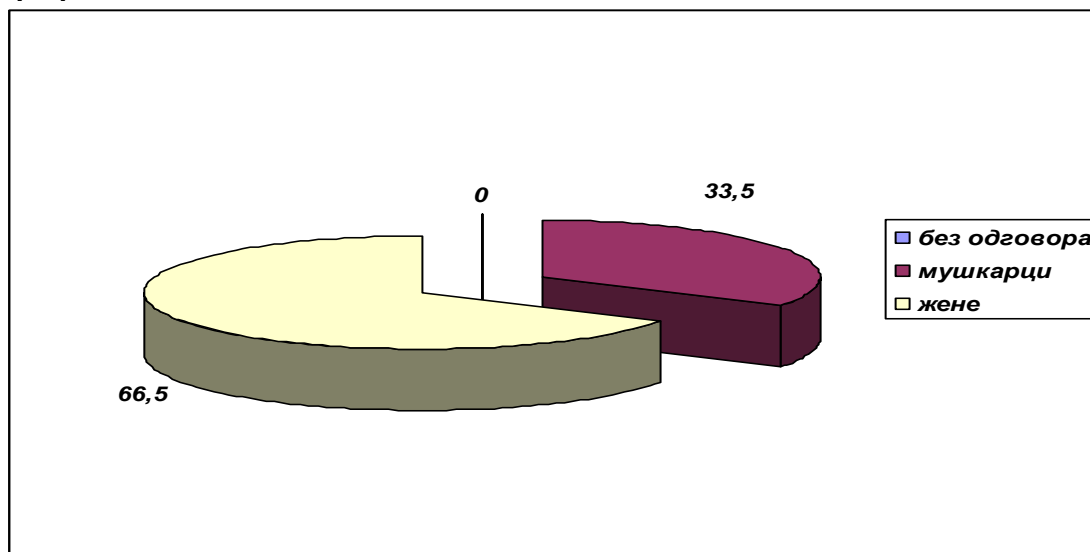


АНАЛИЗА ИСТРАЖИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА У СЛУЖБИ ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ ДЕЦЕ ДОМА ЗДРАВЉА КРАГУЈЕВАЦ

Упоредна анализа 2013-2017. год.

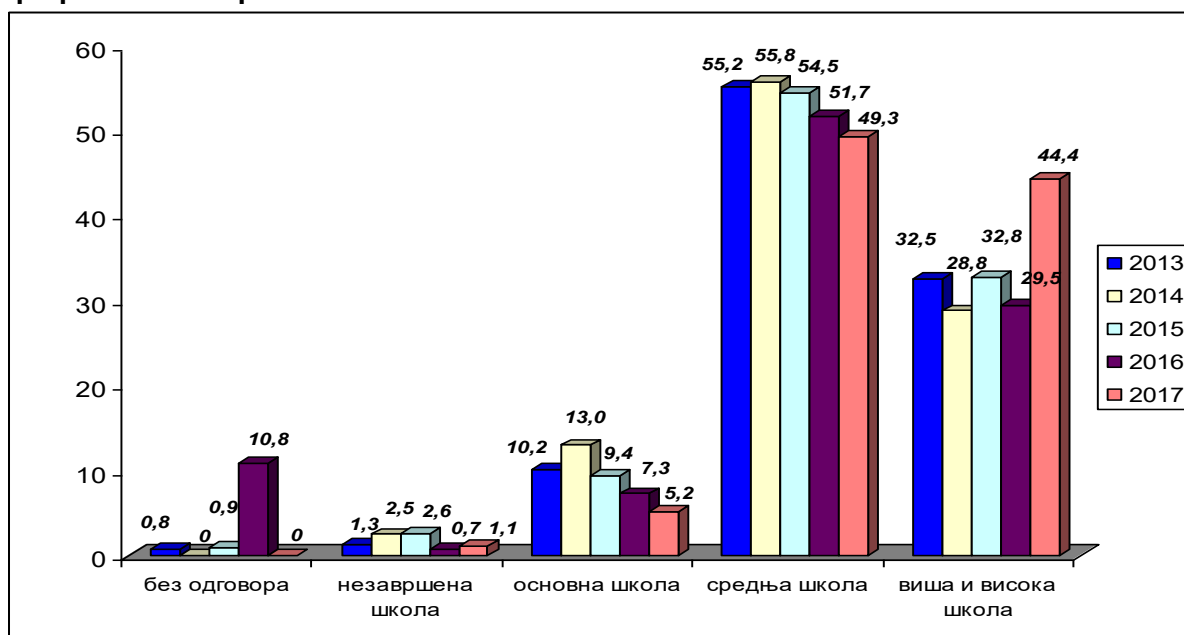
Истраживање је обављено у Дому здравља Крагујевац 27.11.2017. године у Служби за здравствену заштиту деце и омладине где је анкетирано 374 корисника, од тога 124 мушкараца и 246 жена и 4 неизјашњена корисника; старости од 15 до 84 године.

Графикон 1. Пол



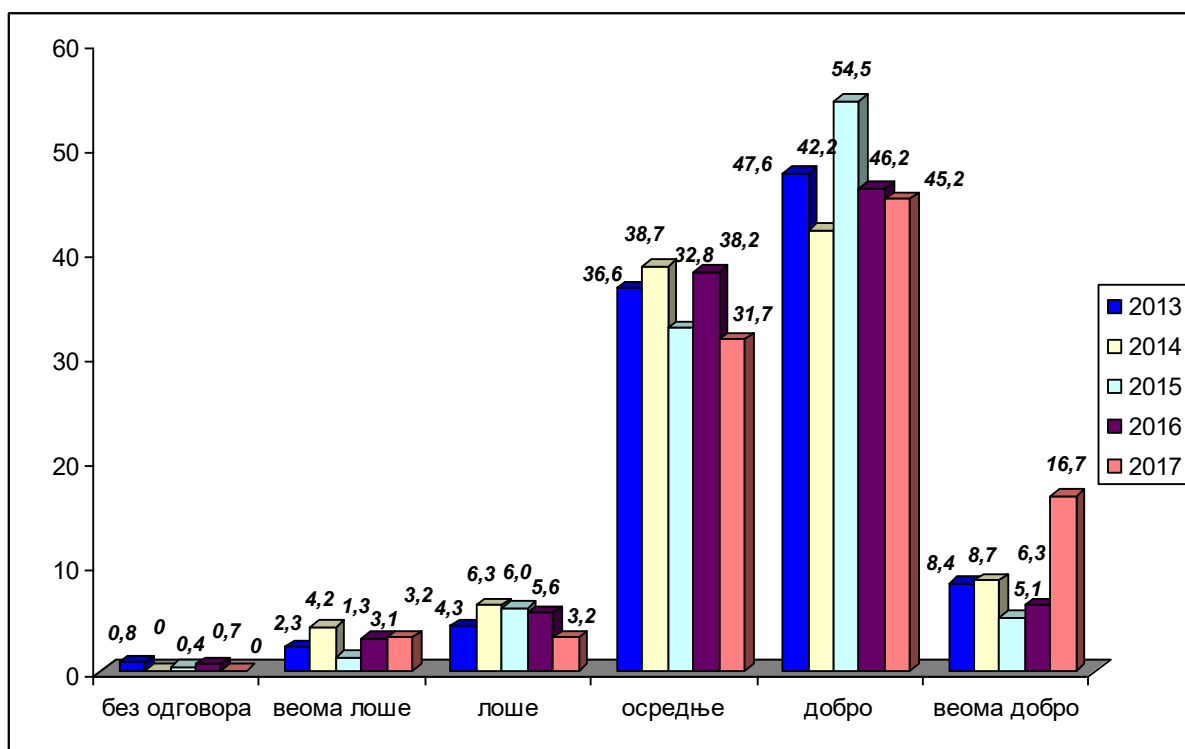
Од укупног броја анкетираних корисника у служби за здравствену заштиту деце и омладине једна трећина (33,5%) су били мушкарци, а две трећине (66,5%) жене.

Графикон 2. Завршена школа



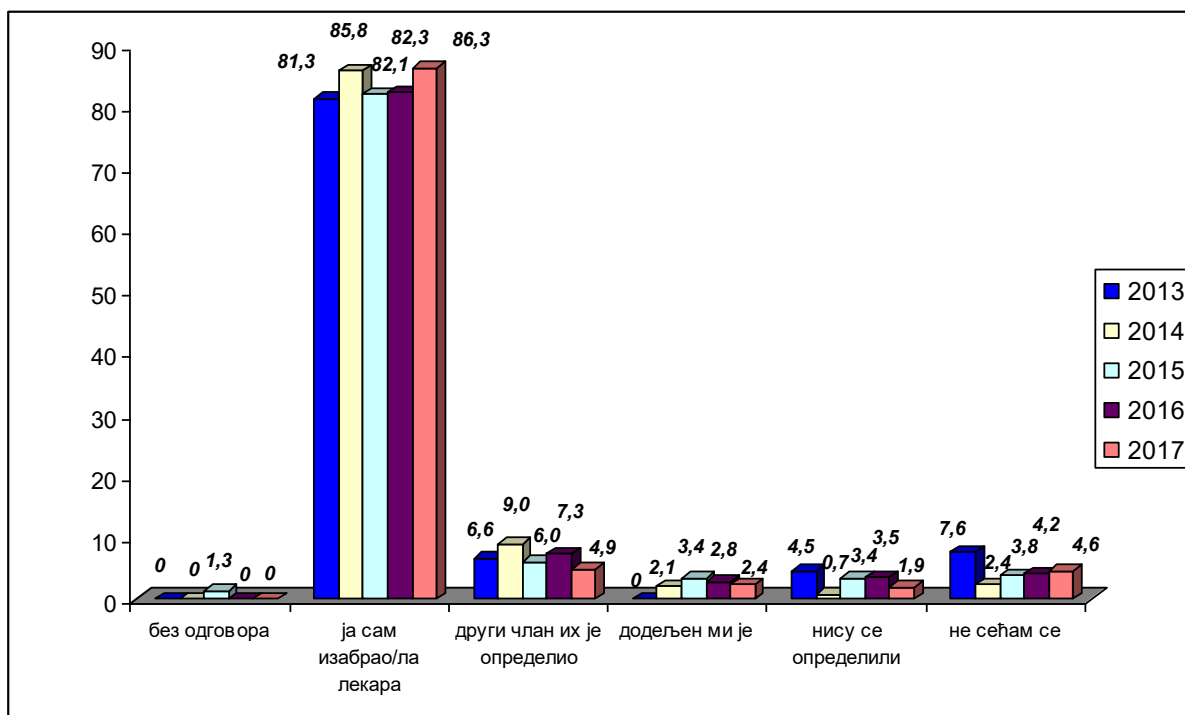
Највећи број анкетираних корисника у 2017. години има завршену средњу школу (49,3%), што је нешто мање у односу на претходне године, док вишу и високу школу има чак 44,4% што је значајно више него у претходном периоду.

Графикон 3. Материјално стање вашег домаћинства



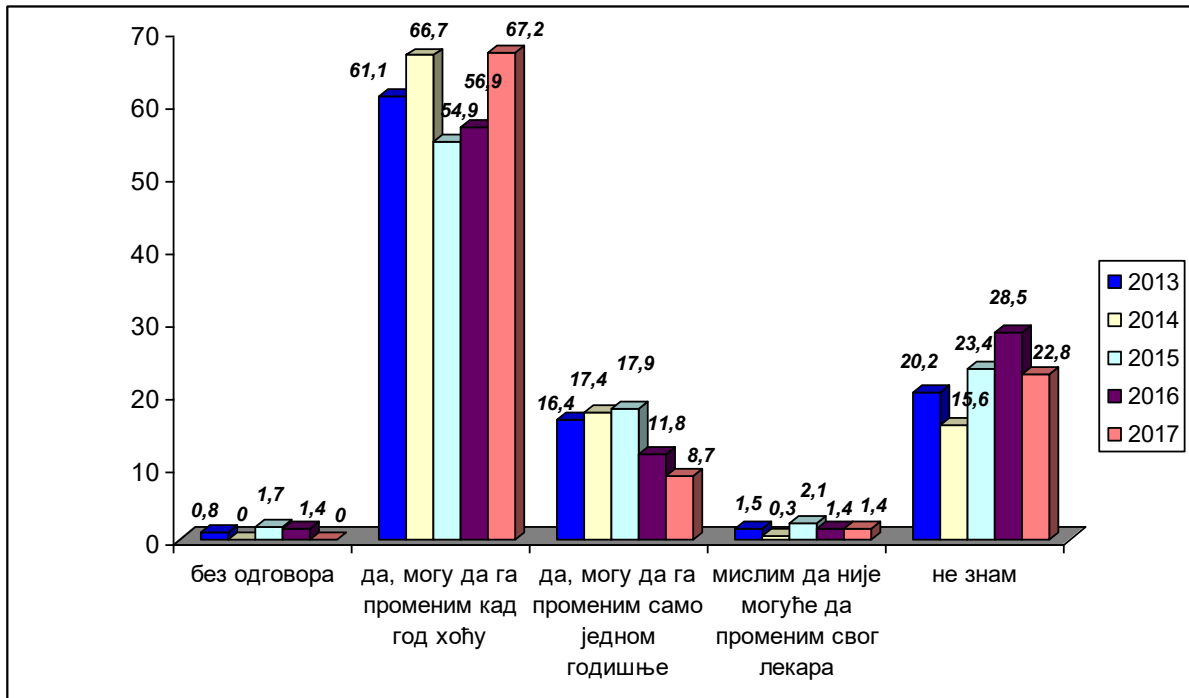
Материјално стање домаћинства мање од једне половине корисника (45,2%) је означило као добро, а осредње 31,7%, што је прилично уједначено у свим годинама, док је проценат оних са веома добрим материјалним стањем порастао (16,7%).

Графикон 4. Како сте изабрали свог лекара



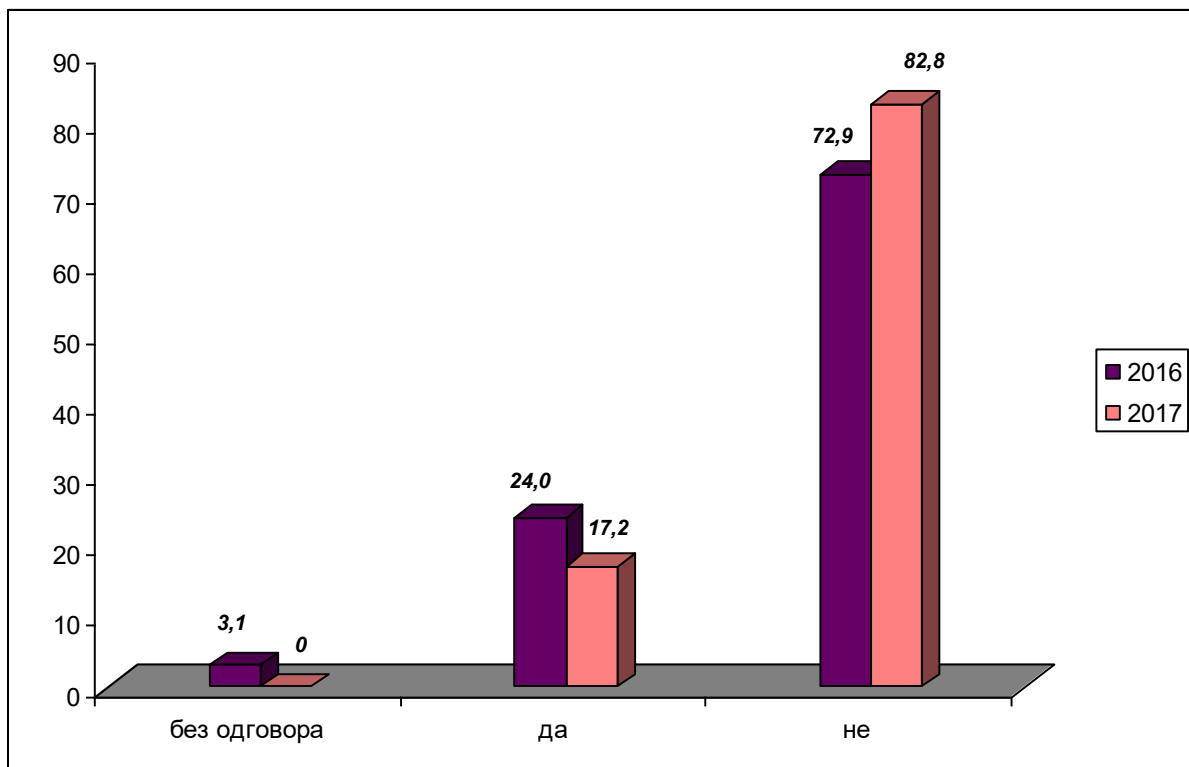
Изузетно висок број корисника је сам бирао изабраног лекара (86,3%), што има тренд пораста у петогодишњем периоду.

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



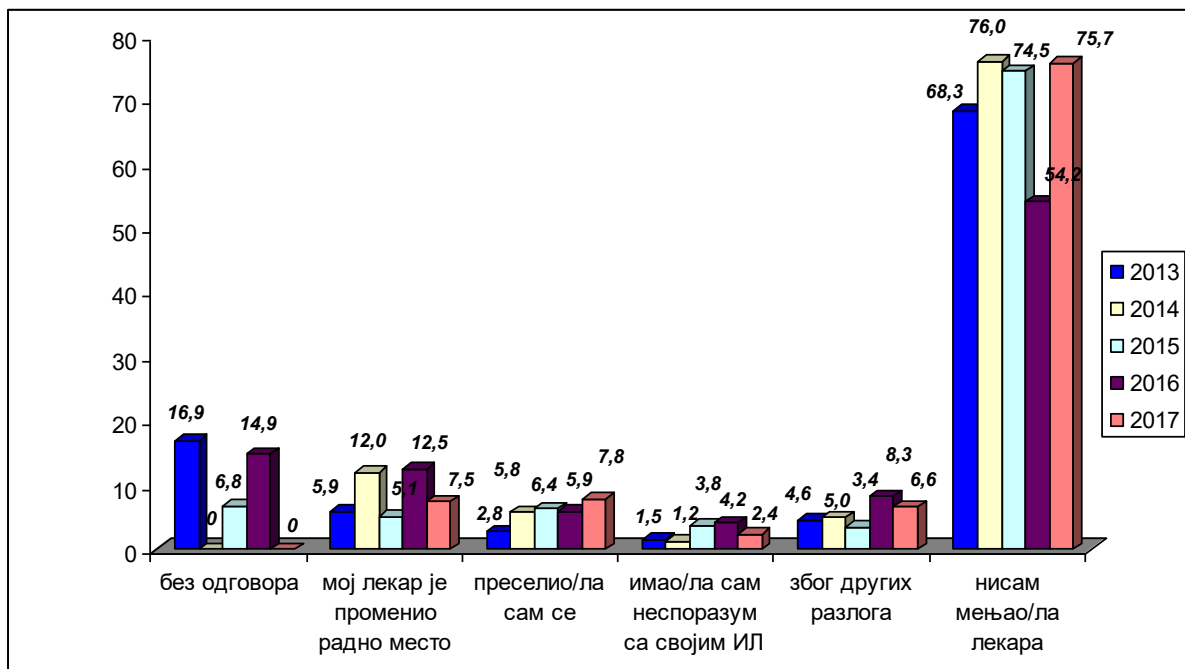
Број корисника сматра да изабраног лекара може да промени кад год хоће (67,2%), што показује пораст у односу на претходне године, док 22,8% не зна одговор, а тек 8,7% њих зна да га може променити једном годишње, што означава тренд опадања информисаности.

Графикон 6. Да ли сте до сада мењали изабраног лекара



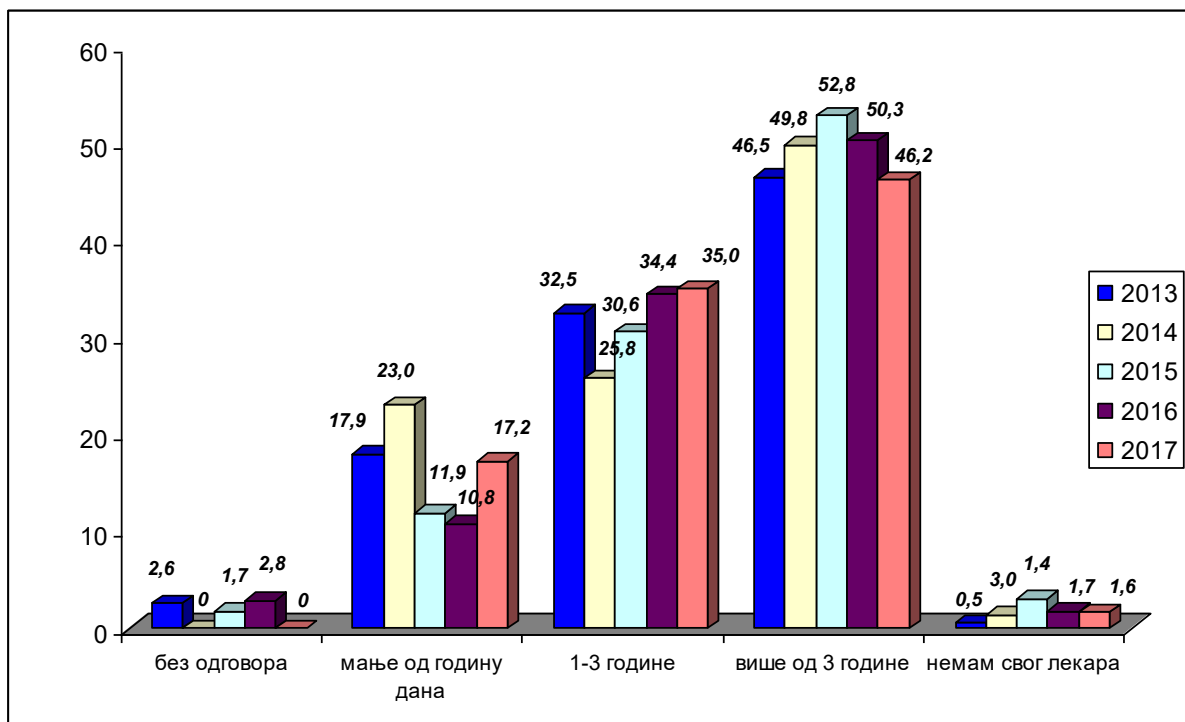
Истраживање показује да је 17,2% корисника до сада променило изабраног лекара.

Графикон 7. Који је био разлог промене изабраног лекара



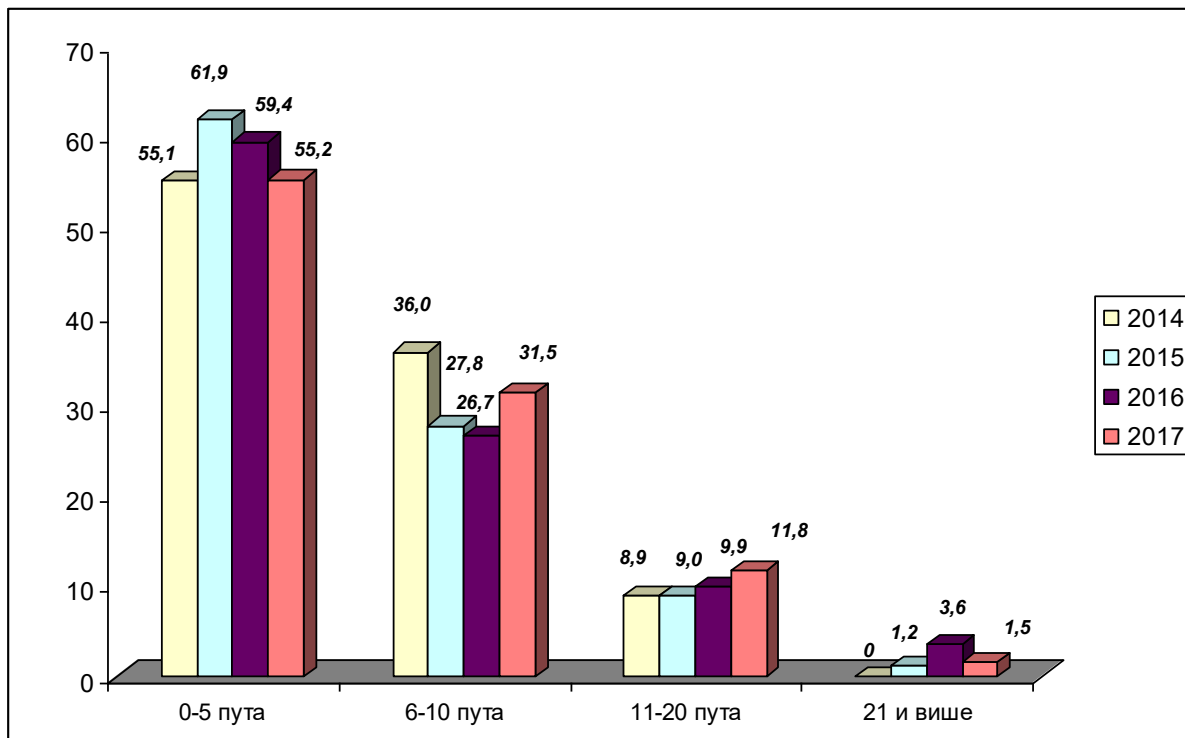
Три четвртине корисника (75,7%) се изјаснило да није мењало свог изабраног лекара, при чему ова категорија бележи тренд благог пораста у посматраном периоду.

Графикон 8. Колико дуго се лечите код свог лекара



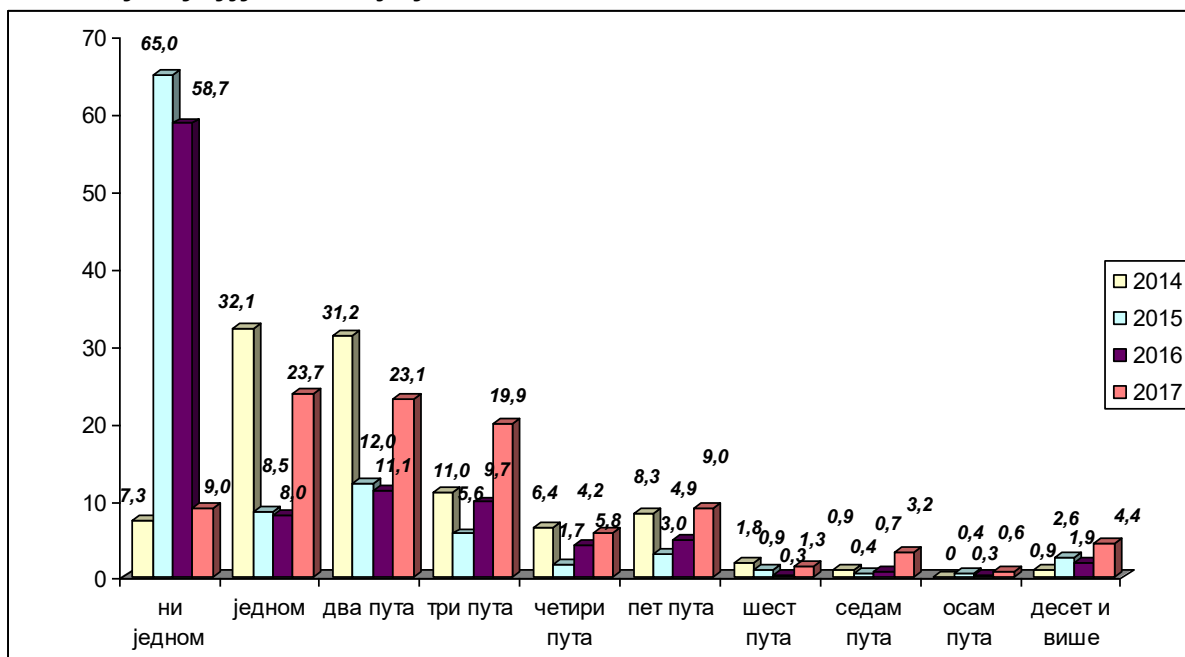
Мање од једне половине корисника се лечи код свог лекара више од три године (46,2%), што је мање него у претходним годинама, док оних који се лече између једне и три године (35,0%) има више него претходних година, што показује релативно уједначен однос у годинама посматрања.

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



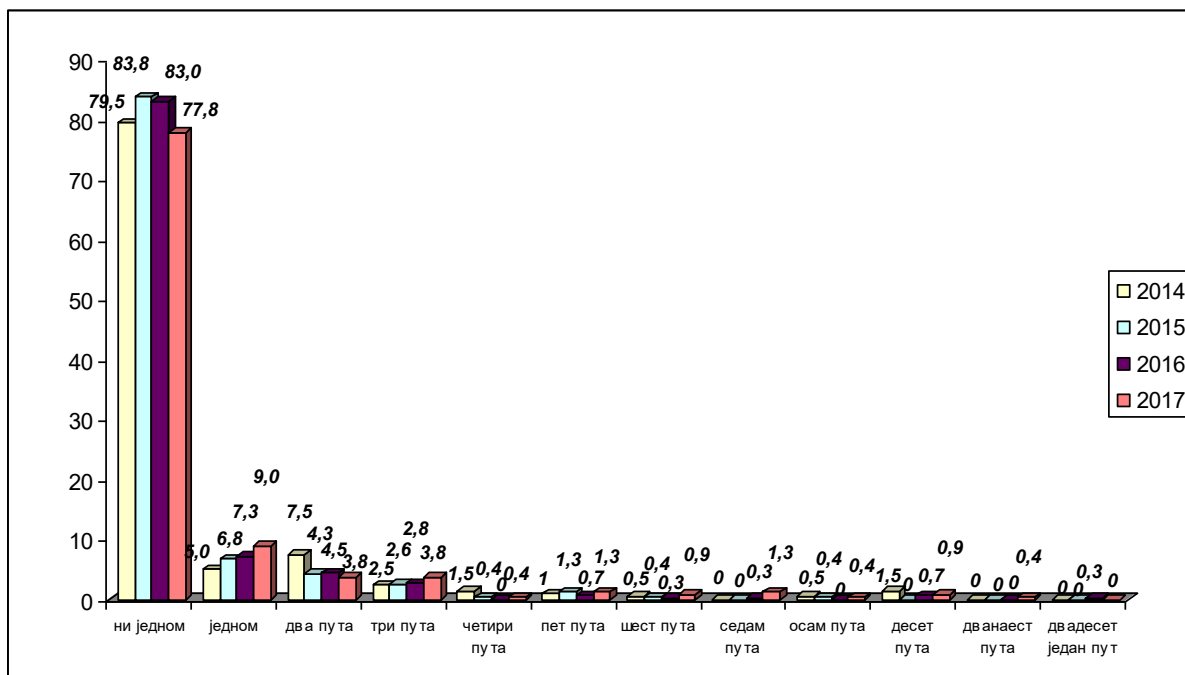
Више од половине корисника (55,2%) је посетило свог изабраног лекара највише пет пута у протеклих годину дана, мање од једне трећине њих (31,5%) између 6 и 10 пута, док се бележи и број од 11,8% оних који су свог изабраног лекара посетили између 11 и 20 пута, што свеукупно показује благи пораст броја посета изабраном лекару у календарској години.

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



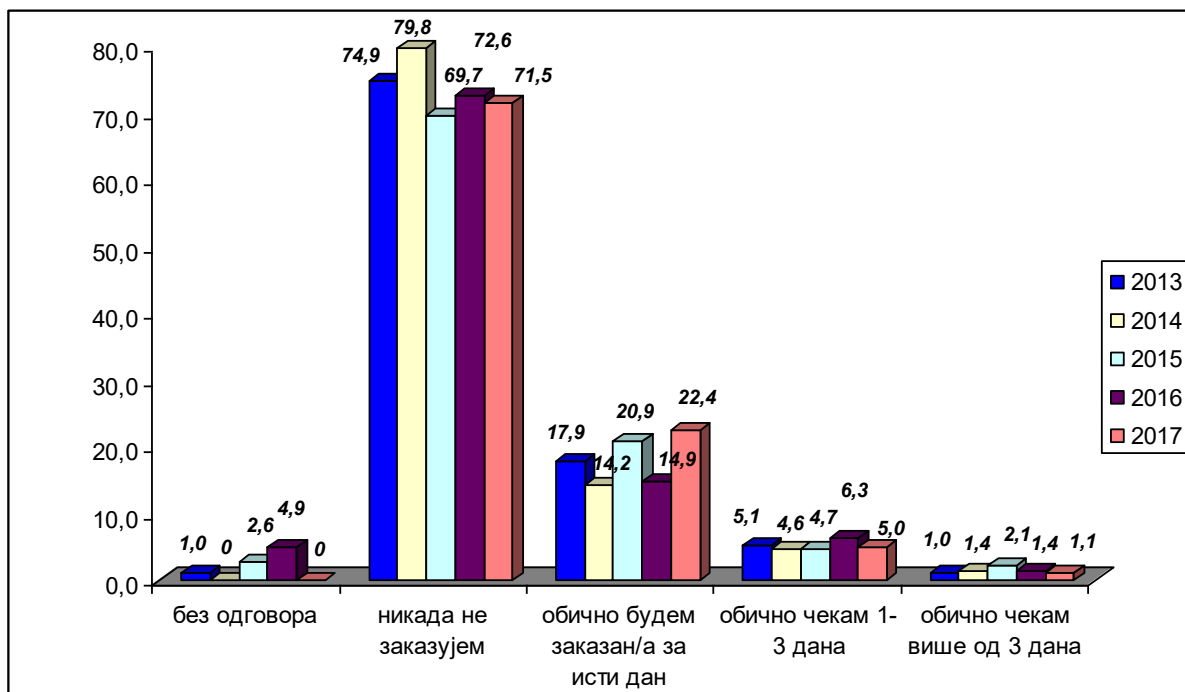
Мали проценат корисника (9,0%) није ни једном посетило другог лекара у истој служби у последњих 12 месеци, нешто мање од једне четвртине корисника је то учинило једном (23,7%) и два пута (23,1%), њих (19,9%) је то учинило три пута, а бележи се и број од 4,4% оних који су то учинили 10 пута и више, што свеукупно показује пораст броја посета другом лекару у оквиру исте службе.

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



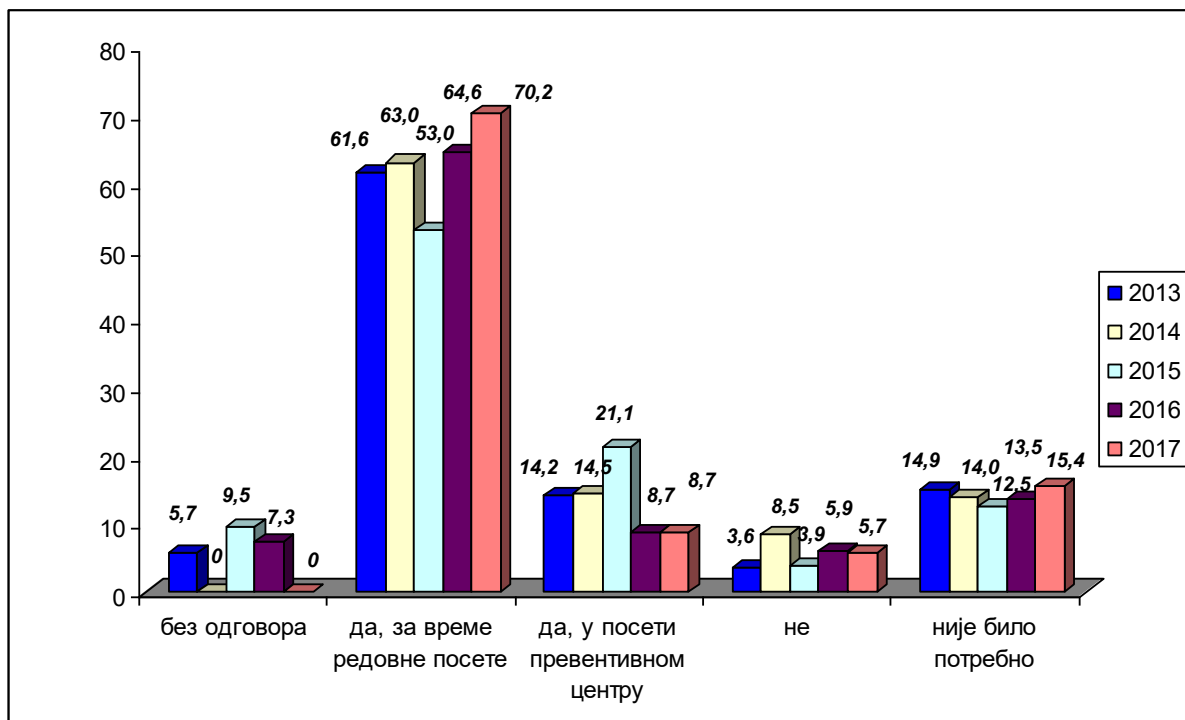
Веома висок проценат корисника (77,8%) ни једном није посетило лекара у приватној пракси у последњих 12 месеци, што је прилично уједначен однос у посматраном периоду.

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



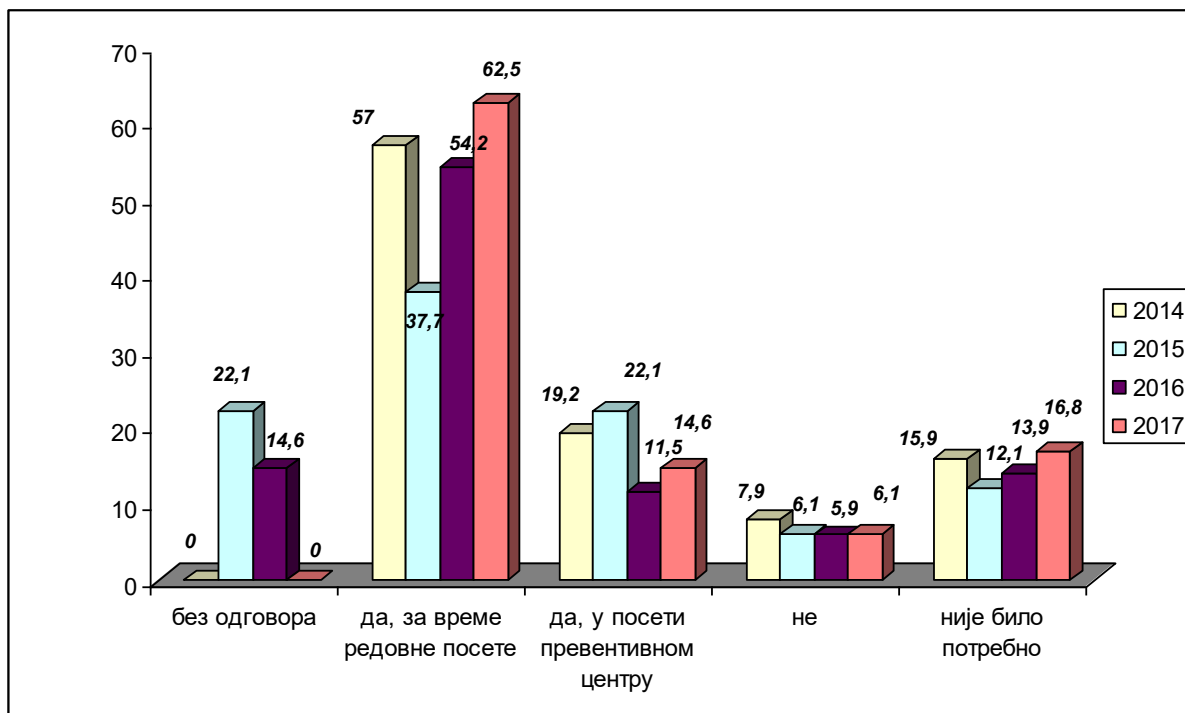
Највећи број корисника (71,5%) никада не заказује преглед код изабраног лекара, што показује благи пад у посматраном периоду, док супротно од тога категорија оних који обично буду заказани за исти дан (22,4%) показује пораст у посматраном периоду.

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



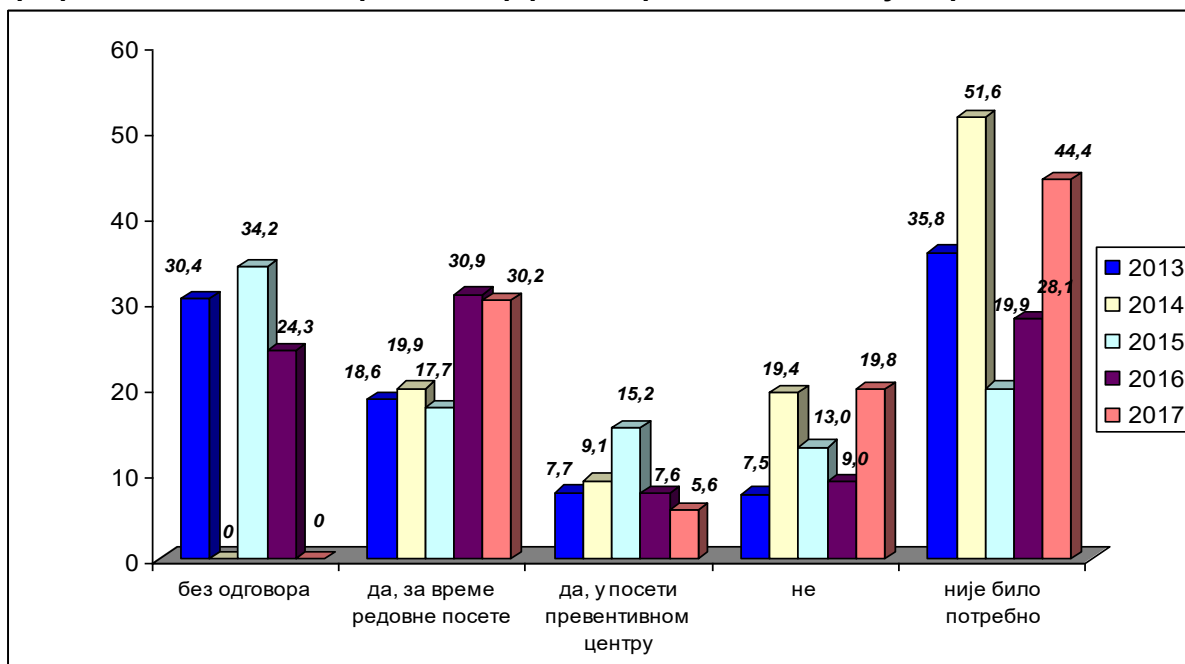
Висок проценат корисника (70,2%) је у току анкете изјавило да добија савете о правилној исхрани за време редовне посете изабраном лекару, што показује тенденцију пораста у петогодишњем периоду.

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



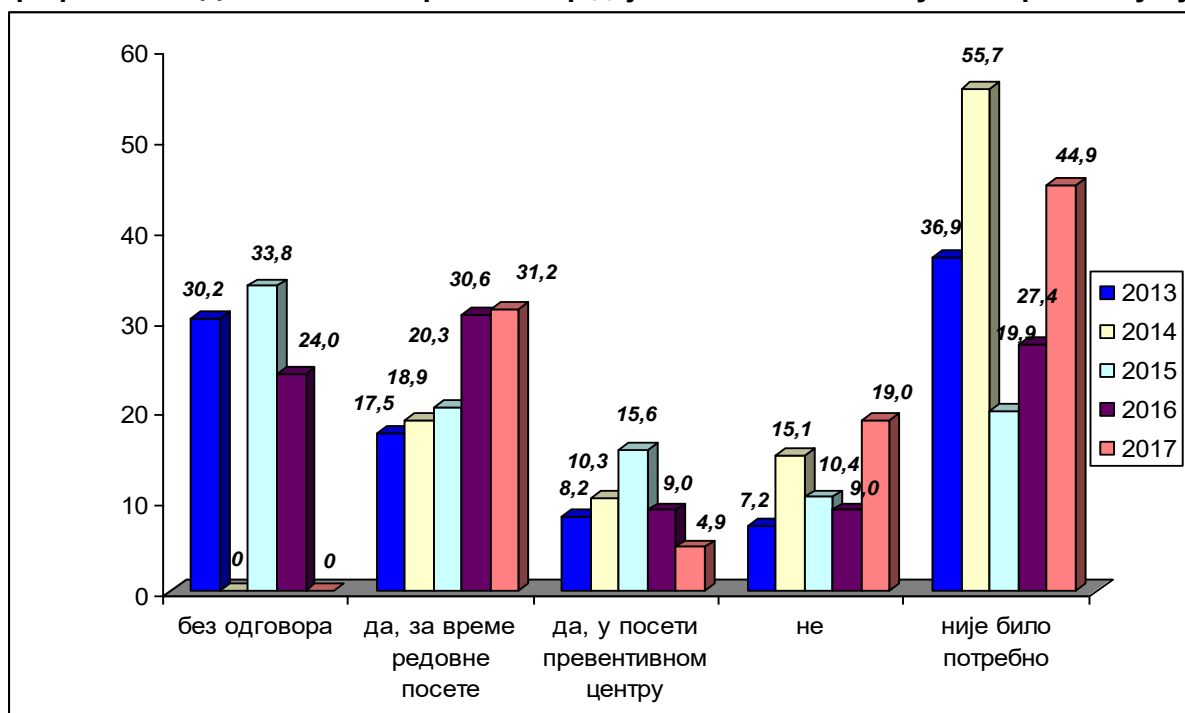
Скоро две трећине корисника (62,5%) је изјавило да добија савете о важности физичке активности за време редовне посете, што показује тенденцију пораста у петогодишњем периоду.

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



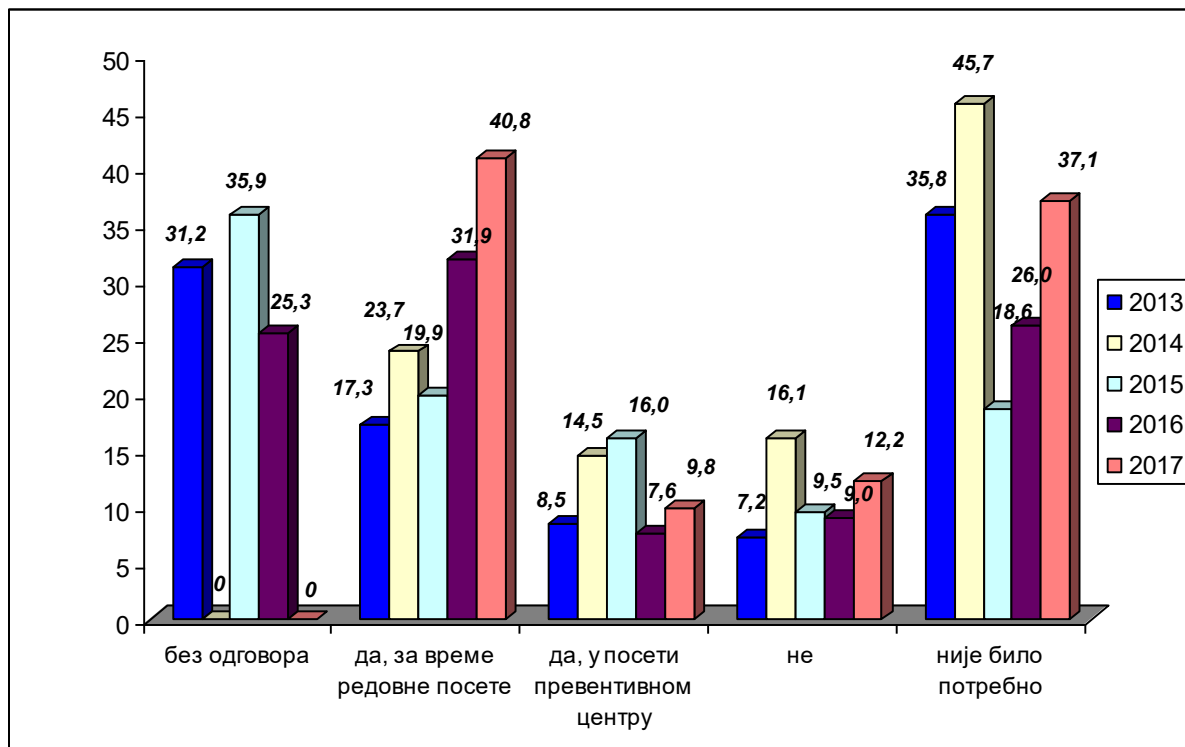
Нешто мање од једне трећине корисника (30,2%) је изјавила да избрани лекар разговара са њима о злоупотреби алкохола за време редовне посете, што показује позитивну тенденцију у посматраном периоду, док је њих (19,8%) дало негативан одговор, а 44,4% је изјавило да није било потребе за таквим саветима, тако да је и овде позитивна тенденција израженија на рачун оних који нису дали одговор на ово питање.

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



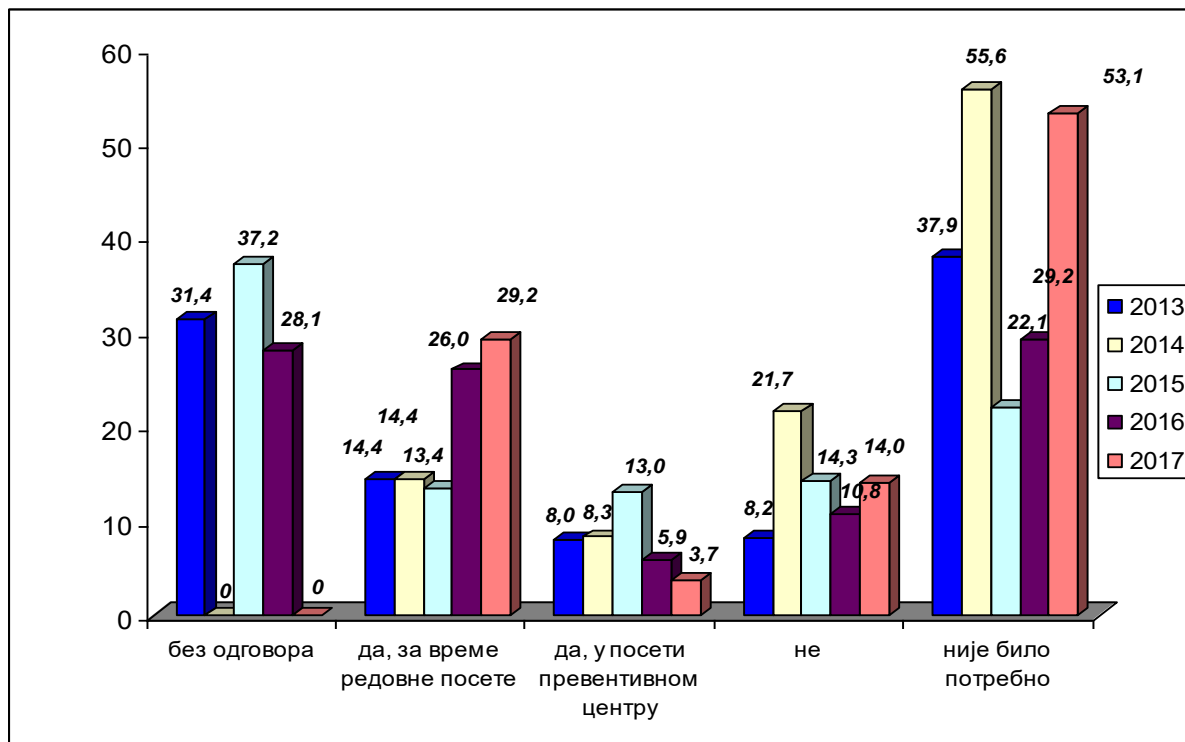
Скоро једна трећина корисника (31,2%) је изјавила да добија савете о престанку пушења за време редовне посете изабраном лекару, што показује позитивну тенденцију у посматраном периоду, нешто мање од једне петине њих (19,0%) је дало негативан одговор, док је мање од једне половине (44,9%) њих изјавило да потребе за таквим саветима није било, тако да је и овде позитивна тенденција израженија на рачун оних који нису дали одговор на ово питање.

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



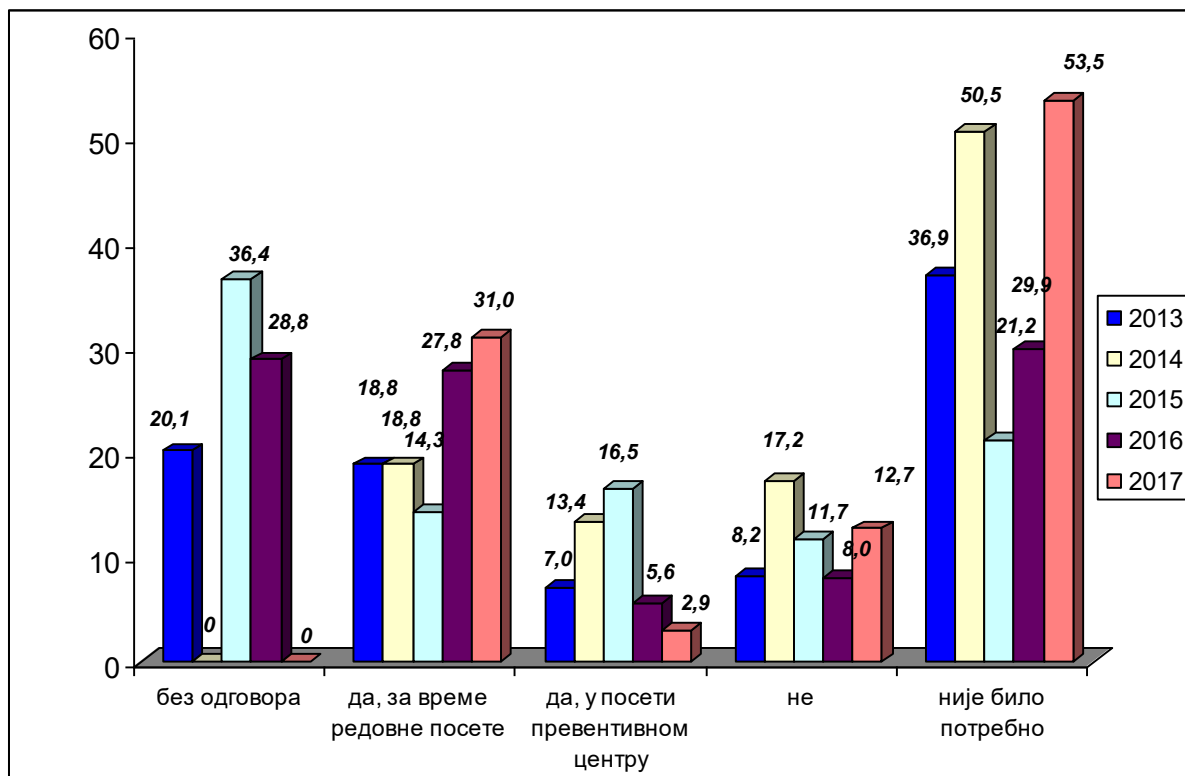
Две петине корисника (40,8%) је изјавила да добија савете о избегавању/одбрани од стреса за време редовне посете изабраном лекару, што показује тенденцију пораста у петогодишњем периоду.

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



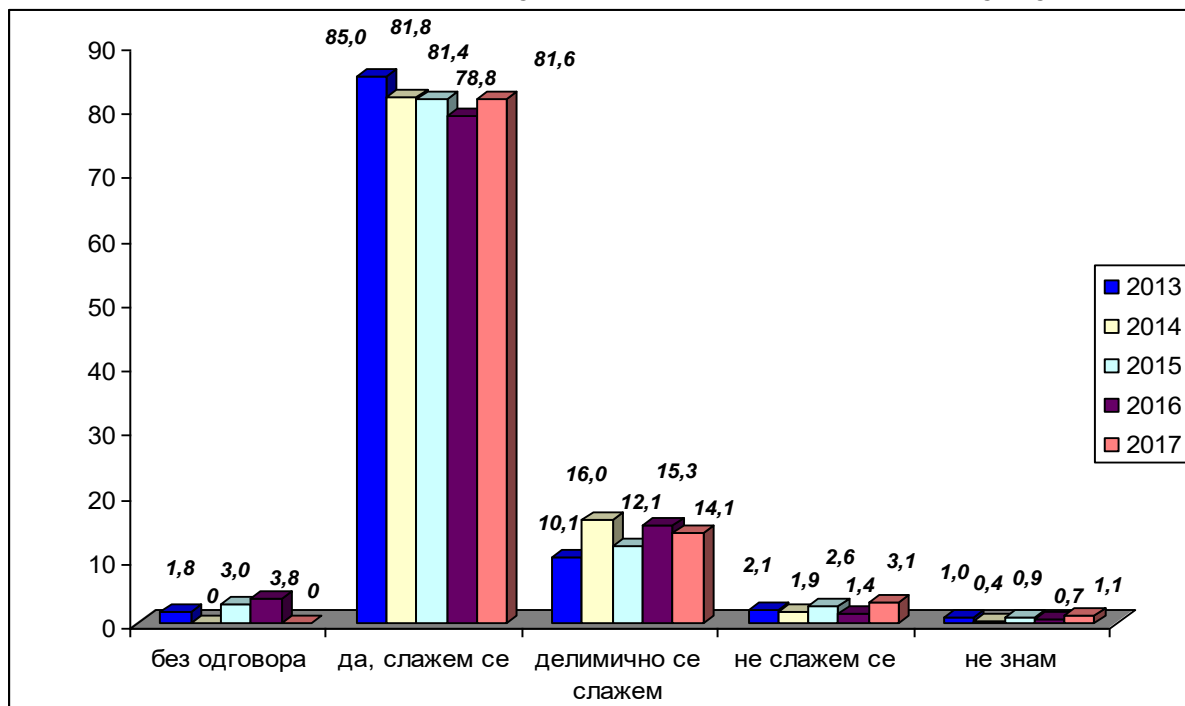
Мање од једне трећине (29,2%) корисника је изјавило да добија савете о сигурном сексу за време редовне посете изабраном лекару, док 53,1% сматра да потребе за таквим саветима није било, што у оба случаја има позитивну тенденцију на рачун оних који нису дали одговор на ово питање.

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



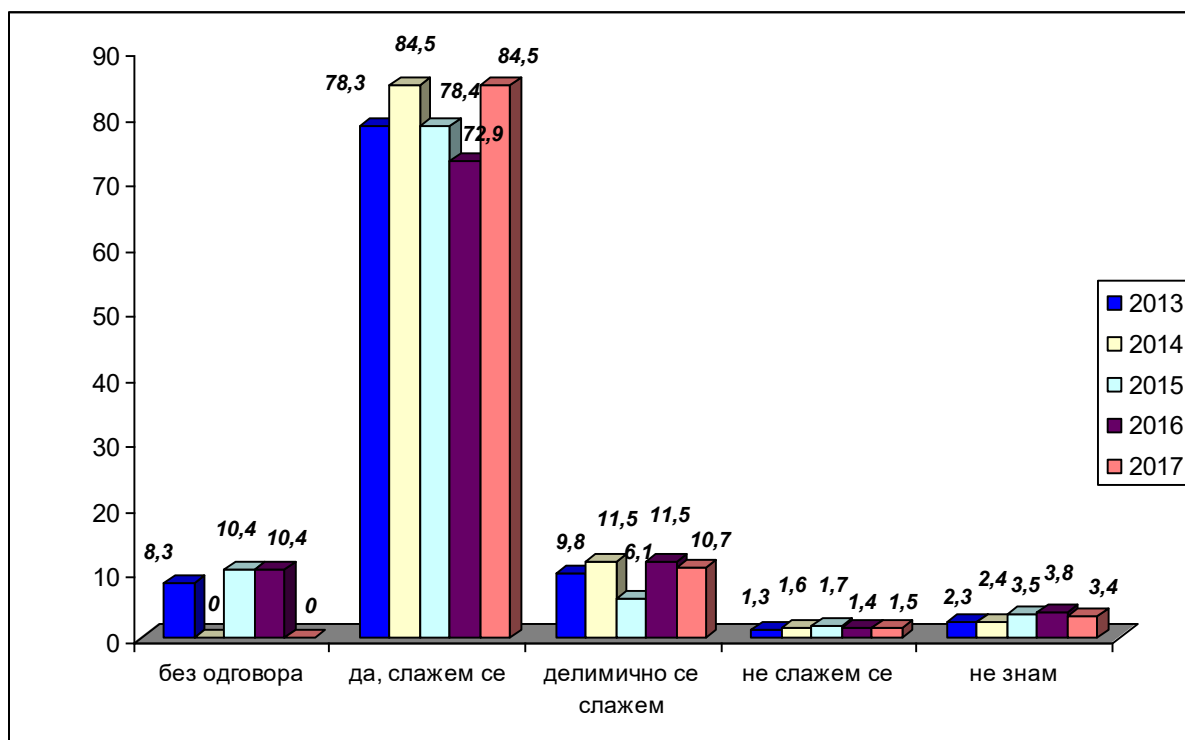
Мање од једне трећине корисника (31,0%) је изјавило да добија савете о опасности од злоупотребе дрога за време редовне посете изабраном лекару, док 53,5% сматра да потребе за таквим саветима није било, што у оба случаја има позитивну тенденцију на рачун оних који нису дали одговор на ово питање.

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



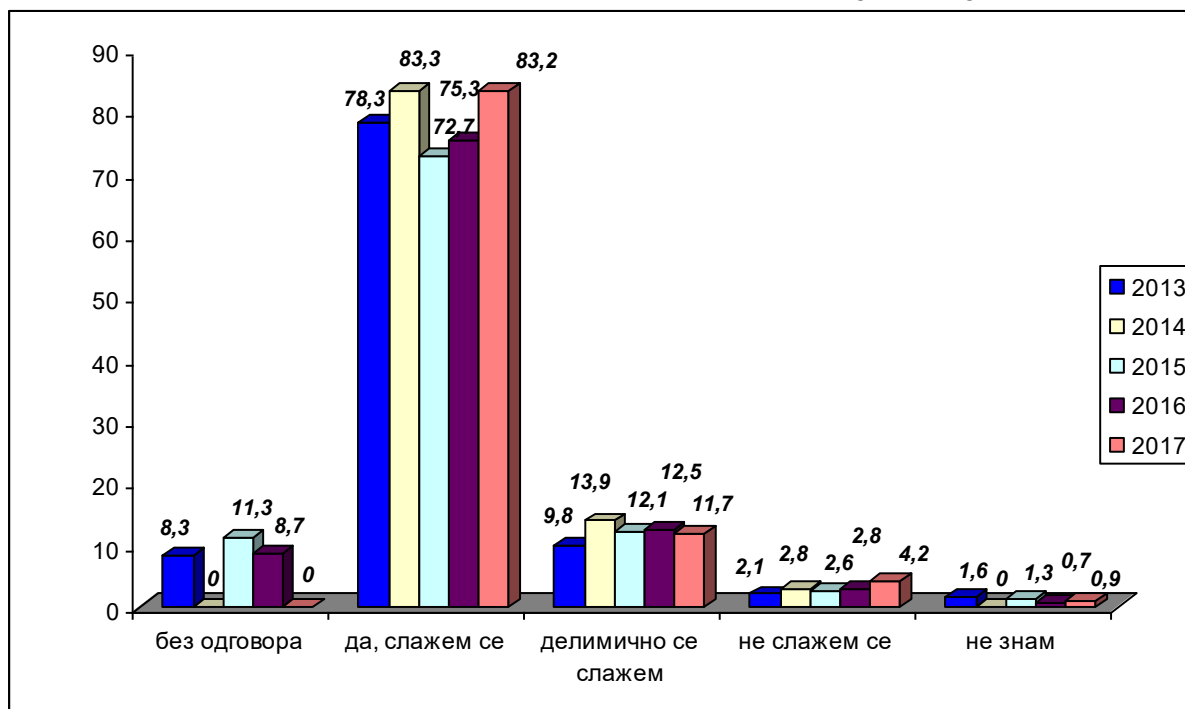
Изузетно висок проценат корисника (81,6%) је задовољан љубазношћу медицинских сестара на шалтеру, што показује релативно уједначен тренд током година посматрања и означава висок степен задовољства.

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



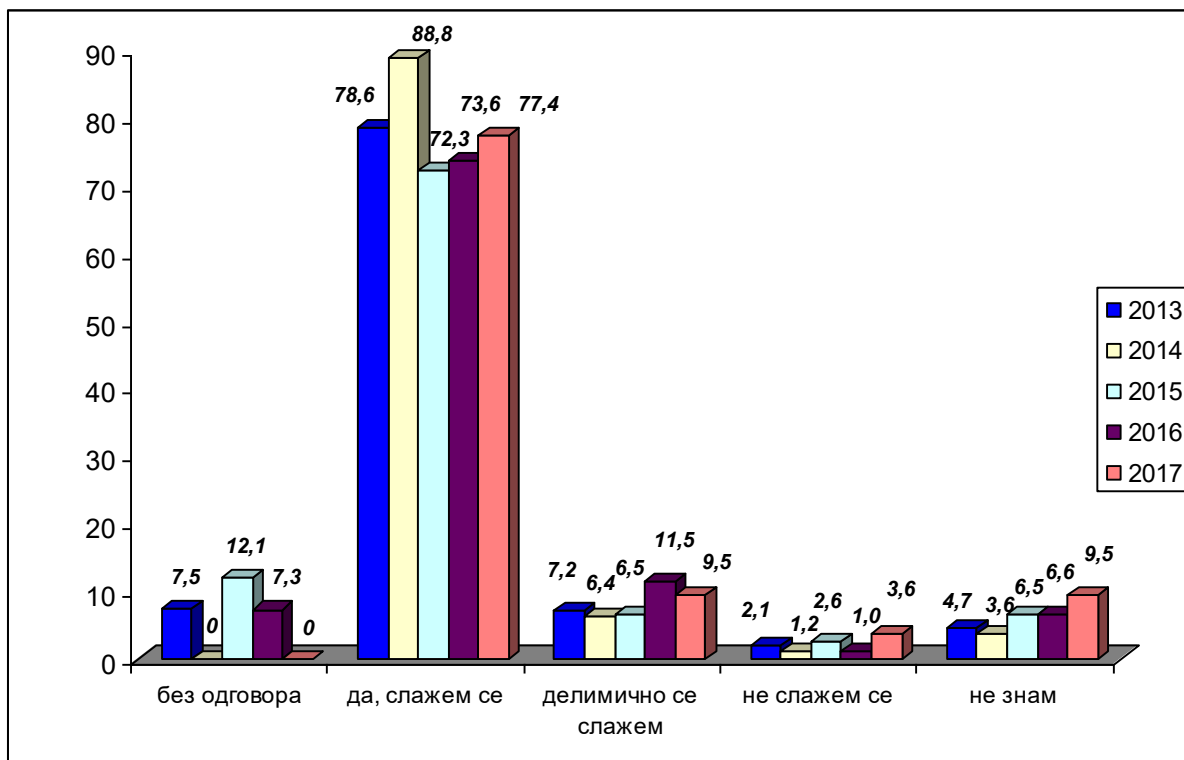
Висок проценат корисника од 84,5% је изразио задовољство љубазношћу медицинских сестара у соби за интервенцију што показује релативно стабилан тренд током година посматрања и означава висок степен задовољства.

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



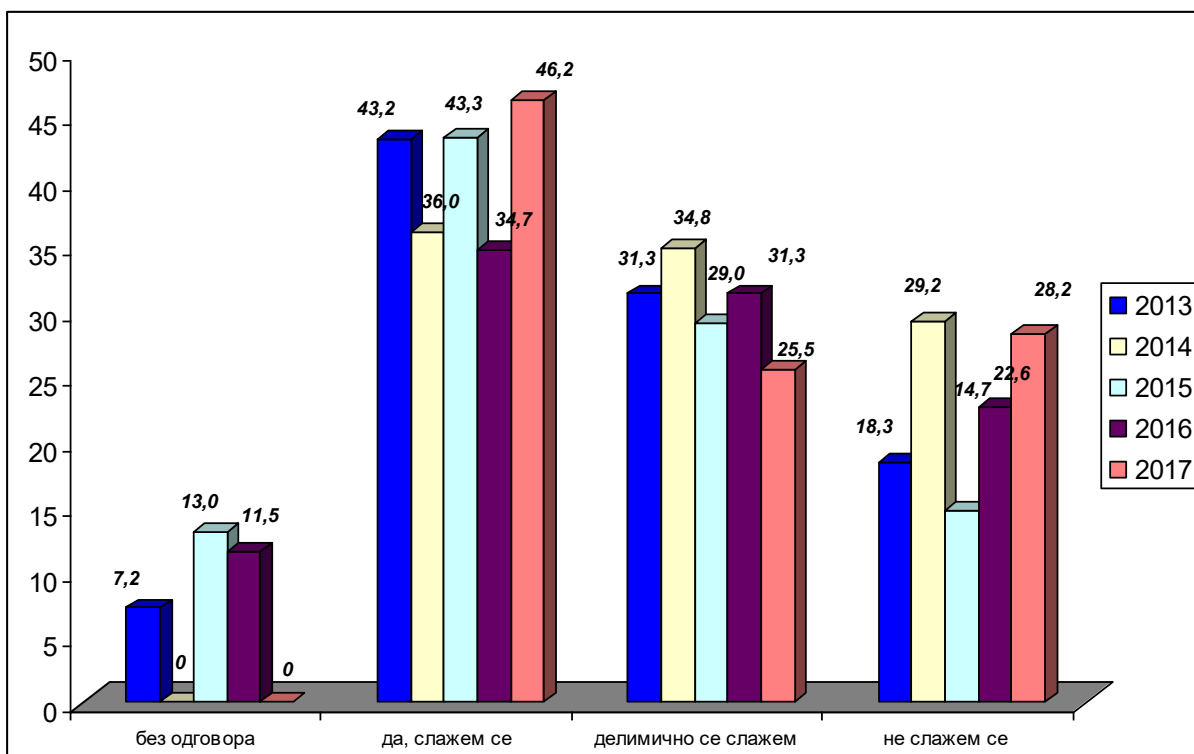
Висок проценат корисника (83,2%) је изјавио да увек добије све потребне информације од медицинских сестара, што показује релативно стабилан тренд током година посматрања и означава висок степен задовољства.

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



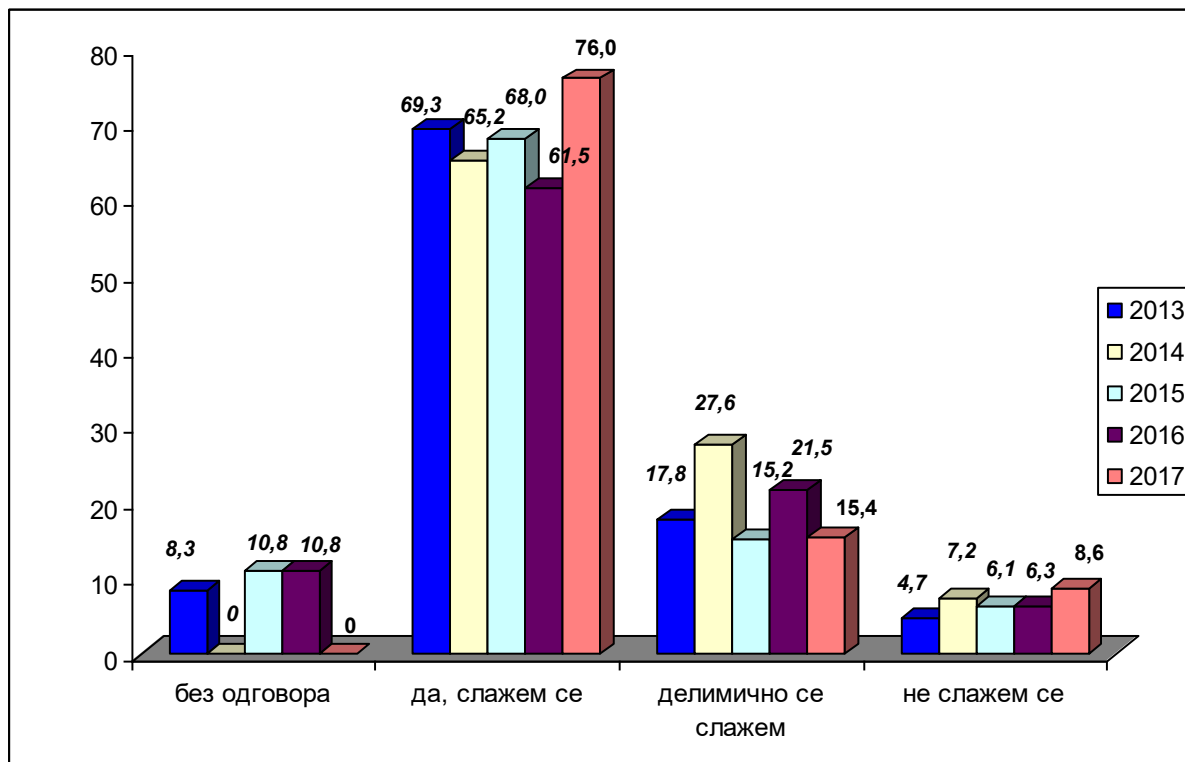
Процент корисника од 77,4% сматра да лекари и сестре добро сарађују, при чему то задовољство бележи релативно стабилан тренд током година посматрања.

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



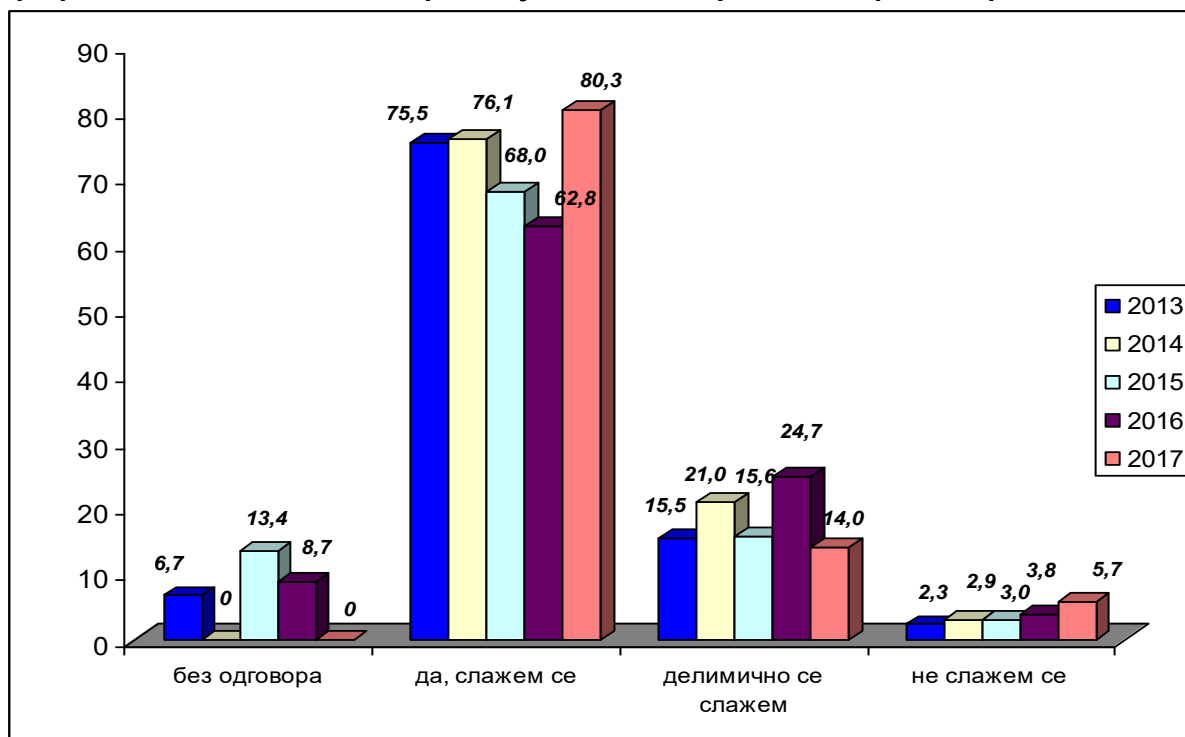
Скоро једна половина корисника (46,2%) сматра да лекар познаје њихову личну ситуацију, што показује тенденцију пораста задовољства у петогодишњем периоду.

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



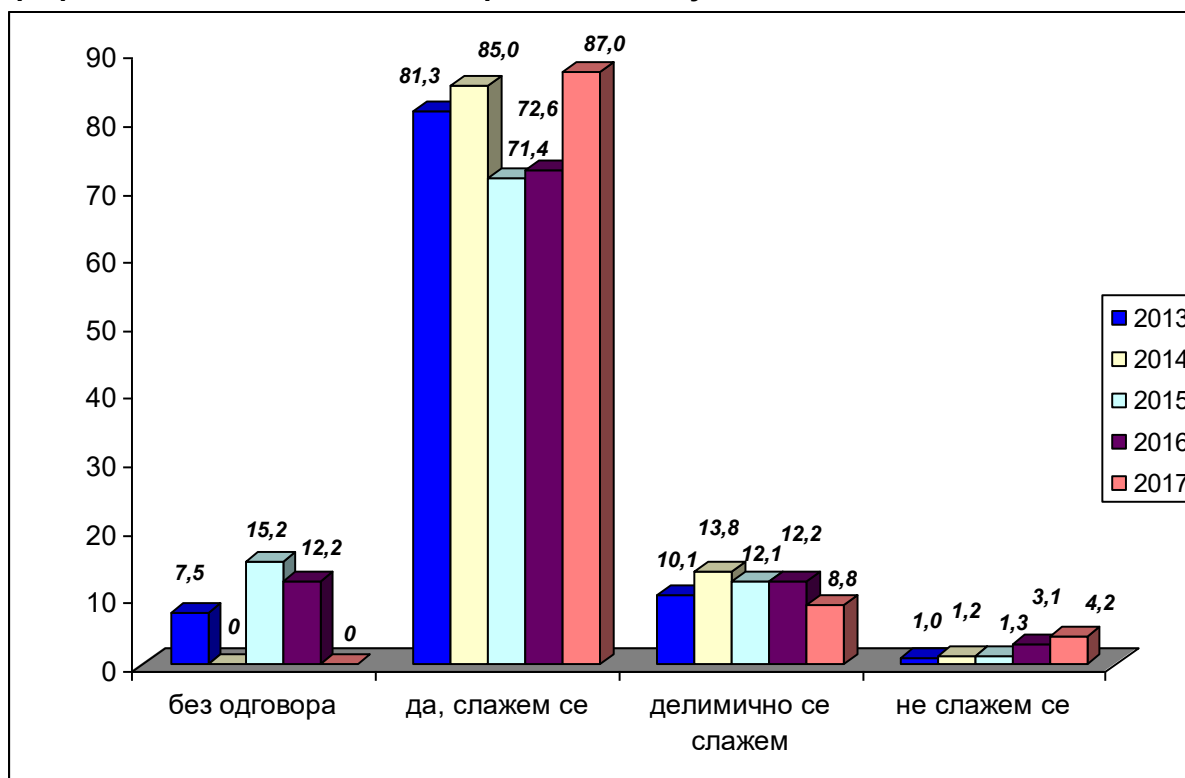
Више од три четвртине корисника (76,0%) сматра да изабрани лекар познаје проблеме и болести које су раније имали, што показује тенденцију пораста задовољства у петогодишњем периоду.

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



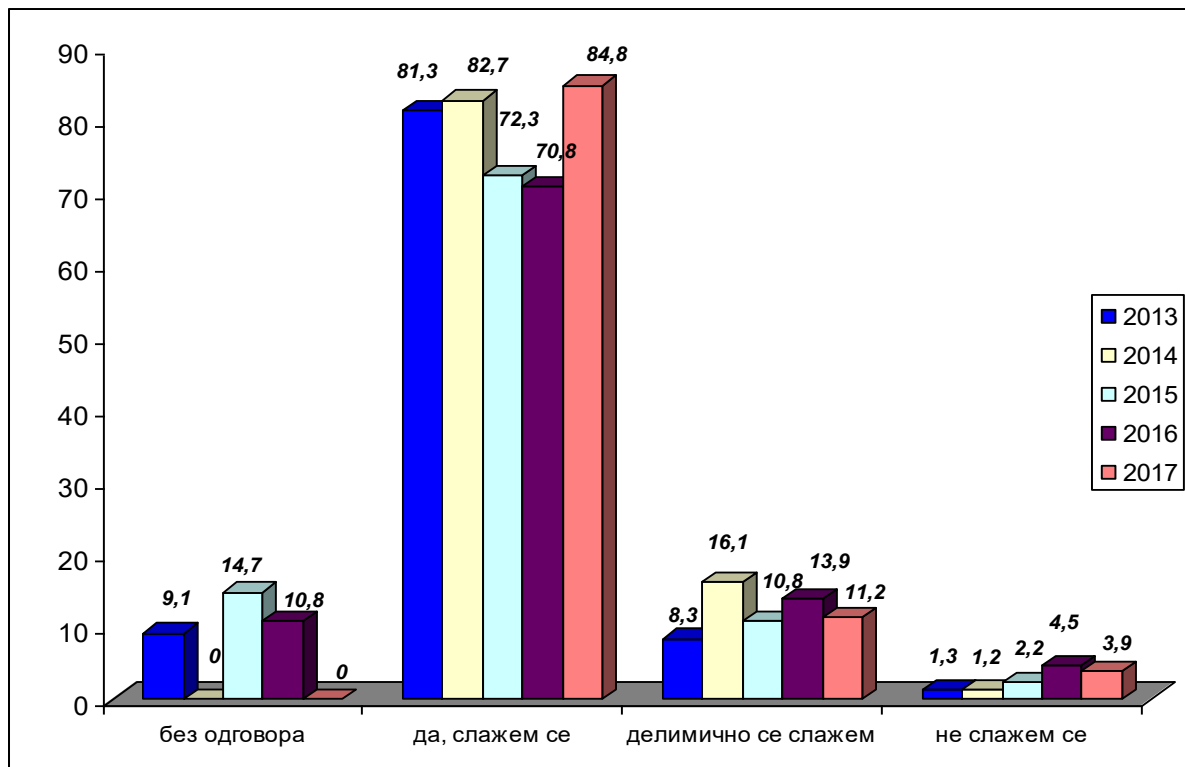
Четири петине корисника (80,3%) сматра да лекар одваја довољно времена да разговара са њима, што показује тенденцију пораста задовољства у петогодишњем периоду.

Графикон 27. Да ли вас ваш лекар пажљиво слуша



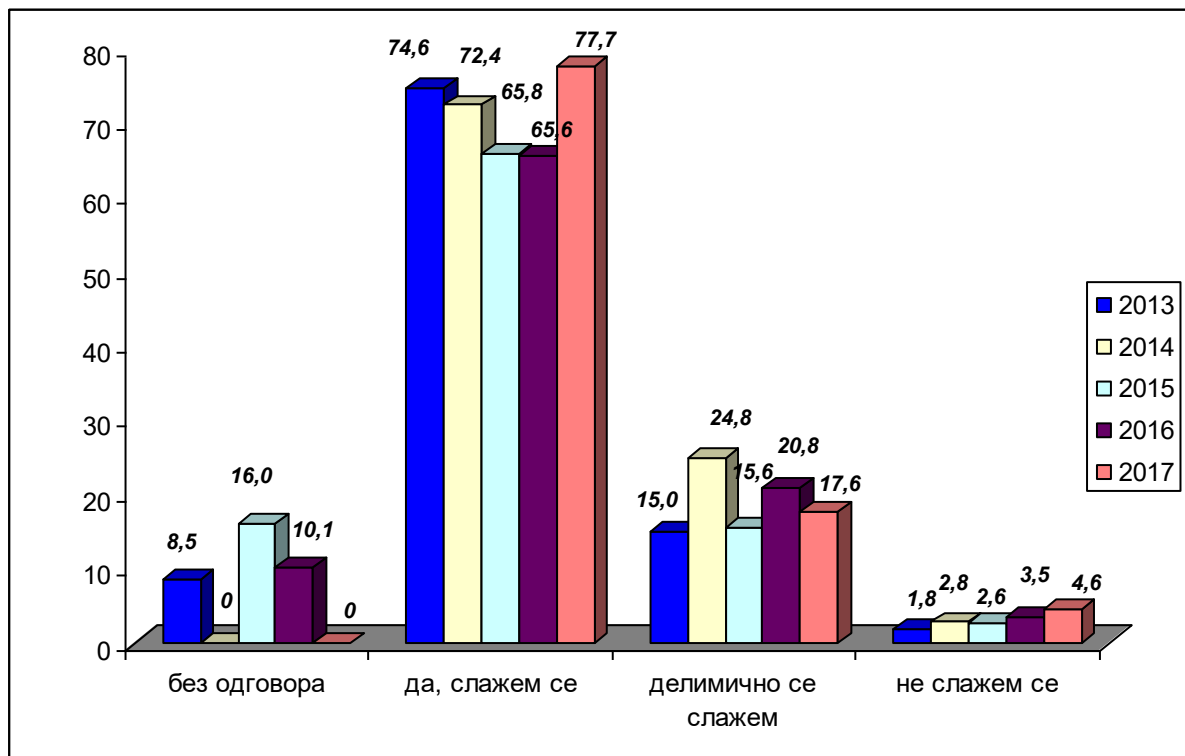
Изузетно висок проценат корисника од 87,0% сматра да их лекар пажљиво слуша, што показује тенденцију пораста задовољства у петогодишњем периоду.

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



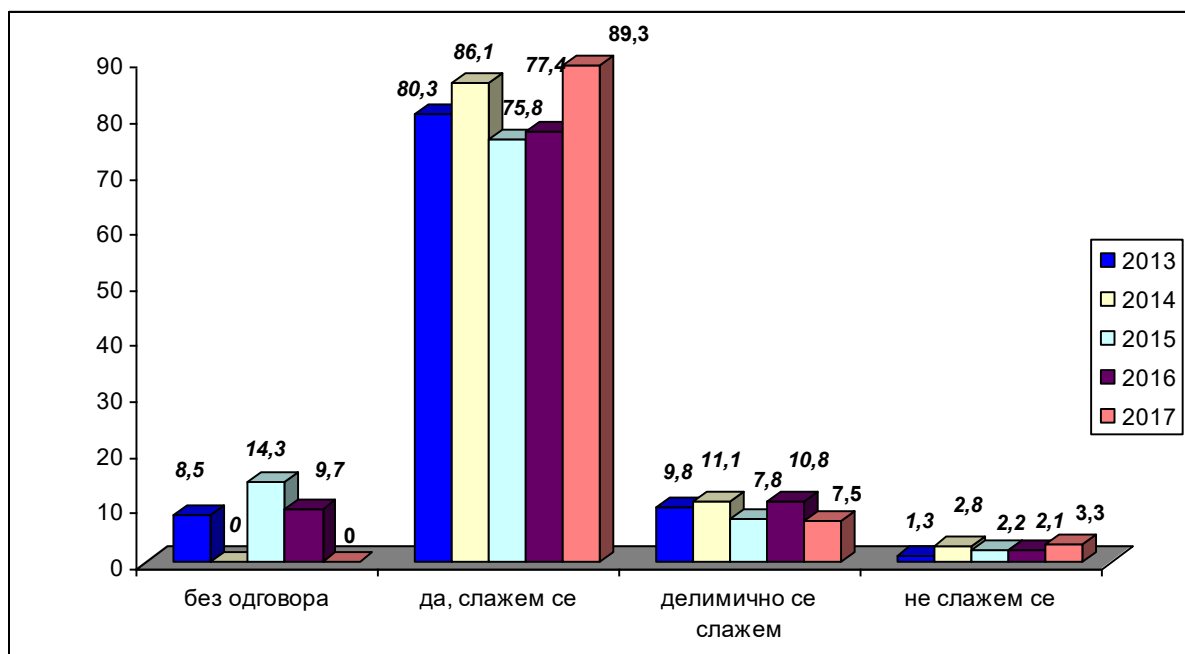
Висок проценат корисника (84,8%) сматра да им лекар даје јасна објашњења о болестима и лековима које им прописује што показује тенденцију пораста задовољства у петогодишњем периоду.

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



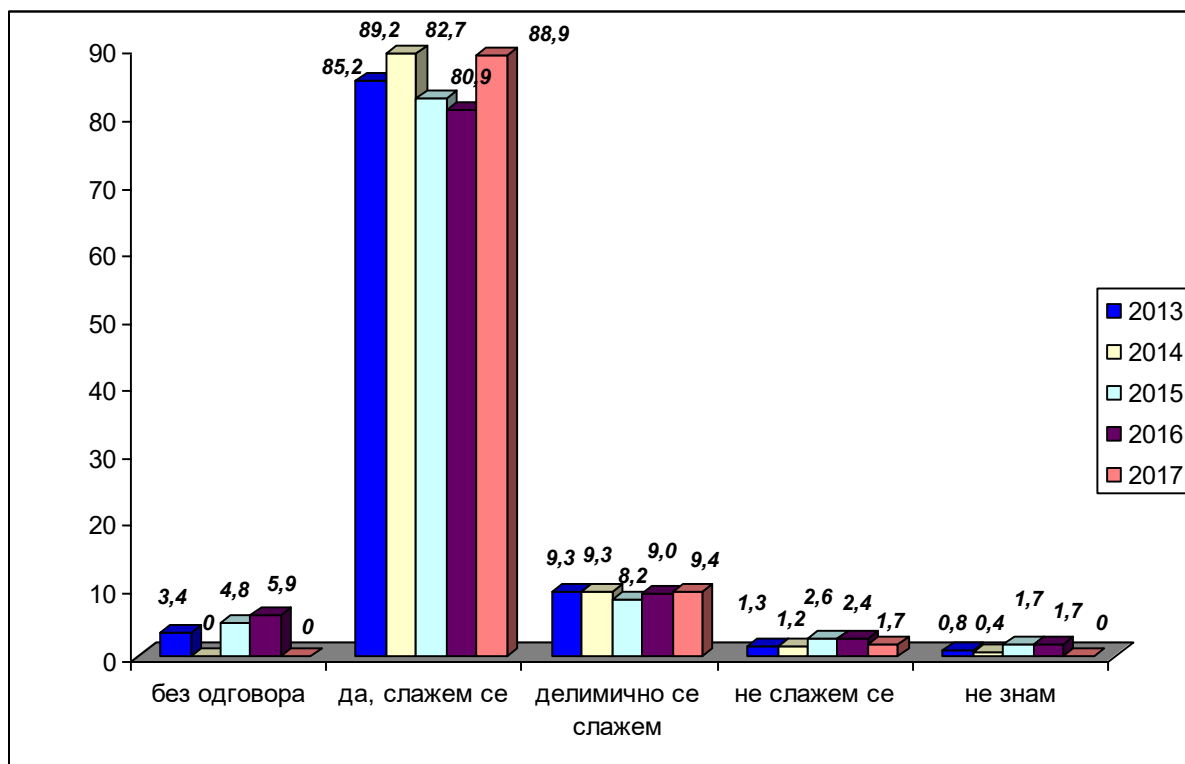
Више од три четвртине корисника (77,7%) сматра да се после посете лекару осећа способније да се избори са својим здравственим проблемима, што показује тенденцију пораста задовољства у петогодишњем периоду.

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



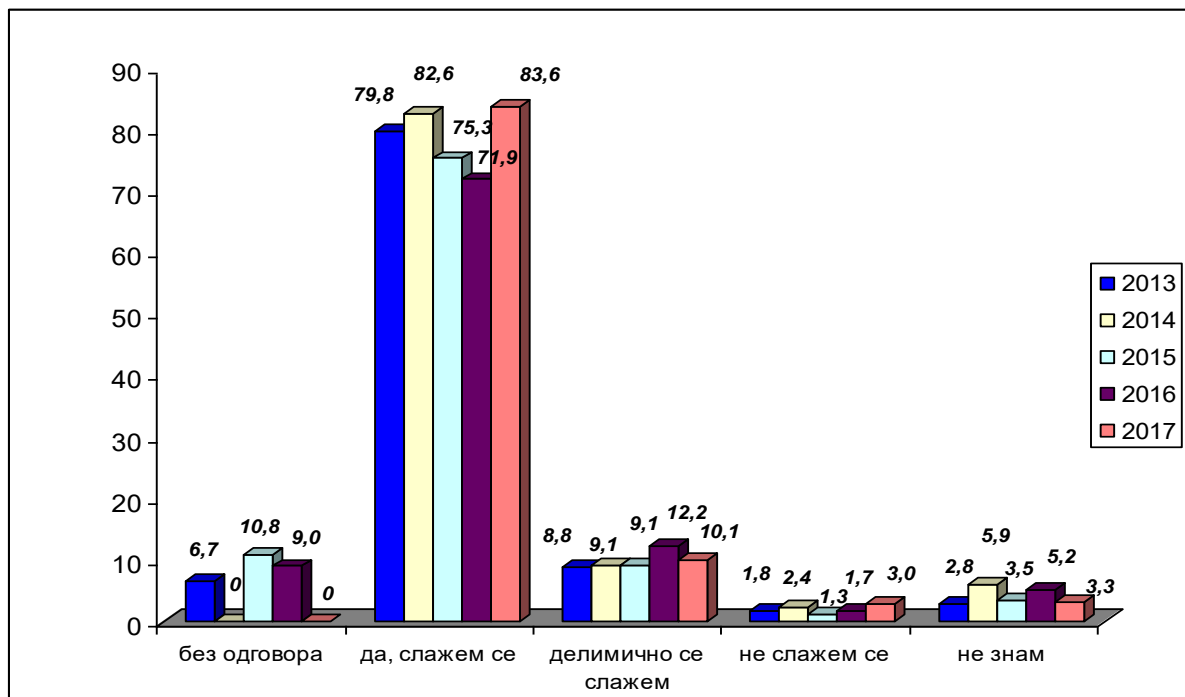
Највећи проценат корисника (89,3%) је изјавио да се прво јавља свом лекару када има нови здравствени проблем, што показује тенденцију пораста задовољства у петогодишњем периоду.

Графикон 31. Да ли сте задовољни радним временом здравствене установе



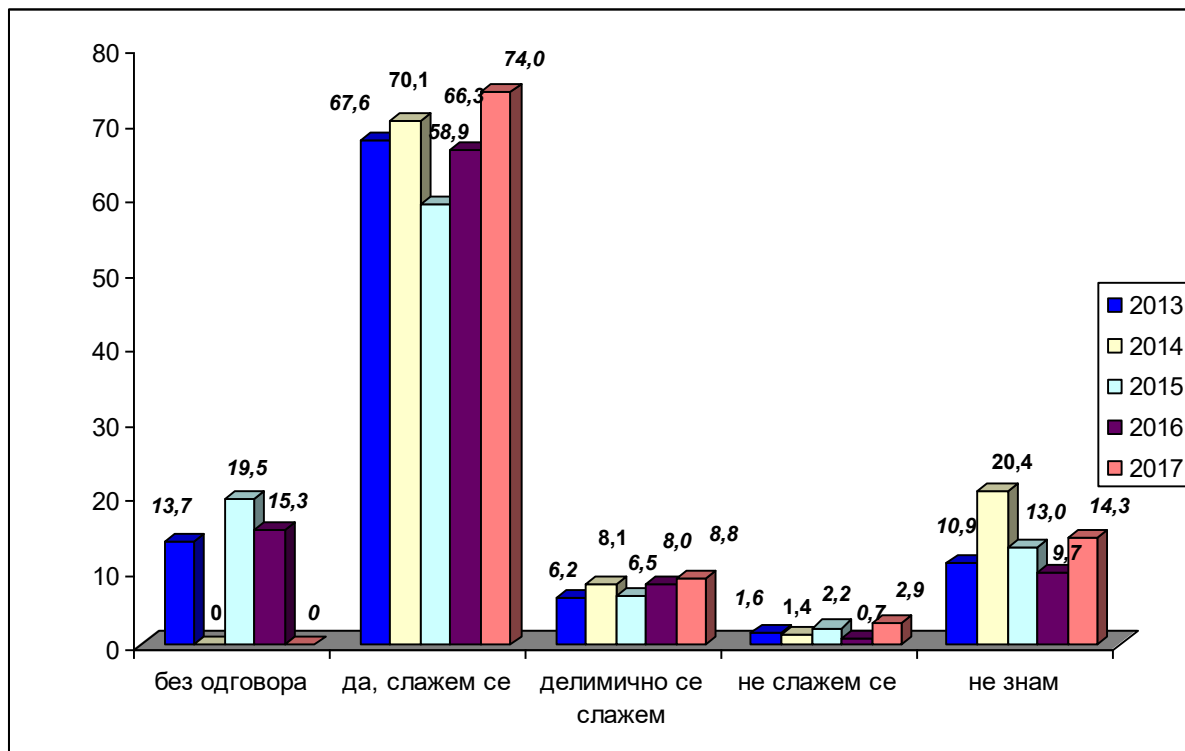
У погледу задовољства радним временом висок проценат корисника од 88,9% је изразио задовољство, што означава стабилност и уједно висок степен задовољства у петогодишњем периоду.

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



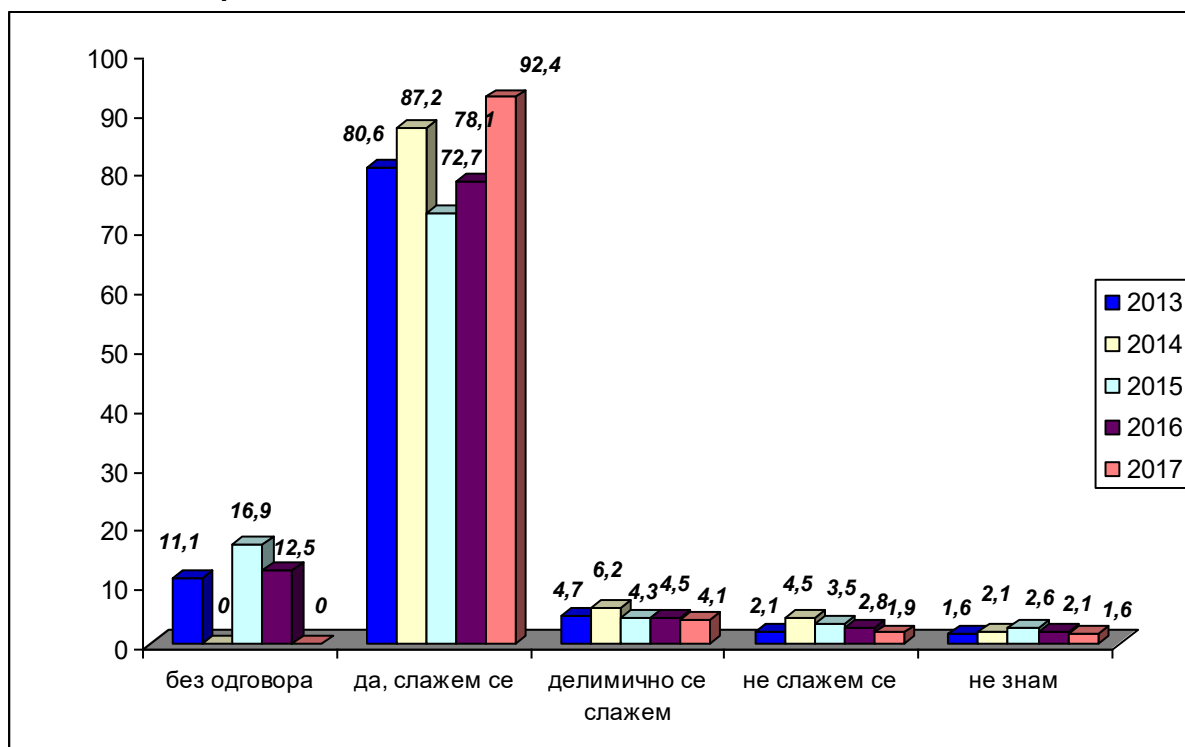
Веома висок проценат корисника (83,6%) сматра да може доћи на преглед и викендом ако се разболи, што показује тенденцију пораста и уједно висок ниво задовољства у петогодишњем периоду.

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



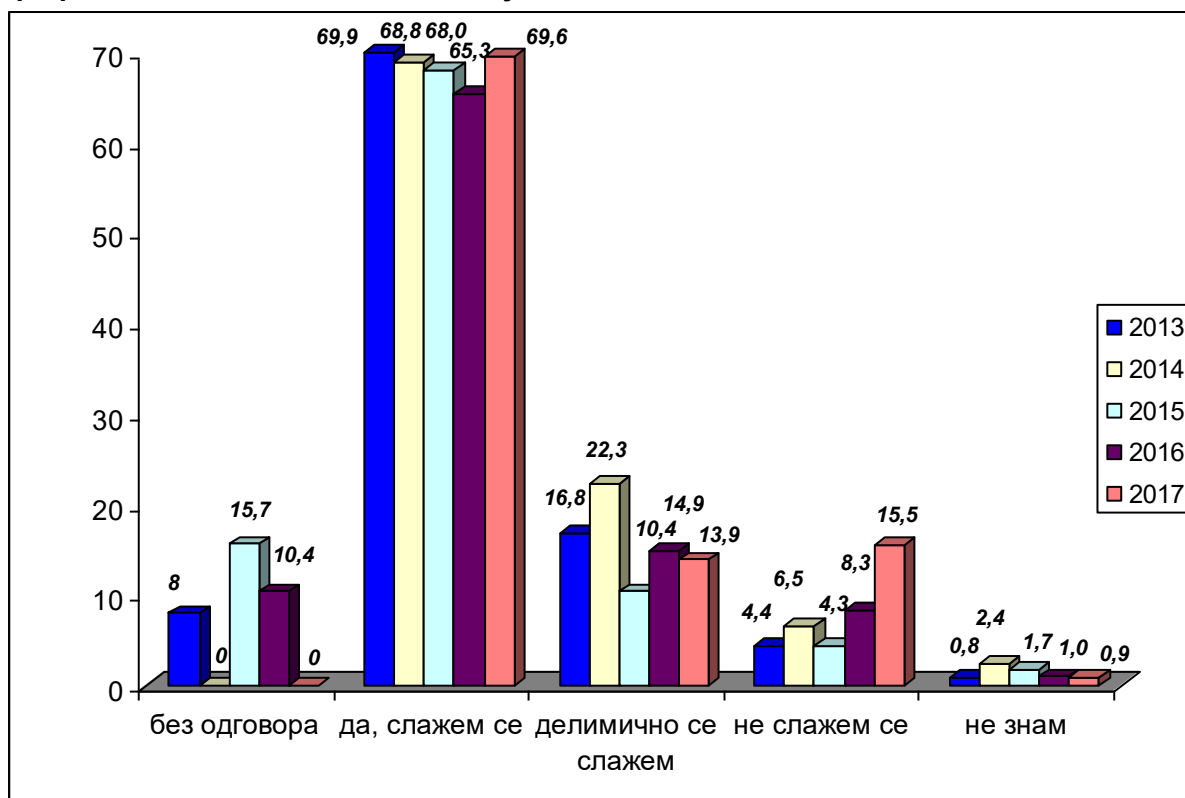
Три четвртине корисника (74,0%) се слаже да је здравствена заштита доступна инвалидима и особама у колицима што показује тенденцију пораста и уједно висок ниво задовољства у петогодишњем периоду.

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



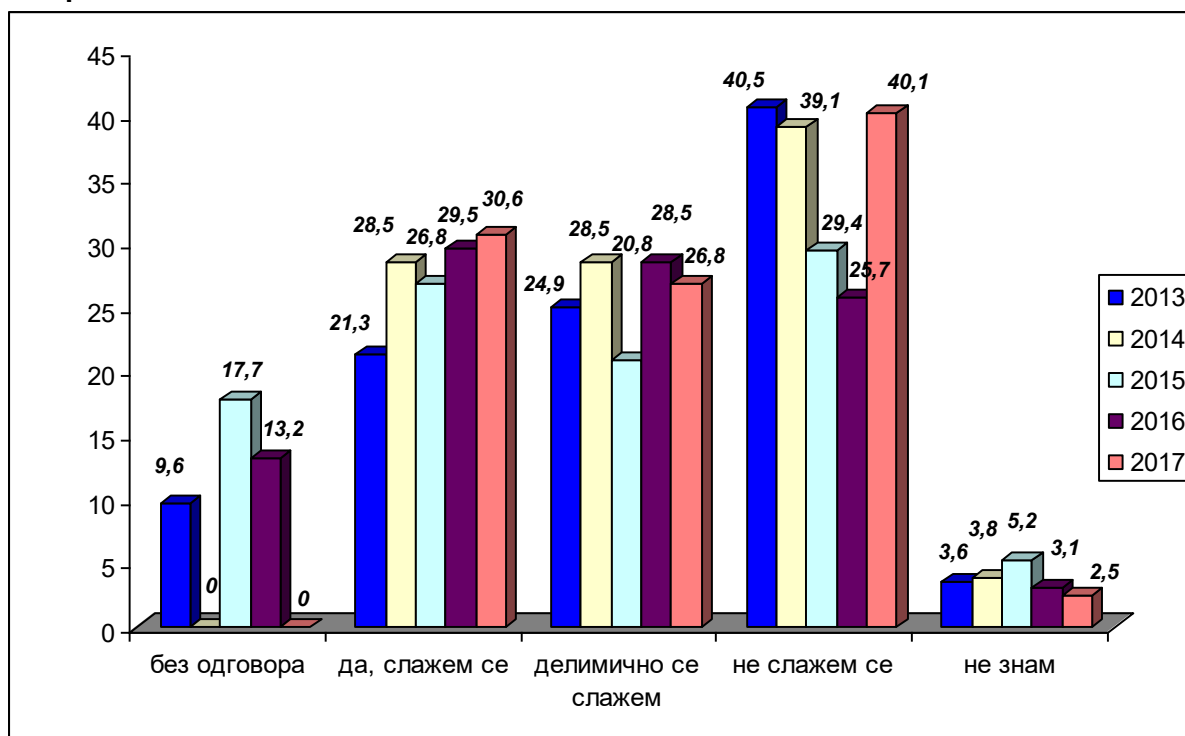
Изузетно висок проценат корисника (92,4%) се слаже са тим да уколико жели да посети специјалисту прво мора да оде код свог лекара, што показује тенденцију пораста и уједно висок ниво задовољства у петогодишњем периоду.

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



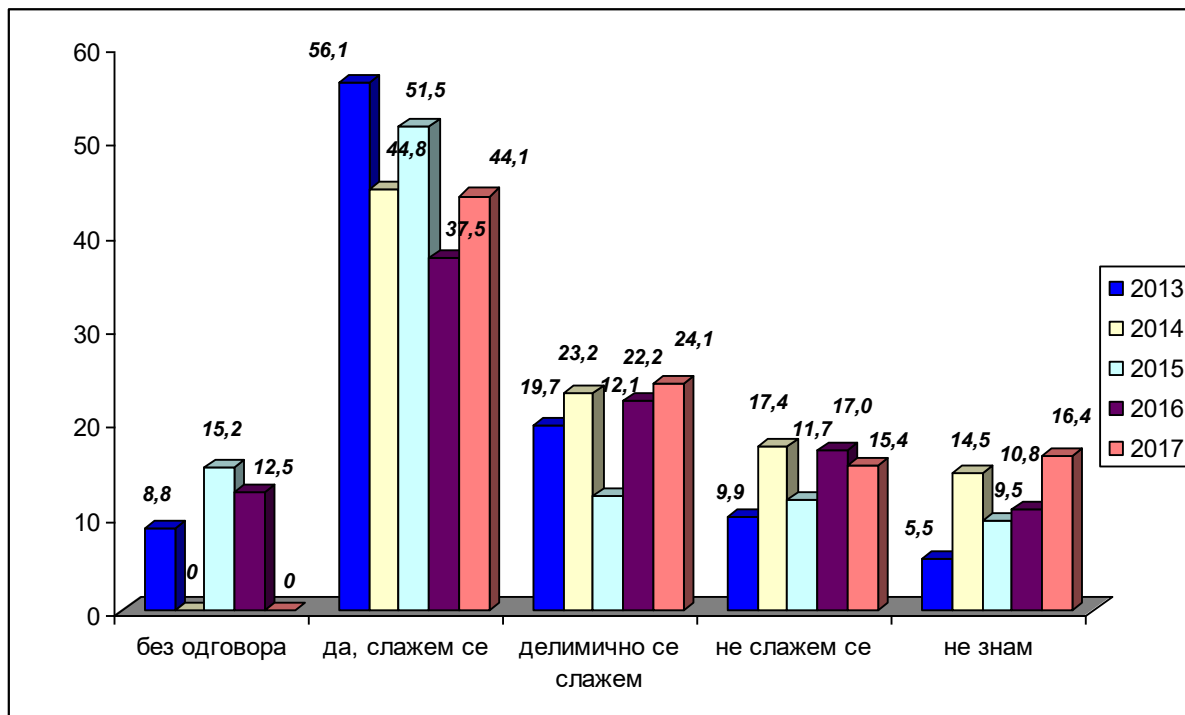
Више од две трећине корисника (69,6%) сматра да у чекаоницама има довољно места за седење, што означава стабилност задовољства у петогодишњем периоду.

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



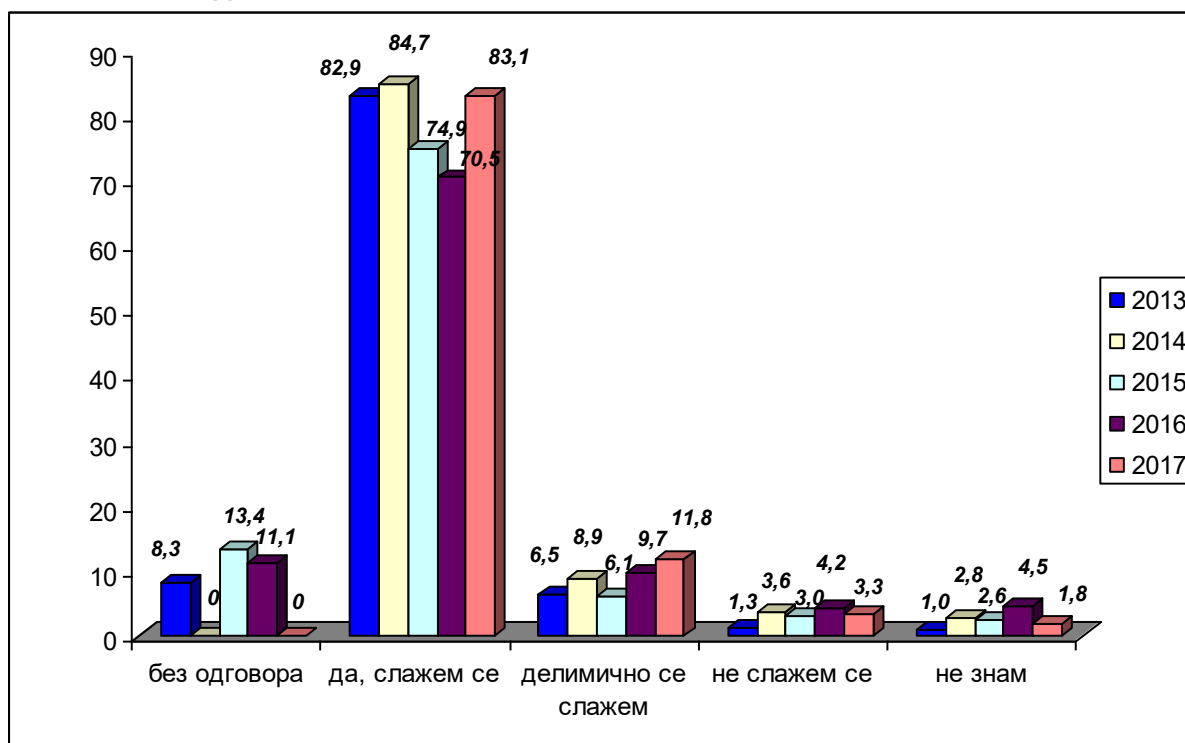
Мање од трећине корисника (30,6%) сматра да мора дуго да седи у чекаоници да посети свог изабраног лекара, док се 40,1% не слаже са тим. Процент оних које се делимично слажу (26,8%) показује пад у односу на предходни период, што свеукупно означава релативну стабилност задовољства у петогодишњем периоду.

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



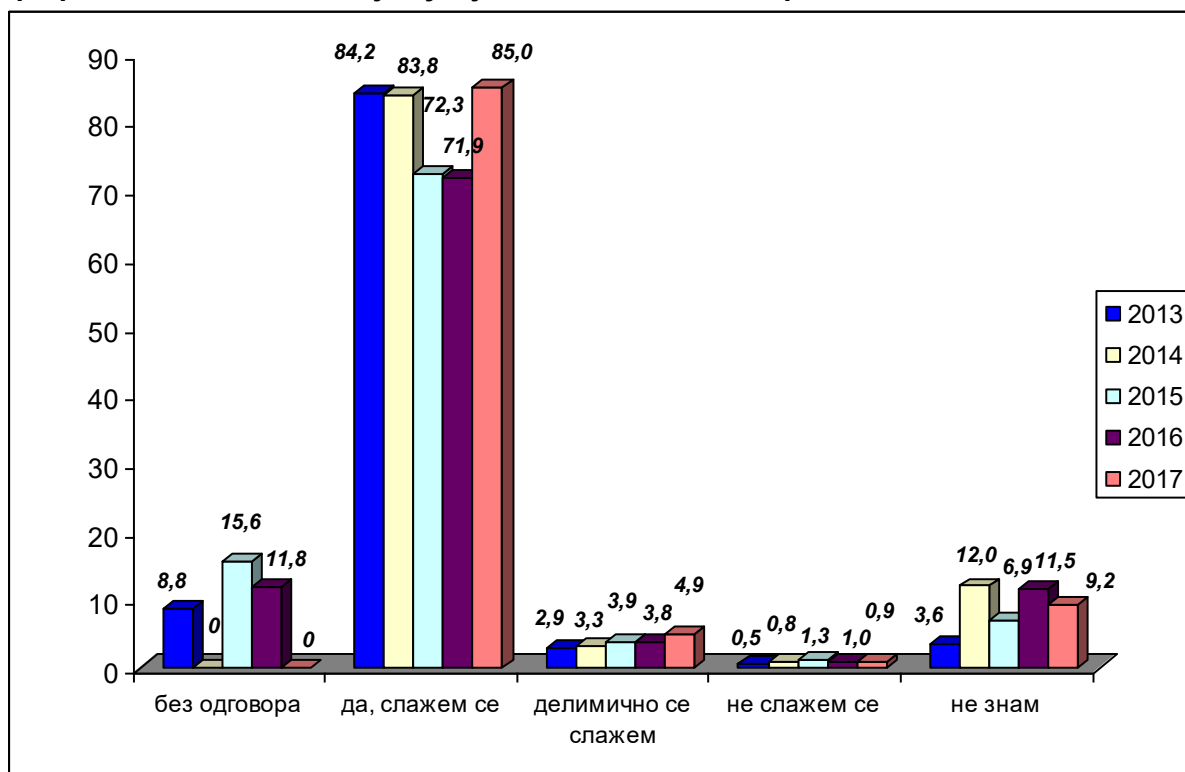
Мање од половине корисника (44,1%) сматра да у току радног времена може лако да разговара са лекаром телефоном и да добије савет. Бележи се и број од 24,1% који се делимично слажу са тим, 15,4% оних који се не слажу, што свеукупно означава благи пад задовољства у петогодишњем периоду.

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



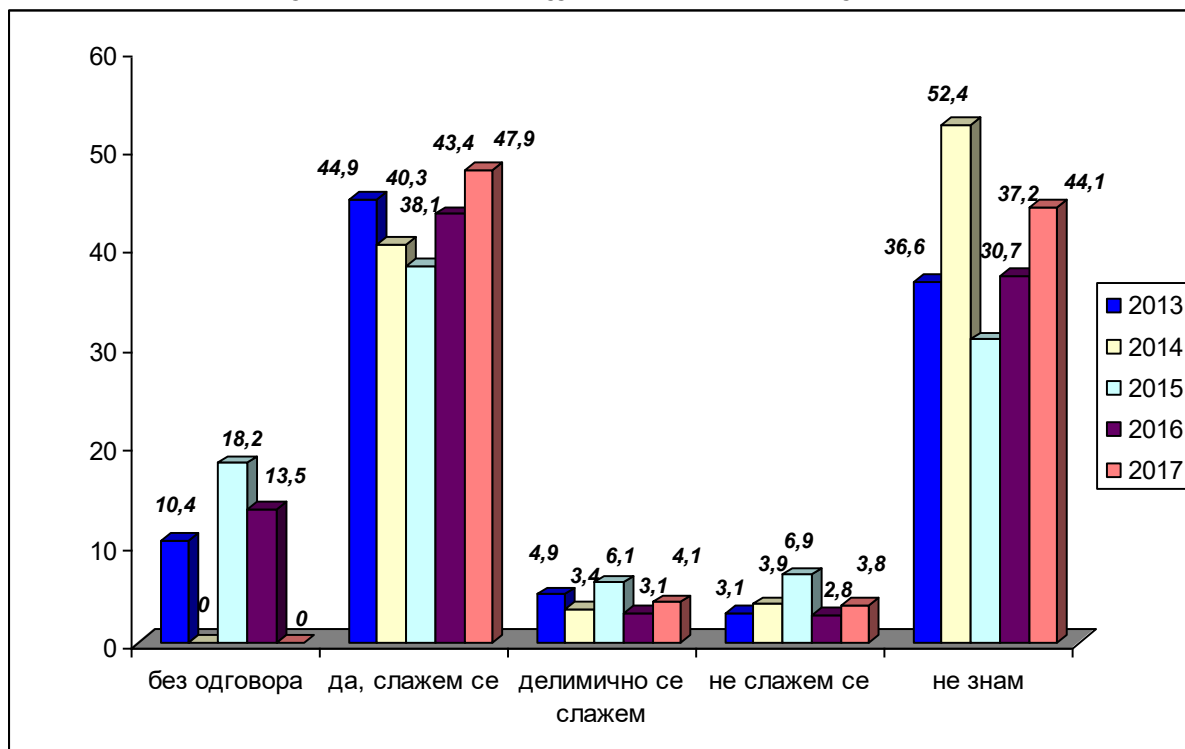
Изузетно висок проценат корисника (83,1%) сматра да преглед може обавити истог дана када дође и хитно им треба преглед, што означава релативну стабилност задовољства у петогодишњем периоду.

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



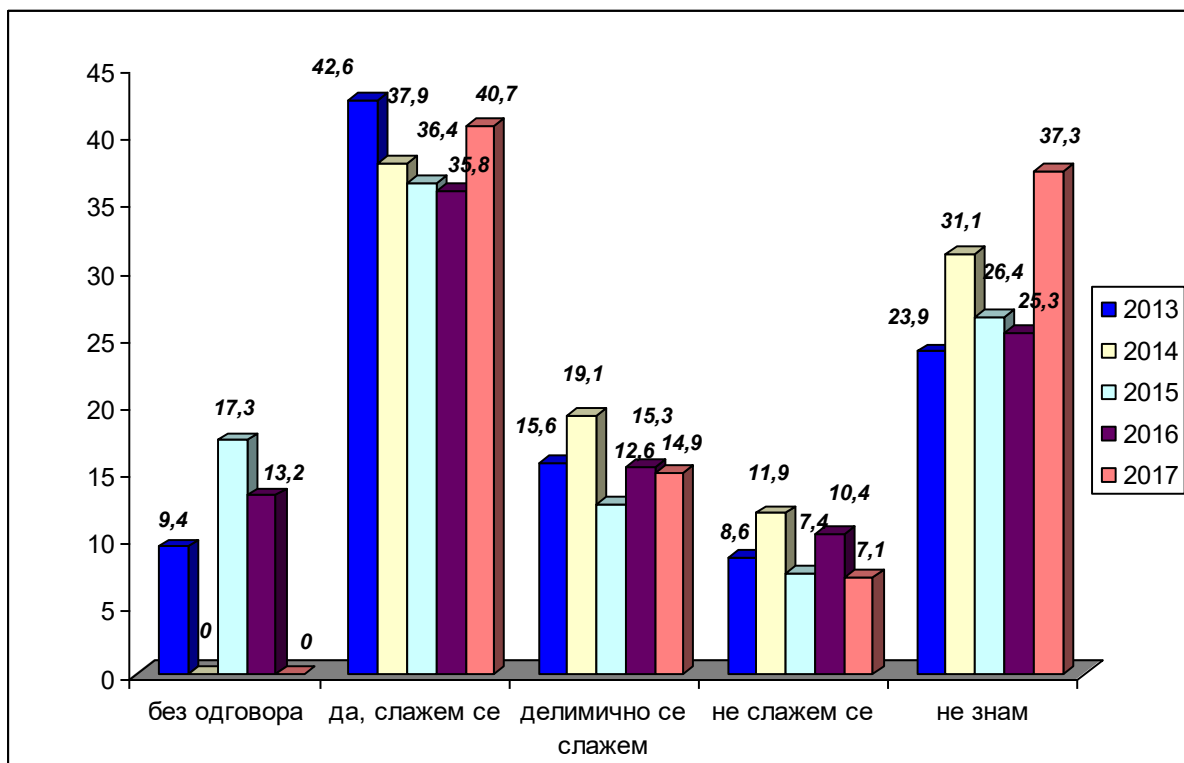
Висок проценат корисника (85,0%) сматра да постоји кутија/књига за жалбе и примедбе, што показује тренд пораста и уједно висок ниво задовољства у петогодишњем периоду.

Графикон 40. Да ли установа има своју интернет страницу



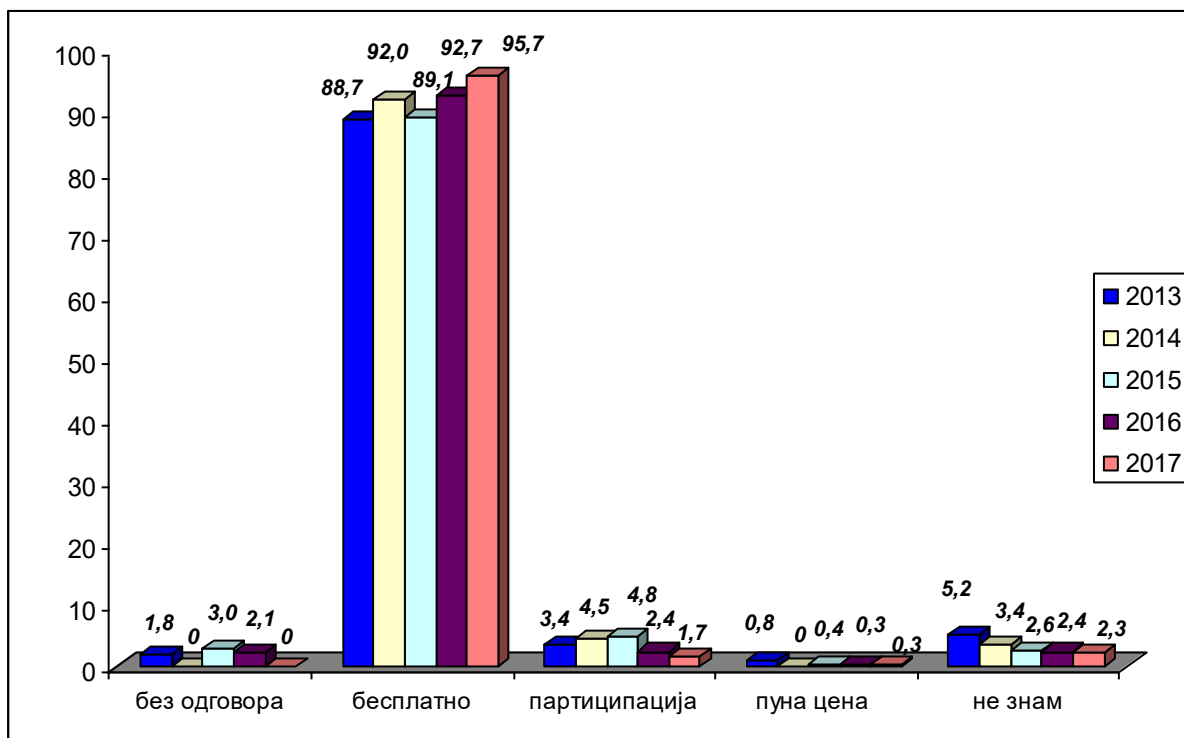
Мање од једне половине корисника (44,1%) не зна да ли установа има интернет страницу, док се 47,9% слаже са постојањем исте, што означава пораст информисаности корисника.

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



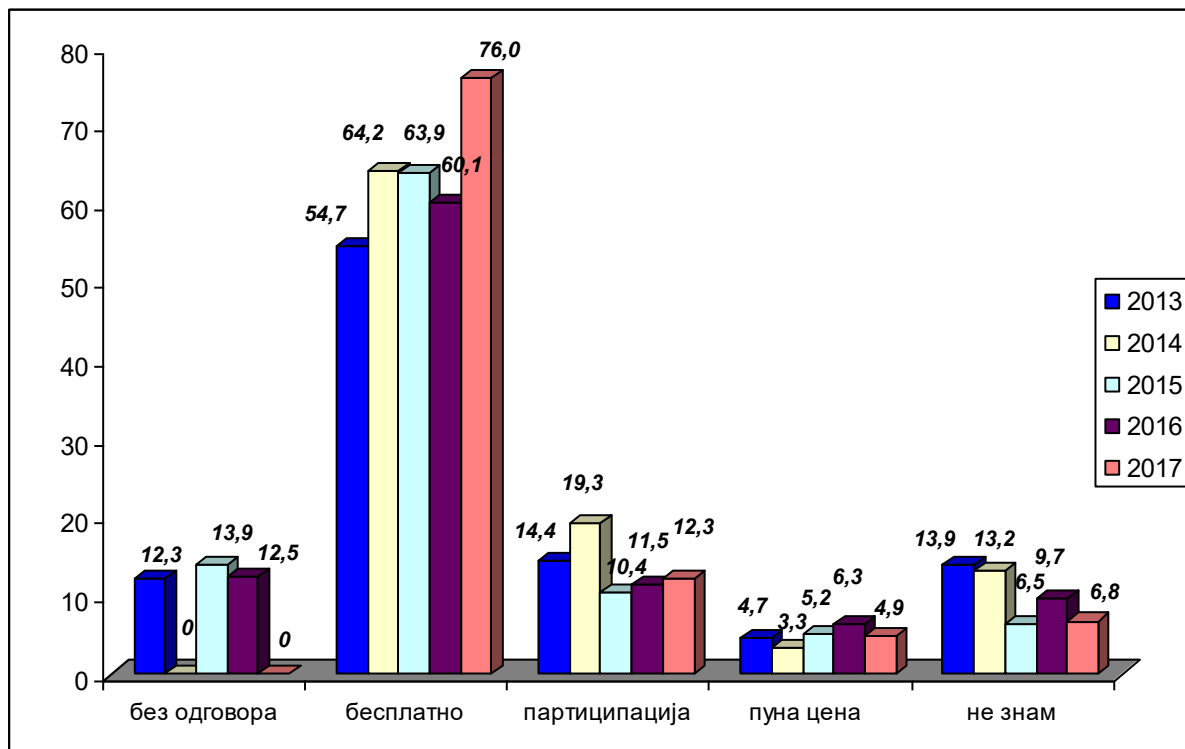
Висок проценат корисника (40,7%) сматра да установа има довољно медицинске опреме, што означава релативну стабилност задовољства у петогодишњем периоду.

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



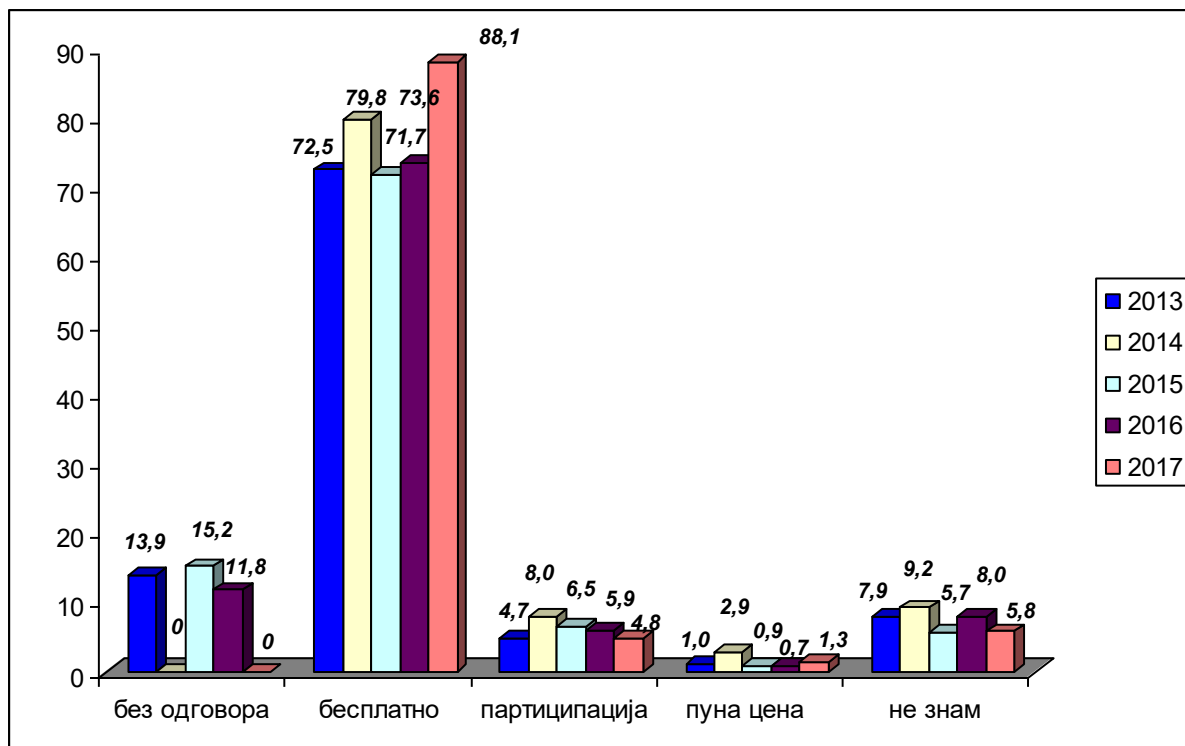
Изузетно висок проценат корисника (95,7%) сматра да је преглед изабраног лекара бесплатан, што показује тренд пораста и уједно висок ниво задовољства у петогодишњем периоду.

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



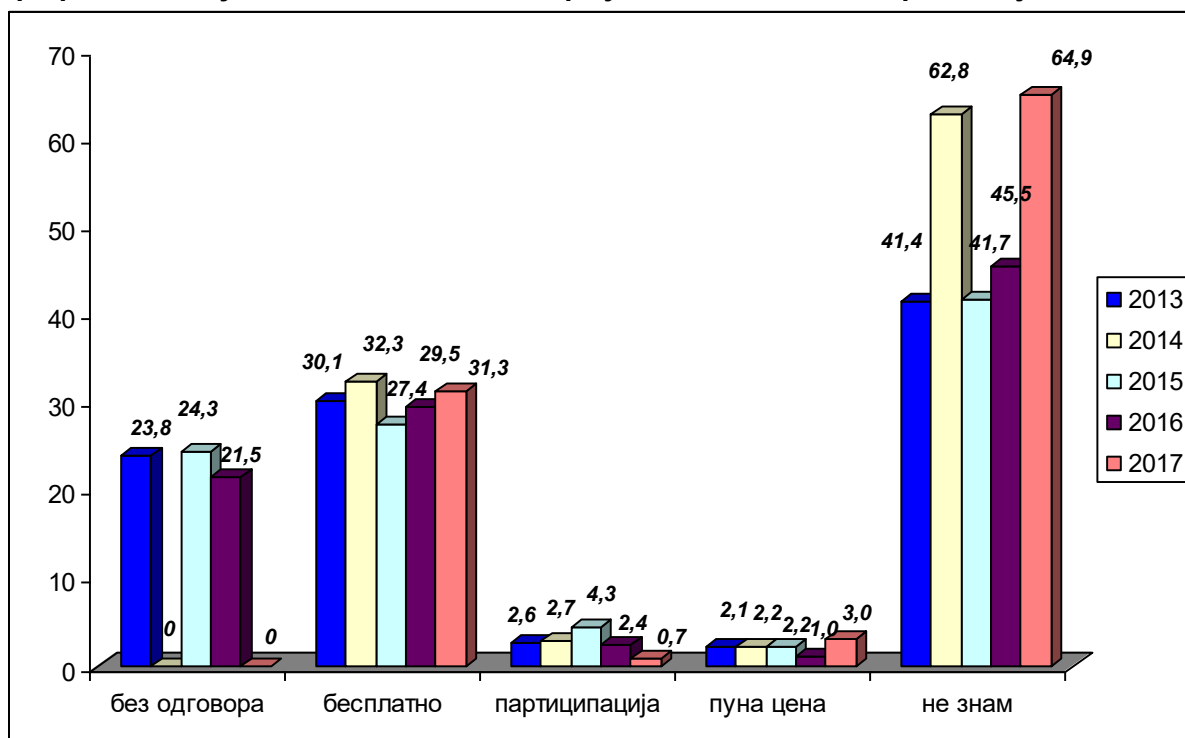
Више од три четвртине корисника (76,0%) сматра да су услуге, лекове или ињекције бесплатни, што показује тренд пораста и уједно висок ниво задовољства у петогодишњем периоду.

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



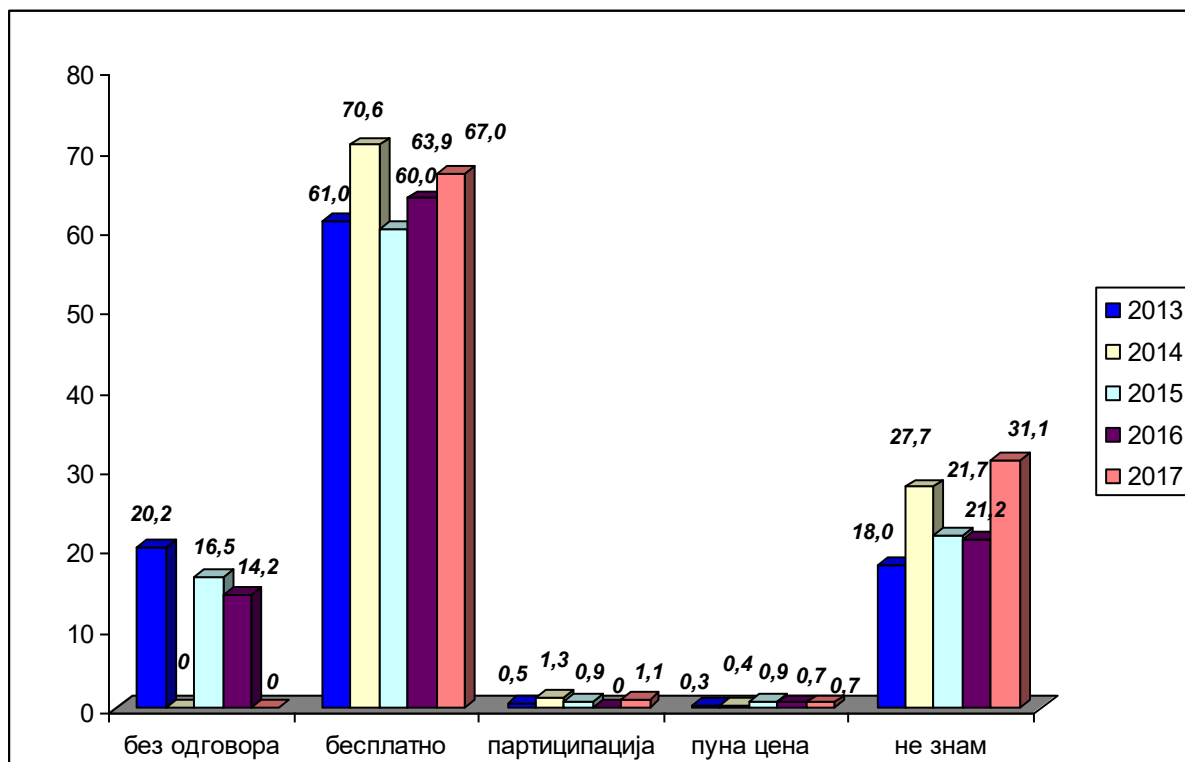
Процент корисника 88,1% сматра да су бесплатни прегледи специјалиста код којих их упути лекар, што показује тренд пораста и уједно висок ниво задовољства у петогодишњем периоду.

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



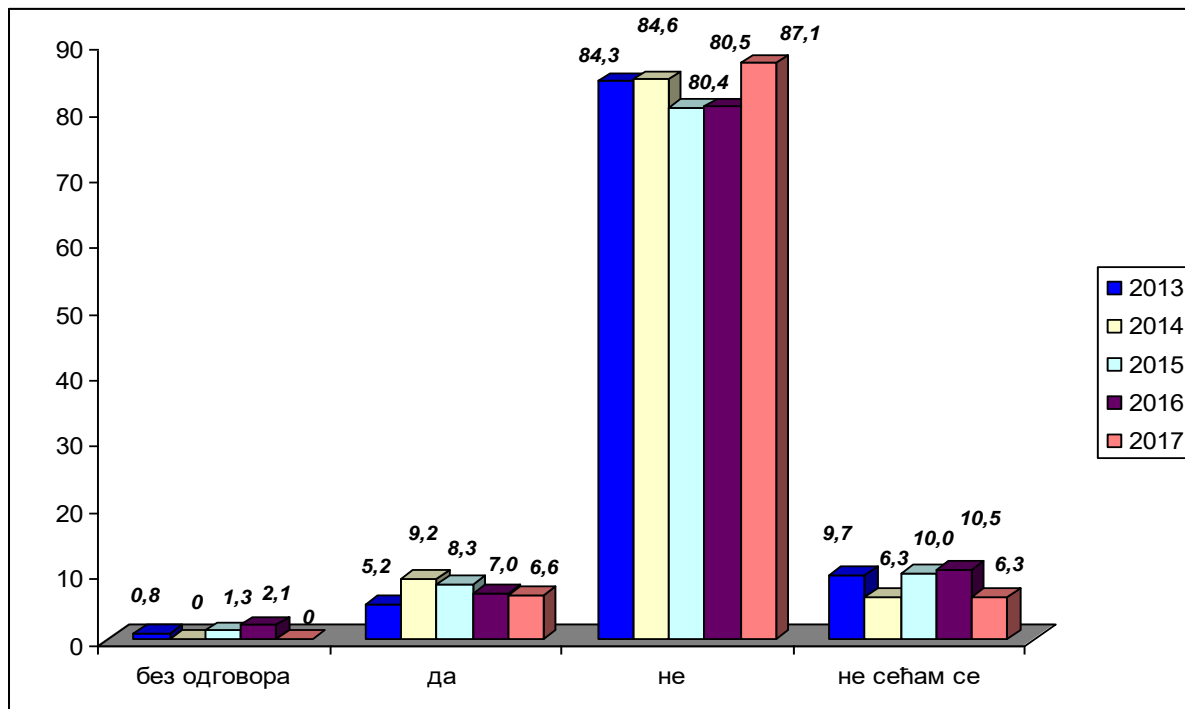
Нешто мање од једне трећине корисника (31,3%) сматра да су бесплатне кућне посете њиховог лекара, док чак 64,9 % њих не зна одговор на постављено питање, што указује на пад информисаности у петогодишњем периоду.

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



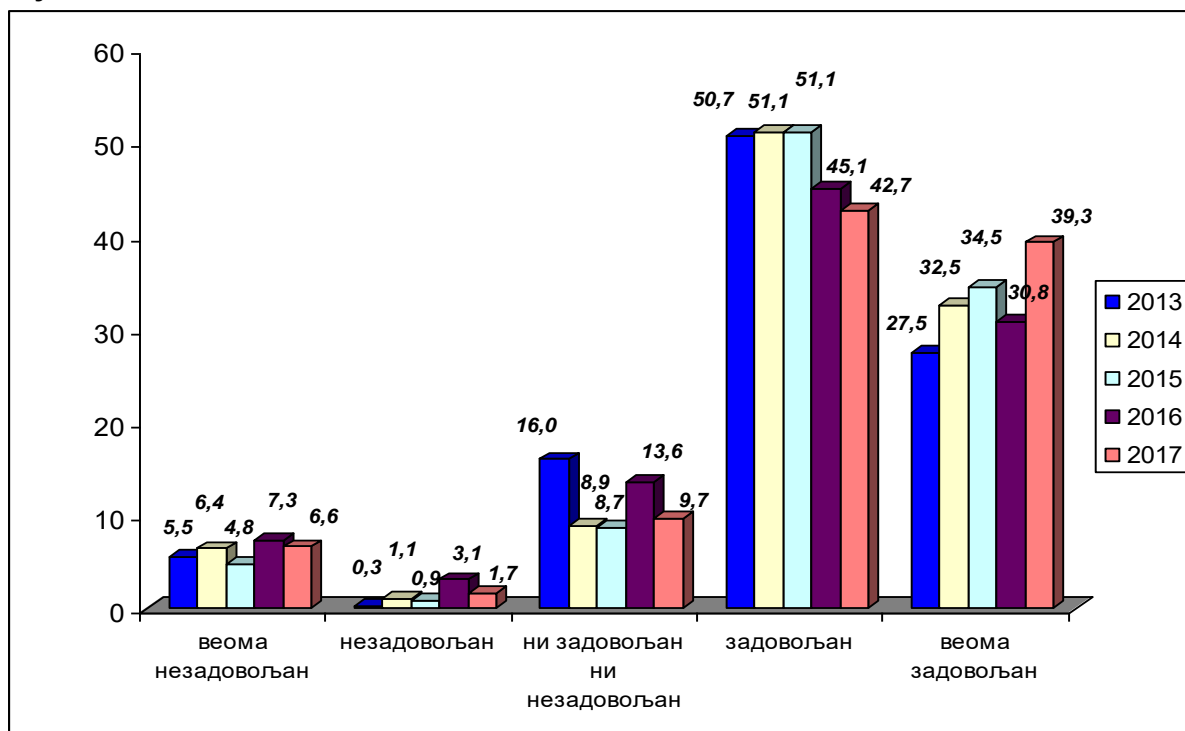
Висок проценат корисника (67,0%) сматра да су бесплатни прегледи малог детета или бебе у саветовалишту, док 31,1% њих не зна одговор на постављено питање, при чему обе групе показују пораст у посматраном периоду.

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



Висок проценат корисника (87,1%) је изјавио 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 показује тренд пораста и уједно висок ниво задовољства 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 деце и омладине бележи висок степен задовољства у петогодишњем периоду, уз тенденцију пораста веома задовољних корисника (39,3% у 2017. години).

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