
**ZAVOD ZA JAVNO ZDRAVLJE
SREMSKA MITROVICA**



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

Dom zdravlja Sremska Mitrovica

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:

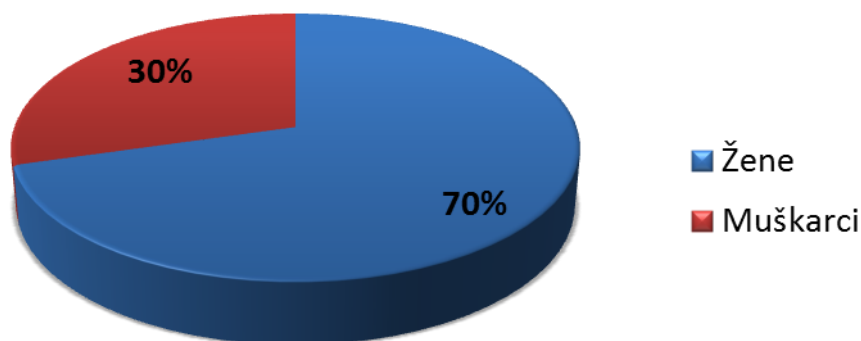
SUMARNA ANALIZA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA RADOM SLUŽBE OPŠTE MEDICINE, PEDIJATRIJSKE I GINEKOLOŠKE SLUŽBE	2
ANALIZA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA RADOM SLUŽBE OPŠTE MEDICINE.....	25
ANALIZA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA RADOM PEDIJATRIJSKE SLUŽBE	48
ANALIZA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA RADOM GINEKOLOŠKE SLUŽBE.....	71
ZADOVOLJSTVO KORISNIKA STOMATOLOŠKOM ZDRAVSTVENOM ZAŠTITOM.....	94
ZADOVOLJSTVO KORISNIKA RADOM SPECIJALISTIČKE SLUŽBE	115



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 **470** korisnika ZZ navedenih službi. Prosečna starost ispitanika je **40** godine, 70% ispitanika predstavljaju žene, a 30% muškarci.

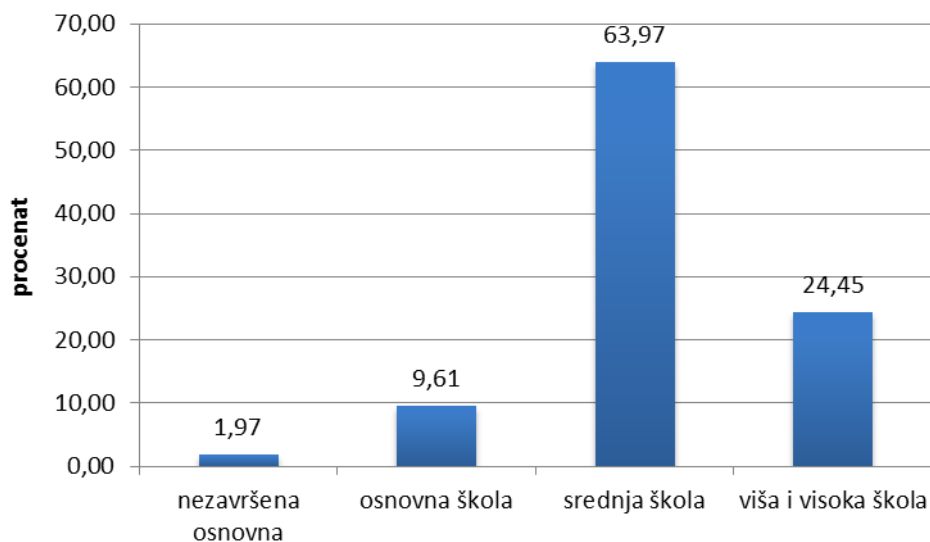
Grafikon - Distribucija ispitanika po polu





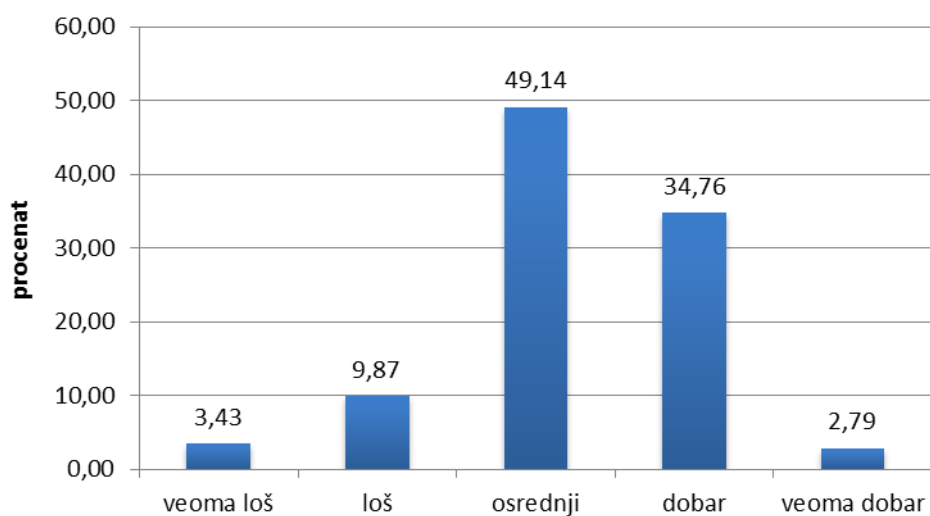
Najveći broj korisnika je završio srednju školu 64%, visoku i višu školu završilo je 24% korisnika, 10% ima završenu osnovnu školu, a 2% anketiranih nije završio osnovnu školu.

Grafikon - Završena škola (stručna sprema)



Svoj materijalni položaj najveći broj korisnika je ocenio kao osrednji - 49%, dobar - 35%, loš - 10%, veoma loš - 3% i veoma dobar - 3%.

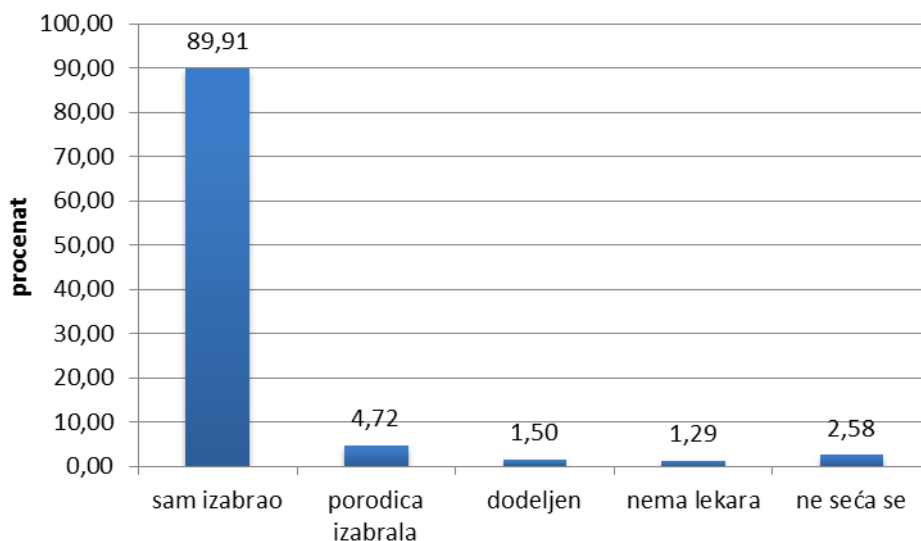
Grafikon - Materijalni status korisnika





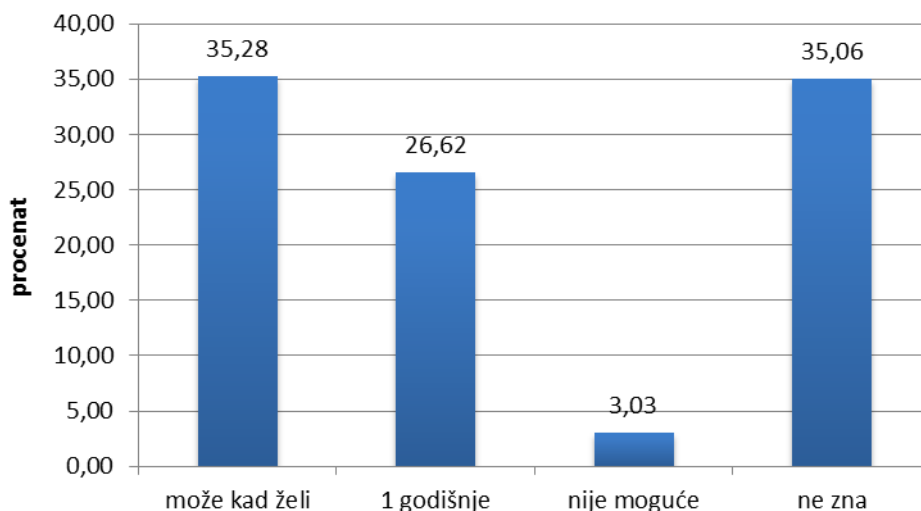
Na pitanje kako su izabrali svog lekara najveći broj je odgovorio da je sam izabrao svog lekara 90%, za 5% je neko u porodici izabrao lekara umesto njega, 2% nije biralo dodeljen im je, 1% nema izabranog lekara i 2% se ne seća.

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 - 35% smatra da može da ga promeni kad hoće i 35% ne zna, 27% smatra da može da ga menja samo jednom godišnje i 3% misli da nije moguće da promeni svog lekara.

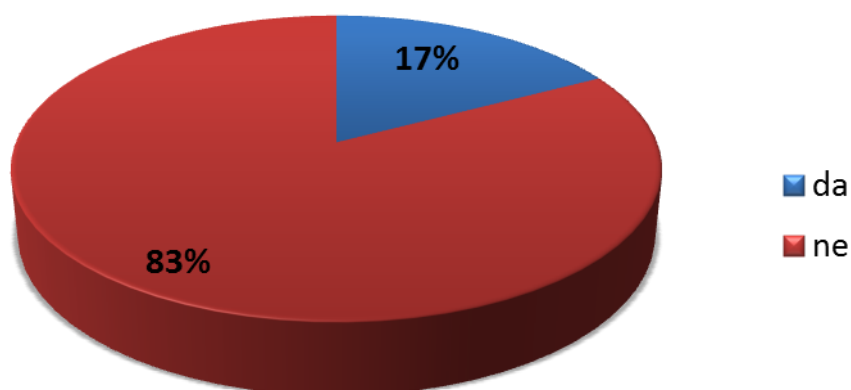
Grafikon - Način promene lekara





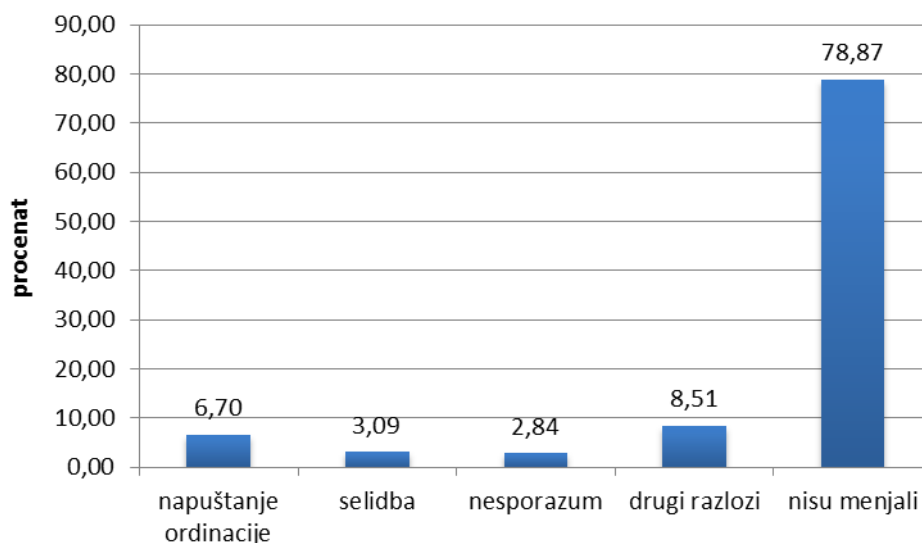
Na pitanje da li su do sada menjali izabranog lekara 17% korisnika je odgovorilo da, a 83% korisnika sa ne.

Grafikon - Promena lekara



Na pitanje koji je bio razlog promene izabranog lekara dobijeni su sledeći odgovori - 3% jer su se preselili i 3% je imalo nesporazum sa svojim lekarom, 7% jer je moj lekar napustio ordinaciju/kartoteku, 8% zbog drugih razloga, a 79% nije menjalo svog lekara.

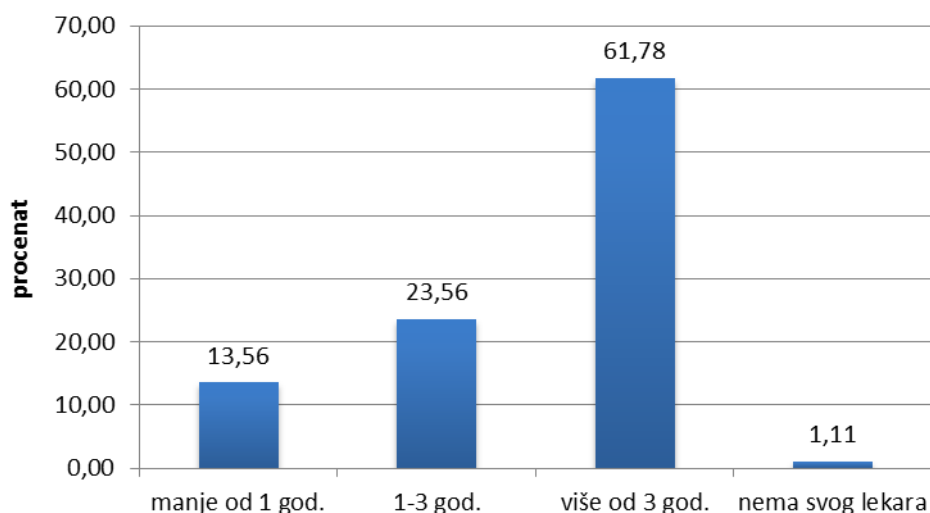
Grafikon - Razlog promene lekara





Na pitanje koliko dugo se leče kod svog lekara, najveći broj korisnika odgovorio je sa više od 3 godine 62% korisnika, 1-3 godine 23%, manje od godinu dana 14%, a 1% anketiranih nema svog lekara.

Grafikon - Dužina lečenja kod svog lekara

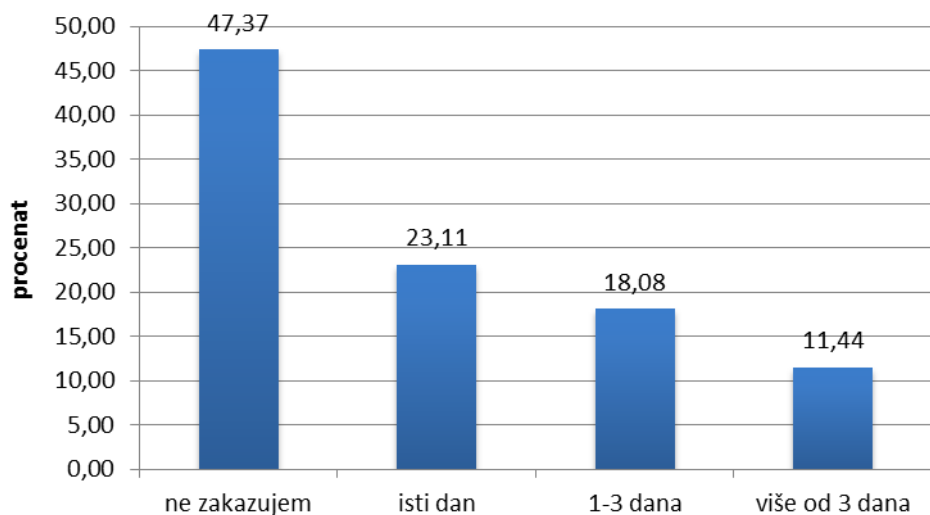


U poslednjih 12 meseci **77,87%** korisnika je posetilo svog izabranog lekara u proseku **6,07** puta, a **19,36%** je posetilo drugog lekara u ovoj službi **2,92** puta.

Lekara u privatnoj praksi u poslednjih 12 meseci **19,57%** korisnika su posetili u proseku **2,87** puta.

Kada zakazuju pregled kod izabranog lekara obično nikad ne zakazuje 47%, istog dana bude zakazano 23%, 1-3 dana čeka 18% korisnika, više od 3 dana čeka 12%.

Grafikon - Dužina zakazivanja

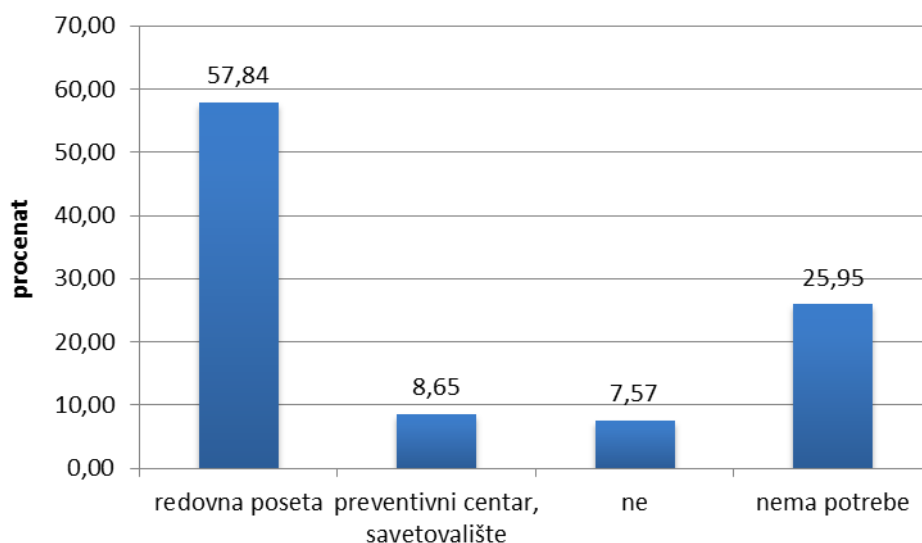




Na pitanje da li izabrani lekar razgovara sa njima o tome kako da ostanu zdravi dobijeni su sledeći odgovori:

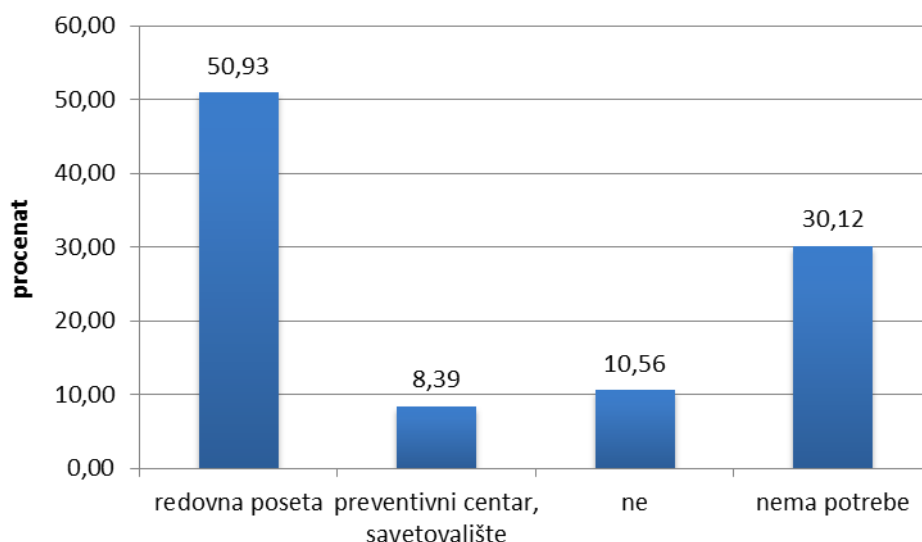
Savete o pravilnoj ishrani 58% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, za 26% nije bilo potrebe, 9% u poseti preventivnom centru/savetovalištu a 7% ne dobija savete.

Grafikon - Saveti o pravilnoj ishrani



Savete o važnosti fizičke aktivnosti 51% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, za 30% nije bilo potrebe, 11% ne dobija savete, i 8% u poseti preventivnom centru/savetovalištu.

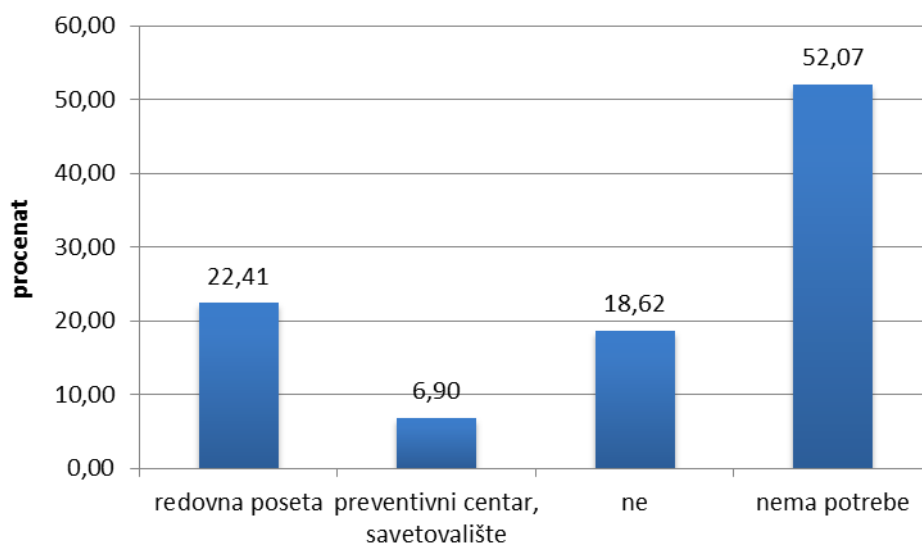
Grafikon - Važnost fizičke aktivnosti





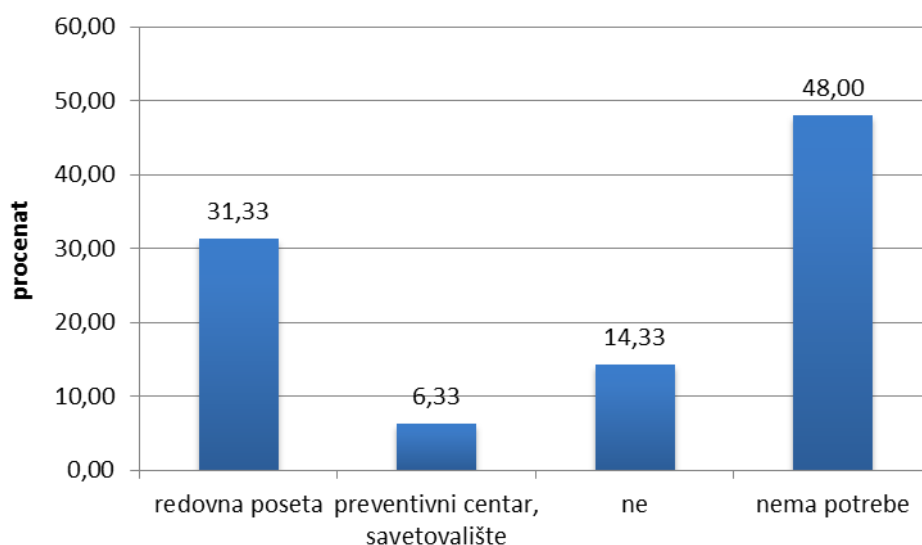
Savete o zloupotrebi alkohola 7% korisnika dobija u poseti preventivnom centru/savetovalištu, 19% ne dobija savete, 22% za vreme redovne posete izabranom lekaru a za 52% nije bilo potrebe.

Grafikon - Zloupotreba alkohola



Savete o smanjenju ili prestanku pušenja 6% korisnika dobija u poseti preventivnom centru/savetovalištu, 14% ne dobija savete, 31% za vreme redovne posete izabranom lekaru a za 48% nije bilo potrebe.

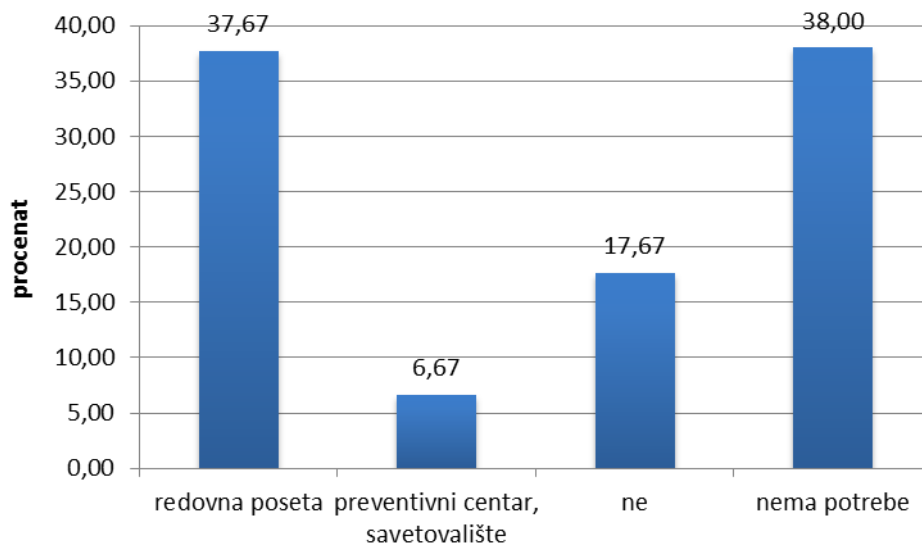
Grafikon - Smanjenje ili prestanak pušenja





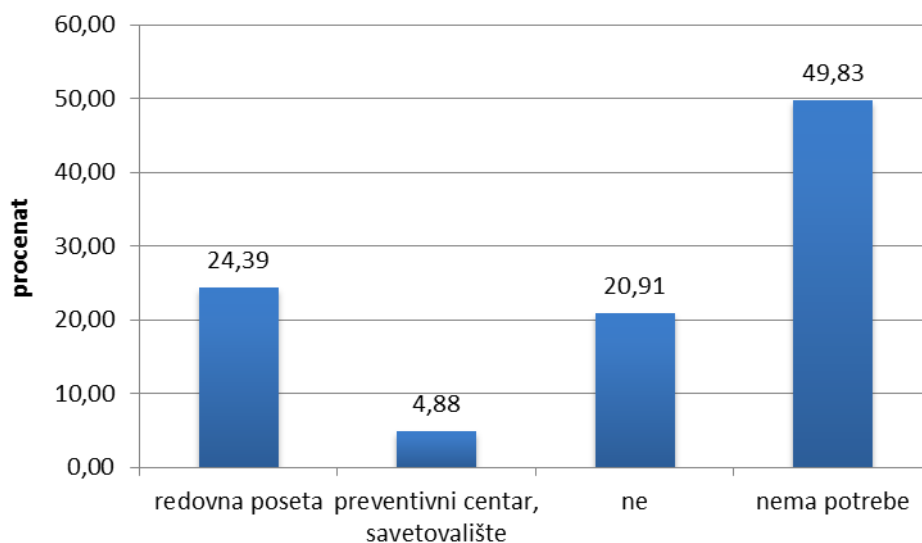
Savete o izbegavanju/odbrani od stresa 38% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru i za 38% nije bilo potrebe, 18% ne dobija savete i 6% u poseti preventivnom centru/savetovalištu.

Grafikon - Izbegavanje/odbrana od stresa



Savete o sigurnom seksu 5% korisnika dobija u poseti preventivnom centru/savetovalištu, 21% ne dobija savete, 24% za vreme redovne posete izabranom lekaru a za 50% nije bilo potrebe.

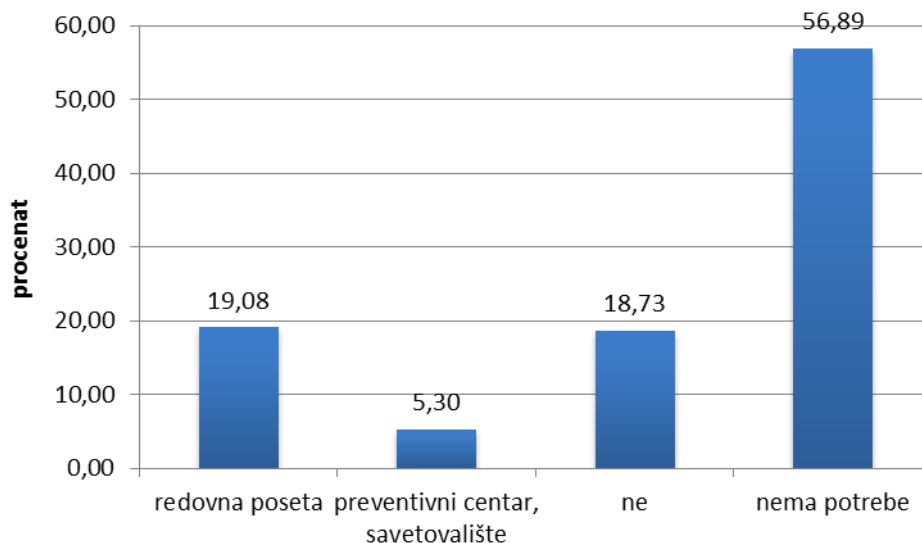
Grafikon - Siguran seks





Savete o opasnosti od zloupotreba droga 5% korisnika dobija u poseti preventivnom centru/savetovalištu, 19% za vreme redovne posete izabranom lekaru i 19% ne dobija savete a za 57% nije bilo potrebe,.

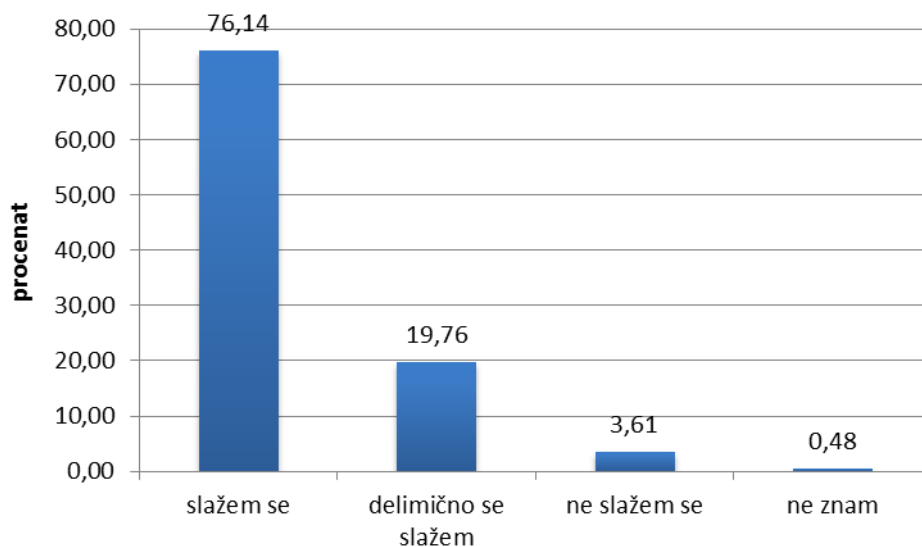
Grafikon - Opasnost od zloupotreba droga



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

Da su medicinske sestre na šalteru ljubazne slaže se 76% ispitanika, 20% se delimično slaže, 3% se ne slaže i 1% ne zna.

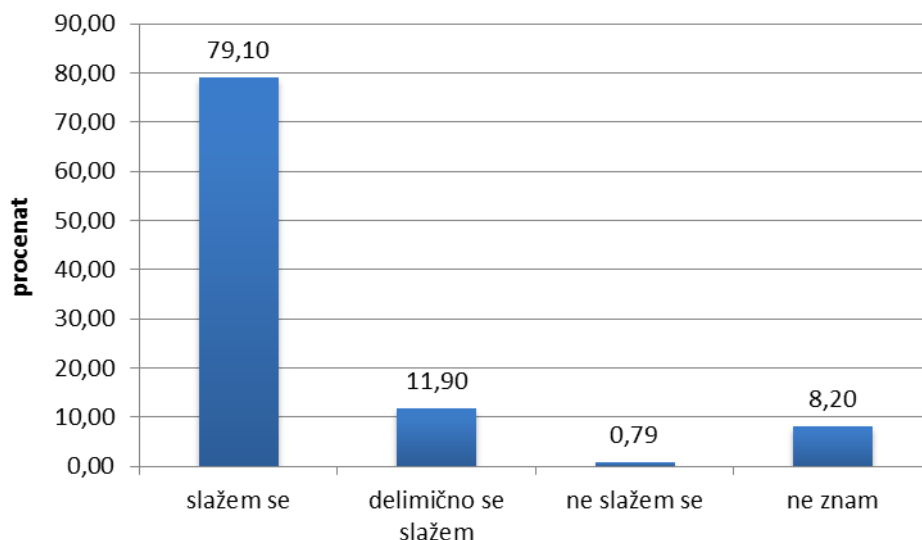
Grafikon - Ljubaznost medicinske sestre na šalteru





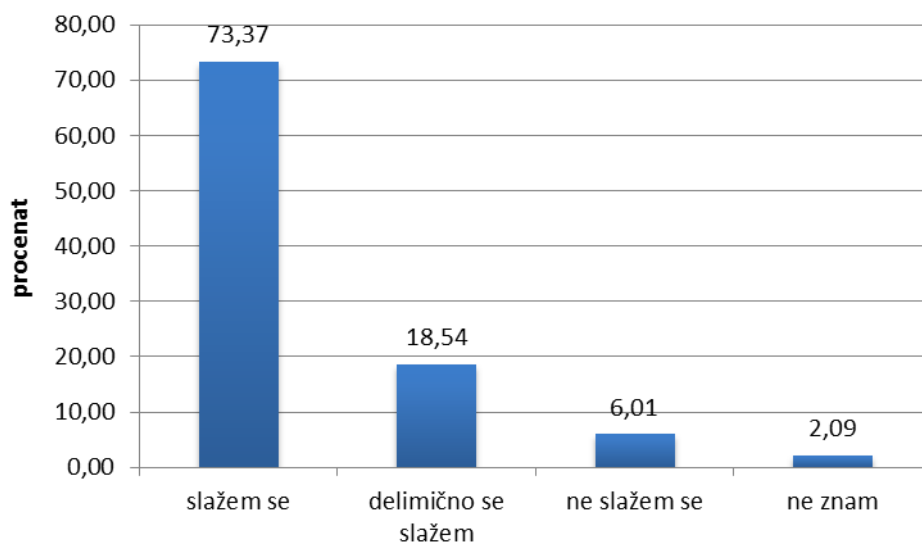
Da su medicinske sestre u sobi za intervencije ljubazne slaže se 79% ispitanika, 12% se delimično slaže, 8% ne zna i 1% se ne slaže.

Grafikon - Ljubaznost medicinske sestre u sobi za intervencije



Da im medicinske sestre uvek pruže sve informacije slaže se 73% ispitanika, 19% se delimično slaže, 6% se ne slaže i 2% ne zna.

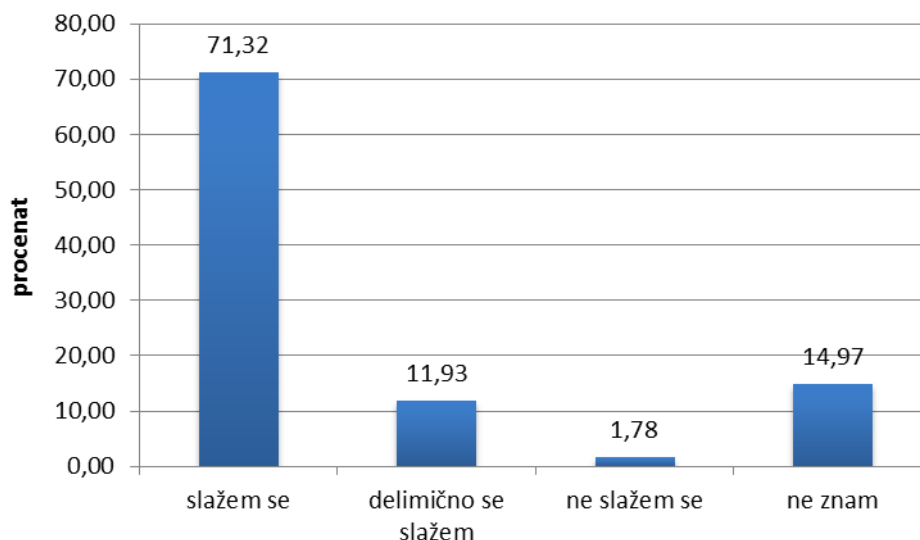
Grafikon - Pružanje informacija od medicinske sestre





Da medicinske sestre i lekari dobro saraduju slaže se 71% ispitanika, 12% se delimično slaže, 2% ne zna i 15% se ne slaže.

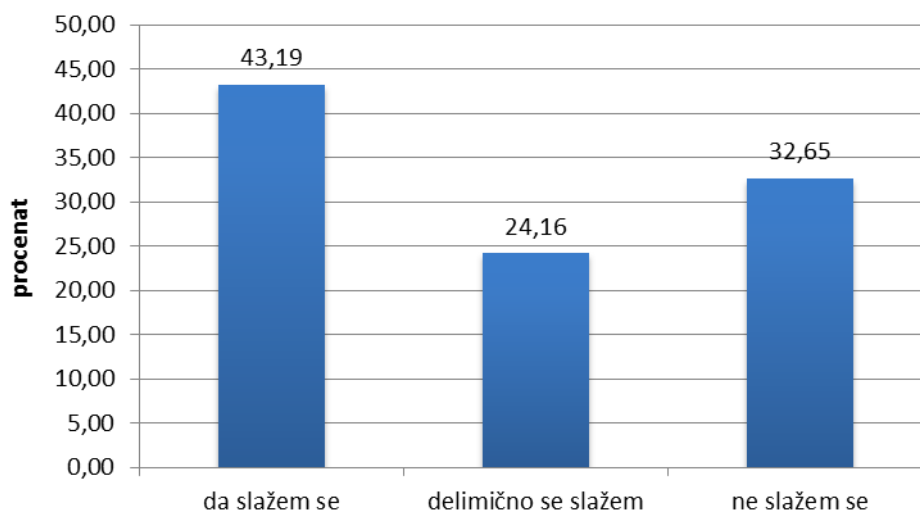
Grafikon - Saradnja medicinske sestre i lekara



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 43% ispitanika, 24% se delimično slaže i 33% se ne slaže.

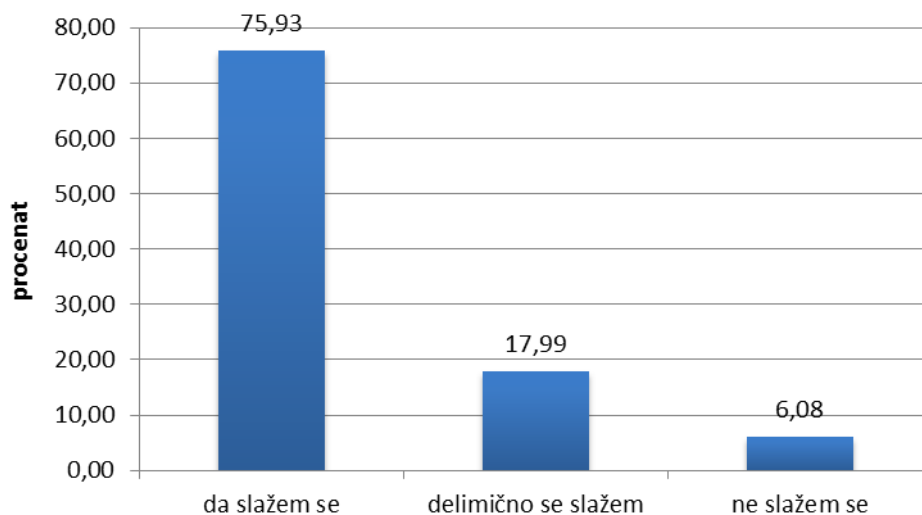
Grafikon - Poznavanje lične situacije pacijenta





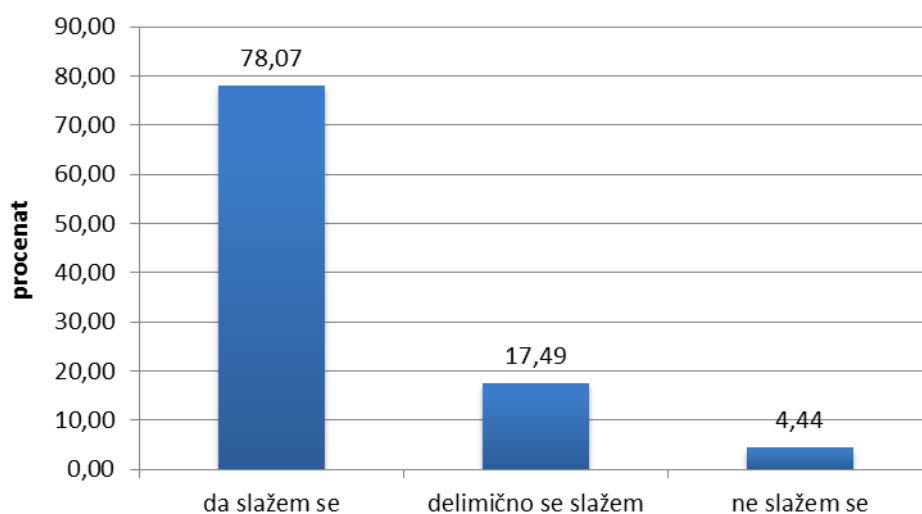
Da lekar anketiranih poznaje njihove probleme i bolesti koje su ranije imali slaže se 76% ispitanika, 18% se delimično slaže i 6% se ne slaže.

Grafikon - Poznavanje problema i bolesti pacijenta od ranije



Da lekar anketiranih odvaja dovoljno vremena da razgovora sa njima slaže se 78% ispitanika, 18% se delimično slaže i 4% se ne slaže.

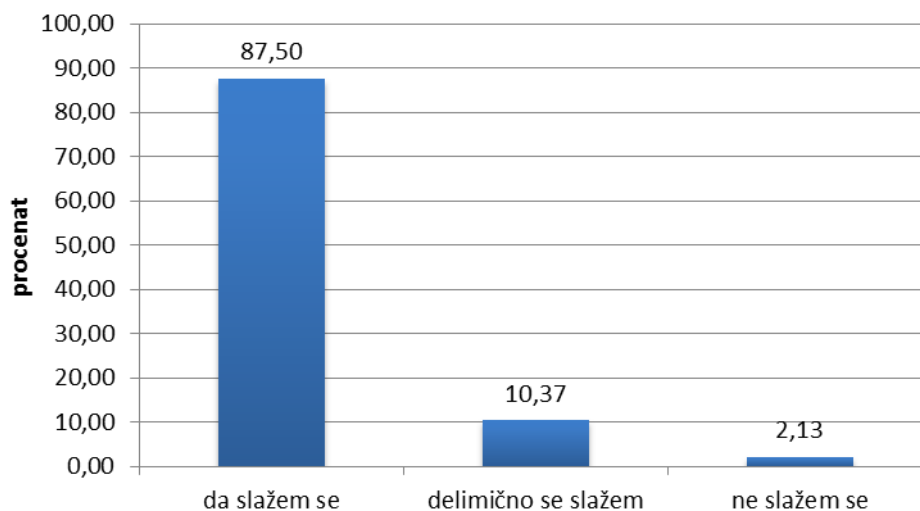
Grafikon - Vreme za razgovor





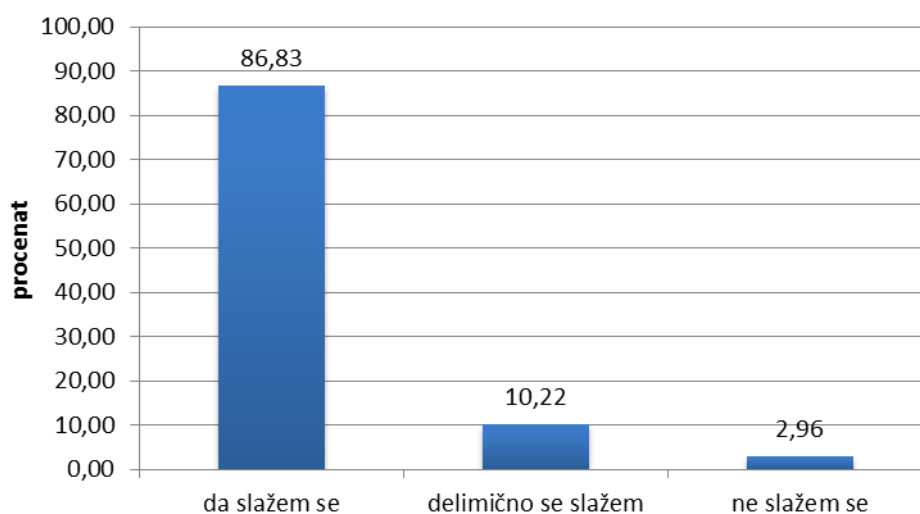
Da lekar anketiranih pažljivo sluša slaže se 88% ispitanika, 10% se delimično slaže i 2% se ne slaže.

Grafikon - Slušanje pacijenta



Da lekar anketiranih daje jasna objašnjenja o bolestima i lekovima koje im prepisuje slaže se 87% ispitanika, 10% se delimično slaže i 3% se ne slaže.

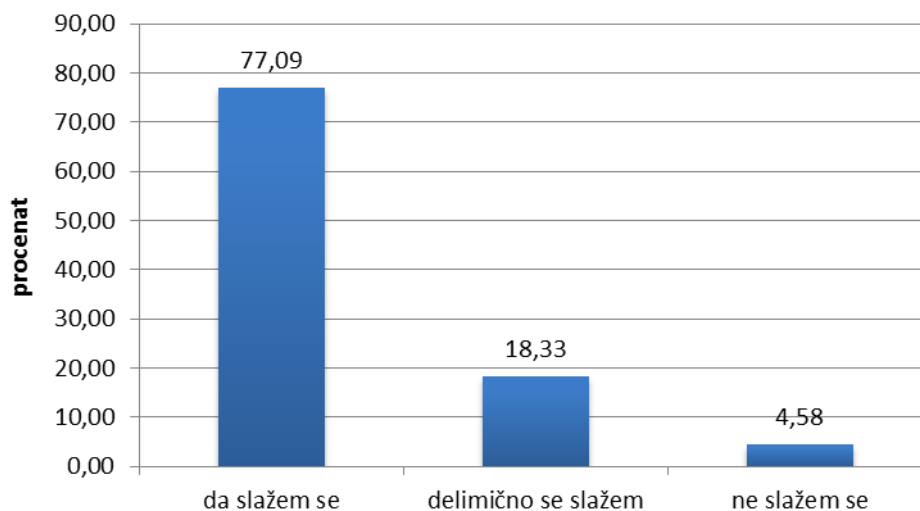
Grafikon - Objašnjenja lekara





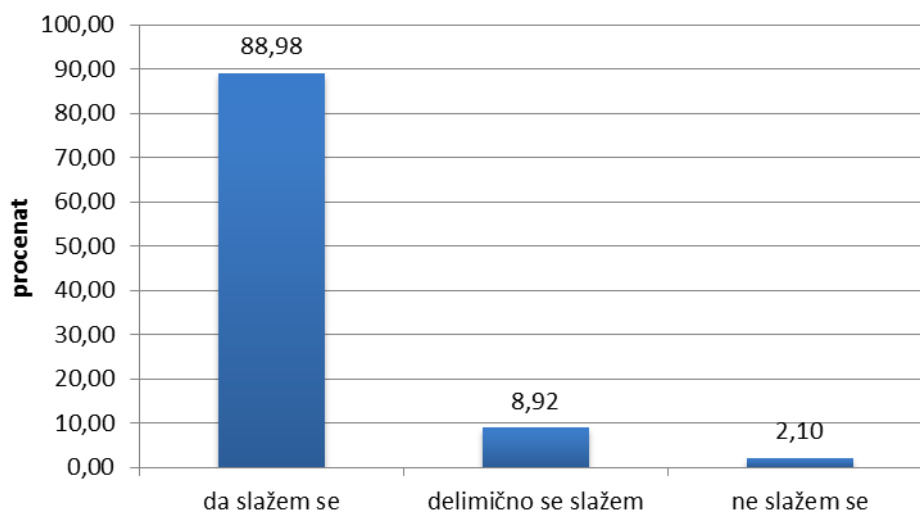
Da se posle posete lekaru oseća sposobnije da se izbori sa svojim zdravstvenim problemima slaže se 77% ispitanika, 18% se delimično slaže i 5% se ne slaže.

Grafikon - Sposobnost borbe sa zdravstvenim problemima



Kada imaju novi zdravstveni problem prvo idu kod svog lekara - slaže se čak 89% ispitanika, 9% se delimično slaže i 2% se ne slaže.

Grafikon - Novi zdravstveni problem

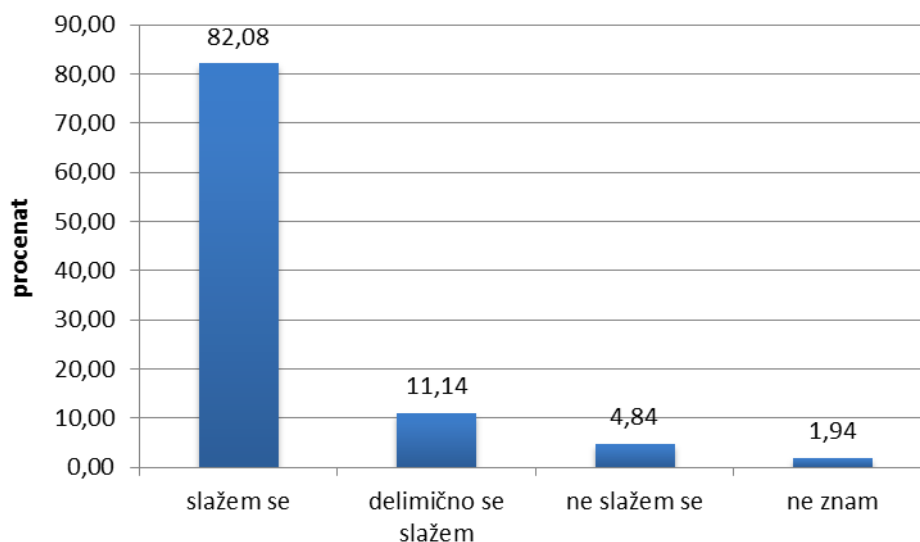




Na pitanje da li se slažu sa sledećim izjavama koje se odnose na ovu službu zdravstvene zaštite korisnici su odgovorili na sledeći način:

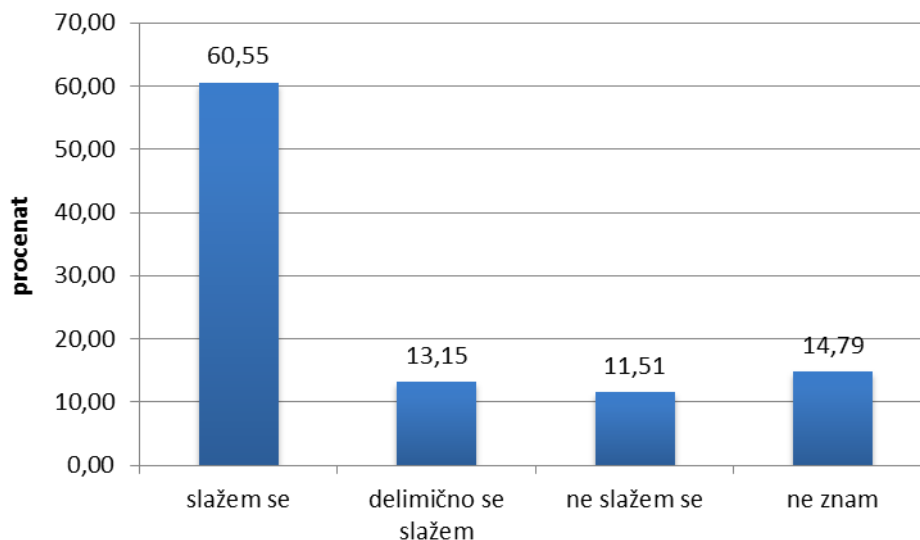
Da su zadovoljni radnim vremenom slaže se 82% ispitanika, 11% se delimično slaže, 5% se ne slaže i 2% ne zna.

Grafikon - Zadovoljstvo radnim vremenom



Da mogu da dođu na pregled i vikendom ako se razbole slaže se 61% ispitanika, 15% ne zna, 13% se ne slaže a 11% se delimično slaže.

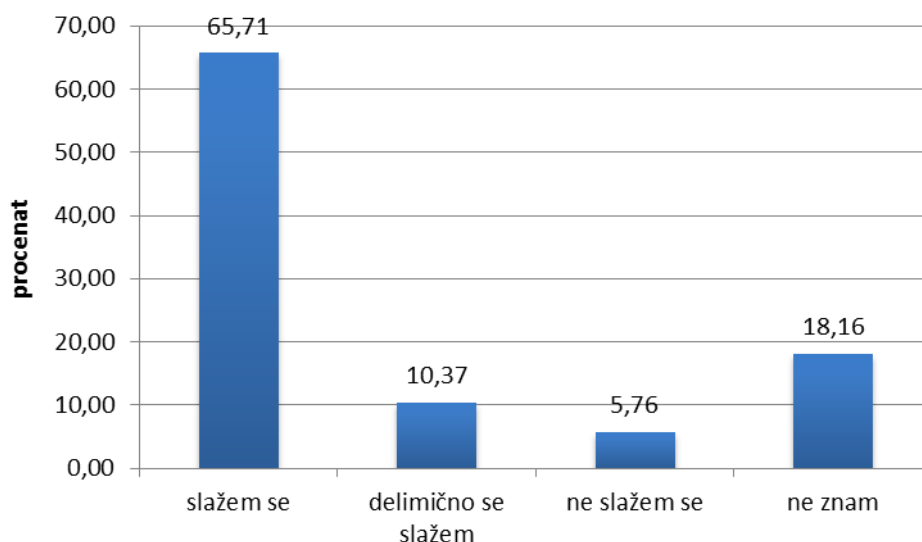
Grafikon - Pregled vikendom





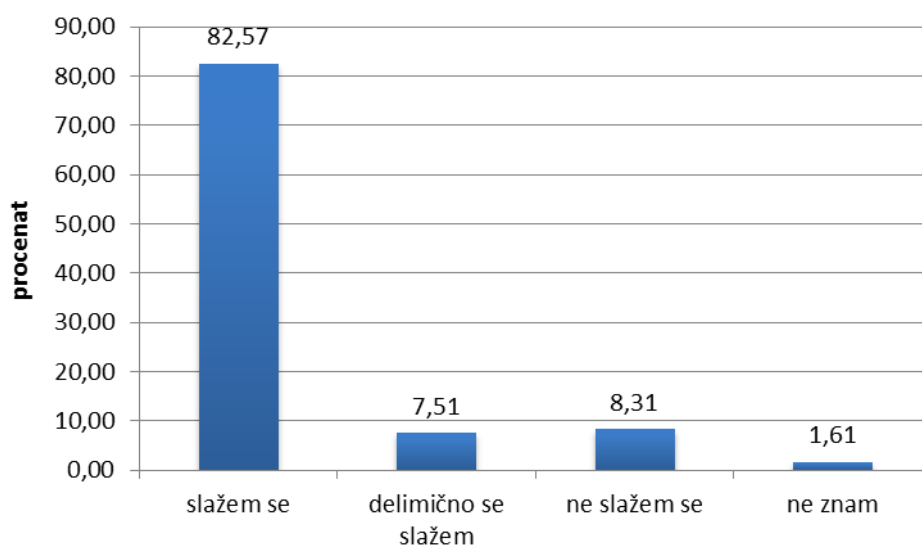
Da je služba dostupna invalidima i osobama u kolicima slaže se 66% ispitanika, 10% se delimično slaže, 18% ne zna i 6% se ne slaže.

Grafikon - Dostupnost invalidima



Sa procedurom da pre odlaska kod specijaliste korisnici prvo moraju da idu kod svog lekara slaže se 83% ispitanika, 8% se ne slaže, 7% se delimično slaže i 2% ne zna.

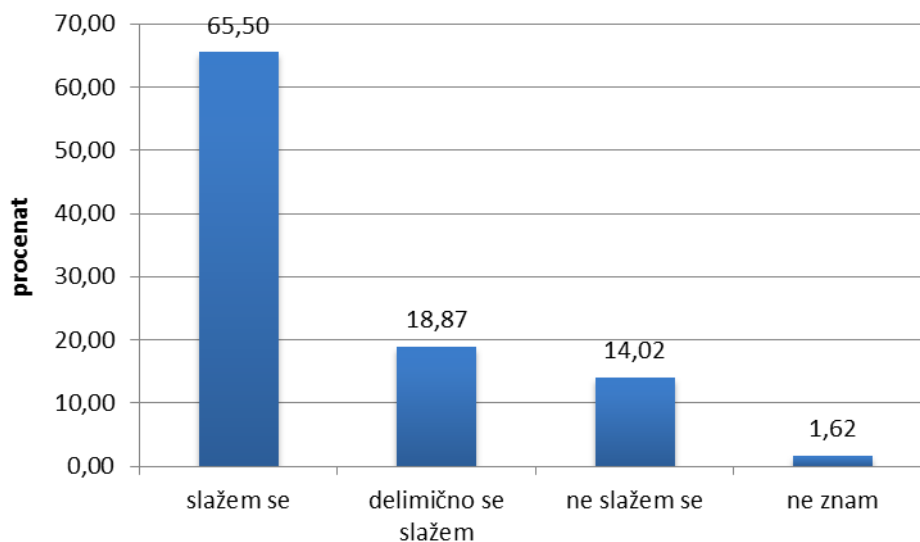
Grafikon - Dostupnost specijaliste





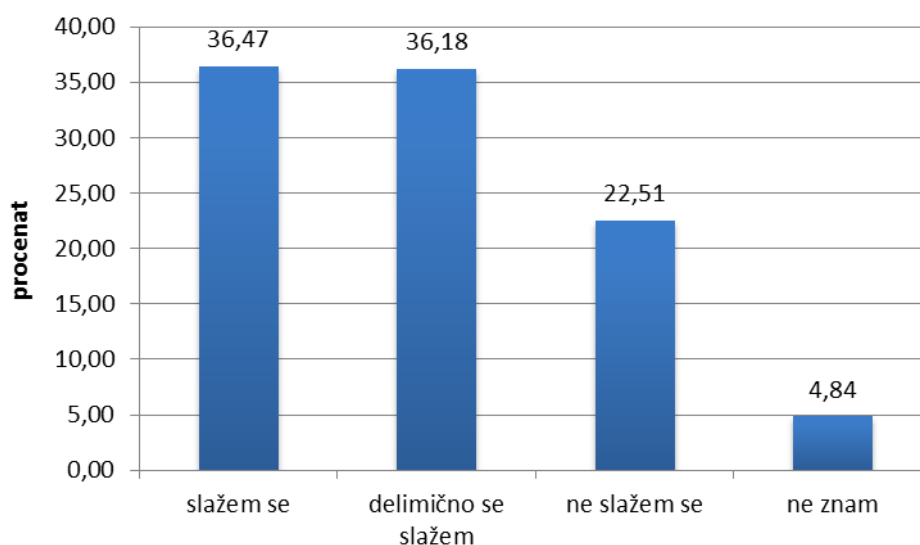
Da u čekaonicama ima dovoljno mesta za sedenje slaže se 65% ispitanika, 19% se delimično slaže, 14% se ne slaže i 2% ne zna.

Grafikon - Sedenje u čekaonici



Sa izjavom da moraju dugo da čekaju u čekaonici da posete lekara slaže se 36% ispitanika i 36% se delimično slaže, 23% se ne slaže i 5% ne zna.

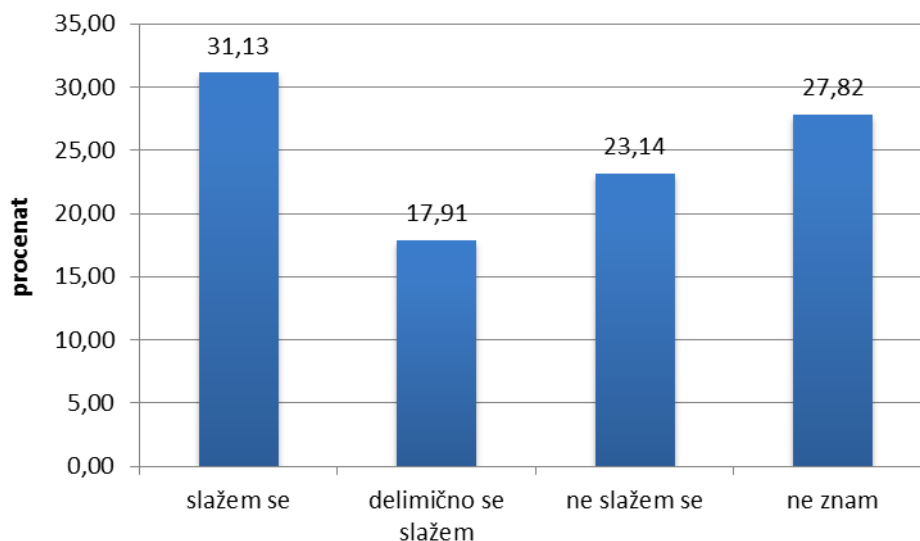
Grafikon - Čekanje u čekaonici





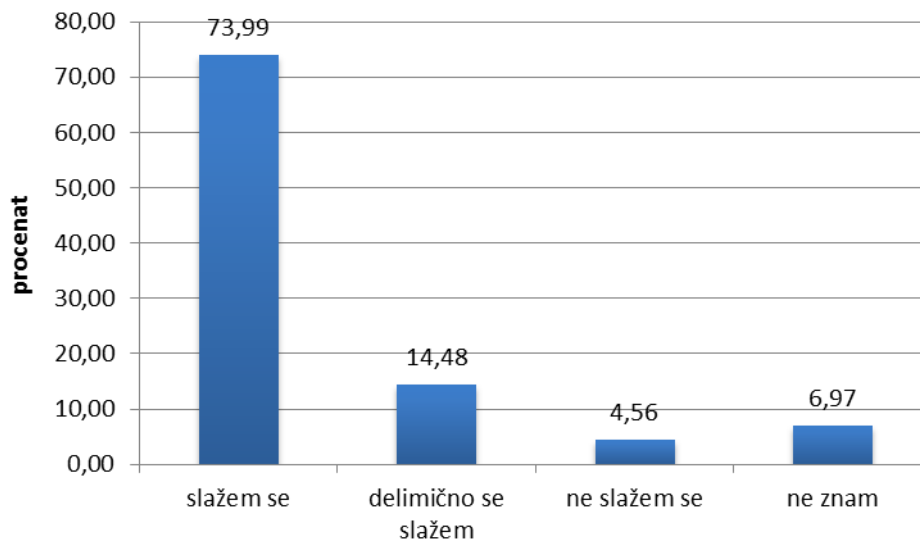
Da u toku radnog vremena mogu lako da razgovaraju sa lekarom telefonom i dobiju savet slaže se 31% ispitanika, 28% ne zna, 23% se ne slaže i 18% se delimično slaže.

Grafikon - Savet preko telefona



Sa izjavom da kada dođu i hitno im treba pregled lekara to mogu da obave istog dana slaže se 74% ispitanika, 14% se delimično slaže, 7% ne zna i 5% se ne slaže.

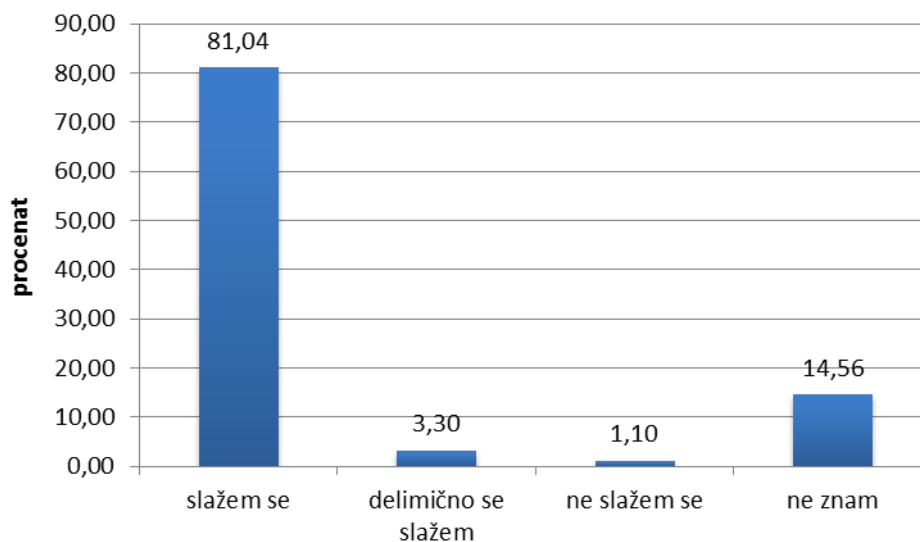
Grafikon - Hitan pregled





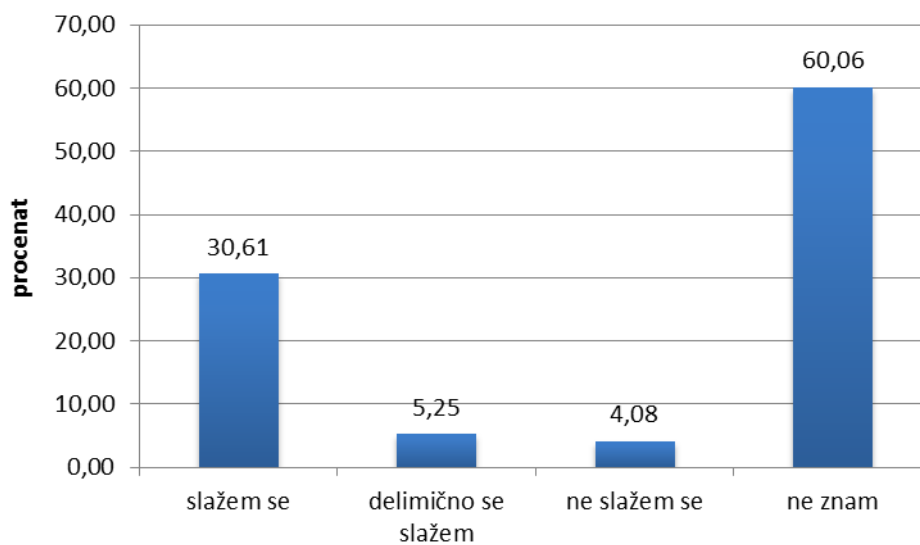
Na pitanje da li postoji kutija/knjiga za žalbe i primedbe slaže se 81% ispitanika, 15% ne zna, 3% se delimično slaže i 1% se ne slaže.

Grafikon - Kutija/knjiga za žalbe i primedbe



Sa izjavom da ustanova ima svoju internet stranicu 60% ne zna, slaže se 31% ispitanika, 5% se delimično slaže i 4% se ne slaže.

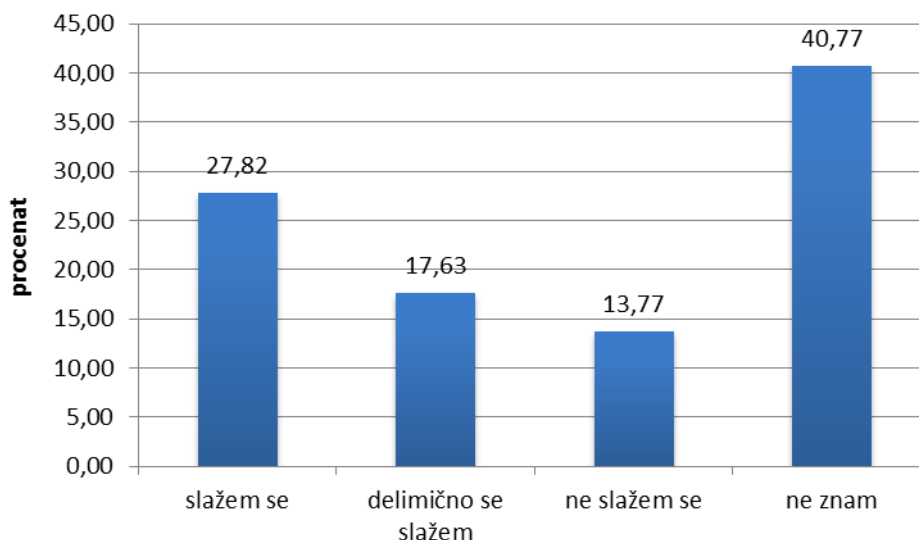
Grafikon - Internet stranica





Sa izjavom da ustanova ima dovoljno medicinske opreme 41% ne zna, slaže se 28% ispitanika, 17% se delimično slaže i 14% se ne slaže.

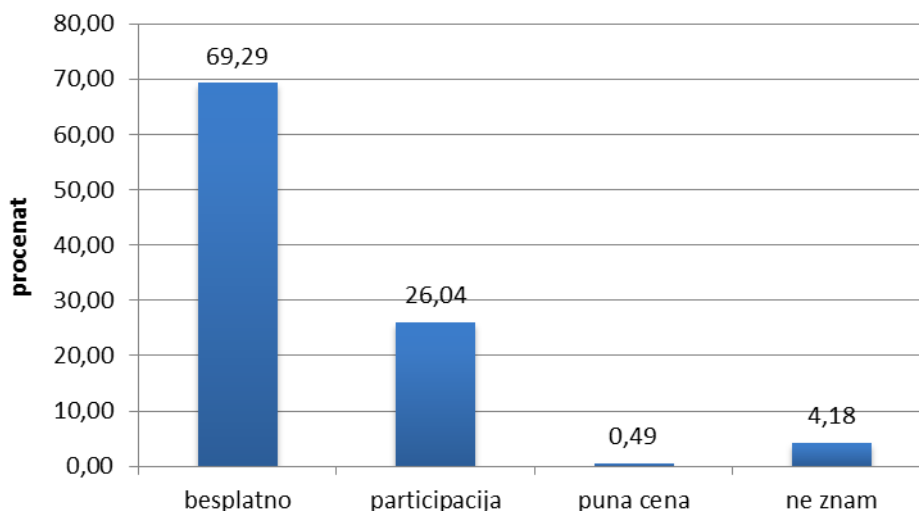
Grafikon - Medicinska oprema



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

Za pregled izabranog lekara 69% smatra da je besplatan, 26% da se plaća participacija, 4% ne zna i 1% puna cena.

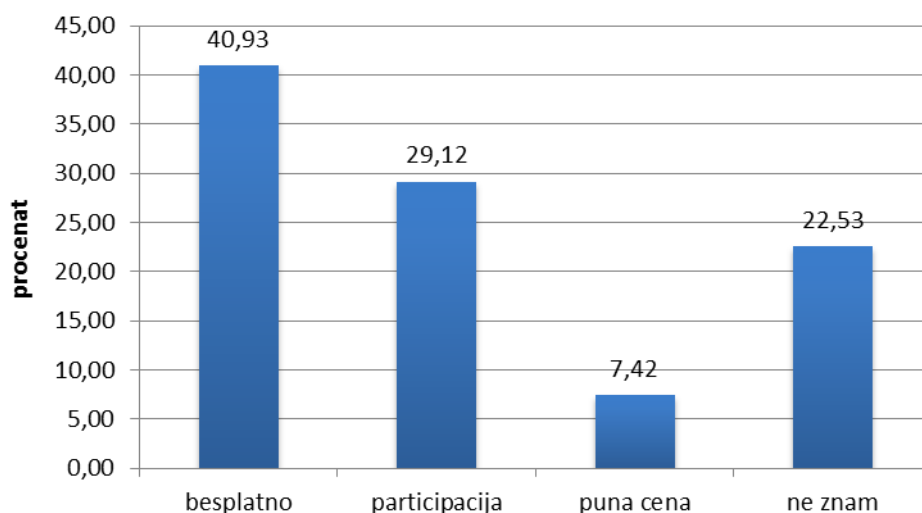
Grafikon - Pregled izabranog lekara





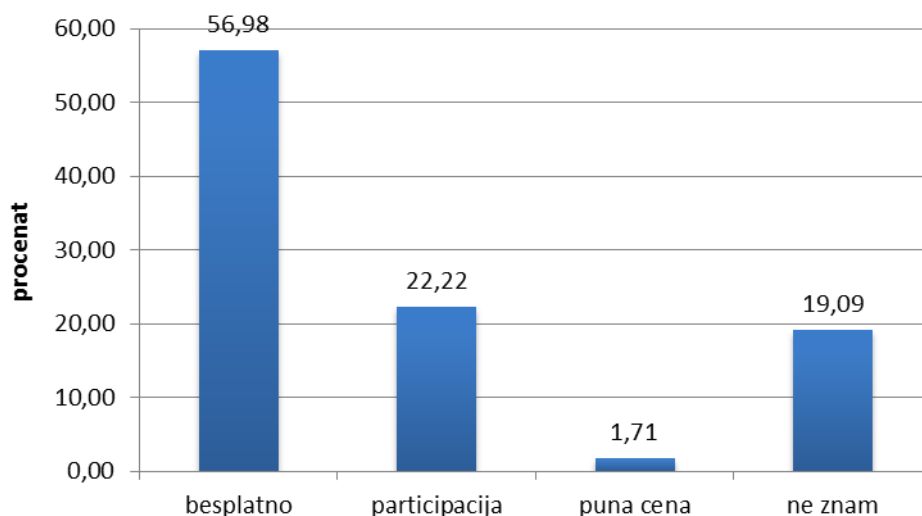
Za lekove ili injekcije koje propiše lekar 41% smatra da su besplatni, 29% da se plaća participacija, 23% ne zna i 7% smatra da plaća punu cenu.

Grafikon - Lekovi ili injekcije koje propiše lekar



Za pregled specijaliste kod koga ih uputi lekar 57% smatra da su besplatni, 22% da se plaća participacija, 19% ne zna i 2% smatra da plaća punu cenu.

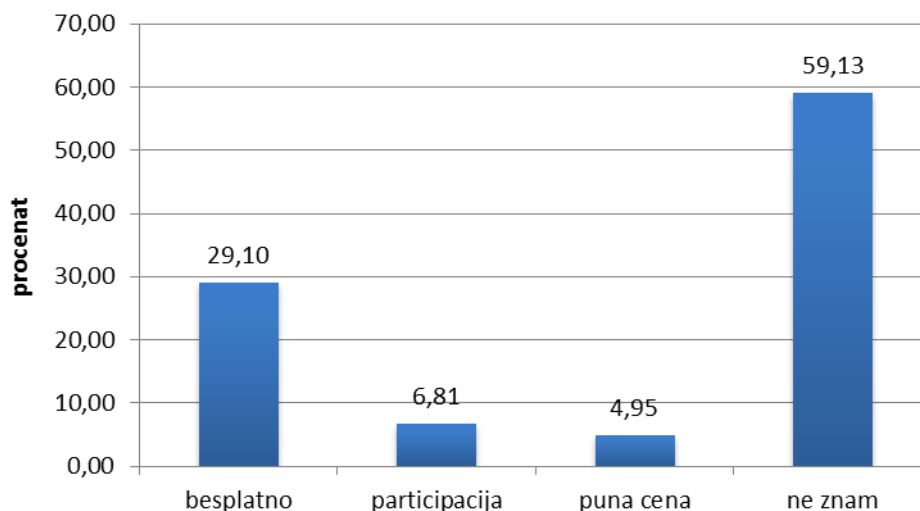
Grafikon - Pregled specijaliste





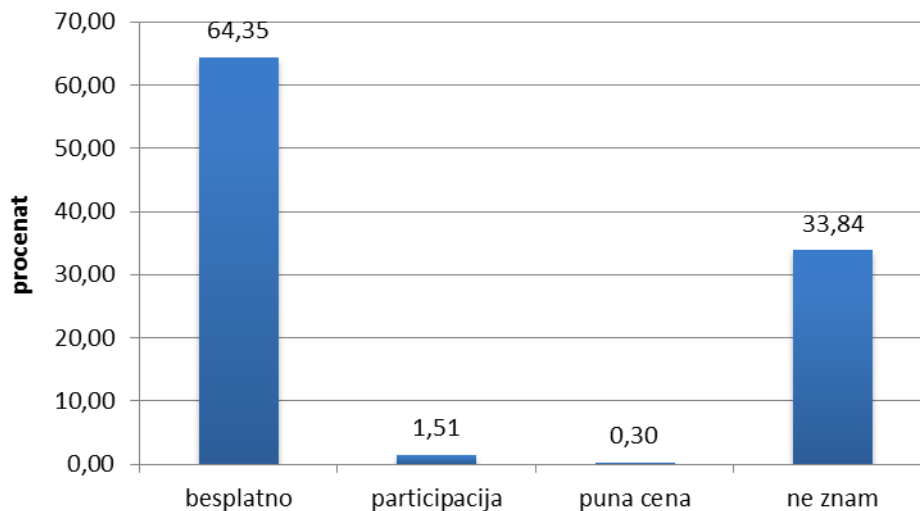
Za kućnu posetu njihovog lekara 5% smatra da plaća punu cenu, 7% da se plaća participacija, 29% smatra da su besplatne i 59% ne zna.

Grafikon - Kućna poseta lekara



Za pregled bebe ili malog deteta u savetovalištu 1% smatra da plaća punu cenu, 1% da se plaća participacija, 34% ne zna i 64% smatra da su besplatni.

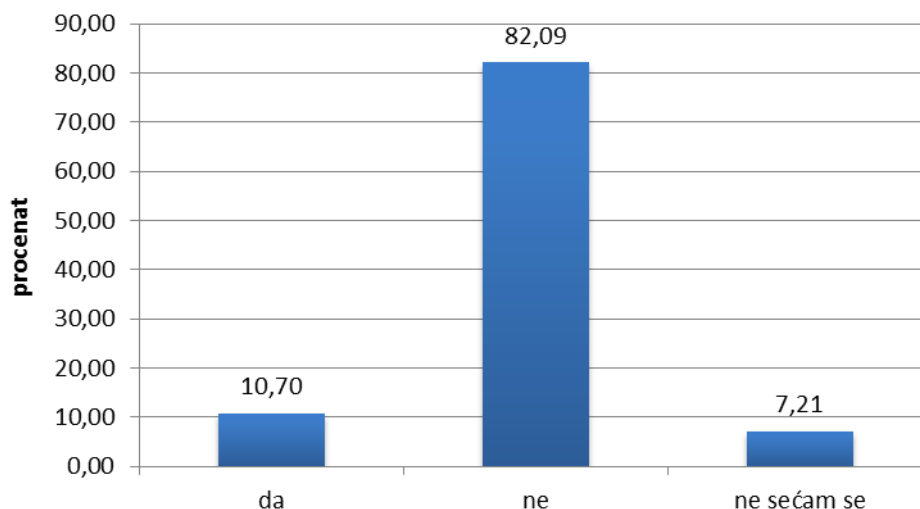
Grafikon - Pregled bebe ili malog deteta u savetovalištu





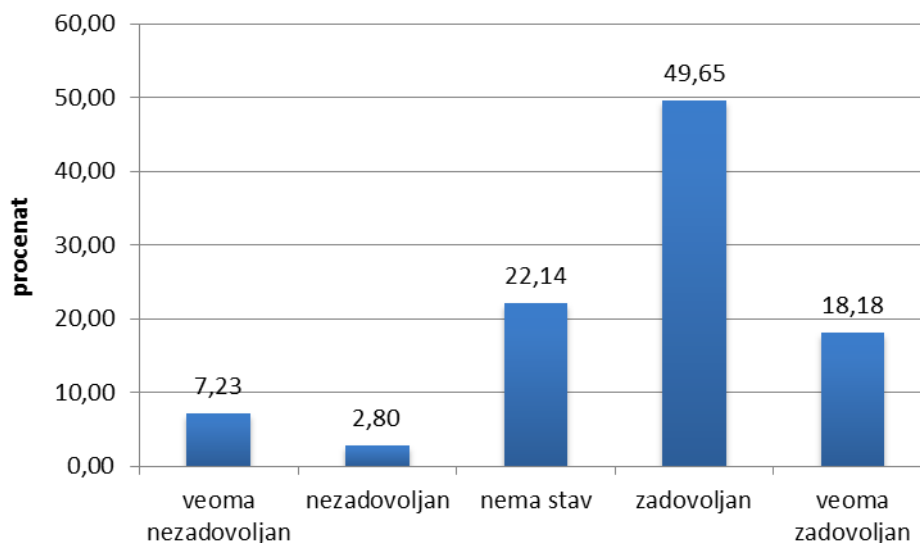
Na pitanje da li se u proteklih godinu dana desilo da nisu otišli na pregled kod svog lekara ili su ga odložili jer nisu mogli da plate pregled ili lekove 7% se ne seća, 11% je odgovorilo da i 82% sa ne.

Grafikon - Odložen pregled



Uzevši sve u obzir korisnici su iskazali koliko su zadovoljni zdravstvenom zaštitom u ovoj službi. Nezadovoljno je 3%, veoma nezadovoljnih je 7%, veoma zadovoljno 18%, ni zadovoljno ni nezadovoljno 22% i zadovoljno 50% anketiranih.

Grafikon - Zadovoljstvo zdravstvenom zaštitom

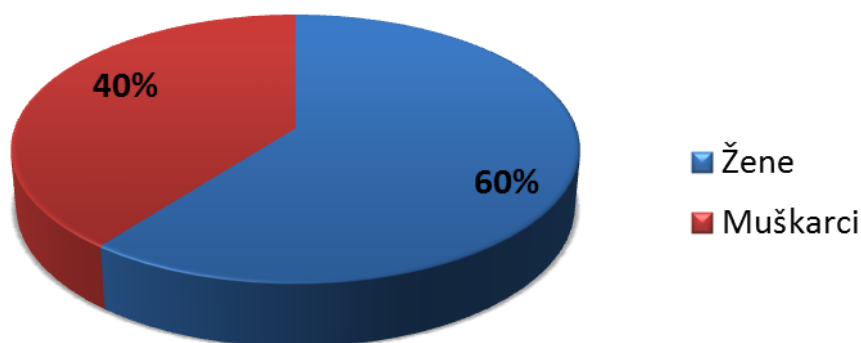




ANALIZA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA RADOM SLUŽBE OPŠTE MEDICINE

Procena zadovoljstva korisnika radom službe opšte medicine izvršena je na osnovu anonimnog anketiranja **249** korisnika ZZ navedene službe. Prosečna starost ispitanika je **46** godina, 60% ispitanika čine žene, a 40% muškarci.

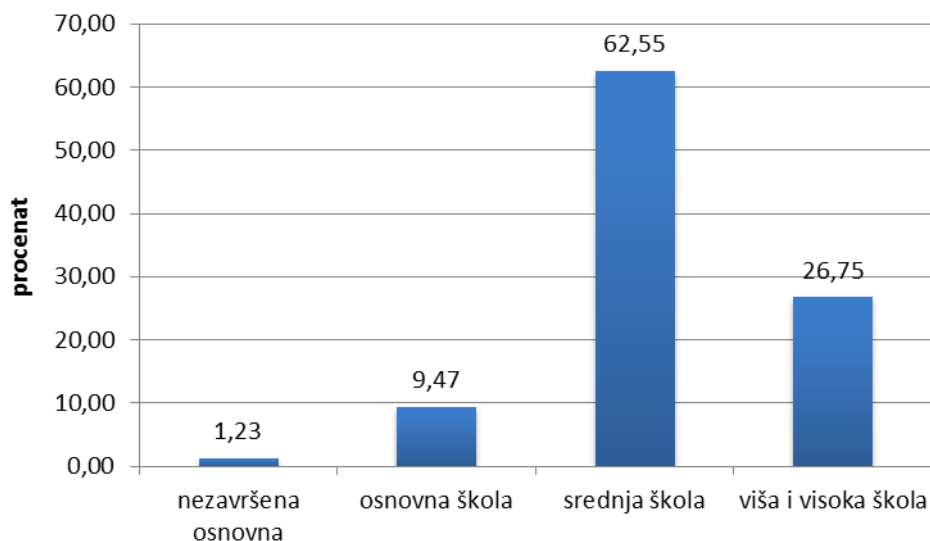
Grafikon - Distribucija ispitanika po polu





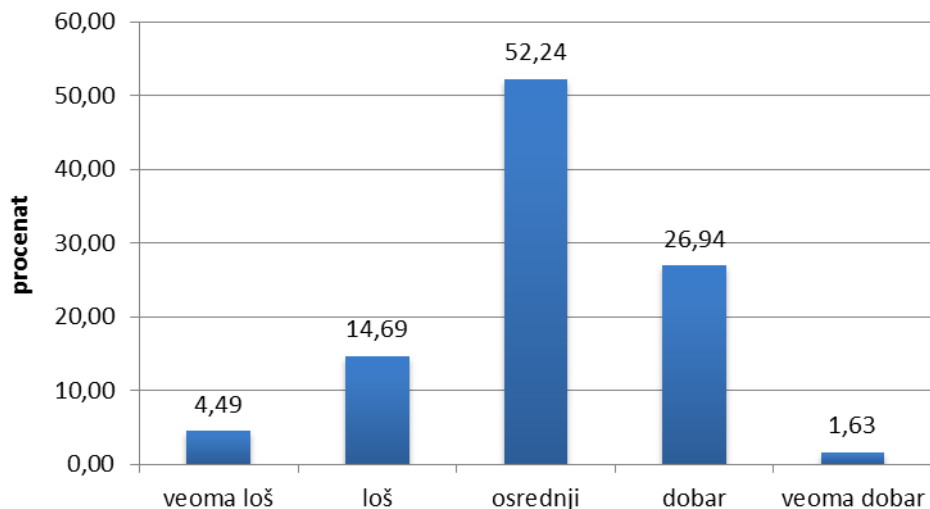
Najveći broj korisnika je završio srednju školu 63%, visoku i višu školu završilo je 27% korisnika, 9% ima završenu osnovnu školu, a 1% anketiranih nije završio osnovnu školu.

Grafikon - Završena škola (stručna sprema)



Svoj materijalni položaj najveći broj korisnika je ocenio kao osrednji - 52%, dobar - 27%, loš - 15%, veoma loš - 4% i veoma dobar - 2%.

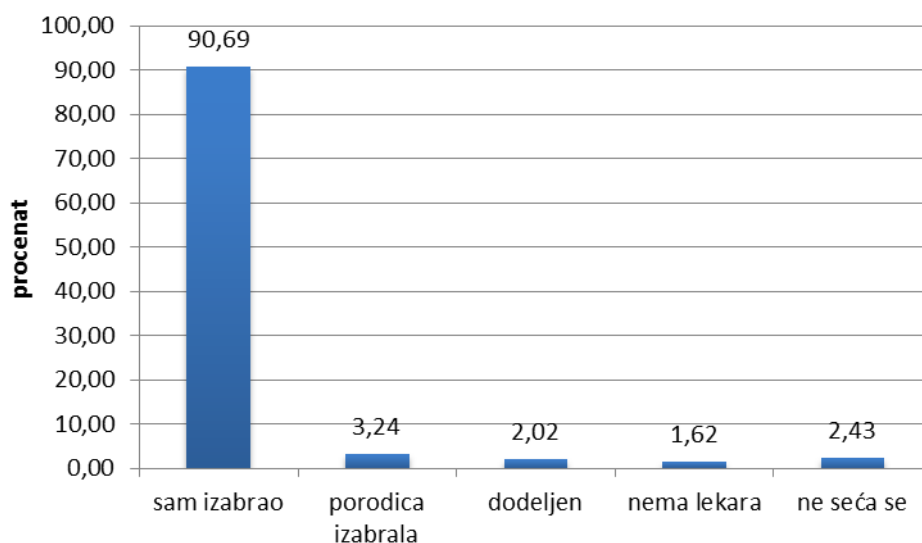
Grafikon - Materijalni status korisnika





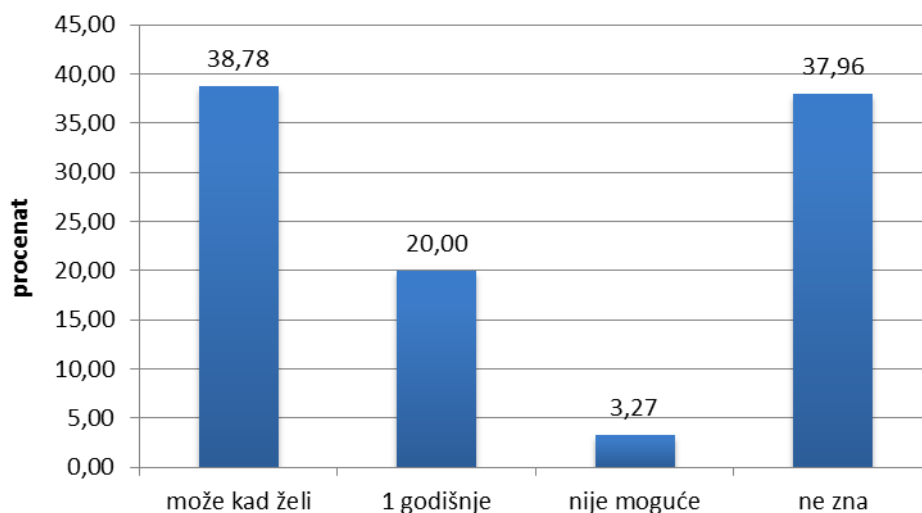
Na pitanje kako su izabrali svog lekara najveći broj je odgovorio da je sam izabrao svog lekara 91%, za 3% je neko u porodici izabrao lekara umesto njega, 2% nije biralo dodeljen im je, 2% nema izabranog lekara i 2% se ne seća.

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 - 39% smatra da može da ga promeni kad hoće, 38% ne zna, 20% smatra da može da ga menja samo jednom godišnje i 3% misli da nije moguće da promeni svog lekara.

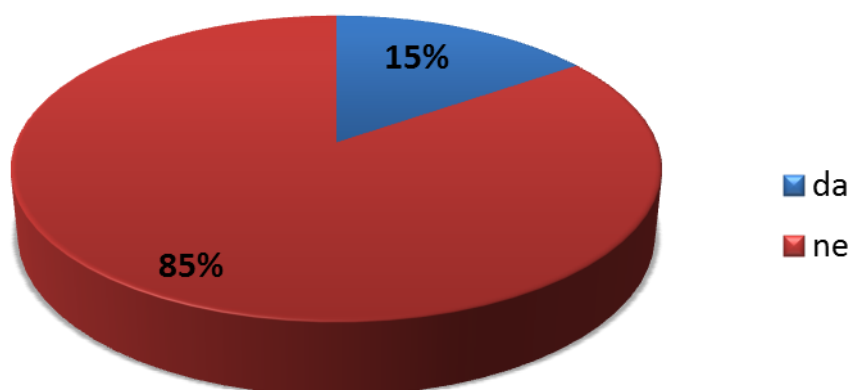
Grafikon - Način promene lekara





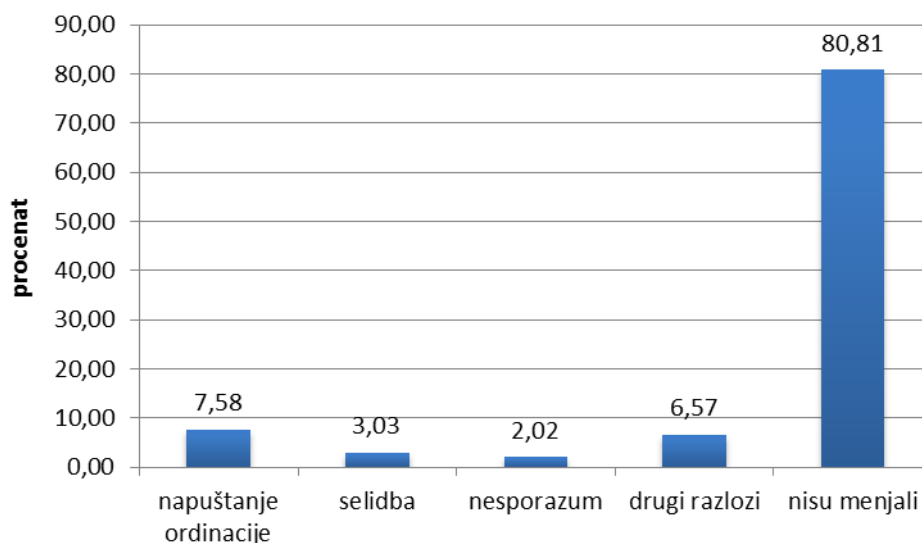
Na pitanje da li su do sada menjali izabranog lekara 15% korisnika je odgovorilo da, a 85% korisnika sa ne.

Grafikon - Promena lekara



Na pitanje koji je bio razlog promene izabranog lekara dobijeni su sledeći odgovori - 2% je imalo nesporazum sa svojim lekarom, 3% jer su se preselili, 6% zbog drugih razloga, 8% jer je moj lekar napustio ordinaciju/kartoteku a 81% nije menjalo svog lekara.

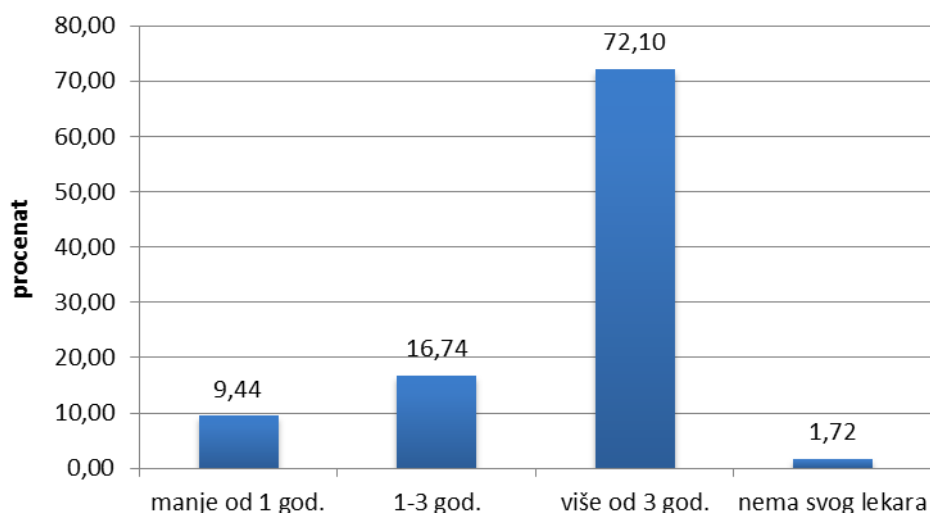
Grafikon - Razlog promene lekara





Na pitanje koliko dugo se leče kod svog lekara, najveći broj korisnika odgovorio je sa više od 3 godine 72% korisnika, 1-3 godine 17%, manje od godinu dana 9%, a 2% anketiranih nema svog lekara.

Grafikon - Dužina lečenja kod svog lekara

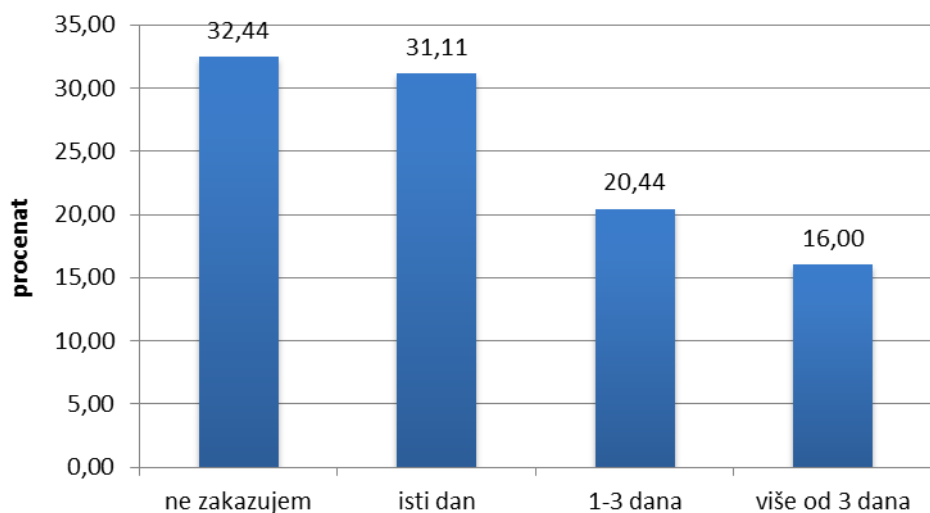


U poslednjih 12 meseci **74,70%** korisnika je posetilo svog izabranog lekara u proseku **6,89** puta, a **10,04%** je posetilo drugog lekara u ovoj službi **2,72** puta.

Lekara u privatnoj praksi u poslednjih 12 meseci **17,27%** korisnika su posetili u proseku **3,44** puta.

Kada zakazuju pregled kod izabranog lekara obično nikad ne zakazuje 33%, istog dana bude zakazano 31%, 1-3 dana čeka 20% korisnika, više od 3 dana čeka 16%.

Grafikon - Dužina zakazivanja

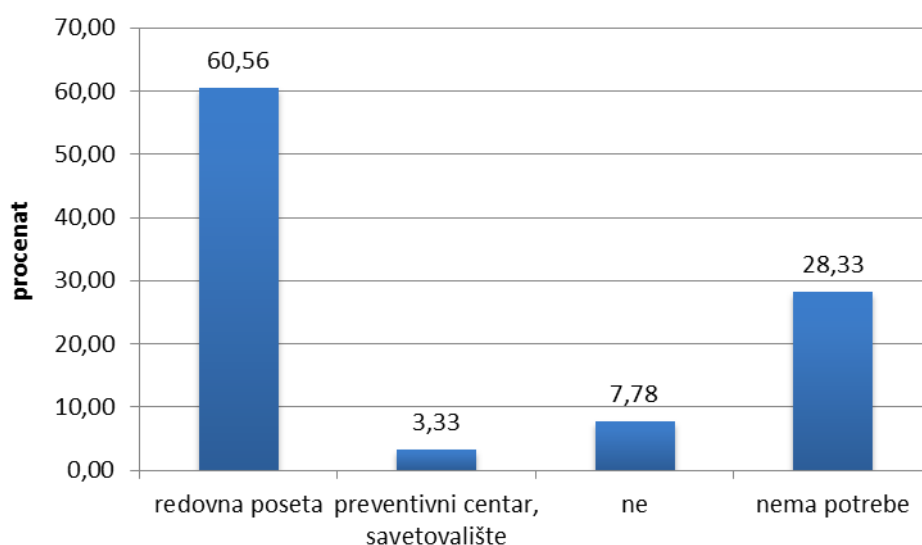




Na pitanje da li izabrani lekar razgovara sa njima o tome kako da ostanu zdravi dobijeni su sledeći odgovori:

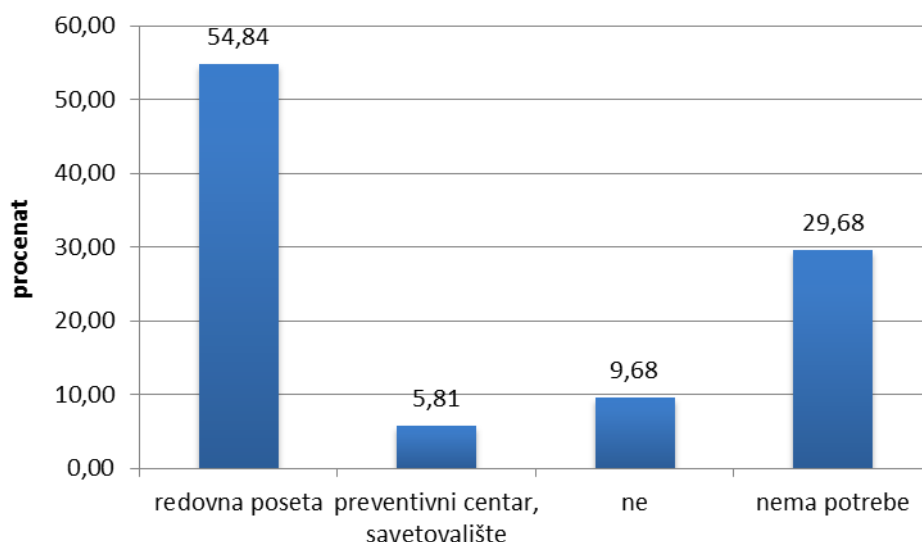
Savete o pravilnoj ishrani 61% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, za 28% nije bilo potrebe, 8% ne dobija savete i 3% u poseti preventivnom centru/savetovalištu.

Grafikon - Saveti o pravilnoj ishrani



Savete o važnosti fizičke aktivnosti 55% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, za 29% nije bilo potrebe, 9% ne dobija savete i 6% u poseti preventivnom centru/savetovalištu.

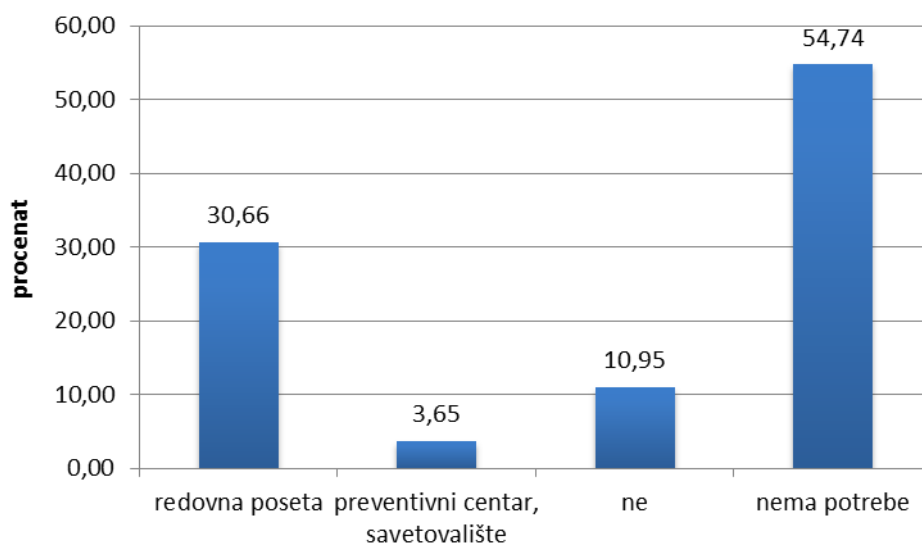
Grafikon - Važnost fizičke aktivnosti





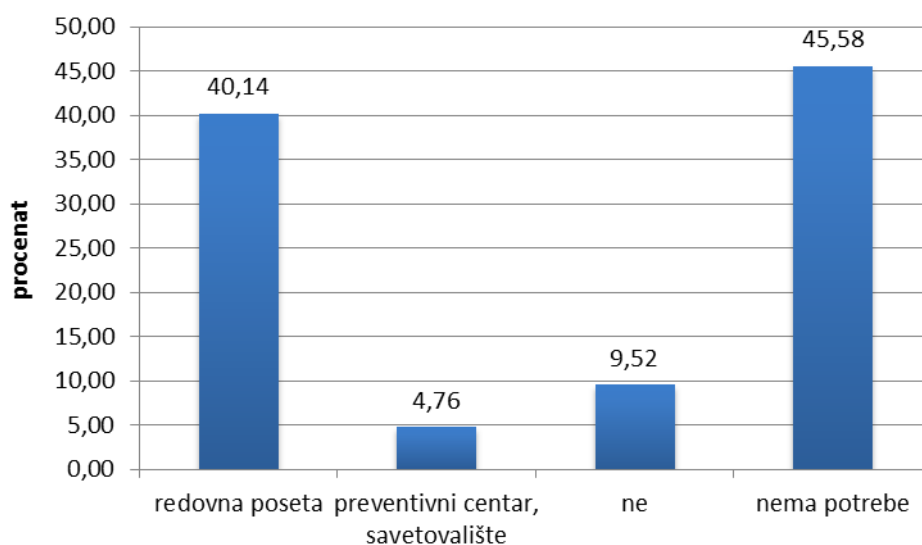
Savete o zloupotrebi alkohola 4% korisnika dobija u poseti preventivnom centru/savetovalištu, 11% ne dobija savet,e 30% za vreme redovne posete izabranom lekaru i za 55% nije bilo potrebe.

Grafikon - Zloupotreba alkohola



Savete o smanjenju ili prestanku pušenja 40% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, za 46% nije bilo potrebe, 9% ne dobija savete i 5% u poseti preventivnom centru/savetovalištu.

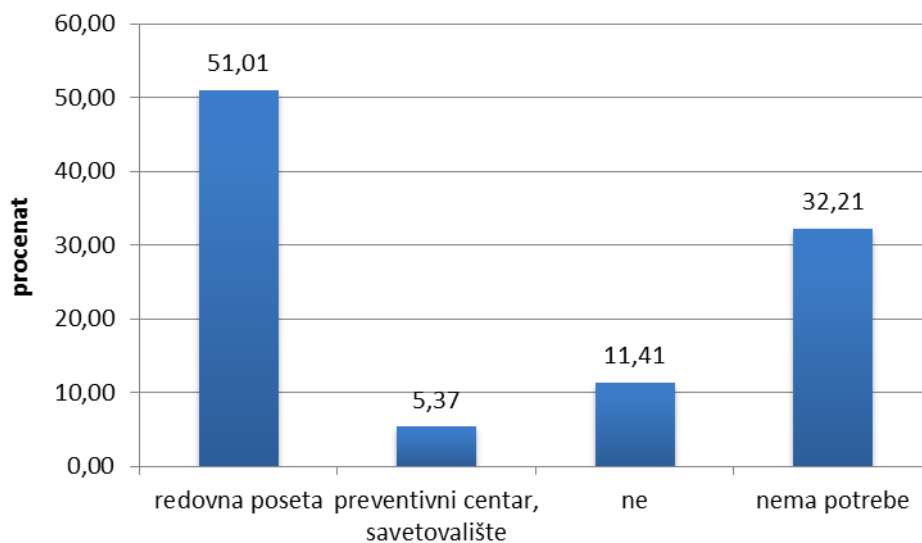
Grafikon - Smanjenje ili prestanak pušenja





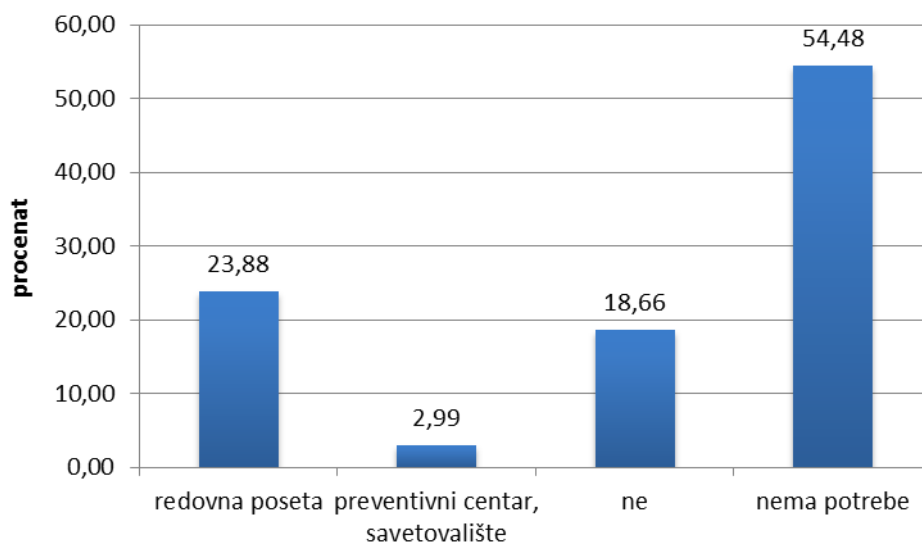
Savete o izbegavanju/odbrani od stresa 51% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, za 32% nije bilo potrebe, 12% ne dobija savete i 5% u poseti preventivnom centru/savetovalištu.

Grafikon - Izbegavanje/odbrana od stresa



Savete o sigurnom seksu 24% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, za 54% nije bilo potrebe, 19% ne dobija savete i 3% u poseti preventivnom centru/savetovalištu.

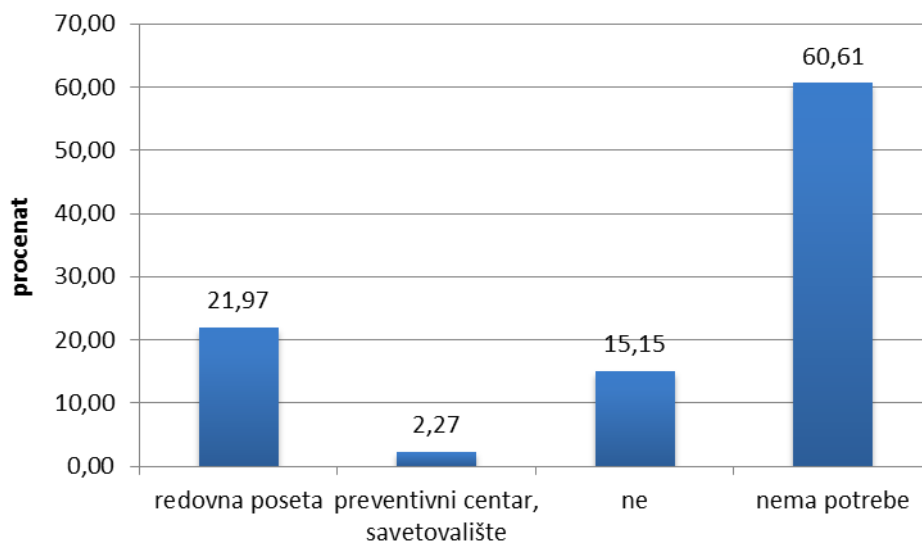
Grafikon - Siguran seks





Savete o opasnosti od zloupotreba droga 2% korisnika dobija u poseti preventivnom centru/savetovalištu, 15% ne dobija savete, 22% za vreme redovne posete izabranom lekaru i za 61% nije bilo potrebe.

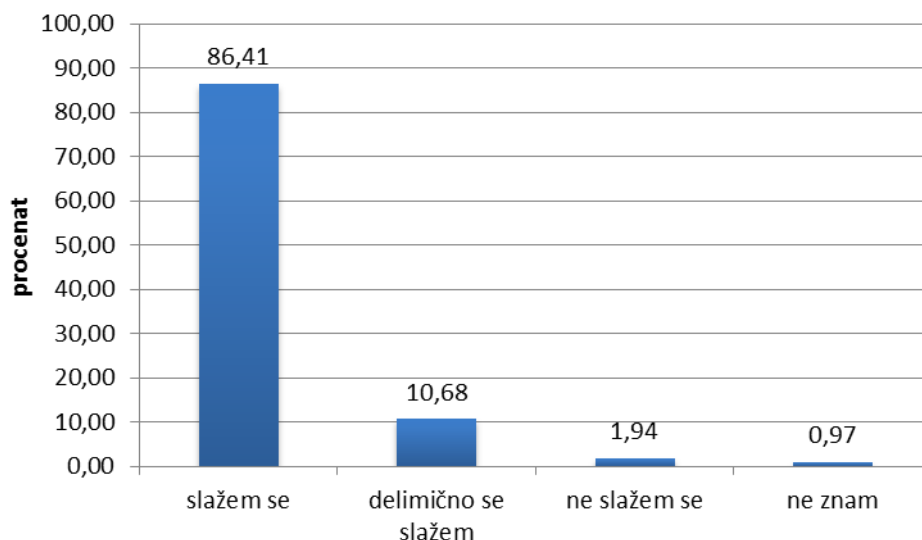
Grafikon - Opasnost od zloupotreba droga



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

Da su medicinske sestre na šalteru ljubazne slaže se 86% ispitanika, 11% se delimično slaže, 2% se ne slaže i 1% ne zna.

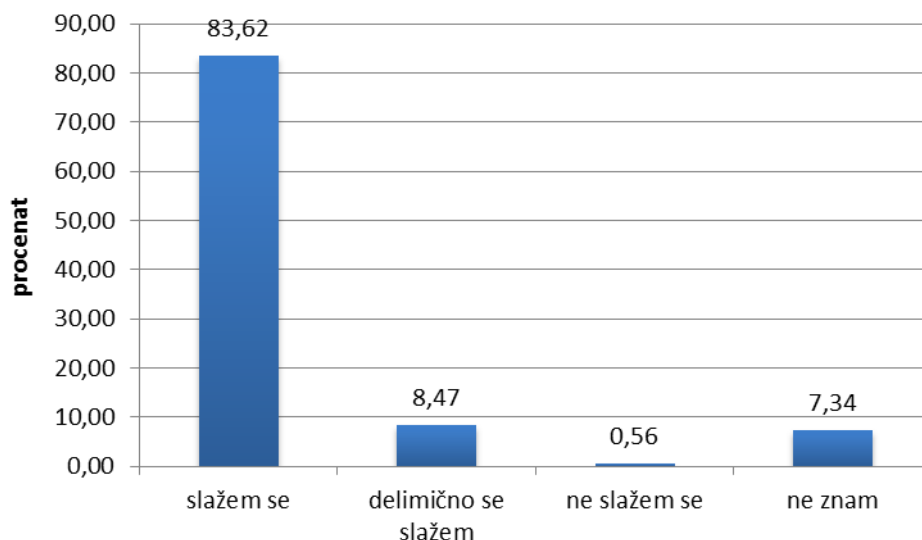
Grafikon - Ljubaznost medicinske sestre na šalteru





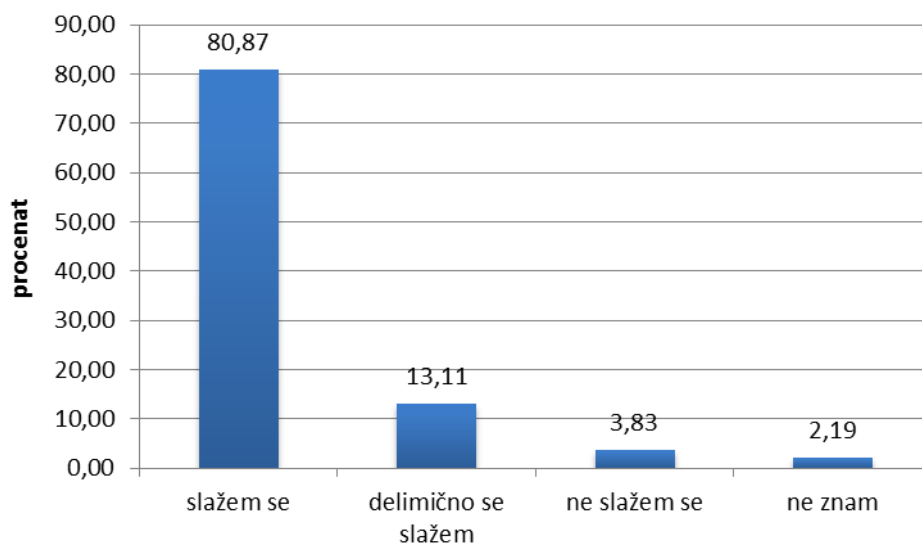
Da su medicinske sestre u sobi za intervencije ljubazne slaže se 84% ispitanika, 8% se delimično slaže, 7% ne zna i 1% se ne slaže.

Grafikon - Ljubaznost medicinske sestre u sobi za intervencije



Da im medicinske sestre uvek pruže sve informacije slaže se 81% ispitanika, 13% se delimično slaže, 4% se ne slaže i 2% ne zna.

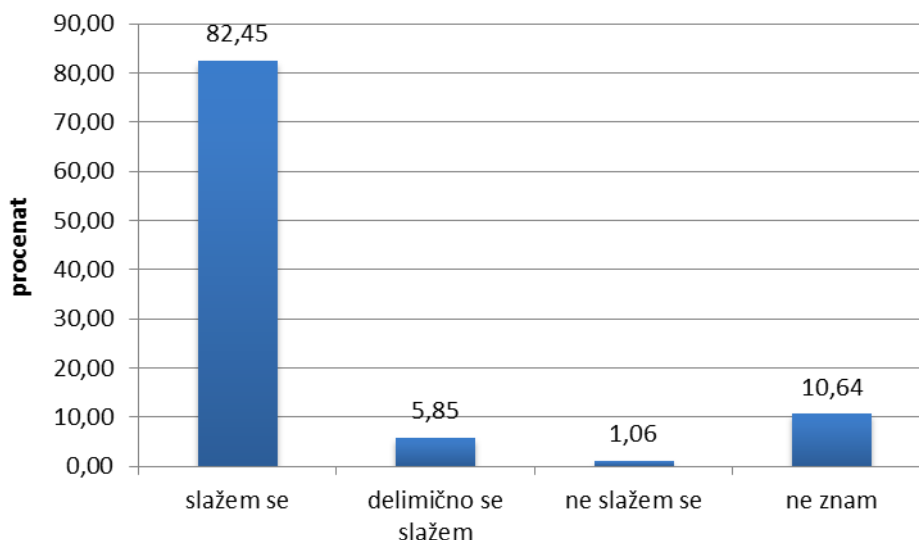
Grafikon - Pružanje informacija od medicinske sestre





Da medicinske sestre i lekari dobro saraduju slaže se 82% ispitanika, 6% se delimično slaže, 11% ne zna i 1% se ne slaže.

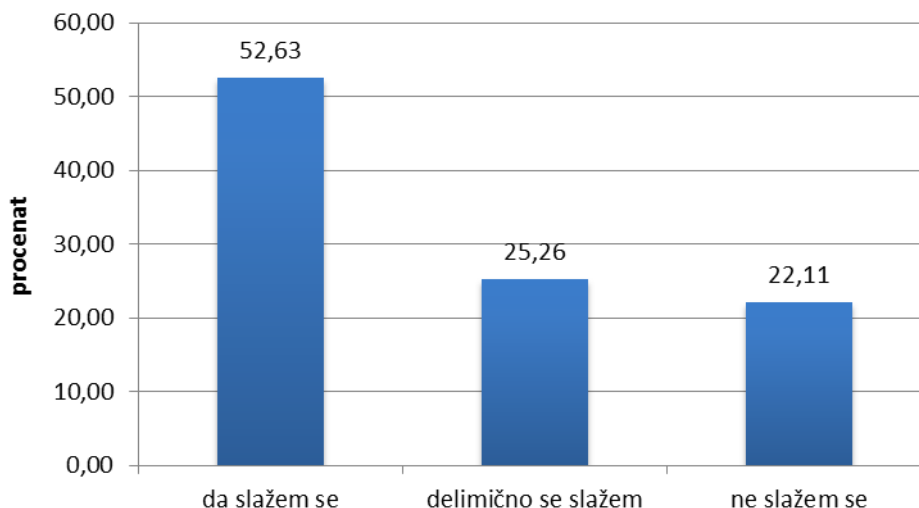
Grafikon - Saradnja medicinske sestre i lekara



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

Da lekar anketiranih poznaje njihovu ličnu situaciju (npr. na poslu, u kući) slaže se 53% ispitanika, 25% se delimično slaže i 22% se ne slaže.

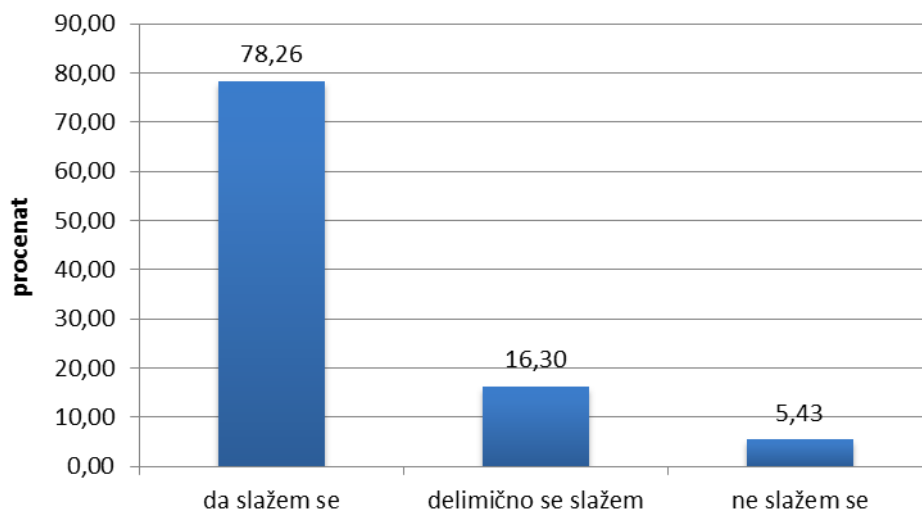
Grafikon - Poznavanje lične situacije pacijenta





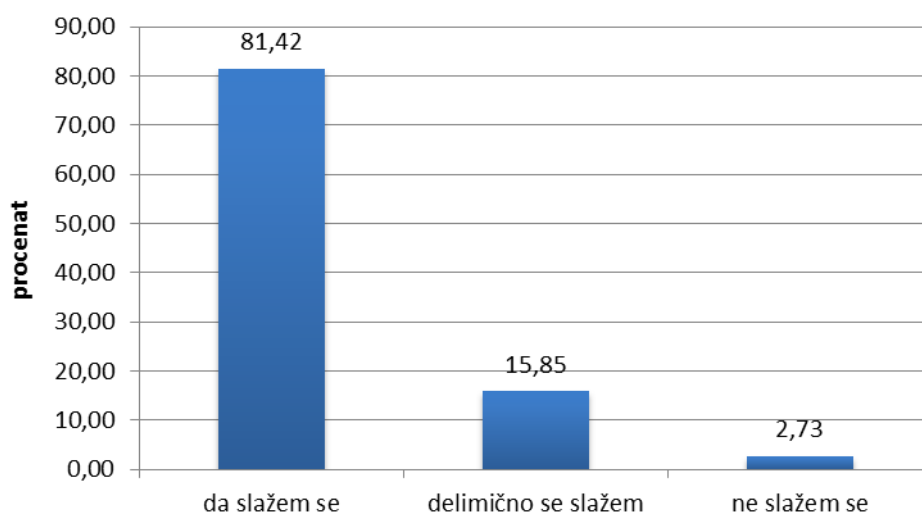
Da lekar anketiranih poznaje njihove probleme i bolesti koje su ranije imali slaže se 78% ispitanika, 16% se delimično slaže i 6% se ne slaže.

Grafikon - Poznavanje problema i bolesti pacijenta od ranije



Da lekar anketiranih odvaja dovoljno vremena da razgovora sa njima slaže se 81% ispitanika, 16% se delimično slaže i 3% se ne slaže.

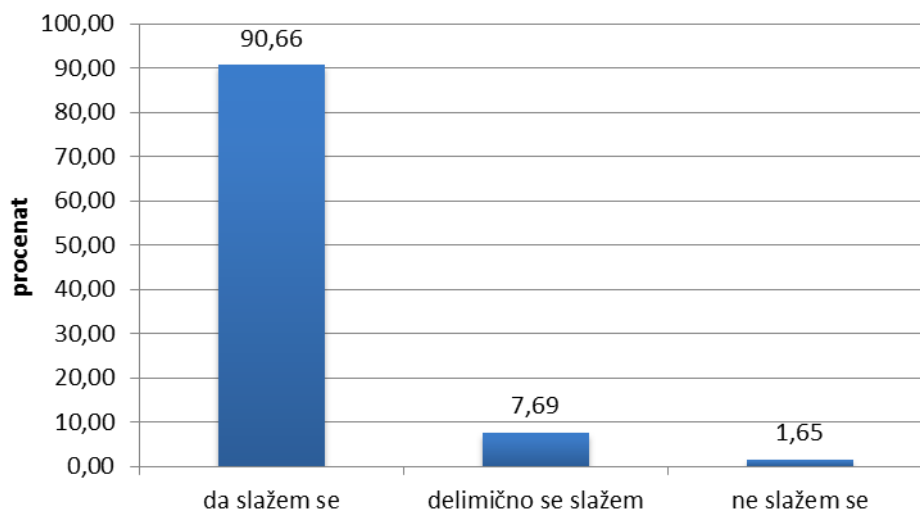
Grafikon - Vreme za razgovor





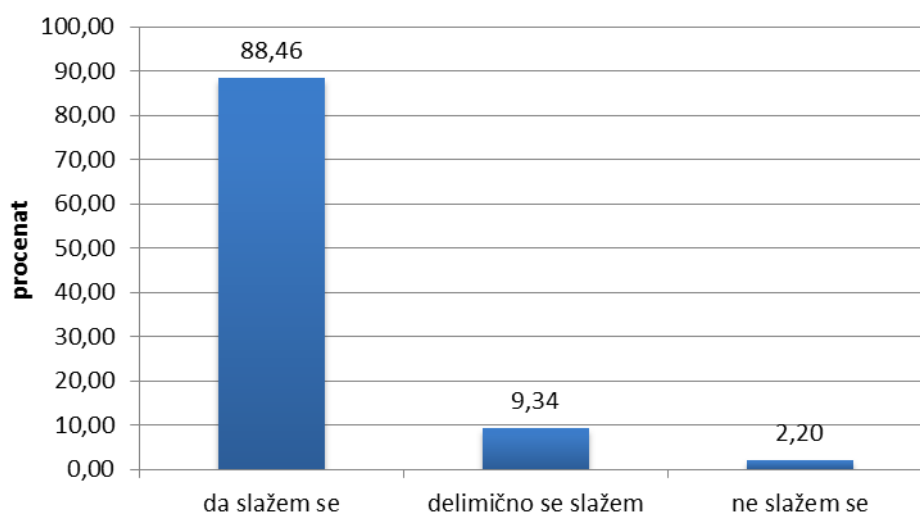
Da lekar anketiranih pažljivo sluša slaže se 91% ispitanika, 8% se delimično slaže i 1% se ne slaže.

Grafikon - Slušanje pacijenta



Da lekar anketiranih daje jasna objašnjenja o bolestima i lekovima koje im prepisuje slaže se 89% ispitanika, 9% se delimično slaže i 2% se ne slaže.

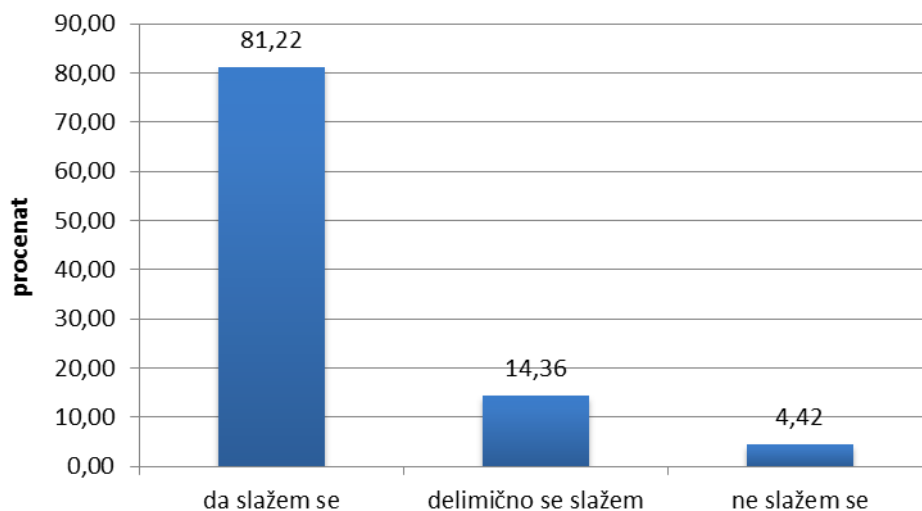
Grafikon - Objašnjenja lekara





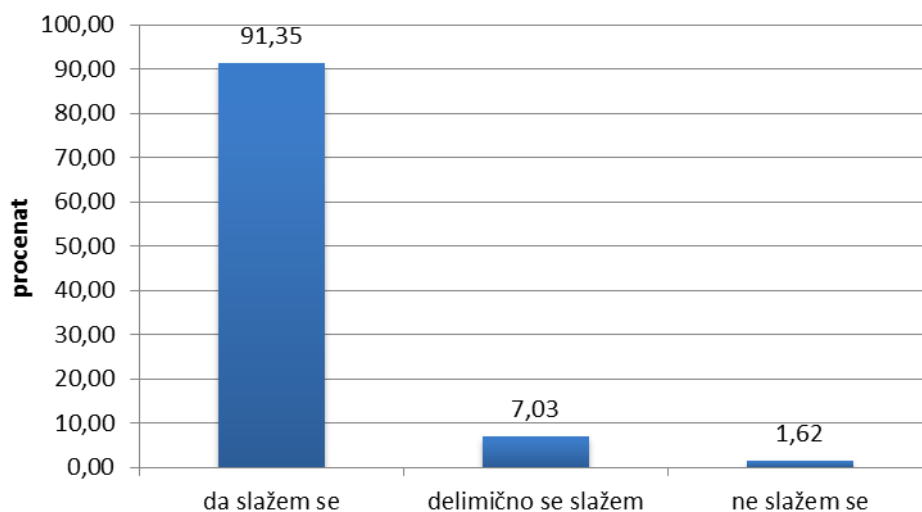
Da se posle posete lekaru oseća sposobnije da se izbori sa svojim zdravstvenim problemima slaže se 81% ispitanika, 14% se delimično slaže i 5% se ne slaže.

Grafikon - Sposobnost borbe sa zdravstvenim problemima



Kada imaju novi zdravstveni problem prvo idu kod svog lekara - slaže se čak 91% ispitanika, 7% se delimično slaže i 2% se ne slaže.

Grafikon - Novi zdravstveni problem

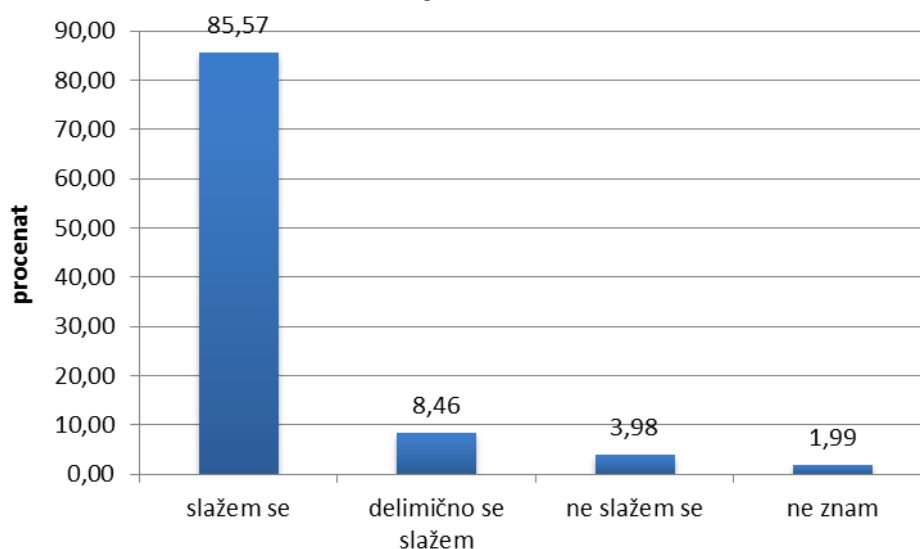




Na pitanje da li se slažu sa sledećim izjavama koje se odnose na ovu službu zdravstvene zaštite korisnici su odgovorili na sledeći način:

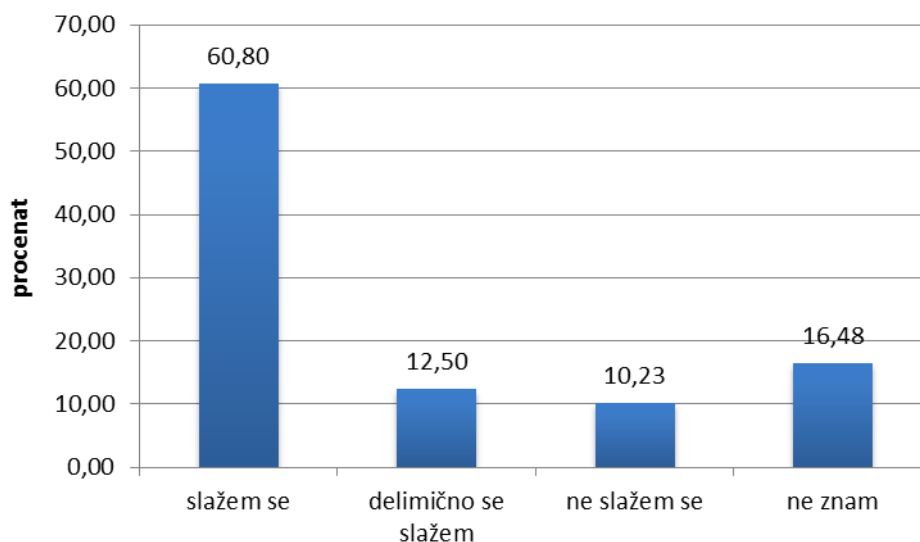
Da su zadovoljni radnim vremenom slaže se 86% ispitanika, 8% se delimično slaže, 4% se ne slaže i 2% ne zna.

Grafikon - Zadovoljstvo radnim vremenom



Da mogu da dođu na pregled i vikendom ako se razbole slaže se 61% ispitanika, 16% ne zna, 13% se ne slaže i 10% se delimično slaže.

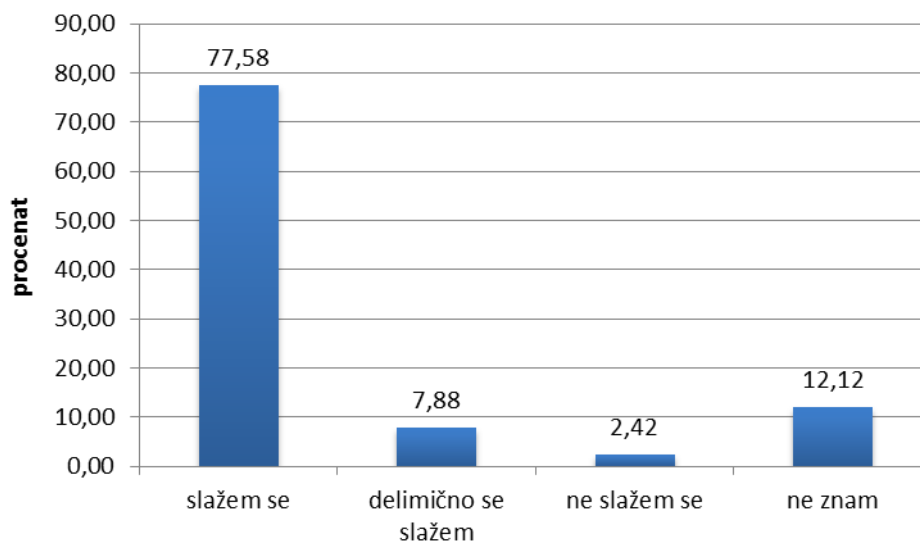
Grafikon - Pregled vikendom





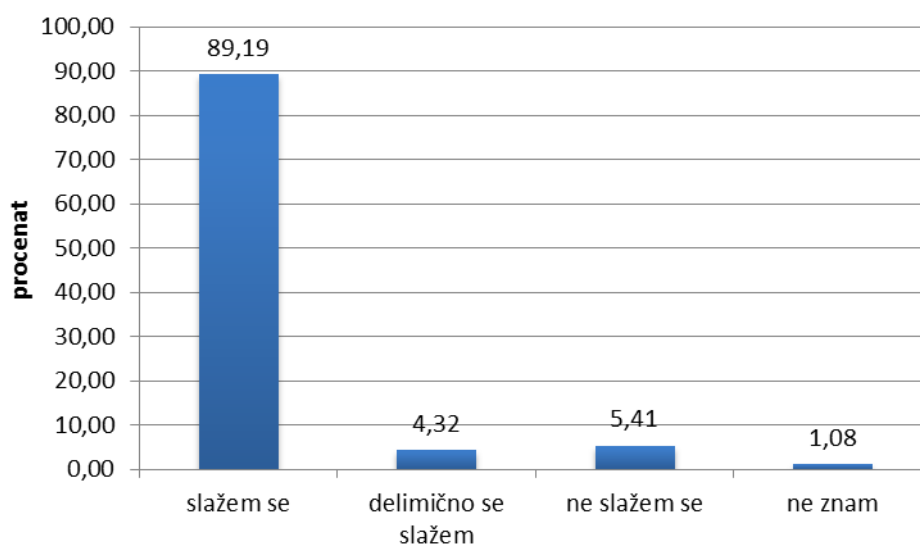
Da je služba dostupna invalidima i osobama u kolicima slaže se 78% ispitanika, 12% ne zna, 8% se delimično slaže i 2% se ne slaže.

Grafikon - Dostupnost invalidima



Sa procedurom da pre odlaska kod specijaliste korisnici prvo moraju da idu kod svog lekara slaže se 89% ispitanika, 6% se ne slaže, 4% se delimično slaže i 1% ne zna.

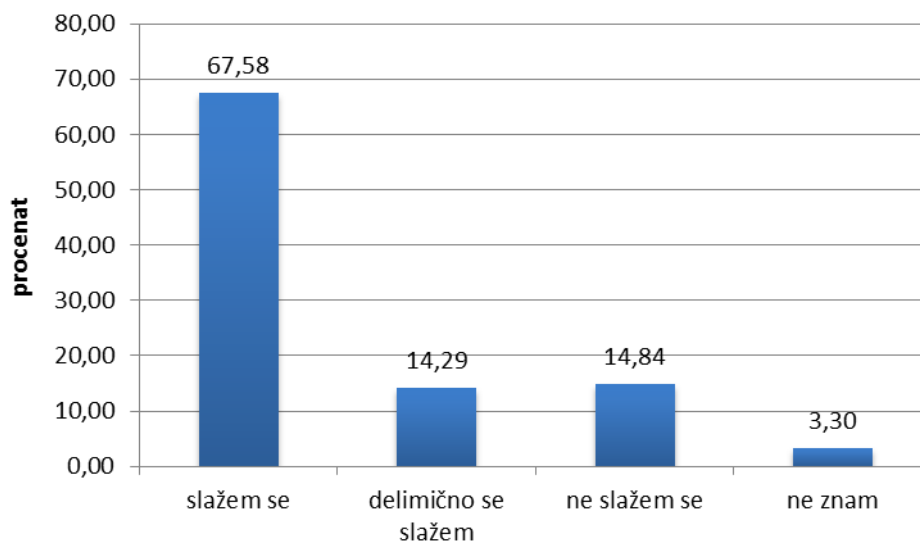
Grafikon - Dostupnost specijaliste





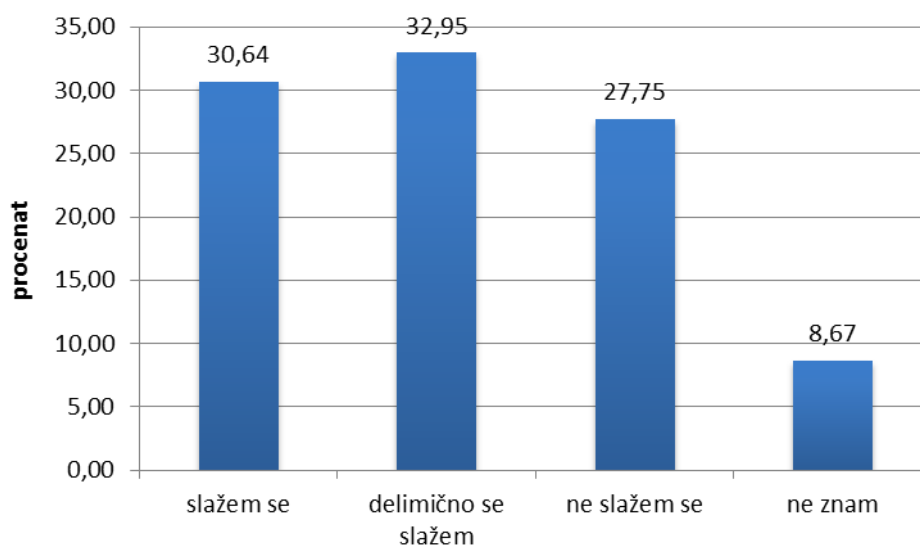
Da u čekaonicama ima dovoljno mesta za sedenje slaže se 68% ispitanika, 15% se ne slaže, 14% se delimično slaže i 3% ne zna.

Grafikon - Sedenje u čekaonici



Sa izjavom da moraju dugo da čekaju u čekaonici da posete lekara 33% se delimično slaže, slaže se 30% ispitanika, 28% se ne slaže i 9% ne zna.

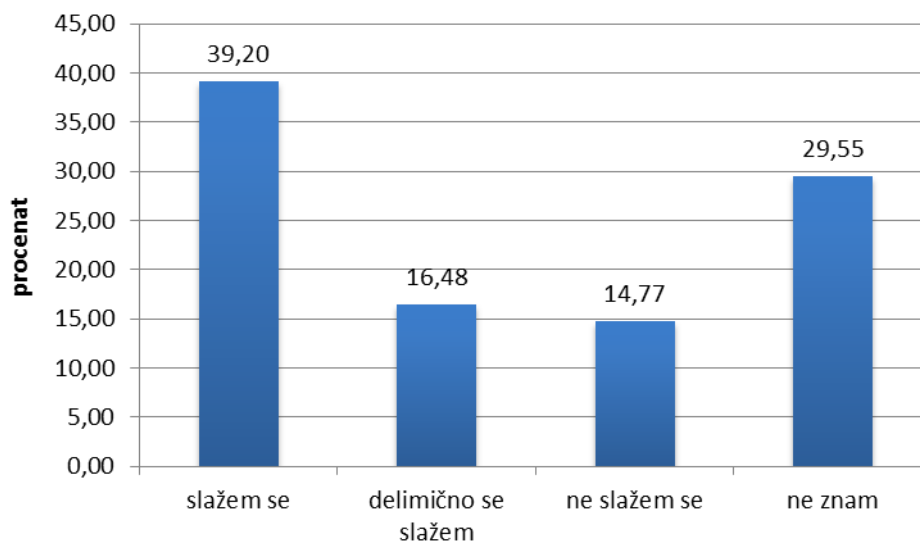
Grafikon - Čekanje u čekaonici





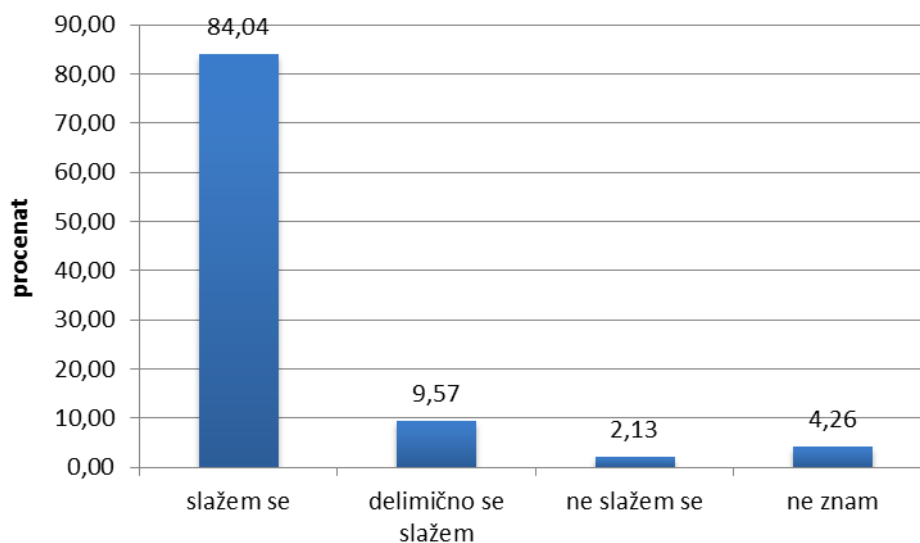
Da u toku radnog vremena mogu lako da razgovaraju sa lekarom telefonom i dobiju savet slaže se 39% ispitanika, 30% ne zna, 16% se delimično slaže i 15% se ne slaže.

Grafikon - Savet preko telefona



Sa izjavom da kada dođu i hitno im treba pregled lekara to mogu da obave istog dana slaže se 84% ispitanika, 10% se delimično slaže, 4% ne zna i 2% se ne slaže.

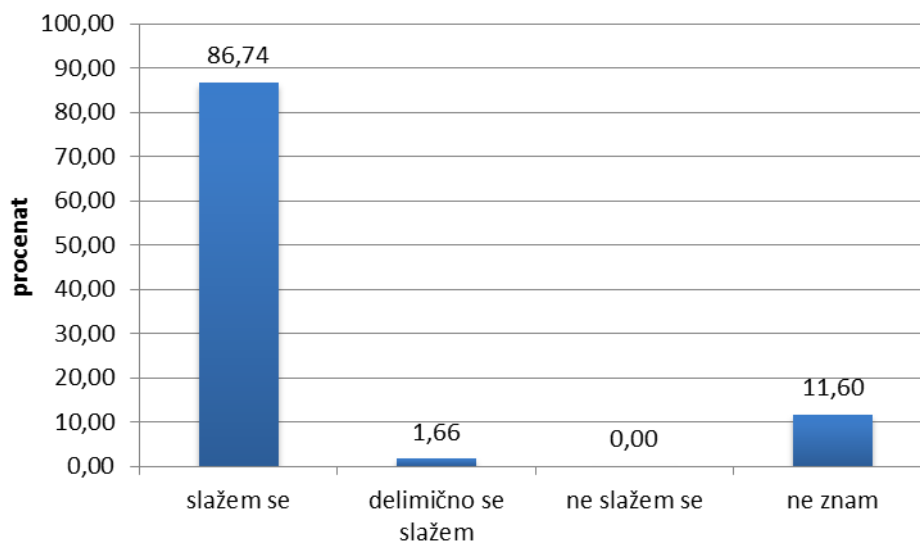
Grafikon - Hitan pregled





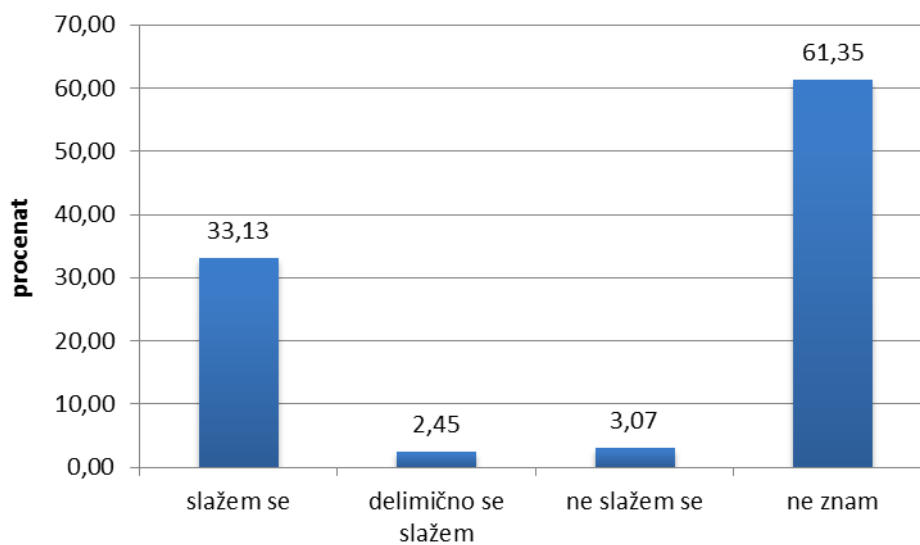
Na pitanje da li postoji kutija/knjiga za žalbe i primedbe slaže se 87% ispitanika, 11% ne zna i 2% se delimično slaže.

Grafikon - Kutija/knjiga za žalbe i primedbe



Sa izjavom da ustanova ima svoju internet stranicu 61% ne zna, slaže se 33% ispitanika, 3% se ne slaže i 3% se delimično slaže.

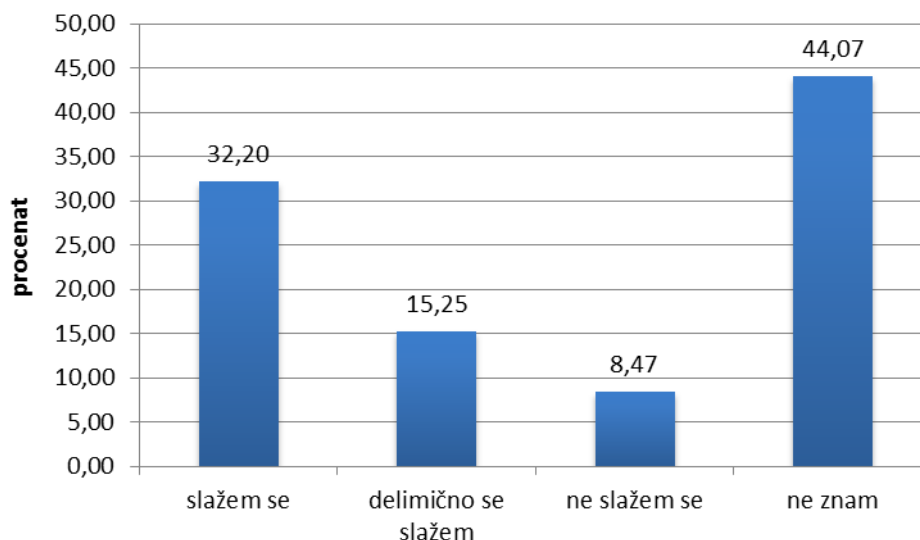
Grafikon - Internet stranica





Sa izjavom da ustanova ima dovoljno medicinske opreme 44% ne zna, slaže se 32% ispitanika, 15% se delimično slaže i 9% se ne slaže.

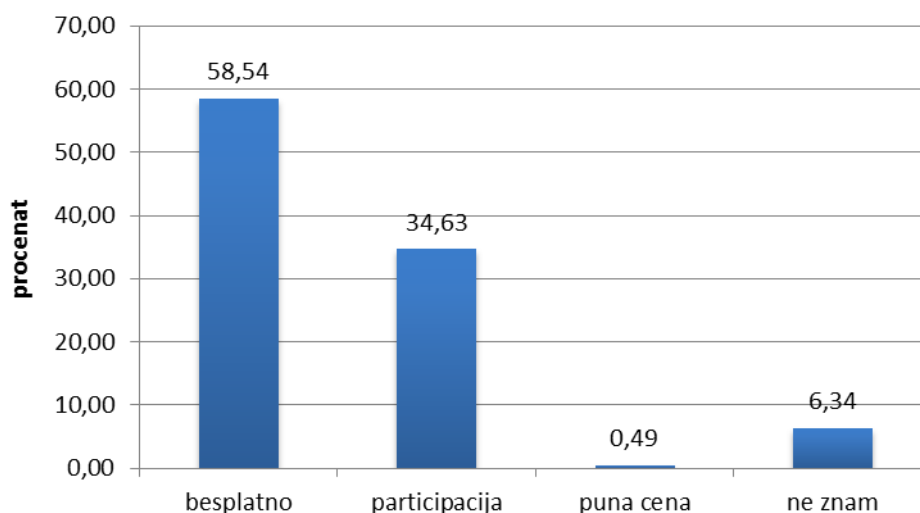
Grafikon - Medicinska oprema



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

Za pregled izabranog lekara 58% smatra da je besplatan, 35% da se plaća participacija, 6% ne zna i 1% puna cena.

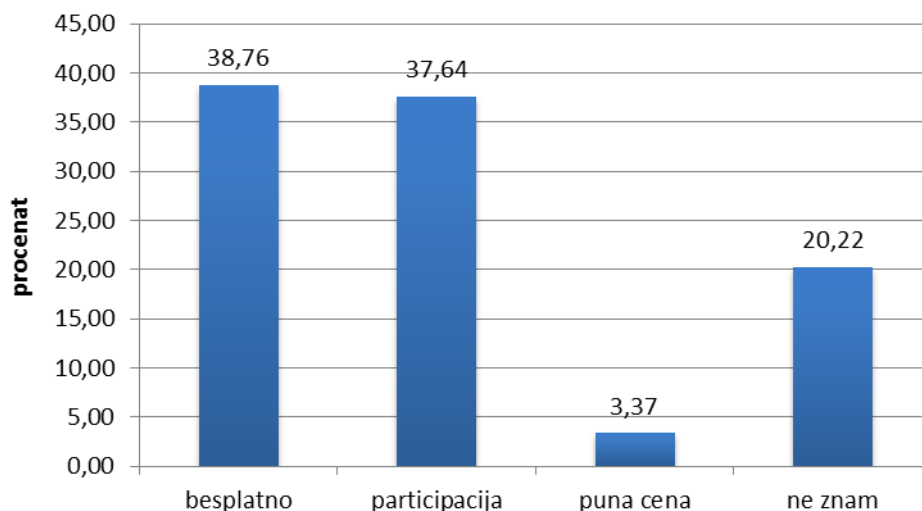
Grafikon - Pregled izabranog lekara





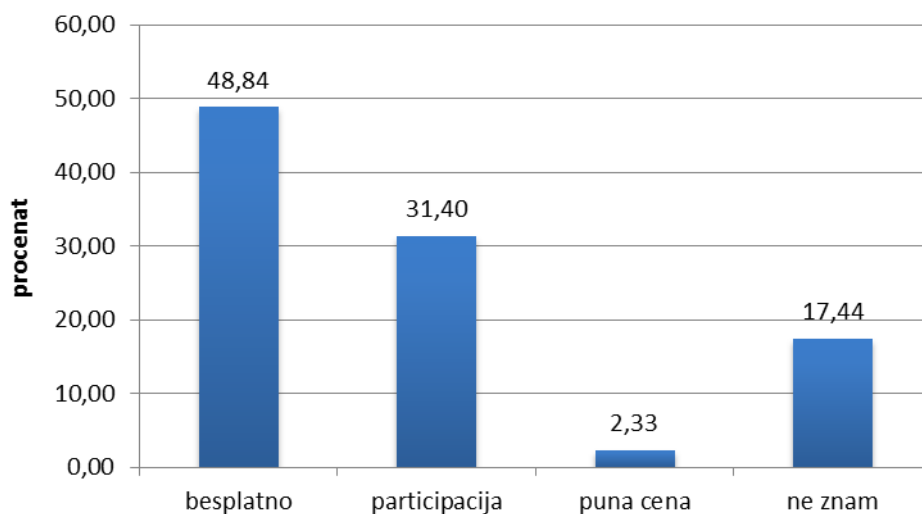
Za lekove ili injekcije koje propiše lekar 38% smatra da se plaća participacija, 39% da su besplatni, 20% ne zna i 3% smatra da plaća punu cenu.

Grafikon - Lekovi ili injekcije koje propiše lekar



Za pregled specijaliste kod koga ih uputi lekar 49% smatra da su besplatni, 31% da se plaća participacija, 17% ne zna i 2% smatra da plaća punu cenu.

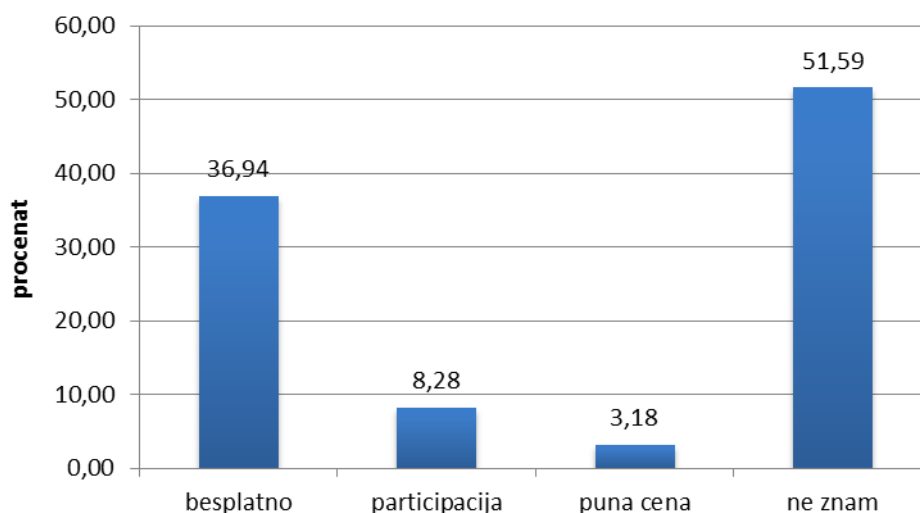
Grafikon - Pregled specijaliste





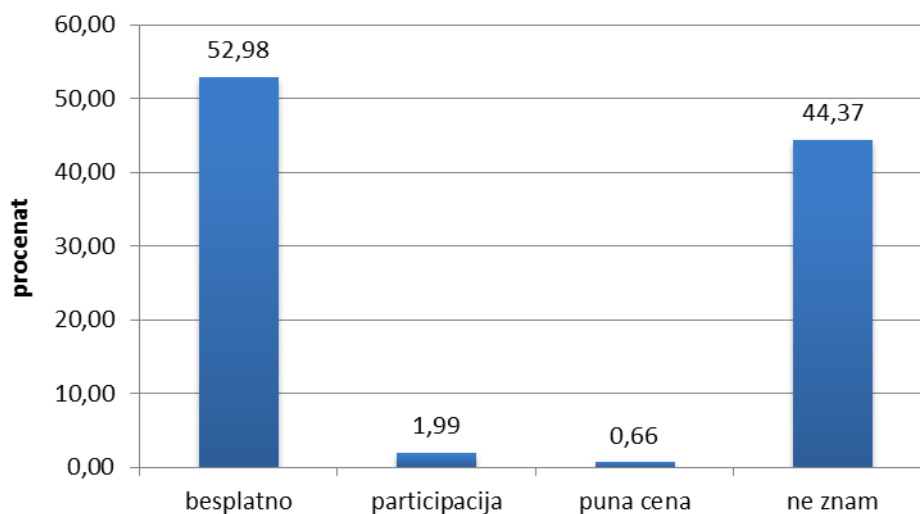
Za kućnu posetu njihovog lekara 3% smatra da plaća punu cenu, 37% smatra da su besplatne, 8% da se plaća participacija i 52% ne zna.

Grafikon - Kućna poseta lekara



Za pregled bebe ili malog deteta u savetovalištu 1% smatra da plaća punu cenu, 2% da se plaća participacija, 44% ne zna i 53% smatra da su besplatni.

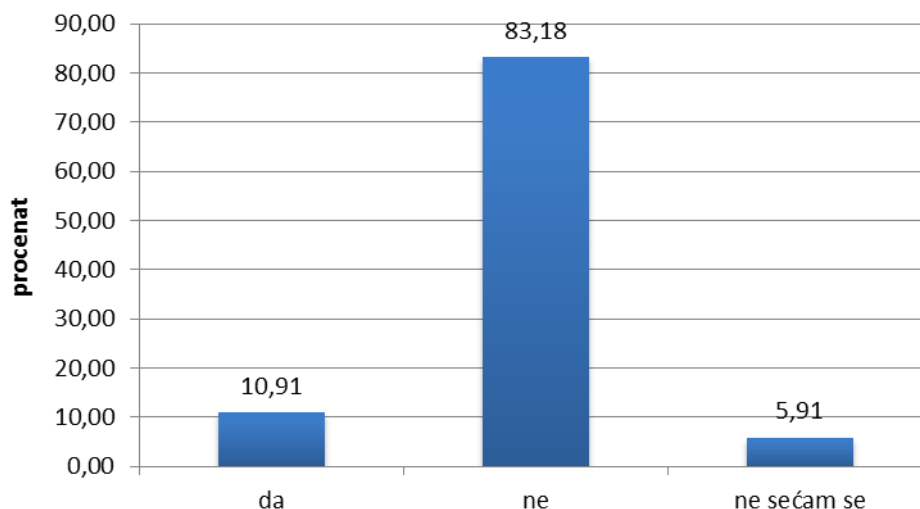
Grafikon - Pregled bebe ili malog deteta u savetovalištu





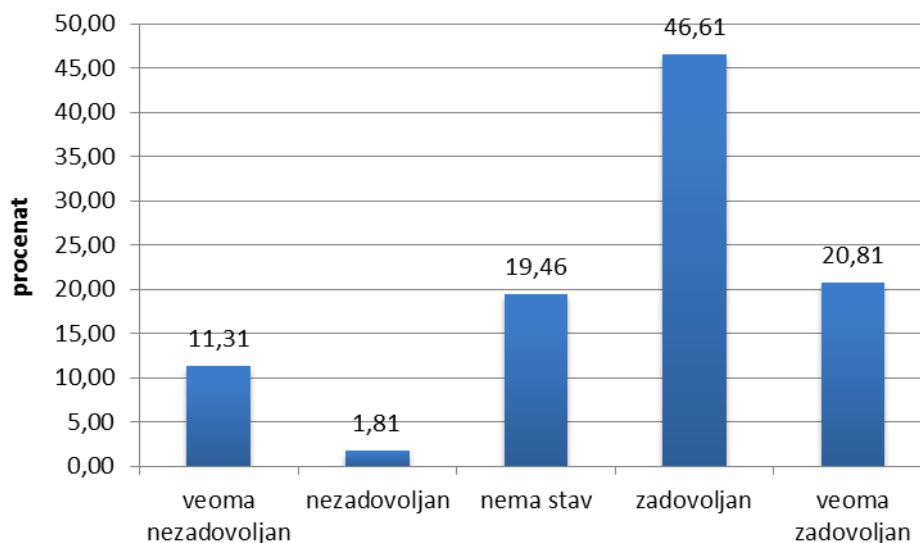
Na pitanje da li se u proteklih godinu dana desilo da nisu otišli na pregled kod svog lekara ili su ga odložili jer nisu mogli da plate pregled ili lekove 6% se ne seća, 11% je odgovorilo da i 83% sa ne.

Grafikon - Odložen pregled



Uzevši sve u obzir korisnici su iskazali koliko su zadovoljni zdravstvenom zaštitom u ovoj službi. Nezadovoljno je 2%, veoma nezadovoljnih je 11%, ni zadovoljno ni nezadovoljno 19%, veoma zadovoljno 21% i zadovoljno 47% anketiranih.

Grafikon - Zadovoljstvo zdravstvenom zaštitom

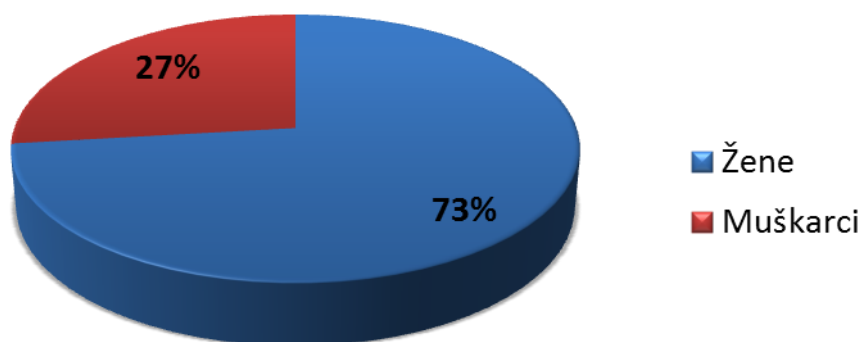




ANALIZA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA RADOM PEDIJATRIJSKE SLUŽBE

Procena zadovoljstva korisnika radom pedijatrijske službe izvršena je na osnovu anonimnog anketiranja **152** korisnika ZZ navedene službe. Prosečna starost ispitanika je **32** godina, 73% ispitanika predstavljaju žene, a 27% muškarci.

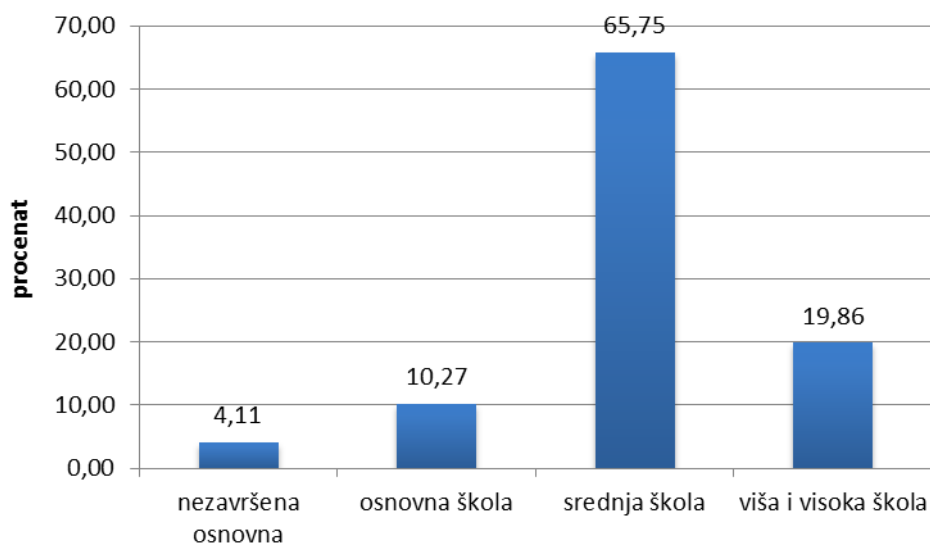
Grafikon - Distribucija ispitanika po polu





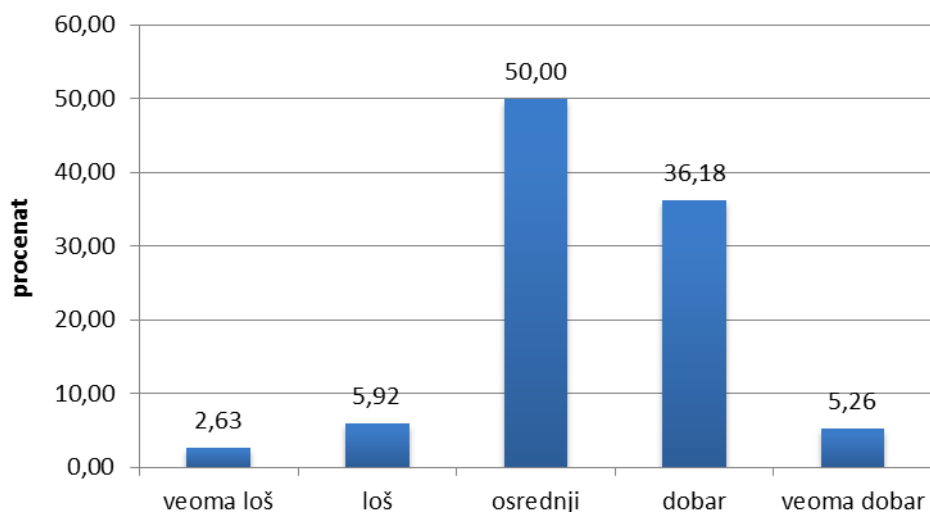
Najveći broj korisnika je završio srednju školu 66%, visoku i višu školu završilo je 20% korisnika, 10% ima završenu osnovnu školu, a 4% anketiranih nije završio osnovnu školu.

Grafikon - Završena škola (stručna sprema)



Svoj materijalni položaj najveći broj korisnika je ocenio kao osrednji - 50%, dobar - 36%, loš - 6%, veoma dobar - 5% i veoma loš - 3%.

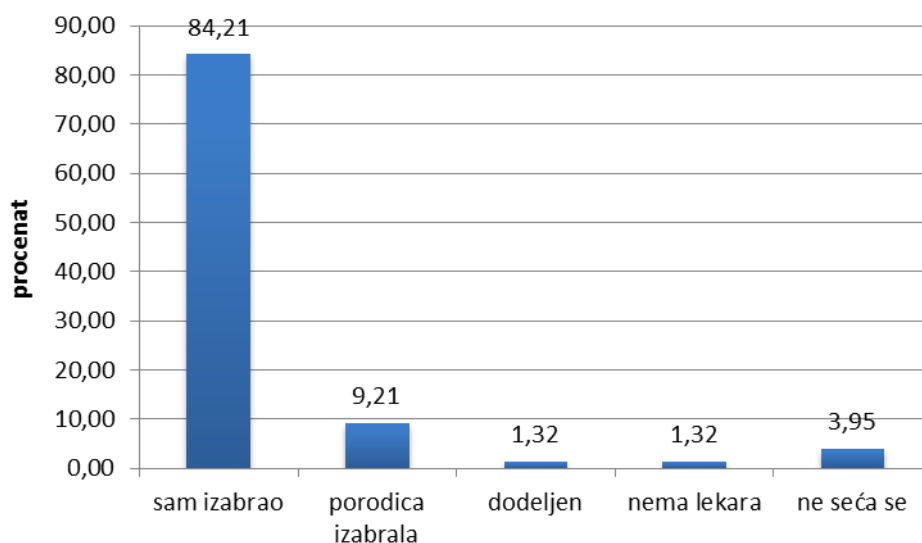
Grafikon - Materijalni status korisnika





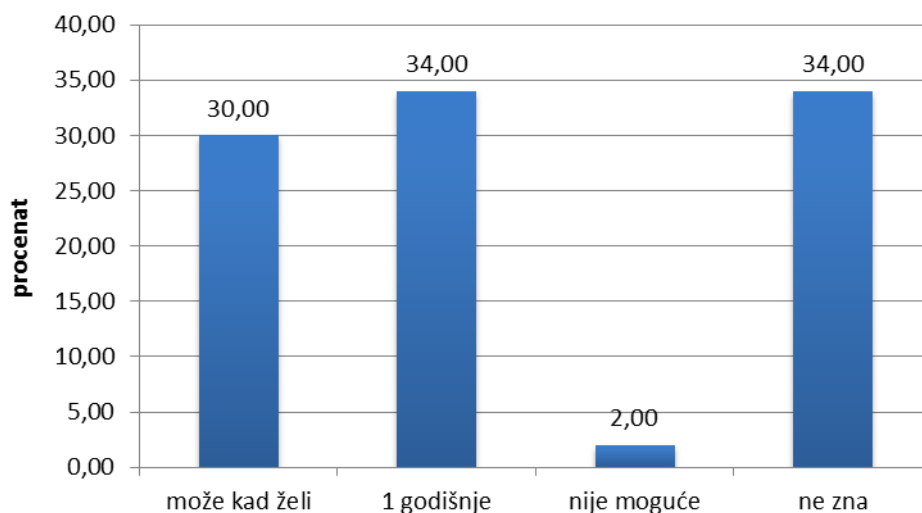
Na pitanje kako su izabrali svog lekara najveći broj je odgovorio da je sam izabrao svog lekara 84%, za 9% je neko u porodici izabrao lekara umesto njega, 1% nije biralo dodeljen im je, 1% nema izabranog lekara i 4% se ne seća.

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 - 1% misli da nije moguće da promeni svog lekara, 30% smatra da može da ga promeni kad hoće, 34% ne zna i 34% smatra da može da ga menja samo jednom godišnje.

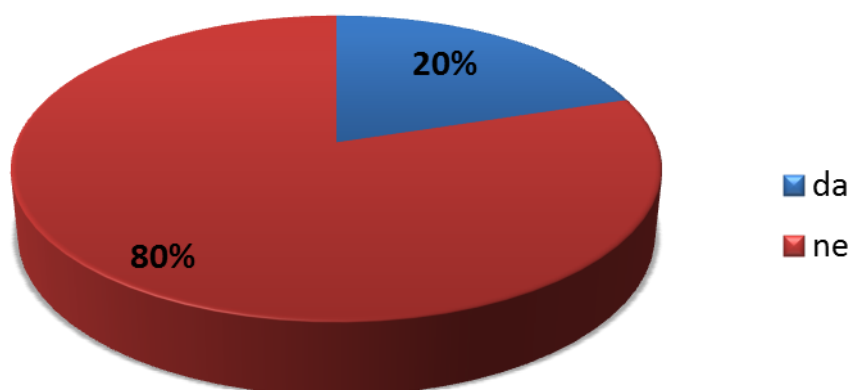
Grafikon - Način promene lekara





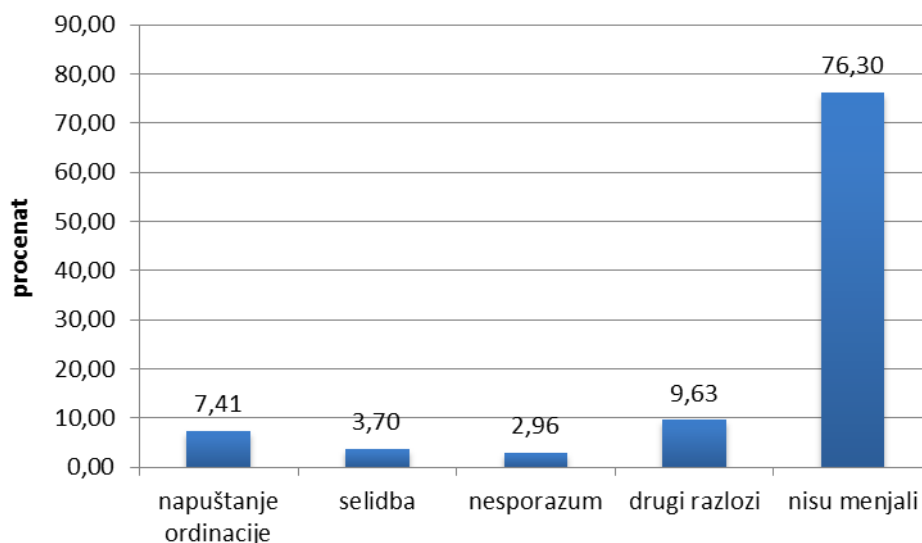
Na pitanje da li su do sada menjali izabranog lekara 20% korisnika je odgovorilo da, a 80% korisnika sa ne.

Grafikon - Promena lekara



Na pitanje koji je bio razlog promene izabranog lekara dobijeni su sledeći odgovori - 3% je imalo nesporazum sa svojim lekarom, 4% jer su se preselili, 7% jer je moj lekar napustio ordinaciju/kartoteku, 10% zbog drugih razloga a 76% nije menjalo svog lekara.

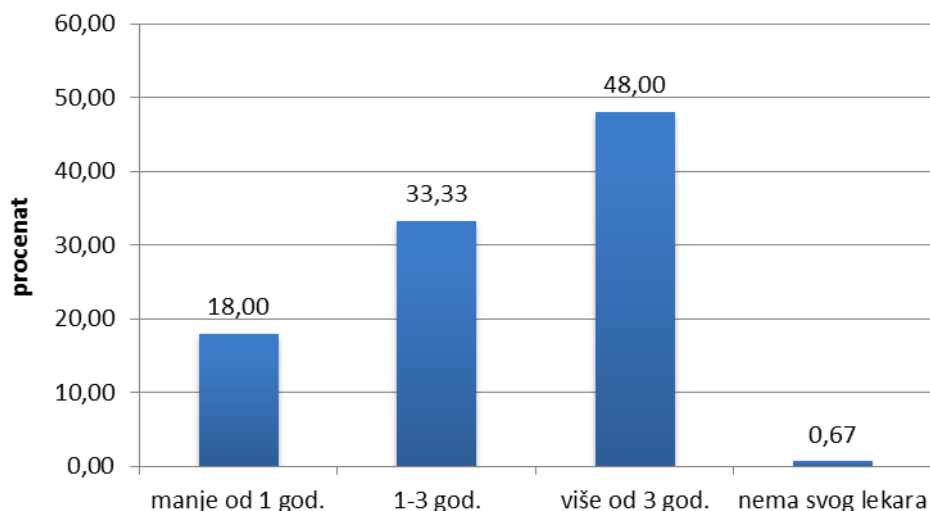
Grafikon - Razlog promene lekara





Na pitanje koliko dugo se leče kod svog lekara, najveći broj korisnika odgovorio je sa više od 3 godine 48% korisnika, 1-3 godine 33%, manje od godinu dana 18%, a 1% anketiranih nema svog lekara.

Grafikon - Dužina lečenja kod svog lekara

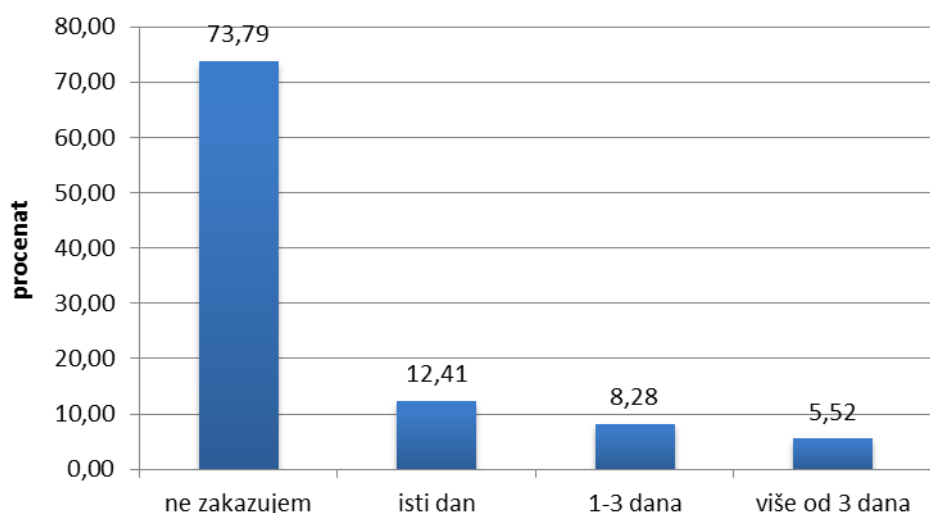


U poslednjih 12 meseci **84,21%** korisnika je posetilo svog izabranog lekara u proseku **5,78** puta, a **36,84%** je posetilo drugog lekara u ovoj službi **2,75** puta.

Lekara u privatnoj praksi u poslednjih 12 meseci **21,05%** korisnika je posetilo u proseku **2,53** puta.

Kada zakazuju pregled kod izabranog lekara obično nikad ne zakazuje 74%, istog dana bude zakazano 12%, 1-3 dana čeka 8% korisnika, više od 3 dana čeka 6%.

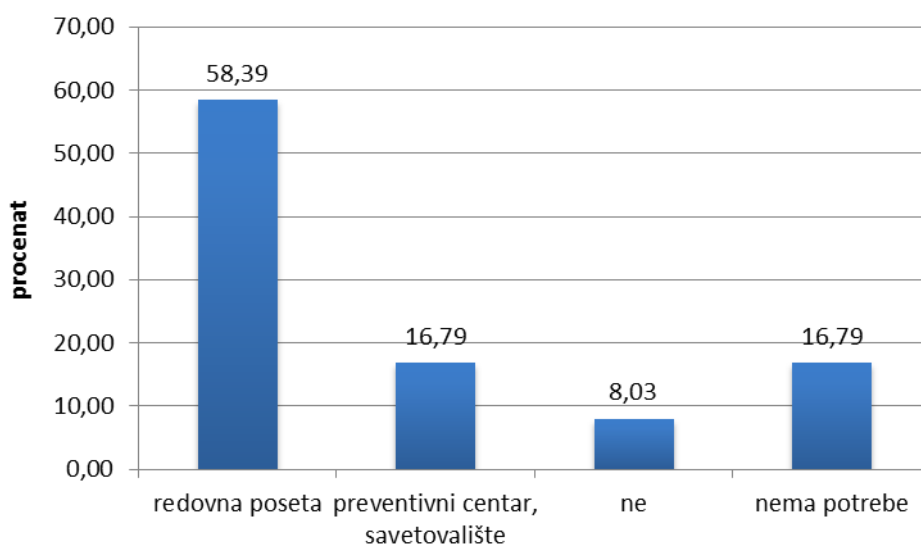
Grafikon - Dužina zakazivanja





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

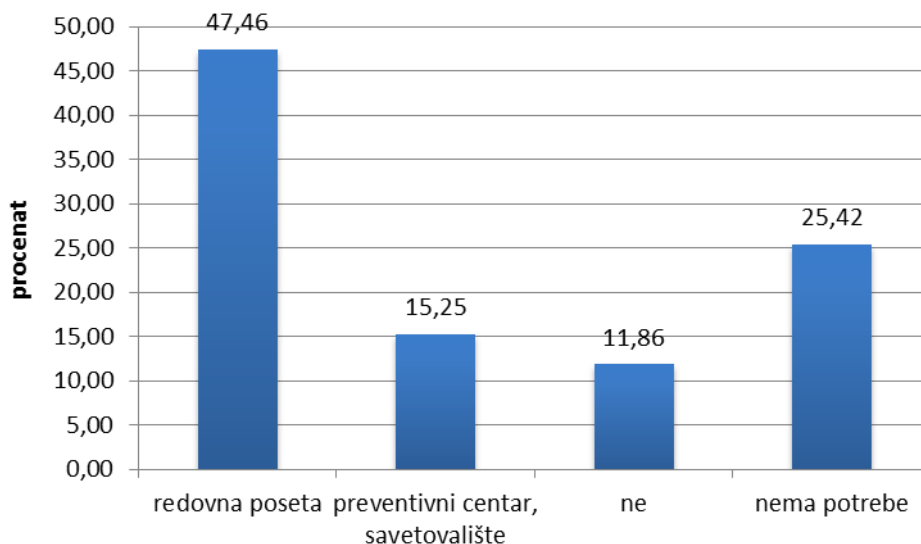
Savete o pravilnoj ishrani 58% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, za 17% nije bilo potrebe, 17% u poseti preventivnom centru/savetovalištu i 8% ne dobija savete.



Grafikon - Saveti o pravilnoj ishrani

Savete o važnosti fizičke aktivnosti 48% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, za 25% nije bilo potrebe, 15% u poseti preventivnom centru/savetovalištu i 12% ne dobija savete.

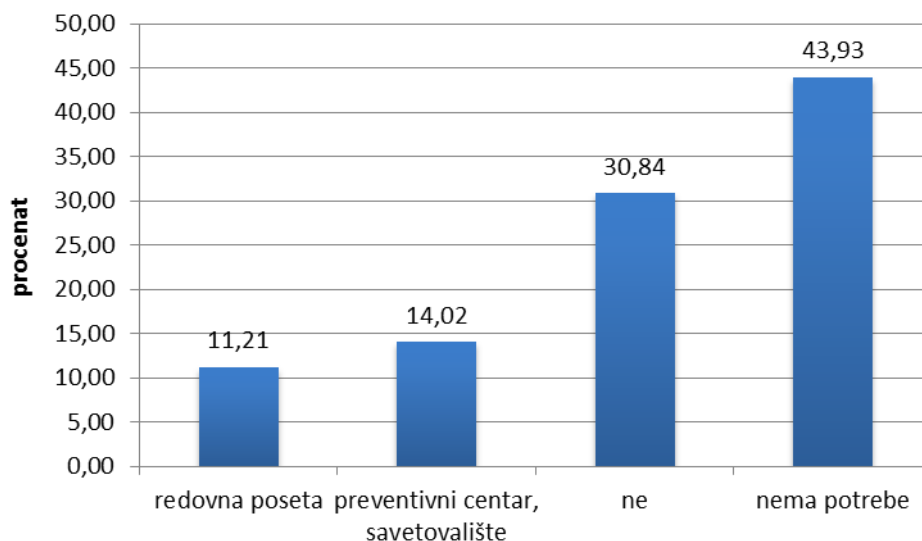
Grafikon - Važnost fizičke aktivnosti





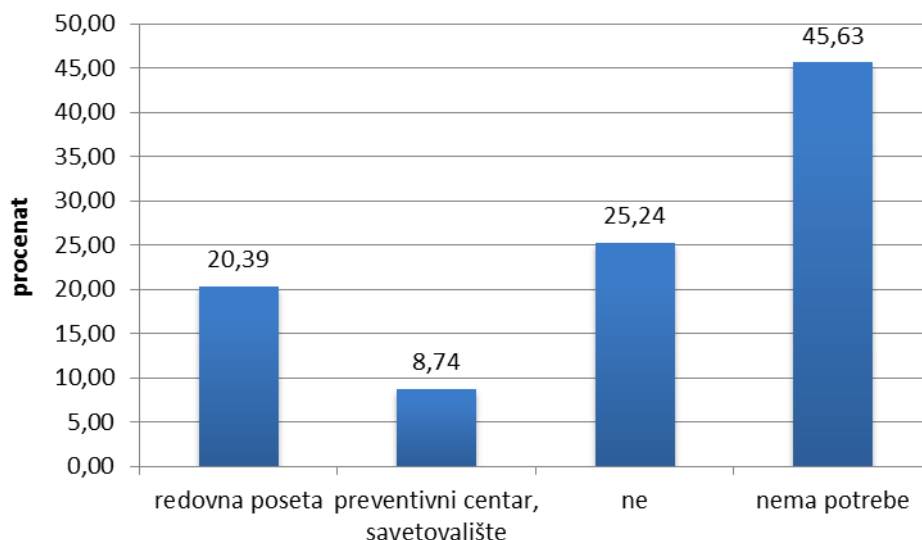
Savete o zloupotrebi alkohola 11% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, 14% u poseti preventivnom centru/savetovalištu, 31% ne dobija savete i za 44% nije bilo potrebe.

Grafikon - Zloupotreba alkohola



Savete o smanjenju ili prestanku pušenja 9% dobija u poseti preventivnom centru/savetovalištu, 20% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, 25% ne dobija savete i za 46% nije bilo potrebe.

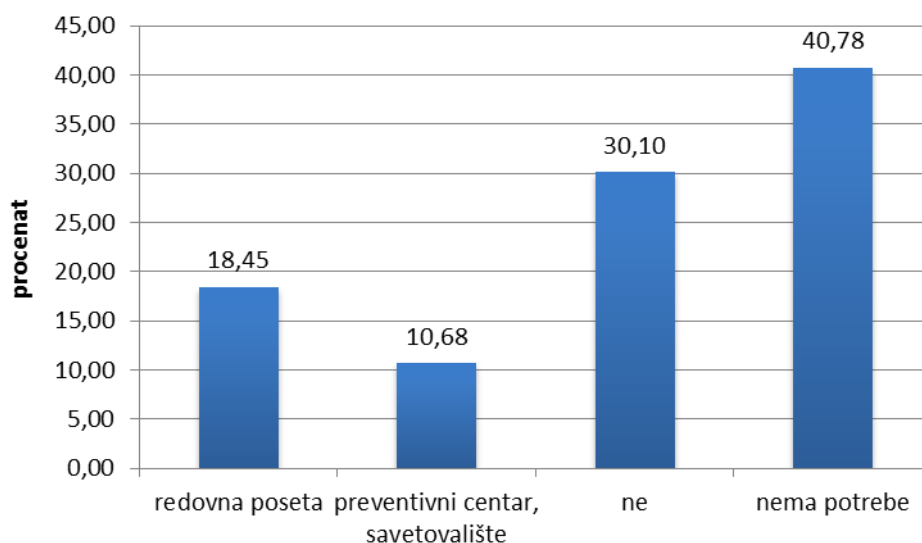
Grafikon - Smanjenje ili prestanak pušenja





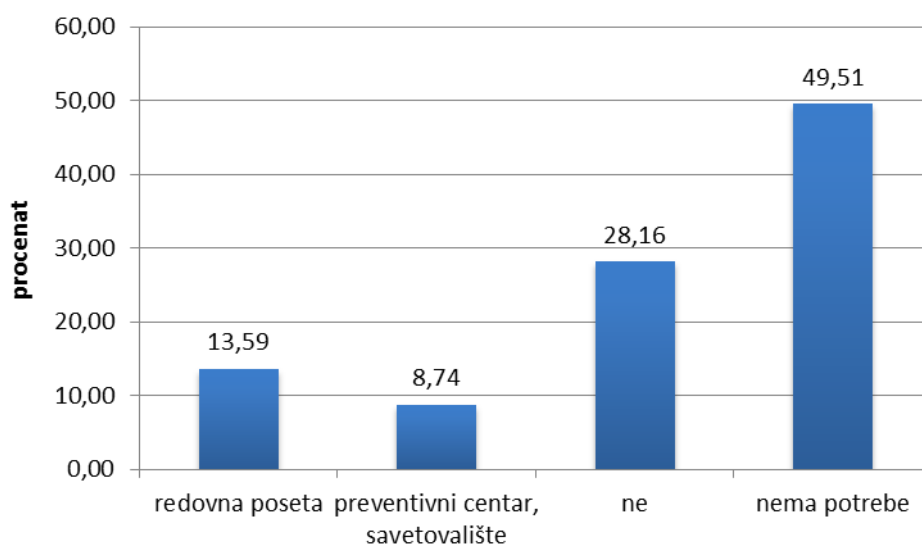
Savete o izbegavanju/odbrani od stresa 11% dobija u poseti preventivnom centru/savetovalištu, 18% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, 30% ne dobija savete i za 41% nije bilo potrebe.

Grafikon - Izbegavanje/odbrana od stresa



Savete o sigurnom seksu 9% korisnika dobija u poseti preventivnom centru/savetovalištu, 14% za vreme redovne posete izabranom lekaru, 28% ne dobija savete i za 49% nije bilo potrebe.

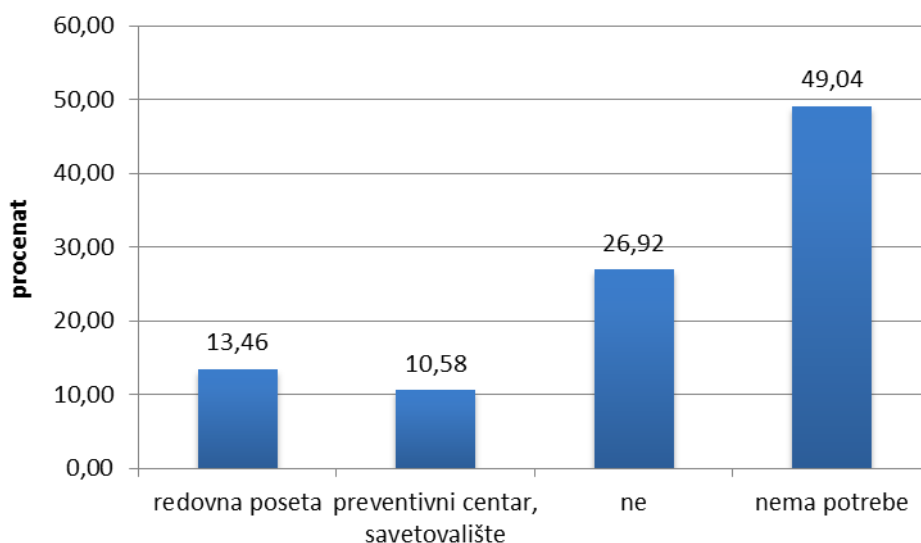
Grafikon - Siguran seks





Savete o opasnosti od zloupotreba droga za 49% korisnika nije bilo potrebe, 27% ne dobija savete, 13% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru i 11% u poseti preventivnom centru/savetovalištu.

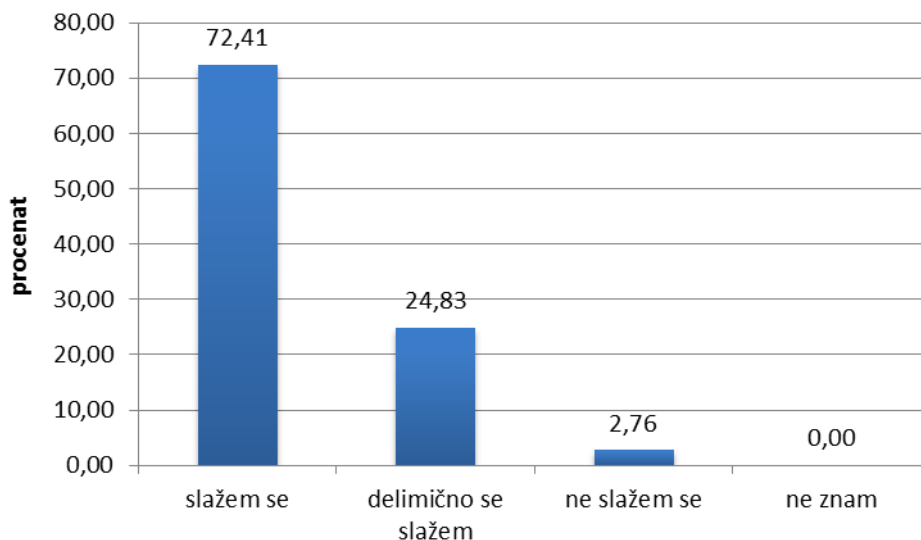
Grafikon - Opasnost od zloupotreba droga



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 72% ispitanika, 25% se delimično slaže, 3% se ne slaže.

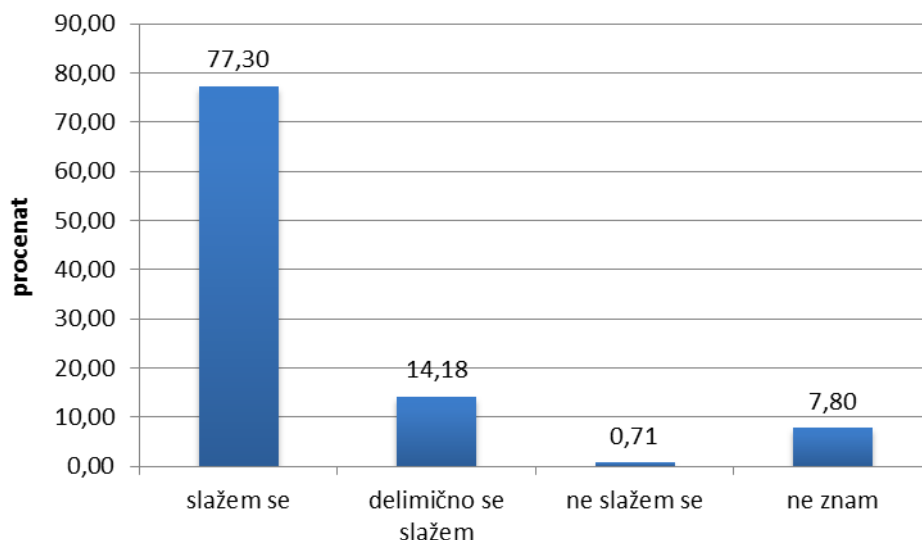
Grafikon - Ljubaznost medicinske sestre na šalteru





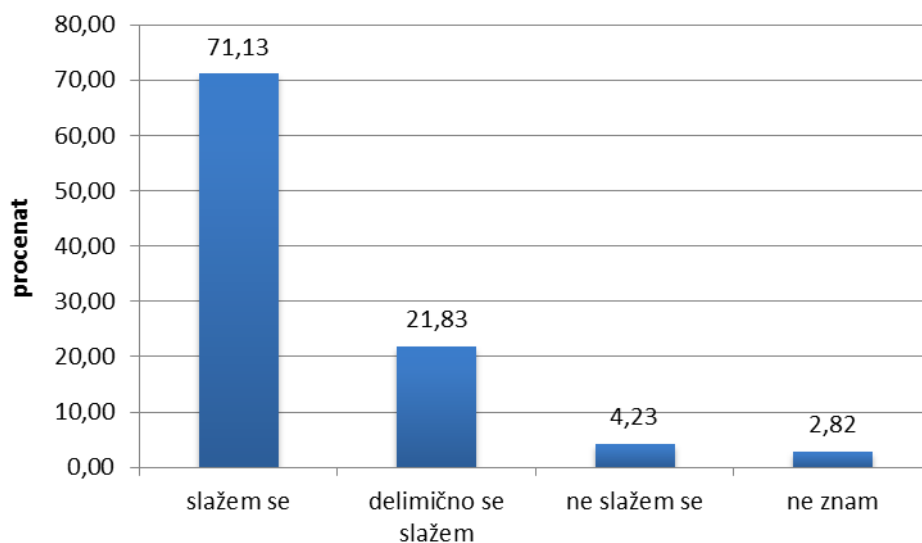
Da su medicinske sestre u sobi za intervencije ljubazne slaže se 77% ispitanika, 14% se delimično slaže, 8% ne zna i 1% se ne slaže.

Grafikon - Ljubaznost medicinske sestre u sobi za intervencije



Da im medicinske sestre uvek pruže sve informacije slaže se 71% ispitanika, 22% se delimično slaže, 4% se ne slaže i 3% ne zna.

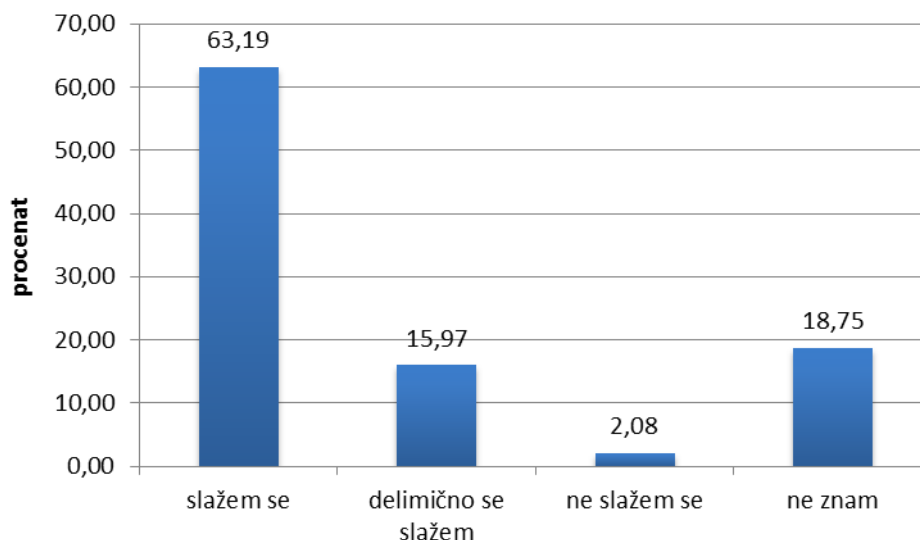
Grafikon - Pružanje informacija od medicinske sestre





Da medicinske sestre i lekari dobro saraduju slaže se 63% ispitanika, 19% ne zna, 16% se delimično slaže i 2% se ne slaže.

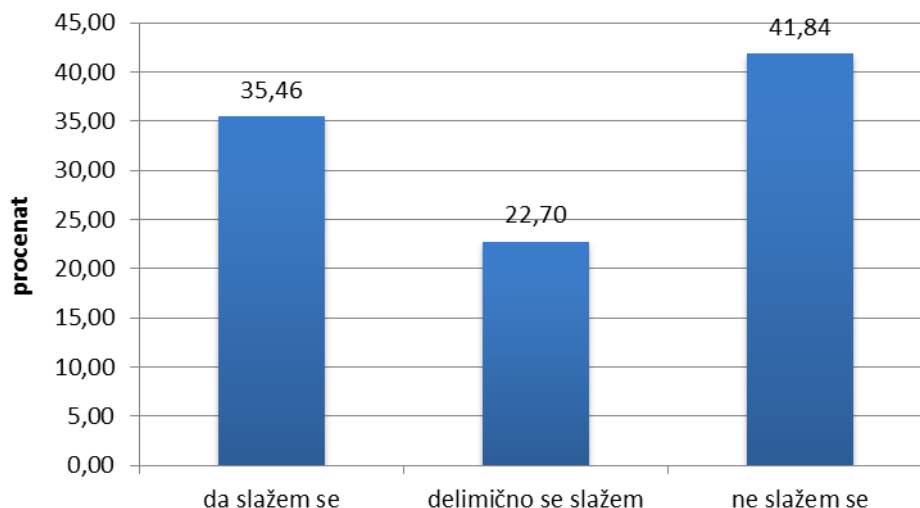
Grafikon - Saradnja medicinske sestre i lekara



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 35% ispitanika, 23% se delimično slaže i 42% se ne slaže.

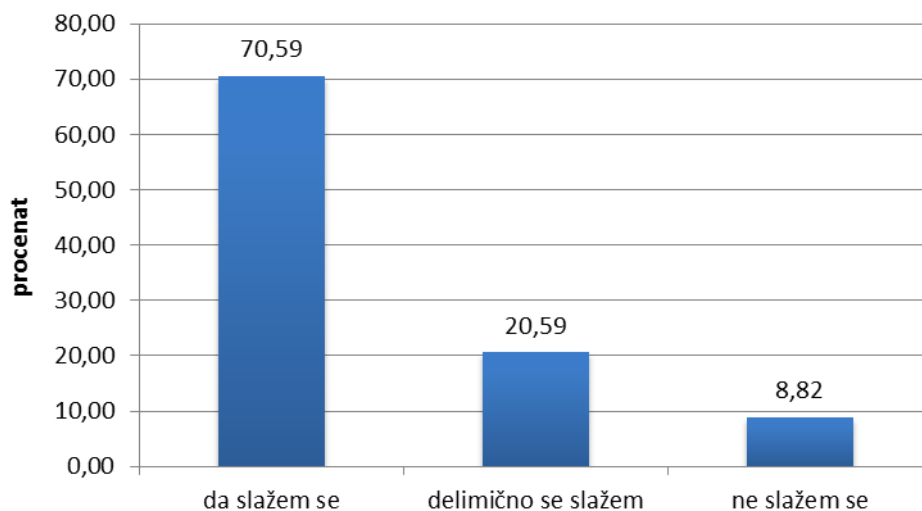
Grafikon - Poznavanje lične situacije pacijenta





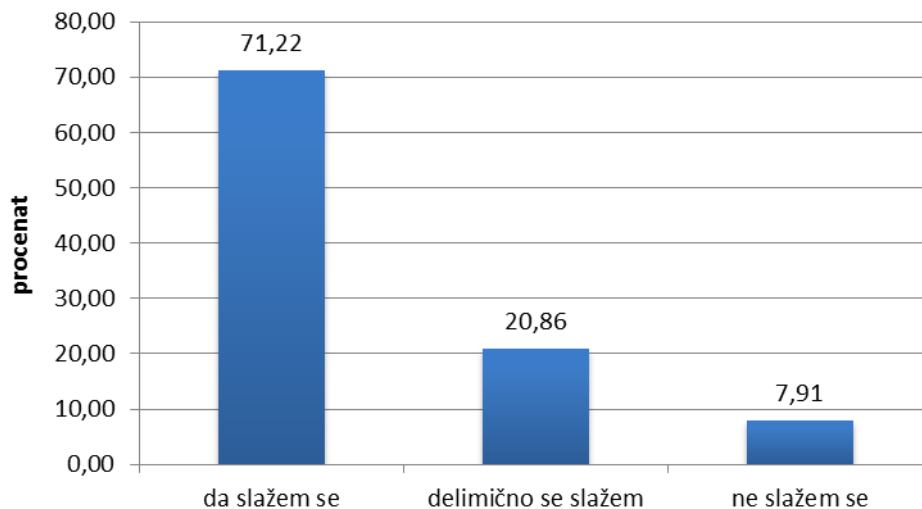
Da lekar anketiranih poznaje njihove probleme i bolesti koje su ranije imali slaže se 70,5% ispitanika, 20,5% se delimično slaže i 9% se ne slaže.

Grafikon - Poznavanje problema i bolesti pacijenta od ranije



Da lekar anketiranih odvaja dovoljno vremena da razgovora sa njima slaže se 71% ispitanika, 21% se delimično slaže i 8% se ne slaže.

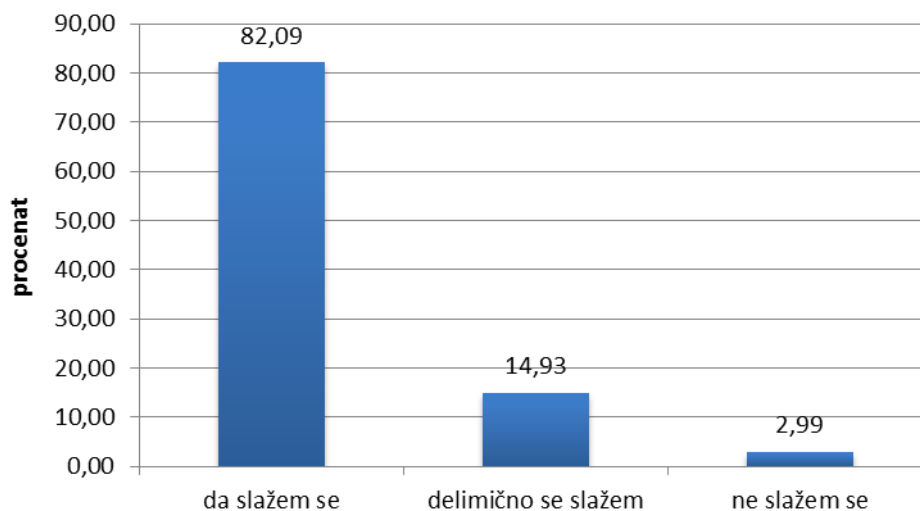
Grafikon - Vreme za razgovor





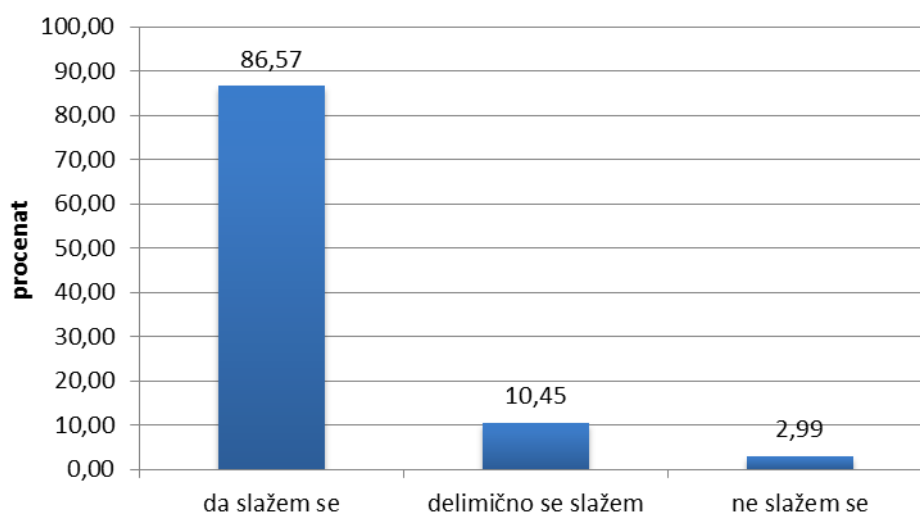
Da lekar anketiranih pažljivo sluša slaže se 82% ispitanika, 15% se delimično slaže i 3% se ne slaže.

Grafikon - Slušanje pacijenta



Da lekar anketiranih daje jasna objašnjenja o bolestima i lekovima koje im prepisuje slaže se 87% ispitanika, 10% se delimično slaže i 3% se ne slaže.

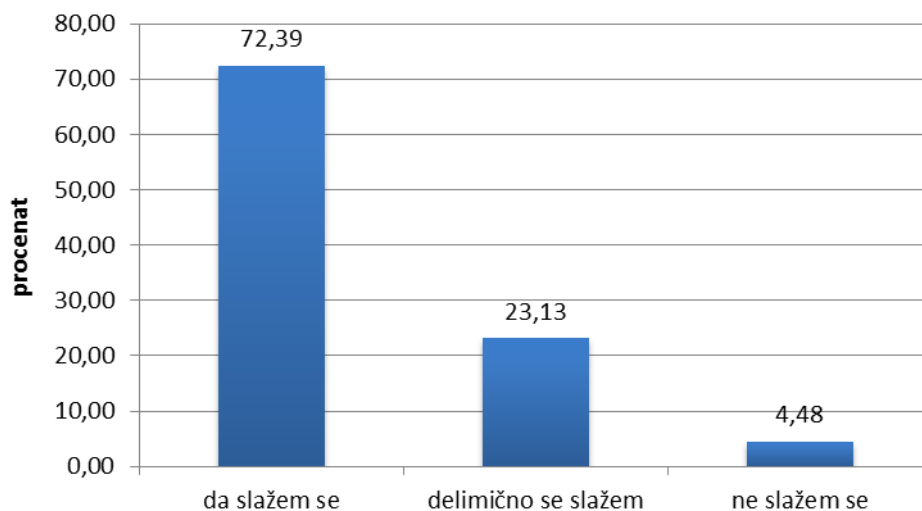
Grafikon - Objašnjenja lekara





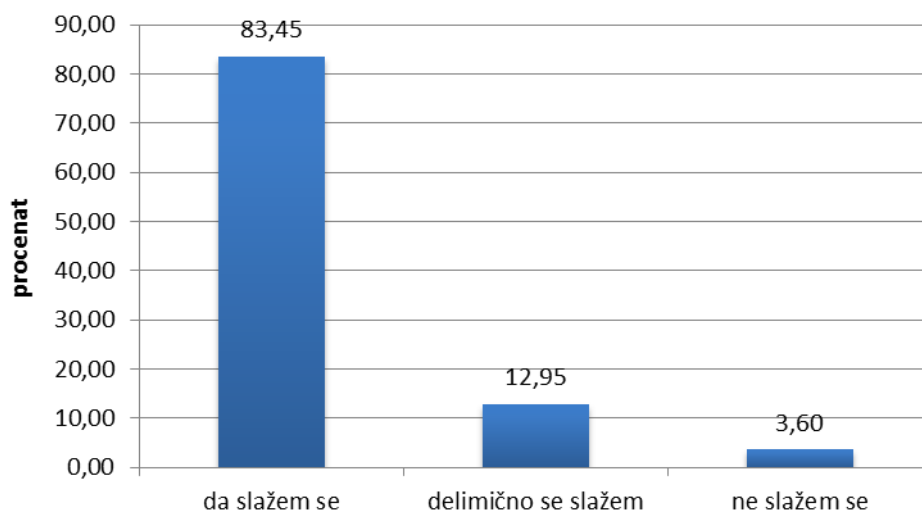
Da se posle posete lekaru oseća sposobnije da se izbori sa svojim zdravstvenim problemima slaže se 72% ispitanika, 23% se delimično slaže i 5% se ne slaže.

Grafikon - Sposobnost borbe sa zdravstvenim problemima



Kada imaju novi zdravstveni problem prvo idu kod svog lekara - slaže se čak 83% ispitanika, 13% se delimično slaže i 4% se ne slaže.

Grafikon - Novi zdravstveni problem

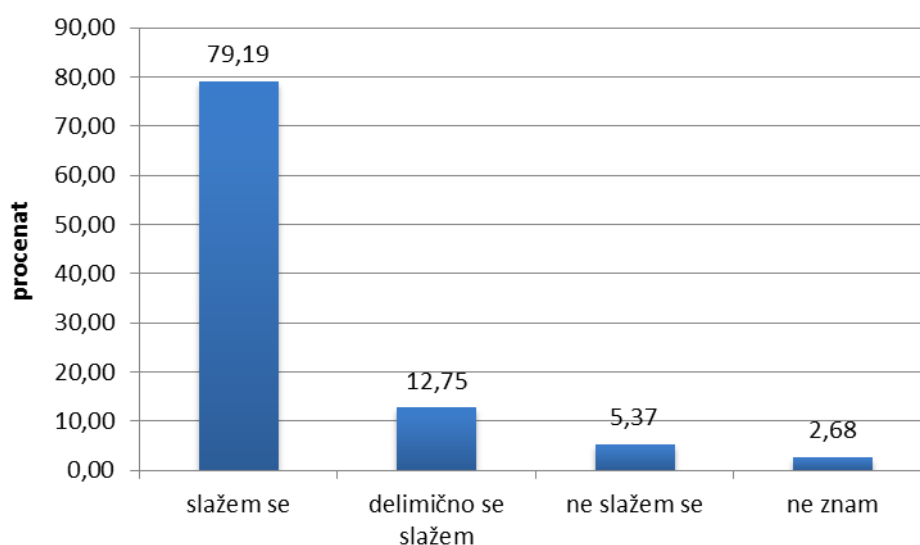




Na pitanje da li se slažu sa sledećim izjavama koje se odnose na ovu službu zdravstvene zaštite korisnici su odgovorili na sledeći način:

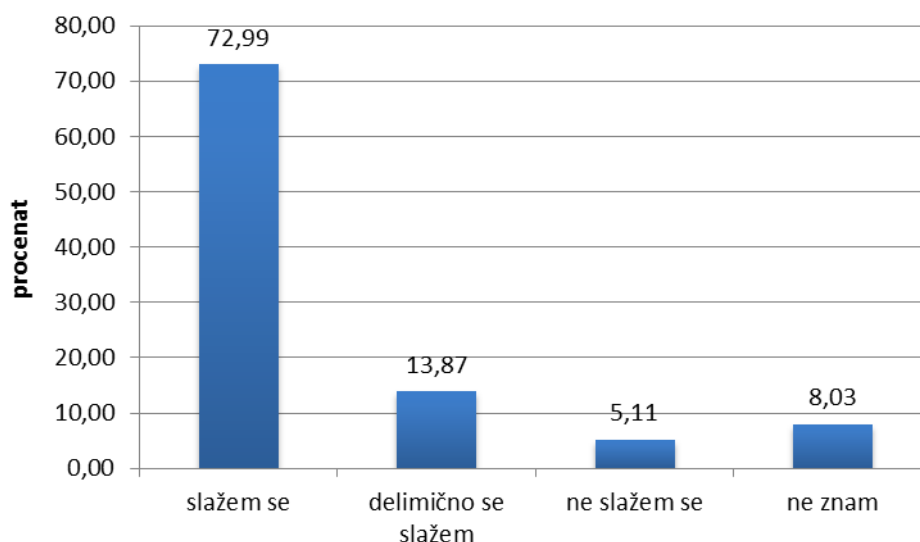
Da su zadovoljni radnim vremenom slaže se 79% ispitanika, 13% se delimično slaže, 5% se ne slaže i 3% ne zna.

Grafikon - Zadovoljstvo radnim vremenom



Da mogu da dođu na pregled i vikendom ako se razbole slaže se 73% ispitanika, 14% se delimično slaže, 8% ne zna i 5% se ne slaže.

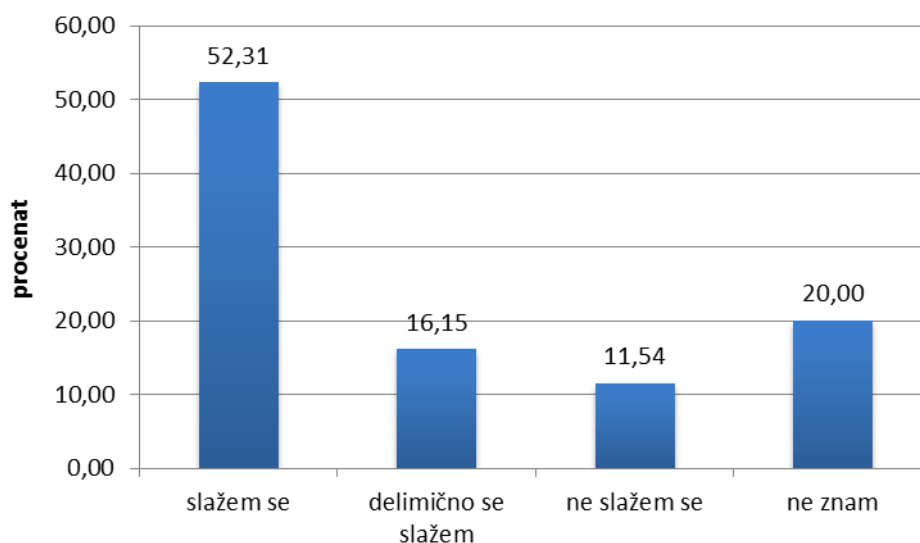
Grafikon - Pregled vikendom





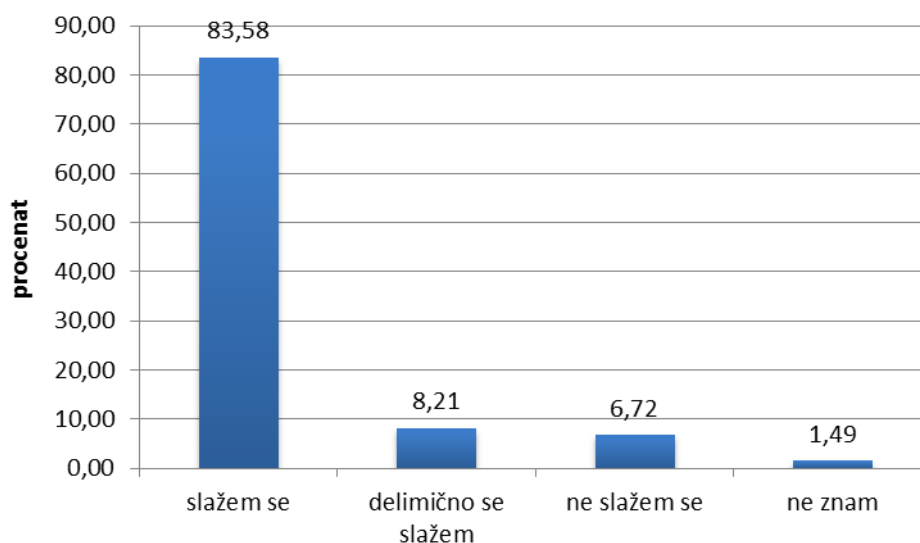
Da je služba dostupna invalidima i osobama u kolicima slaže se 52% ispitanika, 16% se delimično slaže, 20% ne zna i 12% se ne slaže.

Grafikon - Dostupnost invalidima



Sa procedurom da pre odlaska kod specijaliste korisnici prvo moraju da idu kod svog lekara slaže se 84% ispitanika, 8% se delimično slaže, 7% se ne slaže i 1% ne zna.

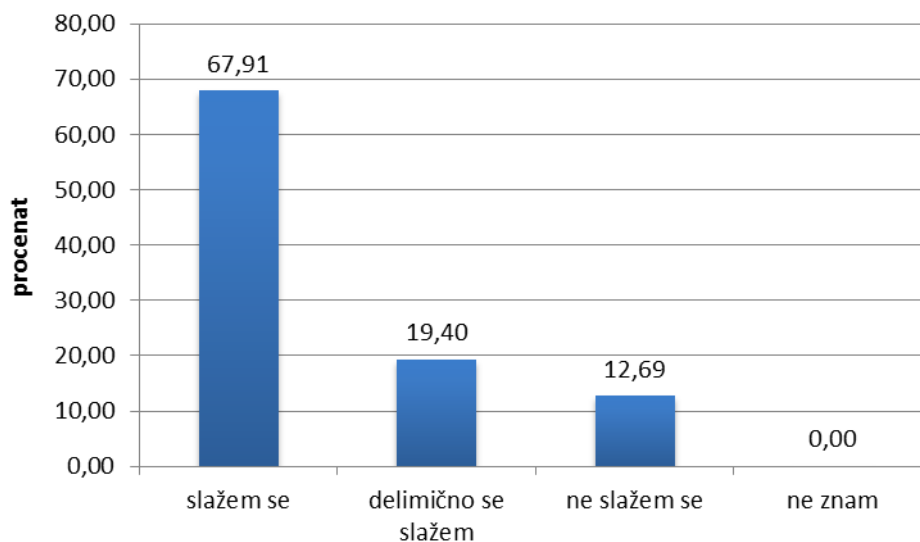
Grafikon - Dostupnost specijaliste





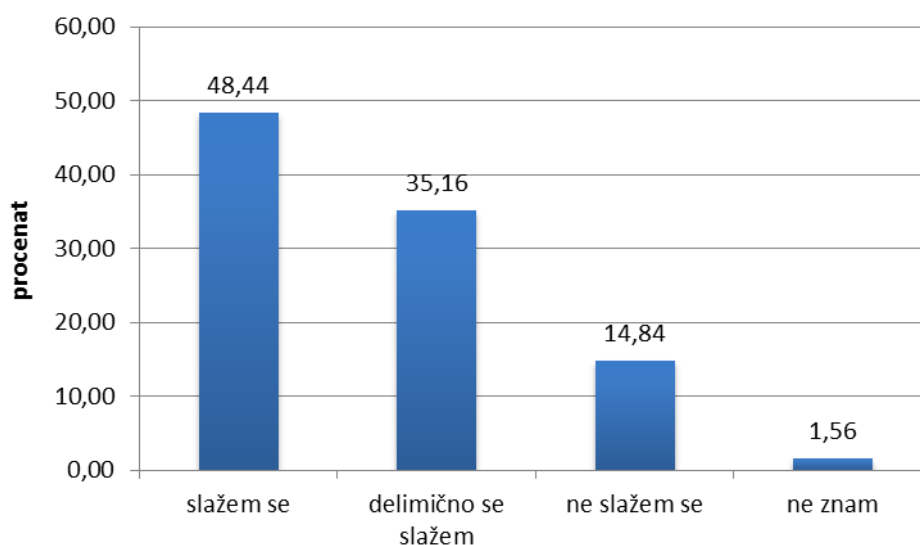
Da u čekaonicama ima dovoljno mesta za sedenje slaže se 68% ispitanika, 19% se delimično slaže i 13% se ne slaže.

Grafikon - Sedenje u čekaonici



Sa izjavom da moraju dugo da čekaju u čekaonici da posete lekara slaže se 48% ispitanika, 35% se delimično slaže, 15% se ne slaže i 2% ne zna.

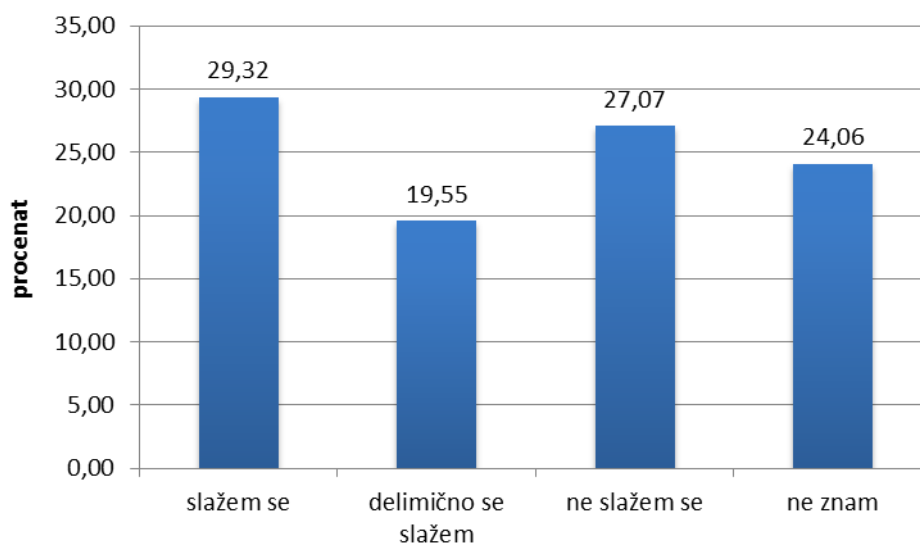
Grafikon - Čekanje u čekaonici





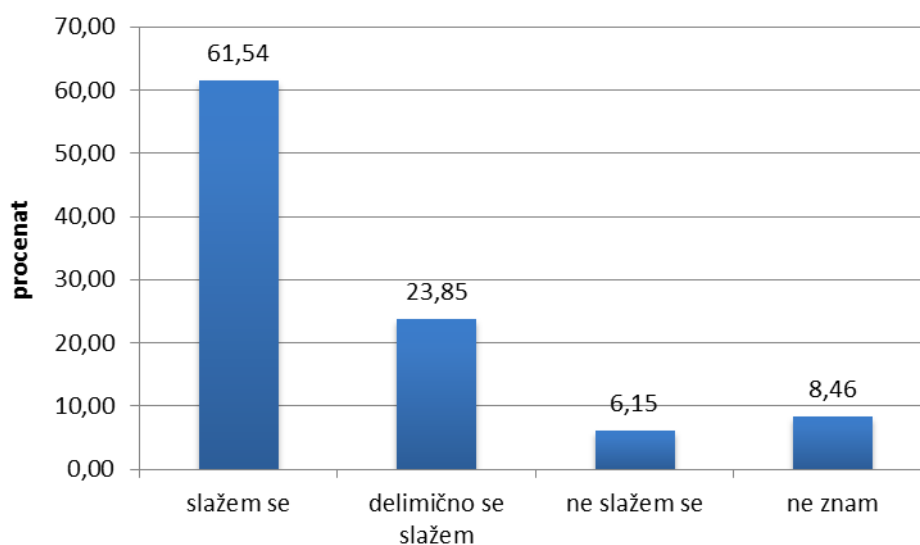
Da u toku radnog vremena mogu lako da razgovaraju sa lekarom telefonom i dobiju savet slaže se 29% ispitanika, 27% se ne slaže, 24% ne zna i 20% se delimično slaže,.

Grafikon - Savet preko telefona



Sa izjavom da kada dođu i hitno im treba pregled lekara to mogu da obave istog dana slaže se 62% ispitanika, 24% se delimično slaže, 8% ne zna i 6% se ne slaže.

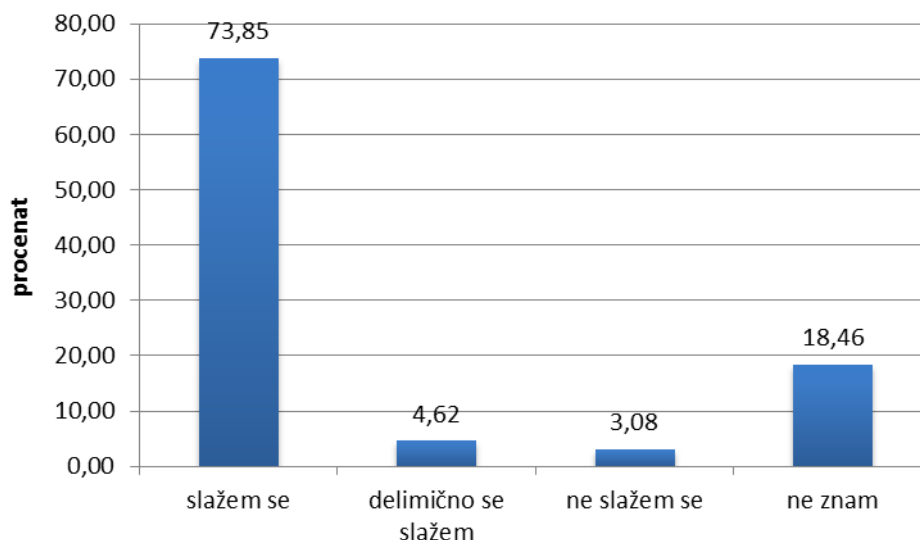
Grafikon - Hitan pregled





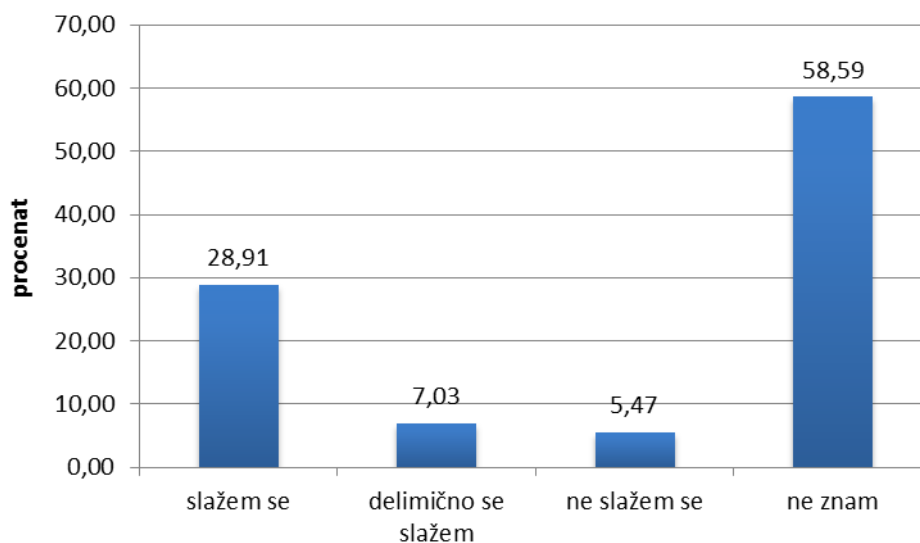
Na pitanje da li postoji kutija/knjiga za žalbe i primedbe slaže se 74% ispitanika, 18% ne zna, 5% se delimično slaže i 3% se ne slaže.

Grafikon - Kutija/knjiga za žalbe i primedbe



Sa izjavom da ustanova ima svoju internet stranicu 59% ne zna, slaže se 29% ispitanika, 7% se delimično slaže i 5% se ne slaže.

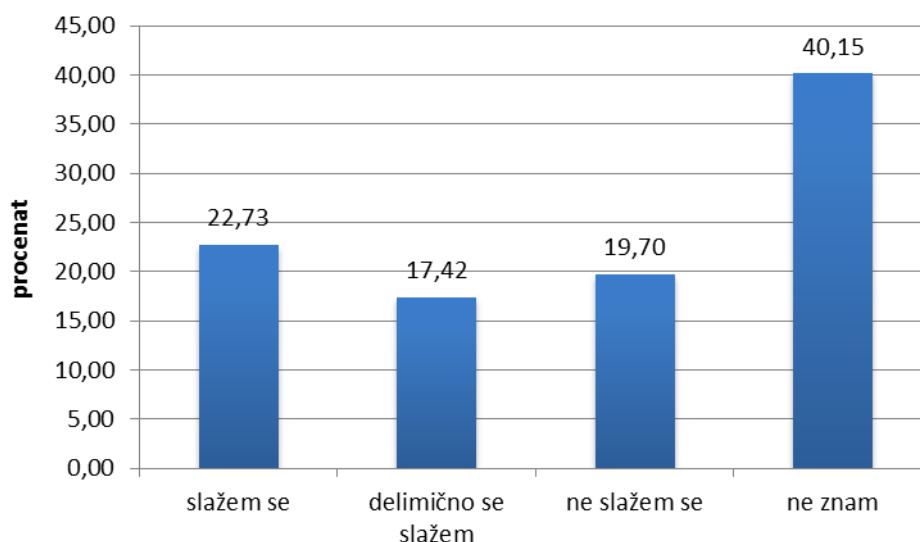
Grafikon - Internet stranica





Sa izjavom da ustanova ima dovoljno medicinske opreme 40% ne zna, slaže se 23% ispitanika, 20% se ne slaže i 17% se delimično slaže.

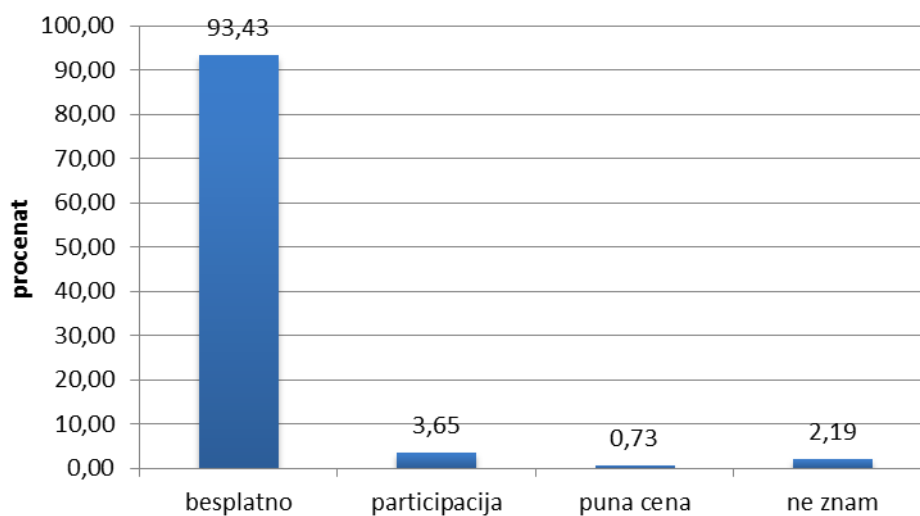
Grafikon - Medicinska oprema



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 93% smatra da je besplatan, 4% da se plaća participacija, 2% ne zna i 1% puna cena.

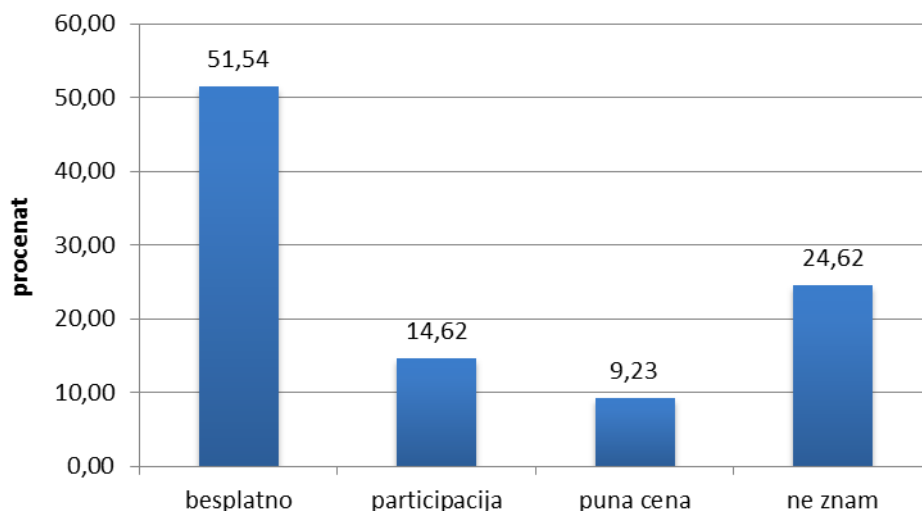
Grafikon - Pregled izabranog lekara





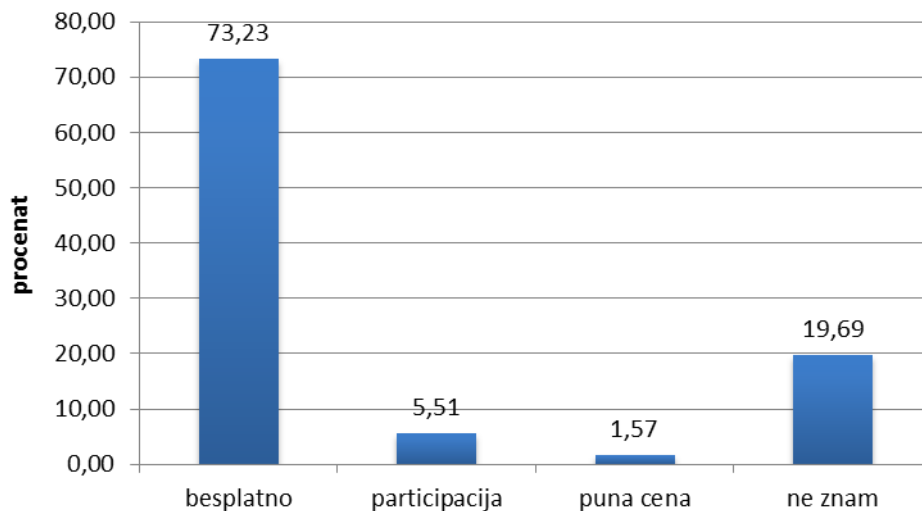
Za lekove ili injekcije koje propiše lekar 51% smatra da su besplatni, 25% ne zna, 15% da se plaća participacija i 9% smatra da plaća punu cenu.

Grafikon - Lekovi ili injekcije koje propiše lekar



Za pregled specijaliste kod koga ih uputi lekar 73% smatra da su besplatni, 20% ne zna, 5% da se plaća participacija i 2% smatra da plaća punu cenu.

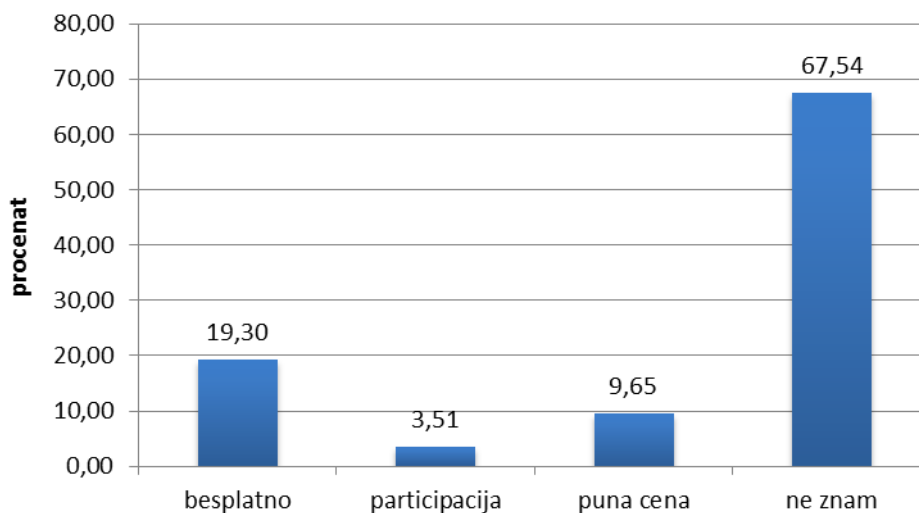
Grafikon - Pregled specijaliste





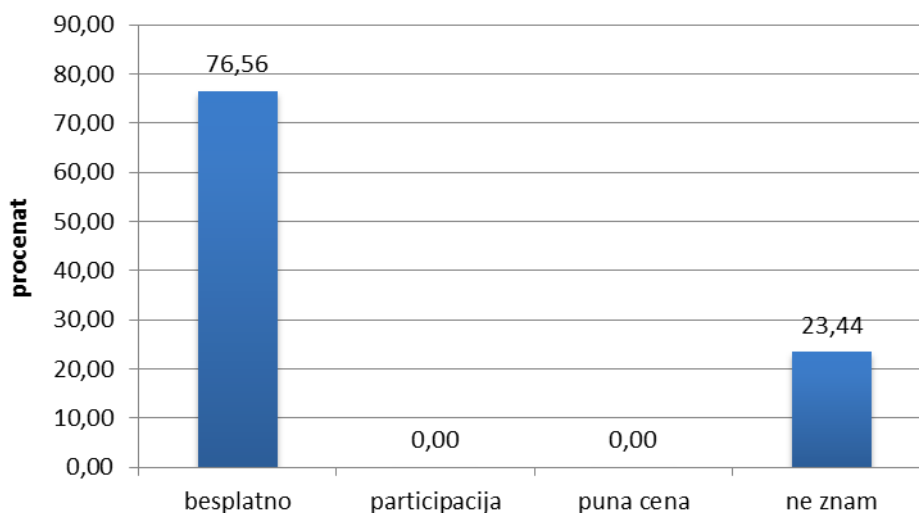
Za kućnu posetu njihovog lekara 10% smatra da plaća punu cenu, 19% smatra da su besplatne, 3% da se plaća participacija i 68% ne zna.

Grafikon - Kućna poseta lekara



Za pregled bebe ili malog deteta u savetovalištu 23% ne zna i 77% smatra da su besplatni.

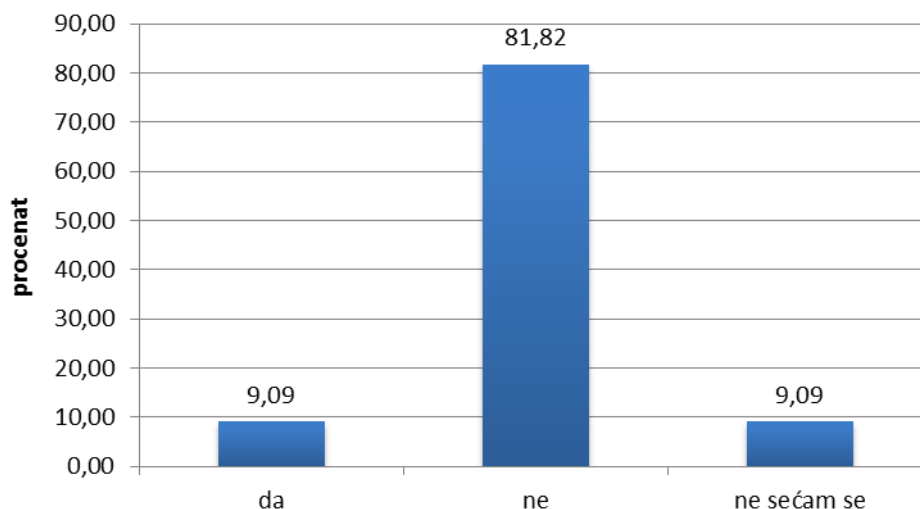
Grafikon - Pregled bebe ili malog deteta u savetovalištu





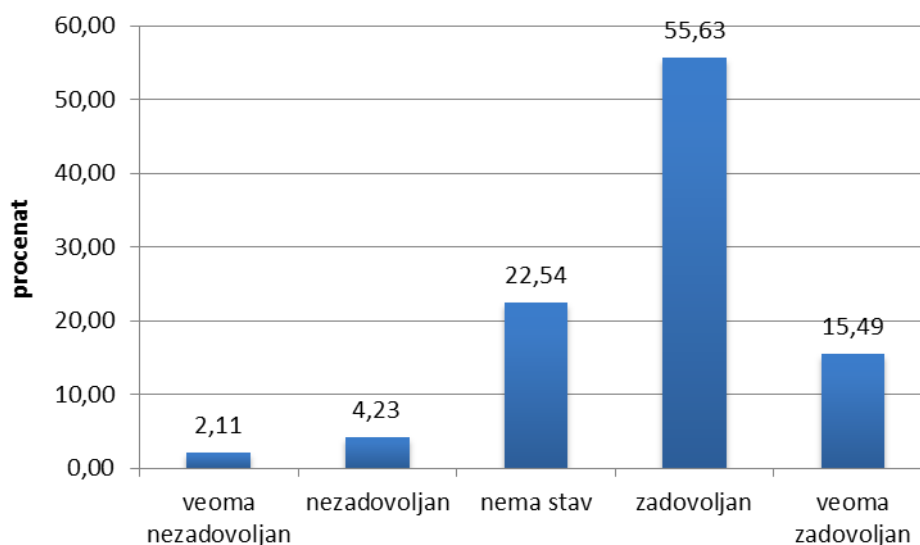
Na pitanje da li se u proteklih godinu dana desilo da nisu otišli na pregled kod svog lekara ili su ga odložili jer nisu mogli da plate pregled ili lekove 9% se ne seća, 9% je odgovorilo da i 82% sa ne.

Grafikon - Odložen pregled



Uzevši sve u obzir korisnici su iskazali koliko su zadovoljni zdravstvenom zaštitom u ovoj službi. Veoma nezadovoljnih je 2%, nezadovoljno je 4%, veoma zadovoljno 15%, ni zadovoljno ni nezadovoljno 23% i zadovoljno 56% anketiranih.

Grafikon - Zadovoljstvo zdravstvenom zaštitom

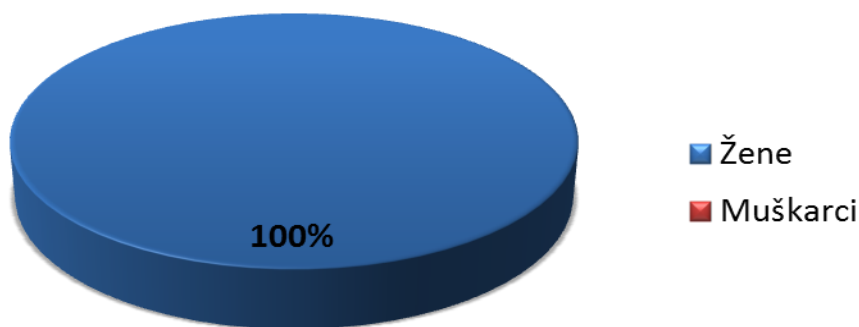




ANALIZA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA RADOM GINEKOLOŠKE SLUŽBE

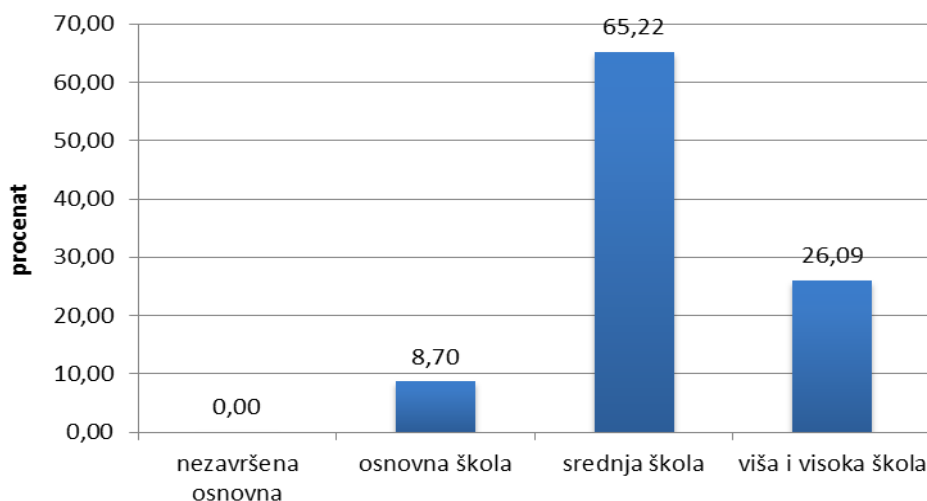
Procena zadovoljstva korisnika radom službe ginekologije izvršena je na osnovu anonimnog anketiranja **69** korisnika ZZ navedene službe. Prosečna starost ispitanika je **36** godina i logično, sve su žene.

Grafikon - Distribucija ispitanika po polu



Najveći broj korisnika je završio srednju školu 65%, visoku i višu školu završilo je 26% korisnika, 9% ima završenu osnovnu školu.

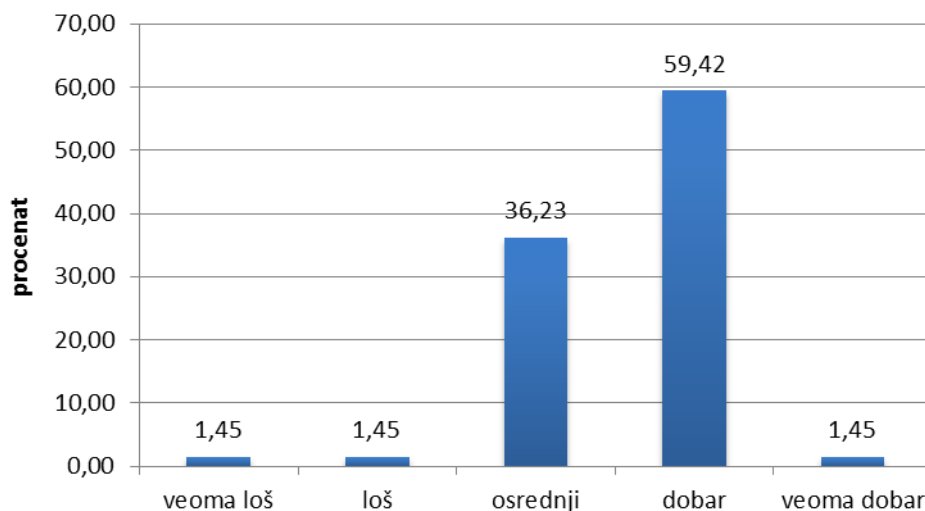
Grafikon - Završena škola (stručna sprema)





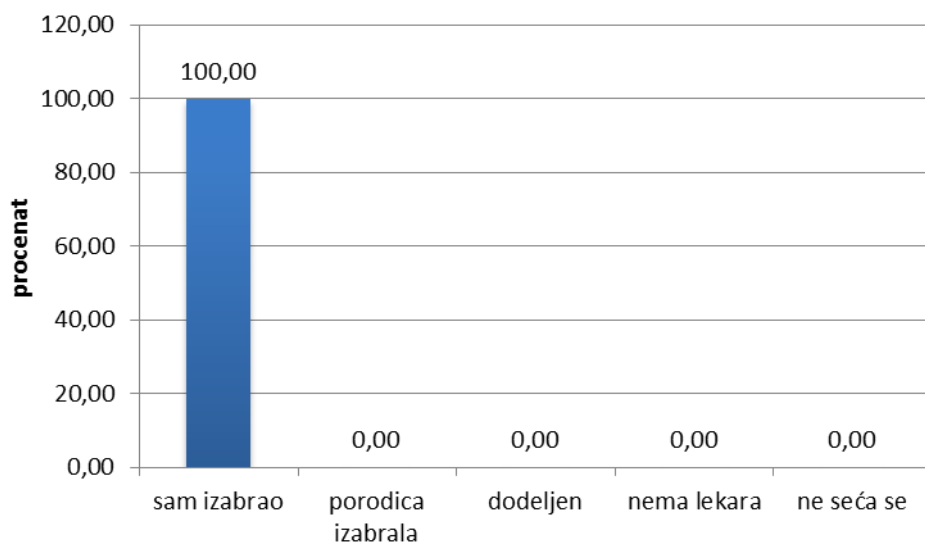
Svoj materijalni položaj najveći broj korisnika je ocenio kao dobar – 59,5%, osrednji - 36%, loš – 1,5%, veoma loš – 1,5% i veoma dobar – 1,5%.

Grafikon - Materijalni status korisnika



Na pitanje kako su izabrali svog lekara svih 100% je odgovorilo da je samo izabrao svog lekara.

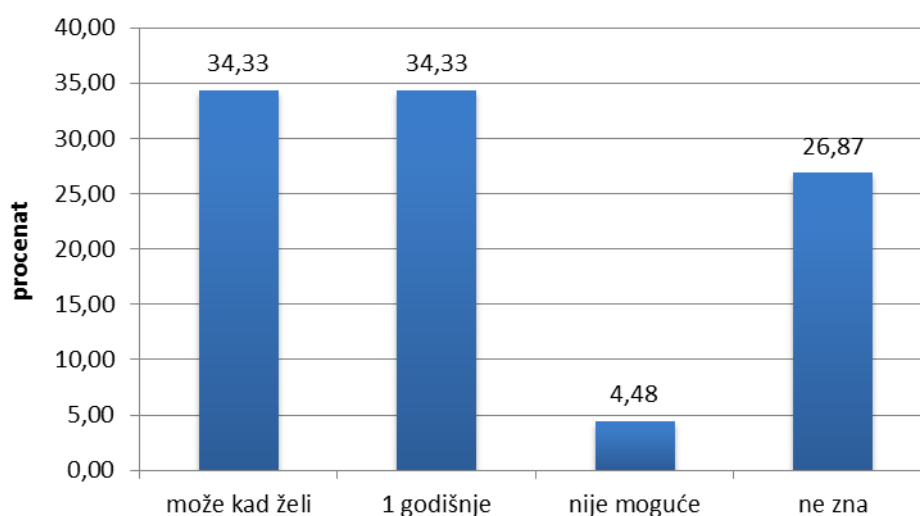
Grafikon - Način biranja lekara





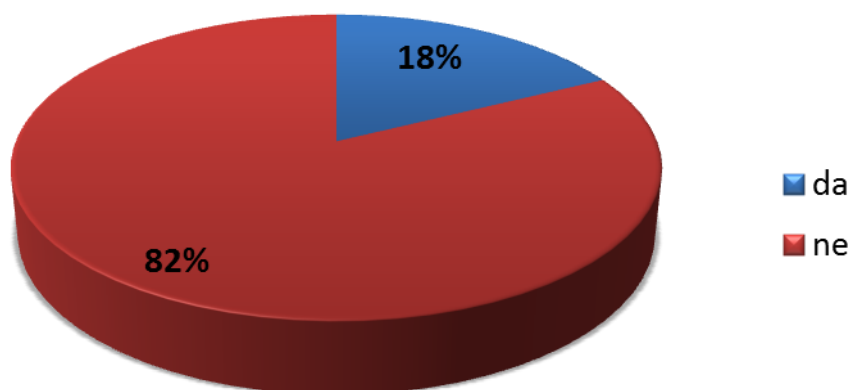
Na pitanje da li su upoznati na koji način mogu da promene svog lekara ako to žele dobijeni su sledeći odgovori - 34% smatra da može da ga promeni kad hoće, 34% smatra da može da ga menja samo jednom godišnje, 27% ne zna, 5% misli da nije moguće da promeni svog lekara.

Grafikon - Način promene lekara



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

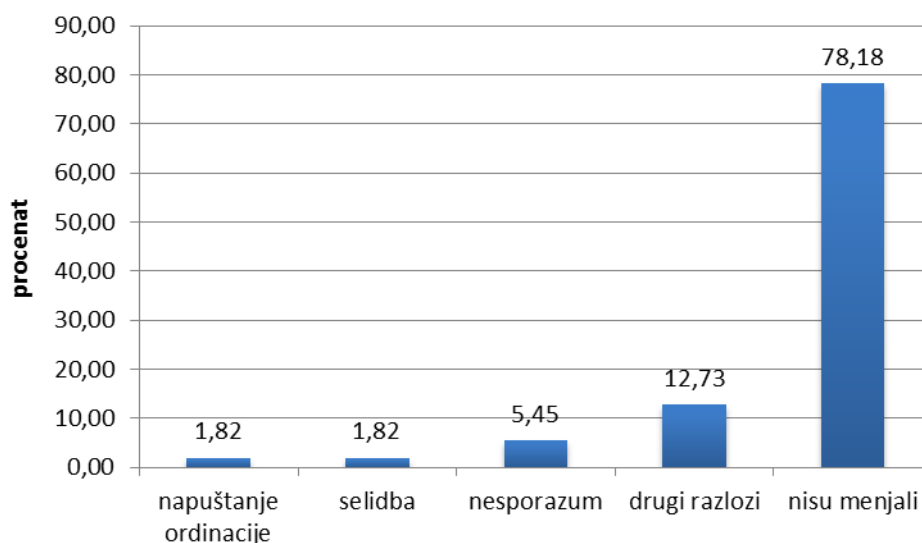
Grafikon - Promena lekara





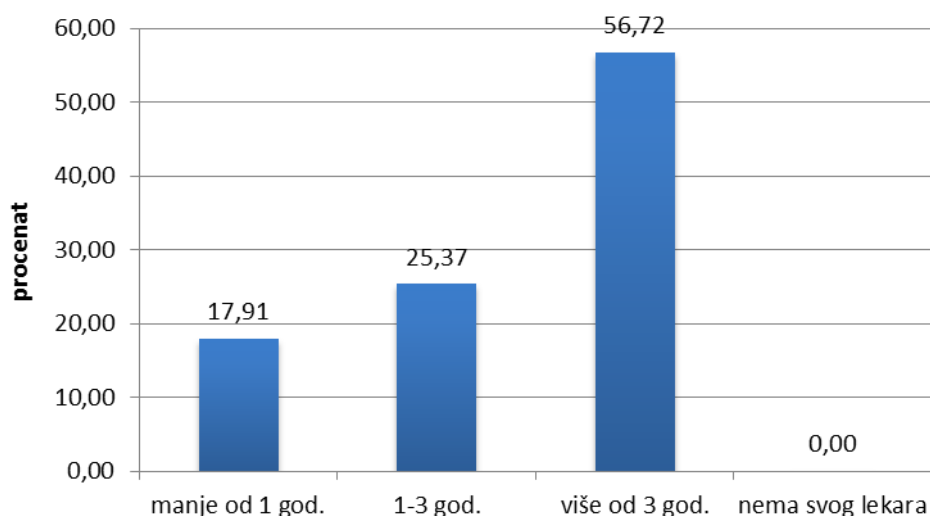
Na pitanje koji je bio razlog promene izabranog lekara dobijeni su sledeći odgovori - 2% jer su se preselili, 5% je imalo nesporazum sa svojim lekarom, 2% jer je moj lekar napustio ordinaciju/kartoteku, 13% zbog drugih razloga, a 78% nije menjalo svog lekara.

Grafikon - Razlog promene lekara



Na pitanje koliko dugo se leče kod svog lekara, najveći broj korisnika odgovorio je sa više od 3 godine 57% korisnika, 1-3 godine 25%, manje od godinu dana 18%, a 0% anketiranih nema svog lekara.

Grafikon - Dužina lečenja kod svog lekara



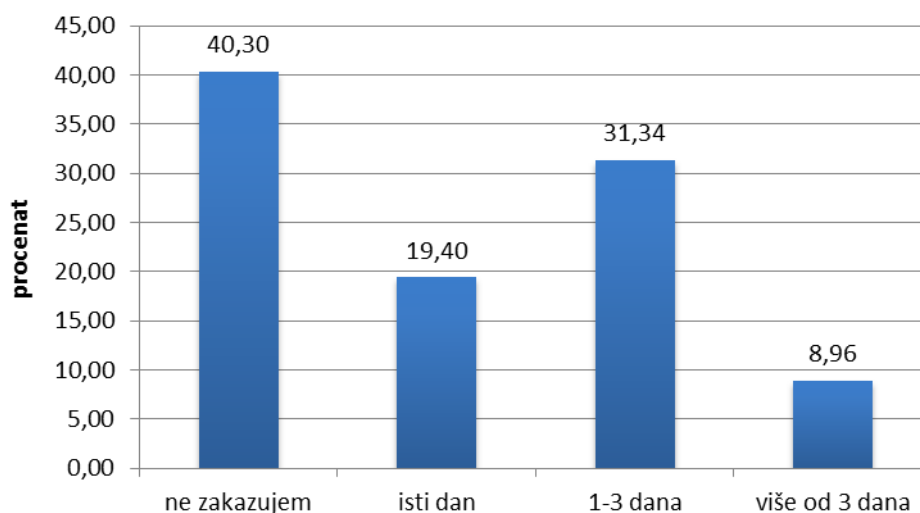


U poslednjih 12 meseci **75,36%** korisnika je posetilo svog izabranog lekara u proseku **3,87** puta, a svega **14,49%** je posetilo drugog lekara u ovoj službi **4,40** puta.

Lekara u privatnoj praksi u poslednjih 12 meseci **24,64%** korisnika su posetili u proseku **2,06** puta.

Kada zakazuju pregled kod izabranog lekara obično nikad ne zakazuje 40%, 1-3 dana čeka 31% korisnika, istog dana bude zakazano 19%, više od 3 dana čeka 9%.

Grafikon - Dužina zakazivanja

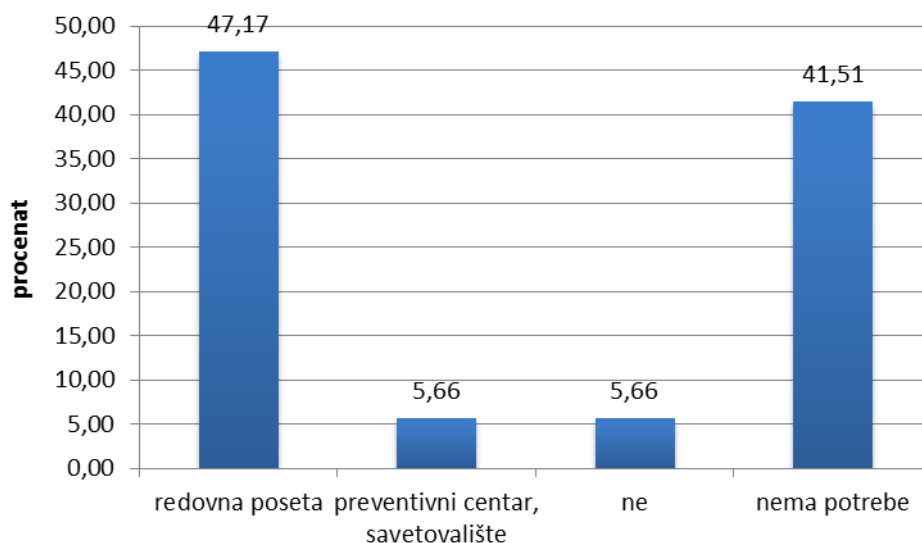


Na pitanje da li izabrani lekar razgovara sa njima o tome kako da ostanu zdravi dobijeni su sledeći odgovori:



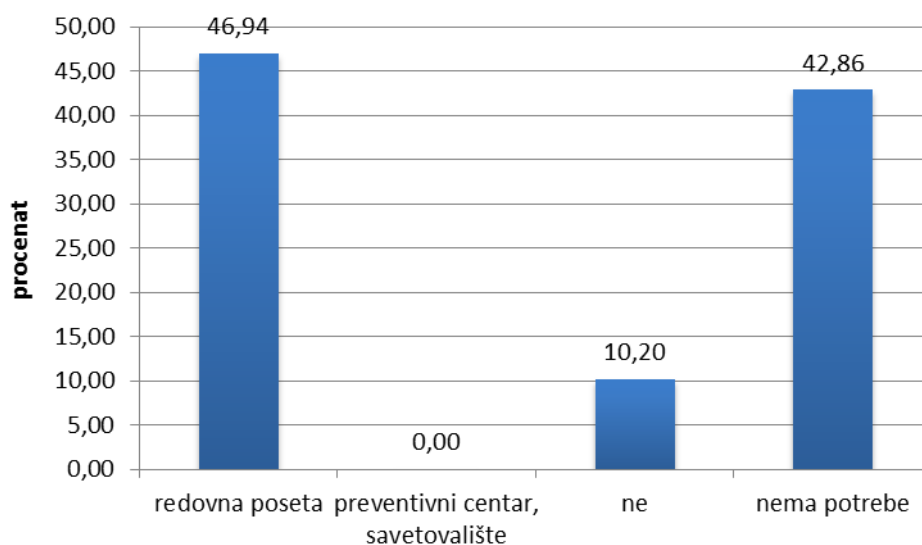
Savete o pravilnoj ishrani 47% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, za 41% nije bilo potrebe, 6% ne dobija savete i 6% u poseti preventivnom centru/savetovalištu.

Grafikon - Saveti o pravilnoj ishrani



Savete o važnosti fizičke aktivnosti 47% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, za 43% nije bilo potrebe, 10% ne dobija savete, 0% u poseti preventivnom centru/savetovalištu.

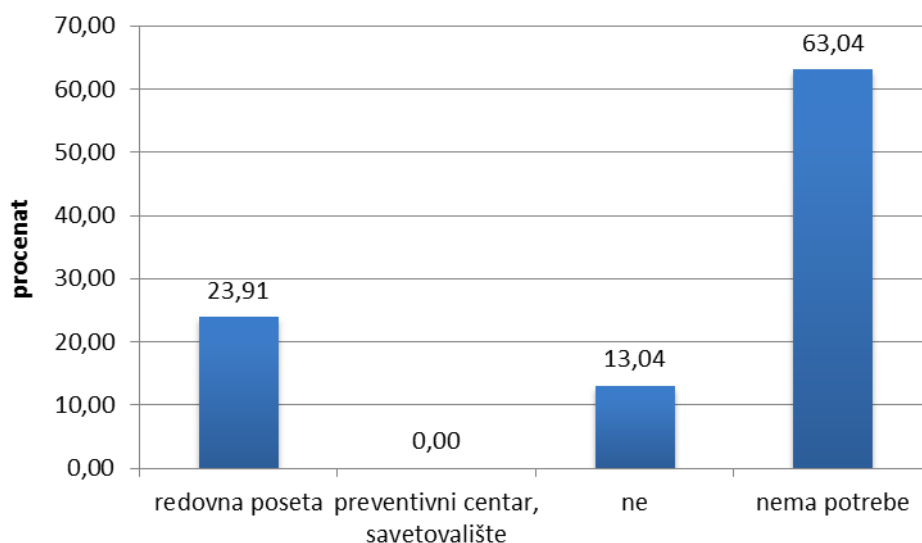
Grafikon - Važnost fizičke aktivnosti





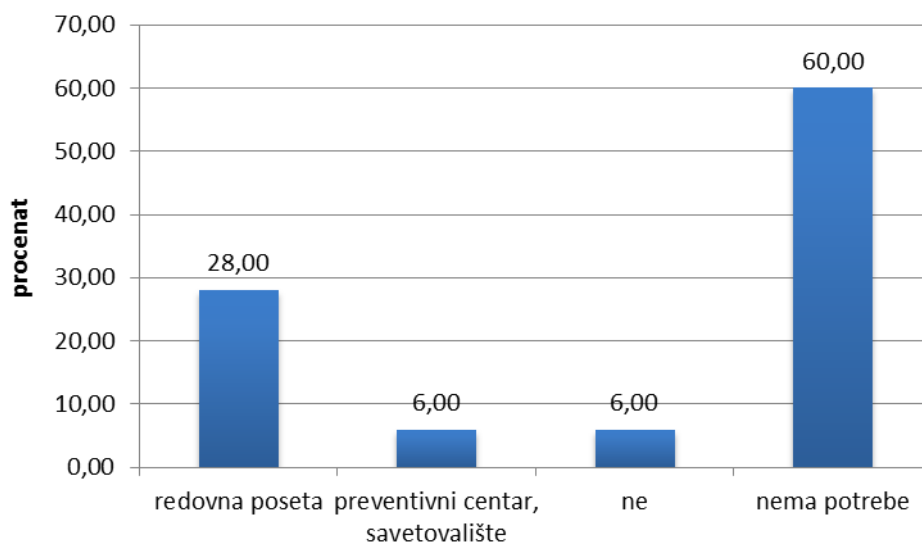
Savete o zloupotrebi alkohola 24% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, za 63% nije bilo potrebe, 13% ne dobija savete, 0% u poseti preventivnom centru/savetovalištu.

Grafikon - Zloupotreba alkohola



Savete o smanjenju ili prestanku pušenja 6% korisnika dobija u poseti preventivnom centru/savetovalištu, 6% ne dobija savete, 28% za vreme redovne posete izabranom lekaru, za 60% nije bilo potrebe.

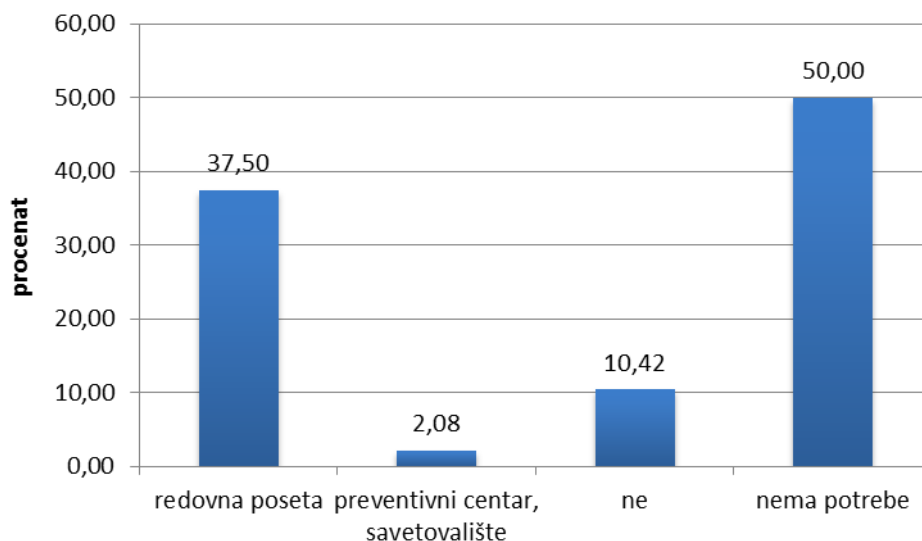
Grafikon - Smanjenje ili prestanak pušenja





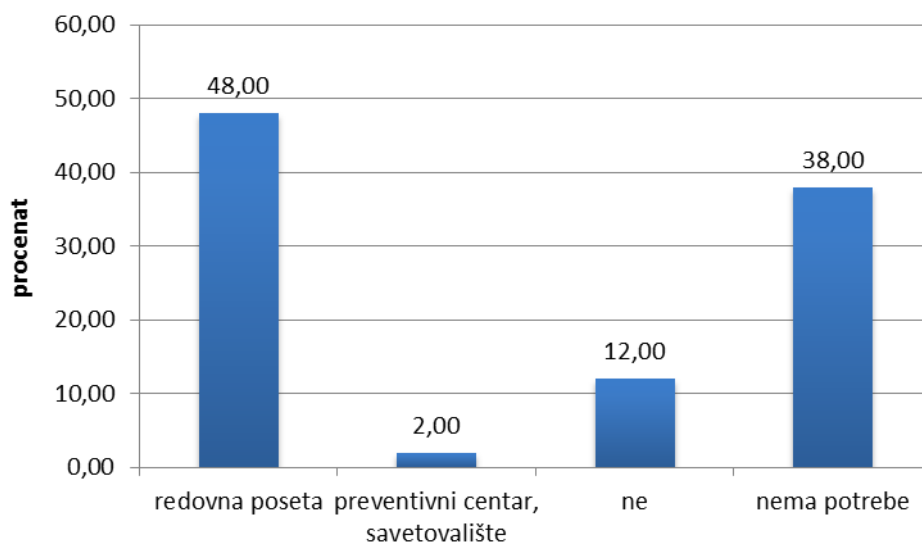
Savete o izbegavanju/odbrani od stresa 2% korisnika dobija u poseti preventivnom centru/savetovalištu, 10% ne dobija savete, 38% za vreme redovne posete izabranom lekaru, i za 50% nije bilo potrebe,

Grafikon - Izbegavanje/odbrana od stresa



Savete o sigurnom seksu 48% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, za 38% nije bilo potrebe, 12% ne dobija savete i 2% u poseti preventivnom centru/savetovalištu.

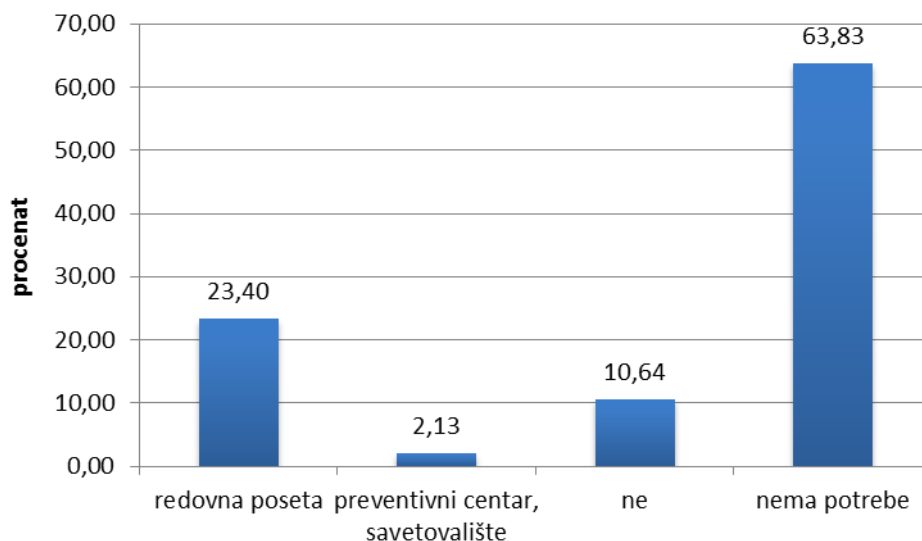
Grafikon - Siguran seks





Savete o opasnosti od zloupotreba droga 2% korisnika dobija u poseti preventivnom centru/savetovalištu, 11% ne dobija savete, 23% za vreme redovne posete izabranom lekaru a za 64% nije bilo potrebe,

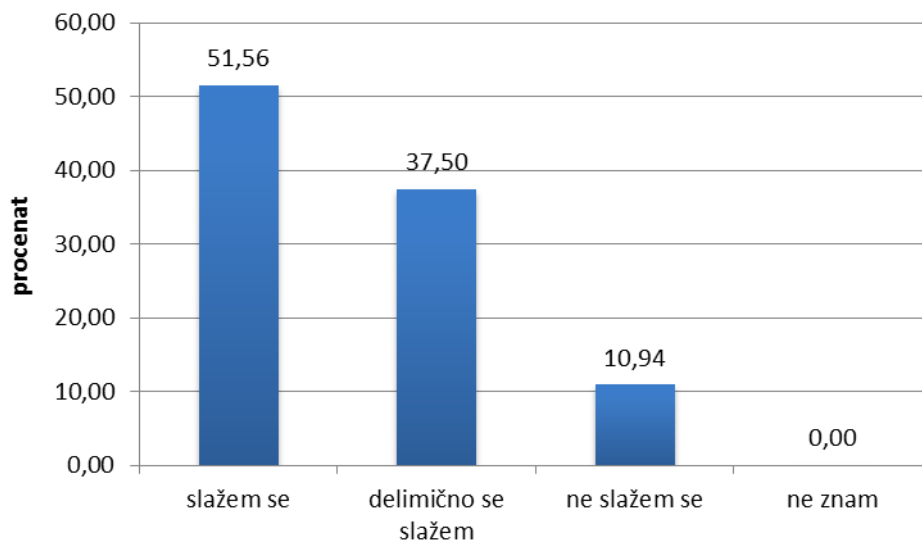
Grafikon - Opasnost od zloupotreba droga



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

Da su medicinske sestre na šalteru ljubazne slaže se 52% ispitanika, 37% se delimično slaže i 11% se ne slaže.

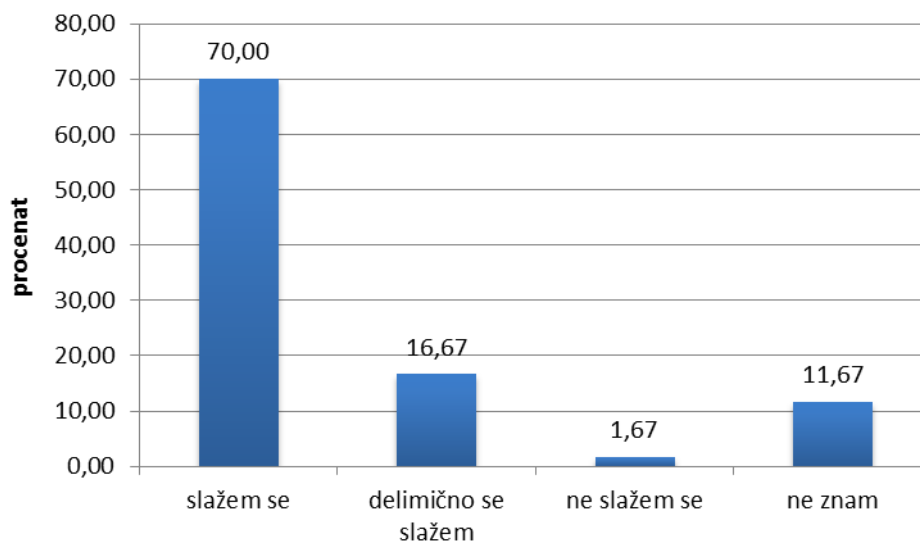
Grafikon - Ljubaznost medicinske sestre na šalteru





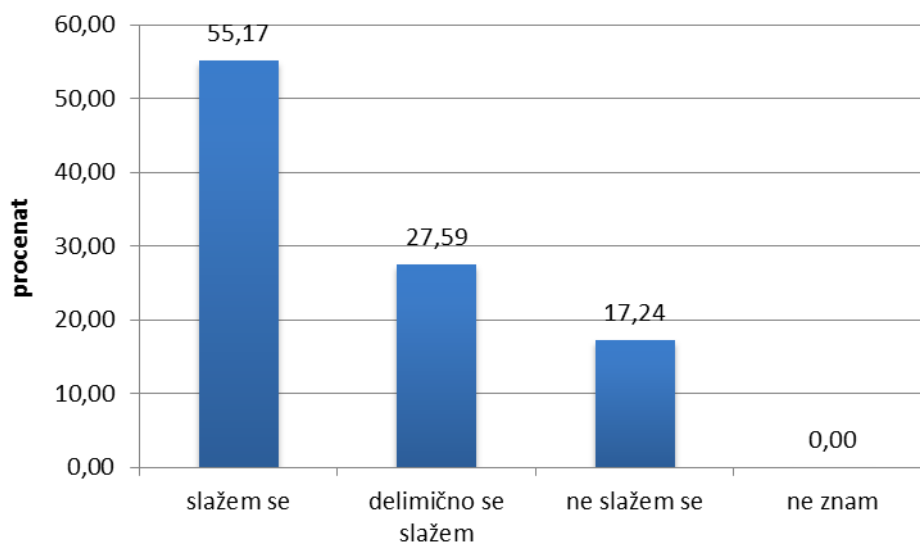
Da su medicinske sestre u sobi za intervencije ljubazne slaže se 70% ispitanika, 16,67% se delimično slaže, 11,67% ne zna i 1,67% se ne slaže.

Grafikon - Ljubaznost medicinske sestre u sobi za intervencije



Da im medicinske sestre uvek pruže sve informacije slaže se 55% ispitanika, 28% se delimično slaže i 17% se ne slaže.

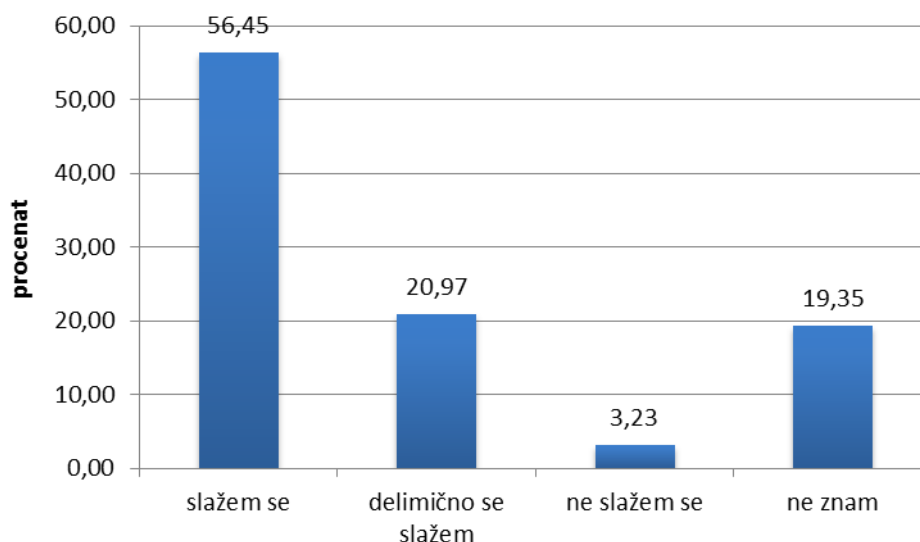
Grafikon - Pružanje informacija od medicinske sestre





Da medicinske sestre i lekari dobro saraduju slaže se 57% ispitanika, 21% se delimično slaže, 19% ne zna i 3% se ne slaže.

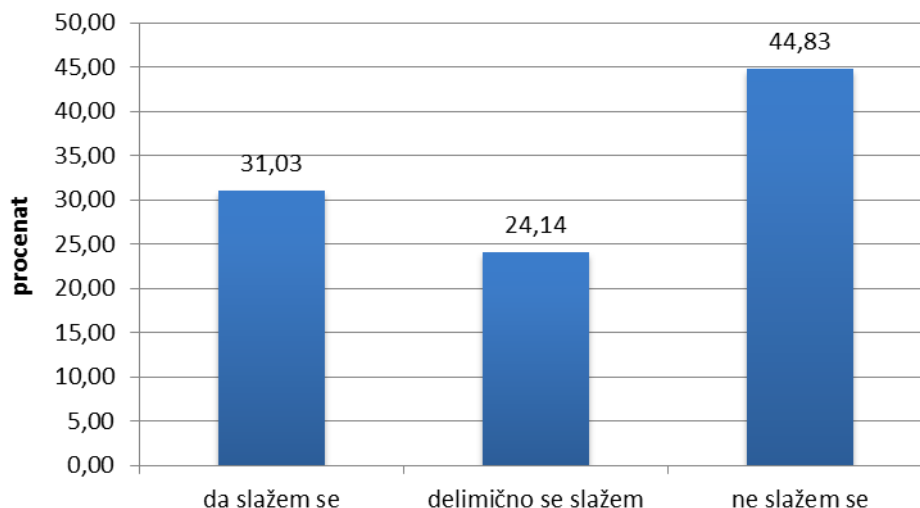
Grafikon - Saradnja medicinske sestre i lekara



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) 24% se delimično slaže, slaže se 31% ispitanika, a 15% se ne slaže.

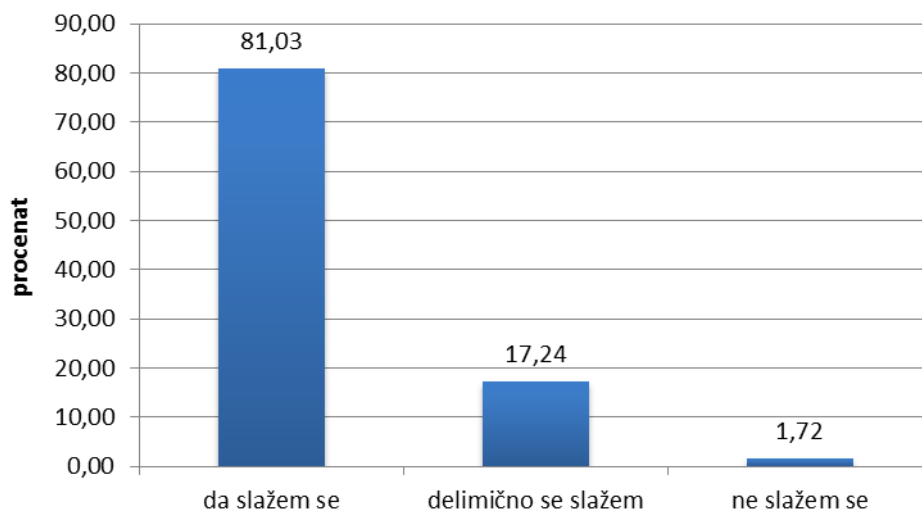
Grafikon - Poznavanje lične situacije pacijenta





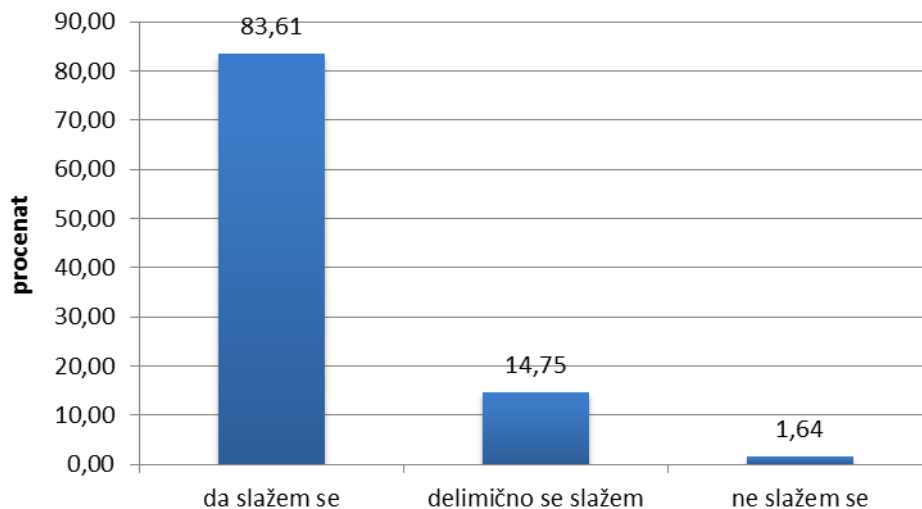
Da lekar anketiranih poznaje njihove probleme i bolesti koje su ranije imali slaže se 81% ispitanika, 17% se delimično slaže i 2% se ne slaže.

Grafikon - Poznavanje problema i bolesti pacijenta od ranije



Da lekar anketiranih odvaja dovoljno vremena da razgovora sa njima slaže se 83% ispitanika, 15% se delimično slaže i 2% se ne slaže.

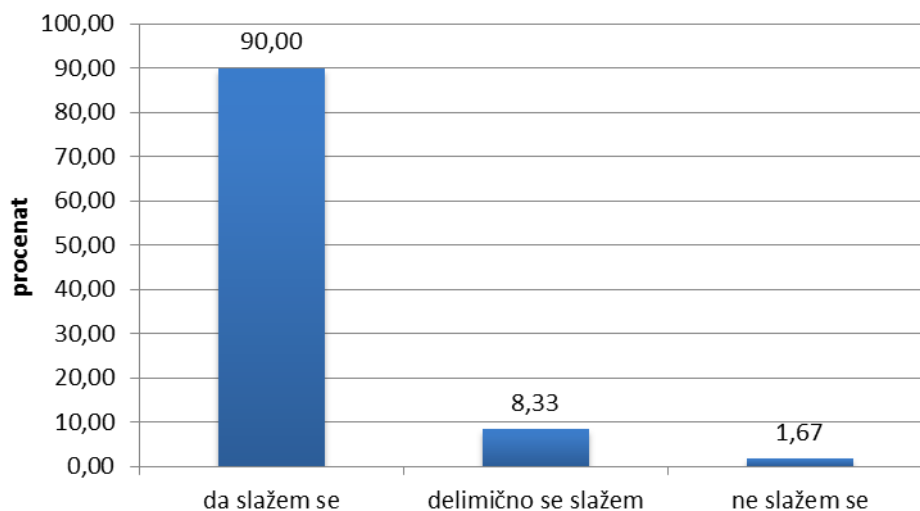
Grafikon - Vreme za razgovor





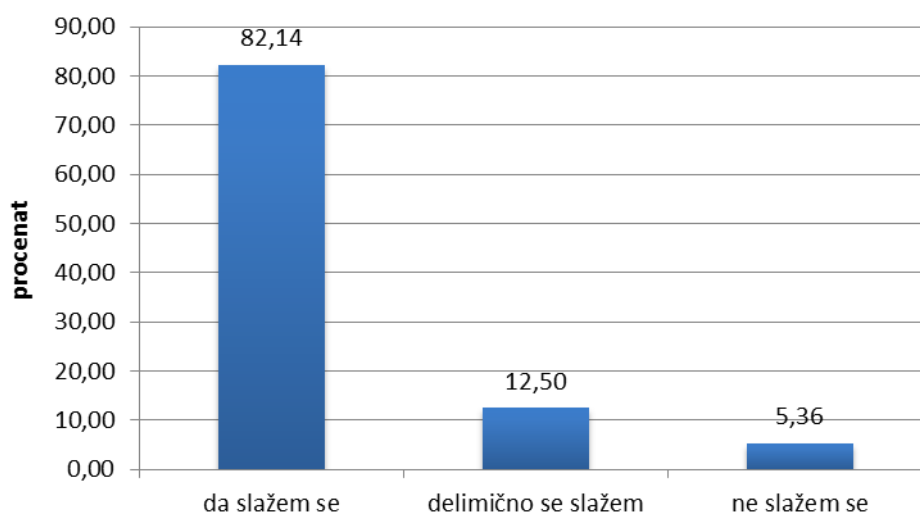
Da lekar anketiranih pažljivo sluša slaže se 90% ispitanika, 8% se delimično slaže i 2% se ne slaže.

Grafikon - Slušanje pacijenta



Da lekar anketiranih daje jasna objašnjenja o bolestima i lekovima koje im prepisuje slaže se 82% ispitanika, 13% se delimično slaže i 5% se ne slaže.

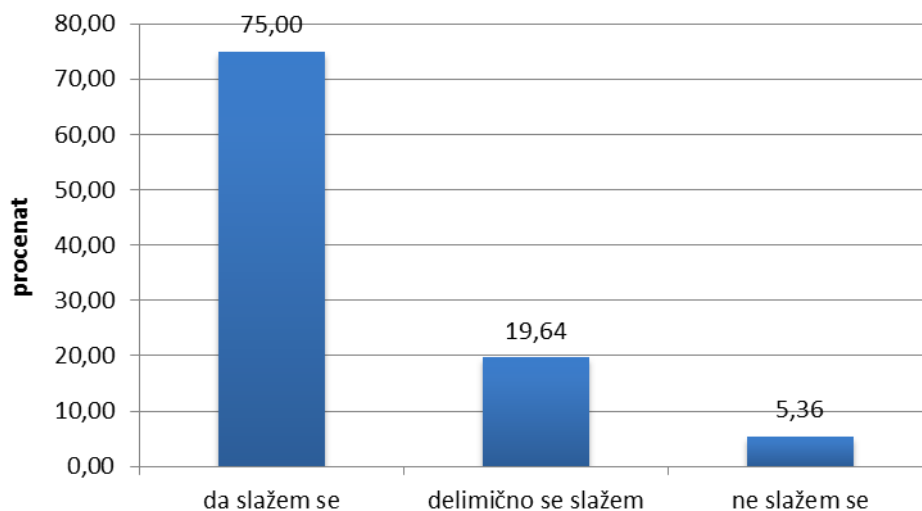
Grafikon - Objašnjenja lekara





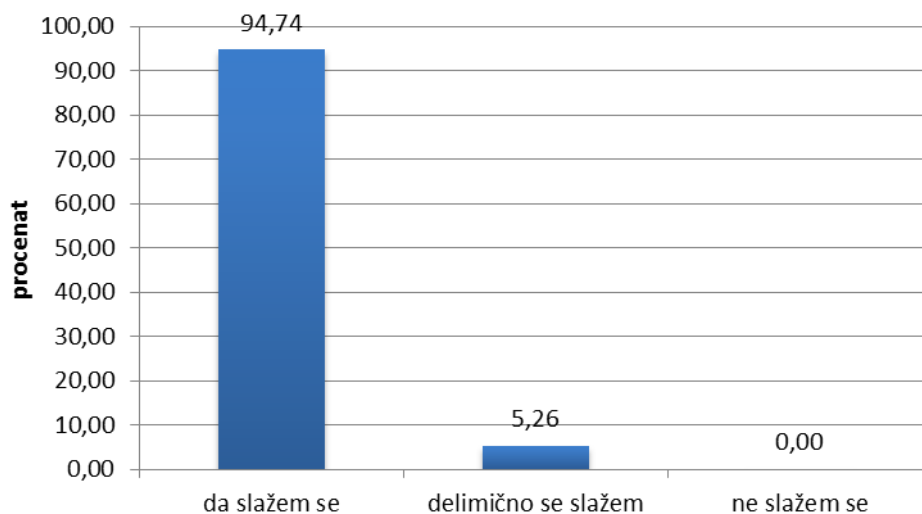
Da se posle posete lekaru oseća sposobnije da se izbori sa svojim zdravstvenim problemima slaže se 75% ispitanika, 20% se delimično slaže i 5% se ne slaže.

Grafikon - Sposobnost borbe sa zdravstvenim problemima



Kada imaju novi zdravstveni problem prvo idu kod svog lekara - slaže se čak 95% ispitanika, 5% se delimično slaže i 0% se ne slaže.

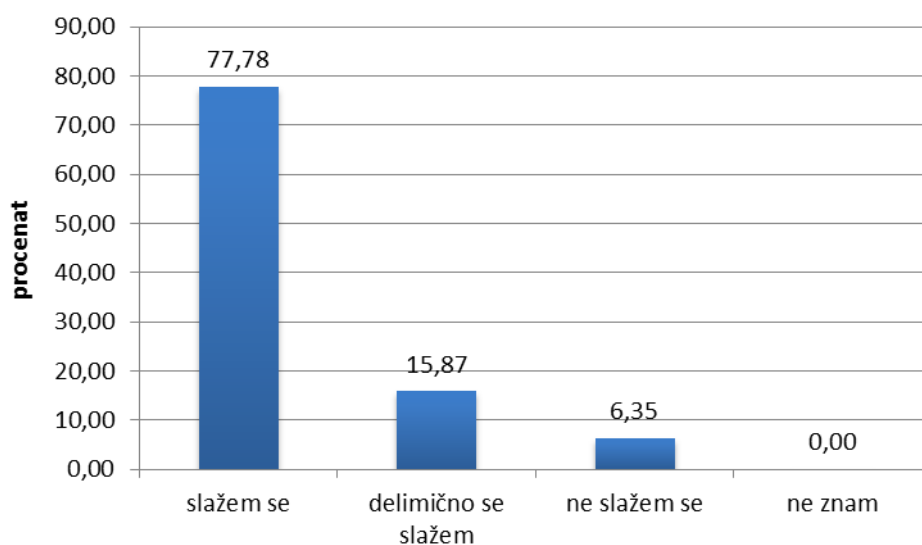
Grafikon - Novi zdravstveni problem





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

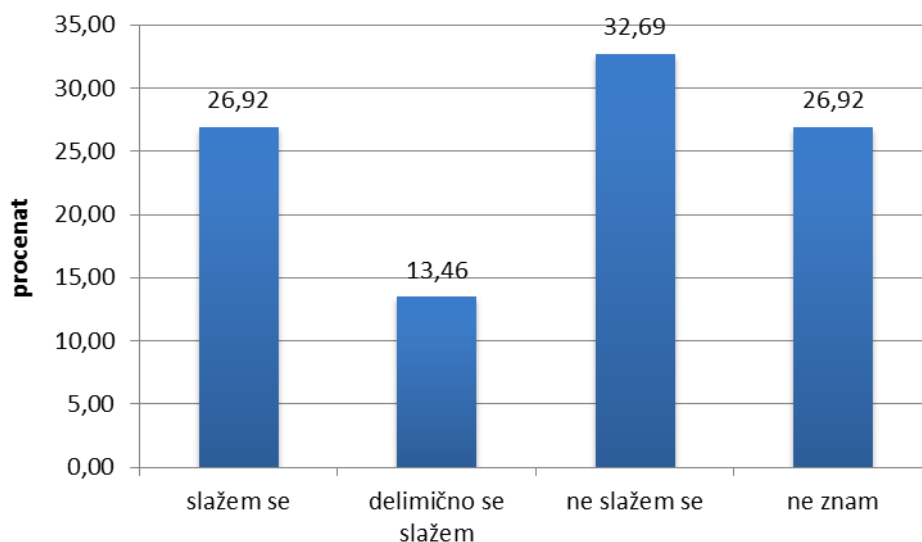
Da su zadovoljni radnim vremenom slaže se 78% ispitanika, 16% se delimično slaže, 6% se ne slaže i 0% ne zna.



Grafikon - Zadovoljstvo radnim vremenom

Da mogu da dođu na pregled i vikendom ako se razbole 13% se delimično slaže, slaže se 27% ispitanika, i 27% ne zna a 33% se ne slaže.

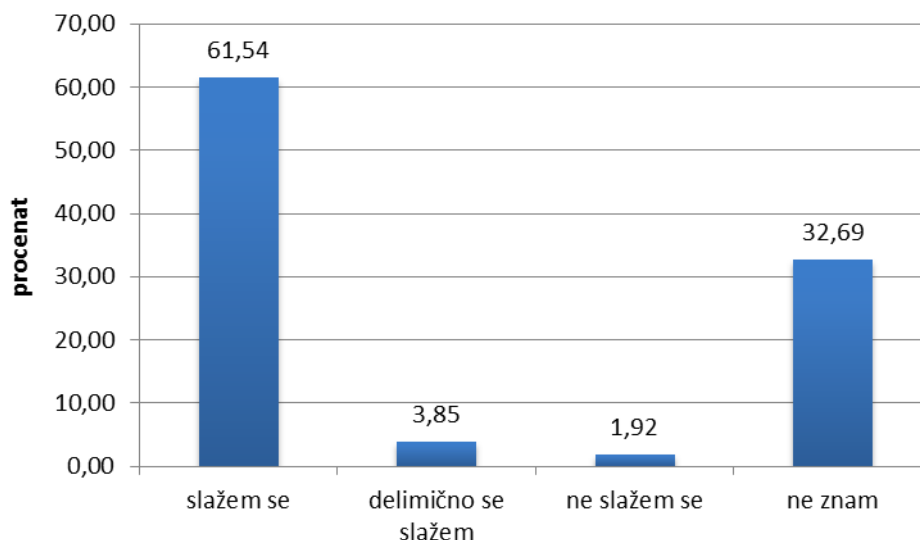
Grafikon - Pregled vikendom





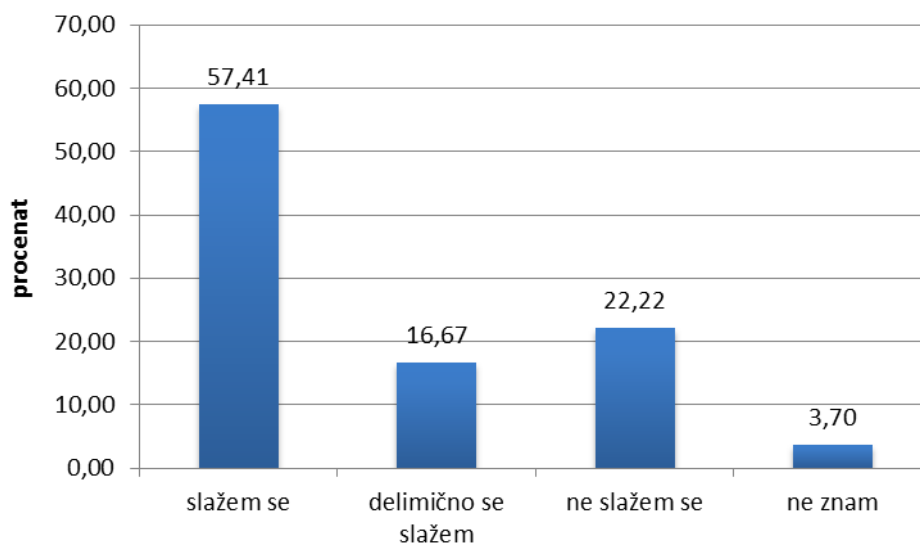
Da je služba dostupna invalidima i osobama u kolicima slaže se 61% ispitanika, 33% ne zna, 4% se delimično slaže i 2% se ne slaže.

Grafikon - Dostupnost invalidima



Sa procedurom da pre odlaska kod specijaliste korisnici prvo moraju da idu kod svog lekara slaže se 57% ispitanika, 22% se ne slaže, 17% se delimično slaže i 4% ne zna.

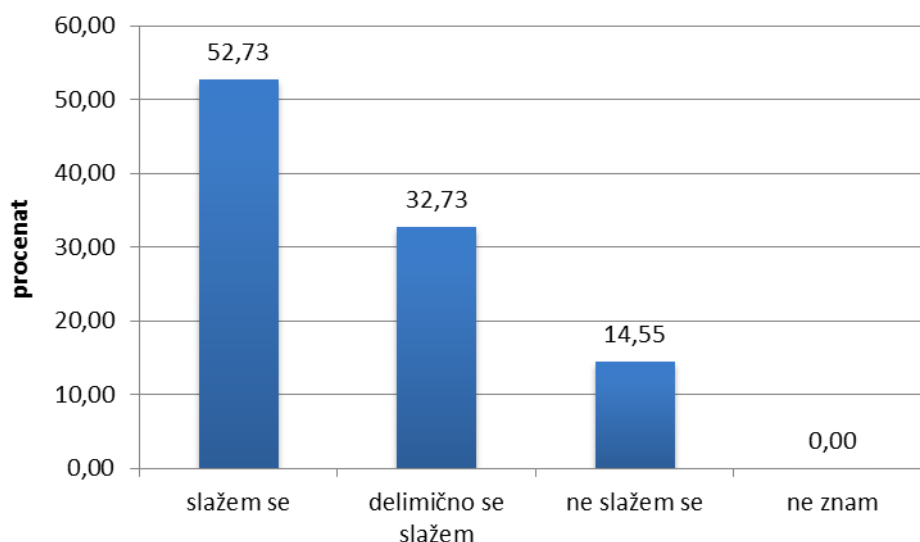
Grafikon - Dostupnost specijaliste





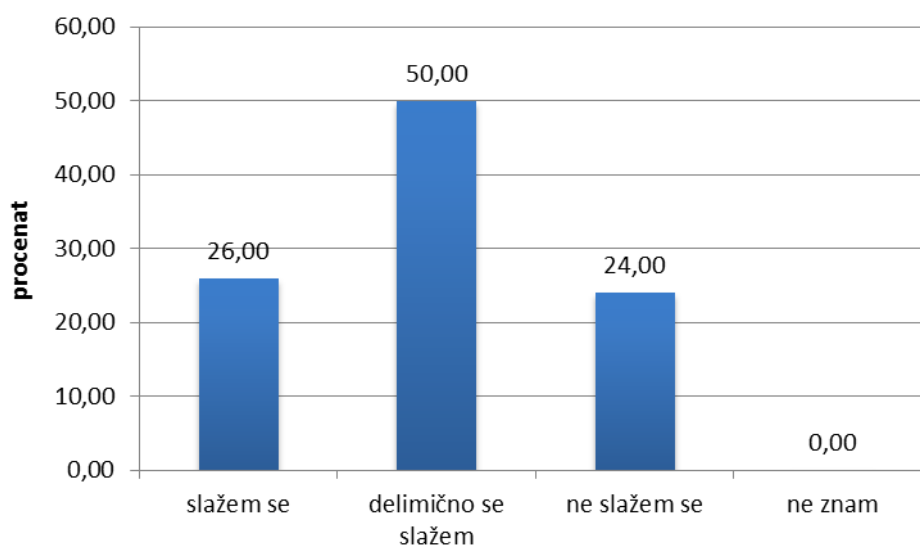
Da u čekaonicama ima dovoljno mesta za sedenje slaže se 53% ispitanika, 33% se delimično slaže i 14% se ne slaže.

Grafikon - Sedenje u čekaonici



Sa izjavom da moraju dugo da čekaju u čekaonici da posete lekara slaže se 26% ispitanika, 50% se delimično slaže, 24% se ne slaže i 0% ne zna.

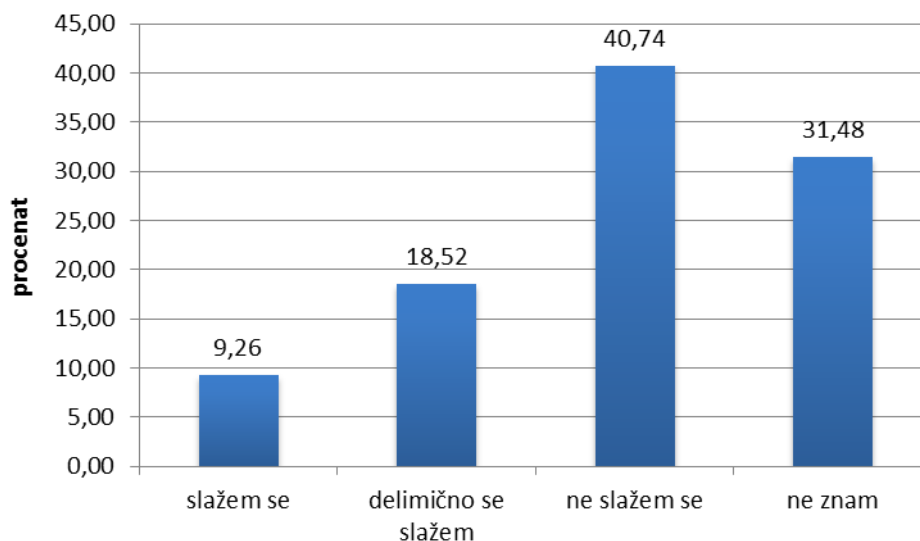
Grafikon - Čekanje u čekaonici





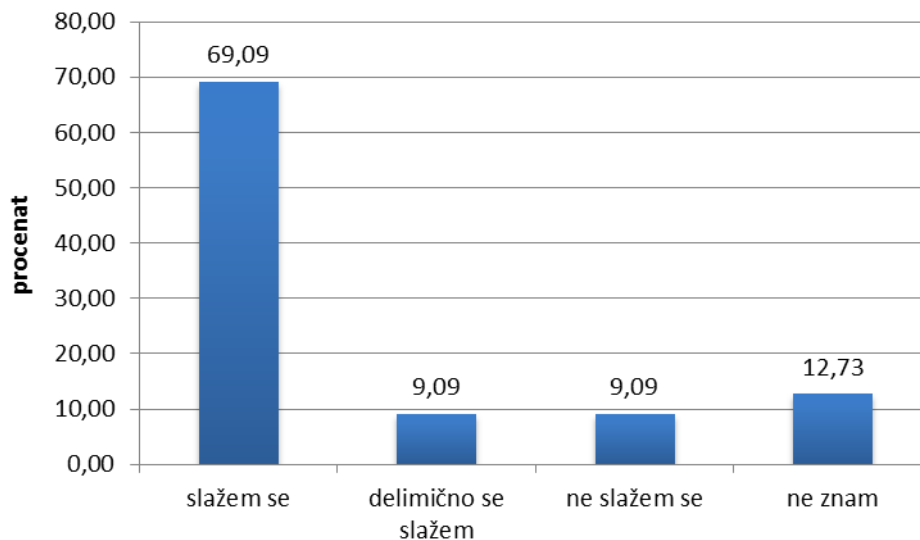
Da u toku radnog vremena mogu lako da razgovaraju sa lekarom telefonom i dobiju savet slaže se 9% ispitanika, 19% se delimično slaže, 31% ne zna i 41% se ne slaže.

Grafikon - Savet preko telefona



Sa izjavom da kada dođu i hitno im treba pregled lekara to mogu da obave istog dana slaže se 69% ispitanika, 13% ne zna, 9% se delimično slaže i 9% se ne slaže.

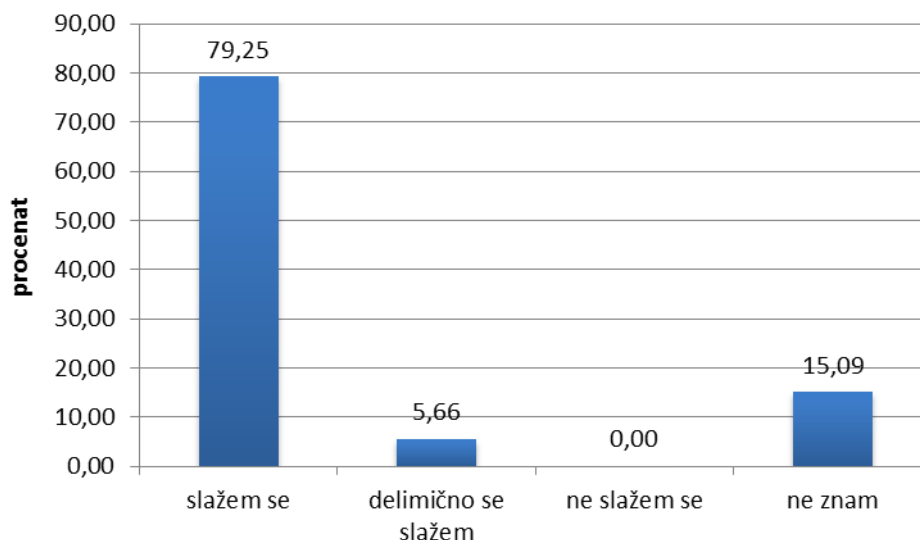
Grafikon - Hitan pregled





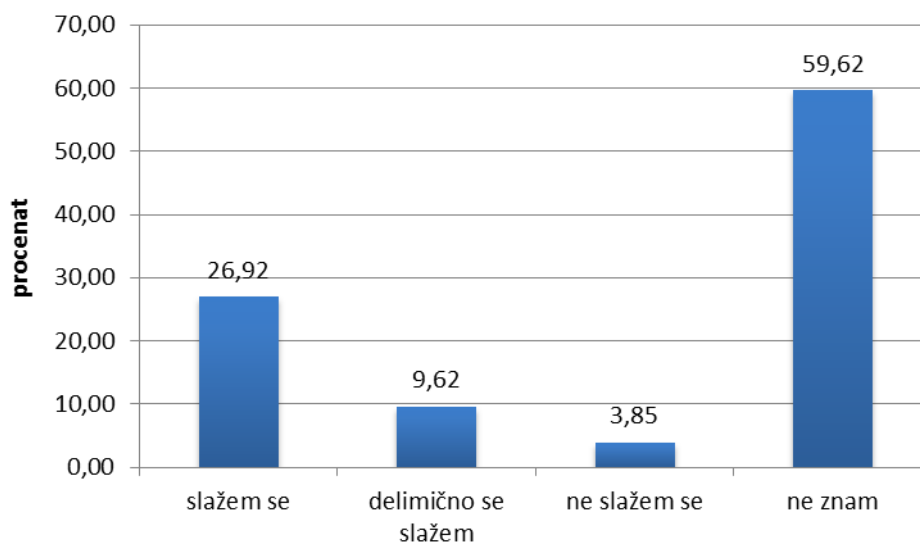
Na pitanje da li postoji kutija/knjiga za žalbe i primedbe slaže se 79% ispitanika, 15% ne zna, 6% se delimično slaže i 0% se ne slaže.

Grafikon - Kutija/knjiga za žalbe i primedbe



Sa izjavom da ustanova ima svoju internet stranicu 59,5% ne zna, slaže se 27% ispitanika, 9,5% se delimično slaže i 4% se ne slaže.

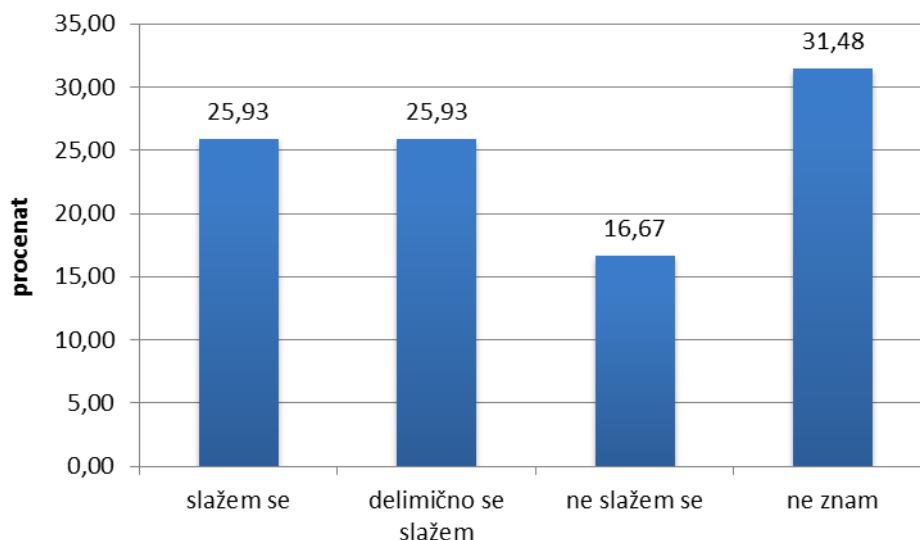
Grafikon - Internet stranica





Sa izjavom da ustanova ima dovoljno medicinske opreme 31% ne zna, slaže se 26% ispitanika i 26% se delimično slaže a 17% se ne slaže.

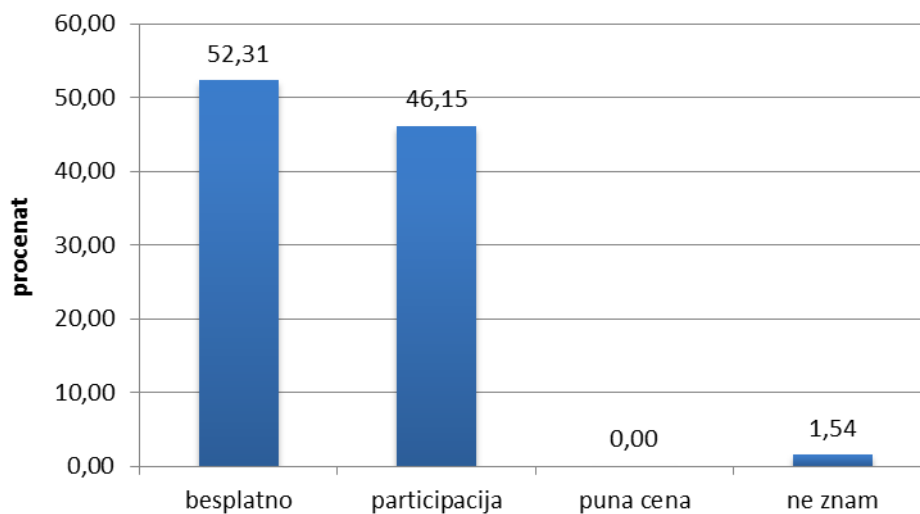
Grafikon - Medicinska oprema



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

Za pregled izabranog lekara 52% smatra da je besplatan, 46% da se plaća participacija i 2% ne zna.

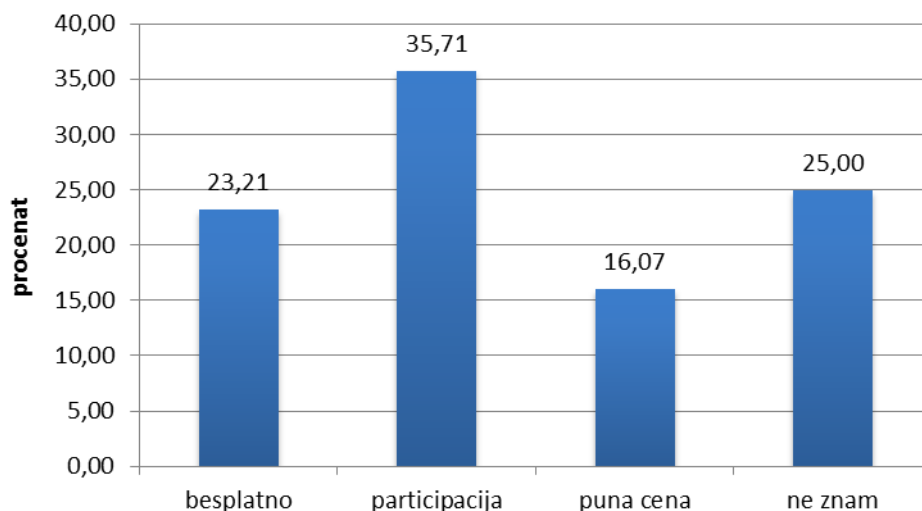
Grafikon - Pregled izabranog lekara





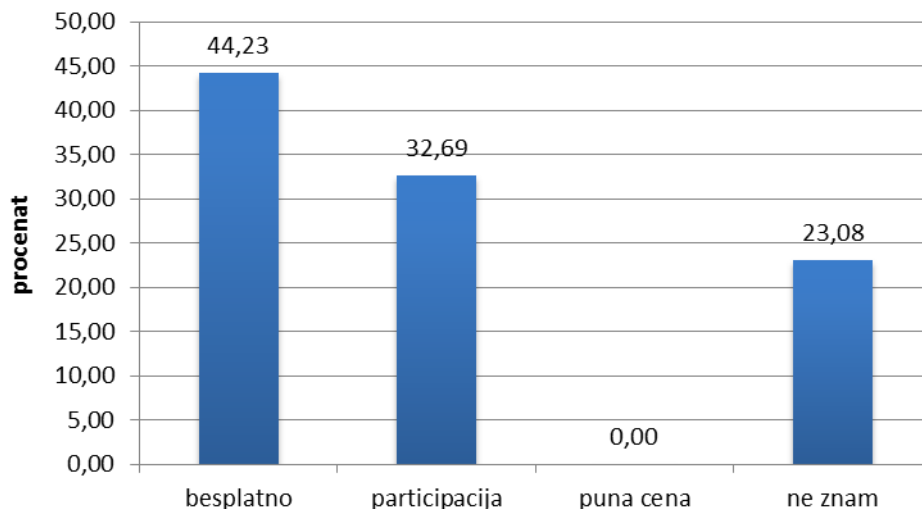
Za lekove ili injekcije koje propiše lekar 36% smatra da se plaća participacija, 25% ne zna, 23% da su besplatni i 16% smatra da plaća punu cenu.

Grafikon - Lekovi ili injekcije koje propiše lekar



Za pregled specijaliste kod koga ih uputi lekar 44% smatra da su besplatni, 33% da se plaća participacija, 23% ne zna i 0% smatra da plaća punu cenu.

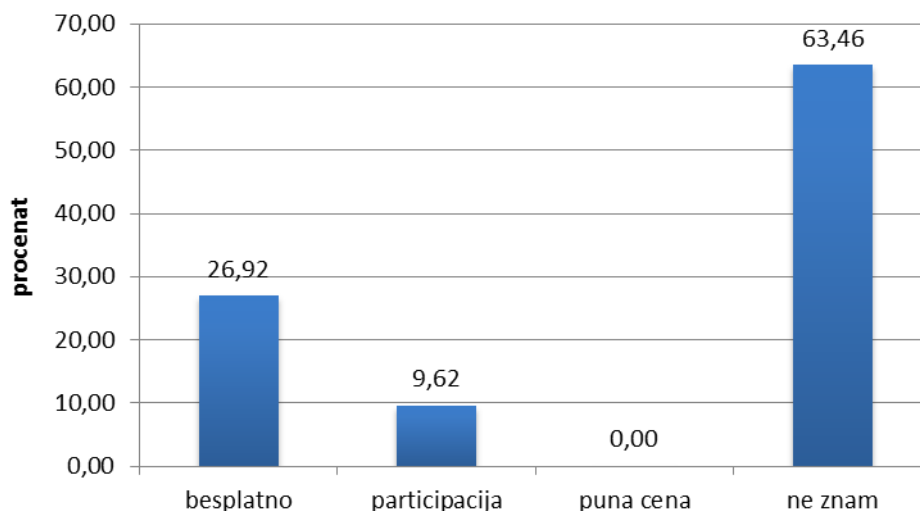
Grafikon - Pregled specijaliste





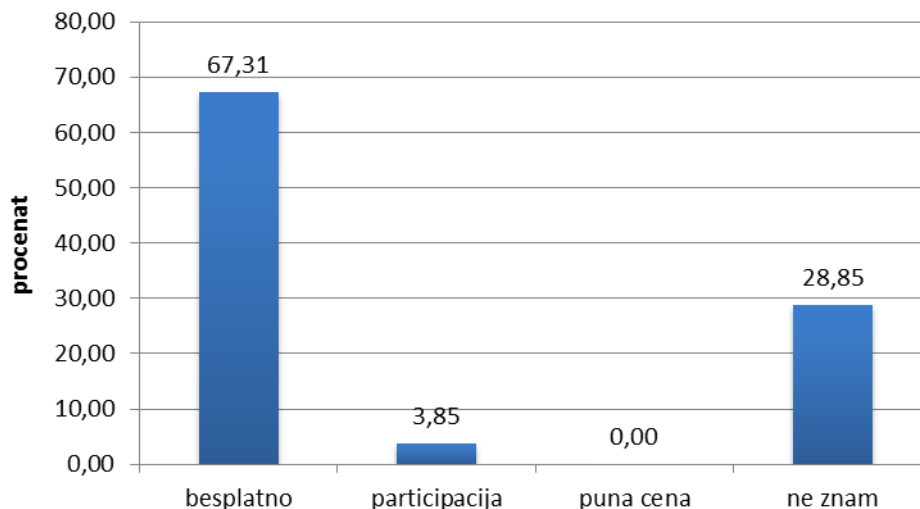
Za kućnu posetu njihovog lekara 0% smatra da plaća punu cenu, 10% da se plaća participacija, 27% smatra da su besplatne i 63% ne zna.

Grafikon - Kućna poseta lekara



Za pregled bebe ili malog deteta u savetovalištu 0% smatra da plaća punu cenu, 4% da se plaća participacija, 29% ne zna i 67% smatra da su besplatni.

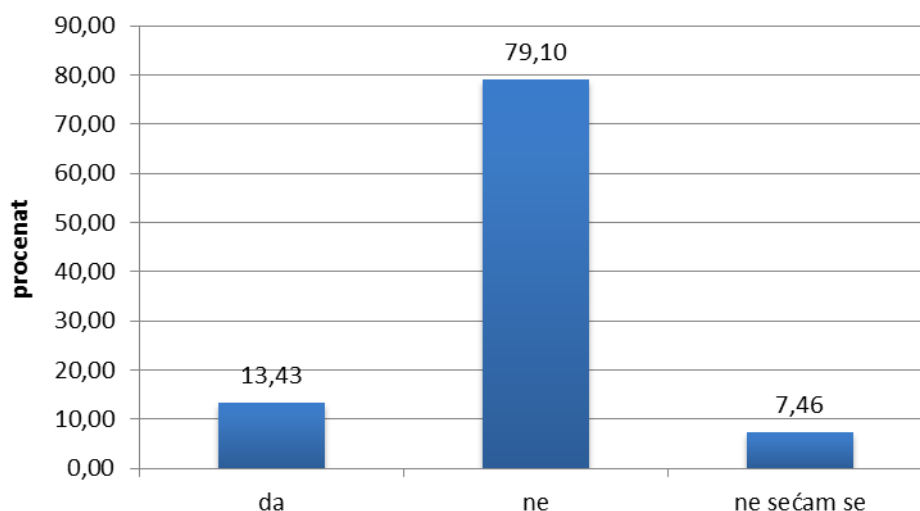
Grafikon - Pregled bebe ili malog deteta u savetovalištu





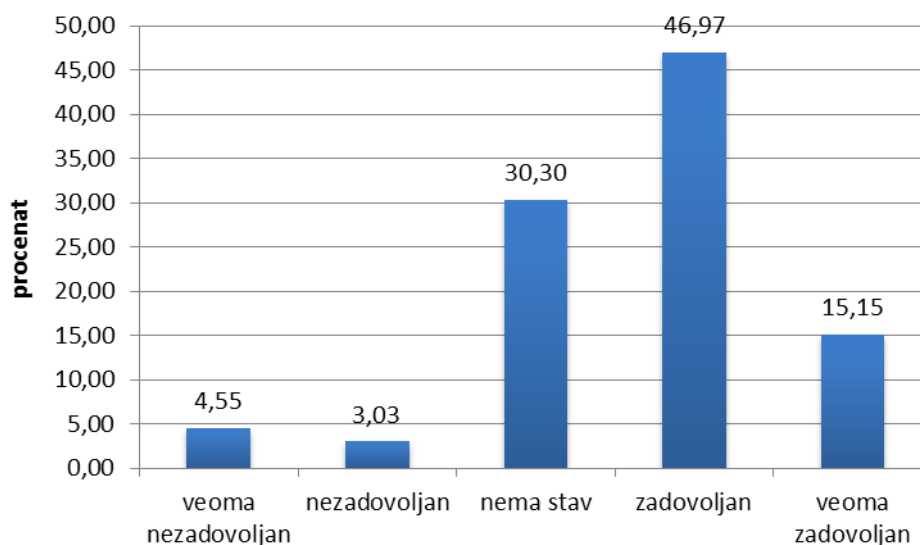
Na pitanje da li se u proteklih godinu dana desilo da nisu otišli na pregled kod svog lekara ili su ga odložili jer nisu mogli da plate pregled ili lekove 8% se ne seća, 13% je odgovorilo da i 79% sa ne.

Grafikon - Odložen pregled



Uzevši sve u obzir korisnici su iskazali koliko su zadovoljni zdravstvenom zaštitom u ovoj službi. Nezadovoljno je 3%, veoma nezadovoljnih je 5%, veoma zadovoljno 15%, ni zadovoljno ni nezadovoljno 30%, zadovoljno 47% anketiranih.

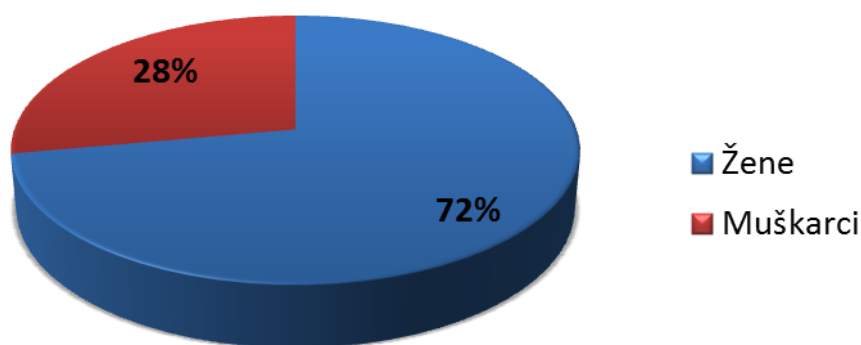
Grafikon - Zadovoljstvo zdravstvenom zaštitom





ZADOVOLJSTVO KORISNIKA STOMATOLOŠKOM ZDRAVSTVENOM ZAŠTITOM

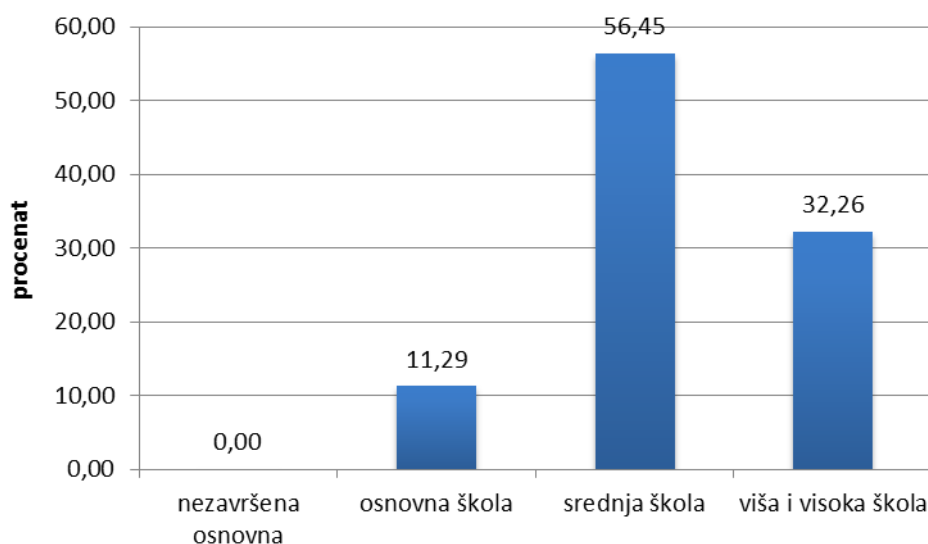
Anketirano je **62** korisnika ZZ prosečne starosti **37** godine. Žene čine 72% ispitanika, a 28% muškarci.



Grafikon - Distribucija ispitanika po polu

57% ispitanika ima završenu srednju školu, 32% visoku i višu školu i 11% je završilo osnovnu školu.

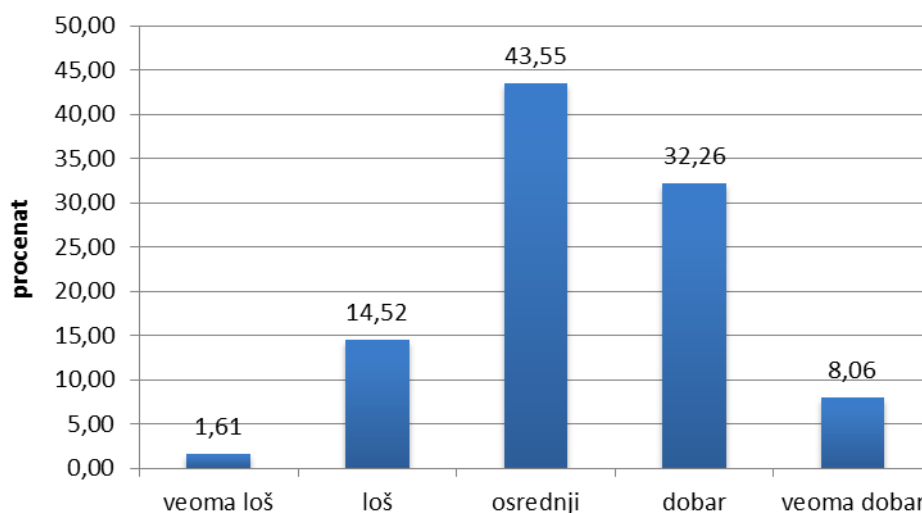
Grafikon - Završena škola (stručna sprema)





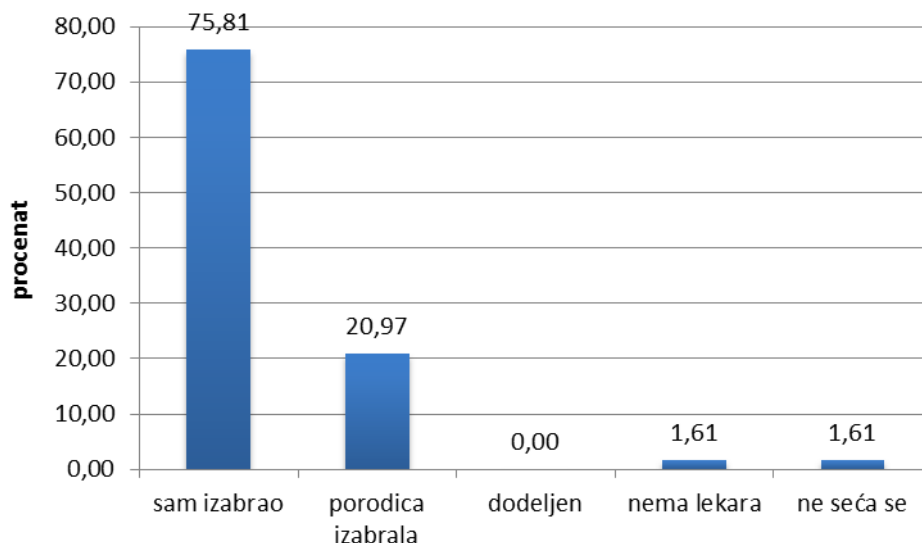
Svoj materijalni položaj korisnici stomatološke službe ocenili su kao osrednji 44% korisnika, dobar 32%, 14% kao loš, 8% veoma dobar i 2% veoma loš.

Grafikon - Materijalni status korisnika



Na pitanje kako su izabrali stomatologa svom detetu 76% anketiranih su odgovorili da su sami izabrali svog stomatologa, u 21% slučajeva neko u porodici je izabrao stomatologa umesto njih, 1,5% nema stomatologa i 1,5% ne zna.

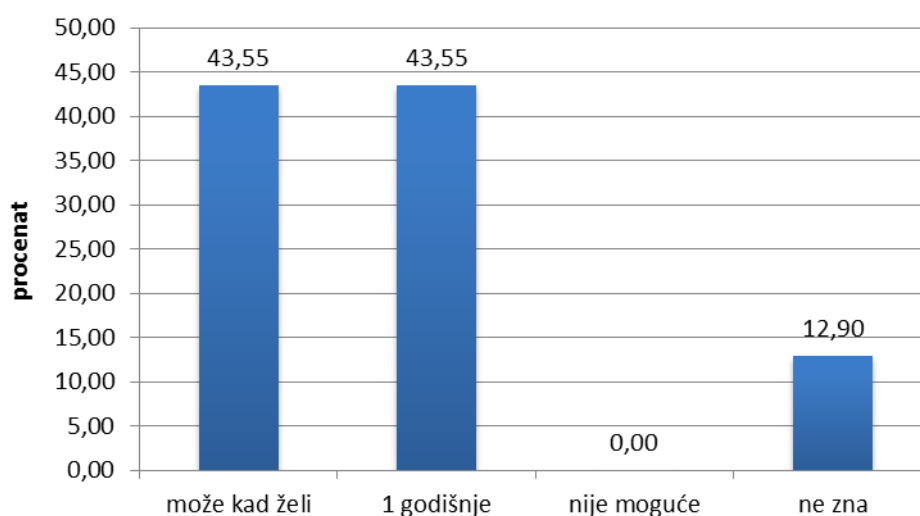
Grafikon - Način biranja stomatologa





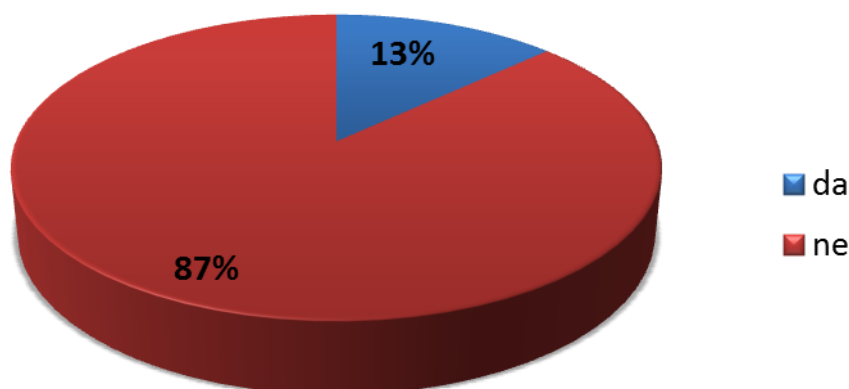
Na pitanje da li su upoznati na koji način mogu da promene izabranog stomatologa svog deteta dobijeni su sledeći odgovori – 43,5% smatra da može da ga promeni kad hoće, samo jednom godišnje 43,5%, 0% smatra da nije moguće promeniti stomatologa i 13% ne zna.

Grafikon - Način promene stomatologa



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

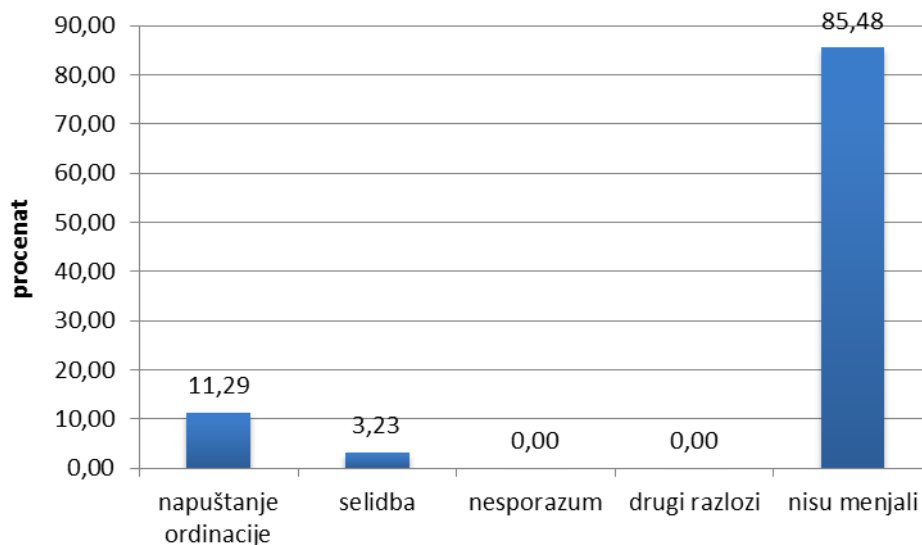
Grafikon - Promena stomatologa





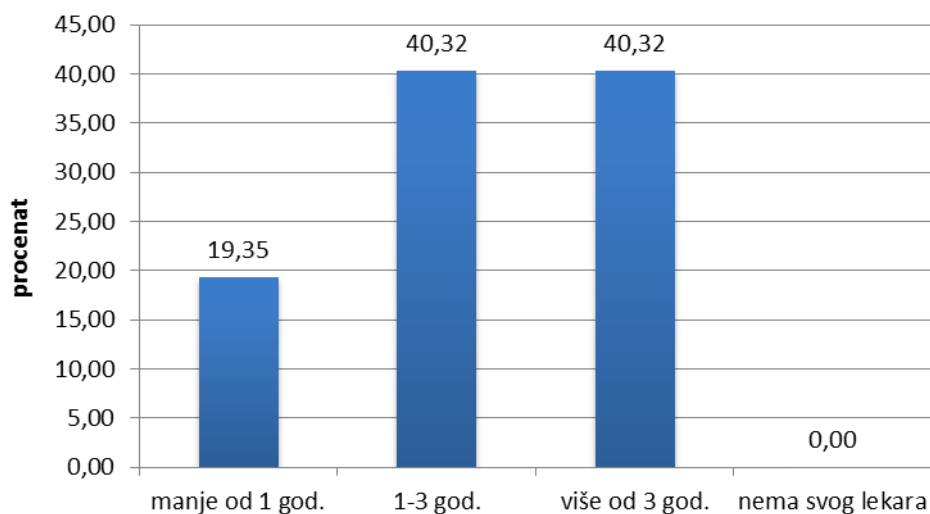
Na pitanje koji je bio razlog promene dobijeni su sledeći odgovori 86% nije menjalo svog stomatologa, za 11% zbog napuštanja ordinacije i 3% zbog selidbe.

Grafikon - Razlog promene stomatologa



Na pitanje koliko dugo dete ima istog stomatologa, najveći broj korisnika odgovorio je 1-3 godine 40% i 40% više od 3 godine a sa manje od godinu dana 20%.

Grafikon - Dužina lečenja kod svog stomatologa



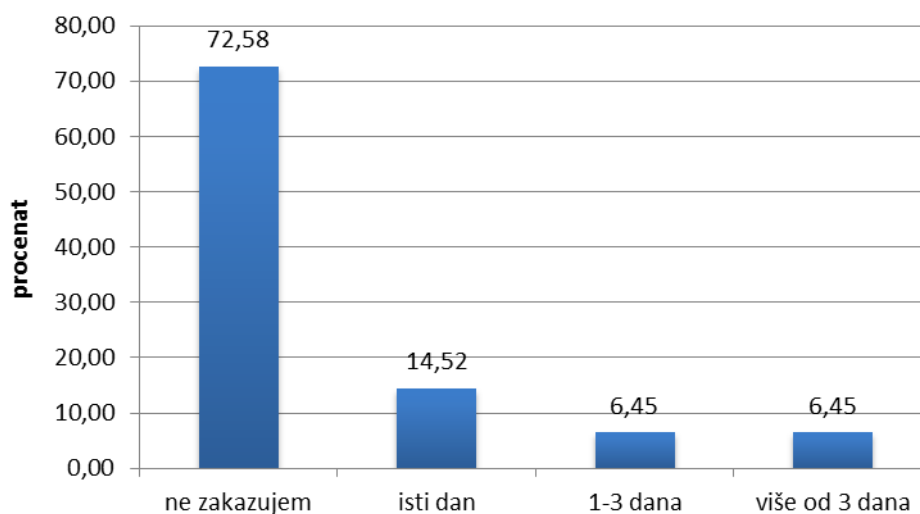


U poslednjih 12 meseci **98,39%** je posetilo svog stomatologa u proseku **3,59** puta, a **3,23%** je posetilo drugog stomatologa u ovoj službi prosečno **1,50** puta.

Stomatologa u privatnoj praksi u poslednjih 12 meseci korisnici su posetili **1,61%**, prosečno **1,00** puta.

Kada zakazuju pregled kod stomatologa, 6% zakaze 1-3 dana i 6% više od 3 dana, 15% korisnika obično bude zakazano za isti dan i 73% nikad ne zakazuje.

Grafikon - Dužina zakazivanja

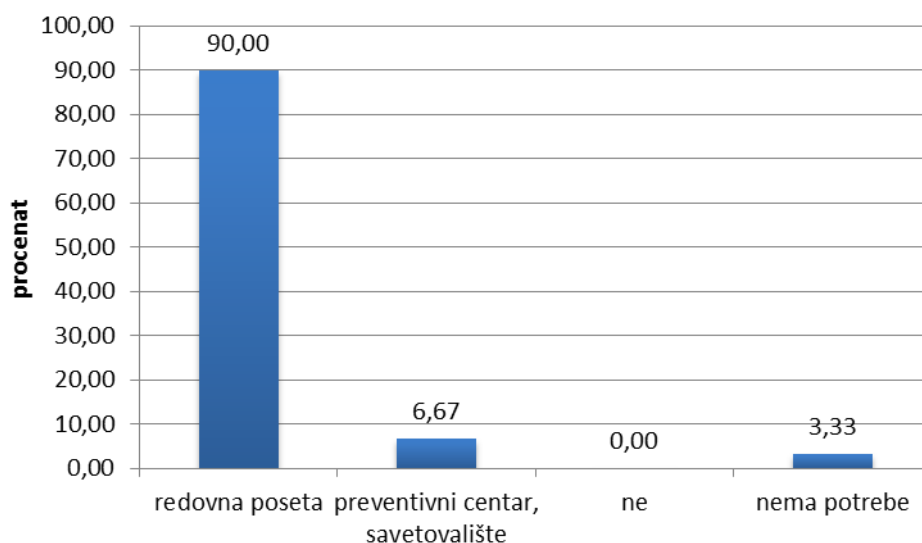


Na pitanje da li dečji stomatolog razgovara sa njima o tome kako da sačuvaju zdravlje usta i zuba svog deteta dobijeni su sledeći odgovori:



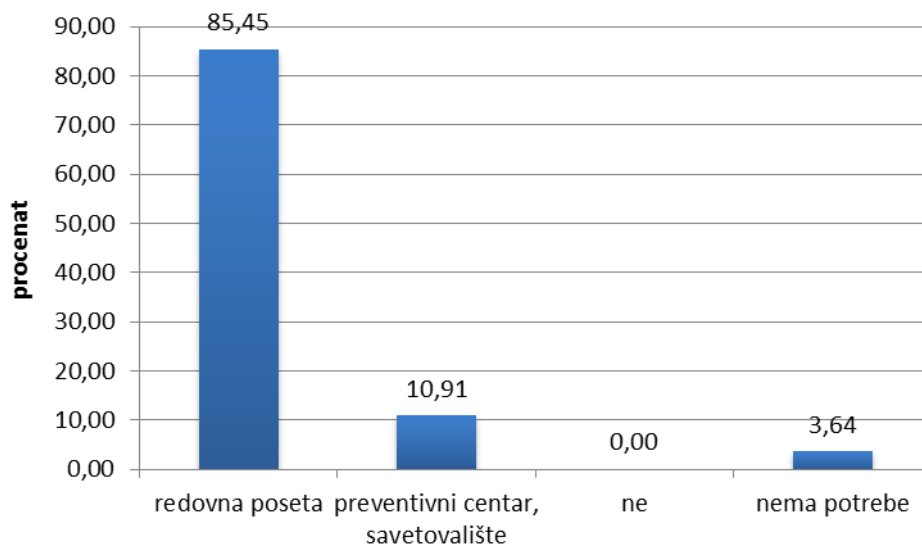
Savete o značaju redovnih pregleda 90% korisnika dobija za vreme redovne posete stomatologu, 7% u preventivnom centru, savetovalistu i 3% nije imalo potrebu.

Grafikon - Značaj redovnih pregleda



Savete o upotrebi fluora (paste, tablete...) 85% korisnika dobija za vreme redovne posete stomatologu, 11% u preventivnom centru, savetovalistu i 4% smatra da nije potrebno.

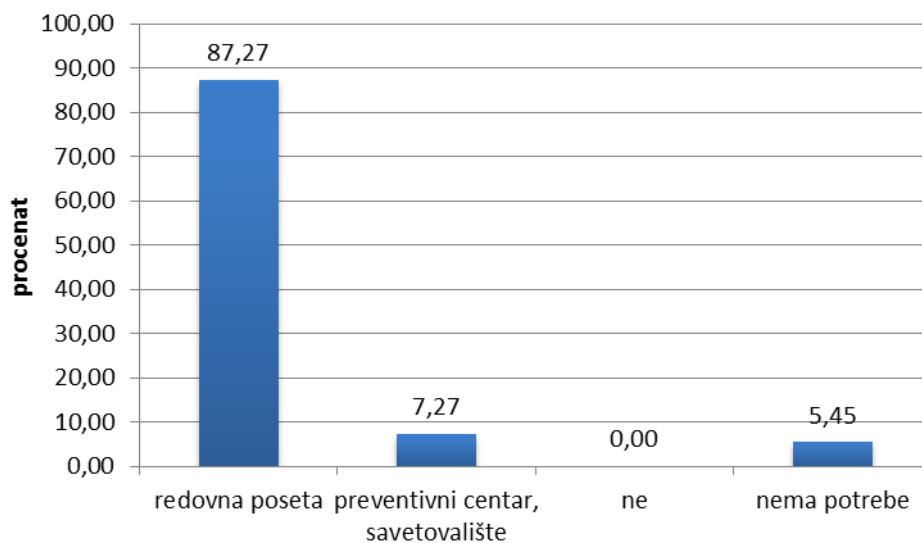
Grafikon - Upotreba fluora





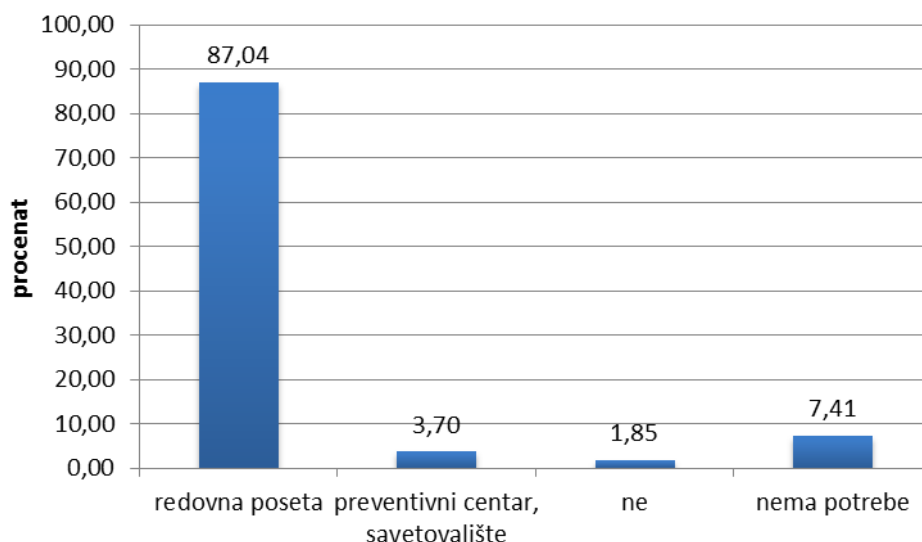
Savete o pravilnom pranju zuba 87% korisnika dobija za vreme redovne posete stomatologu, 7% u preventivnom centru, savetovalistu i 6% smatra da nema potrebe za savetima.

Grafikon - Pravilno pranje zuba



Savete o ortodontskim nepravilnostima 87% korisnika dobija za vreme redovne posete stomatologu, za 7% nije bilo potrebe, 4% u preventivnom centru, savetovalistu i za 2% ne dobija savete.

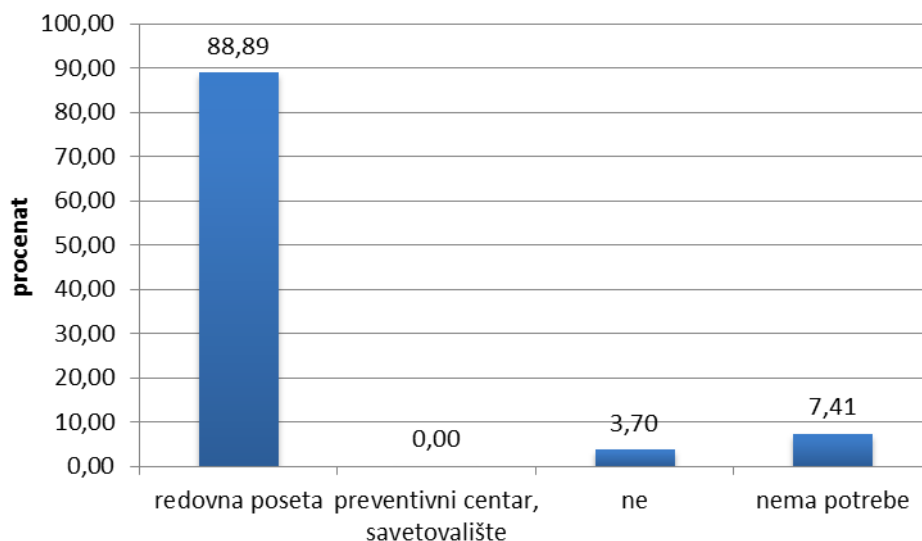
Grafikon - Ortodontske nepravilnosti





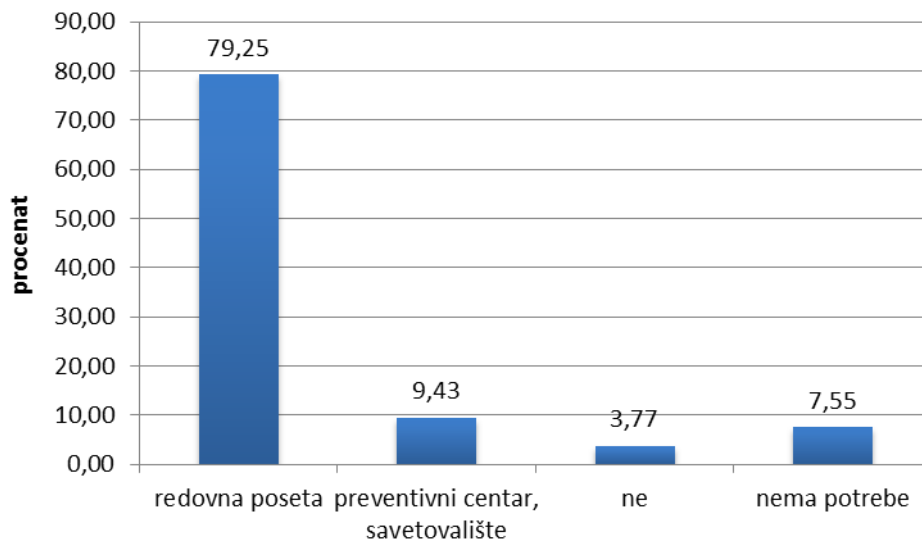
Savete o nastanku karijesa 89% korisnika dobija za vreme redovne posete stomatologu, 4% ne dobija savete i za 7% nije bilo potrebe.

Grafikon - Nastanak karijesa



Savete o priboru za oralnu higijenu 79% korisnika dobija za vreme redovne posete stomatologu, 9% u preventivnom centru, savetovalistu, 4% ne dobija savete i za 8% nije bilo potrebe.

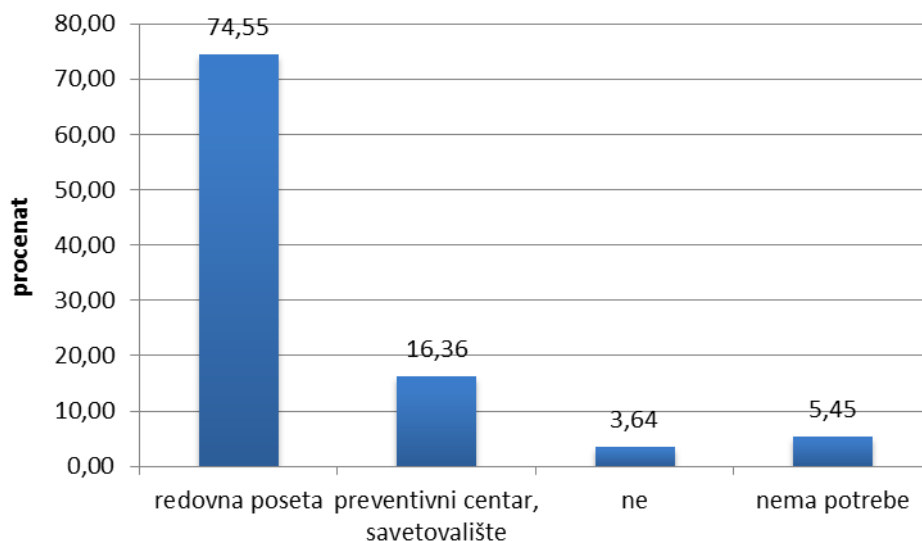
Grafikon - Pribor za oralnu higijenu





Savete o pravilnoj ishrani 75% korisnika dobija za vreme redovne posete stomatologu, 16% u preventivnom centru, savetovalistu, za 5% nije bilo potrebe i 4% ne dobija savete.

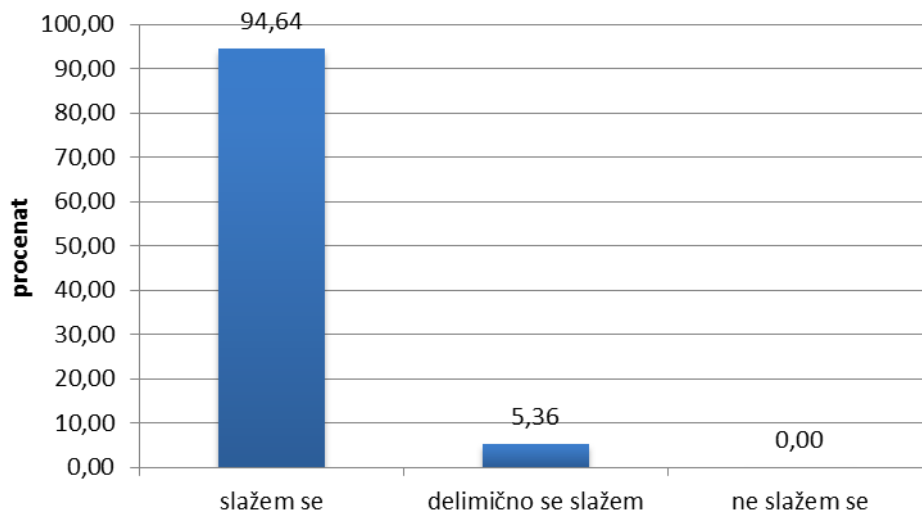
Grafikon - Pravilna ishrana



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

Sa izjavom da je stomatolog upoznat sa problemima i bolestima koje ima njihovo dete slaže se 95% ispitanika i 5% se delimično slaže.

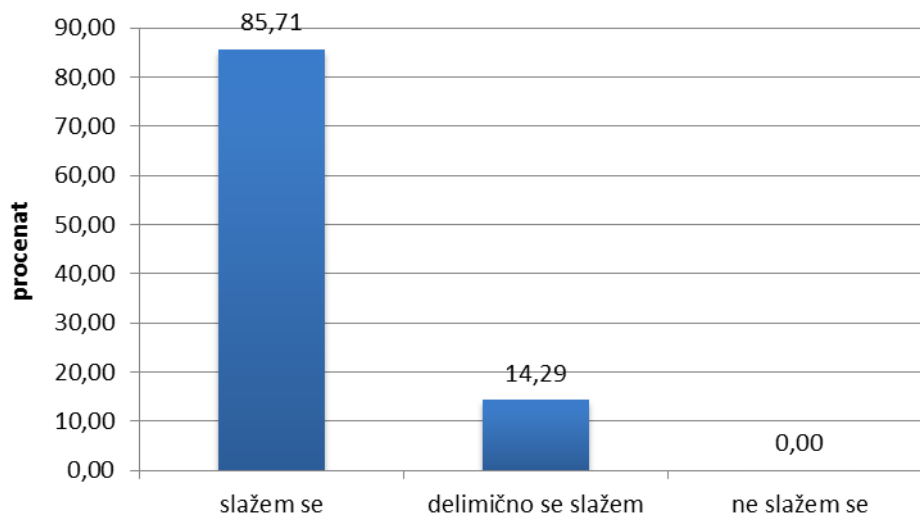
Grafikon - Poznavanje problema i bolesti deteta





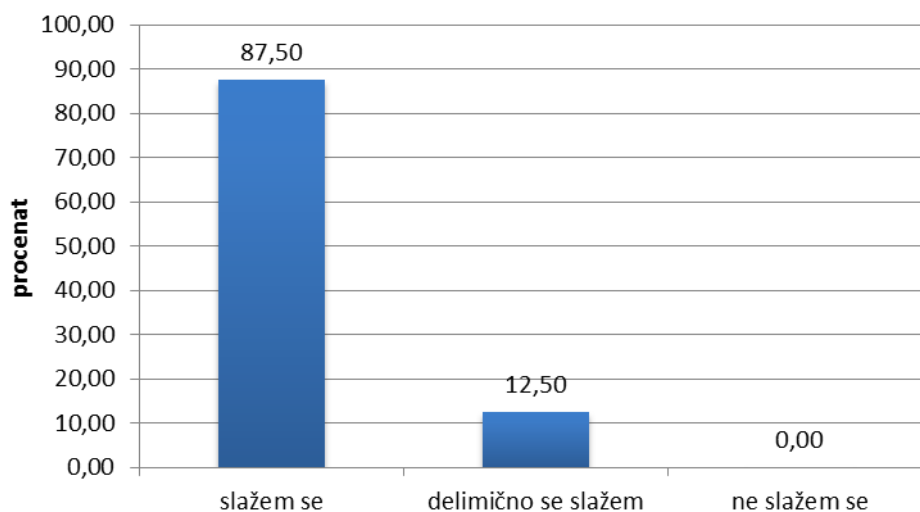
Sa izjavom da stomatolog odvaja dovoljno vremena da razgovora sa njima i detetom slaže se 86% ispitanika, a 14% se delimično slaže.

Grafikon - Odvajanje vremena za pacijente



Sa izjavom da im stomatolog daje jasna objašnjenja o intervencijama koje planira kod deteta slaže se 87,5% ispitanika, a 12,5% se delimično slaže.

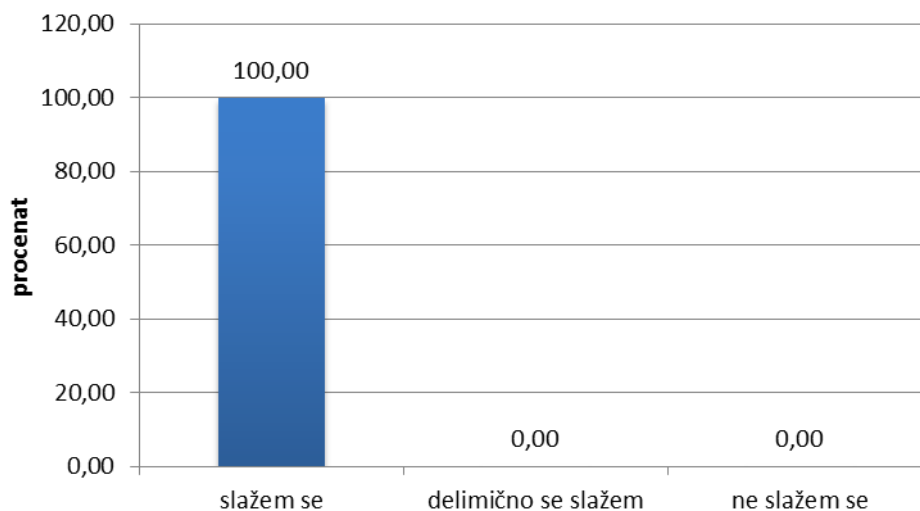
Grafikon - Objašnjenja intervencija koje planira





Sa izjavom da kada dete ima problem sa zdravljem usta i zuba prvo idu kod njegovog stomatologa slaže se 100% ispitanika.

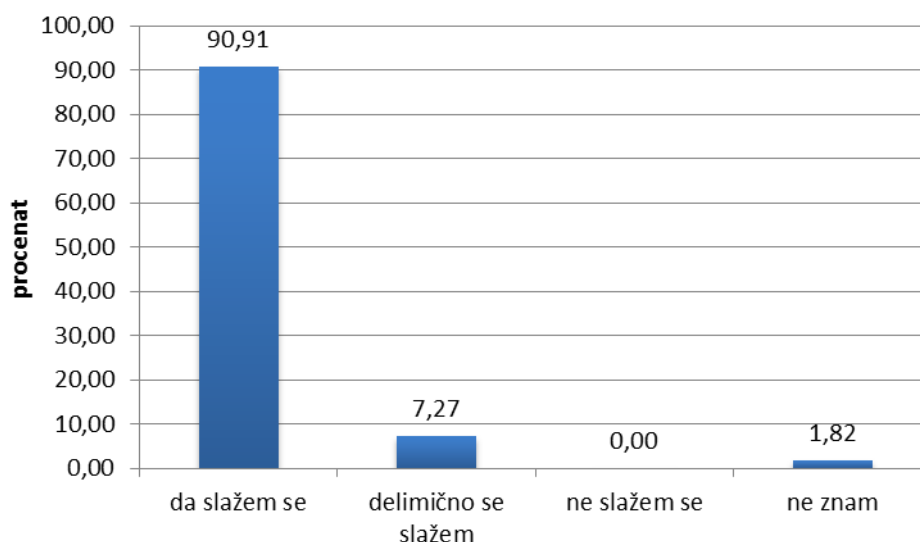
Grafikon - Odlazak kod izabranog stomatologa



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 91% ispitanika, 7% se delimično slaže i 2% ne zna.

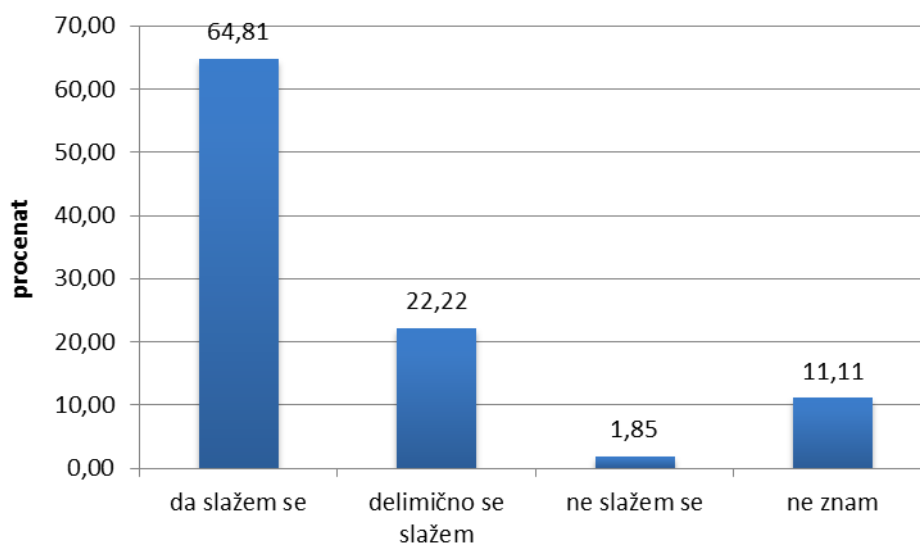
Grafikon - Zadovoljstvo radnim vremenom





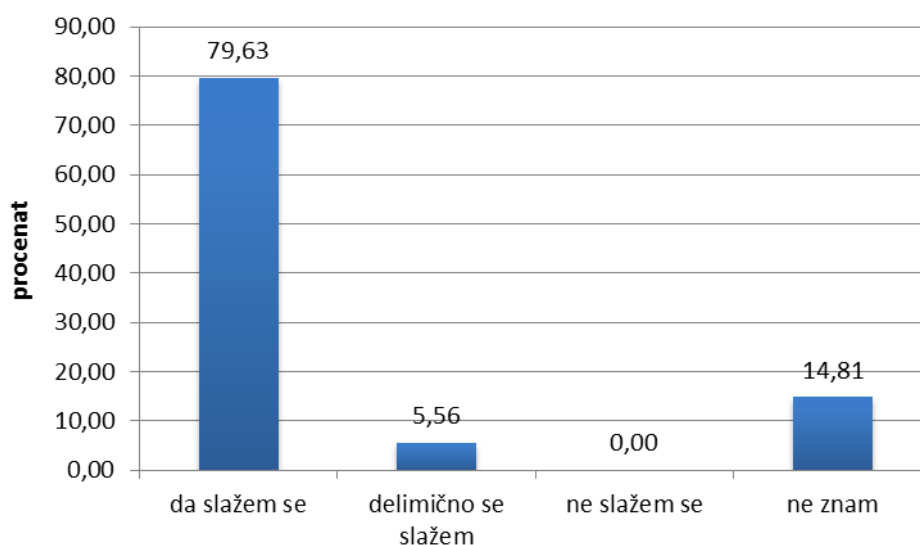
Sa izjavom da mogu da dovedu dete na stomatološki pregled i vikendom slaže se 65% ispitanika, 22% se delimično slaže, 11% ne zna i 2% se ne slaže.

Grafikon - Rad vikendom



Sa izjavom da je dostupna deci sa posebnim potrebama slaže se 80% ispitanika, 15% ne zna i 5% se delimično slaže.

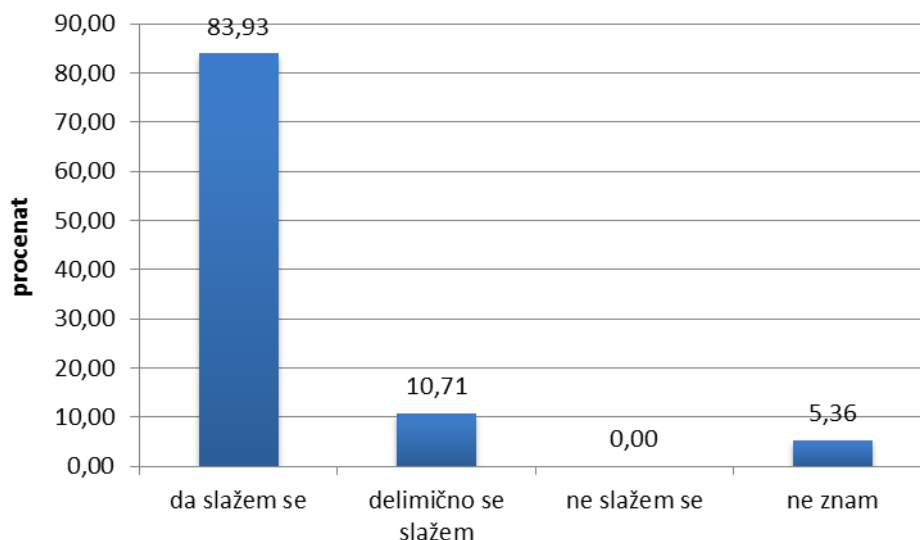
Grafikon - Dostupnost deci sa posebnim potrebama





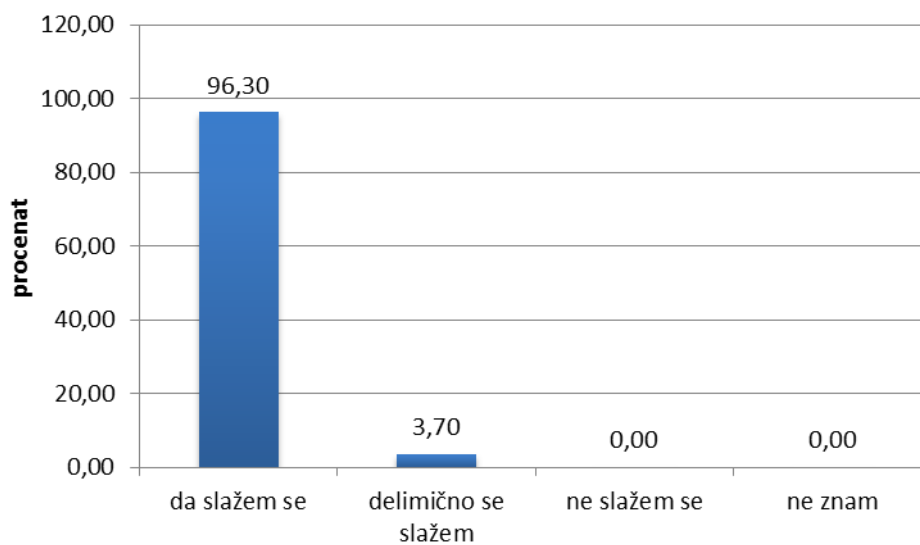
Sa izjavom da je osoblje na šalteru ljubazno slaže se 84% ispitanika, 11% se delimično slaže i 5% ne zna.

Grafikon - Ljubaznost osoblja našalteru



Sa izjavom da u čekaonicama ima dovoljno mesta za sedenje slaže se 96% ispitanika, a 4% se delimično slaže.

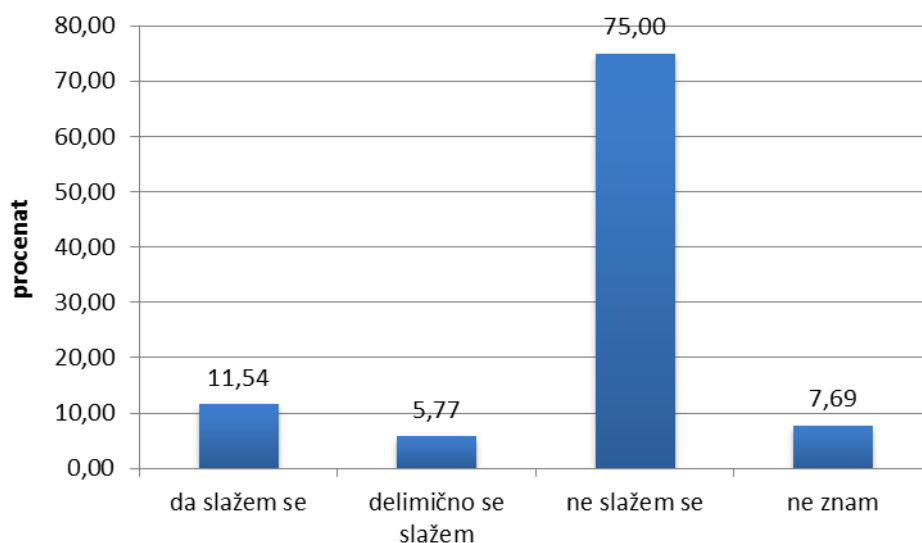
Grafikon - Mesto za sedenje





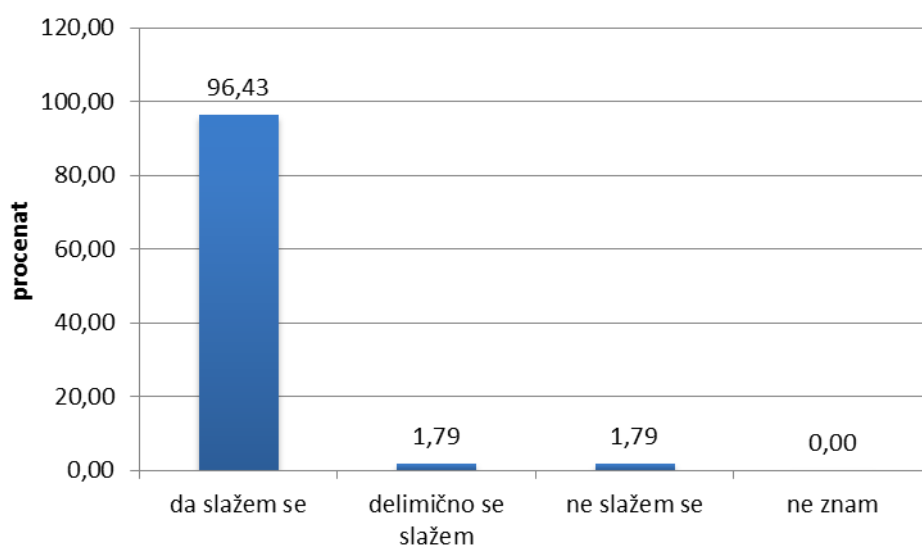
Sa izjavom da dugo čekaju pre posete u čekaonici delimično se slaže 6% ispitanika, 8% ne zna, slaže se 11% ispitanika i 75% se ne slaže.

Grafikon - Čekanje pre posete u čekaonici



Sa izjavom da kada je detetu hitno potrebna stomatološka usluga, to mogu da obave istog dana slaže se 96% ispitanika, 2% se delimično slaže i 2% se ne slaže.

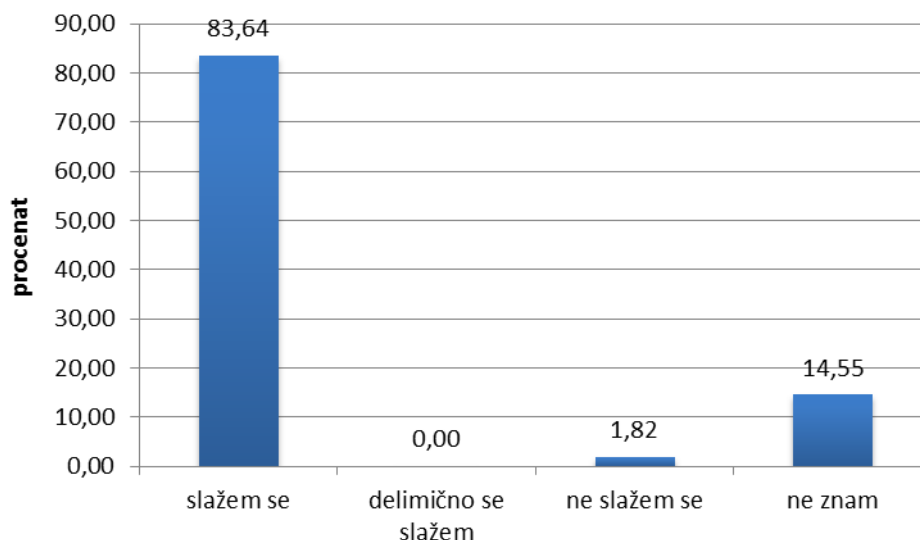
Grafikon - Hitan pregled tokom dana





Sa izjavom da postoji kutija/knjiga za žalbe i primedbe slaže se 84% ispitanika, 14% ne zna i 2% se ne slaže.

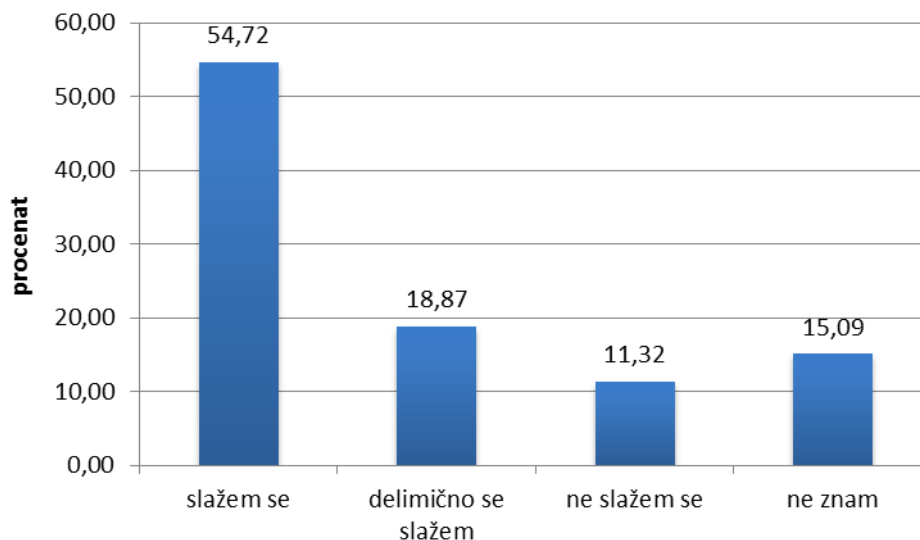
Grafikon - Postojanje kutije/knjige za žalbe i primedbe



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 55% ispitanika, delimično se slaže 19% ispitanika, 15% ne zna i 11% se ne slaže.

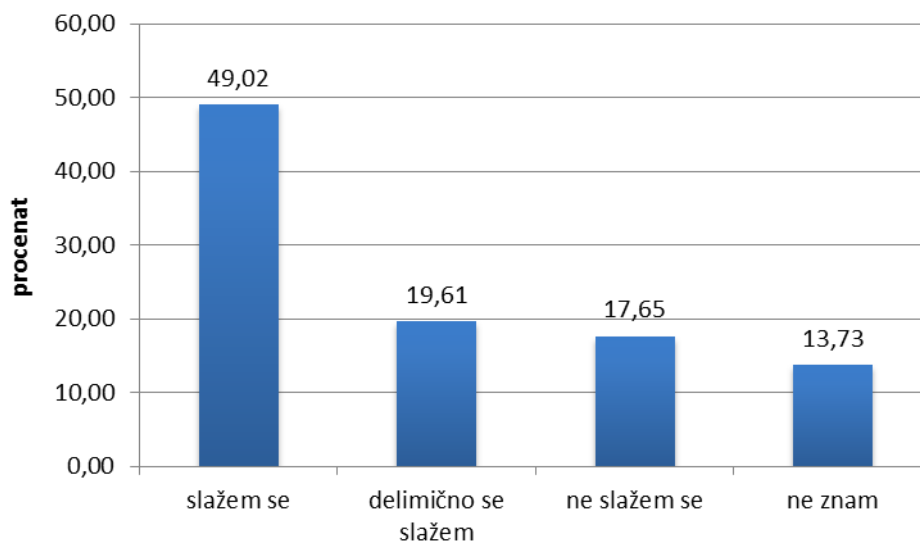
Grafikon - Pedijatar-važnost zdravlja usta i zuba





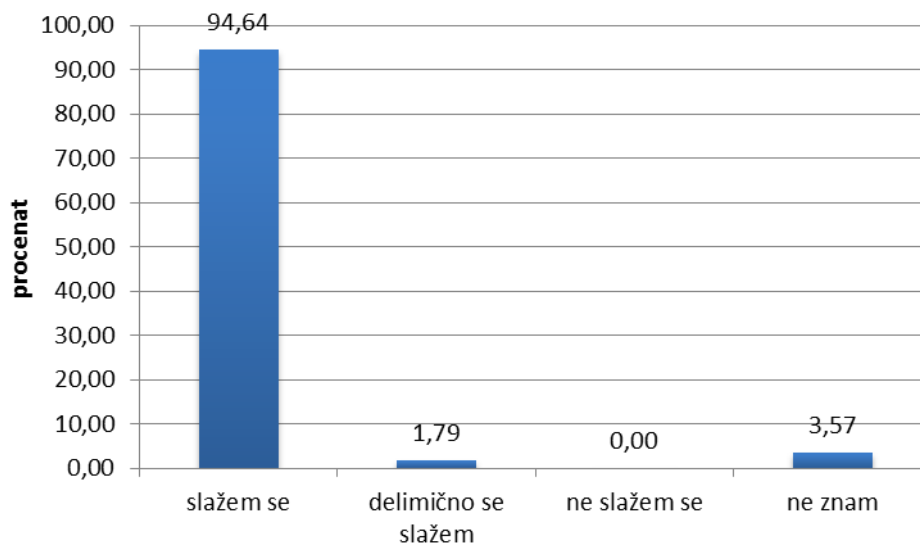
Sa izjavom da im pedijatar savetuje upotrebu fluor preparata (paste, tablete...) slaže se 49% ispitanika, delimično se slaže 19% ispitanika, 18% se ne slaže i 14% ne zna.

Grafikon - Pedijatar- upotrebu fluor preparata



Sa izjavom da dečji stomatolog i stomatološka sestra dobro saraduju slaže se 95% ispitanika, 3% ne zna i delimično se slaže 2% ispitanika.

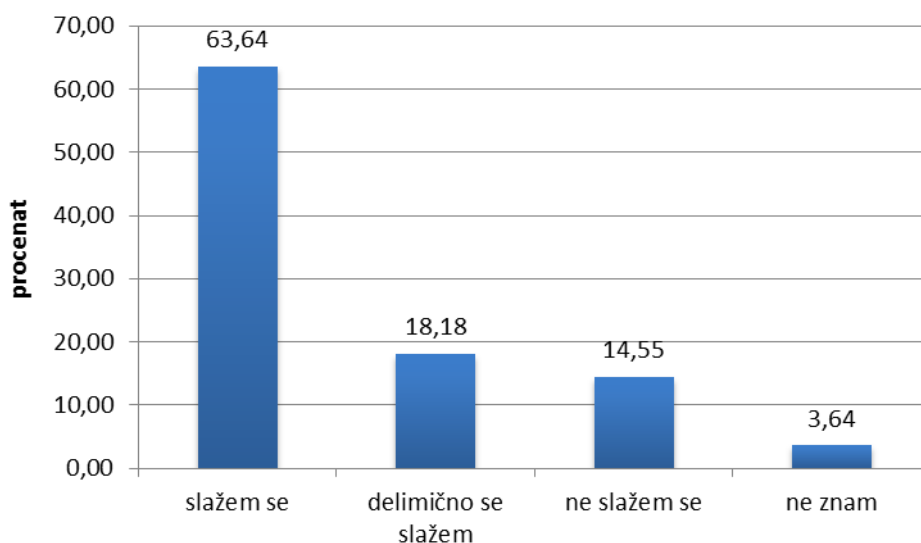
Grafikon - Saradnja stomatologa i sestre





Sa izjavom da im je ponekad dovoljno da razgovaraju sa stomatološkom sestrom, pa im nije potrebno da idu i kod stomatologa slaže se 64% ispitanika, delimično se slaže 18% ispitanika, 14% se ne slaže i 4% ne zna.

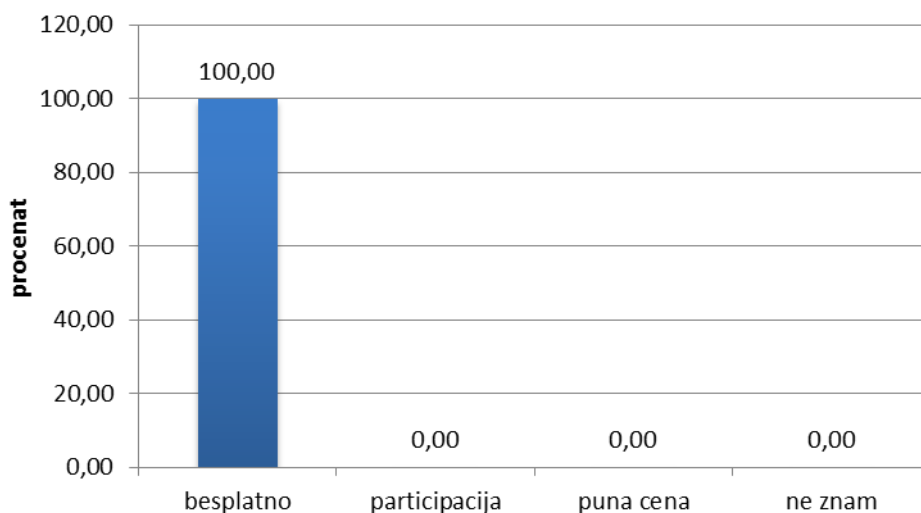
Grafikon - Razgovor sa stomatološkom sestrom



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 100% anketiranih korisnika smatra da su besplatni.

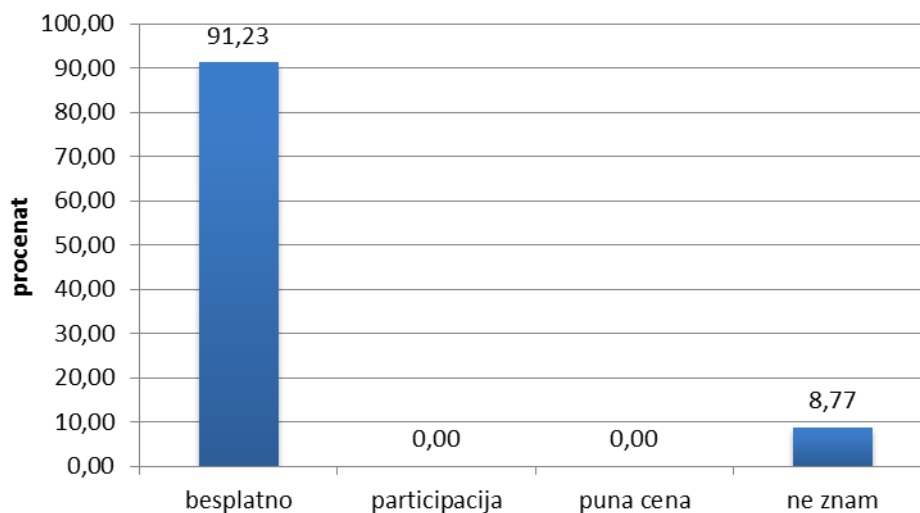
Grafikon - Pregled izabranog stomatologa





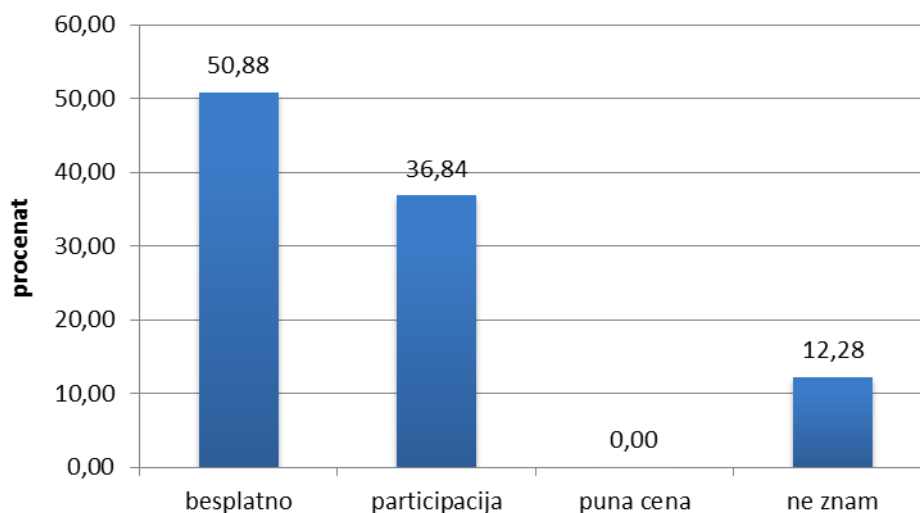
Za plombe 91% anketiranih korisnika smatra da su besplatne, a 9% ne zna.

Grafikon - Plombe



Za lečenje zuba 51% anketiranih korisnika smatra da su besplatni, 37% da plaća participaciju i 12% ne zna.

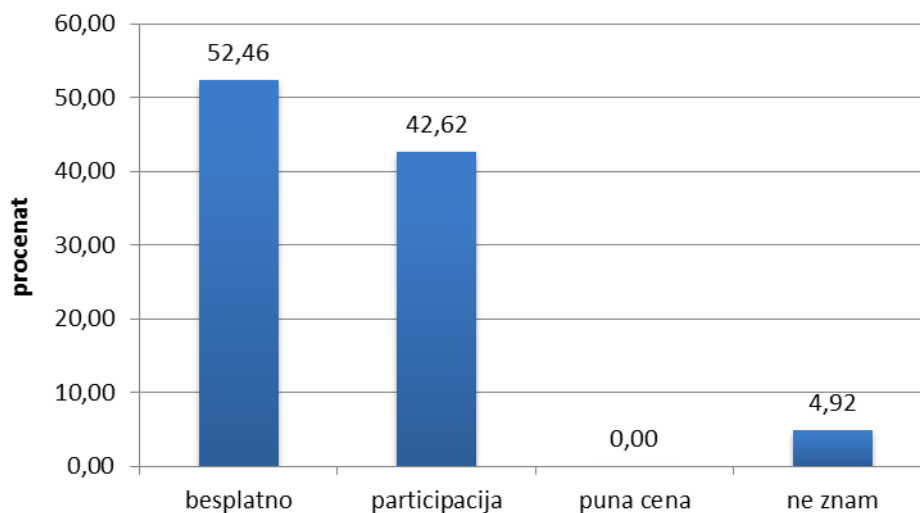
Grafikon - Lečenje zuba





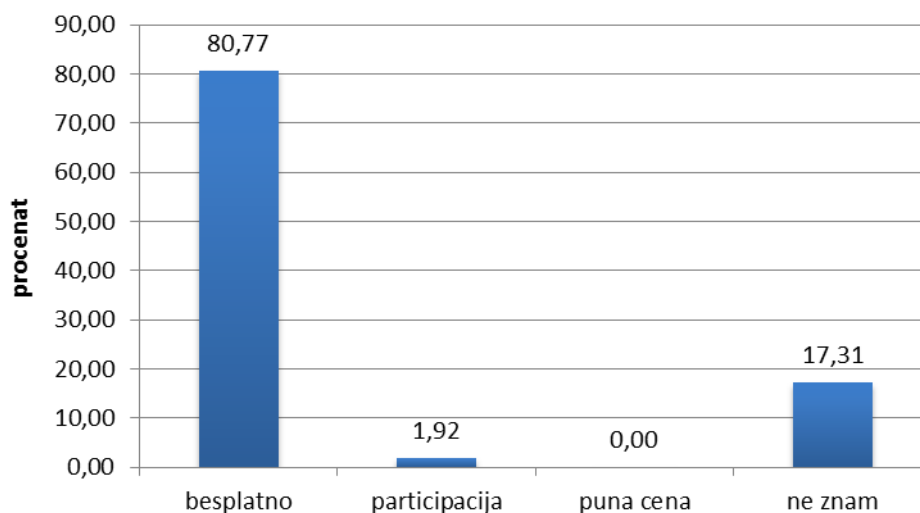
Za vađenje zuba 5% anketiranih korisnika ne zna, 43% smatra da plaća participaciju, a 52% da je besplatno.

Grafikon - Vađenje zuba



Za ortodontski aparat-protezu 2% anketiranih korisnika smatra da plaća participaciju, 17% ne zna i 81% smatra da je besplatno.

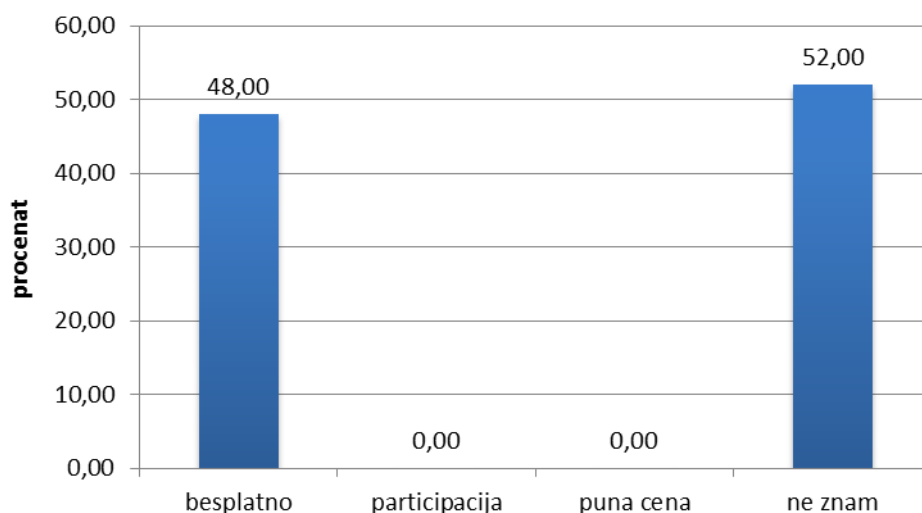
Grafikon - Ortodontski aparat-proteza





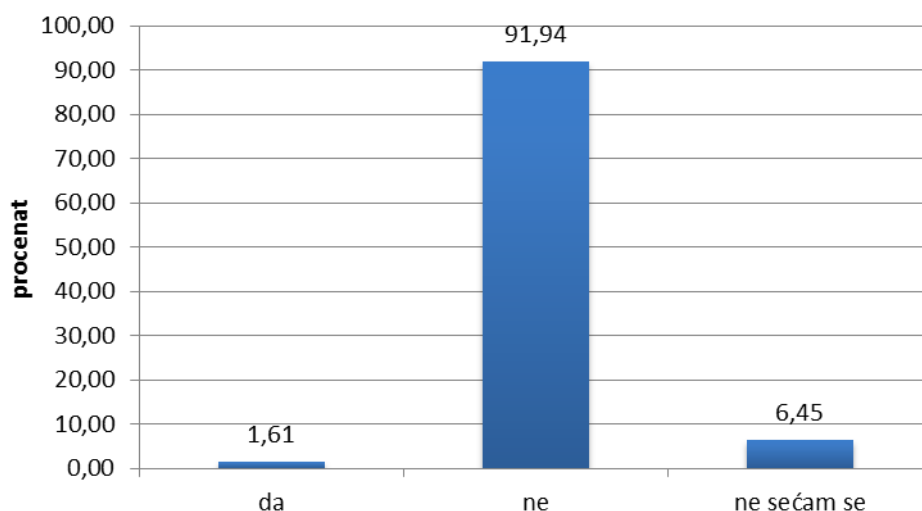
Za pregled specijaliste sa Stomatološkog fakulteta 52% anketiranih korisnika ne zna, a 48% anketiranih korisnika smatra da su besplatni.

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 92% je odgovorilo ne, 6% se ne seća i 2% sa da.

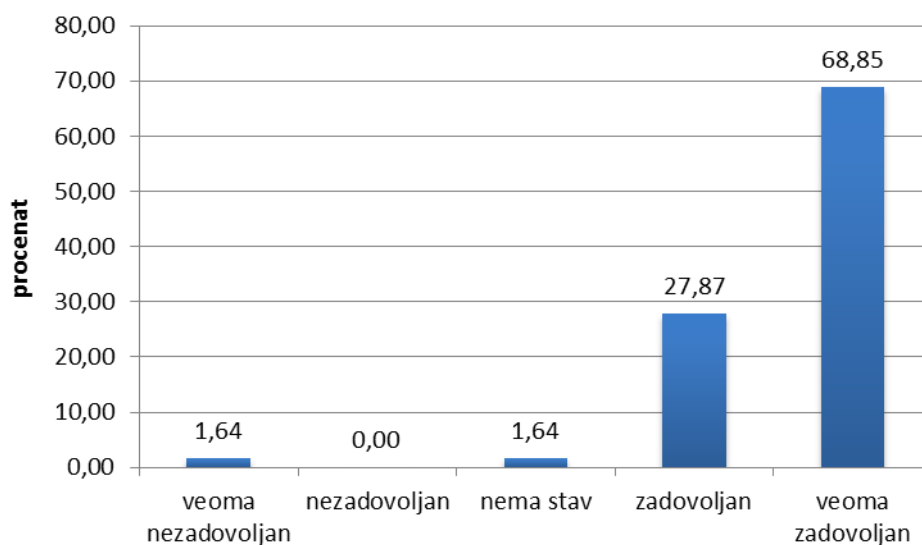
Grafikon - Odložen pregled





Uzevši sve u obzir korisnici su iskazali koliko su zadovoljni Službom stomatološke zaštite njihove dece. Veoma nezadovoljnih je 1,5%, nezadovoljnih nema, 1,5% nema stav, zadovoljno je 28% i veoma zadovoljno 69%.

Grafikon - Zadovoljstvo zdravstvenom zaštitom





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

ZADOVOLJSTVO KORISNIKA RADOM SPECIJALISTIČKE SLUŽBE

NEMA PODATAKA!