

РЕПУБЛИКА СРБИЈА  
ДОМ ЗДРАВЉА ГОЛУБАЦ  
Трг палих бораца,12223 Голубац

## ISPITIVANJE ZADOVOLJSTVA KORISNIKA RADOM SLUŽBI DOMA ZDRAVLJA GOLUBAC U 2024.godini.

Ispitivanje sprovedeno 25 .novembra 2024.god u Domu zdravlja Golubac

Broj ispitanika 103

Pol : 36% M i 64% Ž 2024.godine

Starost:

| Uzrast | ↓ 19.god. | 20-29god. | 30-39god. | 40-49god | 50-59god | 60-69god | 70-79god | ↑80god |
|--------|-----------|-----------|-----------|----------|----------|----------|----------|--------|
| 2023   | 26%       | 7%        | 10%       | 14%      | 17%      | 13%      | 8%       | 5%     |
| 2024   | 24%       | 12%       | 10%       | 22%      | 12%      | 9%       | 8%       | 3%     |
|        |           |           |           |          |          |          |          |        |

Образовање: 2024.godina: непотпуна основна школа 1%, основна школа 21,4%, средња школа 57,3%, виша и висока 20,4%.

Материјално стање2024.god: веома лоше 1%, лоше 2%, осредње 39%,добро 48,5% , веома добро 10,7%

У последњих 12 месеци 103 испитаника је било на прегледу, по њиховом мишљењу, укупно у државној здравственој установи 768 пута, највише њих мисли да је било 2 пута(16 испитаника), 10 пута(15) и1 пут (15), 5 пута (13). Када се сабере, колико је свако од испитаника био у протеклих 12 месеци у приватној здравственој установи добија се 64 посета.

**Преглед код изабраног лекара, у Дому здравља, су најчешће заказивали телефоном, 55,3% испитаника, лично 44,7%,путем апликације „Мoj доктор“0 %.**

На преглед је 93%, примљено истог дана, а 7% у року од 5 дана

Врло добро и одлично мишљење о прописивању лекова у електронској форми има 82,5%, а 15,5% мисли да се то не односи на њих, а 2% је ту услугу оценило са оценом 3 и 1. О апликацији „Мoj доктор“ 3,9%/41,7% има врло добро и одлично мишљење, а 49,5% мисли да се то не односи на њих, а 4,9% је ту услугу оценило са веома лошом и лошом. Заказивање специјалистичких прегледа преко ИЗИС а, 70,9% има врло добро и одлично мишљење, 26,2% мисли да се то не односи на њих, а 2,9% је ту услугу оценило са веома лошом и лошом.

**Испитаници су изјавили да добијају савете од својих лекара о правилној исхрани 75,7%, физичкој активности 75,7%, о штетности злоупотребе алкохола 57,3%, штетности пушења 59,2%, стреса 64,1%, о значају сигурног секса**

37,9%, štetnosti droge 46,6%. Od 16,5-52,4% ispitanika u zavisnosti od teme smatra da saveti nisu bili potrebni, a njih 1.9%-5,8% da savete nisu dobijali o navedenim temama, 2,9%-5,8% se neseća

Značajno je veći broj ispitanika koji nisu obavili skrininge od onih koji su se odazvali na preglede.

*Izjave o obavljenim skriningima:*

| Naziv pregleda/skrininga                 | da  | ne  | Ne znam | Ne odnosi se na mene |
|------------------------------------------|-----|-----|---------|----------------------|
| Rano otkrivanje raka debelog sreva       | 17% | 55% | 5%      | 23%                  |
| Rano otkrivanje raka grlića materice     | 25% | 34% | 4%      | 37%                  |
| Rano otkrivanje raka dojke               | 19% | 38% | 5%      | 38%                  |
| Rano otkrivanje kardiovaskularnog rizika | 30% | 39% | 7%      | 24%                  |
| Rano otkrivanje DM tip 2                 | 22% | 48% | 6%      | 24%                  |
| Rano otkrivanje depresije                | 21% | 49% | 10%     | 20%                  |

Ocena rada medicinskih sestara od 1 do 5 ( 1 znači loše, a 5 odlično)

| izjava                  | 1  | 2  | 3  | 4  | 5   |
|-------------------------|----|----|----|----|-----|
| Poštovanje i ljubaznost | 2% | 2% | 3% | 6% | 87% |
| Informacije             | 3% | 0% | 5% | 7% | 85% |
| Saradnja sa lekarom     | 0% | 2% | 4% | 3% | 91% |

93-94% ispitanika je vrlo dobro i odlično ocenilo rad medicinskih sestara, Doma zdravlja Golubac

Ocena rada izabranih lekara od 1 do 5 ( 1 znači veoma loše, a 5 odlično)

| izjava                                     | 1  | 2  | 3  | 4   | 5   |
|--------------------------------------------|----|----|----|-----|-----|
| Poštovanje i ljubaznost                    | 1% | 2% | 1% | 6%  | 90% |
| Poznavanje porodične situacije pacijenta   | 1% | 2% | 4% | 13% | 80% |
| Poznavanje zdravstvenih problema pacijenta | 2% | 1% | 2% | 6%  | 89% |
| Vreme i pažnja                             | 1% | 2% | 1% | 6%  | 90% |
| Objašnjenje i informacije                  | 2% | 2% | 1% | 6%  | 89% |
| Podrška i motivacija                       | 1% | 2% | 1% | 6%  | 90% |

96% ispitanika ima vrlo dobro i odlično mišljenje o poštovanju i ljubaznosti lekara, 93% misli da vrlo dobro i odlično izabrani lekari poznaju njihovu porodičnu situaciju, 95% pacijenata ocenjuje da je vrlo dobro i odlično poznavanje lekara njihovih zdravstvenih problema. Mišljenja je 96% ispitanika da je vreme i pažnja koju im posvećuju izabrani lekari vrlo dobro i odlično, 95% misli da dobijaju od lekara dovoljno informacija i objašnjenja, a 96% je zadovoljno pruženom podrškom od izabranih lekara.

Organizacija zdravstvene zaštite u Domu zdravlja Golubac od 1 do 5 ( 1 znači veoma loše a 5 odlično)

| izjave                     | 1  | 2  | 3  | 4  | 5   | neznam |
|----------------------------|----|----|----|----|-----|--------|
| Radno vreme                | 1% | 1% | 2% | 8% | 86% | 2%     |
| Dostupnost lekara vikendom | 3% | 0% | 5% | 8% | 73% | 11%    |

|                                               |    |    |    |     |     |     |
|-----------------------------------------------|----|----|----|-----|-----|-----|
| Dostupnost invalidima                         | 1% | 1% | 3% | 3%  | 73% | 19% |
| Broj mesta u čekaonici                        | 2% | 0% | 1% | 5%  | 89% | 3%  |
| Vreme čekanja u čekaonici                     | 2% | 0% | 6% | 8%  | 83% | 2%  |
| Mogućnost dobijanja telefonskog saveta lekara | 3% | 0% | 3% | 9%  | 84% | 1%  |
| Mogućnost pregleda istog dana                 | 1% |    | 1% | 8%  | 88% | 2%  |
| Kadar                                         | 2% | 0% | 4% | 9%  | 79% | 6%  |
| Internet stranica                             | 2% | 2% | 5% | 8%  | 60% | 23% |
| Oprema                                        | 2% | 1% | 6% | 8%  | 71% | 13% |
| Higijena                                      | 1% |    | 4% | 10% | 83% | 2%  |
| Parking                                       | 1% | 3% | 6% | 7%  | 79% | 3%  |
| Procedure za žalbe                            | 1% | 1% | 2% | 6%  | 67% | 23% |

Ispitanici su mišljenja da je radno vreme ustanove adekvatno, samo 2% misli da nije adekvatno, a 3% misli da dostupnost lekara vikendom nije zadovoljavajuća, a samo 1% nije zadovoljan mogućnošću pregleda u istom danu u slučaju hitnih situacija. Pacijenti su zadovoljni mogućnošću dobijanja telefonskog saveta (93% ocenjuje da je to vrlo dobro i odlično). Veoma mali broj ispitanika (2%) misli da nema kadra, oprema i internet stranica veoma loši i loši 4% i 5%. Takođe samo 1% ispitanika ocenjuje higijenu kao veoma lošu, 93% kao vrlo dobru i odličnu.

Na pitanje "Da li ste u proteklih 12 meseci desilo da niste otišli na pregled kod svog izabranog lekara ili ste odložili zbog nekog od navedenih razloga?" ispitanici su odgovorili na sledeći način:

| Razlog              | da  | ne  | Ne odnosi se na mene |
|---------------------|-----|-----|----------------------|
| Finansijski razlozi | 5%  | 78% | 17%                  |
| Dužina čekanja      | 6%  | 79% | 15%                  |
| Nedostatak vremena  | 7%  | 79% | 14%                  |
| Udaljenost          | 12% | 68% | 20%                  |

Najčešći razlog ne dolaska na preglede je udaljenost 12%, a finansijski razlozi, dužina čekanja i udaljenost su razlog od 5-7%.

Ocena zdravstvenog stanja ( 1 znači veoma loše, a 5 odlično)

| ocena                              | 1  | 2  | 3   | 4   | 5  |
|------------------------------------|----|----|-----|-----|----|
| % ispitanika, koji je dao tu ocenu | 2% | 3% | 27% | 65% | 3% |

Ispitanici su uglavnom zadovoljni svojim zdravstvenim stanjem, 68% ga ocenjuje kao vrlo dobro i odlično.

Ukupno zadovoljstvo lečenja u Domu zdravlja Golubac (1 znači veoma loše, a 5 odlično)

| ocena                              | 1 | 2  | 3  | 4   | 5   |
|------------------------------------|---|----|----|-----|-----|
| % ispitanika, koji je dao tu ocenu |   | 3% | 4% | 13% | 80% |

Analiza ukupnog zadovoljstva lečenjem u Domu zdravlja Golubac, pokazuje da su pacijenti zadovoljni, 93% ocenjuje lečenje sa ocenom 4 i 5, a 4% ocenom 3, i ocenom 2 (3%). Nije bilo onih koji su lečenje ocenili ocenom 1 (veoma lošim) .