

ДОМ ЗДРАВЉА КРАГУЈЕВАЦ

Број: 01-

Дана: 19.02.2009.

Крагујевац

РЕЗУЛТАТИ ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА ЗДРАВСТВЕНИХ УСЛУГА У ДОМУ ЗДРАВЉА КРАГУЈЕВАЦ ЗА 2008. ГОДИНУ

У оквиру програма сталног унапређења квалитета здравствене заштите у Дому здравља Крагујевац, извршено је испитивање задовољства корисника пруженим услугама помоћу анкетних упитника предложених од стране Министарства здравља РС.

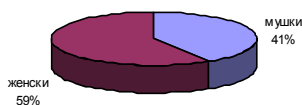
Испитивање је обављено у понедељак, 24. новембра 2008. године, у времену од 07 до 19 часова, за све кориснике здравствених услуга који су се у том времену затекли у централним објектима Службе здравствене заштите одраслог становништва/ медицине рада, Службе здравствене заштите предшколске и школске деце, Службе здравствене заштите жена и у одсеку интерне медицине Специјлистичко-консултативне службе.

Анкетом је обухваћено укупно 995 корисника здравствених услуга у наведеним службама који су вратили попуњене анкетне листиће, што је 82,92% од броја подељених упитника.

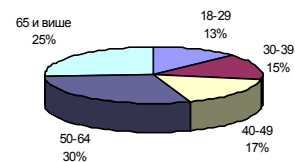
СЛУЖБА ОПШТЕ МЕДИЦИНЕ И МЕДИЦИНА РАДА

У анкетирању је учествовало 365 пацијената, од чега 59% жена и 41% мушкараца, што је 81,11% од броја подељених упитника. Најзаступљенија старосна структура су испитаници у доби од 50 – 64 године живота (30%), док су на другом месту са 25% учешћа корисници старији од 65 година. Најмање је младих у доби од 18 – 29 година, и то 13%.

Пол испитаника

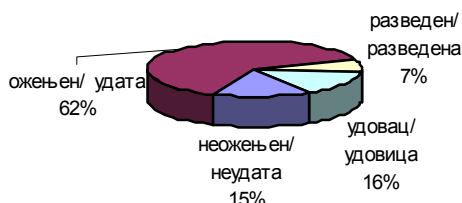


Старосна структура



Више од половине испитаника су у браку (62%) и са завршеном средњом школом (49%). Значајан је и удео испитаника са основном школом или незавршеном основном школом (35%).

Брачно стање

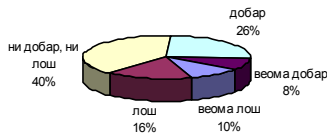


Завршена школа

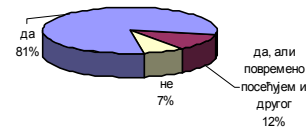


Највећи број испитаник свој материјални положај оцењује као ни добар, ни лош – 40%. Велика већина (81%) испитаника има свог избраног лекара.

Како оцењујете материјални положај своје породице?

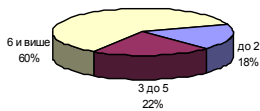


Да ли имате свог сталног лекара?

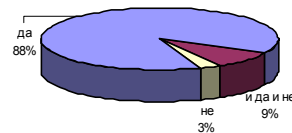


Више од половине испитаника посетило је лекара више од 6 пута током претходне године (60%), док се готово свим испитаницима (88%) допада њихов лекар.

Колико сте пута посетили лекара опште мед. у последњих годину дана?

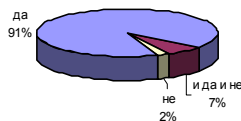


Да ли Вам се допада ваш лекар (независно од његових мед. способности)?

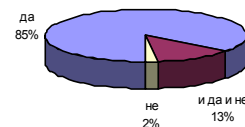


Испитаници сматрају да су лекари стручни (91%) и да им посвећују довољно времена приликом посете (85%), док само 2% испитаних сматра да су лекари нестручни и да им не посвећују довољно пажње.

Да ли сматрате да је Ваш лекар стручан?

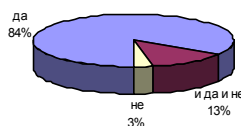


Да ли мислите да Вам лекар посвећује довољно времена приликом посете?

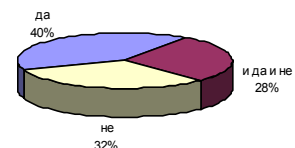


Такође, испитаници сматрају да од лекара добијају довољно информација о свом здрављу (84%), али 40% сматра да превише дуго чека на пријем у ординацију.

Да ли мислите да Вам ваш лекар даје довољно информација о стању вашег здравља?

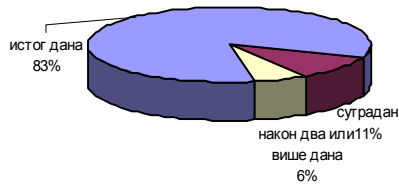


Да ли мислите да дуго чекате на пријем у ординацију?

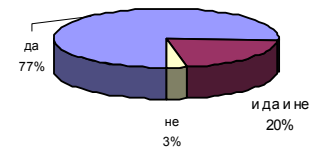


До свог лекара испитаници углавном (83%) могу доћи истог дана када им је хитно потребан, а углавном сматрају да њихов лекар уважава сугестије у вези лечења (77%).

Када Вам је хитно потребан, до Вашег лекара можете доћи...

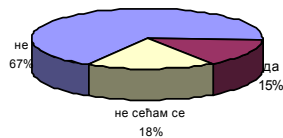


Да ли лекар уважава Ваше мишљење и предлоге у вези лечења?

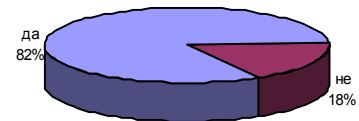


Само 15% испитаника имало је осећај да лекар није озбиљно схватио њихов проблем, а у лекара имају довољно поверења да разговарају са њим и о својим личним проблемима (82%).

Да ли сте имали осећај да лекар није озбиљно схватио Ваш проблем?

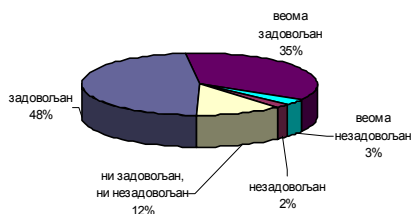


Да ли са лекаром можете да разговарате и о личним проблемима?

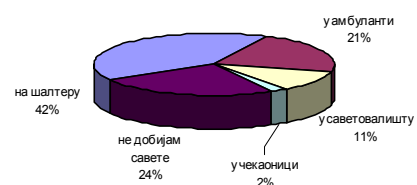


Испитани корисници су својим лекаром задовољни (48%) и веома задовољни (35%), док је оних који нису задовољни само 5%. Савете од медицинских сестара, по свом мишљењу, испитаници добијају углавном на шалтеру (42%) и у амбуланти (21%), док 24% сматра да од сестара не добија никакве савете.

Узимајући све у обзир, да ли сте задовољни својим лекаром?



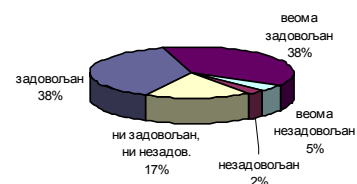
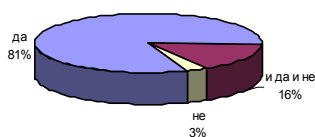
Где добијате савете?



Испитаници су у највећој мери задовољни љубазношћу мед.сестара (81%), а уопште узев, радом мед.сестара је задовољно или веома задовољно 76% испитаних, док је незадовољних 7%.

Узимајући све у обзир, да ли сте задовољни мед.сестрама?

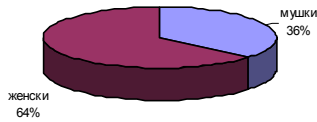
Да ли сте задовољни љубазношћу сестре?



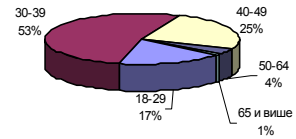
СЛУЖБА ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ ДЕЦЕ

У истраживању задовољства корисника услуга ове службе учествовало је 390 родитеља који су предали попуњене упитнице, што износи 78,00% од броја подељених упитника. Већина испитаника је женског пола (64%), а најзаступенија старосна доб је од 30 – 39 година (53%).

Пол испитаних родитеља

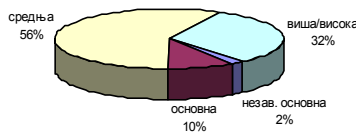


Старосна структура родитеља

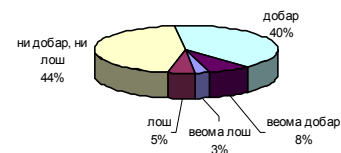


Највећи број испитаника је са завршеном средњом школом (56%), а свој материјални положај испитаници углавном оцењују као ни добар, ни лош (44%) и добар (40%).

Завршена школа

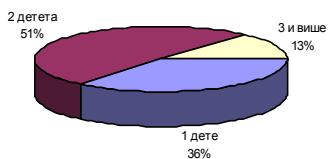


Како оцењујете материјални положај своје породице?

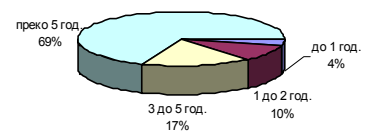


Око половине родитеља (51%) има двоје деце, трећина (36%) једно дете, а 13% испитаника има три и више деце. Школске деце (7 и више година) је било 55,13%, а остало су предшколска деца, међу којима преовлађују деца у доби 3 – 5 година (17%).

Колико деце имате?

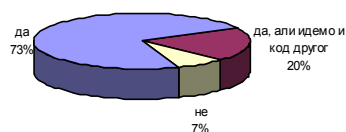


Старосна структура деце

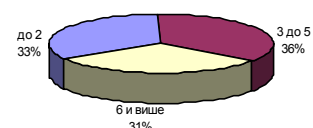


Већина (73%) испитаних изјављује да њихово дете има свог сталног педијатра, а педијатра су у претходних 12 месеци претежно посећивали 3 – 5 пута (36%), мада је велики број деце долазио и мање (30%) и више пута (31%).

Да ли Ваше дете има свог сталног педијатра?

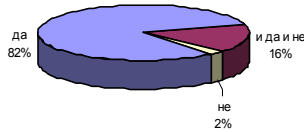


Колико је пута Ваше дете посетило педијатра током претходне године?

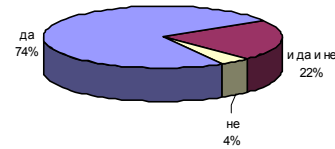


Испитани родитељи самтрају да њихов педијатар детету посвећује довољно времена (82%) и да им о здрављу детета даје довољно информација (74%).

Да ли мислите да педијатар посвећује довољно времена Вашем детету приликом посете?

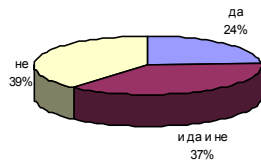


Да ли мислите да од педијатра добијате довољно информација о здрављу вашег детета?



Да на пријем у ординацију дуго чека, сматра четвртина испитаних (24%), док већина (39%) мисли да се на пријем не чека дуго. До педијатра је, уколико је хитно потребан, могуће доћи истог дана (84% испитаних).

Да ли сматрате да дуго чекате на пријем у ординацију?

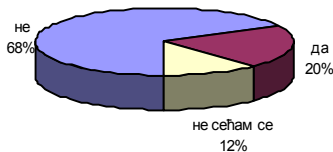


Када Вам је хитно потребан, када можете доћи до Вашег педијатра?

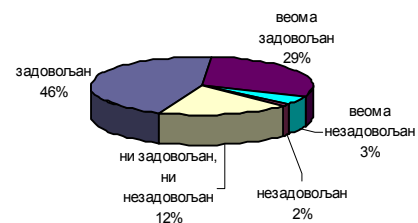


Испитаници углавном сматрају да педијатар пролеме њиховог детета схвата озбиљно (68%), али се са тим не слаже 20% испитаника. Уопште узев, испитаници су радом педијатара задовољни (46%) или веома задовољни (29%), док је оних који нису задовољни 5%.

Да ли сте имали осећај да педијатар није озбиљно схватио проблем вашег детета?



Узимајући све у обзир, да ли сте задовољни својим педијатром?

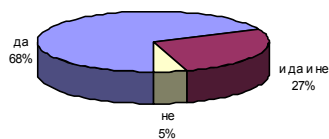


По мишљењу 38% испитаника, медицинске сестре уопште не дају савете, док остали кажу да савете добијају на шалтеру (18%), у амбуланти (17%) и у саветовалишту (17%). Ипак, већина родитеља је задовољна љубазношћу сестара (68%), уз 5% незадовољних.

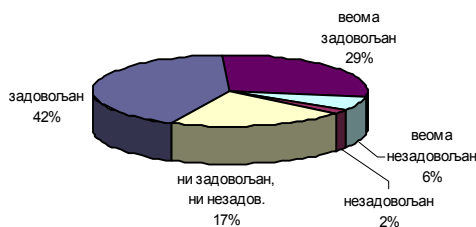
Где добијате савете?



Да ли сте задовољни љубазношћу сестре?



Узимајући све у обзир, да ли сте задовољни мед.сестрама?

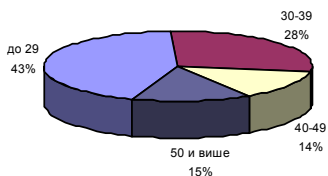


Уопште узев, испитаници су радом мед.сестара у овој служби углавном задовољни (42%) и веома задовољни (29%), уз 8% незадовољних.

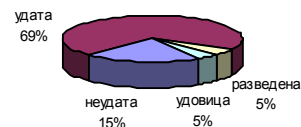
СЛУЖБА ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ ЖЕНА

У овој служби у анкети је учествовало 110 корисница здравствених услуга, што је 91,67% од броја подељених упитника. Најчешћа старосна доб испитаница је до 29 година (43%), а испитанице су претежно удате (69%).

Старосна структура

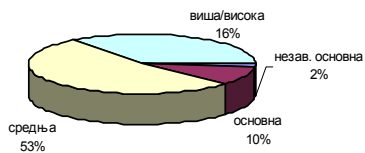


Брачно стање

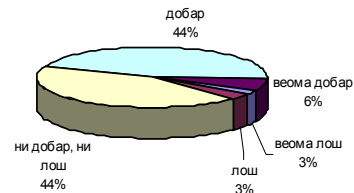


Са средњом стручном спремом било је највише (53%) испитаница, док је велики број испитаница са вишим или високим образовањем (35%). Испитанице свој материјални положај углавном оцењују као добар (44%) или ни добар, ни лош (44%).

Завршена школа

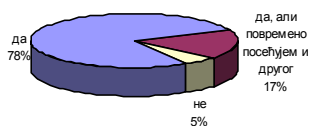


Како оцењујете материјални положај своје породице?

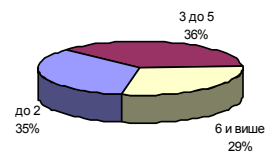


Испитанице углавном имају свог сталног гинеколога (78%) и посећују га 3 и више пута у току године (65%).

Да ли имате свог сталног гинеколога?

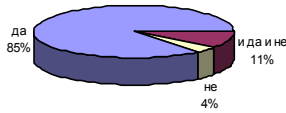


Колико сте пута посетили гинеколога у последњих годину дана?

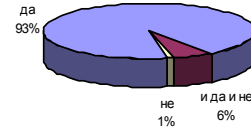


Испитанице у највећој мери потврдно одговарају на питање да ли им се допада њихов гинеколог (85%), а чак 93% испитаница верује да је њихов гинеколог стручан.

Да ли Вам се допада ваш гинеколог
(независно од његових мед.способности)?

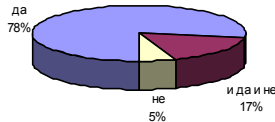


Да ли сматрате да је Ваш гинеколог
стручан?

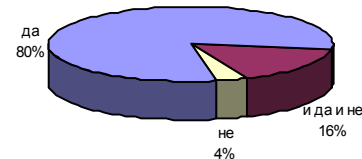


По мишљењу 78% испитаница, гинеколог им посвећује довољно времена приликом посете, а 80% испитаница сматра да том приликом добија довољно информација о свом здравственом стању.

Да ли мислите да Вам гинеколог посвећује
довољно времена приликом посете?

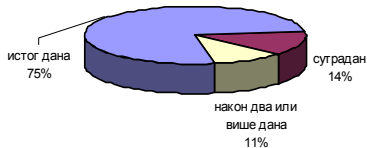


Да ли мислите да Вам ваш гинеколог даје
довољно информација о стању вашег
здравља?

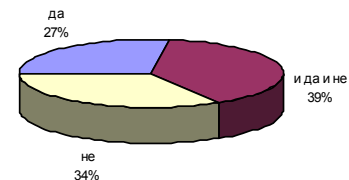


Испитанице сматрају да до свог гинеколога, када им је хитно потребан, могу да дођу већ истог дана (75%), док на питање да ли дуго чекају на пријем у ординацију испитанице нису дале јасан одговор (27% да, 34% не, 39% и да и не).

Када Вам је хитно потребан, до Вашег
гинеколога можете доћи...

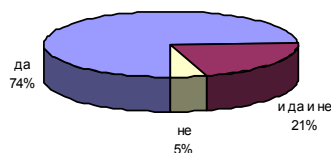


Да ли мислите да дуго чекате на пријем у
ординацију?

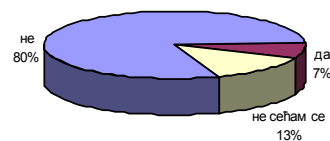


Око $\frac{3}{4}$ испитаница (74%) сматра да гинеколог прихвата њихове сугестије у вези лечења, а 80% верује да је гинеколог њихов проблем схватио озбиљно.

Да ли гинеколог уважава Ваше мишљење
и предлоге у вези лечења?

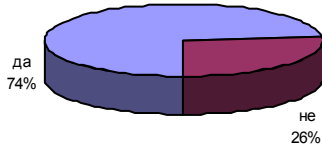


Да ли сте имали осећај да Ваш гинеколог
није озбиљно схватио ваш проблем?

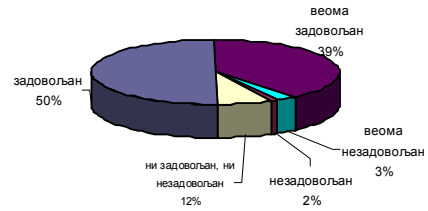


Са гинекологом о личним проблемима може да разговара 74% испитаница. Уопште узев, испитанице су радом гинеколога задовољне (50%) или веома задовољне (39%), уз 5% незадовољних.

Да ли са Вашим гинекологом можете да разговарате и о личним проблемима?

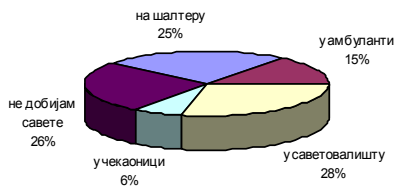


Узимајући све у обзир, да ли сте задовољни својим гинекологом?

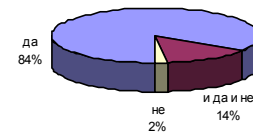


Испитанице савете од мед.сестара најчешће добијају у саветовалишту (28%) и на шалтеру (25%), уз 26% испитаница које тврде да не добијају савете. Медицинске сестре у овој служби оцењене су као љубазне (84%).

Где добијате савете о здравом начину живота од медицинске сестре?

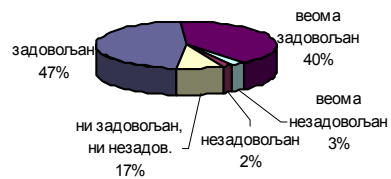


Да ли сте задовољни љубазношћу мед.сестара у овој служби?



Узимајући све у обзир, да ли сте задовољни мед.сестрама у овој служби?

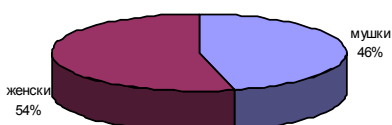
Уопште узев, радом мед.сестара испитанице су претежно задовољне (47%) или веома задовољне (40%), уз 5% незадовољних.



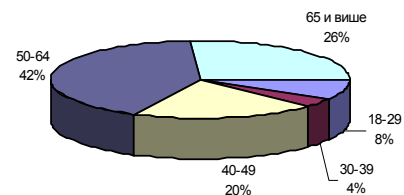
СПЕЦИЈАЛИСТИЧКО-КОНСУЛТАТИВНА СЛУЖБА

У анкетирању је учествовало 130 пацијената, уз 100% учешћа корисника у анкети. Међу испитаницима је било више жена (54%), а најзаступљенија старосна структура су испитаници у доби од 50 – 64 године живота (42%), док су на другом месту са 26% учешћа корисници старији од 65 година.

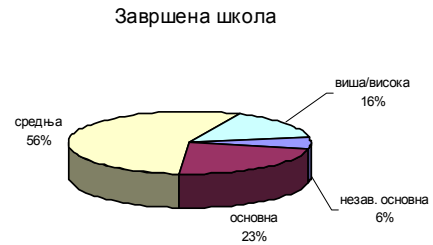
Пол испитаника



Старосна структура

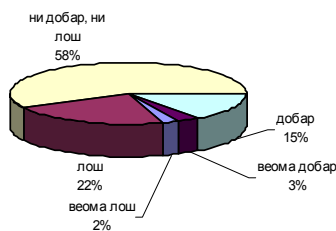


Више од половине испитаника су у браку (67%) и са завршеном средњом школом (56%).

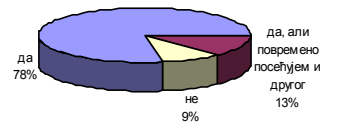


Материјални положај породице испитаници су углавном оценили као ни добар, ни лош (58%). Већина испитаника (78%) има свог сталног лекара опште медицине.

Како оцењујете материјални положај своје породице?

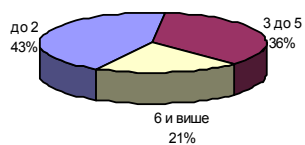


Да ли имате свог сталног лекара опште медицине?



Нешто мање од половине испитаних (42%) ову службу је посетило до 2 пута током претходне године. Специјалисти се посећују углавном по упућу свог лекара (69%).

Колико сте пута посетили ову спец.службу у последњих годину дана?

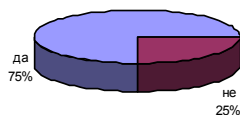


Посетили сте свог лекара специјалисту...



Посете специјалисти су углавном биле заказане (75%), при чему је 27% чекало на преглед до једне недеље, а само 4% је чекало дуже од месец дана на преглед.

Да ли је Ваша посета лекару специјалисти била заказана?

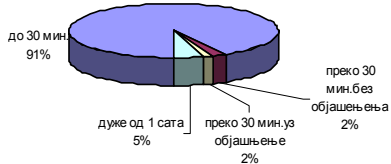


Од дана заказивања до дана пријема код лекара специјалисте прошло је...

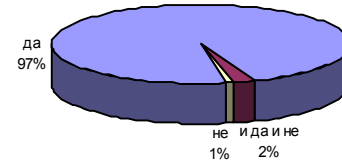


На пријем у ординацију лекара специјалисте не чека се дуго – мање од 30 минута је чекало 91% испитаних. У стручност специјалиста испитаници имају поверење (97%).

На пријем у ординацију лекара специјалисте чекали сте ...

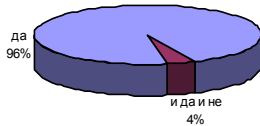


Да ли мислите да је Ваш лекар специјалиста стручан?

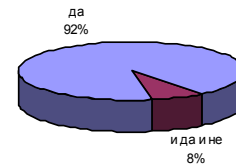


Специјалисти пацијентима посвећују довољно времена (што сматра 96% испитаних) и дају им довољно информација о здрављу (92%).

Да ли Вам је специјалиста посветио довољно времена приликом посете?

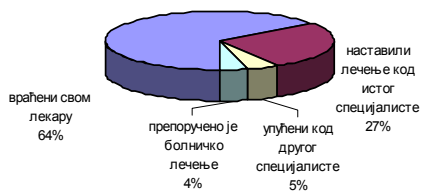


Да ли мислите да Вам је специјалиста дао довољно информација о вашем здрављу?

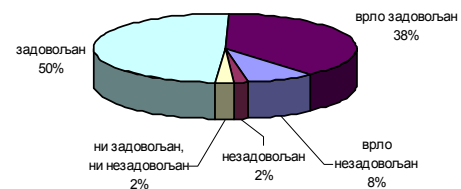


Испитаници се, након посете лекару специјалисти, углавном враћају свом лекару опште медицине (64%), док 27% наставља лечење код истог специјалисте. Уопште узев, радом лекара специјалисте задовољно је 50% испитаних а веома задовољно 38% њих, уз 10% незадовољних.

Након посете лекару специјалисти сте

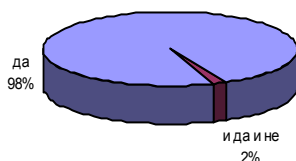


Узимајући све у обзир, да ли сте задовољни лекаром специјалистом?

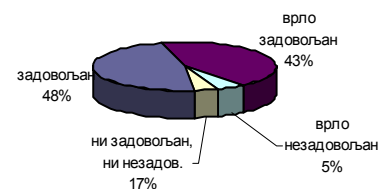


Готово сви испитаници (њих 98%) сматрају да су медицинске сестре у овој служби стручне и љубазне. Уопште узев, испитаници су радом мед.сестара у служби углавном задовољни (48%) и врло задовољни (43%), уз свега 5% врло незадовољних.

Да ли мислите да је мед.сестра стручно обавила свој посао?



Узимајући све у обзир, да ли сте задовољни мед.сестрама у овој служби?



ЗАКЉУЧАК ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА ЗДРАВСТВЕНИХ УСЛУГА

На основу приказа резултата испитивања задовољства корисника здравственим услугама у 2008. години и поређењем са резултатима из претходних година, може се закључити следеће:

1. Број обрађених попуњених упитника корисника је сваке године све већи – пораст у односу на 2007. годину је 32%. Ово указује да се мења и приступ корисника оваквом начину испитивања.
2. Задовољство изабраним лекаром и медицинским сестрама веће је сваке године у службама опште медицине и медицине рада, здравственој заштити деце и омладине и здравственој заштити жена. Задовољство изабраним лекаром је незнатно веће од задовољства сестром у свим службама осим здравствене заштите жена. На пораст задовољства утицало је пре свега одређивање за изабраног лекара, што је уз заказивање прегледа, довело до смањења дужине чекања на преглед.
3. Средња оцена радом специјалистичко-консултативне службе такође је порасла, и то нешто више радом медицинских сестара. До пораста је дошло пре свега због боље комуникације између здравствених радника и корисника услуга, те због боље организације рада (заказивање прегледа).

Наши напори на достизању постављених циљева у унапређењу здравствене заштите са нагласком на вулнерабилне групе наставља се и даље, јер квалитет здравствене заштите представља један континуирани процес који је остварљив кроз тимски рад и праћење са евалуацијом.

У Крагујевцу,
19.02.2009.године

Извештај припремила
прим др Видосава Жубринић