

# **Anketa zadovoljstva korisnika usluga**

**DZ Valjevo**

**novembar - decembar 2008. god.**

**Tabela 1.1 Prosečna starost anketiranih, njihov materijalni položaj i opšte ocene anketiranih o kvalitetu rada lekara i sestre u Službama opšte medicine i medicine rada**

Obeležja	Srednja vrednost	Odgovarajuća kategorija
Starost (godine)	55	Starija životna dob
Ocena materijalnog položaja Vaše porodice	3.06	Osrednji materijalni položaj
Kako ste zadovoljni svojim lekarom?	4.29	Zadovoljan
Kako ste zadovoljni medicinskim sestrama u službi?	4.26	Zadovoljan

**Tabela 1.2 Najčešći odgovori anketiranih u Službama opšte medicine i medicine rada**

Obeležja	Vaš najčešći odgovor
Pol	Ženski
Bračno stanje	Oženjen / udata
Završena škola	Srednja škola
Imate li stalnog lekara?	Da, ali ponekad idem kod drugog
Koliko puta ste posetili lekara u poslednjih 12 meseci?	
Da li Vam se dopada Vaš lekar?	Da
Da li mislite da je Vaš lekar stručan?	Da
Da li Vam Vas lekar posvećuje dovoljno vremena?	Da
Da li Vam Vaš lekar daje dovoljno informacija o stanju Vašeg zdravlja?	Da
Da li mislite da dugo čekate na prijem u ordinaciju?	Ne
Kada Vam je hitno potreban, do vašeg lekara možete doći	Istog dana
Da li Vaš lekar uvažava Vaše mišljenje u vezi sa terapijom...	Da
Da li ste nekada imali osećaj da Vaš lekar nije ozbiljno shvatio Vaš problem?	Ne
Da li možete da razgovarate sa svojim lekarom o ličnim problemima kao i o medicinskim problemima?	Da
Gde dobijate savete o zdravom načinu života od medicinske sestre?	U ambulanti za intervencije
Da li ste zadovoljni ljubaznošću medicinskih sestara?	Da

**Tabela 2.1 Prosečna starost anketiranih roditelja i dece, njihov materijalni položaj i opšte ocene anketiranih o kvalitetu rada pedijatra i sestre u Službi za zdravstvenu zaštitu dece**

Obeležja	Srednja vrednost	Ogovarajuća kategorija
Starost (godine)	34	Mlađa starosna dob
Materijalni položaj porodice	2.96	Osrednji materijalni položaj
Starost deteta (godine)	9	Deca nižeg školskog uzrasta
Kako ste zadovoljni medicinskim sestrama u službi?	4.17	Zadovoljan
Kako ste zadovoljni pedijatrom Vašeg deteta?	4,24	Zadovoljan

**Tabela 2.2 Najčešći odgovori anketiranih u Službi za zdravstvenu zaštitu dece**

Obeležja	Vaš najčešći odgovor
Pol	Ženski
Završena škola	Srednja škola
Koliko imate dece?	Dvoje
Da li Vaše dete ima stalnog pedijatra?	Da, ima
Koliko puta je Vaše dete posetilo pedijatra u poslednjih 12 meseci?	Od tri do pet puta
Da li mislite da pedijatar posvećuje dovoljno vremena Vašem detetu prilikom posete?	Da
Da li Vam pedijatar daje dovoljno informacija o stanju zdravlja i nezi Vašeg deteta?	Da
Da li mislite da dugo čekate na prijem u ordinaciju?	I da i ne
Kada Vam je hitno potreban, do pedijatra možete doći:	Istog dana
Da li ste nekada imali osećaj da pedijatar nije ozbiljno shvatio problem Vašeg deteta?	Ne
Gde dobijate savete o zdravom načinu života od medicinske sestre?	Ne dobijam savete
Da li ste zadovoljni ljubaznošću medicinskih sestara?	Da

**Tabela 3.1 Prosečna starost anketiranih žena, njihov materijalni položaj i opšte ocene anketiranih o kvalitetu rada ginekologa i sestre u Službi za zdravstvenu zaštitu žena**

Obeležja	Srednja vrednost	Ogovarajuća kategorija
Starost (godine)	<b>37</b>	Mlađa starosna dob
Materijalni položaj porodice	<b>2,97</b>	Osrednji materijalni položaj
Kako ste zadovoljni svojim ginekologom?	<b>4.09</b>	Zadovoljan
Kako ste zadovoljni medicinskim sestrama u službi?	<b>3.92</b>	Zadovoljan

**Tabela 3.2 Najčešći odgovori anketiranih u Službi za zdravstvenu zaštitu žena**

Obeležja	Vaš najčešći odgovor
Bračno stanje	Udata
Završena škola	Srednja škola
Materijalni položaj porodice	Osrednji materijalni položaj
Imate li stalnog ginekologa?	Da, imam
Koliko puta ste posetili ginekologa u poslednjih 12 meseci?	Do dva puta
Da li Vam se dopada Vaš ginekolog?	Da
Da li mislite da je Vaš ginekolog stručan?	Da
Da li Vam Vaš ginekolog posvećuje dovoljno vremena?	Da
Da li dugo čekate na prijem u ordinaciju?	I da i ne
Kada Vam je hitno potreban, do vašeg ginekologa možete doći	Istog dana
Da li Vaš ginekolog uvažava Vaše mišljenje u vezi sa terapijom...	Da
Da li ste nekada imali osećaj da Vaš ginekolog nije ozbiljno shvatio Vaš problem?	Ne
Da li možete da razgovarate sa svojim ginekologom o ličnim problemima?	Da
Gde dobijate savete o zdravom načinu života od medicinske sestre?	Na šalteru
Da li ste zadovoljni ljubaznošću medicinskih sestara?	Da

**Tabela 4.1 Prosečna starost anketiranih, njihov materijalni položaj i opšte ocene anketiranih o kvalitetu rada stomatologa i sestre u Službi stomatologije**

Obeležja	Srednja vrednost	Ogovarajuća kategorija
Starost (godine)	<b>35</b>	Mlada životna dob
Materijalni položaj porodice	<b>3.63</b>	Dobar materijalni položaj
Kako ste zadovoljni stomatološkim sestrama u službi?	<b>4.33</b>	Zadovoljan
Kako ste zadovoljni svojim stomatologom?	<b>4.27</b>	Zadovoljan

**Tabela 4.2 Najčešći odgovori anketiranih u Službi stomatologije**

Obeležja	Srednja vrednost
Pol	Ženski
Bračno stanje	Oženjen / udata
Završena škola	Srednja škola
Imate li stalnog stomatologa?	Da, imam
Koliko puta ste posetili stomatologa u poslednjih 12 meseci?	Da
Da li Vam se dopada Vas stomatolog?	Da
Da li mislite da je Vas stomatolog stručan?	Da
Da li Vam Vaš stomatolog posvećuje dovoljno vremena?	Da
Kada Vam je hitno potreban, do vašeg stomatologa možete doći:	Istog dana
Da li mislite da od Vašeg stomatologa dobijate dovoljno informacija o stanju Vaših usta i zuba?	Ne
Da li mislite da dugo čekate na prijem u ordinaciju Vašeg stomatologa?	Da
Gde dobijate savete o nezi usta i zuba od stomatološke sestre?	U ordinaciji stomatologa
Da li ste zadovoljni ljubaznošću stomatoloških sestara u službi?	Da

**Tabela 5.1 Prosečna starost anketiranih, njihov materijalni položaj i opšte ocene anketiranih o kvalitetu rada interniste i sestre u Službi interne medicine**

Obeležja	Srednja vrednost	Ogovarajuća kategorija
Starost (godine)	64	Starija životna dob
Materijalni položaj porodice	2.70	Osrednji materijalni položaj
Kako ste zadovoljni lekarom specijalistom?	4.50	Veoma zadovoljan
Kako ste zadovoljni medicinskim sestrama u službi?	4.60	Veoma zadovoljan

**Tabela 5.2 Najčešći odgovori anketiranih u Specijalističkoj službi interne medicine**

Obeležja	Srednja vrednost
Pol	Muški
Bračno stanje	Oženjen / udata
Završena škola	Srednja škola
Imate li stalnog lekara?	Da, imam
Koliko puta ste posetili ovu službu u poslednjih 12 meseci?	Od tri do pet puta
Posetili ste ovog lekara specijalistu:	Zato što sam dobio uput od drugog lekara
Da li Vam je poseta specijalisti bila zakazana?	Da
Koliko je prošlo vremena od dana zakazivanja do dana kada Vas je lekar specijalista primio?	Do nedelju dana
Na prijem u ordinaciju lekara specijaliste čekali ste:	Manje od 30 minuta
Da li mislite da je lekar specijalista stručan?	Da
Da li mislite da Vam je posvetio dovoljno vremena prilikom posete?	Da
Da li mislite da Vam je specijalista dao dovoljno informacija o Vašem stanju zdravlja?	Da
Nakon posete lekaru specijalisti:	Nastavio sam lečenje kod istog specijaliste
Da li mislite da je sestra stručno obavila svoj posao?	Da
Da li ste zadovoljni ljubaznošću medicinskih sestara?	Da

# **Analizom Vaših odgovora saznali smo:**

## **1- da o sestri mislite da je ljubazna ako:**

- sestra daje obaveštenje da ćete do lekara doći istog dana kada Vam je lekar hitno potreban,
- bilo gde da sestra radi (na šalteru, u ambulanti, savetovalištu) daje savete o zdravom načinu života,
- daje razumljive informacije u skladu sa Vašim stepenom obrazovanja,
- ako je pravična i ne razdvaja pacijente po materijalnom položaju, i ako
- ne čekate dugo pred ordinacijom lekara.

## **2- da Vam se lekar dopada ako:**

- je on Vaš izabrani lekar,
- Vam posvećuje dovoljno pažnje,
- daje dovoljno informacija o Vašem stanju zdravlja i ako
- onda kada Vam je hitno potreban, možete da ga pronađete istog dana.

**Hvala Vam na saradnji.**

**Lekari i sestre  
DZ Valjevo**