

# ДОМ ЗДРАВЉА ВАЉЕВО

## АНАЛИЗА ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА ЗДРАВСТВЕНИХ

### УСЛУГА

#### У ДОМУ ЗДРАВЉА ВАЉЕВО ЗА 2013. ГОДИНУ

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

Испитивање је обављено 3 децембра 2013 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, Службе здравствене заштите предшколске и школске деце, Службе здравствене заштите жена и Службе стоматологије,(одсек за здравствену заштиту деце).

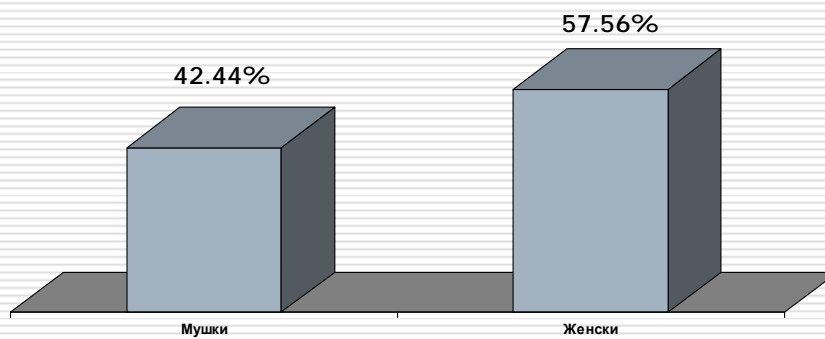
У наведеним службама број подељених упитника је 1079, а број попуњених 952, што је у процентима 88,23 % и 21,36 % више у односу на 2012. годину.

## СЛУЖБА ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ ОДРАСЛОГ СТАНОВНИШТВА

У анкетирању је учествовало 390 пацијената, од тога 57,56% жена и 42,44% мушкараца. Најзаступљенија старосна структура су испитаници у доби изнад 65 година живота 40,79%. Најмање је младих у доби од 18 – 29 година, и то 8,42%.

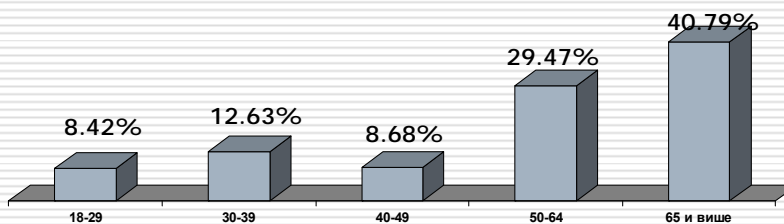
### Пол испитаника

Графикон 1: Пол испитаника



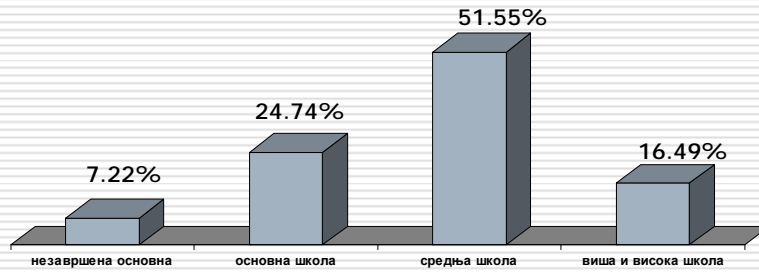
### Старосна структура

Графикон 2: Старосна структура



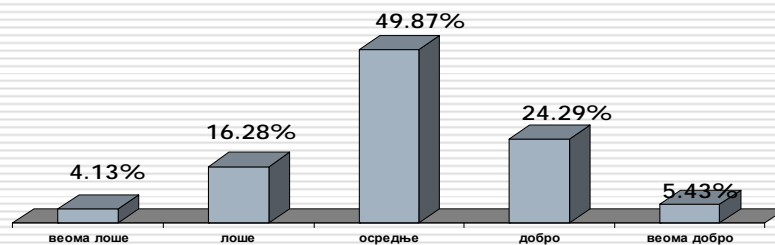
Са завршеном средњом школом је 51,55% испитаних. Значајан је и удео испитаника са вишом и високом школом 16,49% и основном школом 24,74%.

Графикон 3: Завршена школа



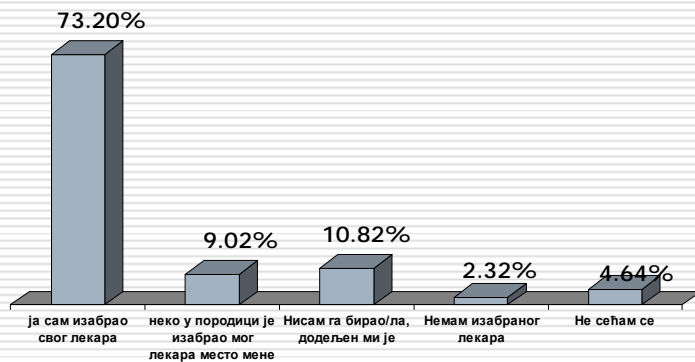
Највећи број испитаника своје материјално стање оцењује као осредње 49,87%, 4,13% испитаних веома лоше, 16,28% оценјује као лоше, 24,29% као добро и 5,43% испитаних као веома добро.

Графикон 4: Материјално стање домаћинства?



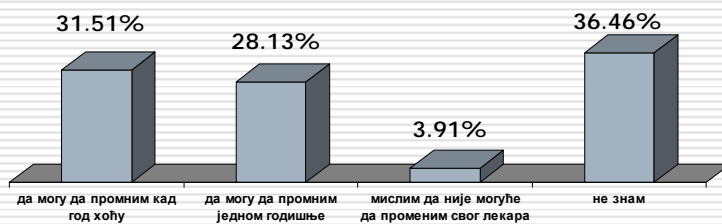
Више од половине испитаника је самостално изабрало свог лекара 73,20%.

Графикон 5: Како сте изабрали свог лекара?



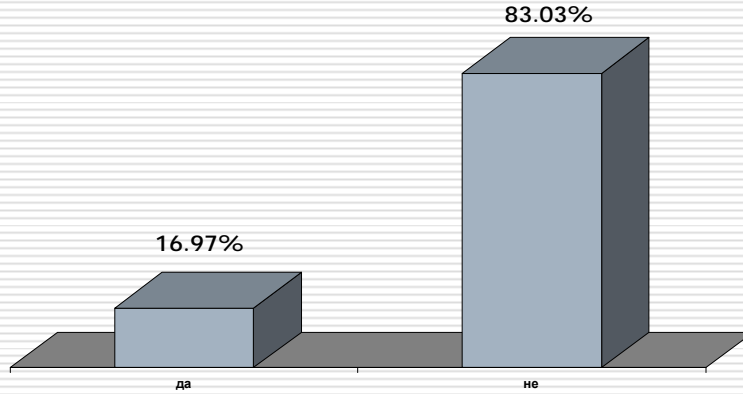
За начин промене свог изабраног лекара 31,51% је одговорило да лекара може да промени кад жели, 28,13% да може да промени једном годишње, 3,91% испитаних одговара да није могуће мењати изабраног лекара, а 36,46% испитаних није упознато са начином промене изабраног лекара.

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



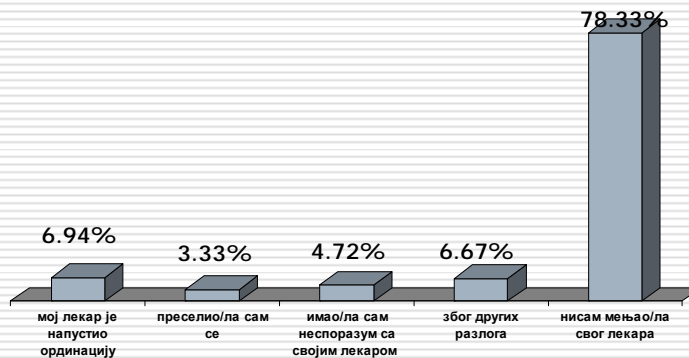
На питање да ли сте до сада мењали изабраног лекара 16,97% испитаних је променило лекара, а 83,03% испитаних није мењало свог изабраног лекара.

Графикон 7: Да ли сте до сада мењали изабраног лекара?



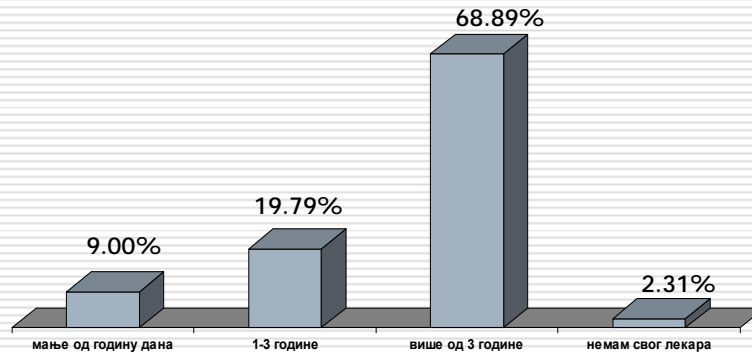
Као разлог промене свог лекара 6.94% је навело да им је лекар напустио ординацију, код 3,33% испитаних због пресељења, неспоразум са изабраним лекаром имало је 4,72% испитаних, због других разлога лекара је променило 6.67%, а 78,33% испитаних није мењало лекара.

Графикон 8: Који је био разлог промене изабраног лекара



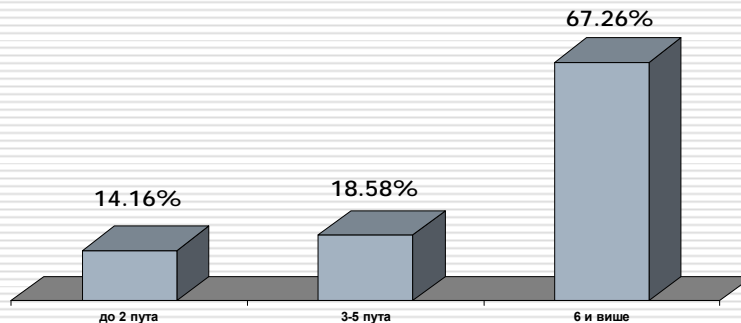
Од укупног броја испитаних на питање: Колико дуго се лечите код свог лекара? 68,89% се лечи више од 3 године, 19,79% се лечи од 1-3 године, а 9% мање од једне године, 2,31% испитаних нема свог лекара.

Графикон 9: Колико дуго се лечите код свог лекара?



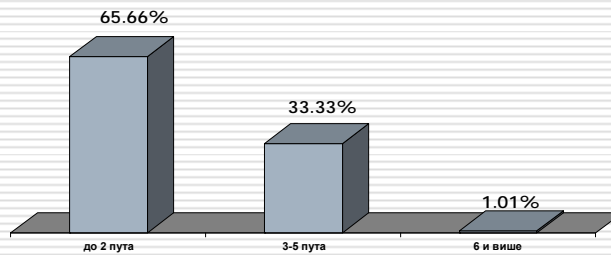
Више од половине испитаних 67,26% изабраног лекара је посетило више од 6 пута у периоду од 12 месеци, 18,58% испитаних 3-5 пута, а до два пута изабраног лекара посетило је 14,16% испитаних.

Графикон 10: Колико сте пута посетили изабраног лекара у последњих годину дана



Другог лекара у служби 65,66% испитаних посетило је до 2 пута у периоду од 12 месеци, 33,33% од 3-5 пута, а 1,01% посетило је више од 6 пута.

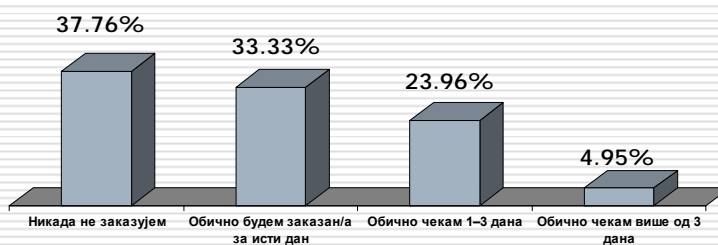
Графикон 11: Колико сте пута посетили другог лекара у служби у последњих годину дана



Лекаре у приватној пракси испитаници су посетили у просеку једанпут у периоду од 12 месеци.

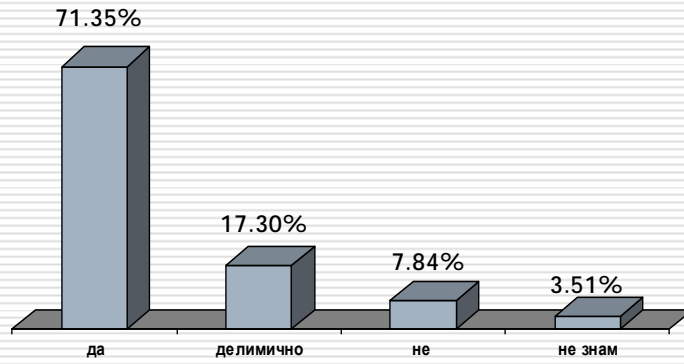
Највећи број испитаних 37,76% никад не заказује преглед, 33,33% буде заказано за исти дан, 23,96% испитаних обично чека 1-3 дана, док 4,95% испитаних на преглед чека више од 3 дана

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



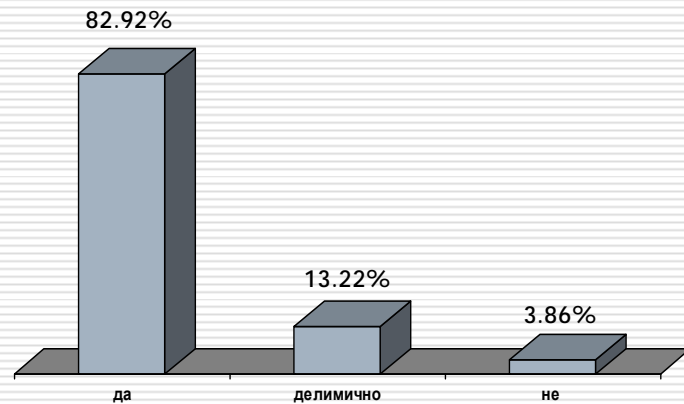
Љубазношћу медицинских сестара на шалтеру 71,35% испитаних је задовољно,17,30% делимично,није задовољно 7,84%, 3,51% није знало одговор.

Графикон 13: Да ли сте задовољни љубазношћу медицинских сестара на шалтеру?



Испитаници сматрају да им лекари посвећују довољно времена приликом посете 82,92%.

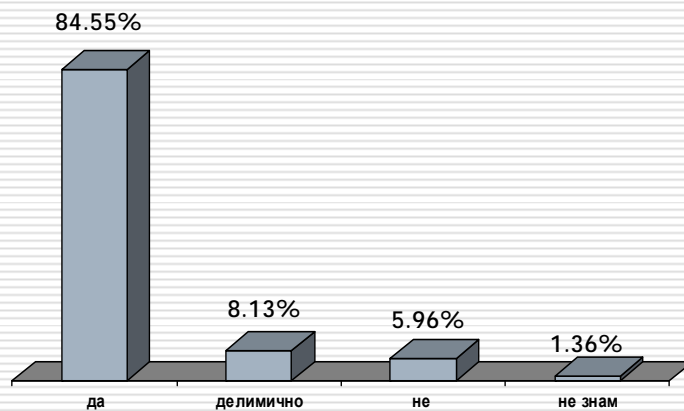
Графикон 14: Да ли мислите да Вам лекар посвећује довољно времена приликом посете





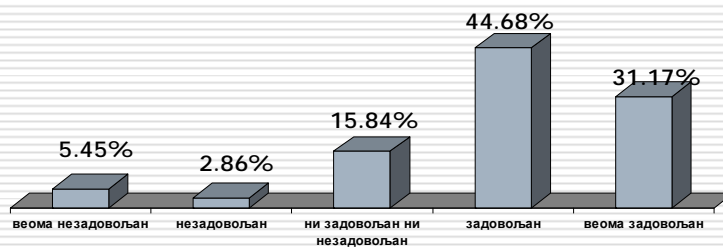
Радним временом изабраних лекара задовољно је 84,55% испитаника.

Графикон 15: Да ли сте задовољни радним временом изабраног лекара



Здравственом заштитом у служби задовољно је 44,68%, веома незадовољно је 5,45%, незадовољно је 2,86%, ни задовољно ни незадовољно је 15,84%, а веома задовољних је 31,17%

Графикон 16: Колико сте задовољни здравственом заштитом у овој служби

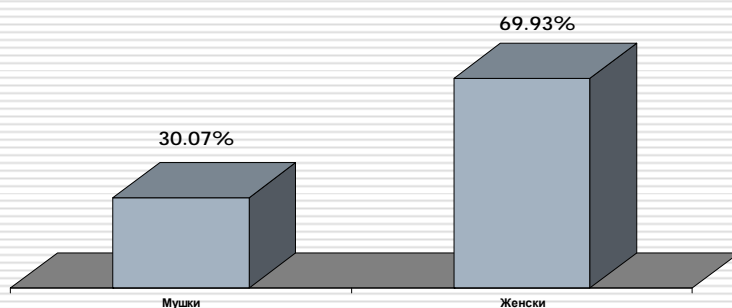


Средња оцена задовољства корисника радом службе за здравствену заштиту одраслих је 3,93 .\*(На задовољство рада службе корисници су давали одговор од (1 – 5)

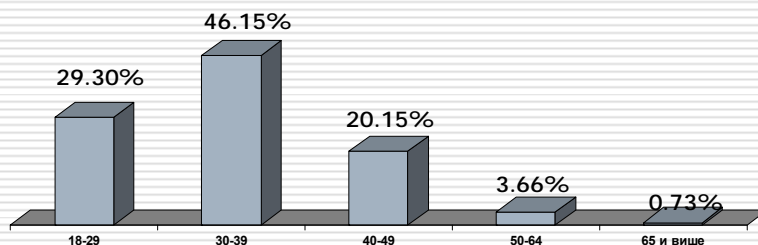
## СЛУЖБА ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ ДЕЦЕ

У истраживању задовољства корисника услуга ове службе учествовало је 277 родитеља који су предали попуњене упитнике, што износи 63,97% од броја подељених упитника. Већина испитаника је женског пола (69,93%), а најзаступенија старосна доб је од 30 – 39 година (46,15%).

Графикон 1: Пол испитаника

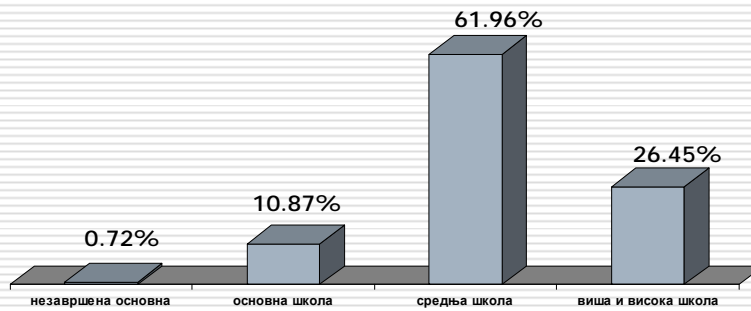


Графикон 2: Старосна структура



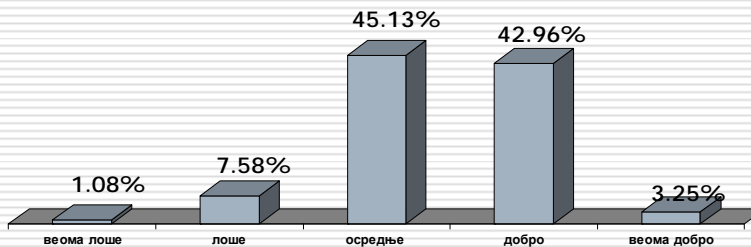
Са завршеном средњом школом је 61,96% испитаних. Значајан је и удео испитаника са вишом и високом школом ,26,45%.

Графикон 3: Завршена школа



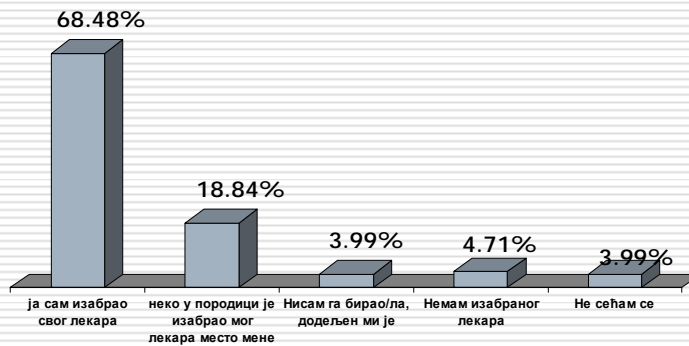
Највећи број испитаника своје материјално стање оцењује као осредње 45,13% 1,08 % испитаних веома лоше,7,58% оценјује као лоше.42,96% као добро и 3,25% испитаних као веома добро.

Графикон 4: Материјално стање домаћинства?



Више од половине испитаника је самостално изабрало свог лекара 68,48%.

Графикон 5: Како сте изабрали свог лекара?



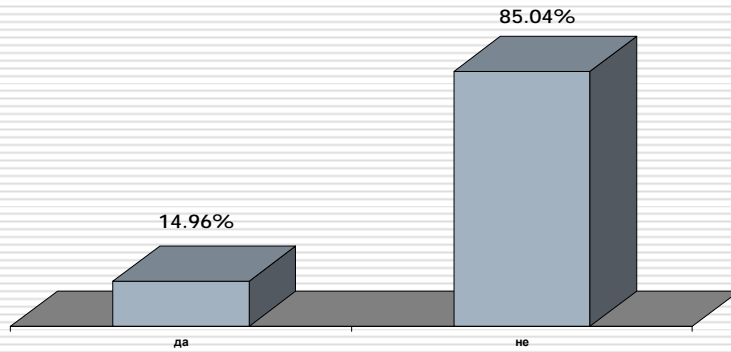
Са начином промене свог изабраног лекара 27,80% је одговорило да лекара може да промени кад жели, 40,79% да може да промени једном годишње, 1,81% испитаних одговара да није могуће мењати изабраног лекара, а 29,60% испитаних није упознато са начином промене изабраног лекара.

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



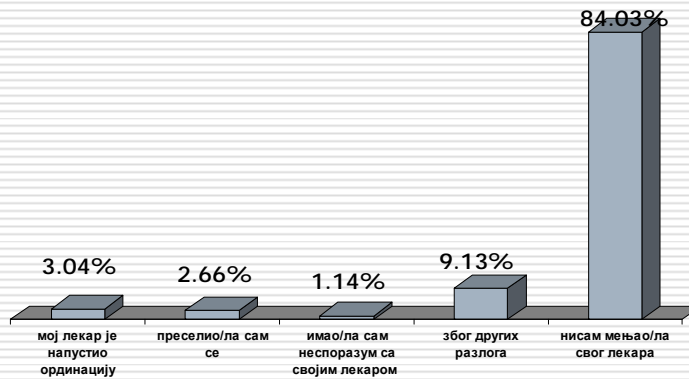
На питање да ли сте до сада мењали изабраног лекара 14,96% испитаних је променило лекара,а 85,04% испитаних није мењало свог изабраног лекара.

Графикон 7: Да ли сте до сада мењали изабраног лекара?



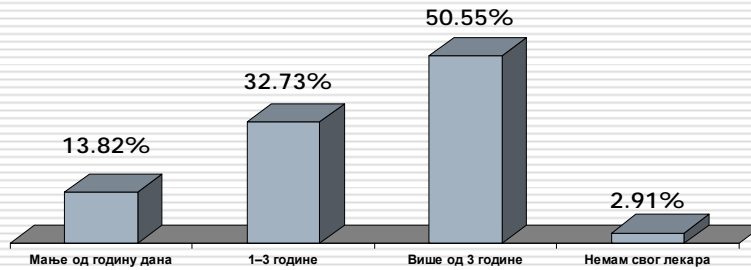
Код 2,66% испитаних лекар је промењен због пресељења,неспоразума са изабраним лекаром имало је 1,14% ,због других разлога лекара је променило 9,13%,а 84,03 % испитаних није мењало лекара.

Графикон 8: Који је био разлог промене изабраног лекара



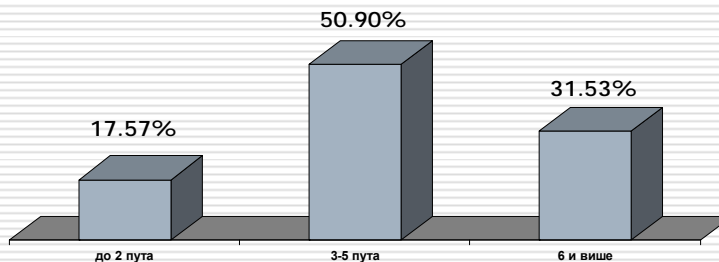
Од укупног броја испитаних на питање: Колико дуго се лечите код свог лекара? 50,55% се лечи више од 3 године, 32,73% се лечи од 1-3 године, а 13,82% мање од једне године и 2,91% испитаних нема свог лекара.

Графикон 9: Колико дуго се лечите код свог лекара?



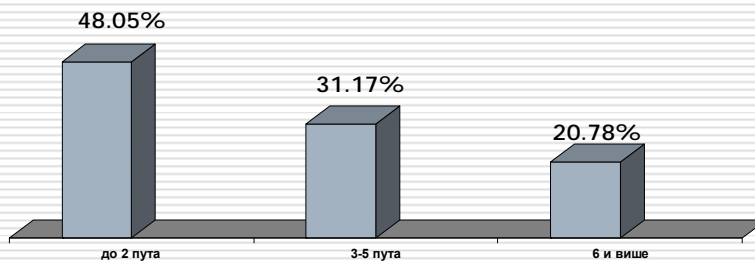
Изабраног лекара је 3-5 пута у периоду од 12 месеци посетило је 50,90% испитаника 31,53% више од 6 пута ,а до два пута изабраног лекара посетило је 17,57% испитаних.

Графикон 10: Колико сте пута посетили изабраног педијатра у последњих годину дана



Другог лекара у служби 48,08% испитаних посетило је до 2 пута у периоду од 12 месеци, 31.17% од 3-5 пута ,а 20,78% посетило је више од 6 пута.

Графикон 11: Колико сте пута посетили другог лекара у служби у последњих годину дана



Лекаре у приватној пракси испитаници су посетили у просеку једанпут у периоду од 12 месеци.

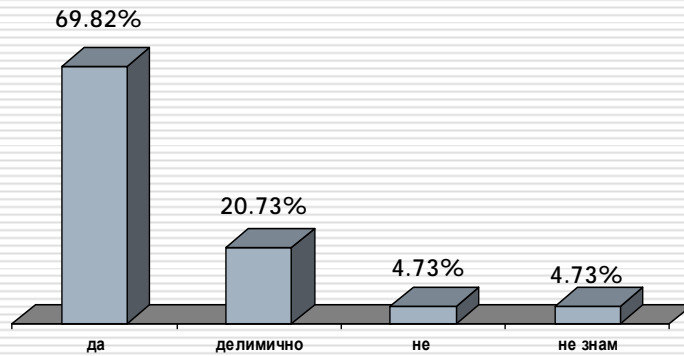
Највећи број испитаних 71% никад не заказује преглед, 20,82% буде заказано за исти дан, 4,46% испитаних обично чека 1-3 дана, док 3,72% испитаних на преглед чека више од 3 дана

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



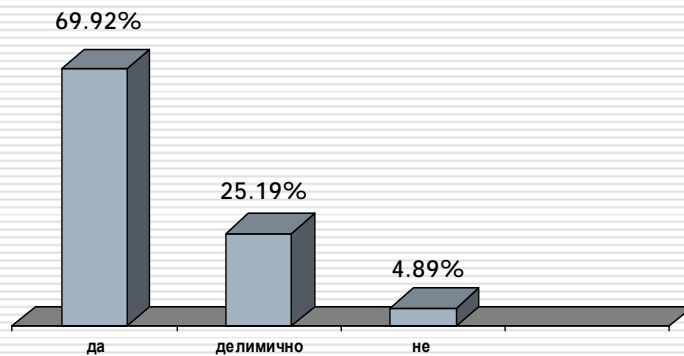
Љубазношћу медицинских сестара на шалтеру 69,82% испитаних је задовољно, 20,73% делимично, а није задовољно и није знало одговор 4,73%.

Графикон 13: Да ли сте задовољни љубазношћу медицинских сестара на шалтеру?



Испитаници сматрају да им лекари посвећују довољно времена приликом посете 69,92%.

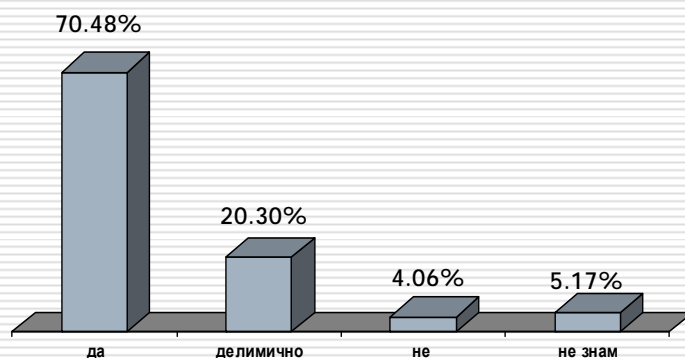
Графикон 14: Да ли мислите да Вам лекар посвећује довољно времена приликом посете





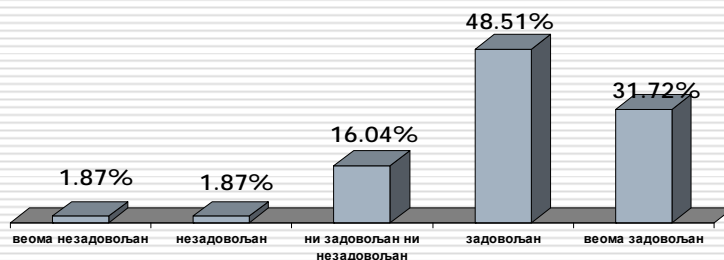
Радним временом изабраних лекара задовољно је 70,48% испитаника.

Графикон 15: Да ли сте задовољни радним временом изабраног лекара



Здравственом заштитом у служби задовољно је 48,51%, веома незадовољних и незадовољних је по 1,87%, ни задовољно ни незадовољно 16,04%, а веома задовољних је 31,72% анкетираних.

Графикон 16: Колико сте задовољни здравственом заштитом у овој служби



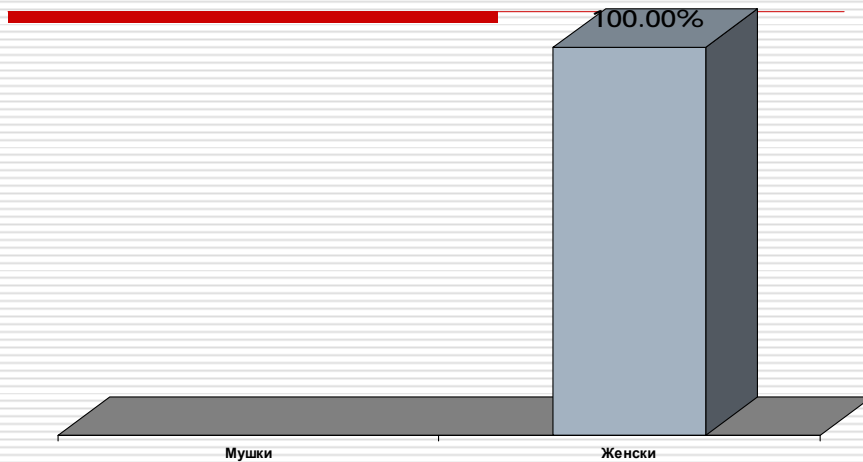
Средња оцена задовољства корисника радом службе Педијатрије је 4.063

\*(На задовољство рада службе корисници су давали одговор од 1 – 5)

## СЛУЖБА ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ ЖЕНА

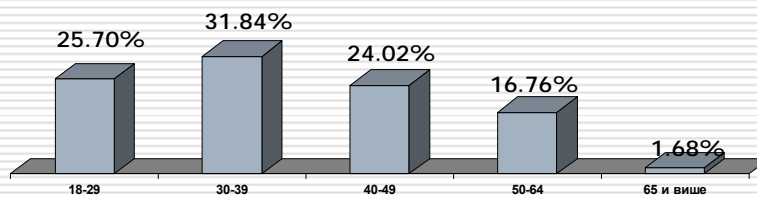
У овој служби у анкети је учествовало 181 корисница здравствених услуга, што је 90,50% од броја подељених упитника. Најчешћа старосна доб испитаница је од 30- 39 година(31,84%).

Графикон 1: Пол испитаника



### Старосна структура

Графикон 2: Старосна структура



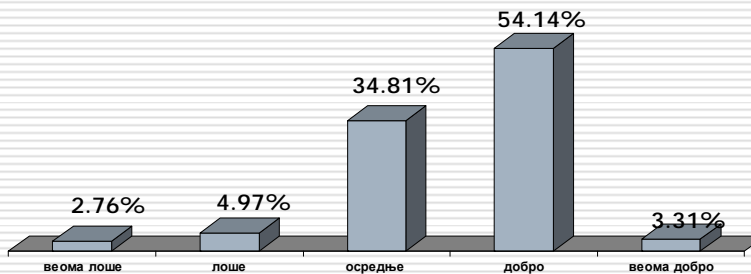
Са завршеном средњом школом је 56,35% испитаних. Удео испитаника са основном школом 12,71% и незавршеном основном школом 1,66%. Са вишом или високом школом је 29,28 % испитаних.

Графикон 3: Завршена школа



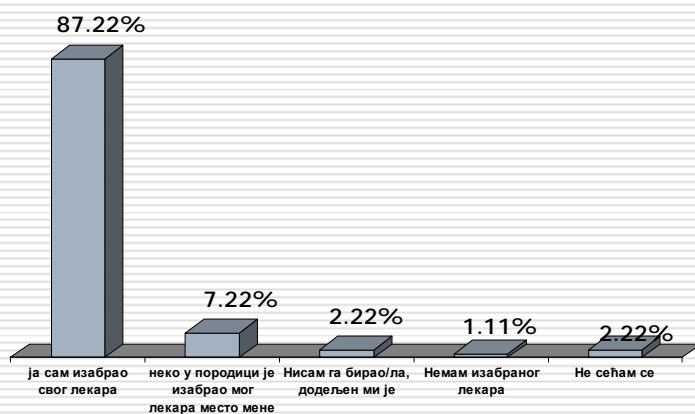
Највећи број испитаника своје материјално стање оцењује као добро 54,14%, 2,76% испитаних веома лоше, 4,97% оценјује као лоше, 34,81% као осредње и 3,31% испитаних као веома добро.

Графикон 4: Материјално стање домаћинства?



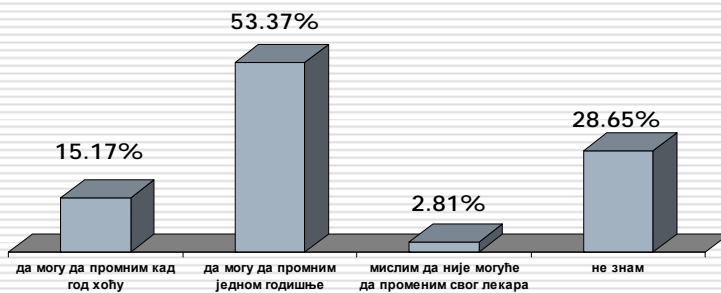
Самостално је изабрало свог лекара 87,22 %,анкетираних пацијенткиња.

Графикон 5: Како сте изабрали свог лекара?



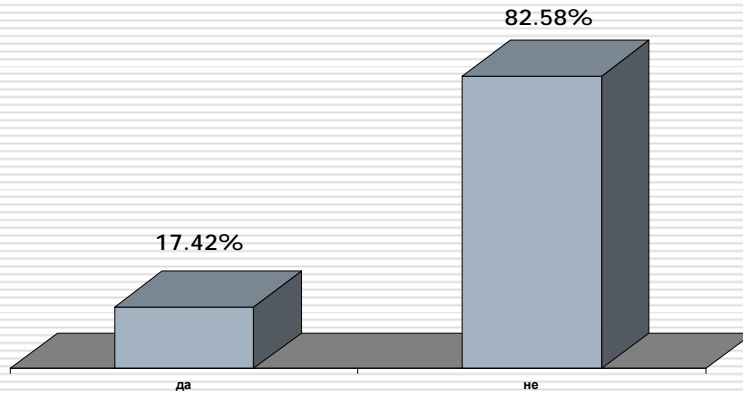
На начин промене свог изабраног лекара 15,17% је одговорило да лекара може да промени кад жели, а 28,65% испитаних није упознато са начином промене изабраног лекара.

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



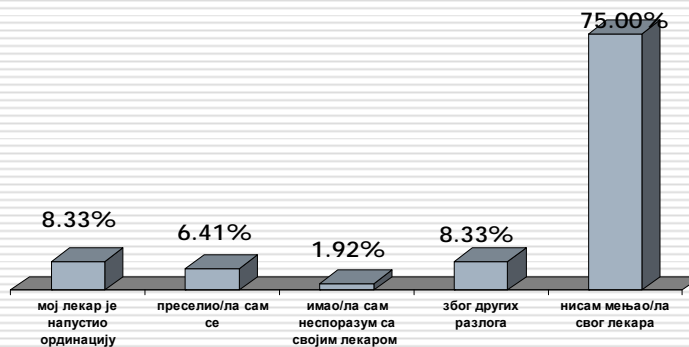
На питање да ли сте до сада мењали изабраног лекара 17,42% испитаних је променило лекара, а 82,58% испитаних није мењало свог изабраног лекара.

Графикон 7: Да ли сте до сада мењали изабраног лекара?



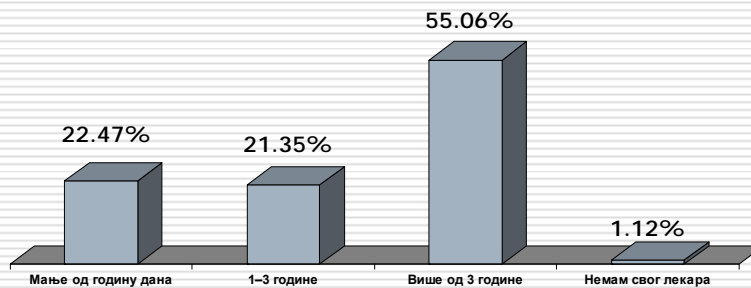
Као разлог промене свог лекара 8,33% је навело да им је лекар напустио ординацију, код 6,41% испитаних због пресељења, неспоразум са изабраним лекаром имало је 1,92% испитаних, због других разлога лекара је променило 8,33%, а 75% испитаних није мењало лекара.

Графикон 8: Који је био разлог промене изабраног лекара



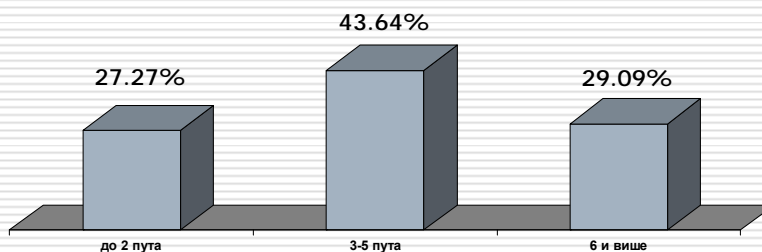
Од укупног броја испитаних на питање: Колико дуго се лечите код свог лекара? 55,06% се лечи више од 3 године, 21,35% се лечи од 1-3 године, а 22,47% мање од једне године, свог изабраног гинеколога нема 1,12% испитаница.

Графикон 9: Колико дуго се лечите код свог лекара?



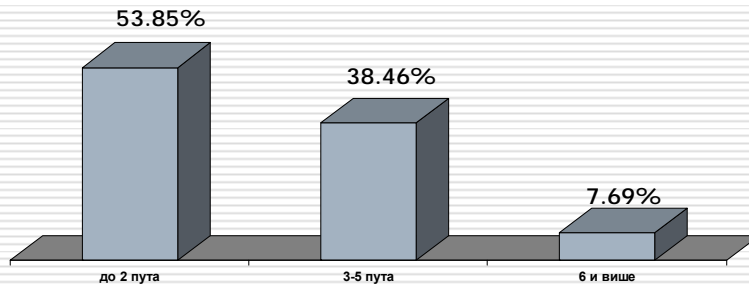
29,09% испитаница изабраног лекара је посетило више од 6 пута у периоду од 12 месеци, 43,64% испитаних 3-5 пута, а до два пута изабраног лекара посетило је 27,27% испитаница.

Графикон 10: Колико сте пута посетили изабраног гинеколога у последњих годину дана



Другог лекара у служби 53,85% испитаних посетило је до 2 пута у периоду од 12 месеци, 38,46% од 3-5 пута, више од 6 посета 7,69%.

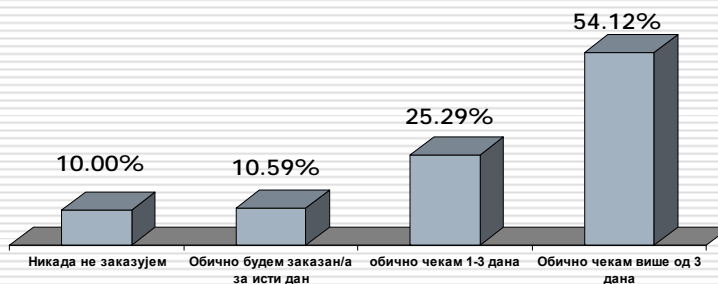
Графикон 11: Колико сте пута посетили другог лекара у служби у последњих годину дана



Лекаре у приватној пракси испитаници су посетили у просеку једанпут у периоду од 12 месеци.

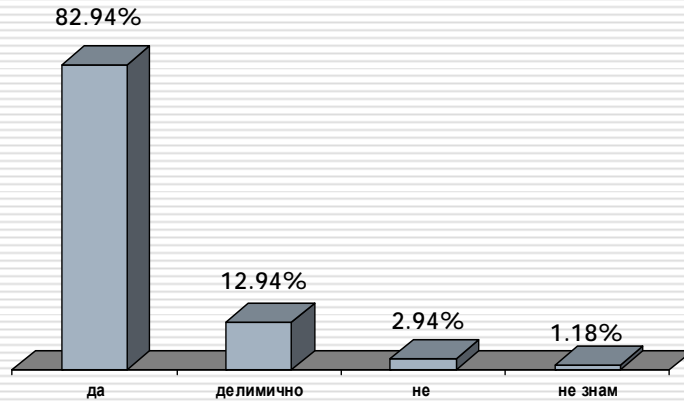
Највећи број испитаница 54,12% чека на преглед више од 3 дана, 10% испитаница никад не заказује, 10,59% буде заказано за исти дан, а 25,29% чека од 1-3 дана.

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



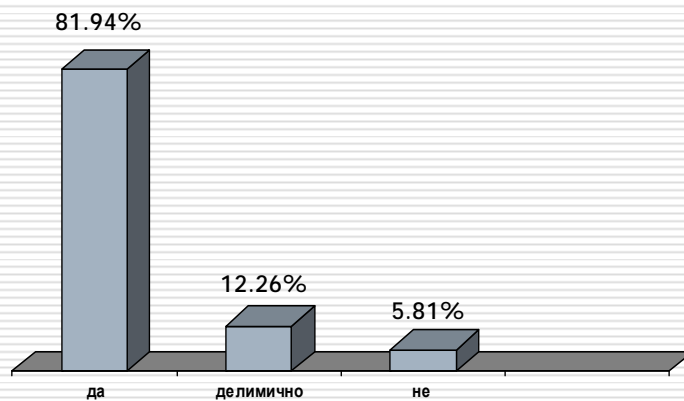
Љубазношћу медицинских сестара на шалтеру 82,94% испитаних је задовољно, 12,94% делимично, није задовољно 2,94% и 1,18% није знало одговор.

Графикон 13: Да ли сте задовољни љубазношћу медицинских сестара на шалтеру?



Испитанице сматрају да им лекари посвећују довољно времена приликом посете 81,94%.

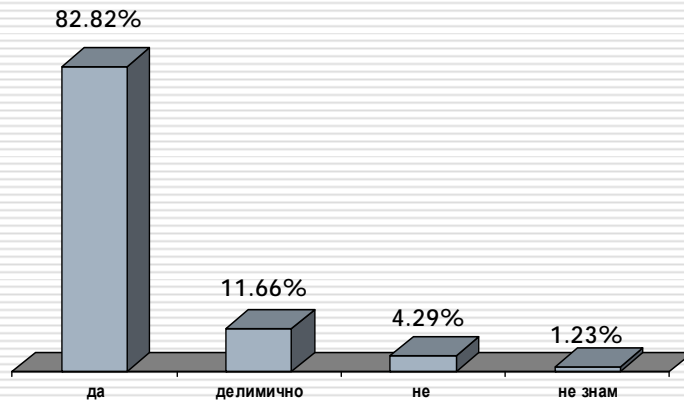
Графикон 14: Да ли мислите да Вам лекар посвећује довољно времена приликом посете





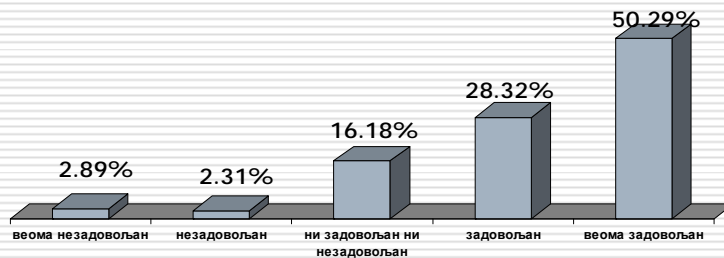
Радним временом изабраних лекара задовољно је 82,82% испитаница.

Графикон 15: Да ли сте задовољни радним временом изабраног лекара



Здравственом заштитом у служби веома задовољно је 50,29%,ни задовољно ни незадовољно је 16,18%,задовољних је 28,32%, а веома незадовољних и незадовољних је укупно око 5,2%.

Графикон 16: Колико сте задовољни здравственом заштитом у овој служби

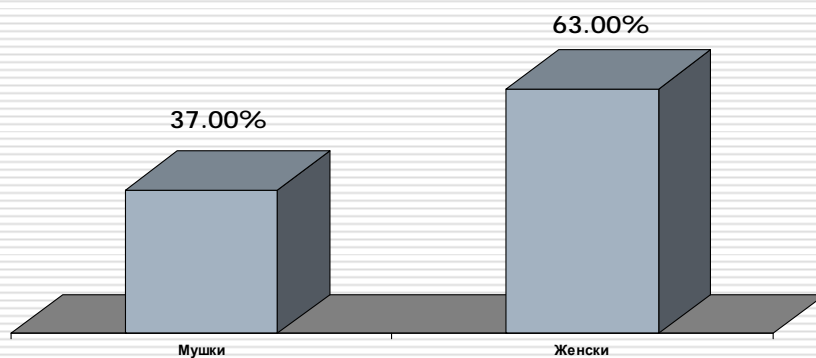


Средња оцена задовољства корисника радом службе за здрав. заштиту жена је 4.20  
\*(На задовољство рада службе корисници су давали одговор од 1 – 5)

## СЛУЖБА СТОМАТОЛОГИЈЕ ДЕЧИЈА ЗАШТИТА

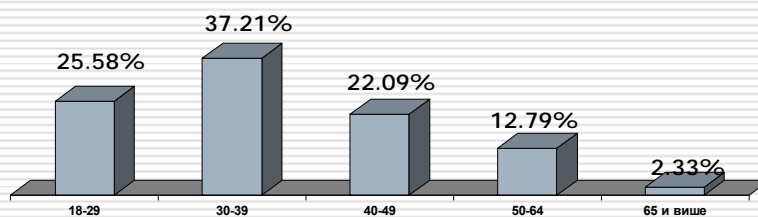
У овој служби у анкети је учествовао 104 корисник здравствених услуга, што је 95,41% у односу на број подељених упитника. Најчешћа старосна доб испитаника је од 30 - 39 година(37,21%).

Графикон 1: Пол испитаника



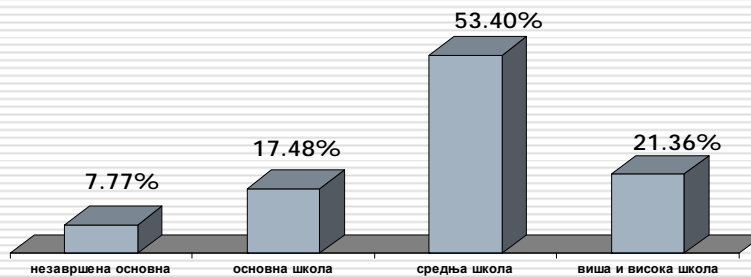
### Старосна структура

Графикон 2: Старосна структура



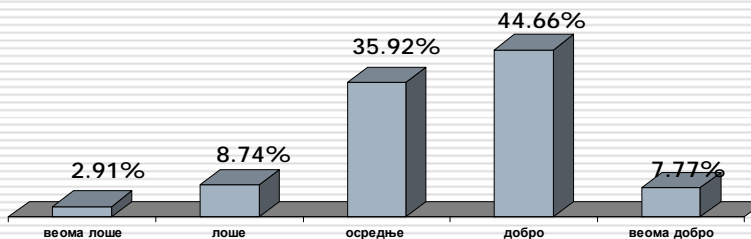
Са завршеном средњом школом је 53,40% испитаних. Удео испитаника са основном школом 17,48% и незавршеном основном школом 7,77%. Са вишом или високом школом је 21,36% испитаних.

Графикон 3: Завршена школа



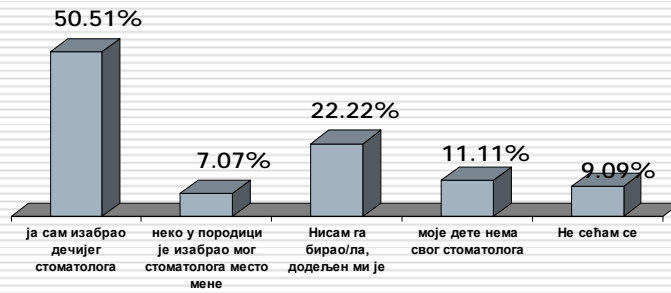
Највећи број испитаника своје материјално стање оцењује као осредње 35,92% 2,91% испитаних веома лоше, 8,74% оценјује као лоше. 44,66% као добро и 7,77% испитаних као веома добро.

Графикон 4: Материјално стање домаћинства?



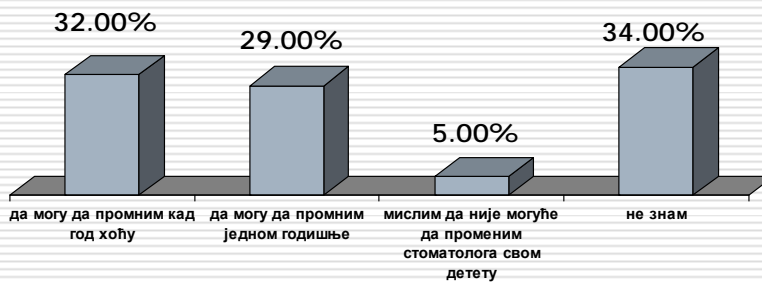
Самостално је изабрало свог лекара 50,51%, а 11,11 % испитаних нема свог стоматолога.

Графикон 5: Како сте изабрали свог лекара?



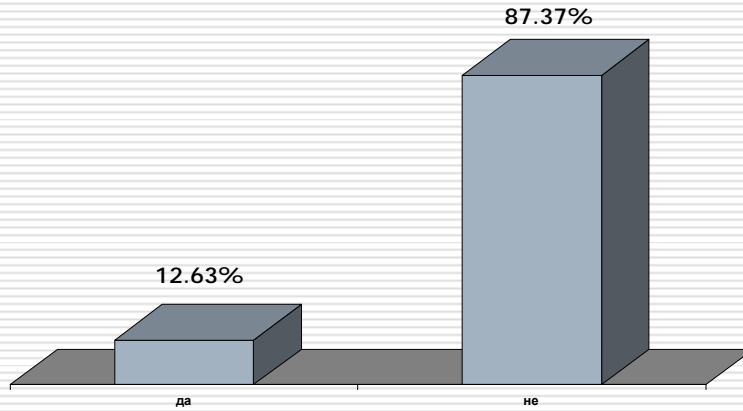
На начин промене свог изабраног лекара 34,00% је одговорило да не зна да је могуће променити стоматолога, 32,00% да може да промени кад год хоће, једном годишње 29,00% и 5% који мисле да није могуће да промене стоматолога свом детету.

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



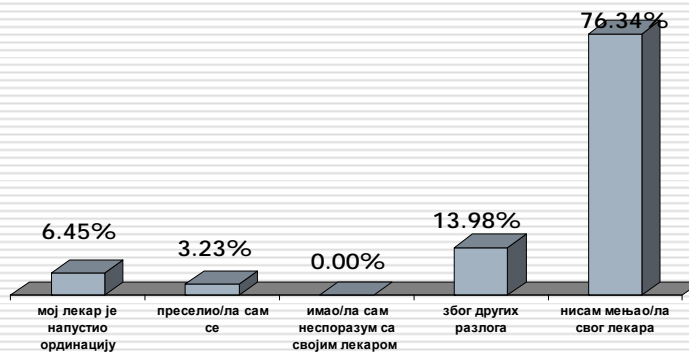
На питање да ли сте до сада мењали изабраног лекара 12,63% испитаних је променило лекара, а 87,37% испитаних није мењало свог изабраног лекара.

Графикон 7: Да ли сте до сада мењали изабраног лекара?



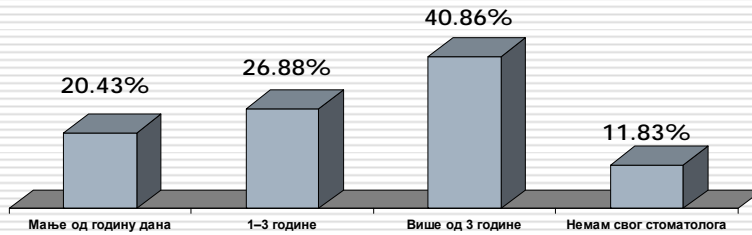
Као разлог промене свог лекара 6,45% је навело да им је лекар напустио ординацију, код 3,23% испитаних због пресељења, неспоразума са изабраним лекаром није било, због других разлога лекара је променило 13,98%, а 76,34% испитаних није мењало лекара.

Графикон 8: Који је био разлог промене изабраног лекара



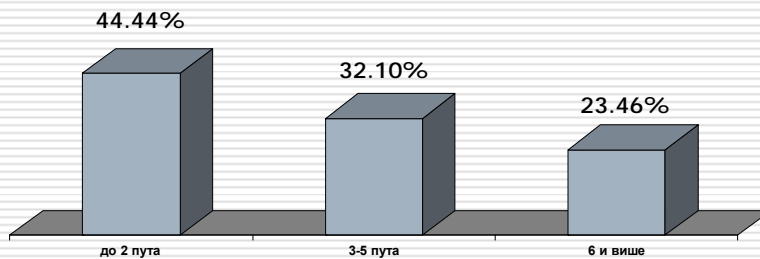
Од укупног броја испитаних на питање: Колико дуго се лечите код свог лекара? 26,88% се лечи од 1-3године,а 20,43% мање од једне године.Више од три године 40,86% испитаних има стоматолога,а 11,83% нема свог изабраног стоматолога.

Графикон 9: Колико дуго се лечите код свог лекара?



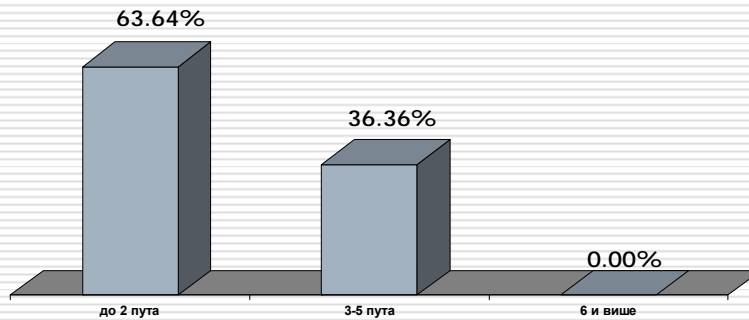
23,46 испитаних свог изабраног лекара је посетило више од 6 пута у периоду од 12 месеци,32,10% испитаних 3-5 пута ,а до два пута изабраног лекара посетило је 44,44% испитаних.

Графикон 10: Колико сте пута посетили изабраног стоматолога у последњих годину дана



Другог лекара у служби 63.64% испитаних посетило је до 0.636 пута у периоду од 12 месеци, 36.36% од 3-5 пута, више од 6 посета није било.

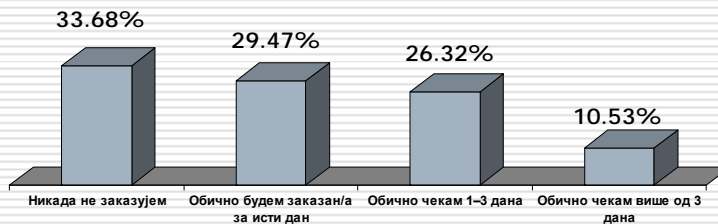
Графикон 11: Колико сте пута посетили другог лекара у служби у последњих годину дана



Лекаре у приватној пракси испитаници су посетили у просеку 2 пута у периоду од 12 месеци.

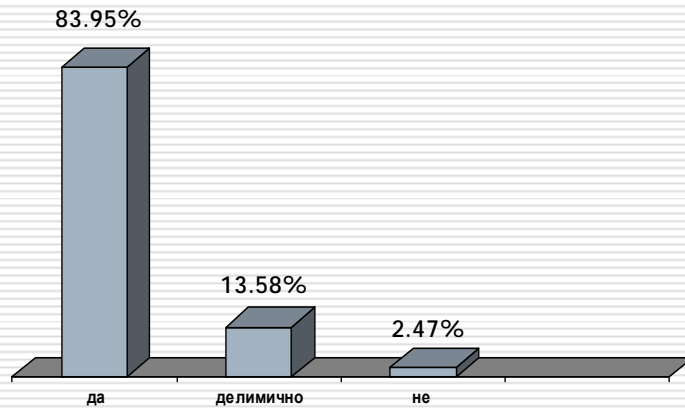
Највећи број испитаних 33,68% никада не заказује, 26,32% чека на преглед 1-3 дана, 29,47% буде заказано за исти дан, а 10,53% чека више од 3 дана.

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



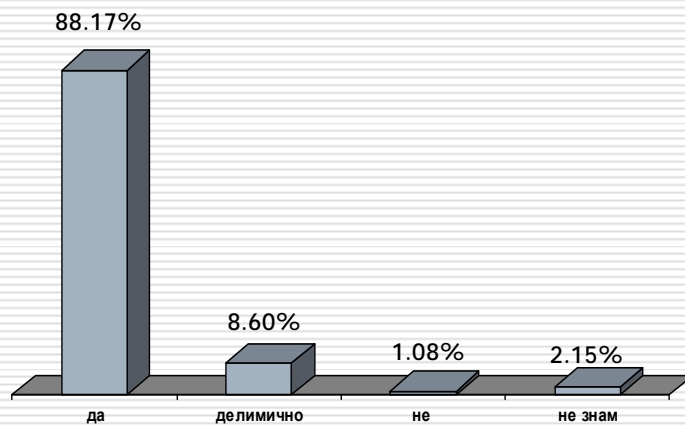
Испитаници сматрају да им стоматолози посвећују довољно времена приликом посете 83,95%.

Графикон 13: Да ли мислите да Вам стоматолог посвећује довољно времена приликом посете



Радним временом изабраних стоматолога задовољно је 88,17% испитаника.

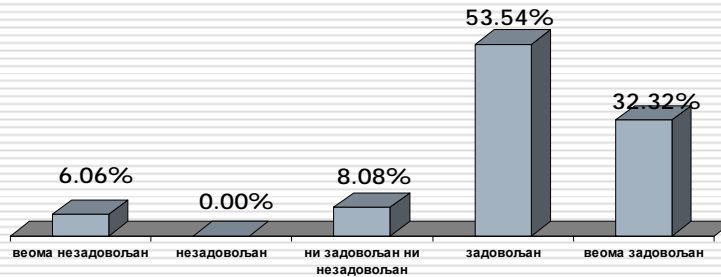
Графикон 14: Да ли сте задовољни радним временом стоматолога





Здравственом заштитом у служби задовољно је 53,54%,ни задовољно ни незадовољно је 8,08%,незадовољних нема,веома незадовољних је 6,06%,а веома задовољних пацијената је 32,32%

Графикон 15: Колико сте задовољни здравственом заштитом у овој служби



Средња оцена задовољства радом службе дечије стоматологије је 4.06  
\*(На задовољство рада службе корисници су давали одговор од 1 – 5)

### ЗАКЉУЧАК:

У 2013. години број подељених упитника је 1079, а број попуњених 952, што је у процентима 88,23 % и 21,36 % више у односу на 2012. годину. Средња оцена задовољства радом служби је у односу на 2012. годину у благом паду у свим службама изузев службе за здравствену заштиту жена, где је средња оцена задовољства радом службе већа, 2012.г.-3,85, 2013.г.-4,20, али је још увек мања у односу на оцену за 2011. годину, 4,66. Мање је и веома задовољних корисника услуга у свим службама изузев службе за здравствену заштиту жена, 2012.г.-33,85%, 2013.г.-50,29%. У односу на 2012. годину на педијатрији и стоматологији је око 5% мање оних који мисле да им лекар посвећује довољно времена приликом посете и око 5% више у служби за здравствену заштиту одраслих и гинекологији. Љубазност сестре на шалтеру је углавном исти проценат задовољства у свим службама као и претходне 2012. године., а лекаре у приватној пракси анкетирани су посетили у просеку једанпут, стоматологија 2 пута, а 2012.г. просек посета лекарима у приватној пракси за све службе био је 3 пута.На преглед најдуже чекају кориснице услуга на гинекологији, дуже од 3 дана 54,12% анкетираних, одрасли 4,95%, педијатрија 3,72% и стоматологија 10,53%. Корисници услуга нашег Дома здравља још увек нису довољно информисани о својим правима, 30% још увек није упознато са начином промене изабраног лекара, (2012.године 43%), задовољни су радним временом установе и задовољство изабраним лекаром је незнатно веће од задовољства тимском сестром, највише,12% је разлика у служби за здравствену заштиту одраслих.

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.

Предмет и мере за унапређење задовољства корисника део су нашег интегрисаног плана за унапређење квалитета рада и налазе се у прилогу ове анализе.

ИЗВЕШТАЈ ПРИПРЕМИЛА: Др Весна Радовановић  
ПОДАТКЕ ОБРАДИО: Александар Матић

ДАТУМ: 18.02.2014. год.