БРОЈ:

ДАНА: 05.02.2014.

**АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА**

**ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ ЗА 2013 ГОДИНУ**

**Дом здравља Сремска Митровица**

**Фебруар, 2014. године**

**АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА СТОМАТОЛОШКОМ**

**ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ**

Анкетирано је 63 корисника који користе услуге стоматолошке службе.

Највећи број њих има завршену средњу школу и то 56%, испитаних, са завршеном вишом и високом школом је 30% анкетираних, док је са незавршеном школом 10% анкетираних.

Што се тиче материјалног положаја анкетираних – 46% њих сматра да има осредњи материјални положај, 40% корисника има добро материјално стање 5% корисника има врло добар материјални положај, 10% испитаних има лош материјални положај.

На питање како сте изабрали стоматолога вашем детету 78% је само детету изабрало стоматолога, код 14% њих је то учинио неко из породице, док одговор да не зна дало је 3% анкетираних родитеља.

На питање да ли сте упознати на који начин можете да промените изабраног стоматолога вашег детета 14% корисника је одговорило да не зна, 33% анкетираних је одговорило да могу да промене изабраног лекара само једанпут годишње, а 48% испитаника је одговорило да може да промени лекара кад год жели.

На питање да ли сте до сада мењали изабраног стоматолога вашег детета 81% анкетираних је одговорило не, а 11% је одговорило да.

На питање који је био разлог промене 75% анкетираних је одговорило да није мењао стоматолога, док је 3% анкетираних рекло да је променило стоматолога свом детету због пресељења. 11% испитаних је променило стоматолога свом детету, јер је стоматолог напустио ординацију.

На питање колико дуго ваше дете има истог стоматолога 44% испитаника је одговорило да се лечи од 1-3 године, 14% се код свог изабраног стоматолога лечи мање од годину дана, 40% њих се код свог изабраног лекара лечи дуже од 3 године.

На питање када заказујете преглед код стоматолога колико дана обично чекате –57% испитаних је одговорило да никада не заказује, 21% је одговорило да закажу на преглед исти дан, 11% анкетираних каже да обично чека 1-3 дана, а 11% њих чека дуже од 3 дана.

На питање да ли дечији стоматолог разговара са вама о томе како да сачувате здравље уста и зуба вашег детета и да ли Вам даје савете о следећим темама?

**значај редовних прегледа** – 71 анкетираних је одговорило да, за време редовног прегледа, 3% је одговорило да није било потребно, и 16% њих је одговорило са да, али у посети превентивном центру/саветовалишту. Без одговора је било 6% испитаних родитеља.

**употреба флуора** – 59% анкетираних је одговорило да, за време редовног прегледа, 10% је одговорило да није било потребно и 22% је одговорило са да, али у посети превентивном центру/саветовалишту. Без одговора је било 8% испитаних родитеља.

**правилно прање зуба** – 67% анкетираних је одговорило да, за време редовног прегледа, 3% је одговорило да није било потребно, док је 16% испитаних одговорило са да, али у посети превентивном центру/саветовалишту. Без одговора је било 11% испитаних родитеља.

**ортодонтске неправилности** – 65% анкетираних је одговорило да, за време редовног прегледа, 5% је одговорило да није било потребно, 6% је одговорило са не, 13% је одговорило са да, али у посети превентивном центру/саветовалишту. Без одговора је било 11% испитаних родитеља.

**настанак каријеса** – 68% анкетираних је одговорило да, за време редовног прегледа, 6% је одговорило да није било потребно, 2% њих је одговорило са не. Без одговора је било 13% испитаних родитеља.

**прибор за оралну хигијену** – 62% анкетираних је одговорило да, за време редовног прегледа, 6% је одговорило да није било потребно, 10% је било без одговора и 19% је одговорило са да, али у посети превентивном центру/саветовалишту. Са не одговорило је 10% испитаних родитеља.

**правилна исхрана** – 52% анкетираних је одговорило да, за време редовног прегледа, 11,29% је било без одговора и 24% њих је одговорило са да, али у посети превентивном центру/саветовалишту, да није било потребе одговорило је 14% испитаних, а не је одговорило 2% анкетираних.

**На питање да ли се слажете са следећим изјавама које се односе на изабраног стоматолога вашег детета?**

**стоматолог је упознат са проблемима и болестима које има моје дет**е – 76% анкетираних је одговорило да се слаже, док се 13% анкетираних делимично слаже. 2% анкетираних се не слажу са констатацијом. Без одговора је било 10% испитаних.

**стоматолог одваја довољно времена да разговара са мном и дететом** – 68% анкетираних је одговорило да се слаже, без одговора је било 11% испитаних родитеља, док се са констатацијом делимично сложило 21 испитаних родитеља.

**стоматолог ми даје јасна објашњења о интервенцијама које планира код детета** – 76% анкетираних је одговорило да се слаже, без одговора је било 13% испитаних родитеља, док се са констатацијом делимично сложило 11% испитаних родитеља.

**када дете има проблем са здрављем уста и зуба прво идем код његовог стоматолога** – 84% анкетираних је одговорило да се слаже, без одговора је било 11% испитаних родитеља.

**На питање да ли се слажете са следећим изјавама о Служби стоматолошке здравствене заштите?**

**задовољан сам радним временом** – 76% анкетираних је одговорило да се слаже, 19% се делимично слаже, а 2% испитаних не зна. Без одговора је било 3% испитаних родитеља.

**могу да доведем на стоматолошки преглед дете и викендом** – 56% анкетираних је одговорило да се слаже, 8% испитаних не зна. Без одговора је било 11% испитаних родитеља. Делимично се слаже 21% њих, а са констатацијом се не слаже 5% анкетираних.

**доступна је деци са посебним потребама** – 60% анкетираних је одговорило да се слаже, делимично се слаже 13% анкетираних, 8% испитаних испитаних не зна, без одговора је било 16% испитаних родитеља.

**особље не шалтеру је љубазно** – 70% анкетираних је одговорило да се слаже, 10% анкетираних се делимично слаже, а 5% испитаних не зна. Без одговора је било 14% испитаних родитеља.

**у чекаоницама има доста места за седење** – 60% анкетираних је одговорило да се слаже, 22% се делимично слаже. Без одговора је било 17% испитаних родитеља.

**дуго чекамо пре посете у чекаоници** – 14% анкетираних је одговорило да се слаже, 16% се делимично слаже, са констатацијом се не слаже 49% анкетираних. Без одговора је било 13% испитаних родитеља.

**када је детету хитно потребна стоматолошка услуга, то можемо да обавимо истог дана** – 81% анкетираних је одговорило да се слаже, а 5% испитаних се делимично слаже. Без одговора је било 10% испитаних родитеља.

**постоји кутија/књига за жалбе и примедбе** – 65% анкетираних је одговорило да се слаже, а 2% испитаних се делимично слаже. Без одговора је било 11% испитаних родитеља, да не зна одговор на констатацију одговорило је 22% анкетираних.

**Следећа група изјава се односи на информације о сарадњи међу здравственим радницима:**

**педијатар ми је објаснио важност здравља уста и зуба мог детета** – 51% анкетираних је одговорило да се слаже, 25% се делимично слаже, 10% анкетираних се не слаже, а 8% испитаних не зна. Без одговора је било 6% испитаних родитеља.

**педијатар ми саветује употребу флуор препарата** – 41% анкетираних је одговорило да се слаже, 22% се делимично слаже, 17% анкетираних се не слаже, а 10% испитаних не зна. Без одговора је било 10% испитаних родитеља.

**дечији стоматолог и стоматолошка сестра добро сарађују** – 87% анкетираних је одговорило да се слаже, 6% анкетираних се делимично слаже. Без одговора је било 5% испитаних родитеља.

**понекад ми је довољно да разговарам са стоматолошком сестром, па ми није потребно да идем код стоматолога** – 43% анкетираних је одговорило да се слаже, 24% се делимично слаже, 16% анкетираних се не слаже, а 8% испитаних не зна. Без одговора је било 10% испитаних родитеља.

**На питање ако би вашем детету данас биле потребне следеће услуге да ли су оне бесплатне или морате да платите:**

**преглед код изабраног стоматолога** – 89% је анкетираних је одговорило да је бесплатно, без одговора је било 10% испитаних родитеља.

**пломбе** – 65% је анкетираних је одговорило да је бесплатно, 2% њих је одговорило да не зна, 25% је одговорило да се плаћа партиципација а 8% испитаних није одговорило на питање.

**лечење зуба** – 67% је анкетираних је одговорило да је бесплатно, 22% њих је одговорило да плате само партиципацију, а 8% њих није одговорило на питање. Одговор да не знају дало је 3% анкетираних.

**вађење зуба** – 78% је анкетираних је одговорило да је бесплатно, 2% њих је одговорило да плате само партиципацију, а 13% њих није одговорило на питање., а 8% испитаних не зна.

**ортодонтски апарат** – **протеза** – 49% је анкетираних је одговорило да је бесплатно, 2% њих је одговорило да плате само партиципацију, 14% њих није одговорило,а 35% њих не зна.

**преглед специјалисте са Стоматолошког факултета** – 89% је анкетираних је одговорило да је бесплатно, 2% њих је одговорило да не зна, а 10% њих није одговорило на питање.

На питање да ли се у протеклих годину дана десило да нисте одвели своје дете на преглед код стоматолога или сте га одложили јер нисте могли да платите преглед или интервенције: 78% анкетираних родитеља је рекло НЕ, да се не сећа одговорило је 19% родитеља.

**На питање колико сте задовољни Службом стоматолошке заштите вашег детета**: 51% анкетираних корисника је задовољно, 30% њих је веома задовољно, 5% је веома незадовољно, док је без одговора било 2% испитаних родитеља. Неодлучних је било 13%, док незадовољних нема.

**АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА**

**РАДОМ СЛУЖБЕ ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ ЖЕНА**

Анкетирано је **69** корисника – жена који користе услуге поменуте службе.

Најзаступљеније су кориснице са средњом стручном спремом 58%, 25% има вишу и високу стручну спрему, 13% њих има завршену основну школу, док је 3% анкетираних без завршене школе.

На питање какво је њихово материјално стање 43% анкетираних је одговорило осредње, 45% сматра да им је материјално стање добро, 1% сматра да је лоше, 4% сматра да је веома добро, док 1% сматра да им је материјално стање веома лоше.

На питање како сте изабрали свог изабраног лекара 85% корисника је одговорило да је само изабрало свог лекара, 2% испитаника нема изабраног лекара.

На питање да ли сте упознати на који начин можете да промените свог лекара ако то желите 25% корисника је одговорило да не зна, 42% анкетираних је одговорило да могу да промене изабраног лекара само једанпут годишње, 28% испитаника је одговорило да може да промени лекара кад год жели, а 4% мисли да не може да промени изабраног лекара. Без одговора је било 1% жена.

На питање да ли сте до сада мењали изабраног лекара 79% анкетираних је одговорило не, а 19% је одговорило да.

На питање који је био разлог промене изабраног лекара 64% анкетираних је одговорило да није мењало лекара, 1% анкетираних је одговорило да је разлог промене био тај што је лекар напустио ординацију, док је 10% анкетираних одговорило да би из других разлога променили лекара, а 9% анкетираних је променило изабраног лекара јер је имао неспоразум са истим. Без одговора је било 13% жена.

На питање колико дуго се лечите код свог лекара 29% испитаника је одговорило да се лечи од 1-3 године, 15% се код свог изабраног лекара лечи мање од годину дана, 52% њих се код свог изабраног лекара лечи дуже од 3 године, док је 2% њих рекло да немају свог изабраног лекара. Без одговора је било 2% жена.

На питање када заказујете преглед код изабраног лекара колико дана обично чекате 25% испитаних је одговорило да никада не заказује, 11% је одговорило да закажу на преглед исти дан, 28% жена је рекло да обично чека 1-3 дана, више од 3 дана чека 34% њих, док одговор није дало 2% испитаних жена.

На питање да ли изабрани лекар разговора са вама о томе како да останете здрави и да ли вам даје савете о следећим темама?

* **о опасности од злоупотребе дрога** 18% анкетираних је одговорило да, за време редовног прегледа, 35% је одговорило да није било потребно, 17% је одговорило са не. Без одговора је било 30% жена.

**о сигурном сексу** 30% анкетираних је одговорило да, за време редовног прегледа, 22% је одговорило да није било потребно, 15% је одговорило са не и 2% је одговорило са да, али у посети превентивном центру/саветовалишту. Без одговора је било 30% жена.

**о избегавању стреса** 27% анкетираних је одговорило да, за време редовног прегледа, 27% је одговорило да није било потребно, 15% је одговорило са не и 1% је одговорило са да, али у посети превентивном центру/саветовалишту. Без одговора је било 30,43% жена.

**о смањењу и престанку пушења** 20% анкетираних је одговорило да, за време редовног прегледа 43,48% је одговорило да није било потребно, 4,35% је одговорило са не и 4,35% је одговорило са да, али у посети превентивном центру/саветовалишту. Без одговора је било 27,54% жена.

**о злоупотреби алкохола** 18% анкетираних је одговорило да, за време редовног прегледа, 27% је одговорило да није било потребно25% је одговорило са не и без одговора је било 30% жена.

**о правилној исхрани** 29% анкетираних је одговорило да, за време редовног прегледа, 26% је одговорило да није било потребно, 26% је одговорило са не и 3% је одговорило са да, али у посети превентивном центру/саветовалишту. Без одговора је било 25% жена.

На питање да ли се слажете са следећим изјавама које се односе на медицинске сестре?

**медицинске сестре на шалтеру су љубазне** - 54% анкетираних је одговорило да се слаже, 25% се делимично слаже. Не слаже се 13% жена, а без одговора је 8% њих;

**медицинске сестре у соби за интервенције су љубазне** - 49% анкетираних је одговорило да се слаже, 15% се делимично слаже, 10% анкетираних не зна. Не слаже се 6% жена, а без одговора је 20% њих;

**медицинске сестре ми увек пруже све информације** - 53% анкетираних је одговорило да се слаже, 16% се делимично слаже, 1% анкетираних не зна. Не слаже се 15% жена, а без одговора је 16% њих;

**медицинске сестре и лекари добро сарађују** – 47% анкетираних је одговорило да се слаже, 17% се делимично слаже, 13% анкетираних не зна. Не слаже се 3% жена, а без одговора је 19% њих;

На питање да ли се слажете са следећим изјавама које се односе на вашег изабраног лекара и то:

**мој лекар познаје моју личну ситуацију** (нпр. на послу, у кући) 17% анкетираних је одговорило да се слаже, 28% се делимично слаже, 39% анкетираних се не слаже. Без одговора је 16% испитаних жена.

**мој лекар познаје проблеме и болести које сам раније имала** – 48% анкетираних је одговорило да се слаже, 19% се делимично слаже, 13% анкетираних се не слаже. Без одговора је 19% испитаних жена.

**мој лекар одваја довољно времена да разговара са мном** – 53% анкетираних је одговорило да се слаже, 18% се делимично слаже, док се са констатацијом не слаже 11% испитаних жена. Без одговора је 18% испитаних жена.

**мој лекар ме пажљиво слуша** – 60% анкетираних је одговорило да се слаже, 16% се делимично слаже, док се са констатацијом не слаже 7% испитаних жена. Без одговора је 18% испитаних жена.

**мој лекар ми даје јасна објашњења о болестима и лековима које ми преписује** – 63% анкетираних је одговорило да се слаже, 16% се делимично слаже, док се са констатацијом не слаже 6% испитаних жена. Без одговора је 16% испитаних жена.

**после посете лекару осећам се способније да се изборим са својим здравственим** **проблемима** – 53% анкетираних је одговорило да се слаже, 20% њих се делимично слаже, док се са констатацијом не слаже 8% испитаних жена. Без одговора је 19% испитаних жена.

**када имам нови здравствени проблем прво идем код свог лекара** – 64% анкетираних је одговорило да се слаже, 11% њих се делимично слаже, док се са констатацијом не слаже 6% испитаних жена. Без одговора је 19% испитаних жена.

На питање да ли се слажете са следећим изјавама које се односе на ову службу здравствене заштите и то:

**установа има довољно медицинске опреме** – 28% анкетираних је одговорило да се слаже, 8% се делимично слаже, 11% анкетираних се не слаже, а 34% испитаних не зна. Без одговора је 19% испитаних жена;

**установа има своју интернет страницу** – 21% анкетираних је одговорило да се слаже, 6% се делимично слаже, 1% анкетираних се не слаже, а 49% испитаних не зна. Без одговора је 22% испитаних жена;

**постоји кутија/књига за жалбе и примедбе** – 69% анкетираних је одговорило да се слаже, 2% се делимично слаже, а 11% испитаних не зна. Без одговора је 17% испитаних жена;

**када дођем и хитно ми треба преглед лекара то могу да обавим истог дана** – 52% анкетираних је одговорило да се слаже, 4% се делимично слаже, 13% анкетираних се не слаже, а 10% испитаних не зна. Без одговора је 20% испитаних жена;

**у току радног времена могу лако да разговарам са лекаром телефоном и добијем савет –** 16% анкетираних је одговорило да се слаже, 12% се делимично слаже, 24% анкетираних се не слаже, а 26% испитаних не зна. Без одговора је 22% испитаних жена;

**морам дуго да чекам у чекаоници да посетим лекара** – 37% анкетираних је одговорило да се слаже, 17% се делимично слаже, 20% анкетираних се не слаже, а 4% испитаних не зна. Без одговора је 21% испитаних жена;

**у чекаоницама има довољно места за седење** – 49% анкетираних је одговорило да се слаже, 15% се делимично слаже, 13% анкетираних се не слаже, а 3% испитаних не зна. Без одговора је 19% испитаних жена;

**да бих ишао код специјалисте прво морам да идем код мог лекара** – 61% анкетираних је одговорило да се слаже, 3% се делимично слаже, 6% анкетираних се не слаже, а 8% испитаних не зна. Без одговора је 22% испитаних жена;

**доступна је инвалидима и особама у колицима** – 45% анкетираних је одговорило да се слаже, 7% анкетираних се не слаже, а 27% испитаних не зна.

**могу да дођем на преглед и викендом ако се разболим** – 31% анкетираних је одговорило да се слаже, 11% се делимично слаже, 8% анкетираних се не слаже, а 26% испитаних не зна. Без одговора је 24% испитаних жена;

**задовољан сам радним временом** – 66% анкетираних је одговорило да се слаже, 9% се делимично слаже, 7% анкетираних се не слаже, док одговор на констатацију не зна 2% испитаних жена. Без одговора је 16% испитаних жена;

На питање ако би вам данас биле потребне следеће услуге, да ли су оне бесплатне или морате да платите

**преглед бебе или малог детета у саветовалишту** – 43% је анкетираних је одговорило да је бесплатно, 37% њих не зна. Без одговора је 19% испитаних жена;

**кућна посета вашег лекара** – 19% је анкетираних је одговорило да је бесплатно, 3% њих је одговорило да плате само партиципацију, 9% њих је одговорило да плате пуну цену, а 48% њих не зна. Без одговора је 20% испитаних жена;

**преглед специјалисте код кога вас упути лекар** – 31% је анкетираних је одговорило да је бесплатно, 24% њих је одговорило да плате само партиципацију, 8% њих је одговорило да плате пуну цену, а 19% њих не зна. Без одговора је 18% испитаних жена;

**лекови или ињекције које пропише лекар** – 20% је анкетираних је одговорило да је бесплатно, 19% њих је одговорило да плате само партиципацију, 15% њих је одговорило да плате пуну цену, а 27% њих не зна. Без одговора је 19% испитаних жена;

**преглед изабраног лекара** – 48% је анкетираних је одговорило да је бесплатно, а 1% њих не зна, 42% испитаних жена мисли да се плаћа само партиципација, док је без одговора 9% жена;

На питање да ли се у протеклих годину дана десило да нисте отишли на преглед код свог лекара или сте га одложили јер нисте могли да платите преглед или лекове 15% испитаних је одговорило са да, 74% њих је одговорило са не, а 8% њих се не сећа. Без одговора је 3% испитаних жена.

На питање колико сте задовољни здравственом заштитом у овој служби 52% анкетираних корисника је задовољно, 13% њих је веома задовољно, 19% је ни задовољно ни незадовољно, док је 4% испитаних незадовољно. Веома незадовољних корисница има 13% корисница, док одговор није дало 2% испитаних жена.

**АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА РАДОМ**

**СЛУЖБЕ ОПШТЕ МЕДИЦИНЕ**

Процена задовољства корисника радом Службе опште медицине извршена је на основу анонимног анкетирања **389** корисника ЗЗ наведених служби.

Највећи број корисника Службе опште медицине су завршили средњу школу и то 57%, високу и вишу школу је завршило 28% испитаника, завршену основну школу има 13% испитаника, док је 3% без завршене основне школе и 0 испитаника није одговорило на питање о завршеној школи.

Свој материјални положај највећи број корисника је оценио као осредњи и то 52%, 29% корисника има добро материјално стање, 5% корисника има веома добар материјални положај, 10% лош, док 4% је веома лошег материјалног стања. Без одговора је био 0% испитаника.

На питање како сте изабрали свог изабраног лекара 84% корисника је одговорило да је само изабрало свог лекара, 2% испитаника се не сећа, 2% испитаника нема изабраног лекара, код 8% испитаника неко из породице је уместо њега изабрао лекара, док 4% испитаника није бирао, додељен му је. Без одговора је било 0% анкетираних.

На питање да ли сте упознати на који начин можете да промените свог лекара ако то желите 25% корисника је одговорило да не зна, 16% анкетираних је одговорило да могу да промене изабраног лекара само једанпут годишње, 56% испитаника је одговорило да може да промени лекара кад год жели, 2% мисли да не може да промени изабраног лекара, док 1% није одговорило.

На питање да ли сте до сада мењали изабраног лекара 80% анкетираних је одговорило не, а 19% је одговорило да.

На питање који је био разлог промене изабраног лекара 59% анкетираних је одговорило да није мењало изабраног лекара, 11% анкетираних није дало одговор на ово питање, 5% испитаника је одговорило да је променило лекара јер се преселило, 7% испитаника је имао неспоразум са својим лекаром, а 10% испитаника је изабраног лекара променило из других разлога.

На питање колико дуго се лечите код свог лекара 21% испитаника је одговорило да се лечи од 1-3 године, 10% се код свог изабраног лекара лечи мање од годину дана, 66% њих се код свог изабраног лекара лечи дуже од 3 године, док је 2% њих рекло да немају свог изабраног лекара, док је без одговора био 1% испитаника.

На питање када заказујете преглед код изабраног лекара колико дана обично чекате 11% испитаних је одговорило да никада не заказује, 34% је одговорило да закажу на преглед исти дан, 3% анкетираних није дало одговор на ово питање, 42% анкетираних каже да обично чека 1-3 дана, а 10% њих чека дуже од 3 дана.

На питање да ли изабрани лекар разговора са вама о томе како да останете здрави и да ли вам даје савете о следећим темама?

**о правилној исхрани** 50% анкетираних је одговорило да, за време редовног прегледа, 23% је одговорило да није било потребно, 14% испитаних није одговорило на ово питање, 7% је одговорило са не и 5% је одговорило са да, али у посети превентивном центру/саветовалишту;

**о важности физичке активности** 42% анкетираних је одговорило да, за време редовног прегледа, 14% је одговорило да није било потребно, 33% испитаних није одговорило на ово питање, 4% је одговорило са не и 7% је одговорило са да, али у посети превентивном центру/саветовалишту;

**о злоупотреби алкохола** 25% анкетираних је одговорило да, за време редовног прегледа, 25% је одговорило да није било потребно, 39% испитаних није одговорило на ово питање, 5% је одговорило са не и 6% је одговорило са да, али у посети превентивном центру/саветовалишту;

**о смањењу и престанку пушења** 34% анкетираних је одговорило да, за време редовног прегледа, 22% је одговорило да није било потребно, 36% испитаних није одговорило на ово питање, 4% је одговорило са не и 5% је одговорило са да, али у посети превентивном центру/саветовалишту;

**о избегавању стреса** 30,52% анкетираних је одговорило да, за време редовног прегледа, 19,28% је одговорило да није било потребно, 40,16% испитаних није одговорило на ово питање, 6,83% је одговорило са не и 3,21% је одговорило са да, али у посети превентивном центру/саветовалишту;

**о сигурном сексу** 17% анкетираних је одговорило да, за време редовног прегледа, 30% је одговорило да није било потребно, 46% испитаних није одговорило на ово питање 4% је одговорило са не и 3% је одговорило са да, али у посети превентивном центру/саветовалишту;

**о опасности од злоупотребе дрога** 18% анкетираних је одговорило да, за време редовног прегледа, 31% је одговорило да није било потребно, 44% испитаних није одговорило на ово питање, 5% је одговорило са не и 3% је одговорило са да, али у посети превентивном центру/саветовалишту;

На питање да ли се слажете са следећим изјавама које се односе на медицинске сестре?

**медицинске сестре на шалтеру су љубазне** 69% анкетираних је одговорило да се слаже, 19% се делимично слаже, 8% испитаних није одговорило на ово питање, 1% анкетираних се не слаже и 2% анкетираних не зна;

**медицинске сестре у соби за интервенције су љубазне** 56% анкетираних је одговорило да се слаже, 12% се делимично слаже, 30% испитаних није одговорило на ово питање, 0% анкетираних се не слаже и 2% анкетираних не зна;

**медицинске сестре ми увек пруже све информације** 57% анкетираних је одговорило да се слаже, 11% се делимично слаже, 31% испитаних није одговорило на ово питање, 1% анкетираних се не слаже и 1% анкетираних не зна;

**медицинске сестре и лекари добро сарађују** 54% анкетираних је одговорило да се слаже, 10% се делимично слаже, 30% испитаних није одговорило на ово питање, 1% анкетираних се не слаже и 5% анкетираних не зна;

На питање да ли се слажете са следећим изјавама које се односе на вашег изабраног лекара и то:

**када имам нови здравствени проблем прво идем код свог лекара** 63% анкетираних је одговорило да се слаже, 7% се делимично слаже, 28% испитаних није одговорило на ово питање, 1% анкетираних се не слаже;

**после посете лекару осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима** 51% анкетираних је одговорило да се слаже, 14% се делимично слаже, 32% испитаних није одговорило на ово питање, 3% анкетираних се не слаже;

**мој лекар ми даје јасна објашњења о болестима и лековима које ми преписује** 59% анкетираних је одговорило да се слаже, 8% се делимично слаже, 31% испитаних није одговорило на ово питање, 2% анкетираних се не слажe;

**мој лекар ме пажљиво слуша** 60% анкетираних је одговорило да се слаже, 8% се делимично слаже, 29% испитаних није одговорило на ово питање, 2% анкетираних се не слаже;

**мој лекар одваја довољно времена да разговара са мном** 59% анкетираних је одговорило да се слаже, 11% се делимично слаже, 28% испитаних није одговорило на ово питање, 2% анкетираних се не слаже;

**мој лекар познаје проблеме и болести које сам раније имао** 55% анкетираних је одговорило да се слаже, 14% се делимично слаже, 28% испитаних није одговорило на ово питање, 3% анкетираних се не слаже;

**мој лекар познаје моју личну ситуацију** 47% анкетираних је одговорило да се слаже, 16% се делимично слаже, 28% испитаних није одговорило на ово питање, 9% анкетираних се не слаже;

На питање да ли се слажете са следећим изјавама које се односе на ову службу здравствене заштите и то:

**установа има довољно медицинске опреме** 31% анкетираних је одговорило да се слаже, 11% се делимично слаже, 35% испитаних није одговорило на ово питање, 5% анкетираних се не слаже, а 19% испитаних не зна;

**установа има своју интернет страницу** 33% анкетираних је одговорило да се слаже, 4% се делимично слаже, 38% испитаних није одговорило на ово питање, 1% анкетираних се не слаже, а 24% испитаних не зна;

**постоји кутија/књига за жалбе и примедбе** 54% анкетираних је одговорило да се слаже, 4% се делимично слаже, 35% испитаних није одговорило на ово питање, 1% анкетираних се не слаже, а 6% испитаних не зна;

**када дођем и хитно ми треба прегледлекара то могу да обавим истог дана** 58% анкетираних је одговорило да се слаже, 6% се делимично слаже, 33% испитаних није одговорило на ово питање, 1% анкетираних се не слаже, а 3% испитаних не зна;

**у току радног времена могу лако да разговарам са лекаром телефоном и добијем савет** 39% анкетираних је одговорило да се слаже, 11% се делимично слаже, 33% испитаних није одговорило на ово питање, 7% анкетираних се не слаже, а 10% испитаних не зна;

**морам дуго да чекам у чекаоници да посетим лекара** 22% анкетираних је одговорило да се слаже, 18% се делимично слаже, 38% испитаних није одговорило на ово питање 19% анкетираних се не слаже, а 4% испитаних не зна;

**у чекаоницама има довољно места за седење** 53% анкетираних је одговорило да се слаже, 11% се делимично слаже, 33% испитаних није одговорило на ово питање, 3% анкетираних се не слаже, а 1% испитаних не зна;

**да бих ишао код специјалисте прво морам да идем код мог лекара** 56% анкетираних је одговорило да се слаже, 8% се делимично слаже, 33% испитаних није одговорило на ово питање, 2% анкетираних се не слаже, а 1% испитаних не зна;

**доступна је инвалидима и особама у колицима** 51% анкетираних је одговорило да се слаже, 7% се делимично слаже, 36% испитаних није одговорило на ово питање, 1% анкетираних се не слаже, а 6% испитаних не зна;

**могу да дођем на преглед и викендом ако се разболим** 39% анкетираних је одговорило да се слаже, 12% се делимично слаже, 34% испитаних није одговорило на ово питање, 7% анкетираних се не слаже, а 8% испитаних не зна;

**задовољан сам радним временом** 70% анкетираних је одговорило да се слаже, 9% се делимично слаже, 19% испитаних није одговорило на ово питање, 1% анкетираних се не слаже, а 1% испитаних не зна;

На питање ако би вам данас биле потребне следеће услуге, да ли су оне бесплатне или морате да платите:

**преглед бебе или малог детета у саветовалишту** 35% је анкетираних је одговорило да је бесплатно, 2% њих је одговорило да плате само партиципацију, 46% испитаних није одговорило на питање, а 17% њих не зна, 1% њих мисли да се плаћа пуна цена;

**кућна посета вашег лекара** 28% је анкетираних је одговорило да је бесплатно, 5% њих је одговорило да плате само партиципацију 43% испитаних није одговорило на питање 0% њих је одговорило да плате пуну цену, а 24% њих не зна;

**преглед специјалисте код кога вас упути лекар** 37% је анкетираних је одговорило да је бесплатно, 20% њих је одговорило да плате само партиципацију, 38% испитаних није одговорило на питање, 0% њих је одговорило да плате пуну цену, а 5% њих не зна;

**лекови или ињекције које пропише лекар** 27,71% је анкетираних је одговорило да је бесплатно, 26,91% њих је одговорило да плате само партиципацију, 28,51% испитаних није одговорило на питање, 2,41% њих је одговорило да плате пуну цену, а 14,46% њих не зна;

**преглед изабраног лекара** 58% је анкетираних је одговорило да је бесплатно, 33% њих је одговорило да плате само партиципацију, 6% испитаних није одговорило на питање, а 2% њих не зна, 1% испитаних је одговорило да плаћа пуну цену;

**На питање да ли се у протеклих годину дана десило да нисте отишли на преглед код свог лекара или сте га одложили јер нисте могли да платите преглед или лекове** 14% испитаних је одговорило са да, 76% њих је одговорило са не, 2% анкетираних није одговорило на ово питање, а 7% њих се не сећа.

На питање колико сте задовољни здравственом заштитом у овој служби 52% анкетираних корисника је задовољно, 24% њих је веома задовољно, 18% је ни задовољно ни незадовољно, 2% је незадовољно, а 3% анкетираних је веома незадовољно, 2% њих није одговорило на питање.

**ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА РАДОМ СЛУЖБЕ**

**ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ ДЕЦЕ**

Процена задовољства корисника радом Здравствене заштите деце извршена је на основу анонимног анкетирања 188 корисника

Највећи број анкетираних родитеља има завршену средњу школу 59%, завршену високу и вишу школу има 27% анкетираних родитеља, 9% њих је завршило основну школу, док је 4% њих без школе, док 2% испитаних родитеља није одговорио на питање.

Свој материјални положај највећи број родитеља је оценио као осредњи и то 46%, 38% корисника има добро материјално стање 46% корисника има врло добар материјални положај, 7% лош, док 3% је веома лошег материјалног стања.

На питање како сте изабрали свог изабраног лекара 78% корисника је одговорило да је само изабрало свог лекара, 3% испитаника нема изабраног лекара, док код 6% испитаника неко из породице је уместо њега изабрао лекара, 4% испитаних се не сећа, а 10% њих је додељен изабрани лекар.

На питање да ли сте упознати на који начин можете да промените свог лекара ако то желите 30% корисника је одговорило да на зна, 25% анкетираних је одговорило да могу да промене изабраног лекара само једанпут годишње, 42% испитаника је одговорило да може да промени лекара кад год жели,а 3% мисли да не може да промени изабраног лекара. Без одговора је 1% испитаних.

На питање да ли сте до сада мењали изабраног лекара 79% анкетираних је одговорило не,а 21% је одговорило да.

На питање који је био разлог промене изабраног лекара 68% анкетираних је одговорило да није мењао лекара, 14% анкетираних је одговорило да је разлог промене био тај што је лекар напустио ординацију, 3% анкетираних је променило лекара јер се преселило, 4% њих је имао неспоразум са изабраним лекаром, 6% испитаних је из других разлога променило лекара, а без одговора је било 5% испитаних родитеља.

На питање колико дуго се лечите код свог лекара 28% испитаника је одговорило да се лечи од 1-3 године, 20% се код свог изабраног лекара лечи мање од годину дана, 50% њих се код свог изабраног лекара лечи дуже од 3 године, док је 2% њих рекло да немају свог изабраног лекара, а без одговора је било 1% испитаних родитеља.

На питање када заказујете преглед код изабраног лекара колико дана обично чекате 63% испитаних је одговорило да никада не заказује, 25% је одговорило да закажу на преглед исти дан, 7% анкетираних каже да обично чека 1-3 дана, а 3% њих чека дуже од 3 дана. 2% испитаних није одговорило на питање.

На питање да ли изабрани лекар разговора са вама о томе како да останете здрави и да ли вам даје савете о следећим темама?

**правилној исхрани:** 57% анкетираних је одговорило да, за време редовног прегледа, 20% је одговорило да није било потребно, 9% је одговорило са не и 11% је одговорило са да, али у посети превентивном центру/саветовалишту, док је 3% њих било без одговора.

**важности физичке активности:** 43% анкетираних је одговорило да, за време редовног прегледа, 19% је одговорило да није било потребно, 12% је одговорило са не и 14% је одговорило са да, али у посети превентивном центру/саветовалишту, док је 13% њих било без одговора.

**злоупотреби алкохола:** 12% анкетираних је одговорило да, за време редовног прегледа, 41% је одговорило да није било потребно, 15% је одговорило са не и 11% је одговорило са да, али у посети превентивном центру/саветовалишту, док је 21% њих било без одговора.

**смањењу и престанку пушења**: 13,82% анкетираних је одговорило да, за време редовног прегледа, 30,92% је одговорило да није било потребно, 17,11% је одговорило са не и 5,92% је одговорило са да, али у посети превентивном центру/саветовалишту, док је 32,24% њих било без одговора.

**избегавању стреса**: 13% анкетираних је одговорило да, за време редовног прегледа, 36% је одговорило да није било потребно, 17% је одговорило са не и 12% је одговорило са да, али у посети превентивном центру/саветовалишту, док је 21% њих било без одговора.

**сигурном сексу**: 11% анкетираних је одговорило да, за време редовног прегледа, 40% је одговорило да није било потребно, 16% је одговорило са не и 12% је одговорило са да, али у посети превентивном центру/саветовалишту, док је 21% њих било без одговора.

**опасности од злоупотребе дрога**: 11% анкетираних је одговорило да, за време редовног прегледа, 40% је одговорило да није било потребно, 16% је одговорило са не и 12% је одговорило са да, али у посети превентивном центру/саветовалишту, док је 21% њих било без одговора.

На питање да ли се слажете са следећим изјавама које се односе на медицинске сестре?

**медицинске сестре на шалтеру су љубазне**: 72% анкетираних је одговорило да се слаже, 17% се делимично слаже, 4% анкетираних се не слаже, док је 2% њих било без одговора.

**медицинске сестре у соби за интервенције су љубазне**: 75% анкетираних је одговорило да се слаже, 11% се делимично слаже, 3% анкетираних се не слаже и 7% анкетираних не зна, док је 4% њих било без одговора.

**медицинске сестре ми увек пруже све информације**: 71% анкетираних је одговорило да се слаже, 16% се делимично слаже, а 3% анкетираних се не слаже, на питање није одговорило 4% испитаних родитеља, док 5% њих је одговорило да не зна.

**медицинске сестре и лекари добро сарађују**: 69% анкетираних је одговорило да се слаже, 13% се делимично слаже, а 1% анкетираних се не слаже, на питање није одговорило 4% испитаних родитеља, док 13% њих је одговорило да не зна.

На питање да ли се слажете са следећим изјавама које се односе на вашег изабраног лекара и то:

**мој лекар познаје моју личну ситуацију** (нпр. на послу, у кући) – 37% анкетираних је одговорило да се слаже, 27% се делимично слаже, 30% анкетираних се не слаже, док је 6% њих било без одговора.

**мој лекар познаје проблеме и болести које сам раније имао** 62% анкетираних је одговорило да се слаже, 25% се делимично слаже, 62% анкетираних се не слаже, док је 5% њих било без одговора.

**мој лекар одваја довољно времена да разговара са мном** 64% анкетираних је одговорило да се слаже, 24% се делимично слаже, 7% анкетираних се не слаже, док је 5% њих било без одговора.

**мој лекар ме пажљиво слуша** 72% анкетираних је одговорило да се слаже, 17% се делимично слаже, 6% испитаних није одговорило на ово питање, 5% анкетираних се не слаже.

**мој лекар ми даје јасна објашњења о болестима и лековима које ми преписује** 70% анкетираних је одговорило да се слаже, 20% се делимично слаже, 7% испитаних није одговорило на ово питање, 3% анкетираних се не слаже.

**после посете лекару осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима** 66% анкетираних је одговорило да се слаже, 23% се делимично слаже, 7% испитаних није одговорило на ово питање, 4% анкетираних се не слаже.

**када имам нови здравствени проблем прво идем код свог лекара** 73% анкетираних је одговорило да се слаже, 16% се делимично слаже, 5% испитаних није одговорило на ово питање, 5% анкетираних се не слаже.

На питање да ли се слажете са следећим изјавама које се односе на ову службу здравствене заштите и то:

**задовољан сам радним временом** 71% анкетираних је одговорило да се слаже, 17% се делимично слаже, 3% испитаних није одговорило на ово питање, 3% анкетираних се не слаже, а 6% њих је одговорило да не зна.

**могу да дођем на преглед и викендом ако се разболим** 74% анкетираних је одговорило да се слаже, 9% се делимично слаже, 5% испитаних није одговорило на ово питање 5% анкетираних се не слаже, а 8% њих је одговорило да не зна.

**доступна је инвалидима и особама у колицима** 62% анкетираних је одговорило да се слаже, 10% се делимично слаже, 9% испитаних није одговорило на ово питање, 7% анкетираних се не слаже, а 13% њих је одговорило да не зна.

**да бих ишао код специјалисте прво морам да идем код мог лекара** 71% анкетираних је одговорило да се слаже, 10% се делимично слаже, 0% испитаних није одговорило на ово питање, 4% анкетираних се не слаже, а 5% њих је одговорило да не зна.

**у чекаоницама има довољно места за седење** 52% анкетираних је одговорило да се слаже 22% се делимично слаже, 6% испитаних није одговорило на ово питање, 15% анкетираних се не слаже.

**морам дуго да чекам у чекаоници да посетим лекара** 38% анкетираних је одговорило да се слаже 36% се делимично слаже, 7% испитаних није одговорило на ово питање, 13% анкетираних се не слаже, а 5% њих је одговорило да не зна.

**у току радног времена могу лако да разговарам са лекаром телефоном и добијем савет** 36% анкетираних је одговорило да се слаже, 18% се делимично слаже, 8% испитаних није одговорило на ово питање, 19% анкетираних се не слаже, а 19% испитаних не зна.

**када дођем и хитно ми треба преглед лекара то могу да обавим истог дана** 61% анкетираних је одговорило да се слаже, 19% се делимично слаже, 6% анкетираних се не слаже, а 5% испитаних не зна, док је без одговора било 8% испитаних.

**постоји кутија/књига за жалбе и примедбе** 76% анкетираних је одговорило да се слаже, 6% се делимично слаже 1% анкетираних се не слаже, а 10% испитаних не зна, док је без одговора било 8% испитаних.

**установа има своју интернет страницу** 49% анкетираних је одговорило да се слаже, 4% се делимично слаже, 3% анкетираних се не слаже, а 34% испитаних не зна, док је без одговора било 10% испитаних.

**установа има довољно медицинске опреме** 35% анкетираних је одговорило да се слаже, 19% се делимично слаже, 13% анкетираних се не слаже, а 24% испитаних не зна, док је без одговора било 9% испитаних.

На питање ако би вам данас биле потребне следеће услуге, да ли су оне бесплатне или морате да платите:

**преглед изабраног лекара** 90% је анкетираних је одговорило да је бесплатно, 2% њих је одговорило да плате само партиципацију, 0% њих је одговорило да плате пуну цену, а 6% њих не зна, без одговора било је 2% испитаника.

**лекови или ињекције које пропише лекар** 51% је анкетираних је одговорило да је бесплатно, 16% њих је одговорило да плате само партиципацију, 11% њих је одговорило да плате пуну цену, а 17% њих не зна, без одговора било је 5% испитаника.

**преглед специјалисте код кога вас упути лекар** 73% је анкетираних је одговорило да је бесплатно, 6% њих је одговорило да плате само партиципацију, 1% њих је одговорило да плате пуну цену, а 14% њих не зна, без одговора било је 6% испитаника.

**кућна посета вашег лекара** 34% је анкетираних је одговорило да је бесплатно, 2% њих је одговорило да плате само партиципацију, 2% њих је одговорило да плате пуну цену, а 50% њих не зна, без одговора било је 12% испитаника.

**преглед бебе или малог детета у саветовалишту** 77% је анкетираних је одговорило да је бесплатно, а18% њих не зна, без одговора било је 5% испитаника.

**На питање да ли се у протеклих годину дана десило да нисте отишли на преглед код свог лекара или сте га одложили јер нисте могли да платите преглед или лекове** 9% испитаних је одговорило са да, 76% њих је одговорило са не, а 13% њих се не сећа, док на питање није одговорило 2% анкетираних.

**На питање колико сте задовољни здравственом заштитом у овој служби** 54% анкетираних корисника је задовољно, 12% њих је веома задовољно, 22% је ни задовољно ни незадовољно, незадовољно их је 5% анкетираних је веома незадовољно, док је без одговора 2% испитаних.