

**ANALIZA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA
ZDRAVSTVENOM ZAŠTITOM**

Dom zdravlja Irig

Decembar 2009. godine

SADRŽAJ:

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

Analiza zadovoljstva korisnika stomatološkom ZZ

Analiza zadovoljstva korisnika specijalističke službe

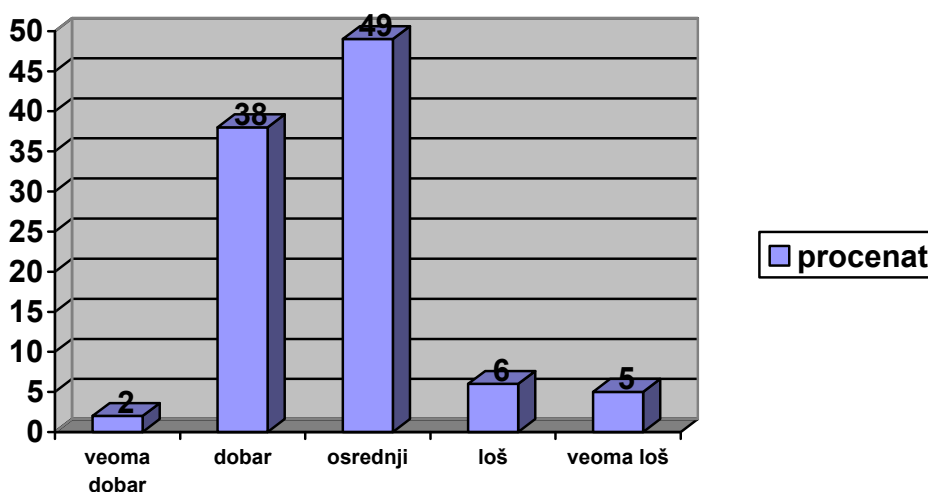
ANALIZA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA RADOM SLUŽBE OPŠTE MEDICINE, PEDIJATRIJSKE I GINEKOLOŠKE SLUŽBE

Procena zadovoljstva korisnika radom službe opšte medicine, pedijatrijske i ginekološke službe izvršena je na osnovu anonimnog anketiranja 126 korisnika ZZ navedenih službi. Prosečna starost ispitanika je 43 godina, 67,5% ispitanika predstavljaju žene, a 32,5% muškarci.

Najveći broj korisnika je završio srednju školu 64%, 19% ima završenu osnovnu školu, visoku i višu školu završilo je 13% korisnika a 4% anketiranih nije završio osnovnu školu.

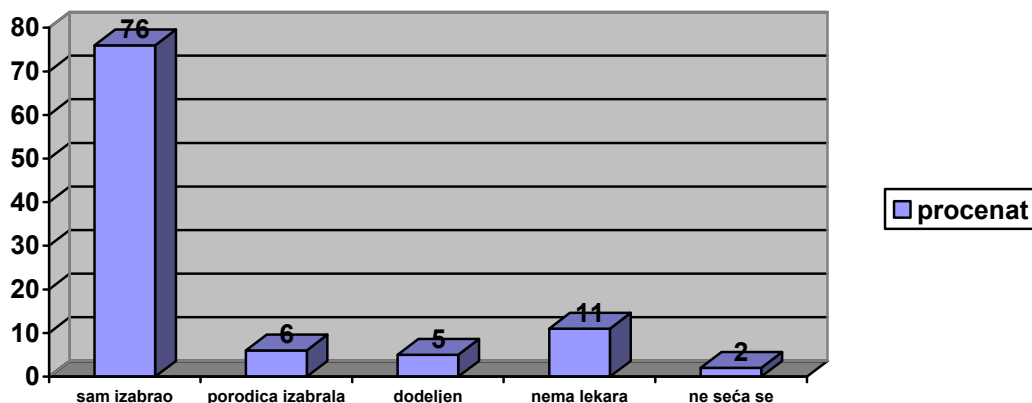
Svoj materijalni položaj najveći broj korisnika je ocenio kao osrednji - 49%, dobar - 38% , loš - 6%, veoma loš - 5% i veoma dobar - 2%.

Grafikon- Materijalni status korisnika



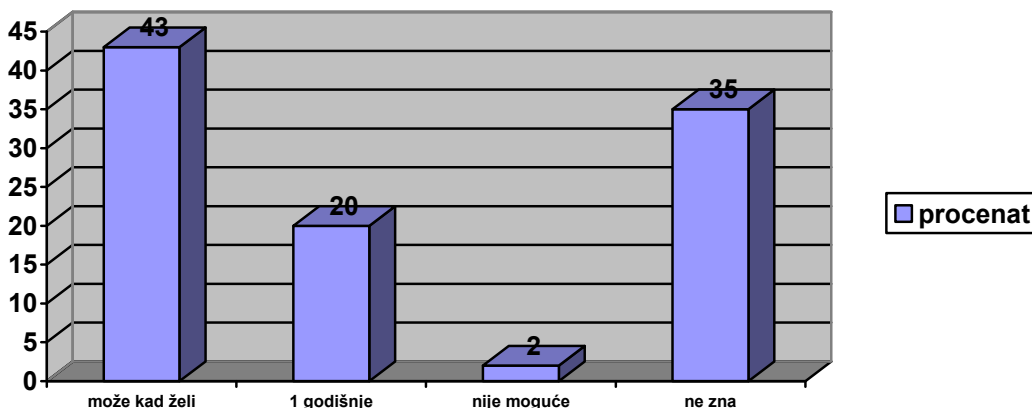
Na pitanje kako su izabrali svog lekara najveći broj je odgovorio da je sam izabrao svog lekara 76%, za 6%, je neko u porodici izabrao lekara umesto njega, 5% nije biralo dodeljen im je, 11% nema izabranog lekara i 2% se ne seća.

Grafikon- Način biranja lekara



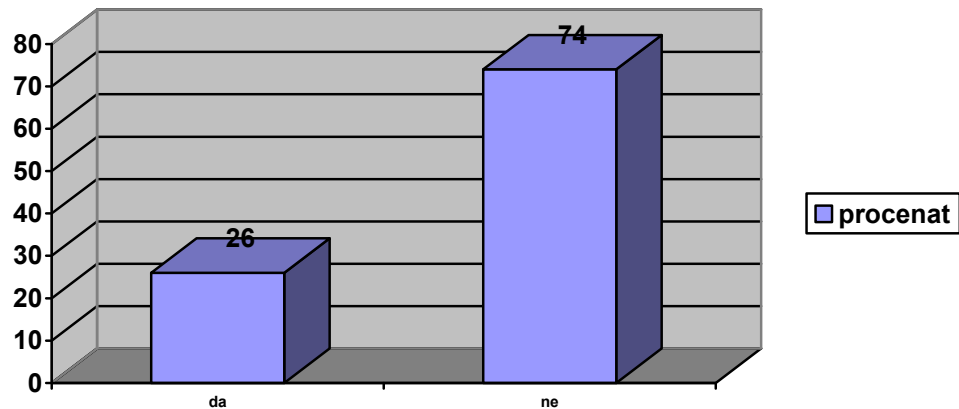
Na pitanje da li su upoznati na koji način mogu da promene svog lekara ako to žele dobijeni su sledeći odgovori – 43% smatra da može da ga promeni kad hoće, 20% smatra da može da ga menja samo jednom godišnje, 2% misli da nije moguće da promeni svog lekara i 35% ne zna.

Grafikon- Način promene lekara



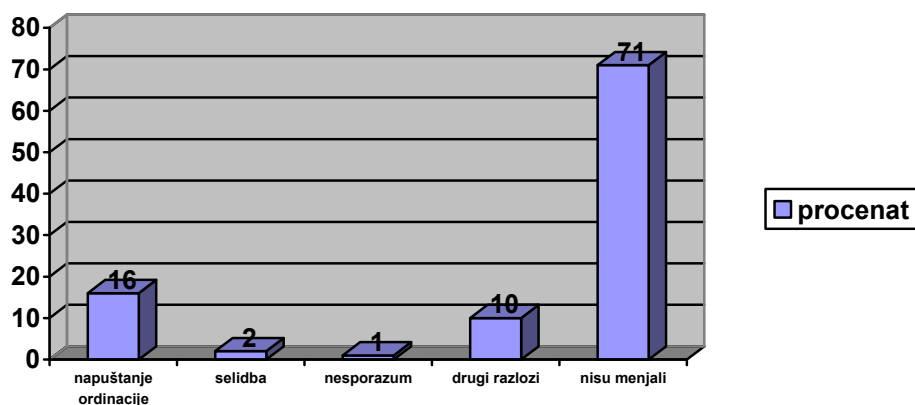
Na pitanje da li su do sada menjali izabranog lekara 26% korisnika je odgovorilo da a 74% korisnika sa ne.

Grafikon – Promena lekara



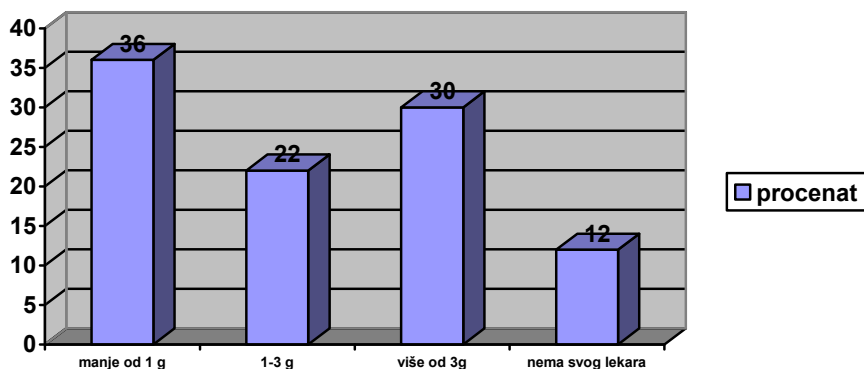
Na pitanje koji je bio razlog promene izabranog lekara dobijeni su sledeći odgovori - 16% jer je moj lekar napustio ordinaciju/kartoteku, 2% jer su se preselili, 1% je imalo nesporazum sa svojim lekarom 10% zbog drugih razloga a 71% nije menjalo svog lekara.

Grafikon- Razlog promene lekara



Na pitanje koliko dugo se leče kod svog lekara, najveći broj korisnika odgovorio je manje od godinu dana 36%, 30% korisnika više od 3 godine, 1-3 godine 22% a 12% anketiranih nema svog lekara.

Grafikon- Dužina lečenja kod svog lekara

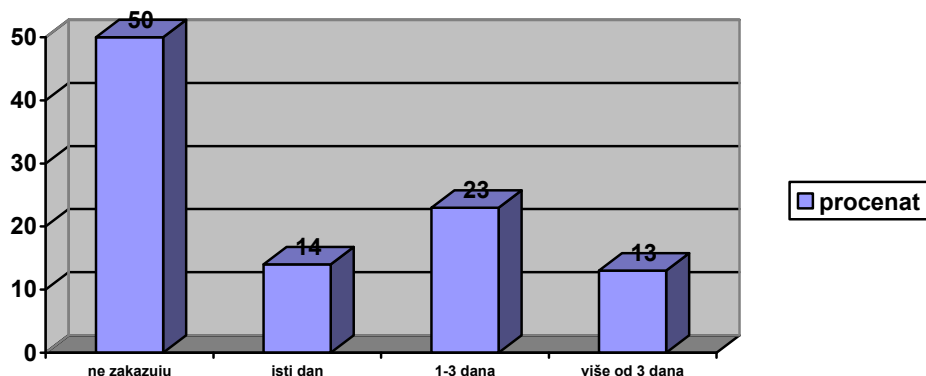


U poslednjih 12 meseci 5.11% je posetilo svog izabranog lekara a 1,82% je posetilo drugog lekara u ovoj službi.

Lekara u privatnoj praksi u poslednjih 12 meseci korisnici su posetili u proseku 1,14 puta.

Kada zakazuju pregled kod izabranog lekara obično nikad ne zakazuju 50%, čeka 1-3 dana 23%, istog dana bude zakazano 14%, korisnika dok više od 3 dana čeka 13%.

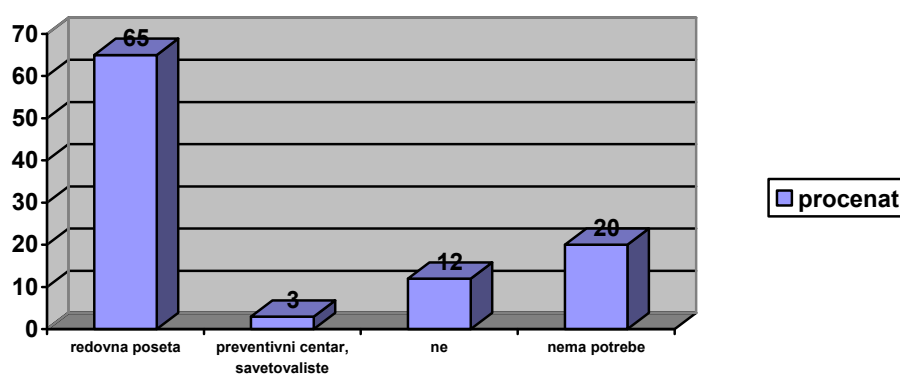
Grafikon – Dužina zakazivanja



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

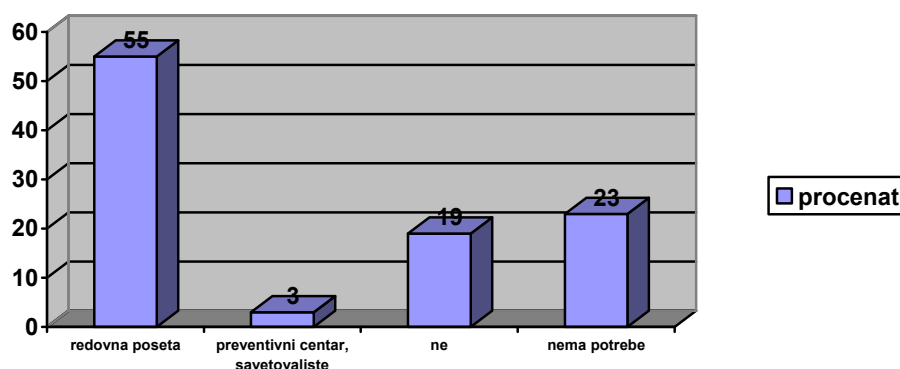
Savete o pravinoj ishrani 65% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, 3% u poseti preventivnom centru/savetovalištu, 12% ne dobija savete i za 20% nije bilo potrebe.

Grafikon – Saveti o pravilnoj ishrani



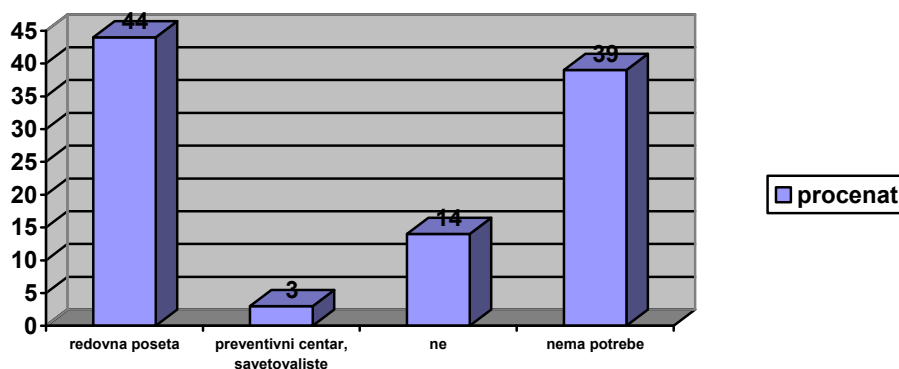
Savete o važnosti fizičke aktivnosti 55% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, 3% u poseti preventivnom centru/savetovalištu, 19% ne dobija savete i za 23% nije bilo potrebe.

Grafikon – Važnost fizičke aktivnosti



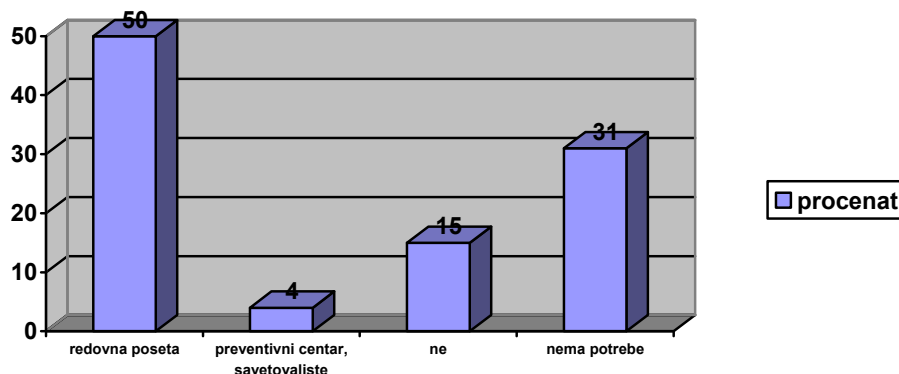
Savete o zlorabi alkohola 44% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, 3% u poseti preventivnom centru/savetovalistu, 14% ne dobija savete i za 39% nije bilo potrebe.

Grafikon – Zloraba alkohola



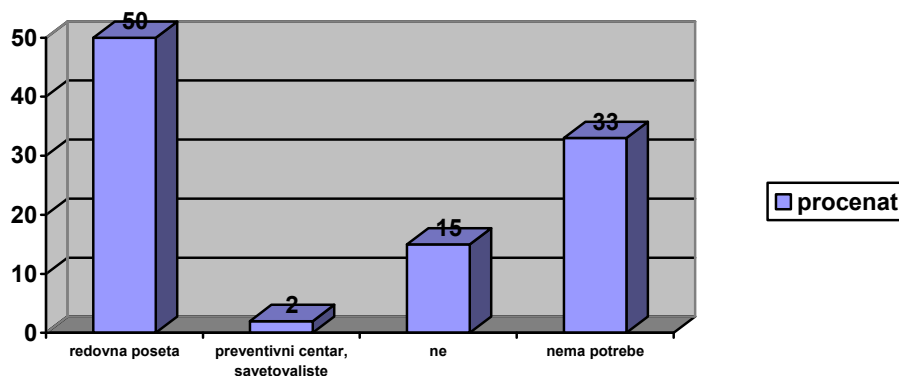
Savete o smanjenju ili prestanku pušenja 50% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, 4% u poseti preventivnom centru/savetovalistu, 15% ne dobija savete i za 31% nije bilo potrebe.

Grafikon – Smanjenje ili prestanak pušenja



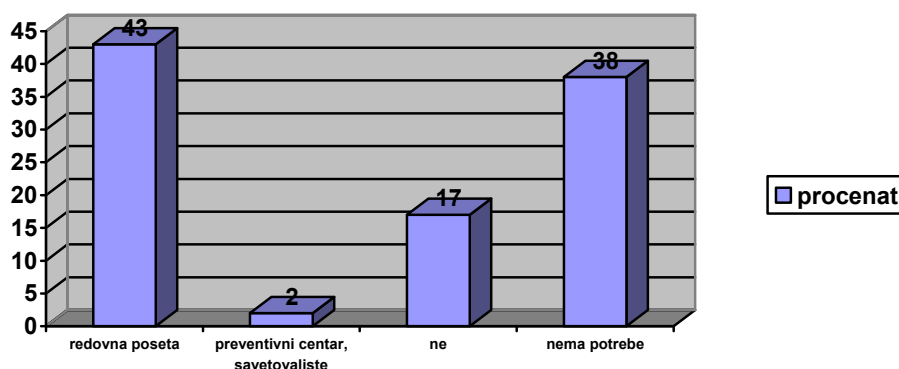
Savete o izbegavanju/odbrani od stresa 50% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, 2% u poseti preventivnom centru/savetovalištu, 15% ne dobija savete i za 33% nije bilo potrebe.

Grafikon – Izbegavanje/odbrana od stresa



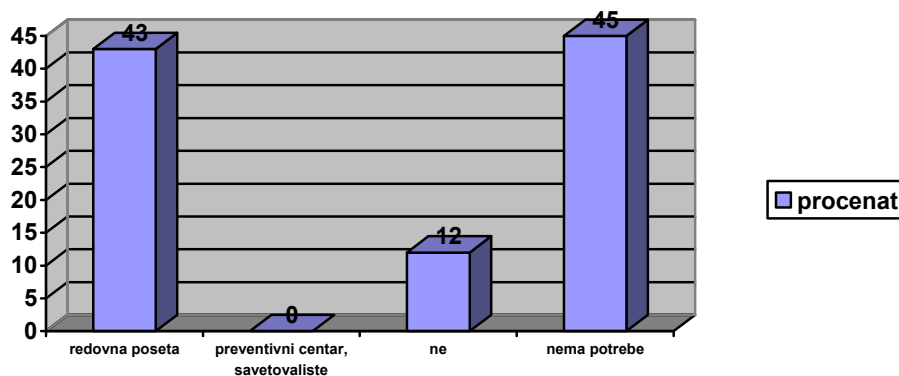
Savete o sigurnom seksu 43% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, 2% u poseti preventivnom centru/savetovalištu, 17% ne dobija savete i za 38% nije bilo potrebe.

Grafikon – Siguran seks



Savete o opasnosti od zlorabe droga 43% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, 0% u poseti preventivnom centru/savetovalistu, 12% ne dobija savete i za 45% nije bilo potrebe.

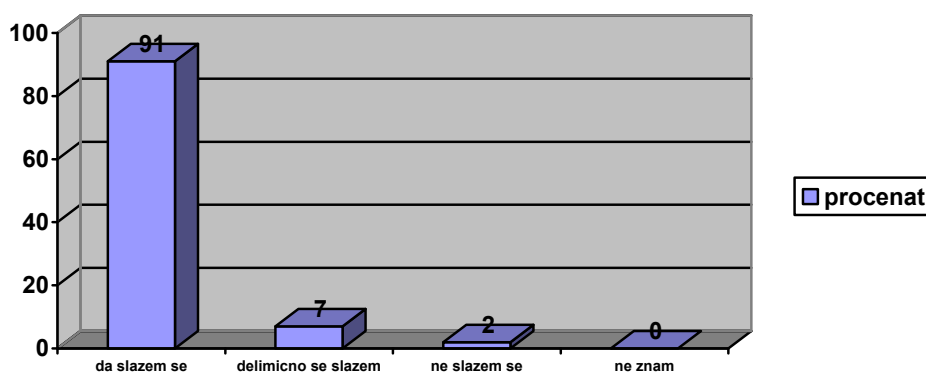
Grafikon – Opasnost od zlorabe droga



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

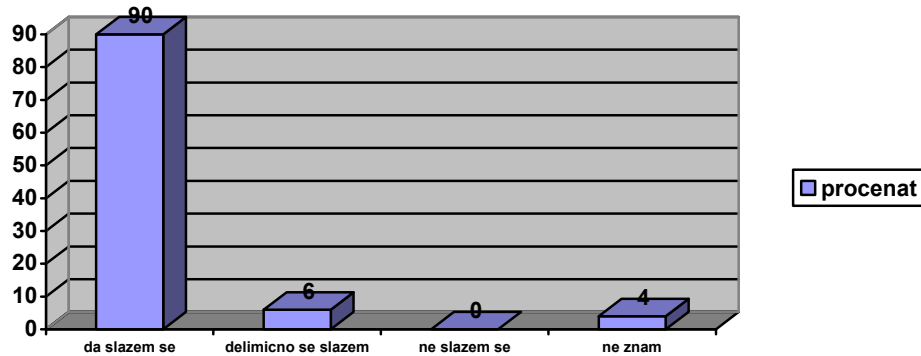
Da su medicinske sestre na šalteru ljubazne slaže se 91% ispitanika, 7% se delimično slaže, 2% se ne slaže i 0% posto ne zna.

Grafikon – Ljubaznost medicinske sestre na šalteru



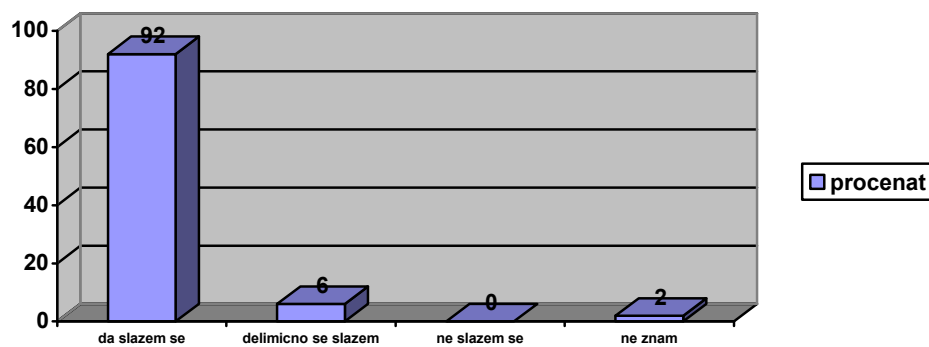
Da su medicinske sestre u sobi za intervencije ljubazne slaže se 90% ispitanika, 6% se delimično slaže i 4% posto ne zna.

Grafikon – Ljubaznost medicinske sestre u sobi za intervencije



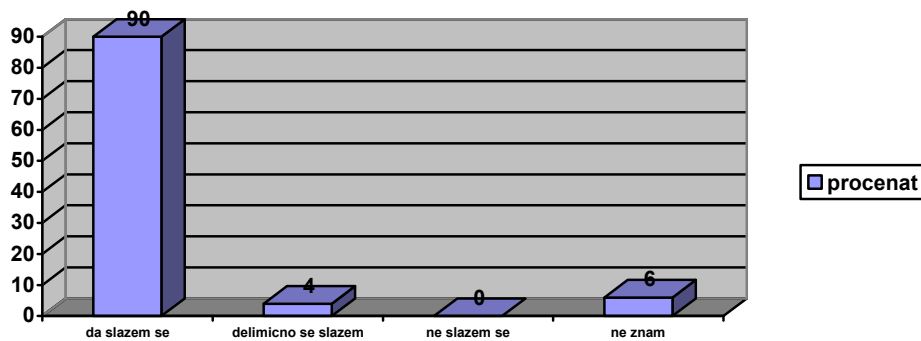
Da im medicinske sestre uvek pruže sve informacije slaže se 92% ispitanika, 6% se delimično slaže, 0% se ne slaže i 2% ne zna.

Grafikon – Pružanje informacija od medicinske sestre



Da medicinske sestre i lekari dobro saraduju slaže se 90% ispitanika, 4% se delimično slaže, 0% se ne slaže i 6% ne zna.

Grafikon – Saradnja medicinske sestre i lekara

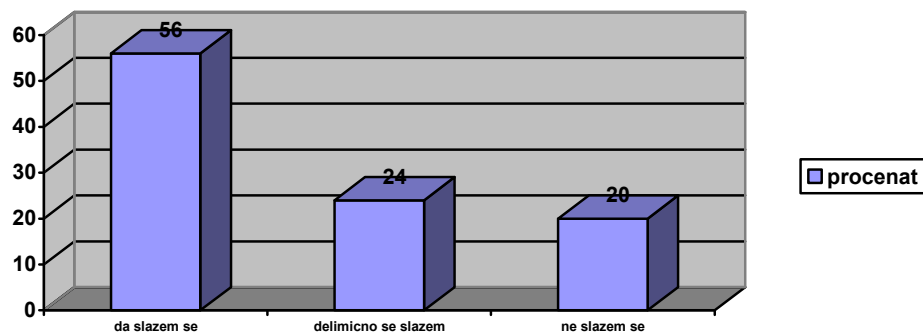


Najveći broj anketiranih je zadovoljan ljubaznošću medicinskih sestara na šalteru i u sobi kao i saradnjom sa lekarima.

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

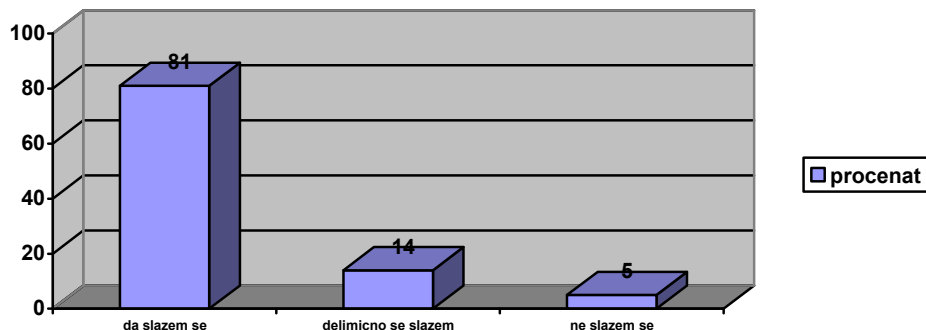
Da lekar anketiranih poznaje njihovu ličnu situaciju (npr. na poslu, u kući) slaže se 56% ispitanika, 24% se delimično slaže i 20% se ne slaže.

Grafikon – Poznavanje lične situacije pacijenta



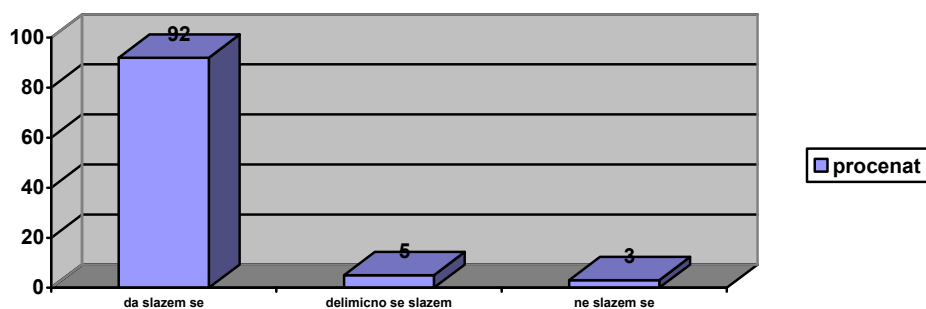
Da lekar anketiranih poznaje njihove probleme i bolesti slaže se 81% ispitanika, 14% se delimično slaže i 5% se ne slaže.

Grafikon – Poznavanje problema i bolesti pacijenta



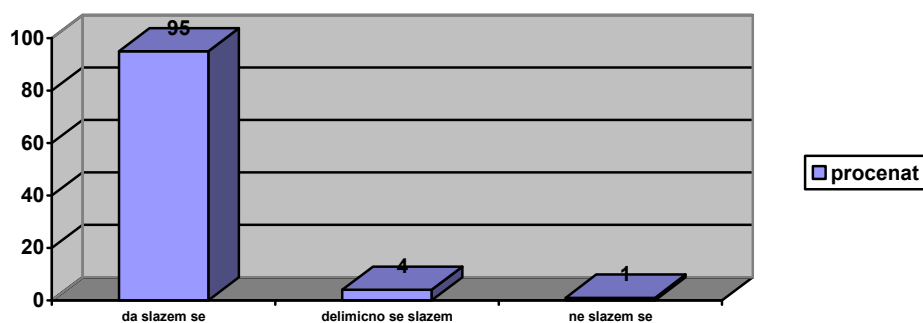
Da lekar anketiranih odvajaja dovoljno vremena da razgovora sa njima slaže se 92% ispitanika, 5% se delimično slaže i 3% se ne slaže.

Grafikon – Vreme za razgovor



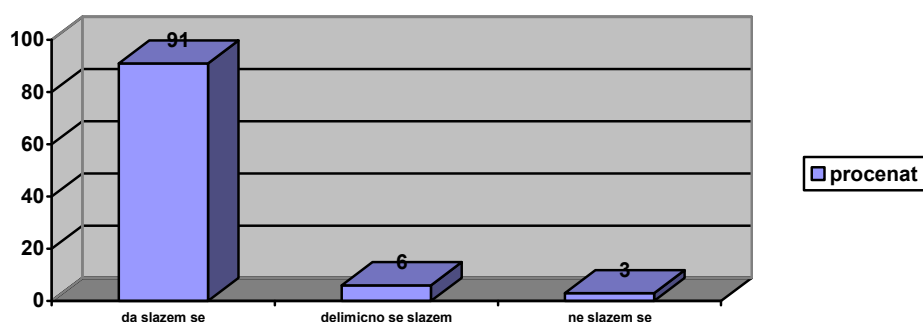
Da lekar anketiranih pažljivo sluša slaže se 95% ispitanika, 4% se delimično slaže i 1% se ne slaže.

Grafikon – Slušanje pacijenta



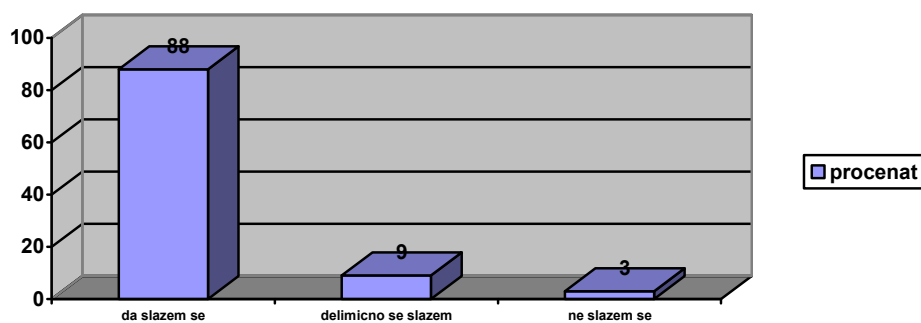
Da lekar anketiranih daje jasna objašnjenja o bolestima i lekovima koje im prepisuje slaže se 91% ispitanika, 6% se delimično slaže i 3% se ne slaže.

Grafikon – Objašnjenja lekara



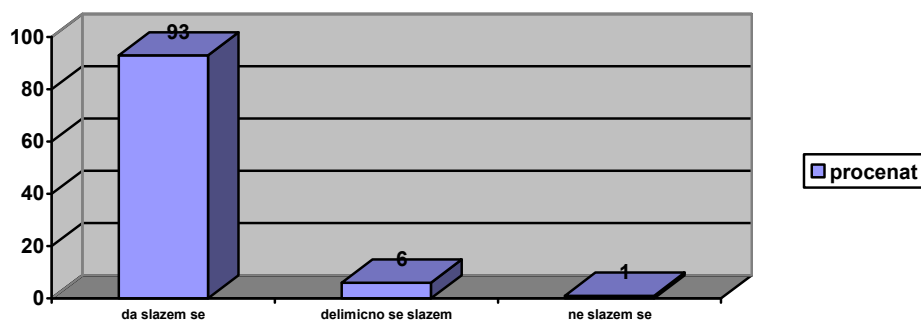
Da se posle posete lekaru oseća sposobnije da se izbori sa svojim zdravstvenim problemima slaže se 88% ispitanika, 9% se delimično slaže i 3% se ne slaže.

Grafikon – Sposobnost borbe sa zdravstvenim problemima



Kada imaju novi zdravstveni problem prvo idu kod svog lekara - slaže se 93% ispitanika, 6% se delimično slaže i 1% se ne slaže.

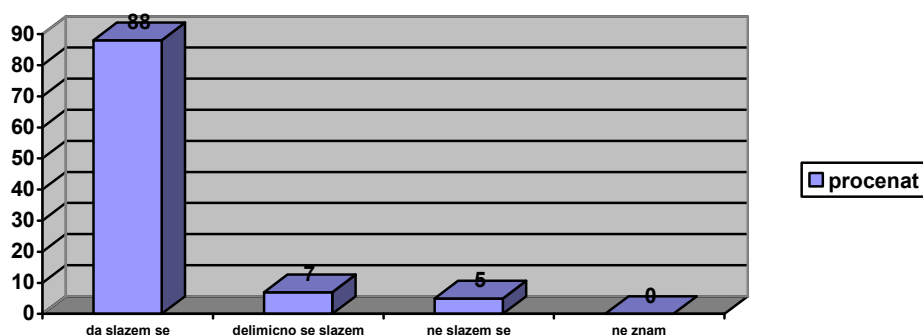
Grafikon – Novi zdravstveni problem



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

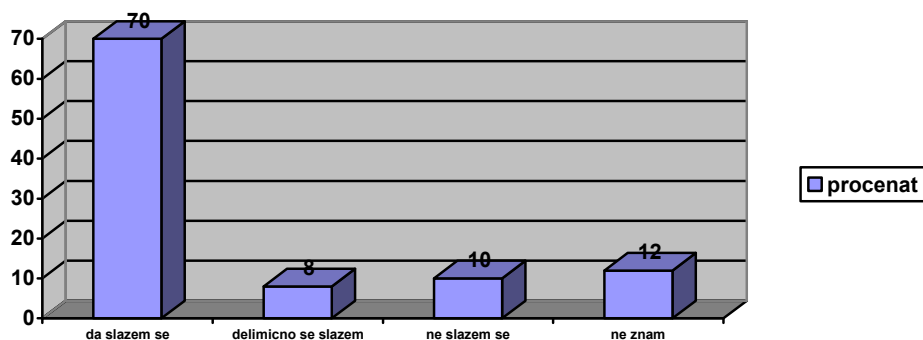
Da su zadovoljni radnim vremenom slaže se 88% ispitanika, 7% se delimično slaže, 5% se ne slaže i 0% ne zna.

Grafikon – Zadovoljstvo radnim vremenom



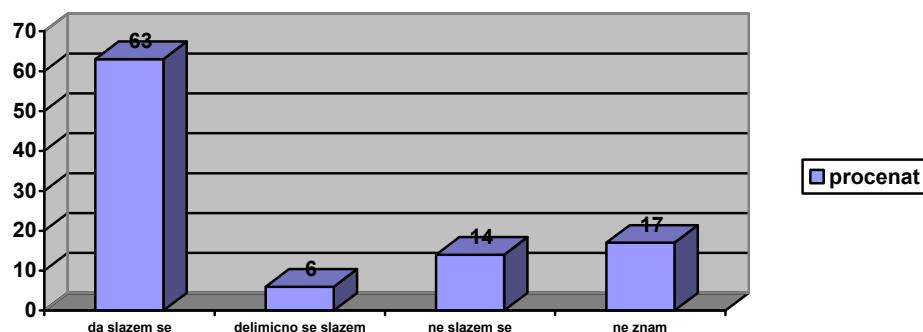
Da mogu da dođu na pregled i vikendom ako se razbole slaže se 70% ispitanika, 8% se delimično slaže, 10% se ne slaže i 12% ne zna.

Grafikon – Pregled vikendom



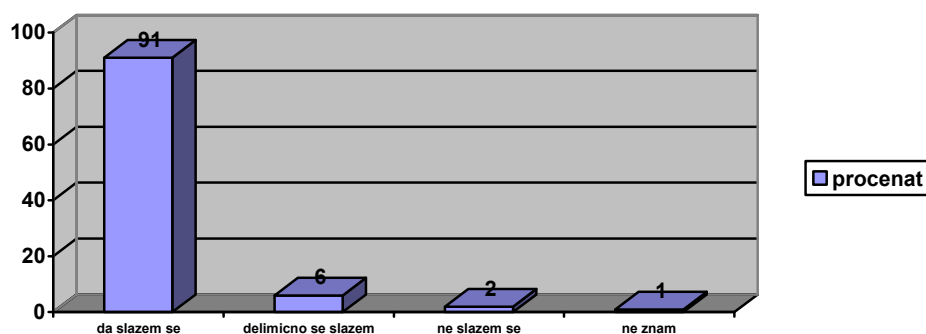
Da je služba dostupna invalidima i osobama u kolicima slaže se 63% ispitanika, 6% se delimično slaže, 14% se ne slaže i 17% ne zna.

Grafikon – Dostupnost invalidima



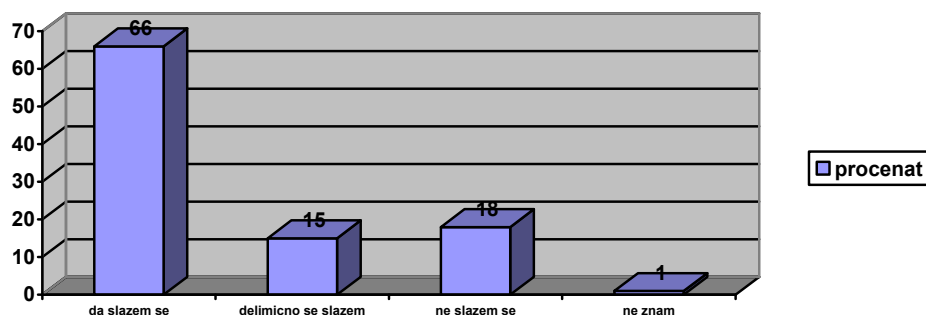
Sa procedurom da pre odlaska kod specijaliste korisnici prvo moraju da idu kod svog lekara slaže se 91% ispitanika, 6% se delimično slaže, 2% se ne slaže i 1% ne zna.

Grafikon – Dostupnost specijaliste



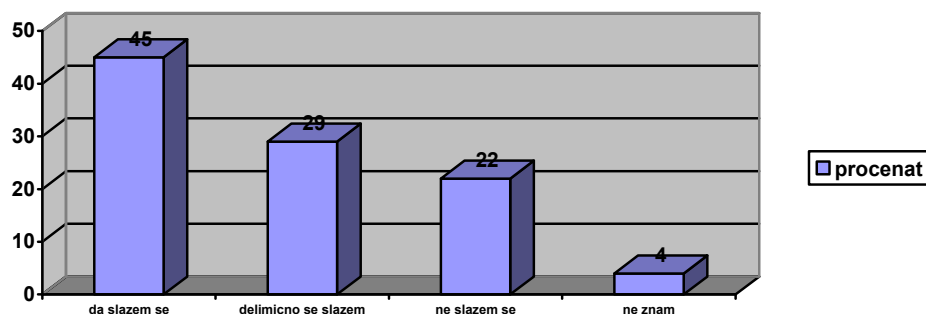
Da u čekaonicama ima dovoljno mesta za sedenje slaže se 66% ispitanika, 15% se delimično slaže, 18% se ne slaže i 1% ne zna.

Grafikon – Sedenje u čekaonici



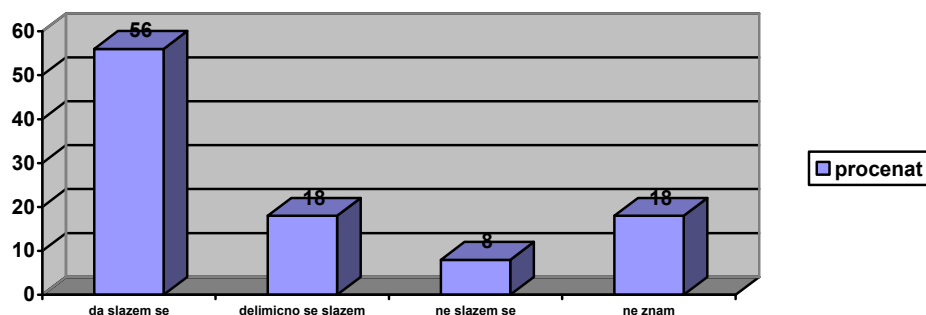
Sa izjavom da moraju dugo da čekaju u čekaonici da posete lekara slaže se 45% ispitanika, 29% se delimično slaže, 22% se ne slaže i 4% ne zna.

Grafikon – Čekanje u čekaonici



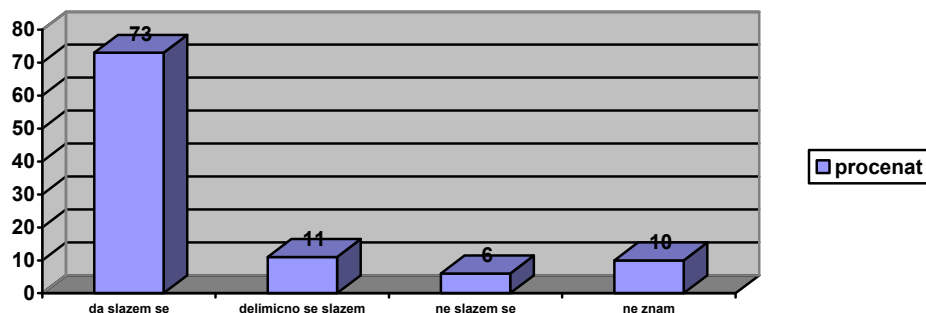
Da u toku radnog vremena mogu lako da razgovaraju sa lekarom telefonom i dobiju savet slaže se 56% ispitanika, 18% se delimično slaže, 8% se ne slaže i 18% ne zna.

Grafikon – Savet preko telefona



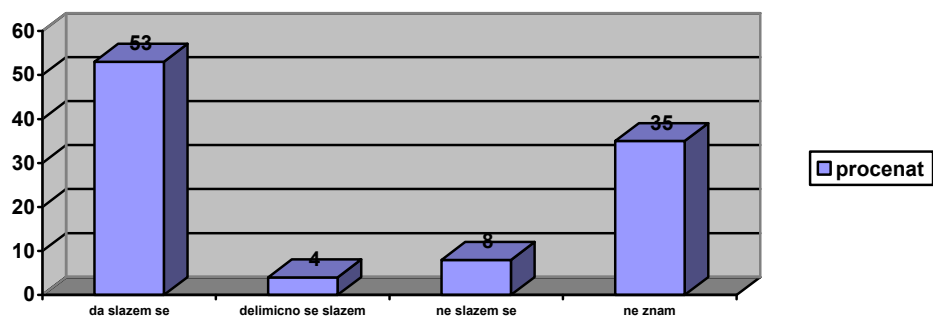
Sa izjavom da kada dođu i hitno im treba pregled lekara to mogu da obave istog dana slaže se 73% ispitanika, 11% se delimično slaže, 6% se ne slaže i 10% ne zna.

Grafikon – Hitan pregled



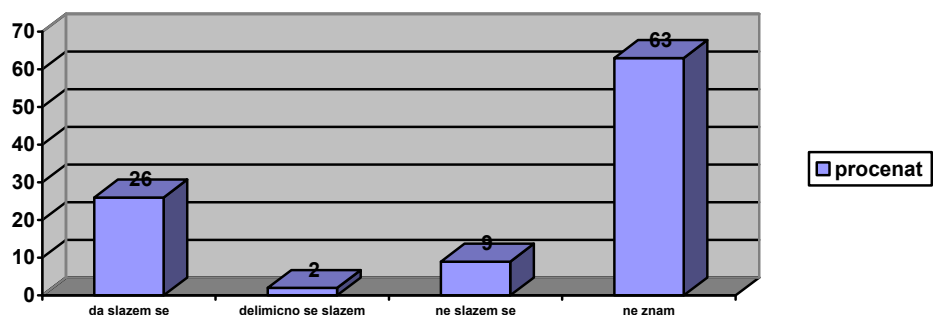
Na pitanje da li postoji kutija/knjiga za žalbe i primedbe slaže se 53% ispitanika, 4% se delimično slaže, 8% se ne slaže i 35% ne zna.

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



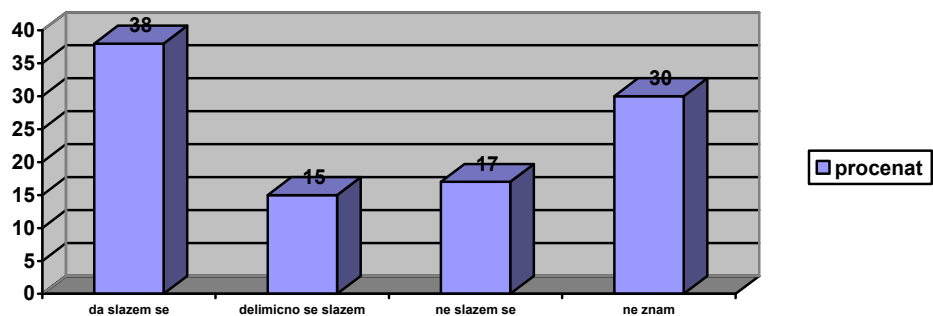
Sa izjavom da ustanova ima svoju internet stranicu slaže se 26% ispitanika, 2% se delimično slaže, 9% se ne slaže i 63% ne zna.

Grafikon – **Internet stranica**



Sa izjavom da ustanova ima dovoljno medicinske opreme slaže se 38% ispitanika, 15% se delimično slaže, 17% se ne slaže i 30% ne zna.

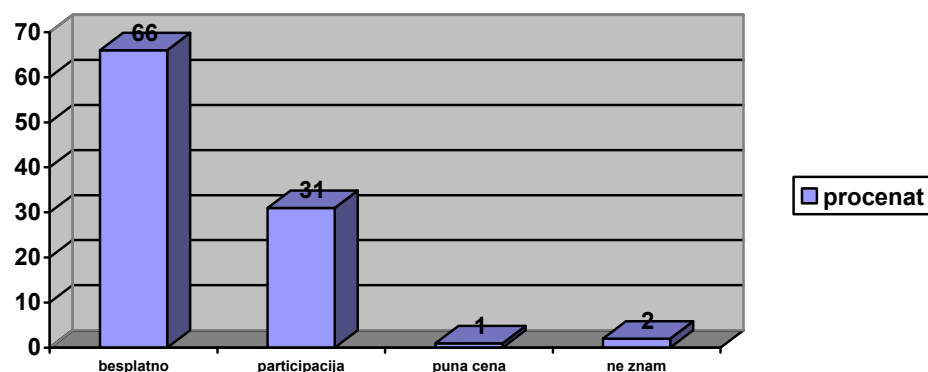
Grafikon – **Medicinska oprema**



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:

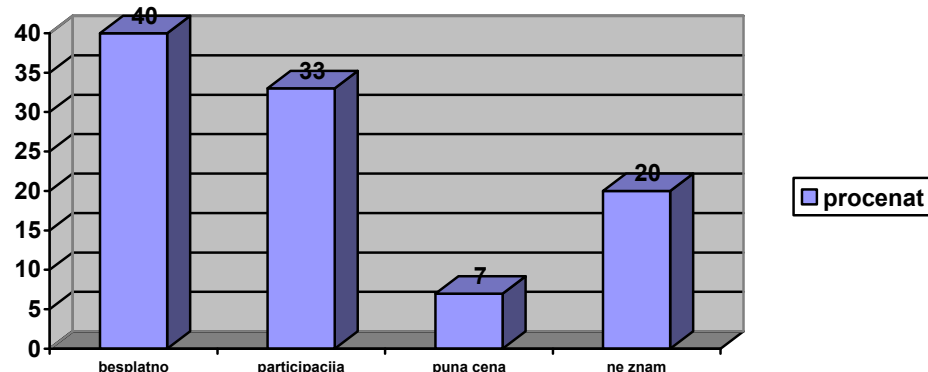
Za pregled izabranog lekara 66% smatra da je besplatan, 31% da se plaća participacija, 1% smatra da plaća punu cenu i 2% ne zna.

Grafikon – Pregled izabranog lekara



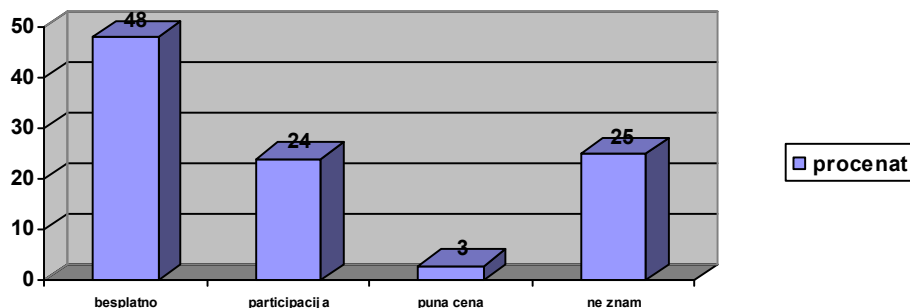
Za lekove ili injekcije koje propiše lekar 40% smatra da su besplatni, 33% da se plaća participacija, 7% smatra da plaća punu cenu i 20% ne zna.

Grafikon – Lekovi ili injekcije koje propiše lekar



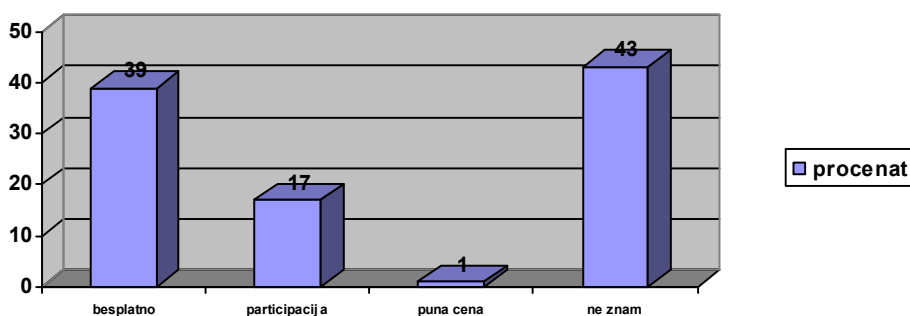
Za pregled specijaliste kod koga ih uputi lekar 48% smatra da su besplatni, 24% da se plaća participacija, 3% smatra da plaća punu cenu i 25% ne zna.

Grafikon – Pregled specijaliste



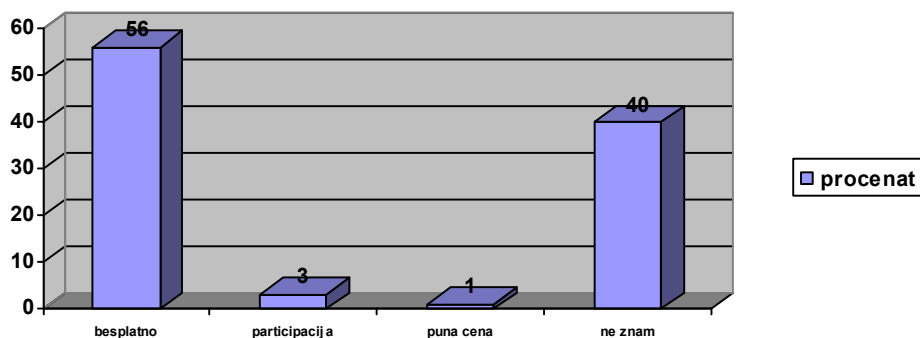
Za kućnu posetu njihovog lekara 39% smatra da su besplatne, 17% da se plaća participacija, 1% smatra da plaća punu cenu i 43% ne zna.

Grafikon – Kućna poseta lekara



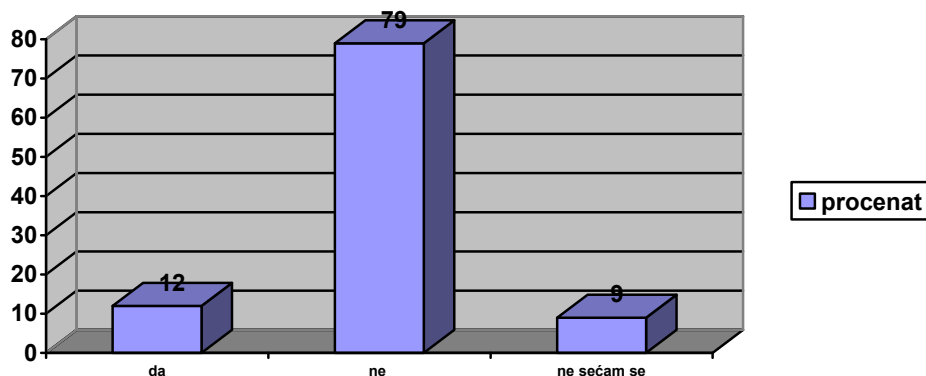
Za pregled bebe ili malog deteta u savetovalištu 56% smatra da su besplatni, 3% da se plaća participacija, 1% smatra da plaća punu cenu i 40% ne zna.

Grafikon – Pregled bebe ili malog deteta u savetovalištu



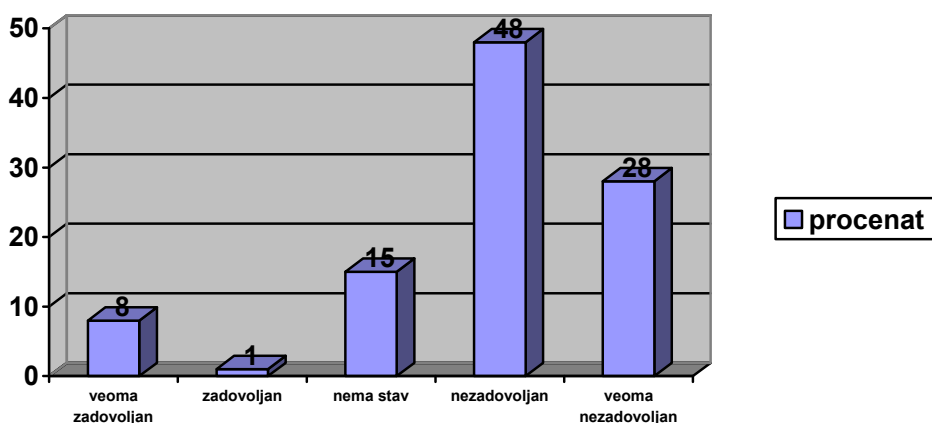
Na pitanje da li se u proteklih godinu dana desilo da nisu otišli na pregled kod svog lekara ili su ga odložili jer nisu mogli da plate pregled ili lekove 12% je odgovorilo da, 79% sa ne i 9% se neseća.

Grafikon – Odloženi pregled



Uzevši sve u obzir korisnici su iskazali koliko su zadovoljni zdravstvenom zaštitom u ovoj službi. Veoma nezadovoljno je 8%, nezadovoljno 1%, ni zadovoljno ni nezadovoljno 15%, zadovoljno 48% i veoma zadovoljno 28%.

Grafikon- Zadovoljstvo zdravstvenom zaštitom

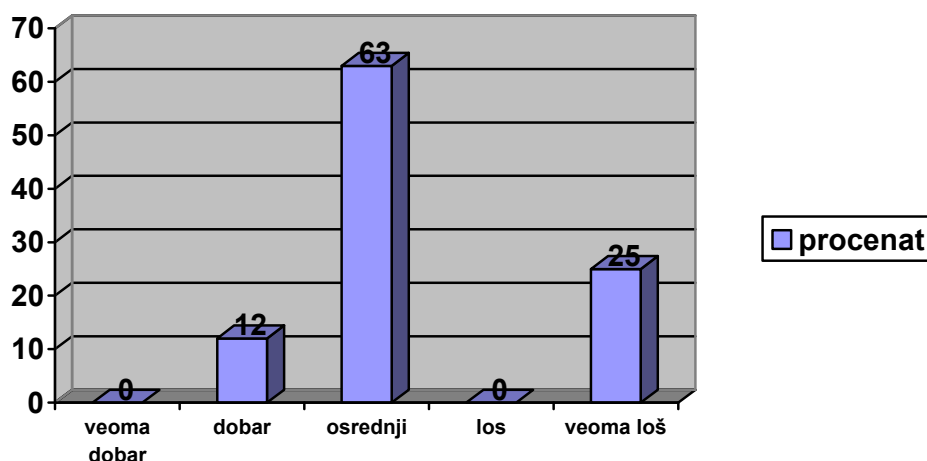


ZADOVOLJSTVO KORISNIKA STOMATOLOŠKOM ZDRAVSTVENOM ZAŠTITOM

Anketirano je 8 korisnika prosečne starosti 36 godina. Najveći broj njih ima završenu srednju školu 50%, 25% korisnika ima višu i visoku školsku spremu, osnovnu školu ima 25% korisnika i 0% nema završenu osnovnu školu.

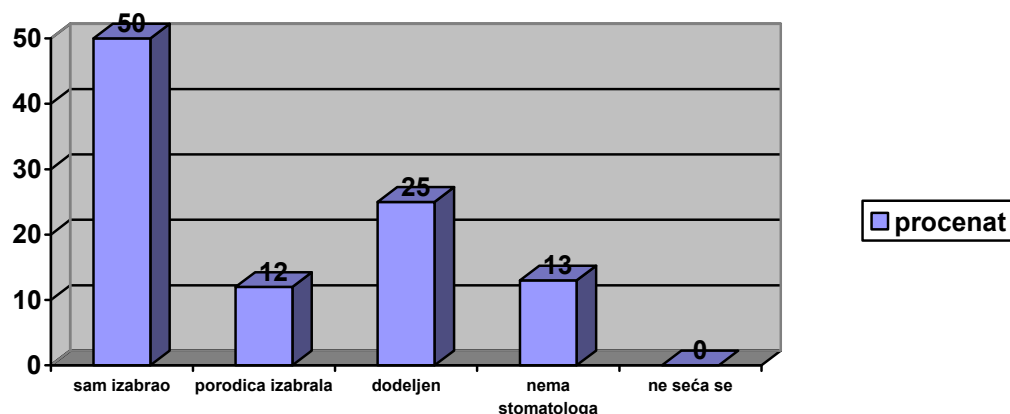
Anketirano je 62% žene i 38% muškaraca. Svoj materijalni položaj korisnici stomatološke službe ocenili su kao osrednji 63% korisnika, dobar 12%, i veoma loš 25%.

Grafikon- Materijalni status korisnika



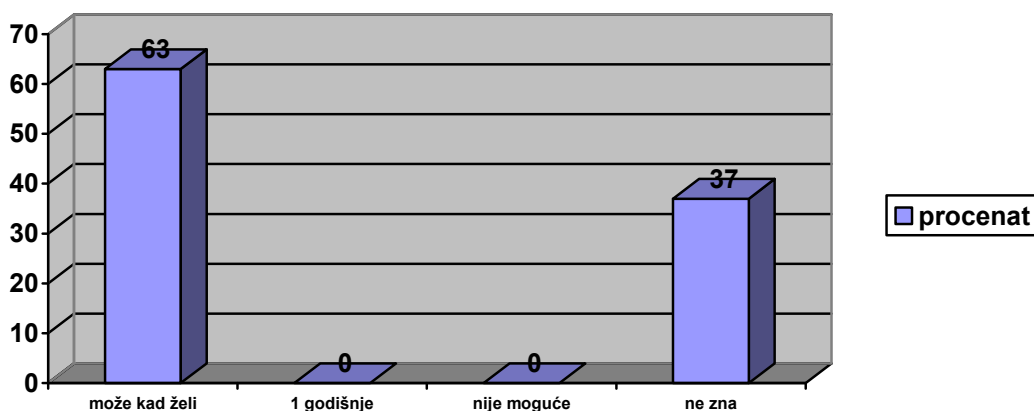
Na pitanje kako su izabrali stomatologa svom detetu anketirani su odgovorili da su sami izabrali svog 50%, dodeljen 25%, nema izabranog stomatologa 13%, porodica je izabrala lekara 12%

Grafikon- Način biranja stomatologa



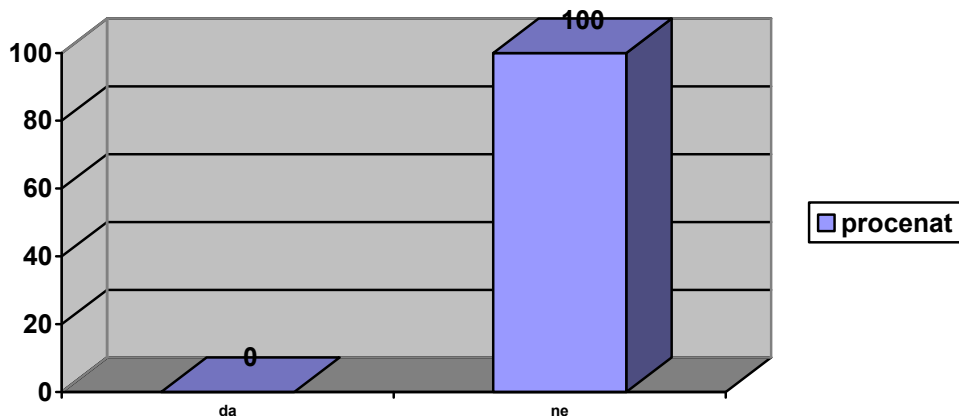
Na pitanje da li su upoznati na koji način mogu da promene izabranog stomatologa svog deteta dobijeni su sledeći odgovori - 63% smatra da može da ga promeni kad hoće, 0% smatra da može da ga menja samo jednom godišnje, 0% misli da nije moguće da promeni stomatologa svom detetu i 37% ne zna.

Grafikon- Način promene stomatologa



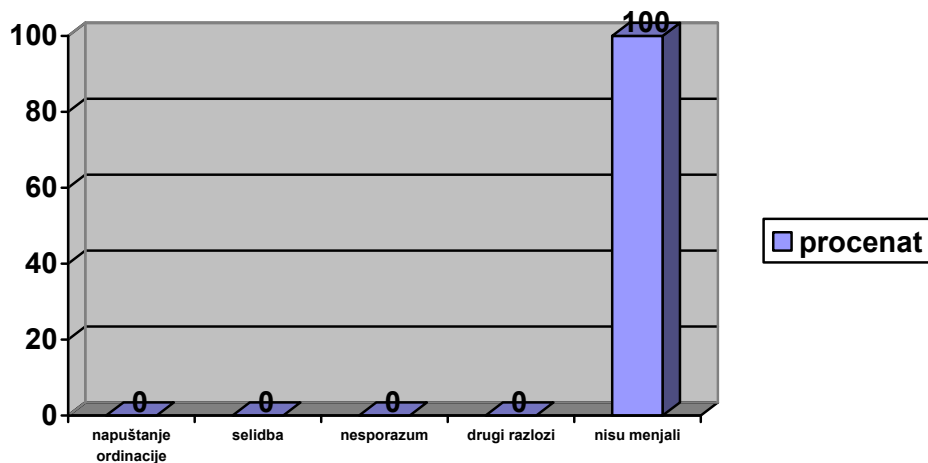
Na pitanje da li su do sada menjali izabranog stomatologa 0% korisnika je odgovorilo da a 100% korisnika sa ne.

Grafikon – Promena stomatologa



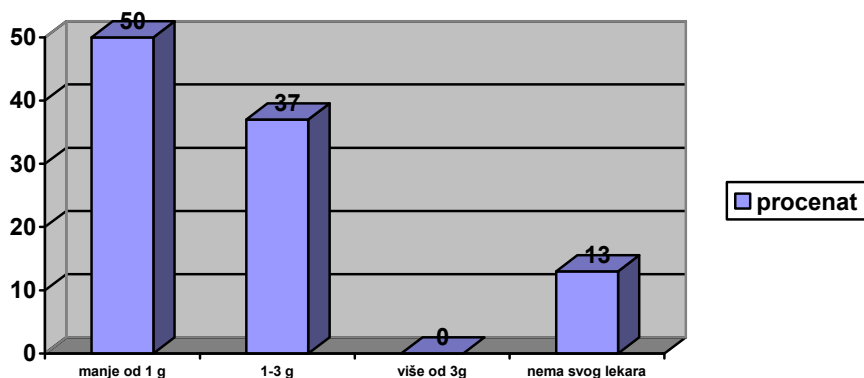
Na pitanje koji je bio razlog promene dobijeni su sledeći odgovori % zbog drugih razloga a 96% nije menjalo svog stomatologa.

Grafikon- Razlog promene stomatologa



Na pitanje koliko dugo dete ima istog stomatologa, najveći broj korisnika odgovorio je sa manje od godinu dana tj. 50%, 37% 1-3 godine, 0% korisnika više od 3 godine, nema svog lekara 13%.

Grafikon- Dužina lečenja kod svog stomatologa

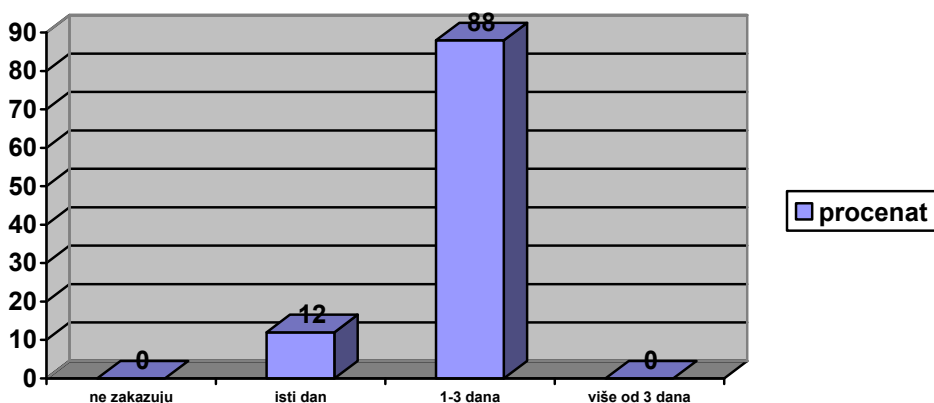


U poslednjih 12 meseci 8% je posetilo svog stomatologa a 0,25% je posetilo drugog stomatologa u ovoj službi.

Stomatologa u privatnoj praksi u poslednjih 12 meseci korisnici su posetili 0,63 puta.

Kada zakazuju pregled kod stomatologa 12% zakazuje isti dan, 88% obično čeka 1-3 dana.

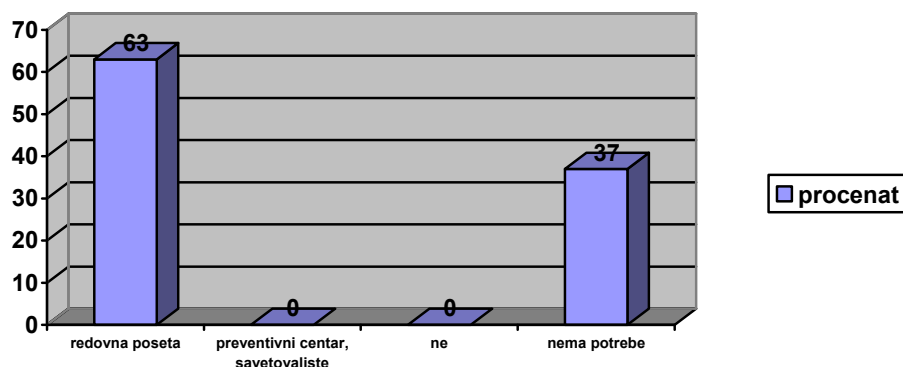
Grafikon – Dužina zakazivanja



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

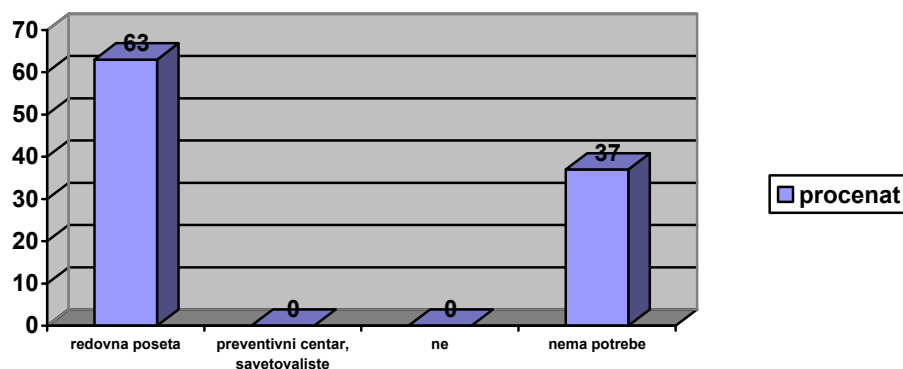
Savete o značaju redovnih pregleda 63% korisnika dobija za vreme redovne posete stomatologu, 0% u poseti preventivnom centru/savetovalištu, 0% ne dobija savete i za 37% nije bilo potrebe.

Grafikon – Značaj redovnih pregleda



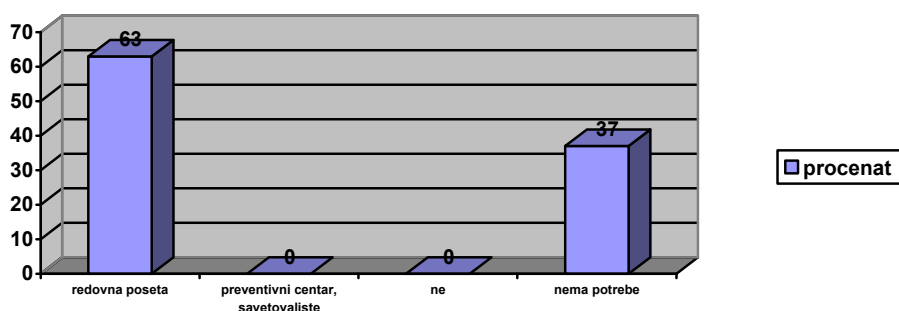
Savete o upotrebi fluora (paste, tablete...) 63% korisnika dobija za vreme redovne posete stomatologu, 0% u poseti preventivnom centru/savetovalištu 0% ne dobija savete i nema potrebu 37%.

Grafikon – Upotreba fluora



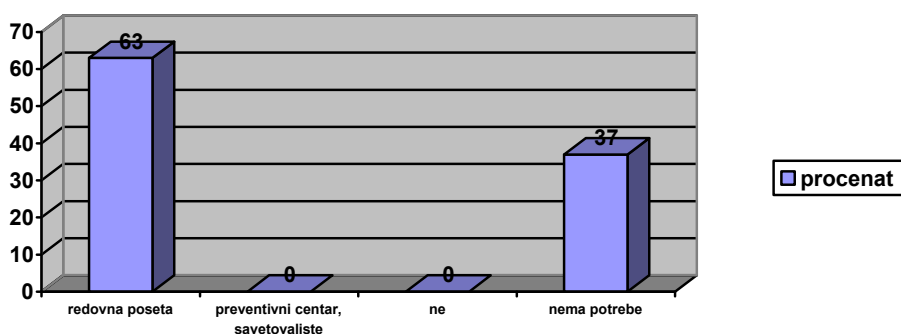
Savete o pravilnom pranju zuba 63% korisnika dobija za vreme redovne posete stomatologu, 0% u poseti preventivnom centru/savetovalištu 0% ne dobija savete i 37% nema potrebe.

Grafikon – Pravilno pranje zuba



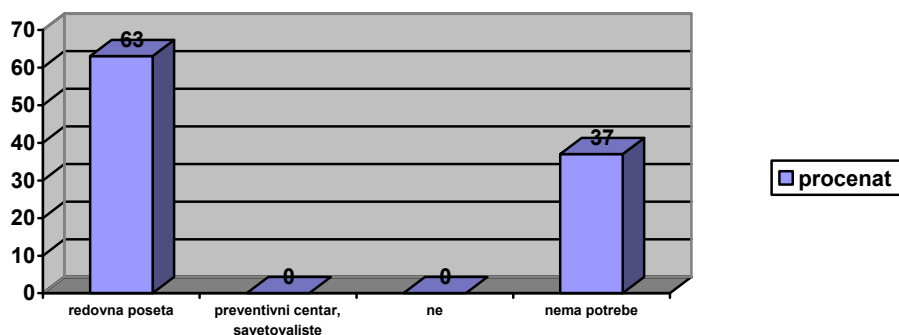
Savete o ortodontskim nepravilnostima 63% korisnika dobija za vreme redovne posete stomatologu, 0% u poseti preventivnom centru/savetovalištu 0% ne dobija savete i 37% nije bilo potrebno.

Grafikon – Ortodontske nepravilnosti



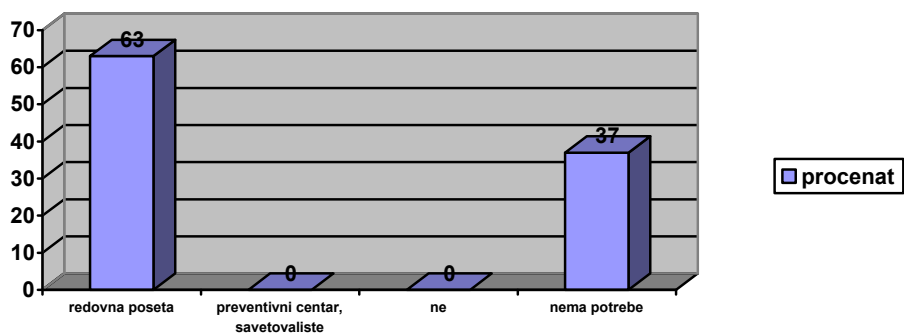
Savete o nastanku karijesa 63% korisnika dobija za vreme redovne posete stomatologu i 37% nije bilo potrebe.

Grafikon – Nastanak karijesa



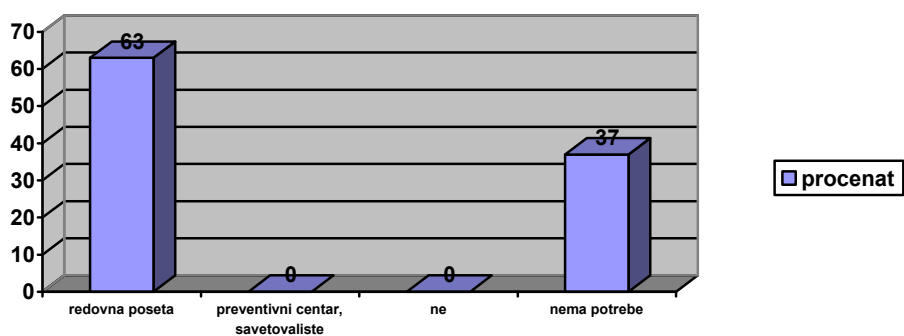
Savete o priboru za oralnu higijenu 63% korisnika dobija za vreme redovne posete stomatologu i 37% nije bilo potrebno.

Grafikon – Pribor za oralnu higijenu



Savete o pravilnoj ishrani 63% korisnika dobija za vreme redovne posete stomatologu i 37% neije bilo potrebno.

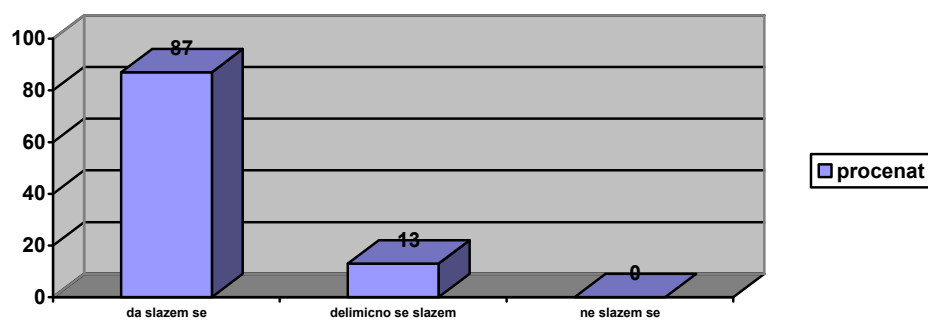
Grafikon – Pravilna ishrana



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

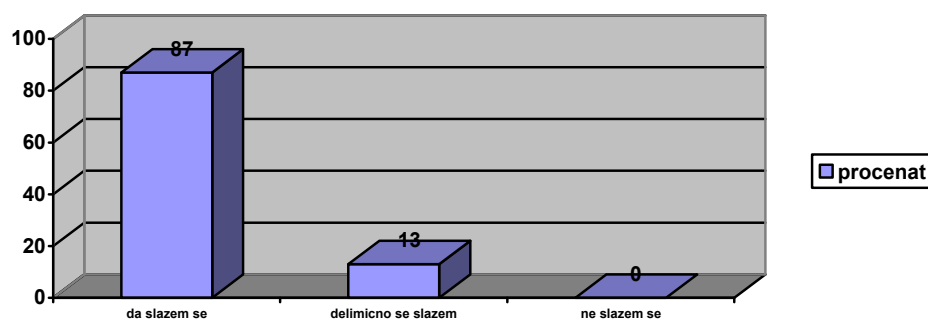
Sa izjavom da je stomatolog upoznat sa problemima i bolestima koje ima njihovo dete slaže se 87% ispitanika i 13% se delimično slaže.

Grafikon – Poznavanje problema i bolesti deteta



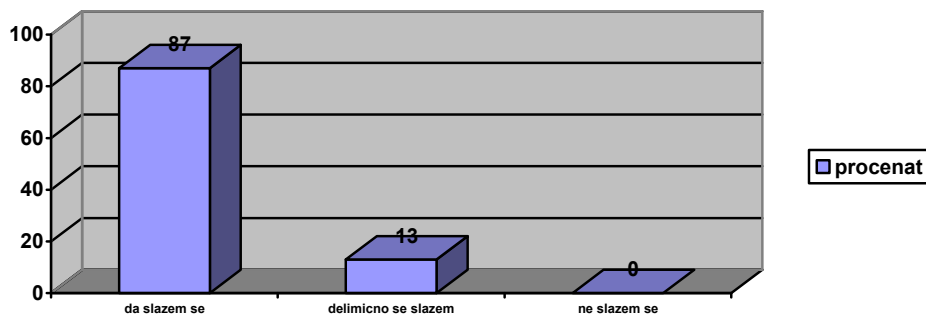
Sa izjavom da stomatolog odvaja dovoljno vremena da razgovora sa njima i detetom slaže se 87% ispitanika, 13% se delimično slaže i 0% se ne slaže.

Grafikon – Odvajanje vremena za pacijente



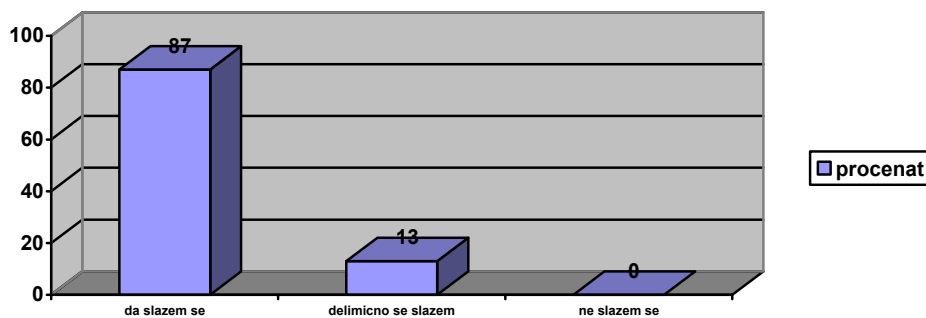
Sa izjavom da im stomatolog daje jasna objašnjenja o intervencijama koje planira kod deteta slaže se 87% ispitanika a 13% se delimično slaže.

Grafikon – Objašnjenja intervencija koje planira



Sa izjavom da kada dete ima problem sa zdravljem usta i zuba prvo idu kod njegovog stomatologa slaže se 87% ispitanika a 13% se delimično slažu.

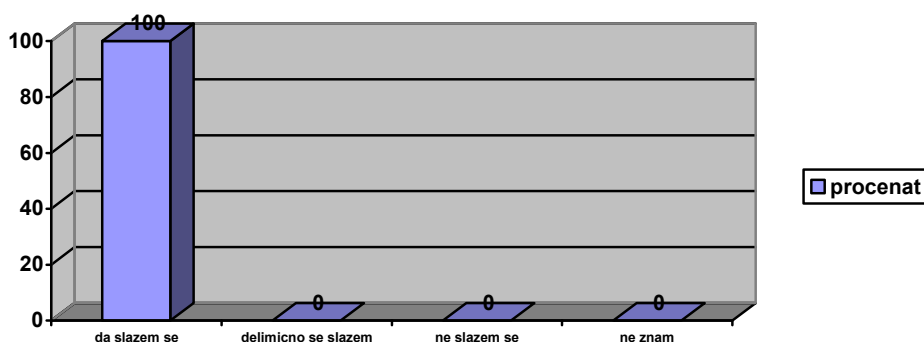
Grafikon – Odlazak kod izabranog stomatologa



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

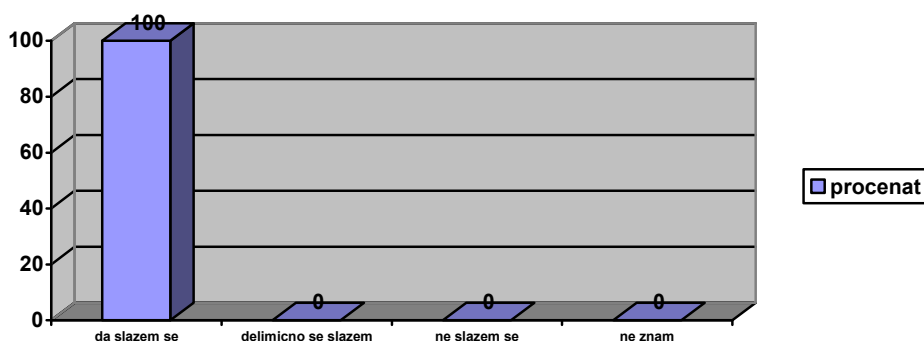
Sa izjavom da su zadovoljni radnim vremenom slaže se 100% ispitanika.

Grafikon – Zadovoljstvo radnim vremenom



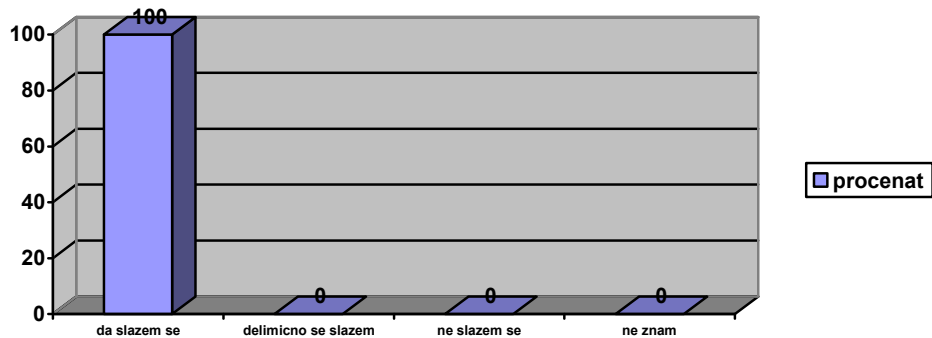
Sa izjavom da mogu da dovedu dete na stomatološki pregled i vikendom slaže se 100% ispitanika.

Grafikon – Rad vikendom



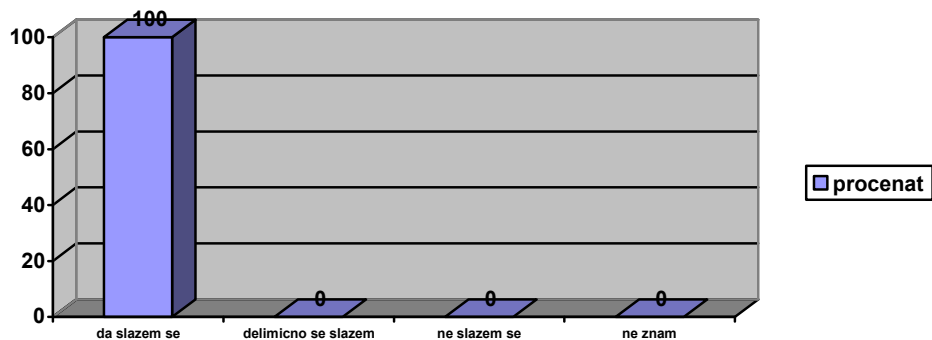
Sa izjavom da je dostupna deci sa posebnim potrebama slaže se 100% ispitanika.

Grafikon – Dostupnost deci sa posebnim potrebama



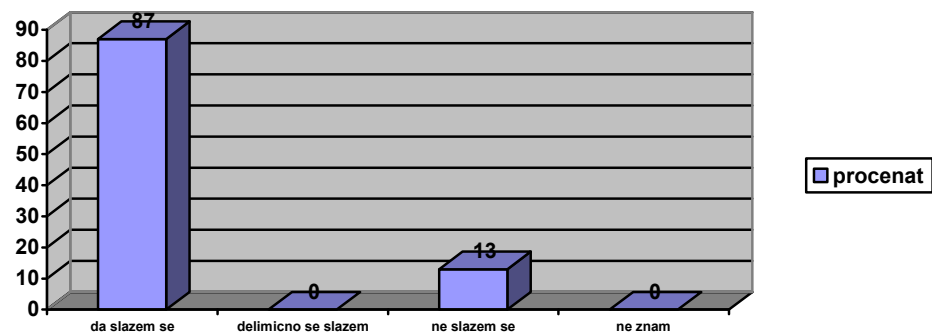
Sa izjavom da je osoblje na šalteru ljubazno slaže se 100% ispitanika .

Grafikon – Ljubaznost osoblja našalteru



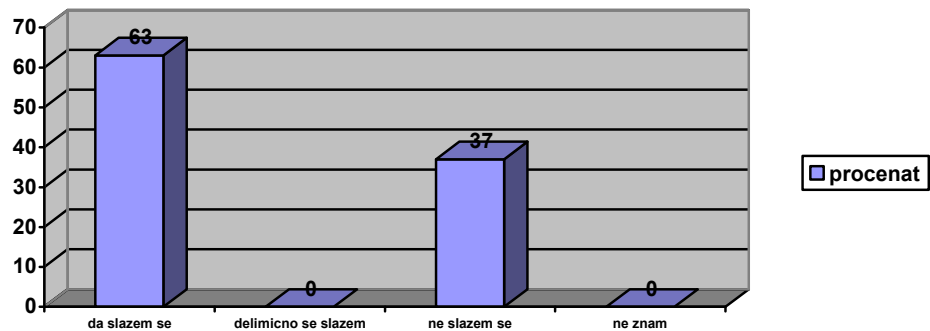
Sa izjavom da u čekaonicama ima dovoljno mesta za sedenje slaže se 87% ispitanika a 13% ispitanika se ne slaže.

Grafikon – Mesto za sedenje



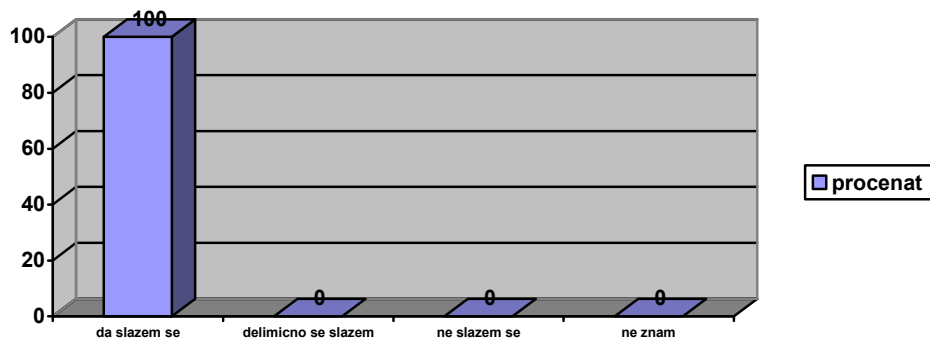
Sa izjavom da dolgo čekaju pre posete u čekaonici slaže se 63% ispitanika i 37% se ne slaže.

Grafikon – Čekanje pre posete u čekaonici



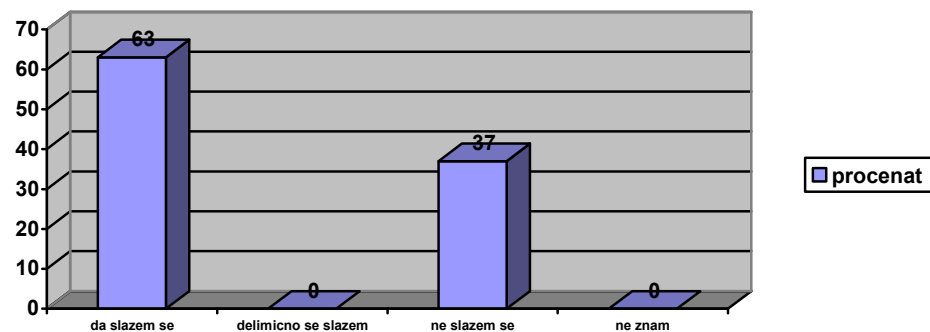
Sa izjavom da kada je detetu hitno potrebna stomatološka usluga, to mogu da obave istog dana slaže se 100% ispitanika .

Grafikon – Hitan pregled tokom dana



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

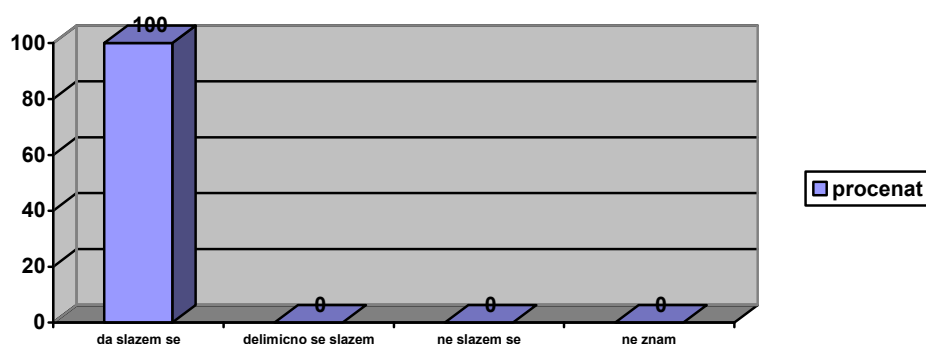
Grafikon – Postoanje kutije/knjige za žalbe i primedbe



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

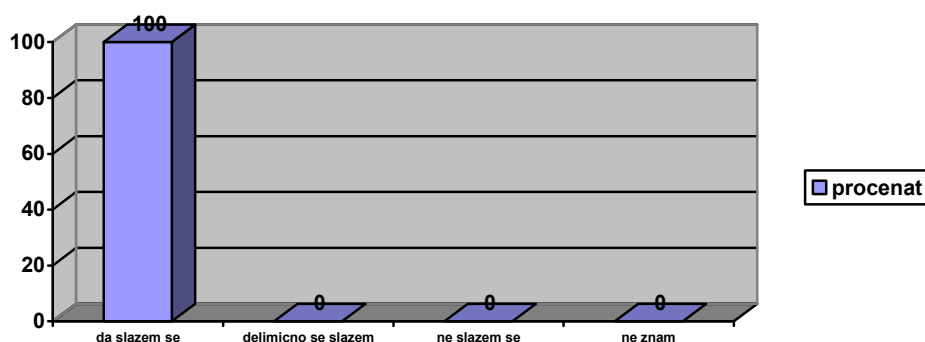
Sa izjavom da im je pedijatar objasnio važnost zdravlja usta i zuba njihovog deteta slaže se 100% ispitanika.

Grafikon – Pedijatar-važnost zdravlja usta i zuba



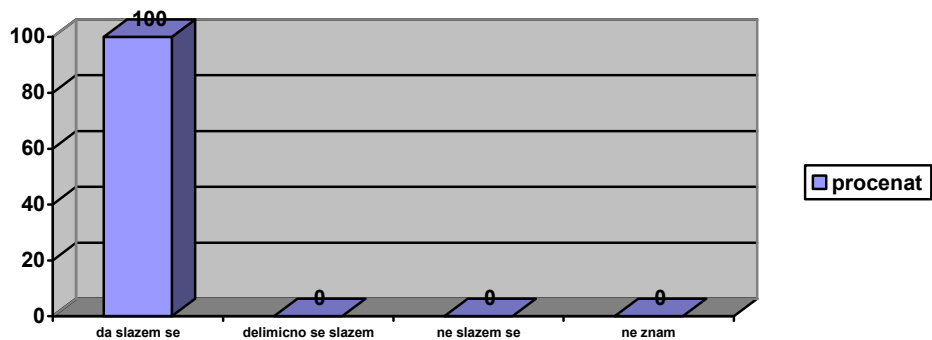
Sa izjavom da im pedijatar savetuje upotrebu fluor preparata (paste, tablete...) slaže se 100% ispitanika.

Grafikon – Pedijatar- upotrebu fluor preparata



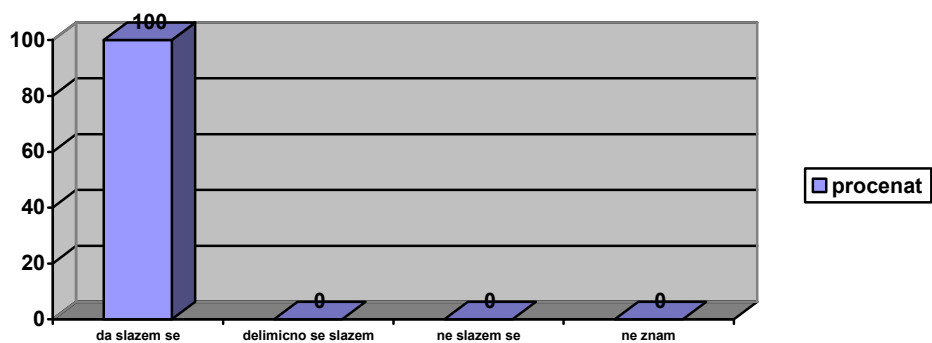
Sa izjavom da dečji stomatolog i stomatološka sestra dobro saraduju slaže se 100% ispitanika.

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 slaže se 100% ispitanika.

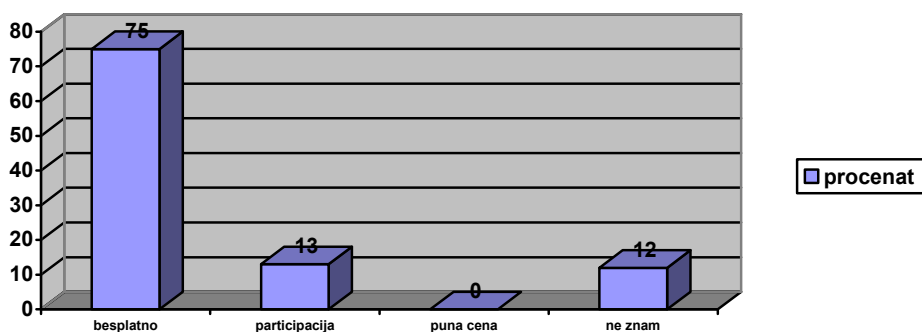
Grafikon – Razgovor sa stomatološkom sestrom



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

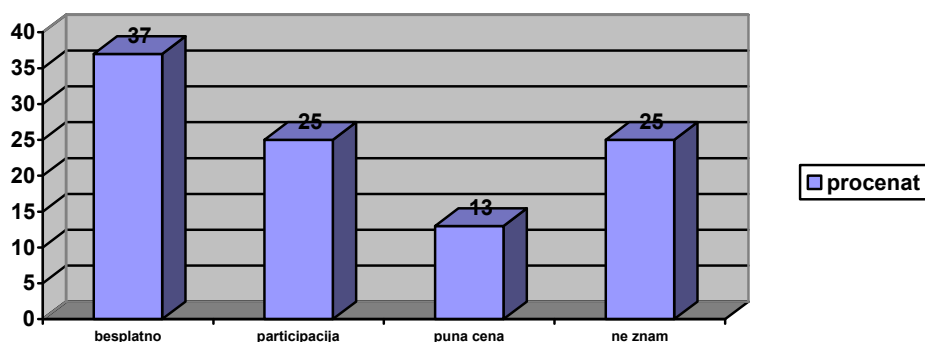
Za pregled izabranog stomatologa 75% anketiranih korisnika smatra da su besplatni, 13% plaća participaciju a 12% ne zna.

Grafikon – Pregled izabranog stomatologa



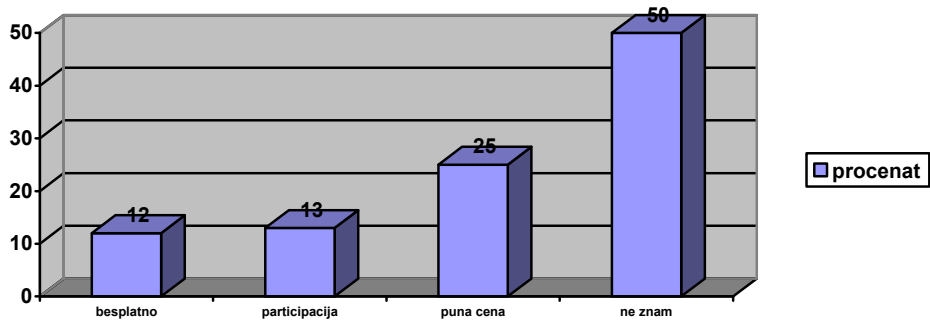
Za plombe 37% anketiranih korisnika smatra da su besplatne, 25% plaća participaciju, 13% plaća punu cenu a 25 % ne zna.

Grafikon – Plombe



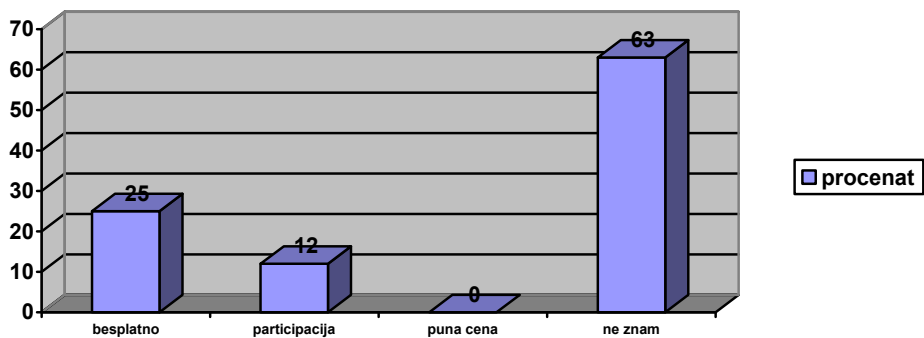
Za lečenje zuba 12% anketiranih korisnika smatra da su besplatni, 13% da se plaća participacija, 25% da se plaća puna cena, 50% ne zna.

Grafikon – Lečenje zuba



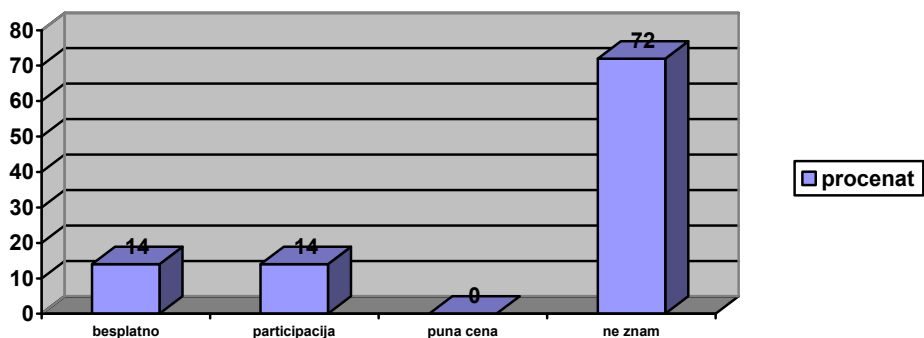
Za vađenje zuba 25% anketiranih korisnika smatra da su besplatni, 12% da se plaća participacija i 63% ne zna.

Grafikon – Vađenje zuba



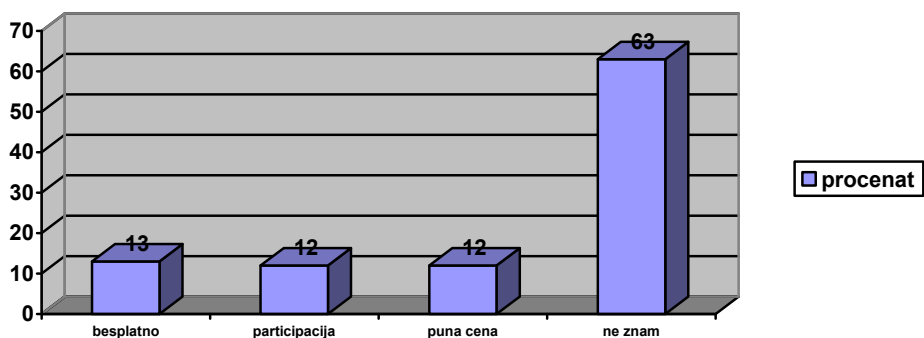
Za ortodontski aparat-protezu 14% anketiranih korisnika smatra da su besplatni, 14% smatra da plaća prtipacijiju i 72% ne zna.

Grafikon – Ortodontski aparat-proteza



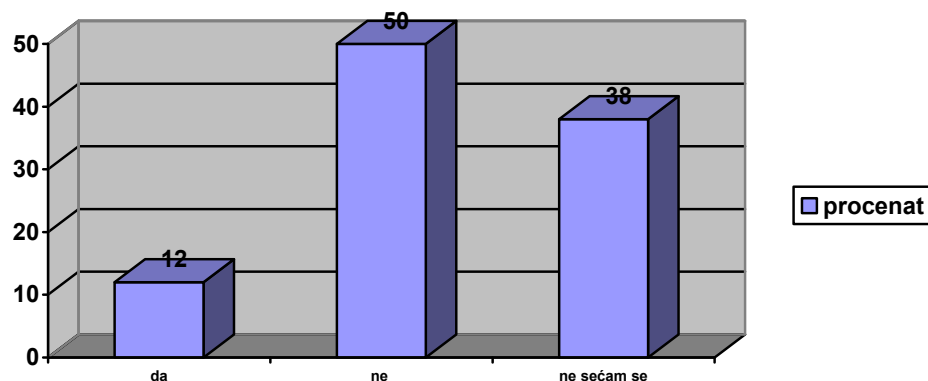
Za pregled specijaliste sa Stomatološkog fakulteta 13% anketiranih korisnika smatra da su besplatni, 12% da se plaća participacija, 12% da se plaća puna cena i 63% ne zna.

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 12% je odgovorilo da, 50% sa ne i 38% se neseća.

Grafikon – Odložen pregled



Uzevši sve u obzir korisnici su iskazali koliko su zadovoljni Službom stomatološke zaštite njihove dece. Veoma zadovoljni 13%, nezadovoljnih 50% a veoma nezadovoljnih ima 37% korisnika.

Grafikon- Zadovoljstvo zdravstvenom zaštitom

