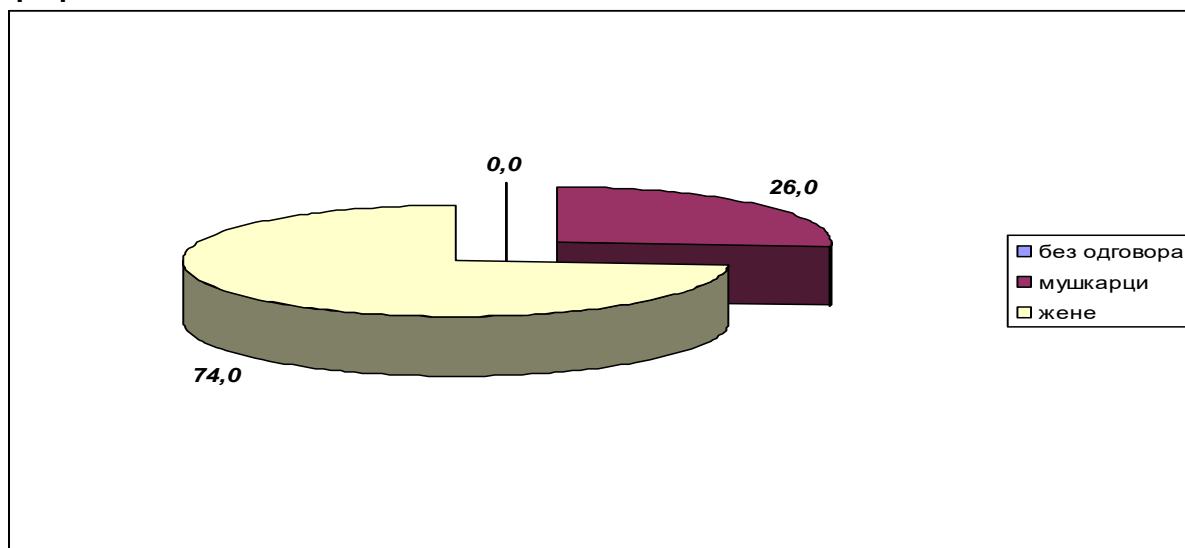


# АНАЛИЗА ИСТРАЖИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА У СЛУЖБИ ЗА СПЕЦИЈАЛИСТИЧКО-КОНСУЛТАТИВНУ ДЕЛАТНОСТ ДОМА ЗДРАВЉА КРАГУЈЕВАЦ Упоредна анализа 2013-2017. год.

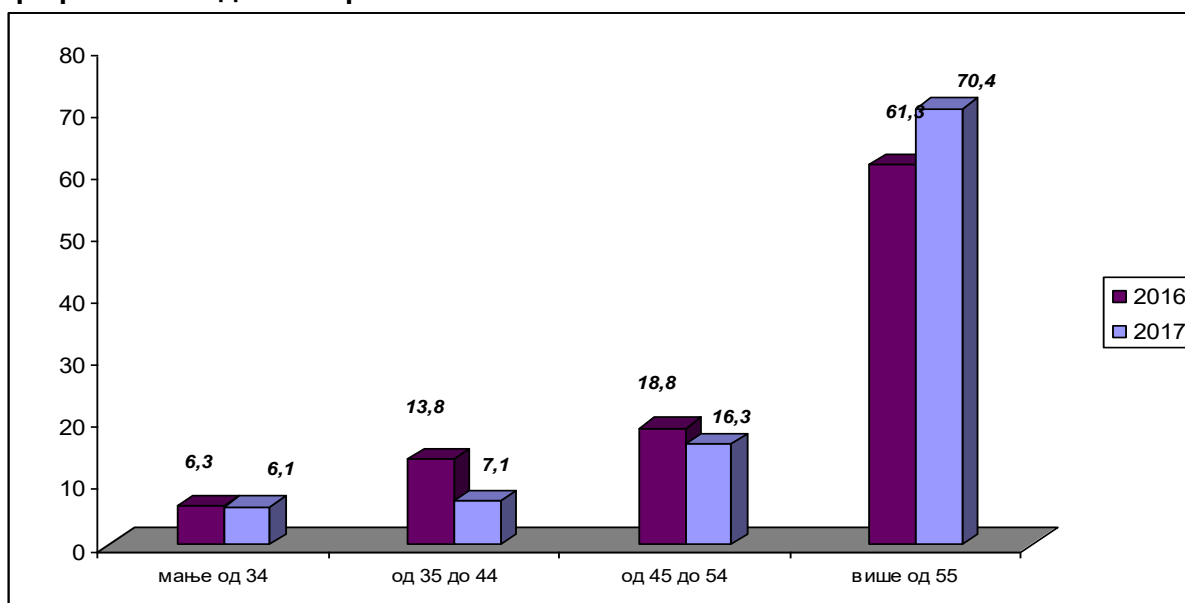
Истраживање је обављено у Служби за специјалистичко-консултативну делатност дана 27.11.2017. године, где је анкетирано 102 корисника, од тога 26 мушкараца, 74 жене и 2 неизјашњена корисника; старости од 29 до 87 година.

Графикон 1. Пол



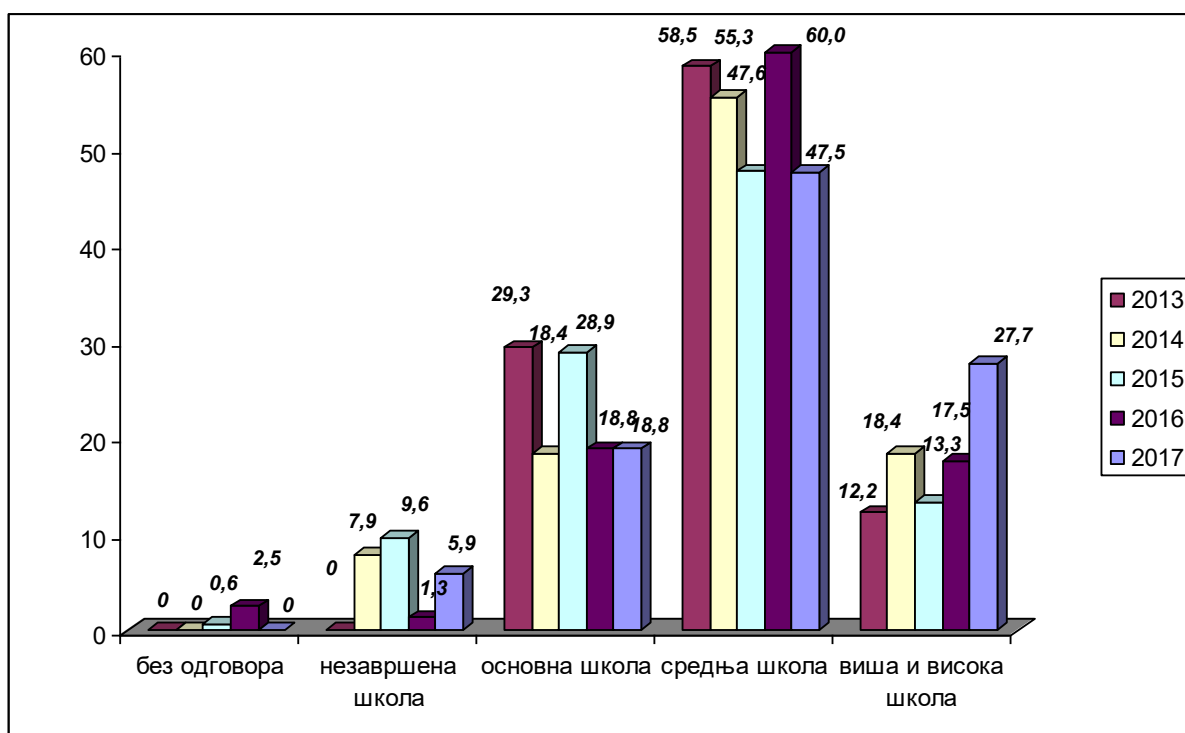
Од укупног броја анкетираних корисника у специјалистичкој служби 26,0% су били мушкарци, а 74,0% жене.

Графикон 2. Године старости



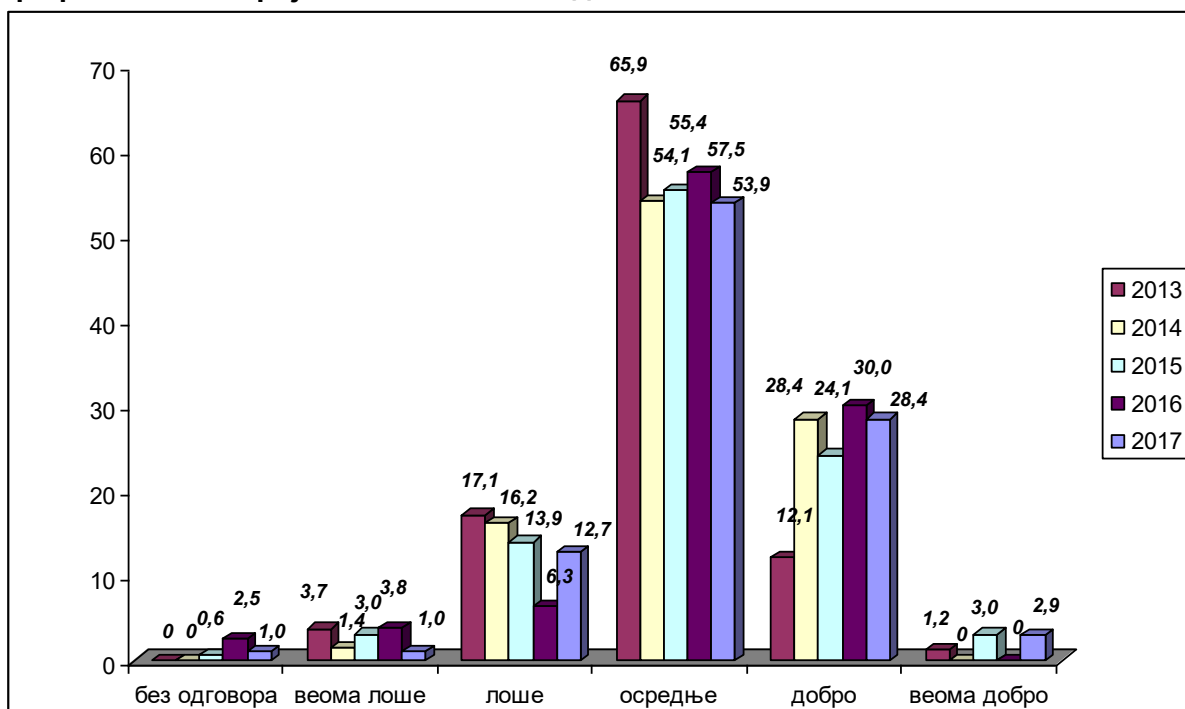
Дистрибуција корисника услуга у Служби за специјалистичко-консултативну делатност по добним групама показује експоненцијални раст, при чему је највећи проценат анкетираних корисника (70,4%) у најстаријој узрасној доби – изнад 55 година.

**Графикон 3. Завршена школа**



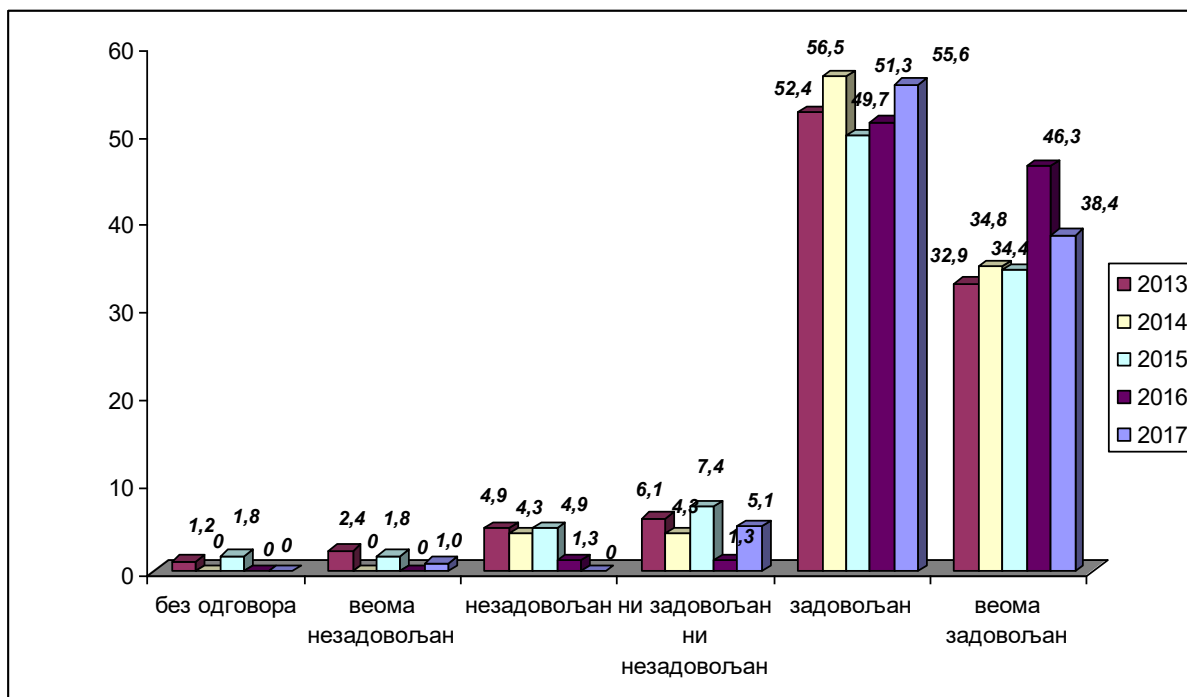
Највећи број анкетираних корисника у 2017. години има завршену средњу школу (47,5%), а основну је завршило 18,8%. Прва група је процентуално смањила учешће у укупном броју корисника. Забележен је изразит пораст оних са вишом и високом школом (27,7%).

**Графикон 4. Материјално стање вашег домаћинства**



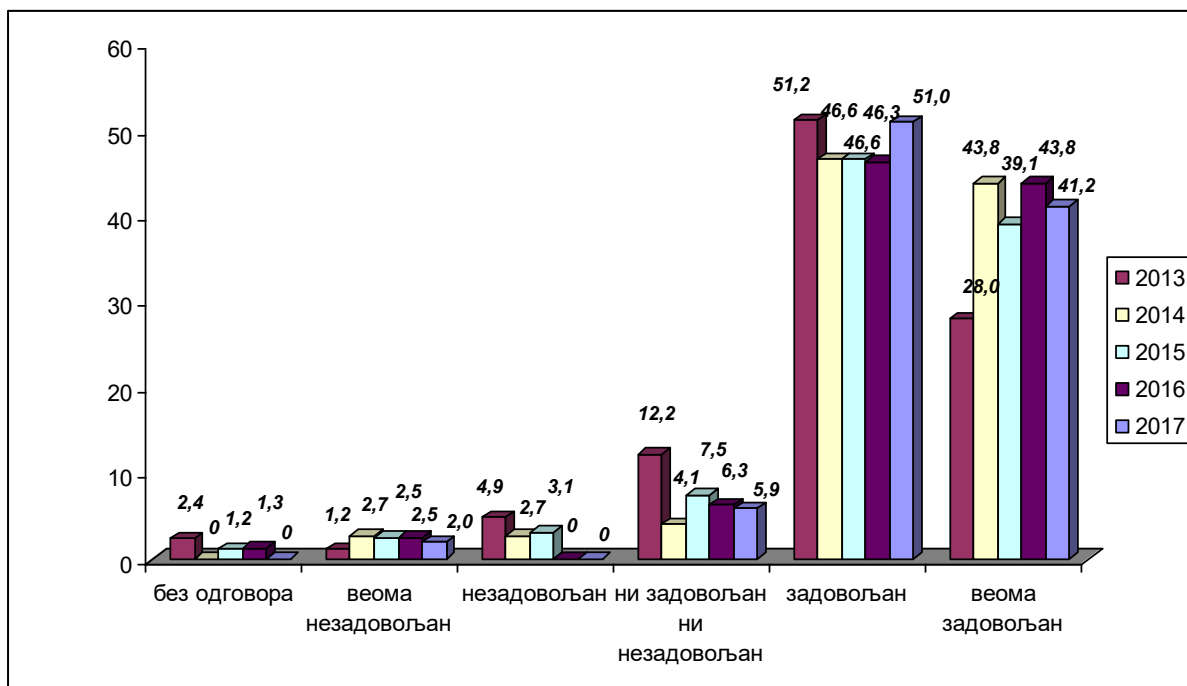
Материјално стање домаћинства више од половине корисника (53,9%) је означило као осредње, што показује блажи пад у односу на претходни период, док је оних који су се изјаснили да имају добро материјално стање 28,4%, и веома добро 2,9%, што означава благи пораст материјалног стања у посматраном периоду.

**Графикон 5. Колико сте задовољни могућношћу телефонског заказивања**



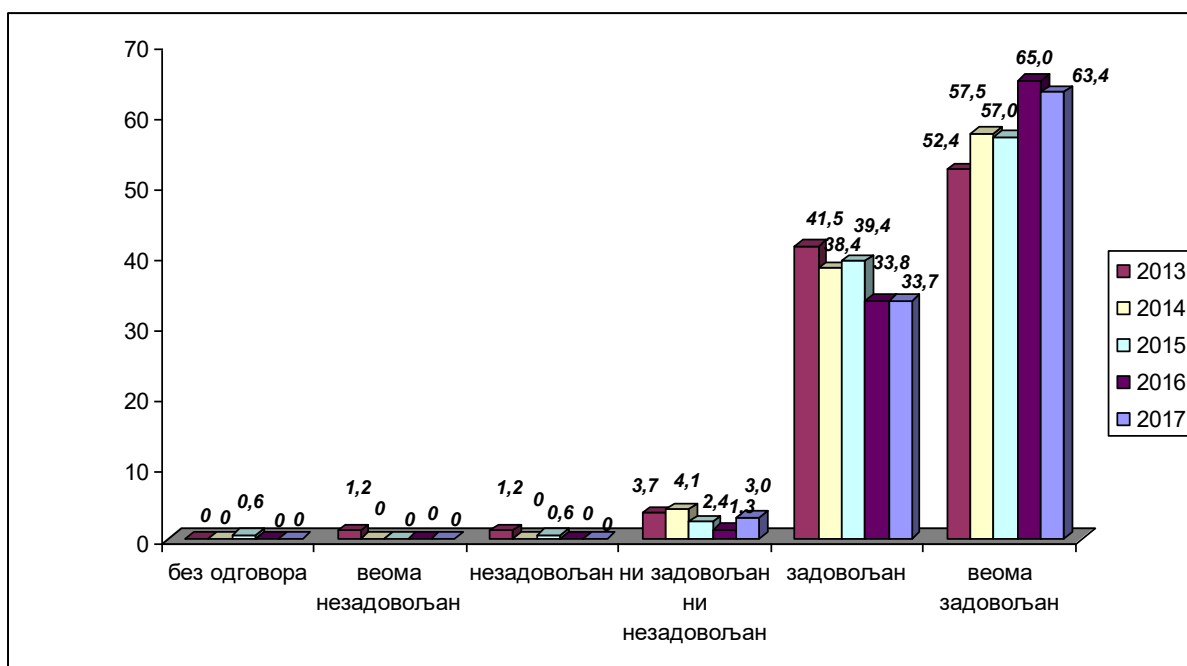
Више од половине корисника (55,6%) је задовољно могућношћу телефонског заказивања, док је више од једне трећине њих веома задовољно (38,4%), што одражава изузетно висок степен задовољства.

**Графикон 6. Колико сте задовољни временом чекања од тренутка заказивања до термина прегледа**



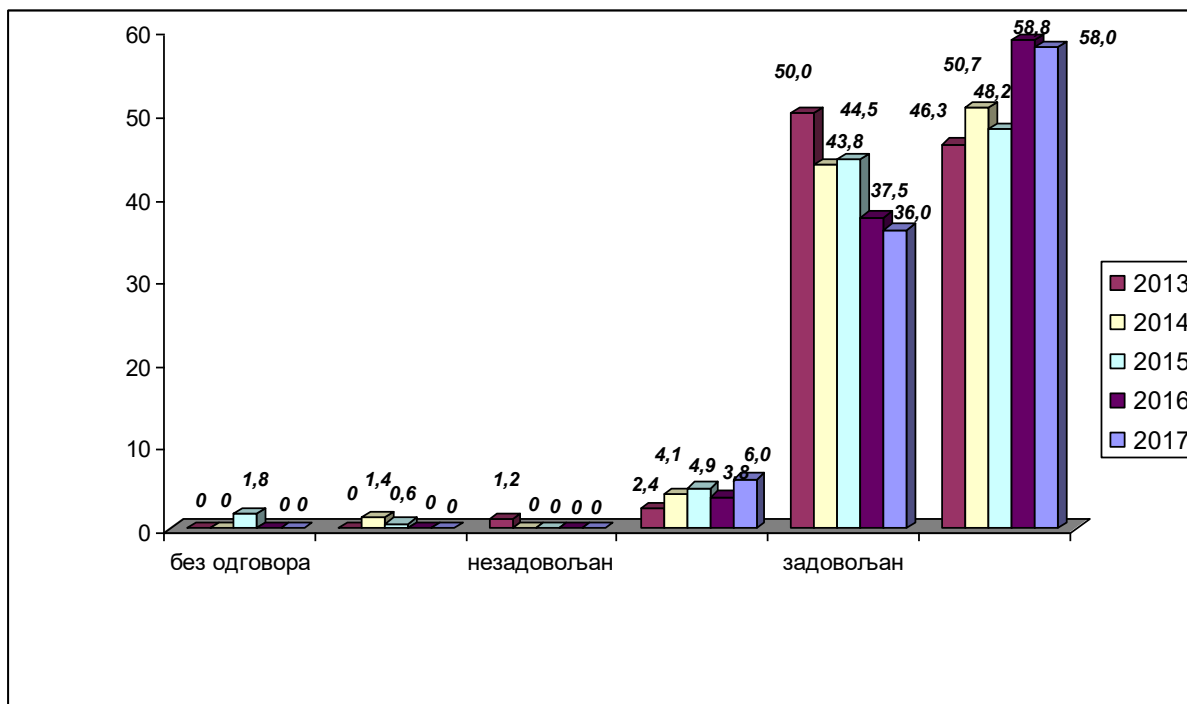
Прилично уједначена заступљеност задовољства у погледу времена чекања од тренутка заказивања до термина прегледа у две групе корисника – задовољних (51,0 %) и веома задовољних (41,2%), што означава константно висок ниво задовољства.

**Графикон 7. Колико сте задовољни љубазношћу и професионалношћу особе која врши заказивање**



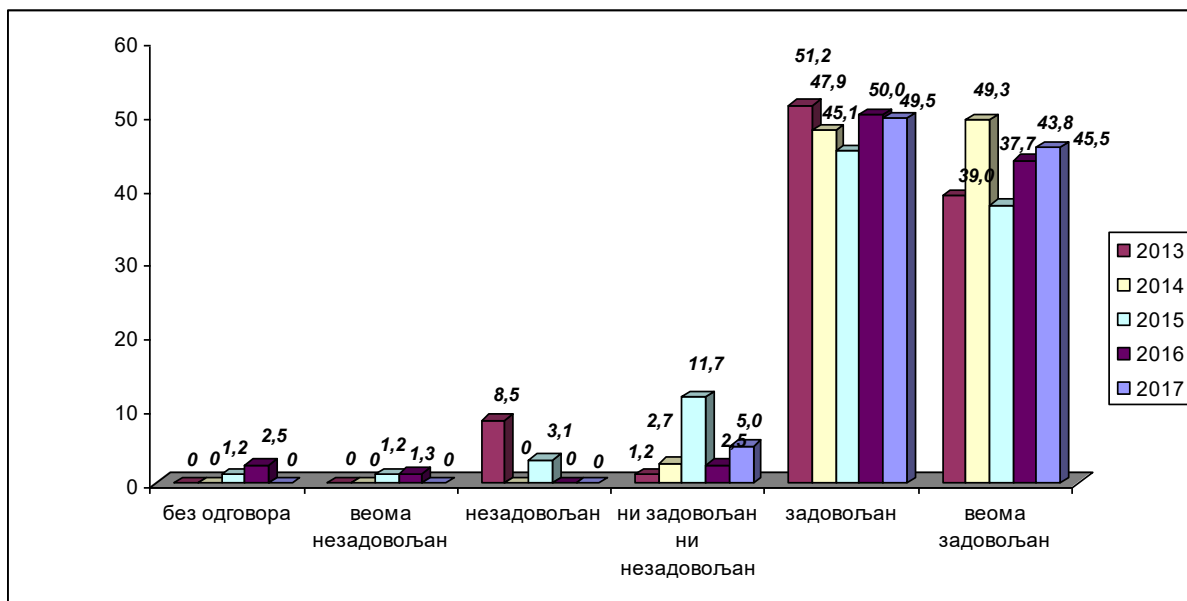
Трећина њих (33,7%) је задовољно, а чак 63,4% је веома задовољно љубазношћу и професионалношћу особе која врши заказивање, **што одсликава веома висок ниво задовољства.**

**Графикон 8. Колико сте задовољни добијањем инструкције о датуму, времену и месту прегледа**



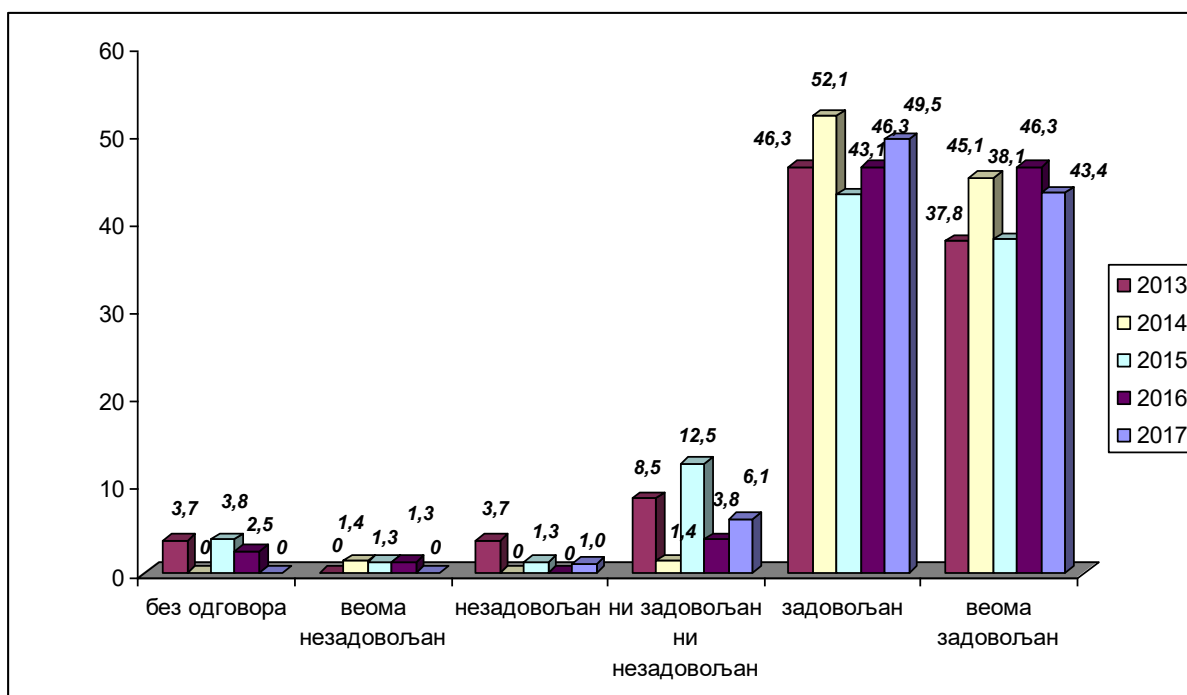
Једна трећина корисника (36,0%) је задовољна, а више од половине њих (58,0%) је веома задовољно добијањем инструкције о датуму, времену и месту прегледа, **што одсликава веома висок ниво задовољства.**

**Графикон 9. Колико сте задовољни временом чекања у чекаоници**



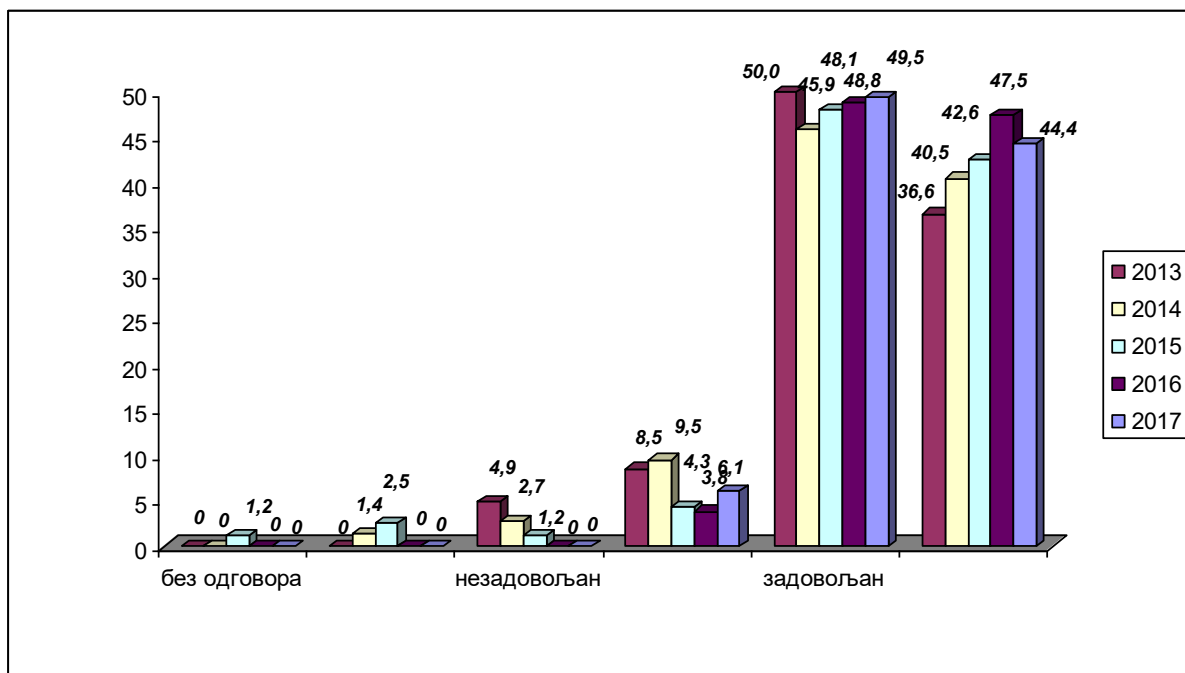
Процент задовољних корисника (49,5%) у погледу времена чекања у чекаоници и веома задовољних (45,5%) указује на пораст задовољства у петогодишњем периоду.

**Графикон 10. Колико сте задовољни објашњењем евентуалног кашњења вашег термина**



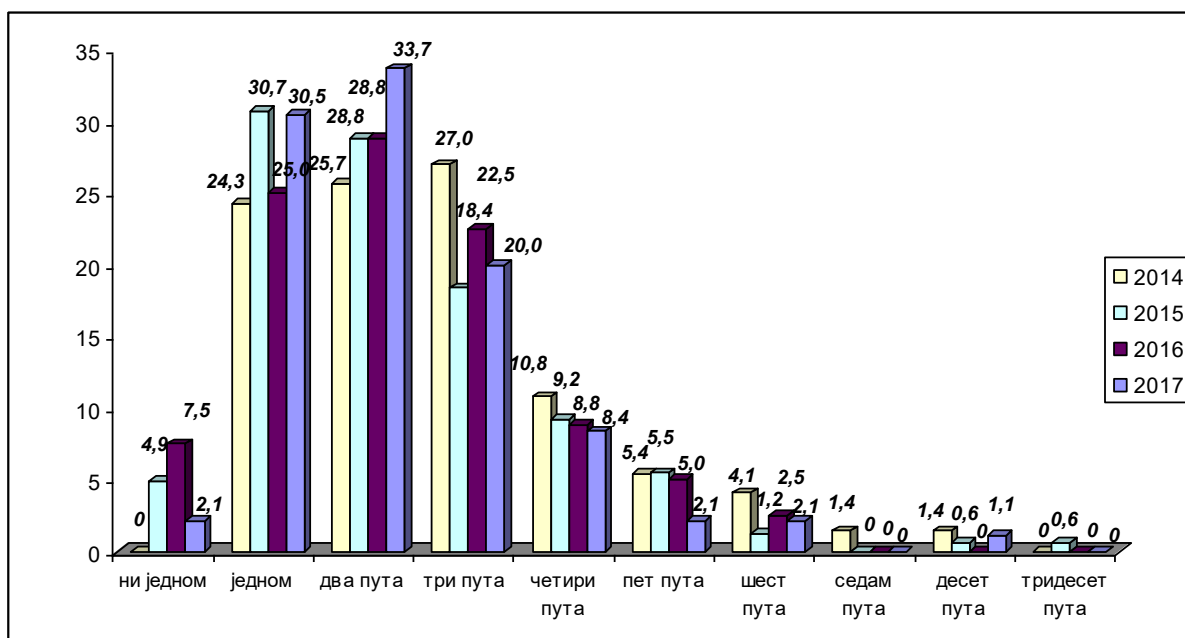
Скоро половина (49,5%) корисника је задовољна објашњењем евентуалног кашњења њиховог термина, док нешто мање од друге половине (43,4%) је веома задовољно, што указује на пораст нивоа задовољства.

**Графикон 11. Колико сте задовољни чистоћом и подобношћу чекаонице**



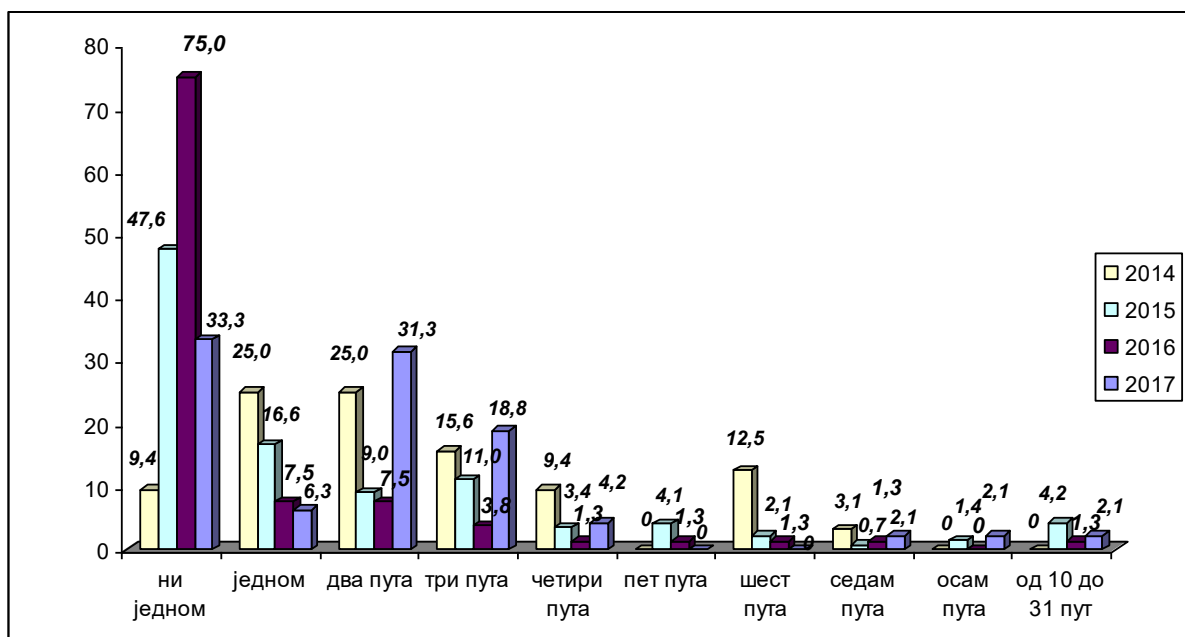
Нешто мање од половине је оних који су задовољни (49,5%), као и оних који су веома задовољни (44,4%) чистоћом и подобношћу чекаонице, што указује на пораст нивоа задовољства.

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



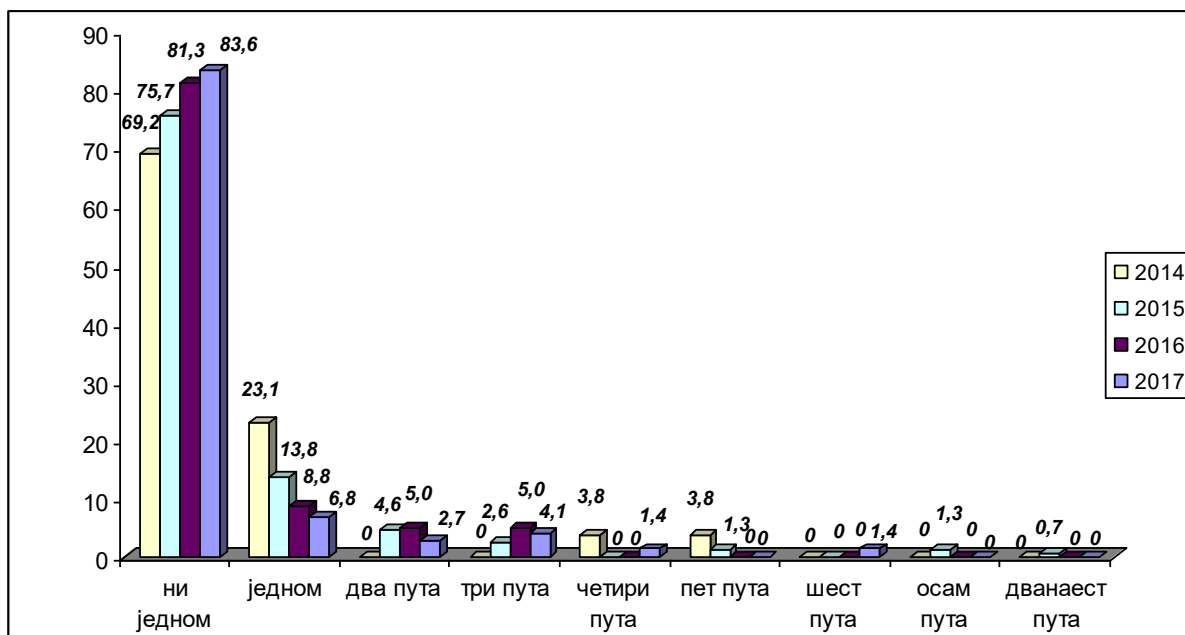
У погледу броја посета лекару специјалисти у последњих 12 месеци бележи се висок ниво једне до две посете у односу на претходни период – при чему је две посете имало максималних 33,7% корисника, одакле почиње експоненцијални пад са порастом броја посета.

**Графикон 13. Колико сте пута посетили лекара специјалисту у другој специјалистичкој служби у последњих 12 месеци, укључујући и овај пут**



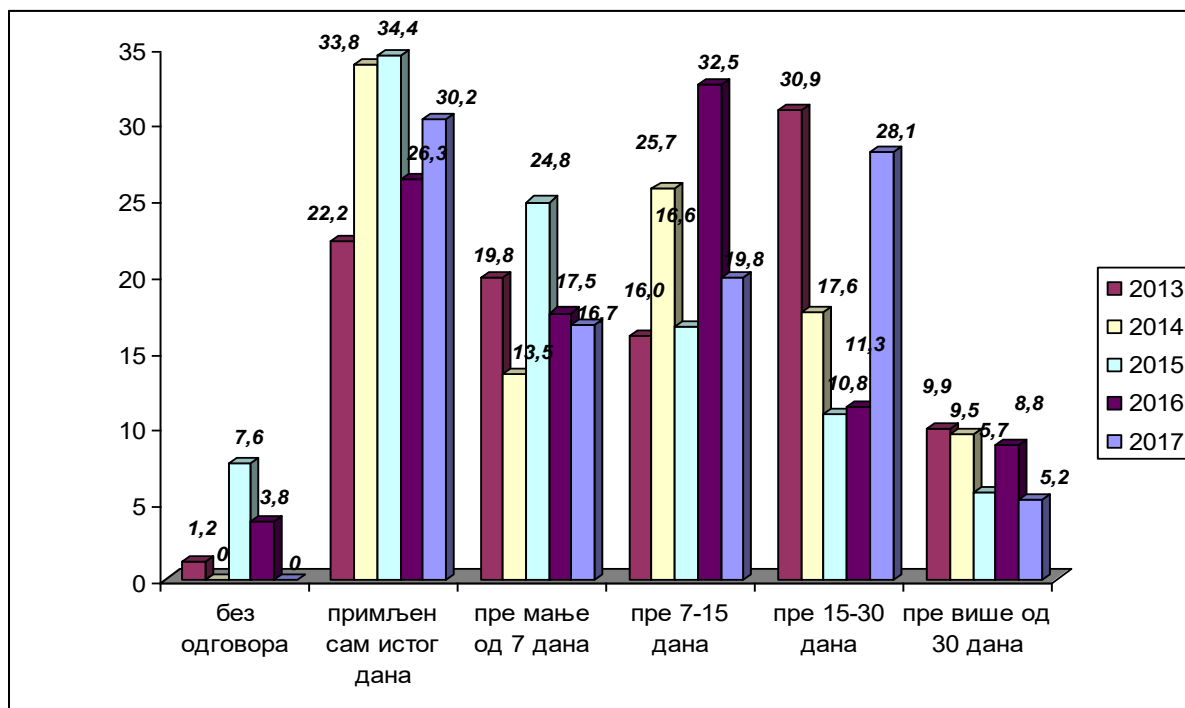
Једна трећина корисника (33,3%) није ни једном посетила лекара специјалисту у другој специјалистичкој служби у последњих 12 месеци, друга трећина корисника (31,3%) је то учинила два пута, док је 18,8% њих то учинило три пута. Прилично је неравномерна дистрибуција броја посета.

**Графикон 14. Колико сте пута посетили приватног лекара специјалисту у последњих 12 месеци**



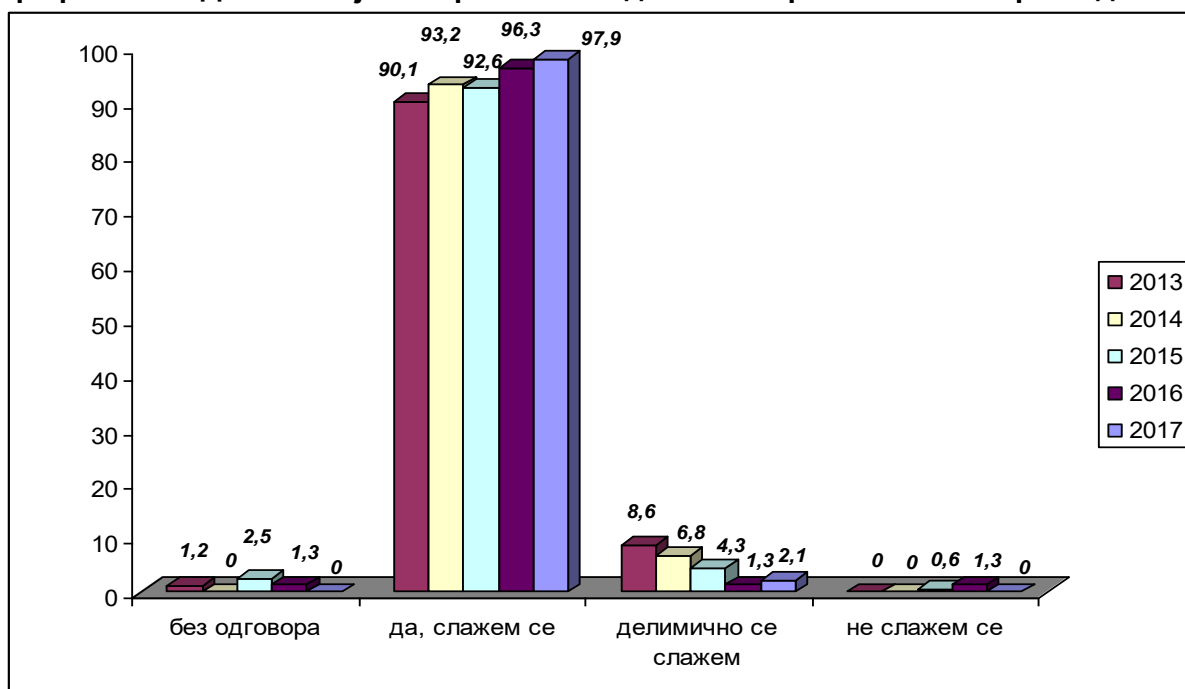
Изузетно висок проценат корисника (83,6%) није ни једном посетило приватног лекара специјалисту у последњих 12 месеци, **што означава веома висок степен задовољства.**

Графикон 15. Колико сте дуго чекали на преглед



Веома неравномерна дистрибуција корисника према дужини чекања на преглед, од оних који су примљени истог дана – 30,2%, оних који су чекали мање од 7 дана – 16,7% и оних који су чекали између 7-15 дана – 19,8%, до оних који су чекали 15-30 дана – 28,1%, односно више од 30 дана – 5,2%, при чему раст бележи група корисника који су примљени истог дана, као и група која је чекала између 15-30 дана.

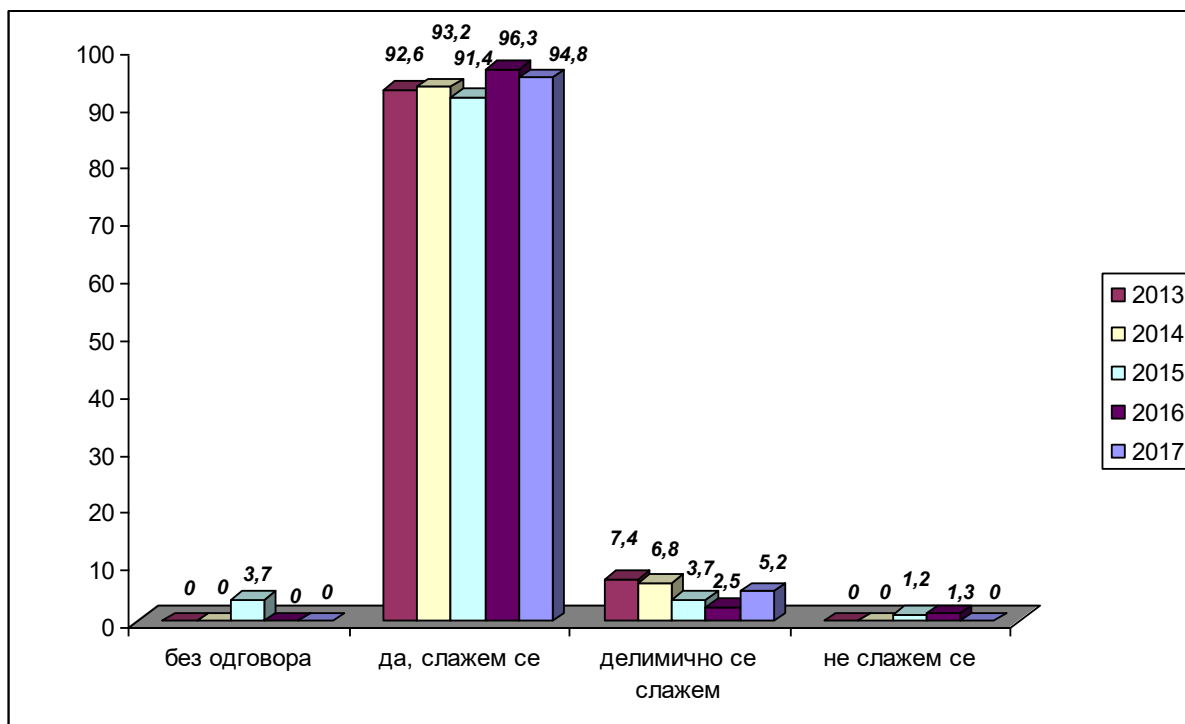
Графикон 16. Да ли вам је лекар посветио довољно времена током прегледа



Изузетно висок проценат корисника од 97,9% сматра да им је лекар посветио довољно времена током прегледа, што одражава пораст високог нивоа задовољства у петогодишњем периоду.

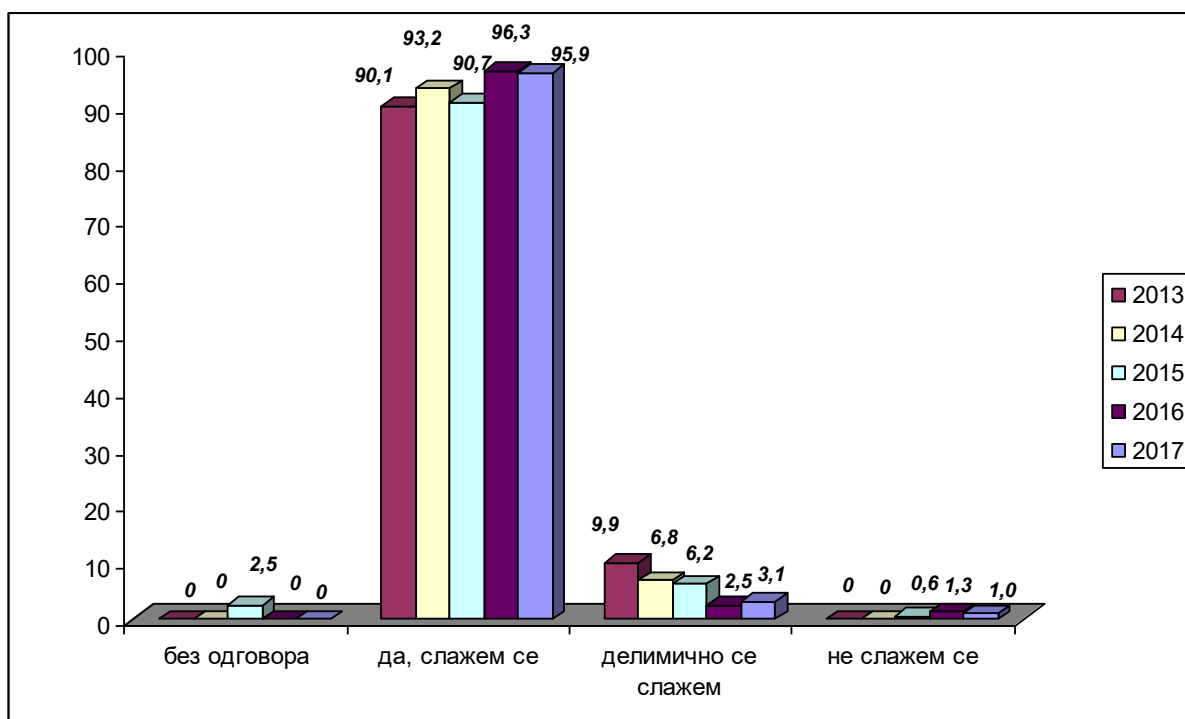


Графикон 17. Да ли вас је лекар пажљиво саслушао



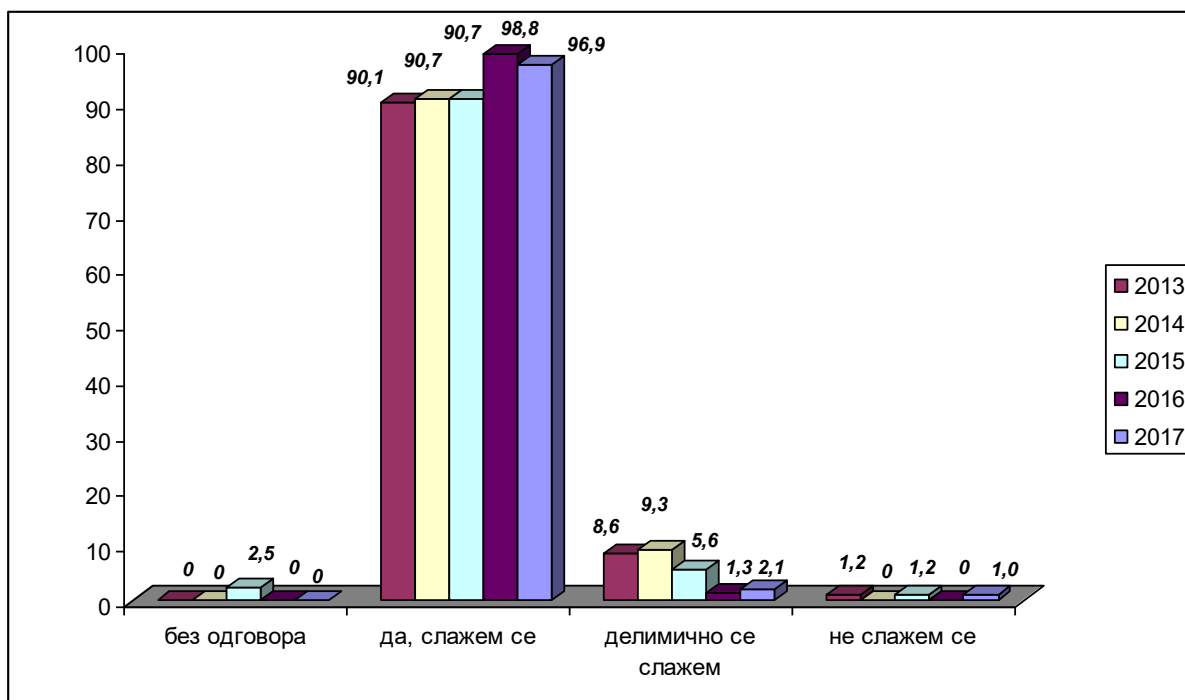
Изузетно висок проценат корисника – 94,8% сматра да их је лекар пажљиво саслушао, **што показује тренд пораста задовољства у петогодишњем периоду.**

Графикон 18. Да ли је лекар одвојио довољно времена да разговара са вама



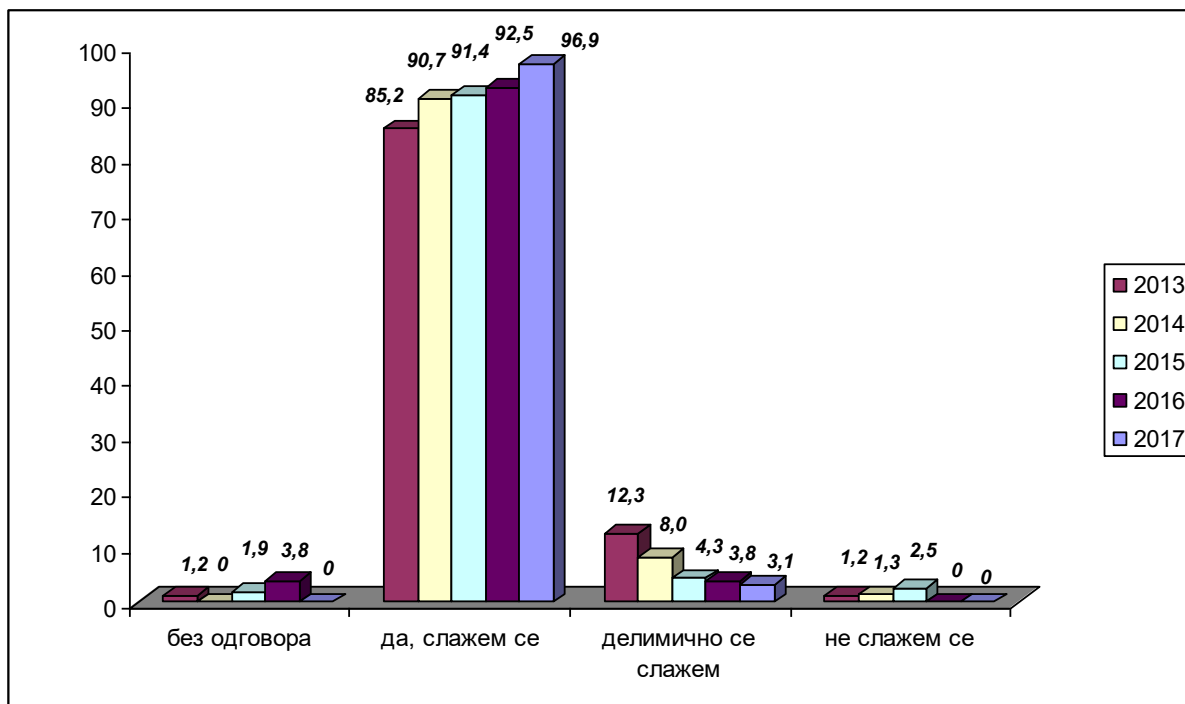
Изузетно висок проценат корисника – 95,9% сматра да је лекар одвојио довољно времена да разговара са њима, **што показује тренд пораста задовољства у протеклом периоду.**

**Графикон 19. Да ли вам је лекар дао јасна објашњења о болестима и лековима које вам прописује**



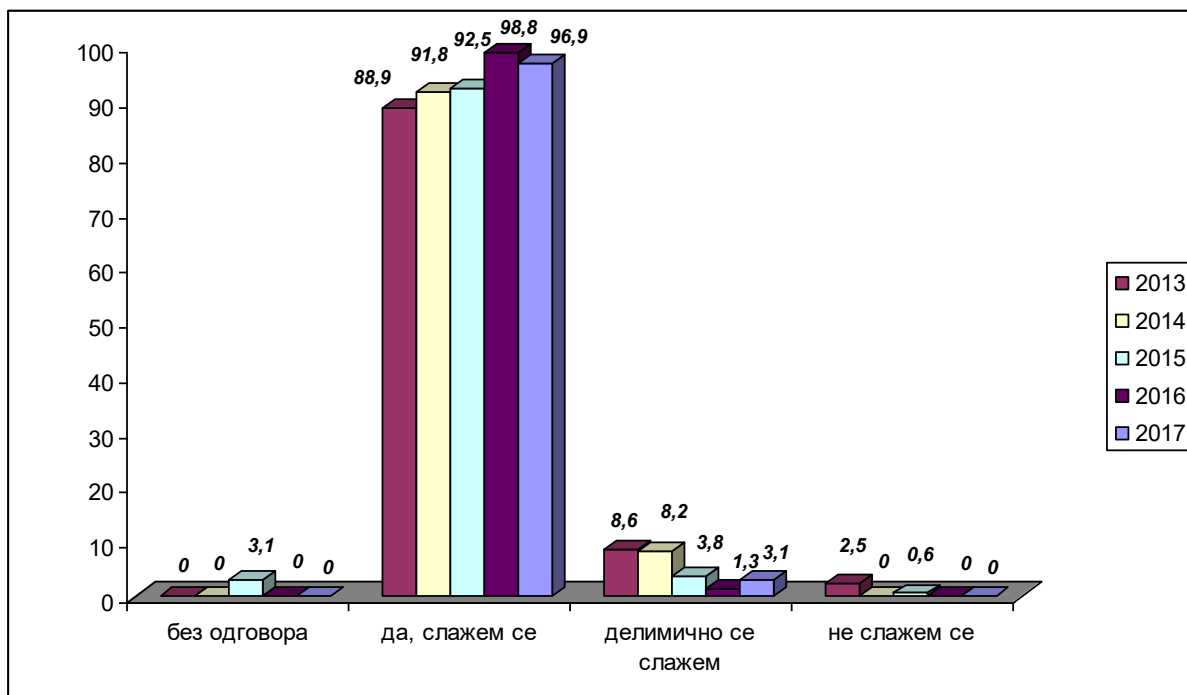
Такође се бележи изузетан проценат корисника од 96,9% који сматрају да им лекар даје јасна објашњења о болестима и лековима које им прописује, као и тренд пораста задовољства у посматраном периоду.

**Графикон 20. Да ли вам је лекар објаснио значај тестова на које вас упућује**



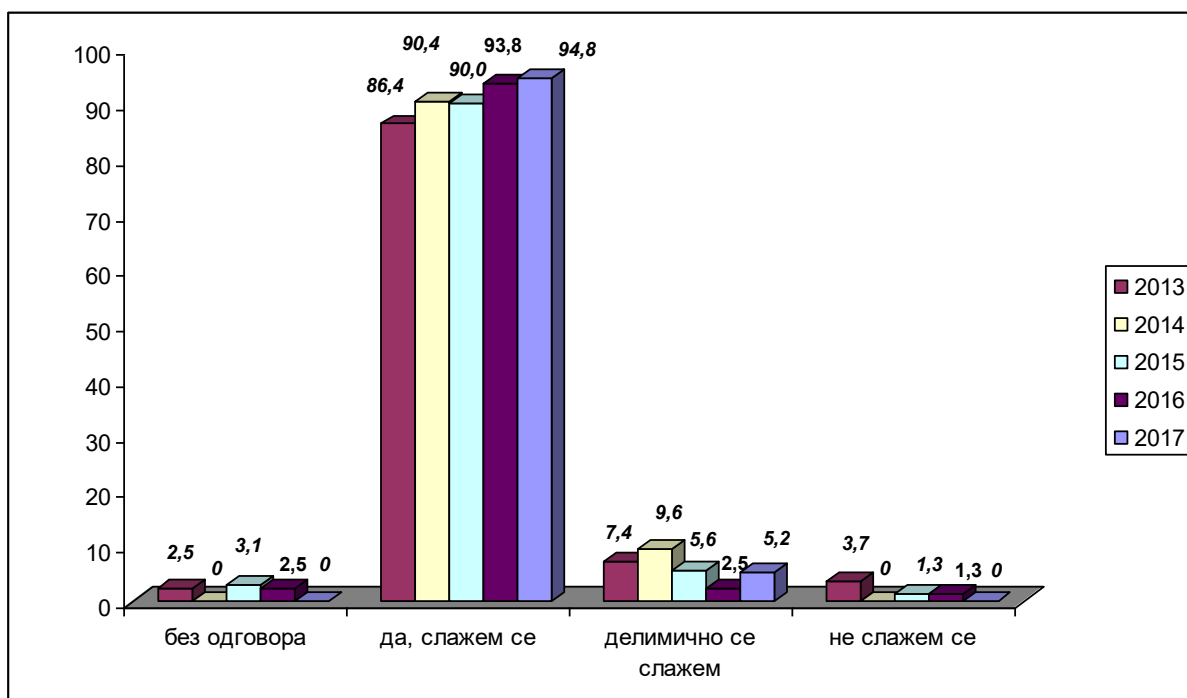
Забележен је изузетно висок проценат корисника од 96,9% који сматрају да им лекар објашњава значај тестова на које их упућује, што показује тренд пораста задовољства у посматраном периоду.

**Графикон 21. Да ли је особље било љубазно и пуно поштовања**



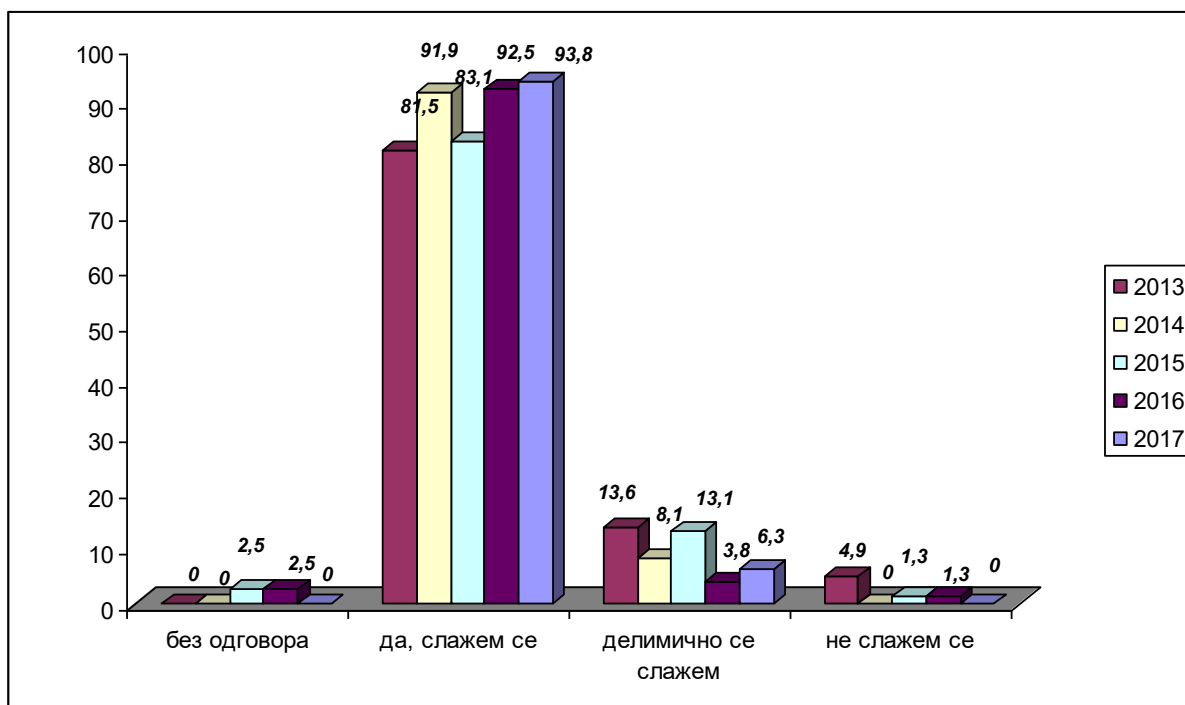
Такође се бележи изузетно висок проценат корисника од 96,9% који сматрају да је особље било љубазно и пуно поштовања, као и **тренд пораста задовољства у посматраном периоду.**

**Графикон 22. Да ли сте јасно разумели план вашег лечења**



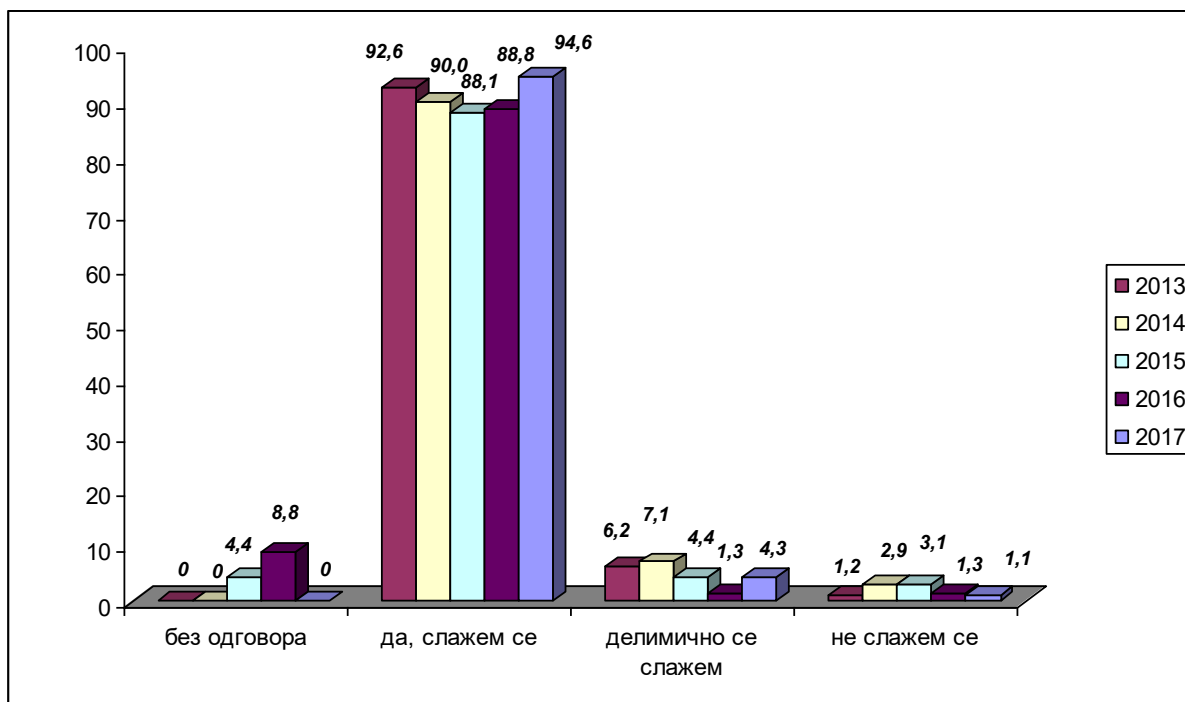
Веома висок проценат корисника – 94,8% се изјаснио да је јасно разумео план њиховог лечења, што показује **тренд пораста нивоа задовољства у посматраном периоду.**

**Графикон 23. Да ли се после прегледа осећате способније да се изборите са својим здравственим проблемима**



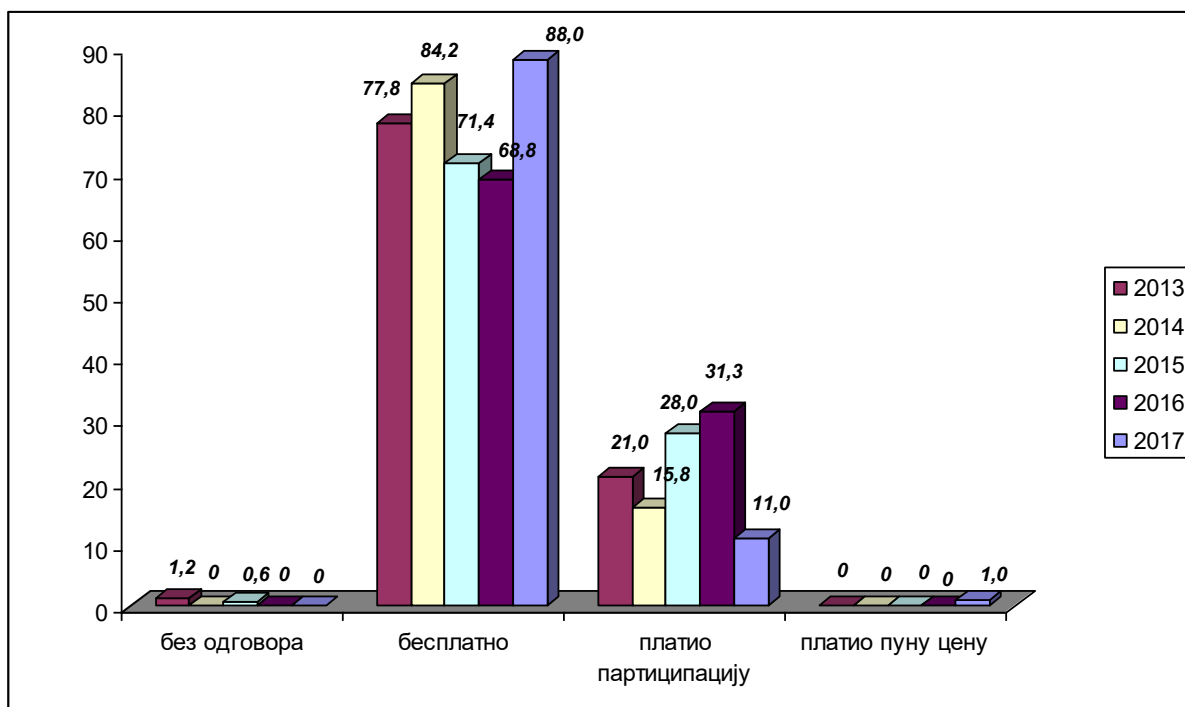
Изузетно висок проценат корисника (93,8%) сматра да се после посете лекару осећа способније да се избори са својим здравственим проблемима, што показује тренд пораста задовољства у петогодишњем периоду.

**Графикон 24. Да ли постоји кутија/књига за жалбе**



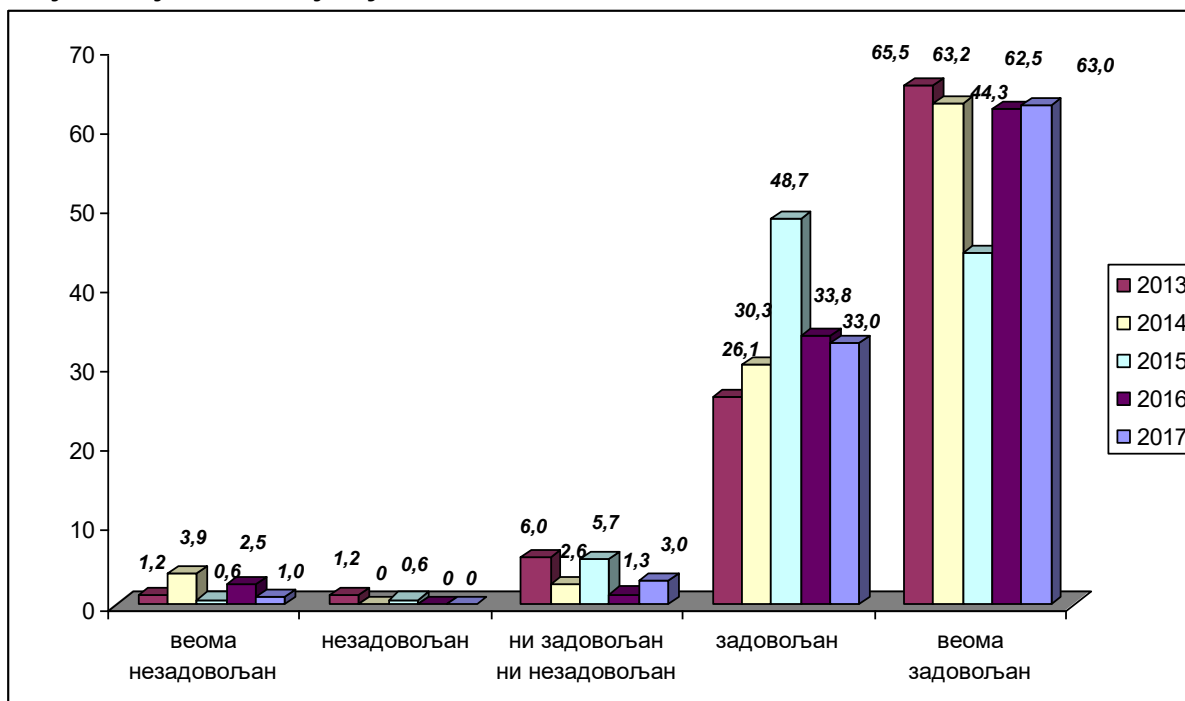
Веома висок проценат корисника (94,6%) се слаже да постоји кутија/књига за жалбе и примедбе, што означава тренд пораста нивоа задовољства у посматраном периоду.

**Графикон 25. Да ли сте преглед специјалисте добили бесплатно или сте морали да платите**



Веома висок проценат корисника (88,0%) је изјавио да су бесплатно добили преглед специјалисте, што означава тренд пораста нивоа задовољства у посматраном периоду.

**Графикон 26. Узевши све у обзир, колико сте задовољни здравственом заштитом у овој специјалистичкој служби**



Узевши све у обзир, задовољство услугама здравствене заштите у Служби за специјалистичко консултативну делатност показује стабилан ниво у петогодишњем периоду, при чему је у 2017. години задовољних – 33,0% и веома задовољних – 63,0%, што иде у прилог високог степена задовољства.

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

---