

РЕЗУЛТАТИ АНКЕТЕ ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА ПРУЖЕНИМ ЗДРАВСТВЕНИМ УСЛУГАМА ЗА ПЕРИОД ОД 2010-2013. ГОДИНЕ

ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ У СЛУЖБИ ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ ОДРАСЛОГ СТАНОВНИШТВА

Табела 1. Оцена материјалног стања

материјално стање	2010.	2011.	2012.	2013.
лоше	27,10%	34,10%	36,00%	25,70%
осредње	44,80%	38,10%	38,10%	35,60%
добро	28,10%	27,80%	25,90%	38,80%

Табела 2. Начин избора лекара

како сте изабрали свог лекара	2010.	2011.	2012.	2013.
ја сам изабрао/ла	80,60%	83,90%	78,60%	83,80%
неко у мојој породици је изабрао уместо мене	9,70%	7,90%	12,40%	10,30%
нисам га бирао/ла, додељен ми је	4,20%	2,90%	4,60%	1,70%
немам изабраног лекара	2,80%	1,20%	1,40%	2,60%
не сећам се	2,80%	4,10%	3,00%	1,70%

Табела 3. Начин промене лекара

да ли сте упознати на који начин можете да промените изабраног лекара	2010.	2011.	2012.	2013.
да, кад год хоћу	41,30%	27,30%	26,80%	32,50%
да, само једном годишње	36,80%	57,50%	46,80%	48,70%
мислим да није могуће да променим	5,90%	2,60%	4,30%	2,30%
не знам	16,00%	12,60%	22,20%	16,50%

Табела 4. Да ли сте до сада мењали изабраног лекара?

да ли сте до сада мењали изабраног лекара	2010.	2011.	2012.	2013.

да	27,10%	29,90%	26,90%	28,00%
не	72,90%	70,10%	73,10%	72,00%

Табела 5. Разлог промене избраног лекара

разлог промене лекара	2010.	2011.	2012.	2013.
мој лекар је напустио ординацију	13,20%	13,70%	19,50%	14,60%
преселио/ла сам се	8,00%	7,30%	4,00%	4,90%
имао/ла сам неспоразум са својим лекаром	4,20%	4,80%	5,40%	4,90%
због других разлога	9,40%	11,70%	7,90%	8,80%
нисам мењао лекара	65,30%	62,50%	63,30%	66,80%

Табела 6. Дужина лечења код избраног лекара

колико дуго се лечите код свог избраног лекара	2010.	2011.	2012.	2013.
мање од годину дана	12,50%	16,40%	19,50%	11,00%
1-3 године	33,70%	31,80%	28,00%	30,30%
више од 3 године	48,60%	49,10%	49,20%	55,00%
немам свог лекара	5,20%	2,70%	3,30%	3,70%

Табела 7. Заказивање

како заказујете прегледе код свог лекара	2010.	2011.	2012.	2013.
никад не заказујем	31,60%	13,40%	12,10%	12,00%
обично будем заказан/на истог дана	20,10%	11,60%	6,20%	10,00%
обично чекам 1-3 дана	35,40%	53,50%	42,50%	54,80%
обично чекам више од 3 дана	12,80%	21,60%	39,20%	23,20%

Табела 8. Медицинске сестре на шалтеру су љубазне

медицинске сестре на шалтеру су љубазне	2010.	2011.	2012.	2013.
не слажем се	1,40%	1,20%	2,40%	1,90%

Табела 9. Медицинске сестре у соби за интервенције су љубазне

медицинске сестре у интервенцијама су љубазне	2010.	2011.	2012.	2013.
не слажем се	1,00%	0,90%	2,20%	1,60%

Табела 10. Медицинске сестре увек пружају све информације

медицинска сестра ми увек пружи све информације	2010.	2011.	2012.	2013.
не слажем се	1,40%	0,90%	2,20%	1,00%

Табела 11. Медицинске сестре и лекари добро сарађују

медицинска сестра и лекар добро сарађују	2010.	2011.	2012.	2013.
да, слажем се	77,40%	81,50%	76,40%	72,90%

Табела 12. Са наведеним констатацијама слаже се

да, слажем се	2010.	2011.	2012.	2013.
задовољни радним временом	87,50%	77,60%	82,20%	89,40%
могу да дођем на преглед викендом	80,60%	70,50%	77,60%	87,30%
дуго чекам у чекаоници	50,70%	21,10%	44,00%	45,90%
постоји кутија за жалбе	72,60%	79,30%	64,10%	83,20%
постоји интернет страница	30,90%	24,40%	32,10%	56,30%

ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ

У СЛУЖБИ ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ ДЕЦЕ И ШКОЛСКЕ ДЕЦЕ

Табела 1. Оцена материјалног стања

материјално стање	2010.	2011.	2012.	2013.
лоше	20,50%	8,40%	13,90%	30,90%
осредње	44,50%	63,90%	63,50%	34,00%
добро	35,00%	27,80%	22,50%	35,20%

Табела 2. Начин избора лекара

како сте изабрали свог лекара	2010.	2011.	2012.	2013.
ја сам изабрао/ла	79,60%	84,70%	88,10%	72,20%
неко у мојој породици је изабрао уместо мене	8,00%	6,30%	5,70%	12,30%
нисам га бирао/ла, додељен ми је	4,20%	0,00%	1,60%	6,80%
немам изабраног лекара	7,30%	3,70%	1,60%	5,60%
не сећам се	4,40%	5,30%	2,90%	3,10%

Табела 3. Начин промене лекара

да ли сте упознати на који начин можете да промените изабраног лекара	2010.	2011.	2012.	2013.
да, кад год хоћу	54,70%	79,10%	15,70%	35,80%
да, само једном годишње	23,40%	5,20%	74,00%	44,70%
мислим да није могуће да променим	1,50%	1,00%	1,20%	1,30%
не знам	20,00%	14,70%	9,10%	18,20%

Табела 4. Да ли сте до сада мењали изабраног лекара?

да ли сте до сада мењали изабраног лекара	2010.	2011.	2012.	2013.
да	10,20%	13,80%	23,80%	38,10%
не	89,80%	86,20%	76,20%	61,90%

Табела 5. Разлог промене изабраног лекара

разлог промене лекара	2010.	2011.	2012.	2013.
мој лекар је напустио ординацију	6,60%	5,40%	25,90%	31,50%
преселио/ла сам се	0,70%	2,70%	2,30%	10,70%
имао/ла сам неспоразум са својим лекаром	0,00%	2,20%	0,90%	6,00%
због других разлога	4,40%	5,40%	3,20%	4,00%
нисам мењао лекара	88,30%	84,20%	67,70%	47,70%

Табела 6. Дужина лечења код изабраног лекара

колико дуго се лечите код свог изабраног лекара	2010.	2011.	2012.	2013.
мање од годину дана	15,30%	23,40%	23,80%	28,60%
1-3 године	33,60%	59,00%	31,70%	36,60%
више од 3 године	42,30%	13,80%	43,80%	29,20%
немам свог лекара	8,80%	3,70%	0,80%	5,60%

Табела 7. Заказивање

како заказујете прегледе код свог лекара	2010.	2011.	2012.	2013.
никад не заказујем	85,40%	96,30%	95,00%	51,00%
обично будем заказан/на истог дана	12,40%	3,70%	3,30%	22,90%

обично чекам 1-3 дана	0,70%	0,00%	0,80%	13,40%
обично чекам више од 3 дана	1,50%	0,00%	0,80%	12,70%

Табела 8. Медицинске сестре на шалтеру су љубазне

медицинске сестре на шалтеру су љубазне	2010.	2011.	2012.	2013.
не слажем се	6,60%	3,30%	2,50%	14,70%

Табела 9. Медицинске сестре у соби за интервенције су љубазне

медицинске сестре у интервенцијама су љубазне	2010.	2011.	2012.	2013.
не слажем се	5,10%	5,50%	4,00%	3,60%

Табела 10. Медицинске сестре увек пружају све информације

медицинска сестра ми увек пружи све информације	2010.	2011.	2012.	2013.
не слажем се	6,60%	3,30%	2,60%	15,00%

Табела 11. Медицинске сестре и лекари добро сарађују

медицинска сестра и лекар добро сарађују	2010.	2011.	2012.	2013.
да, слажем се	62,00%	50,50%	78,80%	44,80%

Табела 12. Са наведеним констатацијама слаже се

да, слажем се	2010.	2011.	2012.	2013.
задовољни радним временом	79,60%	68,30%	78,60%	61,40%
могу да дођем на преглед викендом	86,90%	76,80%	78,30%	61,60%
дуго чекам у чекаоници	65,00%	42,10%	30,50%	46,70%

постоји кутија за жалбе	79,60%	60,00%	68,50%	60,60%
постоји интернет страница	25,50%	8,60%	17,50%	48,90%

ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ У СЛУЖБИ ЗА ЗДРАВСТВЕНУ ЗАШТИТУ ЖЕНА

Табела 1. Оцена материјалног стања

материјално стање	2010.	2011.	2012.	2013.
лоше	13,30%	18,60%	13,60%	18,40%
осредње	51,70%	44,00%	51,50%	57,10%
добро	35,00%	37,40%	34,80%	24,40%

Табела 2. Начин избора лекара

како сте изабрали свог лекара	2010.	2011.	2012.	2013.
ја сам изабрао/ла	88,3%	89,20%	98,50%	95,90%
неко у мојој породици је изабрао уместо мене	5,00%	4,10%	0,00%	2,00%
нисам га бирао/ла, додељен ми је	0,00%	1,40%	0,00%	0,00%
немам изабраног лекара	6,70%	5,40%	0,00%	0,00%
не сећам се	0,00%	0,00%	1,50%	2,00%

Табела 3. Начин промене лекара

да ли сте упознати на који начин можете да промените изабраног лекара	2010.	2011.	2012.	2013.
да, кад год хоћу	30,00%	34,20%	35,80%	42,90%

да, само једном годишње	36,70%	34,20%	40,30%	20,40%
мислим да није могуће да променим	1,70%	8,20%	1,50%	4,10%
не знам	31,70%	23,30%	22,40%	32,70%

Табела 4. Да ли сте до сада мењали изабраног лекара?

да ли сте до сада мењали изабраног лекара	2010.	2011.	2012.	2013.
да	26,70%	25,40%	34,80%	55,60%
не	73,30%	74,60%	65,20%	44,40%

Табела 5. Разлог промене изабраног лекара

разлог промене лекара	2010.	2011.	2012.	2013.
мој лекар је напустио ординацију	21,70%	21,50%	32,20%	32,50%
преселио/ла сам се	0,00%	3,10%	1,70%	2,50%
имао/ла сам неспоразум са својим лекаром	3,30%	0,00%	0,00%	7,50%
због других разлога	10,00%	12,30%	11,90%	20,00%
нисам мењао лекара	65,00%	63,10%	54,20%	37,50%

Табела 6. Дужина лечења код изабраног лекара

колико дуго се лечите код свог изабраног лекара	2010.	2011.	2012.	2013.
мање од годину дана	40,00%	31,00%	33,80%	11,40%
1-3 године	20,00%	33,80%	29,20%	47,70%
више од 3 године	31,70%	31,00%	36,90%	40,90%
немам свог лекара	8,30%	4,20%	0,00%	0,00%

Табела 7. Заказивање

како заказујете прегледе код свог лекара	2010.	2011.	2012.	2013.
никад не заказујем	81,7%	67,6%	73,8%	9.10%
обично будем заказан/на истог дана	10,0%	21,1%	13,8%	13.60%
обично чекам 1-3 дана	3,3%	7,0%	9,2%	15.90%
обично чекам више од 3 дана	5,0%	4,2%	3,1%	61.40%

Табела 8. Медицинске сестре на шалтеру су љубазне

медицинске сестре на шалтеру су љубазне	2010.	2011.	2012.	2013.
не слажем се	11,70%	3,20%	11,10%	7,00%

Табела 9. Медицинске сестре у соби за интервенције су љубазне

медицинске сестре у интервенцијама су љубазне	2010.	2011.	2012.	2013.
не слажем се	5,00%	5,40%	8,90%	0,00%

Табела 10. Медицинске сестре увек пружају све информације

медицинска сестра ми увек пружи све информације	2010.	2011.	2012.	2013.
не слажем се	8,30%	3,40%	7,00%	0,00%

Табела 11. Медицинске сестре и лекари добро сарађују

медицинска сестра и лекар добро сарађују	2010.	2011.	2012.	2013.
да, слажем се	53,30%	74,10%	67,20%	73,50%

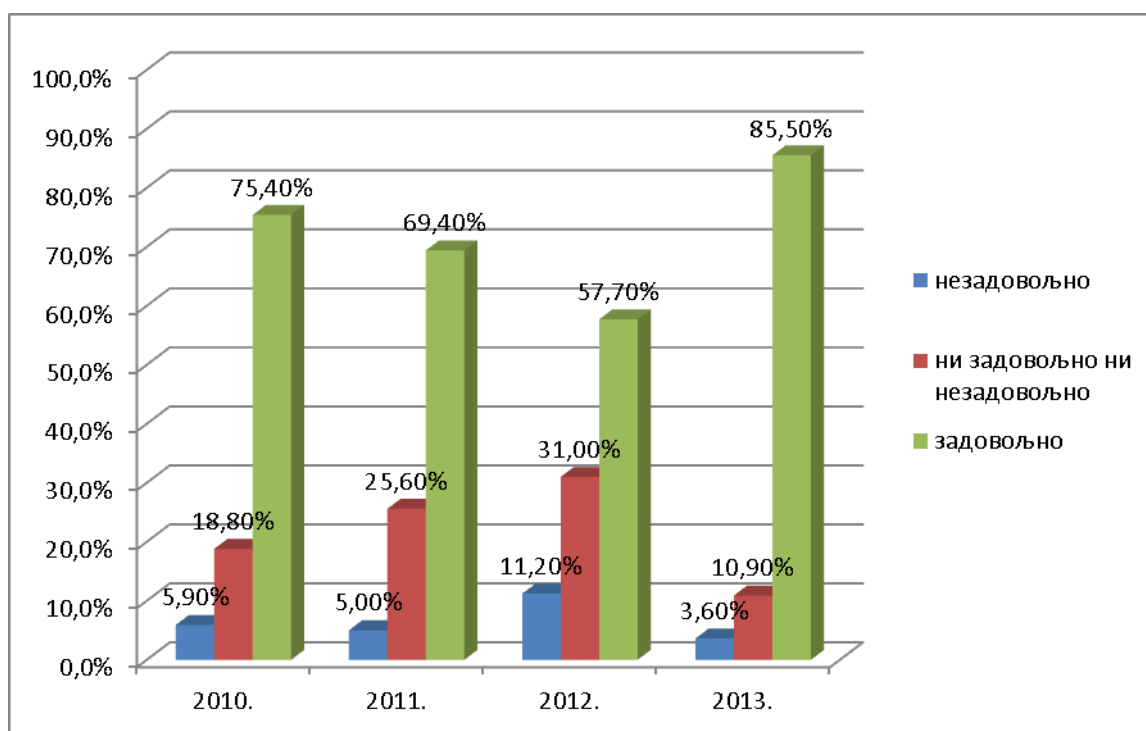
Табела 12. Са наведеним констатацијама слаже се

да, слажем се	2010.	2011.	2012.	2013.
задовољни радним временом	71,70%	72,90%	67,70%	88,10%
могу да дођем на преглед викендом	45,00%	32,60%	26,90%	31,20%
дуго чекам у чекаоници	56,20%	36,20%	38,50%	25,80%
постоји кутија за жалбе	83,30%	80,90%	74,00%	86,20%
постоји интернет страница	45,00%	28,90%	26,00%	51,70%

УЗЕВШИ СВЕ У ОБЗИР КОЛИКО СТЕ ЗАДОВОЉНИ ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ У ОВОЈ СЛУЖБИ?

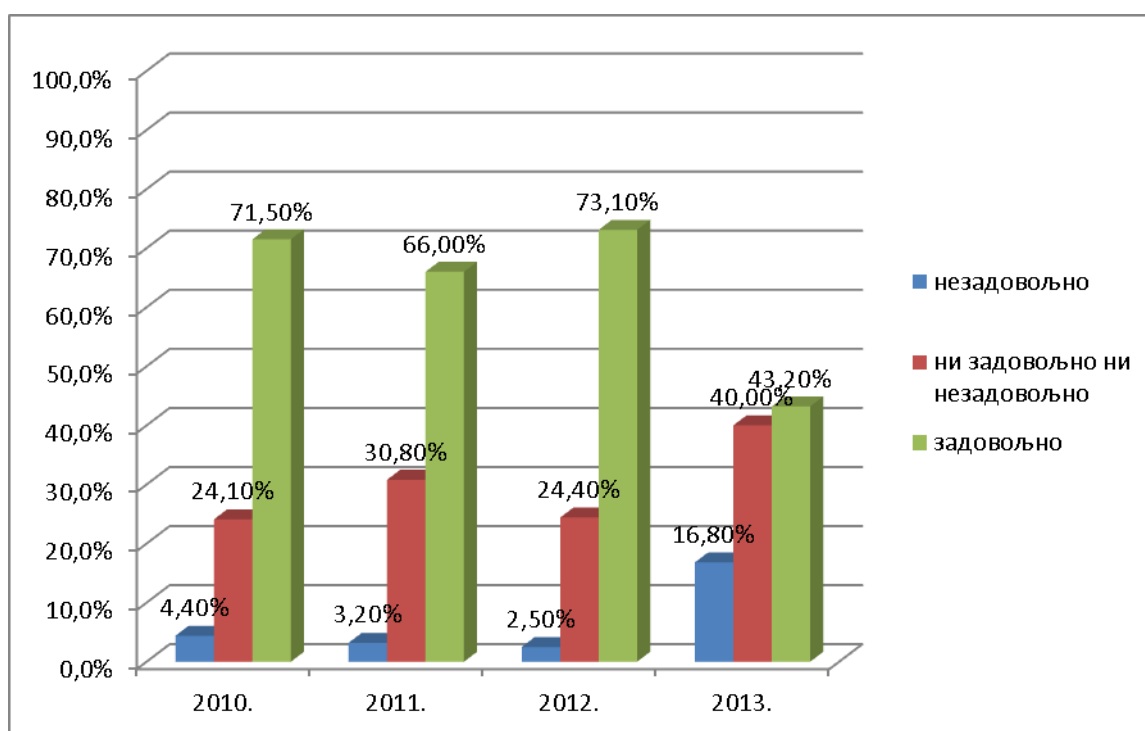
Здравствена заштита одраслог становништва

узевши све у обзир колико сте задовољни 33 у овој служби	2010.	2011.	2012.	2013.
незадовољно	5,90%	5,00%	11,20%	3,60%
ни задовољно ни незадовољно	18,80%	25,60%	31,00%	10,90%
задовољно	75,40%	69,40%	57,70%	85,50%



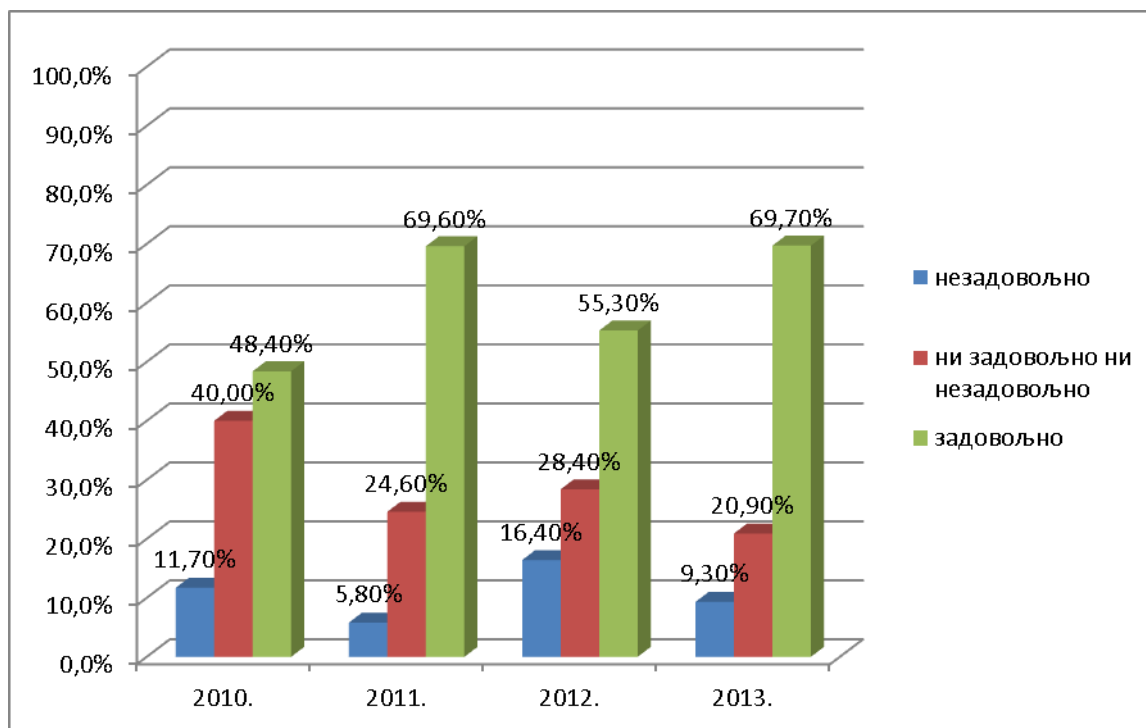
Здравствена заштита деце и школске деце

узеvши све у обзир колико сте задовољни ЗЗ у овој служби	2010.	2011.	2012.	2013.
незадовољно	4,40%	3,20%	2,50%	16,80%
ни задовољно ни незадовољно	24,10%	30,80%	24,40%	40,00%
задовољно	71,50%	66,00%	73,10%	43,20%



Здравствена заштита жена

узеvши све у обзир колико сте задовољни ЗЗ у овој служби	2010.	2011.	2012.	2013.
незадовољно	11,70%	5,80%	16,40%	9,30%
ни задовољно ни незадовољно	40,00%	24,60%	28,40%	20,90%
задовољно	48,40%	69,60%	55,30%	69,70%



Аналізу урадила:
др Гордана Гајовић
спец.социјалне медицине