

**ANALIZA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA  
ZDRAVSTVENOM ZAŠTITOM**

**Dom zdravlja Šid**

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

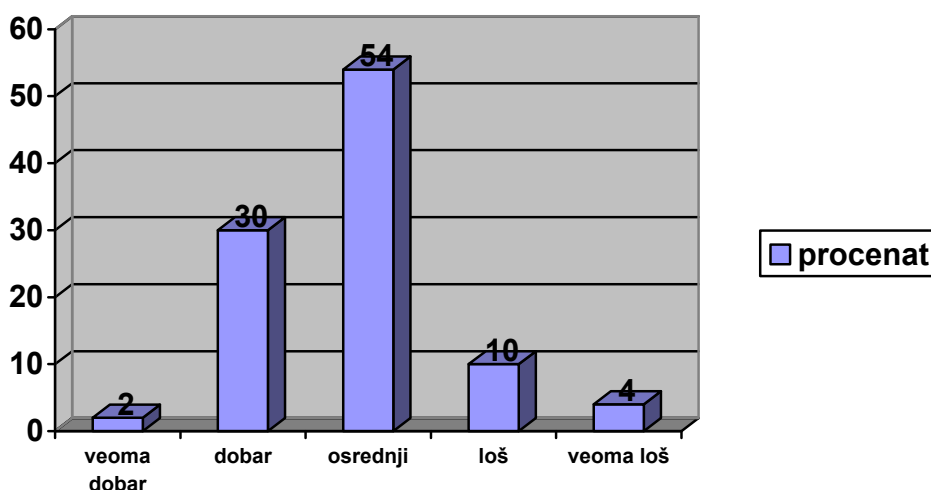
## ANALIZA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA RADOM SLUŽBE OPŠTE MEDICINE, PEDIJATRIJSKE I GINEKOLOŠKE SLUŽBE

Procena zadovoljstva korisnika radom službe opšte medicine, pedijatrijske i ginekološke službe izvršena je na osnovu anonimnog anketiranja 230 korisnika ZZ navedenih službi. Prosečna starost ispitanika je 40 godina, 73% ispitanika predstavljaju žene, a 27% muškarci.

Najveći broj korisnika je završio srednju školu 65%, visoku i višu školu završilo je 17% korisnika, 16% ima završenu osnovnu školu a 2% anketiranih nije završio osnovnu školu.

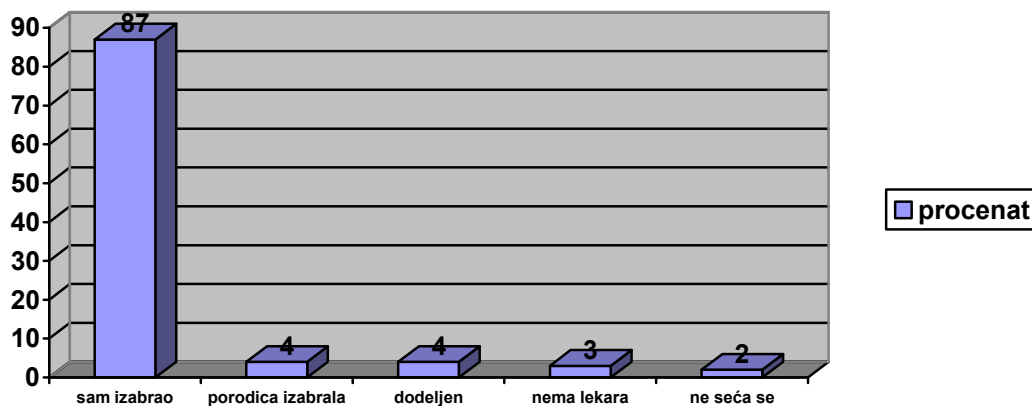
Svoj materijalni položaj najveći broj korisnika je ocenio kao osrednji - 54%, dobar - 30% , loš - 10%, veoma loš - 4% i veoma dobar - 2%.

Grafikon- Materijalni status korisnika



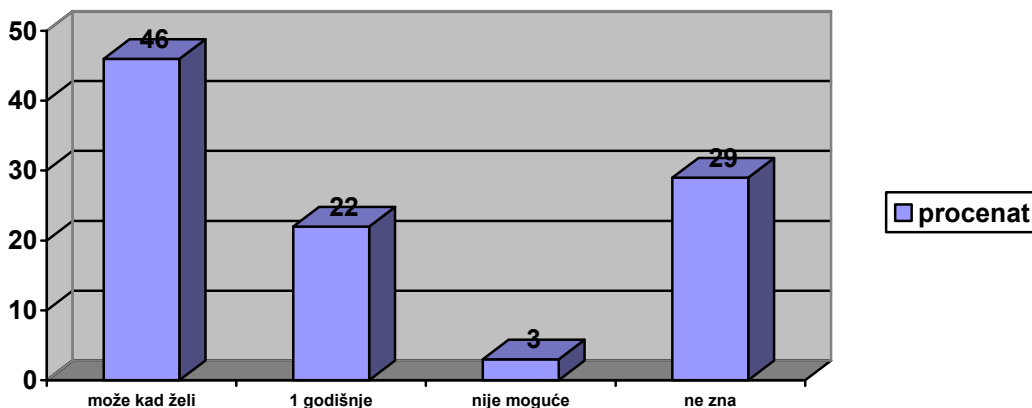
Na pitanje kako su izabrali svog lekara najveći broj je odgovorio da je sam izabrao svog lekara 87%, za 4% je neko u porodici izabrao lekara umesto njega, 4% nije biralo dodeljen im je, 3% nema izabranog lekara i 2% se ne seća.

**Grafikon- Način biranja lekara**



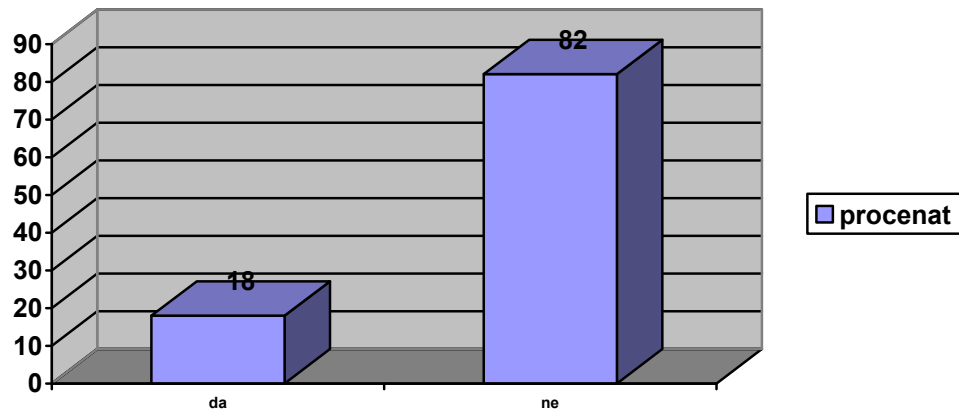
Na pitanje da li su upoznati na koji način mogu da promene svog lekara ako to žele dobijeni su sledeći odgovori – 46% smatra da može da ga promeni kad hoće, 29% ne zna, 22% smatra da može da ga menja samo jednom godišnje i 3% misli da nije moguće da promeni svog lekara.

**Grafikon- Način promene lekara**



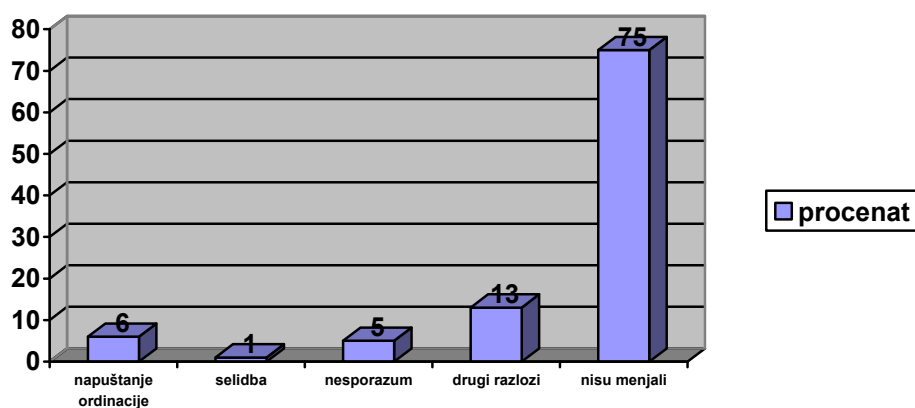
Na pitanje da li su do sada menjali izabranog lekara 18% korisnika je odgovorilo da, a 82% korisnika sa ne.

**Grafikon – Promena lekara**



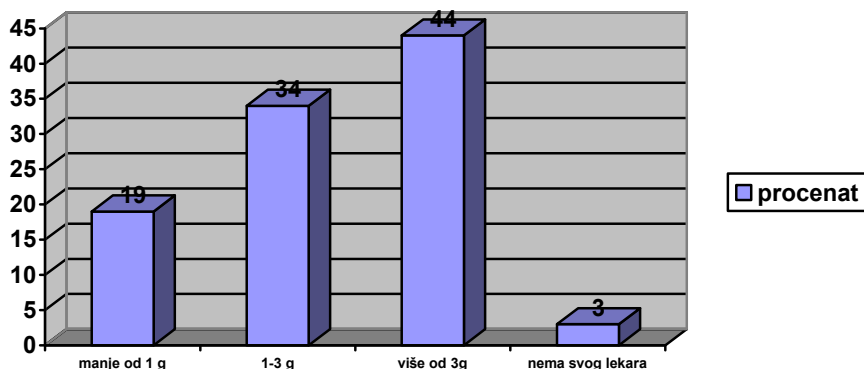
Na pitanje koji je bio razlog promene izabranog lekara dobijeni su sledeći odgovori - 1% jer su se preselili, 5% je imalo nesporazum sa svojim lekarom, 6% jer je moj lekar napustio ordinaciju/kartoteku, 13% zbog drugih razloga a 75% nije menjalo svog lekara.

**Grafikon- Razlog promene lekara**



Na pitanje koliko dugo se leče kod svog lekara, najveći broj korisnika odgovorio je sa više od 3 godine 44% korisnika, 1-3 godine 34%, manje od godinu dana 19% a 3% anketiranih nema svog lekara.

**Grafikon- Dužina lečenja kod svog lekara**

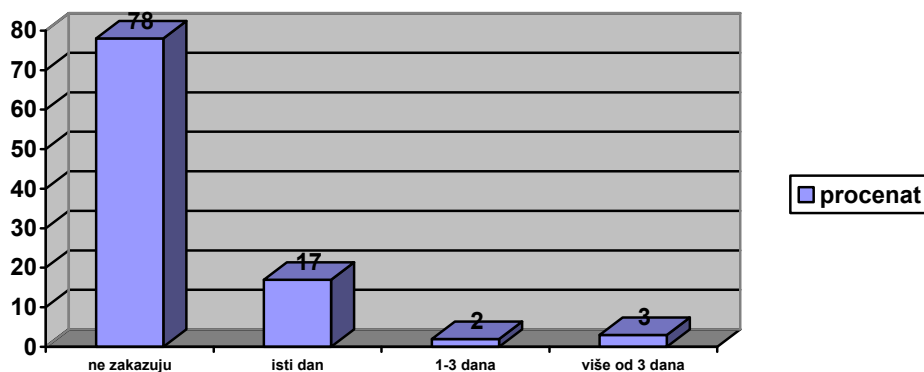


U poslednjih 12 meseci 6,7% je posetilo svog izabranog lekara a 2,3% je posetilo drugog lekara u ovoj službi.

Lekara u privatnoj praksi u poslednjih 12 meseci korisnici su posetili u proseku 0,7 puta.

Kada zakazuju pregled kod izabranog lekara obično nikad ne zakazuje 78%, istog dana bude zakazano 17%, više od 3 dana čeka 3%, dok 1-3 dana čeka 2% korisnika.

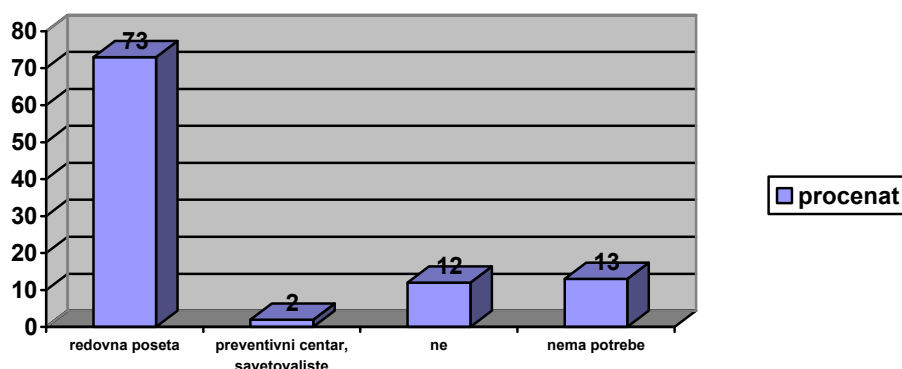
**Grafikon – Dužina zakazivanja**



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

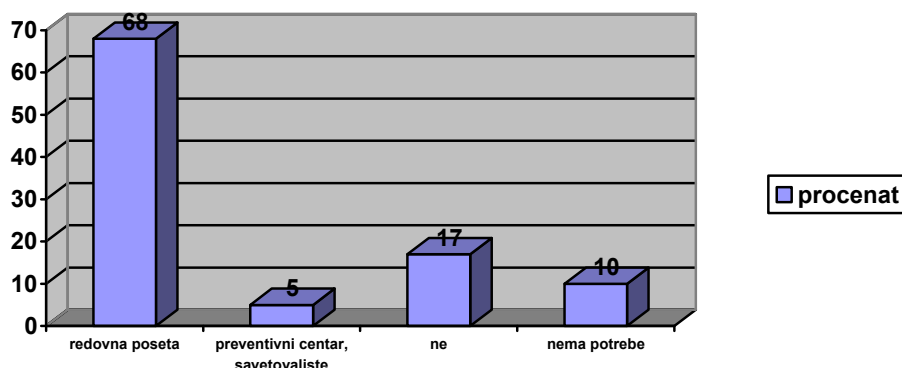
Savete o pravinoj ishrani 73% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, za 13% nije bilo potrebe, 12% ne dobija savete i 2% u poseti preventivnom centru/savetovalištu .

**Grafikon – Saveti o pravilnoj ishrani**



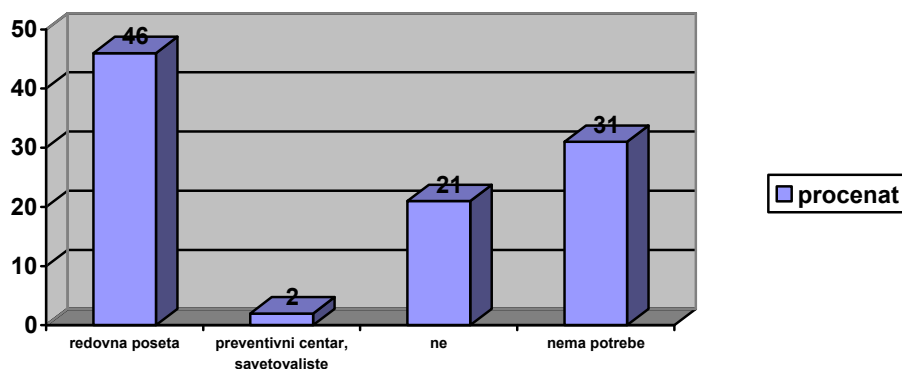
Savete o važnosti fizičke aktivnosti 68% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, 17% ne dobija savete, za 10% nije bilo potrebe i 5% u poseti preventivnom centru/savetovalištu .

**Grafikon – Važnost fizičke aktivnosti**



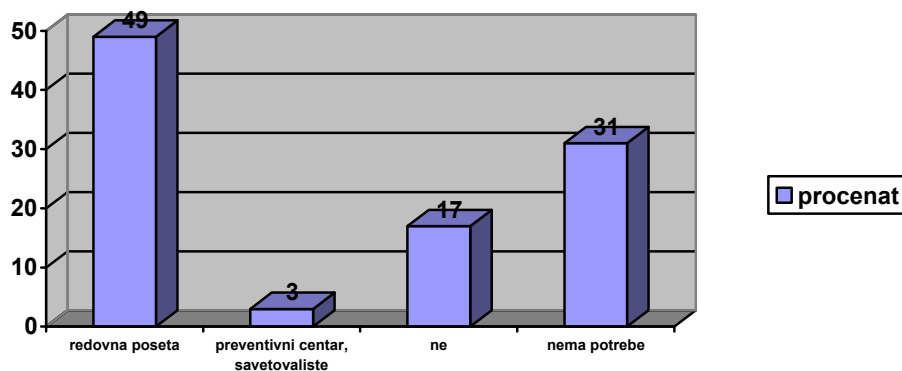
Savete o zlorpotrebi alkohola 46% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, za 31% nije bilo potrebe, 21% ne dobija savete i 2% u poseti preventivnom centru/savetovalistu.

**Grafikon – Zloupotreba alkohola**



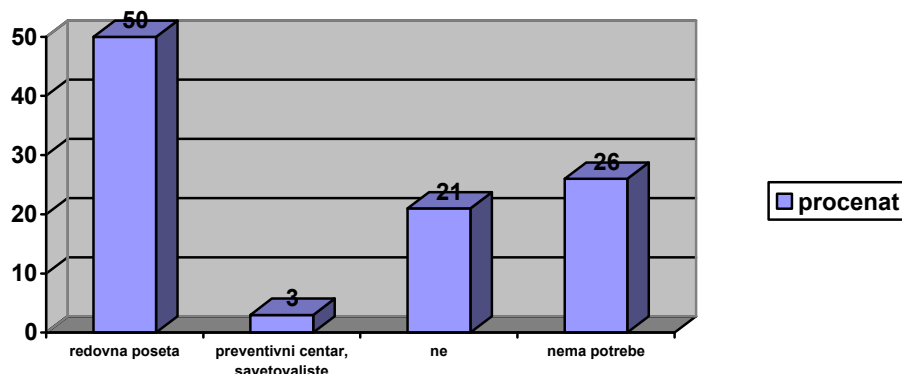
Savete o smanjenju ili prestanku pušenja 49% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, za 31% nije bilo potrebe, 17% ne dobija savete i 3% u poseti preventivnom centru/savetovalistu.

**Grafikon – Smanjenje ili prestanak pušenja**



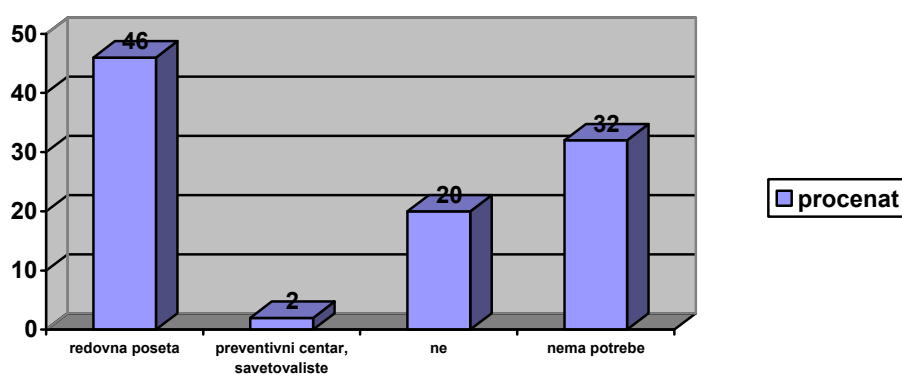
Savete o izbegavanju/odbrani od stresa 50% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, za 26% nije bilo potrebe, 21% ne dobija savete i 3% u poseti preventivnom centru/savetovalištu.

**Grafikon – Izbegavanje/odbrana od stresa**



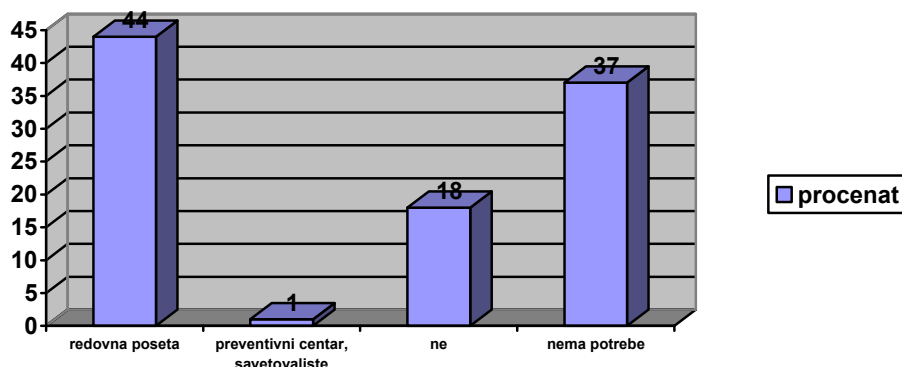
Savete o sigurnom seksu 46% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, za 32% nije bilo potrebe, 20% ne dobija savete i 2% u poseti preventivnom centru/savetovalištu.

**Grafikon – Siguran seks**



Savete o opasnosti od zloupotreba droga 44% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, za 37% nije bilo potrebe, 18% ne dobija savete i 1% u poseti preventivnom centru/savetovalištu.

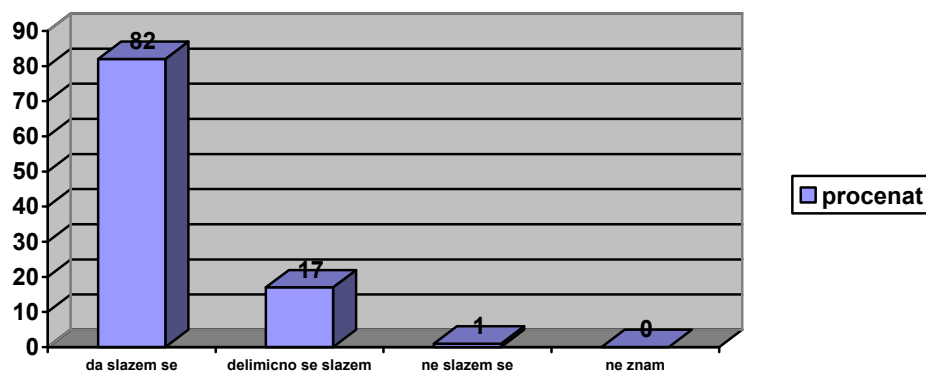
**Grafikon – Opasnost od zloupotreba droga**



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

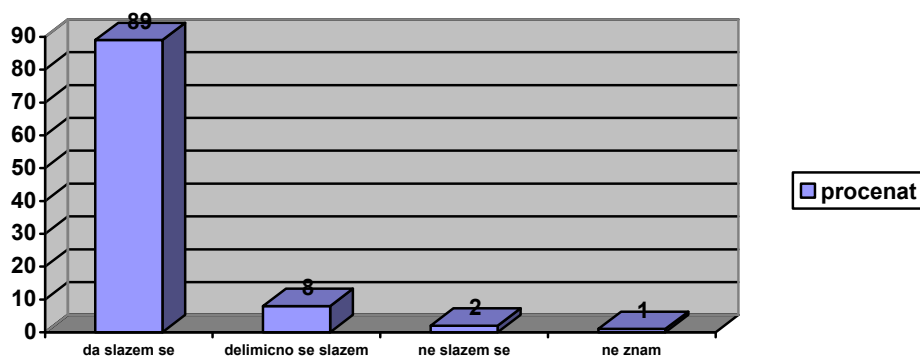
Da su medicinske sestre na šalteru ljubazne slaže se 82% ispitanika, 17% se delimično slaže i 1% se ne slaže.

**Grafikon – Ljubaznost medicinske sestre na šalteru**



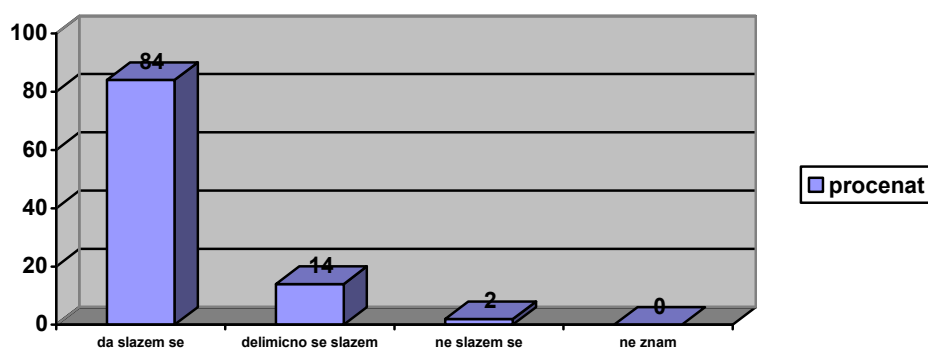
Da su medicinske sestre u sobi za intervencije ljubazne slaže se 89% ispitanika, 8% se delimično slaže, 2% se ne slaže i 7 posto ne zna.

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



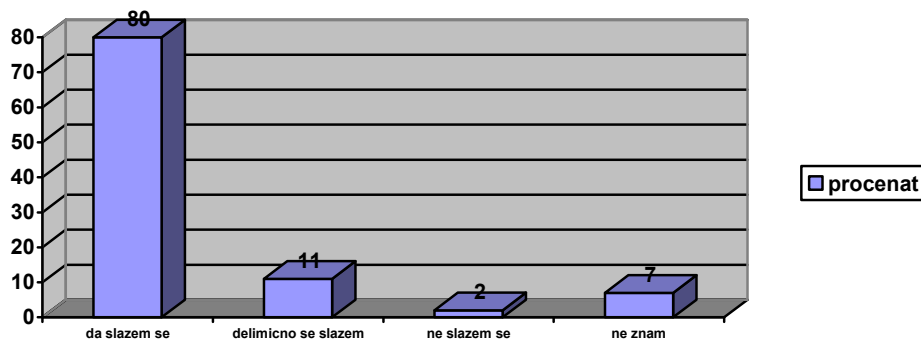
Da im medicinske sestre uvek pruže sve informacije slaže se 84% ispitanika, 14% se delimično slaže i 2% se ne slaže.

**Grafikon – Pružanje informacija od medicinske sestre**



Da medicinske sestre i lekari dobro saraduju slaže se 80% ispitanika, 11% se delimično slaže, 7% ne zna i 2% se ne slaže.

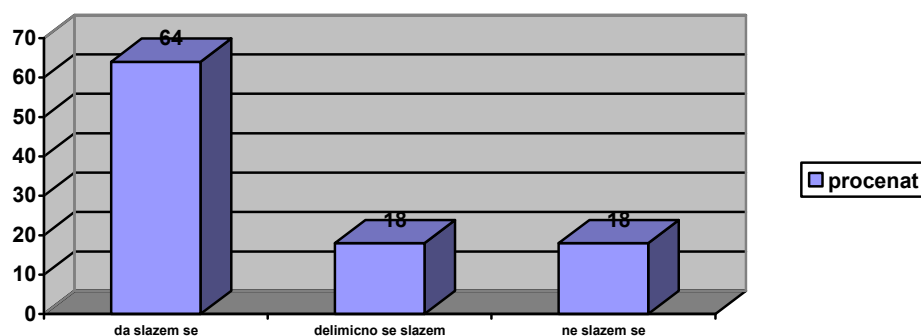
**Grafikon – Saradnja medicinske sestre i lekara**



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

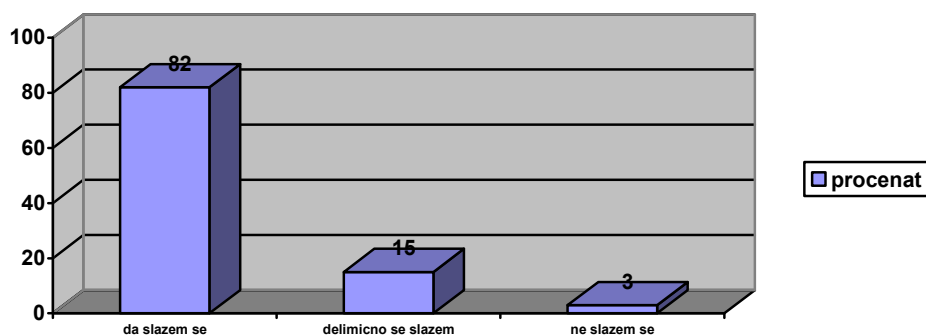
Da lekar anketiranih poznaje njihovu ličnu situaciju (npr. na poslu, u kući) slaže se 64% ispitanika, 18% se delimično slaže i 18% se ne slaže.

**Grafikon – Poznavanje lične situacije pacijenta**



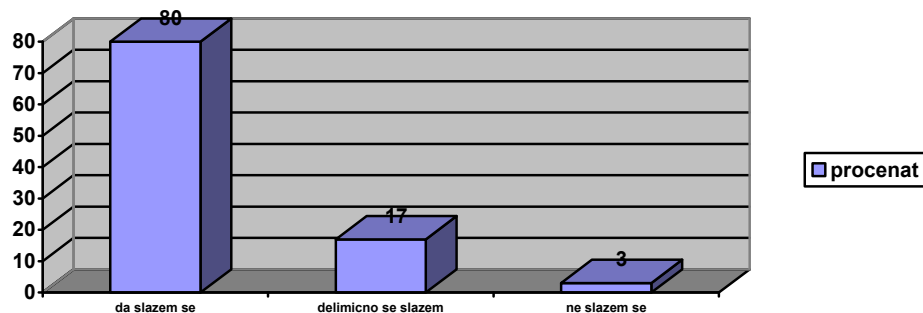
Da lekar anketiranih pozna je njihove probleme i bolesti koje su ranije imali slaže se 82% ispitanika, 15% se delimično slaže i 3% se ne slaže.

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



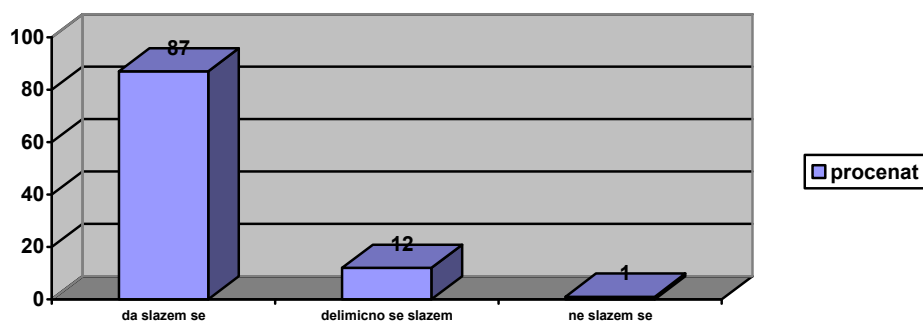
Da lekar anketiranih odvaja dovoljno vremena da razgovora sa njima slaže se 80% ispitanika, 17% se delimično slaže i 3% se ne slaže.

**Grafikon – Vreme za razgovor**



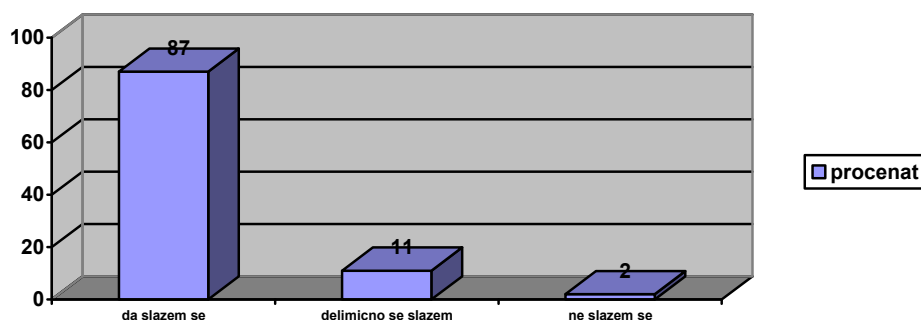
Da lekar anketiranih pažljivo sluša slaže se 87% ispitanika, 12% se delimično slaže i 1% se ne slaže.

**Grafikon – Slušanje pacijenta**



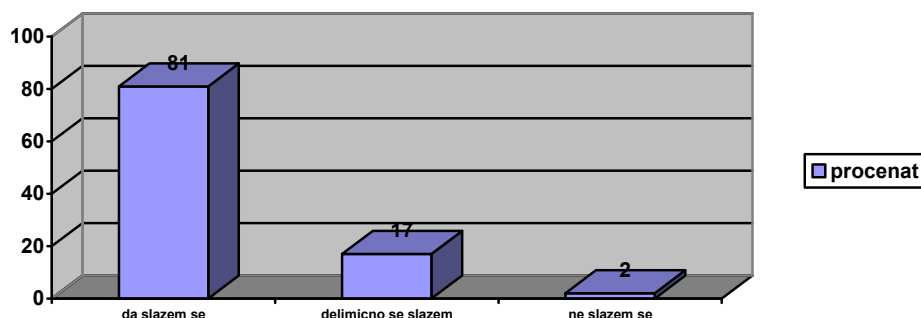
Da lekar anketiranih daje jasna objašnjenja o bolestima i lekovima koje im prepisuje slaže se 87% ispitanika, 11% se delimično slaže i 2% se ne slaže.

**Grafikon – Objašnjenja lekara**



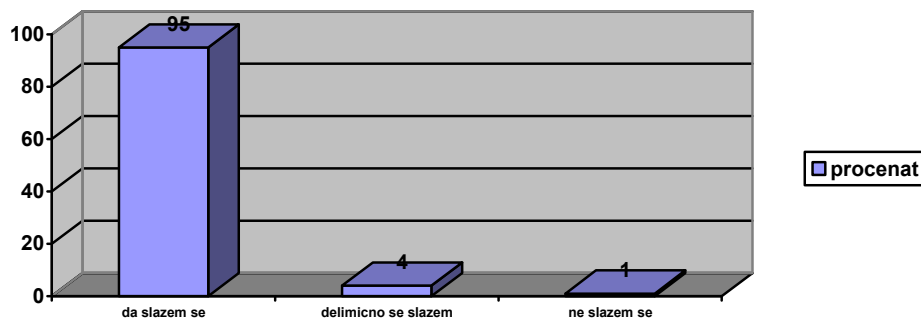
Da se posle posete lekaru oseća sposobnije da se izbori sa svojim zdravstvenim problemima slaže se 81% ispitanika, 17% se delimično slaže i 2% se ne slaže.

**Grafikon – Sposobnost borbe sa zdravstvenim problemima**



Kada imaju novi zdravstveni problem prvo idu kod svog lekara - slaže se čak 95% ispitanika, 4% se delimično slaže i 1% se ne slaže.

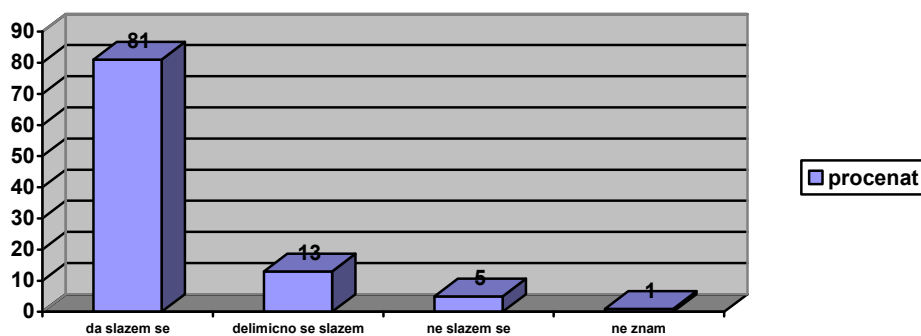
**Grafikon – Novi zdravstveni problem**



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

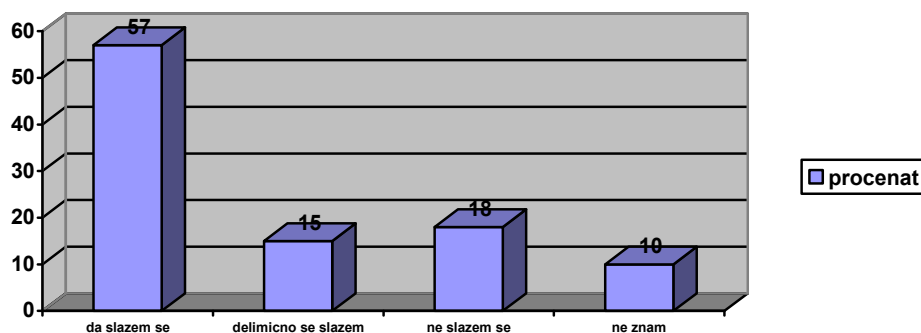
Da su zadovoljni radnim vremenom slaže se 81% ispitanika, 13% se delimično slaže, 5% se ne slaže i 1% ne zna.

### Grafikon – Zadovoljstvo radnim vremenom



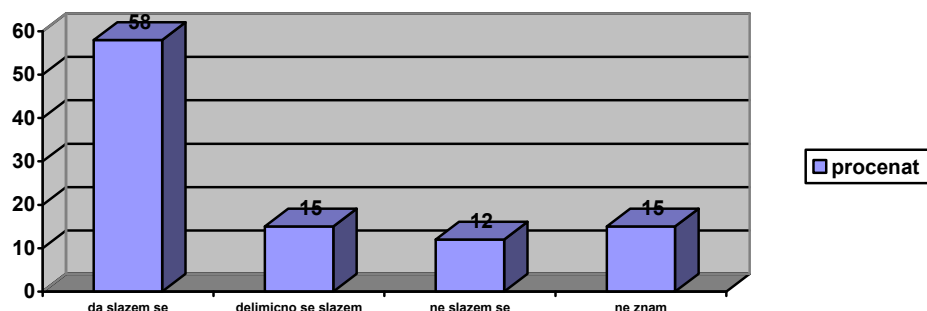
Da mogu da dođu na pregled i vikendom ako se razbole slaže se 57% ispitanika, 18% se ne slaže, 15% se delimično slaže i 10% ne zna.

### Grafikon – Pregled vikendom



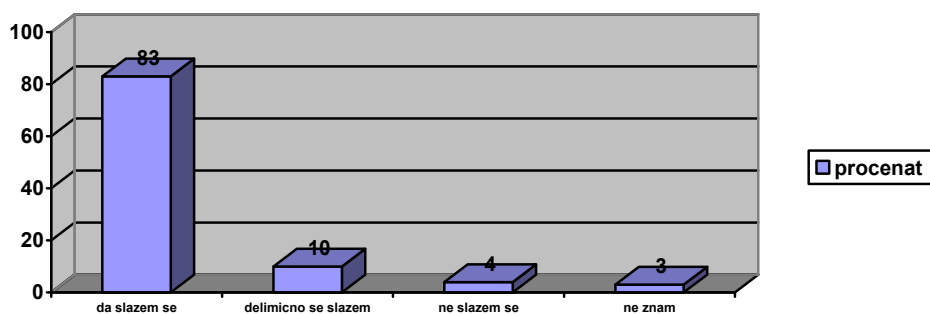
Da je služba dostupna invalidima i osobama u kolicima slaže se 58% ispitanika, 15% se delimično slaže, 15% ne zna i 12% se ne slaže.

**Grafikon – Dostupnost invalidima**



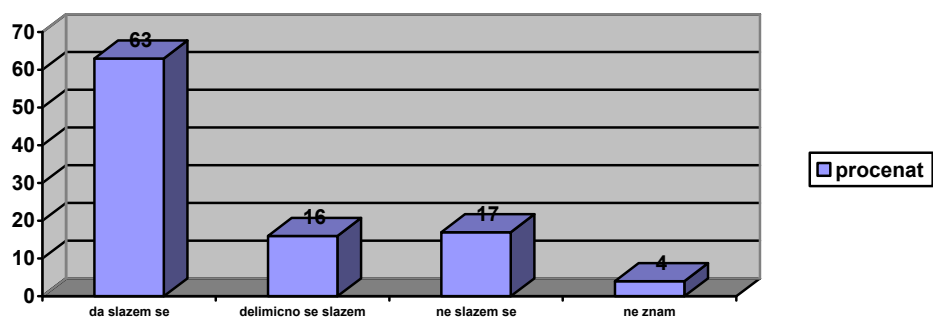
Sa procedurom da pre odlaska kod specijaliste korisnici prvo moraju da idu kod svog lekara slaže se 83% ispitanika, 10% se delimično slaže, 4% se ne slaže i 3% ne zna.

**Grafikon – Dostupnost specijaliste**



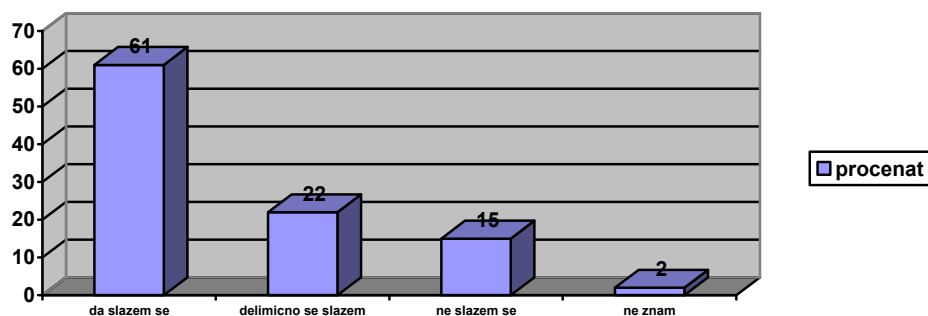
Da u čekaonicama ima dovoljno mesta za sedenje slaže se 63% ispitanika, 17% se ne slaže, 16% se delimično slaže i 4% ne zna.

**Grafikon – Sedenje u čekaonici**



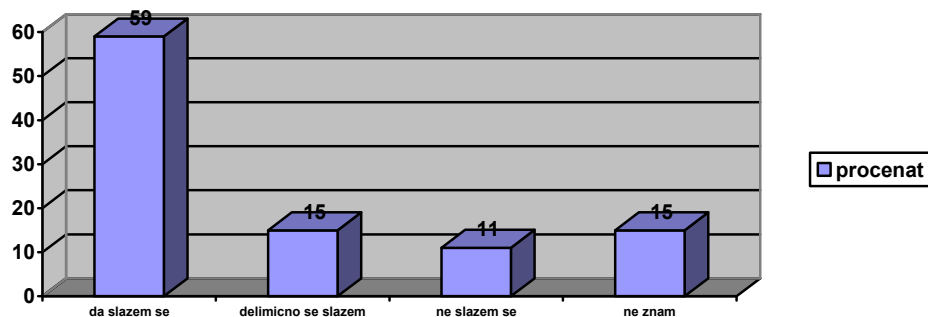
Sa izjavom da moraju dugo da čekaju u čekaonici da posete lekara slaže se 61% ispitanika, 22% se delimično slaže, 15% se ne slaže i 2% ne zna.

Grafikon – Čekanje u čekaonici



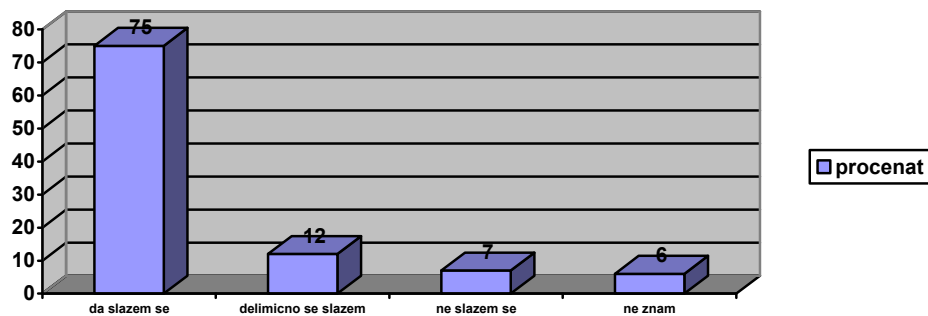
Da u toku radnog vremena mogu lako da razgovaraju sa lekarom telefonom i dobiju savet slaže se 59% ispitanika, 15% se delimično slaže, 15% ne zna i 11% se ne slaže.

Grafikon – Savet preko telefona



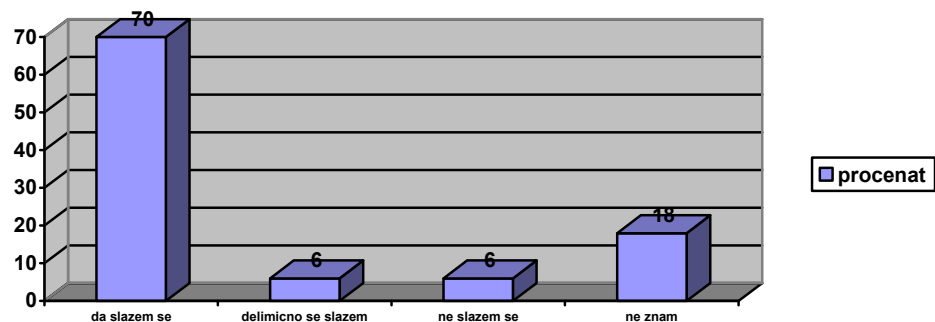
Sa izjavom da kada dođu i hitno im treba pregled lekara to mogu da obave istog dana slaže se 75% ispitanika, 12% se delimično slaže, 7% se ne slaže i 6% ne zna.

Grafikon – Hitan pregled



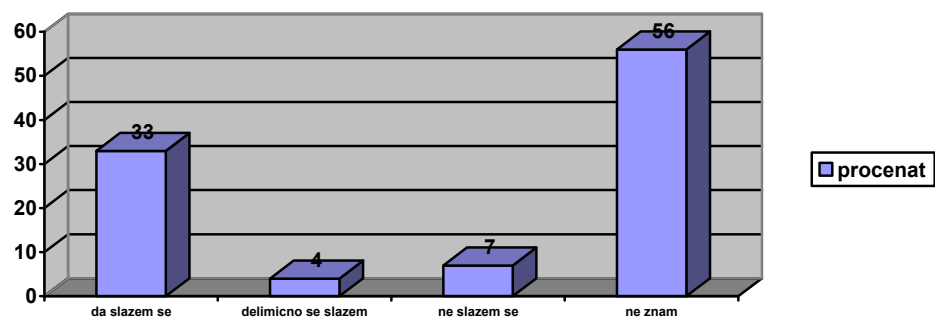
Na pitanje da li postoji kutija/knjiga za žalbe i primedbe slaže se 70% ispitanika, 18% ne zna, 6% se delimično slaže i 6% se ne slaže.

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



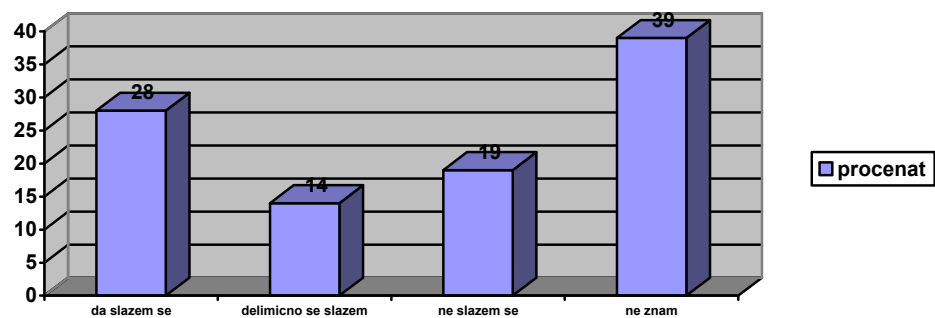
Sa izjavom da ustanova ima svoju internet stranicu 56% ne zna, slaže se 33% ispitanika, 7% se ne slaže i 4% se delimično slaže.

Grafikon – **Internet stranica**



Sa izjavom da ustanova ima dovoljno medicinske opreme 39% ne zna, slaže se 28% ispitanika, 19% se ne slaže i 14% se delimično slaže.

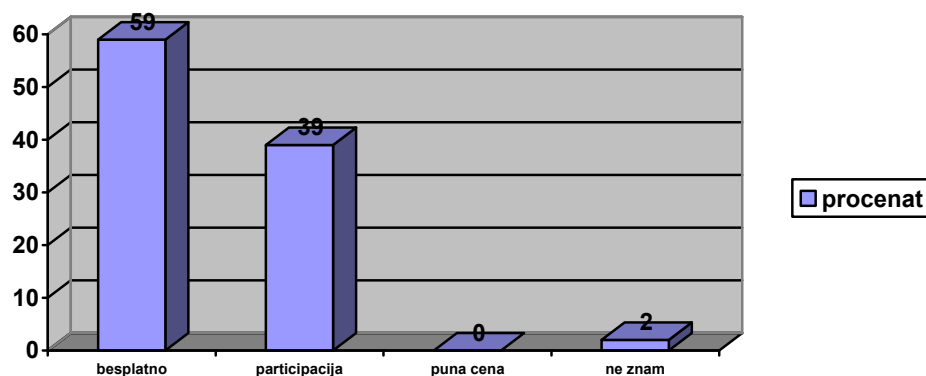
Grafikon – **Medicinska oprema**



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:

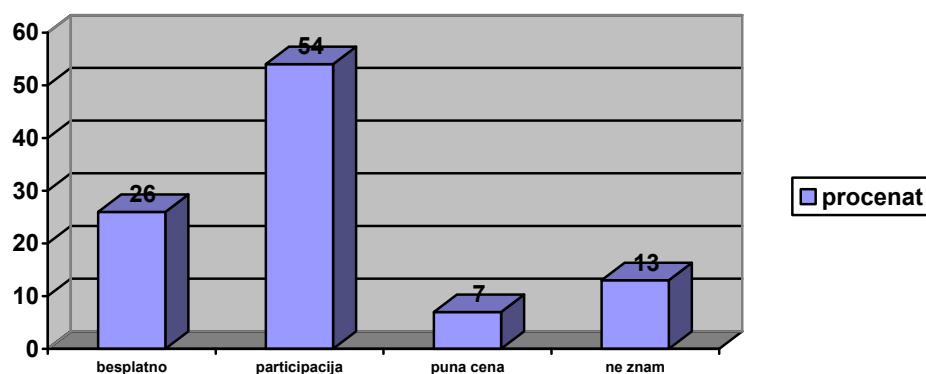
Za pregled izabranog lekara 59% smatra da je besplatan, 39% da se plaća participacija i 2% ne zna.

**Grafikon – Pregled izabranog lekara**



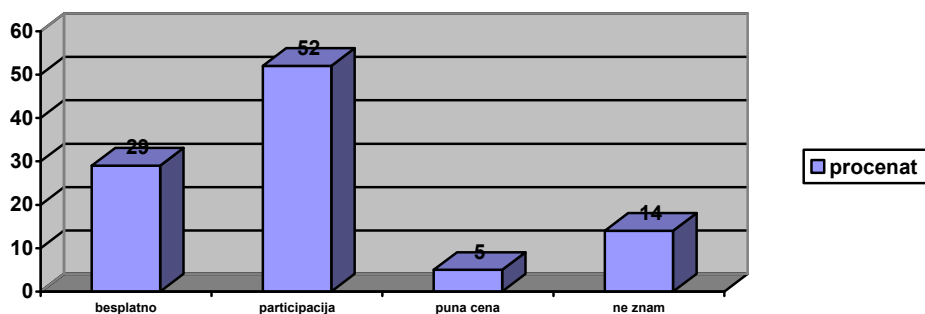
Za lekove ili injekcije koje propiše lekar 54% smatra da se plaća participacija, 26% da su besplatni, 13% ne zna i 7% smatra da plaća punu cenu.

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



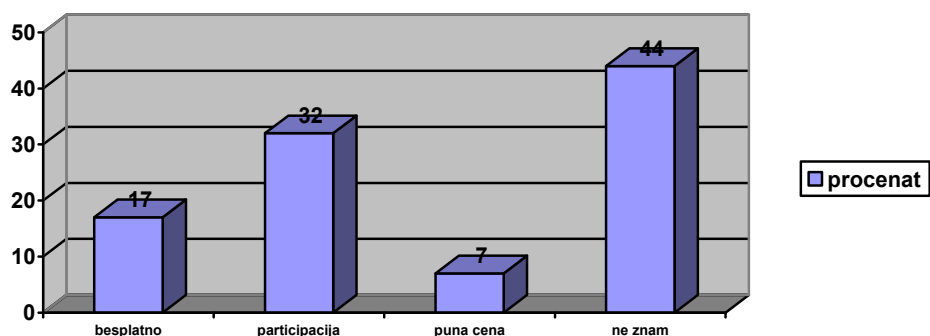
Za pregled specijaliste kod koga ih uputi lekar 52% smatra da se plaća participacija, 29% da su besplatni, 14% ne zna i 5% smatra da plaća punu cenu.

**Grafikon – Pregled specijaliste**



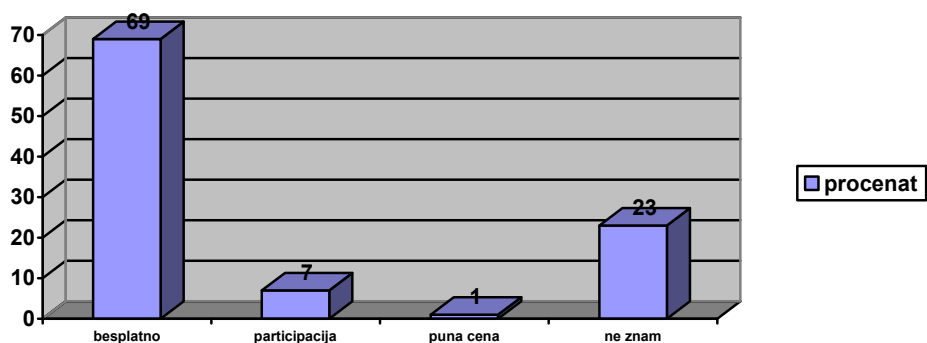
Za kućnu posetu njihovog lekara 7% smatra da plaća punu cenu, 17% smatra da su besplatne, 32% da se plaća participacija i 44% ne zna.

**Grafikon – Kućna poseta lekara**



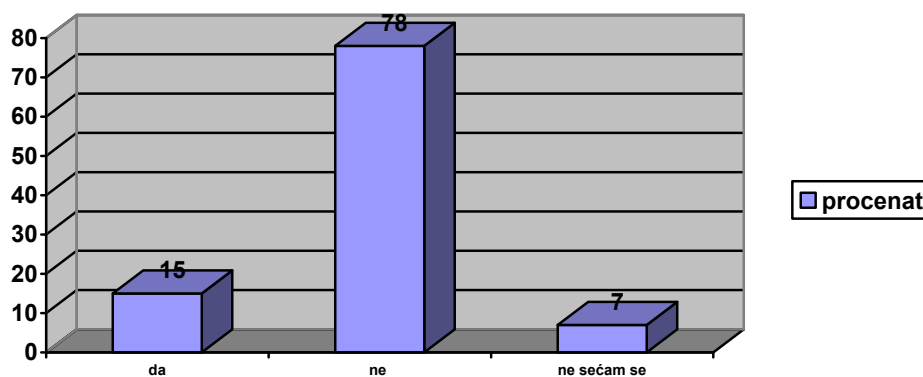
Za pregled bebe ili malog deteta u savetovalištu 1% smatra da plaća punu cenu, 7% da se plaća participacija, 23% ne zna i 69% smatra da su besplatni.

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



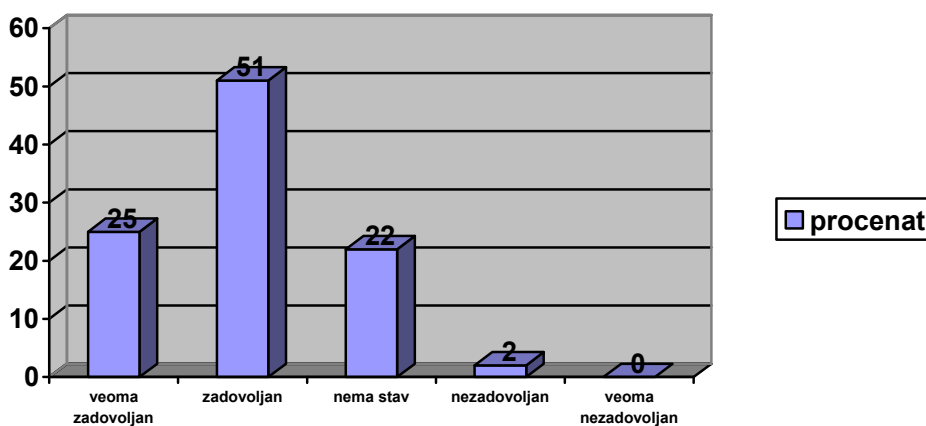
Na pitanje da li se u proteklih godinu dana desilo da nisu otišli na pregled kod svog lekara ili su ga odložili jer nisu mogli da plate pregled ili lekove 7% se ne seća, 15% je odgovorilo da i 78% sa ne.

**Grafikon – Odloženi pregled**



Uzevši sve u obzir korisnici su iskazali koliko su zadovoljni zdravstvenom zaštitom u ovoj službi. Veoma nezadovoljnih nema, nezadovoljno je 2%, ni zadovoljno ni nezadovoljno 22%, veoma zadovoljno 25% i zadovoljno 51% anketiranih.

**Grafikon- Zadovoljstvo zdravstvenom zaštitom**

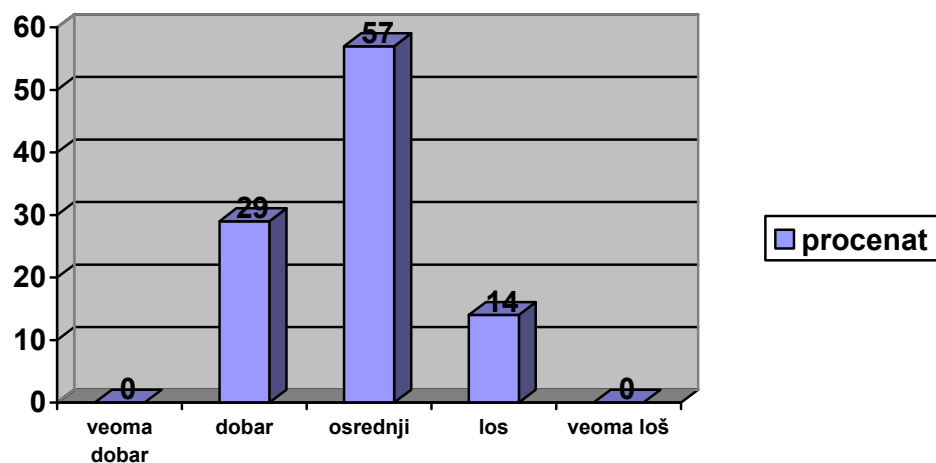


## ZADOVOLJSTVO KORISNIKA STOMATOLOŠKOM ZDRAVSTVENOM ZAŠTITOM

Anketirano je 14 korisnika prosečne starosti 38 godina. Najveći broj njih ima završenu srednju školu 43%, 29% osnovnu školu, 21% korisnika ima višu i visoku školsku spremu a 7% nezavršenu osnovnu školu.

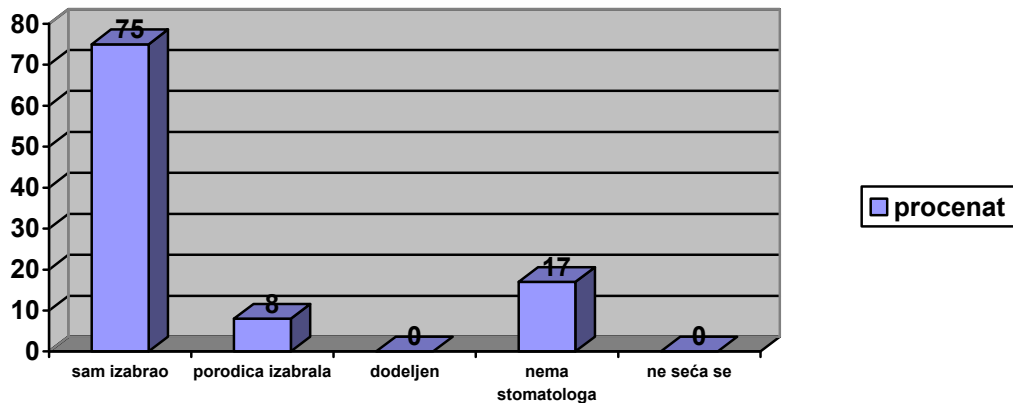
Anketirano je 31% žena i 69% muškaraca. Svoj materijalni položaj korisnici stomatološke službe ocenili su kao loš 14%, dobar 29% i osrednji 57% korisnika.

Grafikon- Materijalni status korisnika



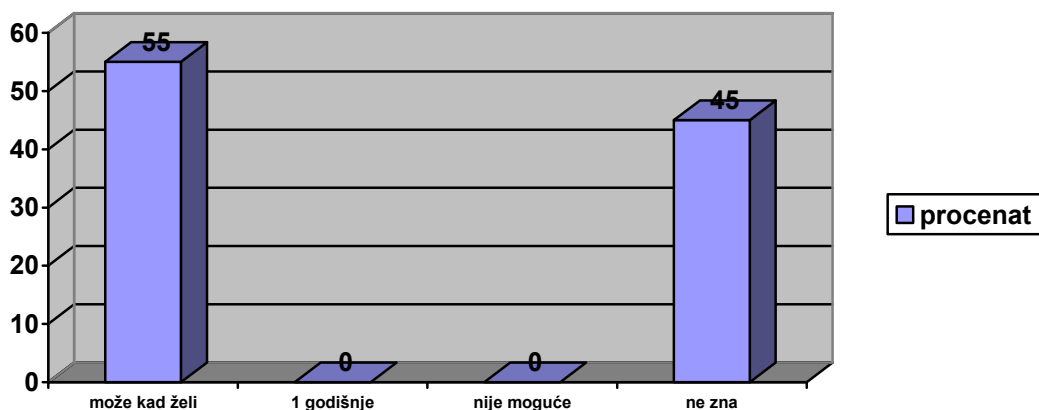
Na pitanje kako su izabrali stomatologa svom detetu 75% anketiranih su odgovorili da su sami izabrali svog stomatologa, 17% nema stomatologa za dete i za 8% je neko u porodici izabrao stomatologa.

**Grafikon- Način biranja stomatologa**



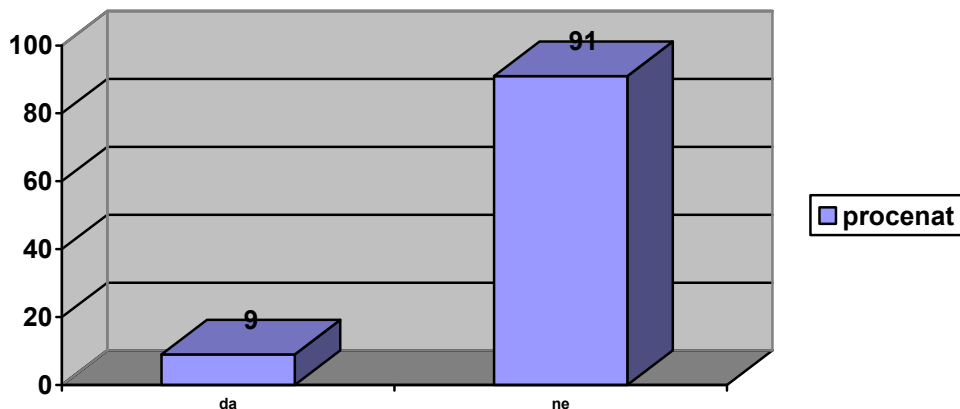
Na pitanje da li su upoznati na koji način mogu da promene izabranog stomatologa svog deteta dobijeni su sledeći odgovori - 55% smatra da može da ga promeni kad hoće i 45% ne zna.

**Grafikon- Način promene stomatologa**



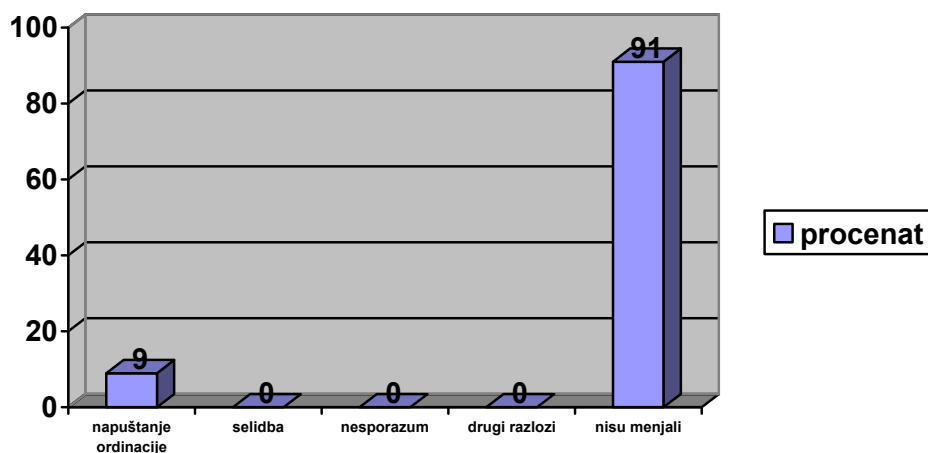
Na pitanje da li su do sada menjali izabranog stomatologa 9% korisnika je odgovorilo da a 91% korisnika sa ne.

**Grafikon – Promena stomatologa**



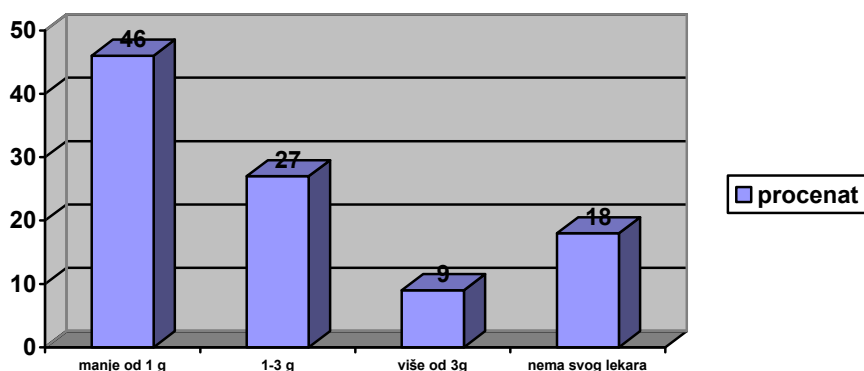
Na pitanje koji je bio razlog promene dobijeni su sledeći odgovori 91% nije menjalo svog stomatologa i za 9%što je stomatolog napustio ordinaciju/kartoteku .

**Grafikon- Razlog promene stomatologa**



Na pitanje koliko dugo dete ima istog stomatologa, najveći broj korisnika odgovorio je sa manje od godinu dana tj. 46%, 1-3 godine 27%, 18% nema svog stomatologa i 9% više od 3 godine.

**Grafikon- Dužina lečenja kod svog stomatologa**

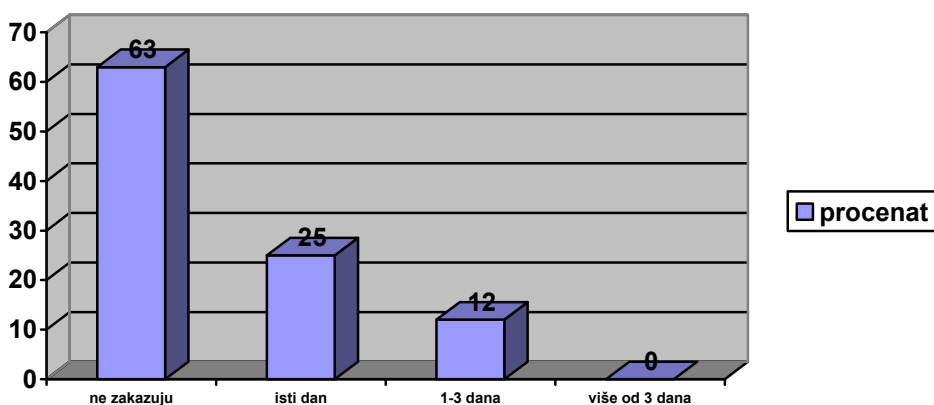


U poslednjih 12 meseci 3,7% je posetilo svog stomatologa a 0% je posetilo drugog stomatologa u ovoj službi.

Stomatologa u privatnoj praksi u poslednjih 12 meseci korisnici su posetili 0,4%.

Kada zakazuju pregled kod stomatologa zakazuje na 1-3 dana 12% korisnika, obično bude zakazano za isti dan 25% i 63% nikad ne zakazuje.

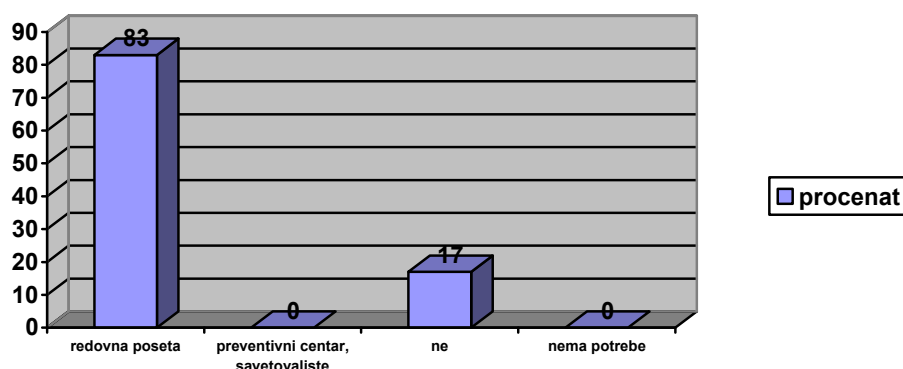
**Grafikon – Dužina zakazivanja**



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

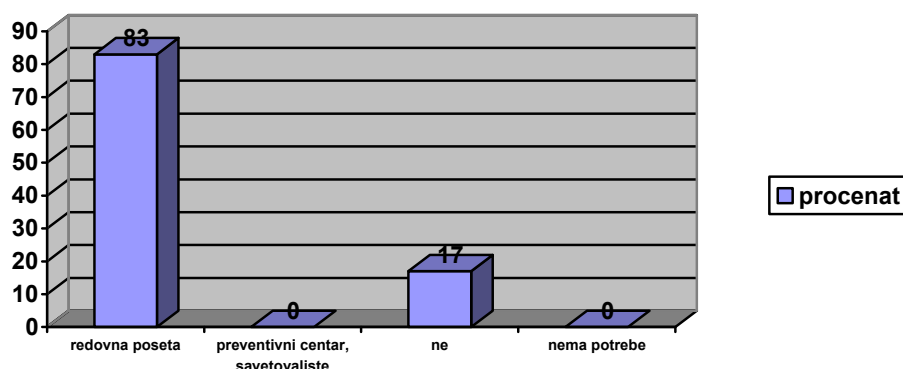
Savete o značaju redovnih pregleda 83% korisnika dobija za vreme redovne posete stomatologu i 17% ne dobija savete.

**Grafikon – Značaj redovnih pregleda**



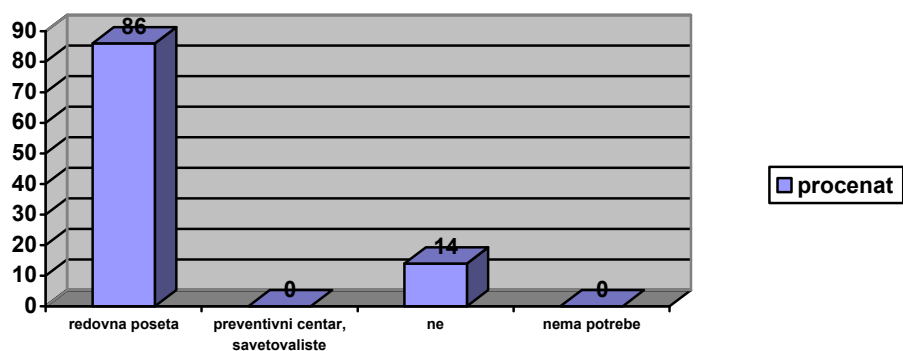
Savete o upotrebi fluora (paste, tablete...) 83% korisnika dobija za vreme redovne posete stomatologu i 17% ne dobija savete.

**Grafikon – Upotreba fluora**



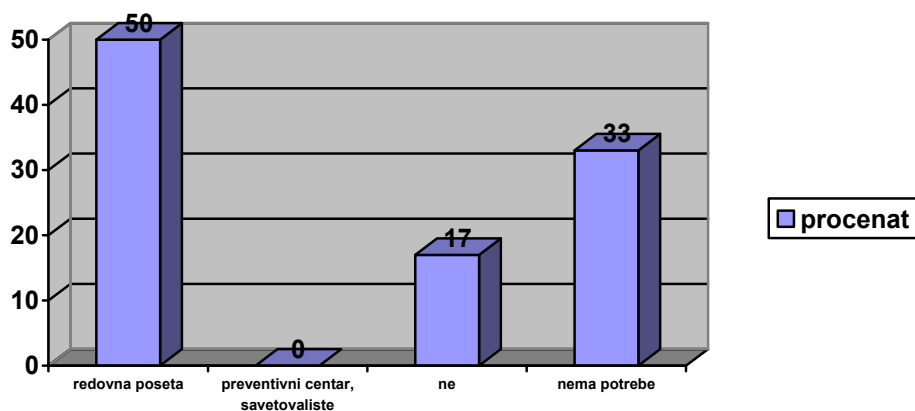
Savete o pravilnom pranju zuba 86% korisnika dobija za vreme redovne posete stomatologu i 14% ne dobija savete.

**Grafikon – Pravilno pranje zuba**



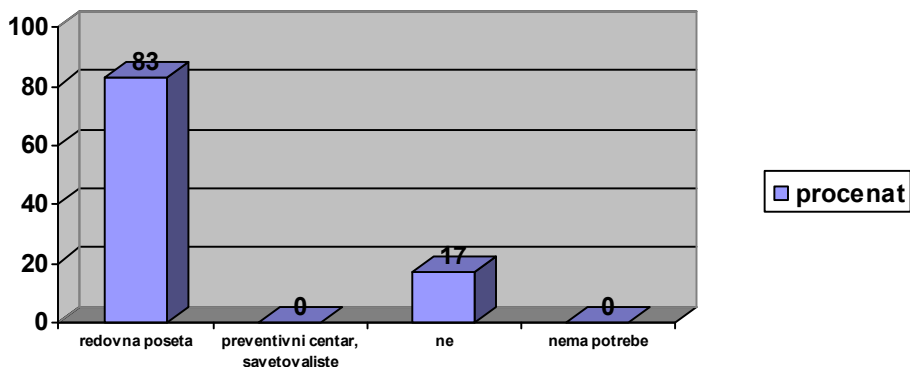
Savete o ortodontskim nepravilnostima 50% korisnika dobija za vreme redovne posete stomatologu, 17% ne dobija savete i za 33% nije bilo potrebe.

**Grafikon – Ortodontske nepravilnosti**



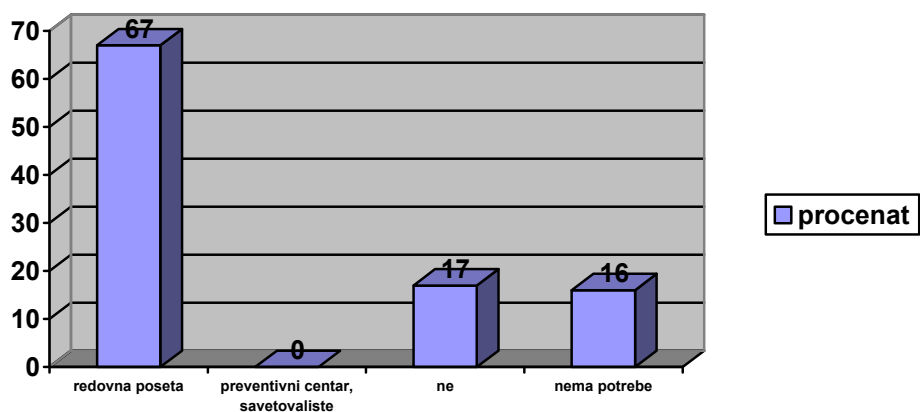
Savete o nastanku karijesa 83% korisnika dobija za vreme redovne posete stomatologu i 17% ne dobija savete.

**Grafikon – Nastanak karijesa**



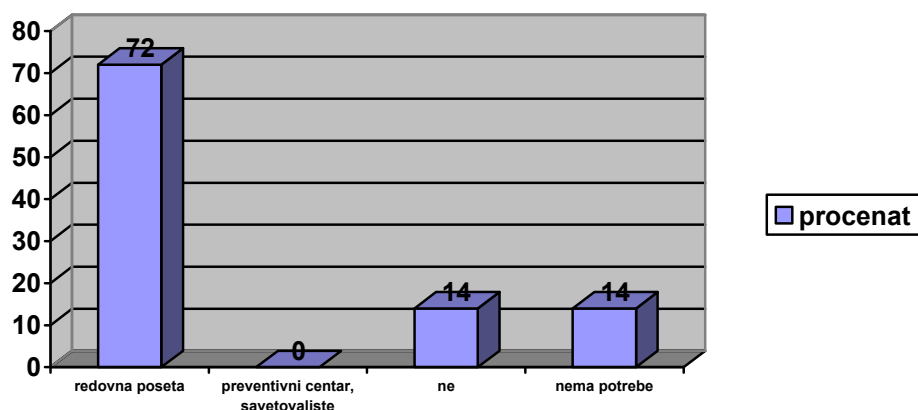
Savete o priboru za oralnu higijenu 67% korisnika dobija za vreme redovne posete stomatologu, 17% ne dobija savete i za 16% nije bilo potrebe.

**Grafikon – Pribor za oralnu higijenu**



Savete o pravilnoj ishrani 72% korisnika dobija za vreme redovne posete stomatologu, 14% ne dobija savete i za 14% nije bilo potrebe.

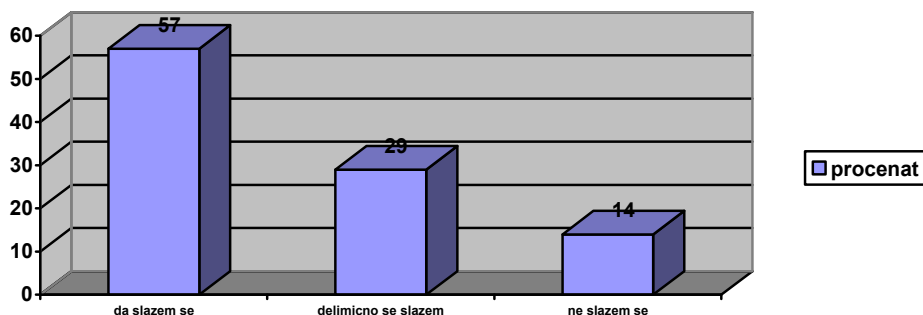
**Grafikon – Pravilna ishrana**



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

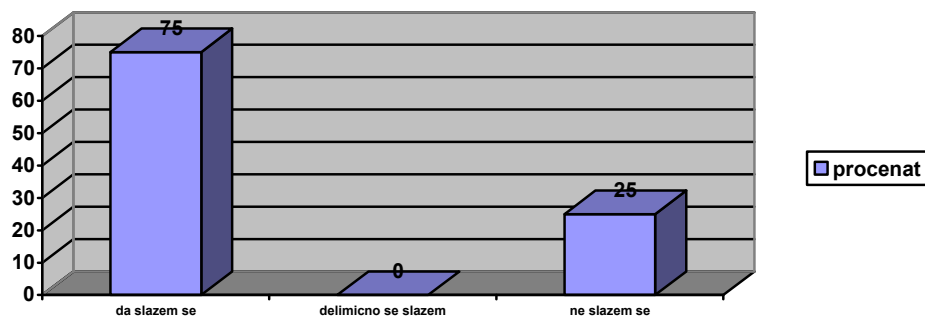
Sa izjavom da je stomatolog upoznat sa problemima i bolestima koje ima njihovo dete slaže se 57% ispitanika, 29% se delimično slaže i 14% se ne slaže.

**Grafikon – Poznavanje problema i bolesti deteta**



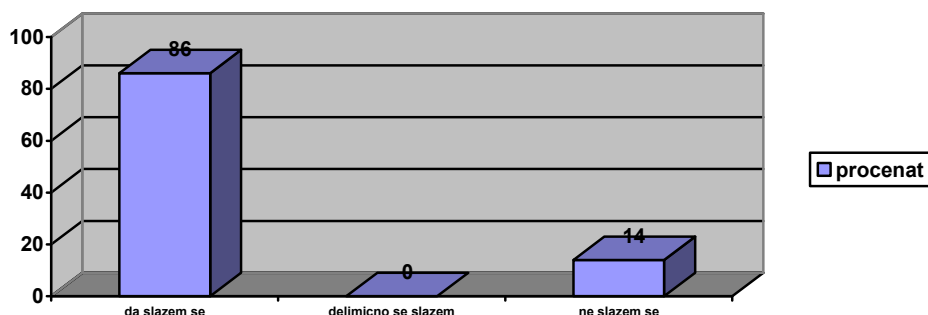
Sa izjavom da stomatolog odvaja dovoljno vremena da razgovora sa njima i detetom slaže se 75% ispitanika a 25% se ne slaže.

**Grafikon – Odvajanje vremena za pacijente**



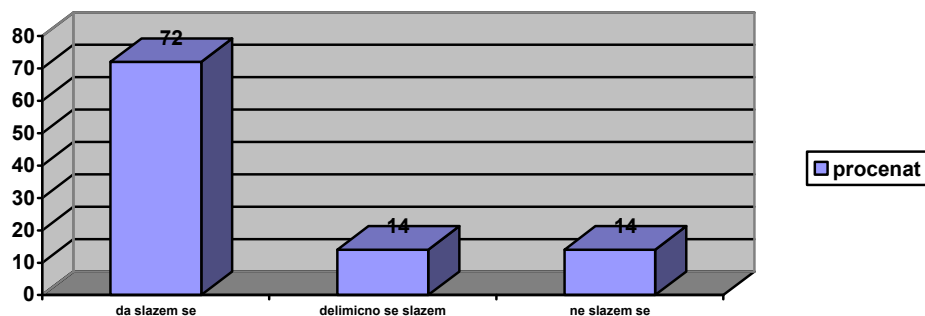
Sa izjavom da im stomatolog daje jasna objašnjenja o intervencijama koje planira kod deteta slaže se 86% ispitanika a 14% se ne slaže.

**Grafikon – Objašnjenja intervencija koje planira**



Sa izjavom da kada dete ima problem sa zdravljem usta i zuba prvo idu kod njegovog stomatologa slaže se 72% ispitanika, 14% se delimično slaže i 14% se ne slaže.

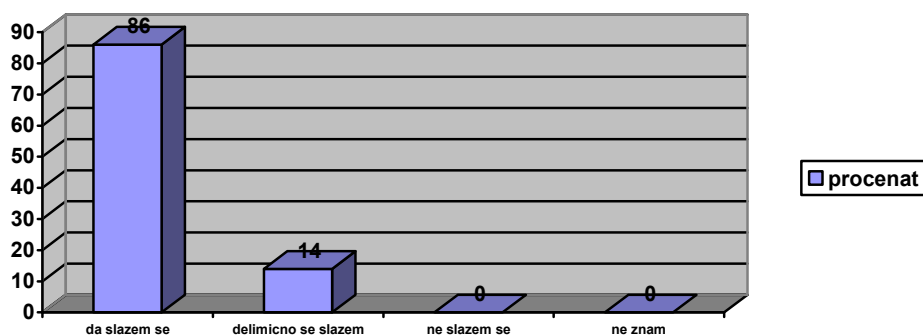
**Grafikon – Odlazak kod izabranog stomatologa**



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

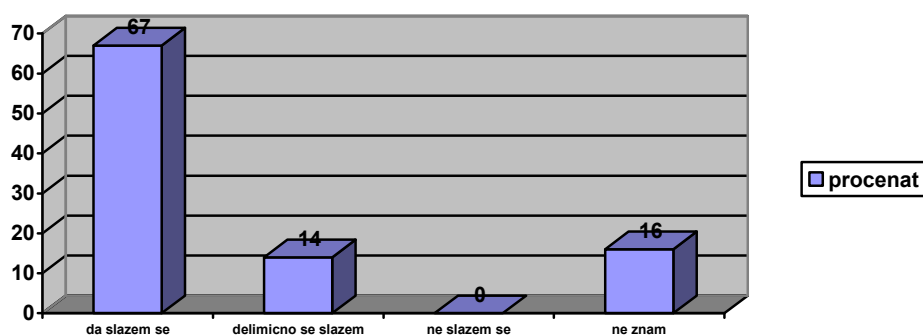
Sa izjavom da su zadovoljni radnim vremenom slaže se 86% ispitanika, 14% se delimično slaže.

**Grafikon – Zadovoljstvo radnim vremenom**



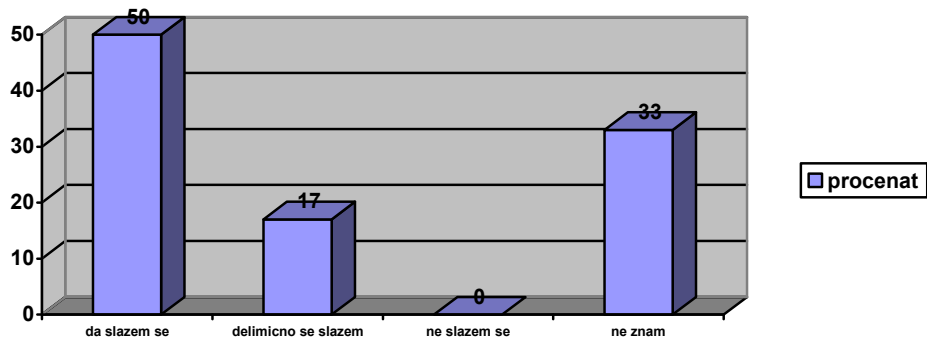
Sa izjavom da mogu da dovedu dete na stomatološki pregled i vikendom slaže se 67% ispitanika, 14% se delimično slaže i 16% ne zna.

**Grafikon – Rad vikendom**



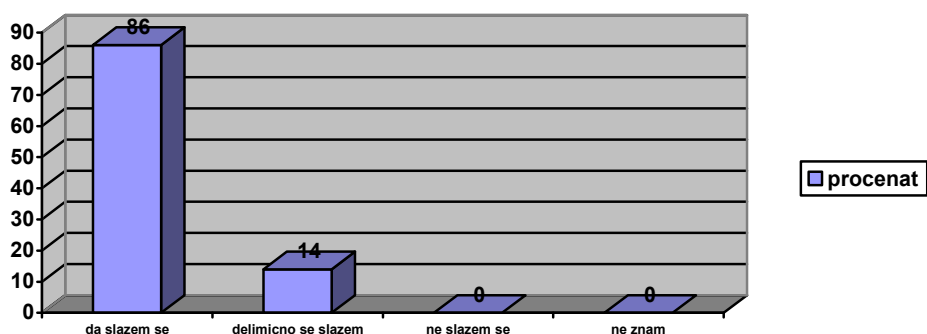
Sa izjavom da je dostupna deci sa posebnim potrebama slaže se 50% ispitanika, 17% se delimično slaže i 33% ne zna.

**Grafikon – Dostupnost deci sa posebnim potrebama**



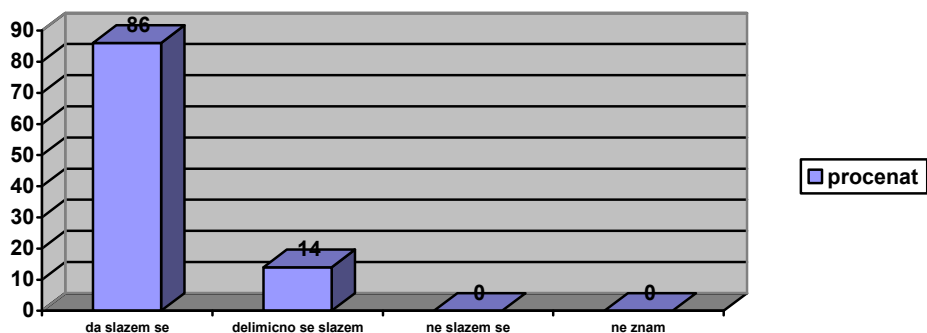
Sa izjavom da je osoblje na šalteru ljubazno slaže se 86% ispitanika i 14% se delimično slaže.

**Grafikon – Ljubaznost osoblja našalteru**



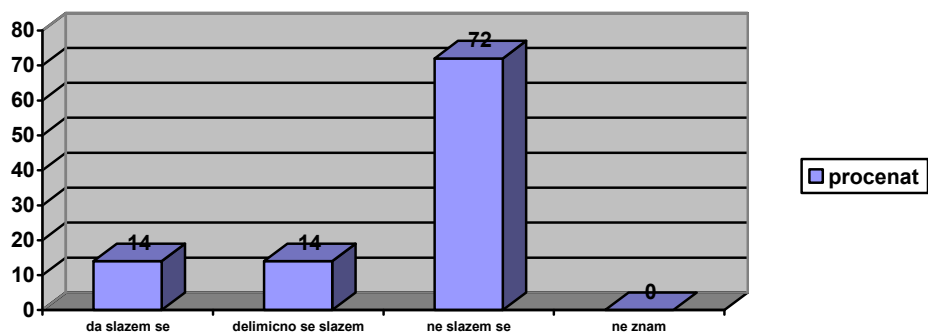
Sa izjavom da u čekaonicama ima dovoljno mesta za sedenje slaže se 86% ispitanika a 14% se delimično slaže.

**Grafikon – Mesto za sedenje**



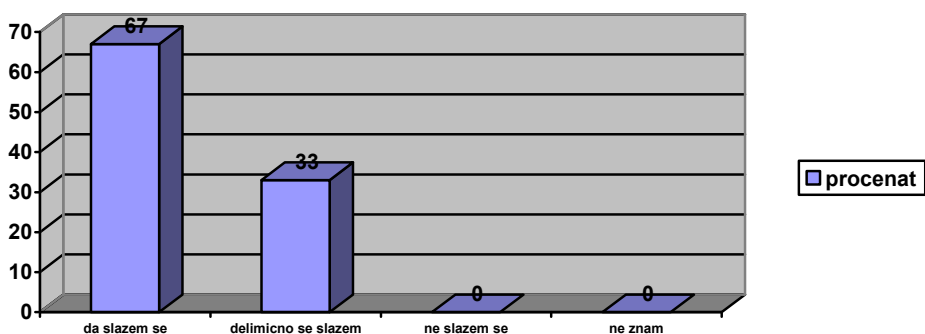
Sa izjavom da dolgo čakaju pre posete u čekaonici slaže se 14% ispitanika, 14% se delimično slaže i 70% se ne slaže.

**Grafikon – Čekanje pre posete u čekaonici**



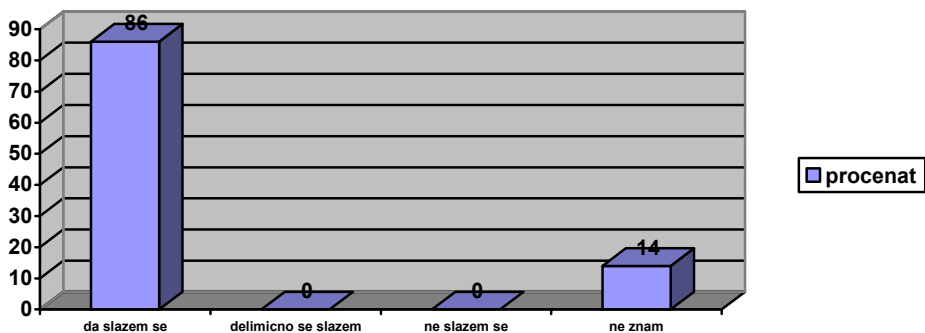
Sa izjavom da kada je detetu hitno potrebna stomatološka usluga, to mogu da obave istog dana slaže se 67% ispitanika a 33% se delimično slaže.

**Grafikon – Hitan pregled tokom dana**



Sa izjavom da postoji kutija/knjiga za žalbe i primedbe slaže se 86% ispitanika i 14% ne zna.

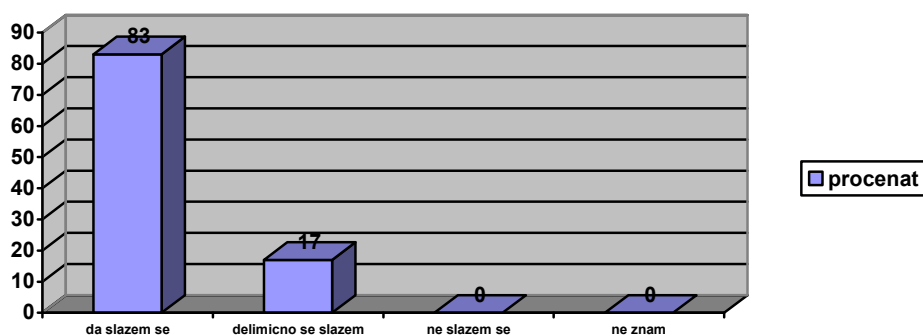
**Grafikon – Postojanje kutije/knjige za žalbe i primedbe**



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

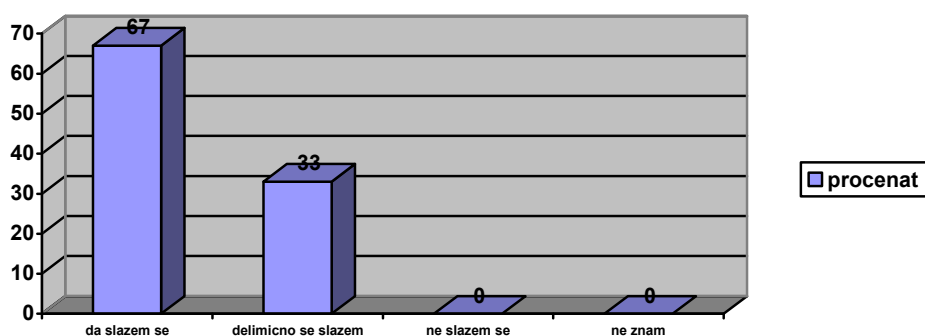
Sa izjavom da im je pedijatar objasnio važnost zdravlja usta i zuba njihovog deteta slaže se 83% ispitanika a 17% se delimično slaže.

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



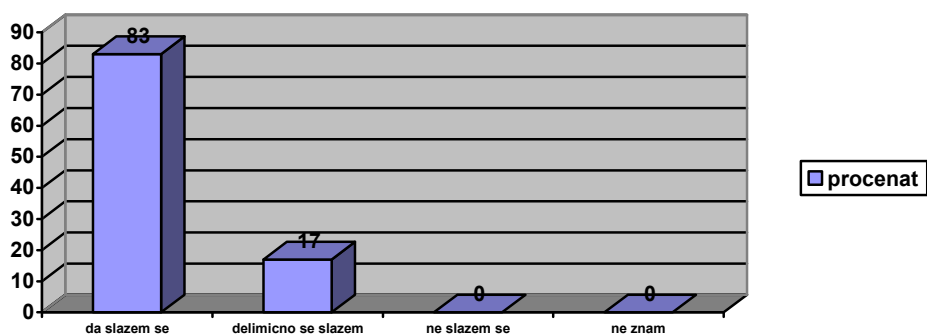
Sa izjavom da im pedijatar savetuje upotrebu fluor preparata (paste, tablete...) slaže se 67% ispitanika a 33% se delimično slaže.

**Grafikon – Pedijatar- upotrebu fluor preparata**



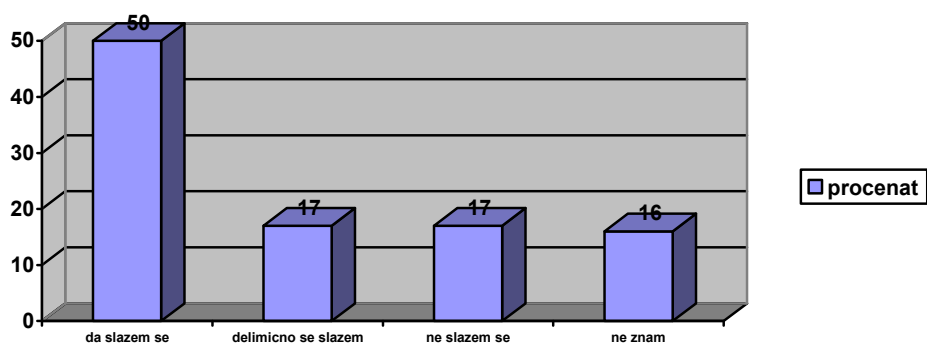
Sa izjavom da dečji stomatolog i stomatološka sestra dobro saraduju slaže se 83% ispitanika a 17% se delimično slaže.

**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 50% ispitanika, 17% se delimično slaže, 17% se ne slaže i 16% ne zna.

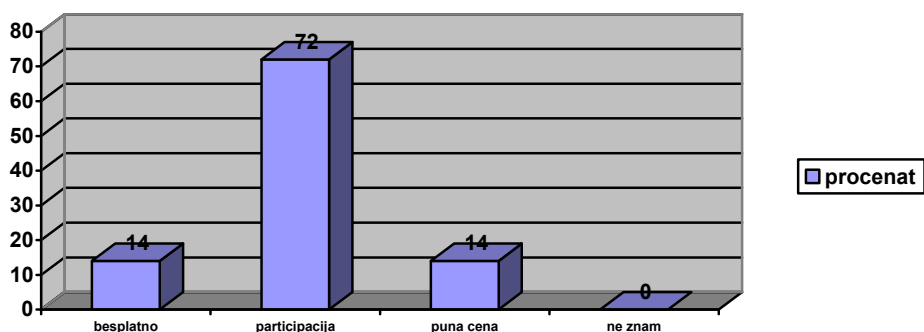
**Grafikon – Razgovor sa stomatološkom sestrom**



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:

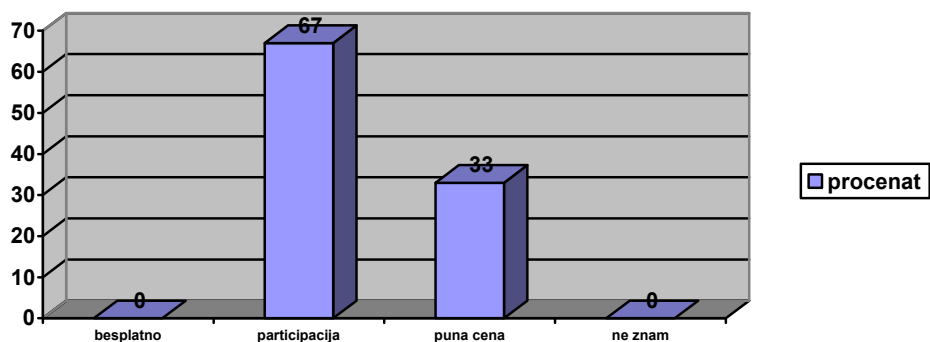
Za pregled izabranog stomatologa 14% anketiranih korisnika smatra da su besplatni, 14% da plaća punu cenu i 72% da plaćaju participaciju.

**Grafikon – Pregled izabranog stomatologa**



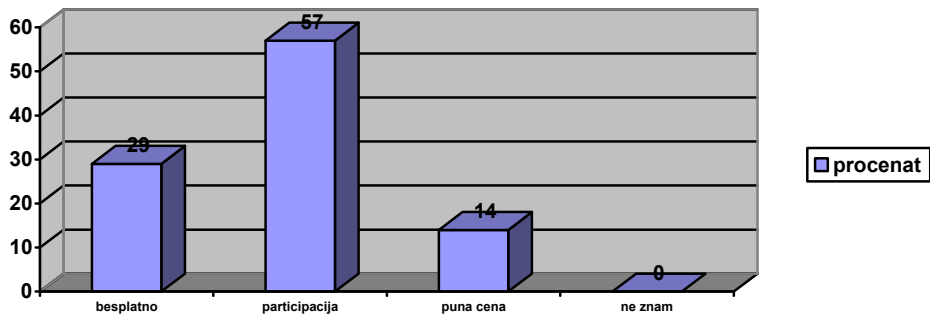
Za plombe 67% anketiranih korisnika smatra da plaća participaciju a 33% punu cenu.

**Grafikon – Plombe**



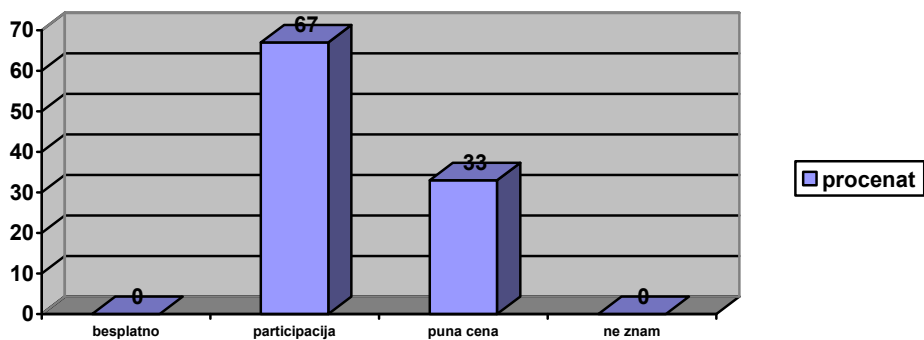
Za lečenje zuba 57% anketiranih korisnika smatra da plaća participaciju, 29% da su besplatni a 14% da plaća punu cenu.

**Grafikon – Lečenje zuba**



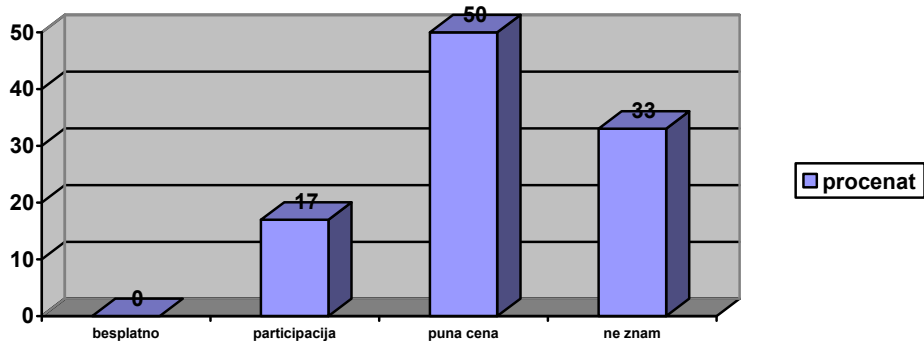
Za vađenje zuba 67% anketiranih korisnika smatra da plaća participaciju a 33% da plaća punu cenu.

**Grafikon – Vađenje zuba**



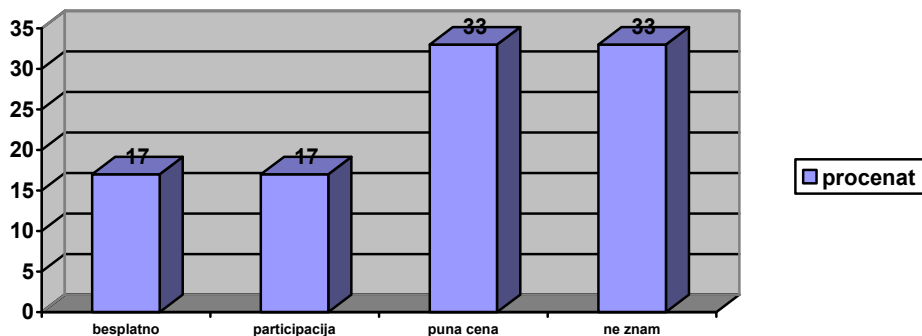
Za ortodontski aparat-protezu 17% anketiranih korisnika smatra da plaća participaciju, 33% ne zna a 50% da plaća punu cenu.

**Grafikon – Ortodontski aparat-proteza**



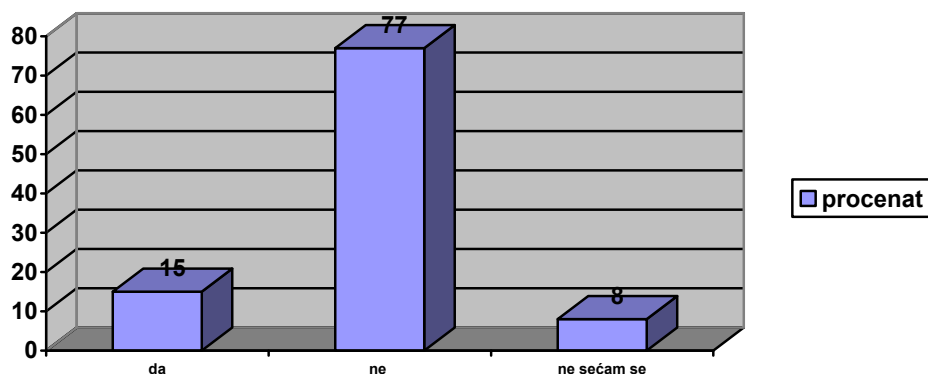
Za pregled specijaliste sa Stomatološkog fakulteta 17% anketiranih korisnika smatra da plaća participaciju, 17% anketiranih korisnika smatra da su besplatni, 33% da plaća punu cenu i 33% ne zna.

**Grafikon – Pregled specijaliste sa Stomatološkog fakulteta**



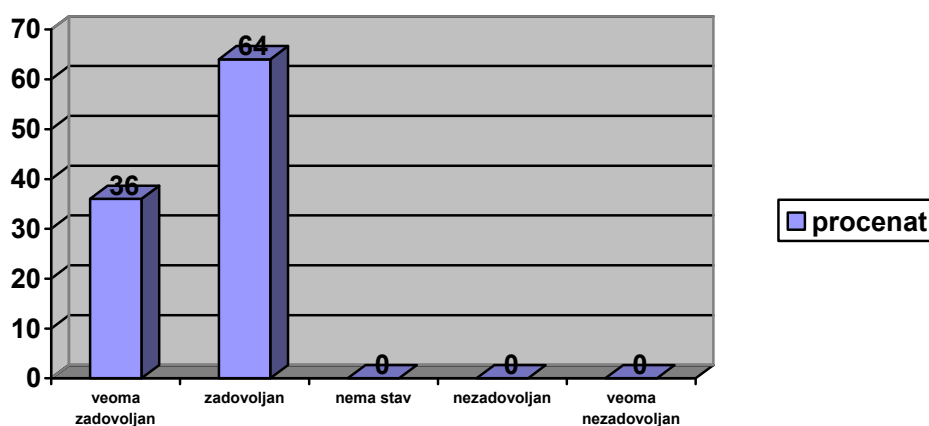
Na pitanje da li se u proteklih godinu dana desilo da nisu odveli svoje dete na pregled kod stomatologa ili su ga odložili jer nisu mogli da plate pregled ili intervencije 77% je odgovorilo ne, 15% da a 8% se ne seća.

**Grafikon – Odložen pregled**



Uzevši sve u obzir korisnici su iskazali koliko su zadovoljni Službom stomatološke zaštite njihove dece. Veoma nezadovoljnih i nezadovoljnih nema, zadovoljno je 64% i veoma zadovoljno 36%.

**Grafikon- Zadovoljstvo zdravstvenom zaštitom**

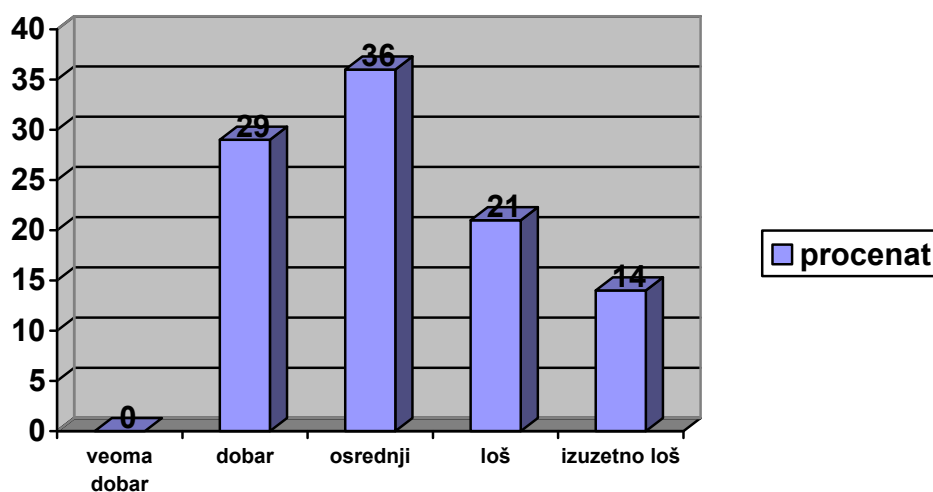


## ZADOVOLJSTVO KORISNIKA RADOM SPECIJALISTIČKE SLUŽBE

Anketirano je 16 korisnika specijalističke službe interne medicine prosečne starosti 60 godina, od toga 77% žena i 23% muškaraca. Najveći broj anketiranih korisnika ima završenu srednju školu 64%, 22% ima osnovnu školu i 14% nema završenu osnovnu školu.

Svoj materijalni položaj najveći broj anketiranih označava kao osrednji 36%, 29% kao dobar, 21% kao loš i 14% anketiranih svoj materijalni položaj ocenjuje kao veoma loš.

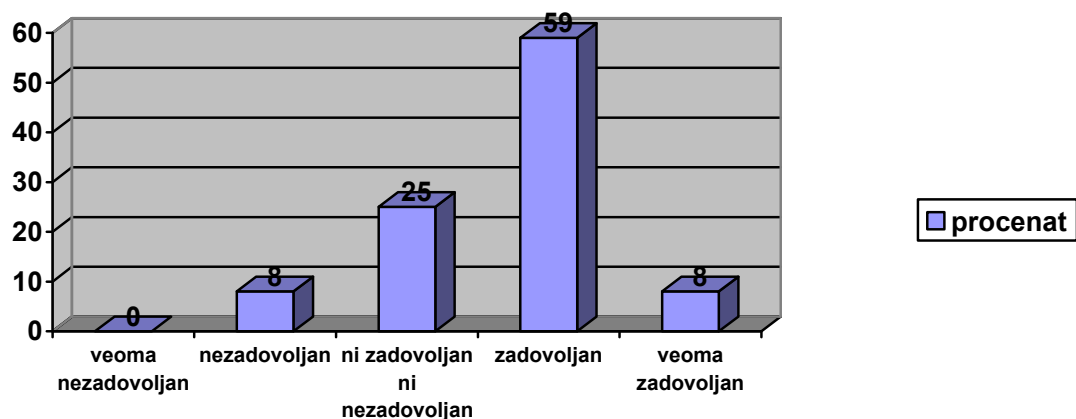
Grafikon- Materijalni status korisnika



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

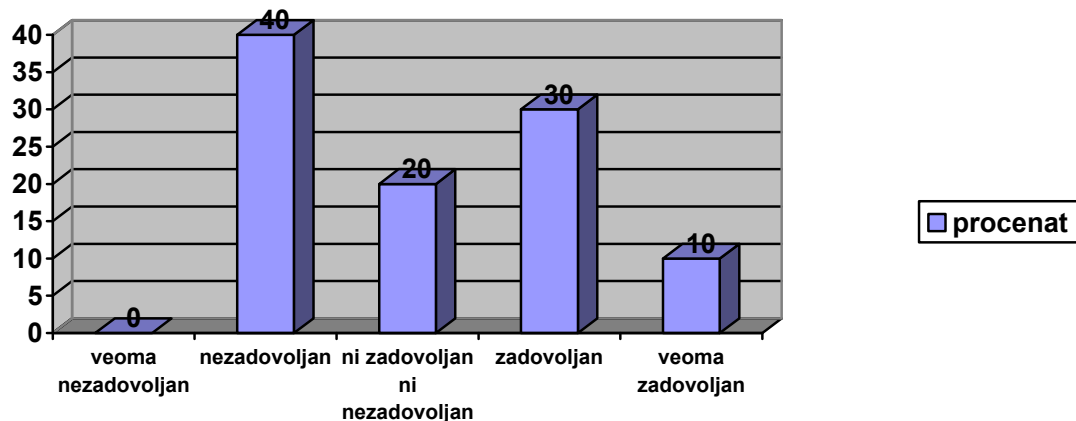
Mogućnošću telefonskog zakazivanja zadovoljno je 59% anketiranih, ni zadovoljno ni nezadovoljno 25%, veoma zadovoljno 8% i nezadovoljno 8%.

**Grafikon- Mogućnost telefonskog zakazivanja**



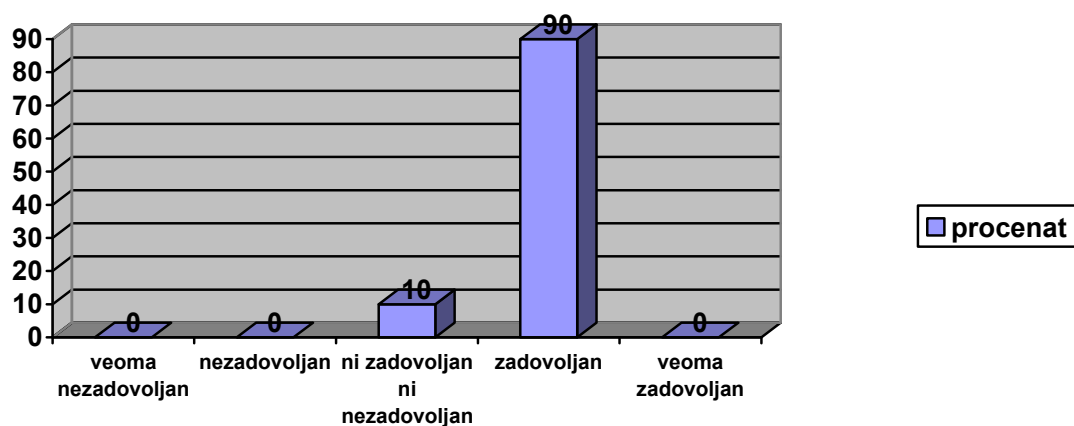
Vremenom čekanja od trenutka zakazivanja do termina pregleda nezadovoljno je 40%, zadovoljno je 30% anketiranih, ni zadovoljno ni nezadovoljno je 20% i veoma zadovoljno 10%.

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



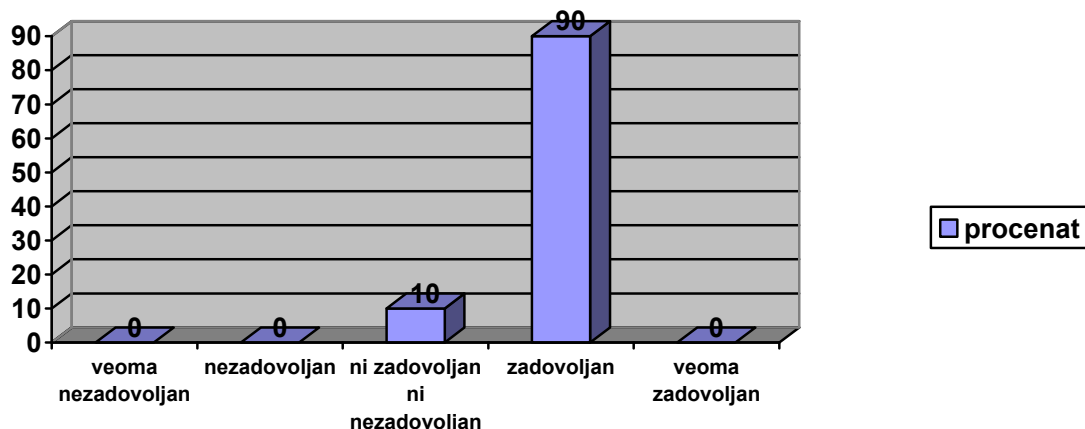
Ljubaznošću i profesionalnošću osobe koja vrši zakazivanje 90% anketiranih korisnika je zadovoljno i ni zadovoljno ni nezadovoljno je 10%.

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



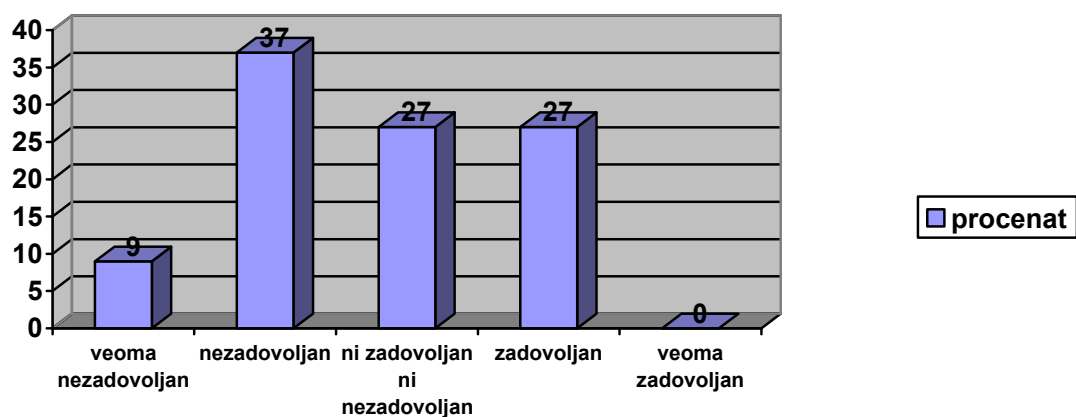
Dobijanjem instrukcija o datumu, vremenu i mestu pregleda 90% anketiranih korisnika je zadovoljno i ni zadovoljno ni nezadovoljno je 10%.

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



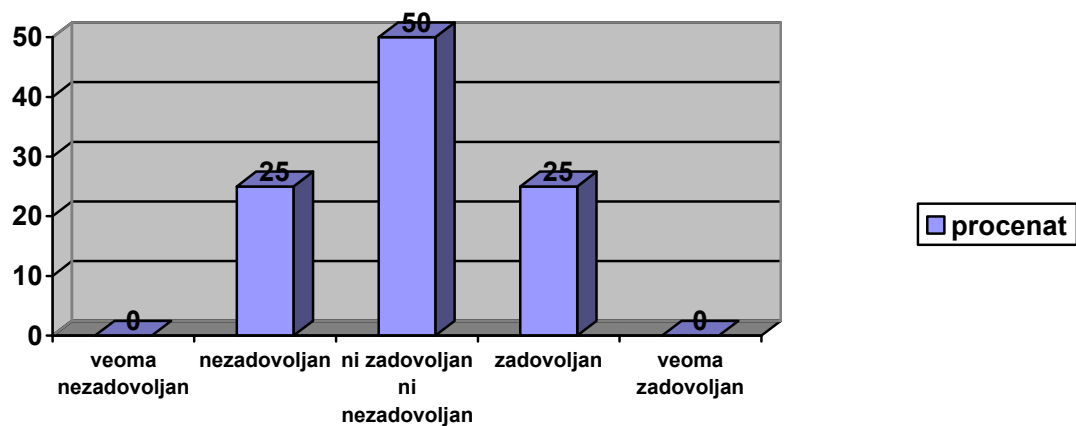
Vremenom čekanja u čekaonici nezadovoljno je 37%, ni zadovoljno ni nezadovoljno 27%, zadovoljno 27% i veoma jenezadovoljno 9% anketiranih.

**Grafikon- Vreme čekanja u čekaonici**



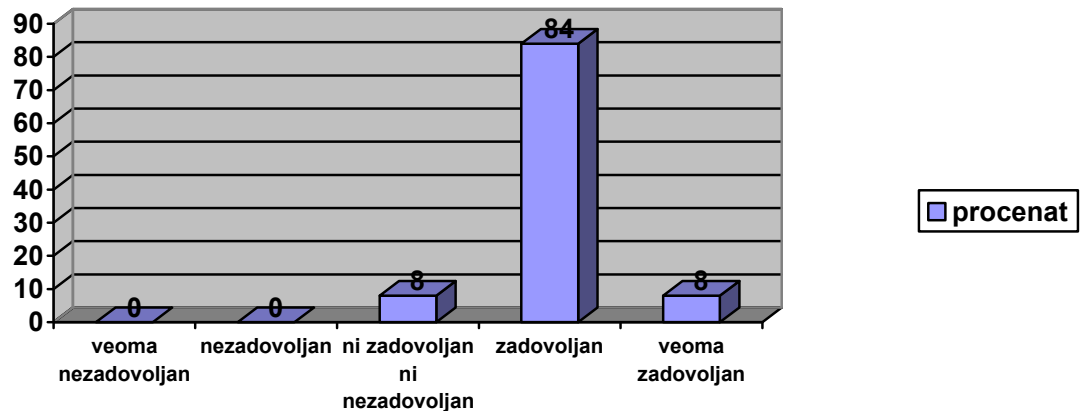
Objašnjenjem eventualnog kašnjenja njihovog termina nezadovoljno je 25% i zadovoljno 25% a 50% anketiranih nema stav.

**Grafikon- Objašnjenje eventualnog kašnjenja termina**



Čistoćom i podobnošću čekaonice ni zadovoljnom ni nezadovoljno je 8%, zadovoljno je 84% i veoma zadovoljno 8% anketiranih korisnika.

Grafikon- Čistoća i podobnost čekaonice

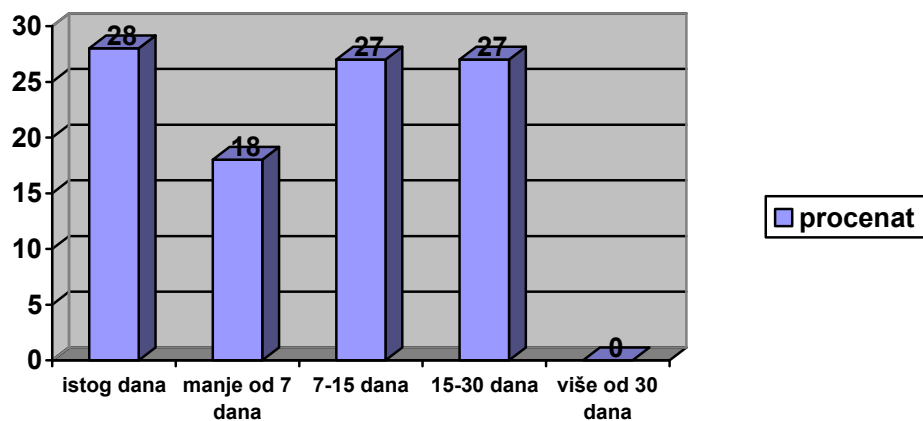


U poslednjih 12 meseci lekara specijalistu u ovoj službi je posetilo 2,3% a 1,8% je posetilo lekara u drugoj specijalističkoj službi.

Lekara specijalistu u privatnoj praksi u poslednjih 12 meseci korisnici su posetili 0,2 puta.

Na pitanje koliko dugo su čekali na pregled dobijeni su sledeći odgovori: Primljen/a sam istog dana bez zaka zivanja 28%, zakazano pre 7-15 dana 27%, zakazano pre 15-30 dana 27%, zakazano im je pre manje od 7 dana 18%, i pre više od 30 dana nema.

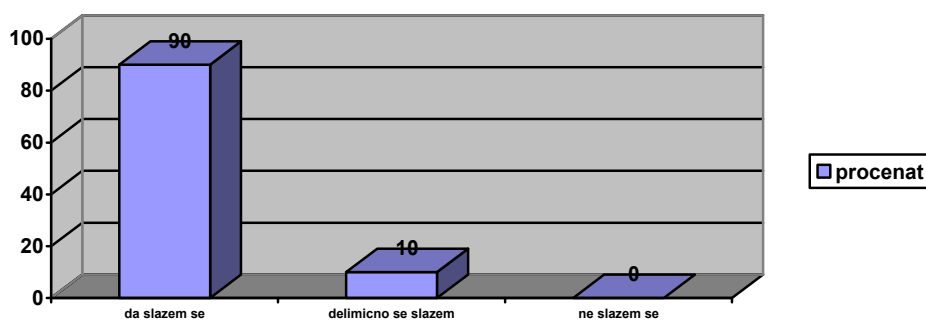
Grafikon- Dužina čekanja



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

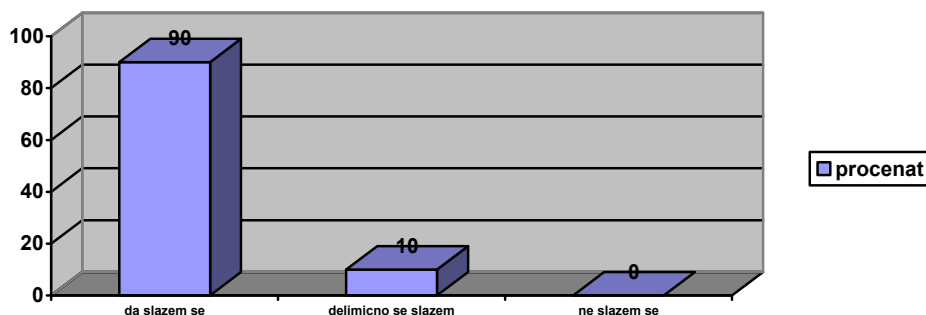
Sa izjavom da im je lekar posvetio dovoljno vremena tokom pregleda slaže se 90% ispitanika a 10% se delimično slaže.

### Grafikon – Posvećenost lekara



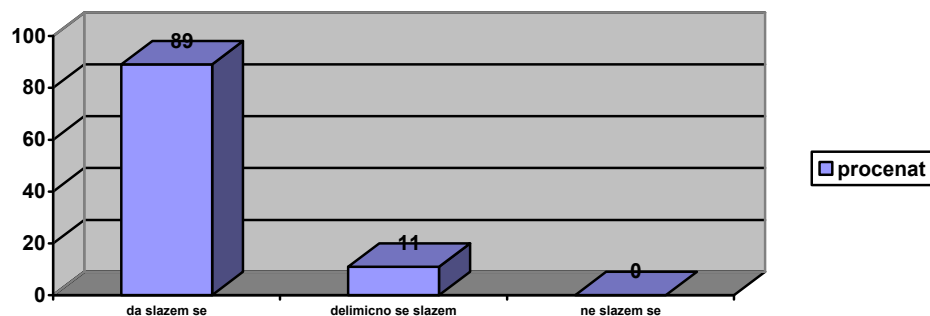
Sa izjavom da ih je lekar pažljivo slušao slaže se 90% ispitanika a 10% se delimično slaže.

### Grafikon – Slušanje pacijenta



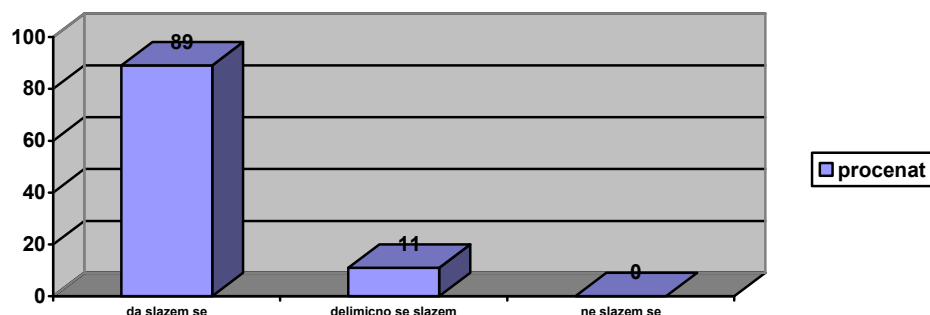
Sa izjavom da je lekar odvojio dovoljno vremena da razgovora sa njima slaže se 89% ispitanika a 11% se delimično slaže.

**Grafikon – Odvojeno vreme za pacijente**



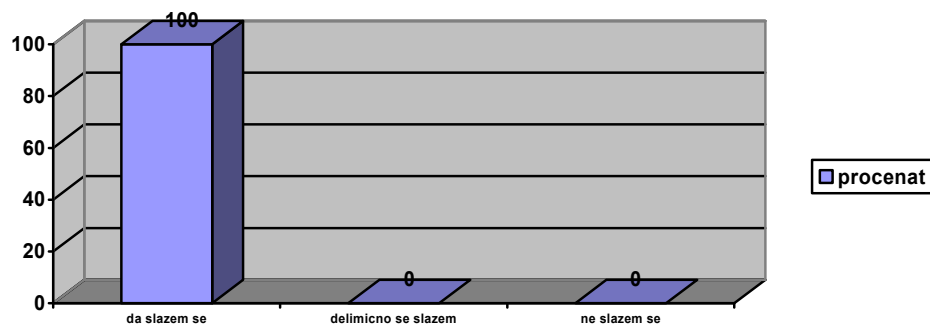
Sa izjavom da je lekar dao jasna objašnjenja o bolestima i lekovima koje im prepisuje slaže se 89% ispitanika a 11% se delimično slaže.

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



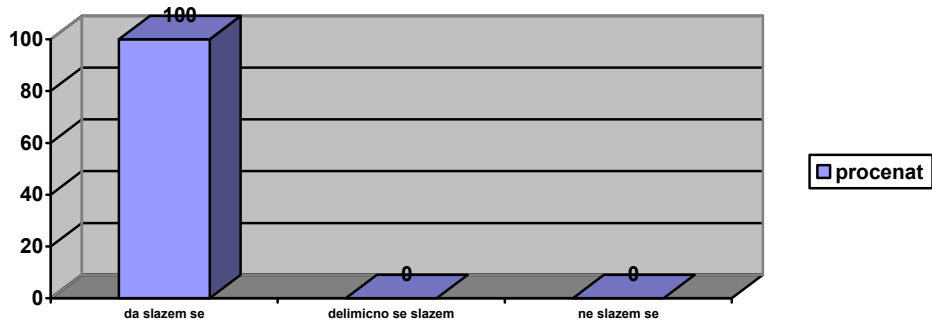
Sa izjavom da je lekar objasnio značaj testova na koje ih upućuje slaže se 100% ispitanika.

**Grafikon – Objasnjenje značaja testova**



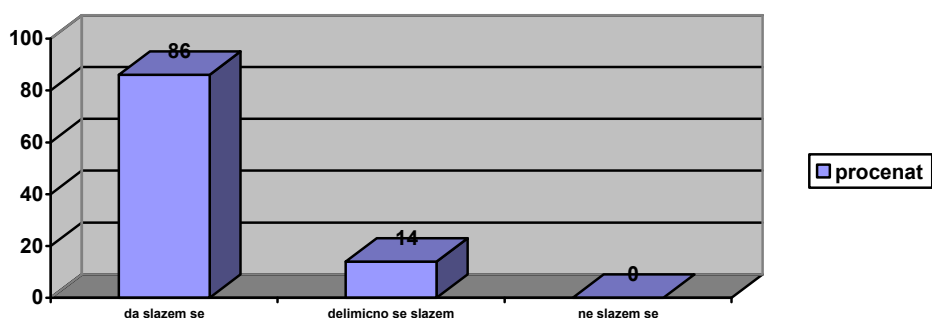
Sa izjavom da je osoblje bilo ljubazno i puno poštovanja slaže se 100% ispitanika.

**Grafikon – Ljubaznost osoblja**



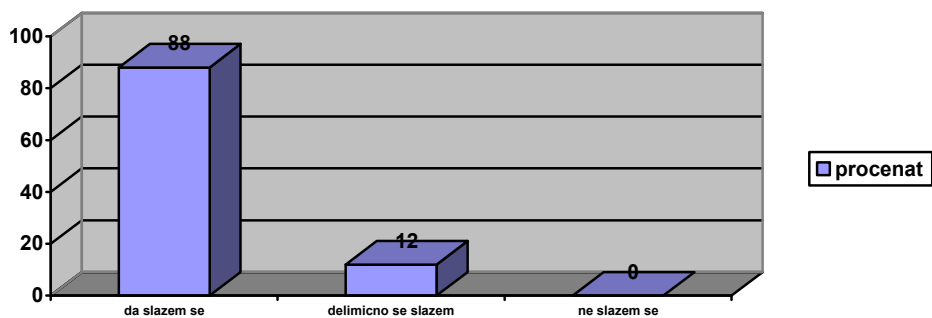
Sa izjavom da su jasno razumeli plan svog lečenja slaže se 86% ispitanika a 14% se delimično slaže.

**Grafikon – Plan lečenja**



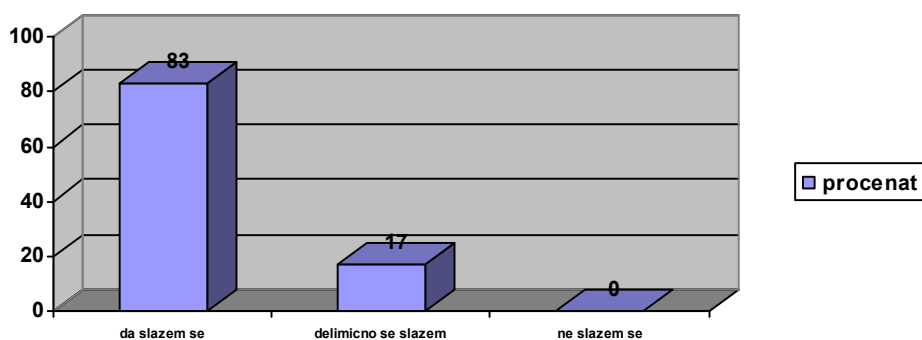
Sa izjavom da se posle pregleda osećaju sposobnije da se izbore sa svojim zdravstvenim problemima slaže se 88% ispitanika a 12% se delimično slaže.

**Grafikon – Sposobnost borbe sa zdravstvenim problemima**



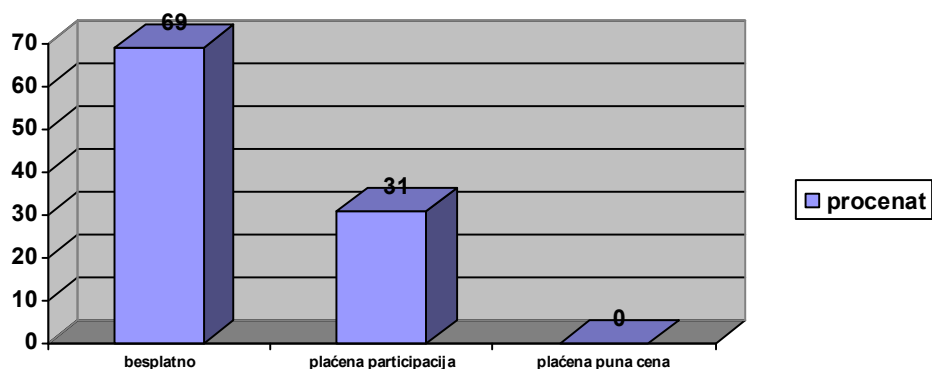
Sa izjavom da postoji kutija/knjiga za žalbe i primedbe slaže se 83% ispitanika a 17% se delimično slaže.

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



Na pitanje da li su pregled specijaliste dobili besplatno ili su morali da plate: 69% je dobilo besplatno, 31% je platilo participaciju, dok niko nije platio punu cenu.

**Grafikon – Plaćanje pregleda**



Uzevši sve u obzir korisnici su iskazali koliko su zadovoljni zdravstvenom zaštitom u toj specijalističkoj službi. Veoma nezadovoljnih je 8%, nezadovoljnih i veoma zadovoljnih nema. Ni zadovoljno ni nezadovoljno je 25% a zadovoljno 67%.

**Grafikon- Zadovoljstvo zdravstvenom zaštitom**

