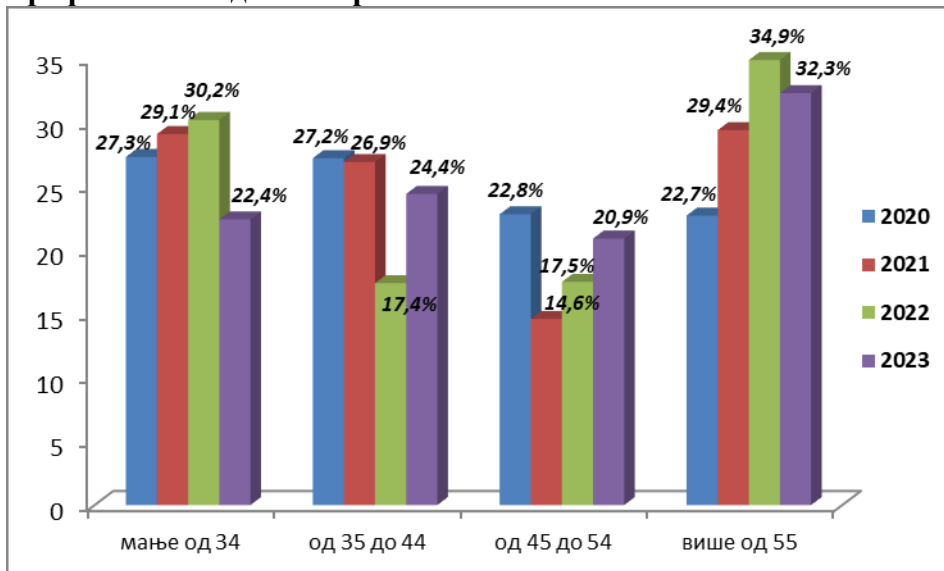


АНАЛИЗА ИСТРАЖИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИЦА У СЛУЖБИ ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ ЖЕНА ДОМА ЗДРАВЉА КРАГУЈЕВАЦ У 2023. ГОДИНИ

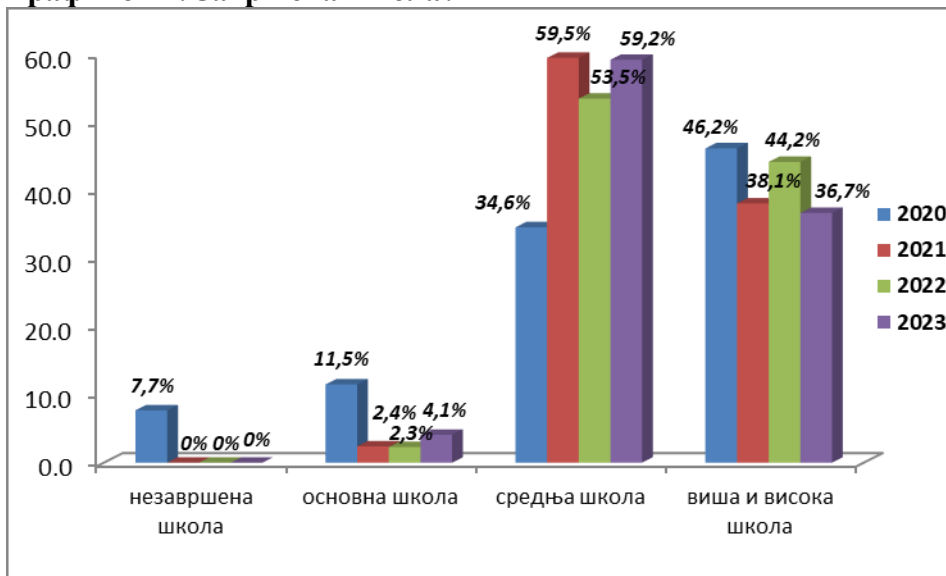
Истраживање је обављено у Служби за здравствену заштиту жена дана 20.11.2023. године, где је анкетирано 100 корисница, старости од 27 до 89 година.

Графикон 1. Године старости?



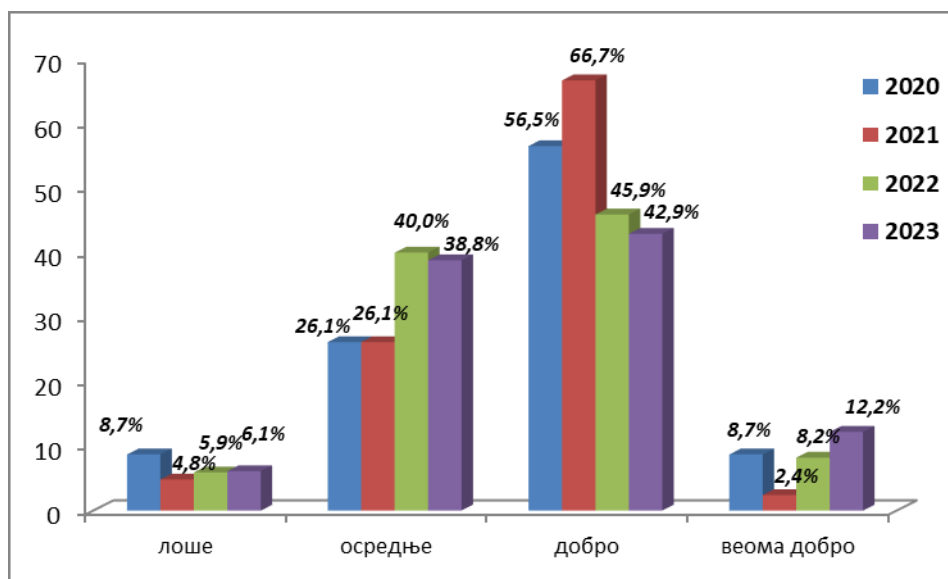
Број анкетираних корисница у Служби за здравствену заштиту жена распоређен је са највећим учешћем у најстаријој узрасној доби – изнад 55 година 32,3% и у доби 35 - 44 са 24,4%, затим следи добна група испод 34 године са 22,4%, док је у добној групи 45-54 године анкетирано 20,9%.

Графикон 2. Завршена школа?



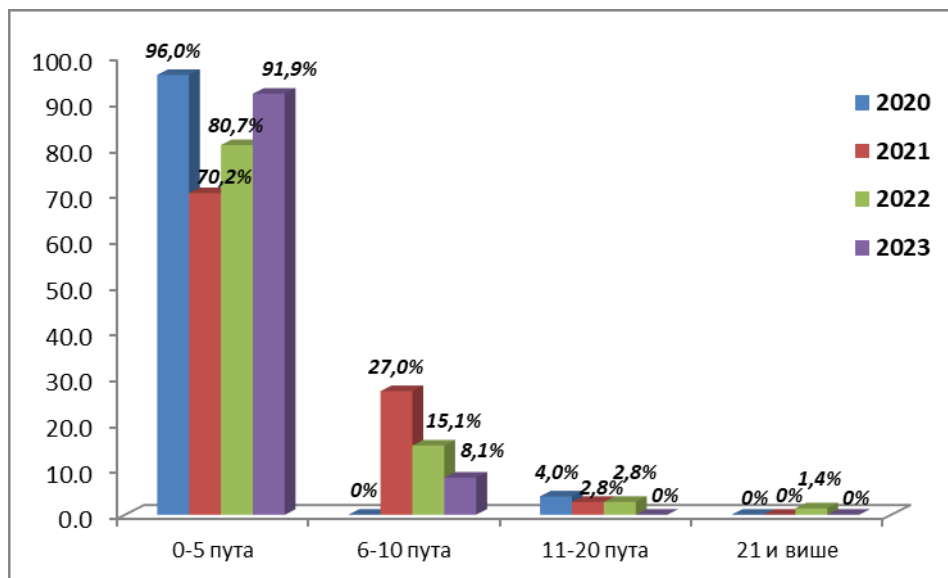
Највећи број испитаница има завршену средњу школу (59,2%), као и вишу и високу школу (36,7%), што свеукупно показује висок степен образовања корисница.

Графикон 3. Материјално стање вашег домаћинства?



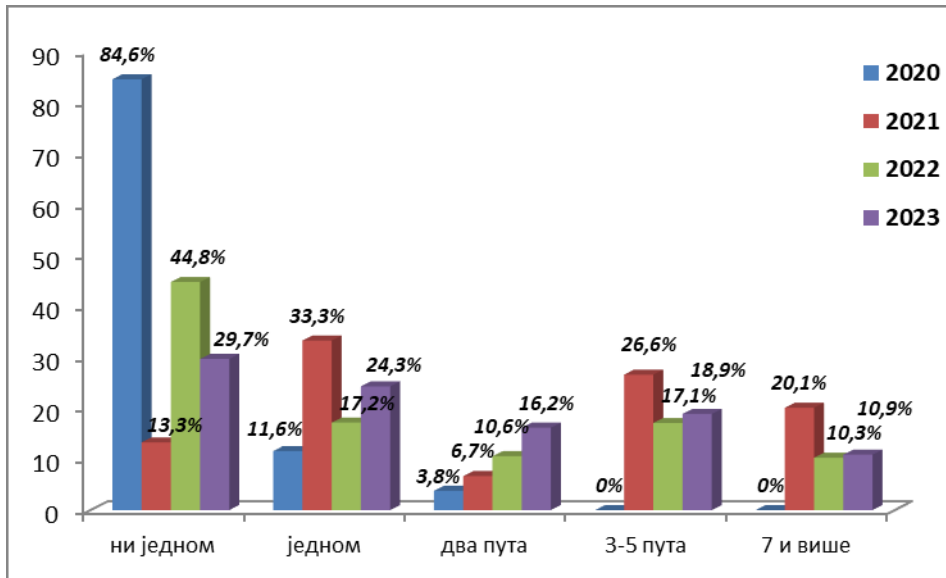
Материјално стање домаћинства мало мање од половине испитаница (42,9%) је окарактерисало као добро, а више од једне трећине испитаница (38,8%) као осредње, што је у благом паду у односу на претходни период.

Графикон 4. Колико пута сте у последњих 12 месеци имали преглед у државној здравственој установи?



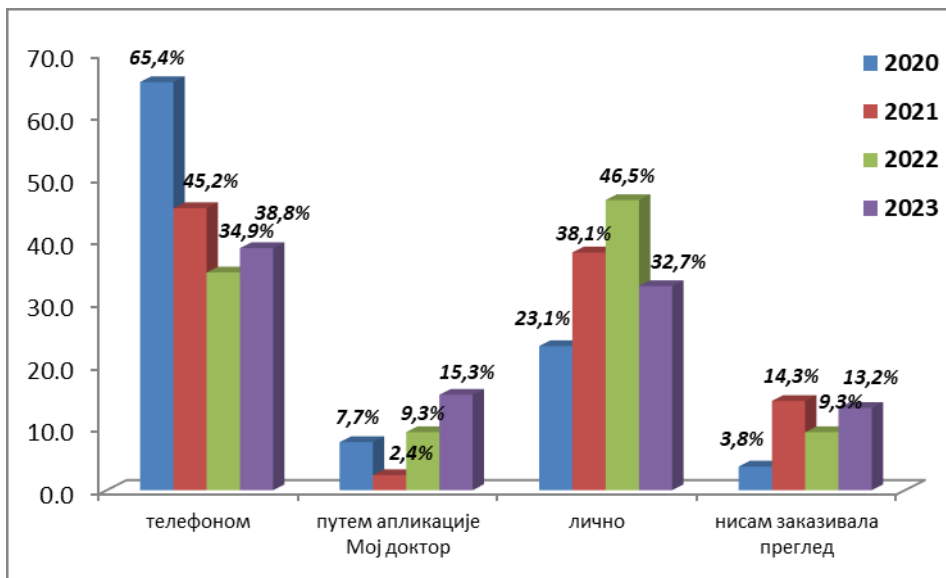
Највећи број испитаница (91,9%) је посетило лекара у државној здравственој установи највише до пет пута у протеклих годину дана, што је повећање у односу на претходно посматрану годину, док је њих 8,1% посетило лекара у државној здравственој установи шест до десет пута што је мање у односу на претходну годину.

Графикон 5. Колико сте пута посетили лекара у приватној пракси у последњих 12 месеци?



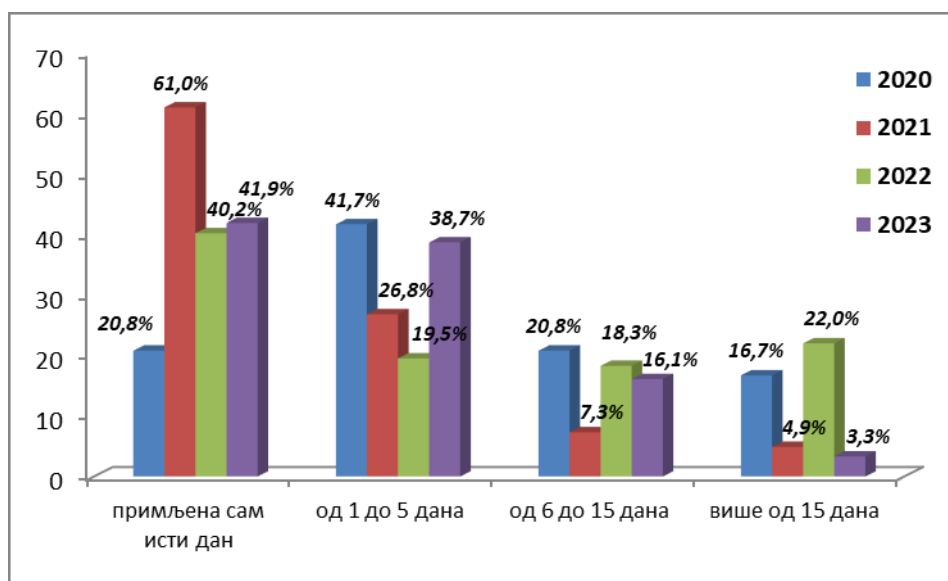
Највећи број испитаница (29,7%) ни једном није посетило лекара у приватној пракси у последњих 12 месеци, док је 24,3% њих посетило лекара једном, а преко седам пута 10,9% испитаница, што указује на благи пораст коришћења приватне праксе у односу на претходно посматрани период.

Графикон 6. Како заказујете преглед код изабраног лекара?



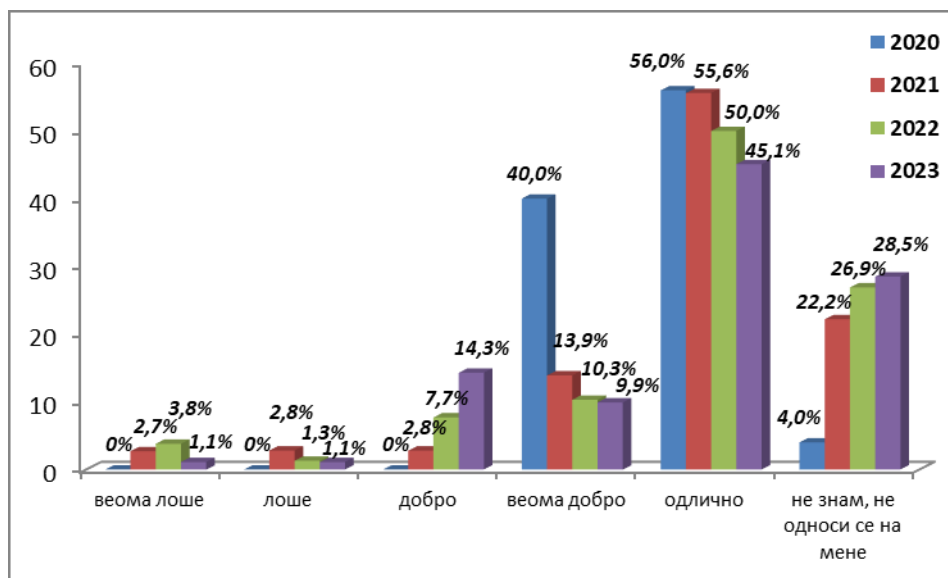
Скоро трећина испитаница (32,7%) преглед код изабраног лекара заказује лично, 38,8% заказује телефоном, док 13,2% испитаница нису заказивале преглед.

Графикон 7. На данашњи преглед сам чекала?



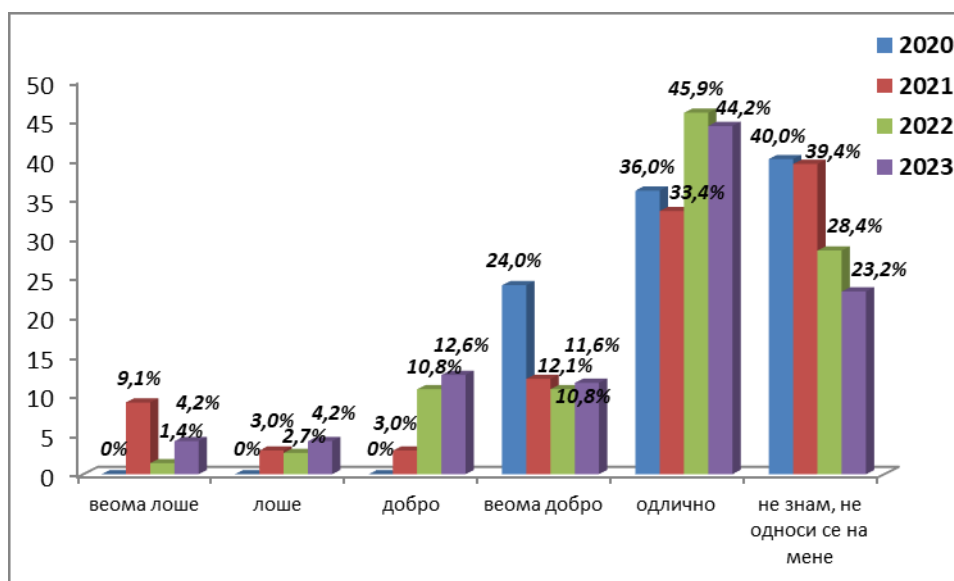
На данашњи преглед 41,9% испитаница је примљено истог дана, њих 38,7% су чекале од 1 до 5 дана, а 16,1% је чекало на данашњи преглед код изабраног лекара од 6 до 15 дана.

Графикон 8. Прописивање лекова у електронској форми и могућност подизања хроничне терапије у апотеци без доласка код изабраног лекара?



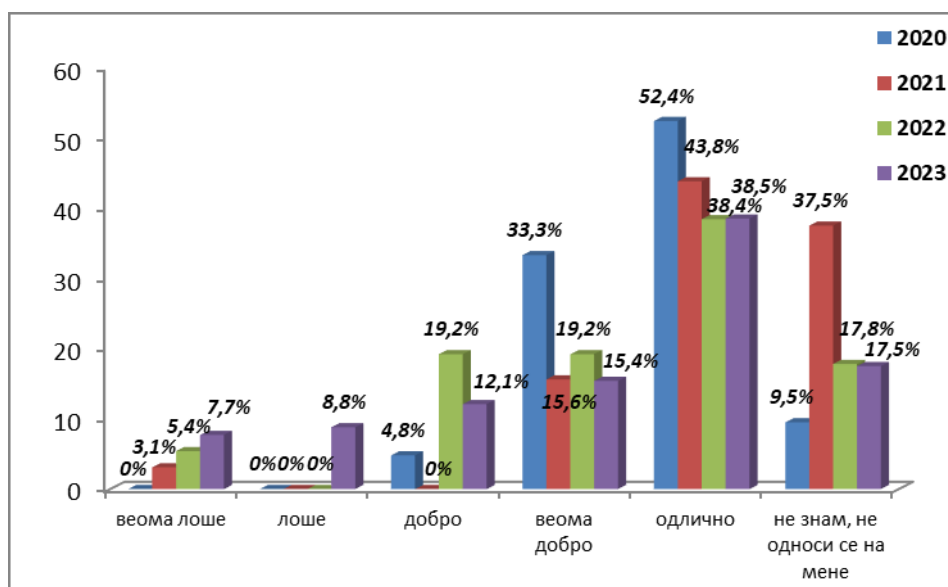
Мало мање од половине испитаница (45,1%) прописивање лекова у електронској форми и могућност подизања хроничне терапије у апотеци без доласка код изабраног лекара оценило је одличном оценом, 28,5% испитаница прописивање лекова у електронској форми означило да се не односи на њих, док је 9,9% испитаница прописивање лекова у електронској форми оценило као веома добро.

Графикон 9. Апликација Мој доктор и могућност коју вам пружа?



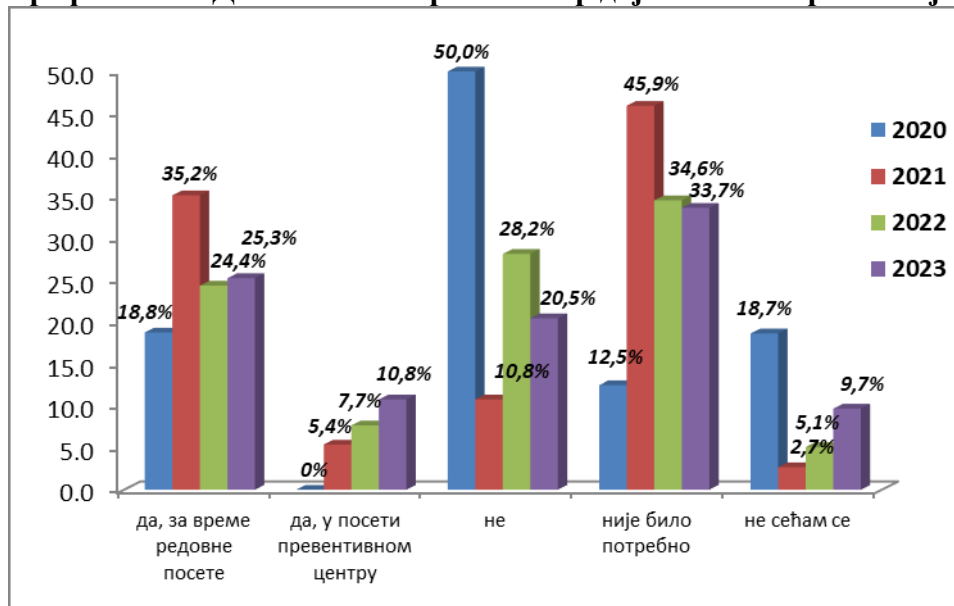
Скоро половина (44,2%) испитаница апликацију Мој доктор и могућност коју пружа оцениле су одличном оценом, 23,2% је изјавило да се не односи на њих, док 4,2% апликацију сматра веома лошом.

Графикон 10. Заказивање специјалистичких прегледа електронским путем у ординацији изабраног лекара помоћу ИЗИС-а?



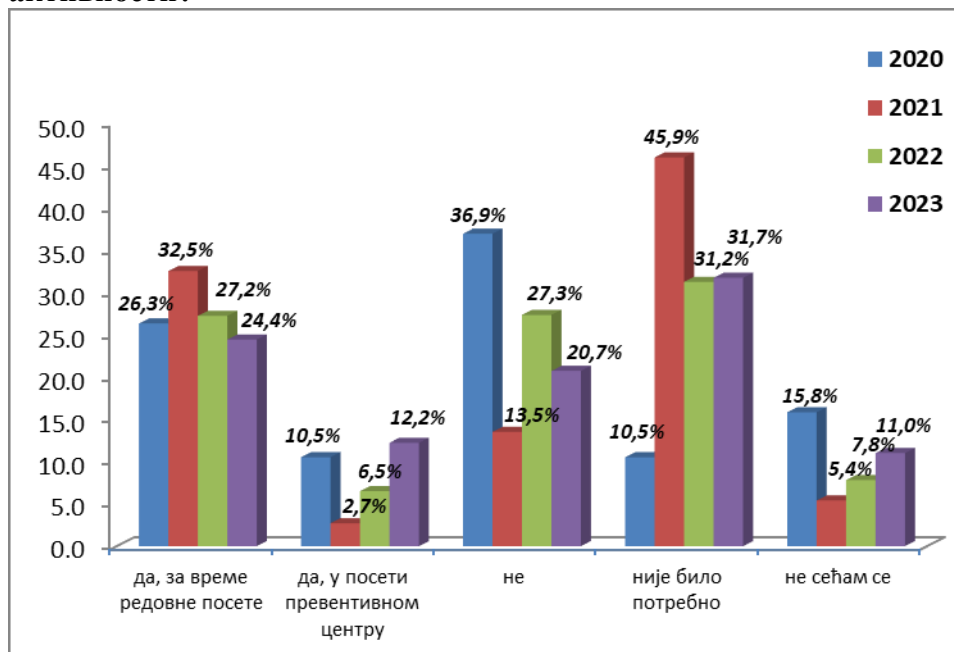
Највећи број (38,5%) испитаница, карактеристику апликације заказивање специјалистичких прегледа електронским путем у ординацији изабраног лекара помоћу ИЗИС-а, оценило је одличном оценом, док је 15,4% оценило као веома добро, што представља висок степен задовољства.

Графикон 11. Да ли вам изабрани лекар даје савете о правилној исхрани?



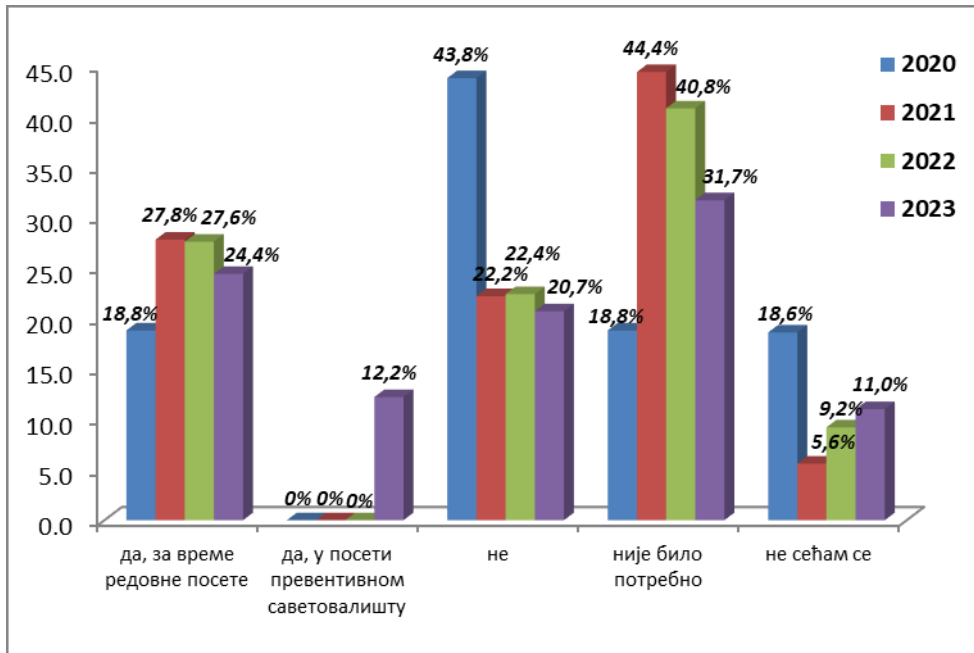
Највећи број (33,7%) испитаница је рекло да није било потребе да добија савете о правилној исхрани, док је 25,3% испитаница рекло да их добија за време редовне посете, што је мање у односу на претходну годину, а 20,5% испитаница није добило савет о правилној исхрани.

Графикон 12. Да ли вам изабрани лекар даје савете о важности физичке активности?



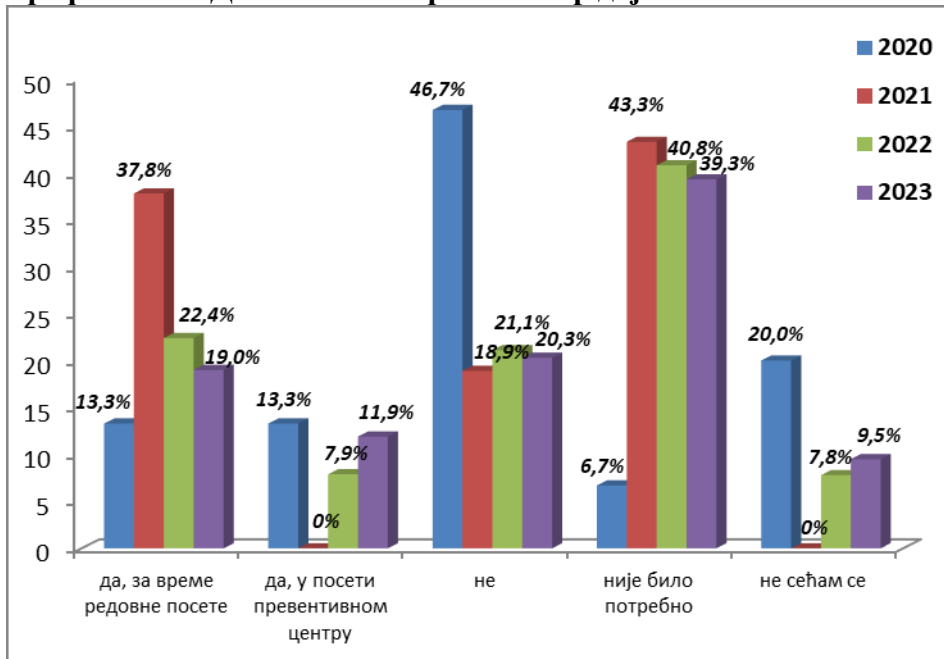
На ово питање 31,7% испитаница је рекло да није било потребе да добија савете о важности физичке активности, 24,4% њих савет је добијало за време редовне посете а њих 20,7% није добило савет.

Графикон 13. Да ли избрани лекар разговара са вама о штетности злоупотребе алкохола?



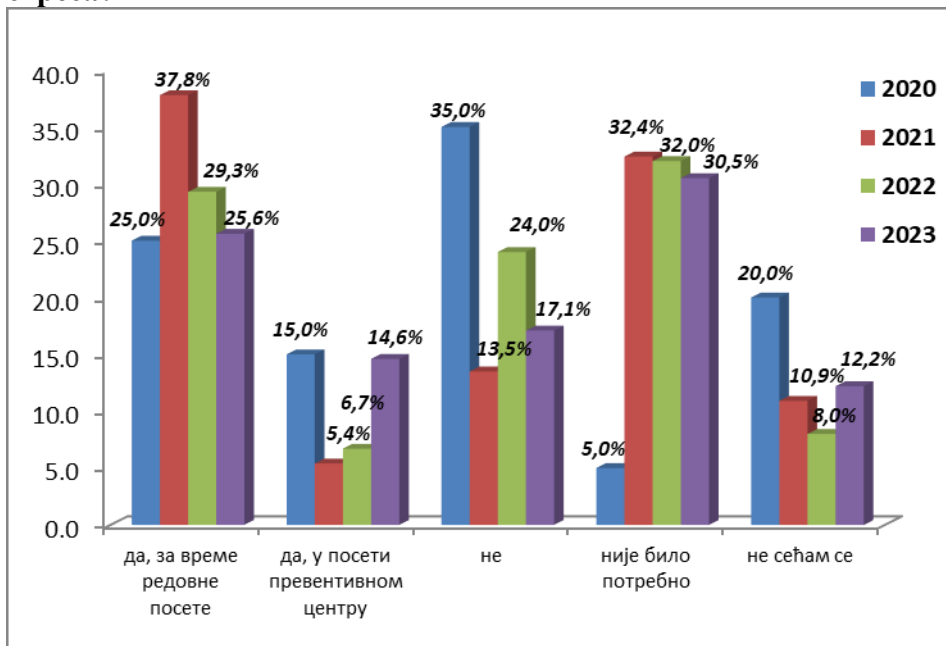
На ово питање 31,7% испитаница је рекло да није било потребно да разговара о штетности злоупотребе алкохола, док је 24,4% савете добило током редовне посете. Њих 20,7% није добијало такве савете, што представља релативно уједначен степен задовољства.

Графикон 14. Да ли вам избрани лекар даје савете о штетности пушења?



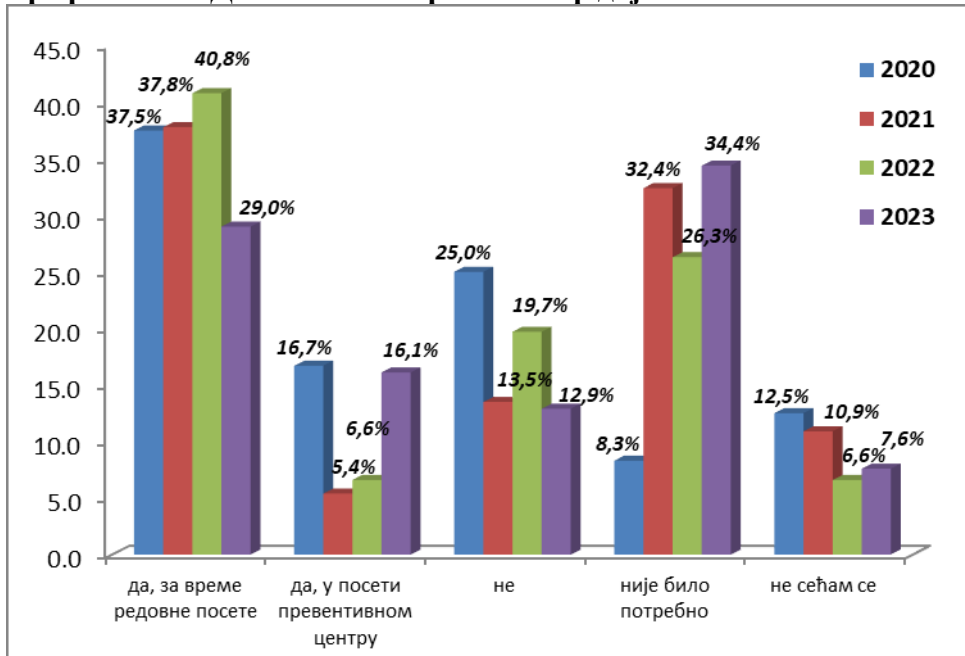
На ово питање 39,3% испитаница је изјавило да није било потребе за добијањем савета о штетности пушења, док је 19,0% испитаница рекло да савете добија за време редовне посете.

Графикон 15. Да ли избрани лекар разговара са вама о избегавању/одбрани од стреса?



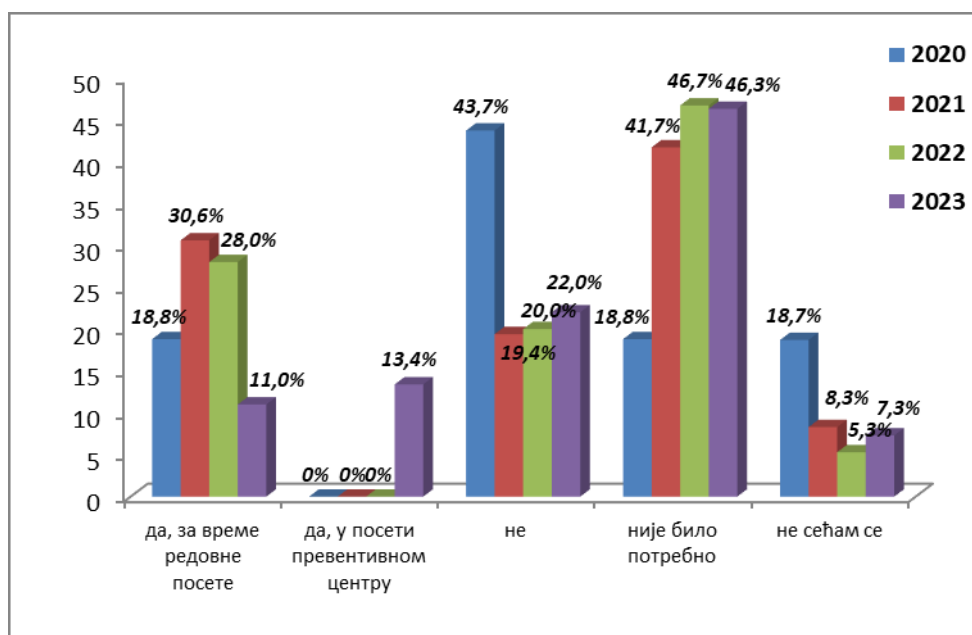
Мало више од једне четвртине испитаница (25,6%) је изјавило да добија савете о избегавању стреса за време редовне посете изабраном лекару. Њих 30,5% изјавило је да није било потребе за таквим саветима, а 17,1% испитаница је изјавило да не добија савете о избегавању стреса.

Графикон 16. Да ли вам избрани лекар даје савете о важности сигурног секса?



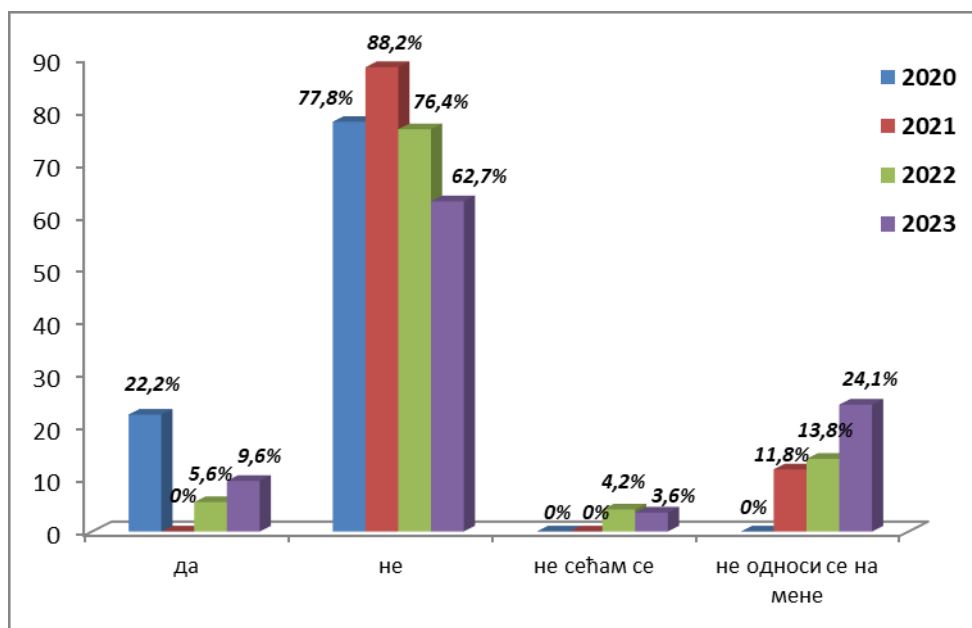
На ово питање 29,0% испитаница је изјавило да добија савете о сигурном сексу за време редовне посете лекару, 34,4% испитаница је изјавило да није било потребе за таквим саветима, док 12,9% их није добијало, што представља благи пад у односу на претходни период посматрања.

Графикон 17. Да ли вам изабрани лекар даје савете о штетности од употребе дрога?



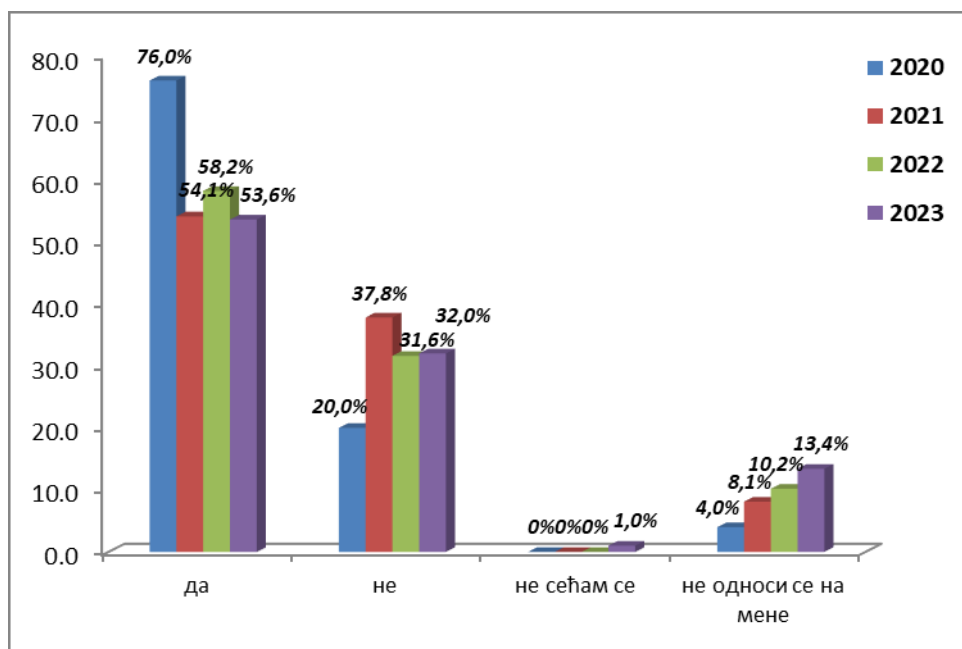
На ово питање скоро половина испитаница (46,3%) је изјавио да није било потребе за таквим саветима, њих 11,0% је изјавило да добија савете о опасности од злоупотребе дрога за време редовне посете изабраном лекару, док 22,0% испитаница не добија такав савет.

Графикон 18. Да ли сте обавили скрининг/рано откривање рака дебелог црева у последње 2 године?



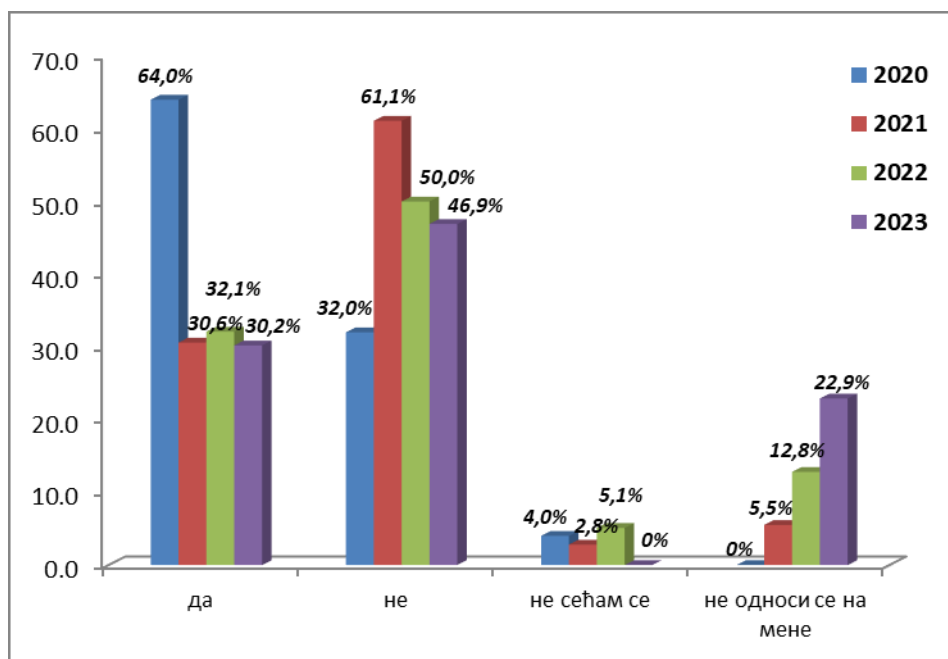
Према номенклатури здравствених услуга на примарном нивоу здравствене заштите ова услуга није предвиђена за Службу здравствене заштите жена.

Графикон 19. Да ли сте обавили скрининг/рано откривање рака грлића материце у последње 3 године?



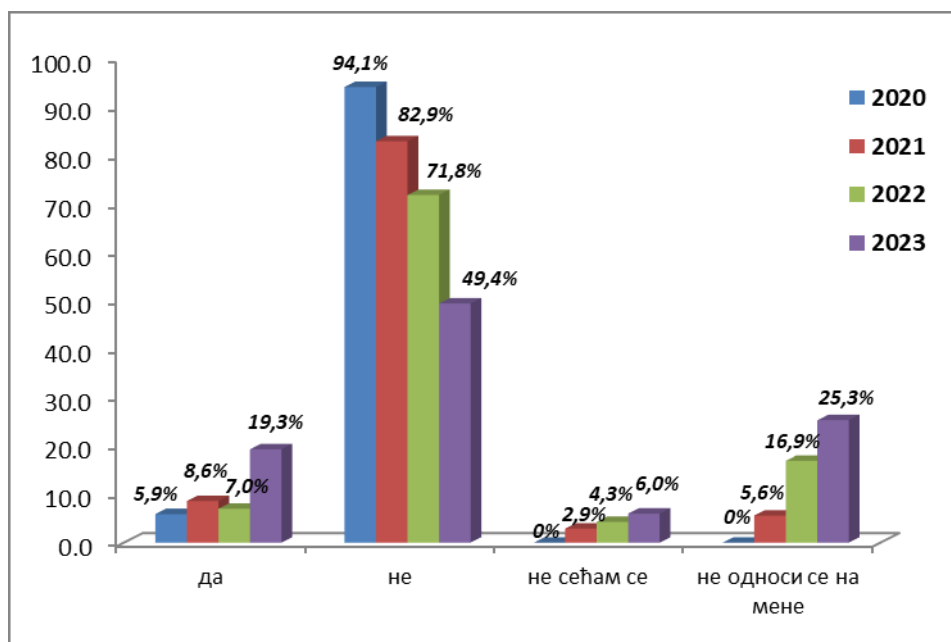
На ово питање више од половине испитаница (53,6%) је одговорило позитивно, док је 32,0% одговорило негативно.

Графикон 20. Да ли сте обавили скрининг/рано откривање рака дојке у последње 2 године?



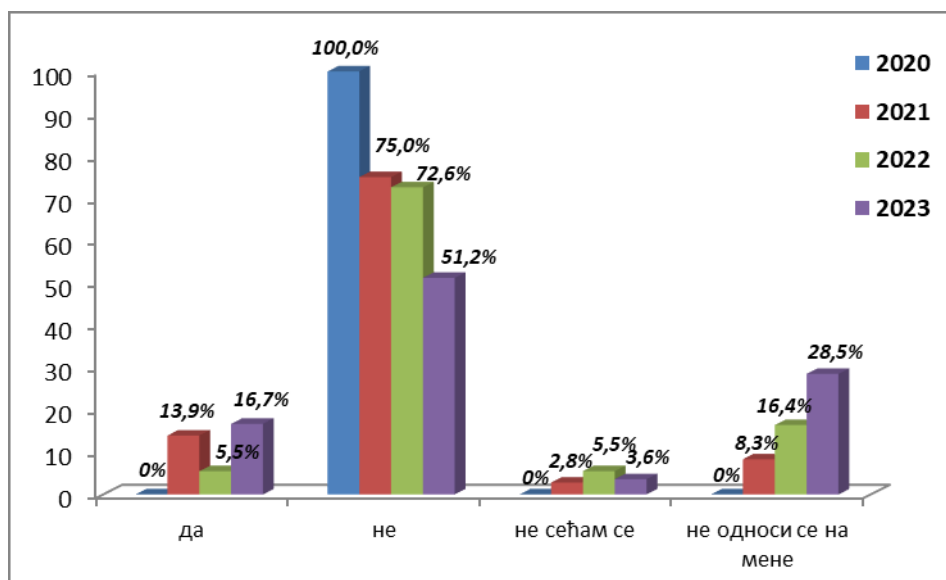
На ово питање 30,2% испитаница је одговорило позитивно, док је 46,9% одговорило негативно.

Графикон 21. Да ли сте обавили скрининг/рано откривање кардиоваскуларног ризика у последњих 5 година?



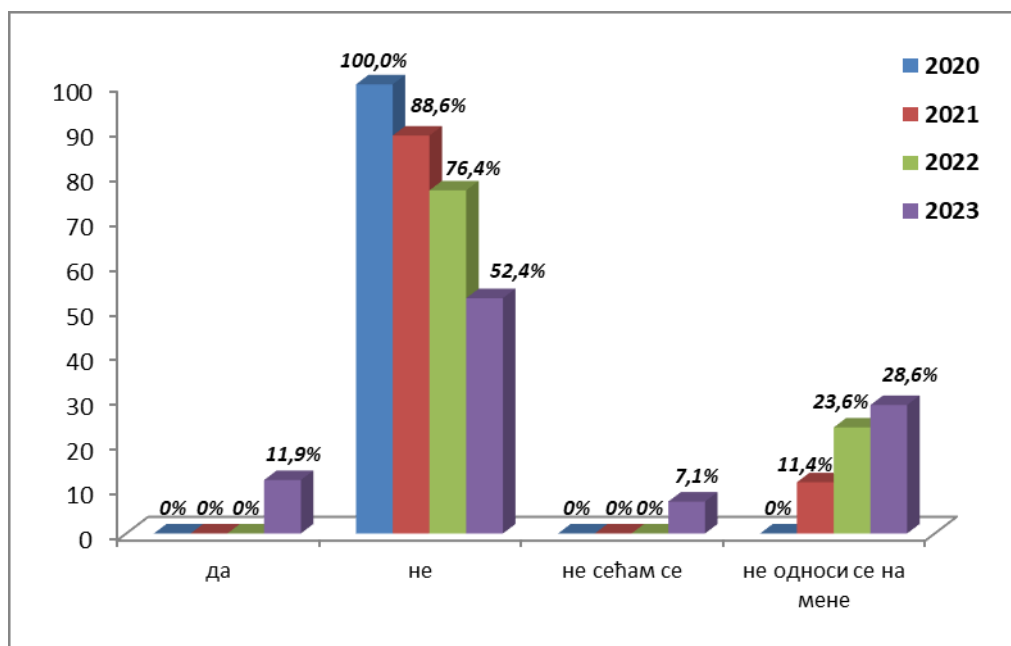
Према номенклатури здравствених услуга на примарном нивоу здравствене заштите ова услуга није предвиђена за ову службу.

Графикон 22. Да ли сте обавили скрининг/рано откривање дијабетеса типа 2 у последње 3 године?



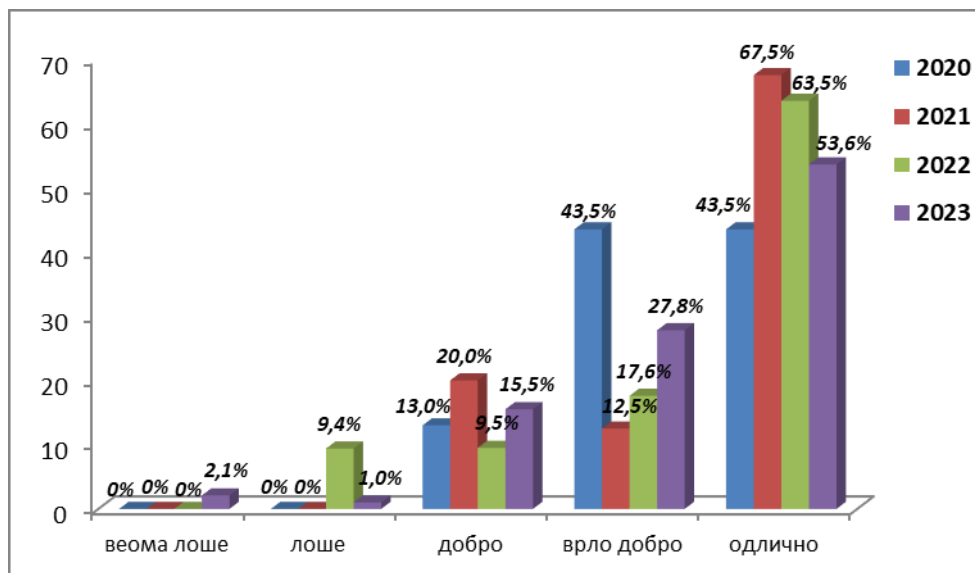
Према номенклатури здравствених услуга на примарном нивоу здравствене заштите ова услуга није предвиђена за ову службу.

Графикон 23. Да ли сте обавили скрининг/рано откривање депресије у последњих годину дана?



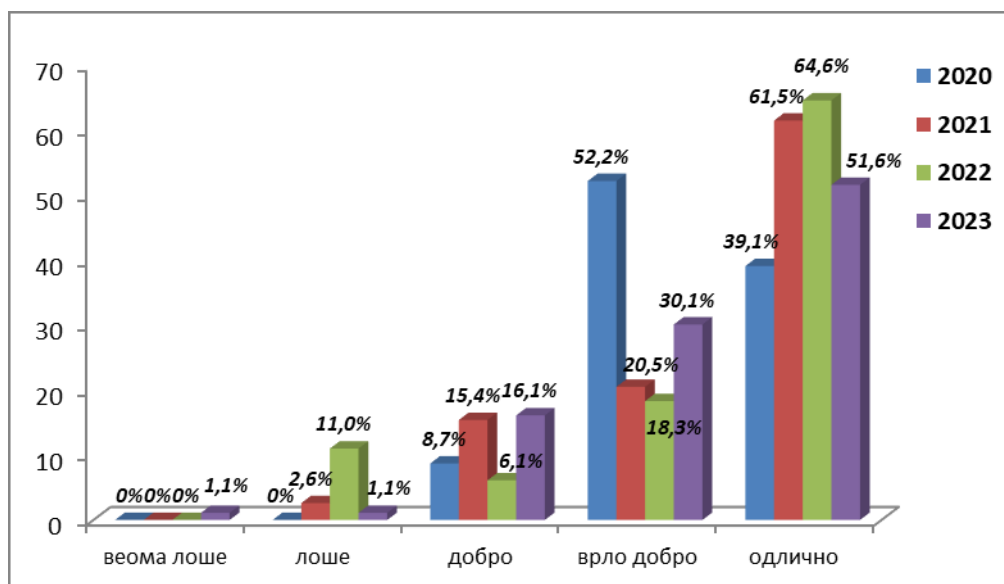
Према номенклатури здравствених услуга на примарном нивоу здравствене заштите ова услуга није предвиђена за Службу здравствене заштите жена.

Графикон 24. Медицинске сестре у овој служби се односе са поштовањем и љубазношћу?



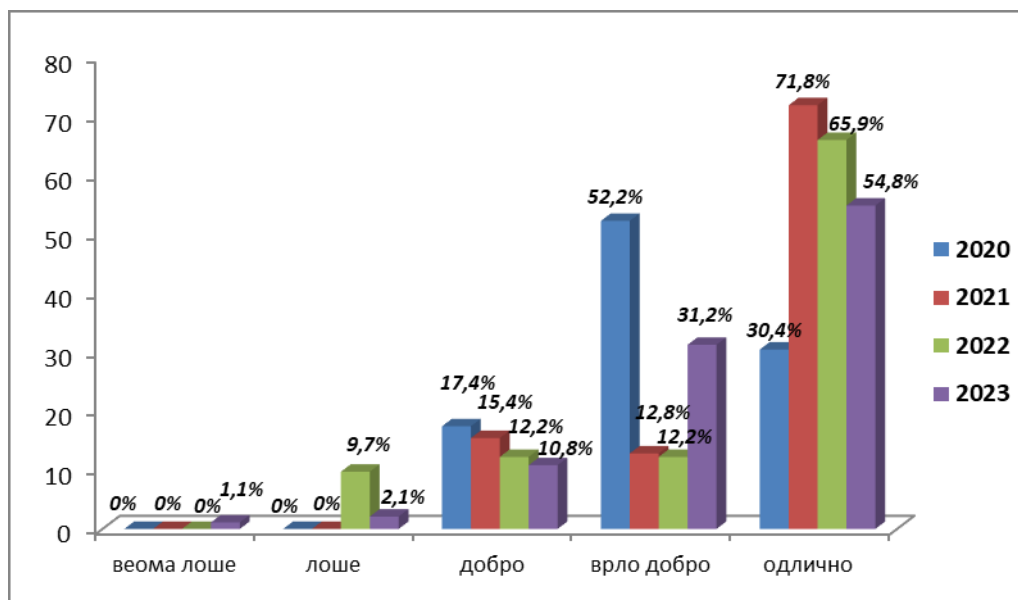
На ово питање 53,6% испитаница је изјавило да је максимално задовољно љубазношћу медицинских сестара тј. изражава да је однос одличан. Њих 27,8% одговорило је да је однос врло добар, 15,5% окарактерисао је однос као добар, што указује на висок степен задовољства љубазношћу и поштовања медицинских сестара у овој служби.

Графикон 25. Медицинске сестре у овој служби ми пружају информације које су ми неопходне?



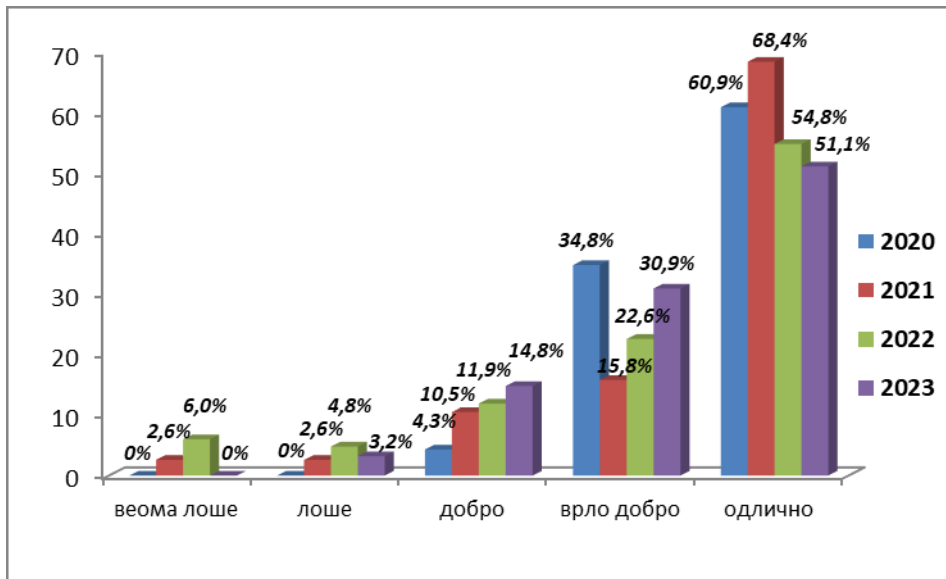
На ово питање 51,6% је изразило одличан степен задовољства и 30,1% њих врло добар степен задовољства пруженим потребним информацијама.

Графикон 26. Медицинске сестре у овој служби сарађују са лекаром?



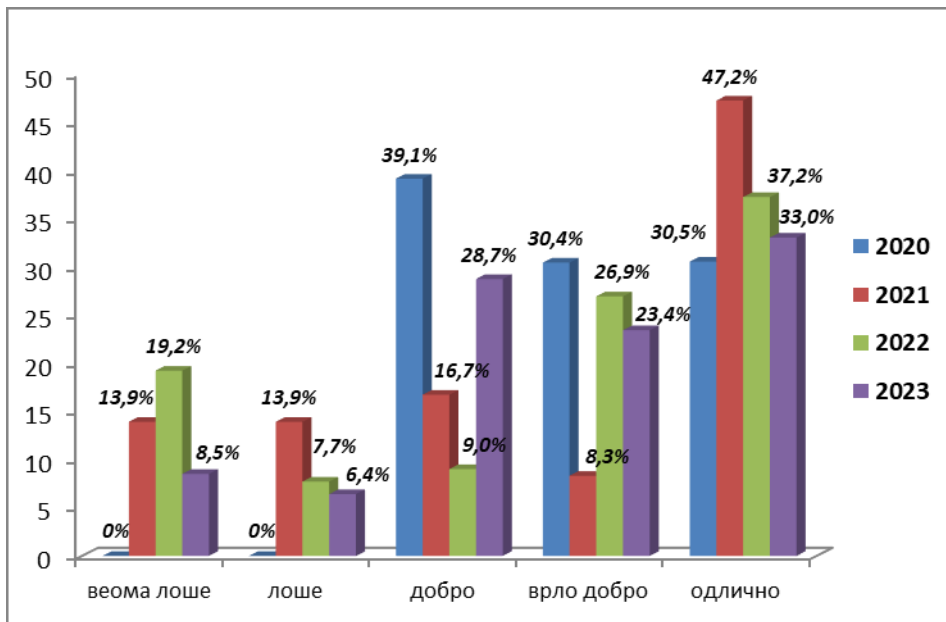
Највећи проценат испитаница (54,8%) сматра да лекари и сестре одлично сарађују, док је број оних који сарадњу сматрају врло добром 31,2% и добром 10,8%, што означава потпуно задовољство сарадњом у овој служби.

Графикон 27. Ваш изабрани лекар у овој служби показује поштовање и љубазност?



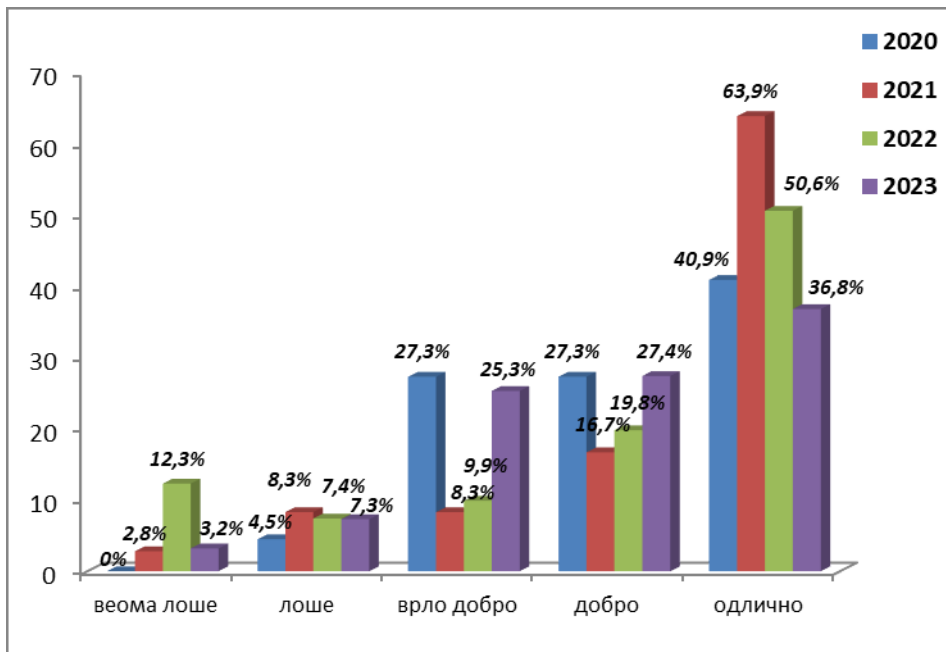
На ово питање више од половине (51,1%) испитаница је оценило одличном оценом поштовање и љубазност изабраног лекара, 30,9% оценило врло добрим, док 14,8% овај однос сматра добрим.

Графикон 28. Ваш изабрани лекар познаје вашу личну ситуацију?



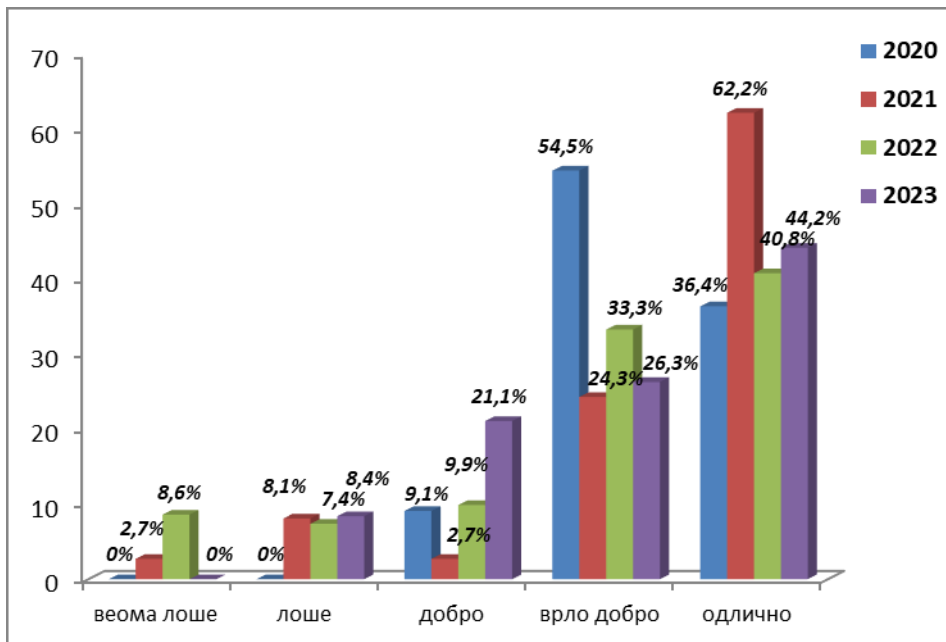
Највећи проценат испитаница (33,0%) сматра да лекар одлично познаје њихову личну ситуацију, 23,4% испитаница сматра да лекар врло добро познаје њихову личну ситуацију, док 28,7% сматра да лекар добро познаје њихову личну ситуацију што је релативно уједначен степен задовољства у овој служби.

Графикон 29. Ваш лекар познаје проблеме и болести које сте раније имали?



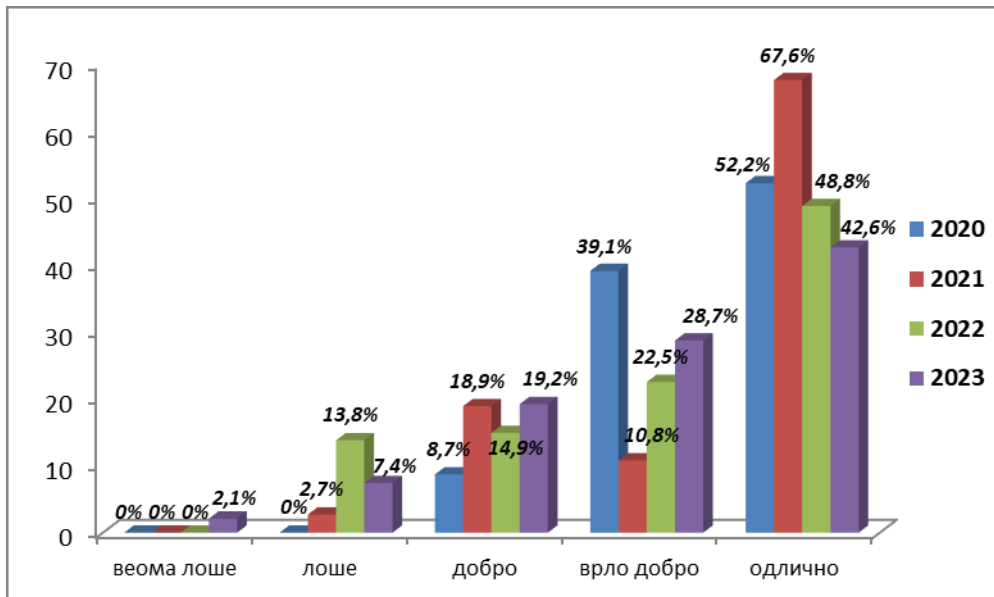
Велики број испитаница сматра да изабрани лекар познаје проблеме и болести које су раније имале 36,8% њих оцењује као одлично, а 27,4% као добро, док 25,3% њих оцењује као врло добро, што означава висок степен задовољства.

Графикон 30. Изабрани лекар ми посвећује време и пажњу током прегледа?



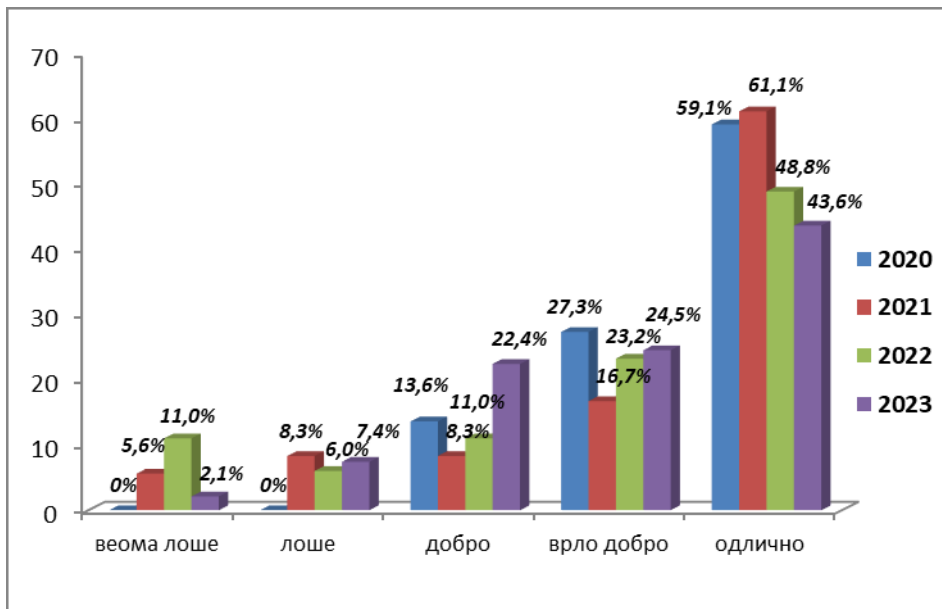
Од укупног броја испитаница 26,3% оценило је врло добром оценом да лекар посвећује довољно времена и пажње током прегледа, 44,2% испитаница је као одлично оценило ову категорију рада изабраног лекара, док је добрим то оценило 21,1%, што означава висок степен задовољства.

Графикон 31. Изабрани лекар ми даје објашњења и информације о болестима и лековима које ми прописује?



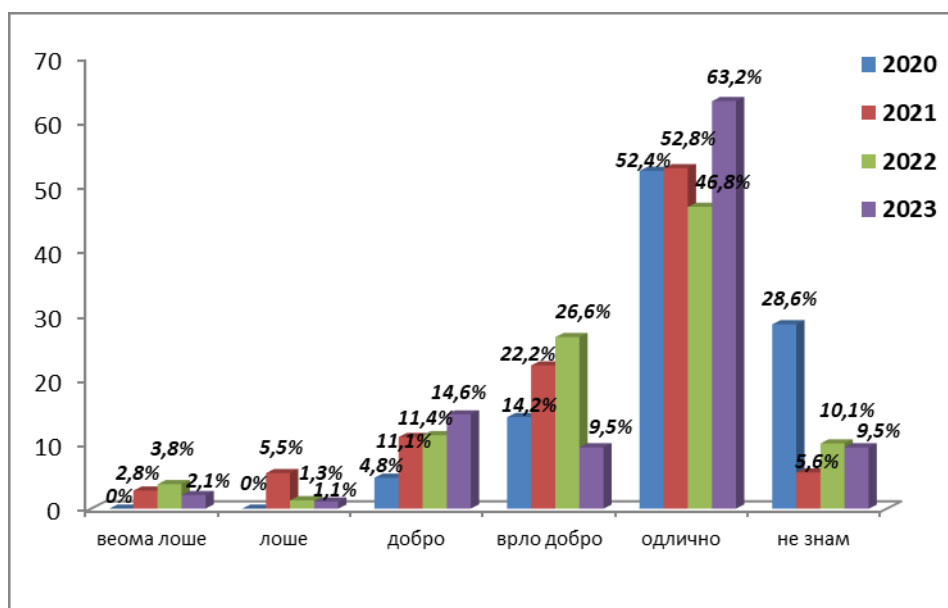
Скоро половина испитаница (42,6%) оценила је одличном оценом критеријум да им лекар даје јасна објашњења о болестима и лековима које им прописује, 28,7% овај критеријум оценило је као врло добар, док је 19,2% оценило овај критеријум као добар што означава висок степен задовољства.

Графикон 32. Изабрани лекар вам даје подршку и мотивише вас да се лакше изборите са здравственим проблемима?



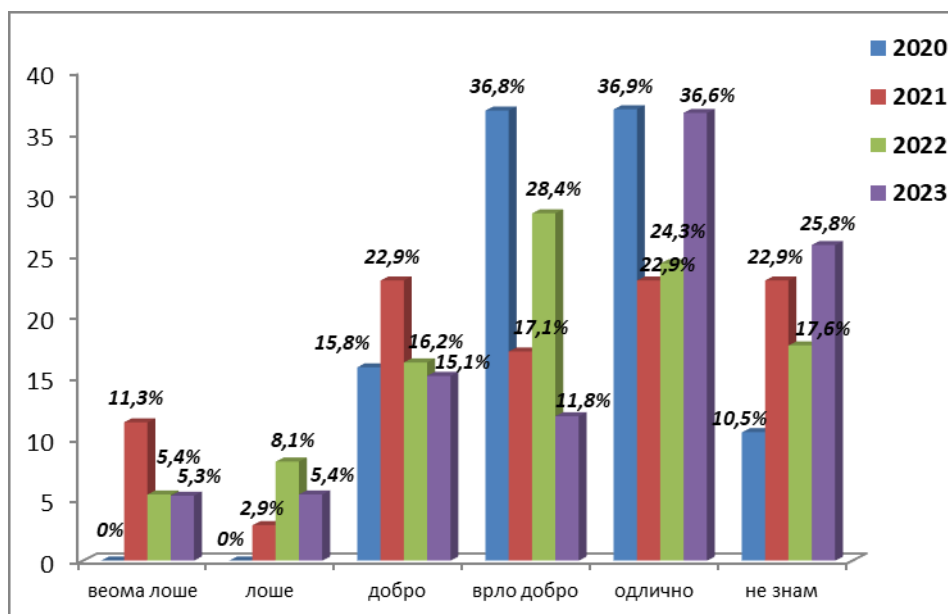
Велики број испитаница (43,6%) је овај критеријум оценила одличном оценом јер сматра да се после посете лекару осећа способније да се избори са својим здравственим проблемима, 24,5% је овај критеријум оценило врло добрим, док је 22,4% њих овај критеријум оценило добрим, што означава висок степен задовољства.

Графикон 33. Да ли сте задовољни радним временом здравствене установе?



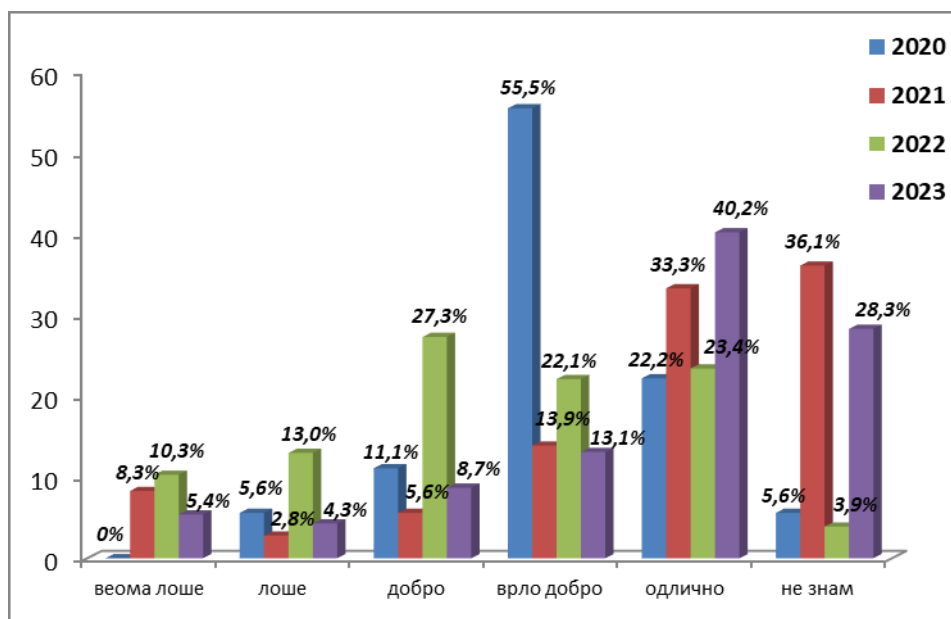
У погледу задовољства радним временом највећи број испитаница (63,2%) га је оценило одличним, док га је 9,5% оценило врло добрим, 14,6% добрим, а 9,5% није знало да ли је задовољно радним временом.

Графикон 34. Доступност лекара викендом ако се разболите?



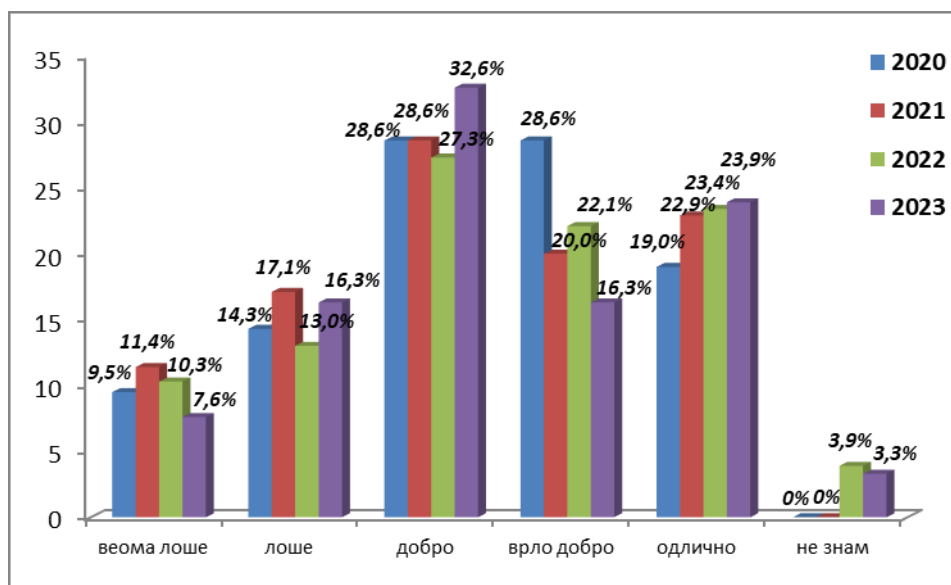
Доступност лекара викендом 11,8% испитаница сматра врло добром, 36,6% испитаница сматра одличном, док 25,8% испитаница не зна одговор на ово питање.

Графикон 35. Доступност инвалидима и особама у колицима?



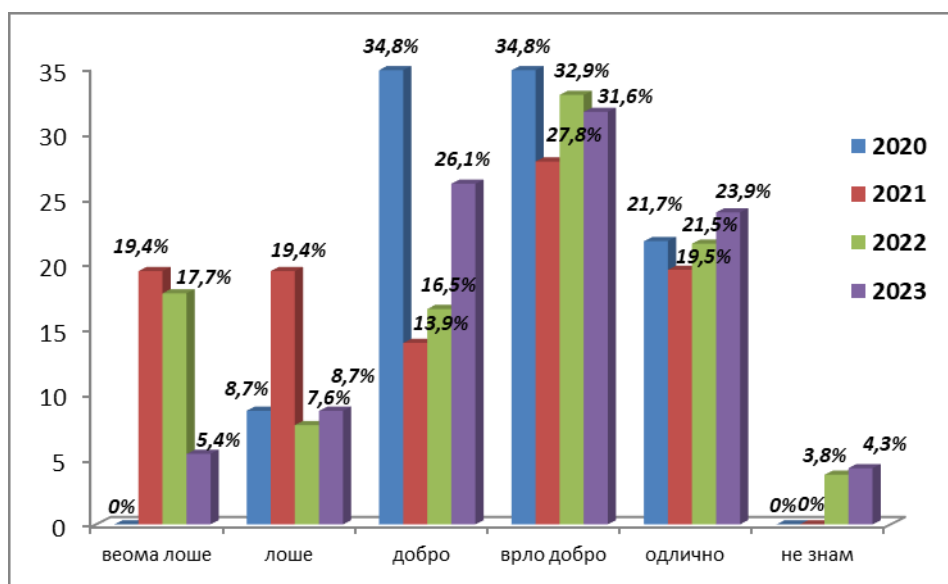
Доступност инвалидима и особама у колицима њих 13,1% су оцениле врло добром оценом, док 40,2% њих су оцениле одличном оценом. Само 4,3% сматра да је доступност инвалидима и особама у колицима лоша.

Графикон 36. Број места за седење у чекаоници?



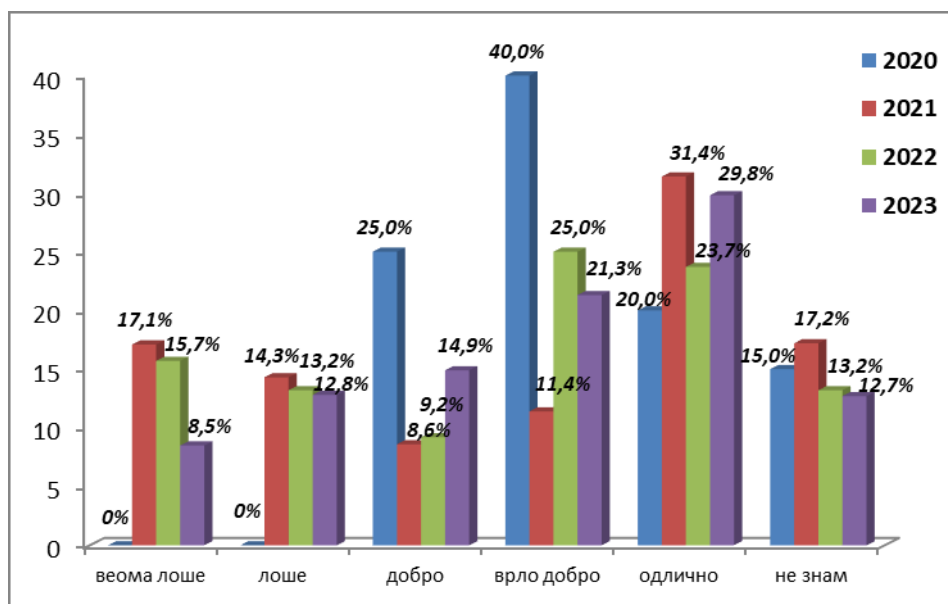
Овај критеријум је 32,6% испитаница окарактерисало као добар, 16,3% као врло добар, 23,9% испитаница број места сматра одличним, њих 16,3% је рекло да је број места за седење у чекаоници лош, док 7,6% сматра веома лошим.

Графикон 37. Време чекања до посете у чекаоници?



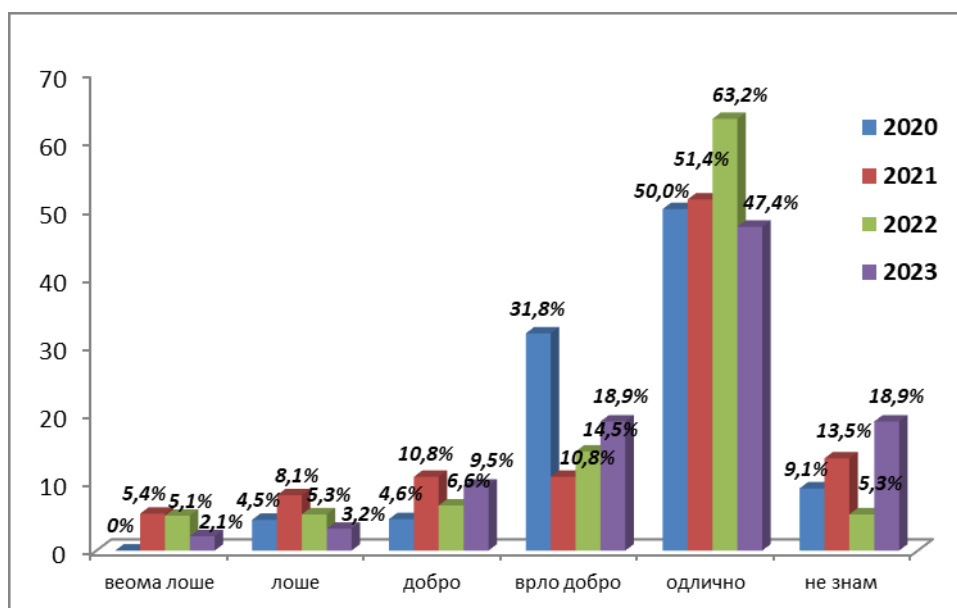
Тек 8,7% испитаница сматра да мора дуго да чека у чекаоници да би посетило свог изабраног лекара, док се 26,1% испитаница изјаснио да је време чекања добро и 31,6% да је врло добро, као и 23,9% испитаница као одлично, што означава побољшање у односу на претходну годину.

Графикон 38. Могућност телефонске комуникације са лекаром и добијања савета у току радног времена?



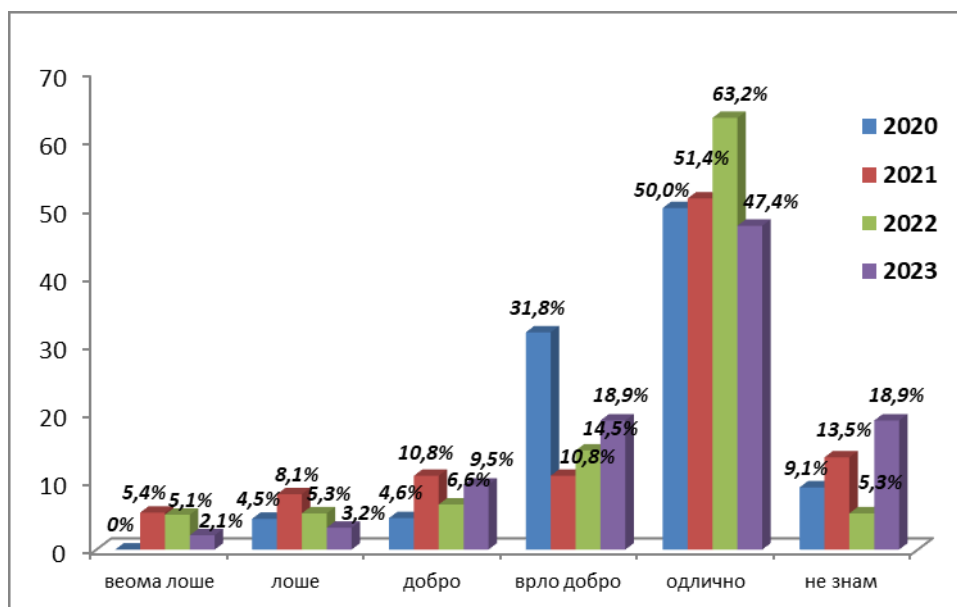
Од укупног броја испитаница 21,3% могућност телефонске комуникације са лекаром и добијања савета у току радног времена оценило је као врло добро, 14,9% оценило је као добро, док 29,8% ту могућност оцењује одличном оценом. Процент оних које не знају одговор износи 12,7% што показује висок степен задовољства.

Графикон 39. Могућност прегледа код лекара истог дана у случају хитности?



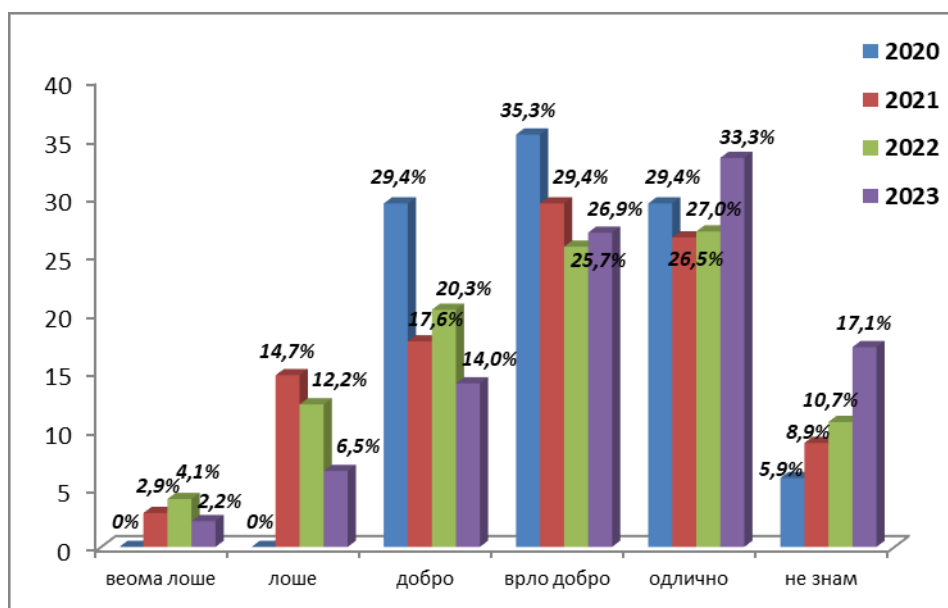
Могућност прегледа код лекара истог дана у случају хитности 47,7% испитаница је оценило одличном оценом, 18,9% оценило врло добром оценом, што свеукупно представља висок степен задовољства.

Графикон 40. Распољивост одговарајућег кадра у установи?



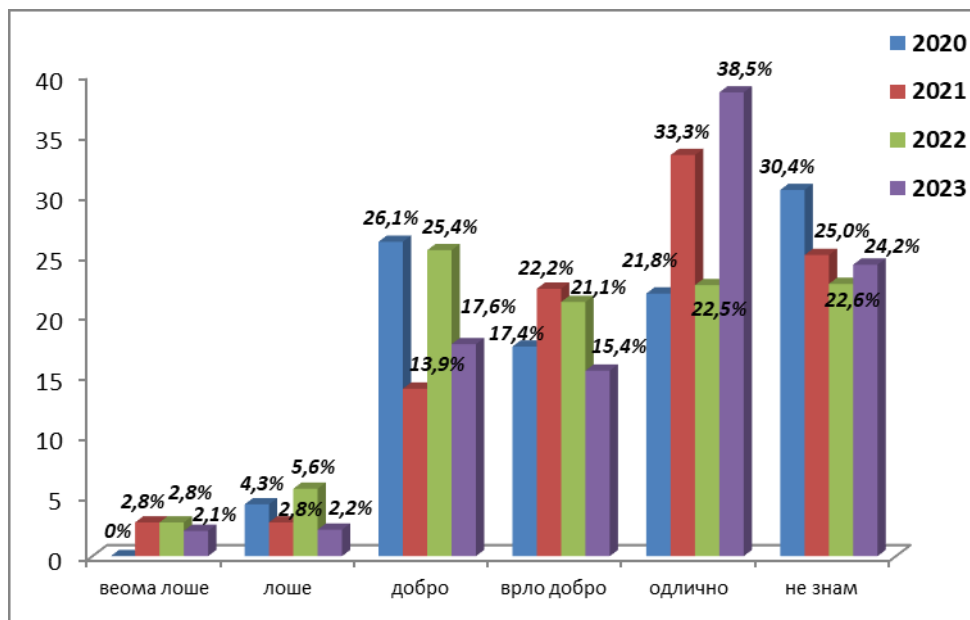
Распољивост одговарајућег кадра у установи 47,4% испитаница је оценило одличном оценом, њих 18,9% врло добром оценом а 9,5% испитаница је оценило добром оценом што означава висок степен задовољства.

Графикон 41. Оцените интернет страницу установе?



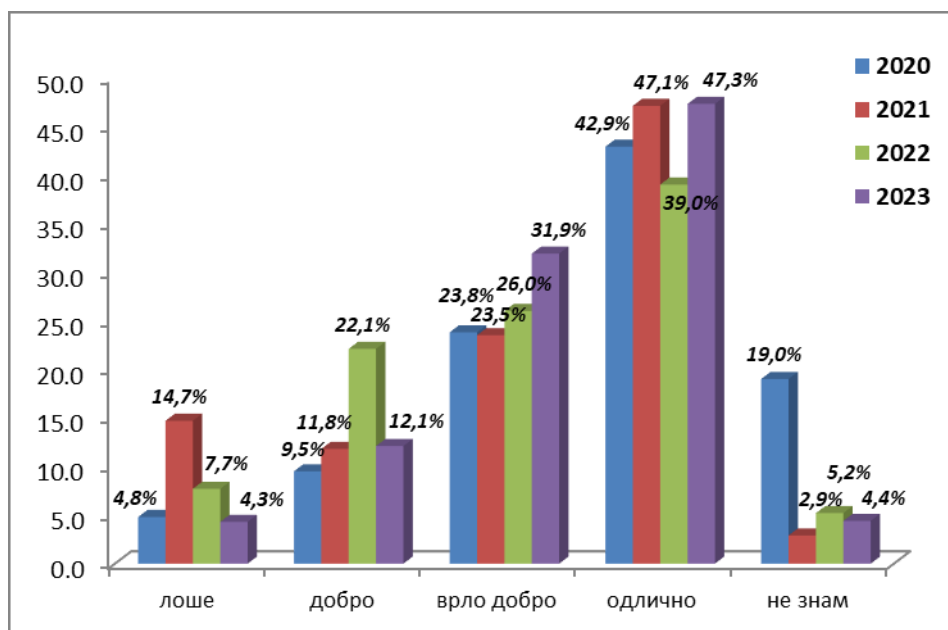
Највећи проценат испитаница од (33,3%) оцењује интернет страницу као одличну, 17,1% не зна за постојање интернет странице, док 26,9% оцењује интернет страницу као врло добру, док њих 6,5% оцењује као лошу.

Графикон 42. Оцените медицинску опрему установе?



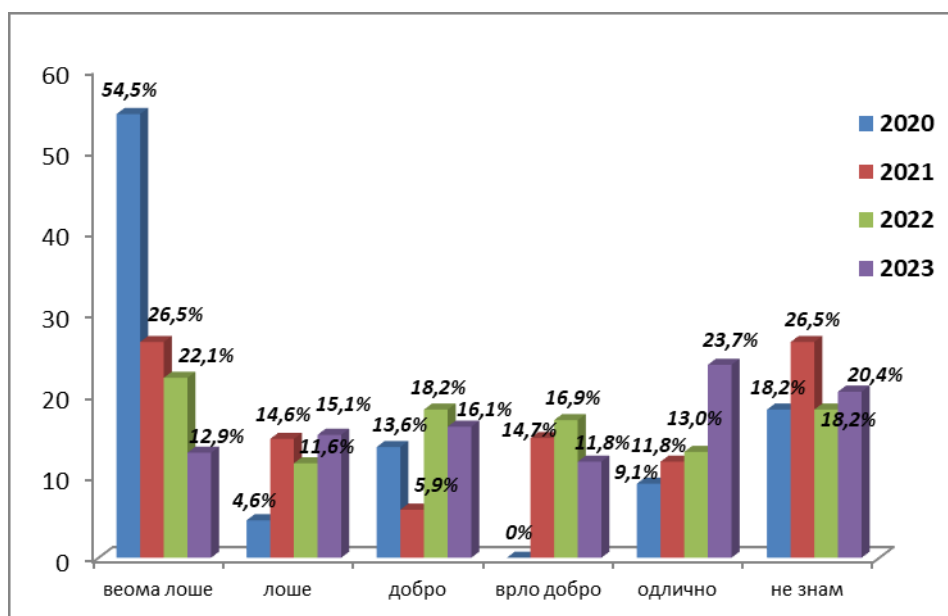
Више од једне трећине испитаница (38,5%) оцењује медицинску опрему као одличну, док 24,2% да не зна да је оцени, 17,6% испитаница оцењује медицинску опрему као добру, 15,4% оцењује медицинску опрему као врло добру, док само 2,2% испитаница сматра да је медицинска опрема лоша, што одговара високом степену задовољства у посматраном периоду.

Графикон 43. Оцените хигијену установе?



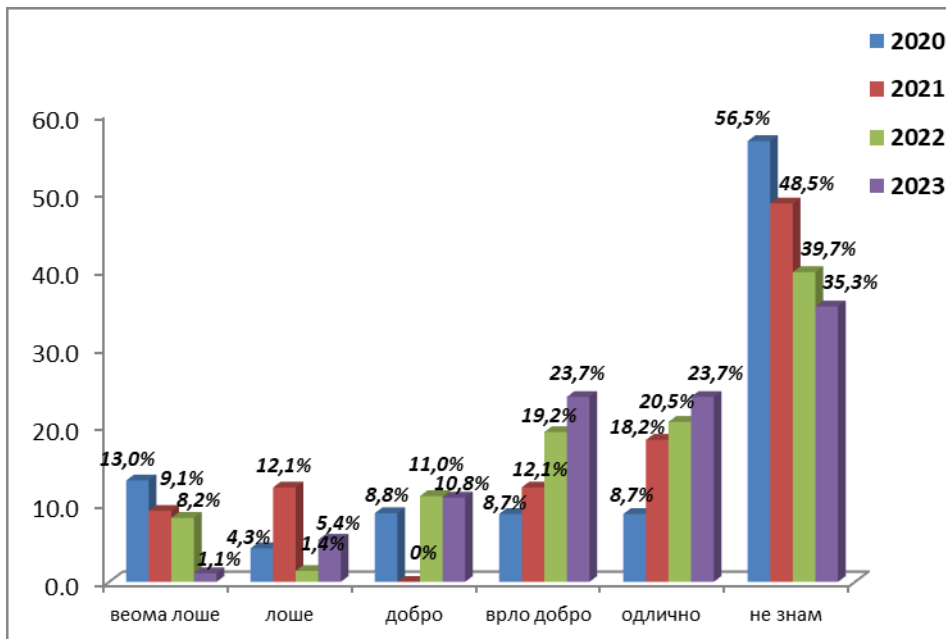
Висок проценат испитаница (47,3%) оцењује хигијену као одличну, 31,9% као врло добру, 12,1% њих као добру, што одговара високом степену задовољства у посматраном периоду.

Графикон 44. Паркинг испред установе?



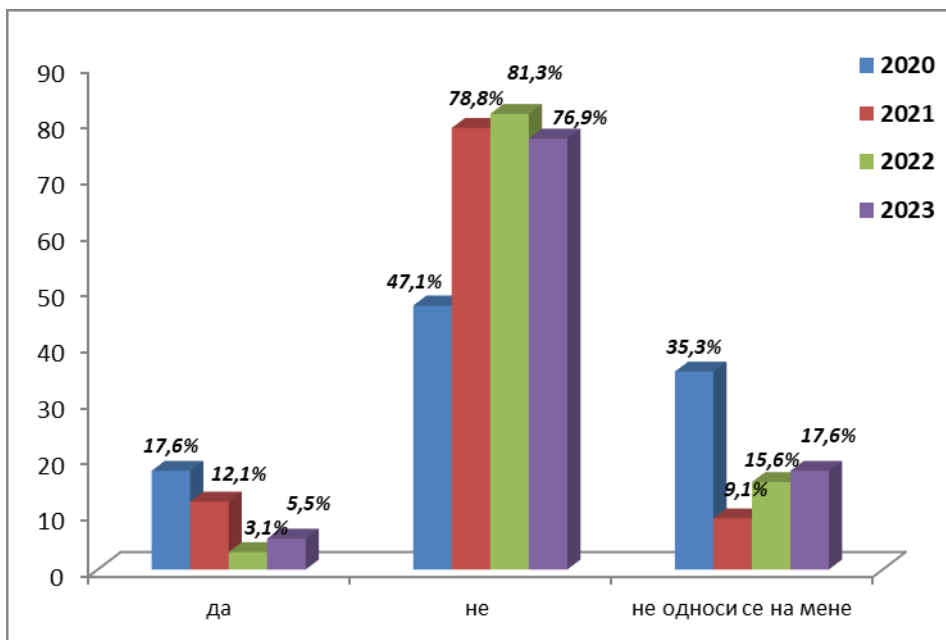
Скоро четвртина испитаница, њих 23,7% оцењује паркинг испред установе као одличан, док 16,1% оцењује паркинг испред установе као добар, а 20,4% испитаница не зна одговор на ово питање.

Графикон 45. Процедуре у поступку жалбе код повреде права пацијената?



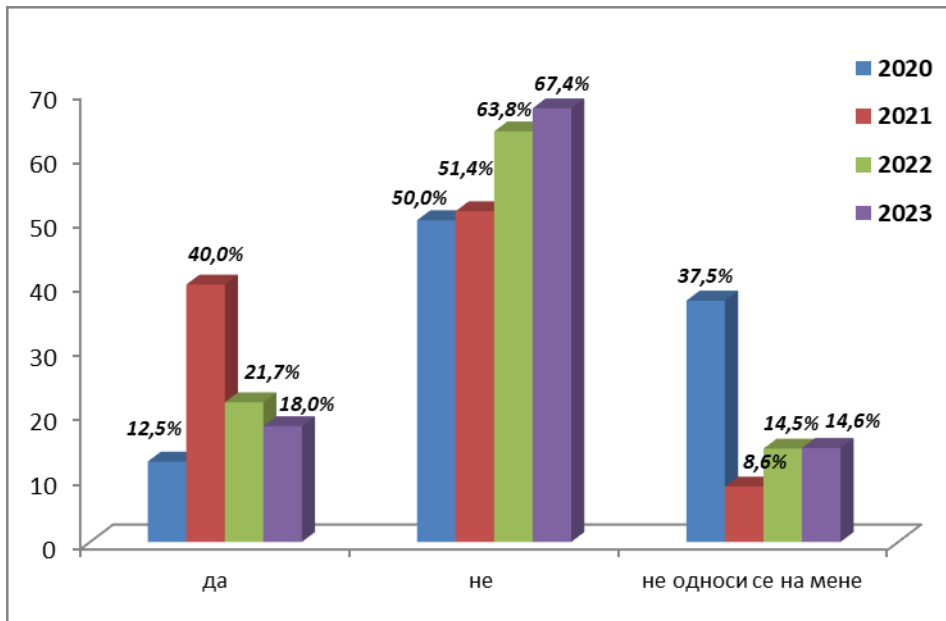
Висок проценат испитаница (35,3%) није упознат са процедуром у поступку жалбе код повреде права пацијената.

Графикон 46. Да ли се у протеклих годину дана десило да нисте отишли на преглед код свог лекара или сте га одложили јер нисте могли да платите преглед или лекове?



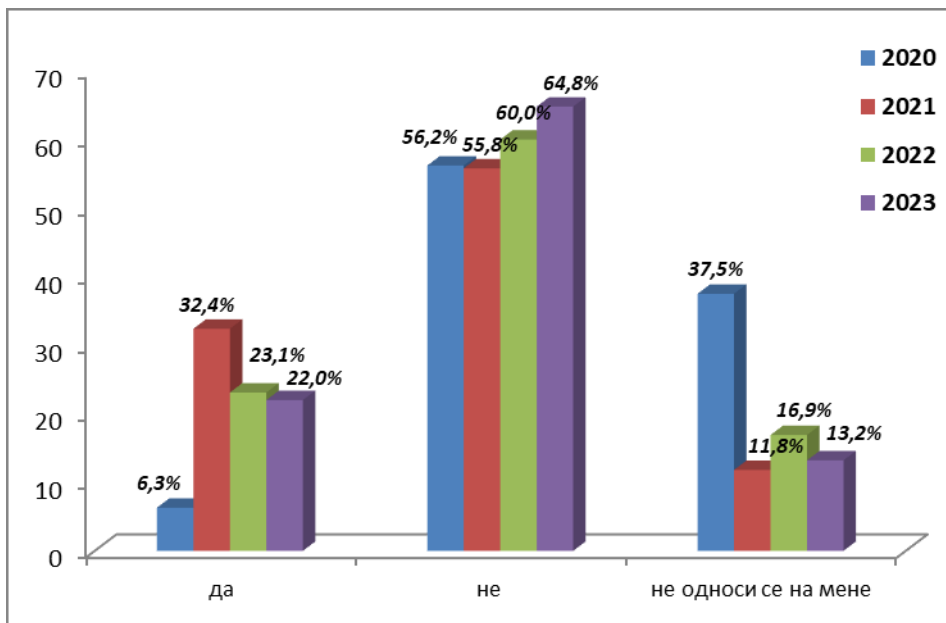
Највећи број испитаница (76,9%) је изјавило да се у протеклих годину дана није десило да нису отишли на преглед код лекара или су га одложили зато што нису могли да плате преглед или лекове.

Графикон 47. Да ли се у протеклих годину дана десило да нисте отишли на преглед код свог лекара или сте га одложили због дужине чекања?



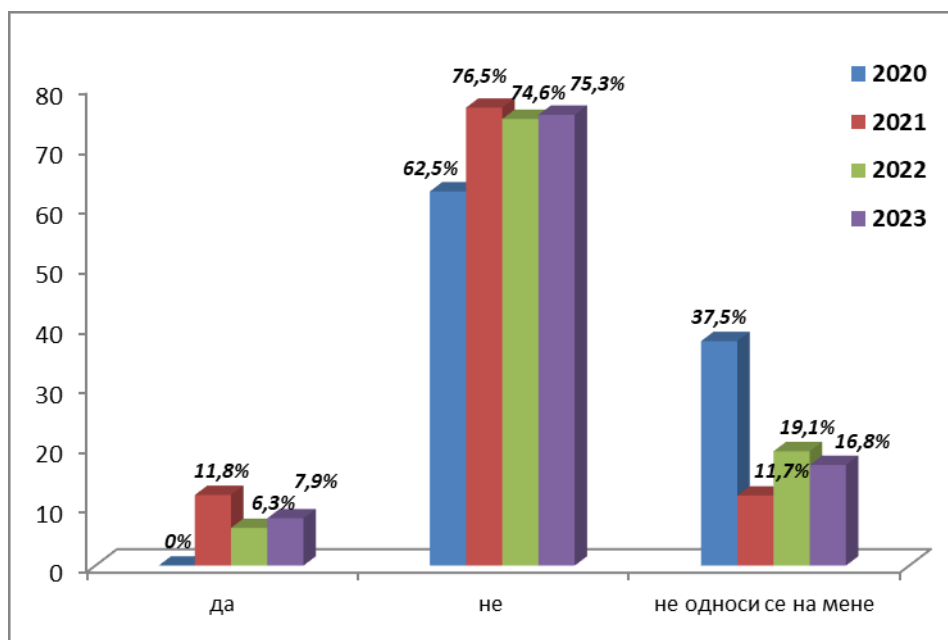
На питање да ли се у протеклих годину дана десило да нису отишли на преглед код свог лекара или су га одложили због дужине чекања 67,4% испитаница је одречно одговорило.

Графикон 48. Да ли се у протеклих годину дана десило да нисте отишли на преглед код свог лекара или сте га одложили због недостатка личног времена?



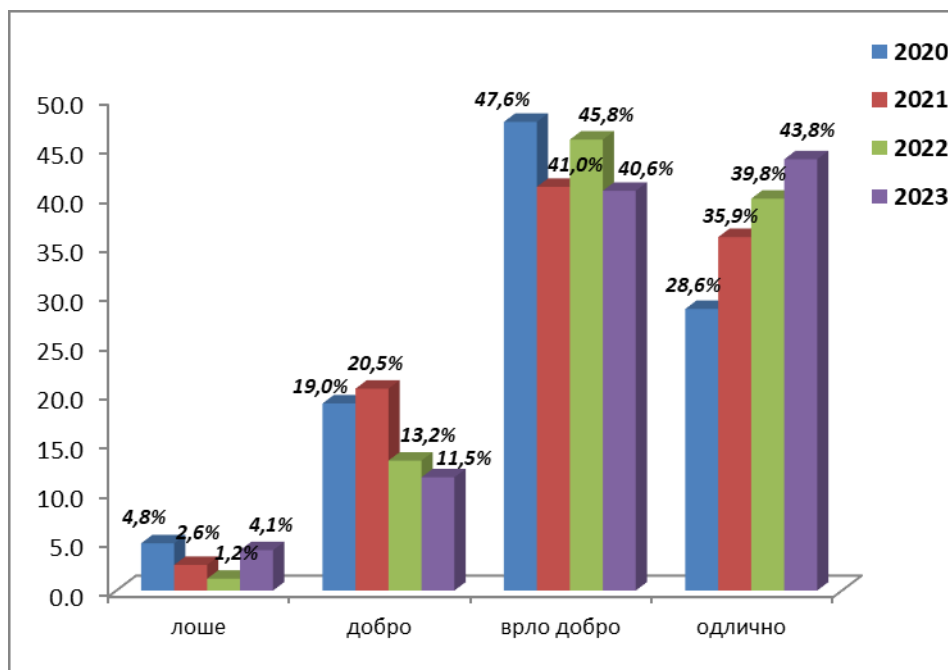
На питање да ли се у протеклих годину дана десило да нису отишли на преглед код свог лекара или су га одложили због недостатка личног времена 64,8% испитаница је негативно одговорило.

Графикон 49. Да ли се у протеклих годину дана десило да нисте отишли на преглед код свог лекара или сте га одложили због удаљености?



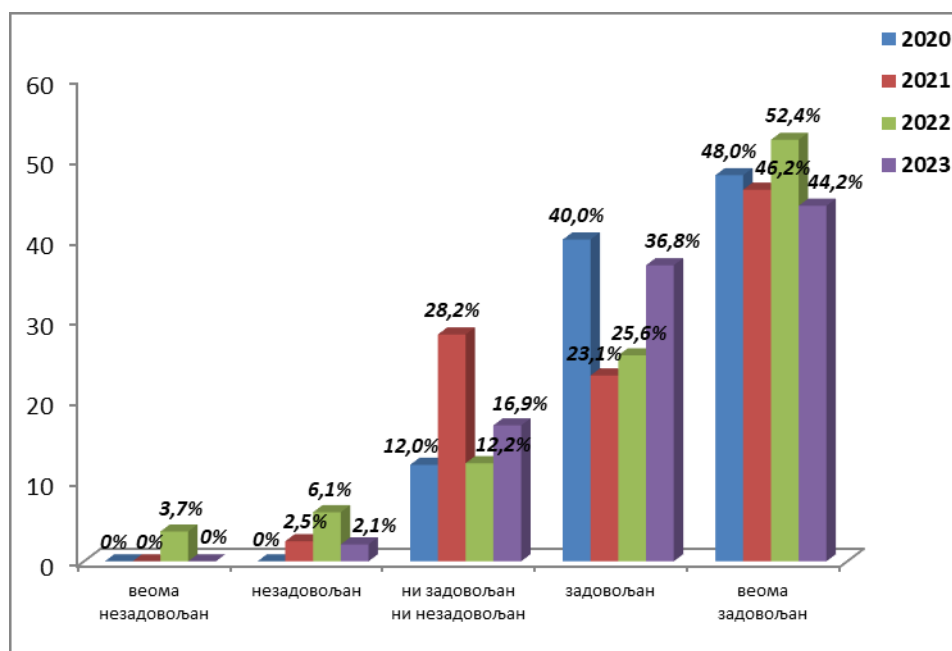
На питање да ли се у протеклих годину дана десило да нису отишли на преглед код свог лекара или су га одложили због удаљености 75,3% испитаница је одговорило негативно.

Графикон 50. Оцените ваше опште здравствено стање?



На питање да оцене своје опште здравствено стање 40,6% испитаница је своје здравствено стање окарактерисало као врло добро, 43,8% као одлично и 11,5% као добро.

Графикон 51. Узимајући у обзир све наведено оцените ваше укупно задовољство лечењем у овој служби?



Узевши све у обзир, задовољство услугама здравствене заштите у Служби за здравствену заштиту жена бележи висок степен задовољства у 2023. години, при чему је задовољних 36,8% и веома задовољних 44,2%.

Одељење социјалне медицине са информатиком
др Славица Букумира, спец.соц.медицине