

**ANALIZA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA
ZDRAVSTVENOM ZAŠTITOM**

Dom zdravlja Pećinci

Decembar 2010. godine

SADRŽAJ:

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

Analiza zadovoljstva korisnika stomatološkom ZZ

Analiza zadovoljstva korisnika specijalističke službe

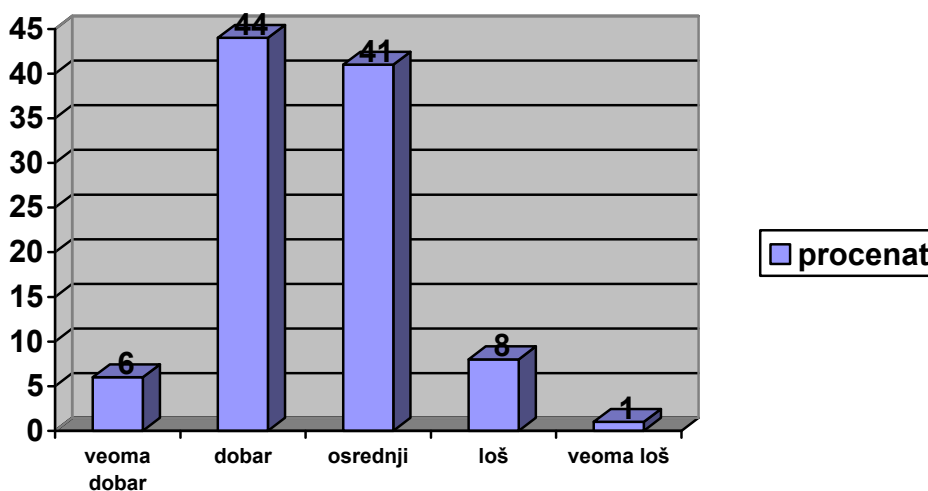
ANALIZA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA RADOM SLUŽBE OPŠTE MEDICINE, PEDIJATRIJSKE I GINEKOLOŠKE SLUŽBE

Procena zadovoljstva korisnika radom službe opšte medicine, pedijatrijske i ginekološke službe izvršena je na osnovu anonimnog anketiranja 229 korisnika ZZ navedenih službi. Prosečna starost ispitanika je 41 godina, 69% ispitanika predstavljaju žene, a 31% muškarci.

Najveći broj korisnika je završio srednju školu 58%, visoku i višu školu završilo je 23% korisnika, 16% ima završenu osnovnu školu a 3% anketiranih nije završio osnovnu školu.

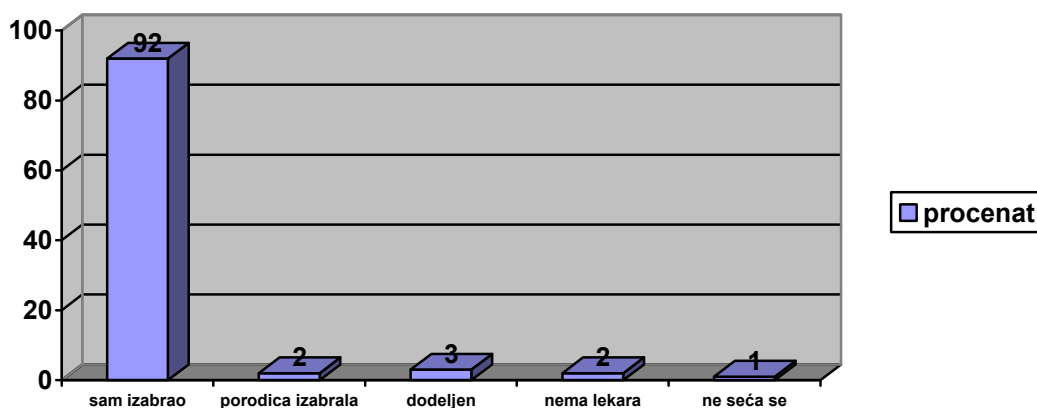
Svoj materijalni položaj najveći broj korisnika je ocenio kao dobar - 44%, osrednji - 41%, loš - 8%, veoma dobar - 6% i veoma loš - 1%.

Grafikon- Materijalni status korisnika



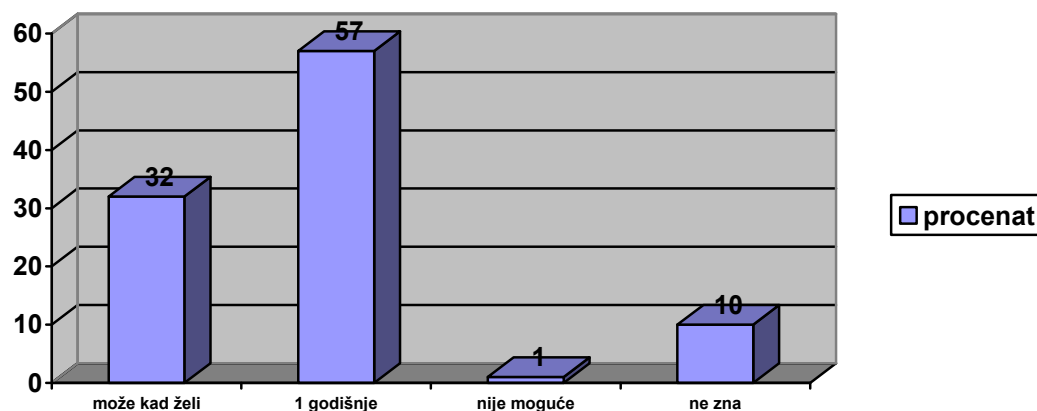
Na pitanje kako su izabrali svog lekara najveći broj je odgovorio da je sam izabrao svog lekara 92%, 3% nije biralo dodeljen im je, za 2% je neko u porodici izabrao lekara za njih, 2% nema izabranog lekara i 1% se ne seća.

Grafikon- Način biranja lekara



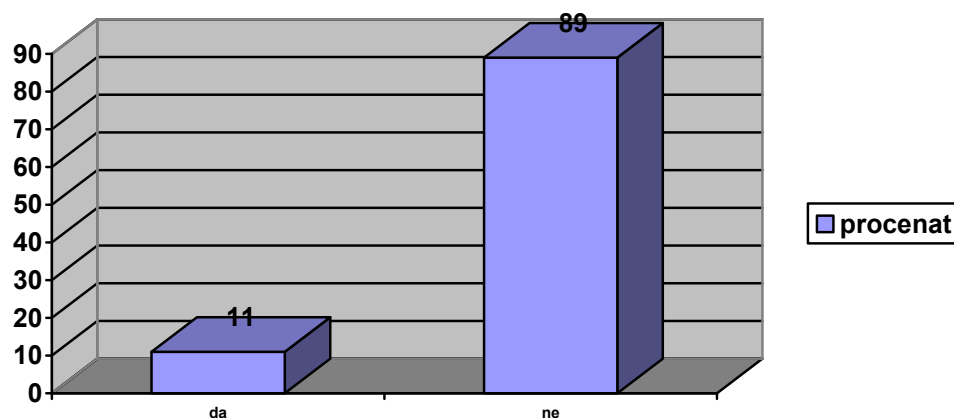
Na pitanje da li su upoznati na koji način mogu da promene svog lekara ako to žele dobijeni su sledeći odgovori –57% smatra da može da ga menja samo jednom godišnje, 32% smatra da može da ga promeni kad hoće, 10% ne zna i 1% misli da nije moguće da promeni svog lekara.

Grafikon- Način promene lekara



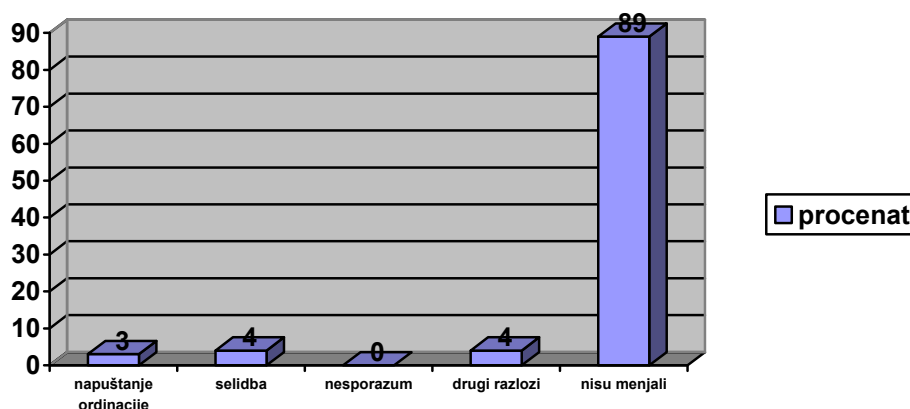
Na pitanje da li su do sada menjali izabranog lekara 11% korisnika je odgovorilo da a 89% korisnika sa ne.

Grafikon – Promena lekara



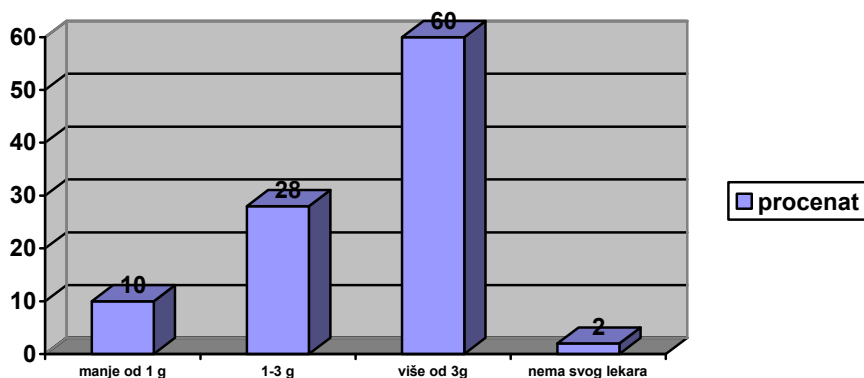
Na pitanje koji je bio razlog promene izabranog lekara dobijeni su sledeći odgovori - 3% jer je moj lekar napustio ordinaciju/kartoteku, 4% jer su se preselili, 4% zbog drugih razloga a 89% nije menjalo svog lekara.

Grafikon- Razlog promene lekara



Na pitanje koliko dugo se leče kod svog lekara, najveći broj korisnika odgovorio je više od 3 godine 60% korisnika, 1-3 godine 28%, sa manje od godinu dana 10% a 2% anketiranih nema svog lekara.

Grafikon- Dužina lečenja kod svog lekara

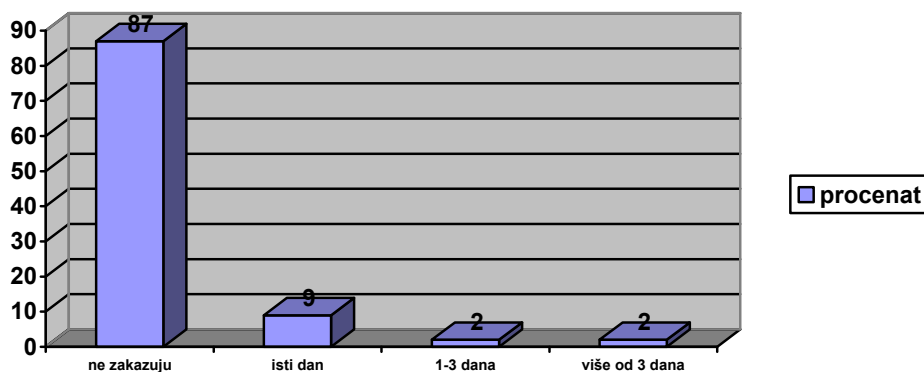


U poslednjih 12 meseci 7,6% je posetilo svog izabranog lekara a 1,08% je posetilo drugog lekara u ovoj službi.

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 87%, istog dana bude zakazano 9%, čeka 1-3 dana 2% korisnika dok više od 3 dana čeka 2%.

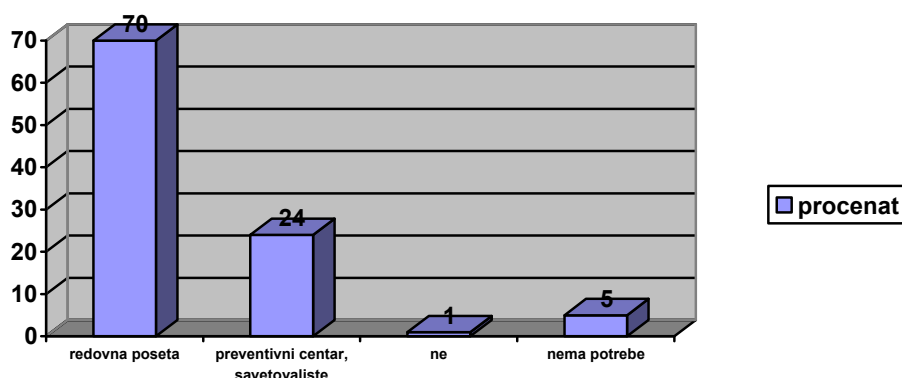
Grafikon – Dužina zakazivanja



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

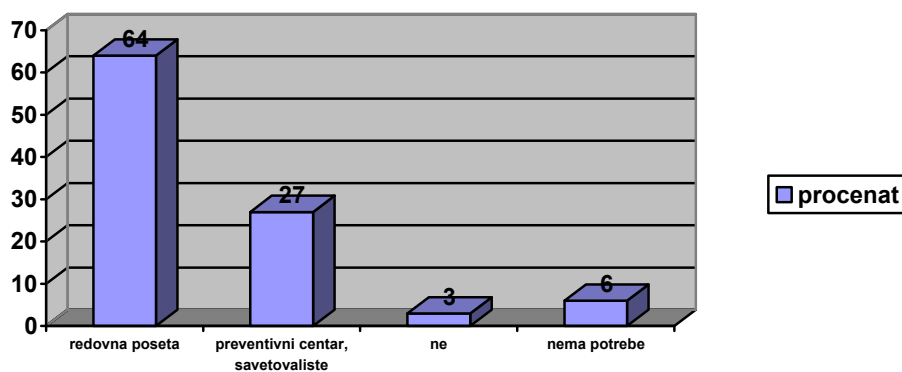
Savete o pravinoj ishrani 70% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, 24% u poseti preventivnom centru/savetovalištu, za 5% nije bilo potrebe i 1% ne dobija savete.

Grafikon – Saveti o pravilnoj ishrani



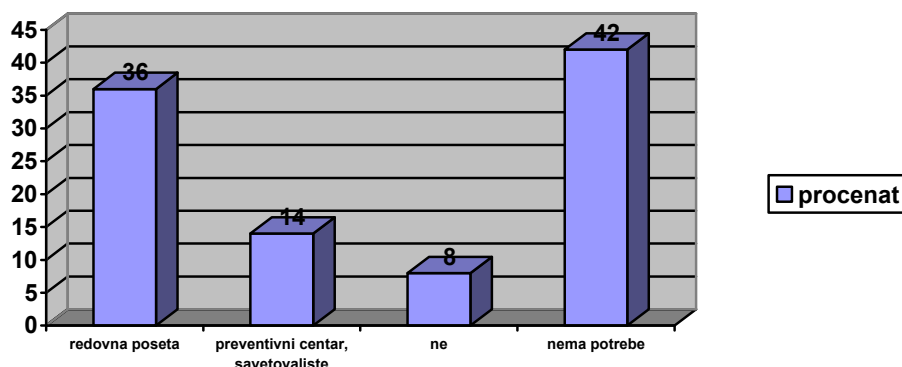
Savete o važnosti fizičke aktivnosti 64% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, 27% u poseti preventivnom centru/savetovalištu, za 6% nije bilo potrebe i 3% ne dobija savete.

Grafikon – Važnost fizičke aktivnosti



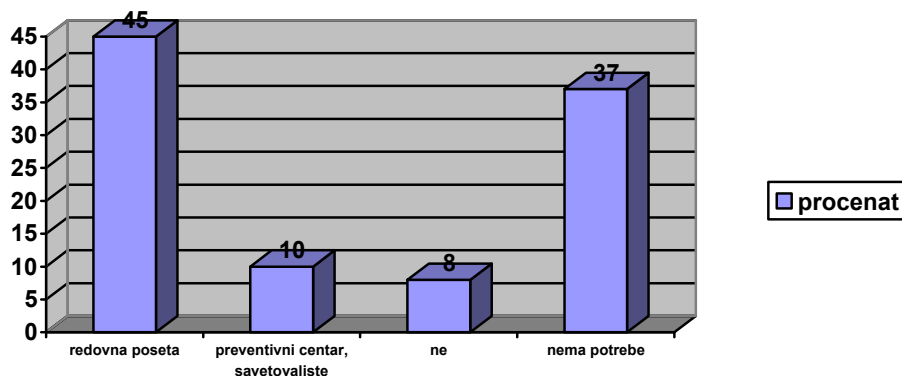
Savete o zloupotrebi alkohola 36% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, 14% u poseti preventivnom centru/savetovalištu, 8% ne dobija savete i za 42% nije bilo potrebe.

Grafikon – Zloupotreba alkohola



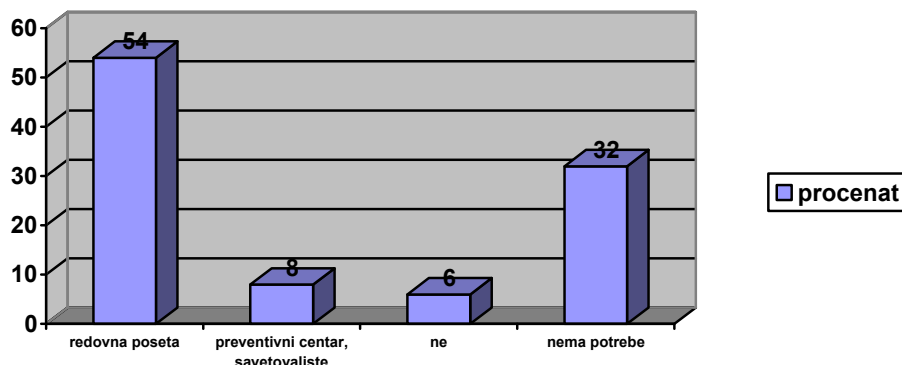
Savete o smanjenju ili prestanku pušenja 45% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, za 37% nije bilo potrebe, 10% u poseti preventivnom centru/savetovalištu i 8% ne dobija savete.

Grafikon – Smanjenje ili prestanak pušenja



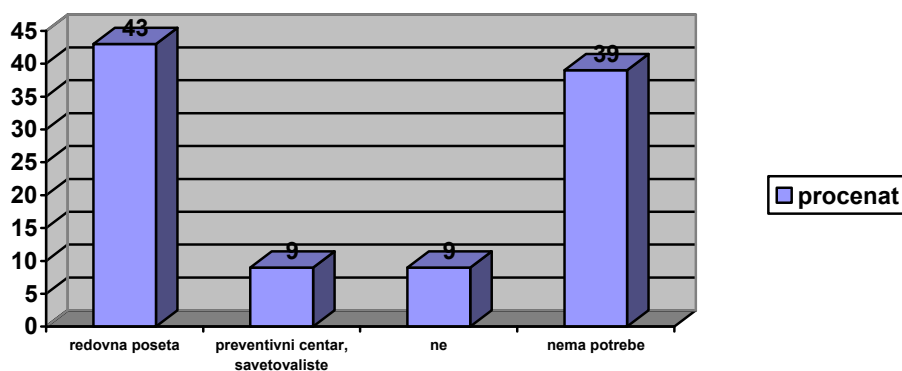
Savete o izbegavanju/odbrani od stresa 54% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, za 32% nije bilo potrebe, 8% u poseti preventivnom centru/savetovalištu i 6% ne dobija savete.

Grafikon – Izbegavanje/odbrana od stresa



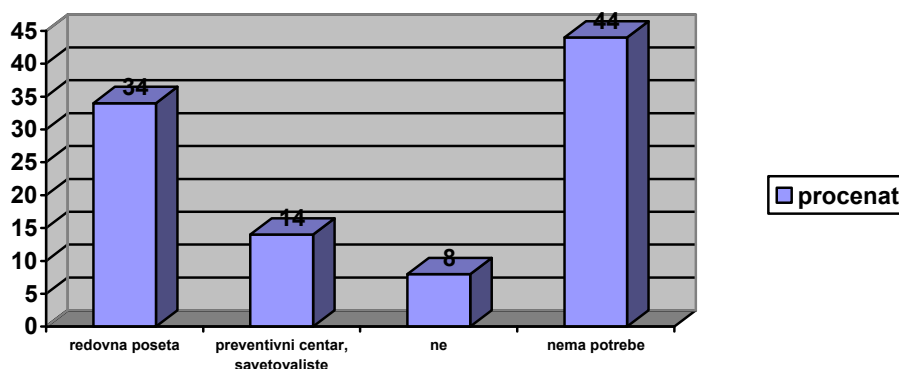
Savete o sigurnom seksu 43% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, za 39% nije bilo potrebe, 9% u poseti preventivnom centru/savetovalištu i 9% ne dobija savete.

Grafikon – Siguran seks



Savete o opasnosti od zlorabe drog 34% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, 14% u poseti preventivnom centru/savetovalistu, 8% ne dobija savete i za 44% nije bilo potrebe.

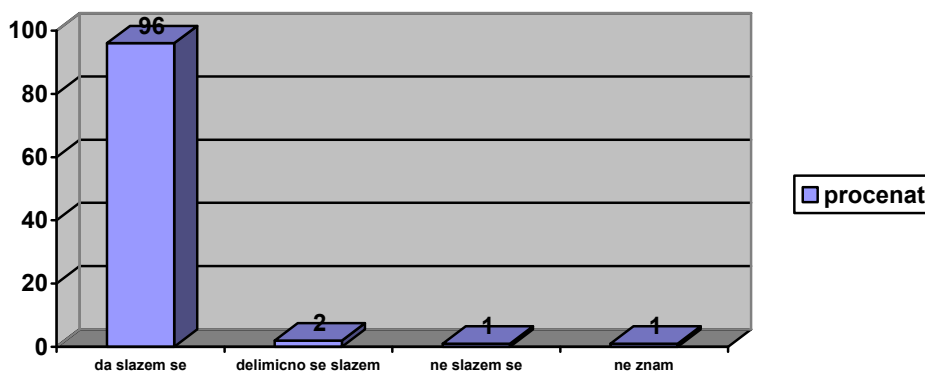
Grafikon – Opasnost od zlorabe droga



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

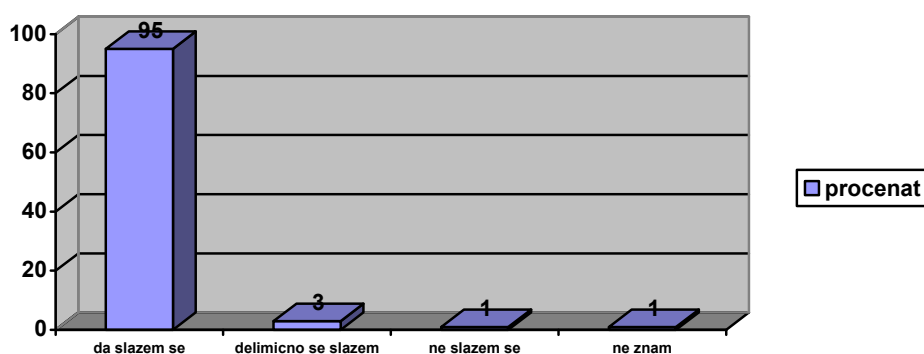
Da su medicinske sestre na šalteru ljubazne slaže se 96% ispitanika, 2% se delimično slaže, 1% se ne slaže i 1% ne zna.

Grafikon – Ljubaznost medicinske sestre na šalteru



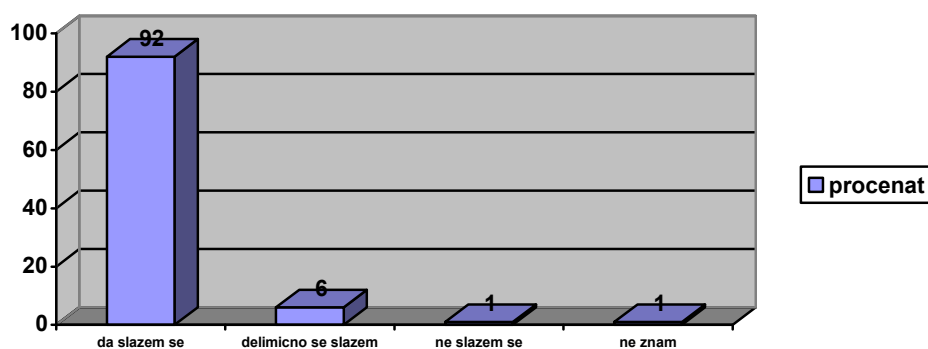
Da su medicinske sestre u sobi za intervencije ljubazne slaže se 95% ispitanika, 3% se delimično slaže, 1% se ne slaže i 1% ne zna.

Grafikon – Ljubaznost medicinske sestre u sobi za intervencije



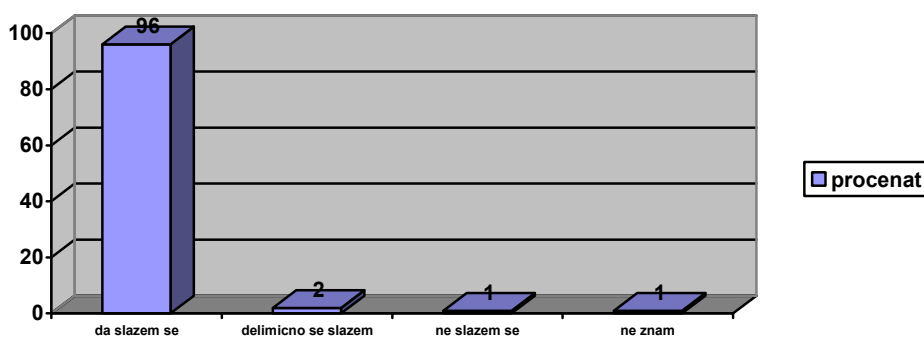
Da im medicinske sestre uvek pruže sve informacije slaže se 92% ispitanika, 6% se delimično slaže, 1% se ne slaže i 1% ne zna.

Grafikon – Pružanje informacija od medicinske sestre



Da medicinske sestre i lekari dobro saraduju slaže se 96% ispitanika, 2% se delimično slaže, 1% se ne slaže i 1% ne zna.

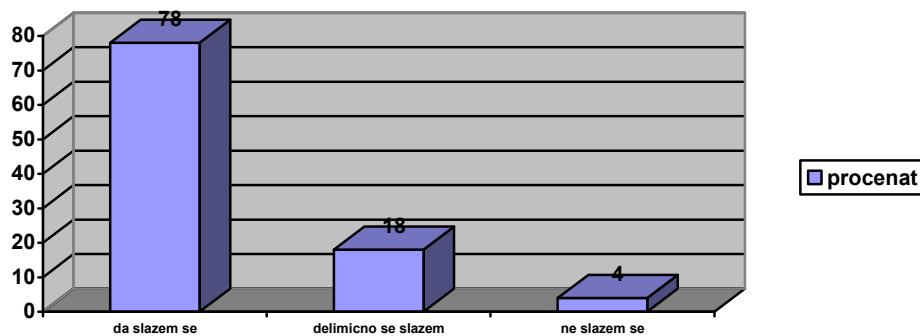
Grafikon – Saradnja medicinske sestre i lekara



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

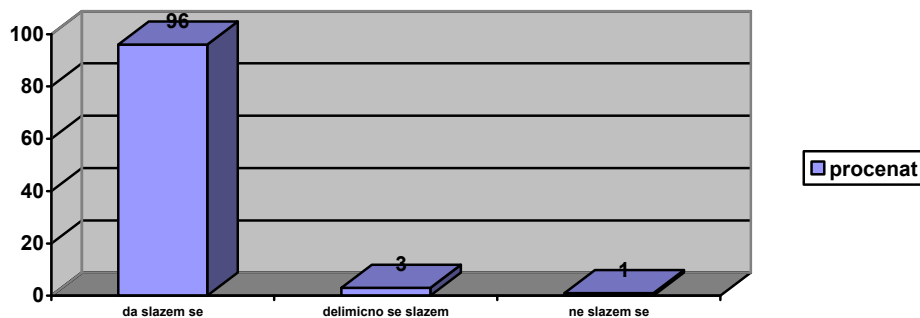
Da lekar anketiranih poznaje njihovu ličnu situaciju (npr. na poslu, u kući) slaže se 78% ispitanika, 18% se delimično slaže i 4% se ne slaže.

Grafikon – Poznavanje lične situacije pacijenta



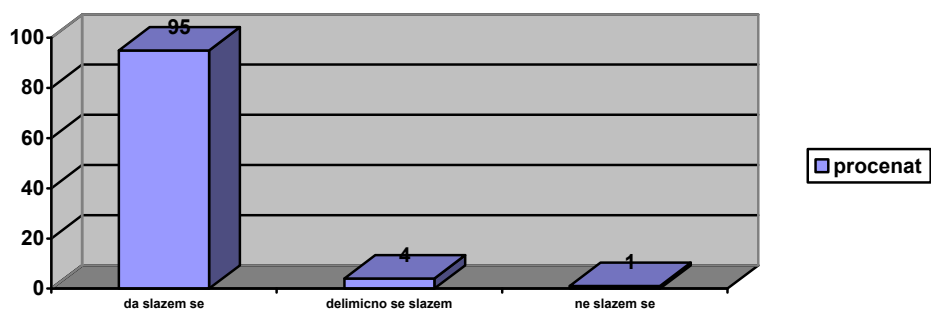
Da lekar anketiranih poznaje njihove probleme i bolesti koje su ranije imali slaže se 96% ispitanika, 3% se delimično slaže i 1% se ne slaže.

Grafikon – Poznavanje problema i bolesti pacijenta od ranije



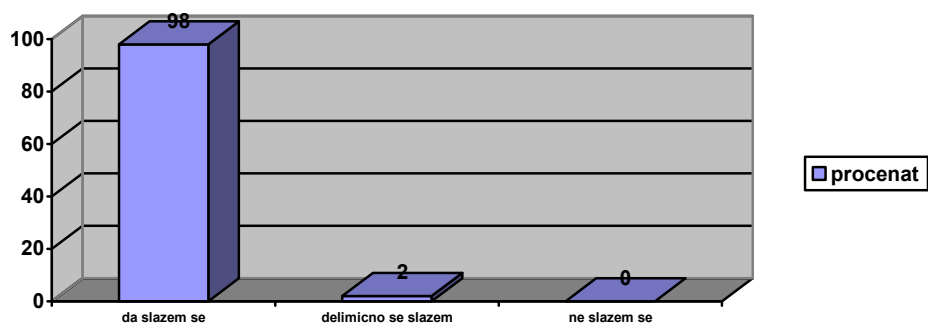
Da lekar anketiranih odvaja dovoljno vremena da razgovora sa njima slaže se 95% ispitanika, 4% se delimično slaže i 1% se ne slaže.

Grafikon – Vreme za razgovor



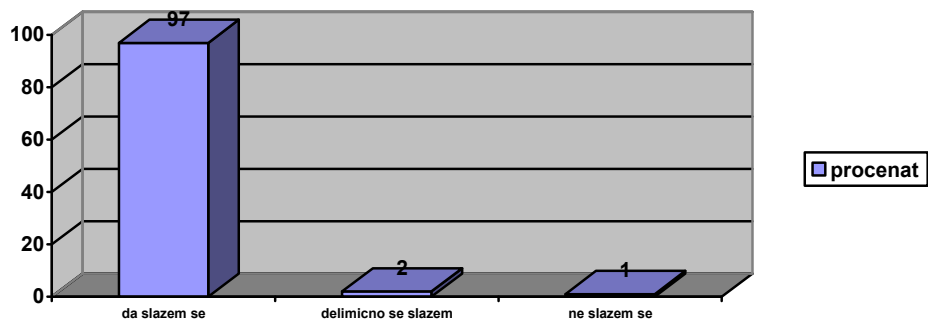
Da lekar anketiranih pažljivo sluša slaže se 98% ispitanika, 2% se delimično slaže.

Grafikon – Slušanje pacijenta



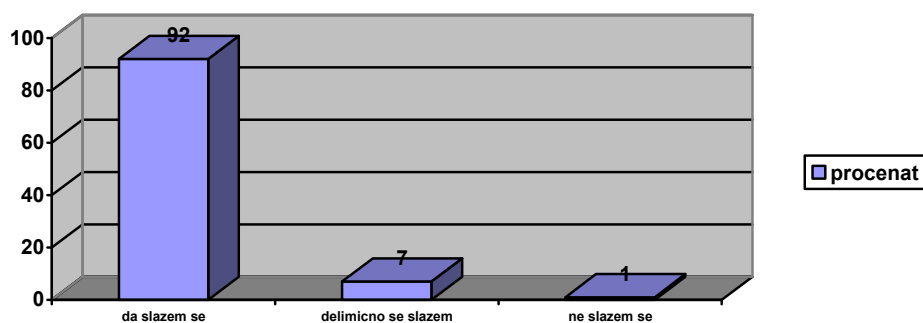
Da lekar anketiranih daje jasna objašnjenja o bolestima i lekovima koje im prepisuje slaže se 97% ispitanika, 2% se delimično slaže i 1% se ne slaže.

Grafikon – Objašnjenja lekara



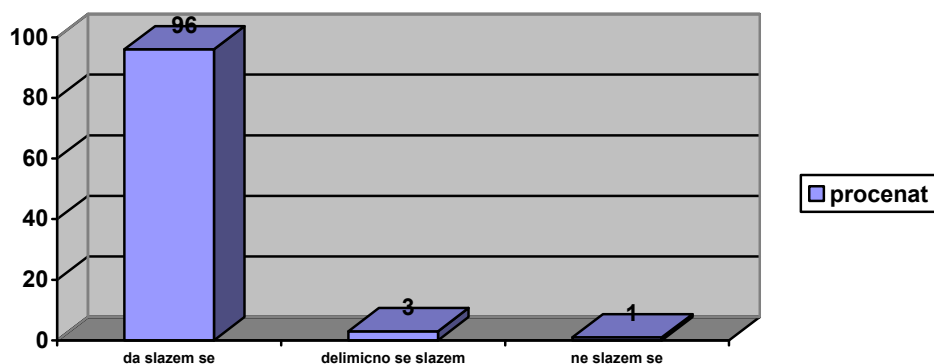
Da se posle posete lekaru oseća sposobnije da se izbori sa svojim zdravstvenim problemima slaže se 92% ispitanika, 7% se delimično slaže i 1% se ne slaže.

Grafikon – Sposobnost borbe sa zdravstvenim problemima



Kada imaju novi zdravstveni problem prvo idu kod svog lekara - slaže se 96% ispitanika, 3% se delimično slaže i 1% se ne slaže.

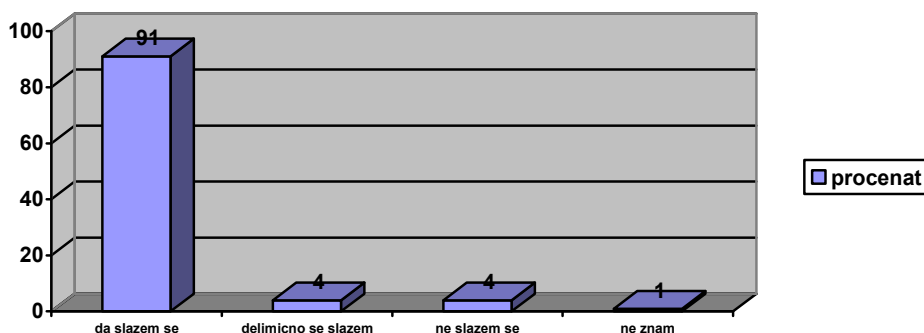
Grafikon – Novi zdravstveni problem



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

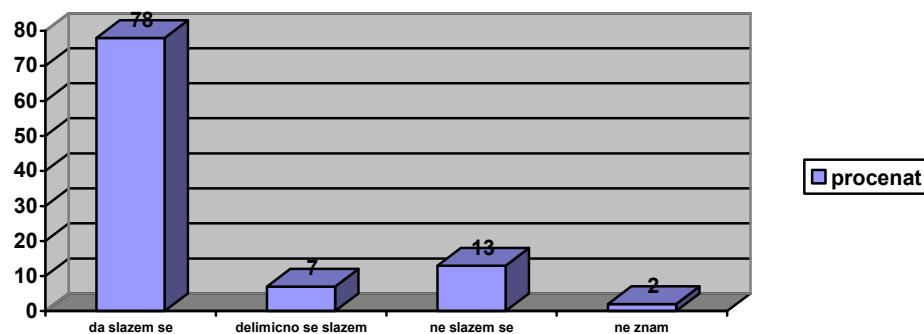
Da su zadovoljni radnim vremenom slaže se 91% ispitanika, 4% se delimično slaže, 1% se ne slaže i 1% ne zna.

Grafikon – Zadovoljstvo radnim vremenom



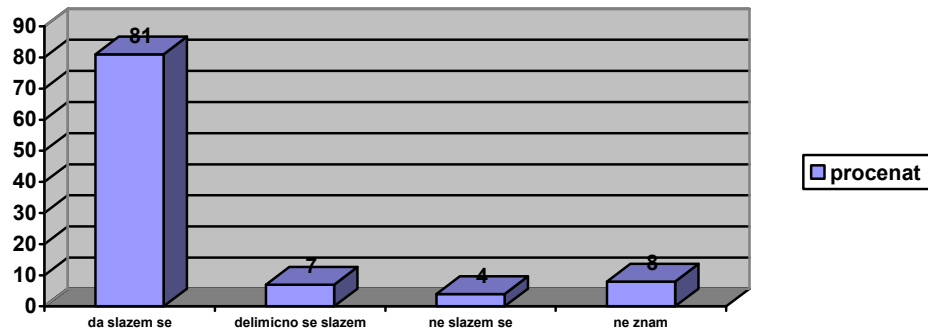
Da mogu da dođu na pregled i vikendom ako se razbole slaže se 78% ispitanika, 13% se delimično slaže, 7% se ne slaže i 2% ne zna.

Grafikon – Pregled vikendom



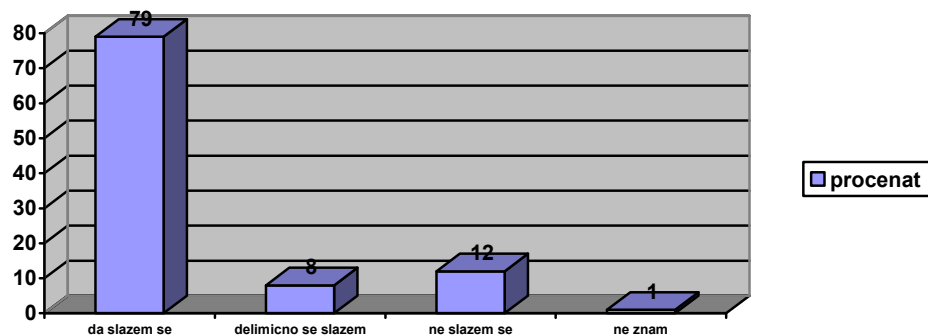
Da je služba dostupna invalidima i osobama u kolicima slaže se 81% ispitanika, 8% ne zna, 7% se delimično slaže i 4% se ne slaže.

Grafikon – Dostupnost invalidima



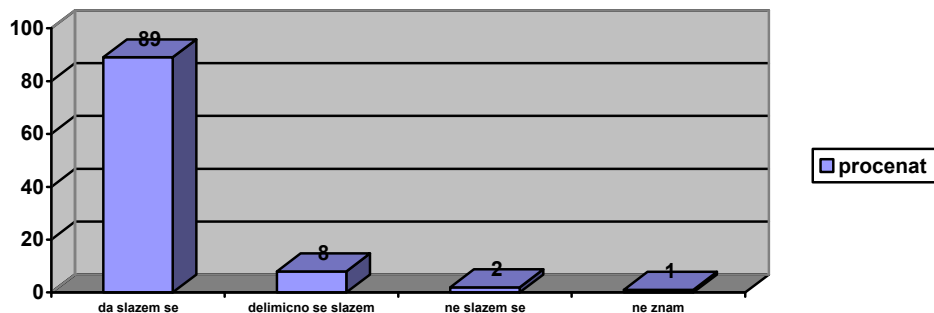
Sa procedurom da pre odlaska kod specijaliste korisnici prvo moraju da idu kod svog lekara slaže se 79% ispitanika, 12% se ne slaže, 8% se delimično slaže i 1% ne zna.

Grafikon – Dostupnost specijaliste



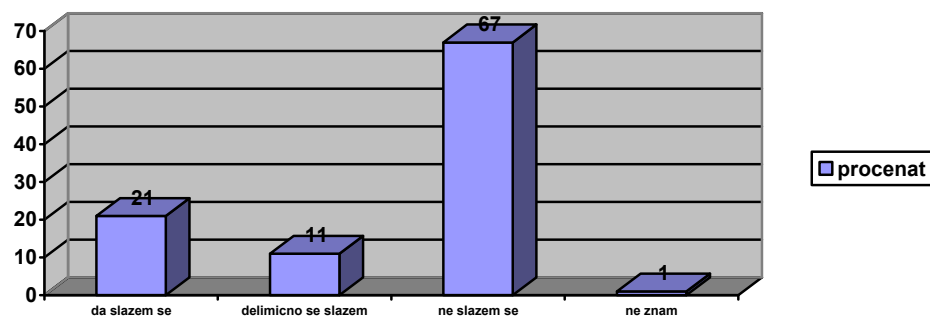
Da u čekaonicama ima dovoljno mesta za sedenje slaže se 89% ispitanika, 8% se delimično slaže, 2% se ne slaže i 1% ne zna.

Grafikon – Sedenje u čekaonici



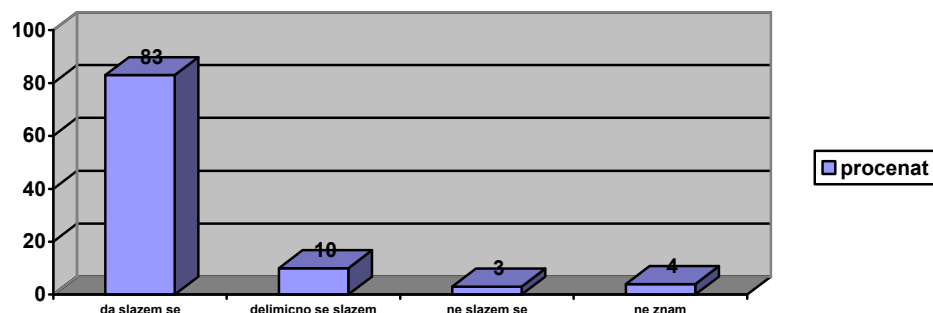
Sa izjavom da moraju dugo da čekaju u čekaonici da posete lekara 67% se ne slaže, slaže se 21% ispitanika, 11% se delimično slaže i 1% ne zna.

Grafikon – Čekanje u čekaonici



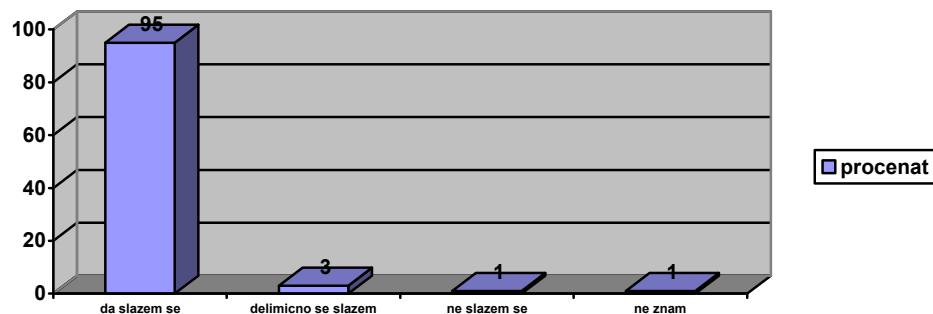
Da u toku radnog vremena mogu lako da razgovaraju sa lekarom telefonom i dobiju savet slaže se 83% ispitanika, 10% se delimično slaže, 4% ne zna i 3% se ne slaže.

Grafikon – Savet preko telefona



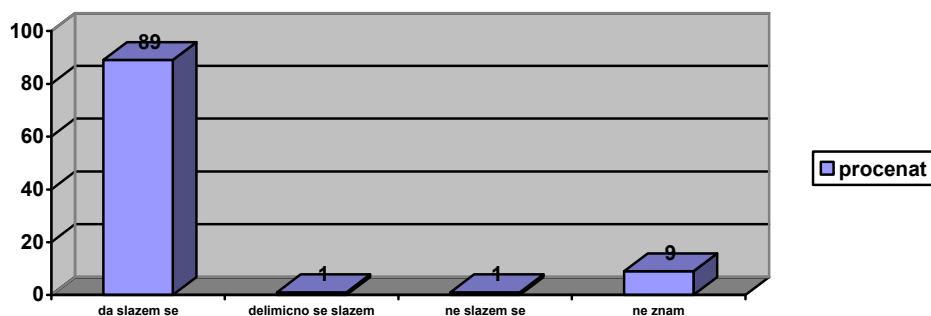
Sa izjavom da kada dođu i hitno im treba pregled lekara to mogu da obave istog dana slaže se 95% ispitanika, 3% se delimično slaže, 1% se ne slaže i 1% ne zna.

Grafikon – Hitan pregled



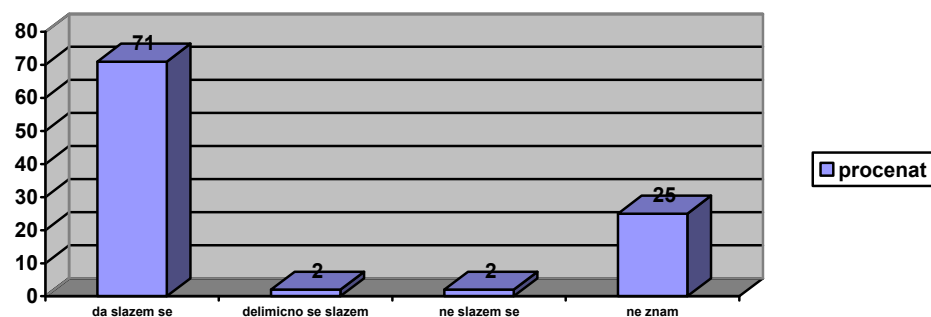
Na pitanje da li postoji kutija/knjiga za žalbe i primedbe slaže se 89% ispitanika, 9% ne zna, 1% se ne slaže i 1% se delimično slaže.

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



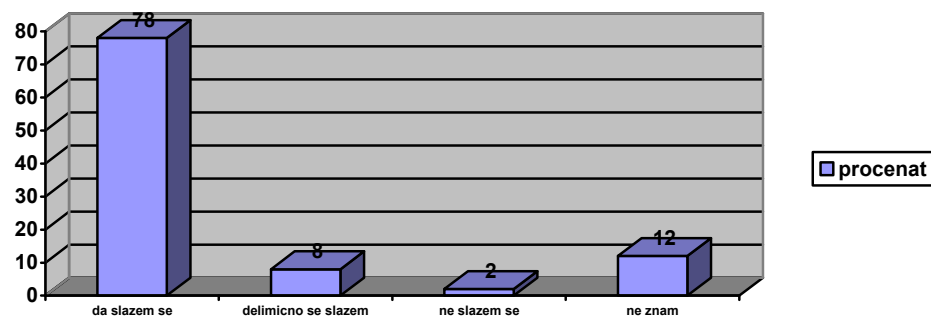
Sa izjavom da ustanova ima svoju internet stranicu slaže se 71% ispitanika, 25% ne zna, 2% se ne slaže i 2% se delimično slaže.

Grafikon – **Internet stranica**



Sa izjavom da ustanova ima dovoljno medicinske opreme slaže se 78% ispitanika, 12% ne zna, 8% se delimično slaže i 2% se ne slaže.

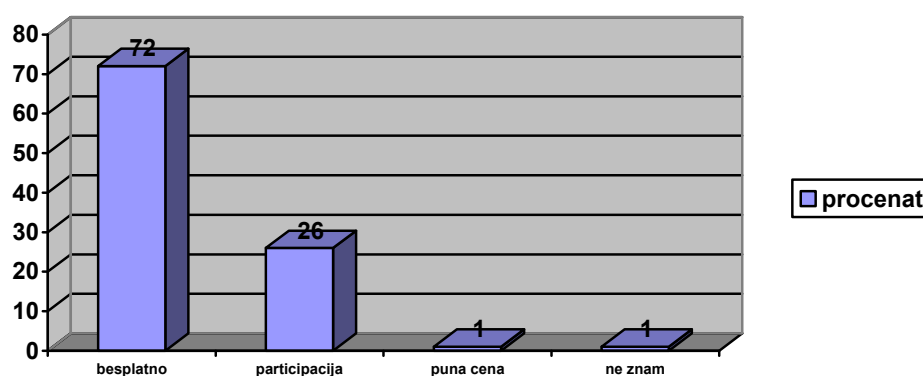
Grafikon – **Medicinska oprema**



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:

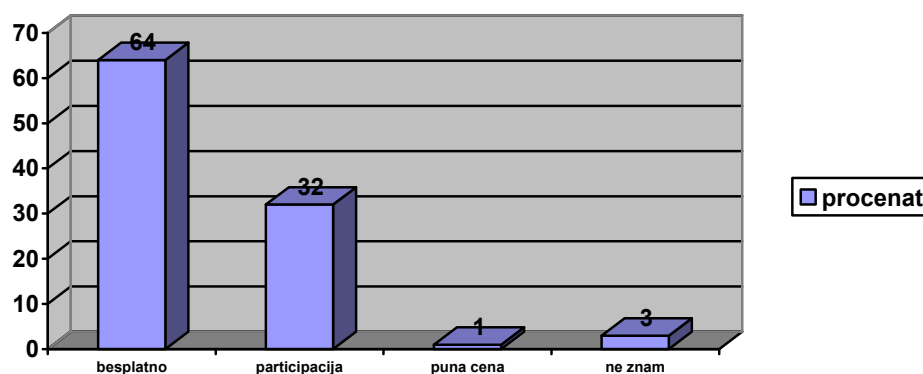
Za pregled izabranog lekara 72% smatra da je besplatan, 26% da se plaća participacija, 1% da plaća punu cenu i 1% ne zna.

Grafikon – Pregled izabranog lekara



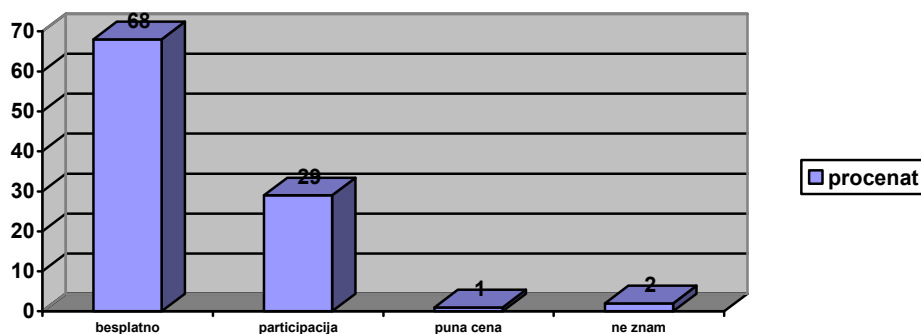
Za lekove ili injekcije koje propiše lekar 64% smatra da su besplatni, 32% da se plaća participacija, 3% ne zna i 1% smatra da plaća punu cenu.

Grafikon – Lekovi ili injekcije koje propiše lekar



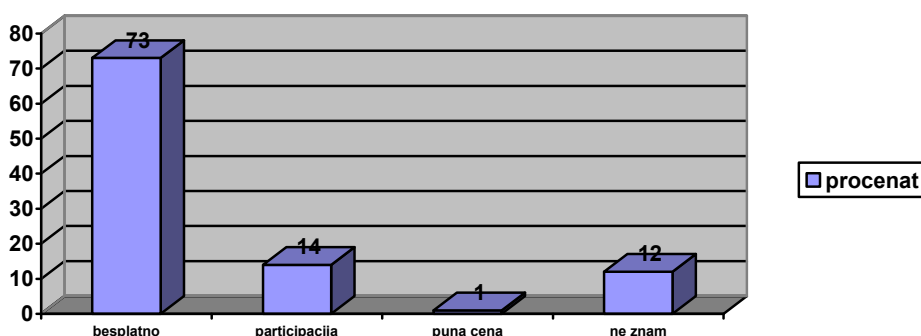
Za pregled specijaliste kod koga ih uputi lekar 68% smatra da su besplatni, 29% da se plaća participacija, 2% ne zna i 1% smatra da plaća punu cenu.

Grafikon – Pregled specijaliste



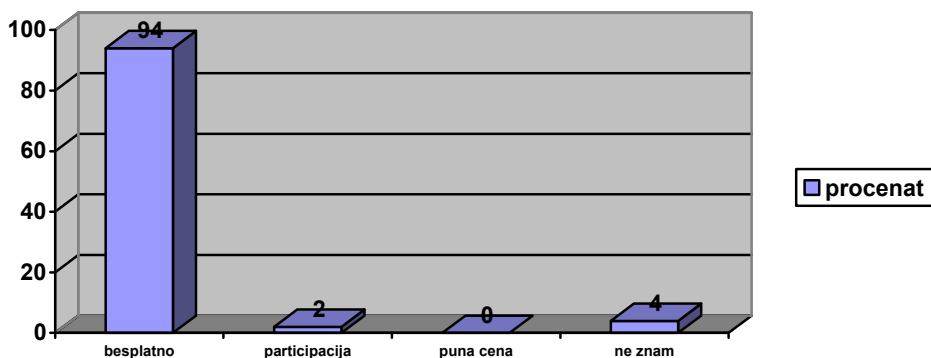
Za kućnu posetu njihovog lekara 73% smatra da su besplatni, 14% da se plaća participacija, 12% ne zna i 1% smatra da plaća punu cenu.

Grafikon – Kućna poseta lekara



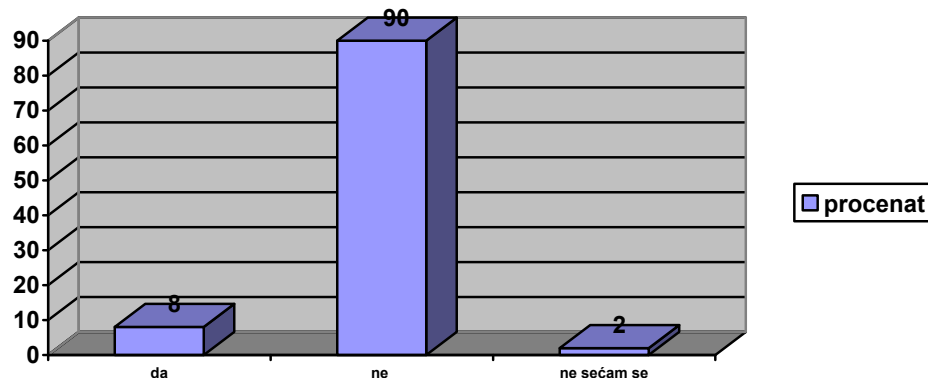
Za pregled bebe ili malog deteta u savetovalištu 94% smatra da su besplatni, 2% da se plaća participacija i 4% ne zna.

Grafikon – Pregled bebe ili malog deteta u savetovalištu



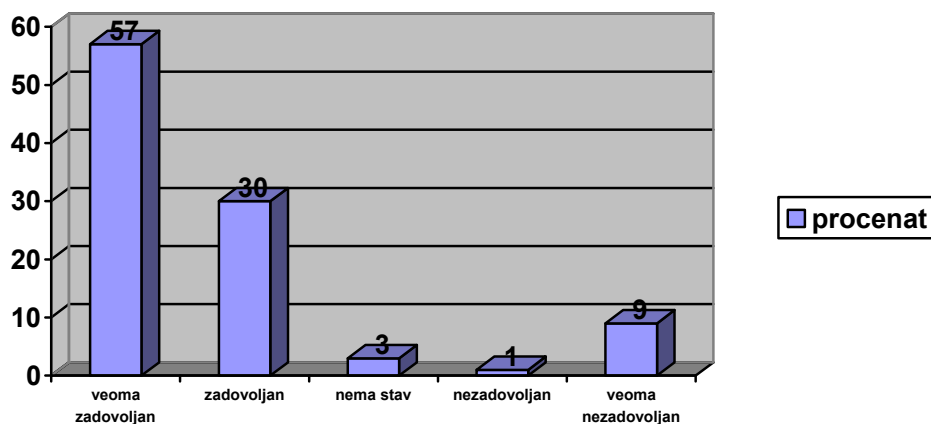
Na pitanje da li se u proteklih godinu dana desilo da nisu otišli na pregled kod svog lekara ili su ga odložili jer nisu mogli da plate pregled ili lekove 90% je odgovorilo sa ne, 8% sa da i 2% se neseća.

Grafikon – Odložen pregled



Uzevši sve u obzir korisnici su iskazali koliko su zadovoljni zdravstvenom zaštitom u ovoj službi. Nezadovoljno je 1%, ni zadovoljno ni nezadovoljno 3%, veoma nezadovoljno je 9%, zadovoljno 30% i veoma zadovoljno 57%.

Grafikon- Zadovoljstvo zdravstvenom zaštitom

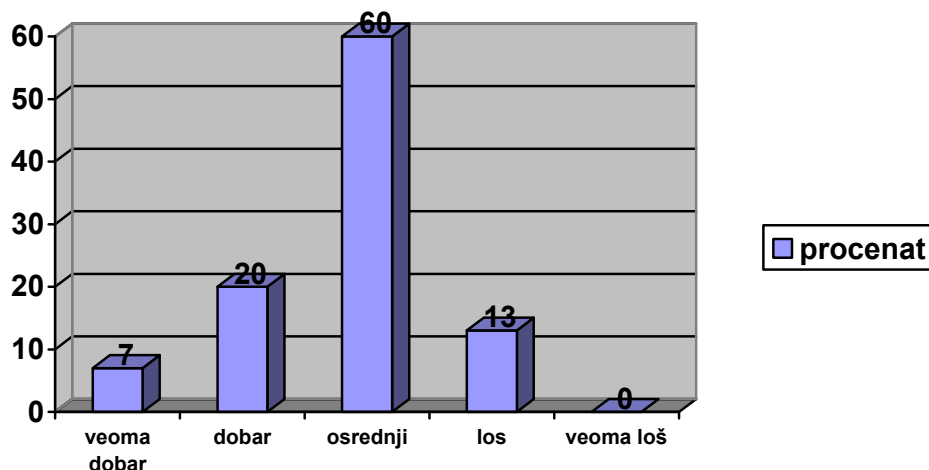


ZADOVOLJSTVO KORISNIKA STOMATOLOŠKOM ZDRAVSTVENOM ZAŠTITOM

Anketirano je 30 korisnika prosečne starosti 17 godina. Najveći broj njih ima završenu osnovnu školu 47% korisnika, srednju školu ima 30%, 16% korisnika ima višu i visoku školsku spremu a 7% nema završenu osnovnu školu.

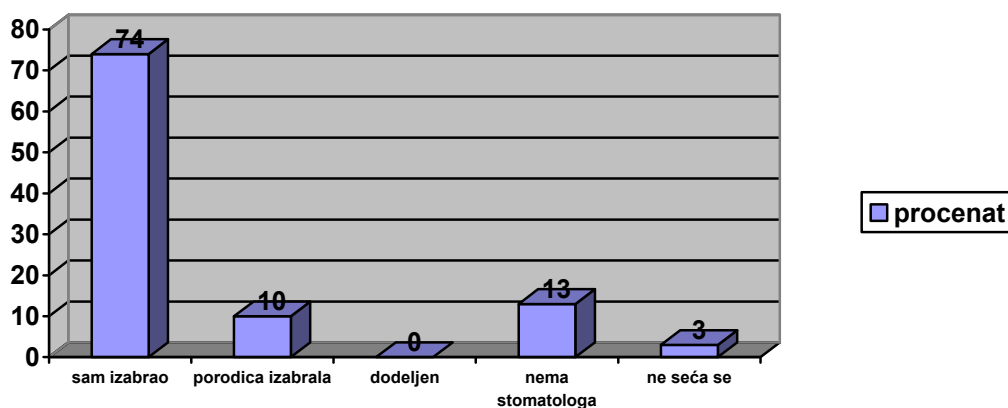
Anketirano je 56% žena i 44% muškaraca. Svoj materijalni položaj korisnici stomatološke službe ocenili su kao osrednji 60%, dobar 20%, loš 13% i veoma dobar 7% korisnika.

Grafikon- Materijalni status korisnika



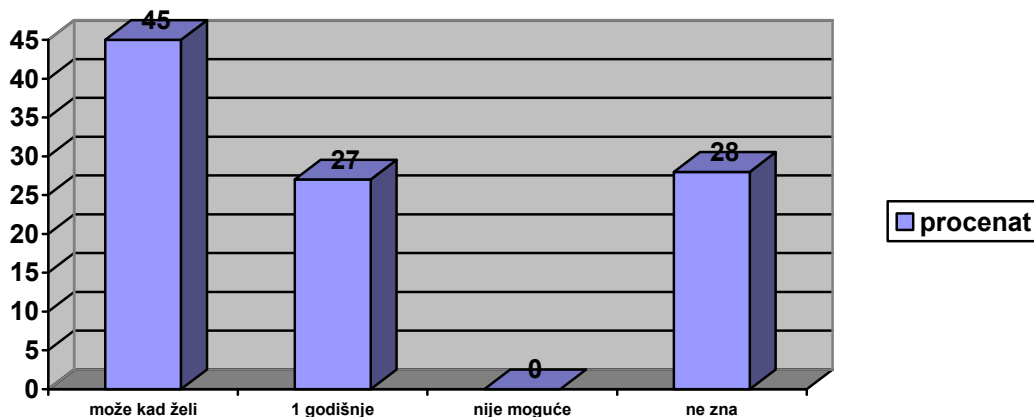
Na pitanje kako su izabrali stomatologa svom detetu 74% anketiranih je samo izabrali dečjeg stomatologa, 13% nema izabranog stomatologa za svoje dete, za 10% je neko u njihovoj porodici izabrao stomatologa za dete i 3% se ne seća.

Grafikon- Način biranja stomatologa



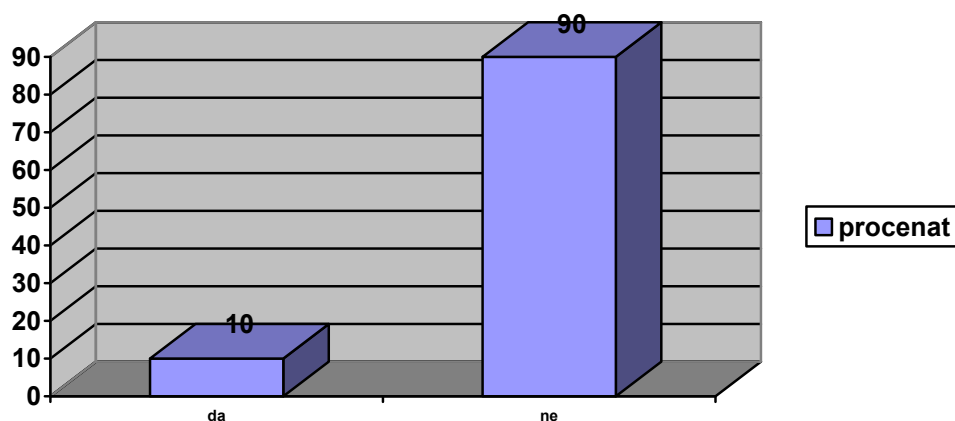
Na pitanje da li su upoznati na koji način mogu da promene izabranog stomatologa svog deteta dobijeni su sledeći odgovori - 45% smatra da može da ga promeni kad hoće, 28% ne zna i 27% smatra da može da ga menja samo jednom godišnje.

Grafikon- Način promene stomatologa



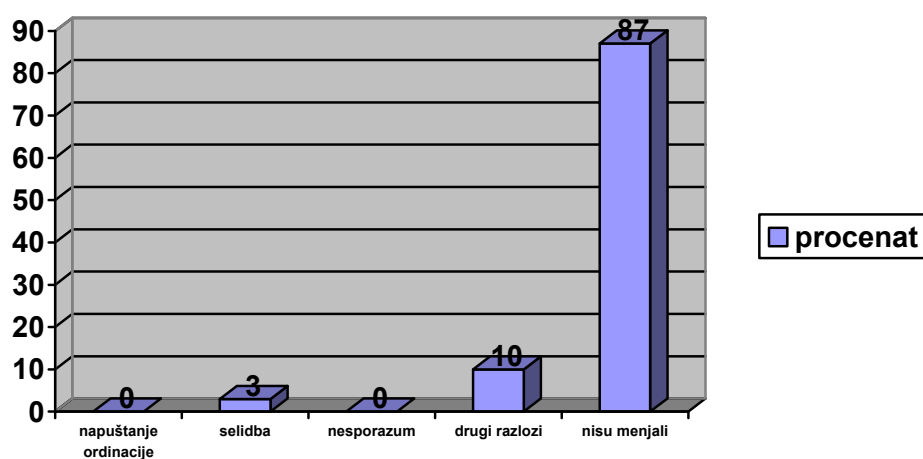
Na pitanje da li su do sada menjali izabranog stomatologa 10% korisnika je odgovorilo da a 90% korisnika sa ne.

Grafikon – Promena stomatologa



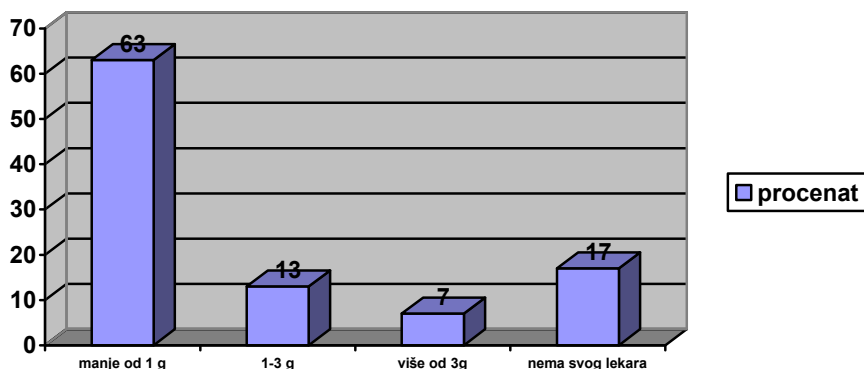
Na pitanje koji je bio razlog promene dobijeni su sledeći odgovori 87% nije menjalo svog stomatologa, 10% zbog drugih razloga i 3% zbog selidbe.

Grafikon- Razlog promene stomatologa



Na pitanje koliko dugo dete ima istog stomatologa, najveći broj korisnika odgovorio je sa manje od godinu dana 63%, 17% nema svog stomatologa, 13% 1-3 godine i 7% korisnika više od 3 godine.

Grafikon- Dužina lečenja kod svog stomatologa

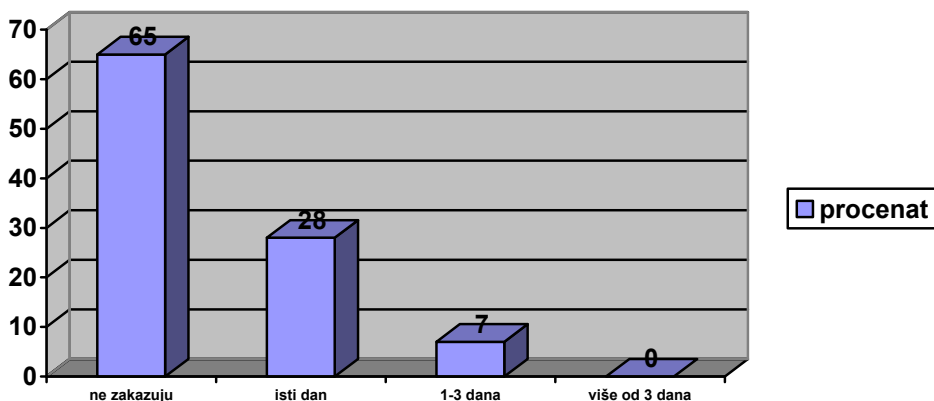


U poslednjih 12 meseci 6,9% je posetilo svog stomatologa a 1,27% je posetilo drugog stomatologa u ovoj službi.

Stomatologa u privatnoj praksi u poslednjih 12 meseci korisnici su posetili 0,03 puta.

Kada zakazuju pregled kod stomatologa nikad ne zakazuje 65% korisnika, 28% obično bude zakazan za isti dan i 7% obično čeka 1- 3 dana.

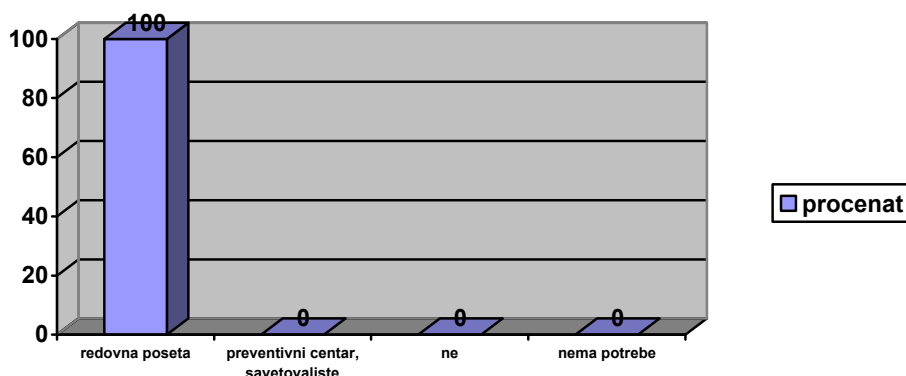
Grafikon – Dužina zakazivanja



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

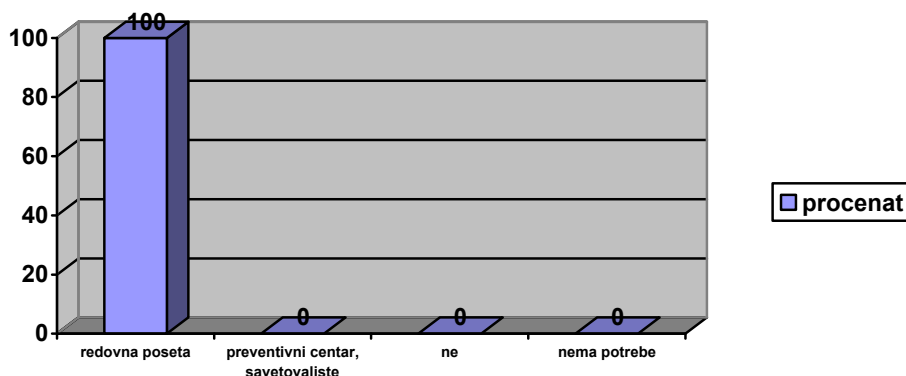
Savete o značaju redovnih pregleda 100% korisnika dobija za vreme redovne posete stomatologu.

Grafikon – Značaj redovnih pregleda



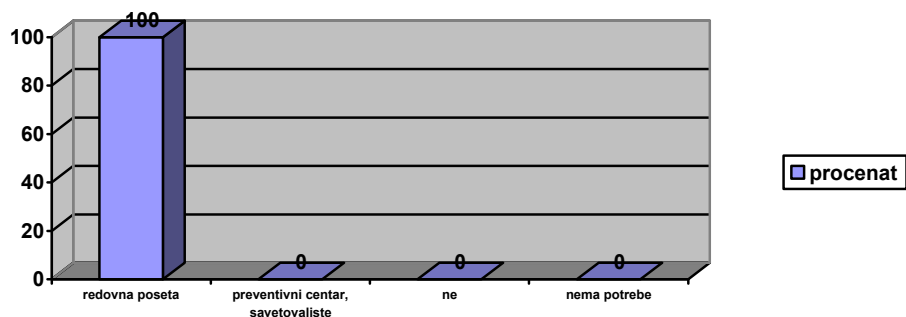
Savete o upotrebi fluora (paste, tablete...) 100% korisnika dobija za vreme redovne posete stomatologu.

Grafikon – Upotreba fluora



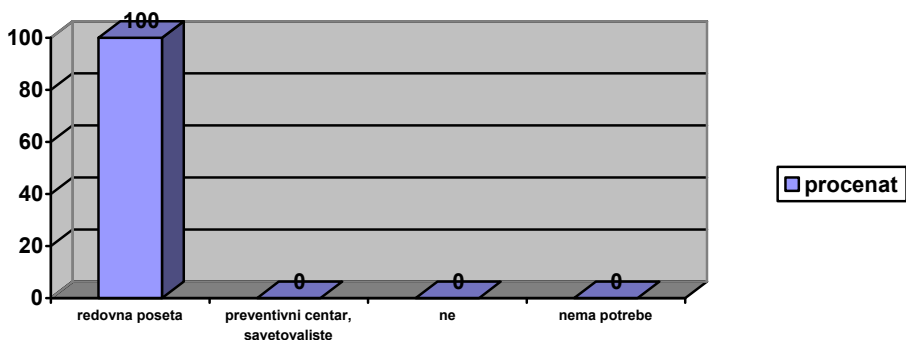
Savete o pravilnom pranju zuba 100% korisnika dobija za vreme redovne posete stomatologu.

Grafikon – Pravilno pranje zuba



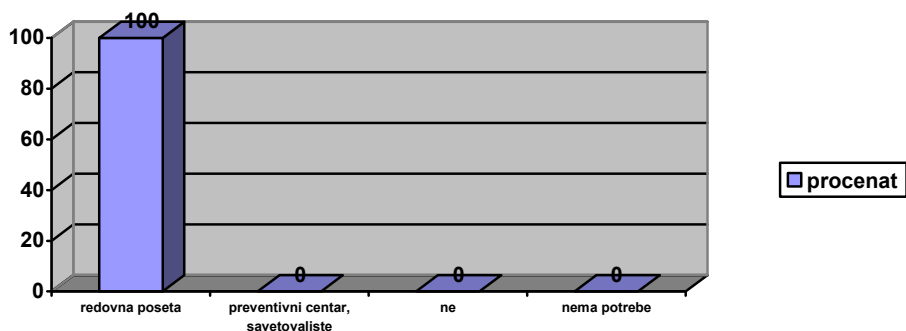
Savete o ortodontskim nepravilnostima 100% korisnika dobija za vreme redovne posete stomatologu.

Grafikon – Ortodontske nepravilnosti



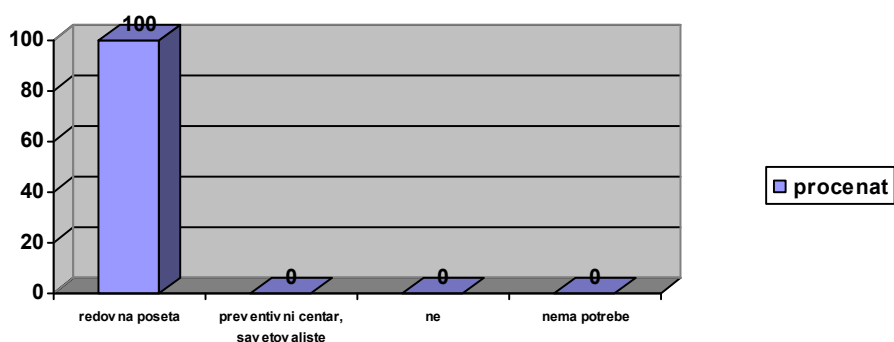
Savete o nastanku karijesa 100% korisnika dobija za vreme redovne posete stomatologu.

Grafikon – Nastanak karijesa



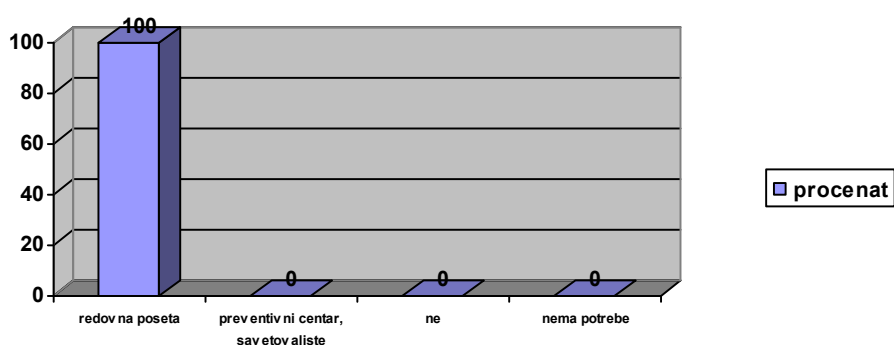
Savete o priboru za oralnu higijenu 100% korisnika dobija za vreme redovne posete stomatologu.

Grafikon – Pribor za oralnu higijenu



Savete o pravilnoj ishrani 100% korisnika dobija za vreme redovne posete stomatologu.

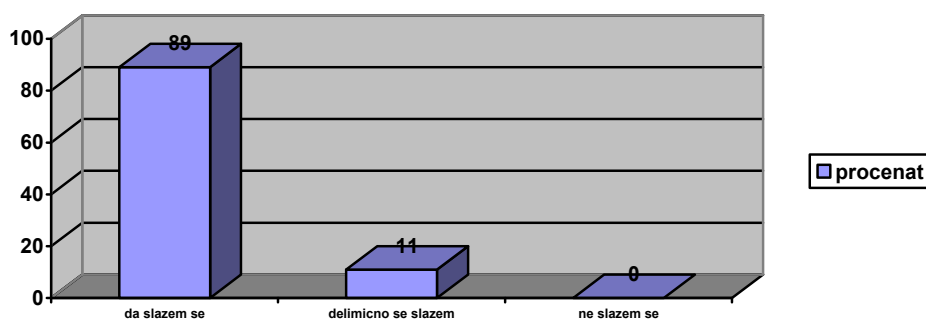
Grafikon – Pravilna ishrana



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

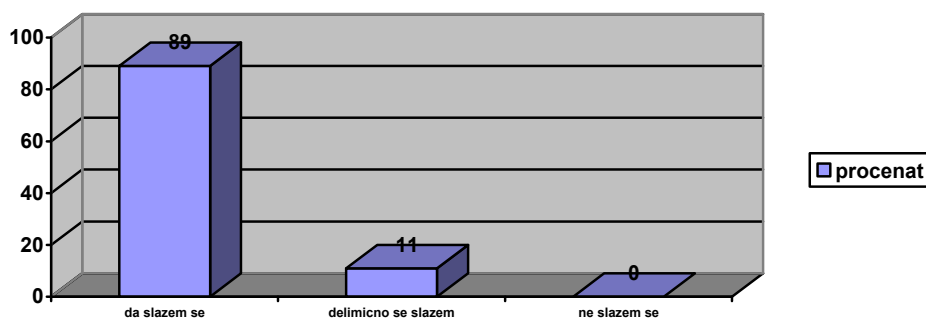
Sa izjavom da je stomatolog upoznat sa problemima i bolestima koje ima njihovo dete slaže se 89% ispitanika i 11% se delimično slaže.

Grafikon – Poznavanje problema i bolesti deteta



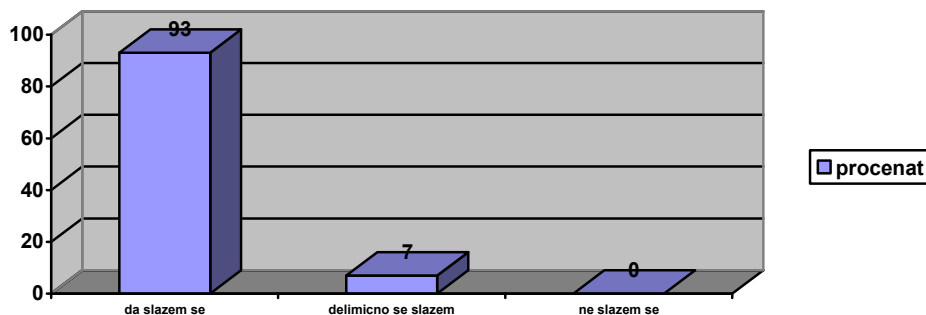
Sa izjavom da stomatolog odvaja dovoljno vremena da razgovora sa njima i detetom slaže se 89% ispitanika i 11% se delimično slaže.

Grafikon – Odvajanje vremena za pacijente



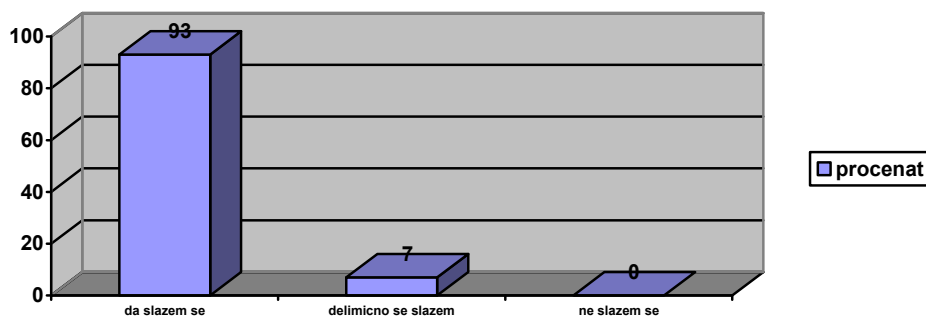
Sa izjavom da im stomatolog daje jasna objašnjenja o intervencijama koje planira kod deteta slaže se 93% ispitanika a 7% se delimično slaže.

Grafikon – Objašnjenja intervencija koje planira



Sa izjavom da kada dete ima problem sa zdravljem usta i zuba prvo idu kod njegovog stomatologa slaže se 93% ispitanika a 7% se delimično slaže.

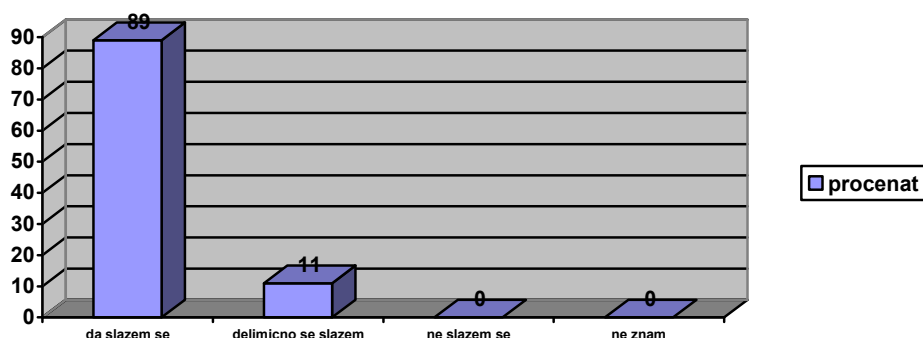
Grafikon – Odlazak kod izabranog stomatologa



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

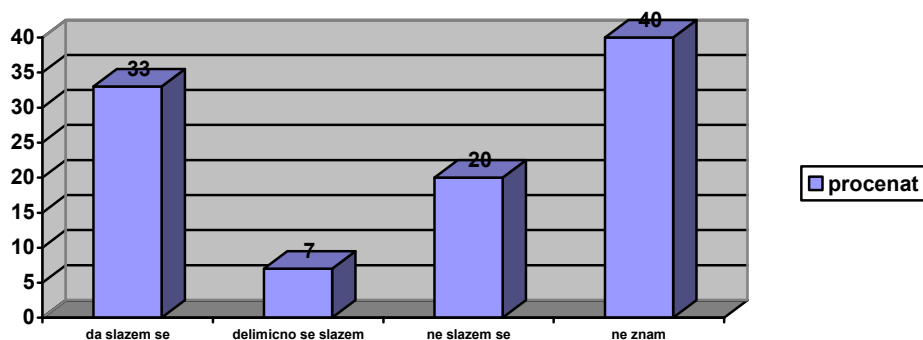
Sa izjavom da su zadovoljni radnim vremenom slaže se 89% ispitanika i 11% se delimično slaže.

Grafikon – Zadovoljstvo radnim vremenom



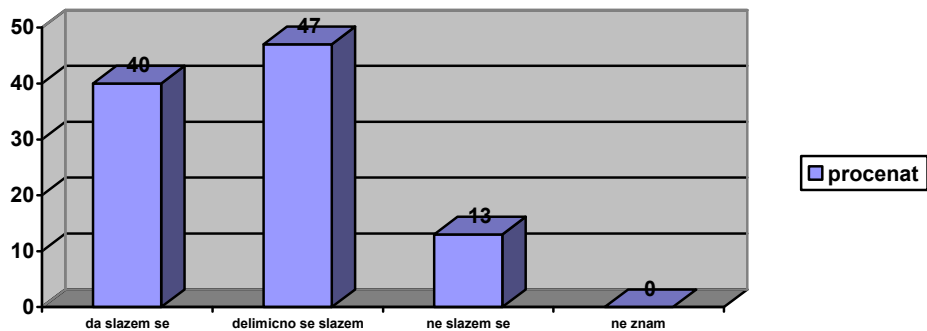
Sa izjavom da mogu da dovedu dete na stomatološki pregled i vikendom 40% ne zna, slaže se 33% ispitanika, 20% se ne slaže i 7% se delimično slaže.

Grafikon – Rad vikendom



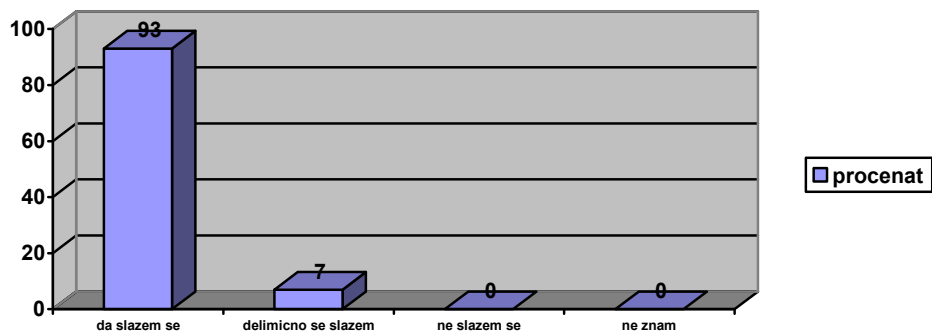
Sa izjavom da je dostupna deci sa posebnim potrebama 47% se delimično slaže, 40% ispitanika se slaže i 13% se ne slaže.

Grafikon – Dostupnost deci sa posebnim potrebama



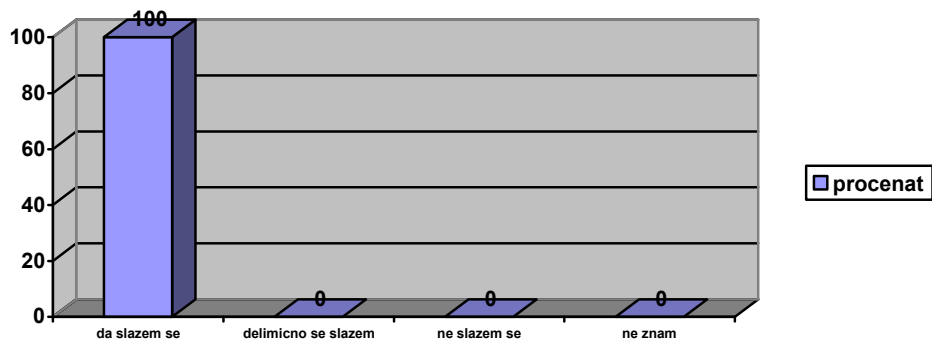
Sa izjavom da je osoblje na šalteru ljubazno slaže se 93% ispitanika a 7% se delimično slaže.

Grafikon – Ljubaznost osoblja našalteru



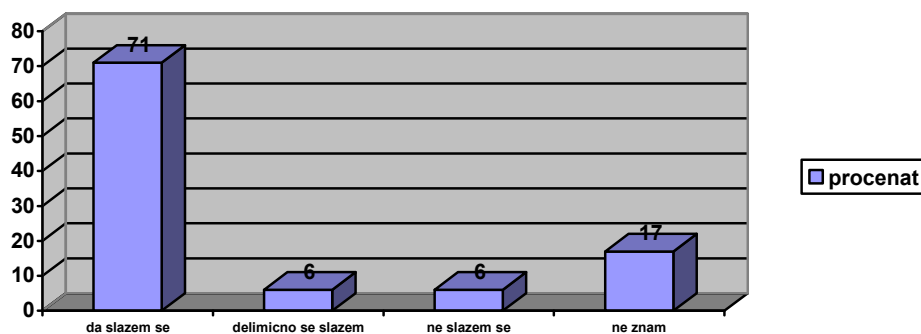
Sa izjavom da u čekaonicama ima dovoljno mesta za sedenje slaže se 100% ispitanika.

Grafikon – Mesto za sedenje



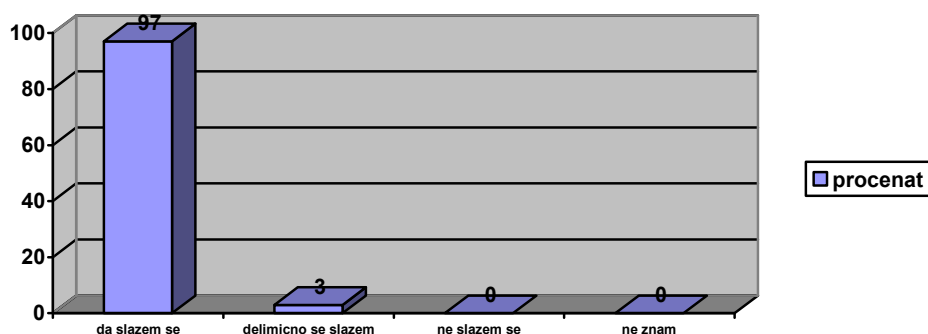
Sa izjavom da dugo čekaju pre posete u čekaonici slaže se 71% ispitanika, 17% ne zna, 6% se delimično slaže i 6% se ne slaže.

Grafikon – Čekanje pre posete u čekaonici



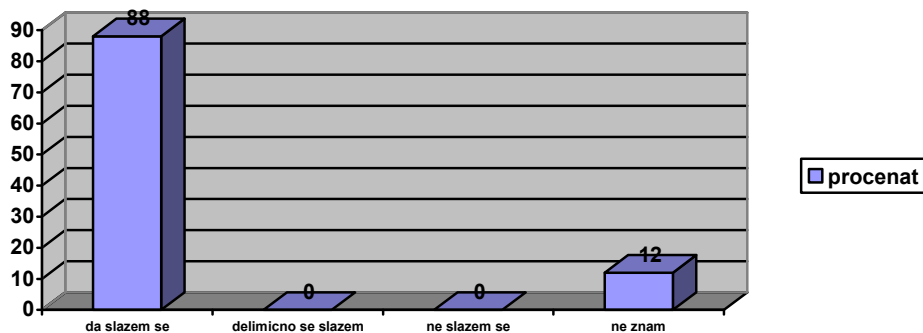
Sa izjavom da kada je detetu hitno potrebna stomatološka usluga, to mogu da obave istog dana slaže se 97% ispitanika a 3% se delimično slaže.

Grafikon – Hitan pregled tokom dana



Sa izjavom da postoji kutija/knjiga za žalbe i primedbe slaže se 88% ispitanika i 12% ne zna.

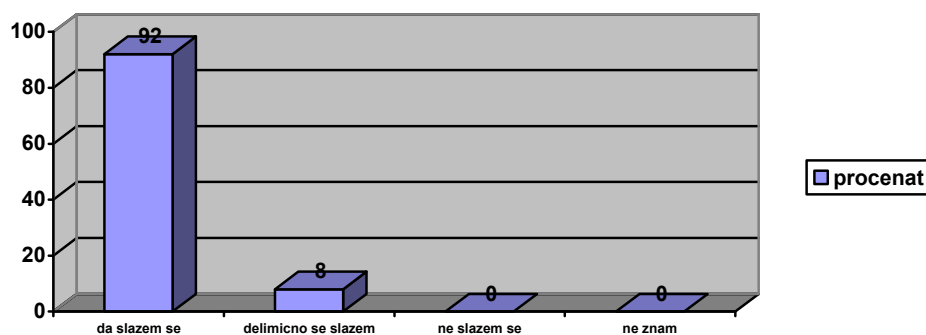
Grafikon – Postoanje kutije/knjige za žalbe i primedbe



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

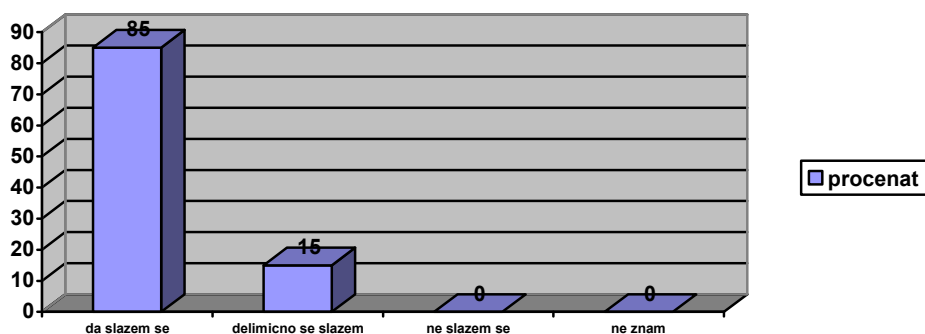
Sa izjavom da im je pedijatar objasnio važnost zdravlja usta i zuba njihovog deteta slaže se 92% ispitanika i 8% se delimično slaže.

Grafikon – Pedijatar-važnost zdravlja usta i zuba



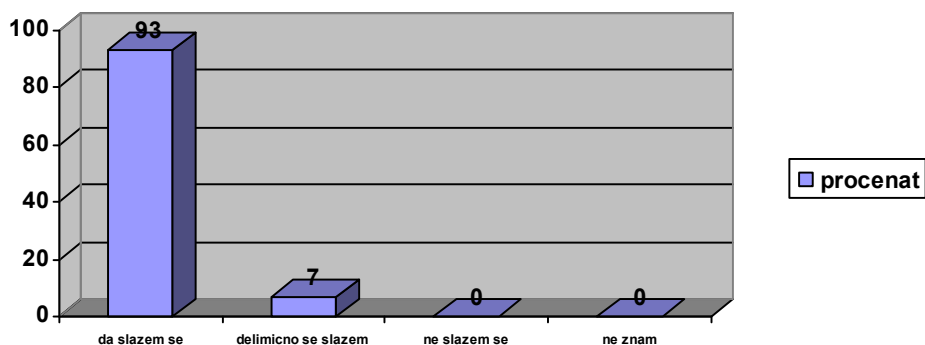
Sa izjavom da im pedijatar savetuje upotrebu fluor preparata (paste, tablete...) slaže se 85% ispitanika a 15% se delimično slaže.

Grafikon – Pedijatar- upotrebu fluor preparata



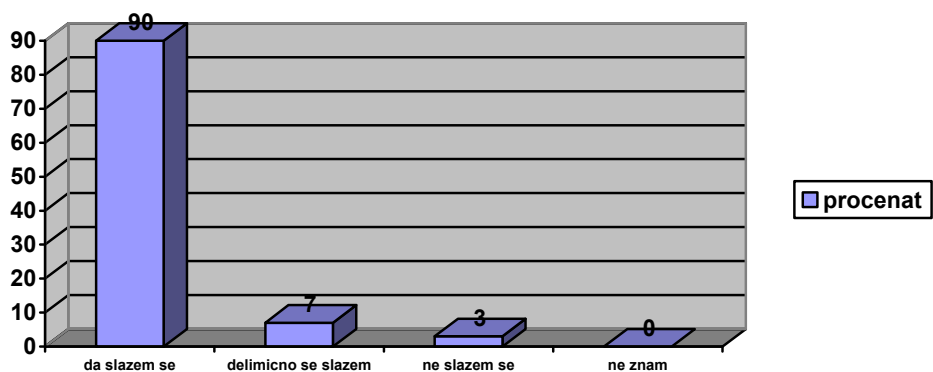
Sa izjavom da dečji stomatolog i stomatološka sestra dobro saraduju slaže se 93% ispitanika a 7% se delimično slaže.

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 90% ispitanika, 7% se delimično slaže i 3% se ne slaže.

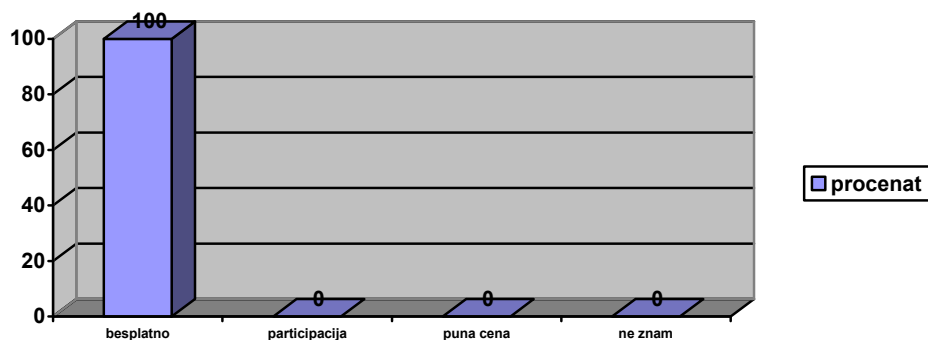
Grafikon – Razgovor sa stomatološkom sestrom



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

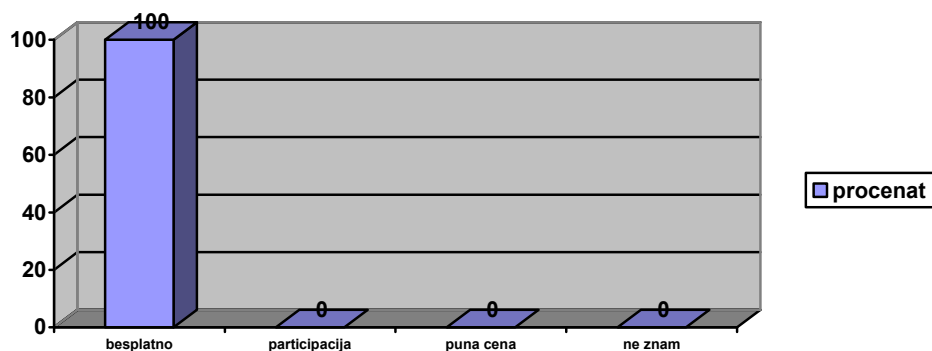
Za pregled izabranog stomatologa 100% anketiranih korisnika smatra da su besplatni.

Grafikon – Pregled izabranog stomatologa



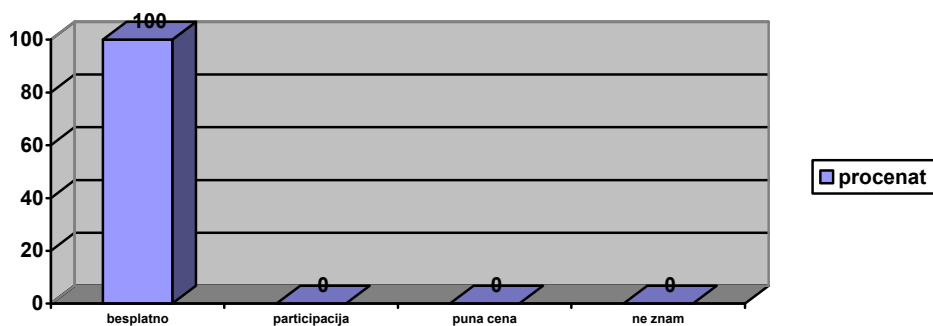
Za plombe 100% anketiranih korisnika smatra da su besplatni.

Grafikon – Plombe



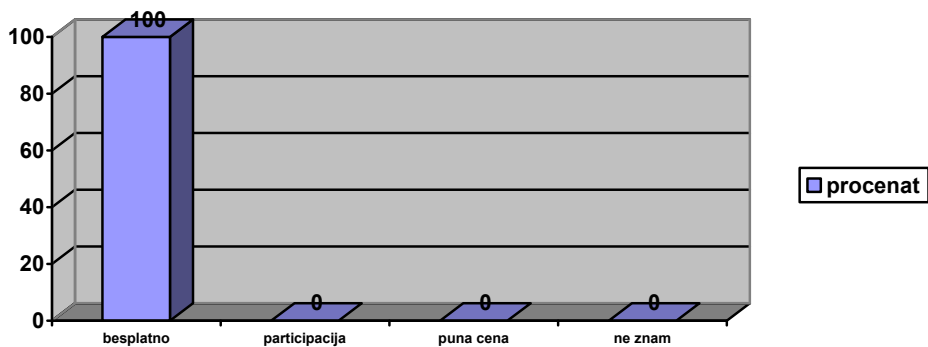
Za lečenje zuba 100% anketiranih korisnika smatra da su besplatni.

Grafikon – Lečenje zuba



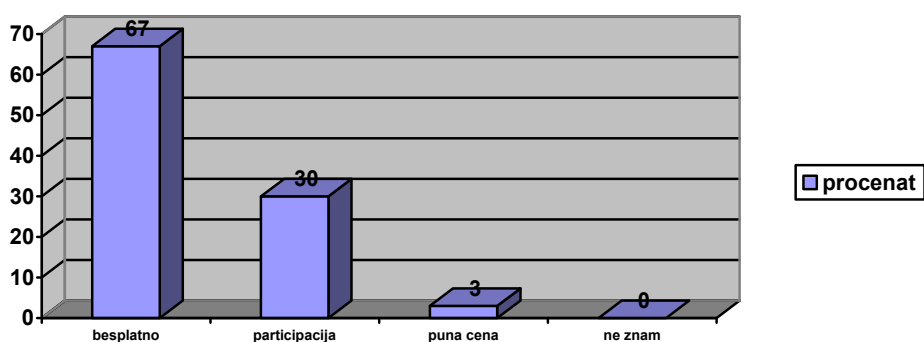
Za vađenje zuba 100% anketiranih korisnika smatra da su besplatni.

Grafikon – Vađenje zuba



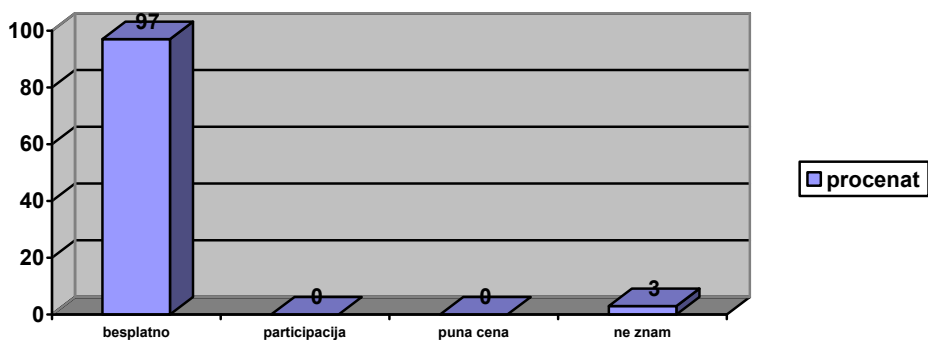
Za ortodontski aparat-protezu 67% anketiranih korisnika smatra da su besplatni, 30% da se plaća participacija i 3% puna cena.

Grafikon – Ortodontski aparat-proteza



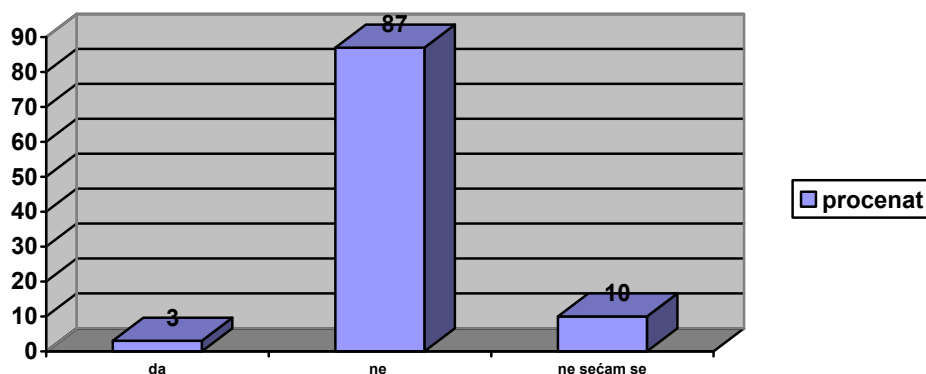
Za pregled specijaliste sa Stomatološkog fakulteta 97% anketiranih korisnika smatra da su besplatni a 3% ne zna.

Grafikon – Pregled specijaliste sa Stomatološkog fakulteta



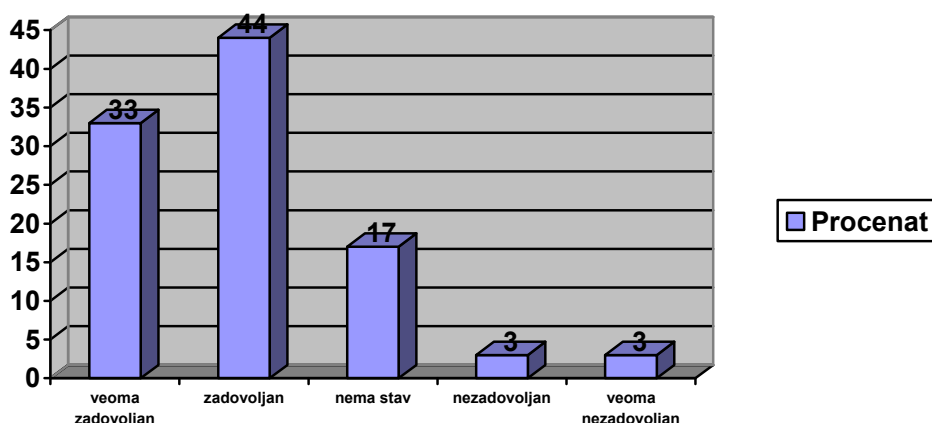
Na pitanje da li se u proteklih godinu dana desilo da nisu odveli svoje dete na pregled kod stomatologa ili su ga odložili jer nisu mogli da plate pregled ili intervencije 87% je odgovorilo sa ne, 10% se ne seća i 3% je odgovorilo da.

Grafikon – Odložen pregled



Uzevši sve u obzir korisnici su iskazali koliko su zadovoljni Službom stomatološke zaštite njihove dece. Veoma je nezadovoljno 3%, nezadovoljno takođe 3%, ni zadovoljnih ni nezadovoljnih 17%, veoma je zadovoljno 33% i zadovoljno 44% korisnika.

Grafikon- Zadovoljstvo zdravstvenom zaštitom

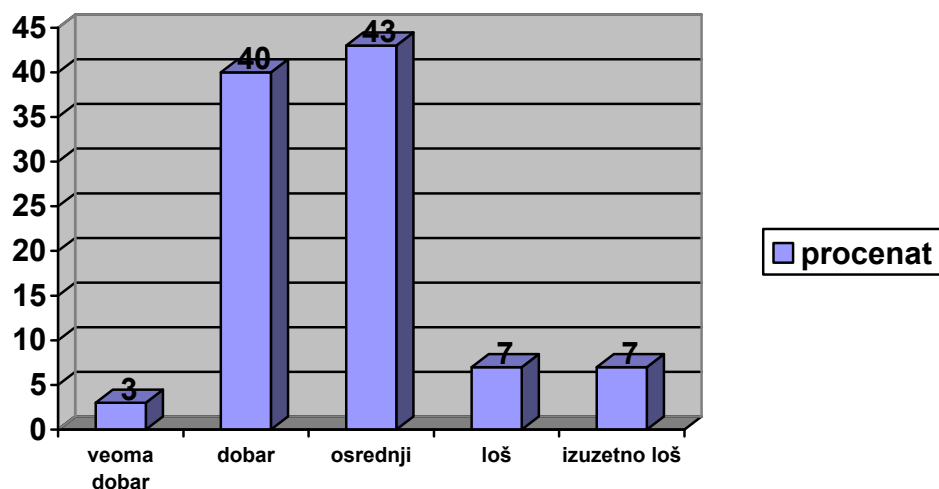


ZADOVOLJSTVO KORISNIKA RADOM SPECIJALISTIČKE SLUŽBE

Anketirano je 30 korisnika specijalističke službe prosečne starosti 58 godina, od toga 67% žena i 33% muškaraca. Najveći broj anketiranih korisnika 40% ima srednju školu, 27% anketiranih korisnika ima završenu osnovnu školu, 20% višu i visoku školu i 13% nema završenu osnovnu školu.

Svoj materijalni položaj najveći broj anketiranih označava kao osrednji 43%, dobar 40%, 7% anketiranih svoj materijalni položaj ocenjuje kao loš i 7% anketiranih svoj materijalni položaj ocenjuje kao veoma loš a 3% anketiranih smatra da je njihov materijalni položaj veoma dobar.

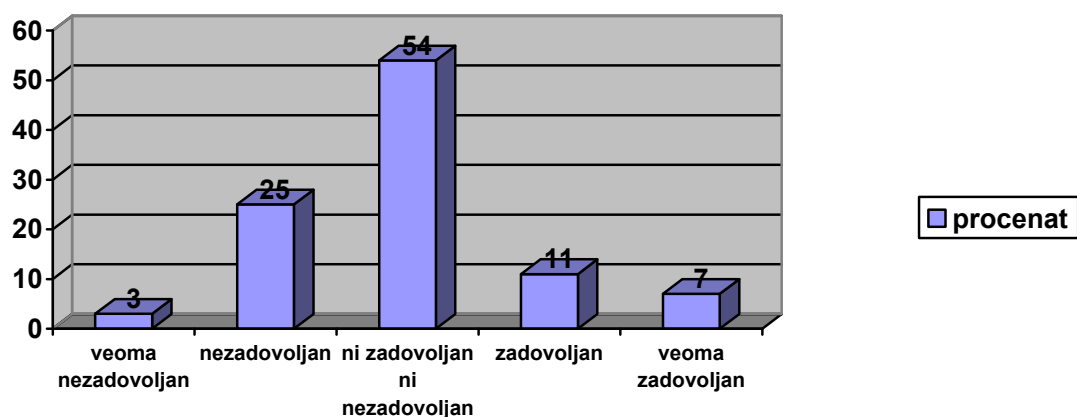
Grafikon- Materijalni status korisnika



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

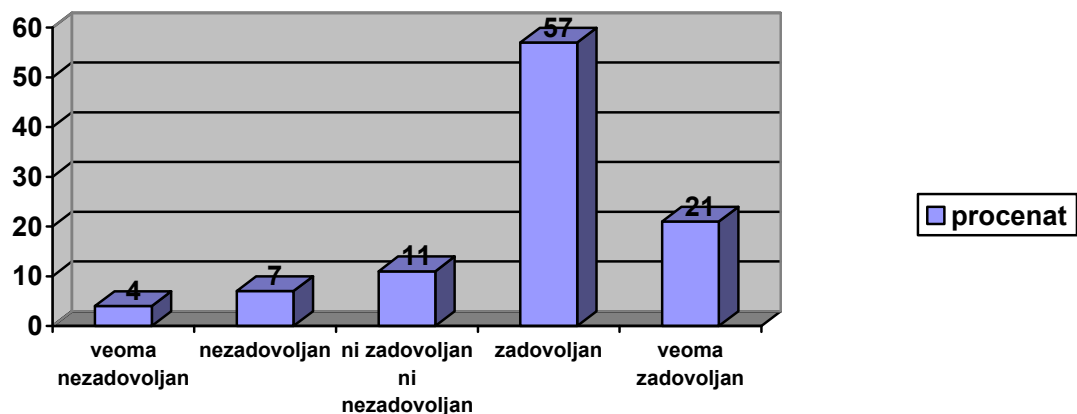
Mogućnošću telefonskog zakazivanja veoma je nezadovoljno 3%, veoma zadovoljno 7%, zadovoljno je 11% anketiranih, nezadovoljno 25% i ni zadovoljno ni nezadovoljno 54%.

Grafikon- Mogućnost telefonskog zakazivanja



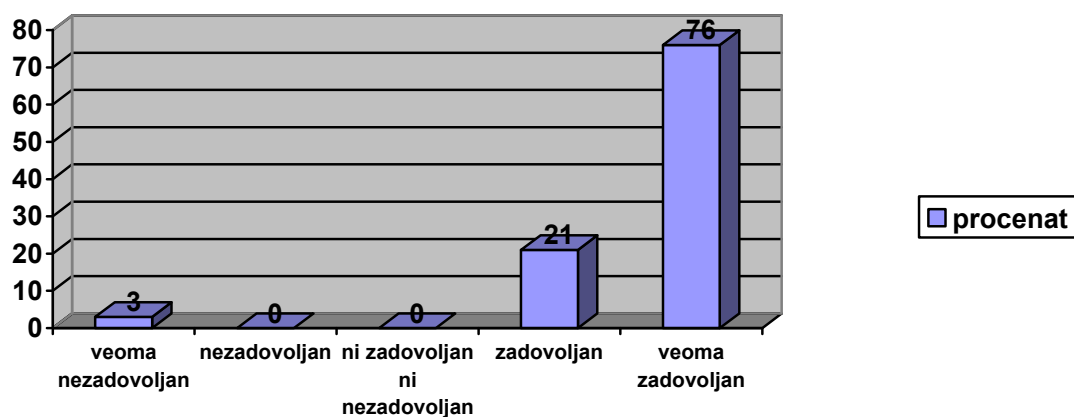
Vremenom čekanja od trenutka zakazivanja do termina pregleda zadovoljno je 57%, veoma zadovoljno 21%, ni zadovoljno ni nezadovoljno 11%, nezadovoljno je 7% i veoma nezadovoljno 4% anketiranih.

Grafikon- Vreme čekanja od trenutka zakazivanja do termina pregleda



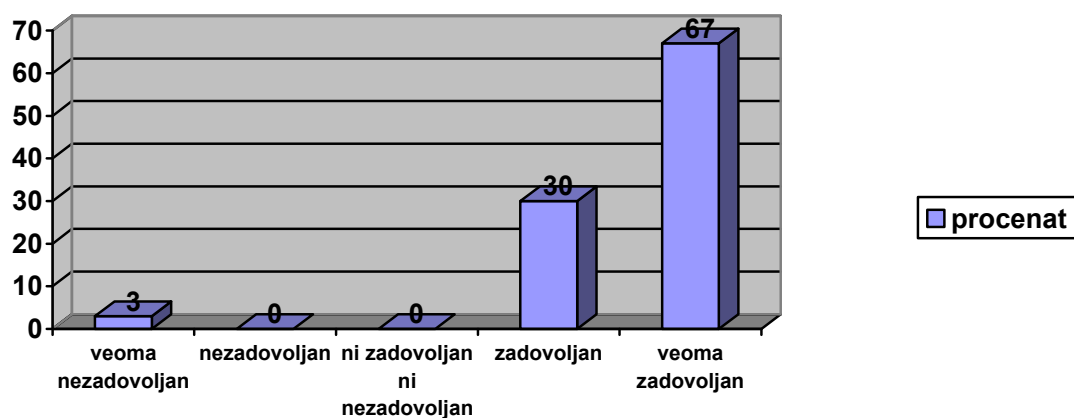
Ljubaznošću i profesionalnošću osobe koja vrši zakazivanje veoma je nezadovoljno 3%, zadovoljno je 21% i veoma zadovoljno 76% anketiranih korisnika.

Grafikon- Ljubaznost i profesionalnost osobe koja vrši zakazivanje



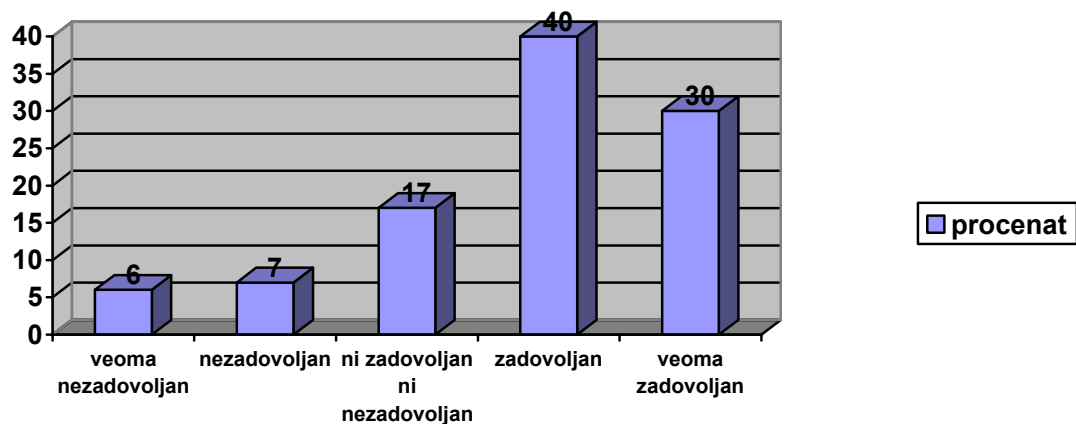
Dobijanjem instrukcija o datumu, vremenu i mestu pregleda veoma je nezadovoljno 3%, zadovoljno je 30% i veoma zadovoljno 67% anketiranih korisnika.

Grafikon- Dobijanje instrukcija o datumu, vremenu i mestu pregleda



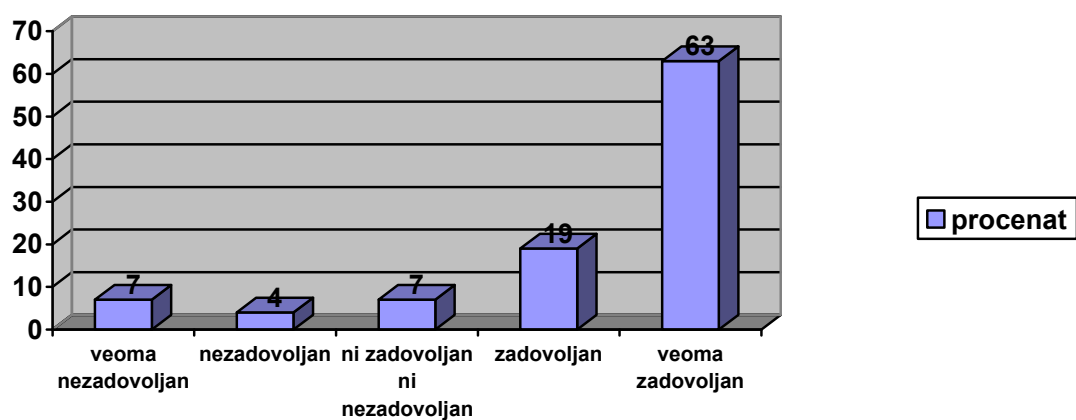
Vremenom čekanja u čekaonici veoma je nezadovoljno 6%, nezadovoljno je 7%, ni zadovoljno ni nezadovoljno 17%, veoma zadovoljno 30% i zadovoljno 40% anketiranih.

Grafikon- Vreme čekanja u čekaonici



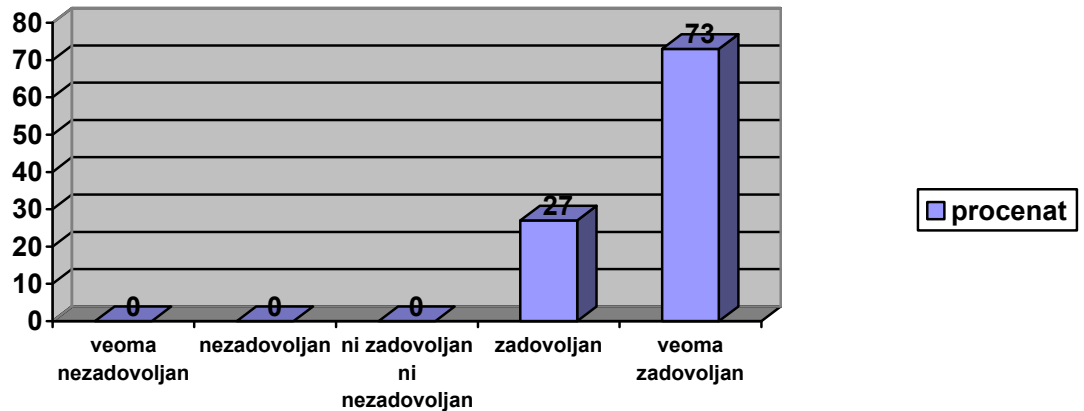
Objašnjenjem eventualnog kašnjenja njihovog termina nezadovoljno je 4%, veoma je nezadovoljno 7% i ni zadovoljno ni nezadovoljno 7%, zadovoljno je 19% i veoma zadovoljno 63% anketiranih.

Grafikon- Objašnjenje eventualnog kašnjenja termina



Čistoćom i podobnošću čekaonice zadovoljno je 27% i veoma zadovoljno 73% anketiranih korisnika.

Grafikon- Čistoća i podobnost čekaonice

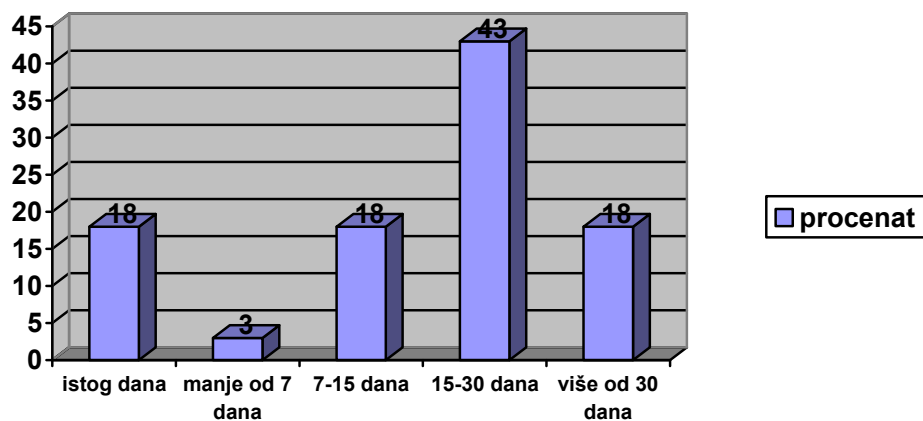


U poslednjih 12 meseci lekara specijalistu u ovoj službi je posetilo 2,8% a 1,3% je posetilo lekara u drugoj specijalističkoj službi.

Lekara specijalistu u privatnoj praksi u poslednjih 12 meseci korisnici su posetili 0,03 puta.

Na pitanje koliko dugo su čekali na pregled dobijeni su sledeći odgovori: zakazano im je pre manje od 7 dana 3%, primljen/a sam istog dana bez zakazivanja 18%, zakazano pre 7-15 dana 18%, pre više od 30 dana 18% i zakazano pre 15-30 dana 43%.

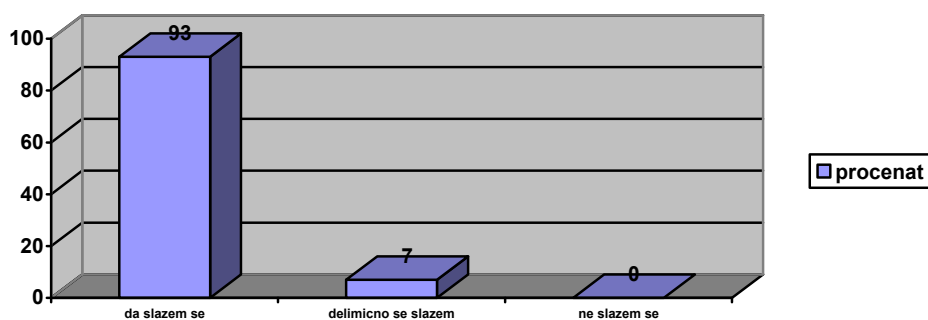
Grafikon- Dužina čekanja



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

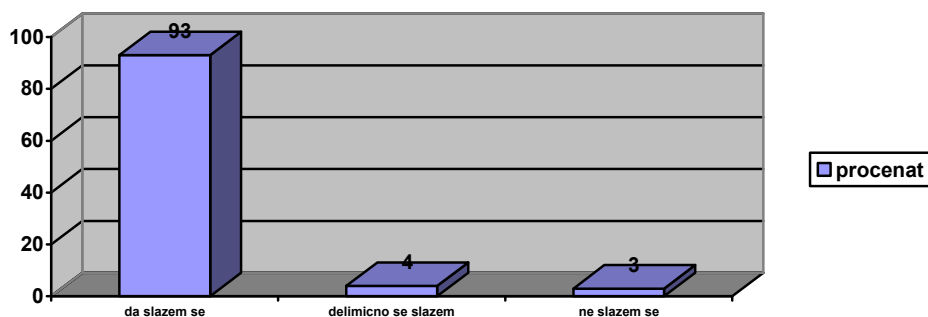
Sa izjavom da im je lekar posvetio dovoljno vremena tokom pregleda slaže se 93% ispitanika a 7% se delimično slaže.

Grafikon – Posvećenost lekara



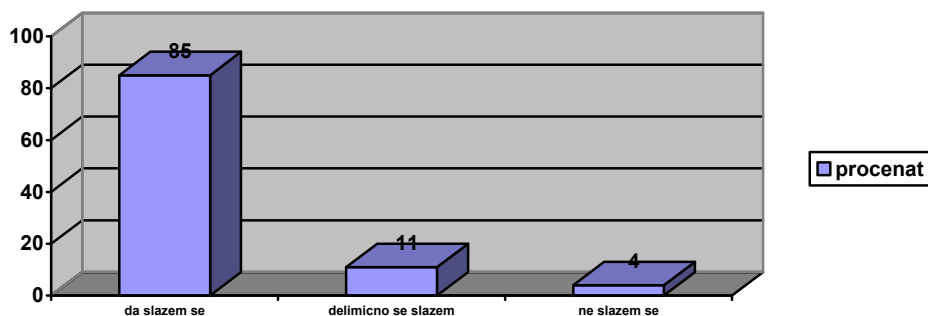
Sa izjavom da ih je lekar pažljivo slušao slaže se 93% ispitanika, 4% se delimično slaže a 3% se ne slaže.

Grafikon – Slušanje pacijenta



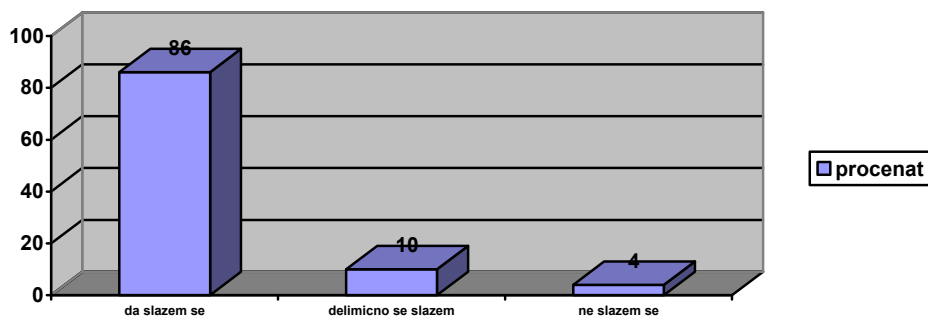
Sa izjavom da je lekar odvojio dovoljno vremena da razgovora sa njima slaže se 85% ispitanika, 11% se delimično slaže a 4% se ne slaže.

Grafikon – Odvojeno vreme za pacijente



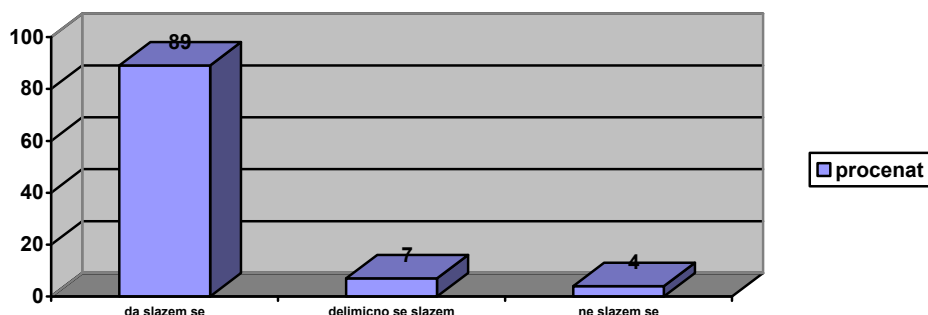
Sa izjavom da je lekar dao jasna objašnjenja o bolestima i lekovima koje im prepisuje slaže se 86% ispitanika, 10% se delimično slaže a 4% se ne slaže.

Grafikon – Jasna objašnjenja o bolestima i lekovima



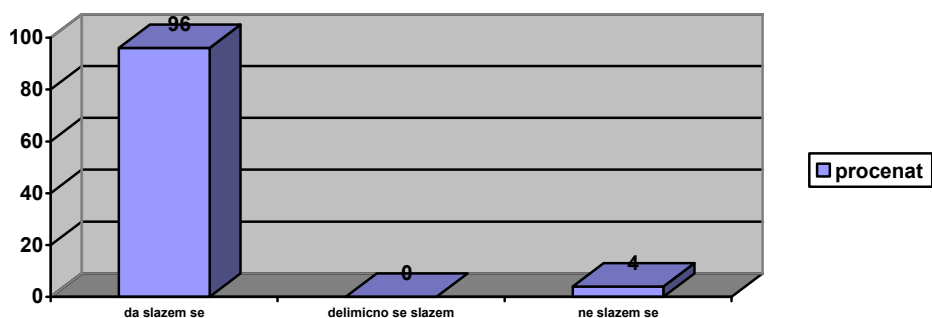
Sa izjavom da je lekar objasnio značaj testova na koje ih upućuje slaže se 89% ispitanika, 7% se delimično slaže a 4% se ne slaže.

Grafikon – Objasnjenje značaja testova



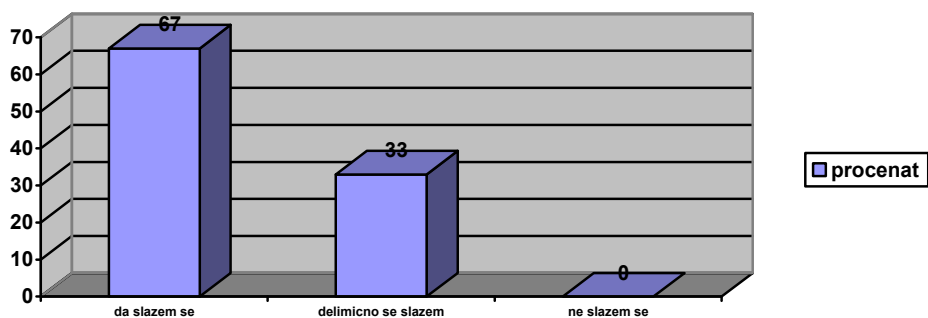
Sa izjavom da je osoblje bilo ljubazno i puno poštovanja slaže se 96% anketiranih korisnika a 4% se ne slaže.

Grafikon – Ljubaznost osoblja



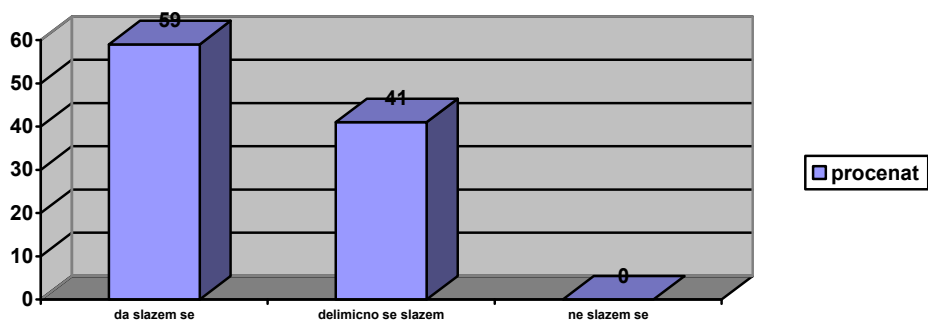
Sa izjavom da su jasno razumeli plan svog lečenja slaže se 67% ispitanika a 33% se delimično slaže.

Grafikon – Plan lečenja



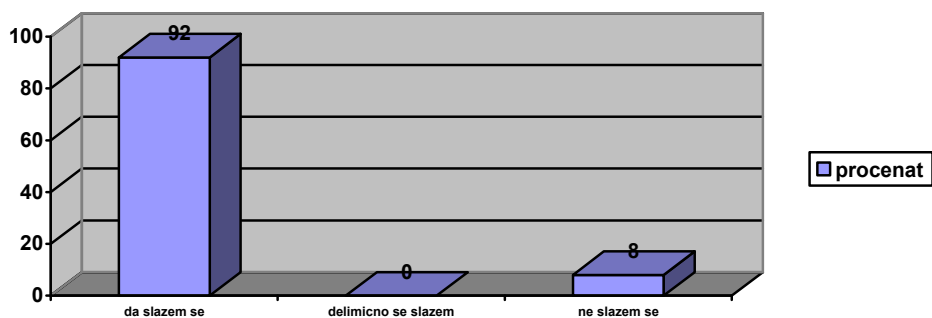
Sa izjavom da se posle pregleda osećaju sposobnije da se izbore sa svojim zdravstvenim problemima slaže se 59% ispitanika a 41% se delimično slaže.

Grafikon – Sposobnost borbe sa zdravstvenim problemima



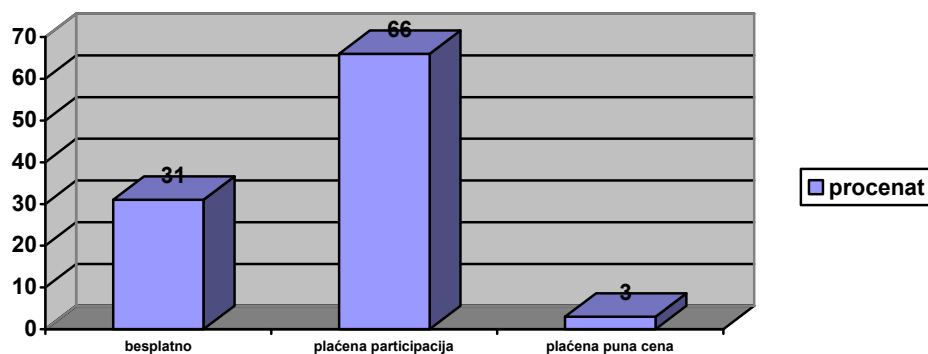
Sa izjavom da postoji kutija/knjiga za žalbe i primedbe slaže se 92% ispitanika a 8% se ne slaže.

Grafikon – Kutija/knjiga za žalbe i primedbe



Na pitanje da li su pregled specijaliste dobili besplatno ili su morali da plate 3% je platio punu cenu, 31% je dobilo besplatno, 66% je platilo participaciju.

Grafikon – Plaćanje pregleda



Uzevši sve u obzir korisnici su iskazali koliko su zadovoljni zdravstvenom zaštitom u toj specijalističkoj službi. Veoma je nezadovoljno 3%, nezadovoljno 4%, zadovoljno je 31% i veoma zadovoljno 62% anketiranih korisnika.

Grafikon- Zadovoljstvo zdravstvenom zaštitom

