

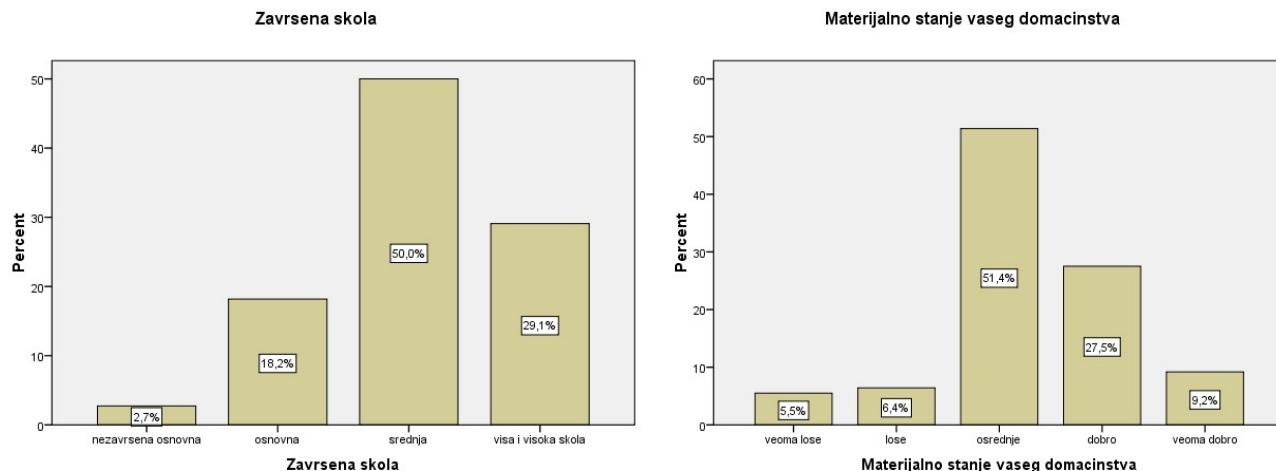
DOM ZDRAVLJA VALJEVO

ANALIZA ISPITIVANJA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA ZDRAVSTVENIH USLUGA U DOMU ZDRAVLJA VALJEVO ZA 2018. GODINU

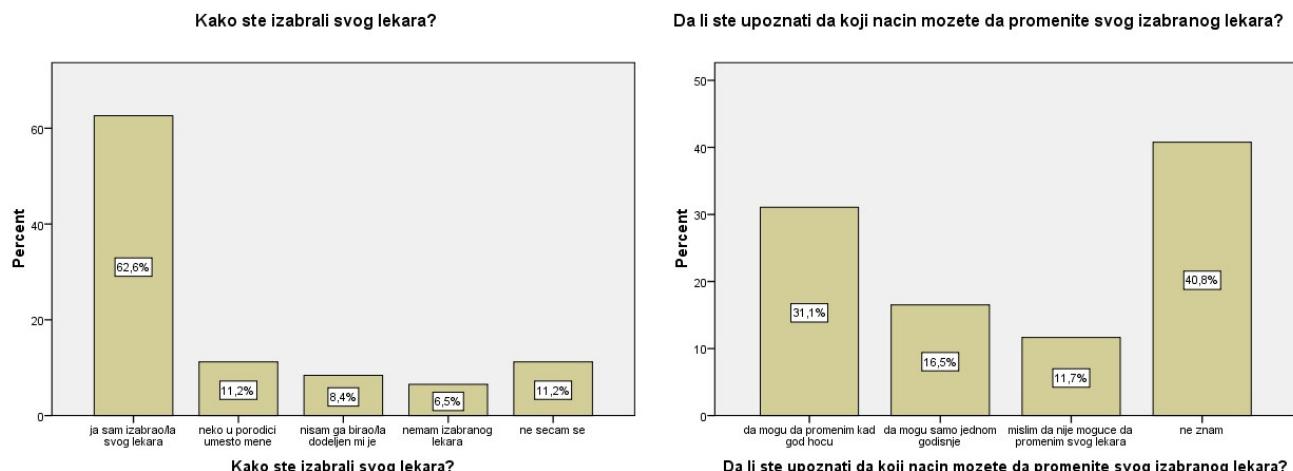
U okviru programa stalnog unapređenja kvaliteta zdravstvene zaštite u Domu zdravlja Valjevo, izvršeno je ispitivanje zadovoljstva korisnika pruženim uslugama pomoću anketnih upitnika predloženih od strane Ministarstva zdravlja RS.

Ispitivanje je obavljeno u decembru 2018. 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, Službe zdravstvene zaštite predškolske i školske dece, Službe zdravstvene zaštite žena i Službe stomatologije.

SLUŽBA ZA ZDRAVSTVENU ZAŠTITU ODRASLOG STANOVNJIŠTA

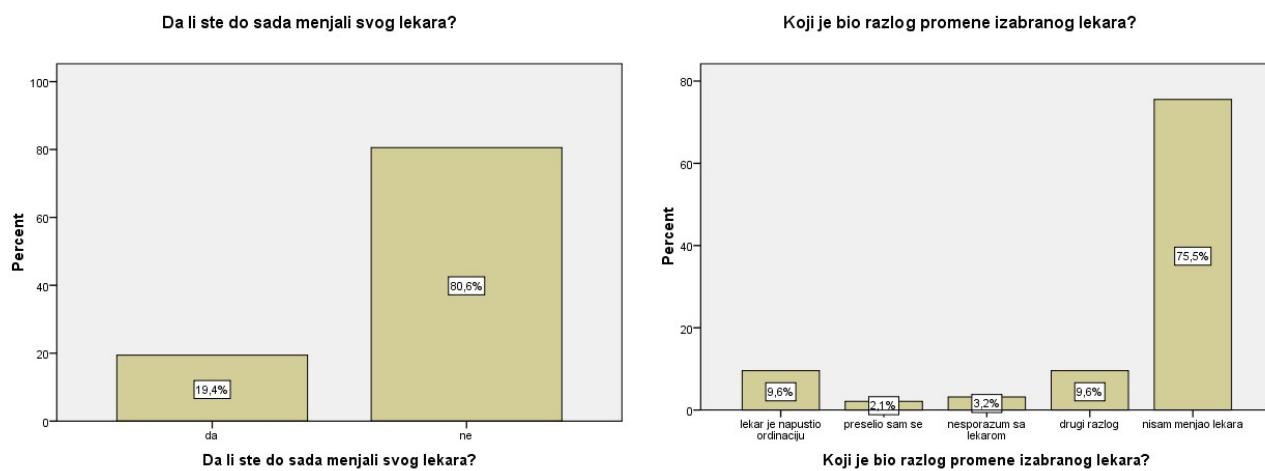


Većina ispitanih ima srednju školu 50%, značajan je i procenat ispitanih sa višom i visokom školom 30%. Ispitanici ocenjuju svoje materijalno stanje u većini slučajeva kao osrednje i dobro.



Većina ispitanih su samostano izabrali svoj lekara.

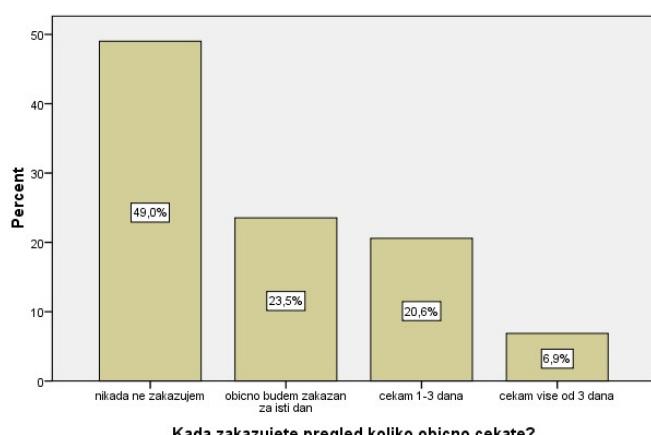
Ispitanici u većem procentu odgovaraju da mogu da promene svog lekara kad god hoću, beležimo porast pacijenata u Službi za zdravstvenu zaštitu odraslih 40,8% koji ne znaju na koji način mogu da promene svog izabranog lekara.



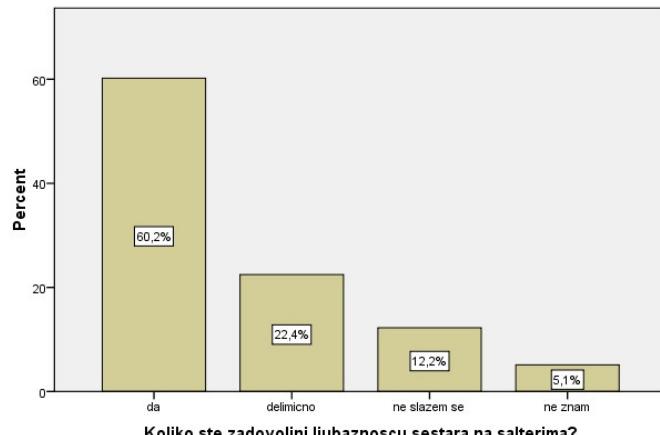
Na pitanje: Da li ste do sada menjali svog lekara većina ispitanika odgovara "NE" (80,6%).

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

Kada zakazujete pregled koliko obично cekate?



Koliko ste zadovoljni ljubaznoscu sestara na salterima?

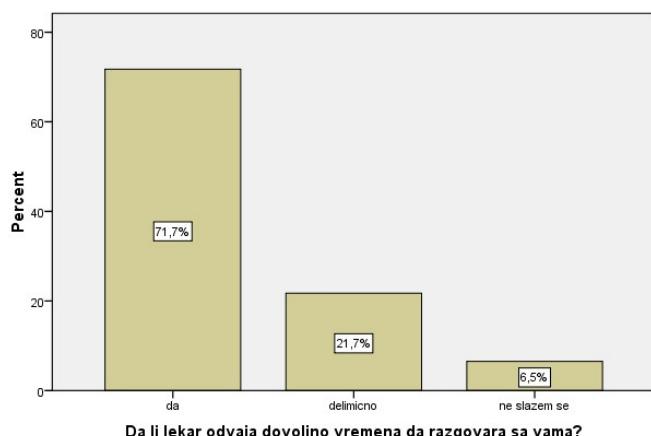


Najveći procenat pacijenata u Službi za zdravstvenu zaštitu odraslih ne zakazuje 49%, takođe iz priliženog možemo videti da se izdvaja procenat pacijenata koju budu pregledani u istom danu.

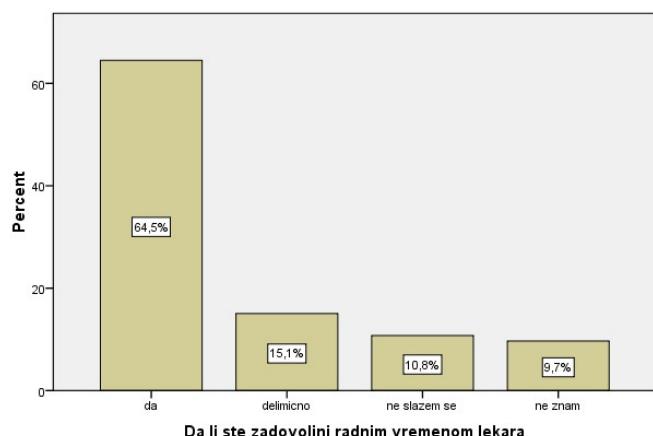
Većina anketiranih je zadovoljna ljubaznošću sestara na šalterima oko 60%.

Ispitanici tvrde da im lekar odvaja dovoljno vremena prilikom posete oko 70%, 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 15% anketiranih u Službi za zdravstvenu zaštitu odraslih.

Da li lekar odvaja dovoljno vremena da razgovara sa vama?

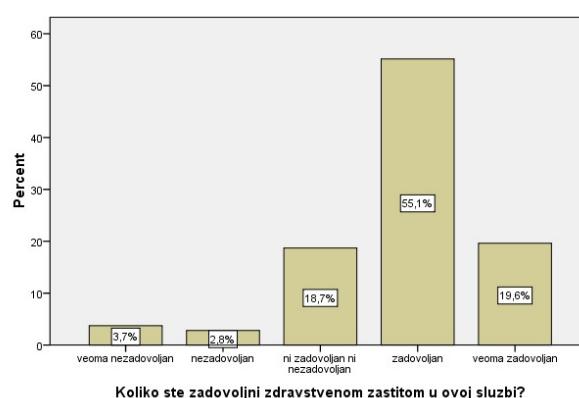


Da li ste zadovoljni radnim vremenom lekara



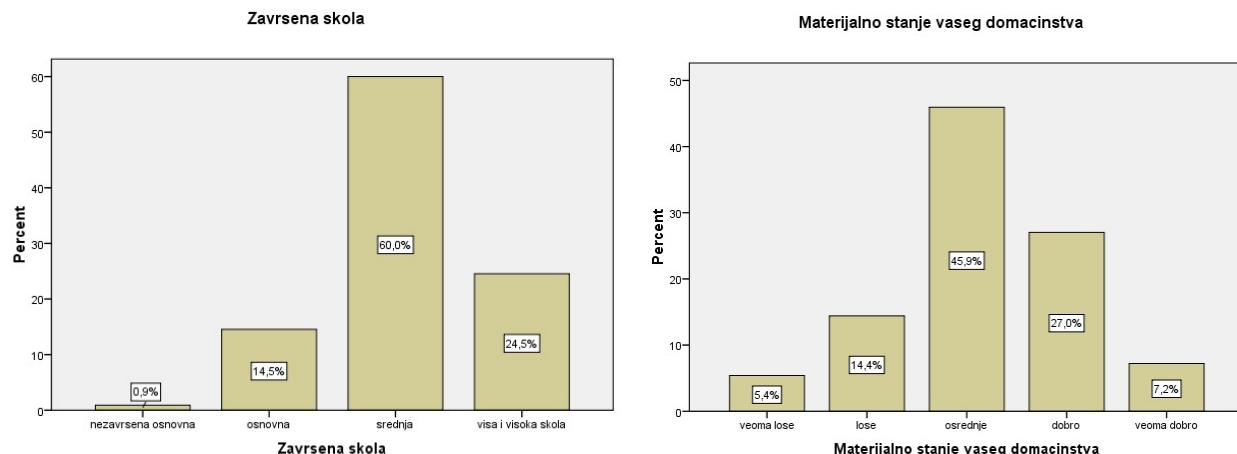
Većina ispitanika su zadovoljni i veoma zadovoljni zdravstvenom zaštitom medicinskog osoblja, beleži se i porast korisnika koji su "ni zadovoljni ni nezadovoljni" 18%.

Koliko ste zadovoljni zdravstvenom zastitom u ovoj službi?

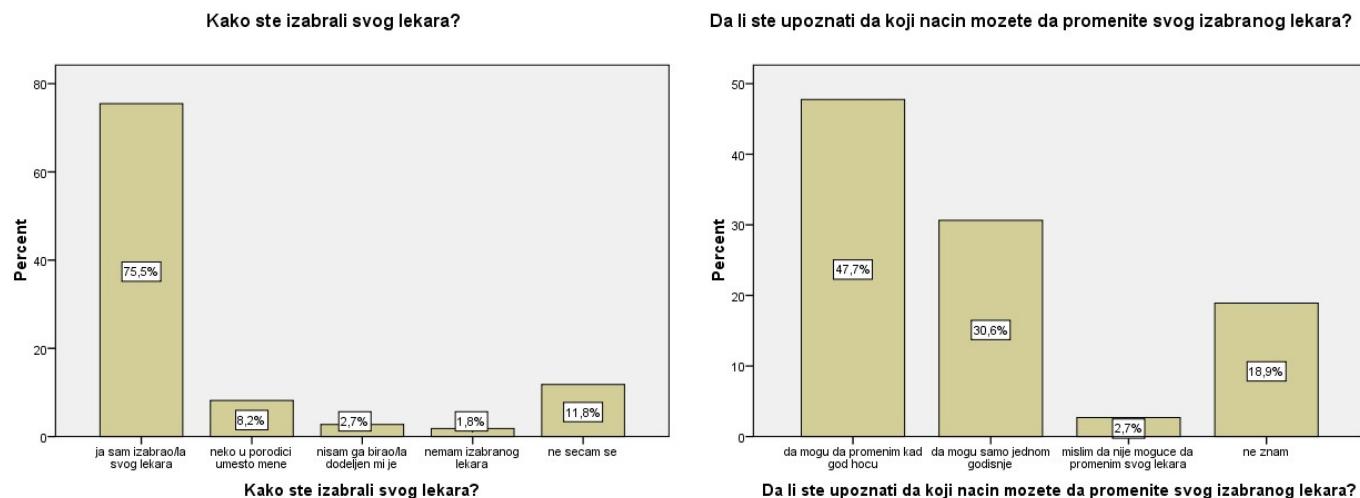


SLUŽBA ZA ZDRAVSTVENU ŽAŠTITU ŽENA

Većina ispitanica ima srednju školu 60%, značajan je i procenat ispitanica sa višom i visokom školom 24%.



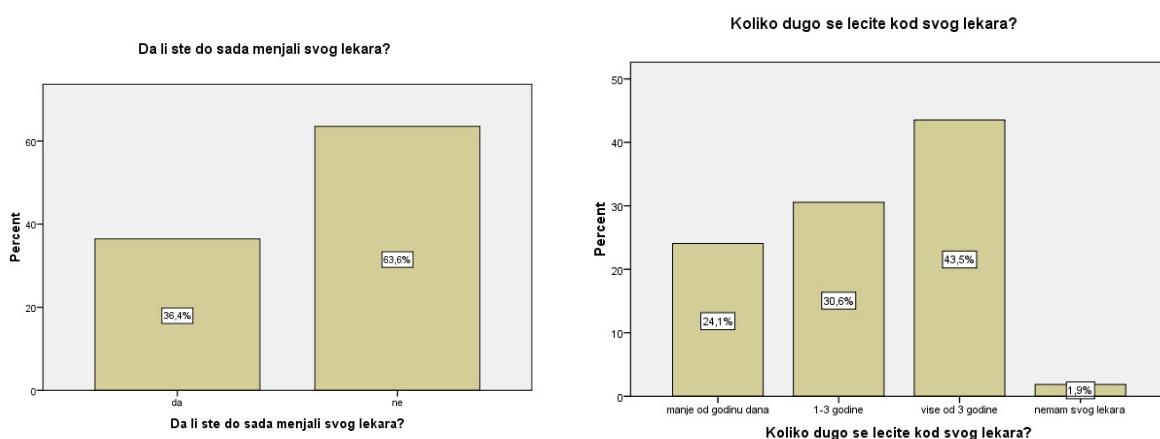
Ispitanice ocenjuju svoje materijalno stanje u većini slučajeva kao osrednje 45,9% i dobro 27%. Takođe vidimo i 14% onih koje svoje materijalno stanje domaćinstve ocenjuju kao loše i kao veoma loše 5,4%. Većina pacijentkinja su samostano izabrali svoj lekara 75%.



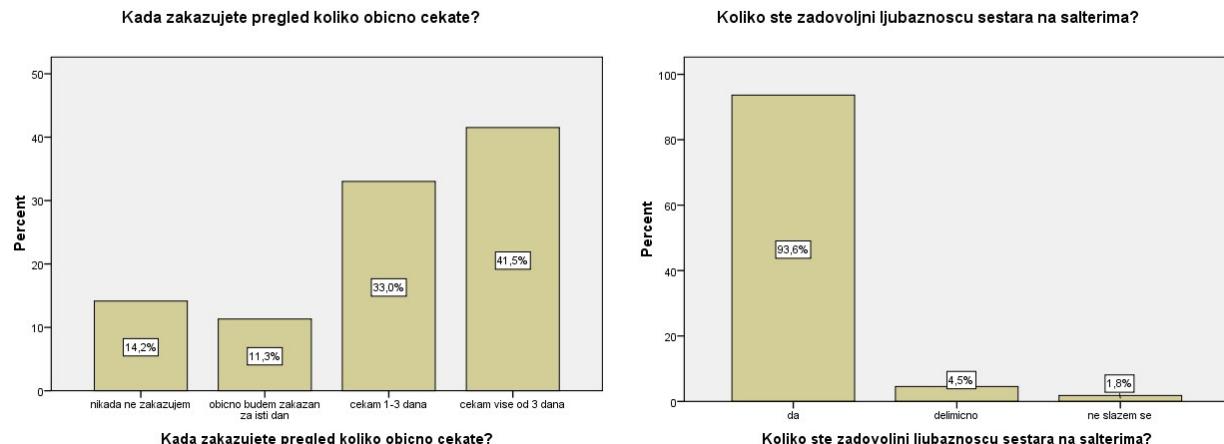
Ispitanice u većem procentu odgovaraju da mogu da promene svog lekara kad god hoću, 18% anketiranih ne znaju na koji način mogu da promene svog izabranog lekara.

Na pitanje: Da li ste do sada menjali svog lekara većina odgovara "NE" (63,6%).

Većina se leči kod svog izabranog lekara više od 3 godine 43,5%.

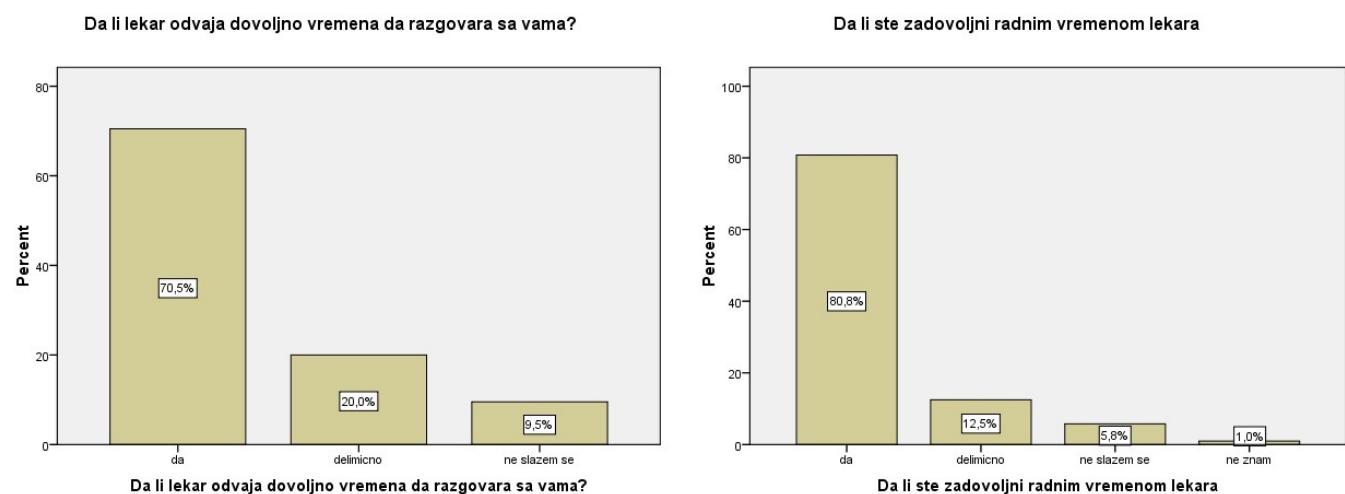


Najveći procenat pacijenata u Službi za zdravstvenu zaštitu žena 41,5% čeka na pregled više od 3 dana i sami znamo razlog, jer u Službi rade 3 ginekologa. Izdvaja se i procenat onih koje na pregled čekaju od 1-3 dana 33% i više od 3 dana 41,5%.



Ljubaznošću sestara na šalterima zadovoljno je oko 93% anketiranih u Službi za zdravstvenu zaštitu žena.

Ispitanice tvrde da im lekar odvaja dovoljno vremena prilikom posete oko 70%, iz priloženog se vidi da više od 20% ispitanih žena vreme koje im lekar odvaja ocenjuje kao "delimično". Radnim vremenom lekara ispitanici su u većini slučajeva zadovoljni 80%.

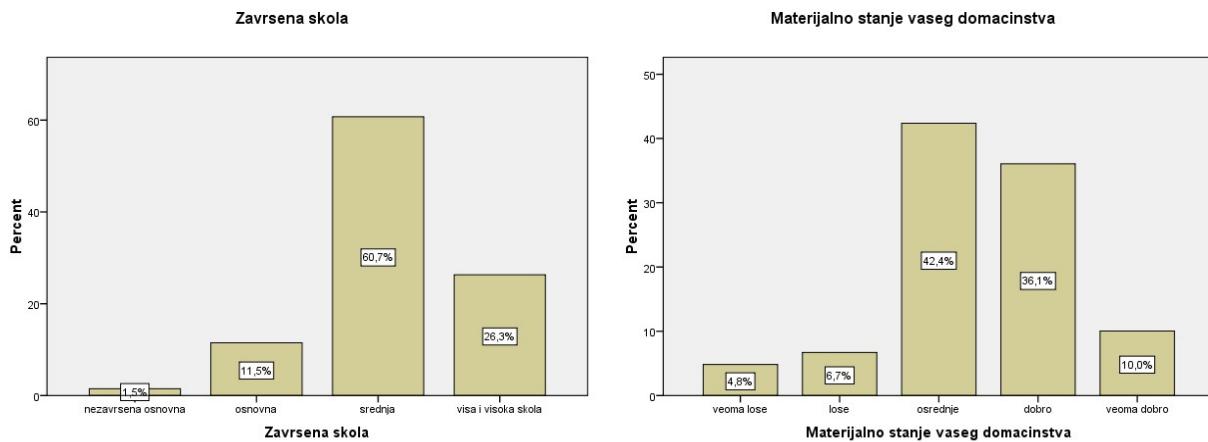


Većina ispitanica su zadovoljni i veoma zadovoljni zdravstvenom zaštitom medicinskog osoblja, dok je onih koji su "ni zadovoljni ni nezadovoljni" oko 13%.



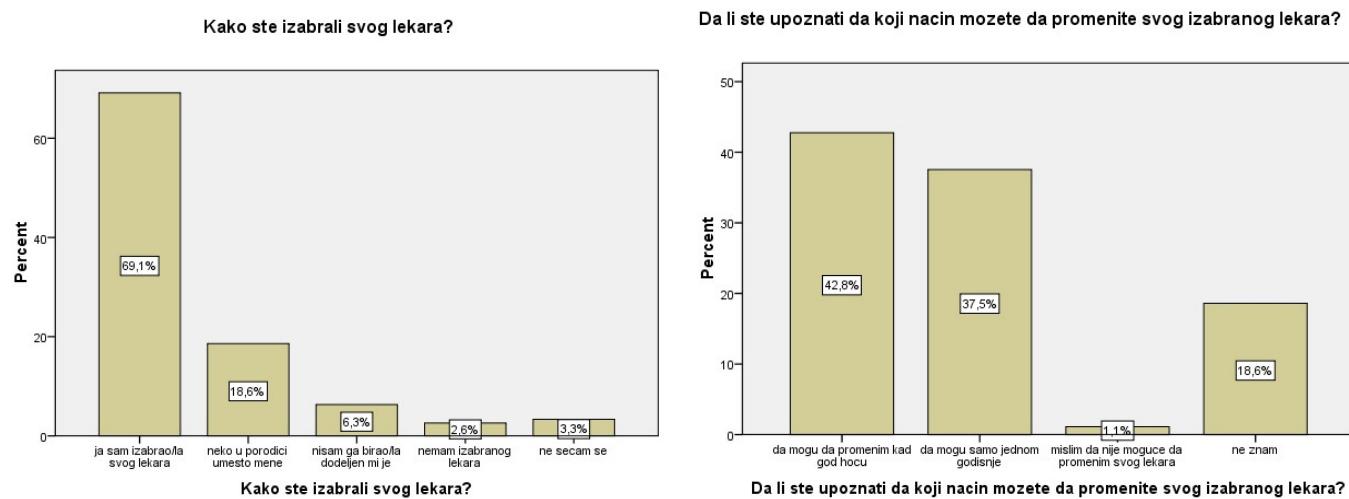
SLUŽBA ZA ZDRAVSTVENU ZAŠITU DECE

Većina ispitanih ima srednju školu 60%, značajan je i procenat ispitanih sa višom i visokom školom 26%. Ispitani ocenjuju svoje materijalno stanje u većini slučajeva kao osrednje 42,4% i dobro 36,1%.



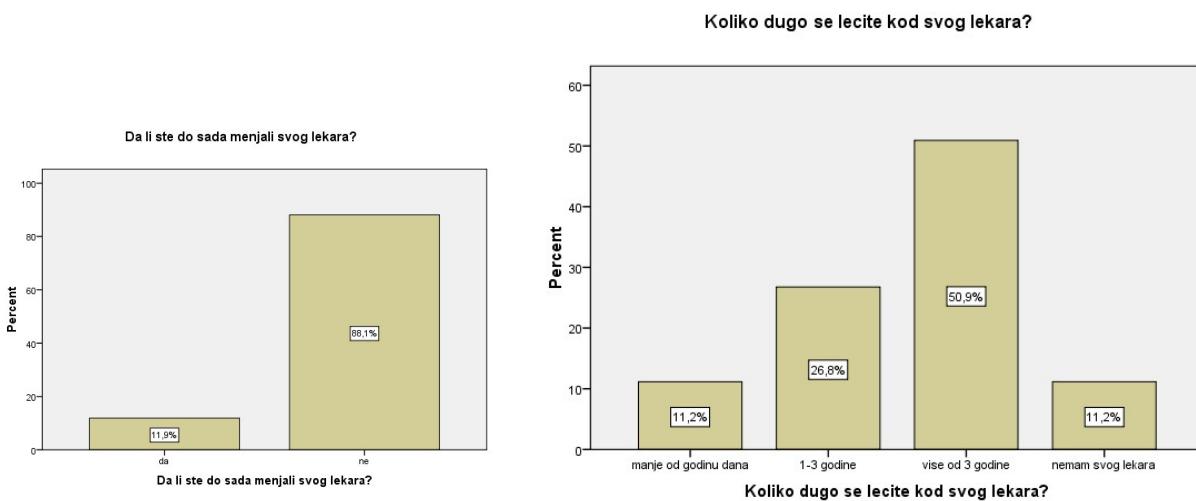
Većina roditelja su svom detetu samostano izabrali svoj lekara oko 70%.

Ispitanici u većem procentu odgovaraju da mogu da promene svog lekara kad god hoću 42%, beležimo porast pacijenata 37% koji odgovaraju da izabranom lekaru svom detetu mogu promeniti jednom godišnje.



Na pitanje: Da li ste do sada menjali svog lekara većina ispitanika odgovara "NE" (88%).

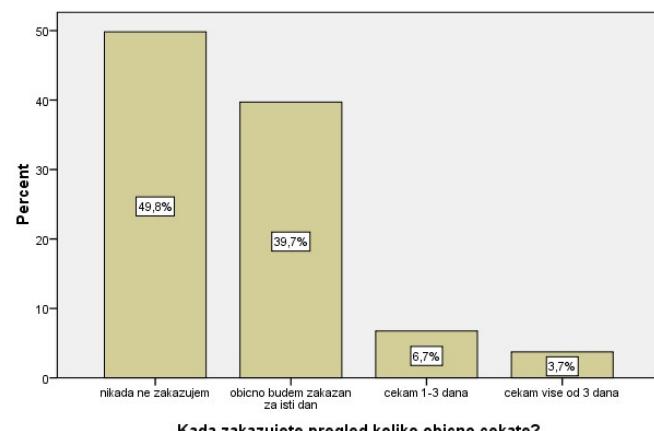
Većina ispitanih leči se kod svog izabranog lekara više od 3 godine 50% ispitanih.



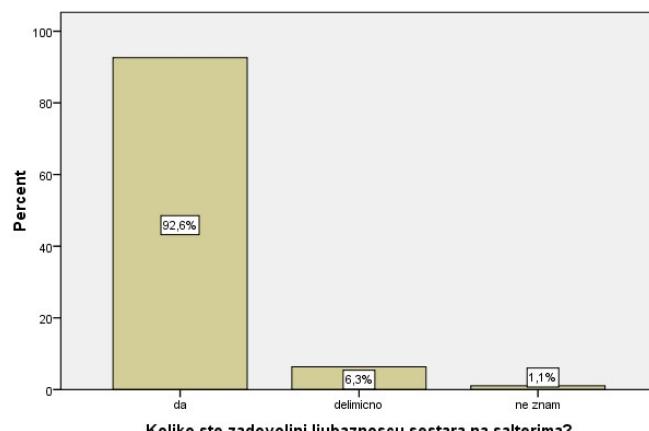
Najveći procenat ispitanih u Službi za zdravstvenu zaštitu dece ne zakazuje pregled 49%, takođe iz priliženog možemo videti da se izdvaja

procenat pacijenata koju budu pregledani u istom danu 39%. Čekanje na više dana beleži se kod 3,7% ispitanih.

Kada zakazujete pregled koliko obично cekate?



Koliko ste zadovoljni ljubaznoscu sestara na salterima?

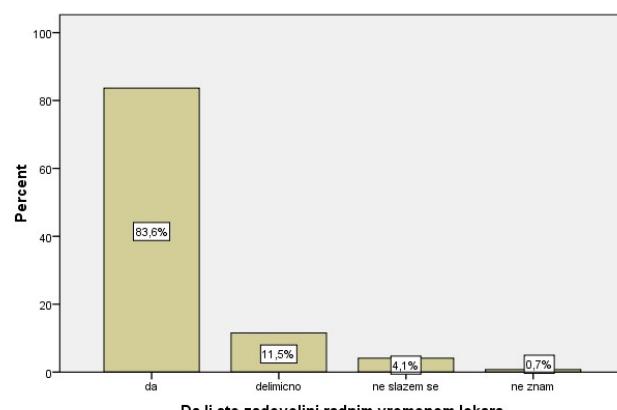


Većina anketiranih je zadovoljna ljubaznošću medicinskih sestara na šalterima 92%.

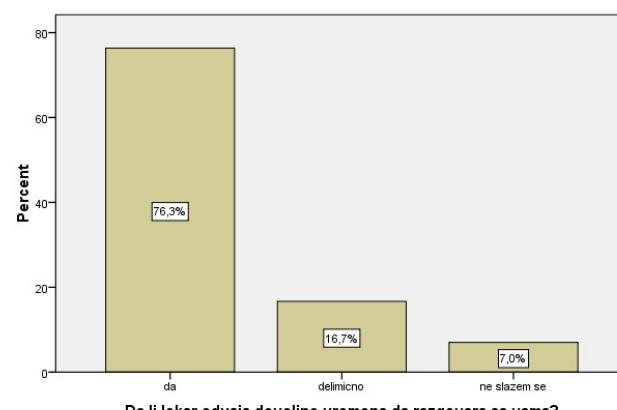
Ispitanici tvrde da im lekar odvaja dovoljno vremena prilikom posete oko 76%.

Radnim vremenom lekara ispitanici su u većini slučajeva zadovoljni 83,6%

Da li ste zadovoljni radnim vremenom lekara

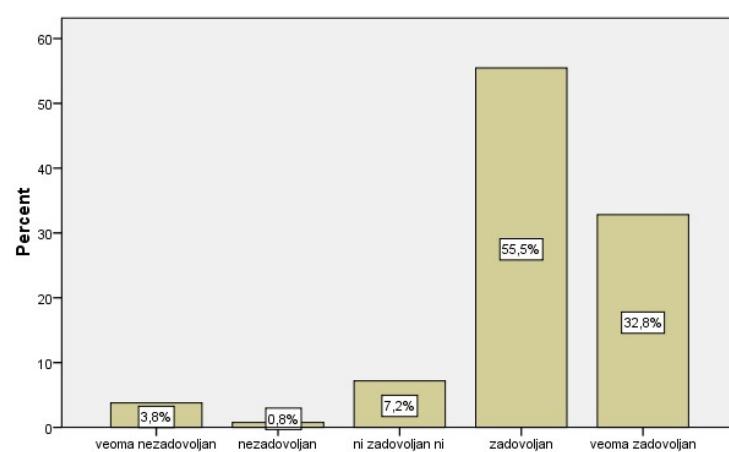


Da li lekar odvaja dovoljno vremena da razgovara sa vama?



Većina ispitanika su zadovoljni 55% i veoma zadovoljnih 32% zdravstvenom zaštitom u Službi za zdravstvenu zaštitu dece.

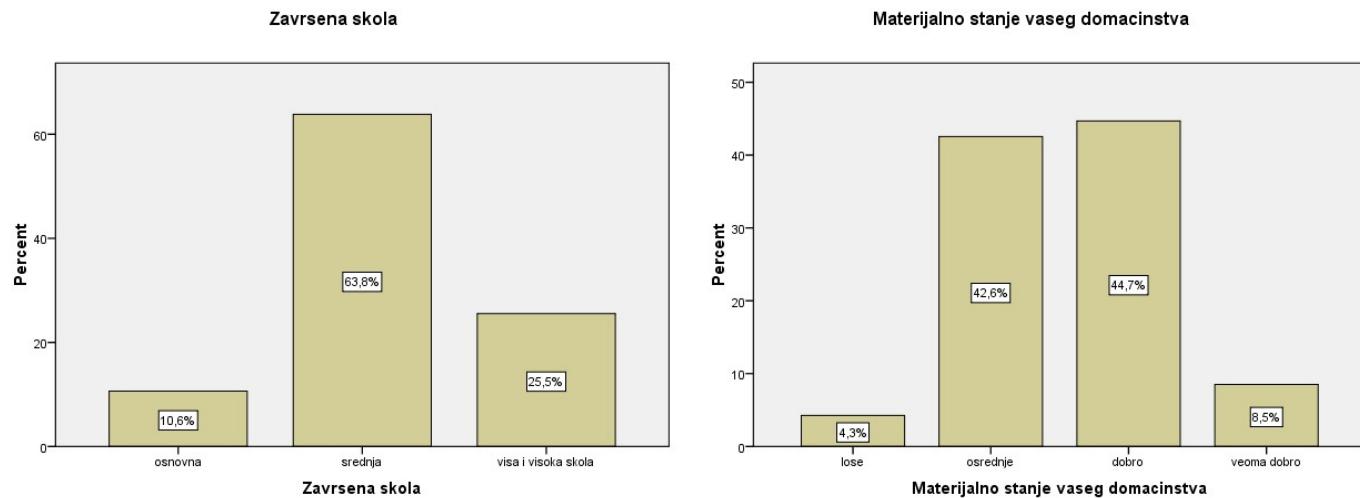
Koliko ste zadovoljni zdravstvenom zaštitom u ovoj službi?



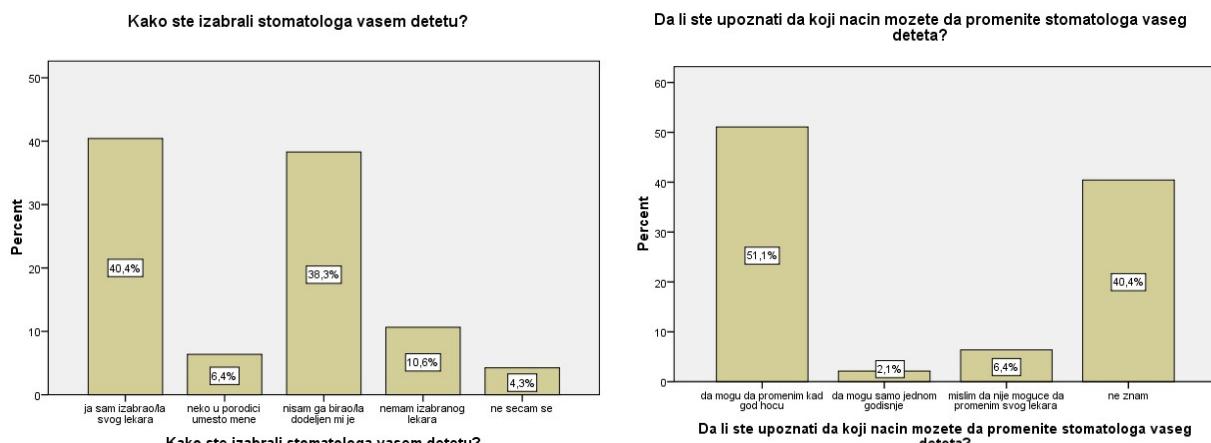
Koliko ste zadovoljni zdravstvenom zaštitom u ovoj službi?

SLUŽBA ZA STOMATOLOŠKU ZDRAVSTVENU ZAŠTITU DECE

Većina ispitanih ima srednju školu 63%. Ispitani ocenjuju svoje materijalno stanje u većini slučajeva kao osrednje 42,6% i dobro 44,7%.

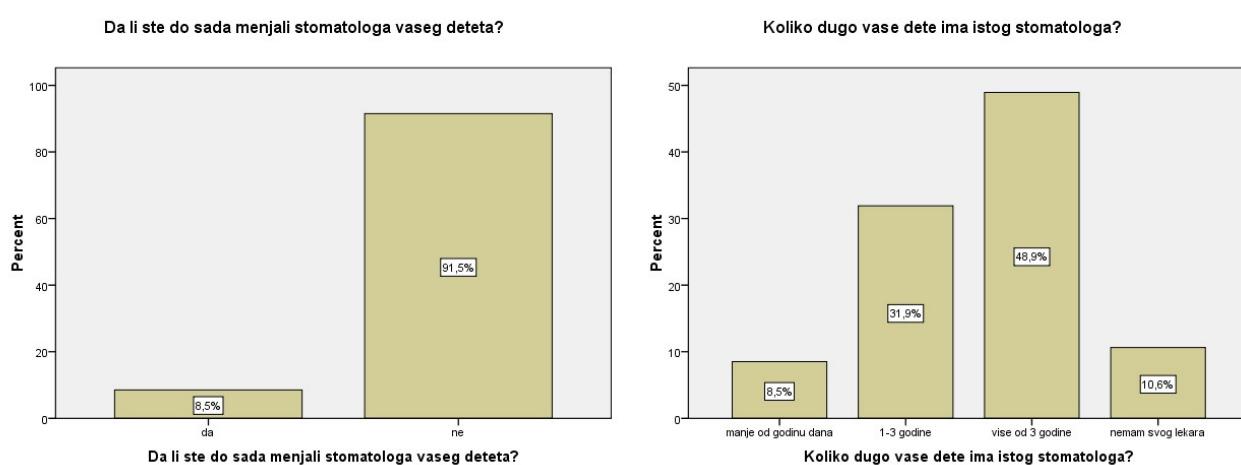


Većina ispitanih su samostano izabrali svog lekara. Primećen je porast onih koji navode da im je stomatolog dodeljen 38,3%.



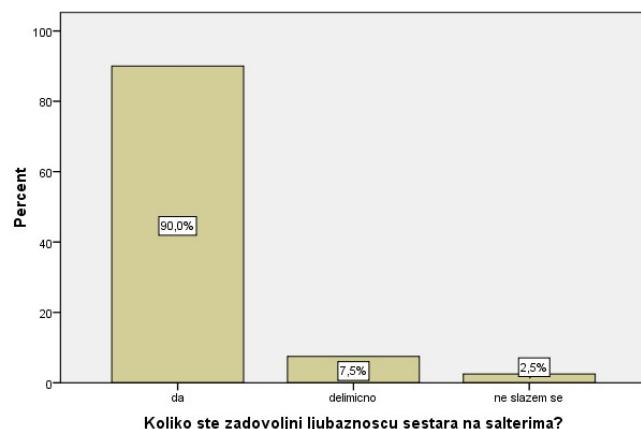
Ispitanici u većem procentu odgovaraju da mogu da promene svog lekara kad god hoću 50%, beležimo porast pacijenata 40% koji ne znaju na koji način mogu da promene svog izabranog lekara.

Na pitanje: Da li ste do sada menjali svog lekara većina ispitanika odgovara "NE" (91%).
Većina ispitanih se leči kod svog izabranog lekara više od 3 godine.



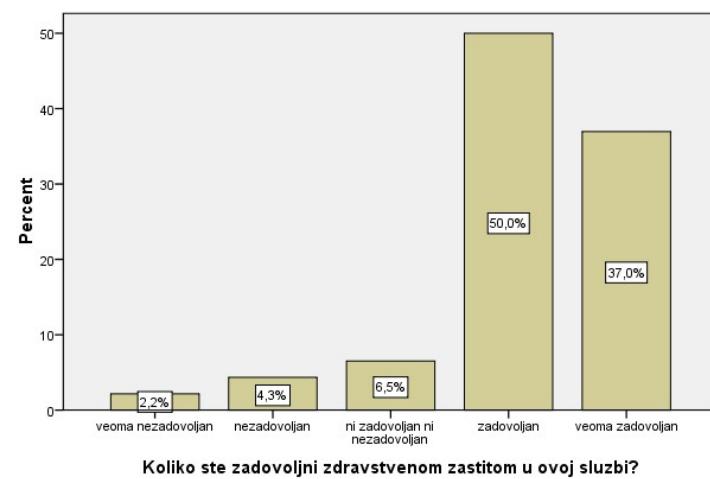
Većina anketiranih je zadovoljna ljubaznošću sestara na šalterima 90% ispitanih.

Koliko ste zadovoljni ljubaznoscu sestara na salterima?



Većina ispitanika su zadovoljni 50% i veoma zadovoljni 37% zdravstvenom zaštitom medicinskog osoblja u stomatološkoj zdravstvenoj službi.

Koliko ste zadovoljni zdravstvenom zastitom u ovoj službi?



Zadovoljstvo korisnika zdravstvenih usluga Doma zdravlja Valjevo

Zaključak

Obradom podataka dolazimo do zaključka, da je zadovoljstvo u odnosu na prošlu godinu po službama izuzev Službe za zdravstvenu zaštitu dece u blagom porastu. Takođe možemo videti da je u Službi za zdravstvenu zaštitu odraslih stanje slično kao i prošle godine.

| služba | 2017 | 2018 |
|------------------------------|-------------|-------------|
| zdravstvena zaštita odraslih | 3,88 | 3,84 |
| pedijatrija | 4,49 | 4,12 |
| zdravstvena zaštita žena | 4,06 | 4,21 |
| stomatologija | 3,68 | 4,15 |

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, vozila, unapređenja rada službi i posebnim osvrtom na vulnerablene grupe pacijenata. Takođe u stalnom radu se koriste i dopunjaju procedure zdravstvene ustanove.Na ovaj način Dom zdravlja Valjevo će dostići bolje rezultate, kao akreditovana ustanova primarne zdravstvene zaštite.

Izveštaj pripremila
Dr Dragana Jovanović
spec. socijalne medicine

PODATKE OBRADIO: Aleksandar Matić
(korišćenje baze podataka ZZJZ Valjevo za 2018. god.i programa SPSS STATISTIK ver.20)
DATUM:14.05.2019. god.