

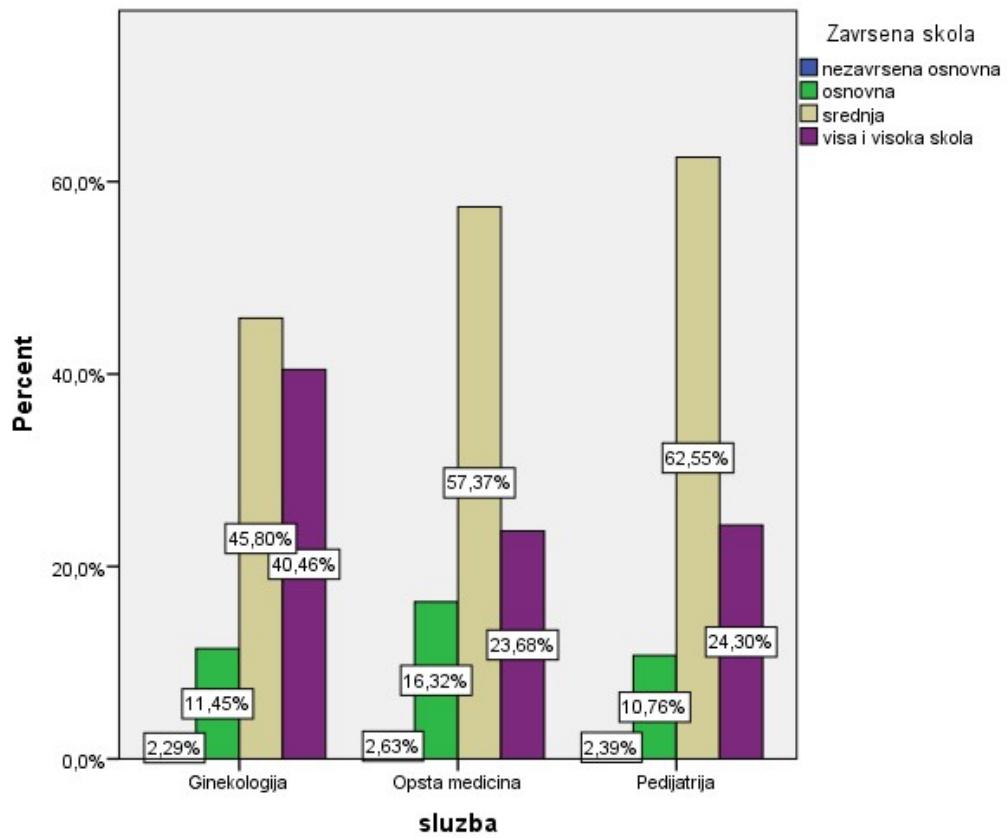
DOM ZDRAVLJA VALJEVO

ANALIZA ISPITIVANJA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA ZDRAVSTVENIH USLUGA U DOMU ZDRAVLJA VALJEVO ZA 2017. GODINU

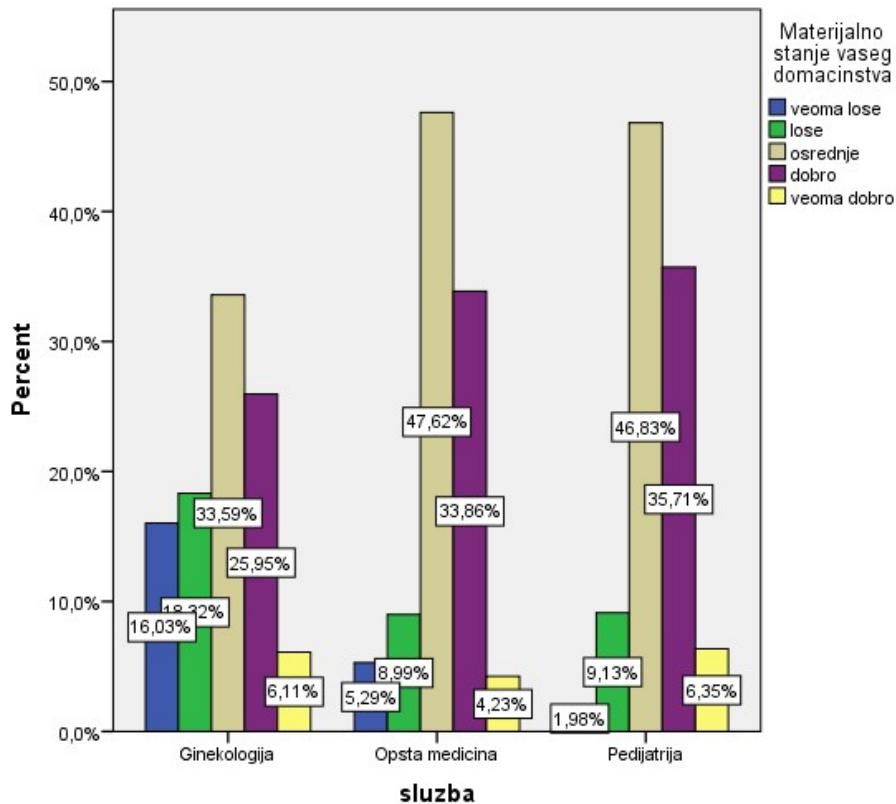
U okviru programa stalnog unapređenja kvaliteta zdravstvene zaštite u Domu zdravlja Valjevo, izvršeno je ispitivanje zadovoljstva korisnika pruženim uslugama pomoću anketnih upitnika predloženih od strane Ministarstva zdravlja RS.

Ispitivanje je obavljeno 27 novembra 2017. godine, u vremenu od 07 do 19 časova, za sve korisnike zdravstvenih usluga koji su se u tom vremenu zatekli u centralnim objektima Službe zdravstvene zaštite odraslog stanovništva i medicine rada, Službe zdravstvene zaštite predškolske i školske dece, Službe zdravstvene zaštite žena i Službe stomatologije (odsek za zdravstvenu zaštitu dece)

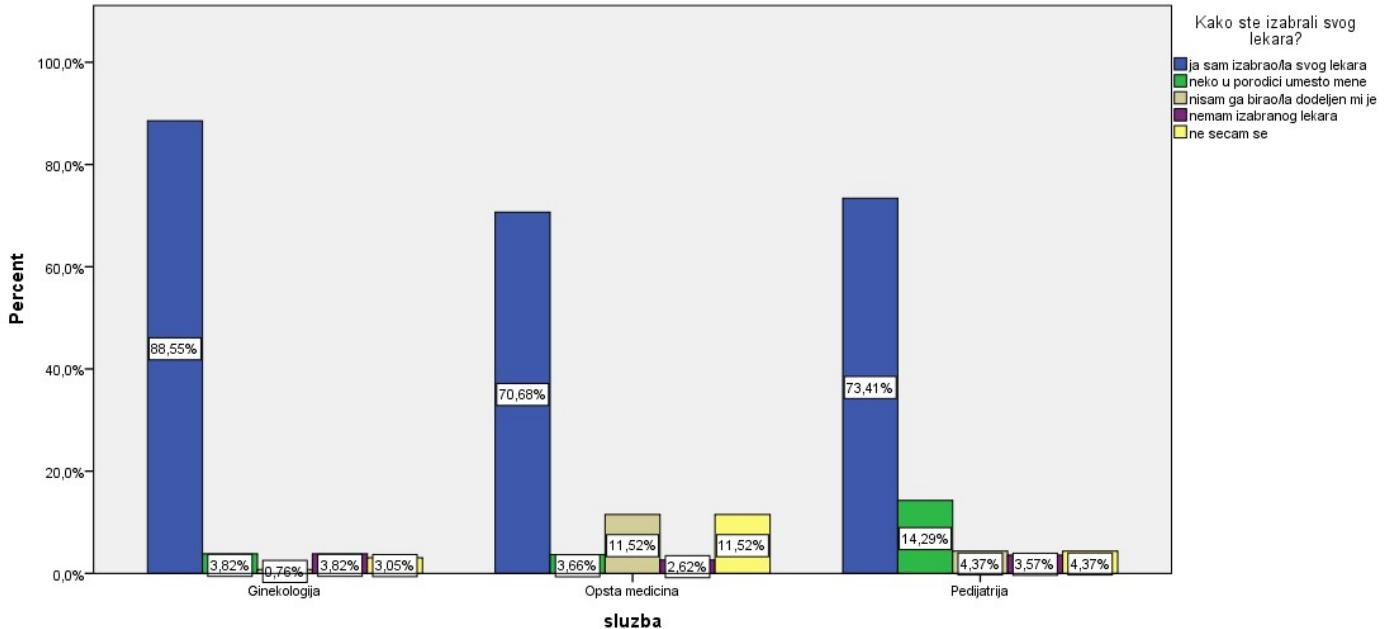
U navedenim službama ukupan broj podeljenih upitnika je 832, a broj popunjениh 638.



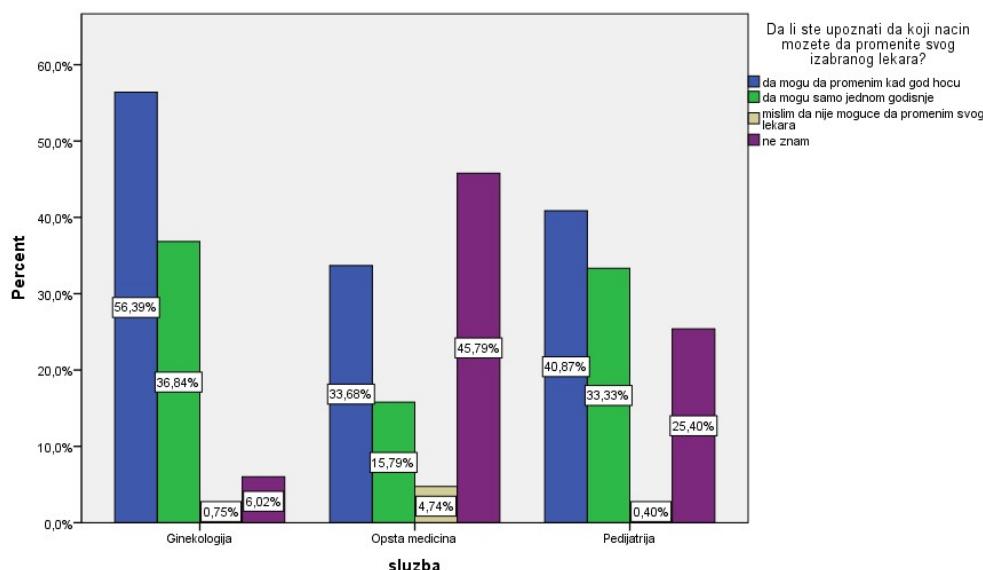
Većina ispitanih ima srednju školu, značajan je i procenat ispitanih sa višom i visokom školom.



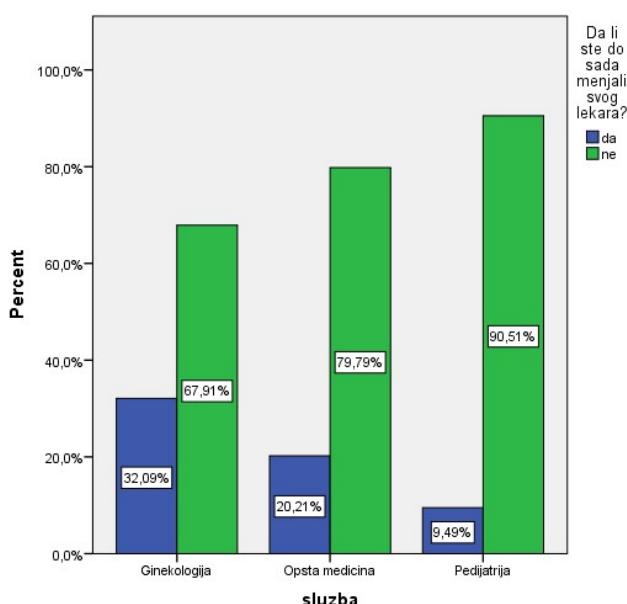
Ispitanici ocenjuju svoje materijalno stanje u većini slučajeva kao osrednje i dobro, međutim u Službi za zdravstvenu zaštitu žena može se videti porast ispitanica koje svoje materijalno stanje ocenjuju kao lose i veoma lose.



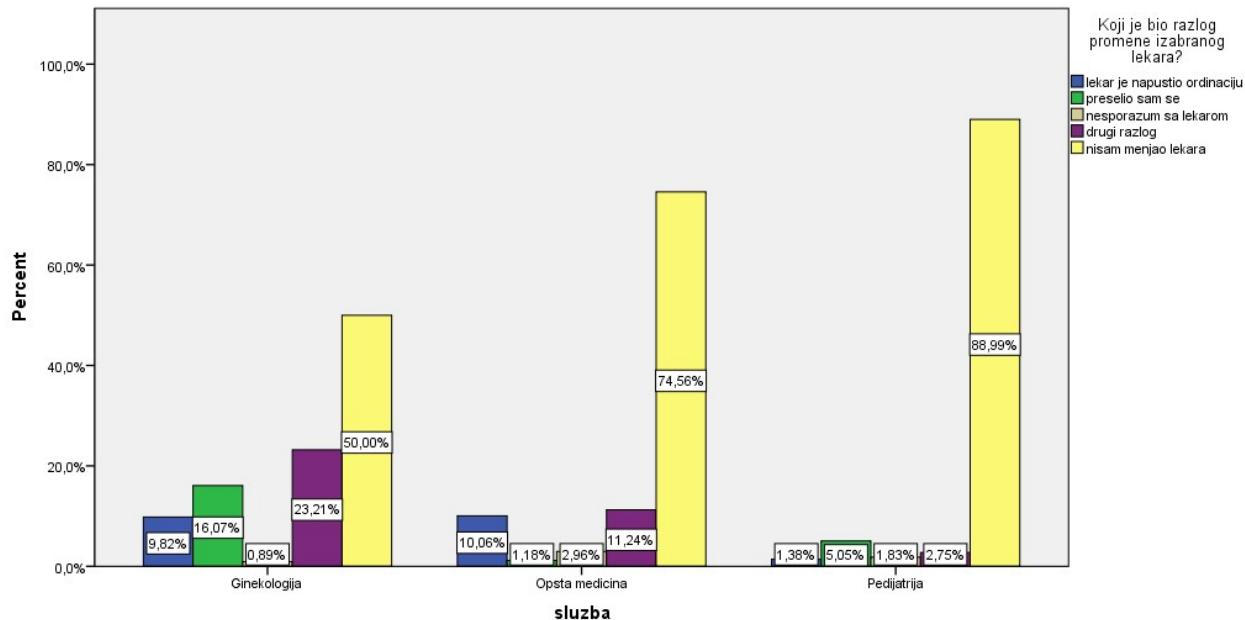
Većina ispitanih su samostano izabrali svoj lekara.



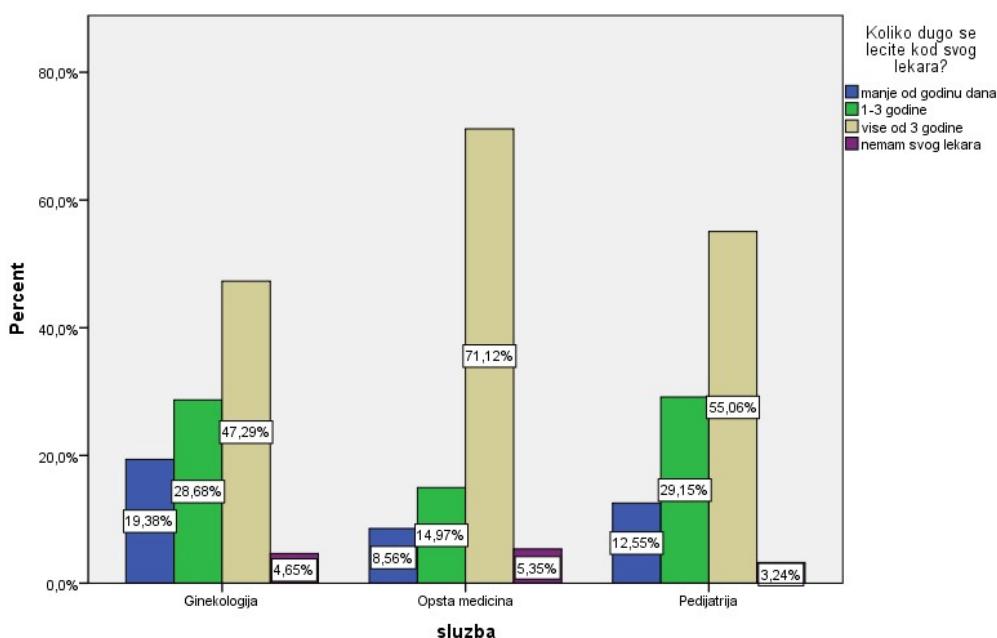
Ispitanici u većem procentu odgovaraju da mogu da promene svog lekara kad god hoću, beležimo porast pacijenata u Službi za zdravstvenu zaštitu odraslih 45,79% koji ne znaju na koji način mogu da promene svog izabranog lekara, takođe u Službi za zdravstvenu zaštitu dece 25,40% korisnika ne zna na koji način može promeniti svog lekara.



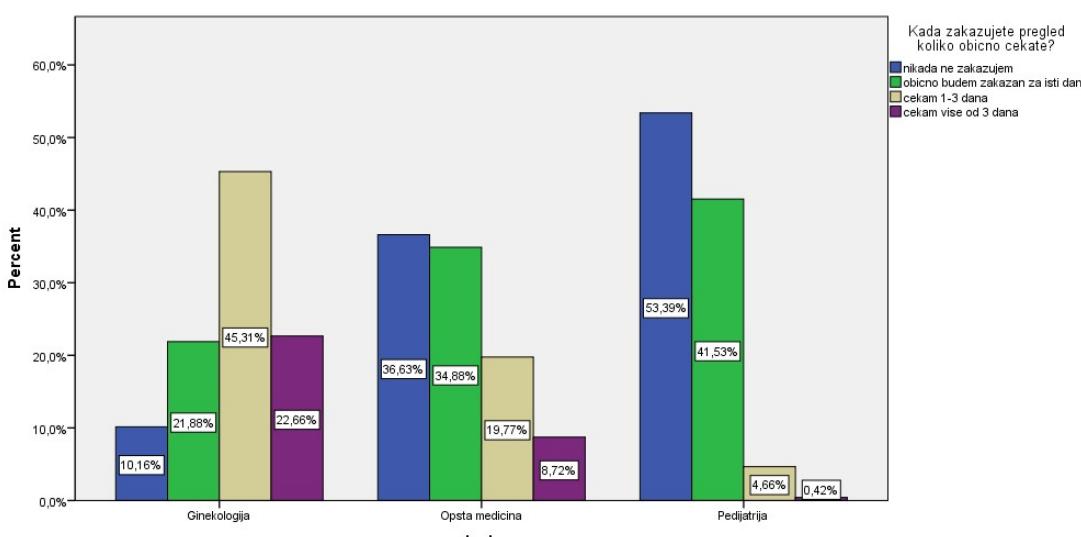
Na pitanje: Da li ste do sada menjali svog lekara većina ispitanika odgovara "NE" , izuzetak je Služba za zdravstvenu zaštitu žena 32,09%.



Iz priložene tabele možemo zaključiti da većina korisnika nije menjao lekara, izuzetak je Služba za zdravstvenu zaštitu žena, gde je 2017. god. 23,21% ispitanica menjalo svog lekara iz administrativnih razloga.

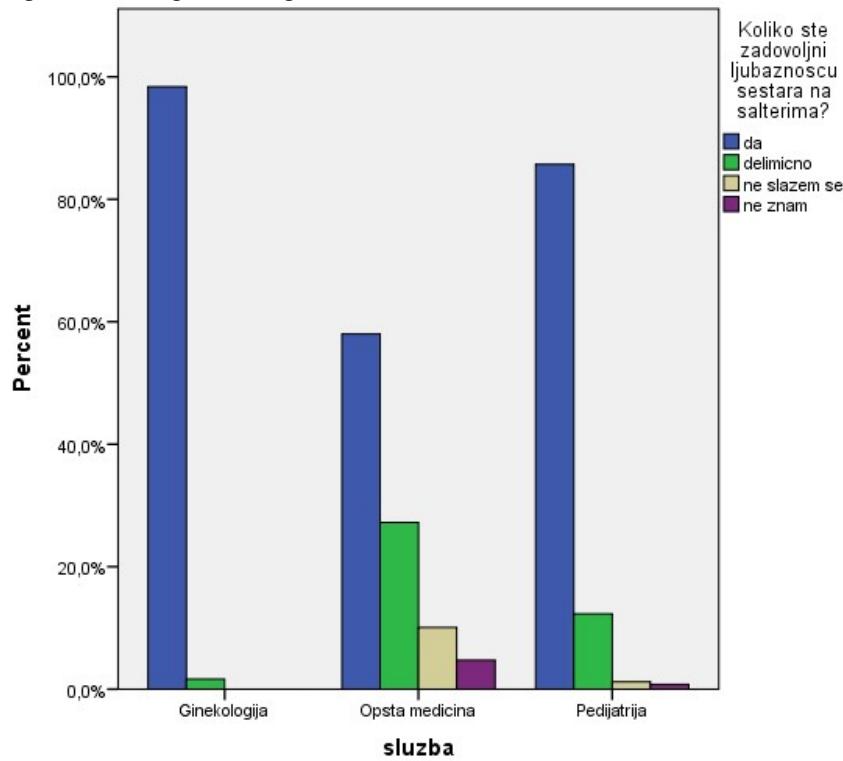


Većina ispitanih se leči kod svog izabranog lekara više od 3 godine.

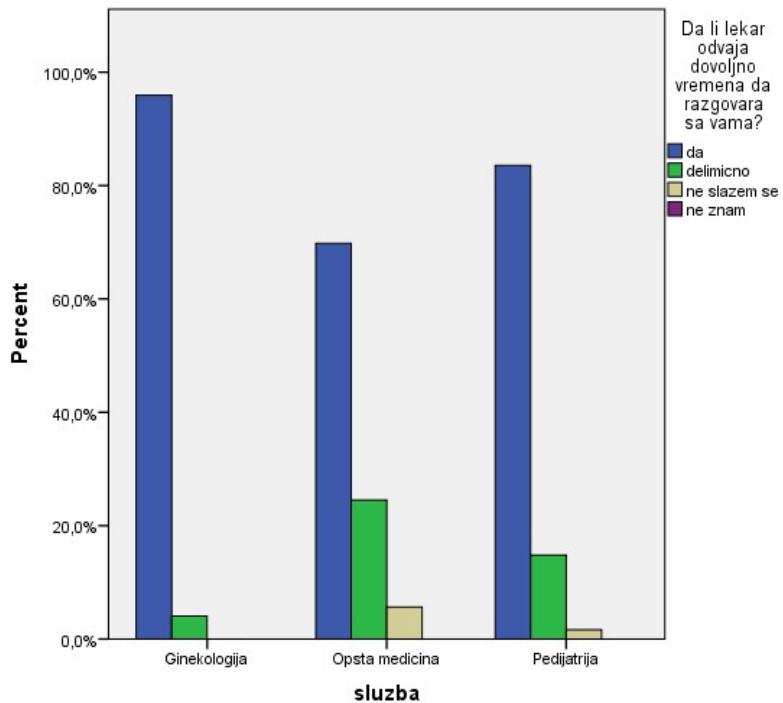


Najveći procenat na čekanje na pregled je u Službi Ginekologije, a isto tako u ostalim službama beleži se procenat ispitanih koji ne zakazuju

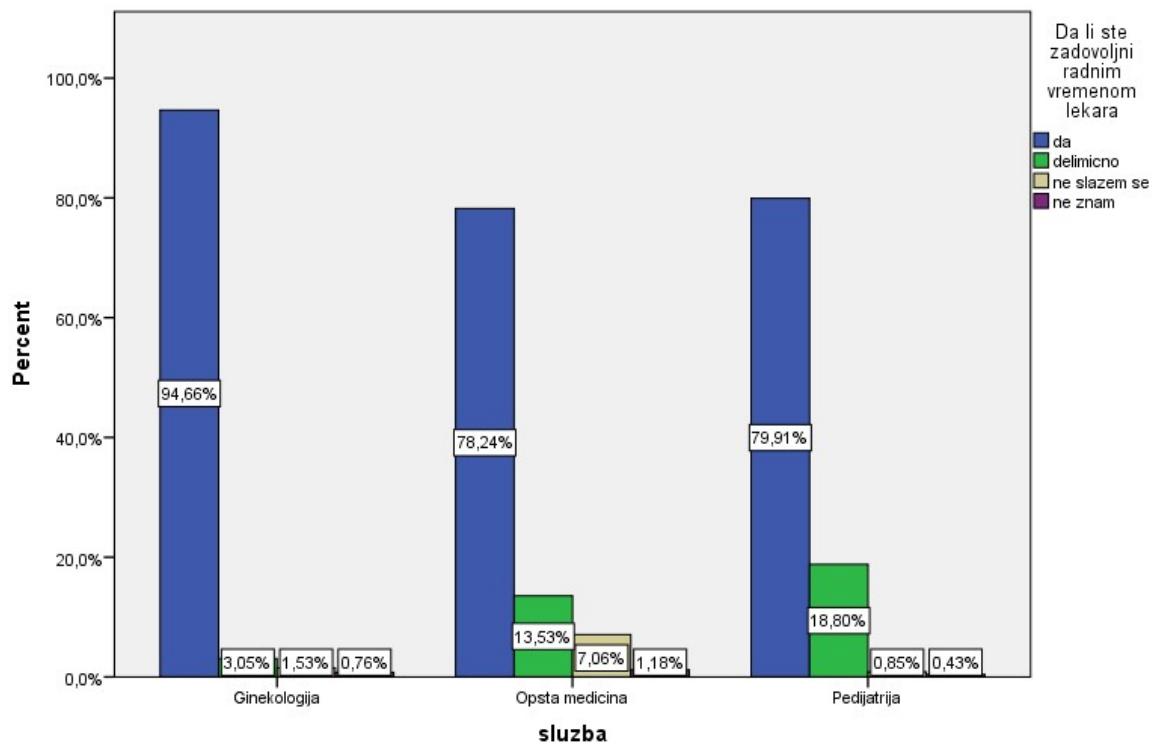
preglede kod svog izabranog lekara.



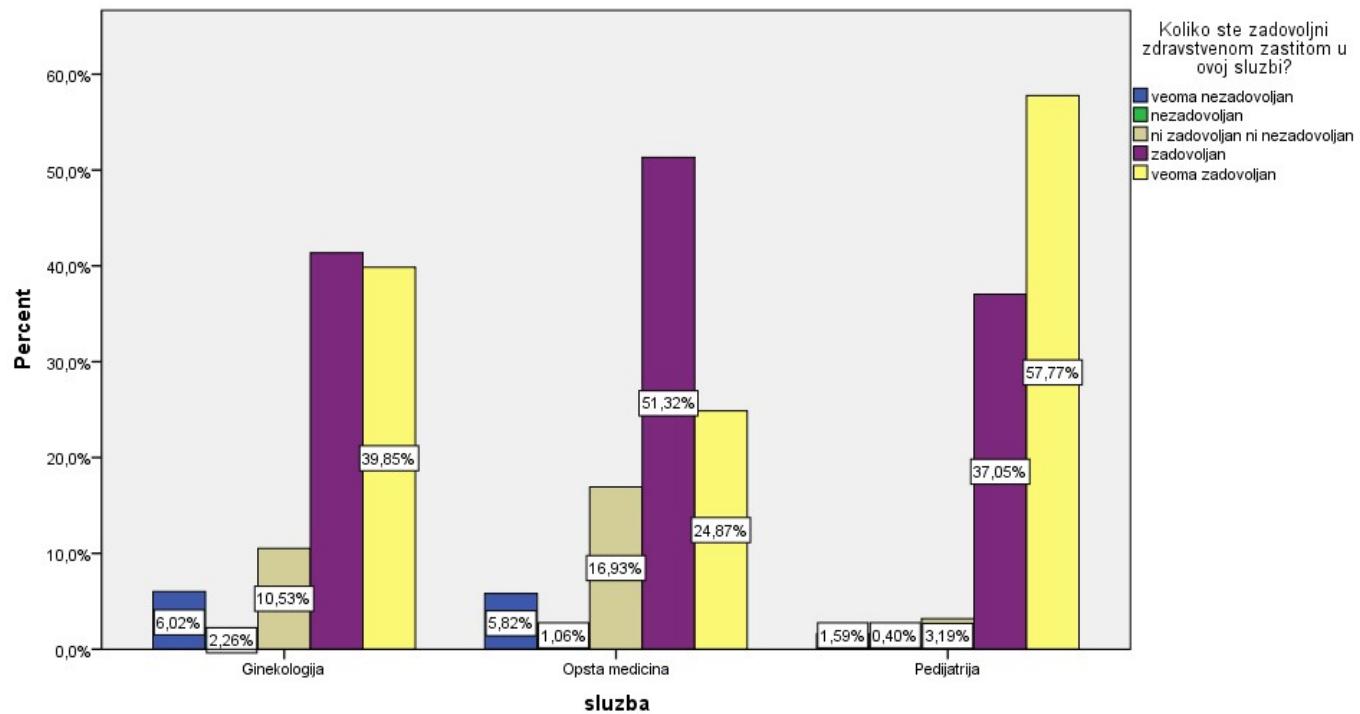
Većina anketiranih je zadovoljna ljubaznošću sestara na šalterima.



Ispitanici tvrde da im lekar odvaja dovoljno vremena prilikom posete, iz priloženog se vidi da više od 20% ispitanika u Službi za zdravstvenu zaštitu odraslih vreme koje im lekar odvaja ocenjuje kao "delimično".

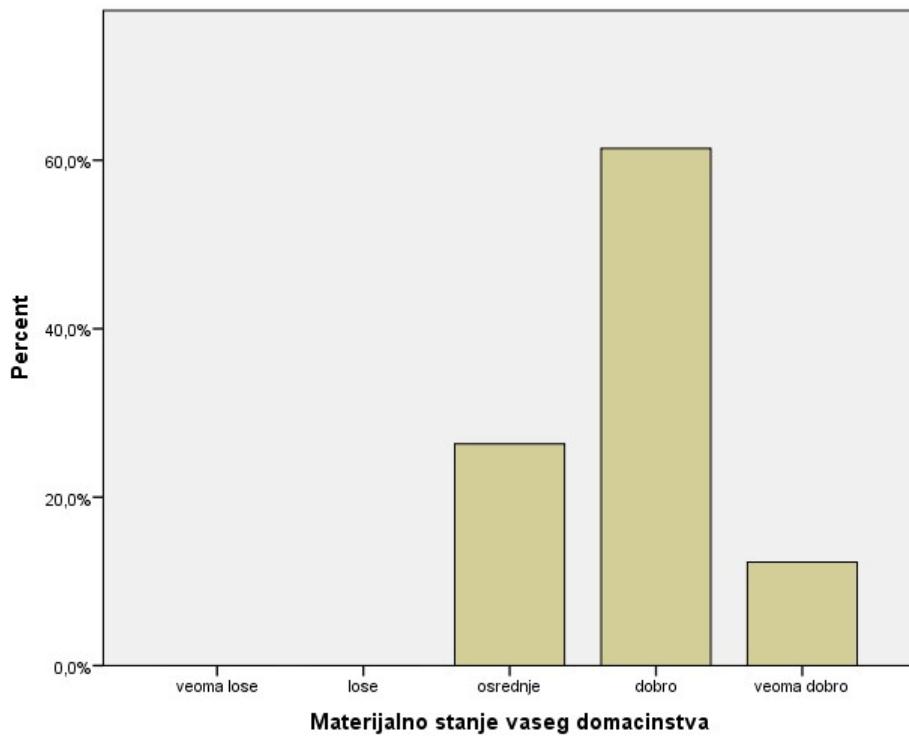
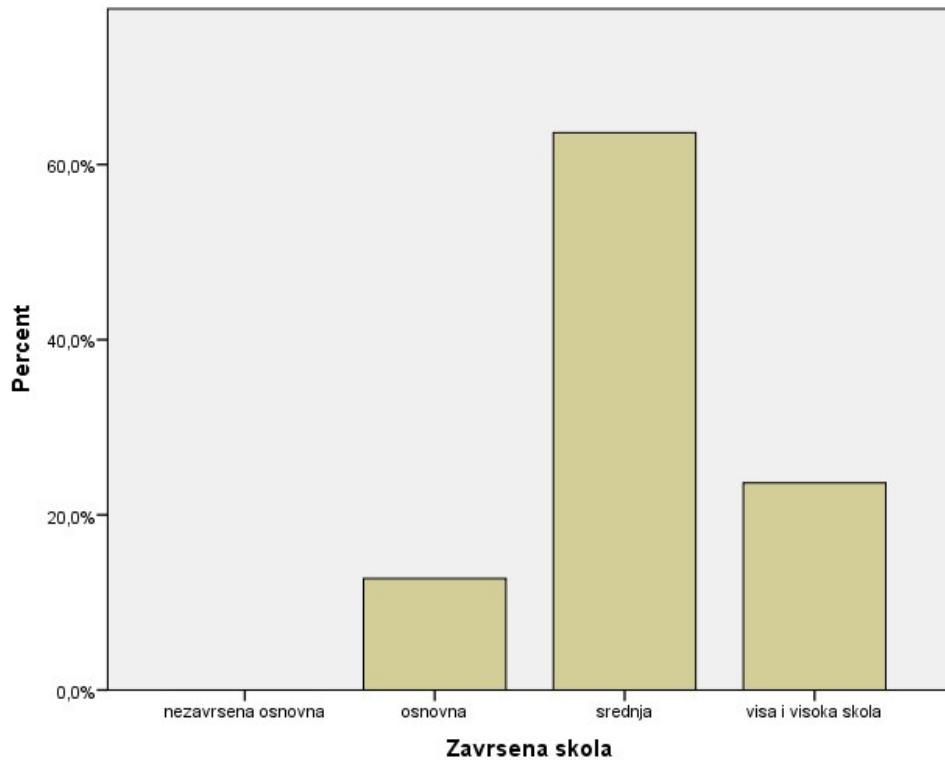


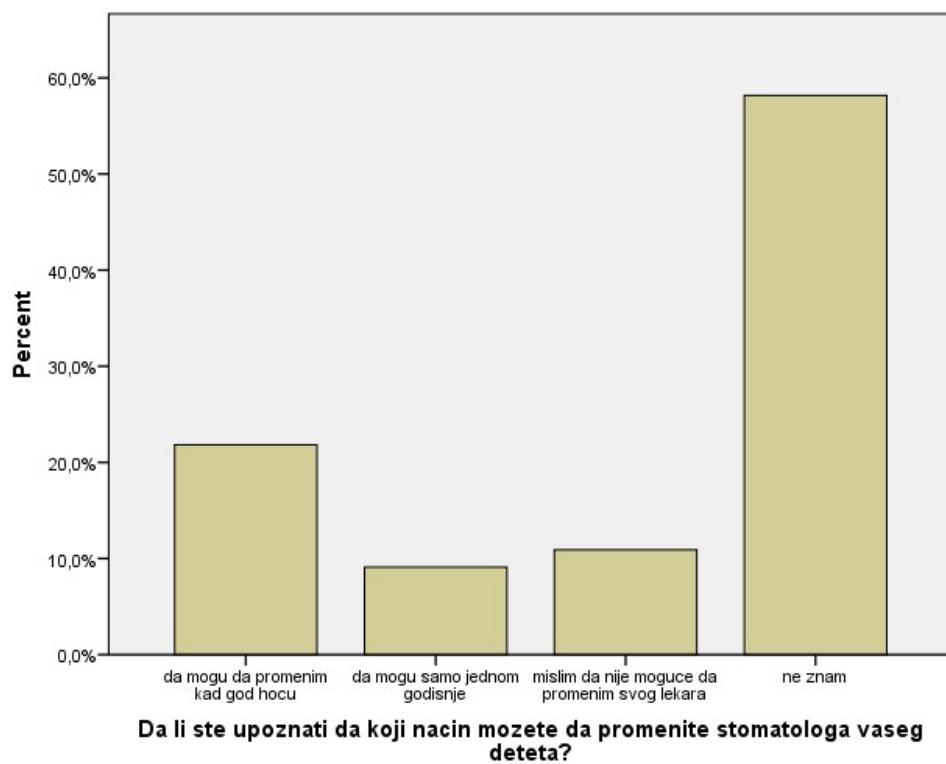
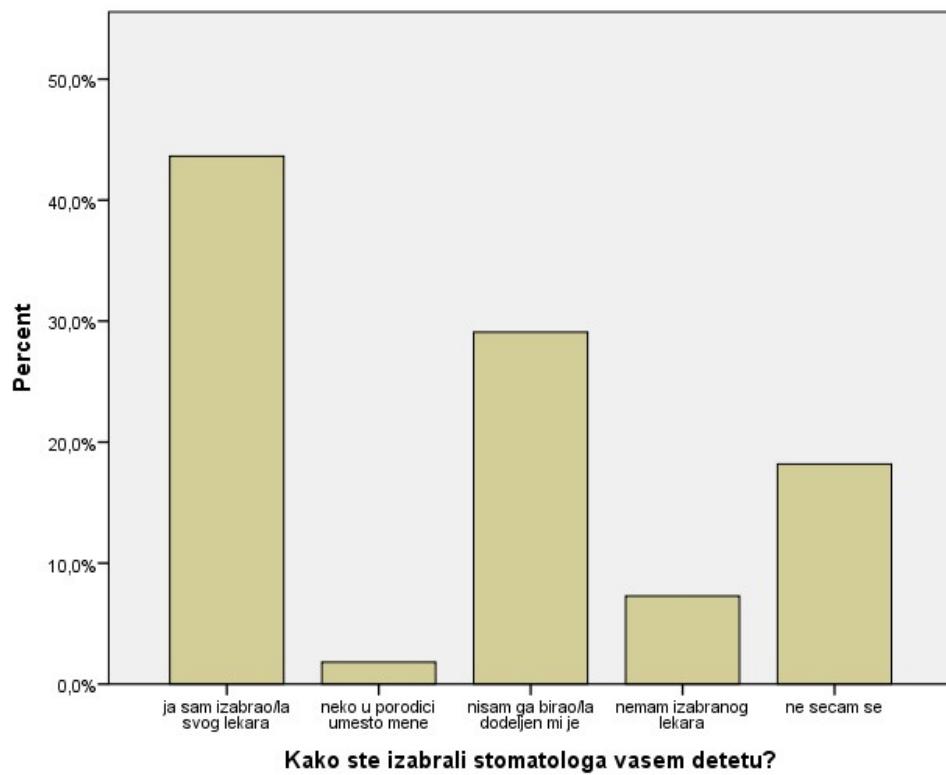
Radnim vremenom lekara ispitanici su u većini slučajeva zadovoljni, beleži se i znatan procenat onih koji se delimično slažu sa ovom tvrdnjom.

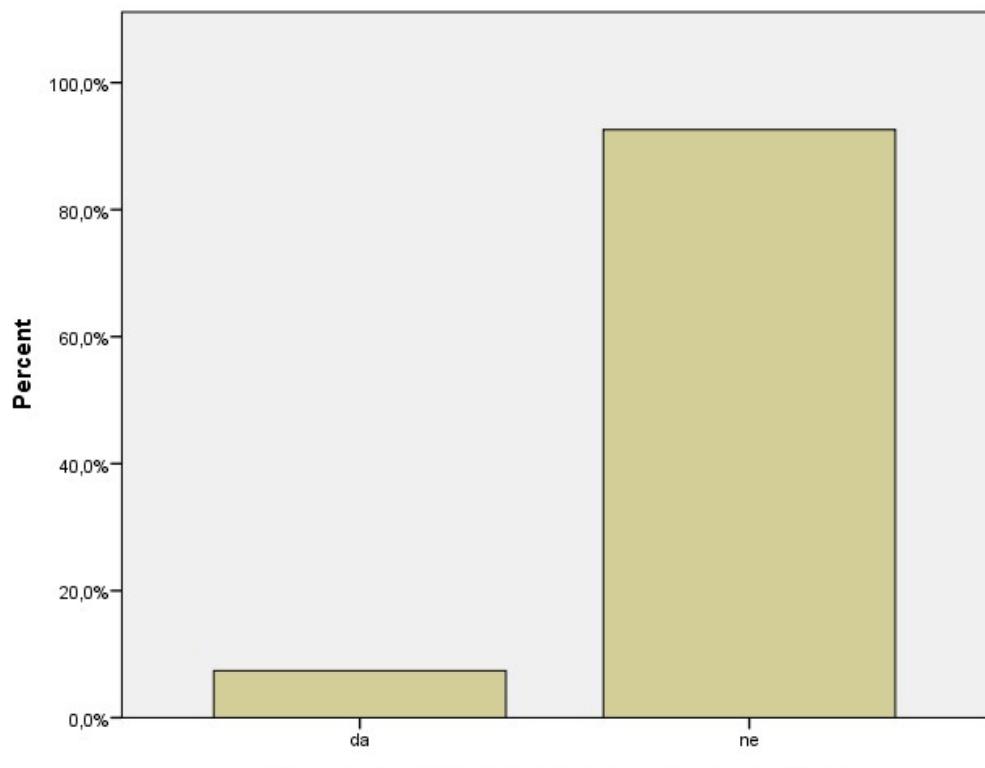


Većina ispitanika su zadovoljni i veoma zadovoljni zdravstvenom zaštitom u gore navedenim službama, beleži se i porast u Službi za zdravstvenu zaštitu žena i oraslih koji su “ni zadovoljni ni nezadovoljni”.

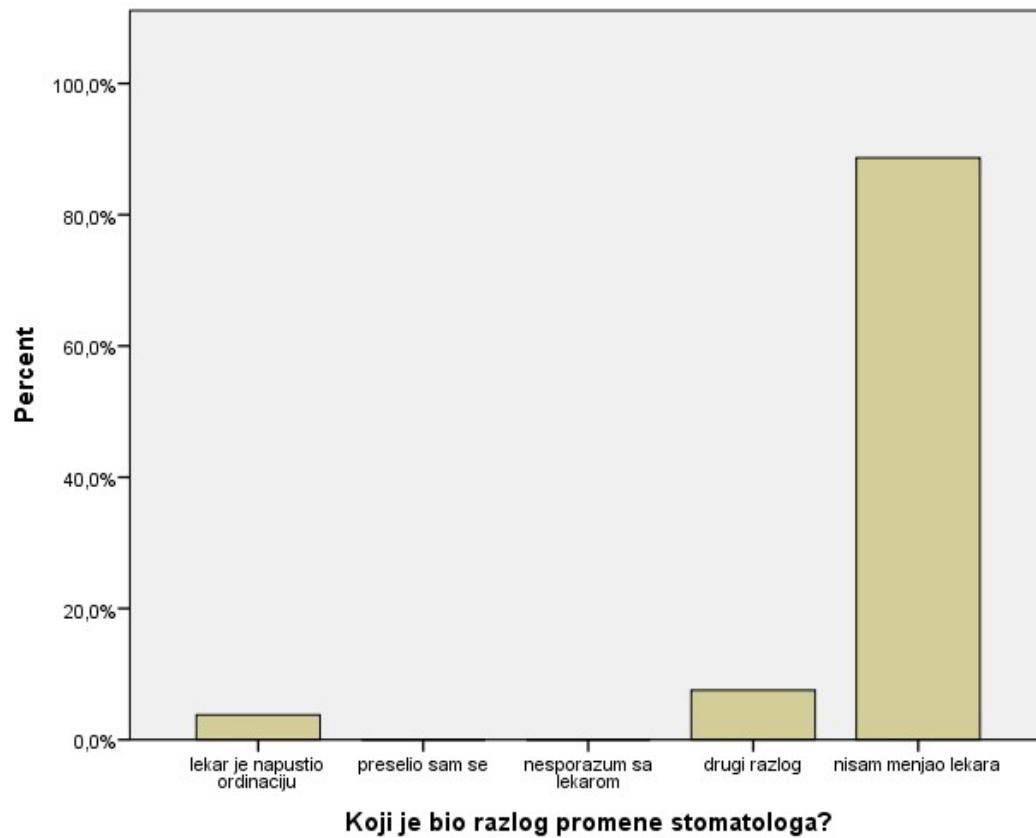
Tabelarni prikaz – Stomatologija Valjevo Deca



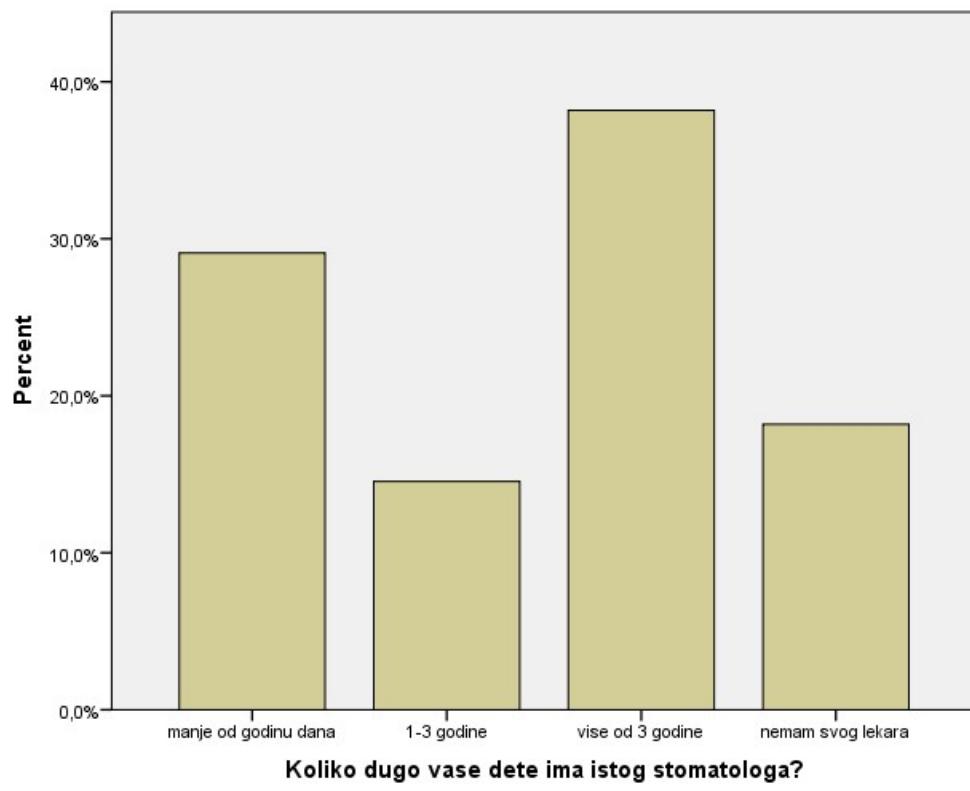




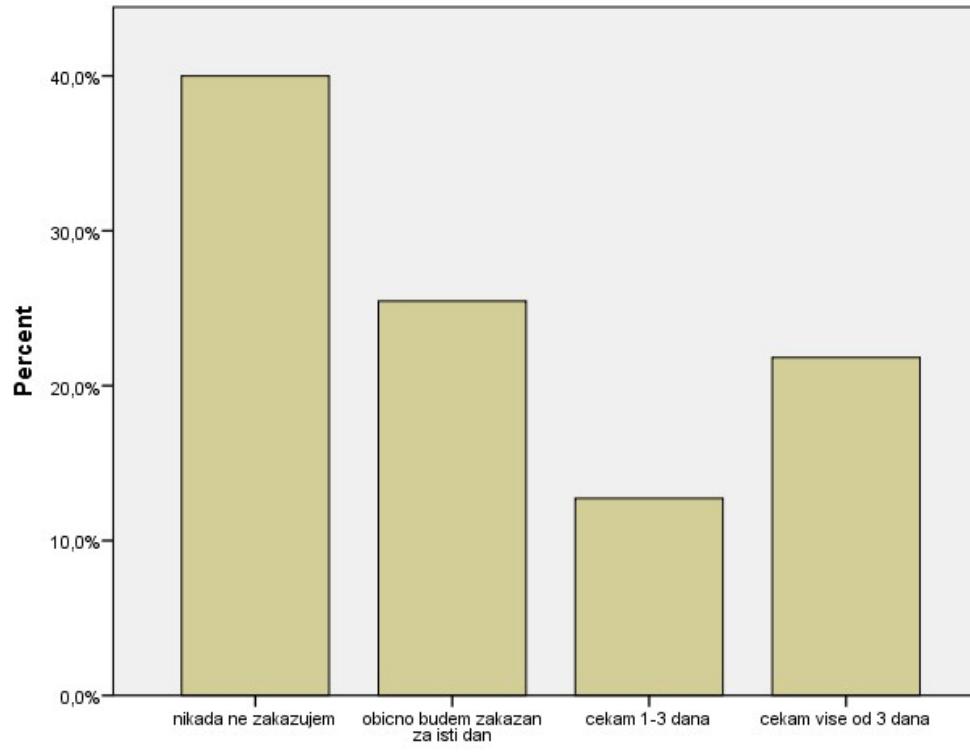
Da li ste do sada menjali stomatologa vaseg deteta?



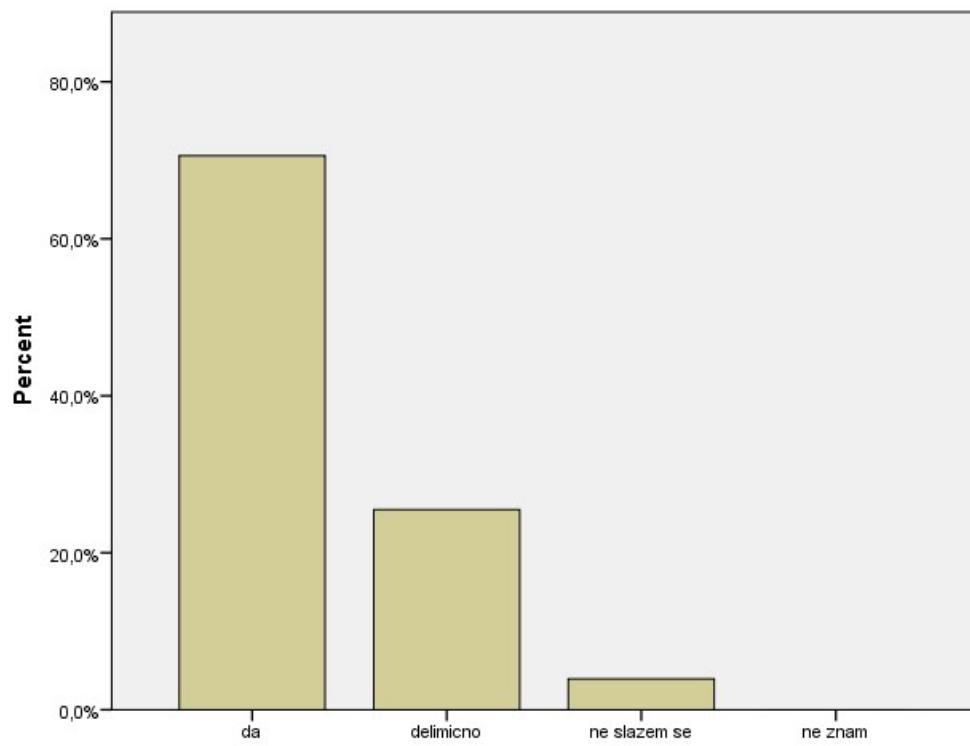
Koji je bio razlog promene stomatologa?



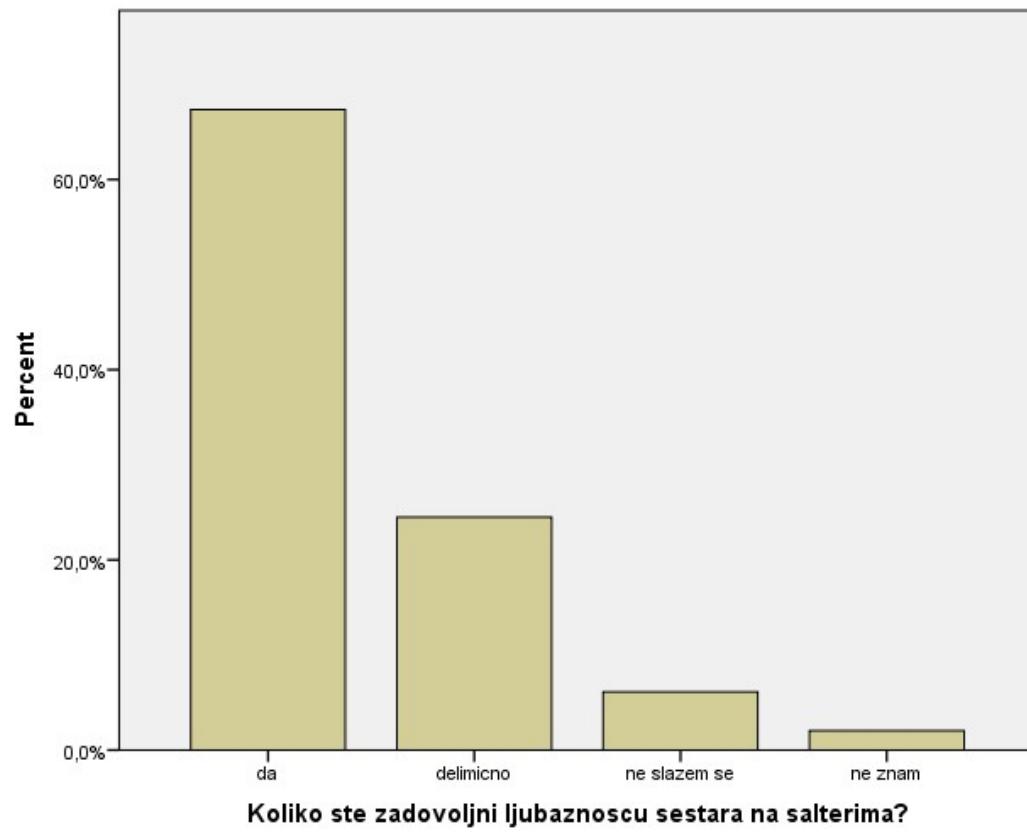
Koliko dugo vase dete ima istog stomatologa?



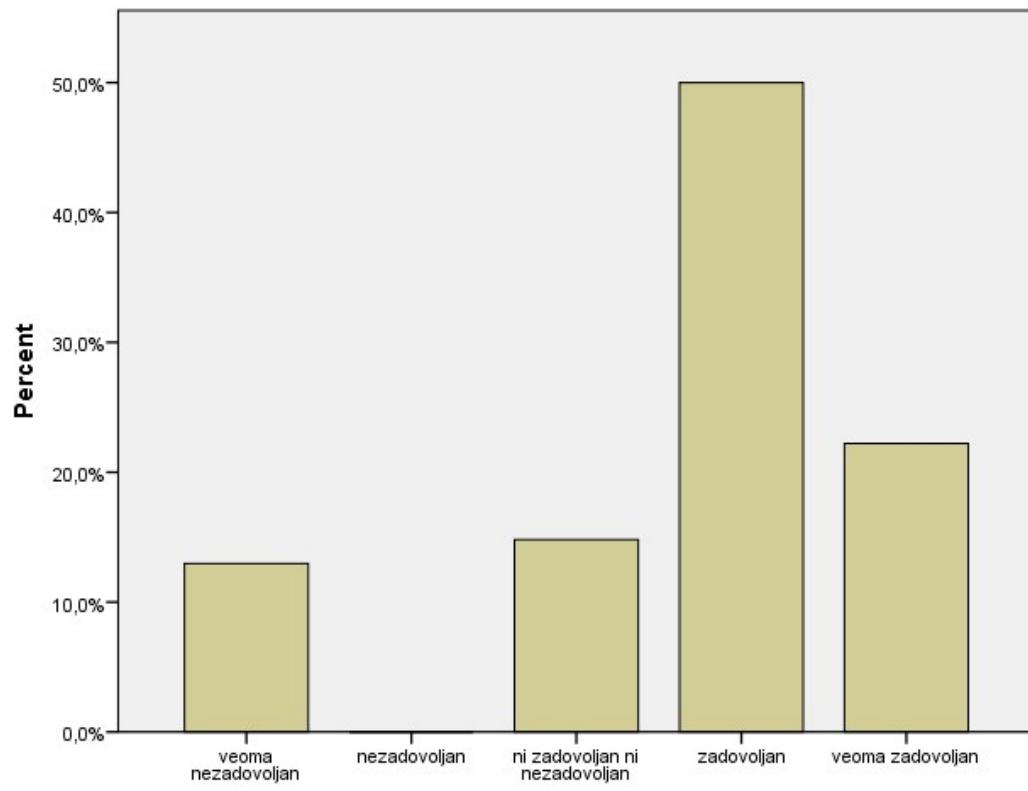
Kada zakazujete pregled kod stomatologa koliko obично cekate?



Da li stomatolog odvaja dovoljno vremena da razgovara sa vama?



Koliko ste zadovoljni ljubaznoscu sestara na salterima?



Koliko ste zadovoljni zdravstvenom zaštitom u ovoj službi?

Zdravstvenom zaštitom stomatološke zaštite dece, većina ispitanih je zadovoljno, međutim beleži se broj veoma nezadovoljnih više od 10%.

ZAKLJUČAK

Obradom podataka dolazimo do zaključka, da je zadovoljstvo u odnosu na prošlu godinu u blagom padu po službama, osim službe za zdravstvenu zaštitu dece gde se beleži porast srednje ocene zadovoljstva.

služba	2013	2014	2015	2016	2017
zdravstvena zaštita odraslih	3,93	3,86	4,33	4,00	3,88
pedijatrija	4,06	3,88	3,99	4,12	4,49
zdravstvena zaštita žena	4,20	4,23	4,39	4,78	4,06
stomatologija	4,06	3,95	3,96	3,93	3,68

Ispitanici tvrde da im lekar posvećuje dovoljno vremena prilikom posete, zadovoljni smo ljubaznošću sestre na šalteru.Uopšteno, korisnici usluga našeg Doma zdravlja još uvek nisu dovoljno informisani o svojim pravima,ali su zadovoljni radnim vremenom ustanove.

Na ocenu zadovoljstva korisnika u Domu zdravlja Valjevo, najviše je uticalo opredeljivanje za izabranog lekara, kao i zakazivanje pregleda – IZIS.

Naši napori na dostizanju postavljenih ciljeva u narednom periodu ogledaju se u upoznavanju pacijenata sa svojim pravima, povećanju kvaliteta zdravstvenih usluga, edukaciji zaposlenih, nabavci savremenih aparata, unapređenja rada službi i posebnim osvrtom na vulnerabilne grupe pacijenata. Takođe u stalnom radu se koriste i dopunjuju procedure zdravstvene ustanove.Na ovaj način Dom zdravlja Valjevo će dostići bolje rezultate, kao akreditovana ustanova primarne zdravstvene zaštite.

PODATKE OBRADIO: Aleksandar Matić
(korišćenje baze podataka ZZJZ Valjevo za 2017. god.i programa SPSS STATISTIK ver.20)
DATUM:14.02.2018. god.