**Анализа упитника о задовољству корисника**

**у 2015. 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 23.11.2015. године, обрађен кроз понуђене одговоре приказан у процентима.**

**3.**

 **Статистички – графички приказ спроведене анализе**

**1.*Пол:***

* **Мушки 43.40%**
* **Женски 56.60%**

**2. *Године старости***

**3. *Завршена школа:***

* **незавршена основна 1.30%**
* **основна школа 11.60%**
* **средња школа 62.80%**
* **виша и висока школа 24.40%**

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

* **веома лоше 4.10%**
* **лоше 13.10%**
* **осредње 41.30%**
* **добро 35.00%**
* **веома добро 6.60%**

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

* **Ја сам изабрао/ла свог лекара 84.70%**
* **Неко у мојој породици је изабрао мог лекара уместо мене 7.20%**
* **Нисам га бирао/ла, додељен ми је 1.60%**
* **Немам изабраног лекара 3.10%**
* **Не сећам се 3.40%**

**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 67.80%**
* **Да, могу да га променим само једном годишње 4.70%**
* **Мислим да није могуће да променим свог лекара 3.80%**
* **Не знам 23.80**

**графикон број 2**

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

* **Да 30.60%**
* **Не 69.40%**

**графикон број 3**

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

* **Мој лекар је напустио ординацију/картотеку 13.80%**
* **Преселио/ла сам се 9.10%**
* **Имао/ла сам неспоразум са својим лекаром 5.00%**
* **Због других разлога 7.50%**
* **Нисам мењао/ла лекара 64.70%**

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

* **Мање од годину дана 15.90%**
* **1–3 године 29.10%**
* **Више од 3 године 51.60%**
* **Немам свог лекара 3.40%**

**графикон број 4**

**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 7.20% 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**

**\* 1,50% ипитаника је одговорило да је посетило лекара у приватној пракси.**

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

* **Никада не заказујем 47.80%**
* **Обично будем заказан/а за исти дан 19.10%**
* **Обично чекам 1–3 дана 26.90%**
* **Обично чекам више од 3 дана 6.30%**

**графикон број 5**

**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 66/60%**

**б) Важност физичке активности 64/70%**

**в) Злоупотреба алкохола 1 49/70%**

**г) Смањење или престанак пушења 53/40%**

**д) Избегавање/одбрана од стреса 63/10%**

**ђ) Сигуран секс 43/80%**

**е) Опасност од злоупотребе дрога 41/60%**

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

**а) Правилна исхрана 15.60%**

**б) Важност физичке активности 15.30%**

**в) Злоупотреба алкохола 4.40%**

**г) Смањење или престанак пушења 40.40%**

**д) Избегавање/одбрана од стреса 5.90%**

**ђ) Сигуран секс 4.10%**

**е) Опасност од злоупотребе дрога 4.70%**

***Не***

**а) Правилна исхрана 4.70%**

**б) Важност физичке активности 5.00%**

**в) Злоупотреба алкохола 10.60%**

**г) Смањење или престанак пушења 9.70%**

**д) Избегавање/одбрана од стреса 7.50%**

**ђ) Сигуран секс 12.20%**

**е) Опасност од злоупотребе дрога 11.30%**

***Није било потребно***

**а) Правилна исхрана 13.10%**

**б) Важност физичке активности 15,00%**

**в) Злоупотреба алкохола 35.30%**

**г) Смањење или престанак пушења 32.50%**

**д) Избегавање/одбрана од стреса 23.40%**

**ђ) Сигуран секс 40.00%**

**е) Опасност од злоупотребе дрога 42.50%**

**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 78.40%**

**б) Медицинске сестре у соби за интервенције су љубазне 75.00%**

**в) Медицинске сестре ми увек пруже све информације 75.60%**

**г) Медицинске сестре и лекари добро сарађују 67.20%**

***Делимично се слажем***

**а) Медицинске сестре на шалтеру су љубазне 17.50%**

**б) Медицинске сестре у соби за интервенције су љубазне 17.50%**

**в) Медицинске сестре ми увек пруже све информације 18.40%**

**г) Медицинске сестре и лекари добро сарађују 22.20%**

***Не слажем се***

**а) Медицинске сестре на шалтеру су љубазне 2.50%**

**б) Медицинске сестре у соби за интервенције су љубазне 2,20%**

**в) Медицинске сестре ми увек пруже све информације 2.80%**

**г) Медицинске сестре и лекари добро сарађују 3,10%**

***Не знам***

**а) Медицинске сестре на шалтеру су љубазне 1.60%**

**б) Медицинске сестре у соби за интервенције су љубазне 5.30%**

**в) Медицинске сестре ми увек пруже све информације 3.10%**

**г) Медицинске сестре и лекари добро сарађују 7.50%**

***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) 56.30%**

**б) Мој лекар познаје проблеме и болести које сам раније имао 73.10%**

**в) Мој лекар одваја довољно времена да разговара са мном 75.30%**

**г) Мој лекар ме пажљиво слуша 82.50%**

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

 **83.10%**

**ђ) После посете лекару осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима 74.10%**

**е) Када имам нови здравствени проблем прво идем код свог лекара 85.90%**

***Делимично се слажем***

**а) Мој лекар познаје моју личну ситуацију(нпр. на послу, у кући) 31.10%**

**б) Мој лекар познаје проблеме и болести које сам раније имао 23.80%**

**в) Мој лекар одваја довољно времена да разговара са мном 20.90%**

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

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

 **15.60%**

**ђ) После посете лекару осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима 22.80%**

**е) Када имам нови здравствени проблем прво идем код свог лекара 10.90%**

***Не слажем се***

**а) Мој лекар познаје моју личну ситуацију(нпр. на послу, у кући) 12.50%**

**б) Мој лекар познаје проблеме и болести које сам раније имао 3.10%**

**в) Мој лекар одваја довољно времена да разговара са мном 3.80%**

**г) Мој лекар ме пажљиво слуша 1.90%**

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

 **1.90%**

**ђ) После посете лекару осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима 3.10%**

**е) Када имам нови здравствени проблем прво идем код свог лекара 3.10%**

**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 76.90%**

**б) Могу да дођем на преглед и викендом ако се разболим 68.40%**

**в) Доступна је инвалидима и особама у колицима 62.20%**

**г) Да бих ишао код специјалисте прво морам да идем код мог лекара 85.30%**

**д) У чекаоницама има довољно места за седење 51,40%**

**ђ) Морам дуго да чекам у чекаоници да посетим лекара 39.40%**

**е) У току радног времена могу лако да разговарам са лекаром телефоном и добијем савет 36.30%**

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

 **82.80%**

**з) Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе 77.50%**

**и) Установа има своју интернет страницу 46.30%**

**ј) Установа има довољно медицинске опреме 39.10%**

***Делимично се слажем***

**а) Задовољан сам радним временом 17.50%**

**б) Могу да дођем на преглед и викендом ако се разболим 19.40%**

**в) Доступна је инвалидима и особама у колицима 15.90%**

**г) Да бих ишао код специјалисте прво морам да идем код мог лекара 8.80%**

**д) У чекаоницама има довољно места за седење 20.00%**

**ђ) Морам дуго да чекам у чекаоници да посетим лекара 39.40%**

**е) У току радног времена могу лако да разговарам са лекаром телефоном и добијем савет 19.70%**

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

 **11.90%**

**з) Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе 8.10%**

**и) Установа има своју интернет страницу 10,00%**

**ј) Установа има довољно медицинске опреме 21.60%**

***Не слажем се***

**а) Задовољан сам радним временом 3.80%**

**б) Могу да дођем на преглед и викендом ако се разболим 5.60%**

**в) Доступна је инвалидима и особама у колицима 10.30%**

**г) Да бих ишао код специјалисте прво морам да идем код мог лекара 5.00%**

**д) У чекаоницама има довољно места за седење 20.30%**

**ђ) Морам дуго да чекам у чекаоници да посетим лекара 39.40%**

**е) У току радног времена могу лако да разговарам са лекаром телефоном и добијем савет 30.60%**

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

 **4,40%**

**з) Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе 1.90%**

**и) Установа има своју интернет страницу 3.80%**

**ј) Установа има довољно медицинске опреме 15.60%**

***Не знам***

**а) Задовољан сам радним временом 1.90%**

**б) Могу да дођем на преглед и викендом ако се разболим 6.60%**

**в) Доступна је инвалидима и особама у колицима 11.60%**

**г) Да бих ишао код специјалисте прво морам да идем код мог лекара 0.90%**

**д) У чекаоницама има довољно места за седење 1.30%**

**ђ) Морам дуго да чекам у чекаоници да посетим лекара 2.80%**

**е) У току радног времена могу лако да разговарам са лекаром телефоном и добијем савет 13.40%**

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

 **0.90%**

**з) Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе 12.50%**

**и) Установа има своју интернет страницу 40.00%**

**ј) Установа има довољно медицинске опреме 23.80%**

**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 9.70%**
* **Не 80.00%**
* **Не сећам се 10.30%**

**графикон број 6**

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

* **Веома незадовољан 3.40%**
* **Незадовољан 2.80%**
* **Ни задовољан ни незадовољан 22.20%**
* **Задовољан 53.40%**
* **Веома задовољан 18.10%**

**графикон број 7**

**4.**

**РЕЗУЛТАТИ ИСТРАЖИВАЊА**

**у истраживању професионалног задовољства учествовали су сви пацијенти који су се 23 новембра јавили на преглед свом изабраном лекару . Стопа одговора представља број попуњених (враћених) упитника x 100, у Дом здравља Алексинац износи 55.53.**

**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 84.70% графикон број 1.**

**Питање број 6, највећи проценат је упознат са начином промене изабраног лекара 67.80%, графикон број 2.**

**Питање број 7, да ли сте мењали изабраног лекара, 69.40% 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. 51.60%, 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 47.80%, 26.90% 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, редовну физичку активност, избегавање стреса, престанак пушења дувана, конзумирања алкохола и употреба дрога.**

**Питање број 14. - 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.**

**Питање број 15. - Велики проценат пацијената је задовољно временом које му лекар посвети у прегледу, али и саветима и објашњењима које том приликом добије.**

**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:**

 **80.00% пацијената је одговорило да није одложило преглед или није отишло код свог лекара. Графикон брпј 6.**

**Питање број 19. - Узевши све у обзир, пацијенти у већем проценту задовољни здравственом заштитом, 53.40%, 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. Данијела Митић, спец.опште медицине**

**- Извештајем упознат:**

**Директор Дома здравља**

**др мед. Родољуб Живадиновић, спец. епидемиологије**