

**ANALIZA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA ZDRAVSTVENOM ZAŠTITOM U SLUŽBI ZA ZDRAVSTVENU ZAŠTITU ODRASLIH**

Dom Zdravlja „Dr Đorđe Bastić“ Srbobran

Februar 2014.godine

SADRŽAJ:

Analiza zadovoljstva korisnika radom

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

**ANALIZA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA**

**ZDRAVSTVENOM ZAŠTITOM**

Procena zadovoljstva korisnika sprovedena je u službi opšte medicine.Podeljeno je ukupno 81 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 81 korisnika prosečne starosti 56.7 godina (od 25 do 90 godina). 43.2% anketiranih su osobe muškog pola,a 56.8% su osobe ženskog pola.(graf.1.1)

Završenu srednju školu ima 40.74% anketiranih,a njih 39.5% ima završenu osnovnu školu, 8.64% anketiranih ima završenu visoku ili višu školu i 11.11% nije završilo osnovno obrazovanje.(graf.1.2)

Svoj materijalni položaj kao veoma loš ocenilo je 6.17% anketiranih,kao loš 25.92% ispitanika,kao osrednji 53.09% ,a kao dobar 13.58% .(graf.1.3)

Na pitanje kako su izabrali lekara 90.12% anketiranih odgovorilo je da su sami izabrali svog lekara,a za 8.64% korisnika izabrao ga je neko drugi iz porodice. (graf.1.4)

Na pitanje da li su korisnici upoznati na koji način mogu da promene svog izabranog lekara 38.27% anketiranih zna da može da promeni svog lekara kada god to želi, 27.16% smatra da to može da učini jednom godišnje,3.7% smatra da nije moguće promeniti izabranog lekara i 27.16% ispitanika ne zna.(graf.1.5)

Na pitanje da li su do sada menjali izabranog lekara 18.52% se izjasnilo da jeste,a 80.25% anketiranih da nije menjalo izabranog lekara.(graf.1.6)

Razlog promene izabranog lekara: 12.34% korisnika menjalo je lekara jer je isti napustio ordinaciju, niko kao razlog ne navodi preseljenje korisnika,1.23% navodi kao razlog nesporazum sa lekarom,6.17% anketiranih navodi neki drugi razlog i 61.73% nije menjalo svog lekara.(graf.1.7)

Na pitanje koliko dugo idu kod izabranog lekara da je to period od 1-3 godine odgovorilo je 20.99% anketiranih,manje od godinu dana 7.4% ispitanika,duže od 3 godine navelo je 66.6%,a da nema lekara 2.47 % korisnika.(graf.1.18)

Kada zakazuje pregled kod svog lekara 3.7% anketiranih čeka na pregled 1 do 3 dana,59.26% ne zakazuje pregled kod izabranog lekara,35.8% bude zakazano za isti dan,dok 1.23% korisnika čeka na pregled duže od 3 dana.(graf.1.9)

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 ima 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