



ГРАДСКИ ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ БЕОГРАД

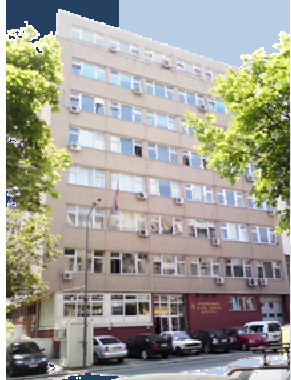
[www.zdravije.org.rs](http://www.zdravije.org.rs)

# РЕЗУЛТАТИ АНАЛИЗЕ ИСТРАЖИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА РАДОМ СПЕЦИЈАЛИСТИЧКО КОНСУЛТАТИВНЕ СЛУЖБЕ У УСТАНОВАМА ПРИМАРНЕ ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ



Др Верица Почуча

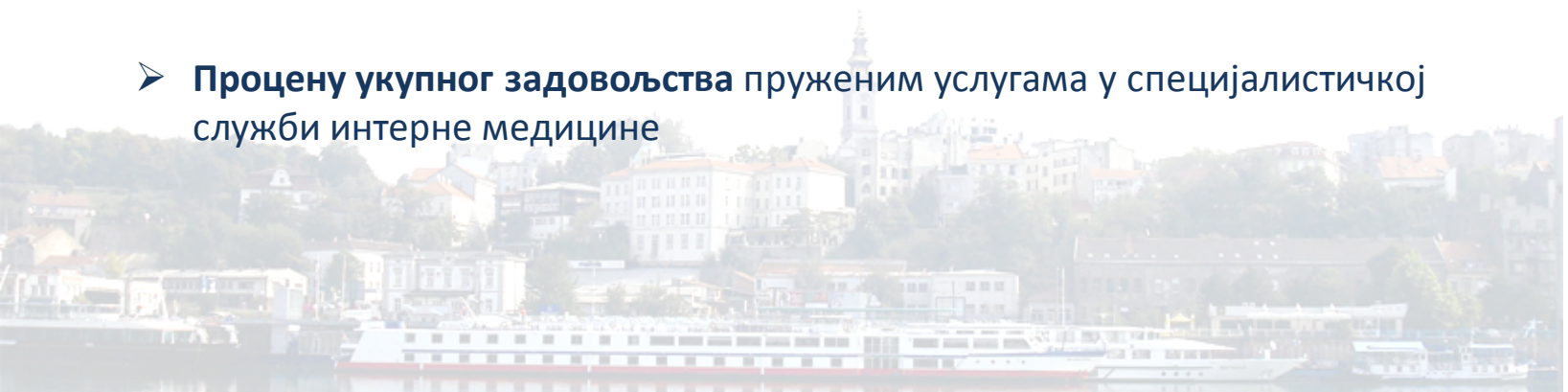
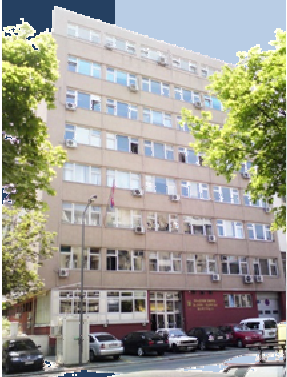
Београд, март 2014. године





## Увод

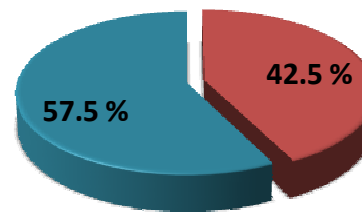
- Структура упитника се односила на неколико група питања:
  - Основне социјално – економске детерминанте
  - Организационе карактеристике службе
  - Коришћење услуга специјалистичко – консултативне делатности
  - Задовољство корисника услугама које пружа лекар и остало медицинско особље
  - Наплаћивање услуга
  - Процену укупног задовољства пруженим услугама у специјалистичкој служби интерне медицине





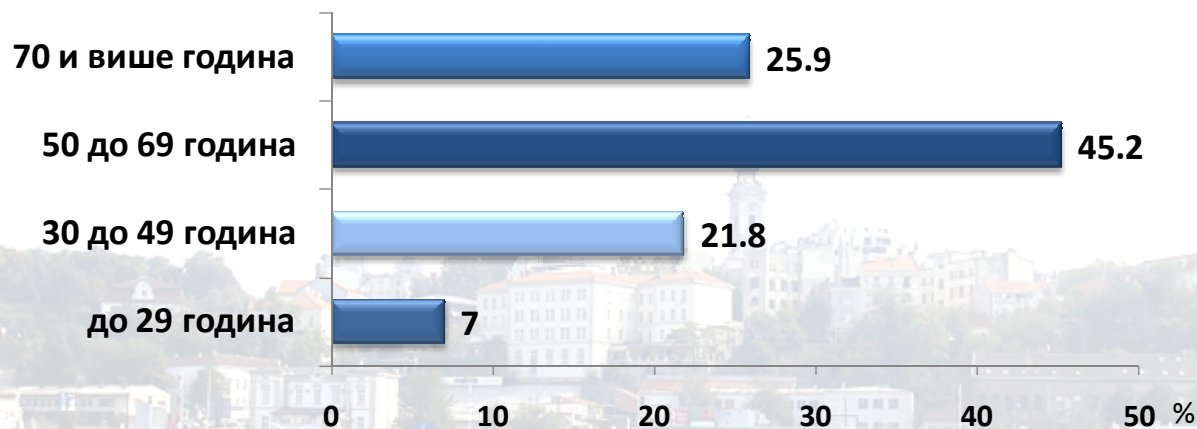
## Социјално – економске детерминанте испитаника

- 816 подељених упитника
- 755 анализираних упитника
- Стопа одговора 92,5%
- Просечна старост 57,6 година



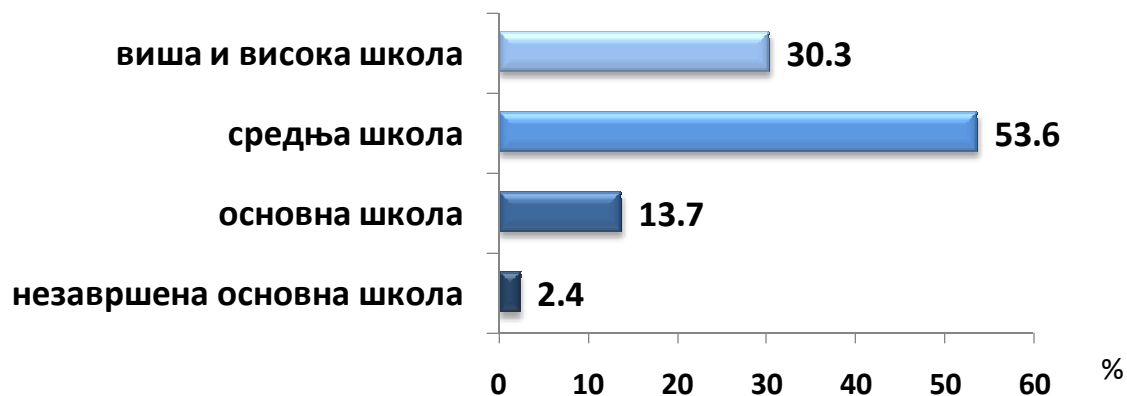
■ мушкарци  
■ жене

## Старосна структура испитаника

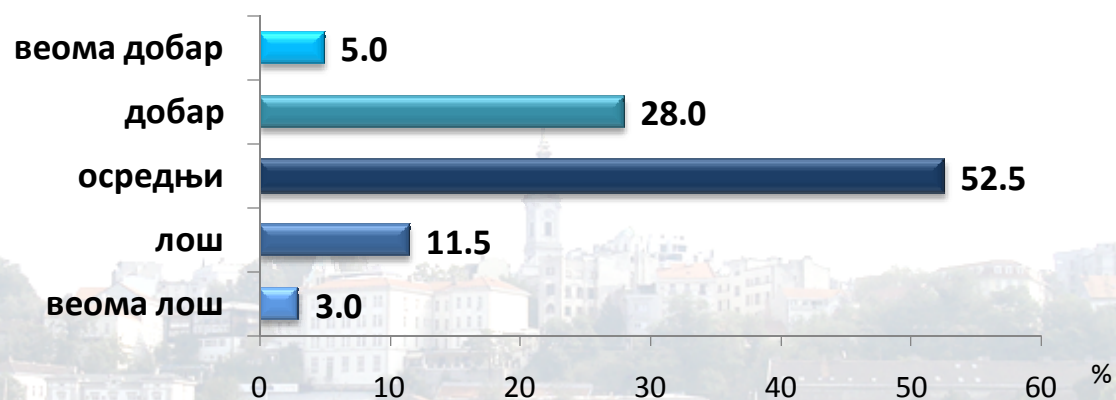




## Образовна структура испитаника

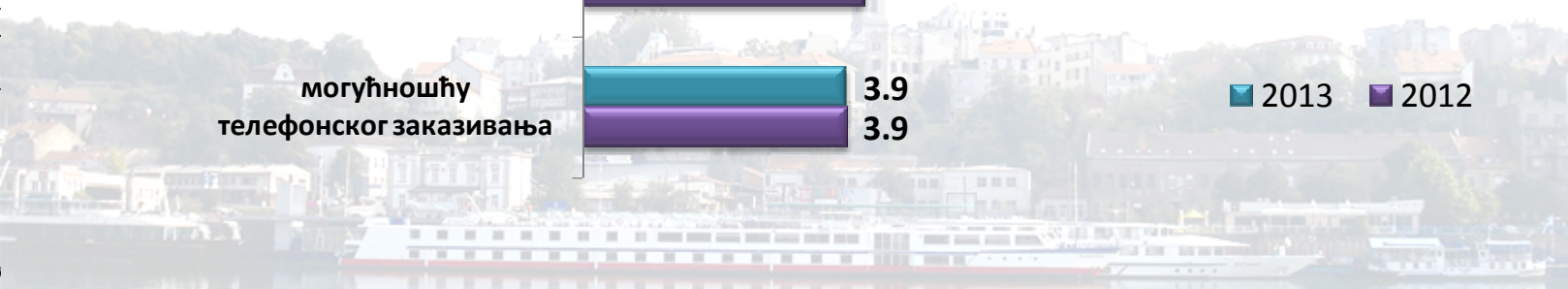
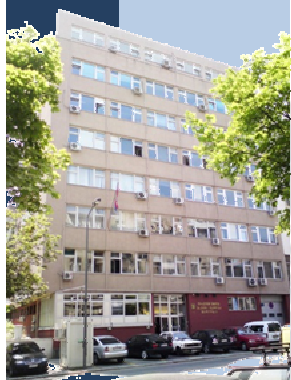


## Материјални положај испитаника





## Задовољство корисника карактеристикама Службе





## Задовољство корисника - по установама

Здравствена установа	могућношћу телефонског заказивања	временом чекања од заказивања до прегледа	љубазношћу и професионалношћу особља које заказује прегледе
	просечна оцена	просечна оцена	просечна оцена
ДЗ Барајево	3.94	4.06	4.18
ДЗ Вождовац	3.70	3.80	4.01
ДЗ Врачар	3.78	3.39	4.21
ДЗ Гроцка	4.08	4.15	4.36
ДЗ Звездара	3.86	3.14	4.14
ДЗ Земун	4.07	4.33	4.59
ДЗ Лазаревац	4.14	4.14	4.33
ДЗ Младеновац	4.19	4.34	4.50
ДЗ Нови Београд	3.48	3.46	4.21
ДЗ Обреновац	3.88	4.12	4.68
ДЗ Палилула	3.79	3.55	4.23
ДЗ Раковица	3.18	3.85	4.13
ДЗ Савски венац	4.36	4.28	4.67
ДЗ Сопот	4.50	4.60	4.59
ДЗ Стари град	4.52	3.95	4.77
ДЗ Чукарица	4.06	4.09	4.39
ЗЗЗ студената	4.00	3.81	4.52
ЗЗЗ радника МУП	4.23	4.00	4.52
ЗЗЗ радника ЖС	4.26	4.26	4.60
УКУПНО	3.99	3.95	4.39

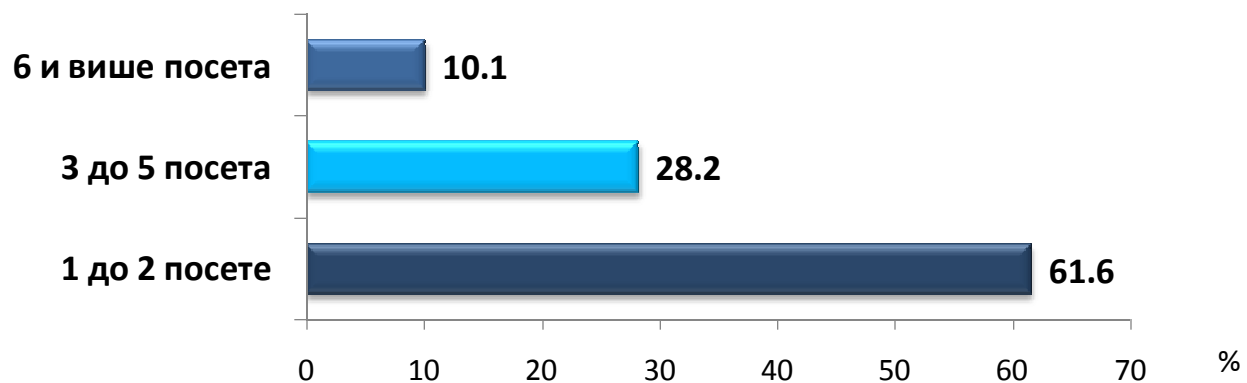


## Задовољство корисника - по установама

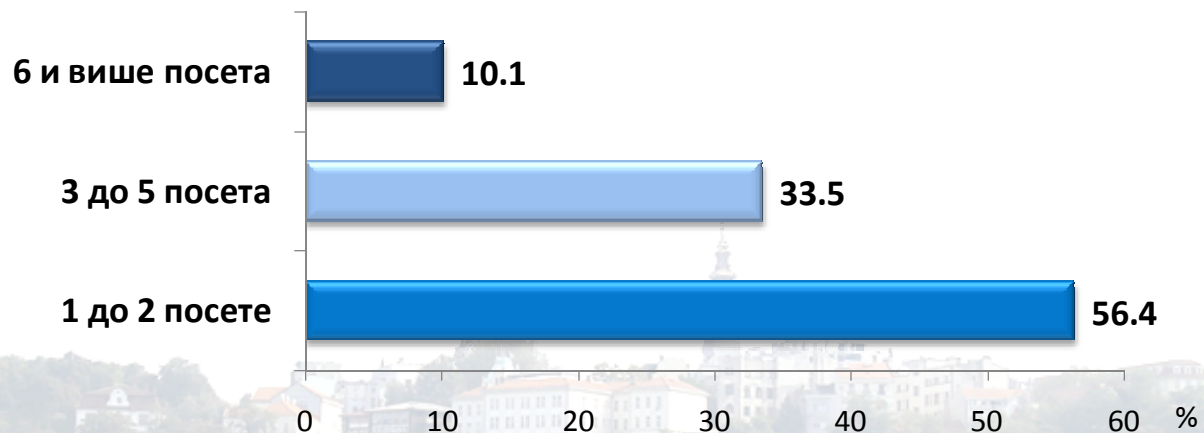
Здравствена установа	добijеним инструкцијама о времену и месту прегледа	временом чекања у чекаоници	објашњење кашњења	чистоћом и подобношћу чекаонице
	просечна оцена	просечна оцена	просечна оцена	просечна оцена
ДЗ Барајево	4.18	4.00	4.18	4.12
ДЗ Вождовац	4.00	3.82	3.78	4.00
ДЗ Врачар	4.08	3.79	3.64	4.26
ДЗ Гроцка	4.36	3.93	4.07	3.94
ДЗ Звездара	4.13	3.29	3.36	4.00
ДЗ Земун	4.46	4.38	4.38	4.32
ДЗ Лазаревац	4.29	4.11	4.07	4.69
ДЗ Младеновац	4.41	4.32	4.19	3.84
ДЗ Нови Београд	4.14	3.66	3.92	4.00
ДЗ Обреновац	4.59	4.21	4.38	4.53
ДЗ Палилула	4.13	4.02	4.15	4.46
ДЗ Раковица	4.59	3.87	3.95	3.38
ДЗ Савски венац	4.63	4.30	4.35	4.42
ДЗ Сопот	4.82	4.56	4.63	4.63
ДЗ Стари град	4.51	3.84	4.00	3.95
ДЗ Чукарица	4.70	3.92	4.23	4.14
333 студената	4.33	3.81	3.89	4.48
333 радника МУП	4.49	4.04	3.91	3.98
333 радника ЖС	4.35	4.05	4.29	4.69
УКУПНО	4.35	3.99	4.06	4.20



## Број остварених посета лекару специјалисти интерне медицине



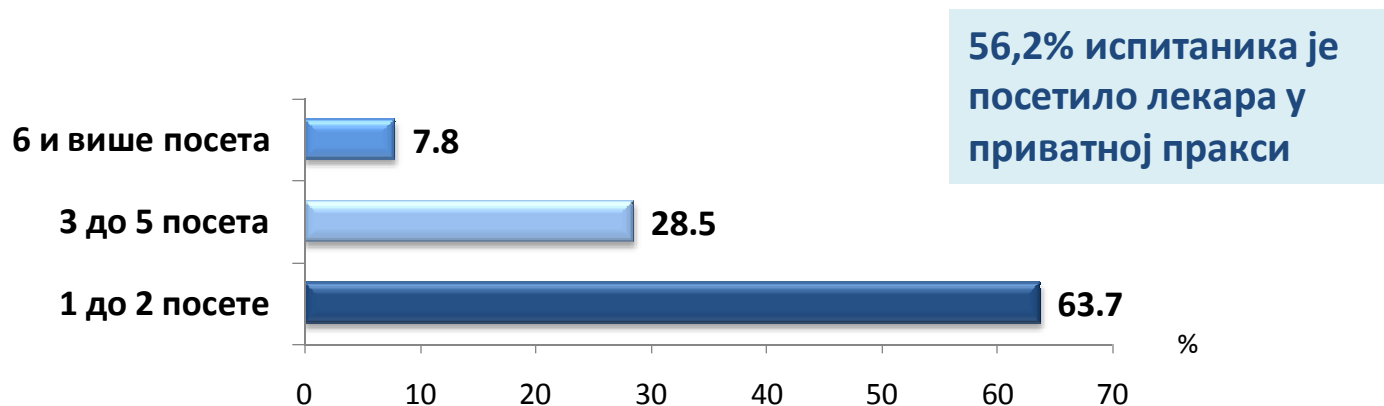
## Посете лекарима других специјалности



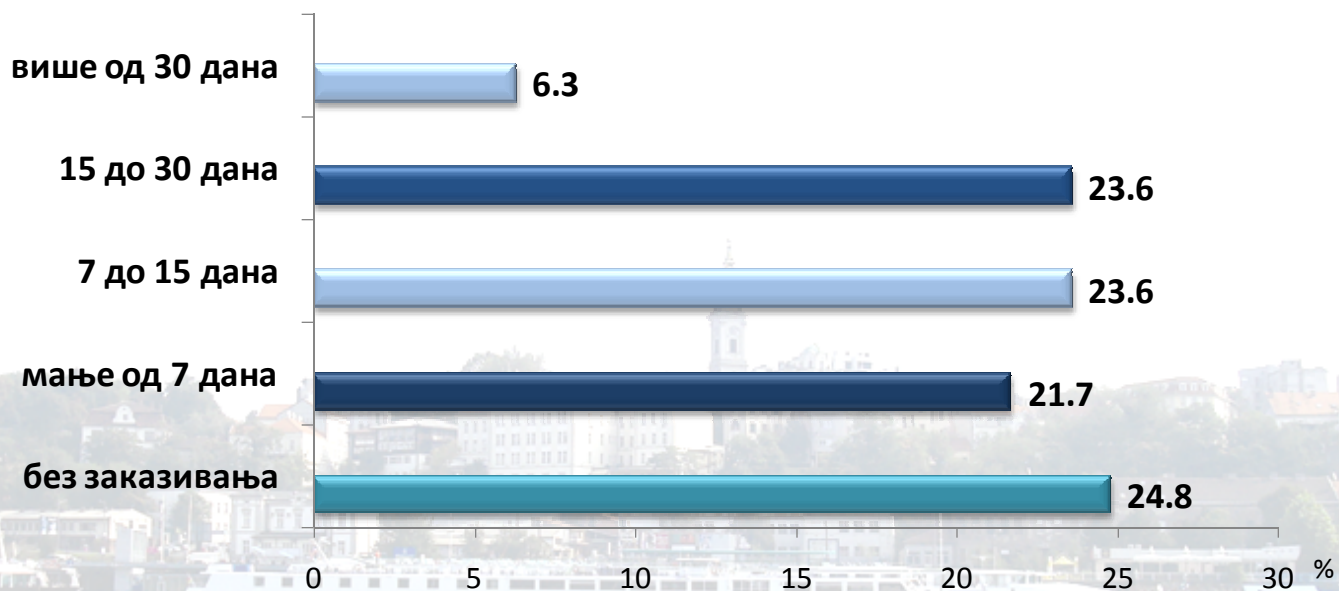




## Посете приватним лекарима



## Чекање на преглед специјалисте



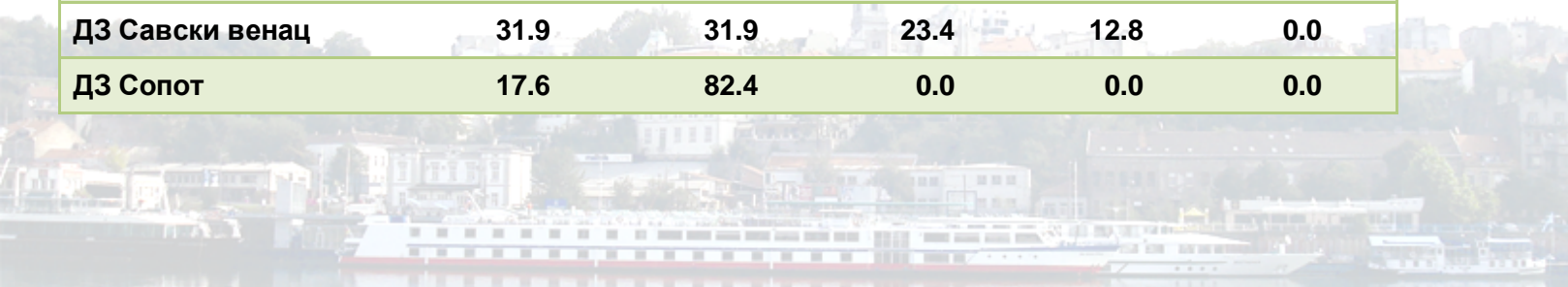


## Више од 30 дана на преглед се чекало у

Установа	Чекање на преглед				
	без заказивања	мање од 7 дана	од 7 до 15 дана	од 15 до 30 дана	више од 30 дана
	%	%	%	%	%
ДЗ Врачар	25.0	15.4	7.7	30.8	21.2
ДЗ Звездара	13.3	0.0	0.0	46.7	40.0
ДЗ Нови Београд	29.6	14.8	14.8	18.5	22.2

## На преглед се најкраће чекало у

Установа	Чекање на преглед				
	без заказивања	мање од 7 дана	од 7 до 15 дана	од 15 до 30 дана	више од 30 дана
	%	%	%	%	%
ДЗ Гроцка	33.3	53.3	6.7	6.7	0.0
ДЗ Савски венац	31.9	31.9	23.4	12.8	0.0
ДЗ Сопот	17.6	82.4	0.0	0.0	0.0





## Изјаве корисника о раду лекара специјалисте интерне медицине

Да ли се слажете са следећим изјавама	слажем се	делимично се слажем	не слажем се
	%	%	%
лекар ми је посветио довољно времена током прегледа	87.8	10.1	2.1
лекар ме је пажљиво саслушао	89.0	9.4	1.6
лекар је одвојио довољно времена за разговор	84.5	13.1	2.4
лекар ми је дао јасна објашења о болестима и лековима	85.9	11.6	2.6
лекар ми је објаснио значај тестова на које ме упућује	84.8	13.1	2.1
особље је било љубазно и пуно поштовања	90.0	8.4	1.6
јасно сам разумео/ла план свог лечења	84.9	12.6	2.5
способнији/а сам за борбу са здравственим проблемима	81.0	17.4	1.6
постоји кутија за примедбе/жалбе	85.2	9.7	5.1



## Изјаве корисника о раду лекара специјалисте интерне медицине

Установа	Лекар ми је посветио довољно времена током прегледа	Мој лекар ме пажљиво слуша	Мој лекар одваја довољно времена да разговара са мном
% испитаника који се слаже	%	%	%
ДЗ Барајево	88.9	88.9	87.5
ДЗ Вождовац	92.4	90.9	90.8
ДЗ Врачар	84.9	90.4	87.8
ДЗ Гроцка	100.0	100.0	100.0
ДЗ Звездара	100.0	90.9	90.9
ДЗ Земун	92.9	100.0	96.2
ДЗ Лазаревац	86.2	92.9	77.8
ДЗ Младеновац	96.6	96.6	93.3
ДЗ Нови Београд	89.7	80.8	81.5
ДЗ Обреновац	88.2	76.5	69.7
ДЗ Палилула	64.2	71.7	68.6
ДЗ Раковица	76.9	79.5	69.2
ДЗ Савски венац	88.7	92.3	90.6
ДЗ Сопот	100.0	100.0	100.0
ДЗ Стари град	83.7	90.7	74.4
ДЗ Чукарица	82.0	88.0	80.0
333 радника ЖС	95.0	95.0	85.0
333 радника МУП	95.8	87.0	91.1
333 студената	93.8	98.3	91.4
УКУПНО	87.8	89.0	84.5



## Изјаве корисника...

Установа	Мој лекар ми даје јасна објашњења о болестима и лековима које ми преписује	Мој лекар ми је објаснио значај тестова на који ме упућује	Особље је било љубазно и пуно поштовања
% испитаника који се слаже	%	%	%
ДЗ Барајево	88.9	82.4	88.2
ДЗ Вождовац	82.9	82.2	90.5
ДЗ Врачар	82.7	88.5	90.4
ДЗ Гроцка	100.0	100.0	100.0
ДЗ Звездара	91.7	81.8	66.7
ДЗ Земун	96.2	92.0	96.2
ДЗ Лазаревац	78.6	81.5	86.2
ДЗ Младеновац	96.6	100.0	93.1
ДЗ Нови Београд	96.3	88.5	96.2
ДЗ Обреновац	70.6	78.1	94.1
ДЗ Палилула	69.9	75.0	75.5
ДЗ Раковица	80.0	76.3	78.9
ДЗ Савски венац	92.3	90.6	94.3
ДЗ Сопот	93.3	93.3	100.0
ДЗ Стари град	83.7	73.8	97.6
ДЗ Чукарица	86.8	86.7	87.8
333 радника ЖС	73.7	78.9	80.0
333 радника МУП	93.6	86.7	93.5
333 студената	93.4	89.3	94.8
УКУПНО	85.9	84.8	90.0

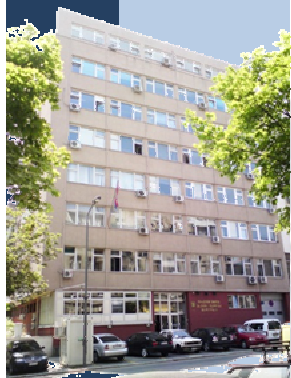
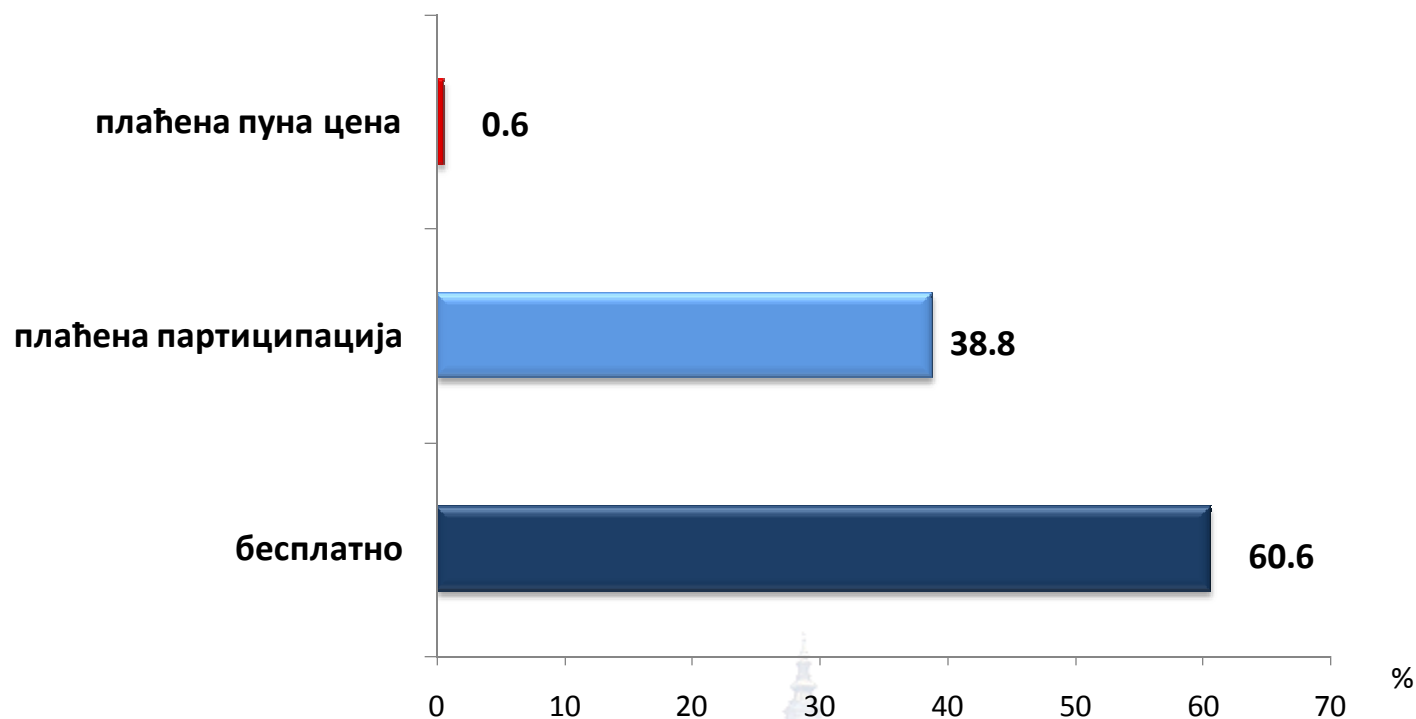


## Изјаве корисника...

Установа	Мој лекар ми је објаснио план лечења којег сам разумео	После прегледа осећам се способнијим да се изборим са својим здравственим проблемима	Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе
% испитаника који се слаже	%	%	%
ДЗ Барајево	82.4	82.4	100.0
ДЗ Вождовац	89.2	86.7	94.4
ДЗ Врачар	88.0	84.6	93.9
ДЗ Гроцка	80.0	92.9	93.3
ДЗ Звездара	83.3	70.0	88.9
ДЗ Земун	92.0	92.6	100.0
ДЗ Лазаревац	82.1	77.8	59.1
ДЗ Младеновац	96.4	90.0	85.2
ДЗ Нови Београд	84.6	75.0	95.5
ДЗ Обреновац	82.4	73.5	51.5
ДЗ Палилула	71.2	70.6	86.0
ДЗ Раковица	71.1	67.5	79.5
ДЗ Савски венац	91.7	84.6	87.2
ДЗ Сопот	93.3	93.3	93.3
ДЗ Стари град	74.4	83.7	86.5
ДЗ Чукарица	81.3	82.0	74.4
333 радника ЖС	73.7	78.9	66.7
333 радника МУП	97.9	73.3	81.1
333 студената	91.4	83.1	94.3
УКУПНО	84.9	81.0	85.2



## Плаћање специјалистичког прегледа





## Плаћање специјалистичких прегледа

Здравствена установа	Услуга је бесплатна или морате да платите		
	Бесплатна %	Партиципација %	Пуна цена %
ДЗ „Барајево”	72.2	27.8	0.0
ДЗ „Вождовац”	58.0	42.0	0.0
ДЗ „Врачар”	63.5	36.5	0.0
ДЗ „Гроцка”	66.7	20.0	13.3
ДЗ „Звездара”	78.6	21.4	0.0
ДЗ „Земун”	44.4	55.6	0.0
ДЗ „Лазаревац“	66.7	33.3	0.0
ДЗ „Младеновац”	67.7	32.3	0.0
ДЗ „Нови Београд”	33.3	66.7	0.0
ДЗ „Обреновац”	44.1	55.9	0.0
ДЗ „Палилула“	67.3	32.7	0.0
ДЗ „Раковица”	45.0	55.0	0.0
ДЗ „Савски венац”	74.1	24.1	1.9
ДЗ „Сопот“	94.1	5.9	0.0
ДЗ „Стари град”	53.5	46.5	0.0
ДЗ „Чукарица“	56.9	43.1	0.0
333 студената	100.0	0.0	0.0
333 радника МУП	57.1	40.8	2.0
333 радника ЖС	57.6	42.4	0.0
Укупно	60.6	38.8	0.6

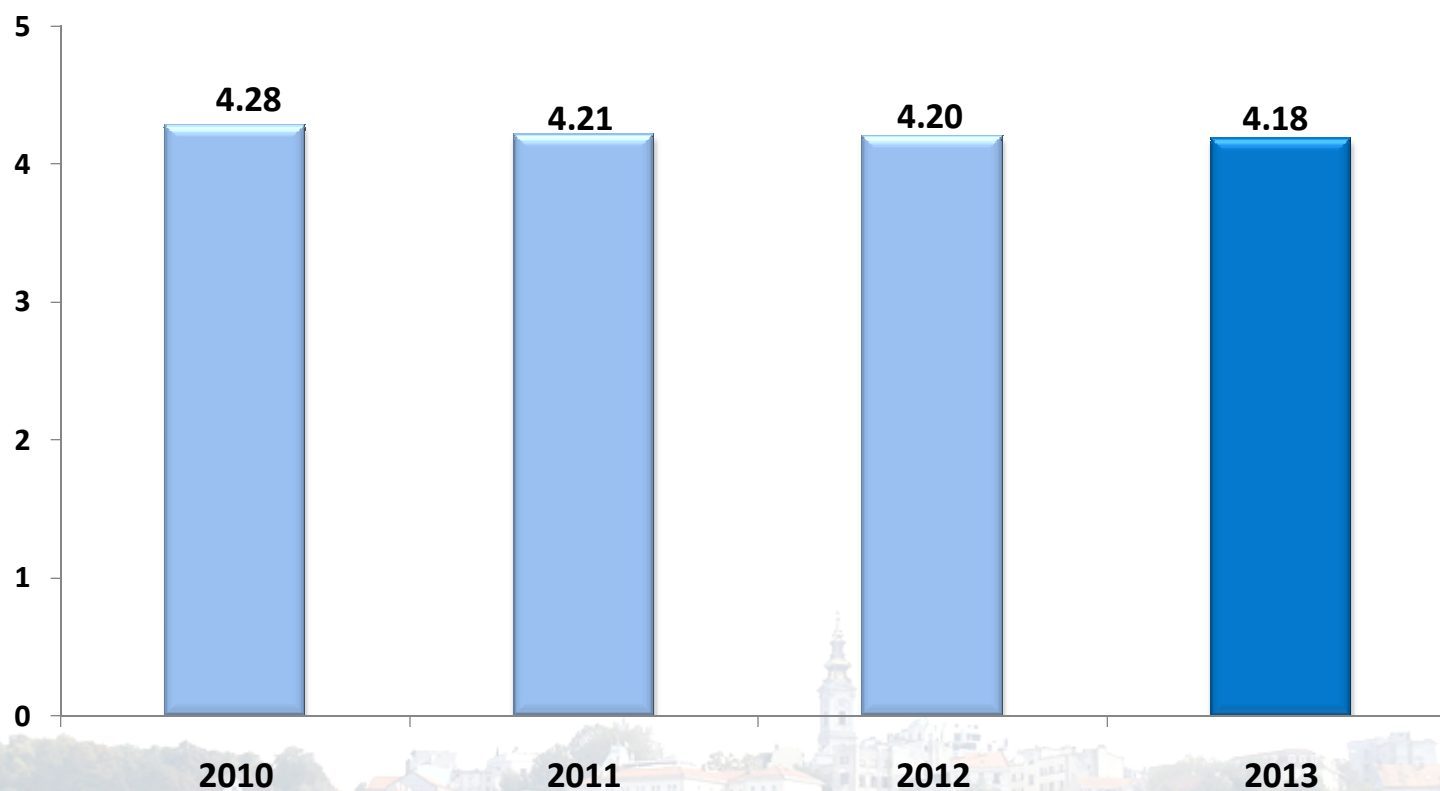




ГРАДСКИ ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ БЕОГРАД

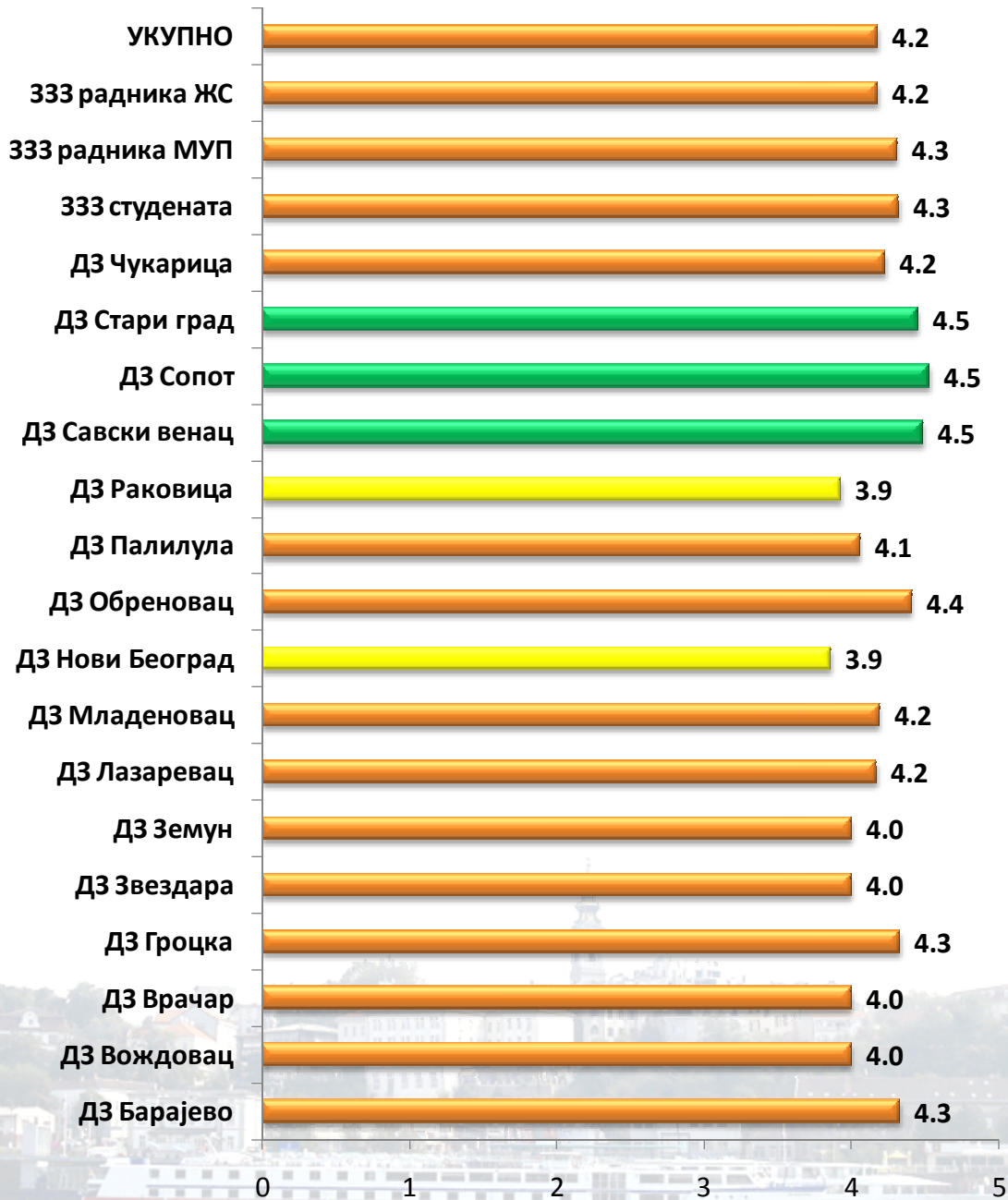
[www.zdravije.org.rs](http://www.zdravije.org.rs)

## Просечна оцена задовољства радом специјалистичко консултативне службе од 2010 . до 2013. године



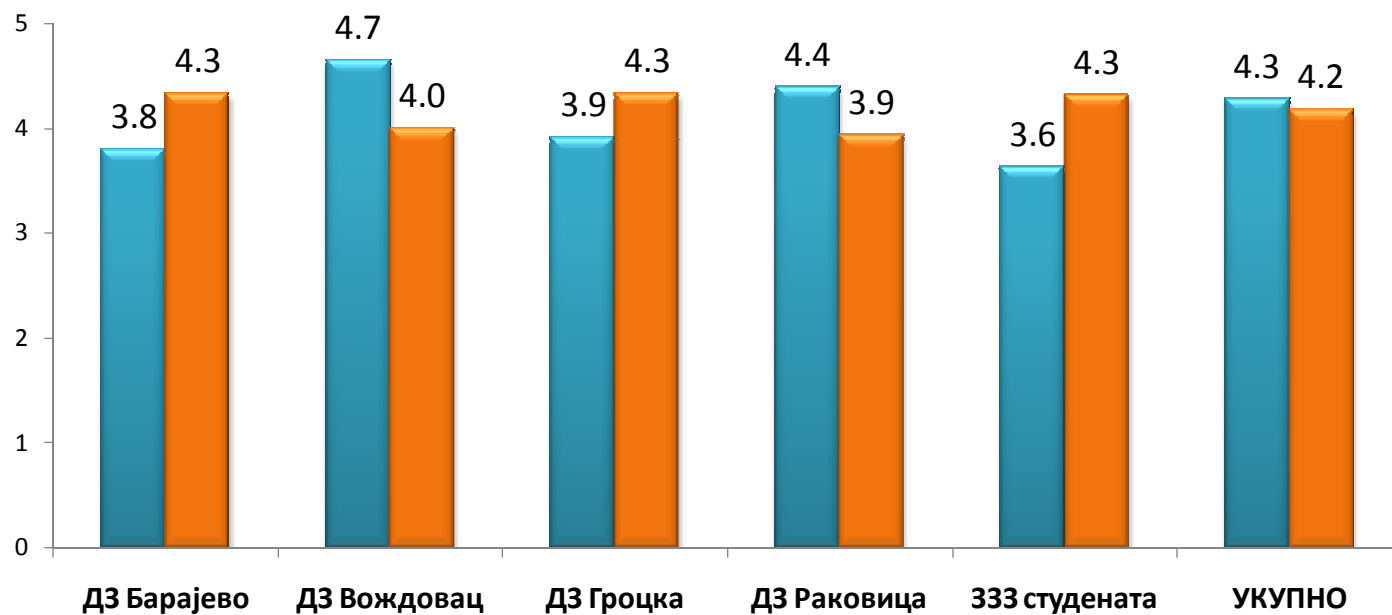


## Просечна оцена задовољства радом по установама

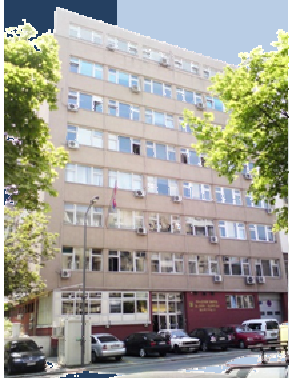




## Најизраженије осцилације у просечној оцени задовољства



■ 2010 ■ 2013

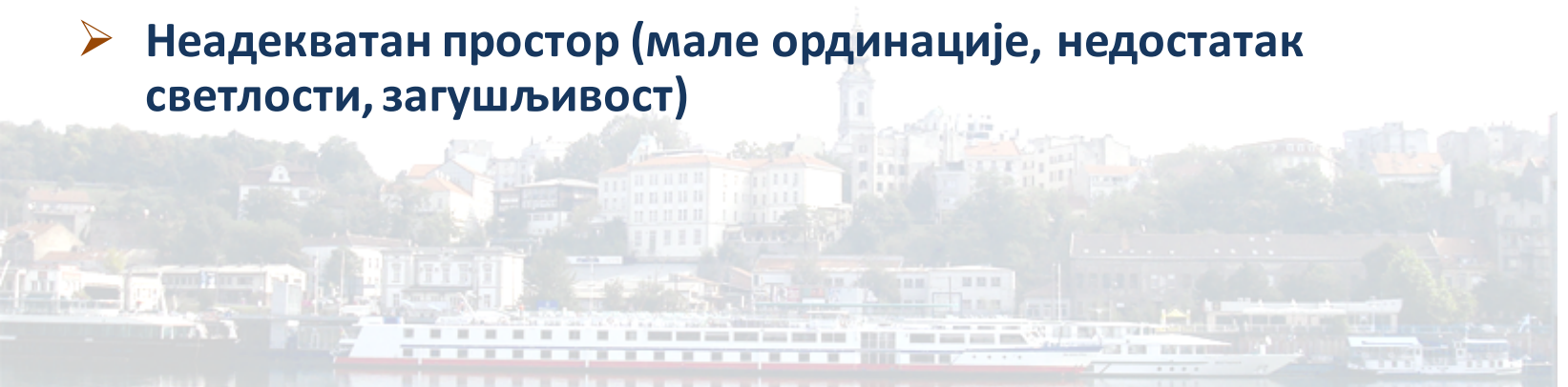




## Коментари корисника



- Похвале
- Дужина чекања на преглед од момента заказивања
- Дужина чекања на дан заказивања прегледа (од ½ до 2 сата)
- Мањак лекара
- Стара опрема
- Неадекватан простор (мале ординације, недостатак светлости, загушљивост)





ГРАДСКИ ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ БЕОГРАД

[www.zdravlje.org.rs](http://www.zdravlje.org.rs)

# ХВАЛА НА ПАЖЊИ!



<http://www.zdravlje.org.rs/>

