**Анализа упитника о задовољству корисника**

Утврђивање нивоа задовољства пацијената битан је параметар у процесу праћења квалитета рада једне здравствене установе.

У циљу препознавања и побољшања квалитета пружених здравствених услуга спроведен је **упитник о задовољству кориснка радом службе за здравствену заштиту одраслог становништва, здравствену заштиту деце и здравствену заштиту жена.**

**На дан 25.11.2013 godine у наведеним службама укаупан број пацијената је 1469, од чега је 315 пацијената попунило анкетни упитник и то :**

* **служба за здравтвену заштиту деце 97**
* **служба за здравтвену заштиту одраслог становништва 182**
* **служба за здравтвену заштиту жена 40**

**1.Пол:**

* Мушки **40,12%**
* Женски **59,87%**

**3. Завршена школа**:

* незавршена основна **5,01%**
* основна школа **10,97%**
* средња школа **60,50%**
* виша и висока школа **23,51%**

**4. Материјално стање вашег домаћинства:**

* веома лоше **6,90%**
* лоше **12,85%**
* осредње **45,45%**
* добро **27,27%**
* веома добро **7,52%**

**5. Како сте изабрали свог лекара?**

* Ја сам изабрао/ла свог лекара **75,87%**
* Неко у мојој породици је изабрао мог лекара уместо мене **5,64%**
* Нисам га бирао/ла, додељен ми је **3,13%**
* Немам изабраног лекара **5,64%**
* Не сећам се **9,71%**

**6. Да ли сте упознати на који начин можете да промените свог лекара ако то желите?**

* Да, могу да га променим када год хоћу  **51,09%**
* Да, могу да га променим само једном годишње **14,42%**
* Мислим да није могуће да променим свог лекара **2,50%**
* Не знам **31,97%**

**7. Да ли сте до сада мењали изабраног лекара?**

* Да **27,59%**
* Не **72,41%**

 **8. Који је био разлог промене изабраног лекара?**

* Мој лекар је напустио ординацију/картотеку **7,52%**
* Преселио/ла сам се **3,44%**
* Имао/ла сам неспоразум са својим лекаром **8,46%**
* Због других разлога **9,71%**
* Нисам мењао/ла лекара **70,85%**

**9. Колико дуго се лечите код свог лекара?**

* Мање од годину дана **21,94%**
* 1–3 године **29,47%**
* Више од 3 године **41,38%**
* Немам свог лекара **7,21%**

**10. Колико пута сте посетили лекара у последњих12 месеци, укључујући и овај пут?**

(Молимо допишите.)

* Изабраног лекара пута
* Другог лекара у овој служби пута

\*Проценат 6.16% показује нам колико је просечно посета годишње било изабраном лекару у анкетираној популационој групи.

**11. Колико пута сте посетили лекара у приватној пракси у последњих12 месеци?**

* (Молимо допишите, а уколико нисте ниједном упишите нулу.)

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ пута

\* **1,01% ипитаника је одговорило да је посетило лекара у приватној пракси.**

**12.** **Када заказујете преглед код изабраног лекара колико дана обично чекате?**

* Никада не заказујем **12,54%**
* Обично будем заказан/а за исти дан **5,96%**
* Обично чекам 1–3 дана **0%**
* Обично чекам више од 3 дана **2,19%**

На питање није одговорило **74,29%**

**13. Да ли изабрани лекар разговара са вама о томе како да останете здрави?**

**Да ли вам даје савете о следећим темама?**

(Молимо заокружите један одговор за сваку тему.)

**Да, за време редовне посете**

а) Правилна исхрана **40,44%**

б) Важност физичке активности **68,96%**

в) Злоупотреба алкохола 1 **61,13%**

г) Смањење или престанак пушења **41,38%**

д) Избегавање/одбрана од стреса **47,33%**

ђ) Сигуран секс **45,45%**

е) Опасност од злоупотребе дрога **35,42%**

**Да, у посети превентивном центру/саветовалишту**

а) Правилна исхрана **18,81%**

б) Важност физичке активности **6,90%**

в) Злоупотреба алкохола **8,15%**

г) Смањење или престанак пушења **8,46%**

д) Избегавање/одбрана од стреса **7,84%**

ђ) Сигуран секс **7,21%**

е) Опасност од злоупотребе дрога **7,84%**

**Не**

а) Правилна исхрана **37,30%**

б) Важност физичке активности **8,78%**

в) Злоупотреба алкохола **10,34%**

г) Смањење или престанак пушења **14,42%**

д) Избегавање/одбрана од стреса **13,48%**

ђ) Сигуран секс **12,85%**

е) Опасност од злоупотребе дрога **15,99%**

**Није било потребно**

а) Правилна исхрана **3,45%**

б) Важност физичке активности **15,36%**

в) Злоупотреба алкохола **20,38%**

г) Смањење или престанак пушења **35,73%**

д) Избегавање/одбрана од стреса **31,35%**

ђ) Сигуран секс **34,48%**

е) Опасност од злоупотребе дрога **40,44%**

**14. Да ли се слажете са следећим изјавама које се односе на медицинске сестре?**

(Молимо да заокружите један одговор за сваку изјаву.)

**Да, слажем се**

а) Медицинске сестре на шалтеру су љубазне **35,11%**

б) Медицинске сестре у соби за интервенције су љубазне **78,37%**

в) Медицинске сестре ми увек пруже све информације **75,86%**

г) Медицинске сестре и лекари добро сарађују **73,67%**

**Делимично се слажем**

а) Медицинске сестре на шалтеру су љубазне **8,15%**

б) Медицинске сестре у соби за интервенције су љубазне **15,67%**

в) Медицинске сестре ми увек пруже све информације **17,24%**

г) Медицинске сестре и лекари добро сарађују **18,50%**

**Не слажем се**

а) Медицинске сестре на шалтеру су љубазне **14,73%**

б) Медицинске сестре у соби за интервенције су љубазне **2,82%**

в) Медицинске сестре ми увек пруже све информације **1,88%**

г) Медицинске сестре и лекари добро сарађују **3,13%**

**Не знам**

а) Медицинске сестре на шалтеру су љубазне **42,01%**

б) Медицинске сестре у соби за интервенције су љубазне **3,13%**

в) Медицинске сестре ми увек пруже све информације **5,01%**

г) Медицинске сестре и лекари добро сарађују **4,70%**

**15.** **Да ли се слажете са следећим изјавама које се односе на вашег изабраног лекара?**

**(Молимо да заокружите један одговор за сваку изјаву.)**

**Да, слажем се**

а) Мој лекар познаје моју личну ситуацију(нпр.на послу,у кући) **57,99%**

б) Мој лекар познаје проблеме и болести које сам раније имао **68,65%**

в) Мој лекар одваја довољно времена да разговара са мном **67,08%**

г) Мој лекар ме пажљиво слуша **69,59%**

д) Мој лекар ми даје јасна објашњења о болестима и лековима које ми преписује

 **69,90%**

ђ) После посете лекару осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима **67,08%**

е) Када имам нови здравствени проблем прво идем код свог лекара **72,72%**

**Делимично се слажем**

а) Мој лекар познаје моју личну ситуацију(нпр. на послу, у кући) **28,21%**

б) Мој лекар познаје проблеме и болести које сам раније имао **24,14%**

в) Мој лекар одваја довољно времена да разговара са мном  **26,65%**

г) Мој лекар ме пажљиво слуша  **23,82%**

д) Мој лекар ми даје јасна објашњења о болестима и лековима које ми преписује

 **23,51%**

ђ) После посете лекару осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима **25,39%**

е) Када имам нови здравствени проблем прво идем код свог лекара **20,06%**

**Не слажем се**

а) Мој лекар познаје моју личну ситуацију(нпр. на послу, у кући) **13,79%**

б) Мој лекар познаје проблеме и болести које сам раније имао **7,21%**

в) Мој лекар одваја довољно времена да разговара са мном **6,27%**

г) Мој лекар ме пажљиво слуша **6,58%**

д) Мој лекар ми даје јасна објашњења о болестима и лековима које ми преписује

 **6,58%**

ђ) После посете лекару осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима  **7,52%**

е) Када имам нови здравствени проблем прво идем код свог лекара **7,21%**

**16.** **Да ли се слажете са следећим изјавама које се односе на ову службу здравствене заштите?**

(Молимо да заокружите један одговор за сваку изјаву.)

**Да, слажем се**

а) Задовољан сам радним временом **70,21%**

б) Могу да дођем на преглед и викендом ако се разболим **58,62%**

в) Доступна је инвалидима и особама у колицима **47,96%**

г) Да бих ишао код специјалисте прво морам да идем код мог лекара **63,63%**

д) У чекаоницама има довољно места за седење **51,10%**

ђ) Морам дуго да чекам у чекаоници да посетим лекара **35,42%**

е) У току радног времена могу лако да разговарам са лекаром телефоном и добијем савет **39,81%**

ж) Када дођем и хитно ми треба преглед лекара то могу да обавим истог дана

 **66,46%**

з) Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе  **66,77%**

и) Установа има своју интернет страницу **27,27%**

ј) Установа има довољно медицинске опреме **26,96%**

**Делимично се слажем**

а) Задовољан сам радним временом **21,63%**

б) Могу да дођем на преглед и викендом ако се разболим **26,96%**

в) Доступна је инвалидима и особама у колицима  **17,87%**

г) Да бих ишао код специјалисте прво морам да идем код мог лекара **18,81%**

д) У чекаоницама има довољно места за седење **28,84%**

ђ) Морам дуго да чекам у чекаоници да посетим лекара **32,29%**

е) У току радног времена могу лако да разговарам са лекаром телефоном и добијем савет **24,14%**

ж) Када дођем и хитно ми треба преглед лекара то могу да обавим истог дана

 **17,24%**

з) Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе **16,93%**

и) Установа има своју интернет страницу **10,97%**

ј) Установа има довољно медицинске опреме **12,54%**

**Не слажем се**

а) Задовољан сам радним временом **4,39%**

б) Могу да дођем на преглед и викендом ако се разболим **5,02%**

в) Доступна је инвалидима и особама у колицима **15,36%**

г) Да бих ишао код специјалисте прво морам да идем код мог лекара **8,78%**

д) У чекаоницама има довољно места за седење **15,36%**

ђ) Морам дуго да чекам у чекаоници да посетим лекара **26,65%**

е) У току радног времена могу лако да разговарам са лекаром телефоном и добијем савет **19,44%**

ж) Када дођем и хитно ми треба преглед лекара то могу да обавим истог дана

 **8,46%**

з) Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе **6,58%**

и) Установа има своју интернет страницу **18,81%**

ј) Установа има довољно медицинске опреме **23,51%**

**Не знам**

а) Задовољан сам радним временом **3,76%**

б) Могу да дођем на преглед и викендом ако се разболим **9,40%**

в) Доступна је инвалидима и особама у колицима **18,18%**

г) Да бих ишао код специјалисте прво морам да идем код мог лекара **8,78%**

д) У чекаоницама има довољно места за седење **4,70%**

ђ) Морам дуго да чекам у чекаоници да посетим лекара **5,64%**

е) У току радног времена могу лако да разговарам са лекаром телефоном и добијем савет **16,30%**

ж) Када дођем и хитно ми треба преглед лекара то могу да обавим истог дана

 **7,84%**

з) Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе **9,72%**

и) Установа има своју интернет страницу **42,95%**

ј) Установа има довољно медицинске опреме **36,99%**

**17.** **Ако би вам данас биле потребне следеће услуге, да ли су оне бесплатне или морате да платите?**

**(Молимо да заокружите један одговор на свако питање)**

**Бесплатно**

а) Преглед изабраног лекара  **65,52%**

б) Лекови или инјекције које пропише лекар  **53,92%**

в) Преглед специјалисте код кога вас упути лекар **61,44%**

г) Кућна посета вашег лекара **31,97%**

д) Преглед бебе или малог детета у саветовалишту **50,78%**

**Партиципација**

а) Преглед изабраног лекара **23,82%**

б) Лекови или инјекције које пропише лекар **30,09%**

в) Преглед специјалисте код кога вас упути лекар **23,20%**

г) Кућна посета вашег лекара **13,48%**

д) Преглед бебе или малог детета у саветовалишту **8,78%**

**Пуна цена**

а) Преглед изабраног лекара **1,88%**

б) Лекови или инјекције које пропише лекар **3,76%**

в) Преглед специјалисте код кога вас упути лекар **2,51%**

г) Кућна посета вашег лекара **1,88%**

д) Преглед бебе или малог детета у саветовалишту **1,25%**

**Не знам**

а) Преглед изабраног лекара **8,78%**

б) Лекови или инјекције које пропише лекар **12,22%**

в) Преглед специјалисте код кога вас упути лекар **12,85%**

г) Кућна посета вашег лекара **52,35%**

д) Преглед бебе или малог детета у саветовалишту **38,87%**

**18. 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?**

* Да  **21,32%**
* Не **53,60%**
* Не сећам се **25,08%**

**19. Узевши све у обзир, колико сте задовољни здравственом заштитом у овој служби?**

* Веома незадовољан **8,15%**
* Незадовољан **2,19%**
* Ни задовољан ни незадовољан **21,63%**
* Задовољан **42,95%**
* Веома задовољан **25,08%**

**ЗАКЉУЧАК**

Анализирајући добијене одговоре по анкетном упитнику, може се закључити да су процентуално заступљеније биле особе женског пола, са завршеном средњом школом, осредњег материјалног стања домаћинства.

Већина пацијената је сама изабрала свог лекара и упозната је са начином промене изабраног лекара. Такође, већина пацијената није мењала свог изабраног лекара, а лечи се дуже од 3 године. Веома мали проценат пацијената је у последњих 12 месеци посећивао приватну праксу.

Већина пацијената добија адекватне информације од свог изабрани лекара на тему здравља која укључује правилну исхрану, редовну физичку активност, избегавање стреса, престанак пушења дувана, конзумирања алкохола и употреба дрога.

Пацијенти су задовољни љубазноћу медицинских сестара у соби за интервенције, али и добијентим информацијама од средњег стручног кадра. Такође је изражено задовољство пацијената у смислу сарадње лекара са медицинским сестрама.

Велики проценат пацијената је задовољно временом које му лекар посвети у прегледу, али и саветима и објашњењима које том приликом добије.

Забележено је задовољство пацијената службом за здравствену заштиту у погледу радног времена, доступности инвалидима и особама са колицима, местима у чекаоници, али и добијеним саветима преко телефона од стране лекара у току радног времена.

Већи проценат пацијената не зна да ли установа има интернет страницу и довољно медицинске опреме.

Пацијенти углавном не одлажу преглед код лекара због лоше материјалне ситуације.

Узевши све у обзир, пацијенти у већем проценту задовољни здравственом заштитом у служби за здравствену заштиту одраслих.

10.02.2014 god. ГЛАВНА СЕСТРА

 ДОМА ЗДРАВЉА АЛЕКСИНАЦ

 СТОИЛКОВИЋ АЛЕКСАНДРА