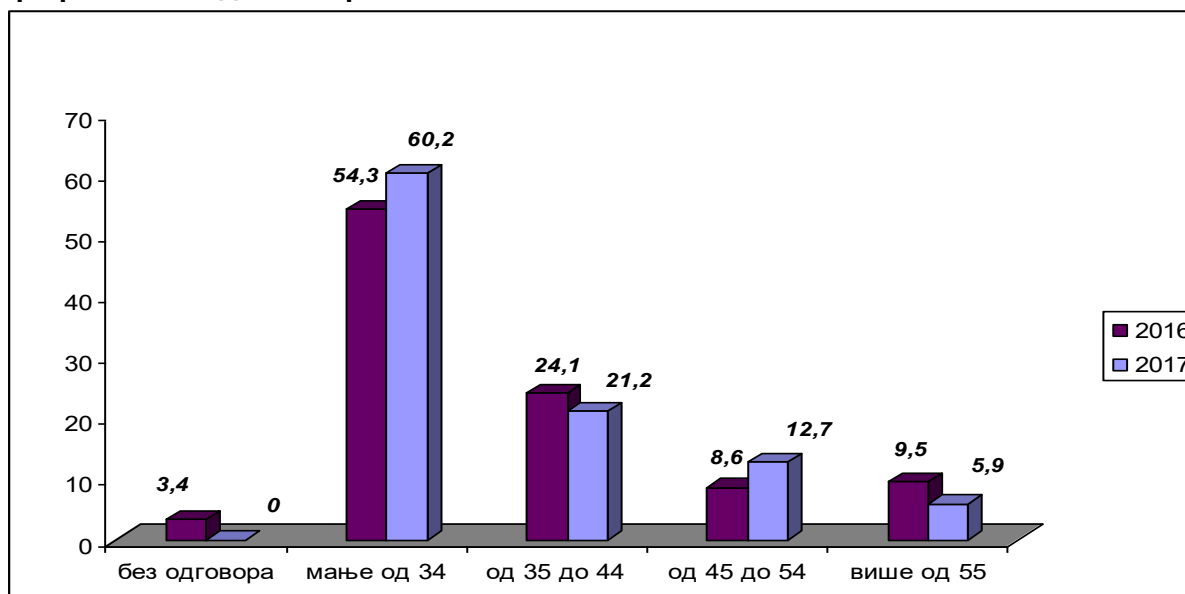


АНАЛИЗА ИСТРАЖИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИЦА У СЛУЖБИ ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ ЖЕНА ДОМА ЗДРАВЉА КРАГУЈЕВАЦ

Упоредна анализа 2013-2017.год.

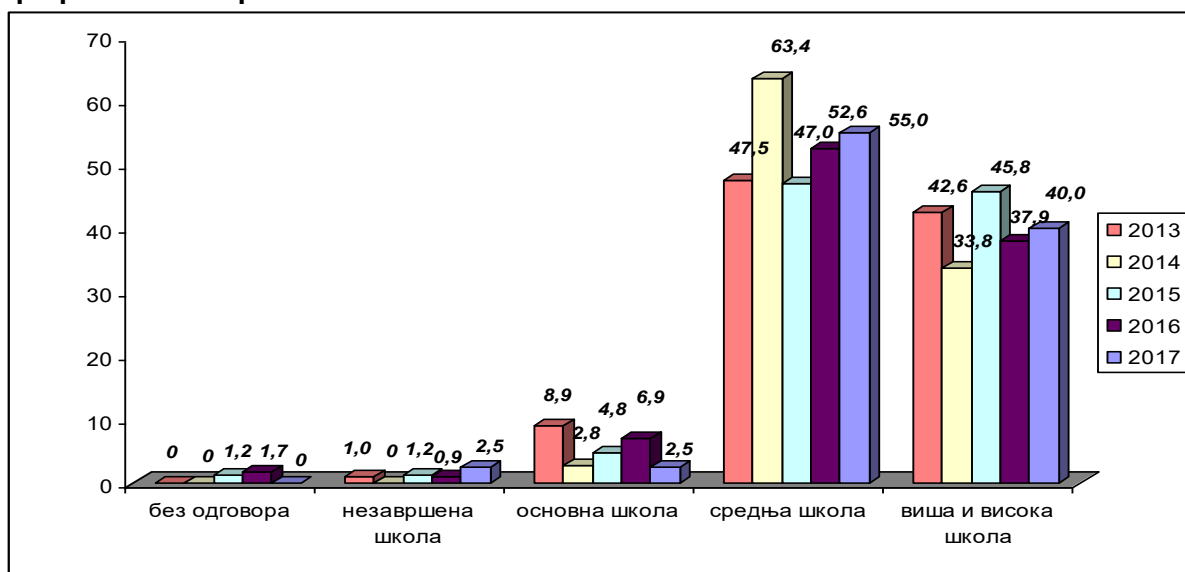
Истраживање је обављено у Служби за здравствену заштиту жена дана 27.11.2017. године, где је анкетирано 122 корисница, старости од 18 до 74 године.

Графикон 1. Године старости



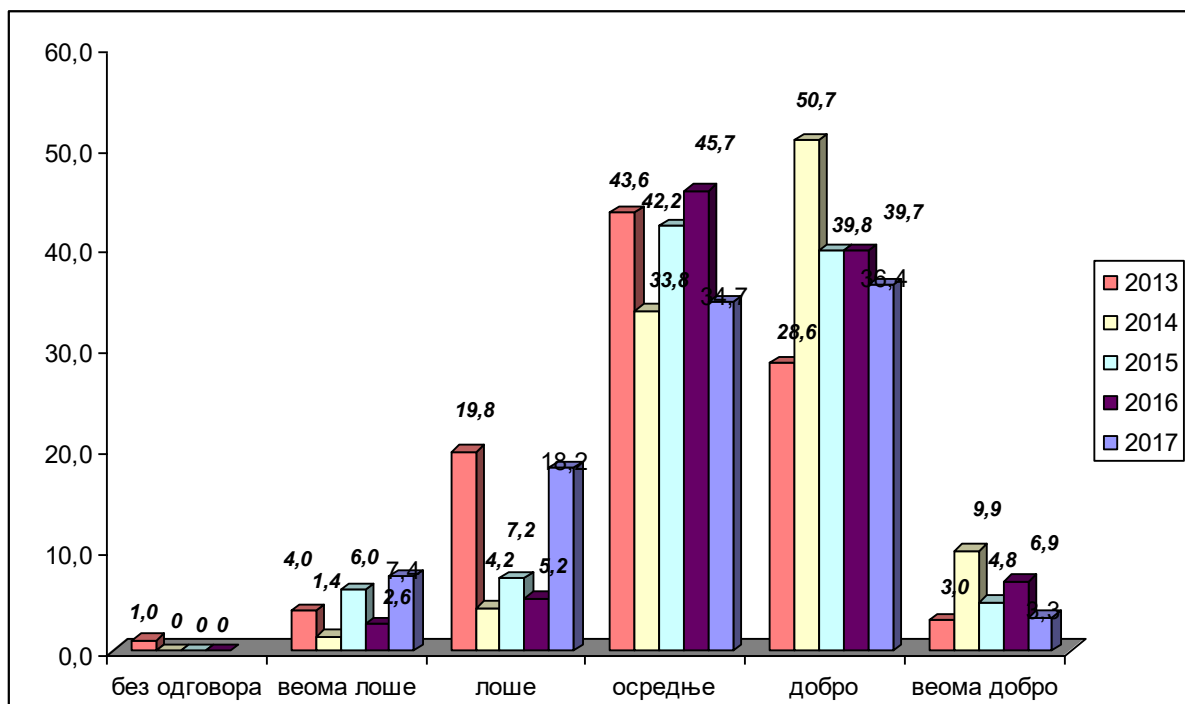
Највећи проценат анкетираних корисница (60,2%) у Служби за здравствену заштиту жена је у најмлађој узрасној доби – испод 34 године, а затим следи следећа добна група (35 до 44 године) са 21,2%, што свеукупно показује тренд пада броја корисница услуга у овој служби са порастом година старости.

Графикон 2. Завршена школа



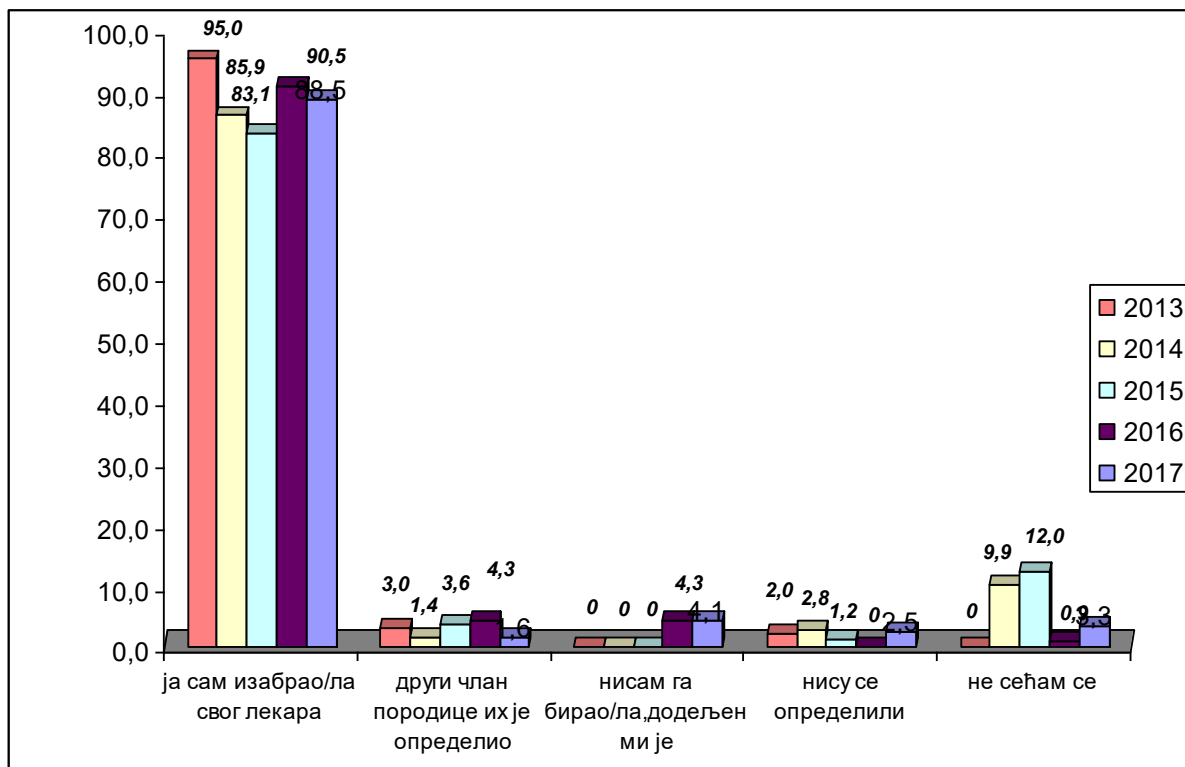
Највећи број испитаница има завршену средњу школу (55,0%), као и вишу и високу школу (40,0%), што је у обе групе више него претходне године.

Графикон 3. Материјално стање вашег домаћинства



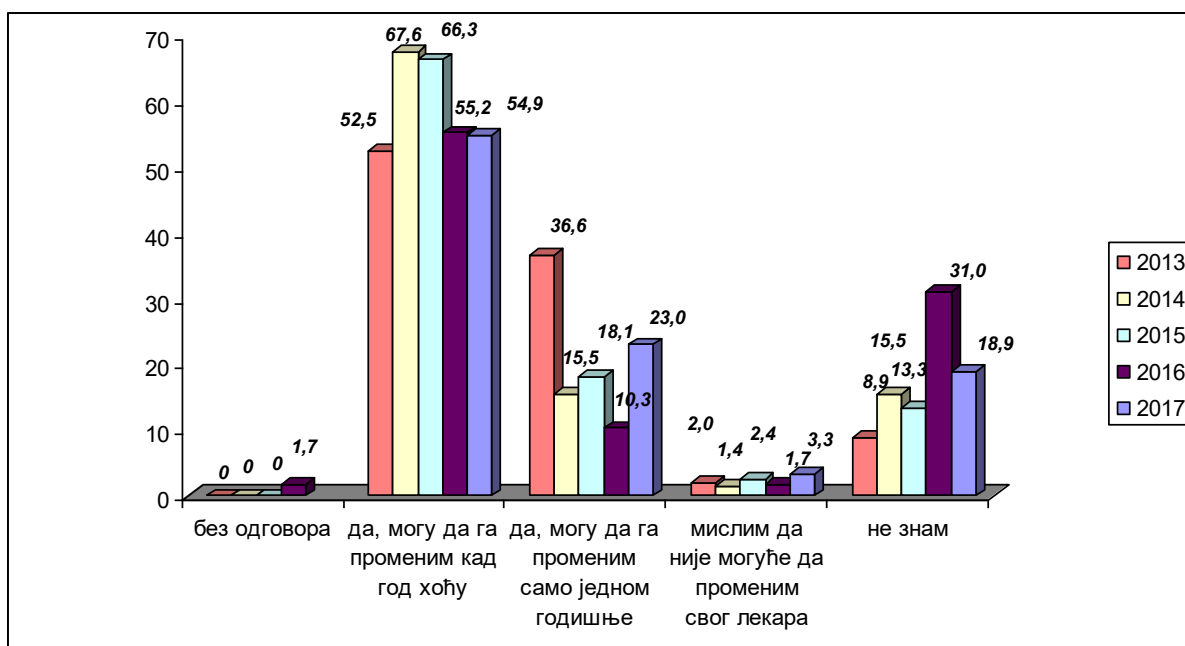
Материјално стање домаћинства једна трећина испитаница (36,4%) је окарактерисала као добро, и друга трећина испитаница као осредње (34,7%), што је у збиру мање у односу на претходну годину, а могло би се тумачити и нижим степеном образовања испитаница у 2017. години.

Графикон 4. Како сте изабрали свог лекара



Највећи број испитаница је сам бирао изабраног лекара (88,5%) у односу на друге могућности избора, што представља константан однос у свим годинама посматрања.

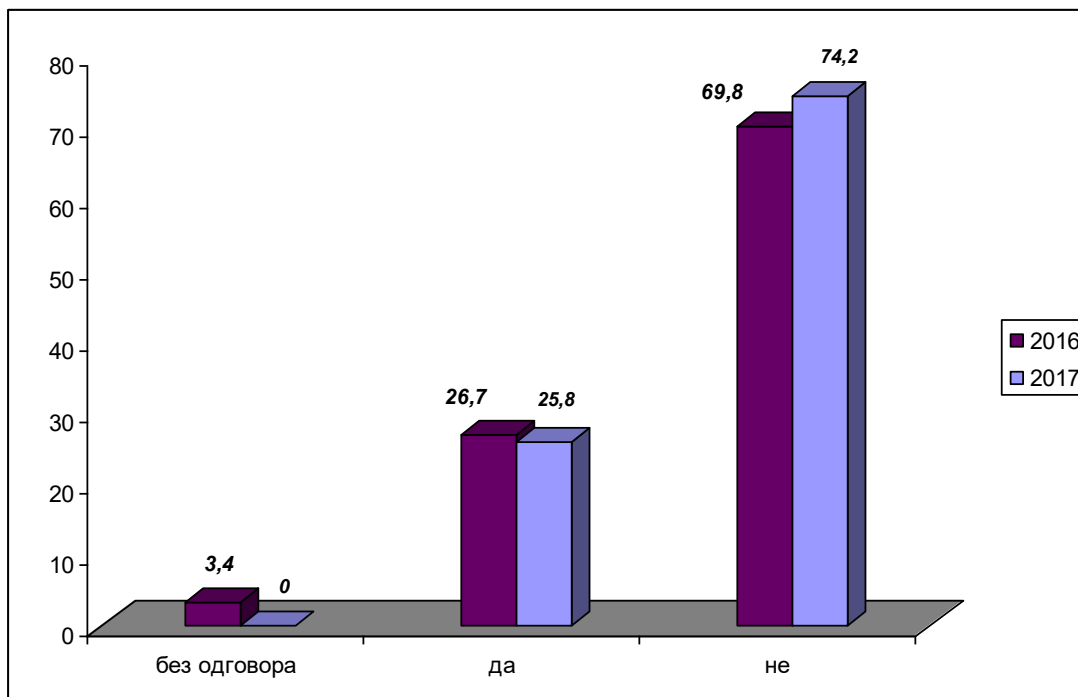
Графикон 5. Да ли сте упознати на који начин можете да промените свог лекара ако то желите



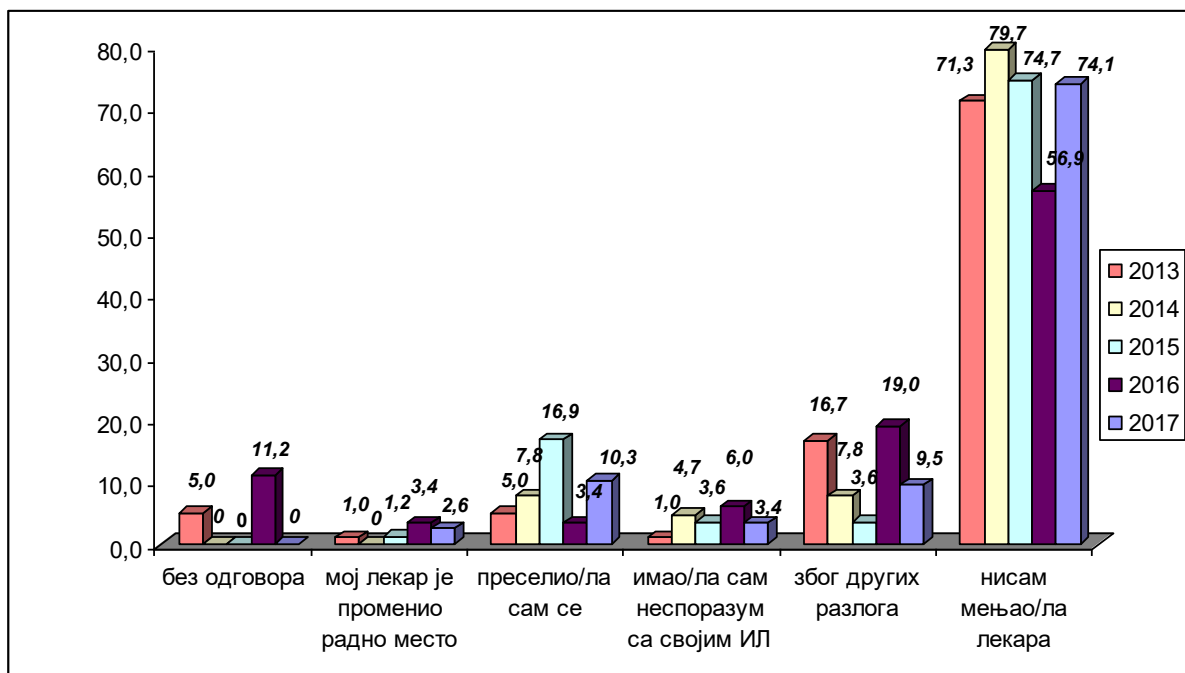
Највећи број испитаница сматра да изабраног лекара може да промени кад год хоће (54,9%), што је нешто мање у односу на претходни период, док се бележи пораст оних који знају да изабраног лекара могу променити једном годишње (23,0%).

Графикон 6. Да ли сте до сада мењали изабраног лекара

Једна четвртина испитаница (25,8%) је до сада променила изабраног лекара, док три четвртине корисника (74,2%) није то чинило, што указује на пораст задовољства у односу на претходну годину.

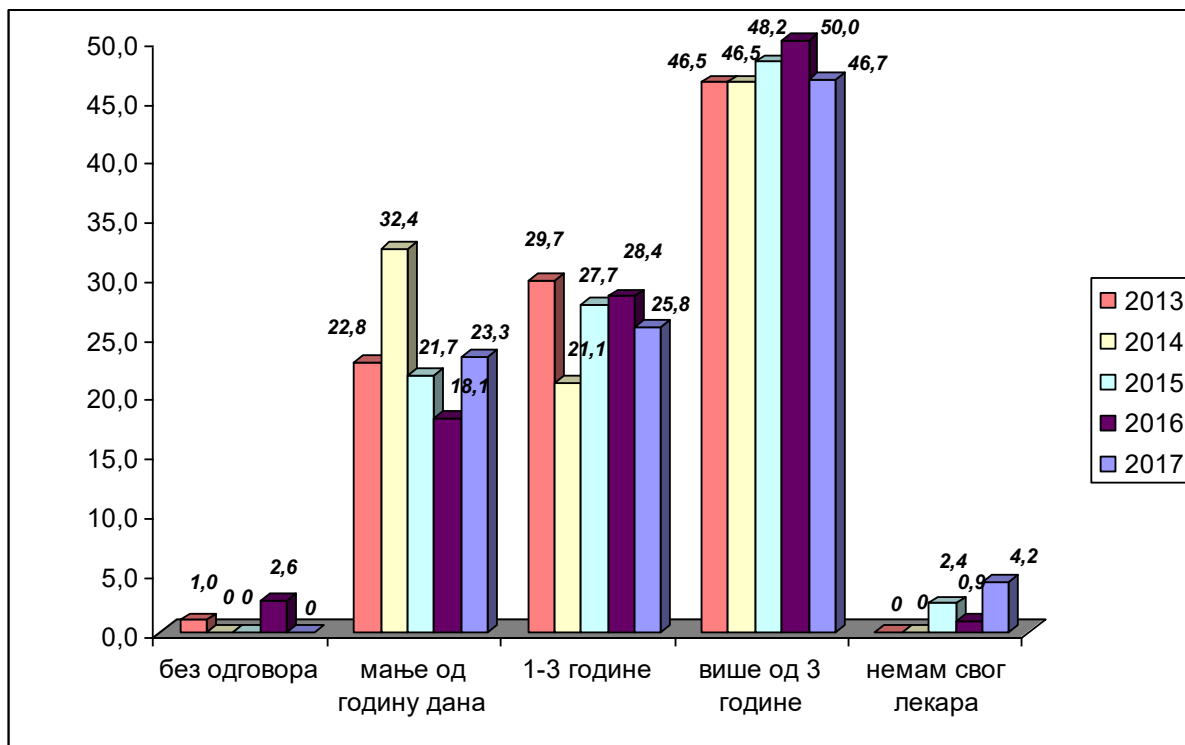


Графикон 7. Који је био разлог промене изабраног лекара



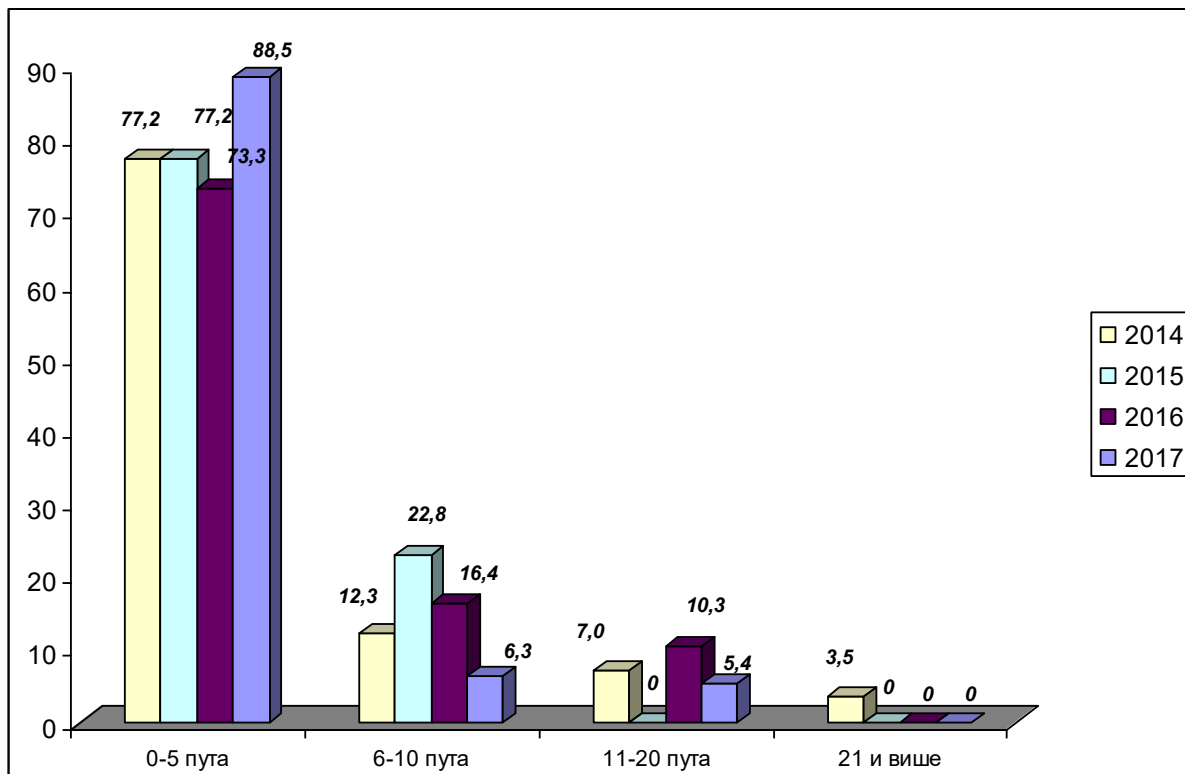
Да је током 2017. године променило свог изабраног лекара изјаснило се 25,8% испитаница, од којих 10,3% њих наводи пресељење као основни разлог промене, док је 9,5%% испитаница мењало изабраног лекара из других разлога, што указује на пораст задовољства у односу на претходну годину.

Графикон 8. Колико дуго се лечите код свог лекара



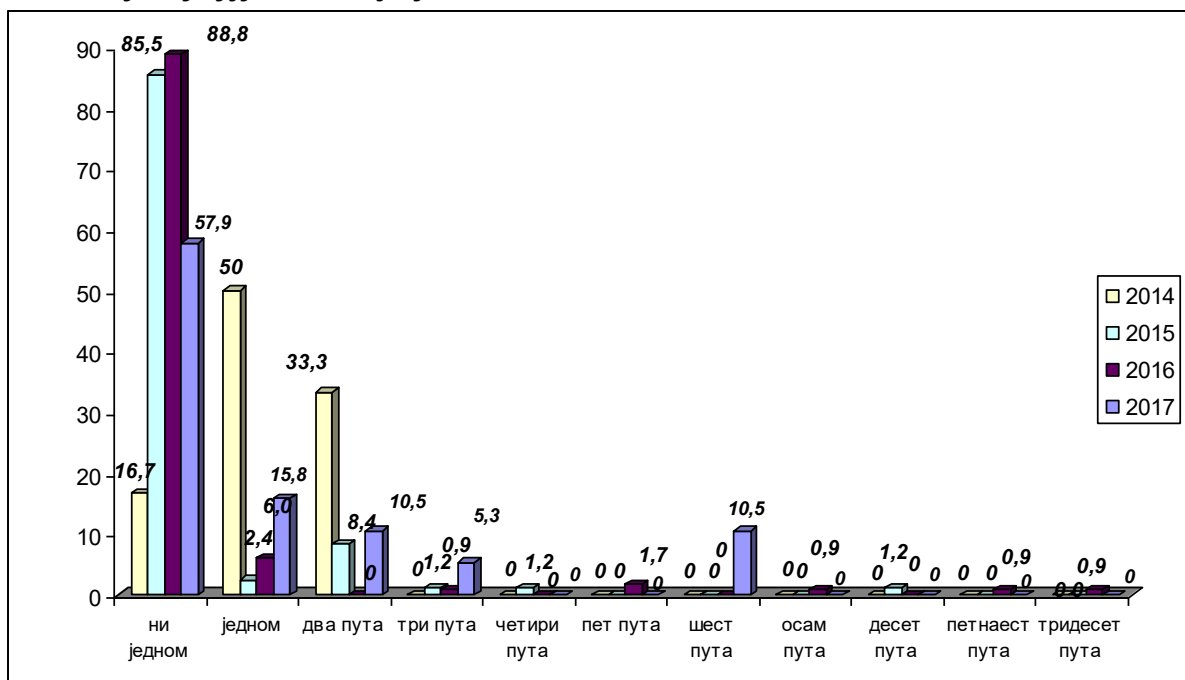
Мање од половине испитаница се лечи код свог лекара више од три године (46,7%), док се једна четвртина испитаница (25,8%) лечи између једне и три године, што показује релативно стабилан тренд у периоду посматрања.

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



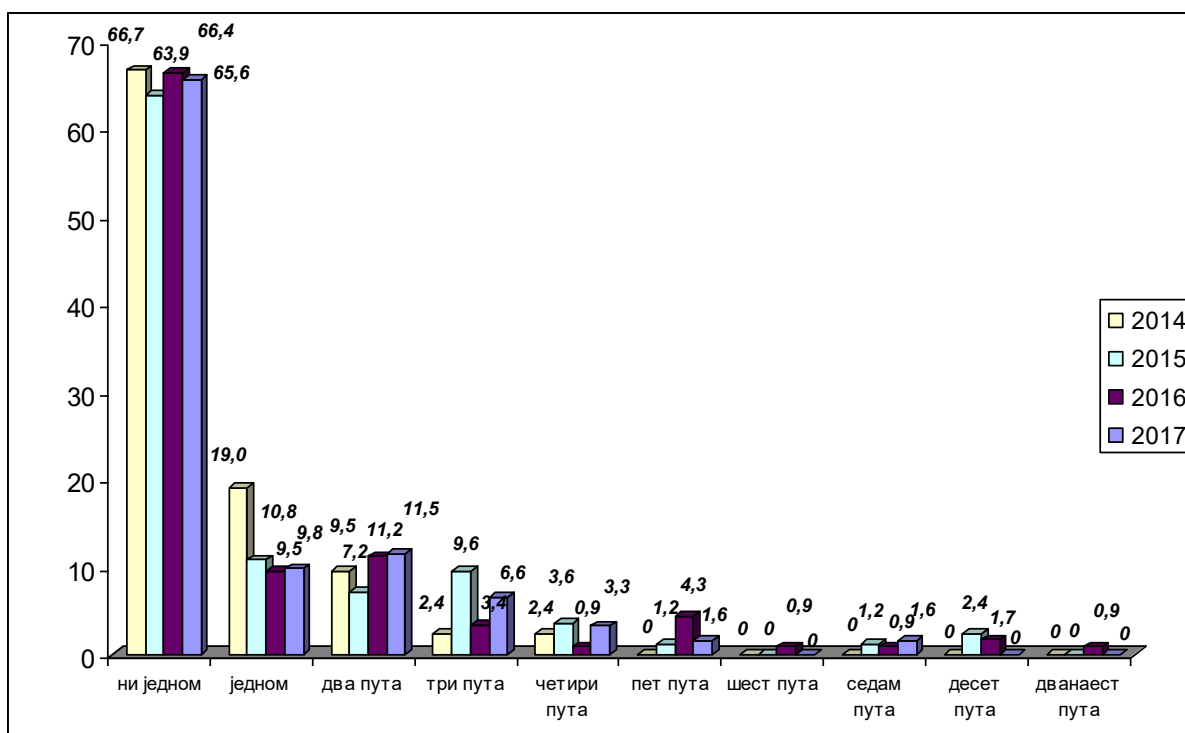
Највећи број испитаница (88,5%) је посетило свог изабраног лекара највише пет пута у протеклих годину дана – што је највећи проценат у односу на све године посматрања и означава смањење учесталости посета у протеклој години.

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



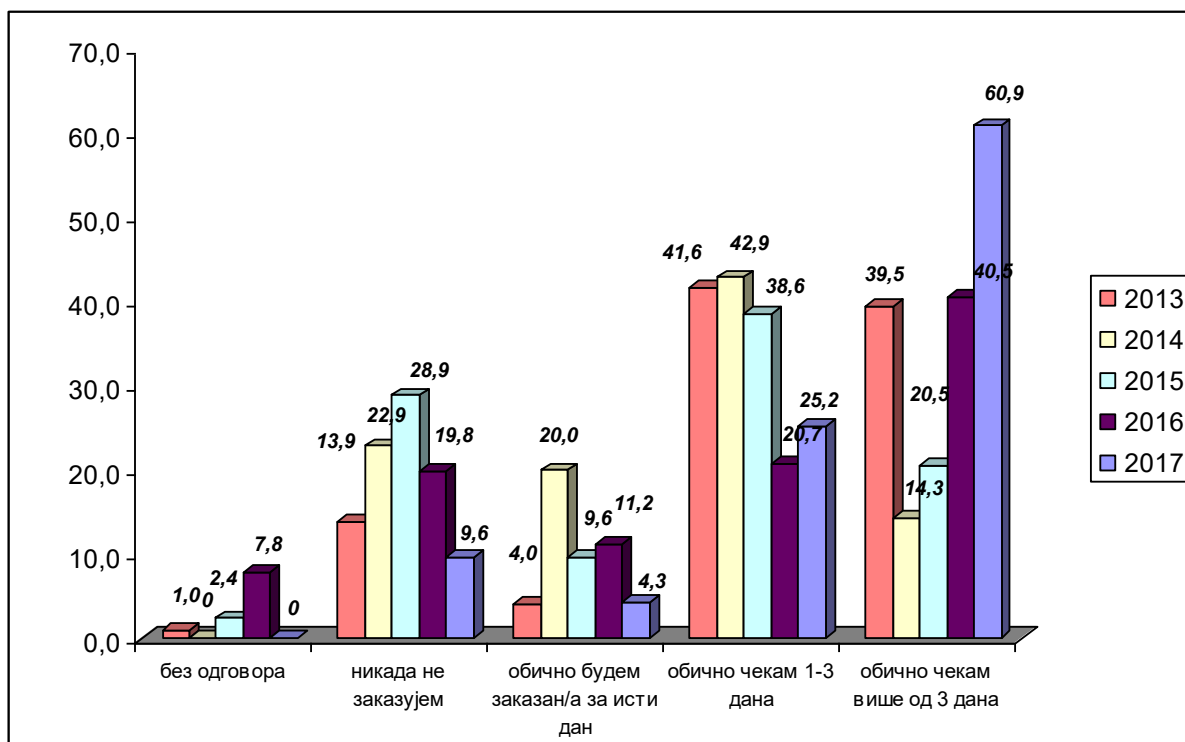
Нижи проценат испитаница (57,9%) у односу на претходни период није ни једном посетило другог лекара у истој служби у последњих 12 месеци, док је порастао проценат оних које су то учиниле једном или више пута.

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



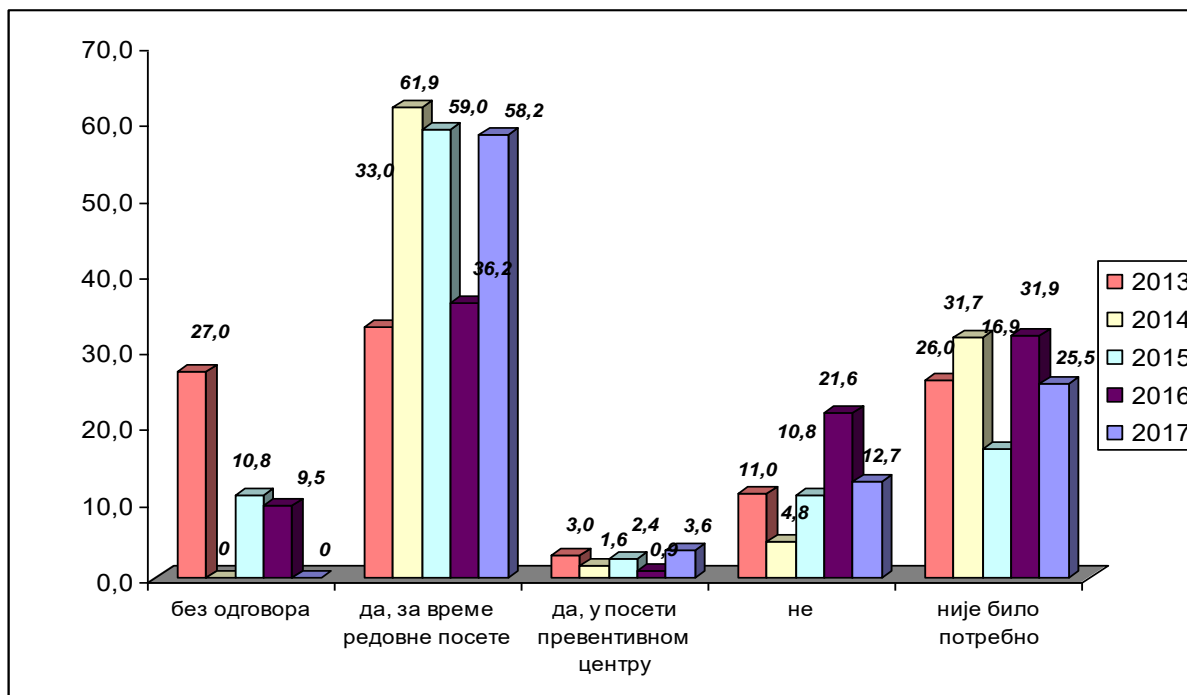
Највећи број испитаница (65,6%) ни једном није посетио лекара у приватној пракси у последњих 12 месеци и тај број рапидно опада са порастом броја посета.

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



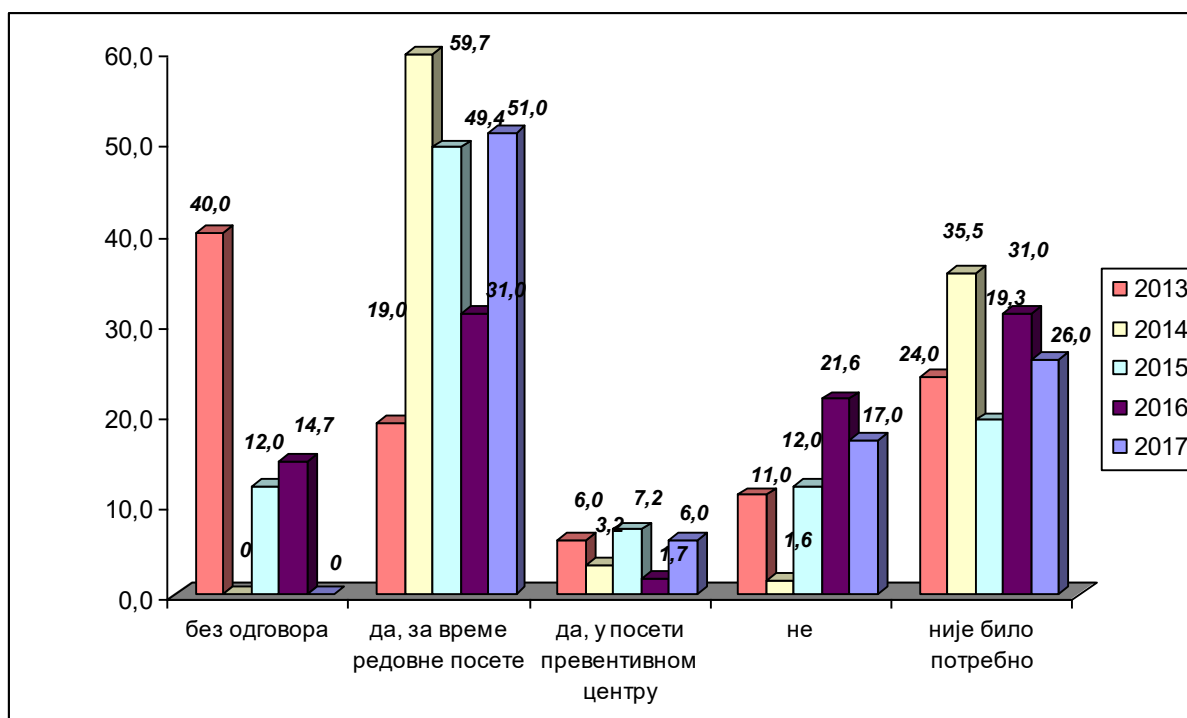
Највећи број испитаница (60,9%) преглед код изабраног лекара чека обично више од три дана, 25,2% обично чека од 1-3 дана, што је више у односу на поређени период, док 9,6% никада не заказује код изабраног лекара.

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



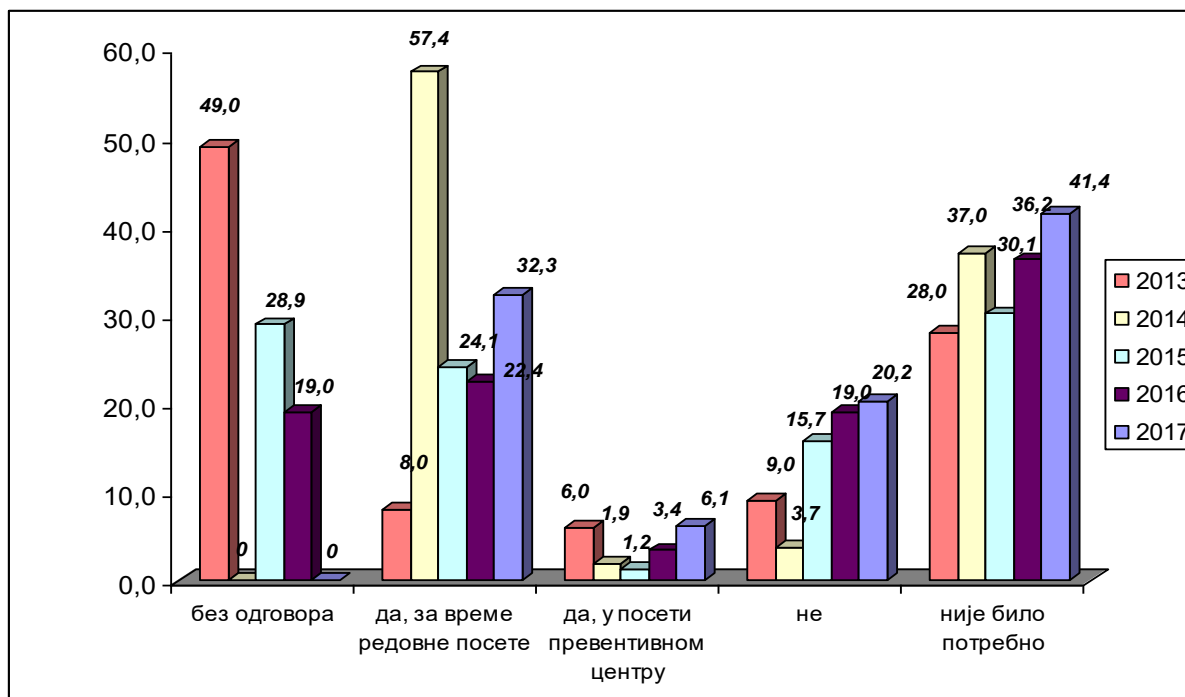
Више од половине испитаница (58,2%) је у току анкете изјавило да добија савете о правилној исхрани за време редовне посете изабраном лекару-што је више него у претходној години и одговара проценту у осталим годинама посмтрања, док је 25,5% испитаница изјавило да није било потребе за таквим саветовањем-што је ниже него у претходној години.

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



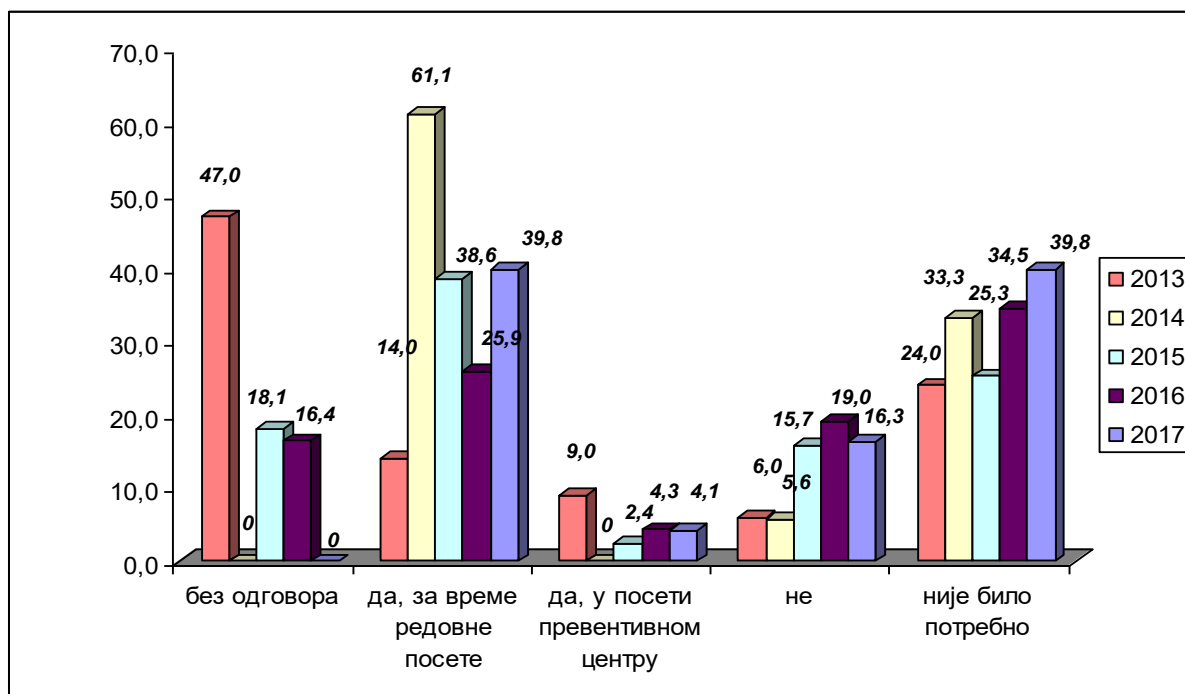
Више од половине испитаница (51,0%) је изјавило да добија савете о важности физичке активности за време редовне посете, што је више у поређењу са претходном годином, док једна четвртина њих (26,0%) је изјавило да није било потребе за таквим саветима и означава пораст задовољства.

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



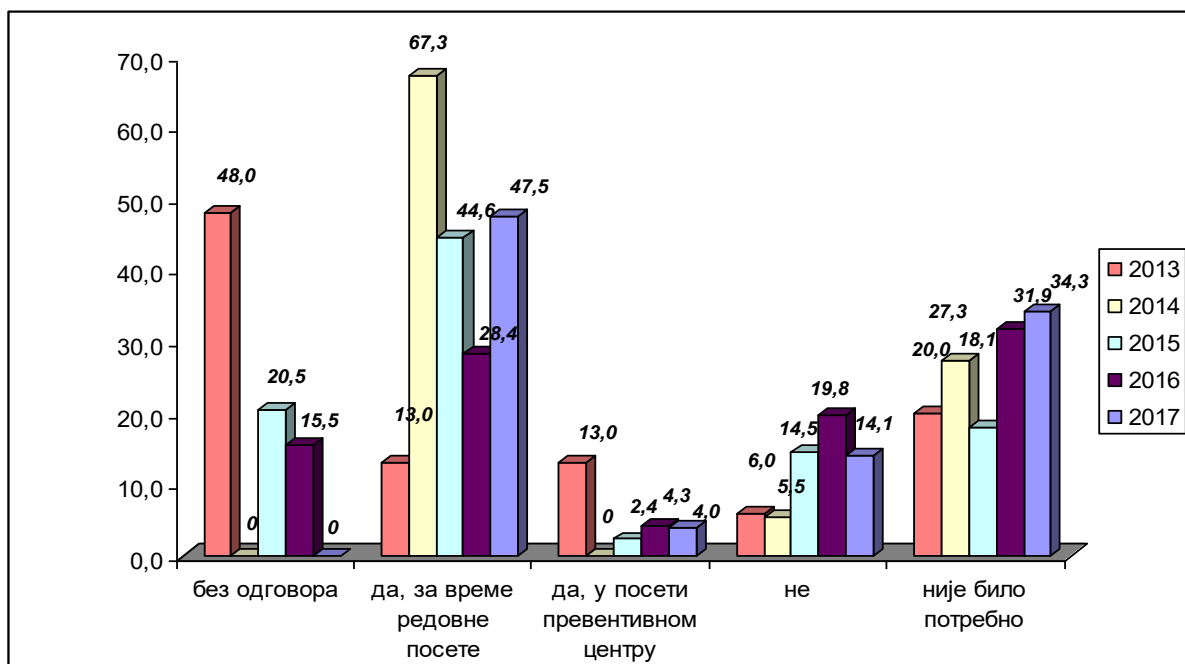
Скоро једна трећина испитаница (32,3%) је изјавила да избрани лекар разговара са њима о злоупотреби алкохола за време редовне посете, док је више од једне трећине њих (41,1%) изјавило да није било потребе за таквим саветима, као и 20,2% оних који су дали негативан одговор, што је у свим случајевима више у односу на поређени период.

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



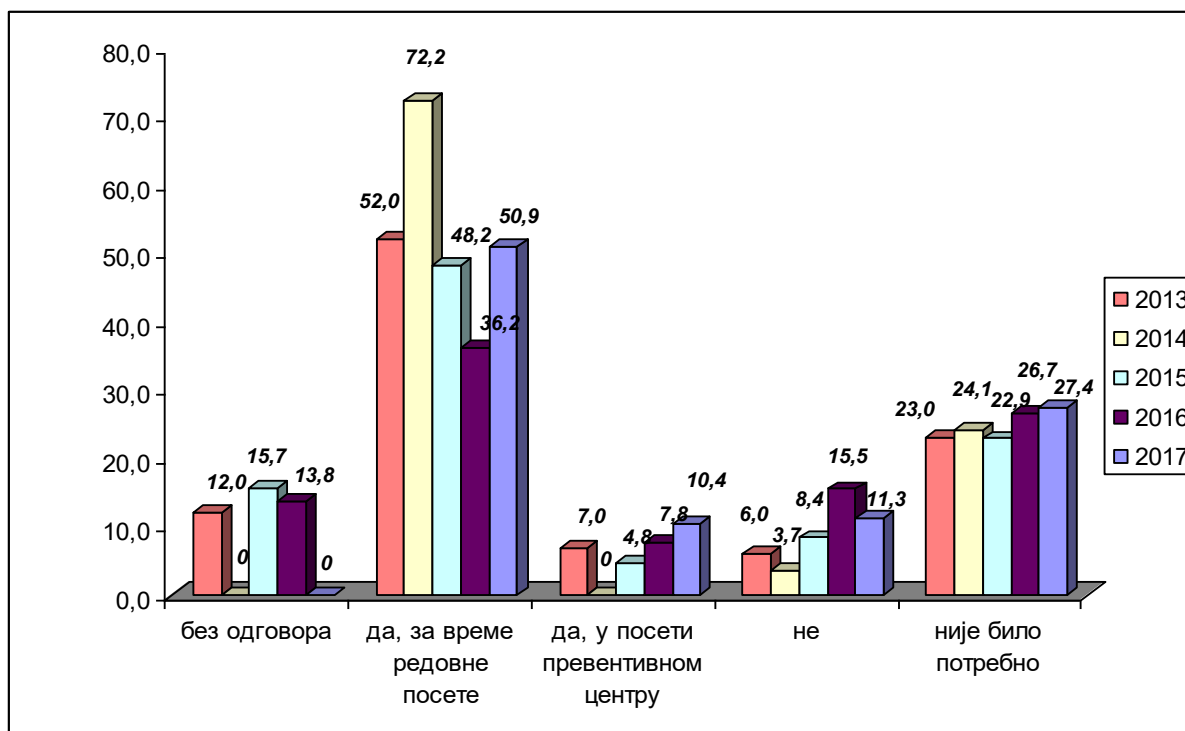
Исти проценат испитаница (39,8%) је изјавило да добија савете о престанку пушења за време редовне посете изабраном лекару, као и да није било потребе за таквим саветима, што је у оба случаја више него претходне године.

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



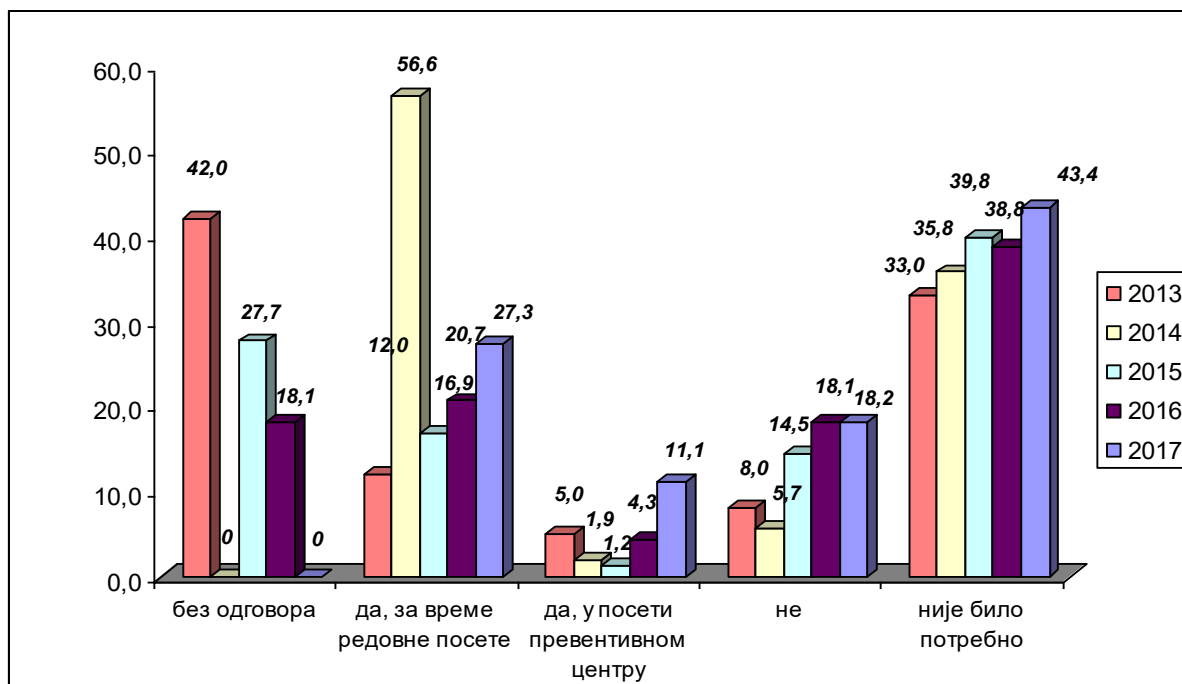
Скоро једна половина испитаница (47,5%) је изјавила да добија савете о избегавању стреса за време редовне посете изабраном лекару, док је нешто више од једне трећине (34,3%) изјавило да потребе за таквим саветима није било, што је у оба случаја више него претходне године.

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



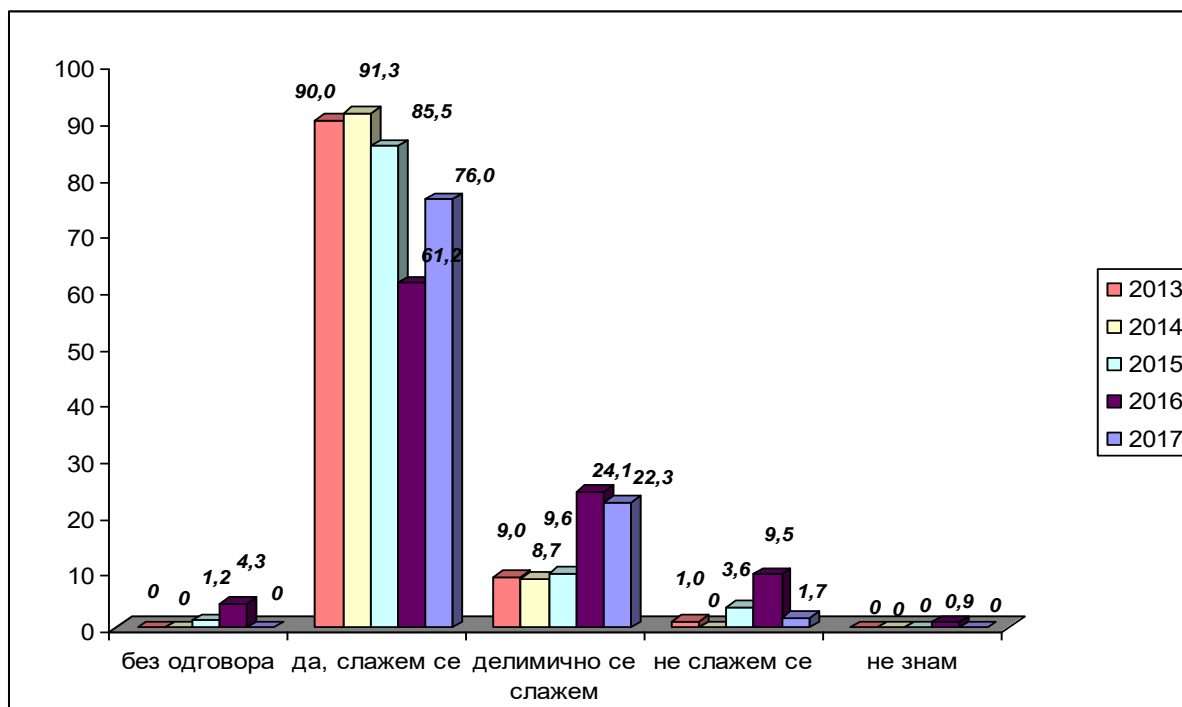
Нешто више од половине испитаница (50,9%) је изјавило да добија савете о сигурном сексу за време редовне посете изабраном лекару, док је више од једне четвртине (27,4%) изјавило да потребе за таквим саветима није било, што је у оба случаја више у поређењу са претходном годином.

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



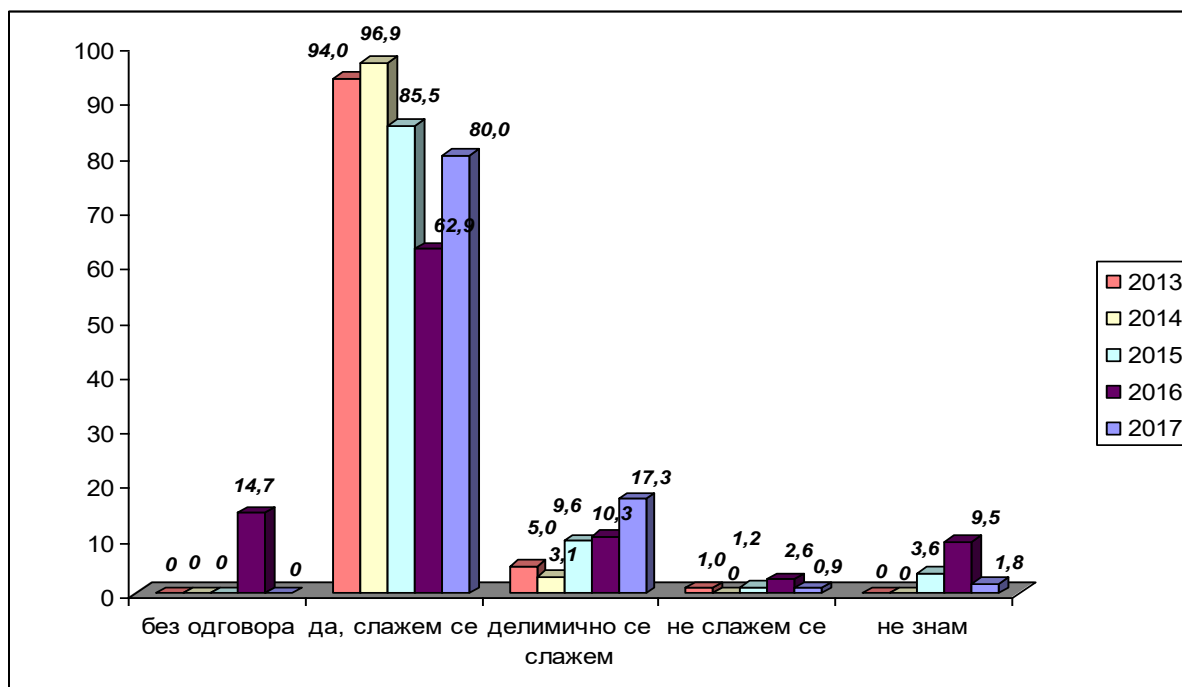
Више од једне четвртине испитаница (27,3%) је изјавило да добија савете о опасности од злоупотребе дрога за време редовне посете изабраном лекару, њих 11,1% је изјавило да савете добија у саветовалишту, што је у оба случаја више него претходне године, док је 43,4% изјавило да није било потребе за таквим саветима.

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



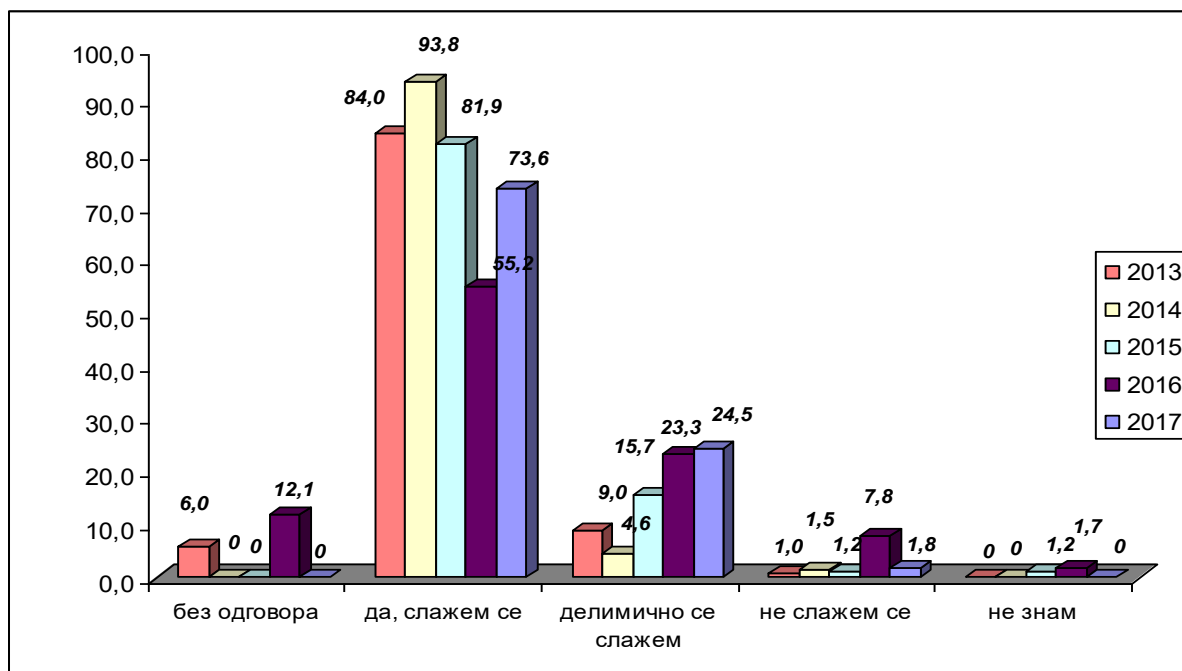
Више од три четвртине испитаница (76,0%) је задовољно љубазношћу медицинских сестара на шалтеру, што је више него претходне године, док оних делимично задовољних има мање него у претходном периоду (22,3%), што указује на пораст задовољства љубазношћу медицинских сестара на шалтеру.

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



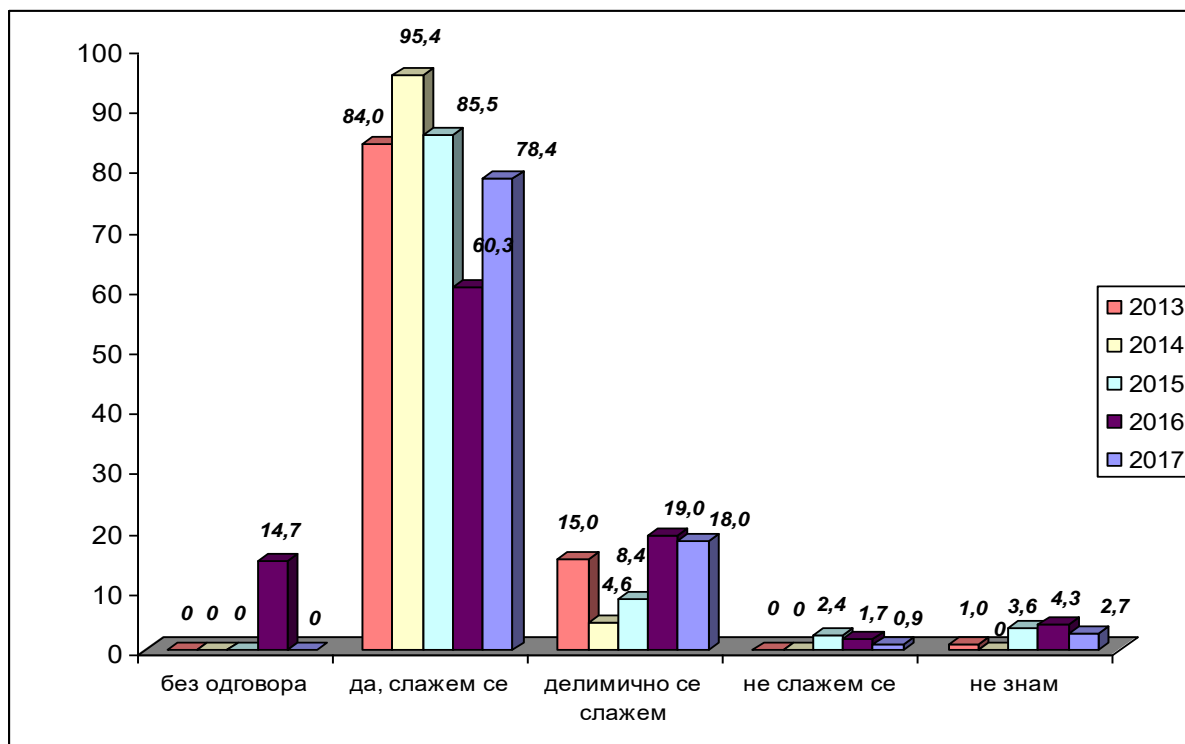
Задовољство љубазношћу медицинских сестара у соби за интервенцију изразило је тачно 80,0%, као и делимично задовољство које је изразило њих 17,3%, што је у оба случаја више у односу на претходну годину.

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



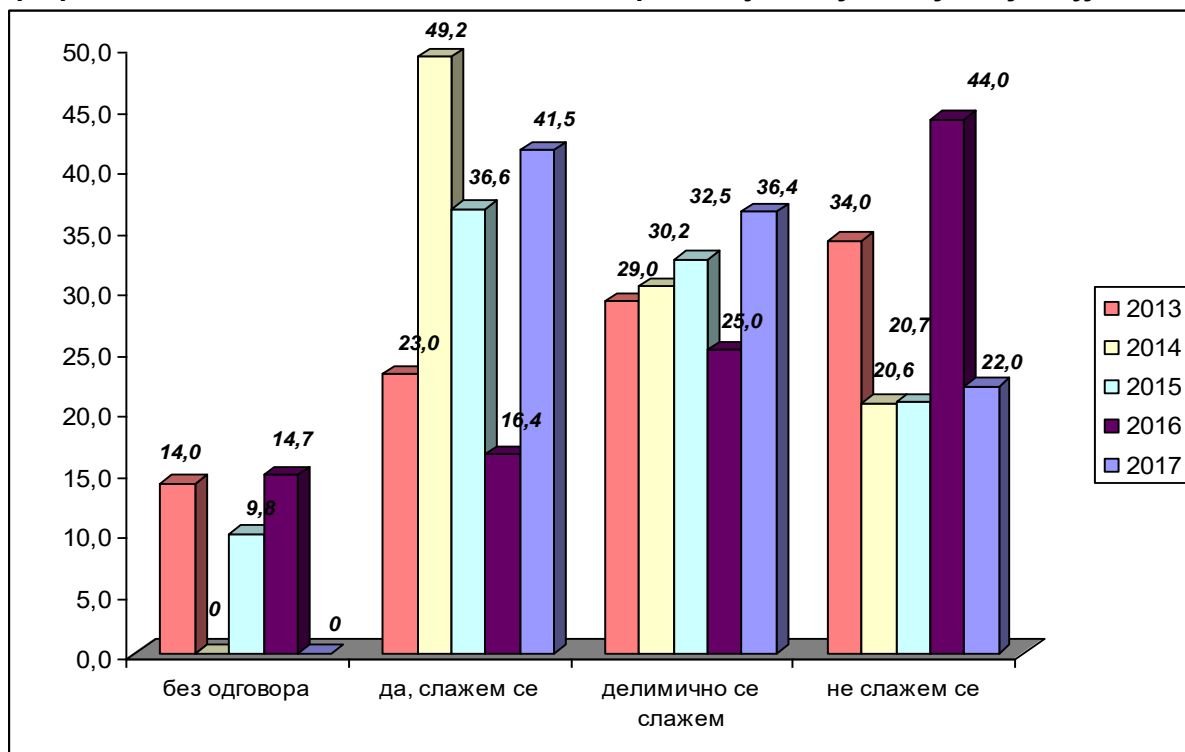
Скоро три четвртине испитаница (73,6%) је изјавило да увек добију све потребне информације, као и скоро једна четвртине њих (24,5%) да се делимично слажу, што означава пораст задовољства у односу на претходну годину.

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



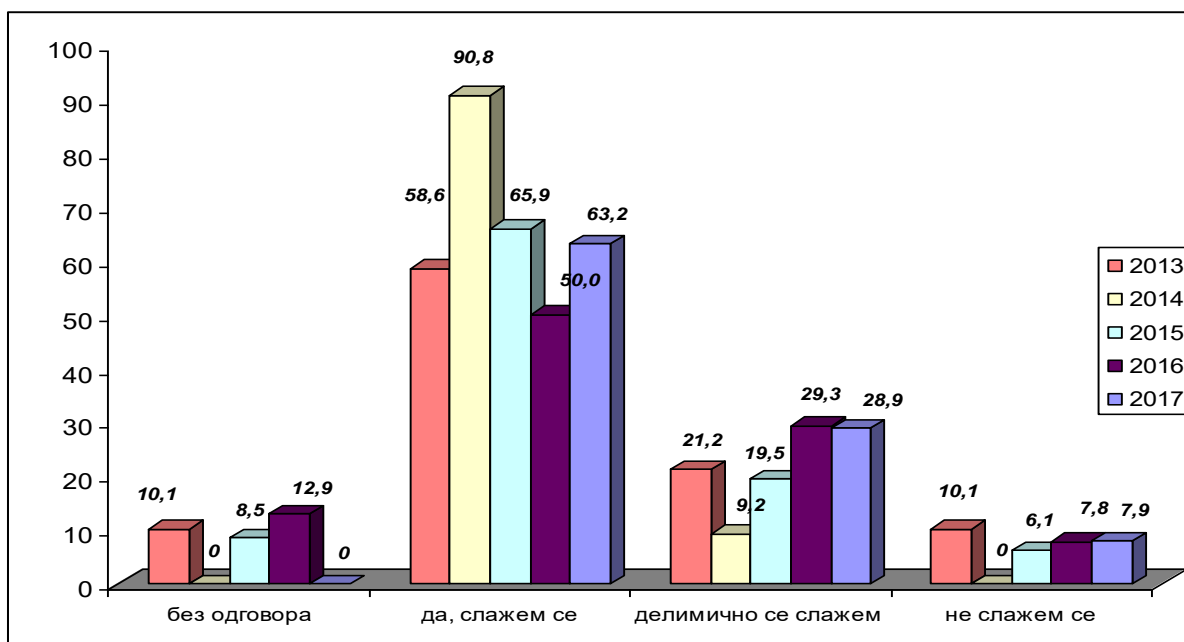
Највећи проценат испитаница од 78,4% сматра да лекари и сестре добро сарађују, док број оних који се делимично слажу, односно не слажу експоненцијално опада..

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



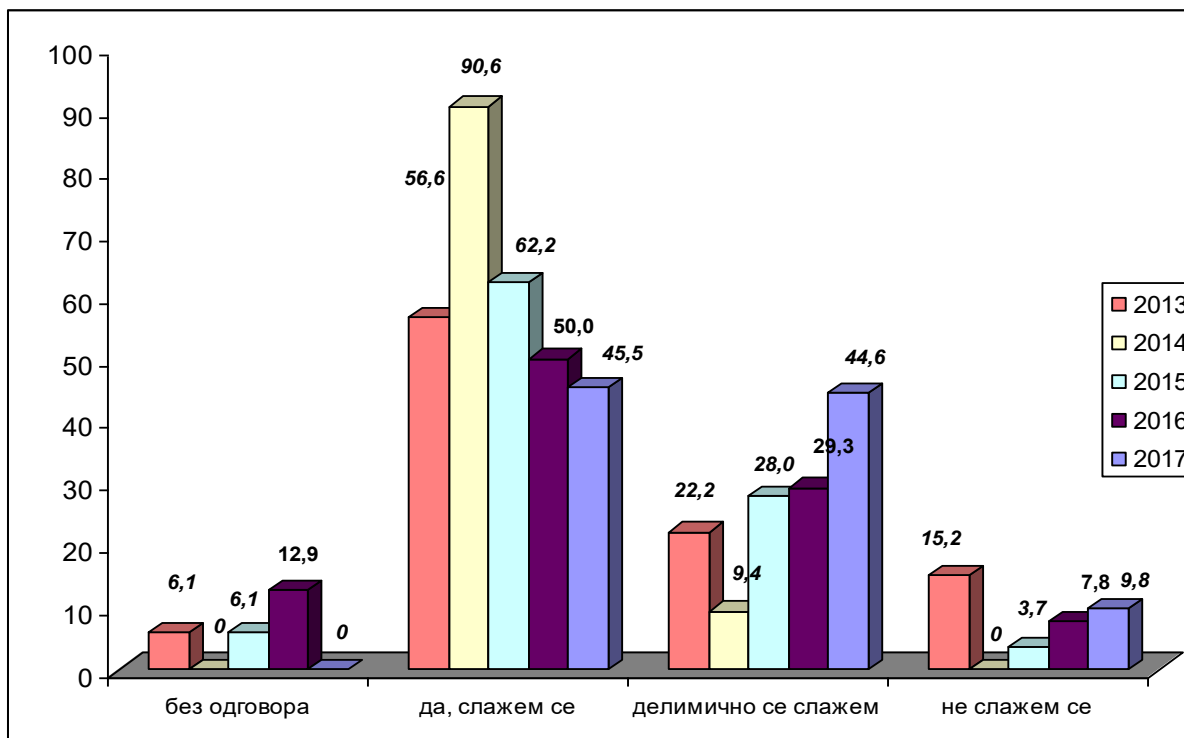
Највећи проценат испитаница (41,5%) сматра да лекар познаје њихову личну ситуацију, што је у значајном порасту у односу на протекли период, једна трећина (36,4%) се делимично слаже са тим, док се тек 22,0% њих не слаже, што означава пораст задовољства у односу на протеклу годину.

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



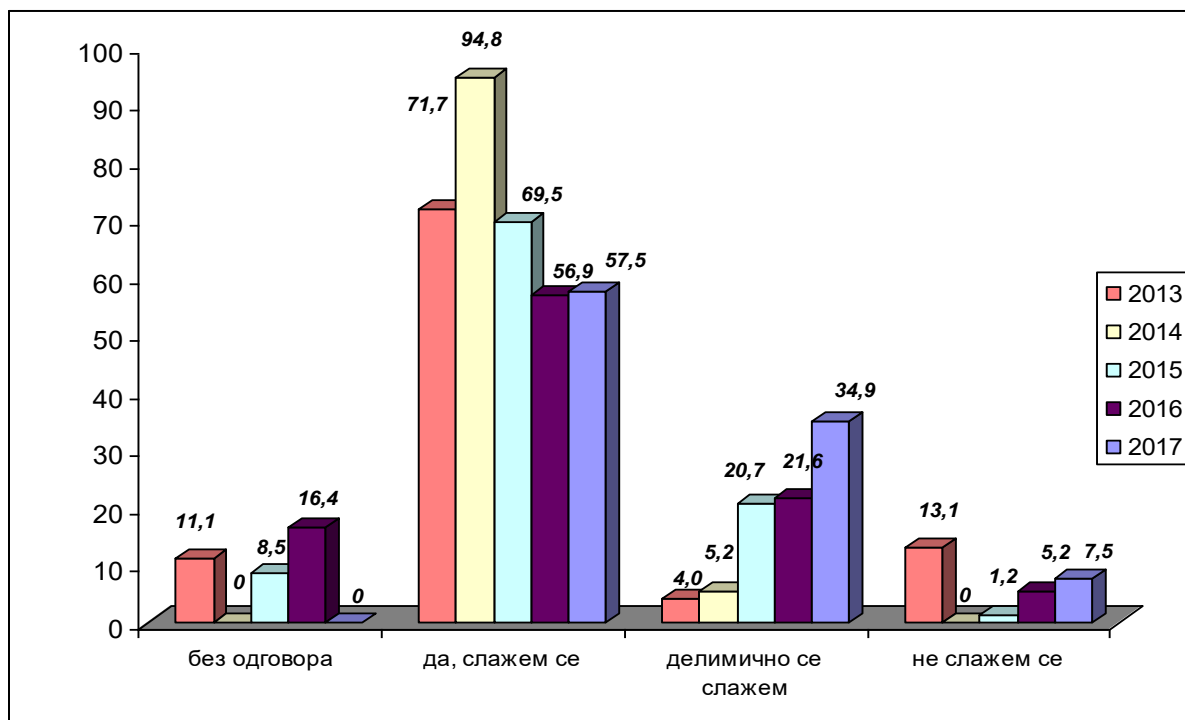
Скоро две трећине испитаница (63,2%) сматра да изабрани лекар познаје проблеме и болести које су раније имале, што је више у поређењу са предходном годином, док се 28,9% њих делимично слаже, што означава пораст задовољства.

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



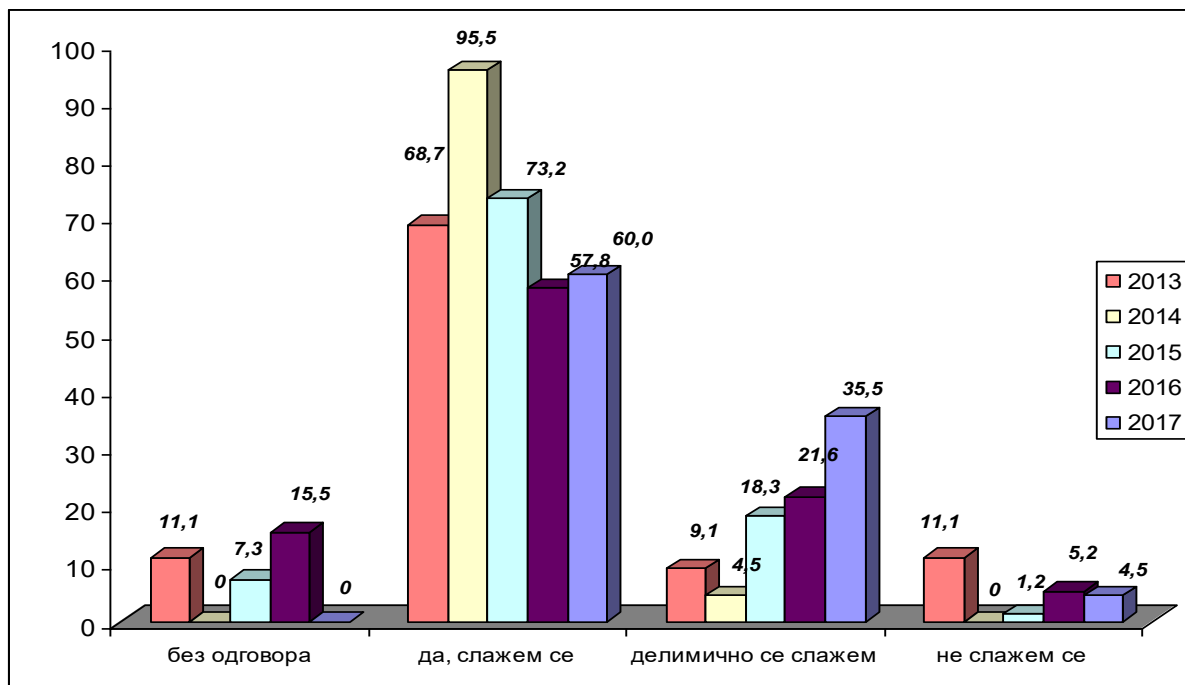
Мање од једне половине испитаница (45,5%) сматра да лекар одваја довољно времена да разговара са њима, док скоро једнак проценат њих 44,6% се делимично слаже, што је означава пад задовољства у односу на протекли период.

Графикон 27. Да ли вас ваш лекар пажљиво слуша



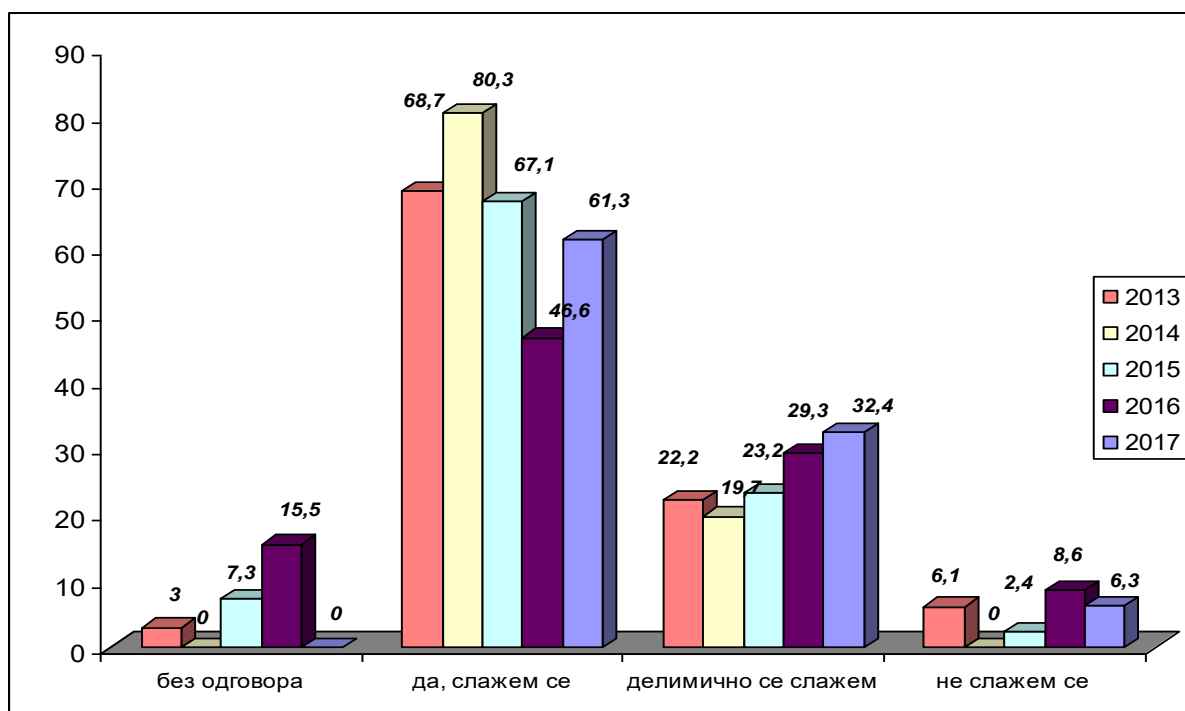
Више од половине испитаница (57,5%) сматра да их лекар пажљиво слуша, док се 34,9% њих делимично слаже, што означава пад задовољства у односу на протекли период.

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



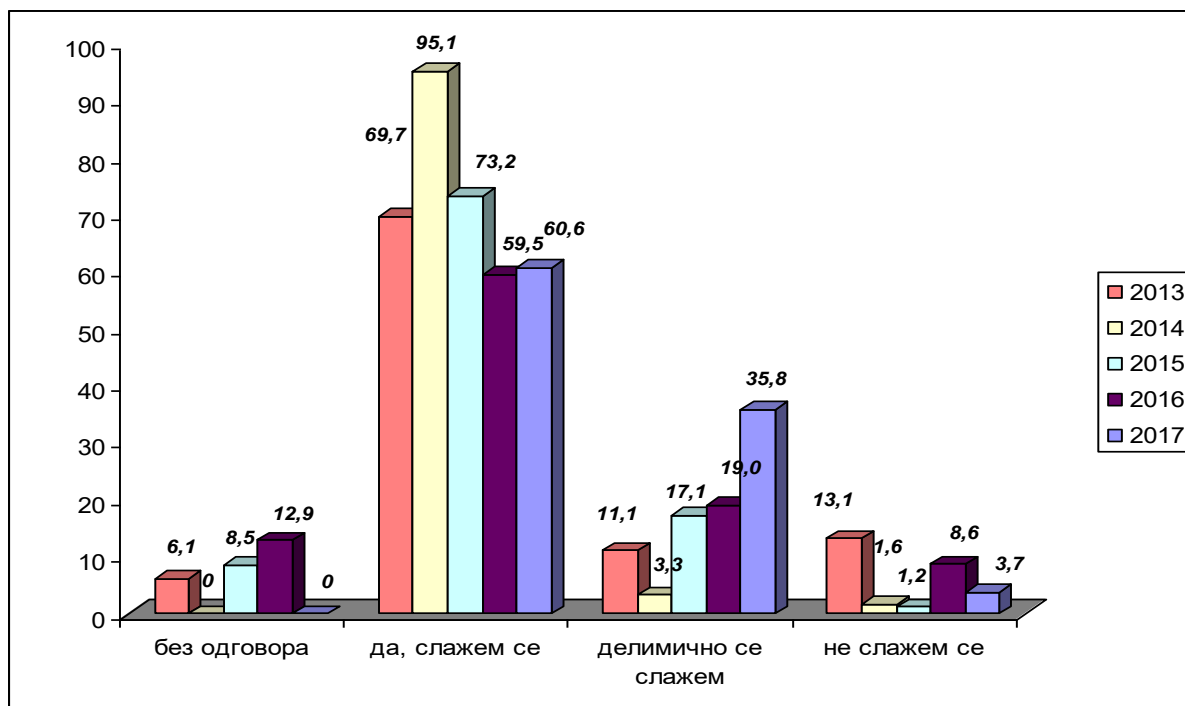
Такође се бележи да више од половине испитаница (60,0%) сматра да им лекар даје јасна објашњења о болестима и лековима које им прописује, док се 35,5% њих делимично слаже, што је означава пад задовољства у односу на протекли период.

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



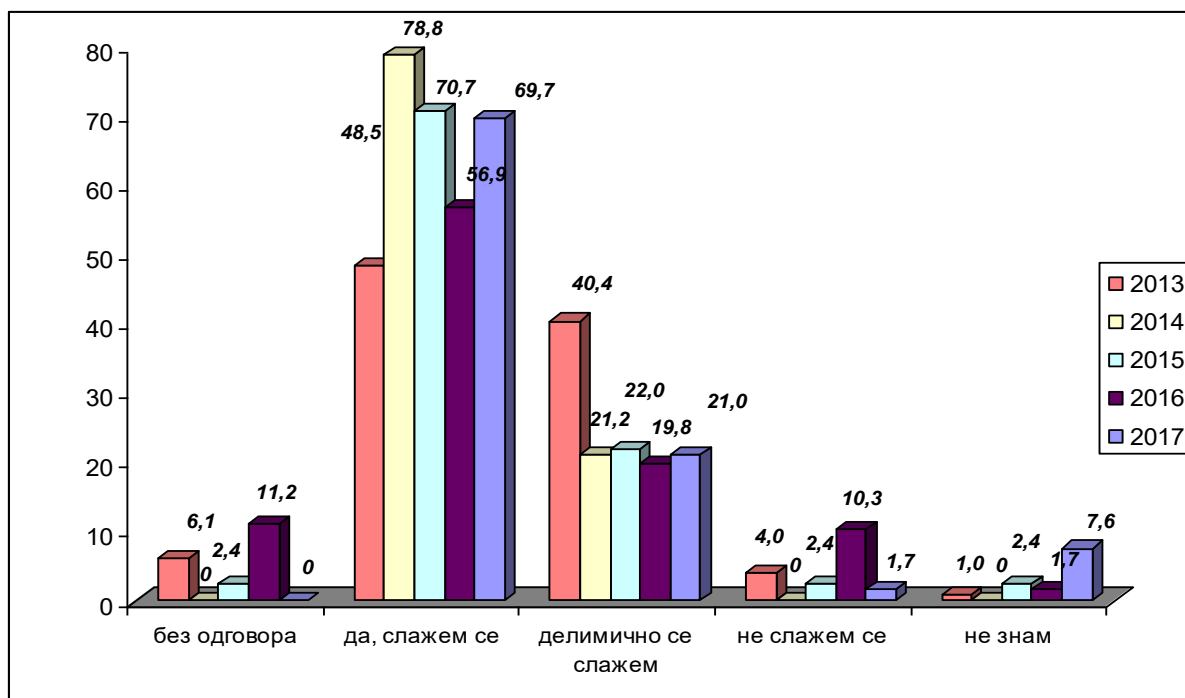
Највећи проценат испитаница (61,3%) сматра да се после посете лекару осећа способније да се избори са својим здравственим проблемима, док се скоро трећина (32,4%) делимично слаже са тим, што је означава пораст задовољства у односу на претходну годину.

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



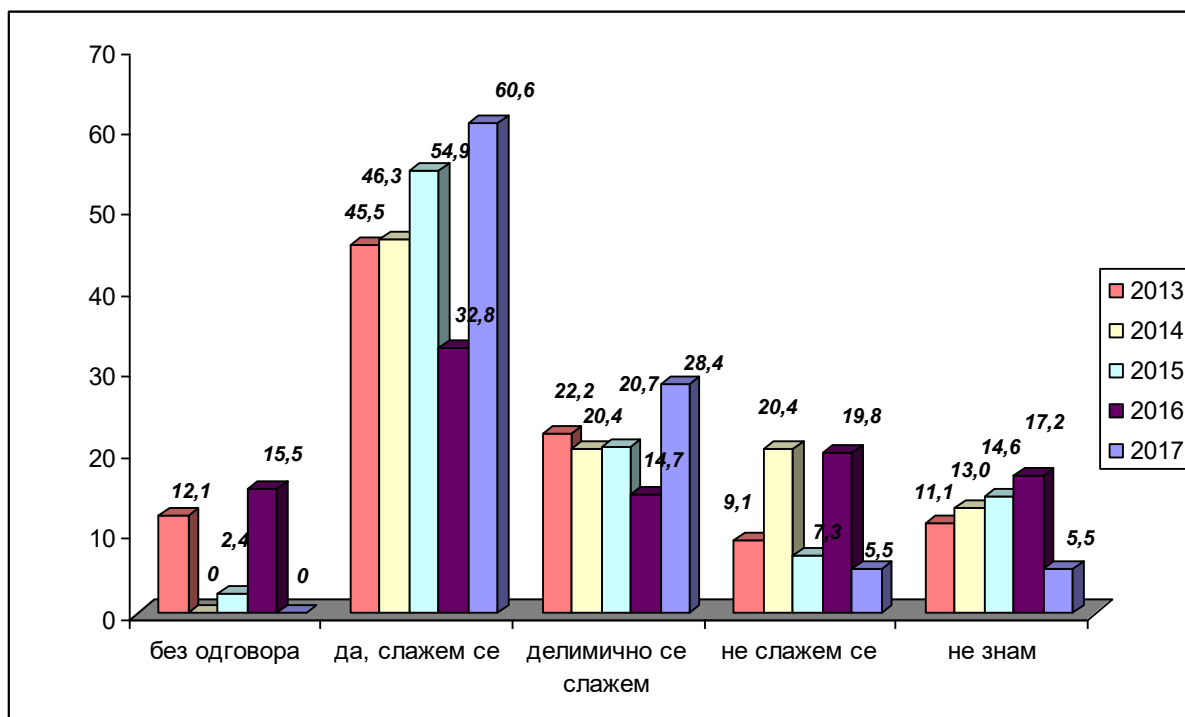
Највећи проценат испитаница (60,6%) је изјавило да се прво јавља свом лекару када има нови здравствени проблем, док се 35,8% њих делимично слаже са тим, што је означава пад задовољства у односу на протекли период.

Графикон 31. Да ли сте задовољни радним временом здравствене установе



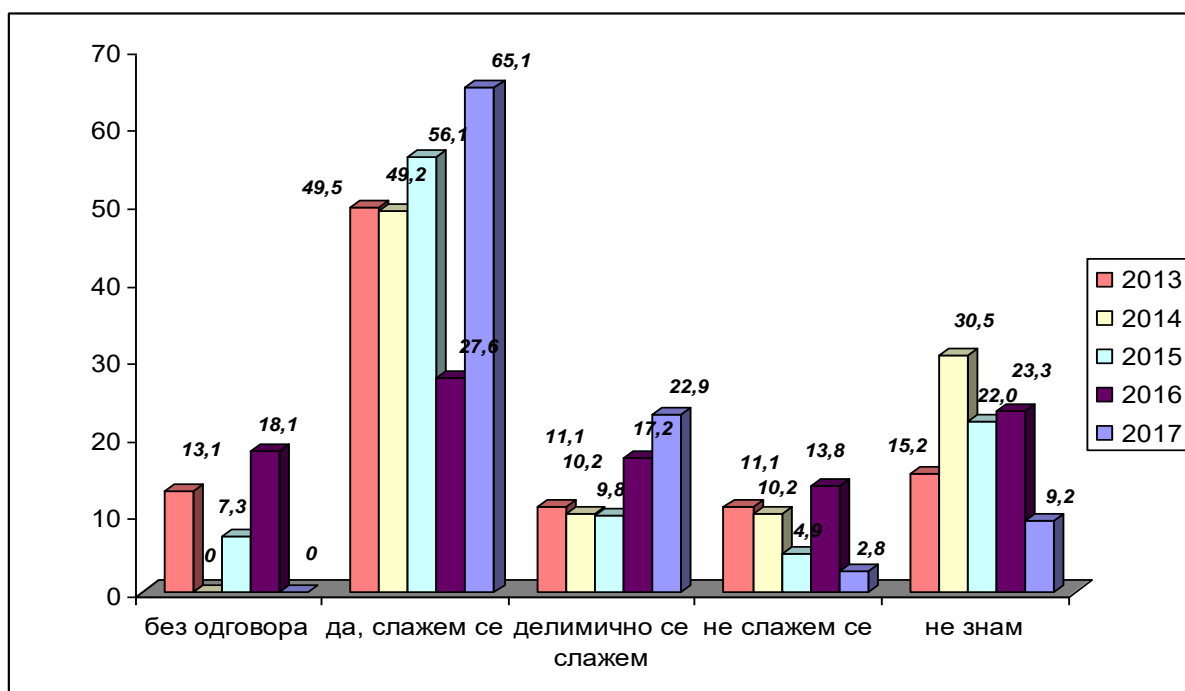
У погледу задовољства радним временом највећи број испитаница (69,7%) је задовољно, док је 21,0% делимично задовољно, што одговара изјавама у претходним годинама посматрања.

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



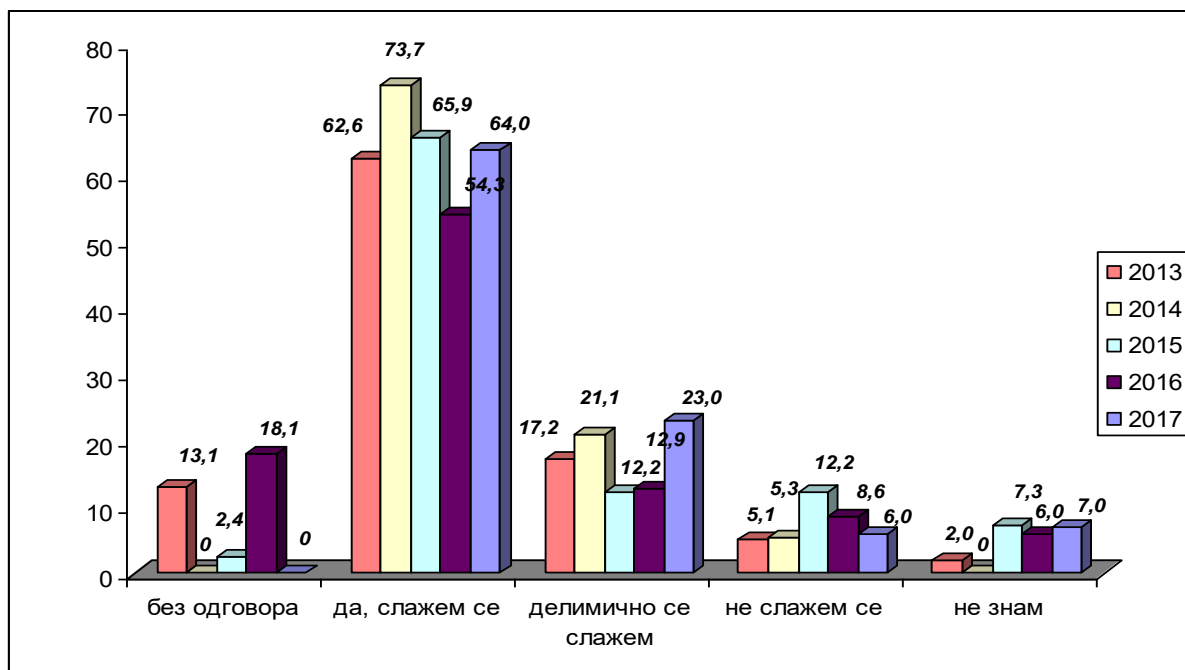
Највећи проценат испитаница у свим годинама посматрања (60,6%) сматра да може доћи на преглед и викендом ако се разболе, док се њих 28,4% њих делимично слаже

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



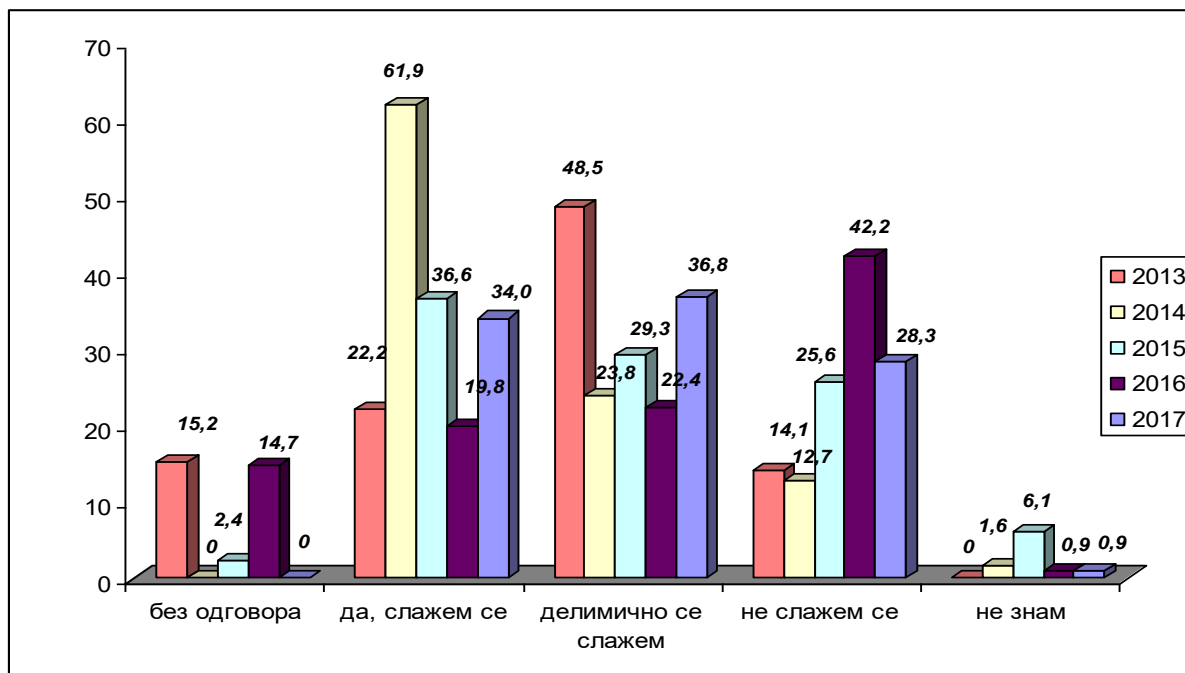
Највећи проценат испитаница у свим годинама посматрања (65,1%) се слаже да је здравствена заштита доступна инвалидима и особама у колицима, док се 22,9% њих делимично слаже са тим.

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



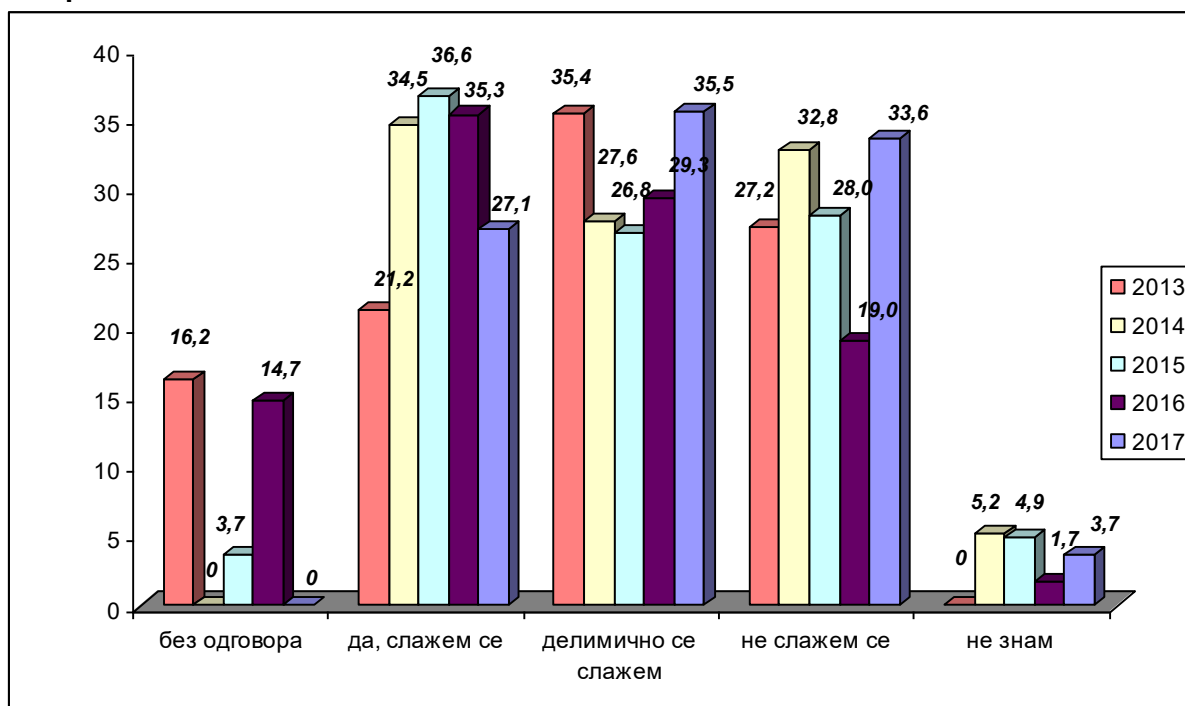
Скоро две трећине испитаница (64,0%) се слаже са тим да уколико жели да посети специјалисту прво мора да оде код свог лекара, што је више него претходне године. У порасту је проценат оних који се делимично слажу (23,0%).

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



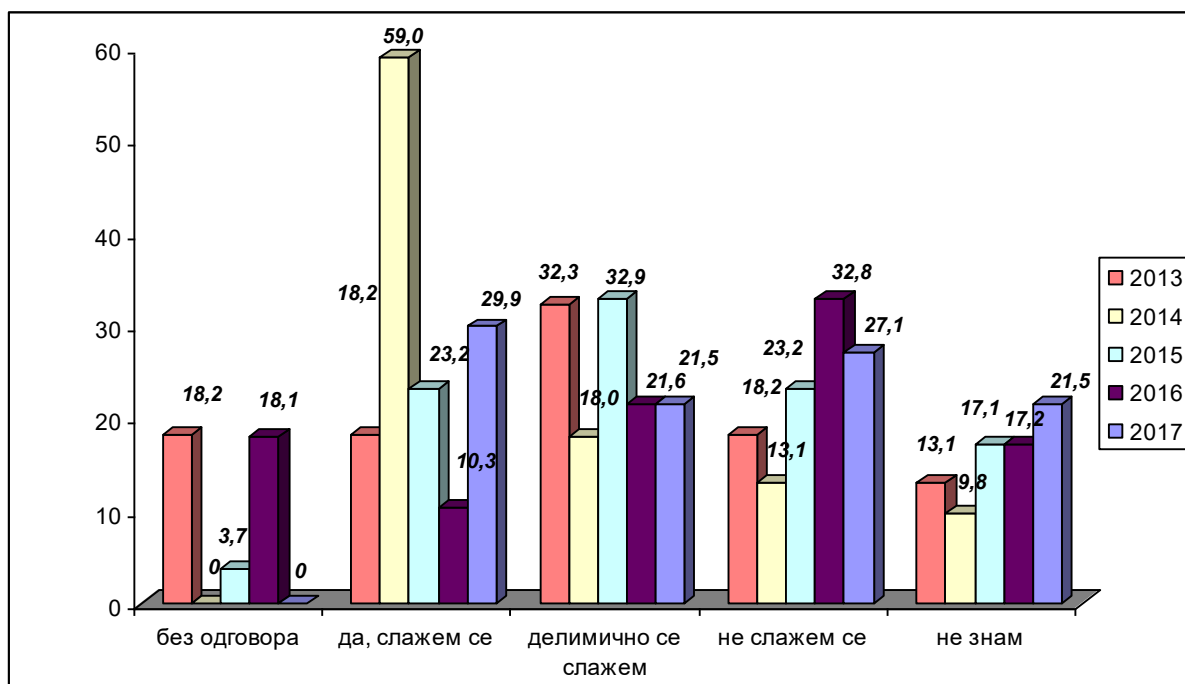
Једна трећина испитаница (34,0%) сматра да у чекаоницама има довољно места за седење, број испитаница које се делимично слажу износи 36,8%, што је у оба случаја више него у претходној години, док је оних које се не слажу (28,3%) што је у паду у односу на претходну годину.

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



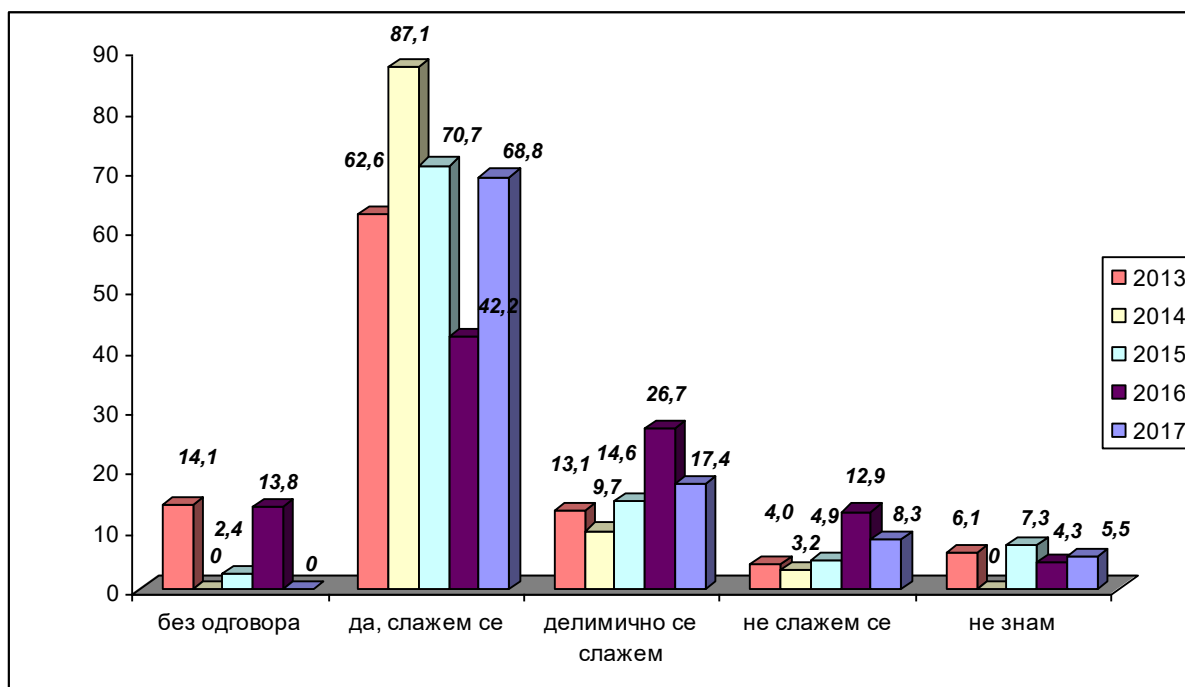
Тек једна четвртина испитаница (27,1%) сматра да мора дуго да чека у чекаоници да би посетило свог изабраног лекара, што је значајно бољи резултат у односу на претходни период, док се једна трећина (35,5%) делимично слаже, односно друга трећина не слаже са тим (33,6%).

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



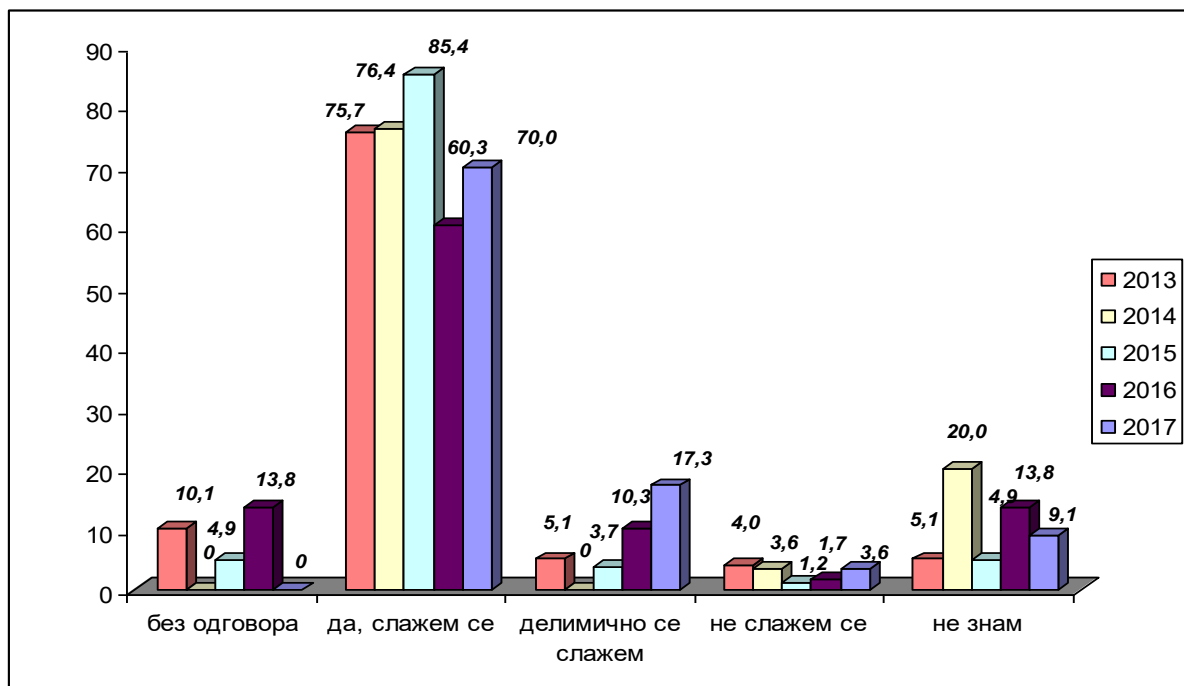
Највећи проценат испитаница (29,9%) сматра да у току радног времена може лако да разговара са лекаром телефоном и да добије савет. Тај проценат се повећао у односу на претходну годину. Значајно је повећан проценат оних које не знају одговор (21,5%).

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



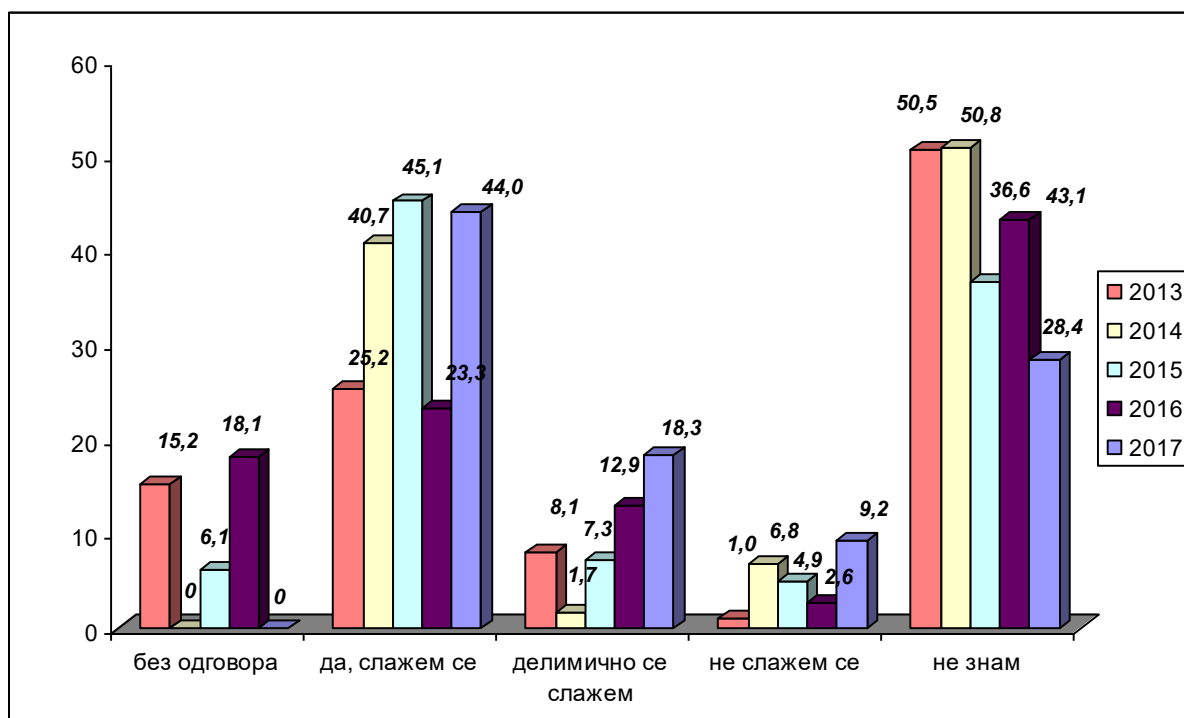
Више од две трећине испитаница (68,8%) сматра да преглед може обавити истог дана када дође и хитно им треба преглед. Тај проценат бележи експоненцијални пад у односу на оне које се делимично слажу, односно не слажу.

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



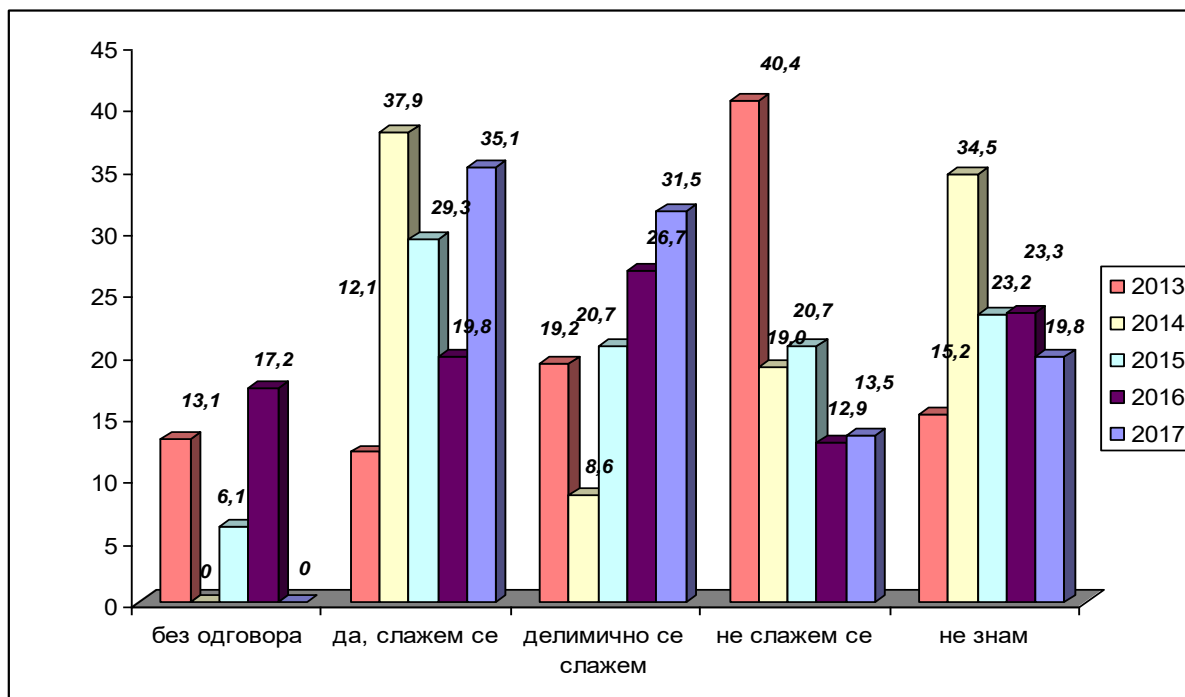
Процент испитаница од 70,0% сматра да постоји кутија/књига за жалбе и примедбе, што је више у односу на протеклу годину, као и број оних се делимично слажу (17,3%).

Графикон 40. Да ли установа има своју интернет страницу



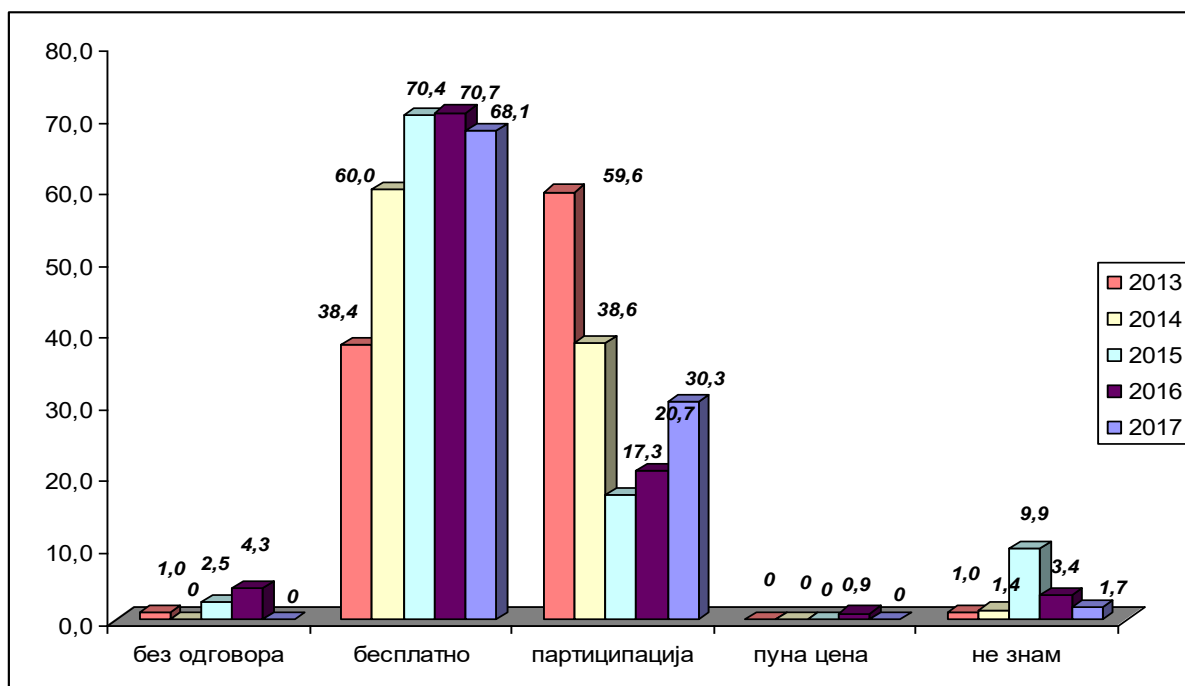
Највећи проценат испитаница од 44,0% се слаже да установа има интернет страницу, док 28,4% не зна за постојање исте, што одговара високом степену задовољства у односу на посматрани период.

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



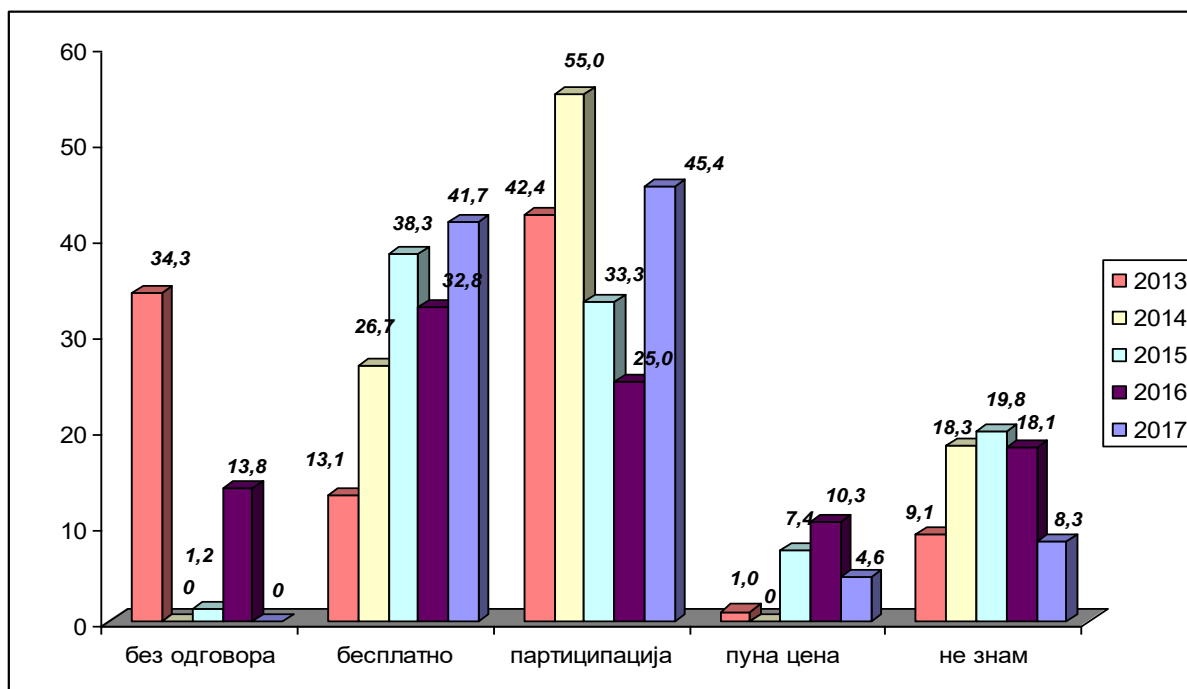
Више од једне трећине испитаница (35,1%) сматра да установа има довољно медицинске опреме, као и скоро једна трећина оних које се делимично слажу (31,5%), што одговара високом степену задовољства у односу на посматрани период.

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



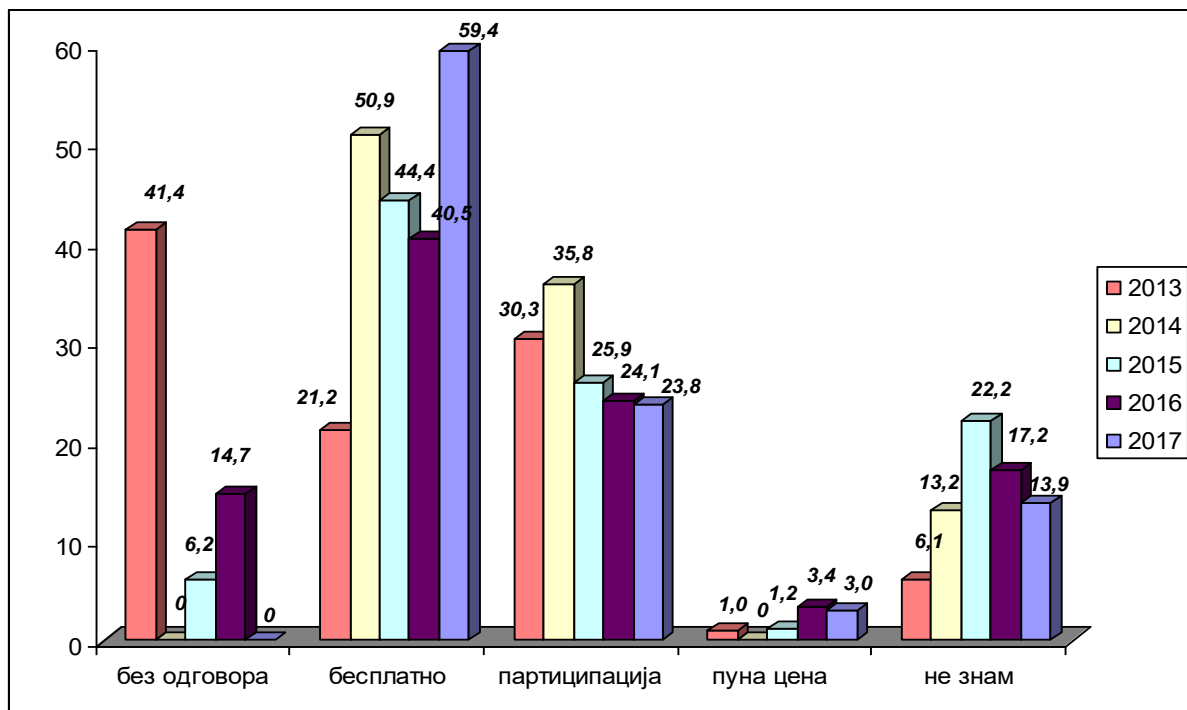
Висок проценат испитаница (68,1%) сматра да је преглед изабраног лекара бесплатан, док 30,3% сматра да плаћа партиципацију за следеће услуге, што одговара задовољству у претходним годинама посматрања.

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



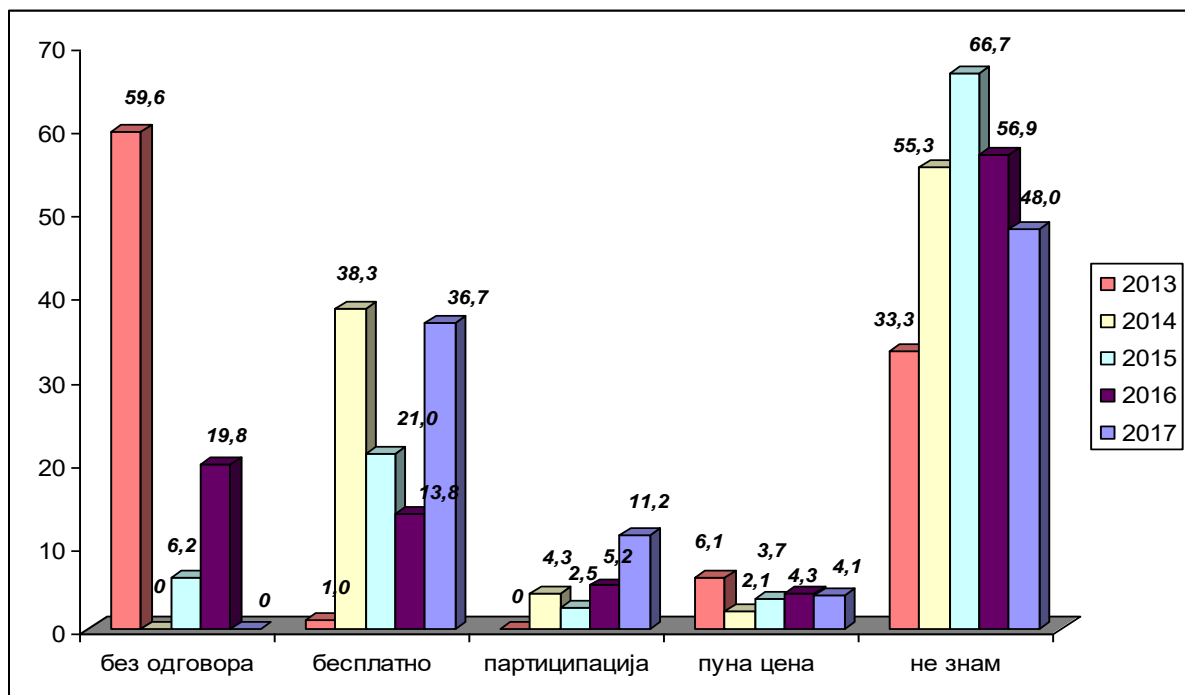
Највећи број испитаница у свим годинама посматрања до сада (41,7%) сматра да су услуге бесплатне, што означава пораст задовољства, док 45,4% њих сматра да мора платити партиципацију за услуге, лекове или ињекције. Обе категорије бележе пораст у односу на претходну годину.

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



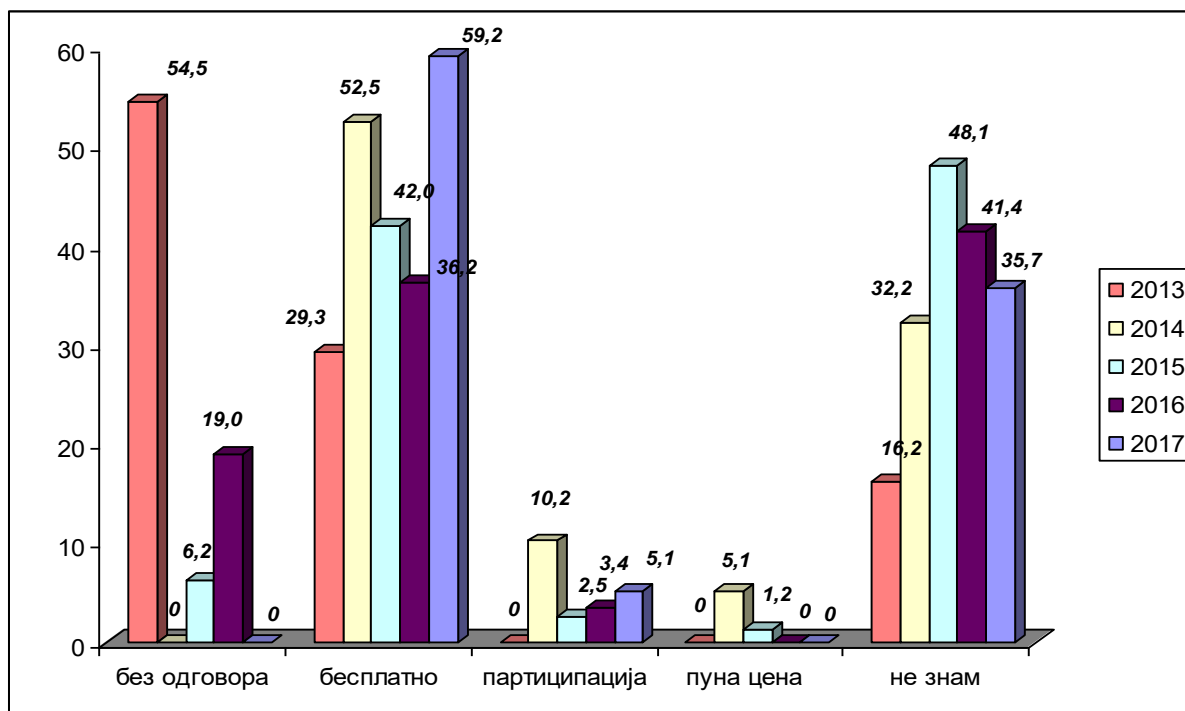
Највећи број испитаница у свим годинама посматрања до сада (59,4%) сматра да су бесплатни прегледи специјалиста код којих их упути лекар, што означава пораст задовољства, док 23,8% сматра да мора платити партиципацију за те прегледе.

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



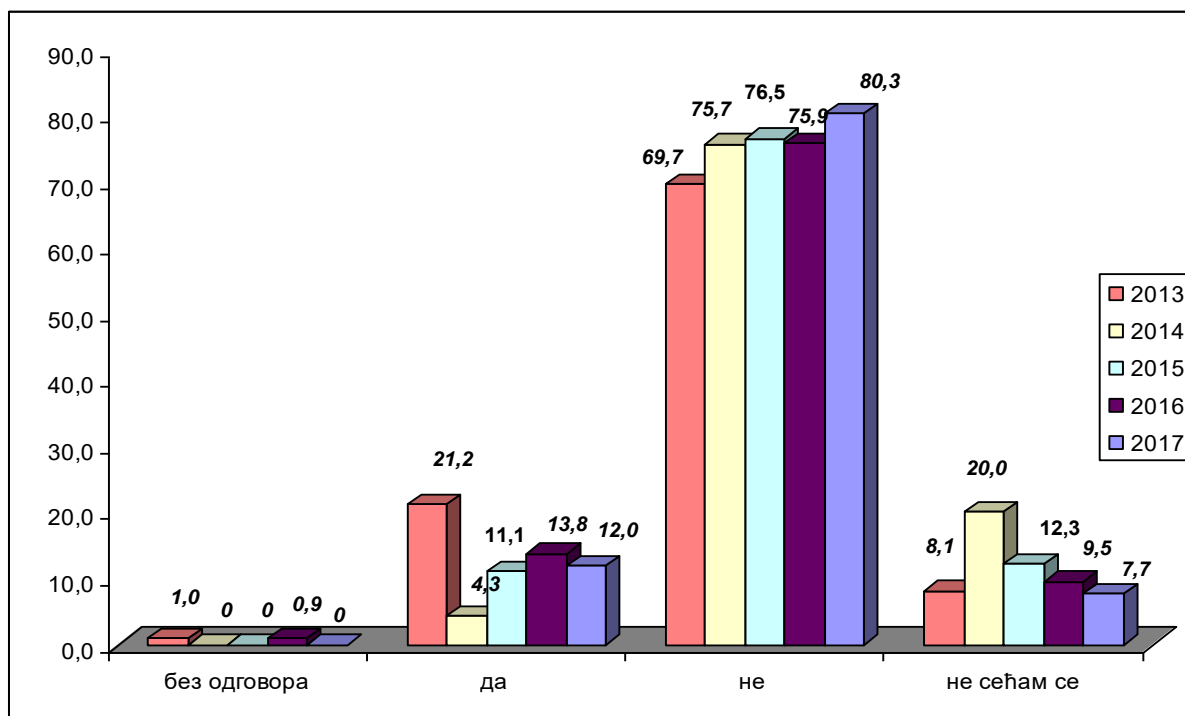
Више од једне трећине испитаница (36,7%) сматра да су бесплатне кућне посете њиховог лекара, што је више него у протеклом периоду и означава пораст задовољства, док скоро половина њих (48,0%) се изјаснило да не зна одговор на постављено питање.

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



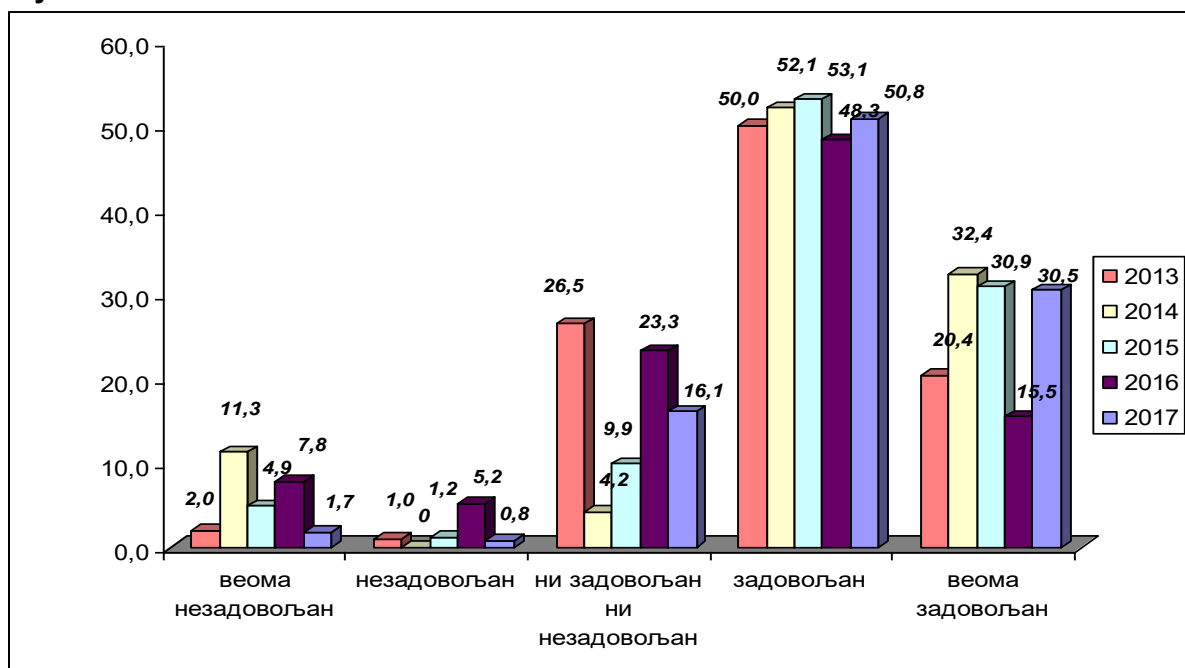
Више од једне половине испитаница (59,2%) сматра да су бесплатни прегледи малог детета или бебе у саветовалишту, што је највећи забележени проценат у свим годинама посматрања, док се 35,7% њих изјаснило да не зна одговор на постављено питање.

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



Највећи број испитаница у свим годинама посматрања до сада (80,3%) 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, што означава највећи степен задовољства у овој категорији у петогодишњем 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 и висок ниво задовољства у петогодишњем периоду, са 50,8% задовољних и 30,5% веома задовољних у 2017. години.

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