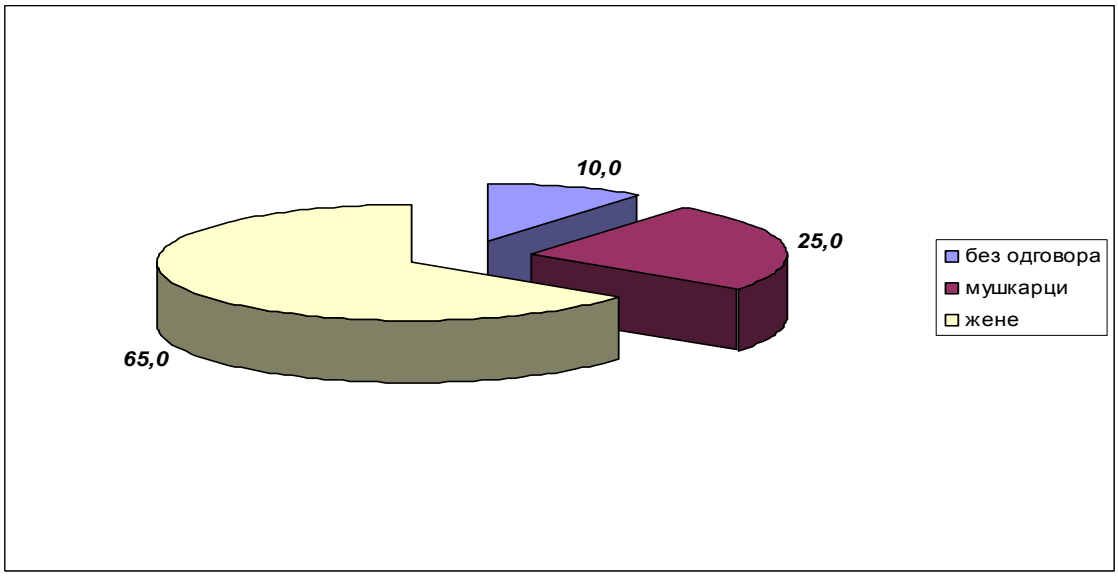
АНАЛИЗА ИСТРАЖИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА У СЛУЖБИ ЗА СПЕЦИЈАЛИСТИЧКО-КОНСУЛТАТИВНУ ДЕЛАТНОСТ ДОМА ЗДРАВЉА КРАГУЈЕВАЦ

Упоредна анализа 2012-2016.год.

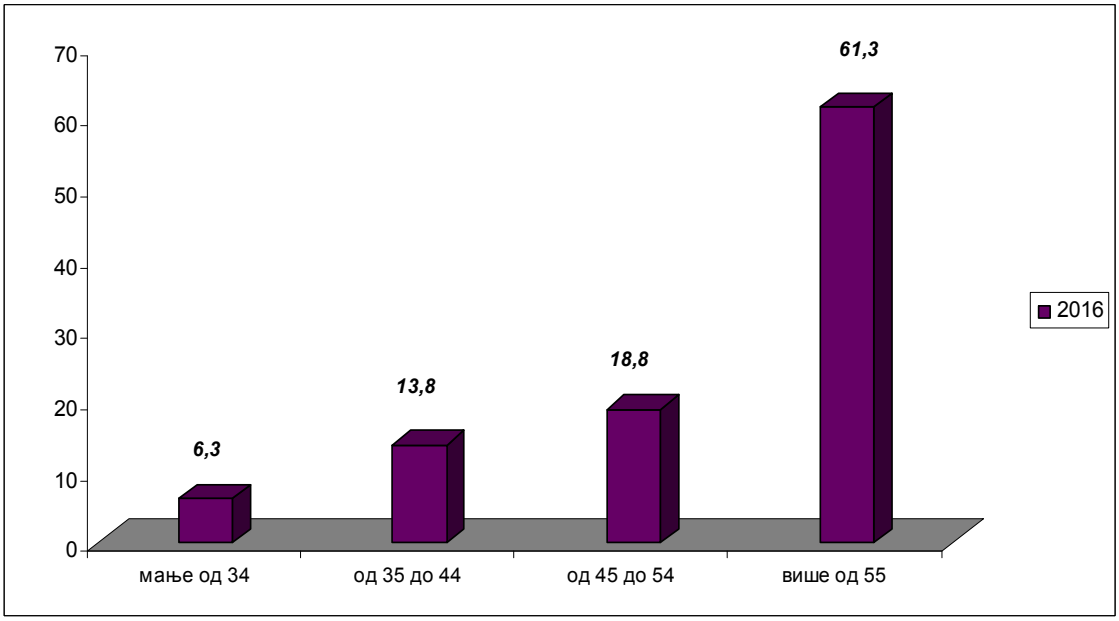
Истраживање је обављено у Служби за специјалистичко-консултативну делатност дана 28.11.2016. године, где је анкетирано 80 корисника, од тога 20 мушкараца, 52 жена и 8 неизјашњених; старости од 20 до 84 године.

Графикон 1. Пол



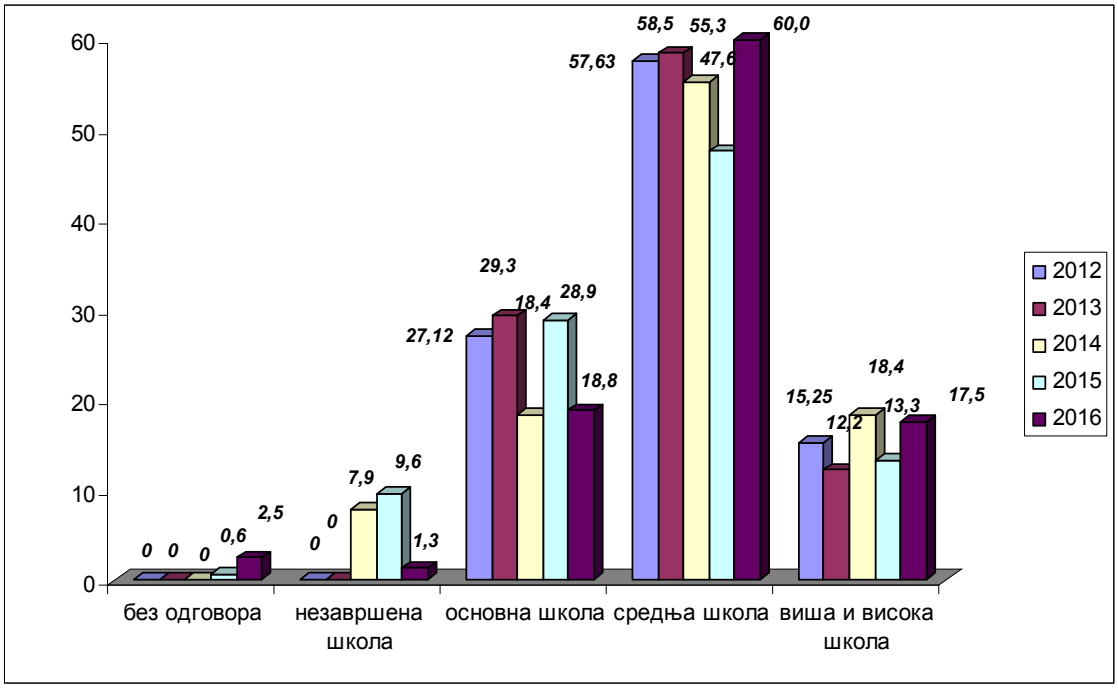
Од укупног броја анкетираних корисника у специјалистичкој служби 25,0% су били мушкарци, а 65% жене.

Графикон 2. Године старости



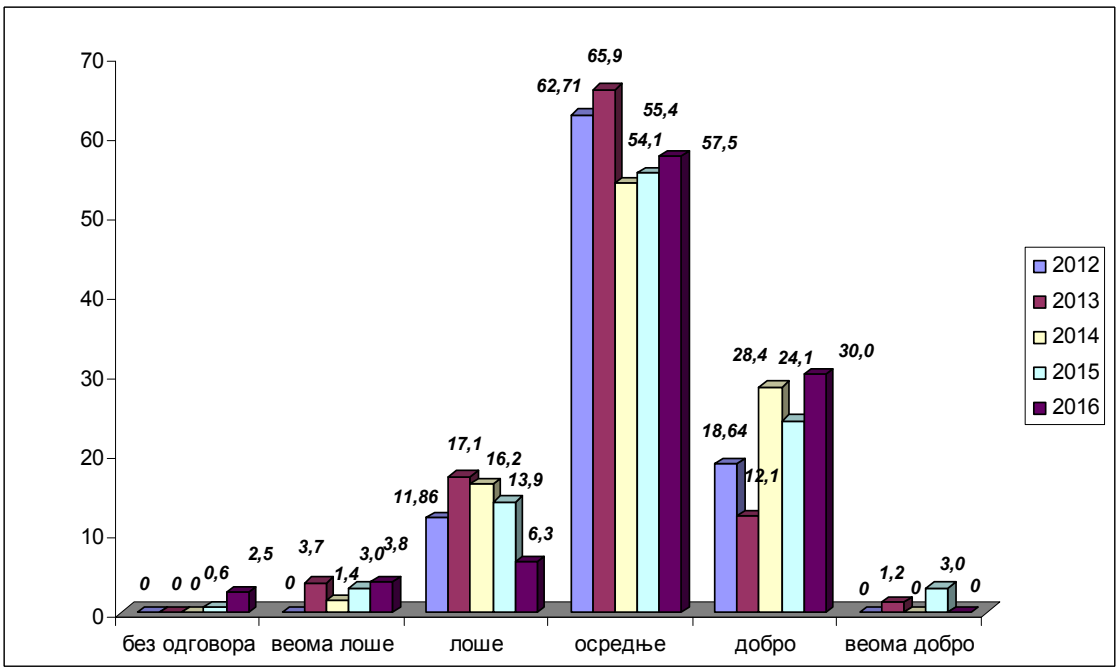
Проценат анкетираних корисника у специјалистичко-консултативној служби у 2016. години у односу на узрасну доб линеарно расте, при чему је највише оних у узрасној доби изнад 55 година (61,3%).

Графикон 3. Завршена школа



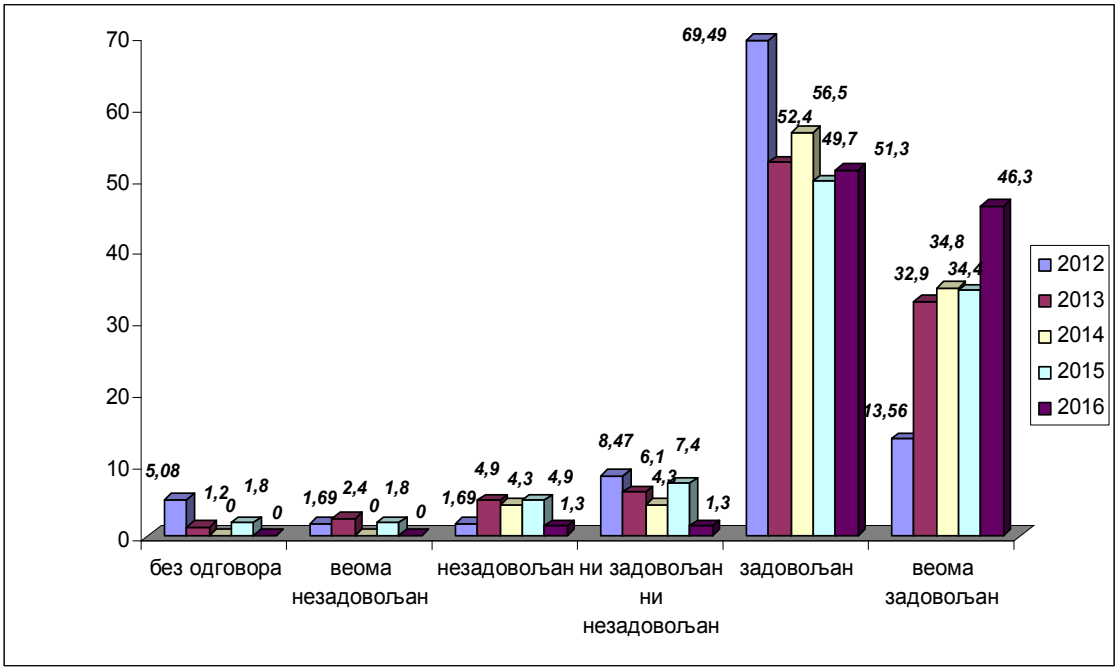
Највећи број анкетираних корисника у 2016. години има завршену средњу школу (60,0%), а основну је завршило 18,8%. Прва група је процентуално повећала учешће у укупном броју корисника. Они који су завршили вишу и високу школу су заступљени са 17,5%, а они са незавршеном школом са тек 1,3%.

Графикон 4. Материјално стање вашег домаћинства



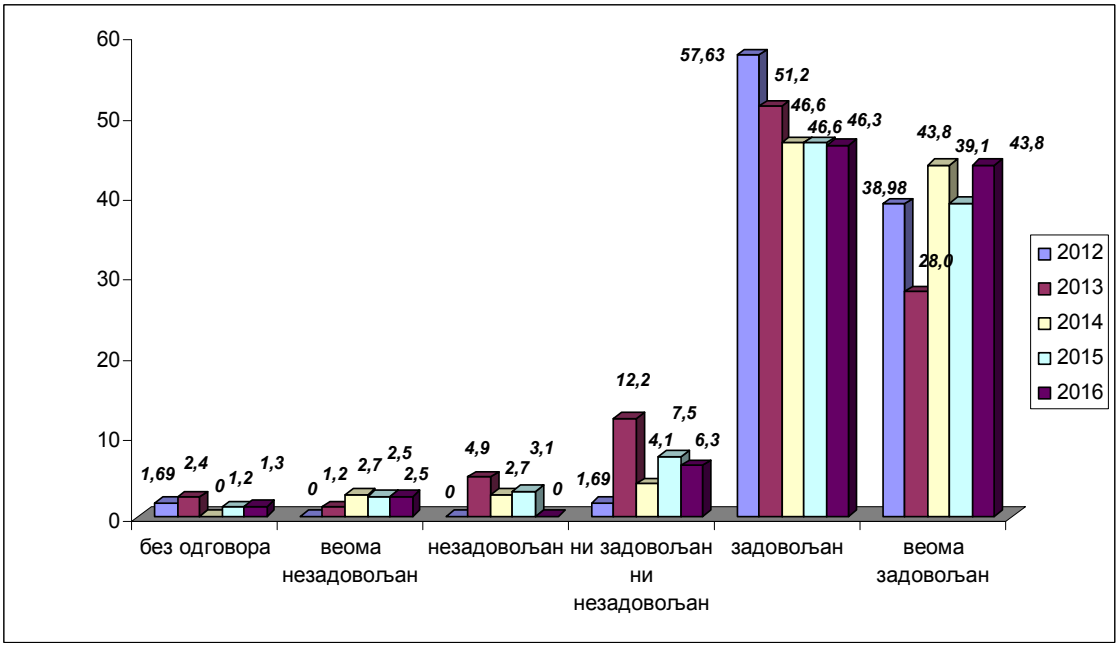
Материјално стање домаћинства више од половине корисника (57,5%) је означило као осредње, док је оних који су се изјаснили да имају добро материјално стање 30,0%, што у оба случаја показује блажи пораст у односу на претходни период.

Графикон 5. Колико сте задовољни могућношћу телефонског заказивања



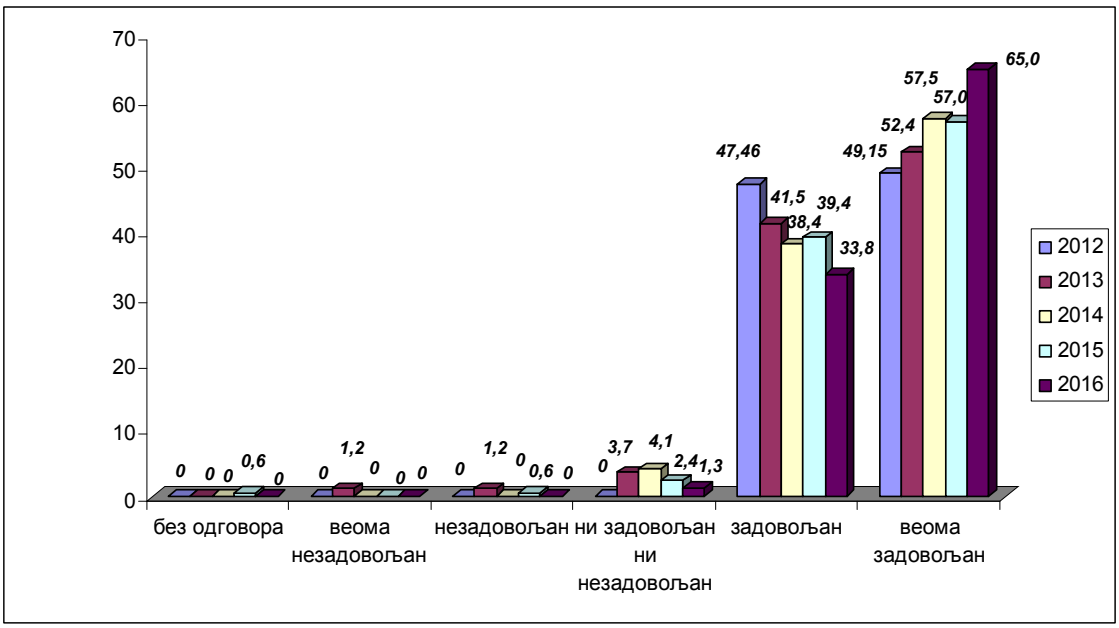
Нешто више од половине корисника (51,3%) је задовољно могућношћу телефонског заказивања, док је скоро половина њих веома задовољна (46,3%), што одражава висок степен задовољства.

Графикон 6. Колико сте задовољни временом чекања од тренутка заказивања до термина прегледа



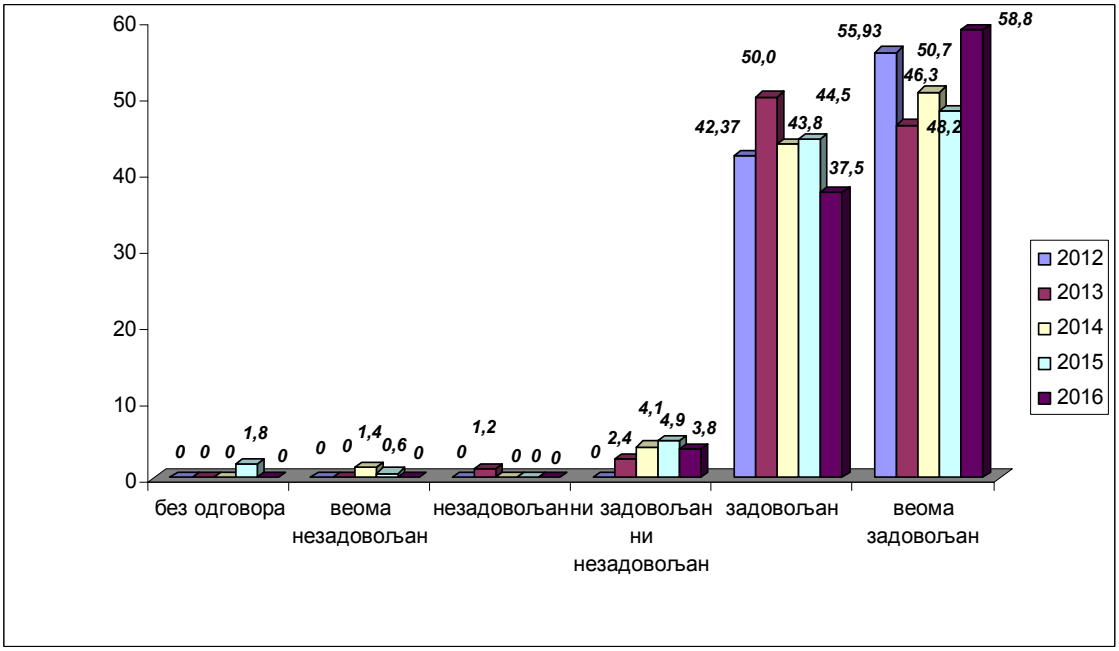
Прилично уједначена заступљеност задовољства у погледу времена чекања од тренутка заказивања до термина прегледа у две групе корисника – задовољних (46,3%) и веома задовољних (43,8%), што означава висок степен задовољства.

Графикон 7. Колико сте задовољни љубазношћу и професионалношћу особе која врши заказивање



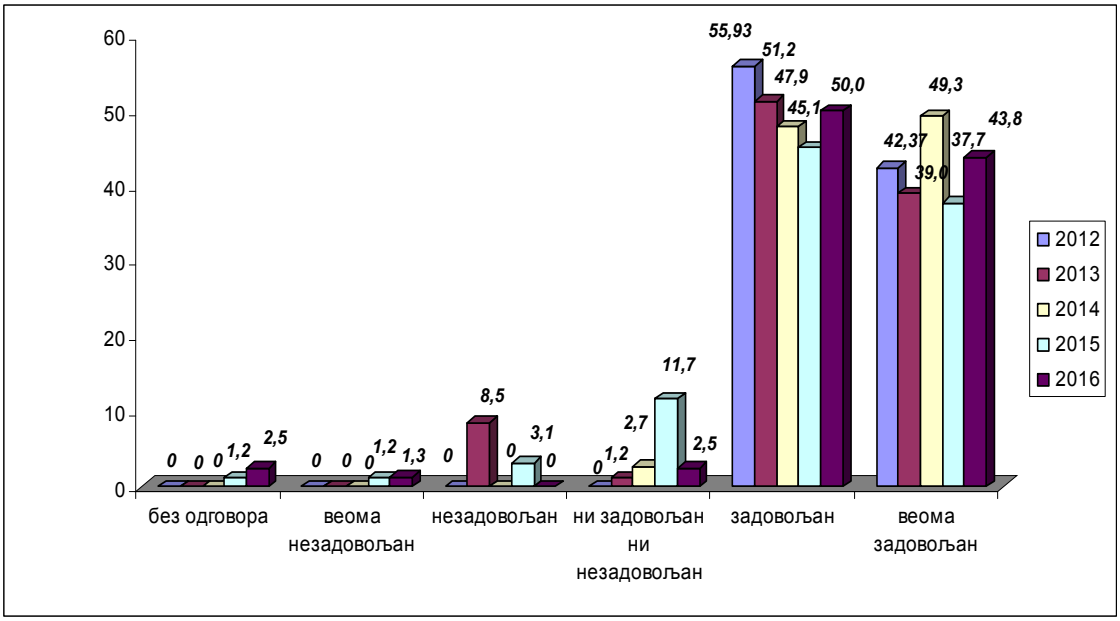
Једна трећина њих (33,8%) је задовољна, док је чак 65,0% испитаника веома задовољно љубазношћу и професионалношћу особе која врши заказивање, што збирно означава висок ниво задовољства.

Графикон 8. Колико сте задовољни добијањем инструкције о датуму, времену и месту прегледа



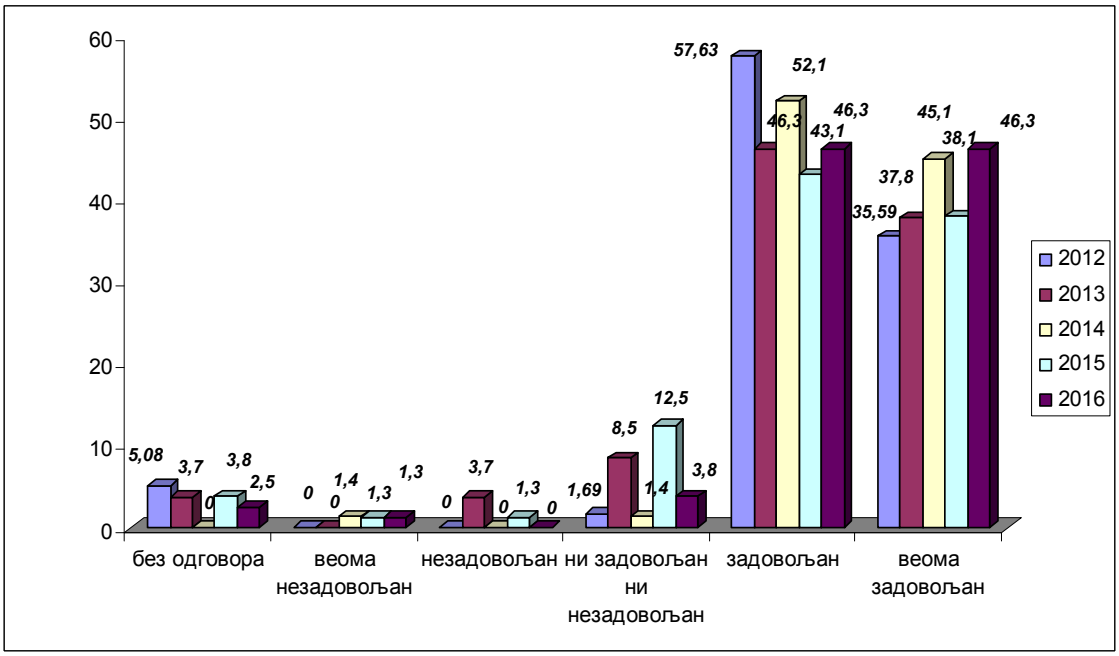
Велики проценат корисника (37,5%) је задовољно, а више од половине њих (58,8%) је веома задовољно добијањем инструкције о датуму, времену и месту прегледа, што одсликава висок степен задовољства.

Графикон 9. Колико сте задовољни временом чекања у чекаоници



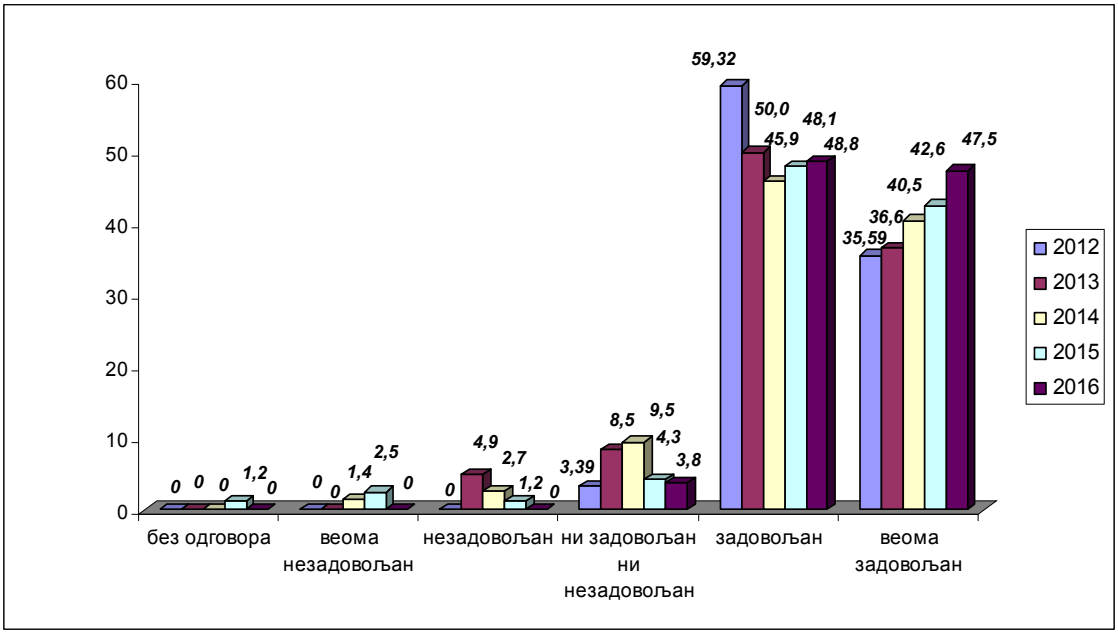
Проценат задовољних корисника (50,0%) у погледу времена чекања у чекаоници и веома задовољних (43,8%) је у порасту у односу на претходни период, што збирно означава висок степен задовољства.

Графикон 10. Колико сте задовољни објашњењем евентуалног кашњења вашег термина



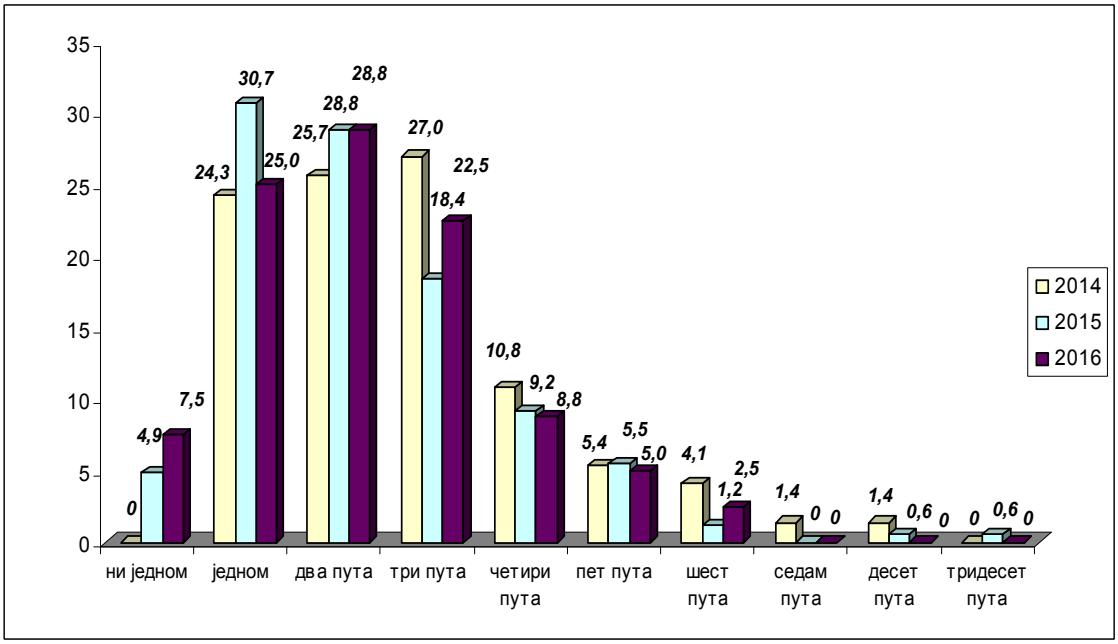
Скоро половина корисника (46,3%) је задовољна објашњењем евентуалног кашњења њиховог термина, док је исти проценат корисника (46,3%) веома задовољно, што указује на висок ниво задовољства.

Графикон 11. Колико сте задовољни чистоћом и подобношћу чекаонице



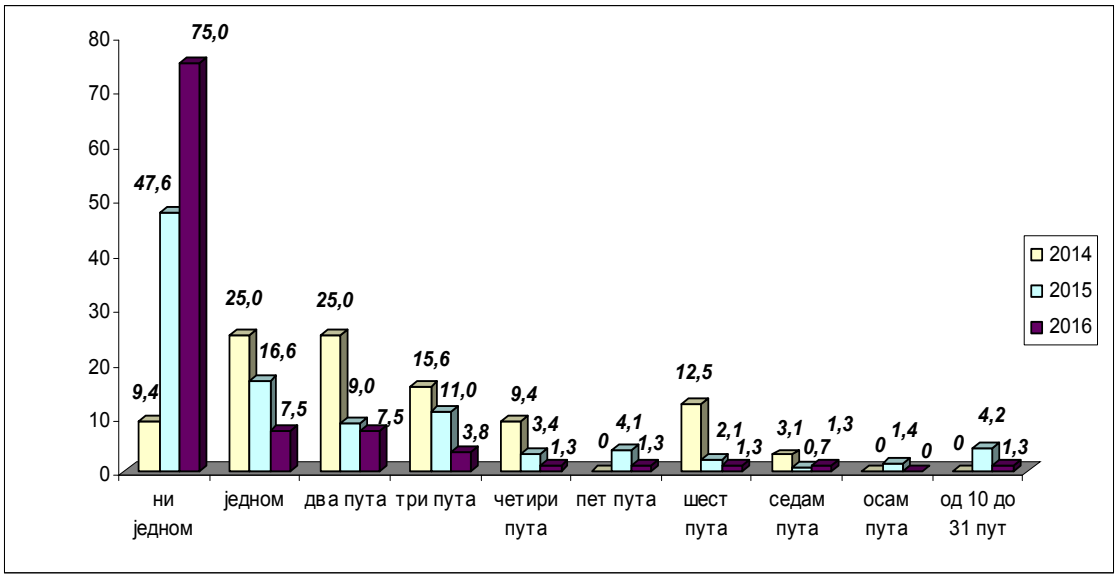
Нешто мање од половине је оних који су задовољни (48,8%), као и оних који су веома задовољни (47,5%) чистоћом и подобношћу чекаонице, док 3,8% није ни задовољно, ни незадовољно, што означава висок степен задовољства.

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



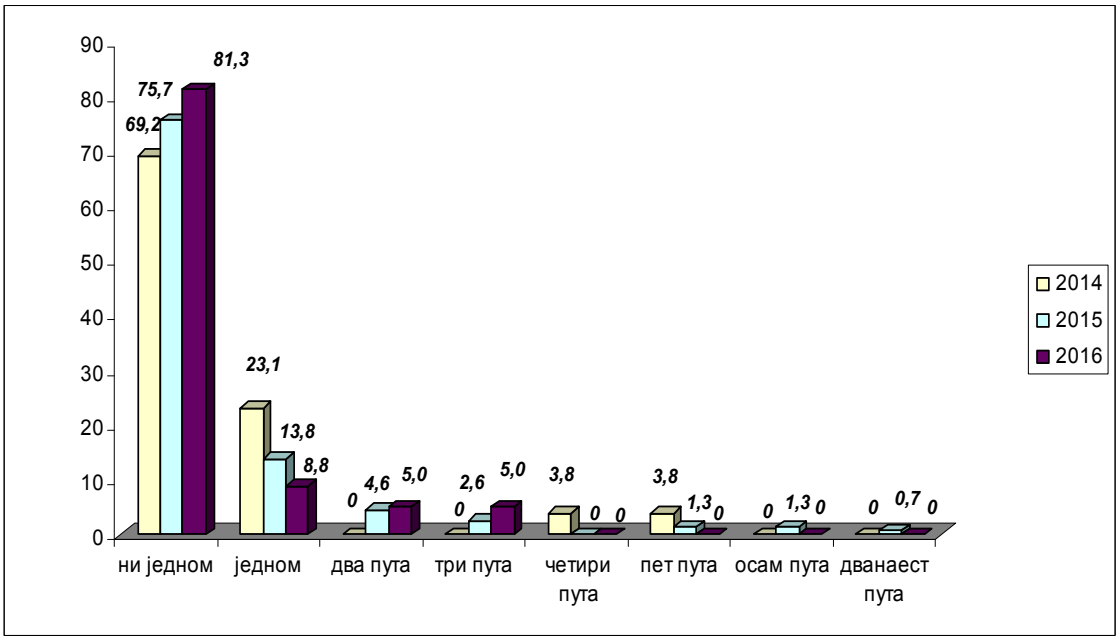
У погледу броја посета лекару специјалисти у последњих 12 месеци највише је било оних који су имали две (28,8%) и три (22,5%) посете, што је нешто више него у претходној години – одакле почиње експоненцијални пад са порастом броја посета.

Графикон 13. Колико сте пута посетили приватног лекара специјалисту у другој специјалистичкој служби у последњих 12 месеци, укључујући и овај пут



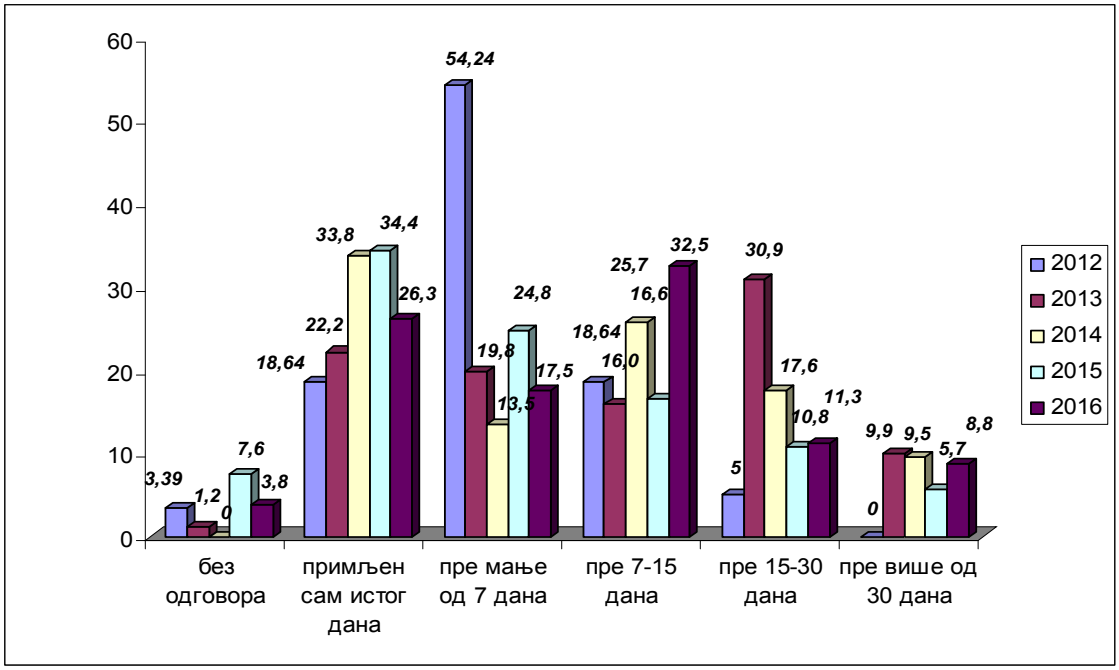
Број корисника у специјалистичкој служби који су посетили лекара специјалисту у другој специјалистичкој служби експоненецијално опада са порастом броја посета, при чему је чак 75,0% оних који су изјавили да нису посетили лекара специјалисту у другој специјалистичкој служби.

Графикон 14. Колико сте пута посетили приватног лекара специјалисту у последњих 12 месеци



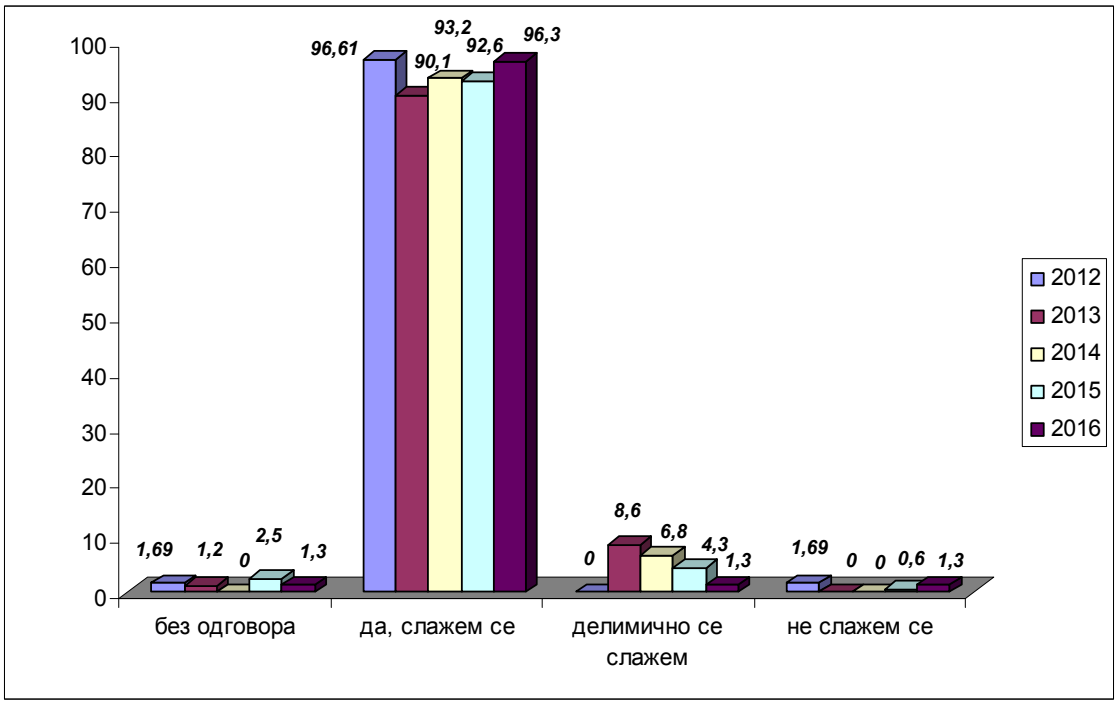
Више од четири петине корисника (81,3%) ни једном није посетило приватног лекара специјалисту у последњих 12 месеци и тај број експоненцијално опада са порастом броја посета.

Графикон 15. Колико сте дуго чекали на преглед



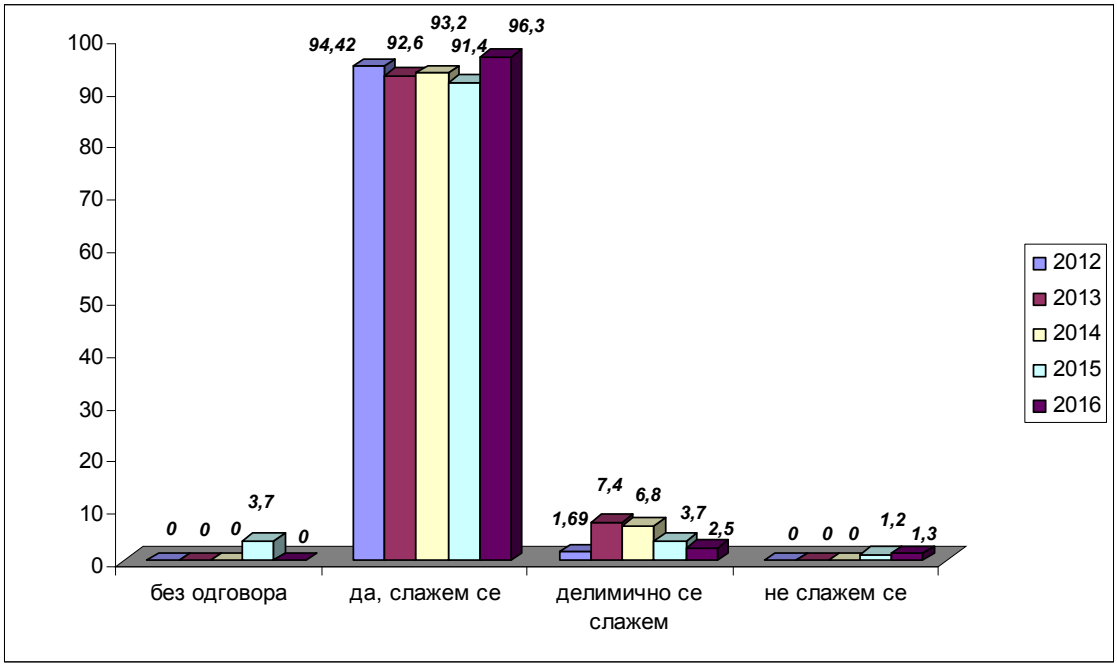
Веома неравномерна дистрибуција корисника према дужини чекања на преглед, од оних који су чекали од 7-15 дана (32,5%) – бележи се пораст у односу на претходни период, и оних који су примљени истог дана (26,3%), односно оних који су чекали мање од 7 дана (17,5%) – где се бележи пад у обе групе у односу на претходни период.

Графикон 16. Да ли вам је лекар посветио довољно времена током прегледа



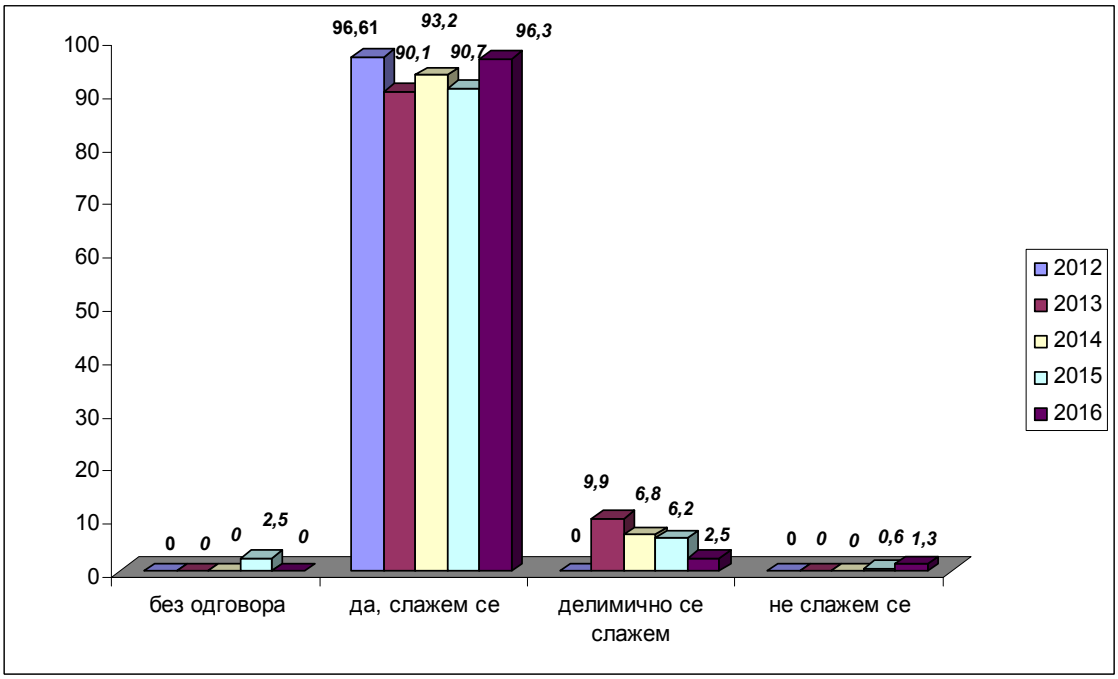
Изузетно висок проценат корисника од 96,3% сматра да им је лекар посветио довољно времена током прегледа, што је нешто више него у претходним годинама и што одражава стабилност високог степена задовољства.

Графикон 17. Да ли вас је лекар пажљиво саслушао



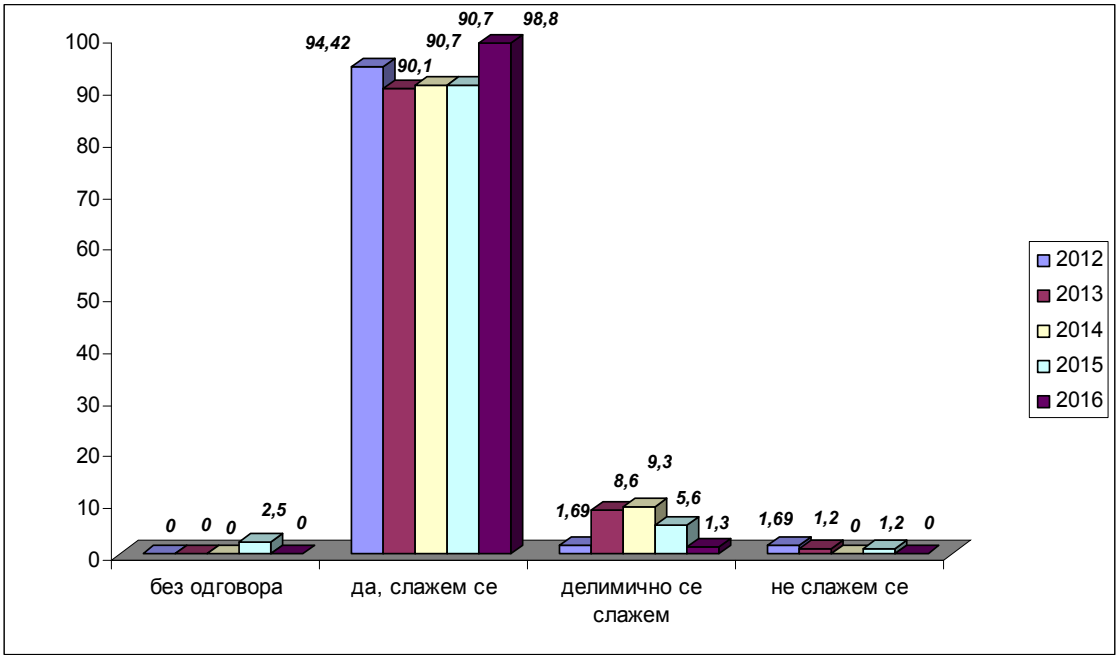
Изузетно висок проценат корисника – 96,3% сматра да их је лекар пажљиво саслушао, што је нешто више него у претходним годинама и што одражава стабилност високог степена задовољства.

Графикон 18. Да ли је лекар одвојио довољно времена да разговара са вама



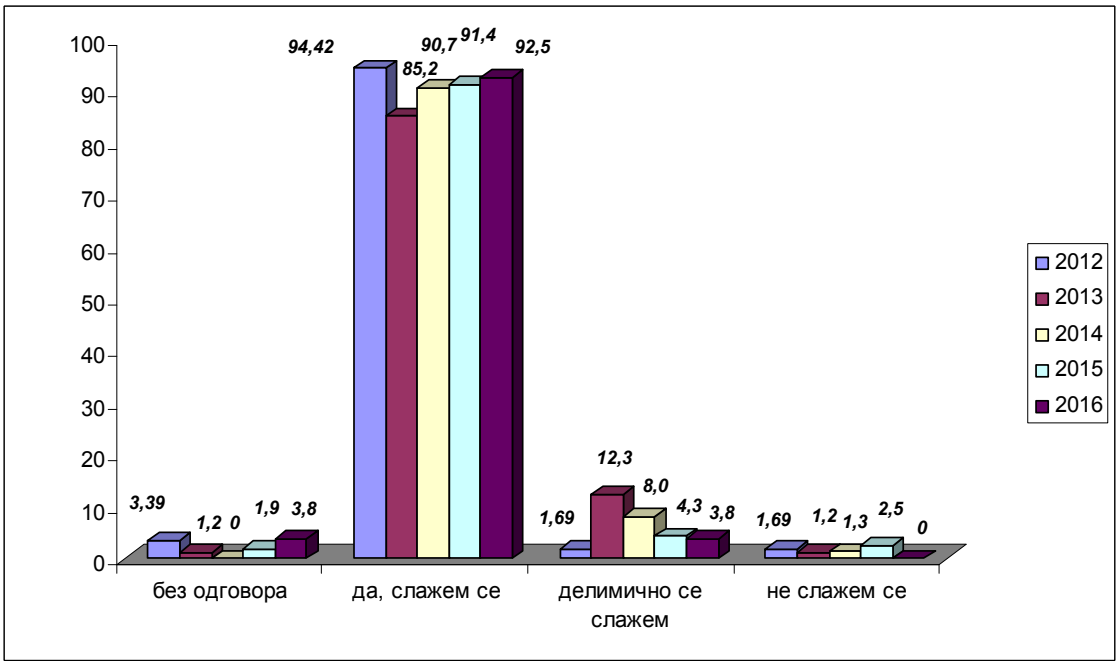
Идентичан проценат корисника – 96,3% сматра да је лекар одвојио довољно времена да разговара са њима, што је нешто више него у претходним годинама и што показује стабилност задовољства у протеклом периоду.

Графикон 19. Да ли вам је лекар дао јасна објашњења о болестима и лековима које вам прописује



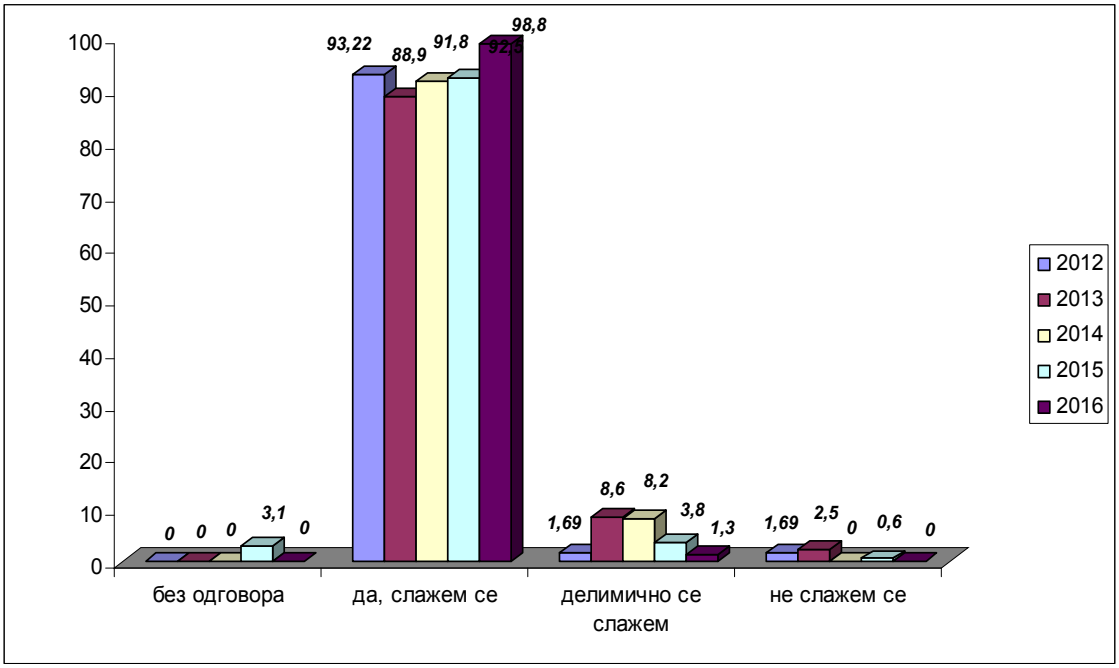
Такође се бележи изузетно висок проценат корисника од 98,8%, који сматрају да им лекар даје јасна објашњења о болестима и лековима које им прописује, што је више него у претходним годинама и показује константно висок ниво тог задовољства у посматраном периоду.

Графикон 20. Да ли вам је лекар објаснио значај тестова на које вас упућује



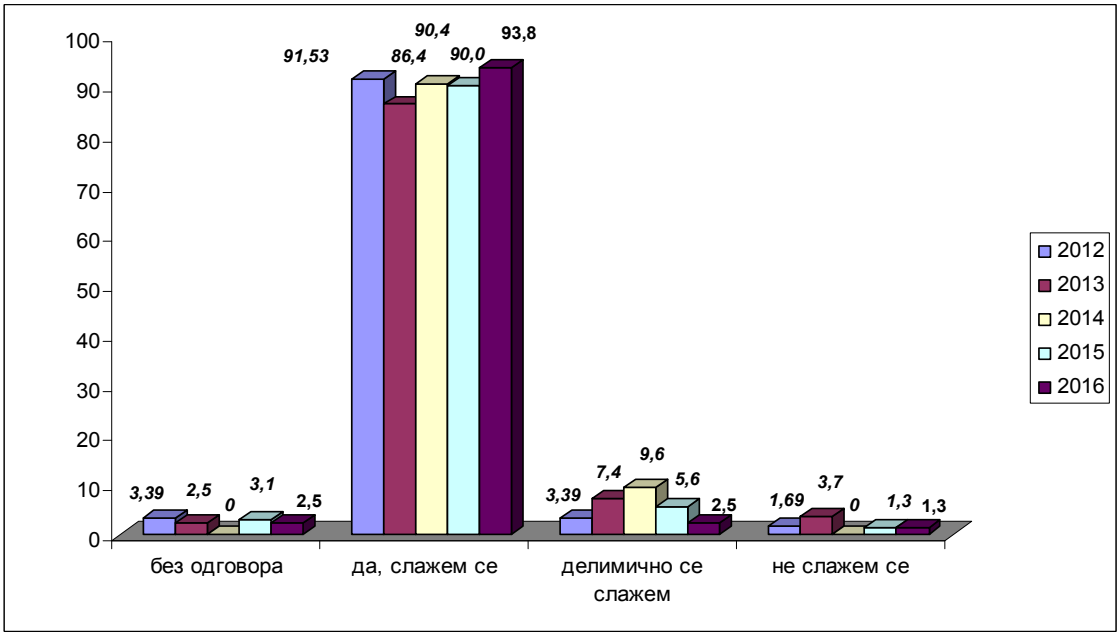
Забележен је висок проценат корисника од 92,5% који сматрају да им лекар објашњава значај тестова на које их упућује, што одражава константно висок ниво тог задовољства у посматраном периоду.

Графикон 21. Да ли је особље било љубазно и пуно поштовања



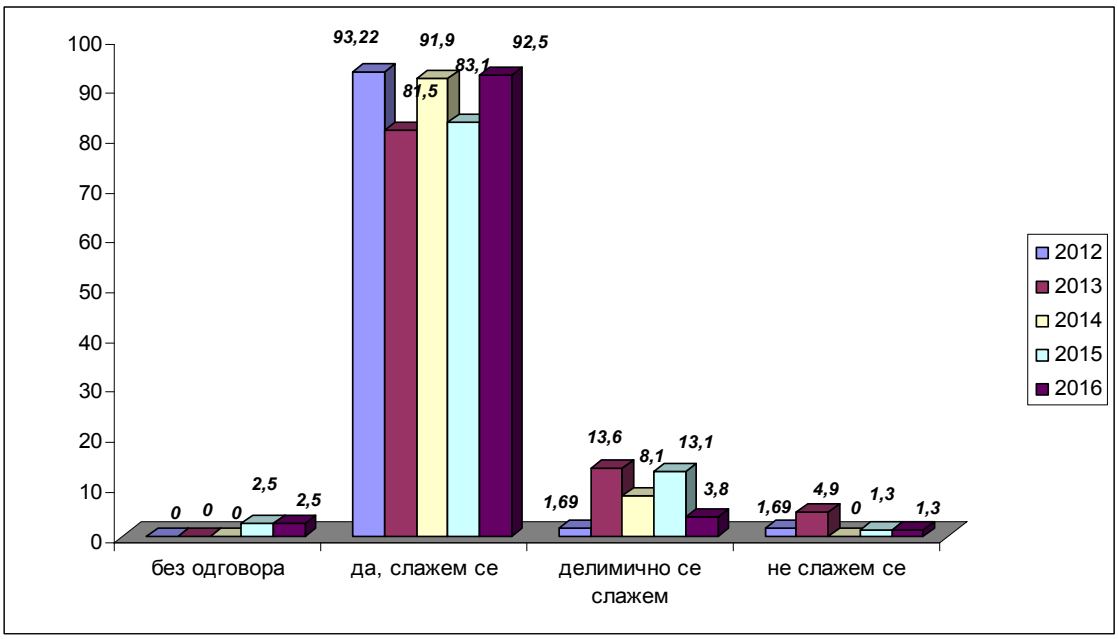
Такође се бележи изузетно висок проценат корисника од 98,8% који сматрају да је особље било љубазно и пуно поштовања, што је више него у претходним годинама и одражава константно висок ниво тог задовољства у посматраном периоду.

Графикон 22. Да ли сте јасно разумели план вашег лечења



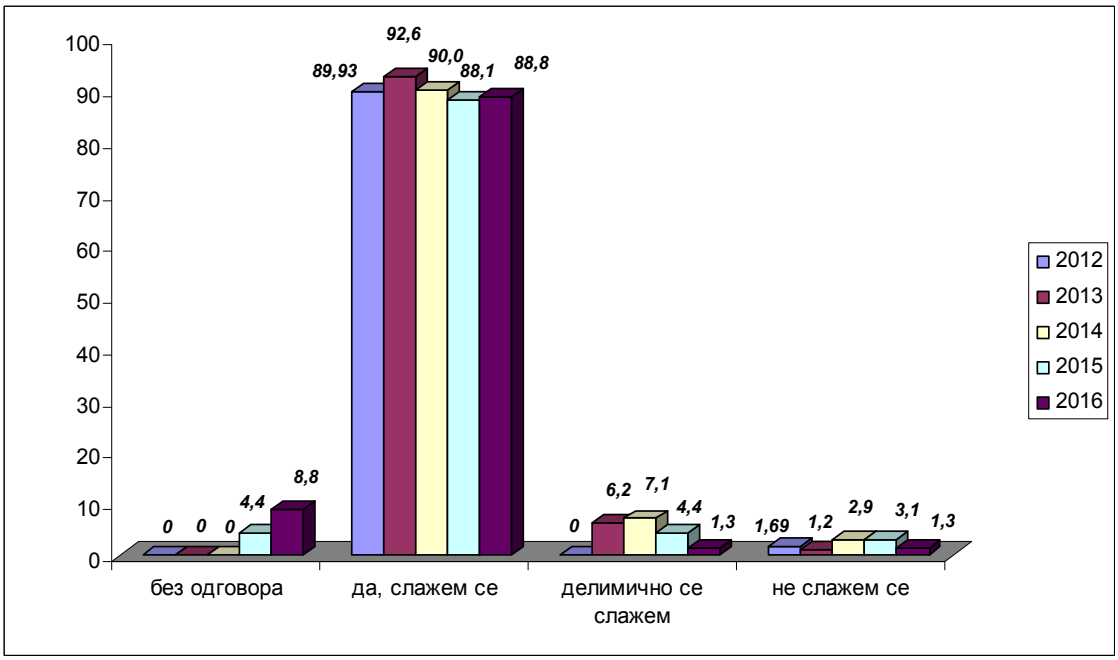
Веома висок проценат корисника – 93,8% се изјаснио да је јасно разумео план њиховог лечења, што показује стабилно висок ниво задовољства у посматраном периоду.

Графикон 23. Да ли се после прегледа осећате способније да се изборите са својим здравственим проблемима



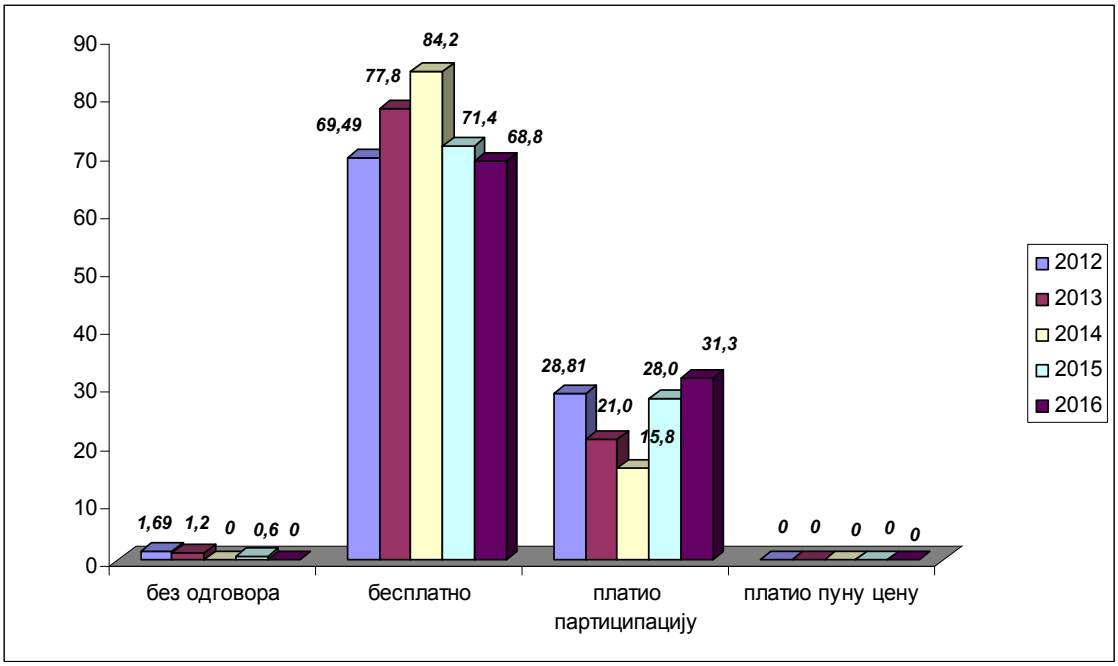
Изузетно висок проценат корисника (92,5%) сматра да се после посете лекару осећа способније да се избори са својим здравственим проблемима, што показује стабилно висок ниво задовољства у посматраном периоду.

Графикон 24. Да ли постоји кутија/књига за жалбе



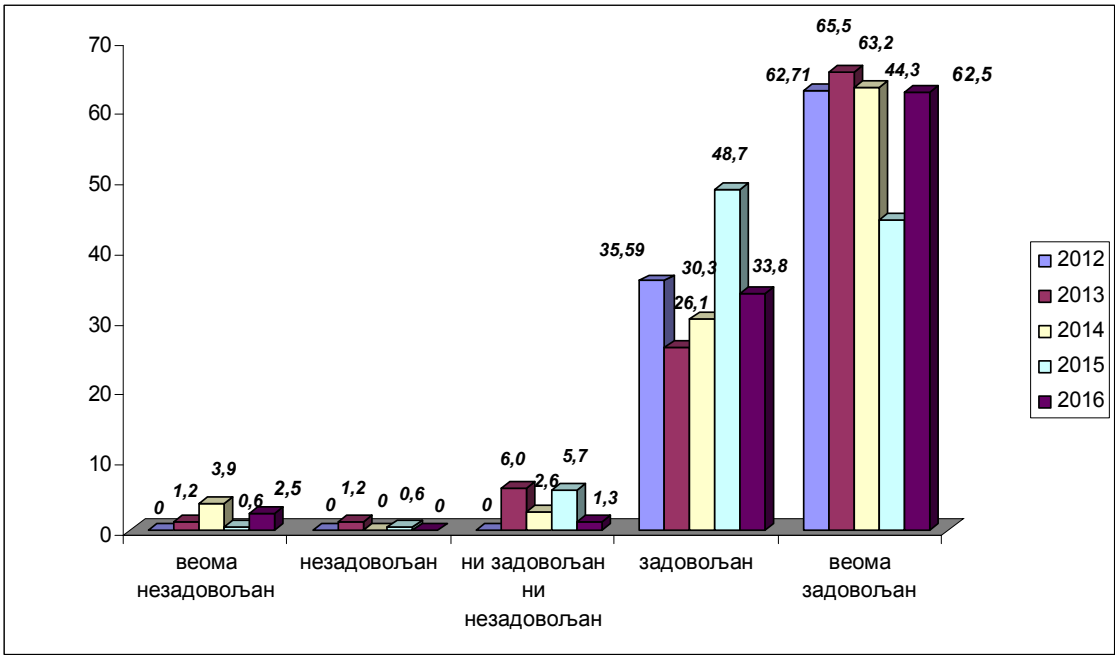
Веома висок проценат корисника (88,8%) се слаже да постоји кутија/књига за жалбе и примедбе, што одражава стабилан ниво задовољства у посматраном периоду.

Графикон 25. Да ли сте преглед специјалисте добили бесплатно или сте морали да платите



Две трећине корисника (68,8%) је изјавило да су бесплатно добили преглед специјалисте, док је скоро једна трећина (31,3%) изјавила да мора платити партиципацију за тај преглед. Прва група бележи пад, а друга раст у овом периоду.

Графикон 26. Узевши све у обзир, колико сте задовољни здравственом заштитом у овој специјалистичкој служби



Узевши све у обзир, **задовољство услугама здравствене заштите у служби за специјалистичко консултативну делатност показује пораст задовољства у посматраном периоду, при чему је у 2016. години задовољних – 33,8% и веома задовољних – 62,5%, што иде у прилог високог степена задовољства.**

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