

АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА УСЛУГАМА У СЛУЖБИ ОПШТЕ МЕДИЦИНЕ И ГИНЕКОЛОГИЈЕ ЗА 2023. ГОДИНУ

Анкета је спроведена 20.11.2023.. Подељено је 150 упитника (63 попуњених и враћених). Просечна старост пацијената - 59,7 година.

Средња оцена задовољства је 4.

Следи табеларни приказ одговора на неколико одабраних питања.

Табела 1 - Задовољство корисника у Општој медицини - извод

питање	Одговори у %						
	телефоном	Путем апликације мој доктор	лично	Нисам заказивао/ла преглед			Без одговора
Како заказујете преглед код изабраног лекара	41,2%	15,8%	33,3%	9,5%			Одговорило - 63 Без одговора - 0
	Да, редовно	Да, у саветовалишту	Не	Нема потребе	Не сећам се		Без одговора
Савети које добије од лекара - пушење	36,8%	7,01%	12,3%	40,3%	3,5%		Одговорило - 57 Без одговора - 6
	Примљен истог дана	Чекао 1 - 5 дана	Чекао 6 - 15 дана	Чекао више од 15 дана			
Време чекања на преглед	74,54%	10,9%	10,9%	3,63%			Одговорило - 55 Без одговора - 8

	Оцена 1- лоше	Оцена 2	Оцена 3	Оцена 4	Оцена 5 - одлично	Не знам	Без одговора
Прописивање лекова у електронској форми - без доласка код изабраног лекара	1,6%	1,6%	16,6%	16,6%	56,6%	6,6%	Одговорило - 60 Без одговора - 3
Заказивање специјалистичких прегледа електронским путем у ординацији изабраног лекара помоћу ИЗИС-а	10,16%	3,38%	15,25%	15,25%	45,76%	10,16%	Одговорило - 59 Без одговора - 4
Оцена рада медицинских сестара - поштовање и љубазност	8,19%	3,27%	18,03%	19,67%	50,81%		Одговорило - 61 Без одговора - 2
	Оцена 1- лоше	Оцена 2	Оцена 3	Оцена 4	Оцена 5- одлично	Не знам	Без одговора
Оцена рада лекара - поштовање и љубазност	3,27%	1,63%	8,19%	14,75%	72,13%		Одговорило - 61 Без одговора - 2
Време чекања до посете у чекаоници	13,79%	8,62%	10,06%	25,86%	37,93%	1,63%	Одговорило - 58 Без одговора - 5
Оцена укупног задовољства	1,69%	11,86%	11,86%	33,89%	40,67%		Одговорило - 59 Без одговора - 4

Примећујемо да и даље веома мали број пацијената враћа попуњене упитнике те је у наредном испитивању задовољства неопходно додатно објаснити пацијентима разлоге спровођења анкете како би се побољшао одазив. На већину питања су дате оцене 3 - 5. Заказивање се најчешће обавља телефоном. Прописивање лекова у електронској форми, без доласка пацијента код лекара, је разлог задовољства код већине пацијената (73,2% задовољних и веома задовољних, што је више у односу на претходну годину - 69,23%) а и чињеница да је смањен број незадовољних са

10,12% на на 3,2% говори да смо успоставили систем који добро функционише. Задовољство љубазношћу мед. сестара је показало 70,4% испитаника (оцена 4 и 5) што је боље у односу на претходну 2022 годину (69,76%).

Задовољство љубазношћу и поштовањем од стране лекара је показало 86,9% испитаника (оцена 4 и 5) што је у односу на претходну 2022. годину нешто лошији резултат - 90,7%.

Укупно задовољство изражено кроз просечну оцену износи 4 што је побољшање у односу на претходну 2022. годину (просечна оцена 3,89).