

2009

**ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА ПРИМАРНОМ ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ
ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА СЛУЖБОМ ОПШТЕ МЕДИЦИНЕ**

- Истраживање задовољства је спроведено 24.11.2008. у свим домовима здравља Средњебанатског округа.
- Прикупљено је 974 попуњених упитника.
- Корисници су у нешто већем проценту (11%) били женског пола, а просечна старост испитаника је 53 године.
- Највише испитаника је са завршеном средњом школом (52%), Осредњег материјалног стања (48%).
- 71% испитаника има свог изабраног лекара.
- У 2008. години корисници су у просеку посетили лекара опште медицине 5 пута.
- Корисници су у просеку чекали на преглед око 10 дана
- 80% корисника је задовољно односом и услугом лекара опште медицине и медицинске сестре.

1. Пол?

Мушки	Женски	Није одговорило
429	537	8

2. Године старости?

Просек
53,43

3. Брачно стање?

Неожењен/Неудата	Ожењен//Удата	Разведен-а	Удовац/Удовица	Није одговорило
143	564	110	156	1

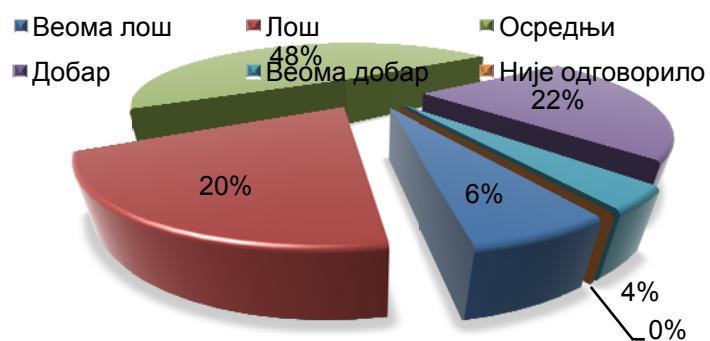
**4. Завршена школа?**

Незавршена основна школа	Основна школа	Средња школа	Виша и висока школа	Није одговорило
77	189	502	202	4



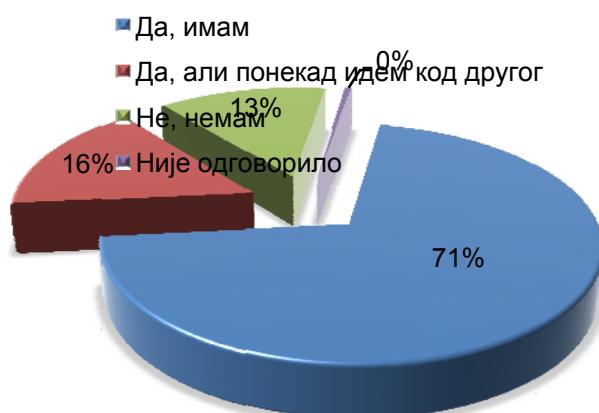
5. Како оцењујете материјални положај Ваше породице?

Веома лош	Лош	Осередњи	Добар	Веома добар	Није одговорило
57	192	472	219	34	0



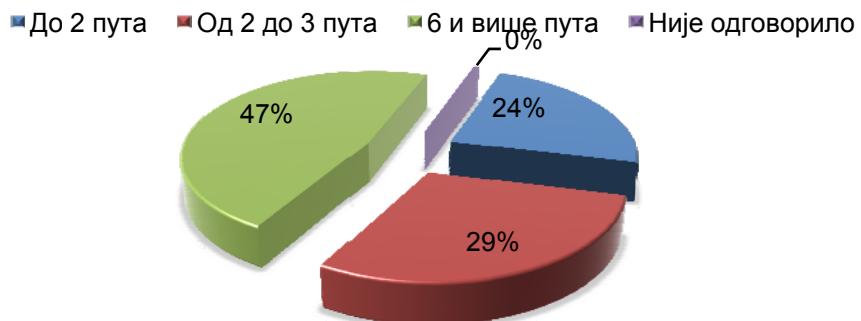
6. Да ли имате свог сталног лекара опште праксе?

Да, имам	Да, али понекад идем код другог	Не, немам	Није одговорило
688	154	128	4



7. Колико пута сте посетили лекара опште медицине у последњих 12 месеци?

До 2 пута	Од 3 до 5 пута	6 и више пута	Није одговорило
228	284	460	2

**8. Да ли Вам се допада ваш лекар (независно од његових медицинских способности)?**

Да	И да и не	Не	Није одговорило
853	98	19	4

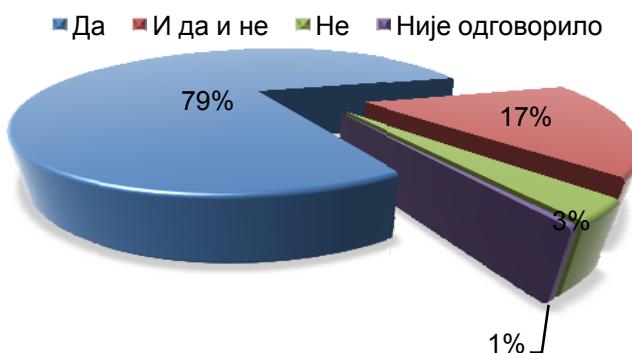
**9. Да ли мислите да је ваш лекар стручан?**

Да	И да и не	Не	Није одговорило
887	74	9	4



10. Да ли мислите да Вам ваш лекар посвећује довољно времена приликом посете?

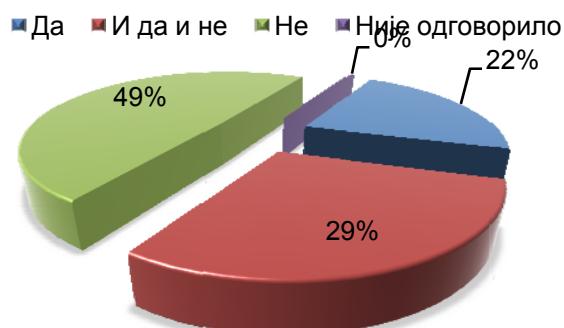
Да	И да и не	Не	Није одговорило
772	168	30	4

**11. Да ли мислите да Вам ваш лекар даје довољно информација о стању вашег здравља?**

Да	И да и не	Не	Није одговорило
767	159	46	2

**12. Да ли мислите да дugo чекате на пријем у ординацију?**

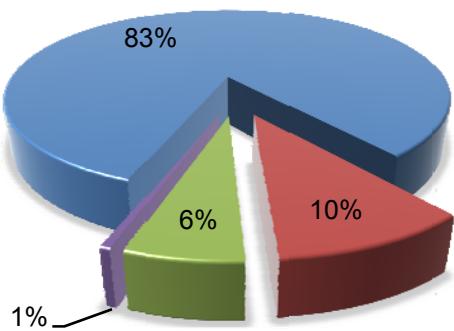
Да	И да и не	Не	Није одговорило
208	285	480	1



13. Када Вам је хитно потребан, до вашег лекара можете доћи?

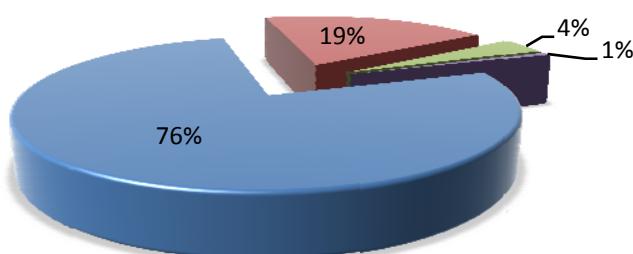
Истог дана	Сутрадан	Након два и више дана	Није одговорило
813	98	58	5

■ Истог дана ■ Сутрадан ■ Након два и више дана ■ Није одговорило

**14. Да ли ваш лекар уважава ваше мишљење/предлоге у вези са терапијом, лабораторијским анализама, са потребом упућивања специјалисти и слично?**

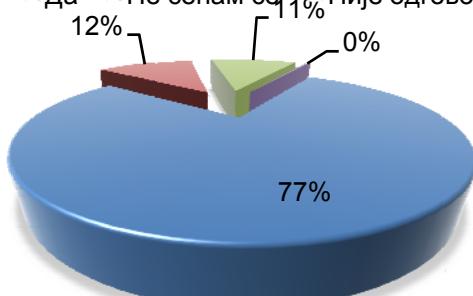
Да	И да и не	Не	Није одговорило
745	189	34	6

■ Да ■ И да и не ■ Не ■ Није одговорило

**15. Да ли сте некад имали осећај да ваш лекар није схватио озбиљно ваш проблем?**

Не	Да	Не сећам се	Није одговорило
751	113	107	3

■ Не ■ Да ■ Не сећам се ■ Није одговорило



16. Да ли можете да разговарате са вашим лекаром о личним проблемима, као и о медицинским проблемима?

Да	Не	Није одговорило
867	102	5



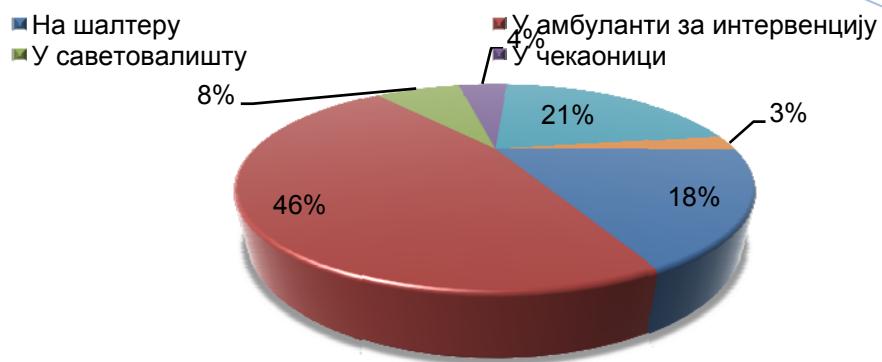
17. Узимајући у обзир све наведено, да ли сте задовољни вашим лекаром?

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан	Није одговорило
83	15	88	411	372	5



18. Где добијате савете о здравом начину живота од медицинске сестре?

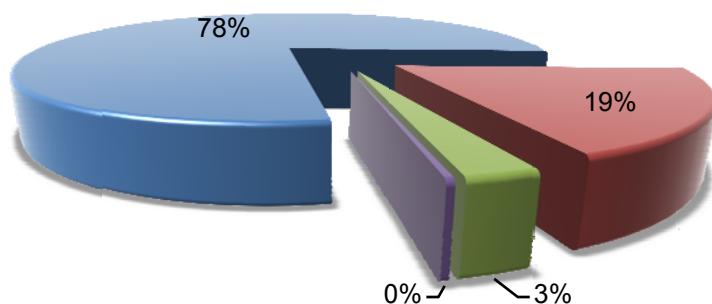
На шалтеру	У амбуланти за интервенцију	У саветовалишту	У чекаоници	Не добијам савете	Није одговорило
172	452	74	43	209	24



19. Да ли сте задовољни љубазношћу медицинских сестара у овој служби?

Да	И да и не	Не	Није одговорило
764	181	26	3

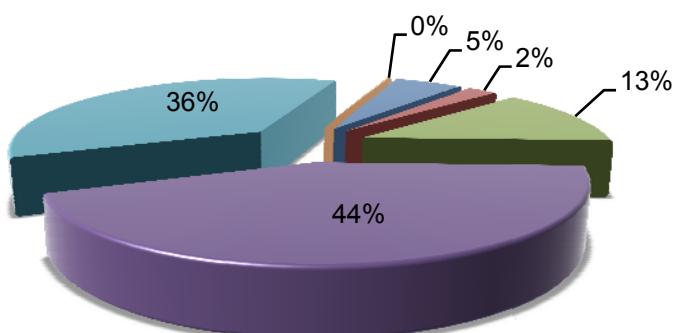
■ Да ■ И да и не ■ Не ■ Није одговорило



20. Узимајући у обзир наведено, да ли сте задовољни медицинским сестрама у овој служби?

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Није одговорило
52	22	122	423	354	1

■ Веома незадовољан ■ Незадовољан



ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА СЛУЖБОМ ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ ДЕЦЕ

- Истраживање задовољства је спроведено 24.11.2008. у свим домовима здравља Средњебанатског округа.
- Анкетирано је 307 родитеља/старатеља, просечне старости 30 година, са средњошколским образовањем претежно (64%).
- Родитељи су у већем проценту (31%) били женског пола.
- Просечан број деце је 2, а просечна старост 4 године.
- 67% испитаника има свог изабраног лекара.
- У 2008. години корисници су у просеку посетили лекара 5 пута.
- 82% корисника је задовољно педијатром, а 79 медицинским сестрама.

1. Пол?

Мушки	Женски	Није одговорило
103	201	3

**2. Године старости?**

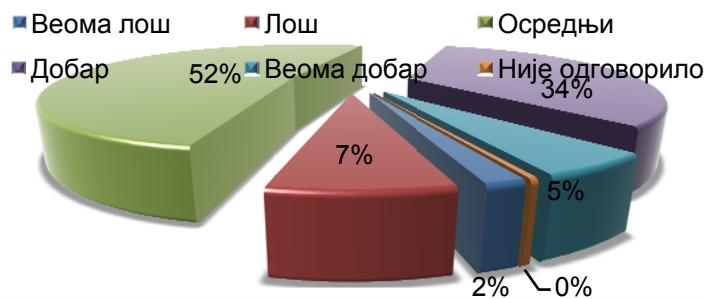
Просек
30,39

3. Завршена школа?

Незавршена основна школа	Основна школа	Средња школа	Виша и висока школа	Није одговорило
15	34	196	47	15

**4. Како оцењујете материјални положај Ваше породице?**

Веома лош	Лош	Осредњи	Добар	Веома добар	Није одговорило
5	22	159	104	16	1



5. Колико имате деце?

Просек
1,77

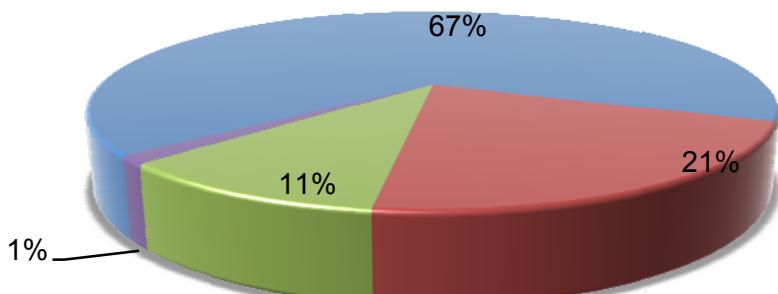
6. Старост детета са којим сте дошли на преглед?

Просек
4,29

7. Да ли ваше дете има свог сталног педијатра?

Да, има	Да, али понекад иде и код другог	Не, нема	Није одговорило
206	65	32	4

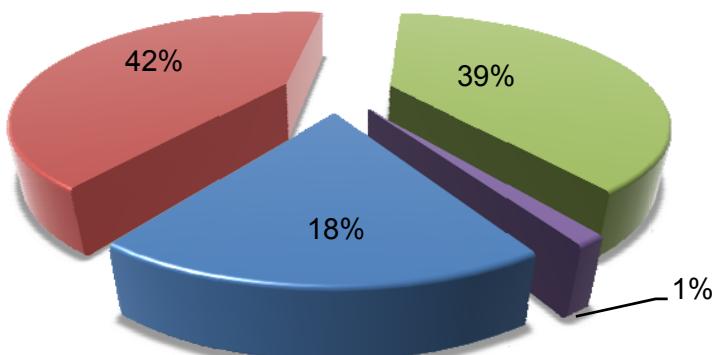
■ Да, има ■ Да, али понекад иде и код другог ■ Не, нема ■ Није одговорило



8. Колико пута је ваше дете посетило педијатра у последњих 12 месеци?

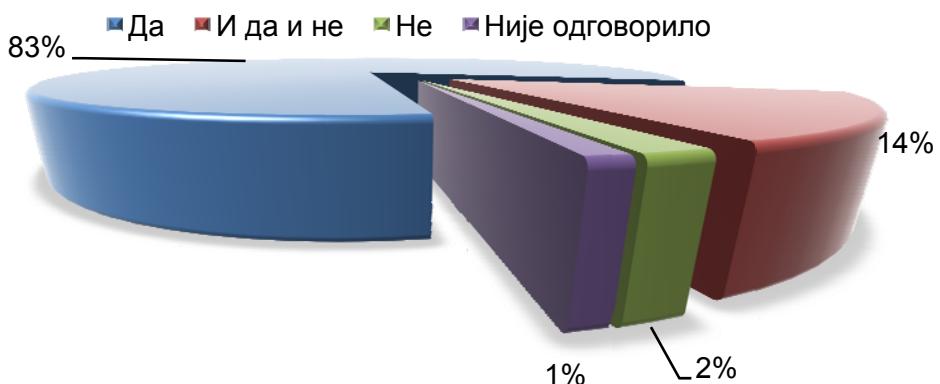
До 2 пута	Од 3 до 5 пута	6 и више пута	Није одговорило
55	130	118	4

■ До 2 пута ■ Од 3 до 5 пута ■ 6 и више пута ■ Није одговорило



9. Да ли мислите да педијатар посвећује доволично времена вашем детету приликом посете?

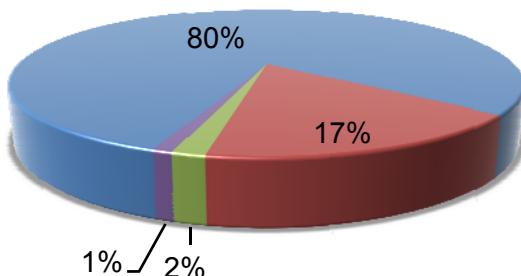
Да	И да и не	Не	Није одговорило
255	44	5	3



10. Да ли мислите да од педијатра добијате доволно информација о стању здравља и нези вашег детета?

Да	И да и не	Не	Није одговорило
246	53	5	3

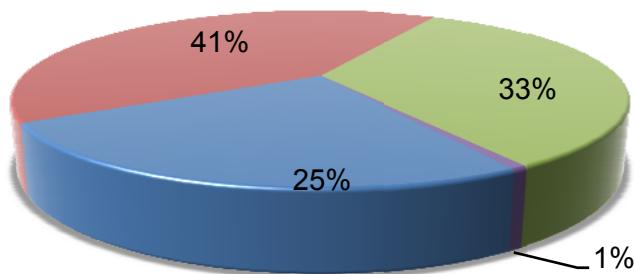
■ Да ■ И да и не ■ Не ■ Није одговорило



11. Да ли мислите да дуго чекате на пријем у ординацију?

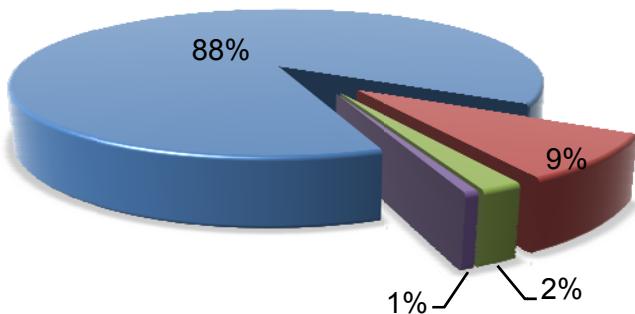
Да	И да и не	Не	Није одговорило
77	126	102	2

■ Да ■ И да и не ■ Не ■ Није одговорило

**12. Када Вам је хитно потребан, до педијатра можете доћи:**

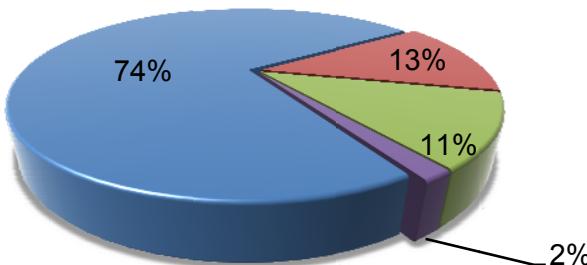
Истог дана	Сутрадан	Након два или више дана	Није одговорило
272	27	6	2

■ Истог дана ■ Сутрадан ■ Након два или више дана ■ Није одговорило

**13. Да ли сте некад имали осећај да педијатар није озбиљно схватио проблем вашег детета?**

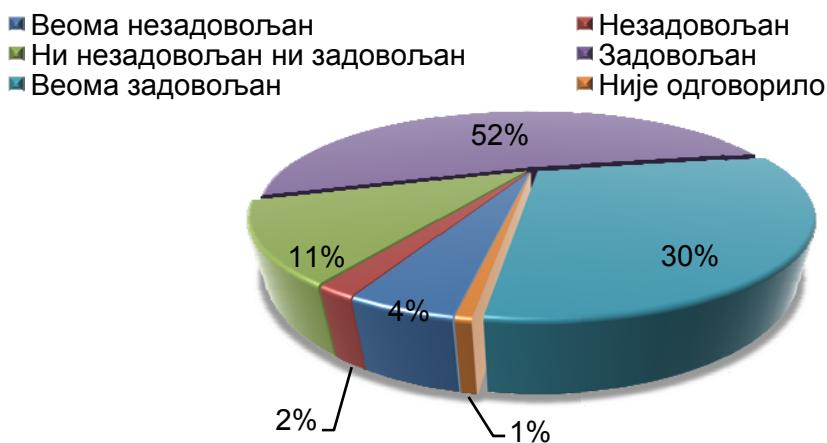
Не	Да	Не сећам се	Није одговорило
227	40	35	5

■ Не ■ Да ■ Не сећам се ■ Није одговорило

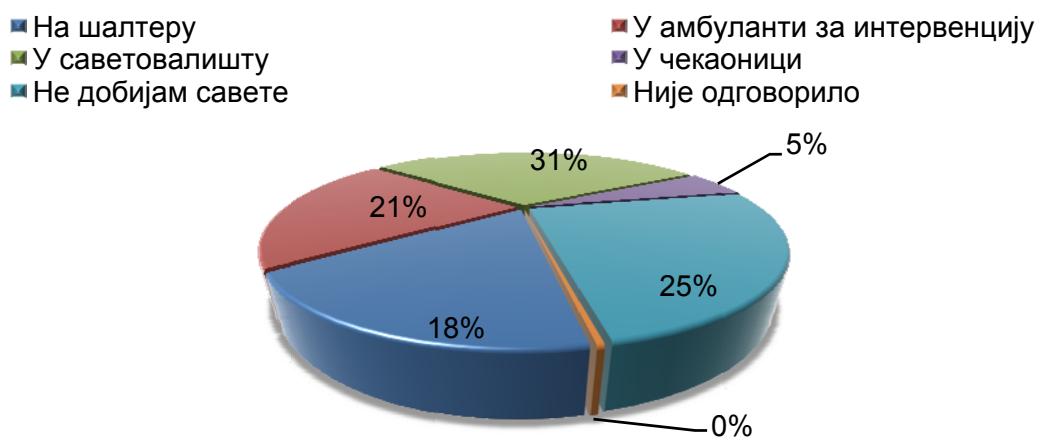


14. Узимајући у обзир све наведено, да ли сте задовољни педијатром?

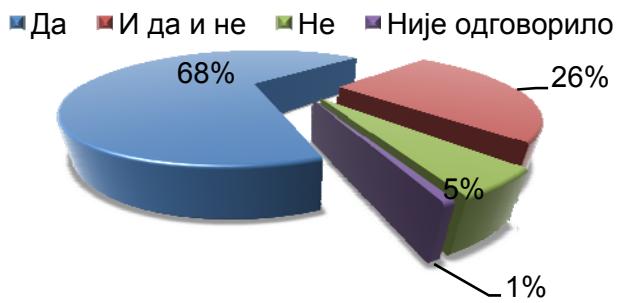
Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Није одговорило
13	5	35	160	92	2

**15. Где добијате савете о здравом начину живота од медицинске сестре?**

На шалтеру	У амбуланти за интервенцију	У саветовалишту	У чекаоници	Не добијам савете	Није одговорило
54	64	96	15	77	1

**16. Да ли сте задовољли љубазношћу медицинских сестара у овој служби?**

Да	И да и не	Не	Није одговорило
209	80	16	2



17. Узимајући у обзир наведено, да ли сте задовољни медицинским сестрама у овој служби?

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Није одговорило
7	4	50	158	83	5



- Истраживање задовољства је спроведено 24.11.2008. у свим домовима здравља Средњебанатског округа.
- Прикупљено 200 попуњених упитника.
- Кориснице су просечне старости од 37 година
- 82% корисница има свог изабраног гинеколога.
- У 2008. години кориснице су у просеку користиле услуге ове службе 4 пута.
- 80 - 90% корисница је задовољно услугама гинеколога, а 70-80% услугама медицинске сестре.

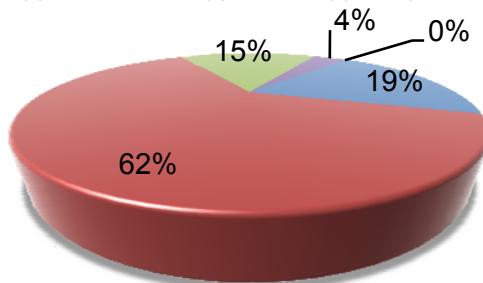
1. Године старости?

Просек
36,95

2. Брачно стање?

Неудата	Удата	Разведена	Удовица	Није одговорило
38	124	31	7	0

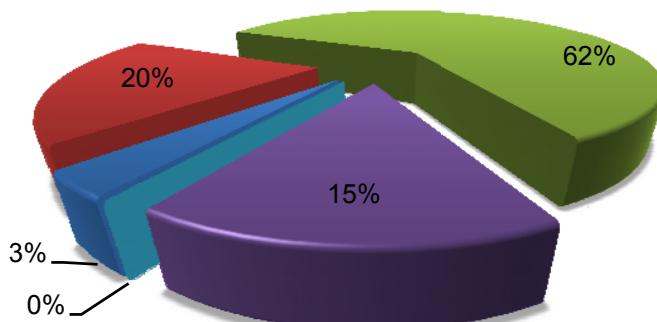
■ Неудата ■ Удата ■ Разведена ■ Удовица ■ Није одговорило



3. Завршена школа?

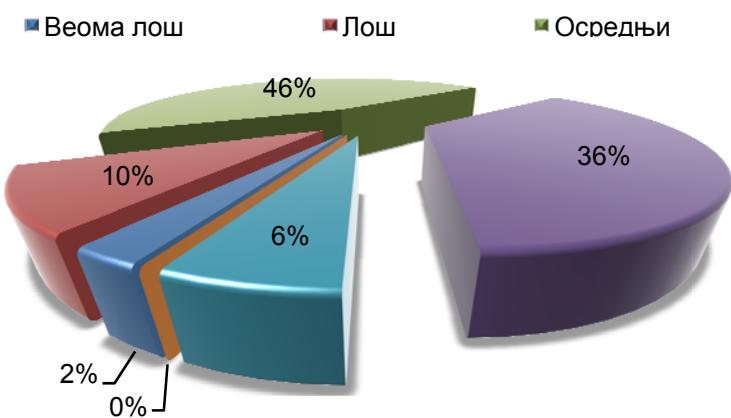
Незавршена основна школа	Основна школа	Средња школа	Виша и висока школа	Није одговорило
7	40	123	30	0

■ Незавршена основна школа
 ■ Средња школа
 ■ Виша и висока школа
 ■ Није одговорило

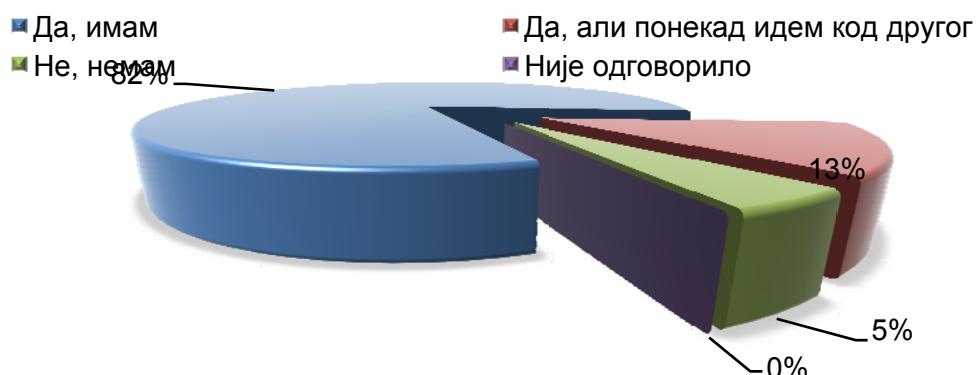


4. Како оцењујете материјални положај Ваше породице?

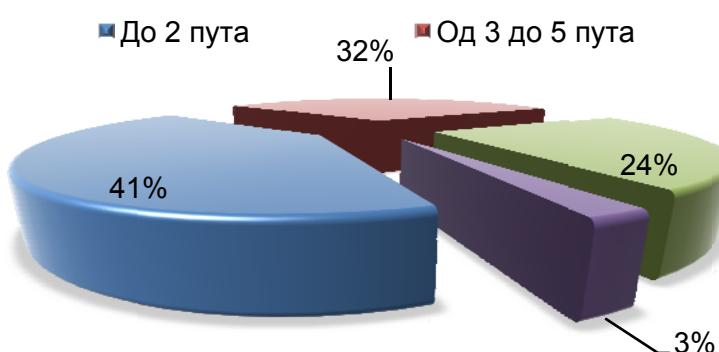
Веома лош	Лош	Осредњи	Добар	Веома добар	Није одговорило
5	20	92	72	11	0

**5. Да ли имате свог сталног гинеколога?**

Да, имам	Да, али понекад идем код другог	Не, немам	Није одговорило
164	27	9	0

**6. Колико пута сте посетили вашег гинеколога у последњих 12 месеци?**

До 2 пута	Од 3 до 5 пута	6 и више пута	Није одговорило
82	64	49	5



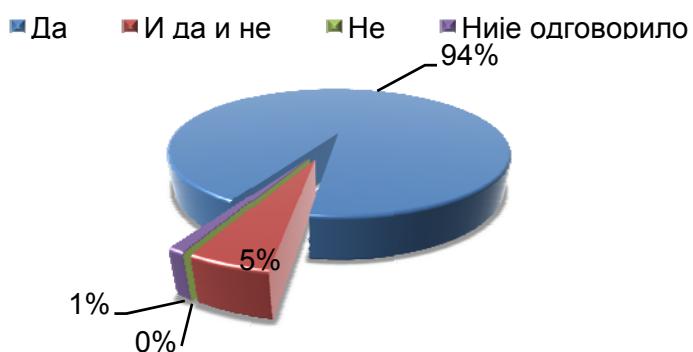
7. Да ли Вам се допада ваш гинеколог (независно од његових медицинских способности)?

Да	И да и не	Не	Није одговорило
179	17	2	2



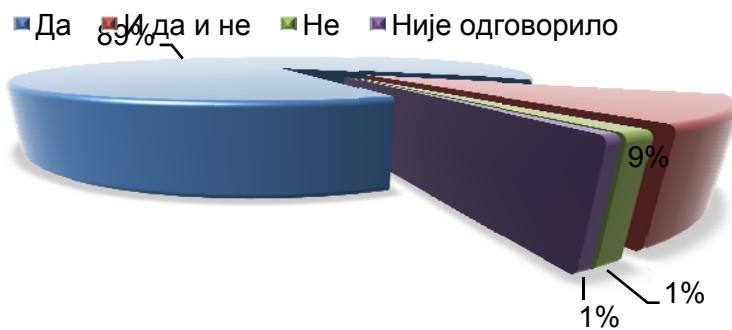
8. Да ли мислите да је ваш гинеколог стручан?

Да	И да и не	Не	Није одговорило
188	10	0	2



9. Да ли мислите да Вам ваш гинеколог посвећује довольно времена приликом посете?

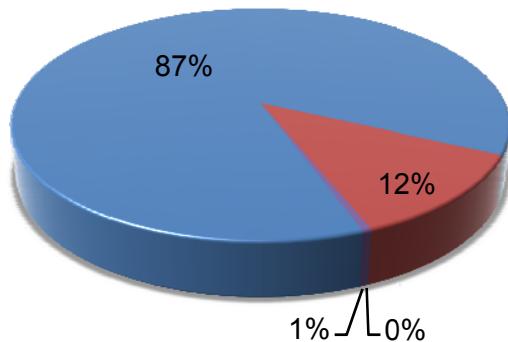
Да	И да и не	Не	Није одговорило
178	19	2	1



10. Да ли мислите да Вам ваш гинеколог даје довољно информација о стању вашег здравља?

Да	И да и не	Не	Није одговорило
175	24	0	1

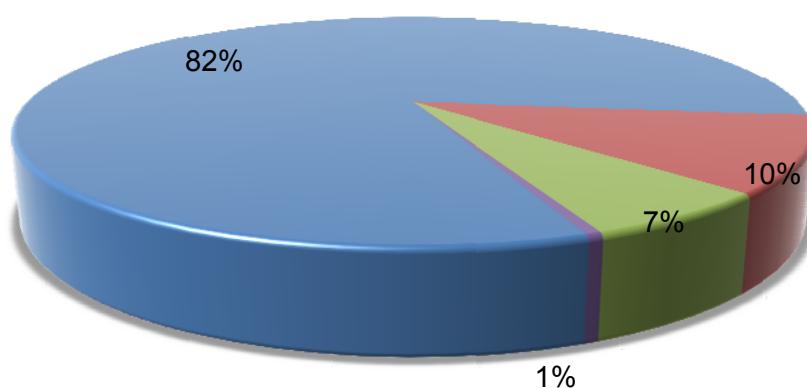
■ Да ■ И да и не ■ Не ■ Није одговорило



11. Када Вам је хитно потребан, до гинеколога можете доћи:

Истог дана	Сутрадан	Након два или више дана	Није одговорило
165	21	13	1

■ Истог дана ■ Сутрадан ■ Након два или више дана ■ Није одговорило

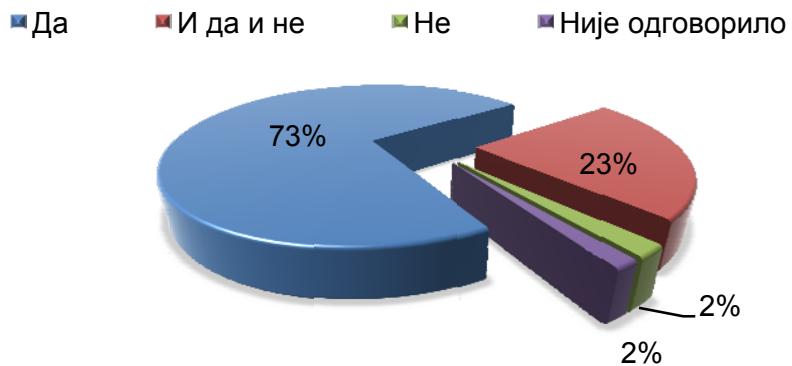


12. Да ли мислите да дugo чекате на пријем у ординацију?

Да	И да и не	Не	Није одговорило
45	59	96	0

13. Да ли ваш гинеколог уважава ваше мишљење/ предлоге у вези са терапијом, лабораторијским анализама, са потребом упућивања специјалисти и слично?

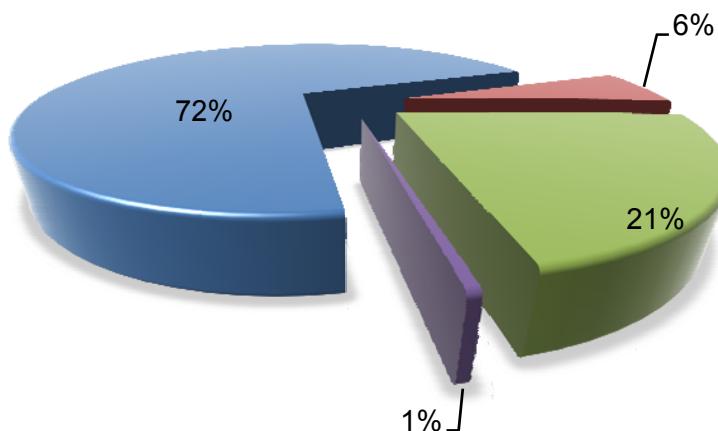
Да	И да и не	Не	Није одговорило
146	47	4	3



14. Да ли сте некад имали осећај да Ваш гинеколог није озбиљно схватио ваш проблем?

Не	Да	Не сећам се	Није одговорило
144	12	43	1

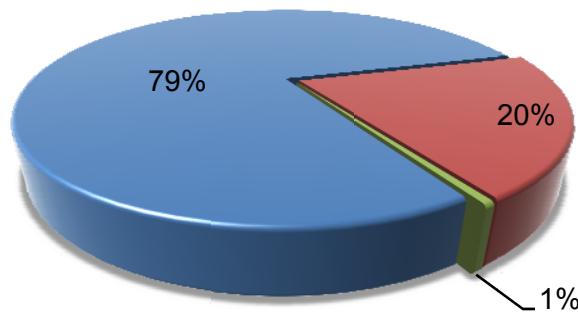
■ Не ■ Да ■ Не сећам се ■ Није одговорило



15. Да ли можете да разговарате са вашим гинекологом о личним проблемима, као и о медицинским проблемима?

Да	Не	Није одговорило
158	41	1

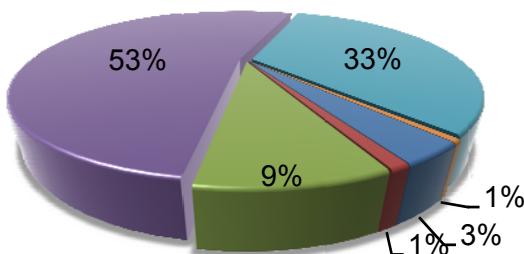
■ Да ■ Не ■ Није одговорило



16. Узимајући у обзир све наведено, да ли сте задовољни вашим гинекологом?

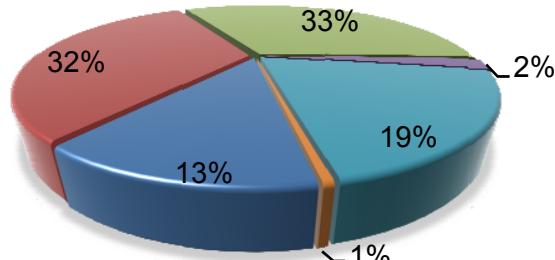
Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Није одговорило
7	2	18	106	66	1

- Веома незадовољан
■ Ни незадовољан ни задовољан
- Незадовољан
■ Задовољан

**17. Где добијате савете о здравом начину живота од медицинске сестре?**

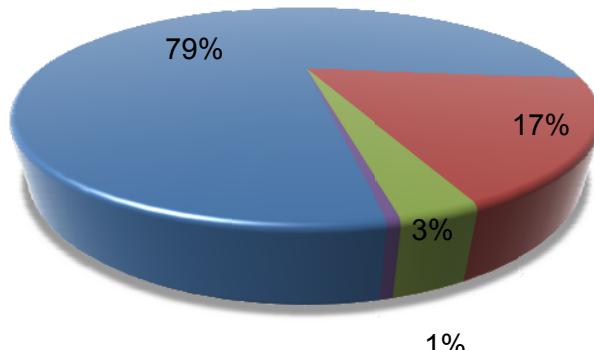
На шалтеру	У ординацији стоматолога	У саветовалишту	У чекаоници	Не добијам савете	Није одговорило
26	64	67	4	38	1

- На шалтеру
■ У саветовалишту
- У ординацији стоматолога
■ У чекаоници

**18. Да ли сте задовољни љубазношћу медицинских сестара у овој служби?**

Да	И да и не	Не	Није одговорило
159	34	6	1

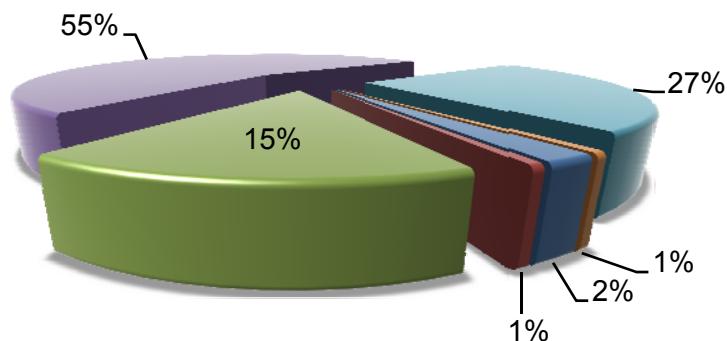
- Да ■ И да и не ■ Не ■ Није одговорило



19. Узимајући у обзир наведено, да ли сте задовољни медицинским сестрама у овој служби?

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Није одговорило
4	1	30	111	53	1

- Веома незадовољан
- Незадовољан

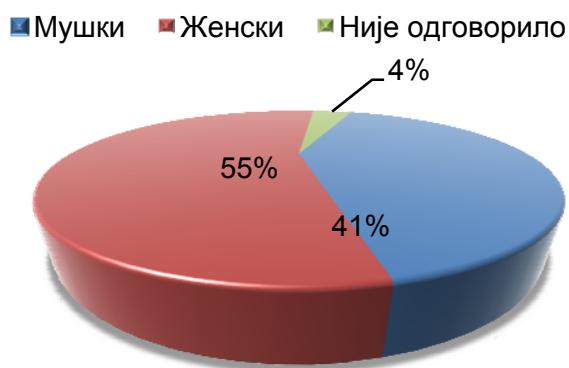


ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА СЛУЖБОМ ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ УСТА И ЗУБА

- Истраживање задовољства је спроведено 24.11.2008. у свим домовима здравља Средњебанатског округа.
- Попуњено је 124 упитника.
- Корисници су у нешто већем проценту (11%) били женског пола, а просечна старост испитаника је 39 година.
- 49% испитаника има свог изабраног стоматолога.
- У 2008. години корисници су у просеку стоматолога 4 пута.
- Корисници су у просеку чекали на преглед око 10 дана
- 94% корисника је задовољно својим стоматологом.
- 87% корисника је задовољно радом стоматолошке сестре.

1. Пол?

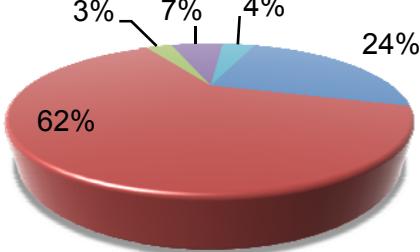
Мушки	Женски	Није одговорило
51	68	5

**2. Године старости?**

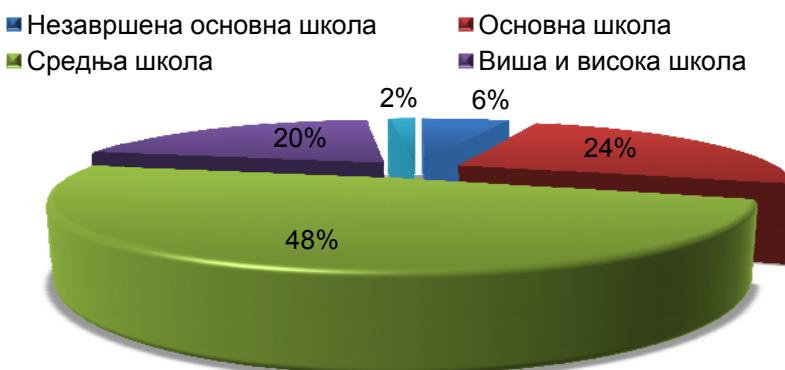
Просек
38,98

3. Брачно стање?

Неожењен/Неудата	Ожењен//Удата	Разведен-а	Удовац/Удовица	Није одговорило
30	77	4	8	5

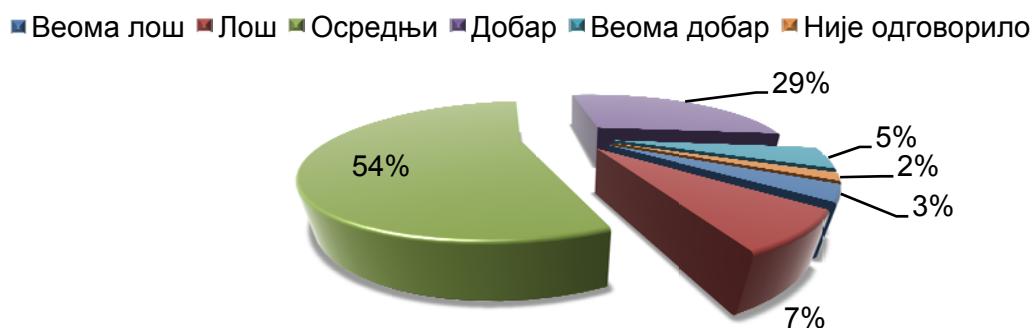
**4. Завршена школа?**

Незавршена основна школа	Основна школа	Средња школа	Виша и висока школа	Није одговорило
7	30	60	25	2



5. Како оцењујете материјални положај Ваше породице?

Веома лош	Лош	Осередњи	Добар	Веома добар	Није одговорило
4	9	67	36	6	2



6. Да ли имате свог сталног стоматолога?

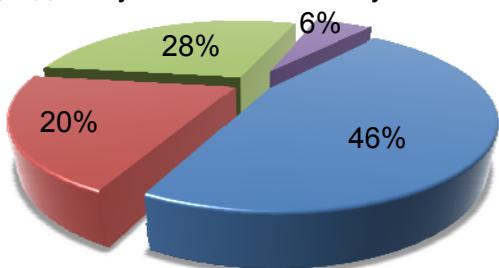
Да, имам	Да, али понекад идем код другог	Не, немам	Није одговорило
61	22	41	0



7. Колико пута сте посетили свог стоматолога у последњих 12 месеци?

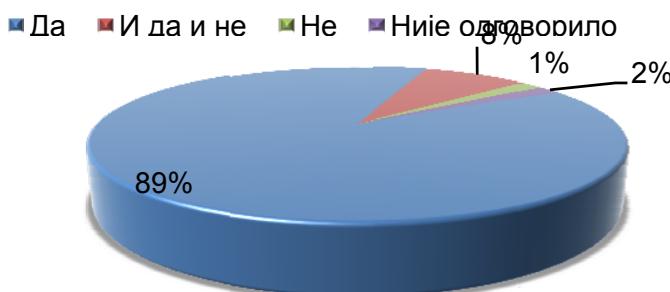
До 2 пута	Од 3 до 5 пута	6 и више пута	Није одговорило
57	25	35	7

■ До 2 пута ■ Од 2 до 5 пута ■ 6 и више пута ■ Није одговорило



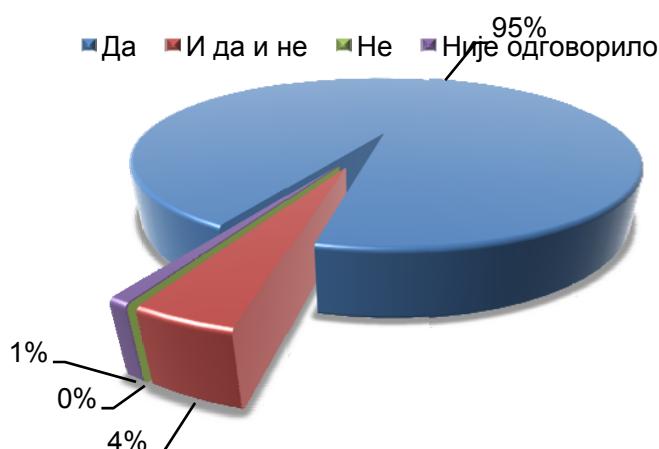
8. Да ли Вам се допада ваш стоматолог (независно од његових стручних способности)?

Да	И да и не	Не	Није одговорило
110	10	2	2



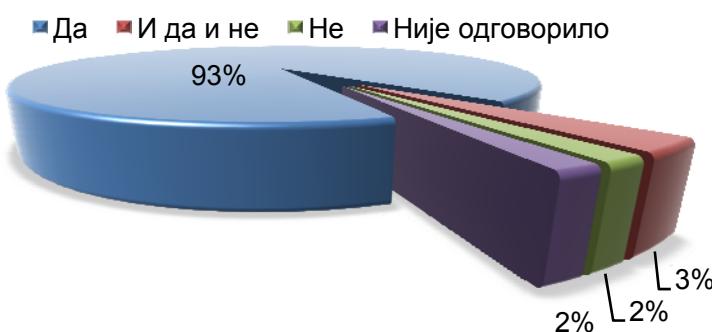
9. Да ли мислите да је ваш стоматолог стручан?

Да	И да и не	Не	Није одговорило
118	5	0	1



10. Да ли мислите да Вам ваш стоматолог посвећује довољно времена приликом посете?

Да	И да и не	Не	Није одговорило
116	4	2	2



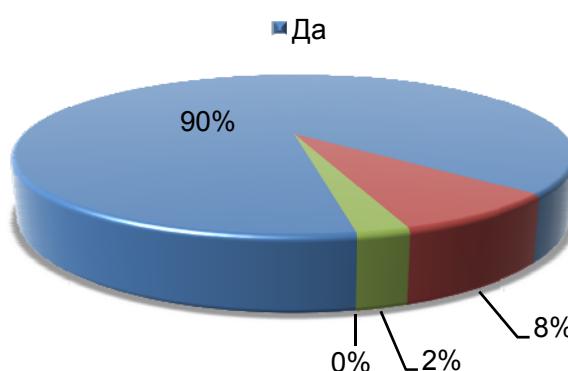
11. Када Вам је хитно потребан, до стоматолога можете доћи:

Истог дана	Сутрадан	Након два или више дана	Није одговорило
106	11	4	3



12. Да ли мислите да од вашег стоматолога добијате довољно информација о стању здравља уста и зуба?

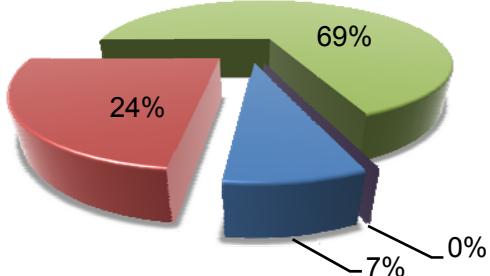
Да	И да и не	Не	Није одговорило
111	10	3	0



13. Да ли мислите да дуго чекате на пријем у ординацију?

Да	И да и не	Не	Није одговорило
9	29	86	0

■ Да ■ И да и не ■ Не ■ Није одговорило

**14. Узимајући у обзир све наведено, да ли сте задовољни вашим стоматологом?**

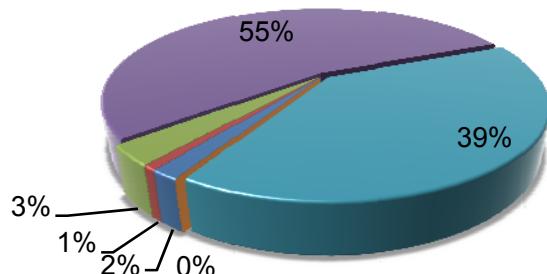
Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Није одговорило
2	1	4	68	49	0

■ Веома незадовољан

■ Ни незадовољан ни задовољан

■ Незадовољан

■ Задовољан

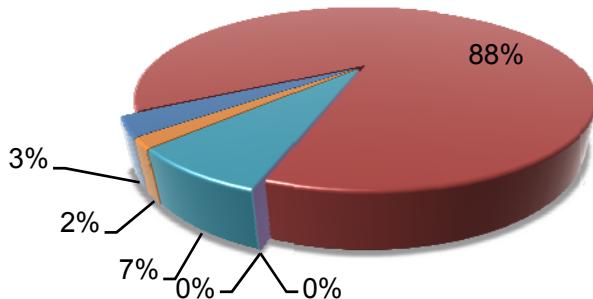
**15. Где добијате савете о нези уста и зуба од стоматолошке сестре?**

На шалтеру	У ординацији стоматолога	У саветовалишту	У чекаоници	Не добијам савете	Није одговорило
4	109	0	0	9	2

■ На шалтеру

■ У ординацији стоматолога

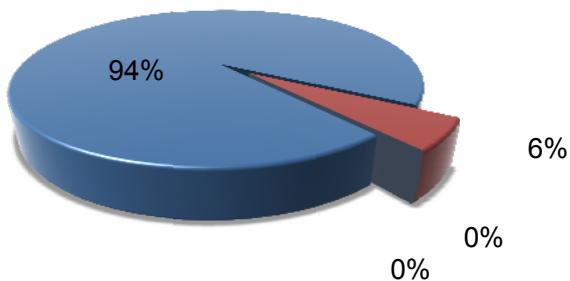
■ У саветовалишту



16. Да ли сте задовољни љубазношћу медицинских сестара у овој служби?

Да	И да и не	Не	Није одговорило
117	7	0	0

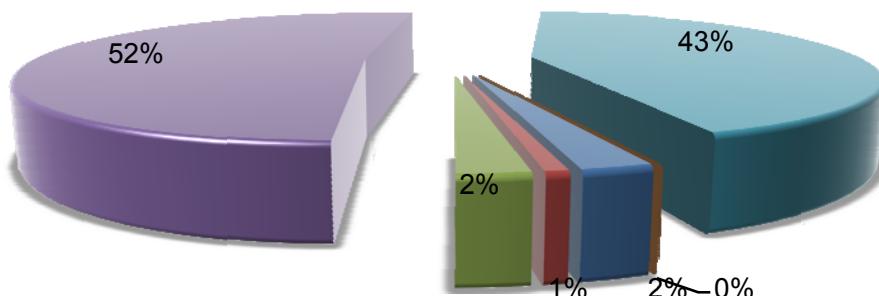
■ Да ■ И да и не ■ Не ■ Није одговорило

**17. Узимајући у обзир наведено, да ли сте задовољни радом стоматолошке сестре?**

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Није одговорило
3	1	3	64	53	0

■ Веома незадовољан
■ Ни незадовољан ни задовољан
■ Веома задовољан

■ Незадовољан
■ Задовољан
■ Није одговорило



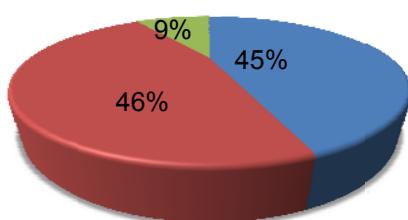
**ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА СПЕЦИЈАЛИСТИЧКОМ СЛУЖБОМ
(ИНТЕРНА МЕДИЦИНА) У ПРИМАРНОЈ ЗДРАВСТВЕНОЈ ЗАШТИТИ**

- Истраживање задовољства је спроведено 24.11.2008. у свим домовима здравља Средњебанатског округа.
- Прикупљено 54 попуњена упитника.
- Корисници су у истом проценту били мушки, тј. женског пола, просечне старости 53 године.
- У 2008. години корисници су у просеку користили услуге ове службе 2-3 пута, 57% упућено од стране изабраног лекара, а 28% због контролног прегледа.
- 67% корисника је заказало преглед
- Корисници су у просеку чекали на преглед око 10 дана
- Око 90% корисника је задовољно односом и услугом специјалисте и медицинске сестре.

1. Пол?

Мушки	Женски	Није одговорило
24	25	5

■ Мушки ■ Женски ■ Није одговорило

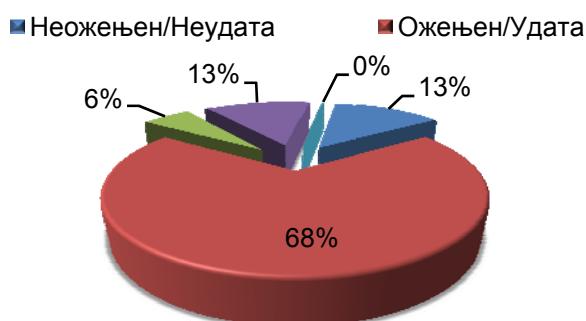


2. Године старости?

Просек
53,42

3. Брачно стање?

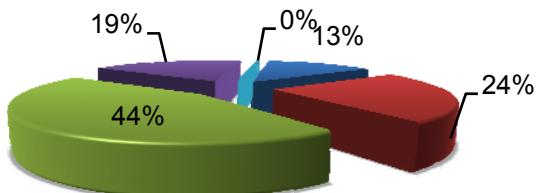
Неожењен/Неудата	Ожењен//Удата	Разведен-а	Удовац/Удовица	Није одговорило
7	37	3	7	0



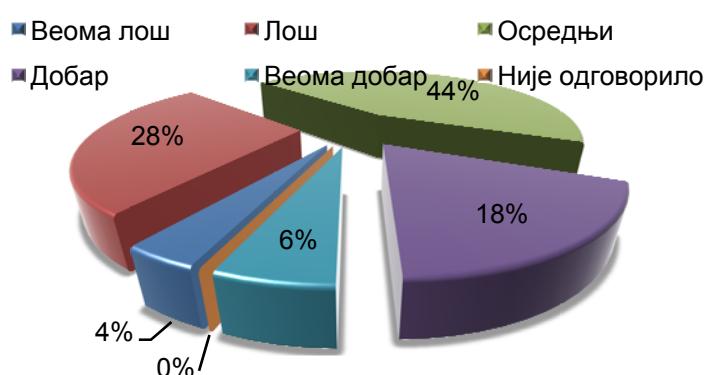
4. Завршена школа?

Незавршена основна школа	Основна школа	Средња школа	Виша и висока школа	Није одговорило
7	13	24	10	0

■ Незавршена основна школа ■ Основна школа

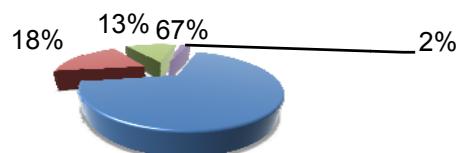
**5. Како оцењујете материјални положај Ваше породице?**

Веома лош	Лош	Осередњи	Добар	Веома добар	Није одговорило
2	15	24	10	3	0

**6. Да ли имате свог сталног лекара опште праксе?**

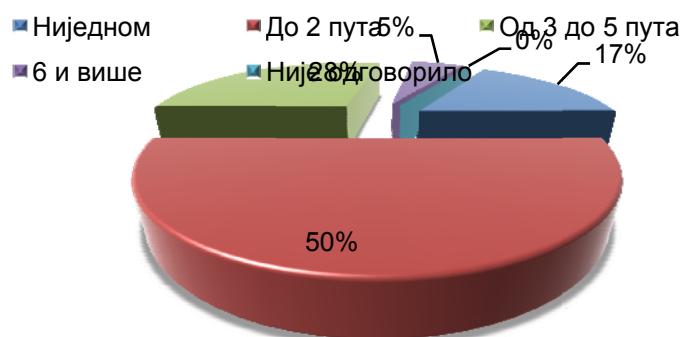
Да, имам	Да, али понекад идем код другог	Не, немам	Није одговорило
36	10	7	1

■ Да, имам
■ Да, али понекад идем код другог
■ Не, немам
■ Није одговорило



7. Колико пута сте посетили ову специјалистичку службу у последњих годину дана?

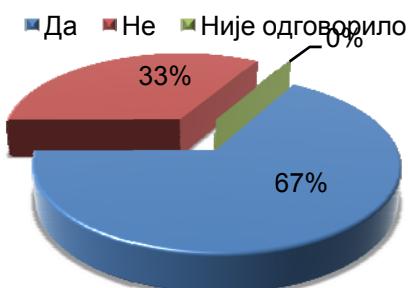
Ниједном	До 2 пута	Од 3 до 5 пута	6 и више пута	Није одговорило
9	27	15	3	0

**8. Посетили сте овог лекара специјалисту:**

На основу упута лекара опште медицине	На захтев истог специјалисте (контрола и сл.)	Упутио вас је други лекар специјалиста	Примљени сте као хитан случај	На основу вашег личног захтева	Није одговорило
31	15	2	2	4	0

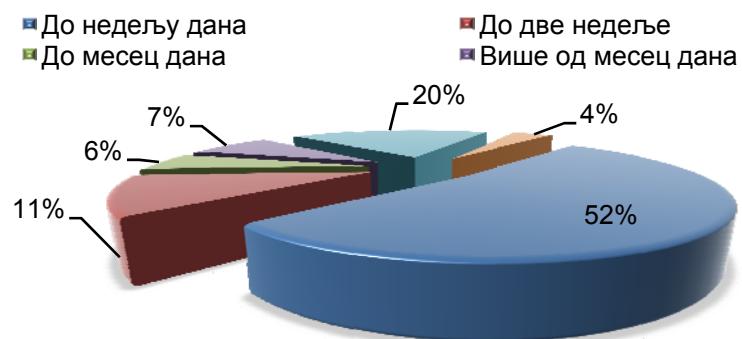
**9. Да ли Вам је посјета лекару специјалисти била заказана?**

Да	Не	Није одговорило
36	18	0



10. Колико је прошло времена од дана заказивања до дана када вас је лекар специјалиста примио?

До недељу дана	До две недеље	До месец дана	Више од месец дана	Није ми била заказана посета	Није одговорило
28	6	3	4	11	2



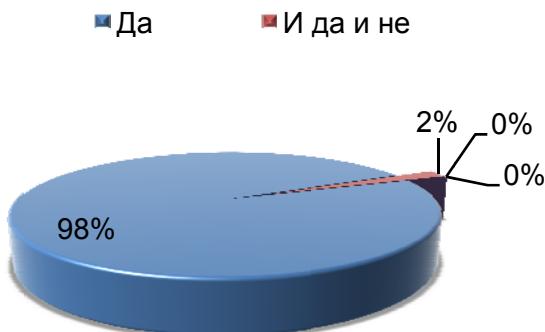
11. На пријем у ординацију лекара специјалисте сте чекали:

Мање од 30 минута	Дуже од 30 минута без икаквог објашњења	Дуже од 30 минута али су нам објаснили разлоге чекања	Дуже од 1 сата	Није одговорило
29	4	10	7	4



12. Да ли мислите да је лекар специјалиста стручан?

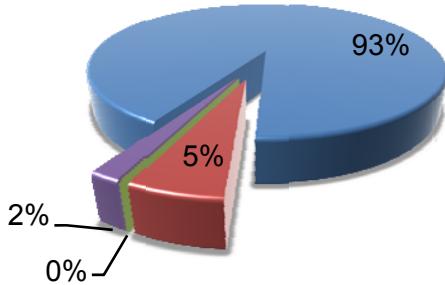
Да	И да и не	Не	Није одговорило
53	1	0	0



13. Да ли мислите да Вам је лекар специјалиста посветио доволично времена приликом посете?

Да	И да и не	Не	Није одговорило
50	3	0	1

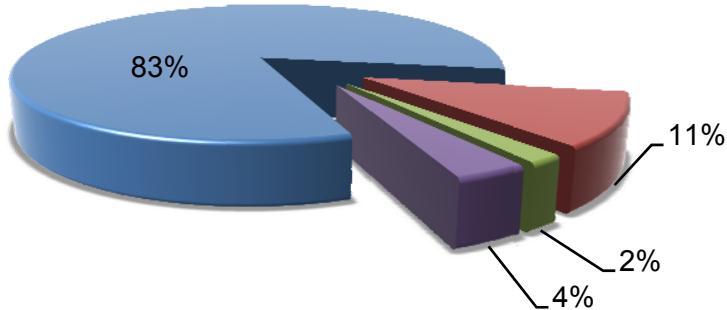
■ Да ■ И да и не ■ Не ■ Није одговорило



14. Да ли мислите да Вам је лекар специјалиста дао доволично информација о стању вашег здравља?

Да	И да и не	Не	Није одговорило
45	6	1	2

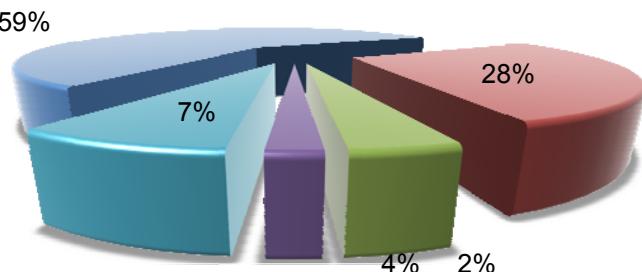
■ Да ■ И да и не ■ Не ■ Није одговорило



15. Након посете лекару специјалисти :

Дат Вам је план терапије и враћени сте вашем лекару	Наставили сте лечење код истог специјалисте	Упућени сте код другог лекара специјалисте	Дато Вам је мишљење о потреби за упућивање на болничко лечење	Није одговорило
32	15	2	1	4

- Дат Вам је план терапије и враћени сте вашем лекару
- Наставили сте лечење код истог специјалисте
- Упућени сте код другог лекара специјалисте
- Дато Вам је мишљење о потреби за упућивање на болничко лечење



16. Узимајући у обзир све наведено, да ли сте задовољни лекаром специјалистом?

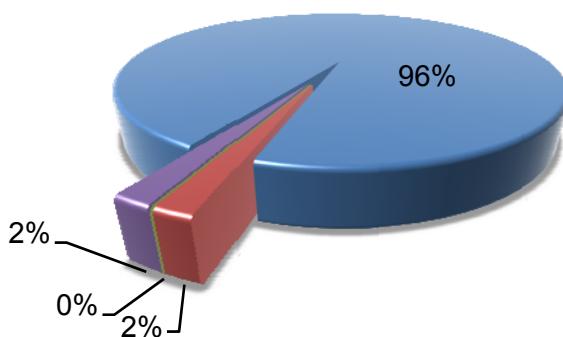
Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Није одговорило
2	0	1	35	15	1



17. Да ли мислите да је медицинска сестра стручно обавила свој посао?

Да	И да и не	Не	Није одговорило
52	1	0	1

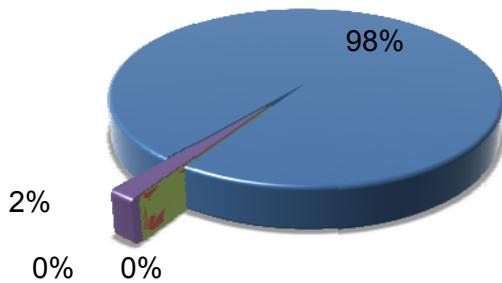
- Да
- И да и не
- Не
- Није одговорило



18. Да ли сте задовољни љубазношћу медицинске сестре у овој служби?

Да	И да и не	Не	Није одговорило
53	0	0	1

■ Да ■ И да и не ■ Не ■ Није одговорило



19. Узимајући у обзир наведено, да ли сте задовољни медицинским сестрама у овој служби?

Веома незадовољан	Незадовољан	Ни незадовољан ни задовољан	Задовољан	Веома задовољан	Није одговорило
2	0	3	28	20	1

■ Веома незадовољан
 ■ Незадовољан
 ■ Ни незадовољан ни задовољан
 ■ Задовољан

