
**ZAVOD ZA JAVNO ZDRAVLJE
SREMSKA MITROVICA**



**ANALIZA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA
ZDRAVSTVENOM ZAŠTITOM
U 2012. GODINI**

Dom zdravlja Indija

Sremska Mitrovica, januar 2013. godine



ZAVOD ZA JAVNO ZDRAVLJE

ul. Stari šor 47, 22000 Sremska
Mitrovica

e-mail: info@zdravlje-sm.org.rs

Tel:022/610-511

Tel/Faks:022/636-509

Žiro račun: 840-209667-75

SADRŽAJ:

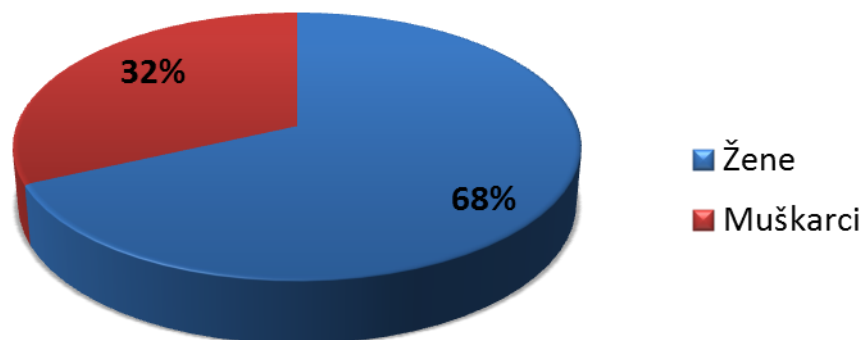
SUMARNA ANALIZA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA RADOM SLUŽBE OPŠTE MEDICINE, PEDIJATRIJSKE I GINEKOLOŠKE SLUŽBE	2
ANALIZA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA RADOM SLUŽBE OPŠTE MEDICINE.....	29
ANALIZA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA RADOM PEDIJATRIJSKE SLUŽBE	56
ANALIZA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA RADOM GINEKOLOŠKE SLUŽBE.....	82
ZADOVOLJSTVO KORISNIKA STOMATOLOŠKOM ZDRAVSTVENOM ZAŠTITOM.....	108
ZADOVOLJSTVO KORISNIKA RADOM SPECIJALISTIČKE SLUŽBE	132



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

Sumarna procena zadovoljstva korisnika radom službe opšte medicine, pedijatrijske i ginekološke službe izvršena je na osnovu anonimnog anketiranja **710** korisnika ZZ navedenih službi. Prosečna starost ispitanika je **47** godine, 68% ispitanika predstavljaju žene, a 32% muškarci.

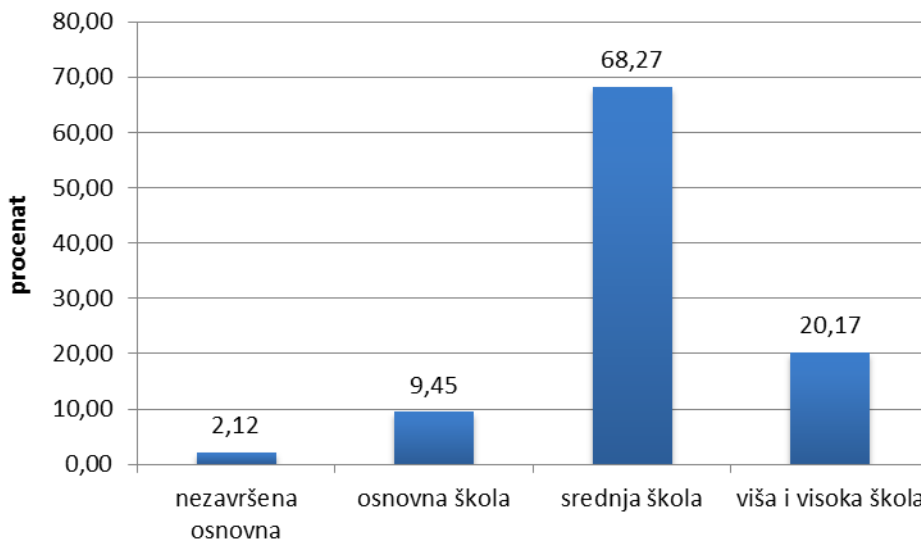
Grafikon - Distribucija ispitanika po polu



Najveći broj korisnika je završio srednju školu 68%, visoku i višu školu završilo je 20% korisnika, 9% ima završenu osnovnu školu, a 2% anketiranih nisu završili osnovnu školu.



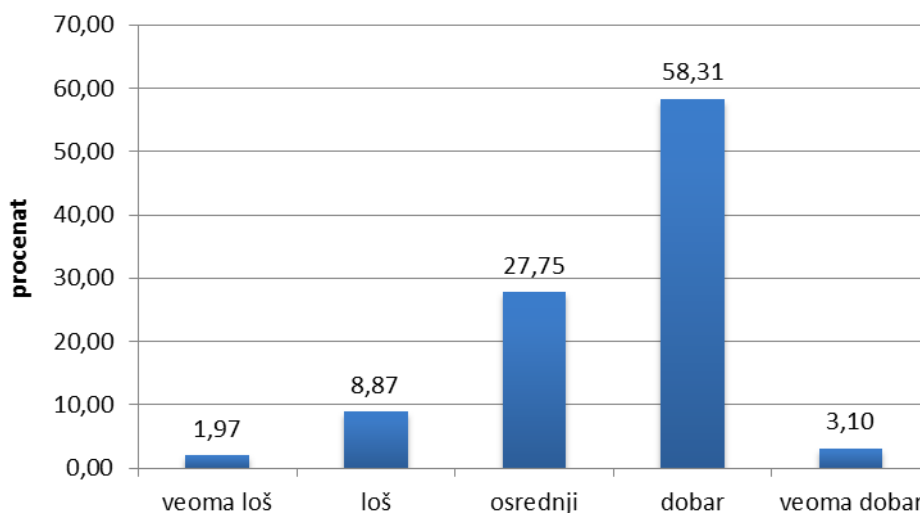
Grafikon - Završena škola (stručna



sprema)

Svoj materijalni položaj najveći broj korisnika je ocenio kao dobar - 58%, osrednji - 28%, loš - 9%, veoma loš - 2% i veoma dobar - 3%.

Grafikon - Materijalni status



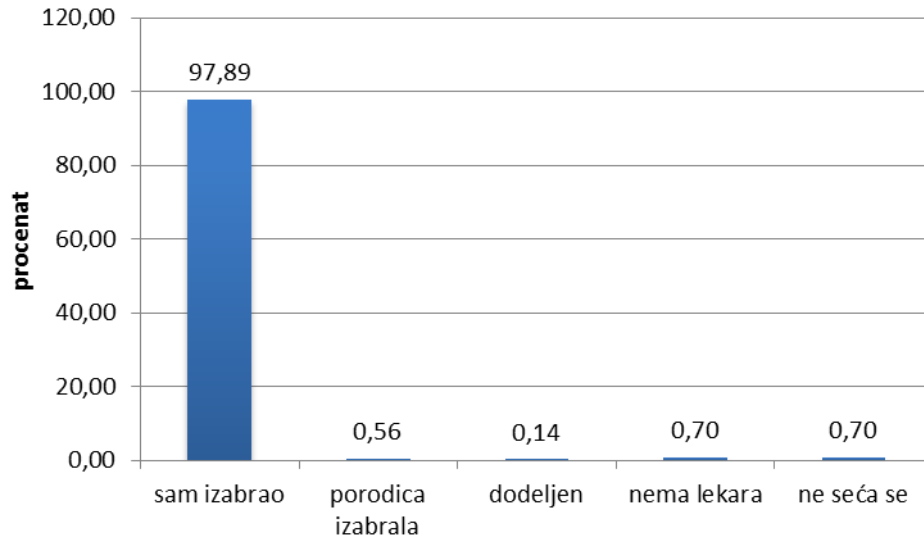
korisnika

Na pitanje kako su izabrali svog lekara najveći broj je odgovorio da je sam izabrao svog lekara 98%, za manje od 1% ispitanika je neko



u porodici izabrao lekara umesto njega, nije biralo dodeljen im je, nema izabranog lekara ili se ne seća.

Grafikon - Način biranja

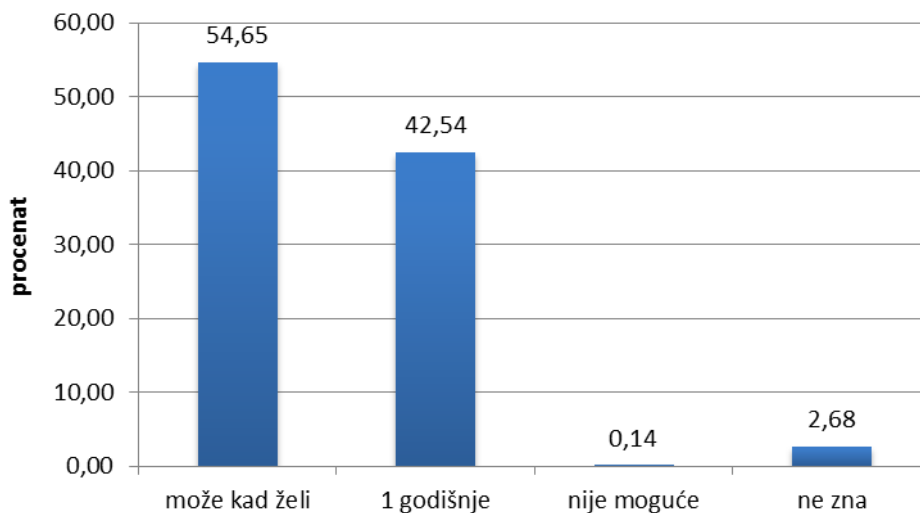


lekara

Na pitanje da li su upoznati na koji način mogu da promene svog lekara ako to žele dobijeni su sledeći odgovori - 55% smatra da može da ga promeni kad hoće, 3% ne zna, 43% smatra da može da ga menja samo jednom godišnje i manje od 1% misli da nije moguće da promeni svog lekara.



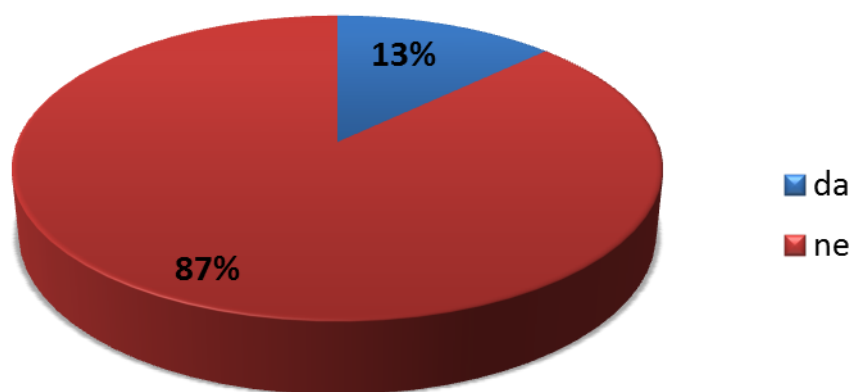
Grafikon - Način promene



lekara

Na pitanje da li su do sada menjali izabranog lekara 13% korisnika je odgovorilo da, a 87% korisnika sa ne.

Grafikon - Promena



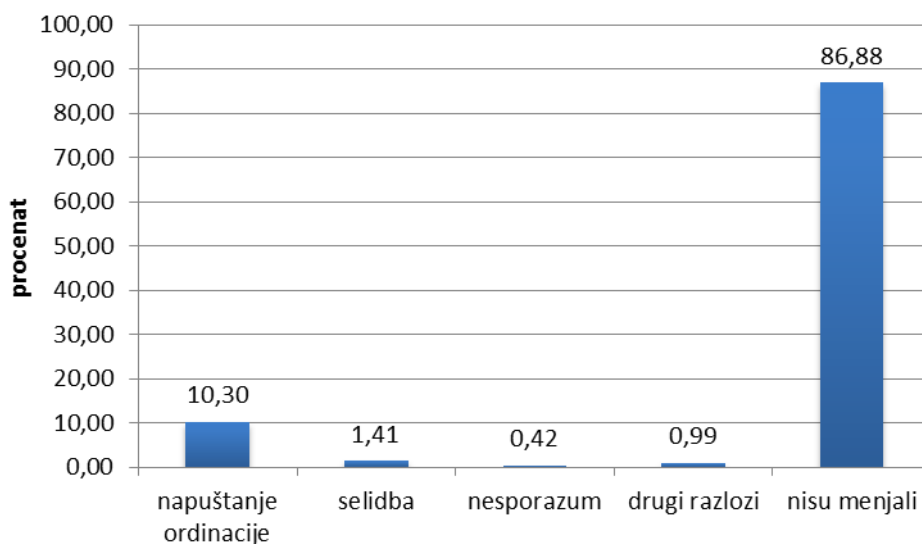
lekara

Na pitanje koji je bio razlog promene izabranog lekara dobijeni su sledeći odgovori - 1% jer su se preselili, manje od 1% je imalo nesporazum sa svojim lekarom, 10% jer je moj lekar napustio



ordinaciju/kartoteku, oko 1% zbog drugih razloga, a 87% nije menjalo svog lekara.

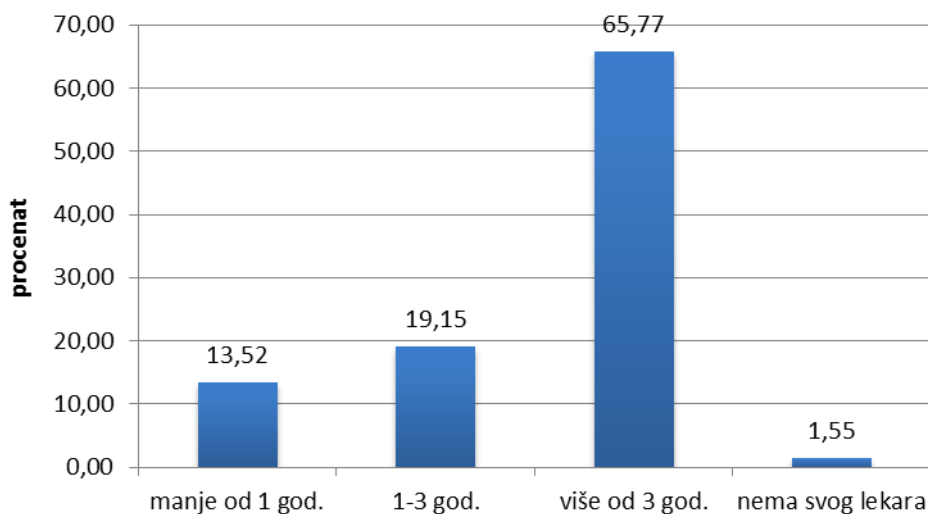
Grafikon - Razlog promene



lekara

Na pitanje koliko dugo se leče kod svog lekara, najveći broj korisnika odgovorio je sa više od 3 godine 66% korisnika, 1-3 godine 19%, manje od godinu dana 14%, a 2% anketiranih nema svog lekara.

Grafikon - Dužina lečenja kod svog



lekara

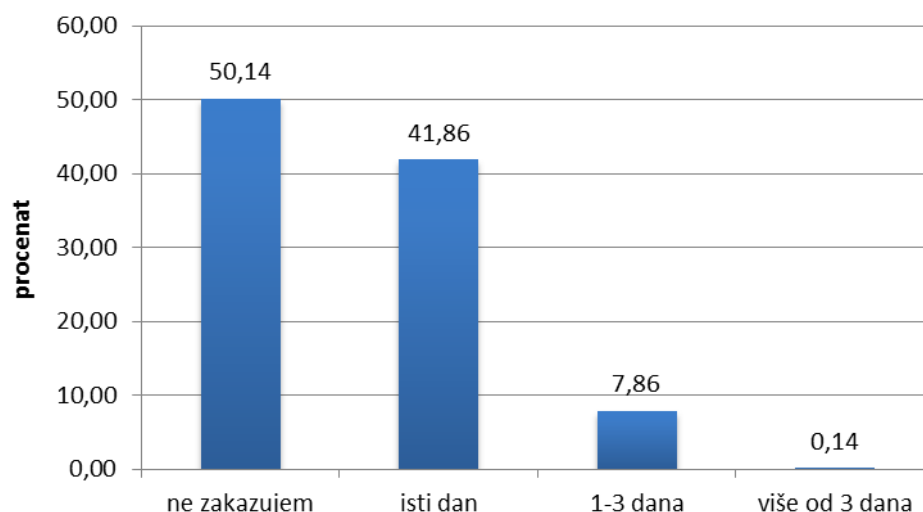


U poslednjih 12 meseci **99,86%** korisnika je posetilo svog izabranog lekara u proseku **5,69** puta, a **18,03%** je posetilo drugog lekara u ovoj službi **1,74** puta.

Lekara u privatnoj praksi u poslednjih 12 meseci **3,38%** korisnika su posetili u proseku **1,67** puta.

Kada zakazuju pregled kod izabranog lekara obično nikad ne zakazuje 50%, istog dana bude zakazano 42%, više od 3 dana čeka ispod 1% ispitanika, dok 1-3 dana čeka 8% korisnika.

Grafikon - Dužina



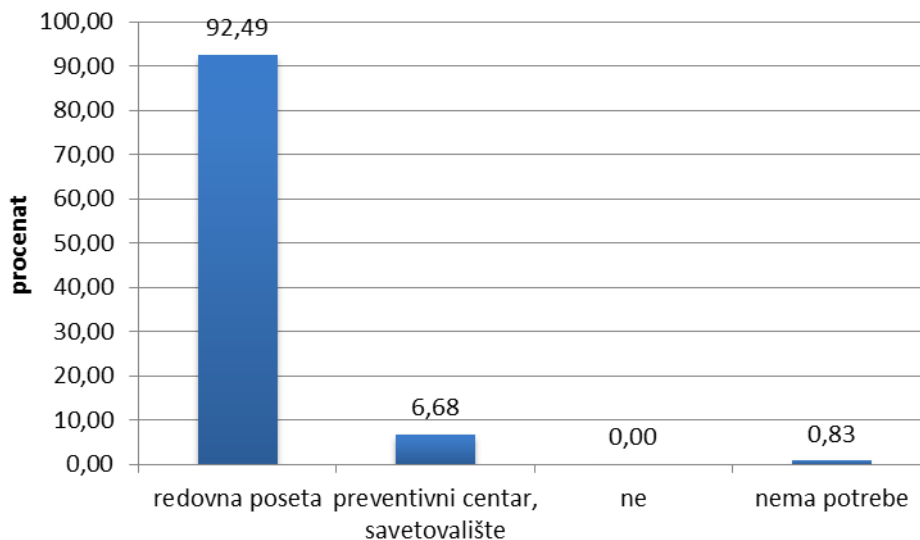
zakazivanja

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

Savete o pravilnoj ishrani 92% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, za manje od 1% nije bilo potrebe, da ne dobija savete nije se izjasnio ni jedan ispitanik i 7% u poseti preventivnom centru/savetovalištu.



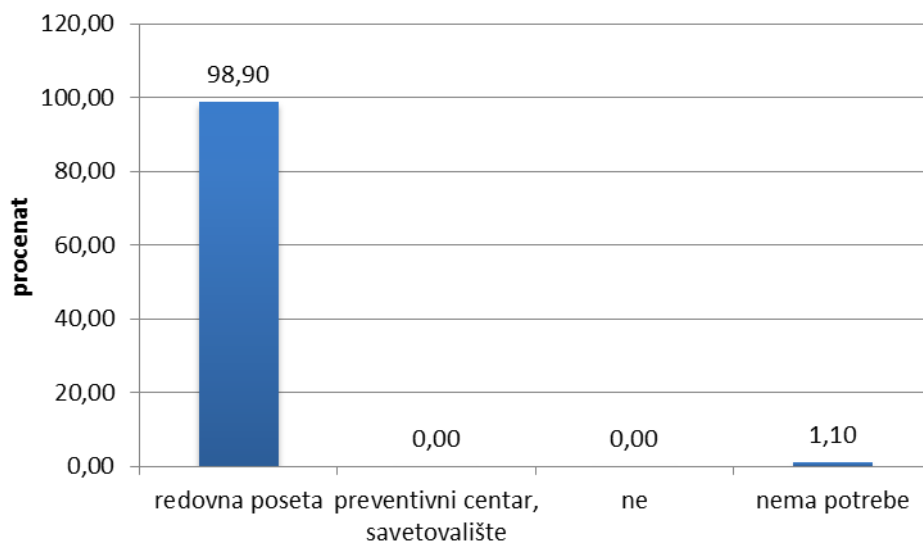
Grafikon - Saveti o pravilnoj



ishrani

Savete o važnosti fizičke aktivnosti 99% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru i za 1% nije bilo potrebe.

Grafikon - Važnost fizičke

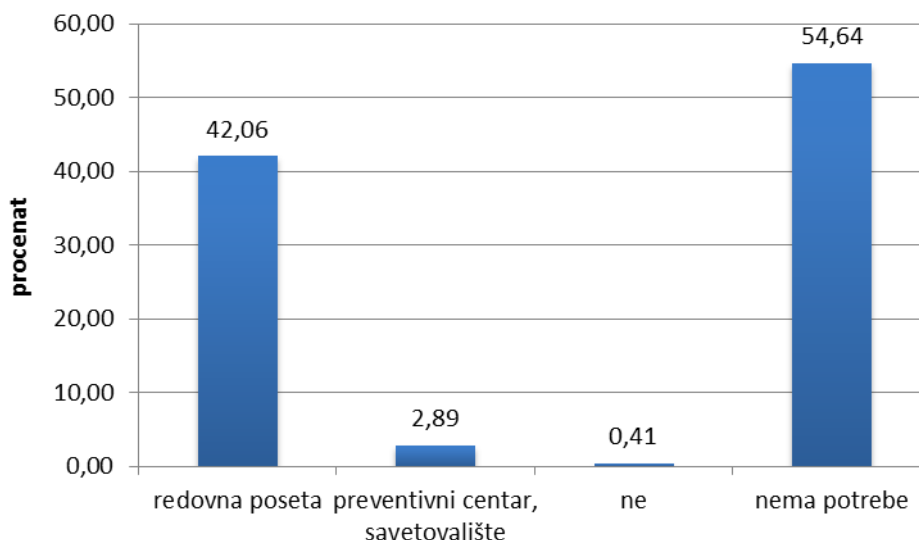


aktivnosti

Savete o zloupotrebi alkohola 42% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, za 55% nije bilo potrebe, ispod 1% ne dobija savete i 3% u poseti preventivnom centru/savetovalištu.



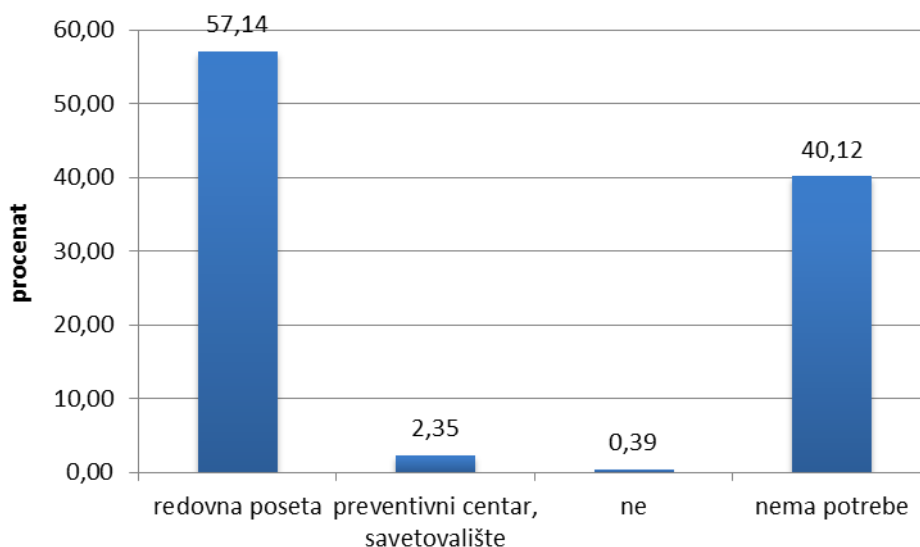
Grafikon - Zloupotreba



alkohola

Savete o smanjenju ili prestanku pušenja 57% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, za 40% nije bilo potrebe, ispod 1% korisnika ne dobija savete i 2% u poseti preventivnom centru/savetovalištu.

Grafikon - Smanjenje ili prestanak

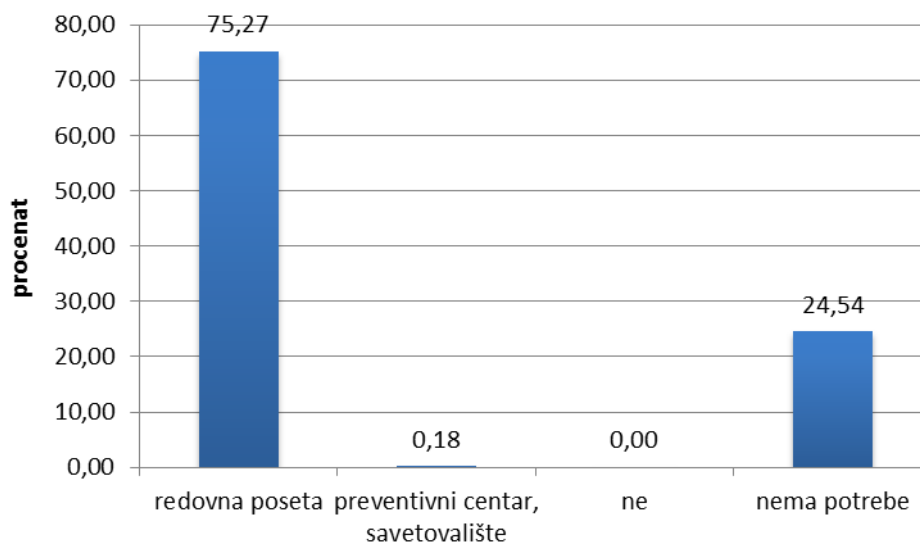


pušenja



Savete o izbegavanju/odbrani od stresa 75% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, za 25% nije bilo potrebe i ispod 1% u poseti preventivnom centru/savetovalištu.

Grafikon - Izbegavanje/odbrana od

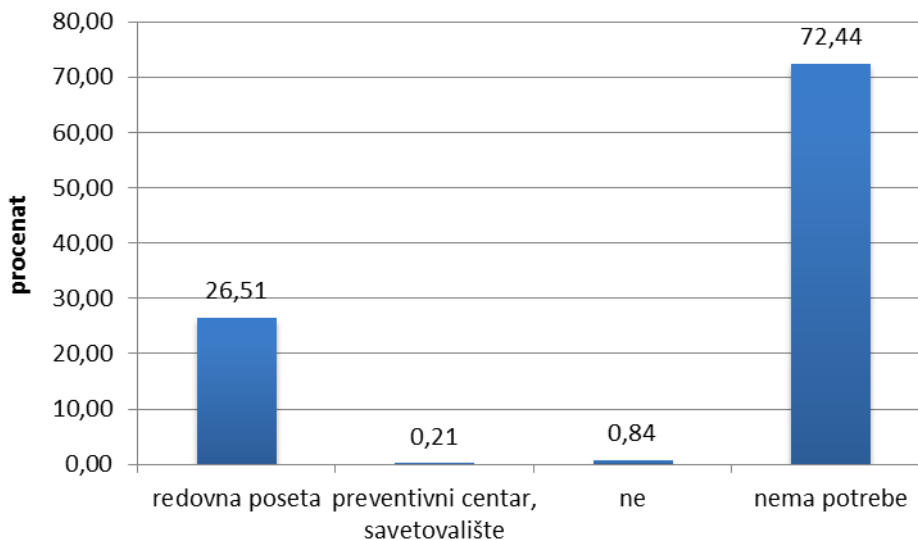


stresa

Savete o sigurnom seksu 27% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, za 72% nije bilo potrebe, manje od 1% u poseti preventivnom centru/savetovalištu ili ne dobija savete.



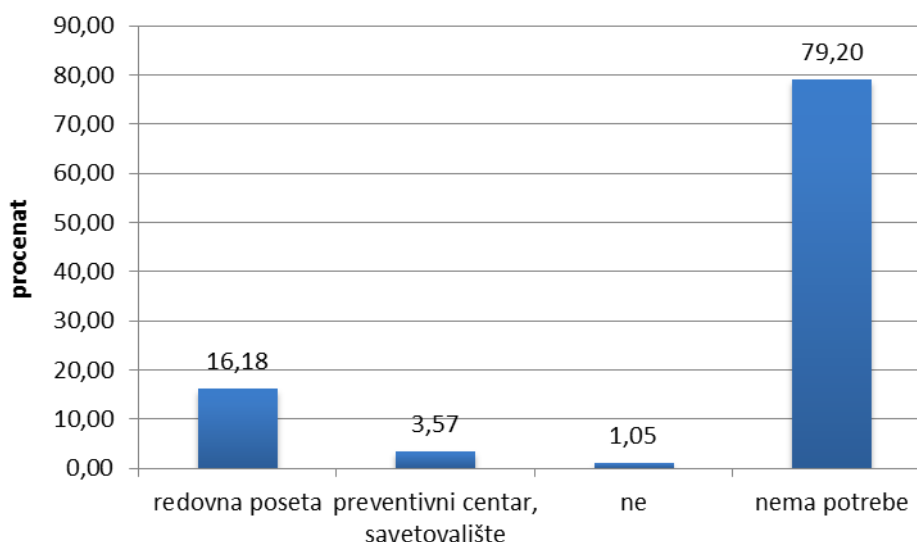
Grafikon - Siguran



seks

Savete o opasnosti od zloupotreba droga 16% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, za 79% nije bilo potrebe, 1% ne dobija savete i 4% u poseti preventivnom centru/savetovalištu.

Grafikon - Opasnost od zloupotreba



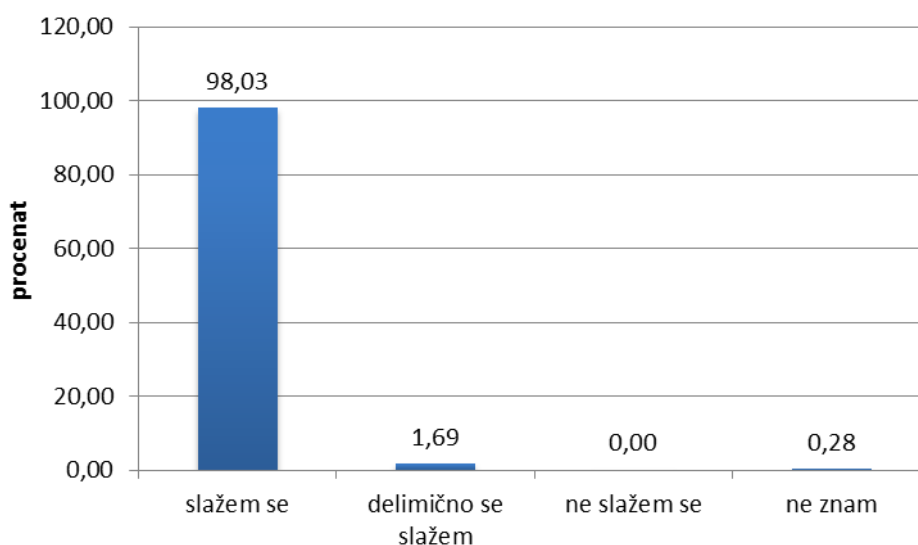
droga

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 98% ispitanika, 2% se delimično slaže i manje od 1% korisnika izjasnio se da ne zna.

Grafikon - Ljubaznost medicinske sestre na

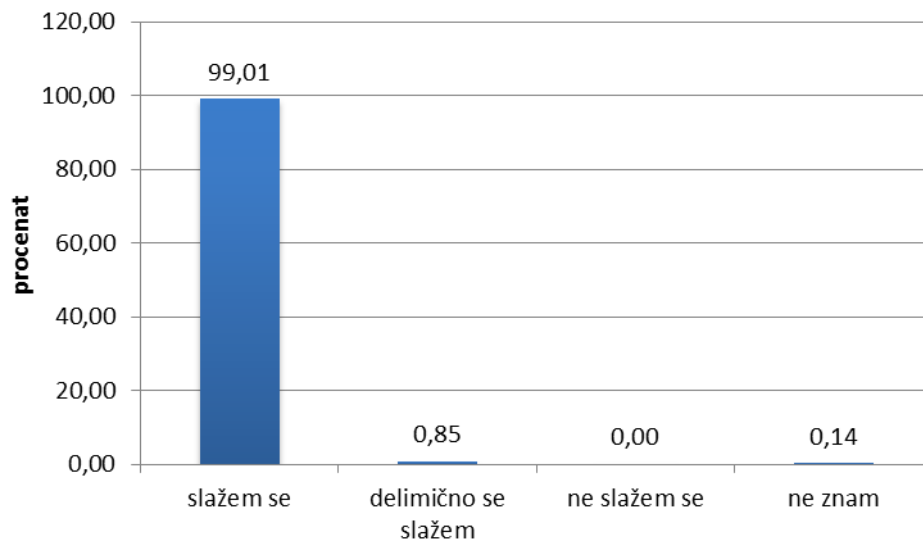


šalteru

Da su medicinske sestre u sobi za intervencije ljubazne slaže se 99% ispitanika, a manje od 1% se delimično slaže ili ne zna.



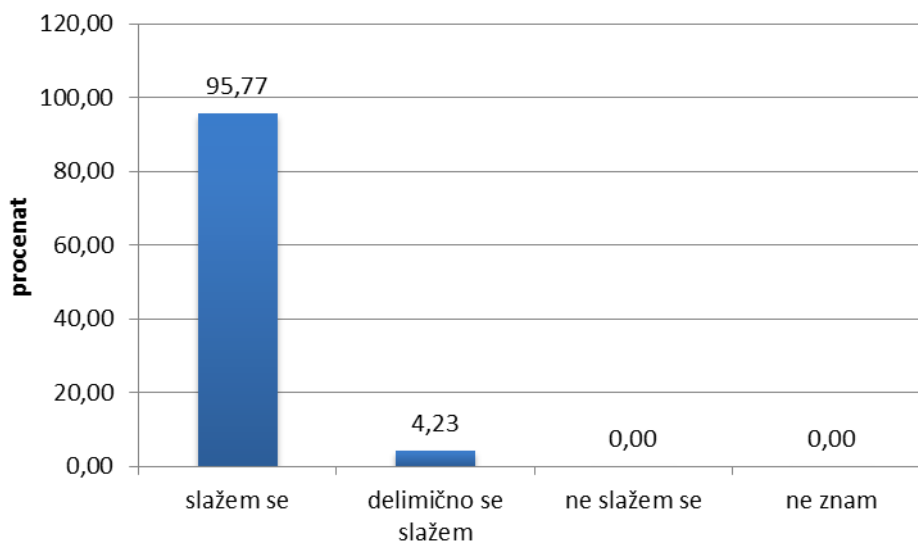
Grafikon - Ljubaznost medicinske sestre u sobi za



intervencije

Da im medicinske sestre uvek pruže sve informacije slaže se 96% ispitanika i 4% se delimično slaže.

Grafikon - Pružanje informacija od medicinske

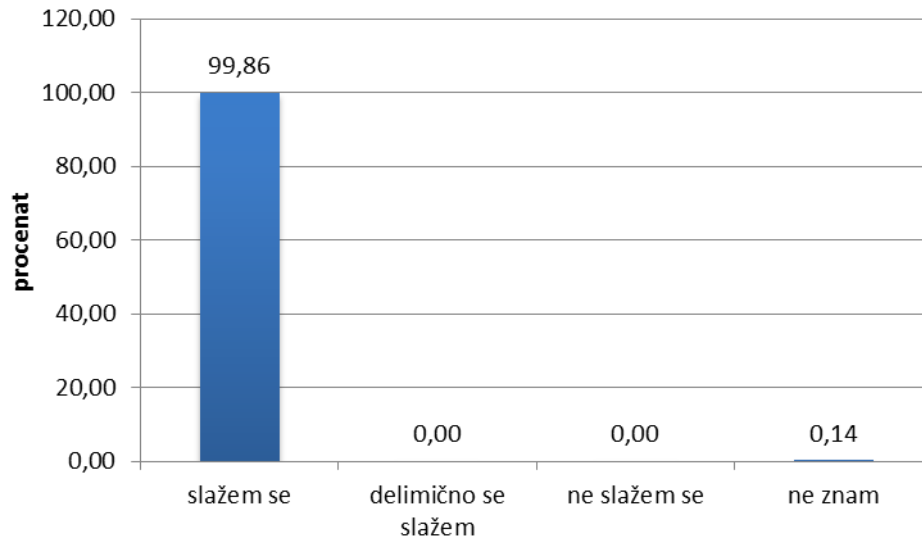


sestre

Da medicinske sestre i lekari dobro saraduju slaže se 99% ispitanika i manje od 1% korisnika ne zna.



Grafikon - Saradnja medicinske sestre i

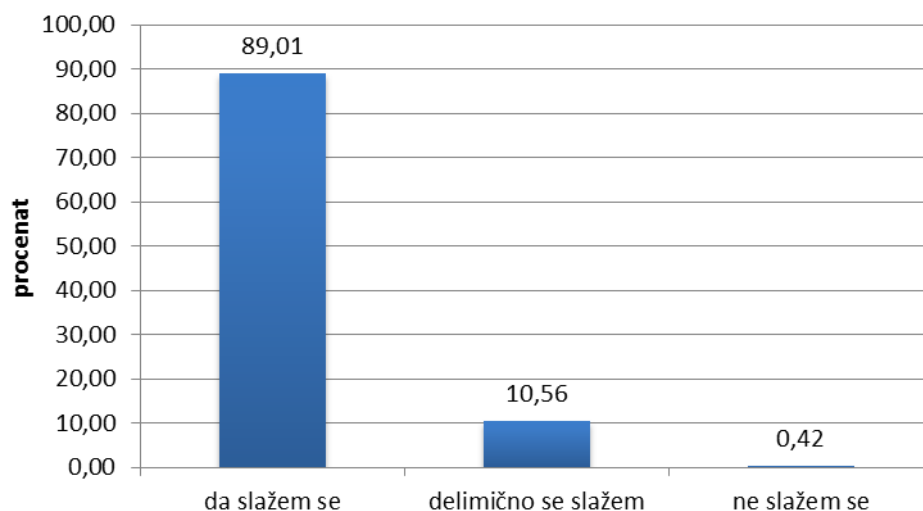


lekara

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 89% ispitanika, 11% se delimično slaže i ispod 1% se ne slaže.

Grafikon - Poznavanje lične situacije

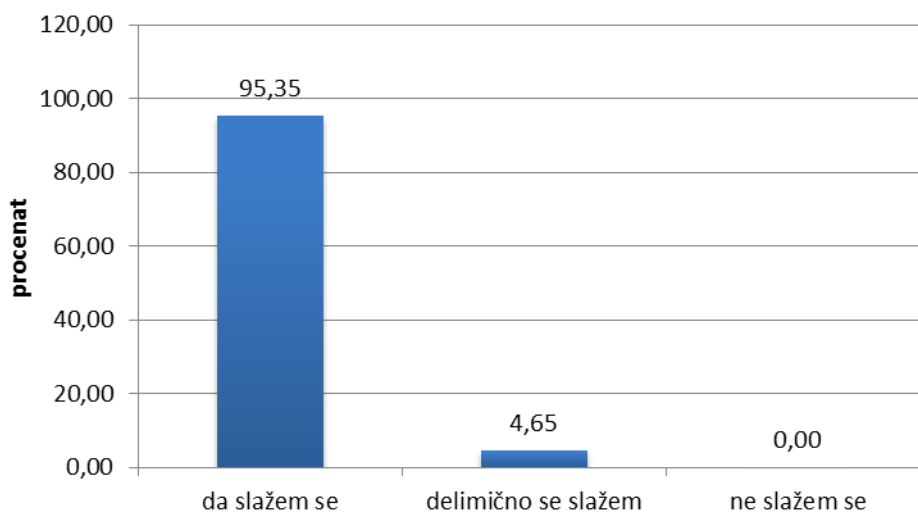


pacijenta



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

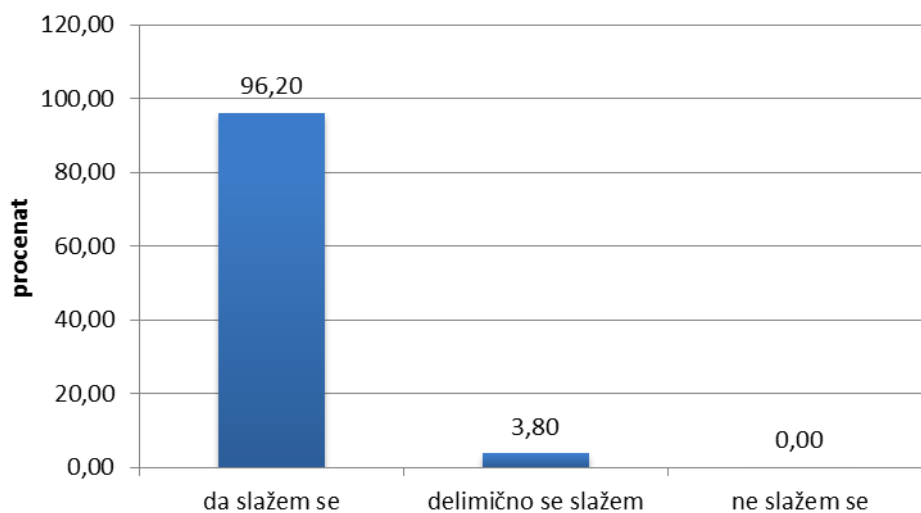
Grafikon - Poznavanje problema i bolesti pacijenta od



ranije

Da lekar anketiranih odvaja dovoljno vremena da razgovora sa njima slaže se 96% ispitanika i 4% se delimično slaže.

Grafikon - Vreme za

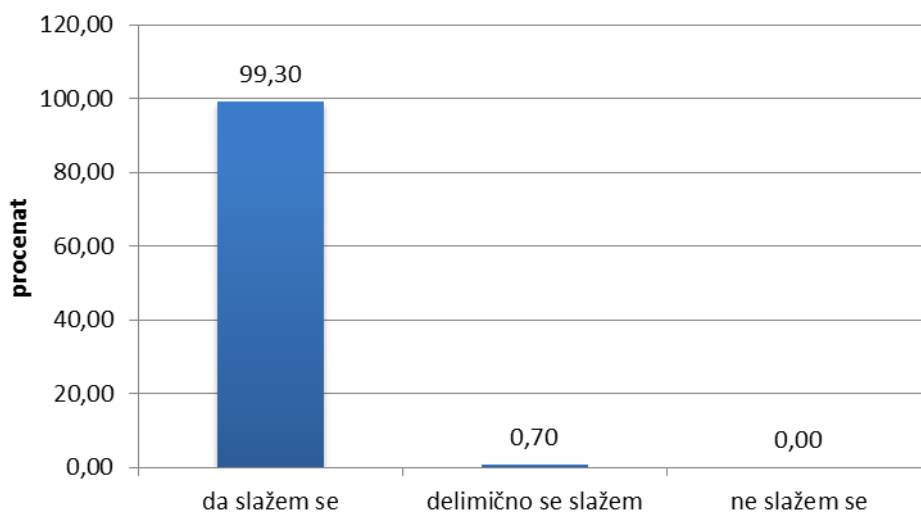


razgovor



Da lekar anketiranih pažljivo sluša slaže se 99% ispitanika i manje od 1% se delimično slaže.

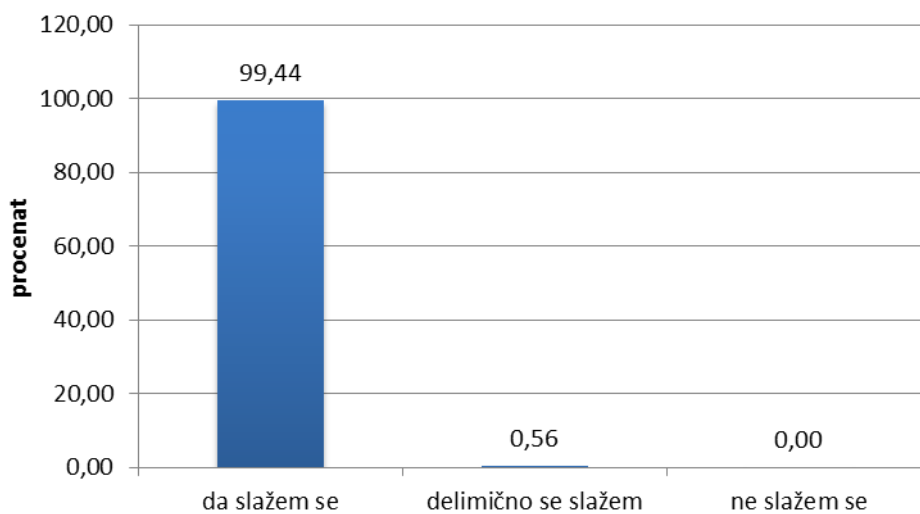
Grafikon - Slušanje



pacijenta

Da lekar anketiranih daje jasna objašnjenja o bolestima i lekovima koje im prepisuje slaže se 99% ispitanika, a manje od 1% se delimično slaže.

Grafikon - Objašnjenja

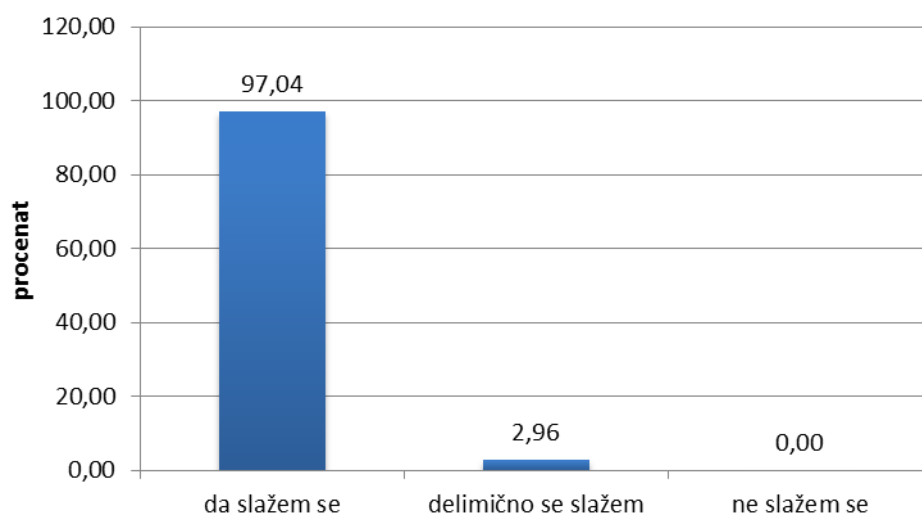


lekara



Da se posle posete lekaru oseća sposobnije da se izbori sa svojim zdravstvenim problemima slaže se 97% ispitanika, a ispod 1% se delimično slaže.

Grafikon - Sposobnost borbe sa zdravstvenim

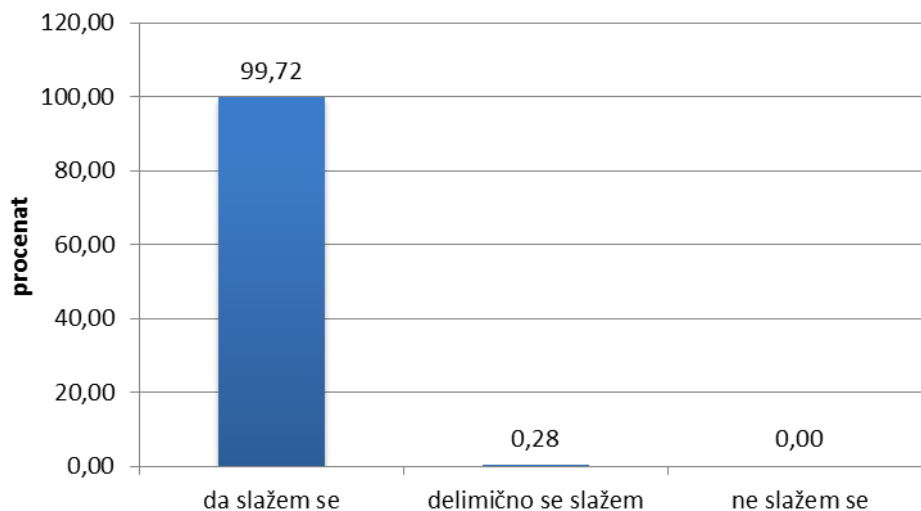


problemima

Kada imaju novi zdravstveni problem prvo idu kod svog lekara - slaže se čak 99% ispitanika i ispod 1% se delimično slaže.



Grafikon - Novi zdravstveni

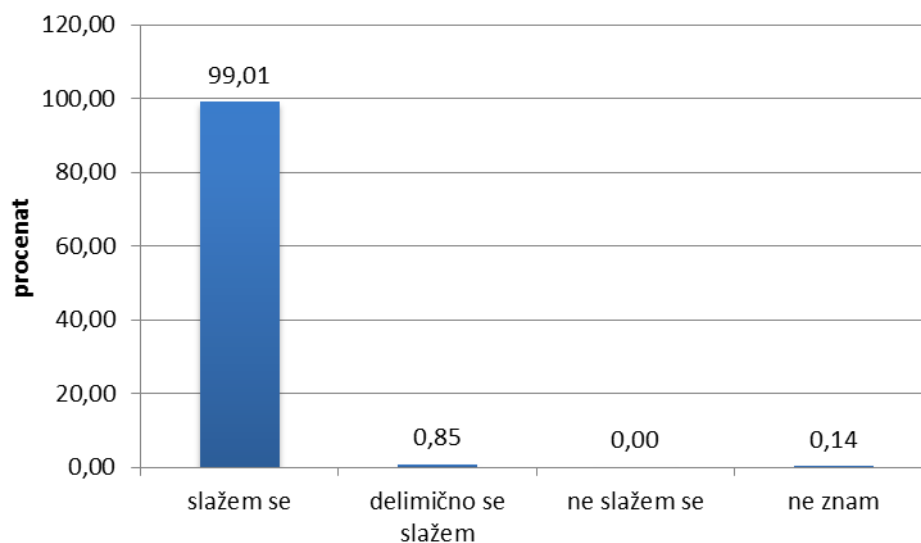


problem

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

Da su zadovoljni radnim vremenom slaže se 99% ispitanika, a manje od 1% se delimično slaže ili ne zna.

Grafikon - Zadovoljstvo radnim

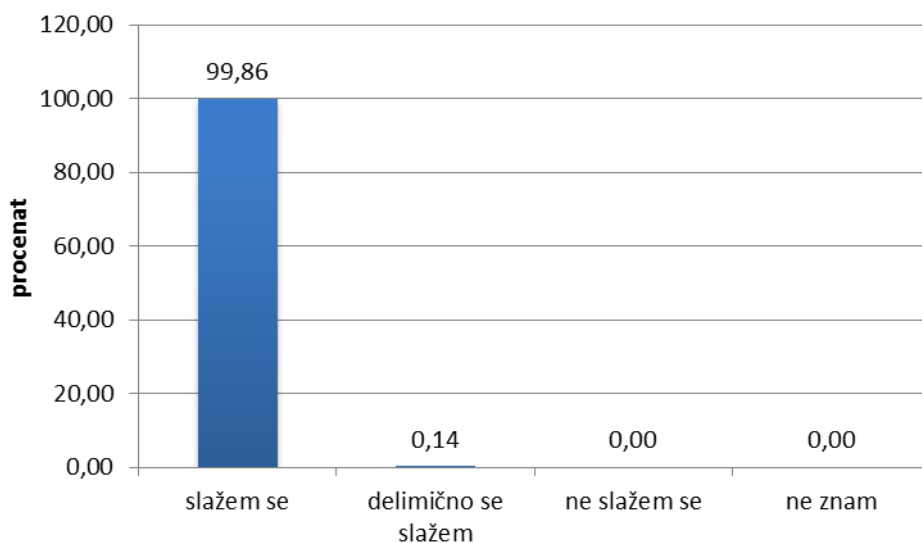


vremenom



Da mogu da dođu na pregled i vikendom ako se razbole slaže se 99% ispitanika i ispod 1% se delimično slaže.

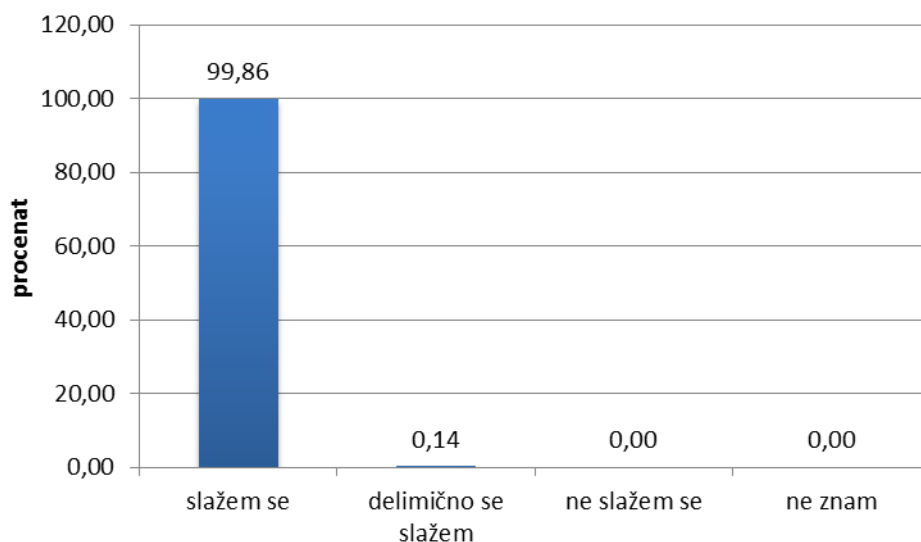
Grafikon - Pregled



vikendom

Da je služba dostupna invalidima i osobama u kolicima slaže se 99% ispitanika i manje od 1% se delimično slaže.

Grafikon - Dostupnost

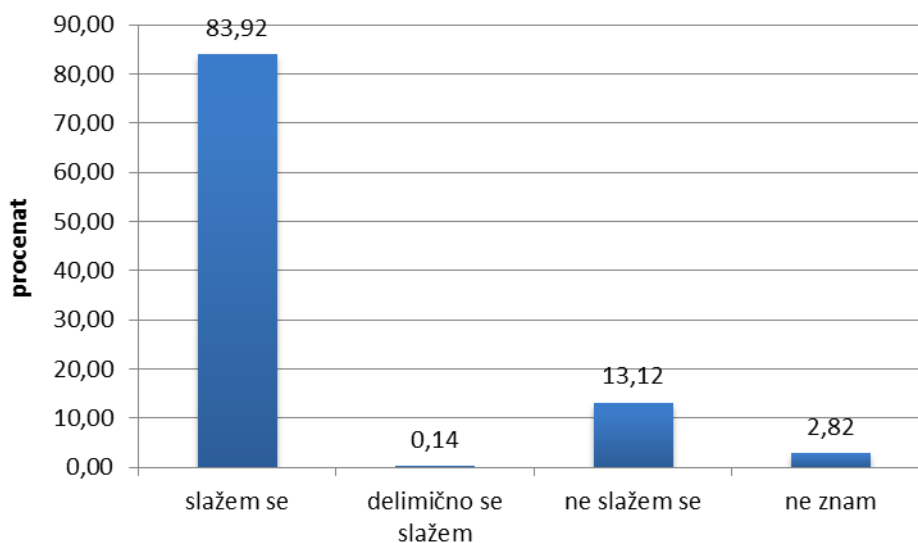


invalidima



Sa procedurom da pre odlaska kod specijaliste korisnici prvo moraju da idu kod svog lekara slaže se 84% ispitanika, ispod 1% se delimično slaže, 13% se ne slaže i 3% ne zna.

Grafikon - Dostupnost

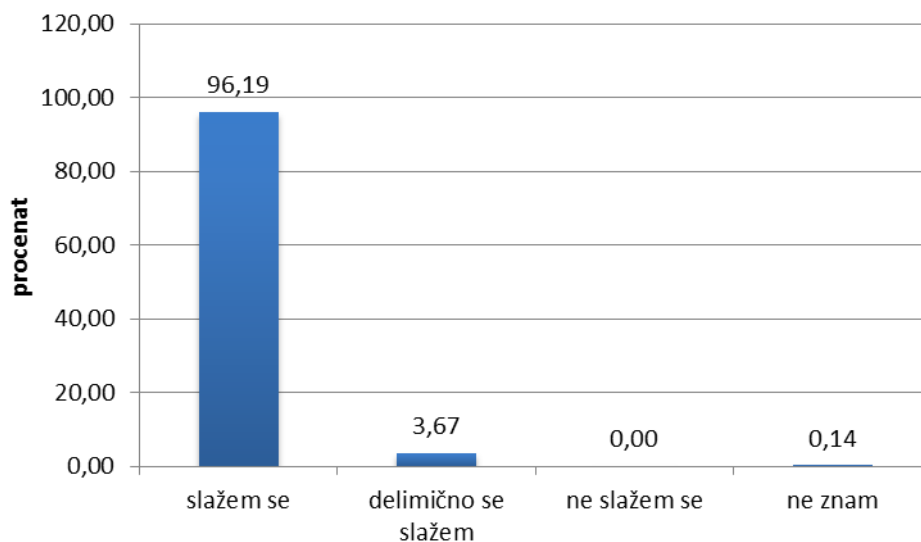


specijaliste

Da u čekaonicama ima dovoljno mesta za sedenje slaže se 96% ispitanika, 4% se delimično slaže i manje od 1% ne zna odgovor na ovo pitanje.



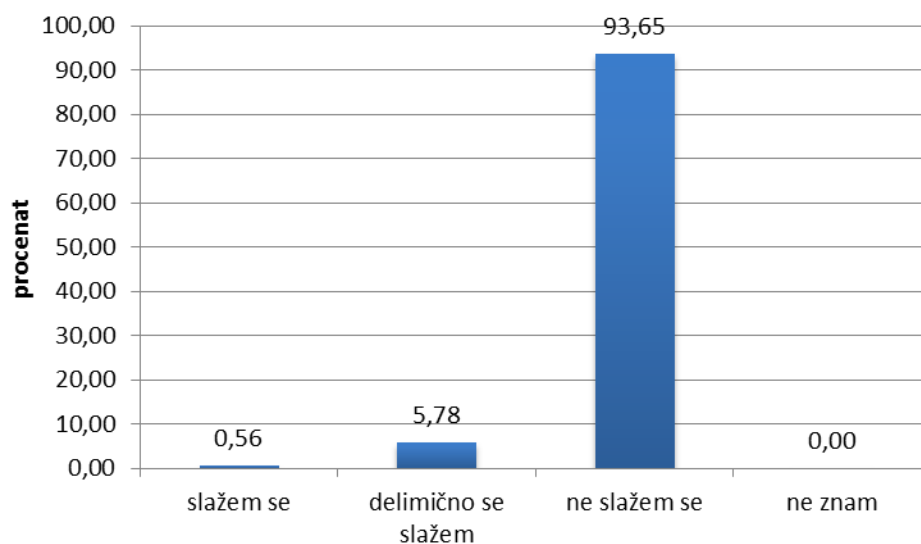
Grafikon - Sedenje u



čekaonici

Sa izjavom da moraju dugo da čekaju u čekaonici da posete lekara slaže se manje od 1% ispitanika, 6% se delimično slaže i 94% se ne slaže.

Grafikon - Čekanje u

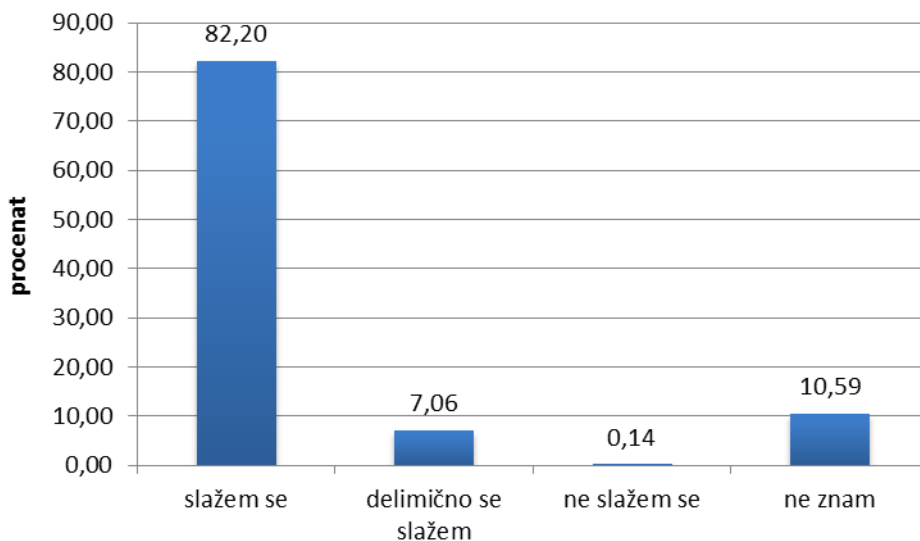


čekaonici



Da u toku radnog vremena mogu lako da razgovaraju sa lekarom telefonom i dobiju savet slaže se 82% ispitanika, 7% se delimično slaže, 11% ne zna i ispod 1% se ne slaže.

Grafikon - Savet preko

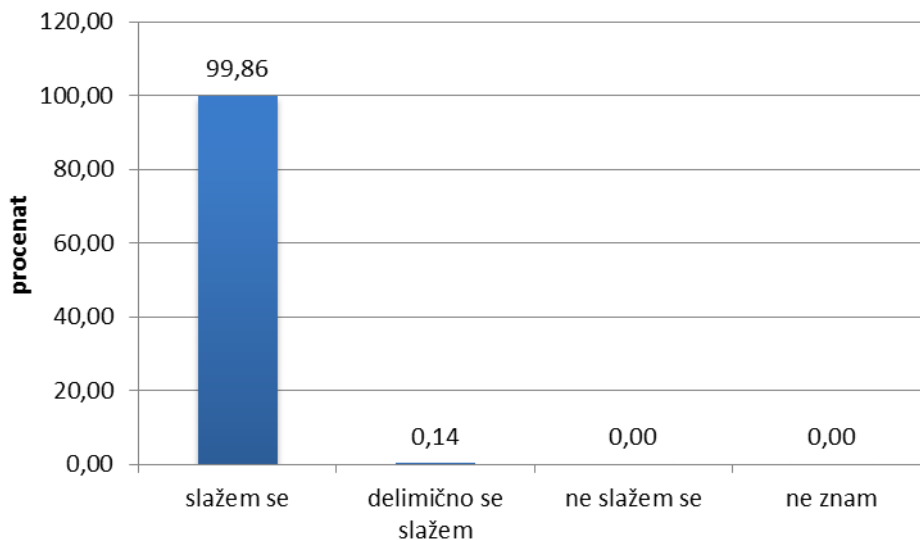


telefona

Sa izjavom da kada dođu i hitno im treba pregled lekara to mogu da obave istog dana slaže se 99% ispitanika, a manje od 1% se delimično slaže.



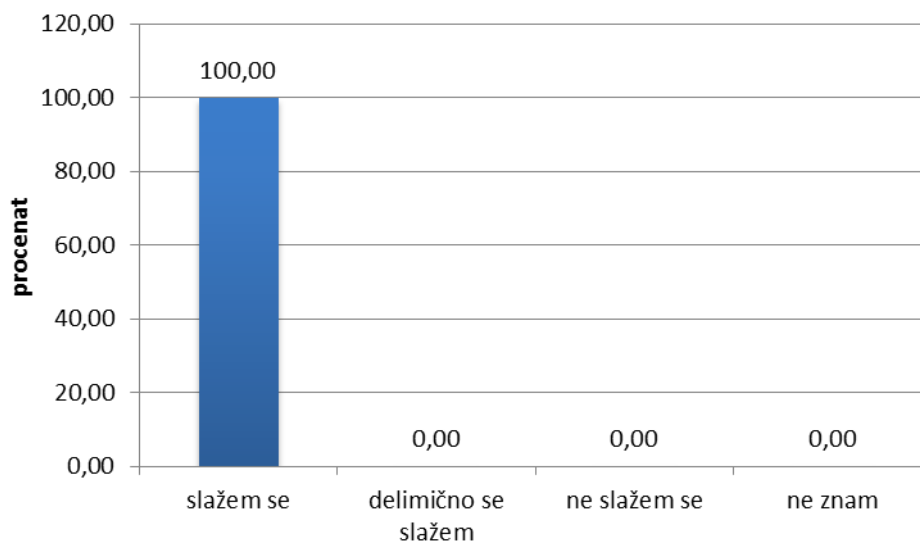
Grafikon - Hitan



pregled

Na pitanje da li postoji kutija/knjiga za žalbe i primedbe slaže se 100% ispitanika.

Grafikon - Kutija/knjiga za žalbe i

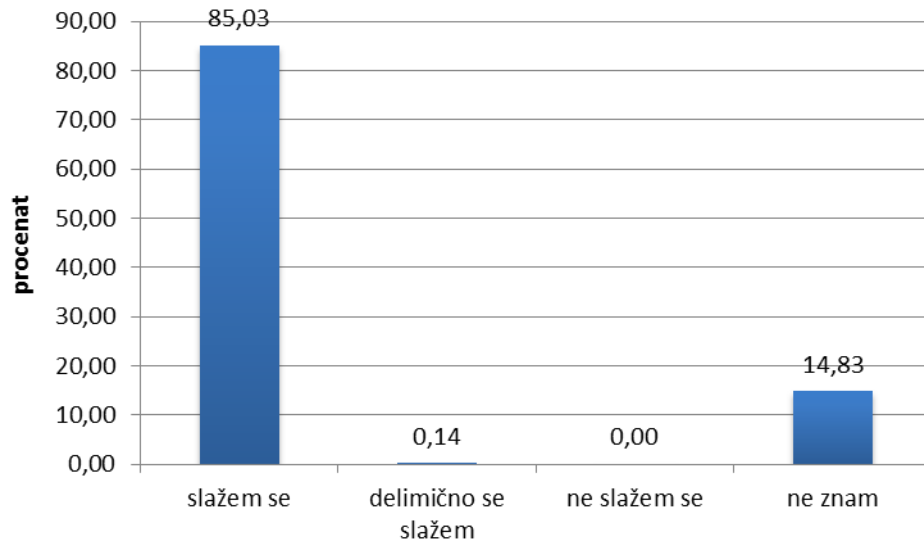


primedbe

Sa izjavom da ustanova ima svoju internet stranicu 15% ne zna, slaže se 85% ispitanika i ispod 1% se delimično slaže.



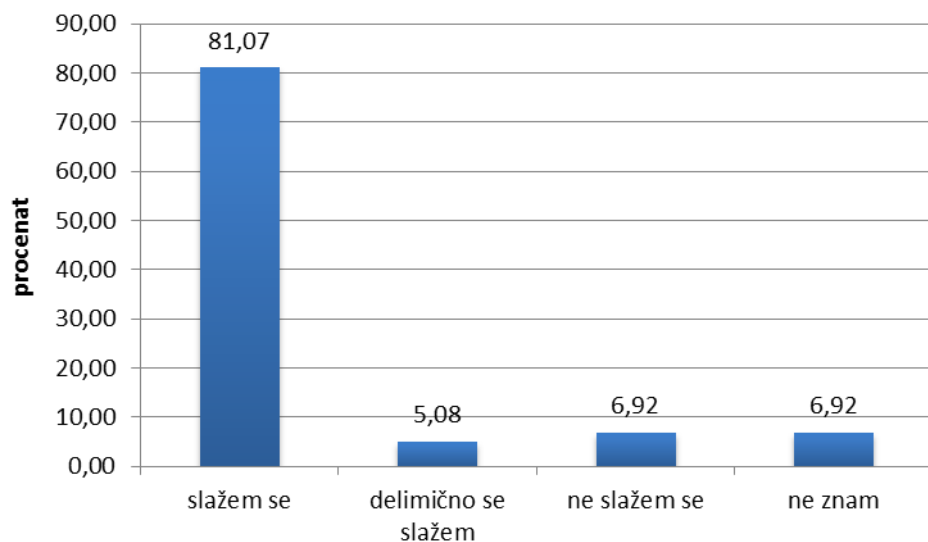
Grafikon - Internet



stranica

Sa izjavom da ustanova ima dovoljno medicinske opreme 7% ne zna, slaže se 81% ispitanika, 7% se ne slaže i 5% se delimično slaže.

Grafikon - Medicinska



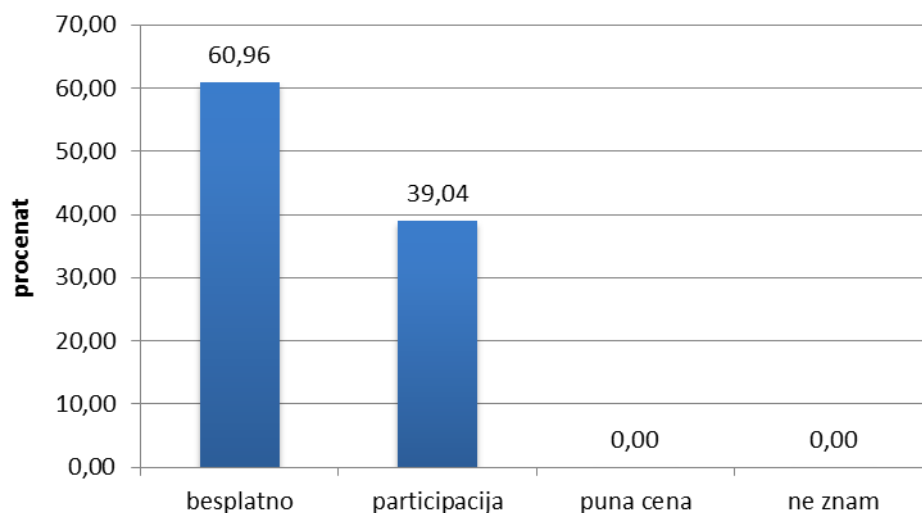
oprema

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 61% smatra da je besplatan, a 39% da se plaća participacija.

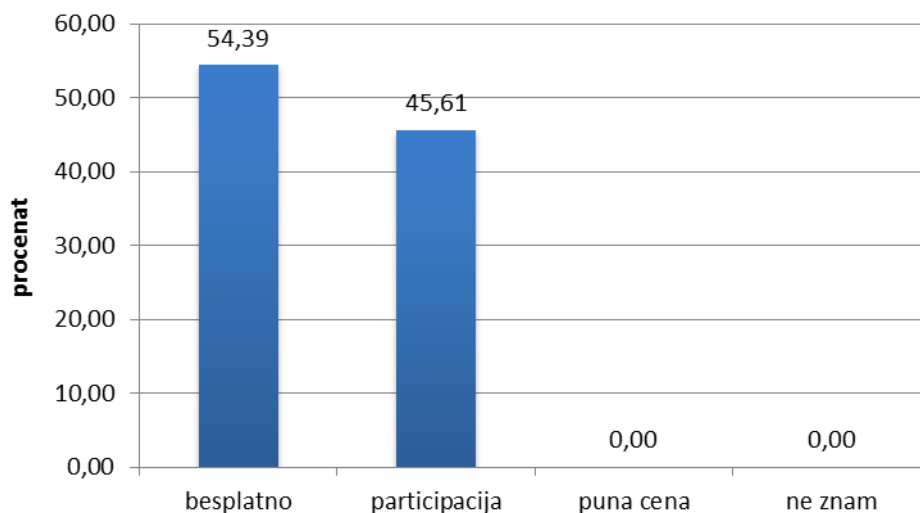
Grafikon - Pregled izabranog



lekara

Za lekove ili injekcije koje propiše lekar 46% smatra da se plaća participacija i 54% da su besplatni.

Grafikon - Lekovi ili injekcije koje propiše

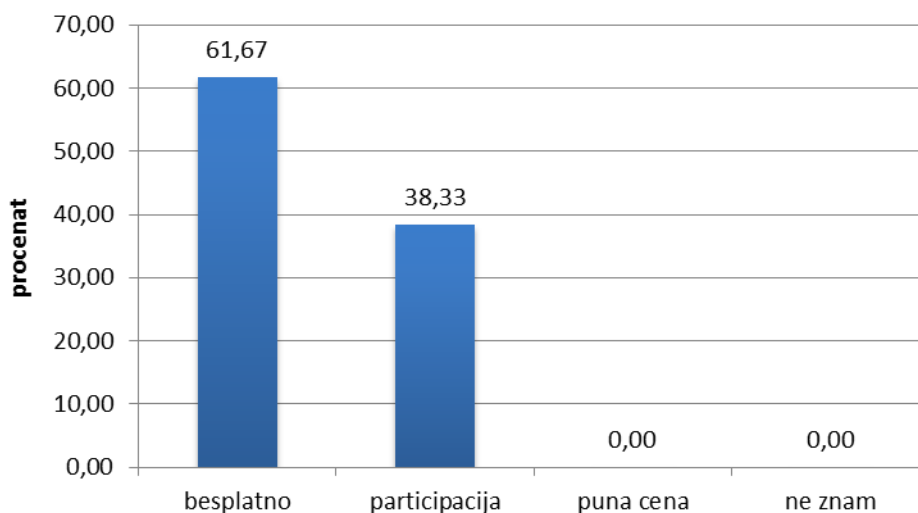


lekar



Za pregled specijaliste kod koga ih uputi lekar 38% smatra da se plaća participacija i 62% da su besplatni.

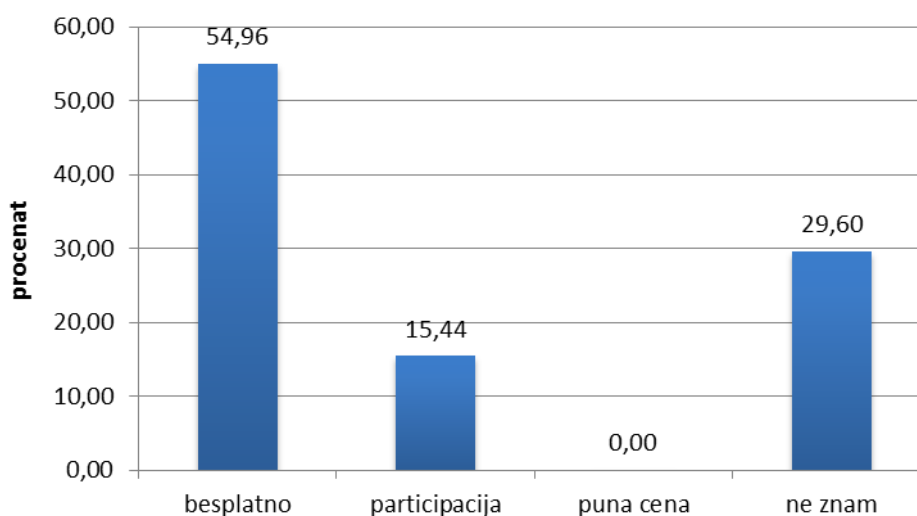
Grafikon - Pregled



specijaliste

Za kućnu posetu njihovog lekara 55% smatra da su besplatne, 15% da se plaća participacija i 30% ne zna.

Grafikon - Kućna poseta

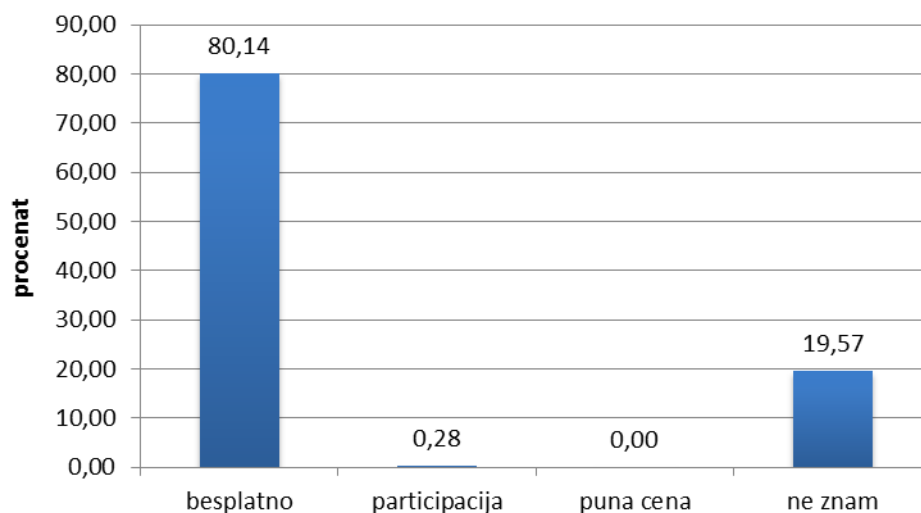


lekara



Za pregled bebe ili malog deteta u savetovalištu manje od 1% korisnika smatra da se plaća participacija, 20% ne zna i 80% smatra da su besplatni.

Grafikon - Pregled bebe ili malog deteta u

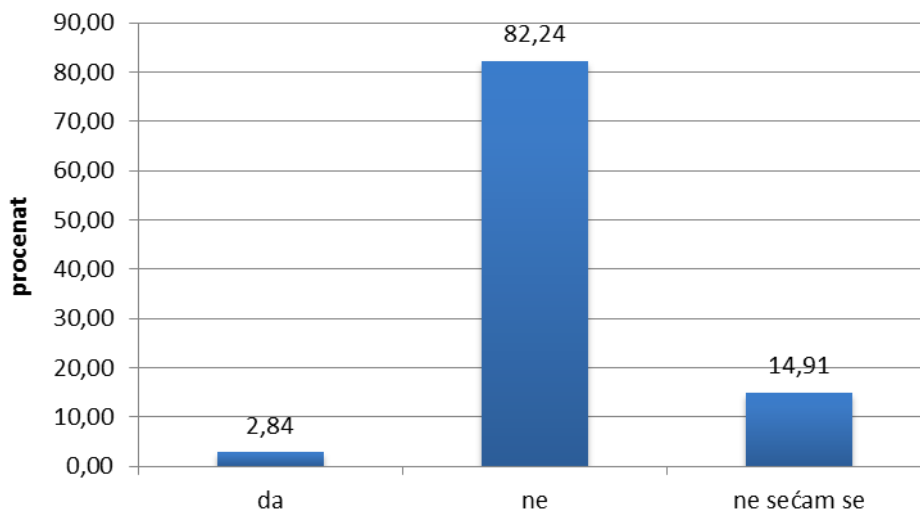


savetovalištu

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 15% se ne seća, 3% je odgovorilo da i 82% sa ne.



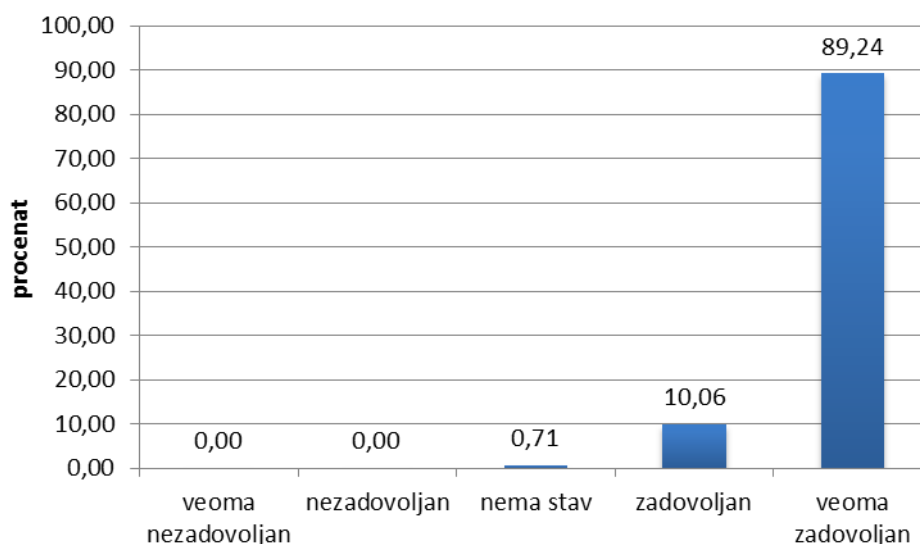
Grafikon - Odložen



pregled

Uzevši sve u obzir korisnici su iskazali koliko su zadovoljni zdravstvenom zaštitom u ovoj službi. Veoma zadovoljno je 89%, a zadovoljno 10% anketiranih, dok manje od 1% nema stav.

Grafikon - Zadovoljstvo zdravstvenom



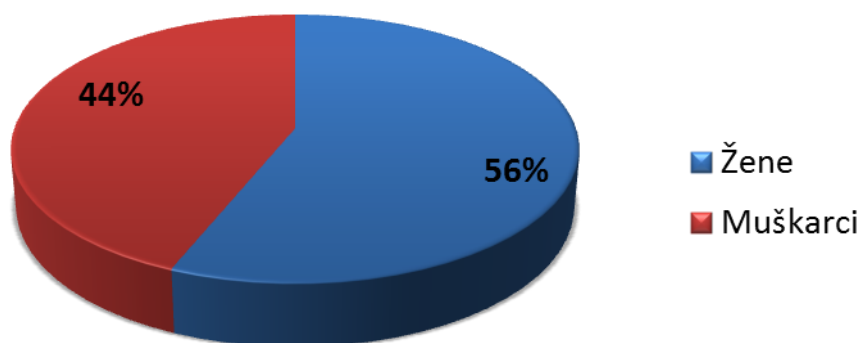
zaštitom



ANALIZA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA RADOM SLUŽBE OPŠTE MEDICINE

Procena zadovoljstva korisnika radom službe opšte medicine izvršena je na osnovu anonimnog anketiranja **387** korisnika ZZ navedene službe. Prosečna starost ispitanika je **56** godina, 54% ispitanika čine žene, a 46% muškarci.

Grafikon - **Distribucija ispitanika po**

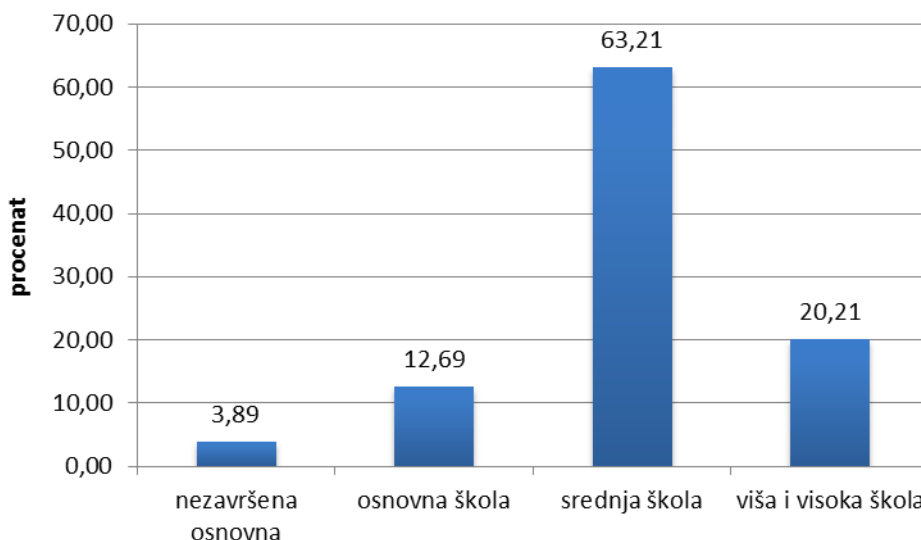


polu

Najveći broj korisnika je završio srednju školu 61%, visoku i višu školu završilo je 17% korisnika, 18% ima završenu osnovnu školu, a 4% anketiranih nije završio osnovnu školu.



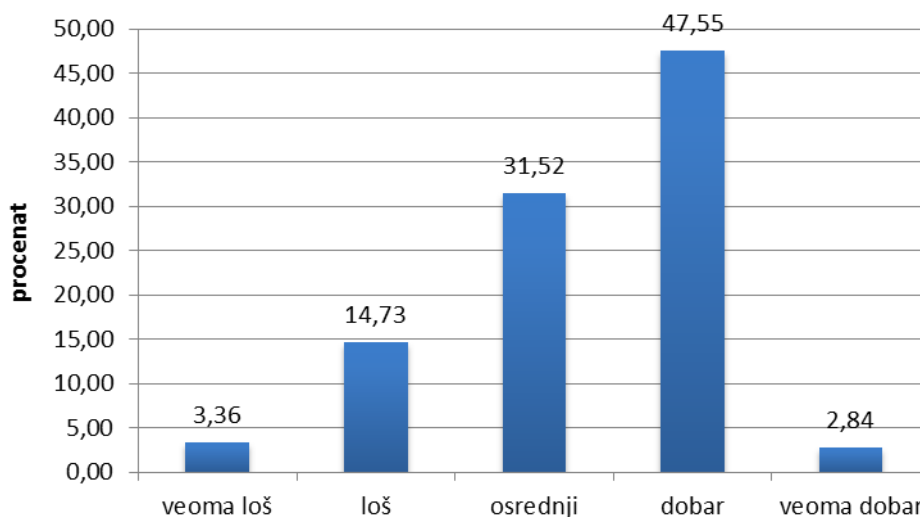
Grafikon - Zavšena škola (stručna



sprema)

Svoj materijalni položaj najveći broj korisnika je ocenio kao osrednji - 56%, dobar - 27%, loš - 12%, veoma loš - 5% i veoma dobar - 2%.

Grafikon - Materijalni status



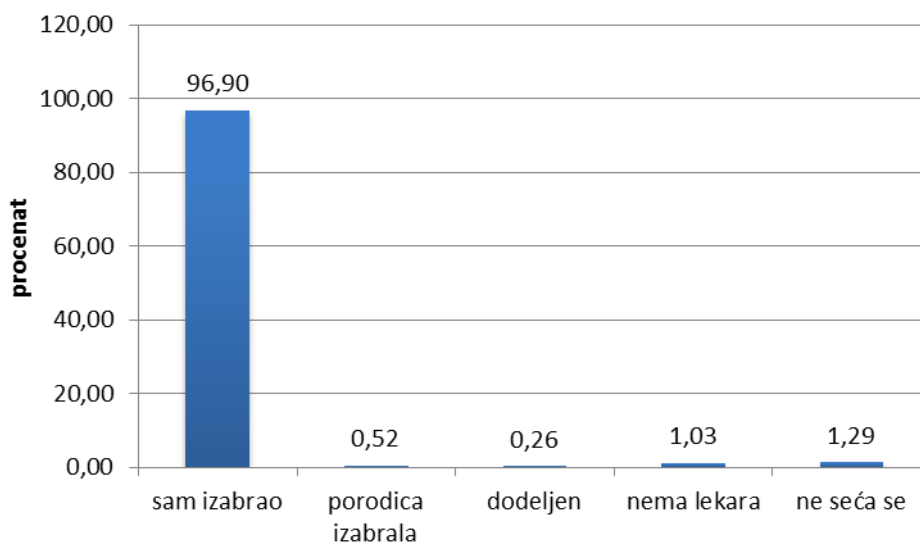
korisnika

Na pitanje kako su izabrali svog lekara najveći broj je odgovorio da je sam izabrao svog lekara 97%, a oko 1% da je neko u porodici



izabrao lekara umesto njega, nije biralo dodeljen im je, nema izabranog lekara ili se ne seća.

Grafikon - Način biranja

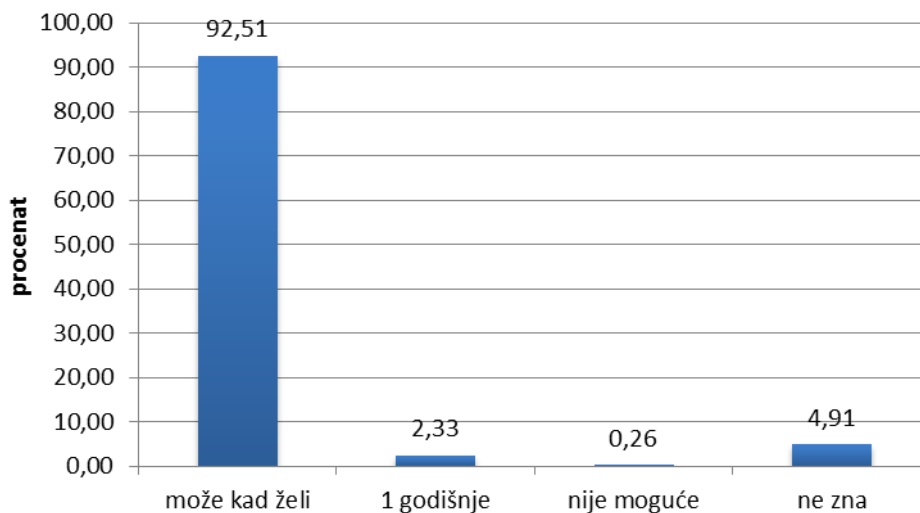


lekara

Na pitanje da li su upoznati na koji način mogu da promene svog lekara ako to žele dobijeni su sledeći odgovori - 93% smatra da može da ga promeni kad hoće, 5% ne zna, 2% smatra da može da ga menja samo jednom godišnje i manje od 1% misli da nije moguće da promeni svog lekara.



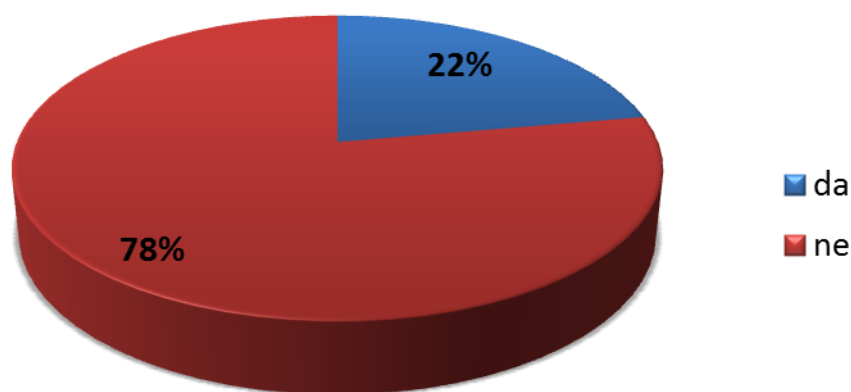
Grafikon - Način promene



lekara

Na pitanje da li su do sada menjali izabranog lekara 22% korisnika je odgovorilo da, a 78% korisnika sa ne.

Grafikon - Promena



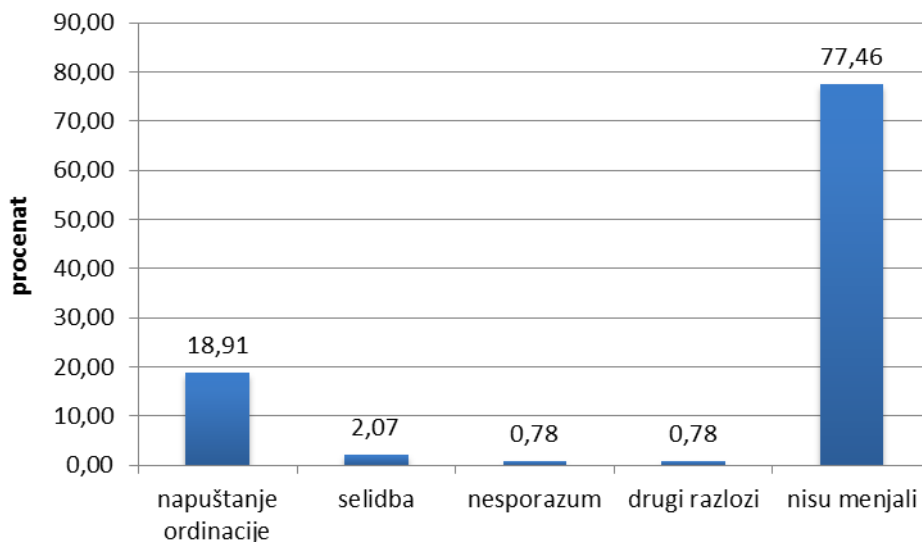
lekara

Na pitanje koji je bio razlog promene izabranog lekara dobijeni su sledeći odgovori - 2% jer su se preselili, manje od 1% je imalo nesporazum sa svojim lekarom, isto toliko zbog drugih razloga, 19%



jer je moj lekar napustio ordinaciju/kartoteku, a 77% nije menjalo svog lekara.

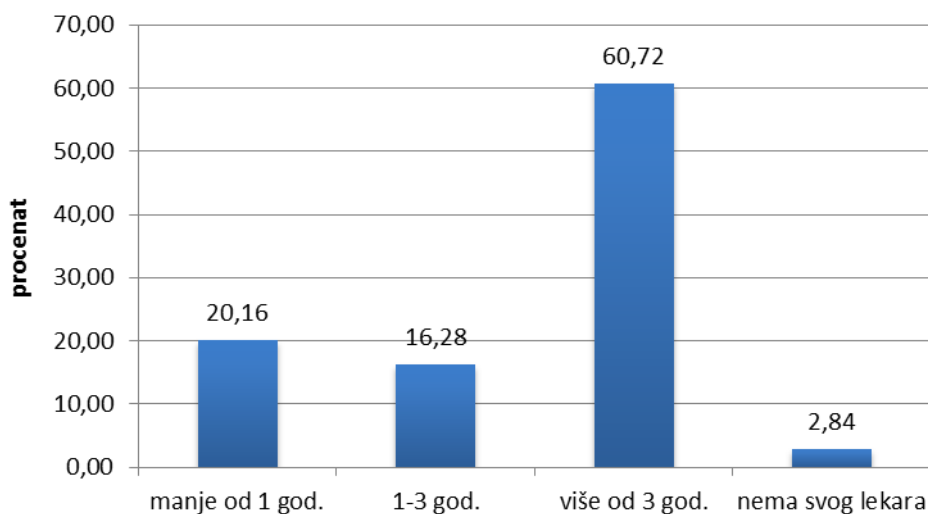
Grafikon - Razlog promene



lekara

Na pitanje koliko dugo se leče kod svog lekara, najveći broj korisnika odgovorio je sa više od 3 godine 61% korisnika, 1-3 godine 16%, manje od godinu dana 20%, a 3% anketiranih nema svog lekara.

Grafikon - Dužina lečenja kod svog



lekara

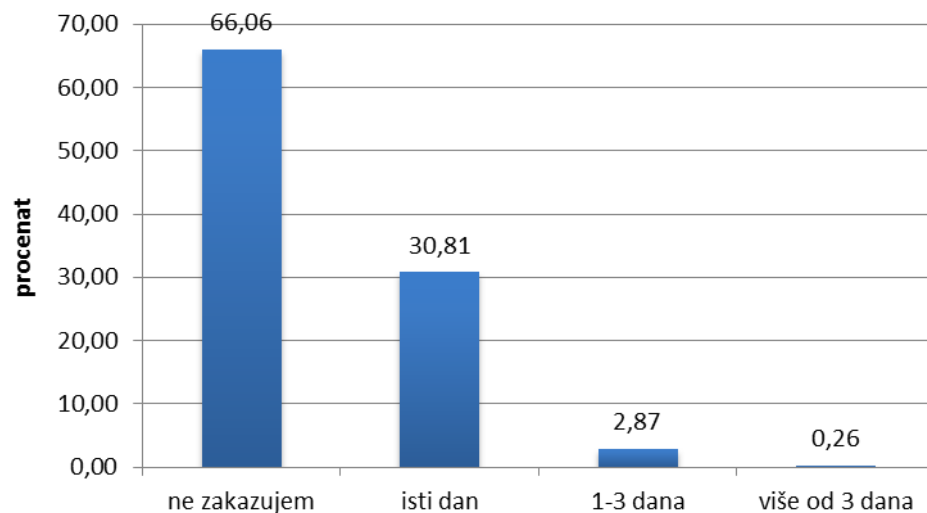


U poslednjih 12 meseci **99,74%** korisnika je posetilo svog izabranog lekara u proseku **7,42** puta, a **27,13%** je posetilo drugog lekara u ovoj službi **1,90** puta.

Lekara u privatnoj praksi u poslednjih 12 meseci **5,94%** korisnika su posetili u proseku **1,70** puta.

Kada zakazuju pregled kod izabranog lekara obično nikad ne zakazuje 66%, istog dana bude zakazano 31%, više od 3 dana čeka manje od 1%, dok 1-3 dana čeka 3% korisnika.

Grafikon - Dužina



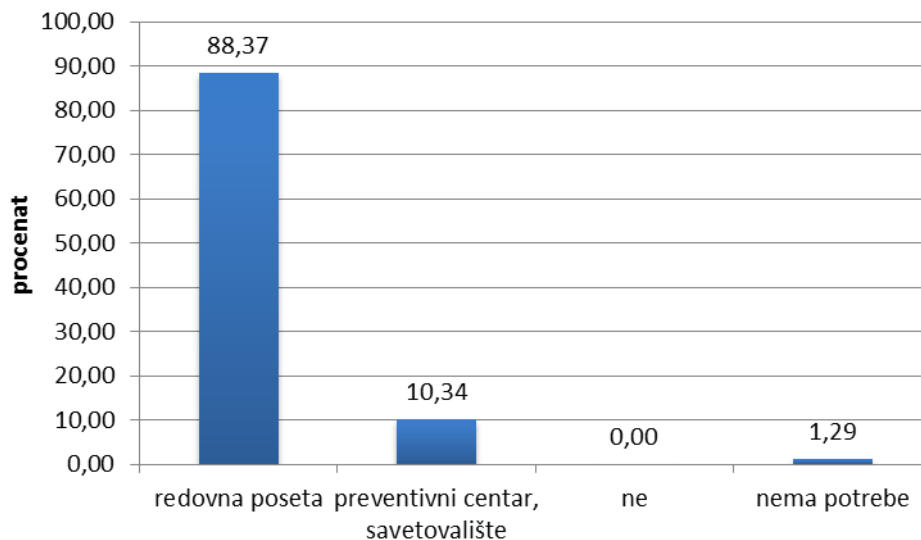
zakazivanja

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

Savete o pravilnoj ishrani 88% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, za 1% nije bilo potrebe i 10% u poseti preventivnom centru/savetovaništu.



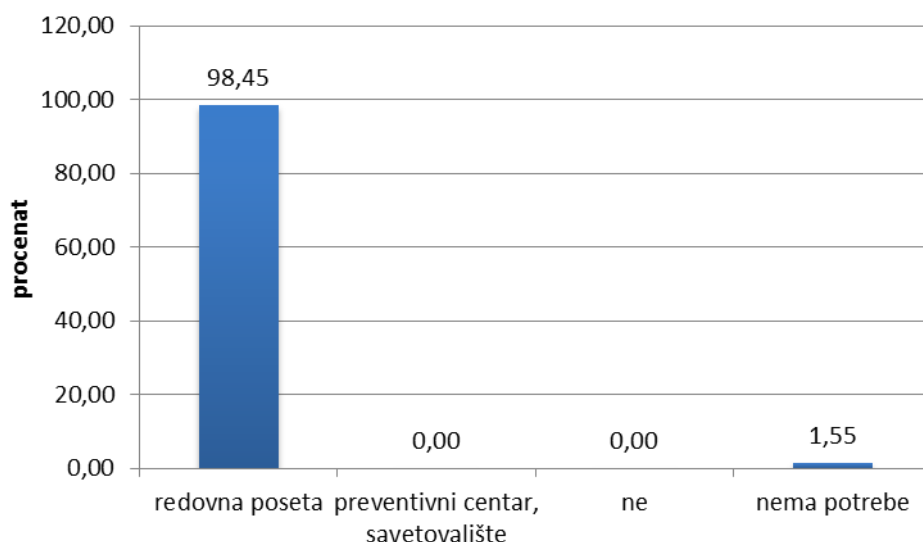
Grafikon - Saveti o pravilnoj



ishrani

Savete o važnosti fizičke aktivnosti 98% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, dok skoro 2% smatra da nema potrebe za tim.

Grafikon - Važnost fizičke

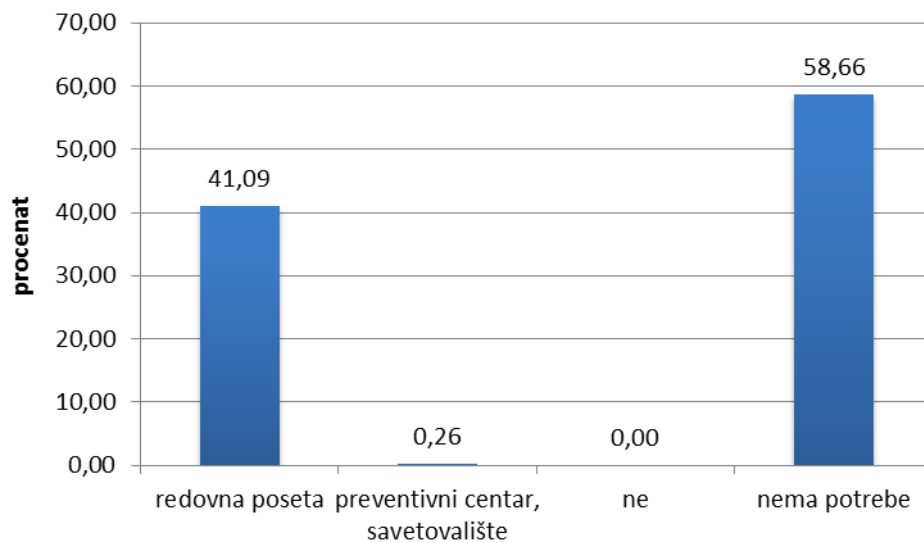


aktivnosti



Savete o zloupotrebi alkohola 41% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, za 59% nije bilo potrebe, a ispod 1% u poseti preventivnom centru/savetovalištu.

Grafikon - Zloupotreba

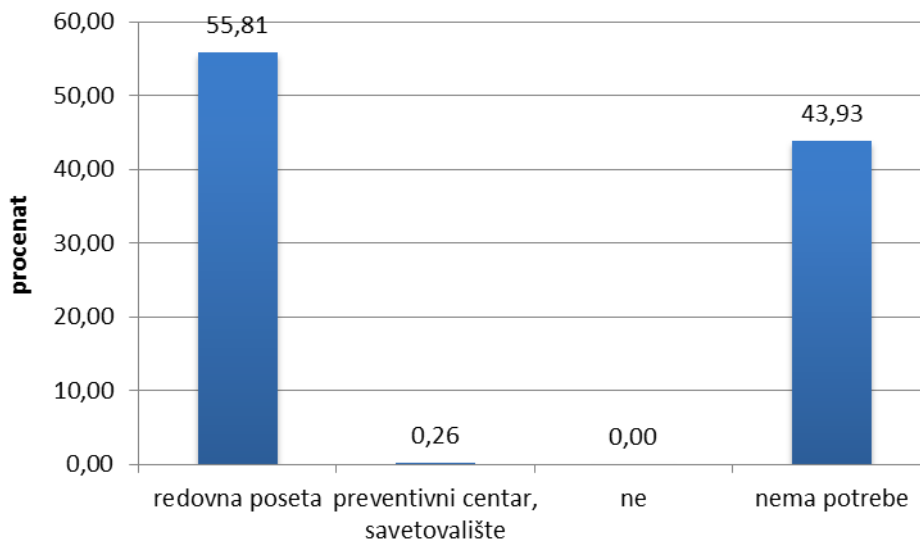


alkohola

Savete o smanjenju ili prestanku pušenja 56% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, za 44% nije bilo potrebe i manje od 1% u poseti preventivnom centru/savetovalištu.



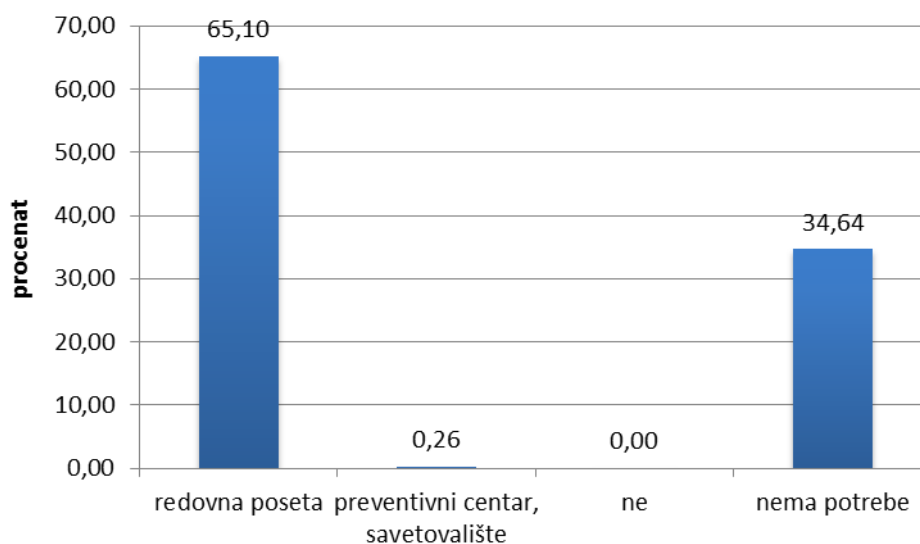
Grafikon - Smanjenje ili prestanak



pušenja

Savete o izbegavanju/odbrani od stresa 65% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, za 35% nije bilo potrebe i ispod 1% u poseti preventivnom centru/savetovalištu.

Grafikon - Izbegavanje/odbrana od

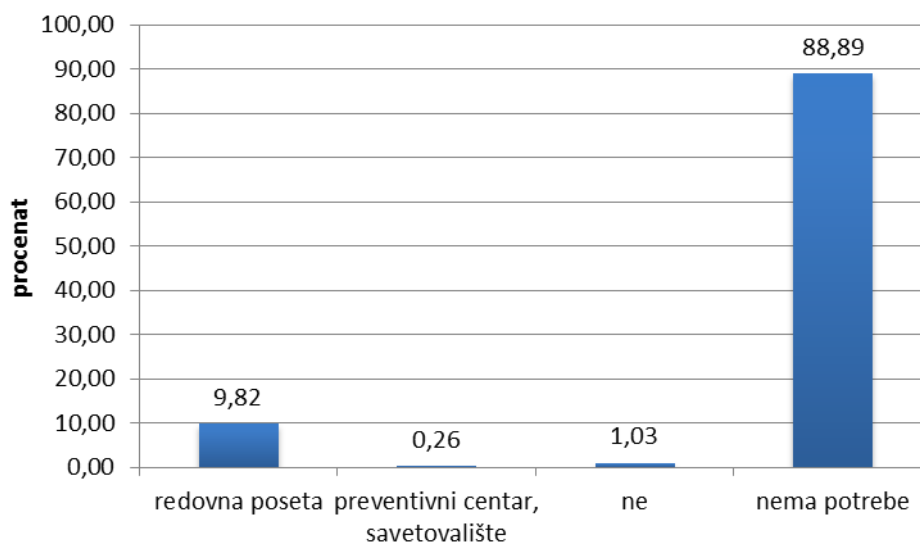


stresa



Savete o sigurnom seksu 10% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, za 89% nije bilo potrebe, a oko 1% ne dobija savete ili dobija savete u poseti preventivnom centru/savetovalištu.

Grafikon - Siguran

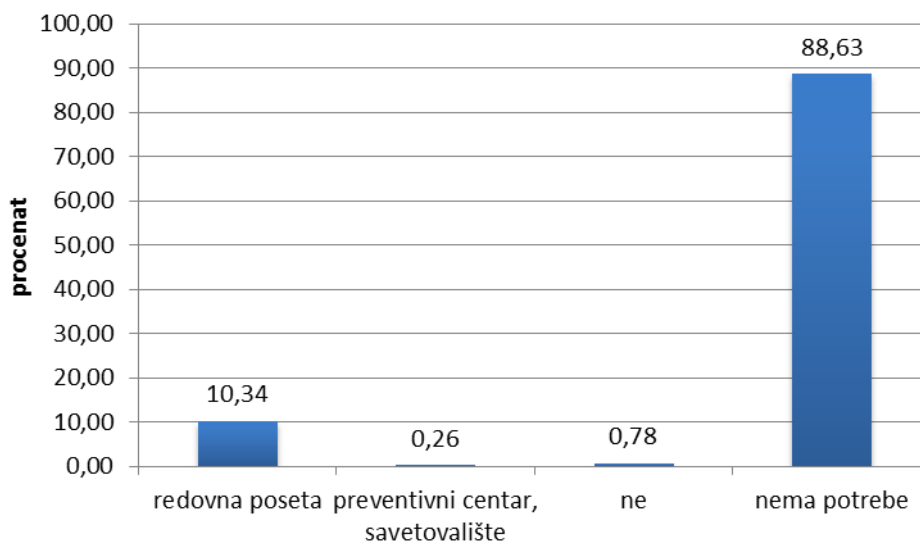


seks

Savete o opasnosti od zloupotreba droga 10% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, za 89% nije bilo potrebe, a oko 1% ne dobija savete ili ih dobija u poseti preventivnom centru/savetovalištu.



Grafikon - Opasnost od zloupotreba

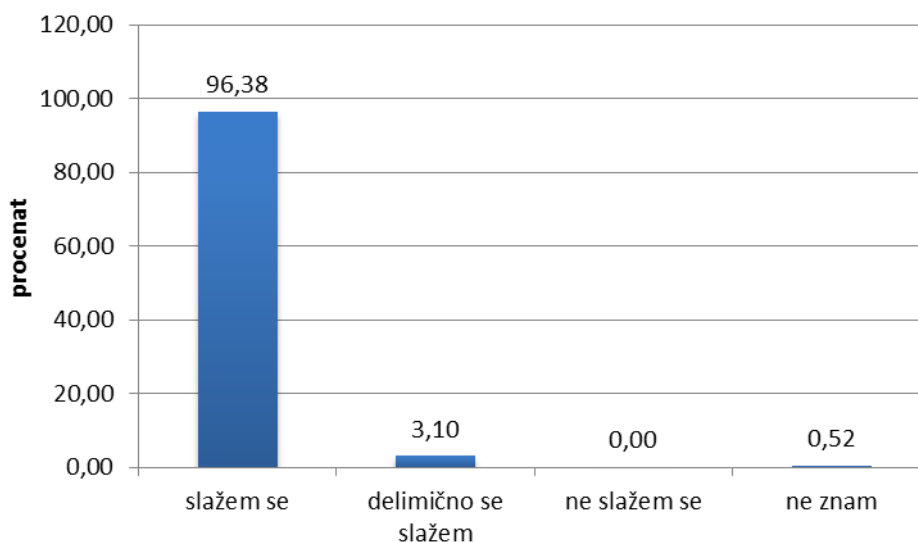


droga

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 96% ispitanika, 3% se delimično slaže, a ispod 1% anketiranih ne zna.

Grafikon - Ljubaznost medicinske sestre na

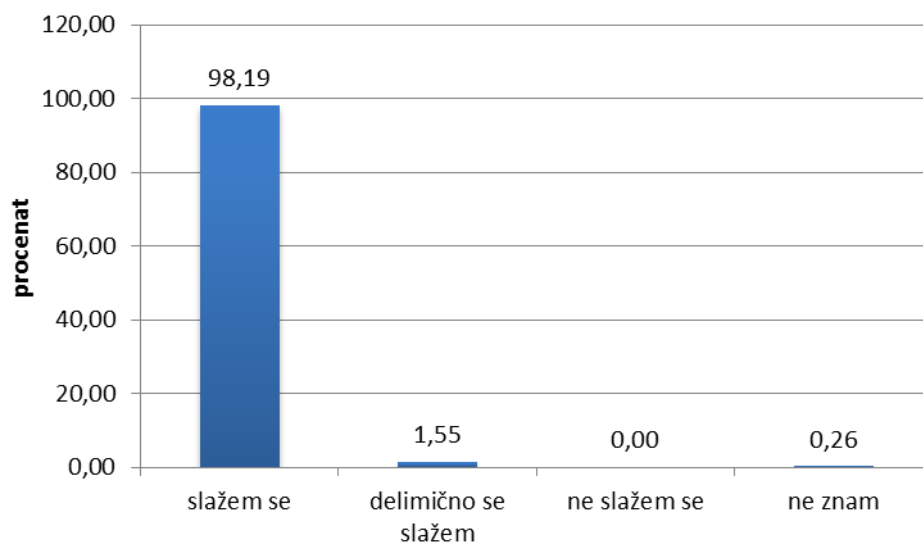


šalteru



Da su medicinske sestre u sobi za intervencije ljubazne slaže se 98% ispitanika, 2% se delimično slaže i manje od 1% anketiranih se izjasnilo da ne zna.

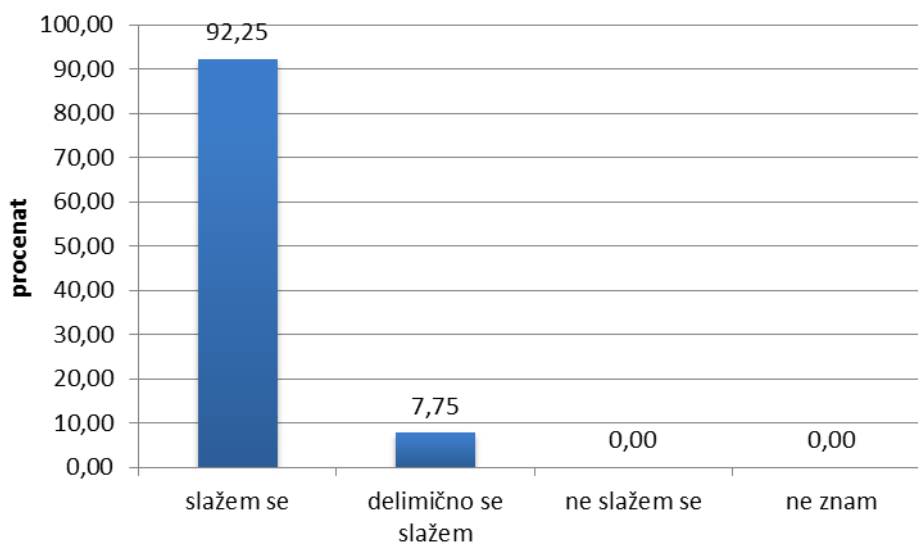
Grafikon - Ljubaznost medicinske sestre u sobi za



intervencije

Da im medicinske sestre uvek pruže sve informacije slaže se 92% ispitanika i 8% se delimično slaže.

Grafikon - Pružanje informacija od medicinske

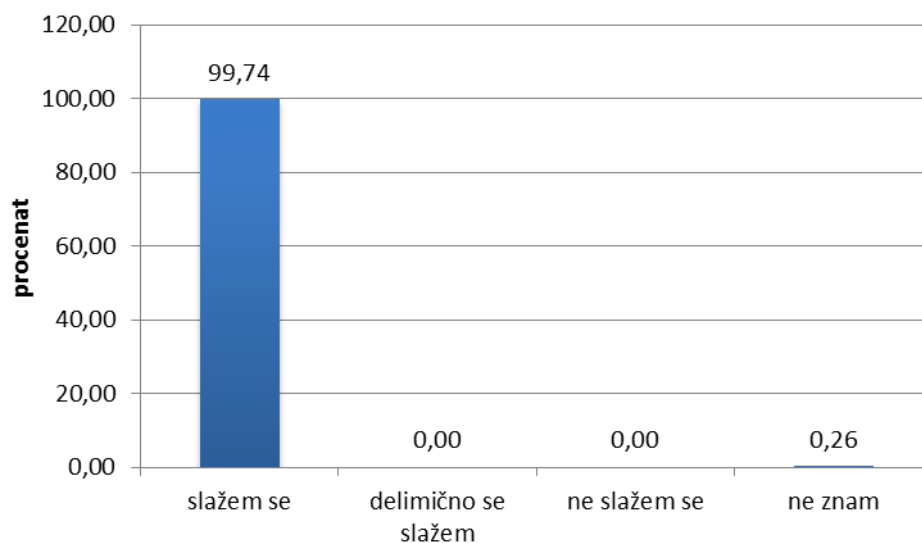


sestre



Da medicinske sestre i lekari dobro saraduju slaže se 99% ispitanika, a svega manje od 1% anketiranih se izjasnio da ne zna.

Grafikon - Saradnja medicinske sestre i



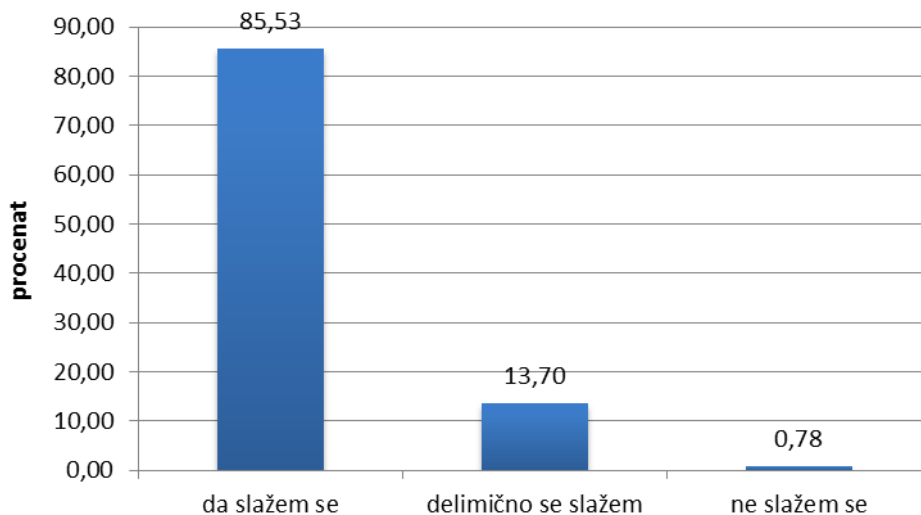
lekara

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 86% ispitanika, 14% se delimično slaže i ispod 1% se ne slaže.



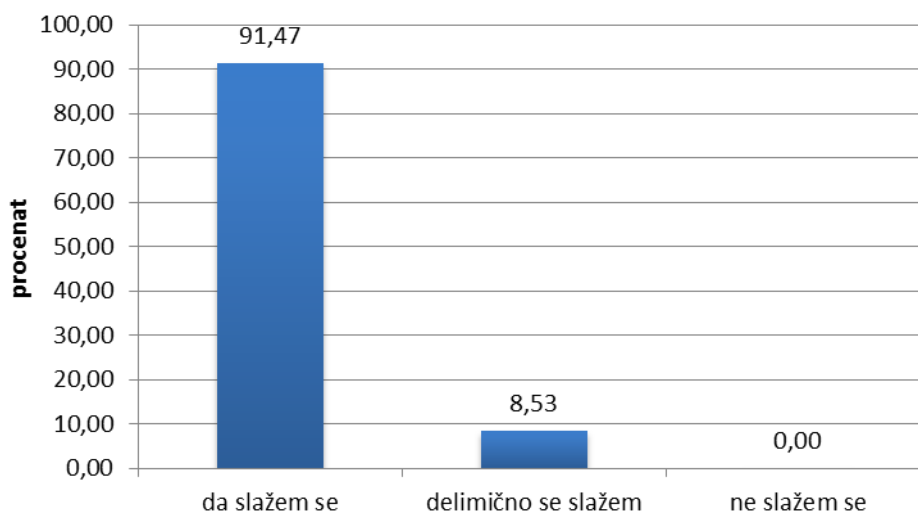
Grafikon - Poznavanje lične situacije



pacijenta

Da lekar anketiranih poznaje njihove probleme i bolesti koje su ranije imali slaže se 91% ispitanika i 9% se delimično slaže.

Grafikon - Poznavanje problema i bolesti pacijenta od

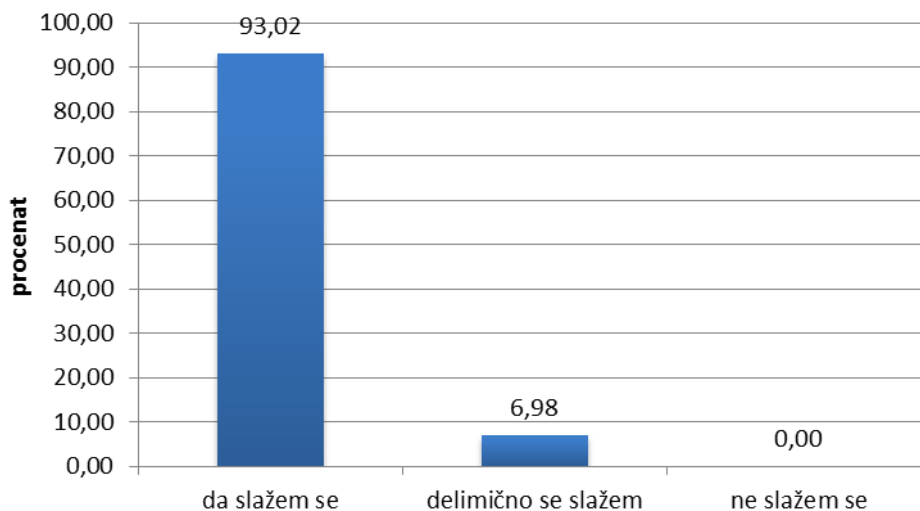


ranije

Da lekar anketiranih odvajaju dovoljno vremena da razgovora sa njima slaže se 93% ispitanika i 7% se delimično slaže.



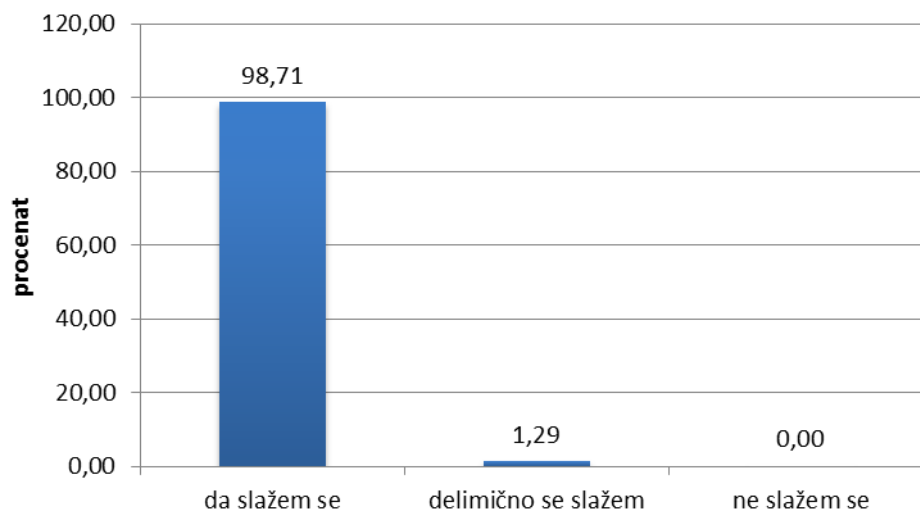
Grafikon - Vreme za



razgovor

Da lekar anketiranih pažljivo sluša slaže se 99% ispitanika, a nešto iznad 1% se delimično slaže.

Grafikon - Slušanje

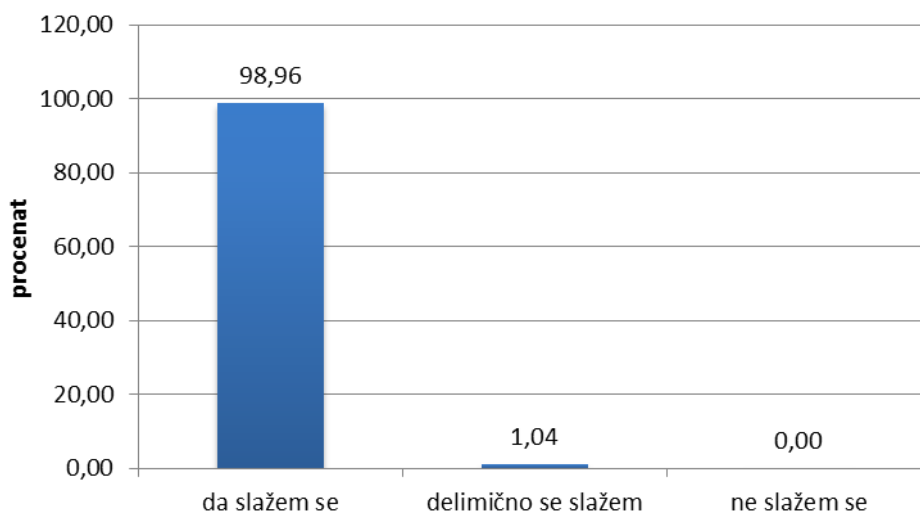


pacijenta

Da lekar anketiranih daje jasna objašnjenja o bolestima i lekovima koje im prepisuje slaže se 99% ispitanika i 1% se delimično slaže.



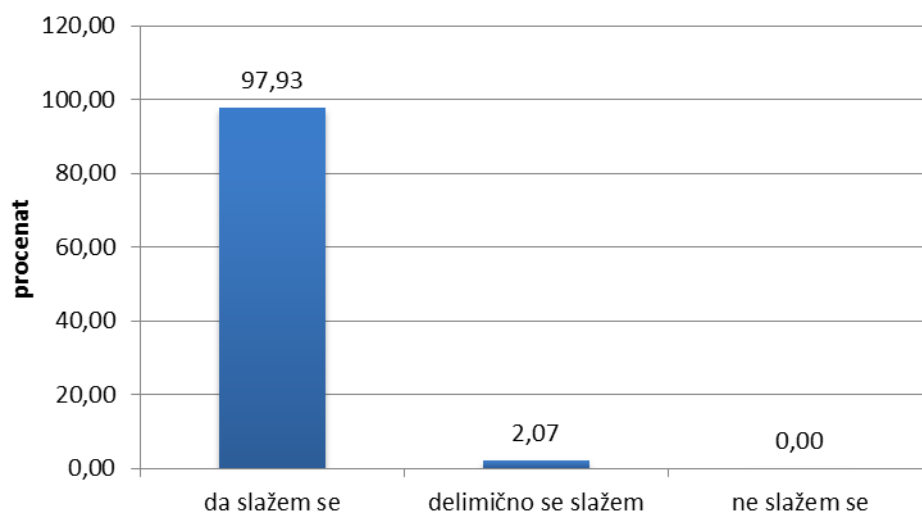
Grafikon - Objašnjenja



lekara

Da se posle posete lekaru oseća sposobnije da se izbori sa svojim zdravstvenim problemima slaže se 98% ispitanika, a 2% se delimično slaže.

Grafikon - Sposobnost borbe sa zdravstvenim

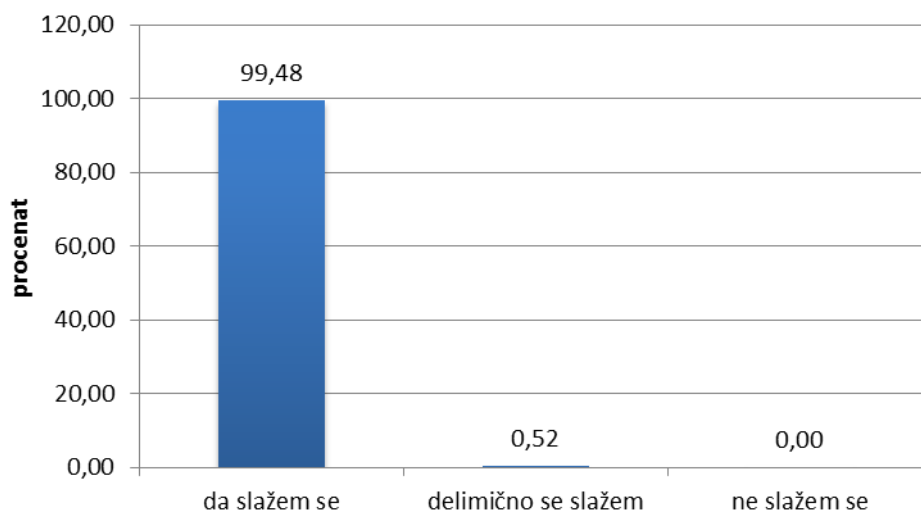


problemima



Kada imaju novi zdravstveni problem prvo idu kod svog lekara - slaže se čak 99% ispitanika, a manje od 1% se delimično slaže.

Grafikon - Novi zdravstveni



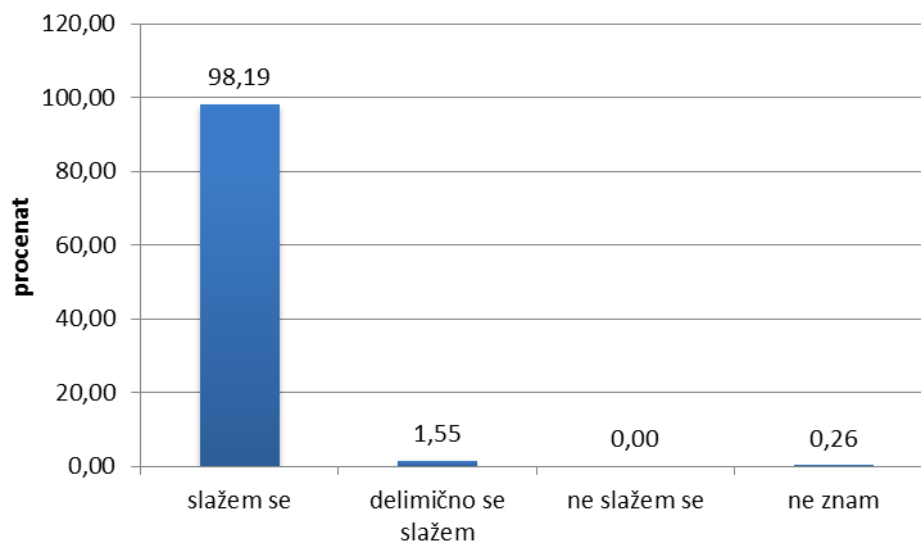
problem

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

Da su zadovoljni radnim vremenom slaže se 98% ispitanika, oko 2% se delimično slaže, a manje od 1% anketiranih korisnika ne zna.



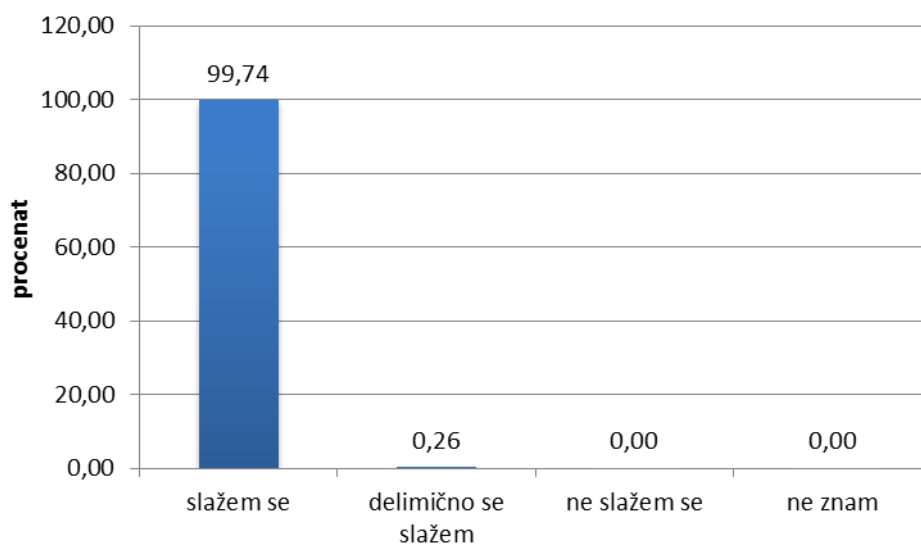
Grafikon - Zadovoljstvo radnim



vremenom

Da mogu da dođu na pregled i vikendom ako se razbole slaže se 99% ispitanika i manje od 1% anketiranih se delimično slaže.

Grafikon - Pregled

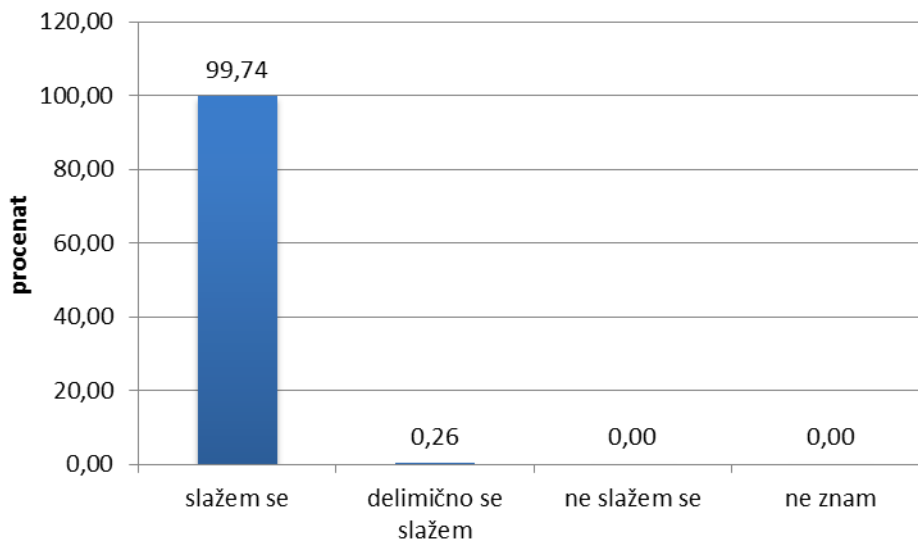


vikendom

Da je služba dostupna invalidima i osobama u kolicima slaže se 99% ispitanika, a manje od 1% se delimično slaže.



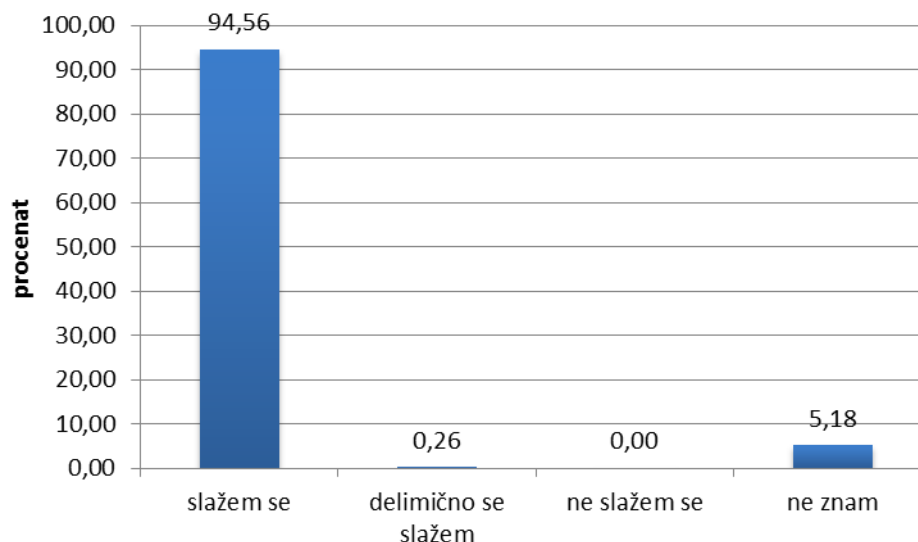
Grafikon - Dostupnost



invalidima

Sa procedurom da pre odlaska kod specijaliste korisnici prvo moraju da idu kod svog lekara slaže se 95% ispitanika, ispod 1% se delimično slaže, a 5% ne zna.

Grafikon - Dostupnost

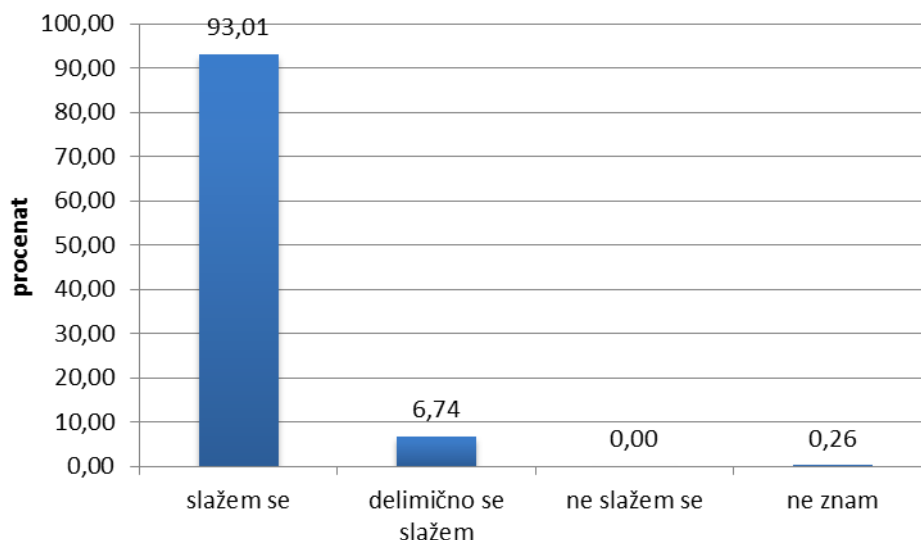


specijaliste

Da u čekaonicama ima dovoljno mesta za sedenje slaže se 93% ispitanika, 7% se delimično slaže i manje od 1% anketiranih ne zna.



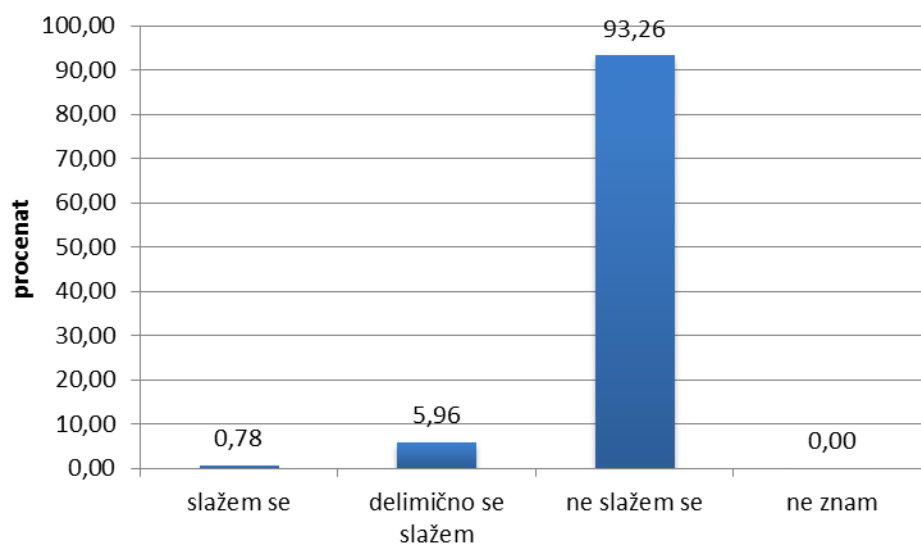
Grafikon - Sedenje u



čekaonici

Sa izjavom da moraju dugo da čekaju u čekaonici da posete lekara slaže se ispod 1% ispitanika, 6% se delimično slaže i 93% se ne slaže.

Grafikon - Čekanje u

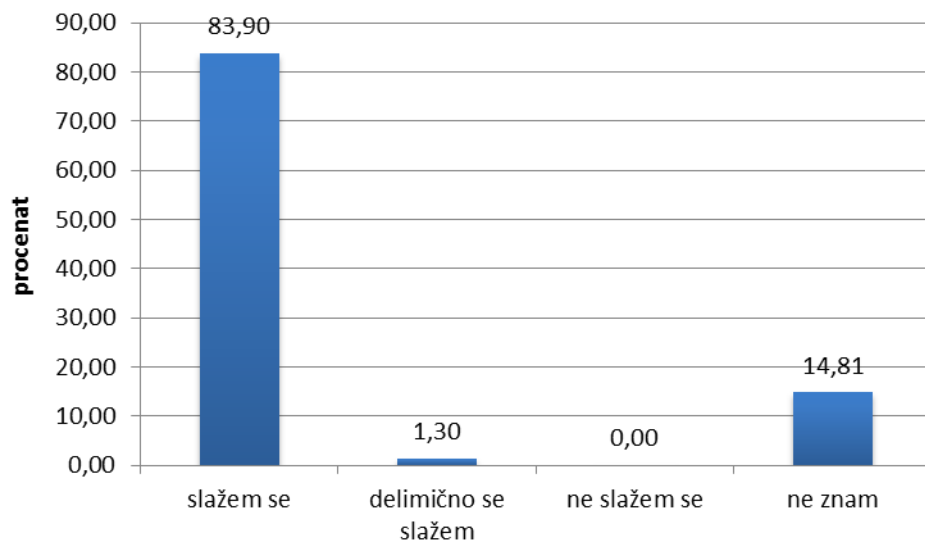


čekaonici



Da u toku radnog vremena mogu lako da razgovaraju sa lekarom telefonom i dobiju savet slaže se 84% ispitanika, 1% se delimično slaže i 15% ne zna.

Grafikon - Savet preko

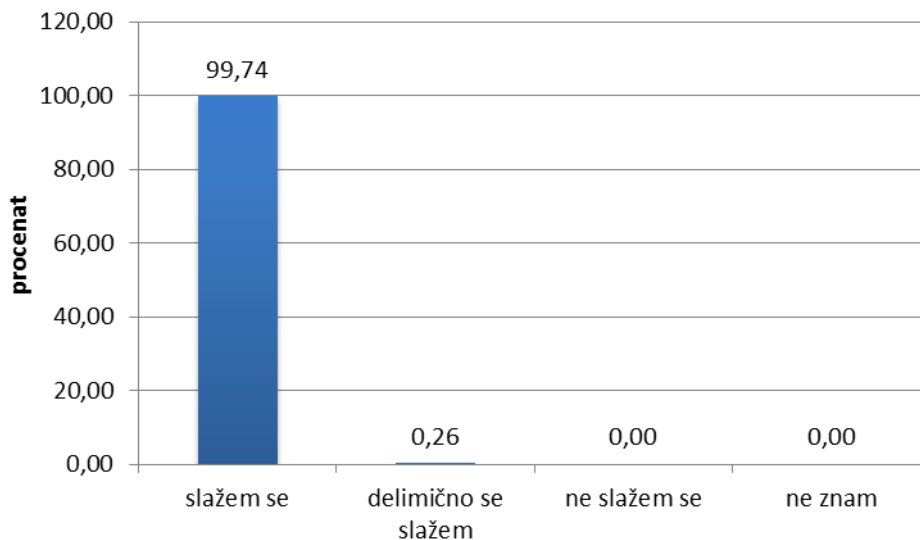


telefona

Sa izjavom da kada dođu i hitno im treba pregled lekara to mogu da obave istog dana slaže se 99% ispitanika i manje od 1% se delimično slaže.



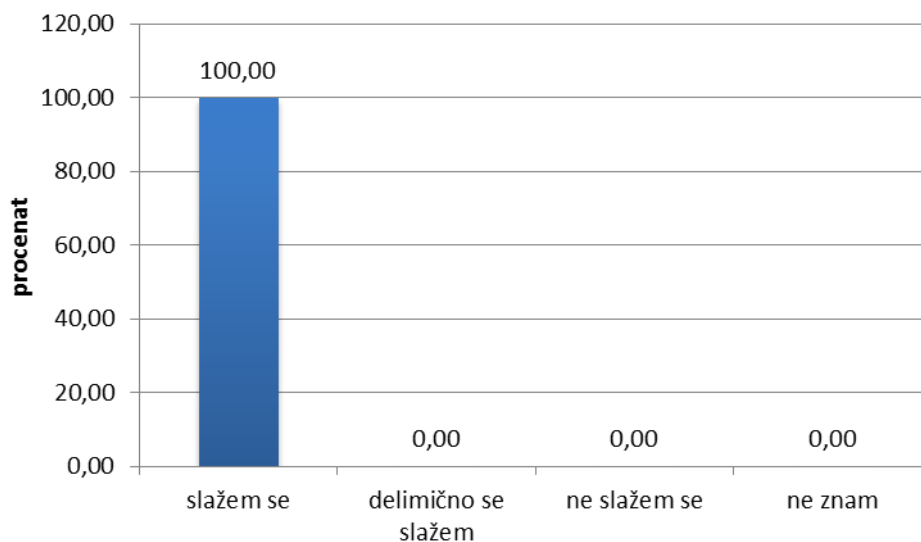
Grafikon - Hitan



pregled

Na pitanje da li postoji kutija/knjiga za žalbe i primedbe svi ispitanici su dali potvrđan odgovor.

Grafikon - Kutija/knjiga za žalbe i

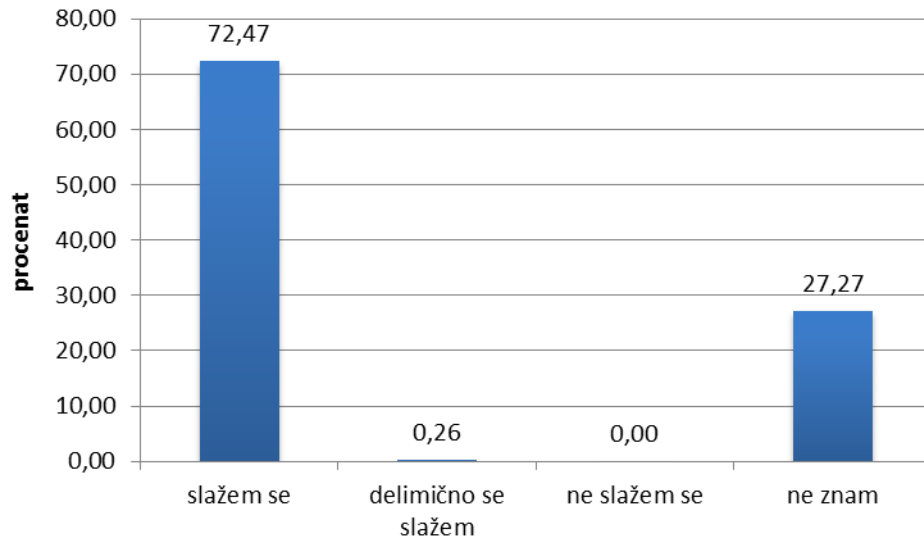


primedbe

Sa izjavom da ustanova ima svoju internet stranicu 27% ne zna, slaže se 72% ispitanika, a manje od 1% se delimično slaže.



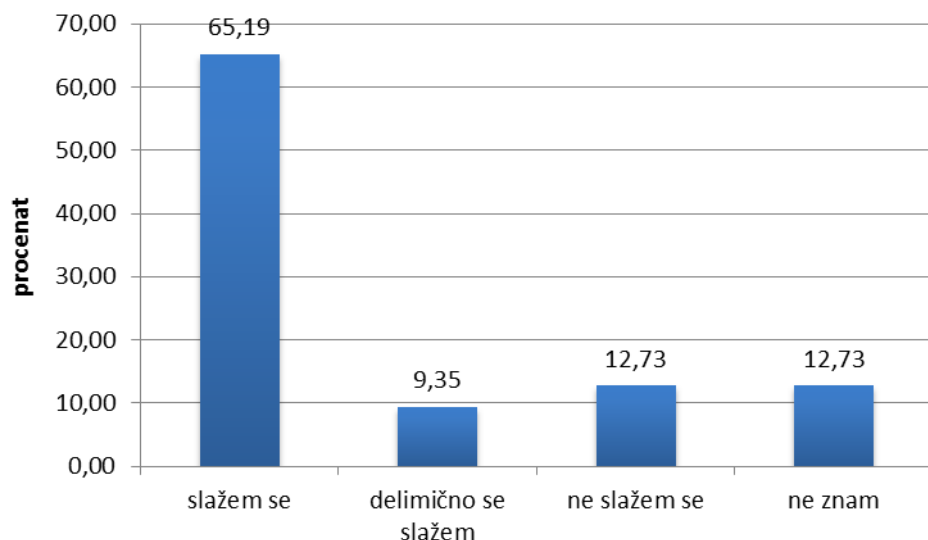
Grafikon - Internet



stranica

Sa izjavom da ustanova ima dovoljno medicinske opreme 13% se ne slaže, isto toliko ne zna, slaže se 65% ispitanika i 9% se delimično slaže.

Grafikon - Medicinska



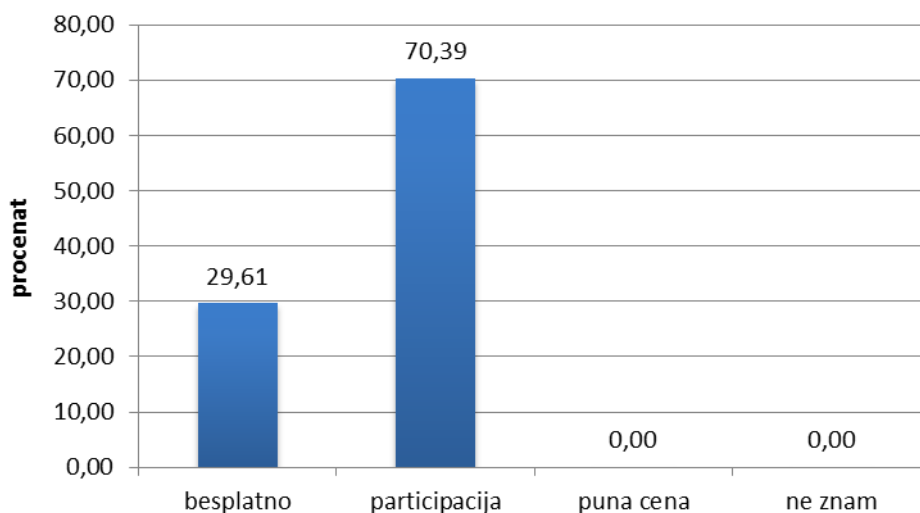
oprema

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 30% smatra da je besplatan i 70% da se plaća participacija.

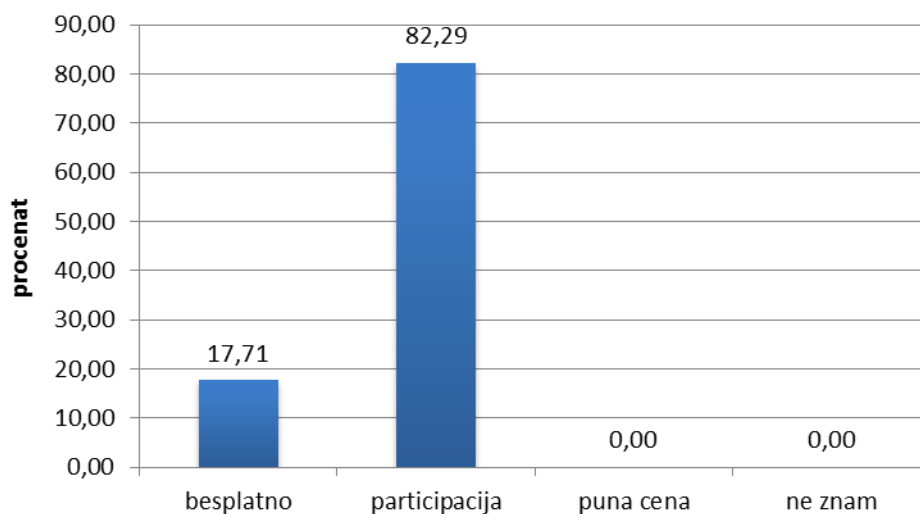
Grafikon - Pregled izabranog



lekara

Za lekove ili injekcije koje propiše lekar 82% smatra da se plaća participacija i 18% da su besplatni.

Grafikon - Lekovi ili injekcije koje propiše

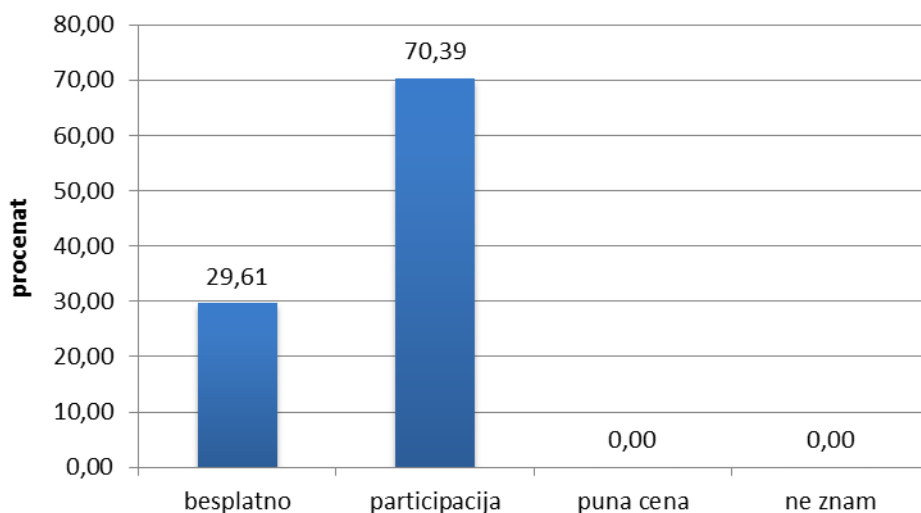


lekar



Za pregled specijaliste kod koga ih uputi lekar 70% smatra da se plaća participacija i 30% da su besplatni.

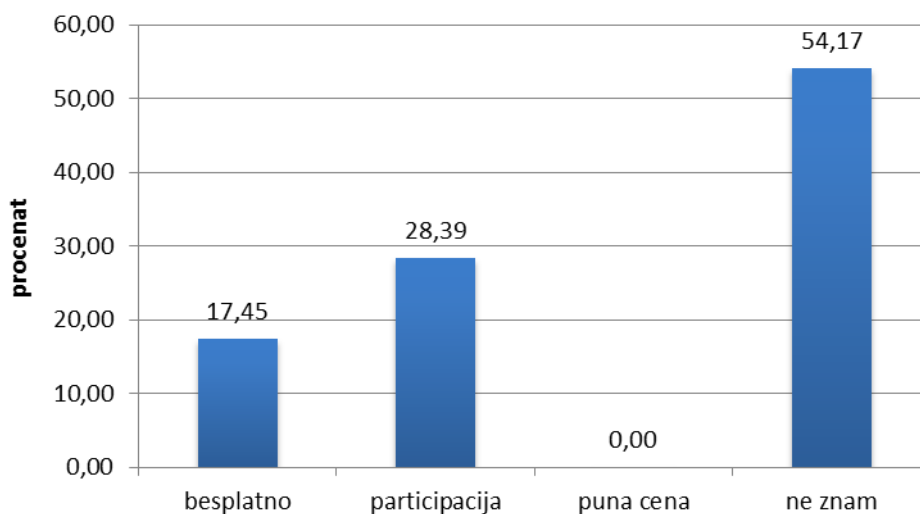
Grafikon - Pregled



specijaliste

Za kućnu posetu njihovog lekara 17% smatra da su besplatne, 28% da se plaća participacija i 54% ne zna.

Grafikon - Kućna poseta

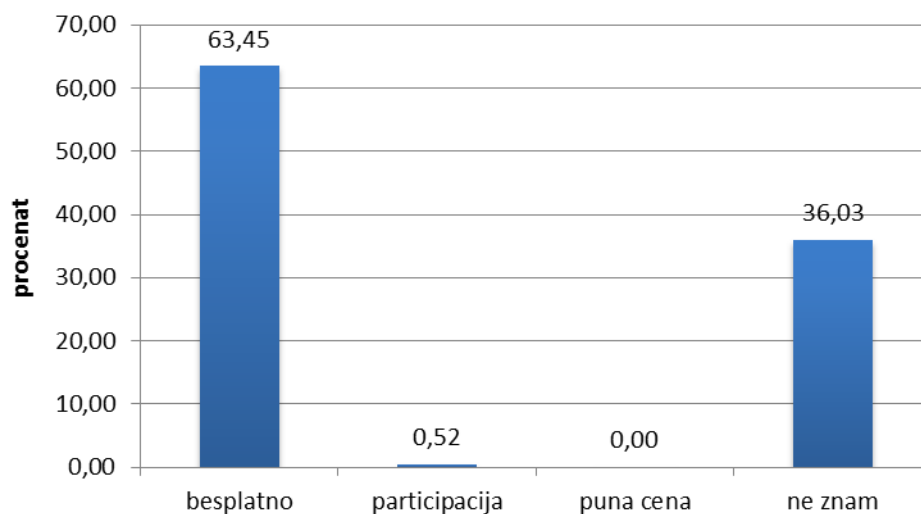


lekara



Za pregled bebe ili malog deteta u savetovalištu manje od 1% smatra da se plaća participacija, 36% ne zna i 63% smatra da su besplatni.

Grafikon - Pregled bebe ili malog deteta u

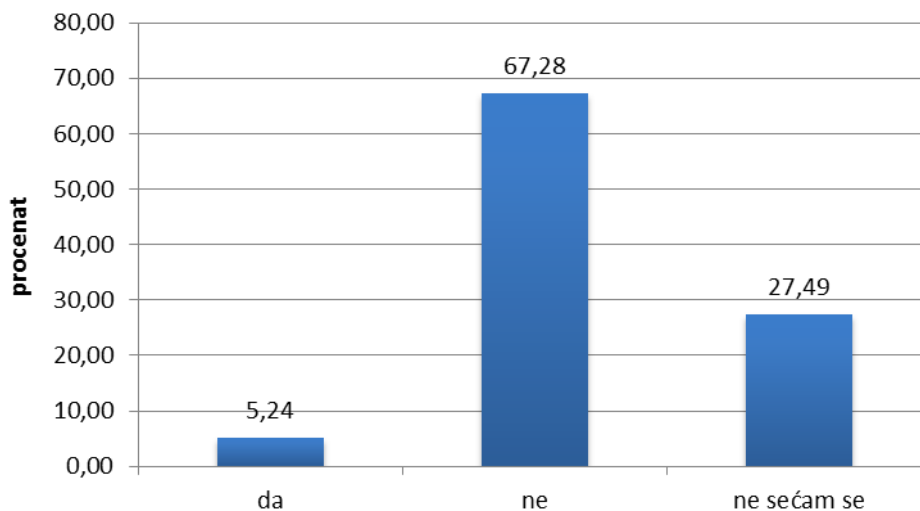


savetovalištu

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 27% se ne seća, 5% je odgovorilo da i 67% sa ne.



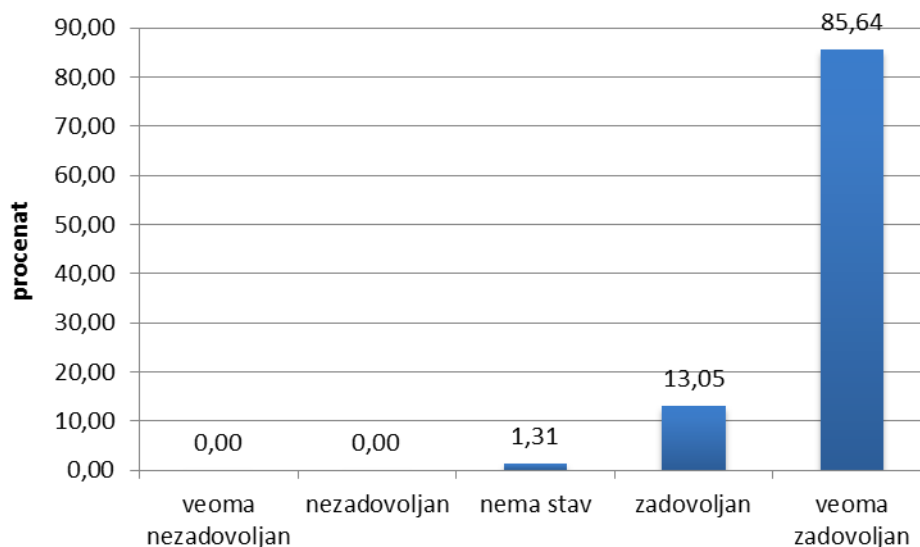
Grafikon - Odložen



pregled

Uzevši sve u obzir korisnici su iskazali koliko su zadovoljni zdravstvenom zaštitom u ovoj službi. Većina je veoma zadovoljna 86%, zadovoljno je 13%, a ni zadovoljno ni nezadovoljno nešto preko 1% anketiranih.

Grafikon - Zadovoljstvo zdravstvenom



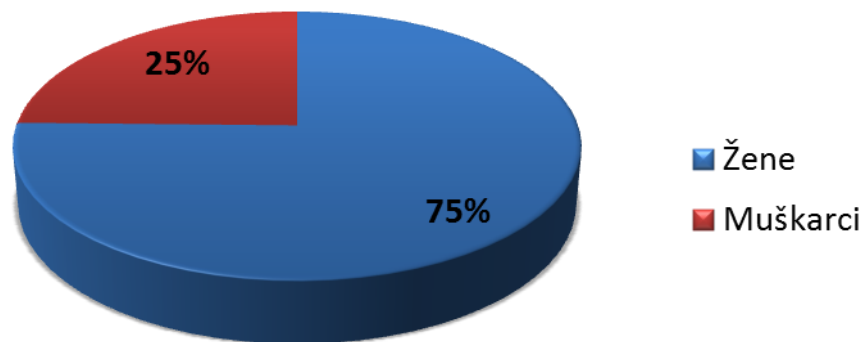
zaštitom



ANALIZA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA RADOM PEDIJATRIJSKE SLUŽBE

Procena zadovoljstva korisnika radom pedijatrijske službe izvršena je na osnovu anonimnog anketiranja **230** korisnika ZZ navedene službe. Prosečna starost ispitanika je **34** godina, 75% ispitanika predstavljaju žene, a 25% muškarci.

Grafikon - **Distribucija ispitanika po**

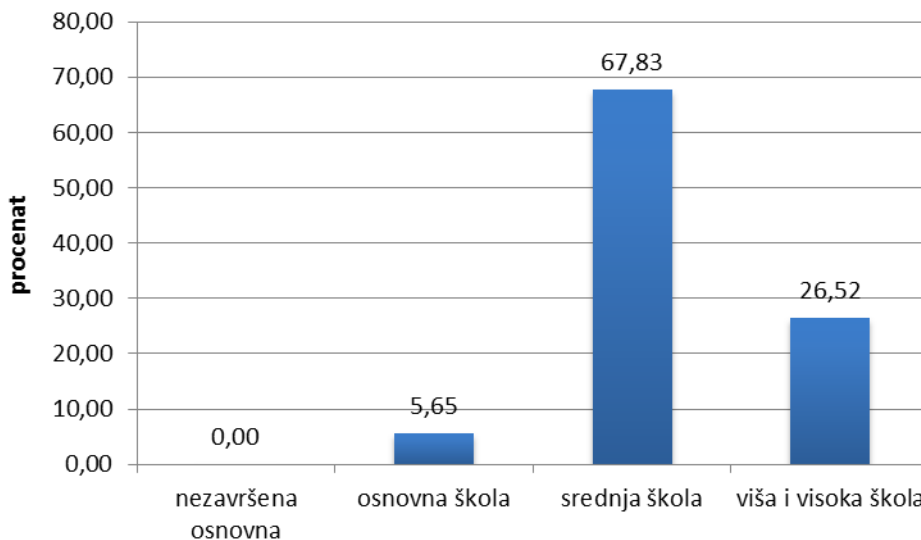


polu

Najveći broj korisnika je završio srednju školu 68%, visoku i višu školu završilo je 27% korisnika, a 6% ima završenu osnovnu školu.



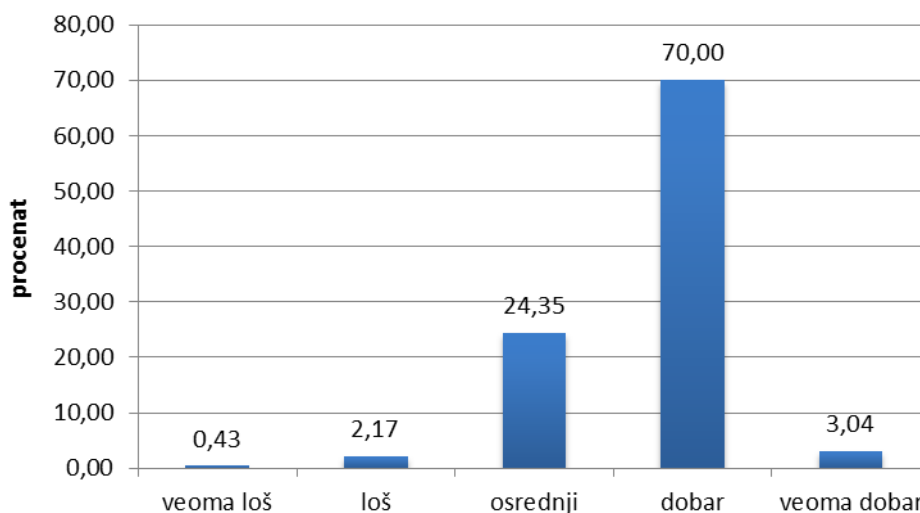
Grafikon - Zavšena škola (stručna



sprema)

Svoj materijalni položaj najveći broj korisnika je ocenio kao osrednji - 24%, dobar - 70%, loš - 2%, veoma loš - 1% i veoma dobar - 3%.

Grafikon - Materijalni status

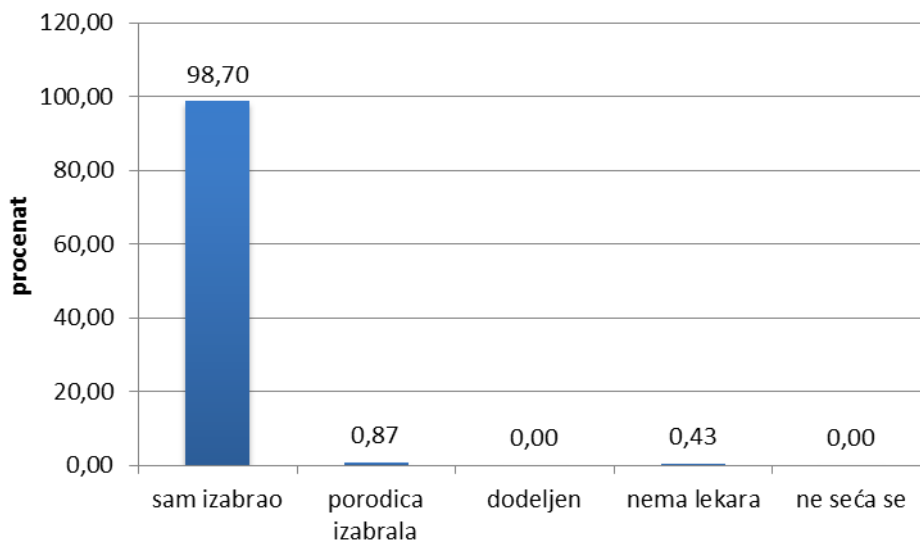


korisnika



Na pitanje kako su izabrali svog lekara najveći broj je odgovorio da je sam izabrao svog lekara 99%, za manje od 1% je neko u porodici izabrao lekara umesto njega ili nema izabranog lekara.

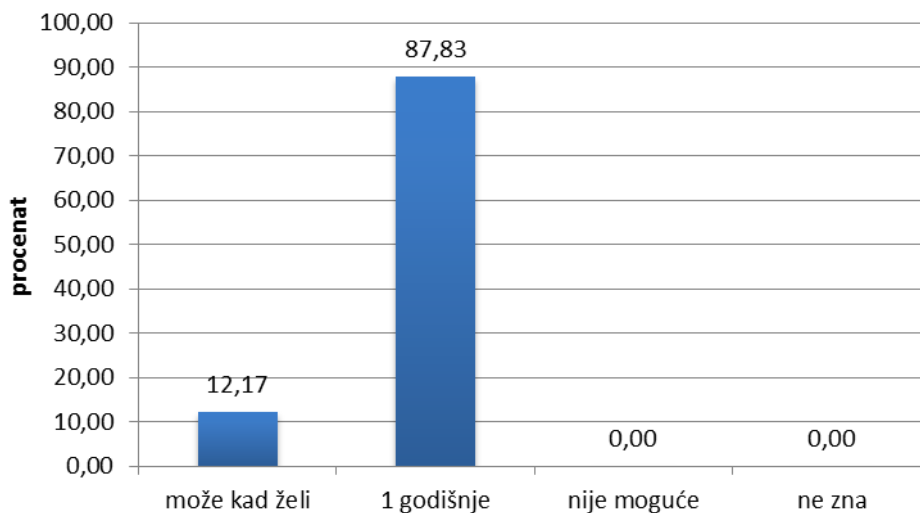
Grafikon - Način biranja



lekara

Na pitanje da li su upoznati na koji način mogu da promene svog lekara ako to žele dobijeni su sledeći odgovori - 12% smatra da može da ga promeni kad hoće i 88% smatra da može da ga menja samo jednom godišnje.

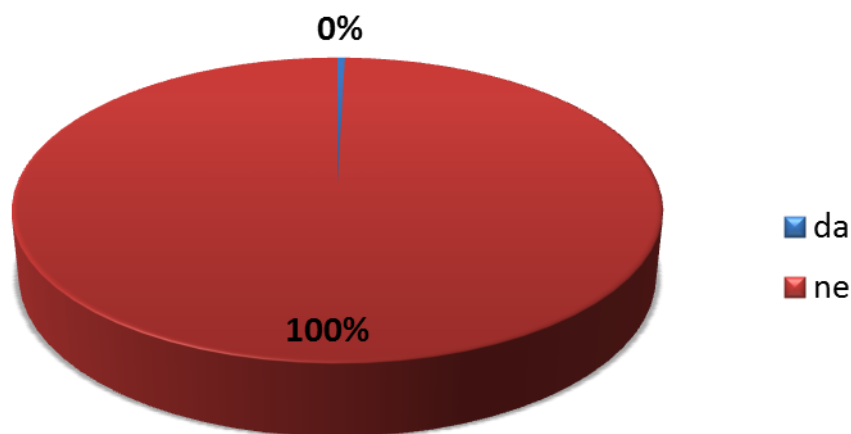
Grafikon - Način promene



lekara

Na pitanje da li su do sada menjali izabranog lekara manje od 1% korisnika je odgovorilo da, a 99% korisnika sa ne.

Grafikon - Promena

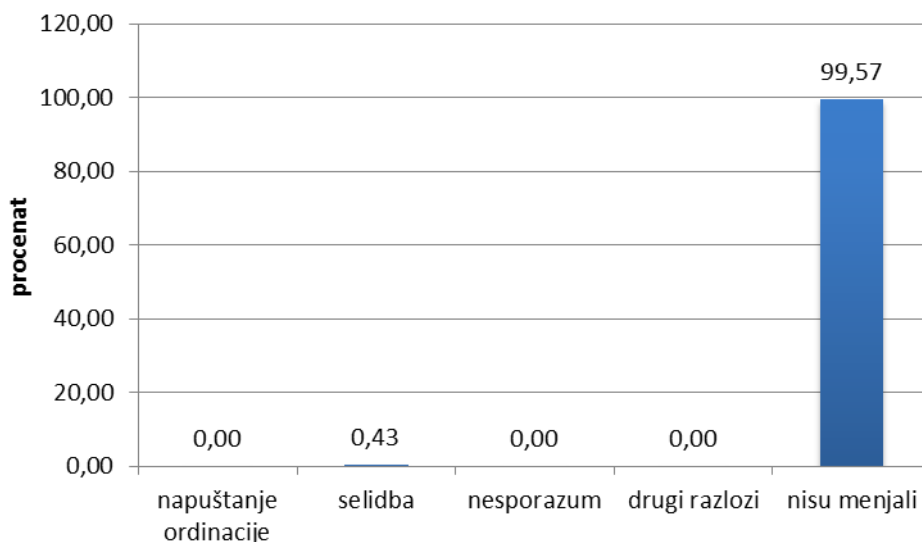


lekara

Na pitanje koji je bio razlog promene izabranog lekara dobijeni su sledeći odgovori – manje od 1% jer su se preselili, a 99% nije menjalo svog lekara.



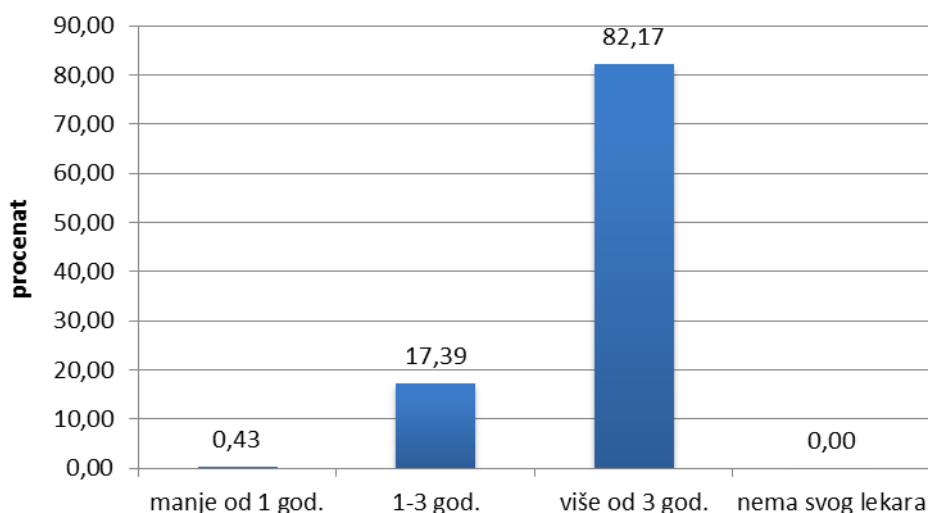
Grafikon - Razlog promene



lekara

Na pitanje koliko dugo se leče kod svog lekara, najveći broj korisnika odgovorio je sa više od 3 godine 82% korisnika, 1-3 godine 17% i manje od godinu dana 1%.

Grafikon - Dužina lečenja kod svog



lekara

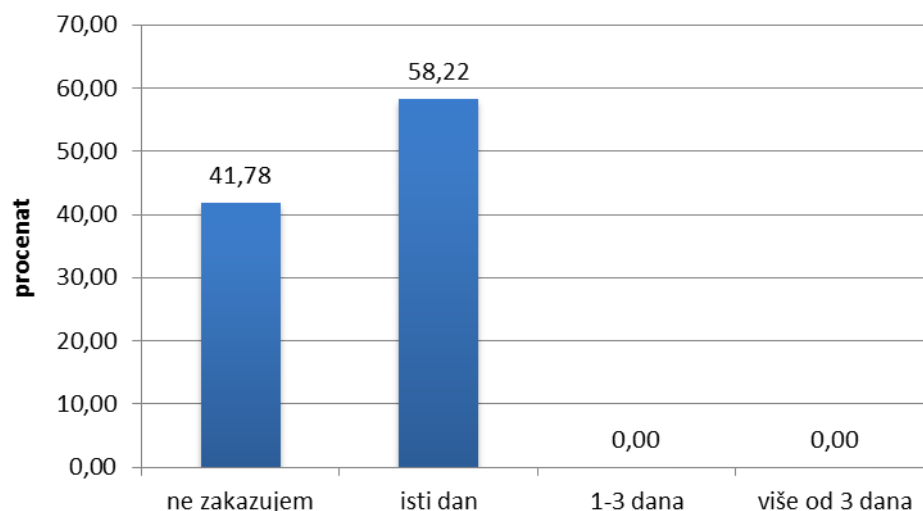


U poslednjih 12 meseci **100,00%** korisnika je posetilo svog izabranog lekara u proseku **3,90** puta, a **5,22%** je posetilo drugog lekara u ovoj službi **1,08** puta.

Korisnici nisu posećivali lekara u privatnoj praksi u poslednjih 12 meseci.

Kada zakazuju pregled kod izabranog lekara obično nikad ne zakazuju 42%, a istog dana bude zakazano 58% anketiranih.

Grafikon - Dužina



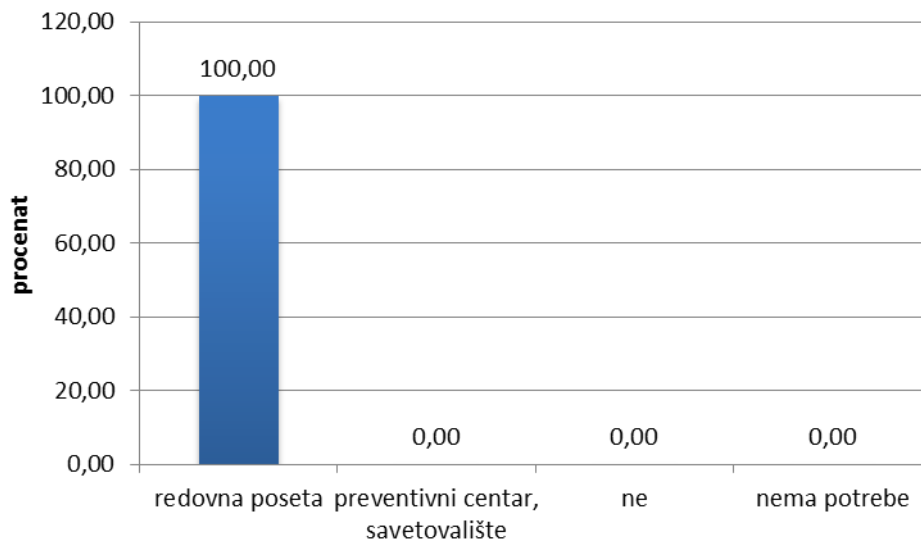
zakazivanja

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

Savete o pravilnoj ishrani korisnici dobijaju za vreme redovne posete izabranom lekaru.



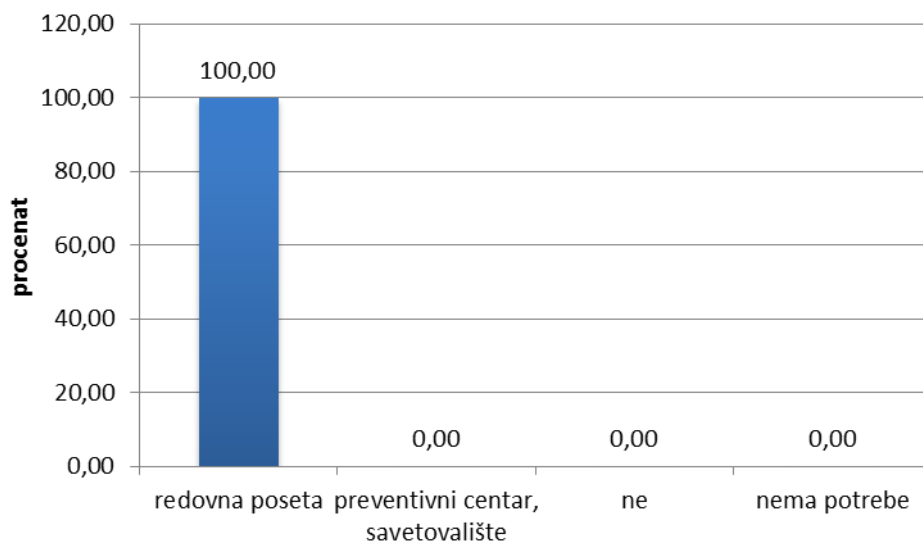
Grafikon - Saveti o pravilnoj



ishrani

Savete o važnosti fizičke aktivnosti korisnici dobijaju za vreme redovne posete izabranom lekaru.

Grafikon - Važnost fizičke

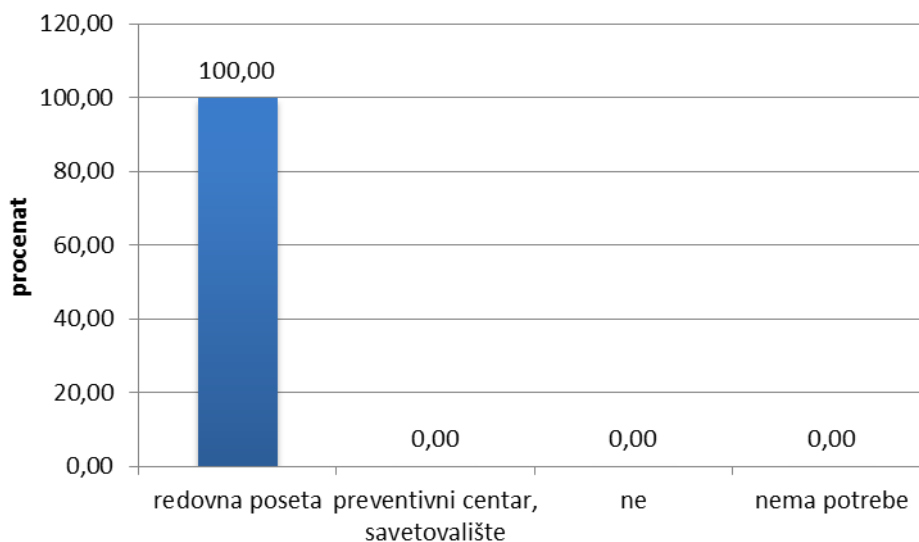


aktivnosti

Savete o zloupotrebi alkohola korisnici dobijaju za vreme redovne posete izabranom lekaru.



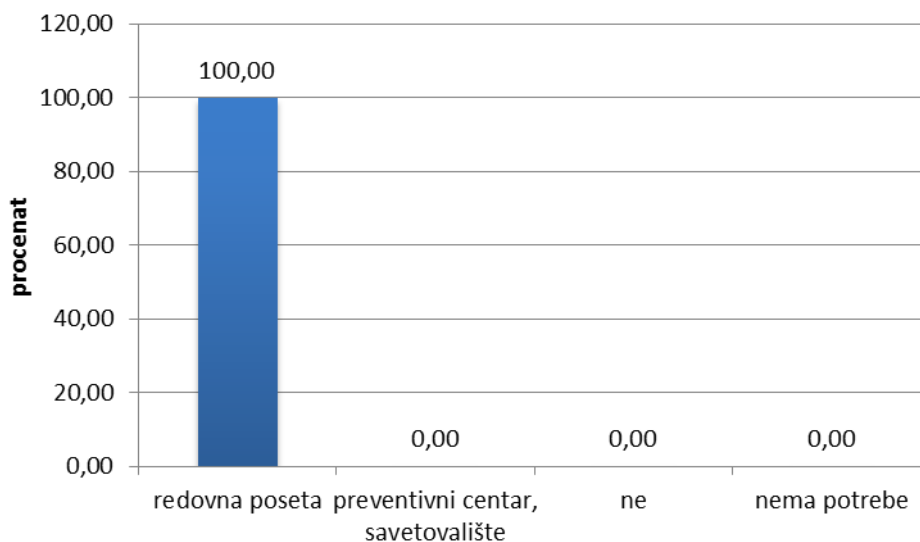
Grafikon - Zloupotreba



alkohola

Savete o smanjenju ili prestanku pušenja korisnici dobijaju za vreme redovne posete izabranom lekaru.

Grafikon - Smanjenje ili prestanak

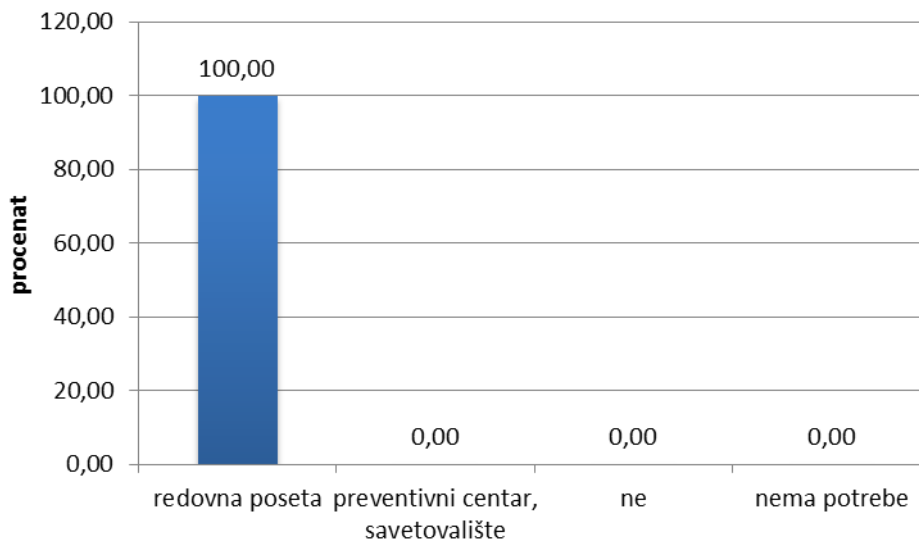


pušenja

Savete o izbegavanju/odbrani od stresa korisnici dobijaju za vreme redovne posete izabranom lekaru.



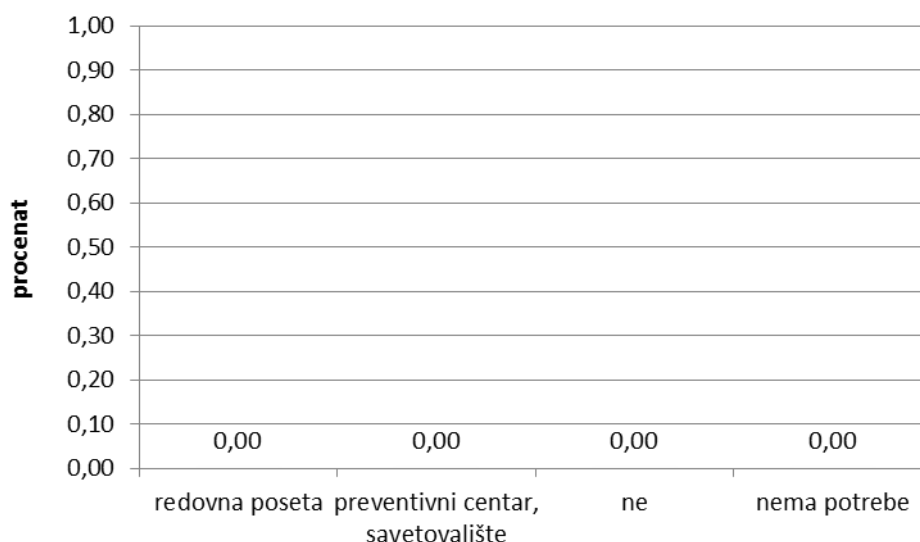
Grafikon - Izbegavanje/odbrana od



stresa

Savete o sigurnom seksu 20% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, za 52% nije bilo potrebe, 22% ne dobija savete i 6% u poseti preventivnom centru/savetovalištu.

Grafikon - Siguran

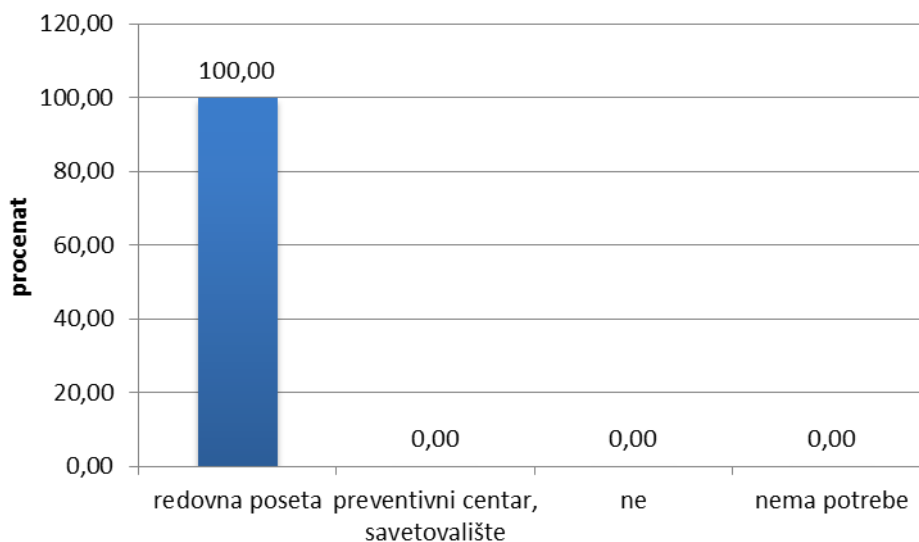


seks

Savete o opasnosti od zloupotreba droga korisnici dobijaju za vreme redovne posete izabranom lekaru.



Grafikon - Opasnost od zloupotreba

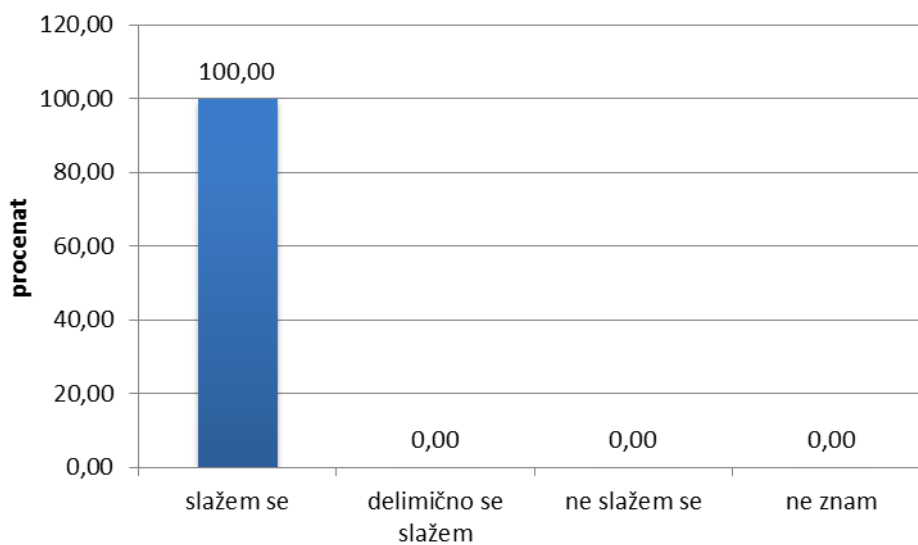


droga

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

Korisnici se u potpunosti slažu da su medicinske sestre na šalteru ljubazne.

Grafikon - Ljubaznost medicinske sestre na

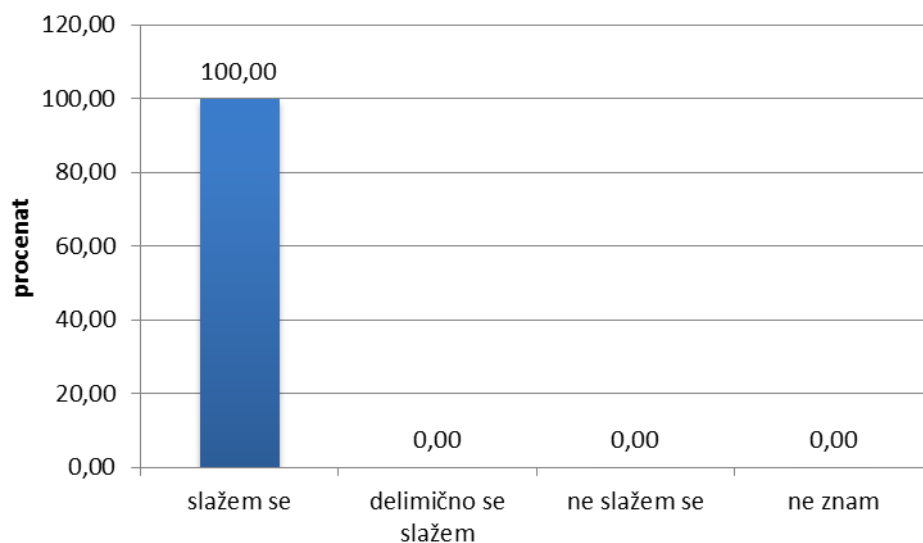


šalteru



Da su medicinske sestre u sobi za intervencije ljubazne slažu se svi ispitanici.

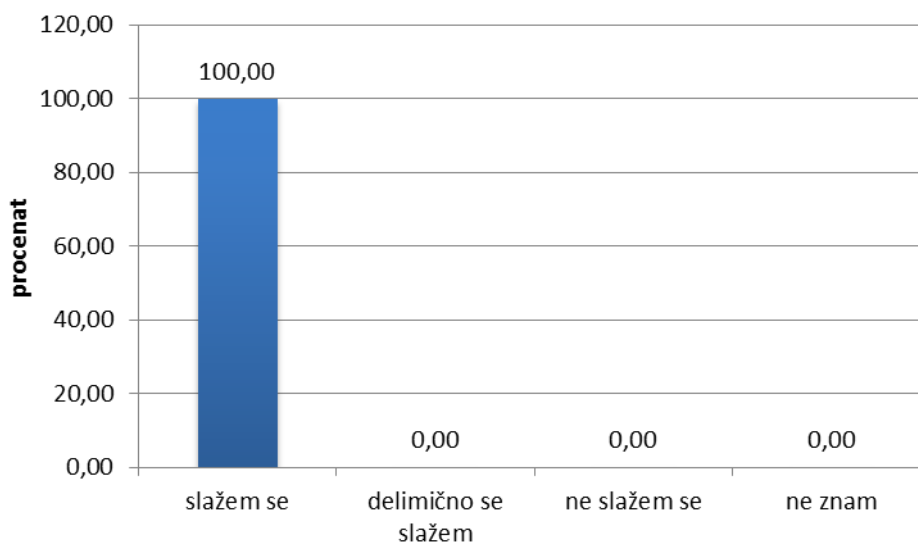
Grafikon - Ljubaznost medicinske sestre u sobi za



intervencije

Ispitanici se slažu da im medicinske sestre uvek pruže sve informacije.

Grafikon - Pružanje informacija od medicinske

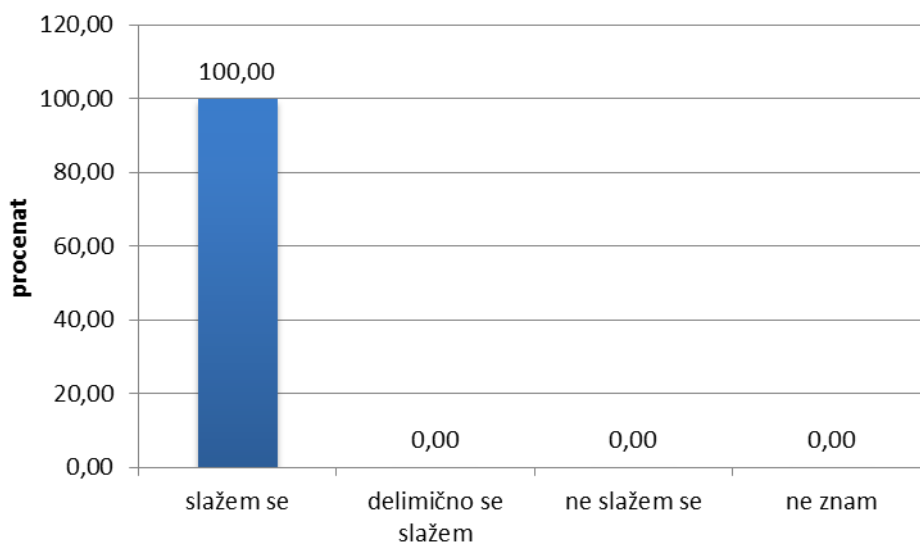


sestre



Da medicinske sestre i lekari dobro saraduju slažu se svi ispitanici.

Grafikon - Saradnja medicinske sestre i



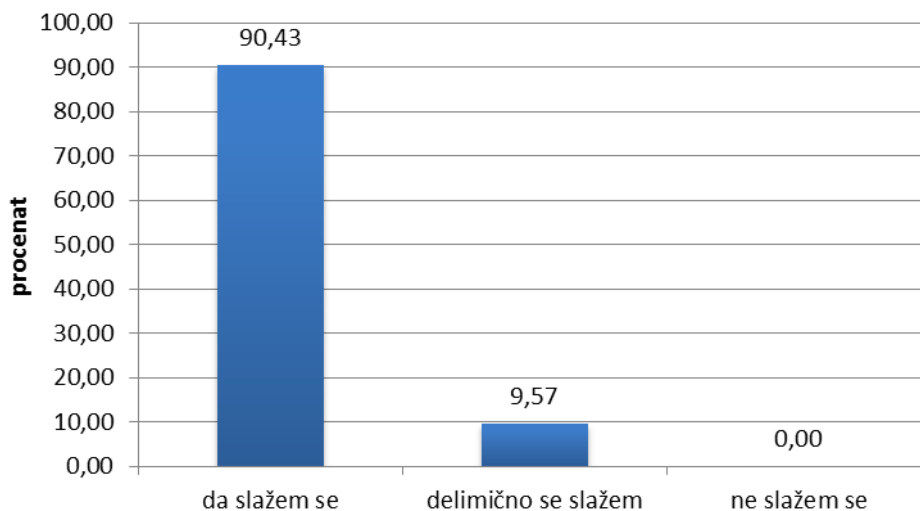
lekara

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 90% ispitanika i 10% se delimično slaže.



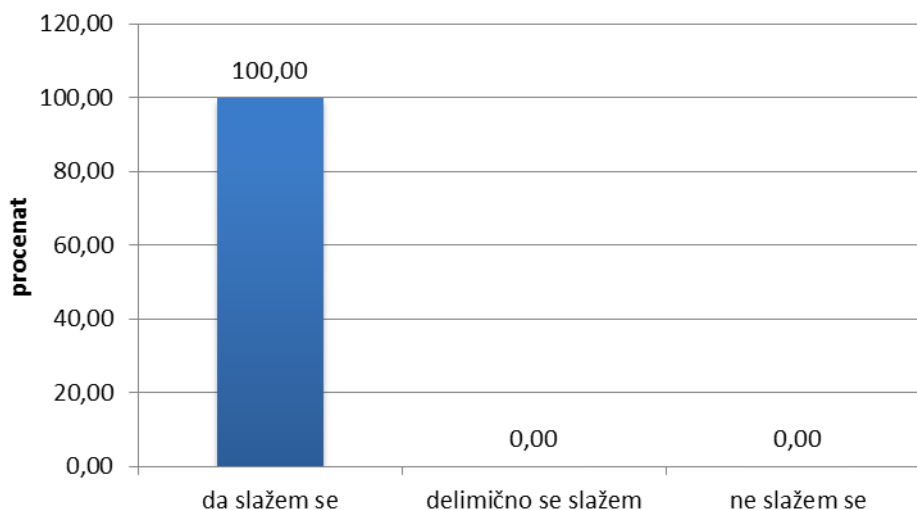
Grafikon - Poznavanje lične situacije



pacijenta

Da lekar anketiranih poznaje njihove probleme i bolesti koje su ranije imali slažu se svi ispitanici.

Grafikon - Poznavanje problema i bolesti pacijenta od

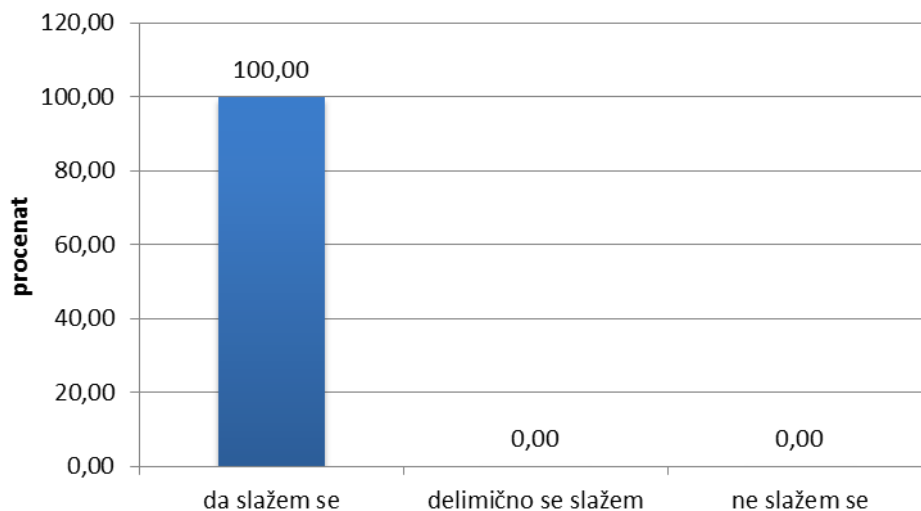


ranije

Da lekar anketiranih odvaja dovoljno vremena da razgovora sa njima slažu se svi ispitanici.



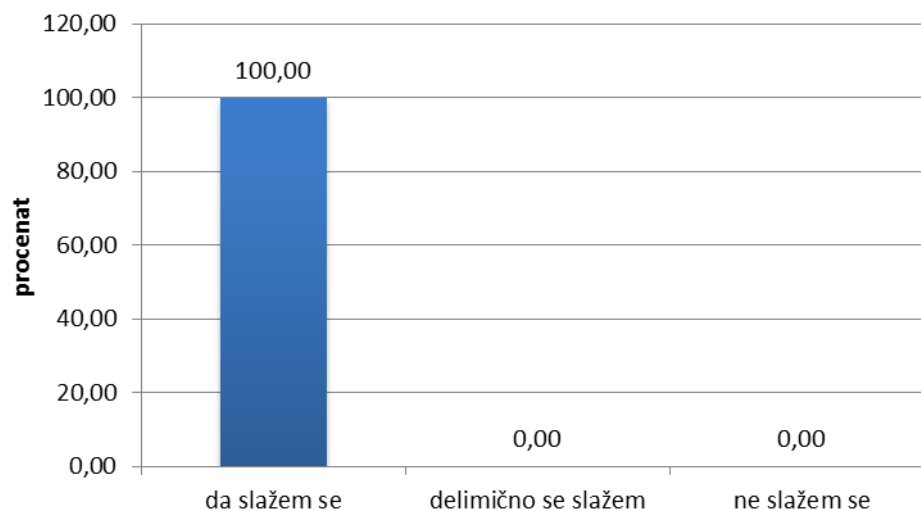
Grafikon - Vreme za



razgovor

Da ih lekar pažljivo sluša slaže se 100% ispitanika.

Grafikon - Slušanje

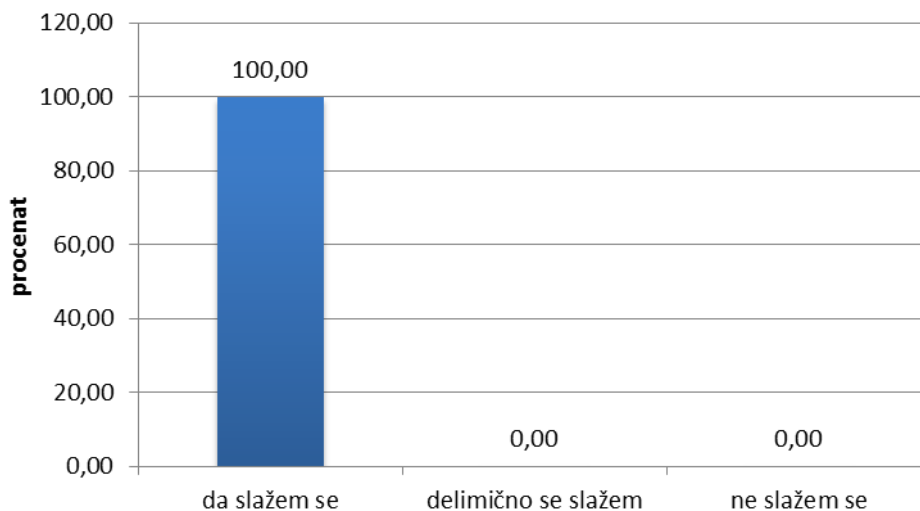


pacijenta

Povodom pitanja da lekar anketiranih daje jasna objašnjenja o bolestima i lekovima koje im prepisuje svi ispitanici se slažu.



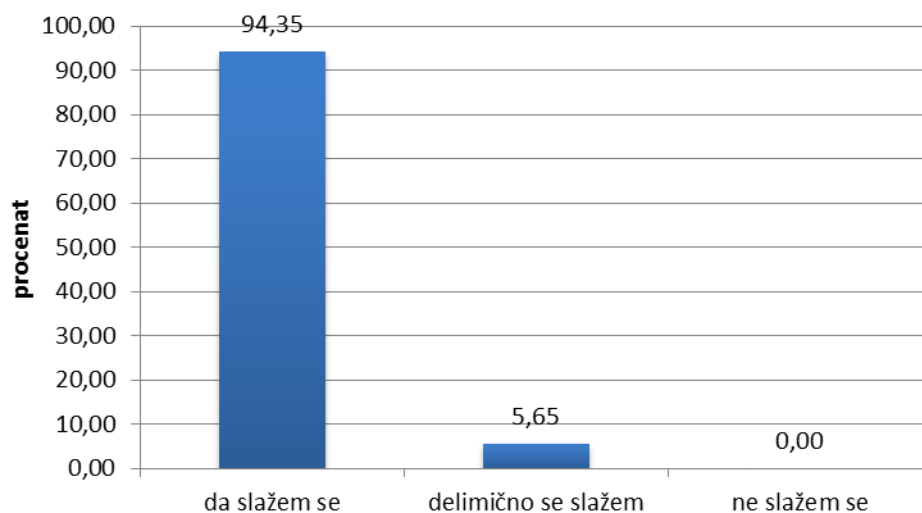
Grafikon - Objašnjenja



lekara

Da se posle posete lekaru oseća sposobnije da se izbori sa svojim zdravstvenim problemima slaže se 94% ispitanika, a 6% se delimično slaže.

Grafikon - Sposobnost borbe sa zdravstvenim

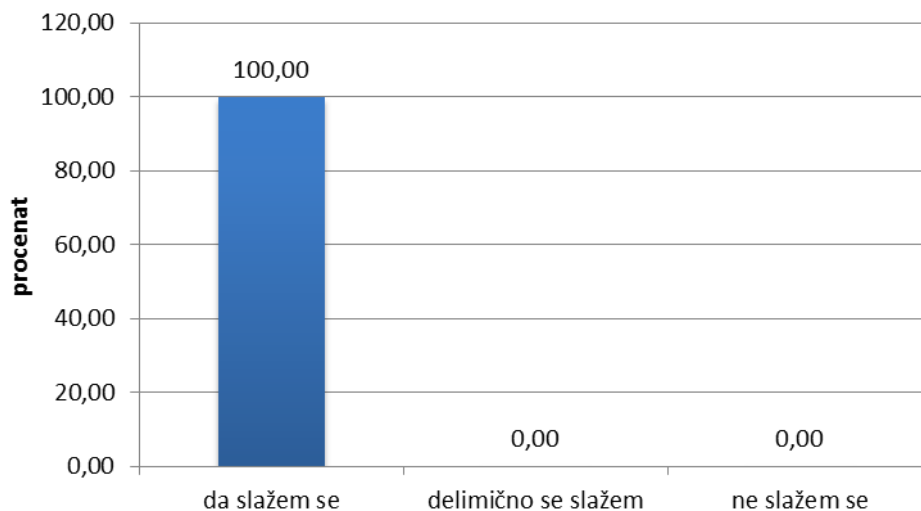


problemima

Da kada imaju novi zdravstveni problem prvo idu kod svog lekara, slaže se čak 100% ispitanika.



Grafikon - Novi zdravstveni

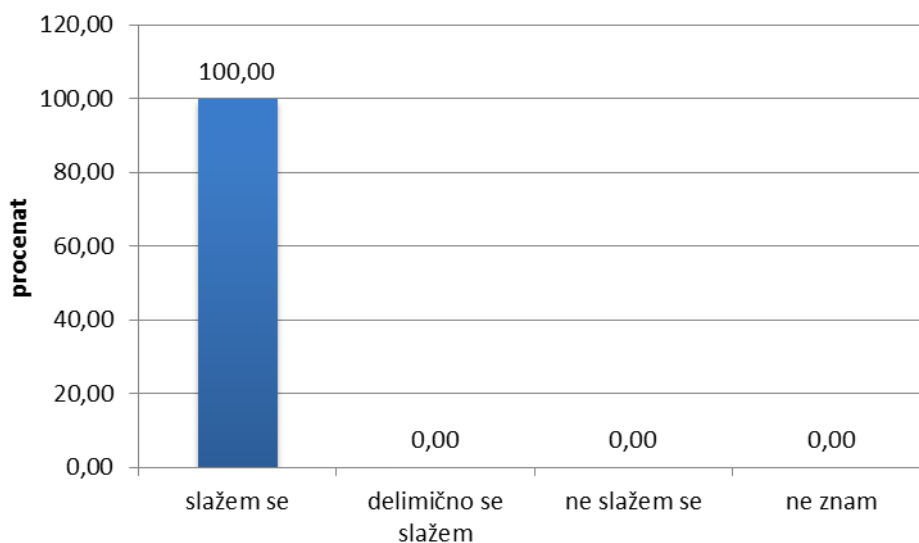


problem

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

Svi ispitanici se slažu da su zadovoljni radnim vremenom.

Grafikon - Zadovoljstvo radnim

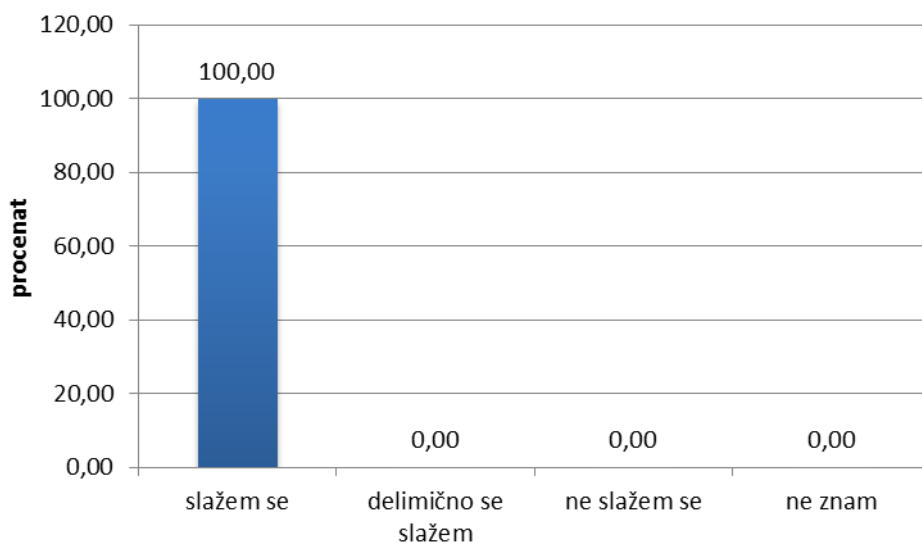


vremenom



Da mogu da dođu na pregled i vikendom ako se razbole slaže se 100% ispitanika.

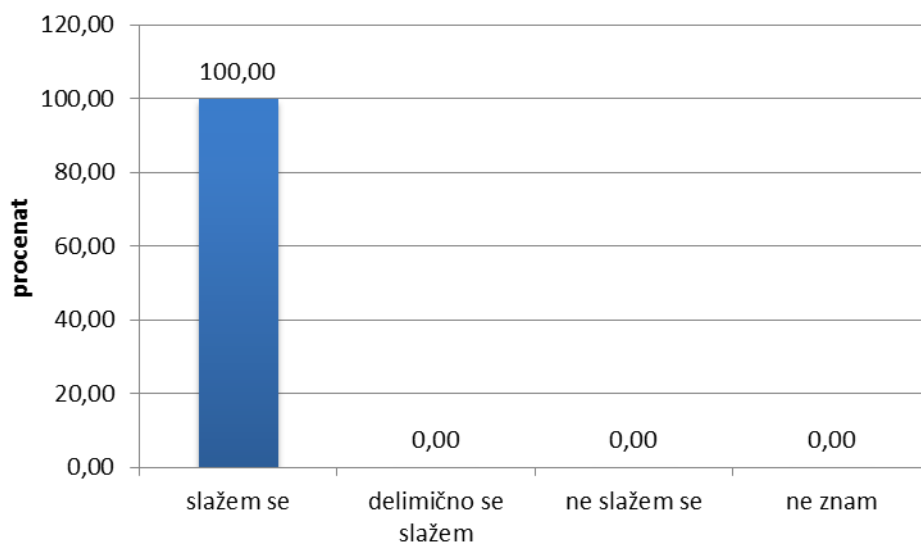
Grafikon - Pregled



vikendom

Svi ispitanici se slažu da je služba dostupna invalidima i osobama u kolicima.

Grafikon - Dostupnost

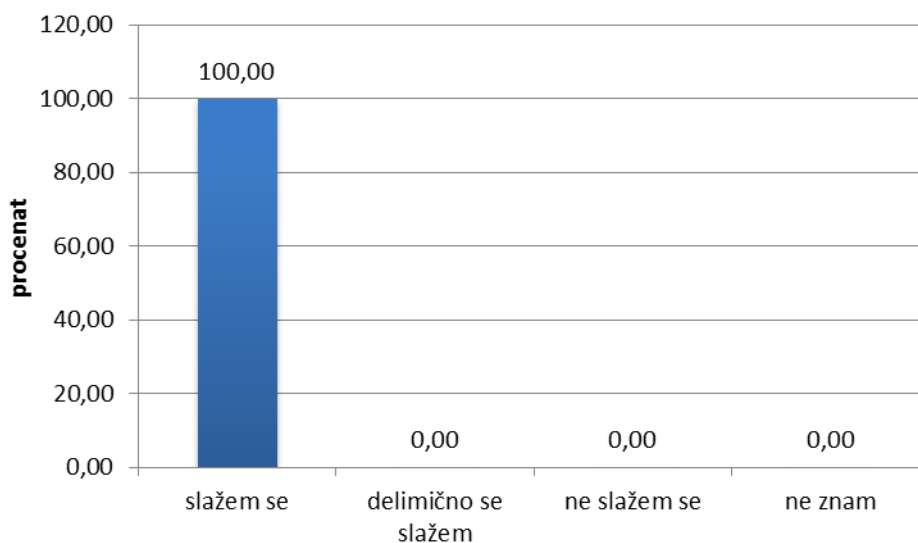


invalidima



Sa procedurom da pre odlaska kod specijaliste korisnici prvo moraju da idu kod svog lekara slažu svi ispitanici.

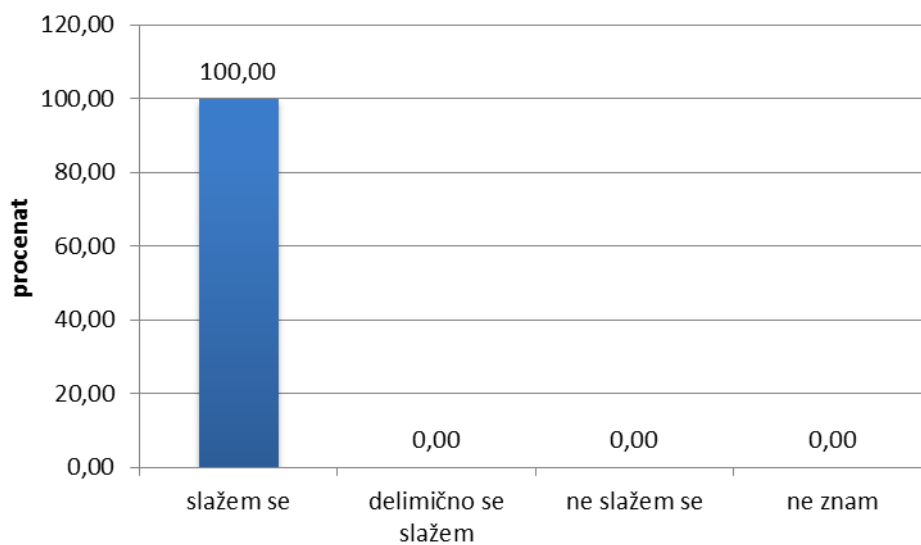
Grafikon - Dostupnost



specijaliste

Da u čekaonicama ima dovoljno mesta za sedenje slaže se 100% ispitanika.

Grafikon - Sedenje u

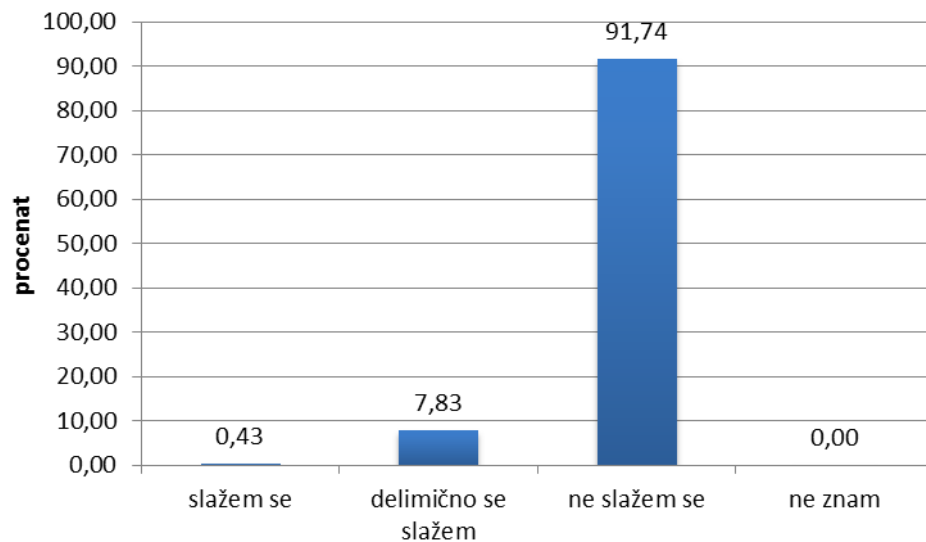


čekaonici



Sa izjavom da moraju dugo da čekaju u čekaonici da posete lekara slaže se manje od 1% ispitanika, 8% se delimično slaže i 92% se ne slaže.

Grafikon - Čekanje u

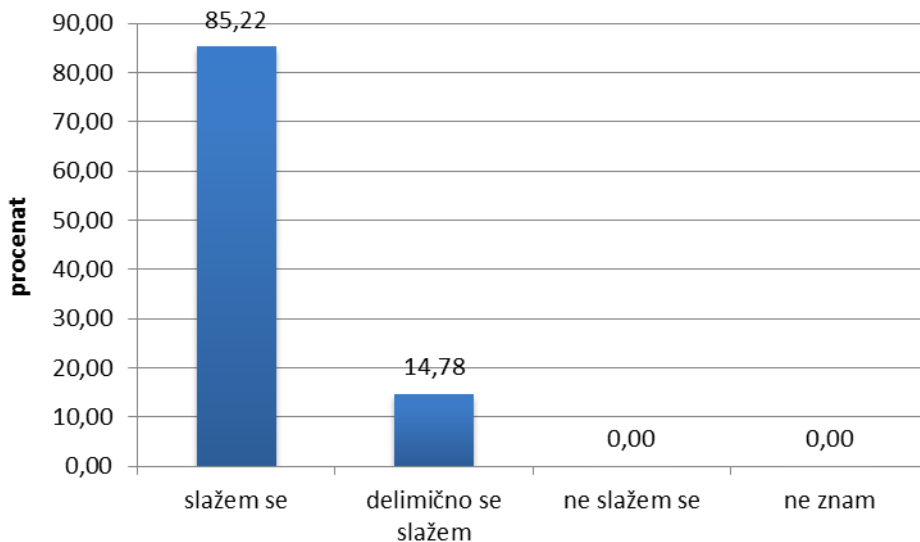


čekaonici

Da u toku radnog vremena mogu lako da razgovaraju sa lekarom telefonom i dobiju savet slaže se 85% ispitanika, a 15% se delimično slaže.



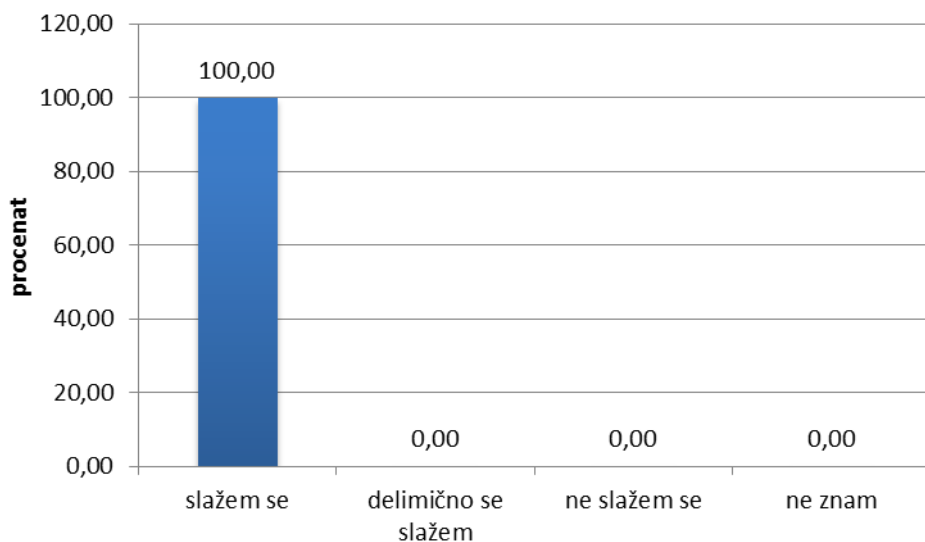
Grafikon - Savet preko



telefona

Ispitanici se slažu sa izjavom da kada dođu i hitno im treba pregled lekara to mogu da obave istog dana.

Grafikon - Hitan

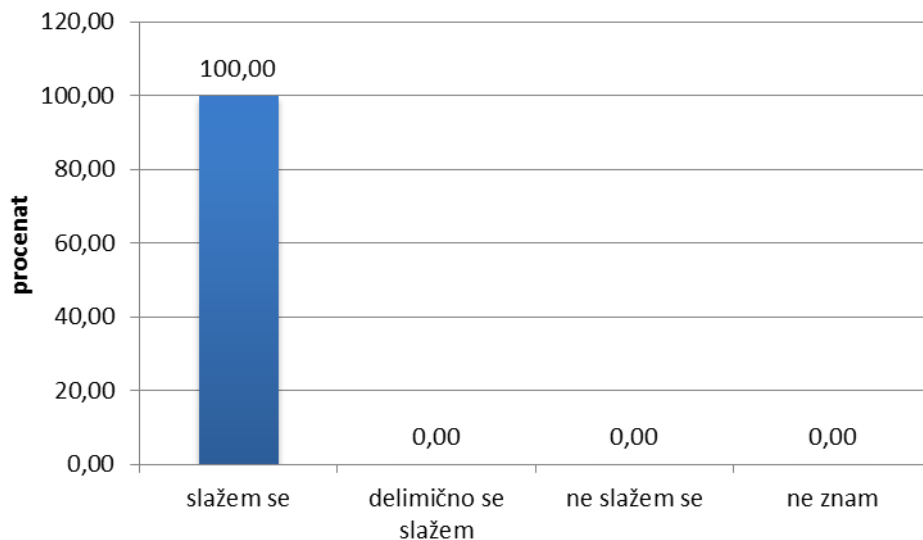


pregled

Na pitanje da li postoji kutija/knjiga za žalbe i primedbe slaže se 100% ispitanika.



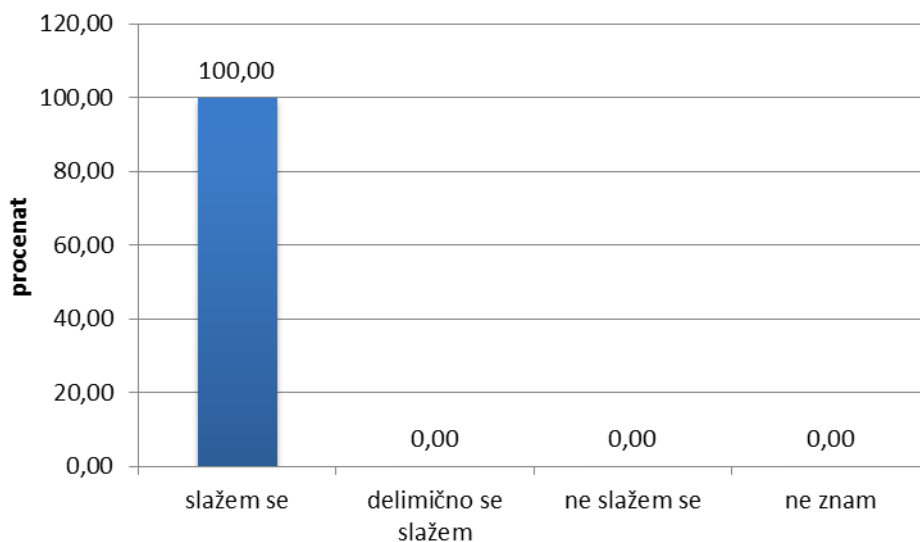
Grafikon - Kutija/knjiga za žalbe i



primedbe

Ispitanici se slažu sa izjavom da ustanova ima svoju internet stranicu.

Grafikon - Internet

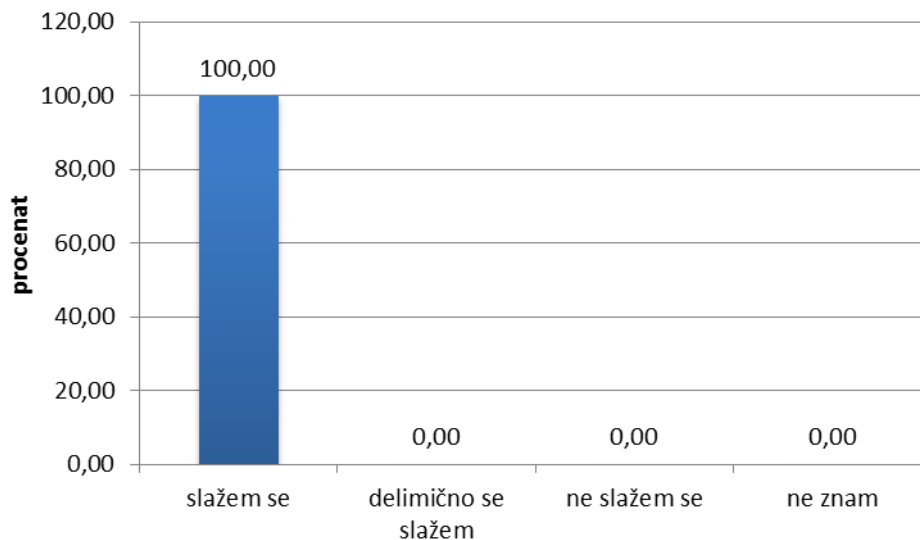


stranica

Ispitanici se slažu sa izjavom da ustanova ima dovoljno medicinske opreme.



Grafikon - Medicinska

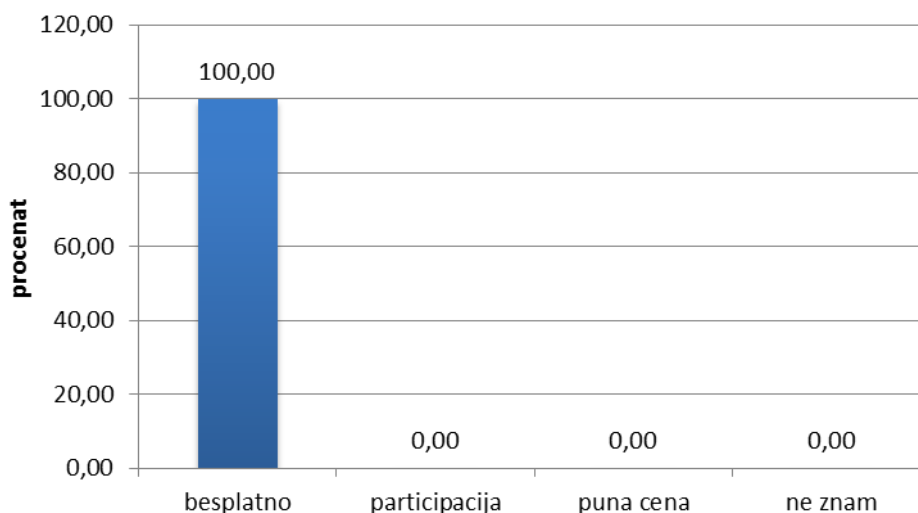


oprema

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 ispitanici se slažu da je besplatan.

Grafikon - Pregled izabranog

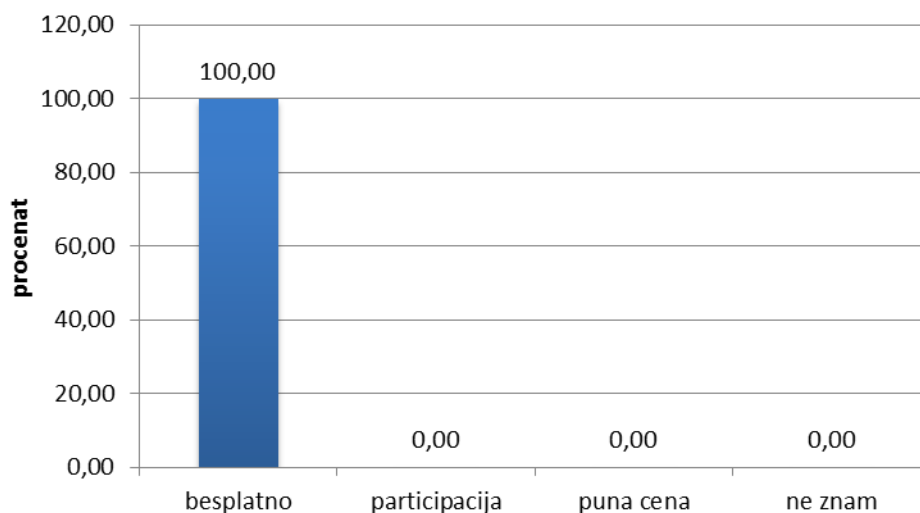


lekara



Za lekove ili injekcije koje propiše lekar ispitanici se slažu da su besplatni.

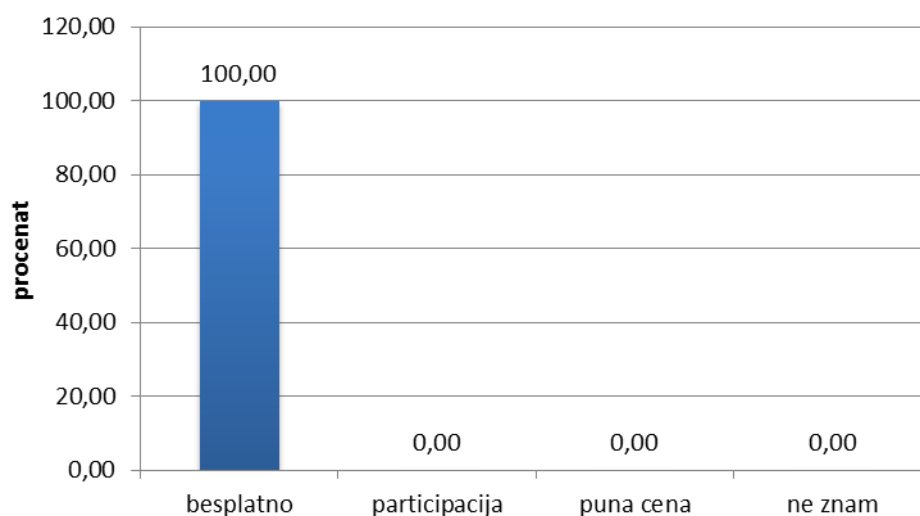
Grafikon - Lekovi ili injekcije koje propiše



lekar

Svi ispitanici se slažu da je pregled specijaliste kod koga ih uputi lekar besplatan.

Grafikon - Pregled

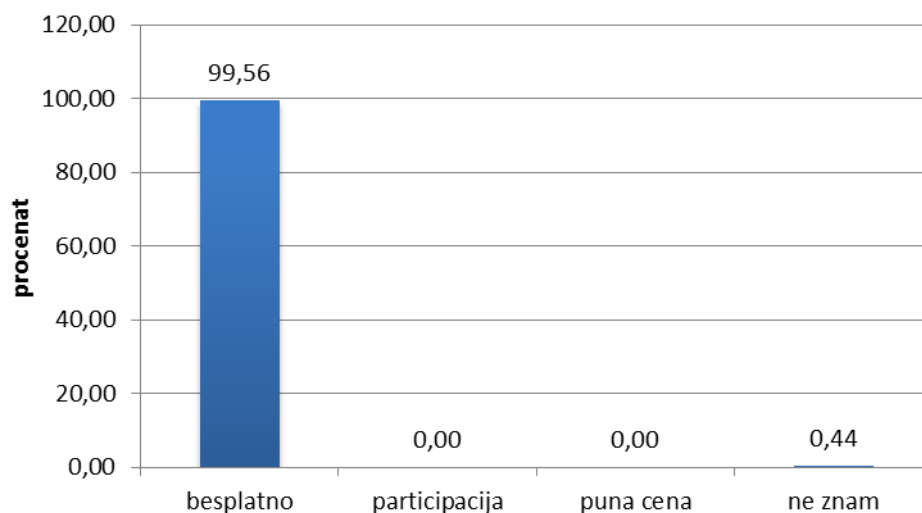


specijaliste



Za kućnu posetu njihovog lekara manje od 1% se izjasnilo da ne zna, dok 99% smatra da je besplatna.

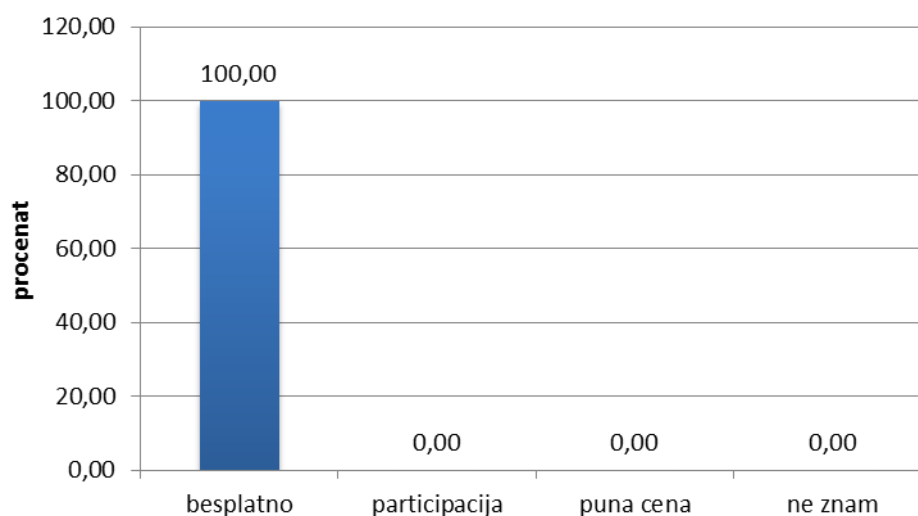
Grafikon - Kućna poseta



lekara

Za pregled bebe ili malog deteta u savetovalištu 100% ispitanika smatra da su besplatni.

Grafikon - Pregled bebe ili malog deteta u

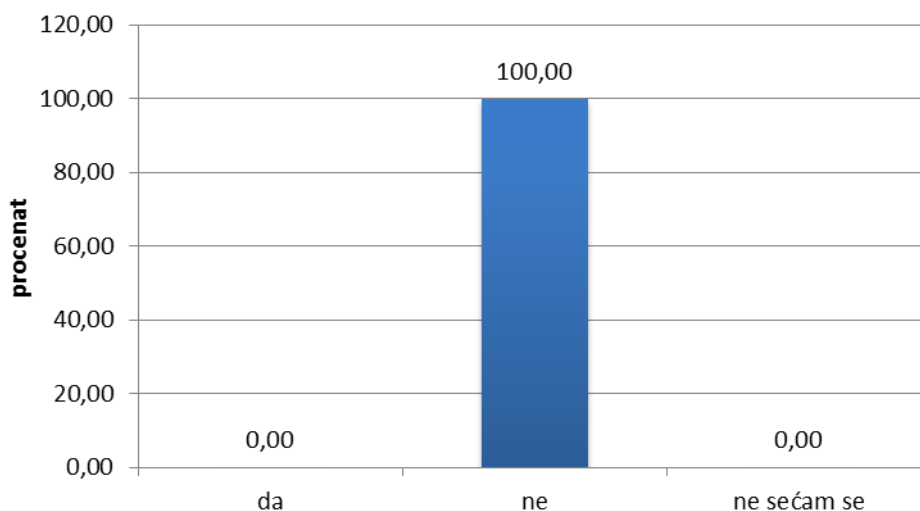


savetovalištu



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 100% ispitanika odgovorilo je sa ne.

Grafikon - Odložen



pregled

Uzevši sve u obzir korisnici su iskazali koliko su zadovoljni zdravstvenom zaštitom u ovoj službi. Veoma nezadovoljnih, nezadovoljnih i bez definisanog stava nema. Veoma zadovoljno je 93% i zadovoljno 7% anketiranih.



ZAVOD ZA JAVNO ZDRAVLJE

ul. Stari šor 47, 22000 Sremska
Mitrovica

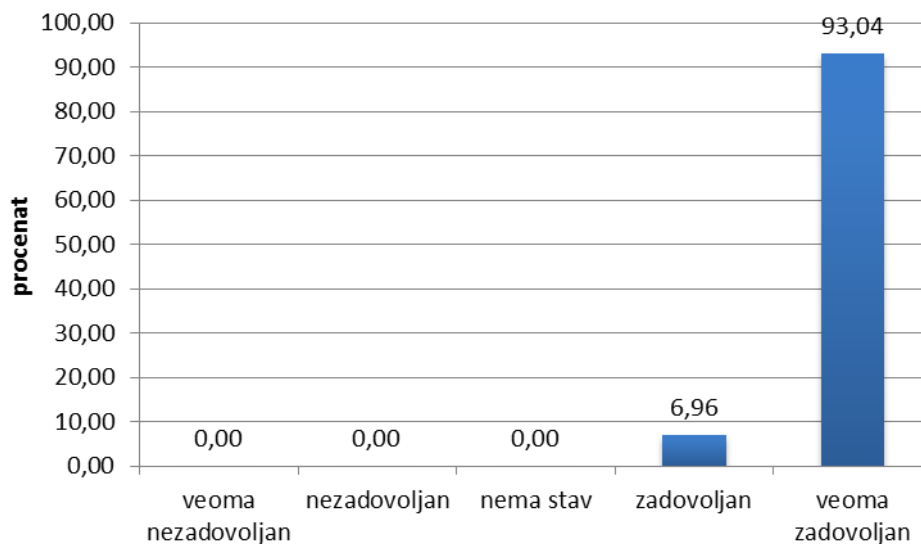
e-mail: info@zdravlje-sm.org.rs

Tel:022/610-511

Tel/Faks:022/636-509

Žiro račun: 840-209667-75

Grafikon - Zadovoljstvo zdravstvenom



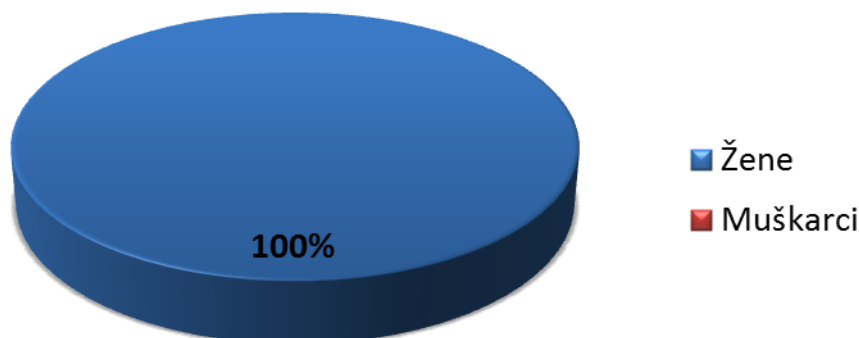
zaštitom



ANALIZA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA RADOM GINEKOLOŠKE SLUŽBE

Procena zadovoljstva korisnika radom službe ginekologije izvršena je na osnovu anonimnog anketiranja **93** korisnika ZZ navedene službe. Prosečna starost ispitanika je **40** godina i logično, sve su žene.

Grafikon - **Distribucija ispitanika po**

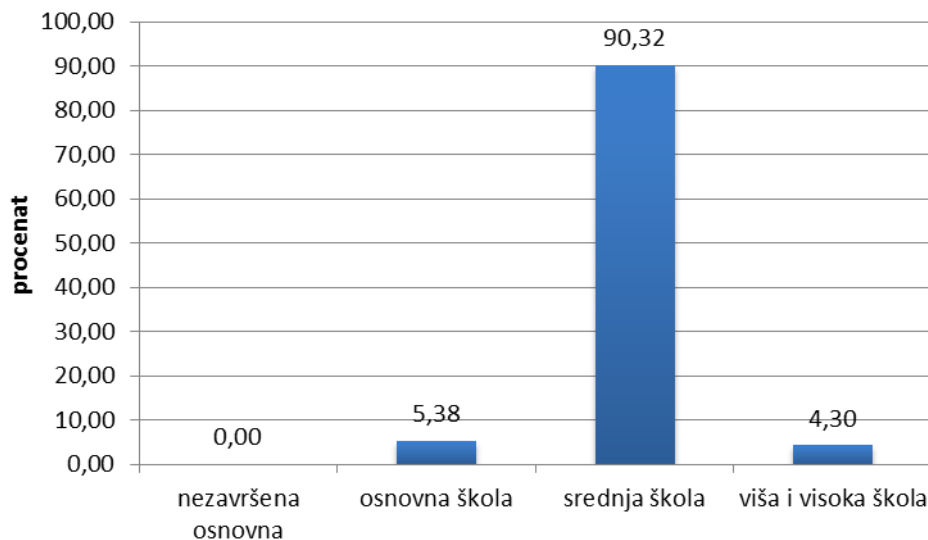


polu

Najveći broj korisnika je završio srednju školu 90%, visoku i višu školu završilo je 4% korisnika, a 5% ima završenu osnovnu školu.

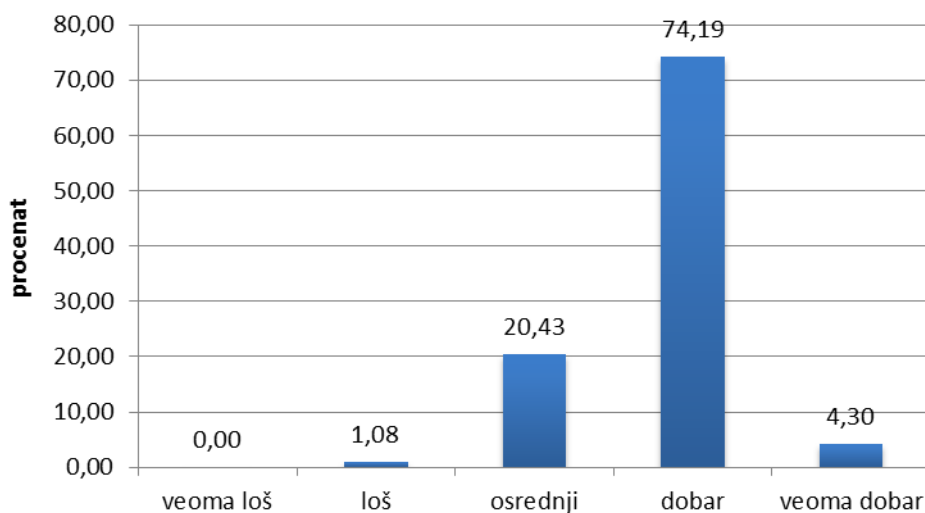


Grafikon - Zavšena škola (stručna sprema)



Svoj materijalni položaj najveći broj korisnika je ocenio kao osrednji - 20%, dobar - 74%, loš - 1%, veoma loš - 0% i veoma dobar - 4%.

Grafikon - Materijalni status

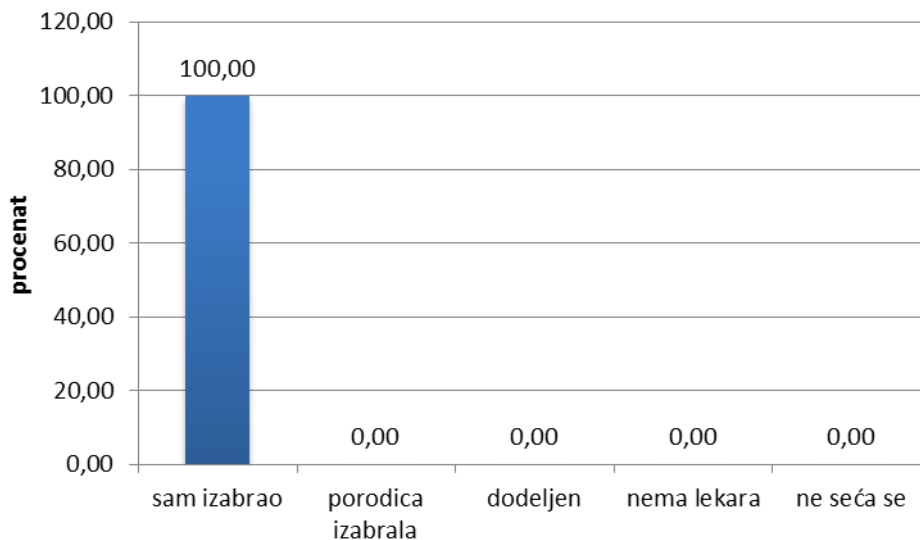


korisnika

Na pitanje kako su izabrali svog lekara svi ispitanici su odgovorili da su sami izabrali svog lekara.



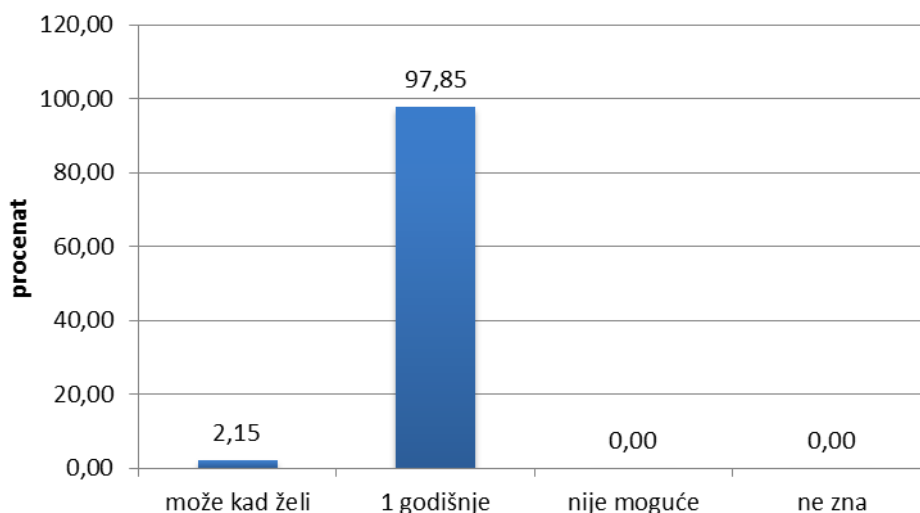
Grafikon - Način biranja



lekara

Na pitanje da li su upoznati na koji način mogu da promene svog lekara ako to žele dobijeni su sledeći odgovori - 2% smatra da može da ga promeni kad hoće, a 98% smatra da može da ga menja samo jednom godišnje.

Grafikon - Način promene

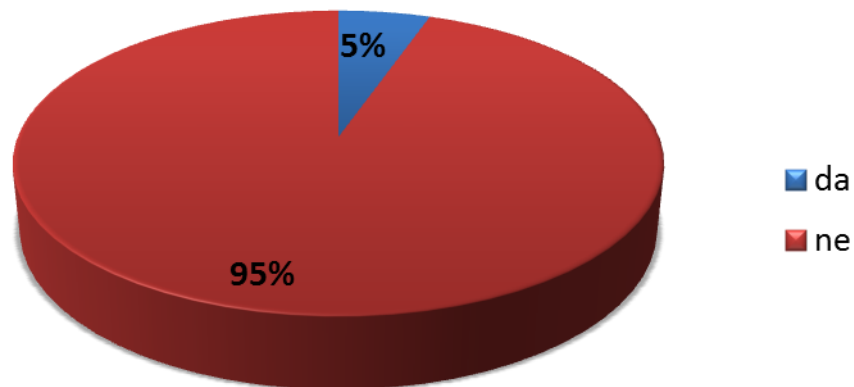


lekara



Na pitanje da li su do sada menjali izabranog lekara 5% korisnika je odgovorilo da, a 95% korisnika sa ne.

Grafikon - Promena

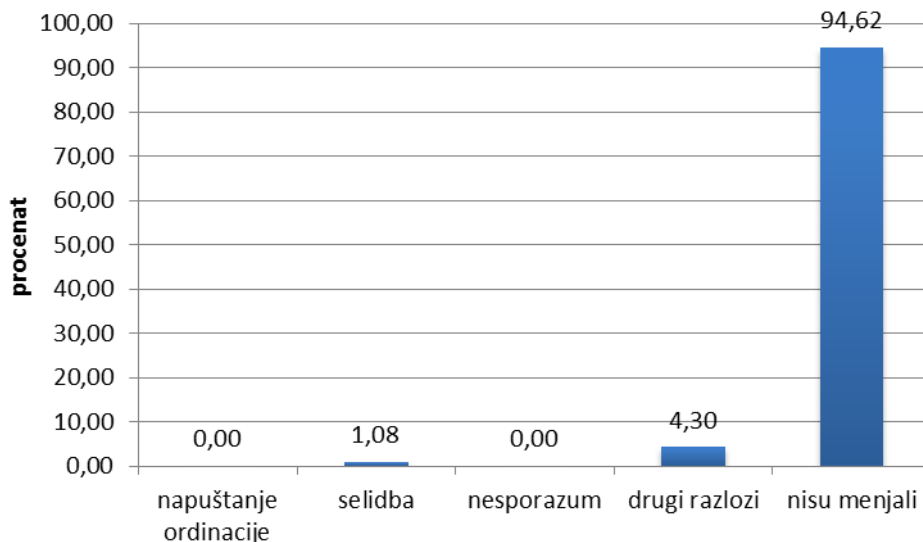


lekara

Na pitanje koji je bio razlog promene izabranog lekara dobijeni su sledeći odgovori - 1% jer su se preselili, 0% je imalo nesporazum sa svojim lekarom, 0% jer je moj lekar napustio ordinaciju/kartoteku, 4% zbog drugih razloga, a 95% nije menjalo svog lekara.



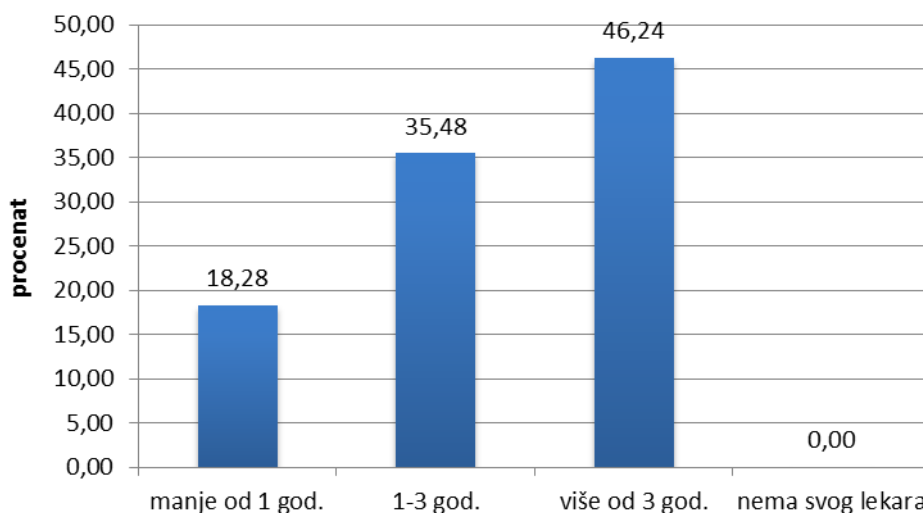
Grafikon - Razlog promene



lekara

Na pitanje koliko dugo se leče kod svog lekara, najveći broj korisnika odgovorio je sa više od 3 godine 46% korisnika, 1-3 godine 35% i manje od godinu dana 18%.

Grafikon - Dužina lečenja kod svog



lekara

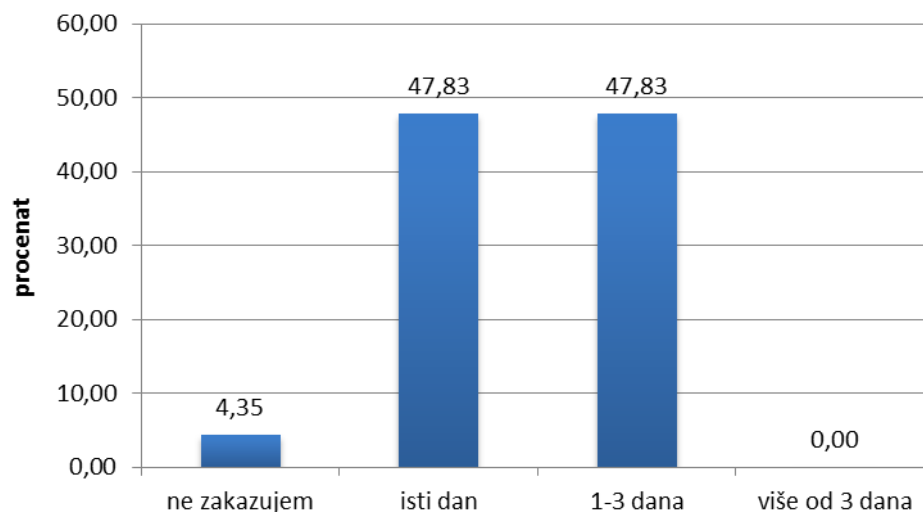


U poslednjih 12 meseci **100,00%** korisnika je posetilo svog izabranog lekara u proseku **2,95** puta, a svega **11,83%** je posetilo drugog lekara u ovoj službi **1,00** puta.

Lekara u privatnoj praksi u poslednjih 12 meseci **1,08%** korisnika su posetili u proseku **1,00** puta.

Kada zakazuju pregled kod izabranog lekara obično nikad ne zakazuje 4%, istog dana bude zakazano 48% i isto toliko čeka 1-3 dana.

Grafikon - Dužina



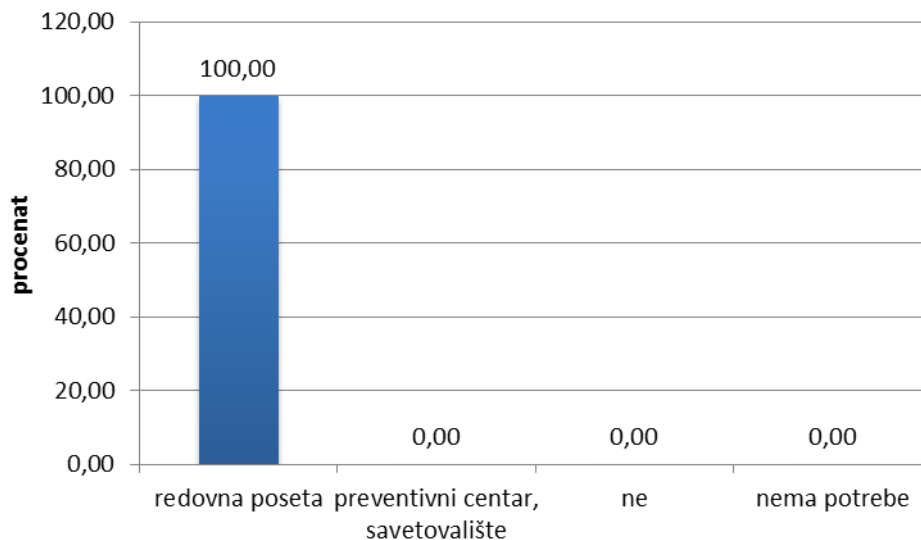
zakazivanja

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

Savete o pravilnoj ishrani korisnici dobijaju za vreme redovne posete izabranom lekaru.



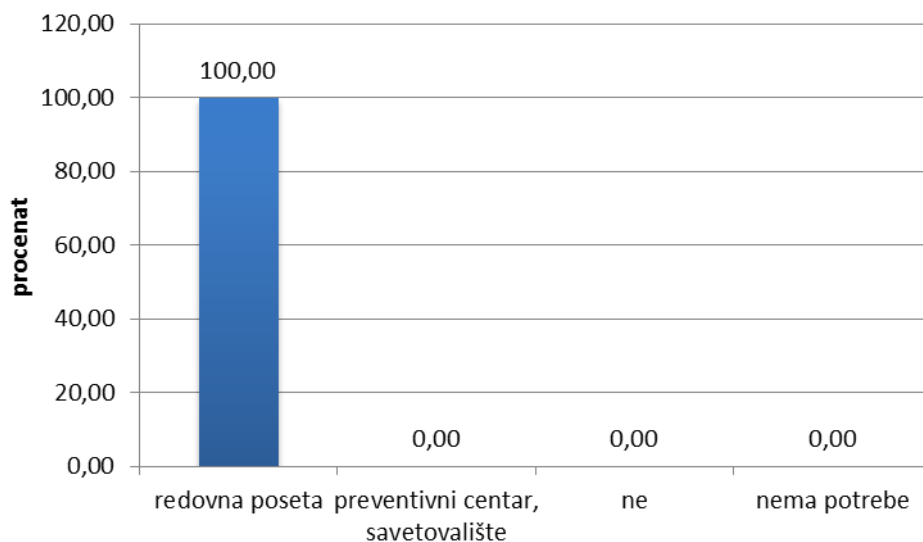
Grafikon - Saveti o pravilnoj



ishrani

Savete o važnosti fizičke aktivnosti korisnici dobijaju za vreme redovne posete izabranom lekaru.

Grafikon - Važnost fizičke

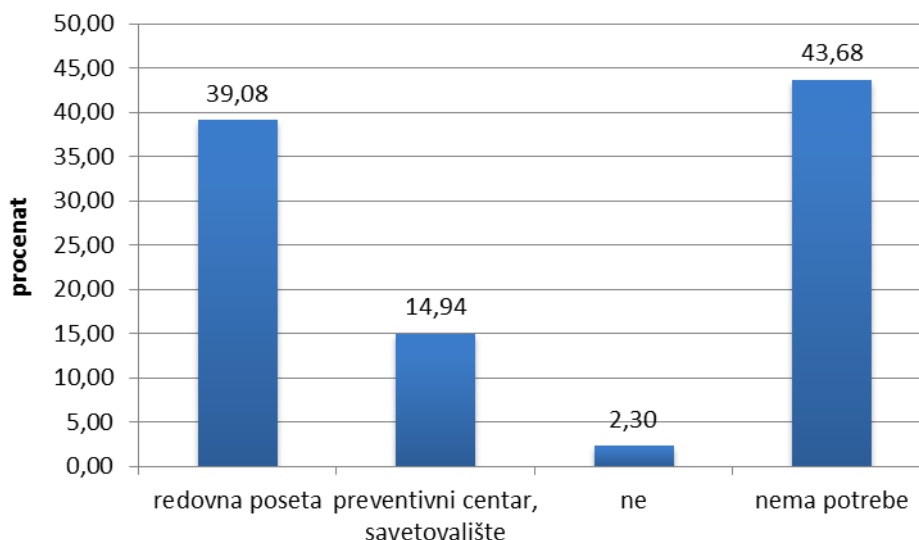


aktivnosti

Savete o zloupotrebi alkohola 39% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, za 44% nije bilo potrebe, 2% ne dobija savete i 15% u poseti preventivnom centru/savetovalištu.



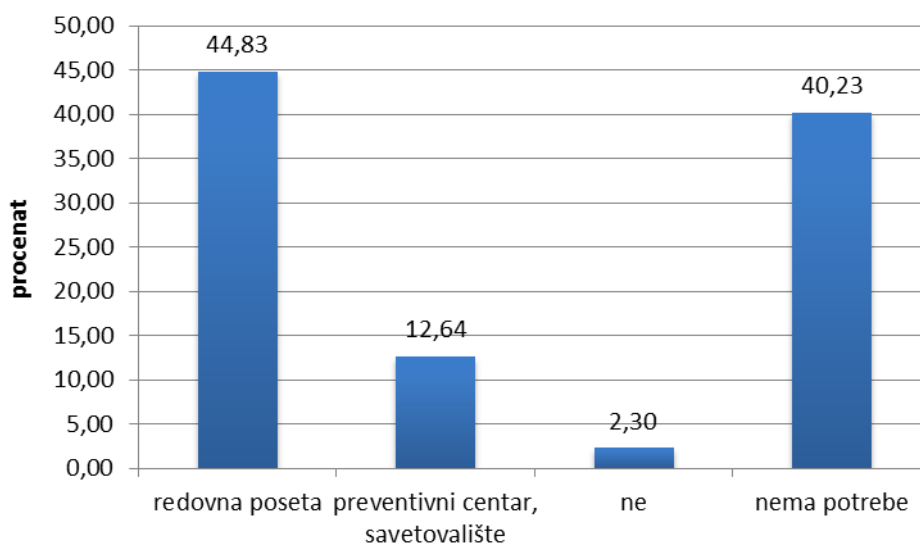
Grafikon - Zloupotreba



alkohola

Savete o smanjenju ili prestanku pušenja 45% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, za 40% nije bilo potrebe, 2% ne dobija savete i 13% u poseti preventivnom centru/savetovalištu.

Grafikon - Smanjenje ili prestanak

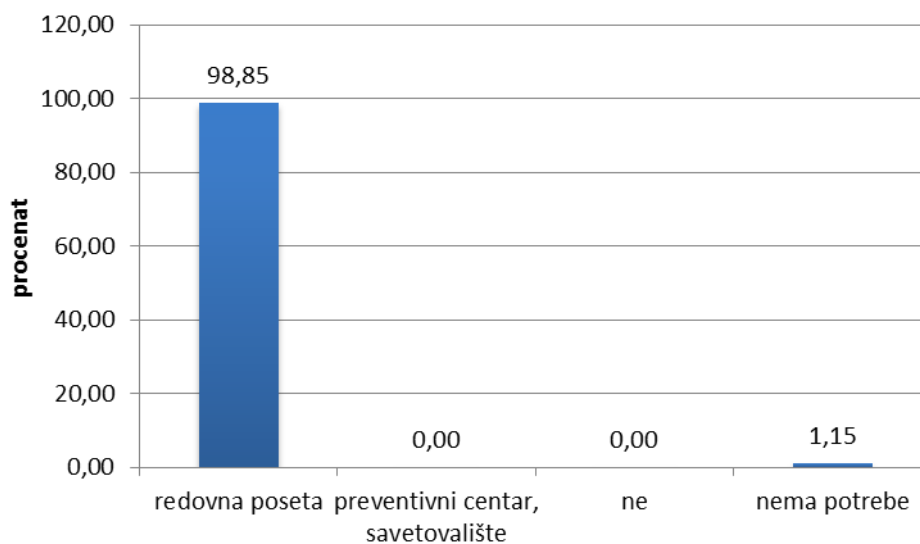


pušenja



Savete o izbegavanju/odbrani od stresa 99% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, a za 1% nije bilo potrebe.

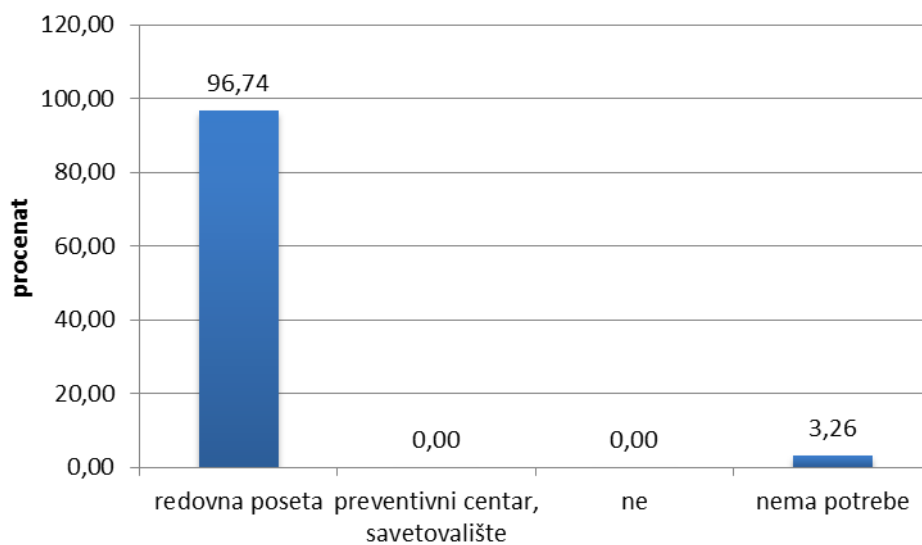
Grafikon - Izbegavanje/odbrana od



stresa

Savete o sigurnom seksu 97% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, a za 3% nije bilo potrebe.

Grafikon - Siguran

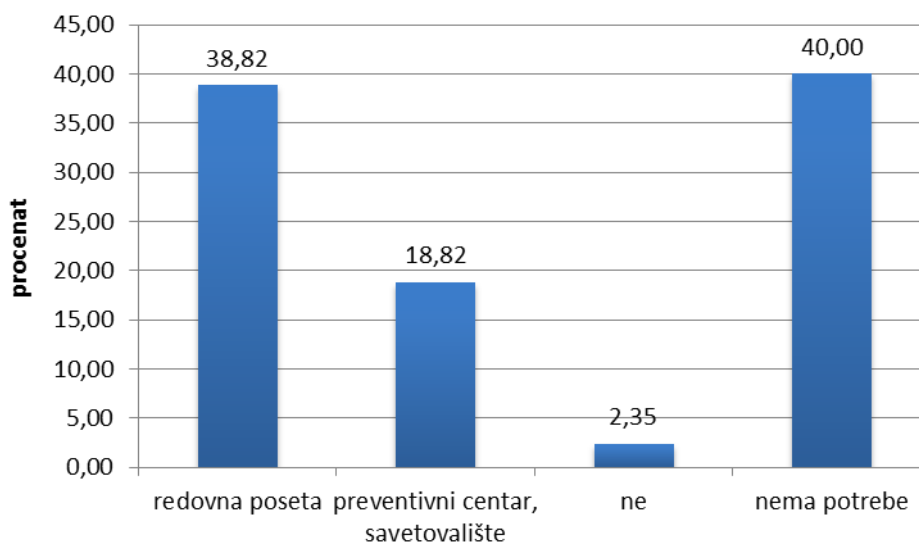


seks



Savete o opasnosti od zloupotreba droga 39% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, za 40% nije bilo potrebe, 2% ne dobija savete i 19% u poseti preventivnom centru/savetovalištu.

Grafikon - Opasnost od zloupotreba



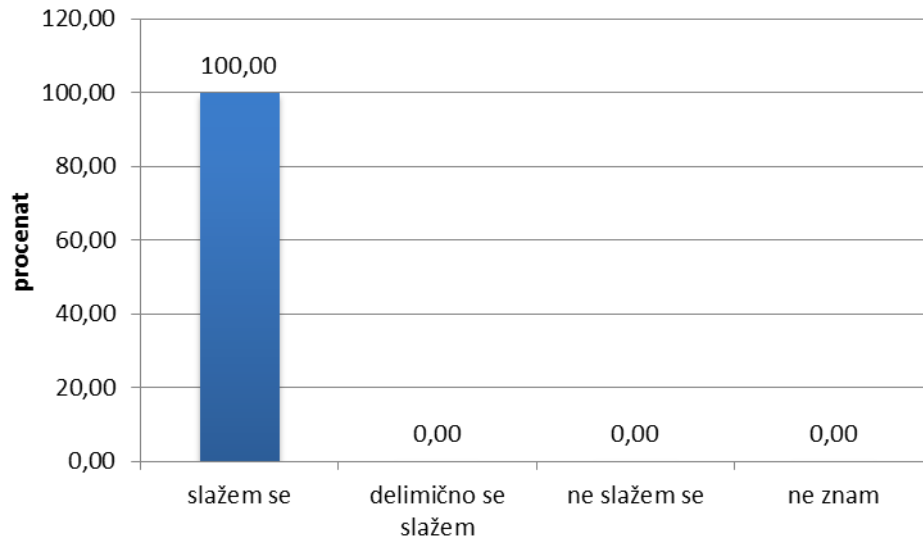
droga

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 100% ispitanika.



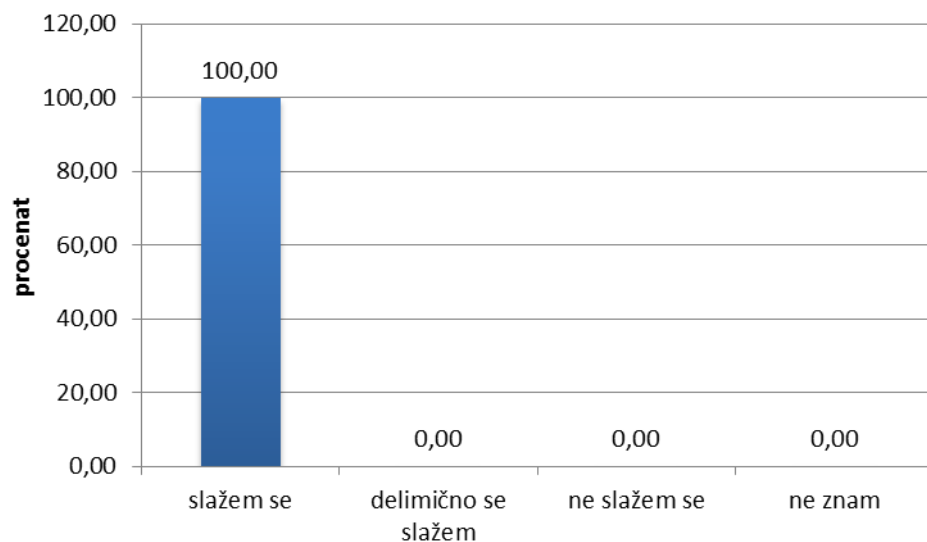
Grafikon - Ljubaznost medicinske sestre na



šalteru

Svi ispitanici se slažu da su medicinske sestre u sobi za intervencije ljubazne.

Grafikon - Ljubaznost medicinske sestre u sobi za

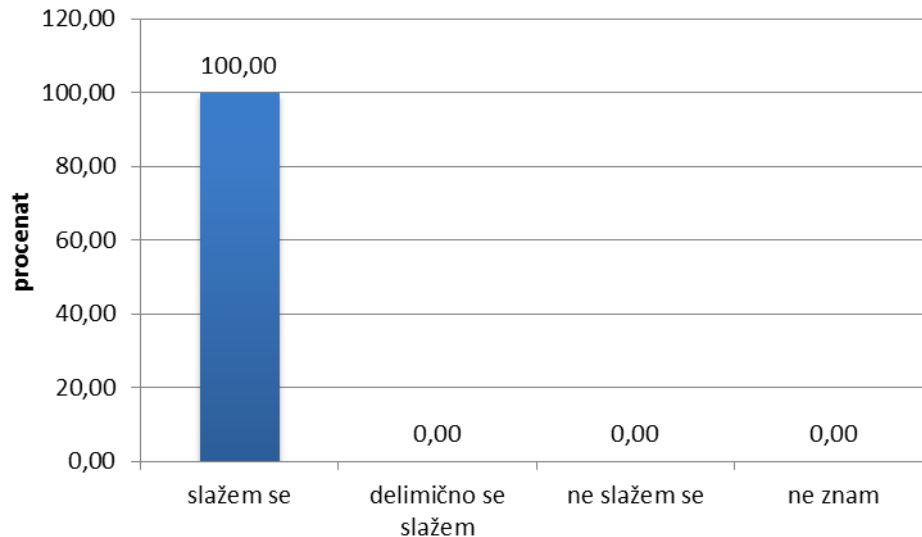


intervencije

Ispitanici se slažu da im medicinske sestre uvek pruže sve informacije.



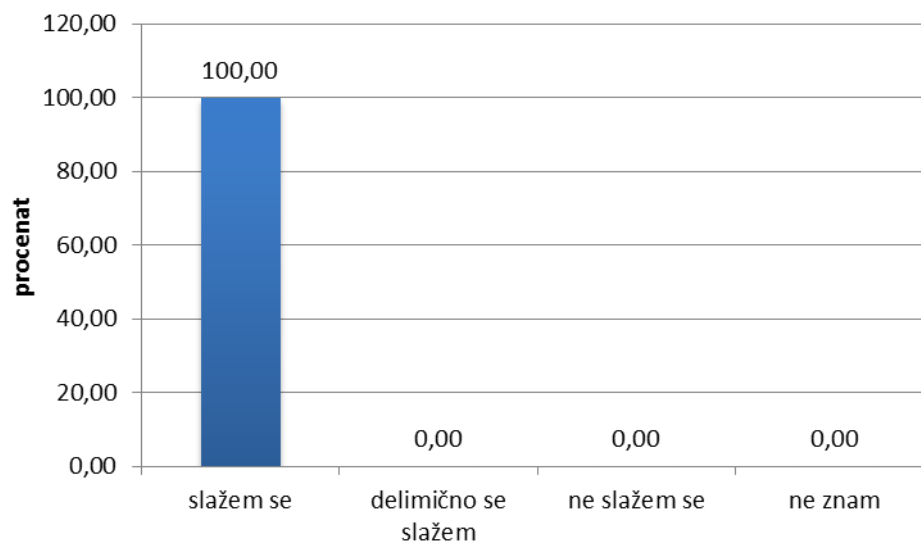
Grafikon - Pružanje informacija od medicinske



sestre

Da medicinske sestre i lekari dobro saraduju slaže se 100% ispitanika.

Grafikon - Saradnja medicinske sestre i



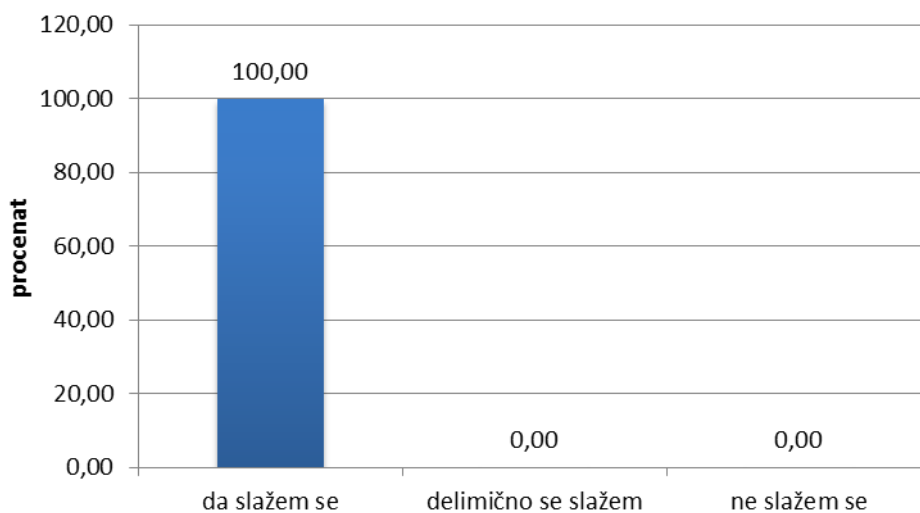
lekara

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) svi ispitanici se slažu.

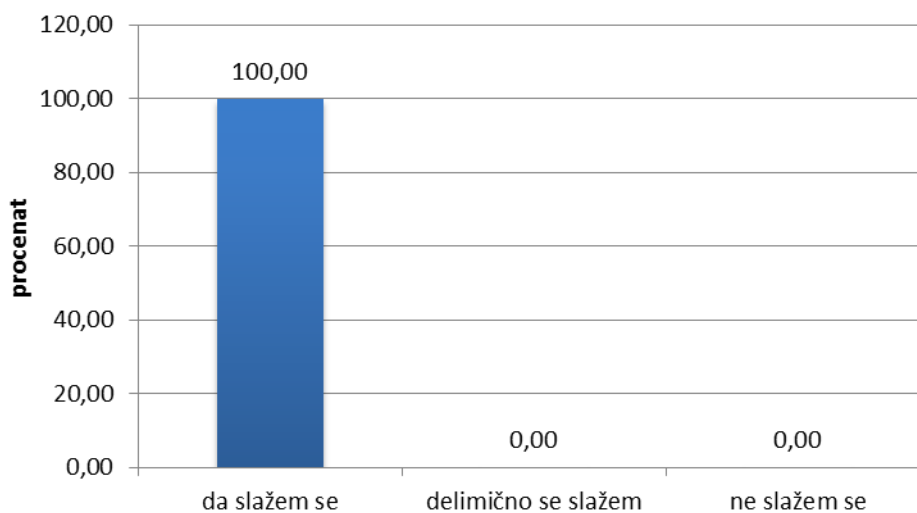
Grafikon - Poznavanje lične situacije



pacijenta

Ispitanici se slažu da lekar anketiranih poznaje njihove probleme i bolesti koje su ranije imali.

Grafikon - Poznavanje problema i bolesti pacijenta od

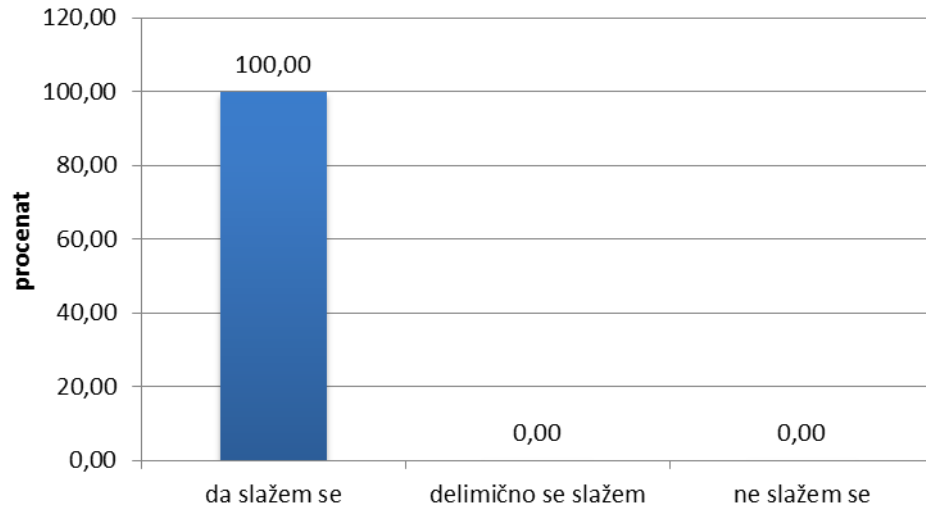


ranije



Da lekar anketiranih odvaja dovoljno vremena da razgovora sa njima slažu se svi ispitanici.

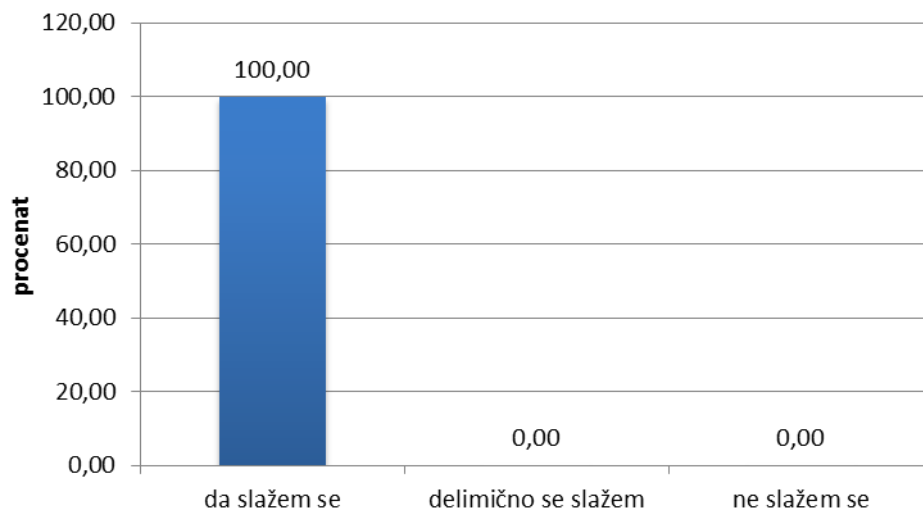
Grafikon - Vreme za



razgovor

Da lekar anketiranih pažljivo sluša slaže se 100% ispitanika.

Grafikon - Slušanje

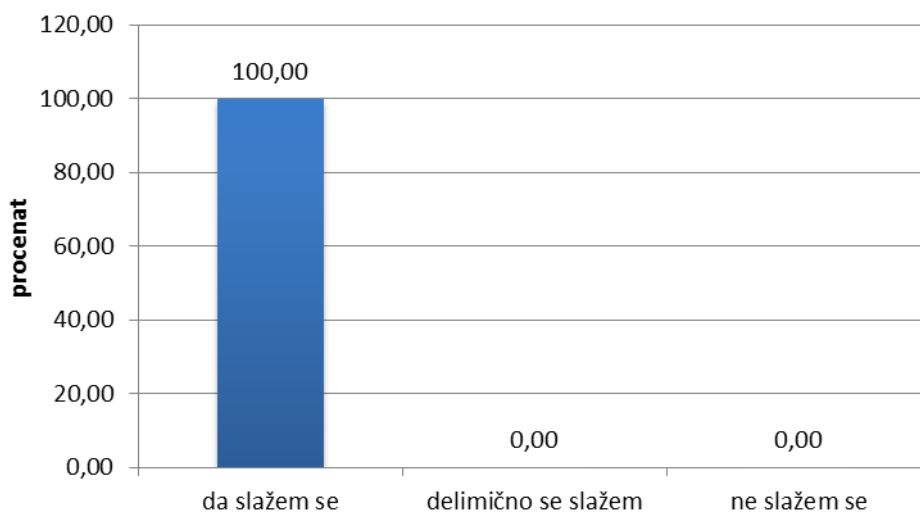


pacijenta



Svi ispitanici se slažu da lekar anketiranih daje jasna objašnjenja o bolestima i lekovima koje im prepisuje.

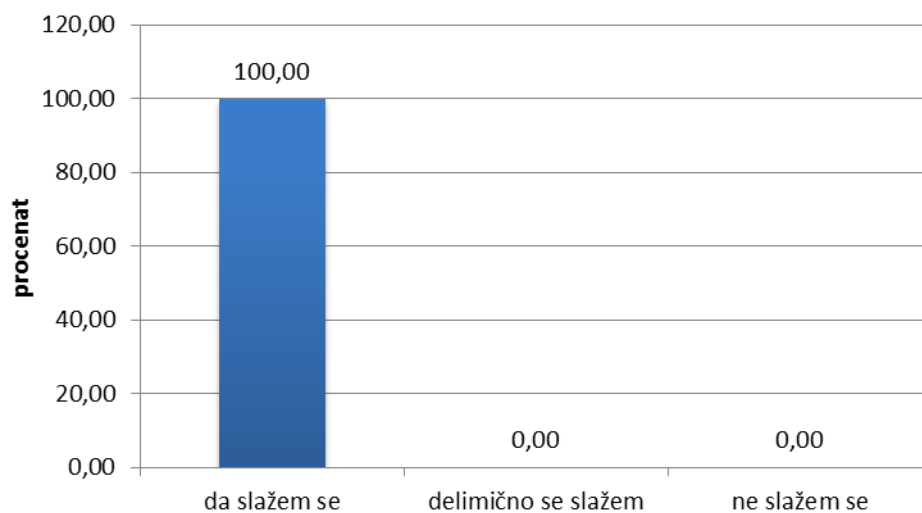
Grafikon - Objašnjenja



lekara

Ispitanici se slažu da se posle posete lekaru osećaju sposobnije da se izборе sa svojim zdravstvenim problemima.

Grafikon - Sposobnost borbe sa zdravstvenim

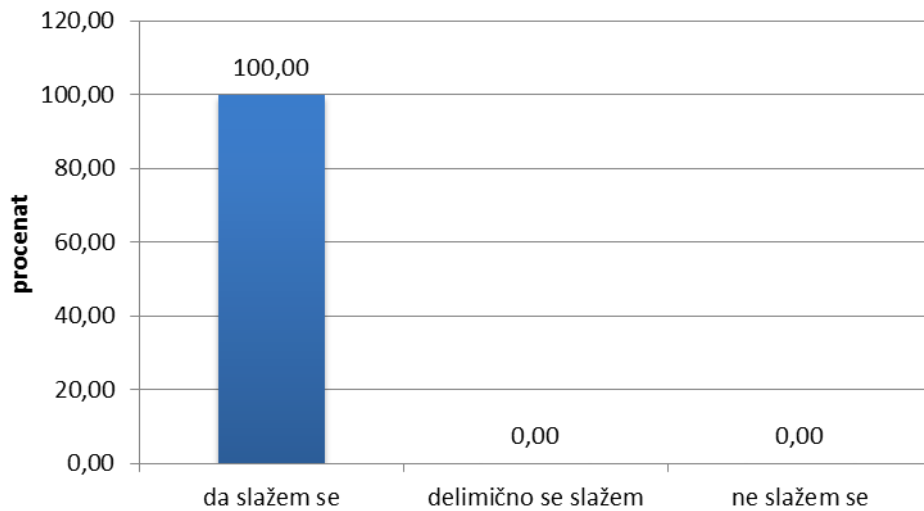


problemima



Kada imaju novi zdravstveni problem prvo idu kod svog lekara - slaže se čak 100% ispitanika.

Grafikon - Novi zdravstveni



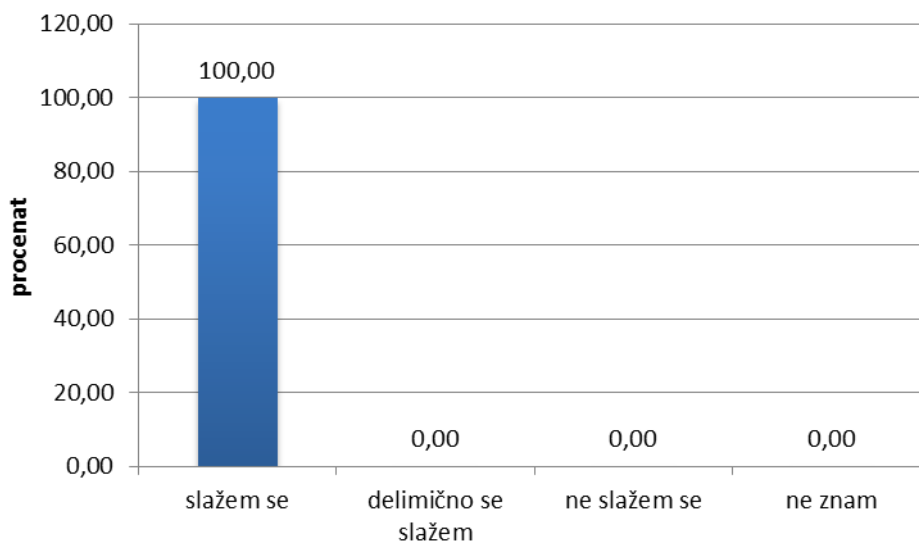
problem

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 100% ispitanika.



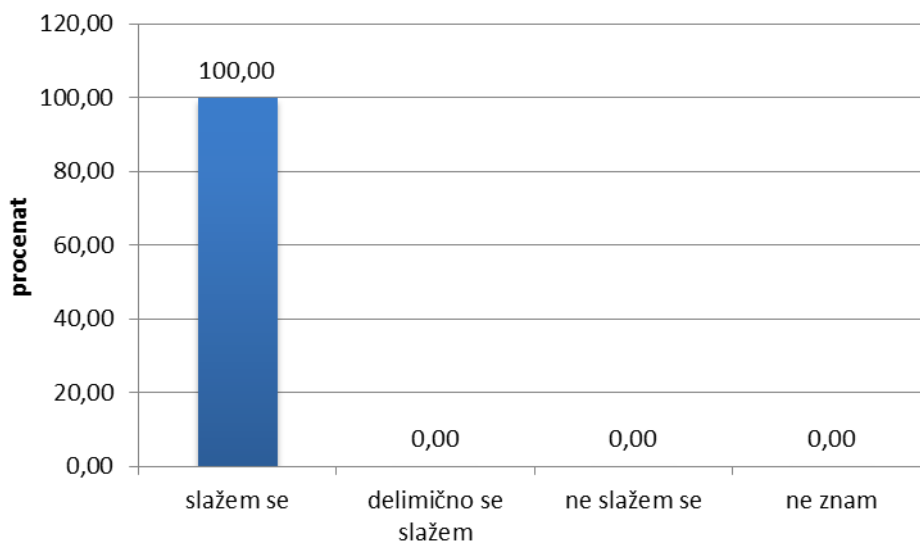
Grafikon - Zadovoljstvo radnim



vremenom

Ispitanici se slažu da mogu da dođu na pregled i vikendom ako se razbole.

Grafikon - Pregled

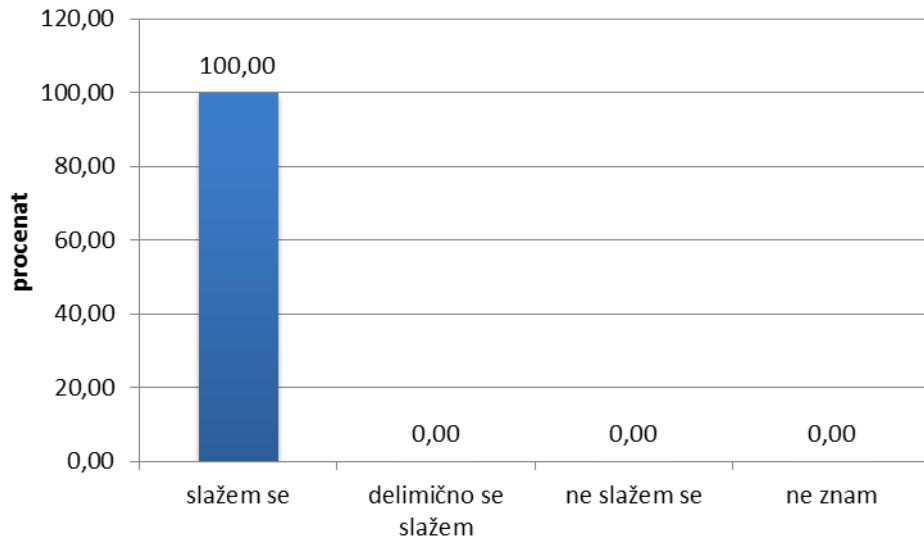


vikendom

Svi ispitanici se slažu da je služba dostupna invalidima i osobama u kolicima.



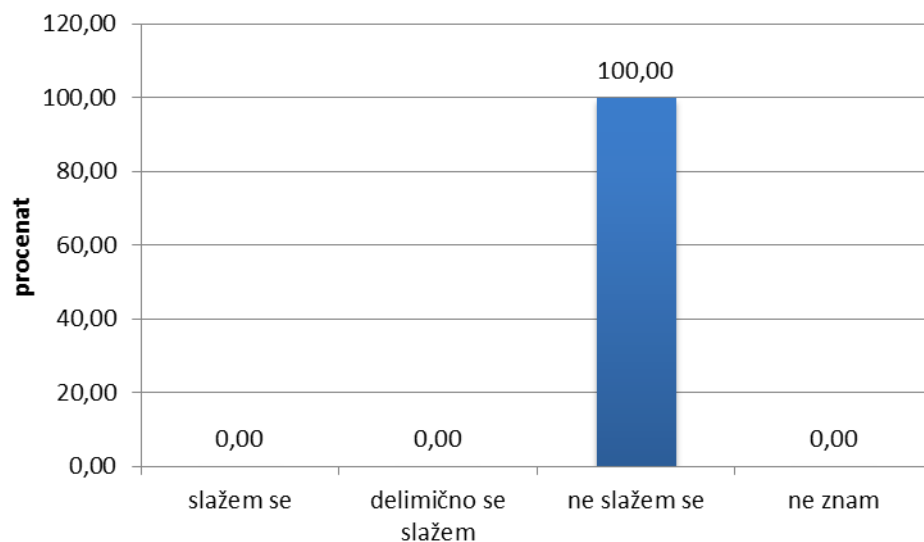
Grafikon - Dostupnost



invalidima

Ispitanici se ne slažu sa procedurom da pre odlaska kod specijaliste korisnici prvo moraju da idu kod svog lekara.

Grafikon - Dostupnost

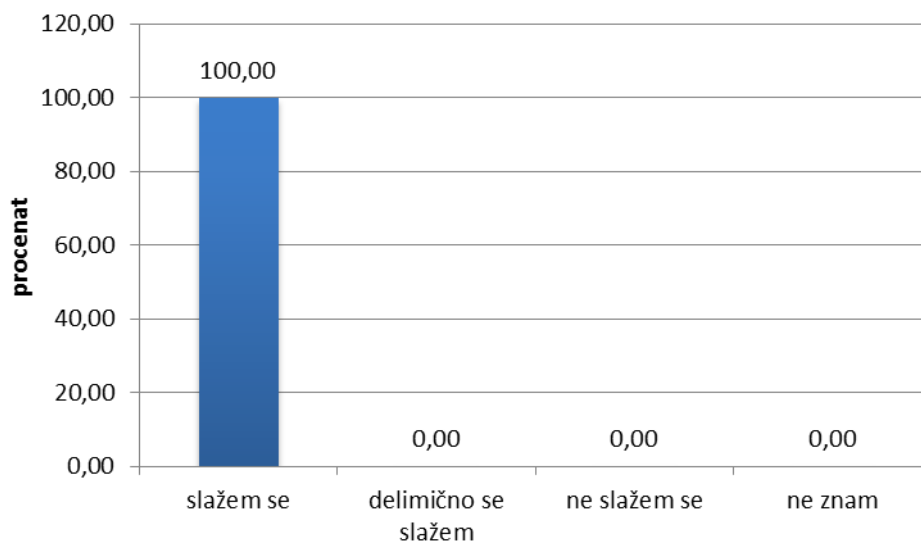


specijaliste

Da u čekaonicama ima dovoljno mesta za sedenje slažu se svi ispitanici.



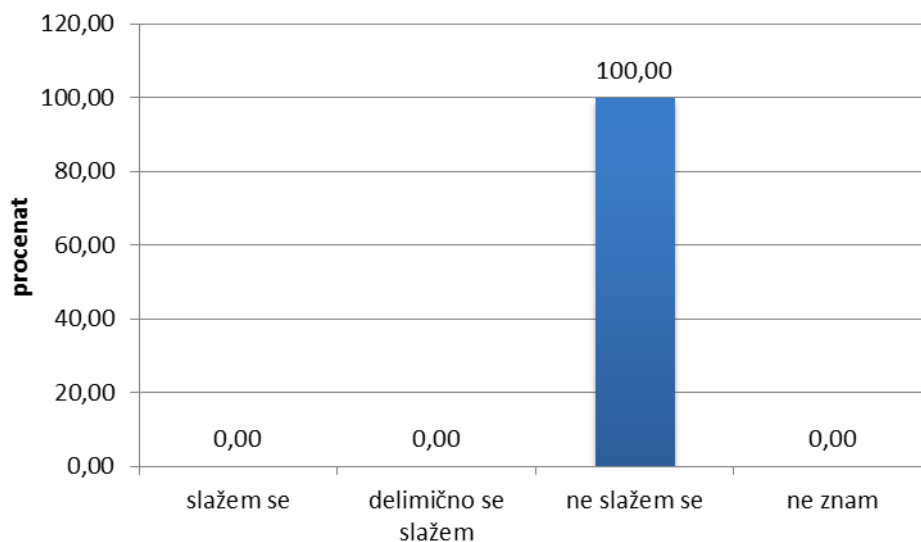
Grafikon - Sedenje u



čekaonici

Sa izjavom da moraju dugo da čekaju u čekaonici da posete lekara ispitanici se ne slažu.

Grafikon - Čekanje u

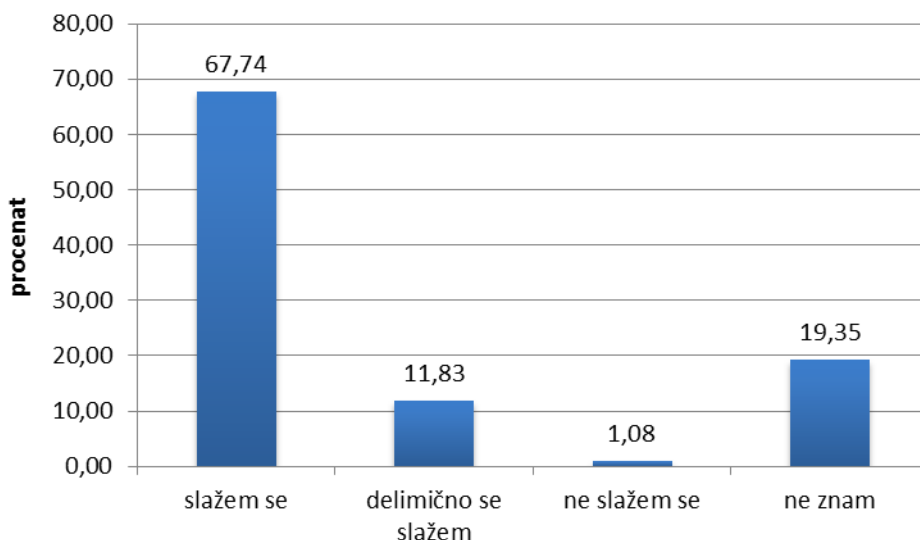


čekaonici

Da u toku radnog vremena mogu lako da razgovaraju sa lekarom telefonom i dobiju savet slaže se 68% ispitanika, 12% se delimično slaže, 19% ne zna i 1% se ne slaže.



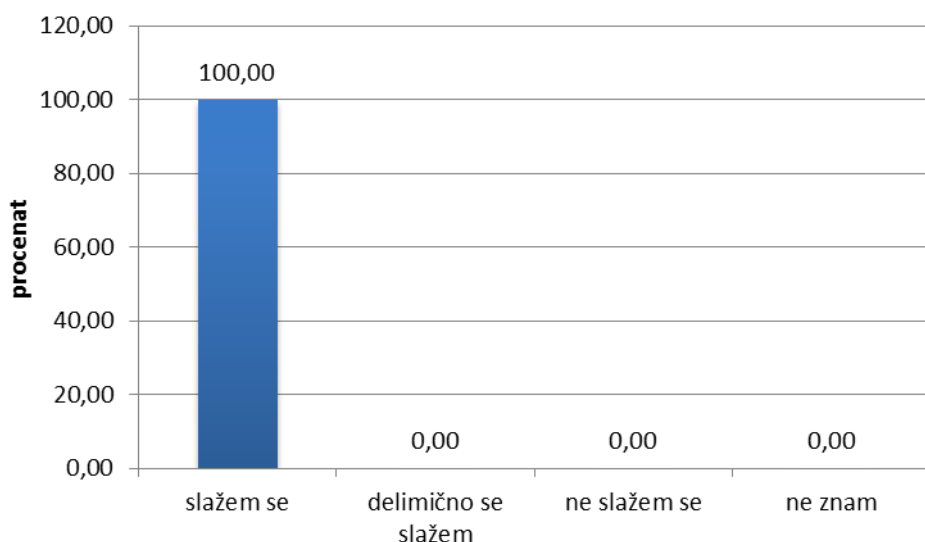
Grafikon - Savet preko



telefona

Svi ispitanici se slažu sa izjavom da kada dođu i hitno im treba pregled lekara to mogu da obave istog dana.

Grafikon - Hitan

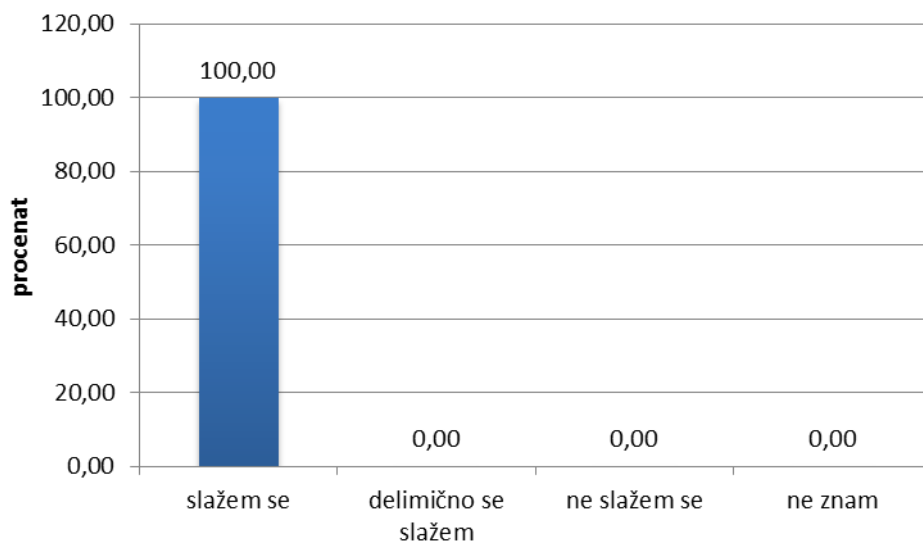


pregled

Na pitanje da li postoji kutija/knjiga za žalbe i primedbe slaže se 100% ispitanika.



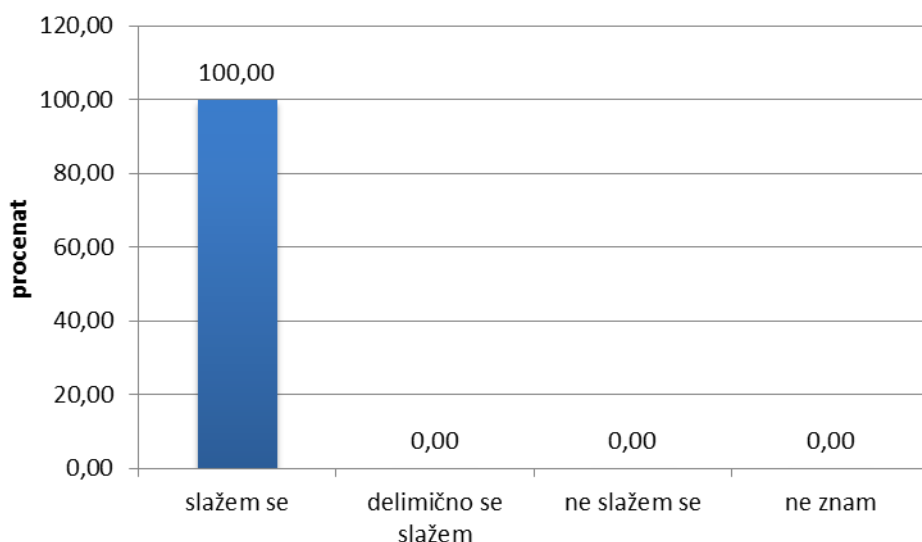
Grafikon - Kutija/knjiga za žalbe i



primedbe

Svi ispitanici se slažu sa izjavom da ustanova ima svoju internet stranicu.

Grafikon - Internet

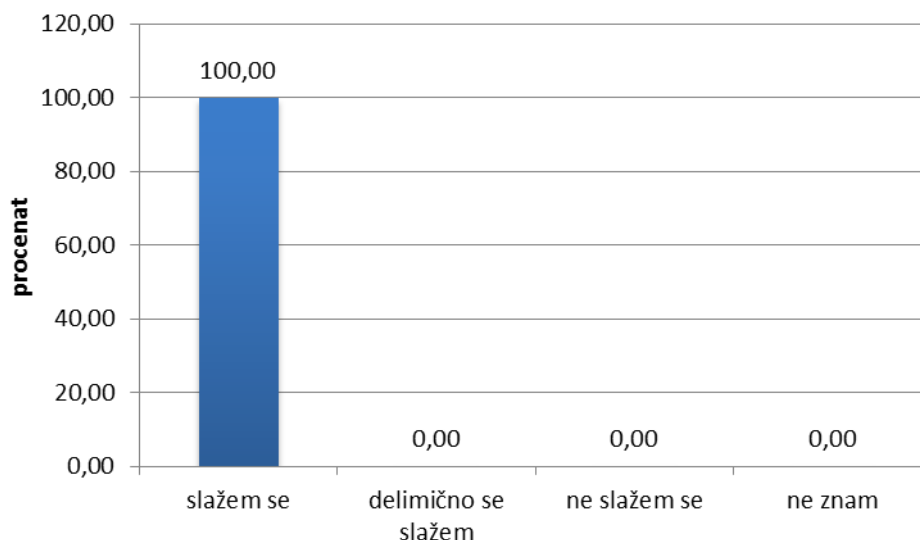


stranica

Sa izjavom da ustanova ima dovoljno medicinske opreme slažu se svi ispitanici.



Grafikon - Medicinska

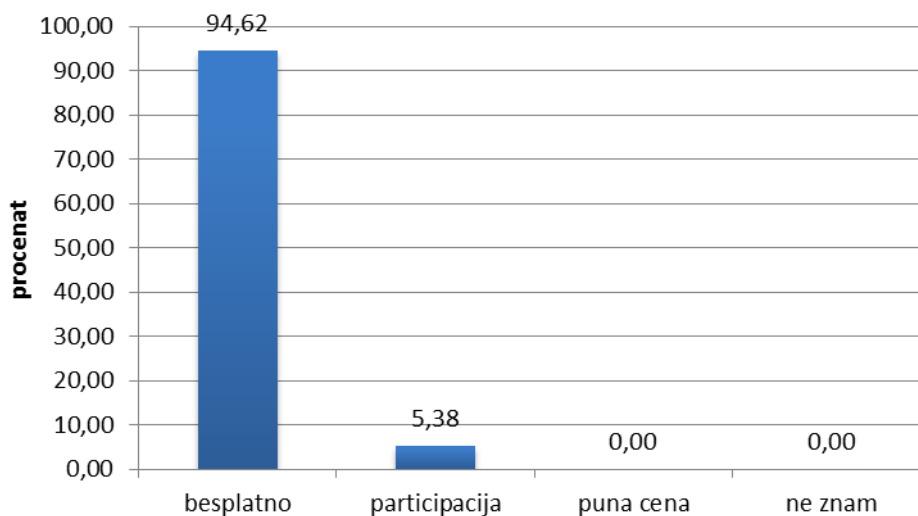


oprema

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 95% smatra da je besplatan i 5% da se plaća participacija.

Grafikon - Pregled izabranog

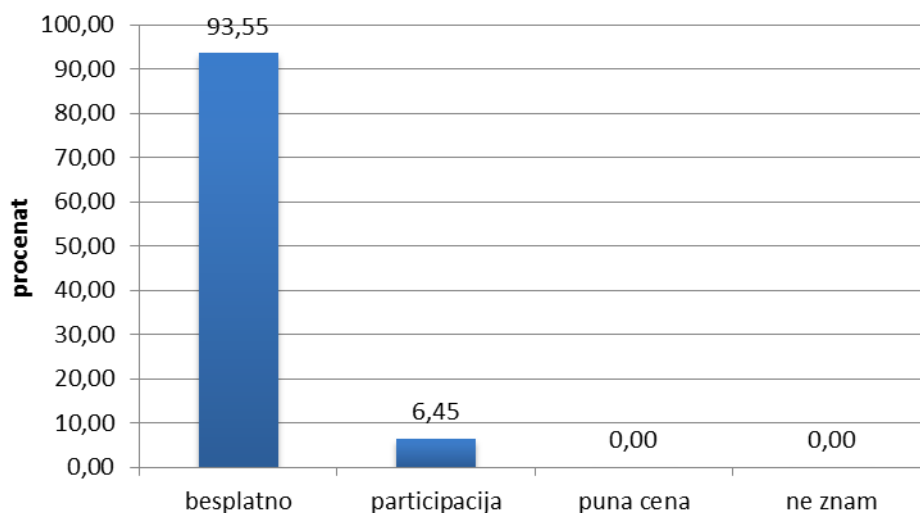


lekara



Za lekove ili injekcije koje propiše lekar 6% smatra da se plaća participacija i 94% da su besplatni.

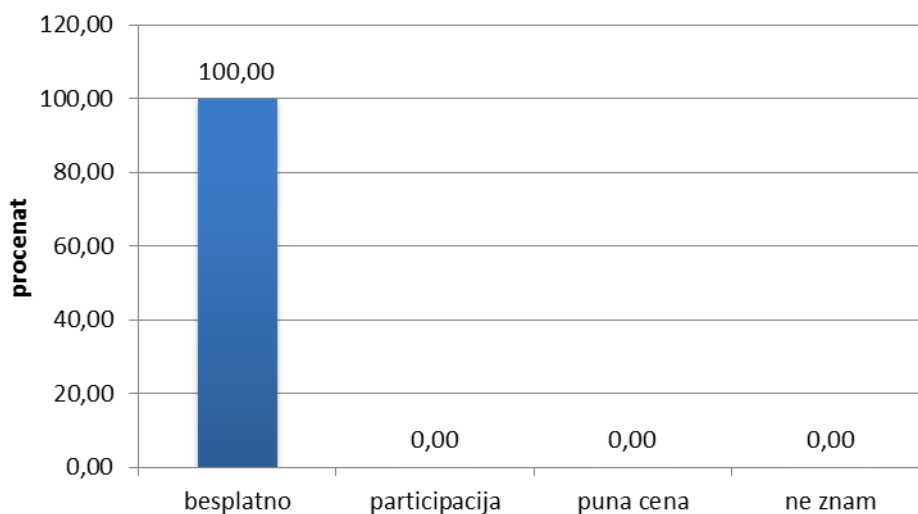
Grafikon - Lekovi ili injekcije koje propiše



lekar

Za pregled specijaliste kod koga ih uputi lekar ispitanici smatraju da su besplatni.

Grafikon - Pregled

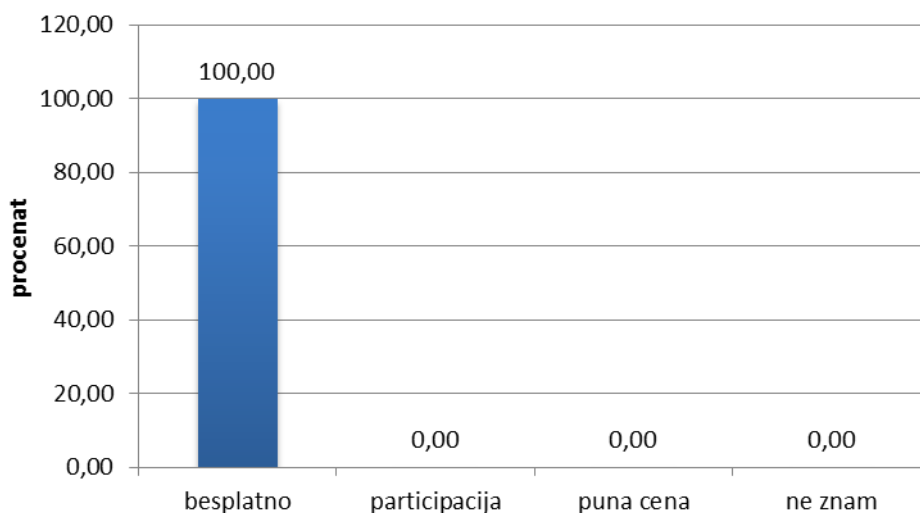


specijaliste



Svi ispitanici smatraju za kućnu posetu njihovog lekara da je besplatna.

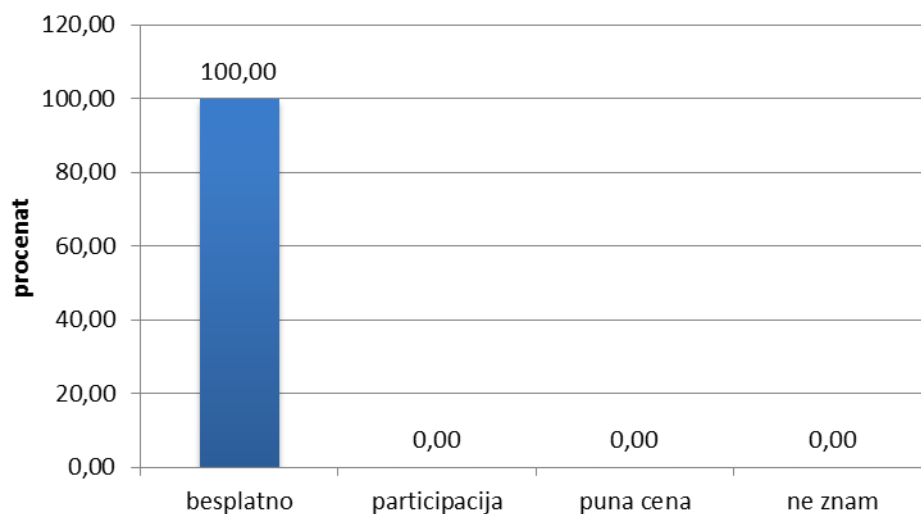
Grafikon - Kućna poseta



lekara

Za pregled bebe ili malog deteta u savetovalištu ispitanici smatraju da su besplatni.

Grafikon - Pregled bebe ili malog deteta u

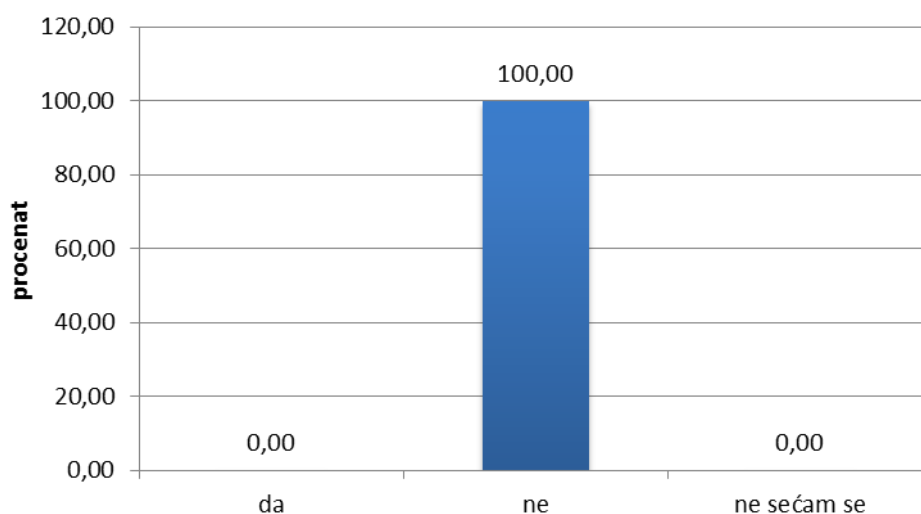


savetovalištu



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 svi ispitanici su odgovorili sa ne.

Grafikon - Odložen



pregled

Uzevši sve u obzir korisnici su iskazali koliko su zadovoljni zdravstvenom zaštitom u ovoj službi. Veoma nezadovoljnih, nezadovoljnih i bez jasno definisanog stava nema. Veoma zadovoljno je 95% i zadovoljno 5% anketiranih.



ZAVOD ZA JAVNO ZDRAVLJE

ul. Stari šor 47, 22000 Sremska
Mitrovica

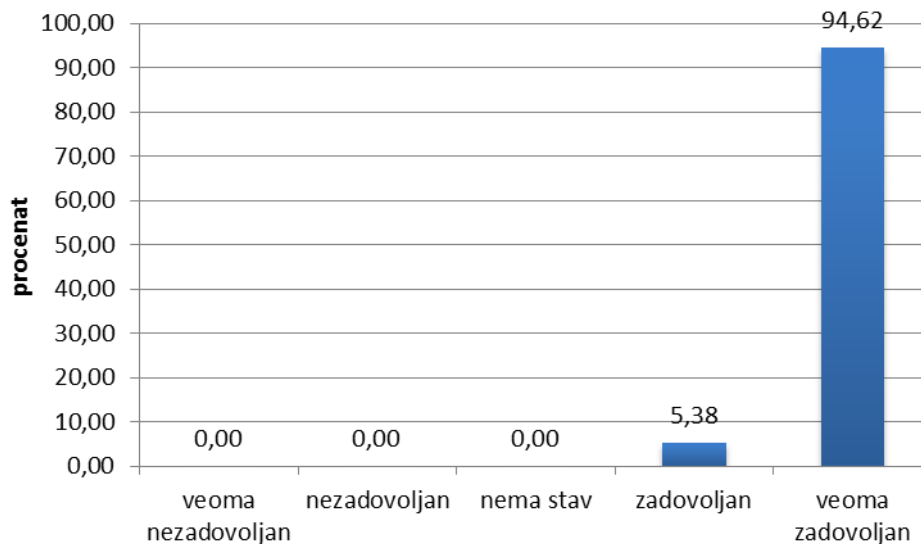
e-mail: info@zdravlje-sm.org.rs

Tel:022/610-511

Tel/Faks:022/636-509

Žiro račun: 840-209667-75

Grafikon - Zadovoljstvo zdravstvenom



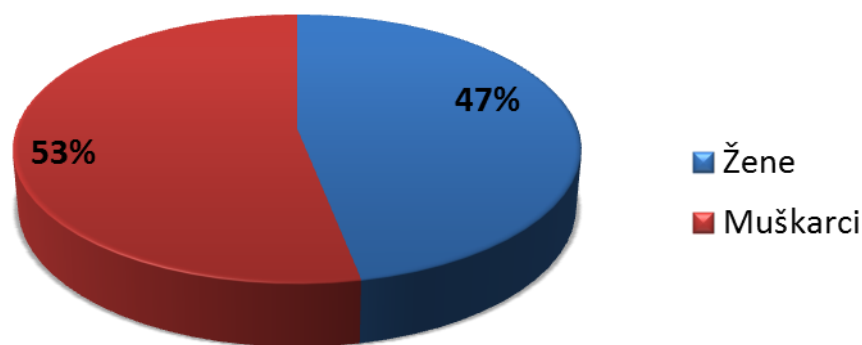
zaštitom



ZADOVOLJSTVO KORISNIKA STOMATOLOŠKOM ZDRAVSTVENOM ZAŠTITOM

Anketirano je **34** korisnika ZZ prosečne starosti **43** godine. Žene čine 53% ispitanika, a 47% muškarci.

Grafikon - **Distribucija ispitanika po**

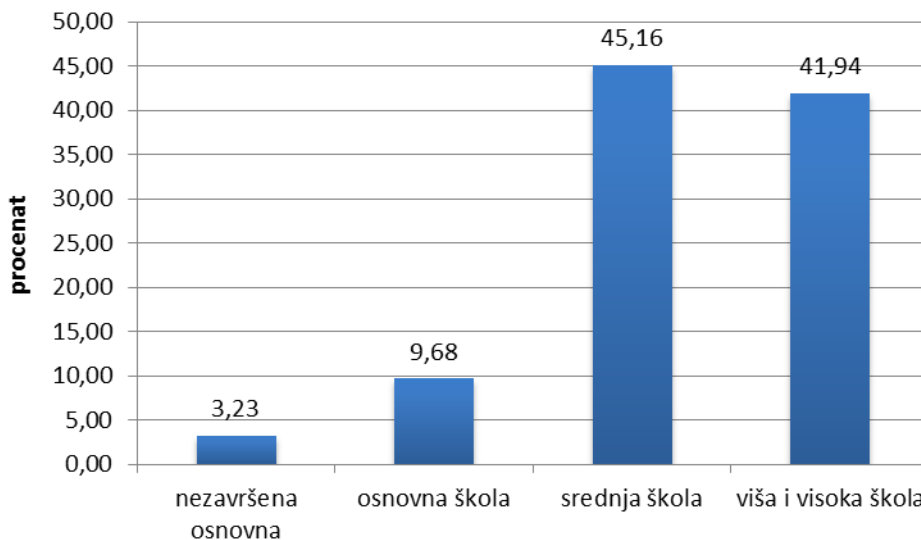


polu

Najveći broj ispitanika ima završenu srednju školu 45%, zatim višu ili visoku 42%, osnovnu 10% i 3% nema završenu školu.



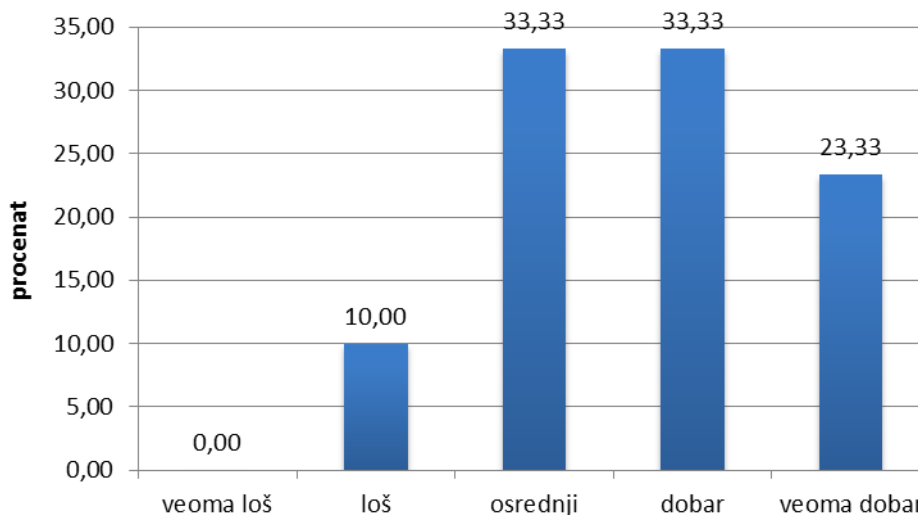
Grafikon - Zavšena škola (stručna



sprema)

Svoj materijalni položaj korisnici stomatološke službe ocenili su kao dobar i osrednji u istom procentu 33% ispitanih korisnika, vrlo dobar 23% i loš 10%.

Grafikon - Materijalni status



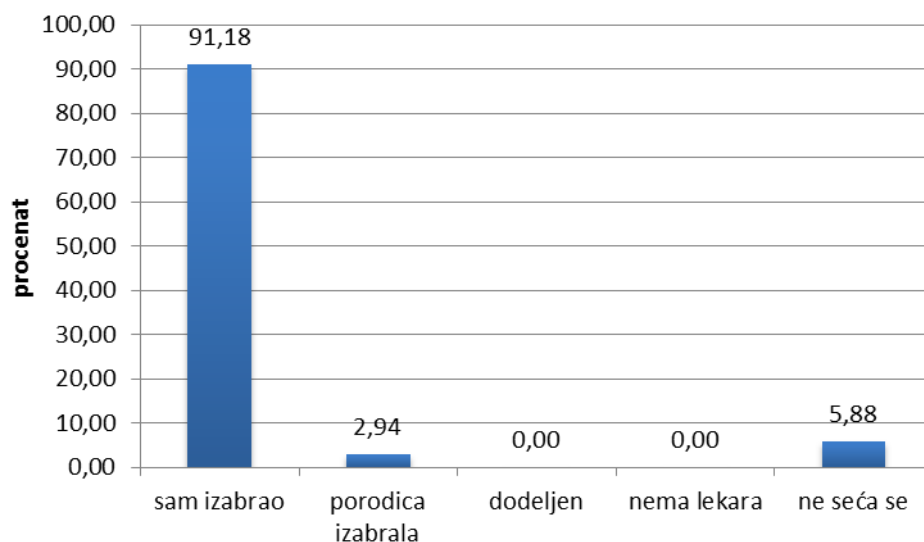
korisnika

Na pitanje kako su izabrali stomatologa svom detetu 91% anketiranih je odgovorio da su sami izabrali svog stomatologa, u 3%



slučajeva neko u porodici je izabrao stomatologa umesto njih i 6% se ne seća.

Grafikon - Način biranja

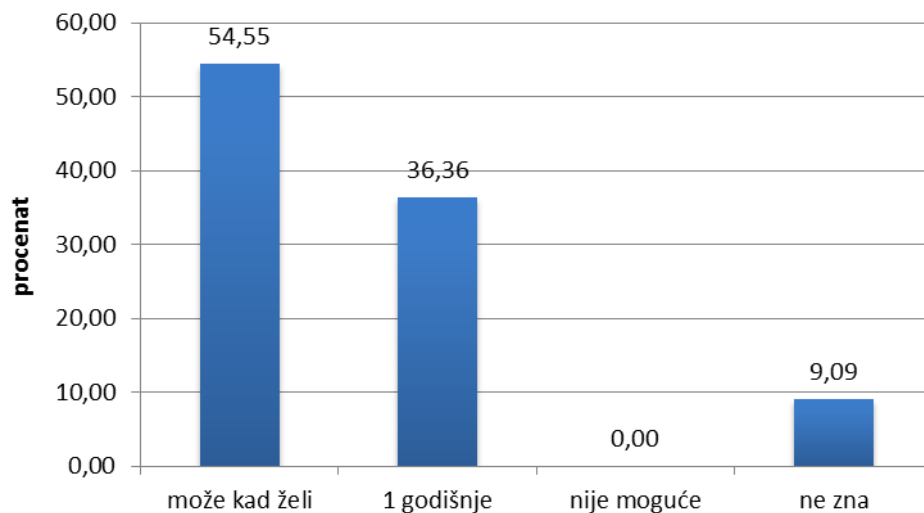


stomatologa

Na pitanje da li su upoznati na koji način mogu da promene izabranog stomatologa svog deteta dobijeni su sledeći odgovori - 55% smatra da može da ga promeni kad hoće, samo jednom godišnje 36%, 0% smatra da nije moguće promeniti stomatologa i 9% ne zna.



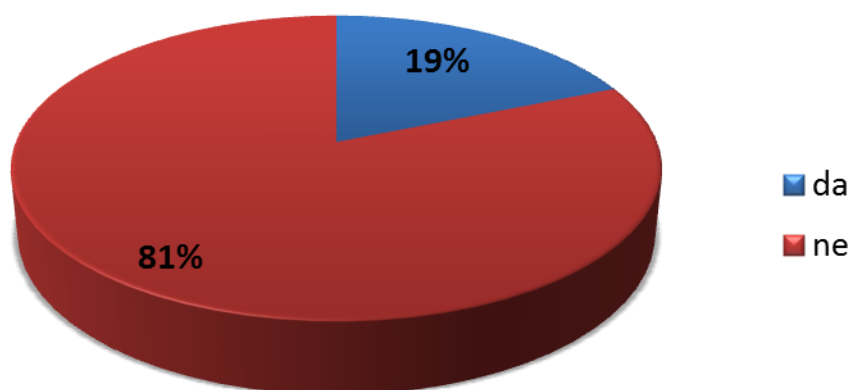
Grafikon - Način promene



stomatologa

Na pitanje da li su do sada menjali izabranog stomatologa 19% korisnika je odgovorilo da, a 81% korisnika sa ne.

Grafikon - Promena

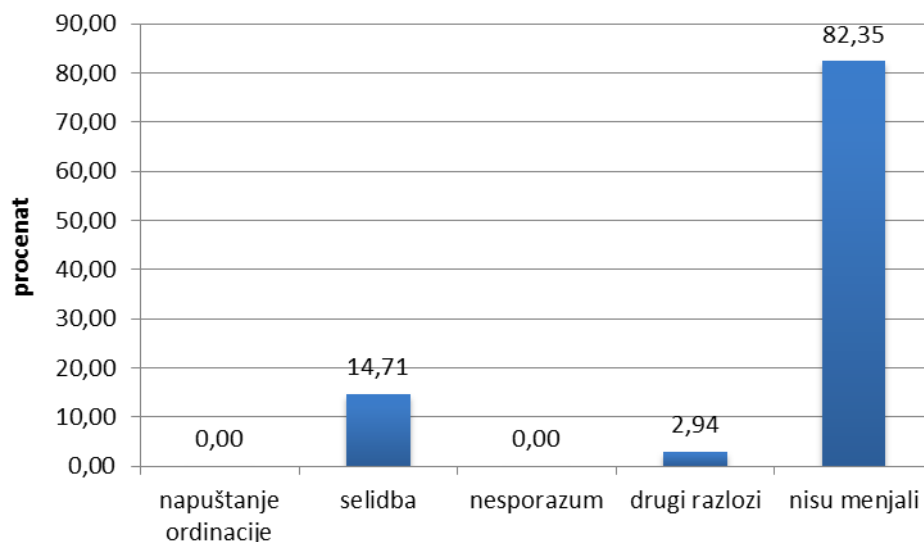


stomatologa

Na pitanje koji je bio razlog promene dobijeni su sledeći odgovori 82% nije menjalo svog stomatologa, za 3% zbog drugih razloga i 15% zbog selidbe.



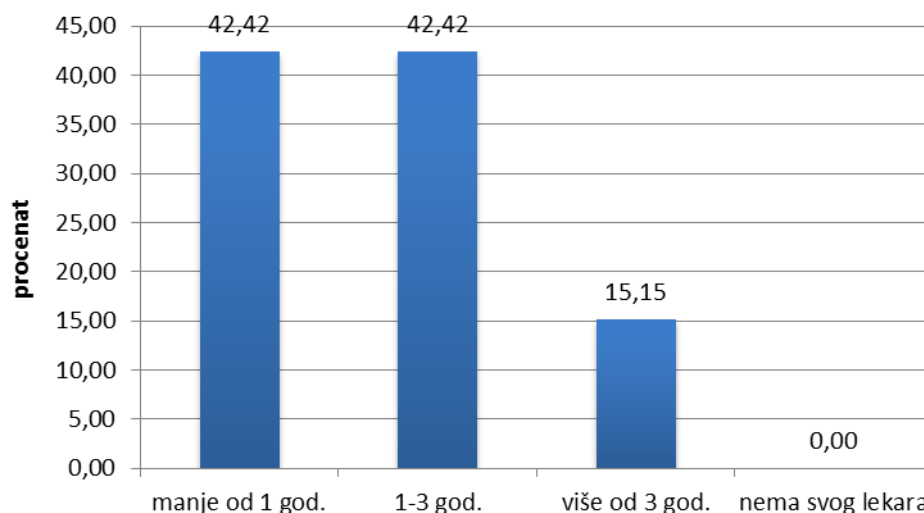
Grafikon - Razlog promene



stomatologa

Na pitanje koliko dugo dete ima istog stomatologa, najveći broj korisnika odgovorio je sa manje od godinu dana tj. 42%, 1-3 godine u istom procentu i 15% više od 3 godine.

Grafikon - Dužina lečenja kod svog



stomatologa

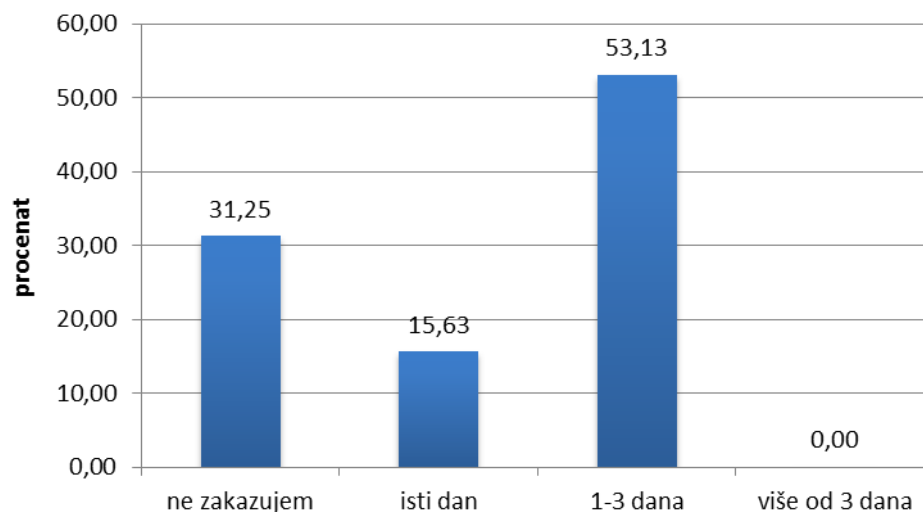


U poslednjih 12 meseci **91,18%** je posetilo svog stomatologa u proseku **5,74** puta, a **23,53%** je posetilo drugog stomatologa u ovoj službi prosečno **2,25** puta.

Stomatologa u privatnoj praksi u poslednjih 12 meseci korisnici su posetili **2,94%**, prosečno **2,00** puta.

Kada zakazuju pregled kod stomatologa, 16% korisnika obično bude zakazano za isti dan, 31% nikad ne zakazuje i 53% korisnika čeka 1-3 dana.

Grafikon - Dužina



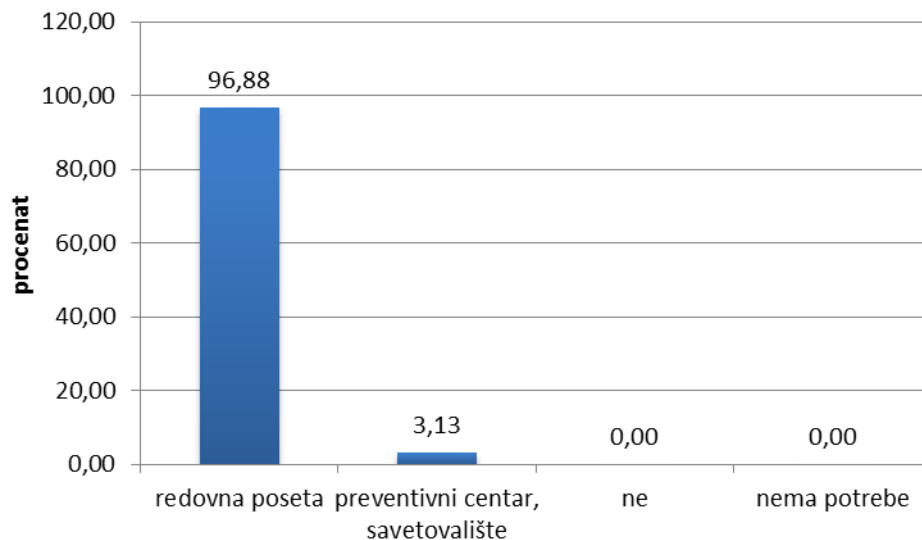
zakazivanja

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 97% korisnika dobija za vreme redovne posete stomatologu, a 7% u preventivnom centru, savetovalištu.



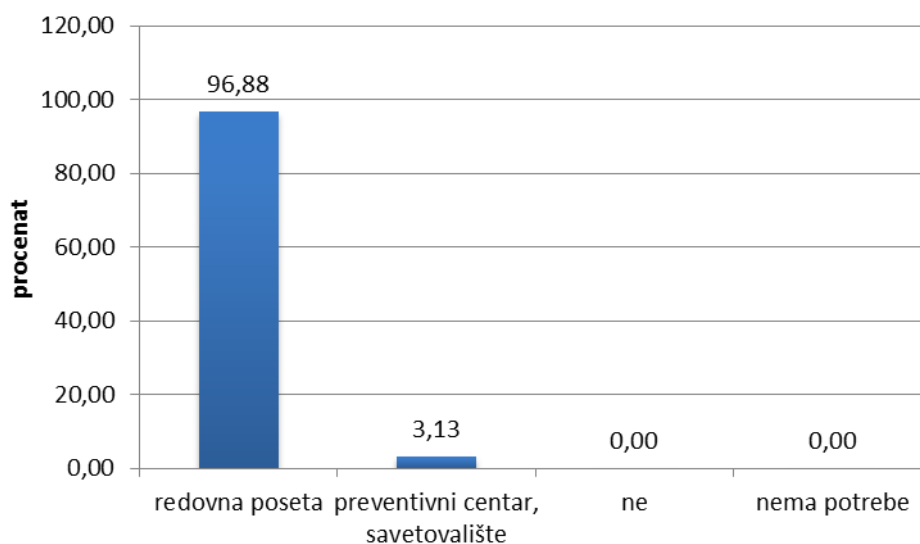
Grafikon - Značaj redovnih



pregleda

Savete o upotrebi fluora (paste, tablete...) 97% korisnika dobija za vreme redovne posete stomatologu, a oko 3% dobija savete u preventivnom centru i savetovalištu.

Grafikon - Upotreba

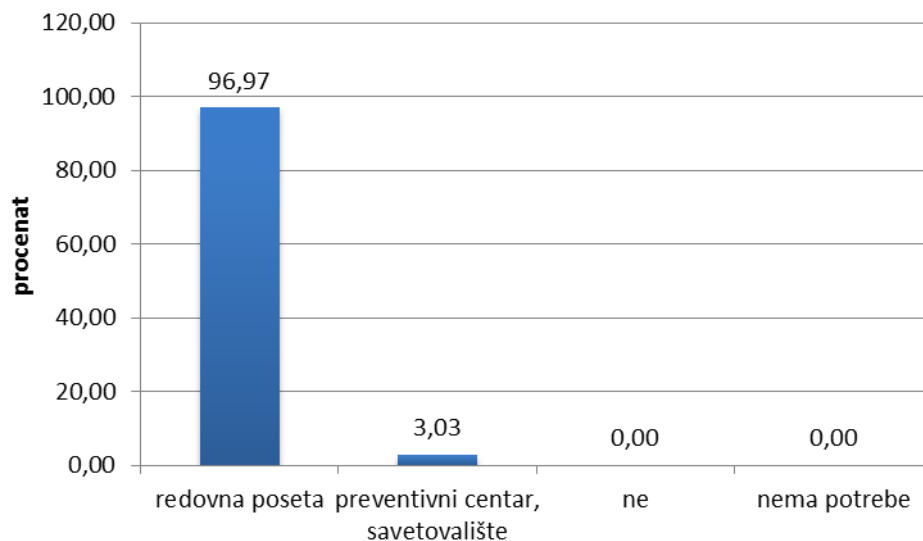


fluora



Savete o pravilnom pranju zuba 97% korisnika dobija za vreme redovne posete stomatologu, i 3% u preventivnom centru, savetovalištu.

Grafikon - Pravilno pranje

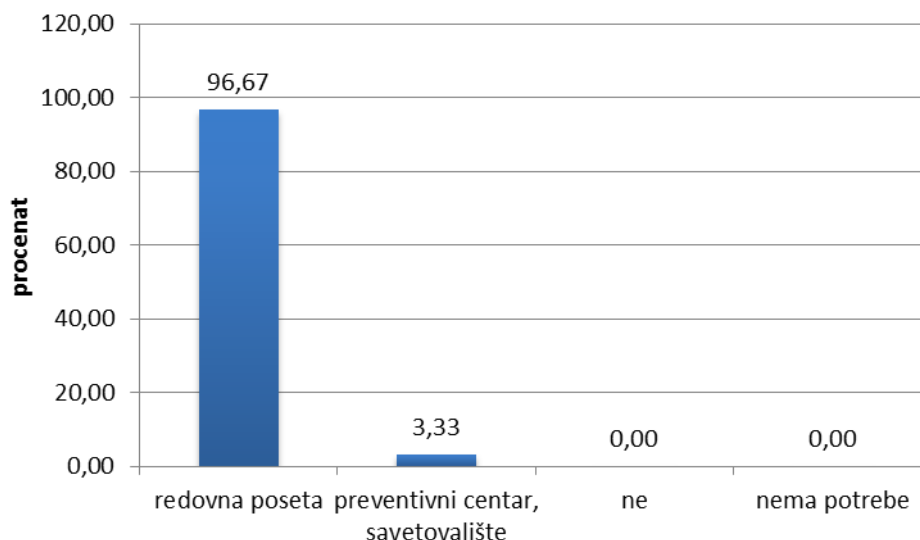


zuba

Savete o ortodontskim nepravilnostima 97% korisnika dobija za vreme redovne posete stomatologu i oko 3% u preventivnom centru, savetovalištu.

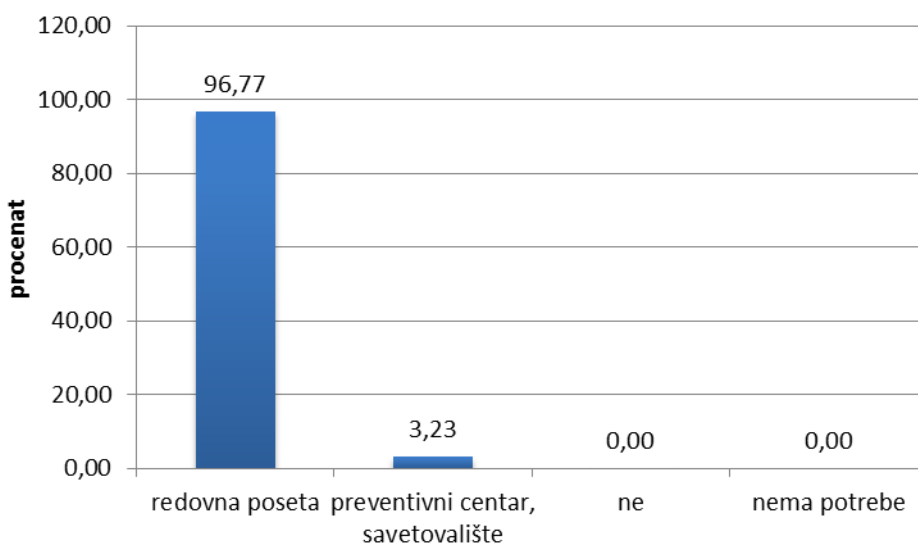


Grafikon - Ortodonske nepravilnosti



Savete o nastanku karijesa 98% korisnika dobija za vreme redovne posete stomatologu i 3% u preventivnom centru, savetovalištu.

Grafikon - Nastanak

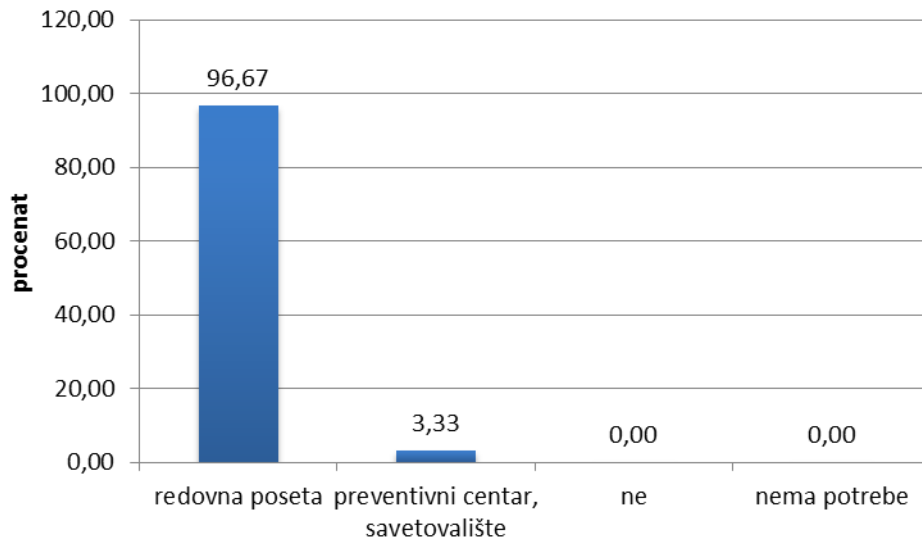


karijesa



Savete o priboru za oralnu higijenu 97% korisnika dobija za vreme redovne posete stomatologu i 3% u preventivnom centru, savetovalištu.

Grafikon - Pribor za oralnu

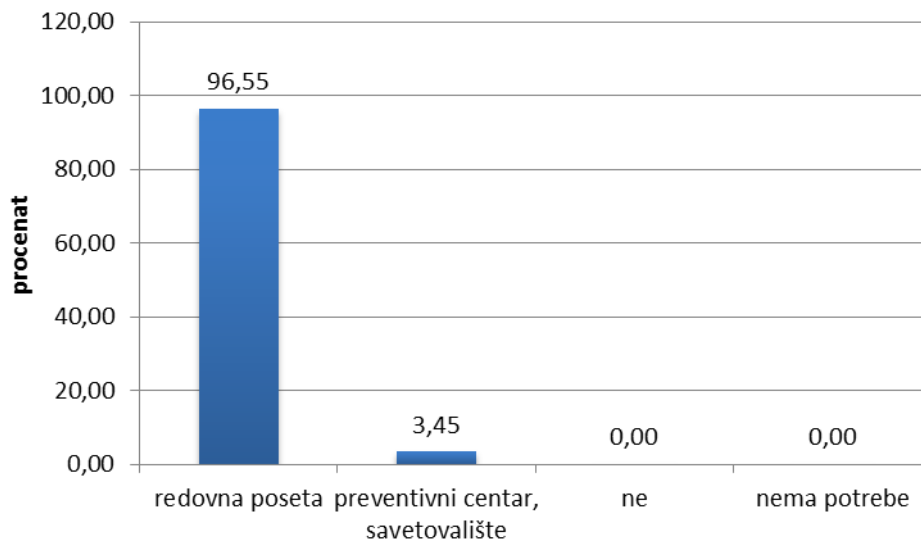


higijenu

Savete o pravilnoj ishrani 97% korisnika dobija za vreme redovne posete stomatologu i 3% u preventivnom centru, savetovalištu.



Grafikon - Pravilna

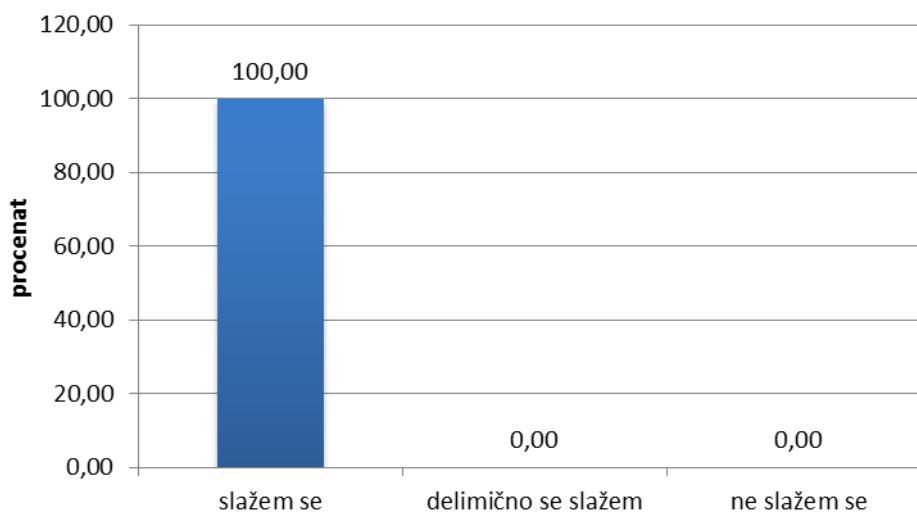


ishrana

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

Ispitanici se slažu sa izjavom da je stomatolog upoznat sa problemima i bolestima koje ima njihovo dete.

Grafikon - Poznavanje problema i bolesti

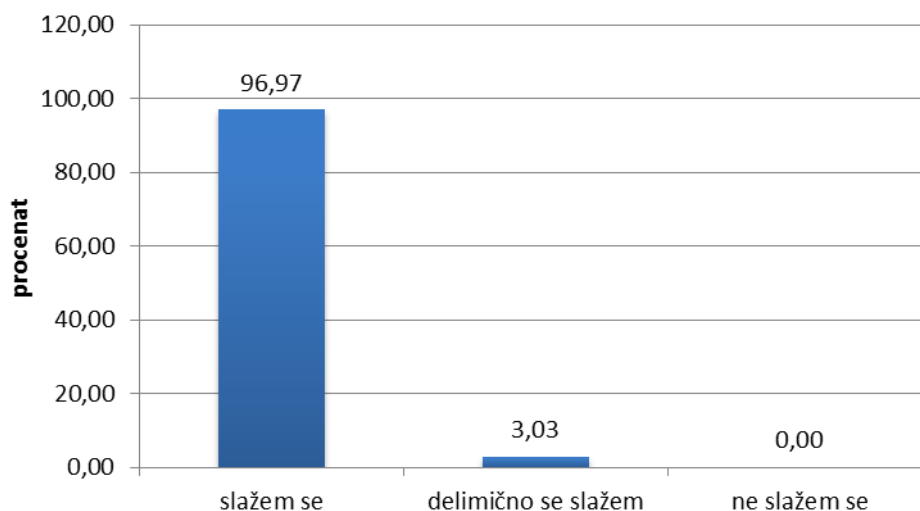


deteta



Sa izjavom da stomatolog odvaja dovoljno vremena da razgovora sa njima i detetom slaže se 97% ispitanika, a 3% se delimično slaže.

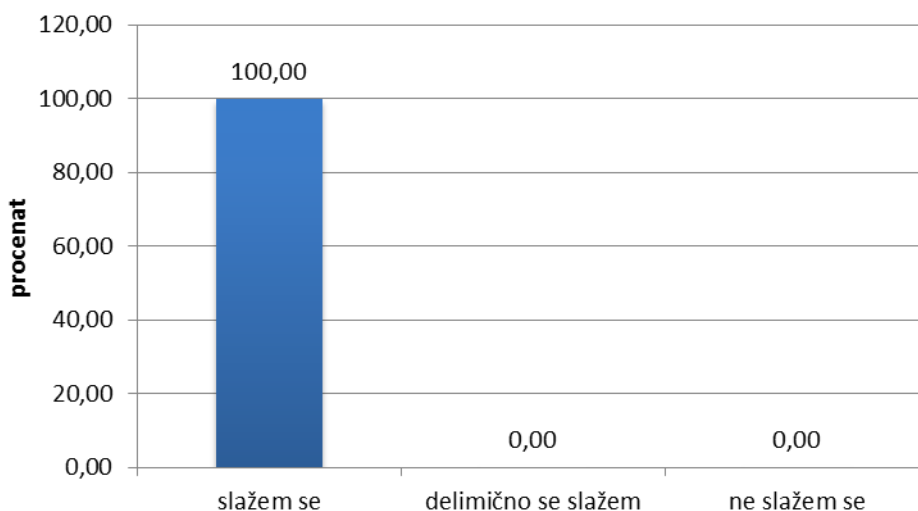
Grafikon - Odvajanje vremena za



pacijente

Ispitanici se slažu sa izjavom da im stomatolog daje jasna objašnjenja o intervencijama koje planira kod deteta.

Grafikon - Objašnjenja intervencija koje

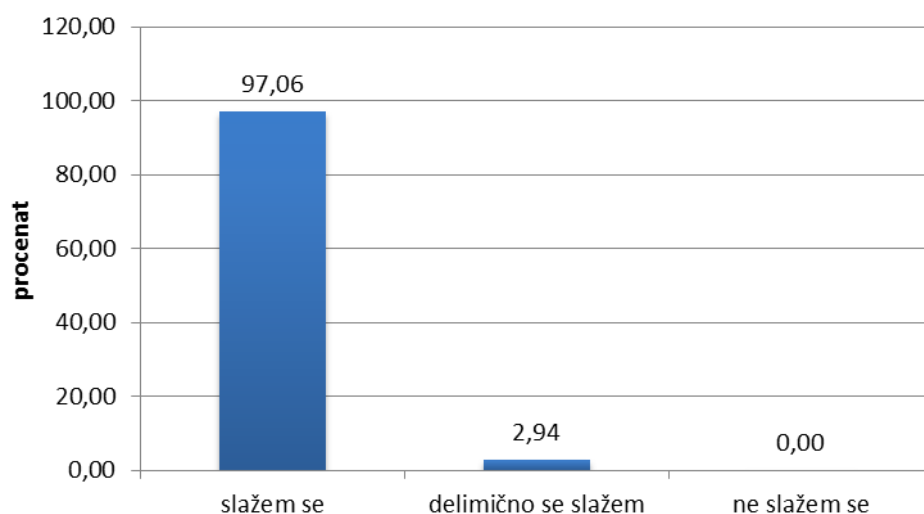


planira



Sa izjavom da kada dete ima problem sa zdravljem usta i zuba prvo idu kod njegovog stomatologa slaže se 97% ispitanika i 3% se delimično slaže.

Grafikon - Odlazak kod izabranog



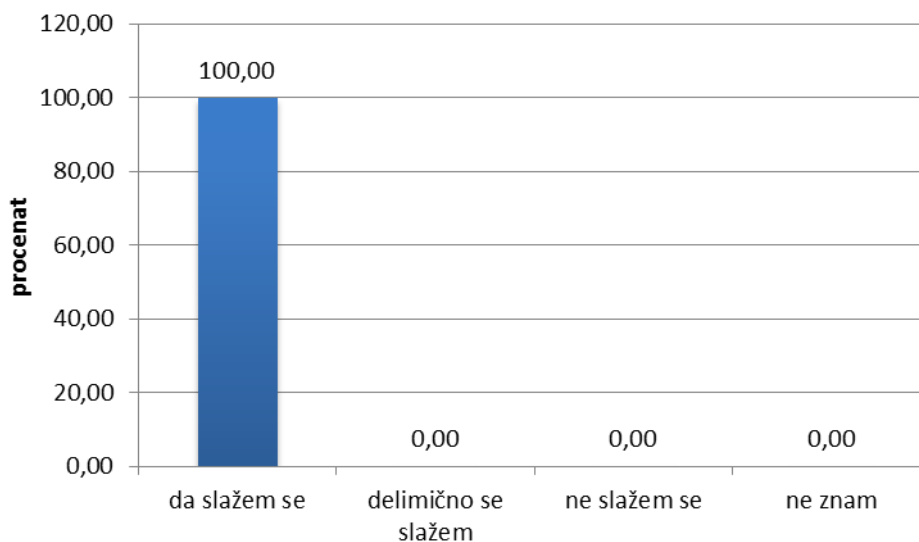
stomatologa

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 100% ispitanika.



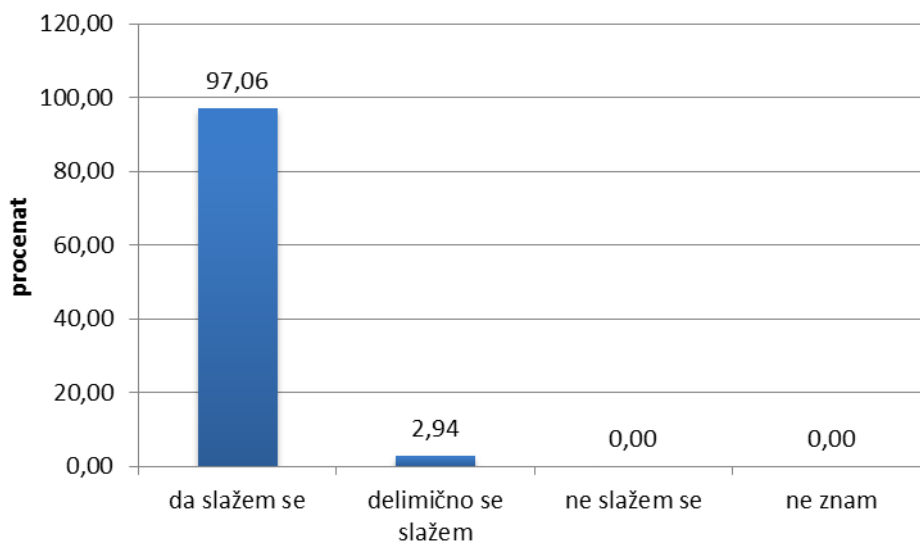
Grafikon - Zadovoljstvo radnim



vremenom

Sa izjavom da mogu da dovedu dete na stomatološki pregled i vikendom ne slaže se 97% ispitanika i 3% se delimično slaže.

Grafikon - Rad

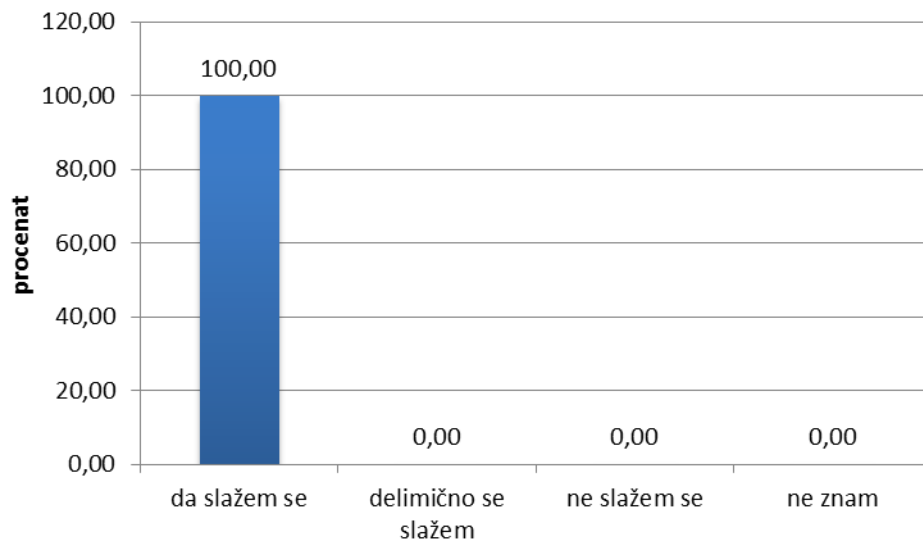


vikendom

Ispitanici se slažu sa izjavom da je stomatološka zdravstvena zaštita dostupna deci sa posebnim potrebama.



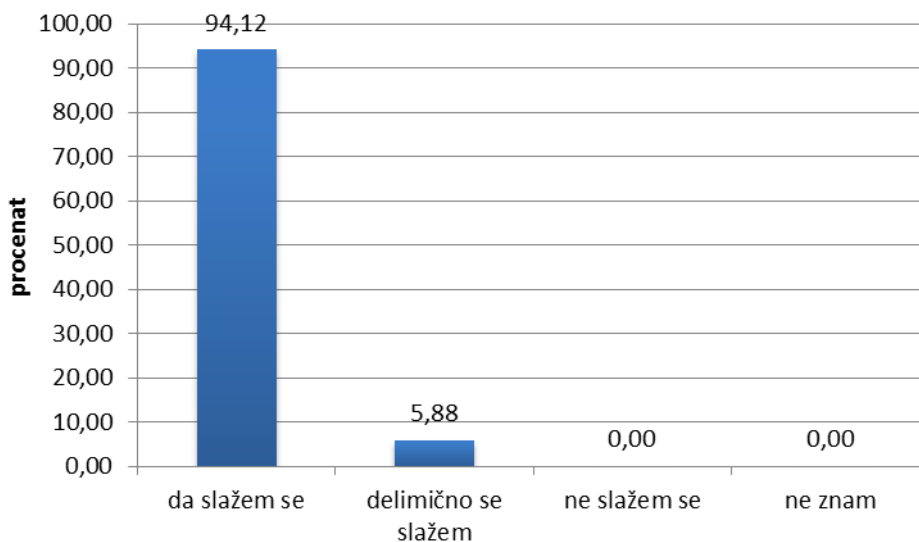
Grafikon - Dostupnost deci sa posebnim



potrebama

Sa izjavom da je osoblje na šalteru ljubazno slaže se 94% ispitanika, a 9% se delimično slaže.

Grafikon - Ljubaznost osoblja

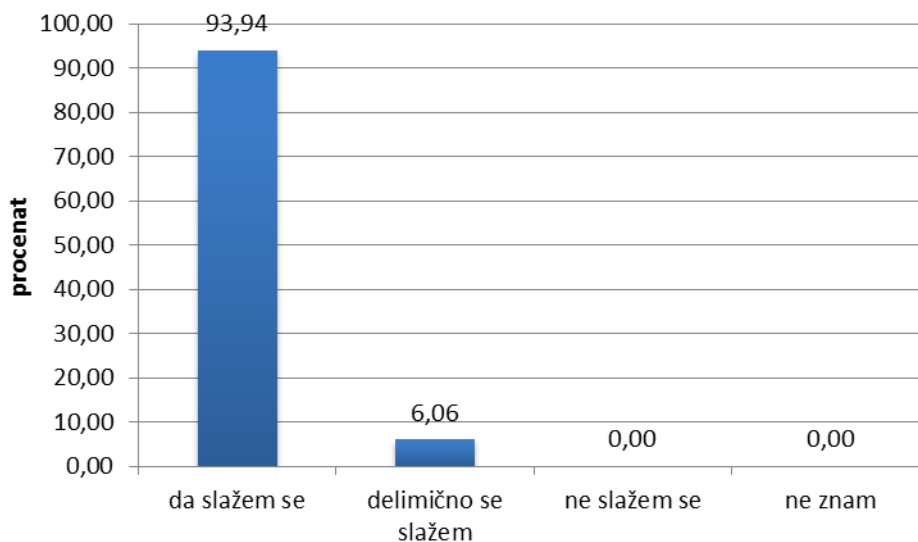


našalteru

Sa izjavom da u čekaonicama ima dovoljno mesta za sedenje slaže se 94% ispitanika, a 6% se delimično slaže.



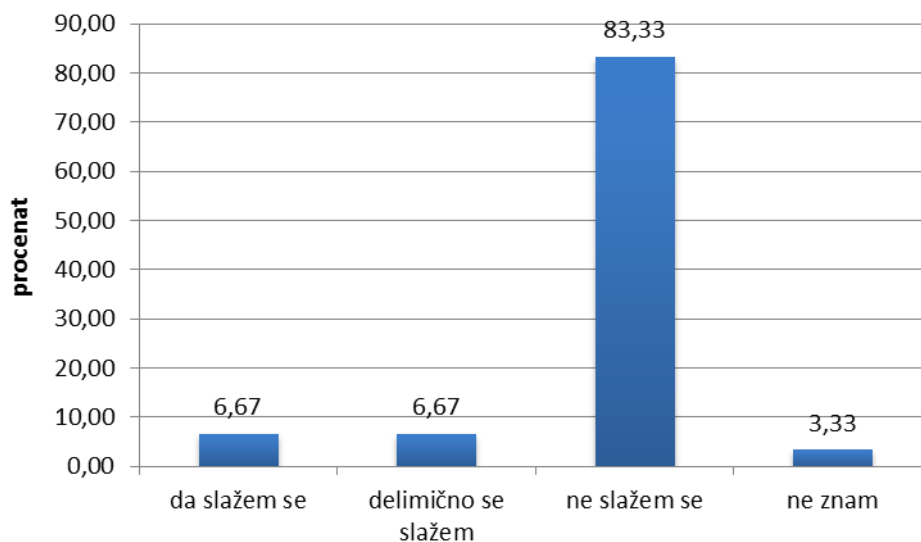
Grafikon - Mesto za



sedenje

Sa izjavom da dugo čekaju pre posete u čekaonici delimično se slaže 7% ispitanika, isto toliko se slaže, 3% ne zna, a 83% se ne slaže.

Grafikon - Čekanje pre posete u

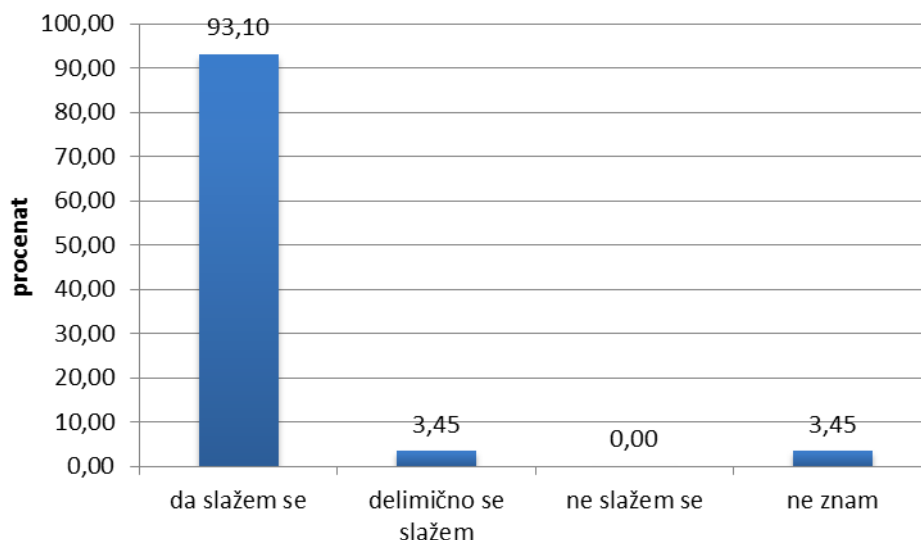


čekaonici

Sa izjavom da kada je detetu hitno potrebna stomatološka usluga, to mogu da obave istog dana slaže se 93% ispitanika, a 3% se delimično slaže i isto toliko se izjasnilo da ne zna.



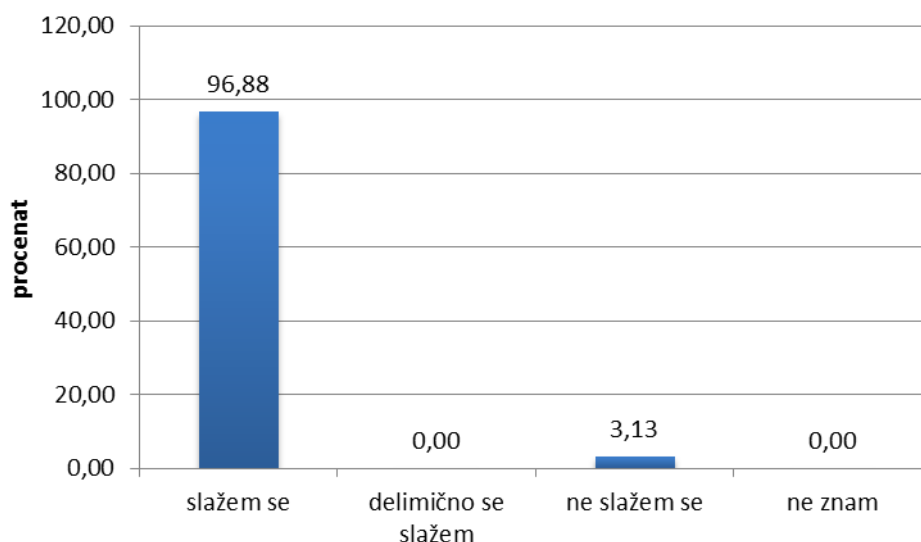
Grafikon - Hitan pregled tokom



dana

Sa izjavom da postoji kutija/knjiga za žalbe i primedbe slaže se 97% ispitanika i 3% se ne slaže.

Grafikon - Postojanje kutije/knjige za žalbe i



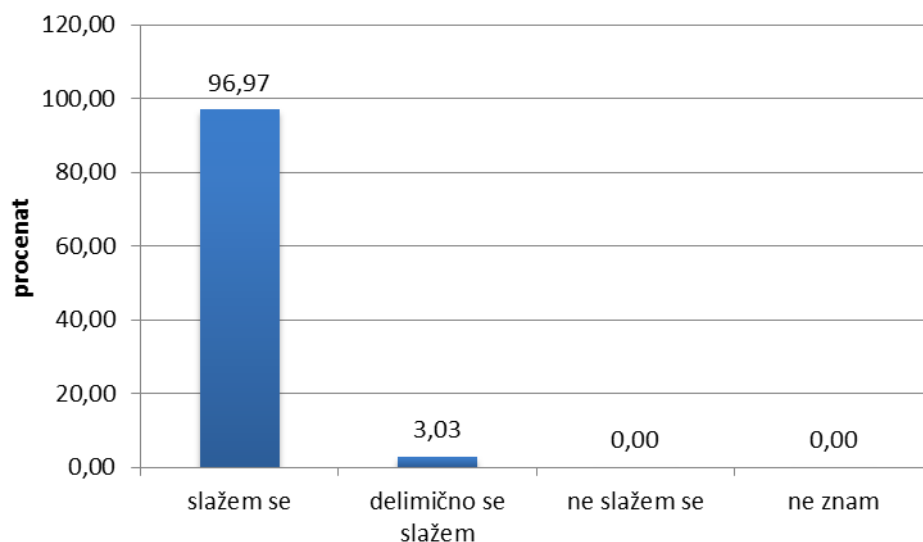
primedbe



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 97% ispitanika, a 3% se delimično slaže.

Grafikon - Pedijatar-važnost zdravlja usta i

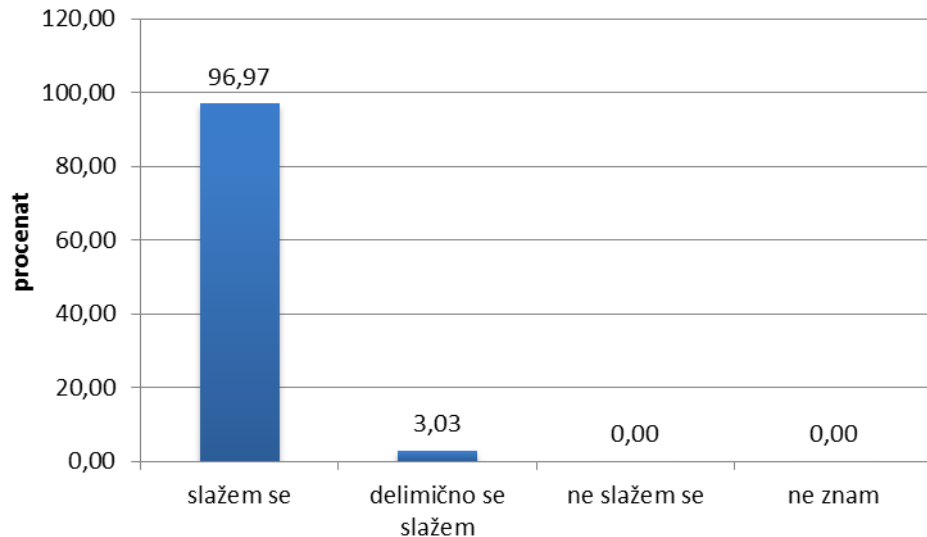


zuba

Sa izjavom da im pedijatar savetuje upotrebu fluor preparata (paste, tablete...) slaže se 97% ispitanika, a 3% se delimično slaže.



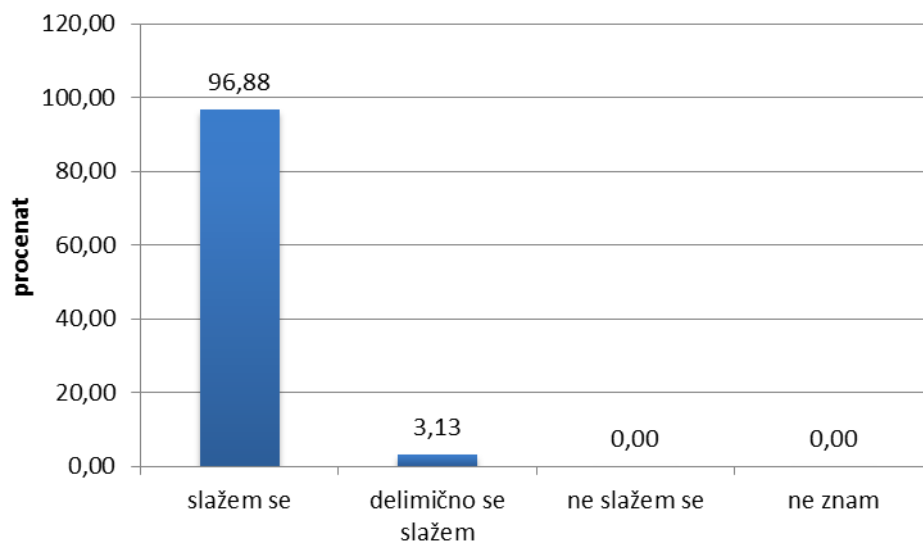
Grafikon - Pedijatar- upotrebu fluor



preparata

Sa izjavom da dečji stomatolog i stomatološka sestra dobro saraduju slaže se 97% ispitanika, a 3% se delimično slaže.

Grafikon - Saradnja stomatologa i

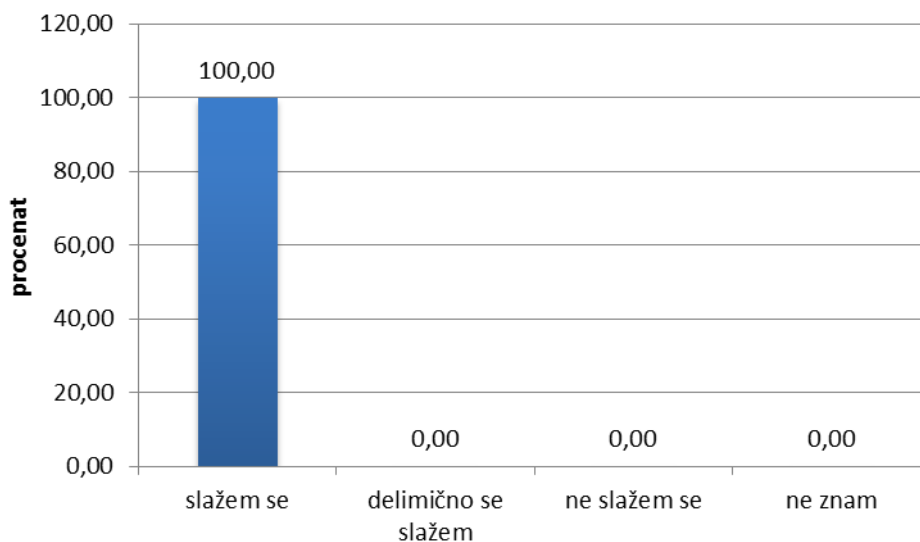


sestre

Sa izjavom da im je ponekad dovoljno da razgovaraju sa stomatološkom sestrom, pa im nije potrebno da idu i kod stomatologa slaže se 100% ispitanika.



Grafikon - Razgovor sa stomatološkom

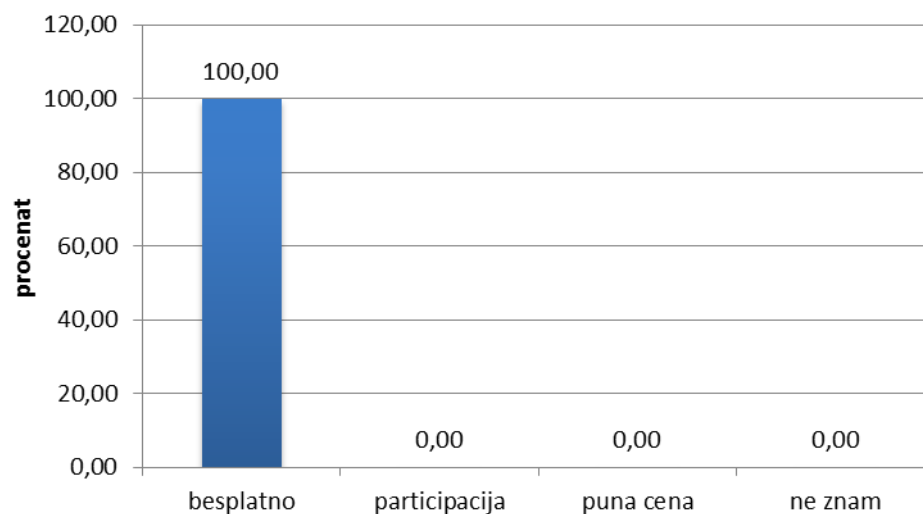


sestrom

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

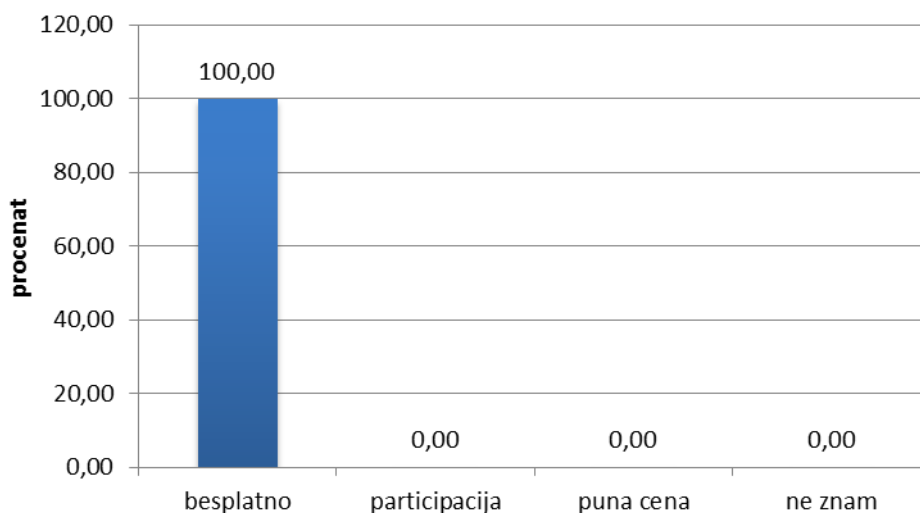


stomatologa



Za plombe 100% anketiranih korisnika smatra da su besplatne.

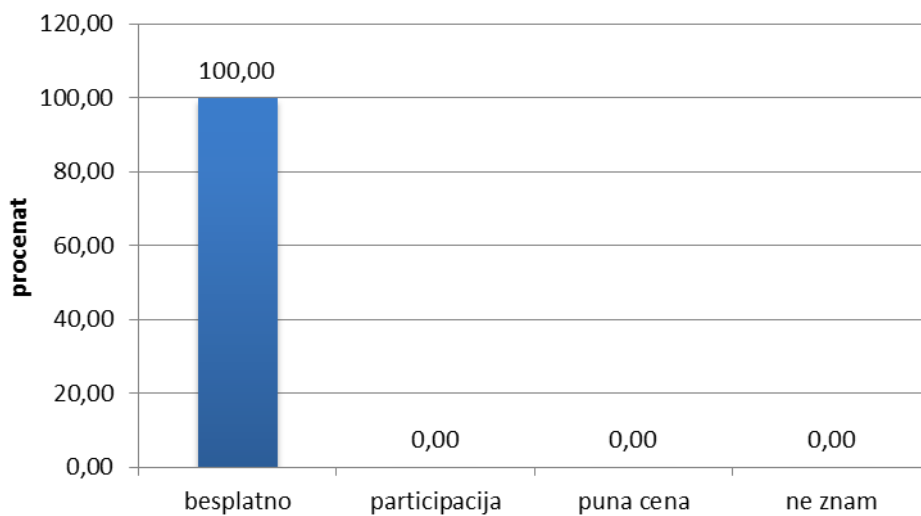
Grafikon -



Plombe

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

Grafikon - Lečenje

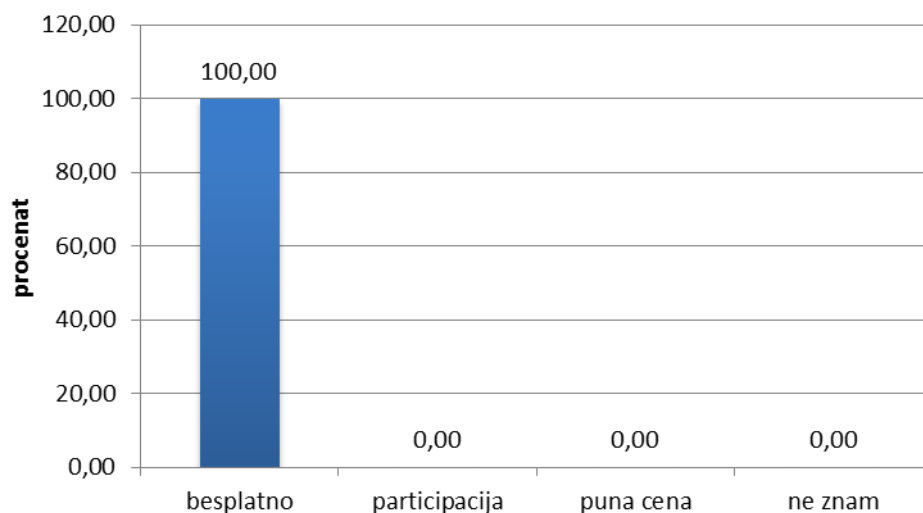


zuba



Za vađenje zuba 100% anketiranih korisnika smatra da je besplatno.

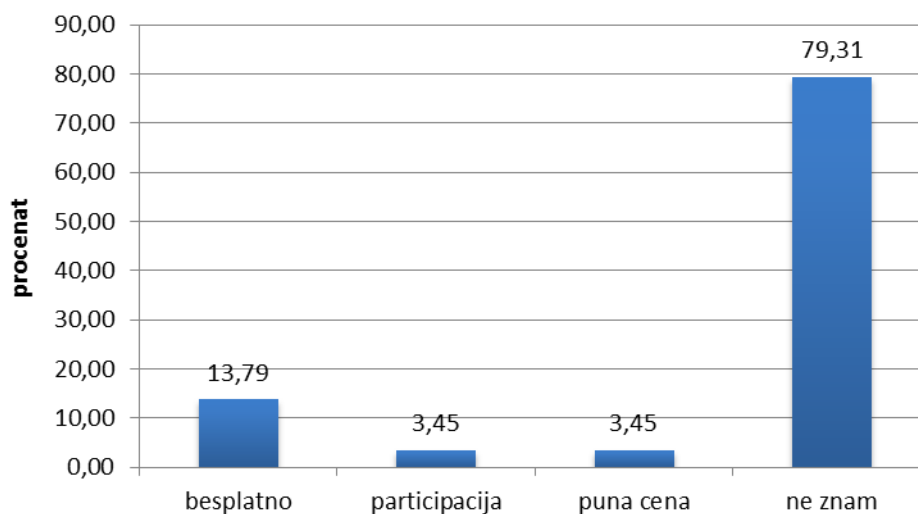
Grafikon - Vađenje



zuba

Za ortodontski aparat-protezu 3% anketiranih korisnika smatra da plaća participaciji isto toliju punu cenu. Neodređenih je 79%, a 14% smatra da je besplatno.

Grafikon - Ortodontski aparat-

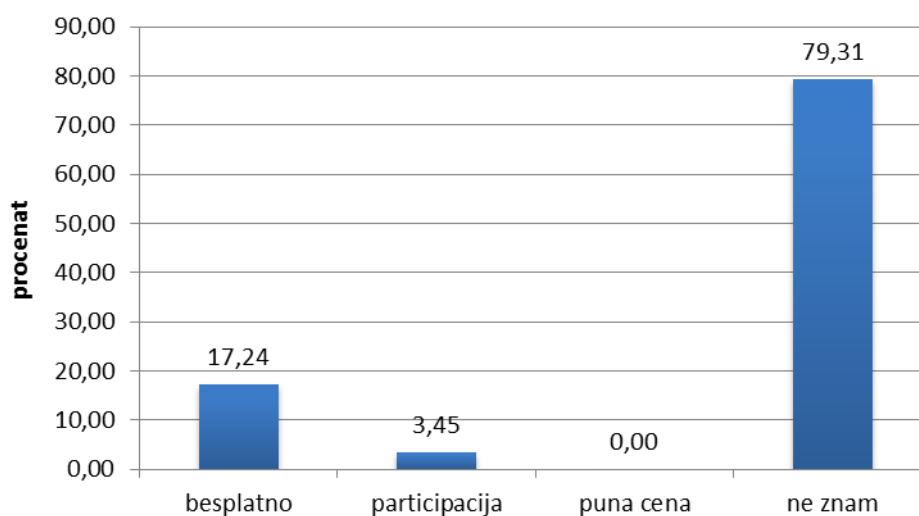


proteza



Za pregled specijaliste sa Stomatološkog fakulteta 3% anketiranih korisnika smatra da plaća participaciju, 17% anketiranih korisnika smatra da su besplatni i 79% je neodređeno.

Grafikon - Pregled specijaliste sa Stomatološkog

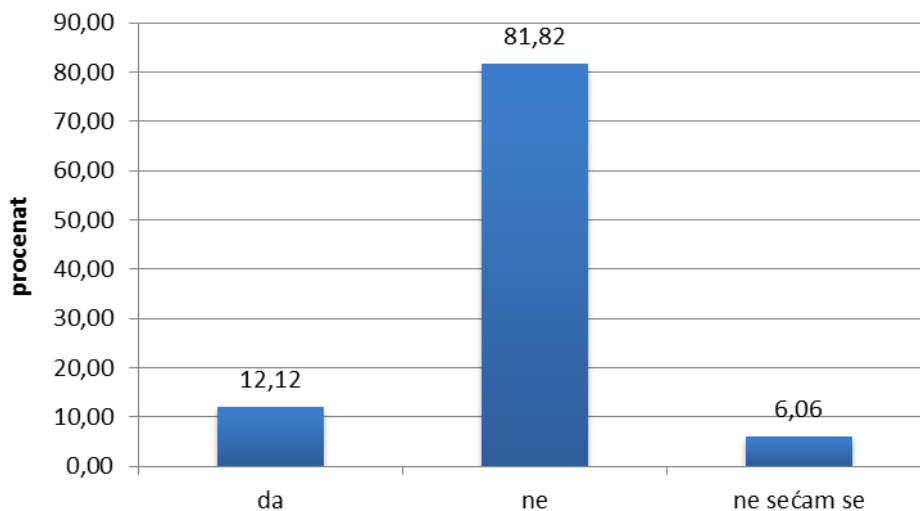


fakulteta

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 82% je odgovorilo ne, 6% se ne seća i 12% sa da.



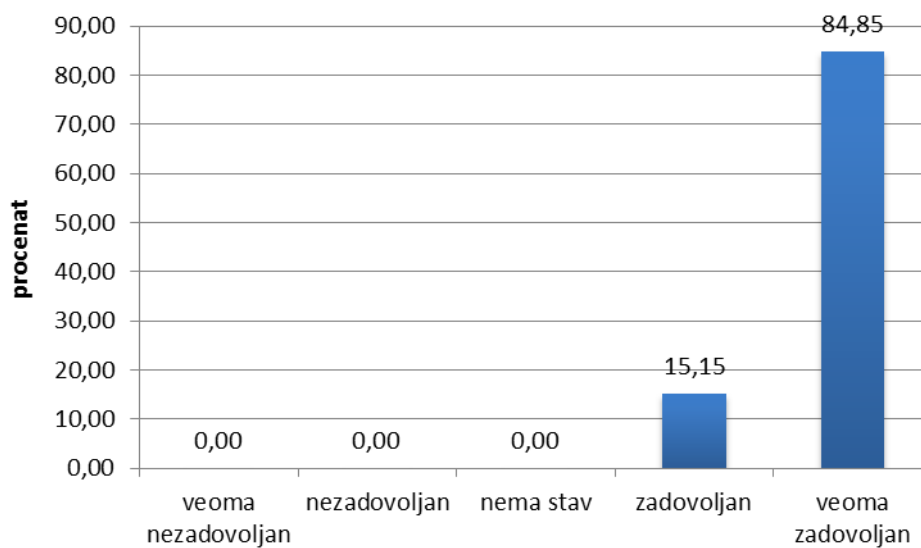
Grafikon - Odloženi



pregled

Uzevši sve u obzir korisnici su iskazali koliko su zadovoljni Službom stomatološke zaštite njihove dece. Veoma nezadovoljnih, nezadovoljnih i bez stava nema. Veoma zadovoljnih je 85% i zadovoljno je 15%.

Grafikon - Zadovoljstvo zdravstvenom



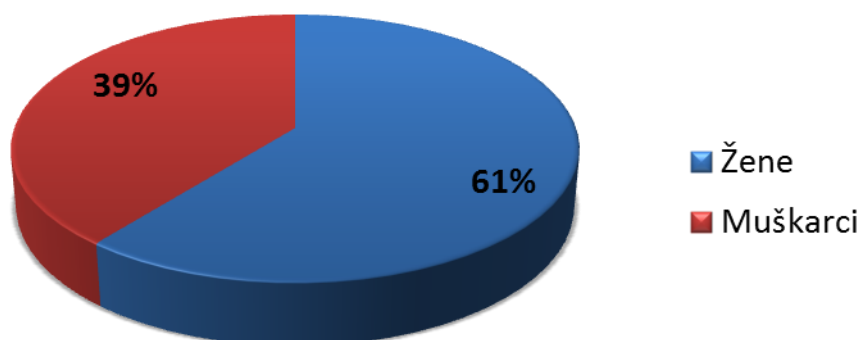
zaštitom



ZADOVOLJSTVO KORISNIKA RADOM SPECIJALISTIČKE SLUŽBE

Anketirano je **51** korisnika specijalističke službe interne medicine prosečne starosti **66** godina, od toga 61% žena i 39% muškaraca.

Grafikon - **Distribucija ispitanika po**

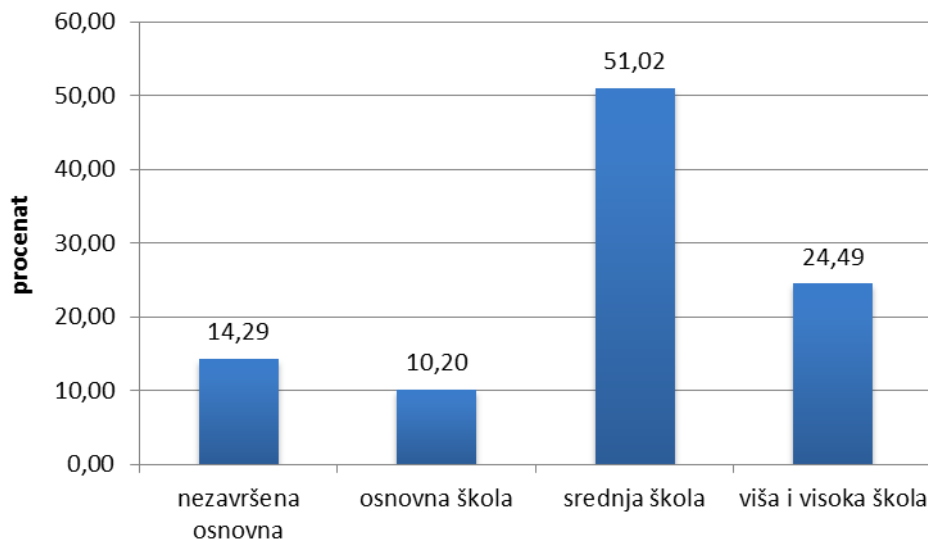


polu

Najveći broj anketiranih korisnika 51% ima završenu srednju školu, osnovnu školu ima 10%, 24% višu i visoku školu i 14% nema završenu osnovnu školu.

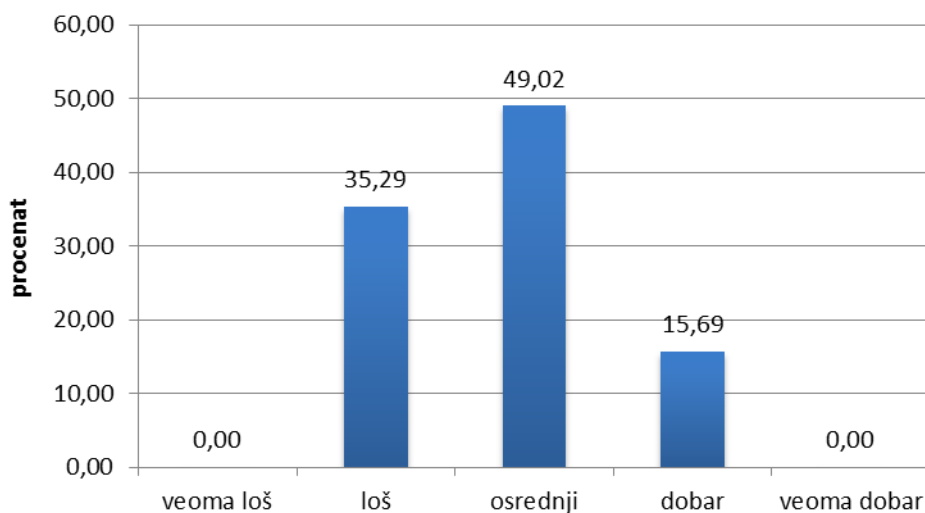


Grafikon - Zavšena škola (stručna sprema)



Svoj materijalni položaj najveći broj anketiranih označava kao osrednji 49%, 16% kao dobar i 35% kao loš.

Grafikon - Materijalni status



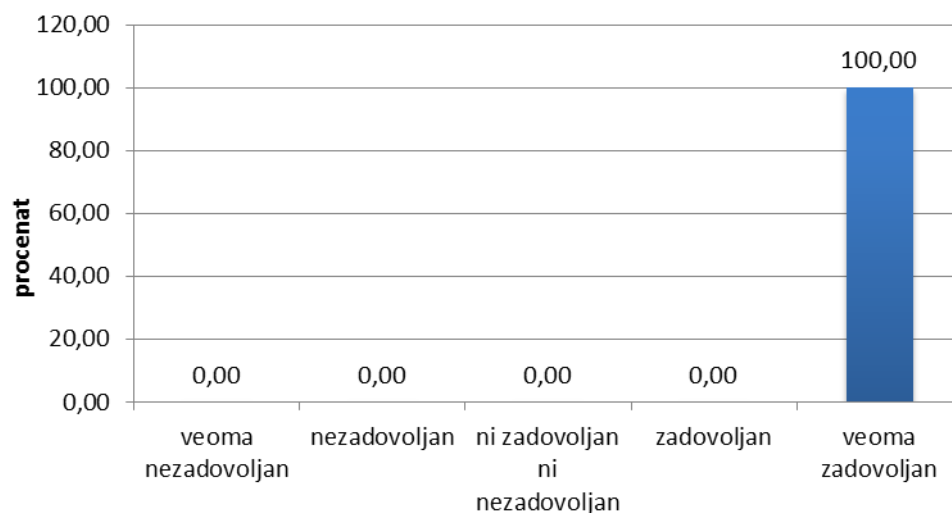
korisnika

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



Svi ispitanici su veoma zadovoljni mogućnošću telefonskog zakazivanja.

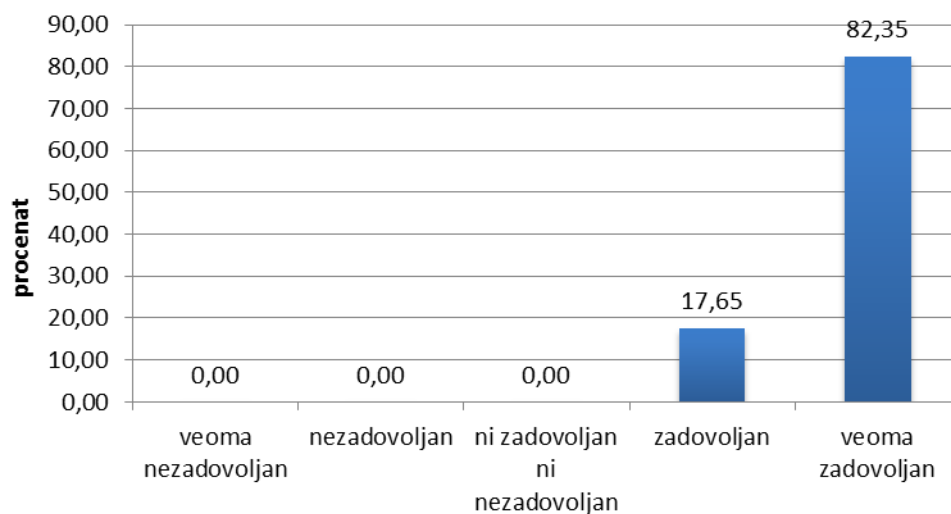
Grafikon - Mogućnost telefonskog



zakazivanja

Vremenom čekanja od trenutka zakazivanja do termina pregleda zadovoljno je 18% anketiranih i veoma zadovoljno 82%.

Grafikon - Vreme čekanja od trenutka zakazivanja do termina

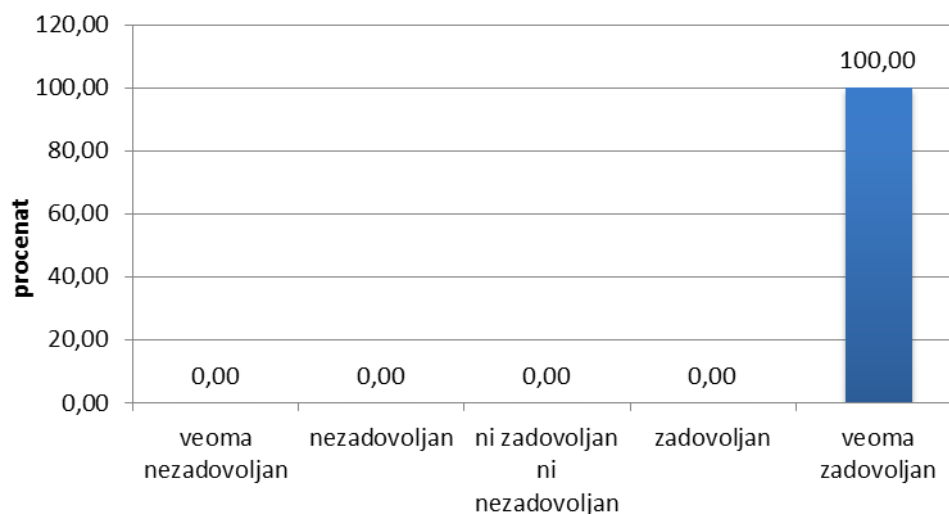


pregleda



Ljubaznošću i profesionalnošću osobe koja vrši zakazivanje 100% korisnika je veoma zadovoljno.

Grafikon - Ljubaznost i profesionalnost osobe koja vrši

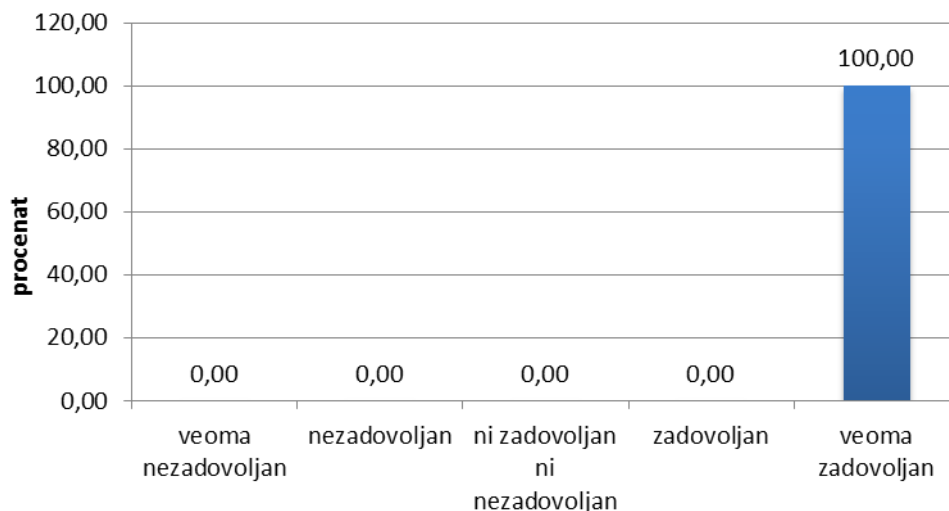


zakazivanje

Dobijanjem instrukcija o datumu, vremenu i mestu pregleda 100% anketiranih korisnika je veoma zadovoljno.



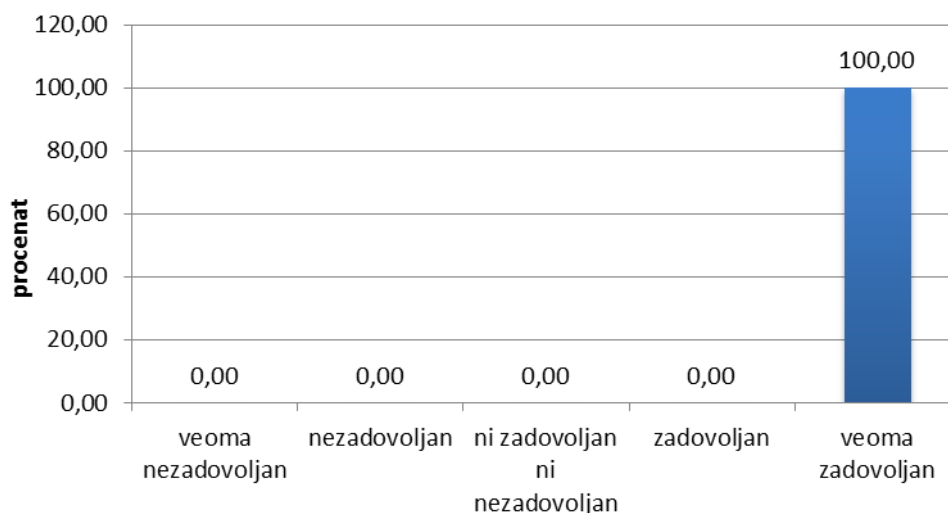
Grafikon - Dobijanje instrukcija o datumu, vremenu i mestu



pregleda

Vremenom čekanja u čekaonici veoma je zadovoljno 100% anketiranih.

Grafikon - Vreme čekanja u

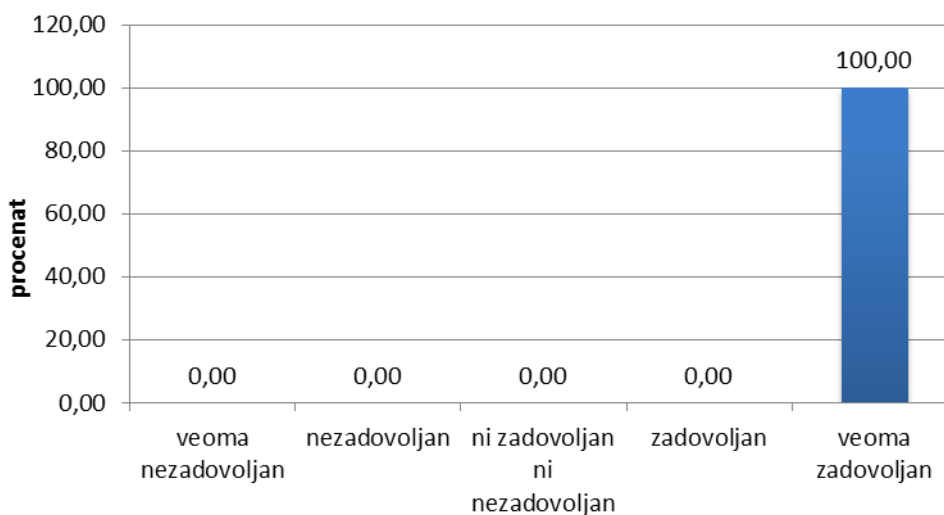


čekaonici

Objašnjenjem eventualnog kašnjenja njihovog termina veoma zadovoljno je 100% anketiranih korisnika.



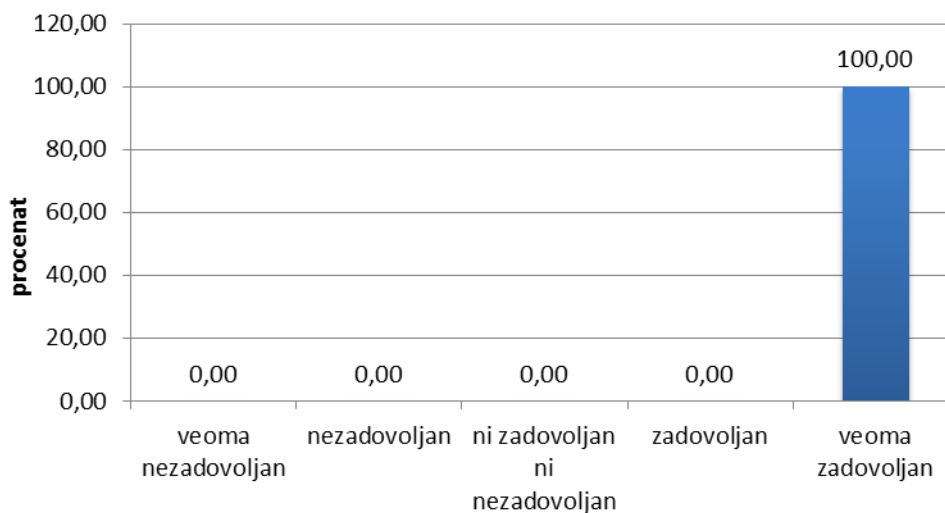
Grafikon - Objašnjenje eventualnog kašnjenja



termina

Svi korisnici su zadovoljni čistoćom i podobnošću čekaonice.

Grafikon - Čistoća i podobnost



čekaonice

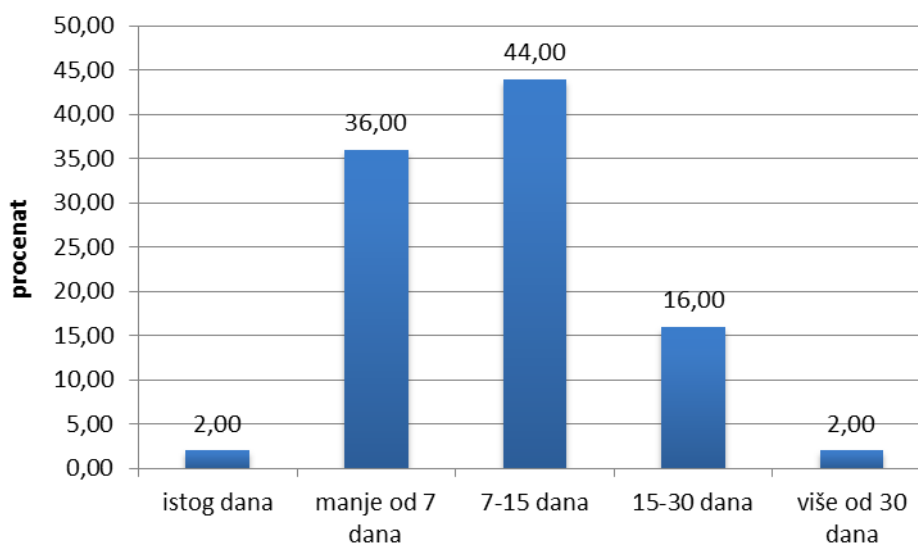
U poslednjih 12 meseci lekara specijalistu u ovoj službi je posetilo **76,47%** u proseku **2,05** puta, a **96,08%** je posetilo lekara u drugoj specijalističkoj službi **7,33** puta.



Lekara specijalistu u privatnoj praksi u poslednjih 12 meseci **45,10%** korisnika posetilo je **2,22** puta.

Na pitanje koliko dugo su čekali na pregled dobijeni su sledeći odgovori: Primljen/a sam istog dana bez zakazivanja 2%, zakazano pre 7-15 dana 44%, zakazano pre 15-30 dana 16%, zakazano im je pre manje od 7 dana 36%, i pre više od 30 dana 2%.

Grafikon - Dužina



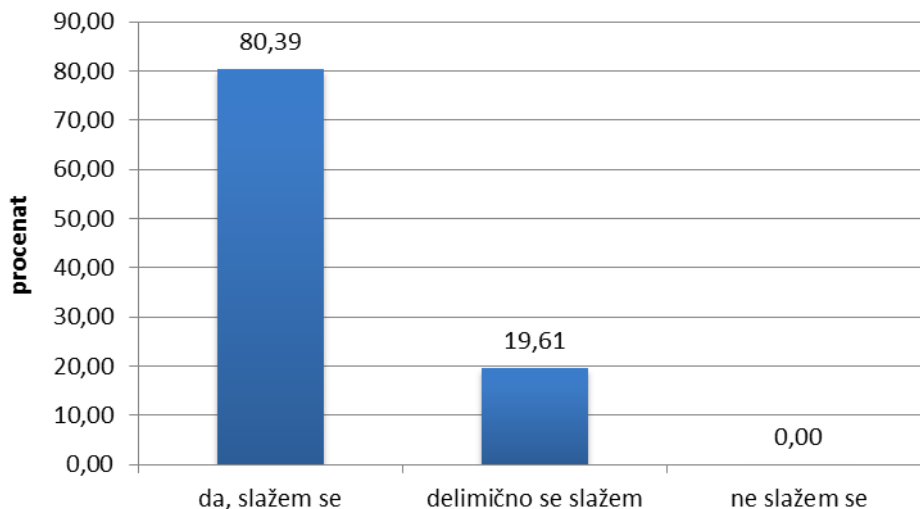
čekanja

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 80% ispitanika, a 20% se delimično slaže.



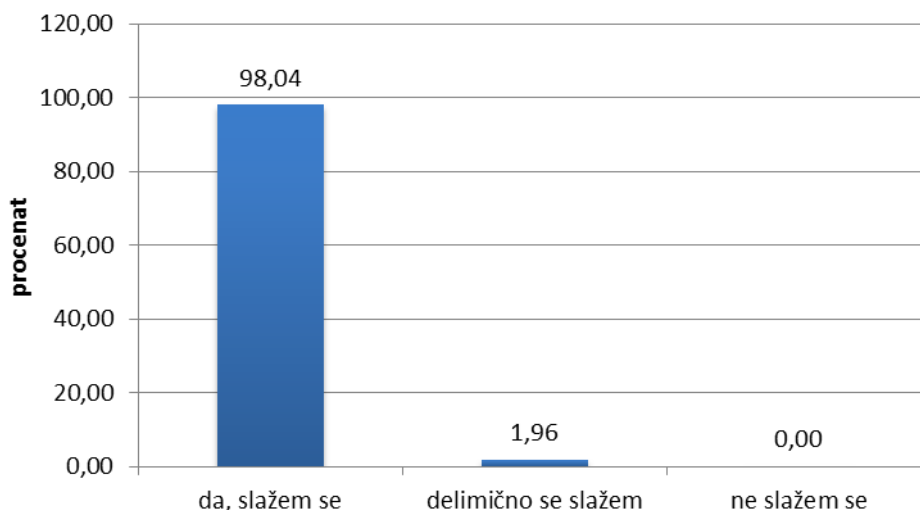
Grafikon - Posvećenost



lekara

Sa izjavom da ih je lekar pažljivo slušao slaže se 98% ispitanika, a 2% se delimično slaže.

Grafikon - Slušanje

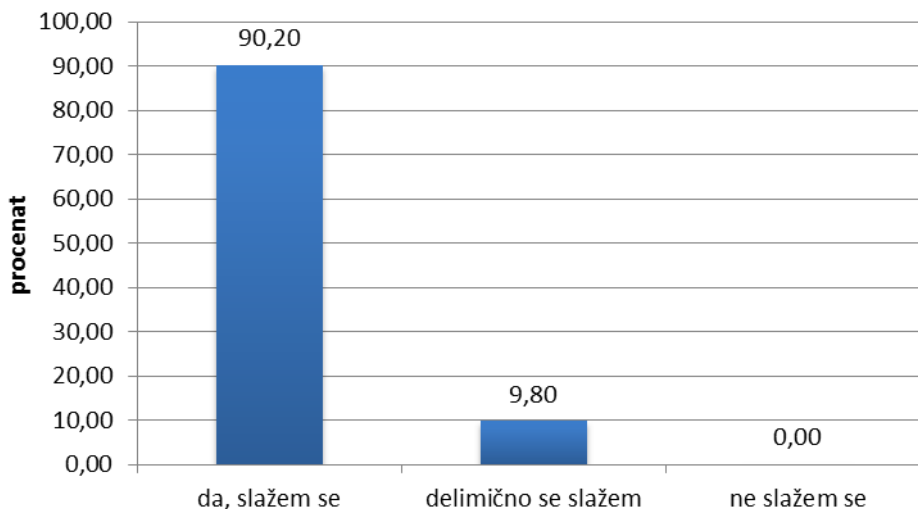


pacijenta

Sa izjavom da je lekar odvojio dovoljno vremena da razgovora sa njima slaže se 90% ispitanika, a 10% se delimično slaže.



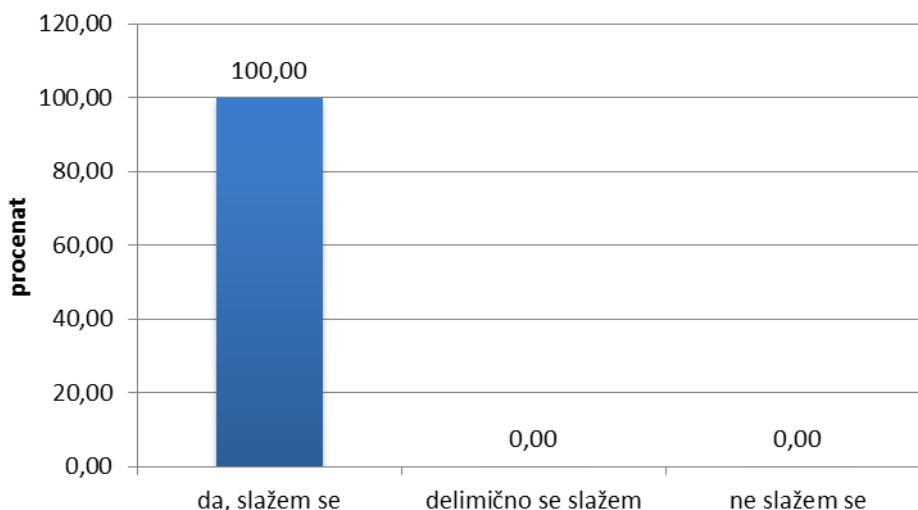
Grafikon - Odvojeno vreme za



pacijente

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

Grafikon - Jasna objašnjenja o bolestima i

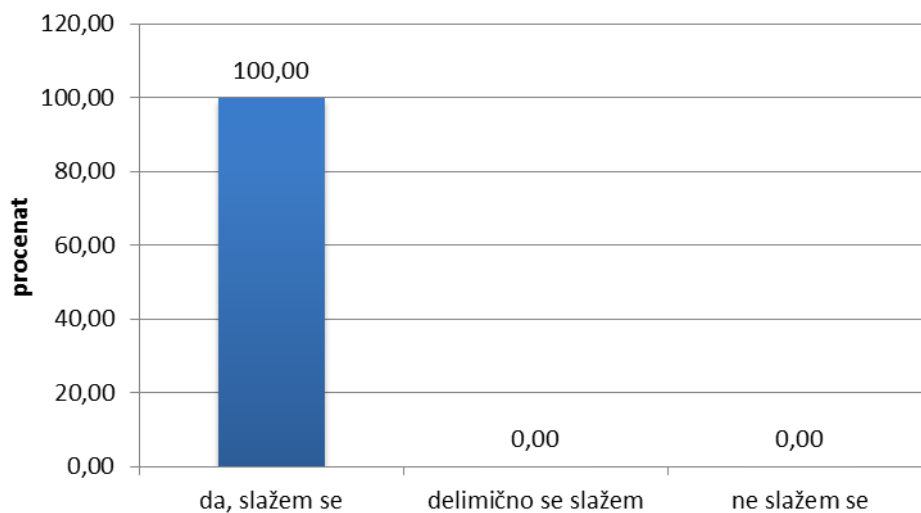


lekovima

Ispitanici se slažu sa izjavom da je lekar objasnio značaj testova na koje ih upućuje.



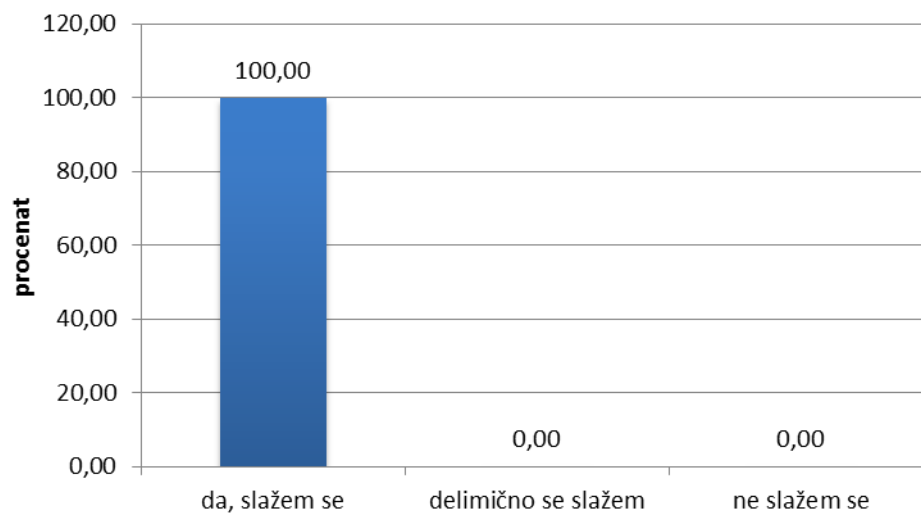
Grafikon - Objašnjenje značaja



testova

Ispitanici se slažu sa izjavom da je osoblje bilo ljubazno i puno poštovanja.

Grafikon - Ljubaznost

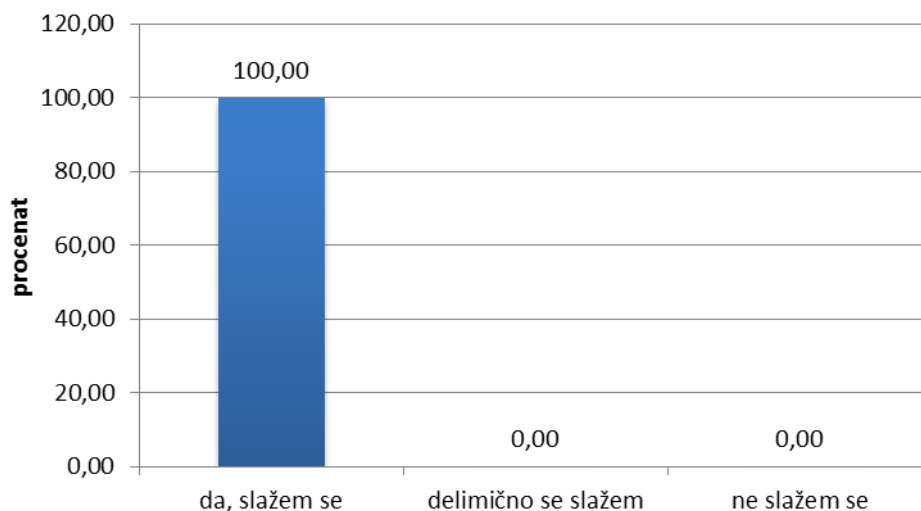


osoblja

Ispitanici se slažu sa izjavom da su jasno razumeli plan svog lečenja.



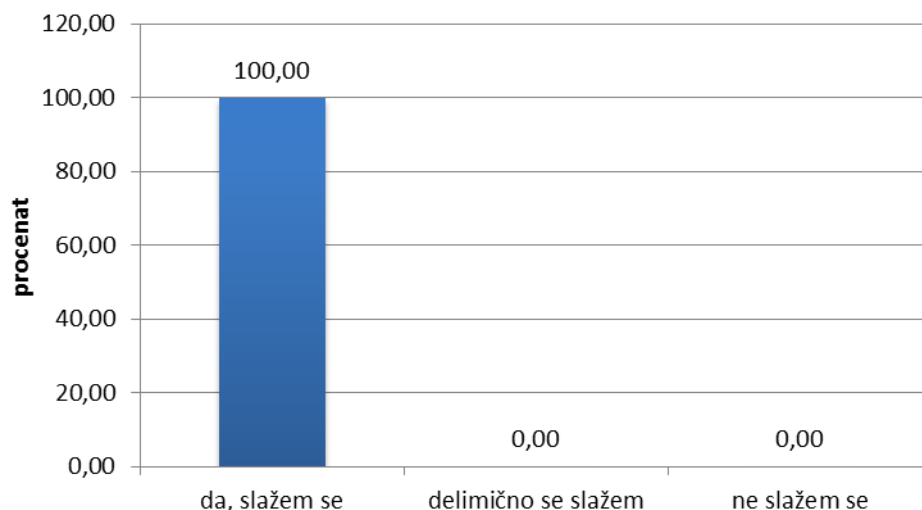
Grafikon - Plan



lečenja

Ispitanici se slažu sa izjavom da se posle pregleda osećaju sposobnije da se izbore sa svojim zdravstvenim problemima.

Grafikon - Sposobnost borbe sa zdravstvenim

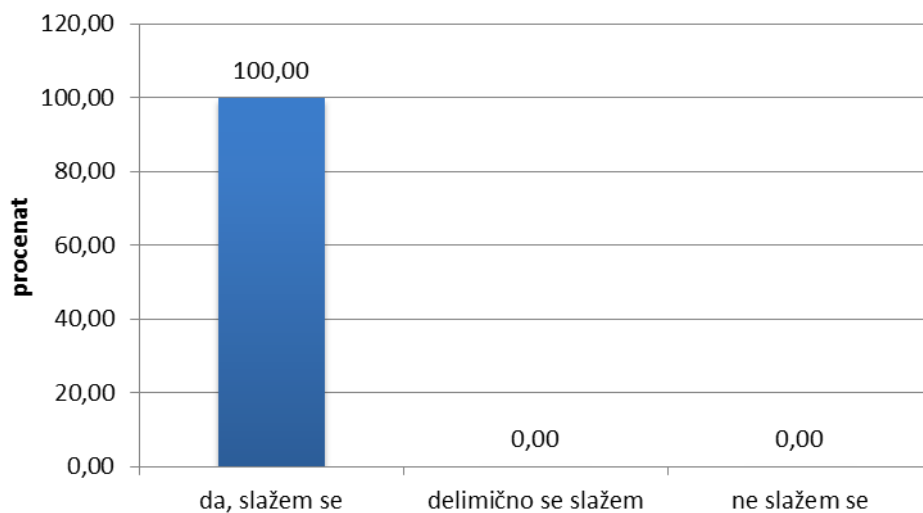


problemima

Ispitanici se slažu sa izjavom da postoji kutija/knjiga za žalbe i primedbe.



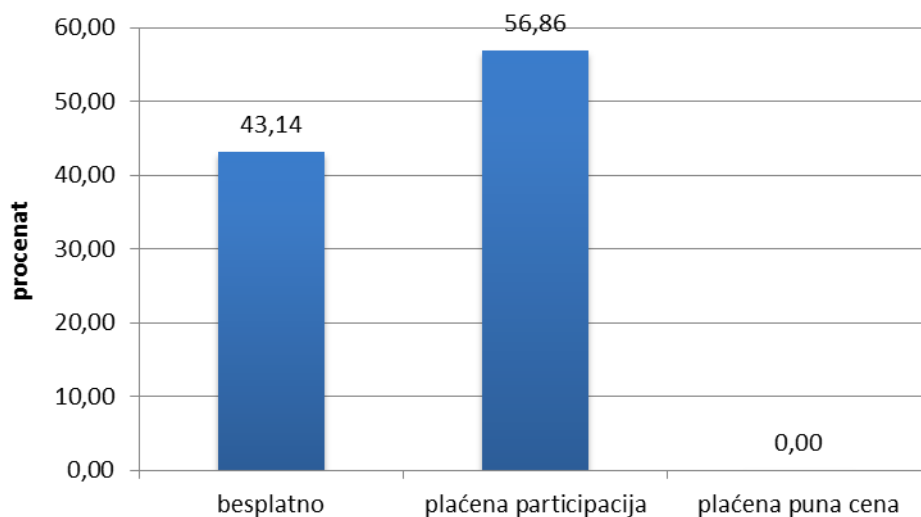
Grafikon - Kutija/knjiga za žalbe i



primedbe

Na pitanje da li su pregled specijaliste dobili besplatno ili su morali da plate: 43% je dobilo besplatno, 57% je platilo participaciju, dok niko nije platio punu cenu.

Grafikon - Plaćanje

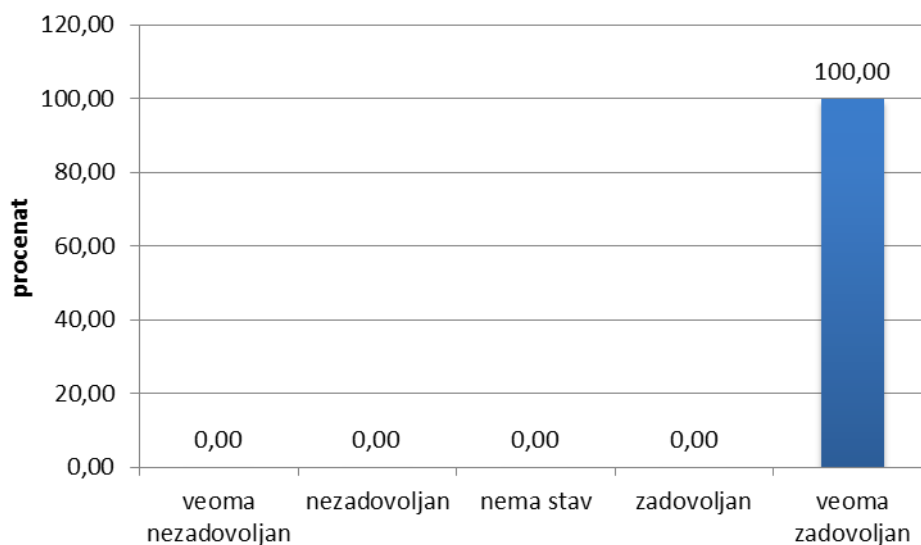


pregleda



Uzevši sve u obzir korisnici su iskazali koliko su zadovoljni zdravstvenom zaštitom u toj specijalističkoj službi. Svi korisnici su se izjasnili kao veoma zadovoljni.

Grafikon - Zadovoljstvo zdravstvenom



zaštitom