**Анализа упитника о задовољству корисника**

**у 2017. години**

**1.**

**Увод**

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

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

**2.**

**Методолигија рада**

Истраживање задовољства корисника здраствене заштите у Дому здравља Алексинац је спроведено према стручно- методолошком упуству Института за јавно здравље Србије „Др Милан Јовановић Батут“ .

У истраживању се користио јединствен упитник за све кориснике здраствене заштите опште медицине, педијатрије и гинекологије. Изабрани лекар. Упитник се састојао од деветнест питања. Корисници су на крају имали могућност да унесу своје примедбе и предлоге за унапређење квалитета рада и задовољства.

Анализа добијених података показује:

Укупан број корисника који су учествовали у решавању анкете на дан 27.11.2017. године, обрађен кроз понуђене одговоре приказан у процентима. Броје подељених упитника је 590.

**3.**

**Статистички – графички приказ спроведене анализе**

**1.*Пол:***

Мушки 36.3%

Женски 63.7%

**2. *Године старости***

**3. *Завршена школа:***

* незавршена основна 4.1%
* основна школа 10,8%
* средња школа 62.6%
* виша и висока школа 22.4%

**4. *Материјално стање вашег домаћинства:***

* веома лоше 3.9%
* лоше 11.9%
* осредње 41.5%
* добро 34.5%
* веома добро 8.2%

|  |
| --- |
|  |

**5. *Како сте изабрали свог лекара?***

* Ја сам изабрао/ла свог лекара 78%

|  |
| --- |
|  |

* Неко у мојој породици је изабрао мог лекара уместо мене 11%
* Нисам га бирао/ла, додељен ми је 2%
* Немам изабраног лекара 8%
* Не сећам се 1%

**графикон број 1**

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

* Да, могу да га променим када год хоћу 68.6%
* Да, могу да га променим само једном годишње 4.6%
* Мислим да није могуће да променим свог лекара 6.2%
* Не знам 20.6%

**графикон број 2**

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

* Да 41.2%
* Не 58.8 %

**графикон број 3**

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

* Мој лекар је напустио ординацију/картотеку 23.2%
* Преселио/ла сам се 6.4%
* Имао/ла сам неспоразум са својим лекаром 7%
* Због других разлога 11.3%
* Нисам мењао/ла лекара 52.1%

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

* Мање од годину дана 25.3%
* 1–3 године 28.1%
* Више од 3 године 37.9%
* Немам свог лекара 8.8%

**графикон број 4**

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

* Изабраног лекара пута
* Другог лекара у овој служби пута

5% пацијената је просечно годишње било изабраном лекару у анкетираној популационој групи, 1.63% је у последњих 12 месеци посетило другог лекара у испитиваној служби.

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

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

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ пута

0,50% ипитаника је одговорило да је посетило лекара у приватној пракси.

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

* Никада не заказујем 30.2%
* Обично будем заказан/а за исти дан 24.2%
* Обично чекам 1–3 дана 24.2%
* Обично чекам више од 3 дана 21.4%

**графикон број 5**

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

***Да, за време редовне посете***

а) Правилна исхрана 70.1%

б) Важност физичке активности 65.5%

в) Злоупотреба алкохола 1 8.5%

г) Смањење или престанак пушења 34.5 %

д) Избегавање/одбрана од стреса 36.9%

ђ) Сигуран секс 22.2%

е) Опасност од злоупотребе дрога 21.4%

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

а) Правилна исхрана 10.3%

б) Важност физичке активности 13.4%

в) Злоупотреба алкохола 12.9%

г) Смањење или престанак пушења 21.6%

д) Избегавање/одбрана од стреса 21.9%

ђ) Сигуран секс 11.9%

е) Опасност од злоупотребе дрога 10.1%

***Не***

а) Правилна исхрана 8.5%

б) Важност физичке активности 8.8%

в) Злоупотреба алкохола 15.5%

г) Смањење или престанак пушења 14.9%

д) Избегавање/одбрана од стреса 14.4%

ђ) Сигуран секс 15.7%

е) Опасност од злоупотребе дрога 16.2%

***Није било потребно***

а) Правилна исхрана 11.1%

б) Важност физичке активности 12.4%

в) Злоупотреба алкохола 24%

г) Смањење или престанак пушења 28.9%

д) Избегавање/одбрана од стреса 26.8%

ђ) Сигуран секс 50.3%

е) Опасност од злоупотребе дрога 52.3%

**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 66%

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

в) Медицинске сестре ми увек пруже све информације 63.1%

г) Медицинске сестре и лекари добро сарађују 55.4%

***Делимично се слажем***

а) Медицинске сестре на шалтеру су љубазне 251%

б) Медицинске сестре у соби за интервенције су љубазне 21.9%

в) Медицинске сестре ми увек пруже све информације 24.5%

г) Медицинске сестре и лекари добро сарађују 22.9%

***Не слажем се***

а) Медицинске сестре на шалтеру су љубазне 8.5

б) Медицинске сестре у соби за интервенције су љубазне 7.7%

в) Медицинске сестре ми увек пруже све информације 10.3%

г) Медицинске сестре и лекари добро сарађују 8.5%

***Не знам***

а) Медицинске сестре на шалтеру су љубазне 0.5%

б) Медицинске сестре у соби за интервенције су љубазне 3.4%

в) Медицинске сестре ми увек пруже све информације 2.1%

г) Медицинске сестре и лекари добро сарађују 13.1%

***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) 61,6%

б) Мој лекар познаје проблеме и болести које сам раније имао 66,0%

в) Мој лекар одваја довољно времена да разговара са мном 61,9%

г) Мој лекар ме пажљиво слуша 69,1%

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

66,0%

ђ) После посете лекару осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима 61,1%

е) Када имам нови здравствени проблем прво идем код свог лекара 70,9%

***Делимично се слажем***

а) Мој лекар познаје моју личну ситуацију(нпр. на послу, у кући) 24,7%

б) Мој лекар познаје проблеме и болести које сам раније имао 26,8%

в) Мој лекар одваја довољно времена да разговара са мном 29,1%

г) Мој лекар ме пажљиво слуша 24,2%

д) Мој лекар ми даје јасна објашњења о болестима и лековима које ми преписује 26,3%

ђ) После посете лекару осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима 29,9%

е) Када имам нови здравствени проблем прво идем код свог лекара 18,6%

***Не слажем се***

а) Мој лекар познаје моју личну ситуацију(нпр. на послу, у кући) 13,1%

б) Мој лекар познаје проблеме и болести које сам раније имао 7,2%

в) Мој лекар одваја довољно времена да разговара са мном 9,0%

г) Мој лекар ме пажљиво слуша 6,7%

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

7,7%

ђ) После посете лекару осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима 9,0%

е) Када имам нови здравствени проблем прво идем код свог лекара 10,6%

**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 55,9%

б) Могу да дођем на преглед и викендом ако се разболим 52,6%

в) Доступна је инвалидима и особама у колицима 55,7%

г) Да бих ишао код специјалисте прво морам да идем код мог лекара 70,4%

д) У чекаоницама има довољно места за седење 39,2%

ђ) Морам дуго да чекам у чекаоници да посетим лекара 40,5%

е) У току радног времена могу лако да разговарам са лекаром телефоном и добијем савет 25,5%

ж) Када дођем и хитно ми треба преглед лекара то могу да обавим истог дана 59,5%

з) Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе 70,1%

и) Установа има своју интернет страницу 48,5%

ј) Установа има довољно медицинске опреме 34%

**Делимично се слажем**

а) Задовољан сам радним временом 34%

б) Могу да дођем на преглед и викендом ако се разболим 27,3%

в) Доступна је инвалидима и особама у колицима 25,5%

г) Да бих ишао код специјалисте прво морам да идем код мог лекара 17,5%

д) У чекаоницама има довољно места за седење 38,9%

ђ) Морам дуго да чекам у чекаоници да посетим лекара 41,5%

е) У току радног времена могу лако да разговарам са лекаром телефоном и добијем савет 29,1%

ж) Када дођем и хитно ми треба преглед лекара то могу да обавим истог дана 25%

з) Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе 14,7%

и) Установа има своју интернет страницу 14,9%

ј) Установа има довољно медицинске опреме 29,4%

***Не слажем се***

а) Задовољан сам радним временом 8,5%

б) Могу да дођем на преглед и викендом ако се разболим 10,6%

в) Доступна је инвалидима и особама у колицима 9,5%

г) Да бих ишао код специјалисте прво морам да идем код мог лекара 9,8%

д) У чекаоницама има довољно места за седење 17%

ђ) Морам дуго да чекам у чекаоници да посетим лекара 13,1%

е) У току радног времена могу лако да разговарам са лекаром телефоном и добијем савет 22,2%

ж) Када дођем и хитно ми треба преглед лекара то могу да обавим истог дана 10,8%

з) Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе 5,4%

и) Установа има своју интернет страницу 9,5%

ј) Установа има довољно медицинске опреме 15,7%

***Не знам***

а) Задовољан сам радним временом 1,5%

б) Могу да дођем на преглед и викендом ако се разболим 9,5%

в) Доступна је инвалидима и особама у колицима 9,3%

г) Да бих ишао код специјалисте прво морам да идем код мог лекара 2,3%

д) У чекаоницама има довољно места за седење 4,9%

ђ) Морам дуго да чекам у чекаоници да посетим лекара 4,9%

е) У току радног времена могу лако да разговарам са лекаром телефоном и добијем савет 23,2% ж) Када дођем и хитно ми треба преглед лекара то могу да обавим истог дана 4,6%

з) Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе 9,8%

и) Установа има своју интернет страницу 27,1%

ј) Установа има довољно медицинске опреме 20,9%

**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 72,7%

б) Лекови или инјекције које пропише лекар 59,5%

в) Преглед специјалисте код кога вас упути лекар 63,4%

г) Кућна посета вашег лекара 22,9%

д) Преглед бебе или малог детета у саветовалишту 44,6%

***Партиципација***

а) Преглед изабраног лекара 23,5%

б) Лекови или инјекције које пропише лекар 31,2%

в) Преглед специјалисте код кога вас упути лекар 28,4%

г) Кућна посета вашег лекара 10,8%

д) Преглед бебе или малог детета у саветовалишту 5,9%

***Пуна цена***

а) Преглед изабраног лекара 0,5%

б) Лекови или инјекције које пропише лекар 1,5%

в) Преглед специјалисте код кога вас упути лекар 1,8%

г) Кућна посета вашег лекара 3,4%

д) Преглед бебе или малог детета у саветовалишту 1,8%

***Не знам***

а) Преглед изабраног лекара 3,4%

б) Лекови или инјекције које пропише лекар 7,7%

в) Преглед специјалисте код кога вас упути лекар 6,4%

г) Кућна посета вашег лекара 62,9%

д) Преглед бебе или малог детета у саветовалишту 47,7%

**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 11,3%
* Не 66,5%
* Не сећам се 22,2%

**графикон број 6**

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

* Веома незадовољан 3,9%
* Незадовољан 5,9%
* Ни задовољан ни незадовољан 33,8%
* Задовољан 39,2%
* Веома задовољан 17,3%

**графикон број 7**

**4.**

**РЕЗУЛТАТИ ИСТРАЖИВАЊА**

у истраживању професионалног задовољства учествовали су сви пацијенти који су се 27. новембра јавили на преглед свом изабраном лекару **.**

**Статистичка анализа питања је показала:**

Питање број 1 и питање број 2 - Анализирајући добијене одговоре по анкетном упитнику, може се закључити да су процентуално заступљеније биле особе женског пола, са завршеном средњом школом.

Питање број 5, Већина пацијената је сама изабрала свог лекара 78% графикон број 1.

Питање број 6, највећи проценат је упознат са начином промене изабраног лекара 68.6%, графикон број 2.

Питање број 7, да ли сте мењали изабраног лекара, 58.8% испитаних пацијената је рекло да није мењало изабраног лекара. Графикон број 3.

Питање број 9, колико дуго се лечите код свог лекара, највцећи проценат је оговорио више од 3 године 37,9%, што нам указује да се велики број пацијената изјаснило за изабраног лекара и да је задовољан начиним лечења и сарадње са својим лекаром. Графикон број 4.

Питање број 12, које гласи: да ли заказујете преглед код изабраног лекара колико дана обично чекате, највећи проценат се изјаснио да никад не заказује 30,20%, 24.20% је обележило да заказује и да обично чека 1-3 дана. Графикон број 5.

Питање број 13. - Већина пацијената добија адекватне информације од свог изабрани лекара на тему здравља која укључује:

правилну исхрану 70.1%, редовну физичку активност 60.5%, избегавање стреса 36,90, престанак пушења дувана 34,50, конзумирања алкохола и употреба дрога 21,40% .

Питање број 14. - Пацијенти су задовољни љубазноћу медицинских сестара у соби за интервенције 67%, али и добијентим информацијама од средњег стручног кадра. Такође је изражено задовољство пацијената у смислу сарадње лекара са медицинским сестрама 55,40%.

Питање број 15. - Велики проценат пацијената је задовољно временом које му лекар посвети у прегледу 61,90%. 70.90% пацијената се прво јавља свом изабраном лекарау када има нови проблем.

Питање број 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 60.50 % пацијената је одговорило да није одложило преглед или није отишло код свог лекара. Графикон брпј 6.

Питање број 19. - Узевши све у обзир, пацијенти су задовољни здравственом заштитом 39,20%.графикон број 7.

-Анализу спроведене анкете извршила главна сестра

Дома здравља Алексинац,

Александра Стоилковић струк.медицинска сестра

- Упозната: Комисија за унапређење квалитета рада ДЗ Алексинац, Председник Комисије

др мед. спец. Данијела Митић,

- Извештајем упознат:

Директор Дома здравља

др мед. спец. Родољуб Живадиновић