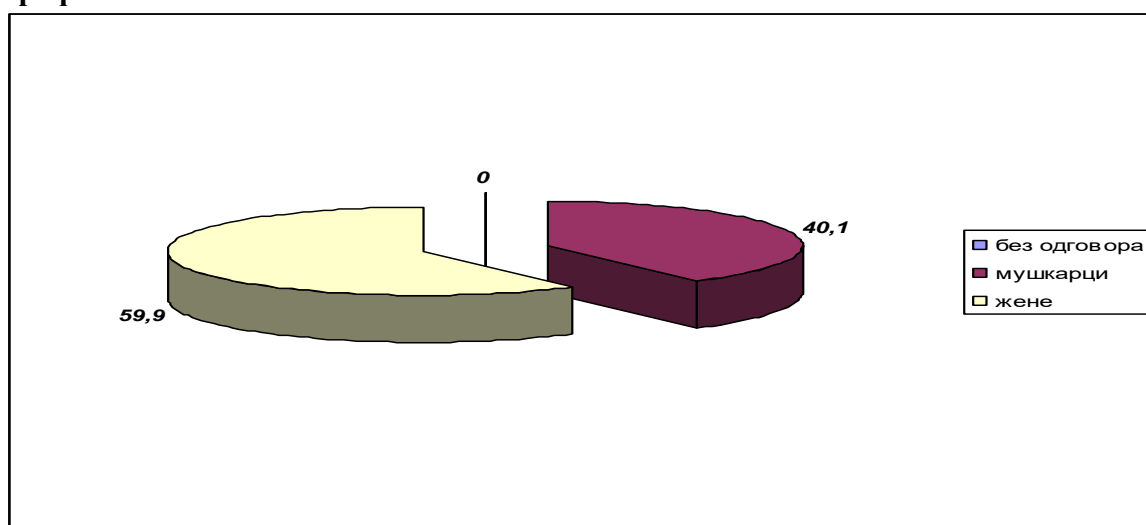


АНАЛИЗА ИСТРАЖИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА У СЛУЖБИ ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ ОДРАСЛИХ ДОМА ЗДРАВЉА КРАГУЈЕВАЦ

Упоредна анализа 2013-2017. год.

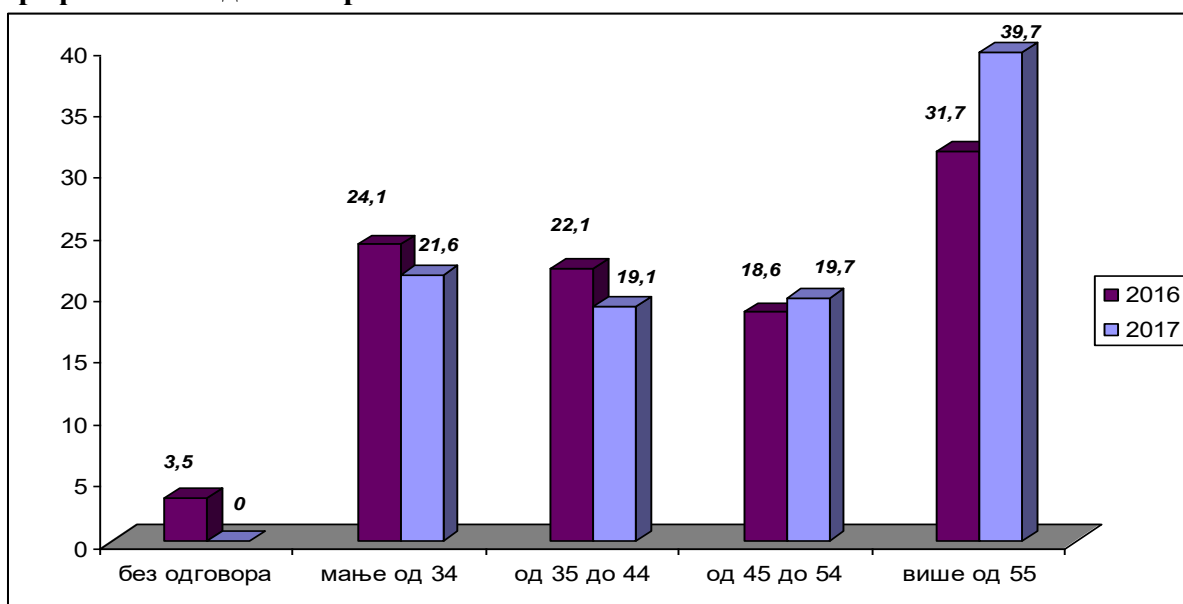
У Служби за здравствену заштиту одраслих истраживање је обављено дана 27.11.2017. године када је анкетирано 330 корисника, од тога 127 мушкараца и 190 жена, 13 неизјашњених; старости од 19 до 89 године.

Графикон 1. Пол



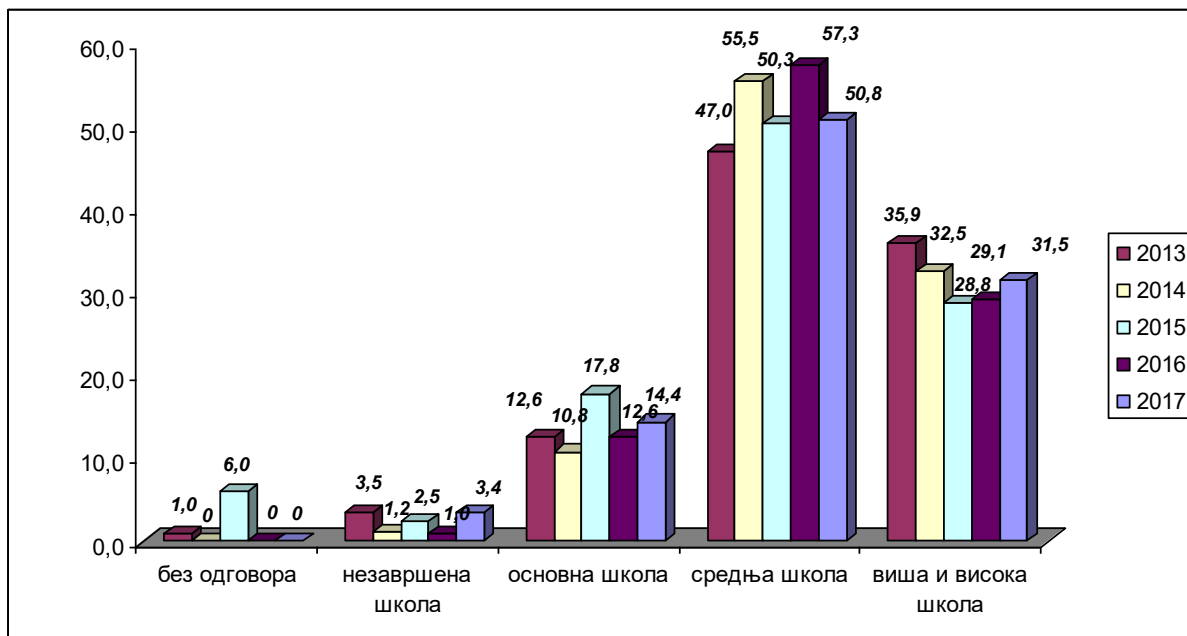
Од укупног броја анкетираних корисника у служби за здравствену заштиту одраслих 40,1% су били мушкарци, а 59,9% жене.

Графикон 2. Године старости



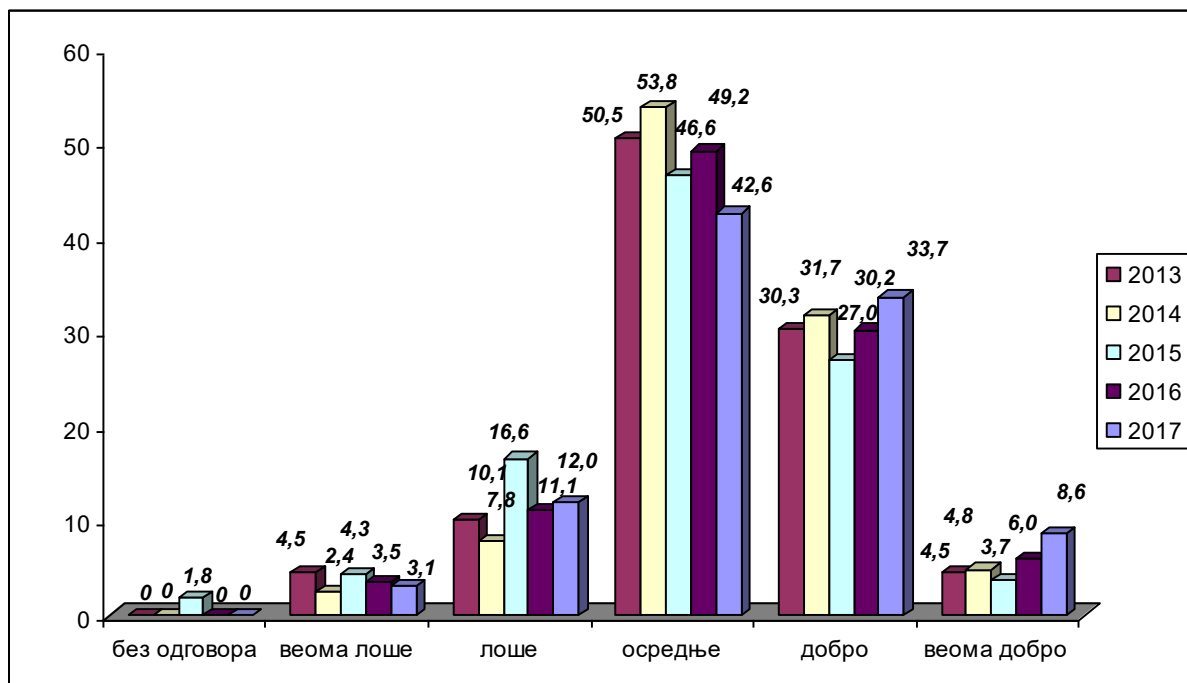
Више од трећине анкетираних корисника (39,7%) у Служби за здравствену заштиту одраслих је у најстаријој узрасној доби – изнад 55 година, док су остале добне групе корисника подједнако распоређене.

Графикон 3. Завршена школа



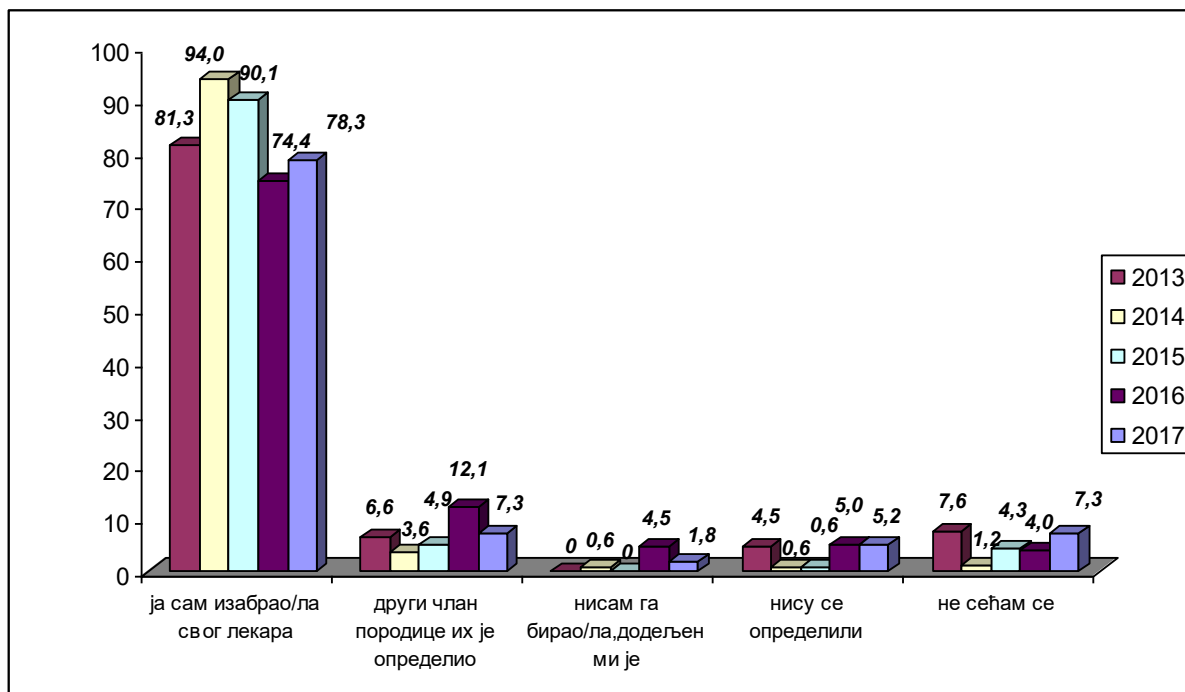
Највећи број корисника има завршену средњу школу (50,8%), док вишу и високу школу има 31,5%, што одговара дистрибуцији у претходним годинама посматрања.

Графикон 4. Материјално стање вашег домаћинства



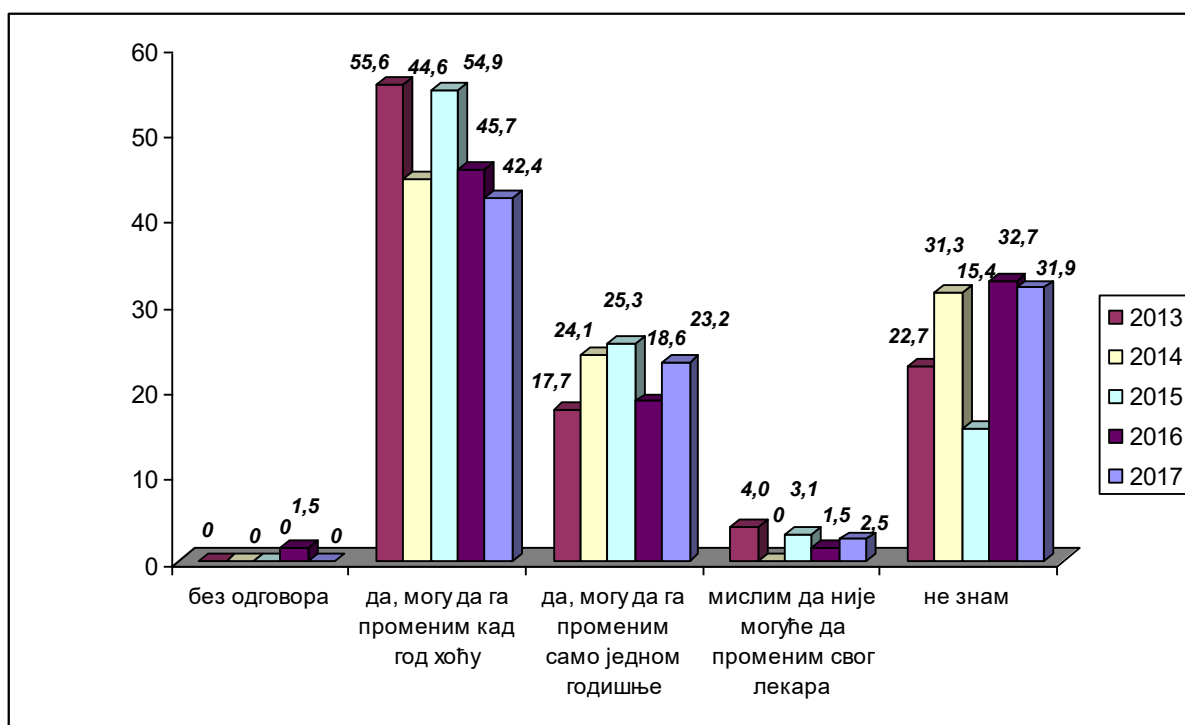
Материјално стање домаћинства мање од половине корисника (42,6%) је означило као осредње, једна трећина као добро (33,7%)%, њих 8,6% као веома добро, што означава побољшање материјалног стања.

Графикон 5. Како сте изабрали свог лекара



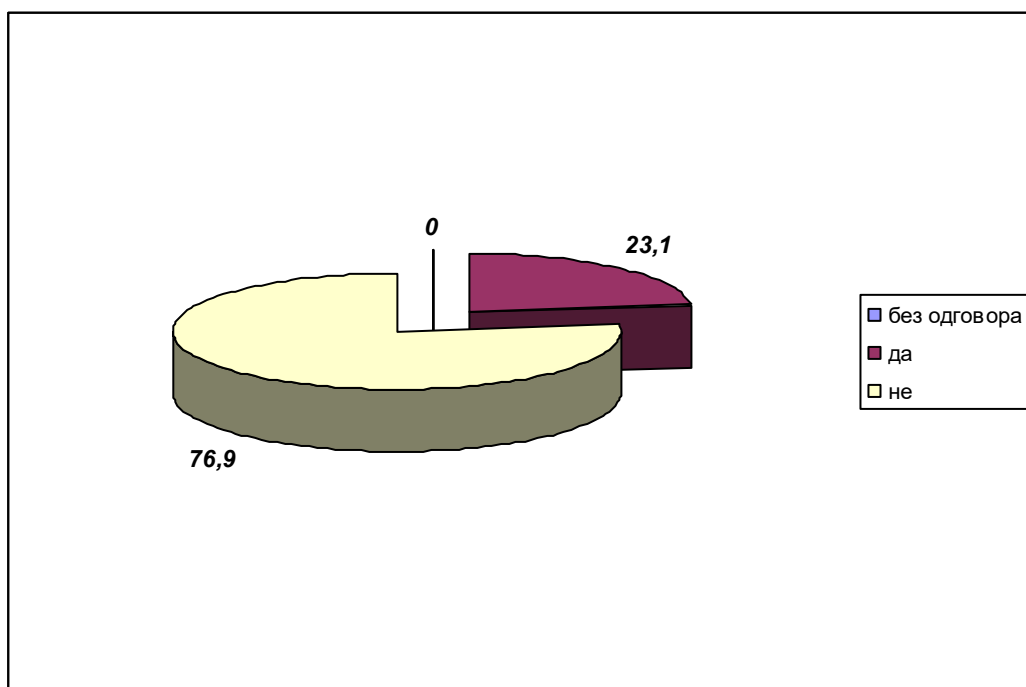
Изузетно висок број корисника је сам бирао изабраног лекара (78,3%), што представља релативну константност у претходном периоду.

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



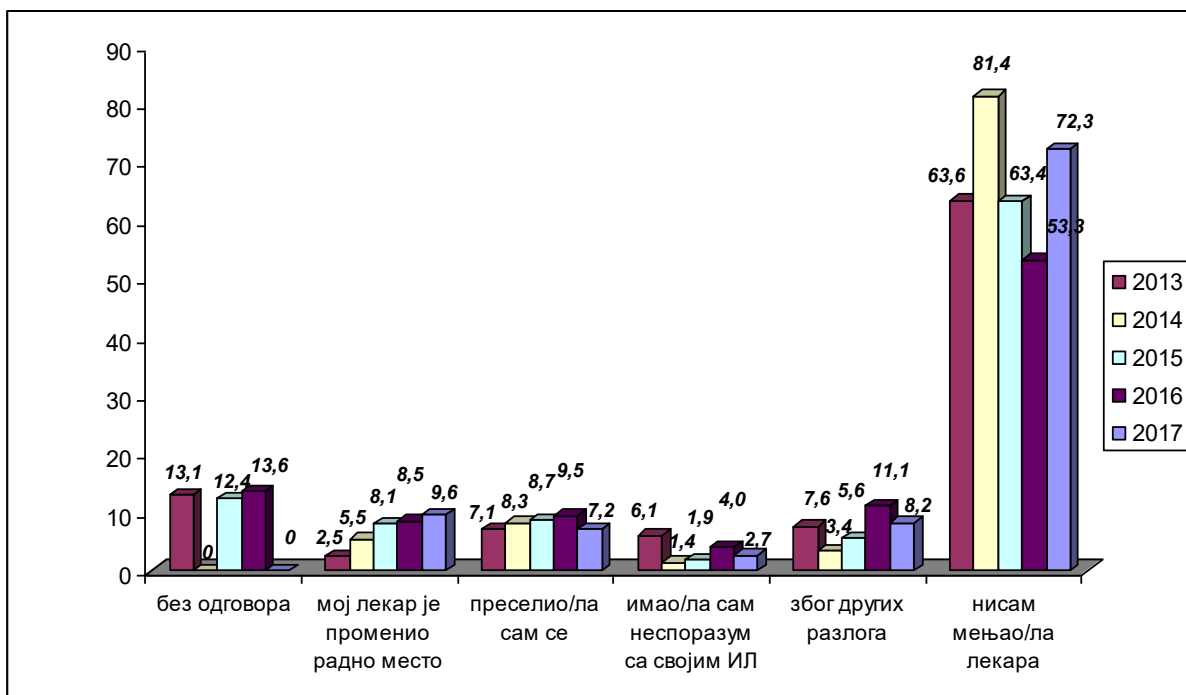
Највећи број корисника сматра да изабраног лекара може да промени кад год хоће (42,4%), што је мање у односу на претходни период, док 31,9% не зна одговор, а 23,2% њих зна да га може променити једном годишње, што показује позитивну тенденцију информисања.

Графикон 7. Да ли сте до сада мењали изабраног лекара



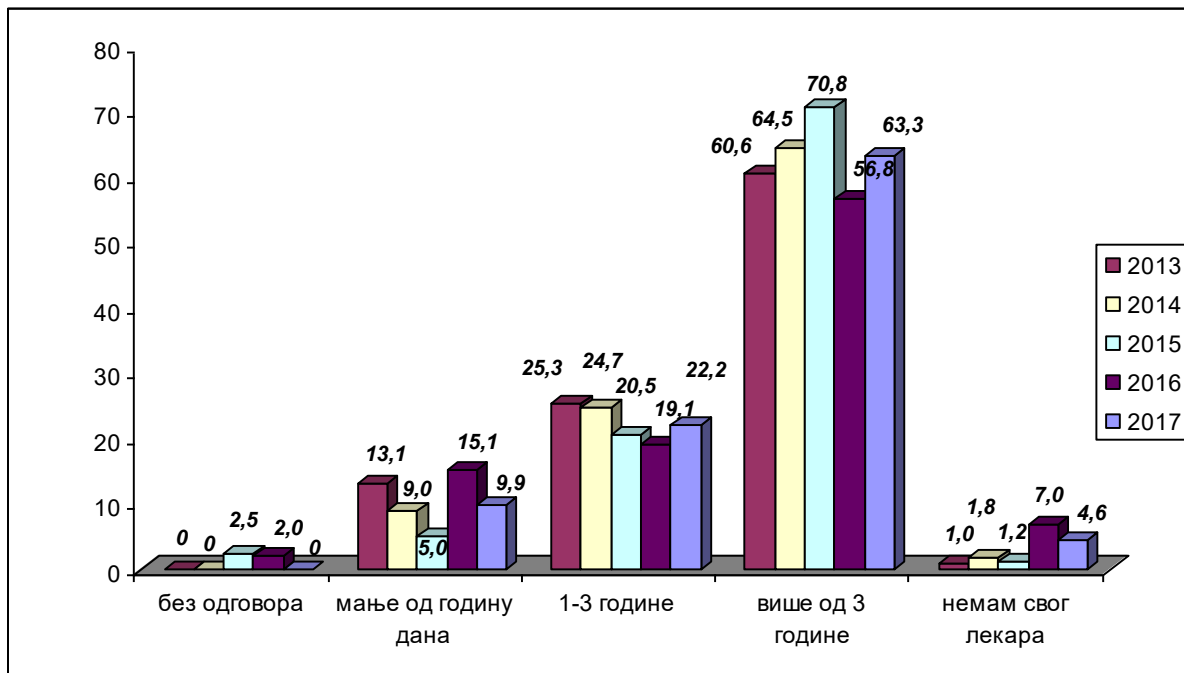
Истраживање показује да је 23,1% корисника до сада променило изабраног лекара.

Графикон 8. Који је био разлог промене изабраног лекара



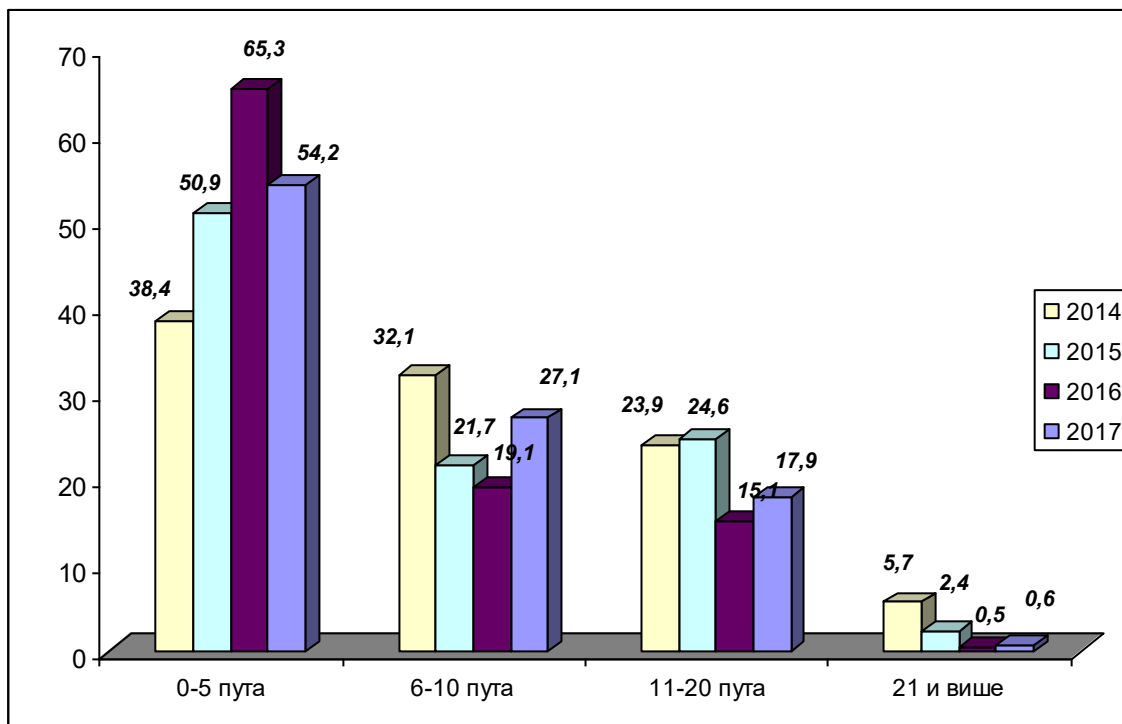
Скоро три четвртине корисника (72,3%) се изјаснило да није мењало свог изабраног лекара, тако да та категорија бележи пораст у односу на претходни период.

Графикон 9. Колико дуго се лечите код свог лекара



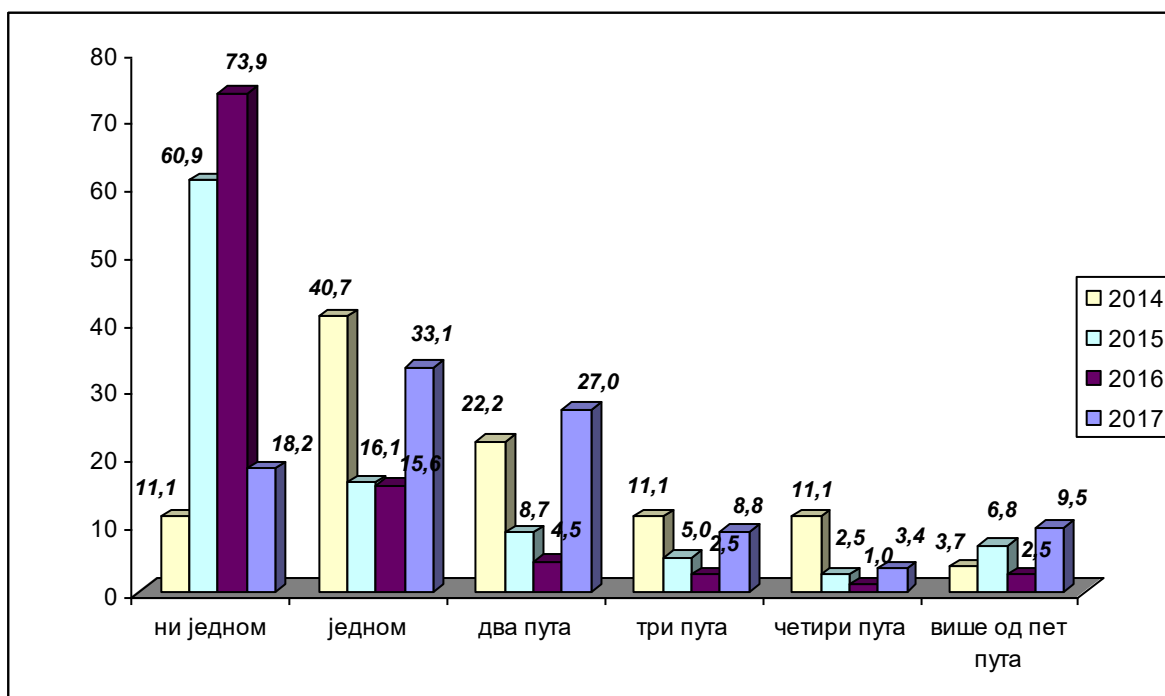
Скоро две трећине корисника се лечи код свог лекара више од три године (63,3%), једна петина корисника (22,2%) се лечи између једне и три године, што показује релативну константност у посматраном периоду.

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



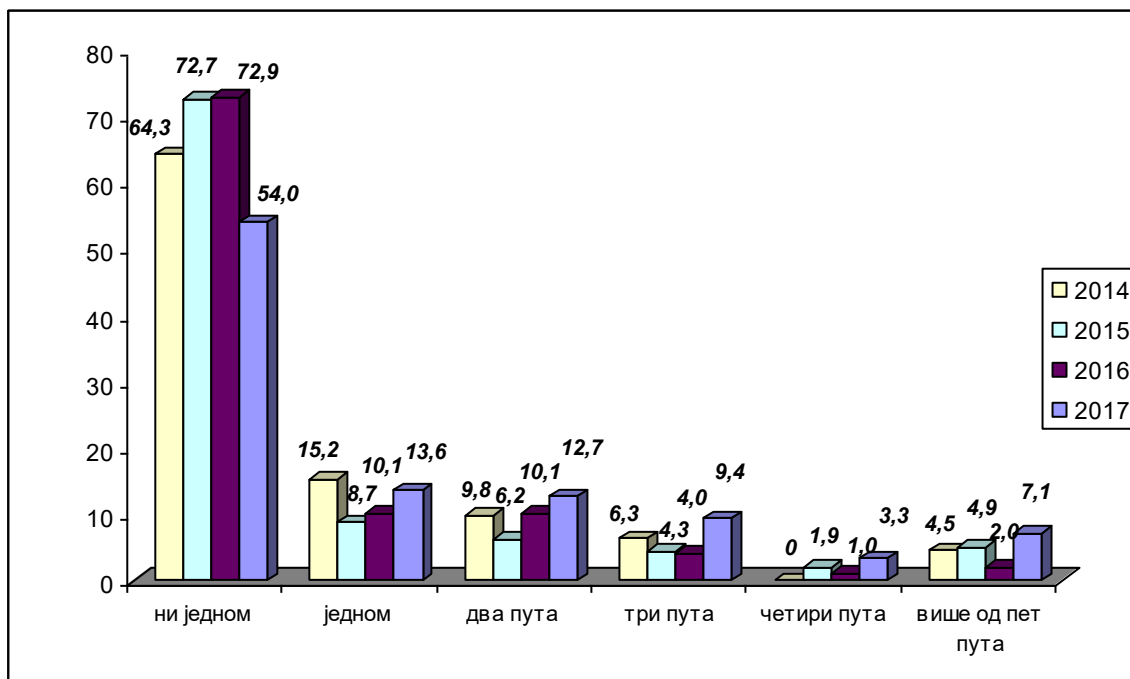
Нешто више од једне половине корисника (54,2%) је посетило свог изабраног лекара највише пет пута у протеклих годину дана и тај број постепено опада са порастом броја посета.

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



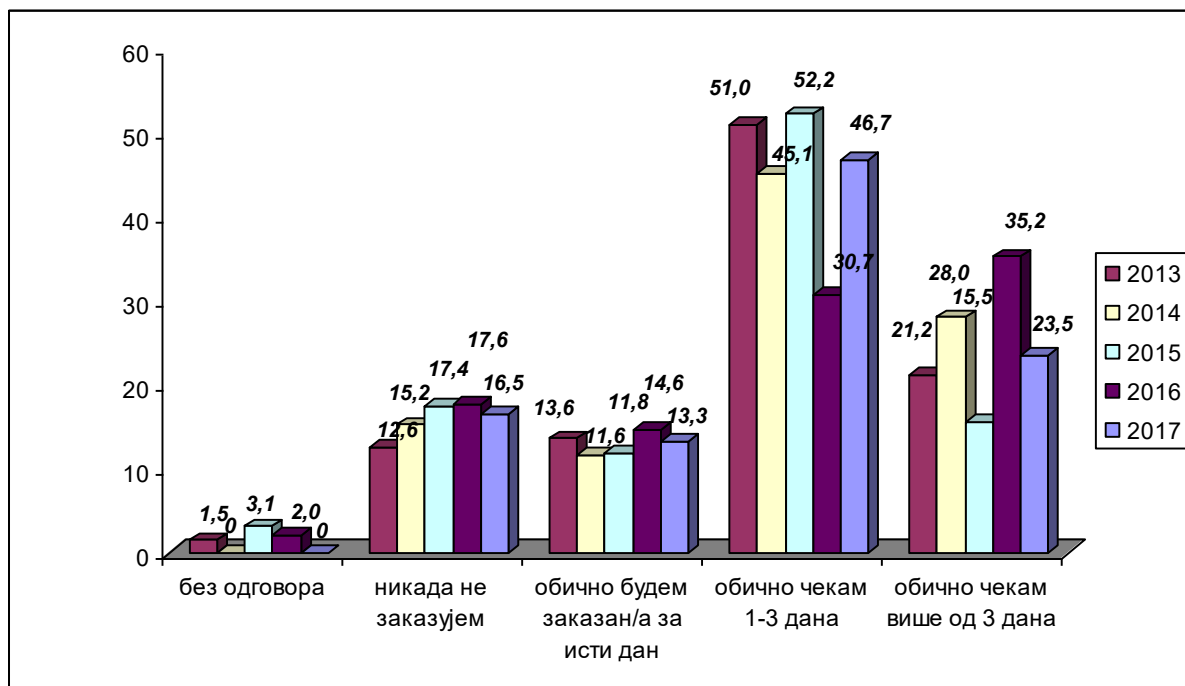
Једна трећина корисника (33,1%) изјаснило се да је једном посетило другог лекара у истој служби у последњих 12 месеци, једна четвртина (27,0%) је то учинило два пута, што показује тенденцију пораста броја посета код другог лекара.

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



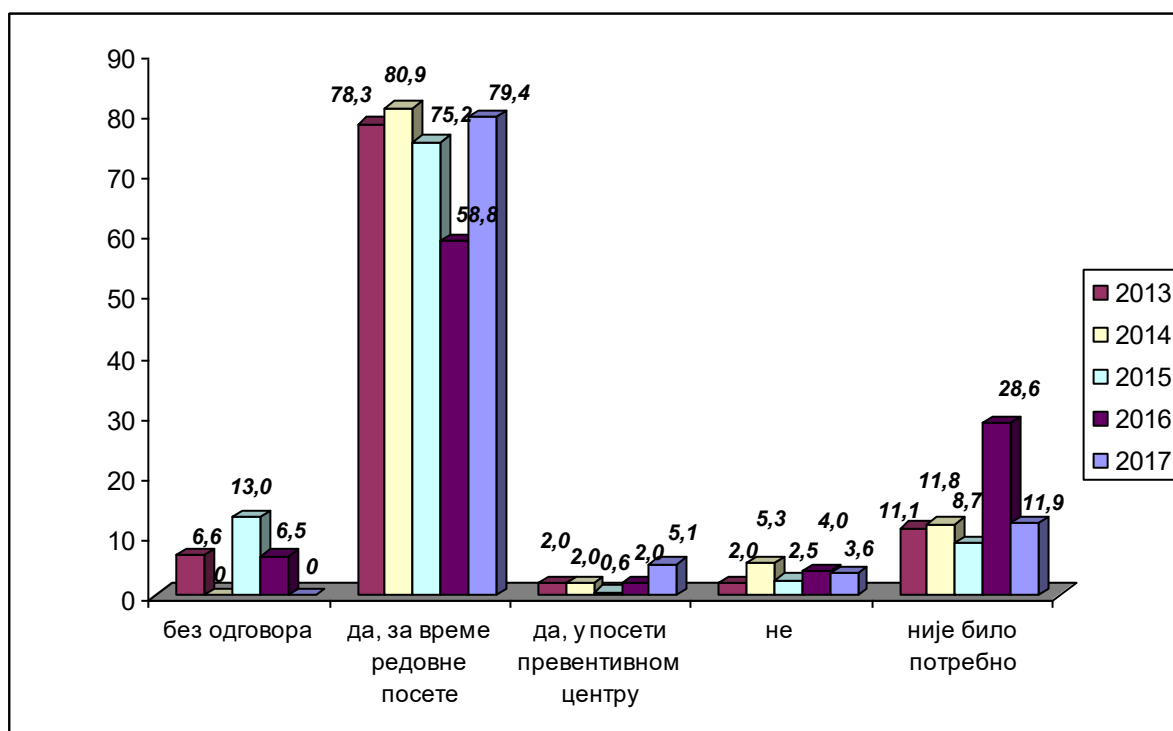
Више од једне половине корисника (54,0%) ни једном није посетило лекара у приватној пракси у последњих 12 месеци и тај број експоненцијално опада са порастом броја посета.

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



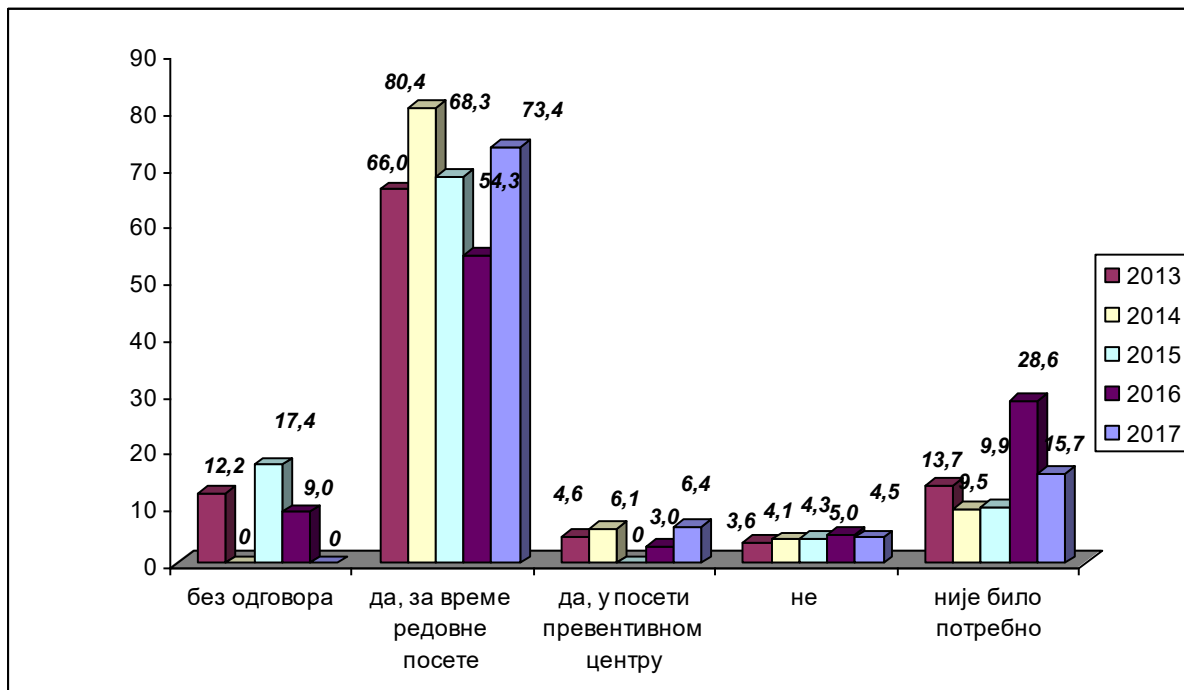
Највећи број корисника (46,7%) преглед код изабраног лекара чека обично од једног до три дана, 23,5% обично чека више од три дана, 13,3% обично буде заказано за исти дан, док 16,5% никада не заказује, што све означава релативну константност у посматраном периоду.

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



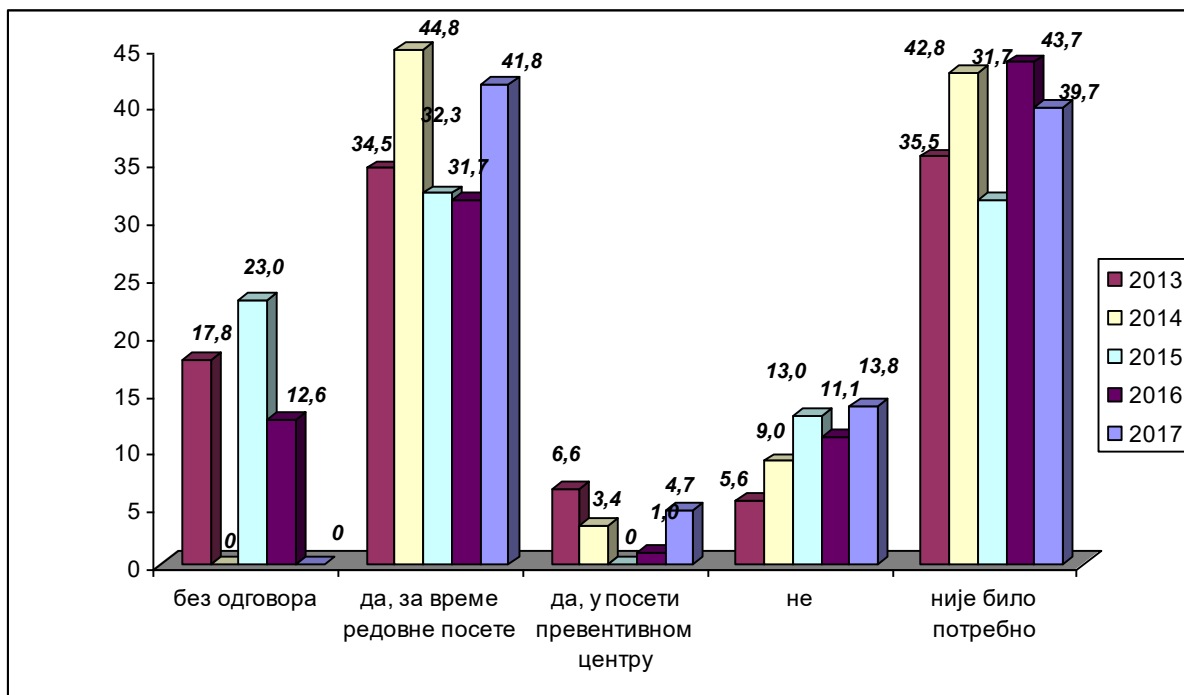
Више од три четвртине корисника (79,4%) је у току анкете изјавило да добија савете о правилној исхрани за време редовне посете изабраном лекару, што је више него у претходном периоду, док је 11,9% изјавило да није било потребе за таквим саветовањем.

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



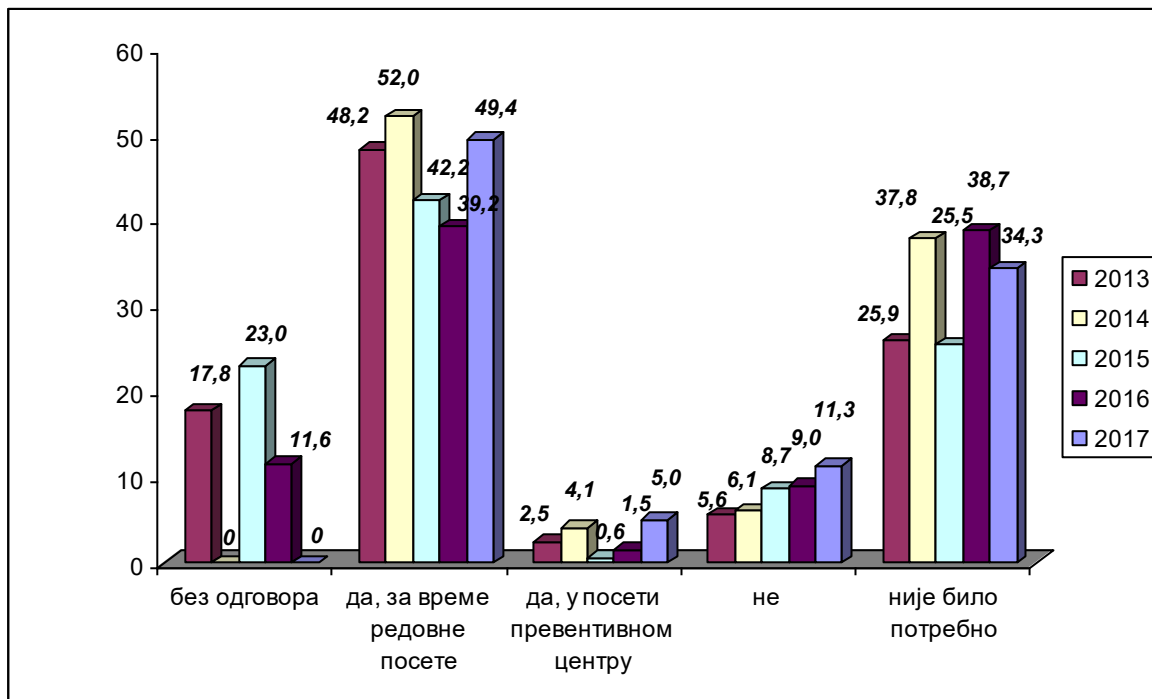
Скоро две трећине корисника (73,4%) је изјавило да добија савете о важности физичке активности за време редовне посете, што је више у поређењу са претходним периодом, док 15,7% њих је изјавило да није било потребе за таквим саветима.

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



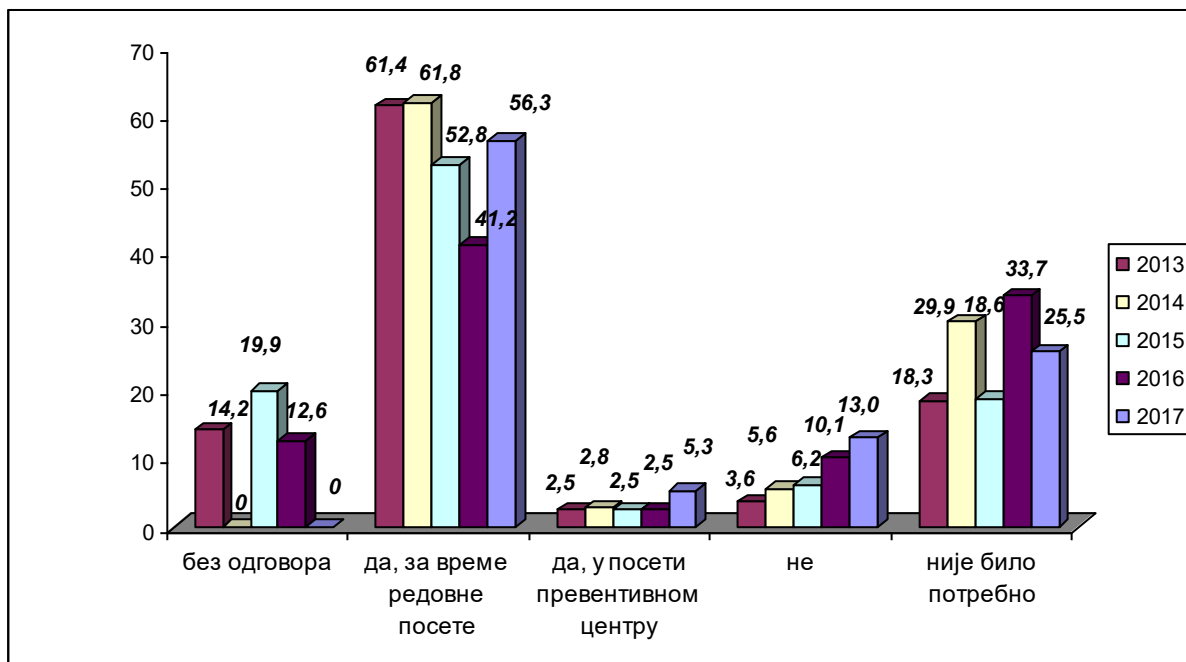
Висок проценат корисника (41,8%) је изјавио да избрани лекар разговара са њима о злоупотреби алкохола за време редовне посете, што је више у поређењу са претходним периодом, док је приближно 39,7% њих изјавило да није било потребе за таквим саветима.

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



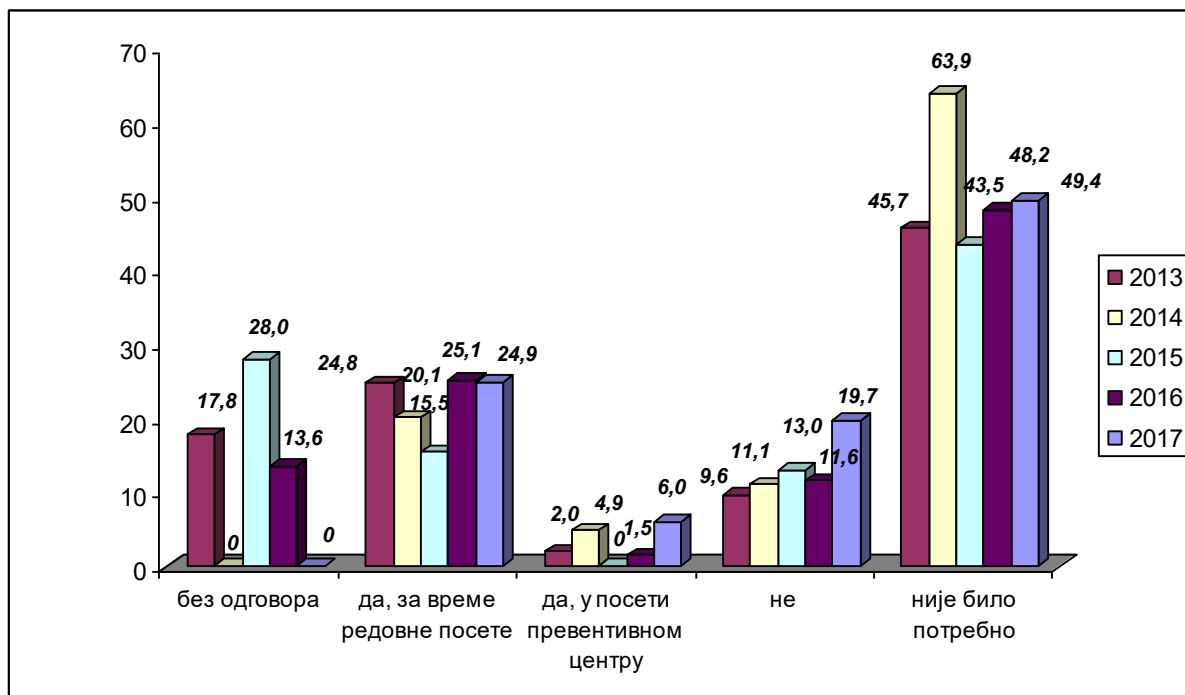
Нешто мање од половине корисника (49,4%) је изјавило да добија савете о престанку пушења за време редовне посете изабраном лекару, што је више него у предходном периоду, док је више од једне трећине (34,3%) изјавило да потребе за таквим саветима није било.

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



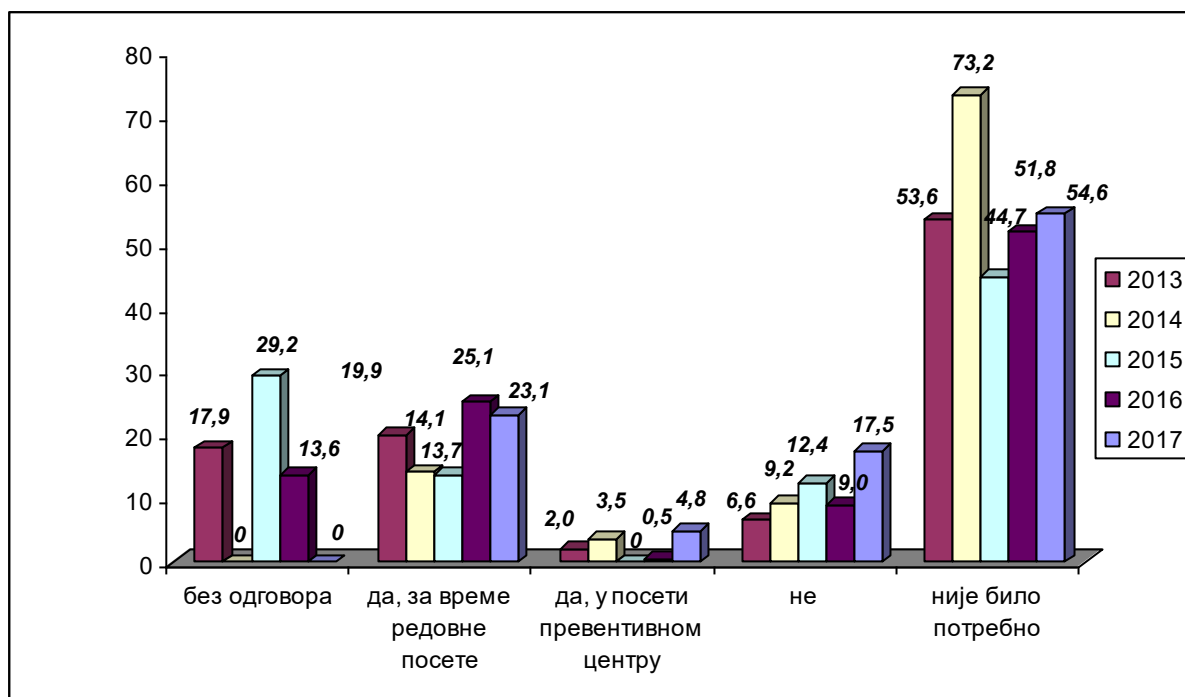
Највећи број корисника (56,3%) је изјавио да добија савете о избегавању/одбрани од стреса за време редовне посете изабраном лекару, док је једна четвртина (25,5%) изјавила да потребе за таквим саветима није било, што показује релативну константност у посматраном периоду.

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



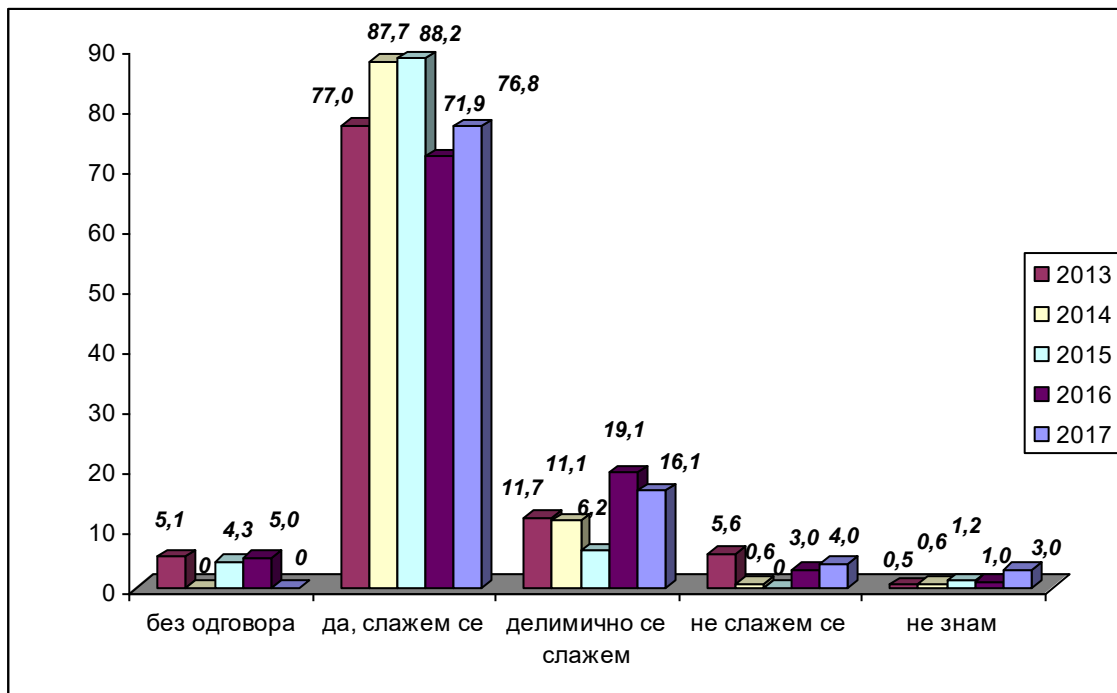
Мање од једне четвртине корисника (24,9%) је изјавило да добија савете о сигурном сексу за време редовне посете изабраном лекару, док (49,4%) сматра да потребе за таквим саветима није било, при чему обе категорије бележе константност у предходном периоду.

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



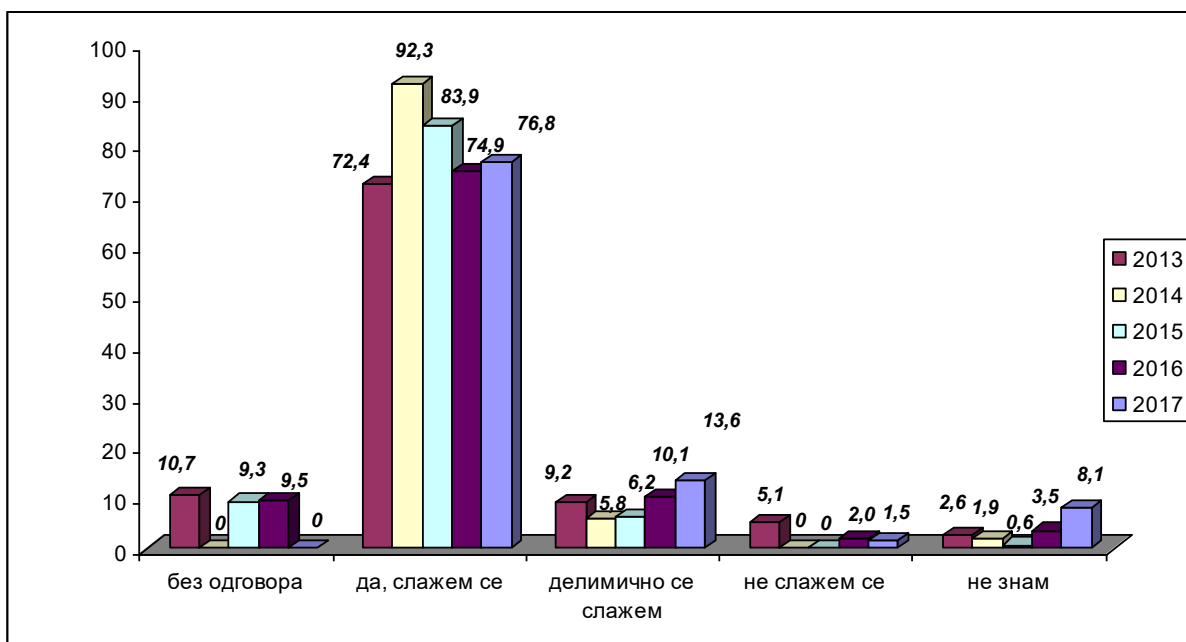
Скоро четвртина корисника (23,1%) је изјавила да добија савете о опасности од злоупотребе дрога за време редовне посете изабраном лекару, док (54,6%) корисника сматра да није било потребе за таквим саветима, што бележи константност у посматраном периоду.

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



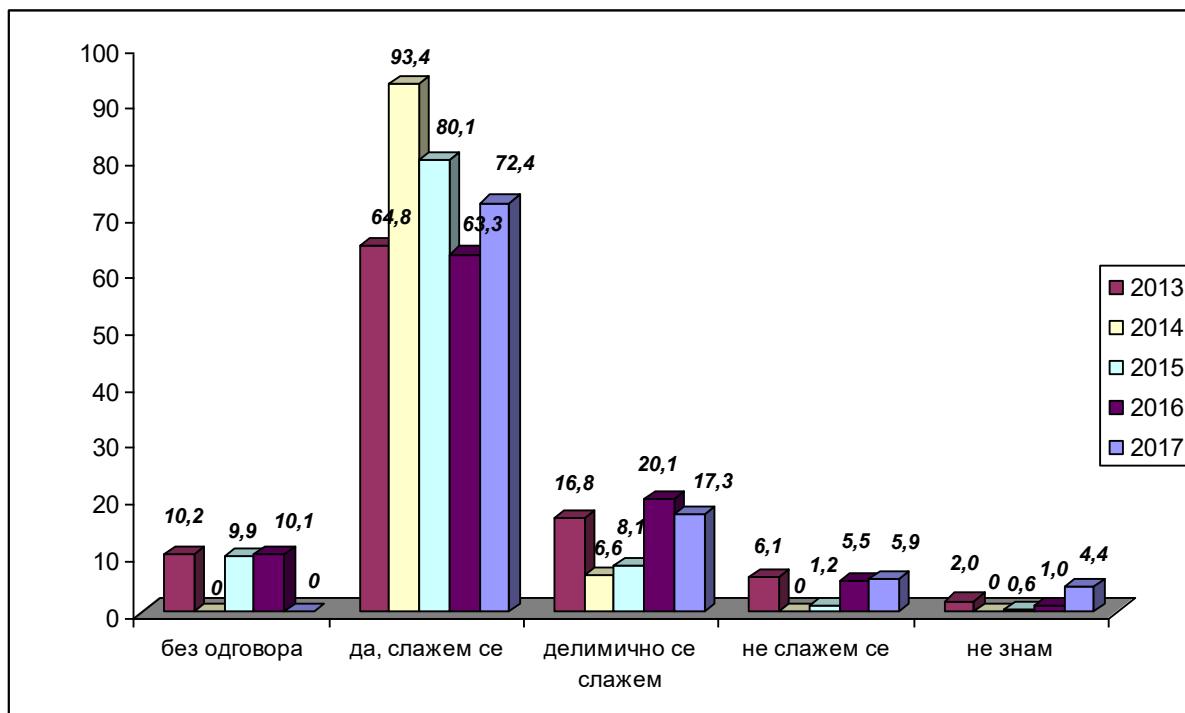
Више од три четвртине корисника (76,8%) је задовољно љубазношћу медицинских сестара на шалтеру, док број оних који се делимично слажу, односно не слажу експоненцијално опада.

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



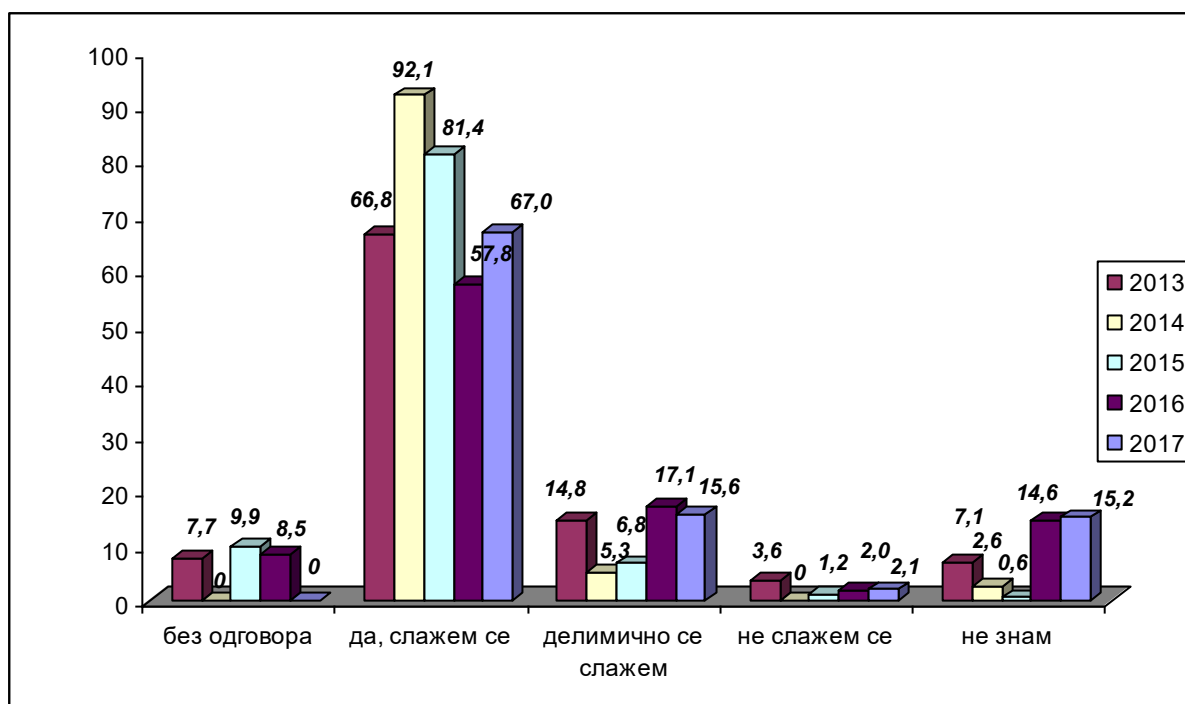
Више од три четвртине корисника (76,8%) је изразио задовољство љубазношћу медицинских сестара у соби за интервенцију, док број оних који се делимично слажу, односно не слажу експоненцијално опада.

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



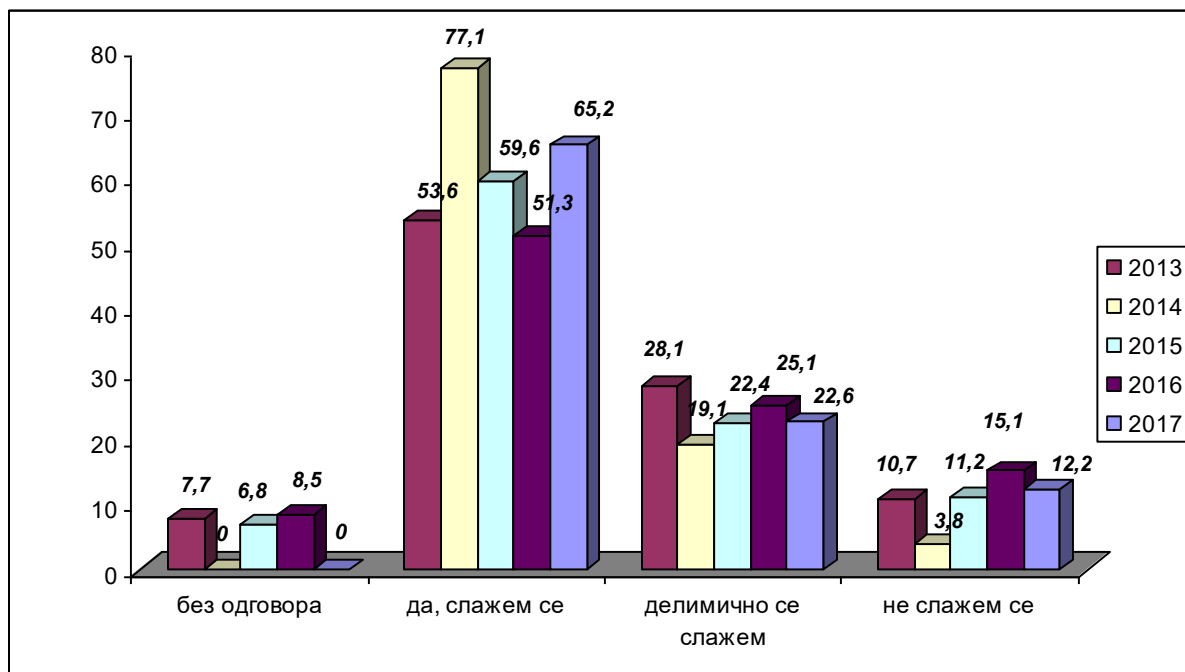
Скоро три четвртине корисника (72,4%) је изјавио да увек добију све потребне информације, док број оних који се делимично слажу, односно не слажу експоненцијално опада.

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



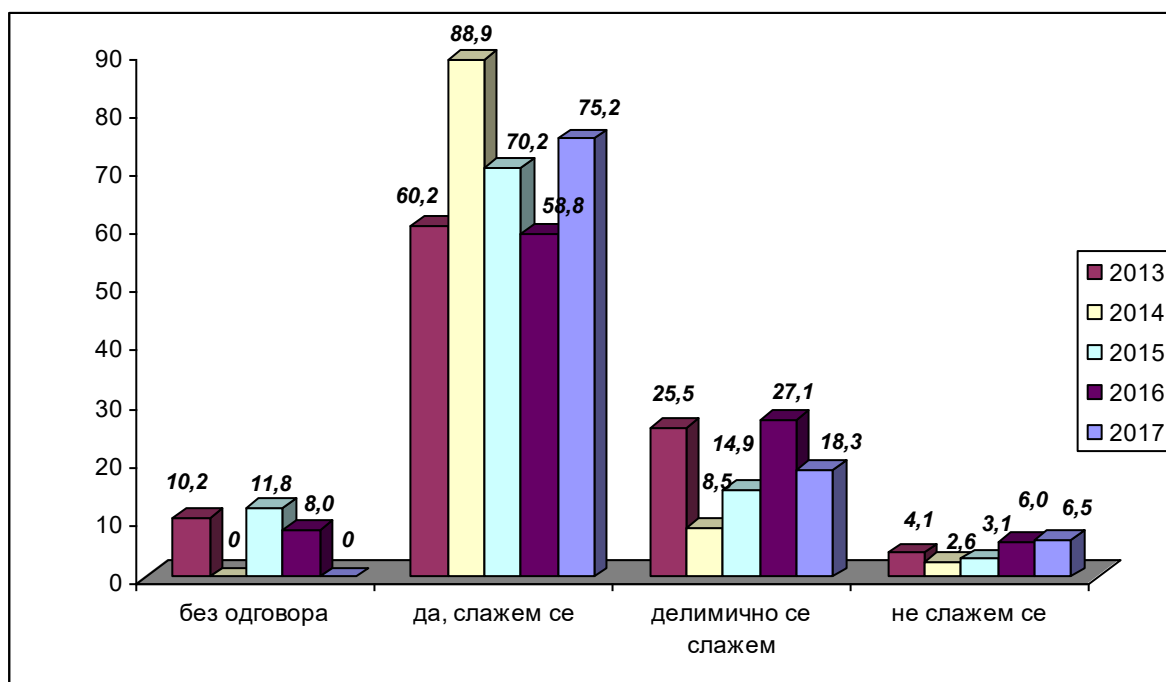
Више од две трећине корисника (67,0%) сматра да лекари и сестре добро сарађују, 15,2% делимично се слаже, при чему то задовољство бележи релативну константност у посматраном периоду.

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



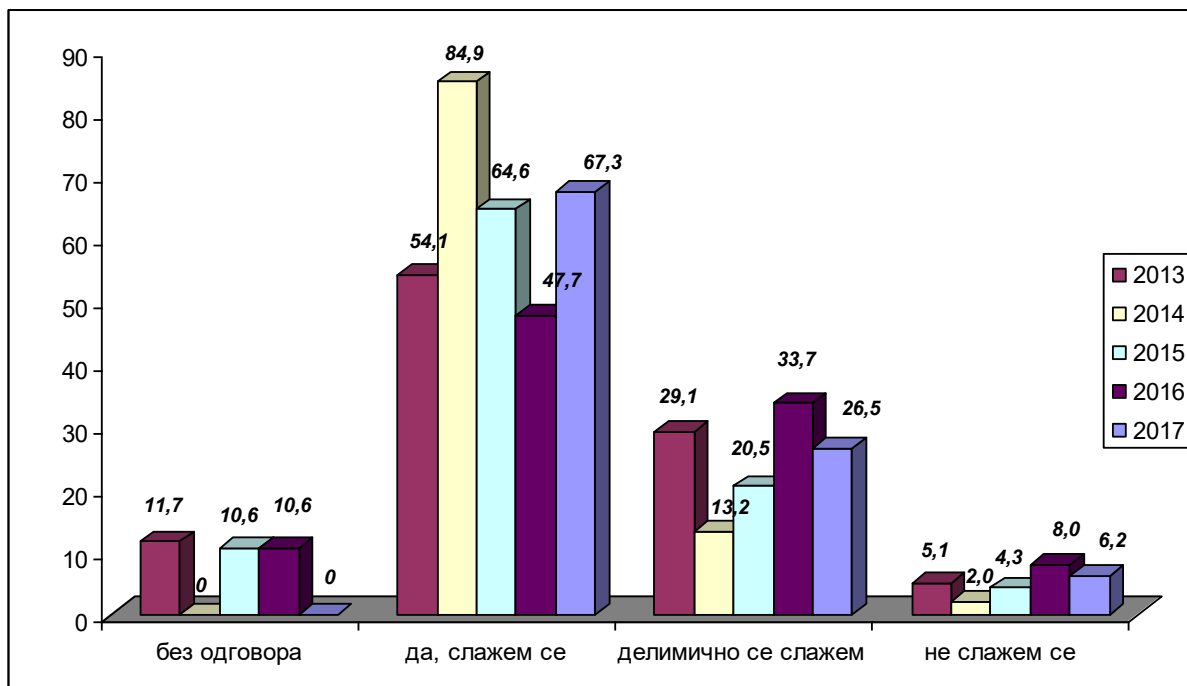
Скоро две трећине корисника (65,2%) сматра да лекар познаје њихову личну ситуацију, 22,4% се делимично слаже са тим, док се 12,2% не слаже, при чему то задовољство бележи релативну константност у посматраном периоду.

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



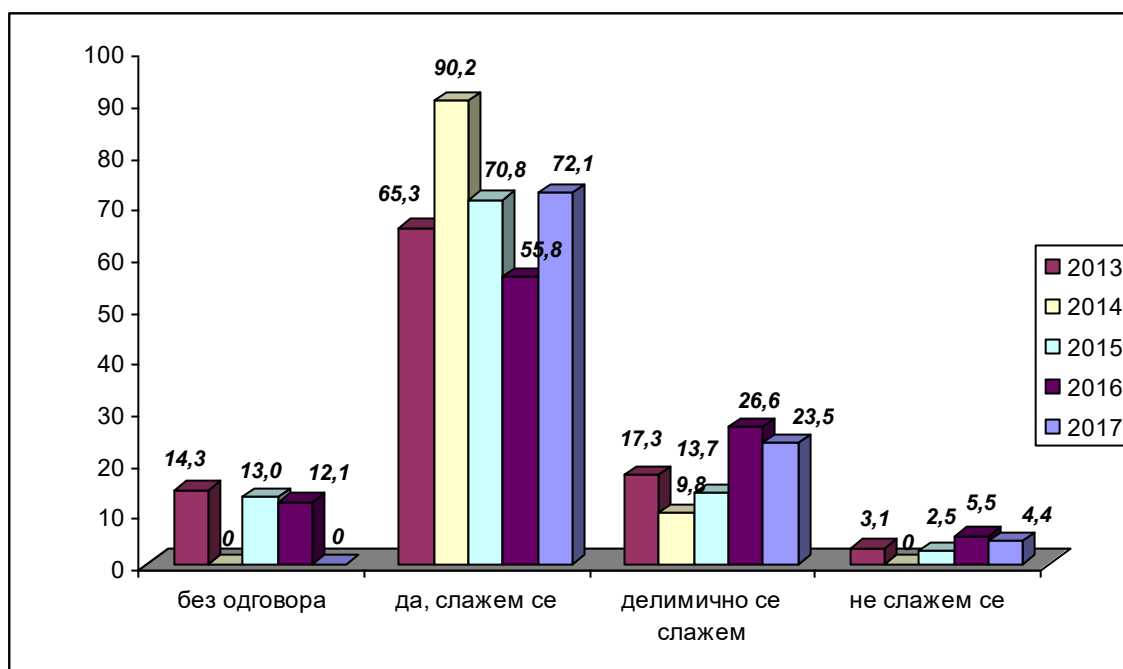
Висок проценат корисника од 75,2% сматра да изабрани лекар познаје проблеме и болести које су раније имали, што означава тренд раста задовољства.

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



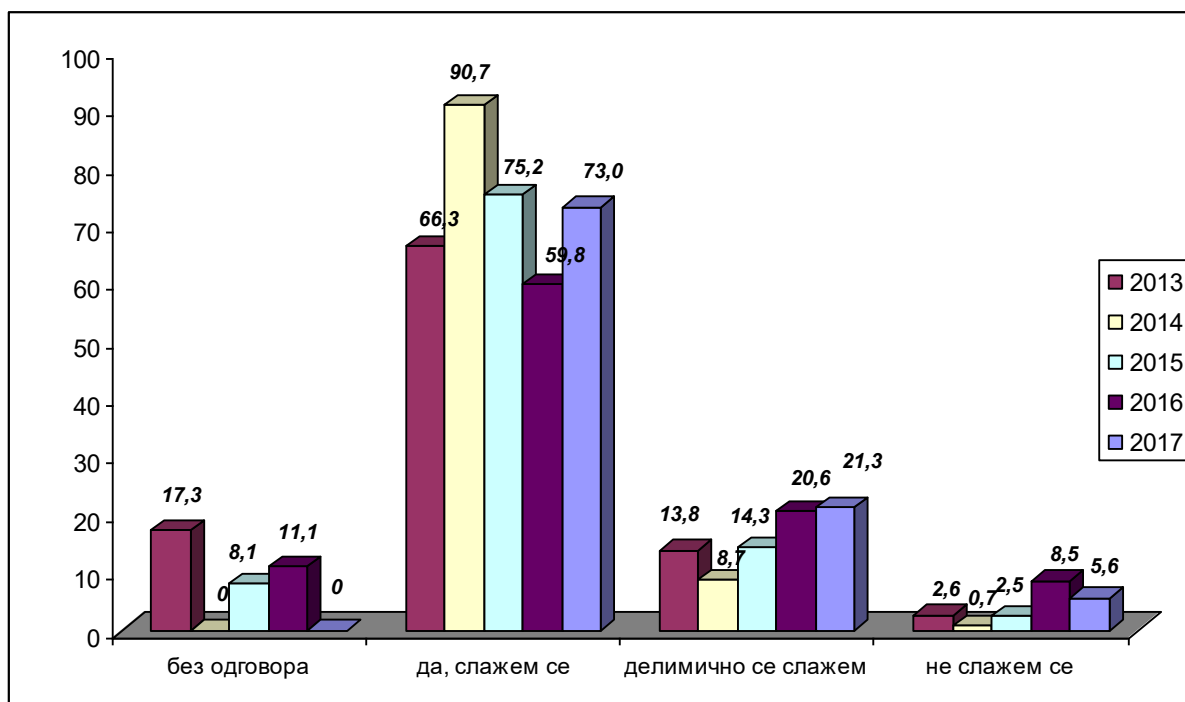
Висок проценат корисника од 67,3% сматра да лекар одваја довољно времена да разговара са њима, што означава тренд раста задовољства.

Графикон 28. Да ли вас ваш лекар пажљиво слуша



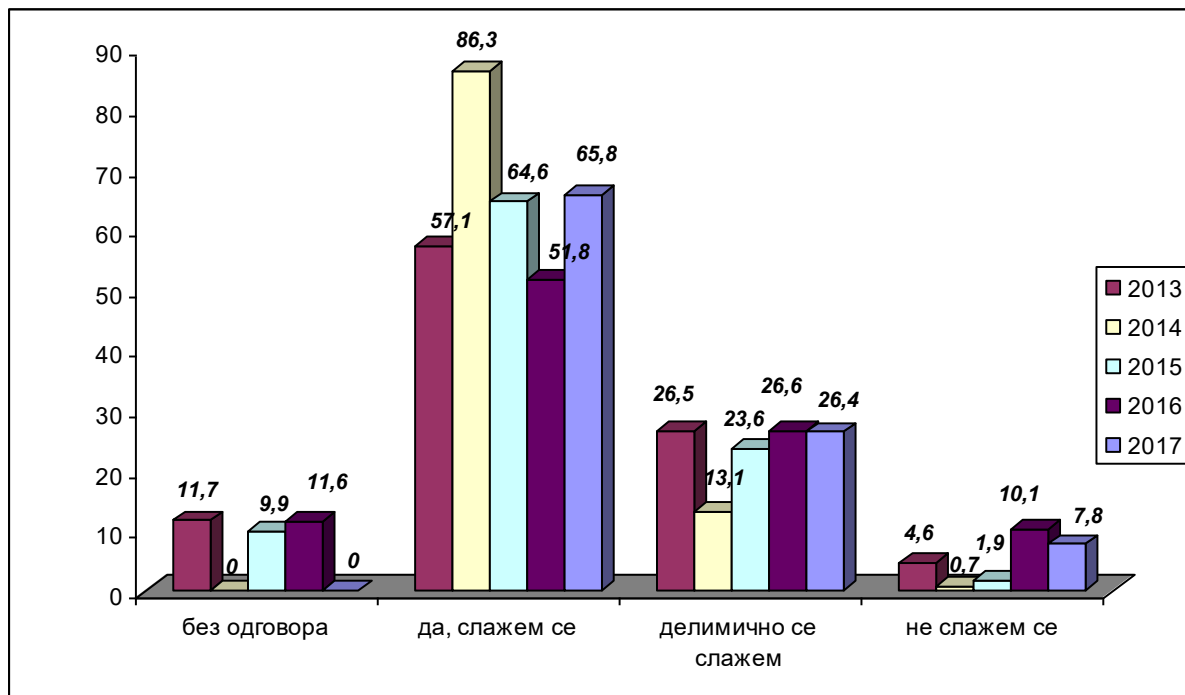
Висок проценат корисника од 72,1% сматра да их лекар пажљиво слуша, што означава тренд пораста задовољства.

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



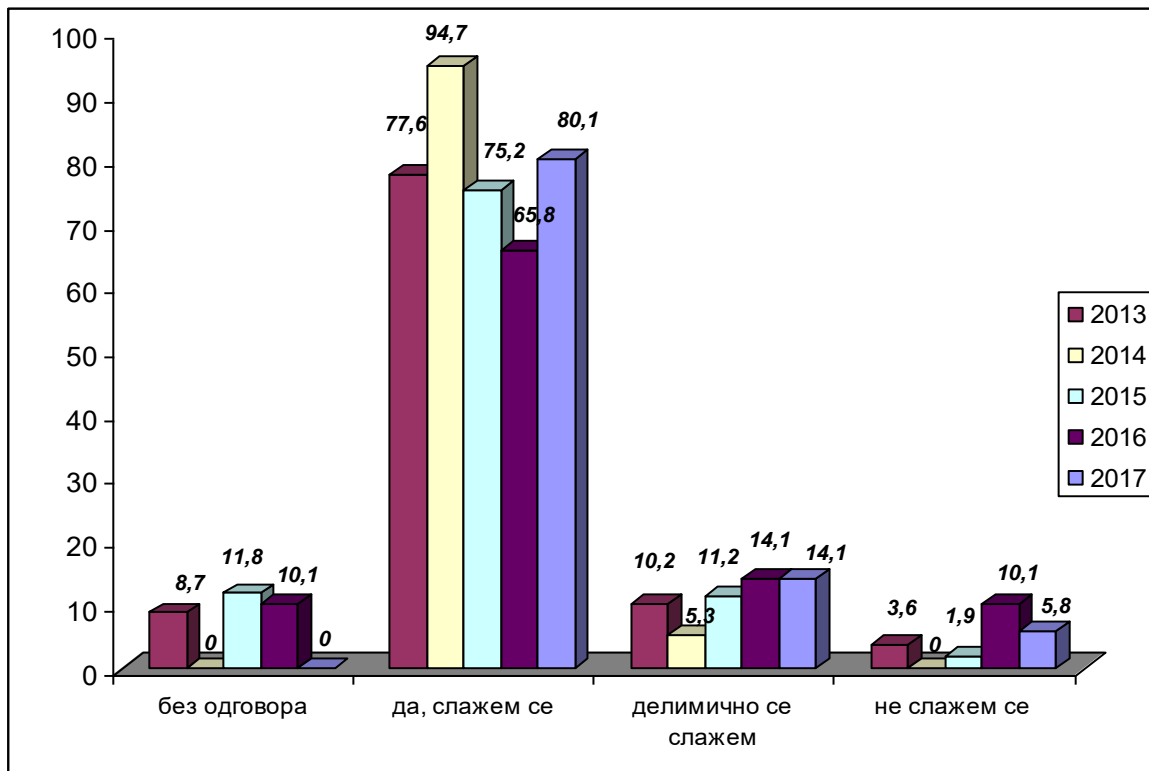
Такође се бележи проценат корисника од 73,0% који сматрају да им лекар даје јасна објашњења о болестима и лековима које им прописује, 21,3% се делимично слаже, 5,6% се не слаже, што бележи релативну константност у посматраном периоду.

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



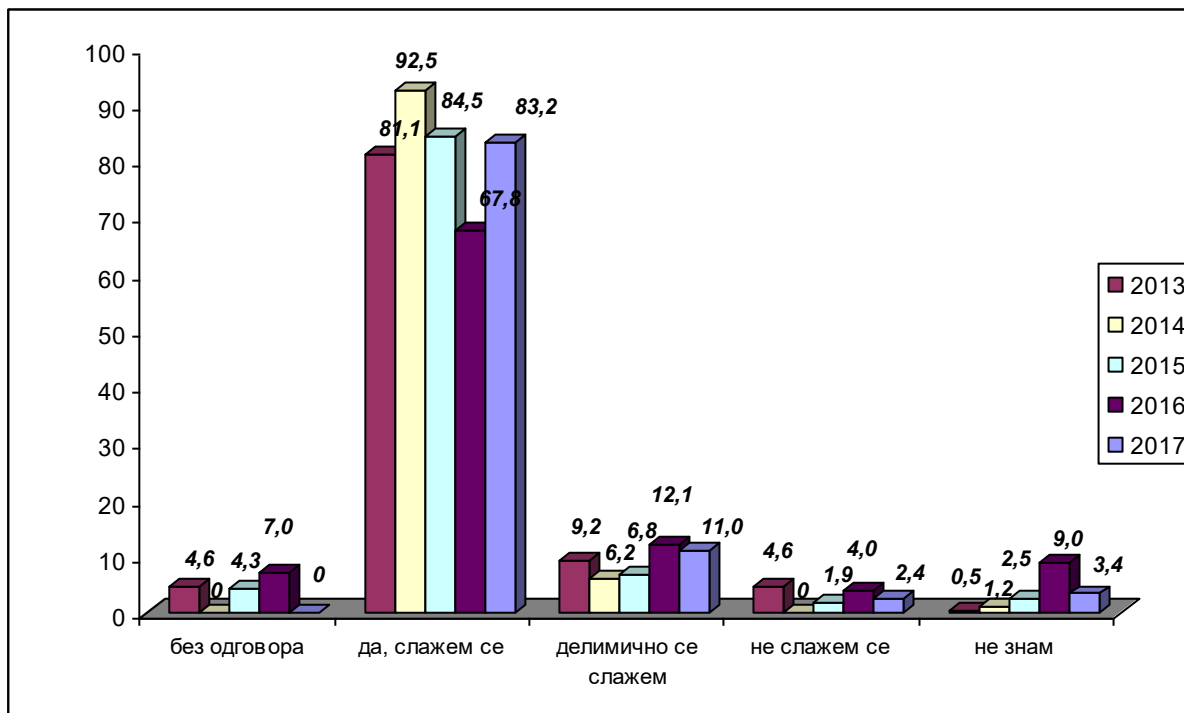
Процент корисника (65,8%) сматра да се после посете лекару осећа способније да се избори са својим здравственим проблемима, њих 26,4% се делимично слаже, што бележи релативну константност задовољства у посматраном периоду.

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



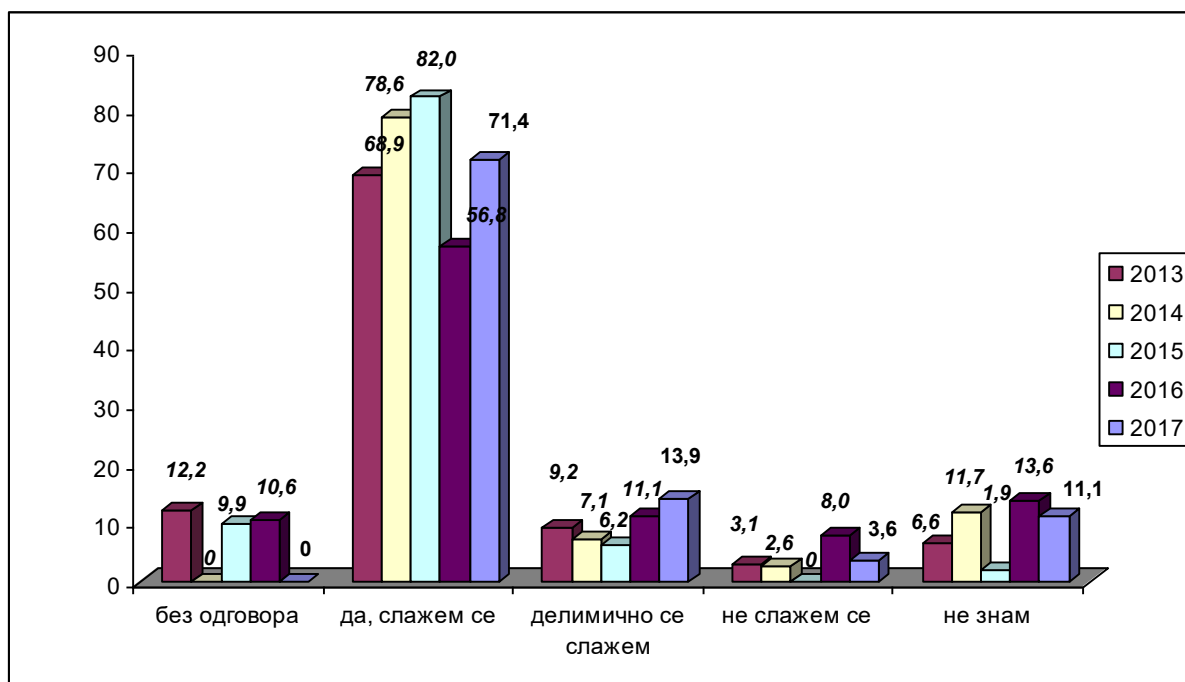
Висок проценат корисника (80,1%) је изјавило да се прво јавља свом лекару када има нови здравствени проблем, што представља пораст у односу на предходни период.

Графикон 32. Да ли сте задовољни радним временом здравствене установе



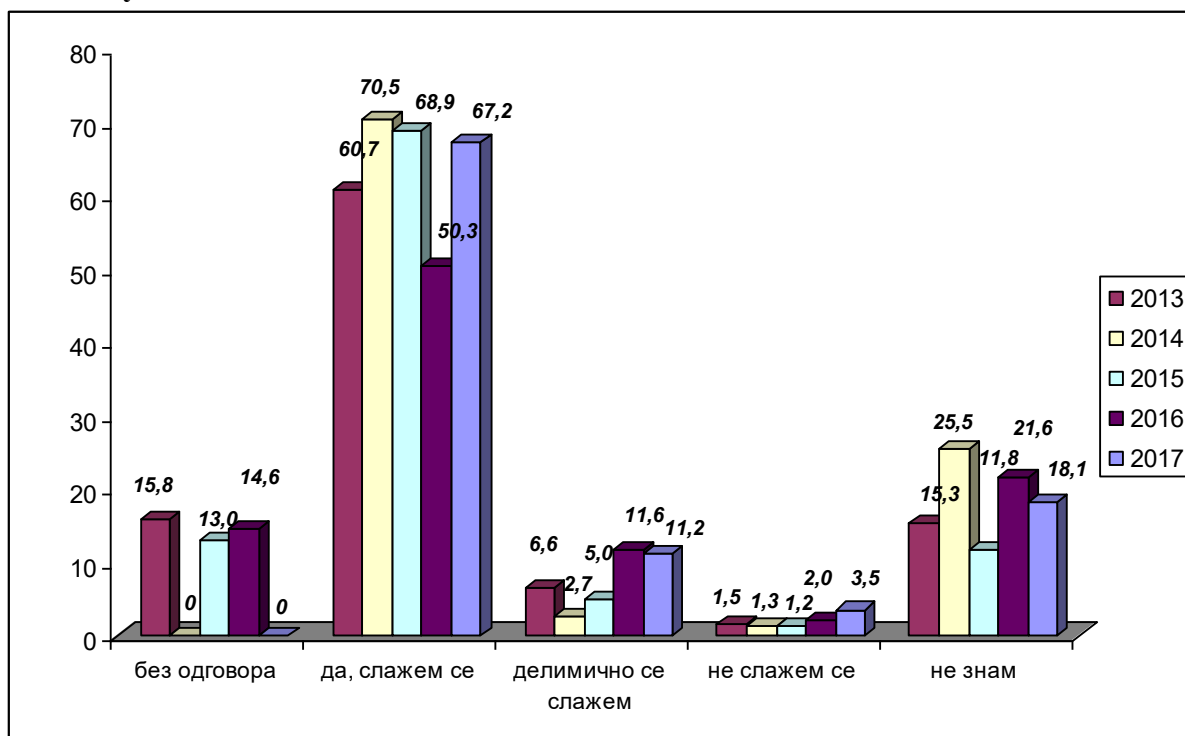
У погледу задовољства радним временом висок проценат корисника (83,2%) је задовољан, што бележи релативну константност задовољства у посматраном периоду.

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



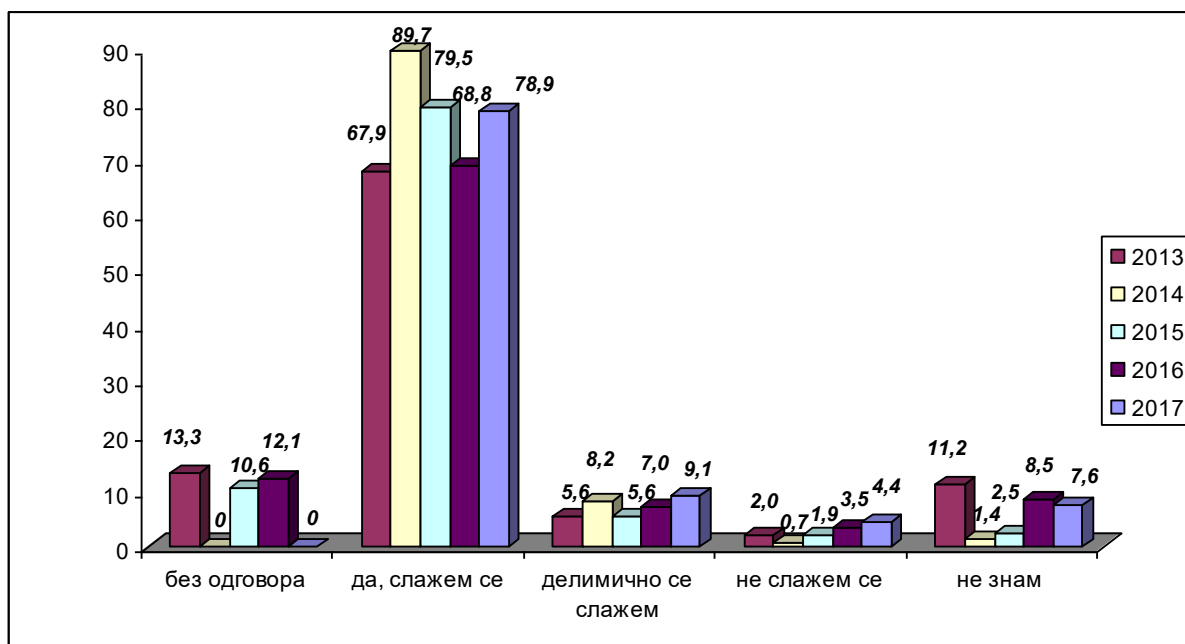
Висок проценат корисника (71,4%) сматра да може доћи на преглед и викендом ако се разболи, њих 13,9% се делимично слаже, што бележи релативну константност задовољства у посматраном периоду.

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



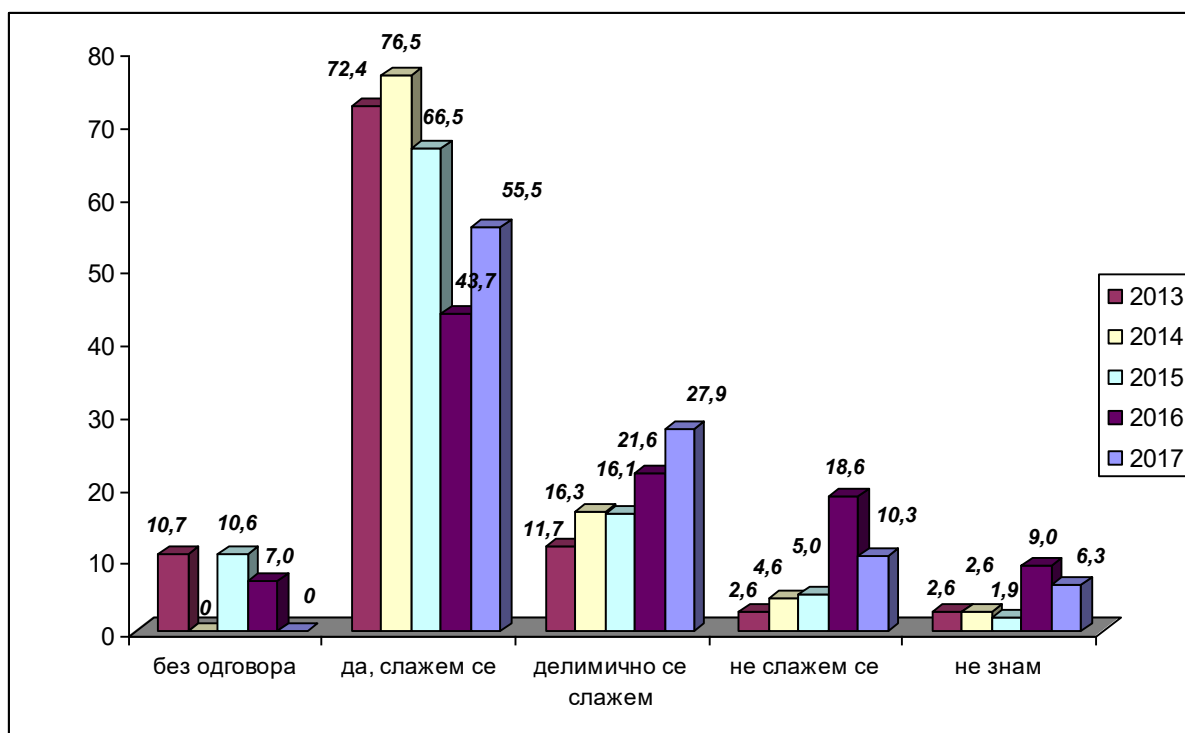
Више од две трећине корисника (67,2%) се слаже да је здравствена заштита доступна инвалидима и особама у колицима, док је проценат оних који не знају одговор на то питање 18,1%, што свеукупно означава стабилност задовољства у посматраном периоду.

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



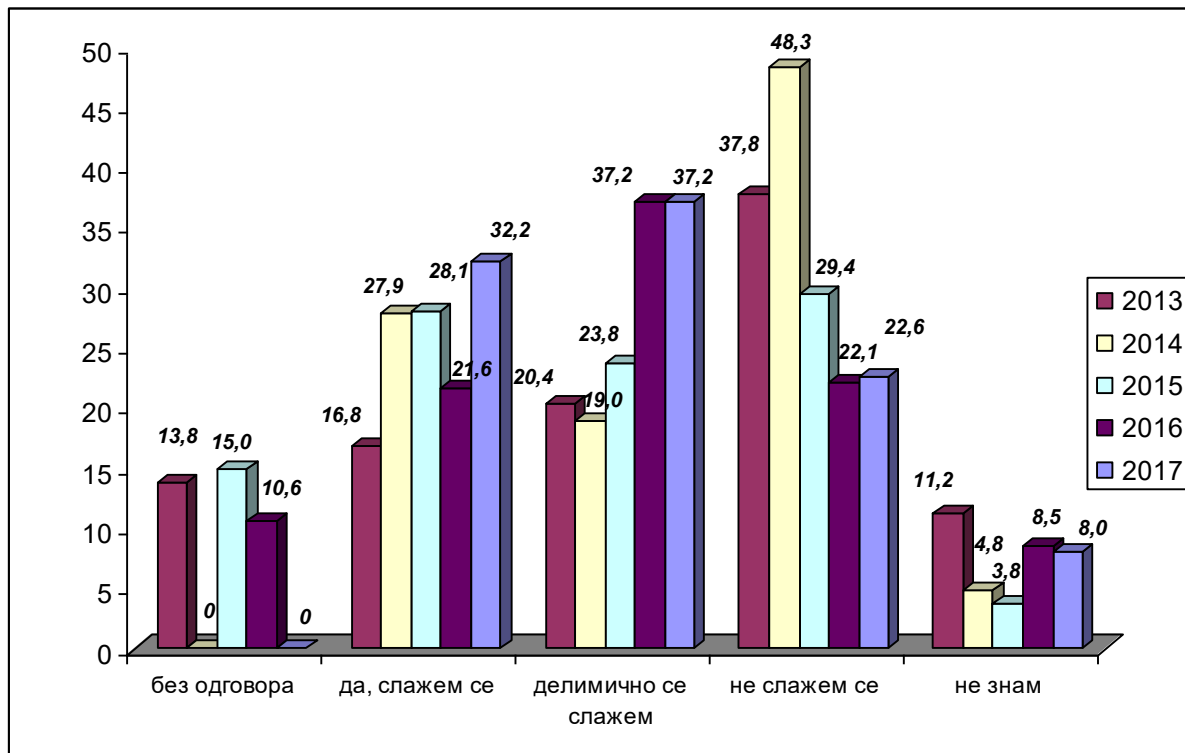
Процент корисника од 78,9% се слаже са тим да уколико жели да посети специјалисту прво мора да оде код свог лекара, што бележи релативну константност задовољства у посматраном периоду.

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



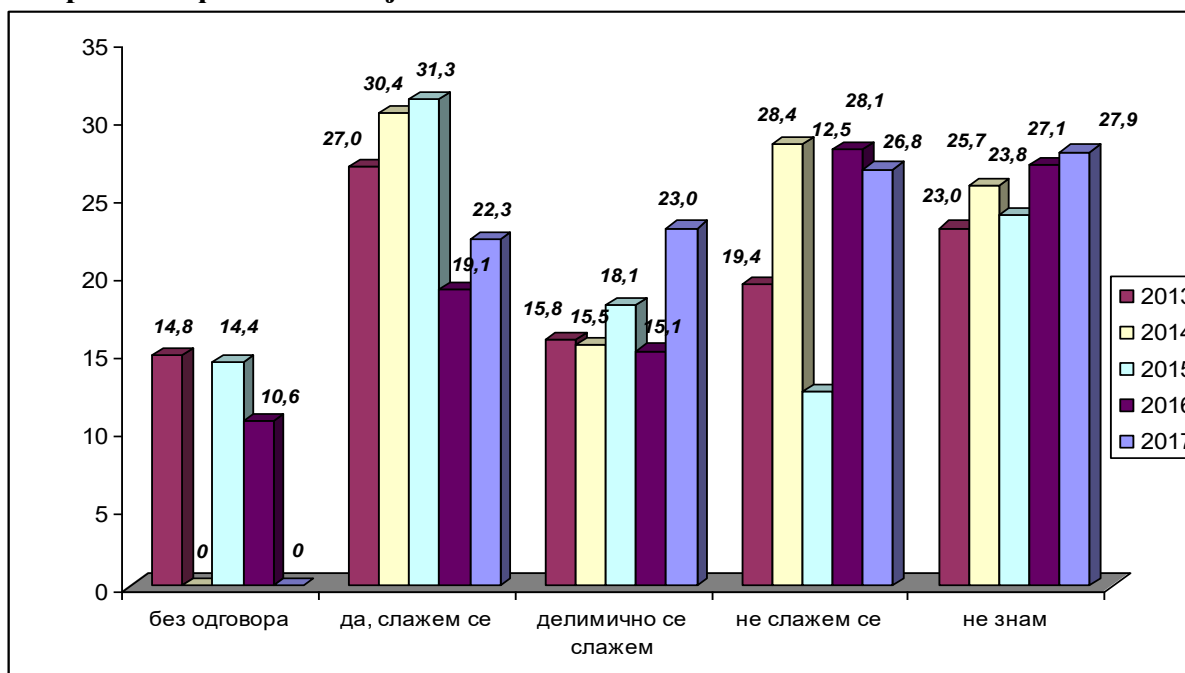
Више од половине корисника (55,5%) сматра да у чекаоницама има довољно места за седење, док је делимично слагање исказало 27,9% корисника што означава благ пад задовољства у претходном периоду.

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



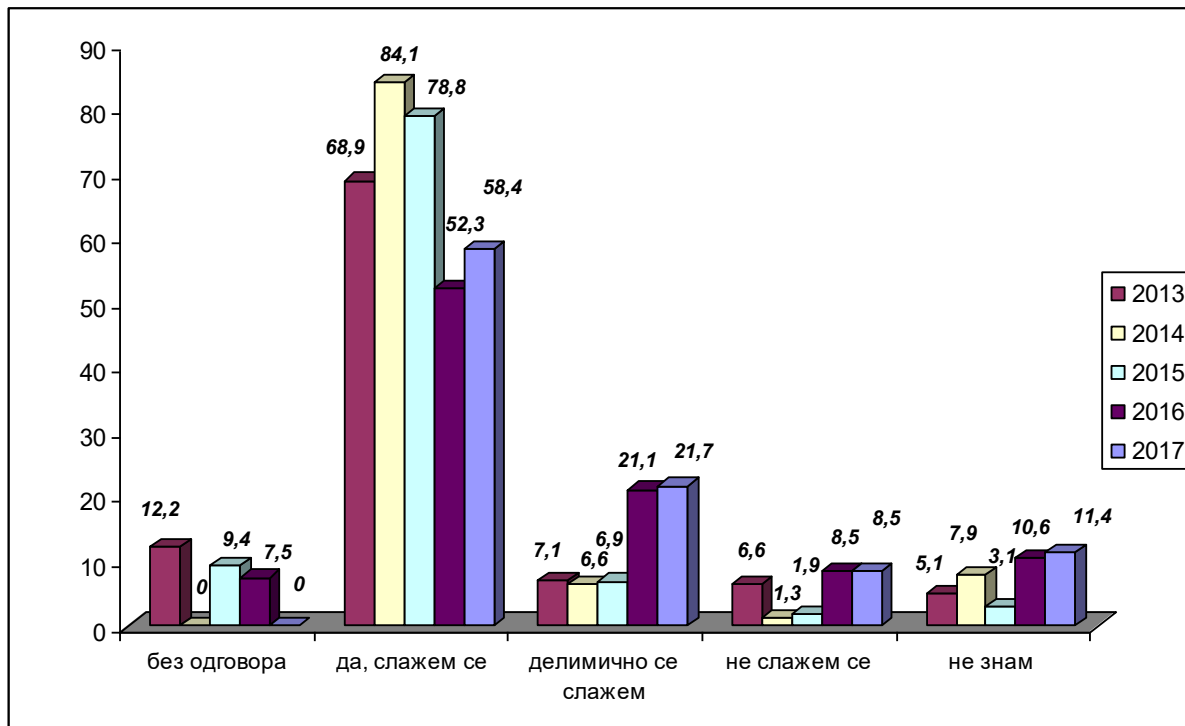
Мање од трећине корисника (32,2%) сматра да мора дуго да седи у чекаоници да посети свог изабраног лекара, док се скоро четвртина (22,6%) не слаже са тим, што означава благ пад задовољства у претходном периоду.

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



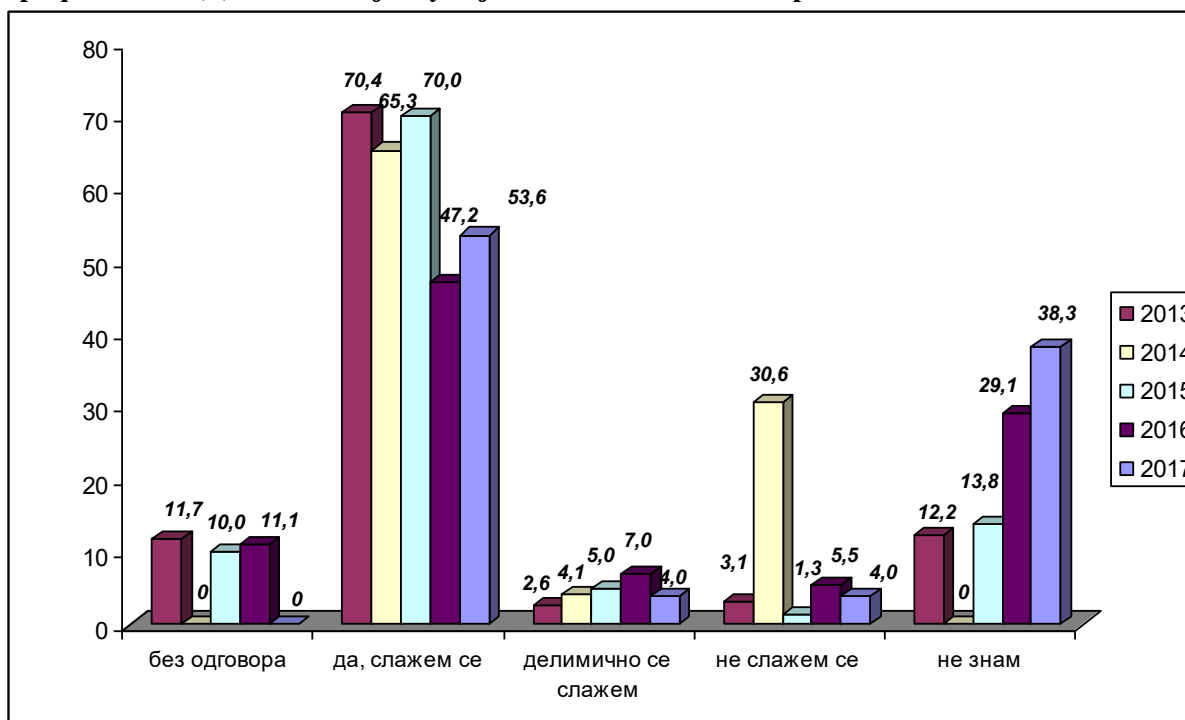
Мање од четвртине корисника (22,3%) сматра да у току радног времена може лако да разговара са лекаром телефоном и да добије савет. Тај проценат је порастао у односу на претходну годину. Бележи се и број од 26,8% оних који се не слажу са тим што представља пад у односу на претходни период, као и 23,0% оних који се делимично слажу што свеукупно означава благи пад задовољства у посматраном периоду.

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



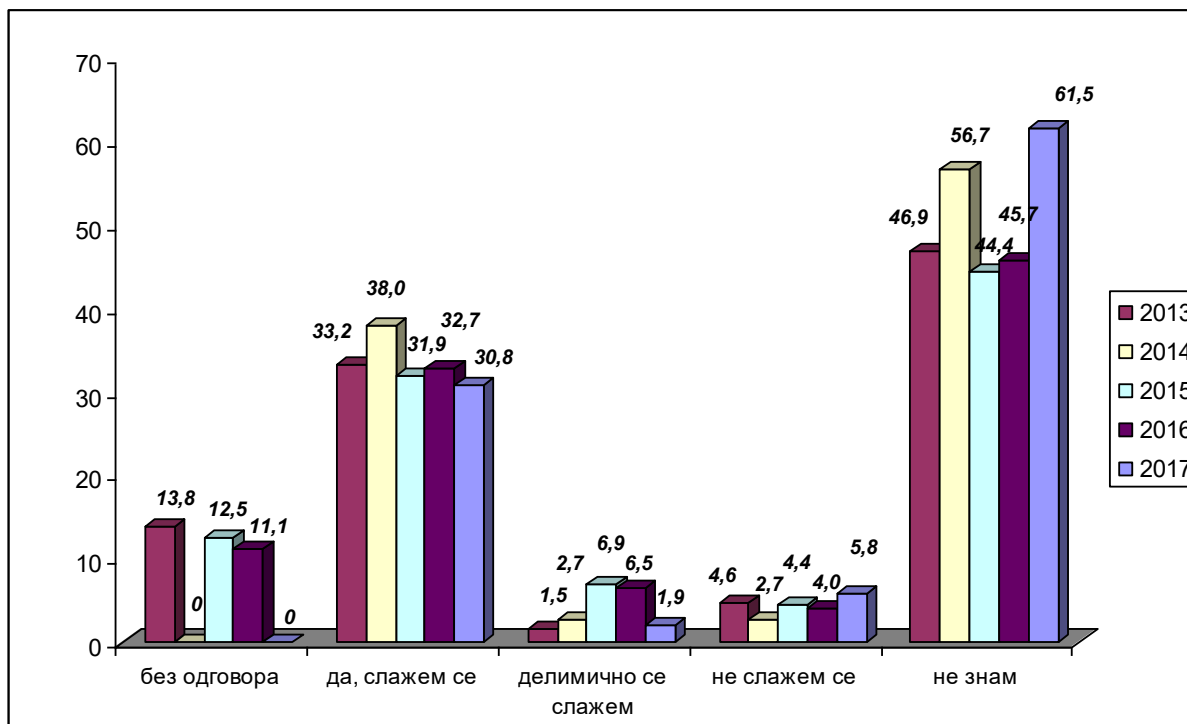
Више од половине корисника (58,4%) сматра да преглед може обавити истог дана када дође и хитно им треба преглед, њих 21,7% делимично се слажу, што свеукупно означава благи пад задовољства у посматраном периоду.

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



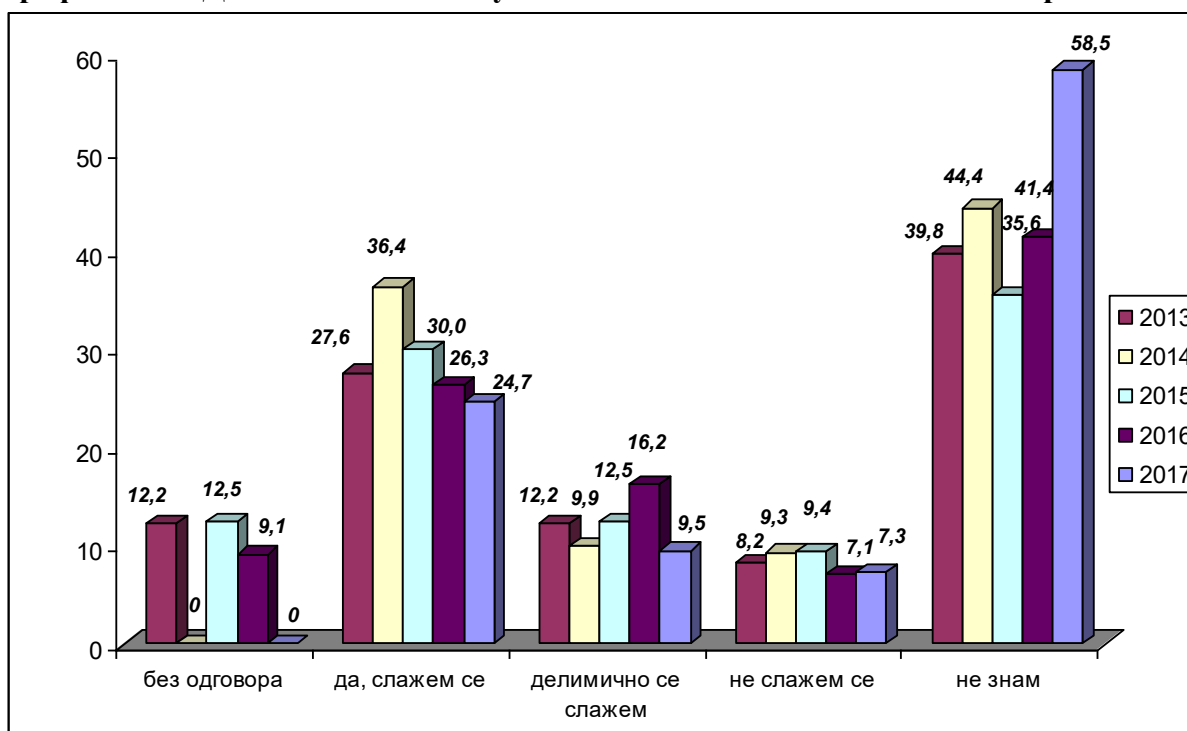
Више од половине корисника (53,6%) сматра да постоји кутија/књига за жалбе и примедбе. Значајно је порастао број оних који се не знају одговор (38,3%), што иде у прилог пада информисаности у петогодишњем периоду.

Графикон 41. Да ли установа има своју интернет страницу



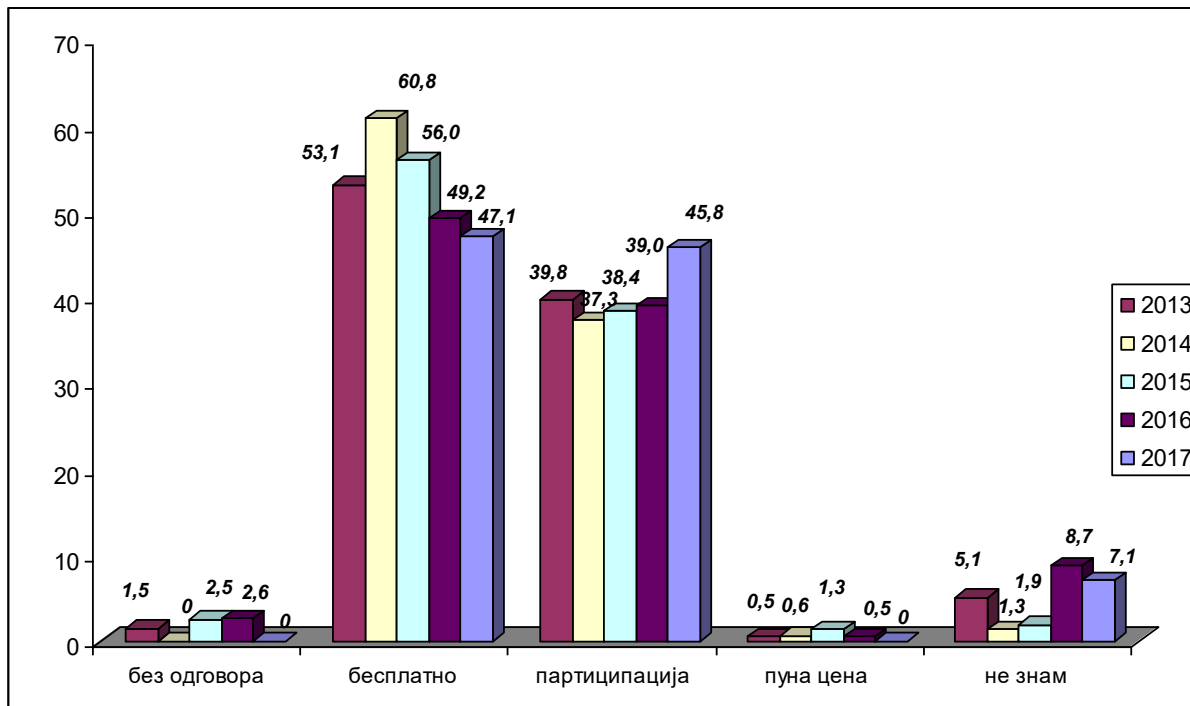
Више од половине корисника (61,5%) не зна да ли установа има интернет страницу, док се 30,8% слаже са постојањем исте, што иде у прилог пада информисаности у петогодишњем периоду.

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



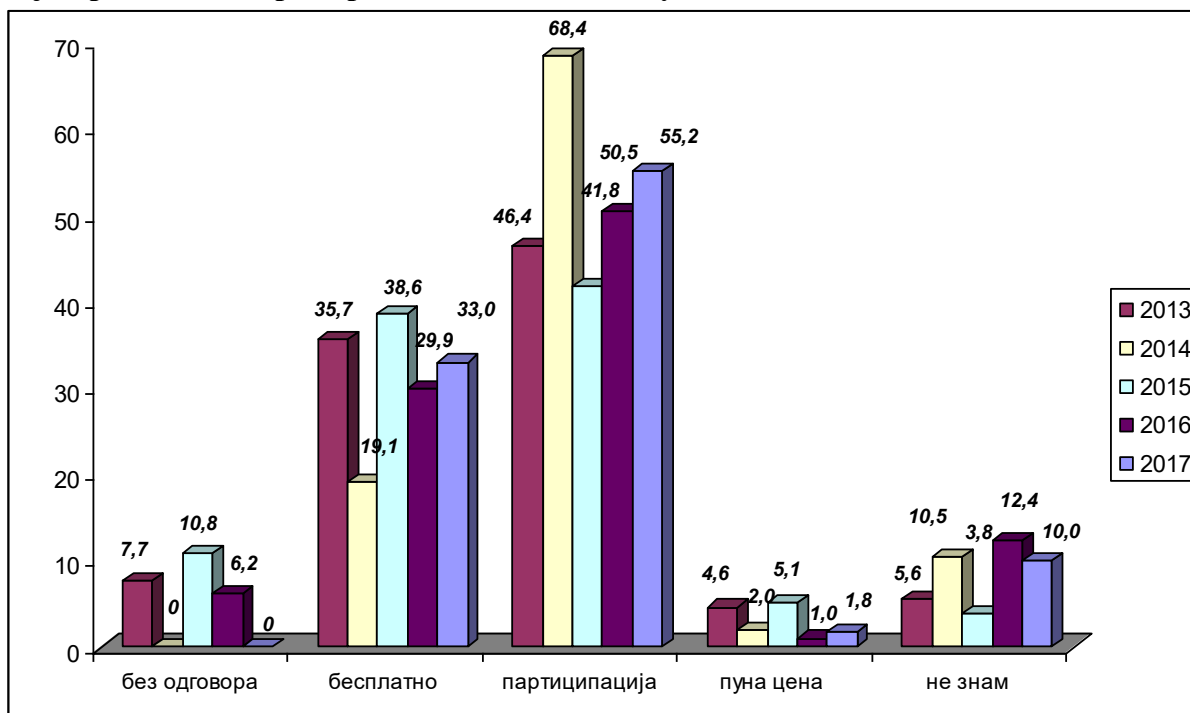
Мање од једне четвртине корисника (24,7%) сматра да установа има довољно медицинске опреме, док чак 58,5% не зна, што иде у прилог пада информисаности у петогодишњем периоду.

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



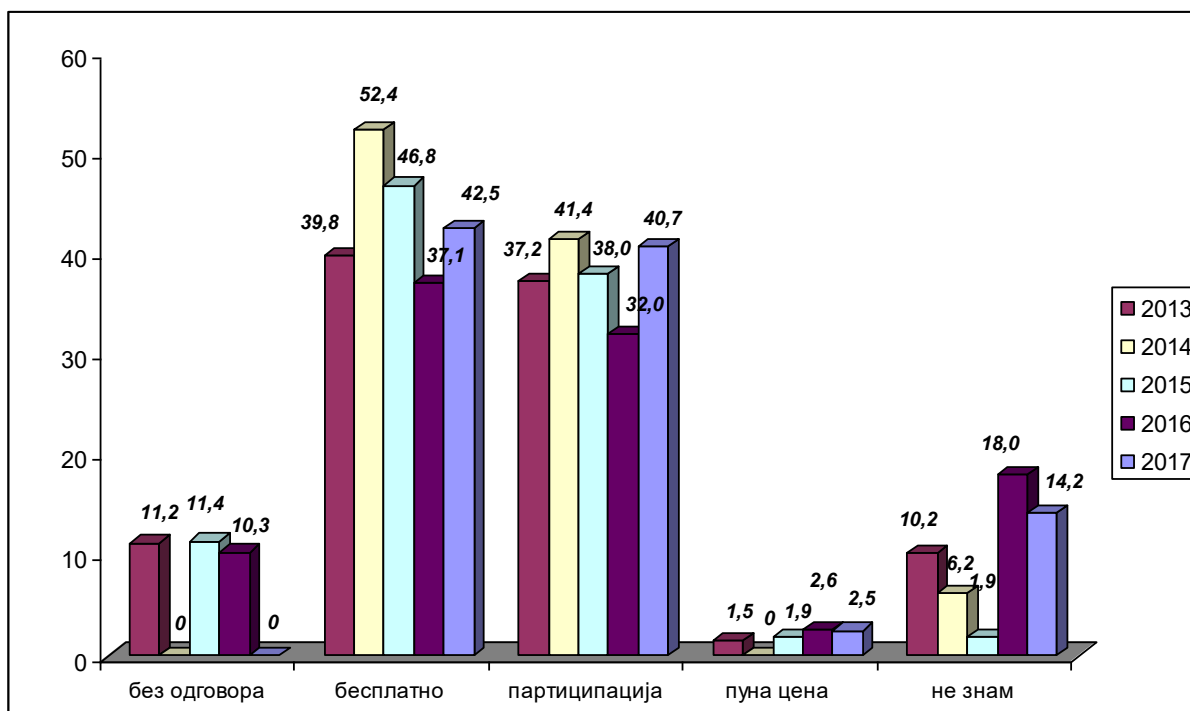
Мање од половине корисника (47,1%) сматра да је преглед изабраног лекара бесплатан, што је мање него предходне године, док 45,8% сматра да плаћа партиципацију за потребне услуге, што је више него у претходном периоду.

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



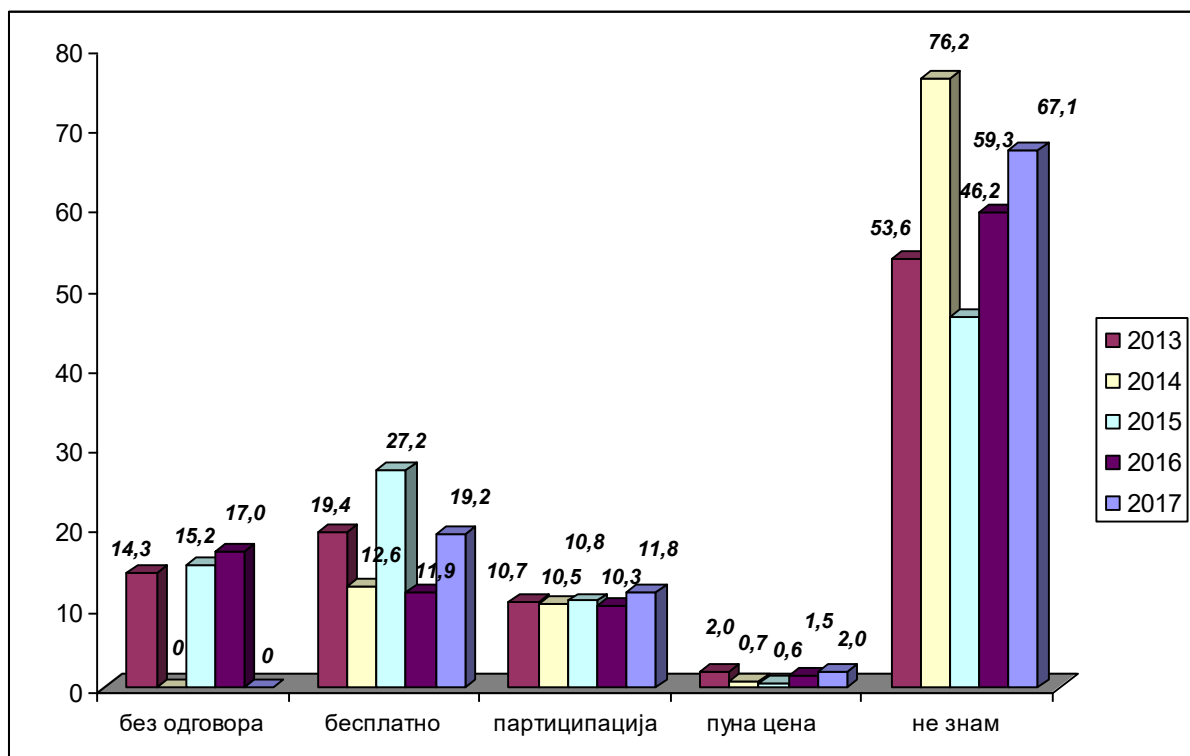
Више од половине корисника (55,2%) сматра да мора платити партиципацију за услуге, лекове или ињекције, док 33,0% сматра да су те услуге бесплатне, што је у обе категорије више него претходне године.

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



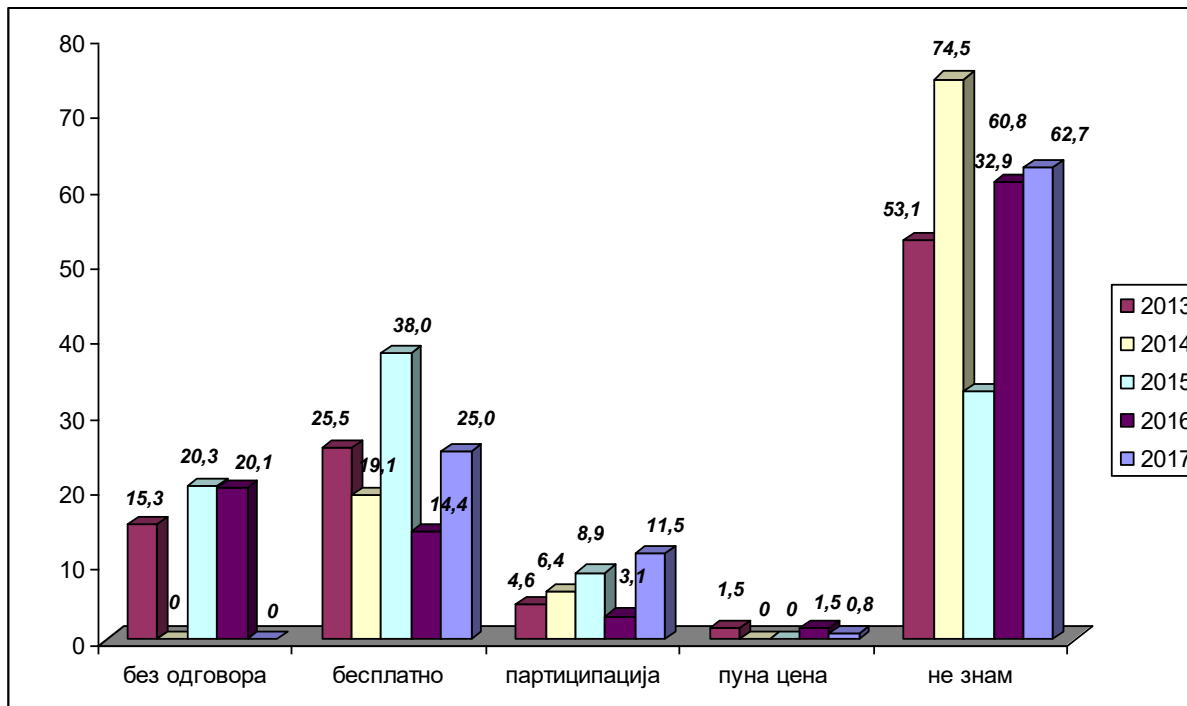
Мање од половине корисника (42,5%) сматра да су бесплатни прегледи специјалиста код којих их упути лекар, док 40,7% сматра да мора платити партиципацију за те прегледе. Обе категорије бележе релативну константност у петогодишњем периоду.

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



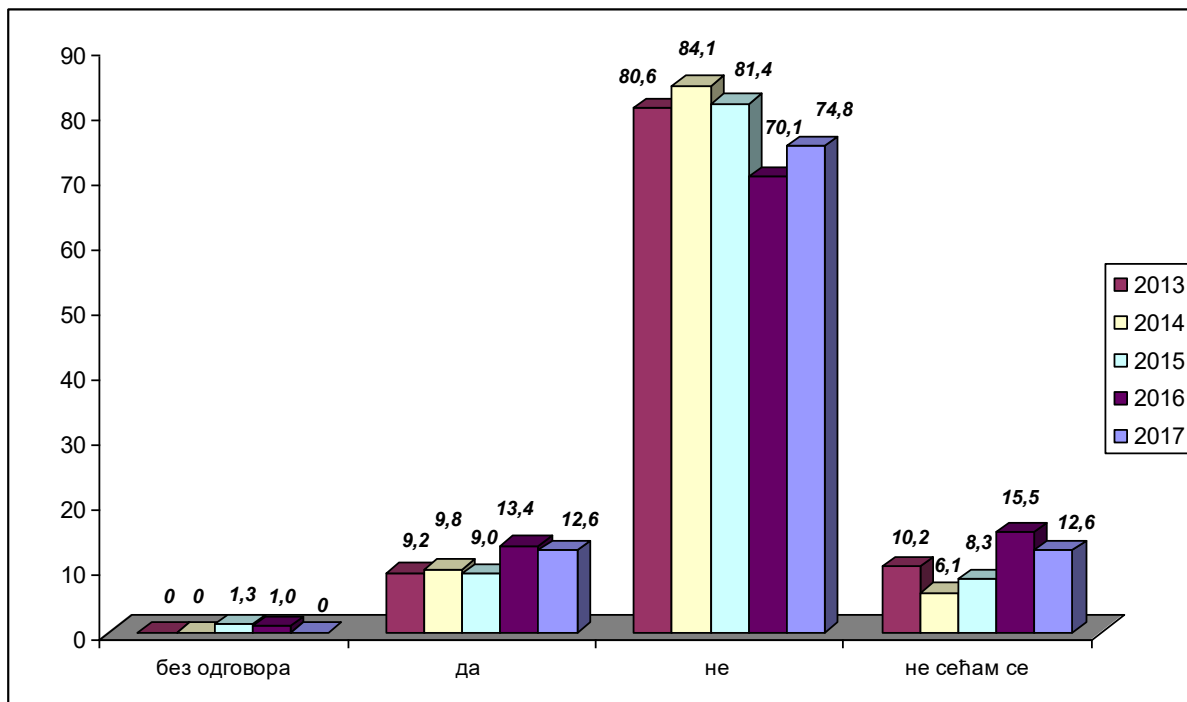
Процент корисника (19,2%) сматра да су бесплатне кућне посете њиховог лекара, док нешто више од две трећине њих (67,1%) не зна одговор на постављено питање, што бележи релативну константност у петогодишњем периоду.

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



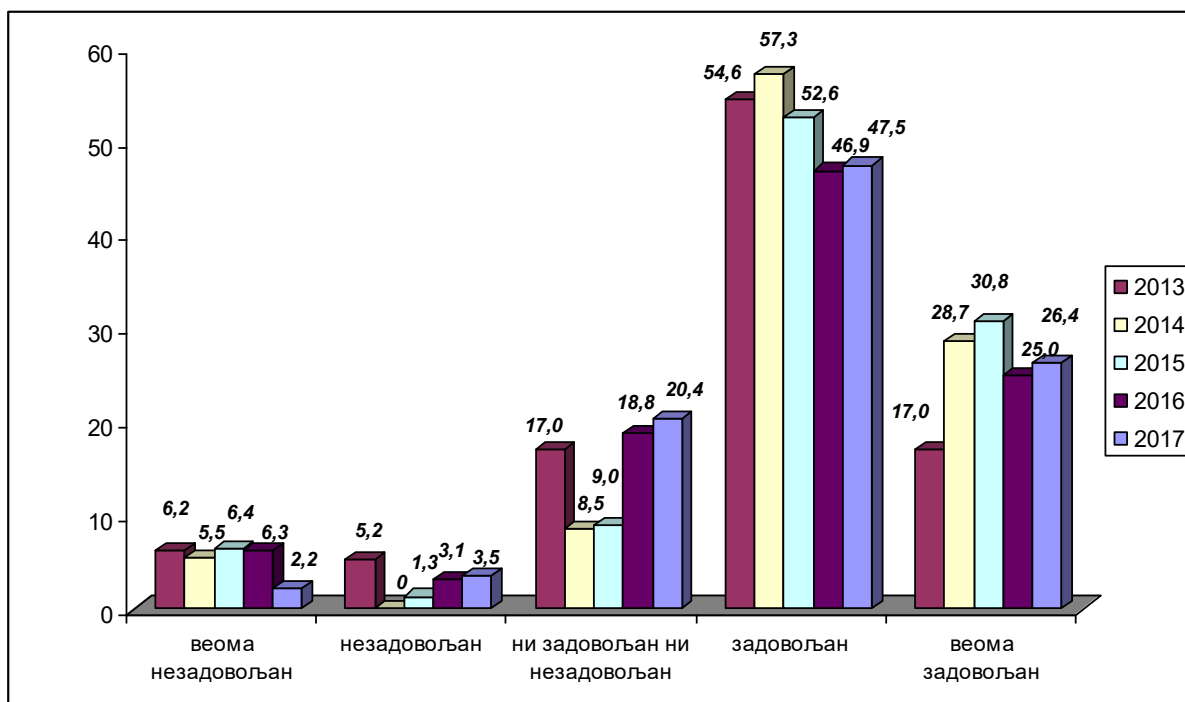
Четвртина корисника (25,0%) сматра да су бесплатни прегледи малог детета или бебе у саветовалишту, што бележи пораст у односу на претходни период, док скоро две трећине њих (62,7%) не зна одговор на постављено питање, што иде у прилог пада информисаности у петогодишњем периоду.

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



Три четвртине корисника (74,8%) 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, тако да је забележен благи пад задовољства у петогодишњем периоду.

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 петогодишњем периоду, уз благи пораст ни задовољних, ни незадовољних (20,4%) и изразит пад веома незадовољних (2,2%) у 2017. години.

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