

ДОМ ЗДРАВЉА КРАГУЈЕВАЦ

Број: 01-

Дана: 19.02.2008.

Крагујевац

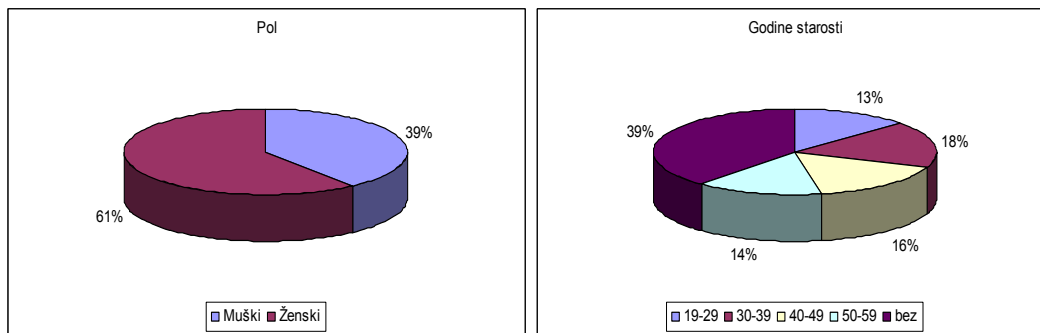
## РЕЗУЛТАТИ ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА ЗДРАВСТВЕНИХ УСЛУГА У ДОМУ ЗДРАВЉА КРАГУЈЕВАЦ ЗА 2007.ГОДИНУ

У оквиру Програма сталног унапређења квалитета здравствене заштите у Дому здравља Крагујевац извршено је испитивање задовољства корисника пруженим здравственим услугама. Испитивање је обављено дана 26.11.2007.године, и то у службама опште медицине и медицине рада, служби за здравствену заштиту деце, служби за здравствену заштиту жена и у одсеку интерне медицине специјалистичко-консултативне службе.

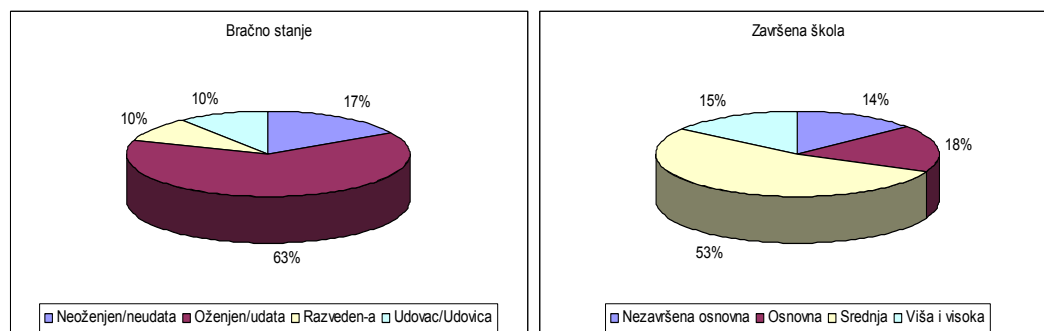
Анкетирање је спроведено оригиналним анкетним упитницима израђеним од стране Министарства здравља. Анкетом је обухваћено укупно 588 корисника здравствених услуга у наведеним службама.

### СЛУЖБА ОПШТЕ МЕДИЦИНЕ И МЕДИЦИНЕ РАДА

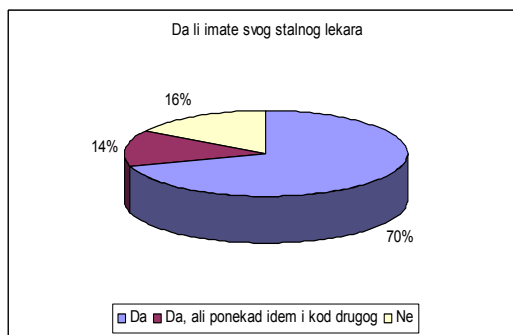
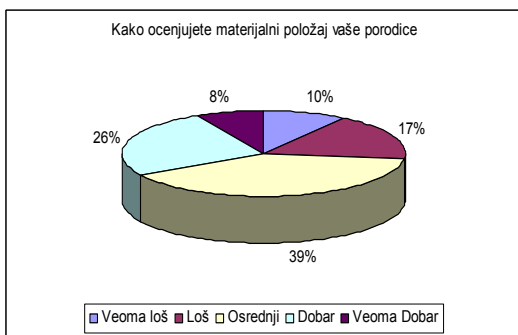
У анкетирању је учествовало 308 пацијената, од чега је било више жена (61%). Подаци о старосној структури испитаника нису прецизни, јер је 39% испитаника било нејасно у својим одговорима; 18% испитанка је било у добном периоду 30-39 година, а 14% у добном периоду 50-59 година.



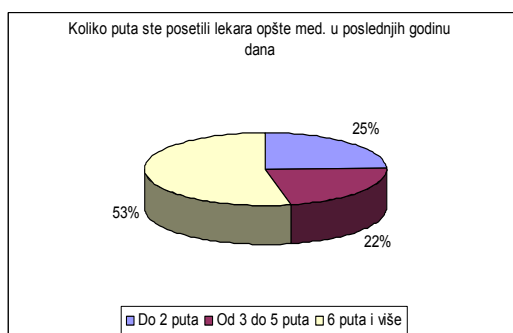
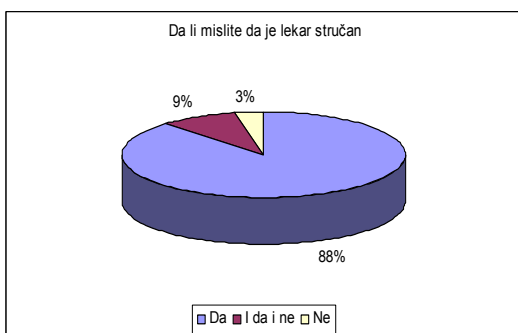
Више од половине испитаника су у браку (63%). Са завршеном средњом школом је 53% испитаника.



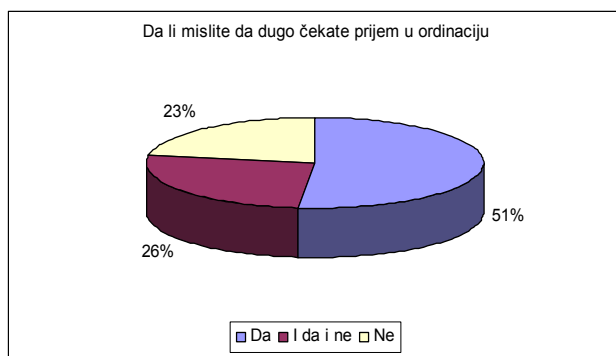
Највећи број испитаника је осредњег материјалног положаја (39%). У добром материјалном положају их је 26%, а у лошем и веома лошем 27% испитаника. Сталног лекара има 70% испитаника, али 14% посећује и лекара који није његов изабрани лекар.



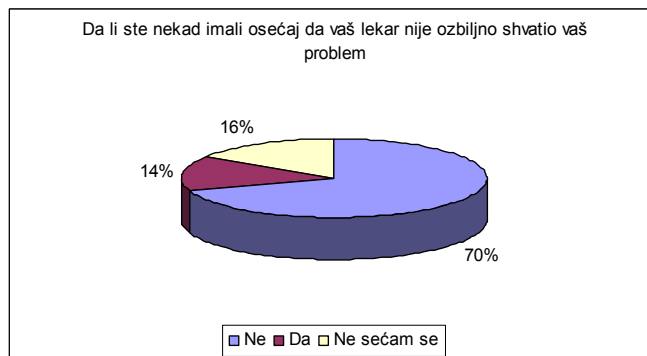
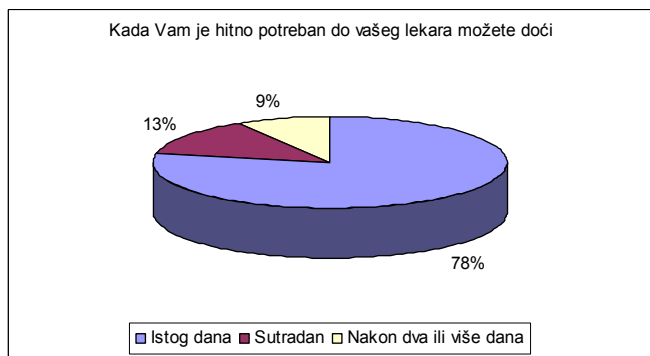
Више од половине испитаника (53%) у последњих 12 месеци посетило је лекара 6 или више пута. 88% испитаника мисли да је њихов лекар стручан, а 3% не мисли тако.



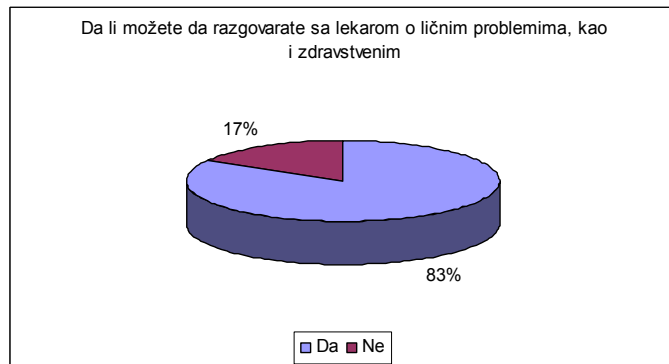
Већина испитаника сматра да им њихов лекар посвећује довољно пажње (85%) и даје довољно информација о њиховом здрављу (81%), али 51% испитаника сматра да дуго чека на пријем у ординацију, док је 26% неодлучно у вези одговора на ово питање.



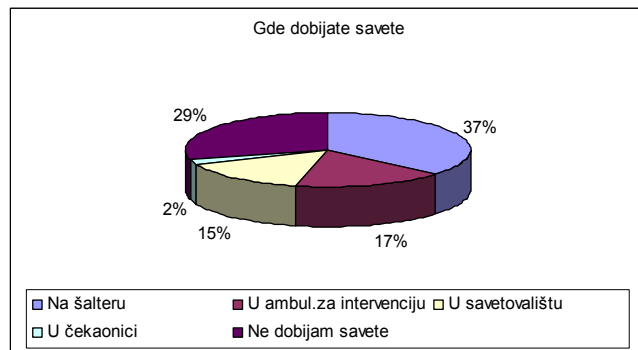
До свог лекара испитаници углавном могу доћи истог дана када им је хитно потребан; 14% је одговорило је имало осећај да лекар није озбиљно схватио њихов проблем, док 70% одговара одречно.



Чак 82% испитаника сматра да њихов лекар уважава њихово мишљење или предлог, док супротно тврди свега 5%; 83% испитаних може са лекаром да разговара не само о медицинским, већ и о личним проблемима.



Задовољство изабраним лекаром је дато кроз одговоре: задовољан (43%), веома задовољан (34%), ни задовољан ни незадовољан (13%), веома незадовољан (8%) и незадовољан (2%). Мишљење 37% испитаника је да савете од медицинских сестара добија на шалтеру, а 29% сматра да савете од медицинских сестара уопште не добија.



Љубазношћу медицинских сестара задовољно је 71% испитаника, а 7% су незадовољни. Задовољство корисника услугама медицинских сестара исказано је одговорима: задовољан (42%), веома задовољан (28%), ни задовољан ни незадовољан (20%), незадовољан (5%) и веома незадовољан (5%).

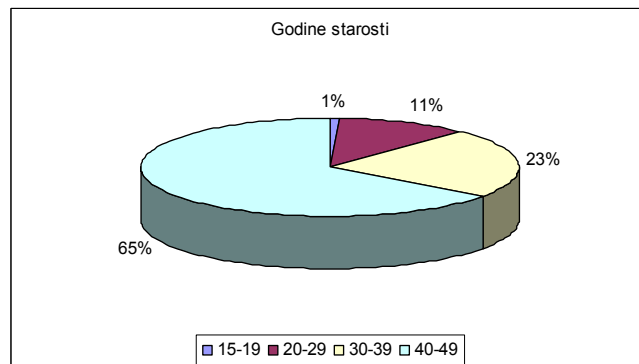
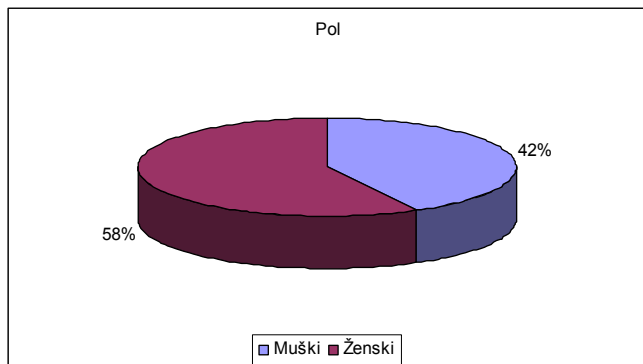


Анкета је показала да је неопходно интензивирање одређења за изабраног лекара и заказивање контролних прегледа код изабраног лекара, како би се смањила дужина чекања на преглед. Тимским радом у општој медицини постићи ће се да пацијенти савете у већој мери добијају

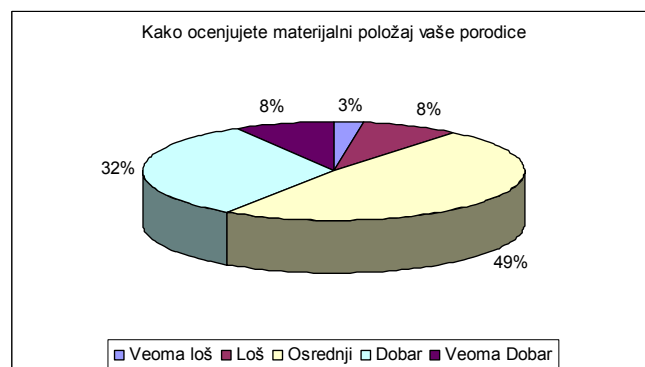
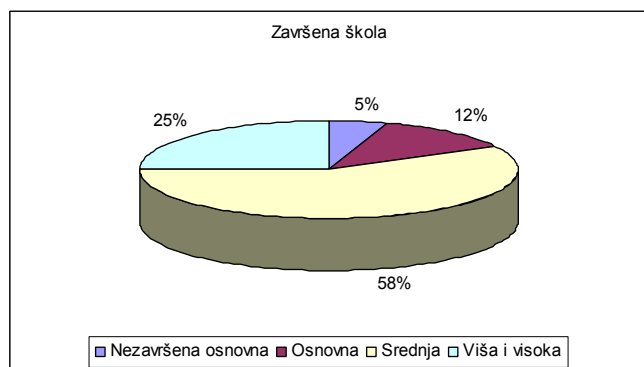
од медицинских сестара. На овај начин повећало би се задовољство корисника радом службе опште медицине.

## СЛУЖБА ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ ДЕЦЕ

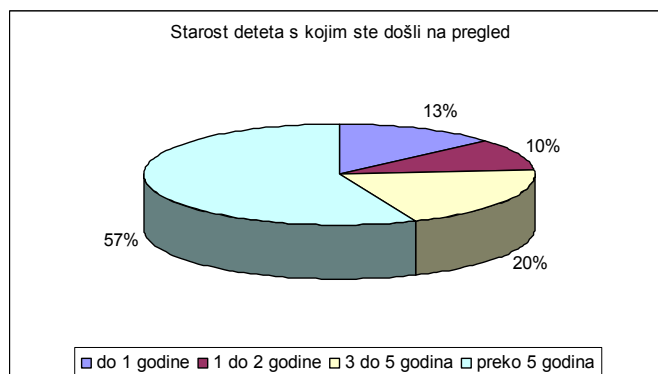
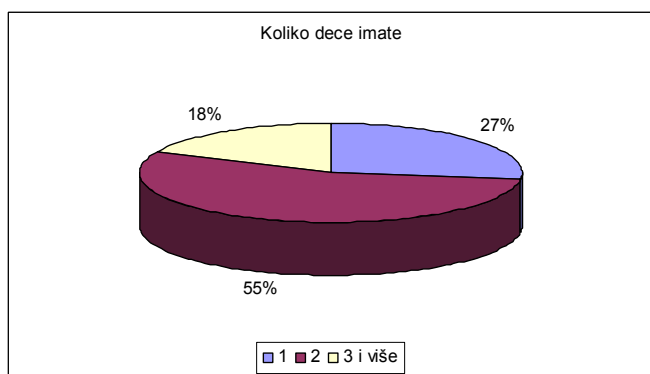
У истраживању задовољства корисника услуга ове службе учествовало је 90 родитеља, од чега 58% жена и 42% мушкараца. Више од половине (65%) су особе старосне доби 40-49 година.



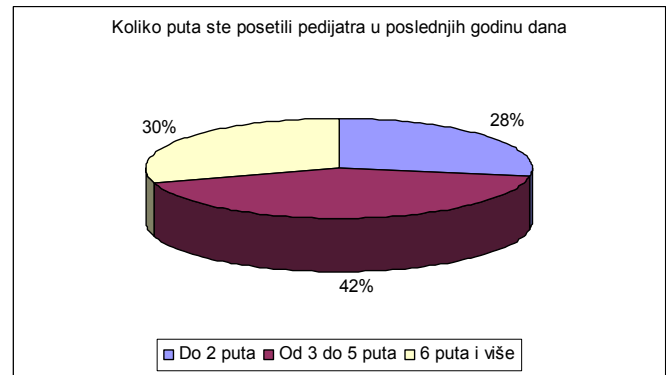
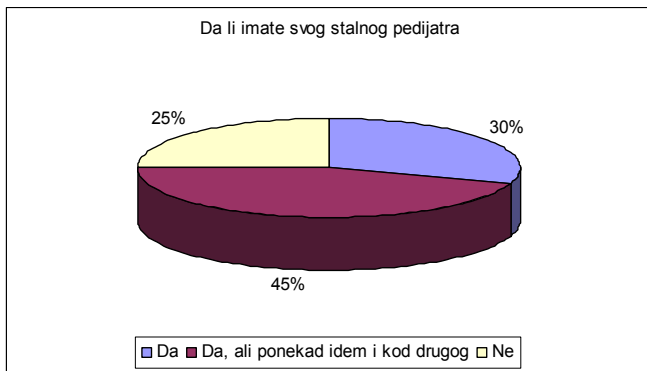
Од испитаника, њих 58% је са завршеном средњом школом, и 49% осредњег материјалног положаја.



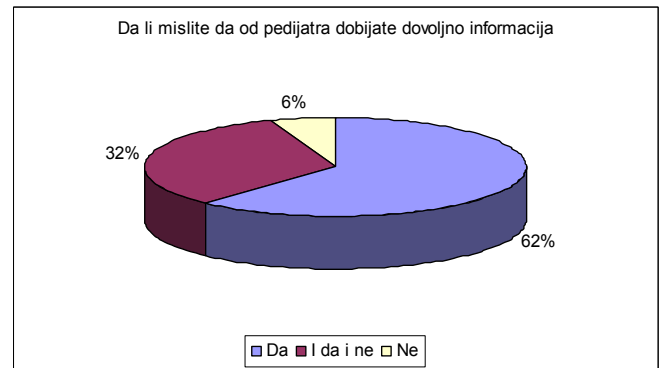
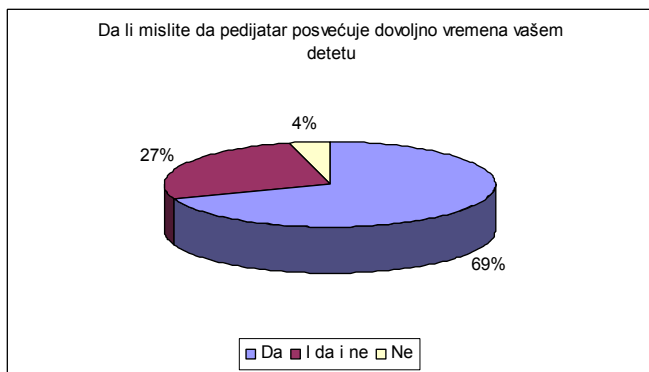
Више од половине родитеља имају два детета, а 18% их имају три или више. Више од половине анкетираних родитеља тога дана довело је на преглед дете старости веће од 5 година.



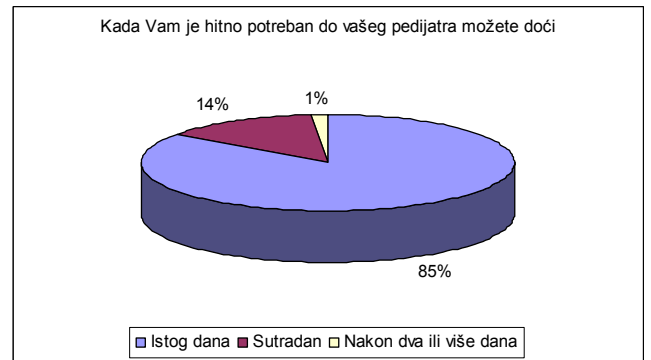
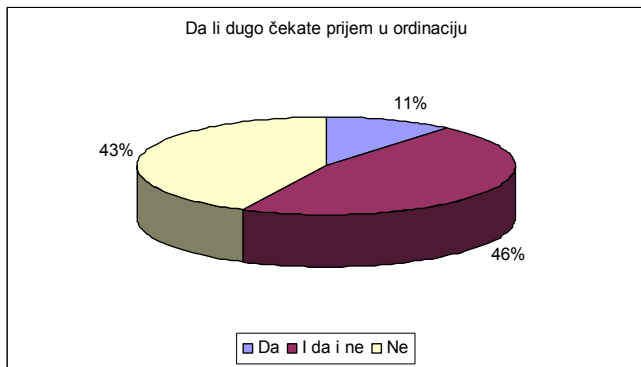
Сталног педијатра за своју децу има 30% родитеља, 25% нема сталног педијатра док преосталих 45% иако има свог, повремено води децу на преглед и код другог педијатра. У задњих 12 месеци, највећи број (42%) деце је 3-5 пута посетило педијатра.



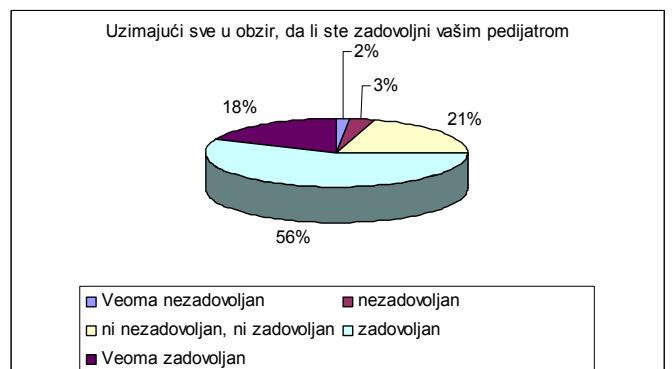
По мишљењу 69% родитеља, педијатар посвећује довољно времена његовом детету приликом посете; 62% анкетираних родитеља сматра да добија довољно информација о стању здравља и нези свог детета.



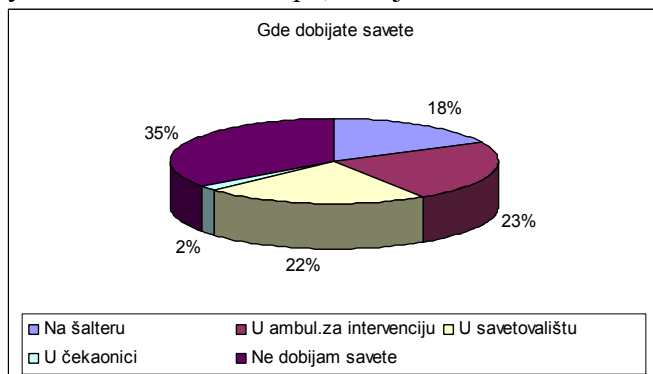
43% испитаних сматра да не чека дуго на пријем у ординацију, за разлику од 11% који сматра да чека дуго; 85% сматра да до педијатра може доћи истога дана када им је потребан.



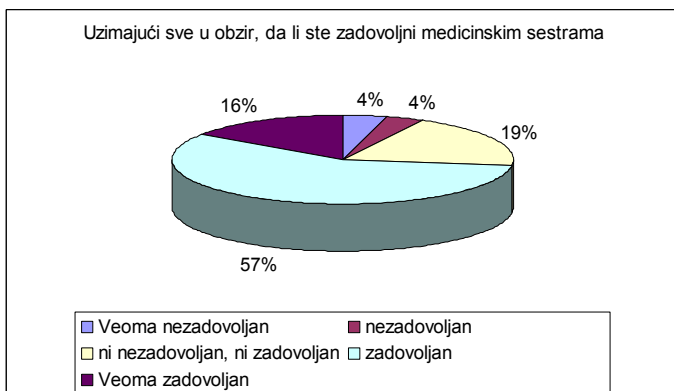
Више од половине родитеља има осећај да педијатар не схвата озбиљно проблем његовог детета. Задовољство педијатром исказано је кроз следеће одговоре родитеља: задовољан (56%), веома задовољан (18%), незадовољан (3%) и веома незадовољан (2%).



Највећи број родитеља (35%) сматра да не добија савете од медицинских сестара, док 23% сматра да их добија у амбуланти за интервенцију, 22% у саветовалишту и 18% на шалтеру. Већина родитеља (58%) је задовољно љубазношћу медицинских сестара, док је 8% незадовољно.

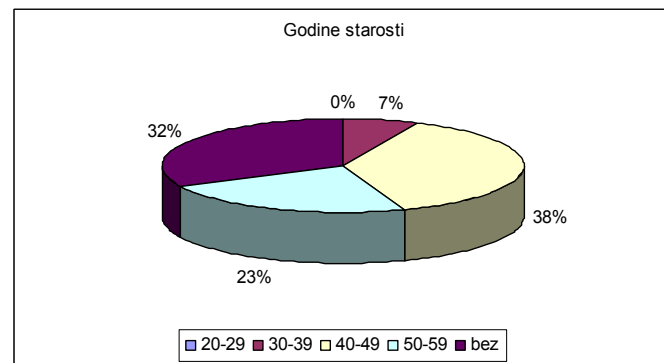
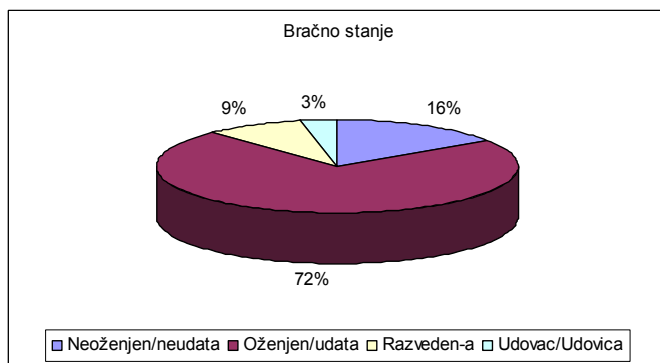


Услугама медицинских сестара у овој служби задовољно је 57% родитеља, 16% је веома задовољно; незадовољно и веома незадовољно је по 4%.

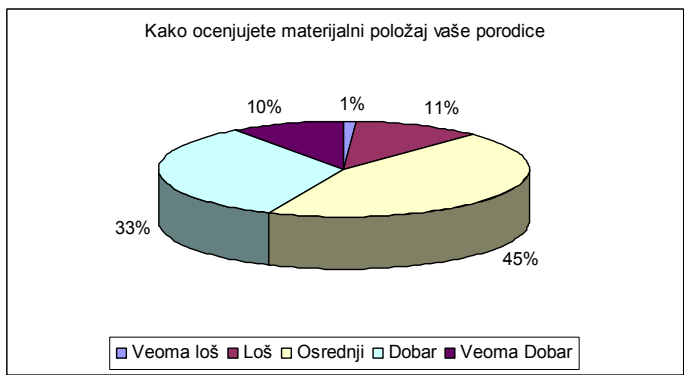
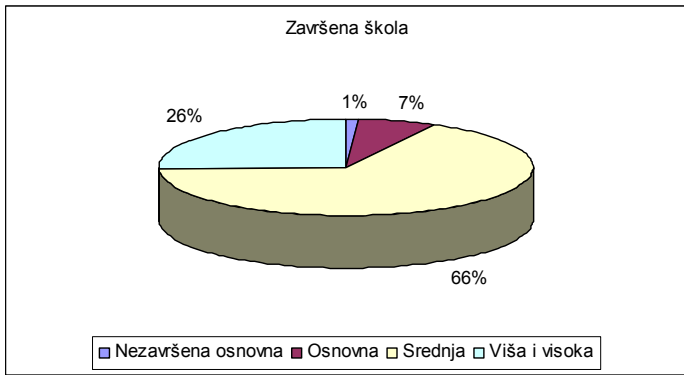


## СЛУЖБА ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ ЖЕНА

У овој служби анкетирано је 90 жена. Највећи проценат испитаница биле су жене старости 40-49 година (38%), углавном удатих (72%).



Са средњом стручном спремом је 66% испитаница, са вишом и високом 26%. Осредњег материјалног положаја је 45% и доброг 33%.



Највећи број испитаница се изјаснио да има сталног гинеколога (68%), али њих 23%, иако има свог сталног гинеколога, посећује и другог.

Извештај саставила,  
прим др Видосава Жубринић