

**ANALIZA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA  
ZDRAVSTVENOM ZAŠTITOM**

**Dom zdravlja Ruma**

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

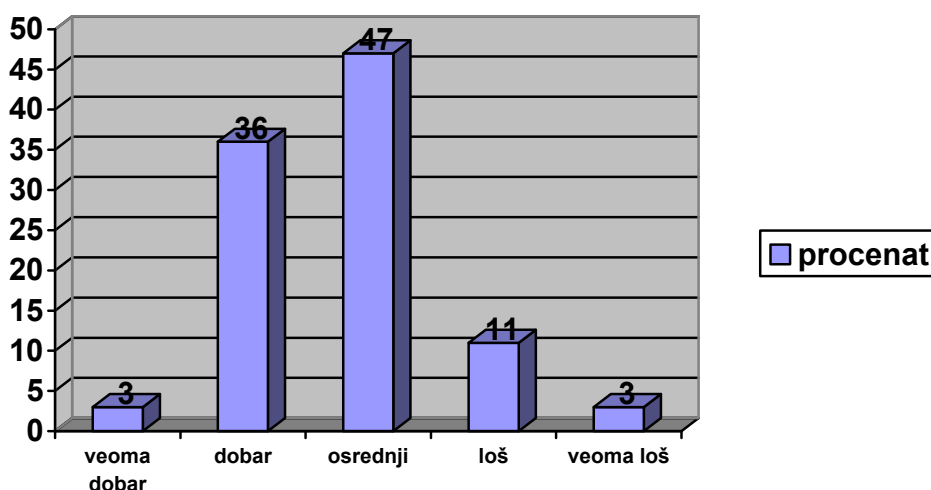
## ANALIZA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA RADOM SLUŽBE OPŠTE MEDICINE, PEDIJATRIJSKE I GINEKOLOŠKE SLUŽBE

Procena zadovoljstva korisnika radom službe opšte medicine, pedijatrijske i ginekološke službe izvršena je na osnovu anonimnog anketiranja 364 korisnika ZZ navedenih službi. Prosečna starost ispitanika je 46 godina, 55% ispitanika predstavljaju žene, a 45% muškarci.

Najveći broj korisnika je završio srednju školu 51%, visoku i višu školu završilo je 24% korisnika, 14% ima završenu osnovnu školu, a 11% anketiranih nije završio osnovnu školu.

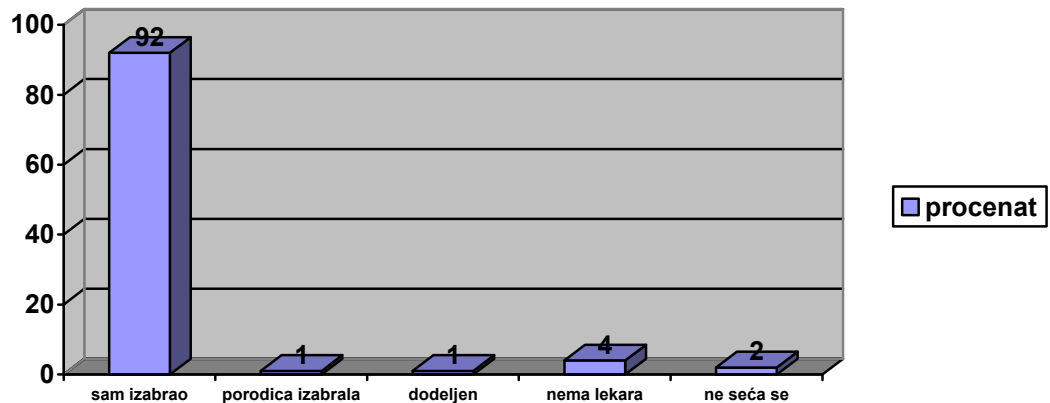
Svoj materijalni položaj najveći broj korisnika je ocenio kao osrednji - 47%, dobar - 36% , loš - 11%, veoma loš - 3% i veoma dobar - 3%.

Grafikon- Materijalni status korisnika



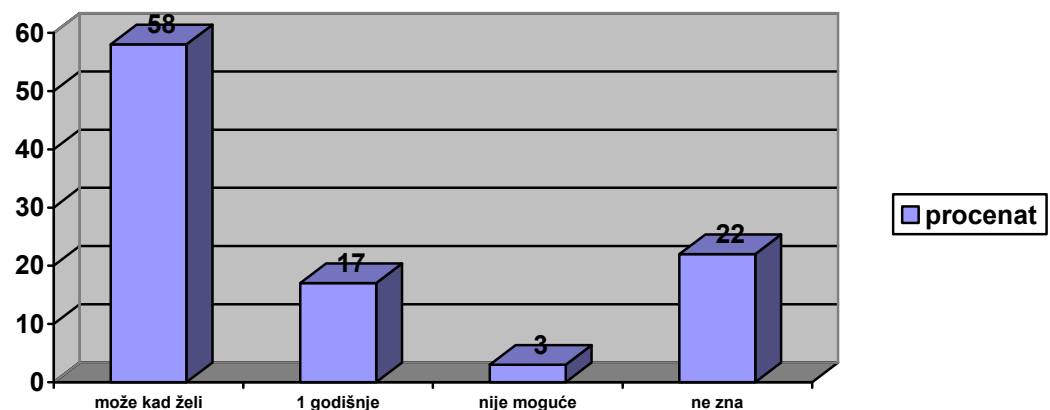
Na pitanje kako su izabrali svog lekara najveći broj je odgovorio da je sam izabrao svog lekara 92%, za 1%, je neko u porodici izabrao lekara umesto njega, 1% nije biralo dodeljen im je, 4% nema izabranog lekara i 2% se ne seća.

**Grafikon- Način biranja lekara**



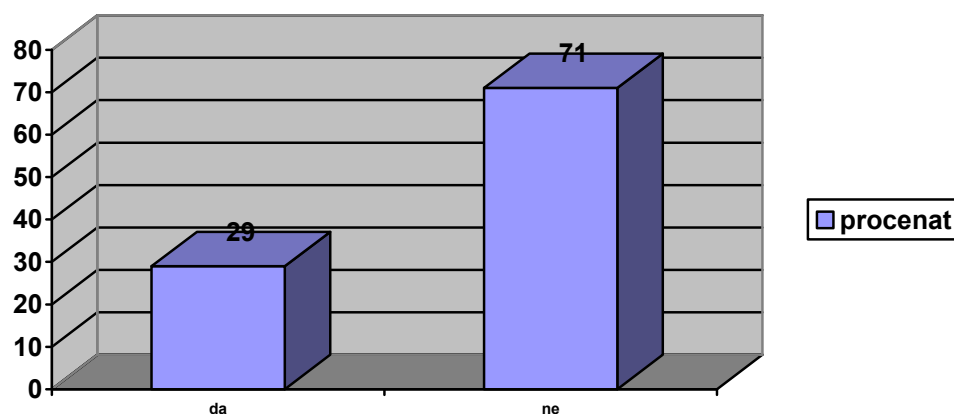
Na pitanje da li su upoznati na koji način mogu da promene svog lekara ako to žele dobijeni su sledeći odgovori – 58% smatra da može da ga promeni kad hoće, 17% smatra da može da ga menja samo jednom godišnje, 3% misli da nije moguće da promeni svog lekara i 22% ne zna.

**Grafikon- Način promene lekara**



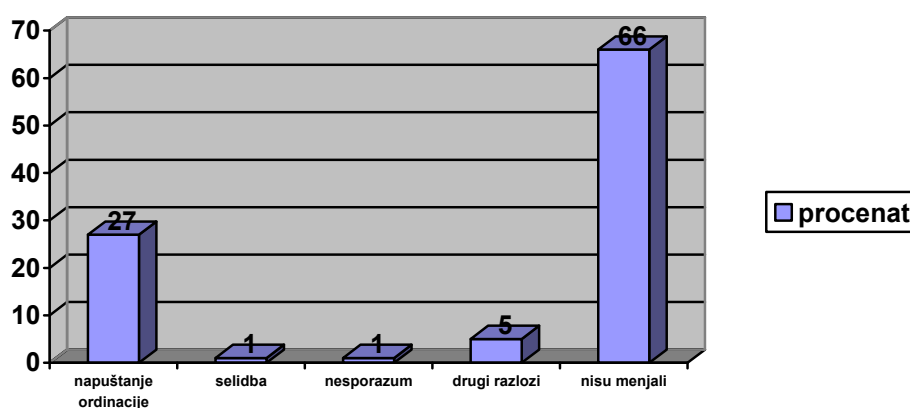
Na pitanje da li su do sada menjali izabranog lekara 15% korisnika je odgovorilo da a 85% korisnika sa ne.

**Grafikon – Promena lekara**



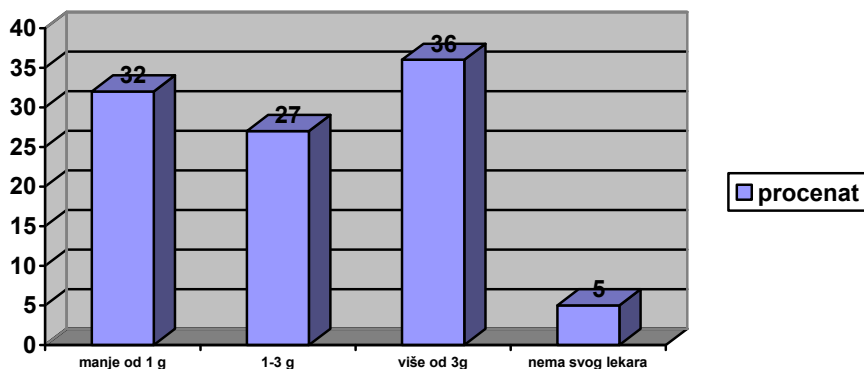
Na pitanje koji je bio razlog promene izabranog lekara dobijeni su sledeći odgovori - 27% jer je moj lekar napustio ordinaciju/kartoteku, 1% jer su se preselili, 1% je imalo nesporazum sa svojim lekarom, 5% zbog drugih razloga a 66% nije menjalo svog lekara.

**Grafikon- Razlog promene lekara**



Na pitanje koliko dugo se leče kod svog lekara, najveći broj korisnika odgovorio je više od 3 godine 36% korisnika, sa manje od godinu dana 32%, 1-3 godine 27%, a 5% anketiranih nema svog lekara.

**Grafikon- Dužina lečenja kod svog lekara**

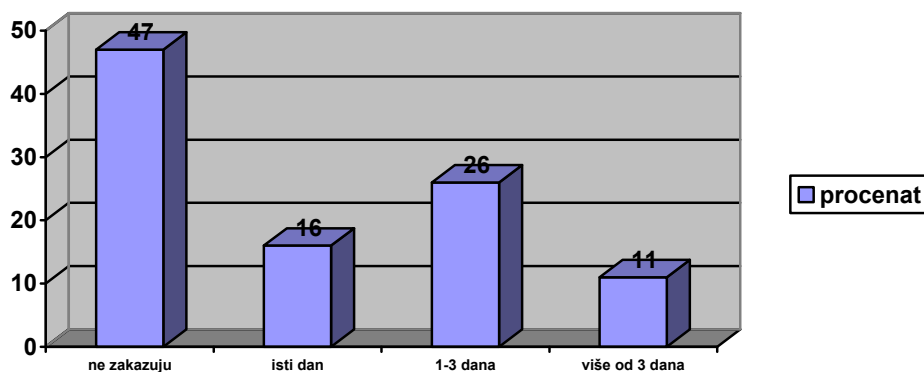


U poslednjih 12 meseci 4,50% je posetilo svog izabranog lekara a 0,39% je posetilo drugog lekara u ovoj službi.

Lekara u privatnoj praksi u poslednjih 12 meseci korisnici su posetili u proseku 0,49 puta.

Kada zakazuju pregled kod izabranog lekara obično nikad ne zakazuju 47%, istog dana bude zakazano 16%, čeka 1-3 dana 26% korisnika dok više od 3 dana čeka 11%.

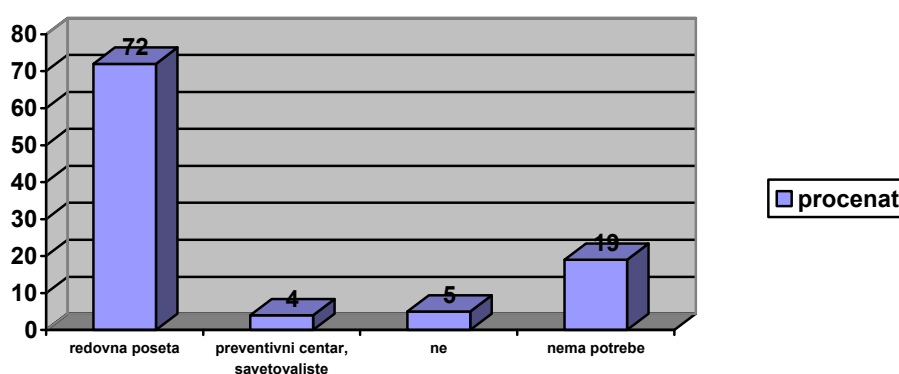
**Grafikon – Dužina zakazivanja**



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

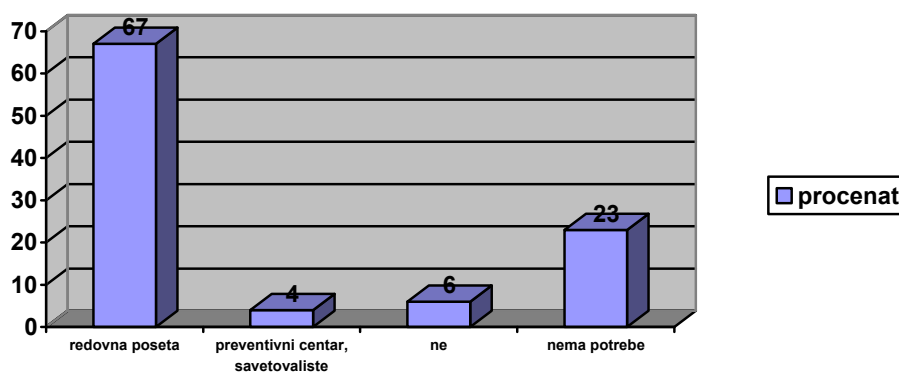
Savete o pravinoj ishrani 72% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, 4% u poseti preventivnom centru/savetovalištu, 5% ne dobija savete i za 19% korisnika nije bilo potrebe.

**Grafikon – Saveti o pravilnoj ishrani**



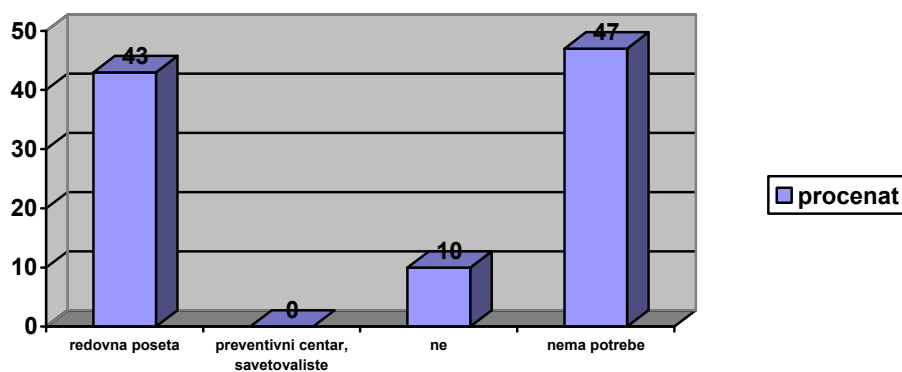
Savete o važnosti fizičke aktivnosti 67% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, 4% u poseti preventivnom centru/savetovalištu, 6% ne dobija savete i za 23% nije bilo potrebe.

**Grafikon – Važnost fizičke aktivnosti**



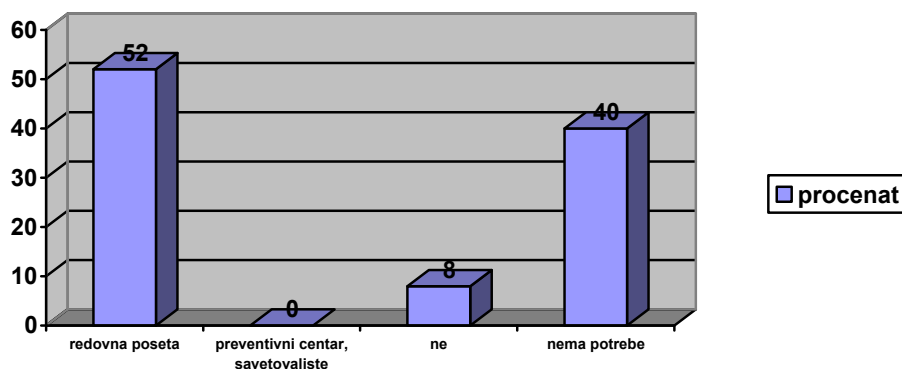
Savete o zloupotrebi alkohola 43% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, za 54% nije bilo potrebe i 4% ne dobija savete.

**Grafikon – Zloupotreba alkohola**



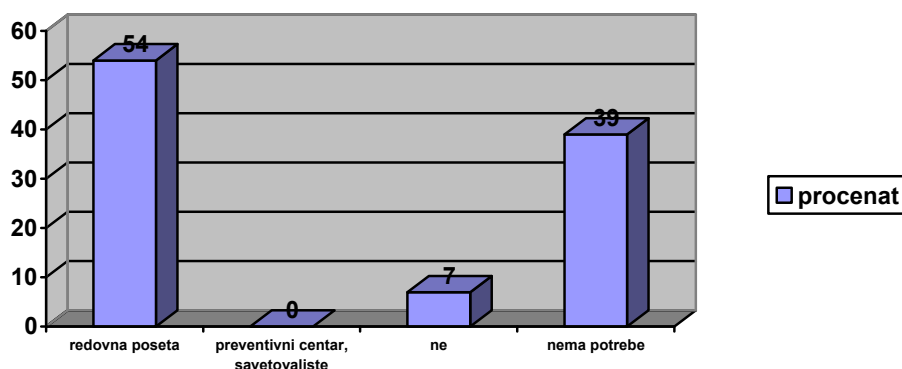
Savete o smanjenju ili prestanku pušenja 52% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, za 40% nije bilo potrebe i 8% ne dobija savete.

**Grafikon – Smanjenje ili prestanak pušenja**



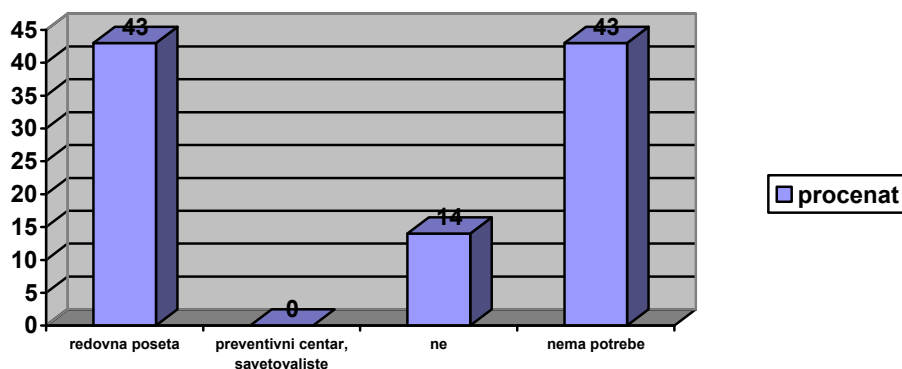
Savete o izbegavanju/odbrani od stresa 54% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, za 39% nije bilo potrebe i 7% ne dobija savete.

**Grafikon – Izbegavanje/odbrana od stresa**



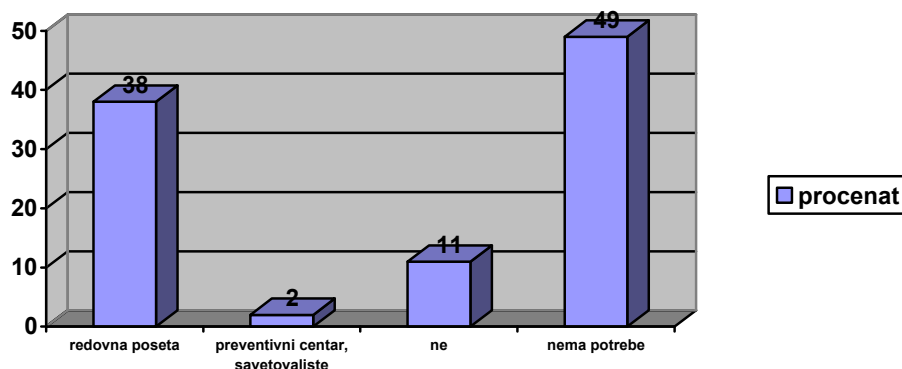
Savete o sigurnom seksu 43% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, za 43% nije bilo potrebe i 14% ne dobija savete.

**Grafikon – Siguran seks**



Savete o opasnosti od zlorabe droga za 49% korisnika nije bilo potrebe, 38% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, 11% ne dobija savete i 2% u poseti preventivnom centru/savetovalistu.

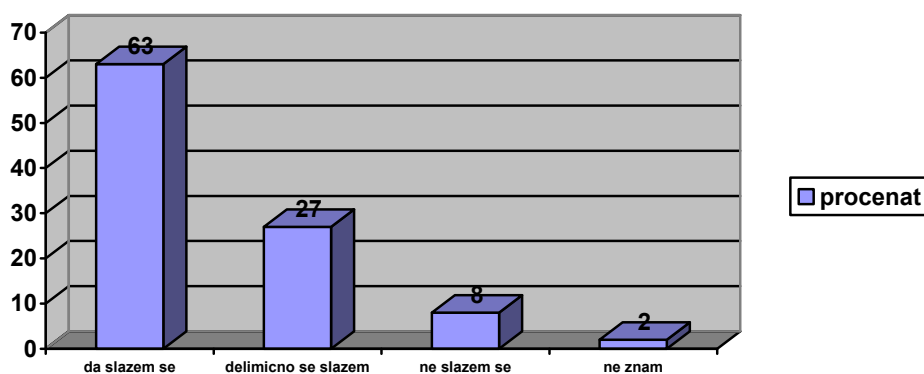
**Grafikon – Opasnost od zlorabe droga**



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

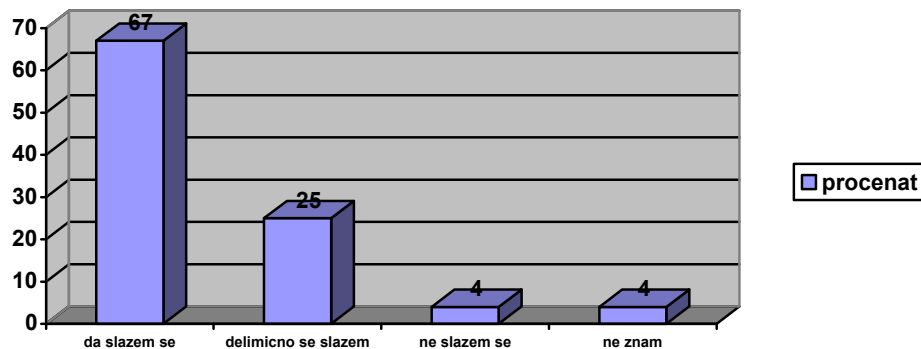
Da su medicinske sestre na šalteru ljubazne slaže se 63% ispitanika, 27% se delimično slaže, 8% se ne slaže i 2 posto ne zna.

**Grafikon – Ljubaznost medicinske sestre na šalteru**



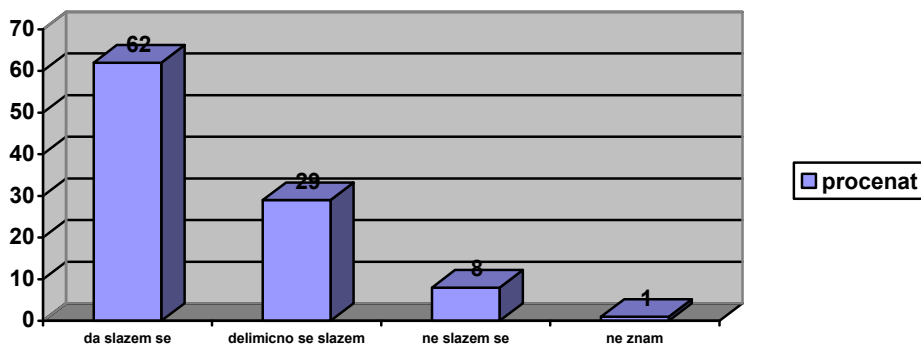
Da su medicinske sestre u sobi za intervencije ljubazne slaže se 67% ispitanika, 25% se delimično slaže, 4% se ne slaže i 4% ne zna.

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



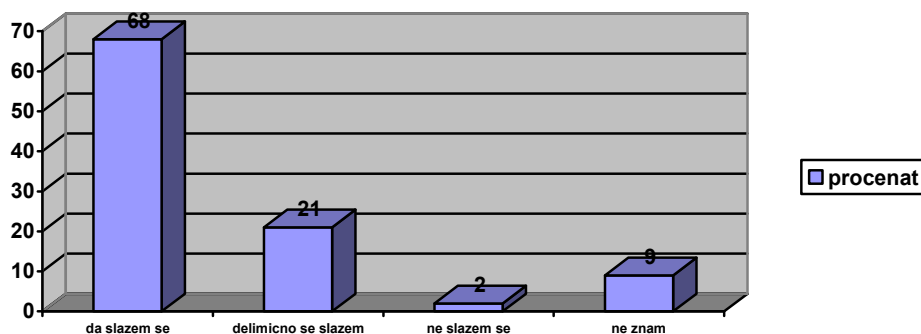
Da im medicinske sestre uvek pruže sve informacije slaže se 62% ispitanika, 29% se delimično slaže, 8% se ne slaže i 1% ne zna.

**Grafikon – Pružanje informacija od medicinske sestre**



Da medicinske sestre i lekari dobro saraduju slaže se 68% ispitanika, 21% se delimično slaže, 2% se ne slaže i 9% ne zna.

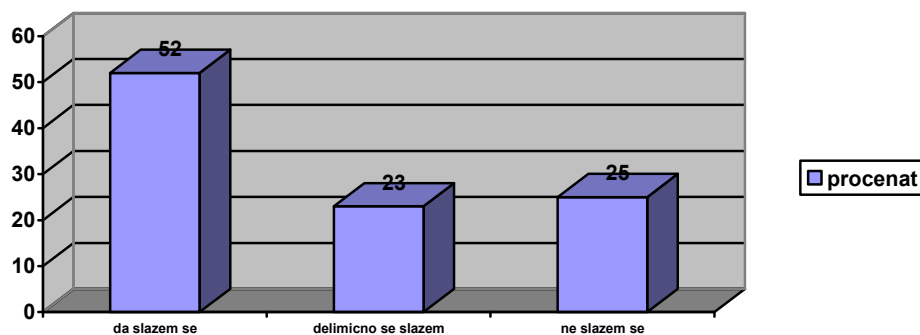
**Grafikon – Saradnja medicinske sestre i lekara**



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

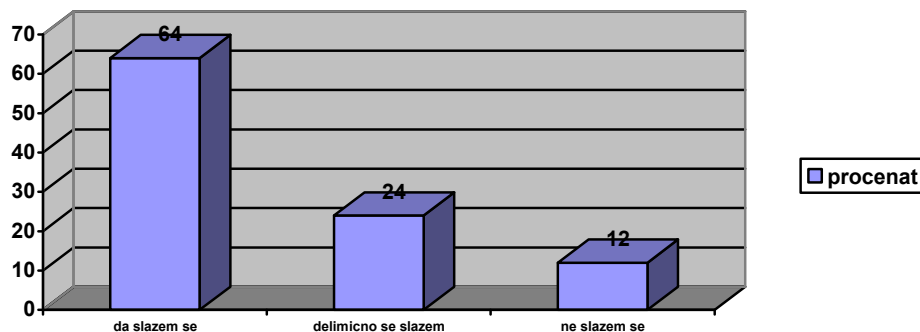
Da lekar anketiranih poznaje njihovu ličnu situaciju (npr. na poslu, u kući) slaže se 52% ispitanika, 23% se delimično slaže i 25% se ne slaže.

**Grafikon – Poznavanje lične situacije pacijenta**



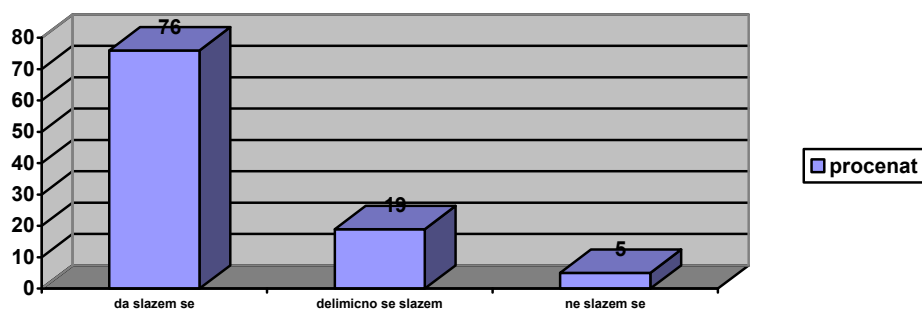
Da lekar anketiranih poznaje njihove probleme i bolesti koje su ranije imali slaže se 64% ispitanika, 24% se delimično slaže i 12% se ne slaže.

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



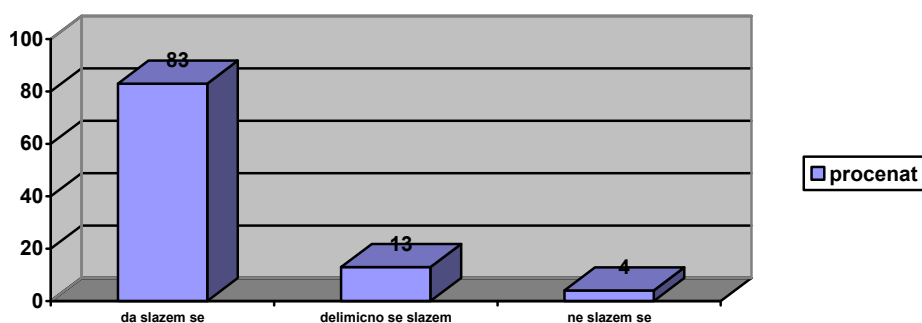
Da lekar anketiranih odvoja dovoljno vremena da razgovora sa njima slaže se 76% ispitanika, 19% se delimično slaže i 5% se ne slaže.

**Grafikon – Vreme za razgovor**



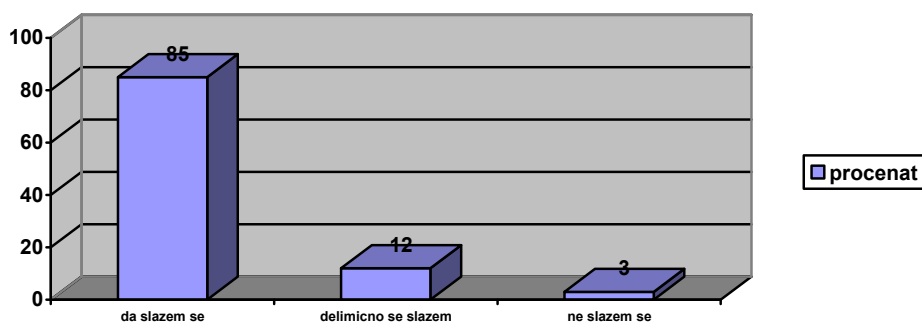
Da lekar anketiranih pažljivo sluša slaže se 83% ispitanika, 13% se delimično slaže i 4% se ne slaže.

**Grafikon – Slušanje pacijenta**



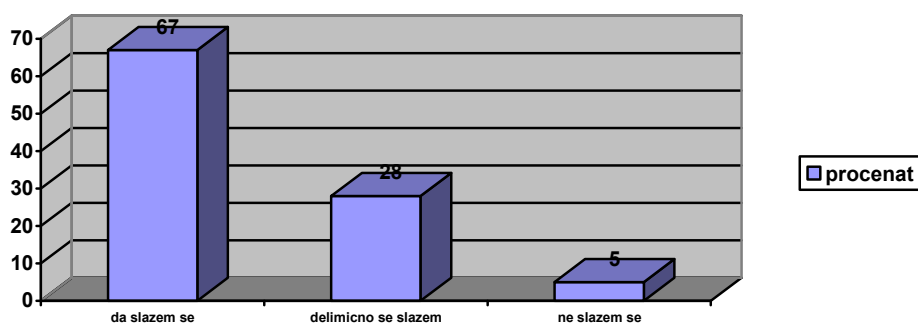
Da lekar anketiranih daje jasna objašnjenja o bolestima i lekovima koje im prepisuje slaže se 85% ispitanika, 12% se delimično slaže i 3% se ne slaže.

**Grafikon – Objašnjenja lekara**



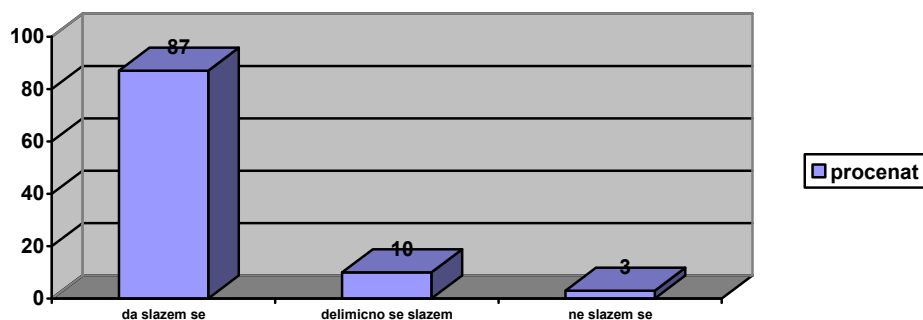
Da se posle posete lekaru oseća sposobnije da se izbori sa svojim zdravstvenim problemima slaže se 67% ispitanika, 28% se delimično slaže i 5% se ne slaže.

**Grafikon – Sposobnost borbe sa zdravstvenim problemima**



Kada imaju novi zdravstveni problem prvo idu kod svog lekara - slaže se 87% ispitanika, 10% se delimično slaže i 3% se ne slaže.

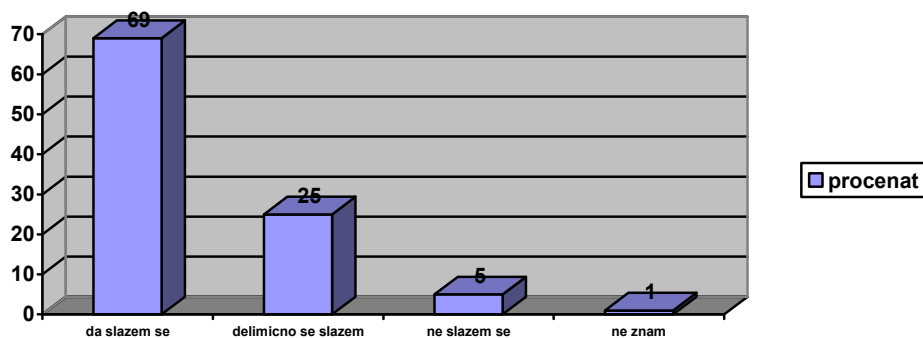
**Grafikon – Novi zdravstveni problem**



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

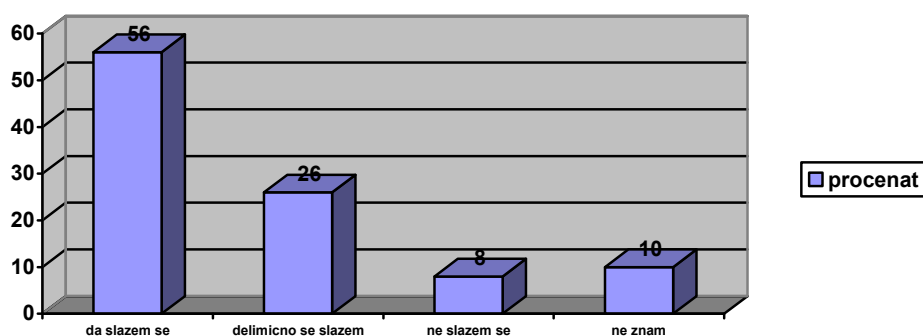
Da su zadovoljni radnim vremenom slaže se 69% ispitanika, 25% se delimično slaže, 5% se ne slaže i 1% ne zna.

**Grafikon – Zadovoljstvo radnim vremenom**



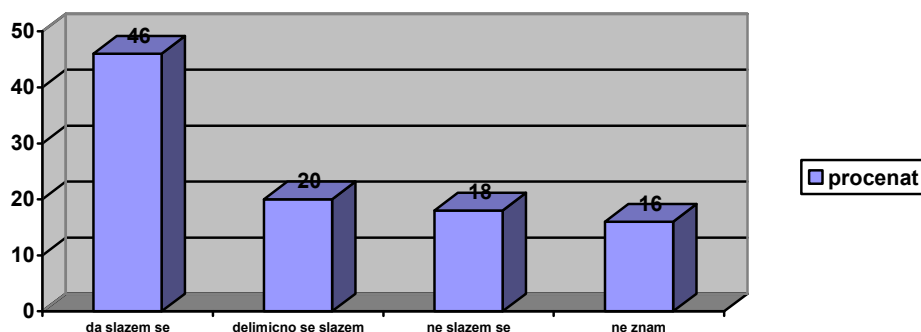
Da mogu da dođu na pregled i vikendom ako se razbole slaže se 56% ispitanika, 26% se delimično slaže, 8% se ne slaže i 10% ne zna.

**Grafikon – Pregled vikendom**



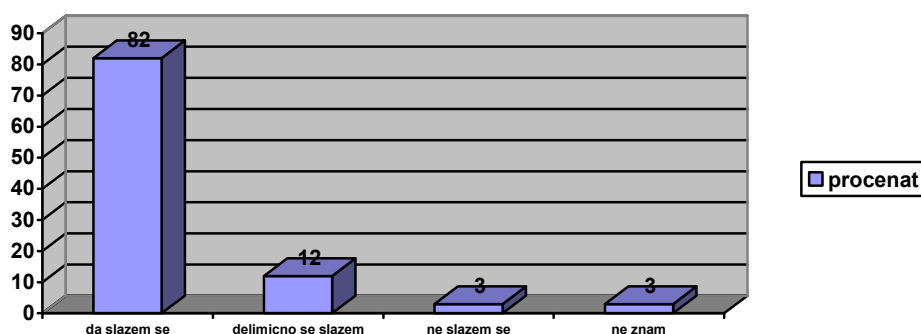
Da je služba dostupna invalidima i osobama u kolicima slaže se 46% ispitanika, 20% se delimično slaže, 18% se ne slaže i 16% ne zna.

**Grafikon – Dostupnost invalidima**



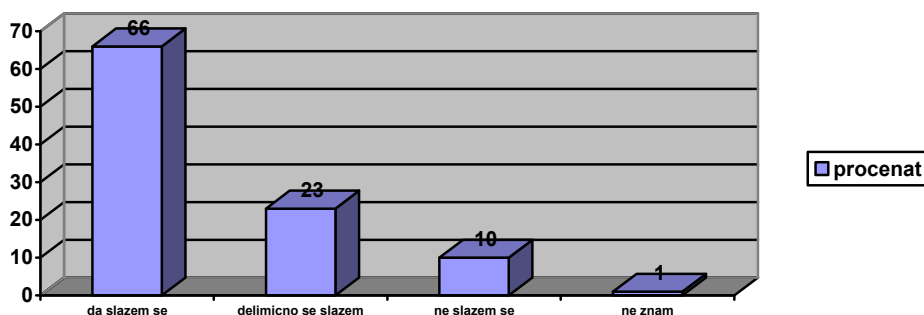
Sa procedurom da pre odlaska kod specijaliste korisnici prvo moraju da idu kod svog lekara slaže se 82% ispitanika, 12% se delimično slaže, 3% se ne slaže i 3% ne zna.

**Grafikon – Dostupnost specijaliste**



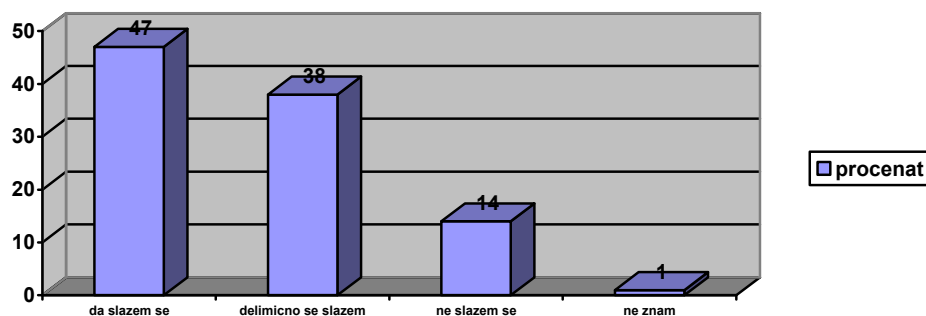
Da u čekaonicama ima dovoljno mesta za sedenje slaže se 66% ispitanika, 23% se delimično slaže, 10% se ne slaže i 1% ne zna.

**Grafikon – Sedenje u čekaonici**



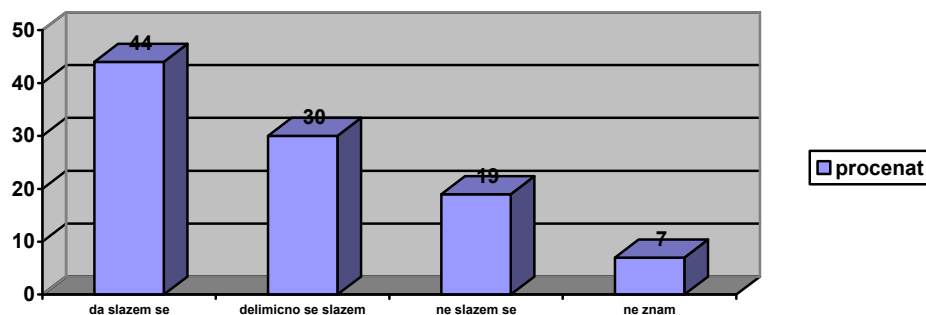
Sa izjavom da moraju dugo da čekaju u čekaonici da posete lekara slaže se 47% ispitanika, 38% se delimično slaže, 14% se ne slaže i 1% ne zna.

Grafikon – Čekanje u čekaonici



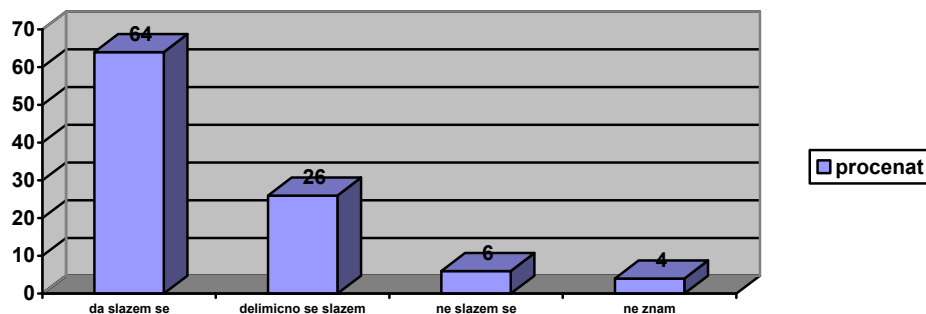
Da u toku radnog vremena mogu lako da razgovaraju sa lekarom telefonom i dobiju savet slaže se 44% ispitanika, 30% se delimično slaže, 19% se ne slaže i 7% ne zna.

Grafikon – Savet preko telefona



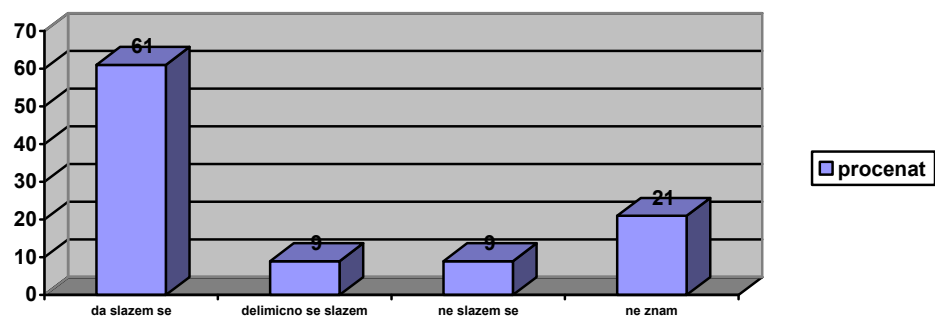
Sa izjavom da kada dođu i hitno im treba pregled lekara to mogu da obave istog dana slaže se 64% ispitanika, 26% se delimično slaže, 6% se ne slaže i 4% ne zna.

Grafikon – Hitan pregled



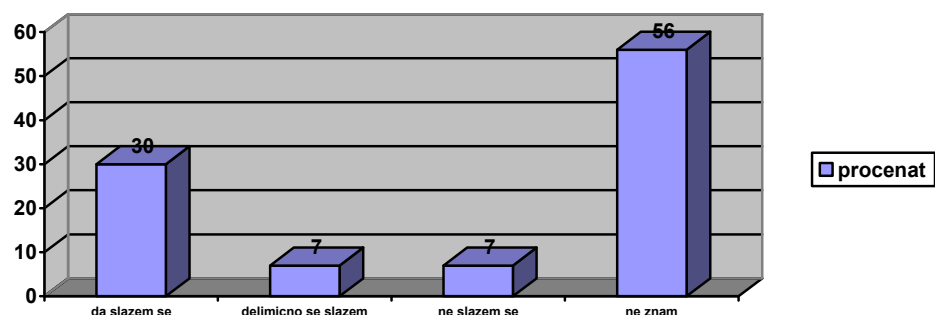
Na pitanje da li postoji kutija/knjiga za žalbe i primedbe slaže se 61% ispitanika, 9% se delimično slaže, 9% se ne slaže i 21% ne zna.

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



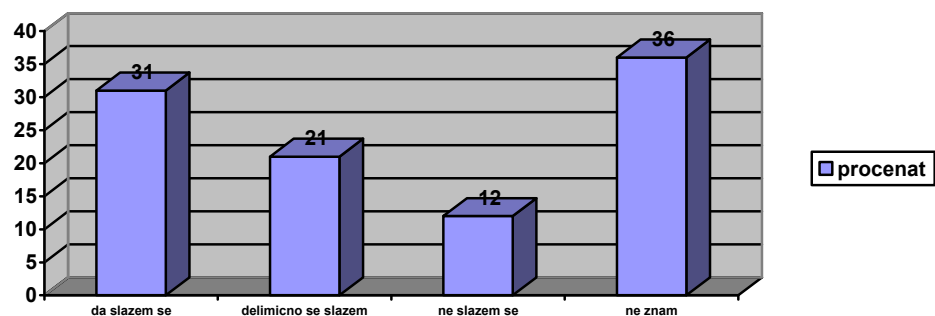
Sa izjavom da ustanova ima svoju internet stranicu 7% se delimično slaže, 7% se ne slaže, slaže se 30% ispitanika i 56% ne zna.

Grafikon – **Internet stranica**



Sa izjavom da ustanova ima dovoljno medicinske opreme 36% ne zna, slaže se 31% ispitanika, 21% se delimično slaže i 12% se ne slaže.

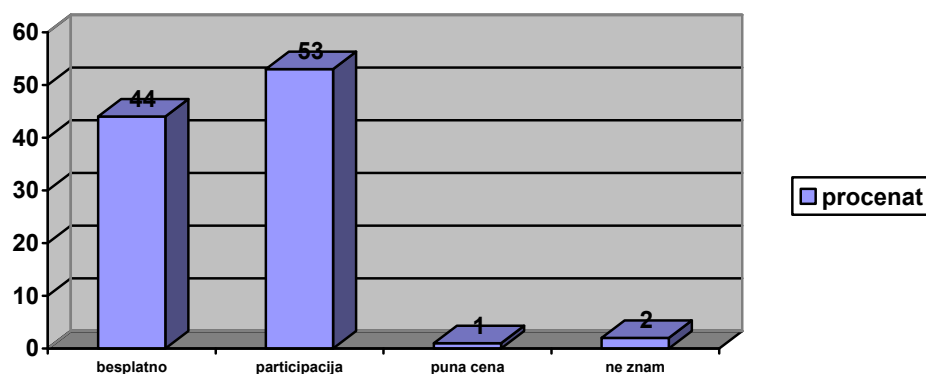
Grafikon – **Medicinska oprema**



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

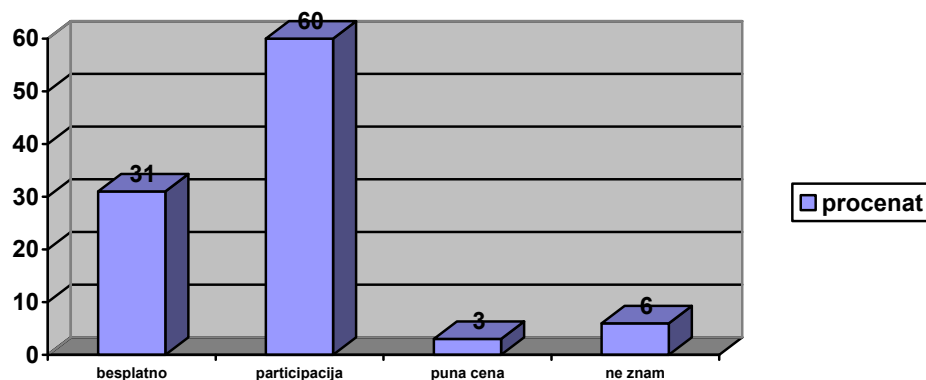
Za pregled izabranog lekara 53% smatra da se plaća participacija, 44% da je besplatan, 2% ne zna i 1% smatra da plaća punu cenu.

**Grafikon – Pregled izabranog lekara**



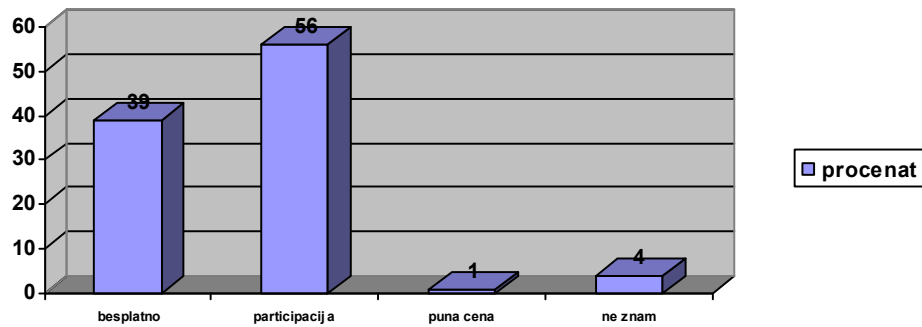
Za lekove ili injekcije koje propiše lekar 60% smatra da se plaća participacija, 31% da je besplatan, 6% ne zna i 3% smatra da plaća punu cenu.

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



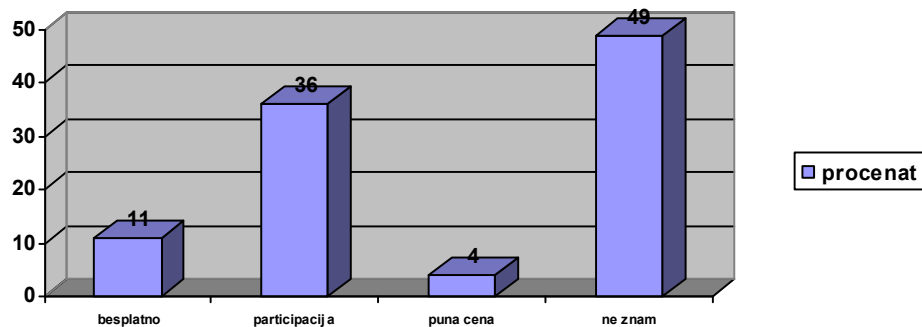
Za pregled specijaliste kod koga ih uputi lekar 56% smatra da se plaća participacija, 39% da je besplatan, 4% ne zna i 1% smatra da plaća punu cenu.

**Grafikon – Pregled specijaliste**



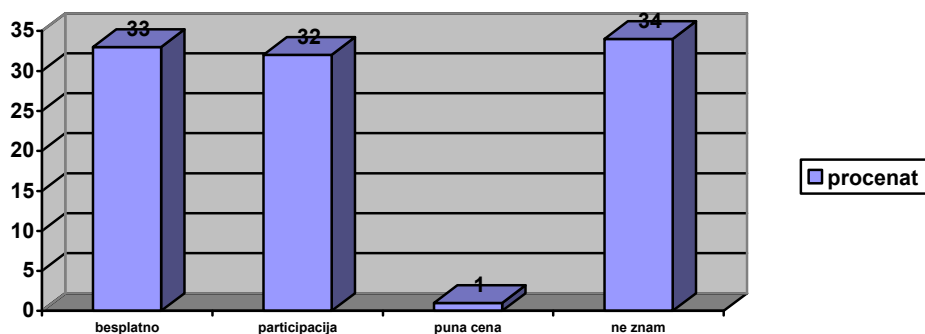
Za kućnu posetu njihovog lekara 4% smatra da plaća punu cenu, 11% smatra da su besplatne, 36% da se plaća participacija i 49% ne zna.

**Grafikon – Kućna poseta lekara**



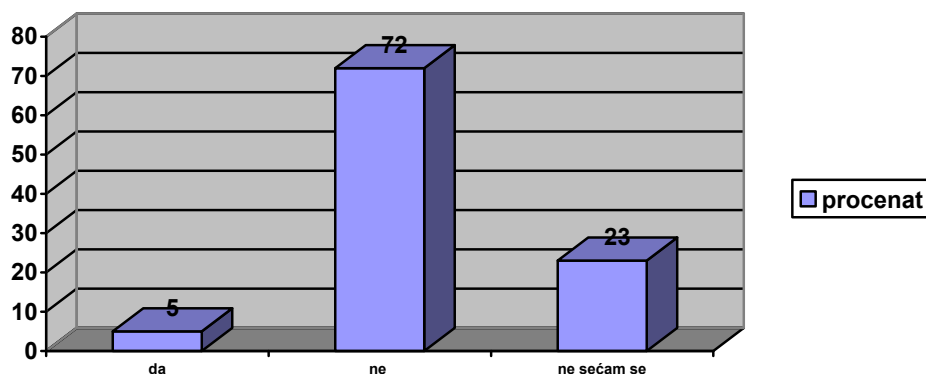
Za pregled bebe ili malog deteta u savetovalištu 1% smatra da plaća punu cenu, 32% da se plaća participacija, 33% smatra da su besplatni i 34% ne zna.

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



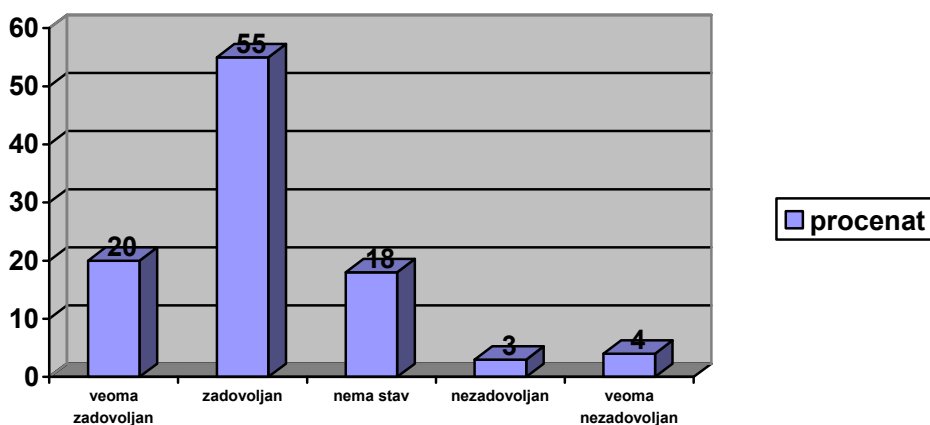
Na pitanje da li se u proteklih godinu dana desilo da nisu otišli na pregled kod svog lekara ili su ga odložili jer nisu mogli da plate pregled ili lekove 5% je odgovorilo da, 72% sa ne i 23% se neseća.

**Grafikon – Odloženi pregled**



Uzevši sve u obzir korisnici su iskazali koliko su zadovoljni zdravstvenom zaštitom u ovoj službi. Veoma nezadovoljno je 4%, nezadovoljno 3%, ni zadovoljno ni nezadovoljno 18%, zadovoljno 55% i veoma zadovoljno 20%.

**Grafikon- Zadovoljstvo zdravstvenom zaštitom**

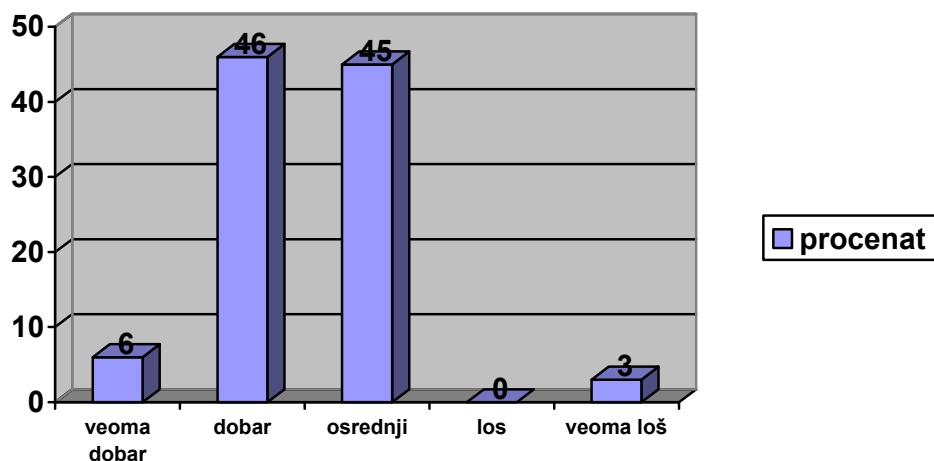


## ZADOVOLJSTVO KORISNIKA STOMATOLOŠKOM ZDRAVSTVENOM ZAŠTITOM

Anketirano je 33 korisnika prosečne starosti 30 godina. Najveći broj njih ima završenu srednju školu 40%, osnovnu školu ima 30% korisnika, 15% korisnika ima višu i visoku školsku spremu i 15% nema završenu osnovnu školu.

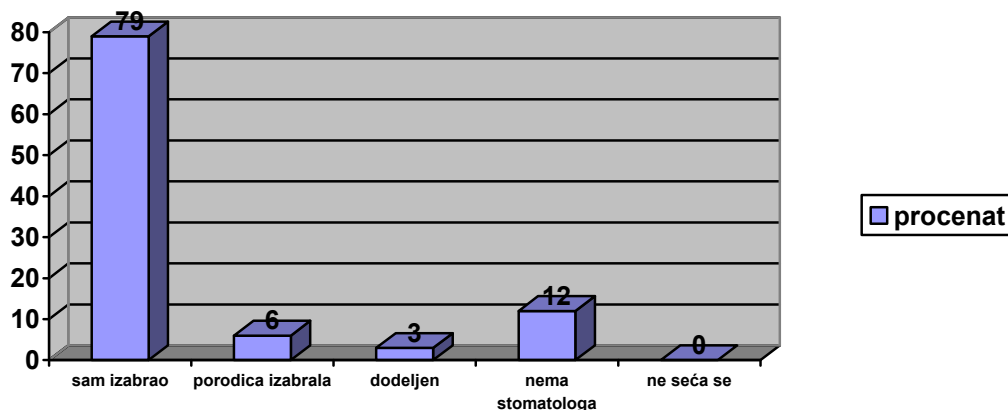
Anketirano je 69% žene i 31% muškaraca. Svoj materijalni položaj korisnici stomatološke službe ocenili su kao dobar 46%, osrednji 45% korisnika, veoma dobar 6% i veoma loš 3%.

Grafikon- Materijalni status korisnika



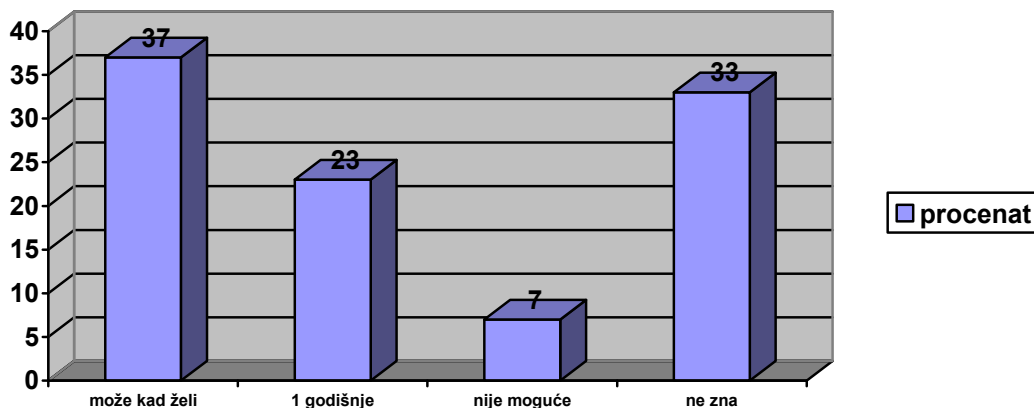
Na pitanje kako su izabrali stomatologa svom detetu 79% anketiranih je samo izabrali dečjeg stomatologa, 12% nema izabranog stomatologa za svoje dete, za 6% je neko u njihovoj porodici izabrao stomatologa za dete i 3% nije biralo, dodeljen im je.

**Grafikon- Način biranja stomatologa**



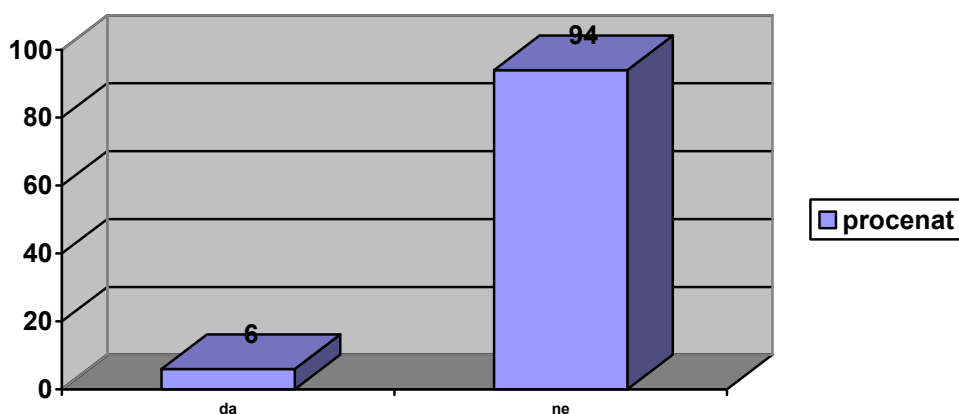
Na pitanje da li su upoznati na koji način mogu da promene izabranog stomatologa svog deteta dobijeni su sledeći odgovori - 37% smatra da može da ga promeni kad hoće, 23% smatra da može da ga menja samo jednom godišnje, 7% misli da nije moguće da promeni stomatologa svom detetu i 33% ne zna.

**Grafikon- Način promene stomatologa**



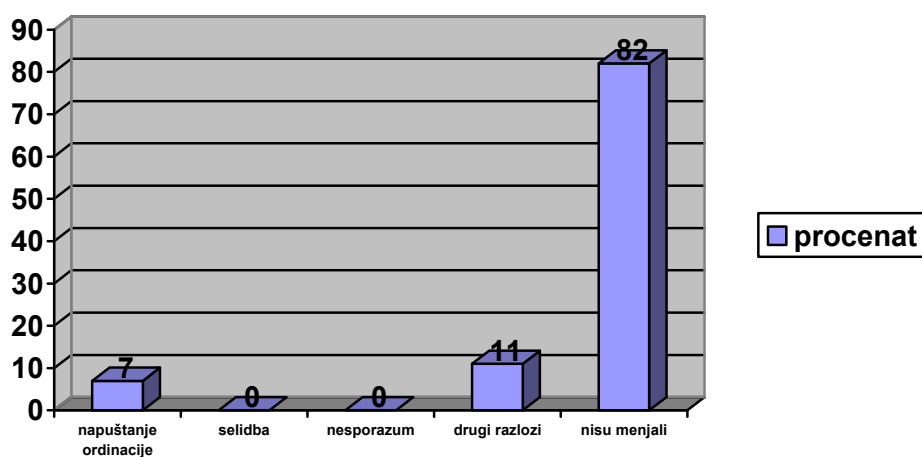
Na pitanje da li su do sada menjali izabranog stomatologa 6% korisnika je odgovorilo da a 94% korisnika sa ne.

**Grafikon – Promena stomatologa**



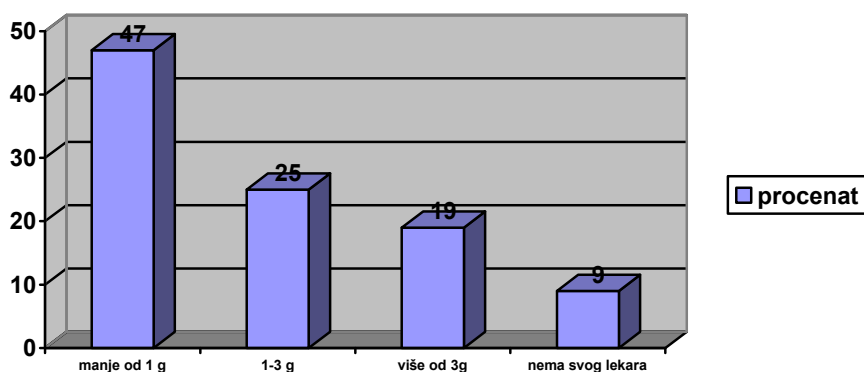
Na pitanje koji je bio razlog promene dobijeni su sledeći odgovori 7% iz razloga što je stomatolog napustio ordinaciju/kartoteku, 11% zbog drugih razloga a 82% nije menjalo svog stomatologa.

**Grafikon- Razlog promene stomatologa**



Na pitanje koliko dugo dete ima istog stomatologa, najveći broj korisnika odgovorio je sa manje od godinu dana tj. 47%, 25% 1-3 godine, 19% korisnika više od 3 godine i 9% dece nema svog stomatologa.

**Grafikon- Dužina lečenja kod svog stomatologa**

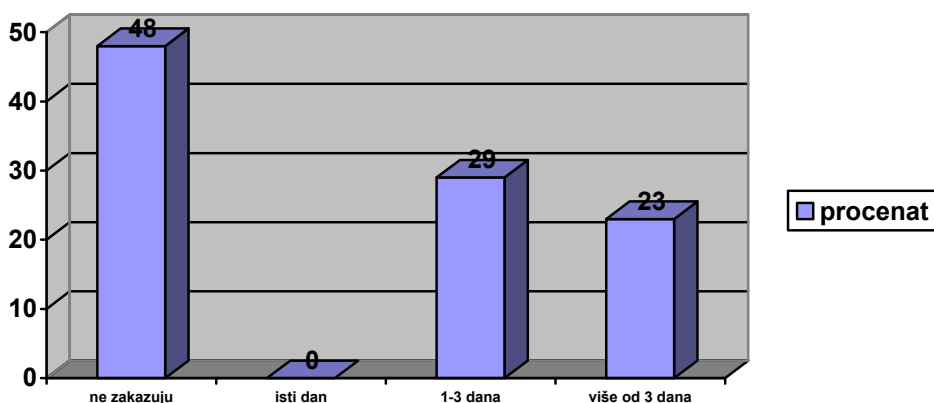


U poslednjih 12 meseci 4,53% je posetilo svog stomatologa a 0,83% je posetilo drugog stomatologa u ovoj službi.

Stomatologa u privatnoj praksi u poslednjih 12 meseci korisnici su posetili 0,57 puta.

Kada zakazuju pregled kod stomatologa nikad ne zakazuje 48% korisnika, 29% čeka 1-3 dana i 23% čeka više od 3 dana.

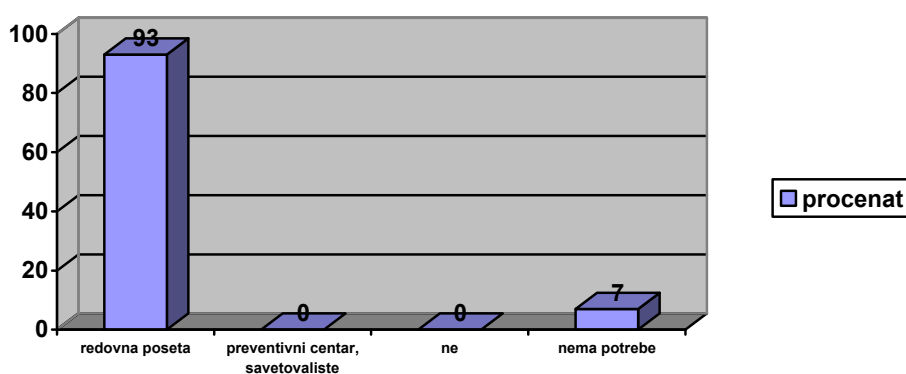
**Grafikon – Dužina zakazivanja**



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

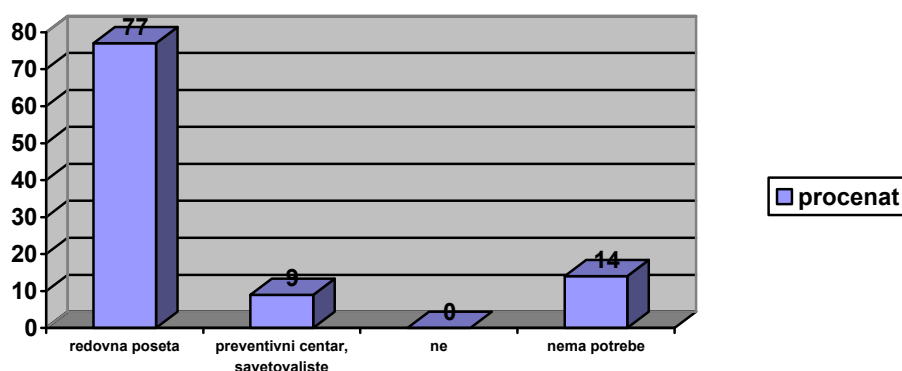
Savete o značaju redovnih pregleda 93% korisnika dobija za vreme redovne posete stomatologu i za 7% nije bilo potrebe.

**Grafikon – Značaj redovnih pregleda**



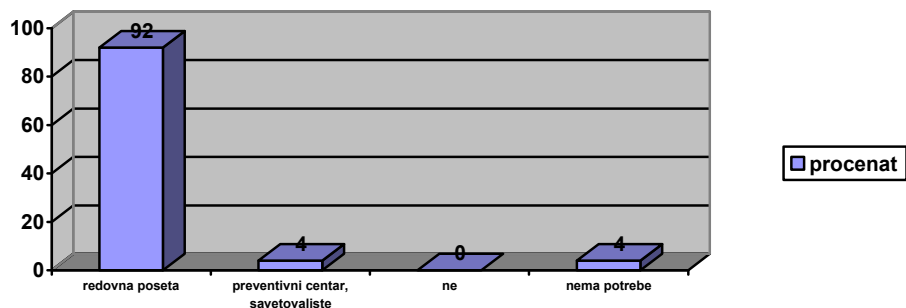
Savete o upotrebi fluora (paste, tablete...) 77% korisnika dobija za vreme redovne posete stomatologu, 9% u poseti preventivnom centru/savetovalištu i za 11% nije bilo potrebe.

**Grafikon – Upotreba fluora**



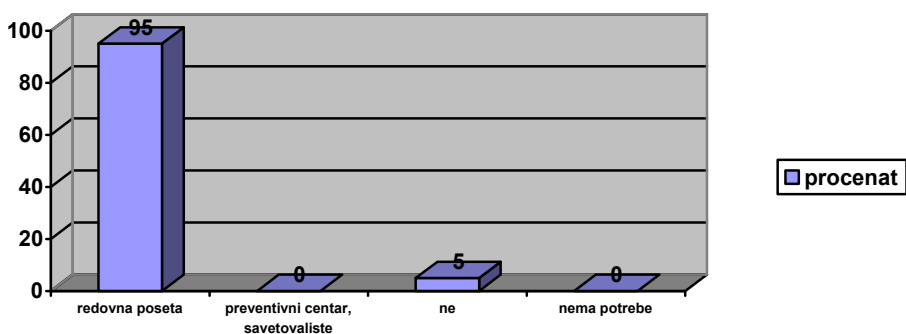
Savete o pravilnom pranju zuba 92% korisnika dobija za vreme redovne posete stomatologu, 4% u poseti preventivnom centru/savetovalištu i za 4% nije bilo potrebe.

**Grafikon – Pravilno pranje zuba**



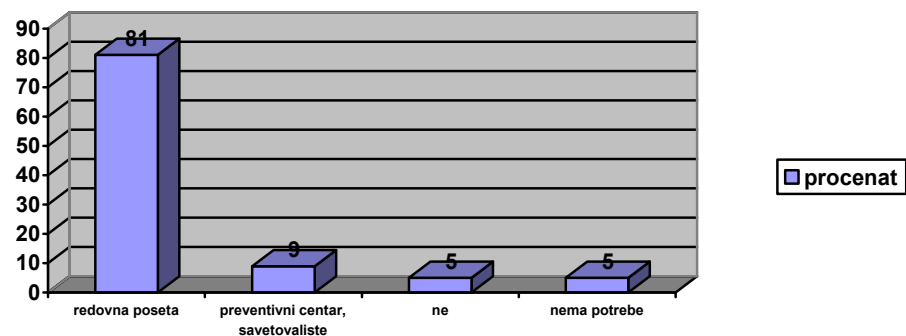
Savete o ortodontskim nepravilnostima 95% korisnika dobija za vreme redovne posete stomatologu i 5% ne dobija savete.

**Grafikon – Ortodontske nepravilnosti**



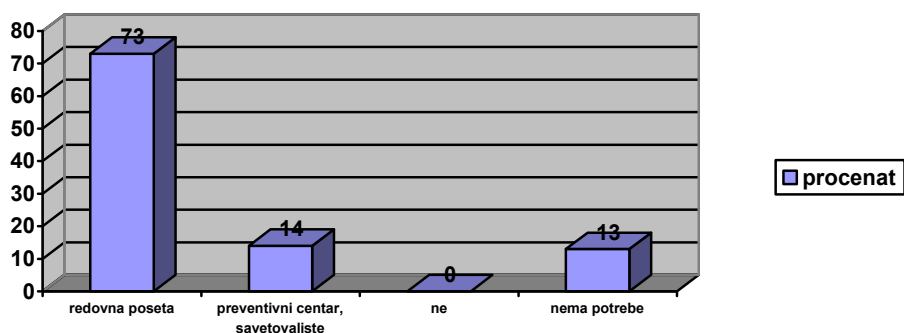
Savete o nastanku karijesa 81% korisnika dobija za vreme redovne posete stomatologu, 9% u poseti preventivnom centru/savetovalištu, 5% ne dobija savete i 5% nije trebalo savet.

**Grafikon – Nastanak karijesa**



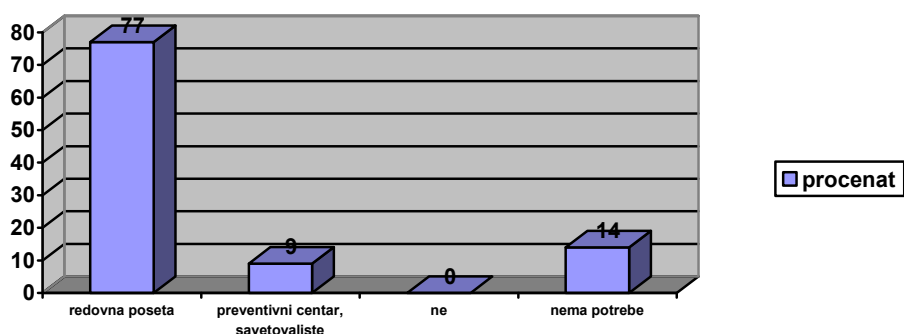
Savete o priboru za oralnu higijenu 73% korisnika dobija za vreme redovne posete stomatologu, 14% u poseti preventivnom centru/savetovalištu i 13% nema potrebu za savetima.

**Grafikon – Pribor za oralnu higijenu**



Savete o pravilnoj ishrani 77% korisnika dobija za vreme redovne posete stomatologu, 9% u poseti preventivnom centru/savetovalištu i kod 14% nije bilo potrebe.

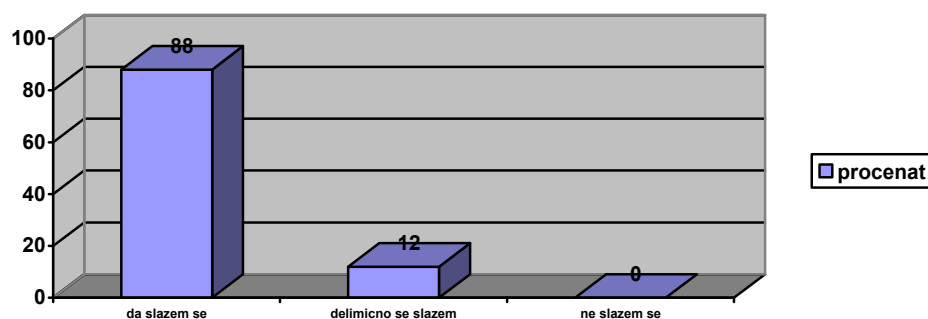
**Grafikon – Pravilna ishrana**



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

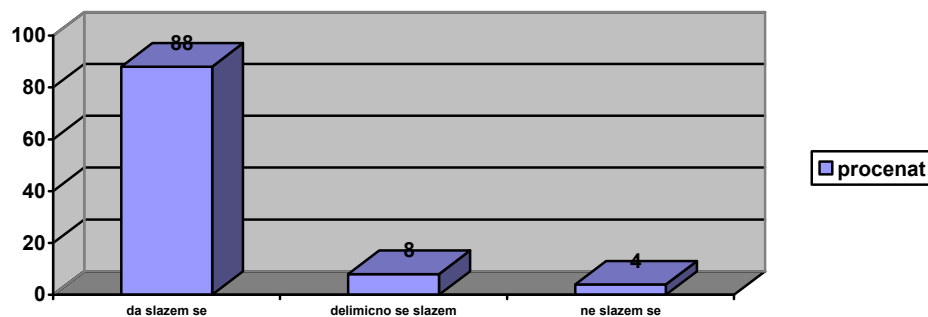
Sa izjavom da je stomatolog upoznat sa problemima i bolestima koje ima njihovo dete slaže se 88% ispitanika i 12% se delimično slaže.

**Grafikon – Poznavanje problema i bolesti deteta**



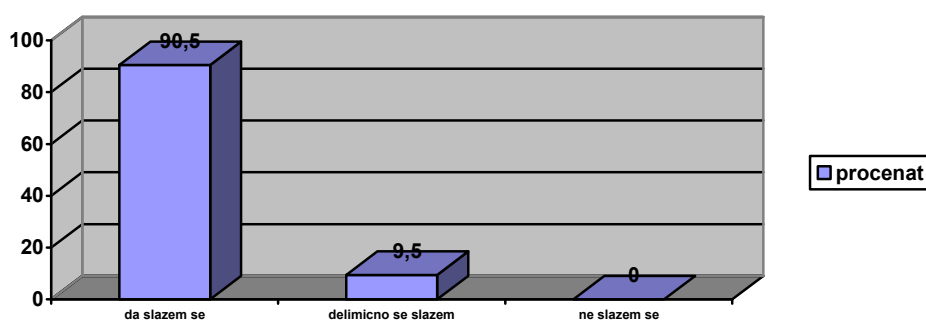
Sa izjavom da stomatolog odvaja dovoljno vremena da razgovora sa njima i detetom slaže se 88% ispitanika, 8% se delimično slaže i 4% se ne slaže.

**Grafikon – Odvajanje vremena za pacijente**



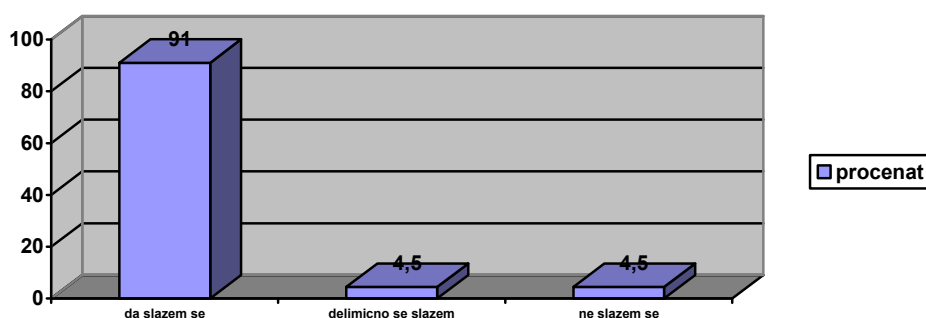
Sa izjavom da im stomatolog daje jasna objašnjenja o intervencijama koje planira kod deteta slaže se 90,5% ispitanika a 9,5% se delimično slaže.

**Grafikon – Objašnjenja intervencija koje planira**



Sa izjavom da kada dete ima problem sa zdravljem usta i zuba prvo idu kod njegovog stomatologa slaže se 91% ispitanika, 4,5% se delimično slaže i 4,5% se ne slaže.

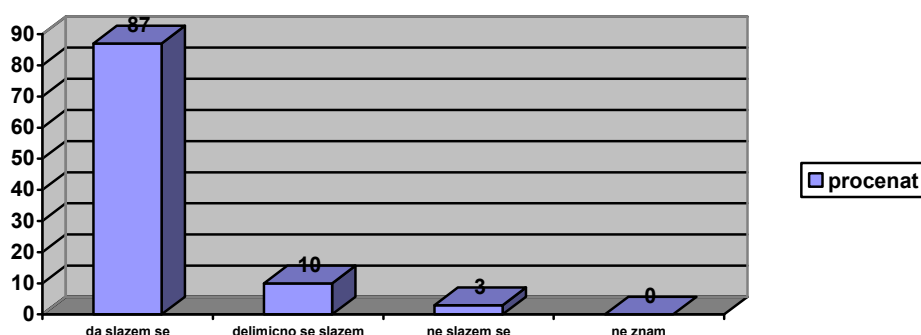
**Grafikon – Odlazak kod izabranog stomatologa**



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

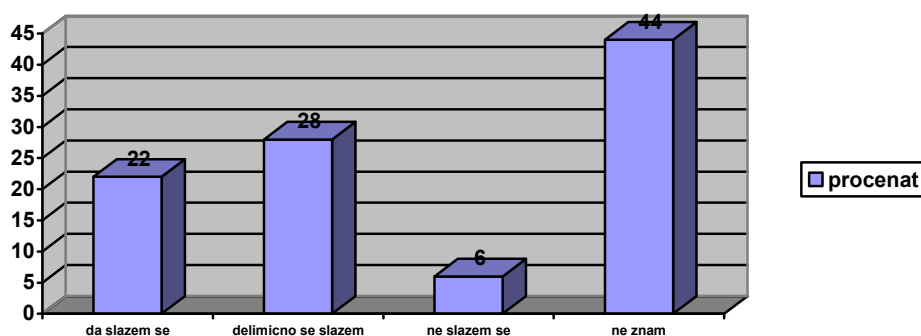
Sa izjavom da su zadovoljni radnim vremenom slaže se 87% ispitanika, 10% se delimično slaže i 3% se ne slaže.

### Grafikon – Zadovoljstvo radnim vremenom



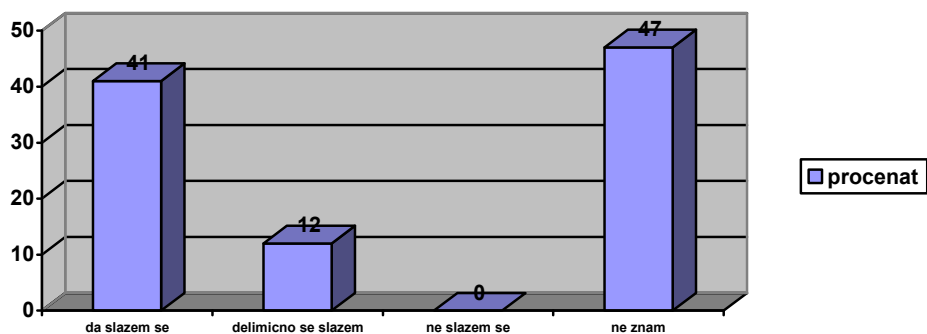
Sa izjavom da mogu da dovedu dete na stomatološki pregled i vikendom slaže se 22% ispitanika, 28% se delimično slaže, 6% se ne slaže i 44% ne zna.

### Grafikon – Rad vikendom



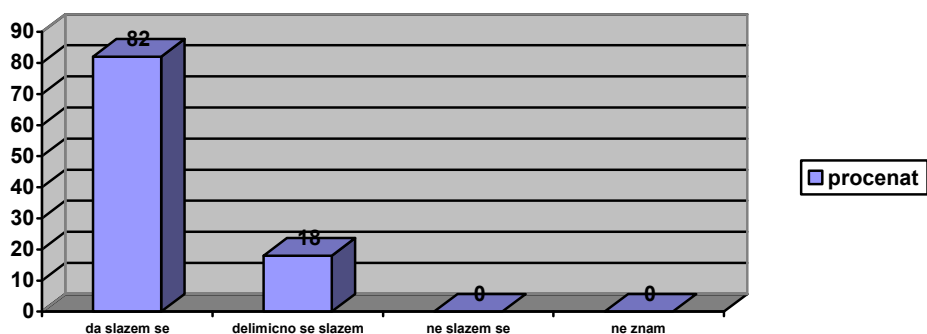
Sa izjavom da je dostupna deci sa posebnim potrebama slaže se 41% ispitanika, 12% se delimično slaže i 47% ne zna.

**Grafikon – Dostupnost deci sa posebnim potrebama**



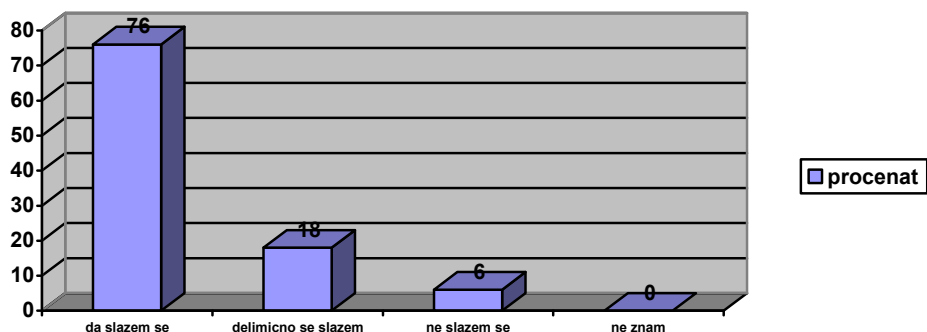
Sa izjavom da je osoblje na šalteru ljubazno slaže se 82% ispitanika a 18% se delimično slaže.

**Grafikon – Ljubaznost osoblja našalteru**



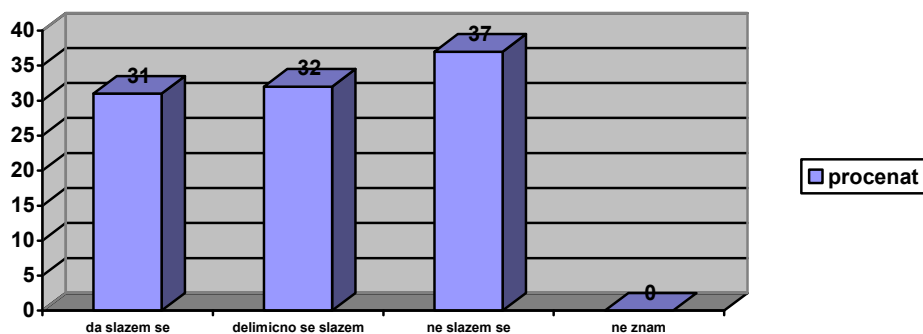
Sa izjavom da u čekaonicama ima dovoljno mesta za sedenje slaže se 76% ispitanika, 18% se delimično slaže i 6% se ne slaže.

**Grafikon – Mesto za sedenje**



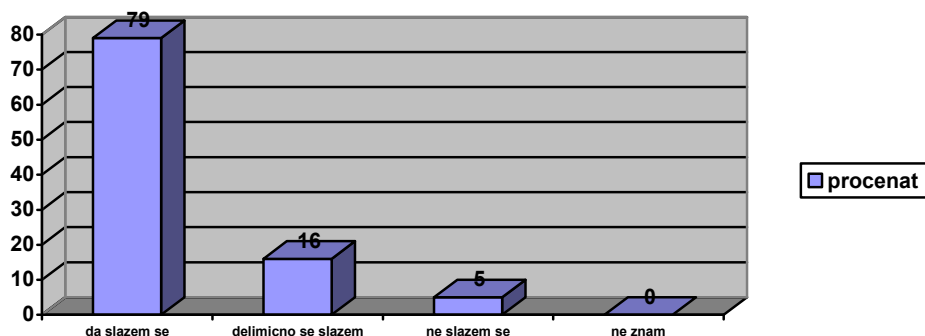
Sa izjavom da dolgo čakaju pre posete u čekaonici slaže se 31% ispitanika, 32% se delimično slaže i 37% se ne slaže.

**Grafikon – Čekanje pre posete u čekaonici**



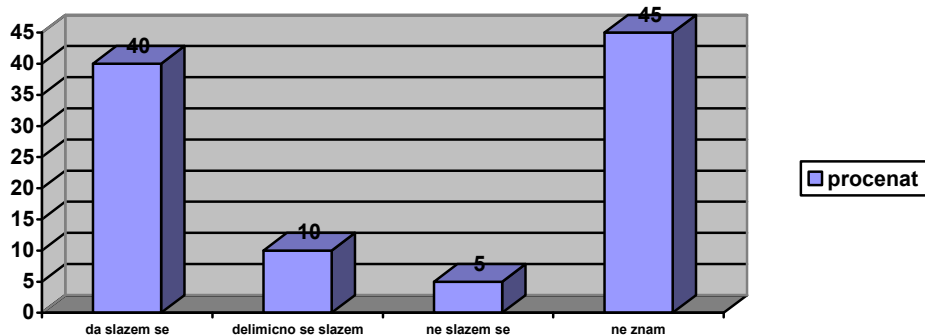
Sa izjavom da kada je detetu hitno potrebna stomatološka usluga, to mogu da obave istog dana slaže se 79% ispitanika, 16% se delimično slaže i 5% se ne slaže.

**Grafikon – Hitan pregled tokom dana**



Sa izjavom da postoji kutija/knjiga za žalbe i primedbe slaže se 40% ispitanika, 10% se delimično slaže, 5% se ne slaže i 45% ne zna.

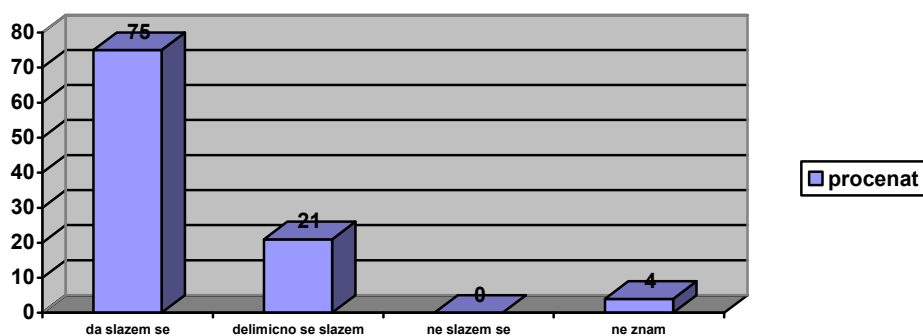
**Grafikon – Postoanje kutije/knjige za žalbe i primedbe**



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

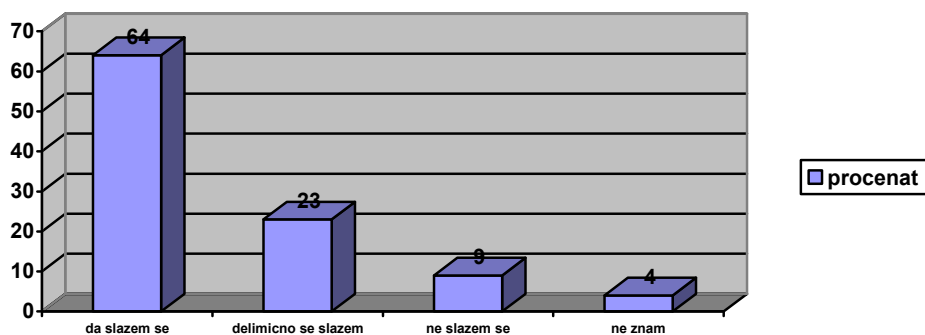
Sa izjavom da im je pedijatar objasnio važnost zdravlja usta i zuba njihovog deteta slaže se 75% ispitanika, 21% se delimično slaže i 4% ne zna.

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



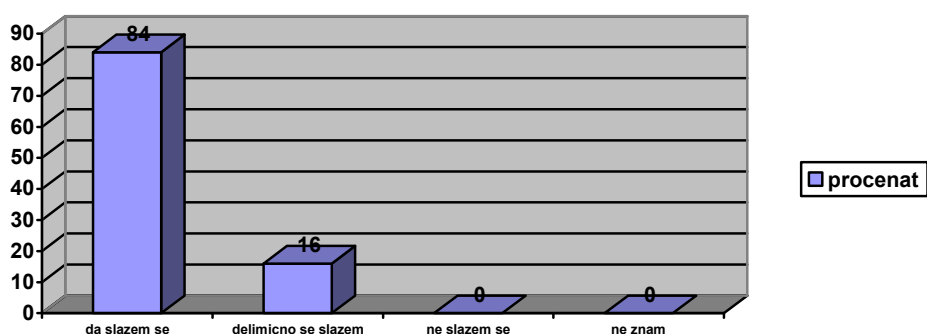
Sa izjavom da im pedijatar savetuje upotrebu fluor preparata (paste, tablete...) slaže se 64% ispitanika, 23% se delimično slaže, 9% se ne slaže i 4% ne zna.

**Grafikon – Pedijatar- upotrebu fluor preparata**



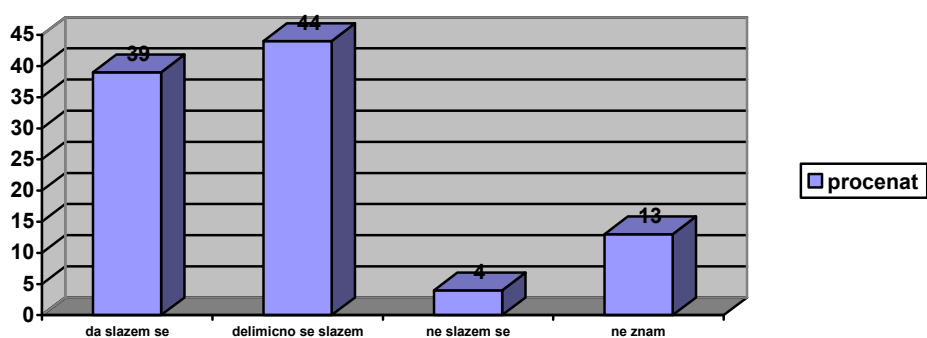
Sa izjavom da dečji stomatolog i stomatološka sestra dobro saraduju slaže se 84% ispitanika i 16% se delimično slaže.

**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 39% ispitanika, 44% se delimično slaže, 4% se ne slaže i 13% ne zna.

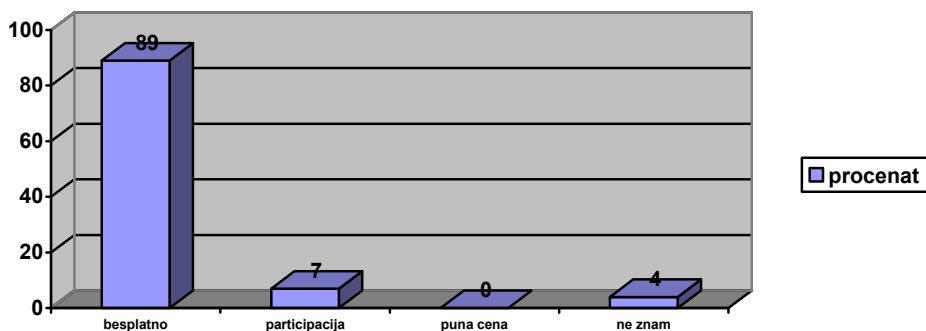
**Grafikon – Razgovor sa stomatološkom sestrom**



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:

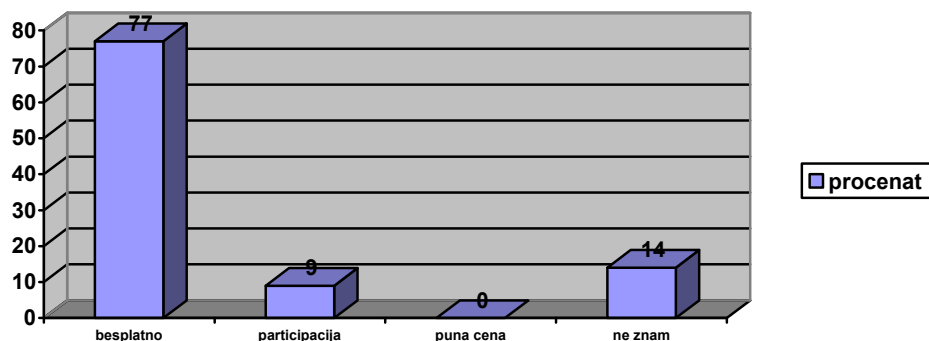
Za pregled izabranog stomatologa 89% anketiranih korisnika smatra da su besplatni, 7% da se plaća participacija i 4% ne zna.

**Grafikon – Pregled izabranog stomatologa**



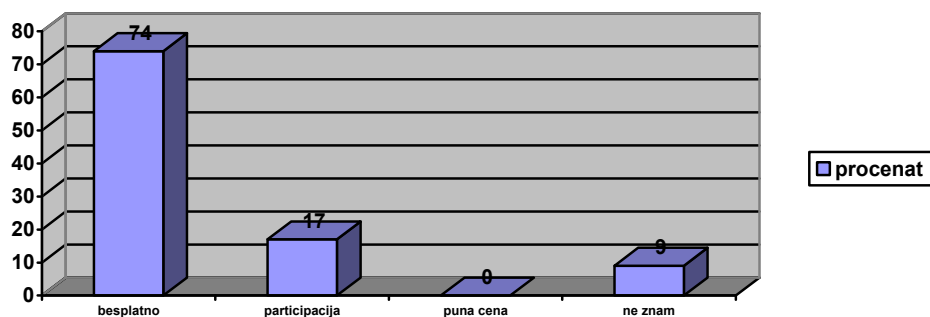
Za plombe 77% anketiranih korisnika smatra da su besplatni, 9% da se plaća participacija a 14% ne zna.

**Grafikon – Plombe**



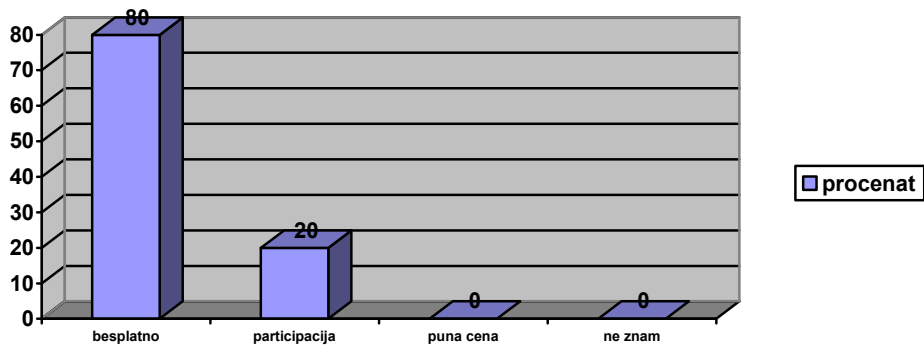
Za lečenje zuba 74% anketiranih korisnika smatra da su besplatni, 17% da se plaća participacija i 9% ne zna.

**Grafikon – Lečenje zuba**



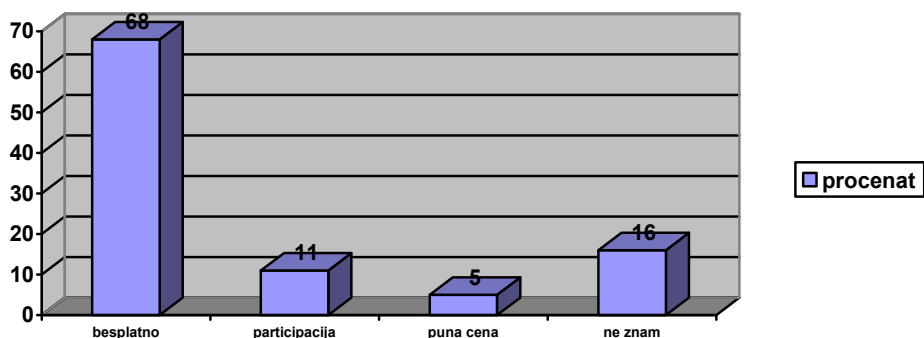
Za vađenje zuba 80% anketiranih korisnika smatra da su besplatni a 20% da se plaća participacija.

**Grafikon – Vađenje zuba**



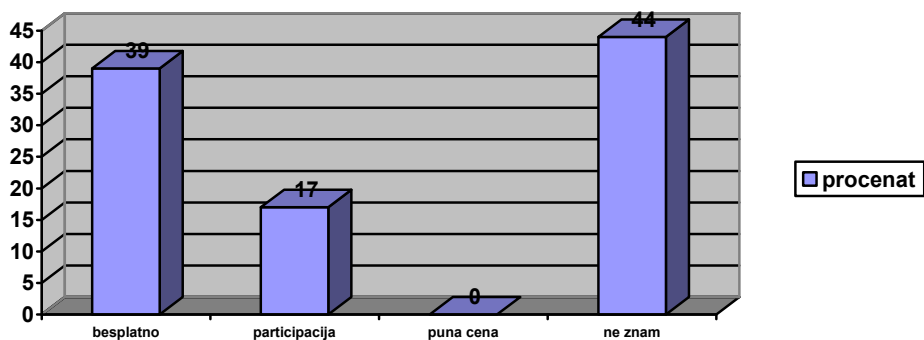
Za ortodontski aparat-protezu 68% anketiranih korisnika smatra da su besplatni, 11% da se plaća participacija, 5% smatra da plaća punu cenu i 16% ne zna.

**Grafikon – Ortodontski aparat-proteza**



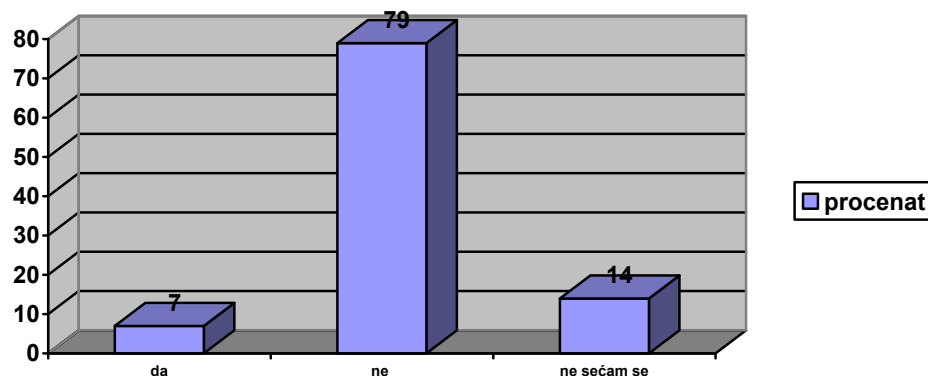
Za pregled specijaliste sa Stomatološkog fakulteta 39% anketiranih korisnika smatra da su besplatni, 17% da se plaća participacija i 44% ne zna.

**Grafikon – Pregled specijaliste sa Stomatološkog fakulteta**



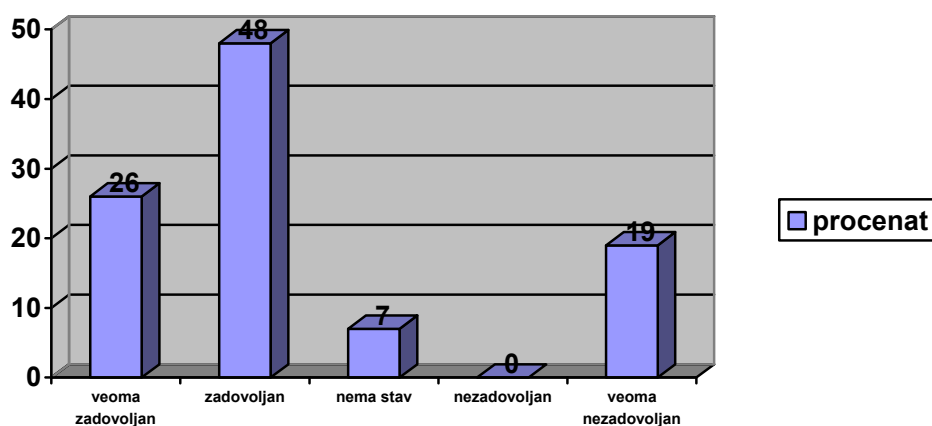
Na pitanje da li se u proteklih godinu dana desilo da nisu odveli svoje dete na pregled kod stomatologa ili su ga odložili jer nisu mogli da plate pregled ili intervencije 7% je odgovorilo da, 79% sa ne i 14% se neseća.

**Grafikon – Odloženi pregled**



Uzevši sve u obzir korisnici su iskazali koliko su zadovoljni Službom stomatološke zaštite njihove dece. Zadovoljno je 48%, veoma zadovoljno 26%, veoma nezadovoljno 19% i 7% ni zadovoljno ni nezadovoljno.

**Grafikon- Zadovoljstvo zdravstvenom zaštitom**

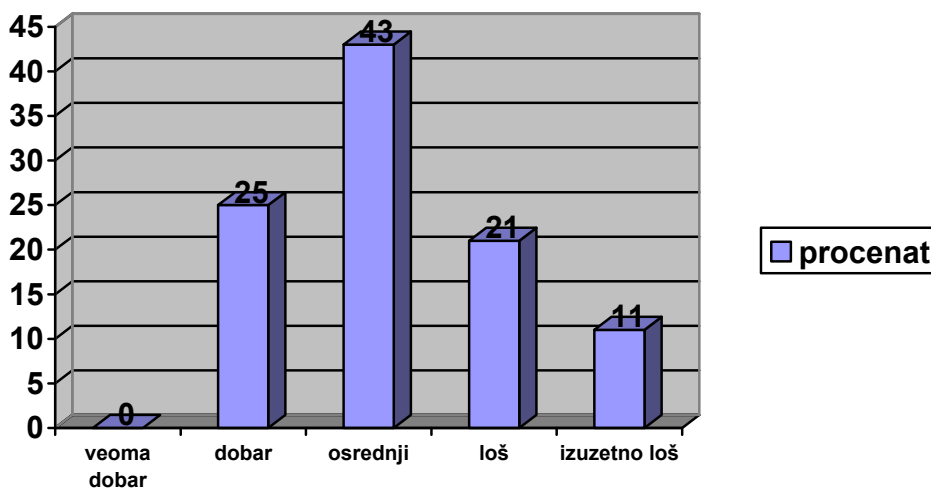


## ZADOVOLJSTVO KORISNIKA RADOM SPECIJALISTIČKE SLUŽBE

Anketirano je 29 korisnika specijalističke službe prosečne starosti 57 godina, od toga 55% žena i 45% muškaraca. Najveći broj anketiranih korisnika 59% ima završenu srednju školu, 19% ima osnovnu školu, 15% nema završenu osnovnu školu i 7% ima višu i visoku stručnu spremu.

Svoj materijalni položaj najveći broj anketiranih označava kao osrednji 43%, 25% kao dobar, 21% anketiranih svoj materijalni položaj ocenjuje kao loš i 11% anketiranih smatra da je njihov materijalni položaj veoma loš.

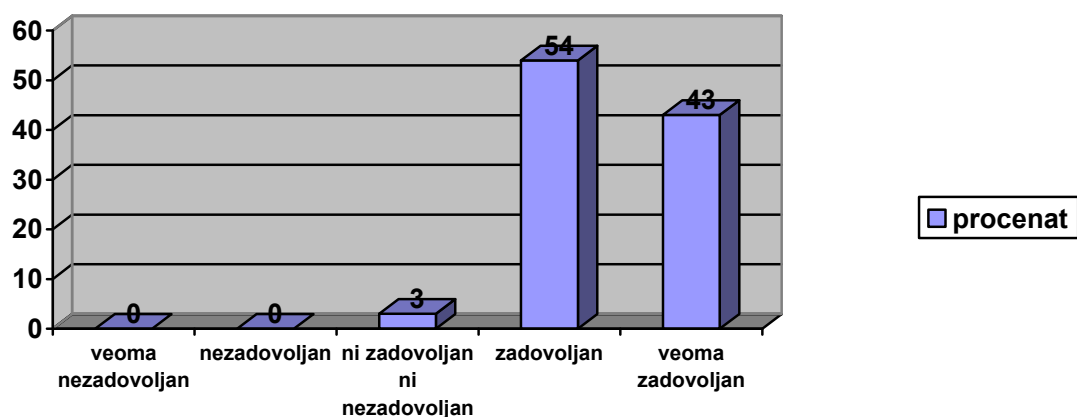
Grafikon- Materijalni status korisnika



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

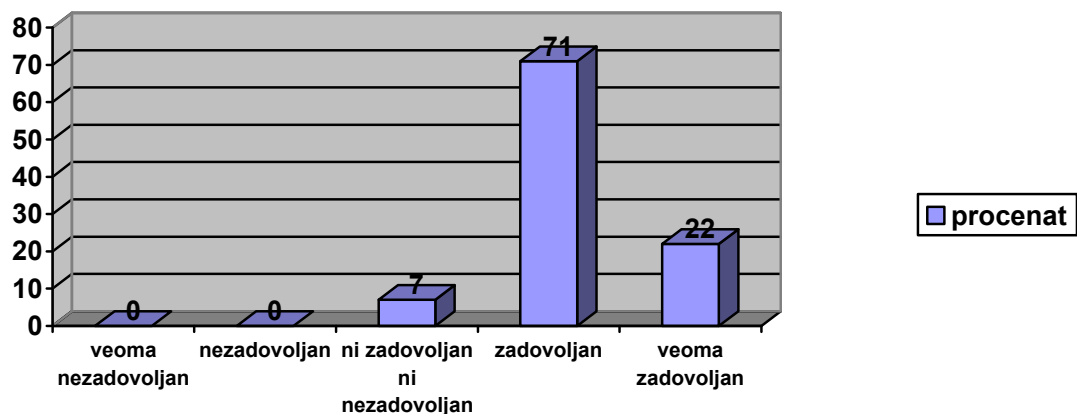
Mogućnošću telefonskog zakazivanja ni zadovoljno ni nezadovoljno je 3%, zadovoljno 54% anketiranih i veoma zadovoljno 43%.

**Grafikon- Mogućnost telefonskog zakazivanja**



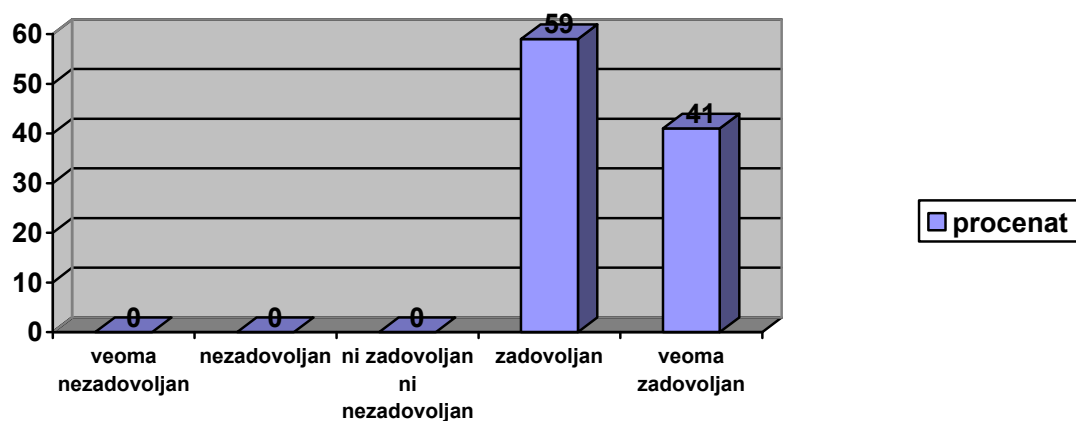
Vremenom čekanja od trenutka zakazivanja do termina pregleda zadovoljno je 71% anketiranih, veoma zadovoljno 22% i ni zadovoljno ni nezadovoljno je 7%.

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



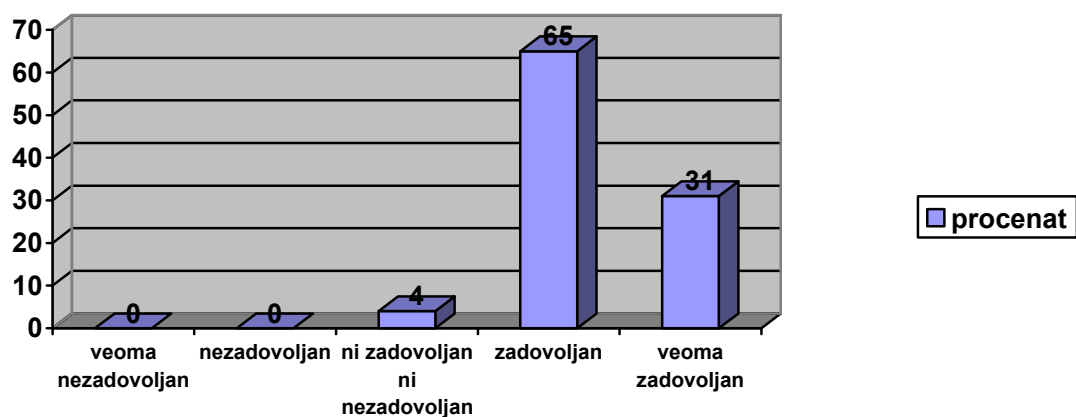
Ljubaznošću i profesionalnošću osobe koja vrši zakazivanje zadovoljno je 59% a veoma zadovoljno 41% anketiranih korisnika.

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



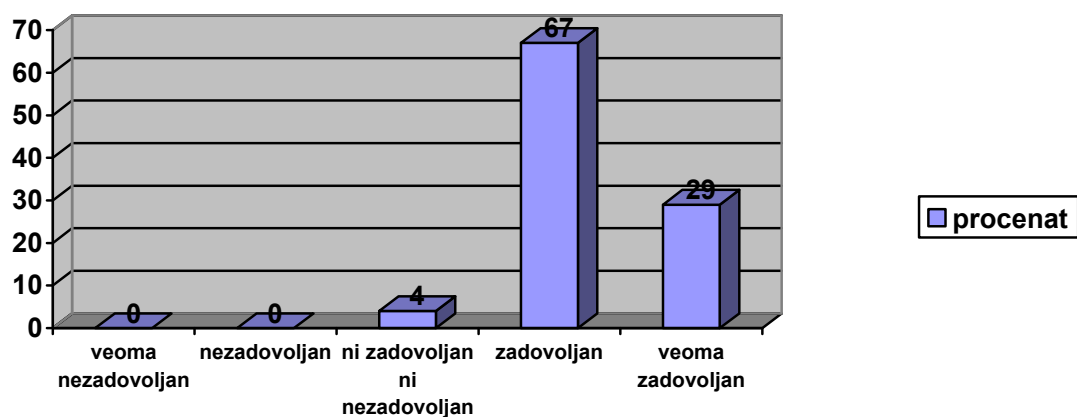
Dobijanjem instrukcija o datumu, vremenu i mestu pregleda zadovoljno je 65% anketiranih, veoma zadovoljno 31% i ni zadovoljno ni nezadovoljno je 4%.

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



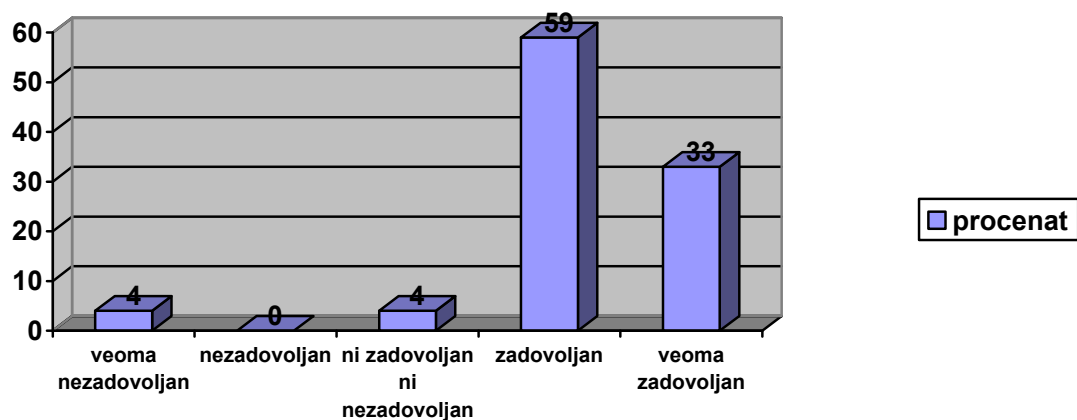
Vremenom čekanja u čekaonici zadovoljno je 67% anketiranih, veoma zadovoljno 29% i ni zadovoljno ni nezadovoljno je 4%.

**Grafikon- Vreme čekanja u čekaonici**



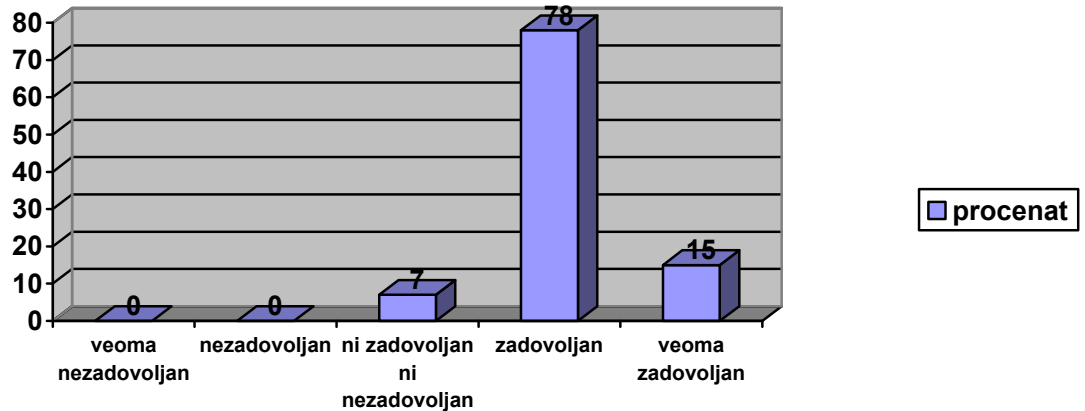
Objašnjenjem eventualnog kašnjenja njihovog termina zadovoljno je 59% anketiranih, veoma zadovoljno 33%, veoma nezadovoljno 4% i ni zadovoljno ni nezadovoljno je 4%.

**Grafikon- Objašnjenje eventualnog kašnjenja termina**



Čistoćom i podobnošću čekaonice zadovoljno je 78% anketiranih, veoma zadovoljno 15% i ni zadovoljno ni nezadovoljno je 7%.

**Grafikon- Čistoća i podobnost čekaonice**

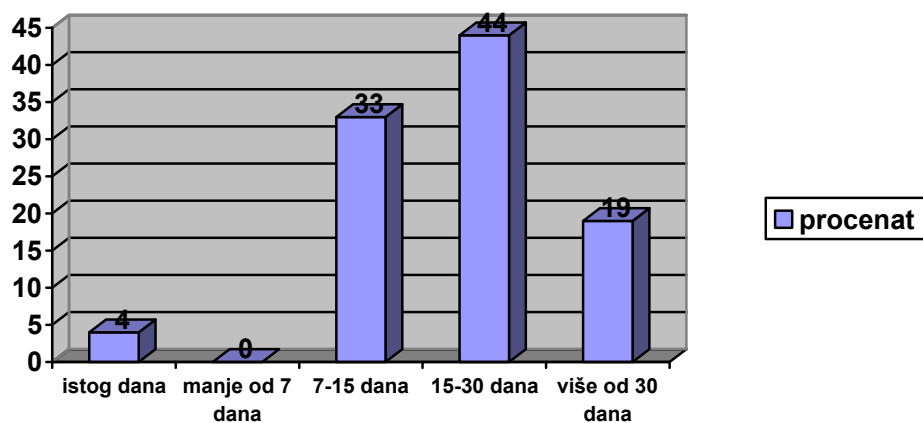


U poslednjih 12 meseci lekara specijalistu u ovoj službi je posetilo 2,71% a 1,93% je posetilo lekara u drugoj specijalističkoj službi.

Lekara specijalistu u privatnoj praksi u poslednjih 12 meseci korisnici su posetili 0.21 puta.

Na pitanje koliko dugo su čekali na pregled dobijeni su sledeći odgovori: Primljen/a sam istog dana bez zakazivanja 4%, 33% zakazano pre 7-15 dana, zakazano pre 15-30 dana 44% i pre više od 30 dana 19%.

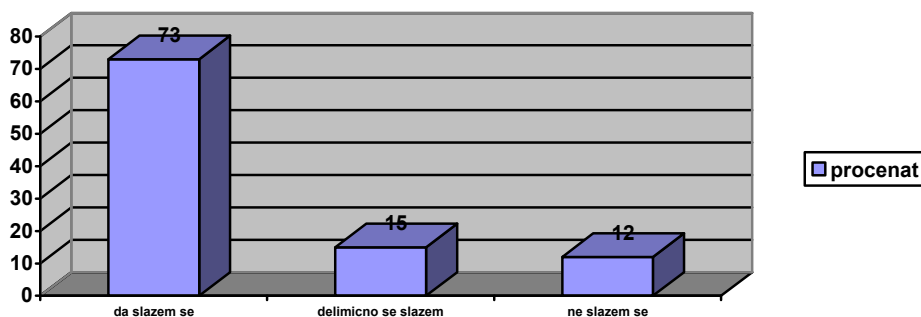
**Grafikon- Dužina čekanja**



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

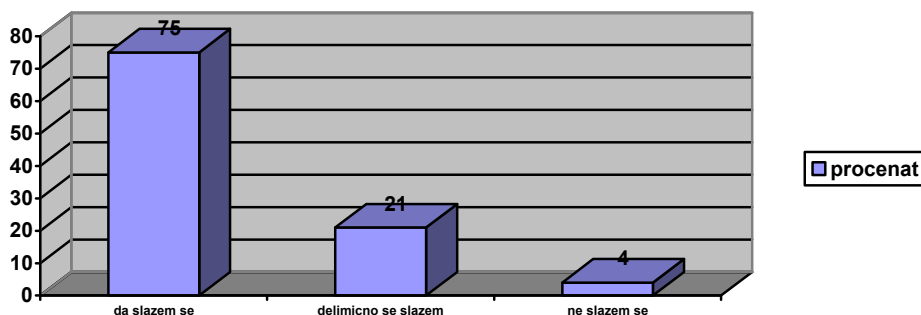
Sa izjavom da im je lekar posvetio dovoljno vremena tokom pregleda slaže se 73% ispitanika, 15% se delimično slaže i 12% se ne slaže.

**Grafikon – Posvećenost lekara**



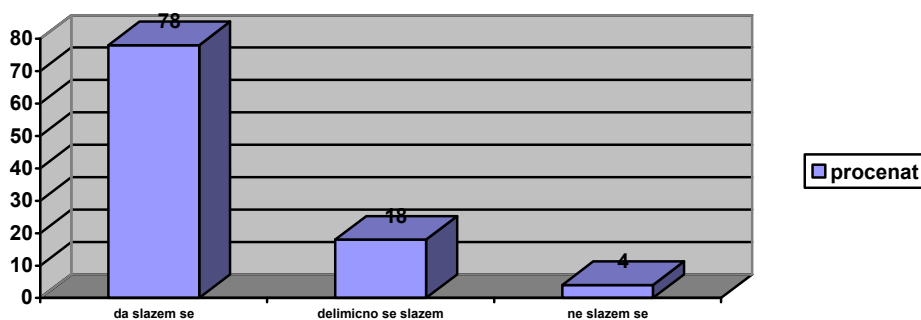
Sa izjavom da ih je lekar pažljivo slušao slaže se 75% ispitanika, 21% se delimično slaže i 4% se ne slaže.

**Grafikon – Slušanje pacijenta**



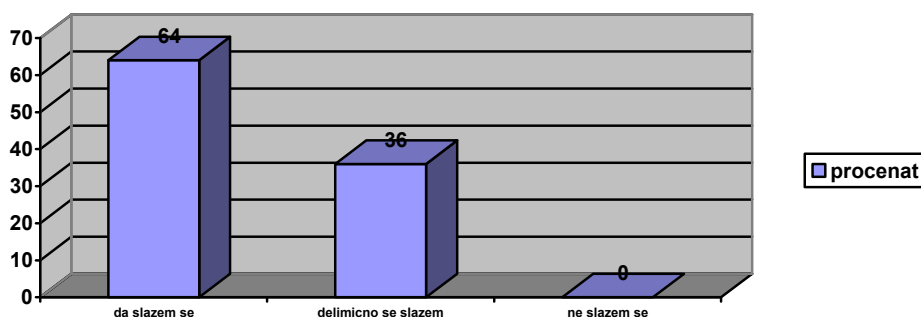
Sa izjavom da je lekar odvojio dovoljno vremena da razgovora sa njima slaže se 78% ispitanika, 18% se delimično slaže i 4% se neslaže.

**Grafikon – Odvojeno vreme za pacijente**



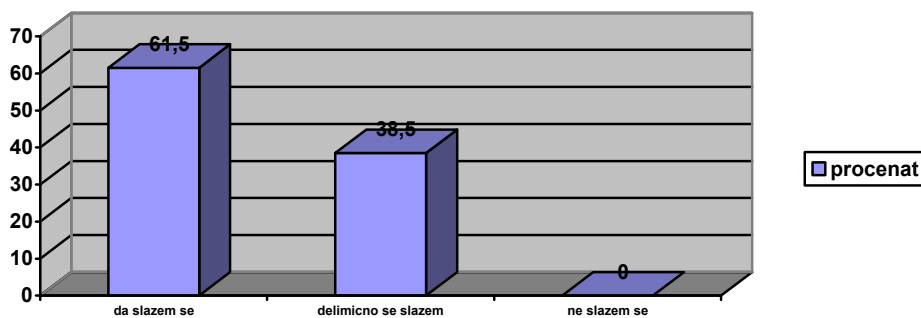
Sa izjavom da je lekar dao jasna objašnjenja o bolestima i lekovima koje im prepisuje slaže se 64% ispitanika a 36% se delimično slaže.

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



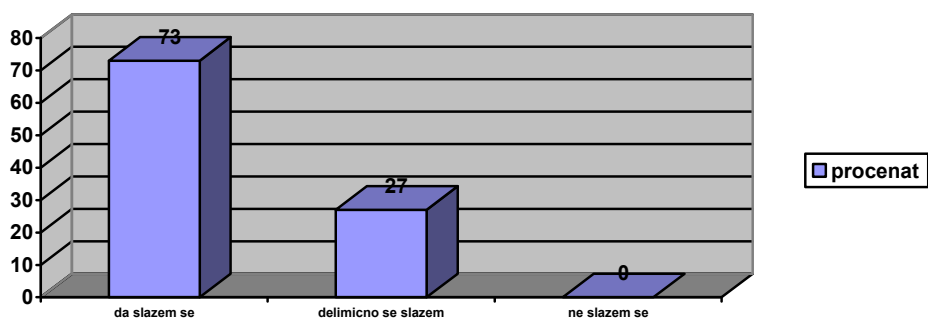
Sa izjavom da je lekar objasnio značaj testova na koje ih upućuje slaže se 61.5% ispitanika a 38.5% se delimično slaže.

**Grafikon – Objašnjenje značaja testova**



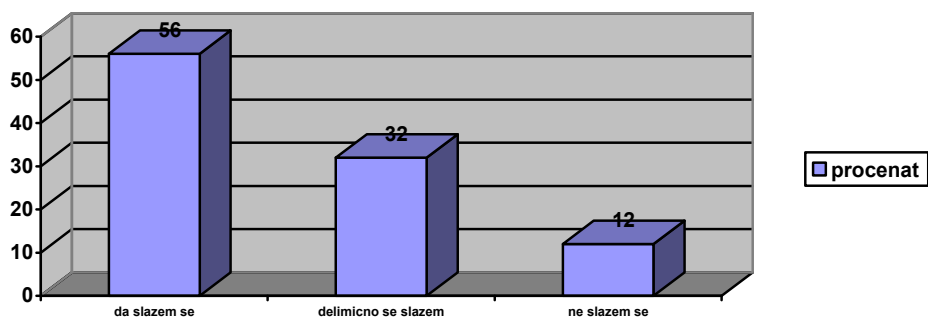
Sa izjavom da je osoblje bilo ljubazno i puno poštovanja slaže se 73% ispitanika a 27% se delimično slaže.

**Grafikon – Ljubaznost osoblja**



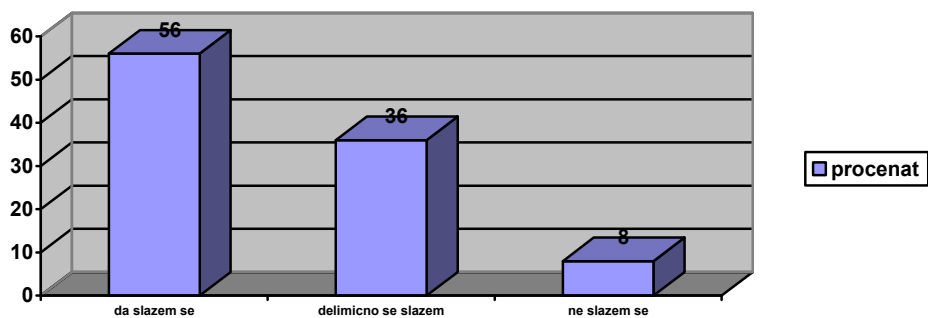
Sa izjavom da su jasno razumeli plan svog lečenja slaže se 56% ispitanika, 32% se delimično slaže i 12% se ne slaže.

**Grafikon – Plan lečenja**



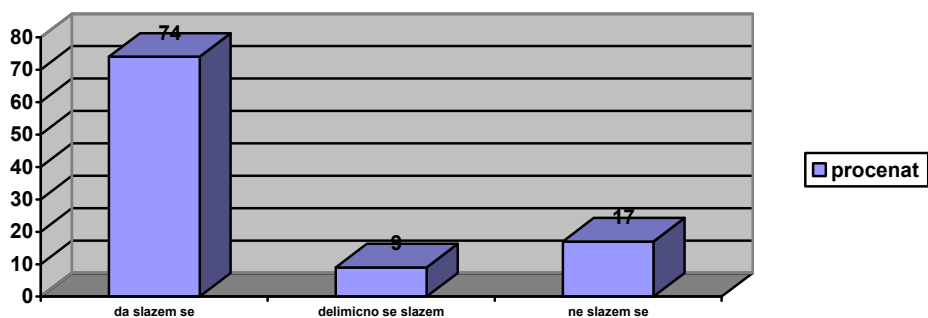
Sa izjavom da se posle pregleda osećaju sposobnije da se izbore sa svojim zdravstvenim problemima slaže se 56% ispitanika, 36% se delimično slaže i 8% se ne slaže.

**Grafikon – Sposobnost borbe sa zdravstvenim problemima**



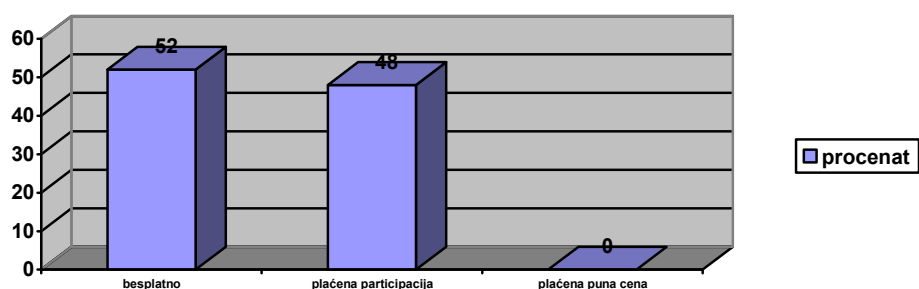
Sa izjavom da postoji kutija/knjiga za žalbe i primedbe slaže se 74% ispitanika, 17% se ne slaže a 9% se delimično slaže.

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



Na pitanje da li su pregled specijaliste dobili besplatno ili su morali da plate 52% je dobilo besplatno, 48% 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. Zadovoljno je 44%, veoma zadovoljno 28%, ni zadovoljno ni nezadovoljno 20% i veoma nezadovoljno 8% anketiranih korisnika.

Grafikon- **Zadovoljstvo zdravstvenom zaštitom**

