C:\Documents and Settings\hitna doktor\Desktop\Logo za kvalitet.jpg

**ANALIZA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA ZDRAVSTVENOM ZAŠTITOM SLUŽBE ZA ZDRAVSTVENU ZAŠTITU ŽENA**

Dom Zdravlja „Dr Đorđe Bastić“ Srbobran

Februar 2014.godine

SADRŽAJ:

Analiza zadovoljstva korisnika radom

službe za zdravstvenu zaštitu žena................................str.3-26

**ANALIZA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA**

**ZDRAVSTVENOM ZAŠTITOM**

Procena zadovoljstva korisnika sprovedena je u službi ginekologije.Podeljeno je ukupno 26 upitnika,nije bilo korisnika koji nisu želeli učestvovati u anketi.

Prema uputstvu,svi upitnici su iste večeri dostavljeni Insitutu za javno zdravlje Vojvodine.

U anonimnoj anketi učestvovalo je 26 korisnika prosečne starosti 39.56 godina (od 20 do74 godina). Svi anketirani su osobe ženskog pola.

Završenu srednju školu ima 38.46% anketiranih,a toliko njih,38.46% ima i završenu osnovnu školu, 3.84% anketiranih ima završenu visoku ili višu školu i 7.7% nije završilo osnovno obrazovanje.(graf.1.1)

Svoj materijalni položaj kao veoma loš ocenilo je 11.54% anketiranih,kao loš 15.38% ispitanika,kao osrednji 34.61% , kao dobar 23.08% ,a kao veoma dobar 7.7% anketiranih korisnika.(graf.1.2)

Na pitanje kako su izabrali lekara 57.7% anketiranih odgovorilo je da su sami izabrali svog lekara,za 3.84% izabrao ga je neko drugi iz porodice, 11.54% anketiranih navodi da mu je izabrani lekar dodeljen,7.7% navodi da nema izabranog lekara i 7.7% se ne seća načina biranja lekara.(graf.1.3)

Na pitanje da li su korisnici upoznati na koji način mogu da promene svog izabranog lekara 23.08% anketiranih zna da može da promeni svog lekara kada god to želi, ni jedan korisnik ne smatra da to može da učini jednom godišnje,15.38% smatra da nije moguće promeniti izabranog lekara i 61.54% ispitanika ne zna.(graf.1.4)

Na pitanje da li su do sada menjali izabranog lekara 3.85% se izjasnilo da jeste,a 92.3% anketiranih da nije menjalo izabranog lekara.(graf.1.5)

Razlog promene izabranog lekara: 3.85% korisnika menjalo je lekara jer je isti napustio ordinaciju, niko kao razlog ne navodi preseljenje korisnika,niko ne navodi kao razlog nesporazum sa lekarom,3.85% anketiranih navodi neki drugi razlog i 76.9% nije menjalo svog lekara.(graf.1.6)

Na pitanje koliko dugo idu kod izabranog lekara da je to period od 1-3 godine odgovorilo je 19.23% anketiranih,manje od godinu dana 30.77% ispitanika,duže od 3 godine navelo je 42.3%,a da nema lekara 7.7 % korisnika.(graf.1.17)

Kada zakazuje pregled kod svog lekara 19.23% anketiranih čeka na pregled 1 do 3 dana,a 80.77% ispitanika ne zakazuje pregled kod izabranog lekara.(graf.1.8)

**Na pitanja koja se odnose na preventivne aktivnosti u okviru zdravstvene zaštite dobijeni su sledeći podatci:**

Savet o značaju pravilne ishrane dobilo je 23.08% korisnika za vreme redovne posete lekaru , 7.7% takvu informaciju dobilo je u savetovalištu/preventivnom centru,11.54% anketiranih nije dobilo nikakve savete a 30.77% ispitanika tvrdi da nije bilo potrebe za savetom.(graf.1.9)

Savete o značaju redovne fizičke aktivnosti dobilo je 19.23% korisnika za vreme redovne posete lekaru,7.7% nije dobilo takav savet,a 34.61% navodi da nije bilo potrebe za savetom.(graf.1.10)

Savete u vezi štetnosti konzumiranja alkohola dobilo je 7.7% korisnika za vreme redovne posete lekaru,23.08% anketiranih nije dobilo savet,a 34.61% navodi da nije bilo potrebe za savetom.(graf.1.11)

Savete o smanjenju ili prestanku pušenja dobilo je 3.85% korisnika za vreme redovne posete lekaru, 3.85% savet je dobilo u savetovalištu/preventivnom centru, 23.08% nije dobilo savet,a 34.61% anketiranih navodi da nije bilo potrebe za savetom.(graf.1.2)

Savete o izbegavanju ili odbrani od stresa za vreme redovne poste lekaru dobilo je 7.7% anketiranih, 23.08% ispitanika nije dobilo takav savet,a 38.46% smatra da nije bilo potrebe za savetom.(graf.1.13)

Informacije o sigurnom seksu dobilo je 11.54% anketiranih za vreme redovne posete lekaru, 15.38% nije dobilo savete,a 38.46% korisnika smatra da nije bilo ni potrebe za tim.(graf.1.14)

O zloupotrebi droga razgovarano je sa 3.84% korisnika za vreme redovne posete lekaru, 15.38% nije dobilo savet, 46.15% korisnika smatra da nema potrebe za takvim savetom.(graf.1.15)

*Uzimajući u obzir set pitanja o zdravom načinu života uočava se veliki procenat nezainteresovanih korisnika koji smatraju da nema potrebe za savetima lekara.*

**Na pitanje da li se slažu sa izjavama koje se odnose na medicinske sestre dobijeni su sledeći odgovori:**

Da su medicinske sestre na šalteru ljubazne slaže se 65.38% anketiranih,15.38% se slaže delimično, 7.7% korisnika se ne slaže sa tim,i 7.7% ne zna.(graf.1.16)

Da je osoblje u sobi za intervencije ljubazno slaže se 84.61% anketiranih,11.54% se delimično slaže sa tom konstatacijom,dok 3.85% korisnika ne zna.(graf.1.17)

Da medicinske sestre daju sva potrebna objašnjenja i informacije slaže se 69.23% anketiranih,a 15.38% njih se delimično slaže,3.84% se ne slaže sa tim,i 3.84% korisnika ne zna.(graf.1.18)

Sa izjavom da medicinske sestre i lekari dobro sarađuju slaže se 61.54% anketiranih,a 15.38% njih se delimično slaže sa tim,dok 19.23% korisnika ne zna.(graf.1.19)

*Uzimajući u obzir sve odgovore može se zaključiti da su korisnici u većini slučajeva zadovoljni ljubaznošću zdravstvenog osoblja.*

**Na pitanje da li se slažu sa sledećim izjavama koje se odnose na izabranog lekara dobijeni su sledeći odgovori:**

Da lekar anketiranih dovoljno poznaje njihovu ličnu situaciju slaže se 19.23% korisnika, delimično se slaže 15.38% ,a 42.3% se ne slaže sa tim.(graf.1.20)

Sa izjavom da njihov izabrani lekar dobro poznaje njihovu istoriju bolesti slaže se 42.3% anketiranih,delimično se slaže 26.92%,a ne slaže se 15.38% korisnika.(graf.1.21)

Na pitanje da li izabrani lekar odvaja dovoljno vremena za svog pacijenta potvrdno je odgovorilo 34.61% anketiranih,a 34.61% se delimično slaže sa tim,a 11.54% korisnika se ne slaže. (graf.1.22)

Sa izjavom da ih lekar prilikom posete pažljivo sluša slaže se 38.46% anketiranih,a 26.9% se delimično slaže,a 11.54% korisnika se ne slaže.(graf.1.23)

Da lekar daje jasna objašnjenja o bolestima i lekovima koje prepisuje slaže se 46.15% korisnika , a delimično se slaže 34.61% anketiranih. (graf.1.24)

Sa izjavom da se posle posete lekaru osećaju sposobnije da se izbore sa svojim zdravstvenim problemima slaže se 50% anketiranih, delimično se slaže 19.23%,a ne slaže se 11.54% korisnika.(graf.1.25)

Sa izjavom da kada imaju novi zdravstveni problem,prvo idu kod svog izabranog lekara slaže se 61.54% anketiranih, delimično se slaže 15.38% ,a ne slaže se 3.84% korisnika.(graf.1.26)

*Na osnovu seta pitanja o zadovoljstvu izabranim lekarom,može se zaključiti da je veliki procenat korisnika zadovoljan informacijama koje dobija i načinom rada izabranog lekara,kao i sa objašnjenjima o bolestima i lekovima koje propisuje svojim korisnicima.*

**Na pitanje da li se slažu sa sledećim izjavama koje se odnose na ovu službu zdravstvene zaštite dobijeni su sledeći odgovori:**

Na izjavom da su zadovoljni radnim vremenom službe slaže se 53.85% anketiranih,30.77% se delimično slaže, ne slaže se sa tim 7.7% korisnika, a ne zna 3.84%.(graf.1.27)

Sa izjavom da mogu da dođu na pregled vikendom slaže se 3.84% anketiranih,11.54% se delimično slaže,30.77% se ne slaže i 19.23% korisnika ne zna.(graf.1.28)

Sa izjavom da je služba dostupna i invalidima i osobama sa posebnim potrebama slaže se 23.08% anketiranih,delimično se slaže 7.7%,a 38.46% korisnika a ne zna .(graf.1.29)

Da pre odlaska kod specijaliste prvo moraju kod svog izabranog lekara slaže se 46.15% korisnika,delimično se slaže 7.7%,ne slaže se 11.54% ,i ne zna 11.54% korisnika.(graf.1.30)

Sa izjavom da u čekaonici ima dovoljno mesta za sedenje slaže se 11.54% anketiranih,delimično se slaže 30.77%,a ne slaže se 38.46% korisnika.(graf.1.32)

Sa izjavom da se dugo čeka u čekaonici pre posete lekaru slaže se 23.08% anketiranih,42.3% se delimično slaže,11.54% se ne slaže,i 3.85% korisnika ne zna.(graf.1.33)

Sa izjavom da u toku radnog vremena mogu da kontaktiraju sa svojim lekarom putem telefona i tako da dobiju savet slaže se 30.77% anketiranih,delimično se slaže 11.54%,ne slaže se 19.23% i ne zna 23.08% korisnika.(graf.1.34)

Sa izjavom da,ukoliko je hitno,istog dana mogu da obave pregled kod izabranog lekara slaže se 53.85% anketiranih,delimično se slaže 7.7%, ne slaže se 11.54%,a ne zna 7.7% korisnika.(graf.1.35)

Sa izjavom da u Službi postoji kutija za žalbe slaže se 76.9% anketiranih , a ne zna 3.85% korisnika.(graf.1.36)

Sa izjavom da Ustanova ima internet stranicu slaže se 50% anketiranih,a 30.77% korisnika ne zna.(graf.1.37)

Sa izjavom da ustanova ima dovoljno medicinske opreme slaže se 23.08% anketiranih,19.23% se delimično slaže sa tim,7.7% se ne slaže, a 34.61% korisnika ne zna.(graf.1.38)

**Na pitanje da ako bi im danas bile potrebne sledeće usluge,da li bi one bile besplatne ili ne u zdravstvenoj ustanovi,dobijeni su sledeći odgovori:**

Za pregled izabranog lekara 69.23% anketiranih smatra da je usluga besplatna,19.23% smatra da se plaća participacija,i 3.85% korisnika ne zna.(graf.1.39)

Za lekove ili injekcije koje lekar prepiše 7.7% anketiranih smatra da su besplatne,26.92% smatra da se za njih plaća participacija,26.92% da se plaća puna cena, i 19.23% korisnika ne zna.(graf.1.40)

Pregled specijaliste kod koga ih uputi izabrani lekar 19.23% anketiranih smatra da je besplatan,19.23% smatra da se plaća participacija,3.85% smatra da se plaća za pregled puna cena,i 34.61% korisnika ne zna.(graf.1.41)

Kućna poseta izabranog lekara 19.23% anketiranih smatra da je besplatna,3.85% smatra da se plaća participacija za ovu uslugu,3.85% smatra da se plaća puna cena,dok 46.15% korisnika ne zna.(graf.1.42)

Pregled bebe ili malog deteta u savetovalištu 38.46% anketiranih smatra da je besplatan,3.85% smatra da se plaća participacija,i 26.92% korisnika ne zna.(graf.1.43)

Na pitanje da li se u proteklih 12 meseci dogodilo da nisu otišli na pregled kod izabranog lekara ili su ga odložili jer nisu mogli da plate pregled ili intervenciju 30.77% anketiranih je odgovorilo sa „DA“,42.3% je odgovorilo sa „NE“,a 26.92% korisnika se ne seća.(graf.1.44)

**Uzimajući sve u obzir korisnici su se izjasnili koliko su zadovoljni zdravstvenom zaštitom u službi za zdravstvenu zaštitu žena u Domu Zdravlja „ Dr Đorđe** **Bastić“Srbobran.**Veoma je zadovoljno 3.85% anketiranih,zadovoljno je 11.54%,nema stava 34.61% korisnika,nezadovoljno je 38.46%,a veoma nezadovoljno 11.54% korisnika.(graf.1.45)

U cilju poboljšanja kvaliteta,predlaže se sledeće:

-u skladu sa mogućnostima odvojiti više vremena za razgovor sa korisnicima i davati im savete.

-informisati korisnike o vrsti usluga koje su besplatne i za koje se plaća participacija

-postaviti plakat koji pomoviše internet stranicu Ustanove