

**ANALIZA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA
ZDRAVSTVENOM ZAŠTITOM**

Dom zdravlja Pećinci

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

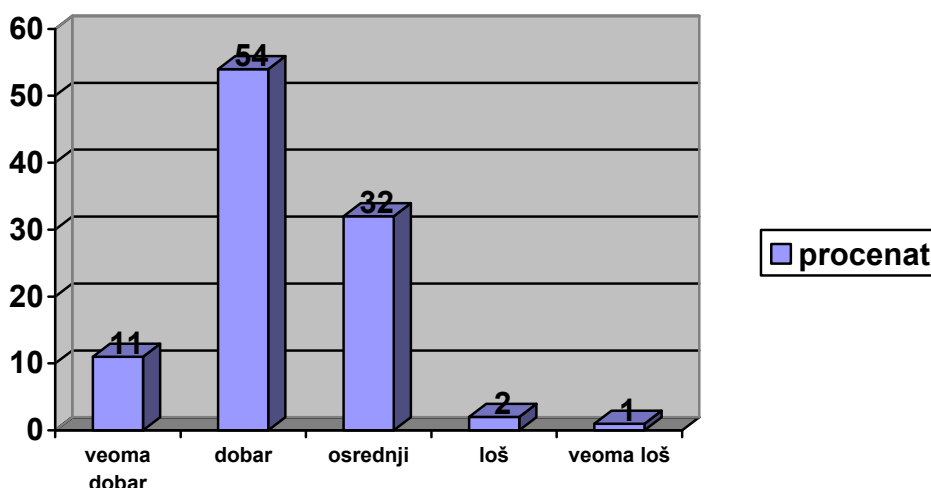
ANALIZA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA RADOM SLUŽBE OPŠTE MEDICINE, PEDIJATRIJSKE I GINEKOLOŠKE SLUŽBE

Procena zadovoljstva korisnika radom službe opšte medicine, pedijatrijske i ginekološke službe izvršena je na osnovu anonimnog anketiranja 230 korisnika ZZ navedenih službi. Prosečna starost ispitanika je 40 godina, 70% ispitanika predstavljaju žene, a 30% muškarci.

Najveći broj korisnika je završio srednju školu 64%, 17% ima završenu osnovnu školu, visoku i višu školu završilo je 14% korisnika a 5% anketiranih nije završio osnovnu školu.

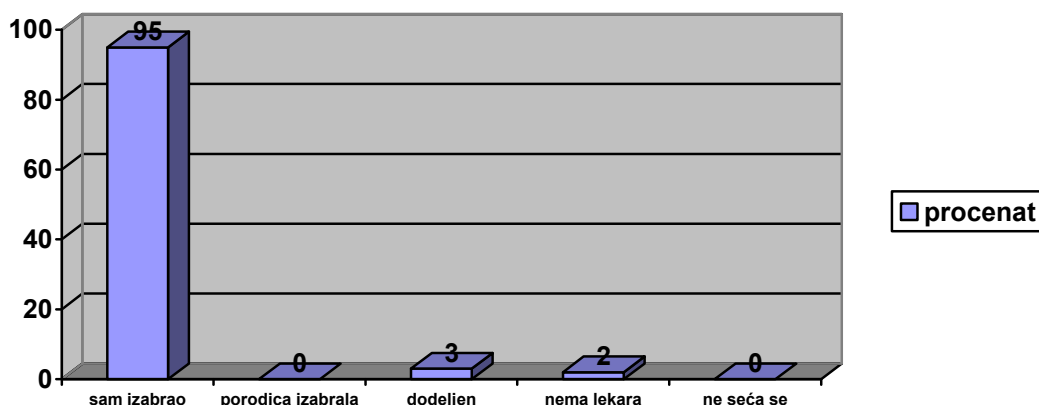
Svoj materijalni položaj najveći broj korisnika je ocenio kao dobar - 54%, osrednji - 32%, veoma dobar - 11%, loš - 2% i veoma loš - 1%.

Grafikon- Materijalni status korisnika



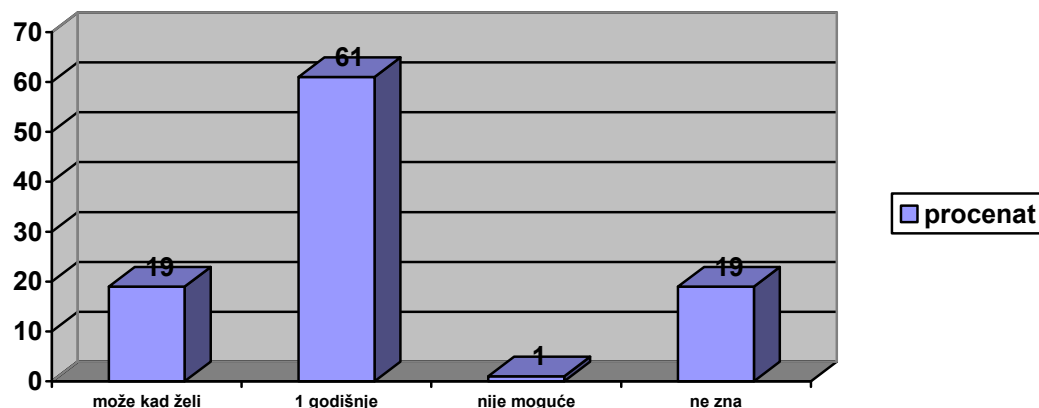
Na pitanje kako su izabrali svog lekara najveći broj je odgovorio da je sam izabrao svog lekara 95%, 3% nije biralo dodeljen im je i 2% nema izabranog lekara.

Grafikon- Način biranja lekara



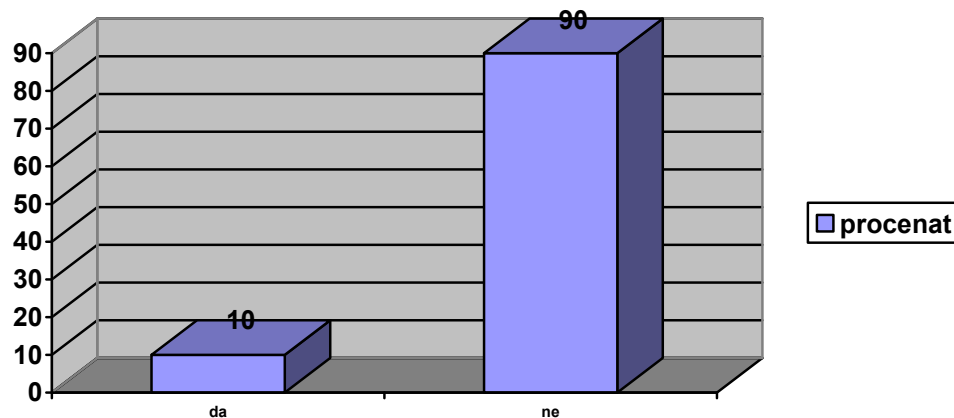
Na pitanje da li su upoznati na koji način mogu da promene svog lekara ako to žele dobijeni su sledeći odgovori – 19% smatra da može da ga promeni kad hoće, 61% smatra da može da ga menja samo jednom godišnje, 1% misli da nije moguće da promeni svog lekara i 19% ne zna.

Grafikon- Način promene lekara



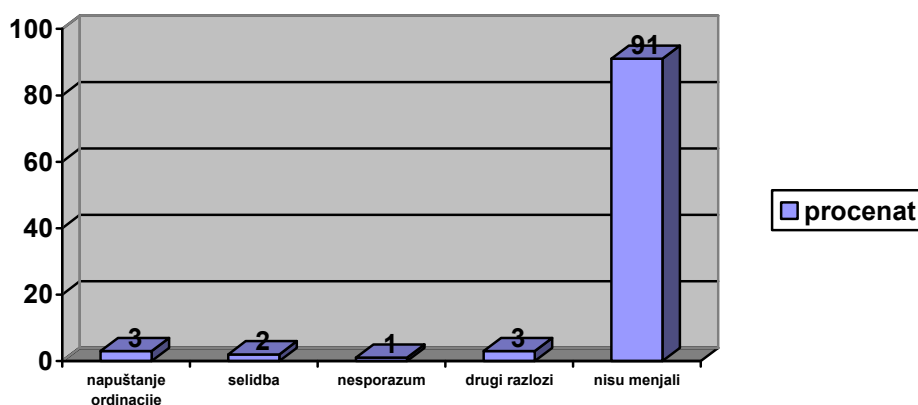
Na pitanje da li su do sada menjali izabranog lekara 10% korisnika je odgovorilo da a 90% korisnika sa ne.

Grafikon – Promena lekara



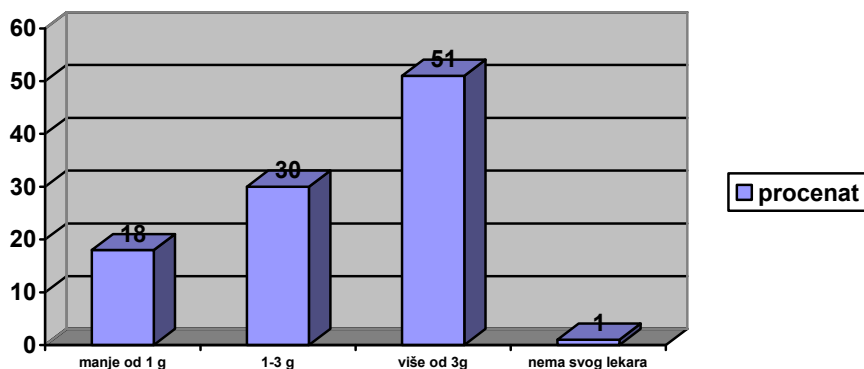
Na pitanje koji je bio razlog promene izabranog lekara dobijeni su sledeći odgovori - 3% jer je moj lekar napustio ordinaciju/kartoteku, 2% jer su se preselili, 1% je imalo nesporazum sa svojim lekarom, 3% zbog drugih razloga a 91% nije menjalo svog lekara.

Grafikon- Razlog promene lekara



Na pitanje koliko dugo se leče kod svog lekara, najveći broj korisnika odgovorio je više od 3 godine 51% korisnika, 1-3 godine 30%, sa manje od godinu dana 18% a 1% anketiranih nema svog lekara.

Grafikon- Dužina lečenja kod svog lekara

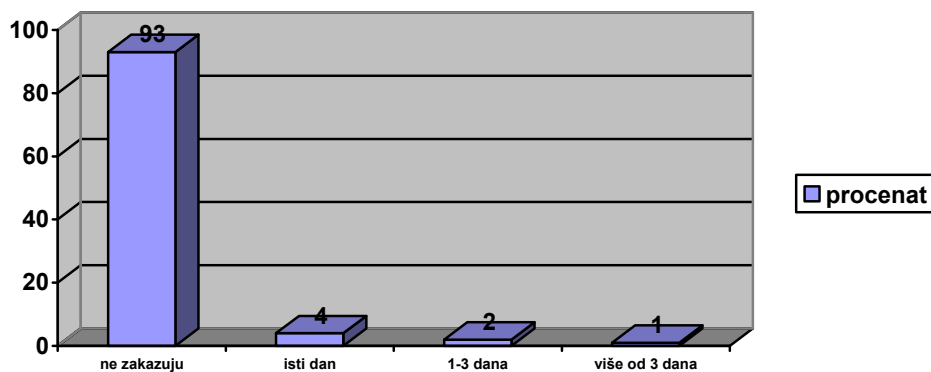


U poslednjih 12 meseci 8,64% je posetilo svog izabranog lekara a 1,18% je posetilo drugog lekara u ovoj službi.

Lekara u privatnoj praksi u poslednjih 12 meseci korisnici su posetili u proseku 0,34 puta.

Kada zakazuju pregled kod izabranog lekara obično nikad ne zakazuju 93%, istog dana bude zakazano 4%, čeka 1-3 dana 2% korisnika dok više od 3 dana čeka 1%.

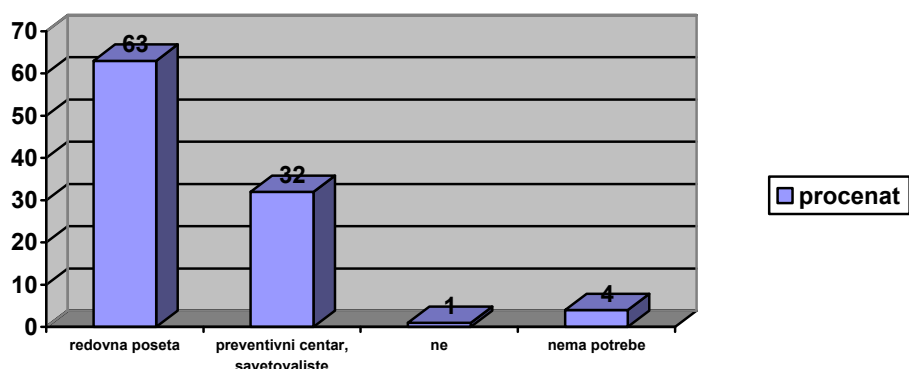
Grafikon – Dužina zakazivanja



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

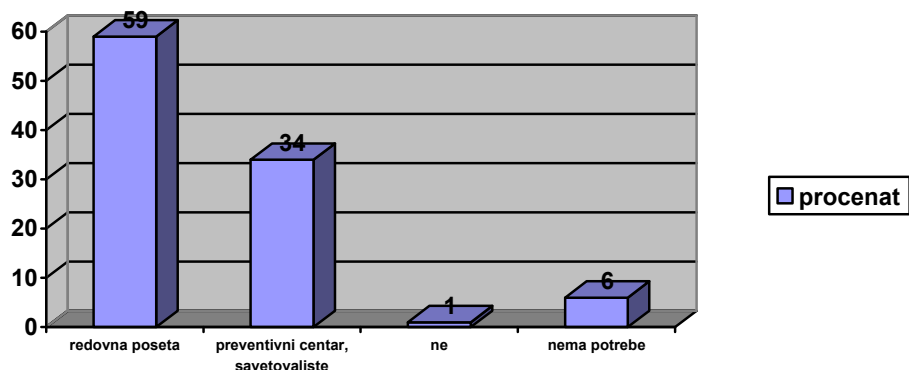
Savete o pravinoj ishrani 63% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, 32% u poseti preventivnom centru/savetovalištu, 1% ne dobija savete i za 4% nije bilo potrebe.

Grafikon – Saveti o pravilnoj ishrani



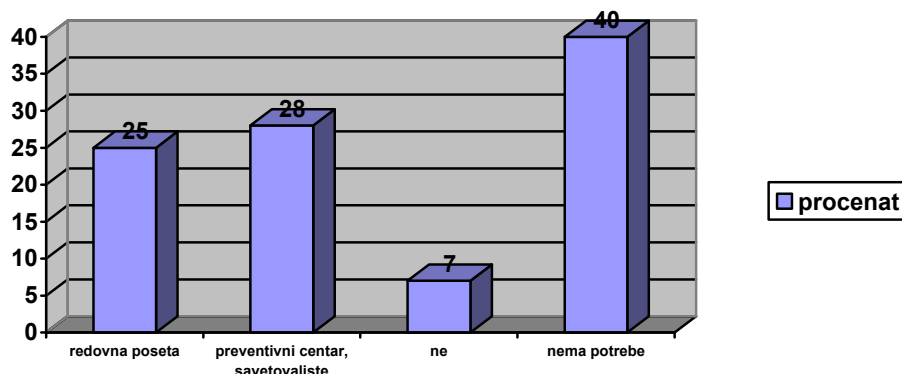
Savete o važnosti fizičke aktivnosti 59% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, 34% u poseti preventivnom centru/savetovalištu, 1% ne dobija savete i za 6% nije bilo potrebe.

Grafikon – Važnost fizičke aktivnosti



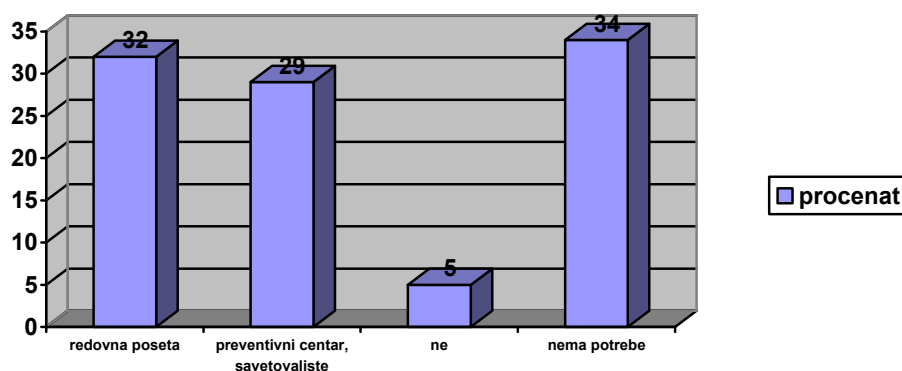
Savete o zloupotrebi alkohola 25% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, 28% u poseti preventivnom centru/savetovalištu, 7% ne dobija savete i za 40% nije bilo potrebe.

Grafikon – Zloupotreba alkohola



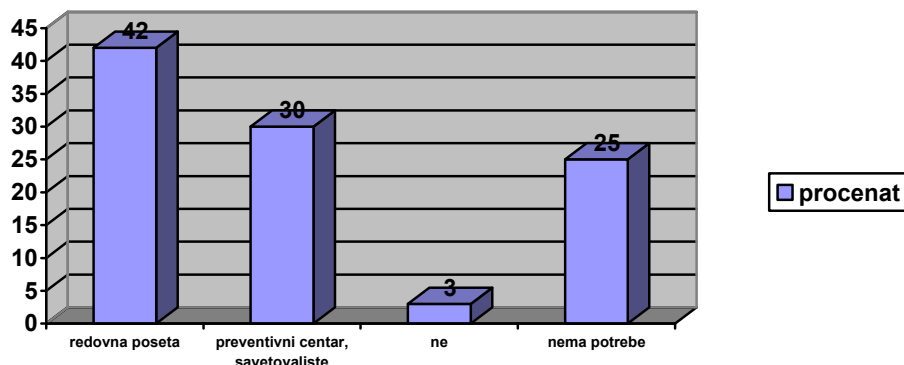
Savete o smanjenju ili prestanku pušenja 32% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, 29% u poseti preventivnom centru/savetovalištu, 5% ne dobija savete i za 34% nije bilo potrebe.

Grafikon – Smanjenje ili prestanak pušenja



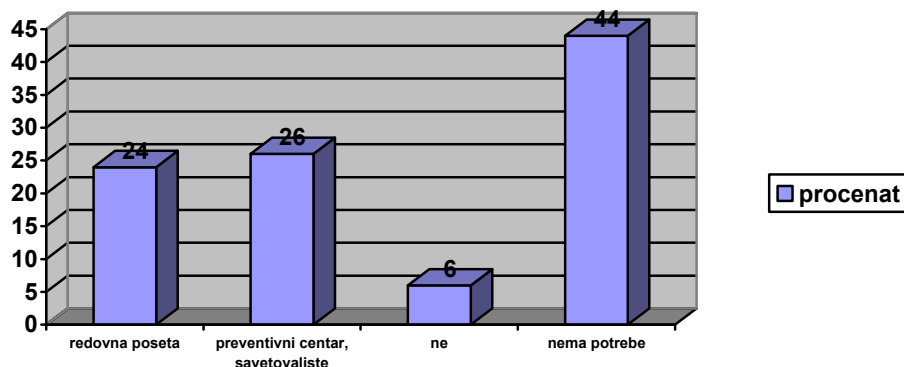
Savete o izbegavanju/odbrani od stresa 42% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, 30% u poseti preventivnom centru/savetovalištu, 3% ne dobija savete i za 25% nije bilo potrebe.

Grafikon – Izbegavanje/odbrana od stresa



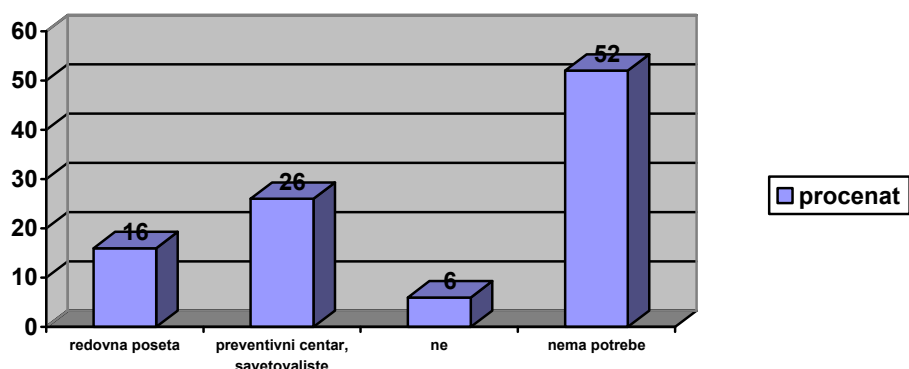
Savete o sigurnom seksu 24% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, 26% u poseti preventivnom centru/savetovalištu, 6% ne dobija savete i za 44% nije bilo potrebe.

Grafikon – Siguran seks



Savete o opasnosti od zloupotreba droga 16% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, 26% u poseti preventivnom centru/savetovalištu, 6% ne dobija savete i za 52% nije bilo potrebe.

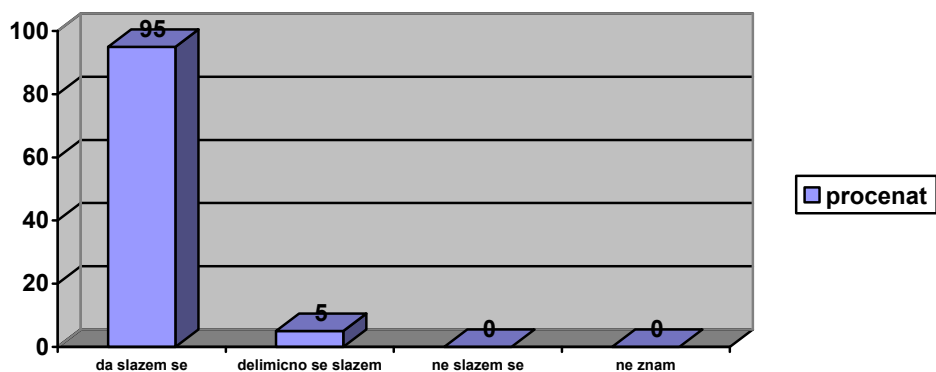
Grafikon – Opasnost od zloupotreba droga



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

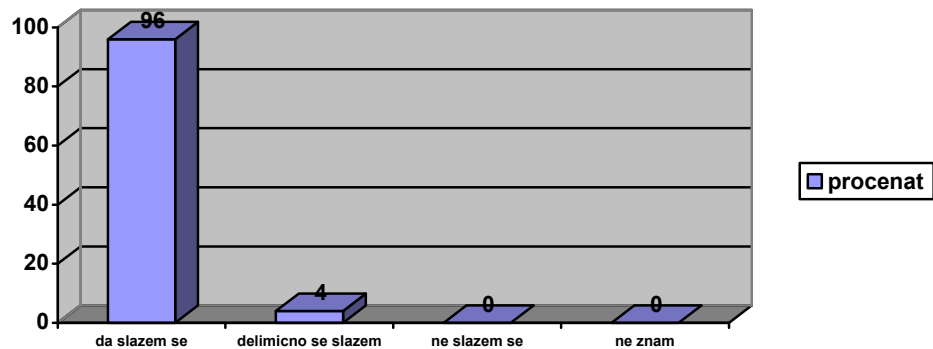
Da su medicinske sestre na šalteru ljubazne slaže se 95% ispitanika a 5% se delimično slaže.

Grafikon – Ljubaznost medicinske sestre na šalteru



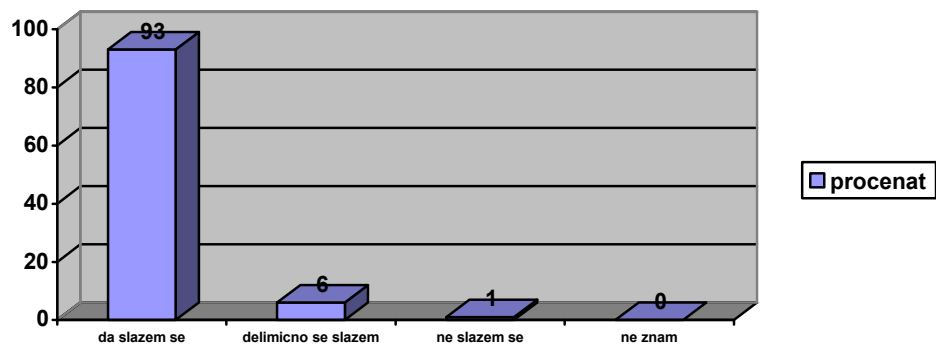
Da su medicinske sestre u sobi za intervencije ljubazne slaže se 96% ispitanika, 4% se delimično slaže.

Grafikon – Ljubaznost medicinske sestre u sobi za intervencije



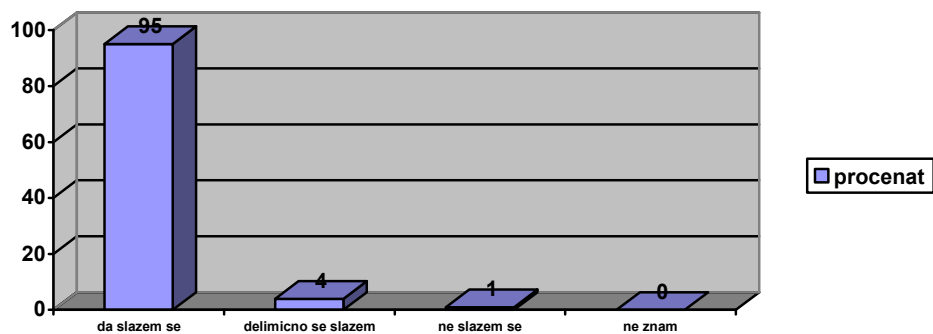
Da im medicinske sestre uvek pruže sve informacije slaže se 93% ispitanika, 6% se delimično slaže, 1% se ne slaže.

Grafikon – Pružanje informacija od medicinske sestre



Da medicinske sestre i lekari dobro saraduju slaže se 95% ispitanika, 4% se delimično slaže i 1% se ne slaže.

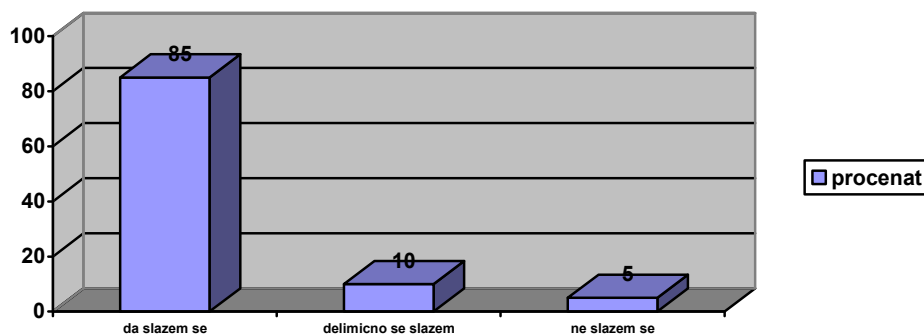
Grafikon – Saradnja medicinske sestre i lekara



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

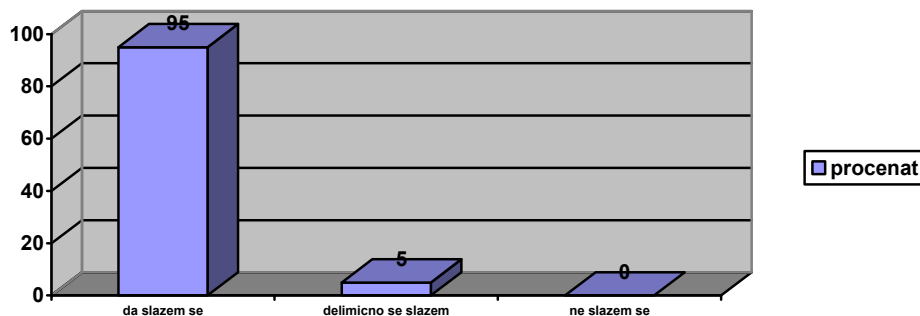
Da lekar anketiranih poznaje njihovu ličnu situaciju (npr. na poslu, u kući) slaže se 85% ispitanika, 10% se delimično slaže i 5% se ne slaže.

Grafikon – Poznavanje lične situacije pacijenta



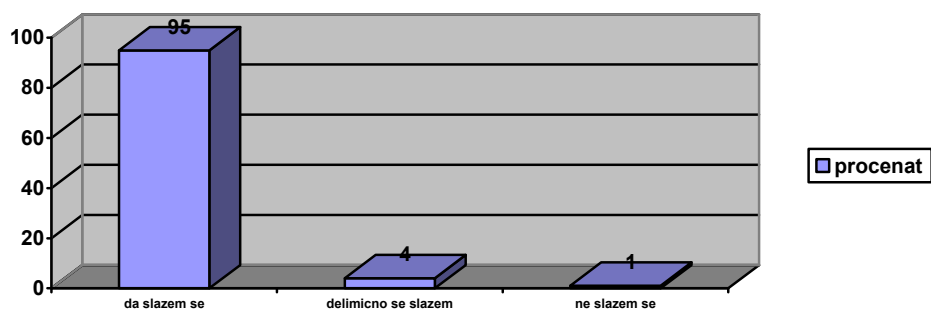
Da lekar anketiranih poznaje njihove probleme i bolesti koje su ranije imali slaže se 95% ispitanika a 5% se delimično slaže.

Grafikon – Poznavanje problema i bolesti pacijenta od ranije



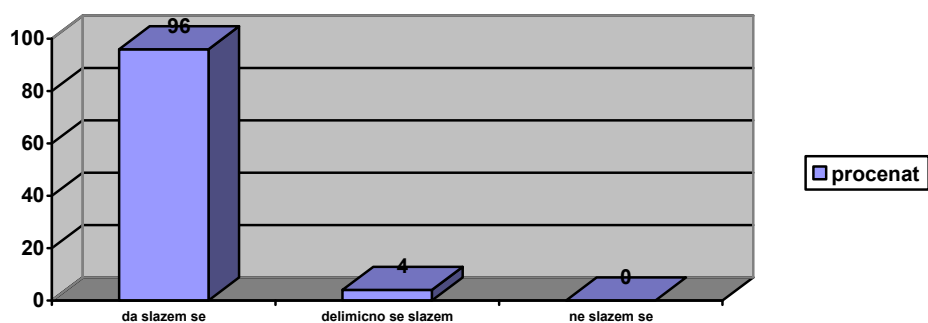
Da lekar anketiranih odvaja dovoljno vremena da razgovora sa njima slaže se 95% ispitanika, 4% se delimično slaže i 1% se ne slaže.

Grafikon – **Vreme za razgovor**



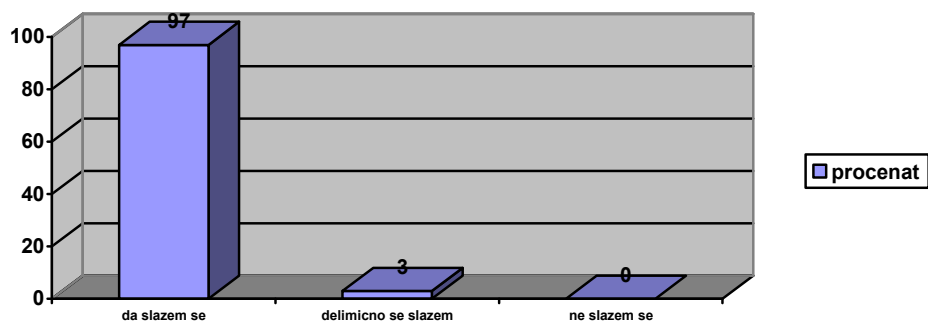
Da lekar anketiranih pažljivo sluša slaže se 96% ispitanika, 4% se delimično slaže.

Grafikon – **Slušanje pacijenta**



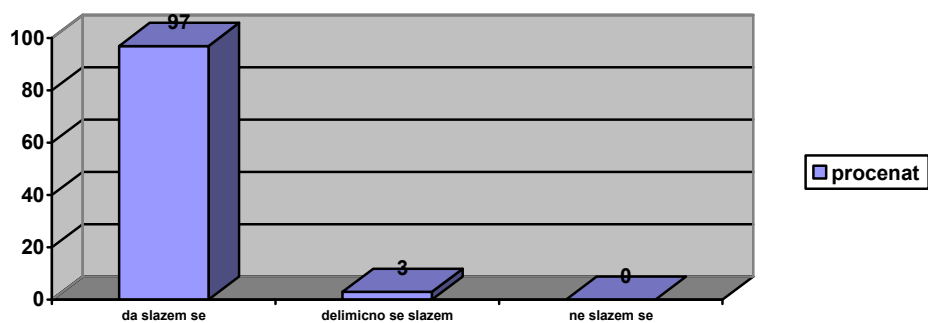
Da lekar anketiranih daje jasna objašnjenja o bolestima i lekovima koje im prepisuje slaže se 97% ispitanika a 3% se delimično slaže.

Grafikon – **Objašnjenja lekara**



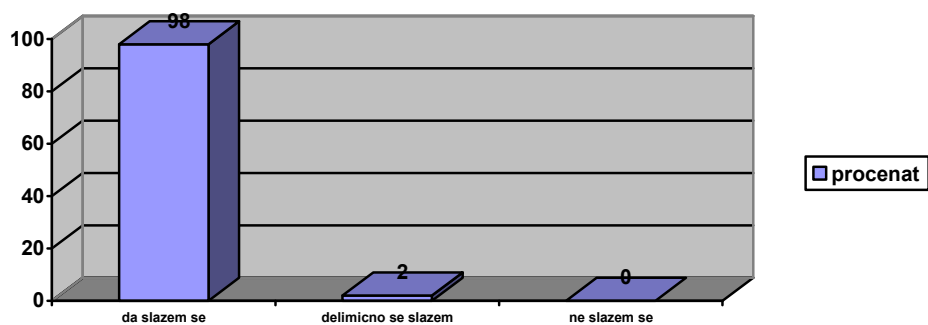
Da se posle posete lekaru oseća sposobnije da se izbori sa svojim zdravstvenim problemima slaže se 97% ispitanika a 3% se delimično slaže.

Grafikon – Sposobnost borbe sa zdravstvenim problemima



Kada imaju novi zdravstveni problem prvo idu kod svog lekara - slaže se 98% ispitanika a 2% se delimično slaže.

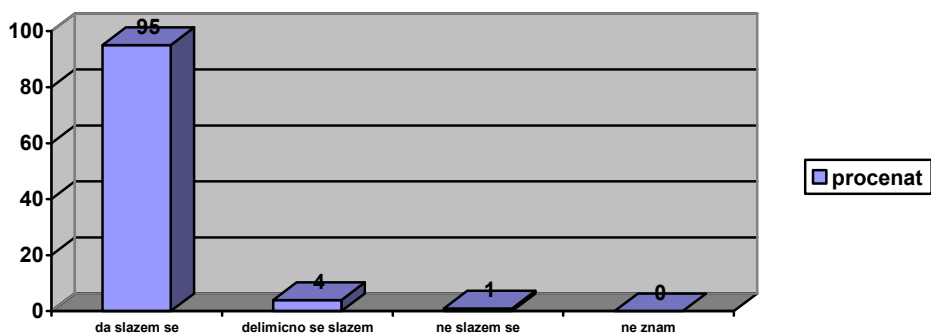
Grafikon – Novi zdravstveni problem



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

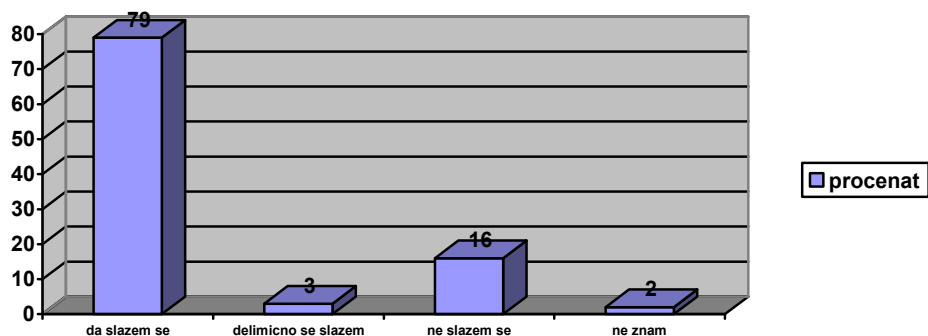
Da su zadovoljni radnim vremenom slaže se 95% ispitanika, 4% se delimično slaže i 1% se ne slaže.

Grafikon – Zadovoljstvo radnim vremenom



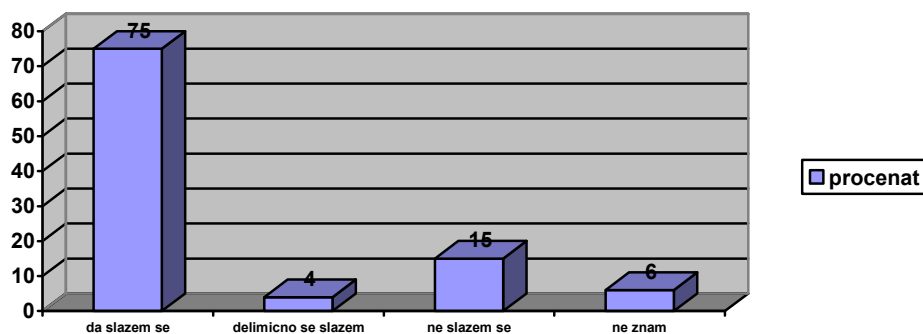
Da mogu da dođu na pregled i vikendom ako se razbole slaže se 79% ispitanika, 16% se ne slaže, 3% se delimično slaže i 2% ne zna.

Grafikon – Pregled vikendom



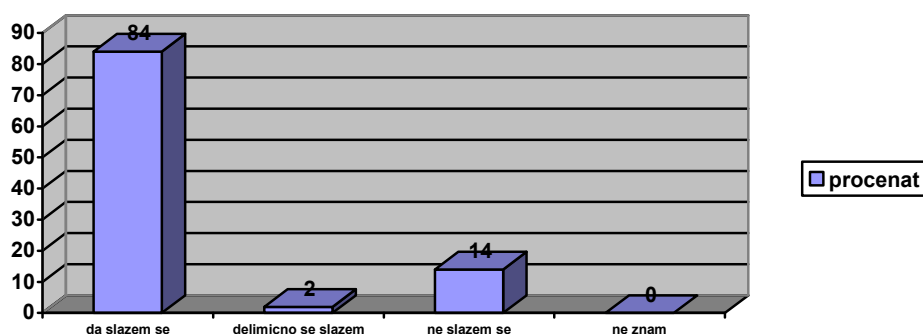
Da je služba dostupna invalidima i osobama u kolicima slaže se 75% ispitanika, 15% se ne slaže, 6% ne zna i 4% se delimično slaže.

Grafikon – Dostupnost invalidima



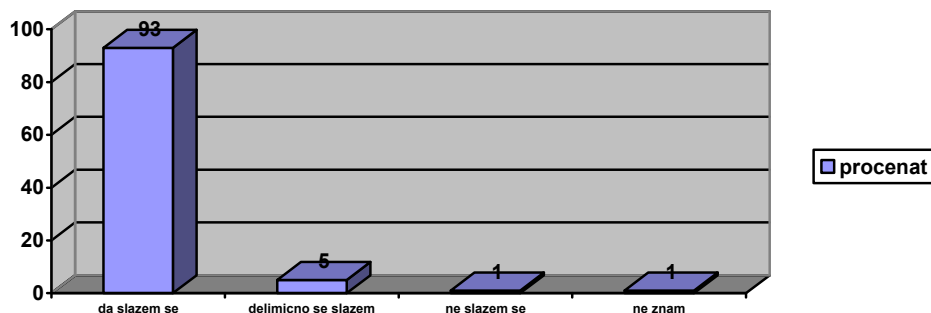
Sa procedurom da pre odlaska kod specijaliste korisnici prvo moraju da idu kod svog lekara slaže se 84% ispitanika, 14% se ne slaže i 2% se delimično slaže.

Grafikon – Dostupnost specijaliste



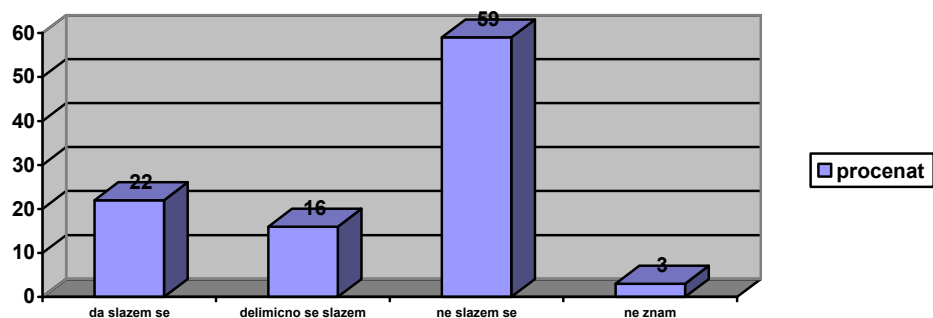
Da u čekaonicama ima dovoljno mesta za sedenje slaže se 93% ispitanika, 5% se delimično slaže, 1% se ne slaže i 1% ne zna.

Grafikon – Sedenje u čekaonici



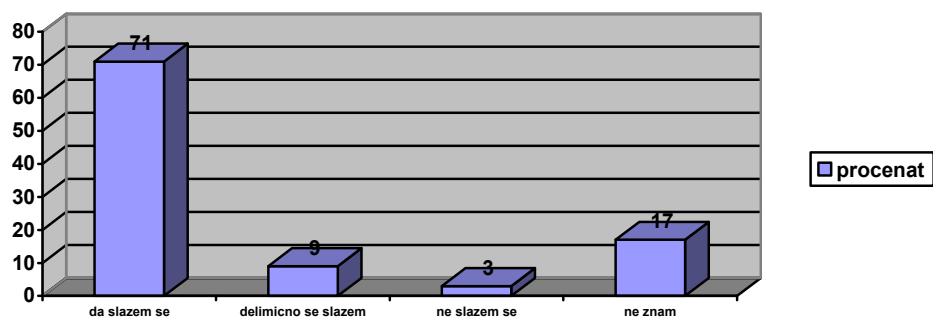
Sa izjavom da moraju dugo da čekaju u čekaonici da posete lekara 59% se ne slaže, slaže se 22% ispitanika, 16% se delimično slaže i 3% ne zna.

Grafikon – Čekanje u čekaonici



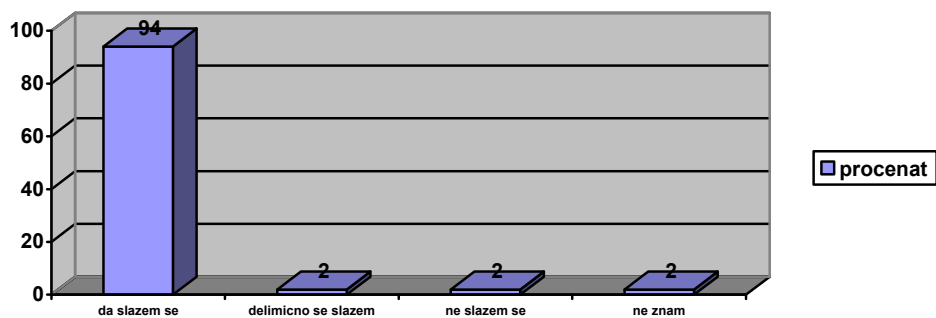
Da u toku radnog vremena mogu lako da razgovaraju sa lekarom telefonom i dobiju savet slaže se 71% ispitanika, 17% ne zna, 9% se delimično slaže i 3% se ne slaže.

Grafikon – Savet preko telefona



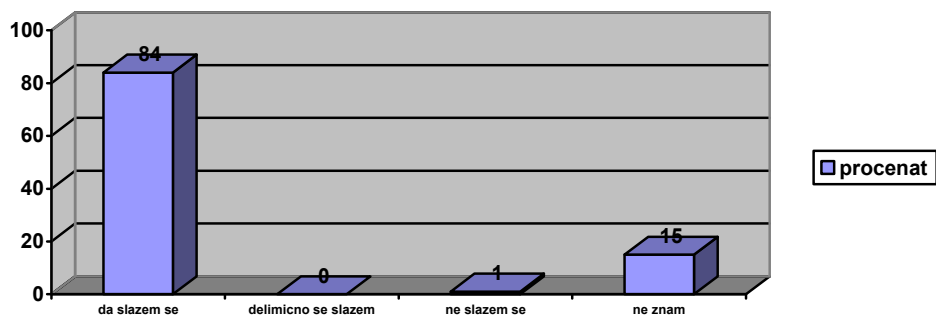
Sa izjavom da kada dođu i hitno im treba pregled lekara to mogu da obave istog dana slaže se 94% ispitanika, 2% se delimično slaže, 2% se ne slaže i 2% ne zna.

Grafikon – Hitan pregled



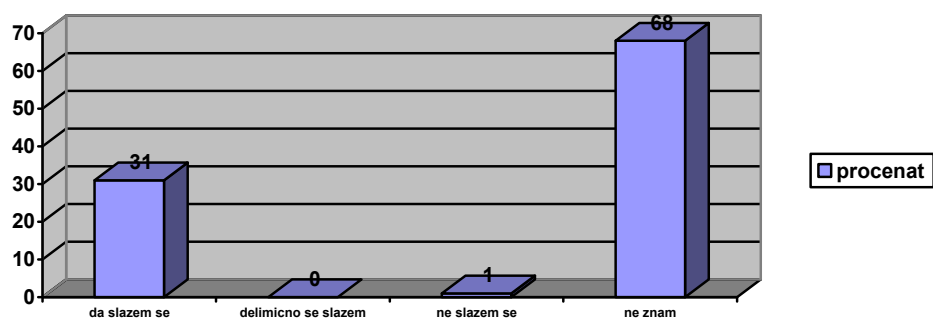
Na pitanje da li postoji kutija/knjiga za žalbe i primedbe slaže se 84% ispitanika, 1% se ne slaže i 15% ne zna.

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



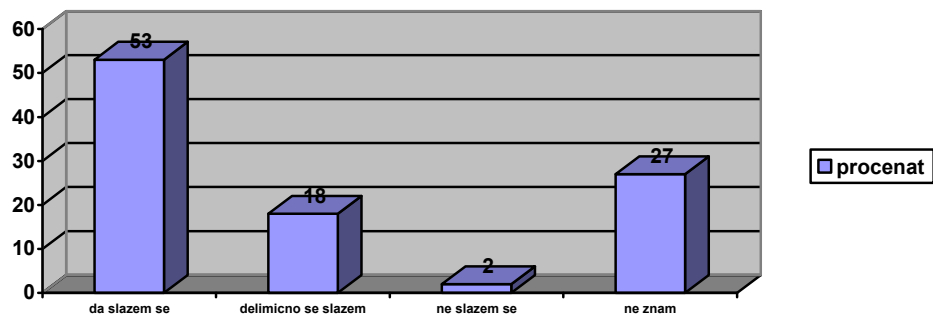
Sa izjavom da ustanova ima svoju internet stranicu slaže se 31% ispitanika, 1% se ne slaže i 68% ne zna.

Grafikon – **Internet stranica**



Sa izjavom da ustanova ima dovoljno medicinske opreme slaže se 53% ispitanika, 27% ne zna, 18% se delimično slaže i 2% se ne slaže.

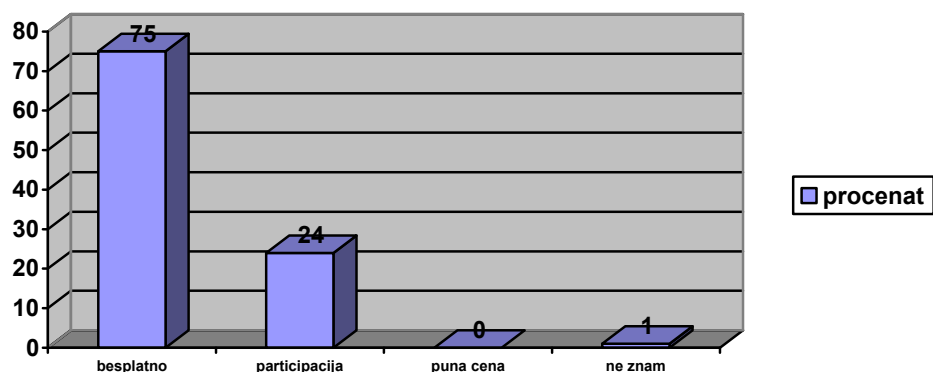
Grafikon – **Medicinska oprema**



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:

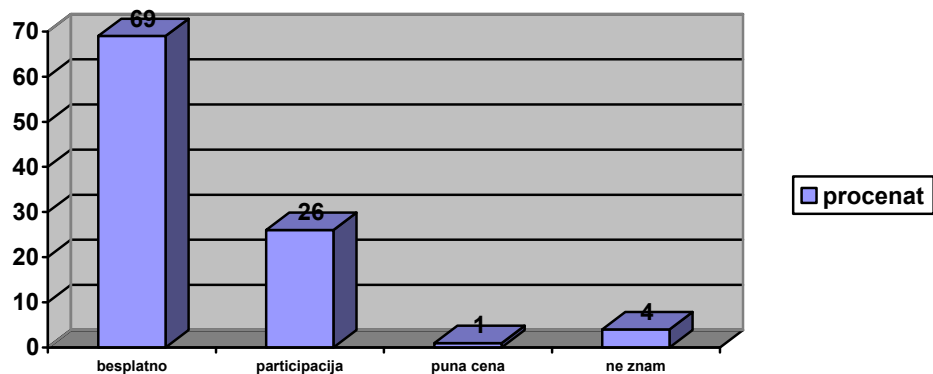
Za pregled izabranog lekara 75% smatra da je besplatan, 24% da se plaća participacija i 1% ne zna.

Grafikon – Pregled izabranog lekara



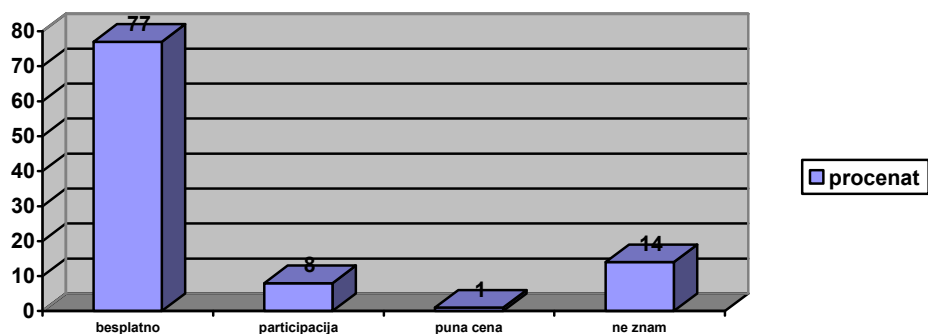
Za lekove ili injekcije koje propiše lekar 69% smatra da su besplatni, 26% da se plaća participacija, 4% ne zna i 1% smatra da plaća punu cenu.

Grafikon – Lekovi ili injekcije koje propiše lekar



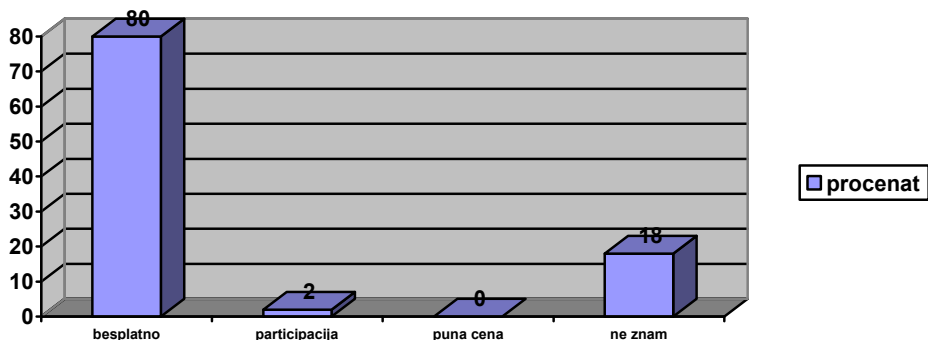
Za pregled specijaliste kod koga ih uputi lekar 77% smatra da su besplatni, 14% ne zna, 8% da se plaća participacija i 1% smatra da plaća punu cenu.

Grafikon – Pregled specijaliste



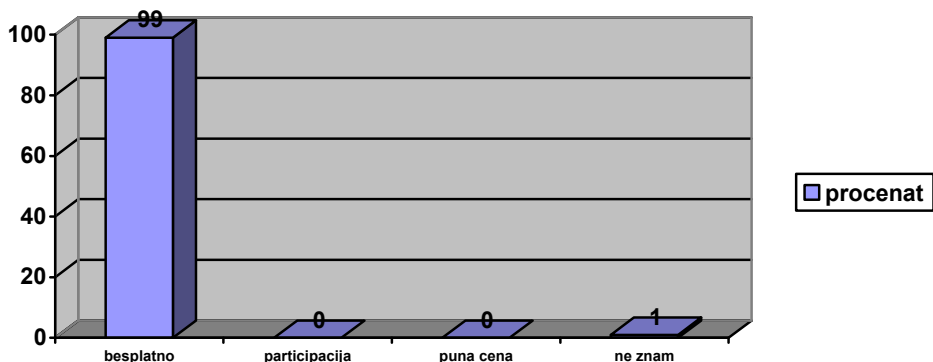
Za kućnu posetu njihovog lekara 80% smatra da su besplatne, 18% ne zna i 2% da se plaća participacija.

Grafikon – Kućna poseta lekara



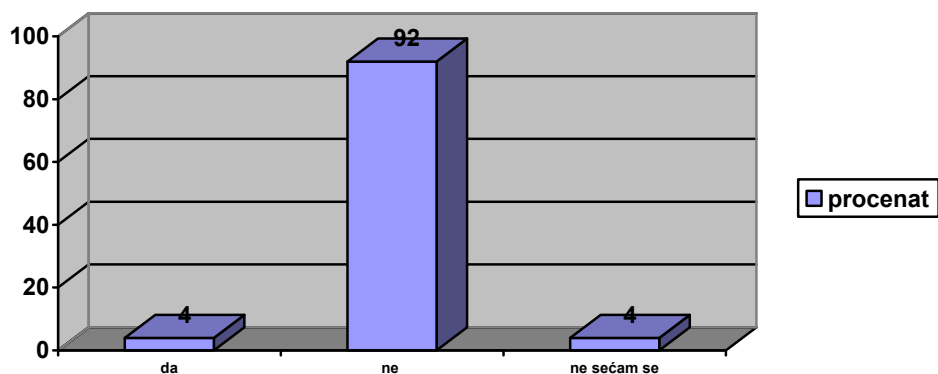
Za pregled bebe ili malog deteta u savetovalištu 99% smatra da su besplatni i 1% ne zna.

Grafikon – Pregled bebe ili malog deteta u savetovalištu



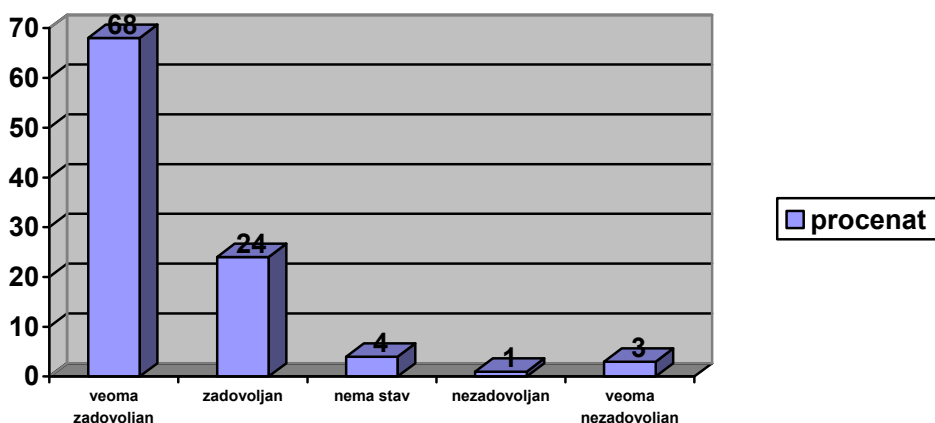
Na pitanje da li se u proteklih godinu dana desilo da nisu otišli na pregled kod svog lekara ili su ga odložili jer nisu mogli da plate pregled ili lekove 4% je odgovorilo da, 92% sa ne i 4% se neseća.

Grafikon – Odložen pregled



Uzevši sve u obzir korisnici su iskazali koliko su zadovoljni zdravstvenom zaštitom u ovoj službi. Veoma nezadovoljno je 3%, nezadovoljno 1%, ni zadovoljno ni nezadovoljno 4%, zadovoljno 24% i veoma zadovoljno 68%.

Grafikon- Zadovoljstvo zdravstvenom zaštitom

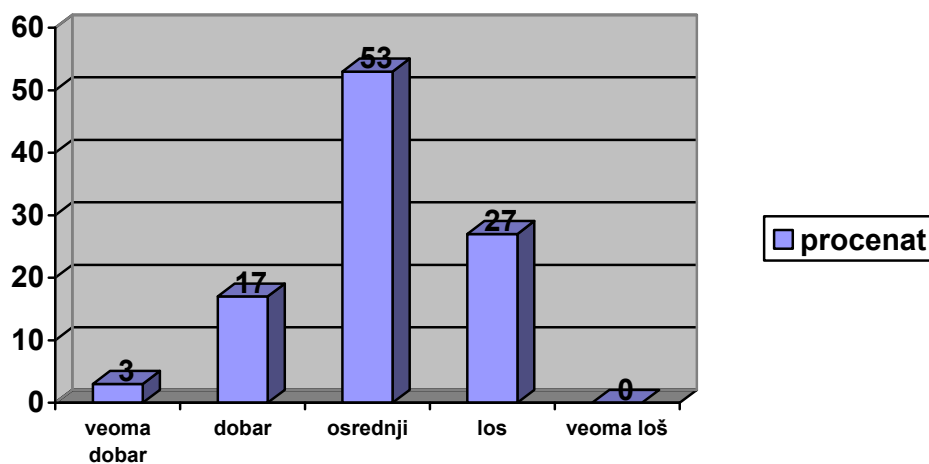


ZADOVOLJSTVO KORISNIKA STOMATOLOŠKOM ZDRAVSTVENOM ZAŠTITOM

Anketirano je 30 korisnika prosečne starosti 28 godina. Najveći broj njih ima završenu osnovnu školu 53% korisnika, srednju školu ima 40% i 7% korisnika ima višu i visoku školsku spremu.

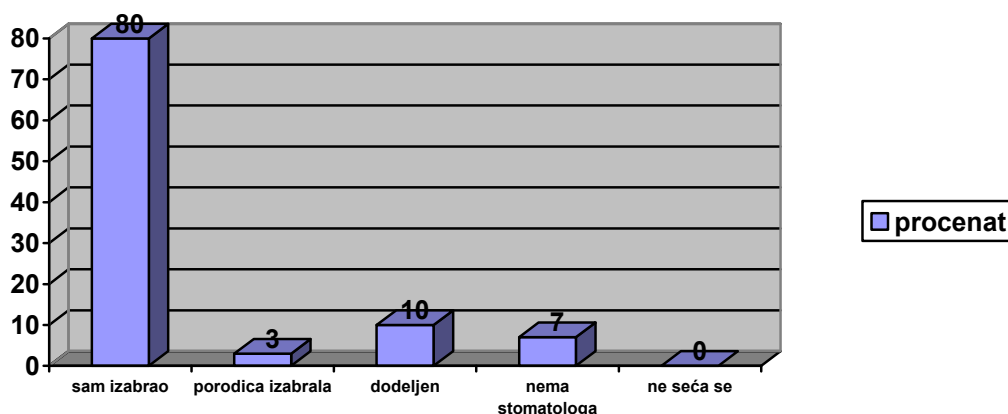
Anketirano je 63% žene i 37% muškaraca. Svoj materijalni položaj korisnici stomatološke službe ocenili su kao osrednji 53%, loš 27%, dobar 17% i veoma dobar 4% korisnika.

Grafikon- Materijalni status korisnika



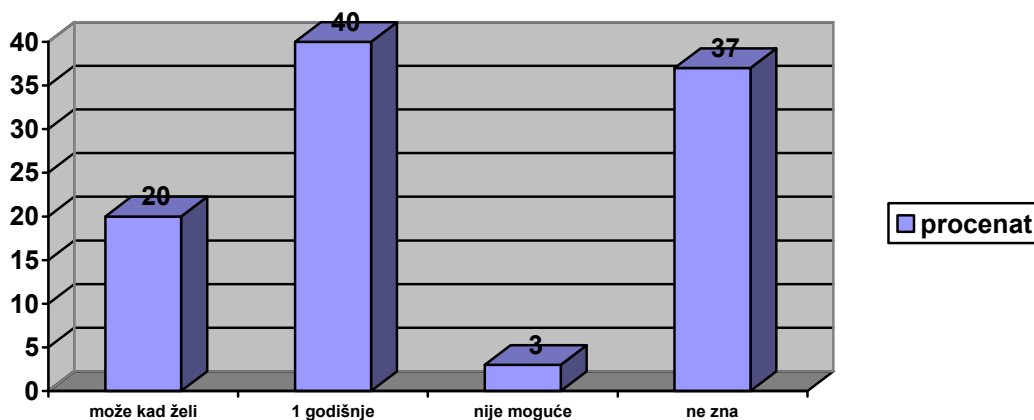
Na pitanje kako su izabrali stomatologa svom detetu 80% anketiranih je samo izabrali dečjeg stomatologa, 7% nema izabranog stomatologa za svoje dete, za 3% je neko u njihovoj porodici izabrao stomatologa za dete i 10% nije biralo, dodeljen im je.

Grafikon- Način biranja stomatologa



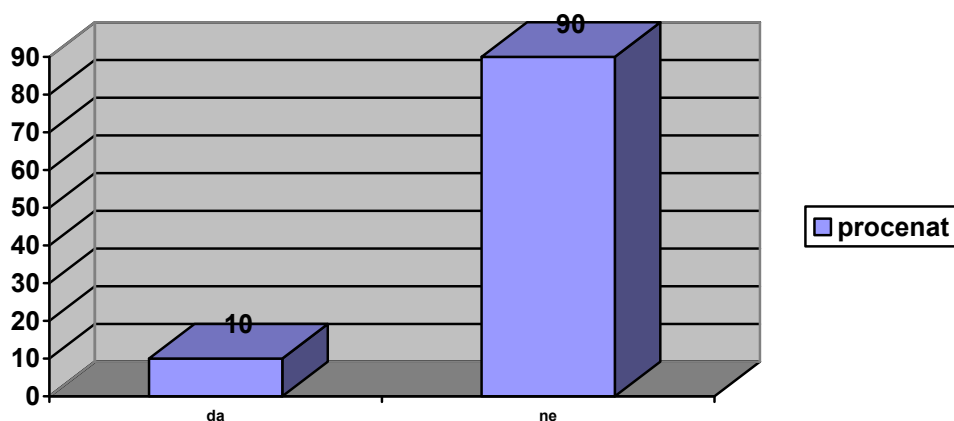
Na pitanje da li su upoznati na koji način mogu da promene izabranog stomatologa svog deteta dobijeni su sledeći odgovori - 20% smatra da može da ga promeni kad hoće, 40% smatra da može da ga menja samo jednom godišnje, 3% misli da nije moguće da promeni stomatologa svom detetu i 37% ne zna.

Grafikon- Način promene stomatologa



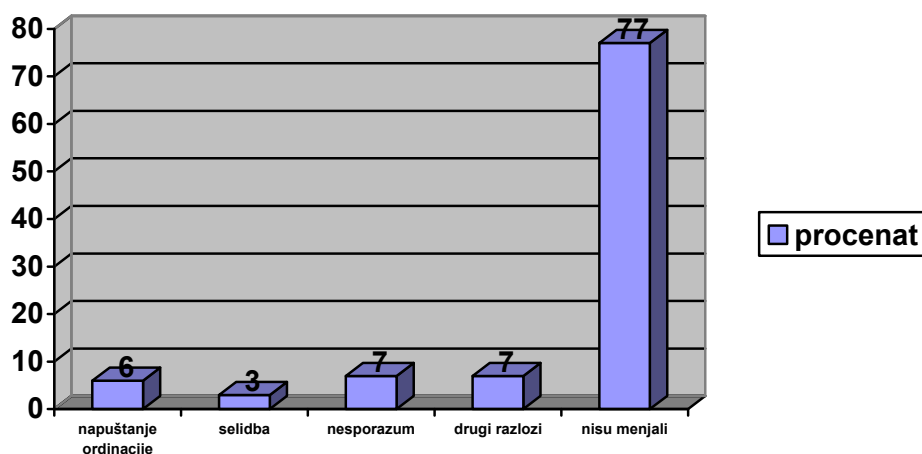
Na pitanje da li su do sada menjali izabranog stomatologa 10% korisnika je odgovorilo da a 90% korisnika sa ne.

Grafikon – Promena stomatologa



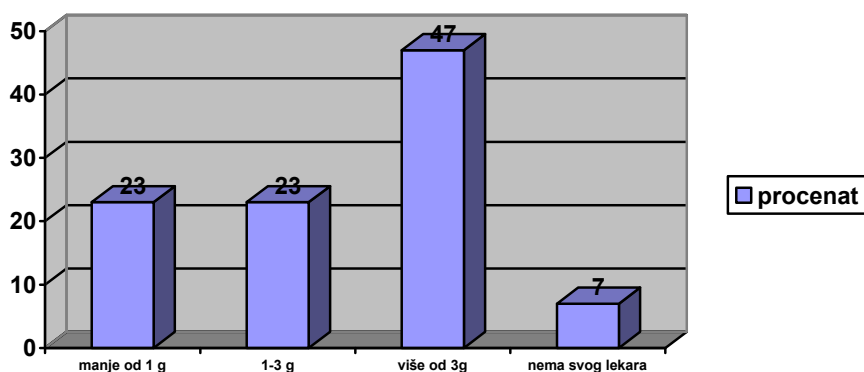
Na pitanje koji je bio razlog promene dobijeni su sledeći odgovori 77% nije menjalo svog stomatologa, 7% zbog drugih razloga, 7% zbog nesporazuma sa stomatologom, 6% iz razloga što je stomatolog napustio ordinaciju/kartoteku i 3% zbog selidbe.

Grafikon- Razlog promene stomatologa



Na pitanje koliko dugo dete ima istog stomatologa, najveći broj korisnika odgovorio je sa manje od godinu dana 23%, 23% 1-3 godine, 47% korisnika više od 3 godine i 7% nema svog stomatologa.

Grafikon- Dužina lečenja kod svog stomatologa

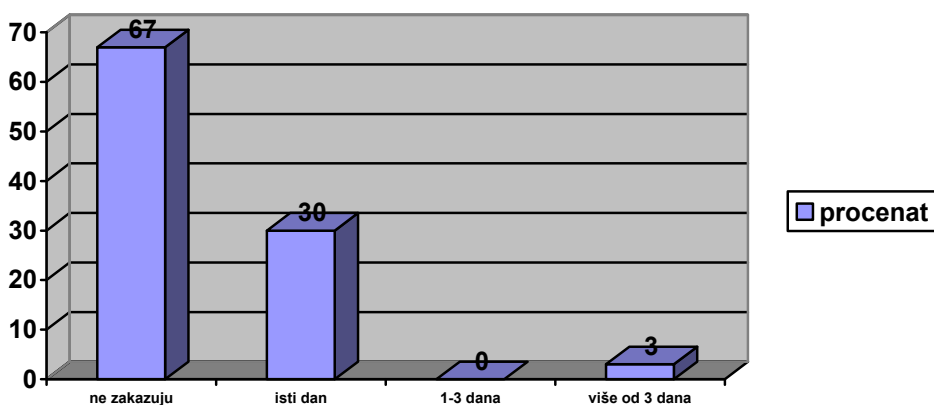


U poslednjih 12 meseci 4,13% je posetilo svog stomatologa a 1,20% je posetilo drugog stomatologa u ovoj službi.

Stomatologa u privatnoj praksi u poslednjih 12 meseci korisnici su posetili 0,90 puta.

Kada zakazuju pregled kod stomatologa nikad ne zakazuje 67% korisnika, 30% obično bude zakazan za isti dan i 3% obično čeka više od 3 dana.

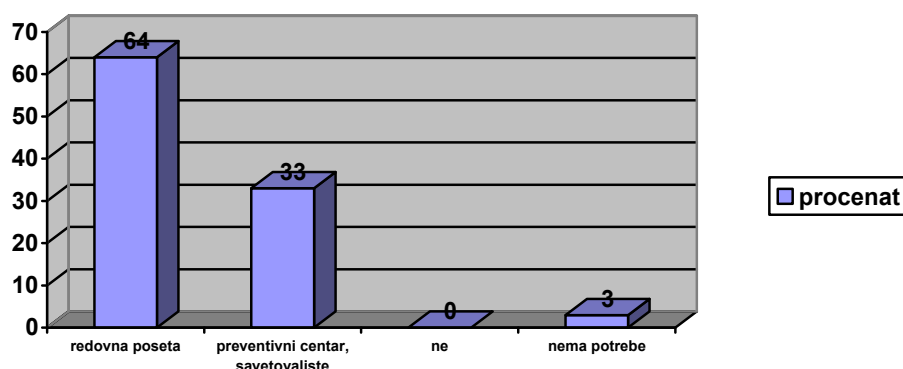
Grafikon – Dužina zakazivanja



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

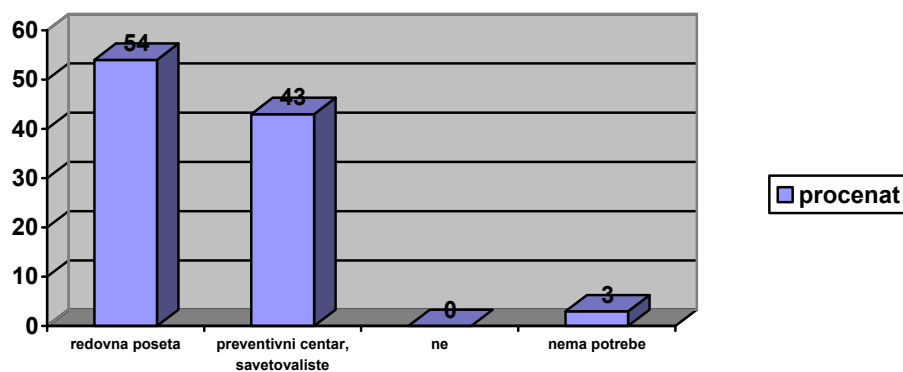
Savete o značaju redovnih pregleda 64% korisnika dobija za vreme redovne posete stomatologu, 33% u poseti preventivnom centru/savetovalištu i za 3% nije bilo potrebe.

Grafikon – Značaj redovnih pregleda



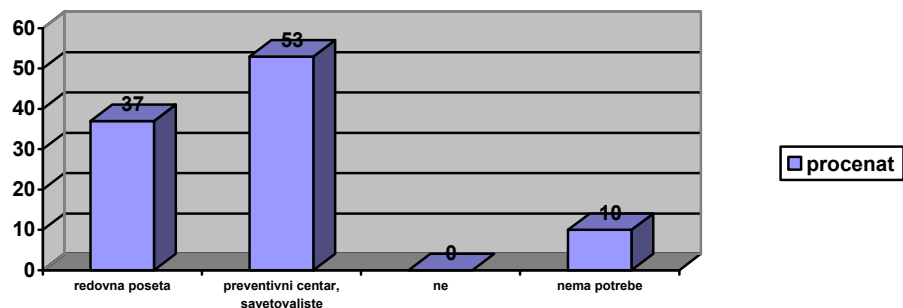
Savete o upotrebi fluora (paste, tablete...) 54% korisnika dobija za vreme redovne posete stomatologu, 43% u poseti preventivnom centru/savetovalištu i za 3% nije bilo potrebe.

Grafikon – Upotreba fluora



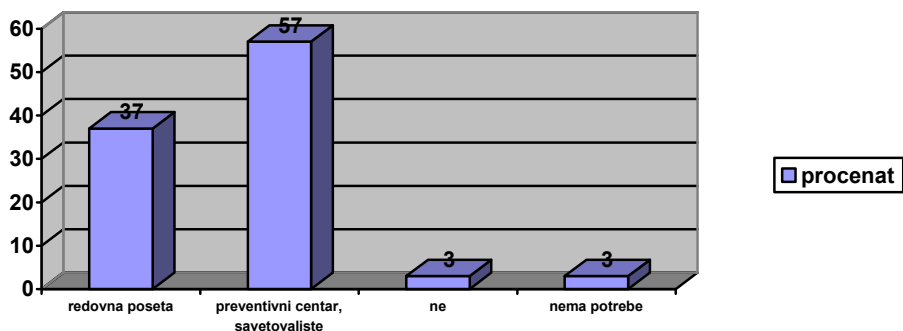
Savete o pravilnom pranju zuba 37% korisnika dobija za vreme redovne posete stomatologu, 53% u poseti preventivnom centru/savetovalištu i za 10% nije bilo potrebe.

Grafikon – Pravilno pranje zuba



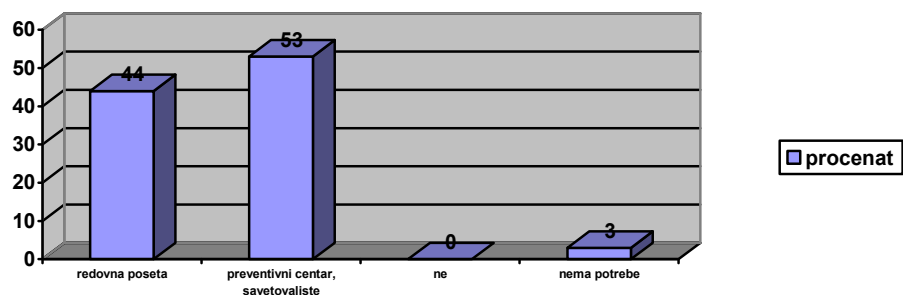
Savete o ortodontskim nepravilnostima 37% korisnika dobija za vreme redovne posete stomatologu, 57% u poseti preventivnom centru/savetovalištu, 3% ne dobija savete i za 3% nije bilo potrebe.

Grafikon – Ortodontske nepravilnosti



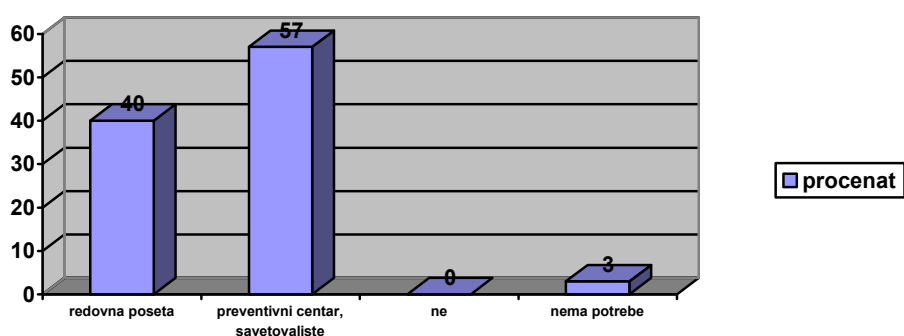
Savete o nastanku karijesa 44% korisnika dobija za vreme redovne posete stomatologu, 53% u poseti preventivnom centru/savetovalištu i za 3% nije bilo potrebe.

Grafikon – Nastanak karijesa



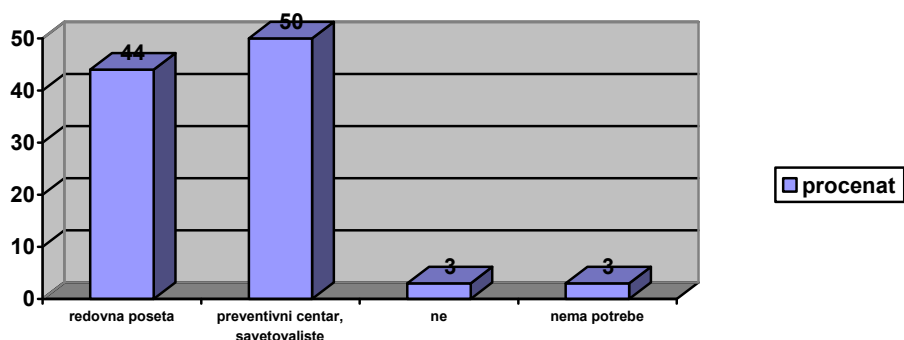
Savete o priboru za oralnu higijenu 40% korisnika dobija za vreme redovne posete stomatologu, 57% u poseti preventivnom centru/savetovalištu i za 3% nije bilo potrebe.

Grafikon – Pribor za oralnu higijenu



Savete o pravilnoj ishrani 44% korisnika dobija za vreme redovne posete stomatologu, 50% u poseti preventivnom centru/savetovalištu, 3% ne dobija savete i za 3% nije bilo potrebe.

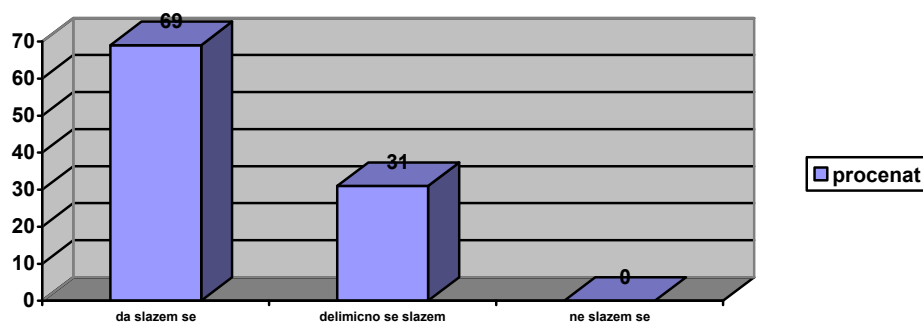
Grafikon – Pravilna ishrana



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

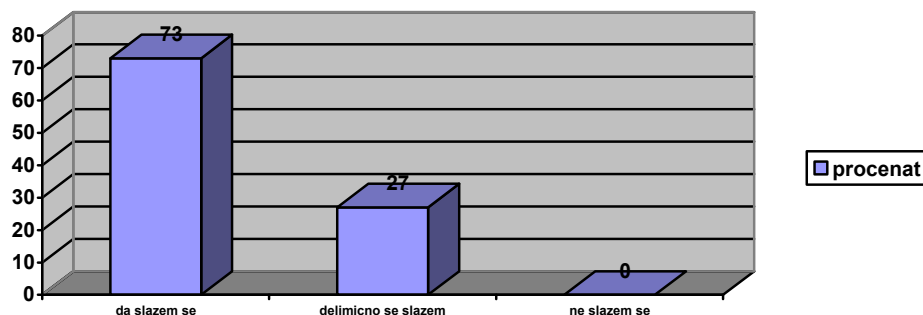
Sa izjavom da je stomatolog upoznat sa problemima i bolestima koje ima njihovo dete slaže se 69% ispitanika i 31% se delimično slaže.

Grafikon – Poznavanje problema i bolesti deteta



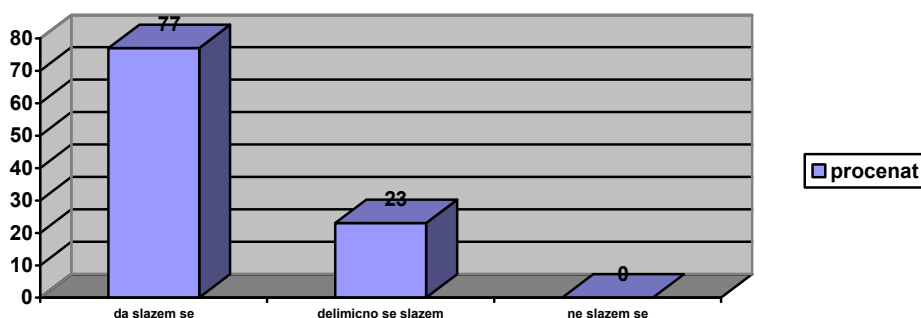
Sa izjavom da stomatolog odvajja dovoljno vremena da razgovora sa njima i detetom slaže se 73% ispitanika i 27% se delimično slaže.

Grafikon – Odvajanje vremena za pacijente



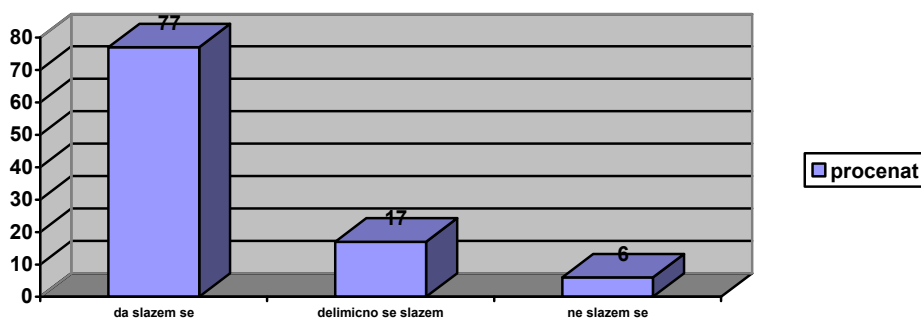
Sa izjavom da im stomatolog daje jasna objašnjenja o intervencijama koje planira kod deteta slaže se 77% ispitanika a 23% se delimično slaže.

Grafikon – Objašnjenja intervencija koje planira



Sa izjavom da kada dete ima problem sa zdravljem usta i zuba prvo idu kod njegovog stomatologa slaže se 77% ispitanika, 23% se delimično slaže i 6% se ne slaže.

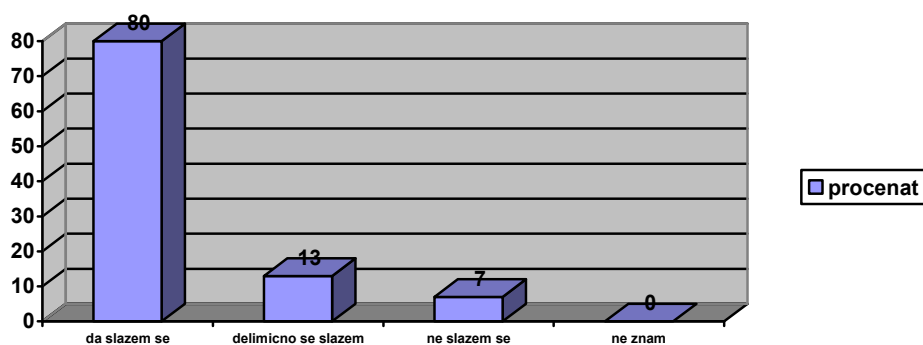
Grafikon – Odlazak kod izabranog stomatologa



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

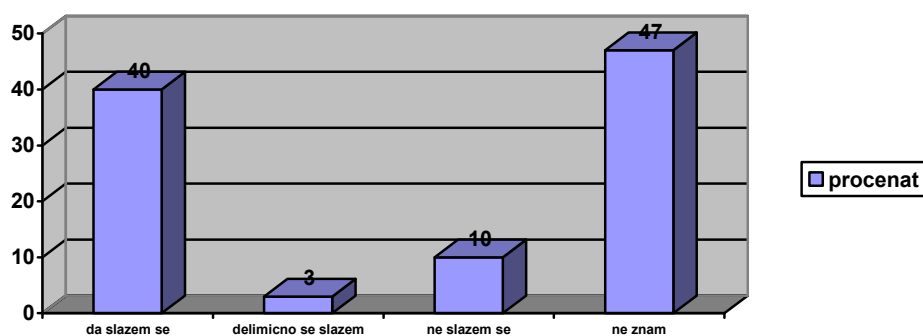
Sa izjavom da su zadovoljni radnim vremenom slaže se 80% ispitanika, 13% se delimično slaže i 7% se ne slaže.

Grafikon – Zadovoljstvo radnim vremenom



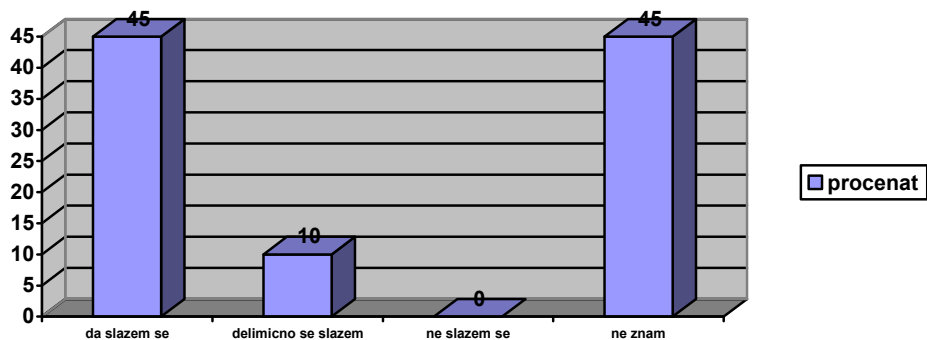
Sa izjavom da mogu da dovedu dete na stomatološki pregled i vikendom slaže se 40% ispitanika, 3% se delimično slaže, 10% se ne slaže i 47% ne zna.

Grafikon – Rad vikendom



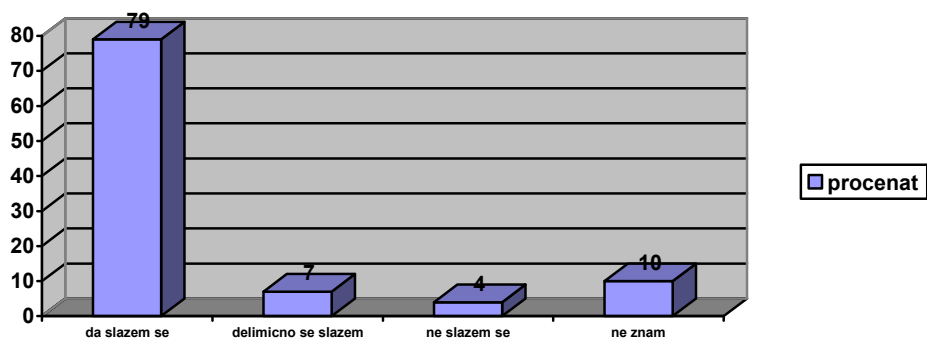
Sa izjavom da je dostupna deci sa posebnim potrebama slaže se 45% ispitanika, 10% se ne slaže i 45% ne zna.

Grafikon – Dostupnost deci sa posebnim potrebama



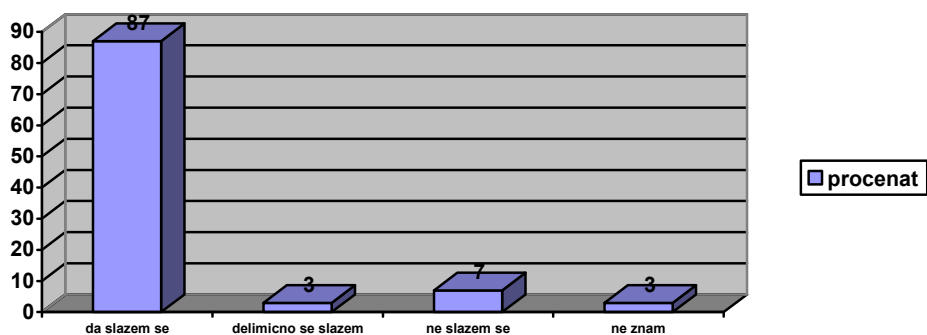
Sa izjavom da je osoblje na šalteru ljubazno slaže se 79% ispitanika, 7% se delimično slaže, 4% se ne slaže i 10% ne zna.

Grafikon – Ljubaznost osoblja našalteru



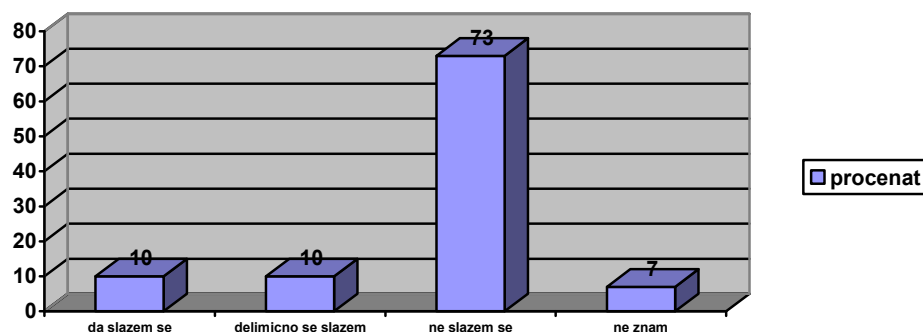
Sa izjavom da u čekaonicama ima dovoljno mesta za sedenje slaže se 87% ispitanika, 3% se delimično slaže, 7% se ne slaže i 3% ne zna.

Grafikon – Mesto za sedenje



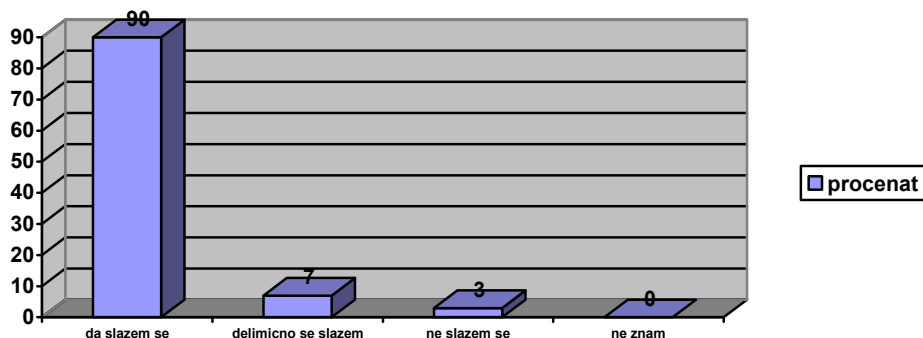
Sa izjavom da dolgo čakaju pre posete u čekaonici slaže se 10% ispitanika, 10% se delimično slaže, 73% se ne slaže i 7% ne zna.

Grafikon – Čekanje pre posete u čekaonici



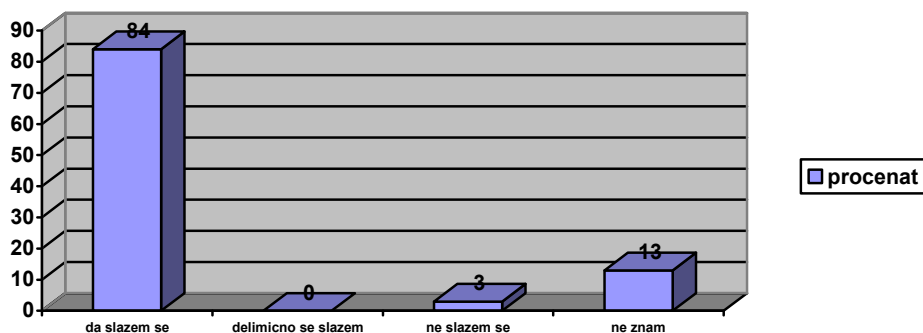
Sa izjavom da kada je detetu hitno potrebna stomatološka usluga, to mogu da obave istog dana slaže se 90% ispitanika, 7% se delimično slaže i 3% se ne slaže.

Grafikon – Hitan pregled tokom dana



Sa izjavom da postoji kutija/knjiga za žalbe i primedbe slaže se 84% ispitanika, 3% se ne slaže i 13% ne zna.

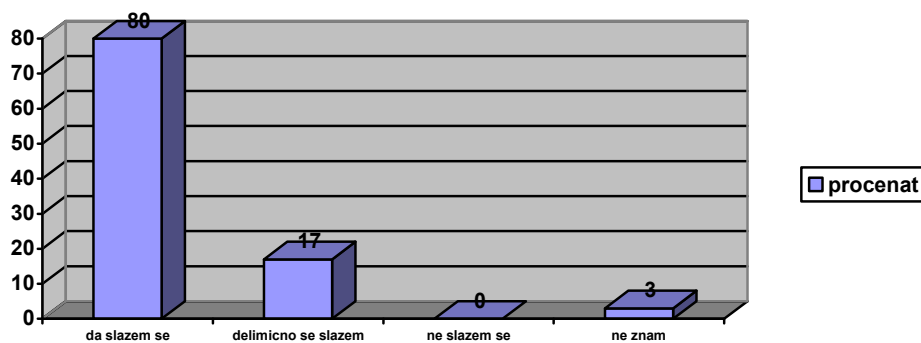
Grafikon – Postoanje kutije/knjige za žalbe i primedbe



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

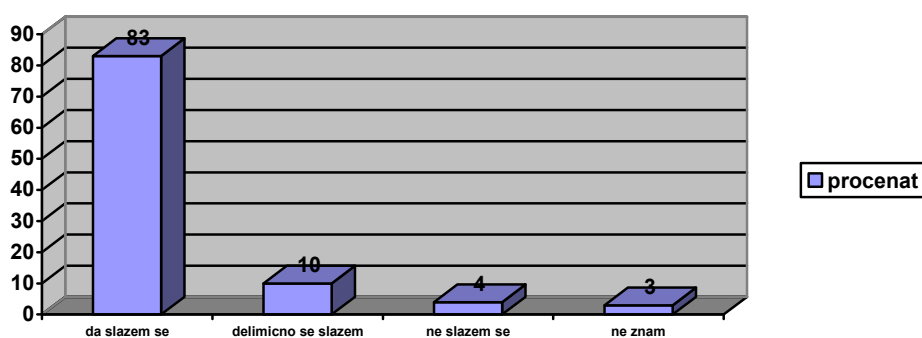
Sa izjavom da im je pedijatar objasnio važnost zdravlja usta i zuba njihovog deteta slaže se 80% ispitanika, 17% se delimično slaže i 3% ne zna.

Grafikon – Pedijatar-važnost zdravlja usta i zuba



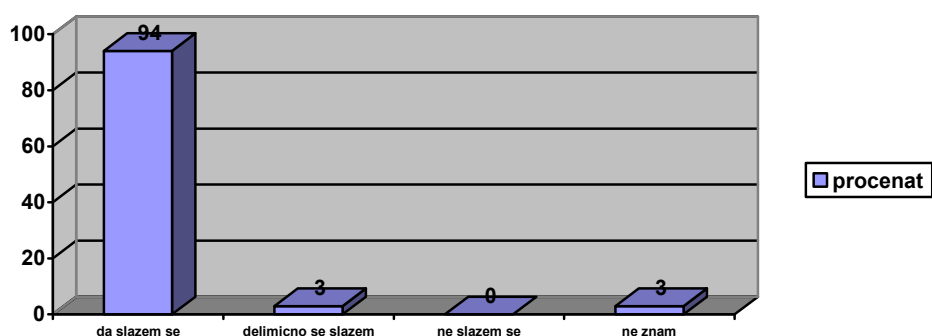
Sa izjavom da im pedijatar savetuje upotrebu fluor preparata (paste, tablete...) slaže se 83% ispitanika, 10% se delimično slaže, 4% se ne slaže i 3% ne zna.

Grafikon – Pedijatar- upotrebu fluor preparata



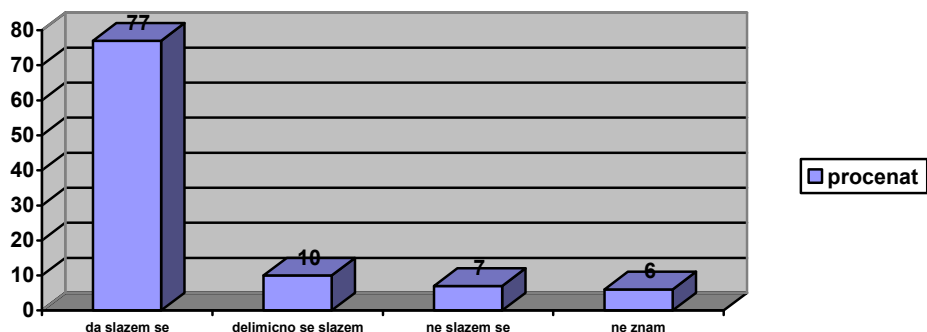
Sa izjavom da dečji stomatolog i stomatološka sestra dobro saraduju slaže se 94% ispitanika, 3% se delimično slaže i 3% ne zna.

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 77% ispitanika, 10% se delimično slaže i 7% se ne slaže i 6% ne zna.

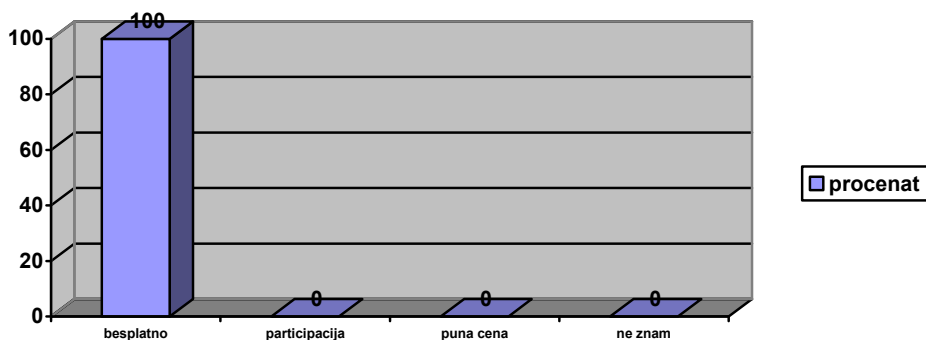
Grafikon – Razgovor sa stomatološkom sestrom



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:

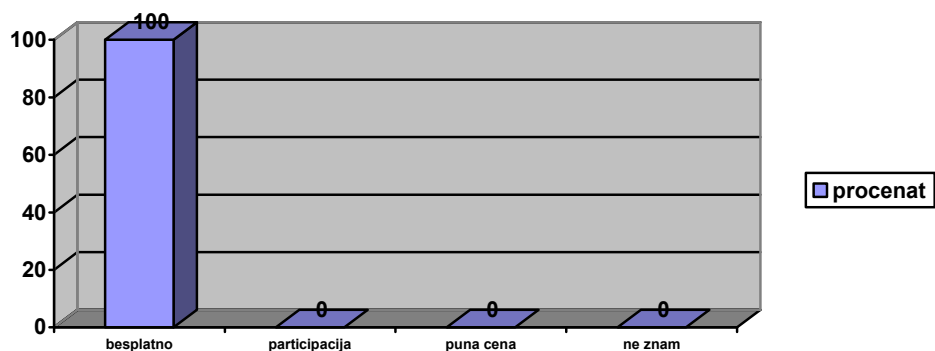
Za pregled izabranog stomatologa 100% anketiranih korisnika smatra da su besplatni.

Grafikon – Pregled izabranog stomatologa



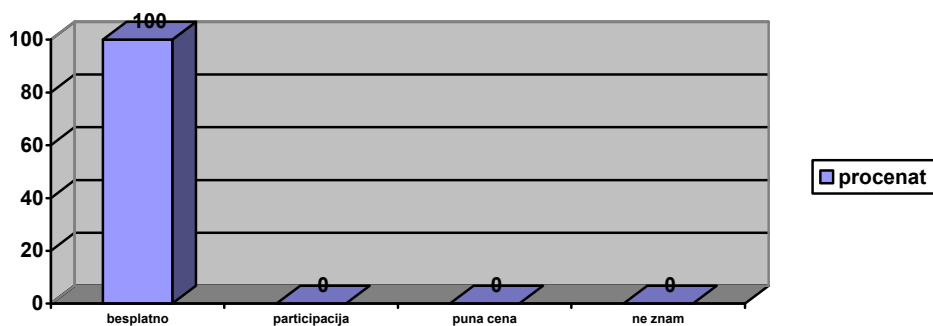
Za plombe 100% anketiranih korisnika smatra da su besplatni.

Grafikon – Plombe



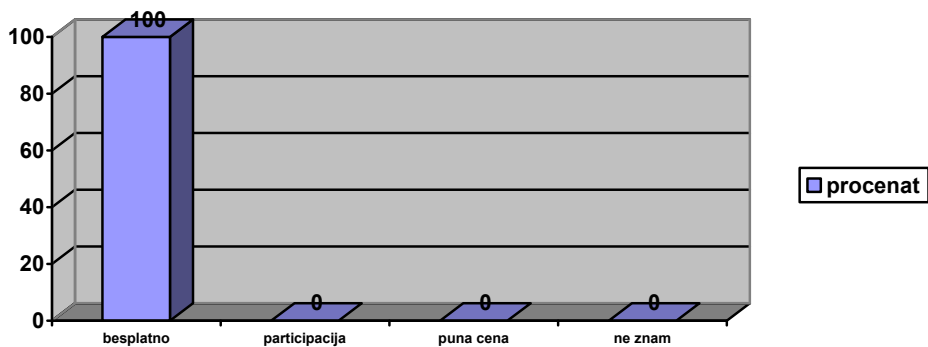
Za lečenje zuba 100% anketiranih korisnika smatra da su besplatni.

Grafikon – Lečenje zuba



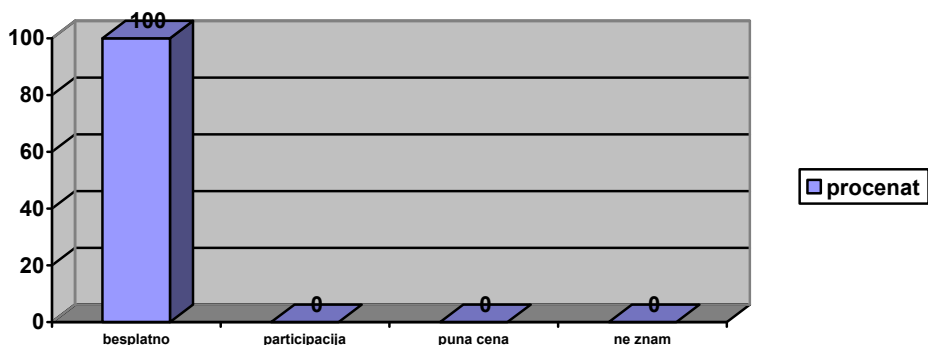
Za vađenje zuba 100% anketiranih korisnika smatra da su besplatni.

Grafikon – Vađenje zuba



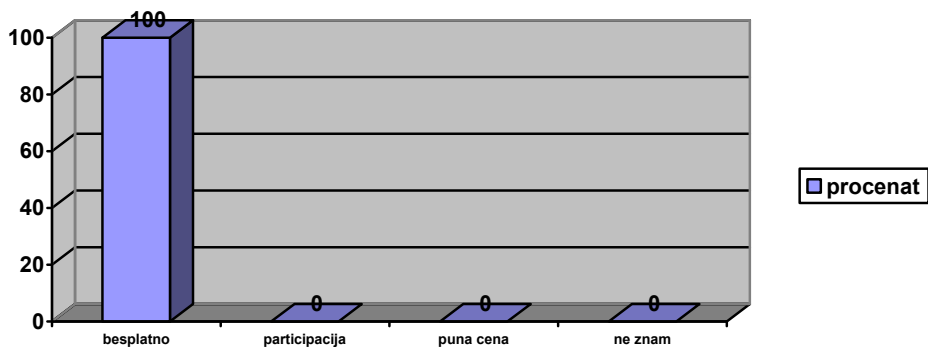
Za ortodontski aparat-protezu 100% anketiranih korisnika smatra da su besplatni.

Grafikon – Ortodontski aparat-proteza



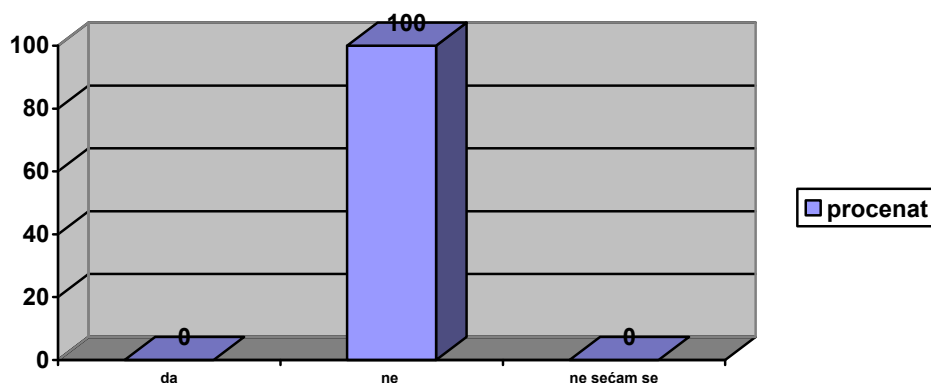
Za pregled specijaliste sa Stomatološkog fakulteta 100% anketiranih korisnika smatra da su besplatni.

Grafikon – Pregled specijaliste sa Stomatološkog fakulteta



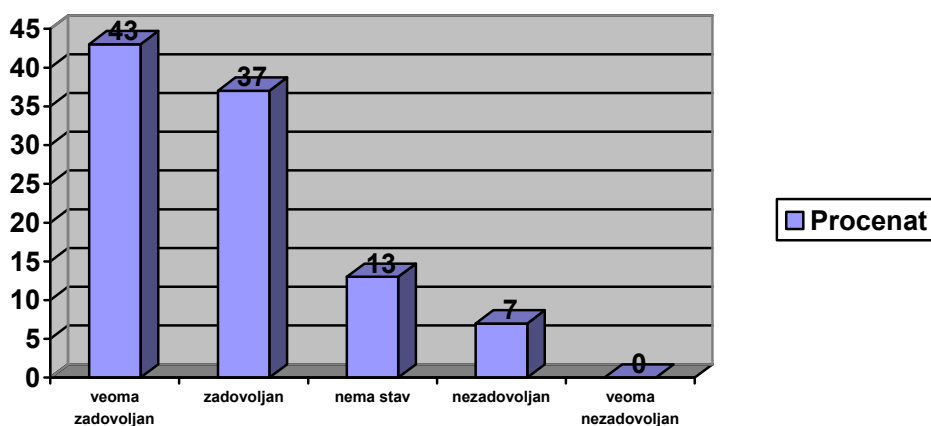
Na pitanje da li se u proteklih godinu dana desilo da nisu odveli svoje dete na pregled kod stomatologa ili su ga odložili jer nisu mogli da plate pregled ili intervencije 100% odgovorilo sa ne.

Grafikon – Odložen pregled



Uzevši sve u obzir korisnici su iskazali koliko su zadovoljni Službom stomatološke zaštite njihove dece. Veoma nezadovoljnih nema. Nezadovoljnih je 7%, ni zadovoljnih ni nezadovoljnih 13%. zadovoljno je 37% i veoma zadovoljno 43% korisnika.

Grafikon- Zadovoljstvo zdravstvenom zaštitom

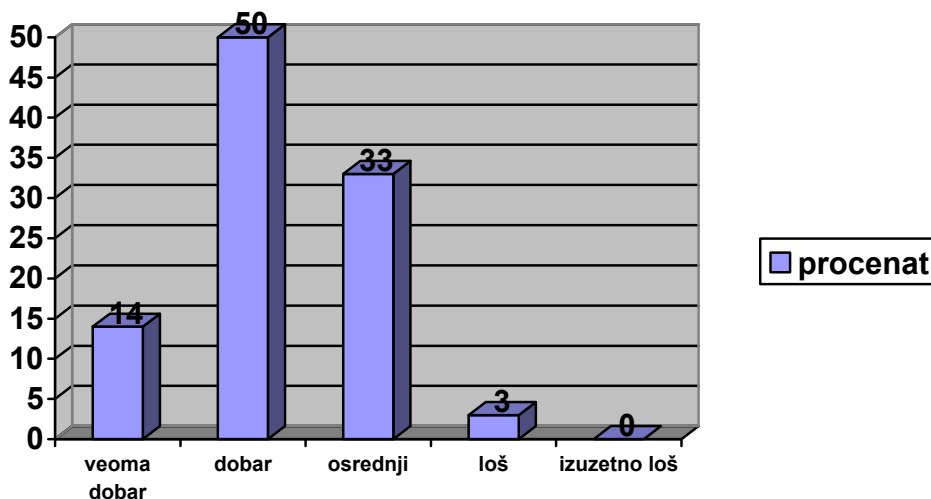


ZADOVOLJSTVO KORISNIKA RADOM SPECIJALISTIČKE SLUŽBE

Anketirano je 30 korisnika specijalističke službe prosečne starosti 58 godina, od toga 70% žena i 30% muškaraca. Najveći broj anketiranih korisnika 57% ima srednju školu, 40% anketiranih korisnika ima završenu osnovnu školu i 3% nema završenu osnovnu školu.

Svoj materijalni položaj najveći broj anketiranih označava kao dobar 50%, osrednji 33%, 14% anketiranih smatra da je njihov materijalni položaj veoma dobar i 3% anketiranih svoj materijalni položaj ocenjuje kao loš.

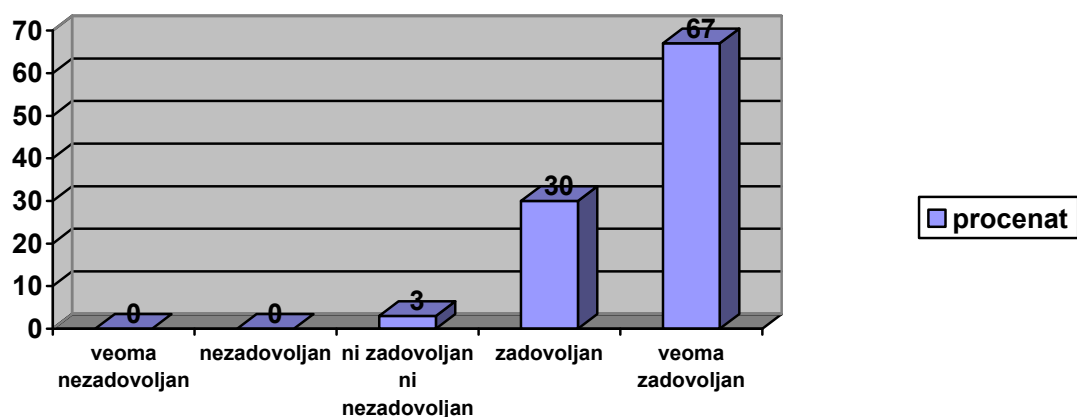
Grafikon- Materijalni status korisnika



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

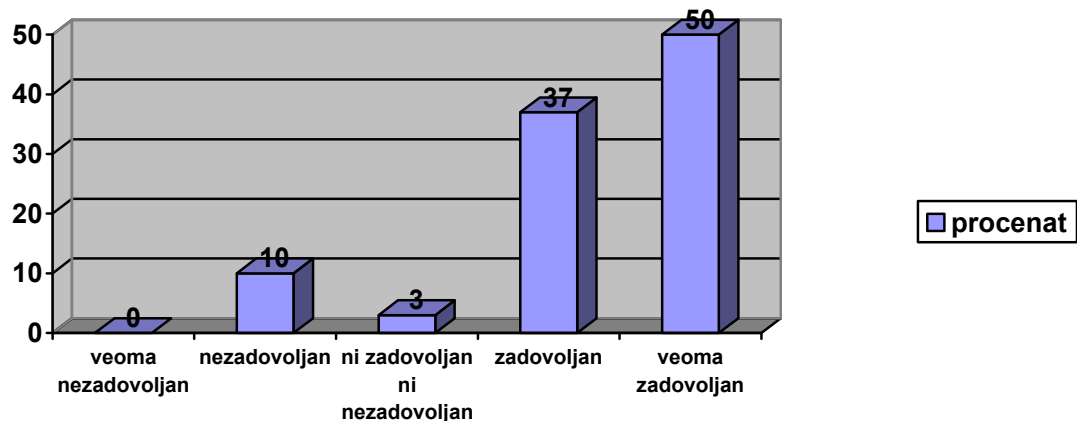
Mogućnošću telefonskog zakazivanja ni zadovoljno ni nezadovoljno je 3%, zadovoljno 30% i veoma zadovoljno 67% anketiranih.

Grafikon- Mogućnost telefonskog zakazivanja



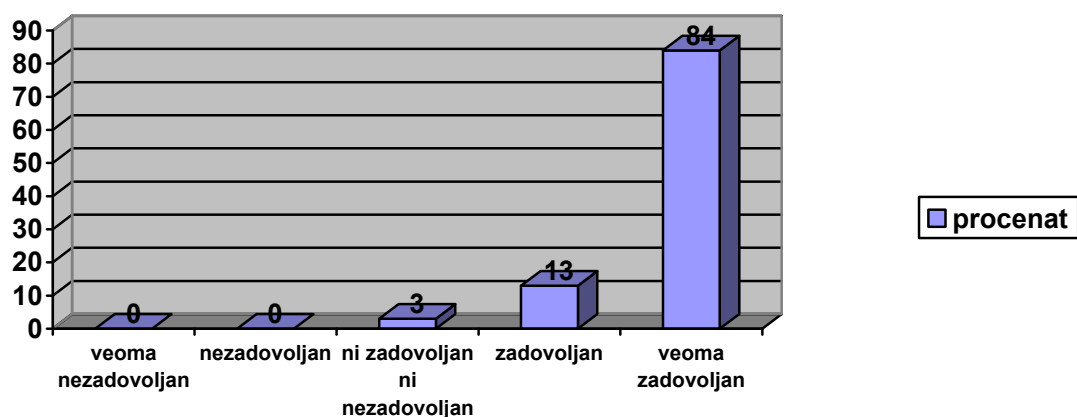
Vremenom čekanja od trenutka zakazivanja do termina pregleda ni zadovoljno ni nezadovoljno je 3%, nezadovoljno je 10%, zadovoljno 37% i veoma zadovoljno 50% anketiranih.

Grafikon- Vreme čekanja od trenutka zakazivanja do termina pregleda



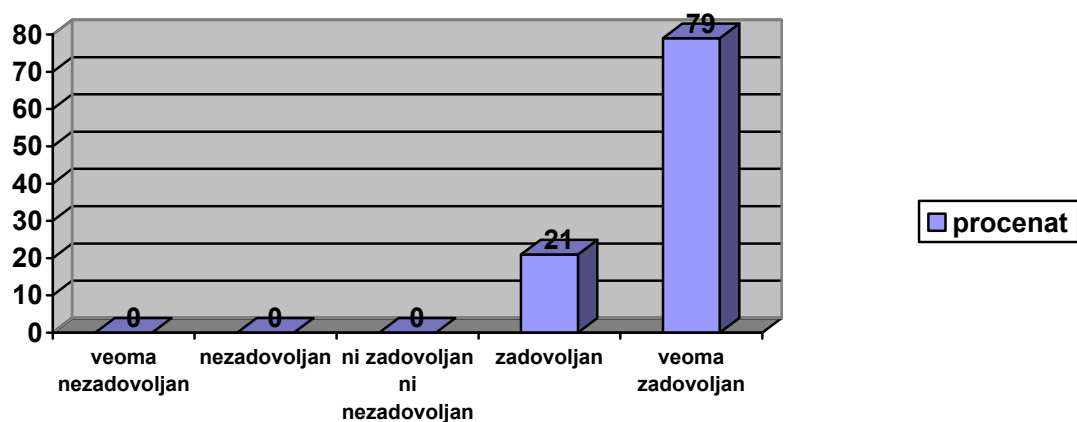
Ljubaznošću i profesionalnošću osobe koja vrši zakazivanje ni zadovoljno ni nezadovoljno je 3%, zadovoljno je 13% i veoma zadovoljno 84% anketiranih korisnika.

Grafikon- Ljubaznost i profesionalnost osobe koja vrši zakazivanje



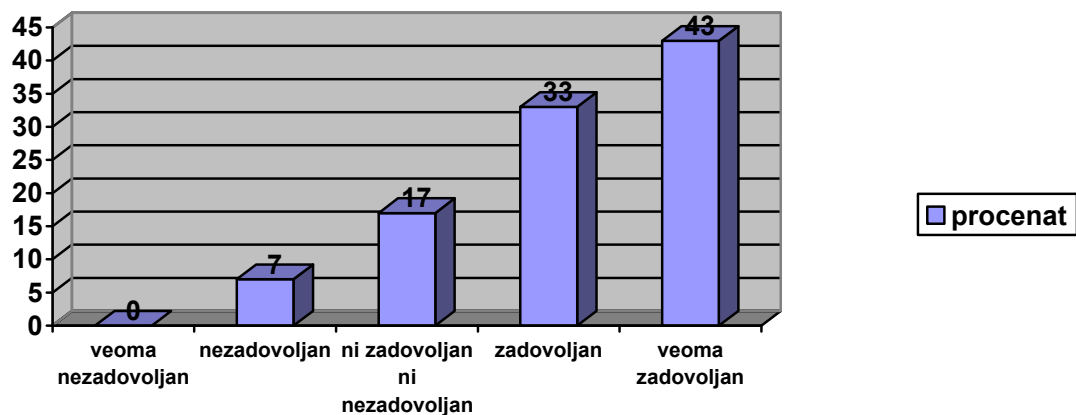
Dobijanjem instrukcija o datumu, vremenu i mestu pregleda zadovoljno je 21% i veoma zadovoljno 79% anketiranih.

Grafikon- Dobijanje instrukcija o datumu, vremenu i mestu pregleda



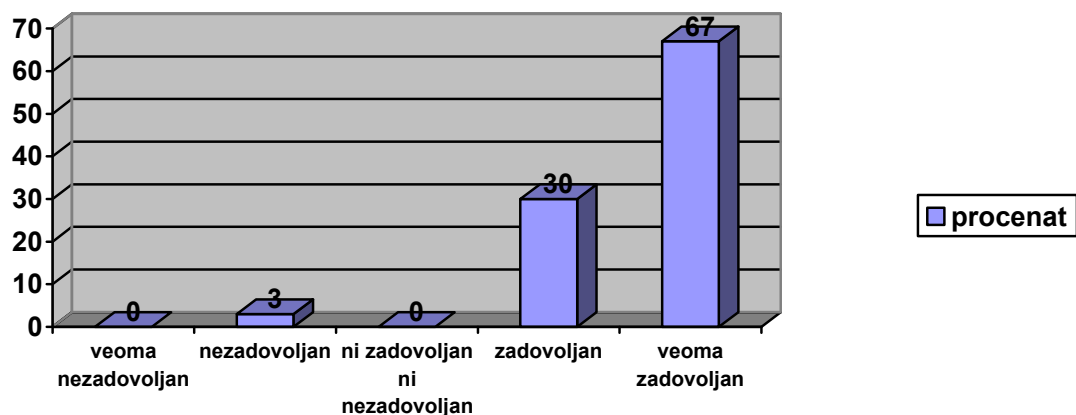
Vremenom čekanja u čekaonici nezadovoljno je 7%, ni zadovoljno ni nezadovoljno je 17%, zadovoljno 33% i veoma zadovoljno 43% anketiranih.

Grafikon- Vreme čekanja u čekaonici



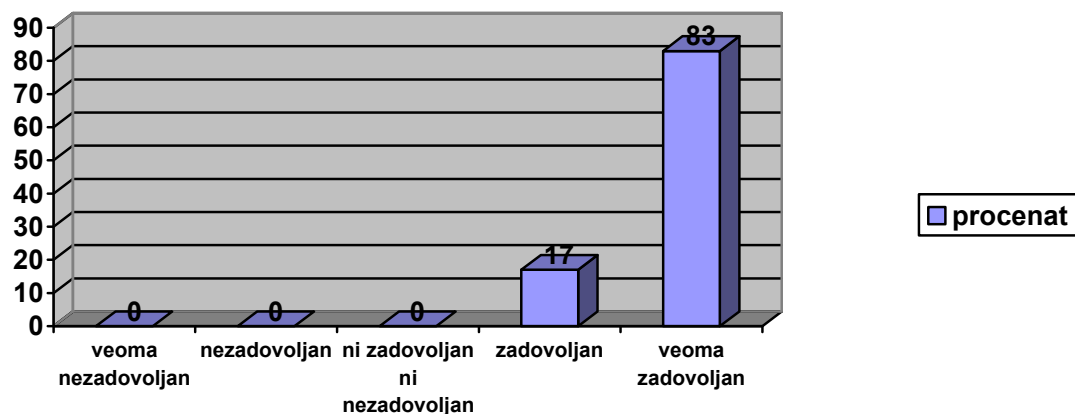
Objašnjenjem eventualnog kašnjenja njihovog termina nezadovoljno je 3%, zadovoljno je 30% i veoma zadovoljno 67% anketiranih.

Grafikon- Objašnjenje eventualnog kašnjenja termina



Čistoćom i podobnošću čekaonice zadovoljno je 17% i veoma zadovoljno 83% anketiranih korisnika.

Grafikon- Čistoća i podobnost čekaonice

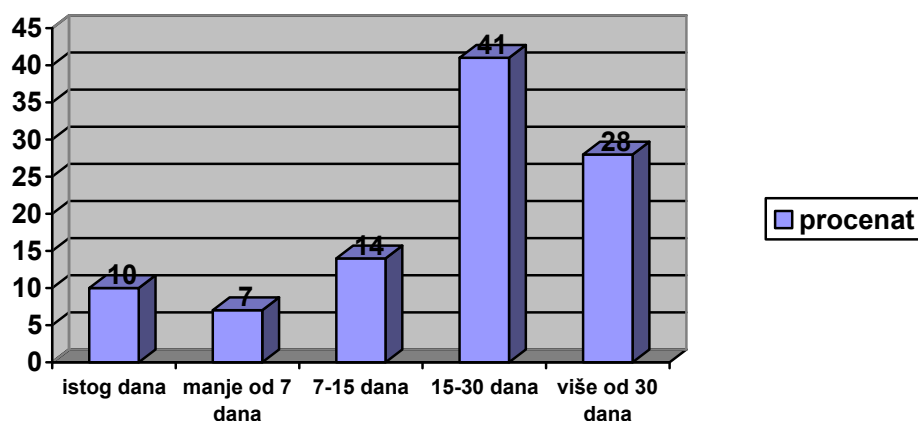


U poslednjih 12 meseci lekara specijalistu u ovoj službi je posetilo 3,03% a 1,63% je posetilo lekara u drugoj specijalističkoj službi.

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

Na pitanje koliko dugo su čekali na pregled dobijeni su sledeći odgovori: Primljen/a sam istog dana bez zakazivanja 10%, zakazano im je pre manje od 7 dana 7%, zakazano pre 7-15 dana 14%, zakazano pre 15-30 dana 41% i pre više od 30 dana 28%.

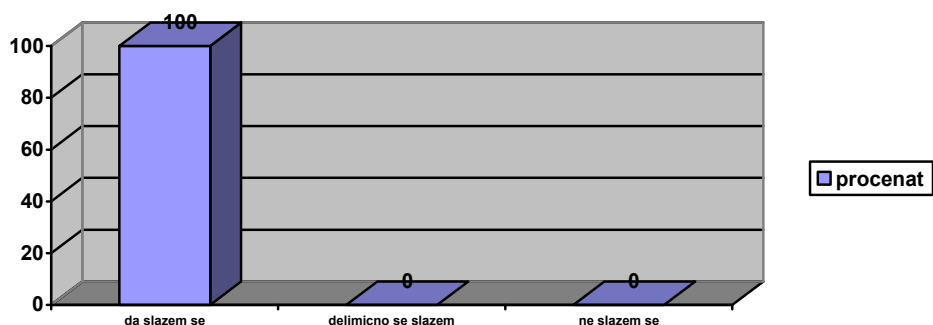
Grafikon- Dužina čekanja



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

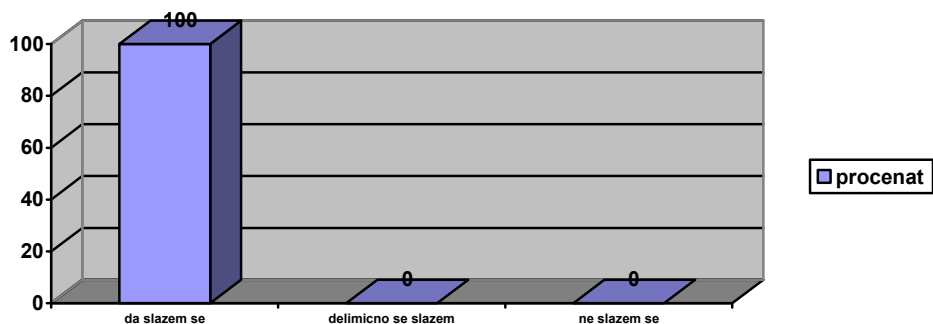
Sa izjavom da im je lekar posvetio dovoljno vremena tokom pregleda slaže se 100% ispitanika.

Grafikon – Posvećenost lekara



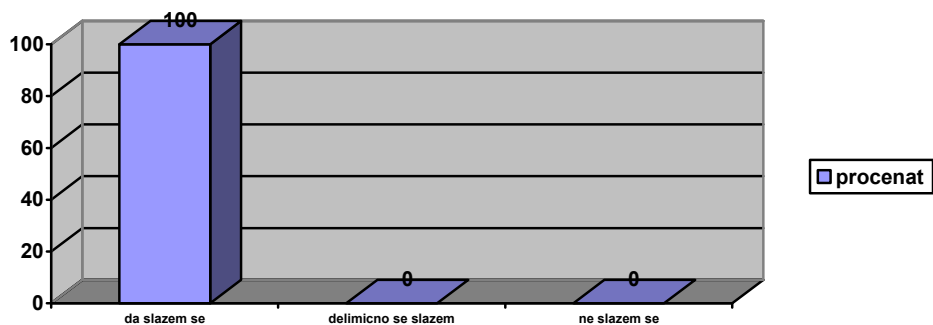
Sa izjavom da ih je lekar pažljivo slušao slaže se 100% ispitanika.

Grafikon – Slušanje pacijenta



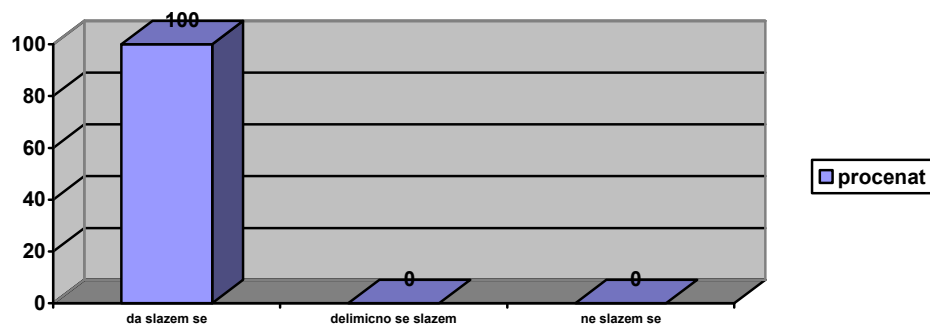
Sa izjavom da je lekar odvojio dovoljno vremena da razgovora sa njima slaže se 100% ispitanika.

Grafikon – Odvojeno vreme za pacijente



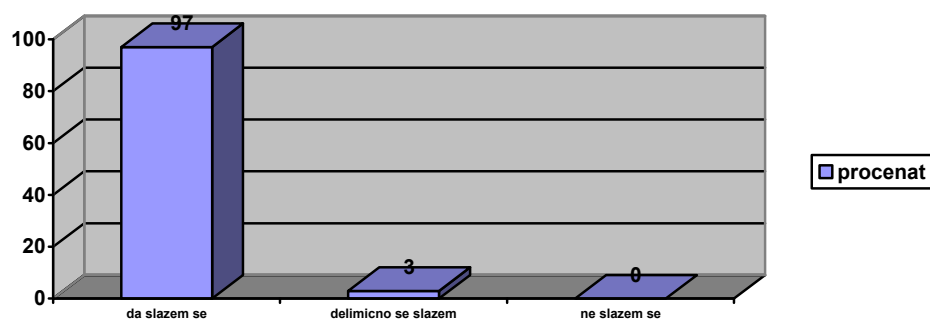
Sa izjavom da je lekar dao jasna objašnjenja o bolestima i lekovima koje im prepisuje slaže se 100% ispitanika.

Grafikon – Jasna objašnjenja o bolestima i lekovima



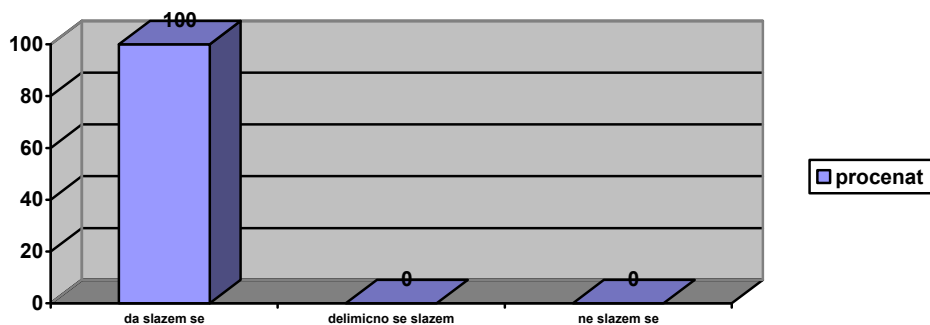
Sa izjavom da je lekar objasnio značaj testova na koje ih upućuje slaže se 97% ispitanika a 3% se delimično slaže.

Grafikon – Objašnjenje značaja testova



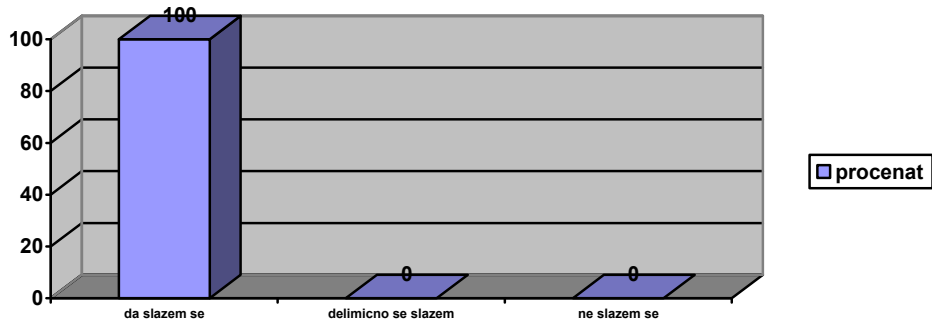
Sa izjavom da je osoblje bilo ljubazno i puno poštovanja slaže se 100% anketiranih korisnika.

Grafikon – Ljubaznost osoblja



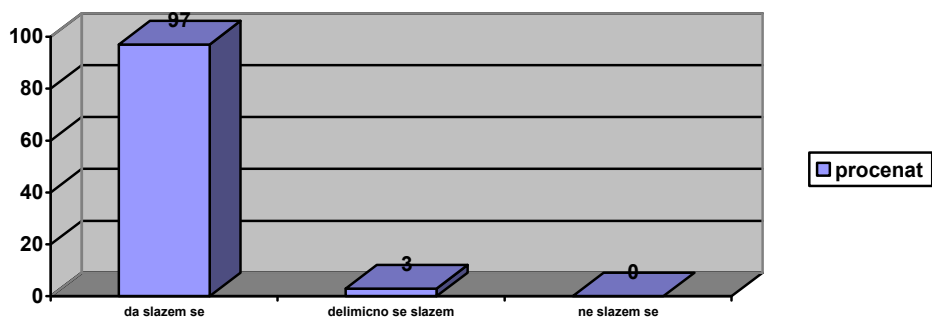
Sa izjavom da su jasno razumeli plan svog lečenja slaže se 100% ispitanika.

Grafikon – Plan lečenja



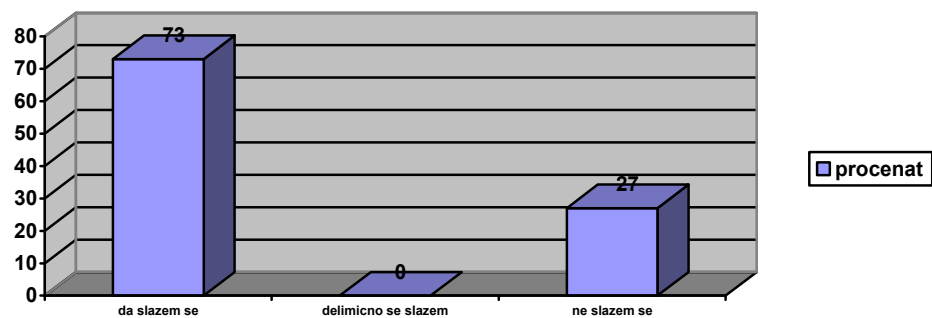
Sa izjavom da se posle pregleda osećaju sposobnije da se izbore sa svojim zdravstvenim problemima slaže se 97% ispitanika a 3% se delimično slaže.

Grafikon – Sposobnost borbe sa zdravstvenim problemima



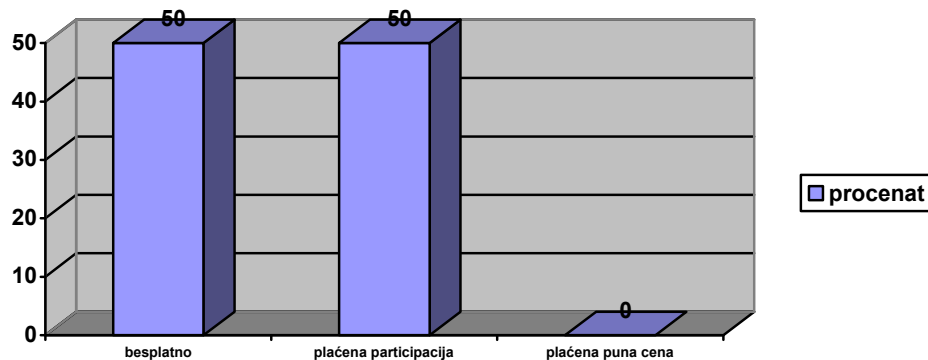
Sa izjavom da postoji kutija/knjiga za žalbe i primedbe slaže se 73% ispitanika a 27% se ne slaže.

Grafikon – Kutija/knjiga za žalbe i primedbe



Na pitanje da li su pregled specijaliste dobili besplatno ili su morali da plate 50% je dobilo besplatno, 50% 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, nezadovoljnih i bez stava nema. Zadovoljno je 23% i veoma zadovoljno 77% anketiranih korisnika.

Grafikon- Zadovoljstvo zdravstvenom zaštitom

