

**ANALIZA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA
ZDRAVSTVENOM ZAŠTITOM**

Dom zdravlja Ruma

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

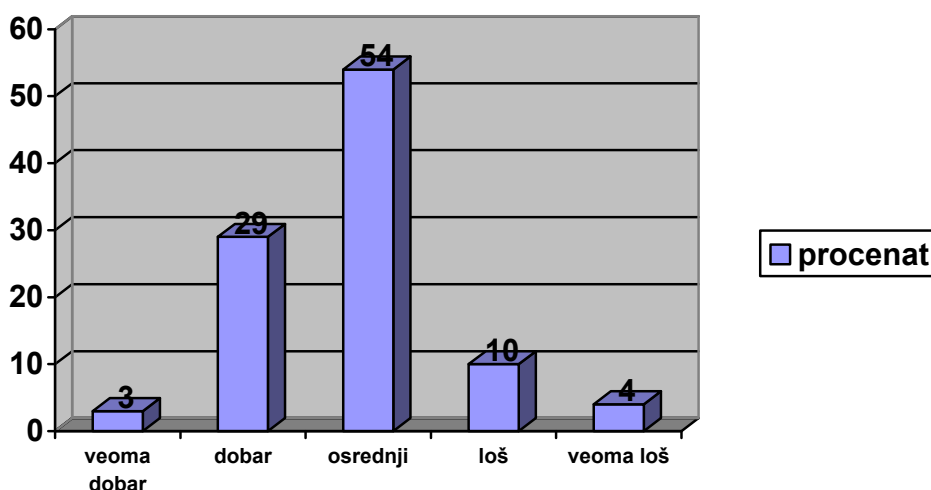
ANALIZA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA RADOM SLUŽBE OPŠTE MEDICINE, PEDIJATRIJSKE I GINEKOLOŠKE SLUŽBE

Procena zadovoljstva korisnika radom službe opšte medicine, pedijatrijske i ginekološke službe izvršena je na osnovu anonimnog anketiranja 681 korisnika ZZ navedenih službi. Prosečna starost ispitanika je 45 godina, 63% ispitanika predstavljaju žene, a 37% muškarci.

Najveći broj korisnika je završio srednju školu 63%, visoku i višu školu završilo je 17% korisnika, 15% ima završenu osnovnu školu, a 5% anketiranih nije završio osnovnu školu.

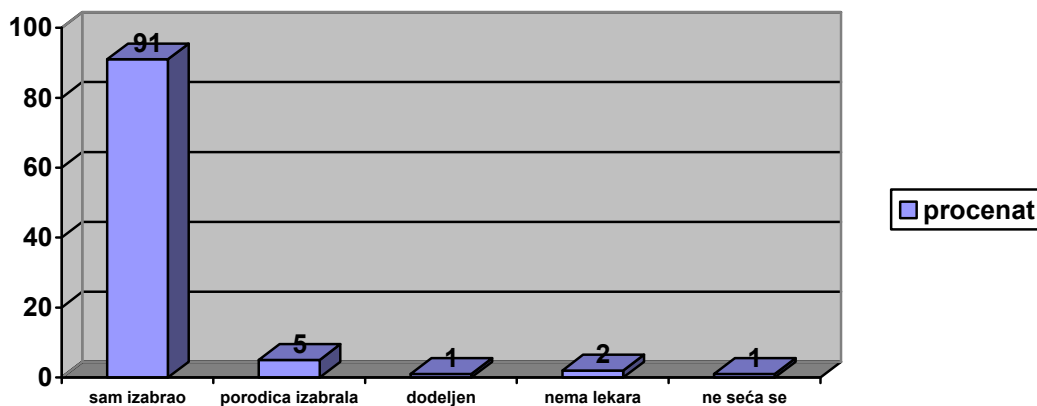
Svoj materijalni položaj najveći broj korisnika je ocenio kao osrednji - 54%, dobar - 29%, loš - 10%, veoma loš - 4% i veoma dobar - 3%.

Grafikon- Materijalni status korisnika



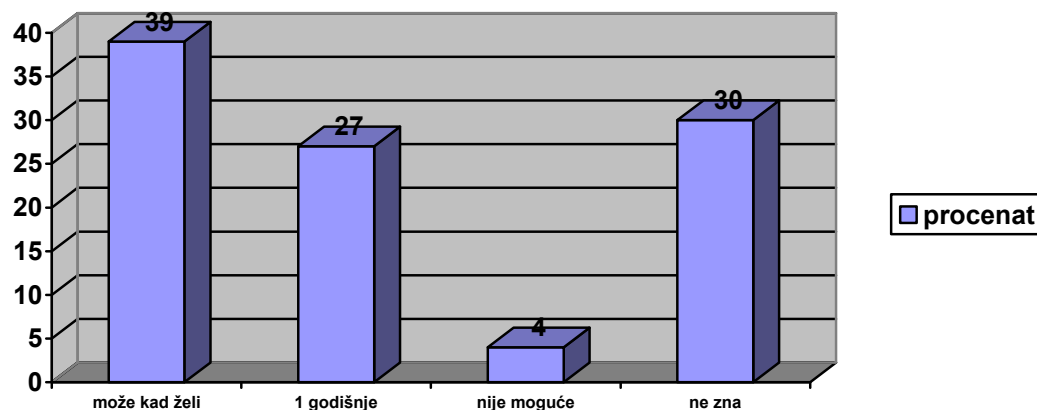
Na pitanje kako su izabrali svog lekara najveći broj je odgovorio da je sam izabrao svog lekara 91%, za 5%, je neko u porodici izabrao lekara umesto njega, 1% nije biralo dodeljen im je, 2% nema izabranog lekara i 1% se ne seća.

Grafikon- Način biranja lekara



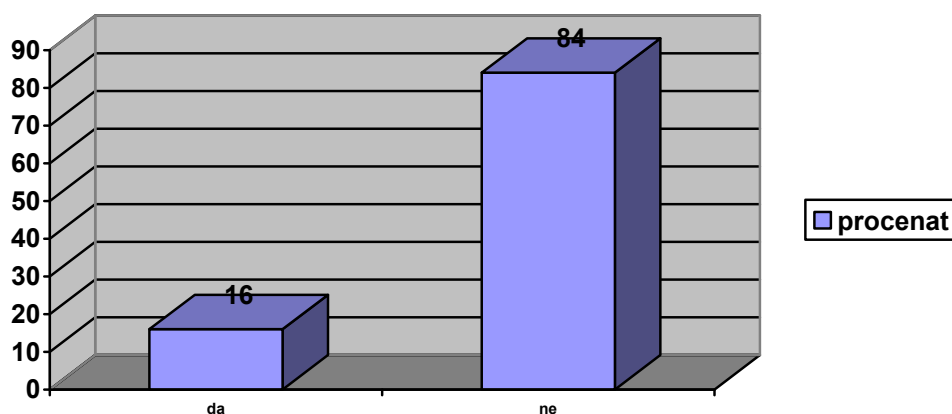
Na pitanje da li su upoznati na koji način mogu da promene svog lekara ako to žele dobijeni su sledeći odgovori – 39% smatra da može da ga promeni kad hoće, 30% ne zna, 27% smatra da može da ga menja samo jednom godišnje i 4% misli da nije moguće da promeni svog lekara.

Grafikon- Način promene lekara



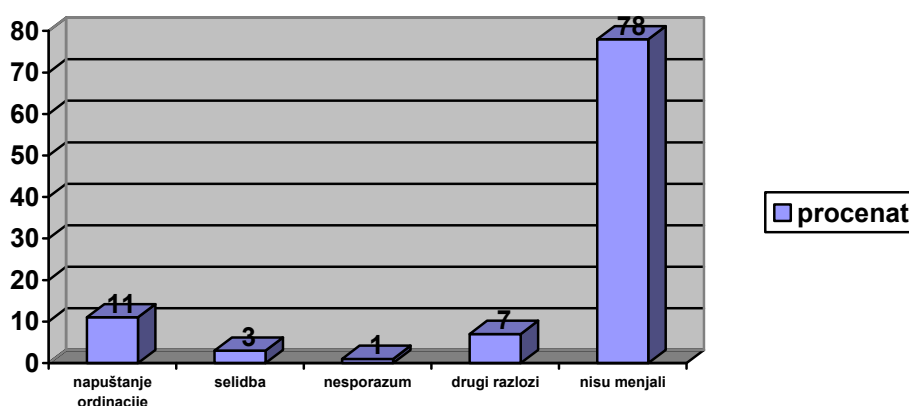
Na pitanje da li su do sada menjali izabranog lekara 16% korisnika je odgovorilo da a 84% korisnika sa ne.

Grafikon – Promena lekara



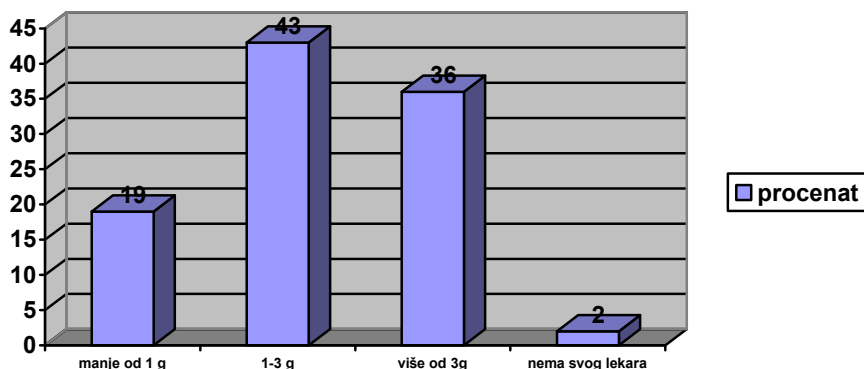
Na pitanje koji je bio razlog promene izabranog lekara dobijeni su sledeći odgovori - 1% je imalo nesporazum sa svojim lekarom, 3% jer su se preselili, 7% zbog drugih razloga, 11% jer je moj lekar napustio ordinaciju/kartoteku a 78% nije menjalo svog lekara.

Grafikon- Razlog promene lekara



Na pitanje koliko dugo se leče kod svog lekara, najveći broj korisnika odgovorio je 1-3 godine 43%, više od 3 godine 36% korisnika, sa manje od godinu dana 19% a 2% anketiranih nema svog lekara.

Grafikon- Dužina lečenja kod svog lekara

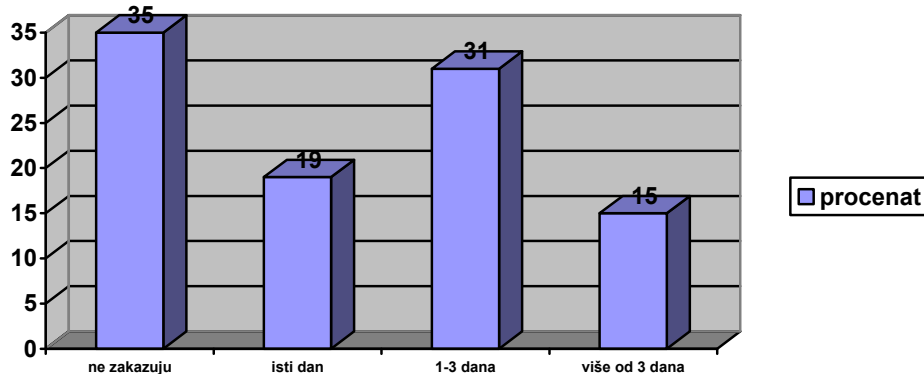


U poslednjih 12 meseci 8% je posetilo svog izabranog lekara a 0,81% je posetilo drugog lekara u ovoj službi.

Lekara u privatnoj praksi u poslednjih 12 meseci korisnici su posetili u proseku 0,40 puta.

Kada zakazuju pregled kod izabranog lekara obično nikad ne zakazuju 35%, čeka 1-3 dana 31% korisnika, istog dana bude zakazano 19%, dok više od 3 dana čeka 15%.

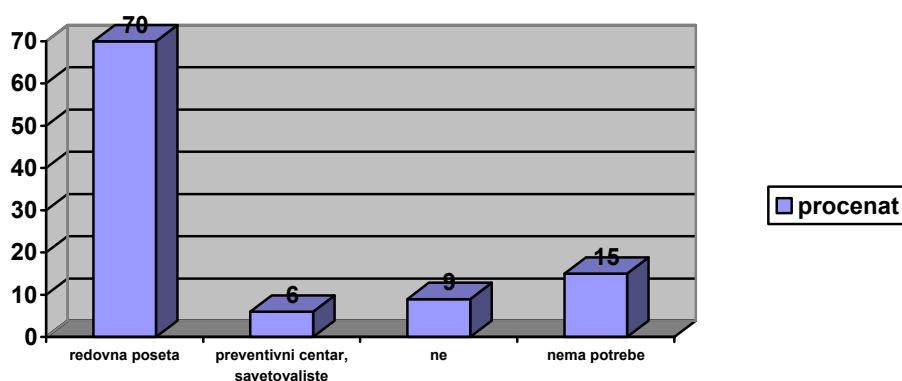
Grafikon – Dužina zakazivanja



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

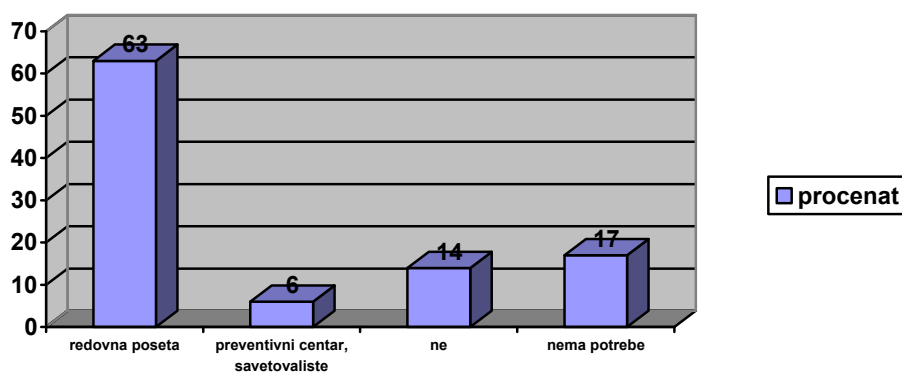
Savete o pravinoj ishrani 70% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, za 15% korisnika nije bilo potrebe, 9% ne dobija savete i 6% u poseti preventivnom centru/savetovalištu.

Grafikon – Saveti o pravilnoj ishrani



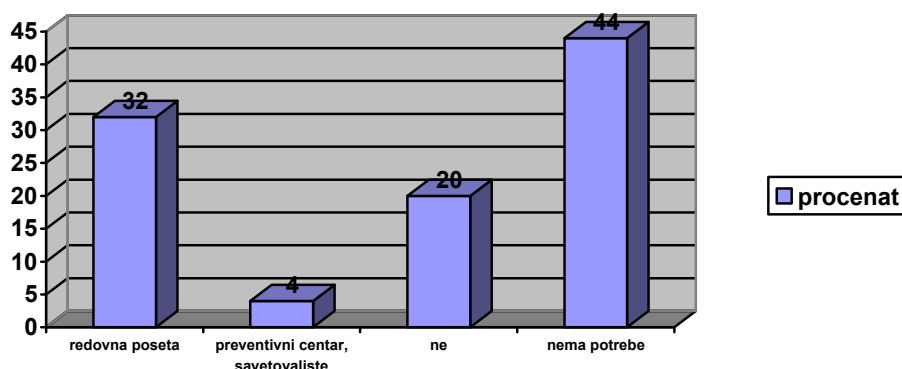
Savete o važnosti fizičke aktivnosti 63% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, za 17% korisnika nije bilo potrebe, 14% ne dobija savete i 6% u poseti preventivnom centru/savetovalištu.

Grafikon – Važnost fizičke aktivnosti



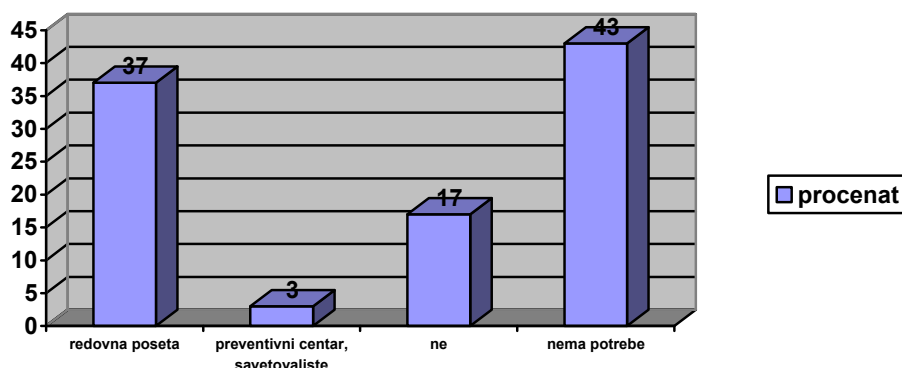
Savete o zloupotrebi alkohola 4% korisnika dobija u poseti preventivnom centru/savetovaništu, 20% ne dobija savete, 32% za vreme redovne posete izabranom lekaru i za 44% korisnika nije bilo potrebe.

Grafikon – Zloupotreba alkohola



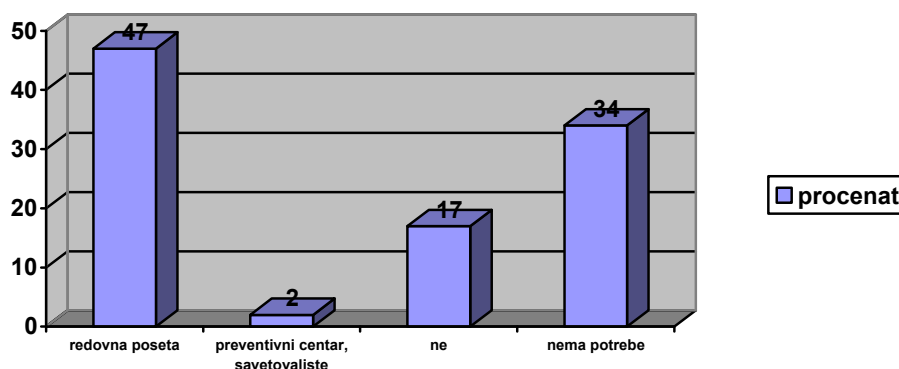
Savete o smanjenju ili prestanku pušenja 3% korisnika dobija u poseti preventivnom centru/savetovaništu, 17% ne dobija savete, 37% za vreme redovne posete izabranom lekaru i za 43% korisnika nije bilo potrebe.

Grafikon – Smanjenje ili prestanak pušenja



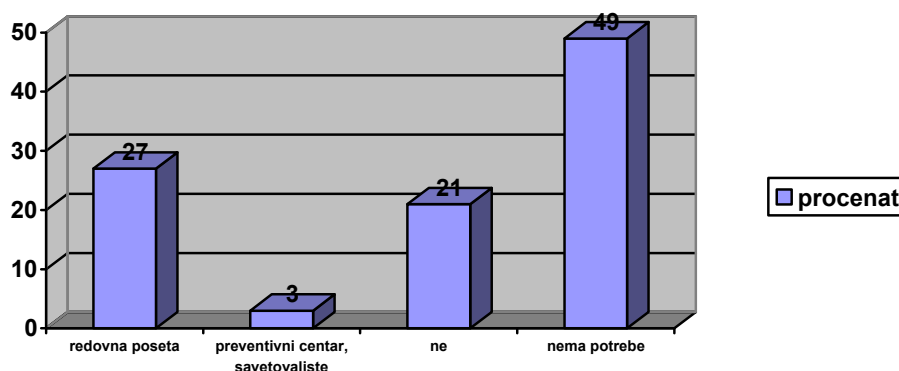
Savete o izbegavanju/odbrani od stresa 2% korisnika dobija u poseti preventivnom centru/savetovalištu, 17% ne dobija savete, za 34% korisnika nije bilo potrebe i 47% za vreme redovne posete izabranom lekaru.

Grafikon – Izbegavanje/odbrana od stresa



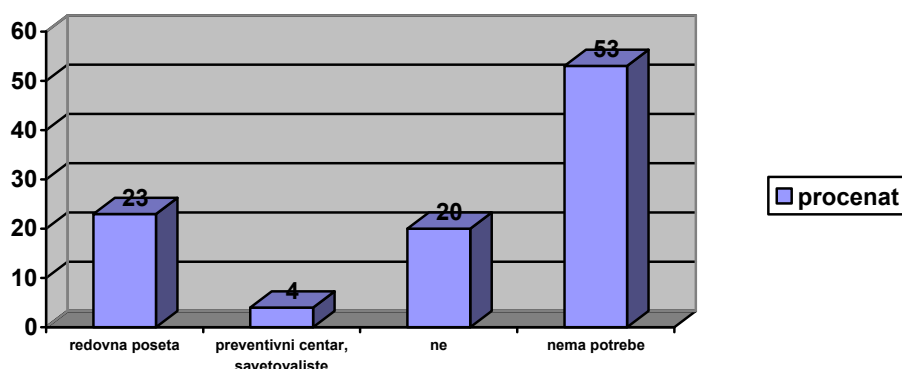
Savete o sigurnom seksu 3% korisnika dobija u poseti preventivnom centru/savetovalištu, 21% ne dobija savete, 27% za vreme redovne posete izabranom lekaru i za 49% korisnika nije bilo potrebe.

Grafikon – Siguran seks



Savete o opasnosti od zloupotreba droga 4% korisnika dobija u poseti preventivnom centru/savetovalištu, 20% ne dobija savete, 23% za vreme redovne posete izabranom lekaru i za 53% korisnika nije bilo potrebe.

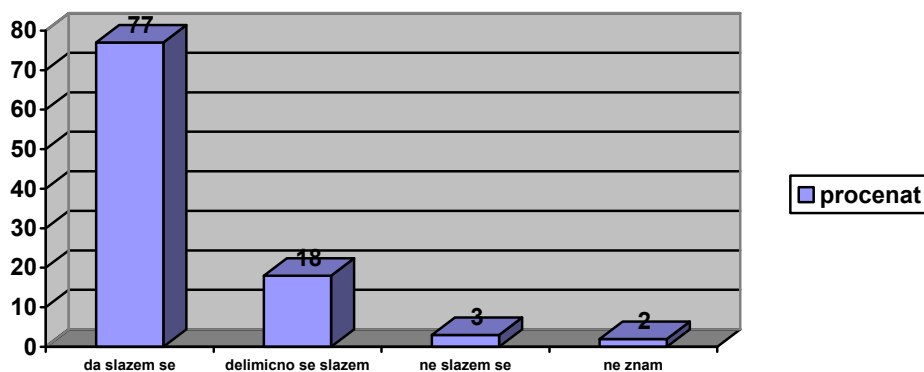
Grafikon – Opasnost od zloupotreba droga



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

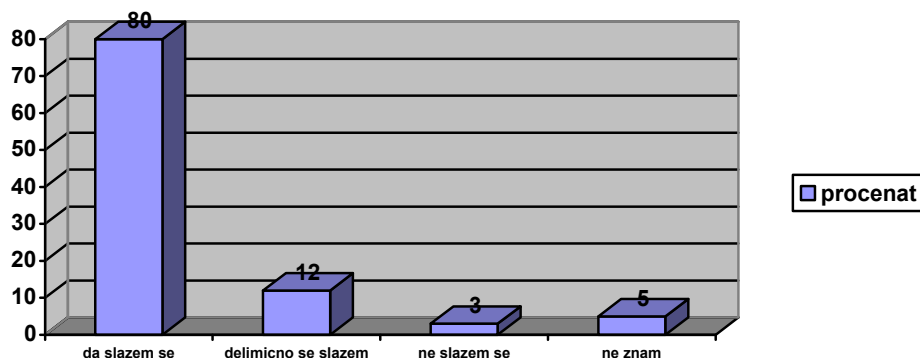
Da su medicinske sestre na šalteru ljubazne slaže se 77% ispitanika, 18% se delimično slaže, 3% se ne slaže i 2% ne zna.

Grafikon – Ljubaznost medicinske sestre na šalteru



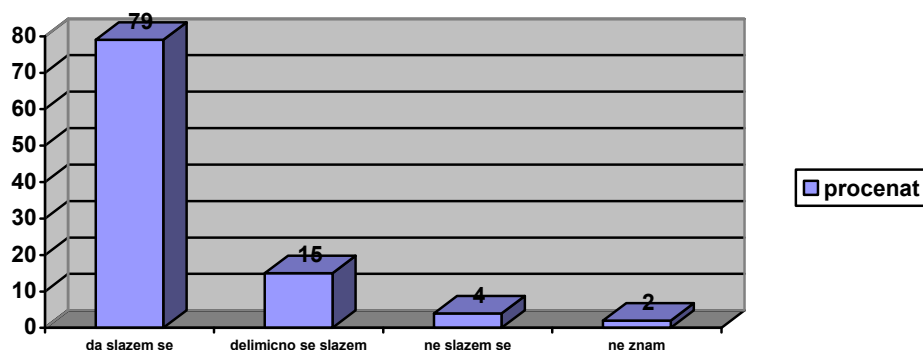
Da su medicinske sestre u sobi za intervencije ljubazne slaže se 80% ispitanika, 12% se delimično slaže, 5% ne zna i 3% se ne slaže.

Grafikon – Ljubaznost medicinske sestre u sobi za intervencije



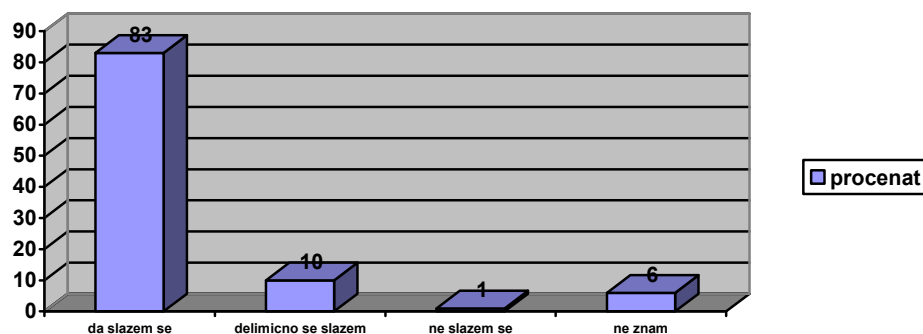
Da im medicinske sestre uvek pruže sve informacije slaže se 79% ispitanika, 15% se delimično slaže, 4% se ne slaže i 2% ne zna.

Grafikon – Pružanje informacija od medicinske sestre



Da medicinske sestre i lekari dobro saraduju slaže se 83% ispitanika, 10% se delimično slaže, 6% ne zna i 1% se ne slaže.

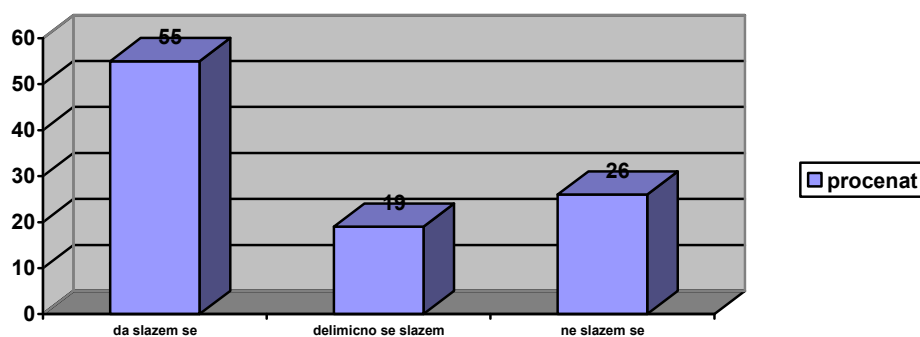
Grafikon – Saradnja medicinske sestre i lekara



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

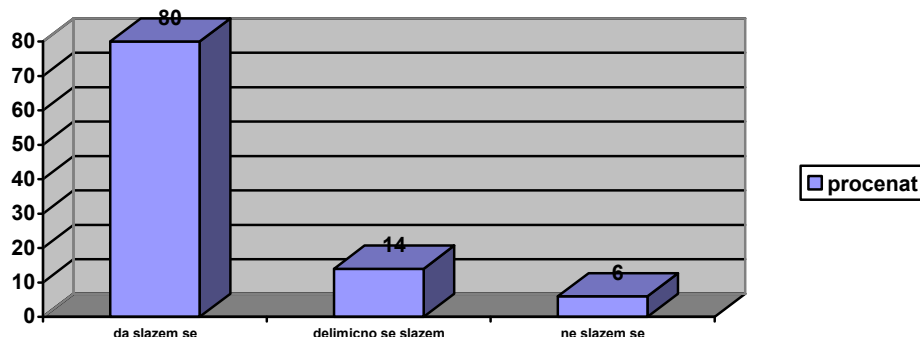
Da lekar anketiranih poznaje njihovu ličnu situaciju (npr. na poslu, u kući) slaže se 55% ispitanika, 26% se ne slaže i 19% se delimično slaže.

Grafikon – Poznavanje lične situacije pacijenta



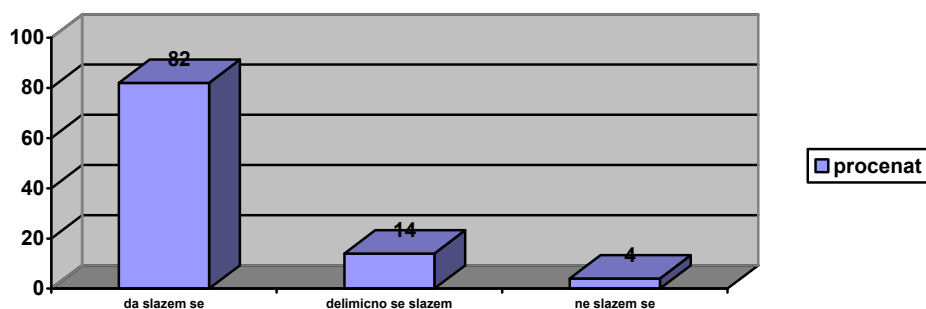
Da lekar anketiranih poznaje njihove probleme i bolesti koje su ranije imali slaže se 80% ispitanika, 14% se delimično slaže i 6% se ne slaže.

Grafikon – Poznavanje problema i bolesti pacijenta od ranije



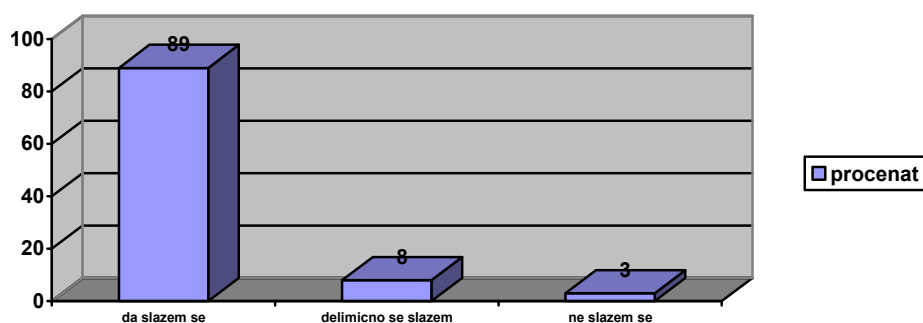
Da lekar anketiranih odvajaja dovoljno vremena da razgovora sa njima slaže se 82% ispitanika, 14% se delimično slaže i 4% se ne slaže.

Grafikon – Vreme za razgovor



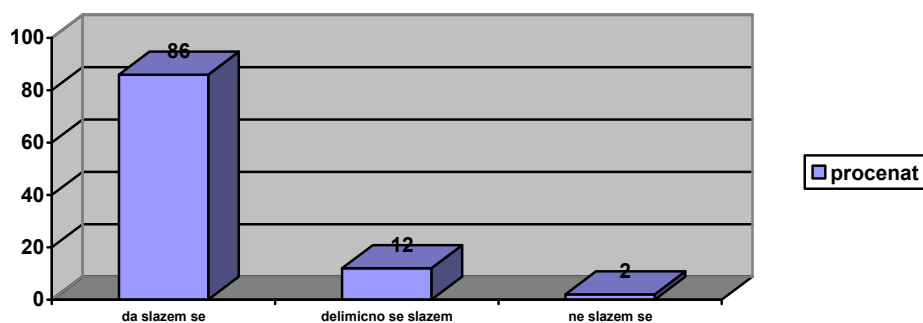
Da lekar anketiranih pažljivo sluša slaže se 89% ispitanika, 8% se delimično slaže i 3% se ne slaže.

Grafikon – Slušanje pacijenta



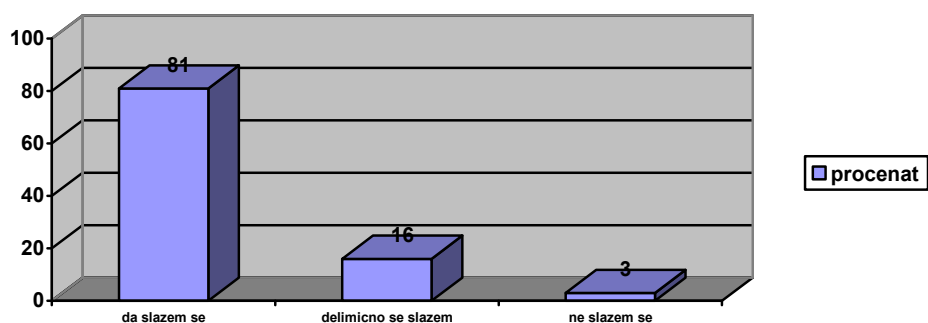
Da lekar anketiranih daje jasna objašnjenja o bolestima i lekovima koje im prepisuje slaže se 86% ispitanika, 12% se delimično slaže i 2% se ne slaže.

Grafikon – Objašnjenja lekara



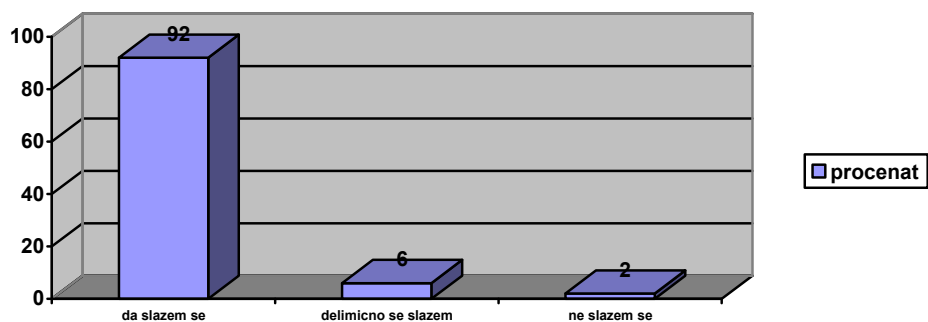
Da se posle posete lekaru oseća sposobnije da se izbori sa svojim zdravstvenim problemima slaže se 81% ispitanika, 16% se delimično slaže i 3% se ne slaže.

Grafikon – Sposobnost borbe sa zdravstvenim problemima



Kada imaju novi zdravstveni problem prvo idu kod svog lekara - slaže se 92% ispitanika, 6% se delimično slaže i 2% se ne slaže.

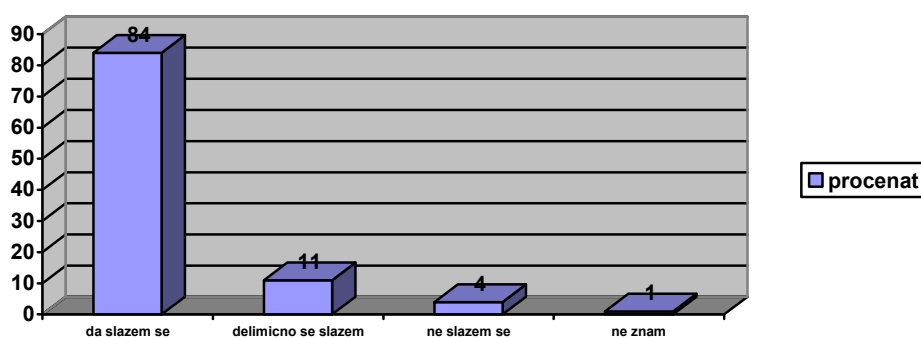
Grafikon – Novi zdravstveni problem



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

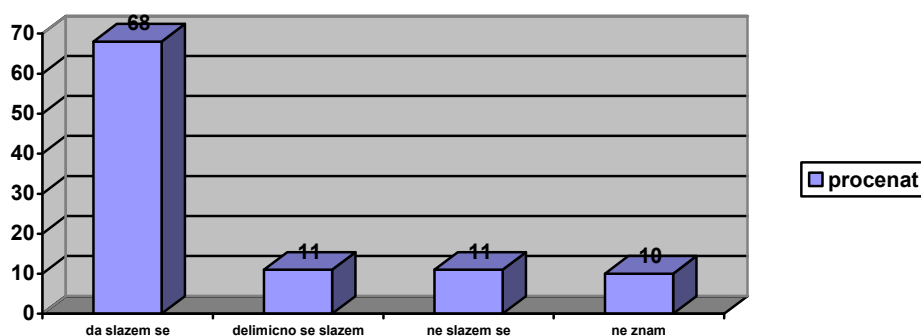
Da su zadovoljni radnim vremenom slaže se 84% ispitanika, 11% se delimično slaže, 4% se ne slaže i 1% ne zna.

Grafikon – Zadovoljstvo radnim vremenom



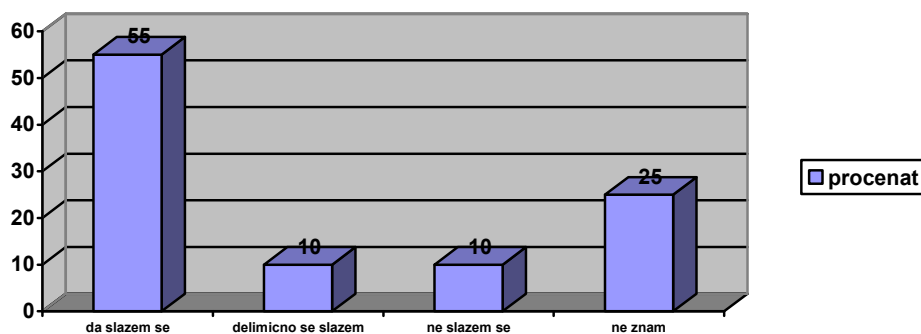
Da mogu da dođu na pregled i vikendom ako se razbole slaže se 68% ispitanika, 11% se delimično slaže, 11% se ne slaže i 10% ne zna.

Grafikon – Pregled vikendom



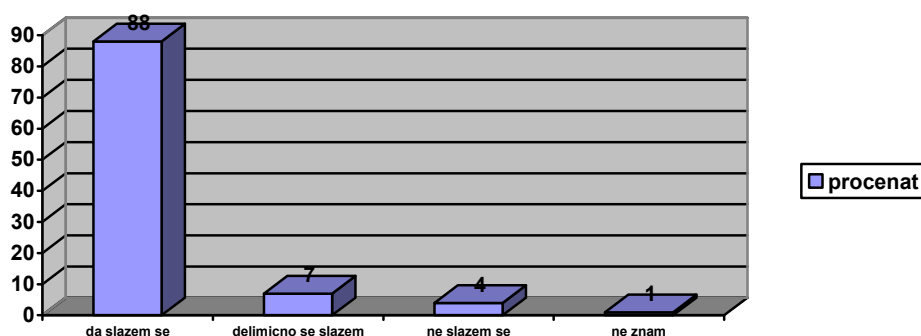
Da je služba dostupna invalidima i osobama u kolicima slaže se 55% ispitanika, 25% ne zna, 10% se delimično slaže i 10% se ne slaže.

Grafikon – Dostupnost invalidima



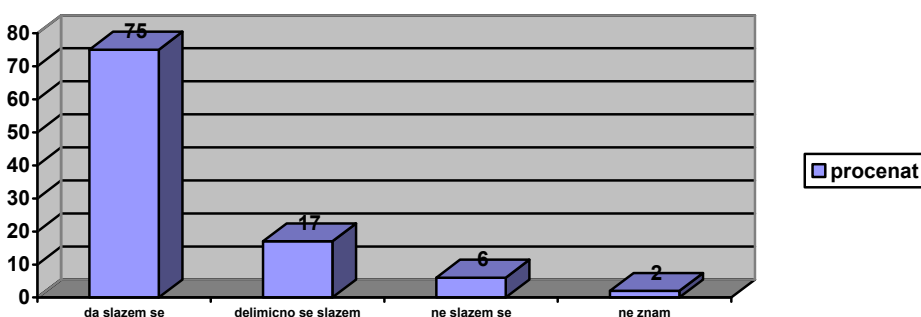
Sa procedurom da pre odlaska kod specijaliste korisnici prvo moraju da idu kod svog lekara slaže se 88% ispitanika, 7% se delimično slaže, 4% se ne slaže i 1% ne zna.

Grafikon – Dostupnost specijaliste



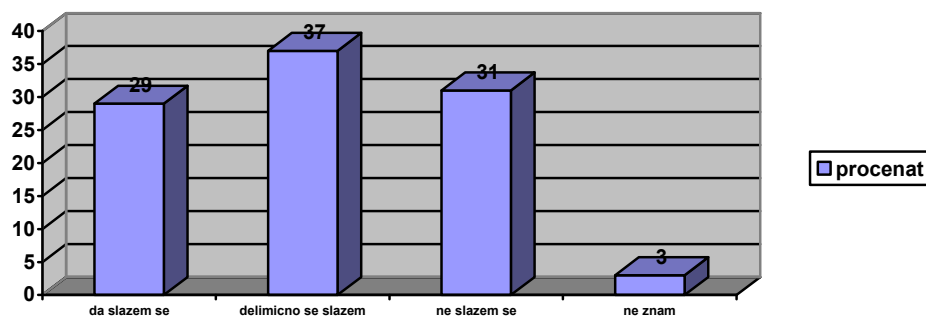
Da u čekaonicama ima dovoljno mesta za sedenje slaže se 75% ispitanika, 17% se delimično slaže, 6% se ne slaže i 2% ne zna.

Grafikon – Sedenje u čekaonici



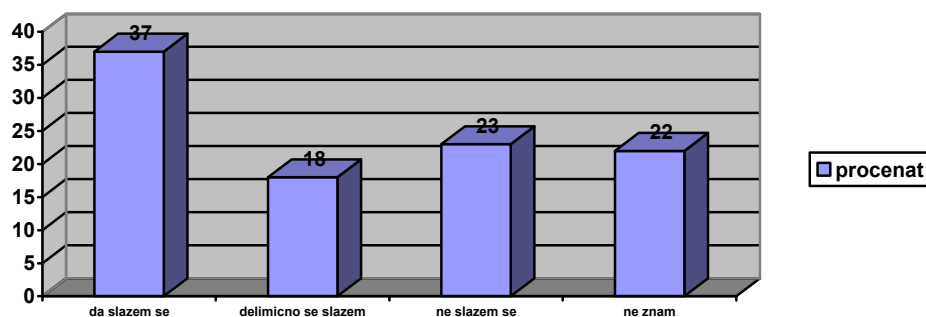
Sa izjavom da moraju dugo da čekaju u čekaonici da posete lekara 37% ispitanika se delimično slaže, 31% se ne slaže, slaže se 29% i 3% ne zna.

Grafikon – Čekanje u čekaonici



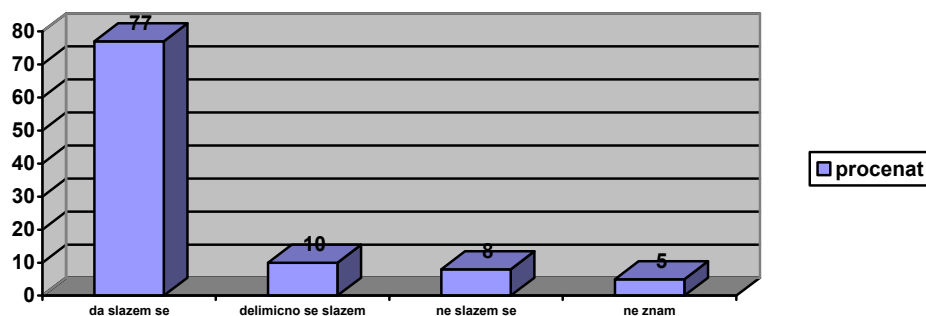
Da u toku radnog vremena mogu lako da razgovaraju sa lekarom telefonom i dobiju savet slaže se 37% ispitanika, 23% se ne slaže, 22% ne zna i 18% se delimično slaže.

Grafikon – Savet preko telefona



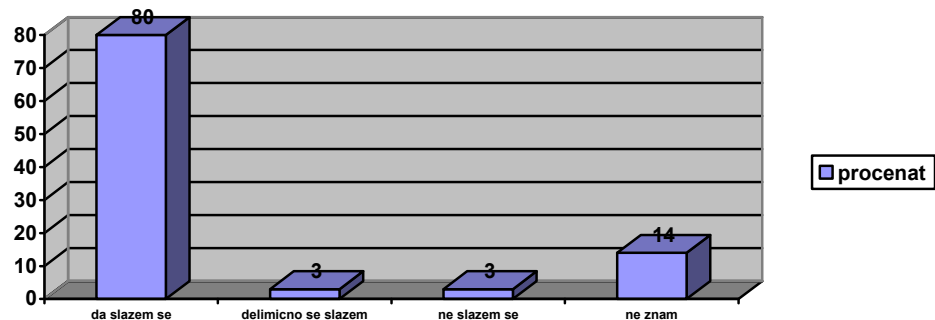
Sa izjavom da kada dođu i hitno im treba pregled lekara to mogu da obave istog dana slaže se 77% ispitanika, 10% se delimično slaže, 8% se ne slaže i 5% ne zna.

Grafikon – Hitan pregled



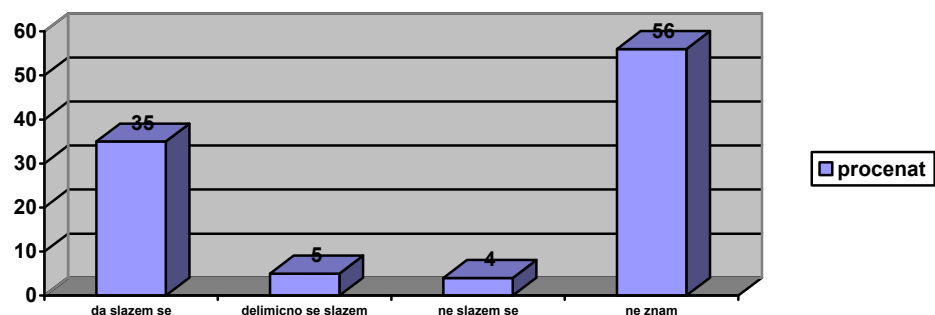
Na pitanje da li postoji kutija/knjiga za žalbe i primedbe slaže se 80% ispitanika, 14% ne zna, 3% se delimično slaže i 3% se ne slaže.

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



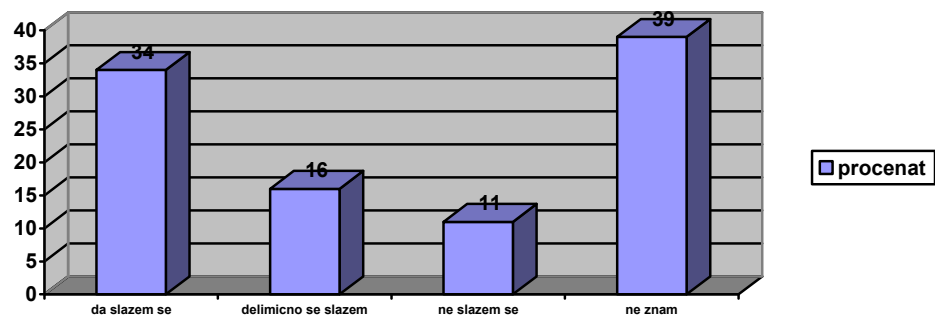
Sa izjavom da ustanova ima svoju internet stranicu 4% se ne slaže, 5% se delimično slaže, slaže se 35% ispitanika i 56% ne zna.

Grafikon – **Internet stranica**



Sa izjavom da ustanova ima dovoljno medicinske opreme 39% ne zna, slaže se 34% ispitanika, 16% se delimično slaže i 11% se ne slaže.

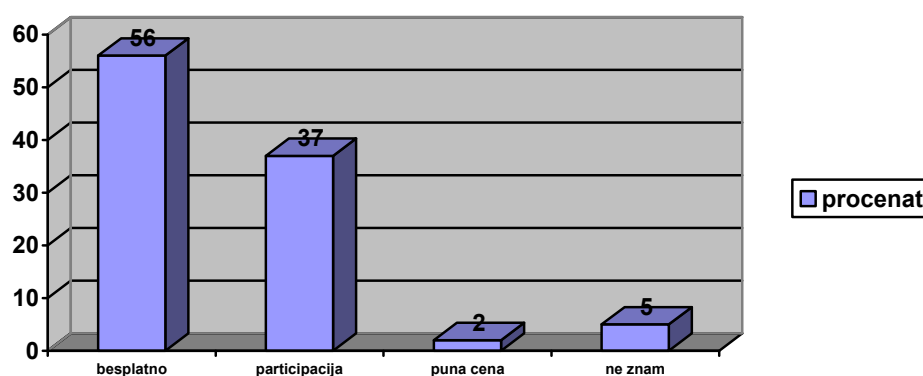
Grafikon – **Medicinska oprema**



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:

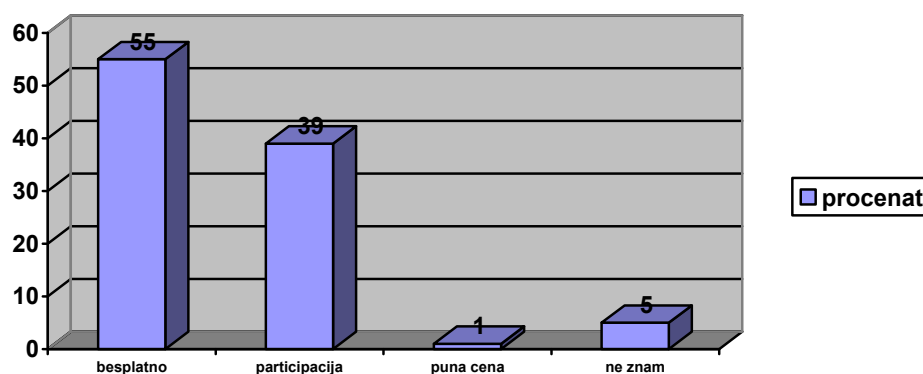
Za pregled izabranog lekara 56% smatra da je besplatan, 37% da se plaća participacija, 5% ne zna i 2% smatra da plaća punu cenu.

Grafikon – Pregled izabranog lekara



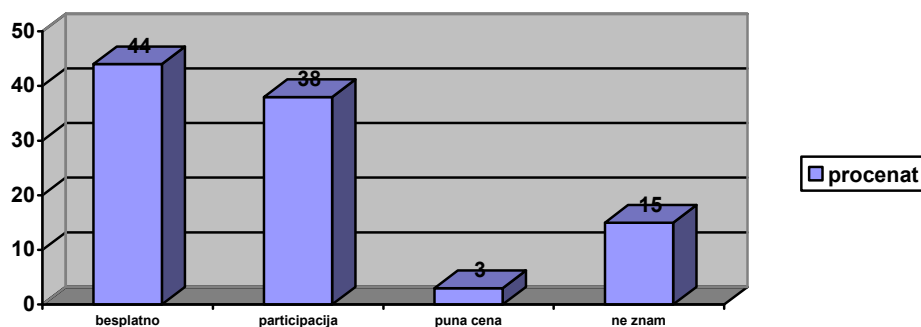
Za lekove ili injekcije koje propiše lekar 55% smatra da je besplatan, 39% da se plaća participacija, 5% ne zna i 1% smatra da plaća punu cenu.

Grafikon – Lekovi ili injekcije koje propiše lekar



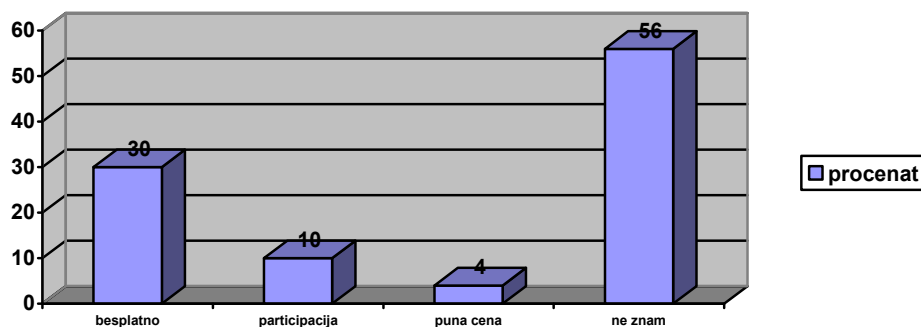
Za pregled specijaliste kod koga ih uputi lekar 44% smatra da je besplatan, 38% da se plaća participacija, 15% ne zna i 3% smatra da plaća punu cenu.

Grafikon – Pregled specijaliste



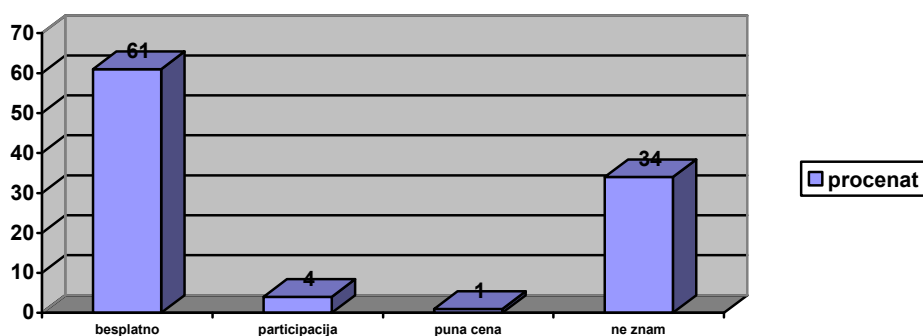
Za kućnu posetu njihovog lekara 4% smatra da plaća punu cenu, 10% da se plaća participacija, 30% smatra da su besplatne i 56% ne zna.

Grafikon – Kućna poseta lekara



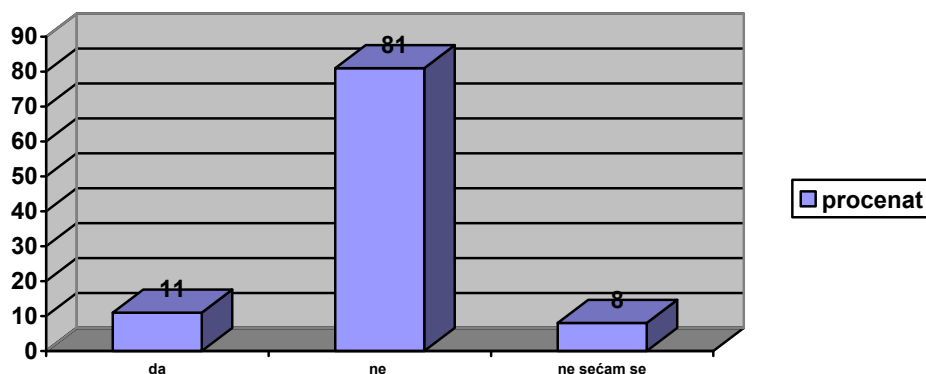
Za pregled bebe ili malog deteta u savetovalištu 1% smatra da plaća punu cenu, 4% da se plaća participacija, 34% ne zna i 61% smatra da su besplatni.

Grafikon – Pregled bebe ili malog deteta u savetovalištu



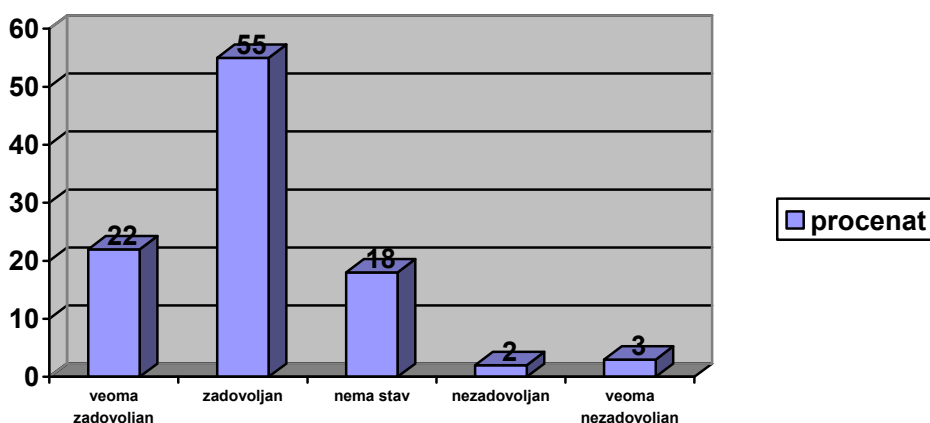
Na pitanje da li se u proteklih godinu dana desilo da nisu otišli na pregled kod svog lekara ili su ga odložili jer nisu mogli da plate pregled ili lekove 81% je odgovorilo sa ne, 11% da i 8% se ne seća.

Grafikon – Odložen pregled



Uzevši sve u obzir korisnici su iskazali koliko su zadovoljni zdravstvenom zaštitom u ovoj službi. Nezadovoljno je 2%, veoma nezadovoljno 3%, ni zadovoljno ni nezadovoljno 18%, veoma zadovoljno 22% i zadovoljno 55% anketiranih.

Grafikon- Zadovoljstvo zdravstvenom zaštitom

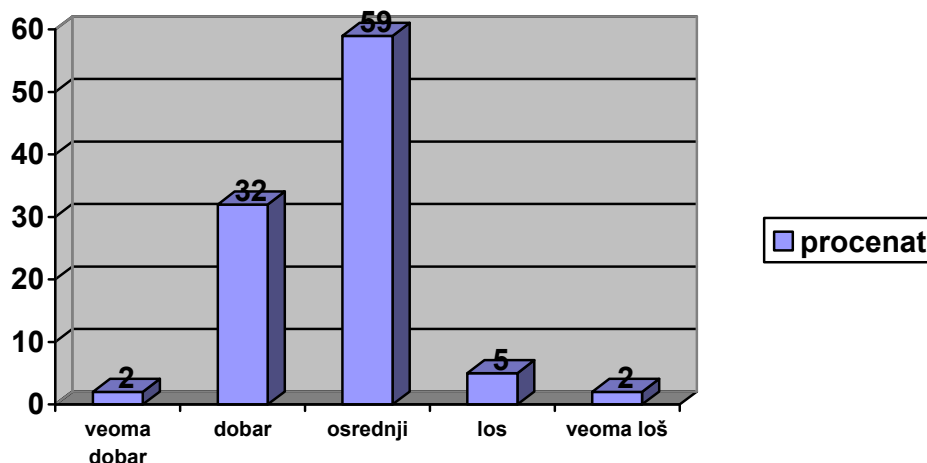


ZADOVOLJSTVO KORISNIKA STOMATOLOŠKOM ZDRAVSTVENOM ZAŠTITOM

Anketirano je 45 korisnika prosečne starosti 37 godina. Najveći broj njih ima završenu srednju školu 60%, osnovnu školu ima 19% korisnika, 14% korisnika ima višu i visoku školsku spremu i 7% nema završenu osnovnu školu.

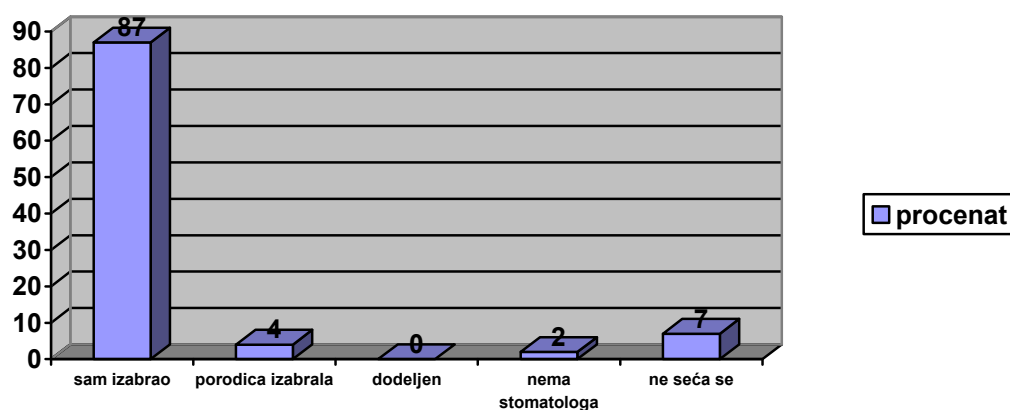
Anketirano je 67% žene i 33% muškaraca. Svoj materijalni položaj korisnici stomatološke službe ocenili su kao osrednji 59% korisnika, dobar 32%, loš 5%, veoma dobar 2% i veoma loš 2%.

Grafikon- Materijalni status korisnika



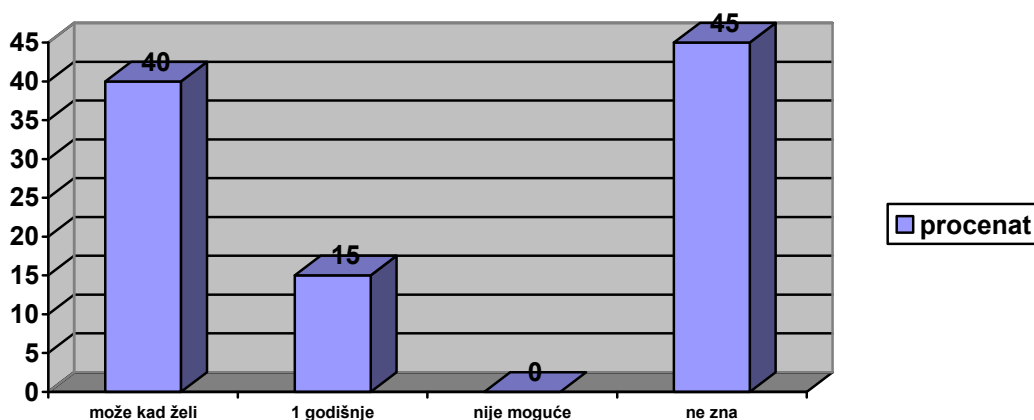
Na pitanje kako su izabrali stomatologa svom detetu 87% anketiranih je samo izabrali dečjeg stomatologa, 7% se ne seća, za 4% je neko u njihovoj porodici izabrao stomatologa za dete i 2% nema izabranog stomatologa za svoje dete.

Grafikon- Način biranja stomatologa



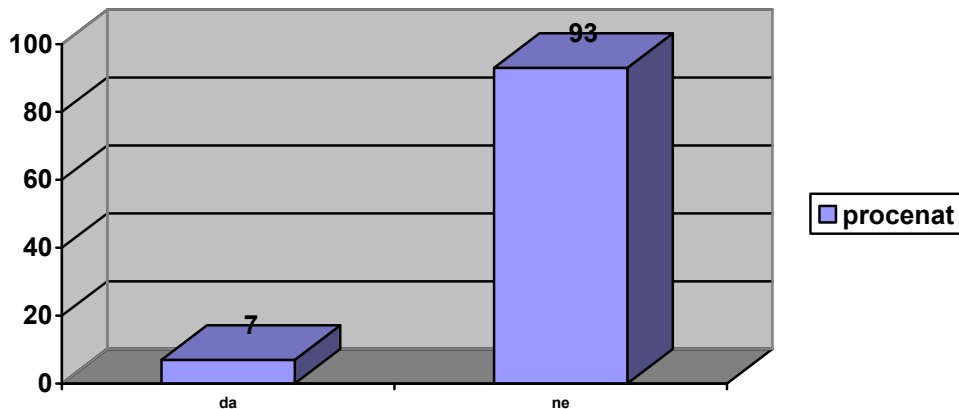
Na pitanje da li su upoznati na koji način mogu da promene izabranog stomatologa svog deteta dobijeni su sledeći odgovori - 40% smatra da može da ga promeni kad hoće, 15% smatra da može da ga menja samo jednom godišnje, 0% misli da nije moguće da promeni stomatologa svom detetu i 45% ne zna.

Grafikon- Način promene stomatologa



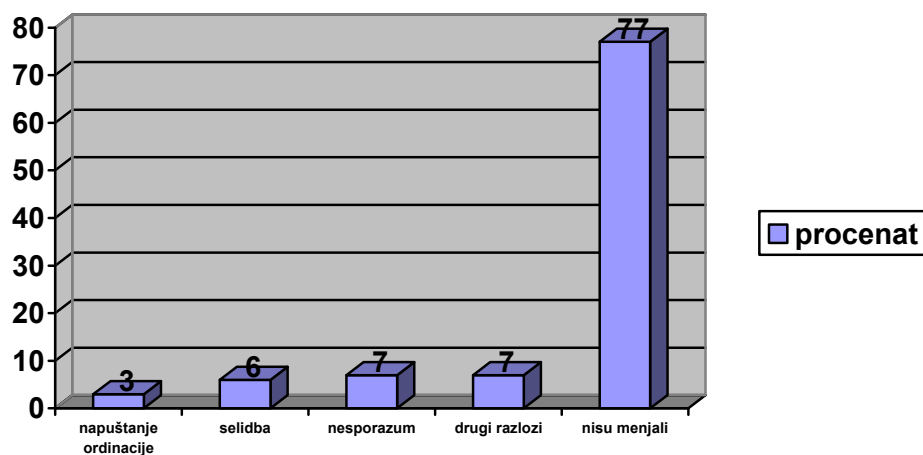
Na pitanje da li su do sada menjali izabranog stomatologa 7% korisnika je odgovorilo da a 93% korisnika sa ne.

Grafikon – Promena stomatologa



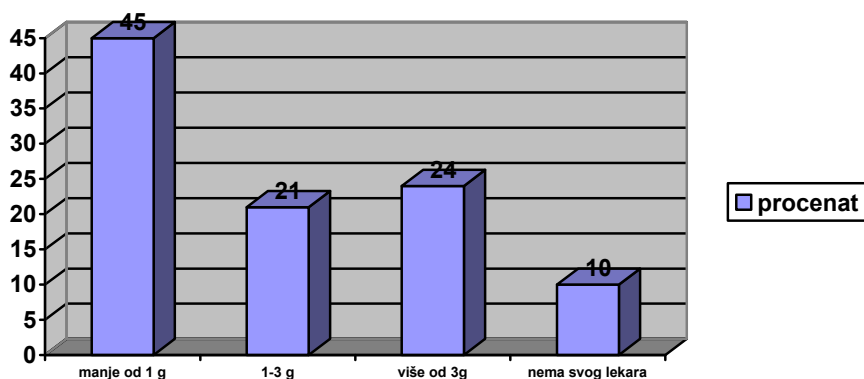
Na pitanje koji je bio razlog promene dobijeni su sledeći odgovori 3% iz razloga što je stomatolog napustio ordinaciju/kartoteku, 6% jer su se preselili, 7% jer su imali nesporazum sa stomatologom, 7% zbog drugih razloga a 77% nije menjalo svog stomatologa.

Grafikon- Razlog promene stomatologa



Na pitanje koliko dugo dete ima istog stomatologa, najveći broj korisnika odgovorio je sa manje od godinu dana tj. 45%, 24% korisnika više od 3 godine, 21% 1-3 godine i 10% dece nema svog stomatologa.

Grafikon- Dužina lečenja kod svog stomatologa

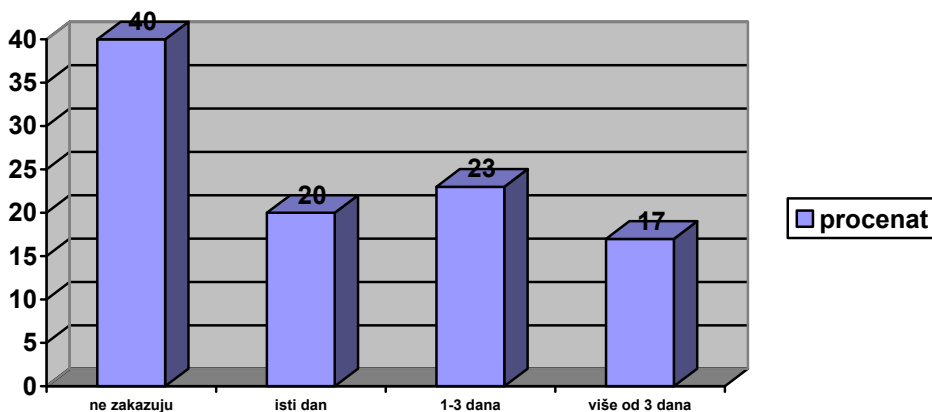


U poslednjih 12 meseci 5,1% je posetilo svog stomatologa a 0,3% je posetilo drugog stomatologa u ovoj službi.

Stomatologa u privatnoj praksi u poslednjih 12 meseci korisnici su posetili 0,1 puta.

Kada zakazuju pregled kod stomatologa nikad ne zakazuje 40% korisnika, 23% čeka 1-3 dana, 20% istog dana i 17% čeka više od 3 dana.

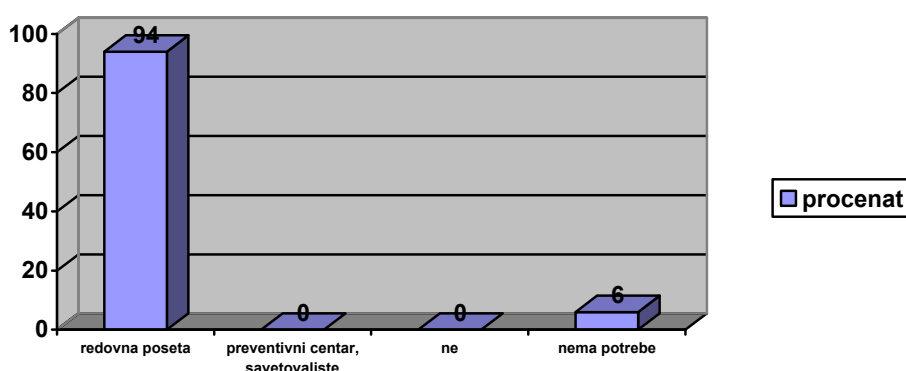
Grafikon – Dužina zakazivanja



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

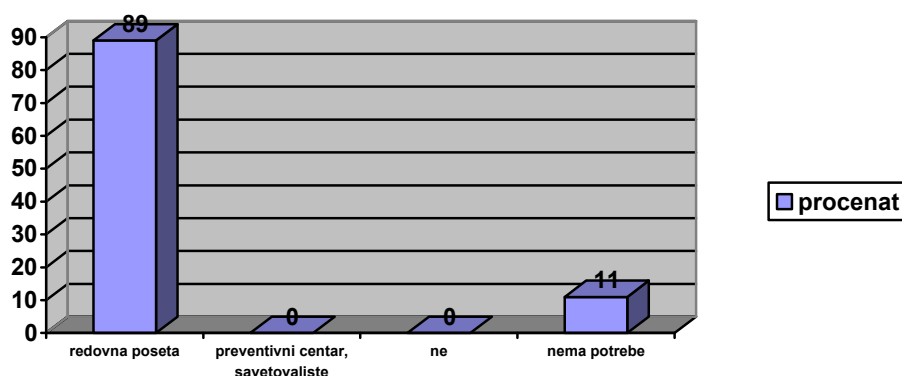
Savete o značaju redovnih pregleda 94% korisnika dobija za vreme redovne posete stomatologu i za 6% nije bilo potrebe.

Grafikon – Značaj redovnih pregleda



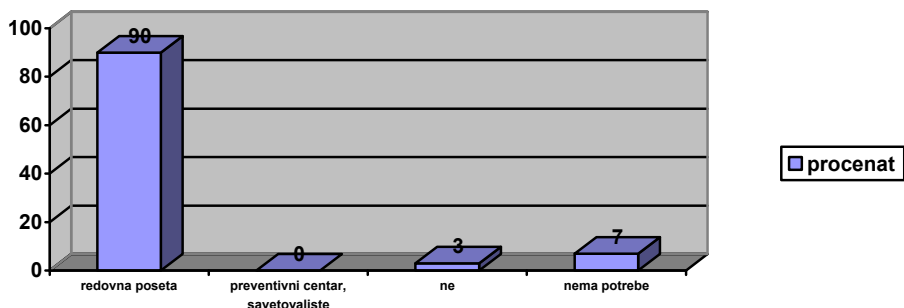
Savete o upotrebi fluora (paste, tablete...) 89% korisnika dobija za vreme redovne posete stomatologu i za 11% nije bilo potrebe.

Grafikon – Upotreba fluora



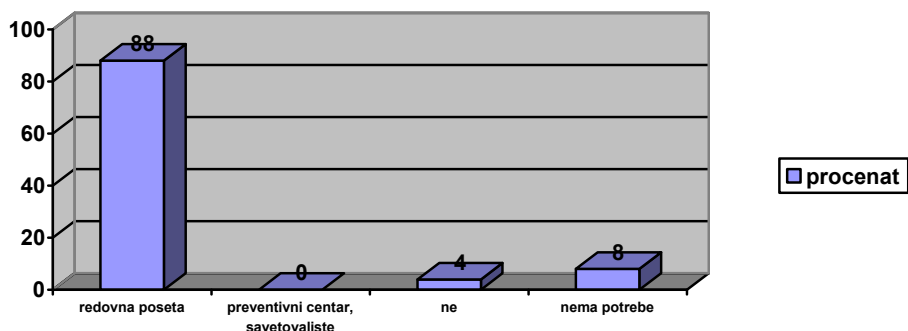
Savete o pravilnom pranju zuba 90% korisnika dobija za vreme redovne posete stomatologu, za 7% nije bilo potrebe i 3% ne dobija savete.

Grafikon – Pravilno pranje zuba



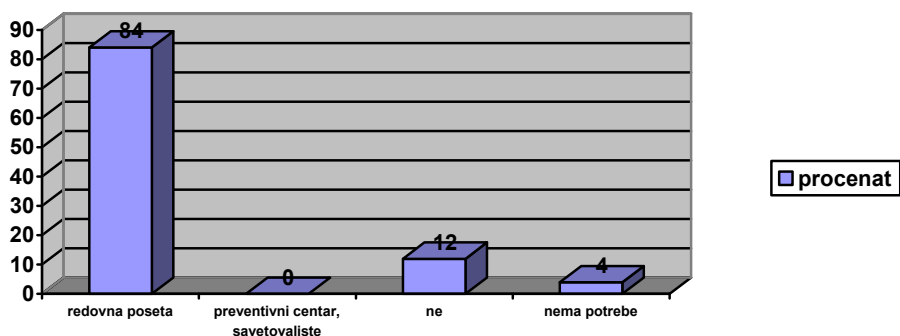
Savete o ortodontskim nepravilnostima 88% korisnika dobija za vreme redovne posete stomatologu, za 8% nije bilo potrebe i 4% ne dobija savete.

Grafikon – Ortodontske nepravilnosti



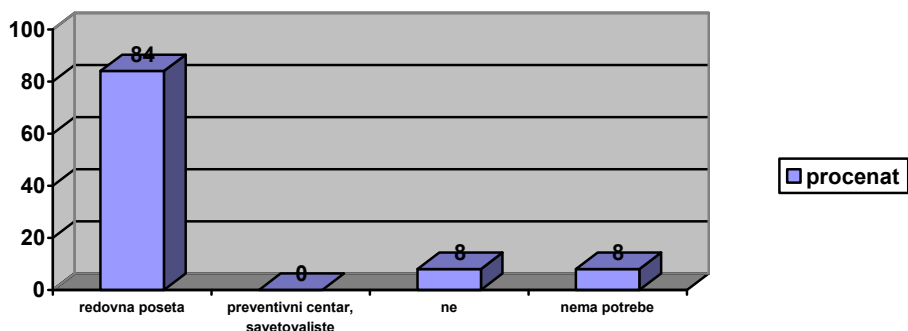
Savete o nastanku karijesa 84% korisnika dobija za vreme redovne posete stomatologu, 12% ne dobija savete i 4% nije trebalo savet.

Grafikon – Nastanak karijesa



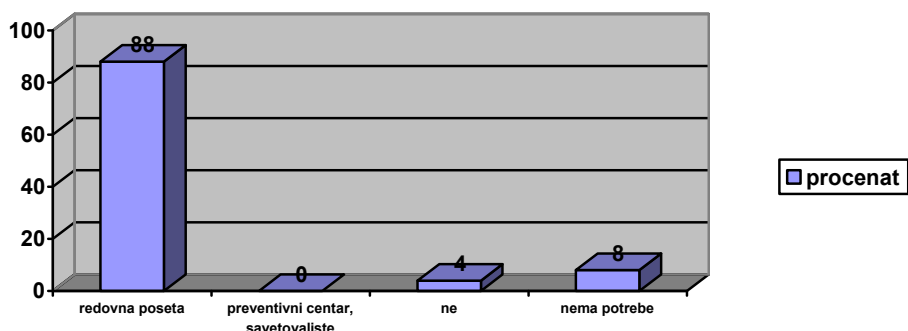
Savete o priboru za oralnu higijenu 84% korisnika dobija za vreme redovne posete stomatologu, 8% ne dobija savete i 8% nema potrebu za savetima.

Grafikon – Pribor za oralnu higijenu



Savete o pravilnoj ishrani 88% korisnika dobija za vreme redovne posete stomatologu, kod 8% nije bilo potrebe i 4% ne dobija savete.

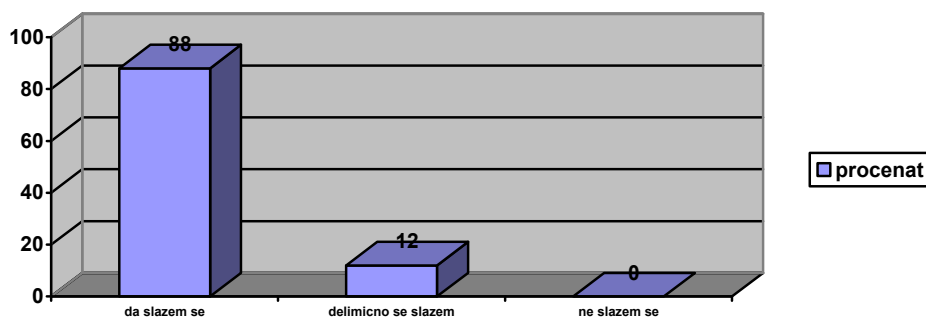
Grafikon – Pravilna ishrana



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

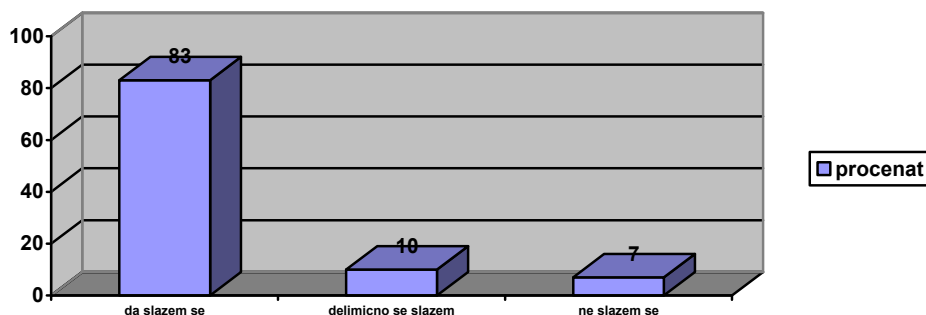
Sa izjavom da je stomatolog upoznat sa problemima i bolestima koje ima njihovo dete slaže se 88% ispitanika i 12% se delimično slaže.

Grafikon – Poznavanje problema i bolesti deteta



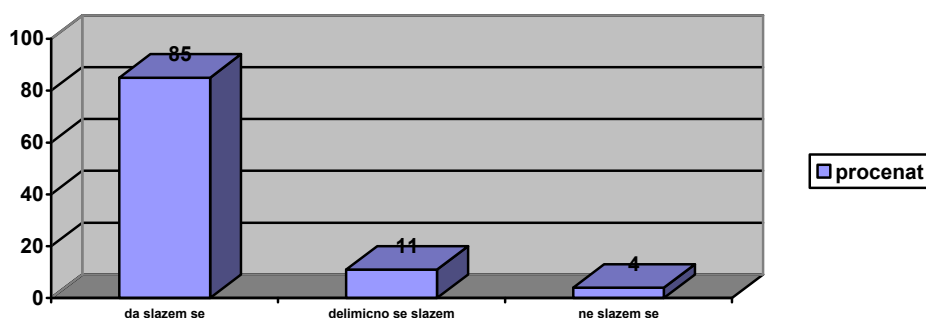
Sa izjavom da stomatolog odvaja dovoljno vremena da razgovora sa njima i detetom slaže se 83% ispitanika, 10% se delimično slaže i 7% se ne slaže.

Grafikon – Odvajanje vremena za pacijente



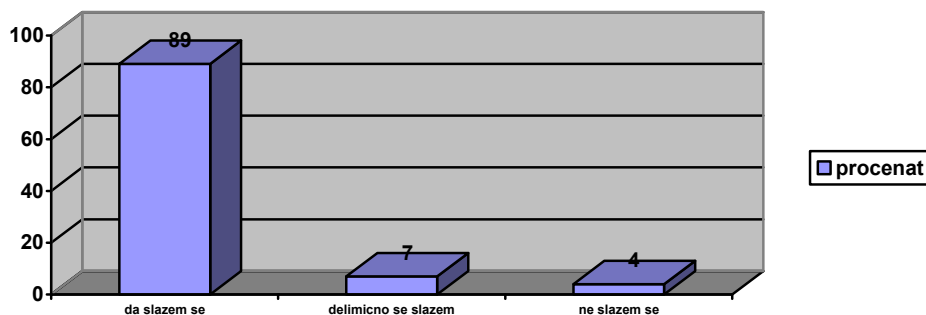
Sa izjavom da im stomatolog daje jasna objašnjenja o intervencijama koje planira kod deteta slaže se 85% ispitanika, 11% se delimično slaže a 4% se ne slaže.

Grafikon – Objašnjenja intervencija koje planira



Sa izjavom da kada dete ima problem sa zdravljem usta i zuba prvo idu kod njegovog stomatologa slaže se 89% ispitanika, 7% se delimično slaže i 4% se ne slaže.

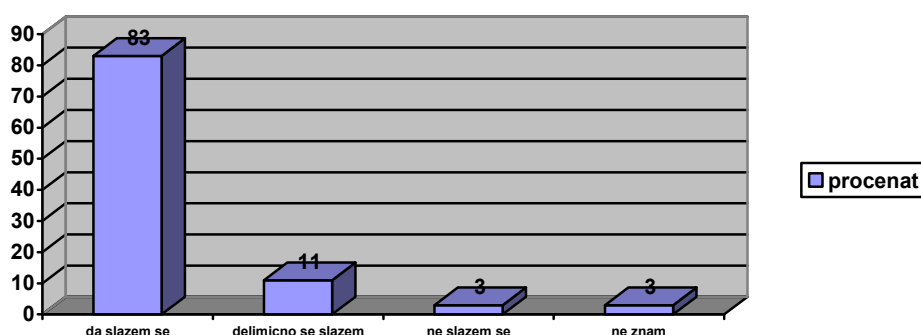
Grafikon – Odlazak kod izabranog stomatologa



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

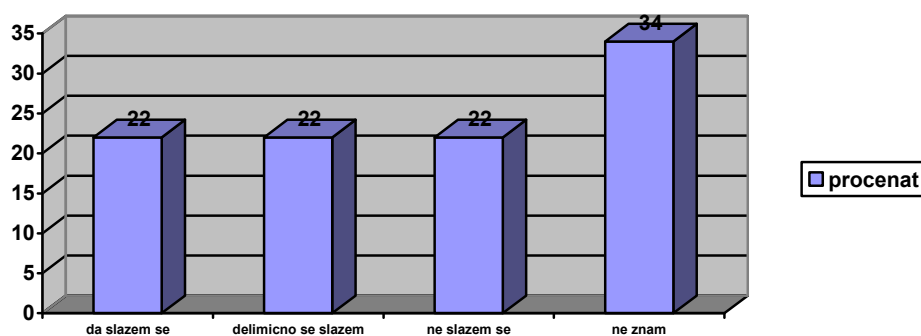
Sa izjavom da su zadovoljni radnim vremenom slaže se 83% ispitanika, 11% se delimično slaže, 3% se ne slaže i 3% ne zna.

Grafikon – Zadovoljstvo radnim vremenom



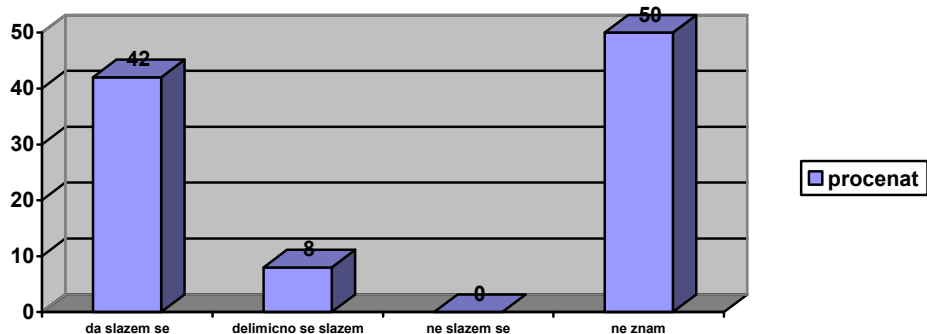
Sa izjavom da mogu da dovedu dete na stomatološki pregled i vikendom slaže se 22% ispitanika, 22% se delimično slaže, 22% se ne slaže i 34% ne zna.

Grafikon – Rad vikendom



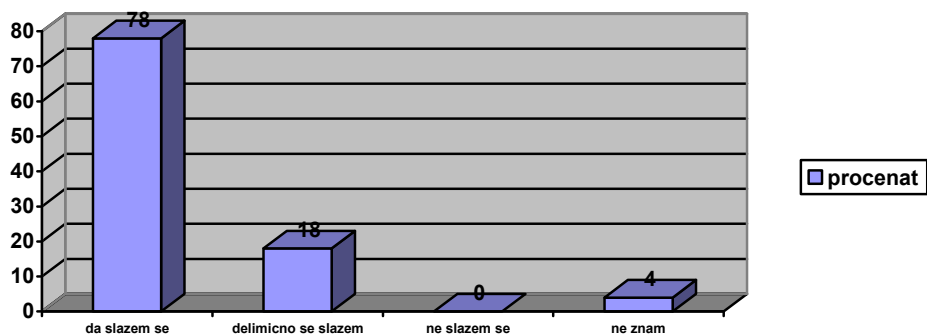
Sa izjavom da je dostupna deci sa posebnim potrebama 50% ne zna, slaže se 42% ispitanika i 8% se delimično slaže.

Grafikon – Dostupnost deci sa posebnim potrebama



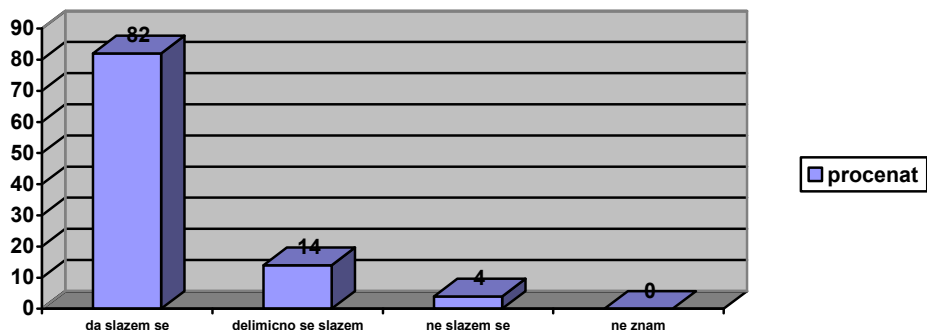
Sa izjavom da je osoblje na šalteru ljubazno slaže se 78% ispitanika, 18% se delimično slaže i 4% ne zna.

Grafikon – Ljubaznost osoblja našalteru



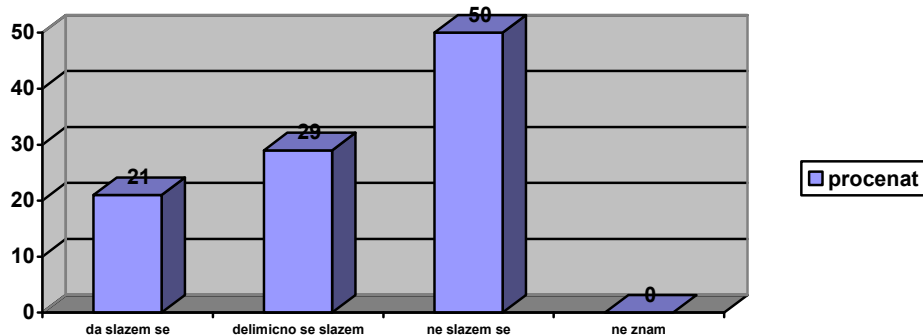
Sa izjavom da u čekaonicama ima dovoljno mesta za sedenje slaže se 82% ispitanika, 14% se delimično slaže i 4% se ne slaže.

Grafikon – Mesto za sedenje



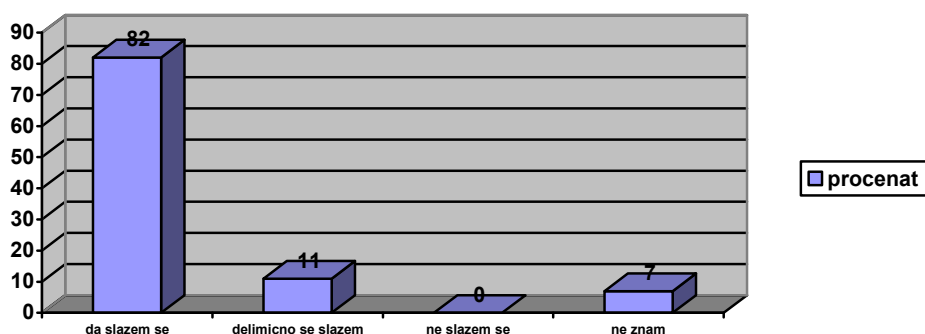
Sa izjavom da dolgo čakaju pre posete u čekaonici slaže se 21% ispitanika, 29% se delimično slaže i 50% se ne slaže.

Grafikon – Čekanje pre posete u čekaonici



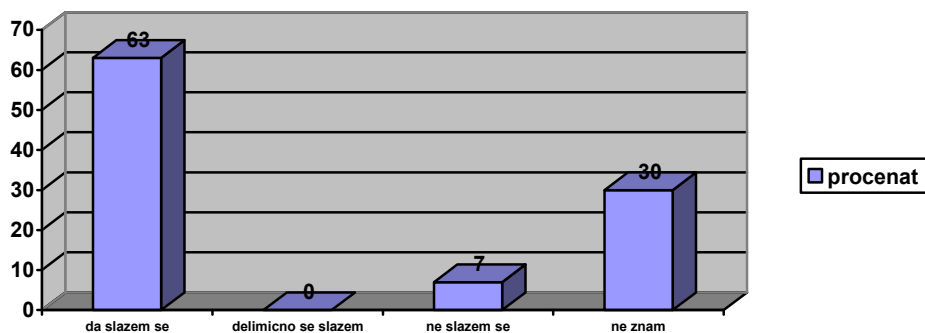
Sa izjavom da kada je detetu hitno potrebna stomatološka usluga, to mogu da obave istog dana slaže se 82% ispitanika, 11% se delimično slaže i 7% se ne zna.

Grafikon – Hitan pregled tokom dana



Sa izjavom da postoji kutija/knjiga za žalbe i primedbe slaže se 63% ispitanika, 30% ne zna i 7% se ne slaže.

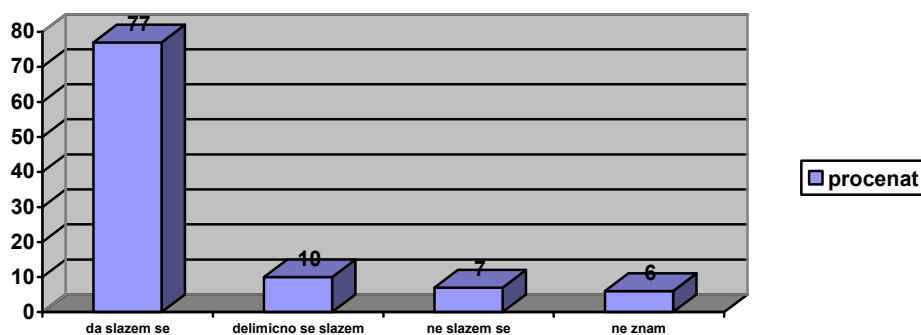
Grafikon – Postojanje kutije/knjige za žalbe i primedbe



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

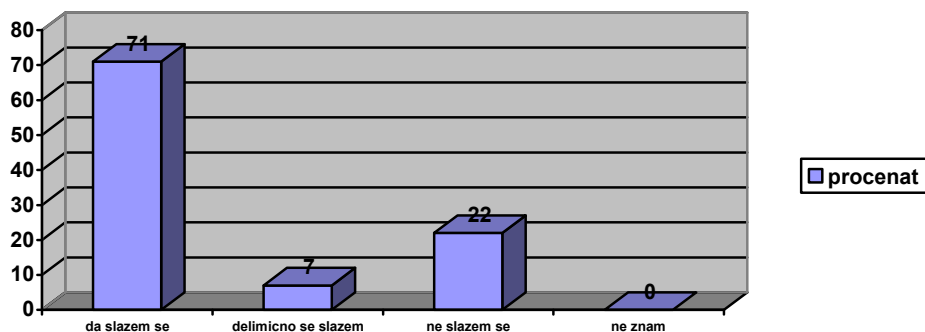
Sa izjavom da im je pedijatar objasnio važnost zdravlja usta i zuba njihovog deteta slaže se 77% ispitanika, 10% se delimično slaže, 7% se ne slaže i 6% ne zna.

Grafikon – Pedijatar-važnost zdravlja usta i zuba



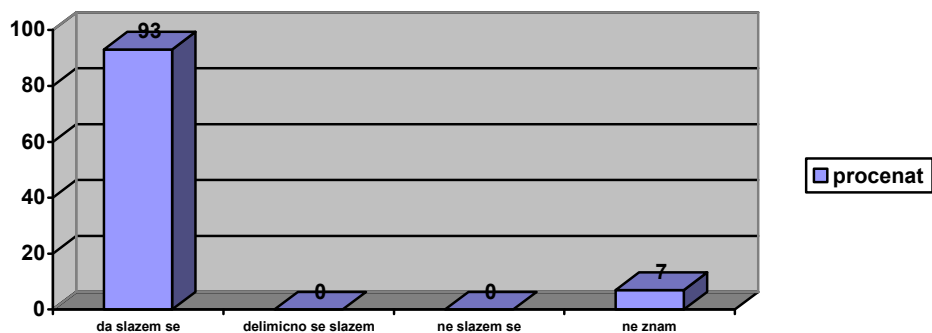
Sa izjavom da im pedijatar savetuje upotrebu fluor preparata (paste, tablete...) slaže se 71% ispitanika, 22% se ne slaže i 7% se delimično slaže.

Grafikon – Pedijatar- upotrebu fluor preparata



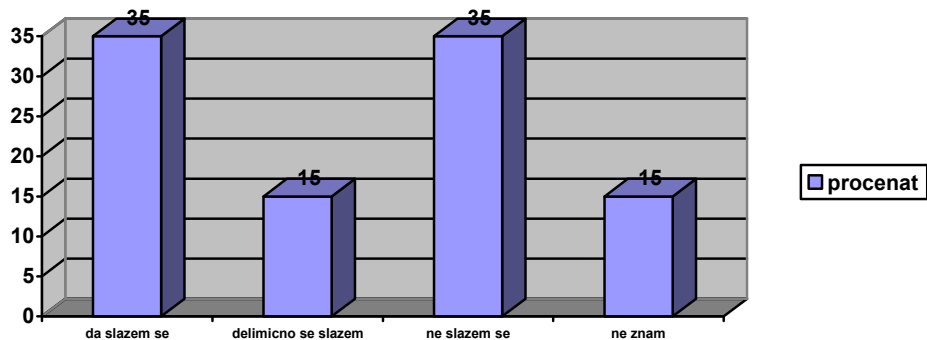
Sa izjavom da dečji stomatolog i stomatološka sestra dobro saraduju slaže se 93% ispitanika i 7% ne zna.

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 35% ispitanika, 35% se ne slaže, 15% se delimično slaže i 15% ne zna.

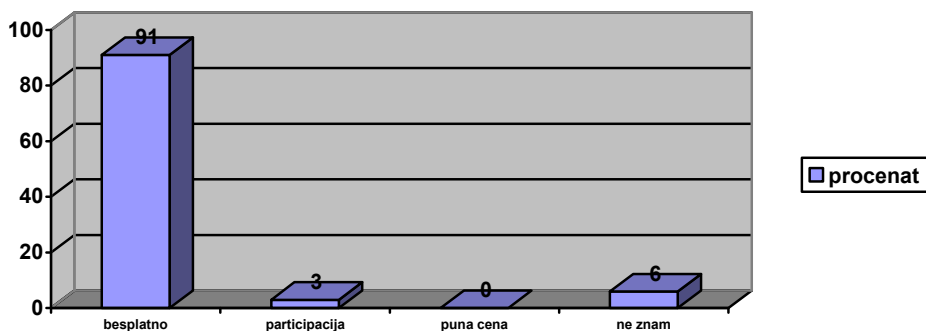
Grafikon – Razgovor sa stomatološkom sestrom



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:

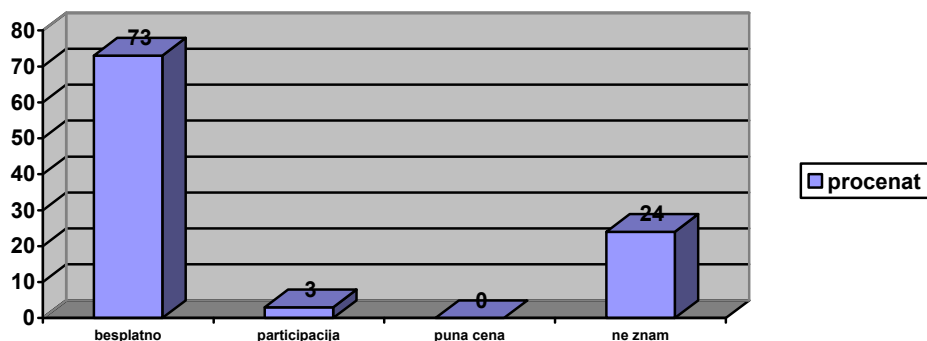
Za pregled izabranog stomatologa 91% anketiranih korisnika smatra da su besplatni, 6% ne zna i 3% da se plaća participacija.

Grafikon – Pregled izabranog stomatologa



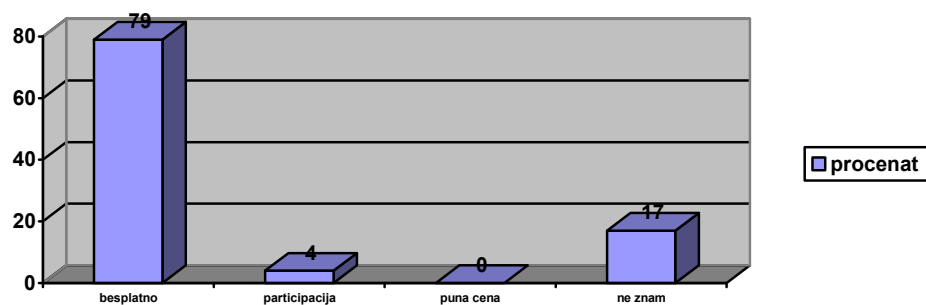
Za plombe 73% anketiranih korisnika smatra da su besplatni, 24% ne zna i 3% da se plaća participacija.

Grafikon – Plombe



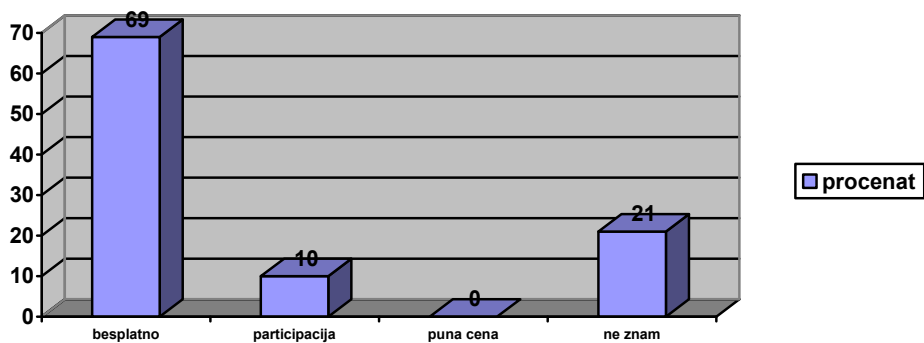
Za lečenje zuba 79% anketiranih korisnika smatra da su besplatni, 17% ne zna i 4% da se plaća participacija.

Grafikon – Lečenje zuba



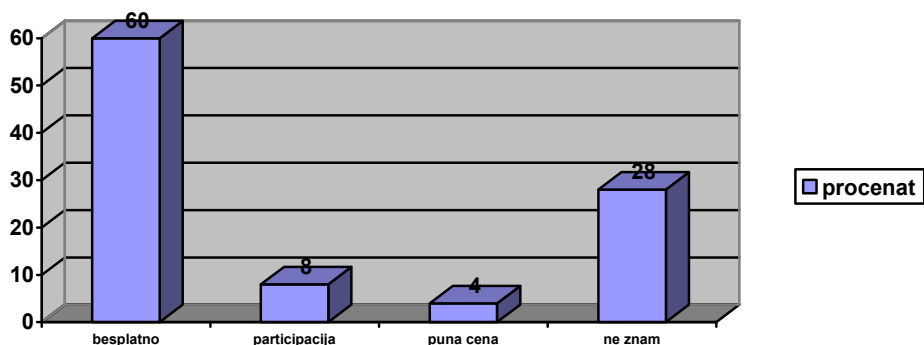
Za vađenje zuba 69% anketiranih korisnika smatra da su besplatni, 21% ne zna i 10% da se plaća participacija.

Grafikon – Vađenje zuba



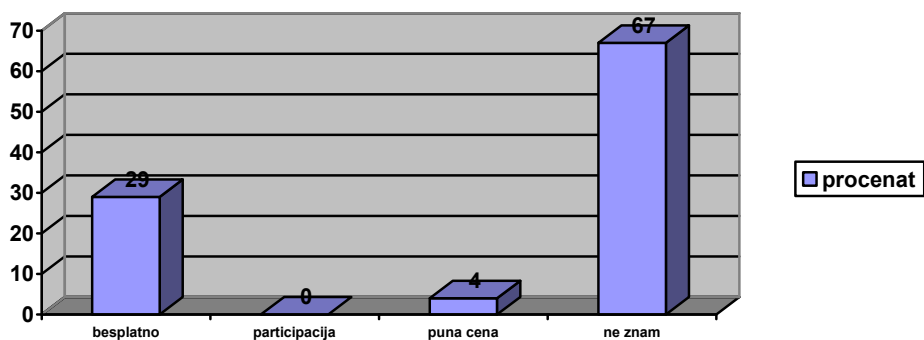
Za ortodontski aparat-protezu 60% anketiranih korisnika smatra da su besplatni, 28% ne zna, 8% da se plaća participacija i 4% smatra da plaća punu cenu.

Grafikon – Ortodontski aparat-proteza



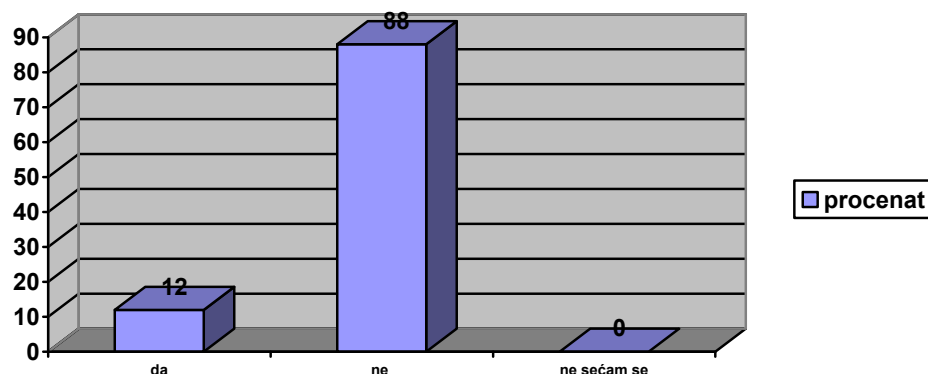
Za pregled specijaliste sa Stomatološkog fakulteta 4% anketiranih korisnika smatra da se plaća puna cena, 29% da su besplatni i 67% ne zna.

Grafikon – Pregled specijaliste sa Stomatološkog fakulteta



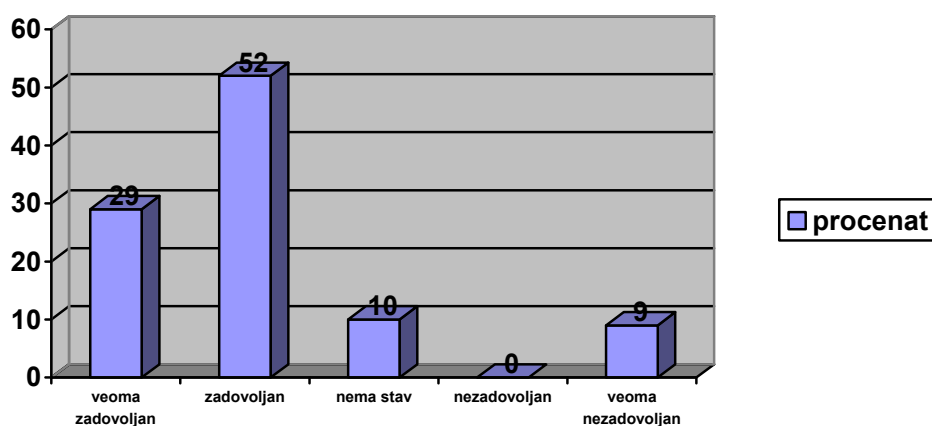
Na pitanje da li se u proteklih godinu dana desilo da nisu odveli svoje dete na pregled kod stomatologa ili su ga odložili jer nisu mogli da plate pregled ili intervencije 12% je odgovorilo da a 88% sa ne.

Grafikon – Odložen pregled



Uzevši sve u obzir korisnici su iskazali koliko su zadovoljni Službom stomatološke zaštite njihove dece. Zadovoljno je 52%, veoma zadovoljno 29%, 10% ni zadovoljno ni nezadovoljno i veoma nezadovoljno 9%.

Grafikon- Zadovoljstvo zdravstvenom zaštitom

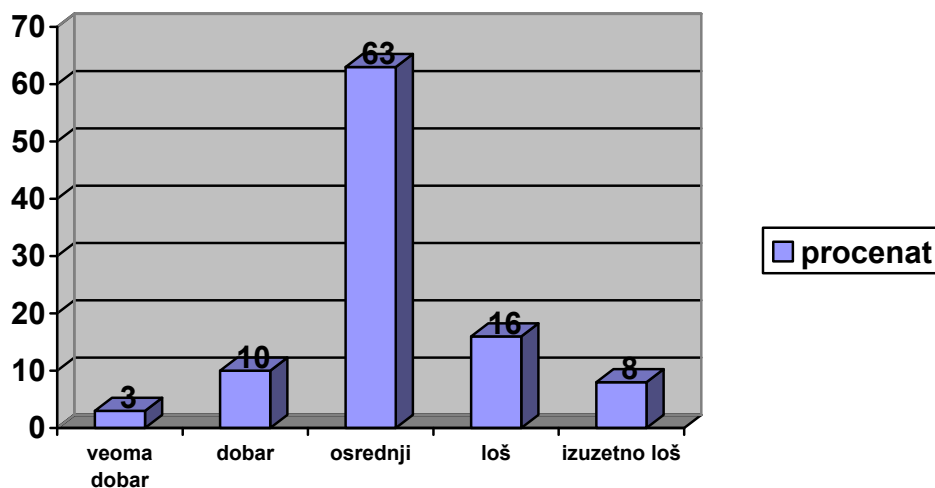


ZADOVOLJSTVO KORISNIKA RADOM SPECIJALISTIČKE SLUŽBE

Anketirano je 39 korisnika specijalističke službe prosečne starosti 62 godina, od toga 51% žena i 49% muškaraca. Najveći broj anketiranih korisnika 37% ima završenu osnovnu školu, 34% ima srednju školu, 18% ima višu i visoku stručnu spremu i 11% nema završenu osnovnu školu.

Svoj materijalni položaj najveći broj anketiranih označava kao osrednji 63%, 16% anketiranih svoj materijalni položaj ocenjuje kao loš, 10% kao dobar, 8% anketiranih smatra da je njihov materijalni položaj veoma loš a 3% kao veoma dobar.

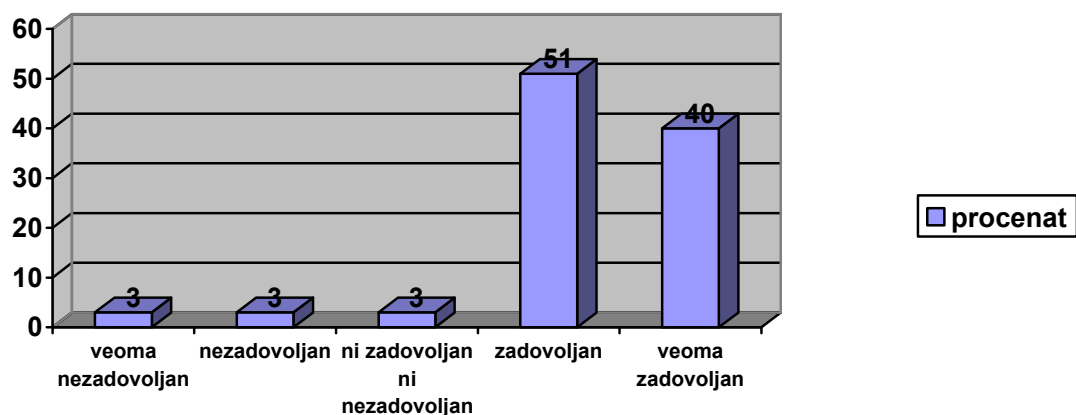
Grafikon- Materijalni status korisnika



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

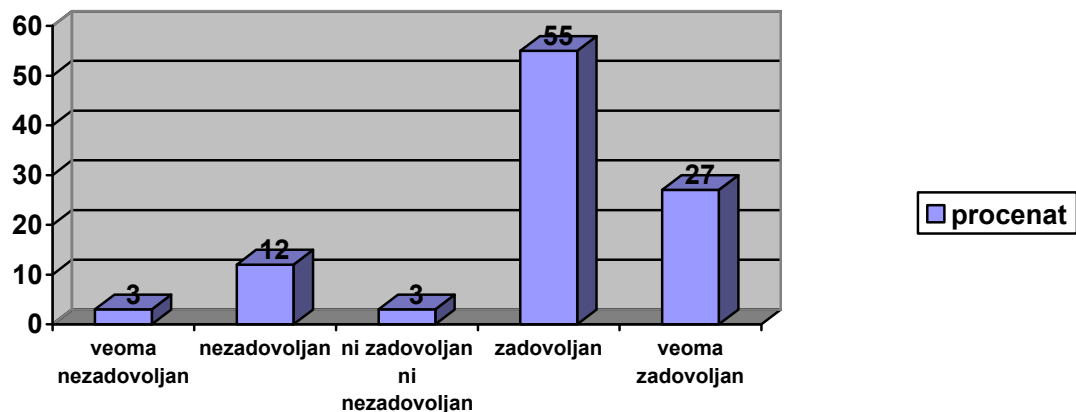
Mogućnošću telefonskog zakazivanja veoma je nezadovoljno 3%, nezadovoljno 3%, ni zadovoljno ni nezadovoljno 3%, veoma zadovoljno 40% anketiranih i zadovoljno 51%.

Grafikon- Mogućnost telefonskog zakazivanja



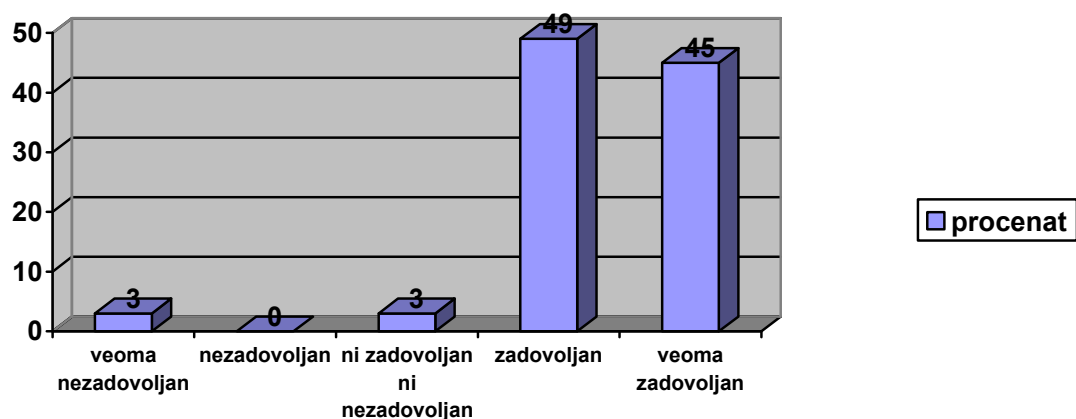
Vremenom čekanja od trenutka zakazivanja do termina pregleda zadovoljno je 55% anketiranih, veoma zadovoljno 27%, nezadovoljno 12%, ni zadovoljno ni nezadovoljno 3% i veoma nezadovoljno 3%.

Grafikon- Vreme čekanja od trenutka zakazivanja do termina pregleda



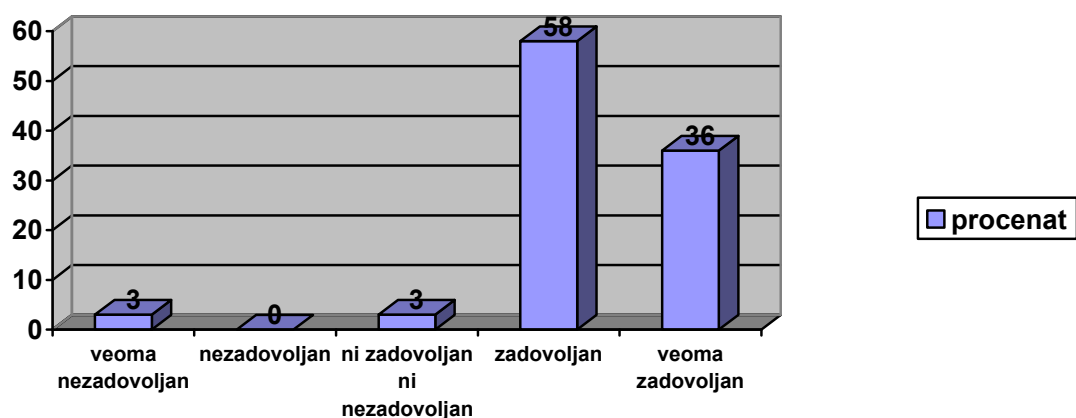
Ljubaznošću i profesionalnošću osobe koja vrši zakazivanje zadovoljno je 49%, veoma zadovoljno 45% anketiranih korisnika, ni zadovoljno ni nezadovoljno 3% i veoma nezadovoljno 3%.

Grafikon- Ljubaznost i profesionalnost osobe koja vrši zakazivanje



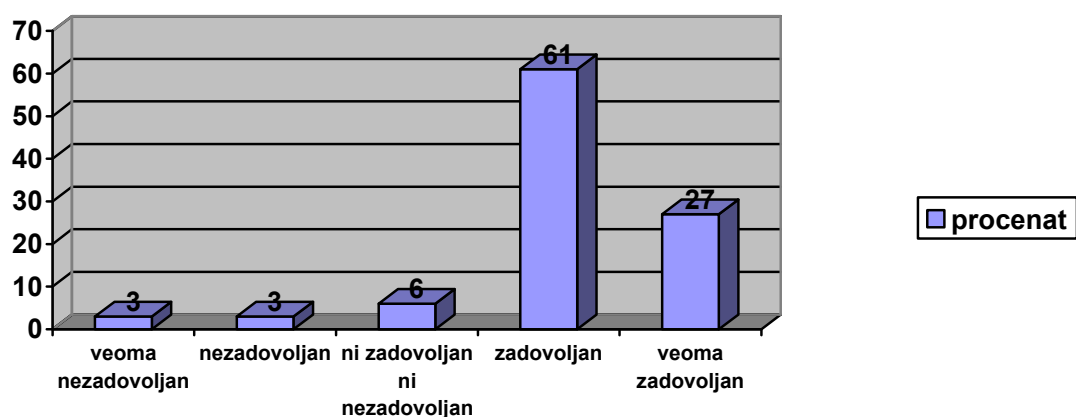
Dobijanjem instrukcija o datumu, vremenu i mestu pregleda zadovoljno je 58% anketiranih, veoma zadovoljno 36%, ni zadovoljno ni nezadovoljno 3% i veoma nezadovoljno 3%.

Grafikon- Dobijanje instrukcija o datumu, vremenu i mestu pregleda



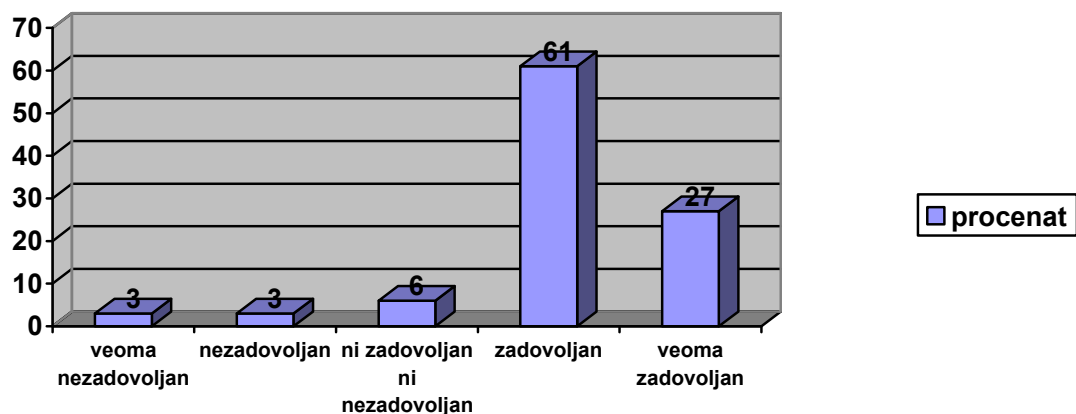
Vremenom čekanja u čekaonici zadovoljno je 61% anketiranih, veoma zadovoljno 27%, ni zadovoljno ni nezadovoljno 6%, nezadovoljno 3% i veoma nezadovoljno 3%.

Grafikon- Vreme čekanja u čekaonici



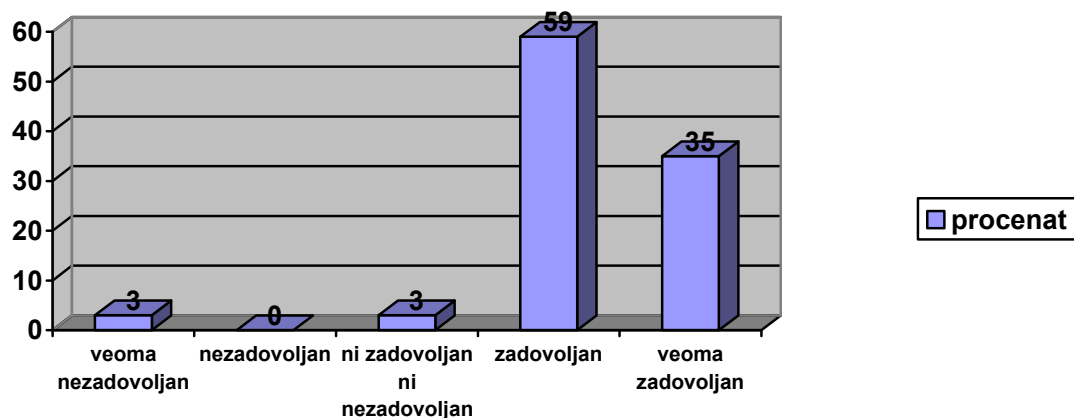
Objašnjenjem eventualnog kašnjenja njihovog termina zadovoljno je 61% anketiranih, veoma zadovoljno 27%, ni zadovoljno ni nezadovoljno 6%, nezadovoljno 3% i veoma nezadovoljno 3%.

Grafikon- Objašnjenje eventualnog kašnjenja termina



Čistoćom i podobnošću čekaonice zadovoljno je 59% anketiranih, veoma zadovoljno 35%, ni zadovoljno ni nezadovoljno 3% i veoma nezadovoljno 3%.

Grafikon- Čistoća i podobnost čekaonice

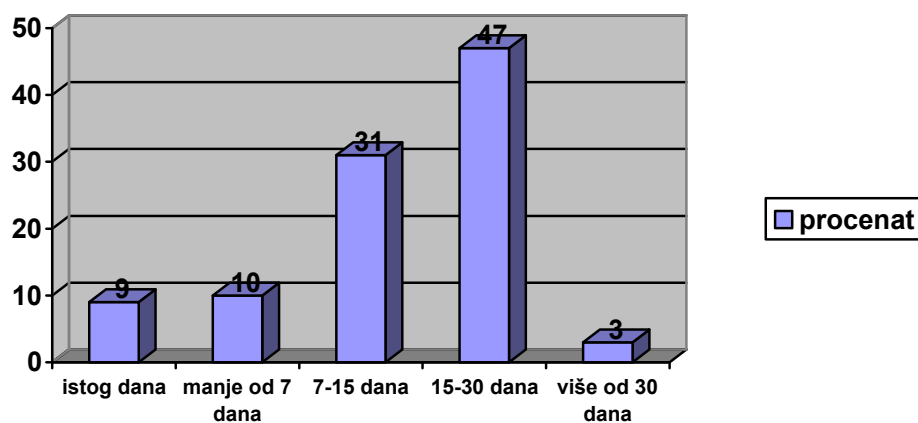


U poslednjih 12 meseci lekara specijalistu u ovoj službi je posetilo 4,8% a 1,2% je posetilo lekara u drugoj specijalističkoj službi.

Lekara specijalistu u privatnoj praksi u poslednjih 12 meseci korisnici su posetili 0,3 puta.

Na pitanje koliko dugo su čekali na pregled dobijeni su sledeći odgovori: zakazano pre 15-30 dana 47%, 31% zakazano pre 7-15 dana, zakazano pre manje od 7 dana 10%, primljen/a sam istog dana bez zakazivanja 9% i pre više od 30 dana 3%.

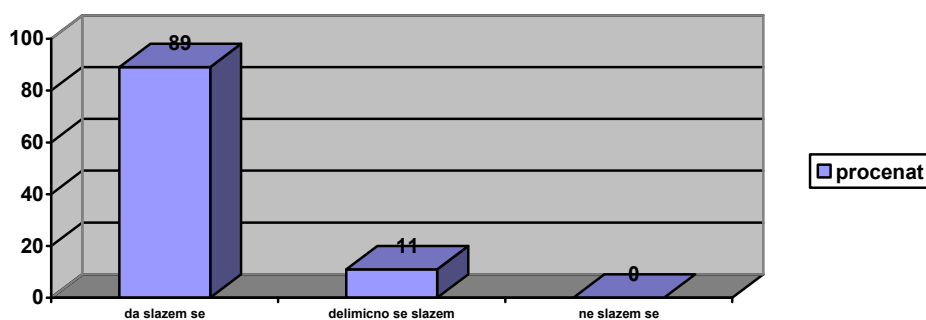
Grafikon- Dužina čekanja



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

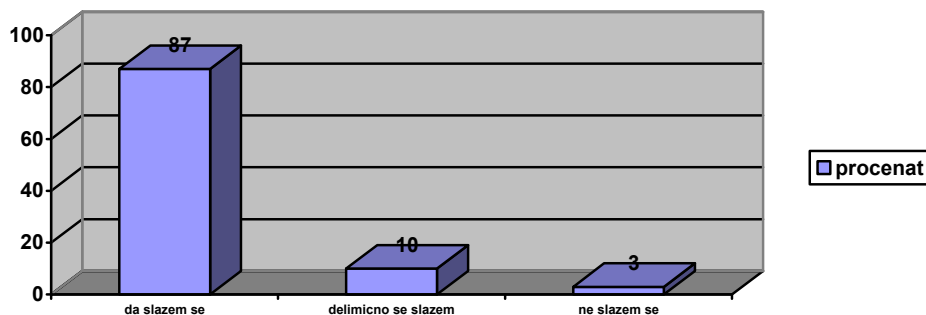
Sa izjavom da im je lekar posvetio dovoljno vremena tokom pregleda slaže se 89% ispitanika i 11% se delimično slaže.

Grafikon – Posvećenost lekara



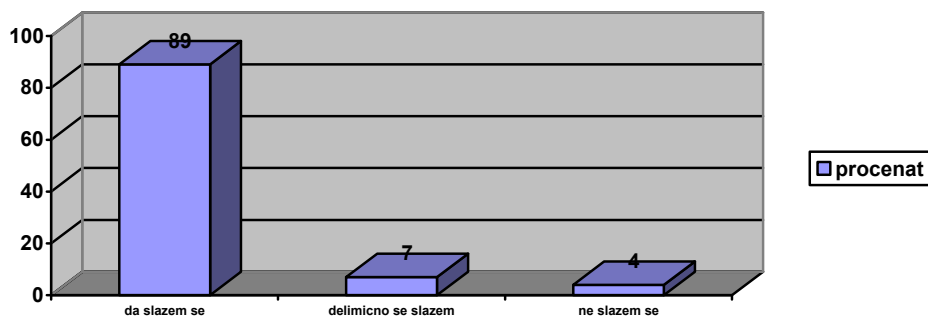
Sa izjavom da ih je lekar pažljivo slušao slaže se 87% ispitanika, 10% se delimično slaže i 3% se ne slaže.

Grafikon – Slušanje pacijenta



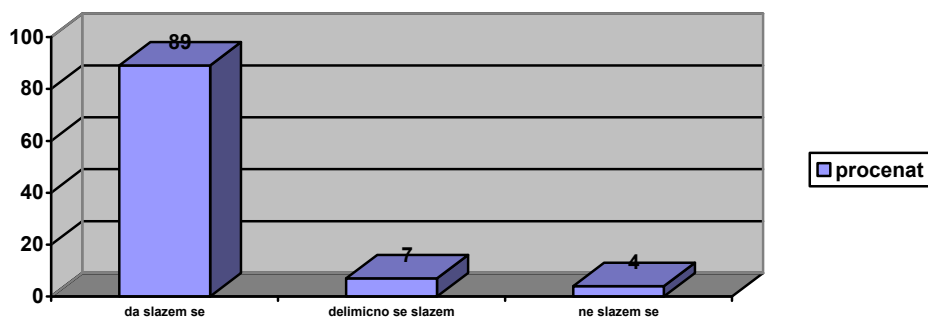
Sa izjavom da je lekar odvojio dovoljno vremena da razgovora sa njima slaže se 89% ispitanika, 7% se delimično slaže i 4% se neslaže.

Grafikon – Odvojeno vreme za pacijente



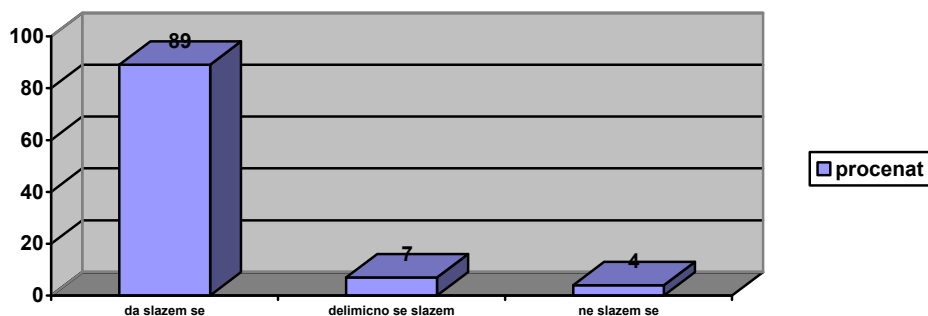
Sa izjavom da je lekar dao jasna objašnjenja o bolestima i lekovima koje im prepisuje slaže se 89% ispitanika, 7% se delimično slaže i 4% se neslaže.

Grafikon – Jasna objašnjenja o bolestima i lekovima



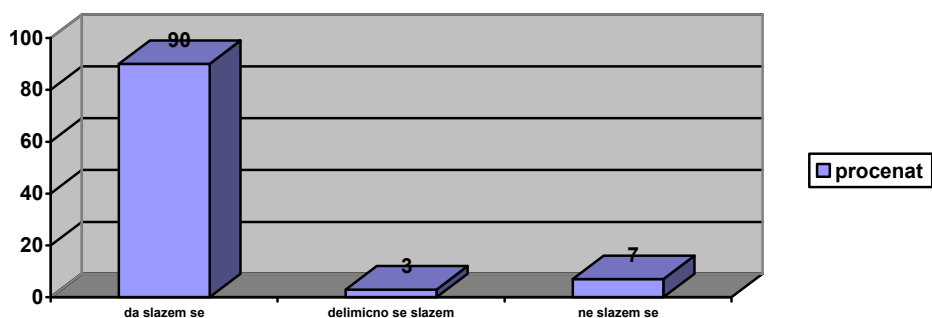
Sa izjavom da je lekar objasnio značaj testova na koje ih upućuje slaže se 89% ispitanika, 7% se delimično slaže i 4% se neslaže.

Grafikon – Objasnjenje značaja testova



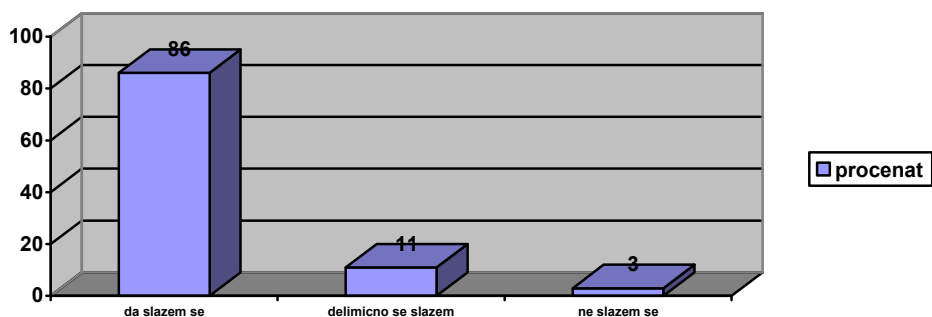
Sa izjavom da je osoblje bilo ljubazno i puno poštovanja slaže se 90% ispitanika, 7% se neslaže i 3% se delimično slaže.

Grafikon – Ljubaznost osoblja



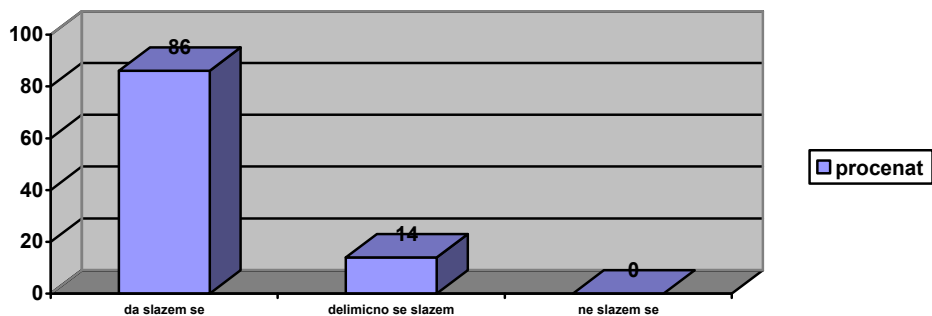
Sa izjavom da su jasno razumeli plan svog lečenja slaže se 86% ispitanika, 11% se delimično slaže i 3% se ne slaže.

Grafikon – Plan lečenja



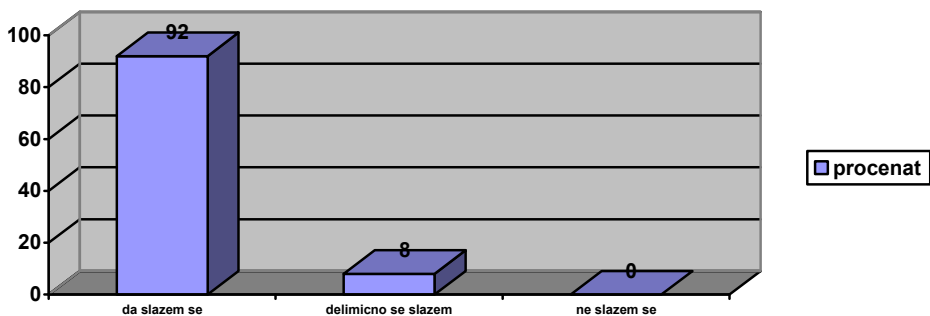
Sa izjavom da se posle pregleda osećaju sposobnije da se izbore sa svojim zdravstvenim problemima slaže se 86% ispitanika a 14% se delimično slaže.

Grafikon – Sposobnost borbe sa zdravstvenim problemima



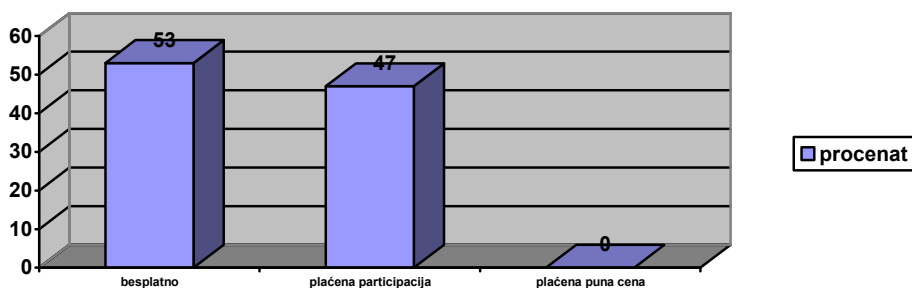
Sa izjavom da postoji kutija/knjiga za žalbe i primedbe slaže se 92% ispitanika a 8% se ne slaže.

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



Na pitanje da li su pregled specijaliste dobili besplatno ili su morali da plate 53% je dobilo besplatno, 47% 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 56%, veoma zadovoljno 32%, ni zadovoljno ni nezadovoljno 6% i veoma nezadovoljno 6% anketiranih korisnika.

Grafikon- **Zadovoljstvo zdravstvenom zaštitom**

