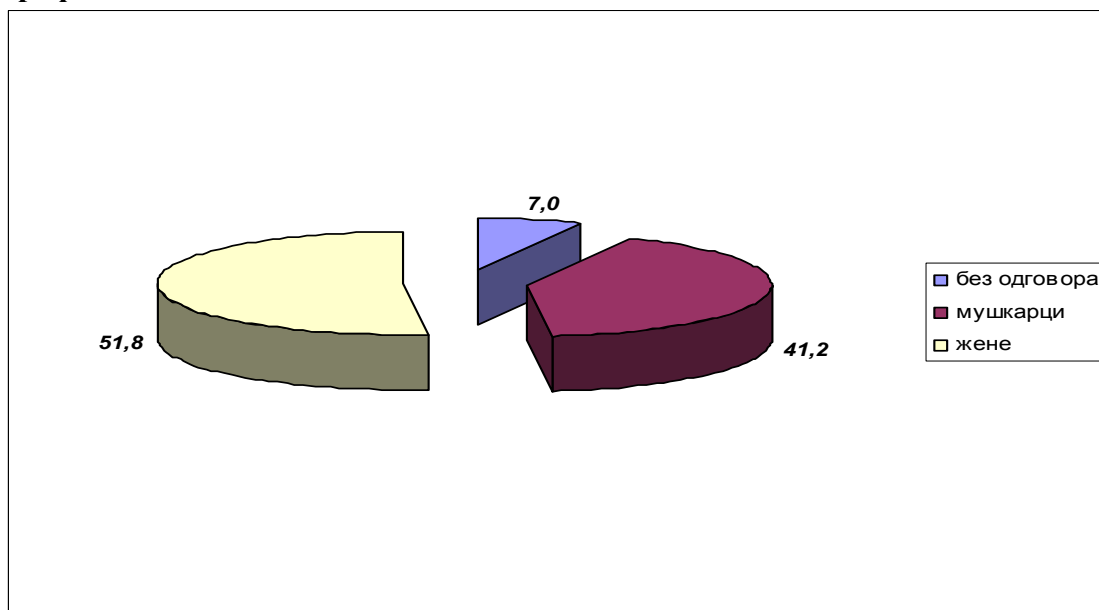


АНАЛИЗА ИСТРАЖИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА У СЛУЖБИ ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ ОДРАСЛИХ ДОМА ЗДРАВЉА КРАГУЈЕВАЦ

Упоредна анализа 2012-2016.год.

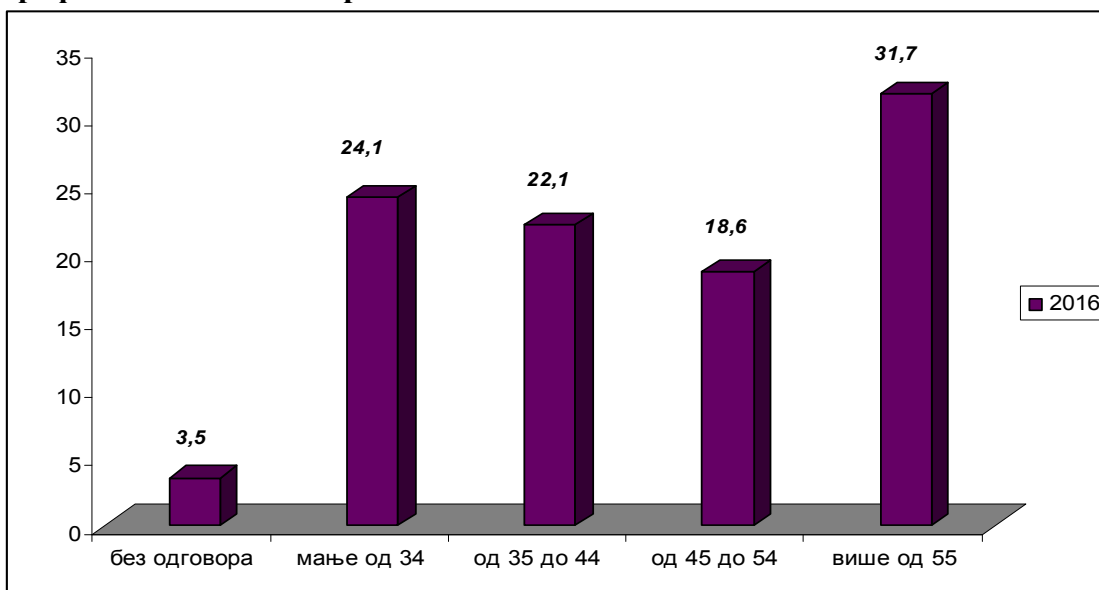
У Служби за здравствену заштиту одраслих истраживање је обављено дана 28.11.2016.. године, када је анкетирано 199 корисника; од тога 82 мушкарца и 103 жене, 14 неизјашњених; старости од 17 до 87 година.

Графикон 1. Пол



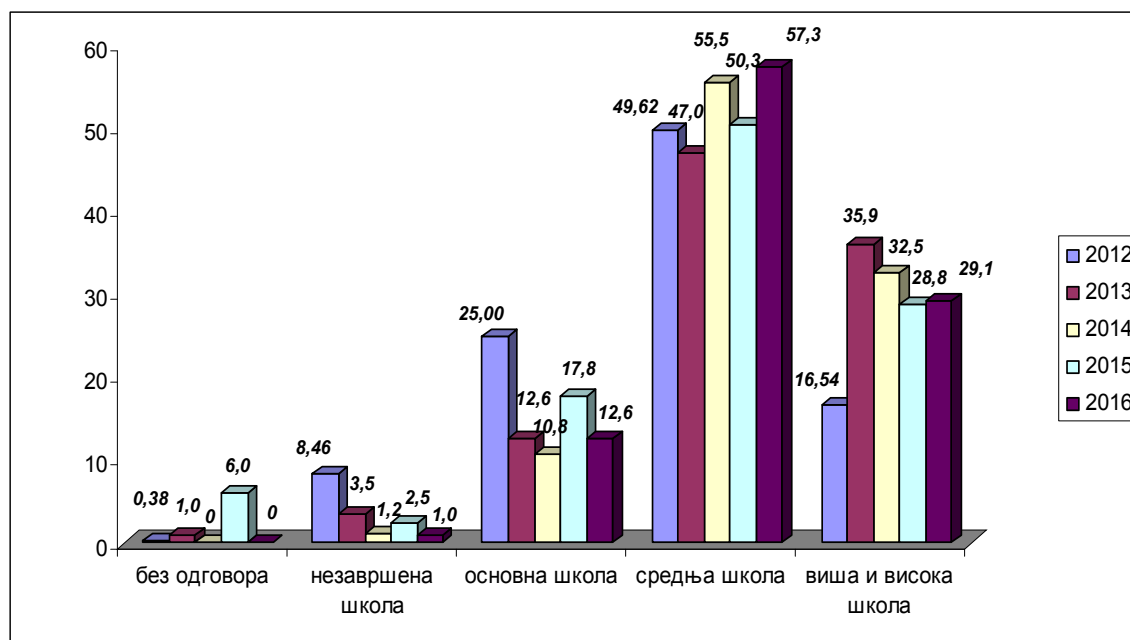
Од укупног броја анкетираних корисника у служби за здравствену заштиту одраслих 41,2% су били мушкарци, а 51,8% жене.

Графикон 2. Године старости



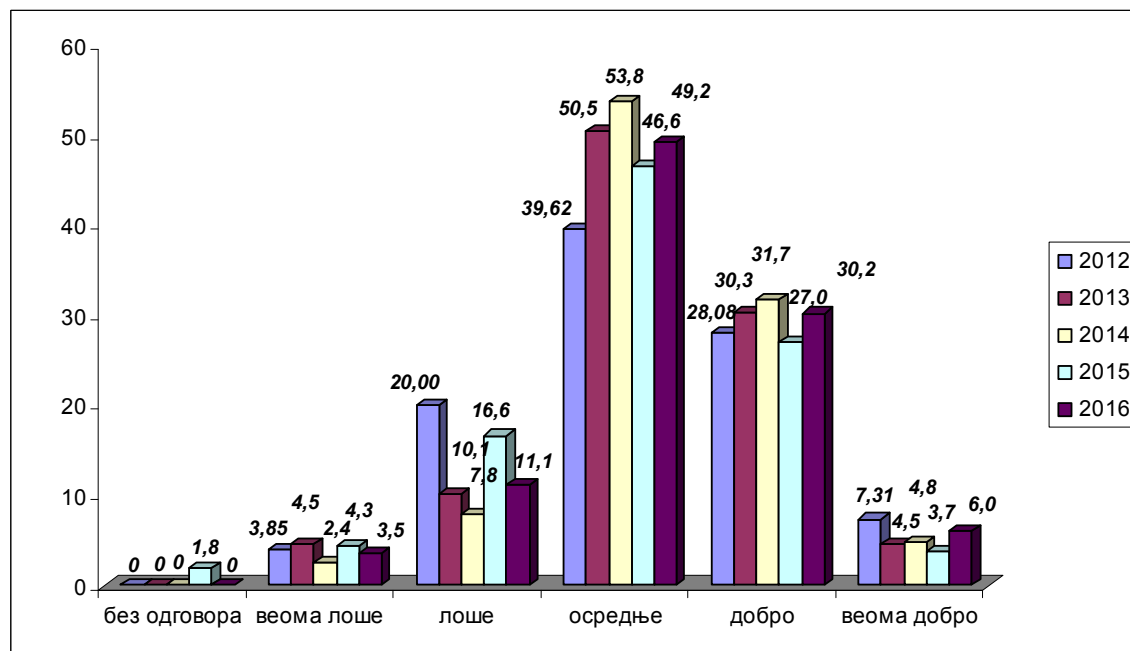
Највећи проценат корисника (31,7%) припада најстаријој добној групи (изнад 55 година), док је скоро једна четвртина корисника (24,1%) у најмлађој добној групи (испод 34 године).

Графикон 3. Завршена школа



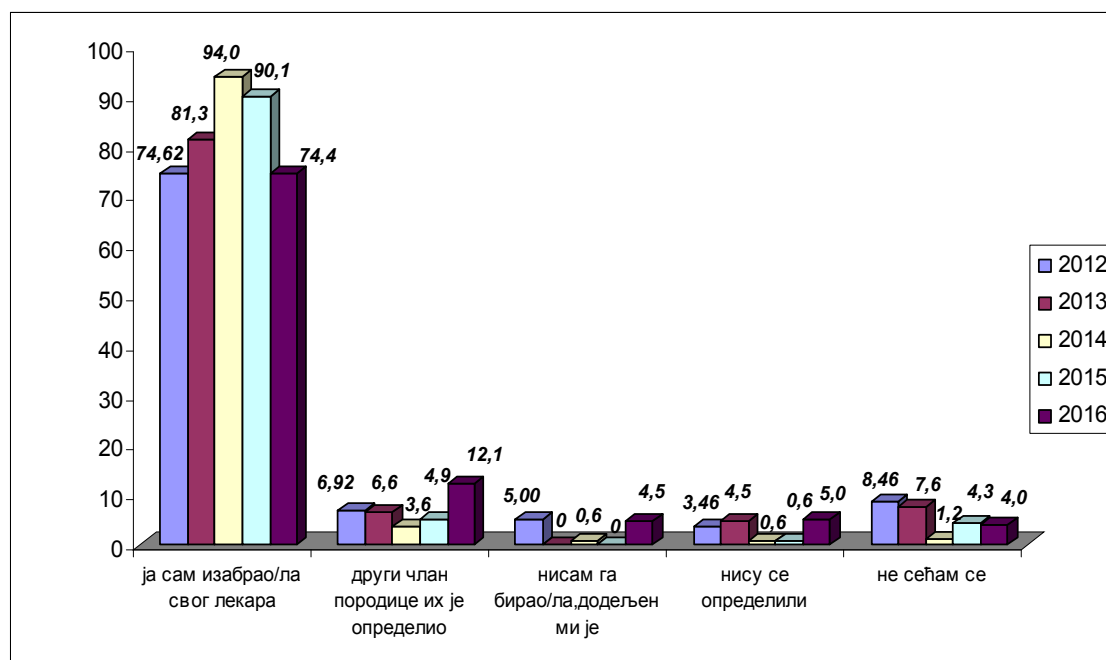
Највећи број корисника има завршену средњу школу (57,3%), док завршену вишу и високу школу има 29,1% корисника, што је у обе категорије више него у претходној години.

Графикон 4. Материјално стање вашег домаћинства



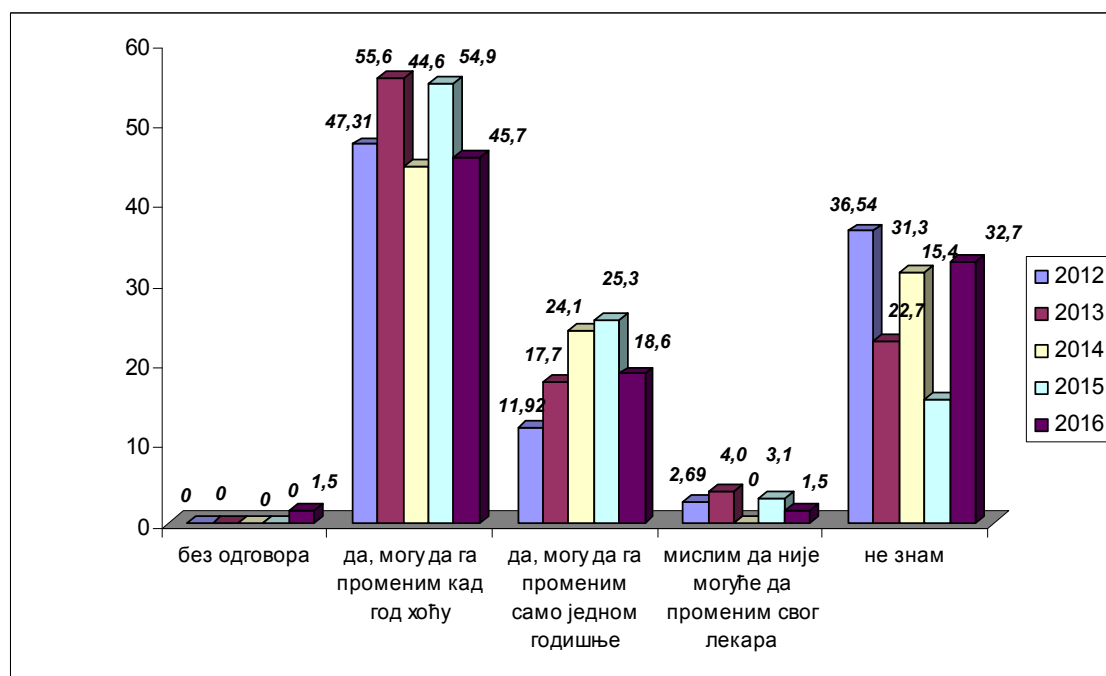
Материјално стање домаћинства скоро половина корисника (49,2%) је означила као осредње, скоро трећина њих као добро 30,2%, као и 6% њих као веома добро, што је у свим категоријама више у односу на претходну годину, што корелира са степеном образовања корисника.

Графикон 5. Како сте изабрали свог лекара



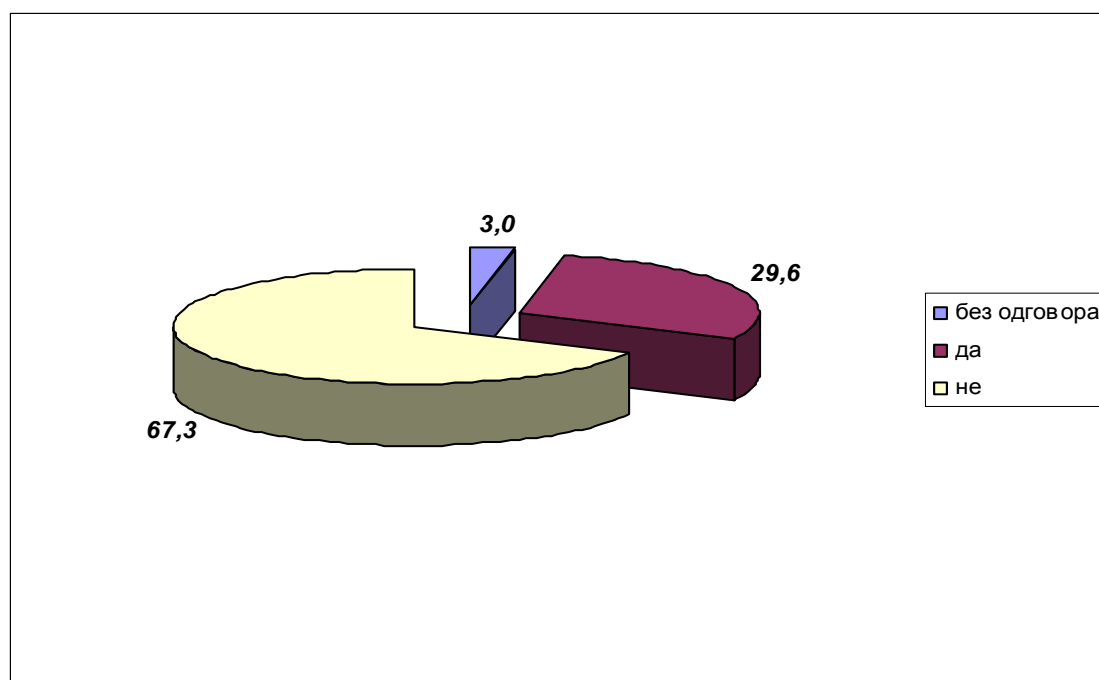
Три четвртине корисника је само изабрало свог лекара (74,4%), што је мање него у претходном периоду, док је у порасту број оних корисника које је други члан породице определио (12,1%) код изабраног лекара.

Графикон 6. Да ли сте упознати на који начин можете да промените свог лекара ако то желите



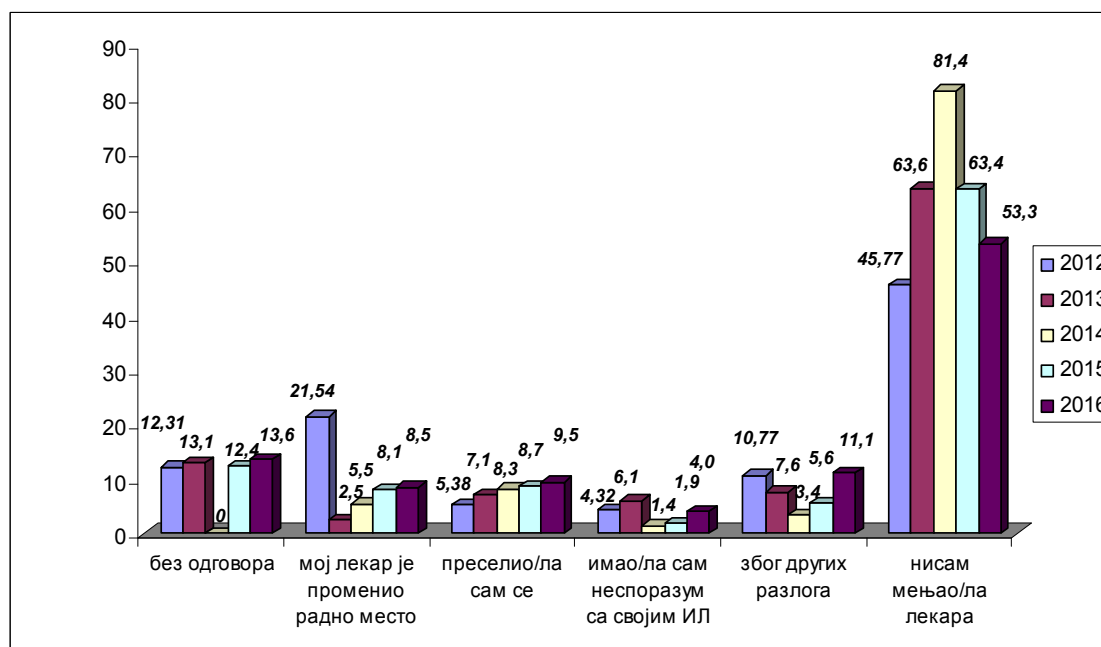
Највећи број корисника сматра да изабраног лекара може да промени кад год хоће (45,7%), што је мање у односу на претходни период, док 32,7% не зна одговор, што је више у односу на претходни период, а 18,6% њих зна да га може променити једном годишње, што у целини показује недовољну информисаност по овом питању.

Графикон 7. Да ли сте до сада мењали избраног лекара



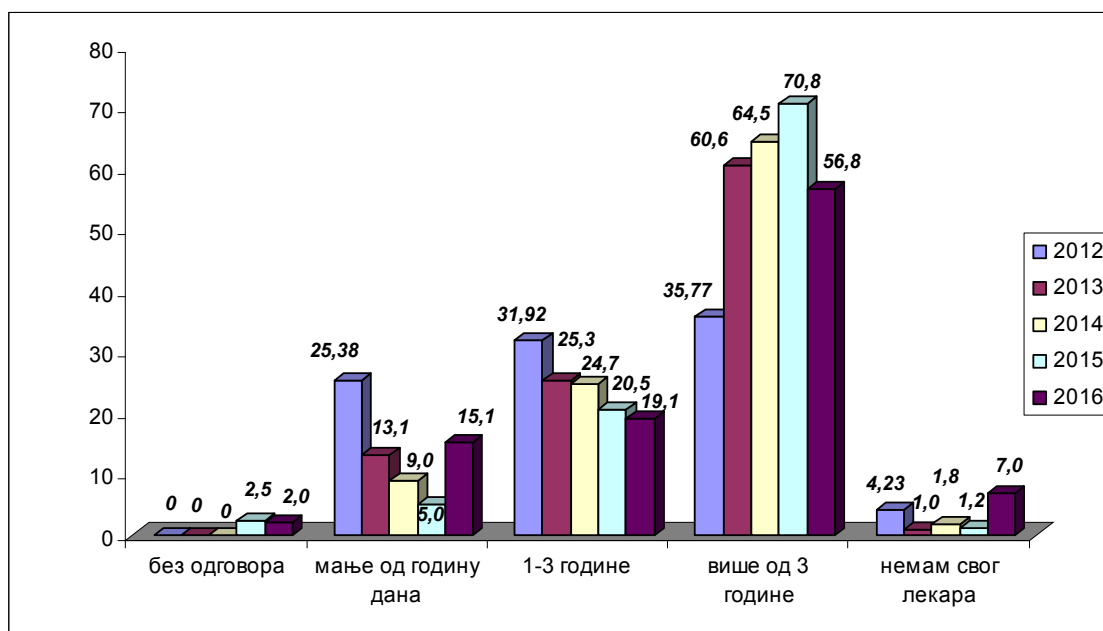
Истраживање показује да је 29,6% корисника до сада променило избраног лекара.

Графикон 8. Који је био разлог промене избраног лекара



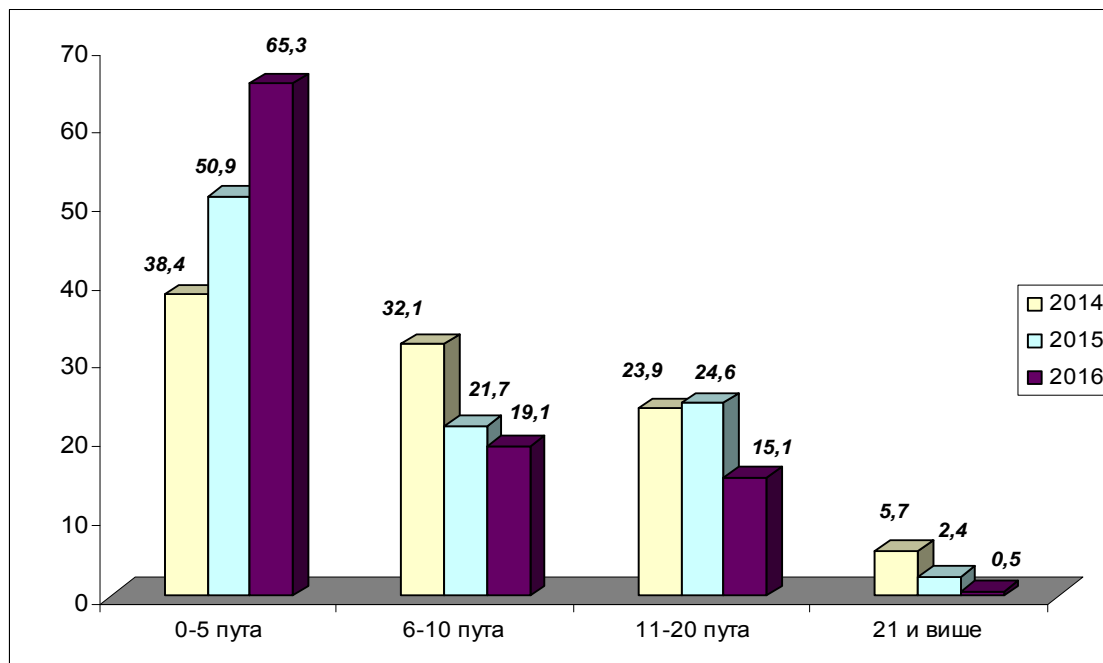
Да је током 2016. године променило свог избраног лекара изјаснила се трећина испитаника (33,1%), док 53,3% испитаника није мењало избраног лекара, што је мање у односу на протекли период. Различити разлози су били узрок промене избраног лекара (11,1%), пресељење (9,5%), као и промена радног места лекара (8,5%).

Графикон 9. Колико дуго се лечите код свог лекара



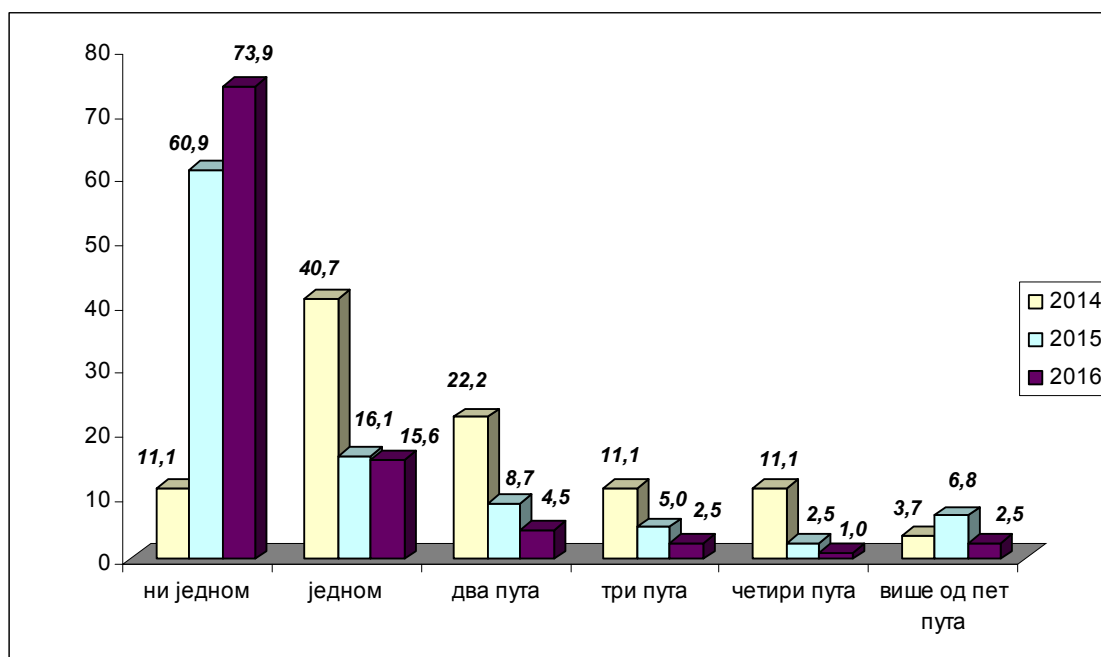
Више од половине корисника се лечи код свог лекара више од три године (56,8%), што је мање него у претходним годинама, док се број оних које се лече мање од годину дана (15,1%), као и оних који су изјавили да немају изабраног лекара (7,0%) повећао, што указује на повећање стопе промене изабраног лекара у 2016. години.

Графикон 10. Колико сте пута посетили изабраног лекара у последњих 12 месеци



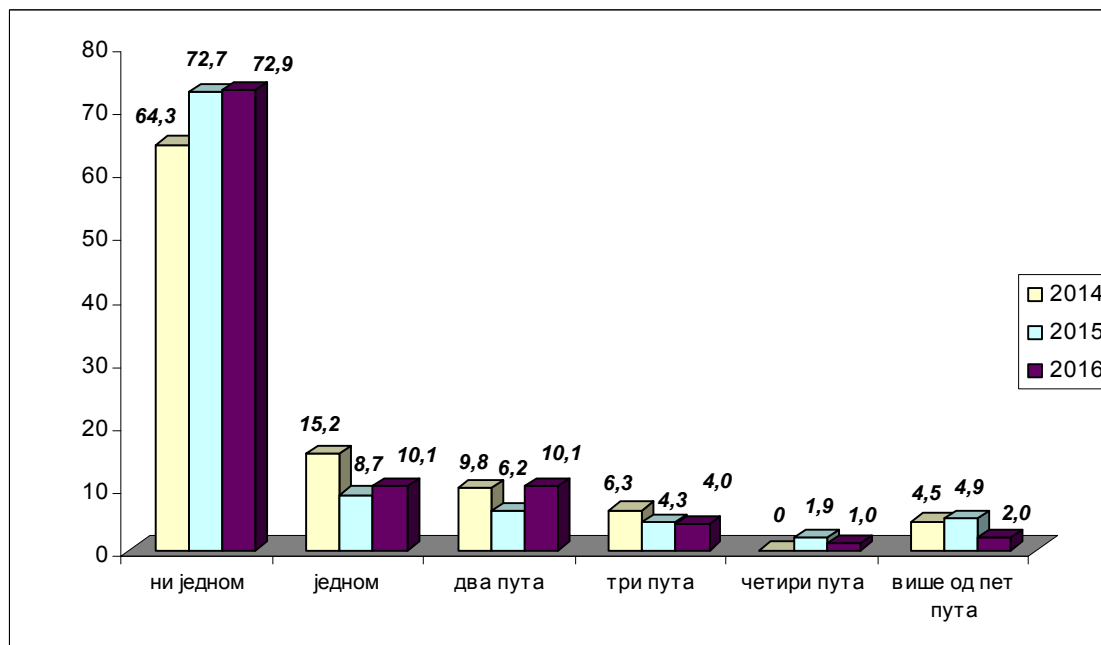
Скоро две трећине корисника (65,3%) је посетило свог изабраног лекара највише пет пута у протеклих годину дана, што показује линеарни раст у посматраном периоду, док проценат оних који су изабраног лекара посетили више пута опада у свим категоријама, што збирно означава пораст задовољства.

Графикон 11. Колико сте пута посетили другог лекара у овој служби у последњих 12 месеци



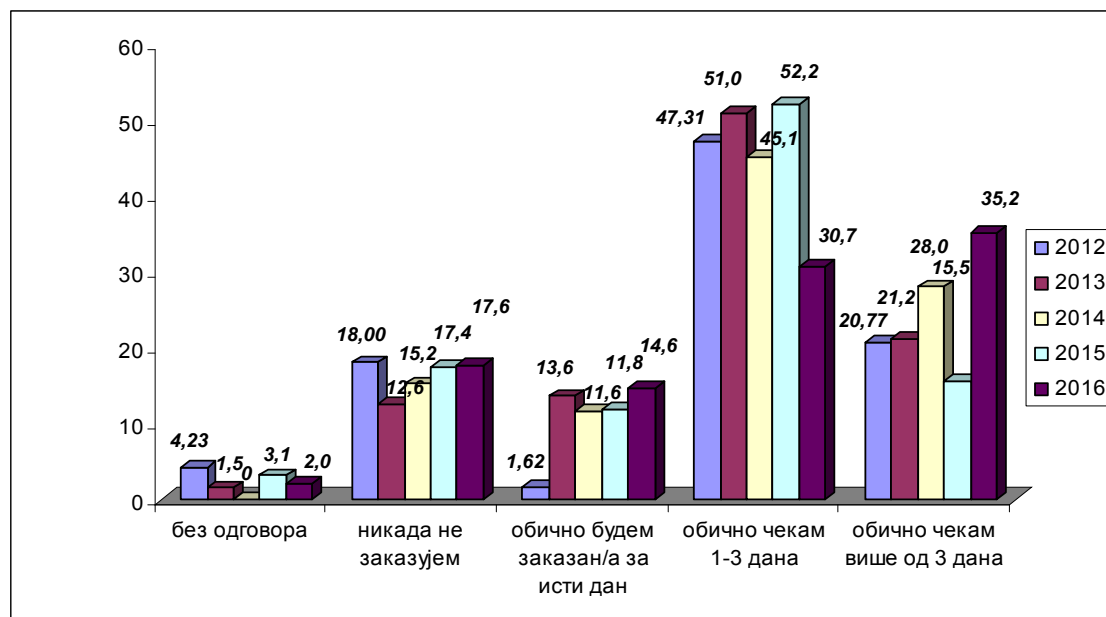
Скоро три четвртине корисника (73,9%) није ни једном посетило другог лекара у истој служби у последњих 12 месеци, што показује раст у односу на претходни период, док су све друге категорије у опадању, што указује на пораст задовољства.

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



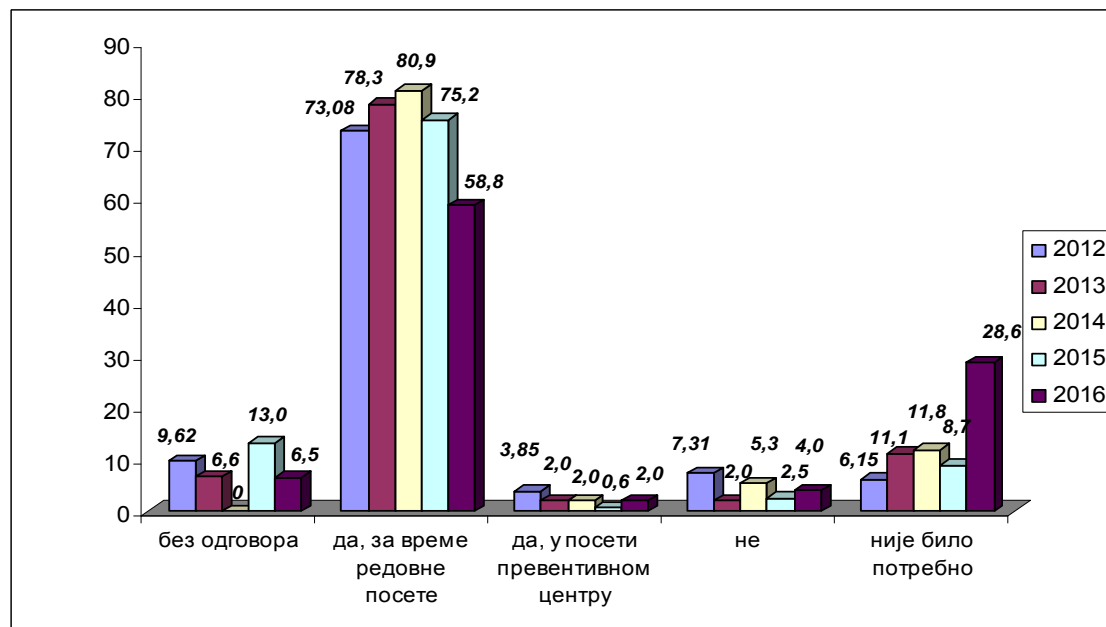
Скоро две трећине корисника (72,9%) ни једном није посетило лекара у приватној пракси у последњих 12 месеци, што показује константност задовољства у протеклом периоду.

Графикон 13. Када заказујете преглед код изабраног лекара колико дана обично чекате



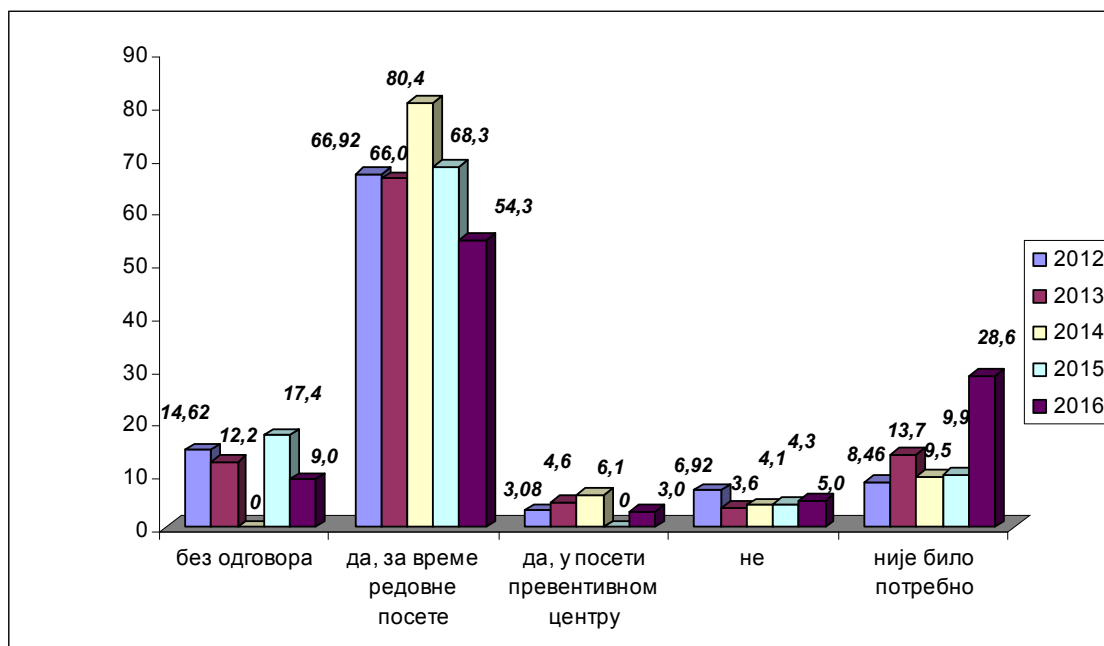
Трећина корисника (35,2%) преглед код изабраног лекара чека обично више од три дана, што је више него у претходном периоду, њих 30,7% обично чека од једног до три дана, што је мање него у претходном периоду, 14,6% обично буде заказано за исти дан, док 17,6% никада не заказује, што све означава пораст оних који чекају дуже од три дана.

Графикон 14. Да ли вам изабрани лекар даје савете о правилној исхрани



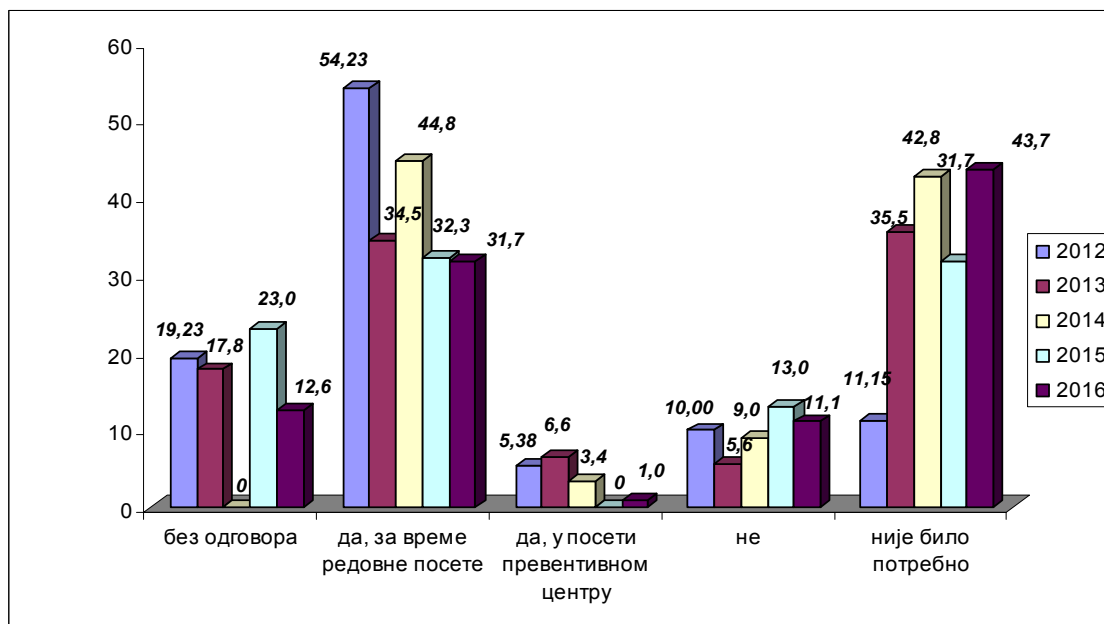
Проценат корисника од 58,8% је у току анкете изјавило да добија савете о правилној исхрани за време редовне посете изабраном лекару, што бележи пад у односу на претходни период, на рачун оних који су изјавили да није било потребе за таквим саветовањем (28,6%).

Графикон 15. Да ли вам изабрани лекар даје савете о важности физичке активности



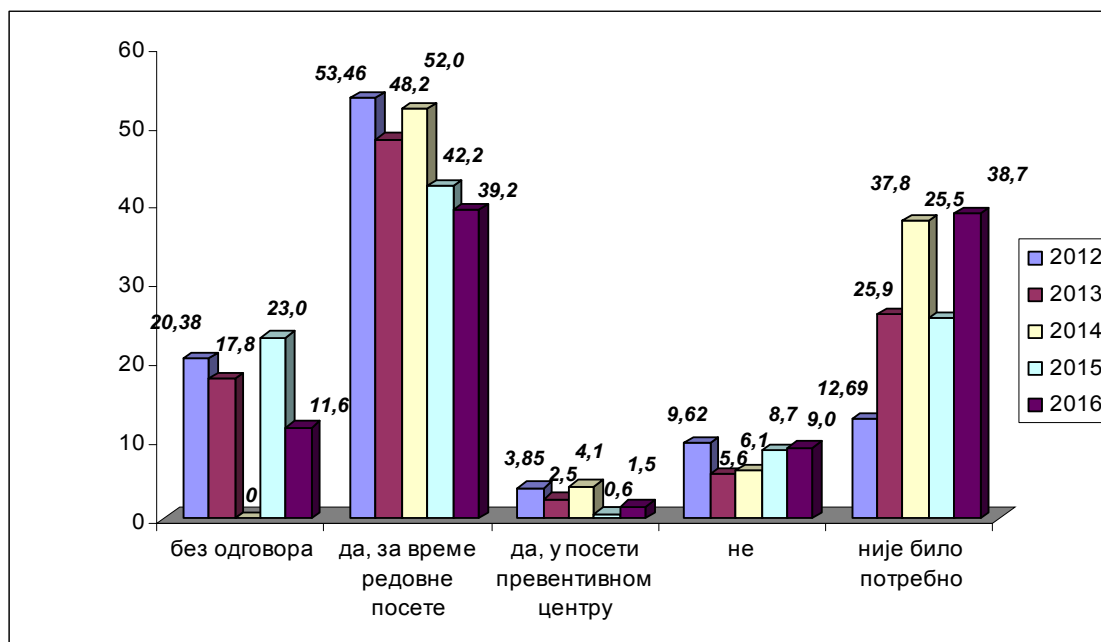
Више од половине корисника (54,3%) је изјавило да добија савете о важности физичке активности за време редовне посете, што је мање у поређењу са претходним периодом, на рачун оних који су изјавили да није било потребе за таквим саветима (28,6%).

Графикон 16. Да ли изабрани лекар разговара са вама о злоупотреби алкохола



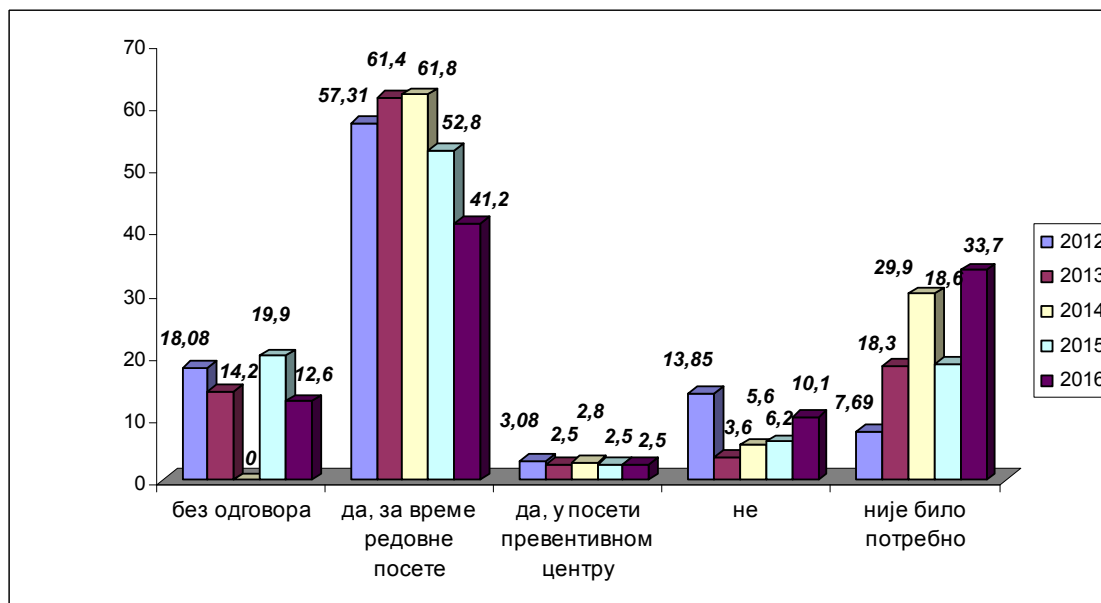
Једна трећина корисника (31,7%) је изјавила да изабрани лекар разговара са њима о злоупотреби алкохола за време редовне посете, што је нешто мање у поређењу са предходном годином, док је њих 43,7% изјавило да није било потребе за таквим саветима, што је више у односу на поређени период.

Графикон 17. Да ли вам изабрани лекар даје савете о смањењу или престанку пушења



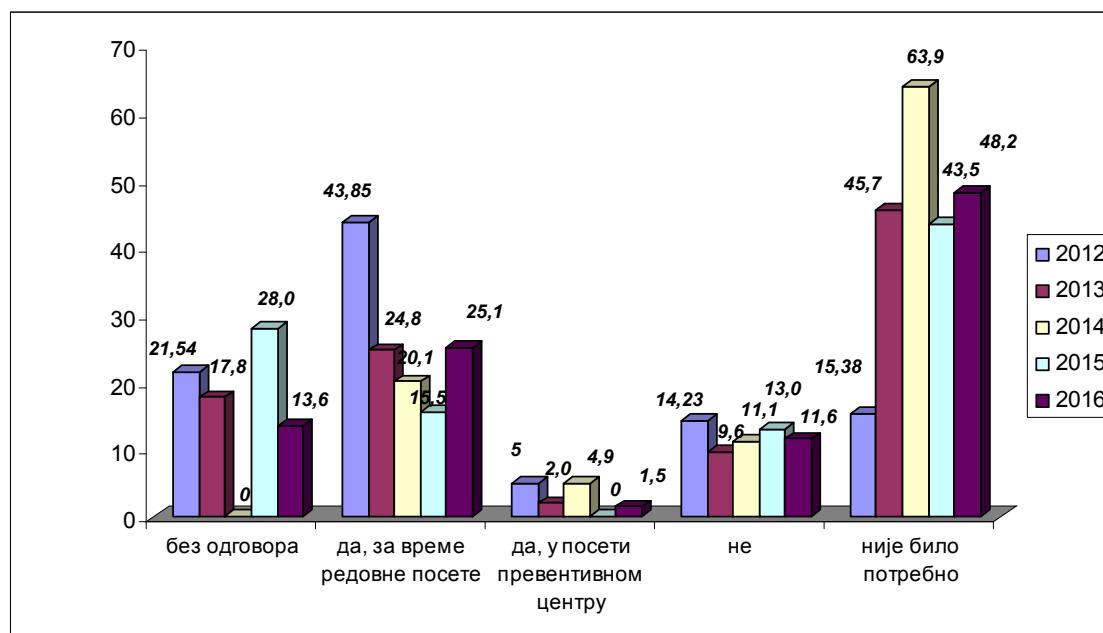
Више од трећине корисника (39,2%) је изјавило да добија савете о престанку пушења за време редовне посете изабраном лекару, што је мање него предходне године, док је порастао проценат оних који су изјавили да потребе за таквим саветима није било (38,7%).

Графикон 18. Да ли изабрани лекар разговара са вама о избегавању/одбрани од стреса



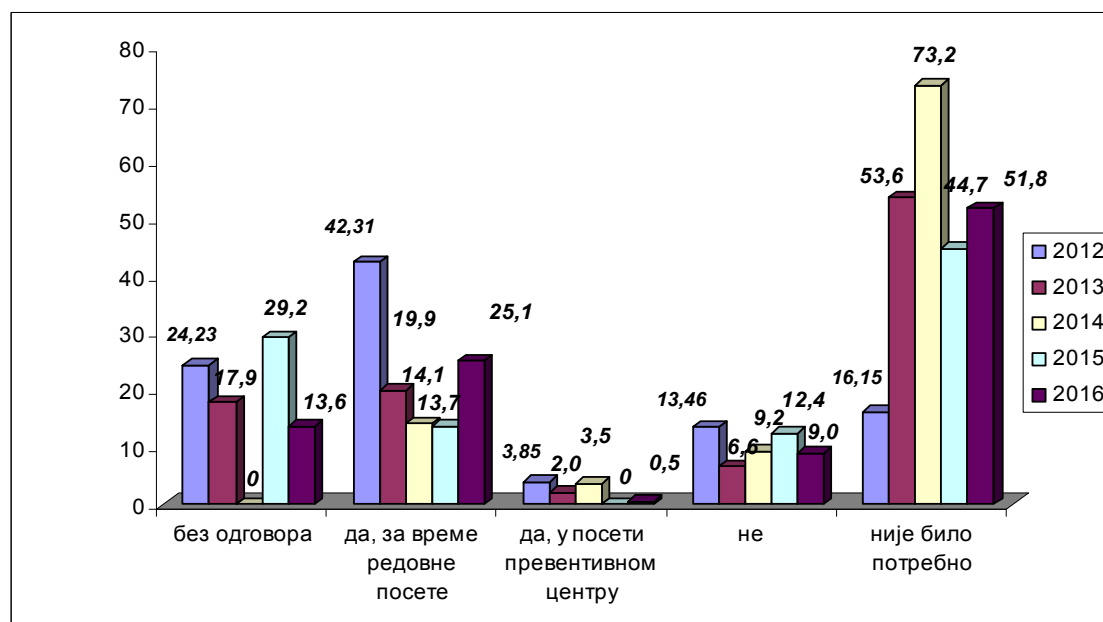
Највећи број корисника (41,2%) је изјавио да добија савете о избегавању/одбрани од стреса за време редовне посете изабраном лекару, што је мање него предходне године, док је једна трећина (33,7%) изјавила да потребе за таквим саветима није било, што је више него претходне године.

Графикон 19. Да ли вам изабрани лекар даје савете о сигурном сексу



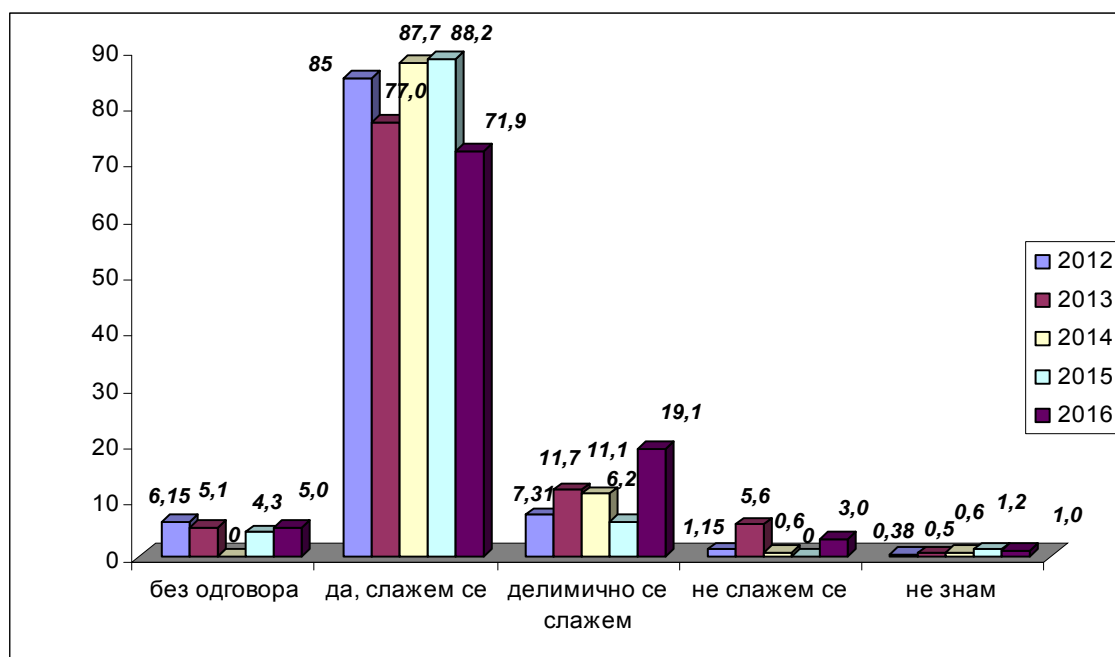
Једна четвртина корисника (25,1%) је изјавила да добија савете о сигурном сексу за време редовне посете изабраном лекару, док скоро половина (48,2%) сматра да потребе за таквим саветима није било, при чему обе категорије бележе пораст у односу на претходни период.

Графикон 20. Да ли вам изабрани лекар даје савете о опасности од злоупотребе дрога



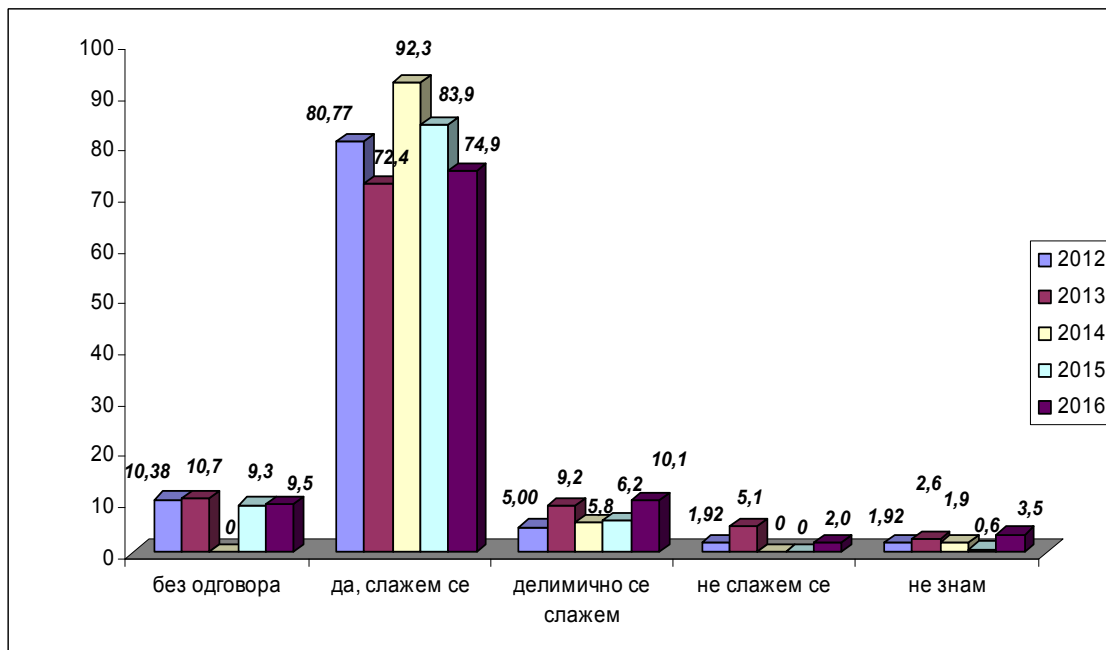
Једна четвртина корисника (25,1%) је изјавила да добија савете о опасности од злоупотребе дрога за време редовне посете изабраном лекару, док половина њих (51,8%) корисника сматра да није било потребе за таквим саветима, што у обе категорије бележи пораст у односу на претходни период.

Графикон 21. Да ли се слажете да су медицинске сестре на шалтеру љубазне



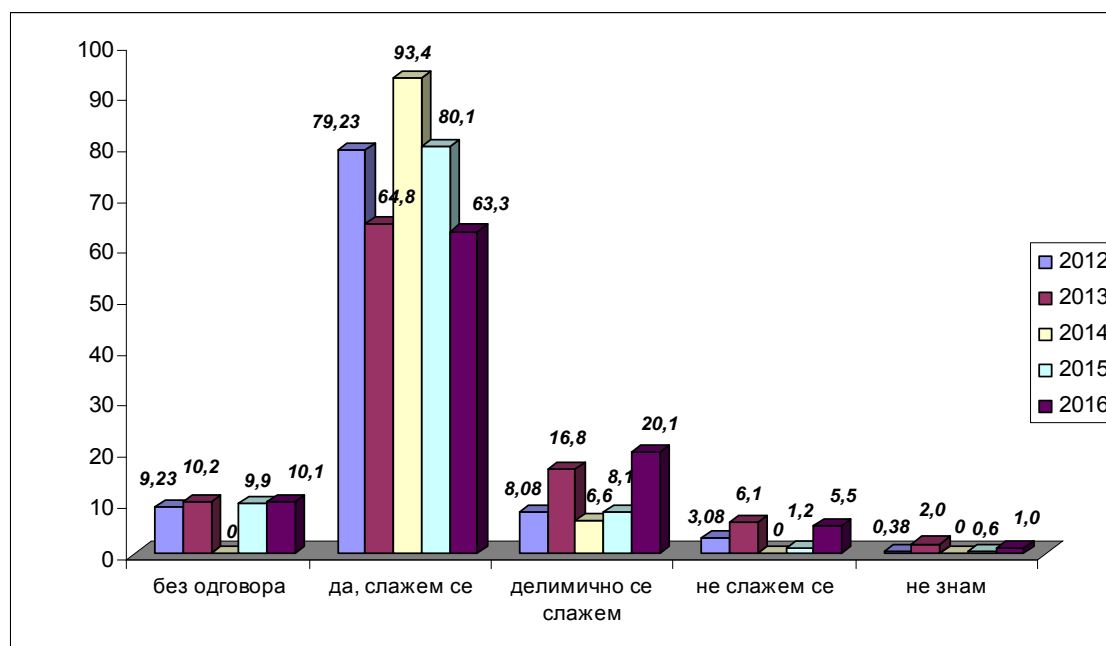
Проценат корисника (71,9%) који је задовољан љубазношћу медицинских сестара на шалтеру бележи пад у односу на протекли период, на рачун пораста процента оних који се делимично слажу (19,1%).

Графикон 22. Да ли се слажете да су медицинске сестре у соби за интервенцију љубазне



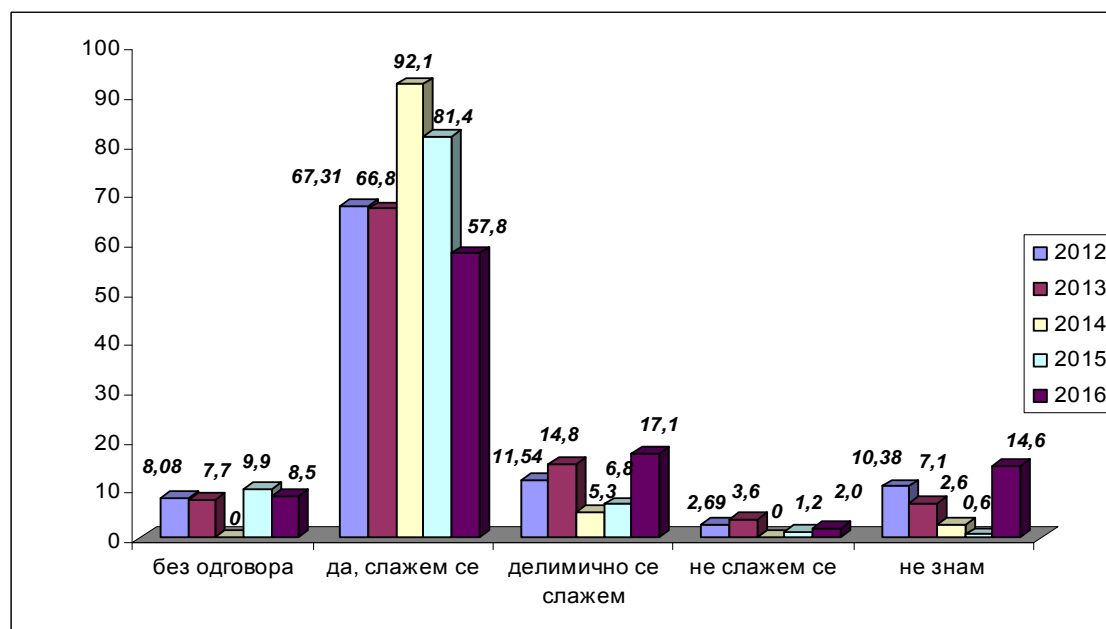
Три четвртине корисника (74,9%) је изразило задовољство љубазношћу медицинских сестара у соби за интервенцију, што бележи пад у односу на протекли период, на рачун пораста процента оних који се делимично слажу (10,1%).

Графикон 23. Да ли се слажете да вам медицинске сестре увек пруже све информације



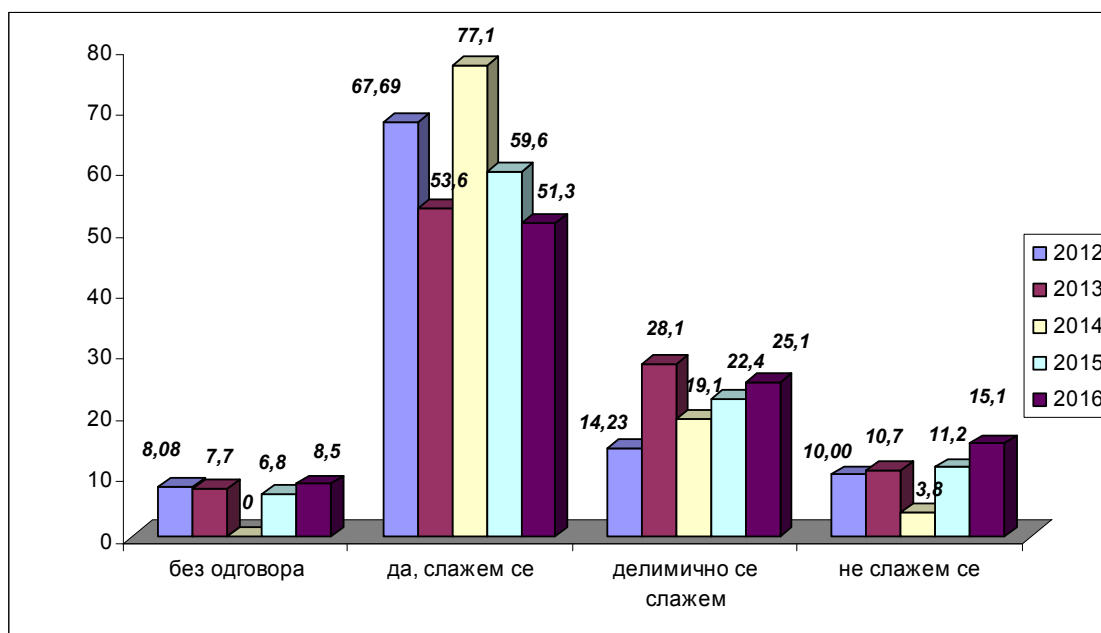
Проценат корисника од 63,3% који је изјавио да увек добију све потребне информације бележи пад у односу на протекли период, на рачун пораста процента оних који се делимично слажу (20,1%) и оних који се не слажу (6,1%).

Графикон 24. Да ли се слажете да медицинске сестре и лекари добро сарађују



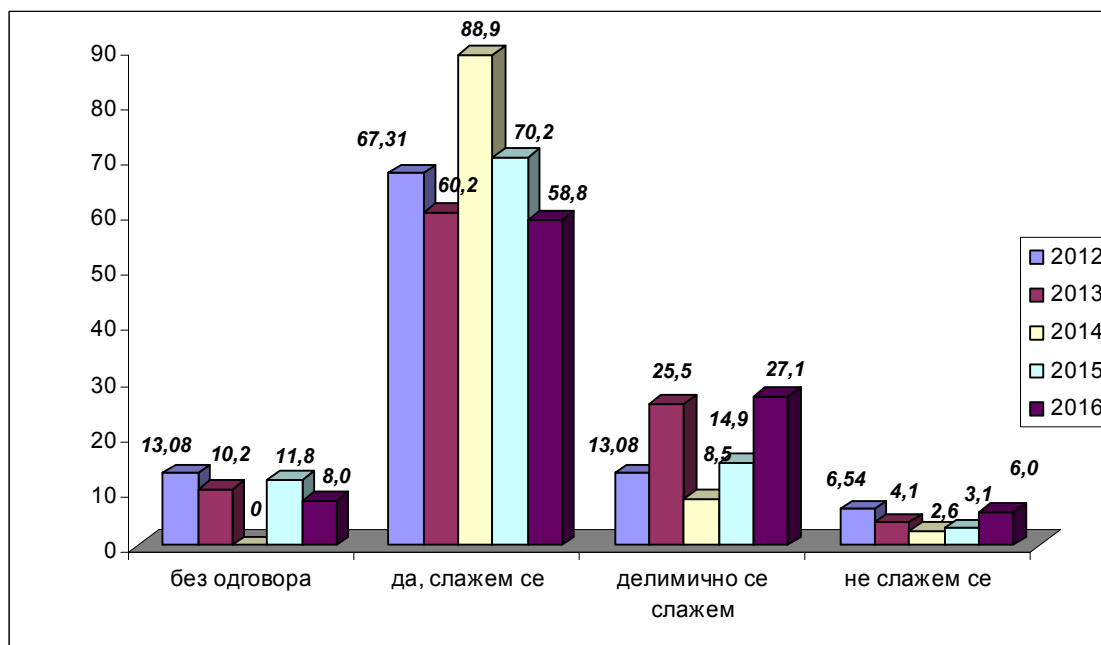
Проценат корисника од 57,8% који сматра да лекари и сестре добро сарађују, бележи пад у односу на протекли период, на рачун пораста процента оних који се делимично слажу (17,1%) и који не знају одговор на ово питање (14,6%).

Графикон 25. Да ли се слажете да ваш лекар познаје вашу личну ситуацију



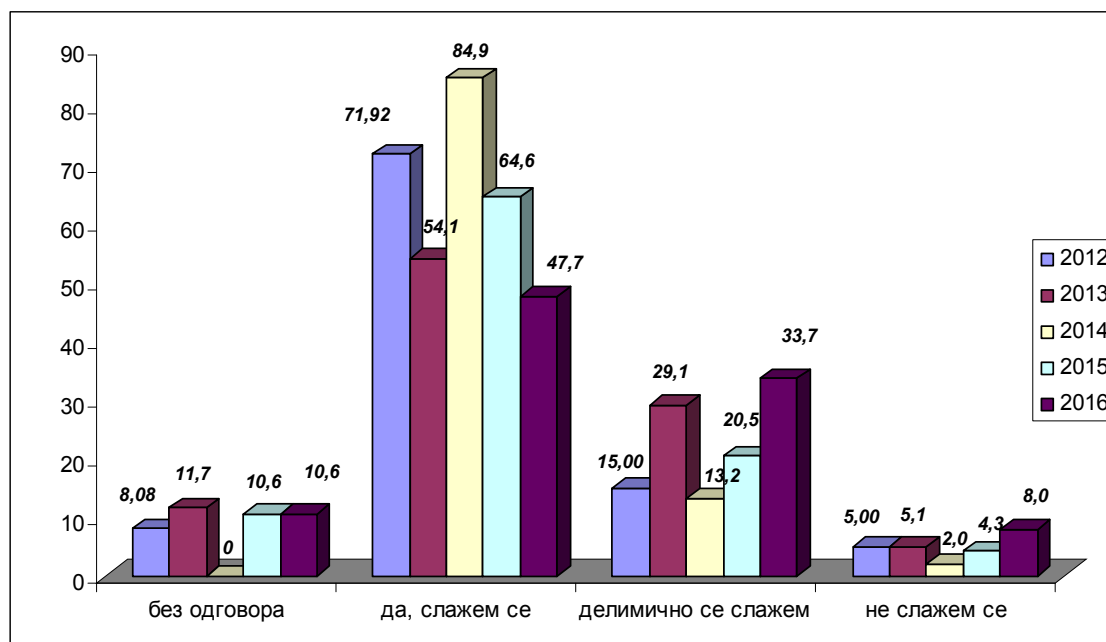
Више од половине корисника (51,3%) сматра да лекар познаје њихову личну ситуацију, што је у паду у односу на претходни период, на рачун пораста оних који се делимично слажу са тим (25,1%) и оних који се не слажу (15,1%).

Графикон 26. Да ли се слажете да ваш лекар познаје проблеме и болести које сте раније имали



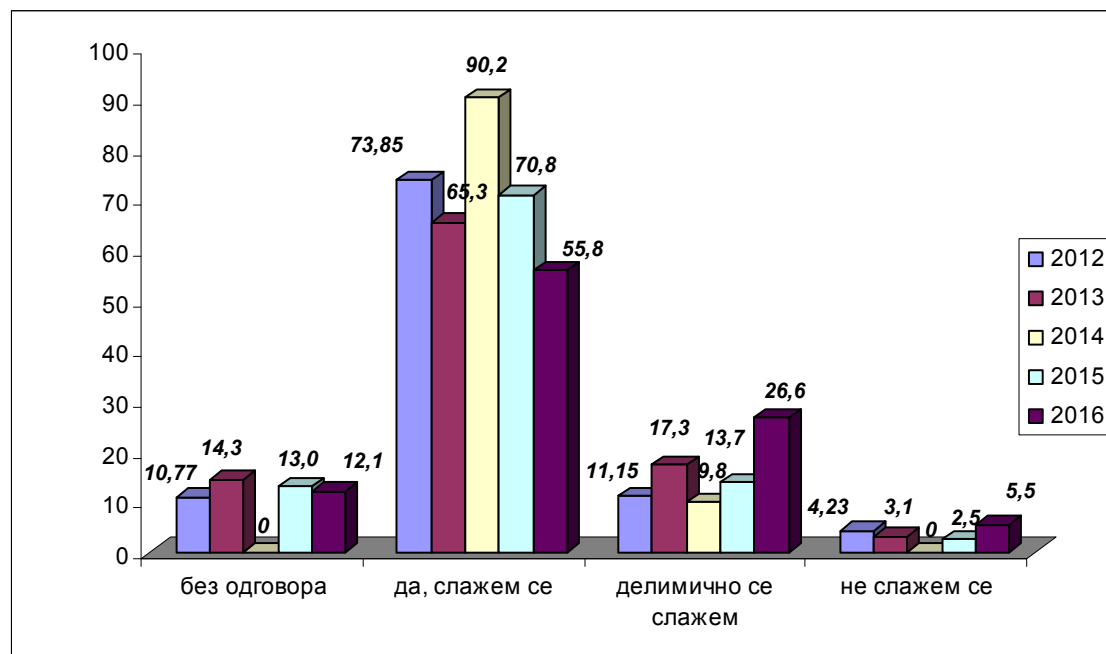
Проценат корисника од 58,8% који сматра да изабрани лекар познаје проблеме и болести које су раније имали, бележи пад у односу на протекли период, на рачун пораста процента оних који се делимично слажу (17,1%) и који се не слажу (6,0%).

Графикон 27. Да ли ваш лекар одваја довољно времена да разговара са вама



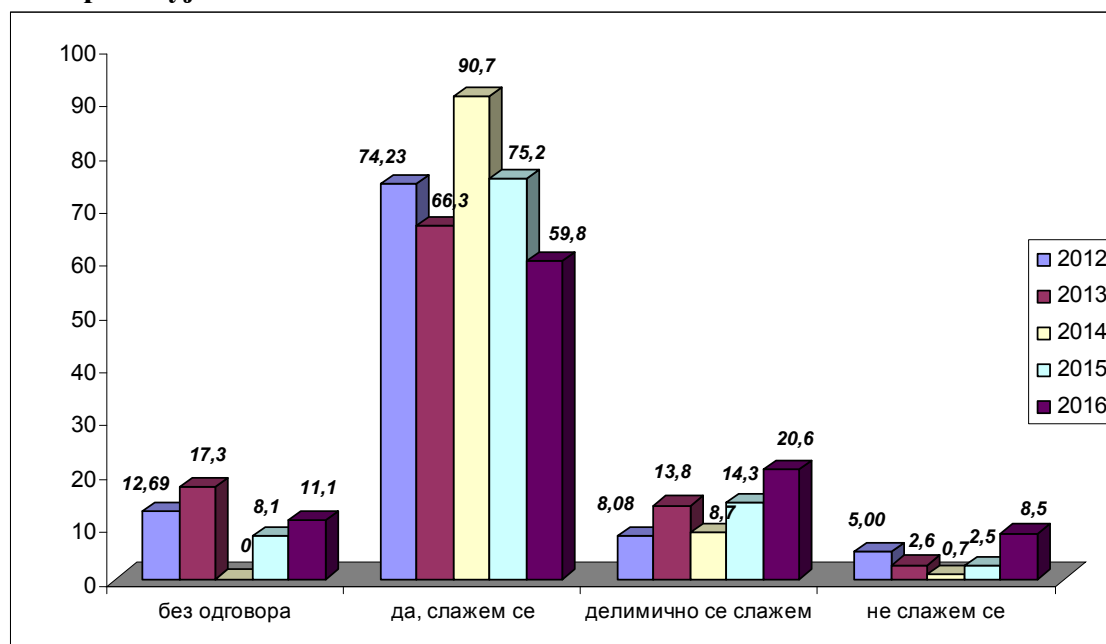
Проценат корисника од 47,7% који сматра да избрани лекар одваја довољно времена да разговара са њима, бележи пад у односу на протекли период, на рачун пораста процента оних који се делимично слажу (33,7%) и оних који се не слажу (8,0%).

Графикон 28. Да ли вас ваш лекар пажљиво слуша



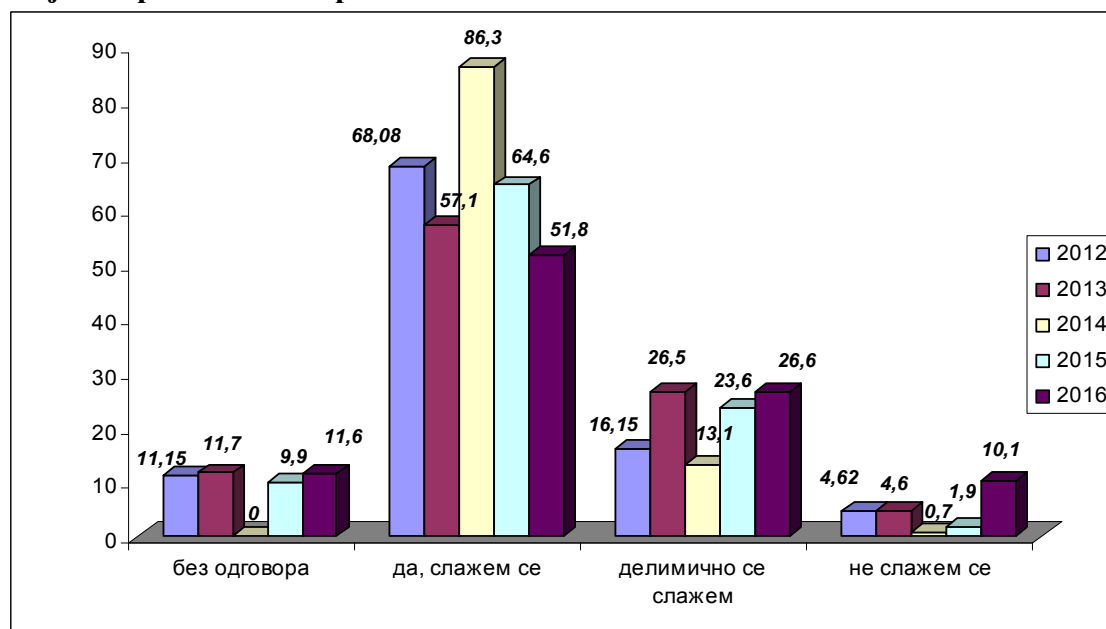
Проценат корисника од 55,8% који сматра да их избрани лекар пажљиво слуша, бележи пад у односу на протекли период, на рачун пораста процента оних који се делимично слажу (26,6%) и оних који се не слажу (5,5%).

Графикон 29. Да ли вам лекар даје јасна објашњења о болестима и лековима које вам прописује



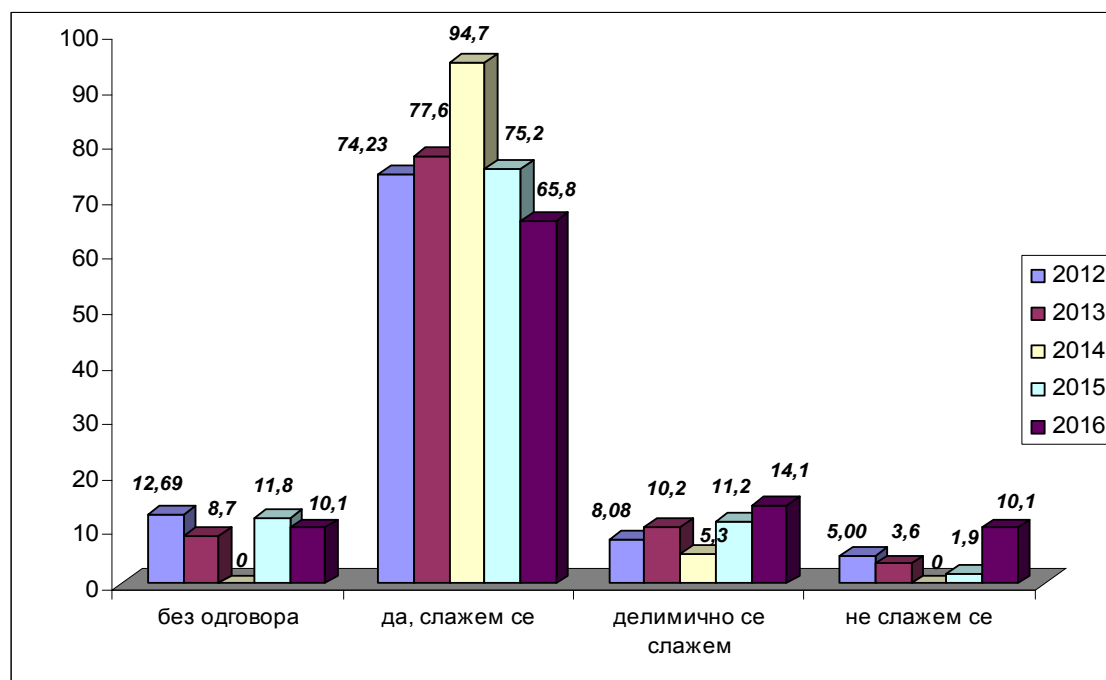
Проценат корисника од 59,8% који сматра да им изабрани лекар даје јасна објашњења о болестима и лековима које им прописује, бележи пад у односу на протекли период, на рачун пораста процента оних који се делимично слажу (20,6%) и оних који се не слажу (8,5%).

Графикон 30. Да ли се после посете лекару осећате способније да се изборите са својим здравственим проблемима



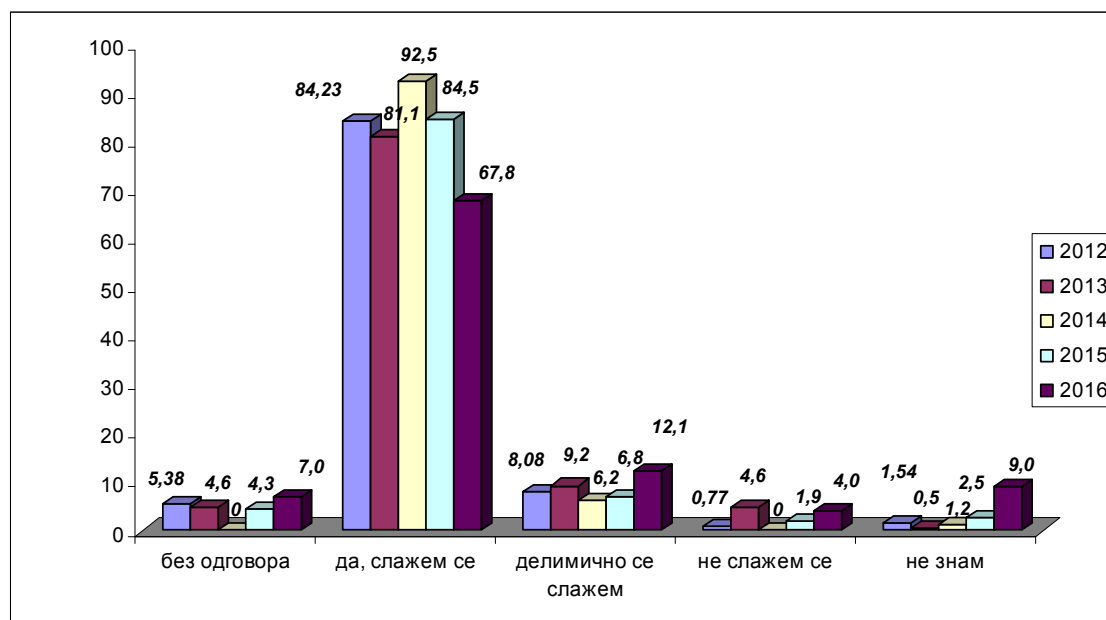
Проценат корисника од 51,8% који сматра да се после посете лекару осећа способније да се избори са својим здравственим проблемима, бележи пад у односу на протекли период, на рачун пораста процента оних који се делимично слажу (26,6%) и оних који се не слажу (10,1%).

Графикон 31. Када имате здравствени проблем прво идете код свог лекара



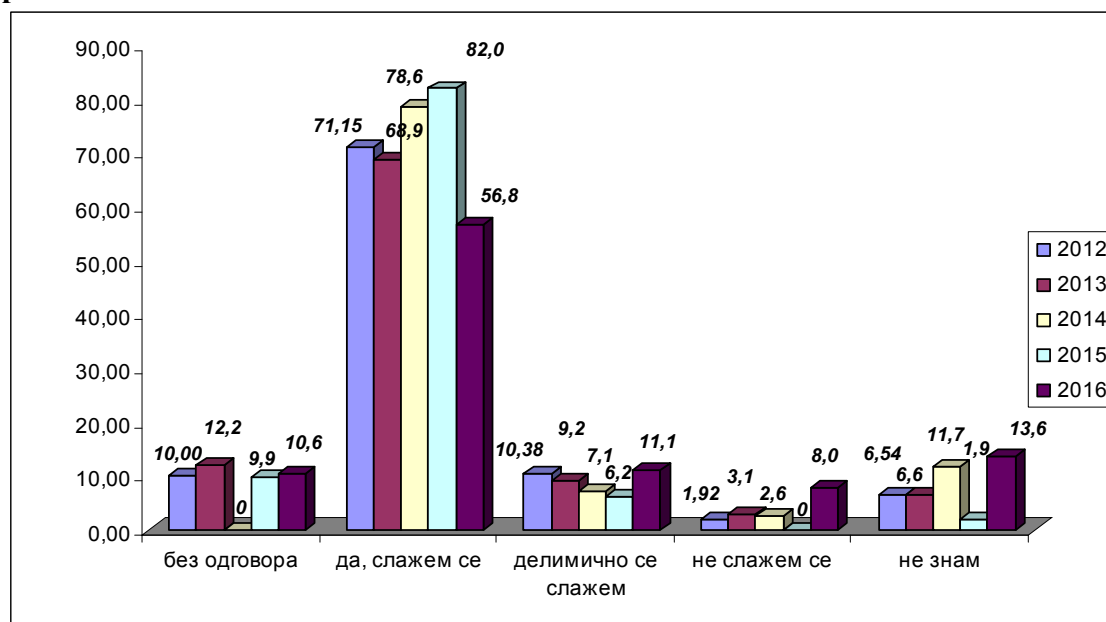
Две трећине корисника (65,8%) је изјавило да се прво јавља свом лекару када има нови здравствени проблем, што представља пад у односу на предходни период, на рачун пораста процента оних који се делимично слажу (14,1%) и оних који се не слажу (10,1%).

Графикон 32. Да ли сте задовољни радним временом здравствене установе



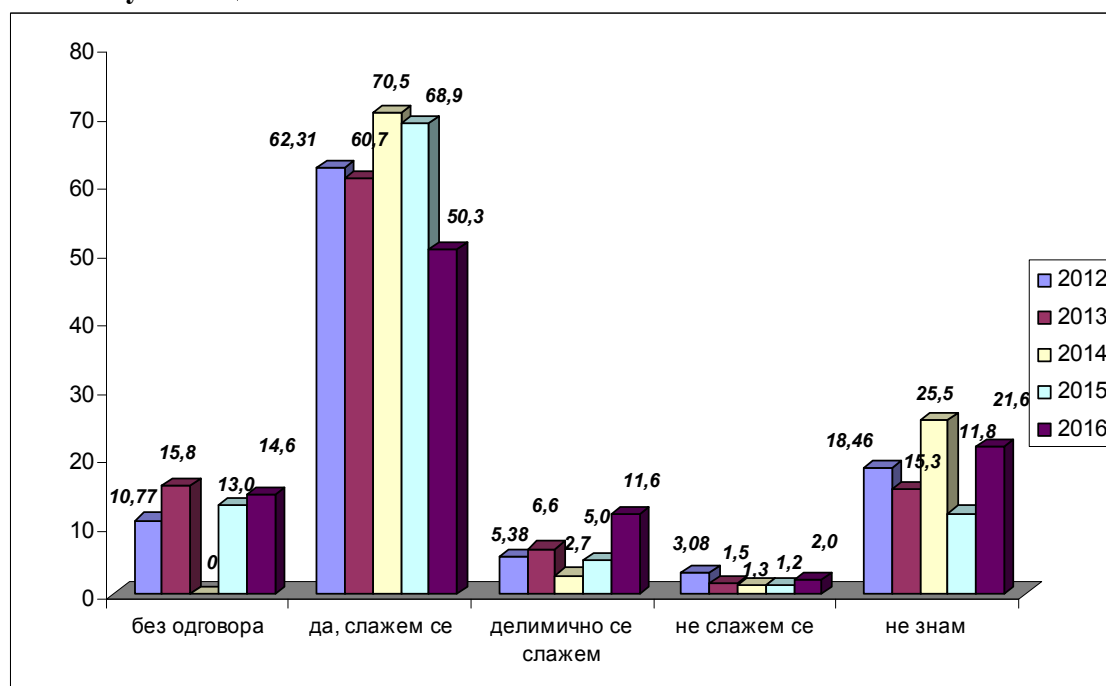
У погледу задовољства радним временом две трећине корисника (67,8%) је задовољно, што је мање него претходне године, на рачун пораста процента оних који се делимично слажу (12,1%) и оних који се не слажу (9,0%).

Графикон 33. Да ли се слажете да можете да дођете на преглед и викендом ако се разболите



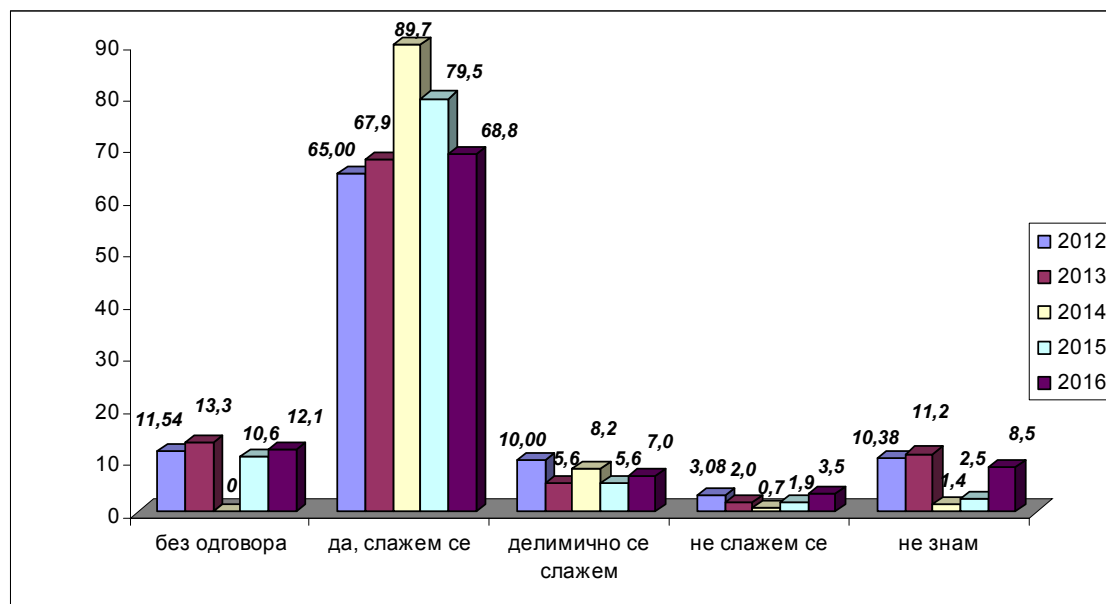
Проценат корисника од 56,8% сматра да може доћи на преглед и викендом ако се разболи, што је мање него претходних година, на рачун пораста процента оних који се делимично слажу (11,1%) и оних који се не слажу (13,6%).

Графикон 34. Да ли се слажете да је здравствена заштита доступна инвалидима и особама у колицима



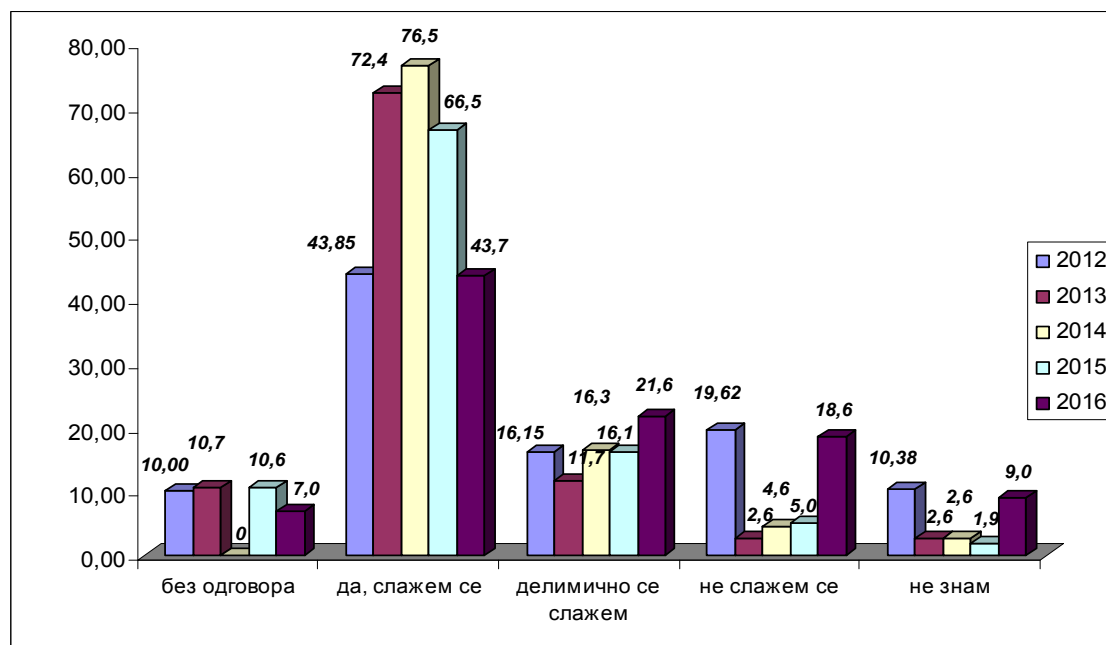
Половина корисника (50,3%) се слаже да је здравствена заштита доступна инвалидима и особама у колицима, што је мање него претходних година, на рачун пораста процента оних који се делимично слажу (11,6%) и оних који не знају одговор на то питање (21,6%).

Графикон 35. Да ли се слажете да бисте посетили специјалисту прво морате да одете код вашег лекара



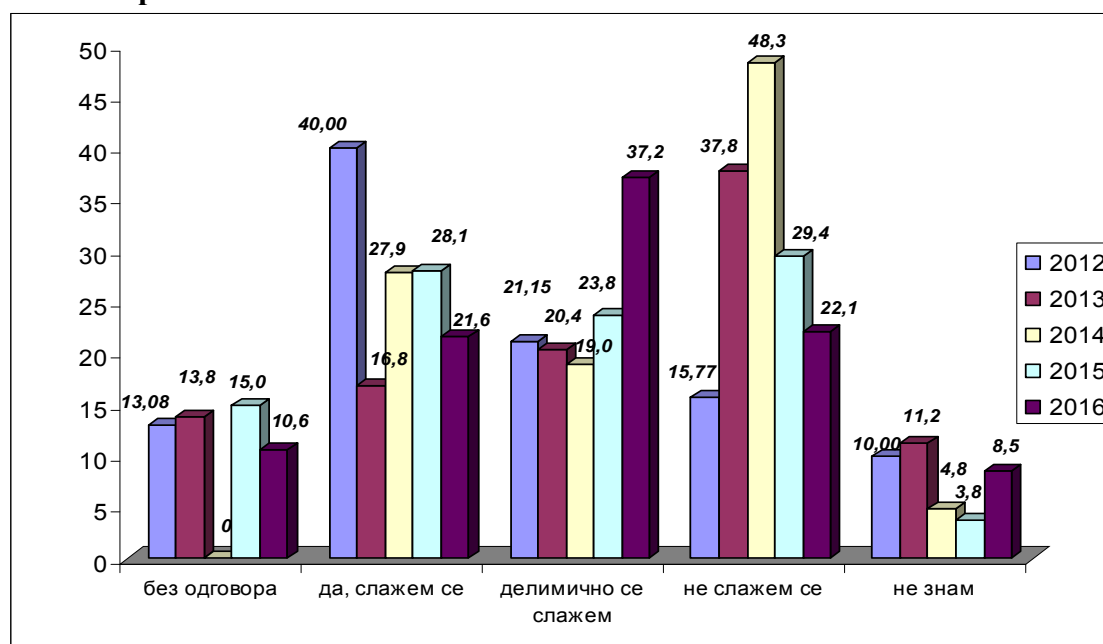
Више од две трећине корисника (68,8%) се слаже са тим да уколико жели да посети специјалисту прво мора да оде код свог лекара, што је нешто мање него у претходном периоду.

Графикон 36. Да ли се слажете да у чекаоницама има довољно места за седење



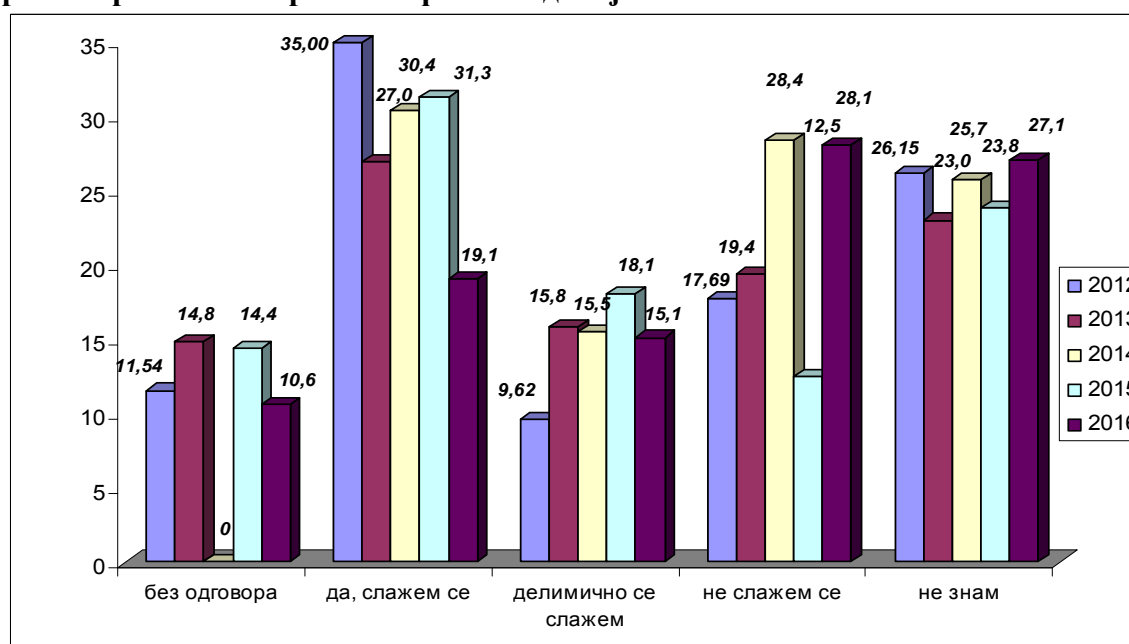
Проценат корисника од 43,7% сматра да у чекаоницама има довољно места за седење, што је мање него претходних година. Делимично слагање је исказало 21,6%, односно неслагање 18,6% корисника, што је више него у претходном периоду.

Графикон 37. Да ли се слажете да морате дуго да чекате у чекаоници да посетите свог лекара



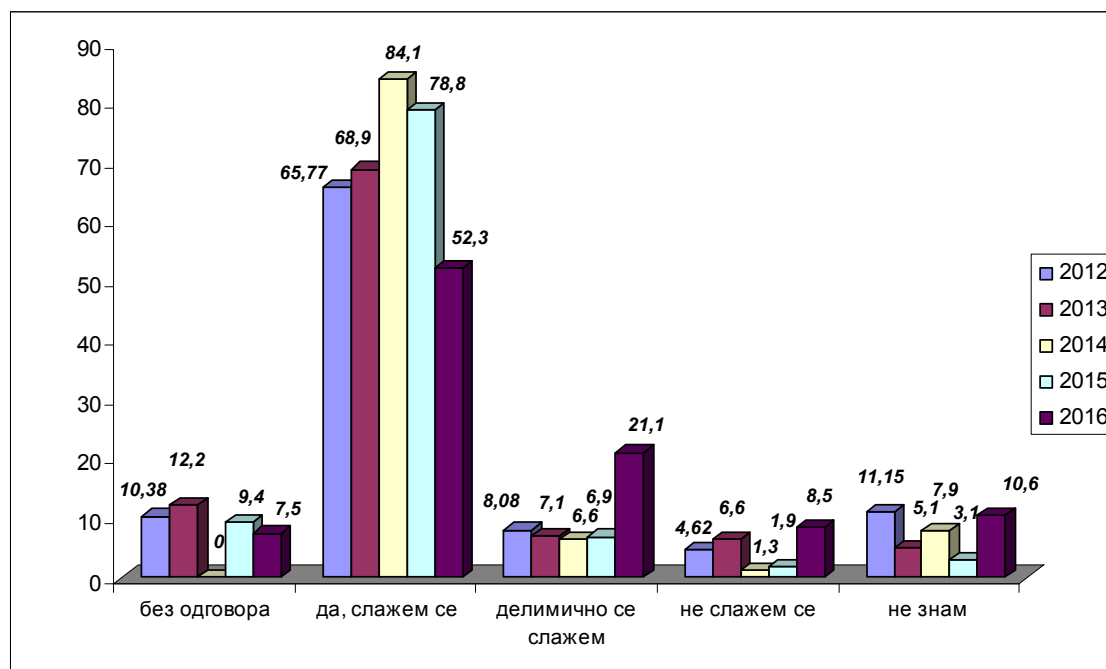
Близак проценат корисника од 21,6%, односно од 22,1% сматра да мора дуго да седи у чекаоници да посети свог изабраног лекара, односно дели супротно мишљење, док се више од трећине (37,2%) корисника делимично слаже са тим.

Графикон 38. Да ли се слажете да у току радног времена можете лако да разговарате са лекаром телефоном и добијете савет



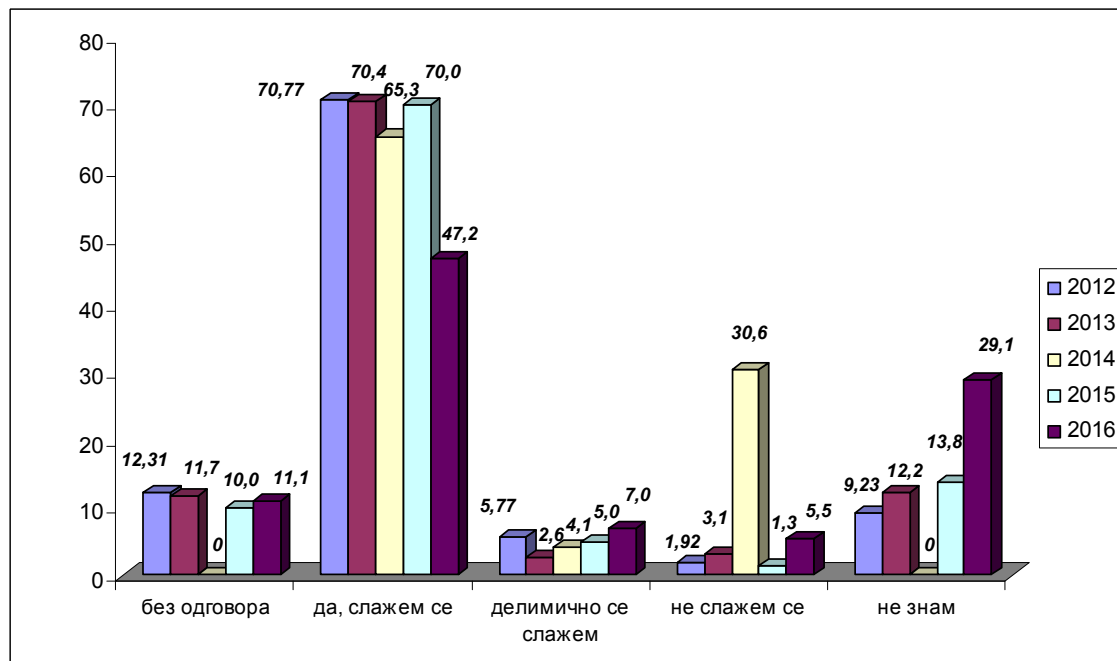
Четвртина корисника (19,1%) сматра да у току радног времена може лако да разговара са лекаром телефоном и да добије савет. Тај проценат се смањивао у односу на претходни период. Бележи се и проценат од 28,1% оних који се не слажу са тим, као и од 27,1% оних који не знају одговор на ово питање, што представља пораст у односу на претходни период, што све указује на смањење задовољства.

Графикон 39. Да ли се слажете да када дођете и хитно вам треба преглед то можете да обавите истог дана



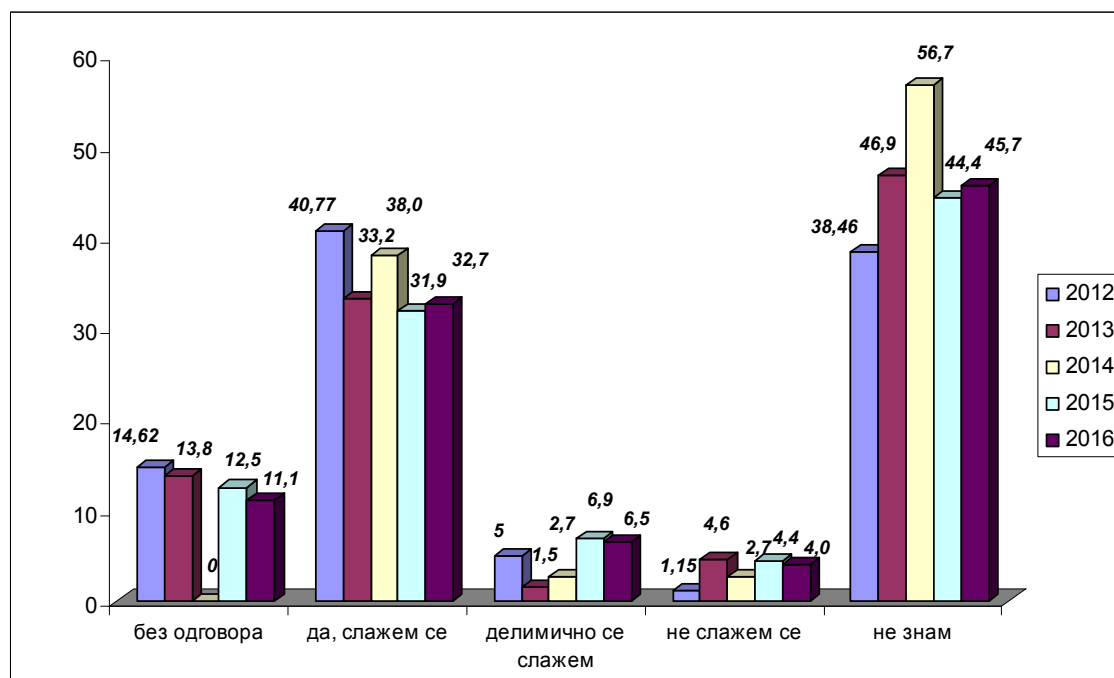
Више од половине корисника (52,3%) сматра да преглед може обавити истог дана када дође и хитно им треба преглед. Тај проценат бележи пад у поређењу са протеклим периодом, на рачун пораста процента оних који се делимично слажу (21,1%) и оних који не знају одговор на то питање (10,6%).

Графикон 40. Да ли постоји кутија/књига за жалбе и примедбе



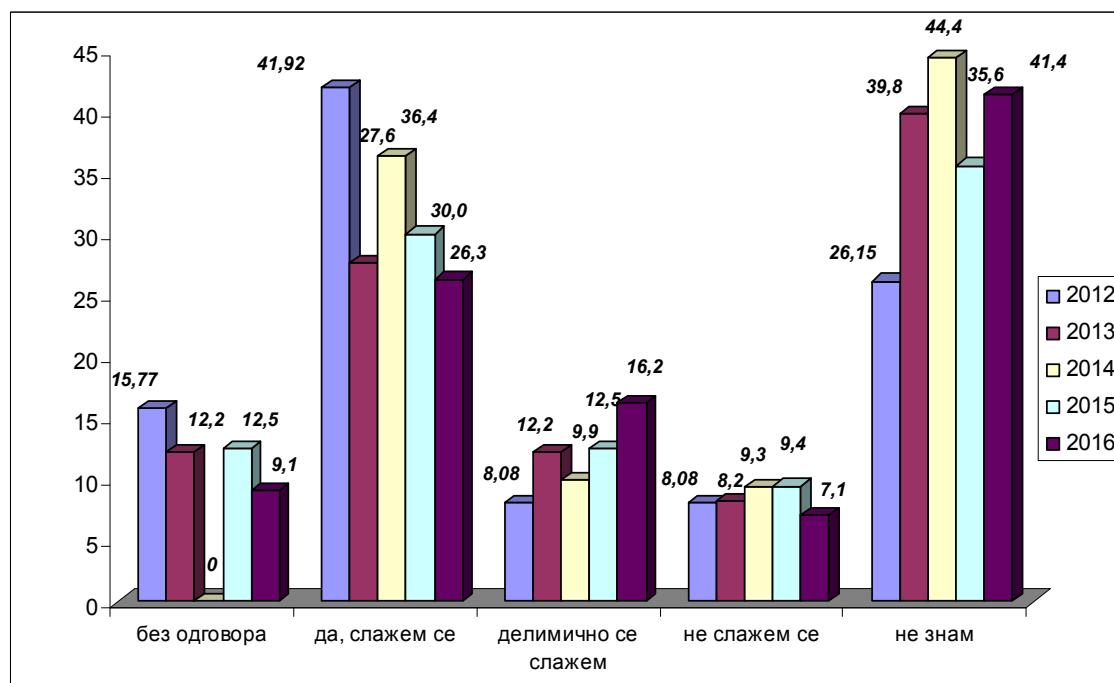
Скоро половина корисника (47,2%) сматра да постоји кутија/књига за жалбе и примедбе, што је значајно мање у односу на претходни период, док је проценат оних који нису информисани (29,1%) значајно порастао.

Графикон 41. Да ли установа има своју интернет страницу



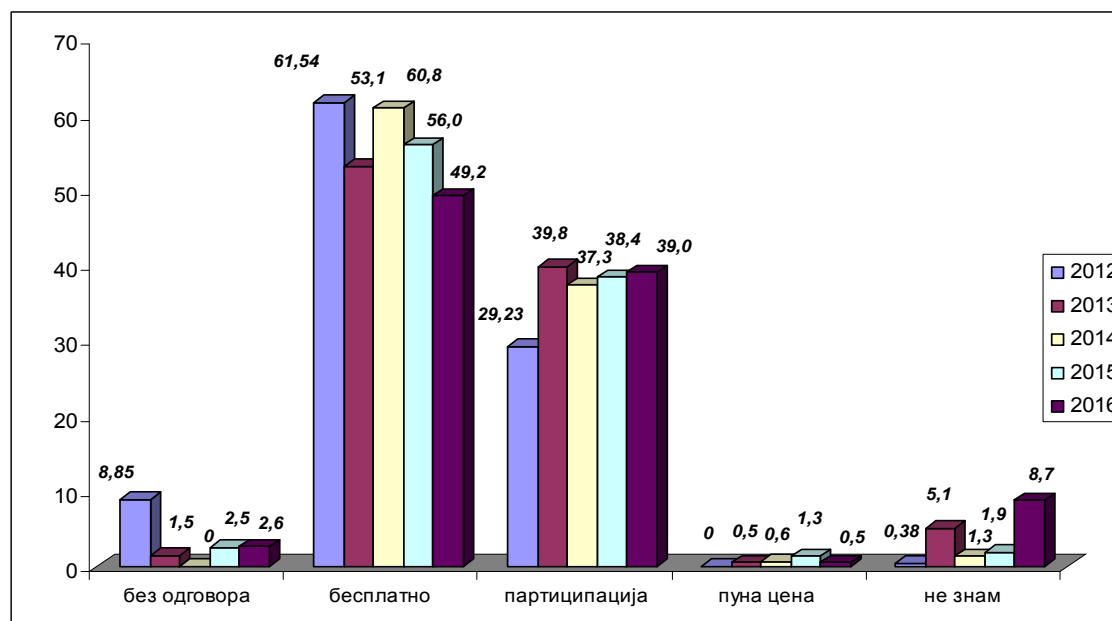
Трећина корисника (32,7%) је обавештена да установа има интернет страницу, док 45,7% није информисана о постојању исте, што је у оба случаја нешто више у односу на претходни период.

Графикон 42. Да ли се слажете да установа има довољно медицинске опреме



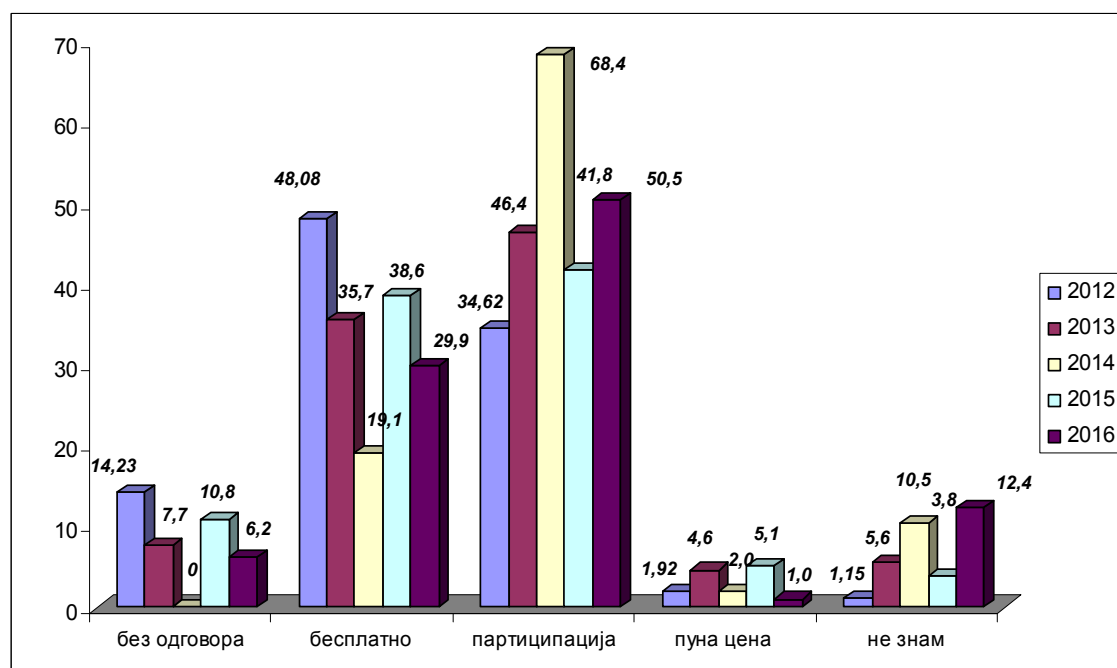
Мање од једне трећине корисника (26,3%) сматра да установа има довољно медицинске опреме, што је мање у односу на претходни период, а на рачун повећања процента оних који се делимично слажу (16,2%) и оних који не знају одговор на питање (41,4%).

Графикон 43. Ако би вам данас биле потребне следеће услуге, преглед ИЛ морате да платите или је преглед бесплатан



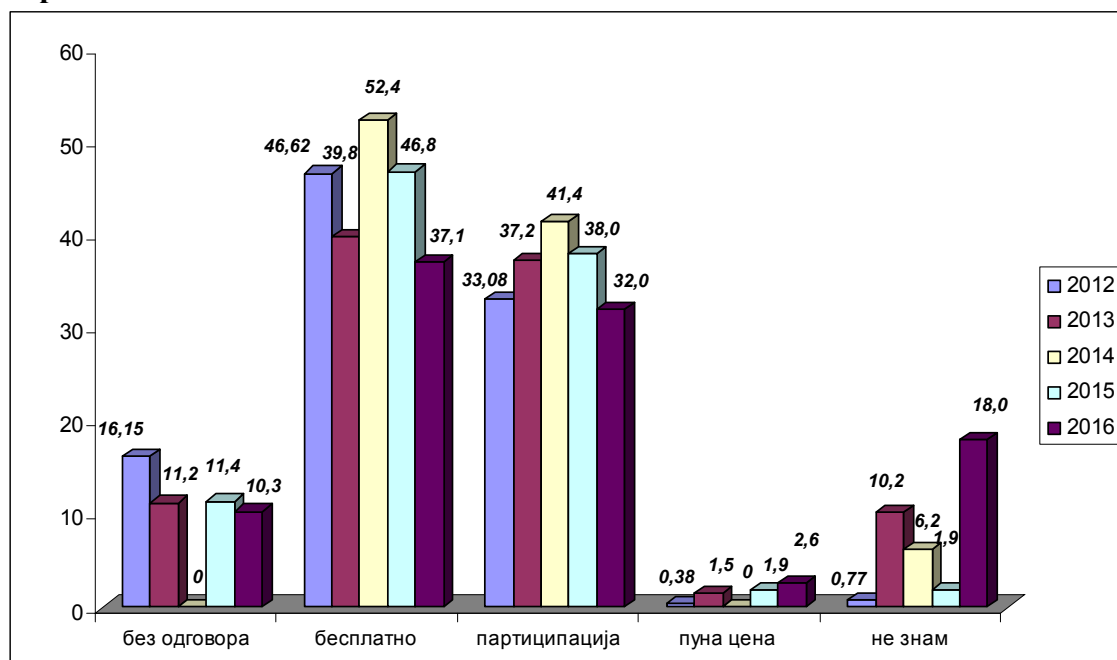
Скоро половина корисника (49,2%) сматра да је преглед изабраног лекара бесплатан, што је мање него предходне године, док 39,0% сматра да плаћа партиципацију за следеће услуге. Повећан је проценат оних који не знају одговор на ово питање (8,7%).

Графикон 44. Ако би вам данас биле потребне следеће услуге, лекови или ињекције који пропише лекар, морате да платите или су бесплатни



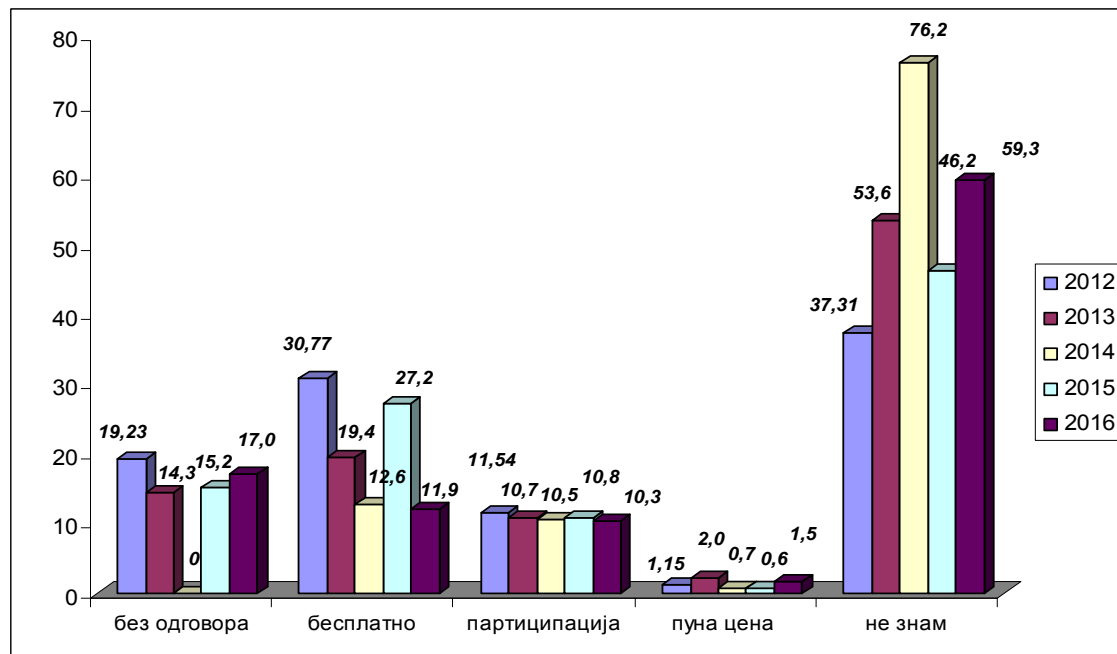
Половина корисника (50,5%) сматра да мора платити партиципацију за услуге, лекове или ињекције, што је више него претходне године, док 29,9% сматра да су те услуге бесплатне што је мање него претходне године.

Графикон 45. Преглед специјалисте код кога вас упути лекар је бесплатан или морате да га платите



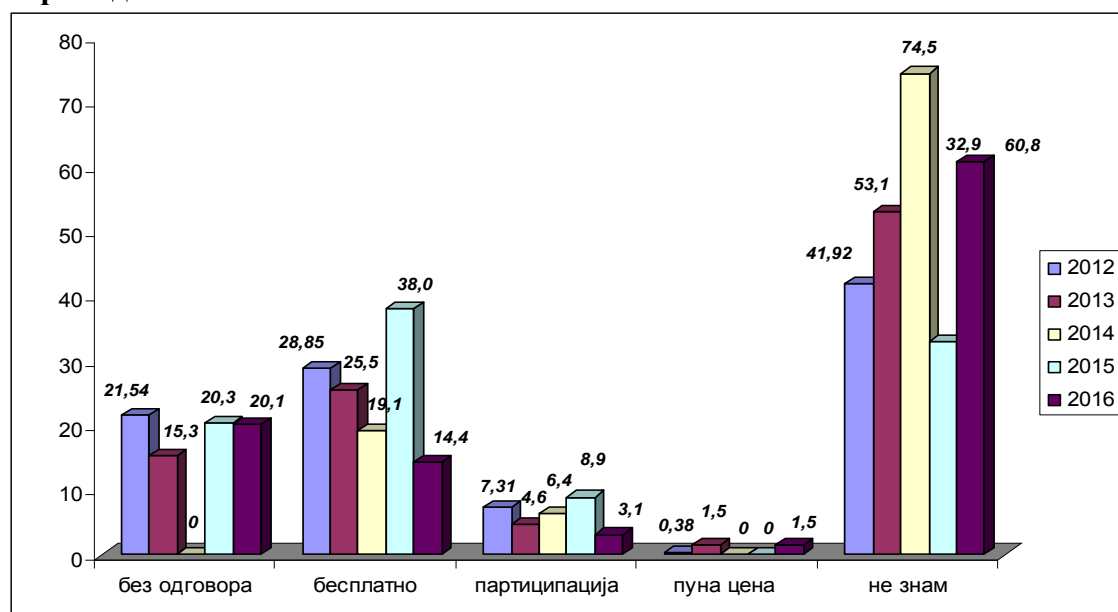
Више од трећине корисника (37,1%) сматра да су бесплатни прегледи специјалиста код којих их упути лекар, док 32,0% сматра да мора платити партиципацију за те прегледе. Обе категорије бележе пад у поређењу са претходним периодом, на рачун повећања процента оних који су неинформисани (18,0%).

Графикон 46. Кућна посета вашег лекара је бесплатна или морате да је платите



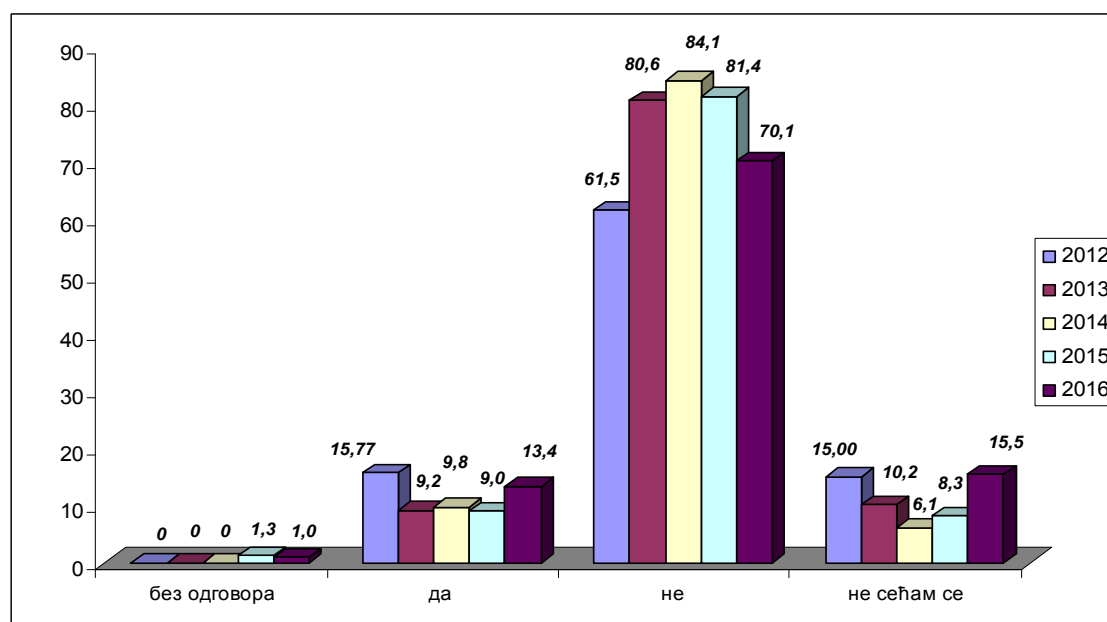
Проценат корисника (11,9%) сматра да су бесплатне кућне посете њиховог лекара, што бележи пад у поређењу са претходним периодом, док више од половине њих (59,3%) не зна одговор на постављено питање што бележи пораст у односу на претходни период.

Графикон 47. Преглед бебе или малог детета у саветовалишту је бесплатан или морате да га платите



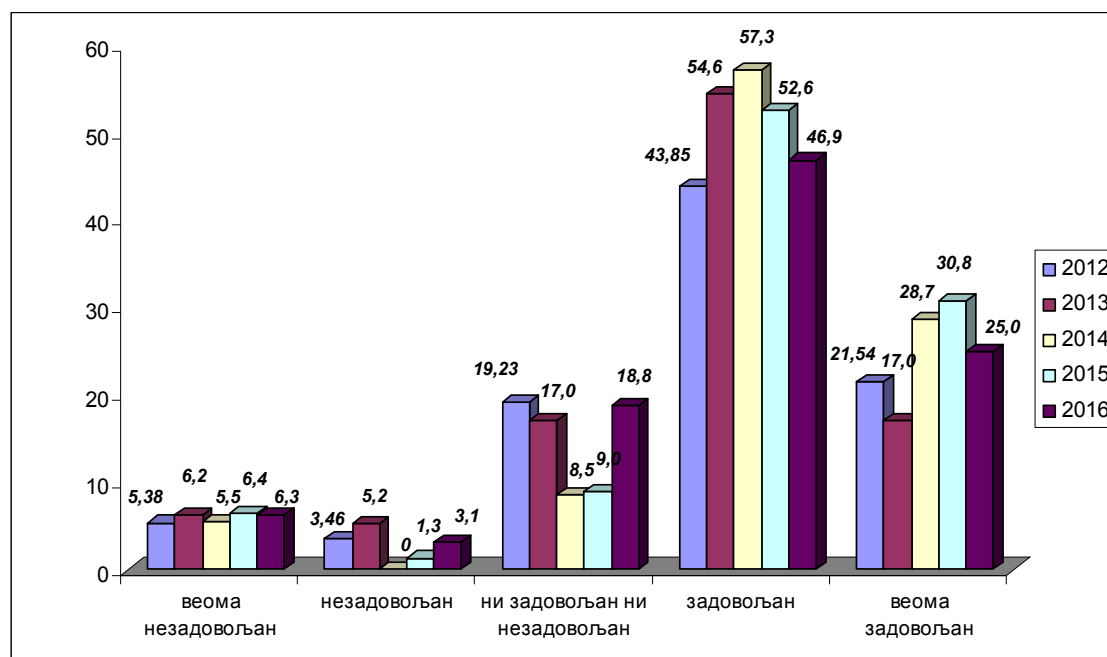
Проценат корисника од 14,4% сматра да су бесплатни прегледи малог детета или бебе у саветовалишту, што бележи пад у односу на претходни период, док 60,8% њих не зна одговор на постављено питање, што је значајно више у поређењу са претходним периодом.

Графикон 48. 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



Проценат корисника од 70,1% је изјавио 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 забележен благи пад у односу на претходну годину, на рачун оних којима се то десило (13,4%), односно оних који се не сећају (15,5%).

Графикон 49. Узевши у обзир, колико сте задовољни здравственом заштитом у овој служби



Узевши све у обзир, задовољство услугама здравствене заштите у служби за здравствену заштиту одраслих бележи релативну константност у посматраном периоду, уз благи пад задовољних (46,9%) и веома задовољних (25,0%), односно пораст ни задовољних, ни незадовољних (18,8%) у 2016. години.

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