

ДОМ ЗДРАВЉА ВАЉЕВО

АНАЛИЗА ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА ЗДРАВСТВЕНИХ

УСЛУГА

У ДОМУ ЗДРАВЉА ВАЉЕВО ЗА 2016. ГОДИНУ

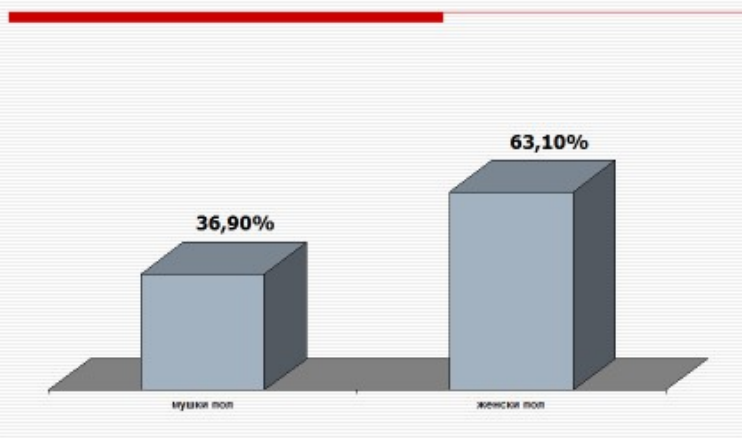
У оквиру програма сталног унапређења квалитета здравствене заштите у Дому здравља Ваљево, извршено је испитивање задовољства корисника пруженим услугама помоћу анкетних упитника предложених од стране Министарства здравља РС.

СЛУЖБА ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ ОДРАСЛОГ СТАНОВНИШТВА

У анкетирању је учествовао 156 пацијента, од тога 63.1% жена и 36,9% мушкараца. Најзаступљенија старосна структура су испитаници у доби изнад 65 година живота.

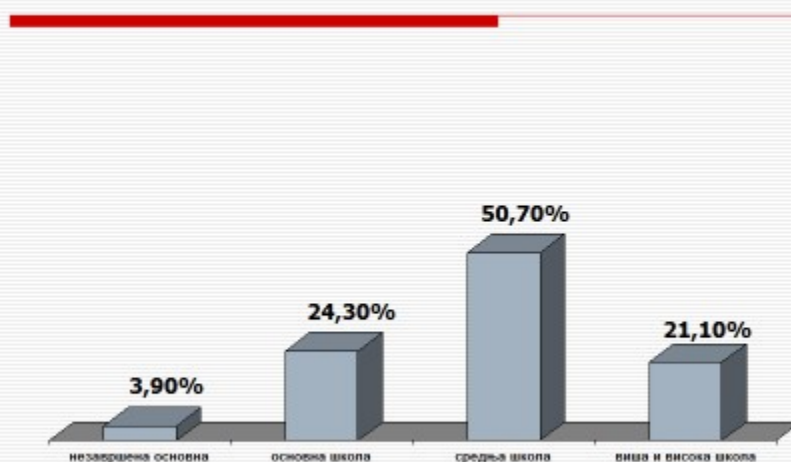
Пол испитаника

Графикон 1: Пол испитаника?



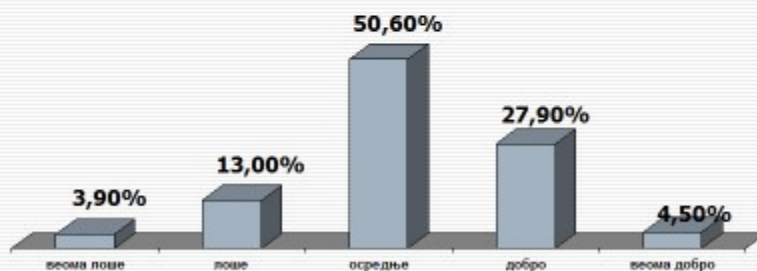
Са завршеном средњом школом је 50,7% испитаних. Значајан је и удео испитаника са вишом и високом школом 21,1%.

Графикон 2: Завршена школа?



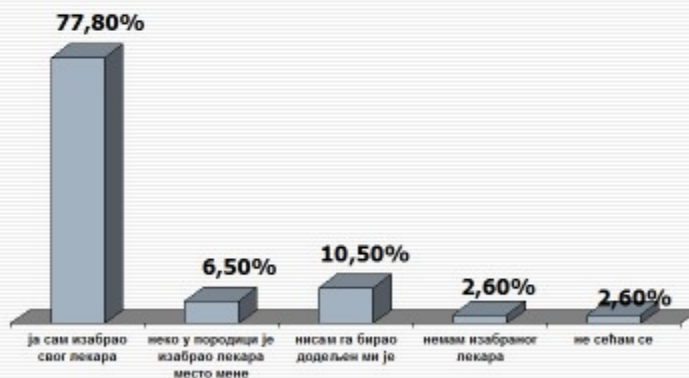
Највећи број испитаника своје материјално стање оцењује као осредње 50,6% 3,9% испитаних веома лоше, 13% оценјује као лоше.27,9% као добро и 4,5% испитаних као веома добро.

Графикон 3: Материјално стање домаћинства?



Више од половине испитаника је самостално изабрао свог лекара 77,8%.

Графикон 4: Како сте изабрали свог лекара?



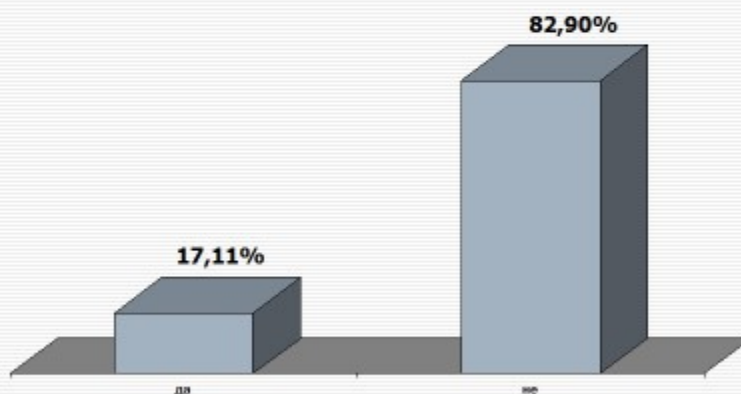
За начин промене свог изабраног лекара 32,2% је одговорило да лекара може да промени кад жели, 23% да може да промени једном годишње, 7,2% испитаних одговара да није могуће мењати изабраног лекара, а 37,5% испитаних није упознато са начином промене изабраног лекара.

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



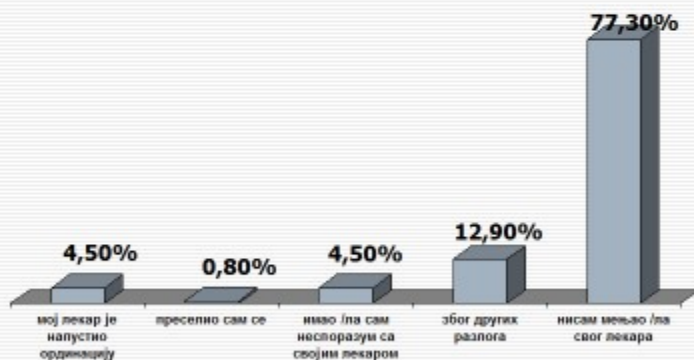
На питање да ли сте до сада мењали изабраног лекара 17,1% испитаних је променило лекара, а 82,9% испитаних није мењало свог изабраног лекара.

Графикон 6: Да ли сте до сада мењали свог изабраног лекара?



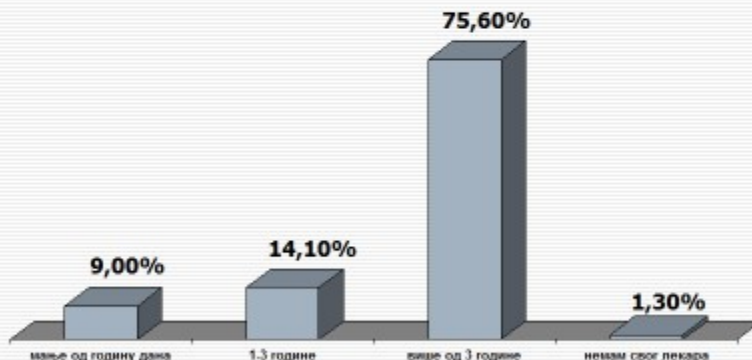
Као разлог промене свог лекара 4,5% је навело да им је лекар напустио ординацију, код 0,8% испитаних због пресељења, неспоразум са изабраним лекаром имало је 4,5% испитаних, због других разлога лекара је променило 12,9%, а 77,3% испитаних није мењало лекара.

Графикон 7: Који је био разлог промене изабраног лекара?



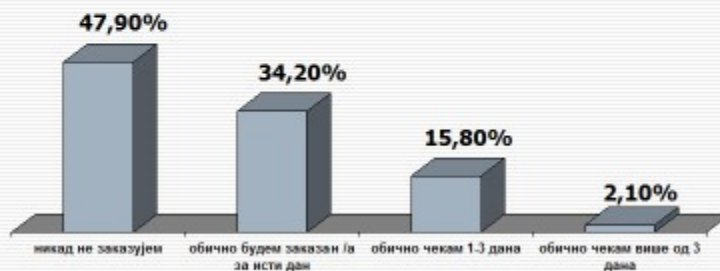
Од укупног броја испитаних на питање: Колико дуго се лечите код свог лекара? 75,6% се лечи више од 3 године, 14,1% се лечи од 1-3 године, а 9% мање од једне године. 1,3% испитаних нема свог лекара.

Графикон 8: Колико дуго се лечите код свог лекара?



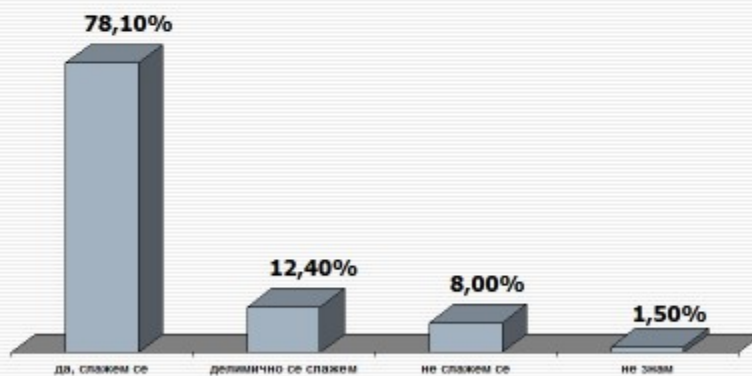
Највећи број испитаних 47,9% никад не заказује преглед, 34,2% буде заказано за исти дан, 15,8% испитаних обично чека 1-3 дана, док 2,10% испитаних на преглед чека више од 3 дана

Графикон 9: Када заказујете преглед код изабраног лекара колико дана обично чекате?



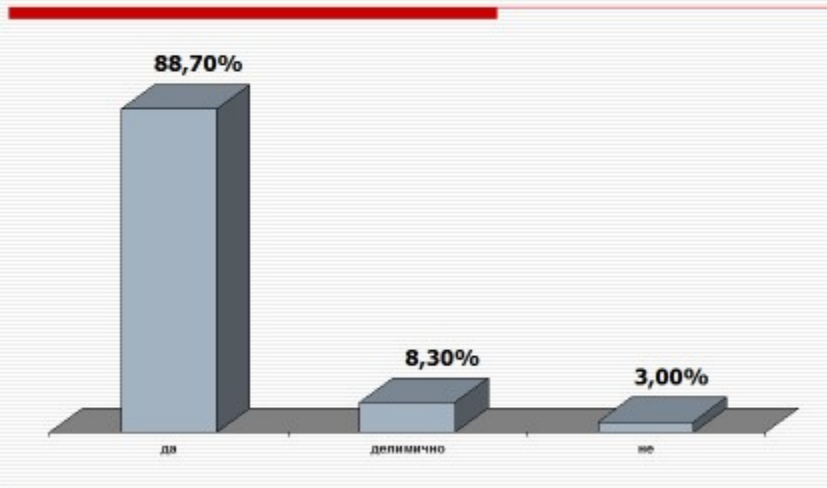
Љубазношћу медицинских сестара на шалтеру 78,1% испитаних је задовољно, 12,4% делимично, није задовољно 8%, а 1,5% није знало одговор.

Графикон 10: Да ли сте задовољни љубазношћу медицинских сестара на шалтеру?



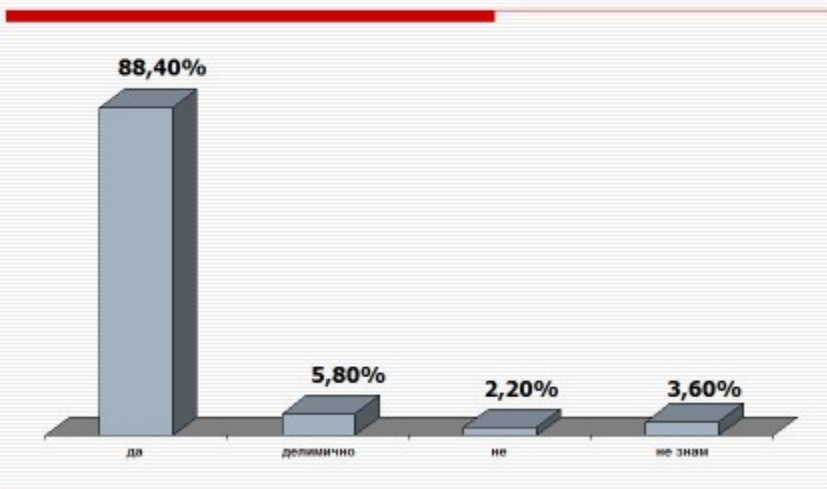
Испитаници сматрају да им лекари посвећују довољно времена приликом посете 88,7%.

Графикон 11: Да ли мислите да Вам лекар посвећује довољно времена приликом посете?



Радним временом изабраних лекара задовољно је 88,4% испитаника.

Графикон 12: Да сте задовољни радним временом изабраног лекара?



Здравственом заштитом у Служби за здравствену заштиту одраслог становништва
веома задовољно је 37,3%,веома незадовољно је 7,3%,незадовољно је 1,3%,ни
задовољно ни незадовољно је 12,7%,а задовољних је 41,3%

Графикон 14: Колико сте задовољни здравственом заштитом у овој служби?

СРЕДЊА ОЦЕНА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА СЛУЖБЕ ЗА
ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ ОДРАСЛОГ СТАНОВНИШТВА 4,00



Средња оцена задовољства корисника радом Службе за здравствену заштиту
одраслог становништва је 4,00

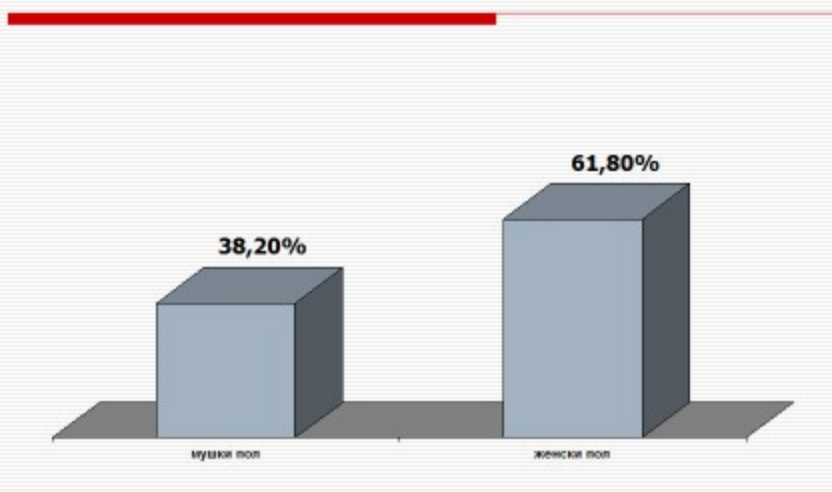
*(На задовољство рада службе корисници су давали одговор од (1 – 5))

СЛУЖБА ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ ДЕЦЕ

У истраживању задовољства корисника услуга ове службе учествовало је 224 родитеља који су предали попуњене упитнике.

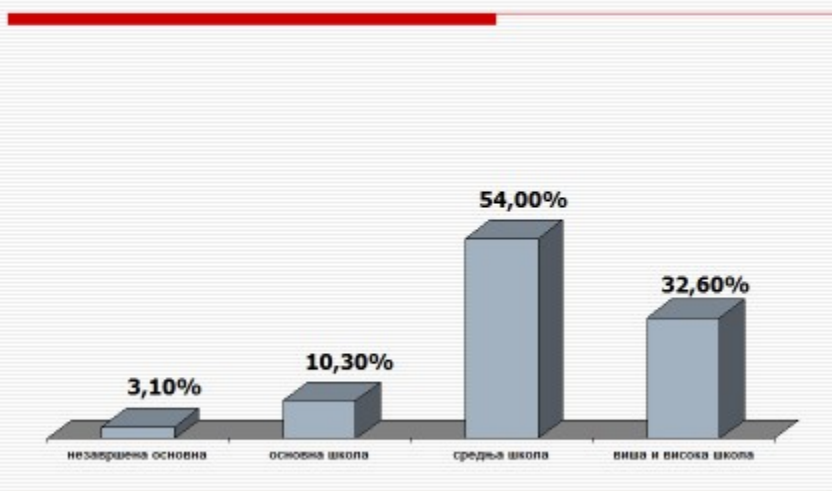
Већина испитаника је женског пола (61,8%), а најзаступенија старосна доб је од 30–39 година

Графикон 1: Пол испитаника?



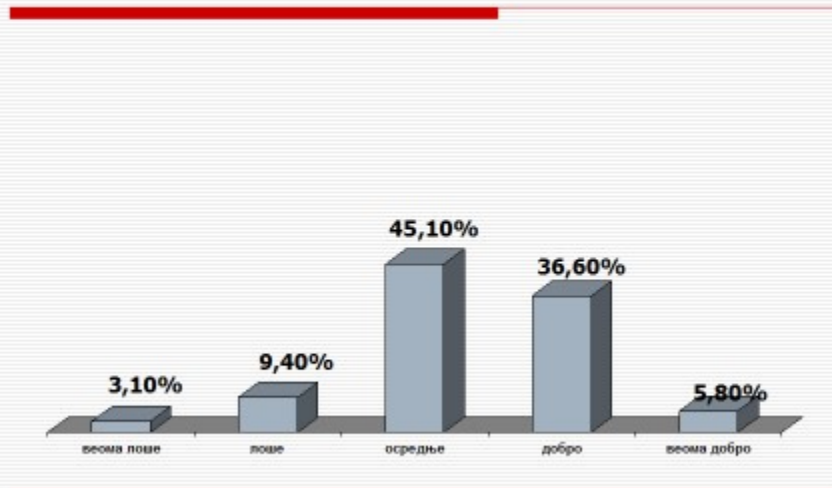
Са завршеном средњом школом је 54% испитаних. Значајан је и удео испитаника са вишом и високом школом 32,6%.

Графикон 2: Завршена школа?



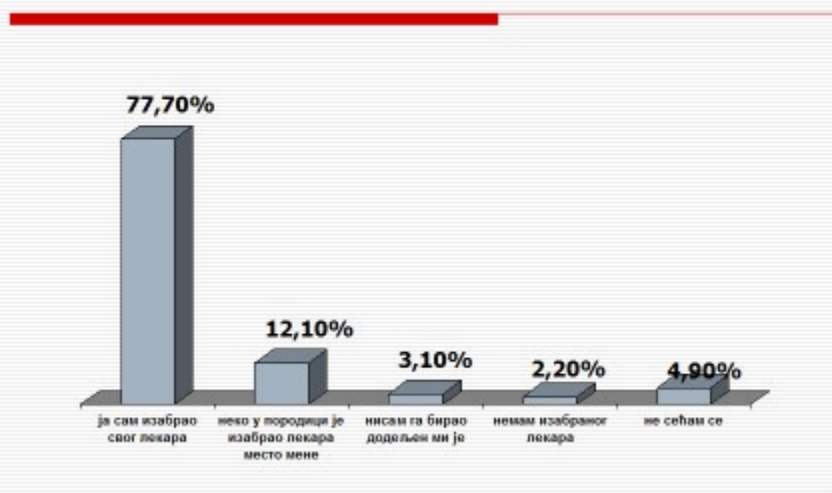
Највећи број испитаника своје материјално стање оцењује као осредње 45,1% 3,1% испитаних веома лоше, 9,4% оцењује као лоше.36,6% као добро и 5,8% испитаних као веома добро.

Графикон 3: Материјално стање домаћинства?



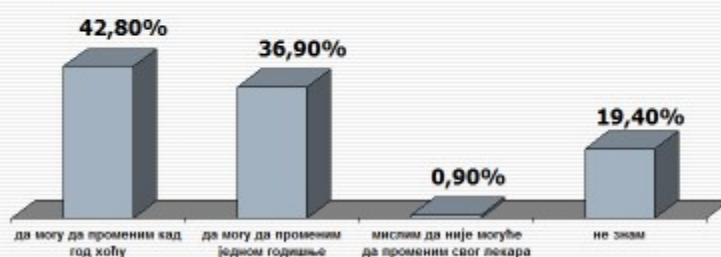
Више од половине испитаника је самостално изабрало свог лекара 77,7%.

Графикон 4: Како сте изабрали свог лекара?



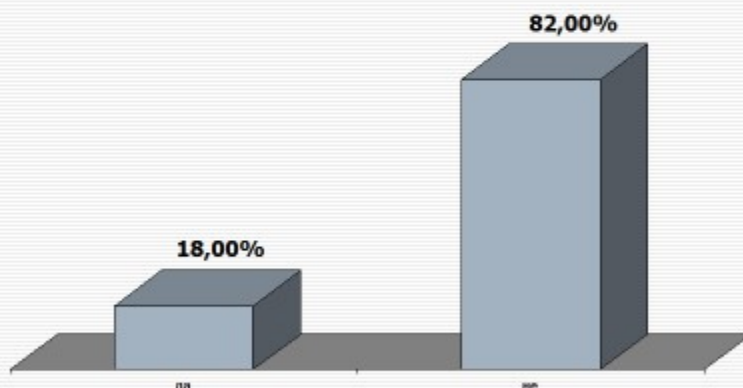
Са начином промене свог изабраног лекара 42,8% је одговорило да лекара може да промени кад жели, 36,9% да може да промени једном годишње, 0,9% испитаних одговара да није могуће мењати изабраног лекара, а 19,4% испитаних није упознато са начином промене изабраног лекара.

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



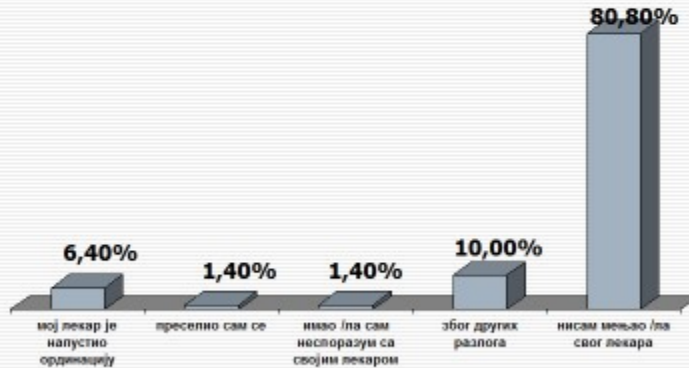
На питање да ли сте до сада мењали изабраног лекара 18% испитаних је променило лекара, а 82% испитаних није мењало свог изабраног лекара.

Графикон 6: Да ли сте до сада мењали свог изабраног лекара?



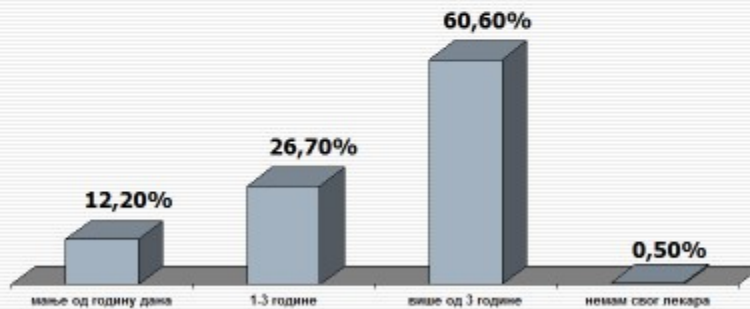
Код 1,4% испитаних лекар је промењен због пресељења, неспоразума са изабраним лекаром имало је 1,4% ,због других разлога лекара је променило 10%,а 80,8 % испитаних није мењало лекара, промену лекара због напуштања ординације променило је 6,4%.

Графикон 7: Који је био разлог промене изабраног лекара?



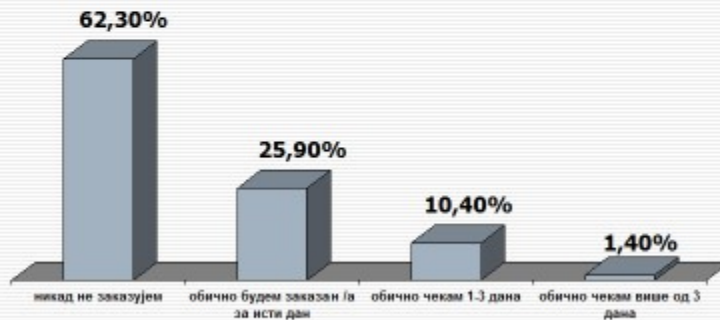
Од укупног броја испитаних на питање: Колико дуго се лечите код свог лекара? 60,6% се лечи више од 3 године, 26,7% се лечи од 1-3године, а 12,2% мање од једне године, а 0,5% испитаних нема свог лекара.

Графикон 8: Колико дуго се лечите код свог лекара?



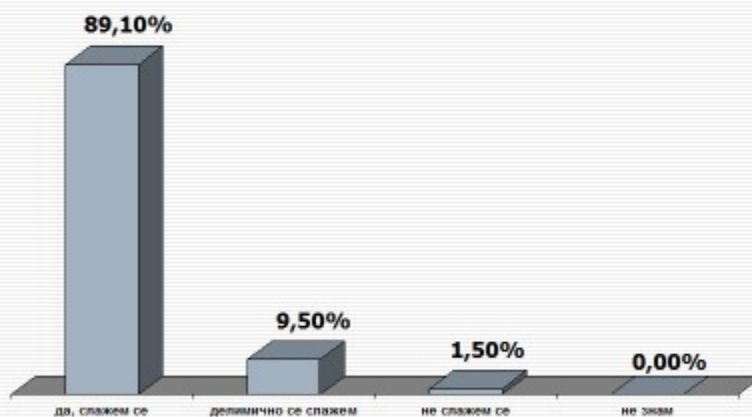
Највећи број испитаних 62,3% никад не заказује преглед, 25,9% буде заказано за исти дан, 10,4% испитаних обично чека 1-3 дана, док 1,4% испитаних на преглед чека више од 3 дана

Графикон 9: Када заказујете преглед код изабраног лекара колико дана обично чекате?



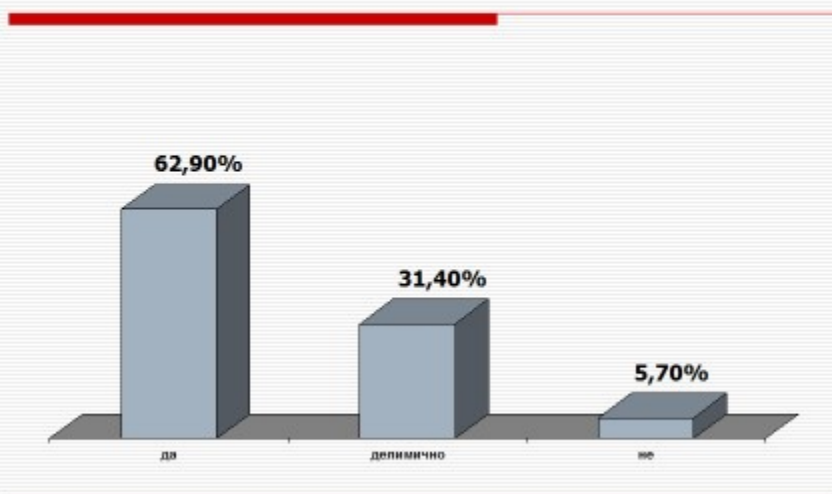
Љубазношћу медицинских сестара на шалтеру 89,1% испитаних је задовољно, 9,5% делимично, није задовољно 1,5%.

Графикон 10: Да ли сте задовољни љубазношћу медицинских сестара на шалтеру?



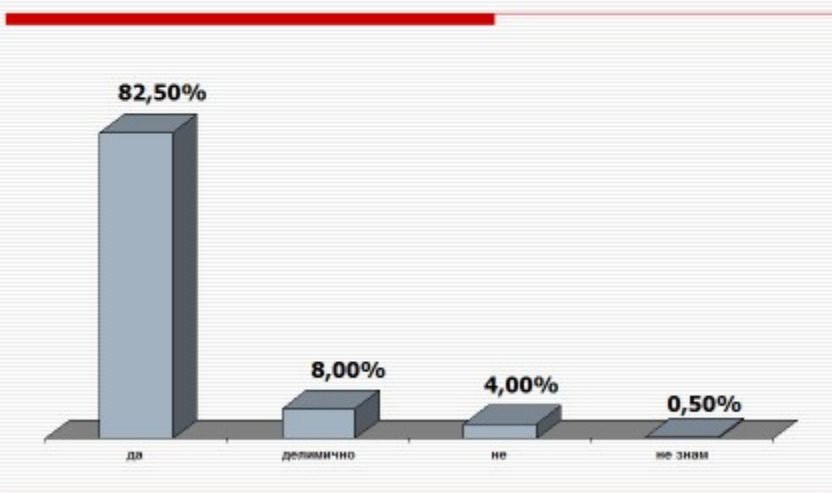
Испитаници сматрају да им лекари посвећују довољно времена приликом посете 62,9%.

Графикон 11: Да ли мислите да Вам лекар посвећује довољно времена приликом посете?



Радним временом изабраних лекара задовољно је 82,5% испитаника.

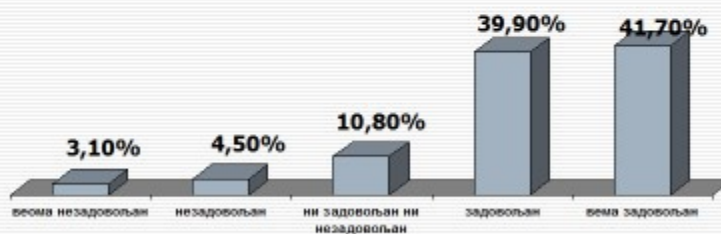
Графикон 12: Да сте задовољни радним временом изабраног лекара?



Здравственом заштитом у служби задовољно је 39,9%,веома незадовољно је 3,10% незадовољно је 4,5%,ни задовољно ни незадовољно је 10,8%,а веома задовољних је 41,70%

Графикон 14: Колико сте задовољни здравственом заштитом у овој служби?

СРЕДЊА ОЦЕНА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА
СЛУЖБЕ ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ ДЕЦЕ 4,12



Средња оцена задовољства корисника радом службе Педијатрије је 4,12
*(На задовољство рада службе корисници су давали одговор од 1 – 5)

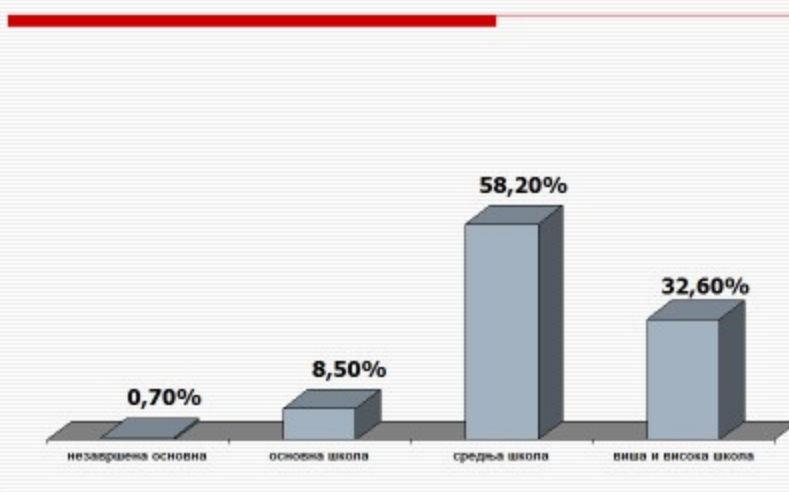
СЛУЖБА ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ ЖЕНА

У овој служби у анкети је учествовало 142 корисница здравствених услуга.

Најчешћа старосна доб испитаница је од 18 – 29 година.

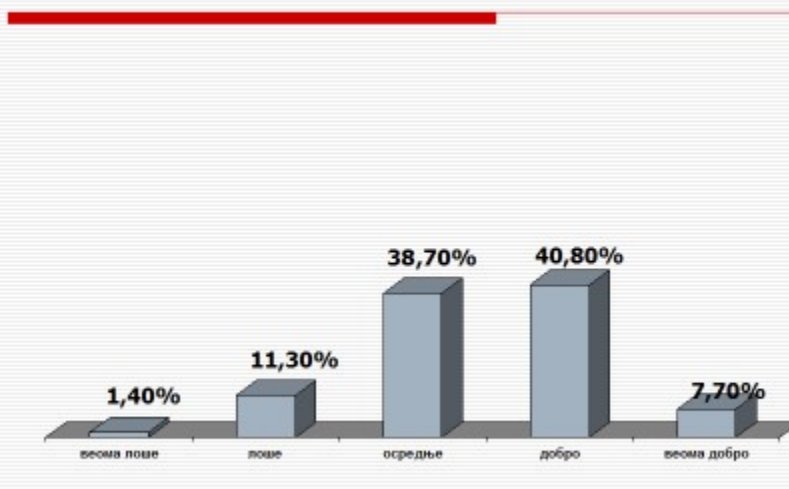
Са завршеном средњом школом је 58,2% испитаних. Удео испитаника са основном школом 8,5% .Са вишом или високом школом је 32,6% испитаних.

Графикон 2: Завршена школа?



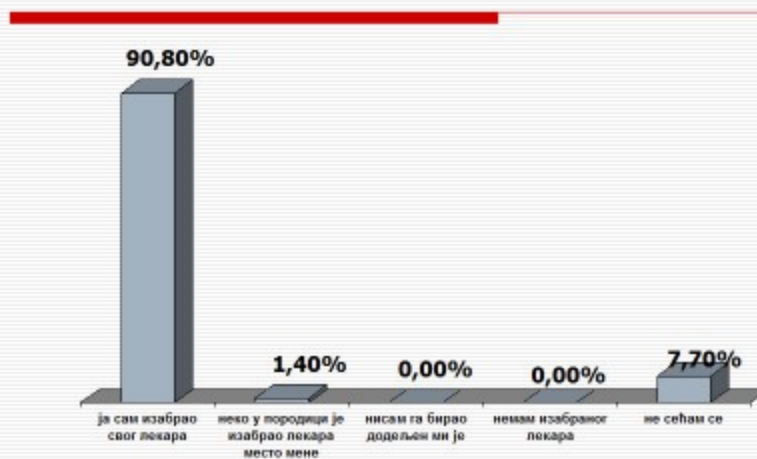
Највећи број испитаника своје материјално стање оцењује као добро 40,8%, 1,4% испитаних веома лоше, 11,3% оценјује као лоше, 38,7% као осредње и 7,7% испитаних као веома добро.

Графикон 3: Материјално стање домаћинства?



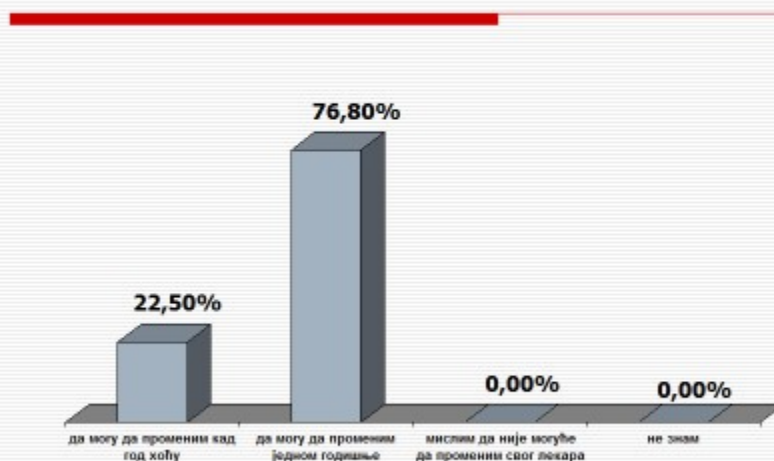
Самостално је изабрало свог лекара 90,8%,анкетираних пацијенткиња.

Графикон 4: Како сте изабрали свог лекара?



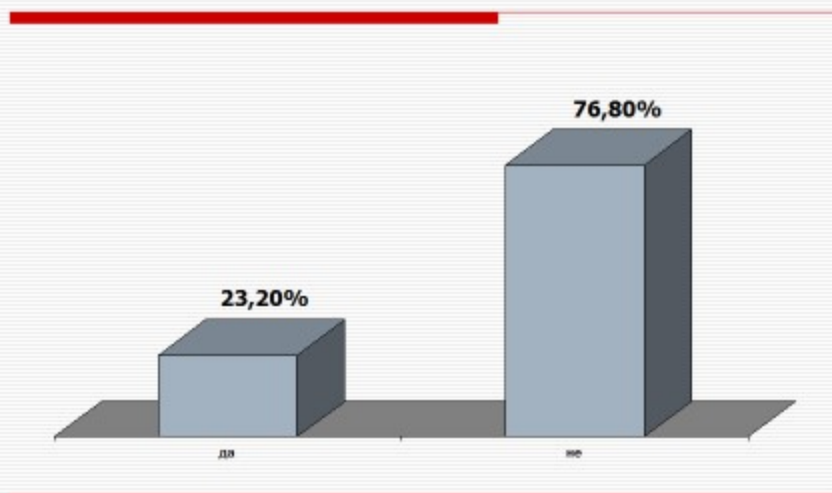
На начин промене свог изабраног лекара 22,5% је одговорило да лекара може да промени кад жели, једном годишње 76,8%

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



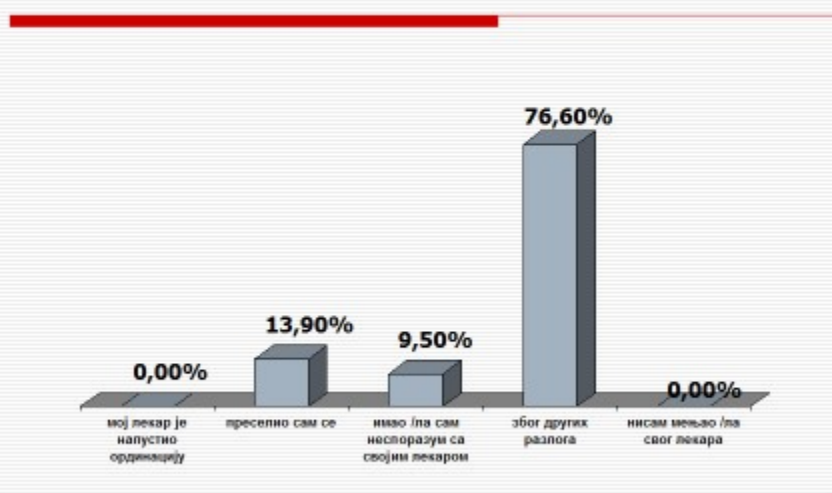
На питање да ли сте до сада мењали изабраног лекара 23,2% испитаних је променило лекара, а 76,8% испитаних није мењало свог изабраног лекара.

Графикон 6: Да ли сте до сада мењали свог изабраног лекара?



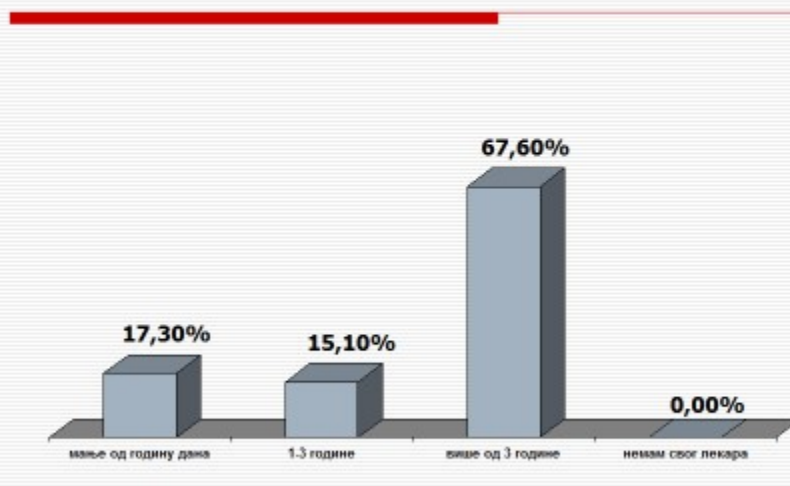
Као разлог промене свог лекара 0% је навело да им је лекар напустио ординацију, код 13,9% испитаних због пресељења, неспоразум са изабраним лекаром имало је 9,5% испитаних, због других разлога лекара је променило 76,6%, а 0% испитаних није мењало лекара.

Графикон 7: Који је био разлог промене изабраног лекара?



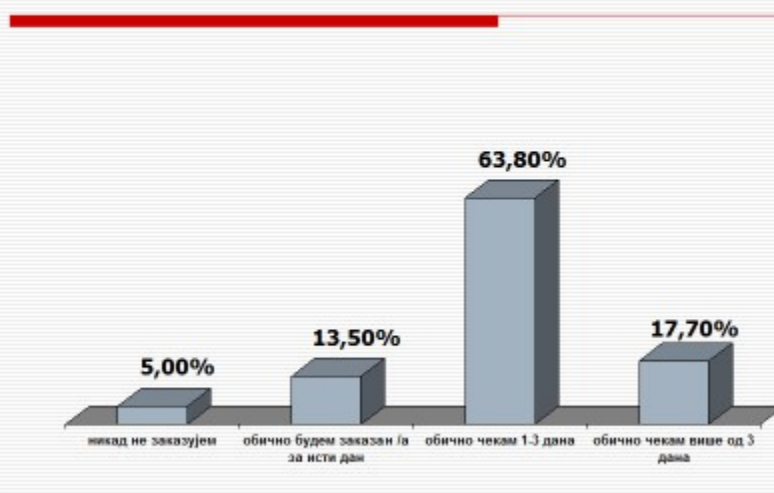
Од укупног броја испитаних на питање: Колико дуго се лечите код свог лекара? 67,6% се лечи више од 3 године, 15,10% се лечи од 1-3 године, а 17,3% мање од једне године.

Графикон 8: Колико дуго се лечите код свог лекара?



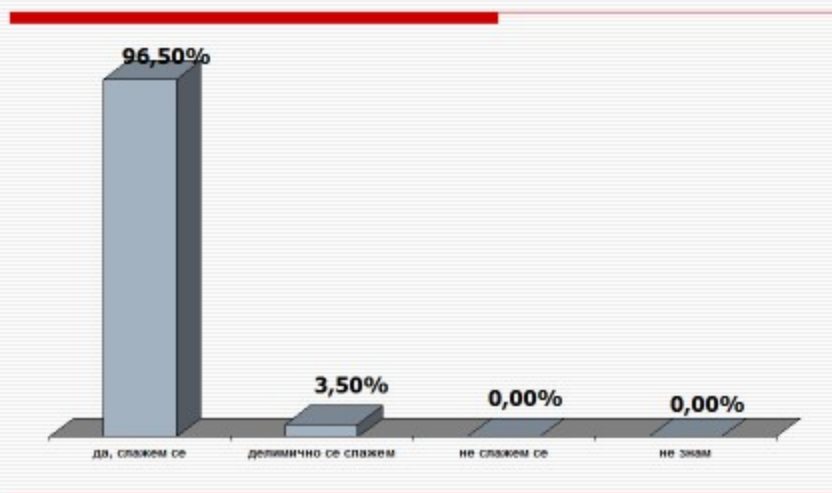
Највећи број испитаних 63,8% чека на преглед више од 1 до 3 дана, 5% испитаника никад не заказује, 13,5% буде заказано за исти дан, а 17,7% чека више од 3 дана.

Графикон 9: Када заказујете преглед код изабраног лекара колико дана обично чекате?



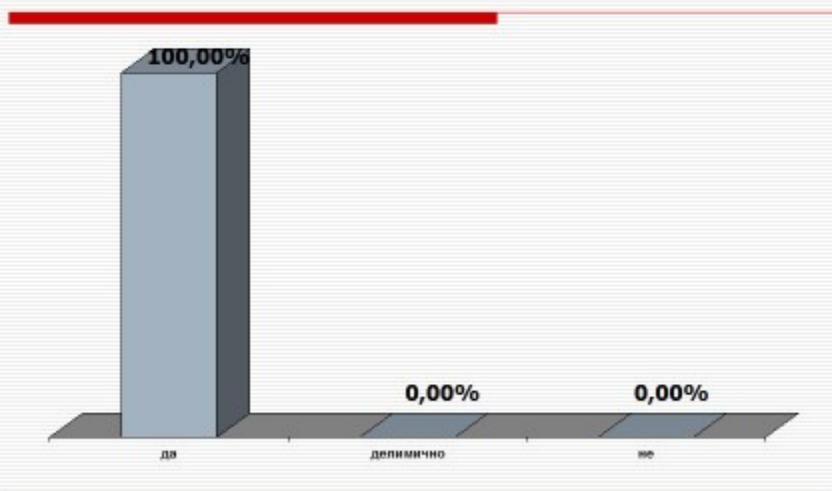
Љубазношћу медицинских сестара на шалтеру 96,5% испитаних је задовољно,3,5% делимично,није задовољно 0%.

Графикон 10: Да ли сте задовољни љубазношћу медицинских сестара на шалтеру?



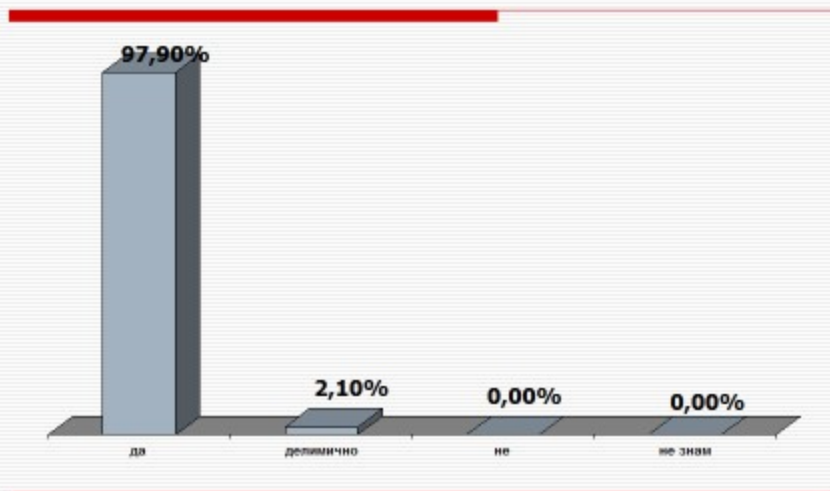
Испитанице сматрају да им лекари посвећују довољно времена приликом посете 100%.

Графикон 11: Да ли мислите да Вам лекар посвећује довољно времена приликом посете?



Радним временом изабраних лекара задовољно је 97,9% испитаница.

Графикон 12: Да сте задовољни радним временом изабраног лекара?



Здравственом заштитом у служби веома задовољно је 88,7%,ни задовољно ни незадовољно је 1,4%,задовољних је 7,1%, а веома незадовољних и незадовољних је укупно 2,8%.

Графикон 14: Колико сте задовољни здравственом заштитом у овој служби?

СРЕДЊА ОЦЕНА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА
СЛУЖБЕ ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ ЖЕНА 4,78

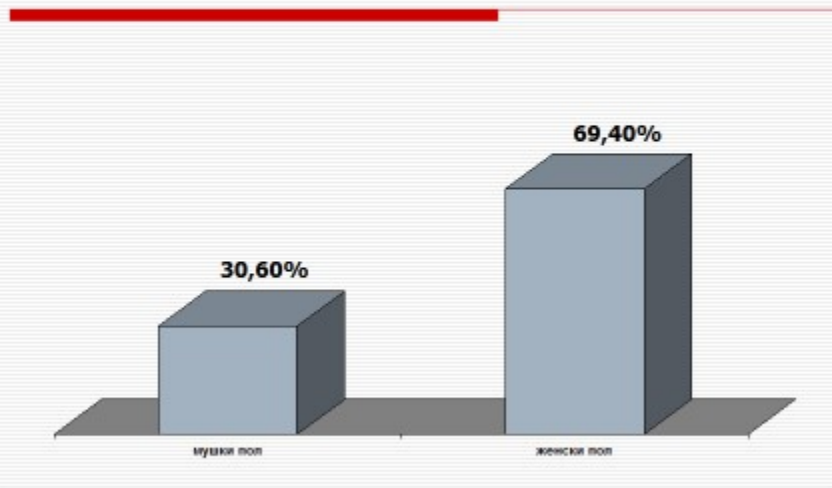


Средња оцена задовољства корисника радом службе за здрав. заштиту жена је 4,78
*(На задовољство рада службе корисници су давали одговор од 1 – 5)

СЛУЖБА СТОМАТОЛОГИЈЕ ДЕЧИЈА ЗАШТИТА

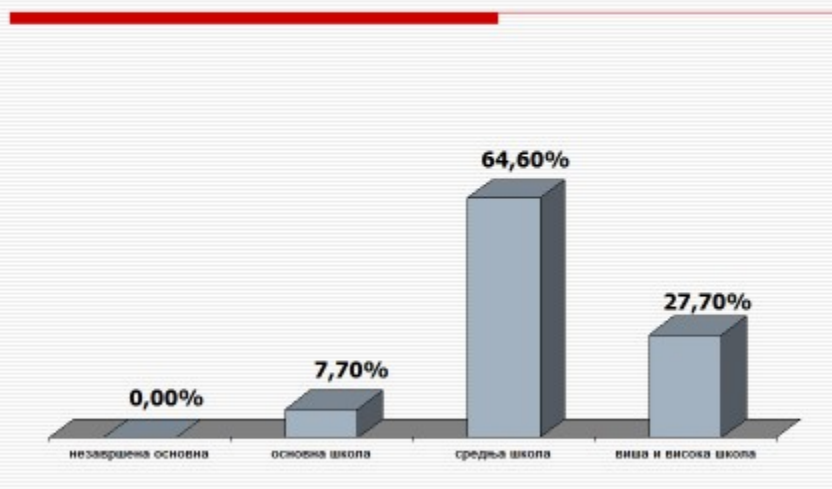
У овој служби у анкети је учествовао 65 корисника здравствених услуга.

Графикон 1: Пол испитаника?



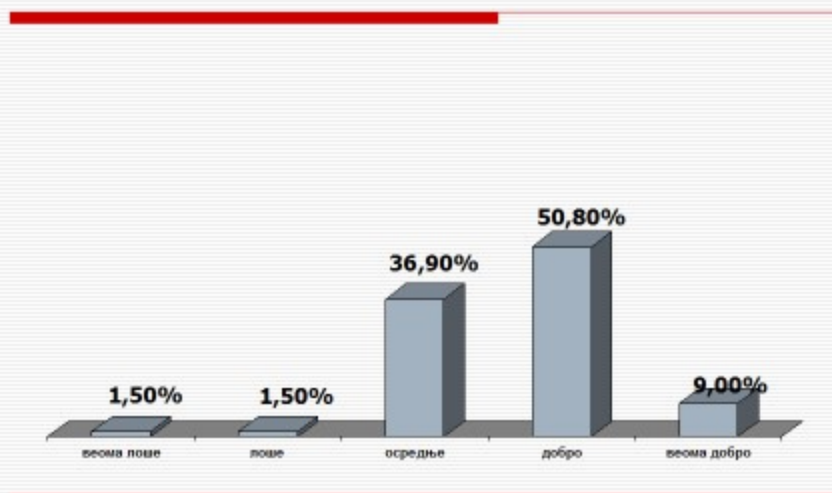
Са завршеном средњом школом је 64,6% испитаних. Удео испитаника са основном школом 7,7% и незавршеном основном школом 0%. Са вишом или високом школом је 27,7% испитаних.

Графикон 2: Завршена школа?



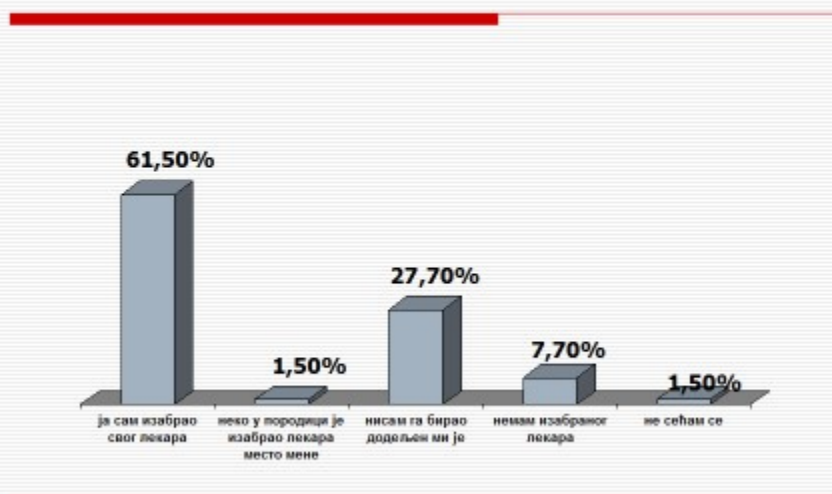
Највећи број испитаника своје материјално стање оцењује као добро 50,8% ,1,5% оценјује као лоше.36,9% као осредње и 9% испитаних као веома добро.

Графикон 3: Материјално стање домаћинства?



Самостално је изабрало свог лекара 61,5%, а 7,7 % испитаних нема свог стоматолога.

Графикон 4: Како сте изабрали свог лекара?



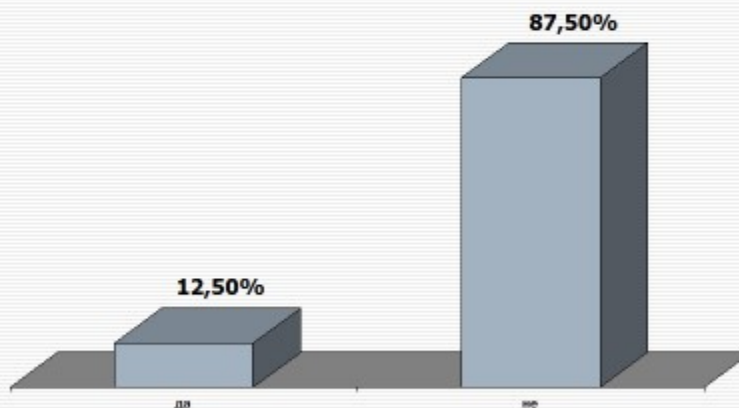
На начин промене свог избраног лекара 1,6% је одговорило да не зна да постоји начин промене стоматолога, 35,9% сматра да може да промени кад год хоће, једном годишње 20,3% и 1,6% који мисле да није могуће да промене стоматолога свом детету.

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



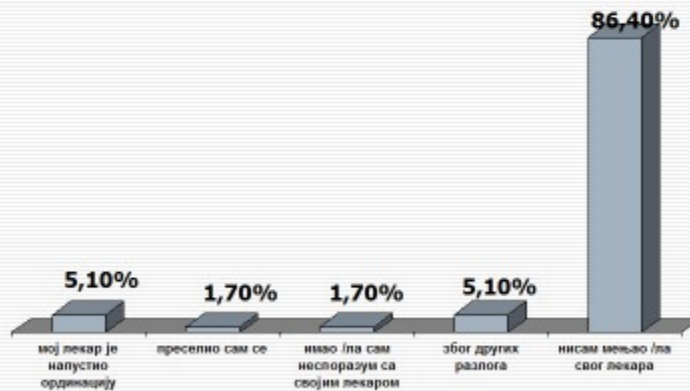
На питање да ли сте до сада мењали избраног лекара 12,5% испитаних је променило лекара, а 87,5% испитаних није мењало свог избраног лекара.

Графикон 6: Да ли сте до сада мењали свог избраног лекара?



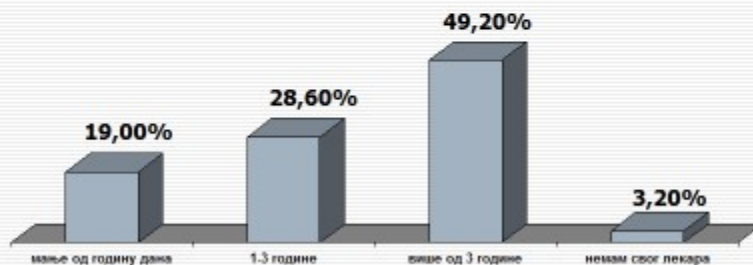
Као разлог промене свог лекара 5,1% је навело да им је лекар напустио ординацију, код 1,7% испитаних због пресељења, неспоразум са изабраним лекаром 1,7%, због других разлога лекара је променило 5,1%, а 86,4% испитаних није мењало лекара.

Графикон 7: Који је био разлог промене изабраног лекара?



Од укупног броја испитаних на питање: Колико дуго се лечите код свог лекара? 28,6% се лечи од 1-3 године, а 19% мање од једне године. Више од три године 49,2% испитаних има стоматолога, а 3,2% нема свог изабраног стоматолога.

Графикон 8: Колико дуго ваше дете има истог стоматолога?



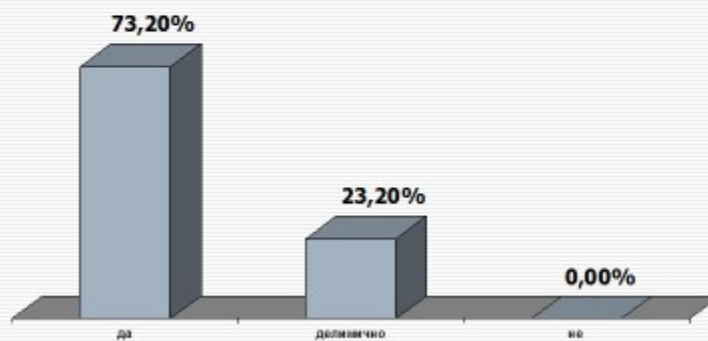
Број испитаних 28,6% никада не заказује, 22,2% чека на преглед 1-3 дана 12,7% буде заказано за исти дан, а 36,5% чека више од 3 дана.

Графикон 9: Када заказујете преглед код изабраног лекара колико дана обично чекате?



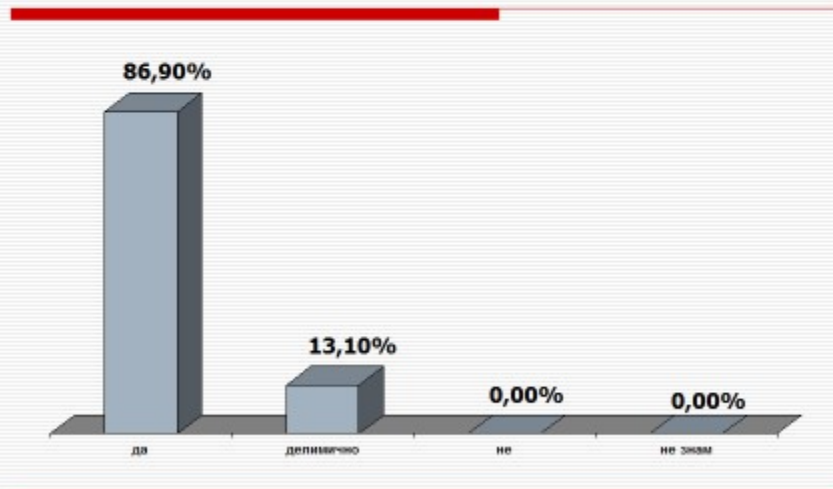
Испитаници сматрају да им стоматолози посвећују довољно времена приликом посете 73,2%.

Графикон 10: Да ли мислите да Вам стоматолог посвећује довољно времена приликом посете?



Радним временом изабраних стоматолога задовољно је 88,9% испитаника.

Графикон 11: Да сте задовољни радним временом изабраног лекара?



Здравственом заштитом у служби задовољно је 62,3%, незадовољних је 1,6%,веома незадовољних је 3,3%,а веома задовољних пацијената је 19,7%

Средња оцена задовољства радом службе дечије стоматологије је 3,93

Графикон 13: Колико сте задовољни здравственом заштитом у овој служби?

СРЕДЊА ОЦЕНА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА СЛУЖБЕ ЗА
СТОМАТОЛОШКУ ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ ДЕЦЕ 3,93



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