

ДОМ ЗДРАВЉА ВАЉЕВО

АНАЛИЗА ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА ЗДРАВСТВЕНИХ

УСЛУГА

У ДОМУ ЗДРАВЉА ВАЉЕВО ЗА 2014. ГОДИНУ

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

Испитивање је обављено 2 децембра 2014 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 и медицине рада, Службе здравствене заштите предшколске и школске деце, Службе здравствене заштите жена и Службе стоматологије (одсек за здравствену заштиту деце)

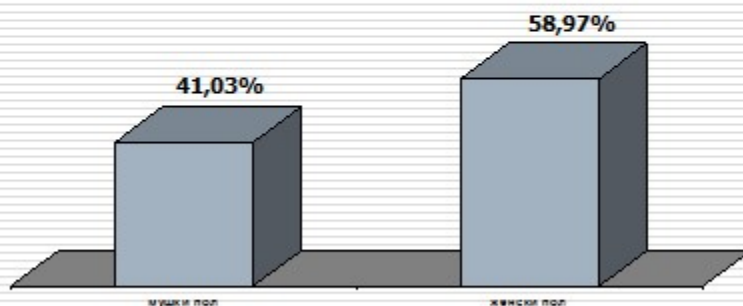
У наведеним службама укупан број подељених упитника је 657, а број попуњених 572, што је у процентима 87,06 %.

СЛУЖБА ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ ОДРАСЛОГ СТАНОВНИШТВА

У анкетирању је учествовао 201 пацијент, од тога 58.97% жена и 41.03% мушкараца. Најзаступљенија старосна структура су испитаници у доби изнад 65 година живота 34,20%. Најмање је младих у доби од 18 – 29 година, и то 11,40%.

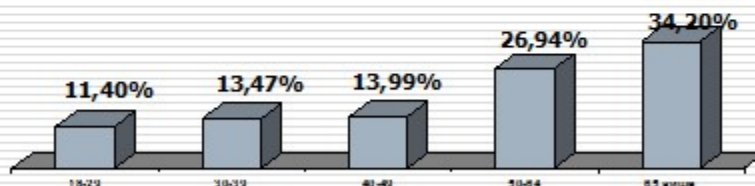
Пол испитаника

Графикон 1: Пол испитаника?



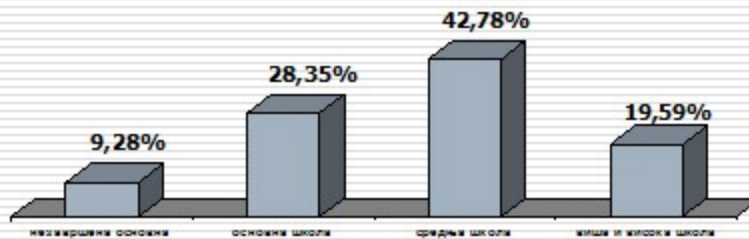
Старосна структура

Графикон 2: Старосна структура?



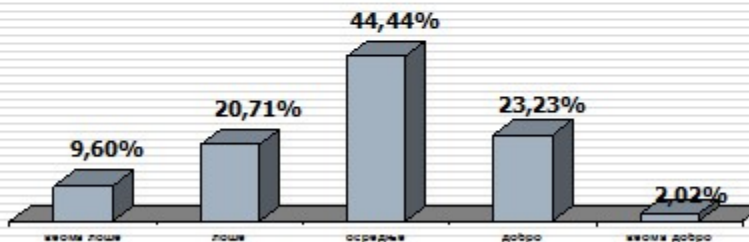
Са завршеном средњом школом је 42,78% испитаних. Значајан је и удео испитаника са вишом и високом школом 19,59% и основном школом 28,35%.

Графикон 3: Завршена школа?



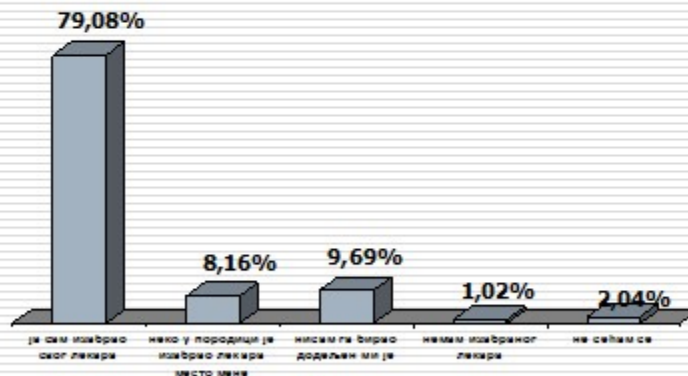
Највећи број испитаника своје материјално стање оцењује као осредње 44,44% 9,60% испитаних веома лоше, 20,71% оцењује као лоше, 23,23% као добро и 2,02% испитаних као веома добро.

Графикон 4: Материјално стање домаћинства?



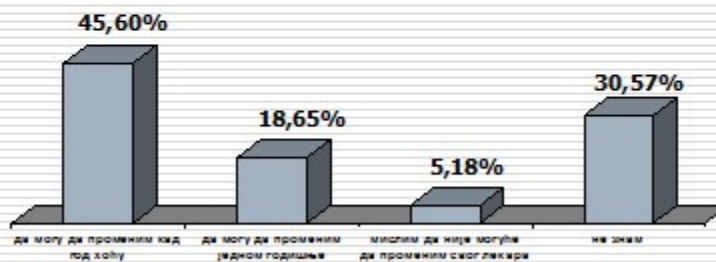
Више од половине испитаника је самостално изабрао свог лекара 79,08%.

Графикон 5: Како сте изабрали свог лекара?



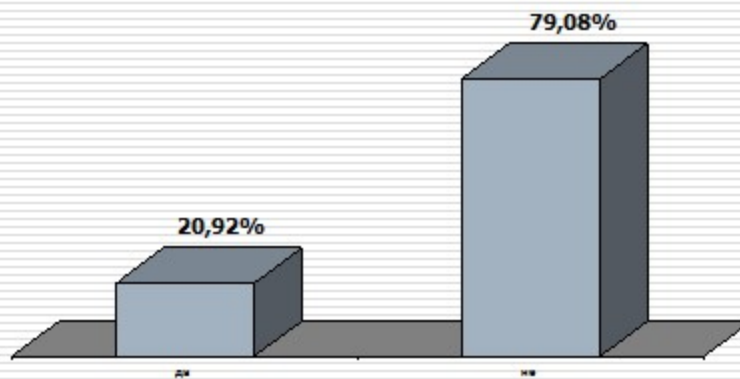
За начин промене свог изабраног лекара 45,60% је одговорило да лекара може да промени кад жели, 18,65% да може да промени једном годишње, 5,18% испитаних одговара да није могуће мењати изабраног лекара, а 30,57% испитаних није упознато са начином промене изабраног лекара.

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



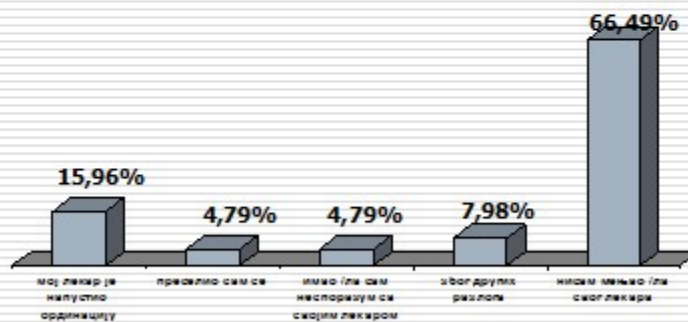
На питање да ли сте до сада мењали изабраног лекара 20,92% испитаних је променило лекара,а 79,08% испитаних није мењало свог изабраног лекара.

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



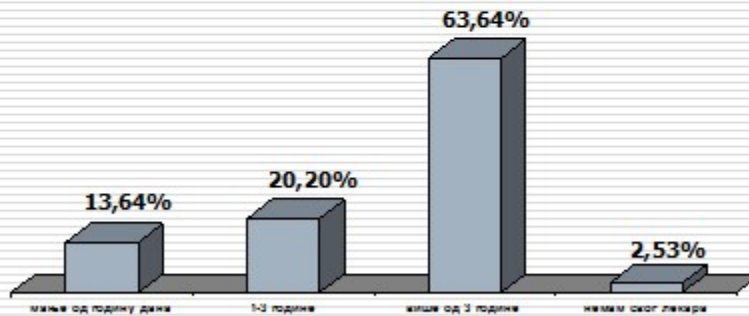
Као разлог промене свог лекара 15,96% је навело да им је лекар напустио ординацију,код 4,79% испитаних због пресељења,неспоразум са изабраним лекаром имало је 4,79% испитаних,због других разлога лекара је променило 7,98%,а 66,49% испитаних није мењало лекара.

Графикон 8: Који је био разлог промене изабраног лекара?



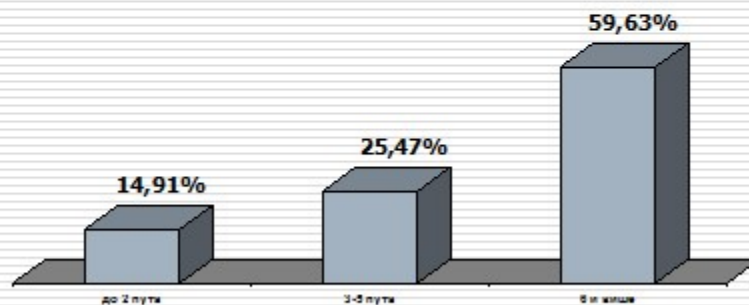
Од укупног броја испитаних на питање: Колико дуго се лечите код свог лекара? 63,64% се лечи више од 3 године, 20,20% се лечи од 1-3 године, а 13,64% мање од једне године. 2,53% испитаних нема свог лекара.

Графикон 9: Колико дуго се лечите код свог лекара?



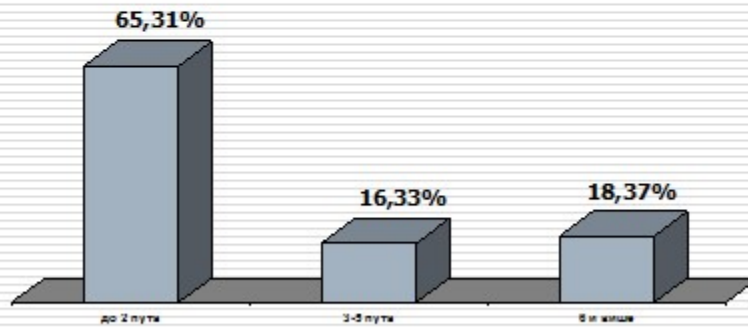
Више од половине испитаних 59,63% изабраног лекара је посетило више од 6 пута у периоду од 12 месеци, 25,47% испитаних 3-5 пута, а до два пута изабраног лекара посетило је 14,91% испитаних.

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



Другог лекара у служби 65,31% испитаних посетило је до 2 пута у периоду од 12 месеци, 16,33% од 3-5 пута, а 18,37% посетило је више од 6 пута.

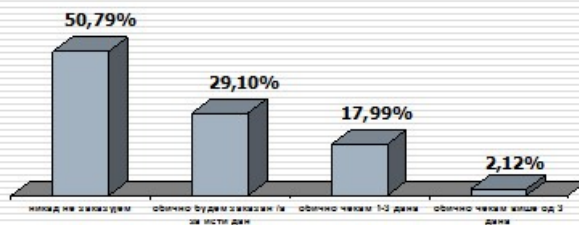
Графикон 11: Колико сте пута посетили другог лекара у служби у последњих годину дана?



Лекаре у приватној пракси испитаници су посетили у просеку **0,93** пута у периоду од 12 месеци.

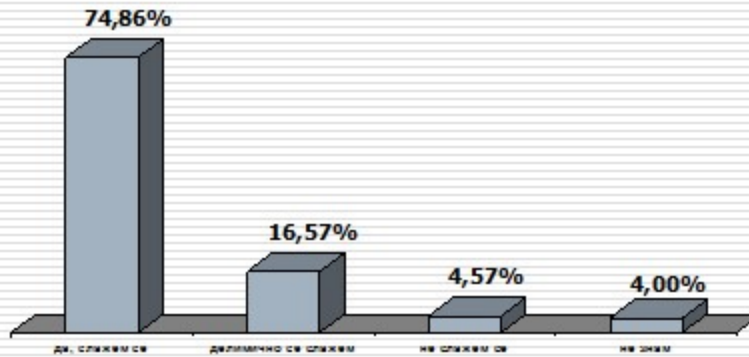
Највећи број испитаних 50,79% никад не заказује преглед, 29,10% буде заказано за исти дан, 17,99% испитаних обично чека 1-3 дана, док 2,12% испитаних на преглед чека више од 3 дана

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



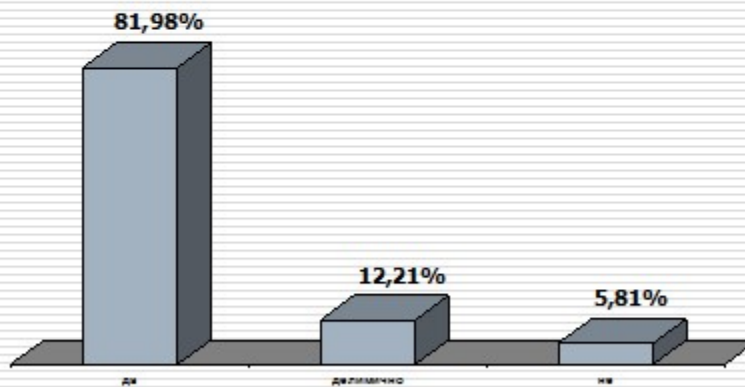
Љубазношћу медицинских сестара на шалтеру 74,86% испитаних је задовољно, 16,57% делимично, није задовољно 4,57%, а 4% није знало одговор.

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



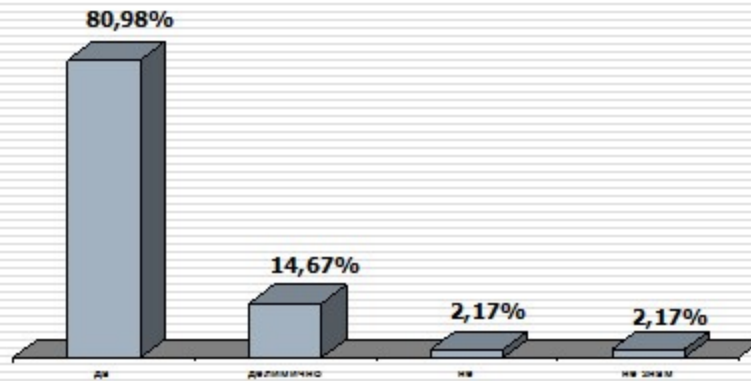
Испитаници сматрају да им лекари посвећују довољно времена приликом посете 81,98%.

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



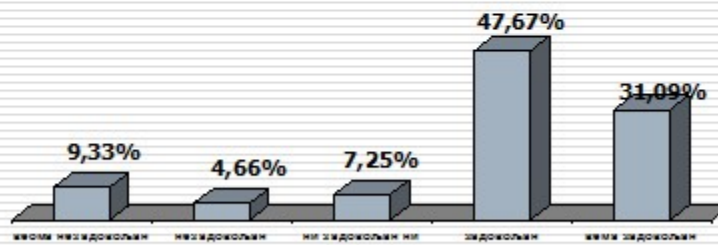
Радним временом изабраних лекара задовољно је 80,98% испитаника.

Графикон 15: Да сте задовољни радним временом изабраног лекара?



Здравственом заштитом у служби задовољно је 47,67%,веома незадовољно је 9,33%,незадовољно је 4,66%,ни задовољно ни незадовољно је 7,25%,а веома задовољних је 31,09%

Графикон 16: Колико сте задовољни здравственом заштитом у овој служби?



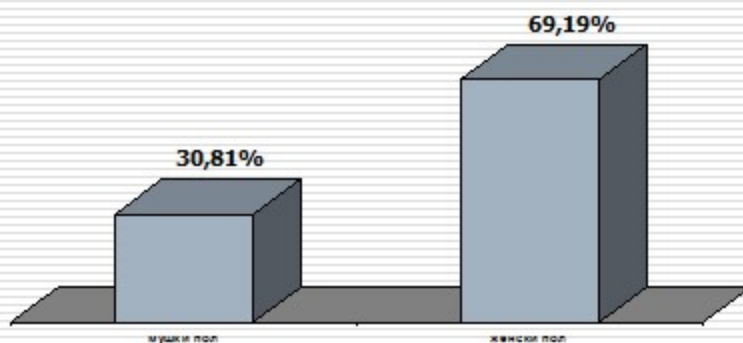
Средња оцена задовољства корисника радом Службе за здравствену заштиту одраслог становништва је **3,86**.

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

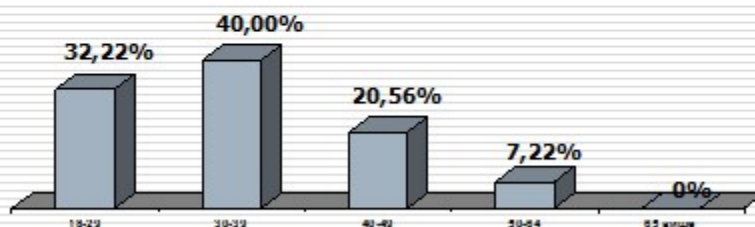
СЛУЖБА ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ ДЕЦЕ

У истраживању задовољства корисника услуга ове службе учествовало је 191 родитеља који су предали попуњене упитнике, што износи **76,40% од броја подељених упитника**. Већина испитаника је женског пола (69,19%), а најзаступенија старосна доб је од 30 – 39 година (40%).

Графикон 1: Пол испитаника?

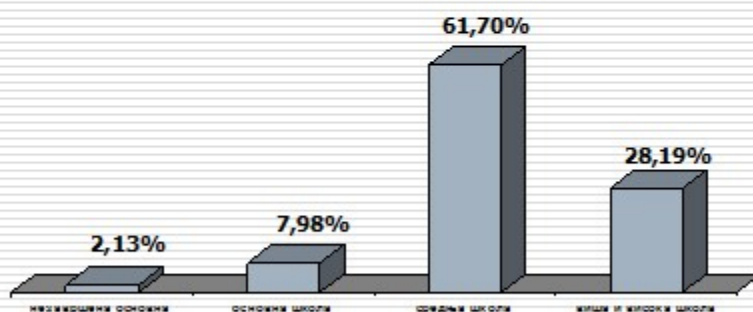


Графикон 2: Старосна структура?



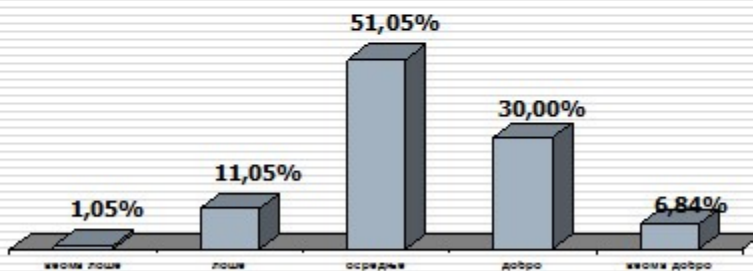
Са завршеном средњом школом је 61,70% испитаних. Значајан је и удео испитаника са вишом и високом школом ,28,19%.

Графикон 3: Завршена школа?



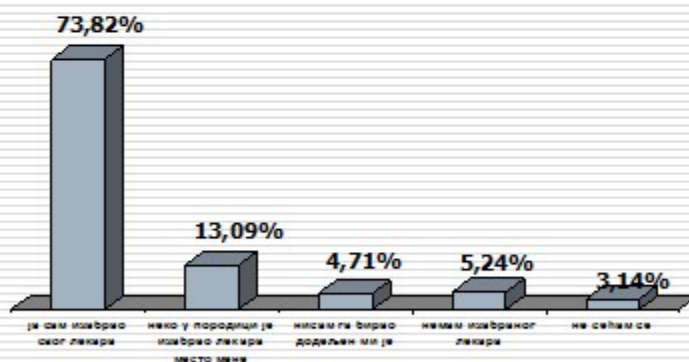
Највећи број испитаника своје материјално стање оцењује као осредње 51,05% 1,05% испитаних веома лоше, 11,05% оцењује као лоше. 30% као добро и 6,84% испитаних као веома добро.

Графикон 4: Материјално стање домаћинства?



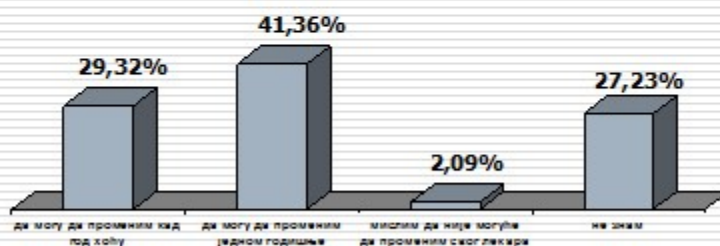
Више од половине испитаника је самостално изабрало свог лекара 7,82%.

Графикон 5: Како сте изабрали свог лекара?



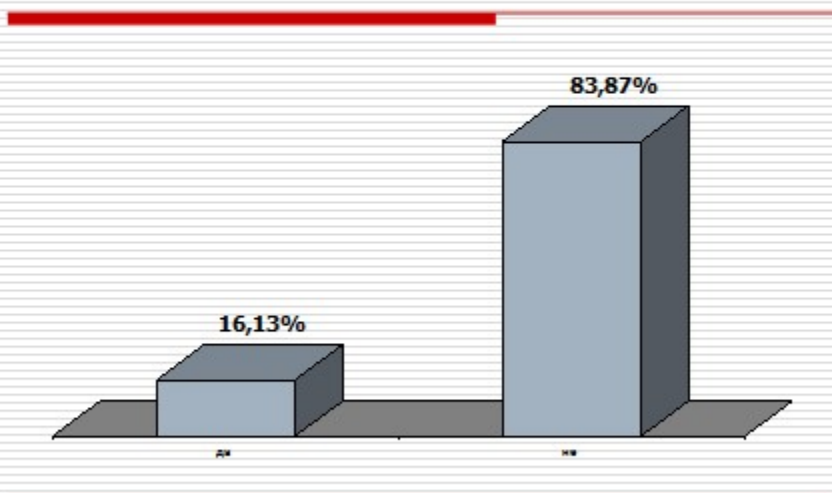
Са начином промене свог изабраног лекара 29,32% је одговорило да лекара може да промени кад жели, 41,36% да може да промени једном годишње, 2,09% испитаних одговара да није могуће мењати изабраног лекара, а 27,23% испитаних није упознато са начином промене изабраног лекара.

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



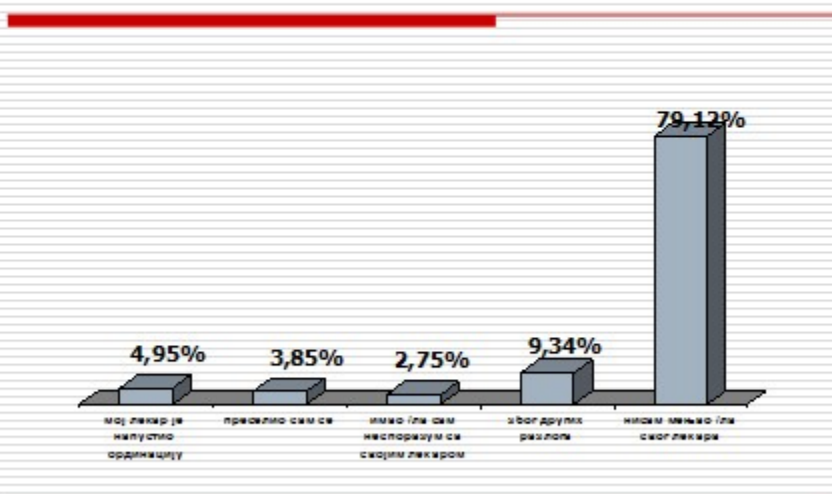
На питање да ли сте до сада мењали изабраног лекара 16,13% испитаних је променило лекара,а 83,87% испитаних није мењало свог изабраног лекара.

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



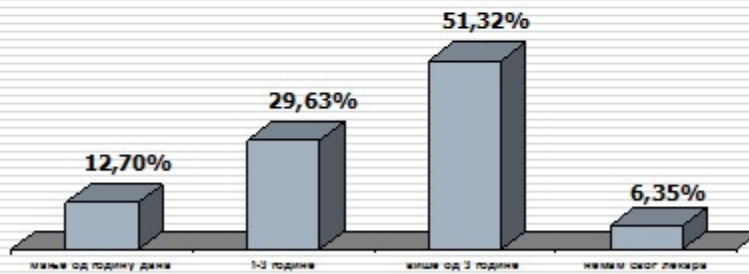
Код 3,85% испитаних лекар је промењен због пресељења,неспоразума са изабраним лекаром имало је 2,75% ,због других разлога лекара је променило 9,34%,а 79,12 % испитаних није мењало лекара.

Графикон 8: Који је био разлог промене изабраног лекара?



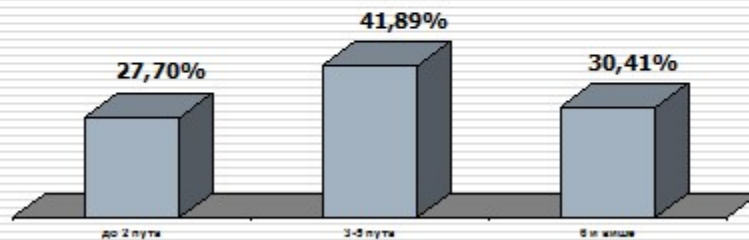
Од укупног броја испитаних на питање: Колико дуго се лечите код свог лекара? 51,32% се лечи више од 3 године, 29,63% се лечи од 1-3 године, а 12,70% мање од једне године, а 6,35% испитаних нема свог лекара.

Графикон 9: Колико дуго се лечите код свог лекара?



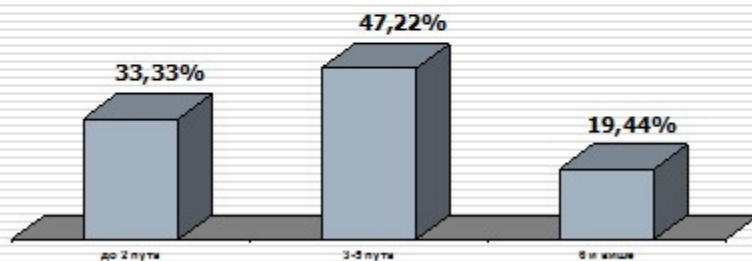
Изабраног лекара је 3-5 пута у периоду од 12 месеци посетило је 41,89% испитаника 30,41% више од 6 пута ,а до два пута изабраног лекара посетило је 27,70% испитаних.

Графикон 10: Колико сте пута посетили изабраног лекара 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.

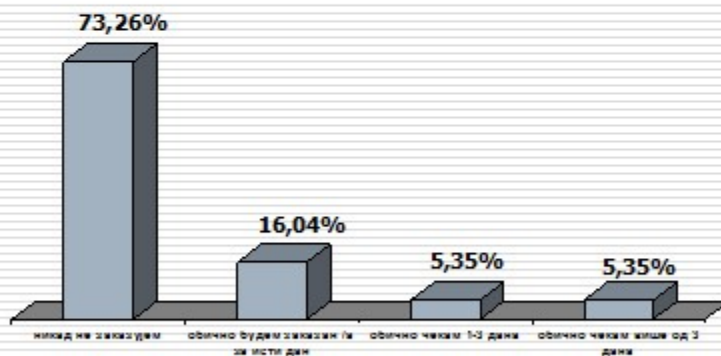
Графикон 11: Колико сте пута посетили другог лекара у служби у последњих годину дана?



Лекаре у приватној пракси испитаници су посетили у просеку **1,02** пута у периоду од 12 месеци.

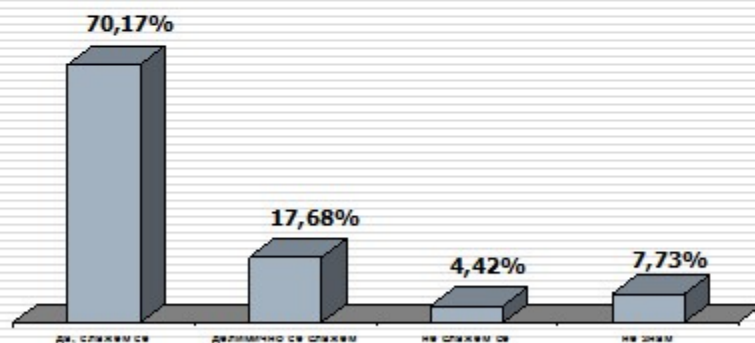
Највећи број испитаних 73,26% никад не заказује преглед, 16,04% буде заказано за исти дан, 5,35% испитаних обично чека 1-3 дана, док 5,35% испитаних на преглед чека више од 3 дана

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



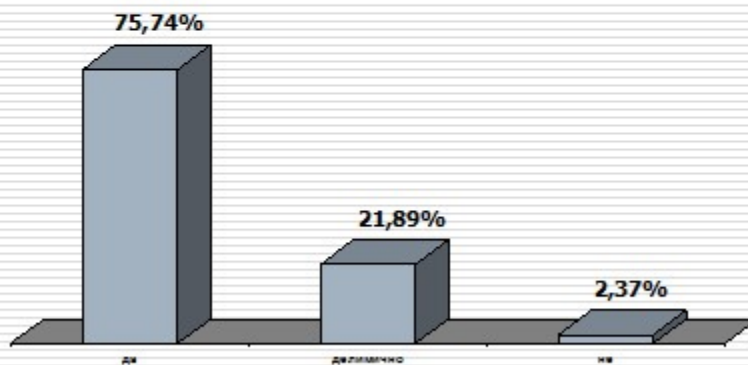
Љубазношћу медицинских сестара на шалтеру 7,17% испитаних је задовољно, 17,68% делимично, није задовољно 4,42%, 7,73% није знало одговор.

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



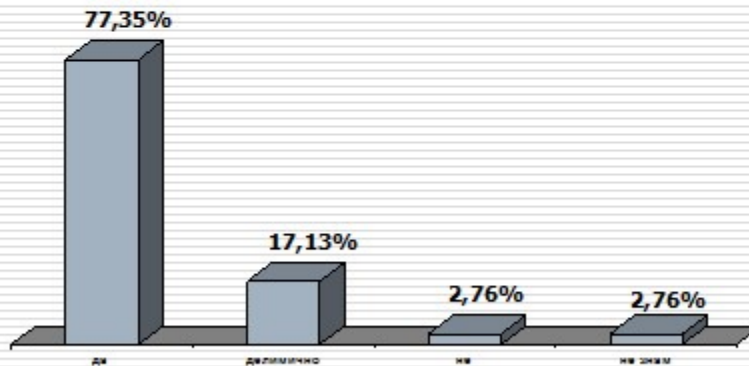
Испитаници сматрају да им лекари посвећују довољно времена приликом посете 75,74%.

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



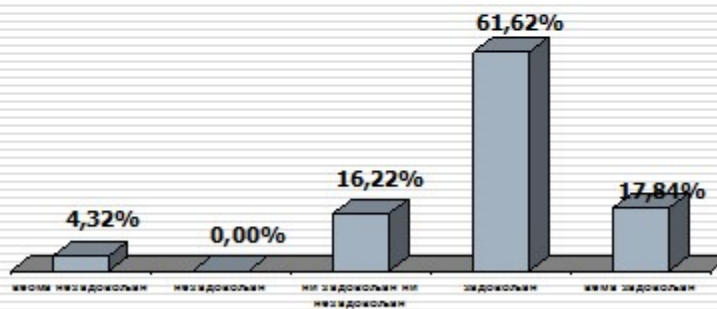
Радним временом изабраних лекара задовољно је 77,35% испитаника.

Графикон 15: Да сте задовољни радним временом изабраног лекара?



Здравственом заштитом у служби задовољно је 61,62%,веома незадовољно је 4,32 %,незадовољно је 0%,ни задовољно ни незадовољно је 16,22%,а веома задовољних је 17,84%

Графикон 16: Колико сте задовољни здравственом заштитом у овој служби?



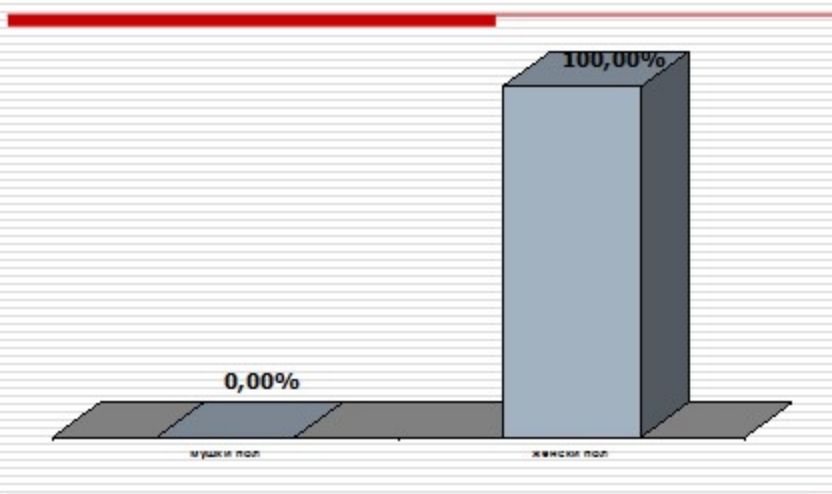
Средња оцена задовољства корисника радом службе Педијатрије је 3,88.

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

СЛУЖБА ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ ЖЕНА

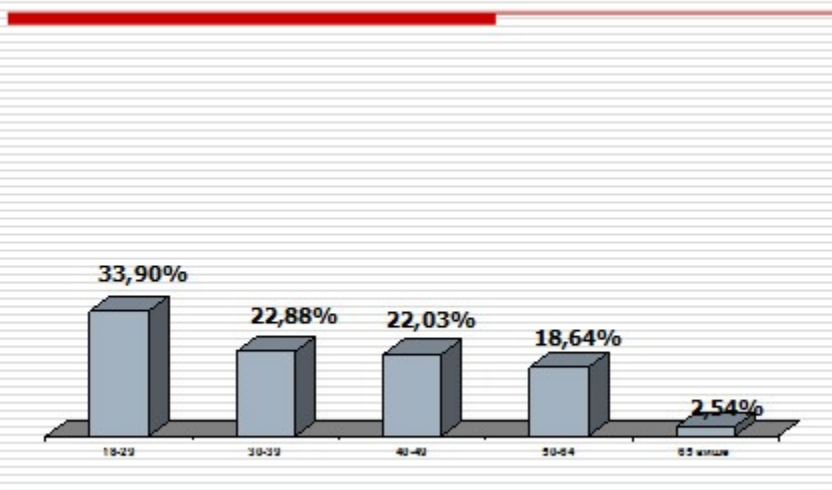
У овој служби у анкети је учествовало 119 корисница здравствених услуга, што је **72,56%** од броја подељених упитника. Најчешћа старосна доб испитаница је од 18 - 29 година (33,90%).

Графикон 1: Пол испитаника?



Старосна структура

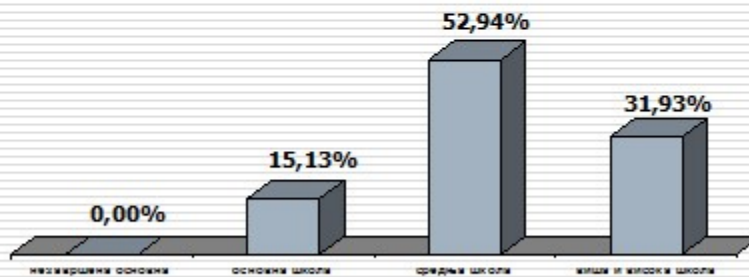
Графикон 2: Старосна структура?



Са завршеном средњом школом је 52,94% испитаних. Удео испитаника са основном школом 15,13% .

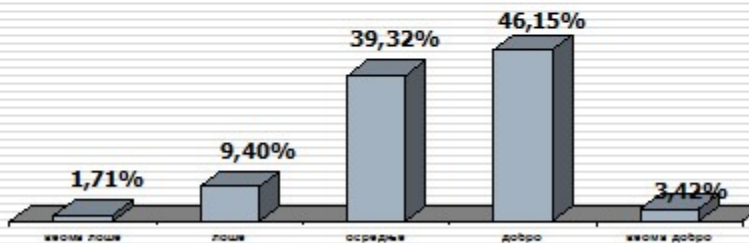
Са вишом или високом школом је 31,93 % испитаних.

Графикон 3: Завршена школа?



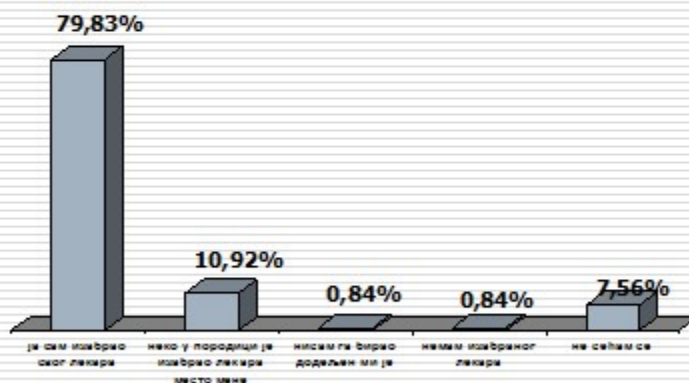
Највећи број испитаника своје материјално стање оцењује као добро 46,15%, 1,71% испитаних веома лоше, 9,40% оцењује као лоше, 39,32% као осредње и 3,42% испитаних као веома добро.

Графикон 4: Материјално стање домаћинства?



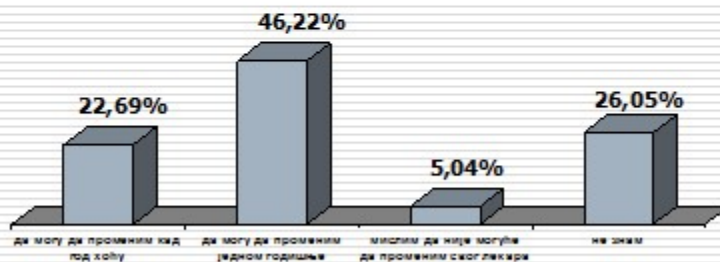
Самостално је изабрало свог лекара 79,83%,анкетираних пацијенткиња.

Графикон 5: Како сте изабрали свог лекара?



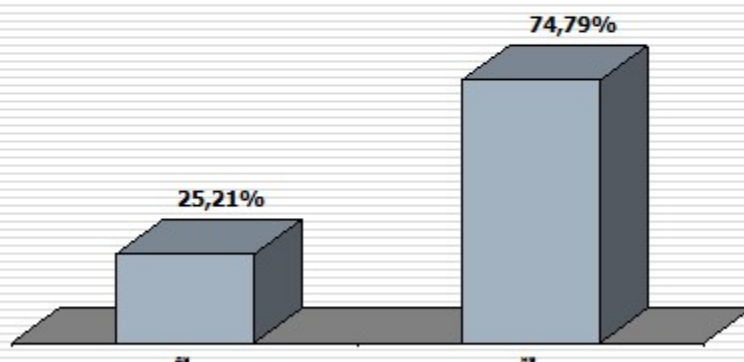
На начин промене свог изабраног лекара 22,69% је одговорило да лекара може да промени кад жели, а 26,05% испитаних није упознато са начином промене изабраног лекара.

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



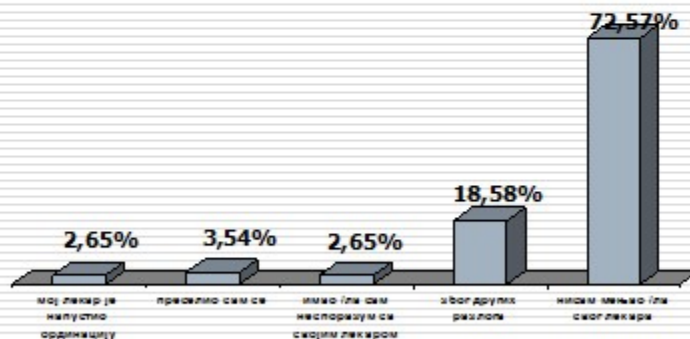
На питање да ли сте до сада мењали изабраног лекара 25,21% испитаних је променило лекара,а 74,79% испитаних није мењало свог изабраног лекара.

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



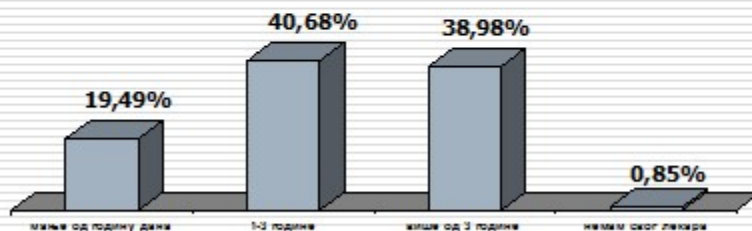
Као разлог промене свог лекара 2,65% је навело да им је лекар напустио ординацију,код 3,54% испитаних због пресељења,неспоразум са изабраним лекаром имало је 2,65% испитаних,због других разлога лекара је променило 18,58%, а 72,57% испитаних није мењало лекара.

Графикон 8: Који је био разлог промене изабраног лекара?



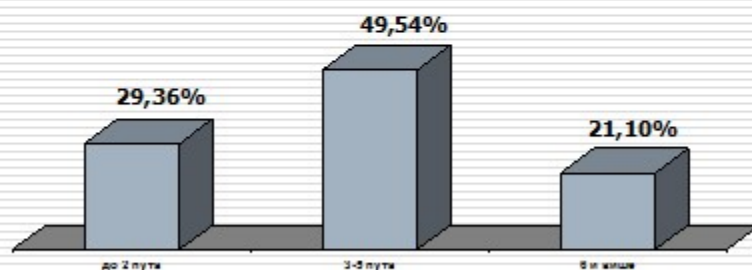
Од укупног броја испитаних на питање: Колико дуго се лечите код свог лекара? 38,98% се лечи више од 3 године, 40,68% се лечи од 1-3 године, а 19,49% мање од једне године, свог изабраног гинеколога нема 0,85% испитаница.

Графикон 9: Колико дуго се лечите код свог лекара?



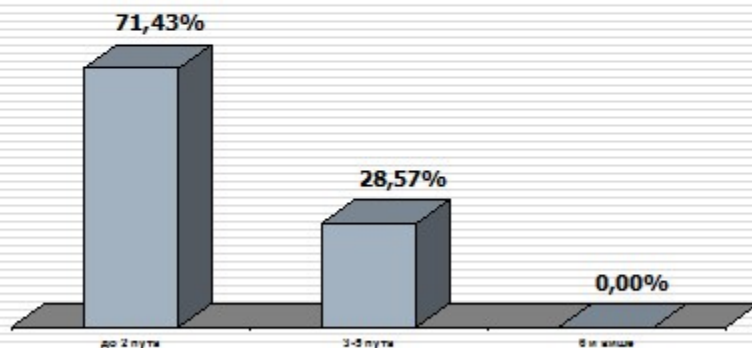
29,36% испитаних изабраног лекара је посетило 2 пута у периоду од 12 месеци, 49,54% испитаних 3-5 пута, а 6 и више пута 21,10% испитаних.

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



Другог лекара у служби 71,43% испитаних посетило је до 2 пута у периоду од 12 месеци, 28,57% од 3-5 пута, више од 6 посета другом лекару није било.

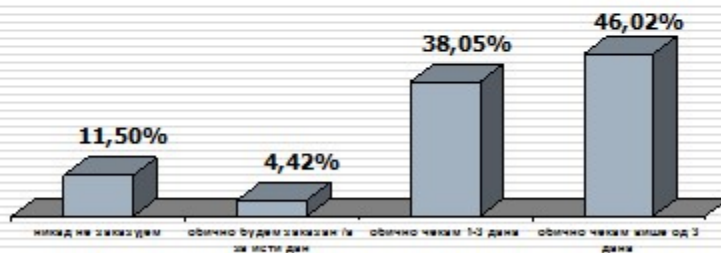
Графикон 11: Колико сте пута посетили другог лекара у служби у последњих годину дана?



Лекаре у приватној пракси испитанице су посетиле у просеку 0.77 пута у периоду од 12 месеци.

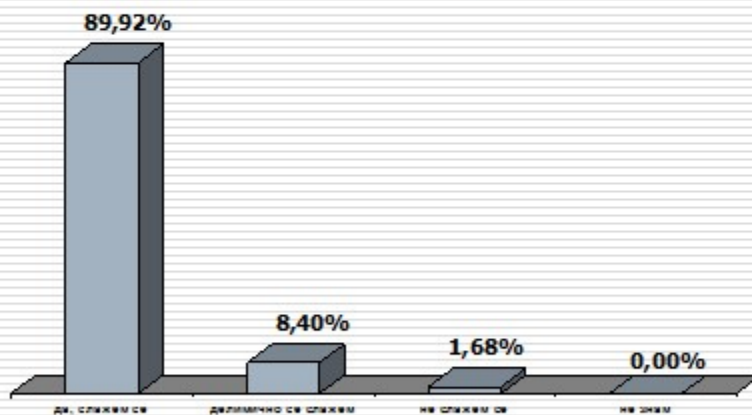
Највећи број испитаних 46,02% чека на преглед више од 3 дана, 11,50% испитаника никад не заказује, 4,42% буде заказано за исти дан, а 38,05% чека од 1-3 дана.

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



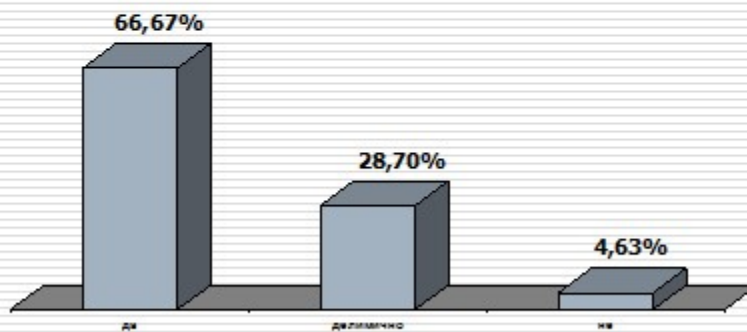
Љубазношћу медицинских сестара на шалтеру 89,92% испитаних је задовољно, 8,40% делимично, није задовољно 1,68%.

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



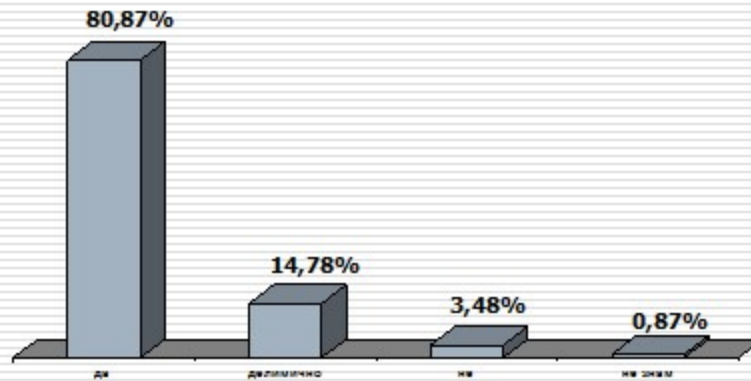
Испитанице сматрају да им лекари посвећују довољно времена приликом посете 66,67%.

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



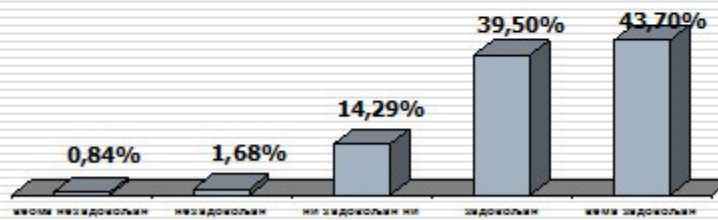
Радним временом изабраних лекара задовољно је 80,87% испитаница.

Графикон 15: Да сте задовољни радним временом изабраног лекара?



Здравственом заштитом у служби веома задовољно је 43,70%,ни задовољно ни незадовољно је 14,29%,задовољних је 39,50%, а веома незадовољних и незадовољних је укупно око 2,52%.

Графикон 16: Колико сте задовољни здравственом заштитом у овој служби?



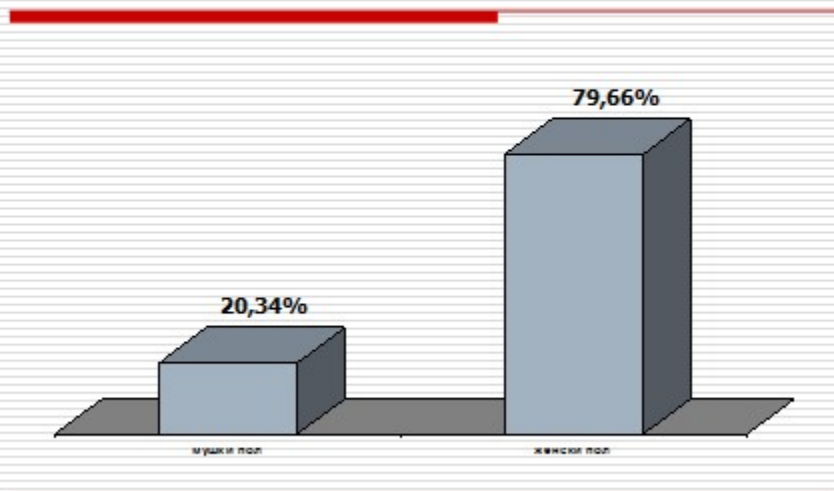
Средња оцена задовољства корисника радом службе за здрав. заштиту жена је 4.23

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

СЛУЖБА СТОМАТОЛОГИЈЕ ДЕЧИЈА ЗАШТИТА

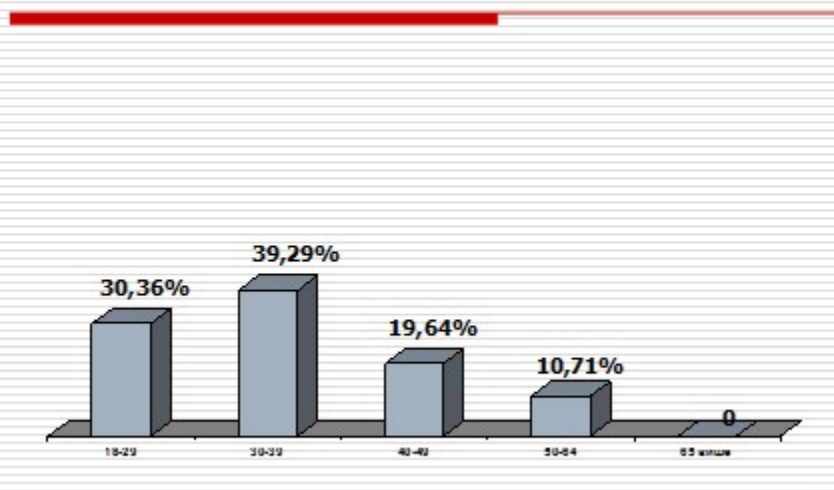
У овој служби у анкети је учествовао 61 корисник здравствених услуга, што је **93,85%** у односу на број подељених упитника. Најчешћа старосна доб испитаника је од 30 - 39 година(39,29%).

Графикон 1: Пол испитаника?



Старосна структура

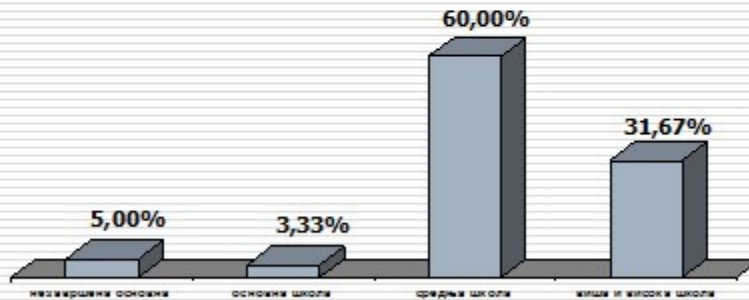
Графикон 2: Старосна структура?



Са завршеном средњом школом је 60% испитаних. Удео испитаника са основном школом 3,33% и незавршеном основном школом 5%.

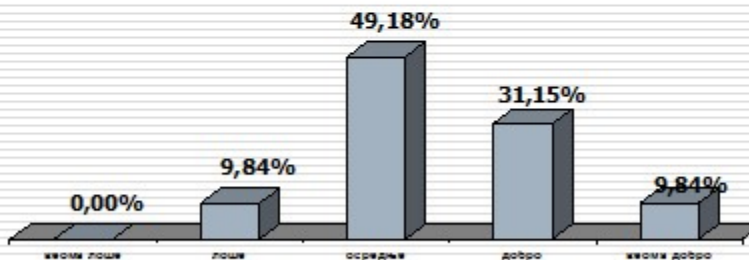
Са вишом или високом школом је 31,67% испитаних.

Графикон 3: Завршена школа?



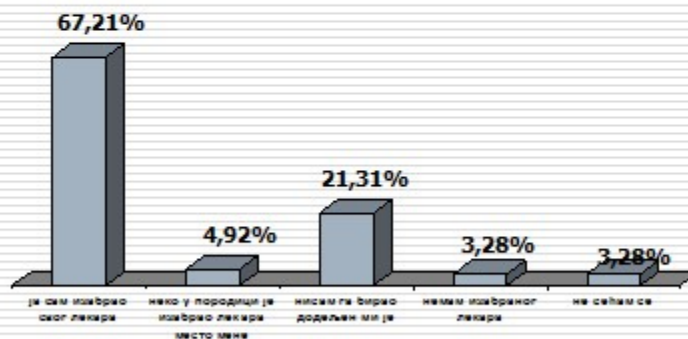
Највећи број испитаника своје материјално стање оцењује као осредње 49,18% ,9,84% оцењује као лоше.31,15% као добро и 9,84% испитаних као веома добро.

Графикон 4: Материјално стање домаћинства?



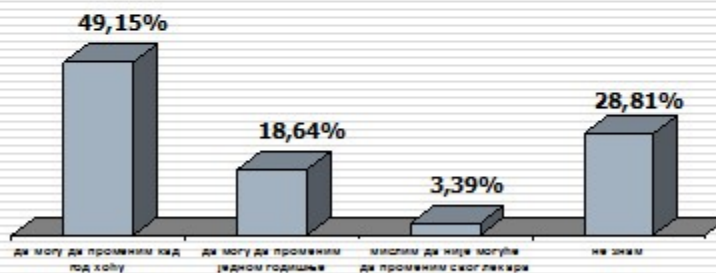
Самостално је изабрало свог лекара 67,21%, а 3,28 % испитаних нема свог стоматолога.

Графикон 5: Како сте изабрали свог лекара?



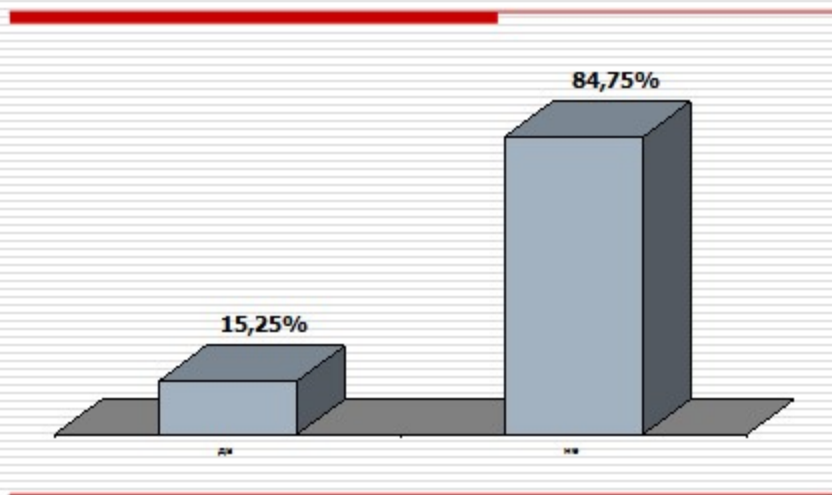
На начин промене свог изабраног лекара 28,81% је одговорило да не зна да постоји начин промене стоматолога, 49,15% сматра да може да промени кад год хоће, једном годишње 18,64% и 3,39% који мисле да није могуће да промене стоматолога свом детету.

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



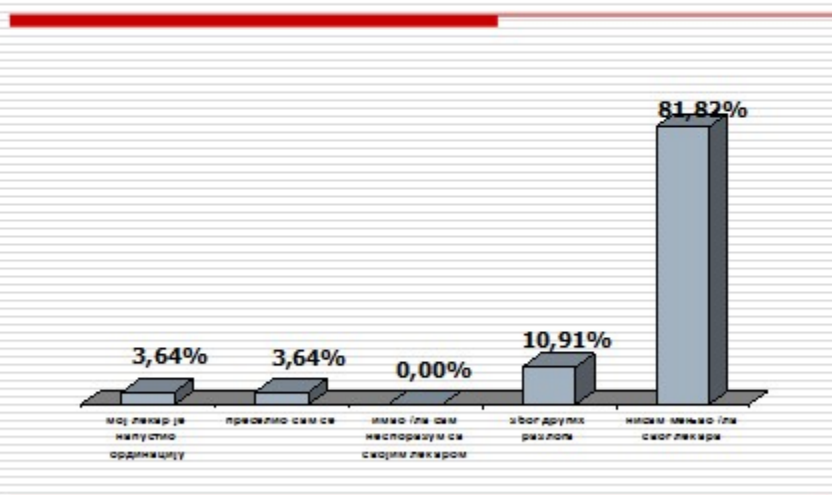
На питање да ли сте до сада мењали изабраног лекара 12,63% испитаних је променило лекара,а 84,75% испитаних није мењало свог изабраног лекара.

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



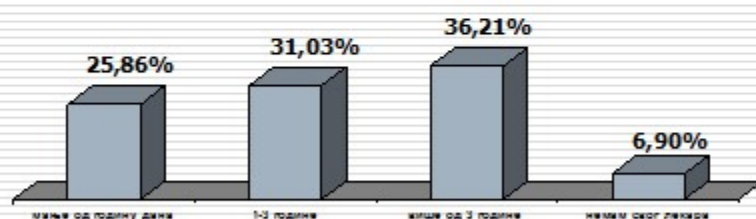
Као разлог промене свог лекара 3,64% је навело да им је лекар напустио ординацију,код 3,64% испитаних због пресељења,неспоразум са изабраним лекаром није било,због других разлога лекара је променило 10,91%,а 81,82% испитаних није мењало лекара.

Графикон 8: Који је био разлог промене изабраног лекара?



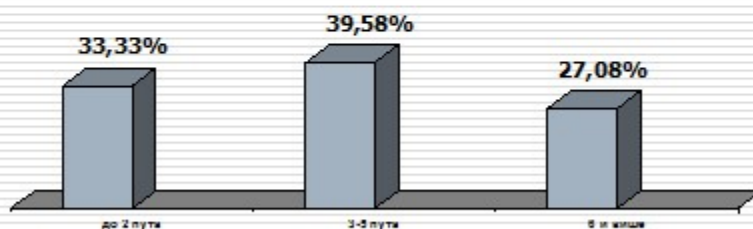
Од укупног броја испитаних на питање: Колико дуго се лечите код свог лекара? 31,03% се лечи од 1-3године,а 25,86% мање од једне године.Више од три године 36,21% испитаних има стоматолога,а 6,90% нема свог изабраног стоматолога.

Графикон 9: Колико дуго се лечите код свог лекара?



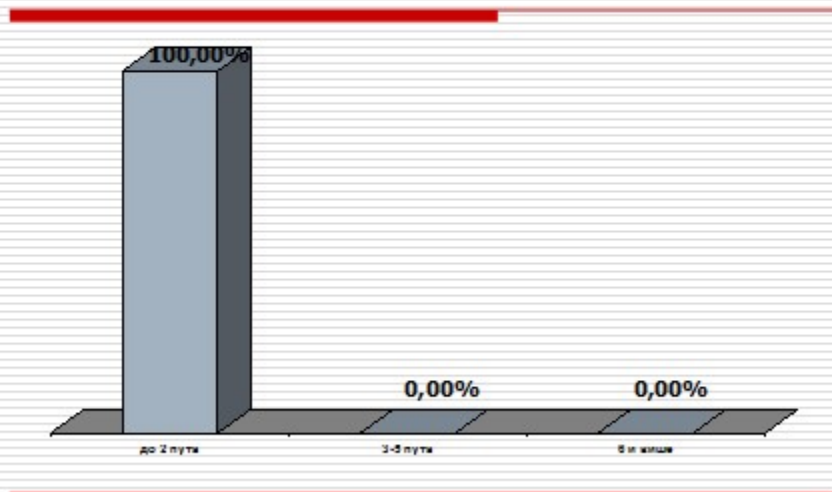
27,08% испитаних свог изабраног лекара је посетило више од 6 пута у периоду од 12 месеци,39,58% испитаних 3-5 пута ,а до два пута изабраног лекара посетило је 33,33% испитаних.

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



Другог лекара у служби посетило је до 2 пута 100% од 3-5 и више од 6 посета није било одговора.

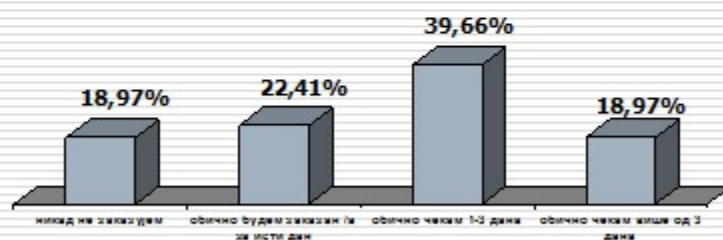
Графикон 11: Колико сте пута посетили другог лекара у служби у последњих годину дана?



Лекаре у приватној пракси испитаници су посетили у просеку **0,6** пута у периоду од 12 месеци.

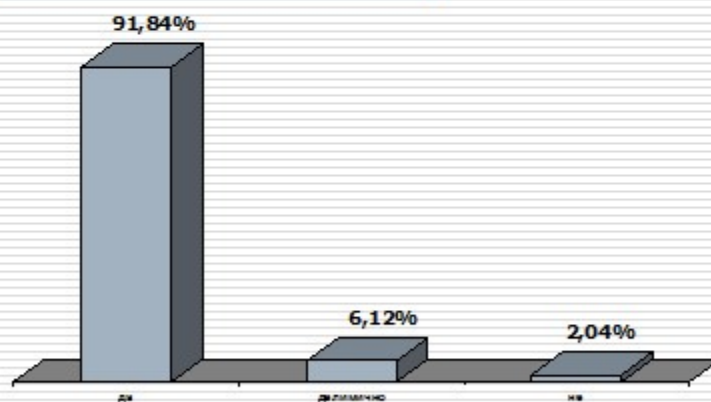
Највећи број испитаних 18,97% никада не заказује, 39,66% чека на преглед 1-3 дана 22,41% буде заказано за исти дан, а 18,97% чека више од 3 дана.

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



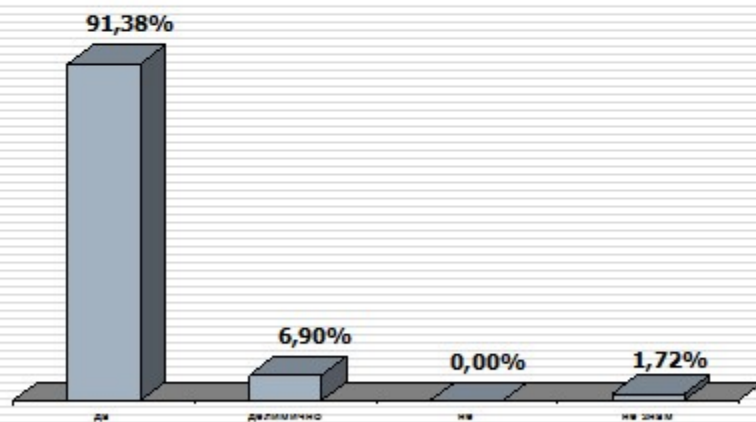
Испитаници сматрају да им стоматолози посвећују довољно времена приликом посете 91,84%.

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



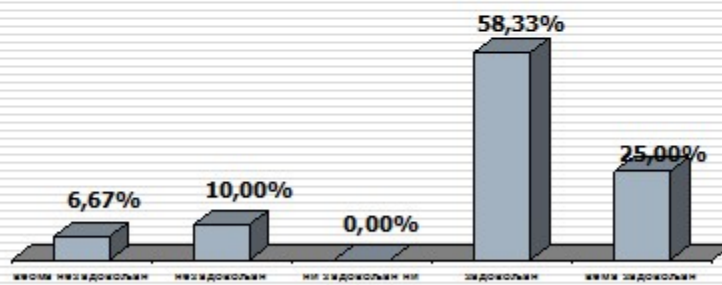
Радним временом изабраних стоматолога задовољно је 91,38% испитаника.

Графикон 14: Да сте задовољни радним временом изабраног лекара?



Здравственом заштитом у служби задовољно је 58,33%,ни задовољно ни незадовољних није било незадовољних је 10%,веома незадовољних је 6,67%,а веома задовољних пацијената је 25%

Графикон 16: Колико сте задовољни здравственом заштитом у овој служби?



Средња оцена задовољства радом службе дечије стоматологије је **3,95**.

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

ЗАКЉУЧАК:

Обрадом података долазимо до закључка, да је задовољство корисника незнатно смањено по службама,осим службе за здравствену заштиту жена где се бележи скоро идентичан проценат задовољства,који има тенденцију пораста.

служба	2014	2013
здрав. заштита одраслих	3,86	3,93
педијатрија	3,88	4,06
здрав заштита жена	4,23	4,20
стоматологија	3,95	4,06

Испитаници мисле да им лекар посвећује довољно времена приликом посете, задовољни смо љубазношћу сестре на шалтеру. Уопштено, корисници услуга нашег Дома здравља још увек нису довољно информисани о својим правима, задовољни су радним временом установе.

На пораст задовољства утиче је пре свега одређивање за изабраног лекара,што је уз заказивање прегледа довело до смањења дужине чекања на преглед.

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.

ПОДАТКЕ ОБРАДИО: Александар Матић

(коришћење базе података ЗЗЈЗ Ваљево за 2014. год.и програма СПСС СТАТИСТИК вер.17)

ДАТУМ: 03.03.2015. год.