



**ANALIZA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA
ZDRAVSTVENOM ZAŠTITOM U 2013.g.**

**Dom zdravlja "TEMERIN"
ТЕМЕРИН**

Januar 2014. godine

SADRŽAJ:

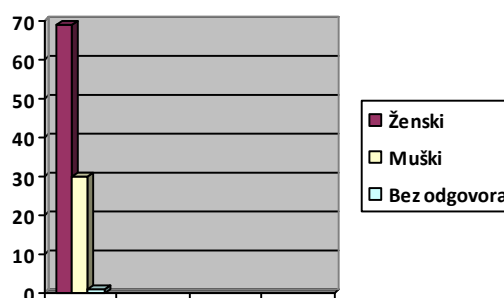
Analiza zadovoljstva korisnika radom službe opšte medicine, pedijatrijske službe i ginekološke službe, strana 2

Analiza zadovoljstva korisnika stomatološkom ZZ, strana 8

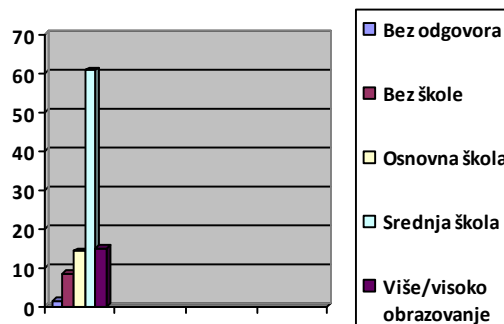
Analiza zadovoljstva korisnika specijalističke službe, strana 13

ANALIZA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA RADOM SLUŽBE OPŠTE MEDICINE, PEDIJATRIJSKE I GINEKOLOŠKE SLUŽBE

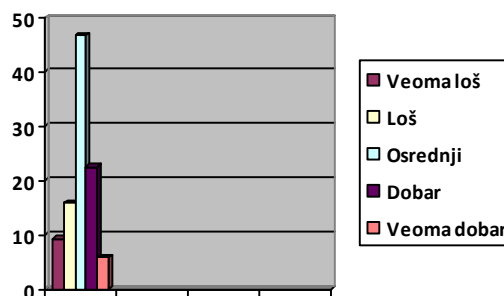
Procena zadovoljstva korisnika radom službe opšte medicine, pedijatrijske i ginekološke službe izvršena je na osnovu anonimnog anketiranja 120 korisnika ZZ navedenih službi. Prosečna starost ispitanika je 40 godina, 69,17% ispitanika predstavljaju žene, a 30% muškarci, dok u jednom upitniku nisu navedene godine starosti što iznosi 0,83%.



Najveći broj korisnika je završio srednju školu 60,83%, visoku i višu školu završilo je 15% korisnika, 14,17% ima završenu osnovnu školu, a 8,33% anketiranih nije završio osnovnu školu, u dva upitnika nije navedeno koju školsku spremu su završili što iznosi 1,67%.



Svoj materijalni položaj najveći broj korisnika je ocenio kao dobar - 22,50% i osrednji - 46,67%, loš - 15,83%, veoma loš - 9,17% i veoma dobar - 5,83%.



Na pitanje kako su izabrali svog lekara najveći broj je odgovorio da je sam izabrao svog lekara 75%, za 5% je neko u porodici izabrao lekara umesto njega i 4,17% se ne seća, a 2,5% nema izabranog lekara, a 10,83% se izjasnilo da lekara nisu birali već da mu je lekar dodeljen.

Na pitanje da li su upoznati na koji način mogu da promene svog lekara ako to žele dobijeni su sledeći odgovori - 40,83% smatra da može da ga promeni kad hoće, 22,50% smatra da može da ga menja samo jednom godišnje, 4,17% misli da nije moguće da promeni svog izabranog lekara, dok 35,59% ne zna.

Na pitanje da li su do sada menjali izabranog lekara 19,17% korisnika je odgovorilo da, a 80% korisnika sa ne, jedan upitnik nije imao popunjen odgovor na ovo pitanje što iznosi 0,83%.

Na pitanje koji je bio razlog promene izabranog lekara dobijeni su sledeći odgovori - 9,17% jer je moj lekar napustio ordinaciju/kartoteku, 9,17% jer su se preselili, 2,50% je imalo nesporazum sa svojim lekarom, 6,67% zbog drugih razloga, a 69,17% nije menjalo svog lekara, u četiri upitnika nije bilo odgovora što iznosi 3,33%.

Na pitanje koliko dugo se leče kod svog lekara, najveći broj korisnika odgovorio je više od 3 godine 46,67%, dok je 29,17% korisnika od 1 do 3 godine, sa manje od godinu dana 15,83%, a 7,5% anketiranih nema svog lekara, jedan upitnik nije imao odabran odgovor što iznosi 0,83%.

U poslednjih 12 meseci svog izabranog lekara su prosečno 6 puta posećivali sa napomenom da u 19,17% upitnika nije bilo odgovora, a 2 puta su posetili nekog drugog lekara u ovoj službi sa napomenom da čak 87 upitnika nije bilo odgovora na ovo pitanje.

Lekara u privatnoj praksi u poslednjih 12 meseci korisnici su posetili u proseku 2,8 puta sa napomenom da u 86 upitnika nije upisan odgovor.

Kada zakazuju pregled kod izabranog lekara obično nikad ne zakazuju 35%, istog dana bude zakazano 22,50%, čeka 1-3 dana 22,50% korisnika, dok više od 3 dana čeka 16,67%, u četiri upitnika nije bilo odgovora što iznosi 3,33%.

Na pitanje da li izabrani lekar razgovara sa njima o tome kako da ostanu zdravi dobijeni su sledeći odgovori:

Savete o pravinoj ishrani 56,67% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, 8,33% u poseti preventivnom centru/savetovalištu, 13,33% ne dobija savete i za 11,67% nije bilo potrebe, u 12 upitnika nije bilo odgovora što iznosi 10%.

Savete o važnosti fizičke aktivnosti 43,33% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, 15% u poseti preventivnom centru/savetovalištu, 16,67% ne dobija savete i za 12,50% nije bilo potrebe, u 15 upitnika nije bilo odgovora što iznosi 12,50%.

Savete o zloupotrebi alkohola 28,33% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, 15% u poseti preventivnom centru/savetovalištu, 18,33% ne dobija savete i za 19,17% nije bilo potrebe, u 23 upitnika nije bilo odgovora što iznosi 19,17%.

Savete o smanjenju ili prestanku pušenja 30% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, 16,67% u poseti preventivnom centru/savetovalištu, 18,33% ne dobija savete i za 17,50% nije bilo potrebe, u 21 upitniku nije bilo odgovora što iznosi 17,50%.

Savete o izbegavanju/odbrani od stresa 32,50% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, 12,50% u poseti preventivnom centru/savetovalištu, 15,83% ne dobija savete i za 18,33% nije bilo potrebe, u 25 upitnika nije bilo odgovora što iznosi 20,83%.

Savete o sigurnom seksu 33,33% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, 11,67% u poseti preventivnom centru/savetovalištu, i za 18,33% ne dobija savete, a 15% nije bilo potrebe, u 26 upitnika nije bilo odgovora što iznosi 21,67%.

Savete o opasnosti od zloupotreba droga 32,50% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, 10,83% u poseti preventivnom centru/savetovalištu, 18,33% ne dobija savete i za 16,67% nije bilo potrebe, u 26 upitnika nije bilo odgovora što iznosi 21,67%.

O zdravim stilovima života izabrani lekari su najviše razgovarali za vreme redovne posete.

Na pitanje da li se slažu sa sledećim izjavama koje se odnose na medicinske sestre dobili smo sledeće odgovore:

Da su medicinske sestre na šalteru ljubazne slaže se 77,50%, delimično se slaže 13,33%, ne slaže se 3,33%, a ne zna 1,67% ispitanika, u 5 upitnika nije bilo odgovora što iznosi 4,17%.

Da su medicinske sestre u sobi za intervencije ljubazne slaže se 74,17%, delimično se slaže 14,17%, ne slaže se 0,83%, a ne zna 4,17% ispitanika, u 8 upitnika nije bilo odgovora što iznosi 6,67%.

Da im medicinske sestre uvek pruže sve informacije slaže se 72,50%, delimično se slaže 15,83%, ne slaže se 2,50%, a ne zna 3,33% ispitanika, u 7 upitnika nije bilo odgovora što iznosi 5,83%.

Da medicinske sestre i lekari dobro sarađuju slaže se 74,17% ispitanika, 11,67% se delimično slaže, 0,83% se ne slaže i ne zna 6,67%, u 8 upitnika nije bilo odgovora što iznosi 6,67%.

Najveći broj anketiranih je zadovoljan ljubaznošću medicinskih sestara na šalteru, u sobi za intervencije kao i saradnjom sa lekarima.

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

Da lekar anketiranih poznaje njihovu ličnu situaciju (npr. na poslu, u kući) slaže se 44,17%, delimično se slaže 23,33% i ne slaže se 25% ispitanika, u 9 upitnika nije bilo odgovora što iznosi 7,50%.

Da lekar anketiranih poznaje njihove probleme i bolesti koje su ranije imali slaže se 61,67%, delimično se slaže 27,50% i ne slaže se 6,67% ispitanika, u 5 upitnika nije bilo odgovora što iznosi 6,67%.

Da lekar anketiranih odvaja dovoljno vremena da razgovora sa njima slaže se 60% , delimično se slaže 25% i ne slaže se 8,33% ispitanika, u 8 upitnika nije bilo odgovora što iznosi 6,67%.

Da lekar anketiranih pažljivo sluša slaže se 71,67%, delimično se slaže 16,67% i ne slaže se 5,83% ispitanika, u 7 upitnika nije bilo odgovora što iznosi 5,83%.

Da lekar anketiranih daje jasna objašnjenja o bolestima i lekovima koje im prepisuje slaže se 70% , delimično se slaže 19,17% i ne slaže se 5% ispitanika, u 7 upitnika nije bilo odgovora što iznosi 5,83%.

Da se posle posete lekaru oseća sposobnije da se izbori sa svojim zdravstvenim problemima slaže se 62,50% , delimično se slaže 24,17% i ne slaže se 6,67% ispitanika, u 8 upitnika nije bilo odgovora što iznosi 6,67%.

Kada imaju novi zdravstveni problem prvo idu kod svog lekara - slaže se 70% , delimično se slaže 20% i ne slaže se 4,17% ispitanika, u 7 upitnika nije bilo odgovora što iznosi 5,83%.

Na pitanje da li se slažu sa sledećim izjavama koje se odnose na ovu službu zdravstvene zaštite korisnici su odgovorili na sledeći način:

Da su zadovoljni radnim vremenom slaže se 71,67%, delimično se slaže 17,50%, ne slaže se 2,50%, a ne zna 3,33% ispitanika, u 6 upitnika nije bilo odgovora što iznosi 5%.

Da mogu da dođu na pregled i vikendom ako se razbole slaže se 60%, delimično se slaže 19,17%, ne slaže se 6,67%, a ne zna 7,50% ispitanika, u 8 upitnika nije bilo odgovora što iznosi 6,67%.

Da je služba dostupna invalidima i osobama u kolicima slaže se 66,67%, delimično se slaže 15%, ne slaže se 3,33%, a ne zna 6,67% ispitanika, u 10 upitnika nije bilo odgovora što iznosi 8,33%.

Sa procedurom da pre odlaska kod specijaliste korisnici prvo moraju da idu kod svog lekara slaže se 75,83%, delimično se slaže 10%, ne slaže se 2,50%, a ne zna 3,33% ispitanika, u 10 upitnika nije bilo odgovora što iznosi 8,33%.

Da u čekaonicama ima dovoljno mesta za sedenje slaže se 57,50% ispitanika, a 20,83% se delimično slaže, ne slaže se 10,83% i ne zna 2,50%, u 10 upitnika nije bilo odgovora što iznosi 8,33%.

Sa izjavom da moraju dugo da čekaju u čekaonici da posete lekara slaže se 34,17% ispitanika, 27,50% se delimično slaže, 23,33% se ne slaže i 7,5% ne zna, u 9 upitnika nije bilo odgovora što iznosi 7,50%.

Da u toku radnog vremena mogu lako da razgovaraju sa lekarom telefonom i dobiju savet slaže se 43,33% ispitanika, 17,50% se delimično slaže, ne slaže se 21,67% i ne zna 11,67%, u 7 upitnika nije bilo odgovora što iznosi 5,83%.

Sa izjavom da kada dođu i hitno im treba pregled lekara to mogu da obave istog dana slaže se 60,83% ispitanika, a delimično se slaže 18,33%, ne slaže se 7,50% i ne zna 6,67%, u 8 upitnika nije bilo odgovora što iznosi 6,67%.

Na pitanje da li postoji kutija/knjiga za žalbe i primedbe slaže se 61,67%, delimično se slaže 10,83%, ne slaže se 3,33%, a ne zna 18,33% ispitanika, u 7 upitnika nije bilo odgovora što iznosi 5,83%.

Sa izjavom da ustanova ima svoju internet stranicu slaže se 52,50% ispitanika, 12,50% se delimično slaže, ne slaže se 0,83% i 28,33% ne zna, u 7 upitnika nije bilo odgovora što iznosi 5,83%.

Sa izjavom da ustanova ima dovoljno medicinske opreme slaže se 50% ispitanika, 16,67% se delimično slaže, ne slaže se 3,33% i ne zna 21,67%, u 10 upitnika nije bilo odgovora što iznosi 8,33%.

Na pitanje da ako bi im danas bile potrebne sledeće usluge, da li su one besplatne ili moraju da ih plate, dobijeni su sledeći odgovori:

Za pregled izabranog lekara 47,50% smatra da je besplatan, 38,33% da se plaća participacija, 5% puna cena i ne zna 3,33%, u 7 upitnika nije bilo odgovora što iznosi 5,83%.

Za lekove ili injekcije koje propiše lekar 28,33% smatra da je besplatan, 35,83% da se plaća participacija, 9,17% puna cena i ne zna 20%, u 8 upitnika nije bilo odgovora što iznosi 6,67%.

Za pregled specijaliste kod koga ih uputi lekar 40,83% smatra da je besplatan, 31,67% da se plaća participacija, 9,17% puna cena i ne zna 11,67%, u 8 upitnika nije bilo odgovora što iznosi 6,67%.

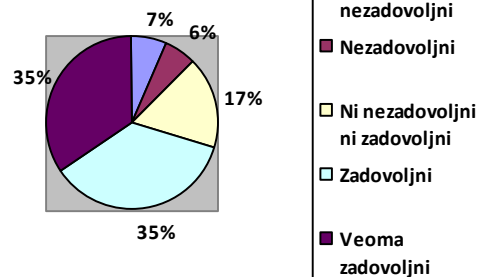
Za kućnu posetu njihovog lekara 31,67% smatra da su besplatne, 16,67% da se plaća participacija, 5% smatra da plaća punu cenu i 38,33% ne zna, u 10 upitnika nije bilo odgovora što iznosi 8,33%.

Za pregled bebe ili malog deteta u savetovalištu 58,33% smatra da su besplatni, 10% smatra da se plaća participacija, 3,33% smatra da se plaća puna cena i 17,50% ne zna, u 13 upitnika nije bilo odgovora što iznosi 10,83%.

ANALIZA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA ZDRAVSTVENOM ZAŠTITOM U 2013 GODINI

Na pitanje da li se u proteklih godinu dana desilo da nisu otišli na pregled kod svog lekara ili su ga odložili jer nisu mogli da plate pregled ili lekove 14,17% je odgovorilo da, 62,50% sa ne i 21,67% se ne seća, u 2 upitnika nije bilo odgovora što iznosi 1,67%.

Uzevši sve u obzir korisnici su iskazali koliko su zadovoljni zdravstvenom zaštitom u ovoj službi. Veoma nezadovoljnih 6,67%, nezadovoljnih 5,83%, ni zadovoljnih ni nezadovoljnih 16,67%, zadovoljno je 35% i veoma zadovoljno 34,17%, u 2 upitnika nije bilo odgovora što iznosi 1,67%.

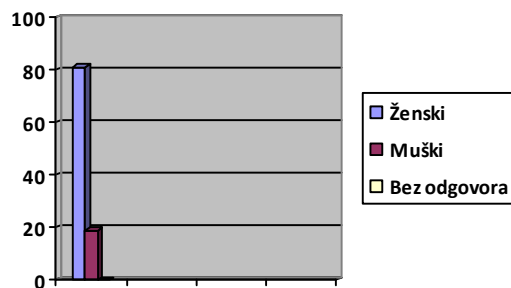


Primerbe/pohvale na rad:

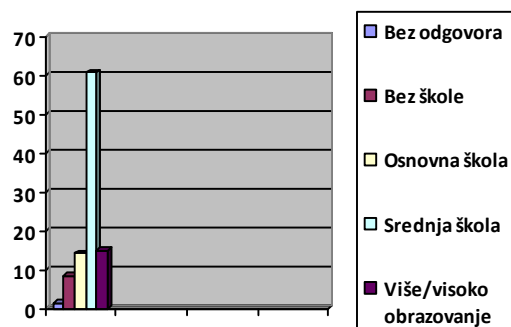
- ja nebih menjala
- još jedan lekar da se smanji zakazivanje i čekanje
- teško je zakazati decu na pregled
- trebalo bi da rasteretite ovog jednog gnekologa da ne ostanemo i bez njega
- zaposliti više lekara

ZADOVOLJSTVO KORISNIKA STOMATOLOŠKOM ZDRAVSTVENOM ZAŠTITOM

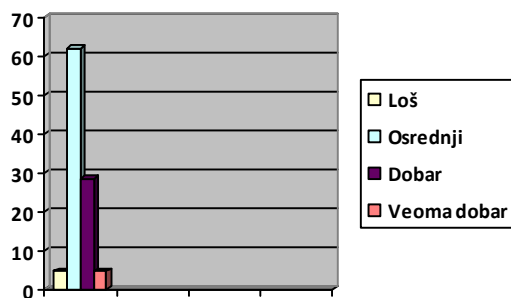
Anketirano je 21 korisnika prosečne starosti 38 godina. Anketirani su 80,95% žene i 19,05% muškarci.



Najveći broj njih ima završenu srednju školu 76,19%, 14,29% korisnika ima višu i visoku školsku spremu, osnovnu školu ima 9,52% korisnika i 0% nema završenu osnovnu školu.



Svoj materijalni položaj korisnici stomatološke službe ocenili su kao dobar 28,57%, osrednji 61,90% korisnika, veoma dobar 4,76% i loše 4,76%.



Na pitanje kako su izabrali stomatologa svom detetu 90,48% anketiranih su odgovorili da su sami izabrali svog stomatologa, a 9,52% kaže da je neko u njihovoj porodici.

Na pitanje da li su upoznati na koji način mogu da promene izabranog stomatologa svog deteta dobijeni su sledeći odgovori – 47,62% smatra da može da ga promeni kad hoće, a 23,81% smatra da može da ga menja samo jednom godišnje, 4,76% misli da nije moguće promeniti stomatologa, a 23,81% odgovara da ne zna.

Na pitanje da li su do sada menjali izabranog stomatologa 14,29% korisnika je odgovorilo da, a 85,71% korisnika sa ne.

Na pitanje koji je bio razlog promene, 85,71% anketiranih su se izjasnili da nisu menjali svog izabranog stomatologa, 9,52% su naveli druge razloge, 4,76% da je stomatolog napustio ordinaciju.

Na pitanje koliko dugo dete ima istog stomatologa, najveći broj korisnika odgovorio je sa više od 3 godine tj. 61,90%, a 23,81% od 1 do 3 godine, dok 14,29% kaže da dete ima istog stomatologa manje od godinu dana.

U poslednjih 12 meseci korisnici su prosečno posećivali svog stomatologa 3,2 puta, a 0,5 puta su posećivali drugog stomatologa u ovoj službi.

Stomatologa u privatnoj praksi u poslednjih 12 meseci korisnici su posećivali 0,4 puta.

Kada zakazuju pregled kod stomatologa nikad ne zakazuje 9,52% korisnika, 14,29% zakazuje isti dan, 47,62% kaže da obično čeka 1 - 3 dana, a 28,57% kaže da čeka više od 3 dana.

Na pitanje da li dečji stomatolog razgovara sa njima o tome kako da sačuvaju zdravlje usta i zuba svog deteta dobijeni su sledeći odgovori:

Savete o značaju redovnih pregleda 76,19% korisnika dobija za vreme redovne posete stomatologu, 4,76% u poseti savetovalištu, a 19,05% kaže da nije bilo potrebe.

Savete o upotrebi fluora (paste, tablete...) 61,90% korisnika dobija za vreme redovne posete stomatologu, 19,05% u poseti savetovalištu, 19,05% smatra da nije bilo potrebe.

Savete o pravilnom pranju zuba 57,14% korisnika dobija za vreme redovne posete stomatologu, 4,76% u poseti savetovalištu, 38,10% smatra da nije bilo potrebe.

Savete o ortodontskim nepravilnostima 85,72% korisnika dobija u redovnim posetama izabranom stomatologu, 4,76% u poseti savetovalištu, 9,52% smatra da nije bilo potrebe.

Savete o nastanku karijesa korisnici dobijaju 57,14% za vreme redovne posete stomatologu, 14,29% u poseti savetovalištu, 4,76% kaže da ne dobija savete, 23,81% smatra da nije bilo potrebno.

Savete o priboru za oralnu higijenu 38,1% korisnika dobija za vreme redovne posete stomatologu, 14,29% u poseti savetovalištu, 47,62% smatra da nije bilo potrebe.

Savete o pravilnoj ishrani 52,39% korisnika dobija za vreme redovne posete stomatologu, 19,05% u poseti savetovalištu, 28,57% smatra da nije bilo potrebe.

Na pitanje da li se slažu sa sledećim izjavama koje se odnose na izabranog stomatologa njihovog deteta dobijeni su sledeći odgovori :

Sa izjavom da je stomatolog upoznat sa problemima i bolestima koje ima njihovo dete slaže se 71,43% ispitanika, delimično se slaže 28,57%, a 0% se ne slaže.

Sa izjavom da stomatolog odvaja dovoljno vremena da razgovora sa njima i detetom slaže se 95,24% ispitanika, delimično se slaže 4,76%, a 0% se ne slaže.

Sa izjavom da im stomatolog daje jasna objašnjenja o intervencijama koje planira kod deteta slaže se 95,24% ispitanika, delimično se slaže 4,76%, a 0% se ne slaže.

Sa izjavom da kada dete ima problem sa zdravljem usta i zuba prvo idu kod njegovog stomatologa slaže se 61,90% ispitanika, delimično se slaže 38,10%, a 0% se ne slaže.

Na pitanje da li se slažu sa sledećim izjavama o Službi stomatološke zdravstvene zaštite korisnici su odgovorili na sledeći način :

Sa izjavom da su zadovoljni radnim vremenom slaže se 38,09% ispitanika, delimično se slaže 33,33%, 0% se ne slaže, a 28,57% kaže da ne zna.

Sa izjavom da mogu da dovedu dete na stomatološki pregled i vikendom slaže se 42,86% ispitanika, delimično se slaže 23,81%, 14,29% se ne slaže, a 19,05% kaže da ne zna.

Sa izjavom da je dostupna deci sa posebnim potrebama slaže se 100% ispitanika.

Sa izjavom da je osoblje na šalteru ljubazno slaže se 90,48% ispitanika, delimično se slaže 9,52%.

Sa izjavom da u čekaonicama ima dovoljno mesta za sedenje slaže se 23,81% ispitanika, delimično se slaže 9,52%, 66,67% se ne slaže, a 0% kaže da ne zna.

Sa izjavom da dugo čekaju pre posete u čekaonici slaže se 100% ispitanika.

Sa izjavom da kada je detetu hitno potrebna stomatološka usluga, to mogu da obave istog dana slaže se 47,61% ispitanika, delimično se slaže 14,29%, 0% se ne slaže, a 38,10% kaže da ne zna.

Sa izjavom da postoji kutija/knjiga za žalbe i primedbe slaže se 52,39% ispitanika, delimično se slaže 33,33%, 4,76% se ne slaže, a 9,52% kaže da ne zna.

Na pitanje da li se slažu sa sledećim izjavama koje se odnose na informacije o saradnji među zdravstvenim radnicima dobili smo sledeće odgovore:

Sa izjavom da im je pedijatar objasnio važnost zdravlja usta i zuba njihovog deteta slaže se 90,48% ispitanika, a 9,52% kaže da ne zna.

Sa izjavom da im pedijatar savetuje upotrebu fluor preparata (paste, tablete...) slaže se 90,48% ispitanika, a 9,52% kaže da ne zna.

Sa izjavom da dečji stomatolog i stomatološka sestra dobro saraduju slaže se 90,48% ispitanika, a 9,52% kaže da ne zna.

Sa izjavom da im je ponekad dovoljno da razgovaraju sa stomatološkom sestrom, pa im nije potrebno da idu i kod stomatologa 47,62% se slaže, 33,33% ispitanika se delimično slaže, 4,76% se ne slaže i 14,29% kaže da ne zna.

Na pitanje da ako bi im danas bile potrebne sledeće usluge, da li su one besplatne ili moraju da ih plate, dobijeni su sledeći odgovori:

Za pregled izabranog stomatologa 100% anketiranih korisnika smatra da su besplatni, 0% smatra da se plaća participacija, 0% kaže da se plaća puna cena i 0% kaže da ne zna.

Za plombe 100% anketiranih korisnika smatra da su besplatni, 0% smatra da se plaća participacija, 0% kaže da se plaća puna cena i 0% kaže da ne zna.

Za lečenje zuba 66,66% anketiranih korisnika smatra da su besplatni, 19,05% smatra da se plaća participacija, 0% kaže da se plaća puna cena i 14,29% kaže da ne zna.

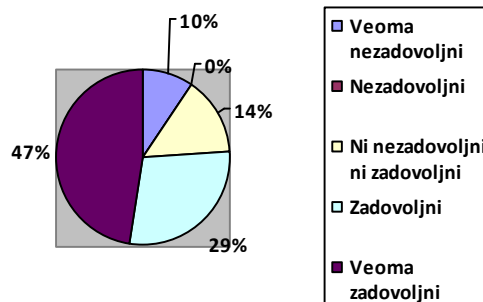
Za vađenje zuba 66,66% anketiranih korisnika smatra da su besplatni, 28,57% smatra da se plaća participacija, 0% kaže da se plaća puna cena i 4,76% kaže da ne zna.

Za ortodontski aparat-protezu 90,48% anketiranih korisnika smatra da su besplatni, 0% smatra da se plaća participacija, 0% kaže da se plaća puna cena i 9,52% kaže da ne zna.

Za pregled specijaliste sa Stomatološkog fakulteta 85,72% anketiranih korisnika smatra da su besplatni, 0% smatra da se plaća participacija, 0% kaže da se plaća puna cena i 14,29% kaže da ne zna.

Na pitanje da li se u proteklih godinu dana desilo da nisu odveli svoje dete na pregled kod stomatologa ili su ga odložili jer nisu mogli da plate pregled ili intervencije 90,48% korisnika je reklo ne, a 9,52% korisnika je reklo da se ne seća.

Uzevši sve u obzir korisnici su iskazali koliko su zadovoljni radom službe stomatološke zaštite njihove dece. Veoma nezadovoljnih je 9,52%, ni zadovoljnih ni nezadovoljnih je 14,29%, zadovoljnih je 28,57%, a najviše je veoma zadovoljnih 47,62% ispitanika.

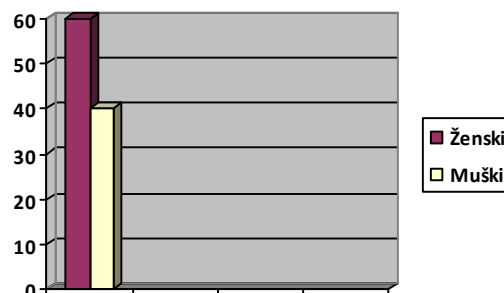


Primedbe/pohvale za rad :

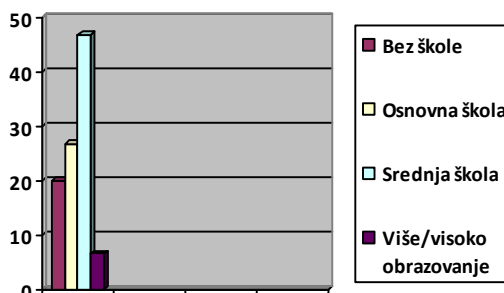
- sve pohvale za službu.

ZADOVOLJSTVO KORISNIKA RADOM SPECIJALISTIČKO KONSULTATIVNE SLUŽBE

Anketirano je 15 korisnika prosečne starosti 59 godina. Anketirani su 60% žene i 40% muškarci.



Najveći broj njih ima završenu srednju školu 46,67%, 6,67% korisnika ima višu i visoku školsku spremu, osnovnu školu ima 26,66% korisnika i 20% nema završenu osnovnu školu.



Svoj materijalni položaj korisnici specijalističko konsultativne službe ocenili su kao dobar 13,33%, osrednji 13,33% korisnika, loše 20%, a veoma loše 53,33%.



Na pitanje koliko su zadovoljni karakteristikama koje se odnose na ovu službu korisnici su dali sledeće odgovore :

Na mogućnost telefonskog zakazivanja 0% je veoma nezadovoljno, 86,67% je nezadovoljno, 6,67% je ni zadovoljno ni nezadovoljno, 6,67% je zadovoljno i 0% je veoma zadovoljno.

Na vreme čekanja od trenutka zakazivanja do termina pregleda 0% je veoma nezadovoljno, 6,67% je nezadovoljno, 33,33% je ni zadovoljno ni nezadovoljno, 46,67% je zadovoljno i 13,33% je veoma zadovoljno.

Na ljubaznost i profesionalnost osobe koja vrši zakazivanje 0% je veoma nezadovoljno, 0% je nezadovoljno, 46,67% je ni zadovoljno ni nezadovoljno, 26,67% je zadovoljno i 26,67% je veoma zadovoljno.

Na dobijanje instrukcije o datumu, vremenu i mestu pregleda 0% je veoma nezadovoljno, 0% je nezadovoljno, 33,33% je ni zadovoljno ni nezadovoljno, 40% je zadovoljno i 26,67% je veoma zadovoljno.

Na vreme čekanja u čekaonici 0% je veoma nezadovoljno, 0% je nezadovoljno, 20% je ni zadovoljno ni nezadovoljno, 53,33% je zadovoljno i 26,67% je veoma zadovoljno.

Na objašnjenje eventualnog kašnjenja vašeg termina 0% je veoma nezadovoljno, % je nezadovoljno, 20% je ni zadovoljno ni nezadovoljno, 46,67% je zadovoljno i 33,33% je veoma zadovoljno.

Na čistoću i podobnost čekaonice 0% je veoma nezadovoljno, 0% je nezadovoljno, 20% je ni zadovoljno ni nezadovoljno, 46,67% je zadovoljno i 33,33% je veoma zadovoljno.

Na pitanje koliko su puta posetili lekara specijalistu u poslednjih 12 meseci, uključujući i ovaj put, korisnici su odgovorili da su u ovoj službi posetili lekara prosečno jedanput, a drugog lekara specijalistu u specijalističkoj službi su posetili prosečno 3,6 puta.

Na pitanje koliko su puta posetili privatnog lekara specijalistu u poslednjih 12 meseci, korisnici su odgovorili da su ga posetili jedanput u proseku.

Na pitanje koliko dugo su čekali na ovaj pregled korisnici su odgovorili da im je zakazano pre manje od 7 dana sa 6,67%, da im je zakazano pre 7-15 dana sa 20% i da im je zakazano pre 15-30 dana sa 73,33%.

Na pitanje da li se slažete sa sledećim izjavama o ovoj specijalističkoj službi, korisnici su odgovorili na sledeći način :

Da mu je lekar posvetio dovoljno vremena korisnici su odgovorili da se slažu sa 100%.

Da ih je lekar pažljivo saslušao korisnici su odgovorili da se slažu sa 100%.

Da je lekar odvojio dovoljno vremena da razgovara sa njima korisnici su odgovorili da se slažu sa 100%.

Da im je lekar dao jasna objašnjenja o bolestima i lekovima koje im propisuje korisnici su odgovorili da se slažu sa 100%.

Da im je lekar objasnio značaj testova na koje ih upućuje korisnici su odgovorili da se slažu sa 100%.

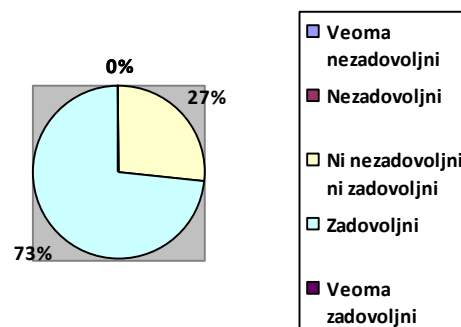
Da je osoblje ljubazno i puno poštavanja korisnici su odgovorili da se slažu sa 100%.

Da se posle pregleda korisnici osećaju sposobnije da se izbore sa ličnim zdravstvenim problemima korisnici su odgovorili da se slažu sa 100%.

Da postoji knjiga/kutija za primedbe i žalbe korisnici su odgovorili da se 100% slažu.

Da li su pregled specijaliste dobili besplatno ili su morali da plate korisnici su odgovorili da su besplatno dobili 66,67% i da su platili participaciju 33,33%.

Uzevši sve u obzir korisnici su iskazali koliko su zadovoljni radom specijalističko konsultativne službe ni zadovoljnih ni nezadovoljnih je 26,67%, zadovoljnih je 73,33%



Primedbi/pohvala za rad nije bilo.