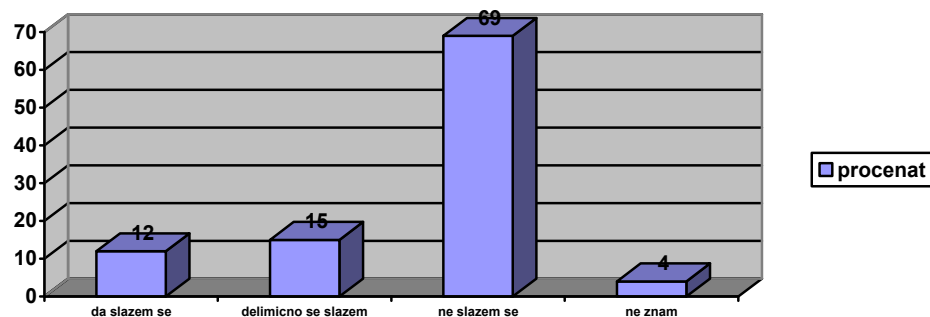
Da u čekaonicama ima dovoljno mesta za sedenje slaže se 61% ispitanika, 26% se delimično slaže, 11% se ne slaže i 2% ne zna.

**Grafikon – Sedenje u čekaonici**



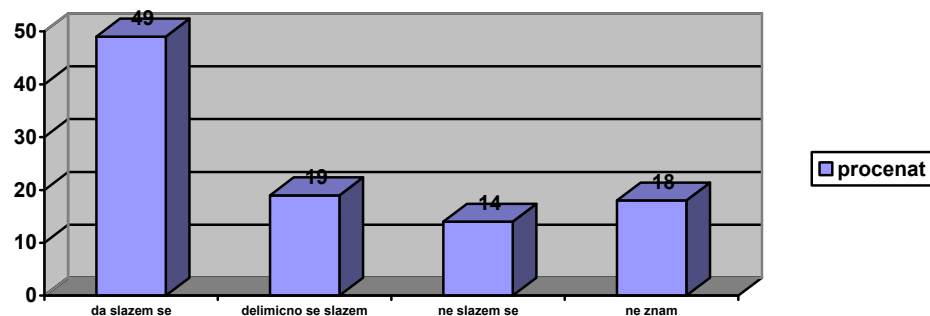
Sa izjavom da moraju dugo da čekaju u čekaonici da posete lekara 69% se ne slaže, 15% se delimično slaže, slaže se 12% ispitanika i 4% ne zna.

**Grafikon – Čekanje u čekaonici**



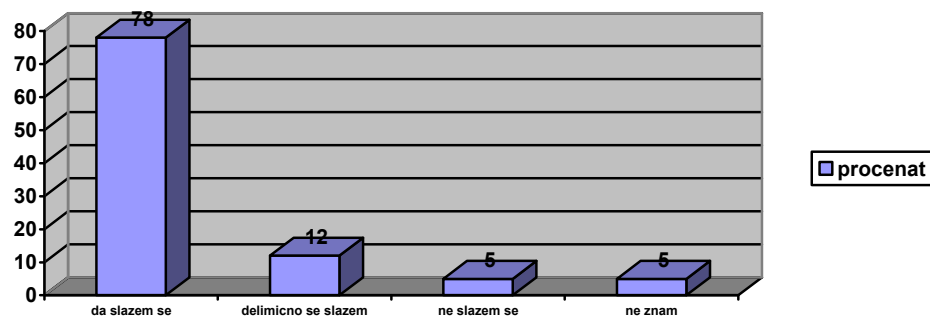
Da u toku radnog vremena mogu lako da razgovaraju sa lekarom telefonom i dobiju savet slaže se 49% ispitanika, 19% se delimično slaže, 18% ne zna i 14% se ne slaže.

**Grafikon – Savet preko telefona**



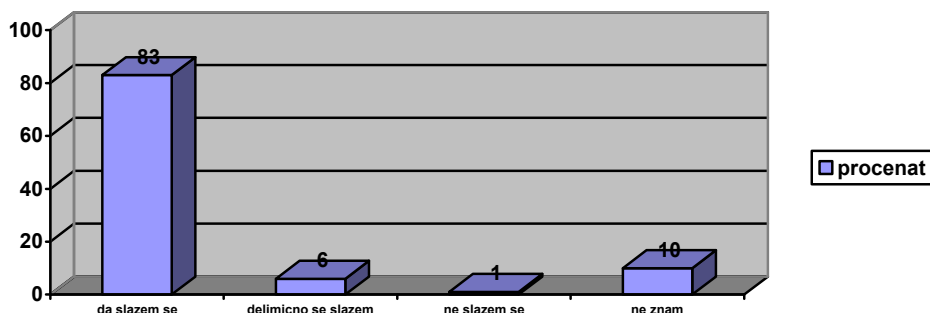
Sa izjavom da kada dođu i hitno im treba pregled lekara to mogu da obave istog dana slaže se 78% ispitanika, 12% se delimično slaže, 5% ne zna i 5% se ne slaže.

Grafikon – **Hitan pregled**



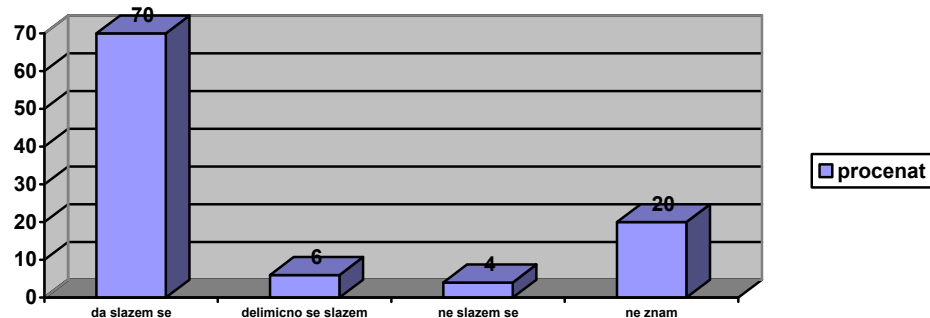
Na pitanje da li postoji kutija/knjiga za žalbe i primedbe slaže se 83% ispitanika, 10% ne zna, 6% se delimično slaže i 1% se ne slaže.

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



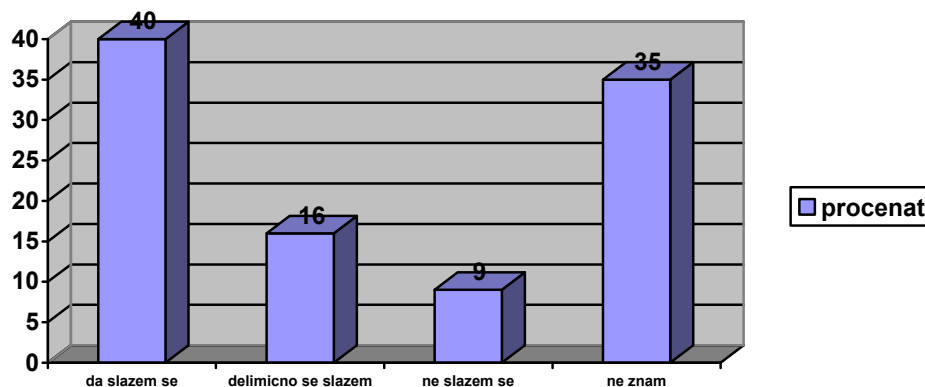
Sa izjavom da ustanova ima svoju internet stranicu slaže se 70% ispitanika, 20% ne zna, 6% se delimično slaže i 4% se ne slaže.

Grafikon – **Internet stranica**



Sa izjavom da ustanova ima dovoljno medicinske opreme slaže se 40% ispitanika, 35% ne zna, 16% se delimično slaže i 9% se ne slaže.

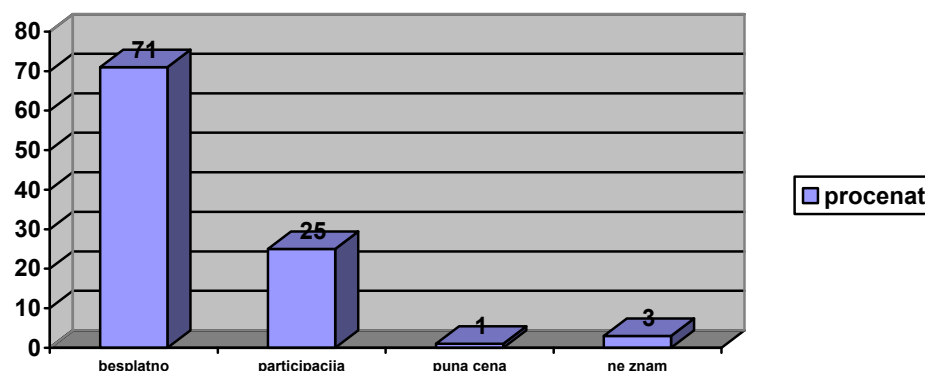
### Grafikon – Medicinska oprema



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:

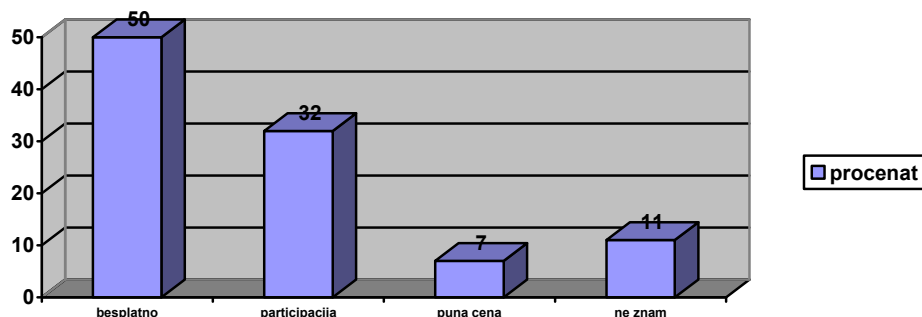
Za pregled izabranog lekara 71% smatra da je besplatan, 25% da se plaća participacija, 3% ne zna i 1% puna cena.

### Grafikon – Pregled izabranog lekara



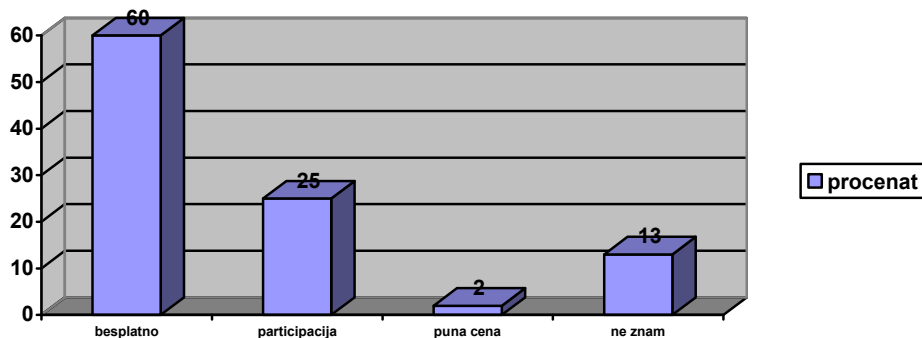
Za lekove ili injekcije koje propiše lekar 50% smatra da su besplatni, 32% da se plaća participacija, 11% ne zna i 7% puna cena.

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



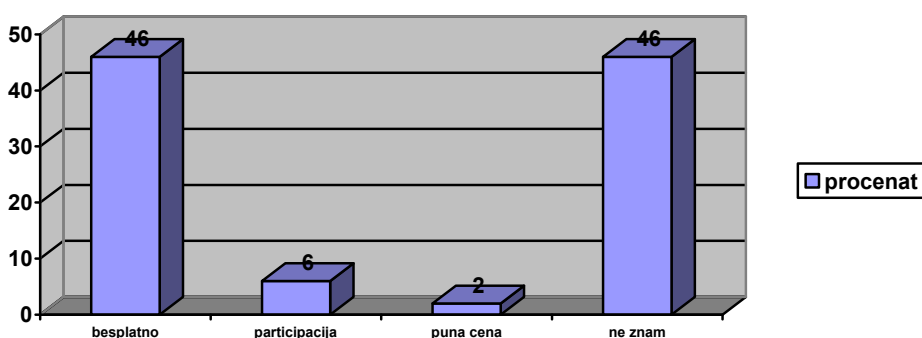
Za pregled specijaliste kod koga ih uputi lekar 60% smatra da je besplatan, 25% da se plaća participacija, 13% ne zna i 2% puna cena.

**Grafikon – Pregled specijaliste**



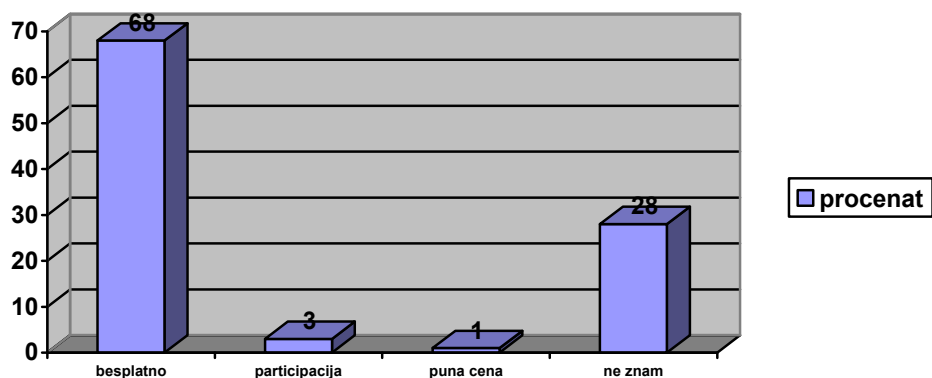
Za kućnu posetu njihovog lekara 2% smatra da plaća punu cenu, 6% da se plaća participacija, 46% smatra da su besplatne i 46% ne zna.

**Grafikon – Kućna poseta lekara**



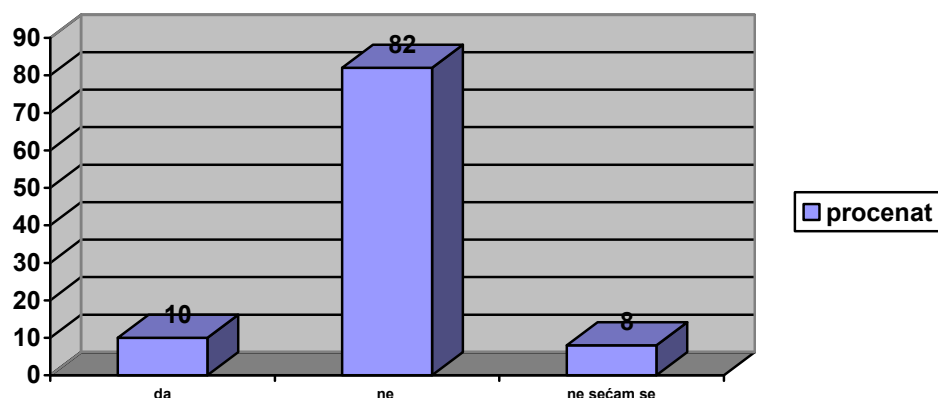
Za pregled bebe ili malog deteta u savetovalištu 68% smatra da su besplatni, 28% ne zna, 3% da se plaća participacija i 1% smatra da plaća punu cenu.

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



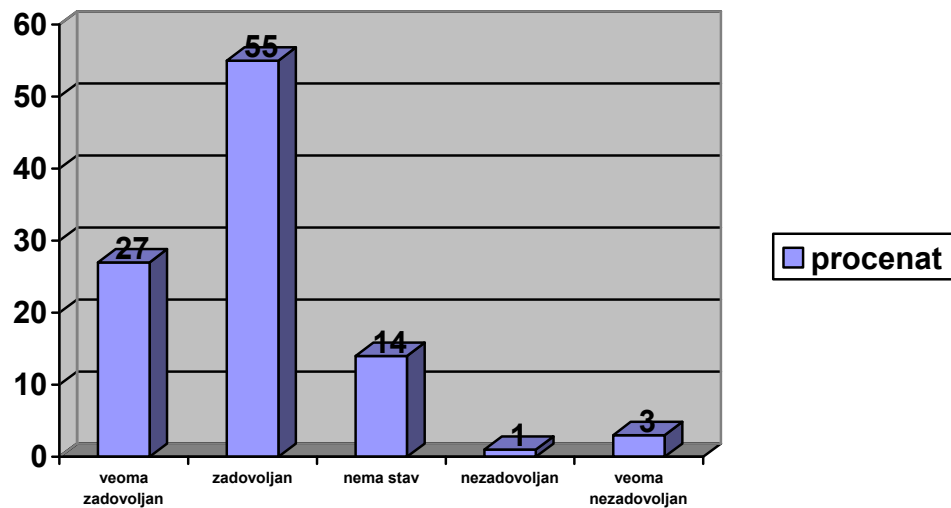
Na pitanje da li se u proteklih godinu dana desilo da nisu otišli na pregled kod svog lekara ili su ga odložili jer nisu mogli da plate pregled ili lekove 8% se neseća, 10% je odgovorilo da a 82% sa ne.

**Grafikon – Odložen pregled**



Uzevši sve u obzir korisnici su iskazali koliko su zadovoljni zdravstvenom zaštitom u ovoj službi. Veoma je nezadovoljno 3%, nezadovoljno 1%, ni zadovoljno ni nezadovoljno 14%, veoma zadovoljno 27% i zadovoljno 55%.

**Grafikon- Zadovoljstvo zdravstvenom zaštitom**

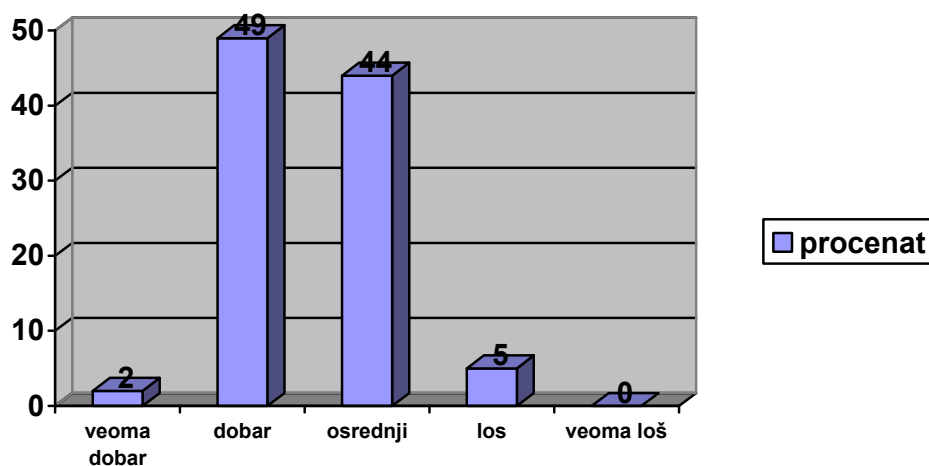


## ZADOVOLJSTVO KORISNIKA STOMATOLOŠKOM ZDRAVSTVENOM ZAŠTITOM

Anketirano je 41 korisnika prosečne starosti 39 godina. Najveći broj njih ima završenu srednju školu 64% korisnika, 22% korisnika ima višu i visoku školsku spremu, osnovnu školu ima 12% i 2% nema završenu osnovnu školu.

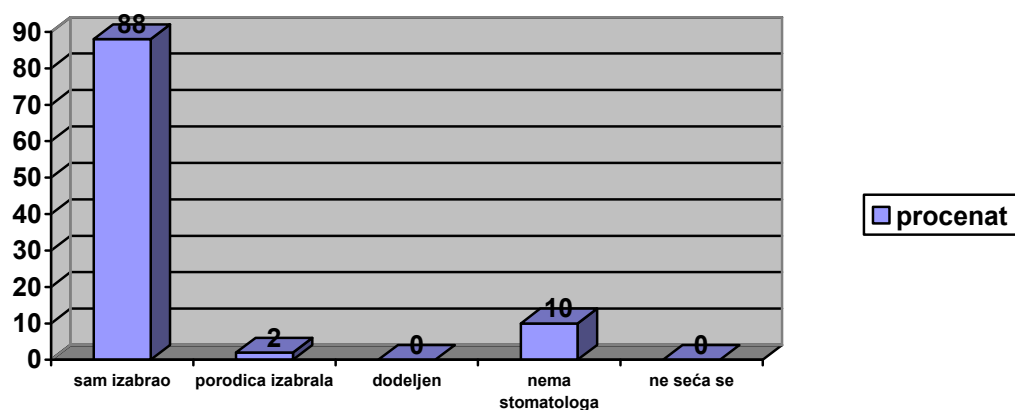
Anketirano je 63% žene i 37% muškaraca. Svoj materijalni položaj korisnici stomatološke službe ocenili su kao dobar 49%, osrednji 44%, loš 5% i veoma dobar 2% korisnika.

Grafikon- Materijalni status korisnika



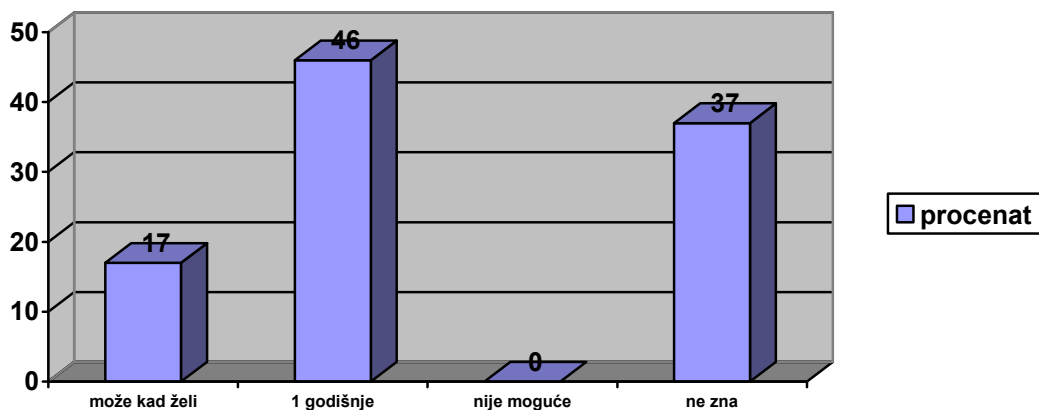
Na pitanje kako su izabrali stomatologa svom detetu 88% anketiranih je samo izabrali dečjeg stomatologa, 10% nema stomatologa, za 2% je neko u njihovoj porodici izabrao stomatologa za dete.

**Grafikon- Način biranja stomatologa**



Na pitanje da li su upoznati na koji način mogu da promene izabranog stomatologa svog deteta dobijeni su sledeći odgovori - 17% smatra da može da ga promeni kad hoće, 37% ne zna i 46% smatra da može da ga menja samo jednom godišnje.

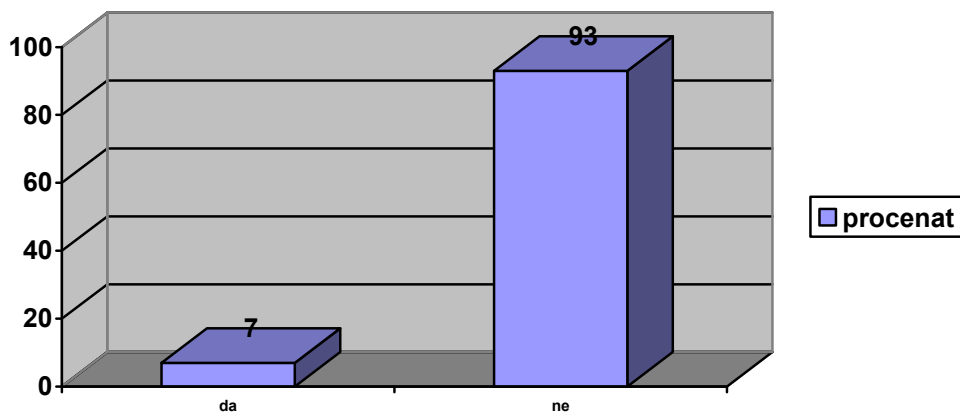
**Grafikon- Način promene stomatologa**





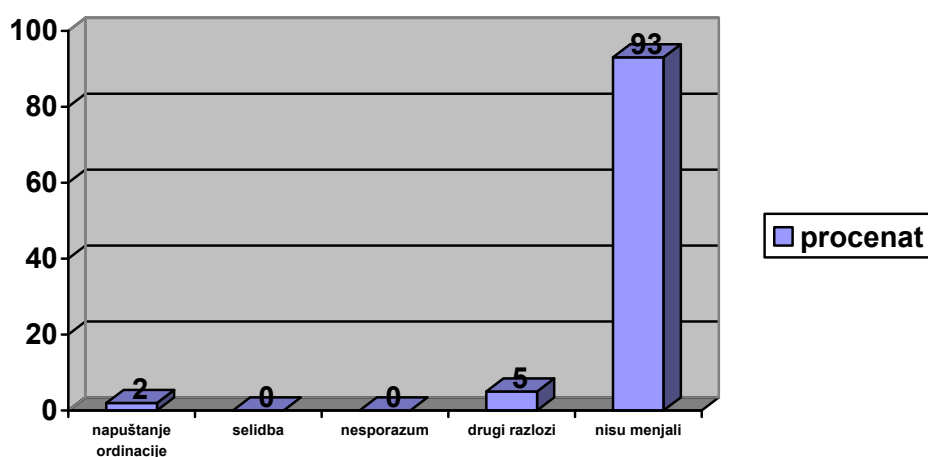
Na pitanje da li su do sada menjali izabranog stomatologa 7% korisnika je odgovorilo da a 93% korisnika sa ne.

**Grafikon – Promena stomatologa**



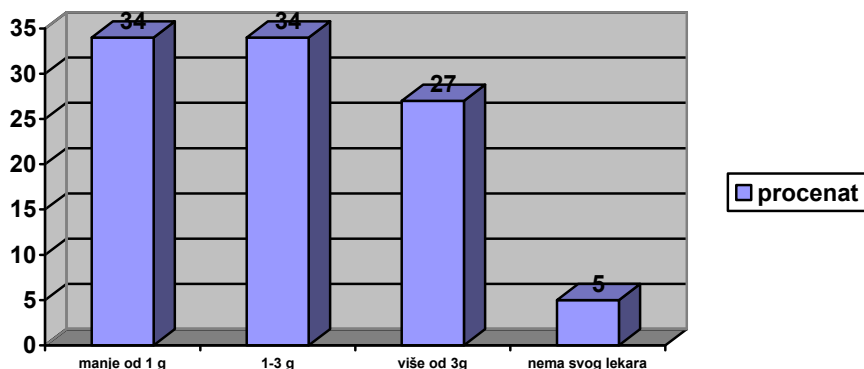
Na pitanje koji je bio razlog promene dobijeni su sledeći odgovori 93% nije menjalo svog stomatologa, 5% zbog drugih razloga i 2% iz razloga što je stomatolog napustio ordinaciju/kartoteku.

**Grafikon- Razlog promene stomatologa**



Na pitanje koliko dugo dete ima istog stomatologa, najveći broj korisnika odgovorio je sa manje od godinu dana 34% i 34% 1-3 godine, 27% korisnika više od 3 godine a 5% nema svog stomatologa.

**Grafikon- Dužina lečenja kod svog stomatologa**

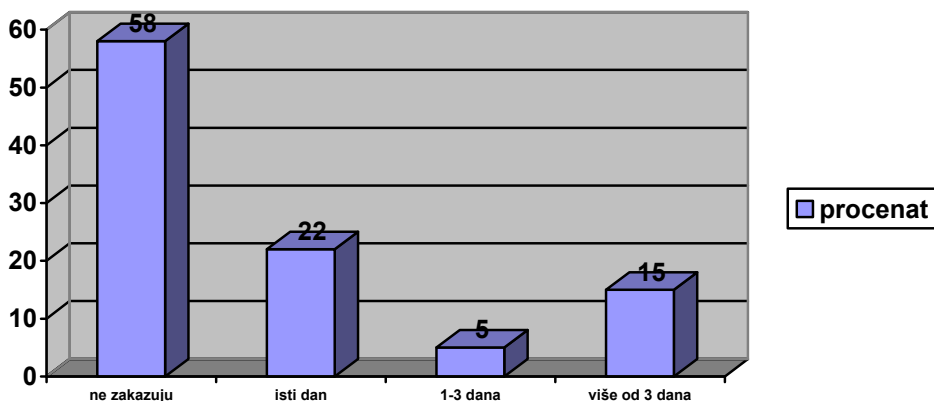


U poslednjih 12 meseci 5,0% je posetilo svog stomatologa a 0,19% je posetilo drugog stomatologa u ovoj službi.

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

Kada zakazuju pregled kod stomatologa nikad ne zakazuje 58% korisnika, 22% obično bude zakazan za isti dan, 15% obično čeka više od 3 dana i 5% obično čeka 1-3 dana.

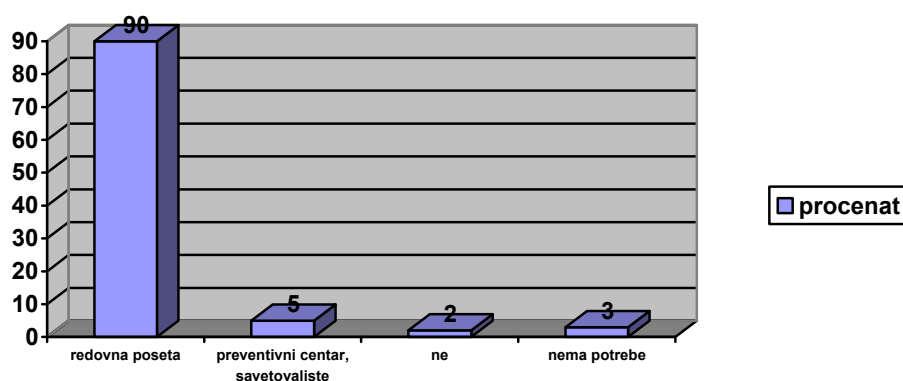
**Grafikon – Dužina zakazivanja**



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

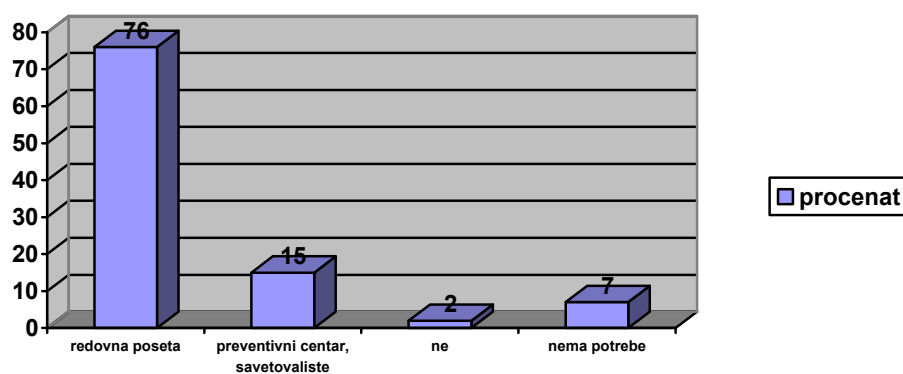
Savete o značaju redovnih pregleda 90% korisnika dobija za vreme redovne posete stomatologu, 5% u poseti preventivnom centru/savetovalištu, za 3% nije bilo potrebe i 2% ne dobija savete.

**Grafikon – Značaj redovnih pregleda**



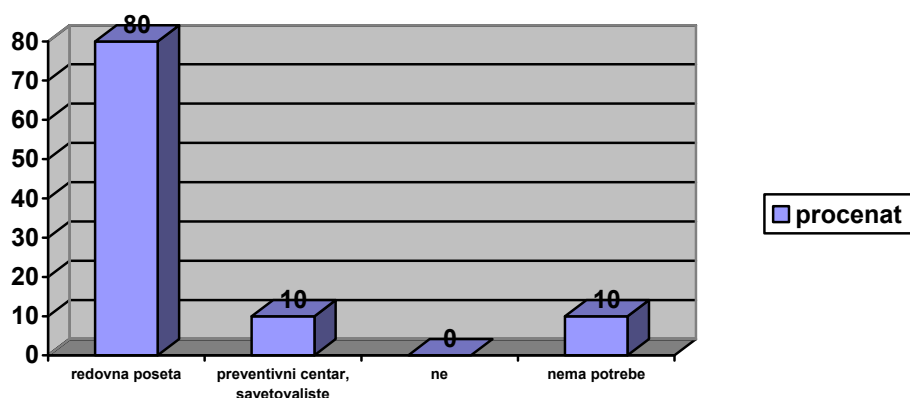
Savete o upotrebi fluora (paste, tablete...) 76% korisnika dobija za vreme redovne posete stomatologu, 15% u poseti preventivnom centru/savetovalištu, za 7% nije bilo potrebe i 2% ne dobija savete.

**Grafikon – Upotreba fluora**



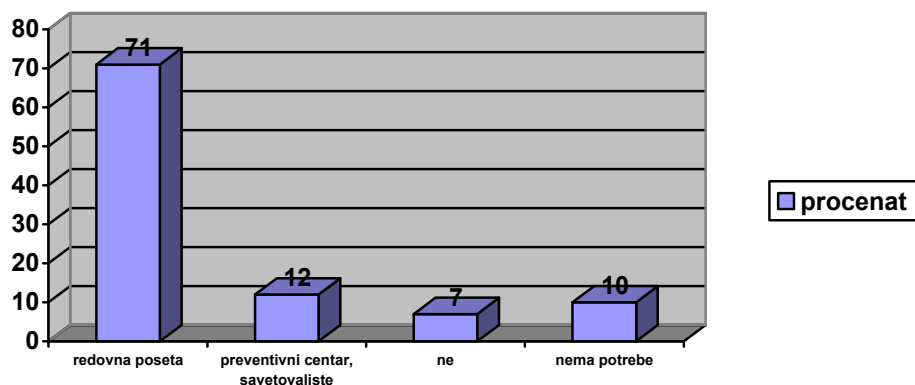
Savete o pravilnom pranju zuba 80% korisnika dobija za vreme redovne posete stomatologu, 10% u poseti preventivnom centru/savetovalištu i za 10% nije bilo potrebe.

**Grafikon – Pravilno pranje zuba**



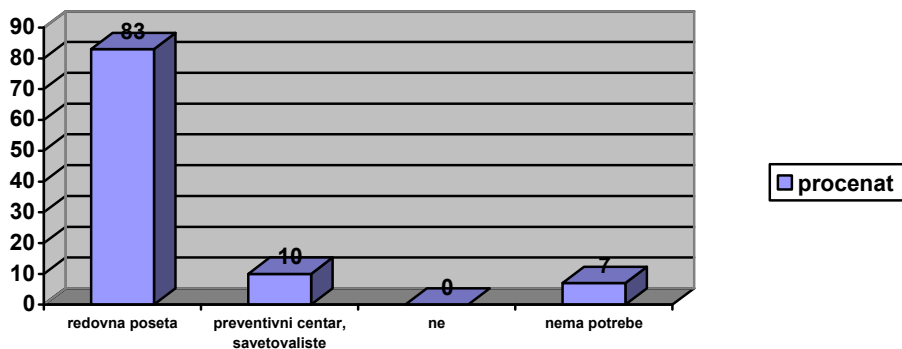
Savete o ortodontskim nepravilnostima 71% korisnika dobija za vreme redovne posete stomatologu, 12% u poseti preventivnom centru/savetovalištu, za 10% nije bilo potrebe i 7% ne dobija savete.

**Grafikon – Ortodontske nepravilnosti**



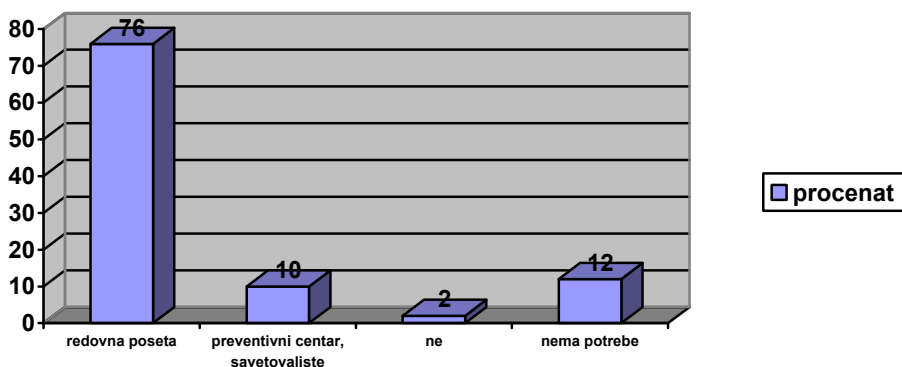
Savete o nastanku karijesa 83% korisnika dobija za vreme redovne posete stomatologu, 10% u poseti preventivnom centru/savetovalištu i za 7% nije bilo potrebe.

**Grafikon – Nastanak karijesa**



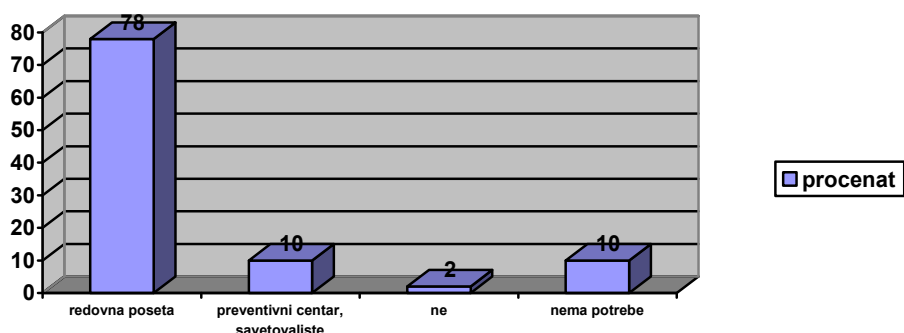
Savete o priboru za oralnu higijenu 76% korisnika dobija za vreme redovne posete stomatologu, 10% u poseti preventivnom centru/savetovalištu, za 12% nije bilo potrebe i 2% ne dobija savete.

**Grafikon – Pribor za oralnu higijenu**



Savete o pravilnoj ishrani 78% korisnika dobija za vreme redovne posete stomatologu, 10% u poseti preventivnom centru/savetovalištu, za 10% nije bilo potrebe i 2% ne dobija savete.

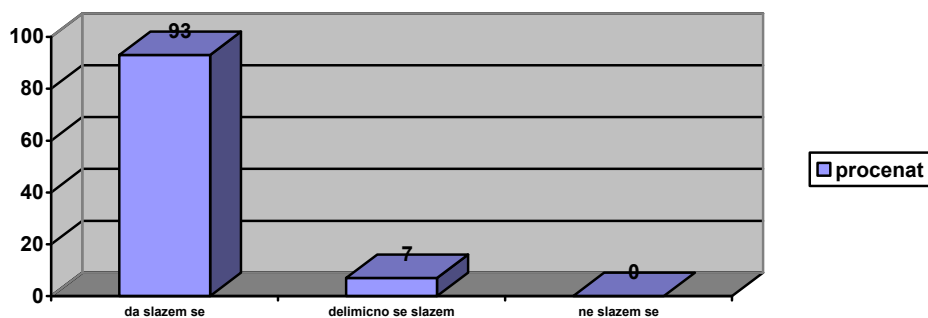
**Grafikon – Pravilna ishrana**



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

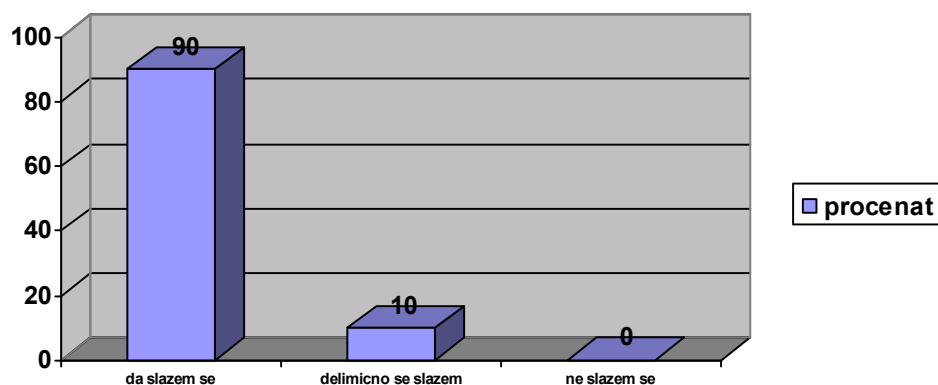
Sa izjavom da je stomatolog upoznat sa problemima i bolestima koje ima njihovo dete slaže se 93% ispitanika a 7% se delimično slaže.

**Grafikon – Poznavanje problema i bolesti deteta**



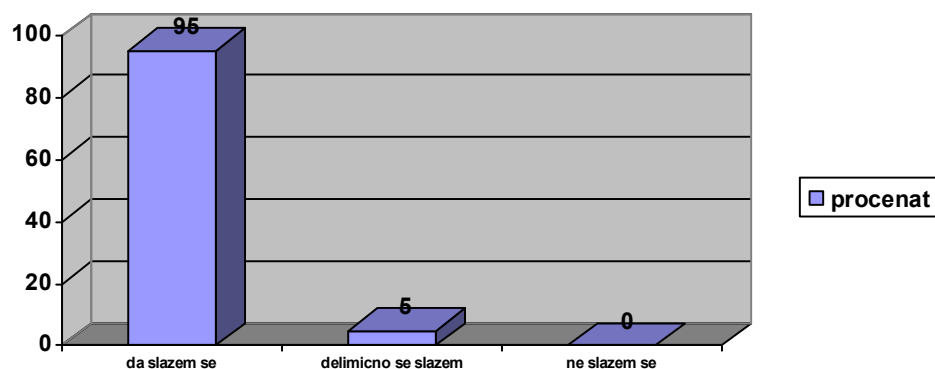
Sa izjavom da stomatolog odvaja dovoljno vremena da razgovora sa njima i detetom slaže se 90% ispitanika a 10% se delimično slaže.

**Grafikon – Odvajanje vremena za pacijente**



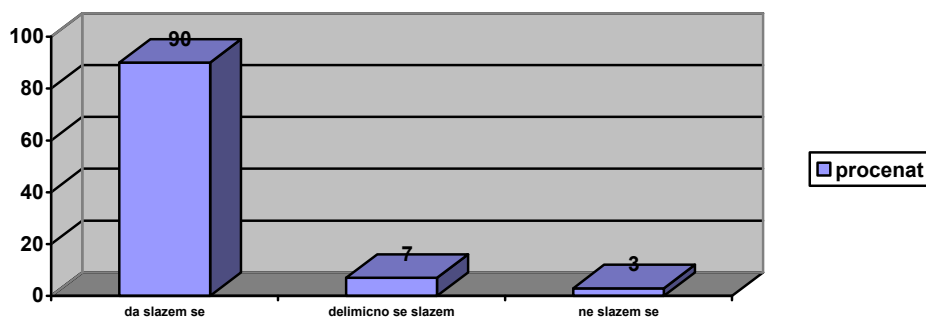
Sa izjavom da im stomatolog daje jasna objašnjenja o intervencijama koje planira kod deteta slaže se 95% ispitanika a 5% se delimično slaže.

**Grafikon – Objašnjenja intervencija koje planira**



Sa izjavom da kada dete ima problem sa zdravljem usta i zuba prvo idu kod njegovog stomatologa slaže se 90% ispitanika, 7% se delimično slaže i 3% se ne slaže.

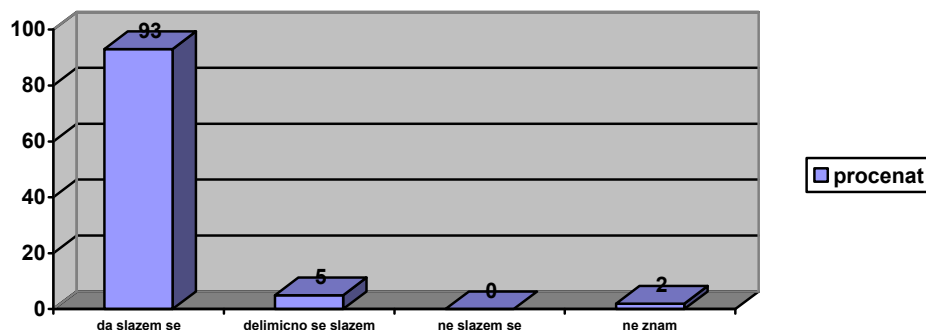
### Grafikon – Odlazak kod izabranog stomatologa



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 93% ispitanika, 5% se delimično slaže i 2% ne zna.

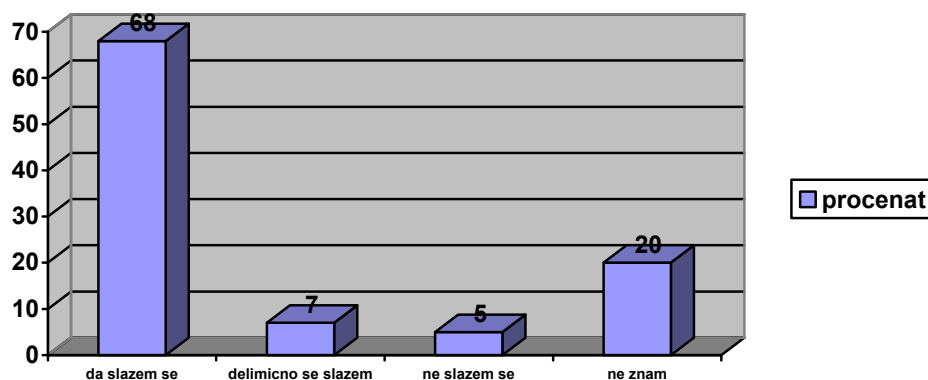
### Grafikon – Zadovoljstvo radnim vremenom





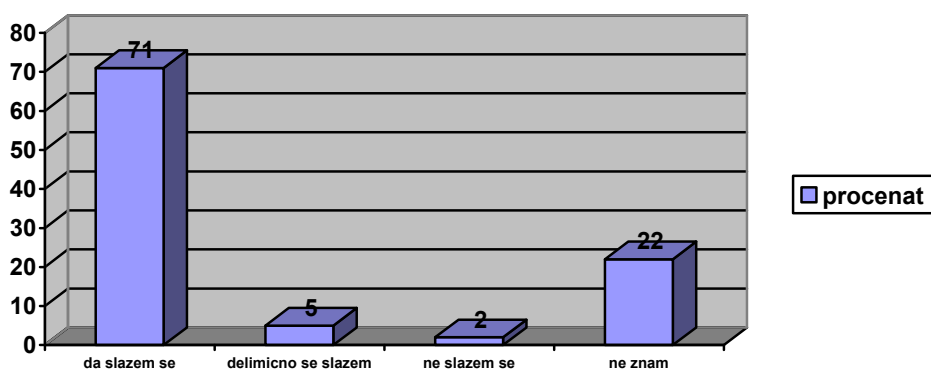
Sa izjavom da mogu da dovedu dete na stomatološki pregled i vikendom slaže se 68% ispitanika, 20% ne zna, 7% se delimično slaže i 5% se ne slaže.

**Grafikon – Rad vikendom**



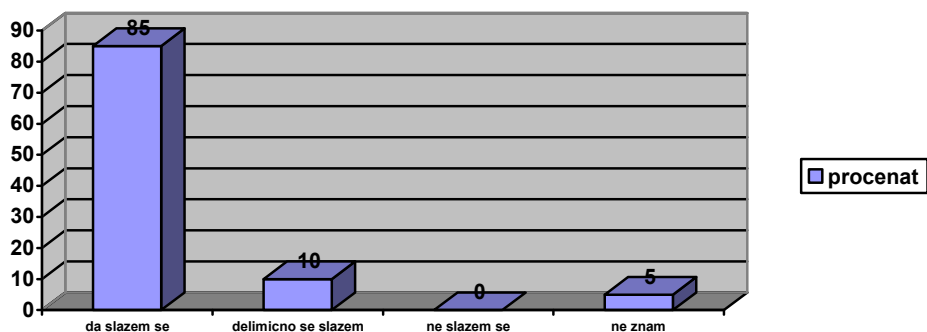
Sa izjavom da je dostupna deci sa posebnim potrebama slaže se 71% ispitanika, 22% ne zna, 5% se delimično slaže i 2% se ne slaže.

**Grafikon – Dostupnost deci sa posebnim potrebama**



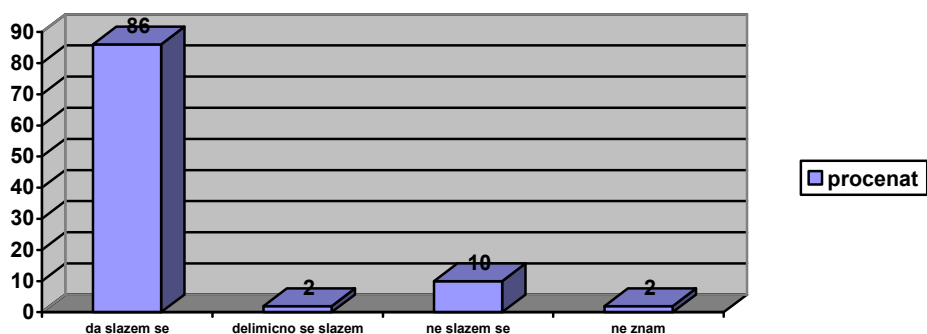
Sa izjavom da je osoblje na šalteru ljubazno slaže se 85% ispitanika, 10% se delimično slaže i 5% ne zna.

**Grafikon – Ljubaznost osoblja našalteru**



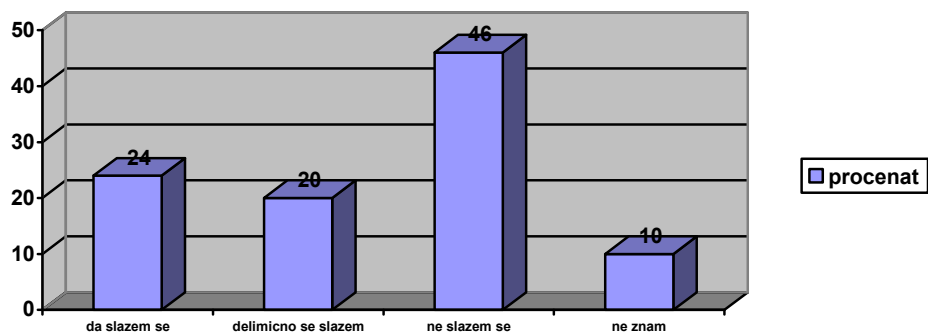
Sa izjavom da u čekaonicama ima dovoljno mesta za sedenje slaže se 86% ispitanika, 10% se ne slaže, 2% se delimično slaže i 2% ne zna.

**Grafikon – Mesto za sedenje**



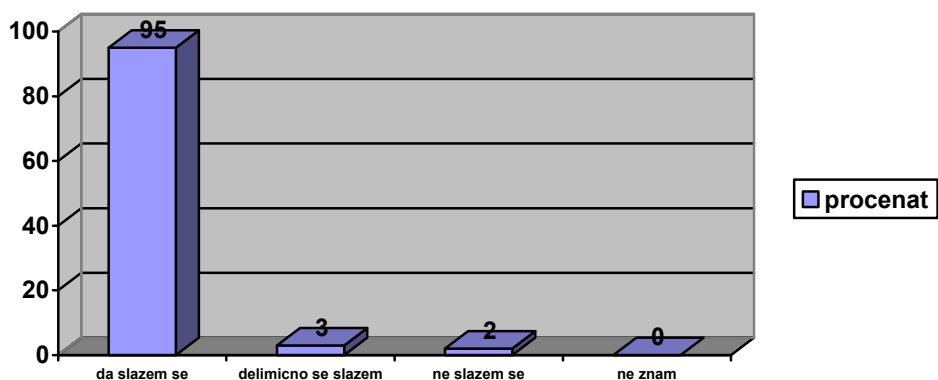
Sa izjavom da dugo čekaju pre posete u čekaonici ne slaže se 46% ispitanika, 24% se slaže, 20% se delimično slaže i 10% ne zna.

**Grafikon – Čekanje pre posete u čekaonici**



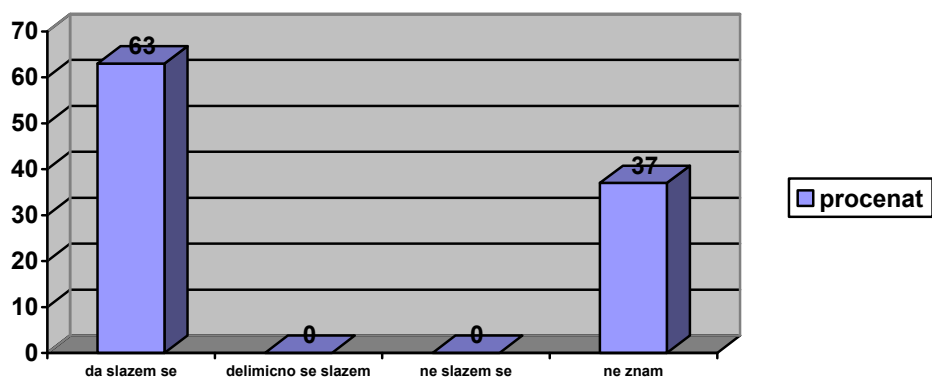
Sa izjavom da kada je detetu hitno potrebna stomatološka usluga, to mogu da obave istog dana slaže se 95% ispitanika, 3% se delimično slaže i 2% ne zna.

**Grafikon – Hitan pregled tokom dana**



Sa izjavom da postoji kutija/knjiga za žalbe i primedbe slaže se 63% ispitanika i 37% ne zna.

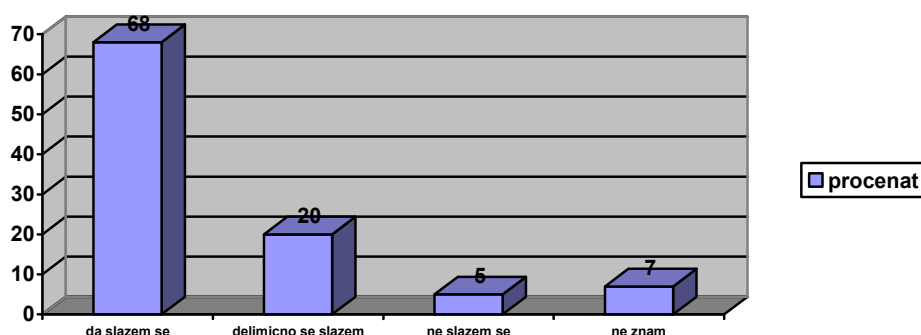
**Grafikon – Postoanje kutije/knjige za žalbe i primedbe**



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

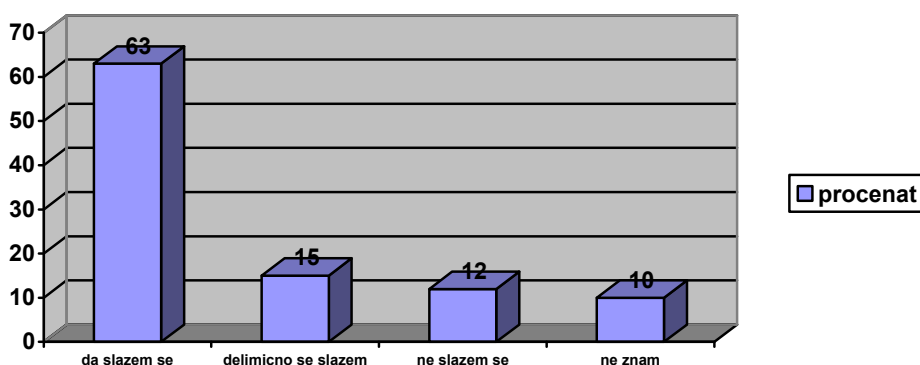
Sa izjavom da im je pedijatar objasnio važnost zdravlja usta i zuba njihovog deteta slaže se 68% ispitanika, 20% se delimično slaže, 7% ne zna i 5% se ne slaže.

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



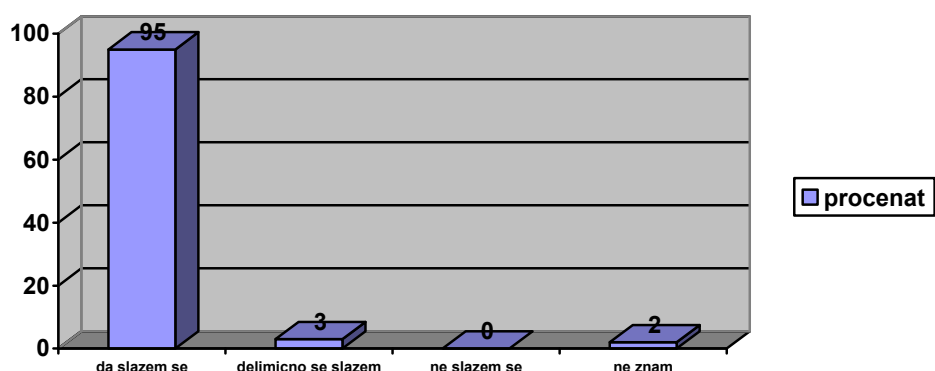
Sa izjavom da im pedijatar savetuje upotrebu fluor preparata (paste, tablete...) slaže se 63% ispitanika, 15% se delimično slaže, 12% se ne slaže i 10% ne zna.

**Grafikon – Pedijatar- upotrebu fluor preparata**



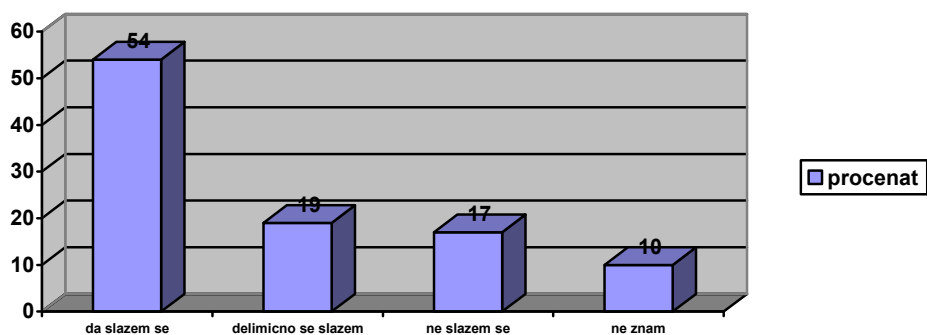
Sa izjavom da dečji stomatolog i stomatološka sestra dobro saraduju slaže se 95% ispitanika, 3% se delimično slaže i 2% ne zna.

**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 54% ispitanika, 19% se delimično slaže, 17% se ne slaže i 10% ne zna.

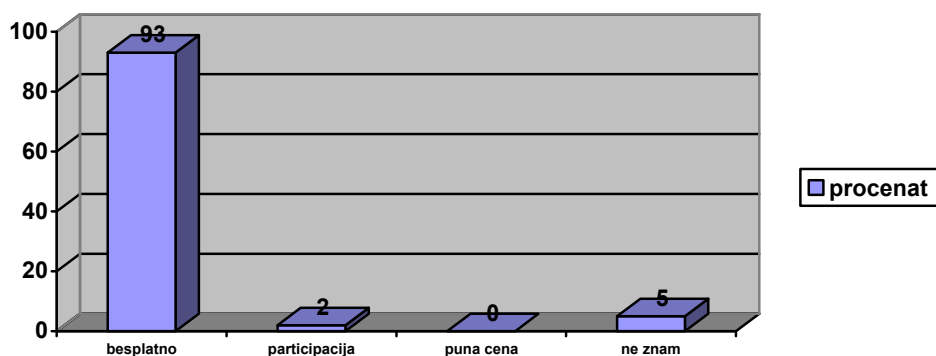
**Grafikon – Razgovor sa stomatološkom sestrom**



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:

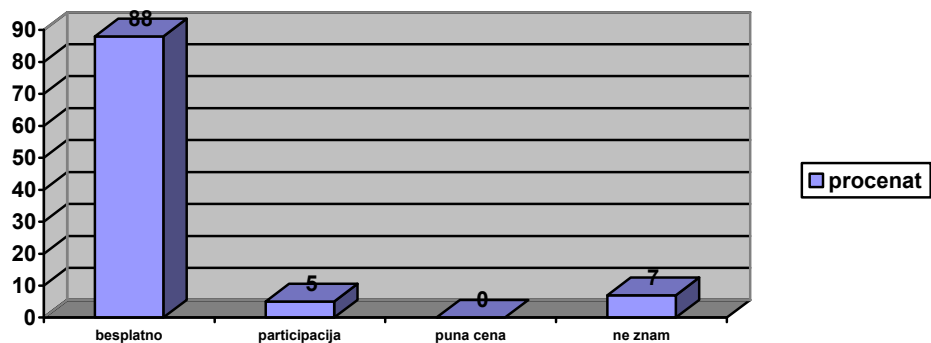
Za pregled izabranog stomatologa 93% anketiranih korisnika smatra da su besplatni, 5% ne zna i 2% da se plaća participacija.

**Grafikon – Pregled izabranog stomatologa**



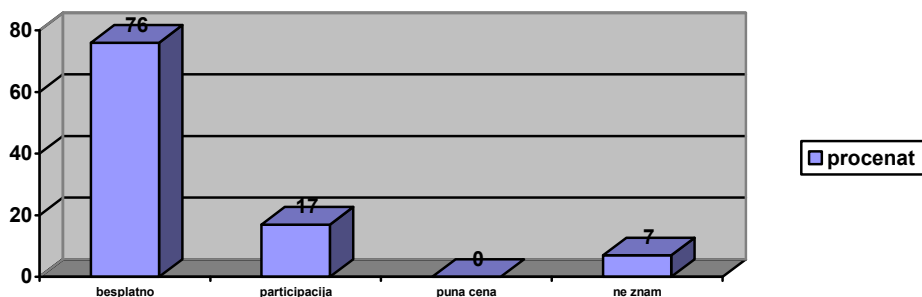
Za plombe 88% anketiranih korisnika smatra da su besplatni, 7% ne zna i 5% da se plaća participacija.

**Grafikon – Plombe**



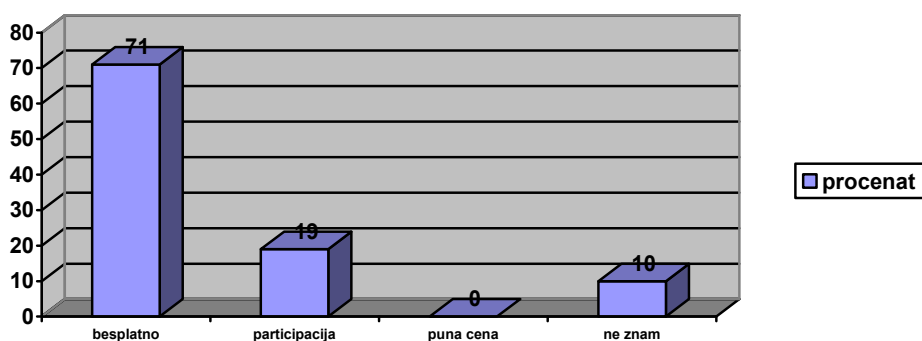
Za lečenje zuba 76% anketiranih korisnika smatra da su besplatni, 17% da se plaća participacija i 7% ne zna.

**Grafikon – Lečenje zuba**



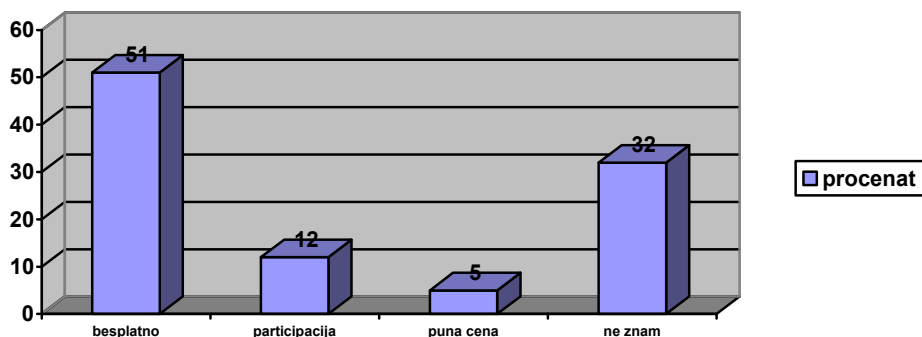
Za vađenje zuba 74% anketiranih korisnika smatra da su besplatni, 19% da se plaća participacija i 10% ne zna.

**Grafikon – Vađenje zuba**



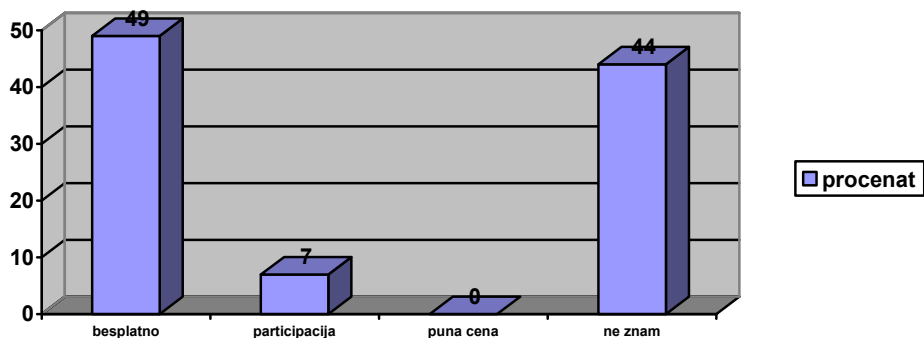
Za ortodontski aparat-protezu 51% anketiranih korisnika smatra da su besplatni, 32% ne zna, 12% da se plaća participacija i 5% smatra da plaća punu cenu.

**Grafikon – Ortodontski aparat-proteza**



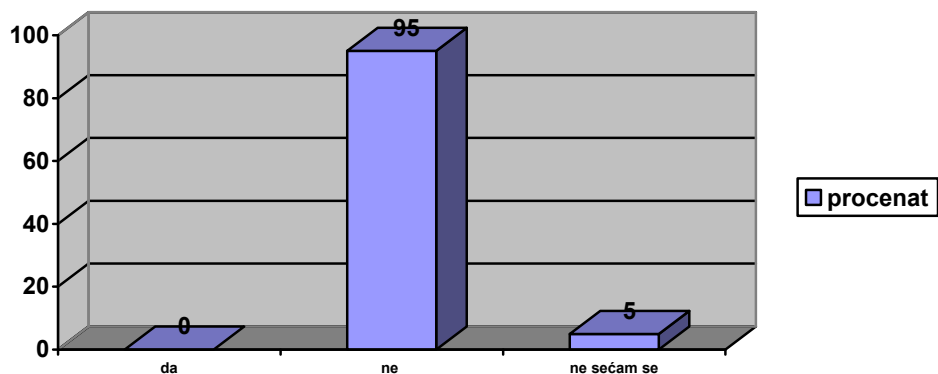
Za pregled specijaliste sa Stomatološkog fakulteta 49% anketiranih korisnika smatra da su besplatni, 44% ne zna i 7% da se plaća participacija.

**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 95% je odgovorilo sa ne i 5% se neseća.

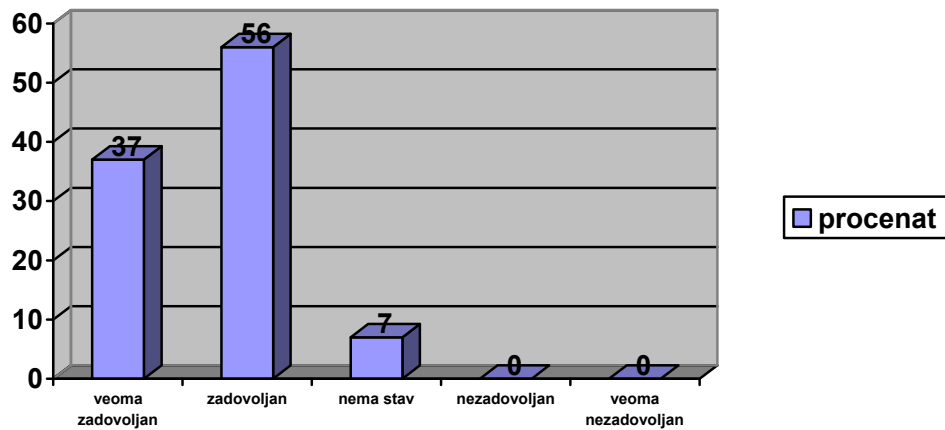
**Grafikon – Odložen pregled**





Uzevši sve u obzir korisnici su iskazali koliko su zadovoljni Službom stomatološke zaštite njihove dece. Zadovoljno je 56%, veoma zadovoljno 37% i 7% ni zadovoljno ni nezadovoljno.

**Grafikon- Zadovoljstvo zdravstvenom zaštitom**

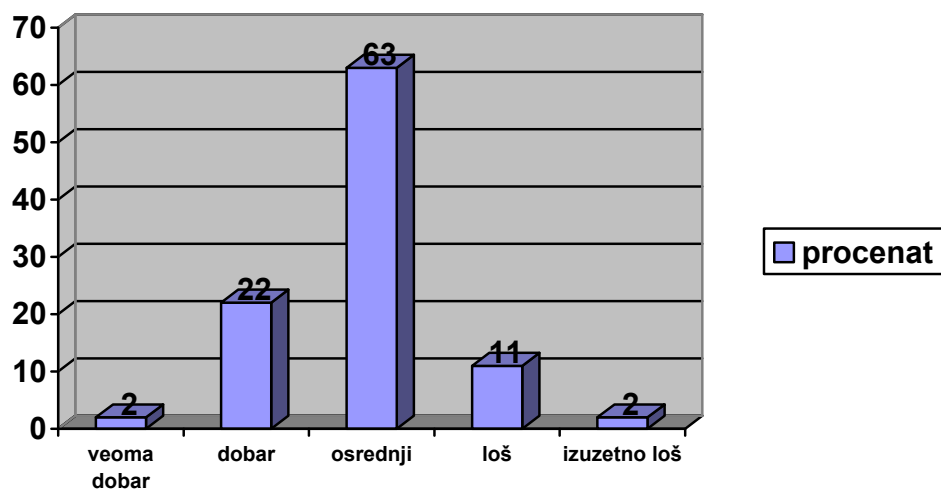


## ZADOVOLJSTVO KORISNIKA RADOM SPECIJALISTIČKE SLUŽBE

Anketirano je 55 korisnika specijalističke službe prosečne starosti 47 godina, od toga 58% žena i 42% muškaraca. Najveći broj anketiranih korisnika 62% ima srednju školu, 25% anketiranih korisnika ima završenu osnovnu školu i 13% višu i visoku.

Svoj materijalni položaj najveći broj anketiranih označava kao osrednji 63%, dobar 22%, 11% anketiranih svoj materijalni položaj ocenjuje kao loš, 2% kao veoma dobar i 2% kao veoma loš.

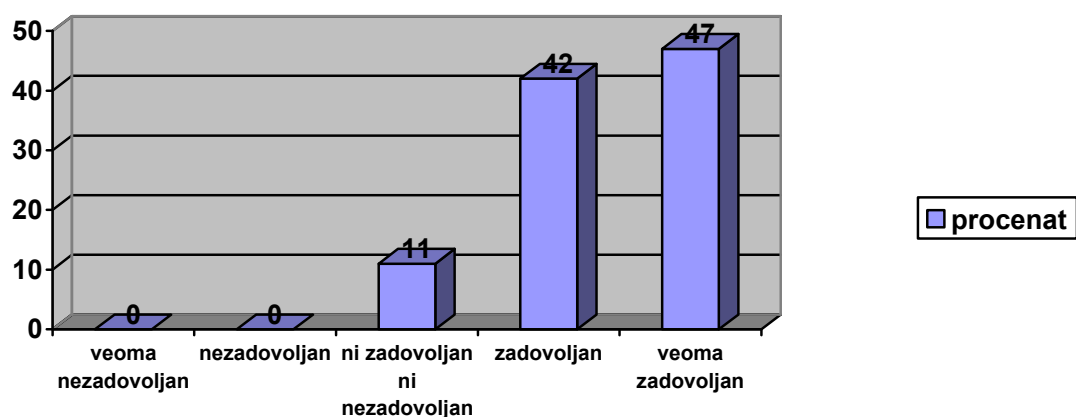
Grafikon- Materijalni status korisnika



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

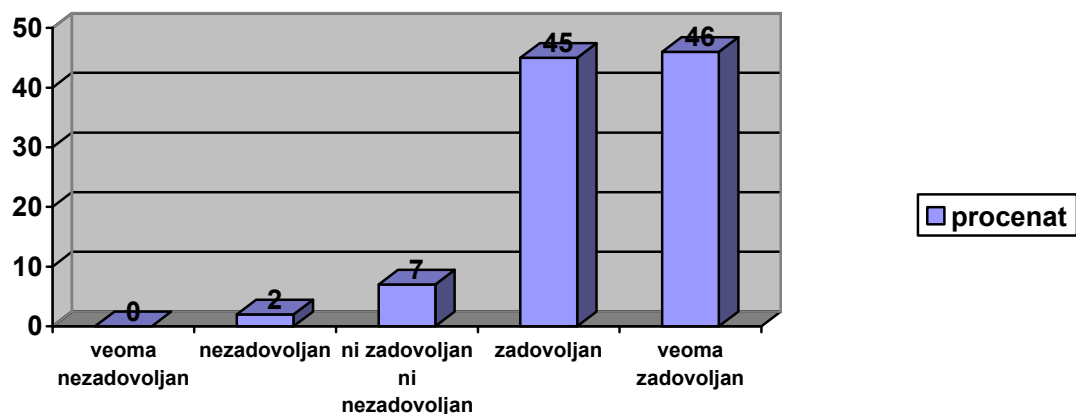
Mogućnošću telefonskog zakazivanja veoma je zadovoljno 47%, zadovoljno 42%, ni zadovoljno ni nezadovoljno je 11% anketiranih.

**Grafikon- Mogućnost telefonskog zakazivanja**



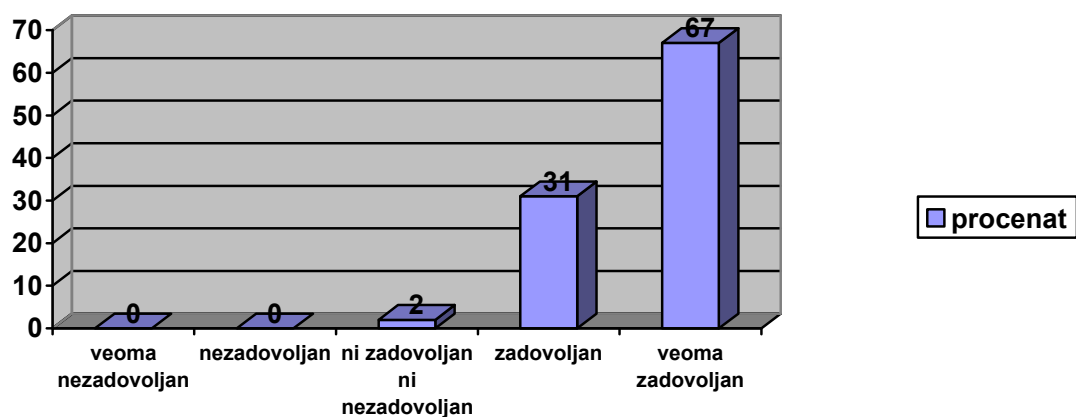
Vremenom čekanja od trenutka zakazivanja do termina pregleda veoma je zadovoljno 46%, zadovoljno 45%, ni zadovoljno ni nezadovoljno 7% i nezadovoljno 2% anketiranih.

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



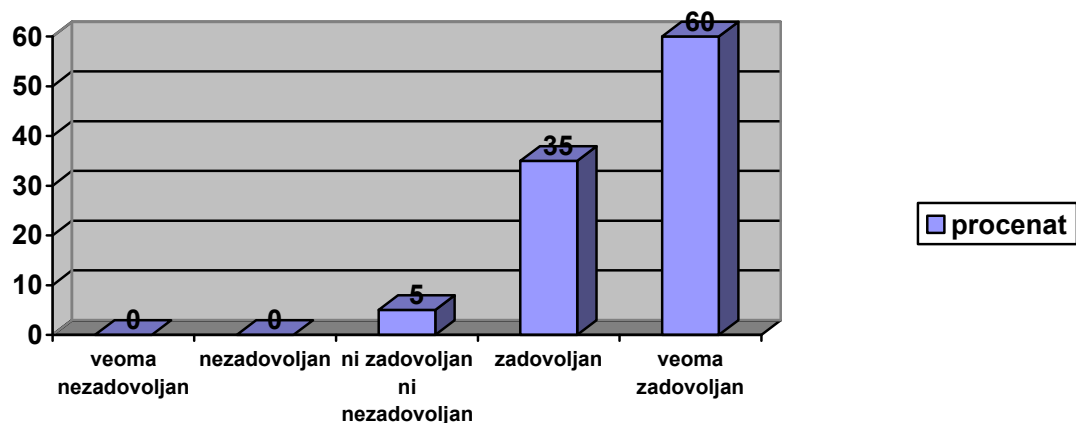
Ljubaznošću i profesionalnošću osobe koja vrši zakazivanje ni zadovoljno ni nezadovoljno je 2%, zadovoljno je 31% i veoma zadovoljno 67% anketiranih korisnika.

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



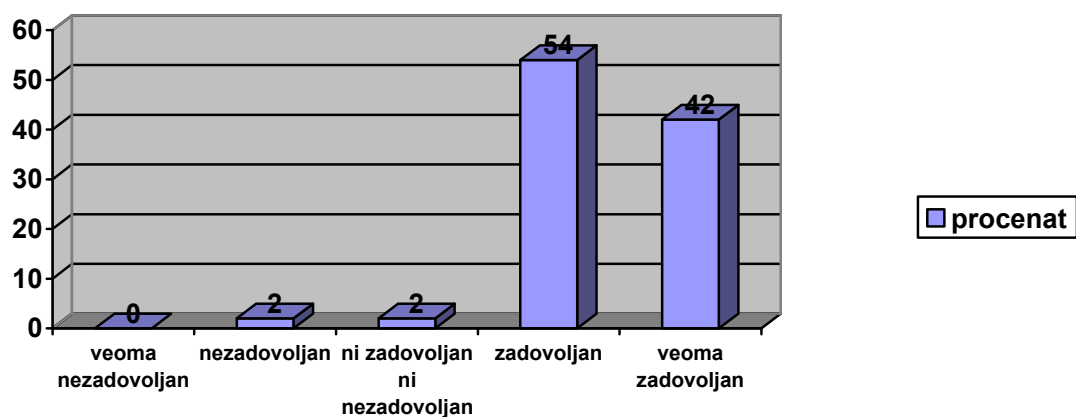
Dobijanjem instrukcija o datumu, vremenu i mestu pregleda ni zadovoljno ni nezadovoljno je 5%, zadovoljno je 35% i veoma zadovoljno 60% anketiranih.

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



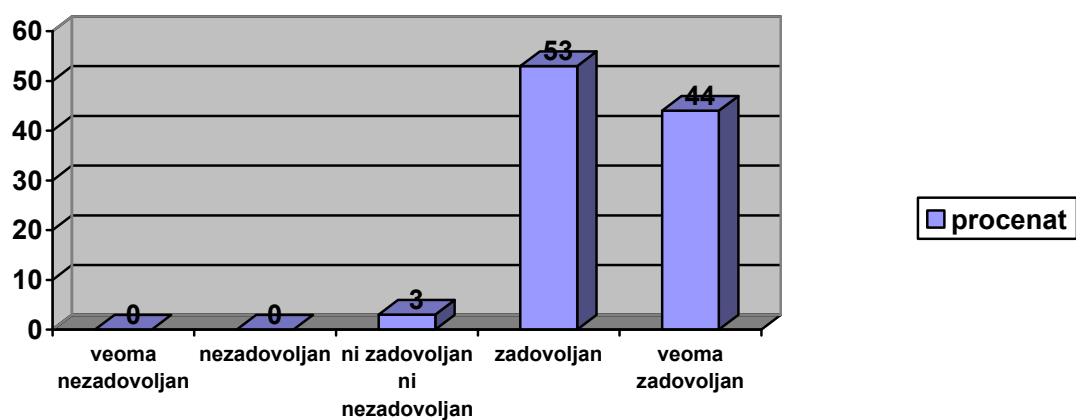
Vremenom čekanja u čekaonici nezadovoljno je 2%, ni zadovoljno ni nezadovoljno 2%, veoma zadovoljno 42% i zadovoljno 54% anketiranih.

**Grafikon- Vreme čekanja u čekaonici**



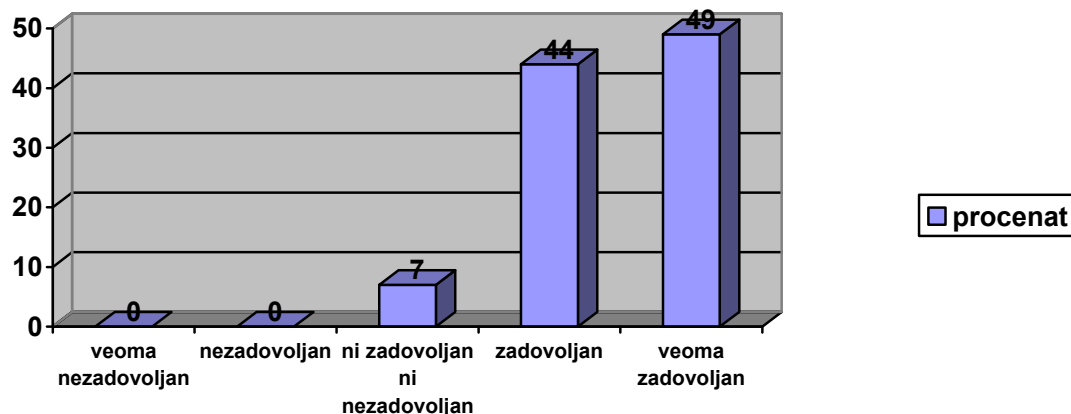
Objašnjenjem eventualnog kašnjenja njihovog termina ni zadovoljno ni nezadovoljno je 3%, veoma je zadovoljno 44% i zadovoljno 53% anketiranih.

**Grafikon- Objašnjenje eventualnog kašnjenja termina**



Čistoćom i podobnošću čekaonice ni zadovoljno ni nezadovoljno je 7%, zadovoljno je 44% i veoma zadovoljno 49% anketiranih korisnika.

**Grafikon- Čistoća i podobnost čekaonice**

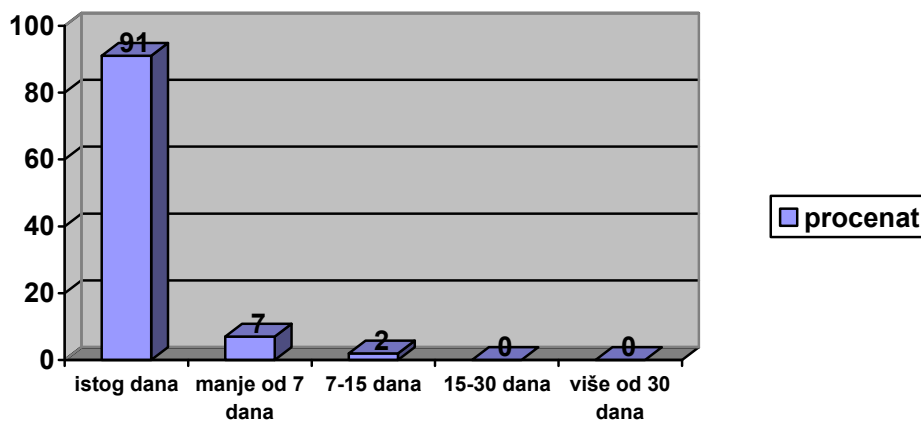


U poslednjih 12 meseci lekara specijalistu u ovoj službi je posetilo 4,09% a 3,1% je posetilo lekara u drugoj specijalističkoj službi.

Lekara specijalistu u privatnoj praksi u poslednjih 12 meseci korisnici su posetili 0,52 puta.

Na pitanje koliko dugo su čekali na pregled dobijeni su sledeći odgovori: Primljen/a sam istog dana bez zakazivanja 91%, zakazano im je pre manje od 7 dana 7%, zakazano pre 7-15 dana 2%, zakazano pre 15-30 dana 0% i pre više od 30 dana 0%.

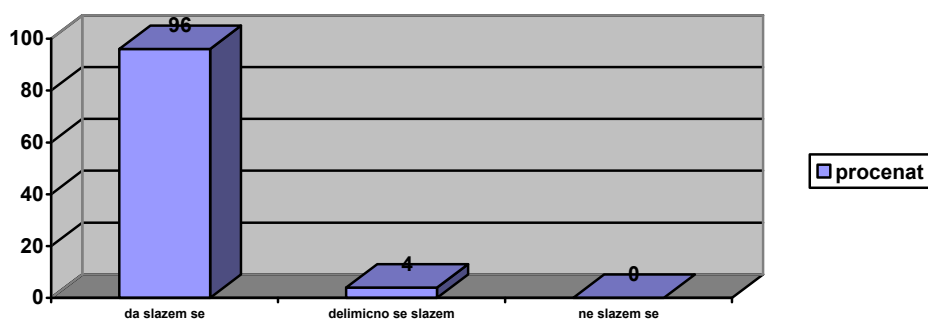
**Grafikon- Dužina čekanja**



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

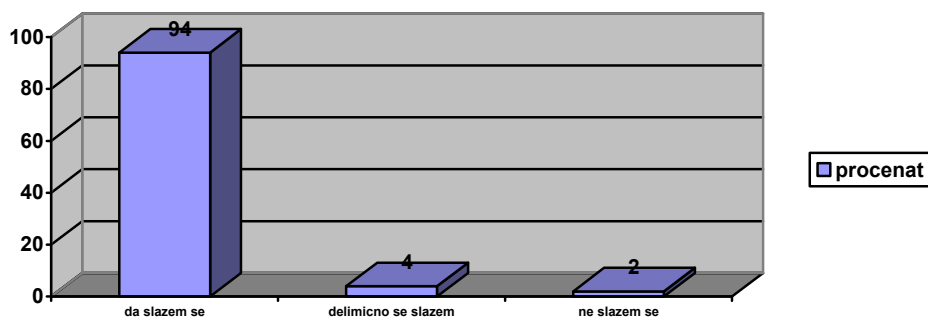
Sa izjavom da im je lekar posvetio dovoljno vremena tokom pregleda slaže se 96% ispitanika a 4% se delimično slaže.

**Grafikon – Posvećenost lekara**



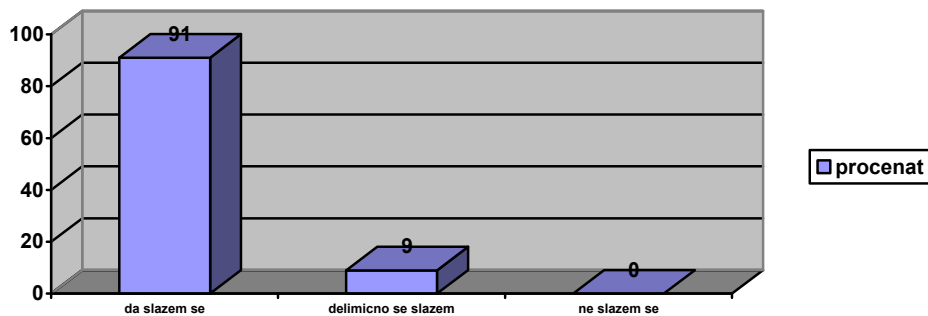
Sa izjavom da ih je lekar pažljivo slušao slaže se 94% ispitanika, 4% se delimično slaže i 2% se ne slaže.

**Grafikon – Slušanje pacijenta**



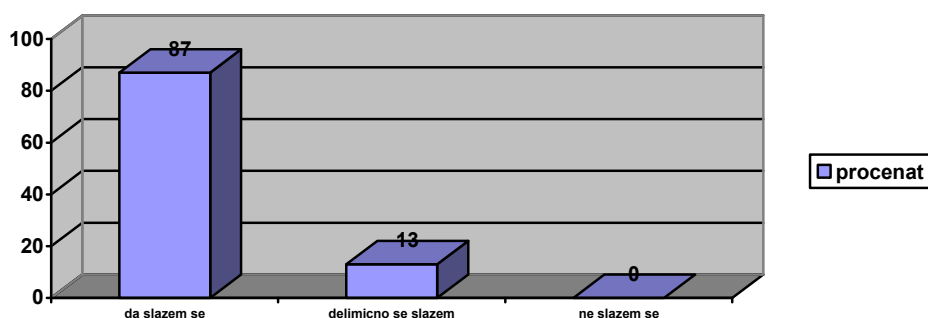
Sa izjavom da je lekar odvojio dovoljno vremena da razgovora sa njima slaže se 91% ispitanika a 9% se delimično slaže.

**Grafikon – Odvojeno vreme za pacijente**



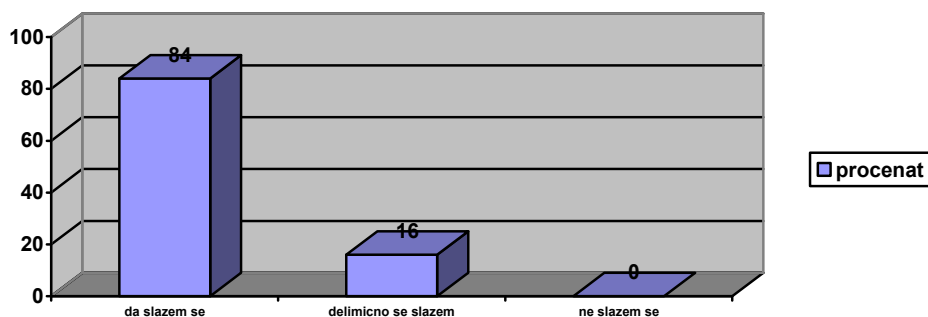
Sa izjavom da je lekar dao jasna objašnjenja o bolestima i lekovima koje im prepisuje slaže se 87% ispitanika a 13% se delimično slaže.

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



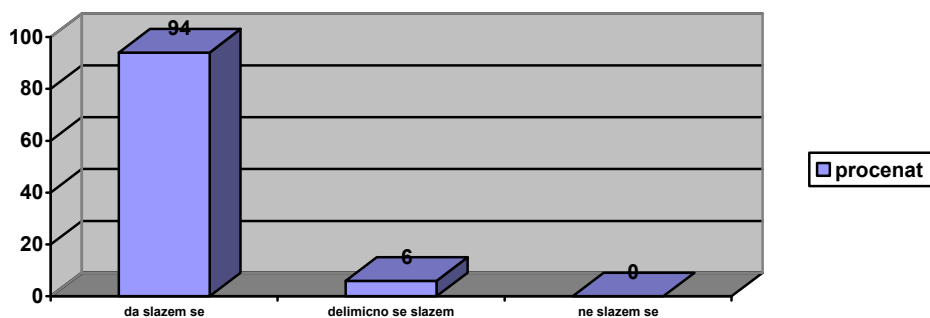
Sa izjavom da je lekar objasnio značaj testova na koje ih upućuje slaže se 84% ispitanika a 16% se delimično slaže.

**Grafikon – Objašnjenje značaja testova**



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

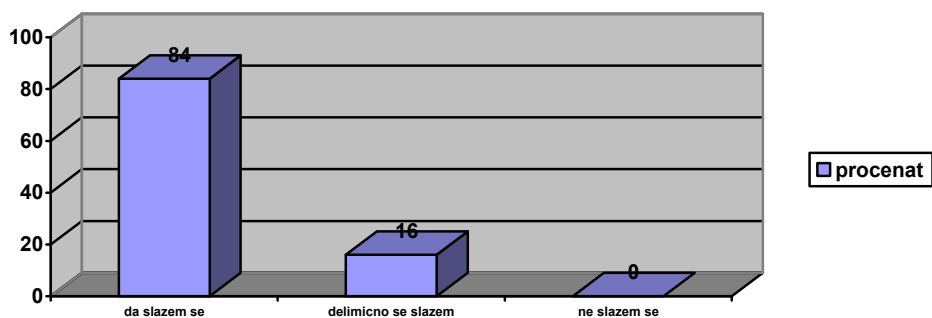
**Grafikon – Ljubaznost osoblja**





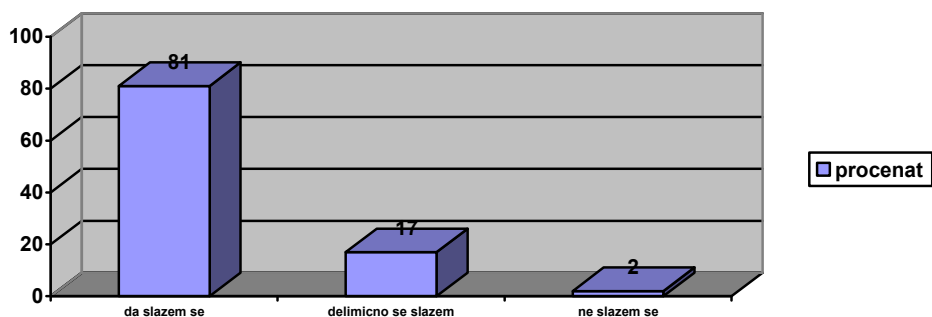
Sa izjavom da su jasno razumeli plan svog lečenja slaže se 84% ispitanika a 16% se delimično slaže.

**Grafikon – Plan lečenja**



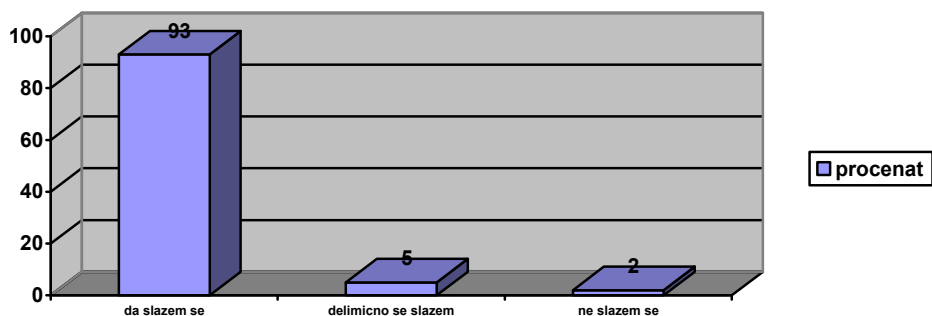
Sa izjavom da se posle pregleda osećaju sposobnije da se izbore sa svojim zdravstvenim problemima slaže se 84% ispitanika, 17% se delimično slaže i 2% se ne slaže.

**Grafikon – Sposobnost borbe sa zdravstvenim problemima**



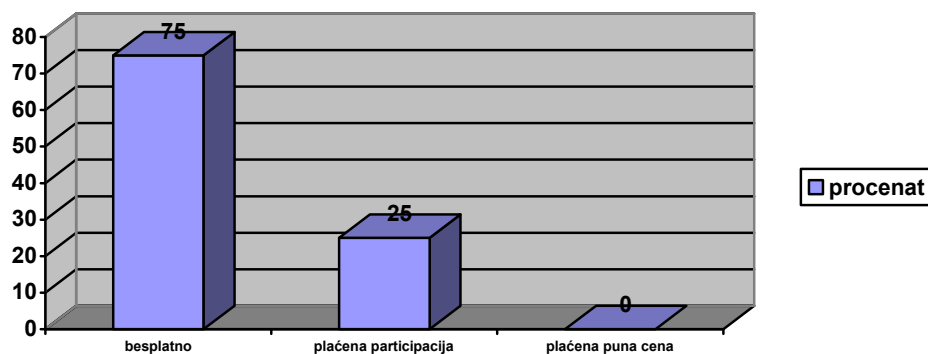
Sa izjavom da postoji kutija/knjiga za žalbe i primedbe slaže se 93% ispitanika, 5% se delimično slaže i 2% se ne slaže.

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



Na pitanje da li su pregled specijaliste dobili besplatno ili su morali da plate 75% je dobilo besplatno, 25% 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 69%, zadovoljno je 29% i bez stava 2% anketiranih korisnika.

**Grafikon- Zadovoljstvo zdravstvenom zaštitom**

