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

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

Dom Zdravlja „Dr Đorđe Bastić“ Srbobran

Februar 2014.godine

SADRŽAJ:

Analiza zadovoljstva korisnika radom

službe pedijatrije.........................................................str.3-26

**ANALIZA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA**

**ZDRAVSTVENOM ZAŠTITOM**

Procena zadovoljstva korisnika sprovedena je u službi pedijatrije.Podeljeno je ukupno 65 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 65 korisnika prosečne starosti 34.04 godina (od 20 do 79 godina).

Od toga 20% su korisnici muškog pola, a 78,46 % su ženskog pola (graf.1.1).

Najveći broj anketiranih ima završenu srednju školu 58.46%, 18,46% ima završenu osnovnu školu, 13,85% anketiranih ima završenu visoku ili višu školu i 4,61% nije završilo osnovno obrazovanje.(graf.1.2)

Svoj materijalni položaj kao veoma loš ocenilo je 1,54% anketiranih,kao loš 18,46% ispitanika,kao osrednji 43,08% , kao dobar 29,23% ,a kao veoma dobar 3,08% anketiranih korisnika.(graf.1.3)

Na pitanje kako su izabrali lekara 73,85% anketiranih odgovorilo je da su sami izabrali svog lekara,za 16,92% izabrao ga je neko drugi iz porodice, 4,61% anketiranih navodi da mu je izabrani lekar dodeljen,1,54% navodi da nema izabranog lekara i 1,54% se ne seća načina biranja lekara.(graf.1.4)

Na pitanje da li su korisnici upoznati na koji način mogu da promene svog izabranog lekara 66,15% anketiranih zna da može da promeni svog lekara kada god to želi,6,15% smatra da to može da učini jednom godišnje,1,54% smatra da nije moguće promeniti izabranog lekara i 23,08% ispitanika ne zna.(graf.1.5)

Na pitanje da li su do sada menjali izabranog lekara 66,15% se izjasnilo da jeste,a 30,77% anketiranih da nije menjalo izabranog lekara.(graf.1.6)

Razlog promene izabranog lekara: 61,54% korisnika menjalo je lekara jer je isti napustio ordinaciju, 3,08% kao razlog navodi preseljenje korisnika,niko ne navodi kao razlog nesporazum sa lekarom,13,84% anketiranih navodi neki drugi razlog i 21,54% 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 43,08% anketiranih,manje od godinu dana 20% ispitanika,duže od 3 godine navelo je 27,69%,a da nema lekara 4,61 % korisnika.(graf.1.18)

Kada zakazuje pregled kod svog lekara 7,69% anketiranih zakazuje za isti dan,1,54% čeka na pregled 1 do 3 dana,1,54% čeka na pregled više od 3 dana i 81,54% ispitanika ne zakazuje pregled kod izabranog lekara.(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 50,77% koisnika za vreme redovne posete lekaru, 10,77% takvu informaciju dobilo je u savetovalištu/preventivnom centru,9,23% anketiranih nije dobilo nikakve savete a 13.85% ispitanika tvrdi da nije bilo potrebe za savetom.(graf.1.10)

Savete o značaju redovne fizičke aktivnosti dobilo je 30,77% korisnika za vreme redovne posete lekaru,4,61% u savetovalištu/preventivnom centru,7,69% nije dobilo takav savet,a 27,7% navodi da nije bilo potrebe za savetom.(graf.1.11)

Savete u vezi štetnosti konzumiranja alkohola dobilo je 6,15% korisnika za

vreme redovne posete lekaru,13,85% je takav savet dobilo u savetovalištu /preventivnom centru, 13,85% anketiranih nije dobilo savet,a 30,77% navodi da nije bilo potrebe za savetom.(graf.1.12)

Savete o smanjenju ili prestanku pušenja dobilo je 4,61% korisnika za vreme redovne posete lekaru, 20% savet je dobilo u savetovalištu/preventivnom centru, 12,31% nije dobilo savet,a 27,7% anketiranih navodi da nije bilo potrebe za savetom.(graf.1.3)

Savete o izbegavanju ili odbrani od stresa za vreme redovne poste lekaru dobilo je 9.23% anketiranih, njih 13.85% savet je dobilo u savetovalištu/preventivnom centru,18.46% ispitanika nije dobilo takav savet,a 26.15% nije bilo potrebe za savetom.(graf.1.14)

Informacije o sigurnom seksu dobilo je 6.15% anketiranih za vreme redovne posete lekaru, 18.46% za vreme posete savetovalištu/preventivnom centru,13.85% nije dobilo savete,a 27.7% korisnika smatra da nije bilo ni potrebe.(graf.1.15)

O zloupotrebi droga razgovarano je sa 4.61% korisnika za vreme redovne posete lekaru, 18.46% anketiranih je savete dobilo u savetovalištu / preventivnom centru,12.3% nije dobilo savet, 30.77% smatra da nema potrebe za takvim savetom.(graf.1.16)

Uzimajući u obzir set pitanja o zdravom načinu života uočava se da su izabrani lekari u manjem procentu razgovarali sa korisnicima u toku redovnih poseta,u nešto više procenta savete su davali u toku rada savetovališta.Uočava se veliki procenat nezainteresovanih korisnika koji smatraju da nema ni 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 75.38% anketiranih,9.23% se slaže delimično, 3.07% korisnika se ne slaže sa tim.(graf.1.17)

Da je osoblje u sobi za intervencije ljubazno slaže se 67.7% anketiranih,9.23% se delimično slaže sa tom konstatacijom,dok 1.54% korisnika ne zna.(graf.1.18)

Da medicinske sestre daju sva potrebna objašnjenja i informacije slaže se 67.7% anketiranih,a 10.77% njih se delimično slaže.(graf.1.19)

Sa izjavom da medicinske sestre i lekari dobro sarađuju slaže se 69.23% anketiranih,a 6.15% njih se delimično slaže sa tim,dok 6.15% korisnika ne zna.(graf.1.20)

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 ličnu situaciju slaže se 29.23% korisnika, delimično se slaže 27.7% ,a 16.9% se ne slaže.(graf.1.21)

Sa izjavom da njihov izabrani lekar dobro poznaje njihovu istoriju bolesti slaže se 63.1% anketiranih,delimično se slaže 13.85%,a ne slaže se 4.61% korisnika.(graf.1.22)

Na pitanje da li izabrani lekar odvaja dovoljno vremena za svog pacijenta potvrdno je odgovorilo 67.7% anketiranih,a 13.84% se delimično slaže sa tim. (graf.1.23)

Sa izjavom da ih lekar prilikom posete pažljivo sluša slaže se 70.77% anketiranih,a 10.77% se delimično slaže.(graf.1.24)

Da lekar daje jasna objašnjenja o bolestima i lekovima koje prepisuje slaže se 75.38% korisnika , delimično se slaže 4.61% ,a ne slaže se 1.54% anketiranih.(graf.1.25)

Sa izjavom da se posle posete lekaru osećaju sposobnije da se izbore sa svojim zdravstvenim problemima slaže se 61.54% anketiranih, delimično se slaže 18.46%,a ne slaže se 1.54% korisnika.(graf.1.26)

Sa izjavom da kada imaju novi zdravstveni problem,prvo idu kod svog izabranog lekara slaže se 73.85% anketiranih, a delimično se slaže 7.7% korisnika.(graf.1.27)

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 67.7% anketiranih,12.3% se delimično slaže,a ne slaže se sa tim 4.61% korisnika.(graf.1.28)

Sa izjavom da mogu da dođu na pregled vikendom slaže se 44.61% anketiranih,23.08% se delimično slaže,10.77% se ne slaže i 3.08% korisnika ne zna.(graf.1.29)

Sa izjavom da je služba dostupna i invalidima i osobama sa posebnim potrebama slaže se 58.46% anketiranih,delimično se slaže 6.15%,ne slaže se 3.08% korisnika a ne zna 9.23%(graf.1.30)

Da pre odlaska kod specijaliste prvo moraju kod svog izabranog lekara slaže se 70.77% korisnika,delimično se slaže 4.61%,ne slaže se 1.54% a ne zna 6.15% korisnika.(graf.1.31)

Sa izjavom da u čekaonici ima dovoljno mesta za sedenje slaže se 21.54% anketiranih,delimično se slaže 33.85%,a ne slaže se 27.7% korisnika.(graf.1.32)

Sa izjavom da se dugo čeka u čekaonici pre posete lekaru slaže se 33.85% anketiranih,35.38% se delimično slaže,9.23% se ne slaže,i 4.61% 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 44.61% anketiranih,delimično se slaže 21.54%,ne slaže se 4.61% i ne zna 12.3% korisnika.(graf.1.34)

Sa izjavom da,ukoliko je hitno,istog dana mogu da obave pregled kod izabranog lekara slaže se 67.7% anketiranih,delimično se slaže 12.3%,a ne zna 3.08% korisnika.(graf.1.35)

Sa izjavom da u Službi postoji kutija za žalbe slaže se 67.7% anketiranih , delimično se slaže 1.54% , a ne zna 9.23% korisnika.(graf.1.36)

Sa izjavom da Ustanova ima internet stranicu slaže se 46.15% anketiranih,1.54% se delimično slaže,1,54% se ne slaže i 29.23% korisnika ne zna.(graf.1.37)

Sa izjavom da ustanova ima dovoljno medicinske opreme slaže se 35.38% anketiranih,15.38% se delimično slaže sa tim,4.61% se ne slaže, a 24.61% 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 84.61% anketiranih smatra da je usluga besplatna,1.54% smatra da se plaća participacija,i 3.08% korisnika ne zna.(graf.1.39)

Za lekove ili injekcije koje lekar prepiše 46.15% anketiranih smatra da su besplatne,15.38% smatra da se za njih plaća participacija,4.61% da se plaća puna cena, i 15.38% korisnika ne zna.(graf.1.40)

Pregled specijaliste kod koga ih uputi izabrani lekar 58.46% anketiranih smatra da je besplatan,9.23% smatra da se plaća participacija,1.54% smatra da se plaća za pregled puna cena,i 10.77% korisnika ne zna.(graf.1.41)

Kućna poseta izabranog lekara 33.85% anketiranih smatra da je besplatna,1.54% smatra da se plaća participacija za ovu uslugu,dok 40% korisnika ne zna.(graf.1.42)

Pregled bebe ili malog deteta u savetovalištu 67.7% anketiranih smatra da je besplatan,1.54% smatra da se plaća participacija,i 10.77% 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 4.61% anketiranih je odgovorilo sa „DA“,78.46% je odgovorilo sa „NE“,a 4.61% 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 dece u Domu Zdravlja „ Dr Đorđe Bastić“Srbobran.Veoma je zadovoljno 3.08% anketiranih,nema stava 18.46% korisnika,nezadovoljno je 38.46%,a veoma nezadovoljno 29.23% korisnika.(graf.1.45)

U cilju poboljšanja kvaliteta,predlaže se sledeće:

-povećati aktivnosti izabranih lekara na preventivnim pregledima pacijenta/u toku rada savetovališta i organizovati predavanja/

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

-napraviti plakat koji pomoviše internet stranicu Ustanove