



ГРАДСКИ ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ БЕОГРАД

www.zdravlje.org.rs

ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА ПРИМАРНЕ ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ У БЕОГРАДУ

Анализа резултата за 2012. г

др Катарина Војводић

Београд, септембар 2013. године





ГРАДСКИ ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ БЕОГРАД

www.zdravlje.org.rs

ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА

- **ИЗАБРАНИ ЛЕКАР**
- **СТОМАТОЛОШКА СЛУЖБА**
- **КОНСУЛТАТИВНА - СПЕЦИЈАЛИСТИЧКО СЛУЖБА**

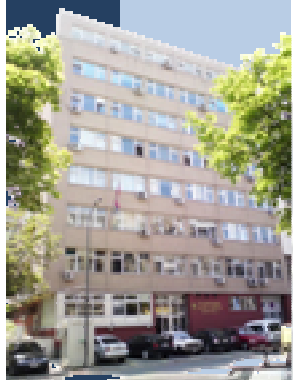




ГРАДСКИ ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ БЕОГРАД

www.zdravlje.org.rs

Анализа задовољства корисника радом изабраних лекара у примарној здравственој заштити



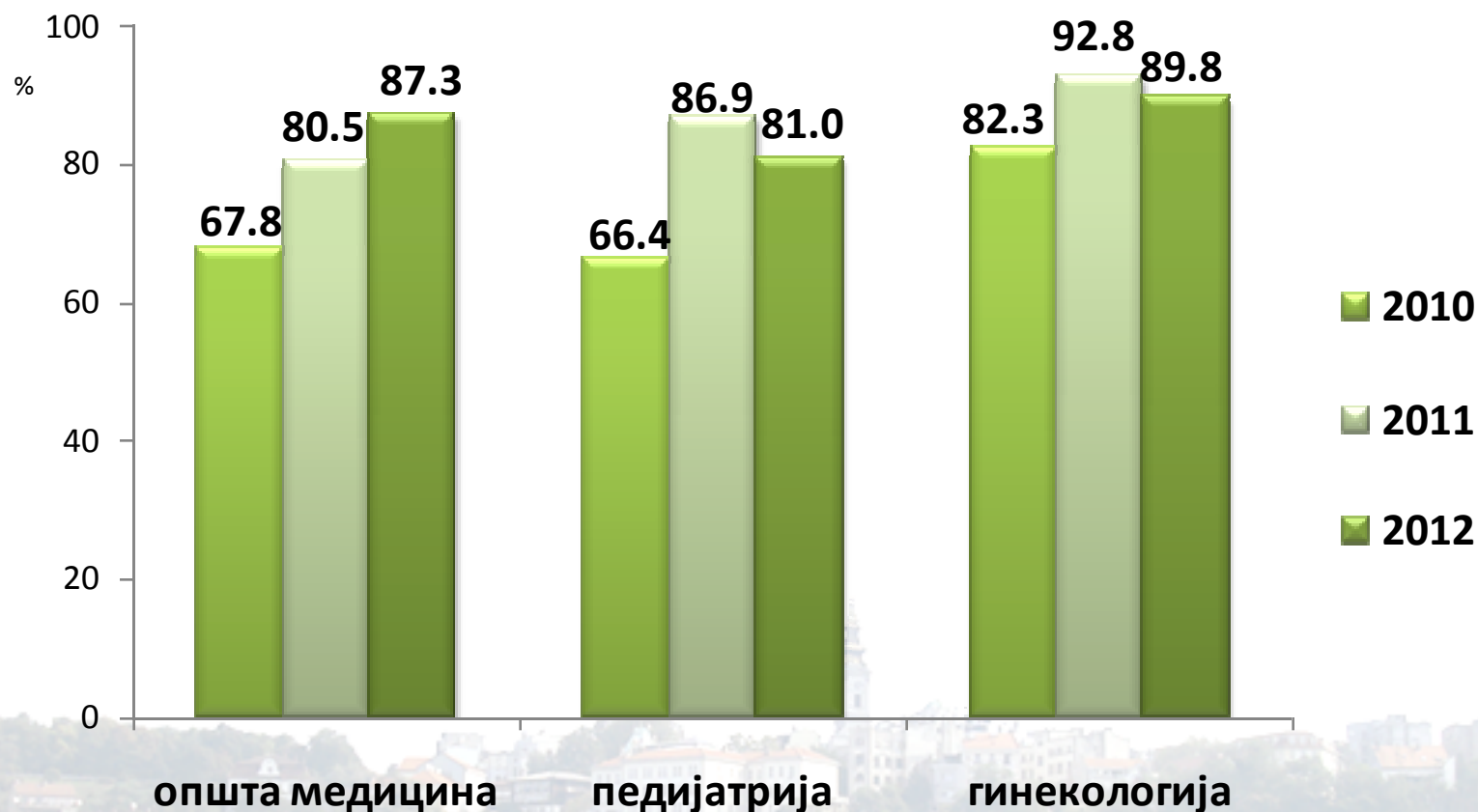


ГРАДСКИ ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ БЕОГРАД

www.zdravlje.org.rs

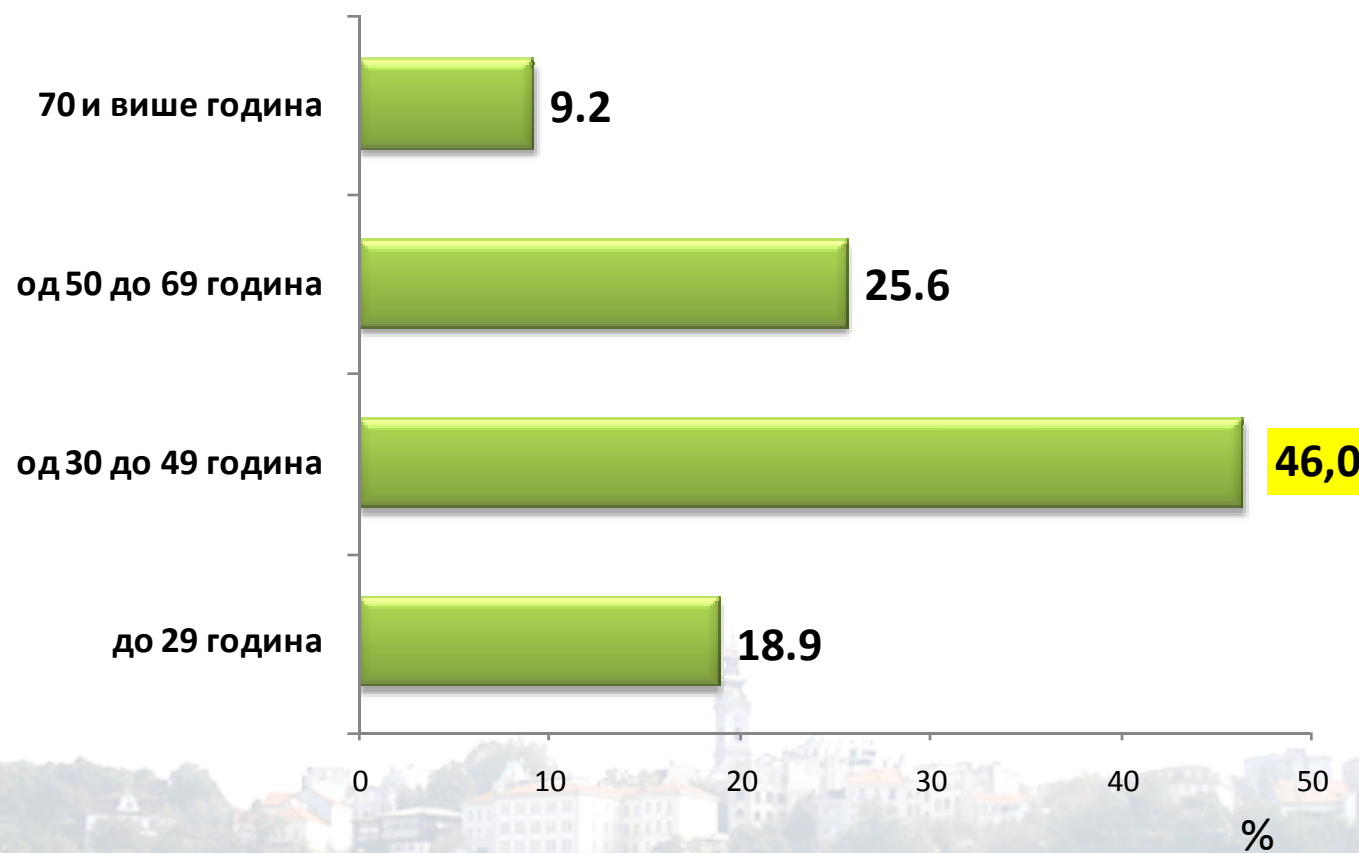


Стопа одговора корисника у истраживању задовољства радом изабраних лекара у периоду 2010-2012. године





Старосна структура корисника



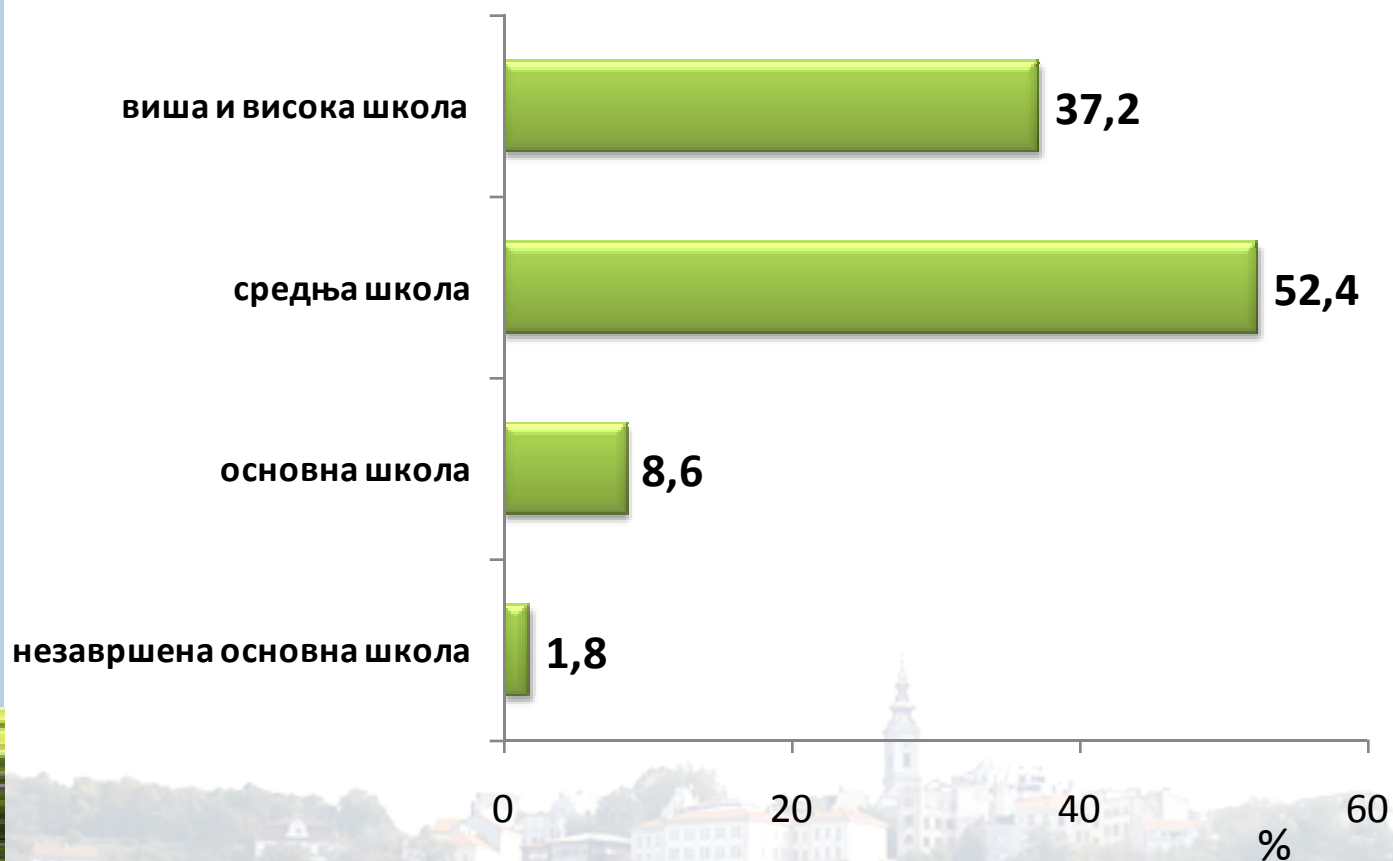


ГРАДСКИ ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ БЕОГРАД

www.zdravlje.org.rs



Образовна структура испитаника

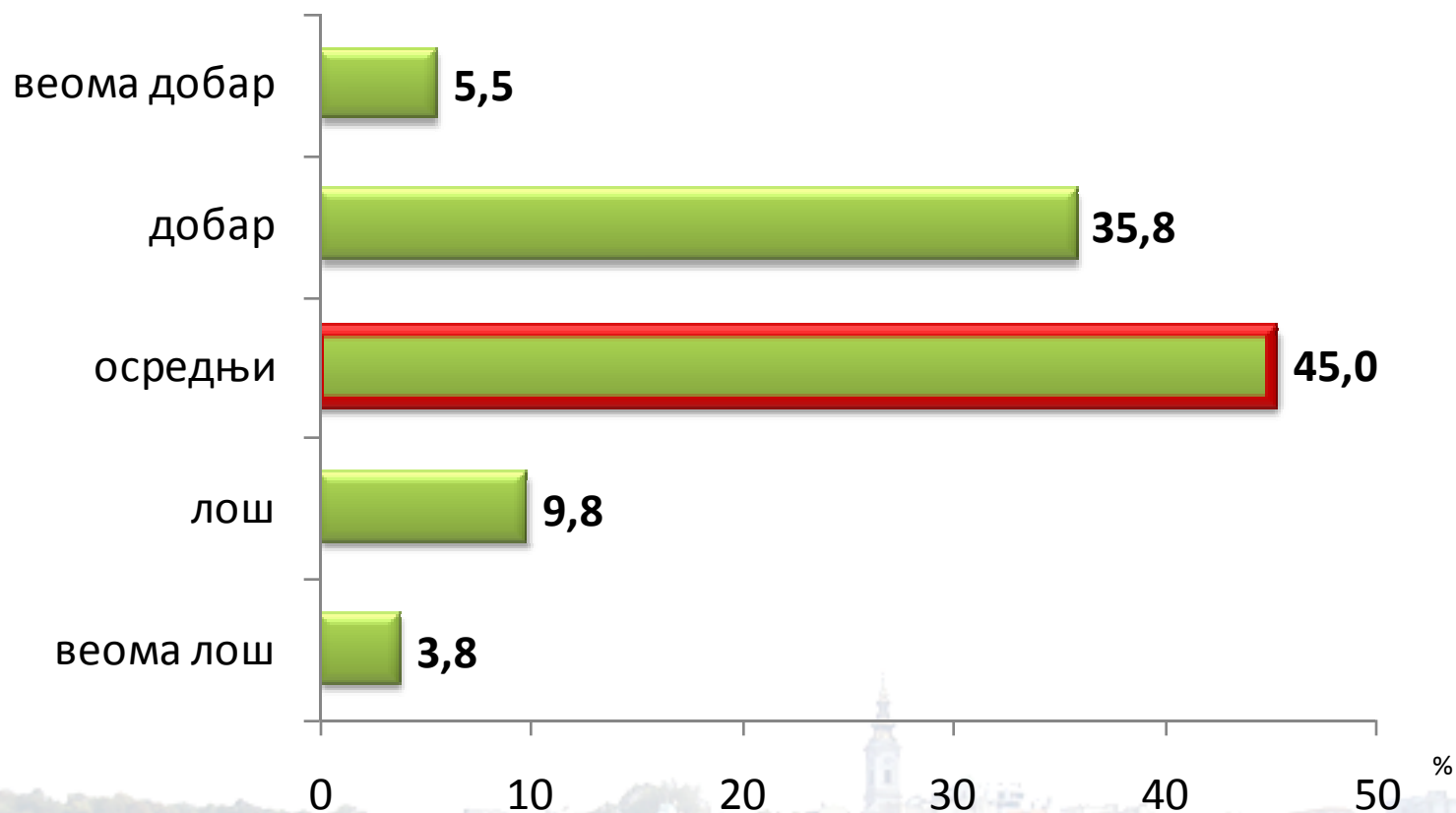




ГРАДСКИ ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ БЕОГРАД

www.zdravlje.org.rs

Материјални положај испитаника

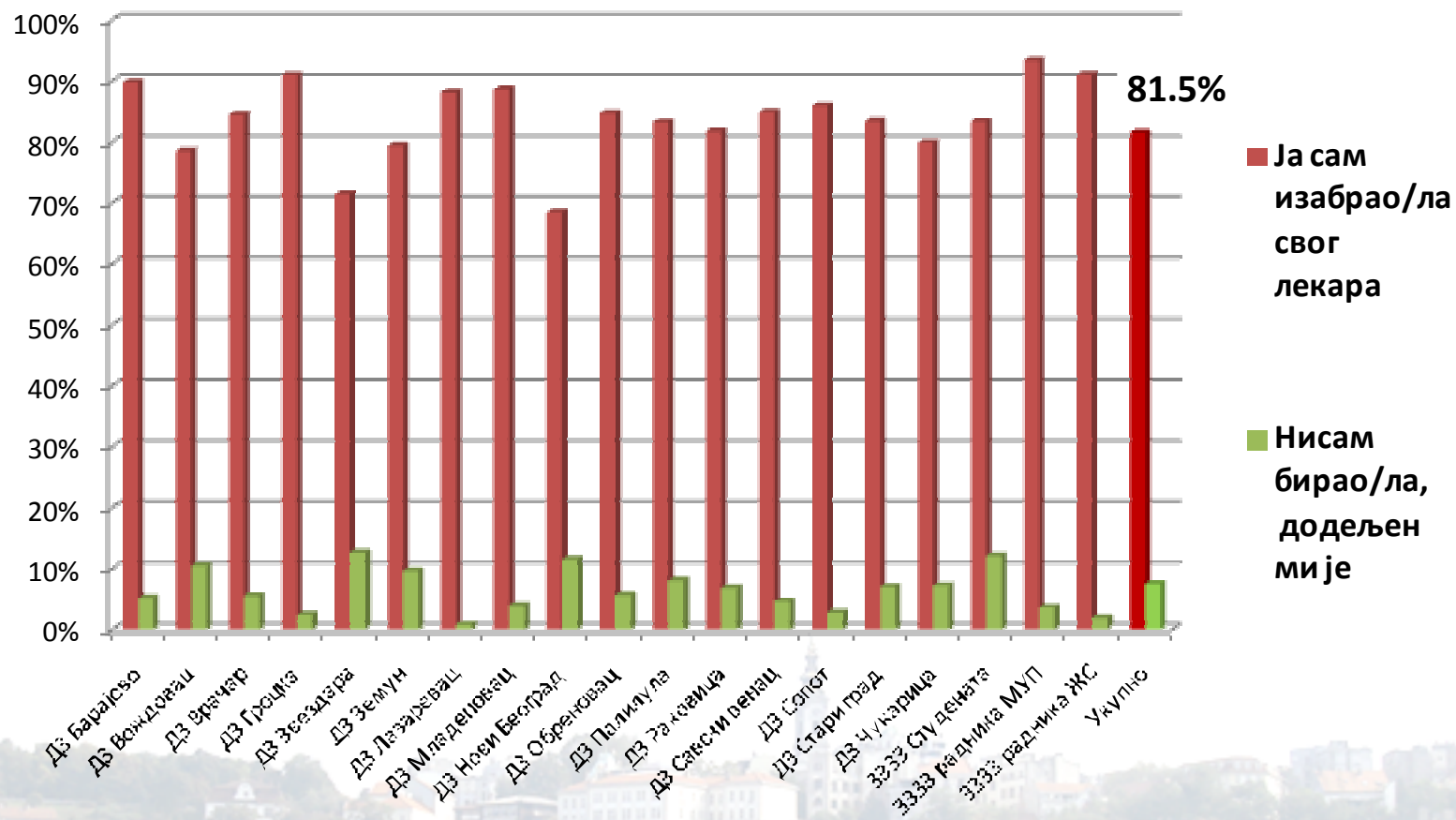




ГРАДСКИ ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ БЕОГРАД

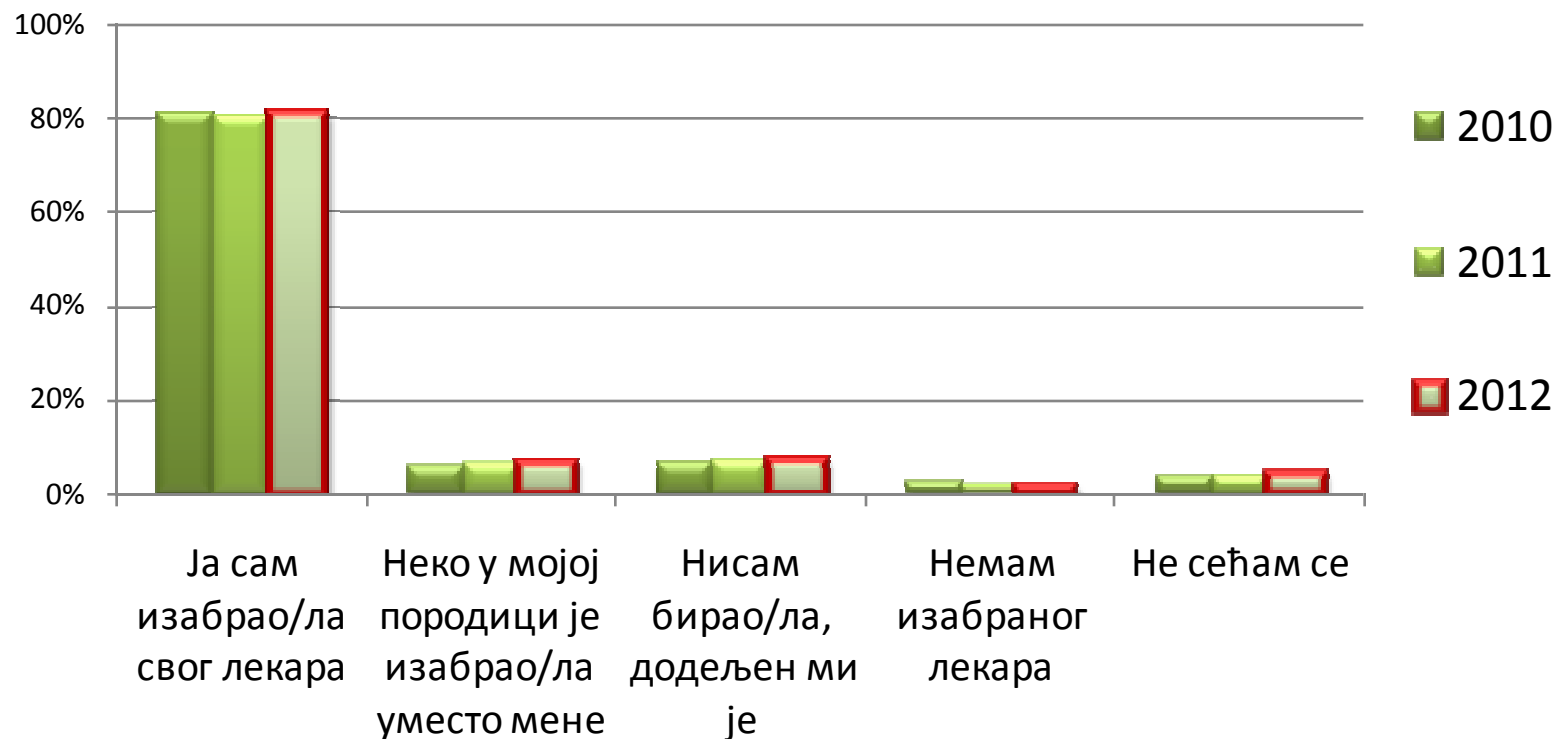
www.zdravlje.org.rs

КАКО СТЕ ИЗАБРАЛИ СВОГ ЛЕКАРА?





КАКО СТЕ ИЗАБРАЛИ СВОГ ЛЕКАРА



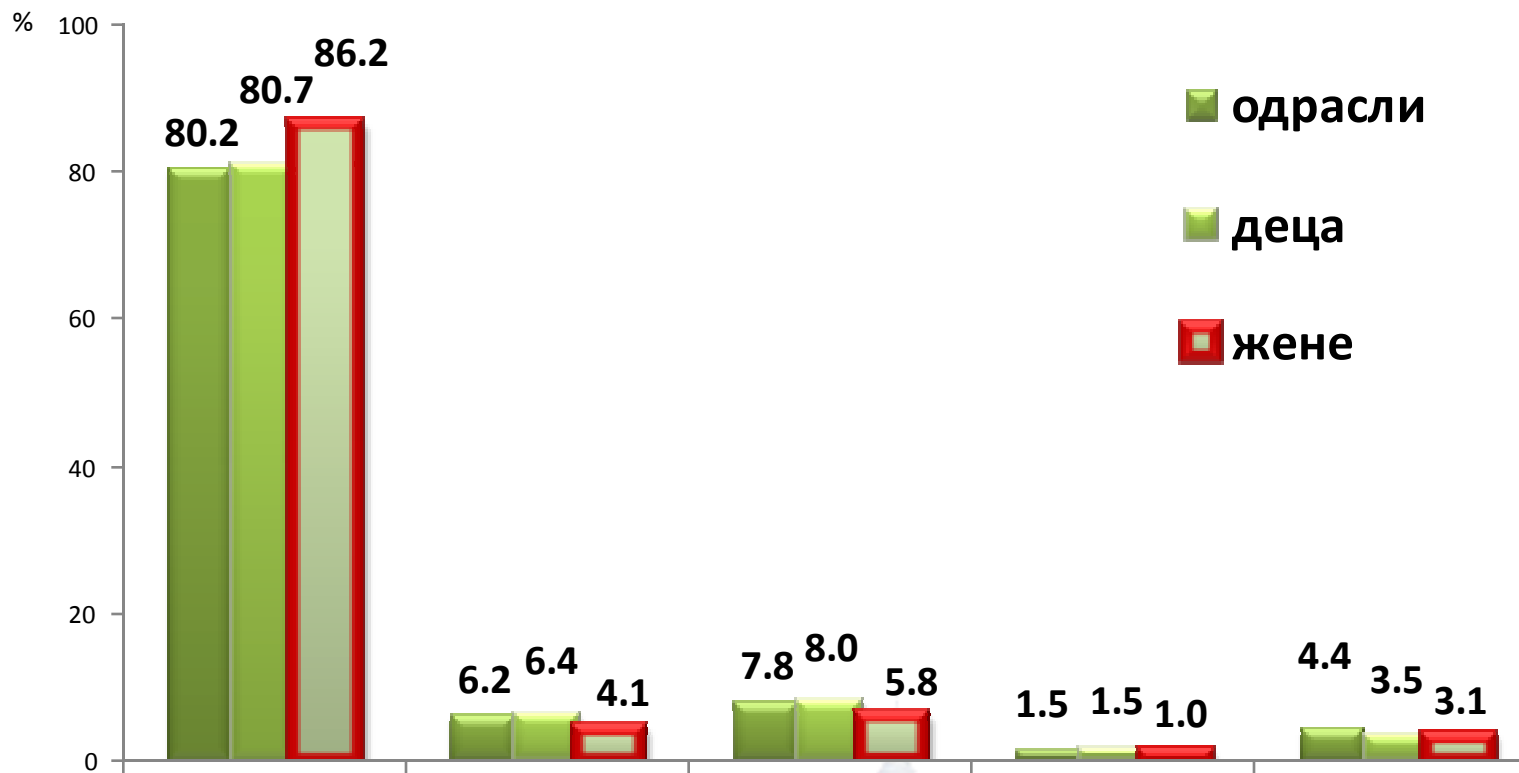
Самостално изабрало лекара 2012. године:

83.1% Ж и 78.3% М

81.9% “осредњег” и 84.0% “доброг” материјалног стања



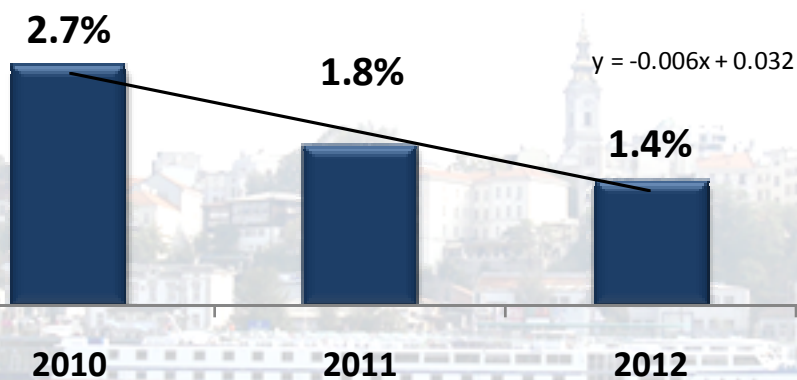
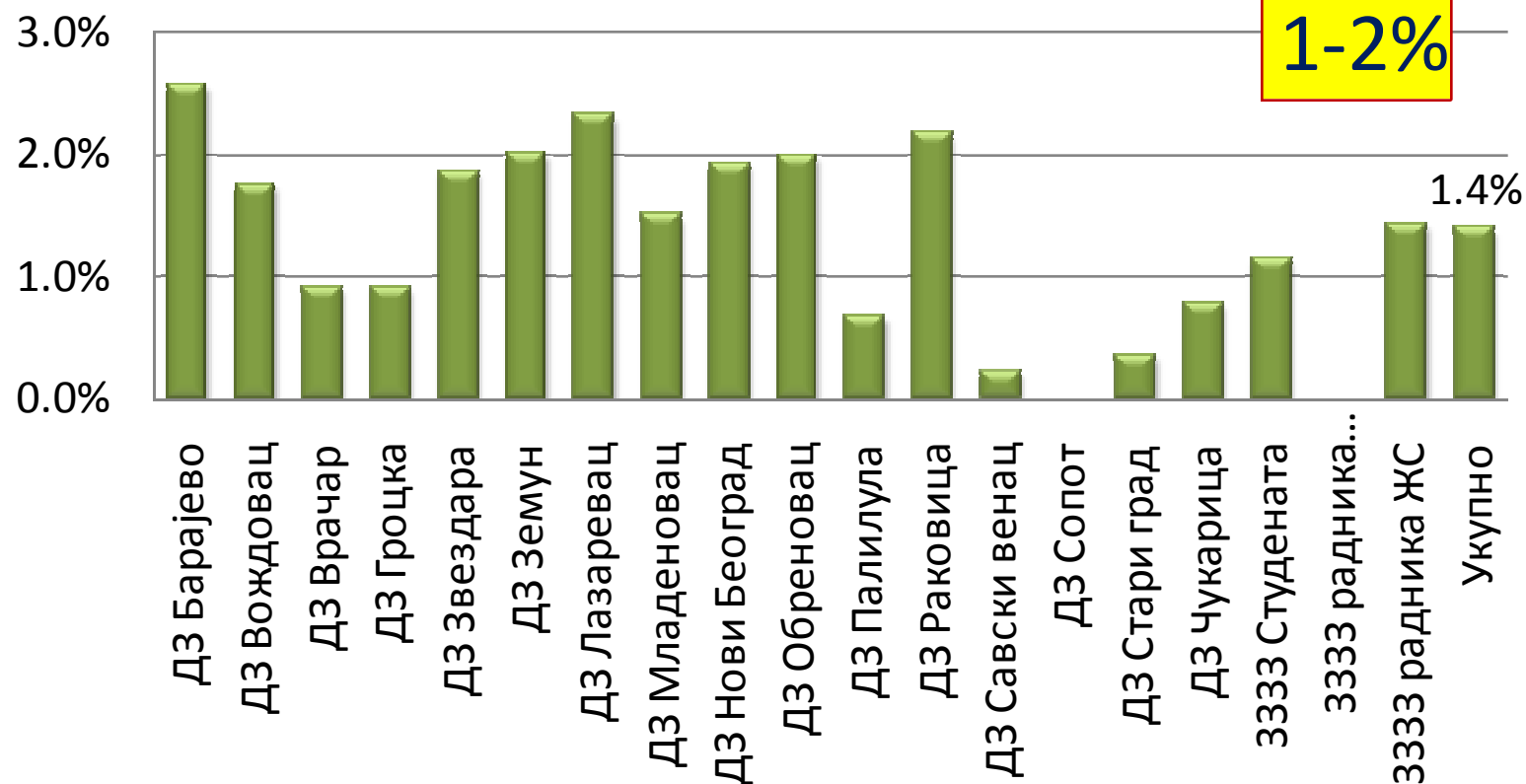
Начин избора лекара (по службама)



самостално породице је будућем лекару се

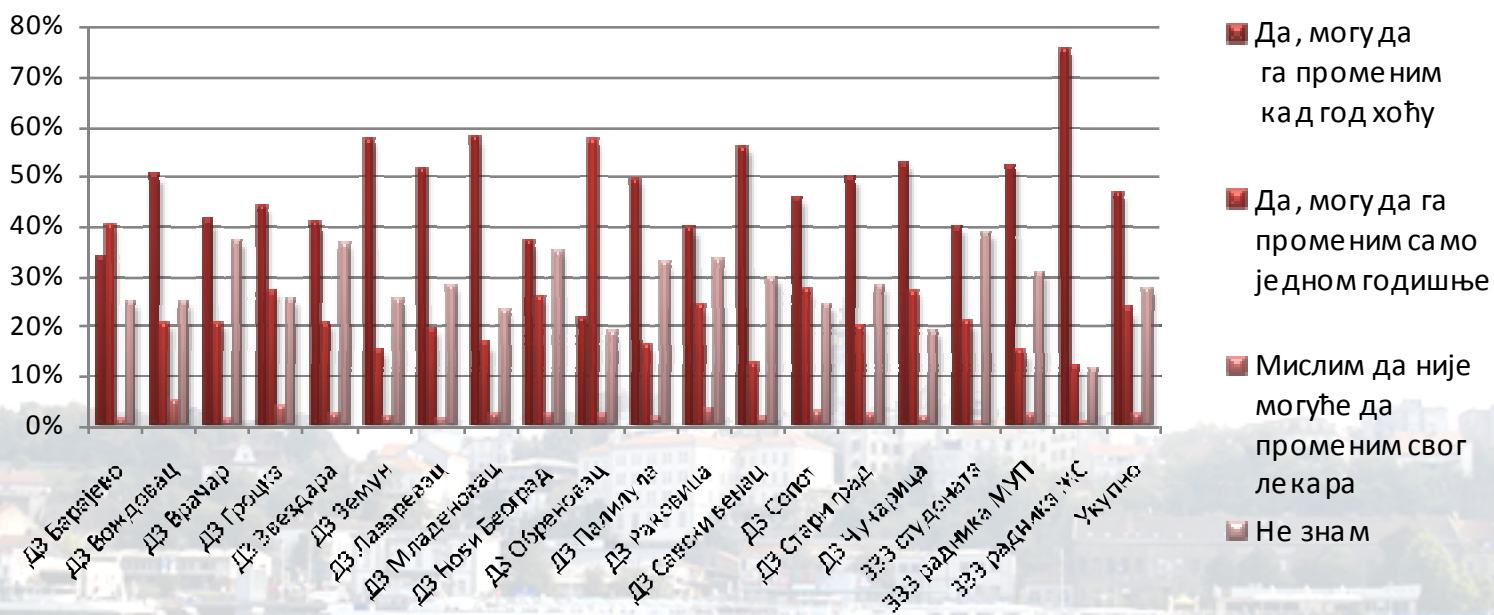
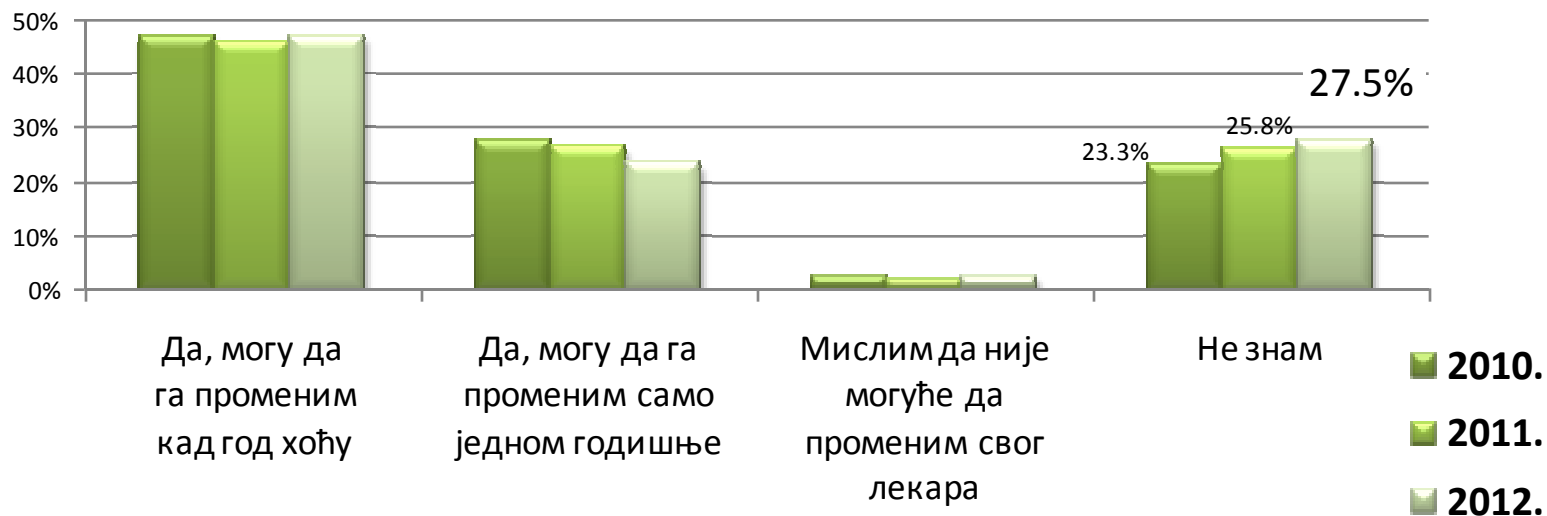


Немам изабраног лекара





ПОЗНАВАЊЕ ПРОЦЕДУРЕ ПРОМЕНЕ ИЗАБРАНОГ ЛЕКАРА

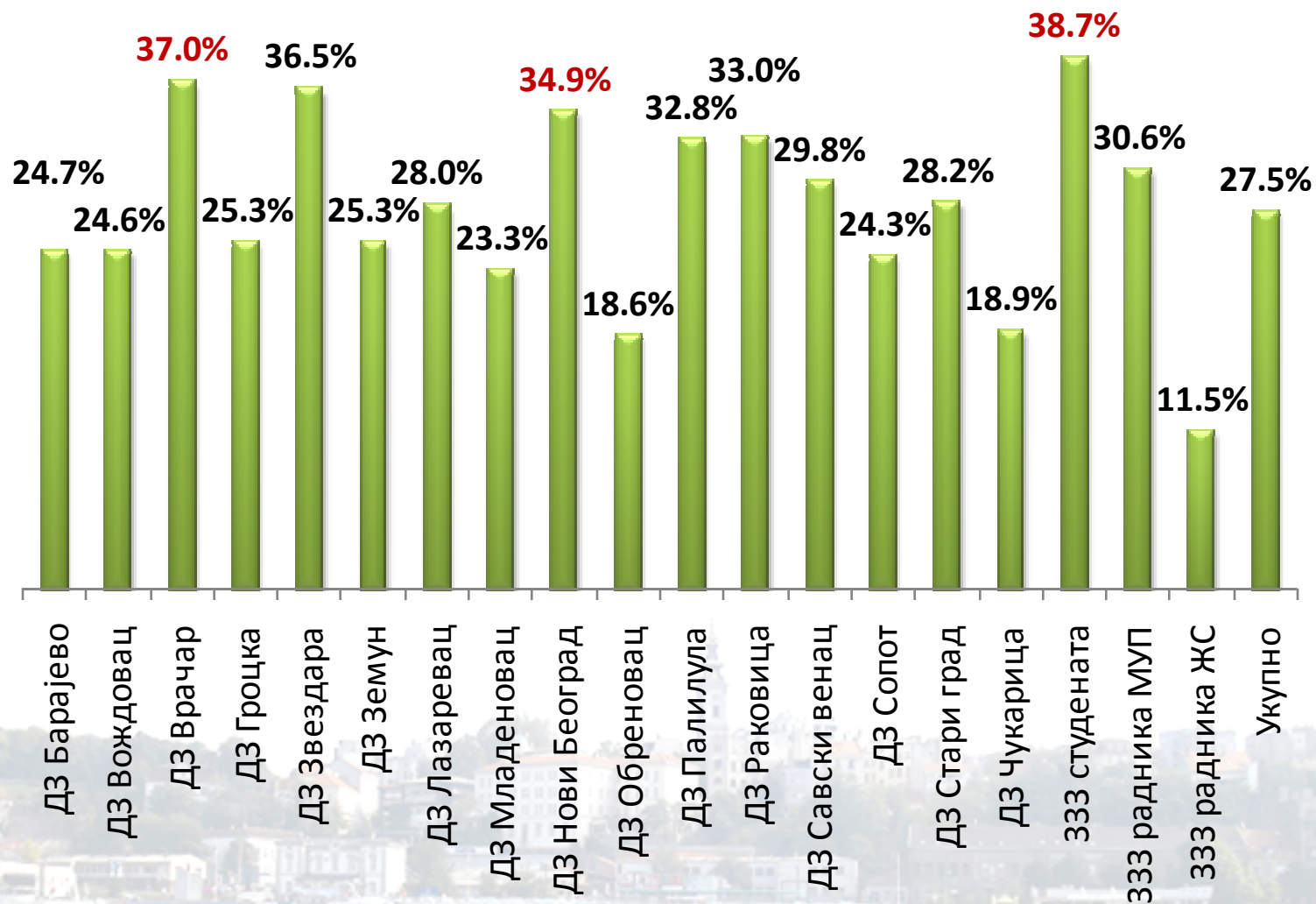




ГРАДСКИ ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ БЕОГРАД

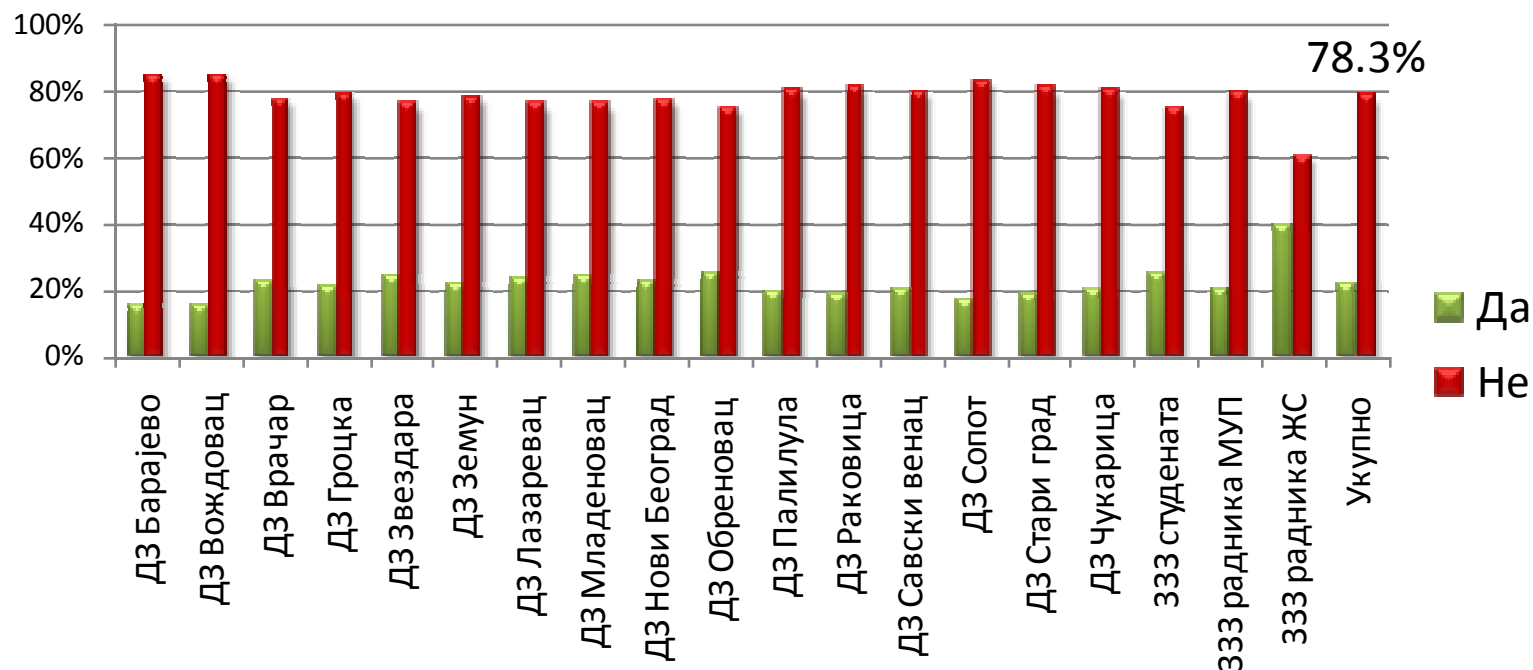
www.zdravlje.org.rs

НЕ ЗНА ПРОЦЕДУРУ ПРОМЕНЕ ИЗАБРАНОГ ЛЕКАРА



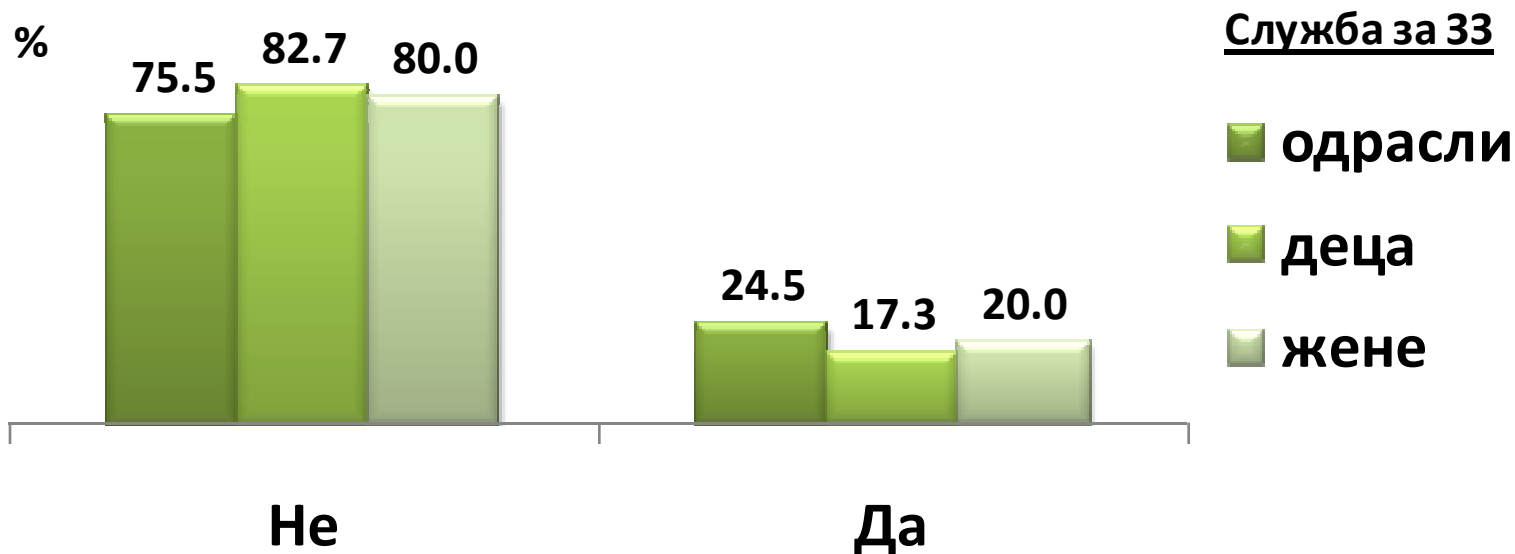


ДА ЛИ СТЕ ДО САДА МЕЊАЛИ ИЗАБРАНОГ ЛЕКАРА?





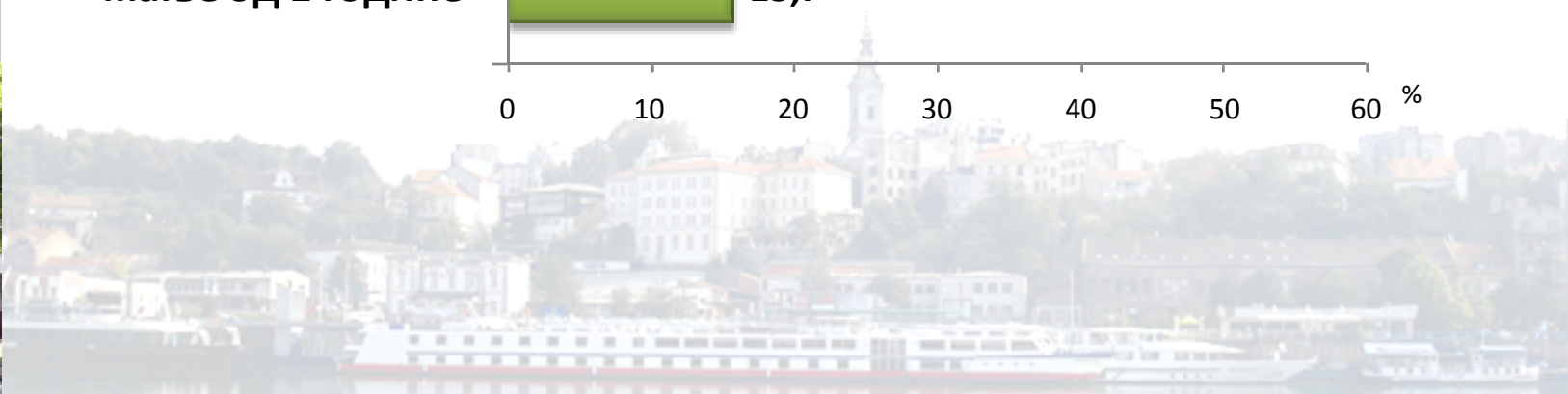
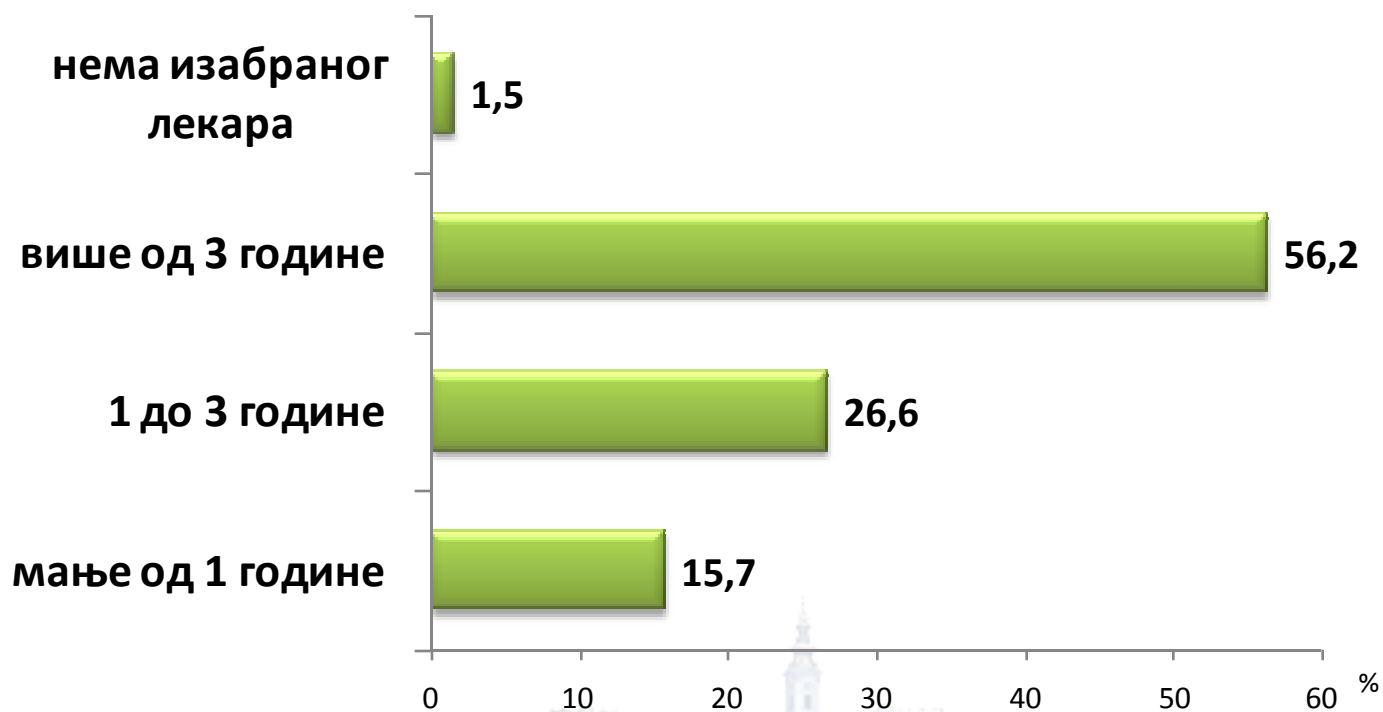
ДА ЛИ СТЕ ДО САДА МЕЊАЛИ ИЗАБРАНОГ ЛЕКАРА?



“Не” 78,5% Ж и 72,6% М
30-49 г. старости 79,5%
млађи од 29 г. 78,9%
материјални положај “добар” 81,8%
“веома добар” 79,8%

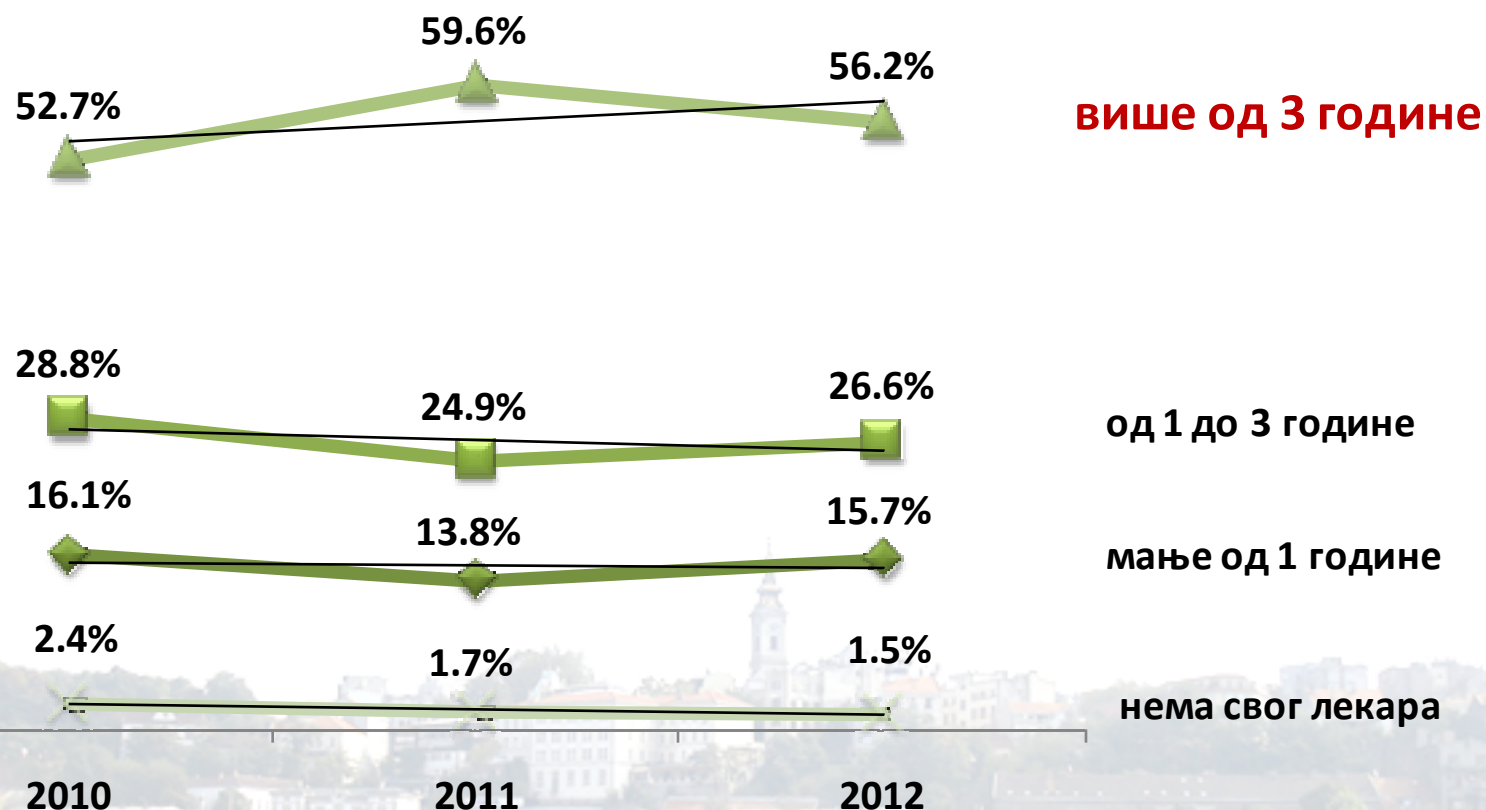


Дужина лечења код истог изабраног лекара





Дужина лечења код истог изабраног лекара у периоду 2010-2012. године и тренд промена

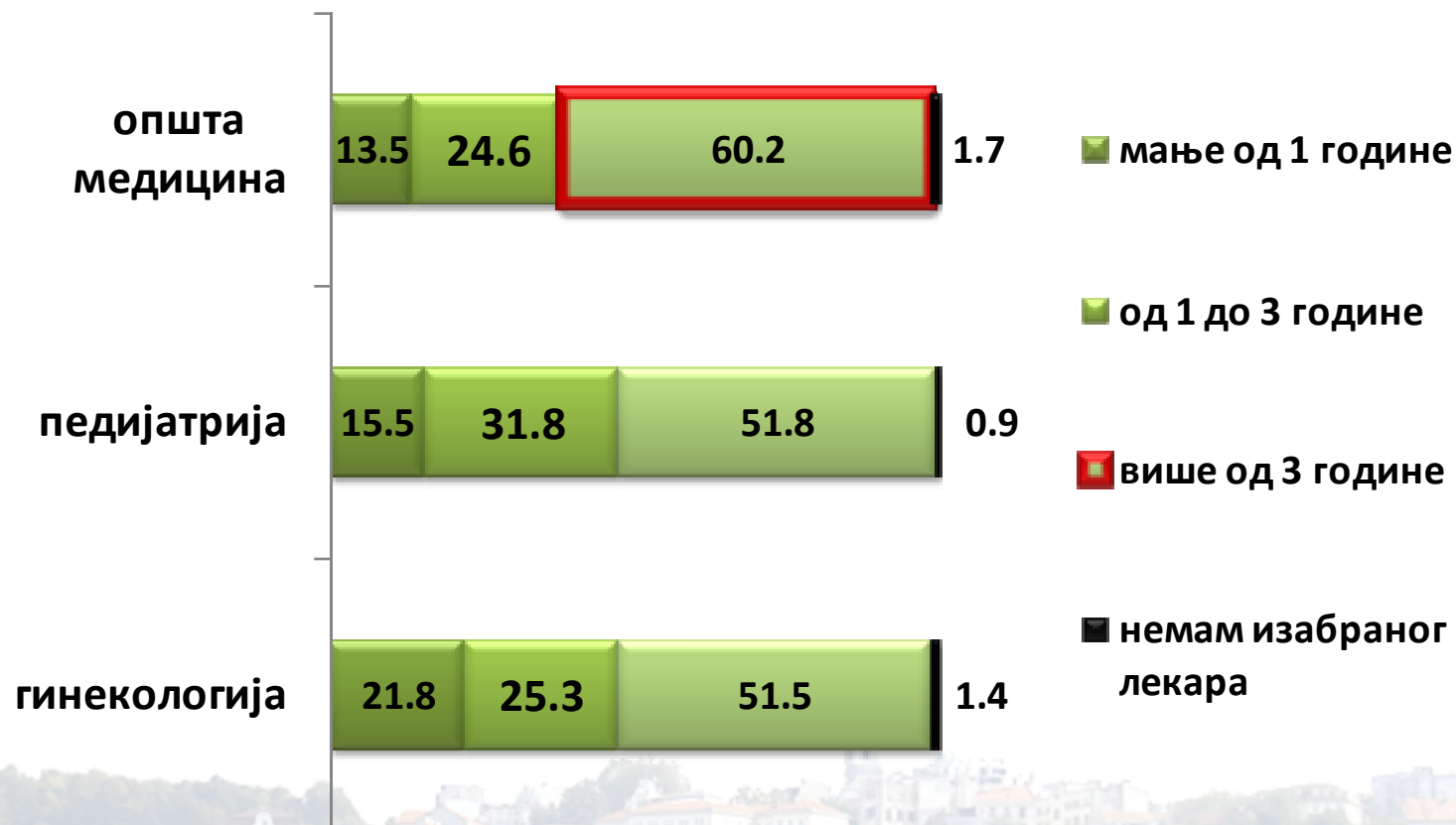




ГРАДСКИ ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ БЕОГРАД

www.zdravlje.org.rs

Дужина лечења код изабраног лекара међу корисницима различитих служби



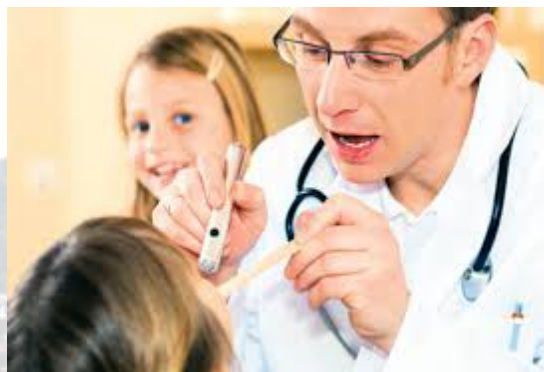
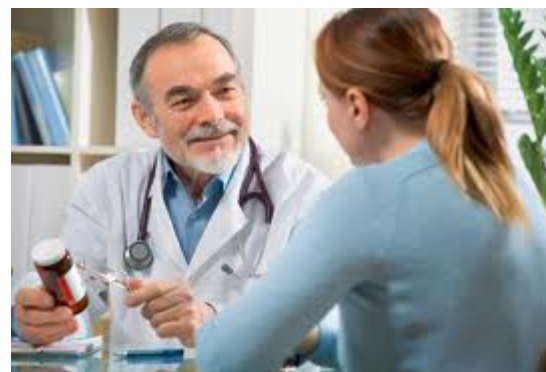
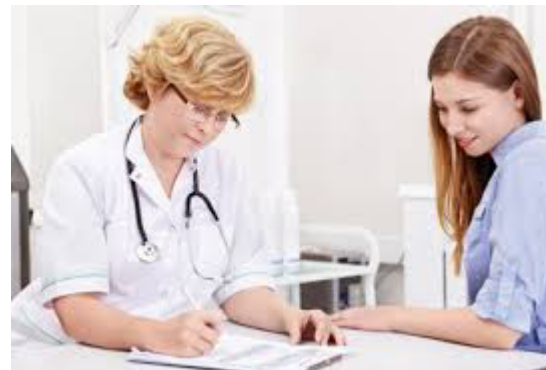


ГРАДСКИ ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ БЕОГРАД

www.zdravlje.org.rs

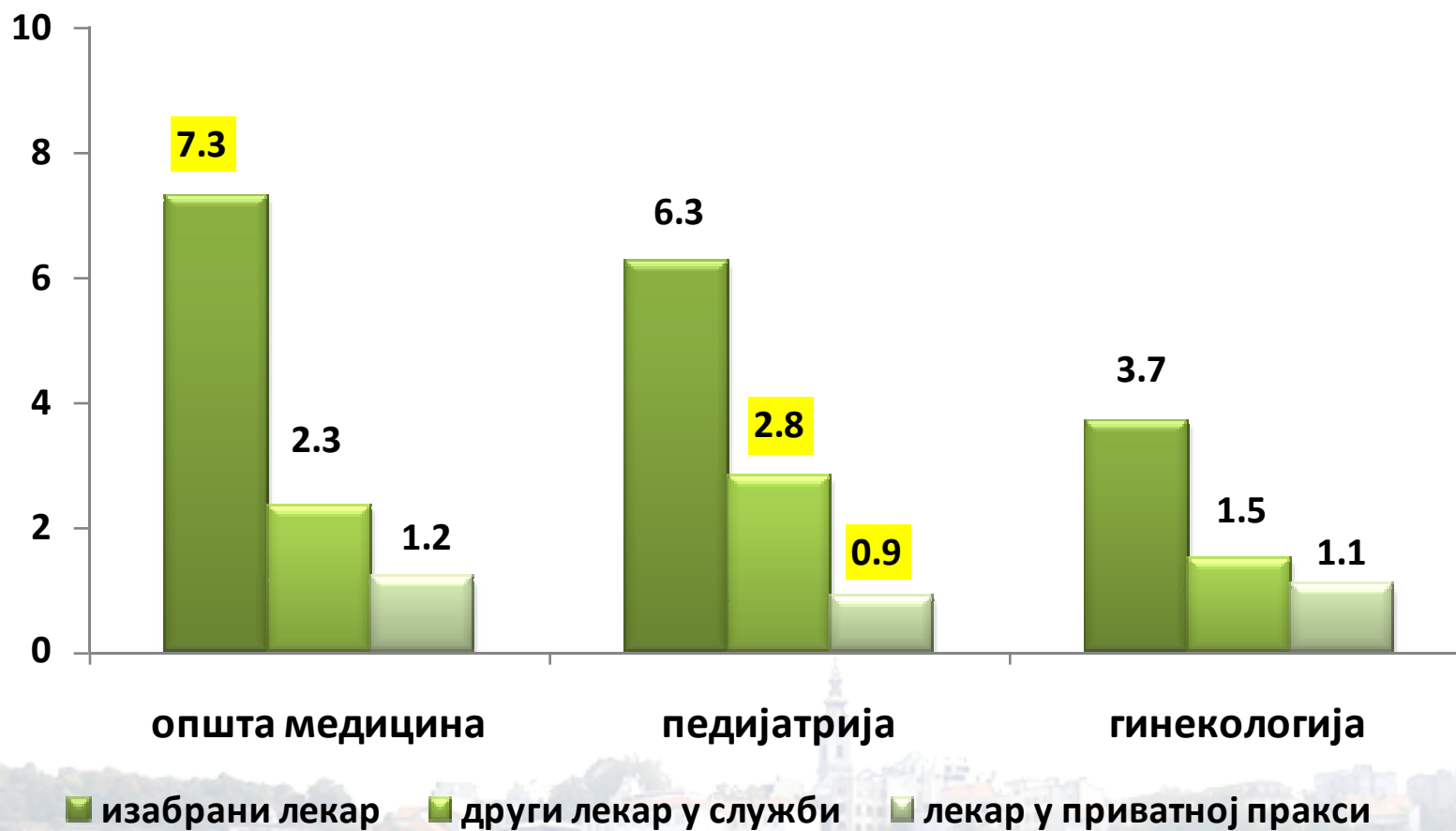
Просечан број посета изабраном лекару, другом лекару или приватној пракси

- одрасли
- жене
- деца





Просечан број посета изабраном лекару, другом лекару у истој служби и лекару у приватној пракси





Заказивање посета и чекање на преглед изабраног лекара





ГРАДСКИ ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ БЕОГРАД

www.zdravije.org.rs



Саветовање о здравим СТИЛОВИМА ЖИВОТА





Учесталост саветовања о правилној исхрани у периоду 2010-2012. године





Учесталост саветовања о значају физичке активности у периоду 2010. - 2012. године





Учесталост саветовања о злоупотреби алкохола у периоду 2010 - 2012. године





Учесталост саветовања о штетности пушења или о престанку пушења у периоду 2010-2012. године





Учесталост саветовања о штетности стреса у периоду 2010-2012. године





Учесталост давања савета о сигурном сексу у периоду 2010-2012. године





Учесталост саветовања о штетности злоупотреба дрога у периоду 2010-2012. године





ГРАДСКИ ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ БЕОГРАД

www.zdravlje.org.rs

Оцена рада медицинских сестара

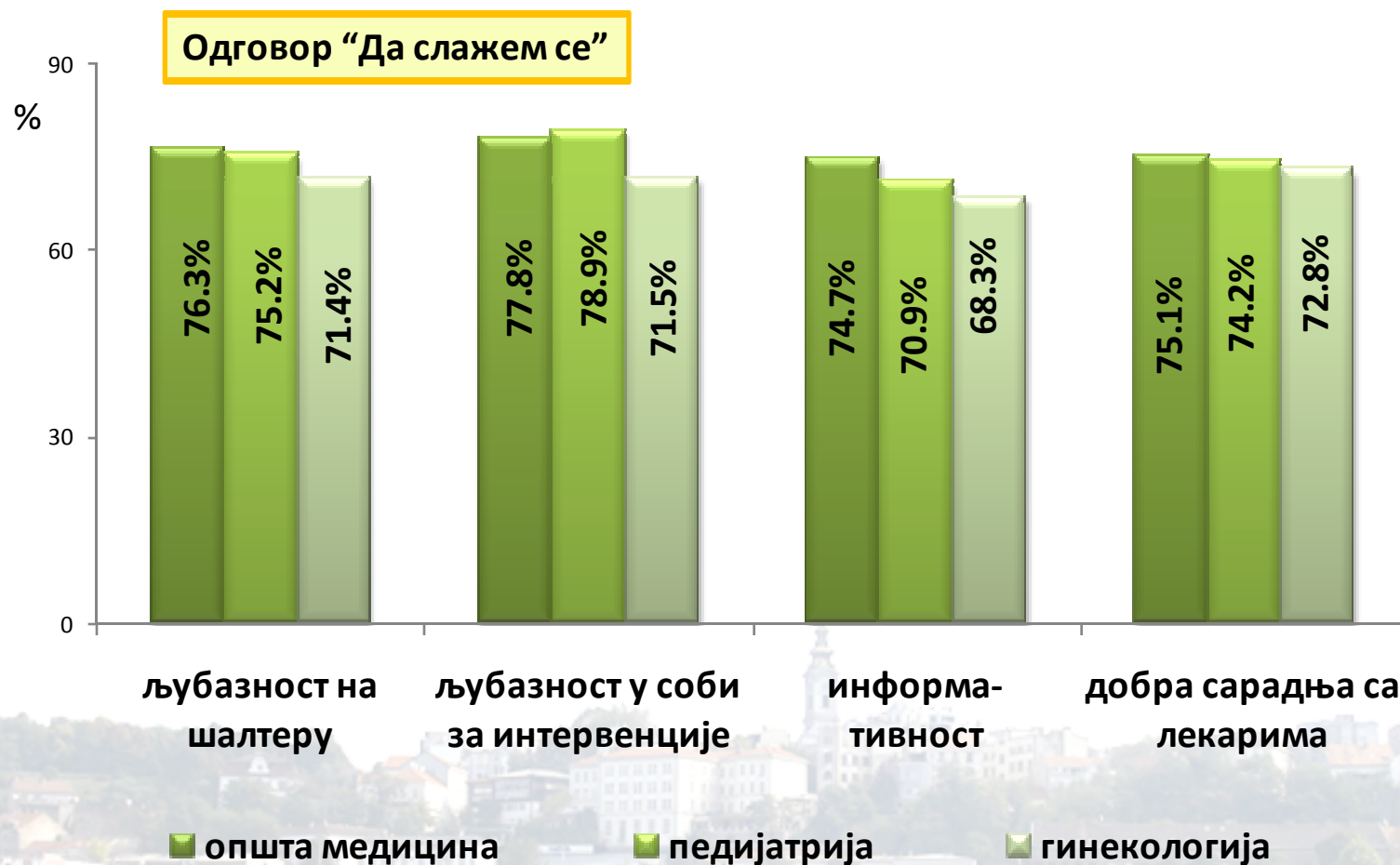




ГРАДСКИ ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ БЕОГРАД

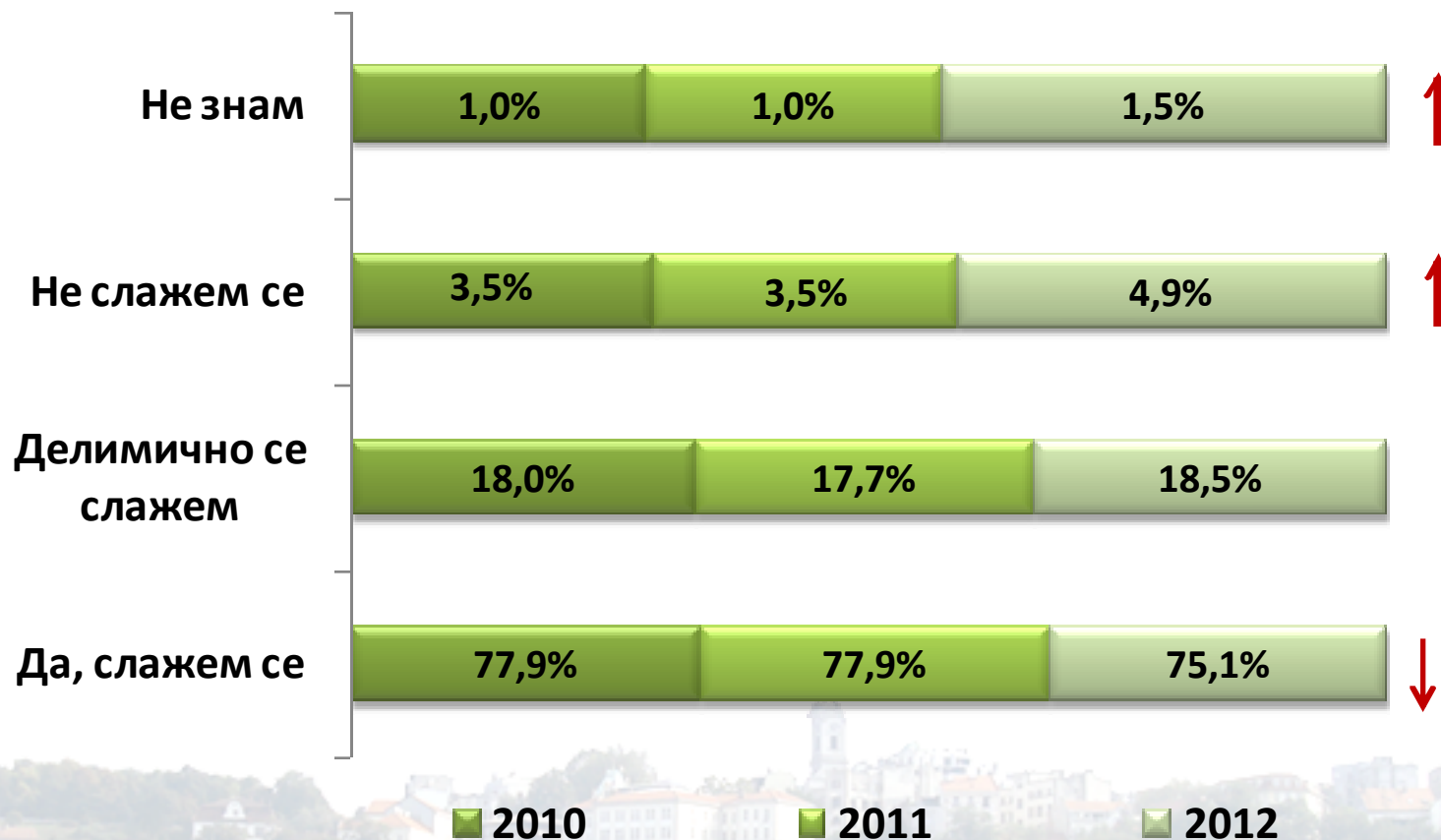
www.zdravlje.org.rs

Задовољство корисника појединим аспектима рада медицинских сестара



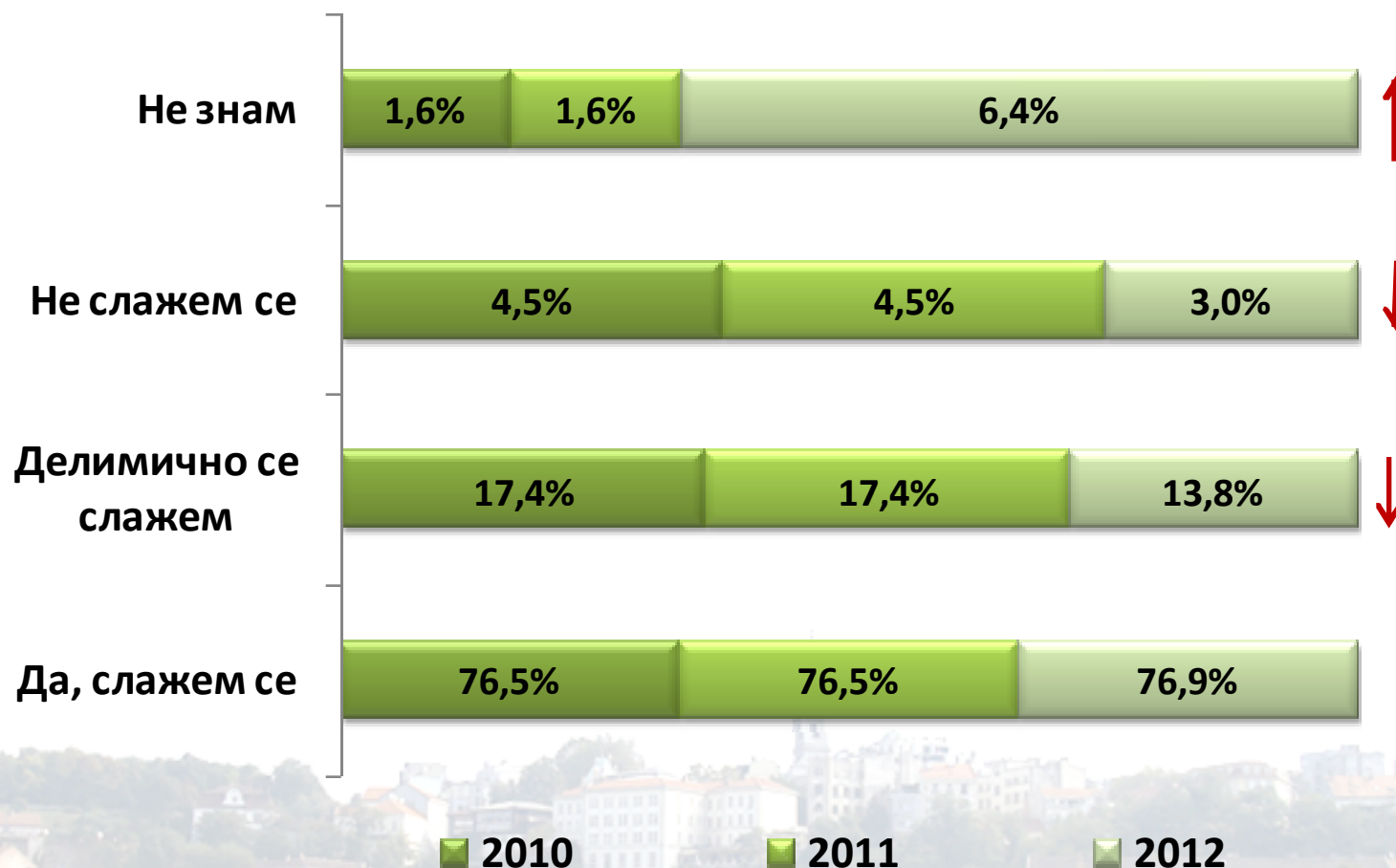


Задовољство корисника љубазношћу медицинских сестара на шалтеру у периоду 2010-2012. године



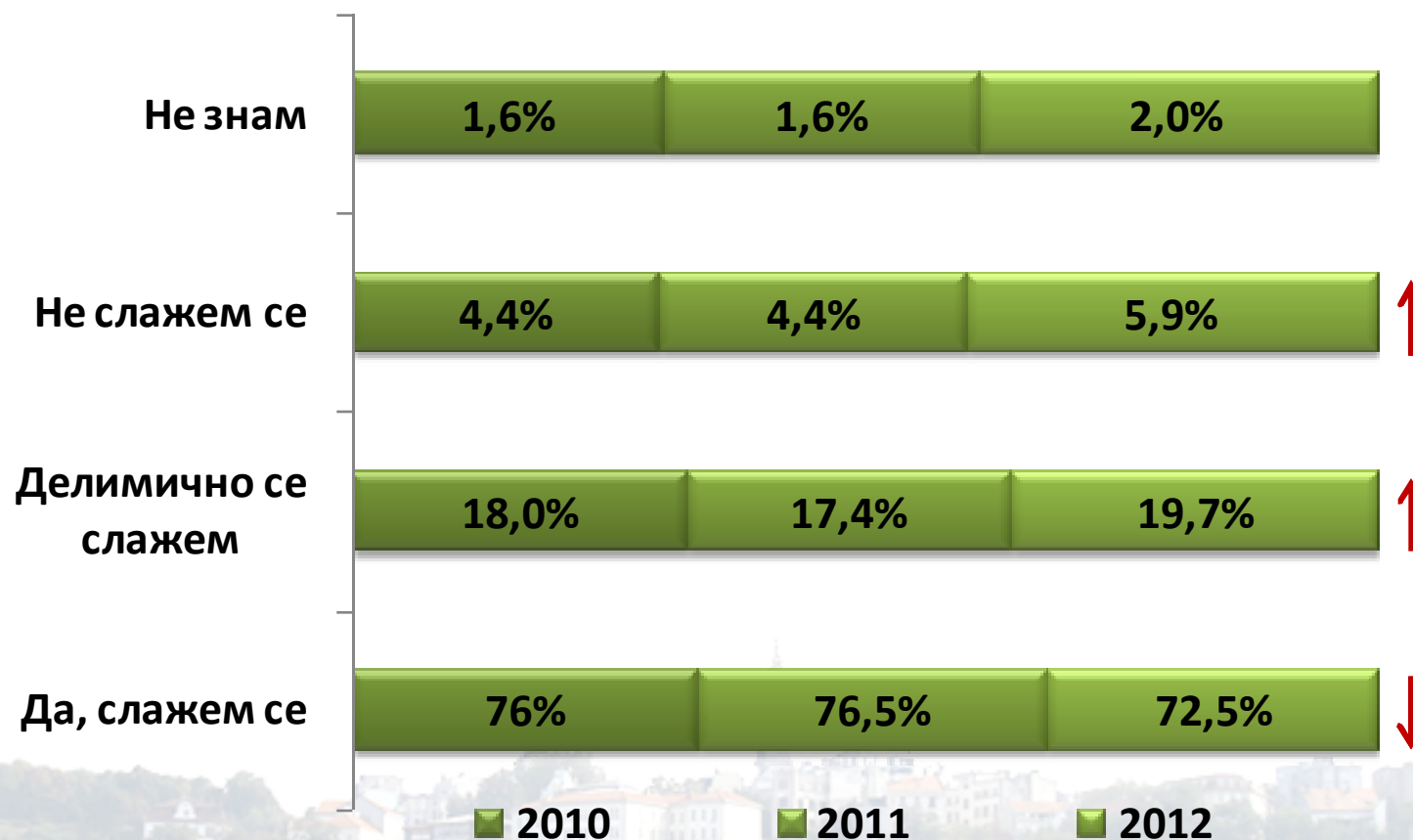


Задовољство корисника љубазношћу сестара у соби за интервенције у периоду 2010-2012. године



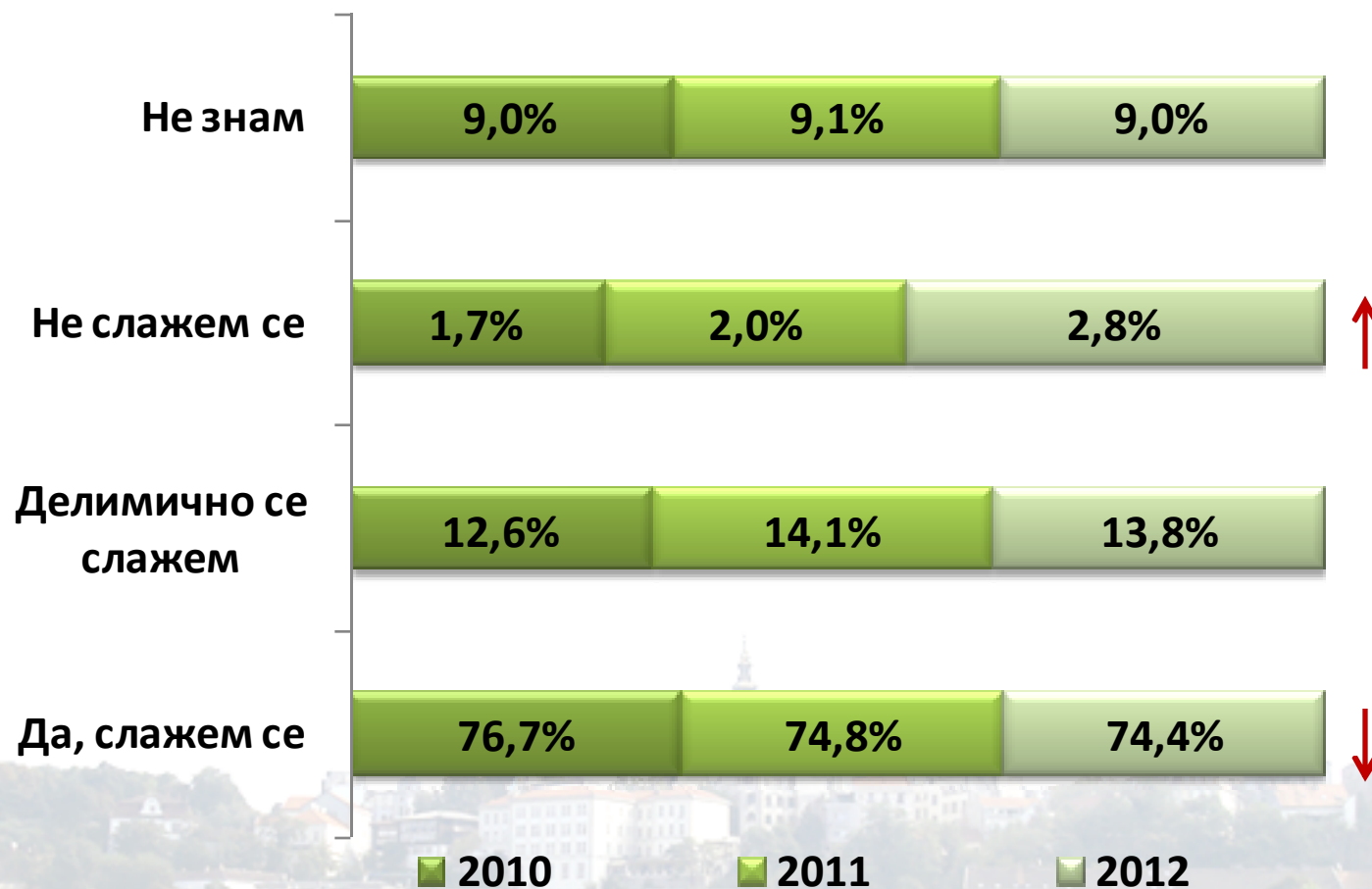


Медицинска сестра пружа све потребне информације у периоду 2010-2012. године



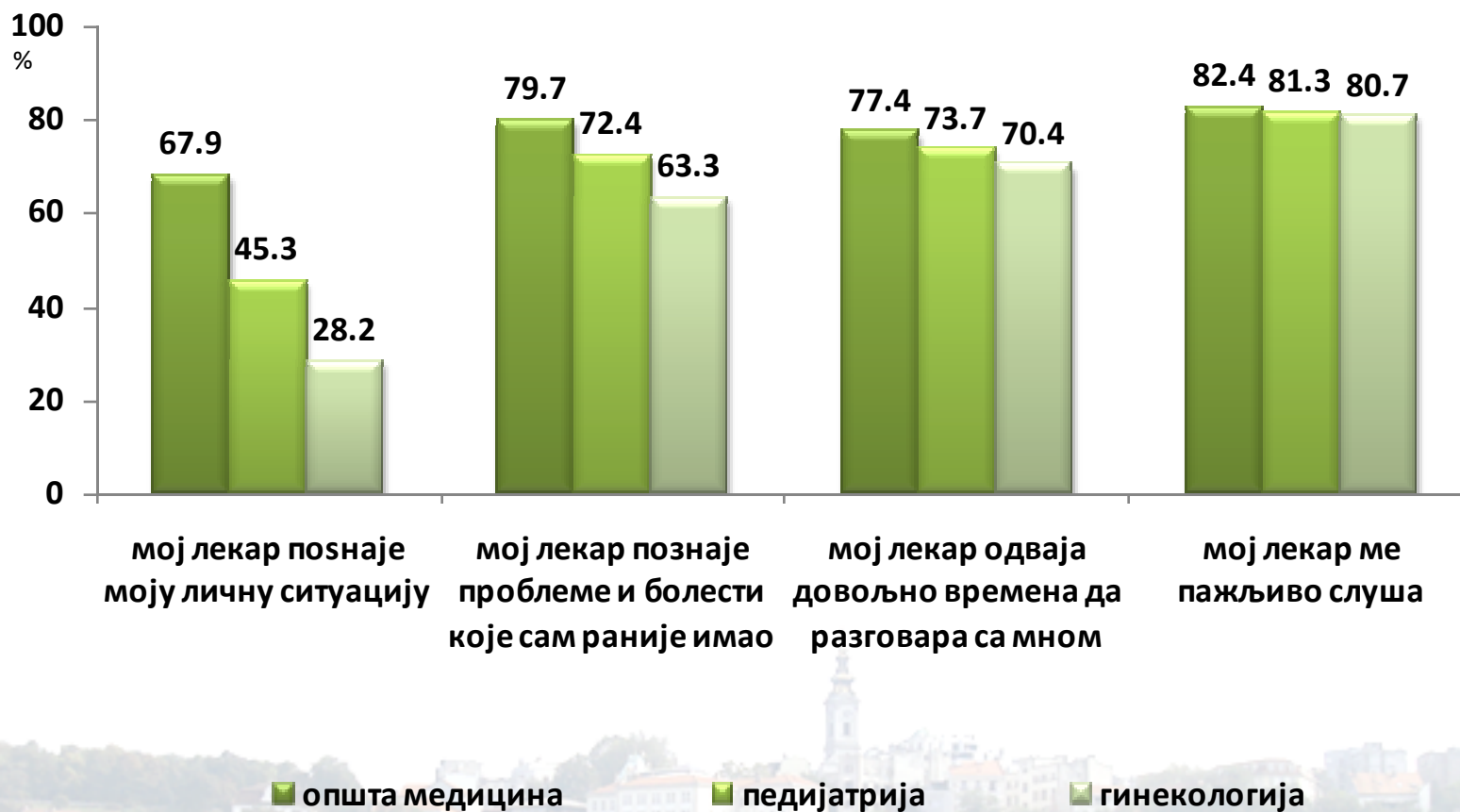


Медицинска сестра и лекар добро сарађују у периоду 2010-2012. године



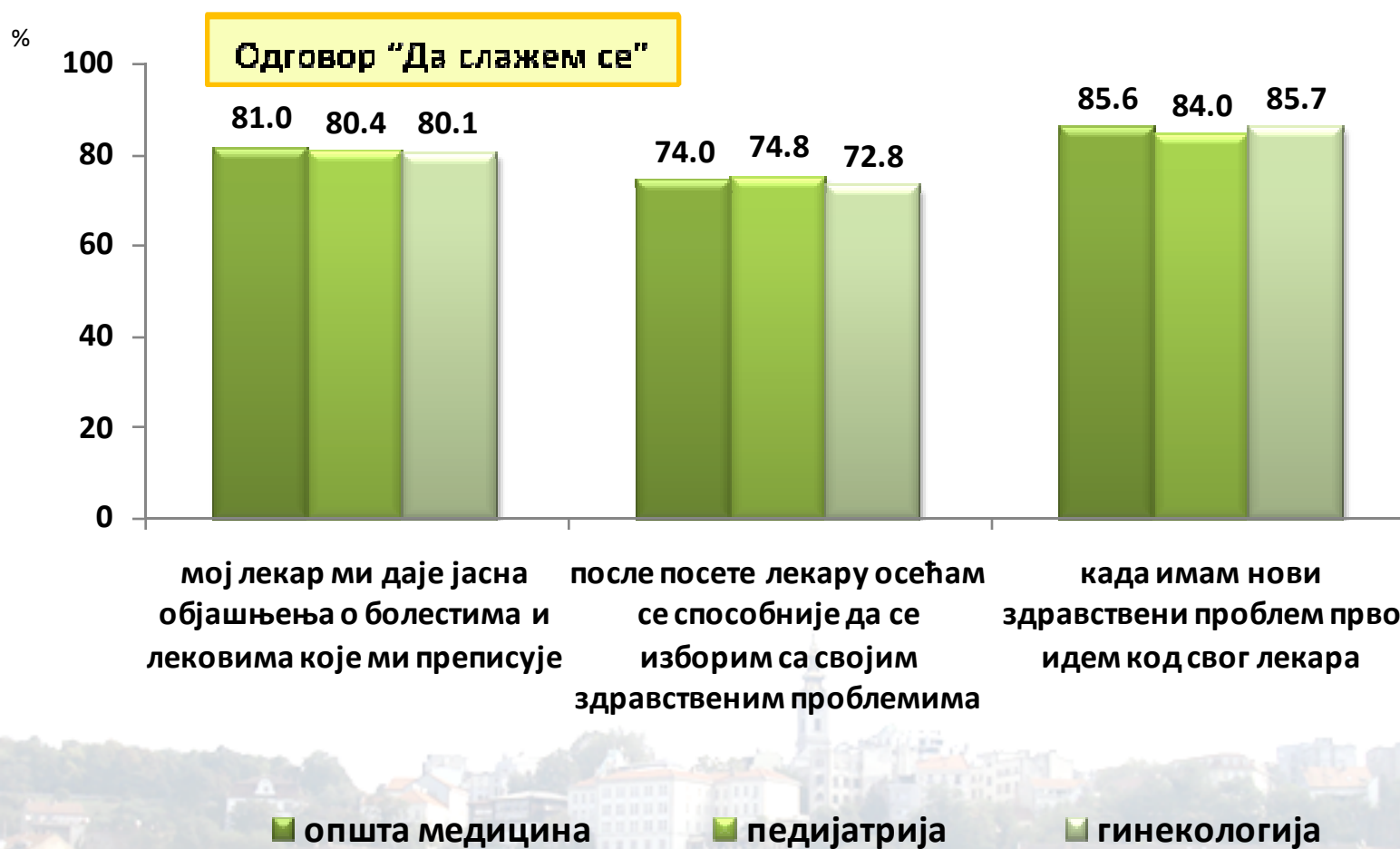


Ставови корисника о изабраном лекару, по службама



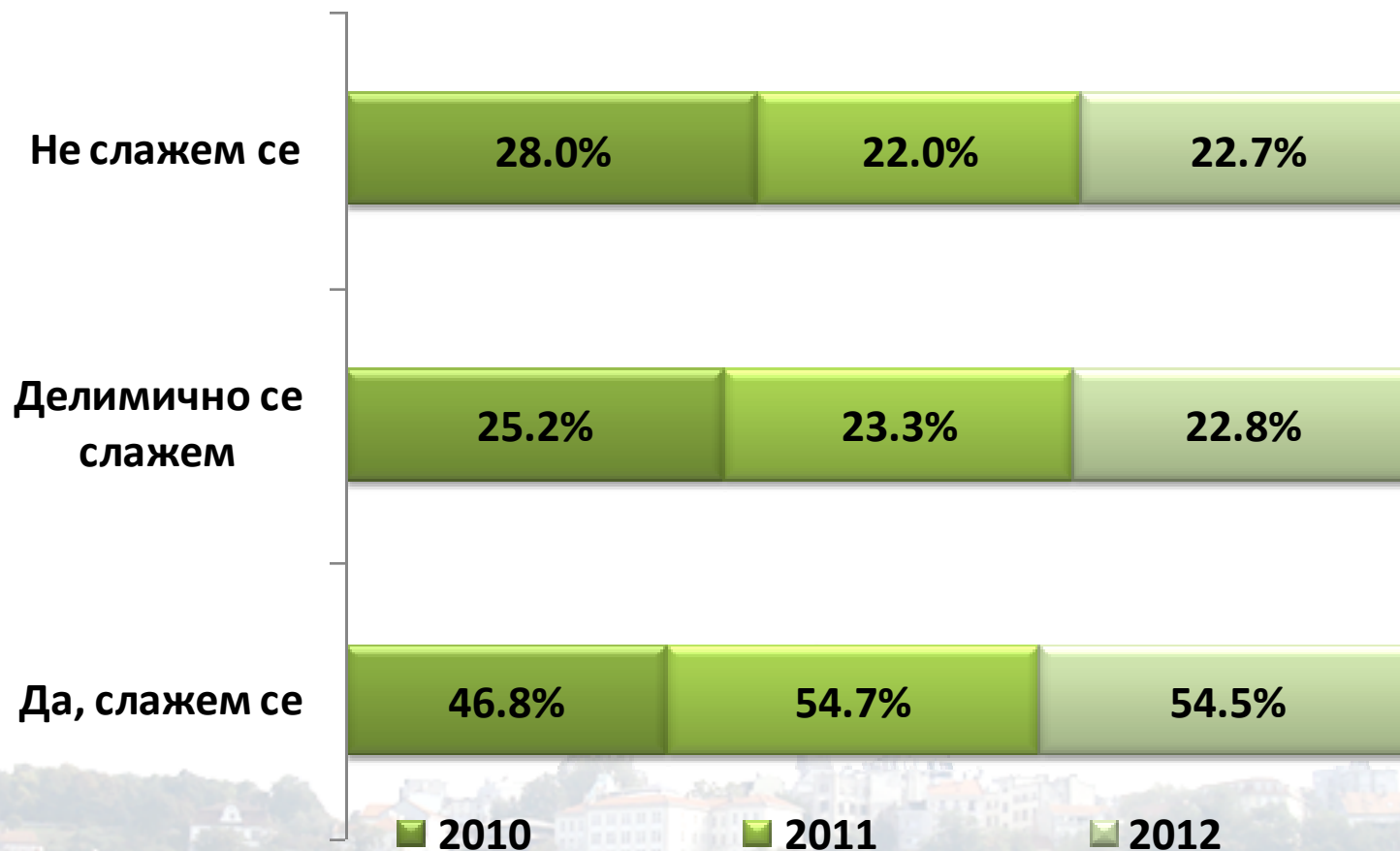


Ставови корисника о изабраном лекару, по службама



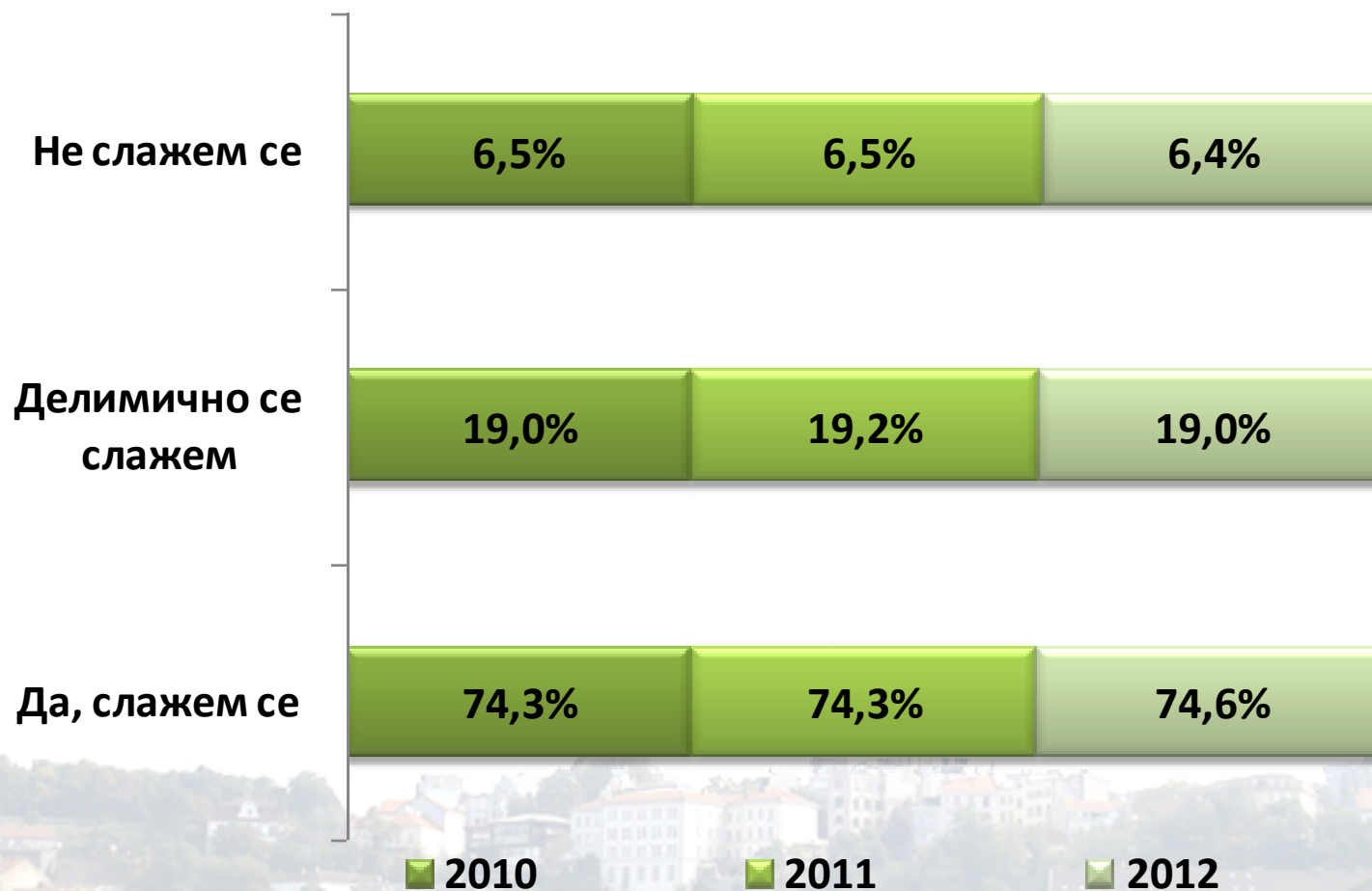


Задовољство корисника познавањем њихове личне ситуације од стране изабраног лекара у периоду 2010-2012. године



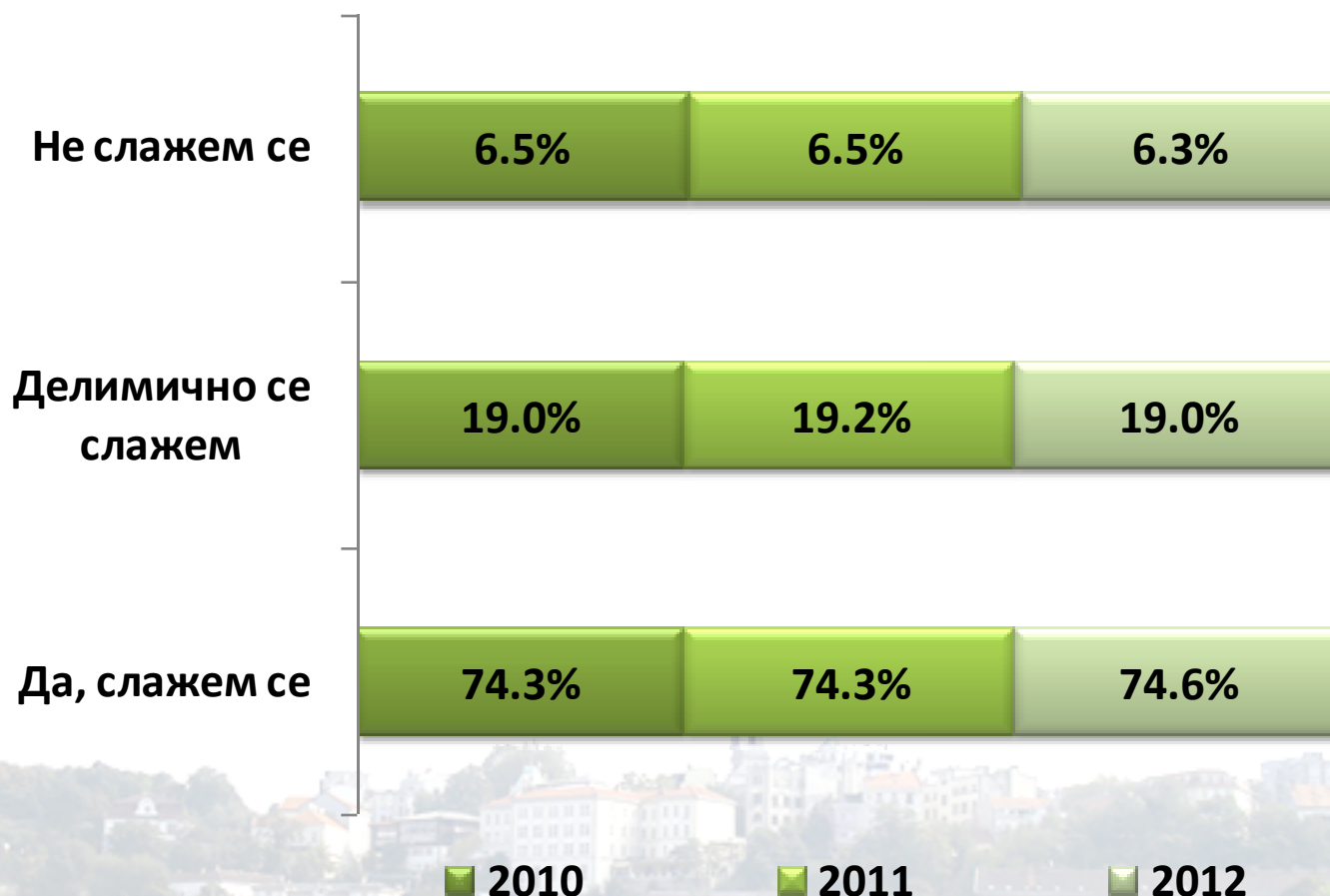


Познавање историје болести корисника од стране изабраног лекара у периоду 2010-2012. године



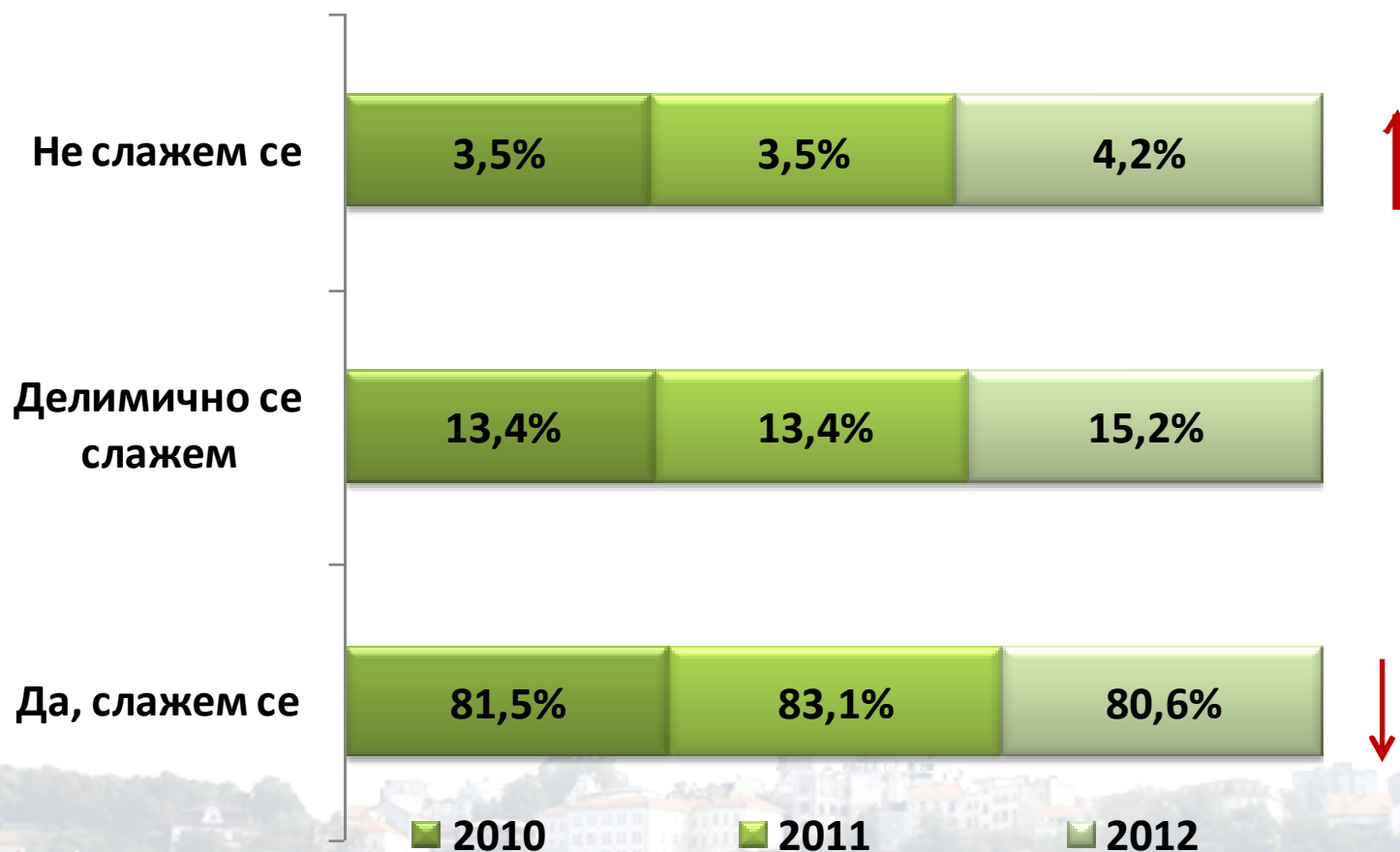


Задовољство корисника временом које изабрани лекар одваја за разговор са њим у периоду 2010-2012. године



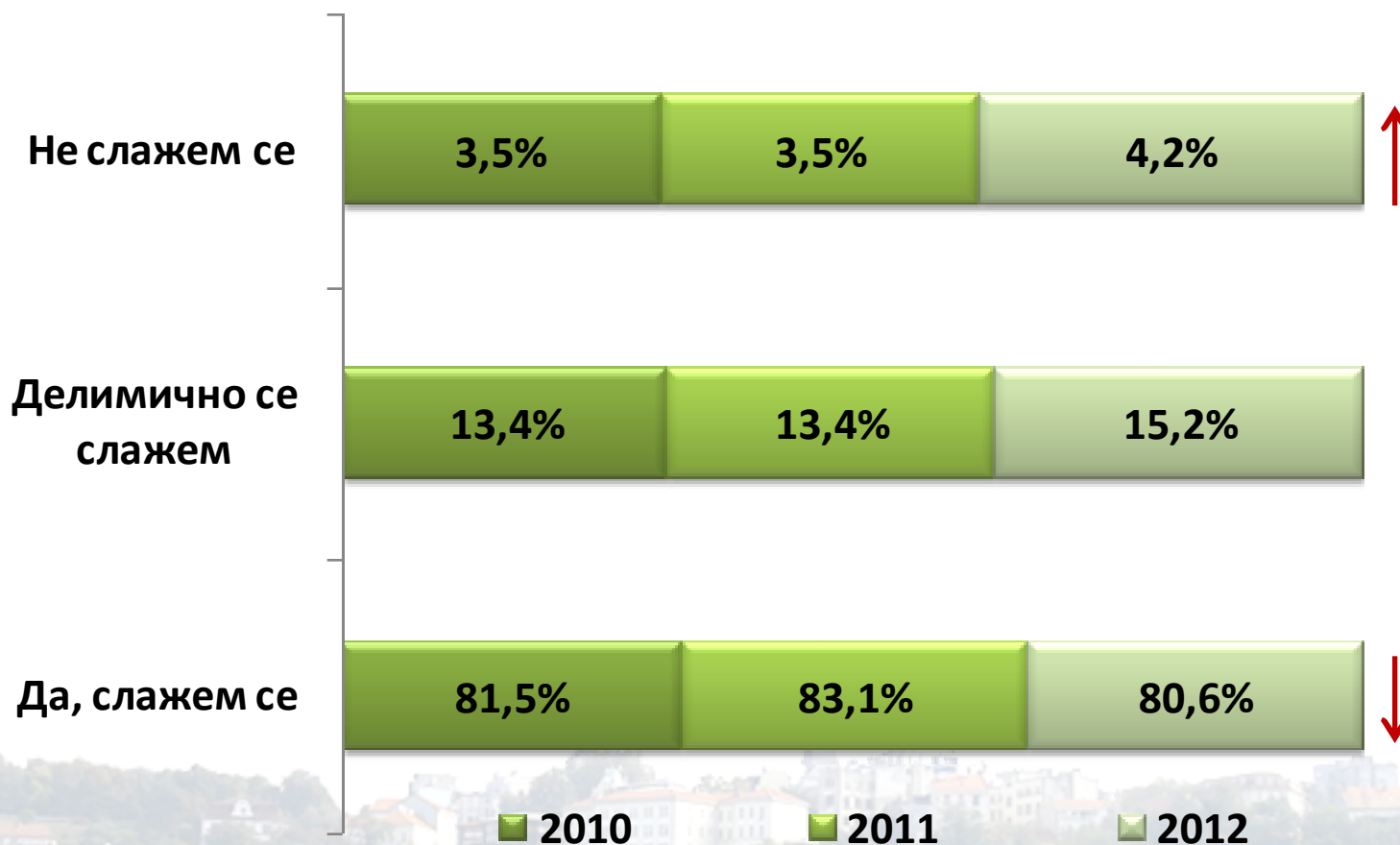


Задовољство корисника пажљивим слушањем од стране изабраног лекара у периоду 2010-2012. год



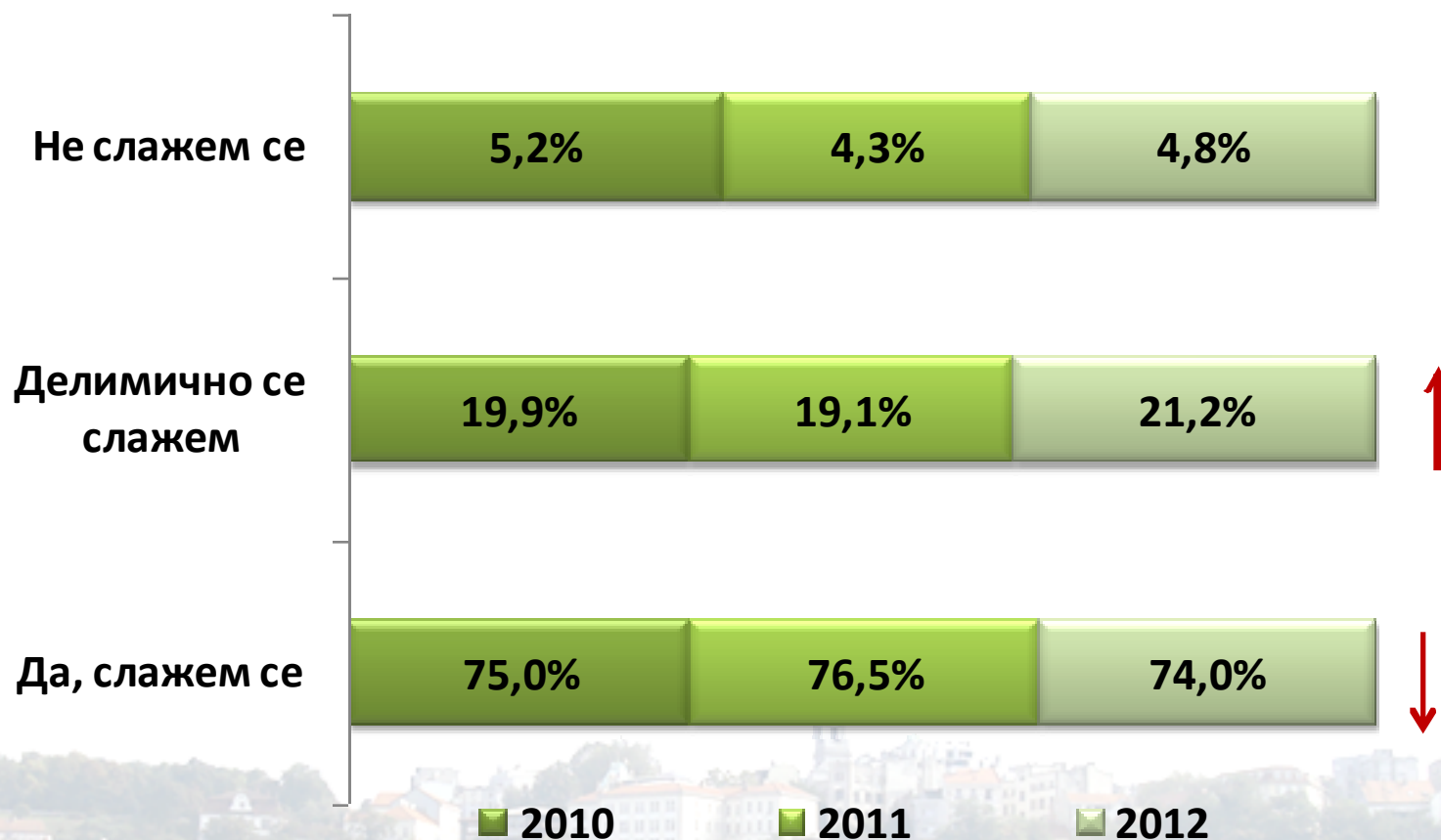


Задовољство корисника добијањем јасних објашњења о болестима и лековима у периоду 2010-2012. год



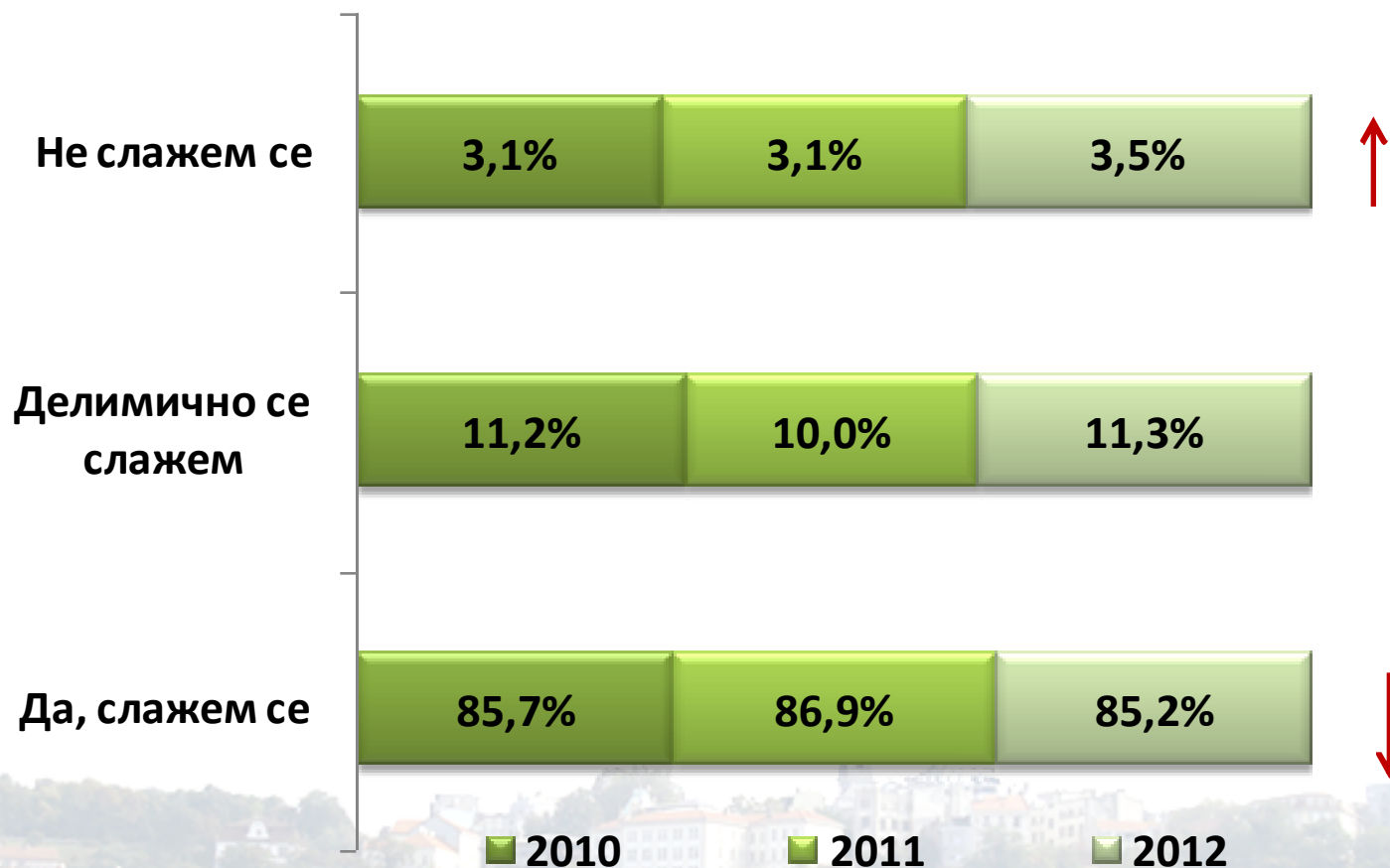


Утицај посете на осећај корисника да је способнији да се избори са здравственим проблемима након посете изабраном лекару у периоду 2010-2012. године





Учесталост обраћања прво изабраном лекару када корисник има неки здравствени проблем у периоду 2010-2012. године





ГРАДСКИ ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ БЕОГРАД

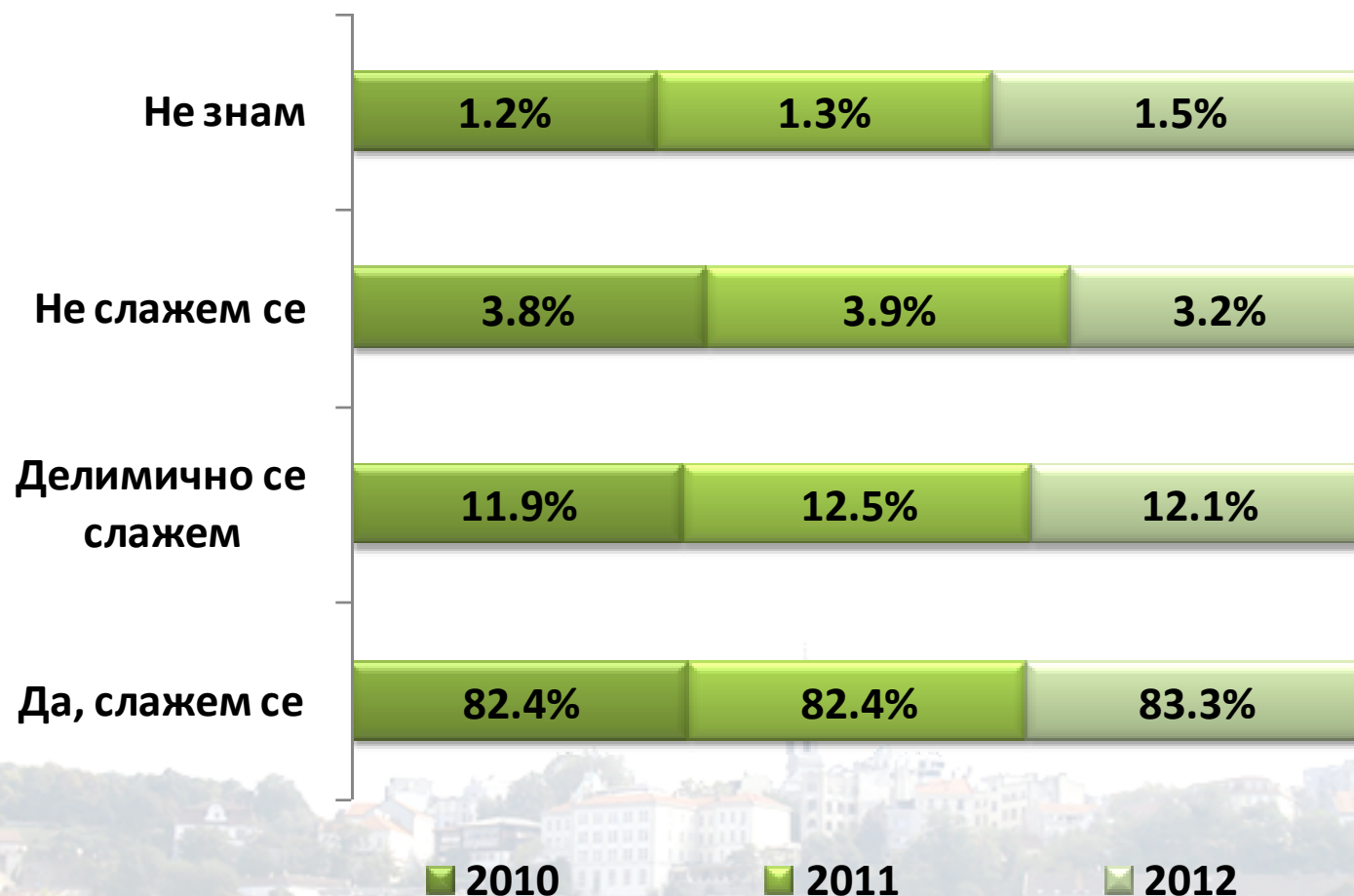
www.zdravlje.org.rs

Задовољство корисника организационим аспектима рада дома здравља



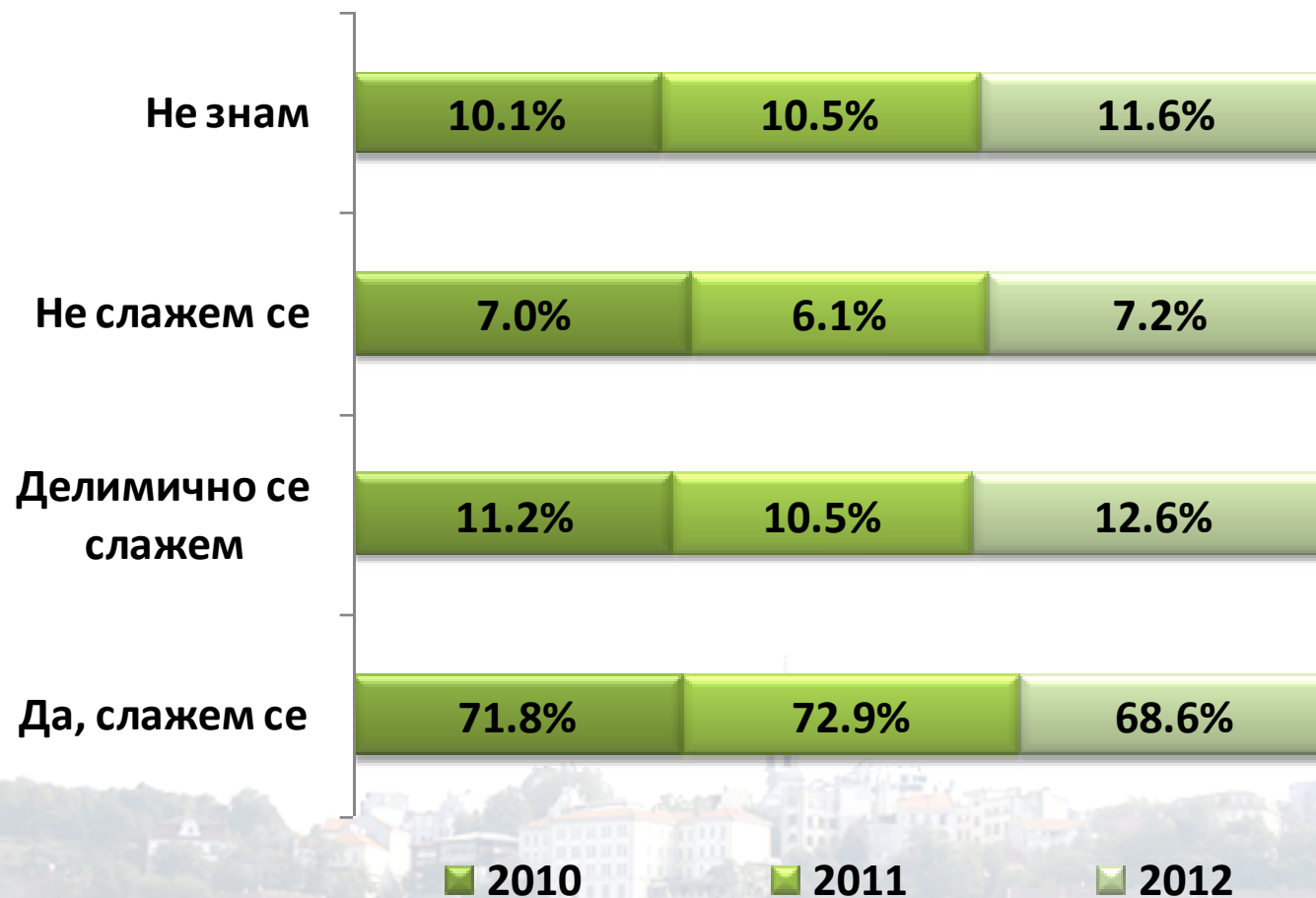


Задовољство корисника радним временом у периоду 2010-2012. год



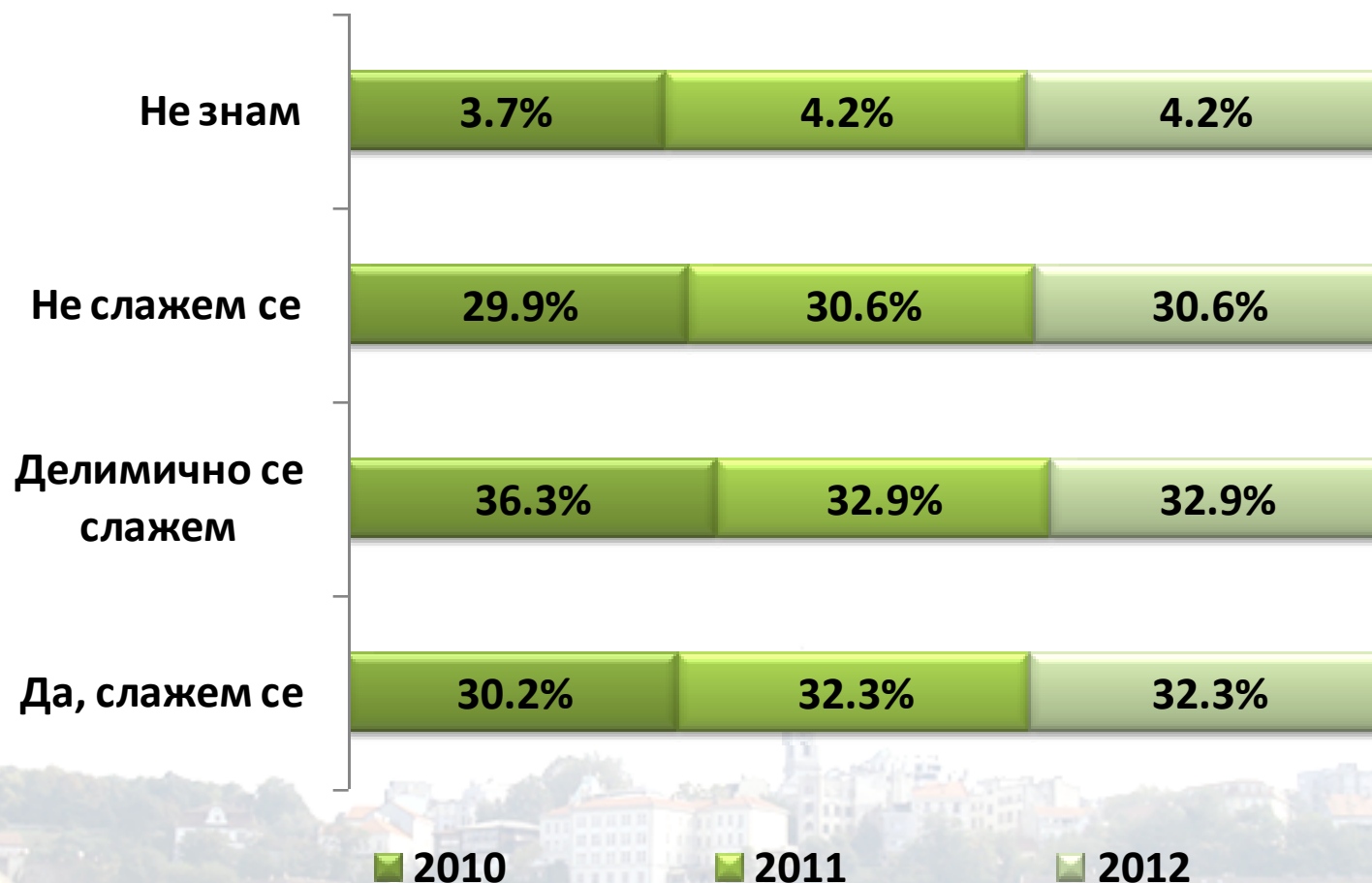


Могућност обављања прегледа викендом у периоду 2010-2012. год



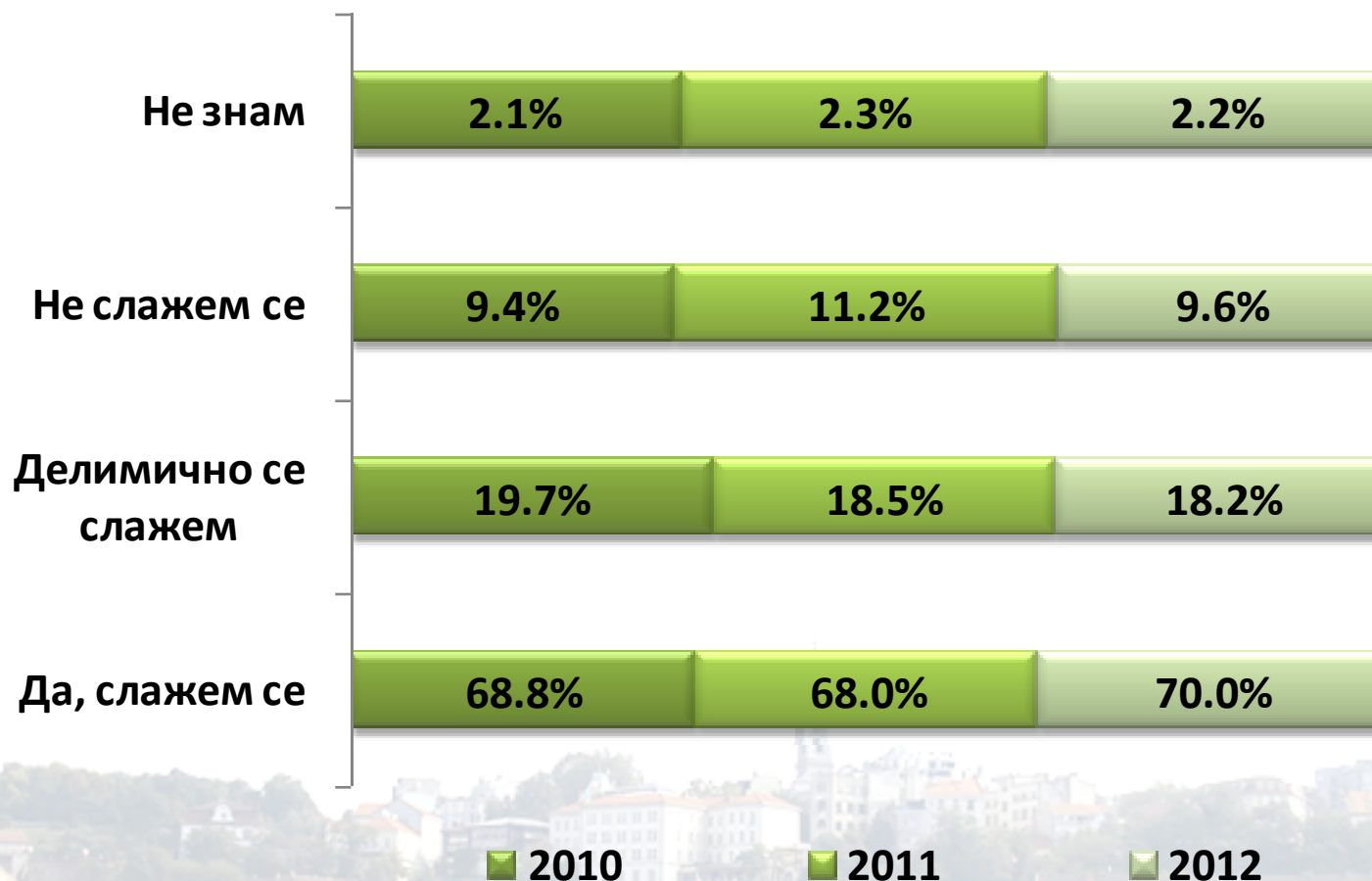


Морам дуго да чекам у чекаоници на преглед ког изабраног лекарау 2010-2012. год



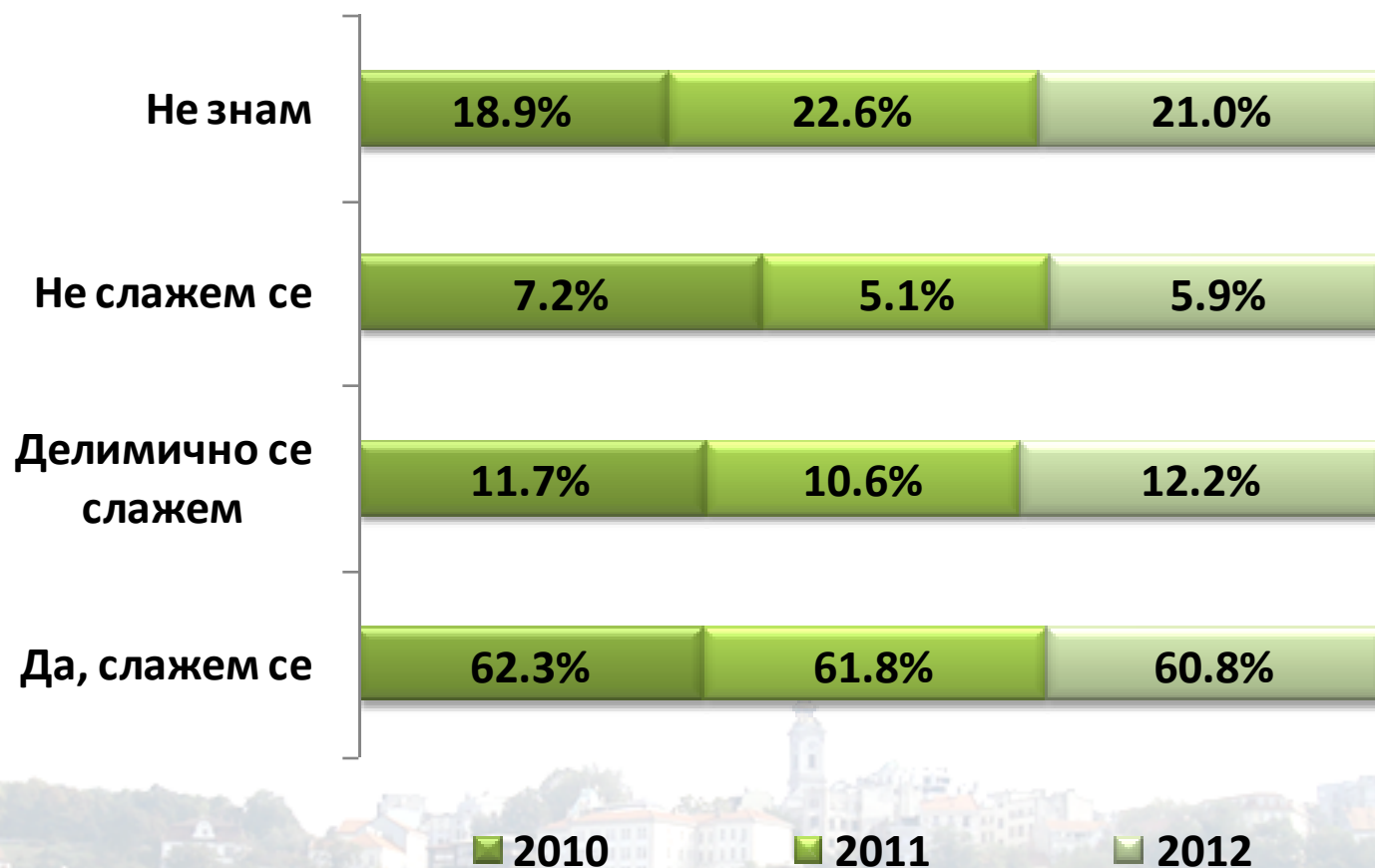


Запажања о расположивим местима за седење у чекаоницама у периоду 2010-2012. год



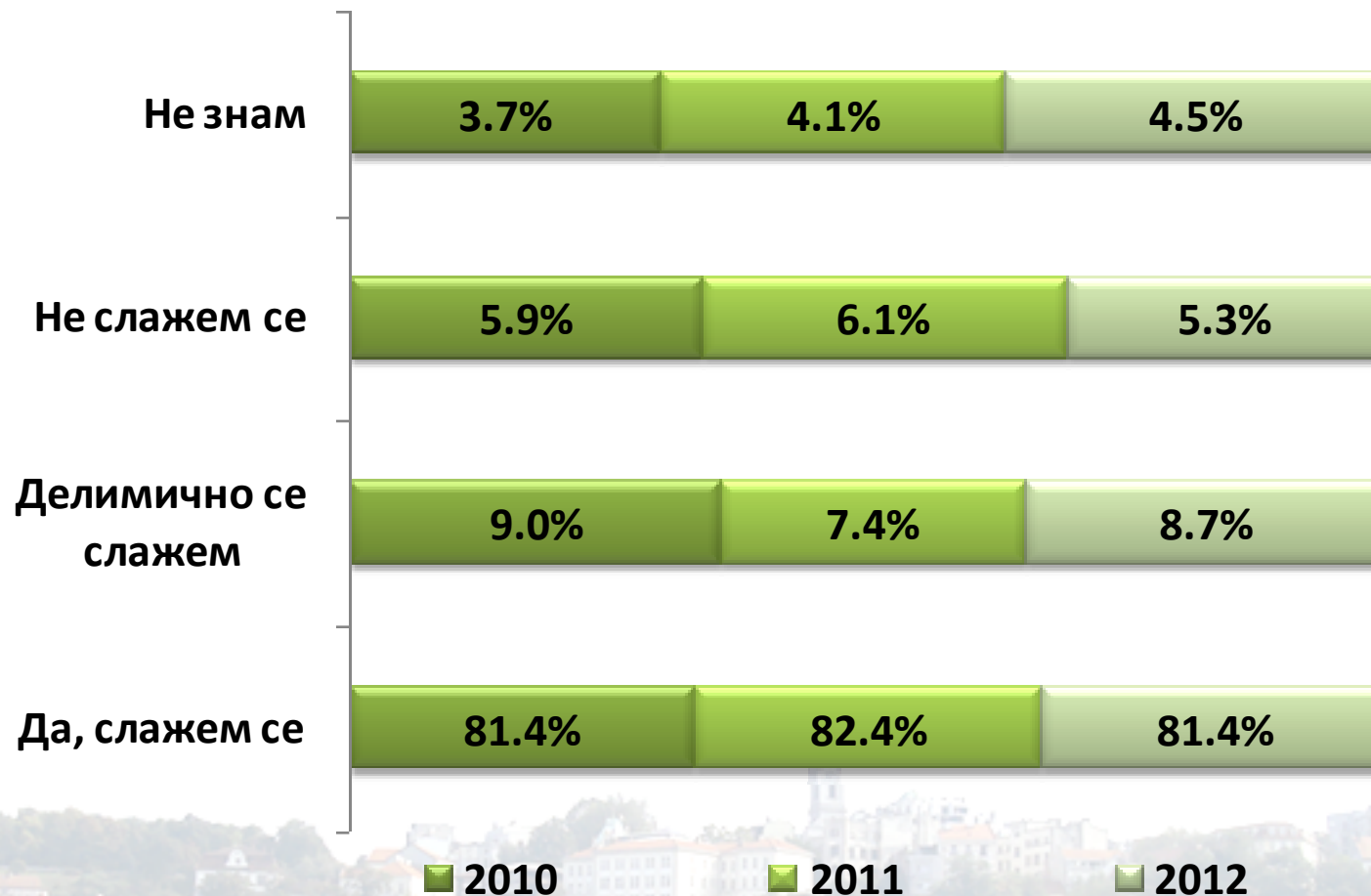


Доступност примарне здравствене заштите особама са инвалидитетом у периоду 2010-2012. год



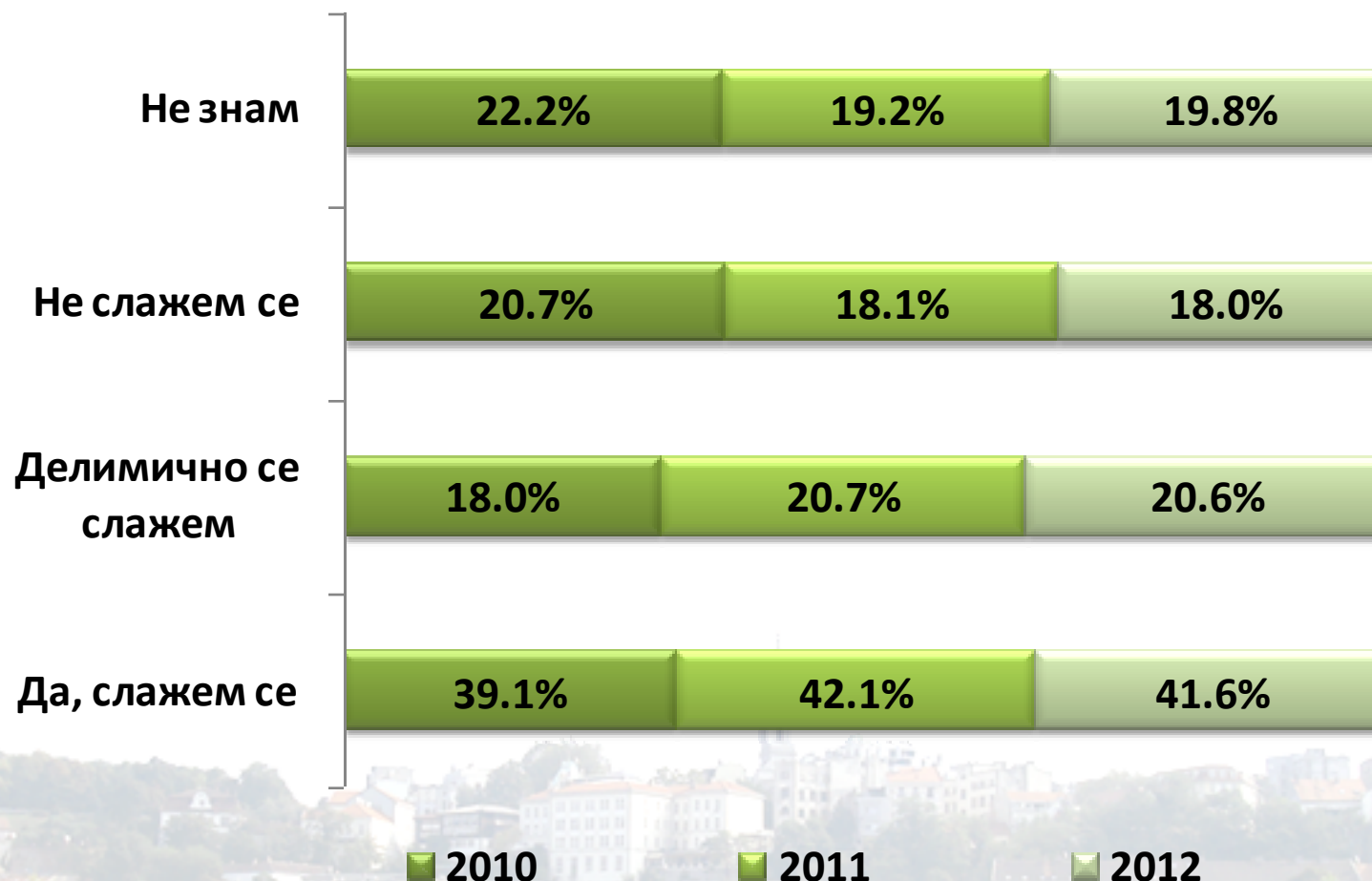


Познавање процедуре упућивања на специјалистички преглед у периоду 2010-2012. год



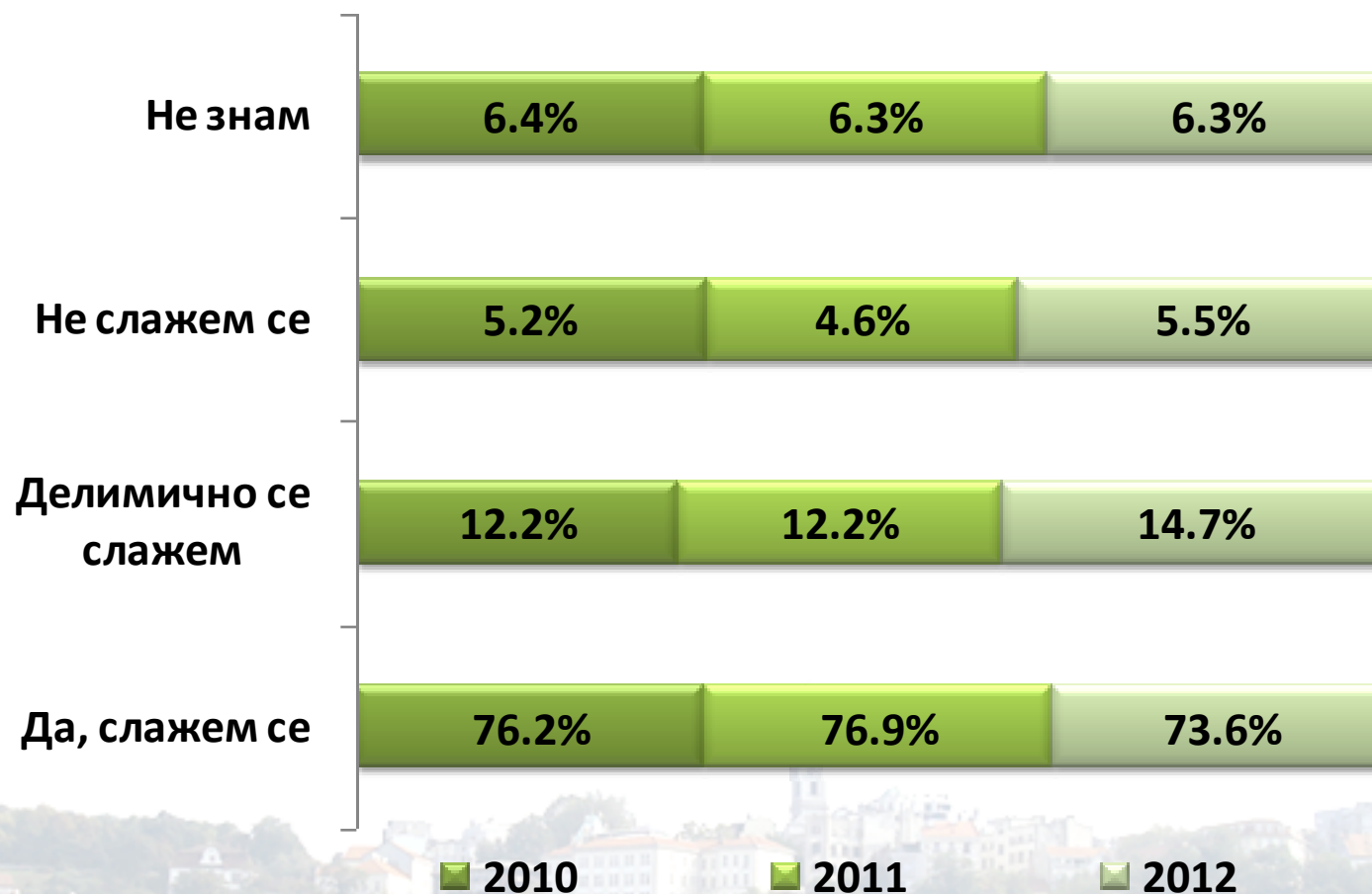


Познавање могућности добијања савета лекара телефоном у току радног времена у периоду 2010-2012. год



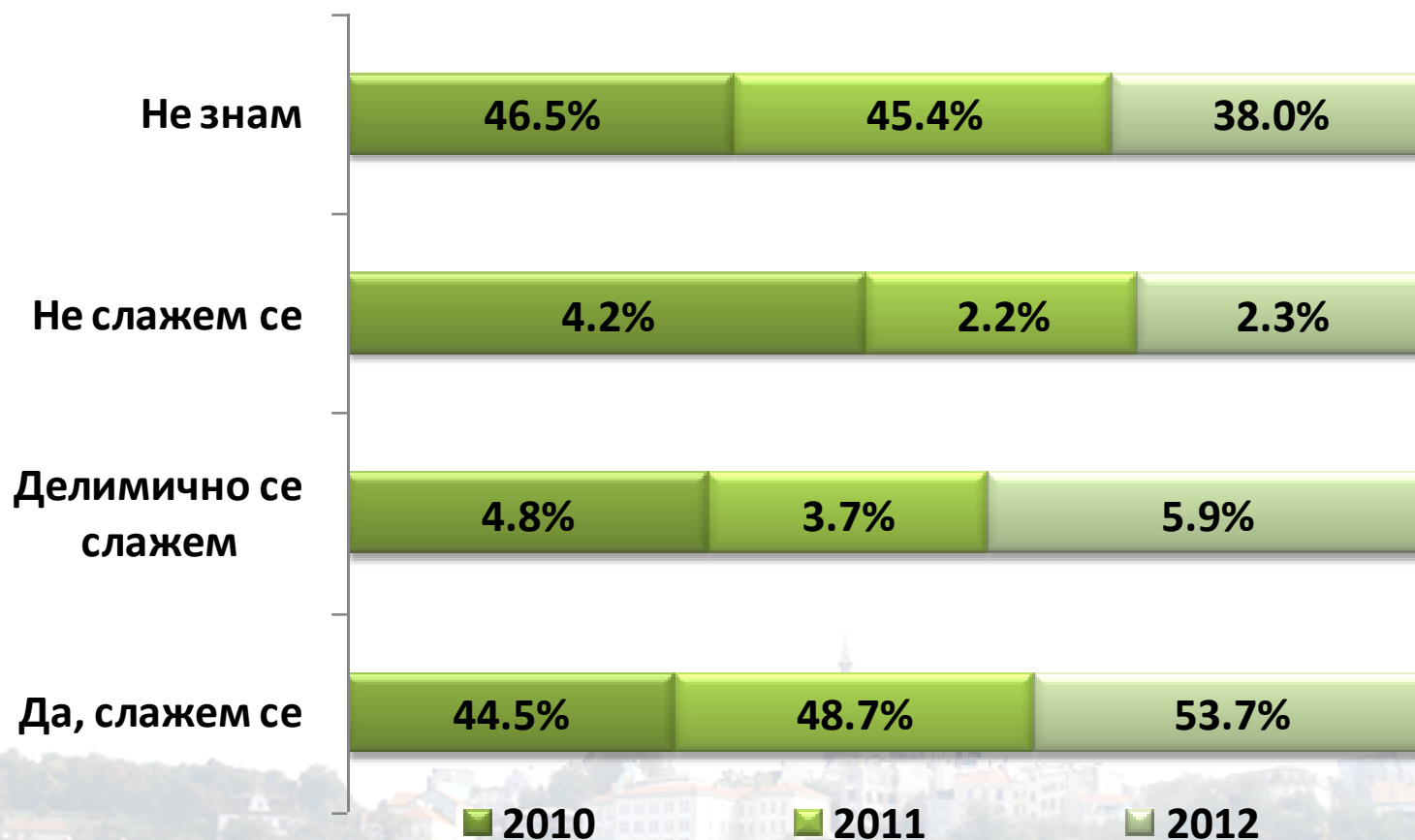


Познавање могућности обављања прегледа у току истог дана уколико је хитан у периоду 2010-2012. године



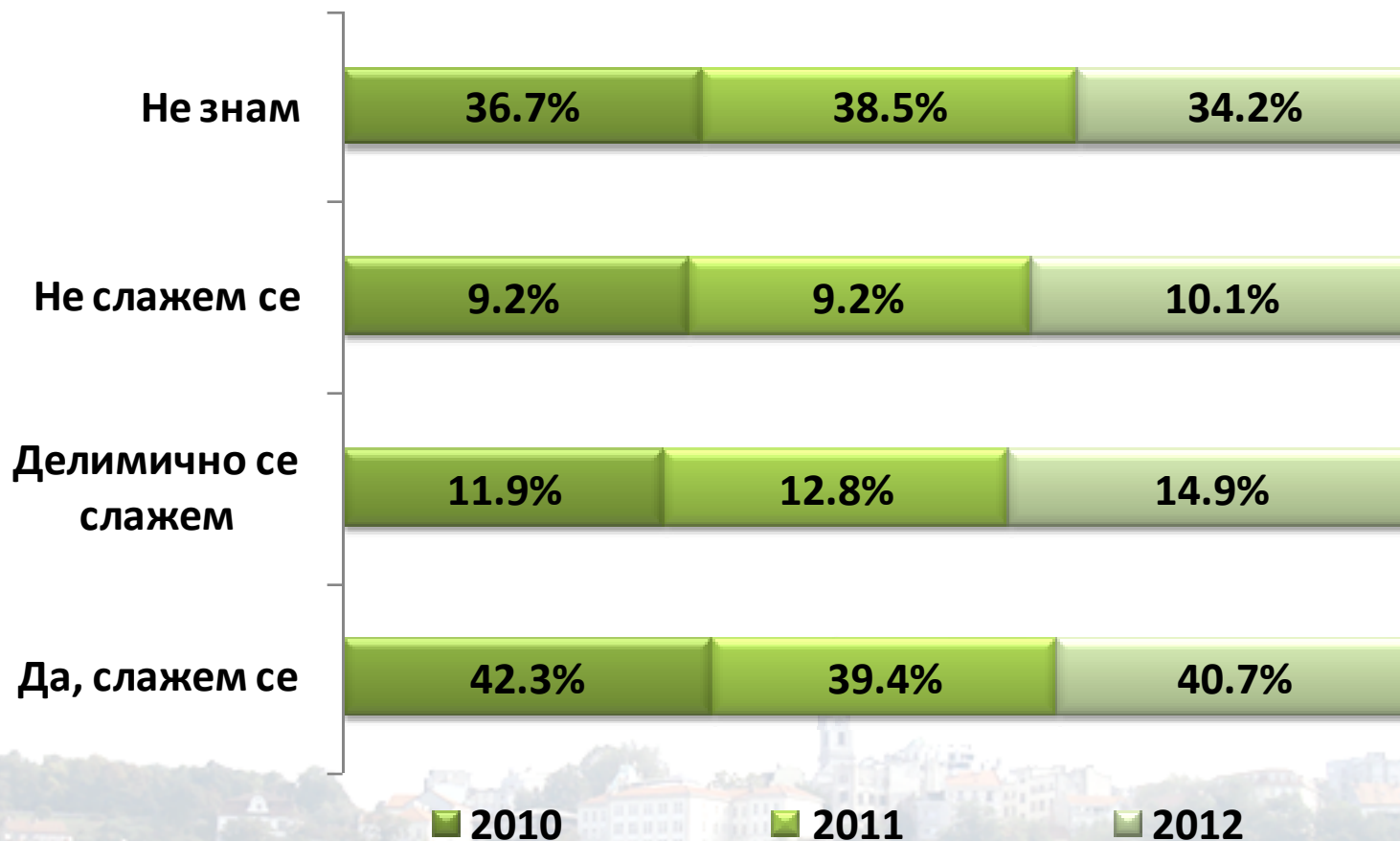


Упознатост корисника са постојањем интернет презентације здравствених установа у периоду 2010-2012. године



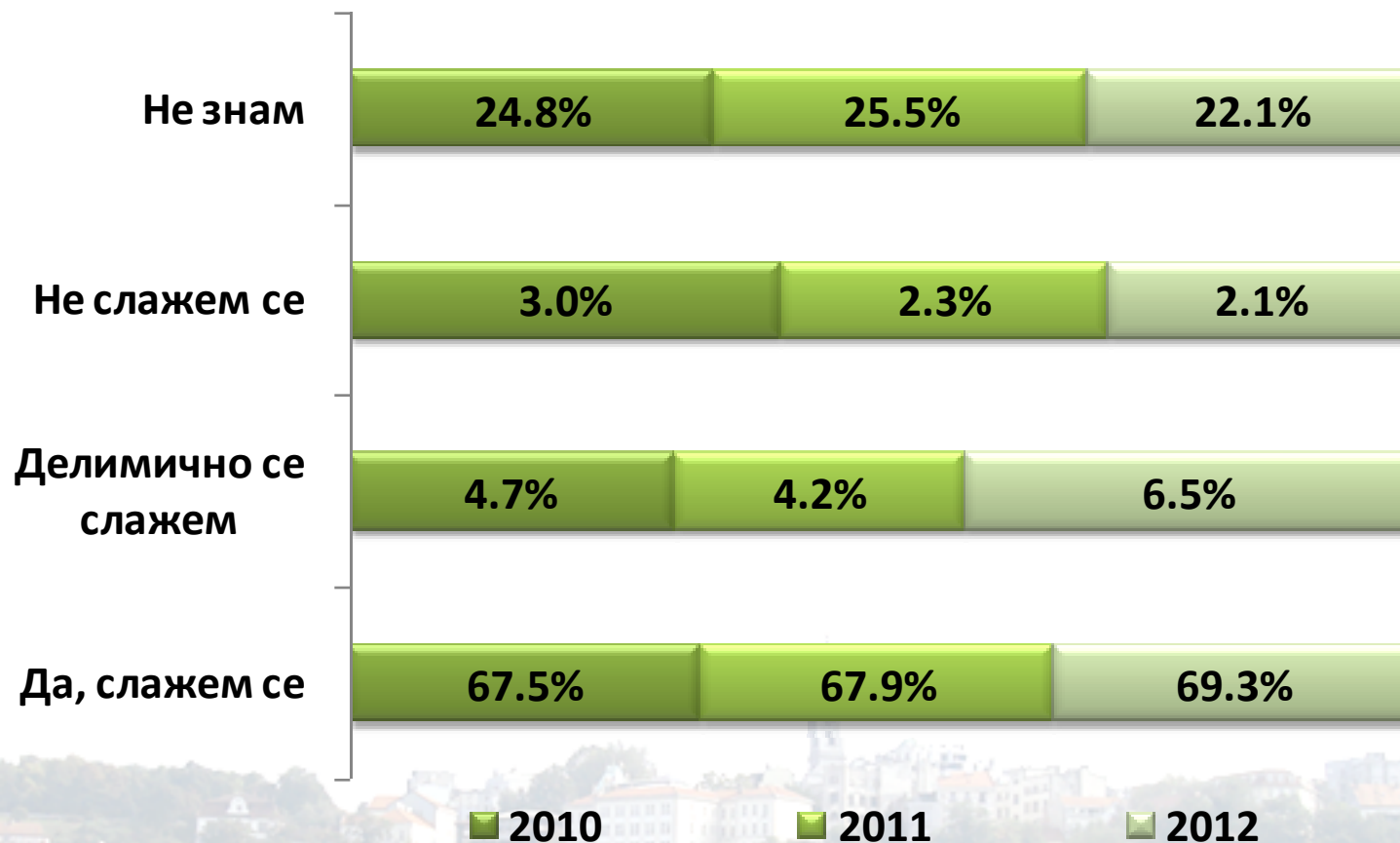


Процена корисника о постојању довољно опреме у установама у периоду 2010-2012. године



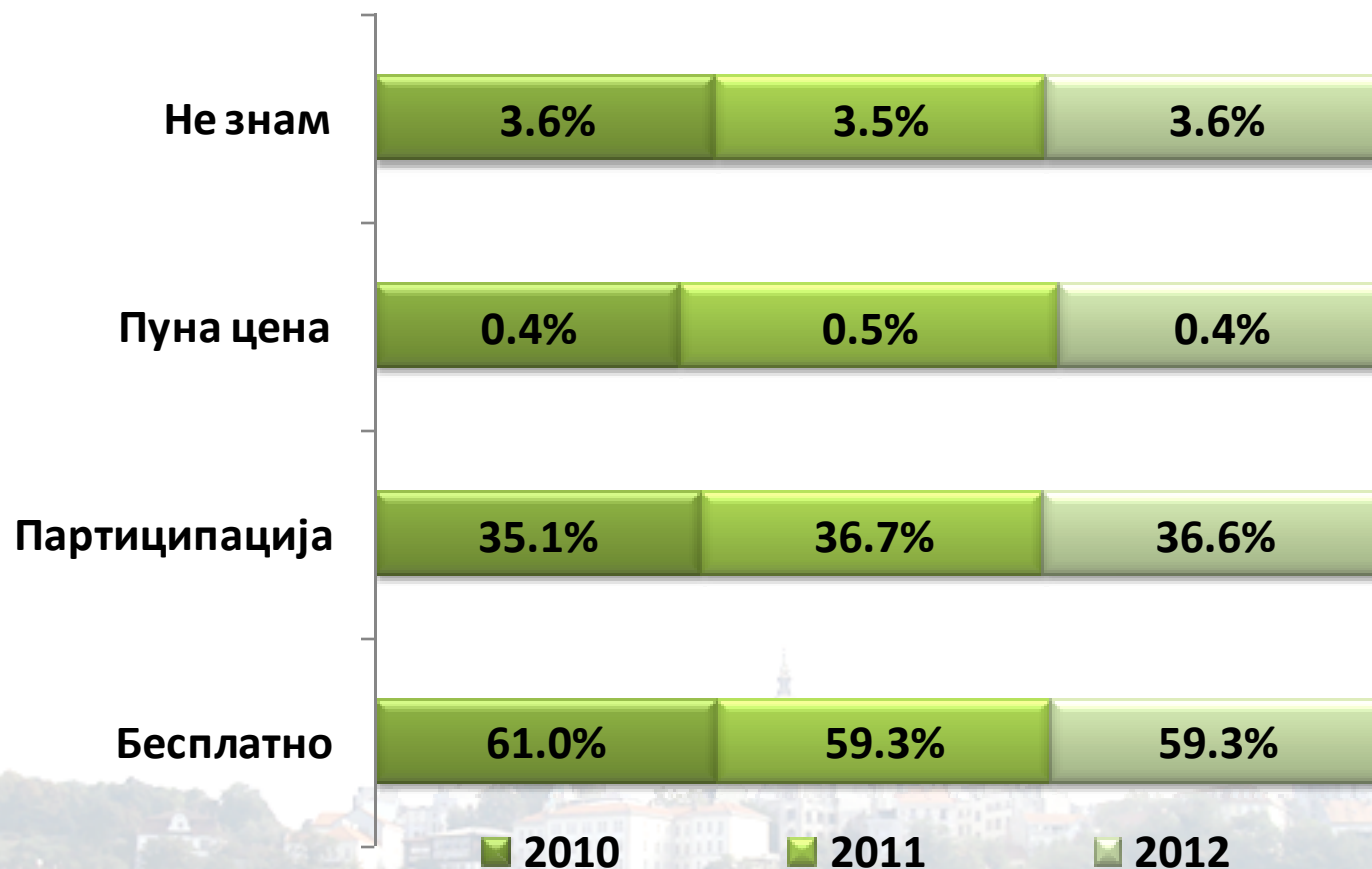


Познавање могућности и начина подношења жалби и примедби на рад у периоду 2010-2012. године



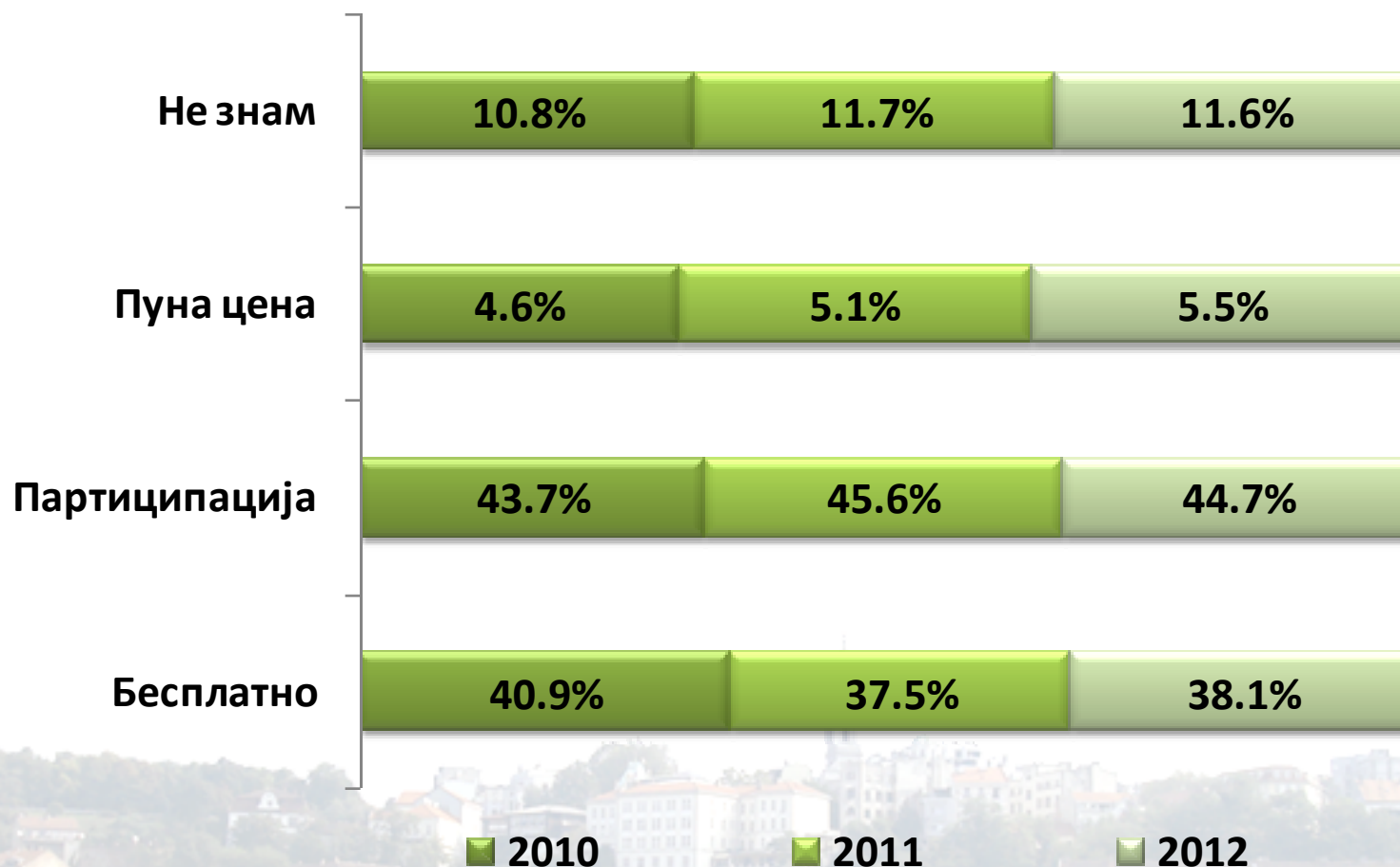


Да ли је преглед изабраног лекара бесплатан, одговори корисника у периоду 2010-2012. године



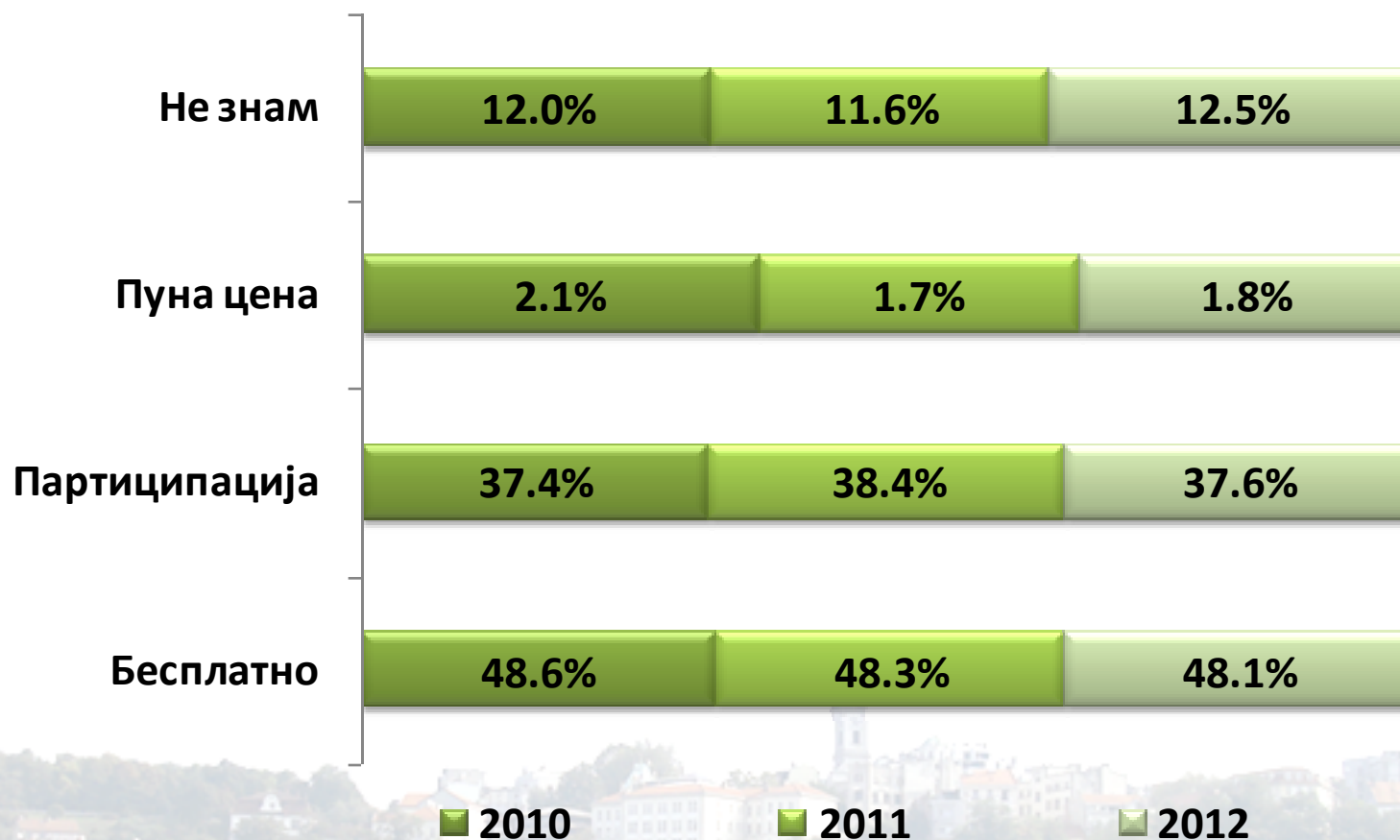


Да ли су лекови или инјекције које препише изабрани лекар бесплатани, одговори корисника у периоду 2010-2012. год



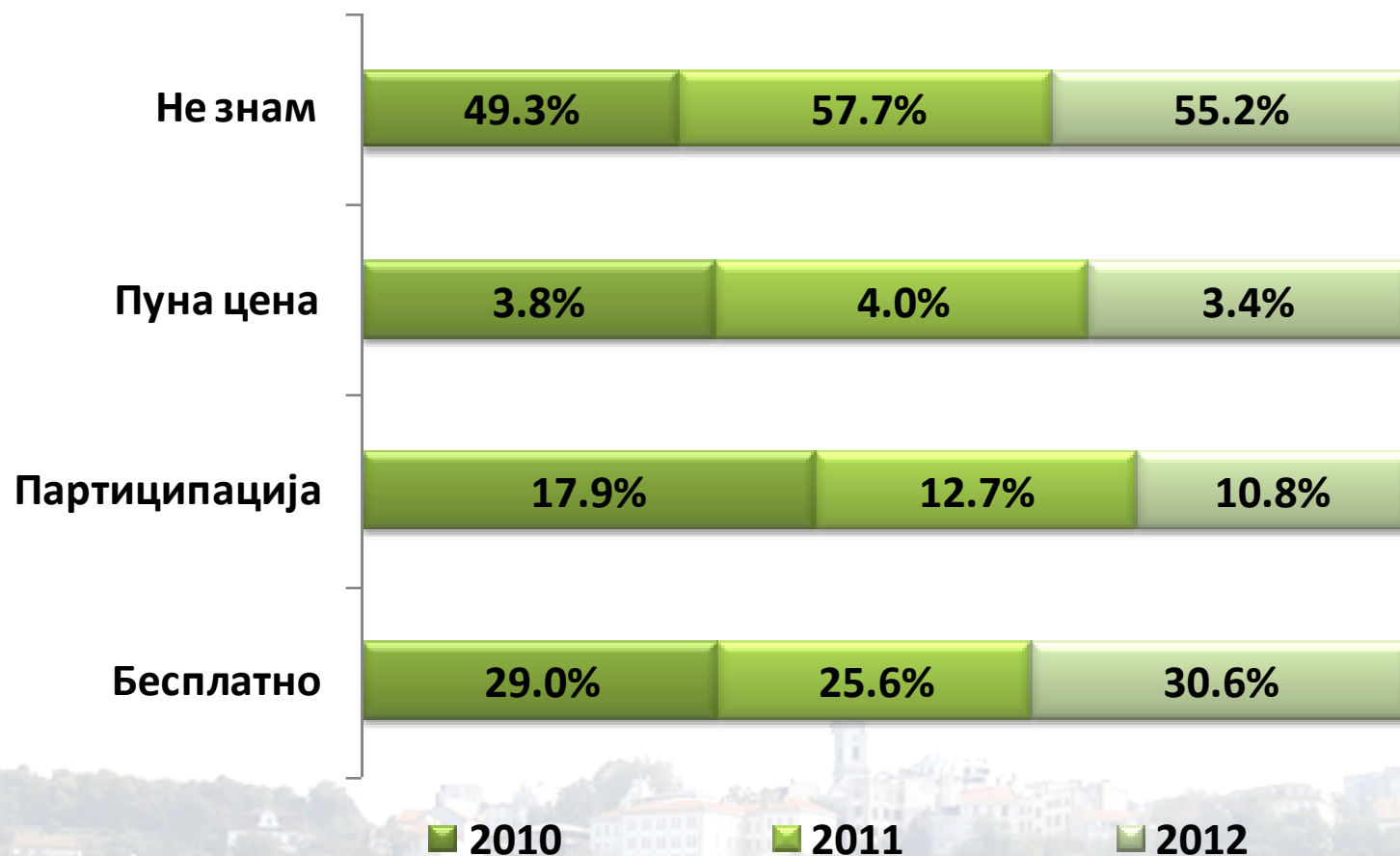


Да ли су прегледи специјалисте код кога вас упути изабрани лекар бесплатани, одговори корисника у периоду 2010-2012. год



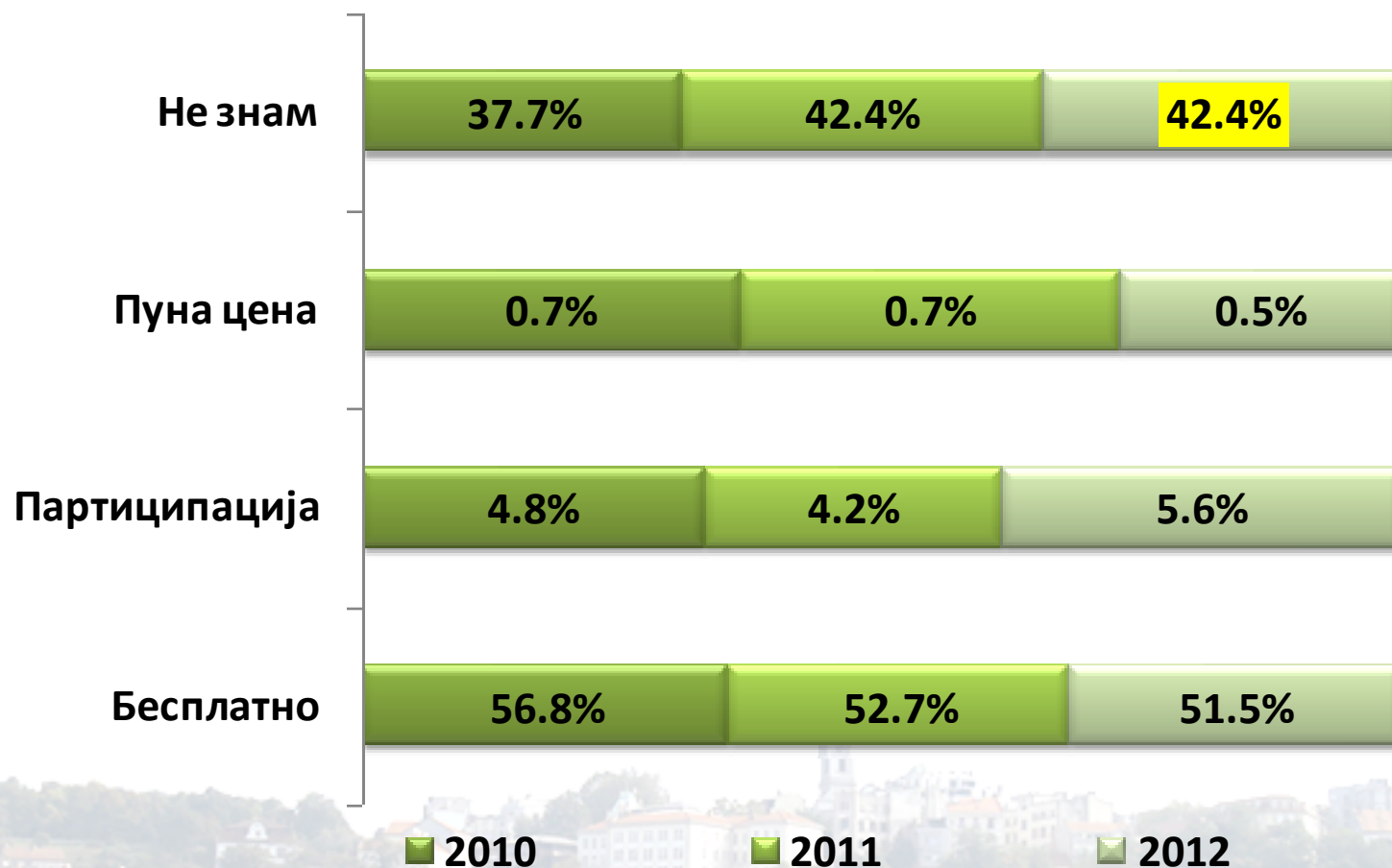


Да ли су кућне посете вашег лекара бесплатне, одговори корисника у периоду 2010- 2012. год



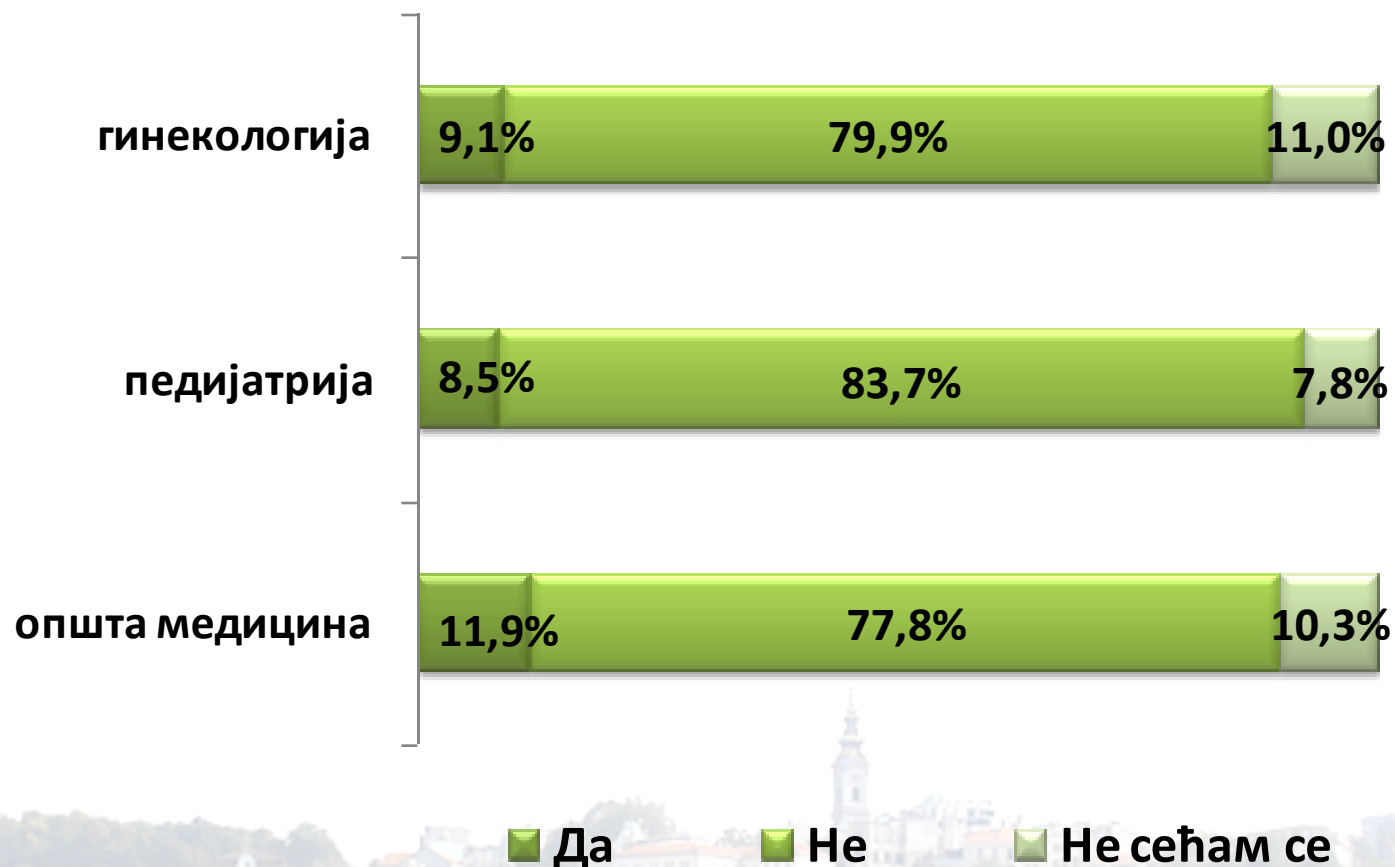


**Да ли су прегледи беба или малог детета
бесплатани, одговори корисника у периоду 2010-2012.
год**



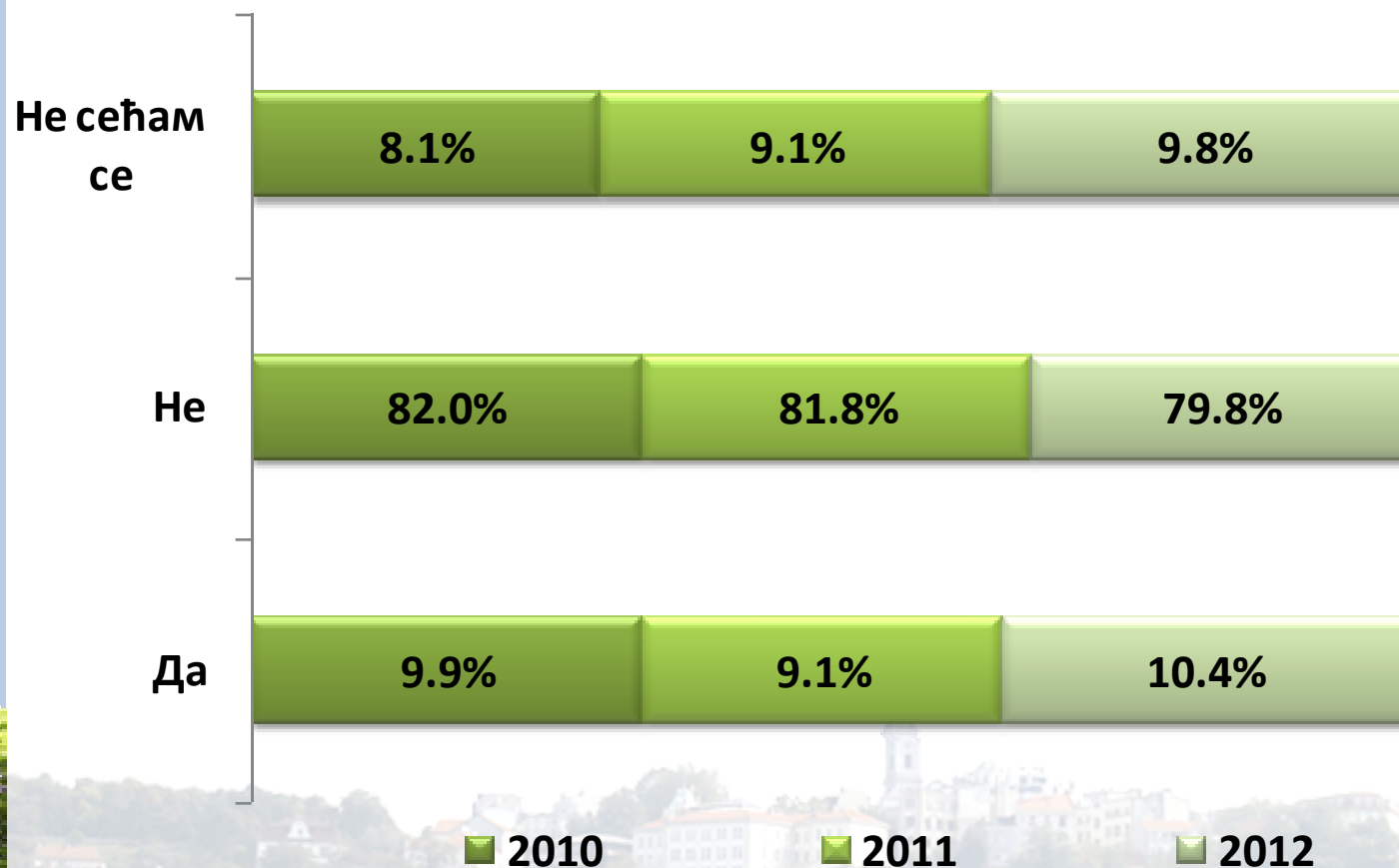


Одлагање посета лекару због недостатка новца у 2012. години, по службама





Одлагање посета лекару због недостатка новца у периоду 2010-2012. год





ГРАДСКИ ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ БЕОГРАД

www.zdravlje.org.rs

Задовољство корисника примарном здравственом заштитом по службама



■ веома незадовољан

■ незадовољан

■ ни задовољан ни незадовољан

■ задовољан

■ веома задовољан

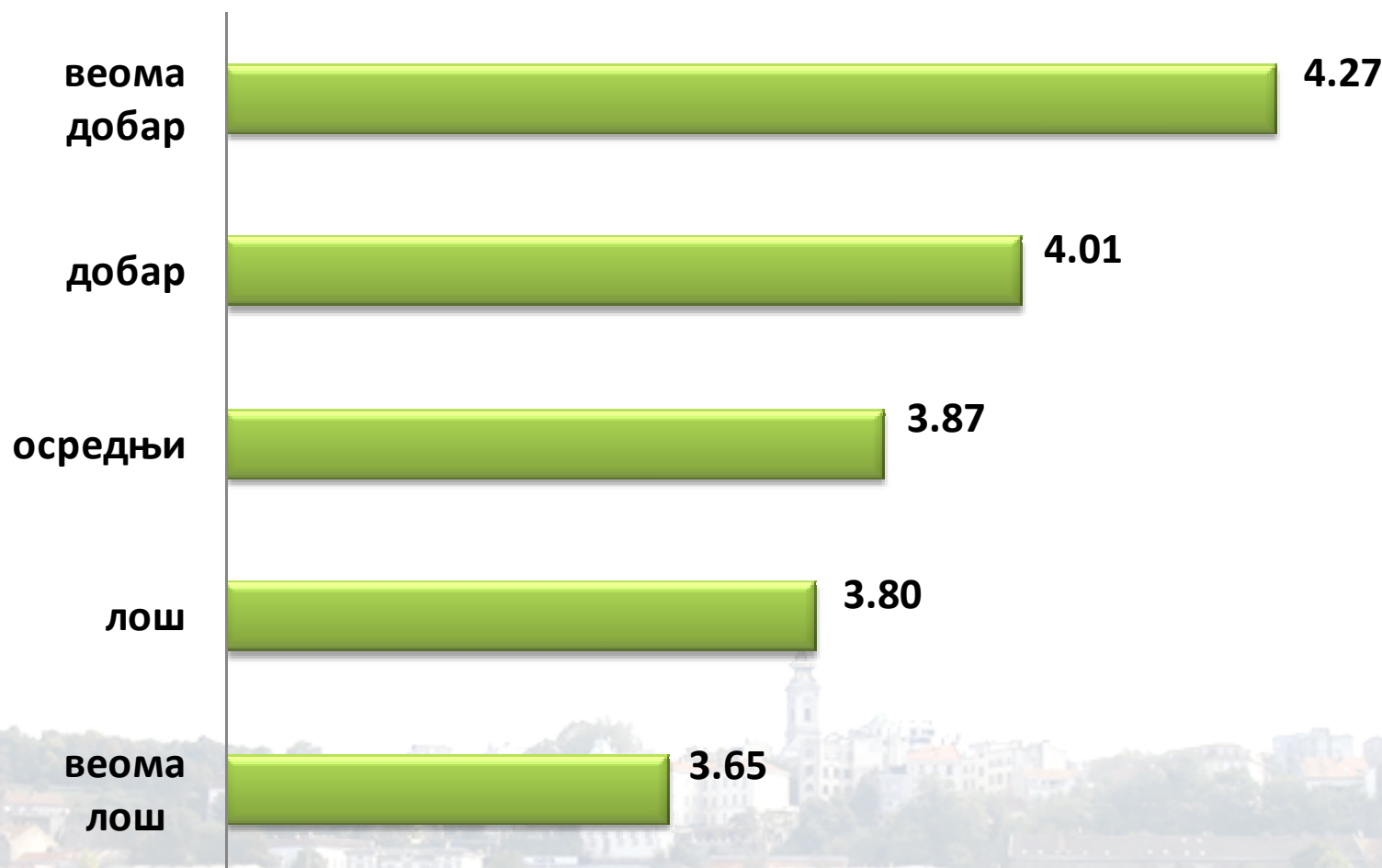


ГРАДСКИ ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ БЕОГРАД

www.zdravije.org.rs



Просечна оцена задовољства корисника различитог материјалног положаја примарном здравственом заштитом



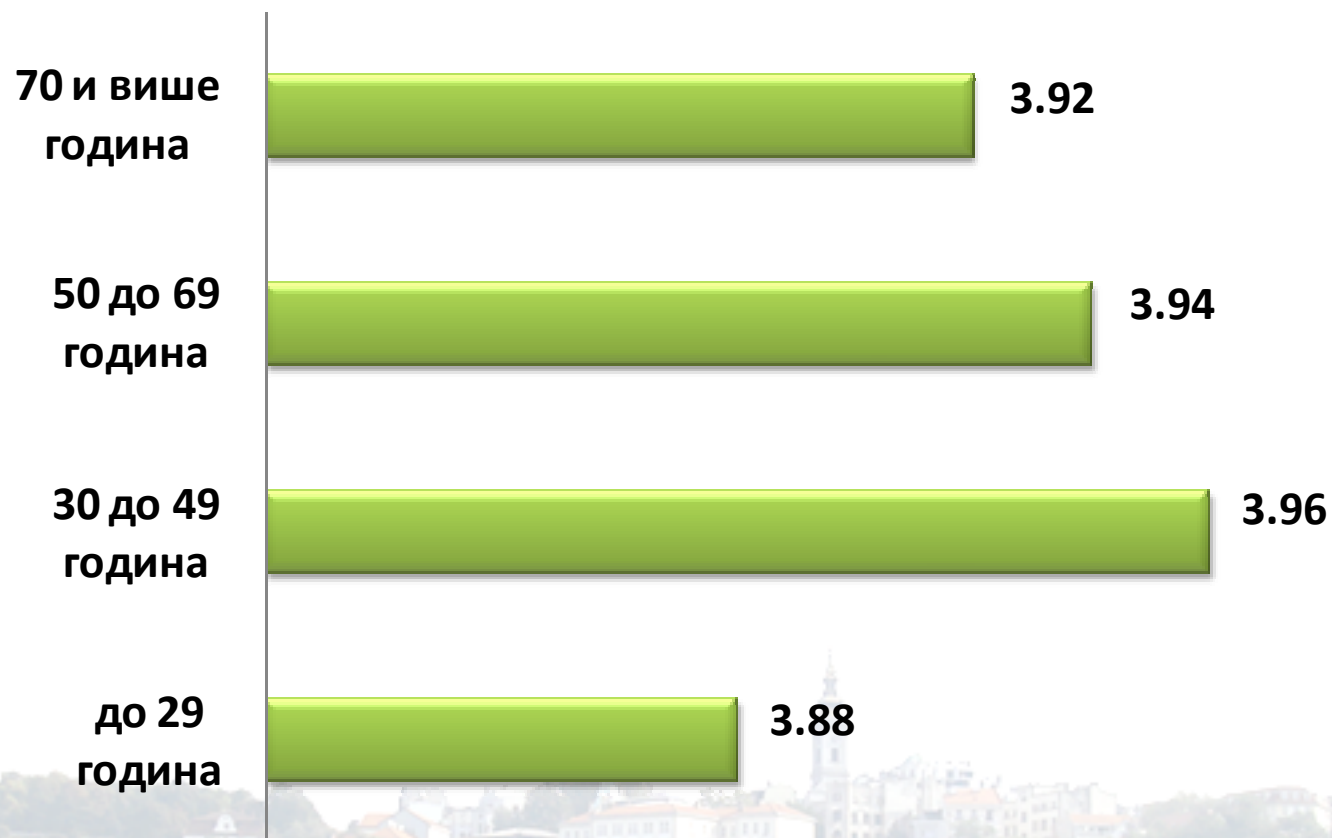


ГРАДСКИ ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ БЕОГРАД

www.zdravlje.org.rs



Просечна оцена задовољства корисника различите старости примарном здравственом заштитом





Задовољство корисника примарном здравственом заштитом у Београду

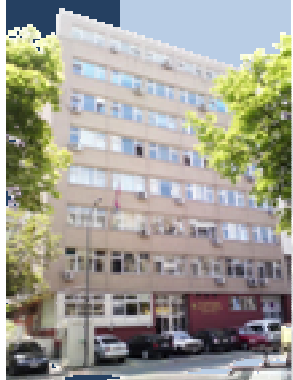
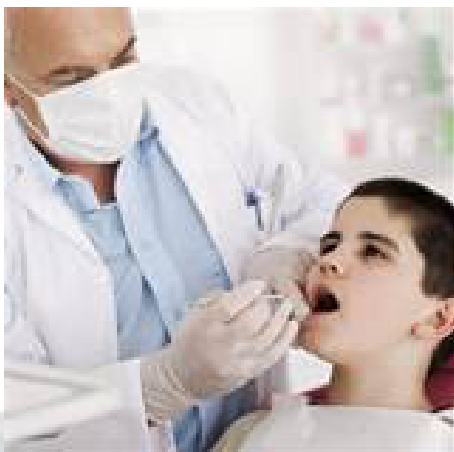
Здравствена установа	2010	2011	2012
ДЗ Барајево	3,67	4,08	4,34
ДЗ Вождовац	3,86	4,06	4,06
ДЗ Врачар	4,06	3,89	3,81
ДЗ Гроцка	4,04	4,12	4,03
ДЗ Звездара	3,73	4,02	3,80
ДЗ Земун	3,99	4,00	3,68
ДЗ Лазаревац	3,84	3,97	3,97
ДЗ Младеновац	3,73	3,62	3,79
ДЗ Нови Београд	4,10	3,88	3,94
ДЗ Обреновац	3,98	3,96	3,83
ДЗ Палилула	3,93	4,00	3,95
ДЗ Раковица	3,94	4,09	3,82
ДЗ Савски венац	4,26	4,03	4,00
ДЗ Сопот	4,23	4,08	4,17
ДЗ Стари град	4,19	4,06	4,12
ДЗ Чукарица	4,28	4,39	4,16
333 студената	3,67	3,75	3,73
333 радника МУП	4,07	3,99	3,91
333 радника ЖС	4,01	3,89	4,18
УКУПНО	4,00	4,00	3,93



ГРАДСКИ ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ БЕОГРАД

www.zdravlje.org.rs

Анализа задовољства корисника стоматолошког здравственог заштитом





УПИТНИК

Структура упитника:

- прва група питања - основне социјално – економске детерминанте (пол, године старости, школска спрема и материјално стање)
- друга група питања обухватала је процедуре за избор и промену стоматолога (како је изабран, познавање начина на који се може променити, да ли је мењан, који је био разлог промене, колико дуго дете има истог стоматолога);
- трећа група питања је везана за коришћење услуга (број посета код стоматолога, број посета приватном стоматологу, да ли и колико дана раније треба заказати преглед);
- четврта група питања се односи на организацију и садржај рада и сарадњу са здравственим радницима;
- пета група питања везана је за наплаћивање услуга;
- последње питање се односи на процену укупног задовољства пруженим услугама у стоматолошкој здравственој заштити деце.

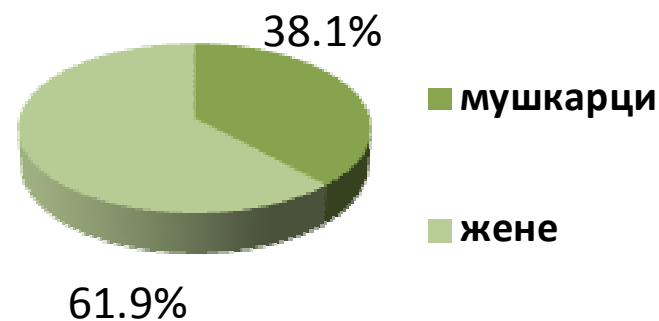
Посебна рубрика се односи на могућност да се унесу примедбе/похвале и предлози за унапређење квалитета рада ове службе.



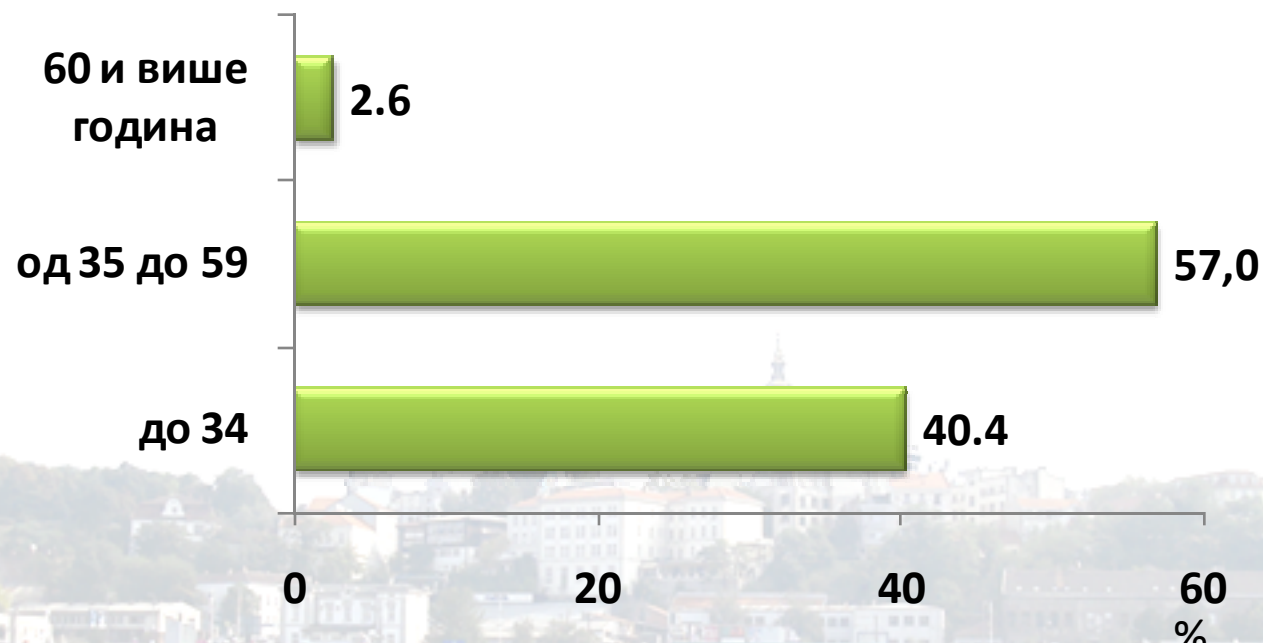


Испитаници

Стопа одговора 89,9%
605 анализираних упитника
Просечна старост $36,1 \pm 10,81$

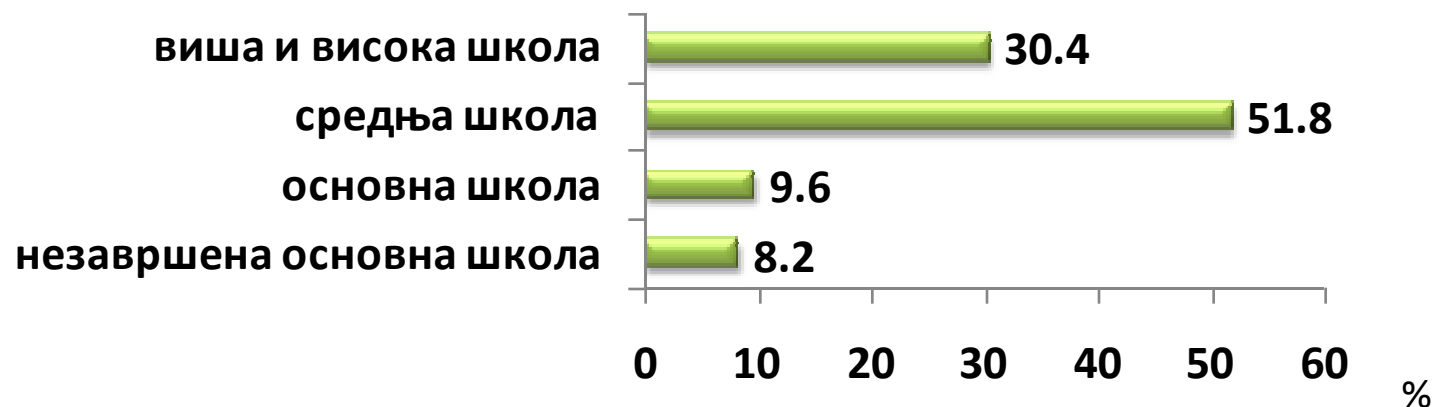


Старосна структура испитаника

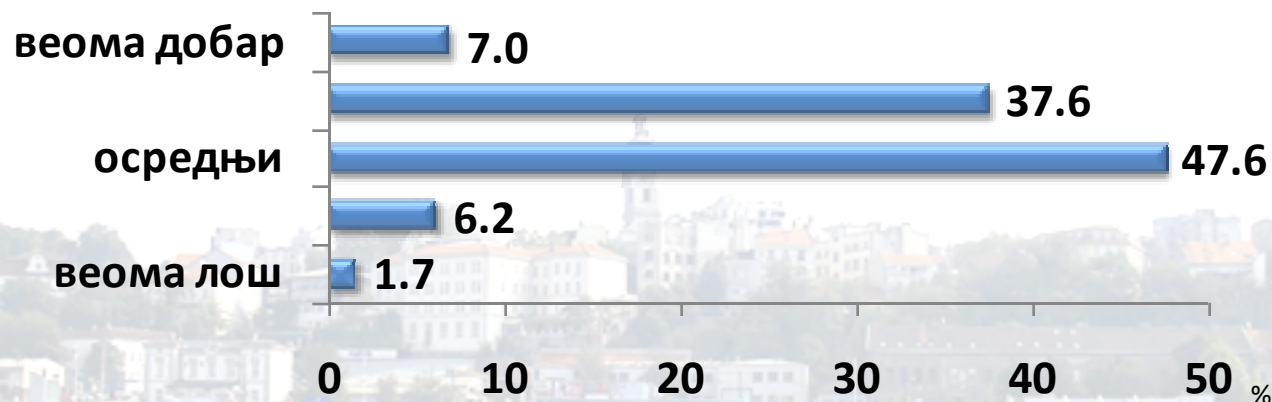




Образовна структура испитаника

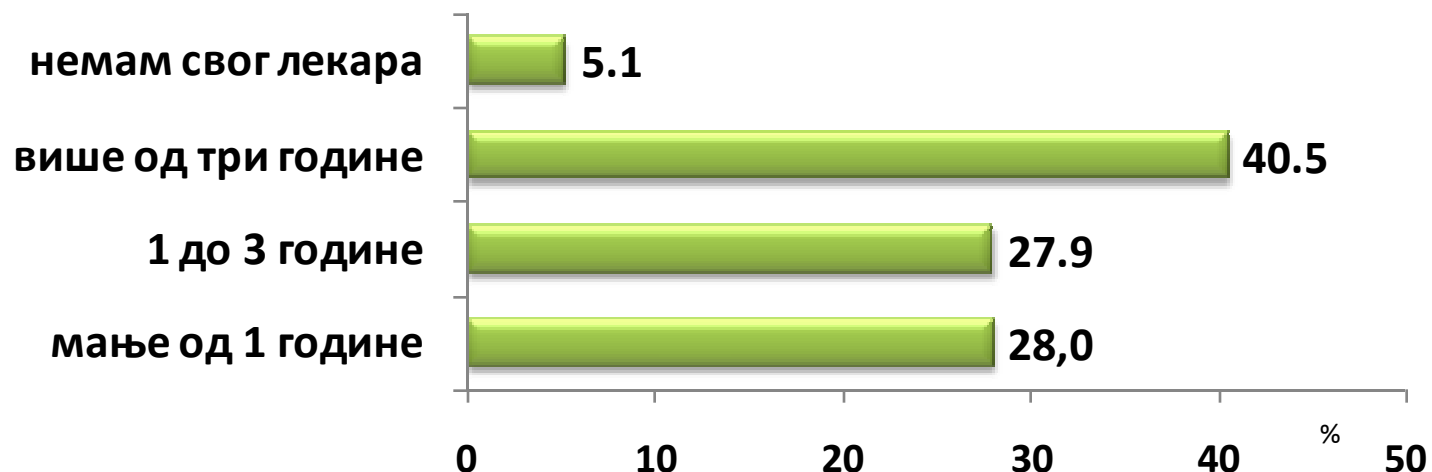


Материјални положај испитаника

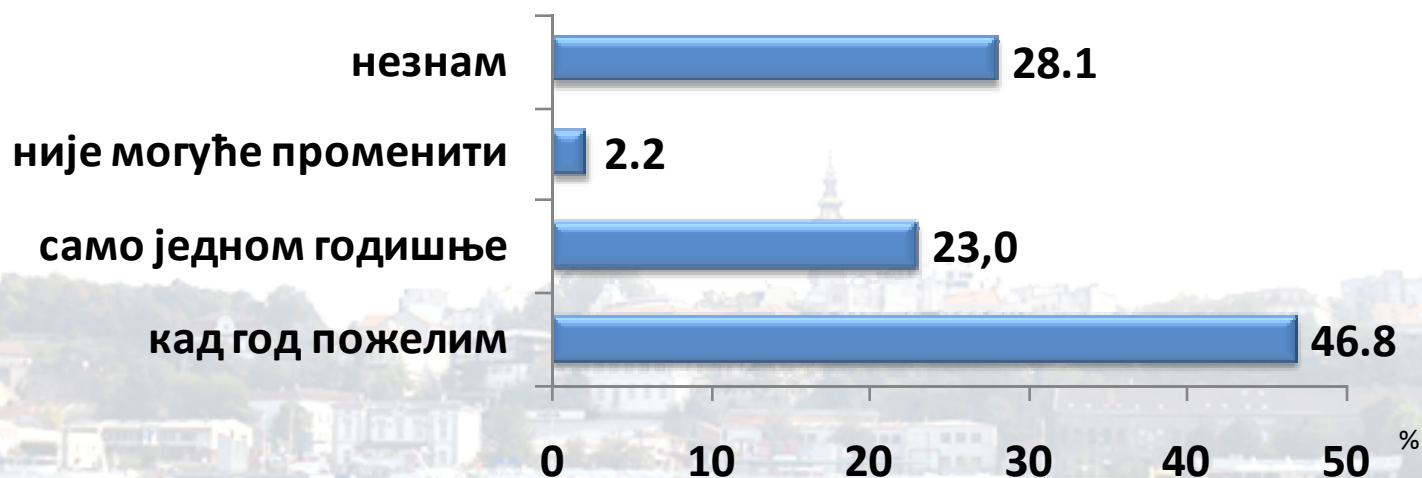




Дужина лечења код избраног лекара



Познавање процедуре промене избраног стоматолога



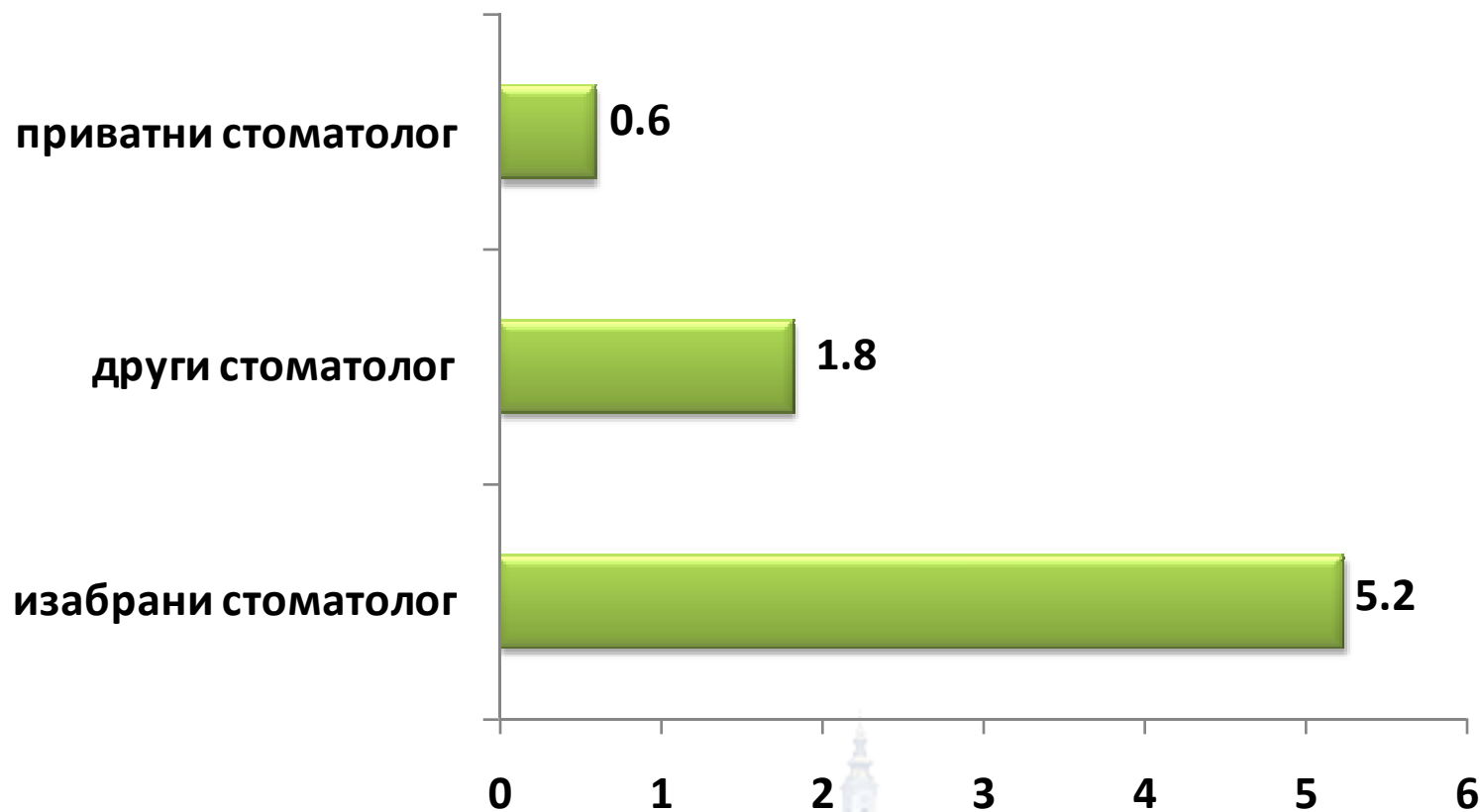


ГРАДСКИ ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ БЕОГРАД

www.zdravlje.org.rs



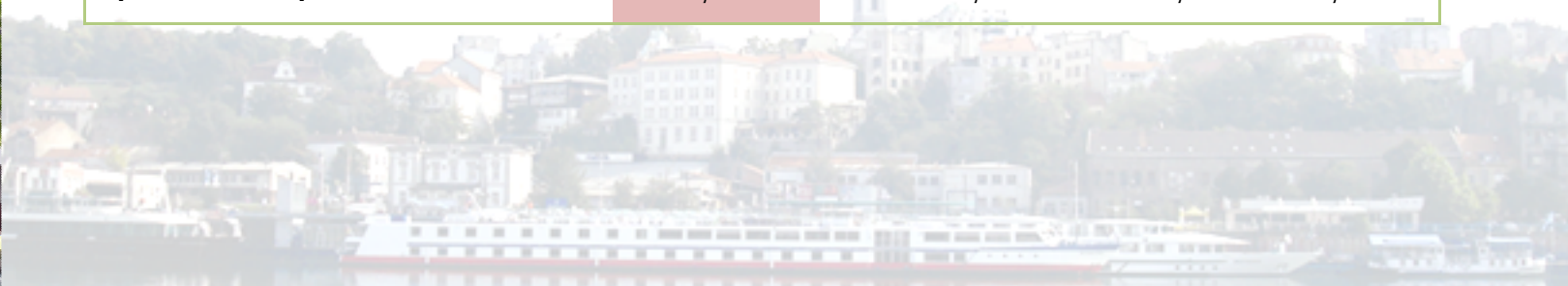
Просечан број посета стоматологу





Саветовање о очувању здравља уста и зуба

тема	током редовне посете	саветовалиште/ превентивни центар	не	није било потребно
	%	%	%	%
значај редовних прегледа	88,7	2,8	3,4	5,2
употреба флуора	77,3	6,3	9,7	6,7
правилно прање зуба	84,9	5,1	3,8	6,2
ортодонтске неправилности	78,1	4,7	6,7	10,5
настанак каријеса	81,8	3,9	7,9	6,5
прибор за оралну хигијену	79,3	3,9	9,0	7,8
правилна исхрана	76,3	5,5	9,6	8,7





Ставови пацијената о изабраном стоматологу

изјава	слажем се	делимично	не слажем се
	%	%	%
упознат је са проблемима и болестима мог детета	85,1	11,3	3,6
одваја довољно времена за разговор	82,8	13,5	3,6
даје јасна објашњења о интервенцијама које планира	87,0	10,6	2,4
када дете има здравствени проблем најпре идем код његовог стоматолога	94,1	4,6	1,3





Задовољство испитаника појединим аспектима организације службе стоматолошке здравствене заштите

изјава	слажем се	да и не	не слажем се	не знам
	%	%	%	%
задовољан сам радним временом	85,2	11,7	2,3	0,8
преглед је могућ и викендом	54,4	17,7	7,8	20,1
служба је доступна деци са посебним потребама	52,4	9,9	3,8	34,0
особље на шалтеру је љубазно	78,6	13,2	3,5	4,8
у чекаоници има довољно места за седење	84,4	10,6	3,7	1,3
дуго се чека у чекаоници	20,7	22,7	52,0	4,5
кад је детету потребна хитна услуга, можемо да је обавимо истог дана	90,9	4,5	1,9	2,8
постоји кутија/књига за жалбе и примедбе	61,6	3,3	2,6	32,5



Сарадња између здравствених радника

изјава	слажем се	да и не	не слажем се	не знам
	%	%	%	%
педијатар ми је објаснио значај здравља уста и зуба	70,6	14,8	10,9	3,7
педијатар ми саветује употребу препарата са флуором	52,6	19,4	20,1	7,9
дечји стоматолог и стоматолошка сестра добро сарађују	89,7	5,5	1,2	3,6
понекад ми је довољан и разговор са стоматолошком сестром	53,9	22,1	17,4	6,7



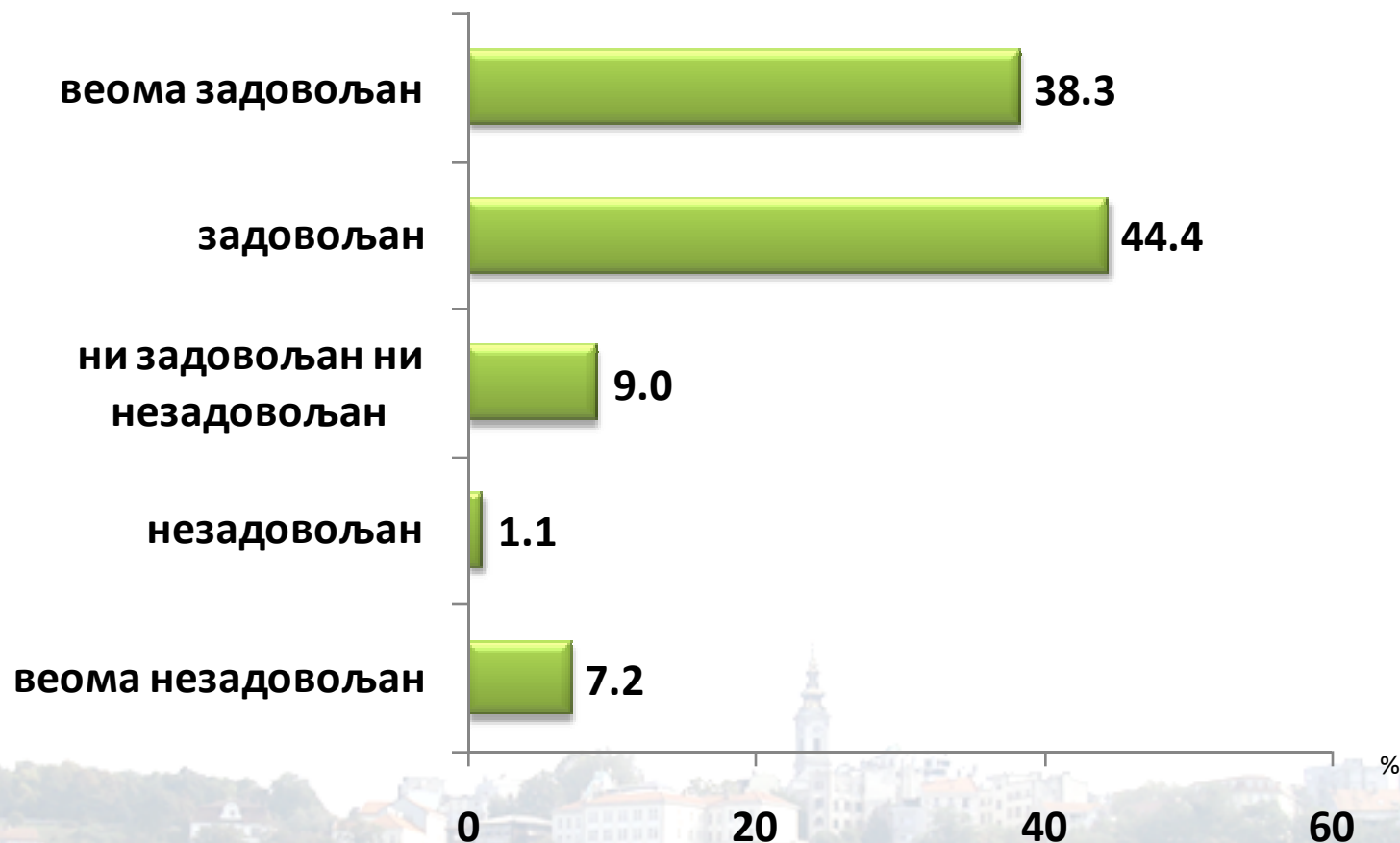


ГРАДСКИ ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ БЕОГРАД

www.zdravlje.org.rs



Задовољство испитаника стоматолошком здравственом заштитом



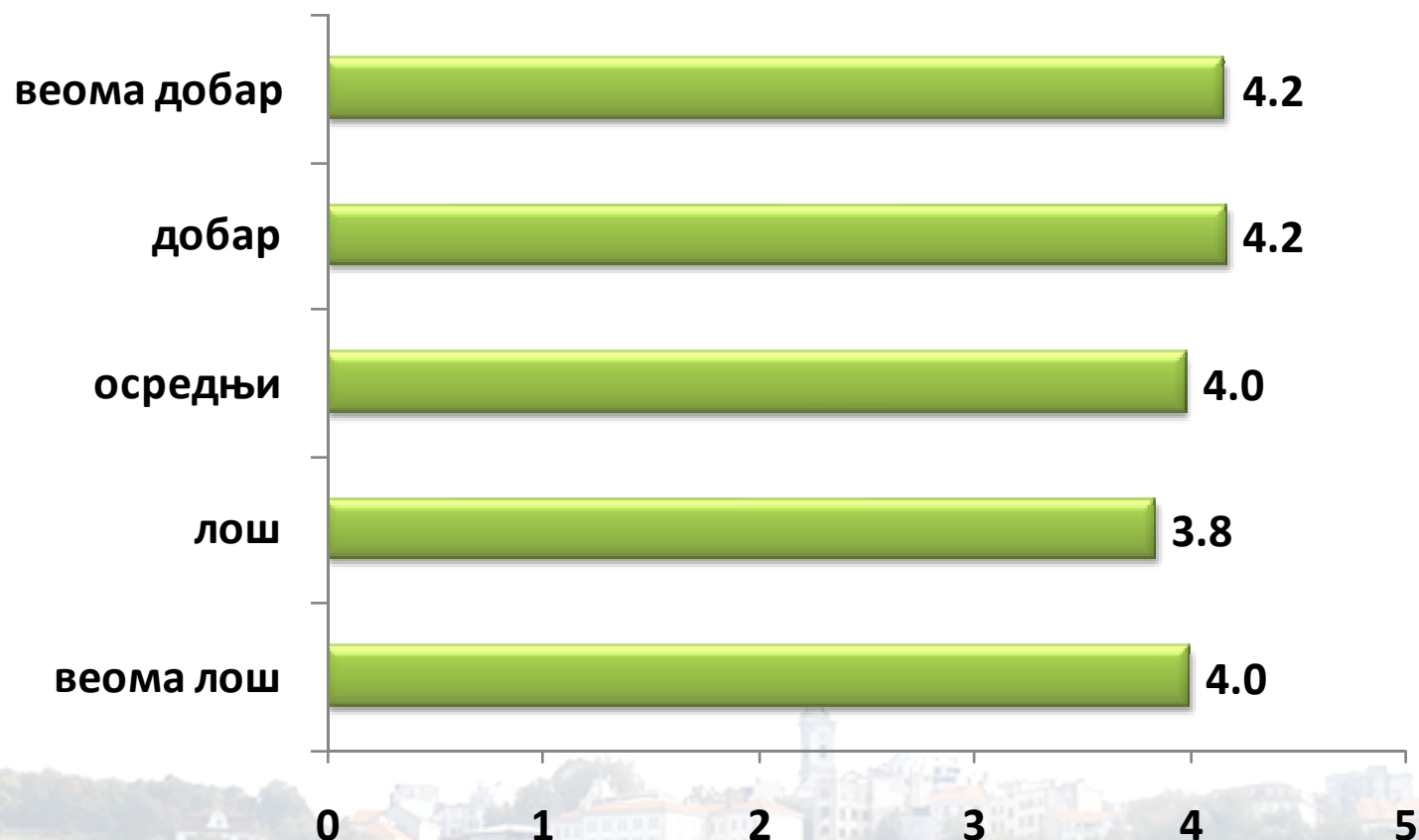


ГРАДСКИ ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ БЕОГРАД

www.zdravlje.org.rs

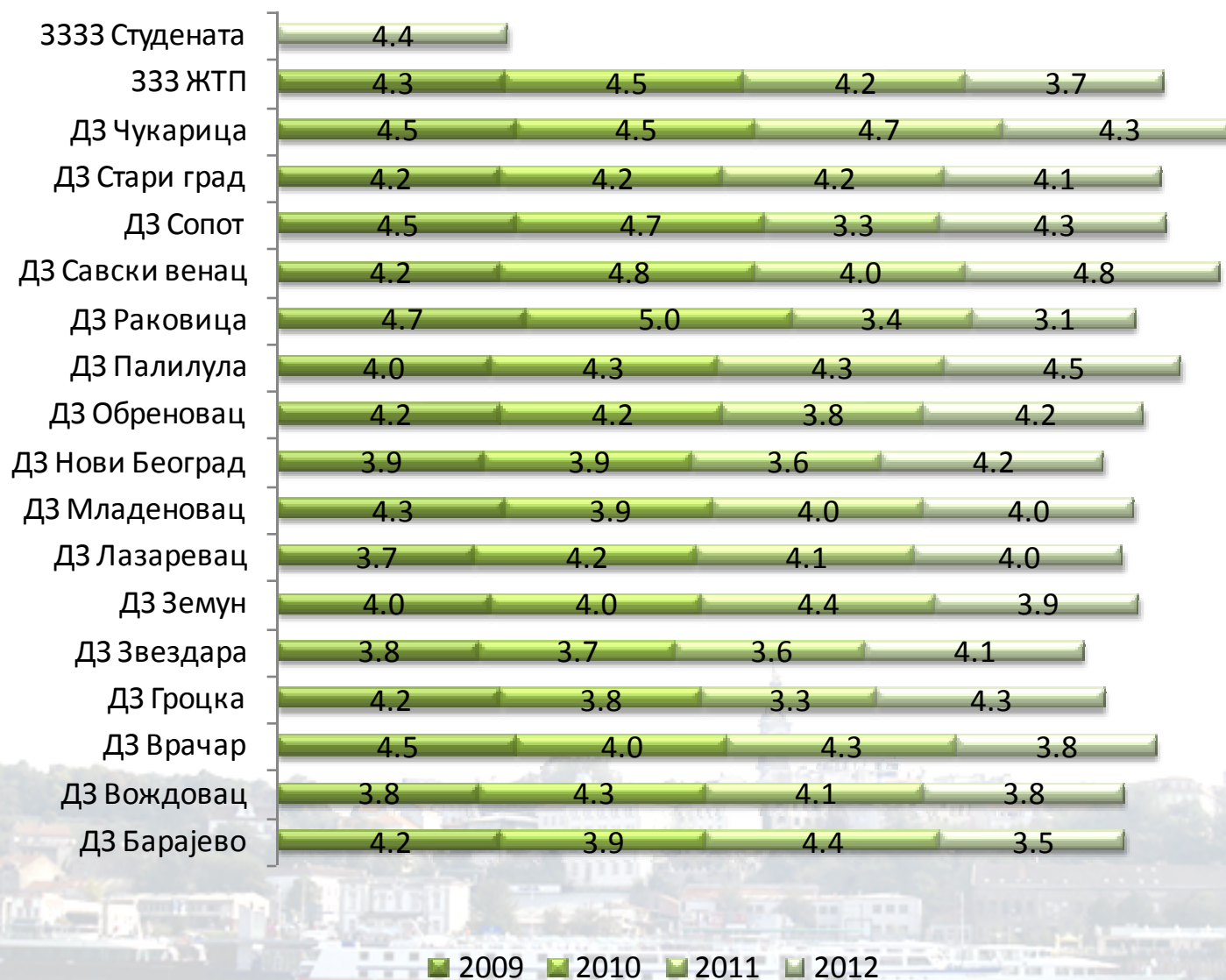


Просечна оцена задовољства корисника различитог материјалног положаја стоматолошком здравственом заштитом





Просечна оцена задовољства корисника стоматолошком здравственом заштитом у периоду од 2009. до 2012. год



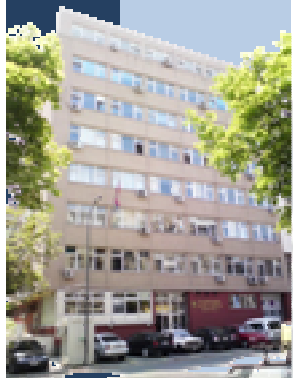


ГРАДСКИ ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ БЕОГРАД

www.zdravlje.org.rs

Анализа задовољства корисника радом специјалистичко консултативне службе





Увод

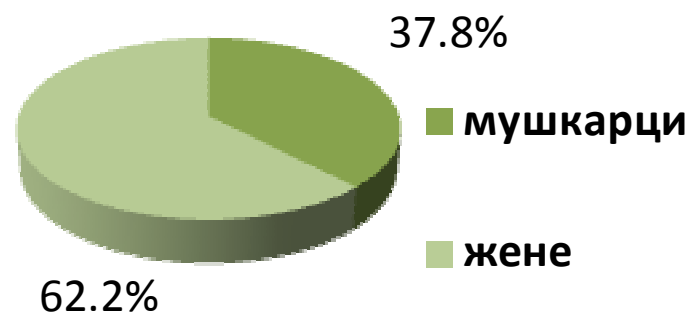
Упитник је анониман и добровољан, а одговоре су давали пацијенти после обављеног прегледа код специјалисте интерне медицине. Структура упитника се односила на неколико група питања

- Прва група питања обухватала је основне социјално – економске детерминанте (пол, године старости, школска спрема и материјално стање);
- Друга група питања - организационе карактеристике службе (могућност заказивања прегледа, дужину чекања на преглед, услове у чекаоници);
- Трећа група питања је везана за коришћење (број посета специјалисти интерне медицине, број посета приватном специјалисти, да ли и колико дана раније треба заказати преглед);
- Четврта група се односила на задовољство корисника услугама које пружа лекар и остало медицинско особље (давање информација, време које лекар посвећује пацијенту, спремност да саслуша пацијента);
- Пета група питања везана је за наплаћивање услуга;
- Последње питање се односи на процену укупног задовољства пруженим услугама у специјалистичкој служби интерне медицине.
- Посебна рубрика се односи на могућност да корисници унесу примедбе/похвале и предлоге за унапређење квалитета рада ове службе

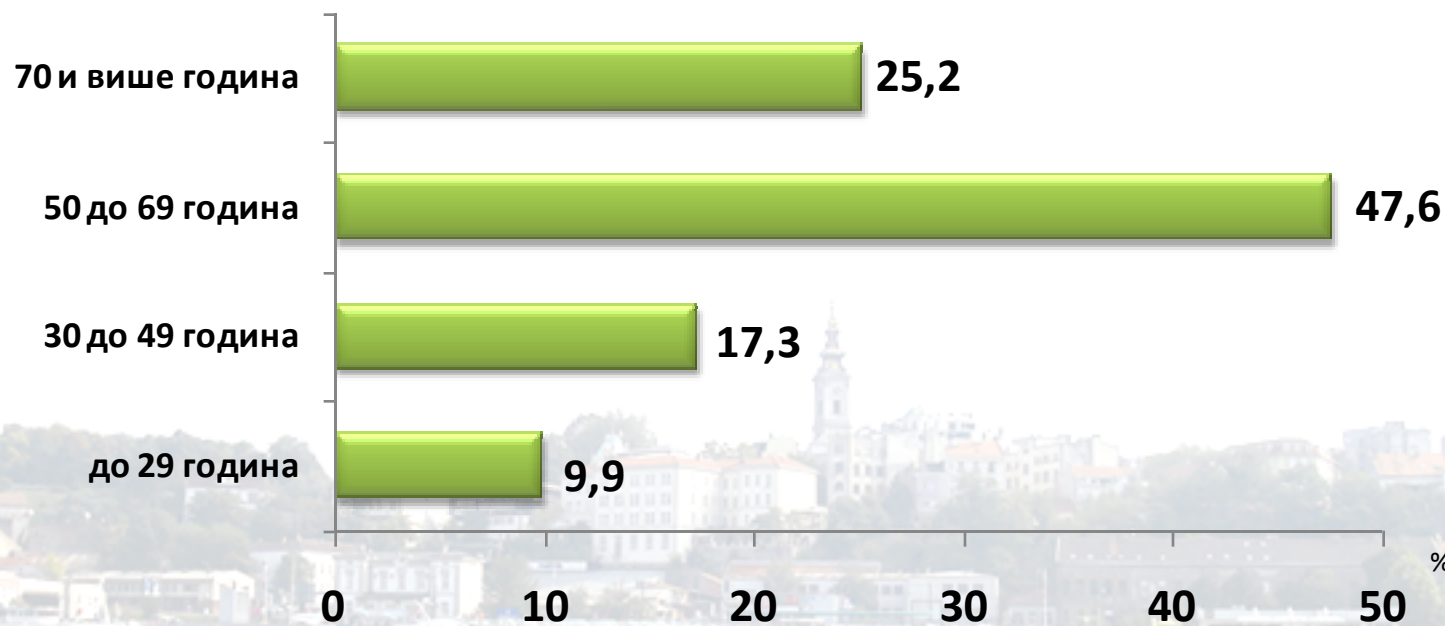


ИСПИТАНИЦИ

Стопа одговора 95,5%
733 анализираних упитника
Просечна старост 57,2 г

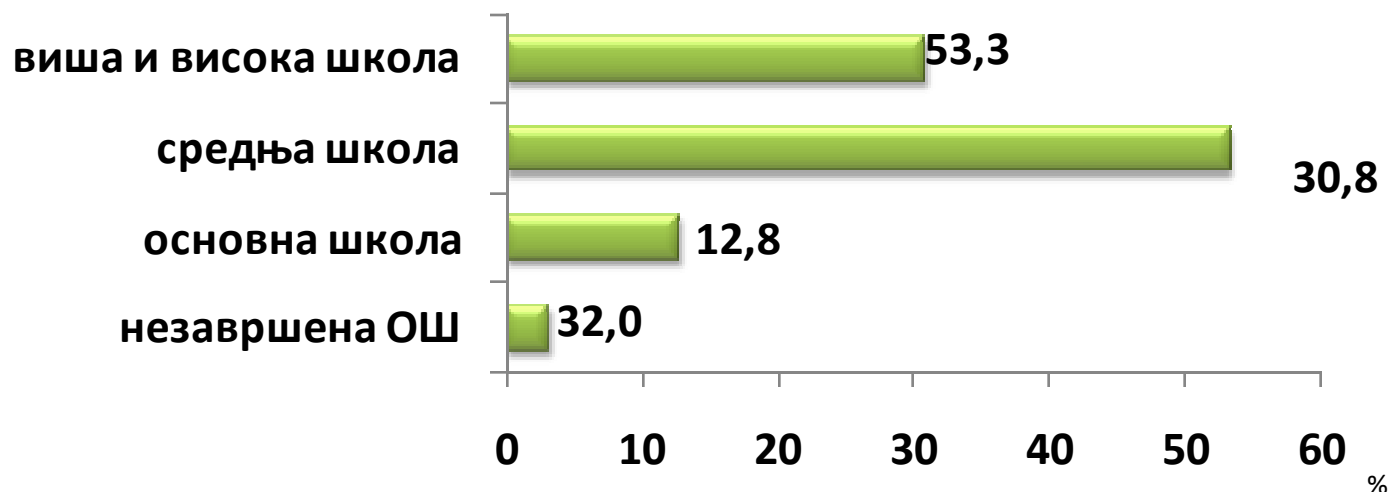


Старосна структура испитаника

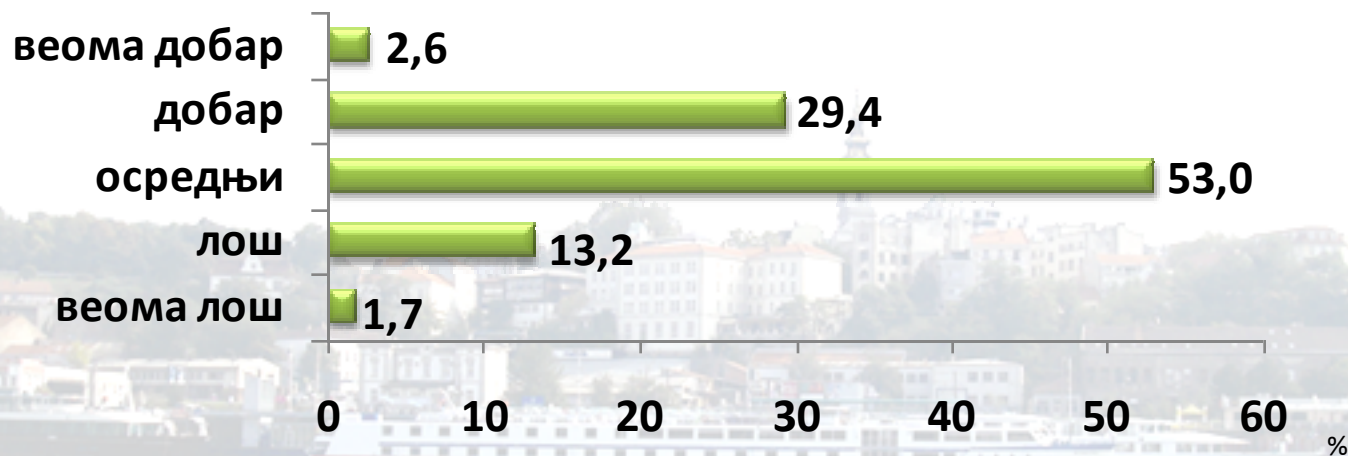




Образовна структура испитаника



Материјални положај испитаника



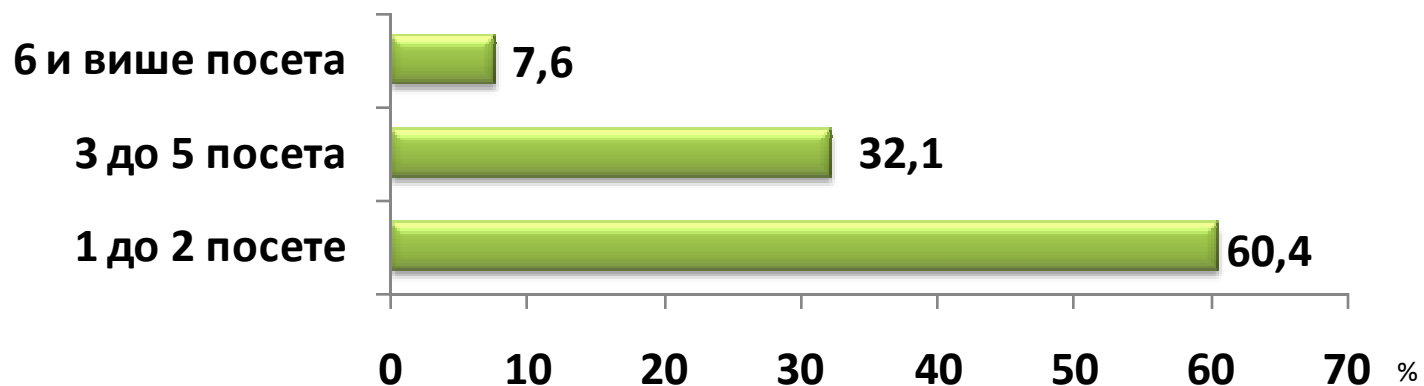


Задовољство корисника

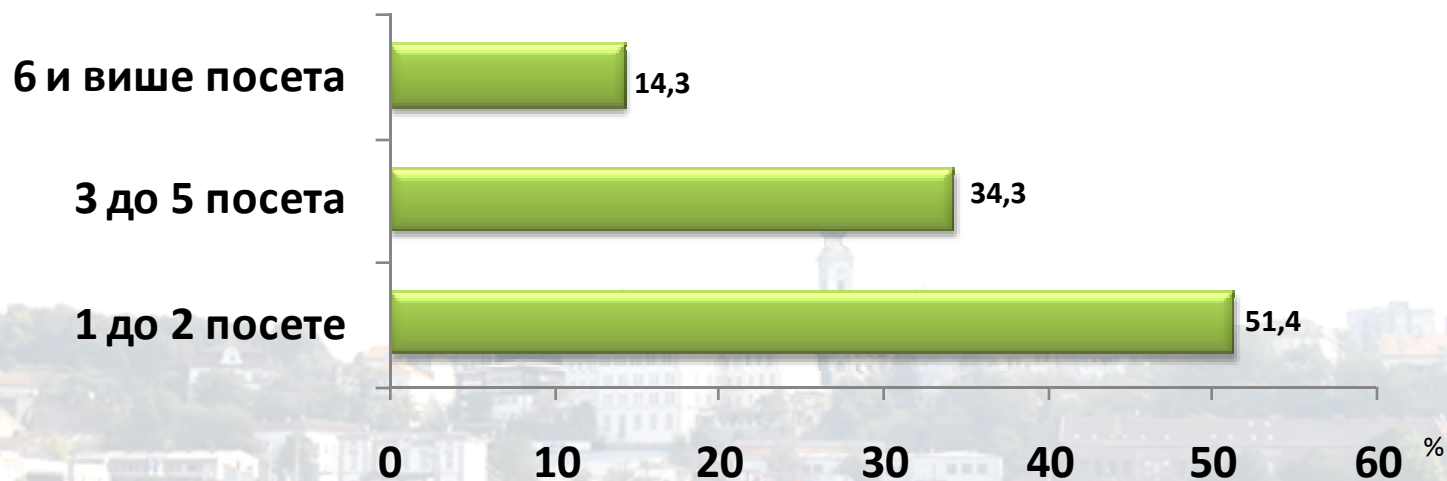
Колико сте задовољни	веома незадовољни	незадовољни	ни задовољни ни незадовољни	задовољни	веома задовољни	просечна оцена
	%	%	%	%	%	%
могућношћу телефонског заказивања	3,3	3,4	10,1	45,3	37,9	4,1
временом чекања од заказивања до прегледа	3,5	6,3	12,0	42,4	35,8	4,0
љубазношћу и професионалношћу особља које заказује прегледе	2,9	1,8	4,1	39,5	51,7	4,4
добијеним инструкцијама о времену и месту прегледа	3,1	1,6	5,0	39,5	50,8	4,3
временом чекања у чекаоници	4,2	5,4	12,6	43,0	34,8	4,0
објашњењем евентуалног кашњења	3,3	4,9	11,2	41,6	38,9	4,0
чистоћом и подобношћу чекаонице	2,4	2,5	8,8	43,2	43,1	4,2



Број остварених посета истом специјалисти

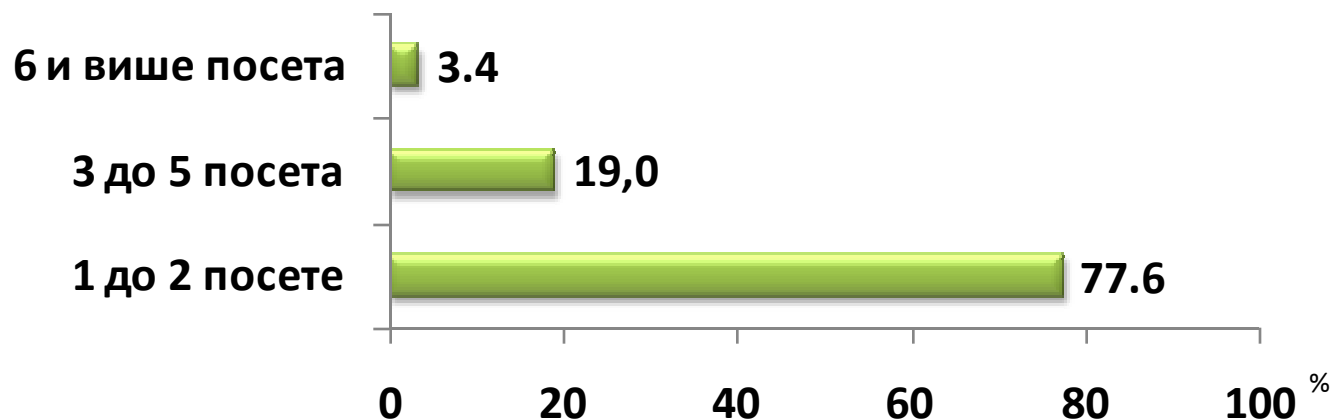


Посете лекарима других специјалности

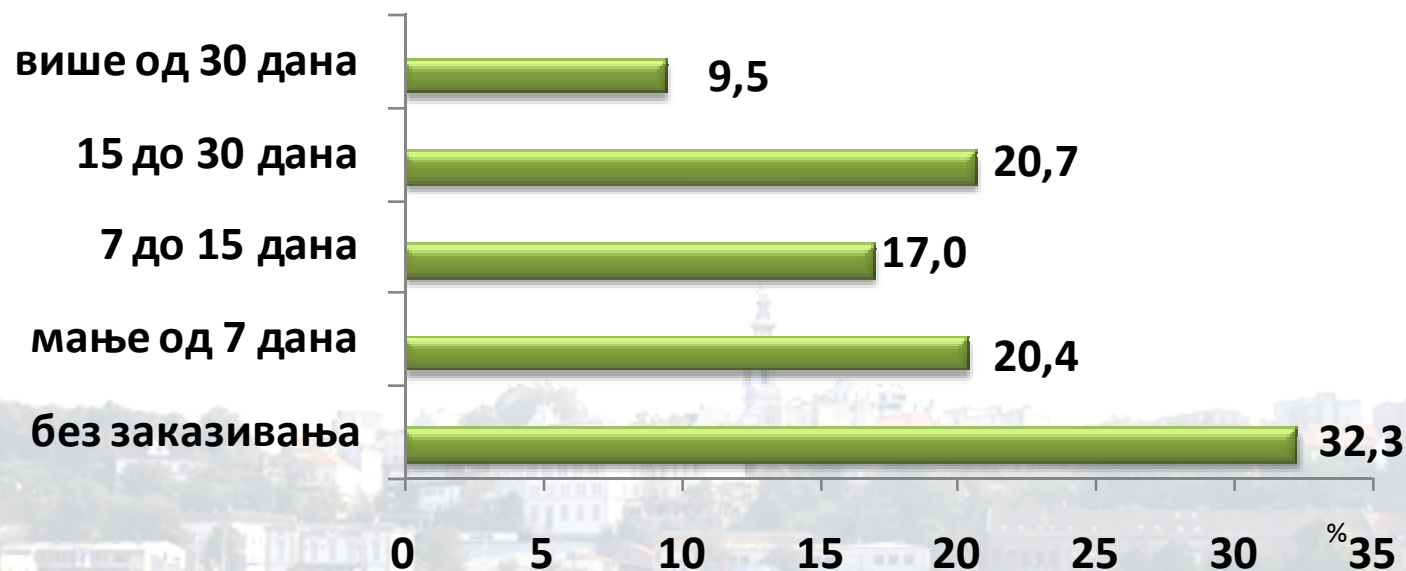




Посете приватним лекарима



Чекање на преглед специјалисте



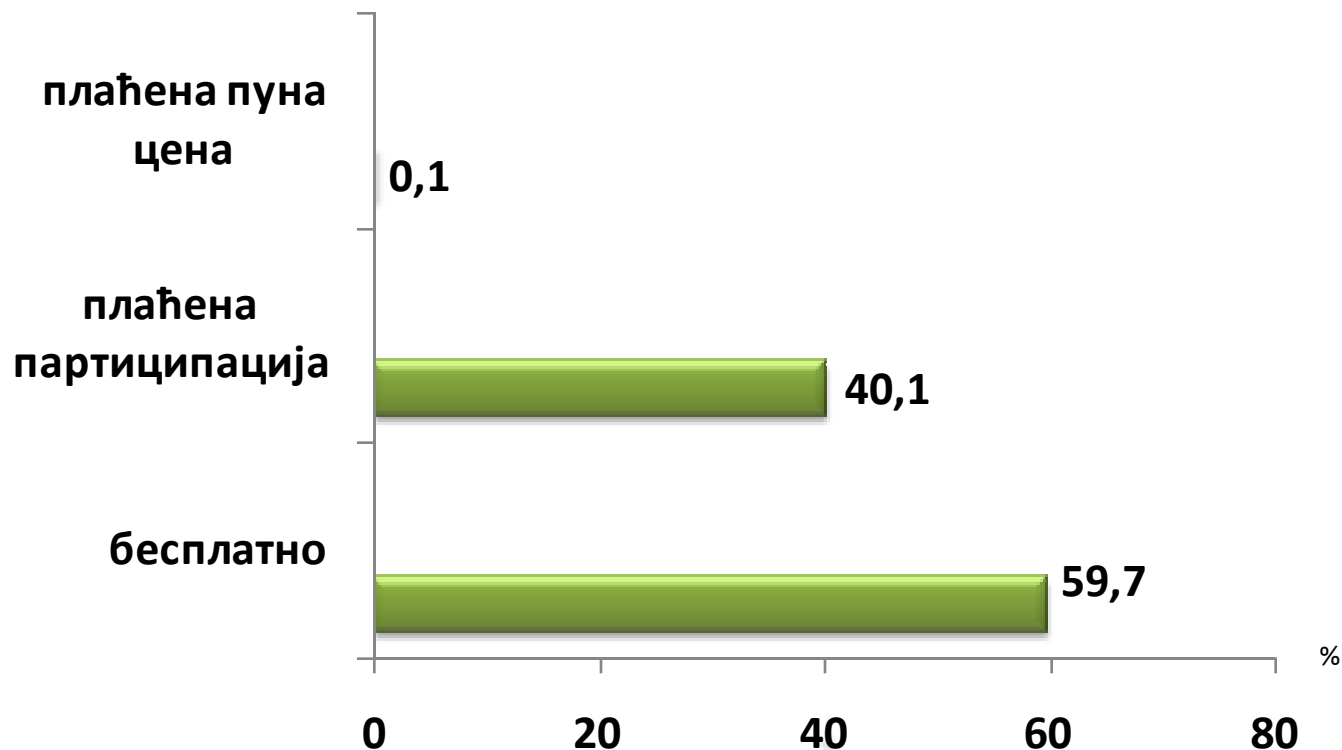


Изјаве корисника о раду лекара специјалисте

Да ли се слажете са следећим изјавама	слажем се	делимично се слажем	не слажем се
	%	%	%
лекар ми је посветио довољно времена током прегледа	93,3	5,7	1,0
лекар ме је пажљиво саслушао	92,8	6,3	0,9
лекар је одвојио довољно времена за разговор	88,4	10,0	1,6
лекар ми је дао јасна објашења о болестима и лековима	91,0	7,6	1,5
лекар ми је објаснио значај тестова на које ме упућује	88,6	9,7	1,6
особље је било љубазно и пуно поштовања	91,1	7,7	1,2
јасно сам разумео/ла план свог лечења	90,0	9,6	1,9
способнији/а сам за борбу са здравственим проблемима	85,5	12,4	2,5
постоји кутија за примедбе/жалбе	85,0	8,9	6,2



Плаћање специјалистичког прегледа



35,9% испитаника старији од 65 година



Просечна оцена задовољства радом специјалистичко консултативне службе

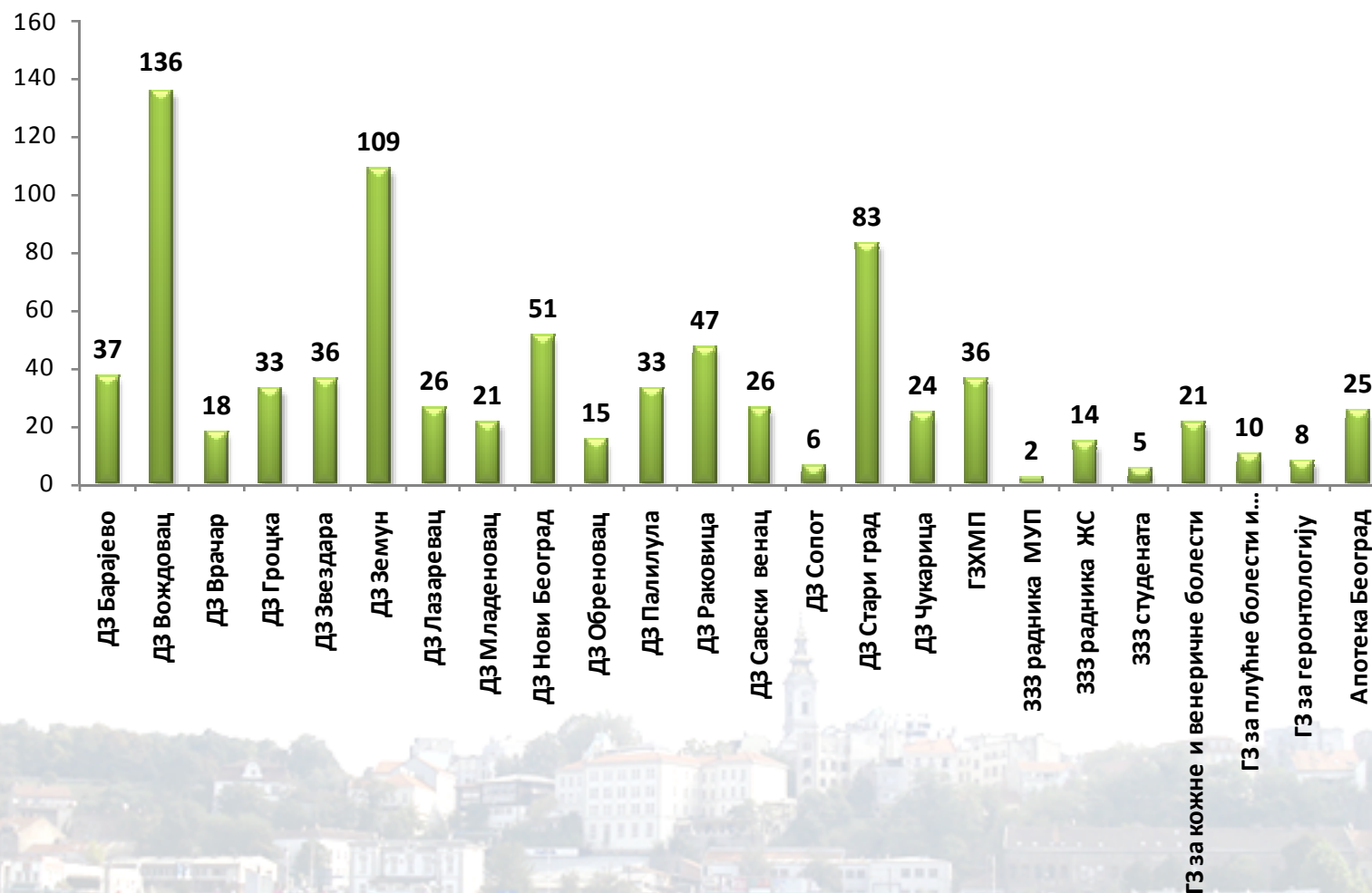
Здравствена установа	2010	2011	2012
ДЗ Барајево	3,80	4,62	4,00
ДЗ Вождовац	4,65	3,95	4,12
ДЗ Врачар	4,16	3,98	3,96
ДЗ Гроцка	3,91	4,30	4,47
ДЗ Звездара	3,76	4,04	4,42
ДЗ Земун	4,16	4,20	4,24
ДЗ Лазаревац	4,00	3,50	4,29
ДЗ Младеновац	4,53	4,78	4,30
ДЗ Нови Београд	3,92	3,65	4,13
ДЗ Обреновац	4,43	4,60	4,63
ДЗ Палилула	4,09	4,30	3,84
ДЗ Раковица	4,39	4,21	3,67
ДЗ Савски венац	4,52	4,43	4,41
ДЗ Сопот	4,80	4,50	4,55
ДЗ Стари град	4,13	4,65	4,31
ДЗ Чукарица	4,43	4,31	4,57
ЗЗЗ студената	3,63	3,96	4,13
ЗЗЗ радника МУП	4,21	4,42	4,18
ЗЗЗ радника ЖС	4,31	3,66	3,98
УКУПНО	4,28	4,21	4,20



ГРАДСКИ ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ БЕОГРАД

www.zdravlje.org.rs

Број приговора пацијената према сумарном извештају комисије за унапређење квалитета рада здравствених установа





Дистрибуција појединих врста приговора





ГРАДСКИ ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ БЕОГРАД

www.zdravlje.org.rs

ХВАЛА НА ПАЖЊИ!

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

