**Анализа упитника о задовољству корисника**

**у 2016. 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 28.11.2015. године, обрађен кроз понуђене одговоре приказан у процентима. Броје подељених упитника је 570.**

**3.**

**Статистички – графички приказ спроведене анализе**

**1.*Пол:***

* **Мушки 32.67%**
* **Женски 67.32%**

**2. *Године старости***

**3. *Завршена школа:***

* **незавршена основна 6%**
* **основна школа 16%**
* **средња школа 59%**
* **виша и висока школа 21%**

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

* **веома лоше 7%**
* **лоше 14%**
* **осредње 46%**
* **добро 28%**
* **веома добро 5%**

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

* **Ја сам изабрао/ла свог лекара 81%**
* **Неко у мојој породици је изабрао мог лекара уместо мене 8%**
* **Нисам га бирао/ла, додељен ми је 2%**
* **Немам изабраног лекара 5%**
* **Не сећам се 5%**

**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 66%**
* **Да, могу да га променим само једном годишње 10%**
* **Мислим да није могуће да променим свог лекара 4%**
* **Не знам 20%**

**графикон број 2**

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

* **Да 27%**
* **Не 73%**

**графикон број 3**

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

* **Мој лекар је напустио ординацију/картотеку 12%**
* **Преселио/ла сам се 7%**
* **Имао/ла сам неспоразум са својим лекаром 8%**
* **Због других разлога 6%**
* **Нисам мењао/ла лекара 67%**

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

* **Мање од годину дана 15%**
* **1–3 године 29%**
* **Више од 3 године 49%**
* **Немам свог лекара 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 34%**
* **Обично будем заказан/а за исти дан 18%**
* **Обично чекам 1–3 дана 32%**
* **Обично чекам више од 3 дана 16%**

**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 65%**

**б) Важност физичке активности 58%**

**в) Злоупотреба алкохола 1 47%**

**г) Смањење или престанак пушења 51%**

**д) Избегавање/одбрана од стреса 55%**

**ђ) Сигуран секс 48%**

**е) Опасност од злоупотребе дрога 49%**

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

**а) Правилна исхрана 16%**

**б) Важност физичке активности 23%**

**в) Злоупотреба алкохола 26%**

**г) Смањење или престанак пушења 21%**

**д) Избегавање/одбрана од стреса 19%**

**ђ) Сигуран секс 49%**

**е) Опасност од злоупотребе дрога 17%**

***Не***

**а) Правилна исхрана 6%**

**б) Важност физичке активности 7%**

**в) Злоупотреба алкохола 12%**

**г) Смањење или престанак пушења 13%**

**д) Избегавање/одбрана од стреса 11%**

**ђ) Сигуран секс 80%**

**е) Опасност од злоупотребе дрога 11%**

***Није било потребно***

**а) Правилна исхрана 12%**

**б) Важност физичке активности 12%**

**в) Злоупотреба алкохола 15%**

**г) Смањење или престанак пушења 15%**

**д) Избегавање/одбрана од стреса 14%**

**ђ) Сигуран секс 78%**

**е) Опасност од злоупотребе дрога 23%**

**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 80%**

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

**в) Медицинске сестре ми увек пруже све информације 76%**

**г) Медицинске сестре и лекари добро сарађују 64%**

***Делимично се слажем***

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

**б) Медицинске сестре у соби за интервенције су љубазне 17%**

**в) Медицинске сестре ми увек пруже све информације 19%**

**г) Медицинске сестре и лекари добро сарађују 15%**

***Не слажем се***

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

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

**в) Медицинске сестре ми увек пруже све информације 4%**

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

***Не знам***

**а) Медицинске сестре на шалтеру су љубазне 1%**

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

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

**г) Медицинске сестре и лекари добро сарађују 11%**

***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) 63%**

**б) Мој лекар познаје проблеме и болести које сам раније имао 60%**

**в) Мој лекар одваја довољно времена да разговара са мном 54%**

**г) Мој лекар ме пажљиво слуша 57%**

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

**58%**

**ђ) После посете лекару осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима 60%**

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

***Делимично се слажем***

**а) Мој лекар познаје моју личну ситуацију(нпр. на послу, у кући) 26%**

**б) Мој лекар познаје проблеме и болести које сам раније имао 35%**

**в) Мој лекар одваја довољно времена да разговара са мном 39%**

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

**д) Мој лекар ми даје јасна објашњења о болестима и лековима које ми преписује 36%**

**ђ) После посете лекару осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима 34%**

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

***Не слажем се***

**а) Мој лекар познаје моју личну ситуацију(нпр. на послу, у кући) 10%**

**б) Мој лекар познаје проблеме и болести које сам раније имао 5%**

**в) Мој лекар одваја довољно времена да разговара са мном 7%**

**г) Мој лекар ме пажљиво слуша 7%**

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

**9%**

**ђ) После посете лекару осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима 6%**

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

**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 67%**

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

**в) Доступна је инвалидима и особама у колицима 59%**

**г) Да бих ишао код специјалисте прво морам да идем код мог лекара 62%**

**д) У чекаоницама има довољно места за седење 49%**

**ђ) Морам дуго да чекам у чекаоници да посетим лекара 36%**

**е) У току радног времена могу лако да разговарам са лекаром телефоном и добијем савет 35%**

**ж) Када дођем и хитно ми треба преглед лекара то могу да обавим истог дана 65%**

**з) Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе 62%**

**и) Установа има своју интернет страницу 47%**

**ј) Установа има довољно медицинске опреме 38%**

***Делимично се слажем***

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

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

**в) Доступна је инвалидима и особама у колицима 35%**

**г) Да бих ишао код специјалисте прво морам да идем код мог лекара 27%**

**д) У чекаоницама има довољно места за седење 24%**

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

**е) У току радног времена могу лако да разговарам са лекаром телефоном и добијем савет 38%**

**ж) Када дођем и хитно ми треба преглед лекара то могу да обавим истог дана 32%**

**з) Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе 21%**

**и) Установа има своју интернет страницу 22%**

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

***Не слажем се***

**а) Задовољан сам радним временом 10%**

**б) Могу да дођем на преглед и викендом ако се разболим 7%**

**в) Доступна је инвалидима и особама у колицима 8%**

**г) Да бих ишао код специјалисте прво морам да идем код мог лекара 11%**

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

**ђ) Морам дуго да чекам у чекаоници да посетим лекара 22%**

**е) У току радног времена могу лако да разговарам са лекаром телефоном и добијем савет 21%**

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

**з) Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе 10%**

**и) Установа има своју интернет страницу 8%**

**ј) Установа има довољно медицинске опреме 18%**

***Не знам***

**а) Задовољан сам радним временом 1%**

**б) Могу да дођем на преглед и викендом ако се разболим 7%**

**в) Доступна је инвалидима и особама у колицима 6%**

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

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

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

**е) У току радног времена могу лако да разговарам са лекаром телефоном и добијем савет 11% ж) Када дођем и хитно ми треба преглед лекара то могу да обавим истог дана 3%**

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

**и) Установа има своју интернет страницу 23%**

**ј) Установа има довољно медицинске опреме 18%**

**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%**

**б) Лекови или инјекције које пропише лекар 62%**

**в) Преглед специјалисте код кога вас упути лекар 66%**

**г) Кућна посета вашег лекара 46%**

**д) Преглед бебе или малог детета у саветовалишту 68%**

***Партиципација***

**а) Преглед изабраног лекара 25%**

**б) Лекови или инјекције које пропише лекар 19%**

**в) Преглед специјалисте код кога вас упути лекар 18%**

**г) Кућна посета вашег лекара 8%**

**д) Преглед бебе или малог детета у саветовалишту 3%**

***Пуна цена***

**а) Преглед изабраног лекара 1%**

**б) Лекови или инјекције које пропише лекар 5%**

**в) Преглед специјалисте код кога вас упути лекар 3%**

**г) Кућна посета вашег лекара 4%**

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

***Не знам***

**а) Преглед изабраног лекара 3%**

**б) Лекови или инјекције које пропише лекар 14%**

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

**г) Кућна посета вашег лекара 42%**

**д) Преглед бебе или малог детета у саветовалишту 27%**

**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 22%**
* **Не 59%**
* **Не сећам се 19%**

**графикон број 6**

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

* **Веома незадовољан 15%**
* **Незадовољан 4%**
* **Ни задовољан ни незадовољан 17%**
* **Задовољан 19%**
* **Веома задовољан 45%**

**графикон број 7**

**4.**

**РЕЗУЛТАТИ ИСТРАЖИВАЊА**

**у истраживању професионалног задовољства учествовали су сви пацијенти који су се 28 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 женскогког пола, са завршеном средњом школом.**

**Питање број 5, Већина пацијената је сама изабрала свог лекара 81% графикон број 1.**

**Питање број 6, највећи проценат је упознат са начином промене изабраног лекара 66%, графикон број 2.**

**Питање број 7, да ли сте мењали изабраног лекара, 27% 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 49%, 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 78%, али и добијентим информацијама од средњег стручног кадра. Такође је изражено задовољство пацијената у смислу сарадње лекара са медицинским сестрама 64%.**

**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 59% 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 19%, веома задовољни 45% 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**