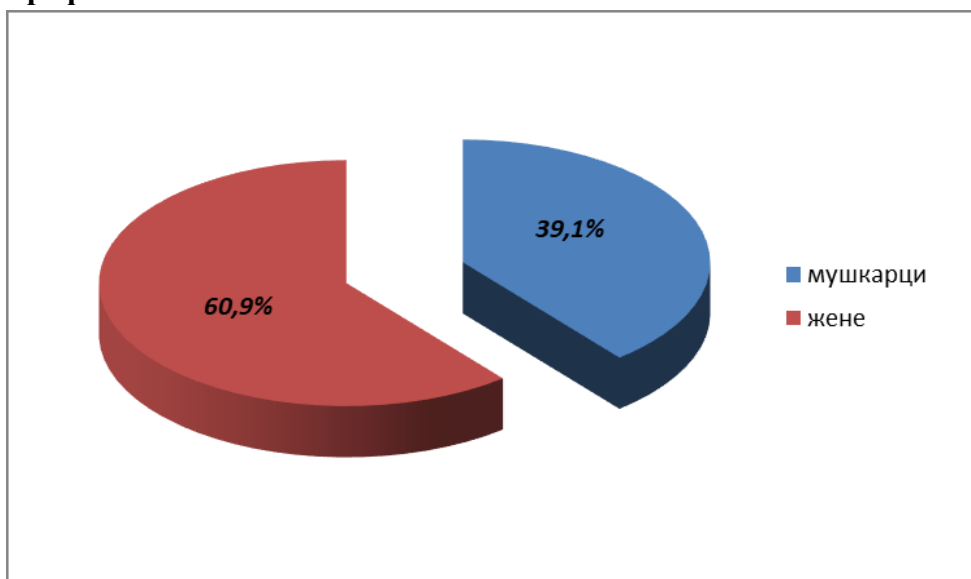


АНАЛИЗА ИСТРАЖИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА У СЛУЖБИ ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ ДЕЦЕ ДОМА ЗДРАВЉА КРАГУЈЕВАЦ У 2023. ГОДИНИ

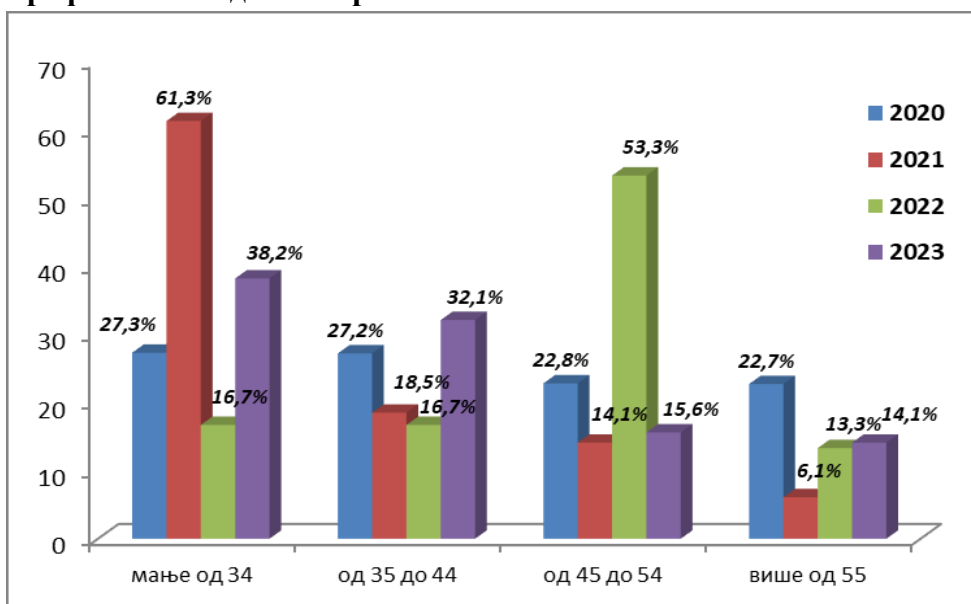
Истраживање је обављено у Дому здравља Крагујевац 20.11.2023.године у Служби за здравствену заштиту деце и омладине где је анкетирано 353 пратилаца корисника, од тога 138 мушкараца и 215 жена, старости од 20 до 78 година.

Графикон 1. Пол



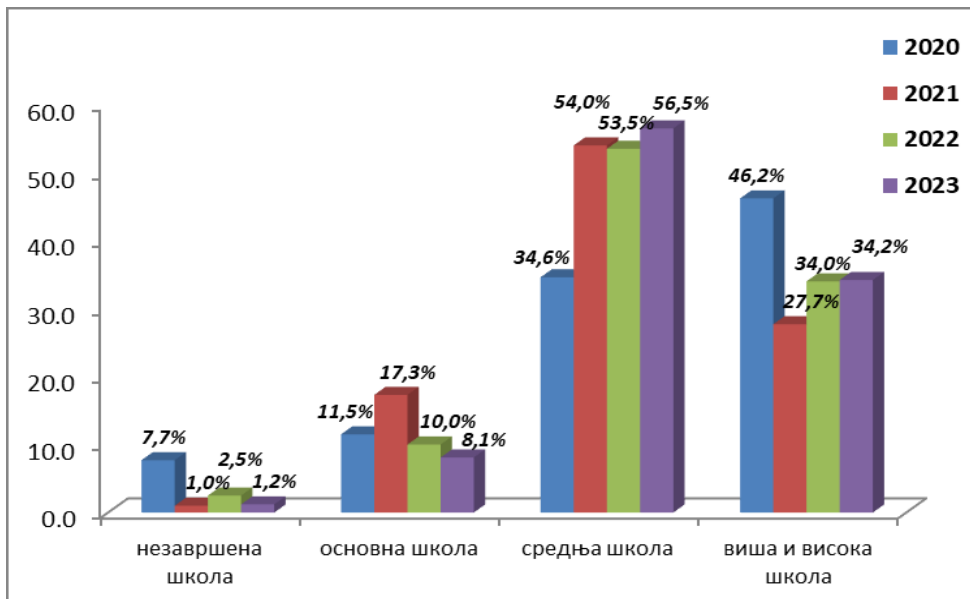
Од укупног броја анкетираних испитаника у служби за здравствену заштиту деце и омладине 39,1% су били мушкарци, а 60,9% жене.

Графикон 2. Године старости



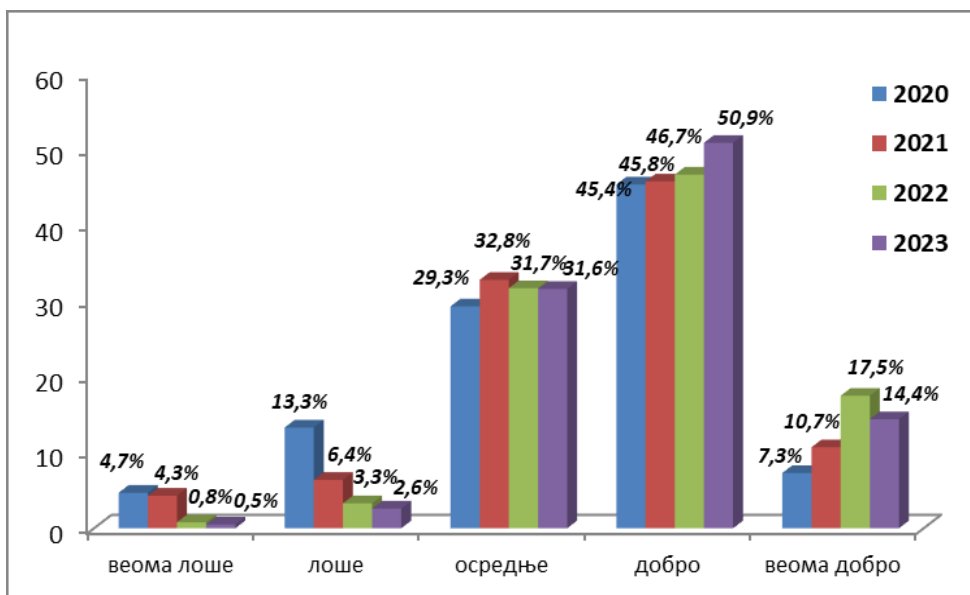
У Служби за здравствену заштиту деце и омладине је у најмлађој узрасној доби – мање од 34 године анкетирано је 38,2%, 32,1% испитаника од 35 до 44 године, 15,6% од 45 до 54 и 14,1% испитаника преко 55 година старости.

Графикон 3. Завршена школа



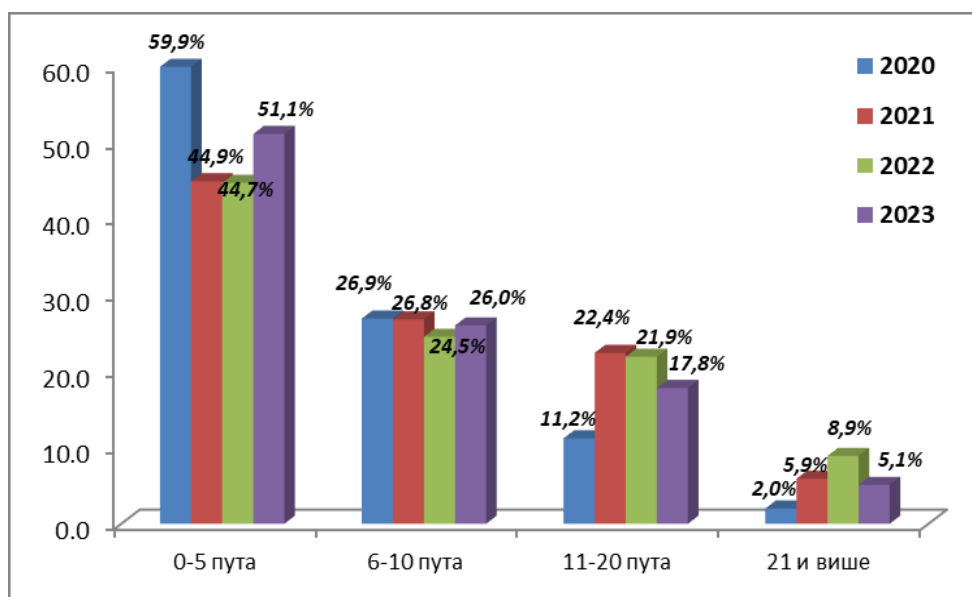
Највећи број корисника (56,5%) има завршену средњу школу што је слично као претходне године, док вишу и високу школу има 34,2%.

Графикон 4. Материјално стање вашег домаћинства?



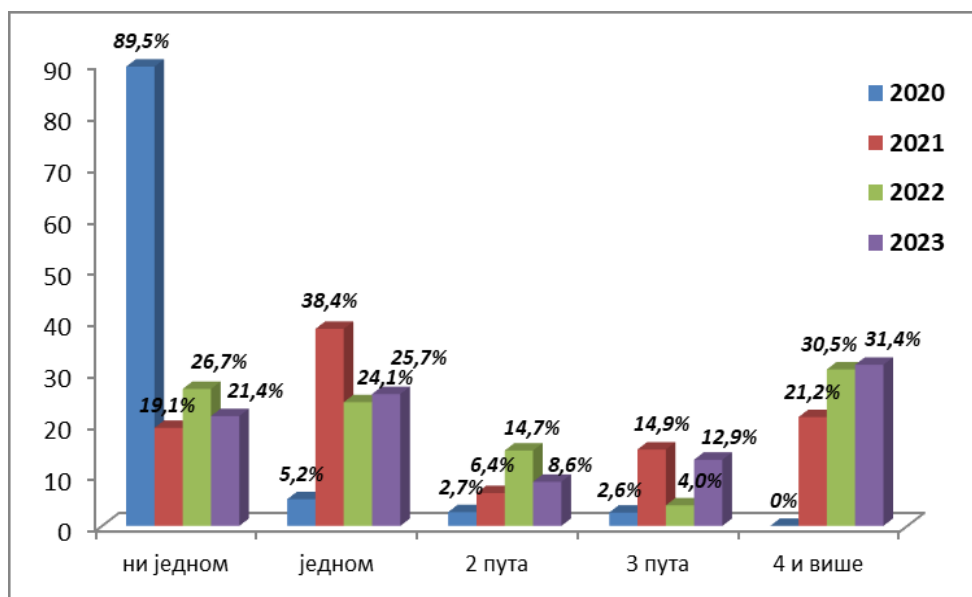
Материјално стање домаћинства око половине корисника (50,9%) је означило као добро, готово једна трећина (31,6%), као осредње, док је 2,6% је означило као лоше, а 14,4% означило као веома добро.

Графикон 5. Колико пута сте у последњих 12 месеци имали преглед у државној здравственој установи?



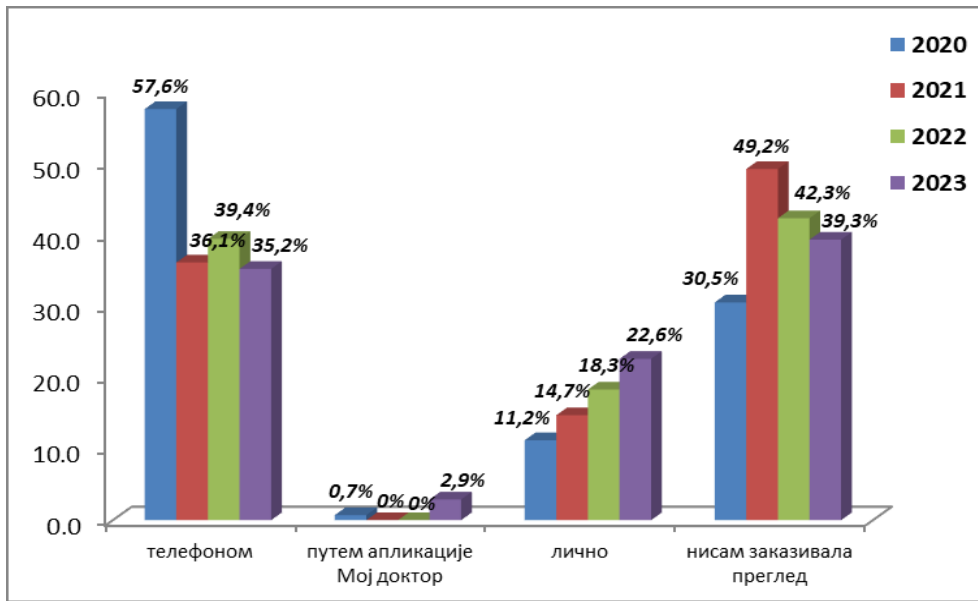
Највећи број испитаника (51,1%) је имало до 5 прегледа у државној здравственој установи, 26,0% испитаника до 10 прегледа, 17,8% имало је 11-20 пута.

Графикон 6. Колико сте пута посетили лекара у приватној пракси у последњих 12 месеци?



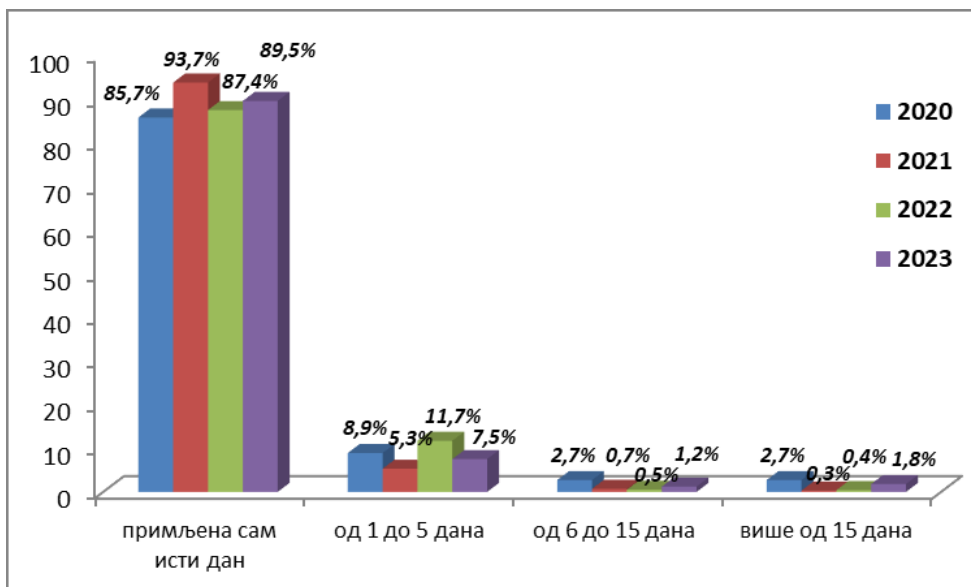
Број испитаника који ни једном није посетио лекара у приватној пракси у последњих 12 месеци је 21,4%, једном 25,7%, два пута 8,6% и више од 4 пута 31,4% испитаника.

Графикон 7. Како заказујете преглед код изабраног лекара?



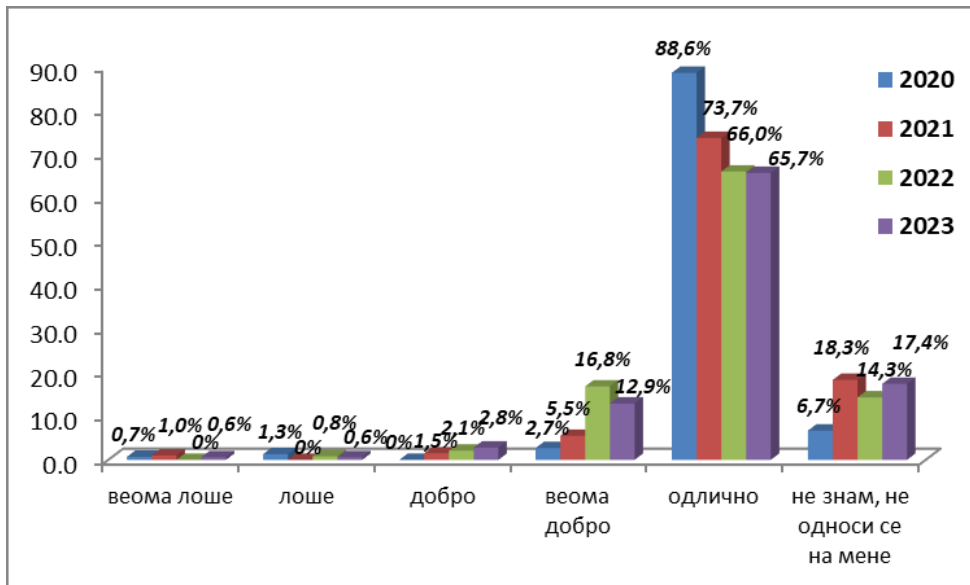
На ово питање 35,2% испитаника одговорило да преглед заказују телефоном, 39,3% испитаника није заказивала преглед, њих 22,6% су преглед заказали лично, док је преглед путем апликације Мој доктор заказало 2,9% испитаника.

Графикон 8. На данашњи преглед сам чекао/ла?



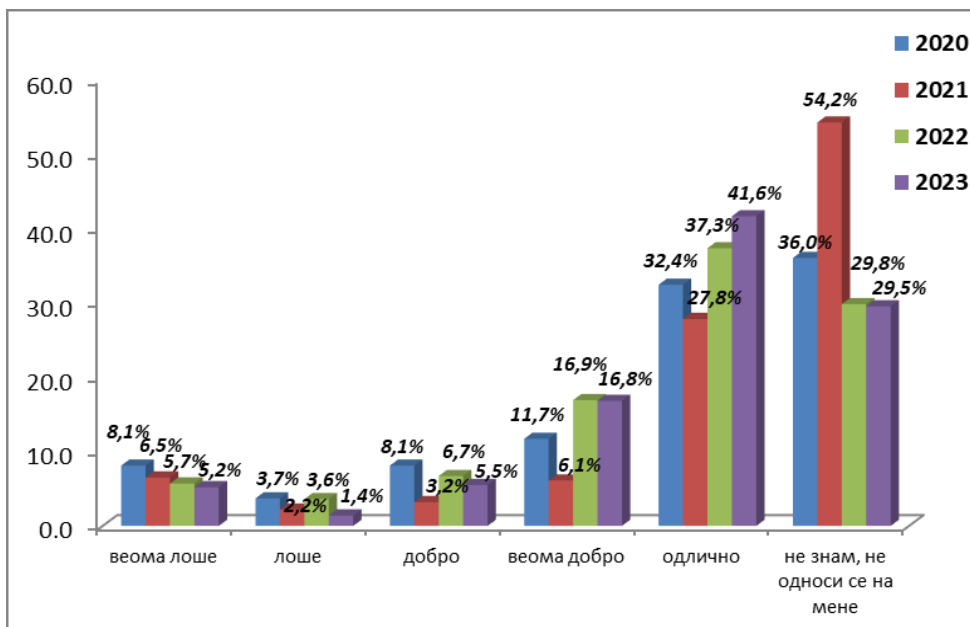
На ово питање 89,5% је одговорило да је примљено истог дана, њих 7,5% је чекало на пријем до 5 дана, док је 1,8% чекало на пријем дуже од 15 дана.

Графикон 9. Прописивање лекова у електронској форми и могућност подизања хроничне терапије у апотеци без доласка код изабраног?



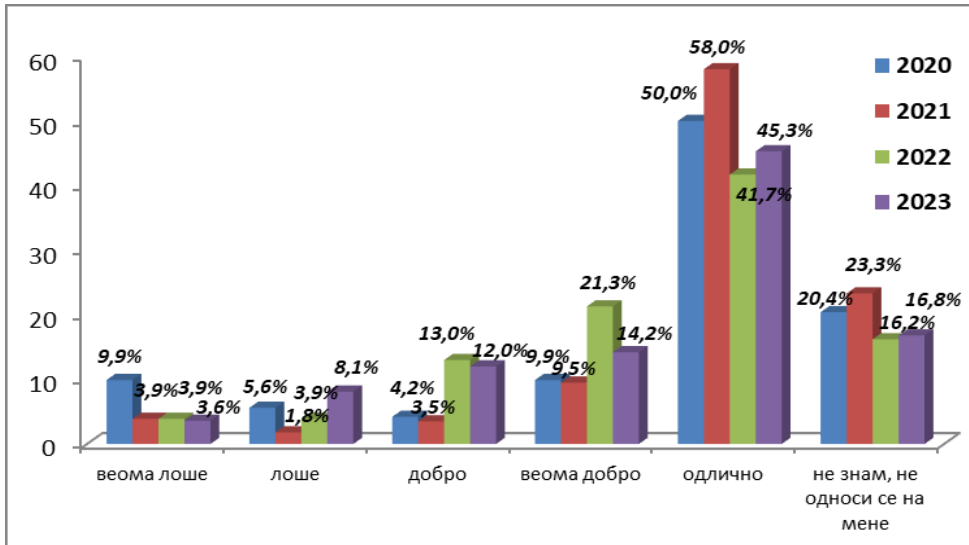
Највећи број испитаника (65,7%), карактеристику прописивање лекова у електронској форми и могућност подизања хроничне терапије у апотеци без доласка код изабраног лекара, оценило је одличном оценом.

Графикон 10. Апликација Мој доктор и могућност коју вам пружа?



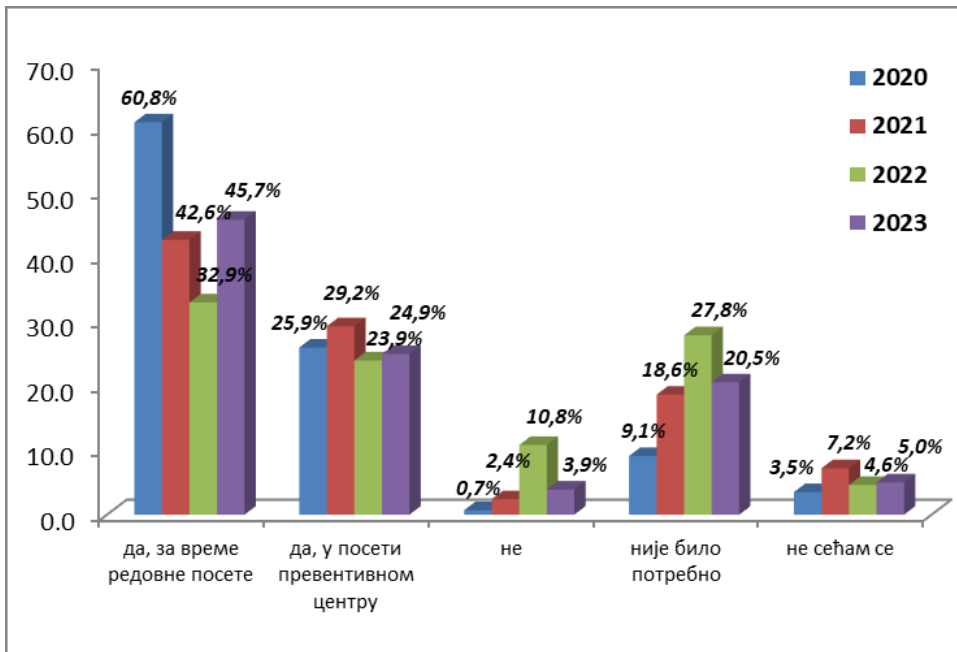
Највећи број испитаника (41,6%) карактеристику апликације Мој доктор и могућност коју вам пружа оцениле су одличном оценом, 16,8% испитаника су апликацију оценили врло добром, док је 5,5% испитаника апликацију оценило као добро.

Графикон 11. Заказивање специјалистичких прегледа електронским путем у ординацији изабраног лекара помоћу ИЗИС?



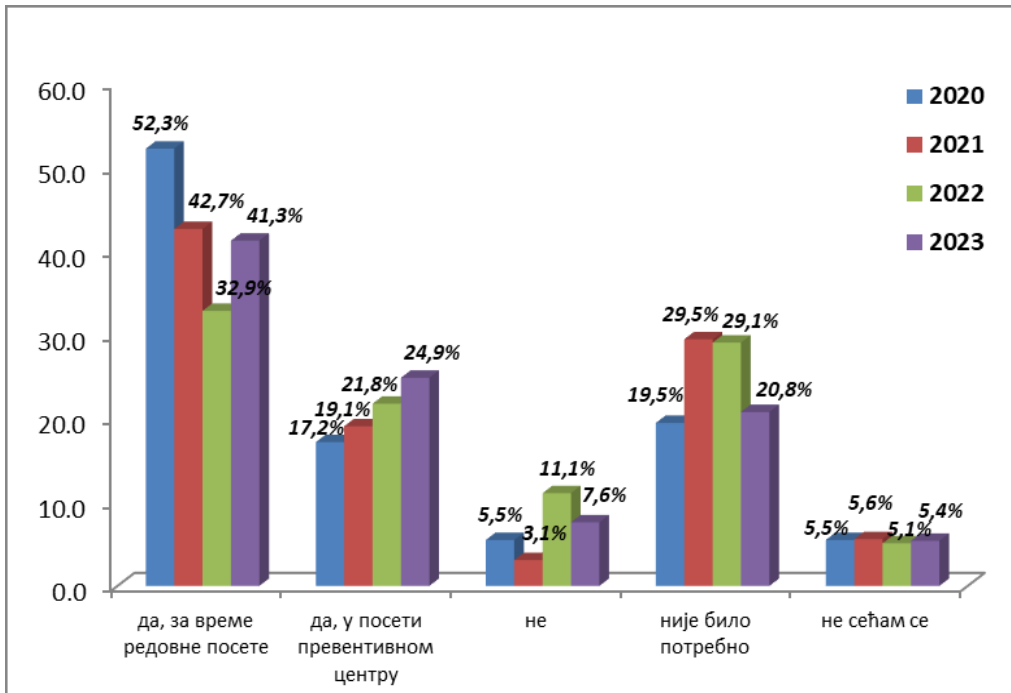
Мање од половине испитаника (45,3%) апликацију заказивање специјалистичких прегледа електронским путем у ординацији изабраног лекара помоћу ИЗИС-а оценило је одлично, а 14,2% оценило је као веома добру.

Графикон 12. Да ли вам изабрани лекар даје савете о правилној исхрани?



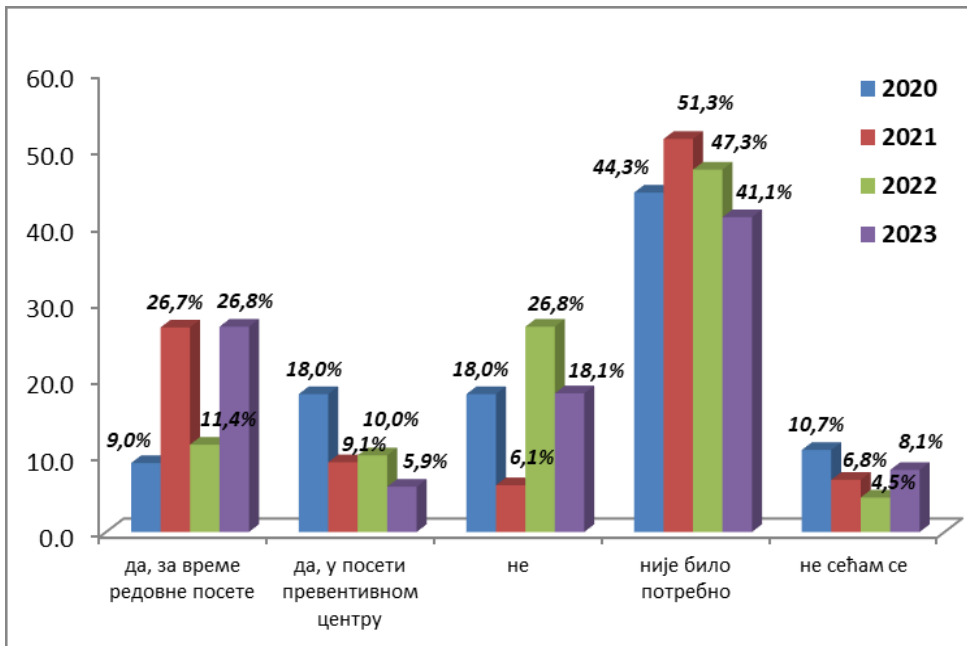
Висок проценат испитаника (45,7%) је изјавио да добија савете о правилној исхрани у ординацији изабраног лекара, у посети превентивном центру њих 24,9%, док 20,5% испитаника је сматрало да им такав савет није био потребан.

Графикон 13. Да ли вам изабрани лекар даје савете о важности физичке активности?



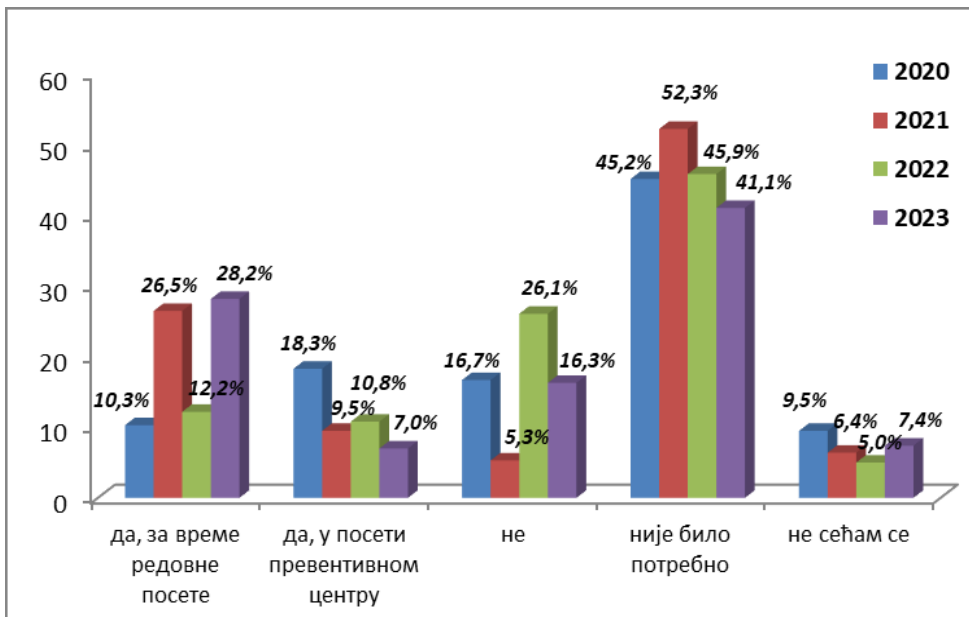
На ово питање 41,3% испитаника је рекло да добија савете о важности физичке активности у ординацији изабраног лекара док је у превентивном центру савет добило њих 24,9%. 20,8% испитаника се изјаснило да за тим није било потребе, док 7,6% испитаника није добило савет и 5,4% испитаника се не сећа.

Графикон 14. Да ли изабрани лекар разговара са вама о штетности злоупотребе алкохола?



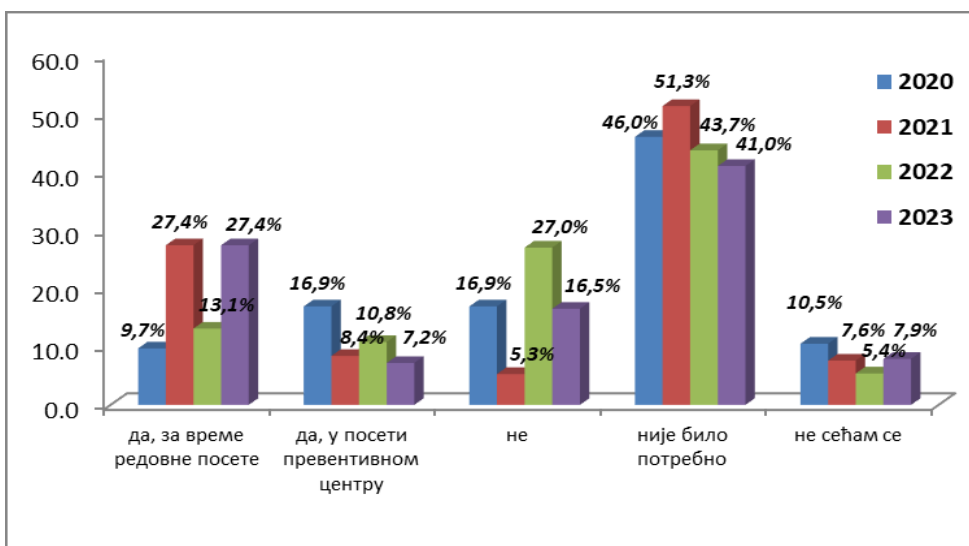
На ово питање 41,1% испитаника је рекло да није било потребе, док 26,8% добија савете о штетности злоупотребе алкохола у ординацији и у саветовалишту, 18,1% је одрично одговорило, а 8,1% да се не сећа.

Графикон 15. Да ли вам избрани лекар даје савете о штетности пушења?



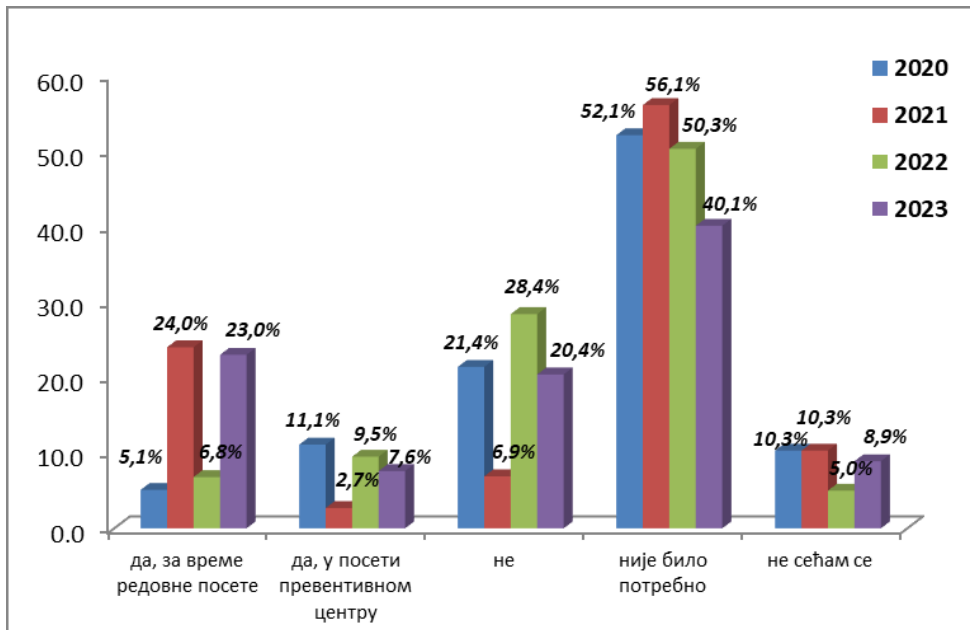
На ово питање 41,1% испитаника је изјавило да није било потребе за тим саветовањем, 28,2% испитаника је савете о штетности пушења добило у ординацији избраног лекара а у посети превентивном центру њих 7,0%, док се 16,3% изјаснило да није добијало те савете.

Графикон 16. Да ли избрани лекар разговара са вама о избегавању/одбрани од стреса?



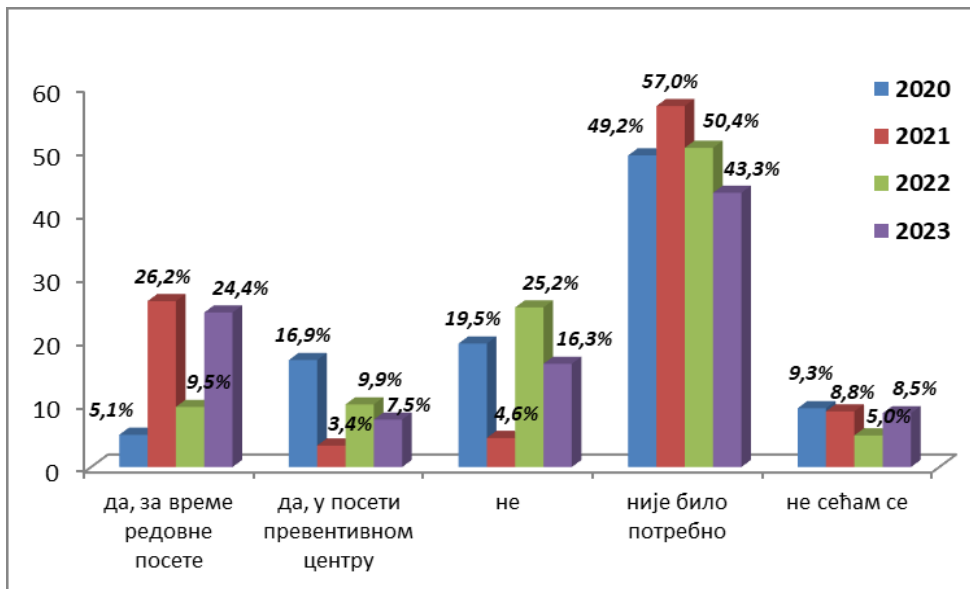
На ово питање 27,4% испитаника се изјаснило да добија савете за време редовне посете избраном лекару, док је 41,0% изјавило да није било потребе за тим саветовањем. 16,5% испитаника се изјаснило да није добило тај савет.

Графикон 17. Да ли вам изабрани лекар даје савете о важности сигурног секса?



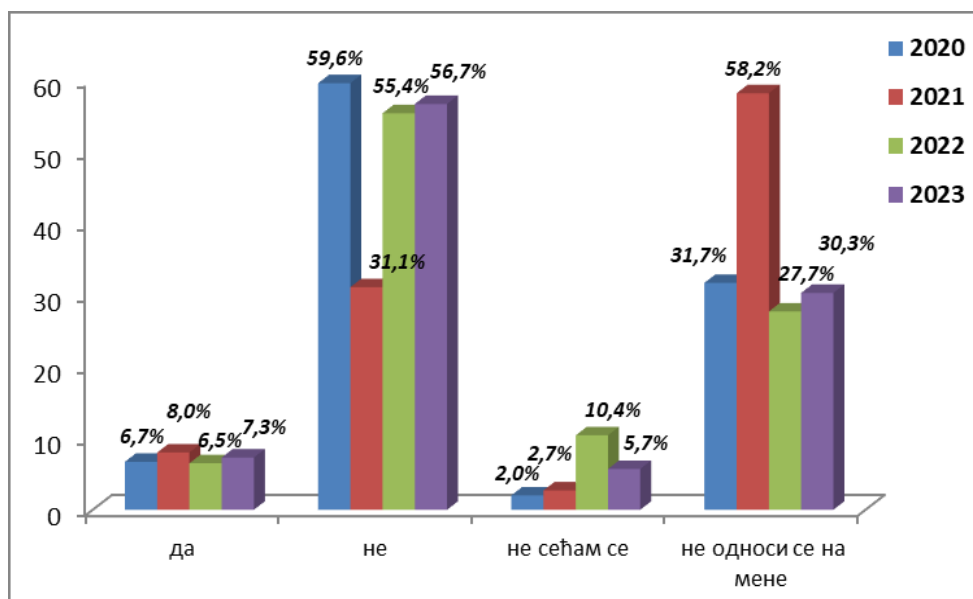
Мање од половине испитаника (40,1%) је изјавило да није било потребе за тим саветовањем, 20,4% је изјавило да није добило такве савете, 30,6% испитаника се изјаснило да добија савете за време редовне посете изабраном лекару и у саветовалишту, док се 8,9% испитаника не сећа.

Графикон 18. Да ли вам изабрани лекар даје савете о штетности од употребе дрога?



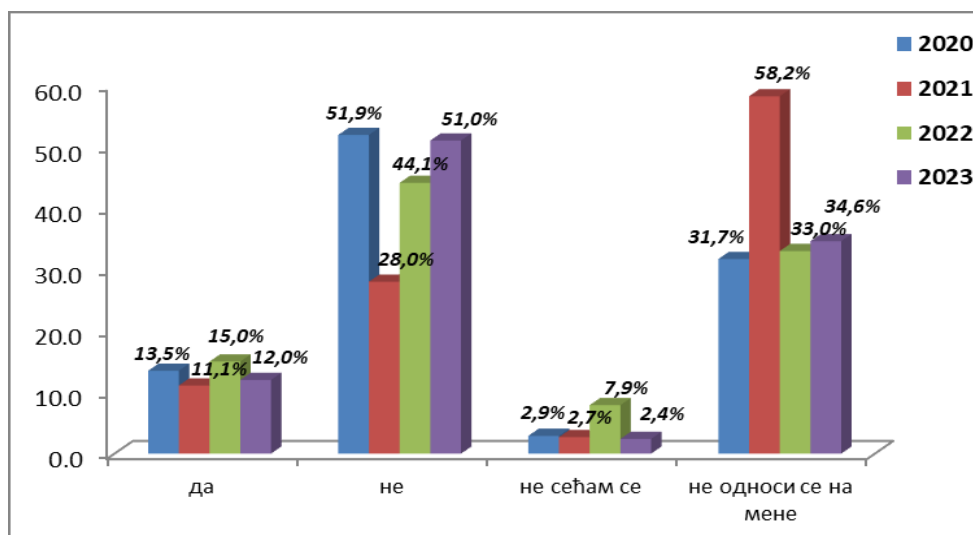
На ово питање 43,3% испитаника је изјавило да није било потребе за таквим саветима, 31,9% изјавило да добија савете о опасности од злоупотребе дрога за време редовне посете изабраном лекару и у саветовалишту, док 16,3% није добило такве савете.

Графикон 19. Да ли сте обавили скрининг/рано откривање рака дебелог црева у последње 2 године?



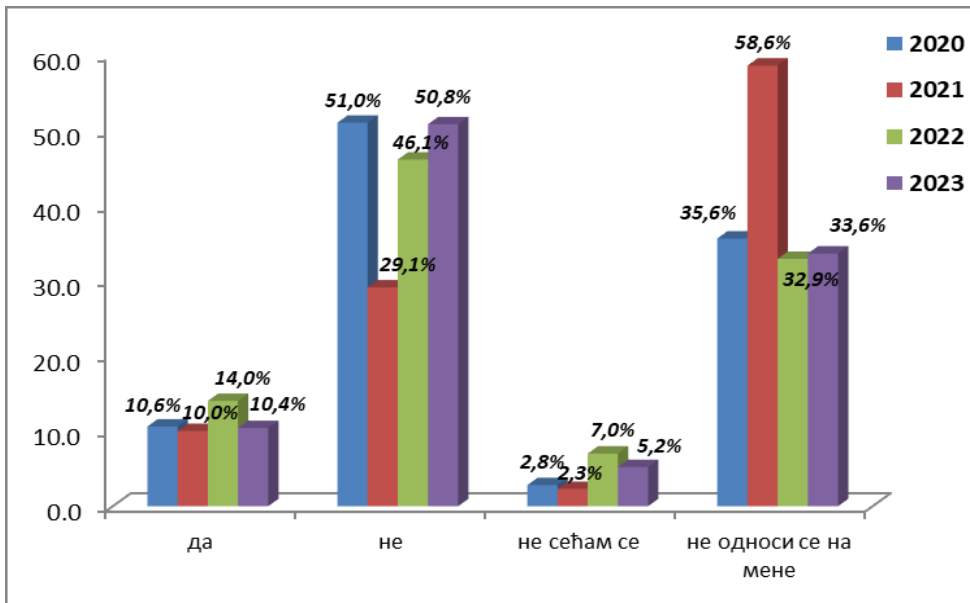
Према Номенклатури здравствених услуга на примарном нивоу здравствене заштите ове услуге се не пружају овој старосној групи популације.

Графикон 20. Да ли сте обавили скрининг/рано откривање рака грлића материце у последње 3 године?



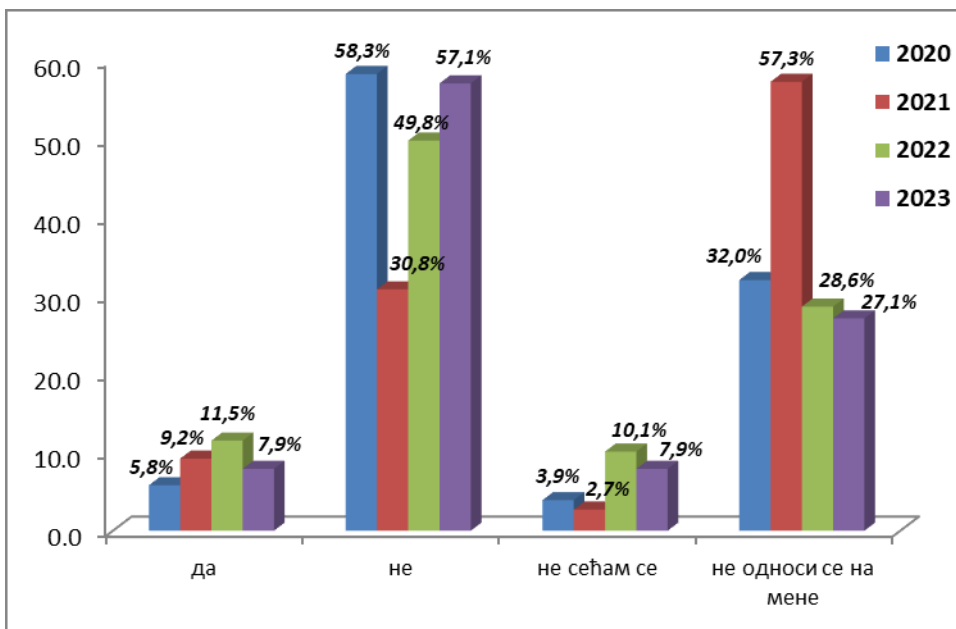
Према Номенклатури здравствених услуга на примарном нивоу здравствене заштите ове услуге се не пружају овој старосној групи популације.

Графикон 21. Да ли сте обавили скрининг/рано откривање рака дојке у последње 2 године?



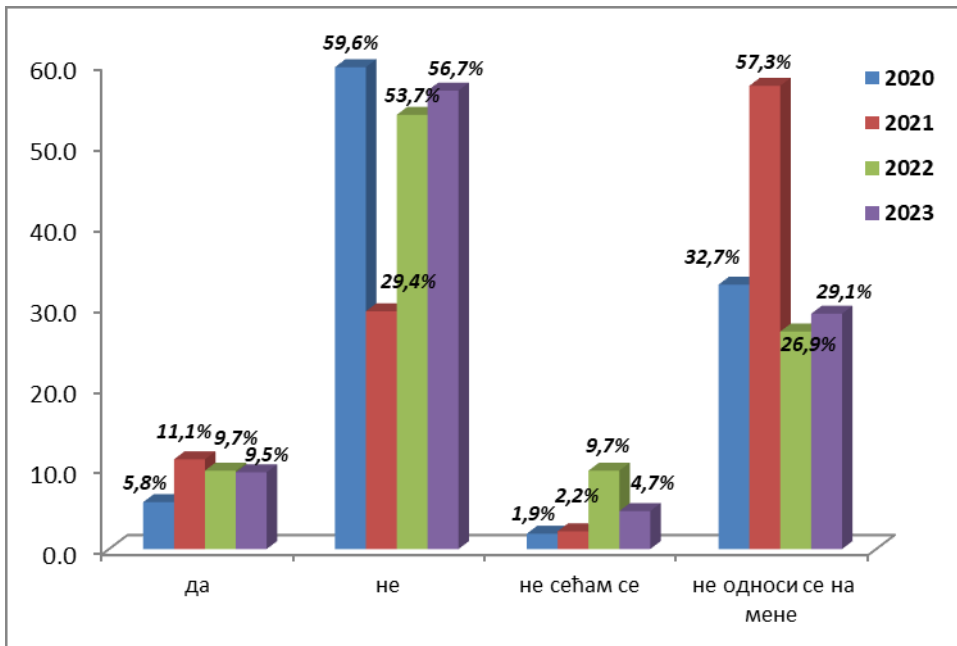
Према Номенклатури здравствених услуга на примарном нивоу здравствене заштите, ова услуга није предвиђена за Службу здравствене заштите деце и омладине.

Графикон 22. Да ли сте обавили скрининг/рано откривање кардиоваскуларног ризика у последњих 5 година?



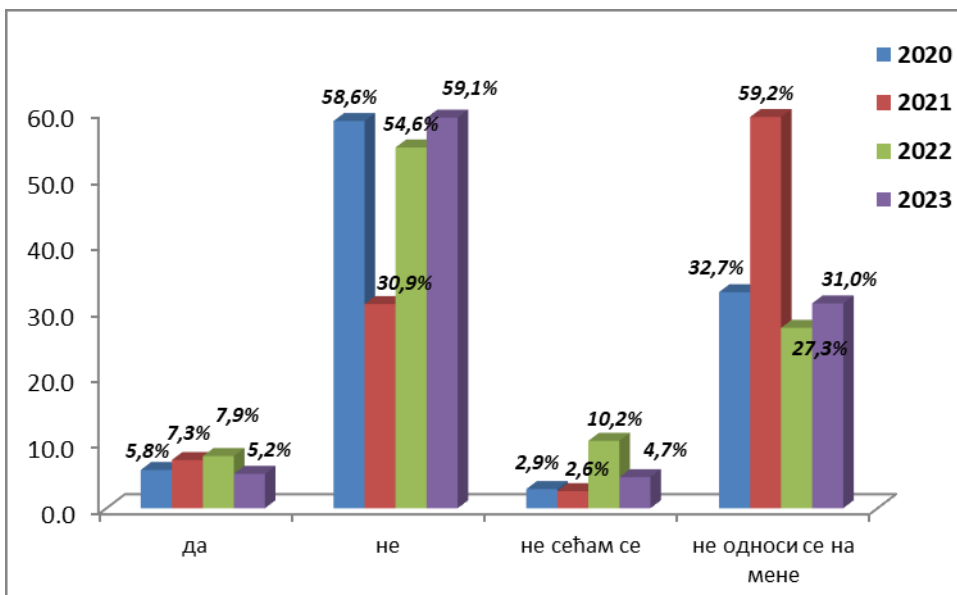
Према Номенклатури здравствених услуга на примарном нивоу здравствене заштите, ова услуга није предвиђена за Службу здравствене заштите деце и омладине.

Графикон 23. Да ли сте обавили скрининг/рано откривање дијабетеса типа 2 у последње 3 године?



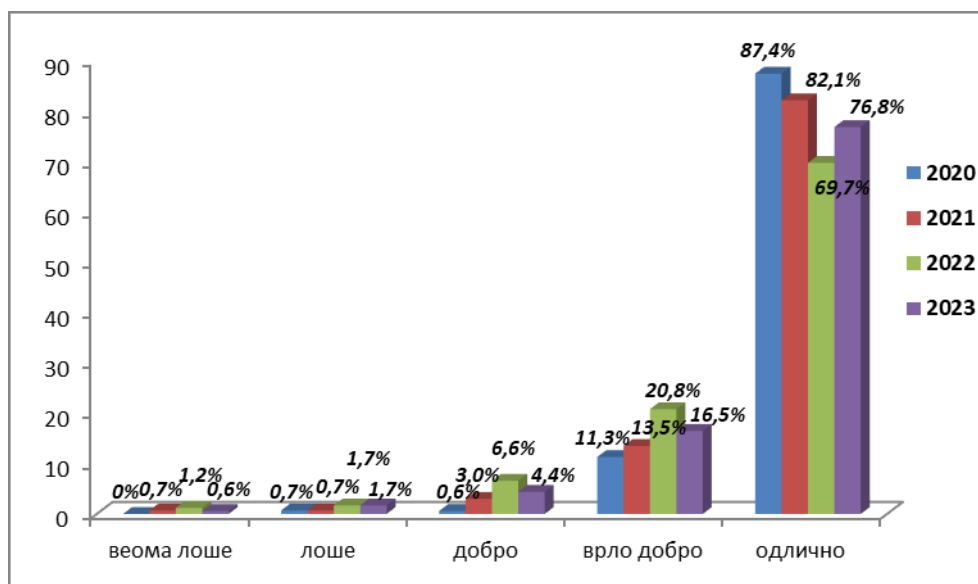
Према Номенклатури здравствених услуга на примарном нивоу здравствене заштите, ова услуга није предвиђена за Службу здравствене заштите деце и омладине.

Графикон 24. Да ли сте обавили скрининг/рано откривање депресије у последњих годину дана?



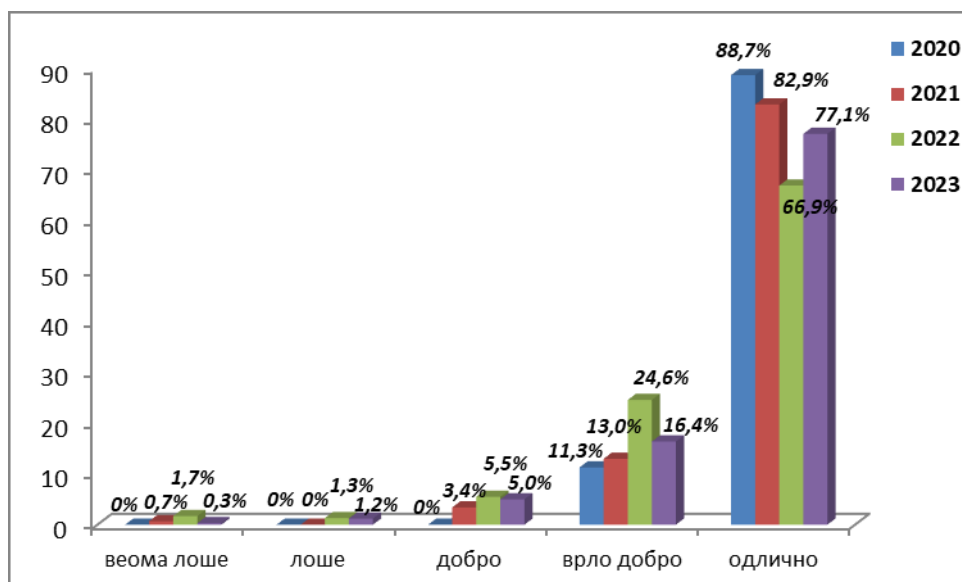
Према Номенклатури здравствених услуга на примарном нивоу здравствене заштите, ова услуга није предвиђена за овај узраст.

Графикон 25. Медицинске сестре у овој служби се односе са поштовањем и љубазношћу?



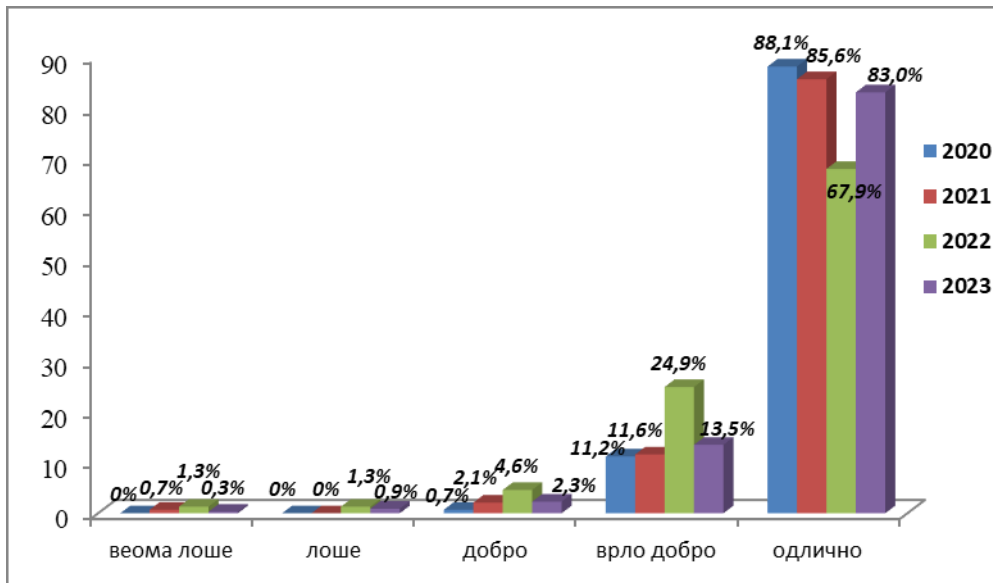
На ово питање 76,8% испитаника дало је одличну оцену да се медицинске сестре у овој служби односе са поштовањем и љубазношћу, 16,5% врло добро, што указује на висок степен задовољства љубазношћу и поштовања медицинских сестара у овој служби.

Графикон 26. Медицинске сестре у овој служби ми пружају информације које су ми неопходне?



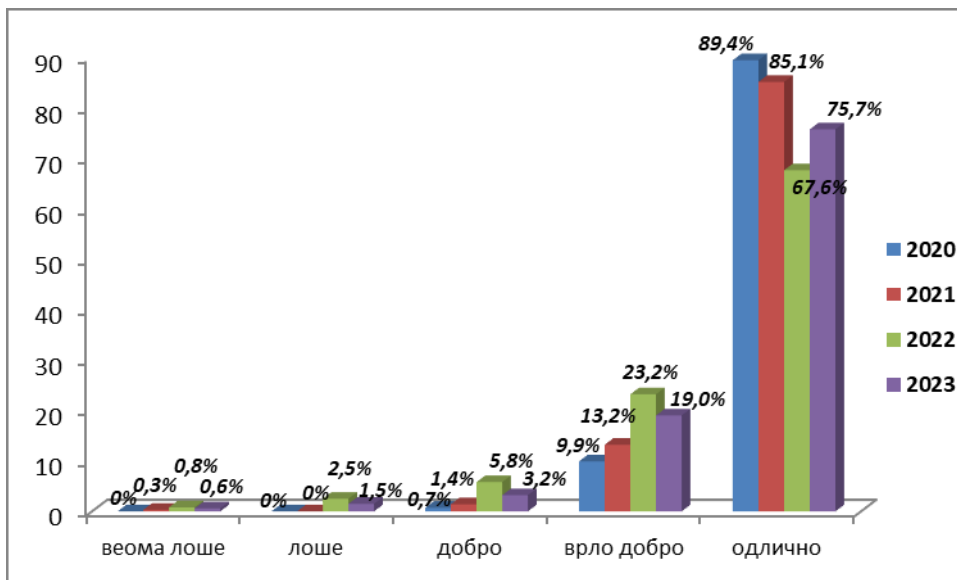
На ово питање да медицинске сестре у овој служби пружају информације које су ми неопходне, 77,1% испитаника је изјавило да је одлично и 16,4% врло добро, 5,0% добро, док 1,5% испитаника оцењује као веома лоше и лоше што означава висок степен задовољства у овој служби.

Графикон 27. Медицинске сестре у овој служби сарађују са лекаром?



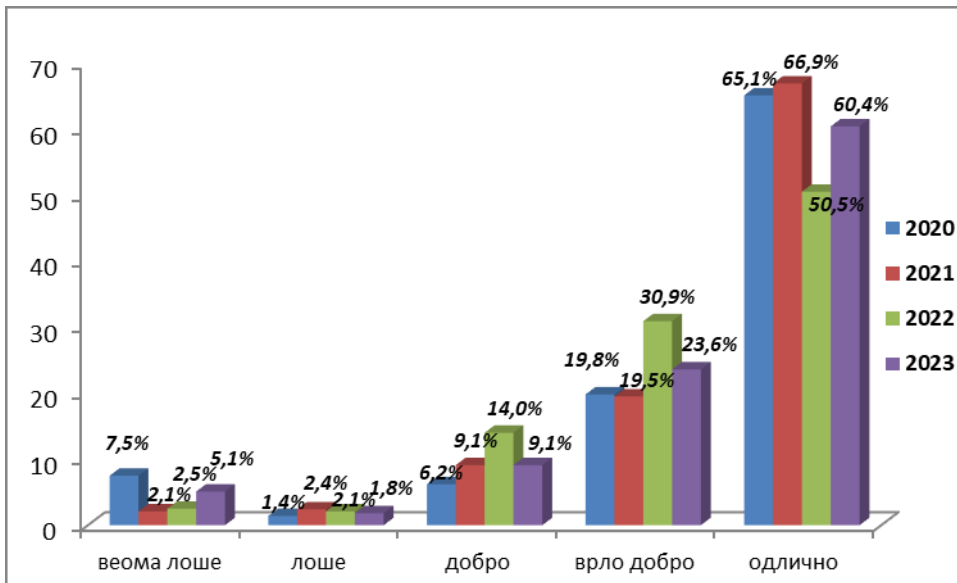
На ово питање, 83,0% испитаника сматра да лекари и сестре сарађују одлично, врло добро 13,5%, добро 2,3%, лоше 0,9%, што означава висок степен задовољства сарадњом у овој служби.

Графикон 28. Ваш изабрани лекар у овој служби показује поштовање и љубазност?



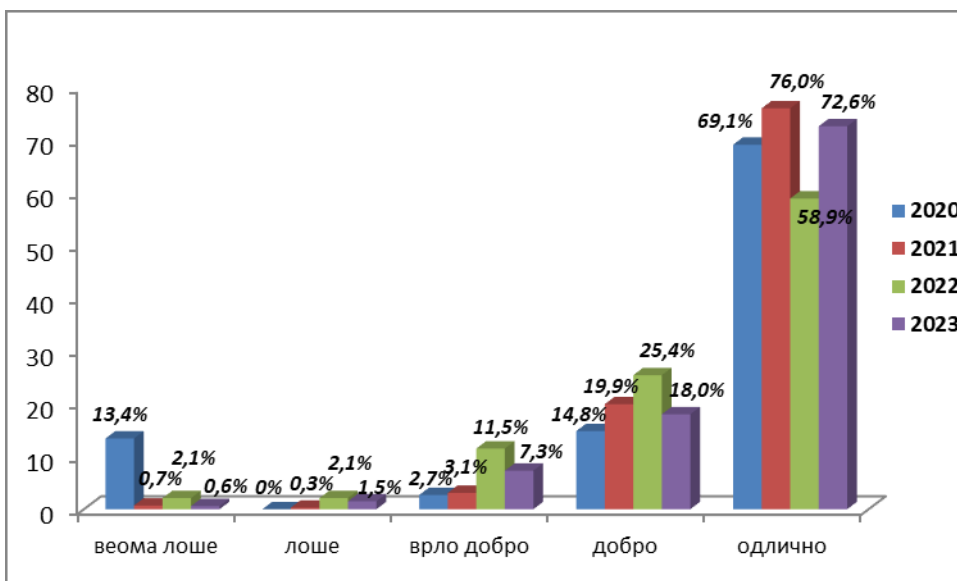
На питање да ли ваш изабрани лекар показује поштовање и љубазност 75,7% испитаника оцењује одличном оценом а 19,0% испитаника врло добром оценом, што означава висок степен задовољства у овој служби.

Графикон 29. Ваш изабрани лекар познаје вашу личну ситуацију?



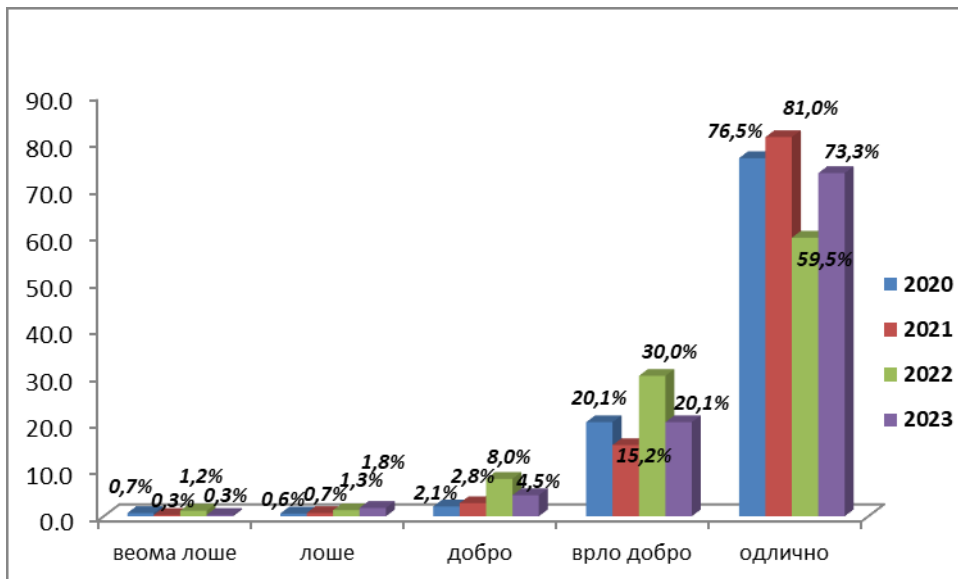
Највећи проценат (93,1%) испитаника сматра да изабрани лекар одлично, врло добро и добро познаје њихову личну ситуацију што означава задовољство у овој служби.

Графикон 30. Ваш лекар познаје проблеме и болести које сте раније имали?



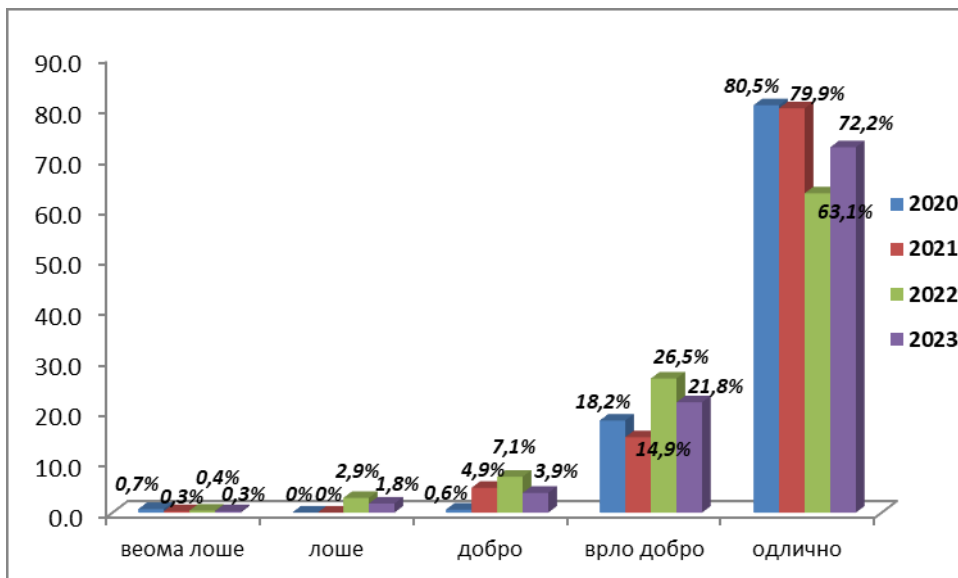
Највећи проценат (97,9%) испитаника сматра да изабрани лекар познаје одлично, добро и врло добро проблеме и болести које су раније имали, док 2,1% испитаника сматра да изабрани лекар веома лоше и лоше познаје проблеме и болести које су раније имали, што означава благи пораст нивоа задовољства у односу на претходну годину, у овој служби.

Графикон 31. Изабрани лекар ми посвећује време и пажњу током прегледа?



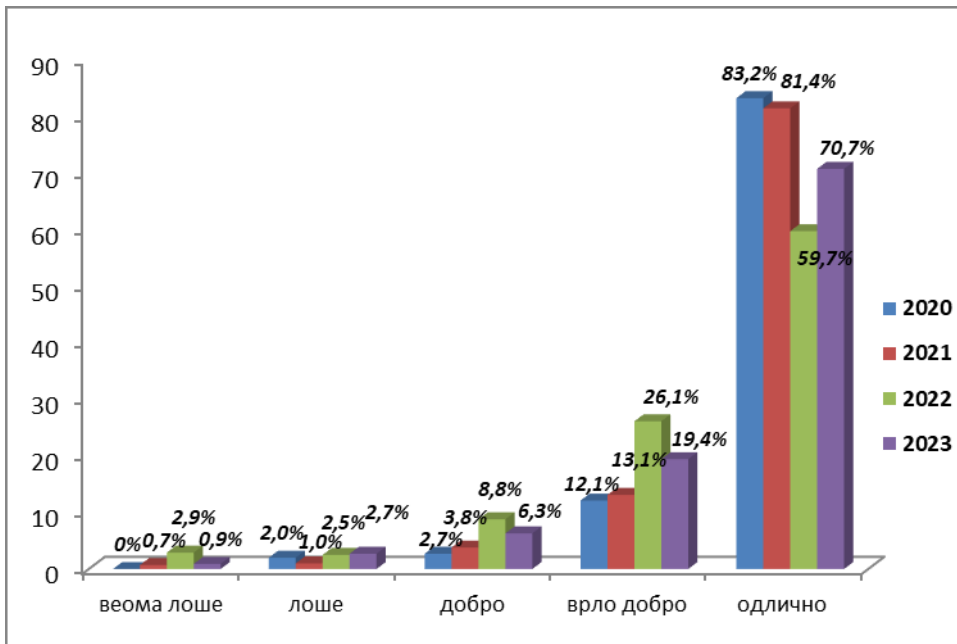
Највећи проценат испитаника (73,3%) питање да ли лекар посвећује довољно времена и пажње током прегледа оценило је одличном оценом, 20,1% врло добром и 4,5% добром оценом, што је показатељ високог задовољства у претходном периоду.

Графикон 32. Изабрани лекар ми даје објашњења и информације о болестима и лековима које ми прописује?



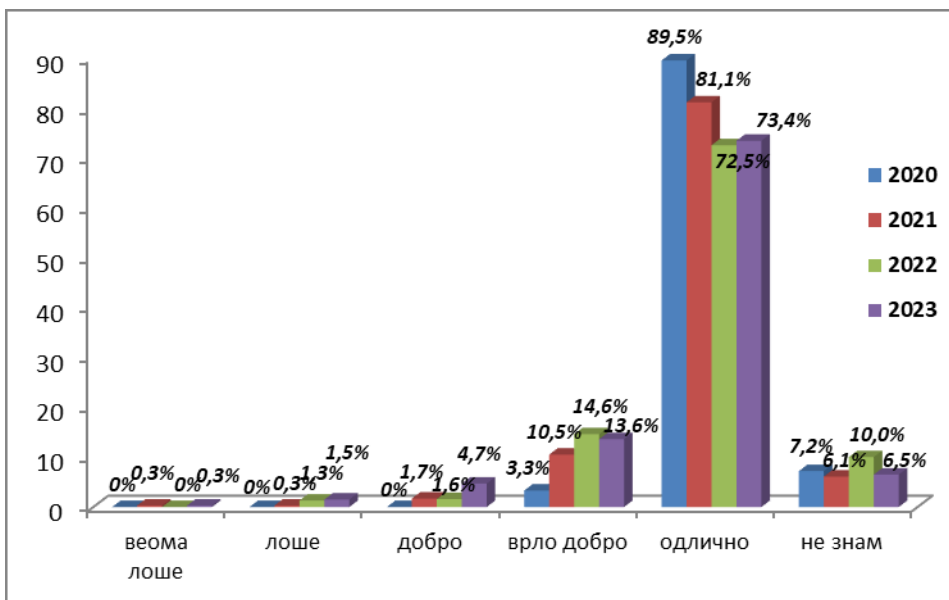
Такође се бележи да је 72,2% испитаника оценило одличном, 21,8% врло добром и 3,9% добром оценом да им лекар даје јасна објашњења и информације о болестима и лековима које им прописује.

Графикон 33. Изабрани лекар вам даје подршку и мотивише вас да се лакше изборите са здравственим проблемима?



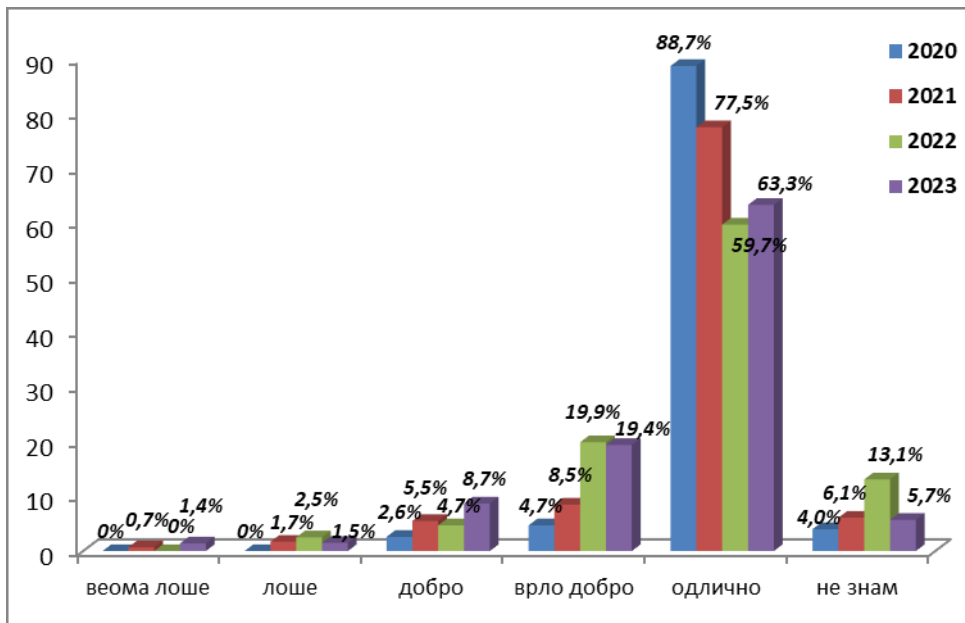
Највећи проценат испитаника (70,7%) је овај критеријум оценио одличном оценом, 19,4% врло добром и 6,3% добром оценом, што је показатељ високог степена задовољства у протеклом периоду.

Графикон 34. Да ли сте задовољни радним временом здравствене установе?



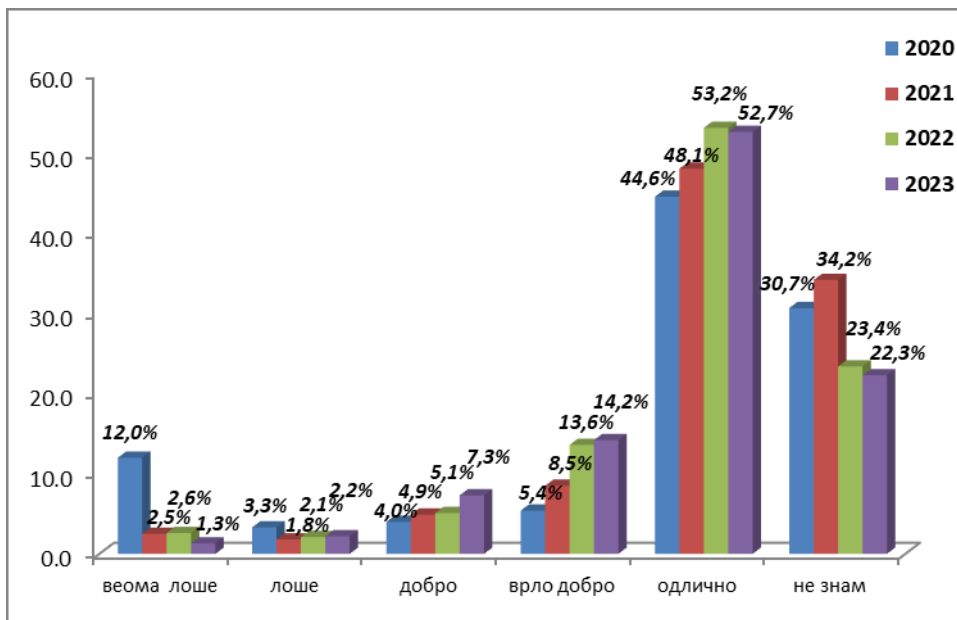
У погледу задовољства радним временом највећи број испитаника (73,4%) је оценио одличним и 13,6% врло добром оценом, што је показатељ високог степена задовољства у протеклом периоду.

Графикон 35. Доступност лекара викендом ако се разболите?



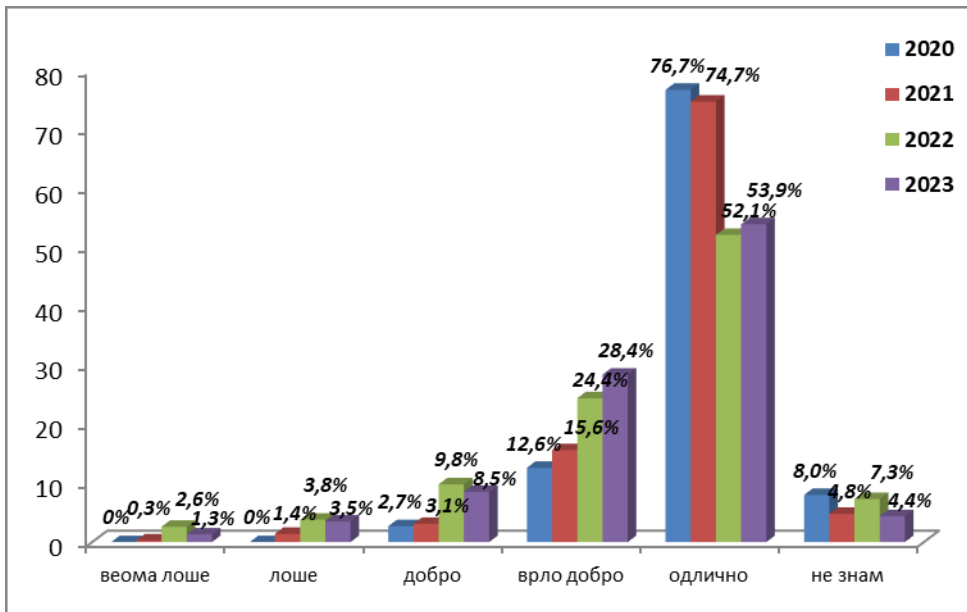
Највећи проценат испитаника у години посматрања (63,3%) сматра да је доступност лекара викендом ако се разболе одлична и 19,4% њих да је врло добра, што је показатељ високог степена задовољства у протеклом периоду.

Графикон 36. Доступност инвалидима и особама у колицима?



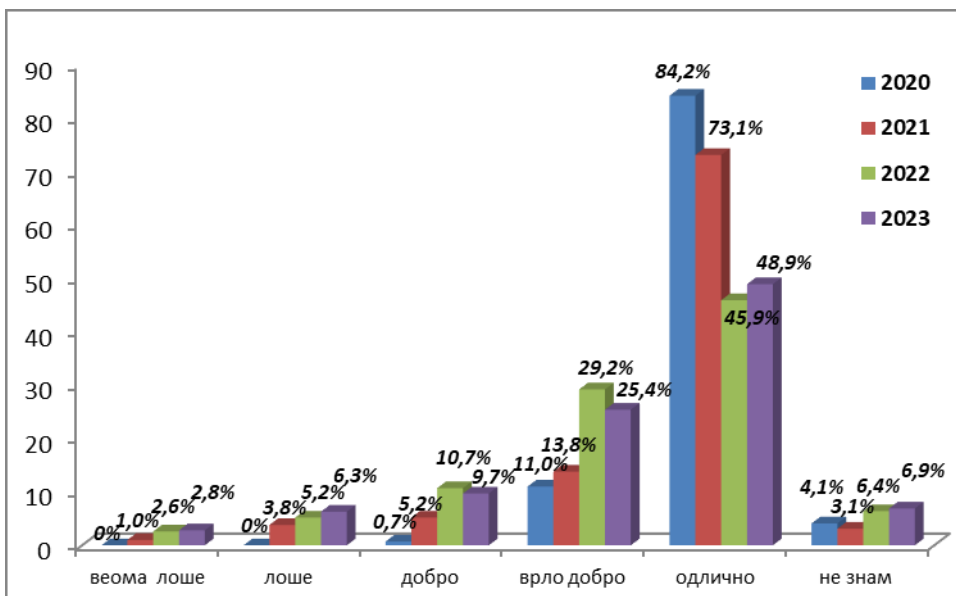
Доступност инвалидима и особама у колицима њих 52,7% су оценили одличном оценом, 14,2% врло добром и 7,3% добром, а 1,3% веома лошим и 2,2% лошим оценама.

Графикон 37. Број места за седење у чекаоници?



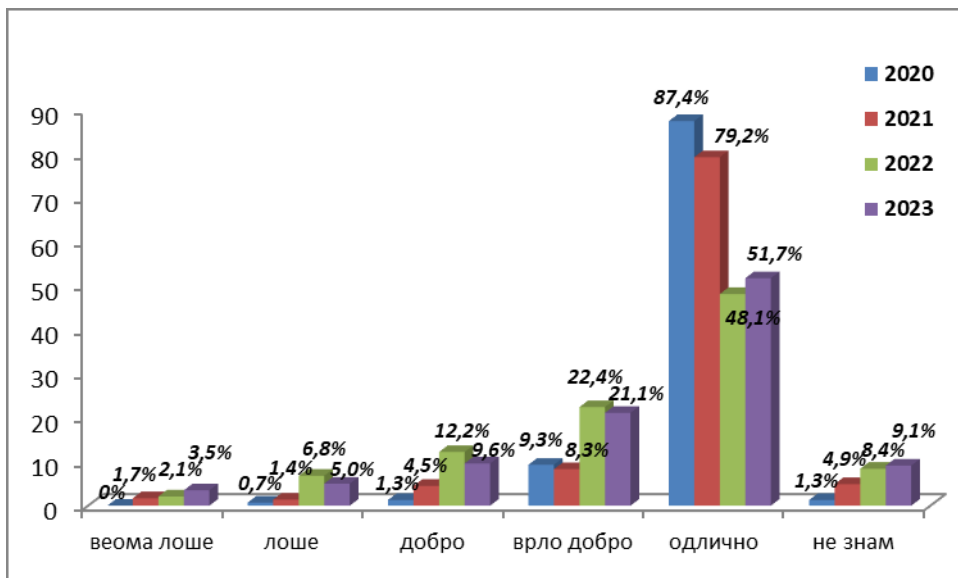
Број места за седење у чекаоници као критеријум 53,9% испитаника је оценио као одличан, 28,4% као врло добар и 8,5% као добар, што је показатељ благог пораста задовољства у протеклом периоду.

Графикон 38. Време чекања до посете у чекаоници?



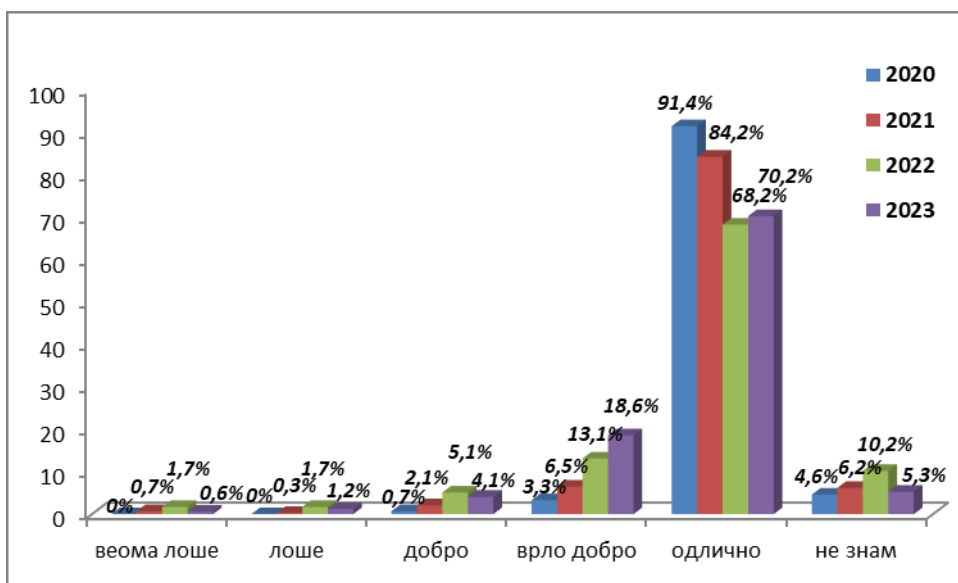
Време чекања у чекаоници до посете изабраном лекару 48,9% испитаника је оценило као одлично, 25,4% као врло добро и 9,7% добро.

Графикон 39. Могућност телефонске комуникације са лекаром и добијања савета у току радног времена?



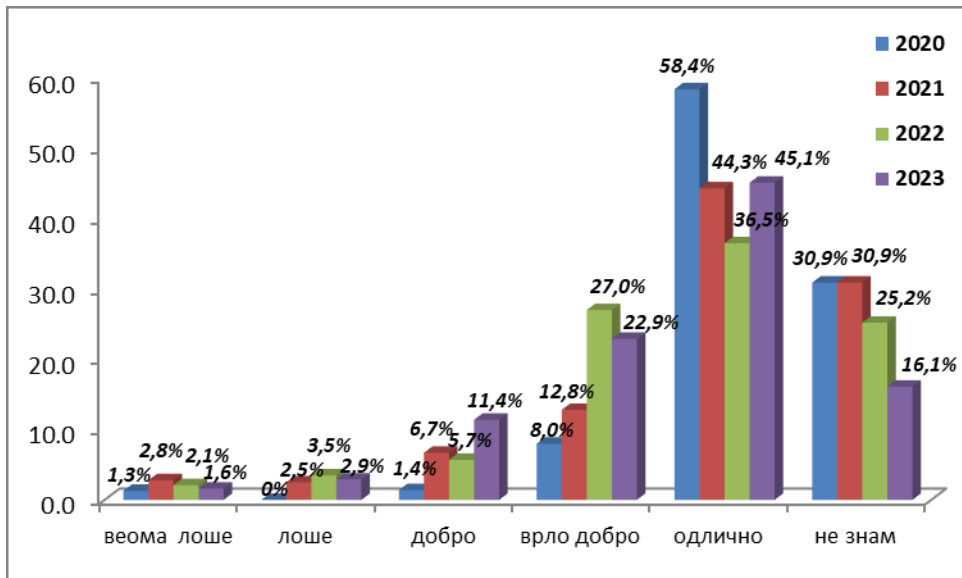
Највећи проценат испитаника (51,7%) могућност телефонске комуникације са лекаром и добијања савета у току радног времена оценило је одличном оценом, 21,1% врло добром и 9,6% добром.

Графикон 40. Могућност прегледа код лекара истог дана у случају хитности?



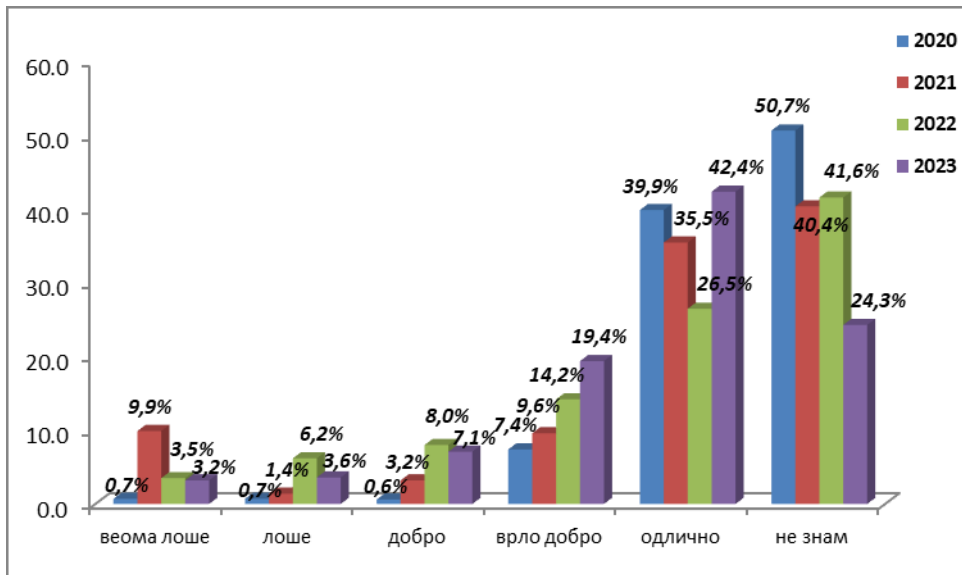
Могућност прегледа код лекара истог дана у случају хитности 70,2% испитаника оценило је одличном оценом, 18,6% врло добром, 4,1% добром док је 1,2% испитаника оценило лошом оценом што је показатељ пораста задовољства у протеклом периоду.

Графикон 41. Распољивост одговарајућег кадра у установи?



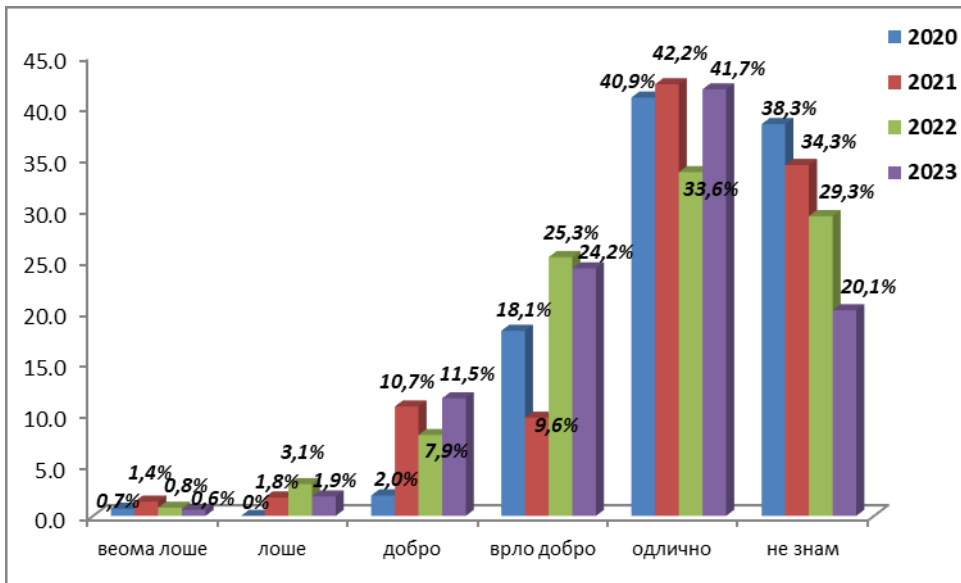
Распољивост одговарајућег кадра у установи 79,4% испитаника је оценило одличном, врло добром и добром оценом, док 16,1% испитаника не зна одговор.

Графикон 42. Оцените интернет страницу установе?



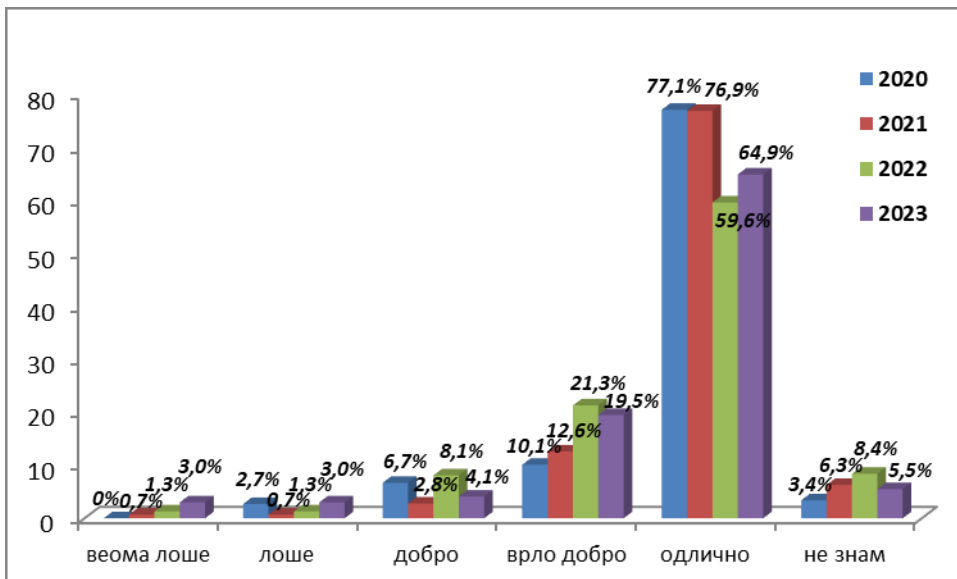
Интернет страницу установе 24,3% испитаника не зна да оцени, 42,4% оцењује интернет страницу као одличну, док 19,4% је оцењује као врло добру.

Графикон 43. Оцените медицинску опрему установе?



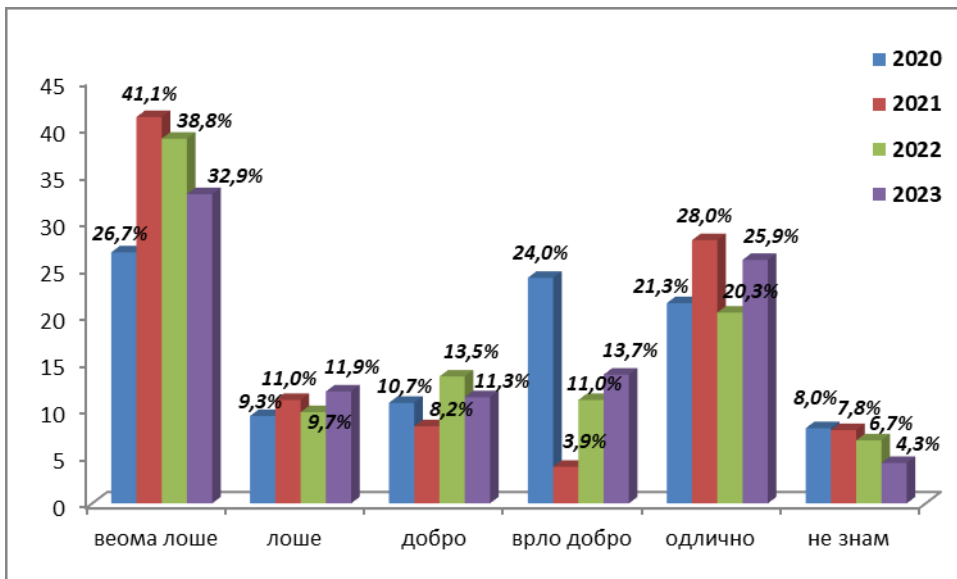
Највећи проценат испитаника (41,7%) оцењује медицинску опрему као одличну, 24,2% врло добру и 11,5% као добру, док 20,1% не зна одговор.

Графикон 44. Оцените хигијену установе?



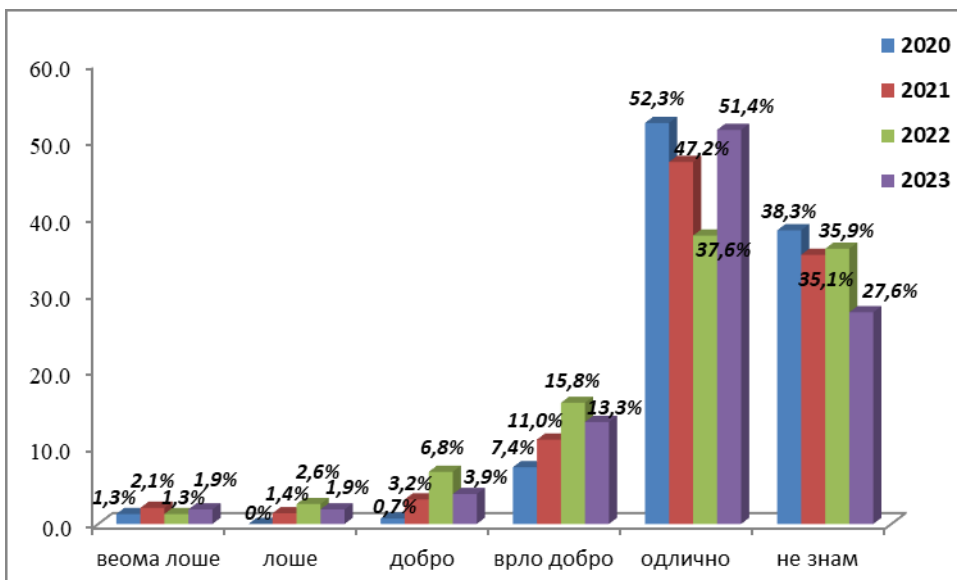
Највећи проценат испитаника (64,9%) оцењује хигијену као одличну, 19,5% као врло добру и 4,1% као добру, што означава задовољство по овом критеријуму у овој служби.

Графикон 45. Паркинг испред установе?



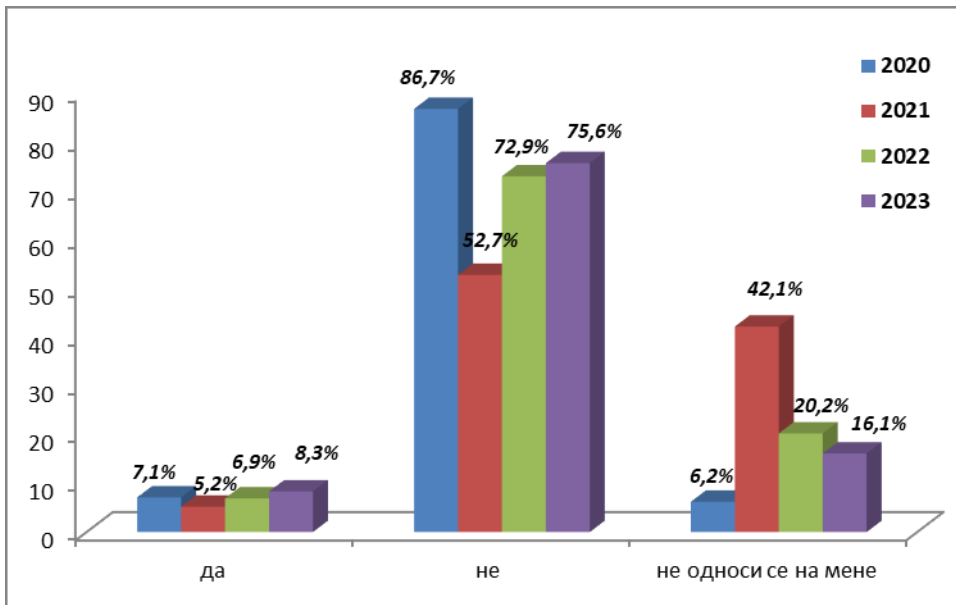
Највећи проценат испитаника (32,9%) оцењује паркинг испред установе веома лошим, 13,7% врло добрим, 11,3% добром оценом, а 25,9% одличном оценом.

Графикон 46. Процедуре у поступку жалбе код повреде права пацијената?



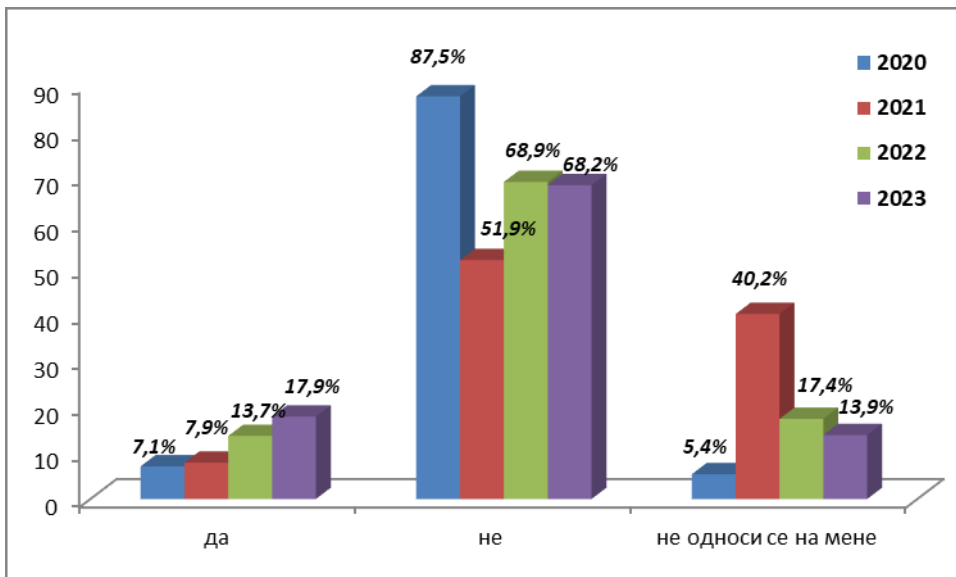
На питање о процедури у поступку жалбе код повреде права пацијената 51,4% испитаника је доделило одличну оцену, 13,3% је оценило врло добром оценом, а 27,6% не зна одговор.

Графикон 47. 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?



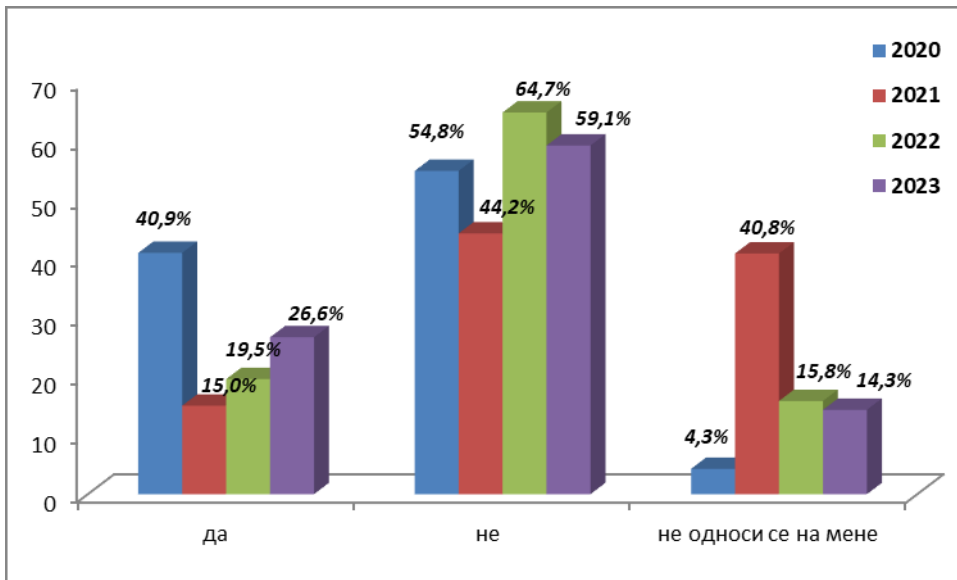
Највећи број испитаника (75,6%) је изјавио да се у протеклих годину дана није десило да нису отишли на преглед код лекара или су га одложили зато што нису могли да плате преглед или лекове.

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



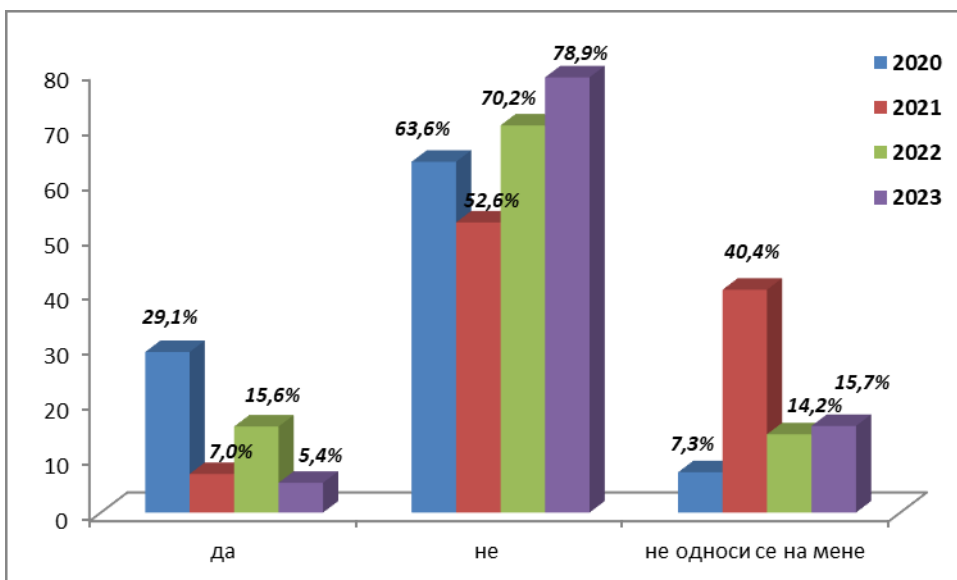
На ово питање 68,2% испитаника је одрчно одговорило.

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



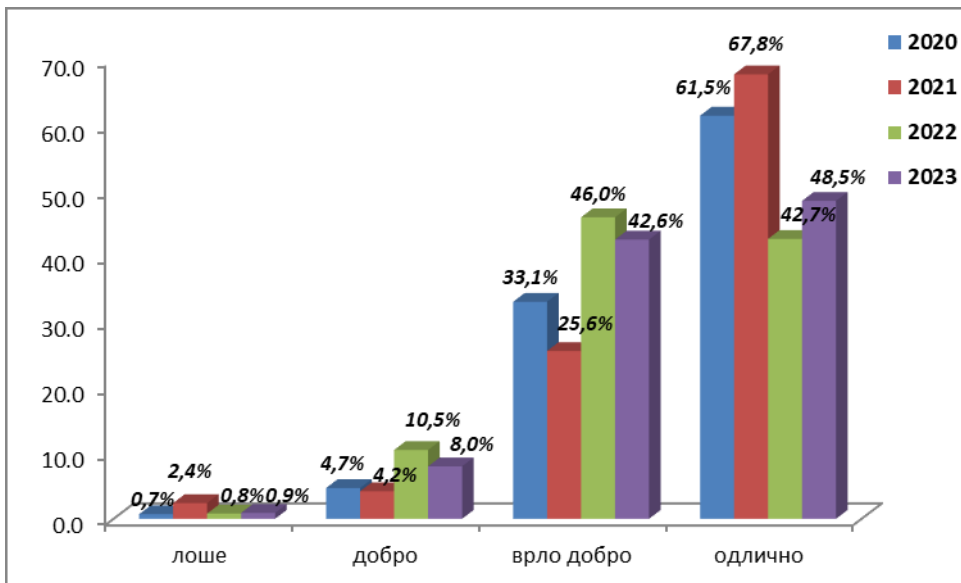
На питање да ли се у протеклих годину дана десило да нисте отишли на преглед код свог лекара или сте га одложили због недостатка личног времена 59,1% испитаника је одговорило негативно.

Графикон 50. Да ли се у протеклих годину дана десило да нисте отишли на преглед код свог лекара или сте га одложили због удаљености?



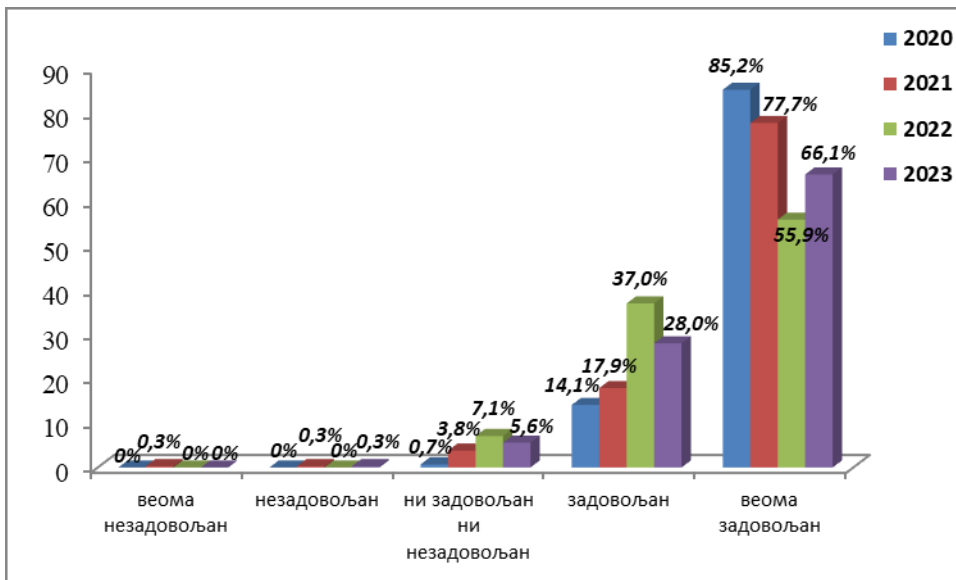
На питање да ли се у протеклих годину дана десило да нисте отишли на преглед код свог лекара или сте га одложили због удаљености 78,9% испитаника је одговорило негативно.

Графикон 51. Оцените ваше опште здравствено стање?



На ово питање 48,5% испитаника је своје здравствено стање окарактерисало као одлично, 42,6% као врло добро и 8,0% испитаника као добро.

Графикон 52. 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 деце и омладине бележи висок степен задовољства са 28,0% задовољних и 66,1% веома задовољних корисника.

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