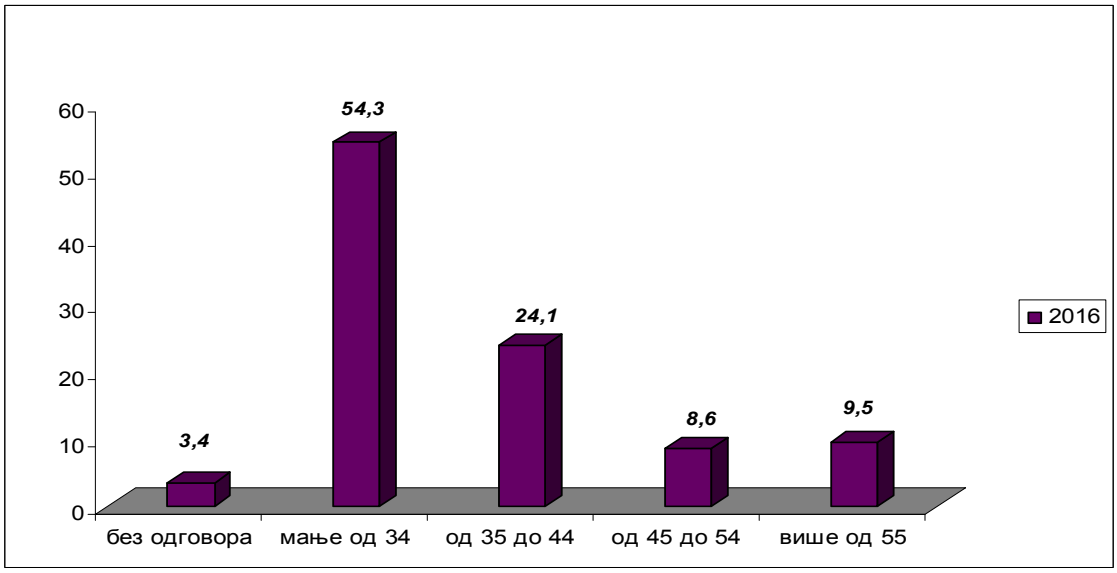
АНАЛИЗА ИСТРАЖИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИЦА У СЛУЖБИ ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ ЖЕНА ДОМА ЗДРАВЉА КРАГУЈЕВАЦ
Упоредна анализа 2012-2016.год.

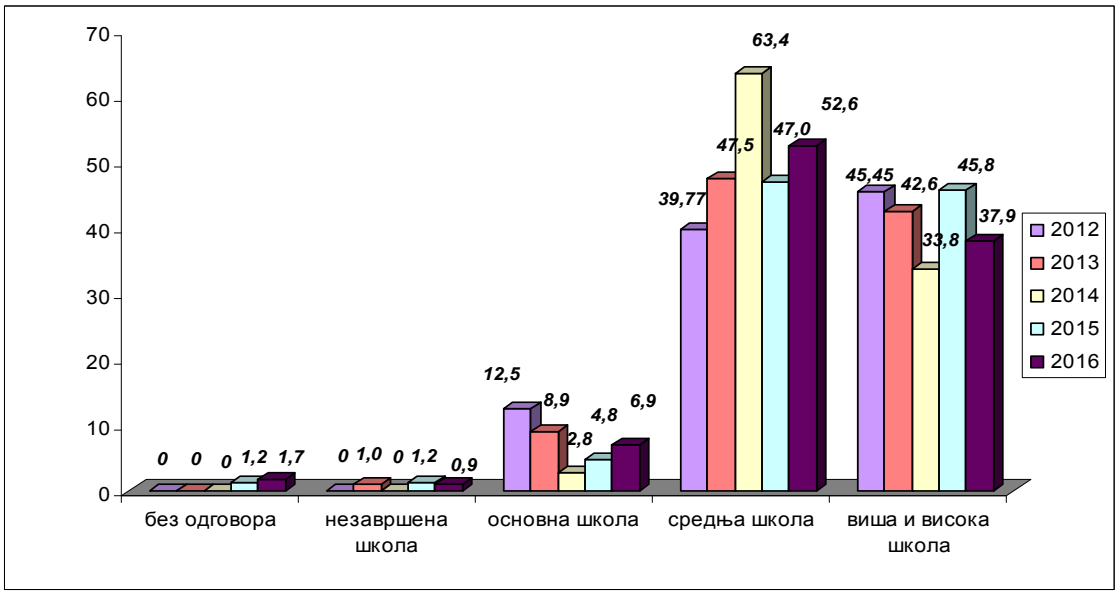
Истраживање је обављено у Служби за здравствену заштиту жена дана 28.11.2016. године, где је анкетирано 116 корисница, старости од 16 до 78 година.

Графикон 1. Године старости



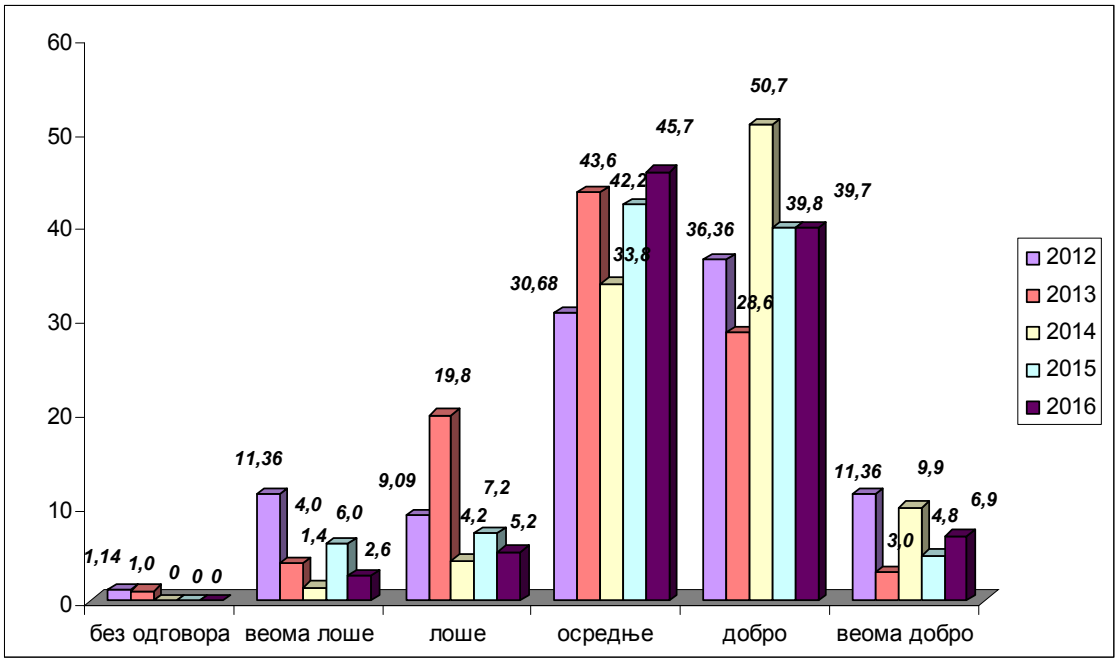
Највећи проценат анкетираних корисница (54,3%) у Служби за здравствену заштиту жена је у најмлађој узрасној доби – испод 34 године, а затим следи следећа добна група (35 до 44 године) са 24,1%.

Графикон 2. Завршена школа



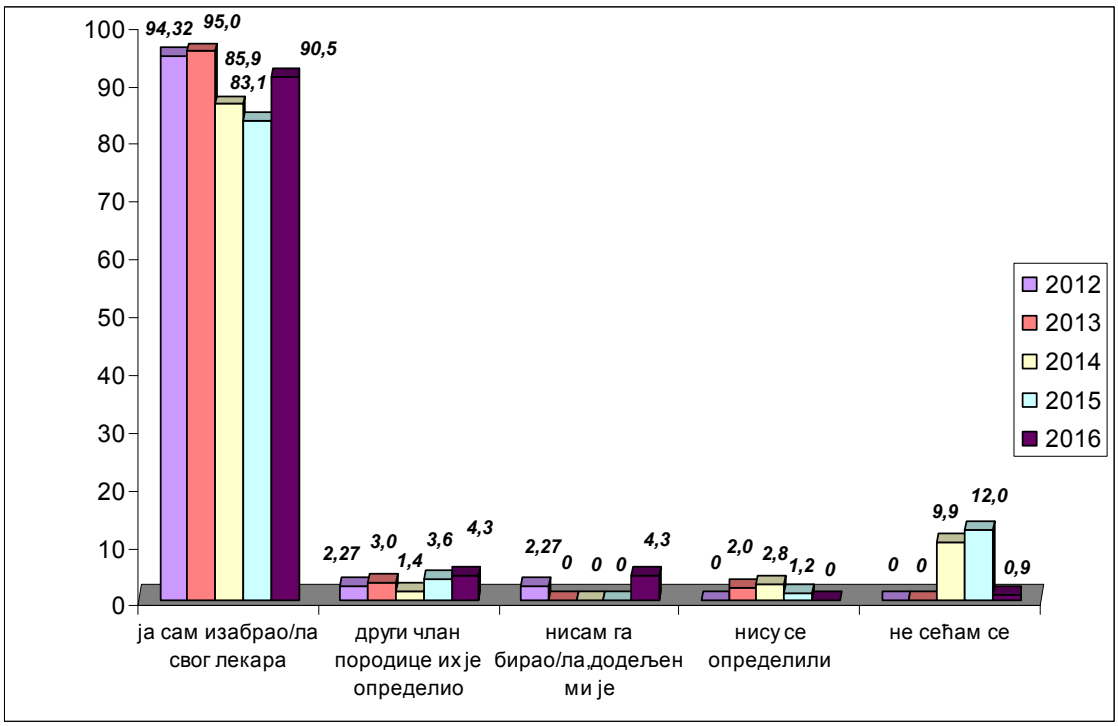
Највећи број испитаница има завршену средњу школу (52,6%), што је више него претходне године, док вишу и високу школу има 37,9% што је ниже него у претходној години.

Графикон 3. Материјално стање вашег домаћинства



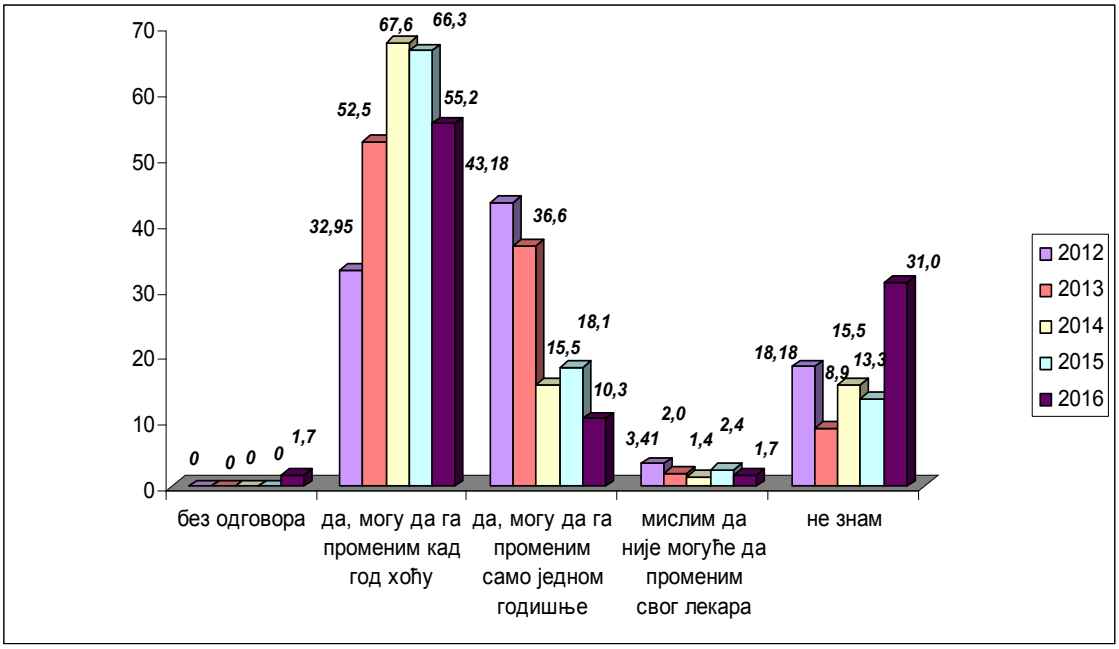
Материјално стање домаћинства скоро половине испитаница (45,7%) је осредње, што је више у односу на претходну годину, добро код 39,7%, а веома добро код 6,9% испитаница, што би се могло означити као пораст материјалног стања у односу на предходну године, а могло би се тумачити и степеном образовања испитаница у 2016. години.

Графикон 4. Како сте изабрали свог лекара



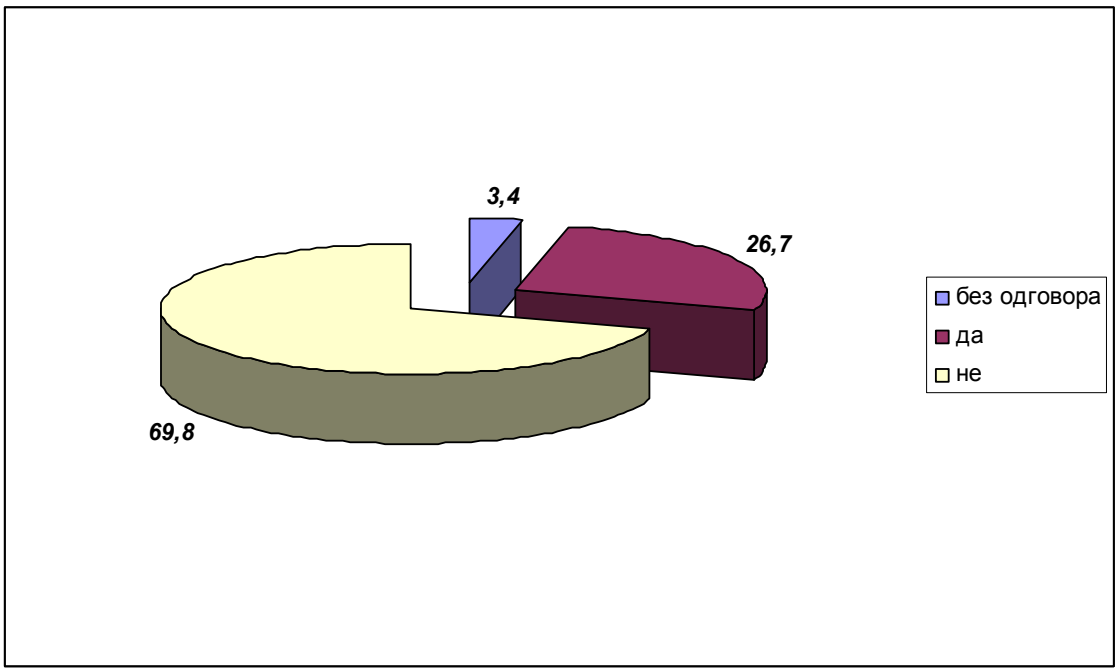
Највећи број испитаница је сам бирао изабраног лекара (90,5%), што представља пораст у поређењу са предходним годинама.

Графикон 5. Да ли сте упознати на који начин можете да промените свог лекара ако то желите



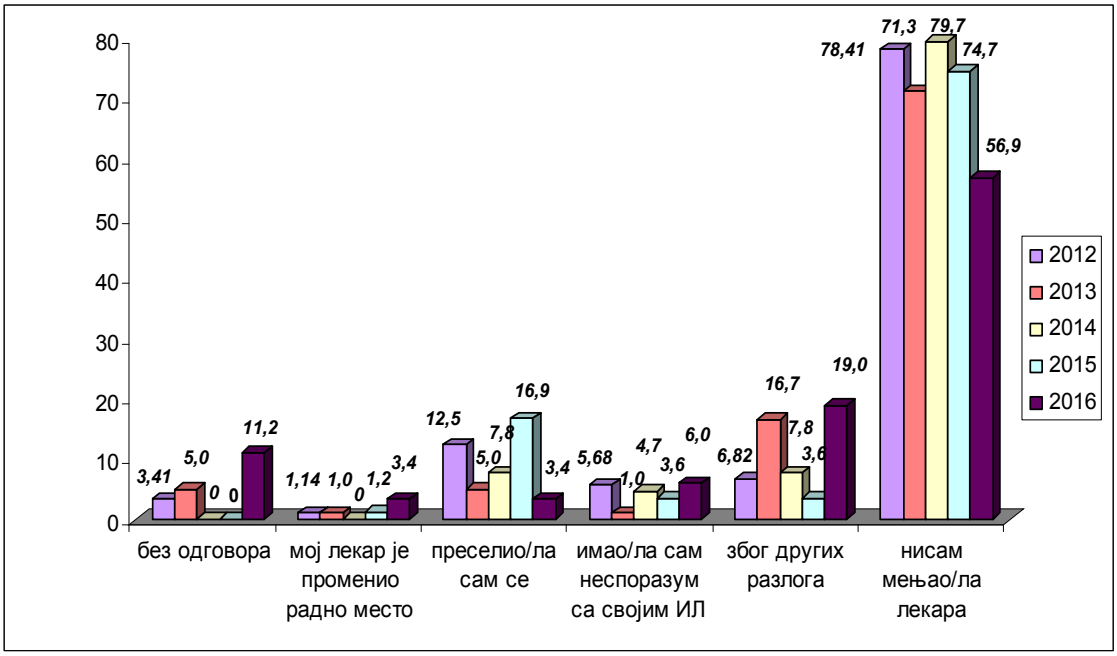
Највећи број испитаница сматра да изабраног лекара може да промени кад год хоће (55,2%), што је нешто мање у односу на претходни период, док се бележи пораст оних који не знају одговор са чак 31,0%, док 10,3% зна да може да га промени једном годишње.

Графикон 6. Да ли сте до сада мењали изабраног лекара



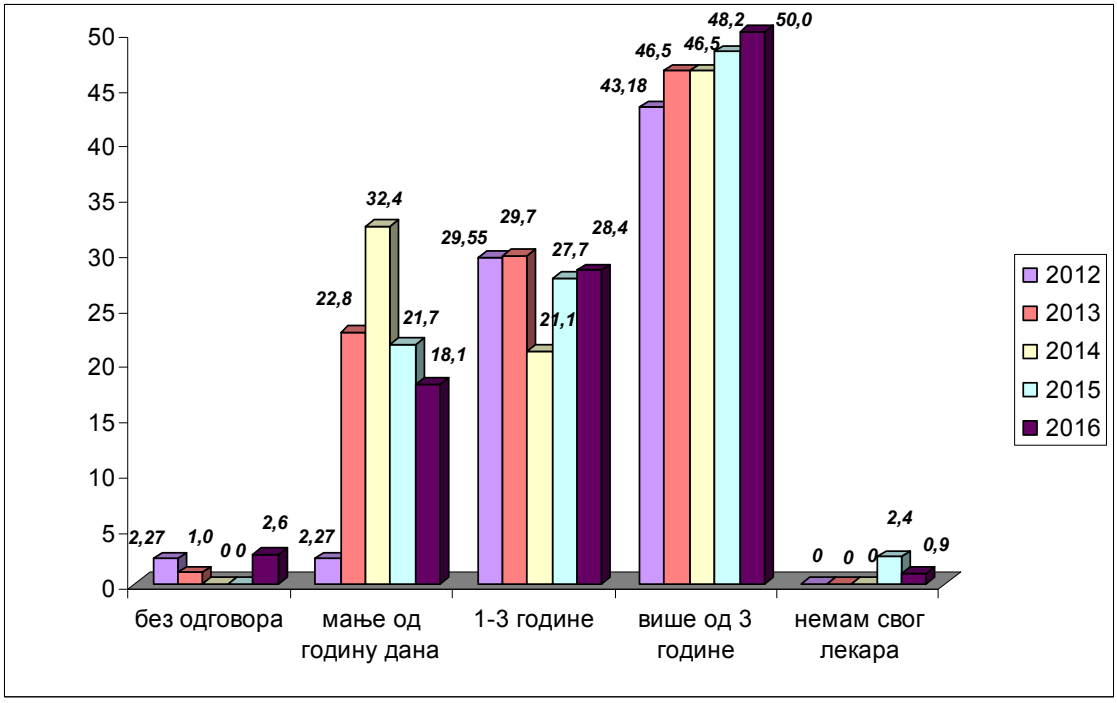
Нешто више од једне четвртине испитаница (26,7%) је до сада променило изабраног лекара.

Графикон 7. Који је био разлог промене изабраног лекара



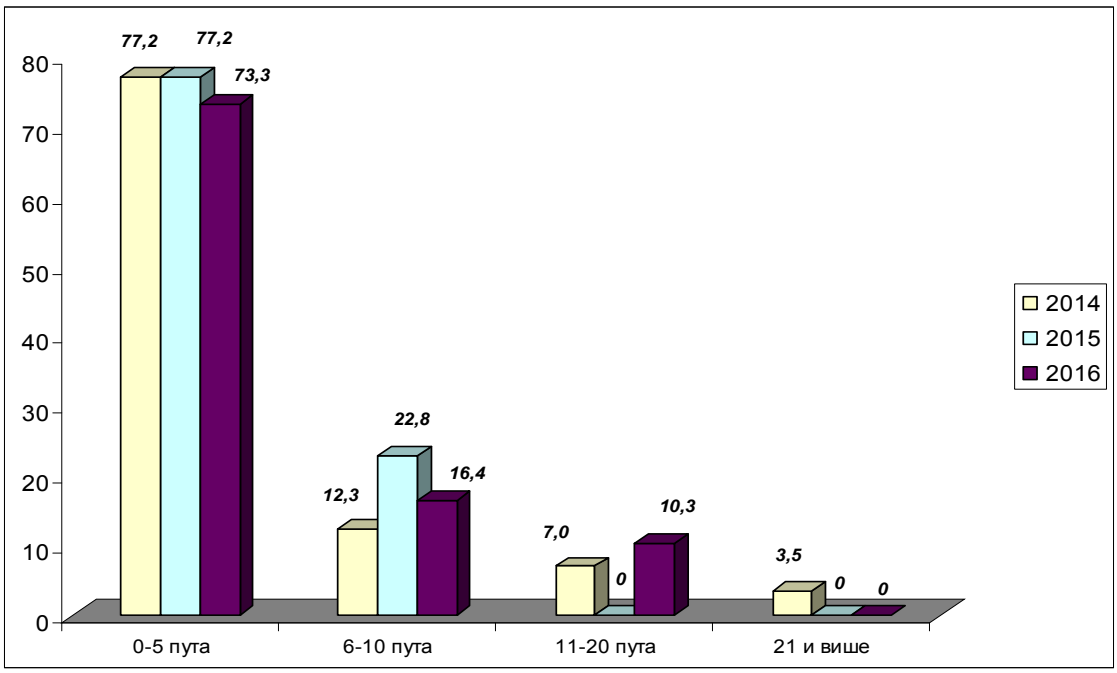
Да је током 2016. године променило свог изабраног лекара изјаснило се 31,9% испитаница, док 56,9% испитаница није мењало изабраног лекара, што је најнижа вредност у односу на протекли период.

Графикон 8. Колико дуго се лечите код свог лекара



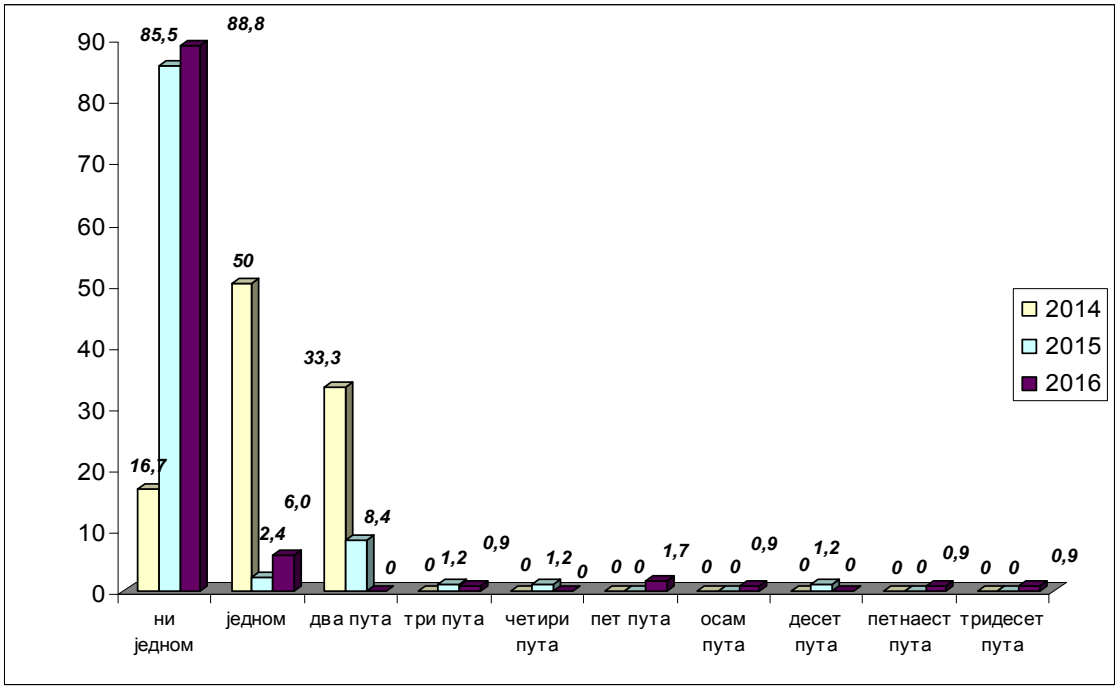
Тачно половина испитаница се лечи код свог лекара више од три године (50,0%), што је више него у претходним годинама, док се број оних које се лече мање од годину дана смањио, а оних које се лече између једне и три године благо повећао, што се објашњава релативно високим процентом промена изабраног лекара у посматраном периоду.

Графикон 9. Колико сте пута посетили изабраног лекара у последњих 12 месеци, укључујући и овај пут



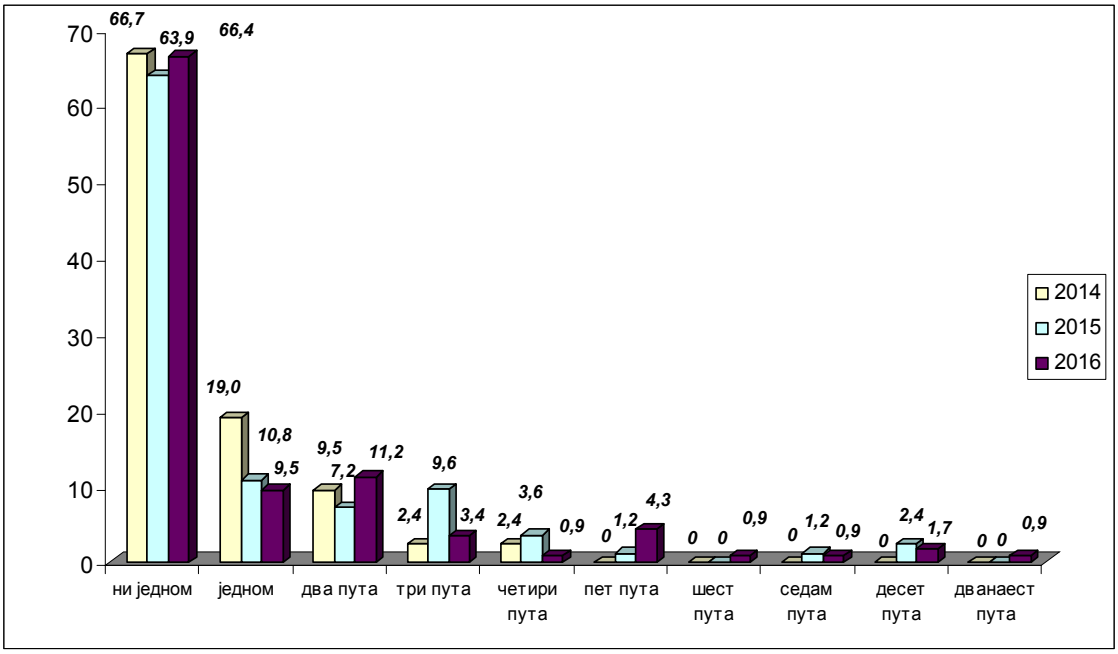
Највећи број испитаница (73,3%) је посетило свог изабраног лекара највише пет пута у протеклих годину дана – што је нешто мање у односу на претходни период и тај број рапидно опада са порастом броја посета.

Графикон 10. Колико сте пута посетили другог лекара у овој служби у последњих 12 месеци, укључујући и овај пут



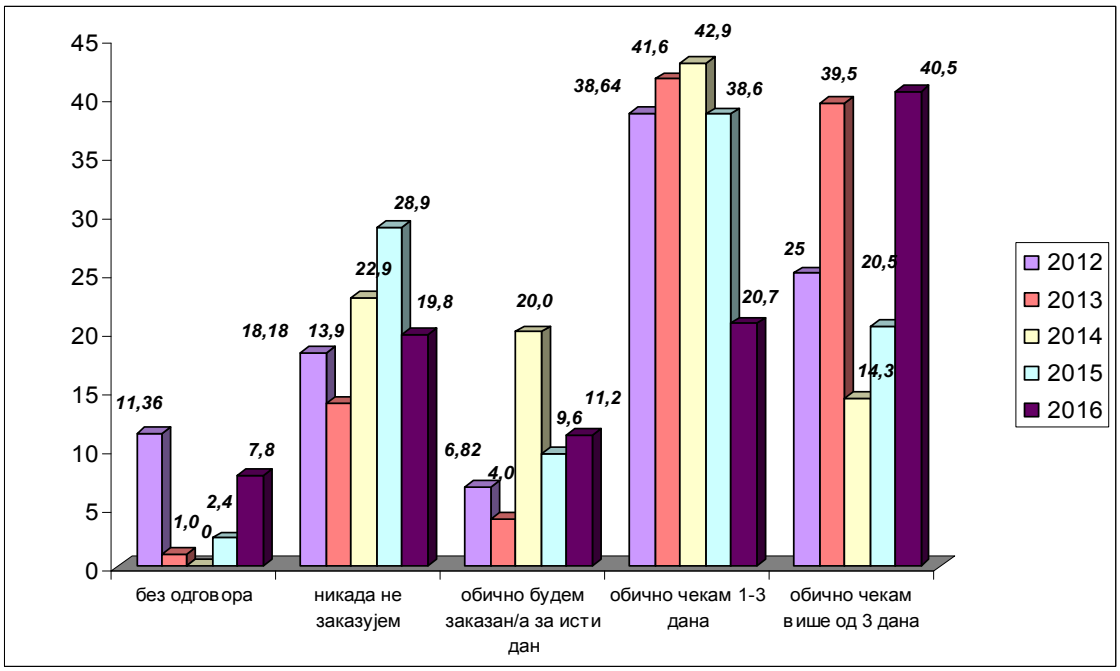
Највећи број испитаница (88,8%) није ни једном посетило другог лекара у истој служби у последњих 12 месеци, док је тек 2,4% њих учинило то само једном.

Графикон 11. Колико сте пута посетили лекара у приватној пракси у последњих 12 месеци



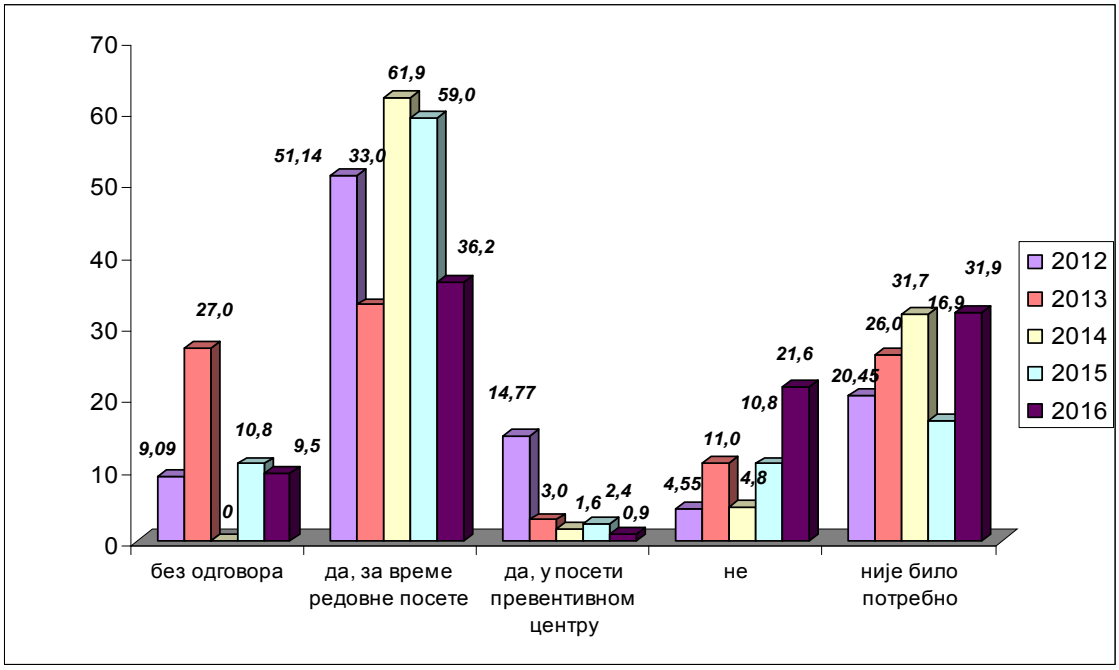
Највећи број испитаница (66,4%) ни једном није посетио лекара у приватној пракси у последњих 12 месеци и тај број експоненцијално опада са порастом броја посета.

Графикон 12. Када заказујете преглед код изабраног лекара колико дана обично чекате



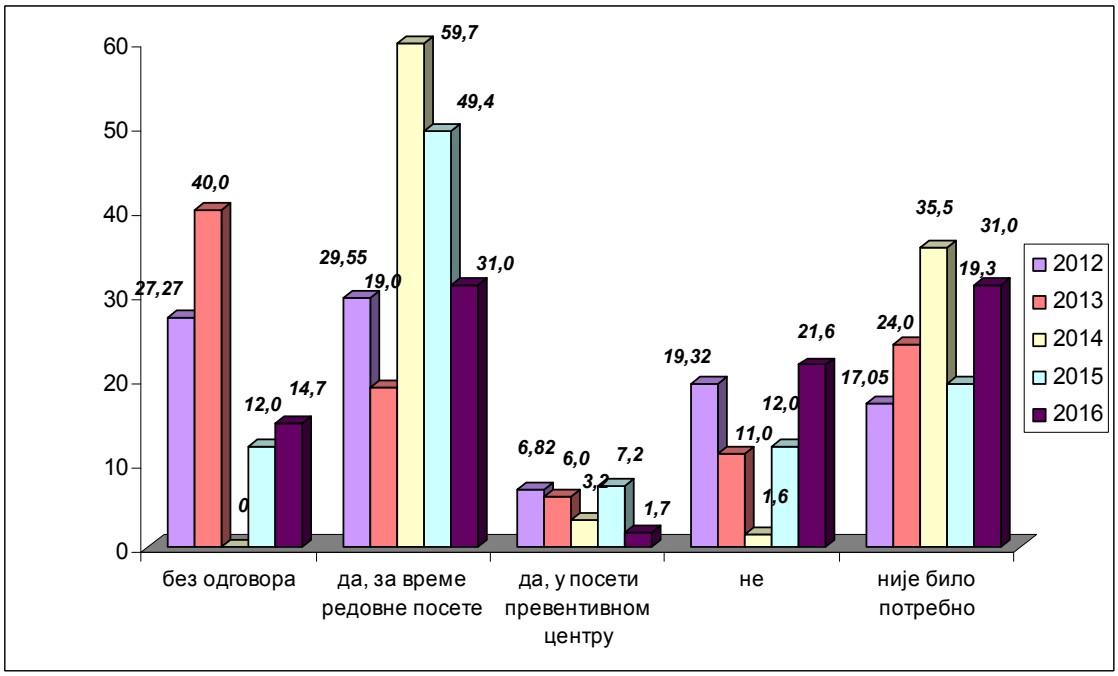
Највећи број испитаница (40,5%) преглед код изабраног лекара чека обично више од три дана-што је више него у претходном периоду, 20,7% обично чека од 1-3 дана, што указује на пад у односу на поређени период, док 19,8% никада не заказује код изабраног лекара.

Графикон 13. Да ли вам изабрани лекар даје савете о правилној исхрани



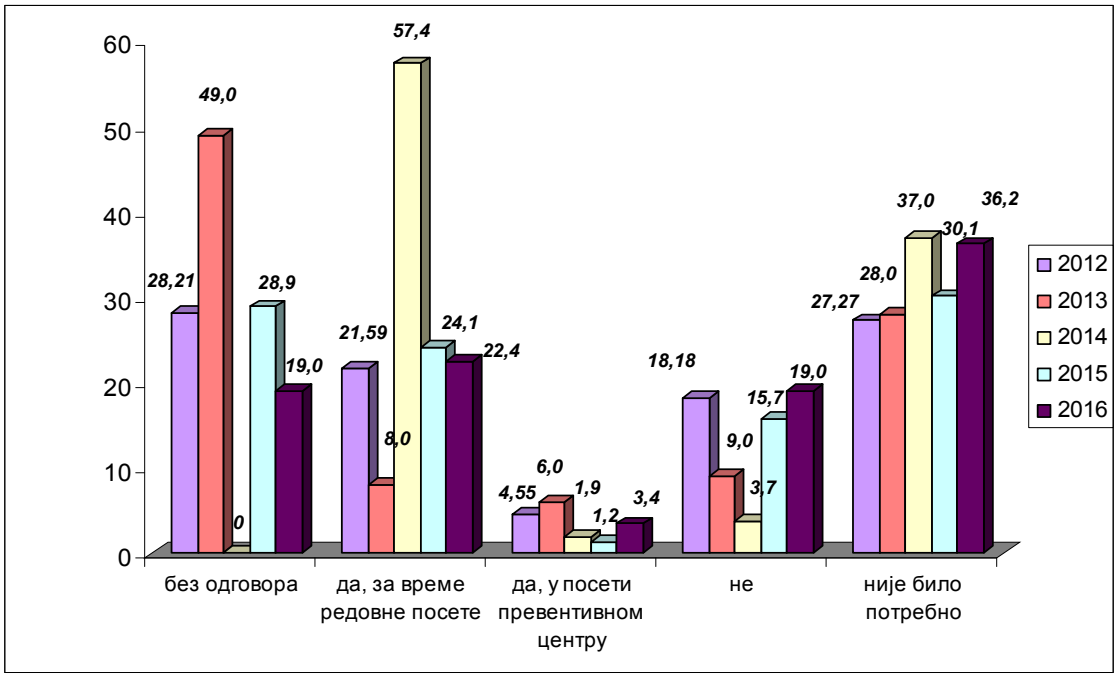
Нешто више од једне трећине испитаница (36,2%) је у току анкете изјавило да добија савете о правилној исхрани за време редовне посете изабраном лекару-што је ниже него у претходном периоду, док је 31,9% испитаница изјавило да није било потребе за таквим саветовањем-што је више него у претходном периоду.

Графикон 14. Да ли вам изабрани лекар даје савете о важности физичке активности



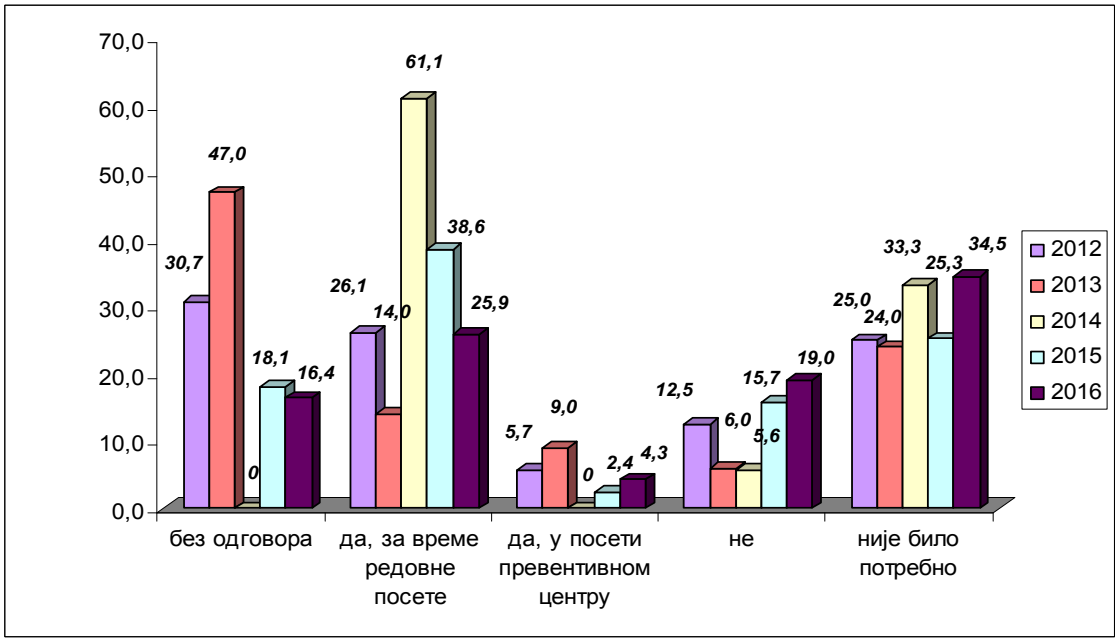
Више од трећине испитаница (31,0%) је изјавило да добија савете о важности физичке активности за време редовне посете, што је мање у поређењу са предходном годином, док исто толико њих (31,0%) је изјавило да није било потребе за таквим саветима.

Графикон 15. Да ли изабрани лекар разговара са вама о злоупотреби алкохола



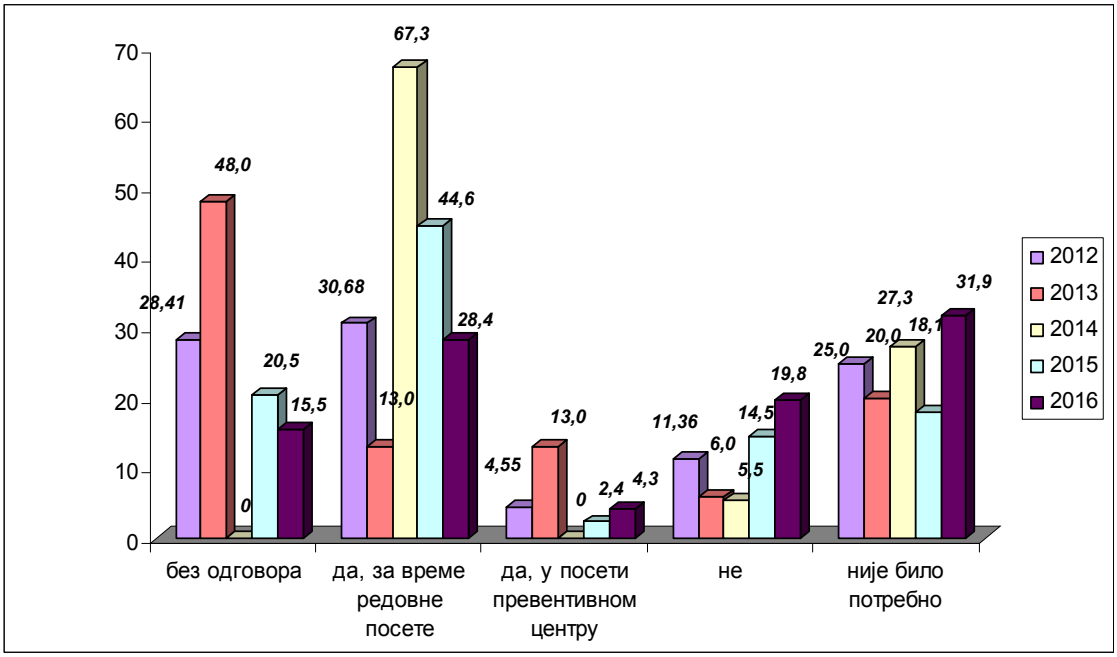
Нешто више од једне петине испитаница (22,4%) је изјавило да изабрани лекар разговара са њима о злоупотреби алкохола за време редовне посете, док је нешто више од једне тећине њих (36,2%) изјавило да није било потребе за таквим саветима, као и 19,0% оних који су дали негативан одговор, што је у оба случаја више у односу на поређени период.

Графикон 16. Да ли вам изабрани лекар даје савете о смањењу или престанку пушења



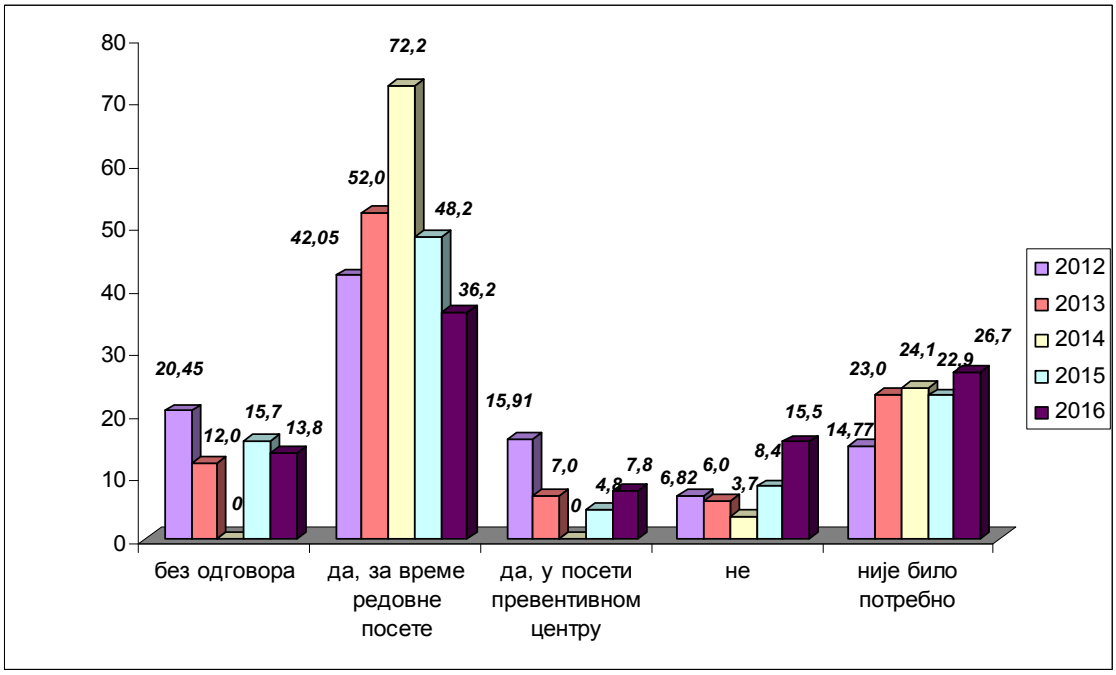
Једна четвртина испитаница (25,9%) је изјавило да добија савете о престанку пушења за време редовне посете изабраном лекару, што је мање него предходне године, док је нешто више од једне трећине (34,5%) изјавила да потребе за таквим саветима није било, што је више него претходне године.

Графикон 17. Да ли изабрани лекар разговара са вама о избегавању/одбрани од стреса



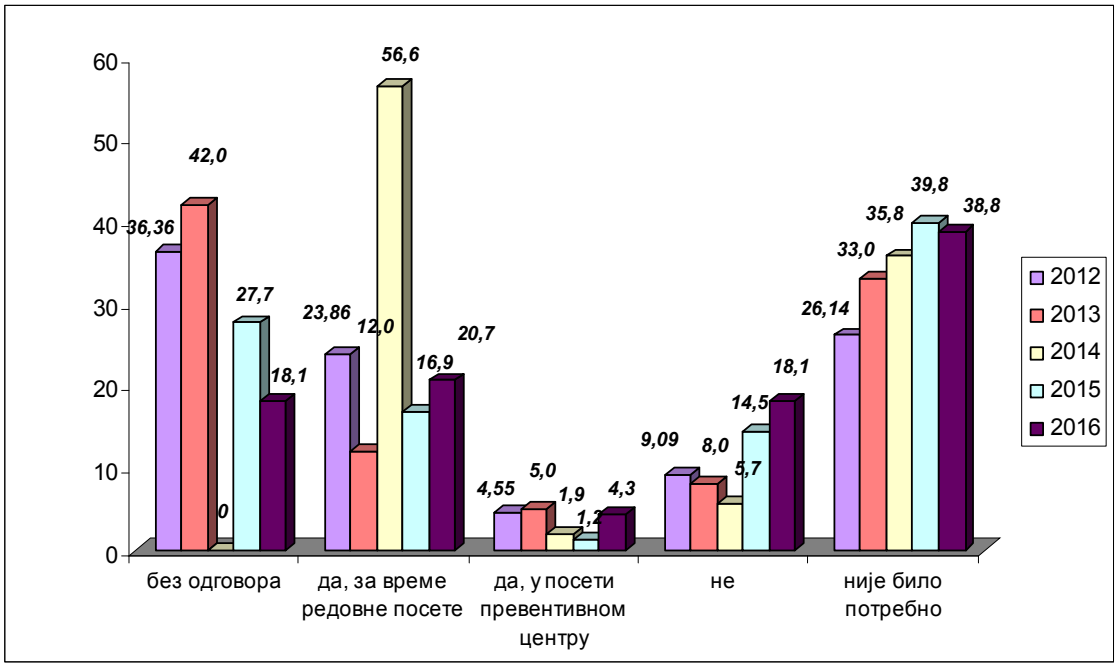
Нешто више од једне четвртине испитаница (28,4%) је изјавило да добија савете о избегавању стреса за време редовне посете изабраном лекару, што је ниже него претходне године, док је нешто мање од једне трећине (31,9%) изјавила да потребе за таквим саветима није било, што је више него претходне године.

Графикон 18. Да ли вам изабрани лекар даје савете о сигурном сексу



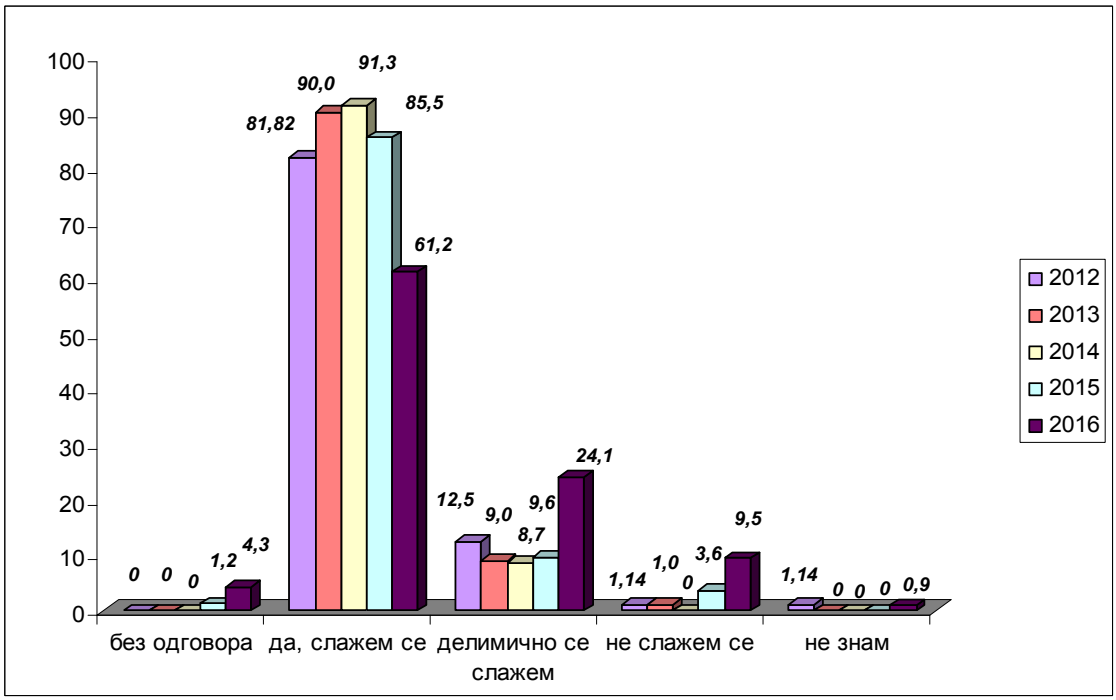
Нешто више од трећине испитаница (36,2%) је изјавило да добија савете о сигурном сексу за време редовне посете изабраном лекару-што је мање у поређењу са претходним периодом, док је (26,7%) изјавило да потребе за таквим саветима није било, што је више у поређењу са протеклим периодом.

Графикон 19. Да ли вам изабрани лекар даје савете о опасности од злоупотребе дрога



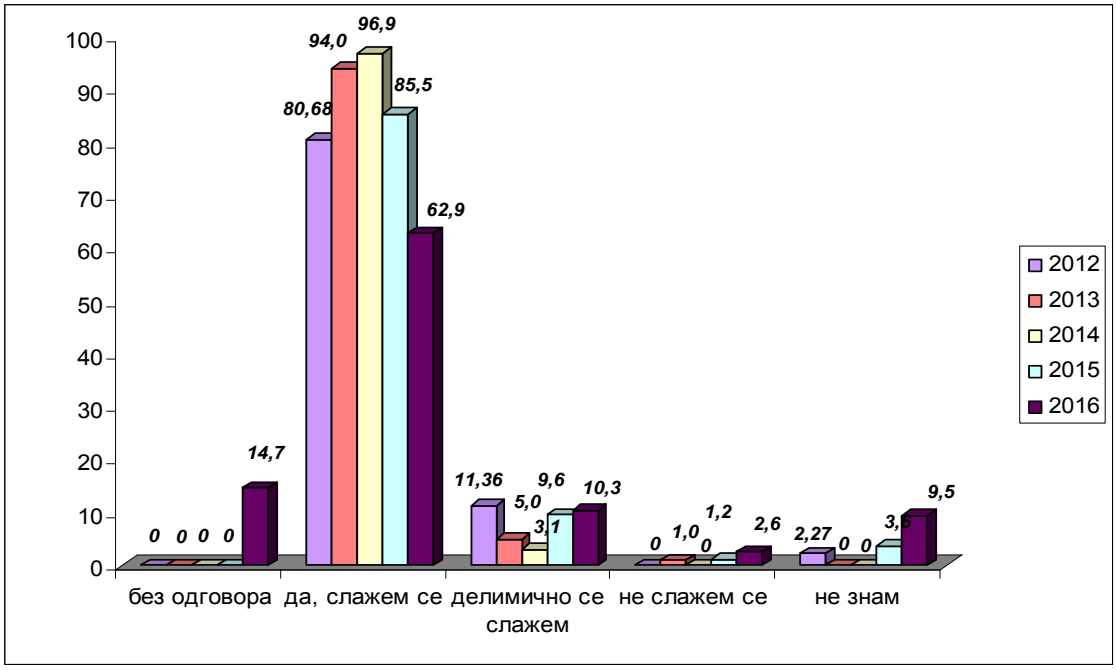
Мање од једне четвртине испитаница (20,7%) је изјавило да добија савете о опасности од злоупотребе дрога за време редовне посете изабраном лекару, што је нешто више него претходне године, док је више од једне трећине испитаница (38,8%) изјавило да није било потребе за таквим саветима, што је нешто ниже него претходне године.

Графикон 20. Да ли се слажете да су медицинске сестре на шалтеру љубазне



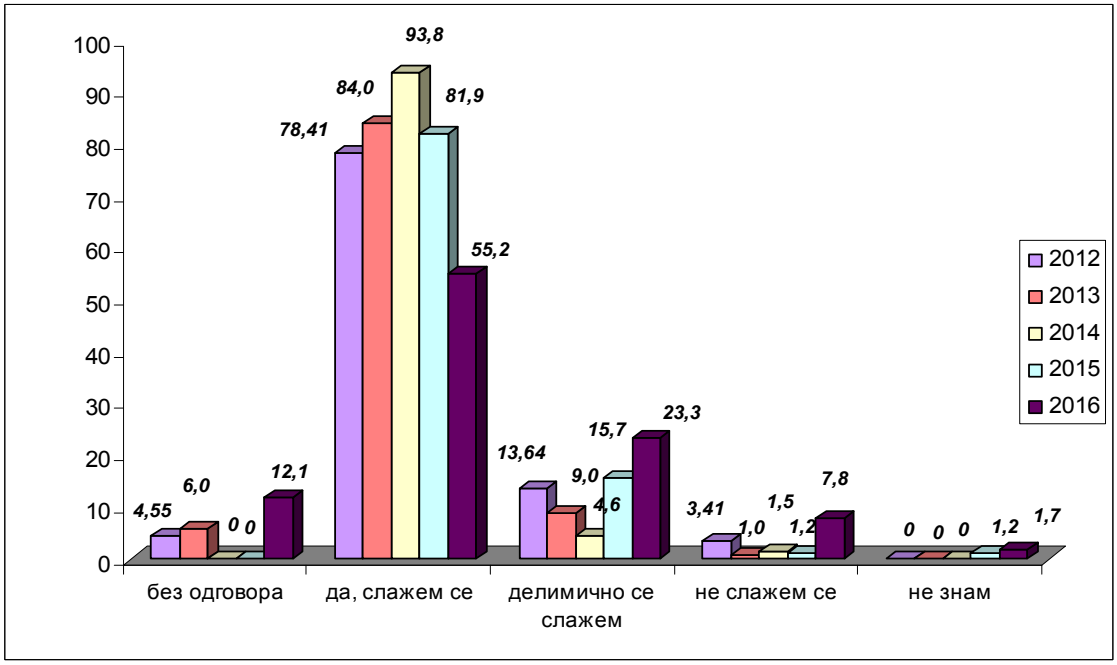
Скоро две трећине испитаница (61,2%) је задовољно љубазношћу медицинских сестара на шалтеру, што је ниже него у претходном периоду, док оних делимично задовољних има више него у претходном периоду (24,1%), што указује на пад задовољства љубазношћу медицинских сестара на шалтеру.

Графикон 21. Да ли се слажете да су медицинске сестре у соби за интервенцију љубазне



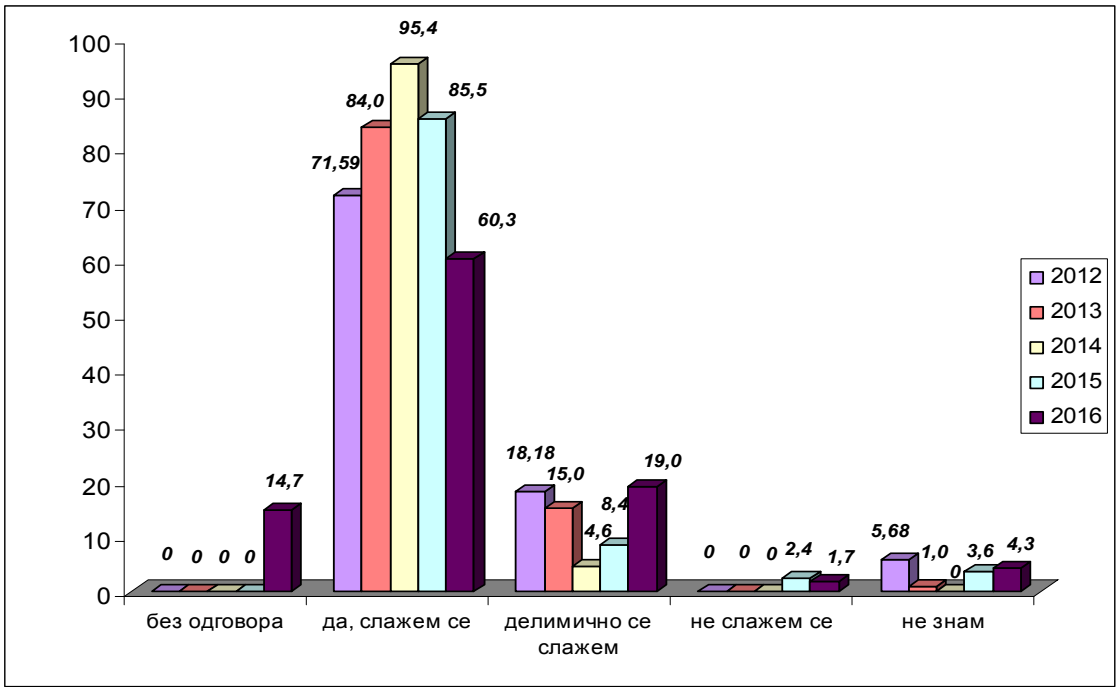
Скоро две трећине испитаница (62,9%) је изразило задовољство љубазношћу медицинских сестара у соби за интервенцију, што је мање у односу на претходни период, али се смањење бележи на рачун оних који се нису изјаснили (14,7%) или не знају одговор (9,5%).

Графикон 22. Да ли се слажете да вам медицинске сестре увек пруже све информације



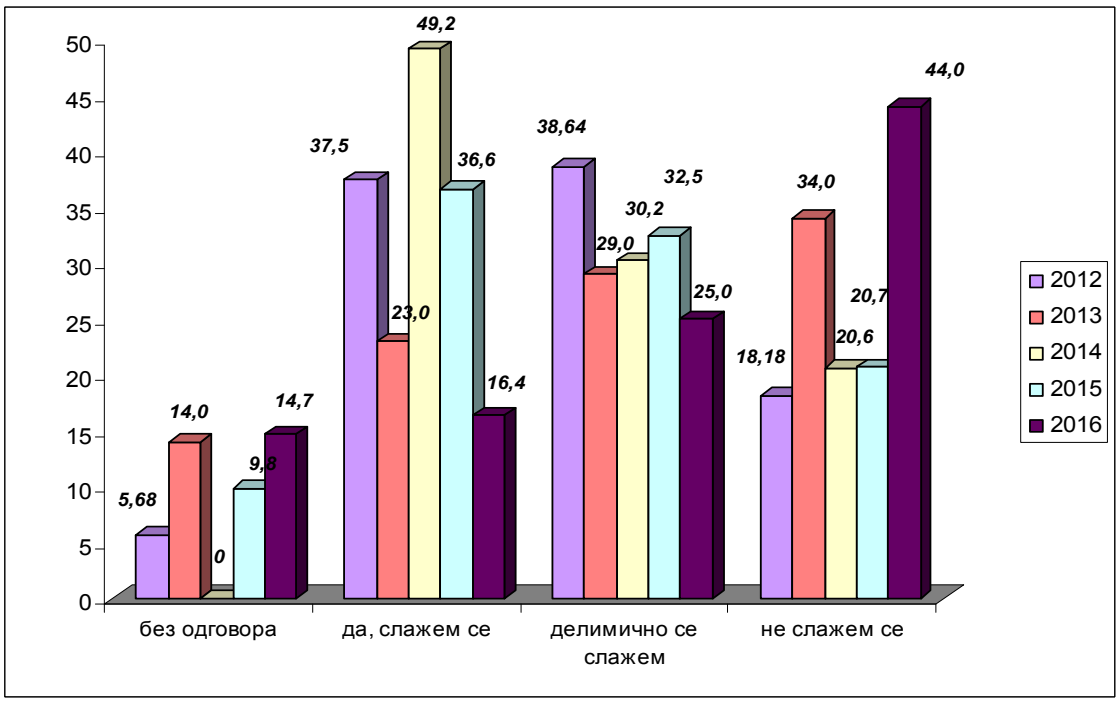
Више од половине испитаница (55,2%) је изјавило да увек добију све потребне информације, као и 23,3% њих да се делимично слажу, што означава пад задовољства у односу на претходни период.

Графикон 23. Да ли се слажете да медицинске сестре и лекари добро сарађују



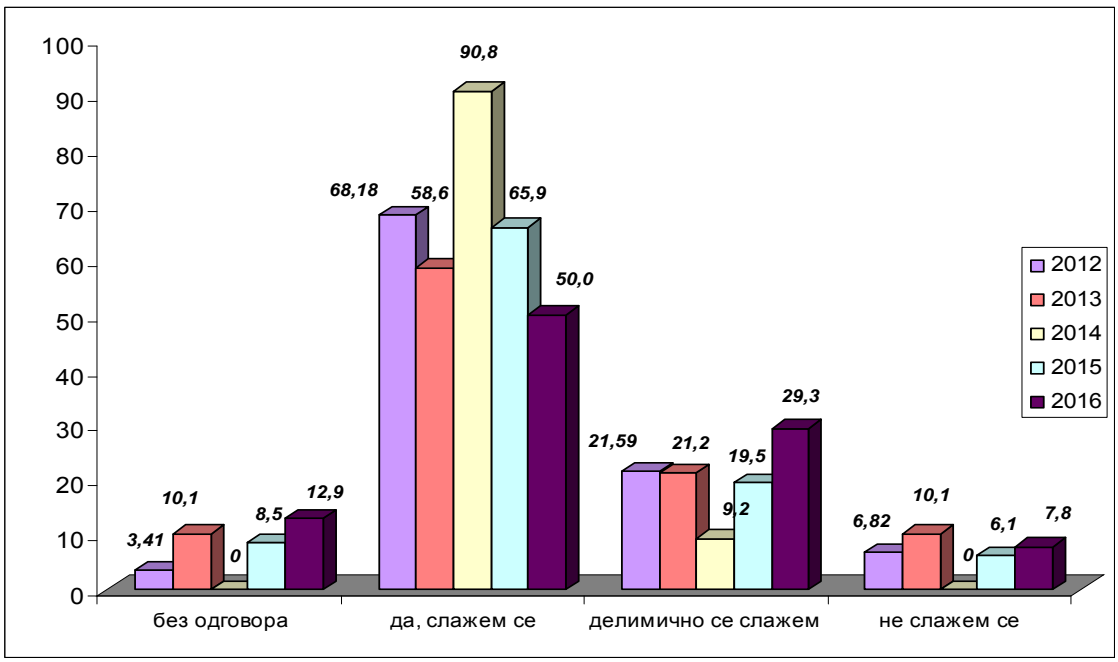
Највећи проценат испитаница од 60,3% сматра да лекари и сестре добро сарађују, при чему то бележи пад у посматраном периоду.

Графикон 24. Да ли се слажете да ваш лекар познаје вашу личну ситуацију



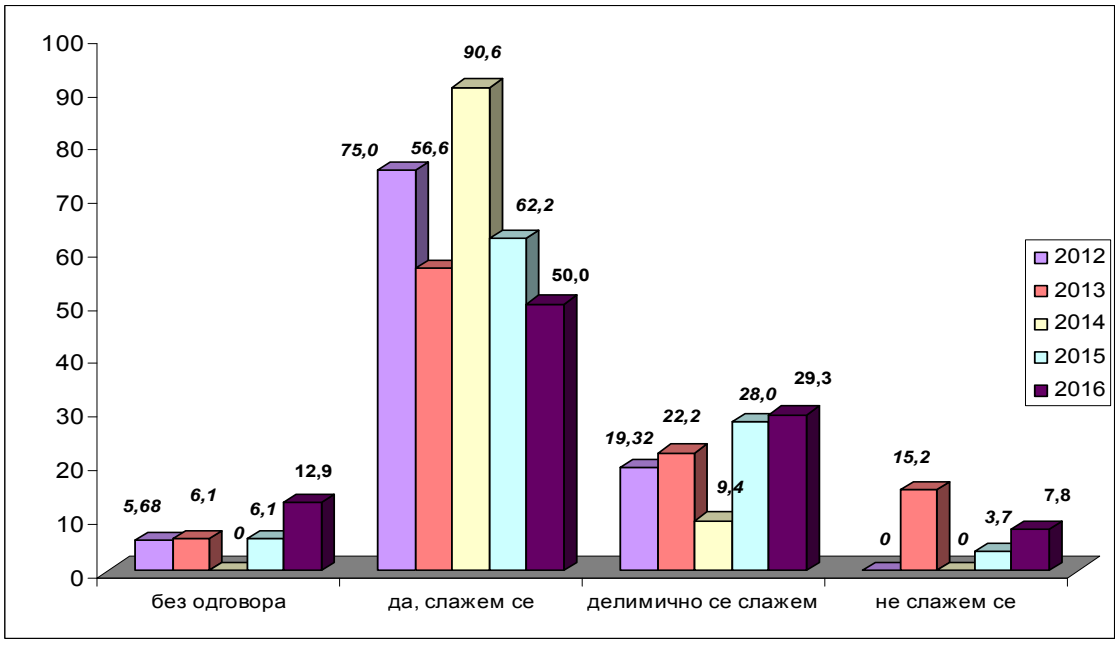
Највећи проценат испитаница (44,0%) сматра да лекар не познаје њихову личну ситуацију, што је у порасту у односу на протекли период, једна четвртина (25,0%) се делимично слаже са тим, док се тек 16,4% њих слаже, што означава пад задовољства у односу на протекли период.

Графикон 25. Да ли се слажете да ваш лекар познаје проблеме и болести које сте раније имали



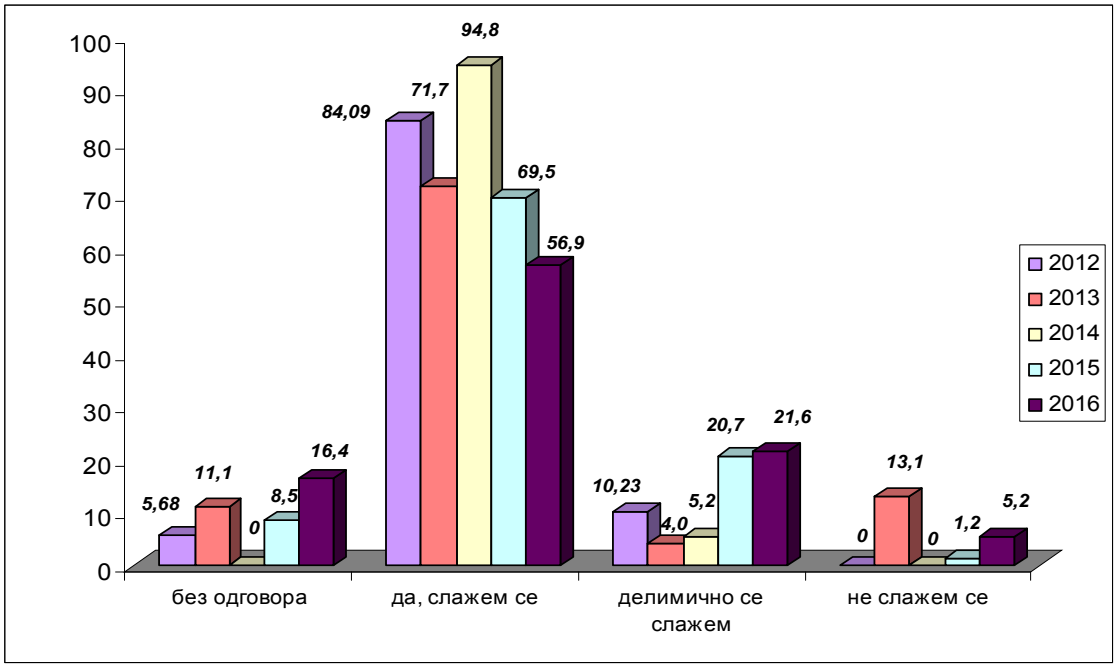
Тачно половина испитаница (50,0%) сматра да изабрани лекар познаје проблеме и болести које су раније имале, што је значајно ниже у поређењу са предходним периодом, док се 29,3% њих делимично слаже, што означава пад задовољства.

Графикон 26. Да ли ваш лекар одваја довољно времена да разговара са вама



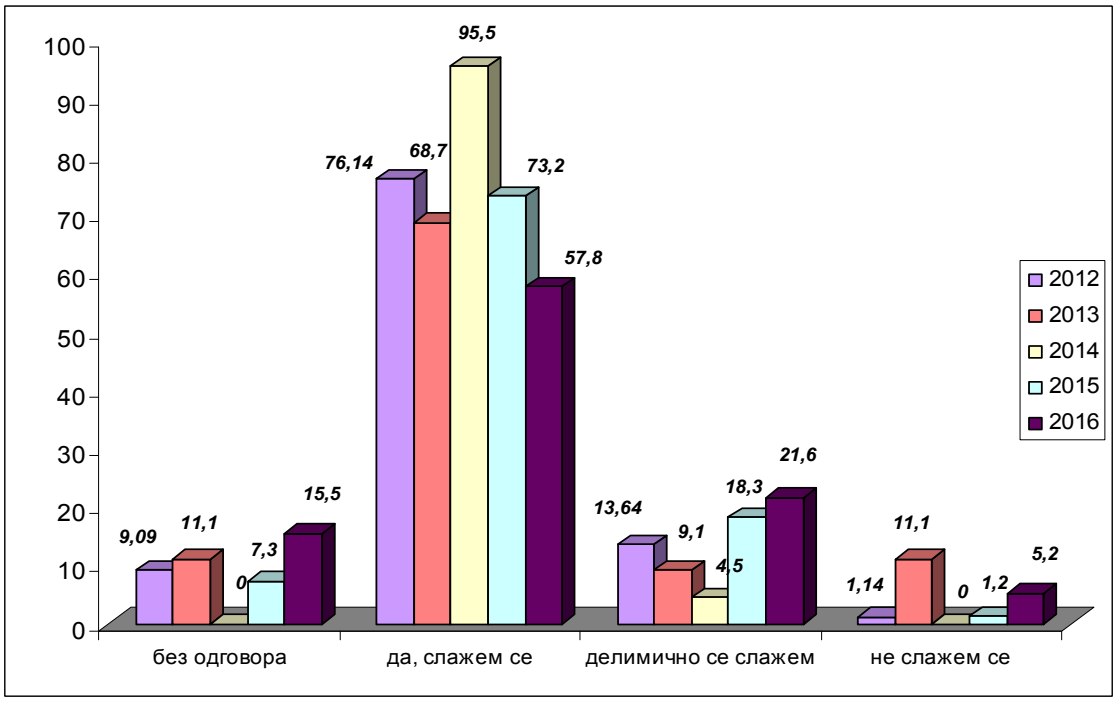
Тачно половина испитаница (50,0%) сматра да лекар одваја довољно времена да разговара са њима, док се 29,3% њих делимично слаже, што је означава пад задовољства у односу на протекли период.

Графикон 27. Да ли вас ваш лекар пажљиво слуша



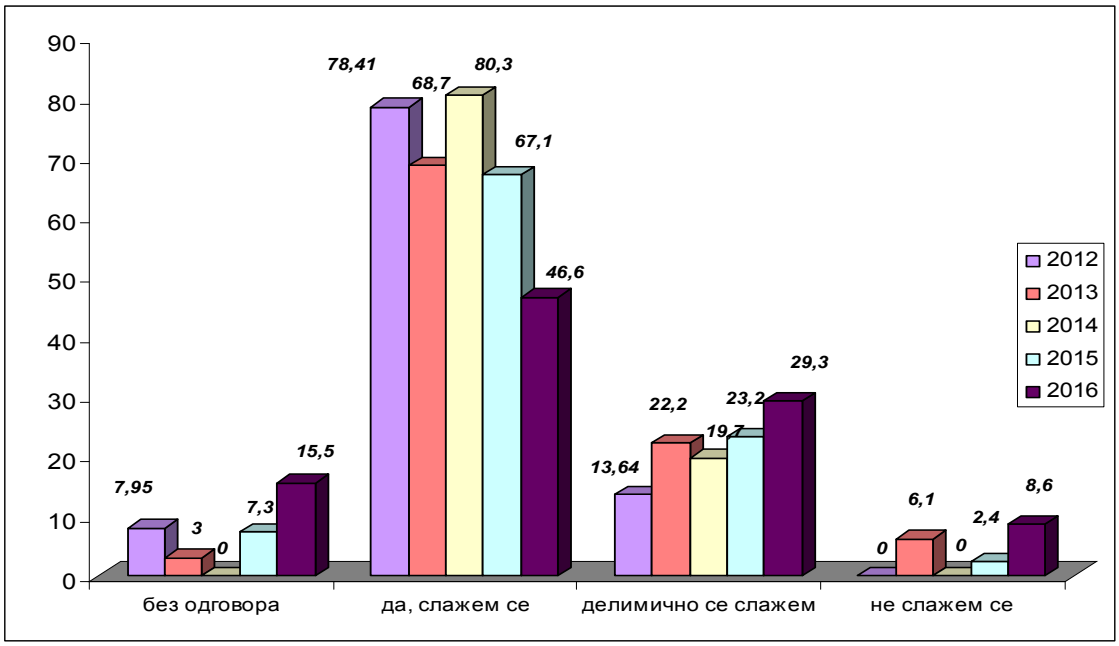
Више од половине испитаница (56,9%) сматра да их лекар пажљиво слуша, док се 21,6% њих делимично слаже, што је означава пад задовољства у односу на протекли период.

Графикон 28. Да ли вам лекар даје јасна објашњења о болестима и лековима које вам прописује



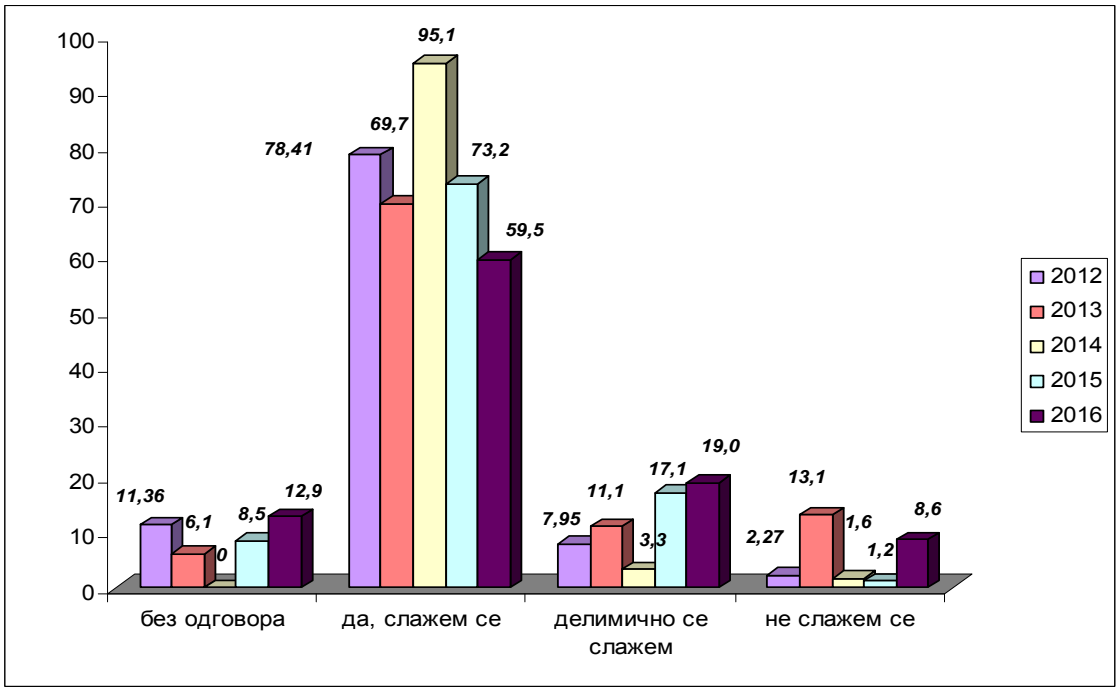
Такође се бележи да више од половине испитаница (57,8%) сматра да им лекар даје јасна објашњења о болестима и лековима које им прописује, док се 21,6% њих делимично слаже, што је означава пад задовољства у односу на протекли период.

Графикон 29. Да ли се после посете лекару осећате способније да се изборите са својим здравственим проблемима



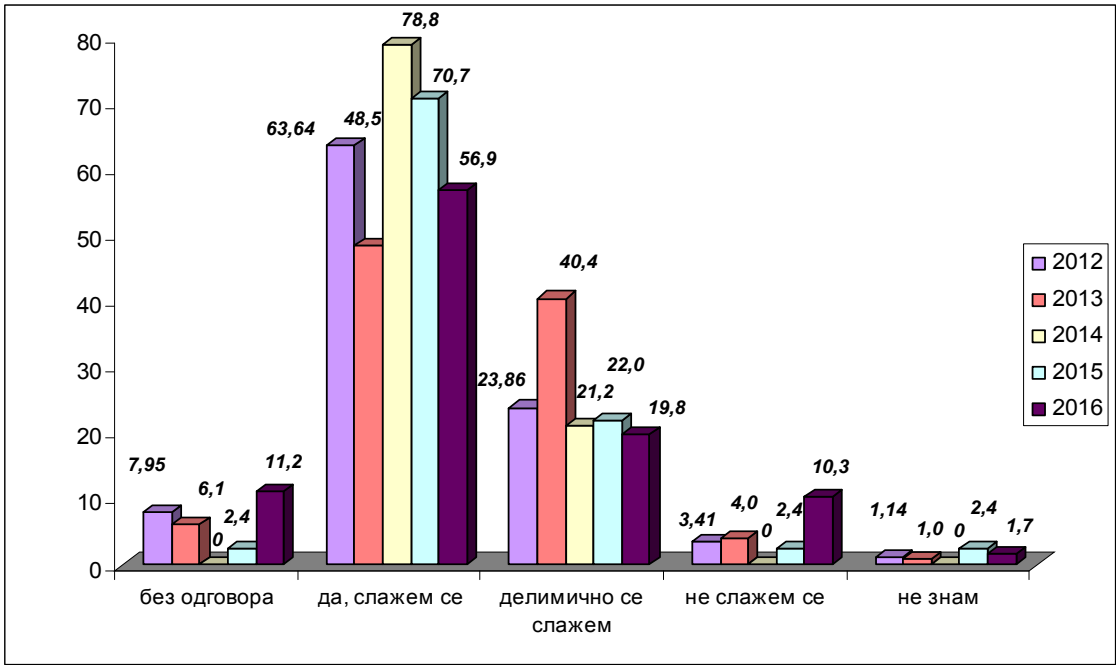
Нешто мање од половине испитаница (46,6%) сматра да се после посете лекару осећа способније да се избори са својим здравственим проблемима, док се скоро трећина (29,3%) делимично слаже са тим, што је означава пад задовољства у односу на протекли период.

Графикон 30. Када имате нови здравствени проблем прво идете код свог лекара



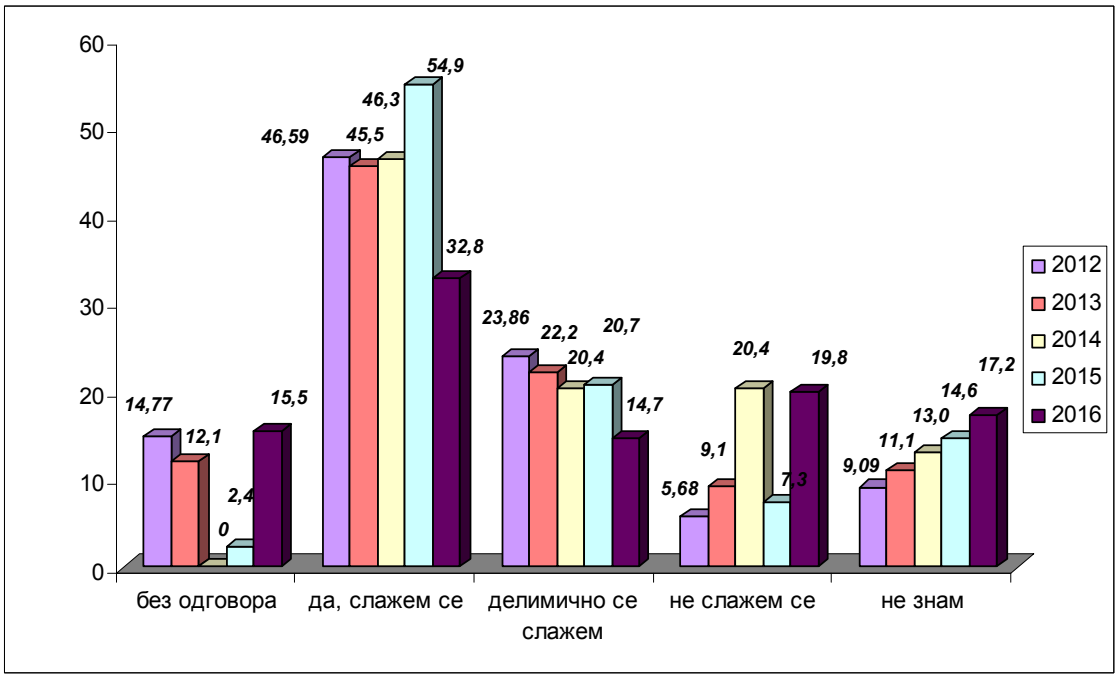
Највећи проценат испитаница (59,5%) је изјавило да се прво јавља свом лекару када има нови здравствени проблем, док се 19,0% њих делимично слаже са тим, што је означава пад задовољства у односу на протекли период.

Графикон 31. Да ли сте задовољни радним временом здравствене установе



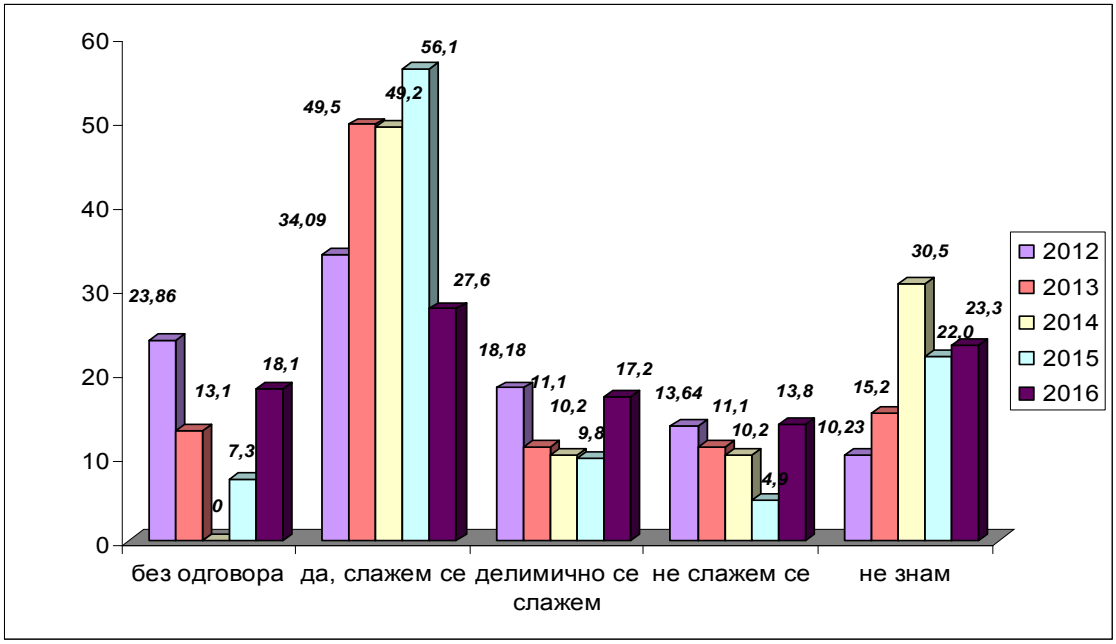
У погледу задовољства радним временом највећи број испитаница (56,9%) је задовољан, што је мање него претходних година, док је 19,8% делимично задовољно.

Графикон 32. Да ли се слажете да можете да дођете на преглед и викендом ако се разболите



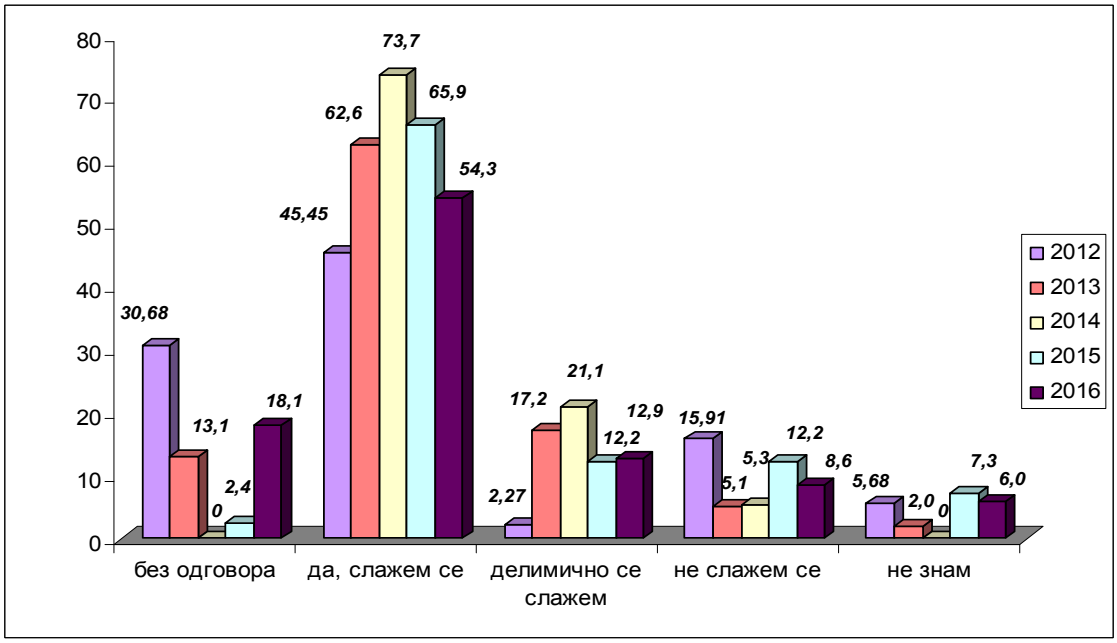
Скоро трећина (32,8%) испитаница сматра да може доћи на преглед и викендом ако се разболе, док се по 19,8% њих не слаже и 14,7% делимично слаже. Проценат оних који не знају одговор се повећао у односу на предходне године.

Графикон 33. Да ли се слажете да је здравствена заштита доступна инвалидима и особама у колицима



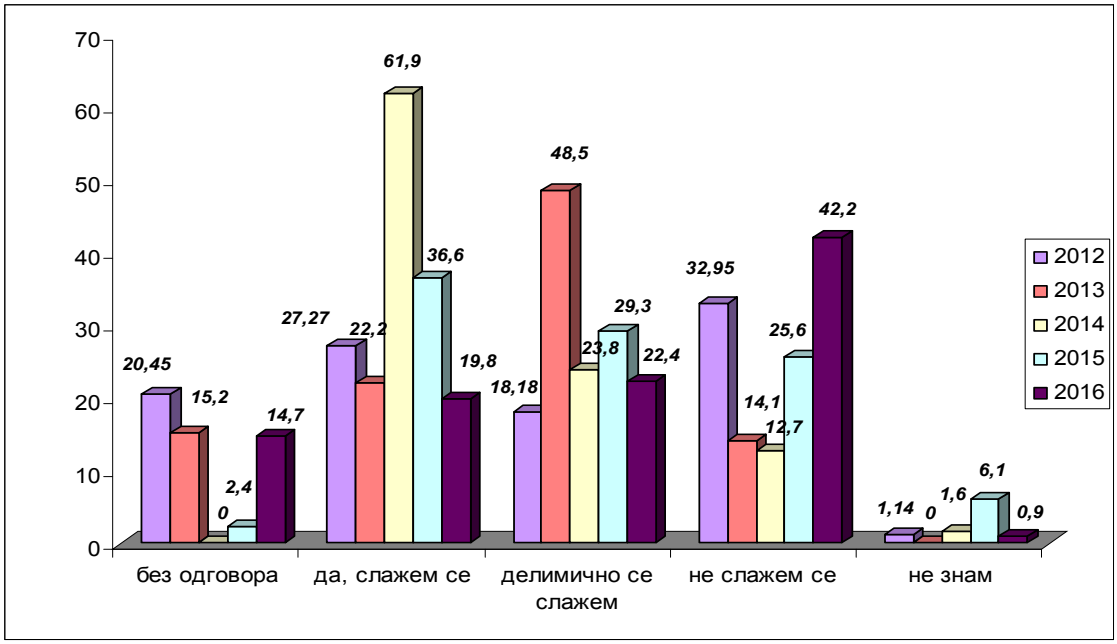
Највећи проценат испитаница (27,6%) се слаже да је здравствена заштита доступна инвалидима и особама у колицима, док се 17,2% њих делимично слаже са тим Проценат оних који се не слажу (13,8%) се повећао у поређењу са предходним периодом.

Графикон 34. Да ли се слажете да бисте посетили специјалисту прво морате да одете код вашег лекара



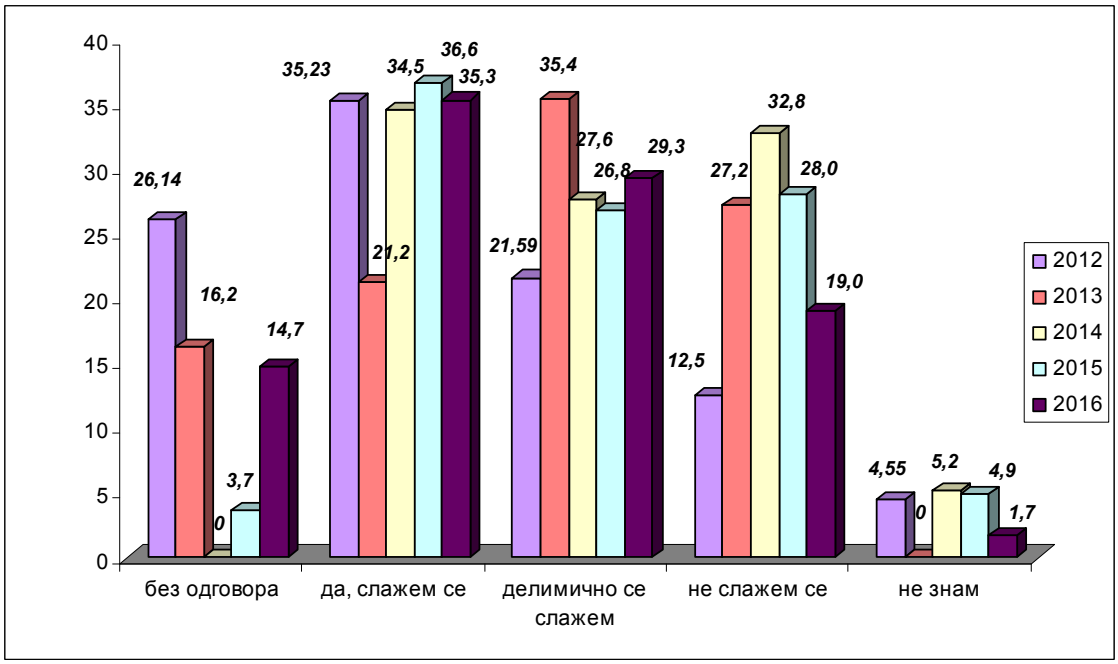
Више од половине испитаница (54,3%) се слаже са тим да уколико жели да посети специјалисту прво мора да оде код свог лекара, што је мање него у предходном периоду. У порасту је проценат оних без одговора (18,1%).

Графикон 35. Да ли се слажете да у чекаоницама има довољно места за седење



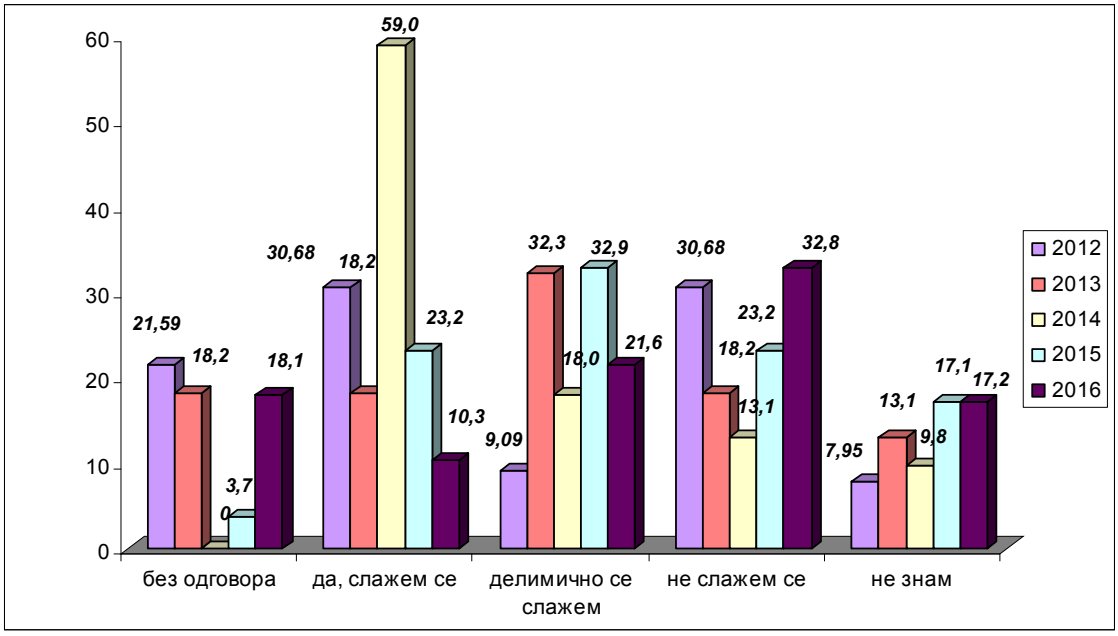
Највећи проценат испитаница (42,2%) сматра да у чекаоницама нема довољно места за седење, што је више него у претходном периоду, док број испитаница које се слажу (19,8%) и оних који се делимично слажу (22,4%) у паду у односу на претходни период, што означава пад задовољства.

Графикон 36. Да ли се слажете да морате дуго да чекате у чекаоници да посетите свог лекара



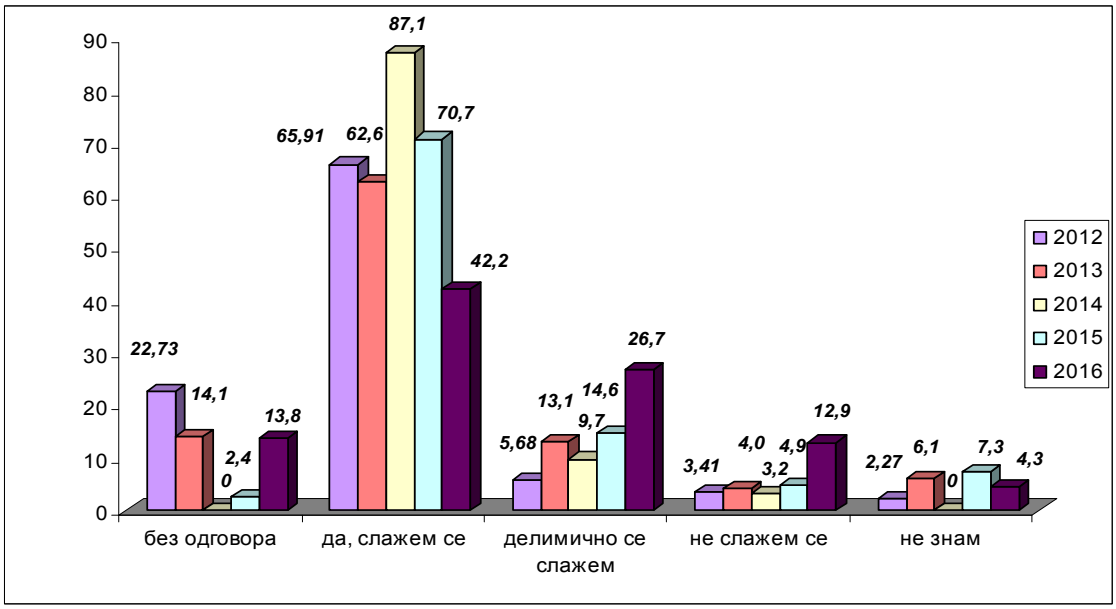
Око једне трећине испитаница (35,3%) сматра да мора дуго да чека у чекаоници да би посетило свог изабраног лекара, док се друга трећина (29,3%) делимично слаже са тим. Проценат оних које се не слажу са тим показује значајан пад у односу на претходни период (19,0%).

Графикон 37. Да ли се слажете да у току радног времена можете лако да разговарате са лекаром телефоном и добијете савет



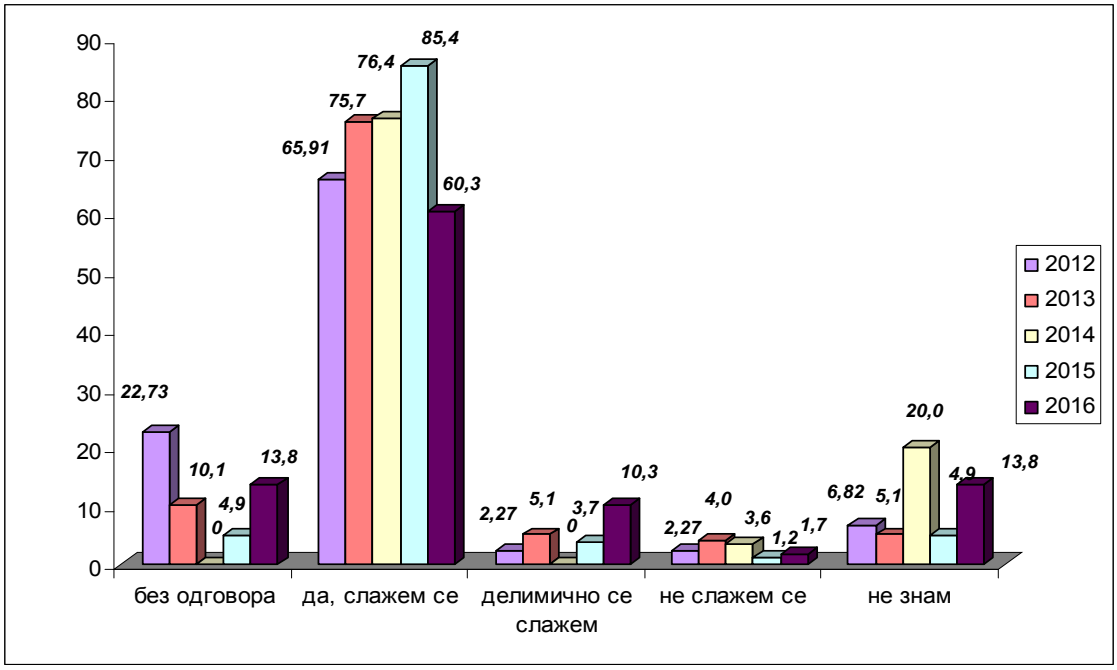
Скоро трећина испитаница (32,8%) не сматра да у току радног времана може лако да разговара са лекаром телефоном и да добије савет. Тај проценат се повећао у односу на предходни период. Значајно је повећан проценат оних без одговора (18,1%).

Графикон 38. Да ли се слажете да када дођете и хитно вам треба преглед то можете да обавите истог дана



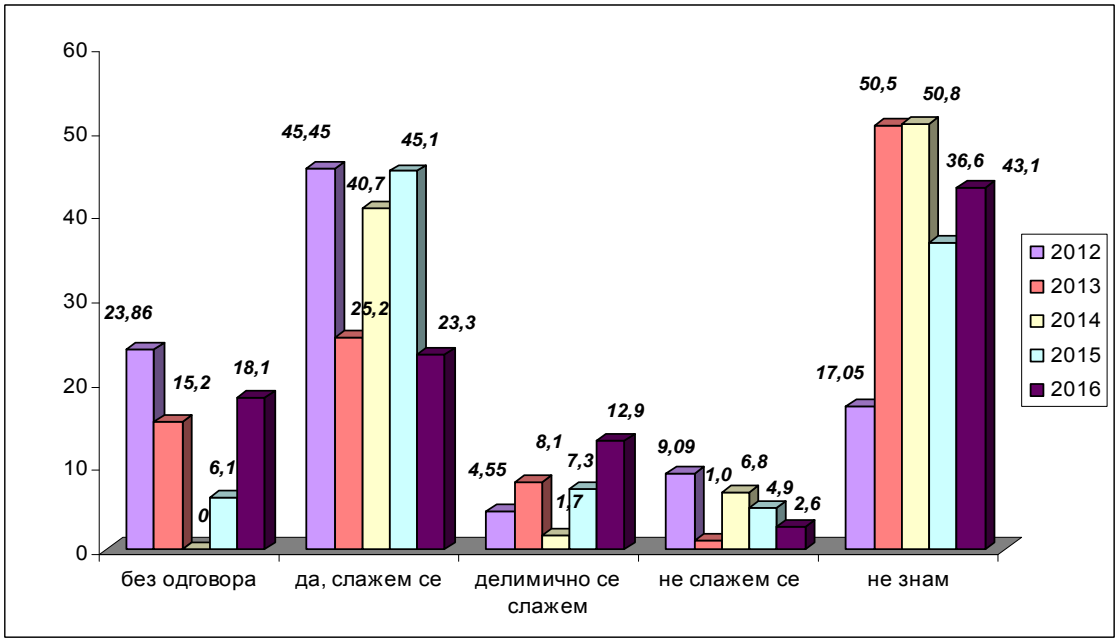
Проценат испитаница од 42,2% сматра да преглед може обавити истог дана када дође и хитно им треба преглед. Тај проценат бележи пад у поређењу са протеклим периодом, док је проценат оних које се делимично слажу у порасту (26,7%).

Графикон 39. Да ли постоји кутија/књига за жалбе и примедбе



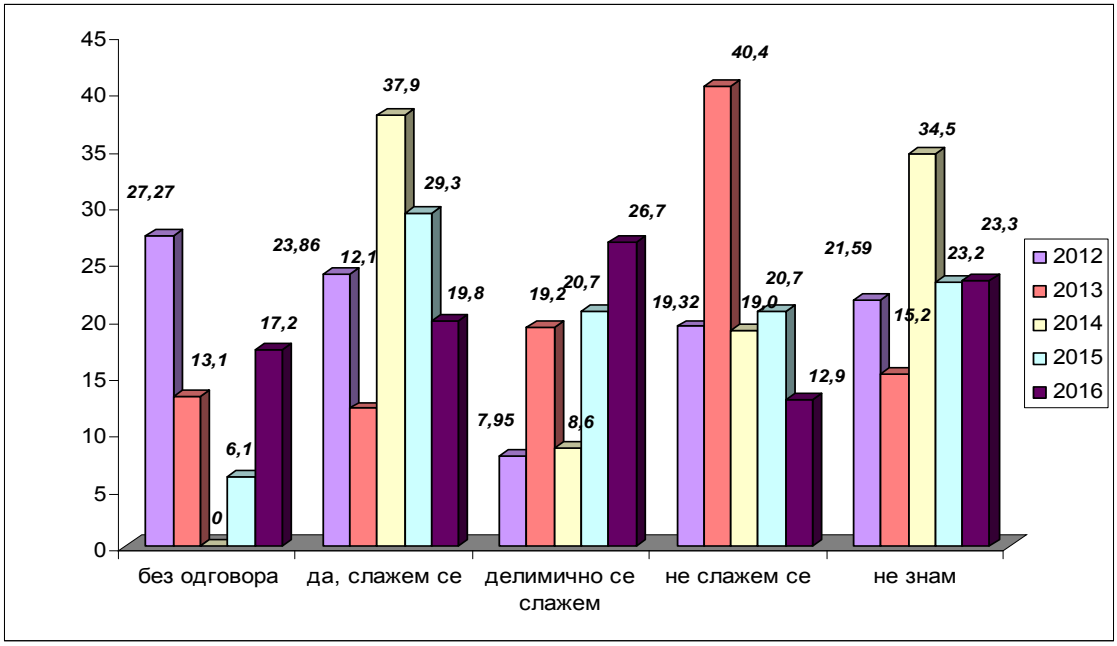
Проценат испитаница од 60,3% сматра да постоји кутија/књига за жалбе и примедбе, што је у значајном паду у односу на протекли период, док је број оних се делимично слажу у порасту (10,3%), што означава пад задовољства.

Графикон 40. Да ли установа има своју интернет страницу



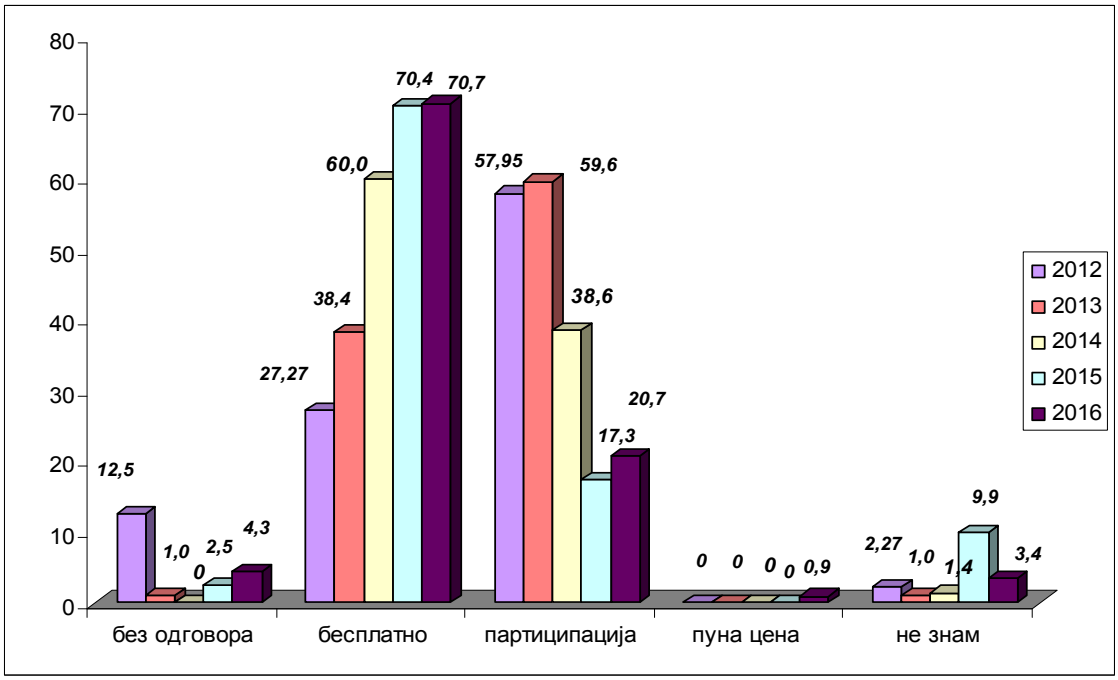
Проценат испитаница од 43,1% не зна да ли установа има интернет страницу, док се 23,3% слаже са постојањем исте, што је мање у односу на претходни период.

Графикон 41. Да ли се слажете да установа има довољно медицинске опреме



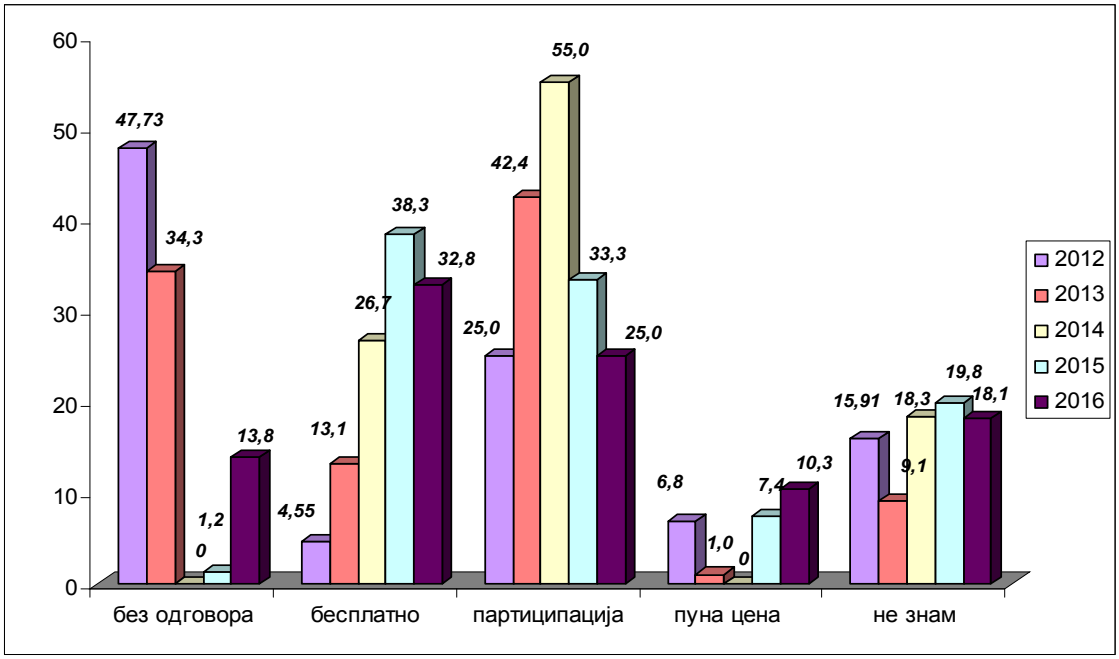
Мање од једне четвртине испитаница (19,8%) сматра да установа има довољно медицинске опреме, што је мање него у претходном периоду, док је проценат оних који се делимично слажу у порасту (26,7%).

Графикон 42. Ако би вам данас биле потребне следеће услуге, преглед ИЛ морате да платите или је преглед бесплатан



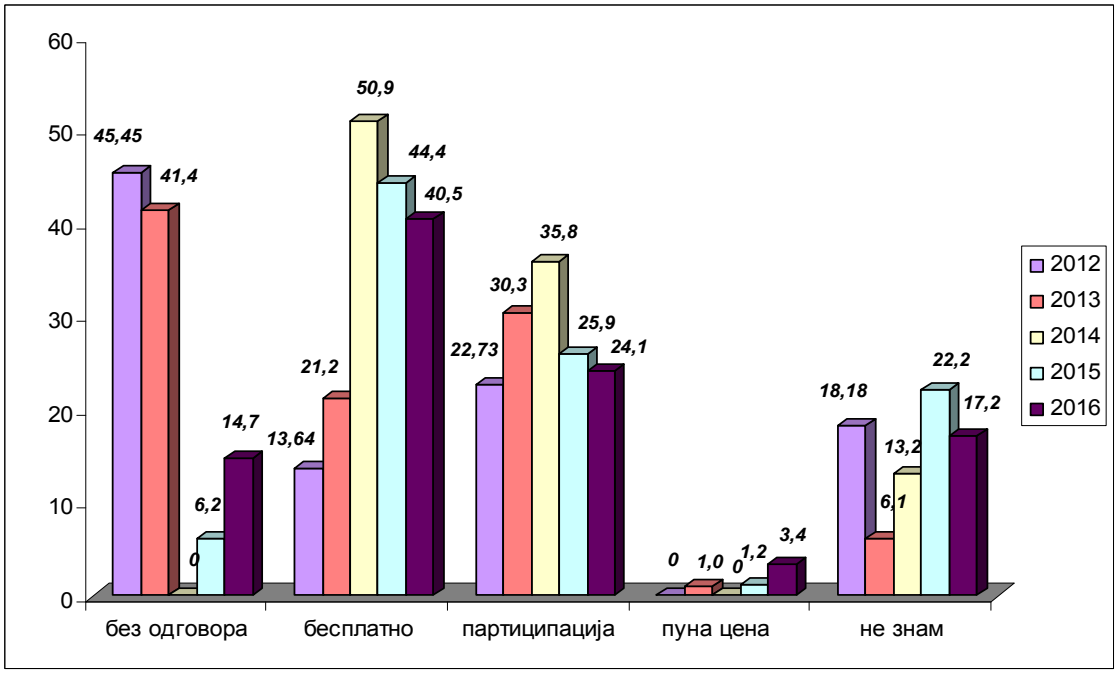
Висок проценат испитаница (70,7%) сматра да је преглед изабраног лекара бесплатан, што је више него претходних година, док 20,7% сматра да плаћа партиципацију за следеће услуге.

Графикон 43. Ако би вам данас биле потребне следеће услуге, лекови или инјекције који пропише лекар, морате да платите или су бесплатни



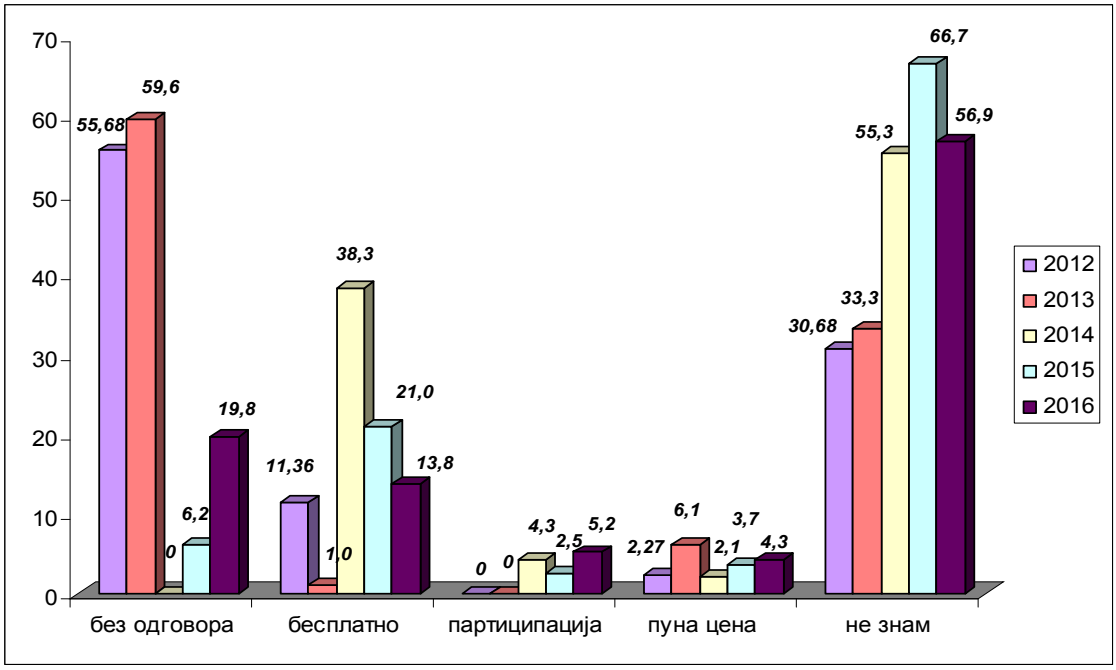
Трећина испитаница (32,8%) сматра да су услуге бесплатне, док једна четвртина њих (25,0%) сматра да мора платити партиципацију за услуге, лекове или инјекције. Обе категорије бележе пад, на рачун оних који су без одговора (13,8%).

Графикон 44. Преглед специјалисте код кога вас упути лекар је бесплатан или морате да га платите



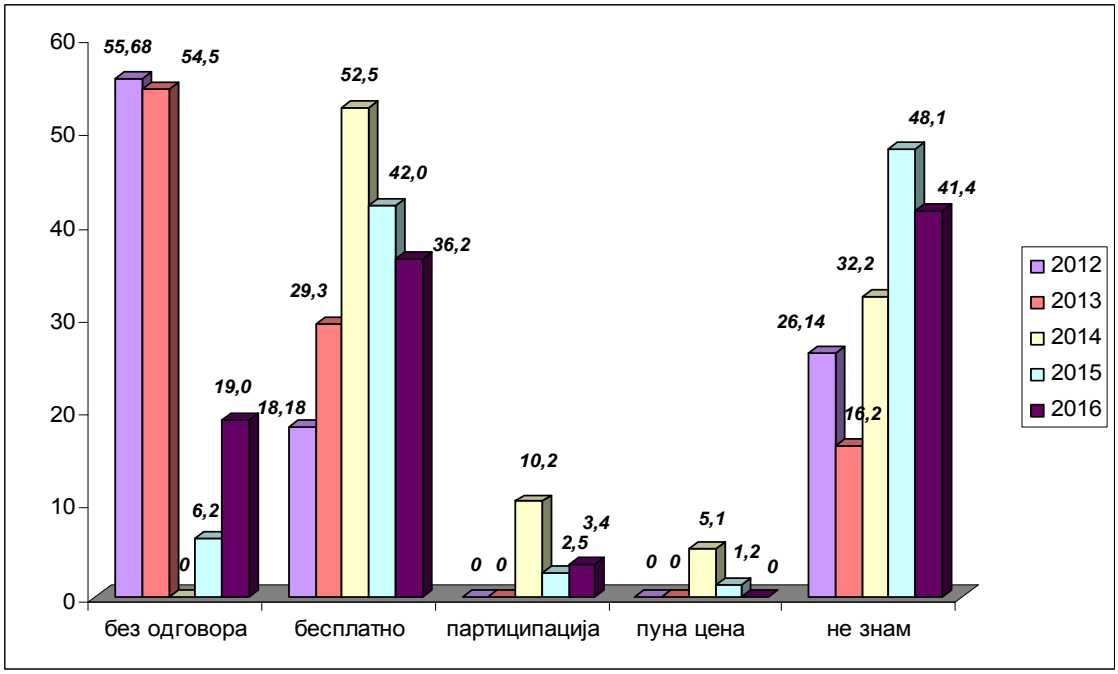
Проценат од 40,5% испитаница сматра да су бесплатни прегледи специјалиста код којих их упути лекар, док 24,1% сматра да мора платити партиципацију за те прегледе. Обе категорије бележе пад у поређењу са протеклим периодом.

Графикон 45. Кућна посета вашег лекара је бесплатна или морате да је платите



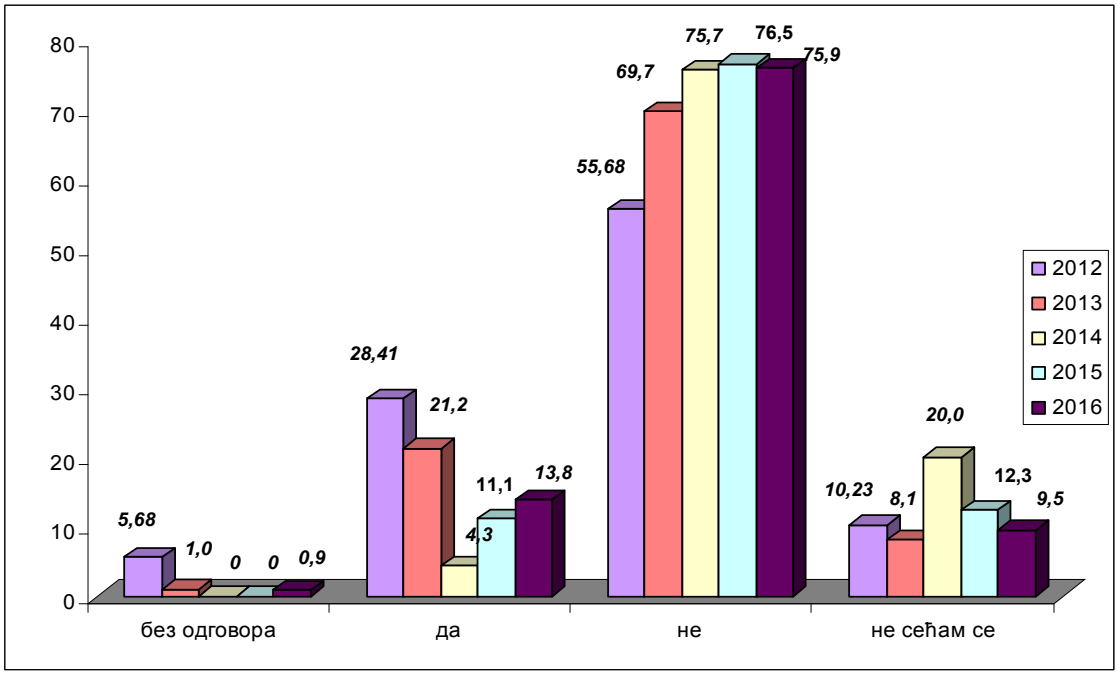
Тек 13,8% испитаница сматра да су бесплатне кућне посете њиховог лекара, што је ниже него у протеклом периоду, док нешто више од половине њих (56,9%) се изјаснило да не зна одговор на постављено питање.

Графикон 46. Преглед бебе или малог детета у саветовалишту је бесплатан или морате да га платите



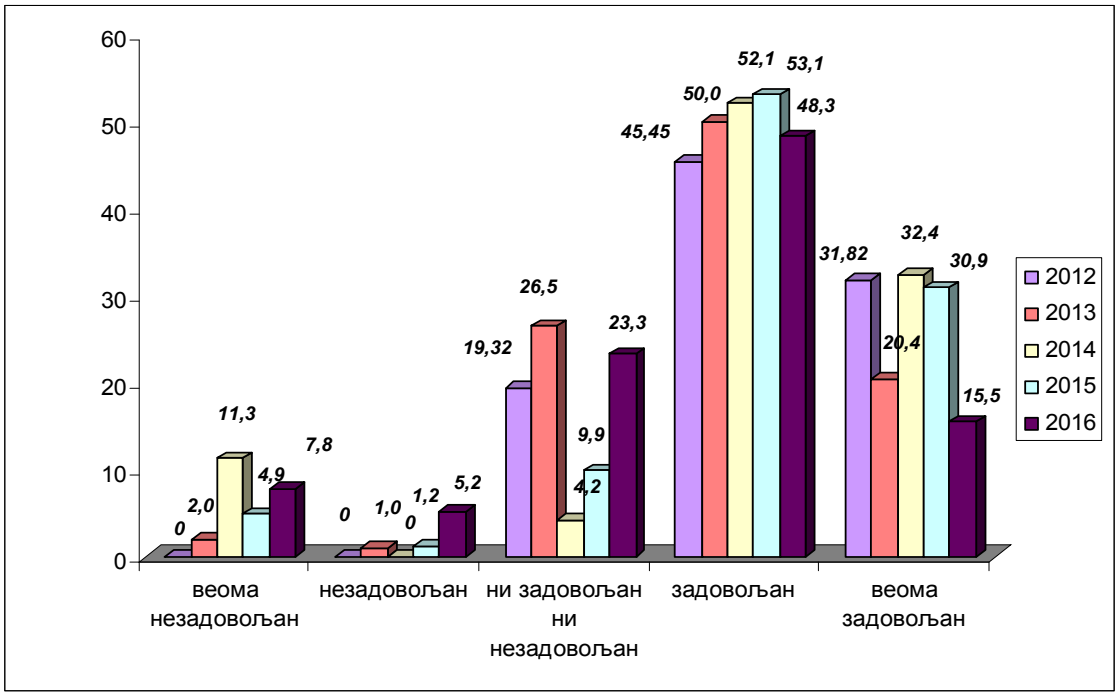
Нешто више од једне трећине испитаница (36,2%) сматра да су бесплатни прегледи малог детета или бебе у саветовалишту, што је знатно ниже него у протеклом периоду, док се 41,4% њих изјаснило да не зна одговор на постављено питање.

Графикон 47. Да ли се у протеклих годину дана десило да нисте отишли на преглед код свог лекара или сте га одложили јер нисте могли да платите преглед или лекове



Три четвртине испитаница (75,9%) је изјавило да се у протеклих годину дана није десило да нису отишли на преглед код лекара или су га одложили зато што нису могли да плате преглед или лекове, тако да је присутно константно задовољство у овој категорији у четворогодишњем периоду.

Графикон 48. Узевши у обзир, колико сте задовољни здравственом заштитом у овој служби



Узевши све у обзир**, задовољство услугама здравствене заштите у служби за здравствену заштиту жена бележи релативну константност у посматраном периоду (задовољних 48,3%), са падом оних који су веома задовољни 15,5% и порастом оних који нису ни задовољни, ни незадовољни (23,3%).**

Председник Комисије за унапређење квалитета рада
Др Нада Миловановић, спец.социјалне медицине