

Prikaz rezultata ankete zadovoljstva korisnika usluga DZ Valjevo u 2009. godini

Tabelarni prikaz distribucije učestalosti korisničkih odgovora po ponuđenim modalitetima odgovora na anketna pitanja po službama

Pol * Služba					
		Služba			Ukupno
		Opšta medicina	Pedijatrija	Ginekologija	
Pol	muškarci	160	82	3	245
	žene	258	140	84	482
Ukupno		418	222	87	727

Završena škola * Služba					
		Služba			Ukupno
		Opšta medicina	Pedijatrija	Ginekologija	
Završena škola	nezavršena osnovna	32	8	1	41
	osnovna	105	27	14	146
	srednja	206	153	50	409
	viša i visoka	73	32	21	126
Ukupno		416	220	86	722

Materijalno stanje * Služba					
		Služba			Ukupno
		Opšta medicina	Pedijatrija	Ginekologija	
Materijalno stanje	veoma loše	22	6	1	29
	loše	49	8	6	63
	osrednje	238	111	45	394
	dobro	93	86	31	210
	veoma dobro	18	11	4	33
Ukupno		420	222	87	729

Kako ste izabrali svog lekara * Služba					
		Služba			Ukupno
		Opšta medicina	Pedijatrija	Ginekologija	
Kako ste izabrali svog lekara	sam	326	183	77	586
	neko iz porodice	22	18	3	43
	dodeljen mi je	50	4	2	56
	nemam izabranog lekara	17	11	3	31
	ne seam se	6	6	3	15
Ukupno		421	222	88	731

Da li ste upoznati nacinom promene svog izabranog lekara (IL) * Služba					
		Služba			Ukupno
		Opšta medicina	Pedijatrija	Ginekologija	
Da li ste upoznati nacinom promene svog lekara	da, mogu da ga promenim kad hocu	113	24	23	160
	da, mogu jednom godišnje	113	135	27	275
	nije moguće promeniti lekara	28	1	1	30
	ne znam	150	60	33	243
Ukupno		404	220	84	708

Da li ste do sada menjali izabranog lekara * Služba					
		Služba			Ukupno
		Opšta medicina	Pedijatrija	Ginekologija	
Da li ste do sada menjali izabranog lekara	da	76	20	22	118
	ne	337	200	64	601
Ukupno		413	220	86	719

Razlog promene IL * Služba					
		Služba			Ukupno
		Opšta medicina	Pedijatrija	Ginekologija	
Razlog promene IL	IL je napustio ordinaciju	38	7	17	62
	preseljenje pacijenta	11	7	4	22
	nesporazum sa IL	12	4	1	17
	drugi razlozi	35	14	7	56
	nije menjan lekar	257	182	48	487
Ukupno		353	214	77	644

Koliko dugo se lecite kod svog IL * Služba					
		Služba			Ukupno
		Opšta medicina	Pedijatrija	Ginekologija	
Koliko dugo se lecite kod svog IL	manje od godinu	73	63	48	184
	1-3 godine	126	95	18	239
	više od tri godine	198	51	14	263
	nemam svog lekara	12	11	4	27
Ukupno		409	220	84	713

Kad zakazujete pregled kod IL, koliko cekate * Služba					
		Služba			Ukupno
		Opšta medicina	Pedijatrija	Ginekologija	
Kad zakazujete pregled kod IL, koliko cekate	nikad ne zakazujem	128	112	29	269
	obicno isti dan	130	38	16	184
	obicno cekam 1-3 dana	109	60	16	185
	obicno cekam više od 3 dana	26	5	23	54
Ukupno		393	215	84	692

Razgovor o pravilnoj ishrani * Služba					
		Služba			Ukupno
		Opšta medicina	Pedijatrija	Ginekologija	
Razgovor o pravilnoj ishrani	da za vreme redovne posete	259	78	34	371
	da u savetovalištu	14	38	6	58
	ne	19	13	12	44
	nije bilo potrebno	47	86	21	154
Ukupno		339	215	73	627

Razgovor o važnosti fizicke aktivnosti * Služba					
		Služba			Ukupno
		Opšta medicina	Pedijatrija	Ginekologija	
Razgovor o važnosti fizicke aktivnosti	da za vreme redovne posete	186	64	34	284
	da u savetovalištu	19	38	4	61
	ne	27	14	11	52
	nije bilo potrebno	43	94	23	160
Ukupno		275	210	72	557

Razgovor o zloupotrebi alkohola * Služba					
		Služba			Ukupno
		Opšta medicina	Pedijatrija	Ginekologija	
Razgovor o zloupotrebi alkohola	da za vreme redovne posete	102	32	31	165
	da u savetovalištu	16	37	5	58
	ne	35	23	11	69
	nije bilo potrebno	71	112	25	208
Ukupno		224	204	72	500

Razgovor o smanjenji ili prestanku pušenja * Služba					
		Služba			Ukupno
		Opšta medicina	Pedijatrija	Ginekologija	
Razgovor o smanjenji ili prestanku pušenja	da za vreme redovne posete	132	34	33	199
	da u savetovalištu	9	34	6	49
	ne	28	24	9	61
	nije bilo potrebno	67	113	23	203
Ukupno		236	205	71	512

Razgovor o izbegavanju-odbrani od stresa * Služba					
		Služba			Ukupno
		Opšta medicina	Pedijatrija	Ginekologija	
Razgovor o izbegavanju-odbrani od stresa	da za vreme redovne posete	133	31	36	200
	da u savetovalištu	9	32	5	46
	ne	32	25	10	67
	nije bilo potrebno	59	117	22	198
Ukupno		233	205	73	511

Razgovor o sigurnom seksu * Služba					
		Služba			Ukupno
		Opšta medicina	Pedijatrija	Ginekologija	
Razgovor o sigurnom seksu	da za vreme redovne posete	81	33	34	148
	da u savetovalištu	9	34	5	48
	ne	41	22	9	72
	nije bilo potrebno	84	115	23	222
Ukupno		215	204	71	490

Razgovor o zloupotrebi droga * Služba					
		Služba			Ukupno
		Opšta medicina	Pedijatrija	Ginekologija	
Razgovor o zloupotrebi droga	da za vreme redovne posete	76	32	30	138
	da u savetovalištu	9	33	5	47
	ne	37	22	10	69
	nije bilo potrebno	90	115	26	231
Ukupno		212	202	71	485

Medicinske sestre na šalteru su ljubazne * Služba					
		Služba			Ukupno
		Opšta medicina	Pedijatrija	Ginekologija	
Medicinske sestre na šalteru su ljubazne	da, slažem se	279	155	47	481
	delimicno se slažem	57	45	22	124
	ne slažem se	14	15	12	41
	ne znam	5	6	3	14
Ukupno		355	221	84	660

Medicinske sestre u sobi za intervencije su ljubazne * Služba C					
		Služba			Ukupno
		Opšta medicina	Pedijatrija	Ginekologija	
Medicinske sestre u sobi za intervencije su ljubazne	da, slažem se	266	170	49	485
	delimicno se slažem	46	36	21	103
	ne slažem se	10	9	9	28
	ne znam	9	4	2	15
Ukupno		331	219	81	631

Medicinske sestre uvek pružaju informacije * Služba					
		Služba			Ukupno
		Opšta medicina	Pedijatrija	Ginekologija	
Medicinske sestre uvek pružaju informacije	da, slažem se	271	149	47	467
	delimicno se slažem	48	49	25	122
	ne slažem se	13	17	8	38
	ne znam	2	4	1	7
Ukupno		334	219	81	634

Medicinske sestre i lekari dobro saradjuju * Služba					
		Služba			Ukupno
		Opšta medicina	Pedijatrija	Ginekologija	
Medicinske sestre i lekari dobro saradjuju	da, slažem se	288	104	50	442
	delimicno se slažem	29	39	16	84
	ne slažem se	5	3	3	11
	ne znam	21	72	12	105
Ukupno		343	218	81	642

Moj lekar poznaje licnu situaciju * Služba					
		Služba			Ukupno
		Opšta medicina	Pedijatrija	Ginekologija	
Moj lekar poznaje licnu situaciju	da, slažem se	222	65	30	317
	delimicno se slažem	36	52	18	106
	ne slažem se	62	98	29	189
Ukupno		320	215	77	612

Moj lekar poznaje moje ranije bolesti i probleme * Služba					
		Služba			Ukupno
		Opšta medicina	Pedijatrija	Ginekologija	
Moj lekar poznaje moje ranije bolesti i probleme	da, slažem se	255	158	43	456
	delimicno se slažem	44	49	20	113
	ne slažem se	26	9	11	46
Ukupno		325	216	74	615

Moj lekar odvaja dovoljno vremena za mene * Služba					
		Služba			Ukupno
		Opšta medicina	Pedijatrija	Ginekologija	
Moj lekar odvaja dovoljno vremena za mene	da, slažem se	264	162	50	476
	delimicno se slažem	38	44	18	100
	ne slažem se	22	9	7	38
Ukupno		324	215	75	614

Moj lekar me pažljivo sluša * Služba					
		Služba			Ukupno
		Opšta medicina	Pedijatrija	Ginekologija	
Moj lekar me pažljivo sluša	da, slažem se	271	171	55	497
	delimicno se slažem	33	36	16	85
	ne slažem se	14	7	4	25
Ukupno		318	214	75	607

Moj lekar mi daje jasna objašnjenja o mom zdravstvenom stanju i lekovima * Služba					
		Služba			Ukupno
		Opšta medicina	Pedijatrija	Ginekologija	
Moj lekar mi daje jasna objašnjenja	da, slažem se	281	159	55	495
	delimicno se slažem	26	48	13	87
	ne slažem se	13	6	5	24
Ukupno		320	213	73	606

Posle posete lekaru osecam se sposobnije * Služba					
		Služba			Ukupno
		Opšta medicina	Pedijatrija	Ginekologija	
Posle posete lekaru osecam se sposobnije	da, slažem se	252	160	49	461
	delimicno se slažem	40	44	19	103
	ne slažem se	16	8	7	31
Ukupno		308	212	75	595

Svaki novi problem rešicu prvo kod svog lekara * Služba					
		Služba			Ukupno
		Opšta medicina	Pedijatrija	Ginekologija	
Svaki novi problem rešicu prvo kod svog lekara	da, slažem se	291	163	59	513
	delimicno se slažem	27	42	14	83
	ne slažem se	9	10	4	23
Ukupno		327	215	77	619

Zadovoljan sam radnim vremenom * Služba					
		Služba			Ukupno
		Opšta medicina	Pedijatrija	Ginekologija	
Zadovoljan radnim vremenom	da, slažem se	291	166	55	512
	delimicno se slažem	31	29	19	79
	ne slažem se	30	7	5	42
	ne znam	4	18	1	23
Ukupno		356	220	80	656

Mogu na pregled i vikendom * Služba					
		Služba			Ukupno
		Opšta medicina	Pedijatrija	Ginekologija	
Mogu na pregled i vikendom	da, slažem se	243	182	38	463
	delimicno se slažem	31	21	8	60
	ne slažem se	17	4	15	36
	ne znam	26	7	14	47
Ukupno		317	214	75	606

Dostupnost invalidima * Služba					
		Služba			Ukupno
		Opšta medicina	Pedijatrija	Ginekologija	
Dostupnost invalidima	da, slažem se	178	137	40	355
	delimicno se slažem	26	29	9	64
	ne slažem se	15	12	4	31
	ne znam	52	32	20	104
Ukupno		271	210	73	554

Da bih išao kod specijaliste prvo moram kod svog lekara * Služba					
		Služba			Ukupno
		Opšta medicina	Pedijatrija	Ginekologija	
Da bih išao kod specijaliste prvo moram kod svog lekara	da, slažem se	249	161	51	461
	delimicno se slažem	16	25	13	54
	ne slažem se	18	14	7	39
	ne znam	15	14	4	33
Ukupno		298	214	75	587

U cekaonici ima dosta mesta za sedenje * Služba					
		Služba			Ukupno
		Opšta medicina	Pedijatrija	Ginekologija	
U cekaonici ima dosta mesta za sedenje	da, slažem se	223	80	47	350
	delimicno se slažem	51	50	16	117
	ne slažem se	28	78	13	119
	ne znam	11	3	2	16
Ukupno		313	211	78	602

Dugo cekam na lekara * Služba					
		Služba			Ukupno
		Opšta medicina	Pedijatrija	Ginekologija	
Dugo cekam na lekara	da, slažem se	139	73	49	261
	delimicno se slažem	56	59	17	132
	ne slažem se	72	75	7	154
	ne znam	14	5	3	22
Ukupno		281	212	76	569

U radno vreme lako razgovaram sa IL telefonom * Služba					
		Služba			Ukupno
		Opšta medicina	Pedijatrija	Ginekologija	
U radno vreme lako razgovaram sa L telefonom	da, slažem se	167	73	34	274
	delimicno se slažem	33	43	9	85
	ne slažem se	47	21	15	83
	ne znam	46	73	19	138
Ukupno		293	210	77	580

Hitan pregled obavljam istog dana * Služba					
		Služba			Ukupno
		Opšta medicina	Pedijatrija	Ginekologija	
Hitan pregled obavljam istog dana	da, slažem se	244	170	44	458
	delimicno se slažem	30	24	15	69
	ne slažem se	13	8	7	28
	ne znam	21	8	9	38
Ukupno		308	210	75	593

Postojanje kutije za žalbe * Služba					
		Služba			Ukupno
		Opšta medicina	Pedijatrija	Ginekologija	
Postojanje kutije za žalbe	da, slažem se	206	157	52	415
	delimicno se slažem	16	20	5	41
	ne slažem se	12	6	5	23
	ne znam	50	27	14	91
Ukupno		284	210	76	570

Ustanova ima svoju internet stranicu * Služba					
		Služba			Ukupno
		Opšta medicina	Pedijatrija	Ginekologija	
Ustanova ima svoju internet stranicu	da, slažem se	156	84	33	273
	delimicno se slažem	12	25	6	43
	ne slažem se	10	10	4	24
	ne znam	90	93	29	212
Ukupno		268	212	72	552

Ustanova ima dovoljno opreme * Služba					
		Služba			Ukupno
		Opšta medicina	Pedijatrija	Ginekologija	
Ustanova ima dovoljno opreme	da, slažem se	160	65	35	260
	delimicno se slažem	21	32	9	62
	ne slažem se	27	18	7	52
	ne znam	76	95	25	196
Ukupno		284	210	76	570

Troškovi pregleda IL * Služba					
		Služba			Ukupno
		Opšta medicina	Pedijatrija	Ginekologija	
Troškovi pregleda IL	besplatno	232	201	42	475
	participacija	140	5	28	173
	puna cena	4	2	2	8
	ne znam	19	13	8	40
Ukupno		395	221	80	696

Troškovi lekova, injekcija * Služba					
		Služba			Ukupno
		Opšta medicina	Pedijatrija	Ginekologija	
Troškovi lekova, injekcija	besplatno	129	182	24	335
	participacija	153	9	32	194
	puna cena	7	2	6	15
	ne znam	27	23	11	61
Ukupno		316	216	73	605

Troškovi pregleda specijaliste sa uputom * Služba					
		Služba			Ukupno
		Opšta medicina	Pedijatrija	Ginekologija	
Troškovi pregleda specijaliste sa uputom	besplatno	126	168	31	325
	participacija	122	6	26	154
	puna cena	3	3	4	10
	ne znam	45	31	13	89
Ukupno		296	208	74	578

Troškovi kucne posete vašeg lekara * Služba					
		Služba			Ukupno
		Opšta medicina	Pedijatrija	Ginekologija	
Troškovi kucne posete vašeg lekara	besplatno	69	149	17	235
	participacija	54	6	10	70
	puna cena	5	3	7	15
	ne znam	118	49	36	203
Ukupno		246	207	70	523

Troškovi pregleda bebe ili malog deteta * Služba					
		Služba			Ukupno
		Opšta medicina	Pedijatrija	Ginekologija	
Troškovi pregleda bebe ili malog deteta	besplatno	93	171	27	291
	participacija	31	6	8	45
	puna cena	2	1	3	6
	ne znam	99	30	30	159
Ukupno		225	208	68	501

Da li ste u protekloj godini odložili pregled jer niste mogli da platite * Služba					
		Služba			Ukupno
		Opšta medicina	Pedijatrija	Ginekologija	
Da li ste u protekloj godini odložili pregled jer niste mogli da platite	da	46	11	6	63
	ne	320	189	68	577
	ne secam se	39	21	10	70
Ukupno		405	221	84	710

Deskriptivni statistici za diskretna obeležja

Deskriptivni statistici za diskretna obeležja						
		N	srednja vrednost	SD	Minimum	Maksimum
Pedijatrija	222	32.7387	8.52859	15.00	71.00	
Ginekologija	87	39.4713	14.48402	19.00	86.00	
Ukupno	717	44.8787	17.82764	15.00	86.00	
Opšta ocena zadovoljstva korisnika	Opšta medicina	413	3.9104	1.14027	1.00	5.00
	Pedijatrija	221	3.5520	.81087	1.00	5.00
	Ginekologija	85	3.6471	1.08788	1.00	5.00
	Ukupno	719	3.7691	1.05534	1.00	5.00

Prikaz uradila: *Prim dr Mira Vuković, klinički farmakolog*

Odeljenje za unapređenje kvaliteta ZC Valjevo