ANALIZA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA PRIMARNOM ZDRAVSTVENOM ZAŠTITOM U ZDRAVSTVENIM USTANOVAMA NA TERITORIJI JUŽNOBANATSKOG OKRUGA, U 2010. GODINI

Praćenje kvaliteta rada u zdravstvenim ustanovama obuhvata i procenu zadovoljstva korisnika zdravstvenom zaštitom. Očekivanja korisnika – pacijenta su se značajno izmenila poslednjih godina. Tradicionalni odnosi u kojima lekar uvek zna šta je najbolje za pacijenta i u tom smislu samostalno donosi odluke, zamenjeni su mogućnostima izbora za pacijenta da prihvati ili ne prihvati ponuđeni tretman, da zahteva dodatne preglede i slično.

Šta je zadovoljstvo pacijenata? Zadovoljstvo (satisfakcija) pacijenata pruženom zdravstvenom zaštitom je osnovna dimenzija u evaluaciji kvaliteta zdravstvene zaštite. Zadovoljstvo predstavlja složeni odnos između pacijentovih opaženih potreba, njegovih očekivanja od zdravstvene službe i iskustva sa dobijenim uslugama. To je odraz bolesnikove procene svih aspekata zdravstvene zaštite, uključujući tu i tehnički aspekt, interpersonalne odnose i organizaciju zdravstvene zaštite. Zadovoljstvo je stepen do koga je zdravstveni sistem ispunio očekivanja bolesnika i mera stava bolesnika prema lekaru, sistemu zdravstvene zaštite i medicinskoj nezi koju dobija.

Postoje četiri važna razloga za procenu zadovoljstva pacijenata, a to su:

- davaoci usluga u zdravstvu žele da zadovolje očekivanja pacijenata, pa je tako zadovoljstvo pacijenata i cilj celokupnog sistema zdravstvene zaštite;
- zadovoljstvo korisnika je posledica pružene zdravstvene zaštite, pa je i jedan od rezultata nege i lečenja;
- zadovoljstvo pacijenta doprinosi pozitivnim efektima zdravstvene zaštite – zadovoljan pacijent više sluša i sledi savete svog lekara i
- zadovoljstvo je važan sud o pruženoj zdravstvenoj zaštiti pa prema tome i element njenog kvaliteta rada.

Cilj procene zadovoljstva je ustanoviti stepen zadovoljstva korisnika pruženom zdravstvenom zaštitom u ustanovama, i koji su to faktori koji utiču na na njihovo zadovoljstvo, odnosno nezadovoljstvo.

Procena zadovoljstva korisnika u Domu zdravlja Pančevo izvršena je na osnovu upitnika koji su podeljeni pacijentima koji su koristili usluge zdravstvene zaštite 29.11.2010. godine, u sledećim službama Doma zdravlja Pančevo: Dispanzer za zdravstvenu zaštitu odraslih lica (opšta medicina), Dispanzer za medicinu rada, Dispanzer za zdravstvenu zaštitu dece i omladine, Dispanzer za zdravstvenu zaštitu žena i Služba za stomatološku zdravstvenu zaštitu. Upitnici su bili anonimni i uručivani su pacijentima posle obavljene posete lekaru. Zdravstvenu zaštitu je toga dana na svim punktovima koristilo 1805 pacijenata, podeljeno je 337 upitnika, a prikupljeno 308 (stopa odgovora učesnika je 91%).

Procena zadovoljstva korisnika u Domu zdravlja "Vršac" Vršac izvršena je 29.11.2010. godine, u sledećim službama Doma zdravlja: Služba opšte medicine, Služba medicine rada, Odsek dečjeg dispanzera, Odsek ginekološkog dispanzera i Služba stomatološke zdravstvene zaštite. Zdravstvenu zaštitu je toga dana koristilo 700 pacijenata, podeljeno je 624 upitnika, a prikupljeno 537 (stopa odgovora učesnika je 86%).

Procena zadovoljstva korisnika u Domu zdravlja Alibunar izvršena je 29.11.2010. godine, u sledećim službama Doma zdravlja Alibunar: Služba opšte medicine, Služba medicine rada, Služba za zdravstvenu zaštitu dece, školske dece i omladine, Služba za zdravstvenu zaštitu žena, Specijalistička služba (interna medicina) i Služba stomatološke zdravstvene zaštite. Zdravstvenu zaštitu je toga dana koristilo 206 pacijenata, podeljeno je 206 upitnika, a prikupljeno 148 (stopa odgovora učesnika je 72%).

Procena zadovoljstva korisnika u Domu zdravlja Bela Crkva izvršena je 29.11.2010. godine u sledećim službama Doma zdravlja Bela Crkva: Dispanzer opšte medicine, Dispanzer medicine rada, Dispanzer za zdravstvenu zaštitu dece i omladine, Dispanzer za zdravstvenu zaštitu žena, Internistički dispanzer i Dispanzer stomatološke zdravstvene zaštite. Zdravstvenu zaštitu je toga dana koristilo 280 pacijenata, podeljeno je 280 upitnika, a prikupljeno 129 (stopa odgovora učesnika je 46%).

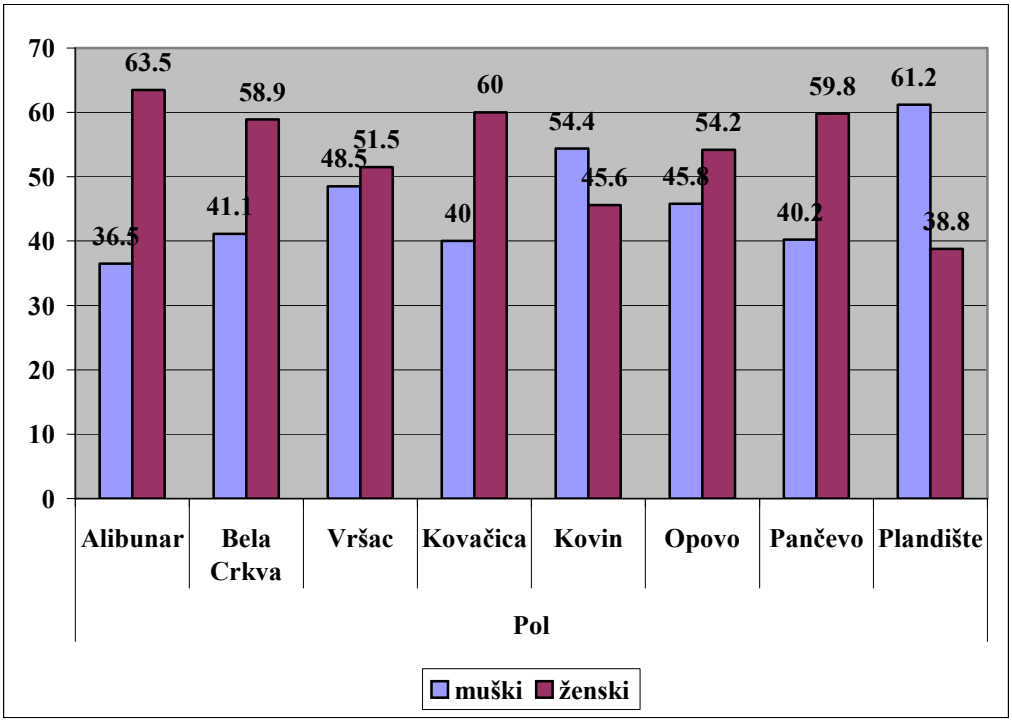
Procena zadovoljstva korisnika u Domu zdravlja Kovačica izvršena je 29.11.2010. godine, u sledećim organizacionim jedinicama Doma zdravlja Kovačica: Organizaciona jedinica opšte medicine, Organizaciona jedinica za zdravstvenu zaštitu dece, Organizaciona jedinica za zdravstvenu zaštitu žena, Organizaciona jedinica za specijalističku zdravstvenu zaštitu (interna medicina) i Organizaciona jedinica stomatološke zdravstvene zaštite. Zdravstvenu zaštitu je toga dana koristilo 220 pacijenata, podeljeno je 220, a prikupljeno je 187 upitnika (stopa odgovora učesnika je 85%).

Procena zadovoljstva korisnika u Domu zdravlja Kovin izvršena je 29.11.2010. godine, u sledećim službama Doma zdravlja Kovin: Služba opšte medicine, Služba medicine rada, Dispanzer za decu i omladinu, Dispanzer za zaštitu žena, Internistički dispanzer i Zubno lekarska služba. Zdravstvenu zaštitu je toga dana koristio 571 pacijent, podeljeno je 376 upitnika, a prikupljeno je 329 upitnika (stopa odgovora učesnika je 88%).

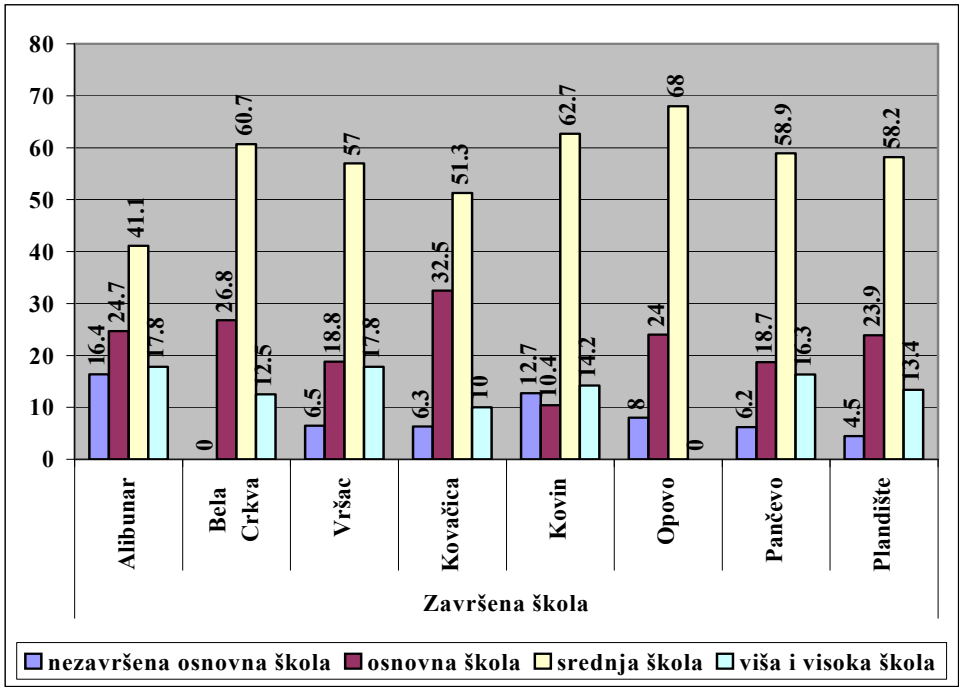
Procena zadovoljstva korisnika u Domu zdravlja Opovo izvršena je 29.11.2010 godine, u sledećim službama Doma zdravlja Opovo: Služba opšte medicine, Dispanzer za decu, Dispanzer za žene, Internistički dispanzer i Služba stomatološke zdravstvene zaštite. Zdravstvenu zaštitu je toga dana koristio 221 pacijent, podeljeno je 153 upitnika, a prikupljeno 133 upitnika (stopa odgovora učesnika je 87%).

Procena zadovoljstva korisnika u Domu zdravlja "1. Oktobar" Plandište izvršena je 29.11.2010. godine, u sledećim službama Doma zdravlja "1. Oktobar" Plandište: Služba opšte medicine, Služba medicine rada, Dispanzer za predškolsku i školsku decu, Ginekološki dispanzer, Internistički dispanzer i Stomatološka služba. Zdravstvenu zaštitu je toga dana koristilo 172 pacijenata, podeljen je 171 upitnik i prikupljeno 147 upitnika (stopa odgovora učesnika je 86%).

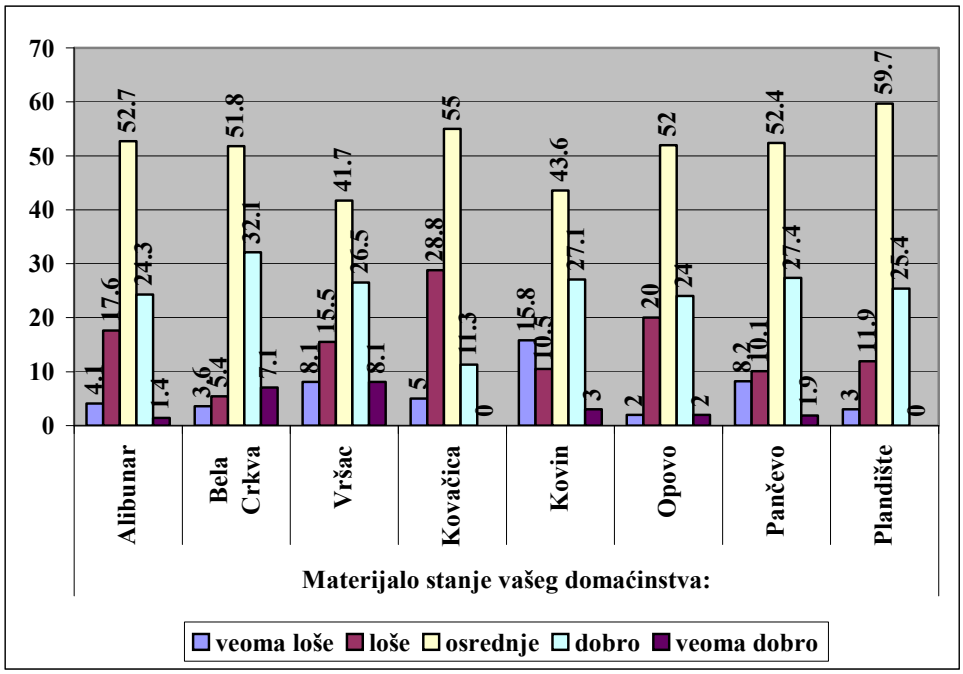
ANALIZA REZULTATA
ZDRAVSTVENA ZAŠTITA ODRASLIH (OPŠTA MEDICINA I MEDICINA RADA)



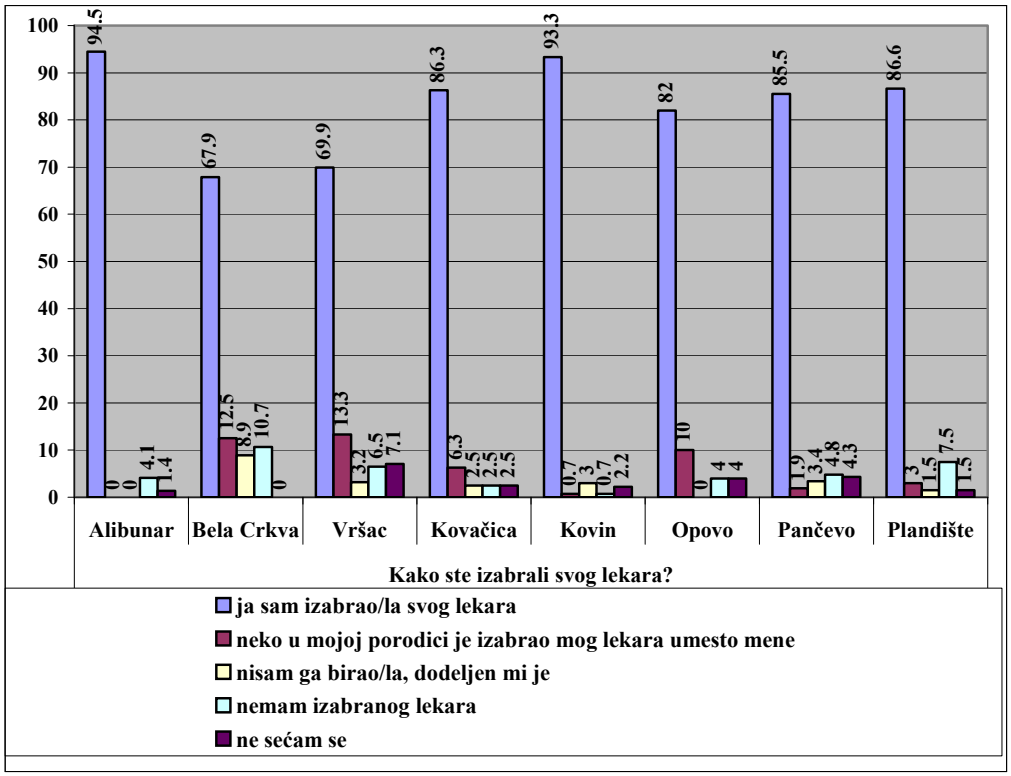
Odnos anketiranih muškaraca i žena je u intervalu 64:37, i to u korist žena u svim opštinama, izuzev u Kovinu i Plandištu, gde je veći broj anktiranih muškaraca



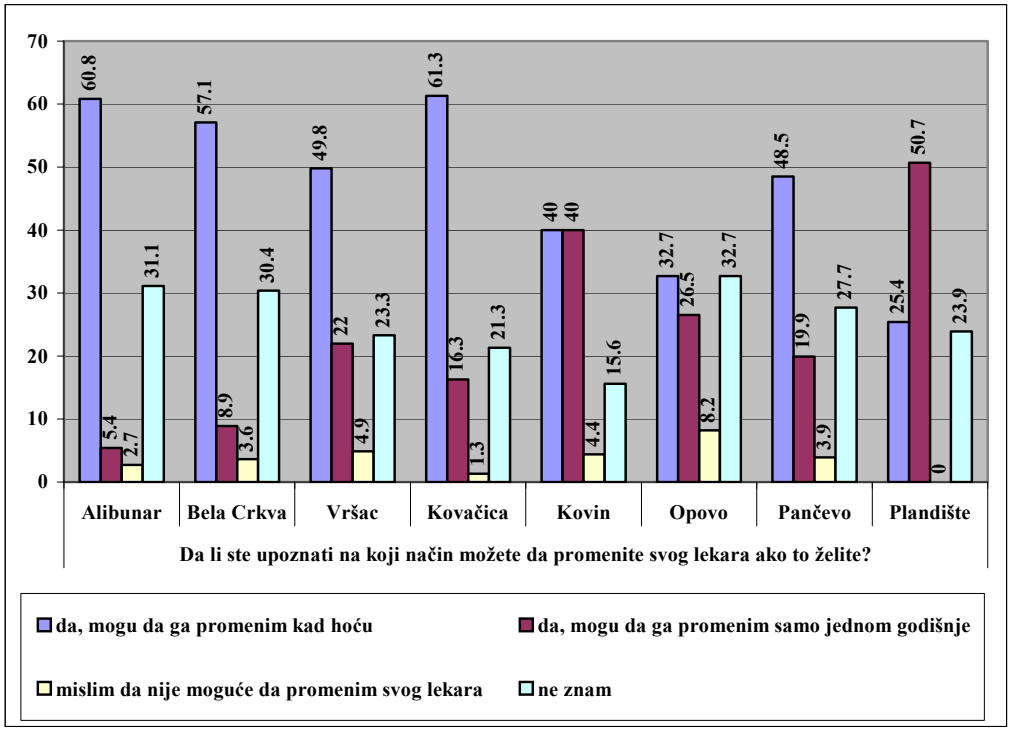
Većina anketiranih korisnika ima završenu srednju školu (od 41,1% u Alibunaru do 68% u Opovu). Zatim slede korisnici sa završenom osnovnom školom kojih je najviše u Kovačici (32,5%), pa sa završenom višom i visokom školom kojih ima najviše u Vršcu i Alibunaru (17,8%) i na kraju sa nezavršenom osnovnom školom kojih najviše ima u Alibunaru (16,4%).



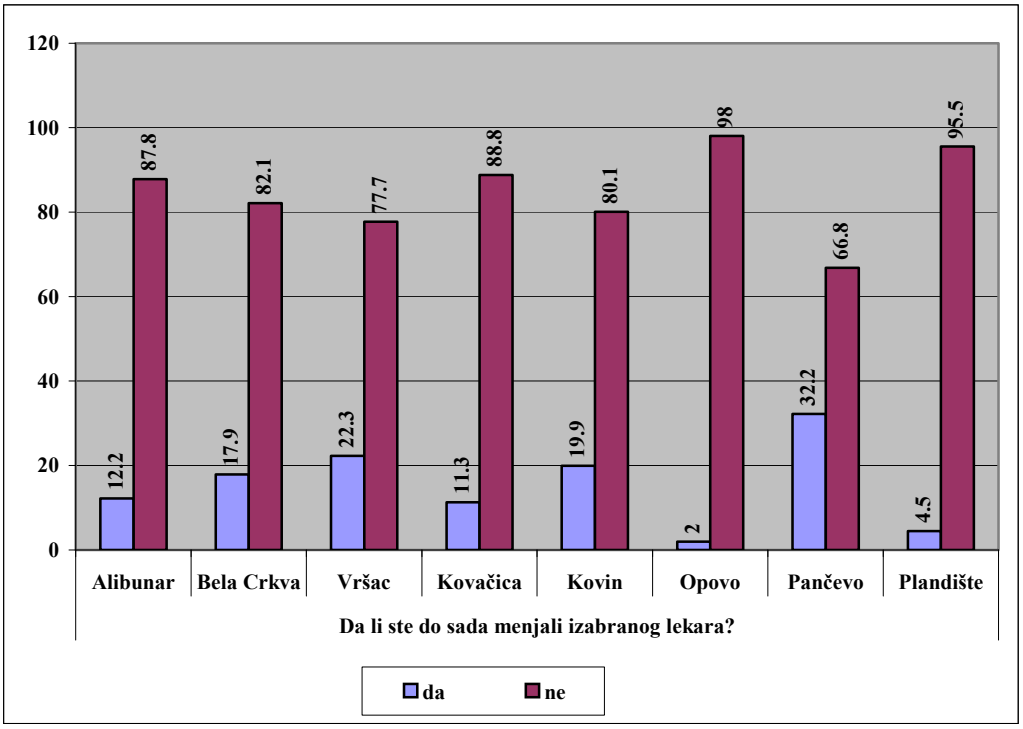
Većina anketiranih korisnika je osrednjeg materijalnog stanja (od 41.7% u Vršcu do 59,7% u Plandištu). Zatim slede korisnici dobrog materijalnog stanja kojih je najviše u Beloj Crkvi (32,1%), pa lošeg materijalnog stanja kojih ima najviše u Kovačici (28,8%) i na kraju su korisnici sa veoma lošim materijalnim stanjem kojih najviše ima u Kovinu (15,8%).



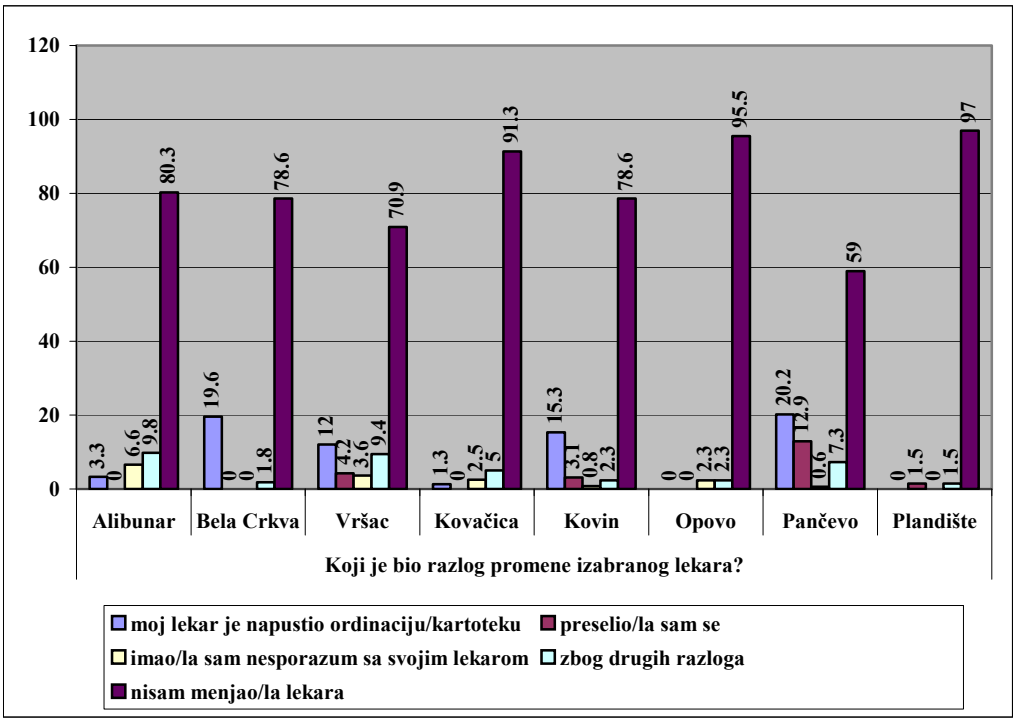
Većina korisnika je sama izabrala svog lekara (od 67,9% u Beloj Crkvi do 94,5% u Alibunaru).



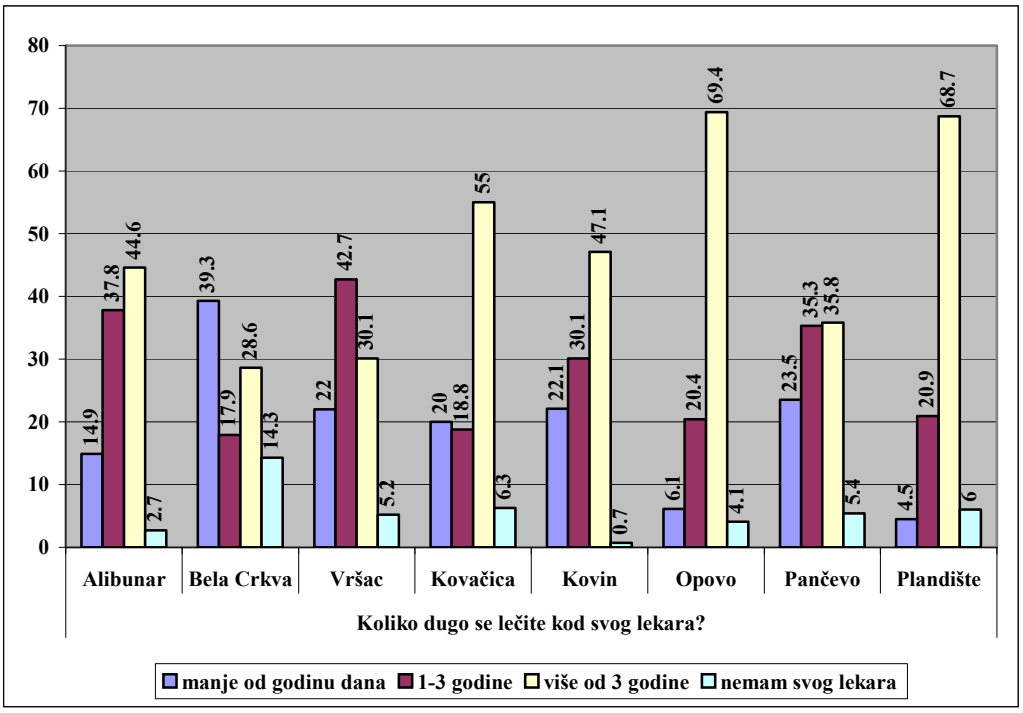
Većina anketiranih korisnika je mišljenja da svog izabranog lekara mogu promeniti kad god hoće (od 48,5% u Pančevu do 61,3% u Kovačici). Korisnici u Kovinu imaju podeljena mišljenja oko toga da mogu da zamene izabranog lekara kad god hoće i jednom godišnje, korisnici u Opovu takođe dele mišljenje da mogu promeniti lekara kada hoće i da nisu upoznati sa načinom promene, a korisnici u Plandištu su mišljenja da izabranog lekara mogu da promene jednom godišnje.



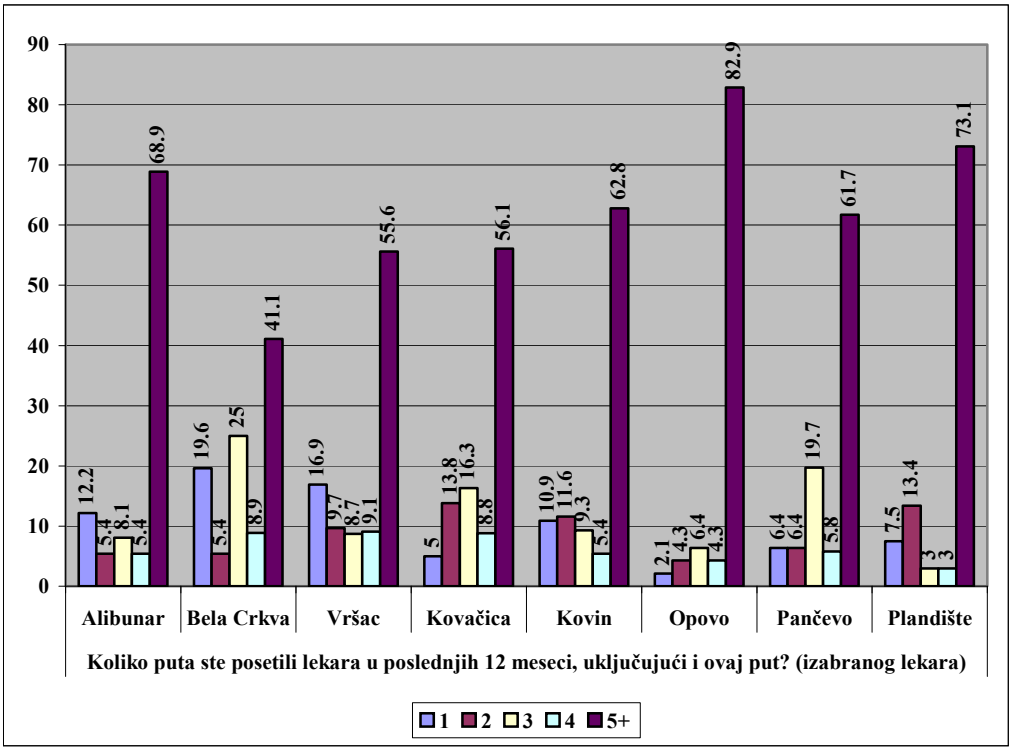
Većina anketiranih korisnika nije do sada menjala svog izabranog lekara (od 66,8% u Pančevu do 98% u Opovu). Najveći broj korisnika koji je menjao svog izabranog lekara je u Pančevu (32,2%), a najmanji u Opovu (2%).



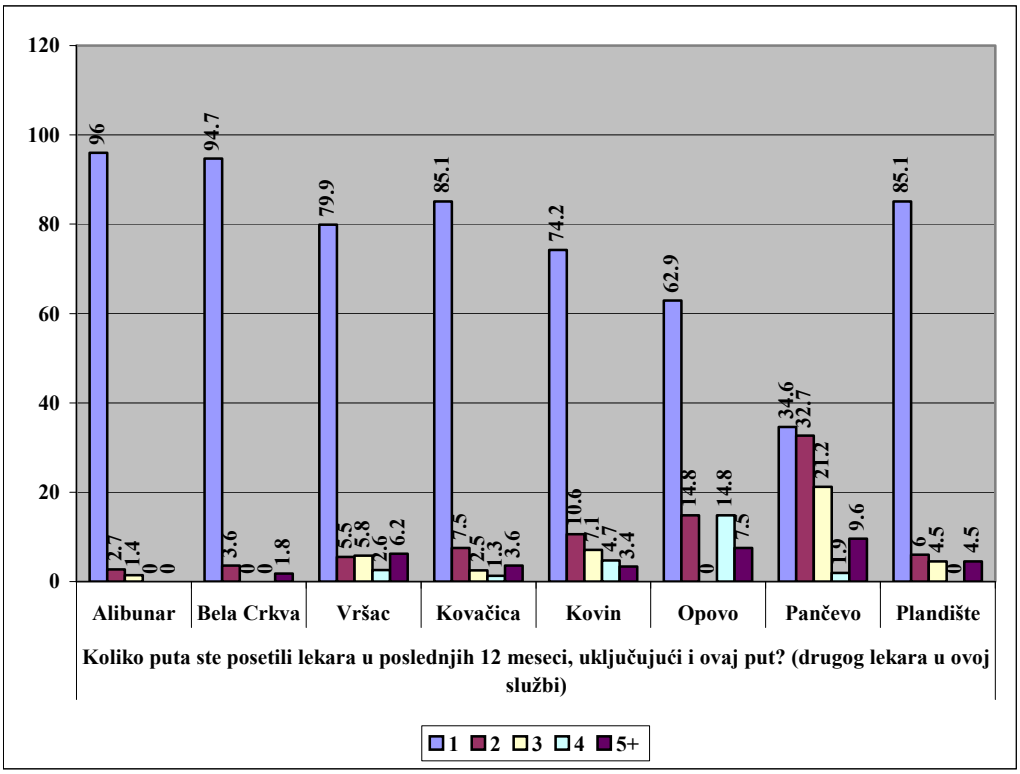
Razlog promene izabranog lekara kod najvećeg broja korisnika koji su ga menjali je taj što je lekar napustio ordinaciju u kojoj je radio.



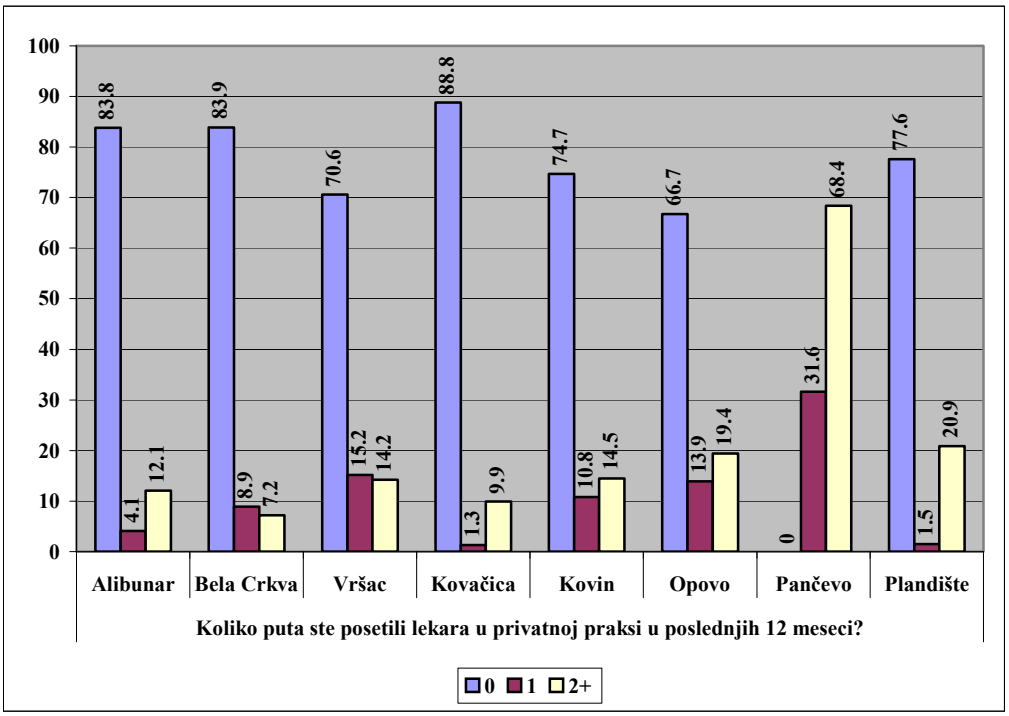
Većina anketiranih korisnika se kod svog izabranog lekara leči više od 3 godine (od 44,6 % u Alibunaru do 69,4% u Opovu). Izuzetak su Vršac, gde se većina korisnika kod svog izabranog lekara leči od 1-3 godine (42,7%) i Bela Crkva, gde se većina korisnika kod svog izabranog lekara leči manje od godinu dana (39,3%)



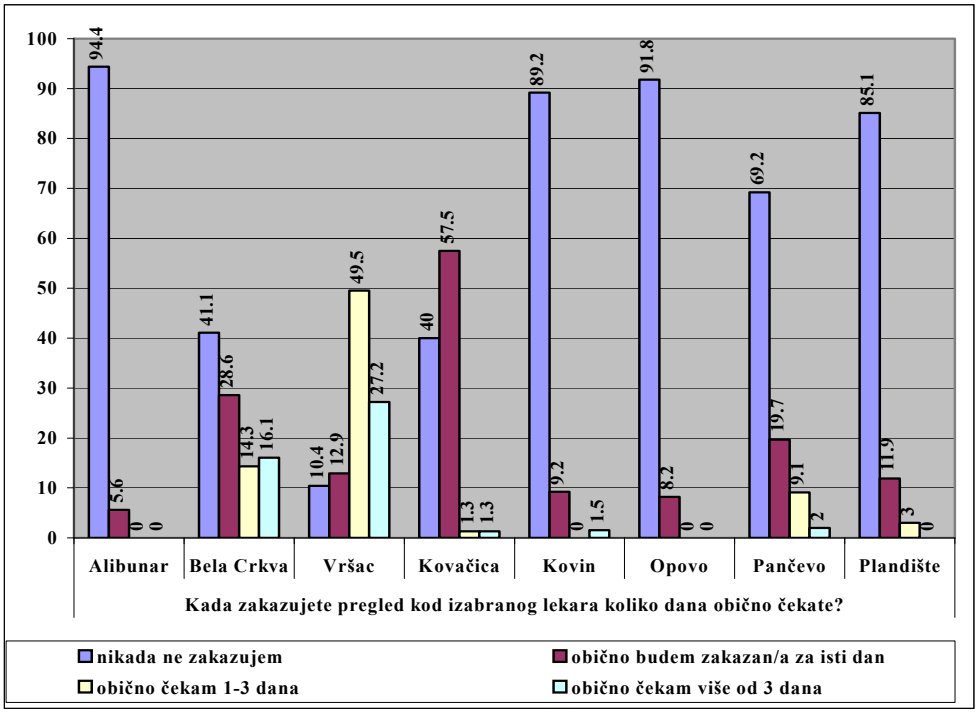
Većina anketiranih korisnika je svog izabranog lekara u poslednjih 12 meseci posetila 5 i više puta (od 41,1% u Beloj Crkvi do 82,9% u Opovu)



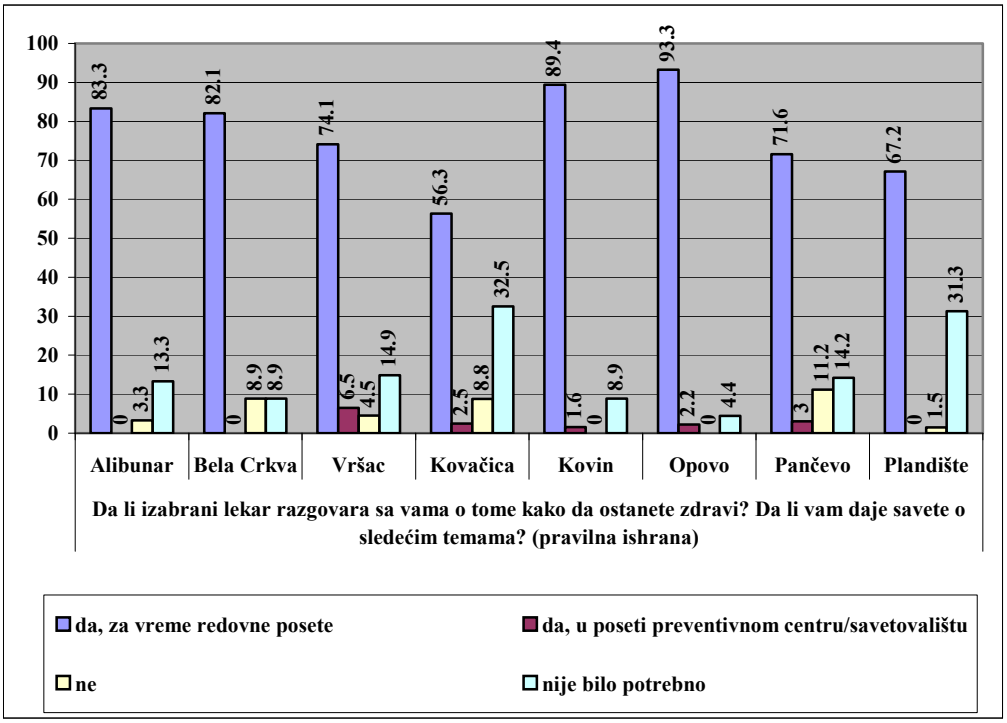
Većina anketiranih korisnika je drugog lekara u ovoj službi posetila jednom (od 34,6% u Pančevu do 96% u Alibinaru). U Pančevu je i najveći broj korisnika koji je drugog lekara u ovoj službi posetilo dva puta (32,7%), tri puta (21,2%) i pet i više puta (9,6%).



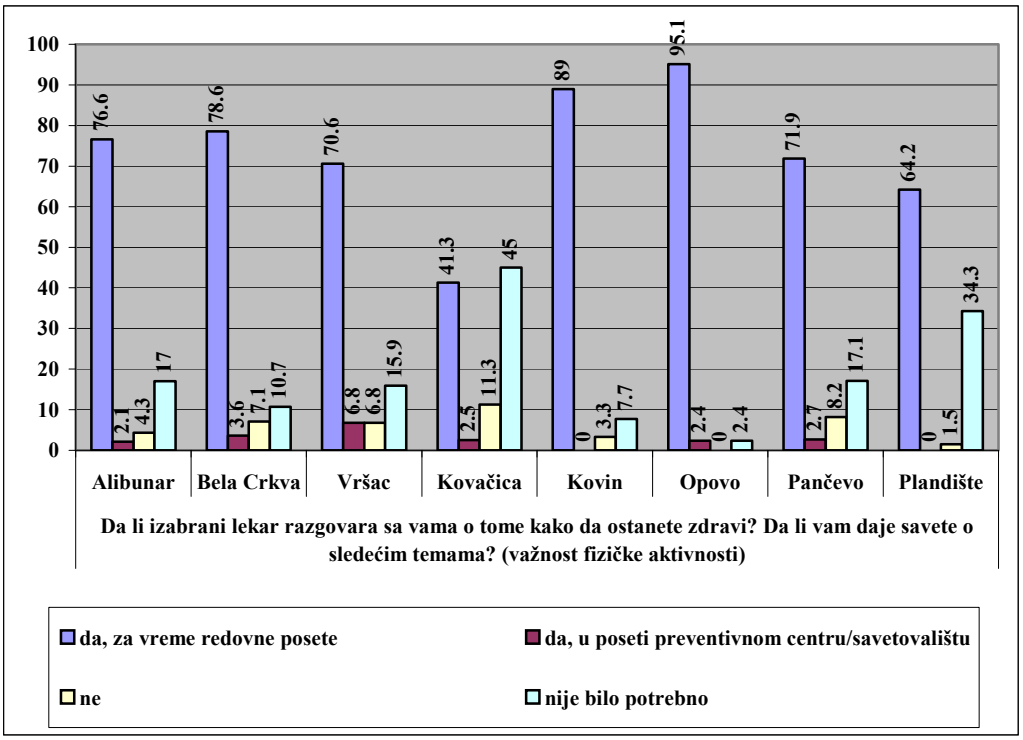
Većina anketiranih korisnika nije posećivala lekara u privatnoj praksi u poslednjih 12 meseci (od 66,7% u Opovu do 88,8% u Kovačici). Izuzetak je Pančevo, gde je najveći broj korisnika lekara u privatnoj praksi posetilo 2 i više puta (68,4%) i jedanput (31,6%).



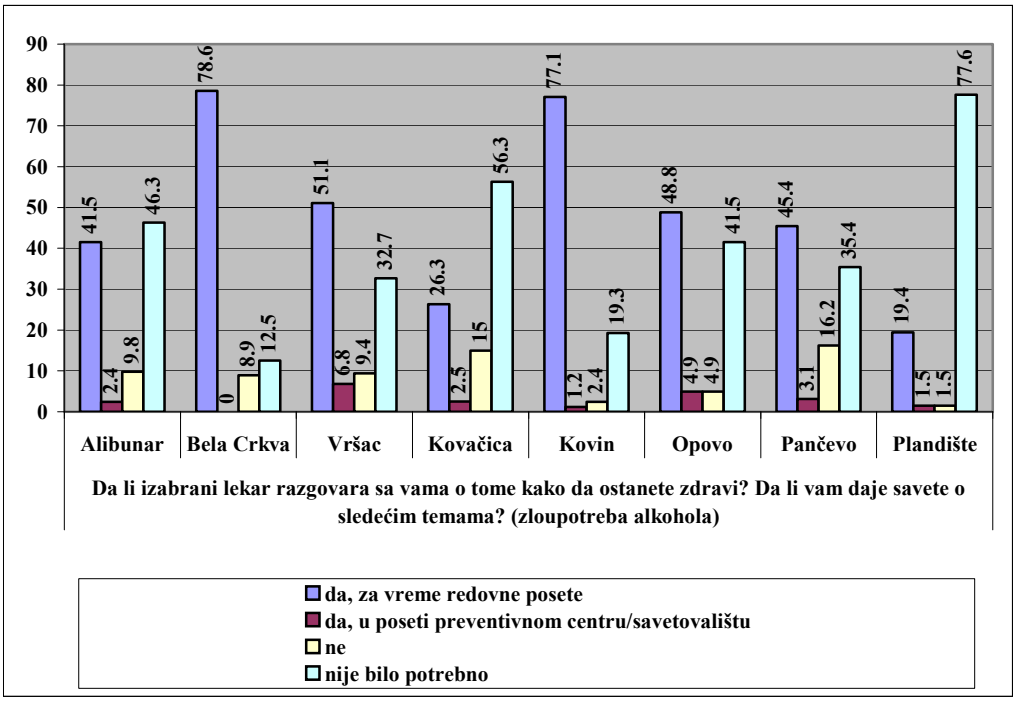
Na pitanje koliko dana obično čekate kada zakazujete kod svog izabranog lekara, većina anketiranih korisnika je odgovorila da nikad ne zakazuje preglede (od 41,1% u Beloj Crkvi do 94,4% u Alibunaru). Izuzetak su Kovačica, gde najveći broj korisnika izjavljuje da obično bude zakazan za isti dan (57,5%) i Vršac, gde najveći broj korisnika izjavljuje da na pregled kod izabranog lekara obično čeka 1 do 3 dana (49,5%)



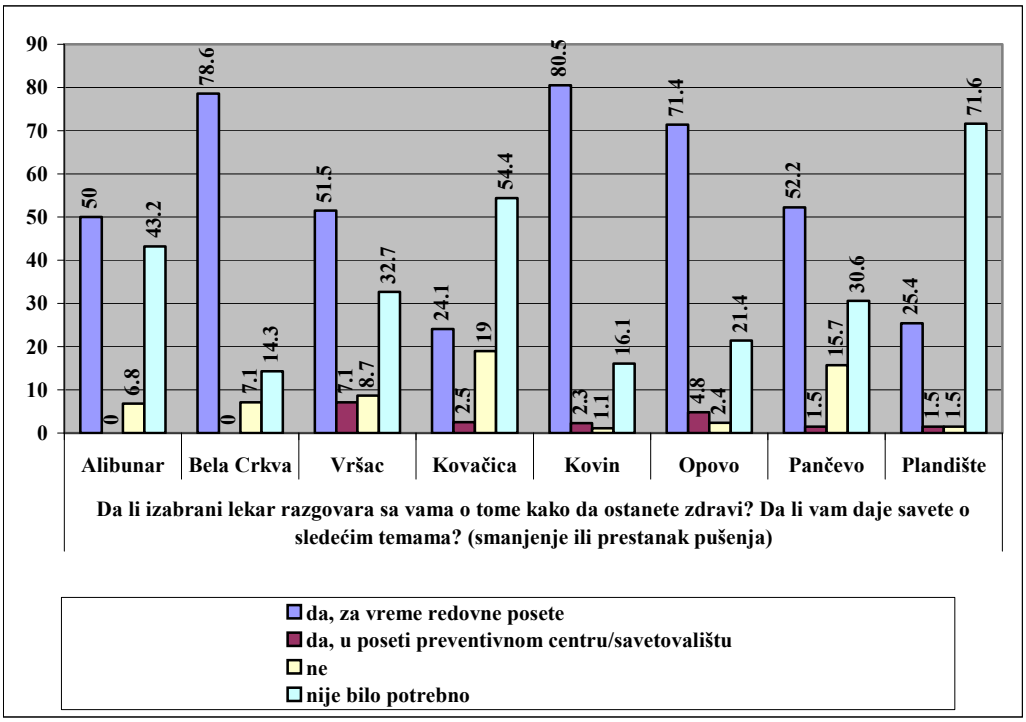
Većina anketiranih korisnika izjavljuje da izabrani lekar razgovara sa njima o tome kako da ostanu zdravi i da im daje savete o pravilnoj ishrani (od 56,3% u Kovačici do 93,3% u Opovu). Trećina anketiranih korisnika u Kovačici i Plandištu je izjavila da za savetima o pravilnoj ishrani nije bilo potrebe.



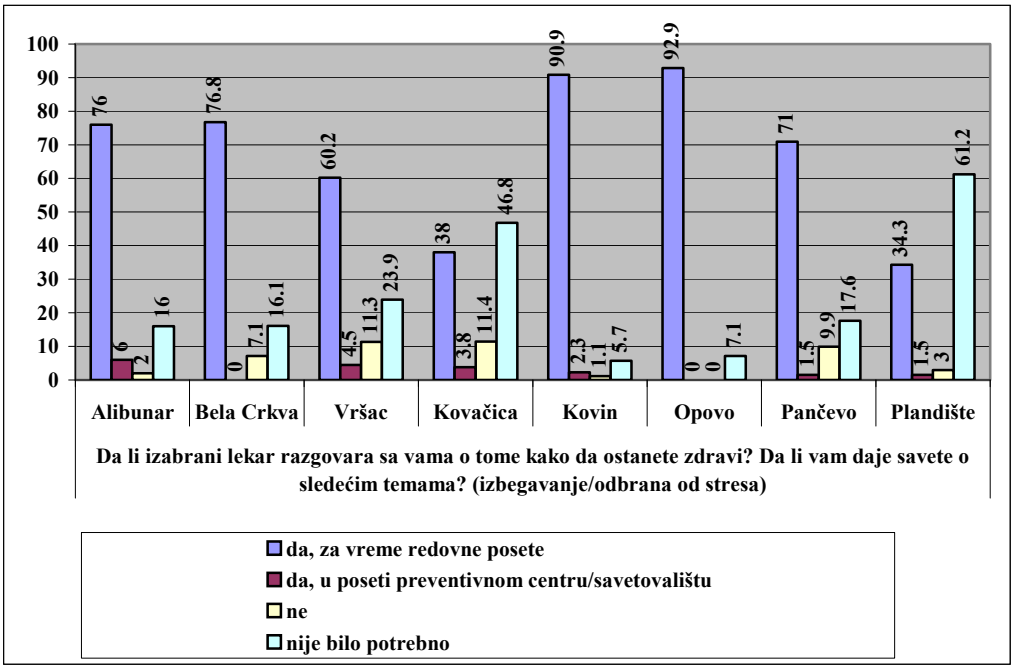
Takođe, većina anketiranih korisnika izjavljuje da im izabrani lekar daje savete o važnosti fizičke aktivnosti (od 64,2% u Plandištu do 95,1% u Opovu). Izuzetak je Kovačica, gde najveći broj anketiranih korisnika (45%) izjavljuje da im ovakvi saveti nisu bili potrebni.



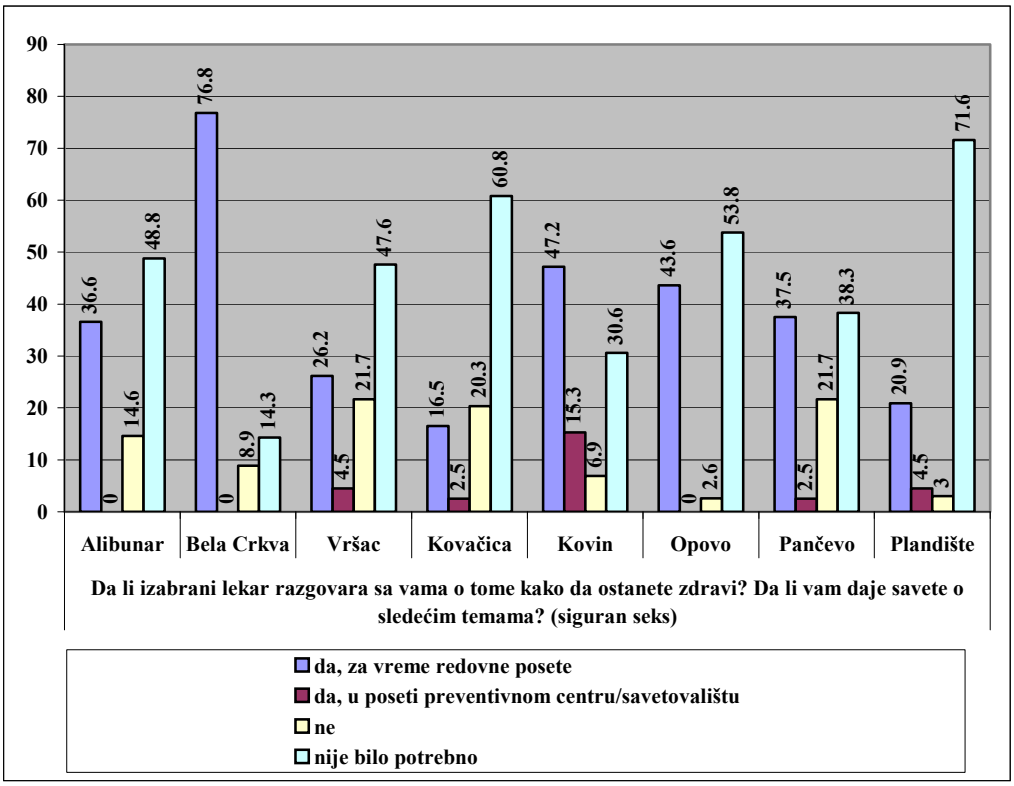
Većina anketiranih korisnika izjavljuje da im izabrani lekar za vreme redovne posete daje savete o zloupotrebi alkohola (od 45,4% u Pančevu do 78,6% u Beloj Crkvi). Izuzetak su Alibunar (46,3%), Kovačica (56,3%) i Plandište (77,6%), gde najveći broj korisnika izjavljuje da za ovakvim savetima nije bilo potrebe.



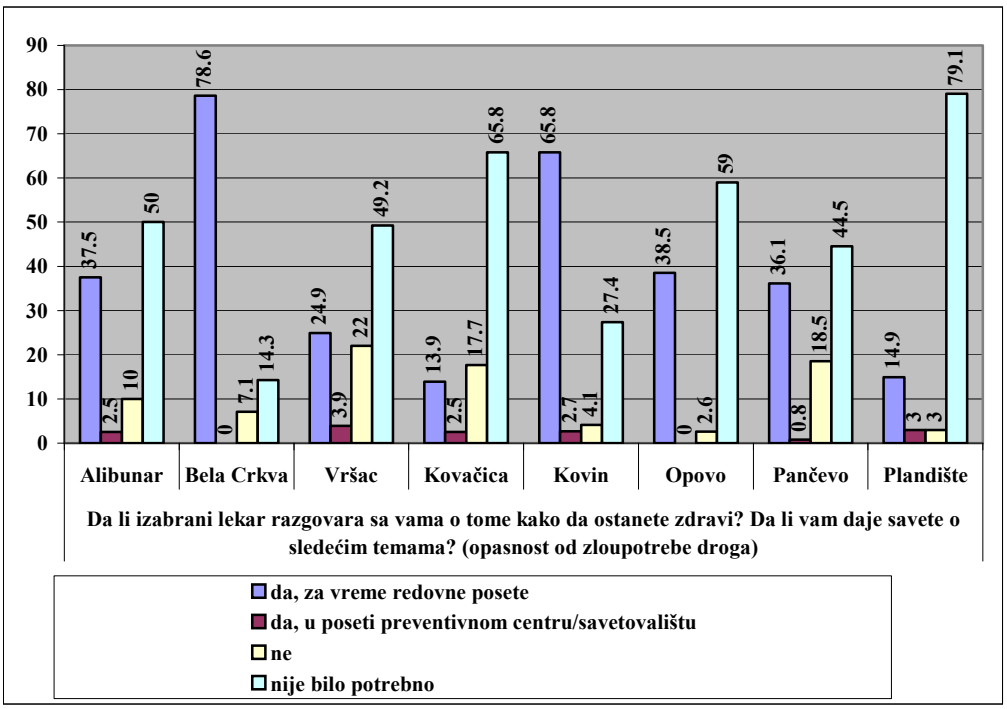
Većina anketiranih korisnika izjavljuje da im izabrani lekar za vreme redovne posete daje savete o smanjenju ili prestanku pušenja (od 50% u Alibunaru do 80,5% u Kovinu). Izuzetak su Kovačica (54,5%) i Plandište (71,6%), gde većina anketiranih korisnika izjavljuje da nije bilo potrebe za ovakvim savetima.



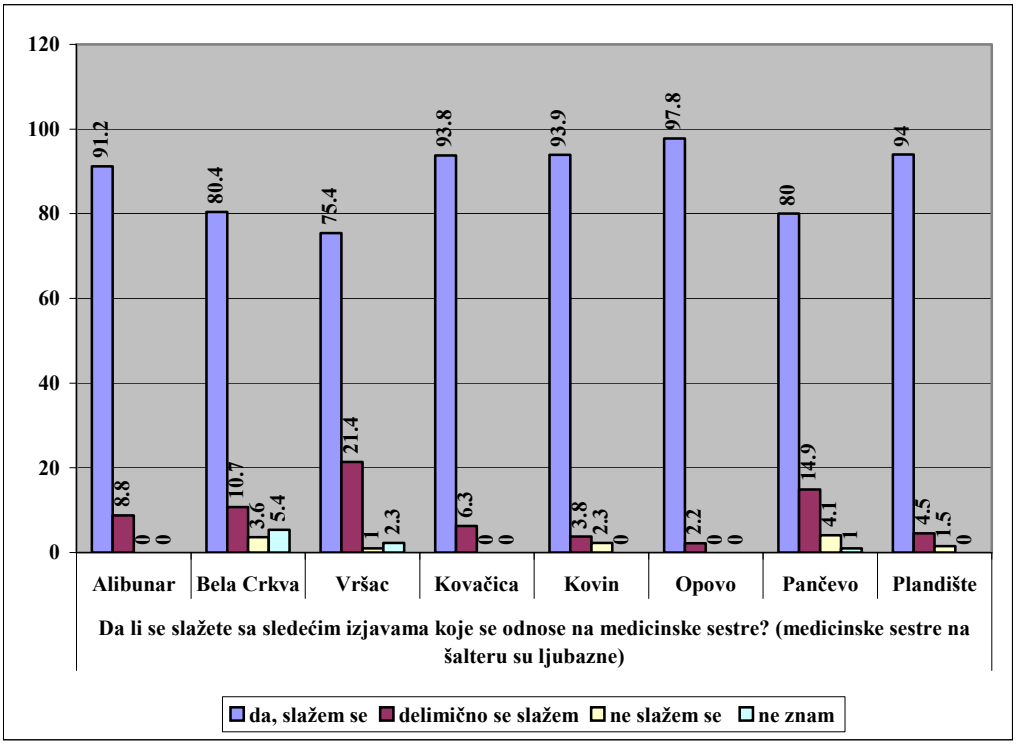
Većina anketiranih korisnika izjavljuje da im izabrani lekar za vreme redovne posete daje savete kako da izbegnu i kako da se odbrane od stresa (od 60,2% u Vršcu do 92,9% u Opovu). Izuzetak su Kovačica (46,8%) i Plandište (61,2%) gde većina anketiranih korisnika izjavljuje za ovakvim savetima nije bilo potrebe.



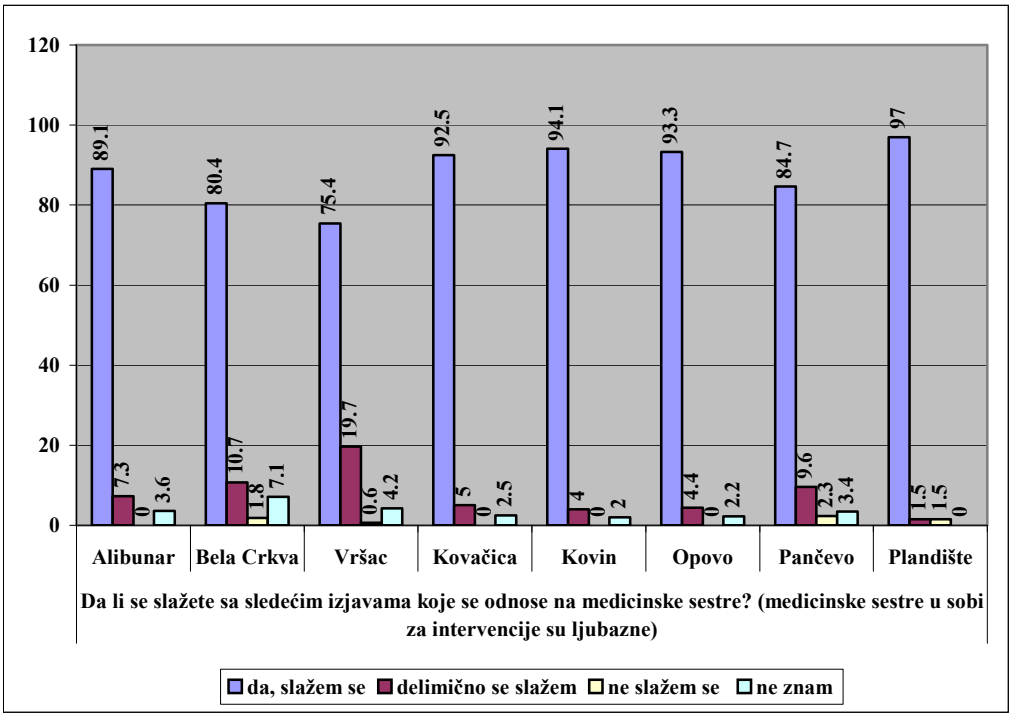
Većina anketiranih korisnika izjavljuje da nije bilo potrebe za savetima o sigurnom seksu (od 38,3% u Pančevu do 71,6% njih u Plandištu). Izuzetak su Kovin (47,2%) i Bela Crkva (76,8%), gde većina anketiranih korisnika izjavljuje da im za vreme redovne posete izabrani lekar daje savete o sigurnom seksu.



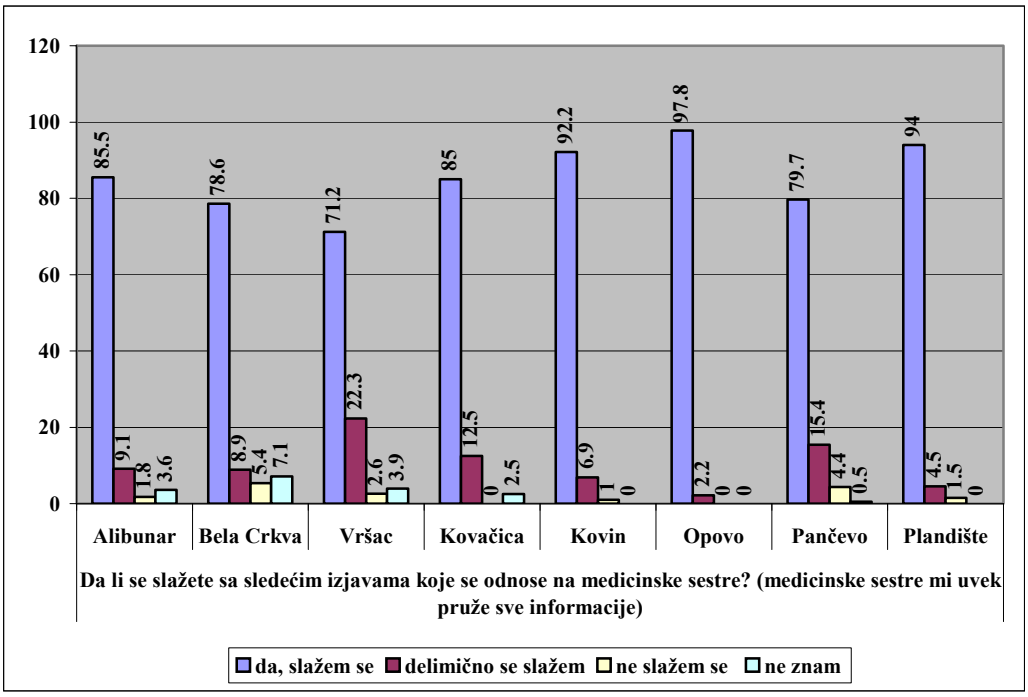
Većina anketiranih korisnika izjavljuje da im nisu potrebni saveti o opasnosti i zloupotrebi droge (od 44,5% u Pančevu do 79,1% u Plandištu). Izuzetak su Kovin (65,8%) i Bela Crkva (78,6%), gde većina anketiranih korisnika izjavljuje da im za vreme redovne posete izabrani lekar daje savete u vezi sa opasnošću od zloupotrebe droga.



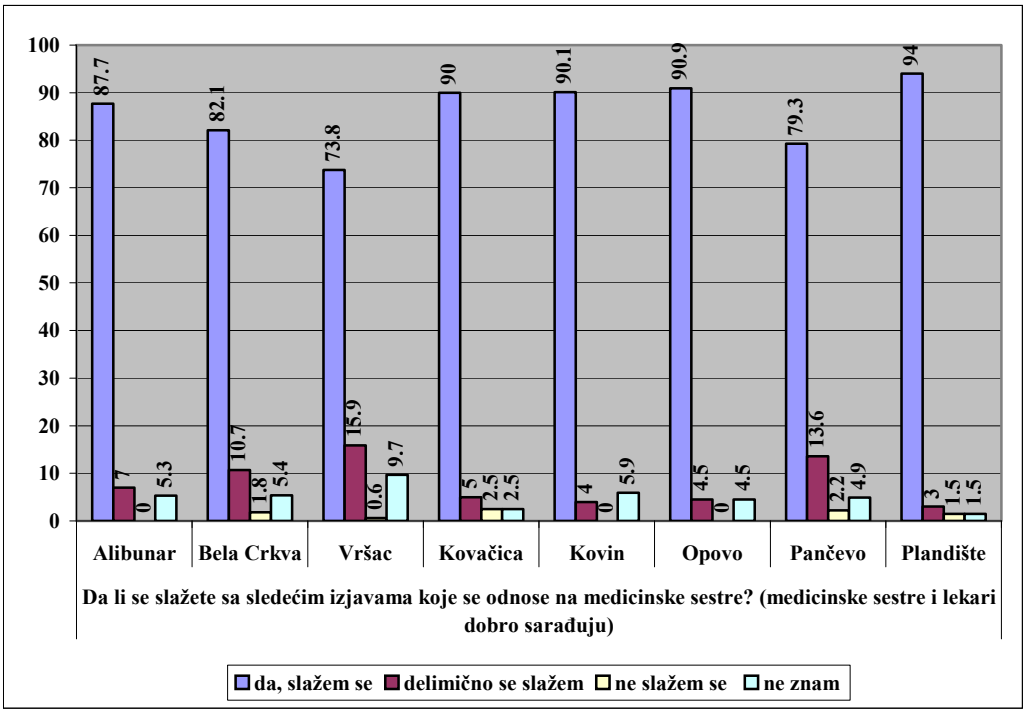
Većina anketiranih korisnika izjavljuje da su medicinske sestre na šalteru ljubazne (od 75,4% u Vršcu do 97,8% u Opovu).



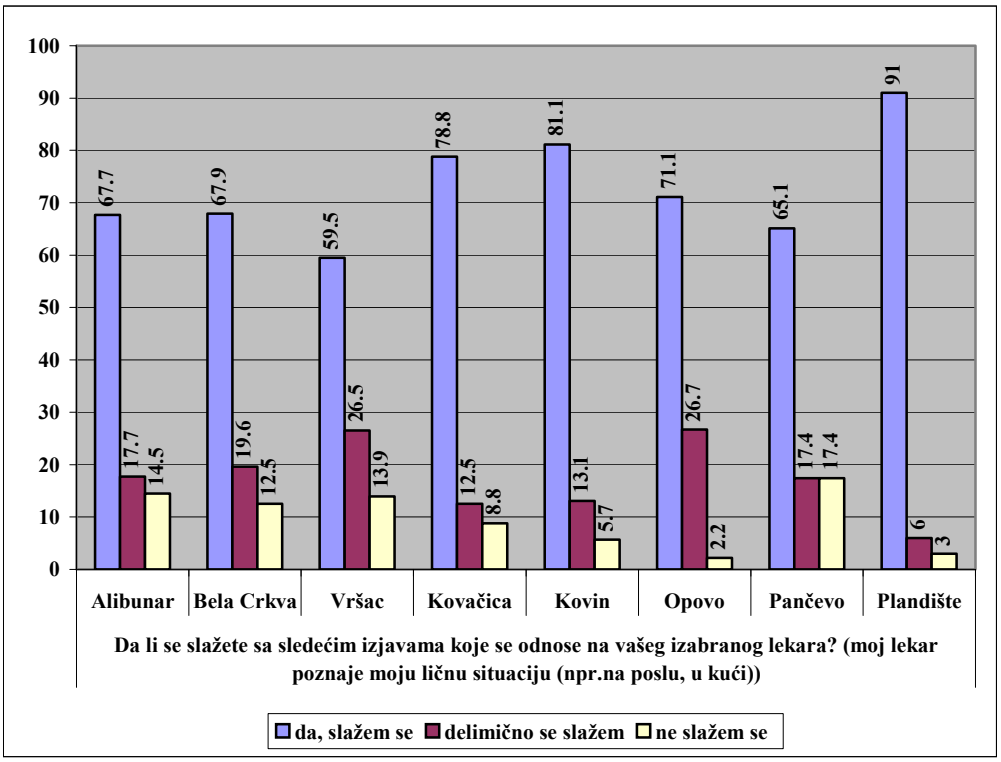
Takođe, većina anketiranih korisnika izjavljuje da su medicinske sestre u sobi za intervencije ljubazne (od 75,4% u Vršcu do 97% u Plandištu).



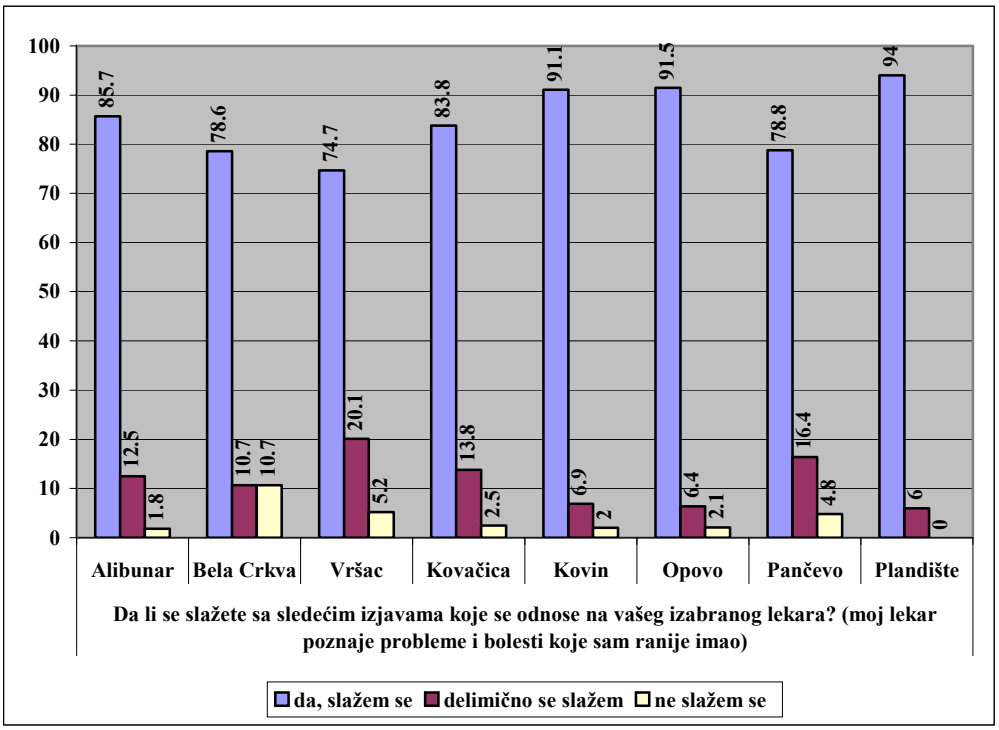
Većina anketiranih korisnika izjavljuje da im medicinske sestre uvek pruže sve informacije (od 71,2% u Vršcu do 97,8% u Opovu).



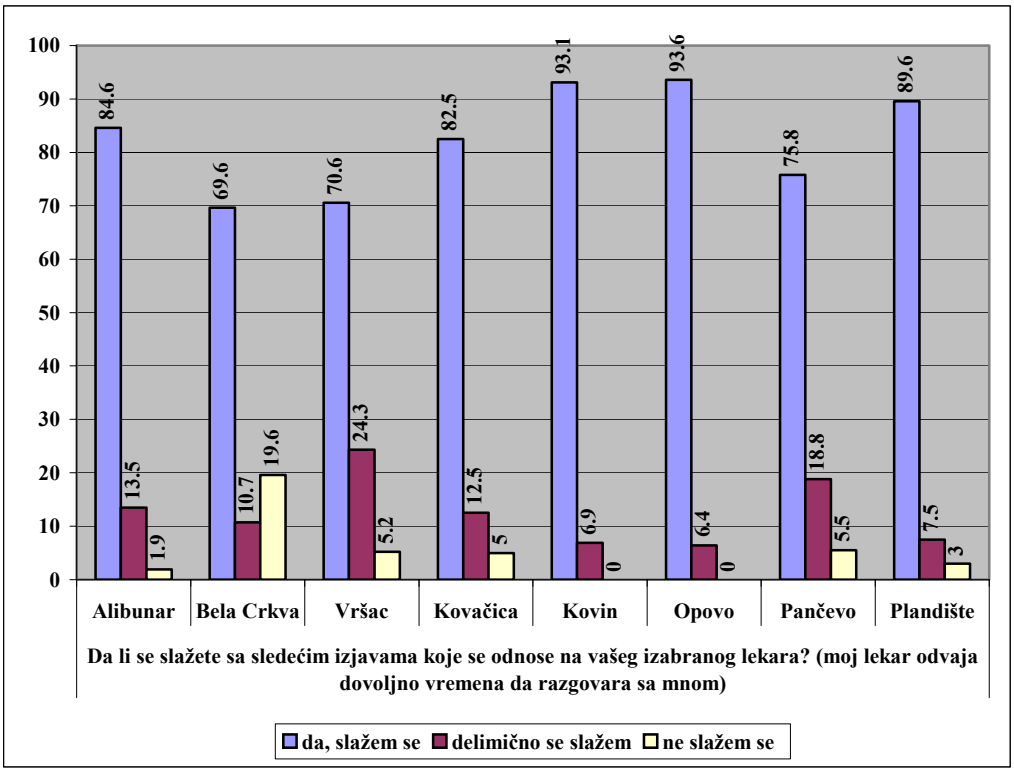
Većina anketiranih korisnika izjavljuje da medicinske sestre i lekari dobro sarađuju (od 73,8% u Vršcu do 94% Plandištu).



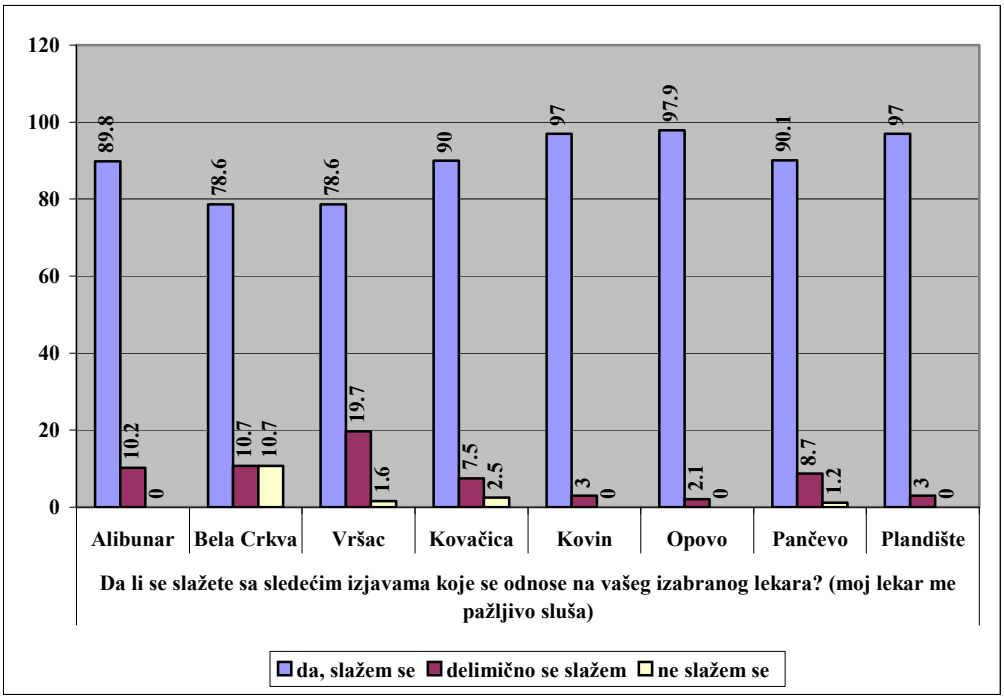
Većina anketiranih korisnika izjavljuje da izabrani lekar poznaje njihovu ličnu situaciju, na poslu i u kući (od 59,5% u Vršcu do 91% u Plandištu).



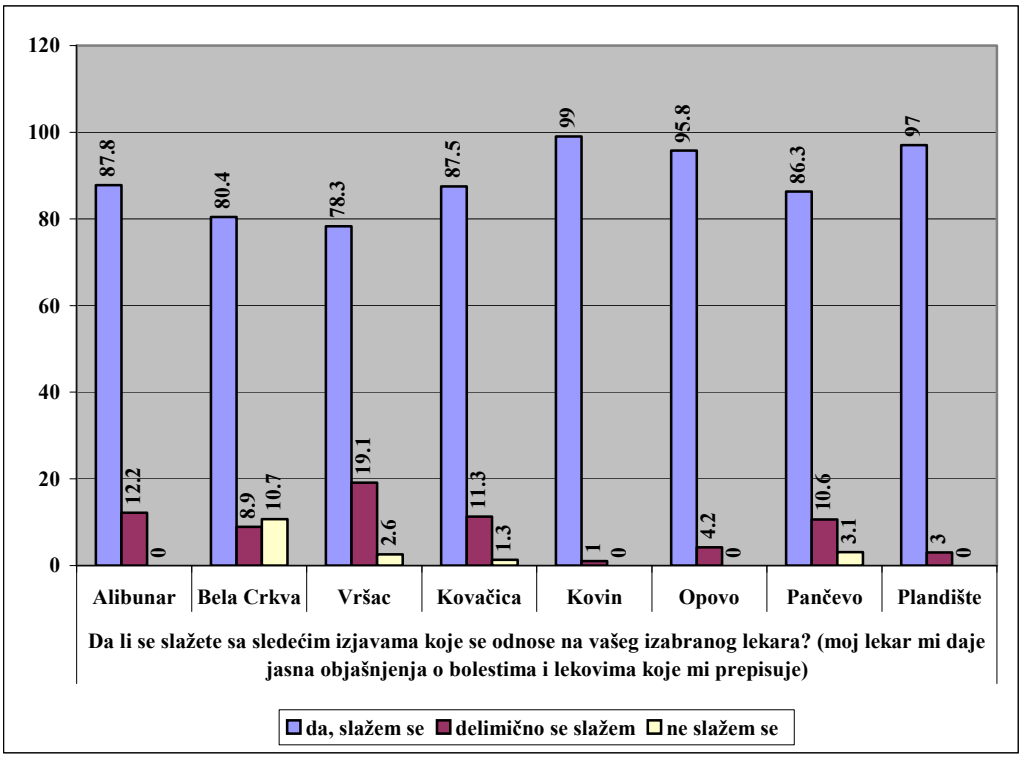
Većina anketiranih korisnika izjavljuje da izabrani lekar poznaje njihove ranije probleme i bolesti koje su imali (od 74,7% u Vršcu do 94% u Plandištu).



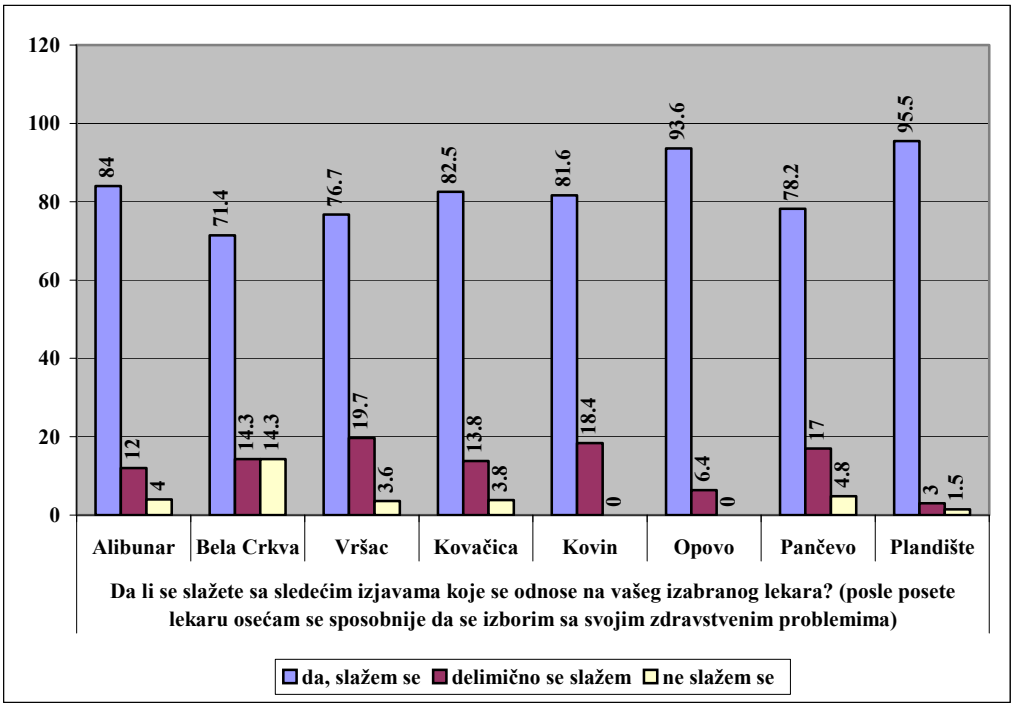
Većina anketiranih korisnika izjavljuje da izabrani lekar odvaja dovoljno vremena da razgovara sa njima (od 69,6% u Beloj Crkvi do 93,6% u Opovu).



Većina anketiranih korisnika izjavljuje da ih izabrani lekar pažljivo sluša (od 78,6% u Beloj Crkvi i Vršcu do 97,9% u Opovu).

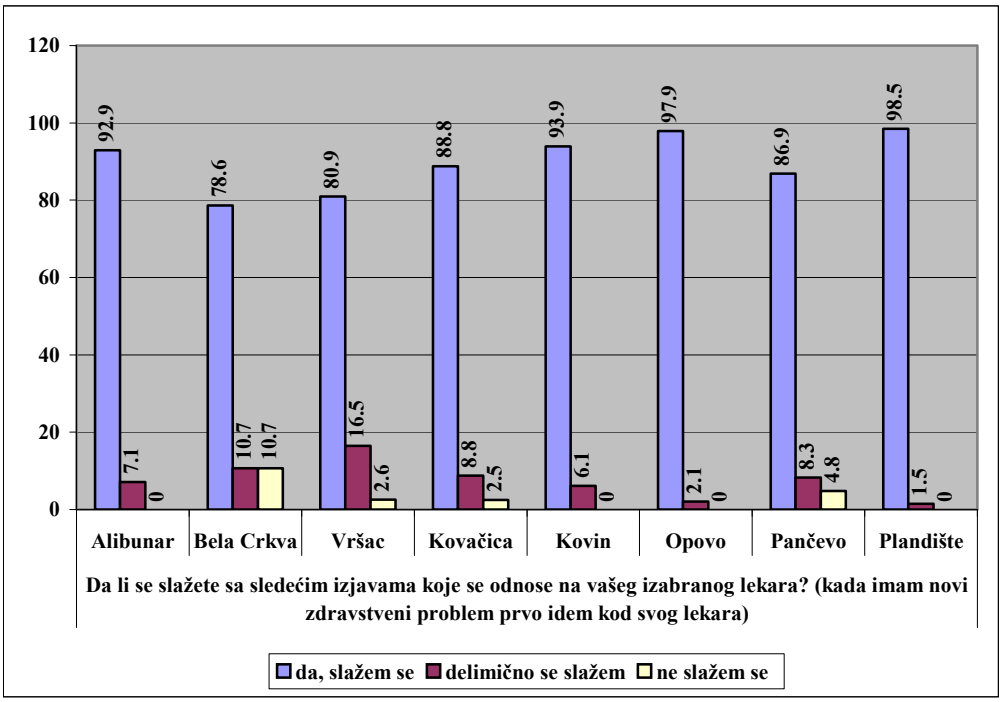


Većina anketiranih korisnika izjavljuje da im izabrani lekar daje jasna objašnjenja o bolestima i lekovima koje im prepisuje (od 78,3% u Vršcu do 99% u Kovinu).

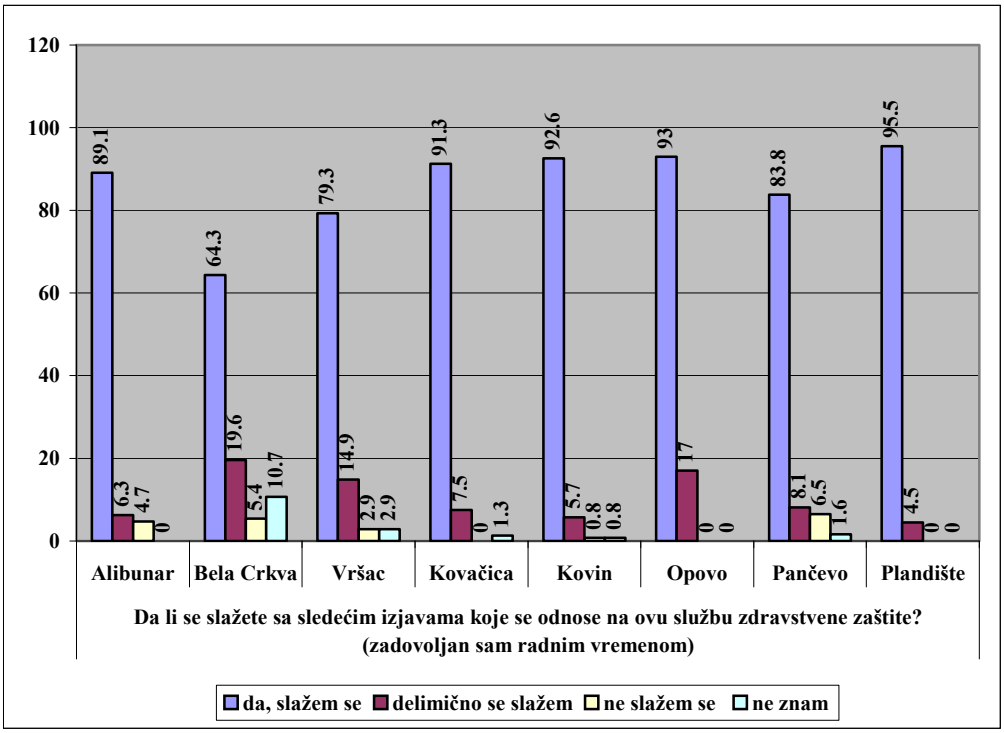


Većina anketiranih korisnika izjavljuje da se posle posete izabranom lekaru oseća sposobnije da se izbori sa svojim zdravstvenim problemima (od 71,4% u Beloj Crkvi do 95,5% u Plandištu).

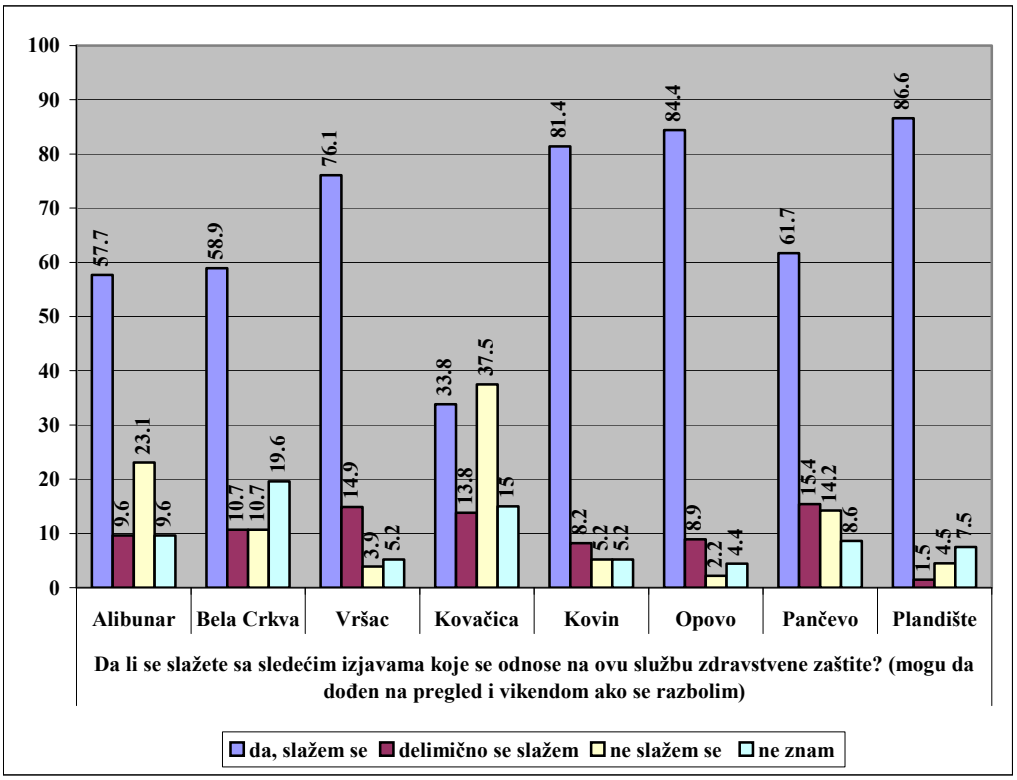
.



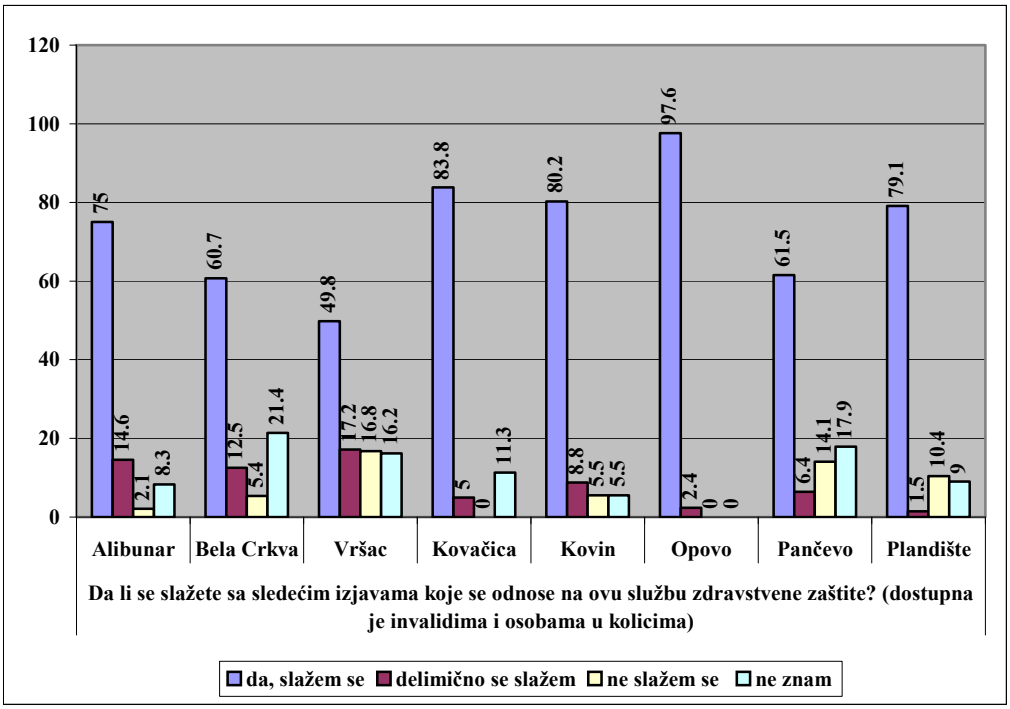
Većina anketiranih korisnika izjavljuje da kada ima neki zdravstveni problem, prvo ide kod svog izabranog lekara (od 78,6% u Beloj Crkvi do 98,5% u Plandištu).



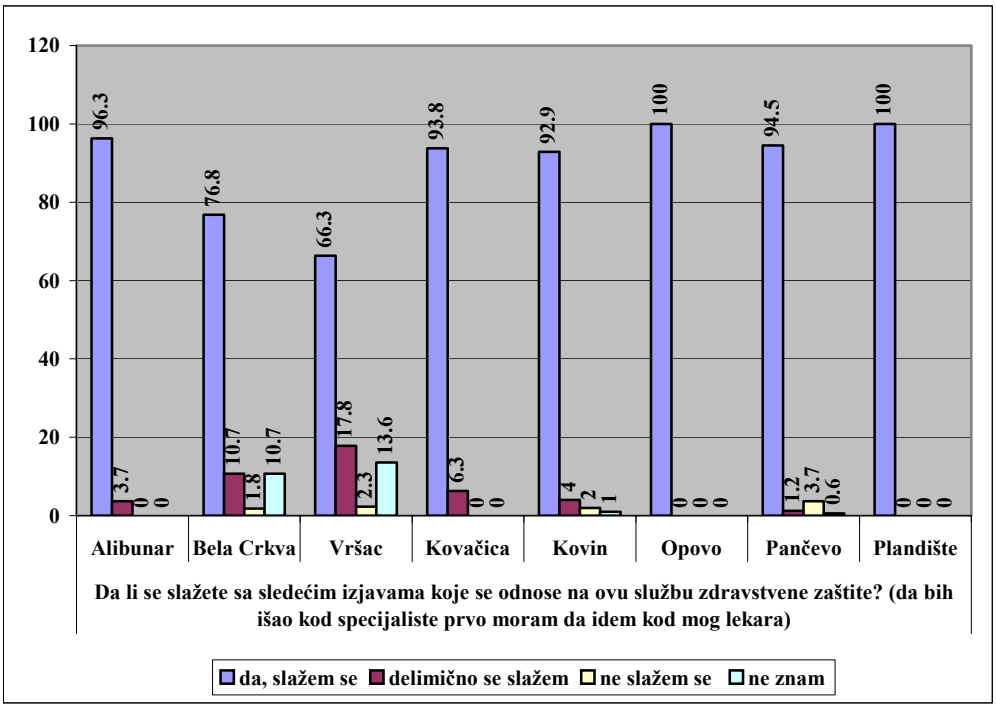
Većina anketiranih korisnika izjavljuje da je zadovoljna radnim vremenom službe (od 64,3% u Beloj Crkvi do 95,5% u Plandištu).



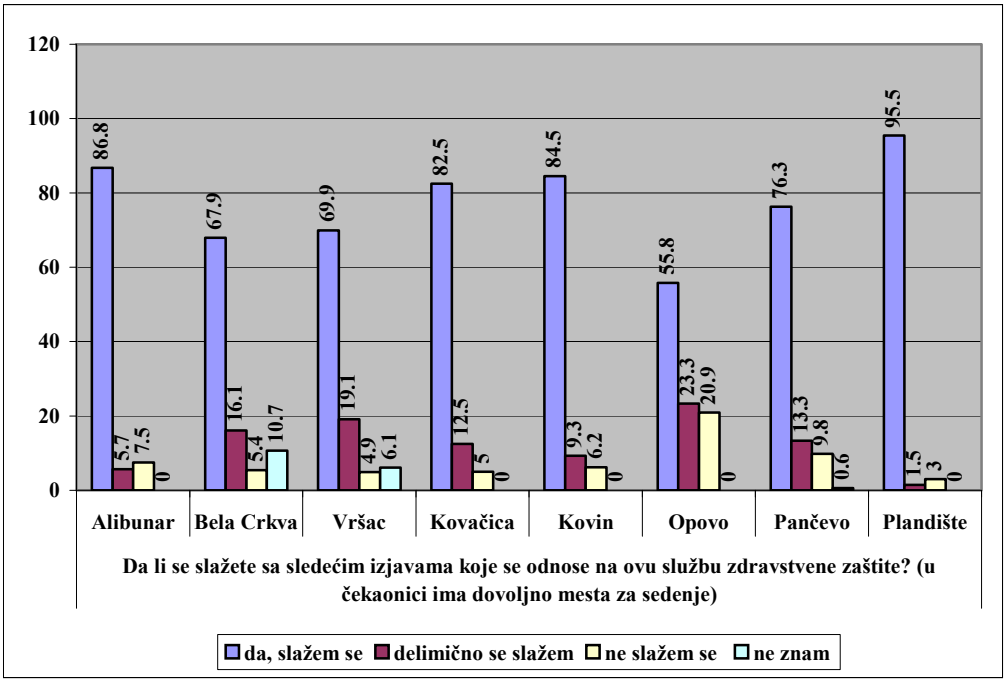
Većina anketiranih korisnika izjavljuje da u ovu službu može doći na pregled i vikendom ako se razboli (od 57,7% u Alibunaru do 86,6% u Plandištu). Izuzetak je Kovačica, gde se 37,5% korisnika ne slaže sa ovom izjavom.



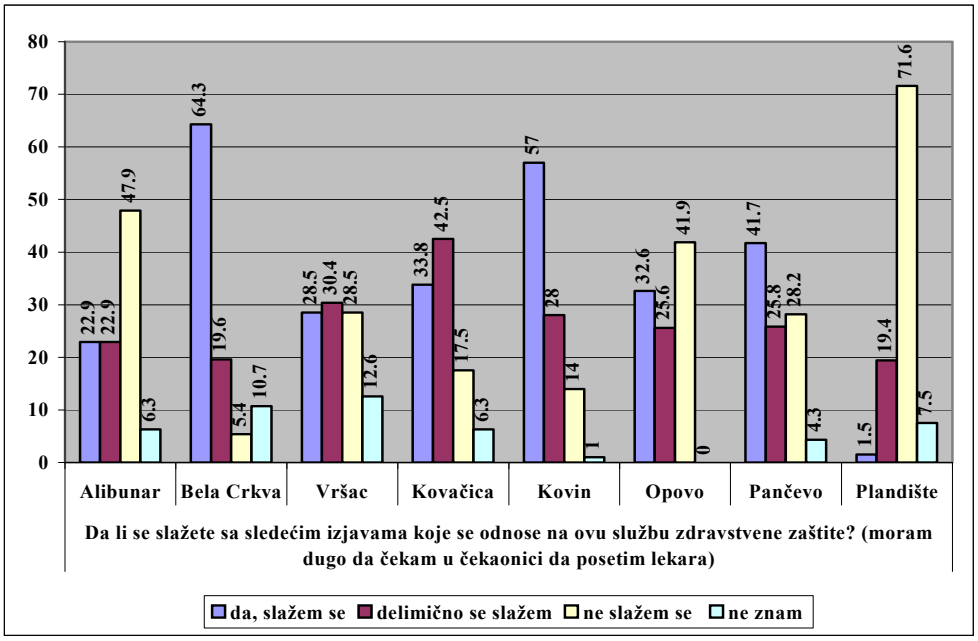
Većina anketiranih korisnika izjavljuje da je ova služba dostupna invalidima i osobama u kolicima (od 49,8% u Vršcu do 97,6% u Opovu).



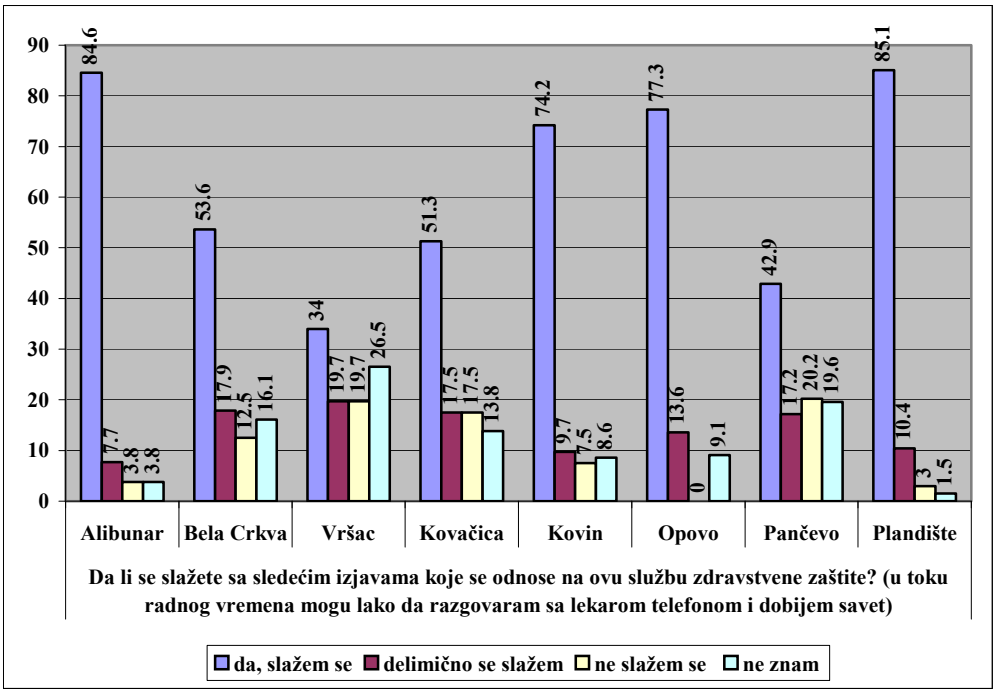
Većina anketiranih korisnika izjavljuje da prvo mora otići kod svog izabranog lekara pre nego što ode kod specijaliste (od 66,3% u Vršcu do 100% u Opovu i Plandištu).



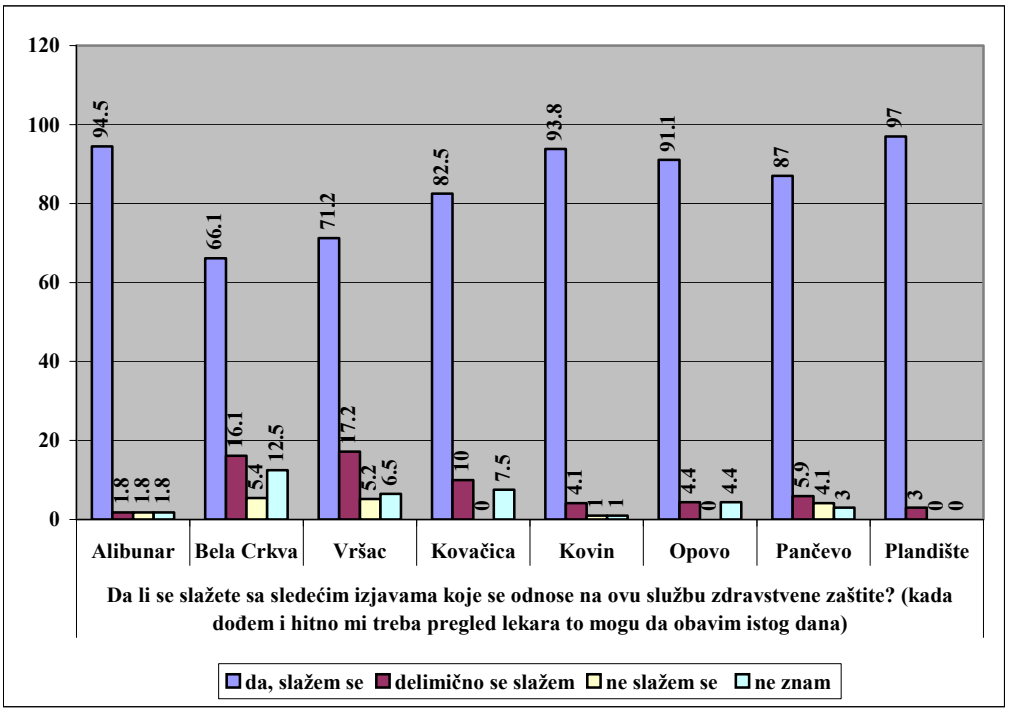
Većina anketiranih korisnika izjavljuje da u čekaonici ove službe ima dovoljno mesta za sedenje (od 55,8% u Opovu do 95,5% u Plandištu).



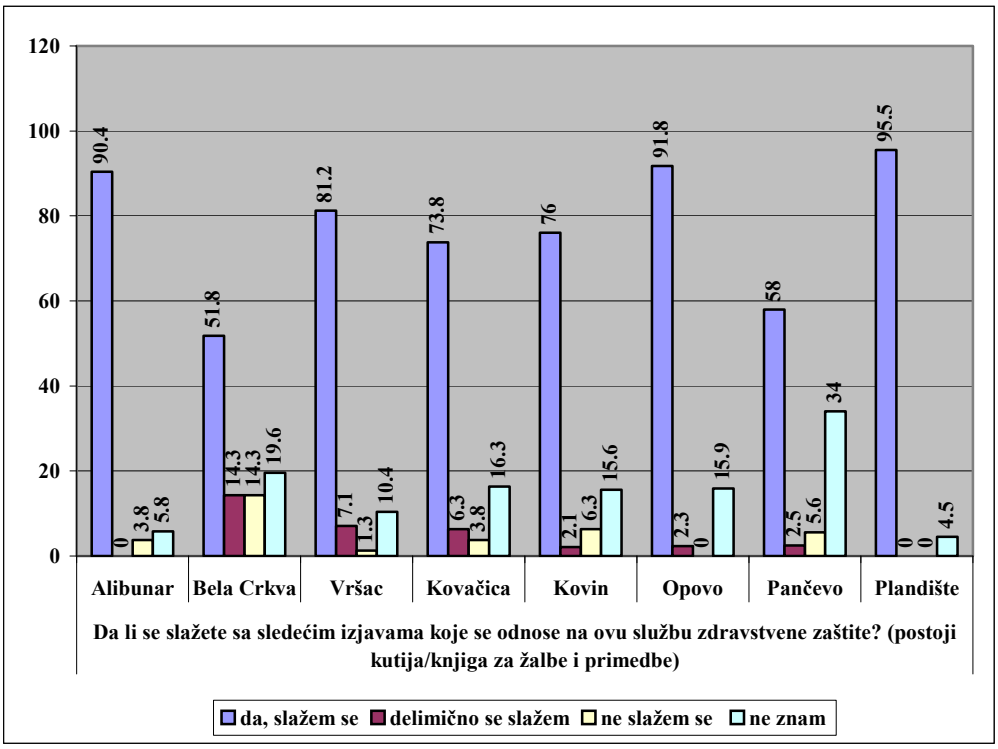
U Beloj Crkvi (64,3%), Kovinu (57%) i Pančevu (41,7%) najveći broj korisnika izjavljuje da mora dugo da čeka u čekaonici da bi posetio svog lekara. U Alibunaru (47,9%), Opovu (41,9%) i Plandištu (71,6%) najveći se broj korisnika ne slaže sa ovom izjavom. U Vršcu je približno jednak broj onih koji se slažu, delimično slažu i ne slažu sa ovom izjavom (oko 30%) dok je u Kovačici nešto veći broj onih (42,5%) koji se delimično slažu u odnosu na one koji se slažu sa ovom izjavom (33,8%).



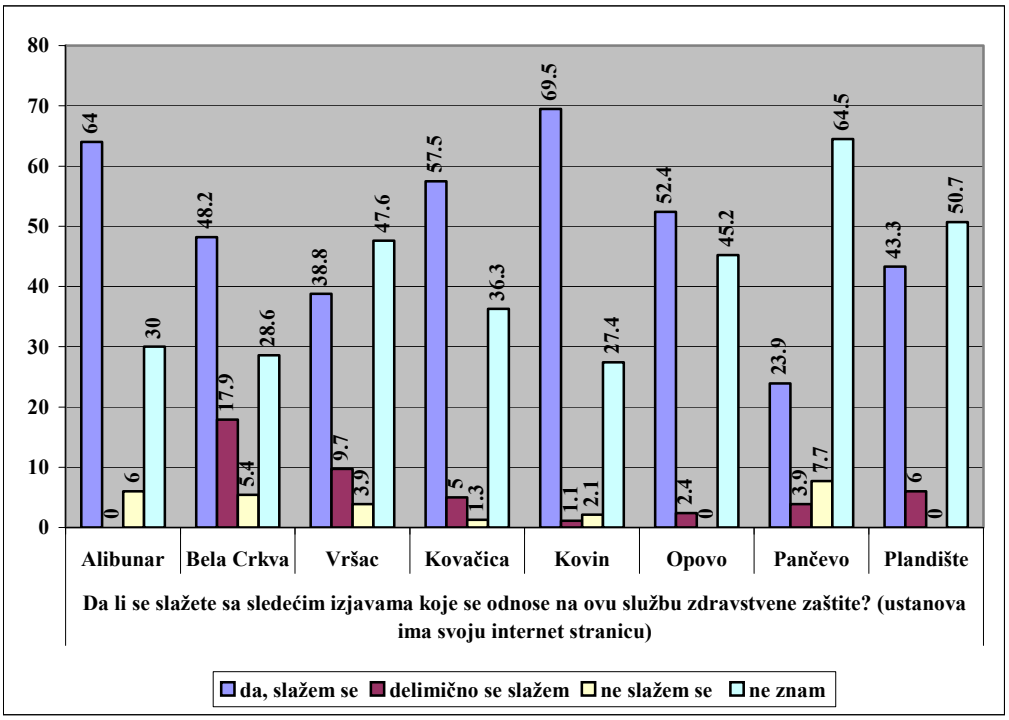
Većina anketiranih korisnika izjavljuje da u toku radnog vremena mogu lako razgovarati sa lekarom telefonom i dobiti savet (od 34% u Vršcu do 85,1% u Plandištu). U Beloj Crkvi (12,5%), Vršcu (19,7%), Kovačici (17,5%) i Pančevu (20,2%) anketiranih korisnika se ne slaže sa ovom izjavom.



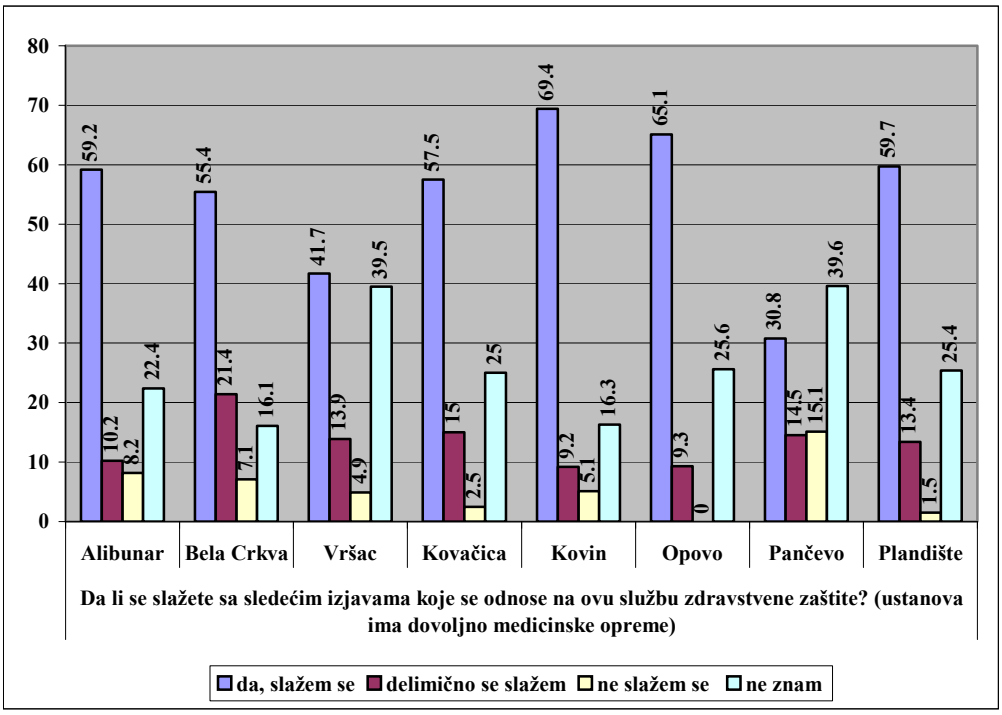
Većina anketiranih korisnika izjavljuje da kada dođe u ustanovu i hitno im treba pregled lekara to mogu obaviti istog dana (od 66,1% u Beloj Crkvi do 97% u Plandištu).



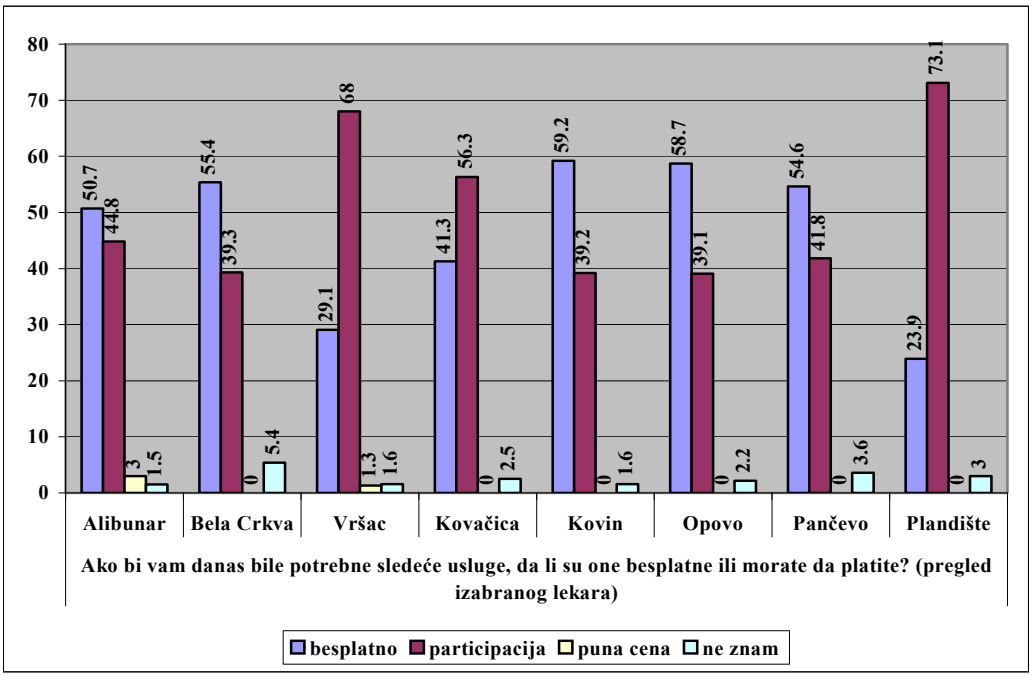
Većina anketiranih korisnika izjavljuje da u ovoj službi postoji kutija/knjiga za žalbe i primedbe (od 51,8% u Beloj Crkvi do 95,5% u Plandištu). U Pančevu (34%), Opovu (15,9%), Kovinu (15,6%), Kovačici (16,3%), Vršcu (10,4%) i u Beloj Crkvi (19,6%) anketiranih korisnika izjavljuje da ne zna odgovor na ovo pitanje.



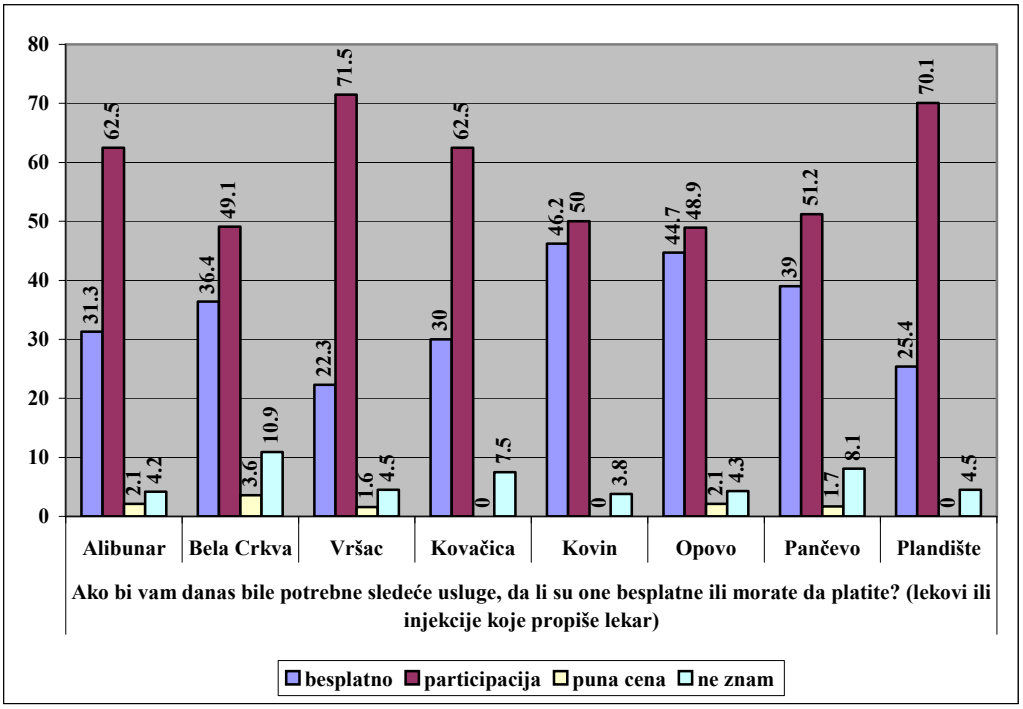
U Alibunaru (64%), Beloj Crkvi (48,2%), Kovačici (57,5%), Kovinu (69,5%) i Opovu (52,4%) većina anketiranih korisnika izjavljuje da ova ustanova zdravstvene zaštite ima svoju internet stranicu. U Vršcu (47,6%), Pančevu (64,5%) i Plandištu (50,7%) anketiranih korisnika izjavljuje da ne zna odgovor na ovo pitanje.



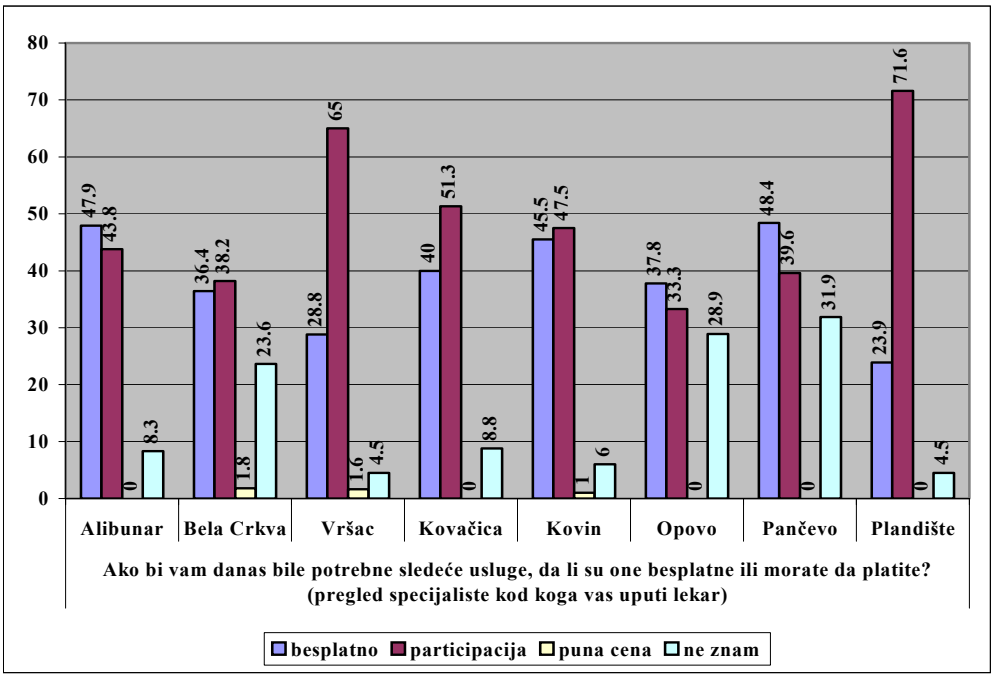
Većina anketiranih korisnika izjavljuje da ova služba ima dovoljno medicinske opreme (od 41,7% u Vršcu do 69.4% u Kovinu). Izuzetak je Pančevo, gde najveći broj anketiranih korisnika (39,6%) izjavljuje da ne zna odgovor na ovo pitanje. Takođe je veliki procenat anketiranih korisnika u Plandištu (25,4%), Opovu (25,6%), Kovinu (16,3%), Kovačici (25%), Vršcu (39,5%), Beloj Crkvi (16,1%) i Alibunaru (22,4%) koji ne znaju odgovor na ovo pitanje.



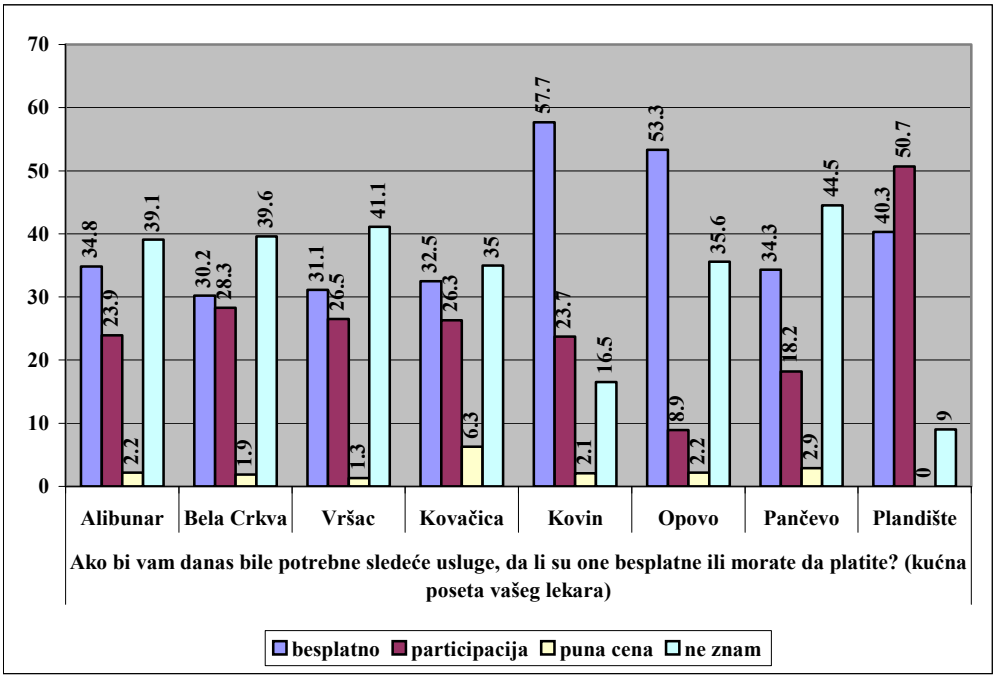
Većina anketiranih korisnika izjavljuje da je pregled kod izabranog lekara besplatan (od 50,7% u Alibunaru do 59,2% u Kovinu). Takođe je veliki broj anketiranih korisnika koji izjavljuje da pregled kod izabranog lekara mogu obaviti uz plaćanje participacije (od 39,1% u Opovu do 73,1% u Plandištu). Gotovo da nema onih koji izjavljuju da za pregled izabranog lekara moraju platiti punu cenu.



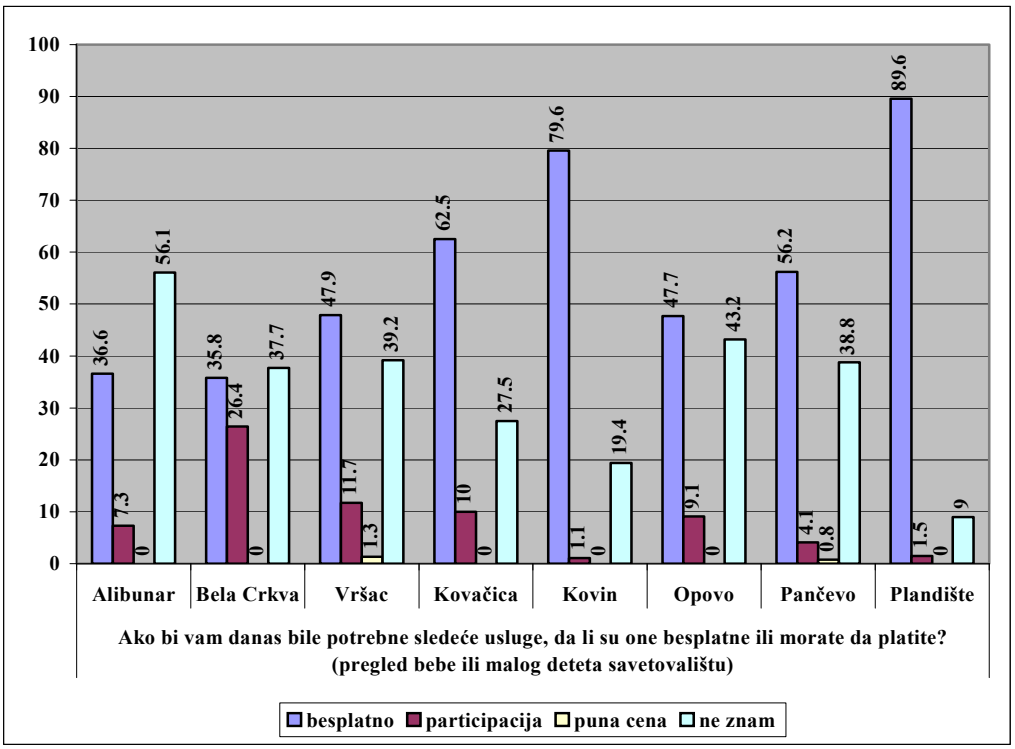
Najveći broj anketiranih korisnika izjavljuje da bi morali platiti participaciju da bi podigli lekove ili injekcije koje im propiše lekar (od 48,9% u Opovu do 71,5% u Vršcu). Takođe je veliki procenat anketiranih korisnika koji izjavljuje da lekove i injekcije koje im propiše lekar mogu besplatno podići (od 22,3% u Vršcu do 46,2% u Kovinu). Jako je mali broj onih koji ne znaju odgovor na ovo pitanje, a gotovo da nema onih koji izjavljuju da za lekove ili injekcije koje im propiše lekar moraju plaćati punu cenu.



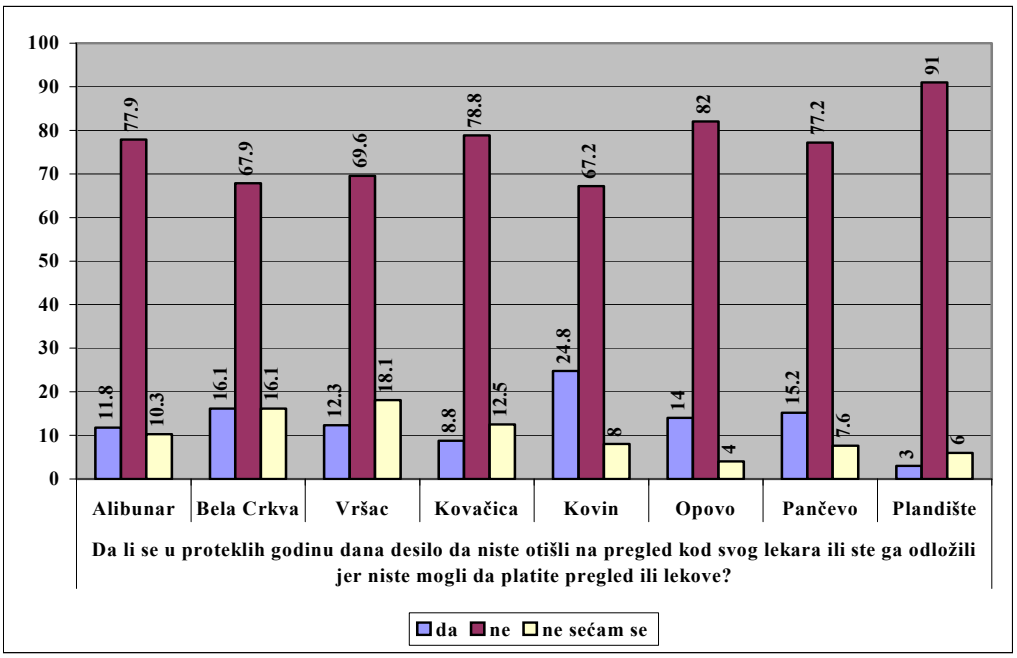
Većina anketiranih korisnika izjavljuje da bi za pregled kod specijaliste kod koga ih uputi njihov izabrani lekar morali platiti participaciju (od 33,3% u Opovu do 71,6% u Plandištu), odnosno da bi pregled specijaliste kod kog ih uputi izabrani lekar bio besplatan (od 23,9% u Plandištu do 48,4% u Pančevu). Takođe je veliki procenat oni koji ne znaju odgovor na ovo pitanje (od 4,5% u Vršcu i Plandištu do 31,9% u Pančevu). Gotovo da nema onih koji izjavljuju da bi za ovakav pregled specijaliste morali da plate punu cenu.



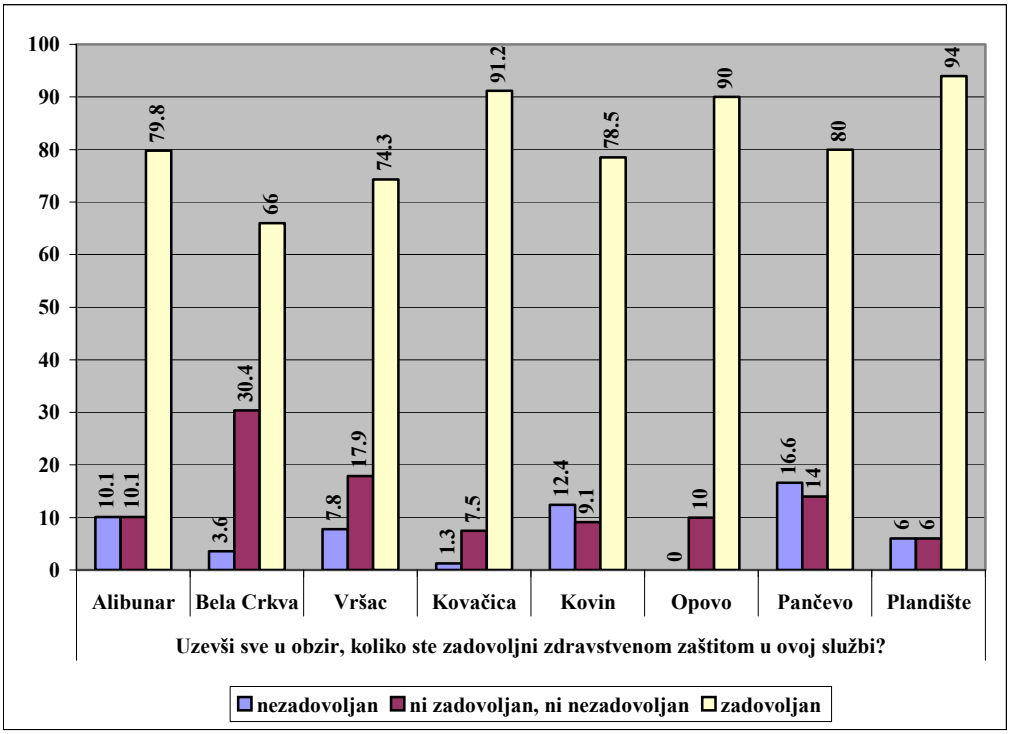
Mišljenja anketiranih korisnika o plaćanju kućne posete izabranog lekara su podeljena. Od onih koji su mišljenja da je besplatna (od 30,2% u Beloj Crkvi do 57,7% u Kovinu), preko onih koji izjavljuju da bi ovakve posete bile moguće uz participaciju (od 8,9% u Opovu do 50,7% u Plandištu), do korisnika koji izjavljuju da ne znaju odgovor na ovo pitanje (od 9% u Plandištu do 44,5% u Pančevu).



Većina anketiranih korisnika izjavljuje da bi u slučaju potrebe, pregled bebe ili malog deteta u savetovalištu bio besplatan (od 47,7% u Opovu do 89,6% u Plandištu). Dobar deo korisnika izjavljuje da ne zna odgovor na ovo pitanje (od 9% u Plandištu do 56,1% u Alibunaru). Jako je mali broj korisnika koji izjavljuje da bi ovakvi pregledi bili mogući uz participaciju (od 1,1% u Kovinu do 26,4 % u Beloj Crkvi).

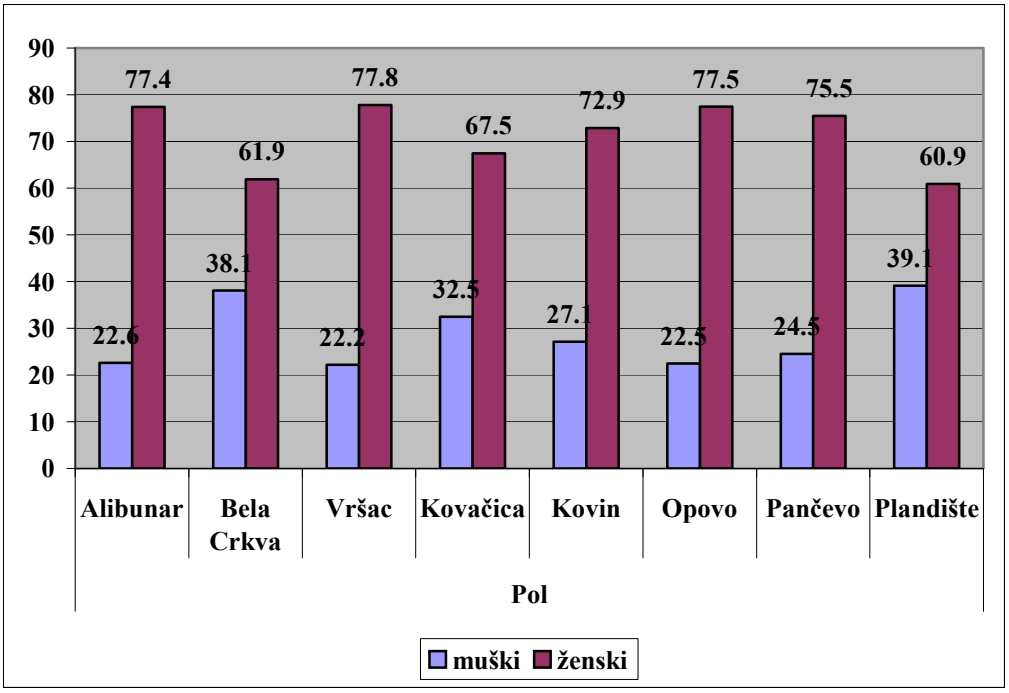


Većina anketiranih korisnika izjavljuje da se u proteklih godinu dana nije desilo da nisu otišli na pregled kod svog izabranog lekara ili su ga odložili jer nisu mogli da plate pregled ili lekove (od 67,2% u Kovinu do 91% u Plandištu). Jedan deo korisnika izjavljuje da se ovako nešto desilo u protekloj godini (od 3% u Plandištu do 24,8% u Kovinu), a jedan deo korisnika se ne seća da se tako nešto desilo (od 4% u Opovu do 18,1% u Vršcu).

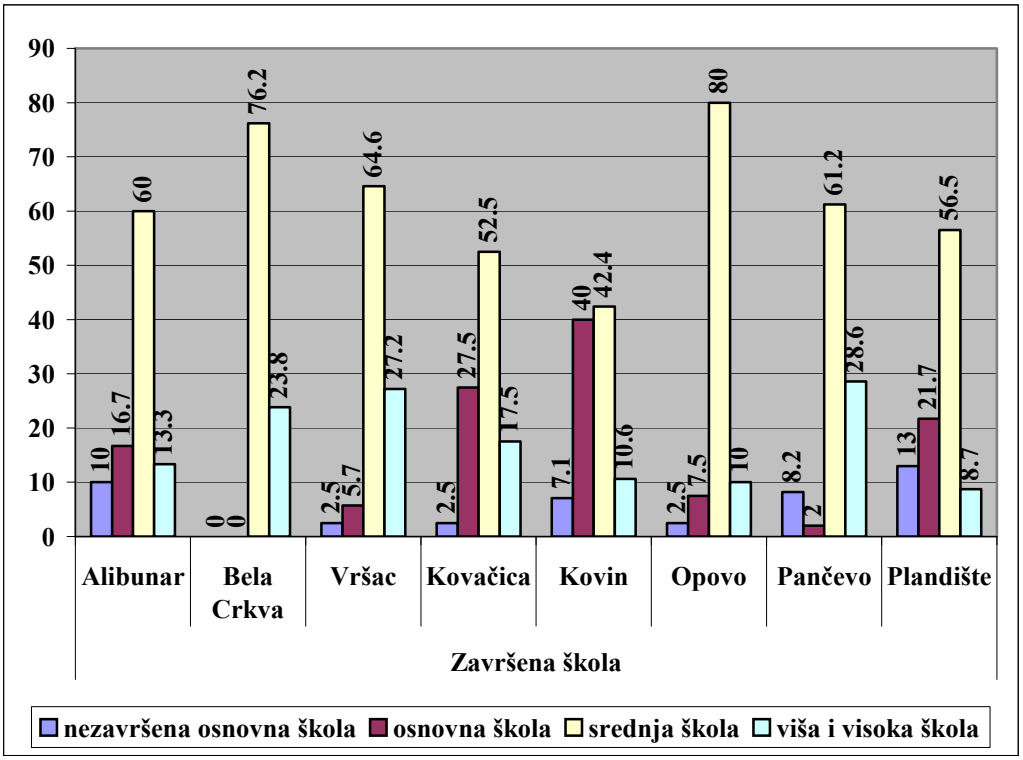


Većina anketiranih korisnika izjavljuje da je zadovoljna zdravstvenom zaštitom u ovoj službi (od 66% u Beloj Crkvi do 94% u Plandištu). Jedan deo korisnika izjavljuje da su nezadovoljni (od 1,3% u Kovačici do 16,6% u Pančevu).

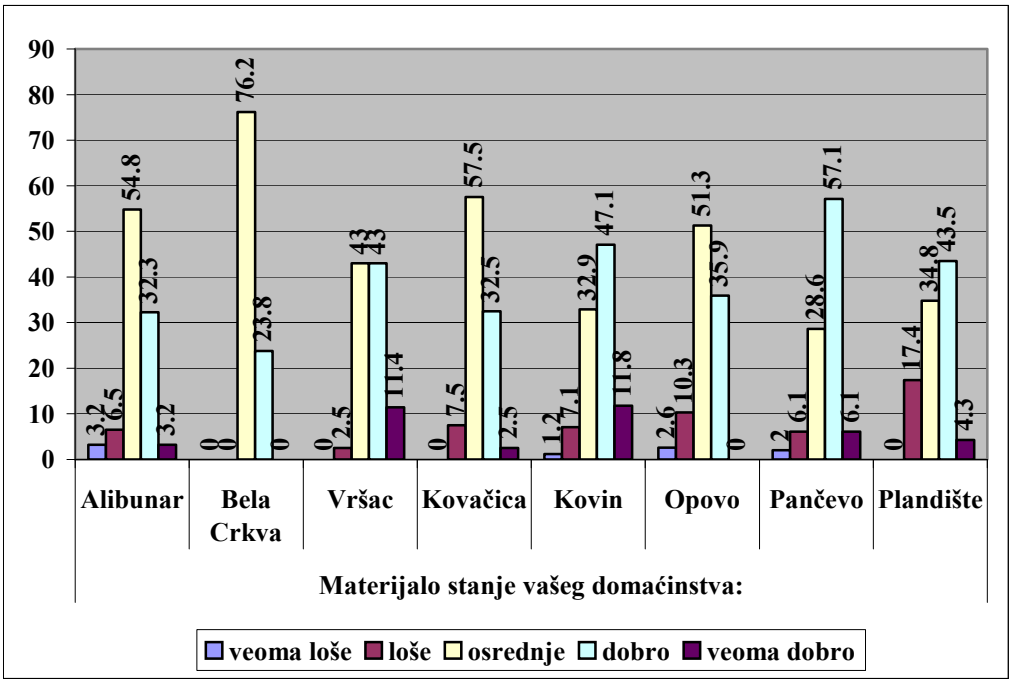
ZDRAVSTVENA ZAŠTITA DECE



U populaciji anketiranih korisnika, daleko je veći procenat žena (od 60,9% u Plandištu do 77,8% u Vršcu) u odnosu na muškarce (od 22,2% u Vršcu do 39,1% u Plandištu).

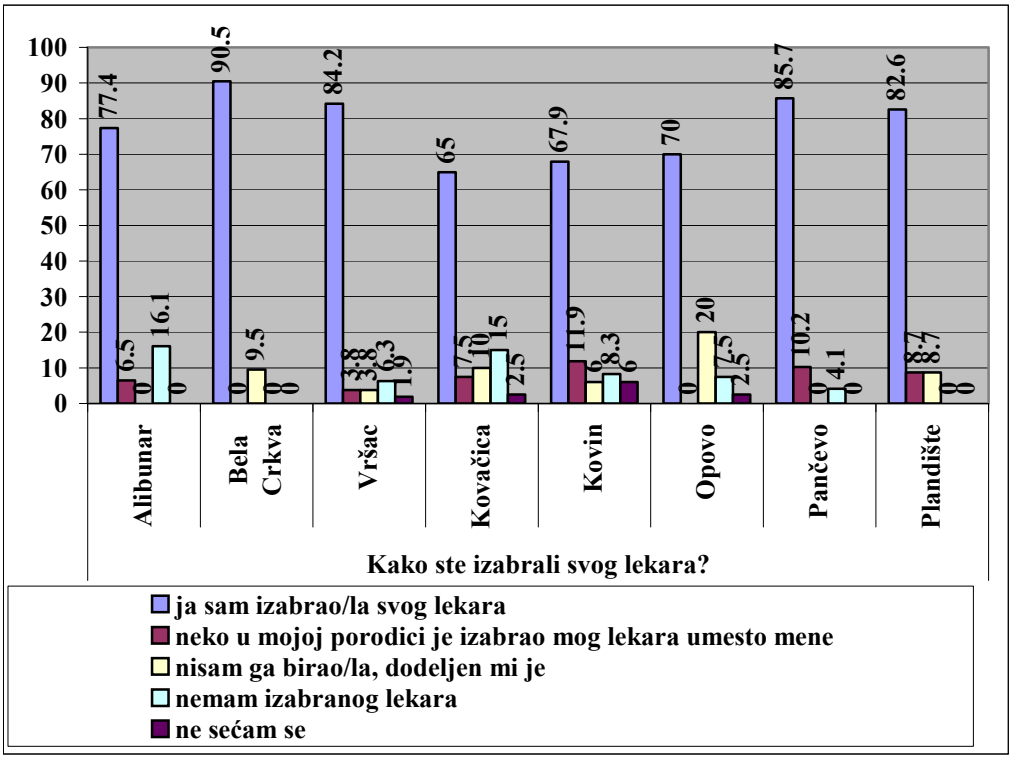


Većina anketiranih korisnika ima završenu srednju školu (od 42,4% u Kovinu do 80% u Opovu). Na drugom mestu po brojnosti su korisnici sa višim i visokim obrazovanjem (od 8,7% u Plandištu do 28,6% u Pančevu). Zatim idu anketirani korisnici koji od obrazovanja imaju završenu osnovnu školu (od 2% u Pančevu do 40% u Kovinu). Samo mali broj korisnika nema završenu osnovnu školu (od 2,5% u Vršcu, Kovačici i Opovu do 13% u Plandištu).

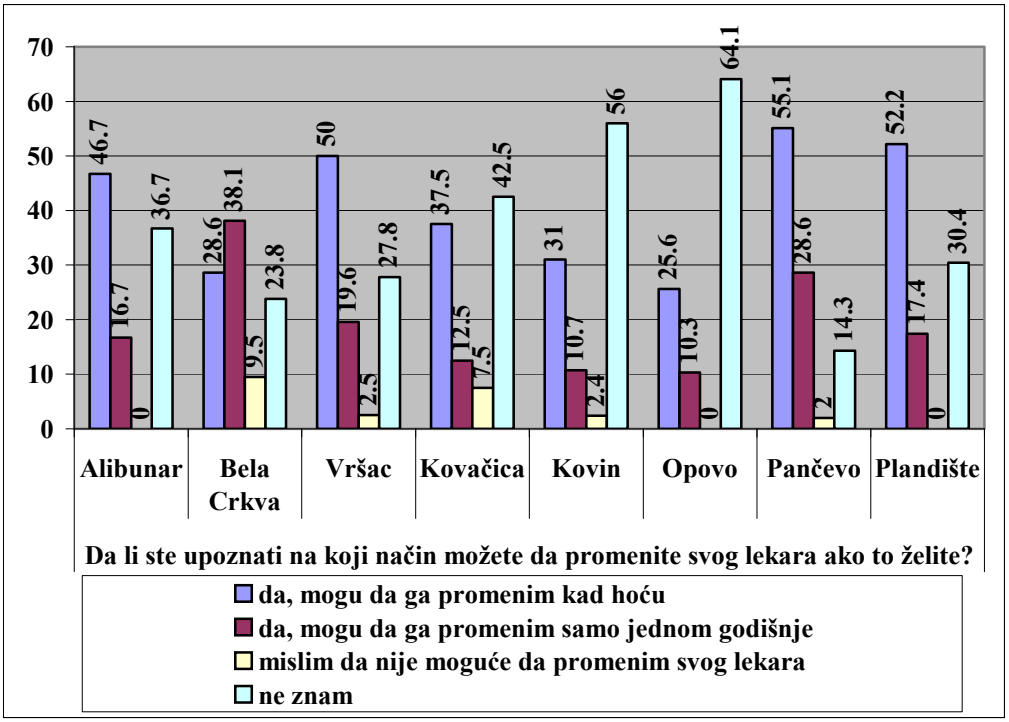


Većina anketiranih korisnika je osrednjeg materijalnog stanja (od 28,6% njih u Pančevu do 76,2% u Beloj Crkvi) ili dobrog materijalnog stanja (od 23,8% u Beloj Crkvi do 57,1% u Pančevu). Od 2,5% anketiranih

korisnika u Vršcu do 17,4% anketiranih korisnika u Plandištu je lošeg materijalnog stanja. Jedan broj anketiranih korisnika je veoma lošeg materijalnog stanja (3,2% u Alibunaru, 1,2% u Kovinu, 2,6% u Opovu i 2% u Pančevu).

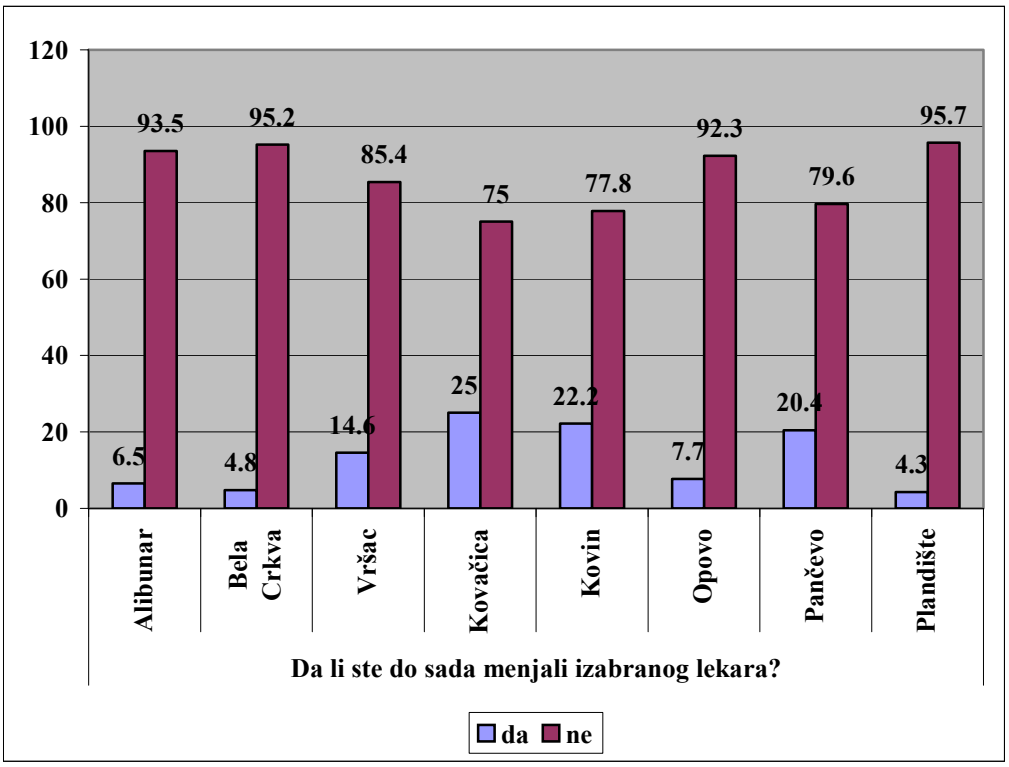


Većina anketiranih korisnika je sama izabrala svog lekara (od 65% u Kovačici do 90,5% u Beloj Crkvi).

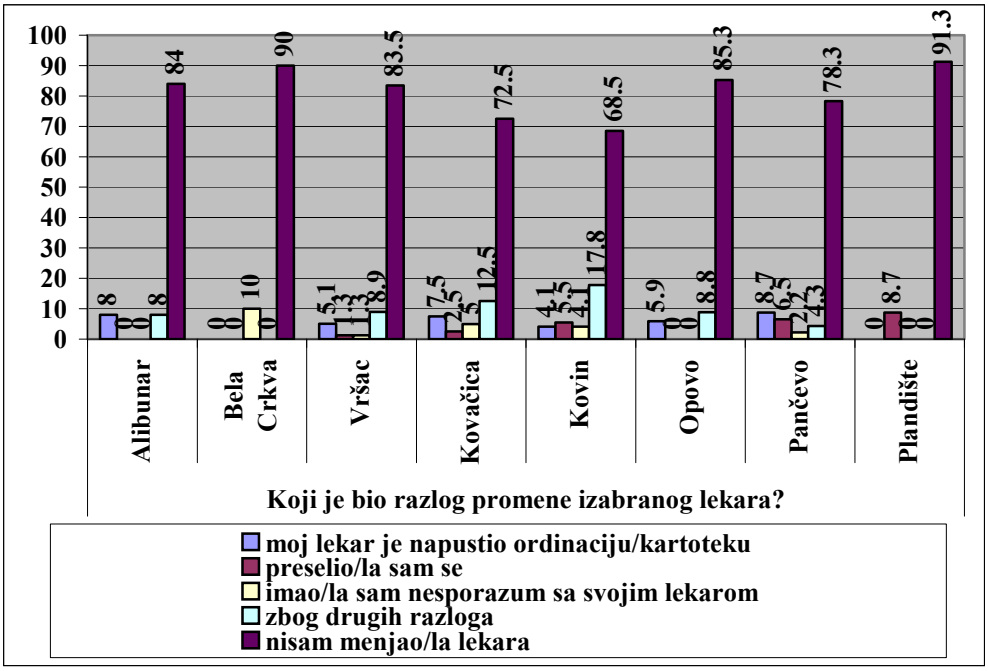


Većina anketiranih korisnika u Alibunaru (46,7%), Vršcu (50%), Pančevu (55,1%) i Plandištu (52,5%) izjavljuje da svog lekara može promeniti kad poželi, dok većina anketiranih korisnika u Kovačici (42,5%),

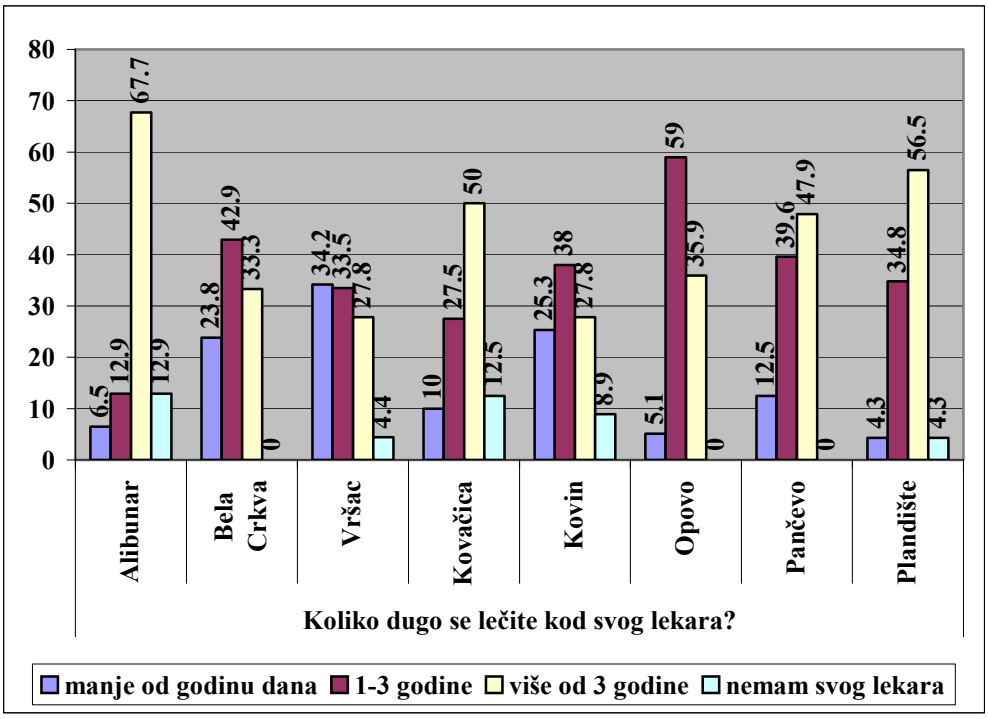
Kovinu (56%) i Opovu (64,1%) nije upoznata sa načinom promene izabranog lekara, a većina anketiranih korisnika u Beloj Crkvi je mišljenja da izabranog lekara može promeniti jednom godišnje.



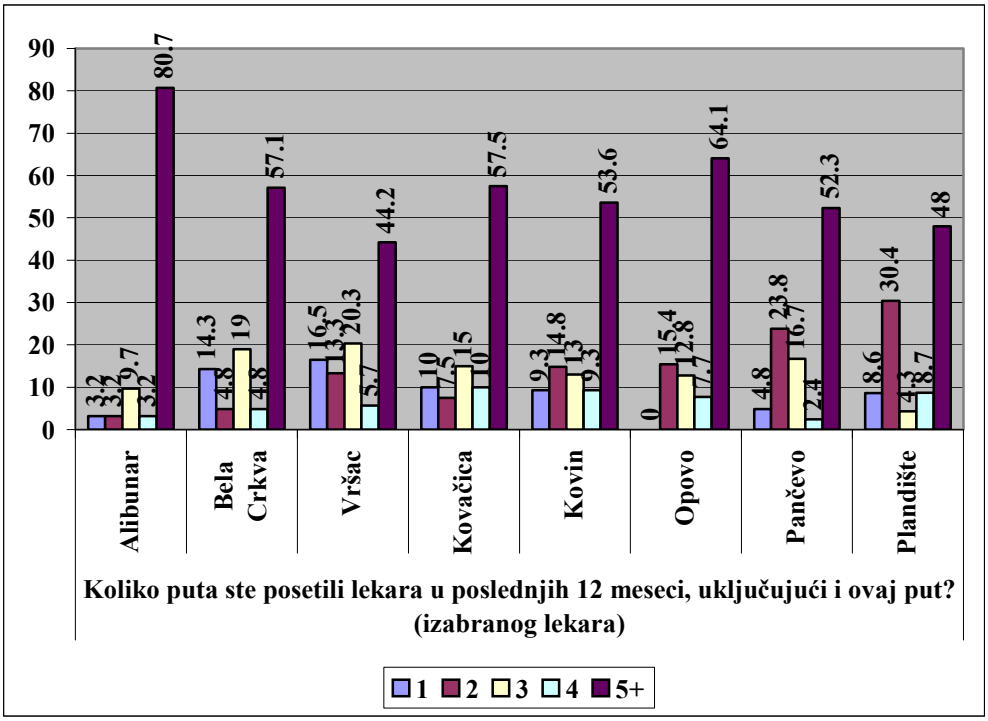
Većina anketiranih korisnika izjavljuje da do sada nisu menjali izabranog lekara (od 75% u Kovačici do 95,7% u Plandištu).



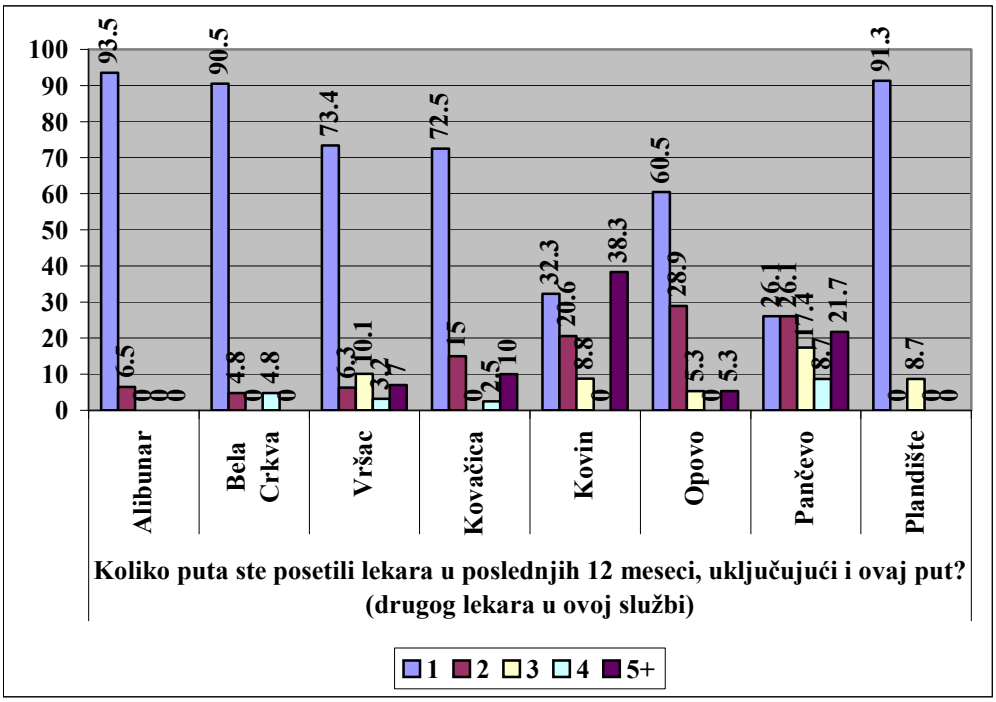
Razlog promene izabranog lekara, kod onih anketiranih korisnika koji su ga menjali su neki drugi razlozi koji nisu navedeni u anketi, zatim napuštanje radnog mesta od strane lekara i na kraju preseljenje korisnika.



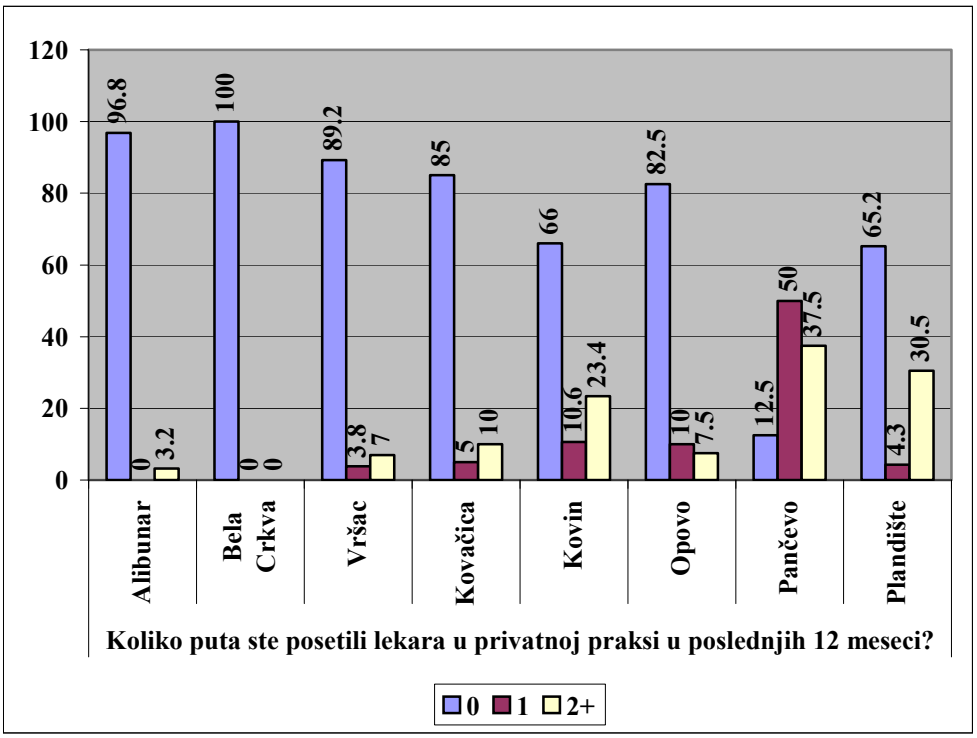
Većina anketiranih korisnika kod izabranog lekara leči se od 1 do 3 (od 12,9% u Alibunaru do 59% u Opovu), odnosno više od 3 godine (od 27,8% u Vršcu i Kovinu do 67,7% u Alibunaru). Jedan deo anketiranih korisnika se kod izabranog lekara leči manje od godinu dana (od 4,3% u Plandištu do 34,2% u Vršcu). Jedan manji broj korisnika nema svog izabranog lekara (od 4,3% u Plandištu do 12,9% u Alibunaru).



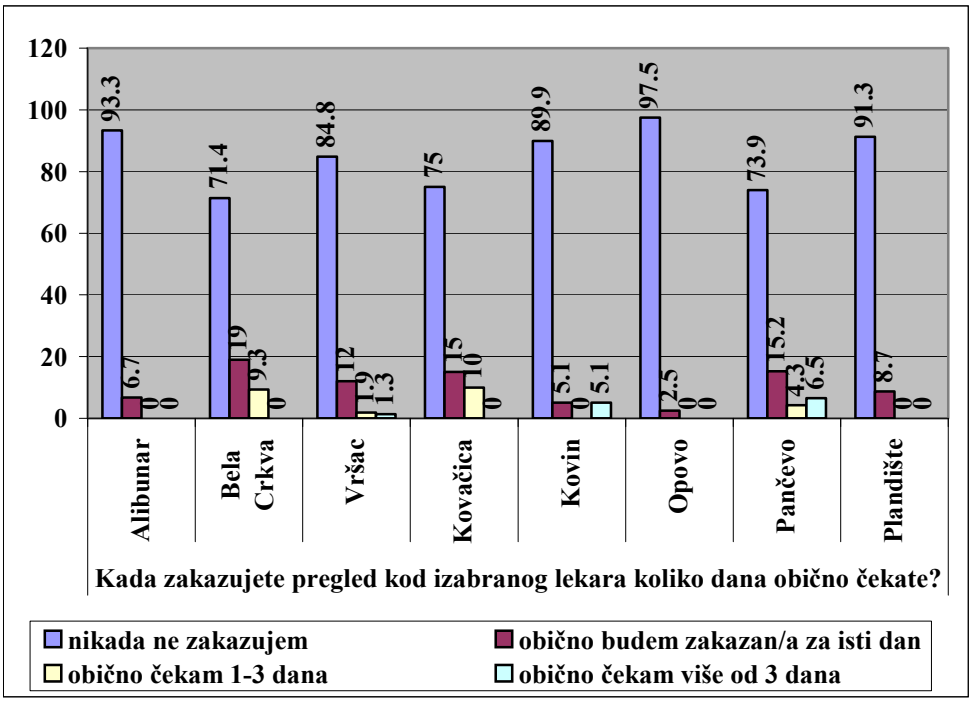
Većina anketiranih korisnika je u poslednjih 12 meseci izabranog lekara posetila 5 i više puta (od 44,2% u Vršcu do 80,7% u Alibunaru).



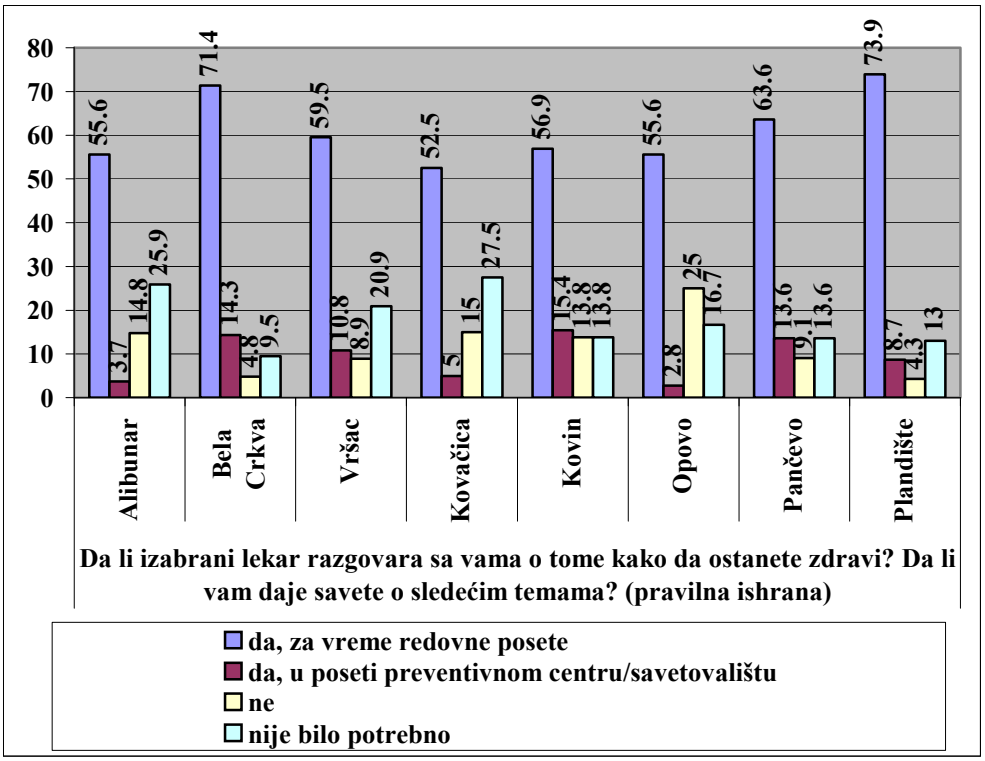
Većina anketiranih korisnika je drugog lekara u ovoj službi, u poslednjih 12 meseci, posetilo samo jednom (od 26,1% u Pančevu do 93,5% u Alibunaru). U Pančevu i Kovinu je dosta korisnika koji su drugog lekara u ovoj službi posetili 2,3,4,5 i više puta.



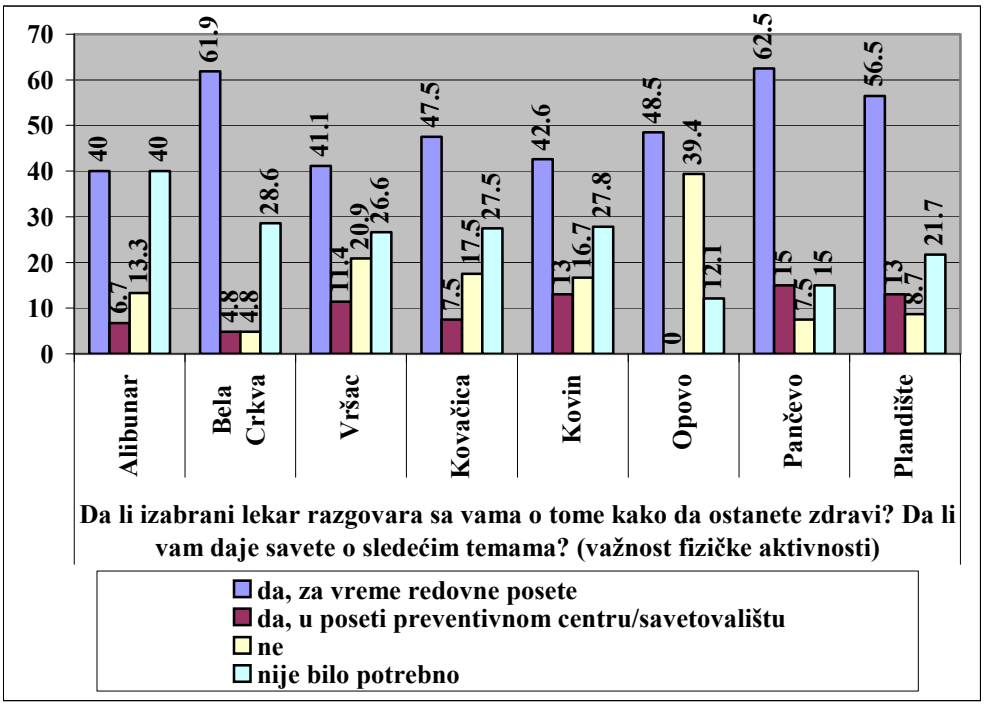
Većina anketiranih korisnika nije posećivala lekara u privatnoj praksi u poslednjih 12 meseci (od 65,2% u Plandištu do 100% u Beloj Crkvi). Izuzetak je Pančevo, gde je 50% anketiranih korisnika ovakvu posetu napravilo jednom u poslednjih 12 meseci, dok je njih 37,5% to učinilo 2 ili više puta.



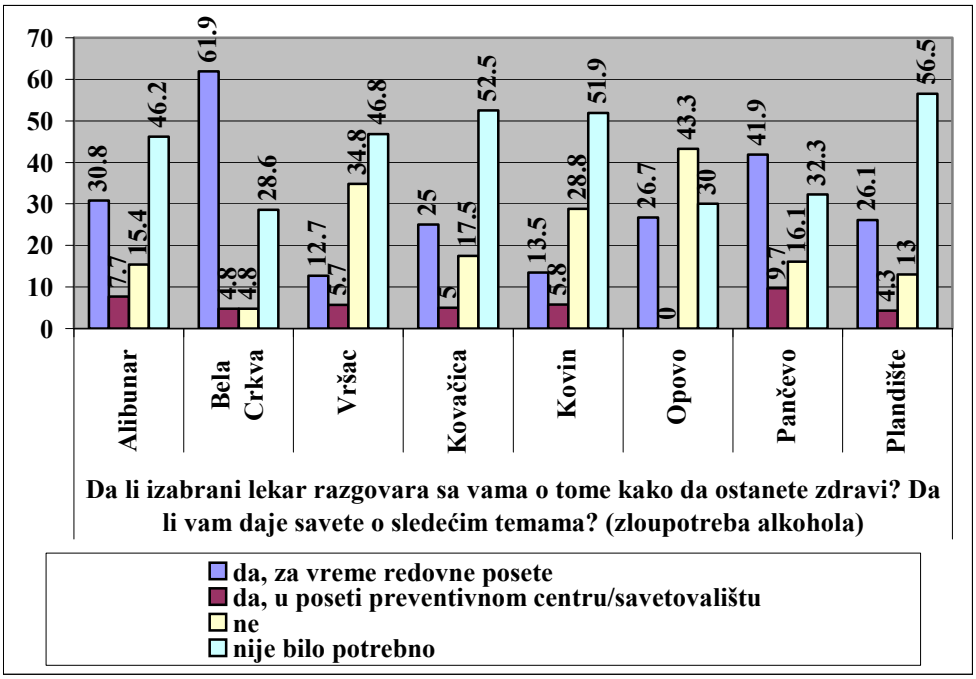
Većina anketiranih korisnika nikad ne zakazuje preglede kod izabranog lekara (od 71,4% u Beloj Crkvi do 97,5% u Opovu).



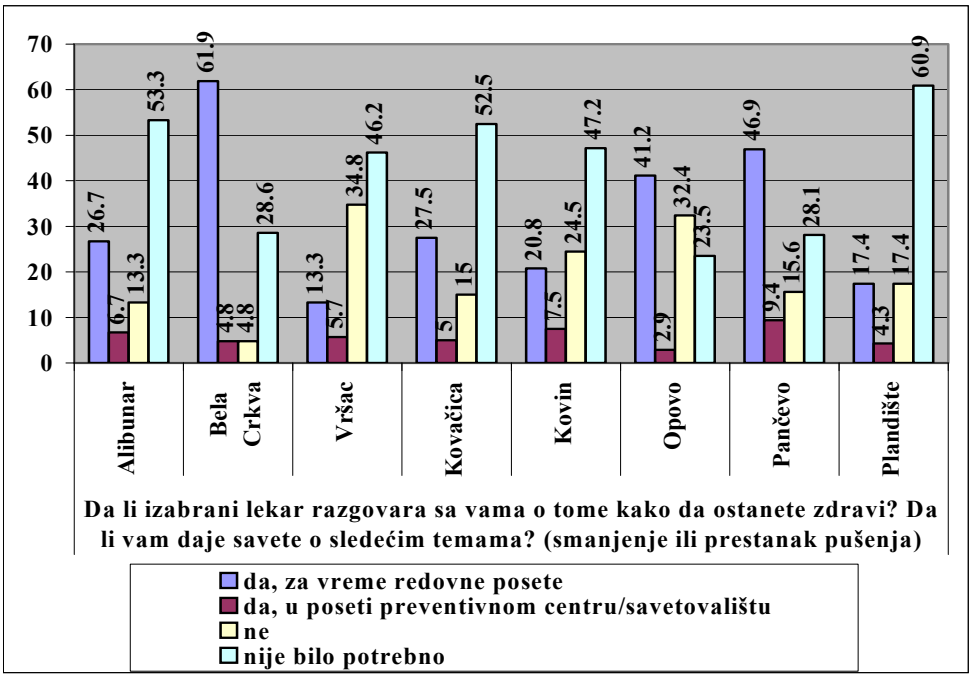
Većina anketiranih korisnika izjavljuje da izabrani lekar razgovara o tome kako da ostanu zdravi i da im za vreme redovne posete, daje savete o pravilnoj ishrani (od 52,5% u Kovačici, do 73,9% u Plandištu).



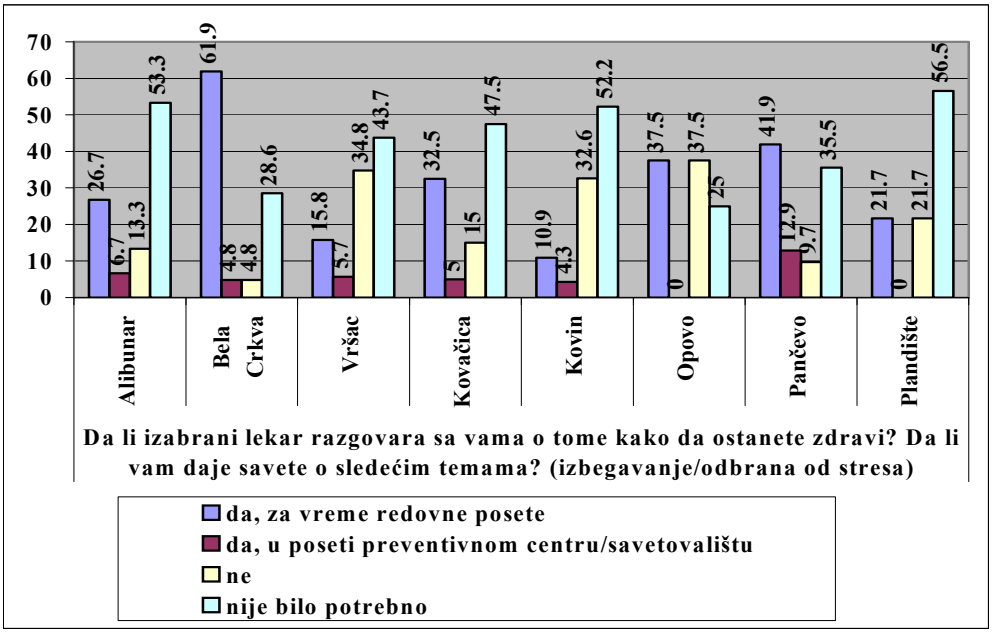
Većina anketiranih korisnika izjavljuje da im, za vreme redovne posete, izabrani lekar daje savete o važnosti fizičke aktivnosti (od 40% u Alibunaru do 62,5% u Pančevu). Dosta je velik broj i onih koji izjavljuje da im izabrani lekar nije davao ovakve savete (od 4,8% u Beloj Crkvi do 39,4% u Opovu), kao i korisnika kojima ovakvi saveti nisu bili potrebni (od 12,1% u Opovu do 40% u Alibunaru). Jedan broj korisnika je izjavio da je ovakvu vrstu saveta dobio u poseti preventivnom centru tj. savetovalištu (od 4,8% u Beloj Crkvi do 15% u Pančevu).



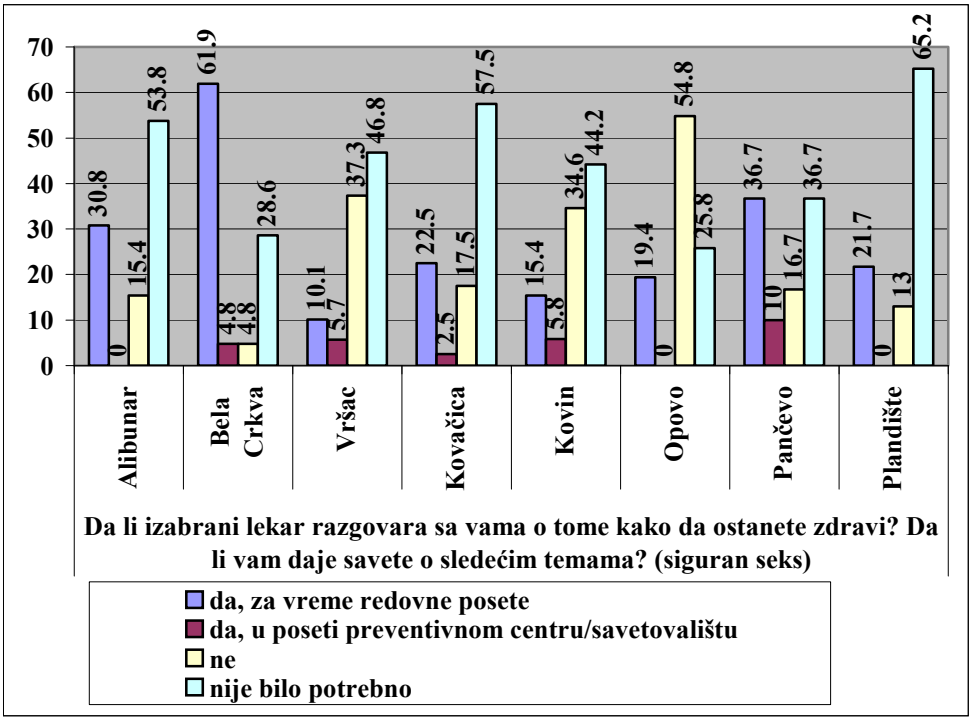
Većina anketiranih korisnika izjavljuje da nije bilo potrebe za savetima o zloupotrebi alkohola od strane izabranog lekara (od 30% u Opovu do 56,5% u Plandištu). Izuzetak je Bela Crkva, gde 61,9% korisnika izjavljuje da ovakve savete dobija za vreme redovne posete. Relativno je veliki broj i onih koji izjavljuju da ovakve savete ne dobija od strane svog izabranog lekara (od 4,8% u Beloj Crkvi do 43,3% u Opovu).



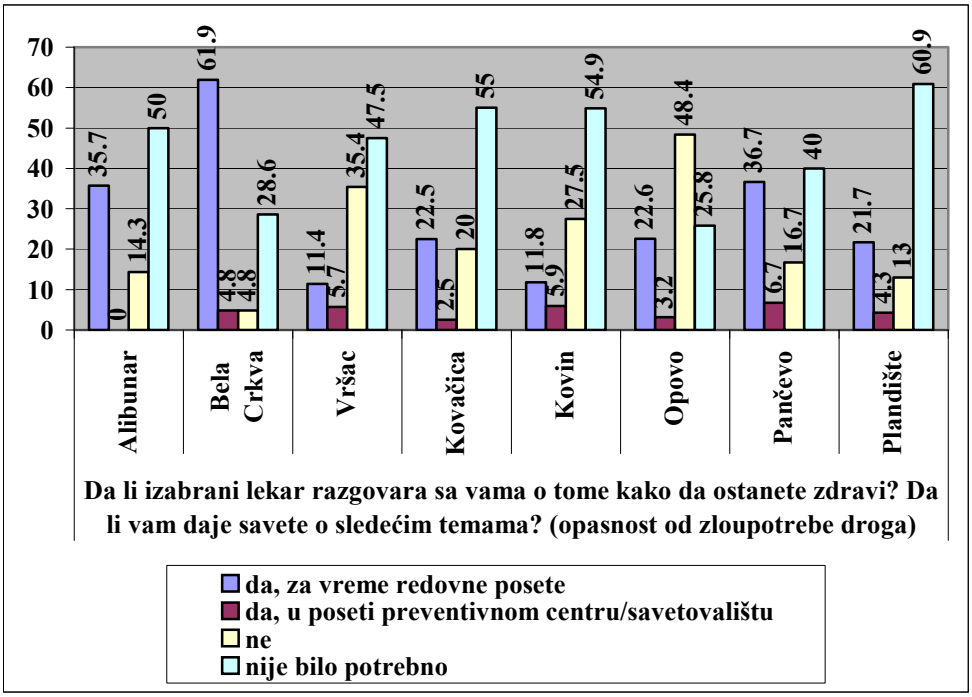
Većina anketiranih korisnika izjavljuje nije bilo potrebe za savetima o smanjenju i prestanku pušenja od strane izabranog lekara (od 23,5% u Opovu do 60,9% u Plandištu). Ima dosta korisnika koji izjavljuju da je ovakve savete dobilo za vreme redovne posete (od 13,3% u Vršcu do 61,9% u Beloj Crkvi). Jedan broj korisnika izjavljuje da nisu dobijali ovakve savete (od 4,8% u Beloj Crkvi do 34,8% u Vršcu), a drugi korisnici izjavljuju da ovakve savete dobijaju u poseti preventivnom centru, tj. savetovalištu (od 2,9% u Opovu do 9,4% u Pančevu).



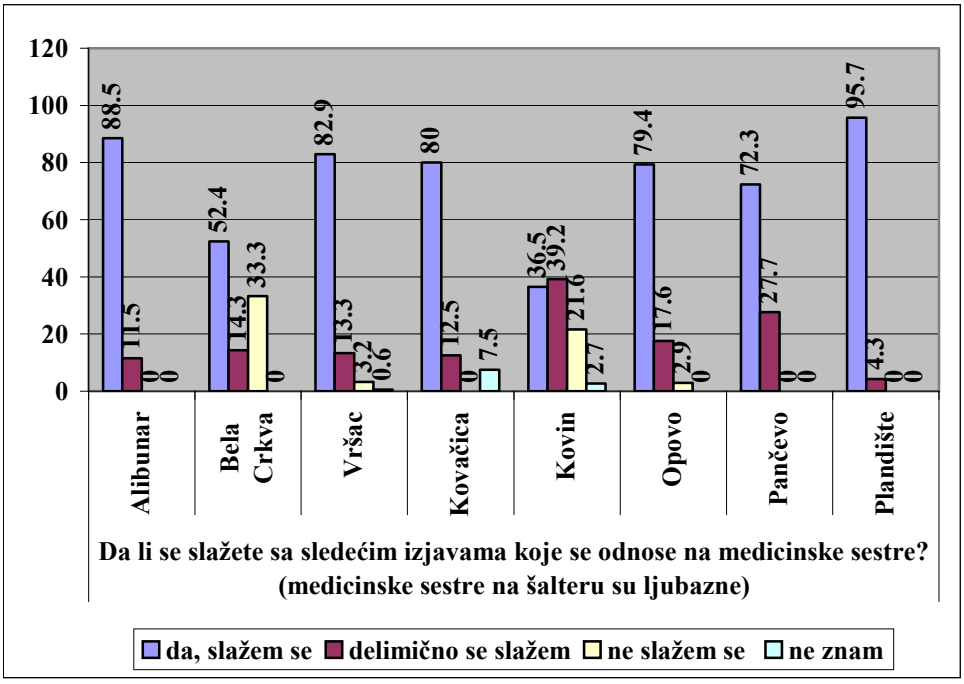
Većina anketiranih korisnika izjavljuje da nije bilo potrebe za savetima o izbegavanju i odbrani od stresa od strane izabranog lekara (od 43,7% u Vršcu do 56,5% u Plandištu). Izuzetak su Bela Crkva (61,9%), Opovo (37,5%) i Pančevo (41,9%) gde najveći broj njih izjavljuje da ovakve savete dobija za vreme redovne posete. Veliki je broj i korisnika koji izjavljuju da ovakve savete nije dobijalo (od 4,8 % u Beloj Crkvi do 37,5% u Opovu. Jedan broj korisnika izjavljuje da ovakve savete dobija prilikom posete preventivnom centru, tj. savetovalištu (od 4,3% u Kovinu do 12,9% u Pančevu).



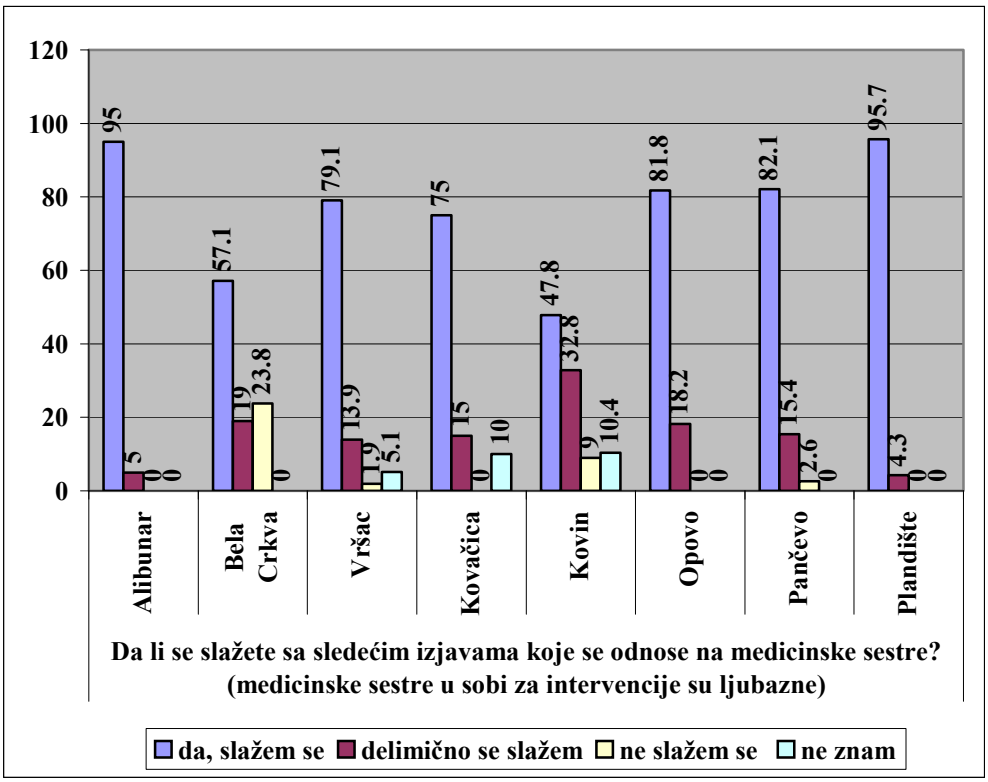
Većina anketiranih korisnika izjavljuje da nije bilo potrebe za savetima o sigurnom seksu od strane njihovog izabranog lekara (od 36,7% u Pančevu do 65,2% u Plandištu). Izuzetak su Bela Crkva, gde 61,9% korisnika izjavljuje da ovakve savete dobija za vreme redovne posete i Opovo gde 54,8% korisnika izjavljuje da ne dobija ovakve savete.



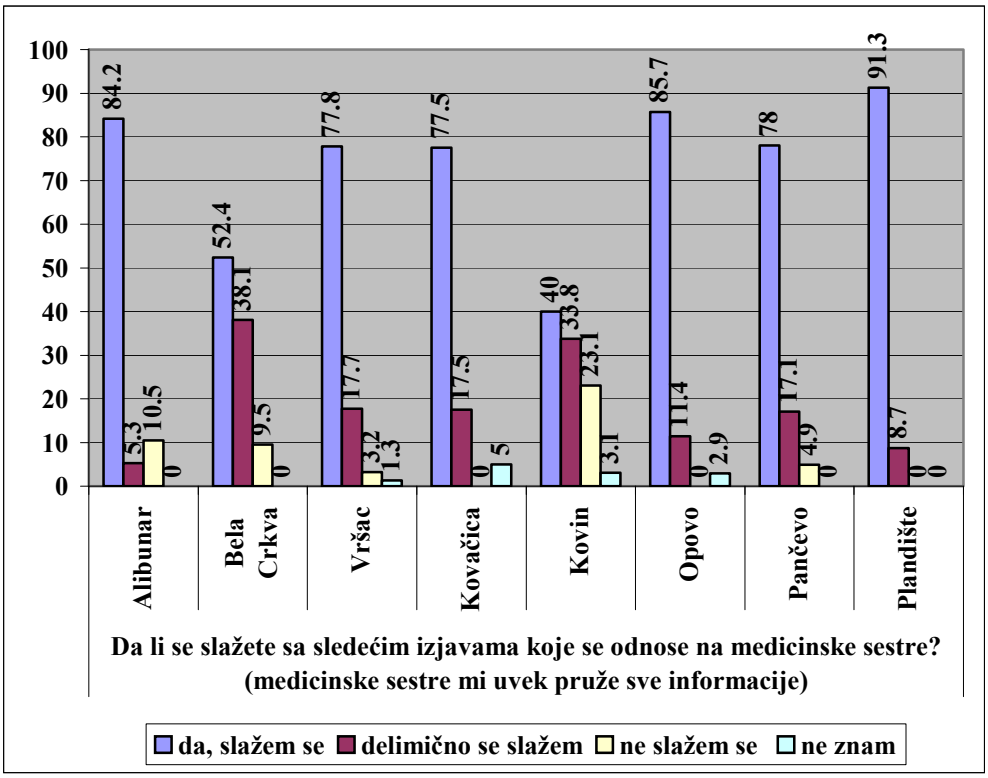
Većina anketiranih korisnika izjavljuje da nije bilo potrebe za savetima o opasnosti od zloupotrebe droga (od 40 % u Pančevu do 60,9% u Plandištu). Izuzetak je Bela Crkva, gde 61,9% anketiranih korisnika izjavljuje da ovakve savete dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru i Opovo gde 48,4% korisnika izjavljuje da ne dobija ovakve savete od svog izabranog lekara.



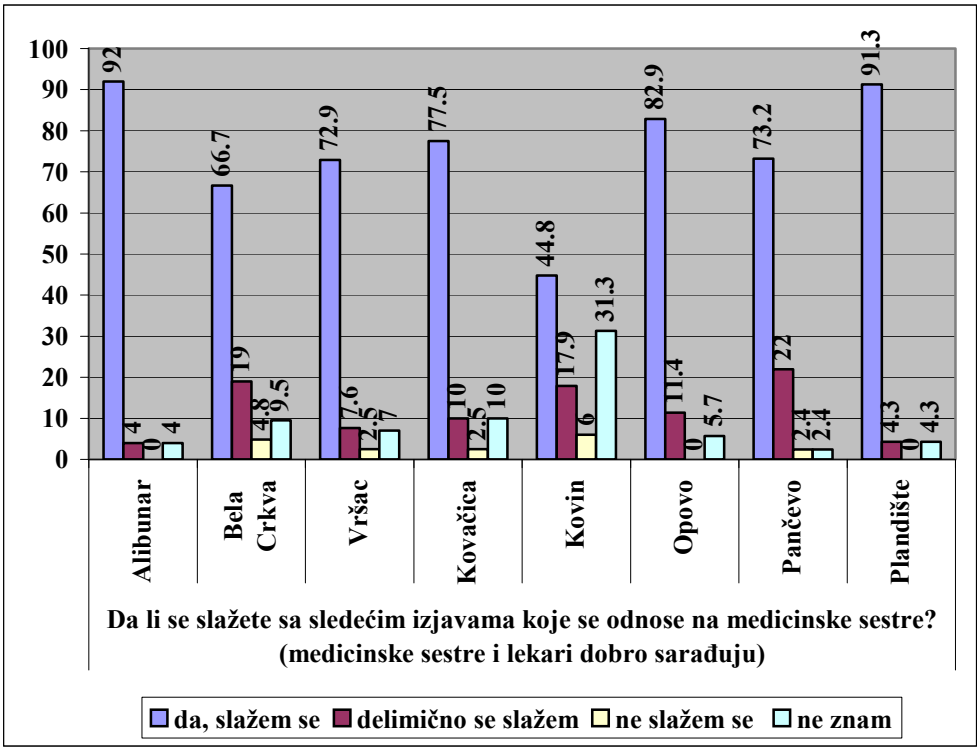
Većina anketiranih korisnika izjavljuje da su medicinske sestre na šalteru ljubazne (od 52,4% u Beloj Crkvi do 95,7% u Plandištu). Izuzetak je Kovin, gde se najveći broj korisnika (39,2%) delimično slaže sa ovom izjavom.



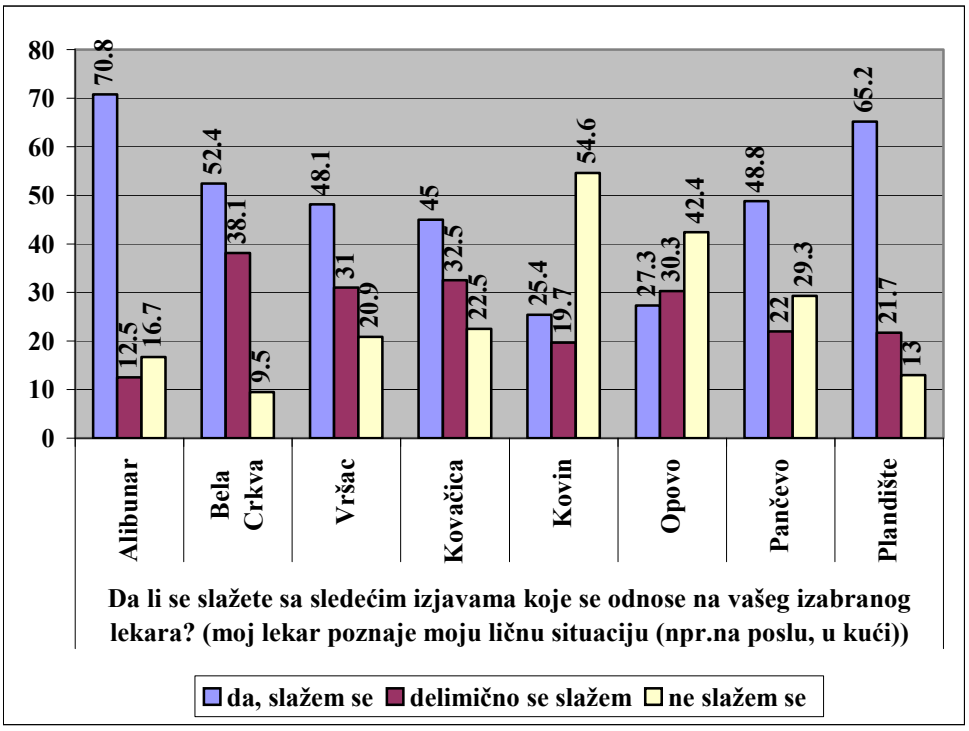
Većina anketiranih korisnika izjavljuje da su medicinske sestre u sobi za intervencije ljubazne (od 47,8% u Kovinu do 95,7% u Plandištu). Jedan deo anketiranih korisnika se samo delimično slaže sa ovom izjavom (od 4,3% u Plandištu do 32,8% u Kovinu).



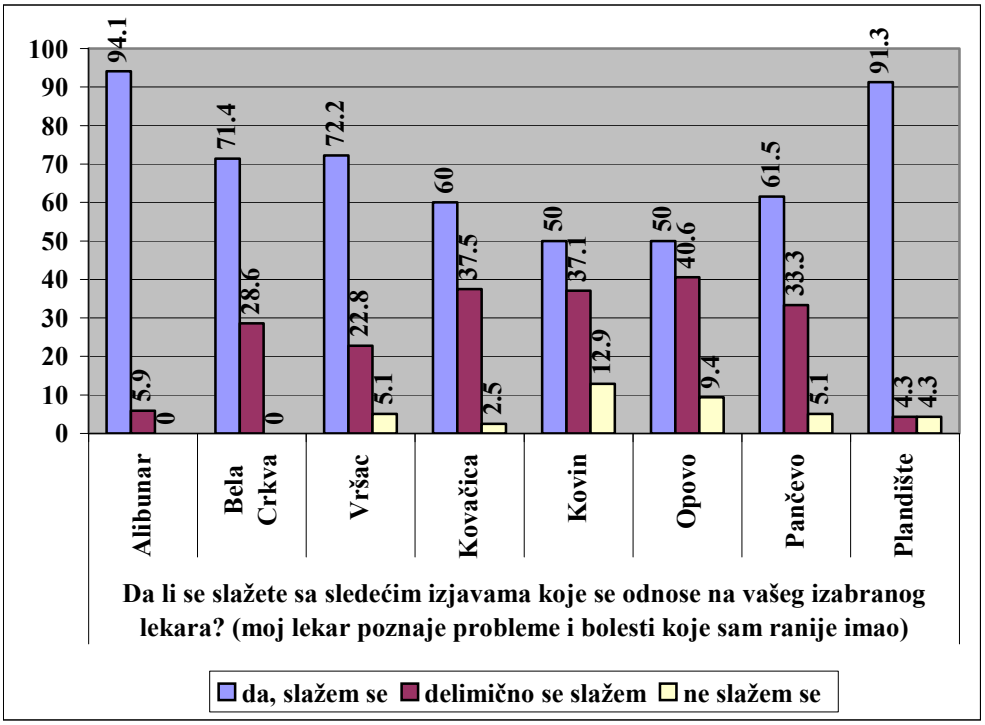
Većina anketiranih korisnika izjavljuje da im medicinske sestre uvek pruže sve informacije (od 40% u Kovinu do 91,3% njih u Plandištu).



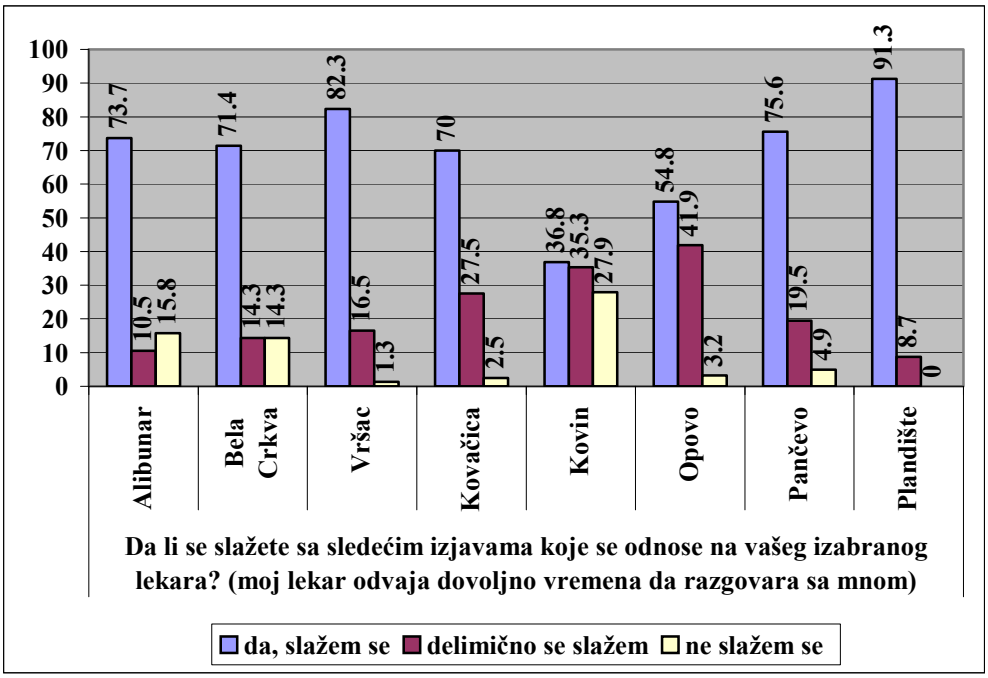
Većina anketiranih korisnika izjavljuje da medicinske sestre i lekari dobro sarađuju (od 44,8 u Kovinu do 92% u Alibunaru).



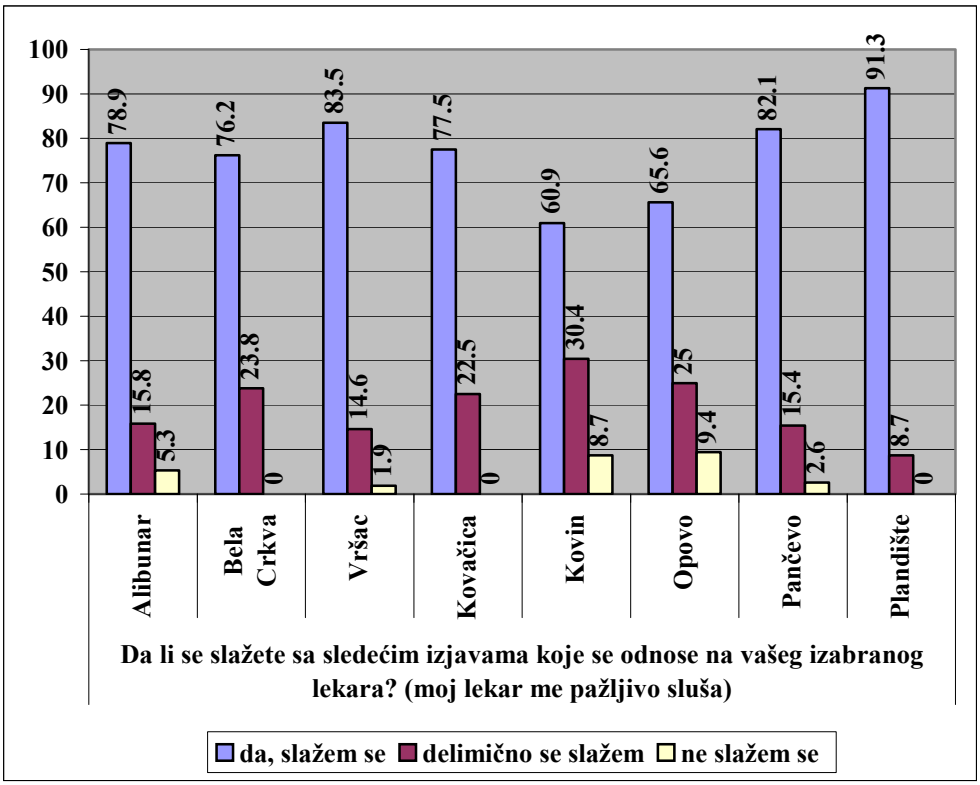
Većina anketiranih korisnika izjavljuje da izabrani lekar poznaje njihovu ličnu situaciju u kući i na poslu (od 45% u Kovačici do 70,8% u Alibunaru). Izuzetak su Kovin (54,6%) i Opovo (42,4%) gde se većina anketiranih korisnika ne slaže sa ovom izjavom.



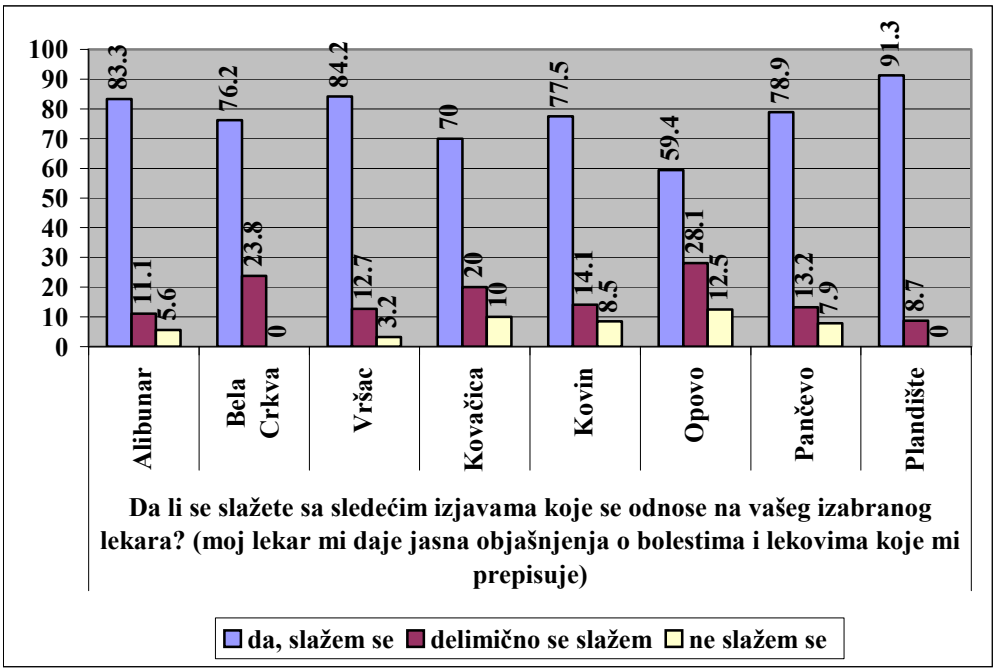
Većina anketiranih korisnika izjavljuje da izabrani lekar poznaje njihove ranije probleme i bolesti (od 50% u Kovinu Opovu do 94,1% u Alibunaru). Jedan deo anketiranih korisnika se samo delimično slaže sa ovom izjavom (od 4,3% u Plandištu do 40,6% u Opovu).



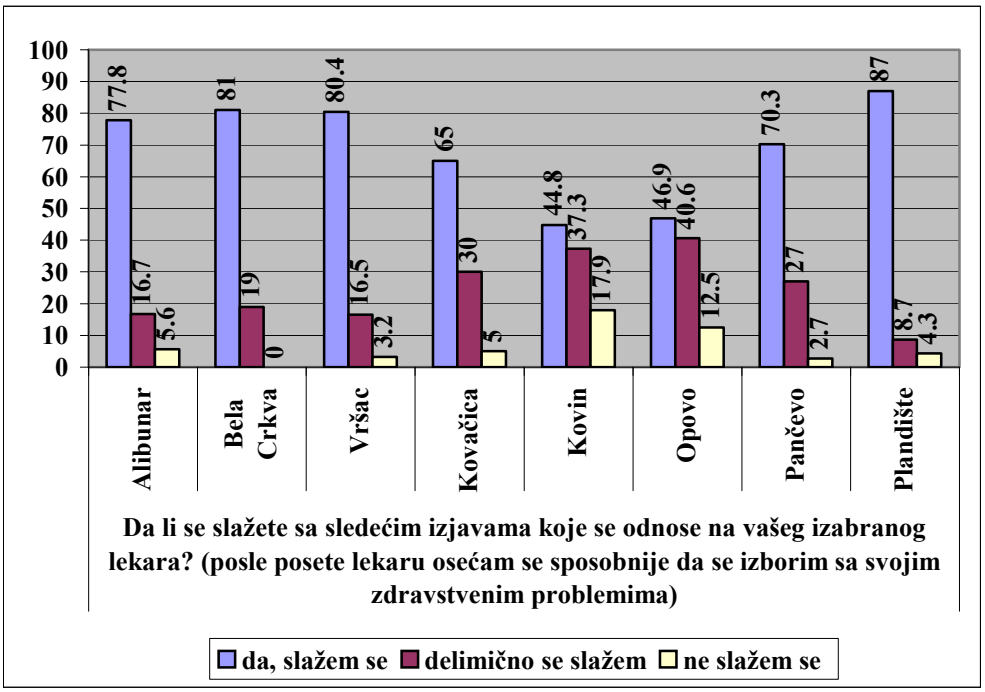
Većina anketiranih korisnika izjavljuje da izabrani lekar odvaja dovoljno vremena za razgovar sa njima (od 54,8% u Opovu do 91,3% u Plandištu). Izuzetak je Kovin gde su odgovori podeljeni pa se trećina anketiranih korisnika slaže sa ovom izjavom, trećina je neopredeljena, a nešto manje od trećine se ne slažu sa ovom izjavom.



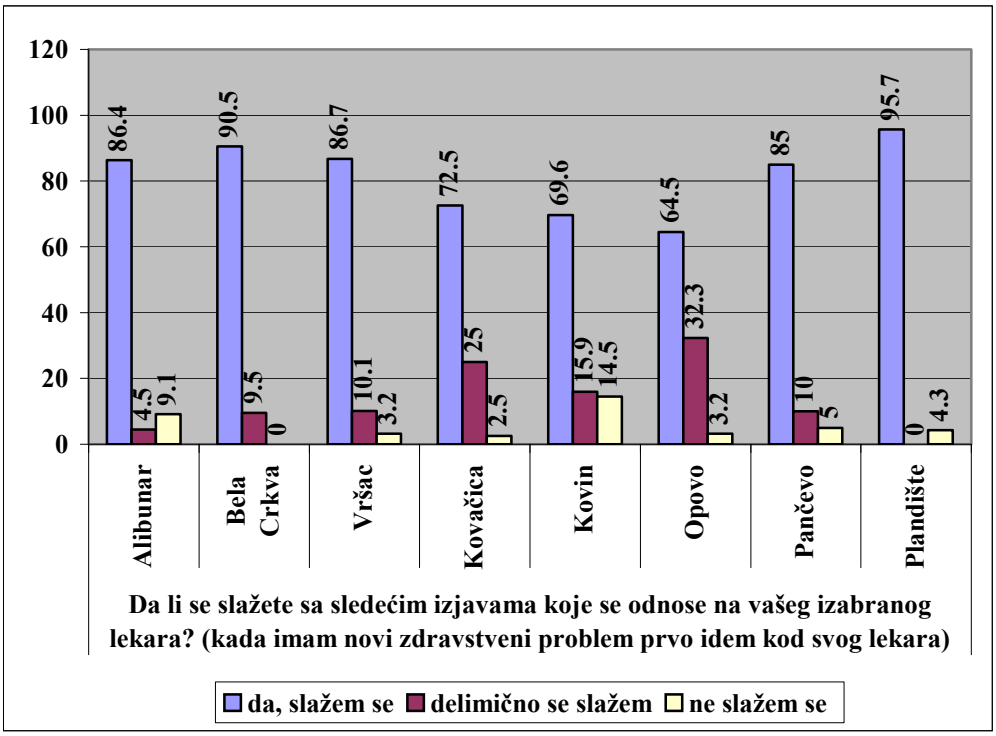
Većina anketiranih korisnika izjavljuje da ih izabrani lekar pažljivo sluša (od 60,9% u Kovinu do 91,3% u Plandištu).



Većina anketiranih korisnika izjavljuje da im izabrani lekar daje jasna objašnjenja o bolestima i lekovima koje im prepisuje (od 59,4% u Opovu do 91,3% u Plandištu).

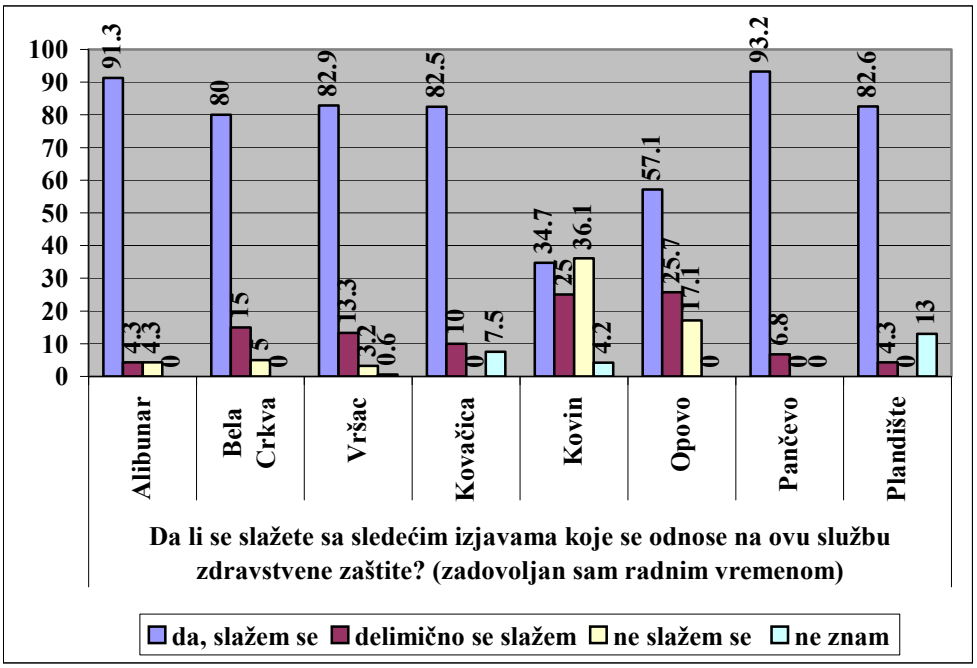


Većina anketiranih korisnika izjavljuje da se posle posete lekaru oseća sposobnije da se izbore sa svojim zdravstvenim problemima (od 44,8% u Kovinu do 87% u Plandištu).

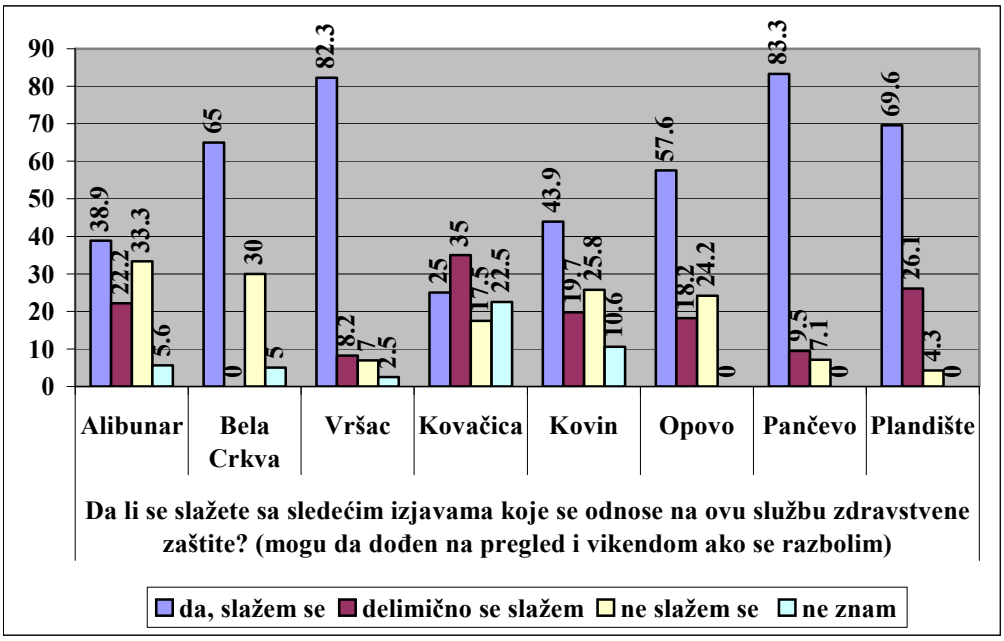


Većina anketiranih korisnika ide prvo kod svog izabranog lekara kada ima novi zdravstveni problem (od 64,5% u Opovu do 95,7% u Plandištu).

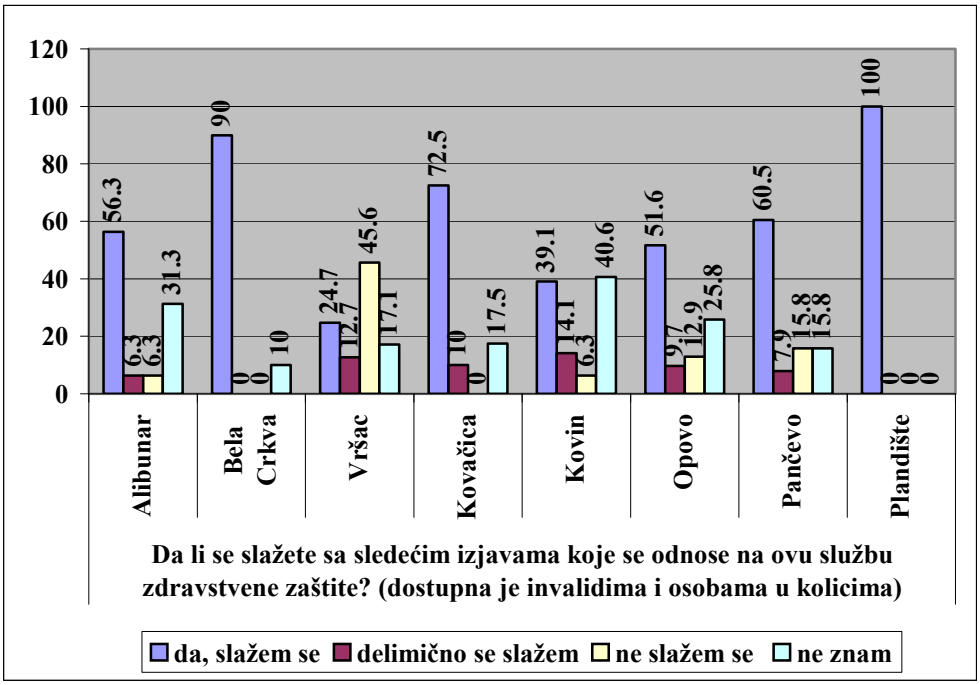
.



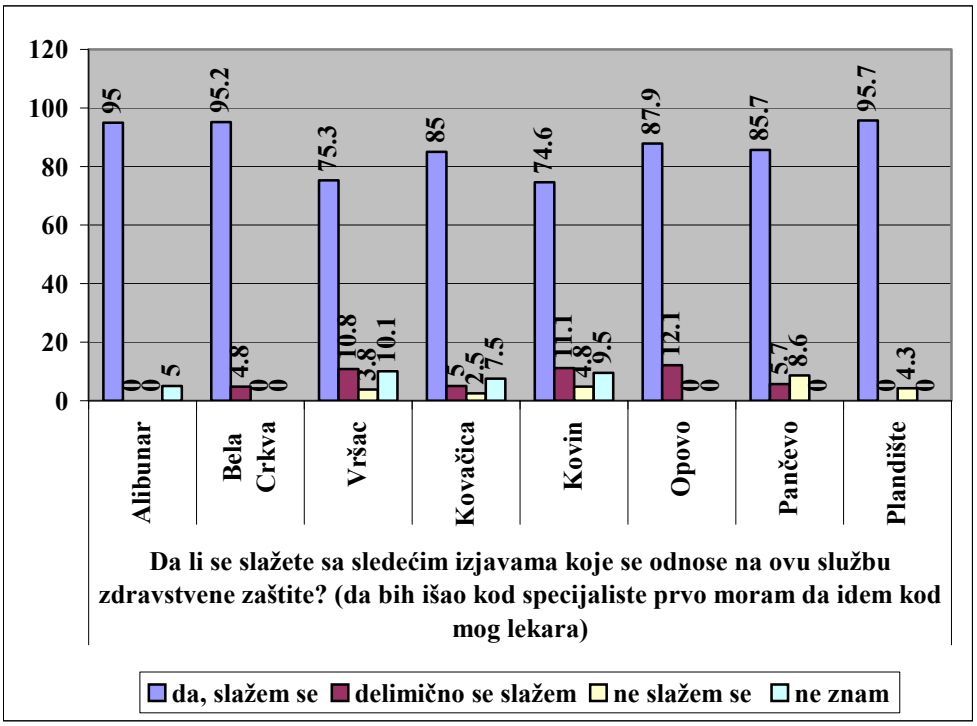
Većina anketiranih korisnika je zadovoljna radnim vremenom ove službe (od 57,1% u Opovu do 91,3% u Alibunaru). Izuzetak je Kovin, gde se 36,1% anketiranih korisnika ne slaže sa ovom izjavom.



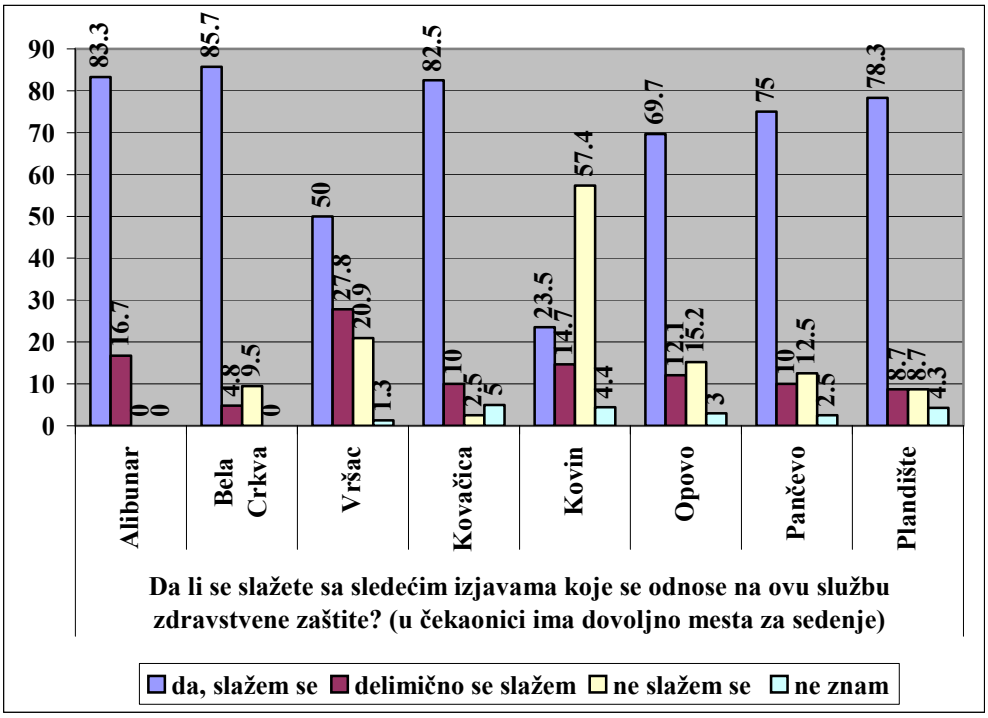
Većina anketiranih korisnika (od 43,9% u Kovinu do 83,3% u Pančevu) izjavljuje da na pregled mogu doći i vikendom. Jedan deo anketiranih korisnika se ne slaže sa ovom izjavom (od 4,3% u Plandištu do 33,3% u Alibunaru), dok se većina anketiranih korisnika u Kovačici (35%) slaže samo delimično.



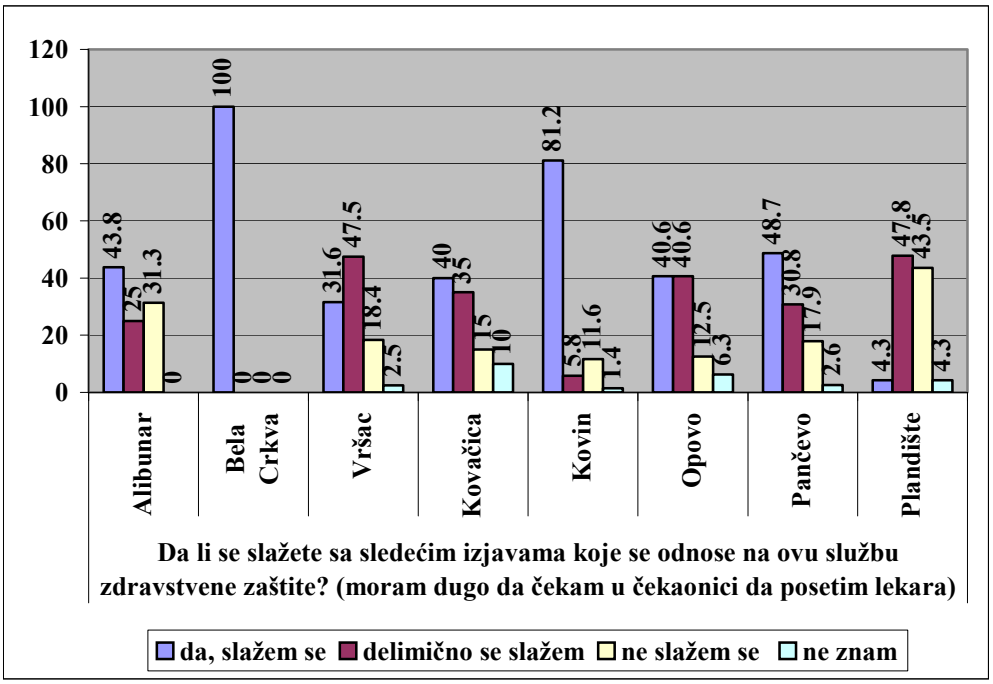
Većina anketiranih korisnika izjavljuje da je ova služba dostupna invalidima i osobama u kolicima (od 51,6% u Opovu do 100% u Plandištu). Izuzetak je Vršac (45,6%) gde se većina anketiranih korisnika ne slaže sa ovom izjavom i Kovin gde se većina anketiranih korisnika ili slaže sa ovom izjavom ili ne zna odgovor.



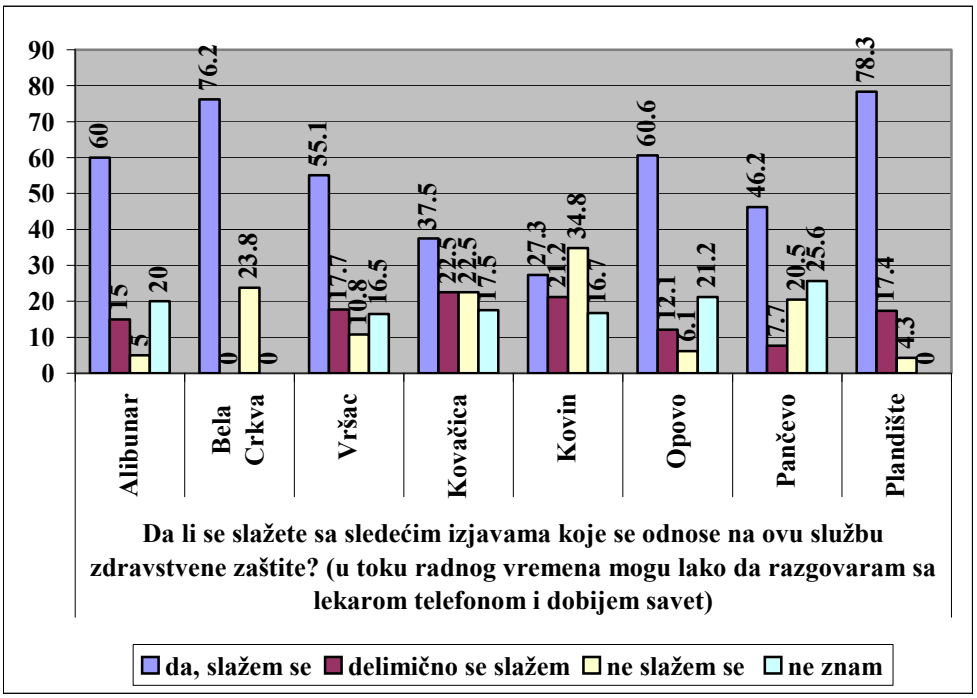
Većina anketiranih korisnika mora otići kod svog lekara pre nego ode kod specijaliste (od 74,6% u Kovinu do 95,7% u Plandištu).



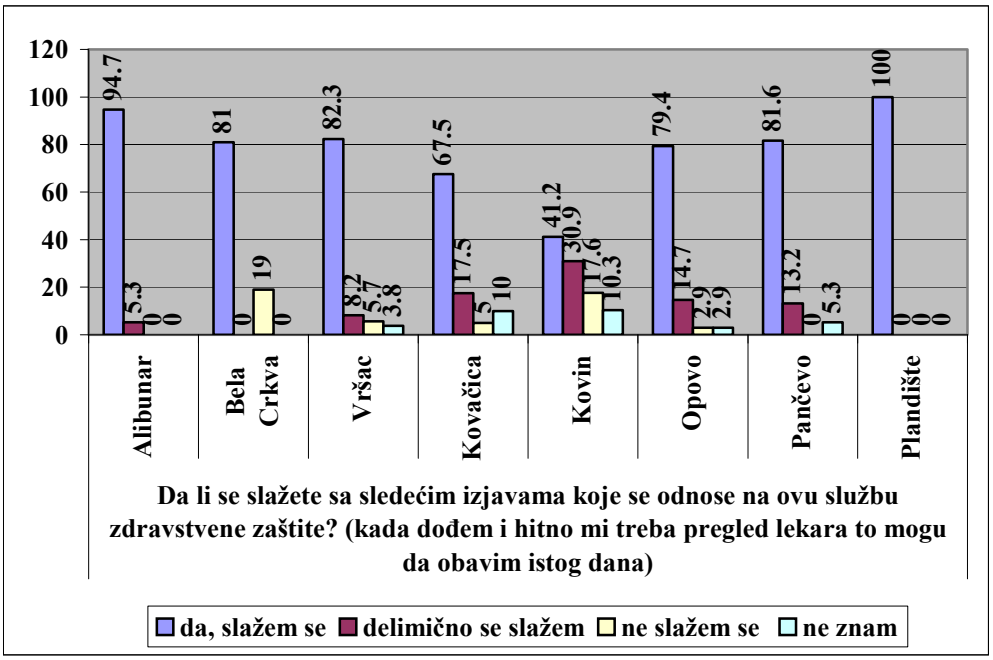
Većina anketiranih korisnika izjavljuje da u čekaonici ima dovoljno mesta za sedenje (od 50% u Vršcu do 85,7% u Beloj Crkvi). Izuzetak je Kovin, gde se većina anketiranih korisnika (57,4%) ne slaže sa ovom izjavom.



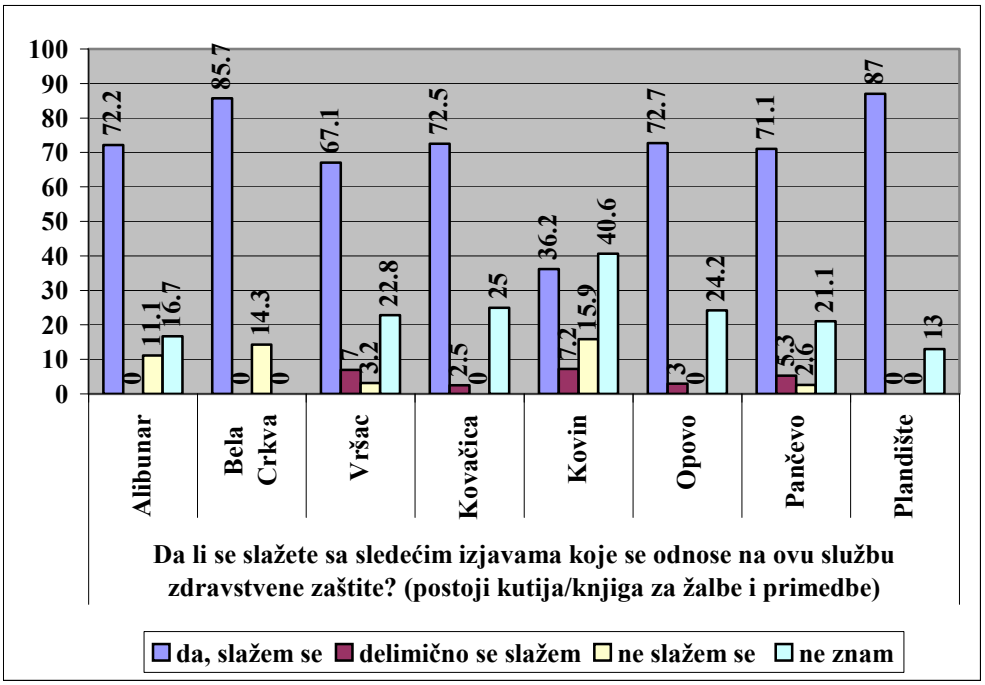
Većina anketiranih korisnika izjavljuje da mora dugo da čeka u čekaonici da poseti svog lekara (od 40% u Kovačici do 100% u Beloj Crkvi). Izuzetak su Vršac, gde se najveći broj njih delimično slaže sa ovom izjavom (47,5%) i Plandište, gde se 47,8% anketiranih korisnika delimično slaže, a 43,5% ne slaže sa ovom izjavom.



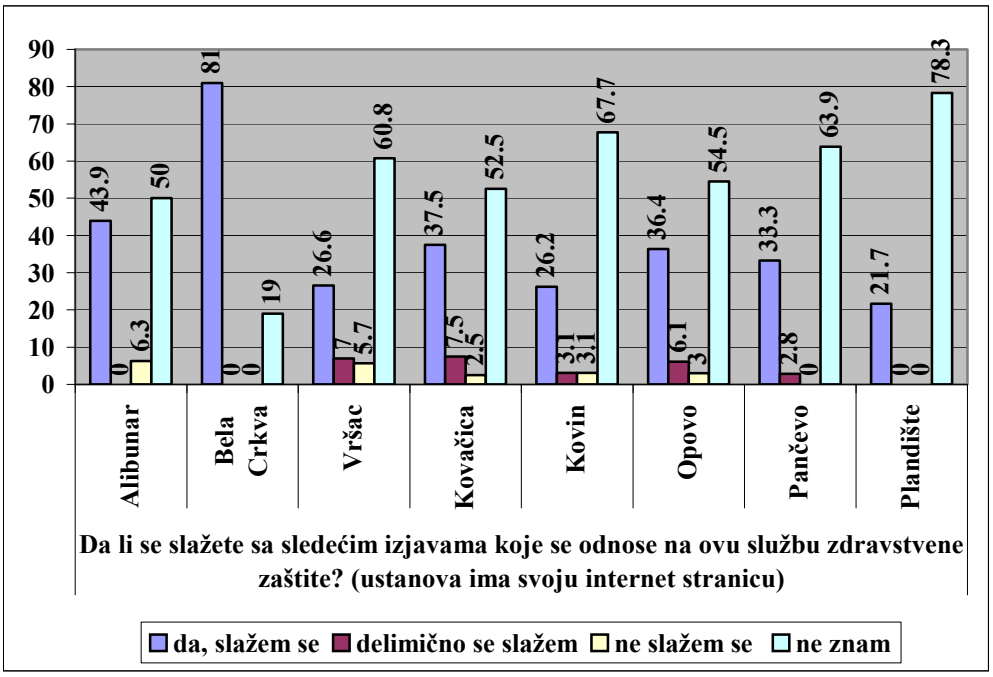
Većina anketiranih korisnika (od 46,2% u Pančevu do 78,3% u Plandištu) izjavljuje da u toku radnog vremena mogu lako da razgovaraju telefonom sa lekarom i da dobiju savet. Izuzetak su Kovačica i Kovin gde je većina anketiranih korisnika neopredeljena, ne slaže se ili nezna odgovor na ovo pitanje.



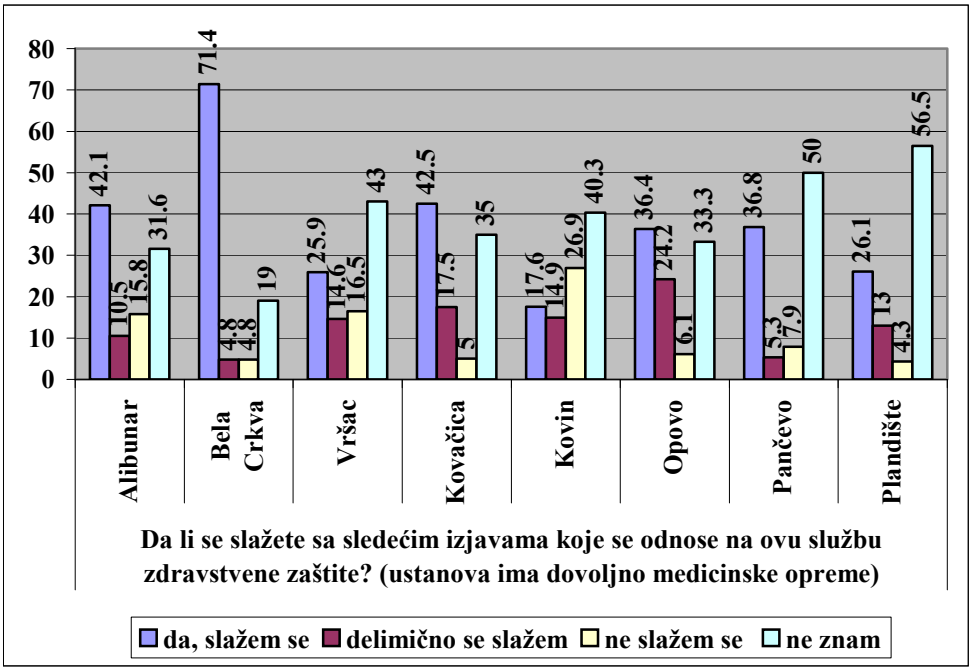
Većina anketiranih korisnika izjavljuje da može da obavi hitan pregled kod lekara istog dana (od 41,2% u Kovinu do 100% u Plandištu). Jedan deo anketiranih korisnika u Beloj Crkvi (19%) i u Kovinu (17,6%) se ne slažu sa ovom izjavom.



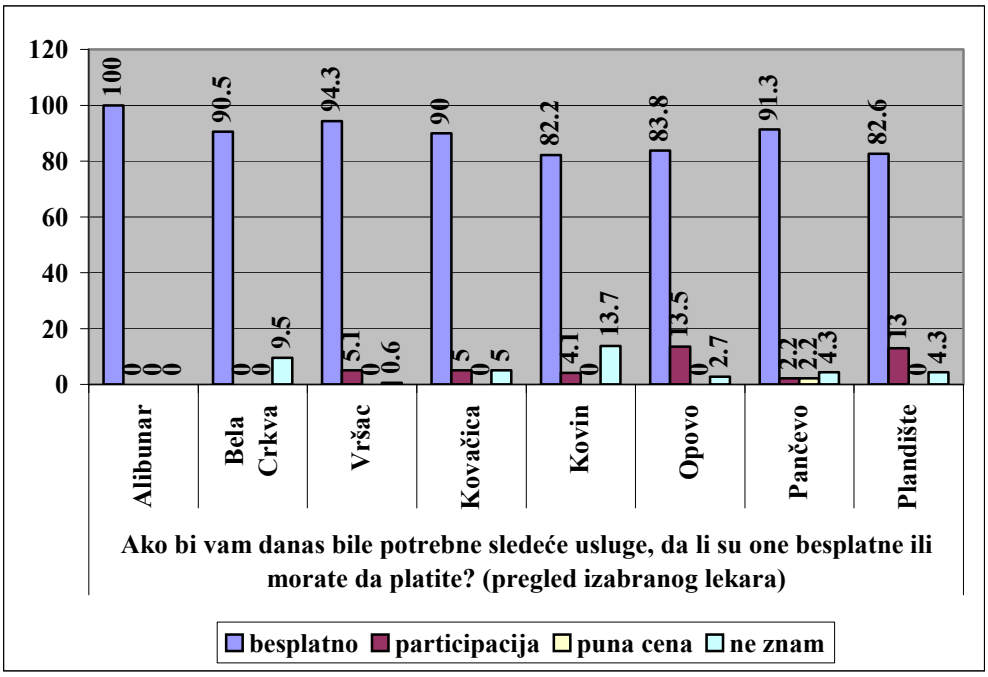
Većina anketiranih korisnika izjavljuje da u ovoj službi postoji kutija za žalbe i primedbe (od 67,1 % u Vršcu do 87% u Plandištu). Izuzetak je Kovin u kome se većina anketiranih korisnika ili slaže ili nezna odgovor na ovo pitanje.



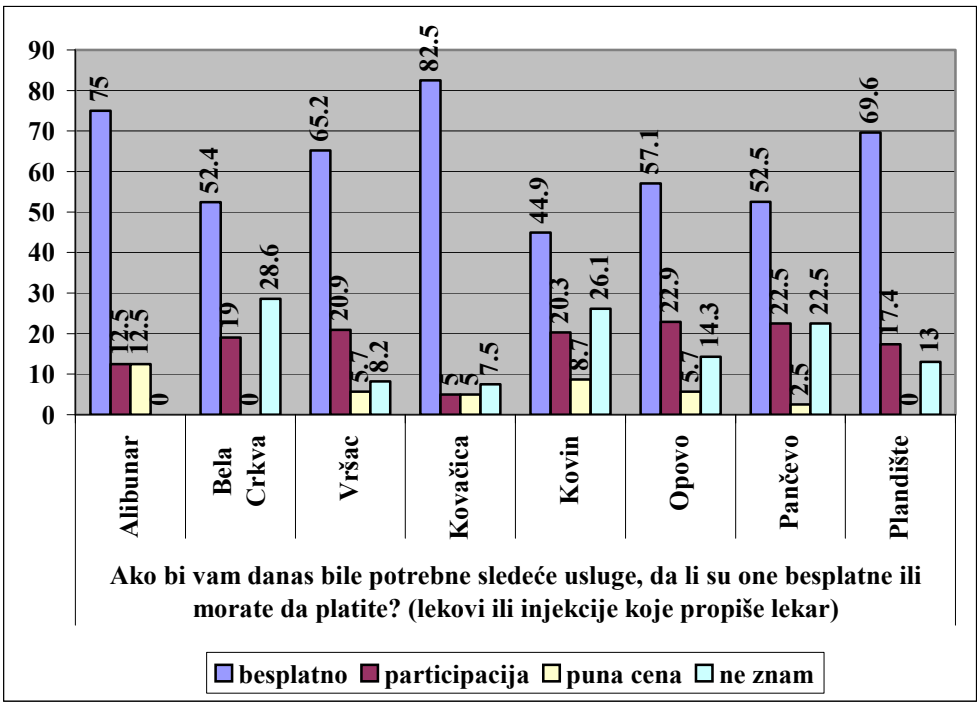
Većina anketiranih korisnika izjavljuje da ne zna da li ova ustanova ima internet stranicu (od 50% u Alibunaru do 78,3% u Plandištu). Izuzetak je Bela Crkva, gde 81% korisnika izjavljuje da ova služba ima svoju internet stanicu.



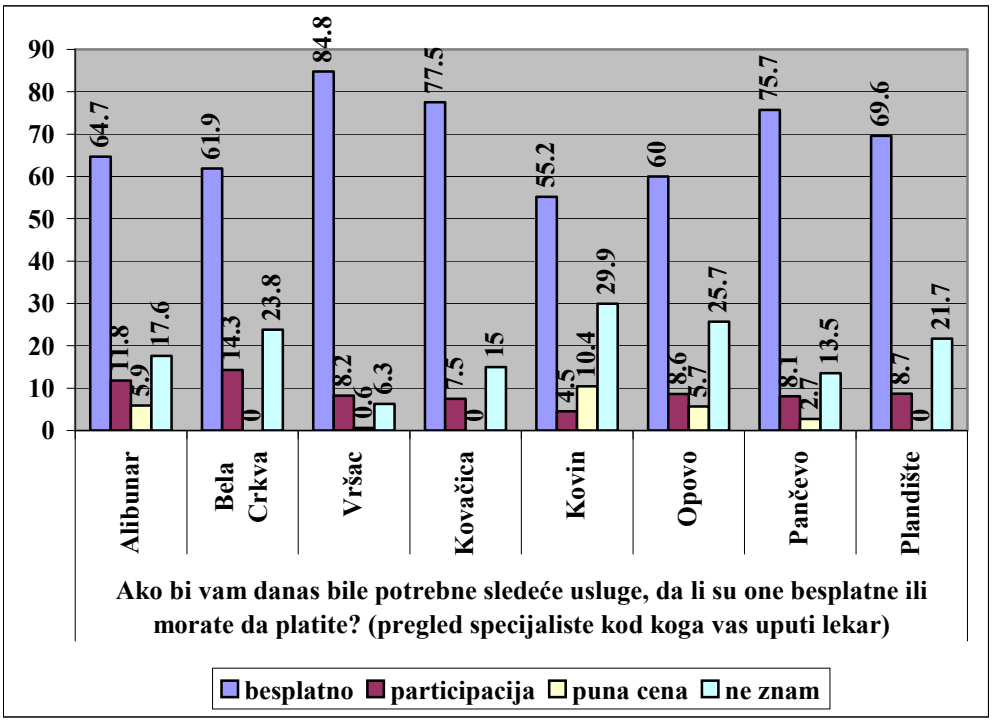
Oko polovine anketiranih korisnika izjavljuje da ova ustanova ima dovoljno medicinske opreme (od 25,9% u Vršcu do 71,4% u Beloj Crkvi), a polovina nezna odgovor na ovo pitanje (od 19% u Beloj Crkvi do 56,5% u Plandištu).



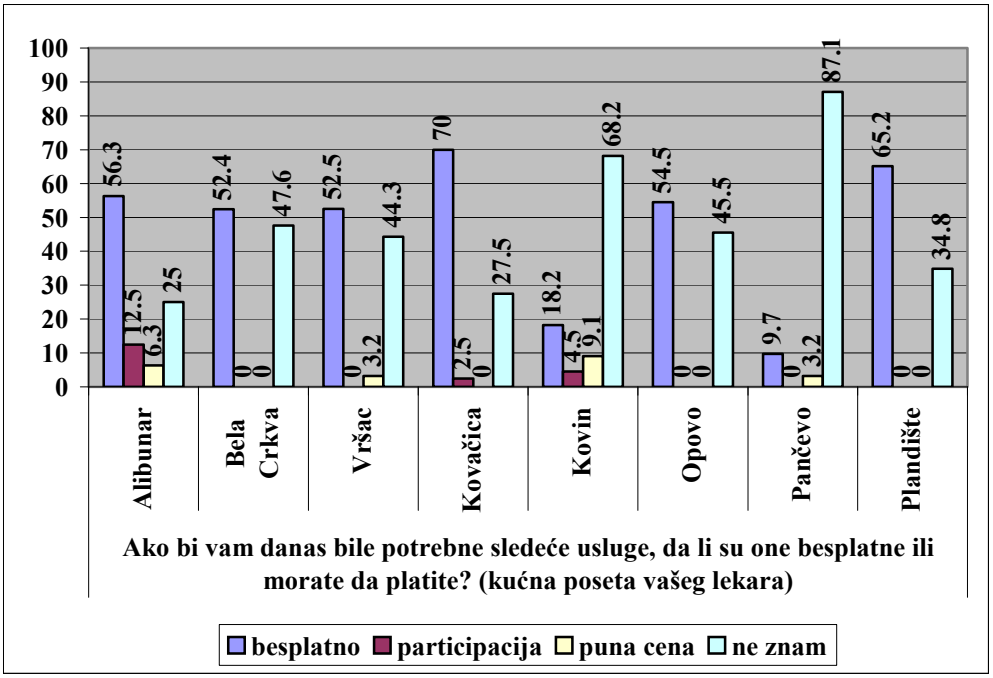
Većina anketiranih korisnika izjavljuje da je pregled izabranog lekara besplatan (od 82,2% u Kovinu do 100% u Alibunaru).



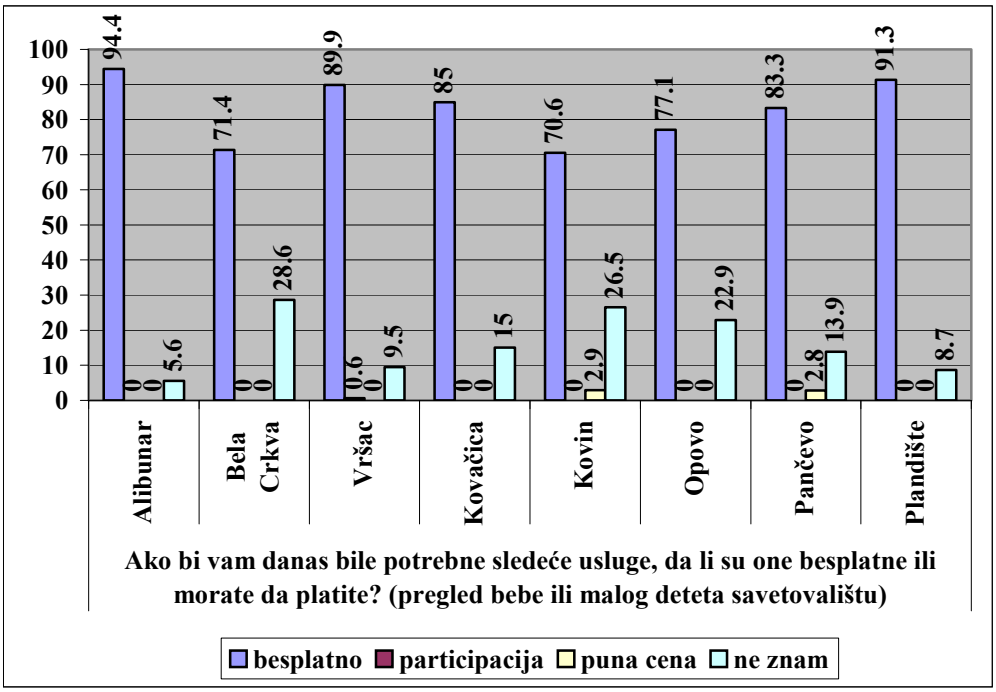
Većina anketiranih korisnika (od 44,9% u Kovinu do 82,5% u Kovačici) izjavljuje da lekove i injekcije koje im propiše lekar mogu dobiti besplatno).



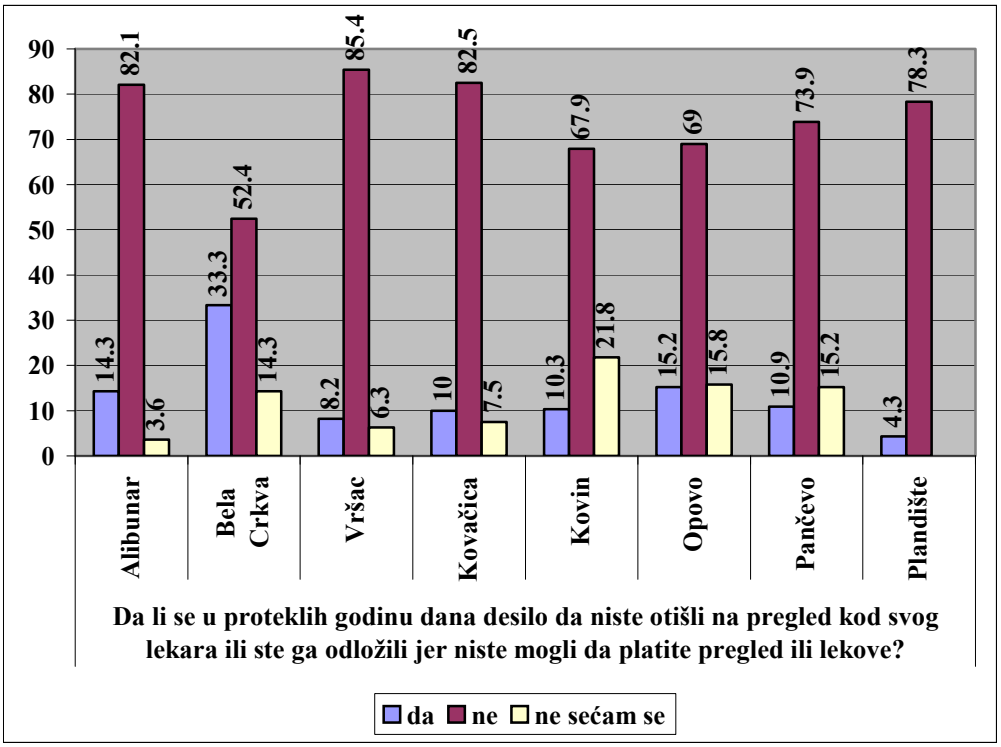
Većina anketiranih korisnika izjavljuje da bi bi, u slučaju potrebe, pregled specijaliste kod kog ih uputi izabrani lekar bio besplatan (od 55,2% u Kovinu do 84,8% u Vršcu).



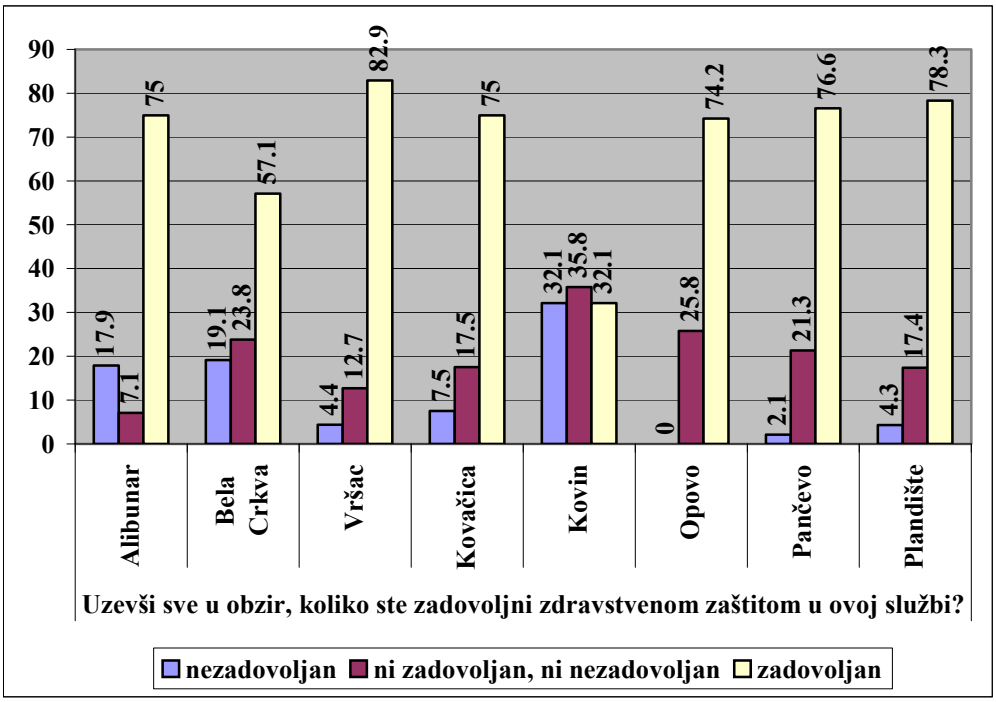
Većina anketiranih korisnika izjavljuje da bi kućna poseta izabranog lekara, u slučaju potrebe, bila besplatna (od 52,4% u Beloj Crkvi do 70% u Kovačici). Izuzetak su Kovin (68,2%) i Pančevo (87,1%), gde najveći broj njih izjavljuje da ne zna odgovor na ovo pitanje.



Većina anketiranih korisnika (od 70,6% u Kovinu do 94,4% u Alibunaru) je mišljenja da bi, u slučaju potrebe, pregled bebe ili malog deteta u savetovalištu bio besplatan.

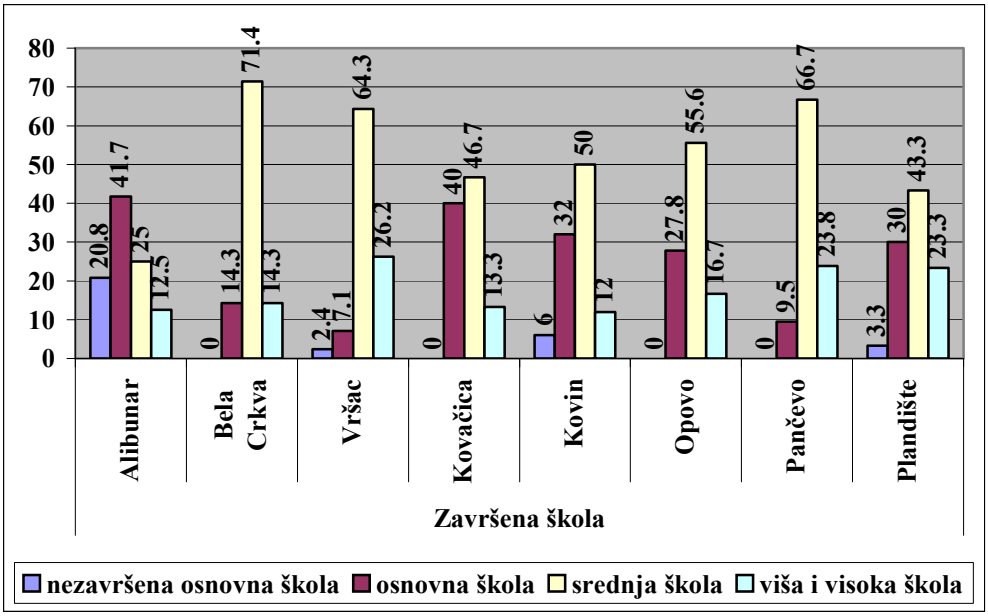


Većina anketiranih korisnika izjavljuje da se, u poslednjih godinu dana, nije desilo da nisu otišli kod lekara, ili da su odložili pregled, jer nisu mogli da plate lekove (od 52,4% u Beloj Crkvi do 85,4% u Vršcu). Trećina anketiranih korisnika u Beloj Crkvi (33,3%) je izjavila da u poslednjih godinu dana, nisu otišli kod lekara, ili su odložili pregled, jer nisu mogli da plate lekove.

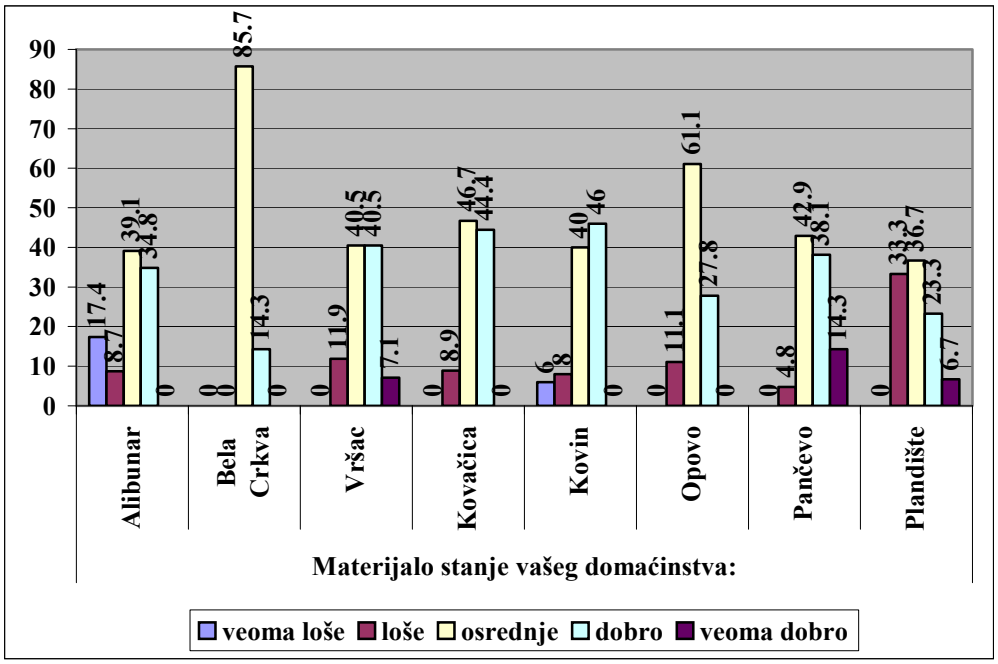


Većina anketiranih korisnika (od 57,1% u Beloj Crkvi do 82,9% u Vršcu) izjavljuje da su, uzevši sve u obzir, zadovoljni zdravstvenom zaštitom u ovoj službi. Izuzetak je Kovin, gde je svaki treći korisnik zadovoljan, svaki treći nezadovoljan, a svaki treći ni zadovoljan ni nezadovoljan.

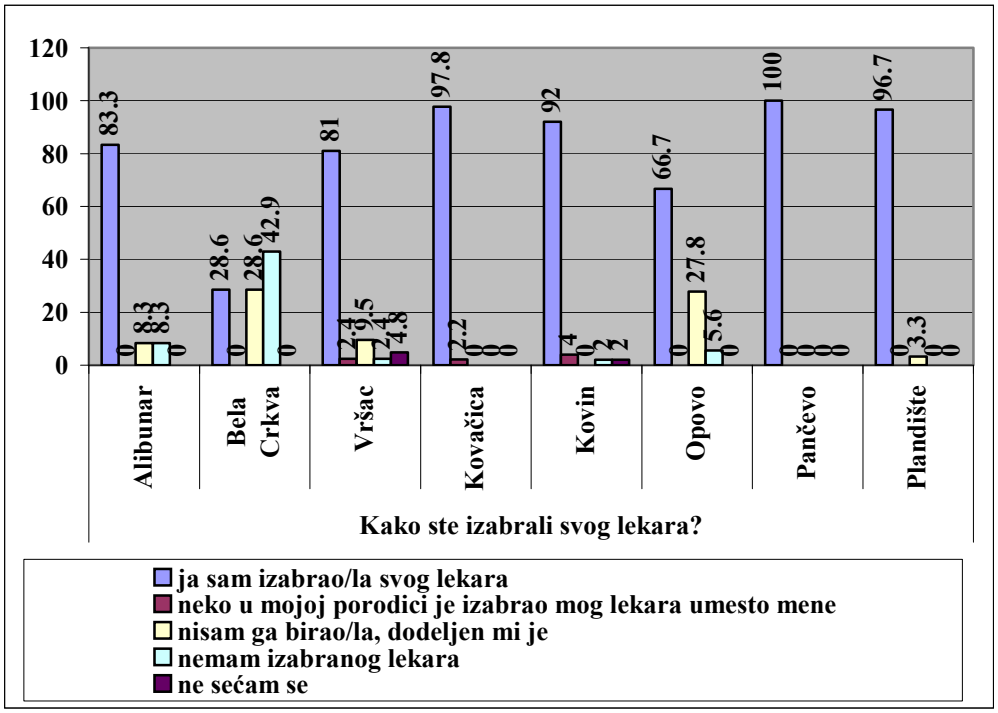
ZDRAVSTVENA ZAŠTITA ŽENA



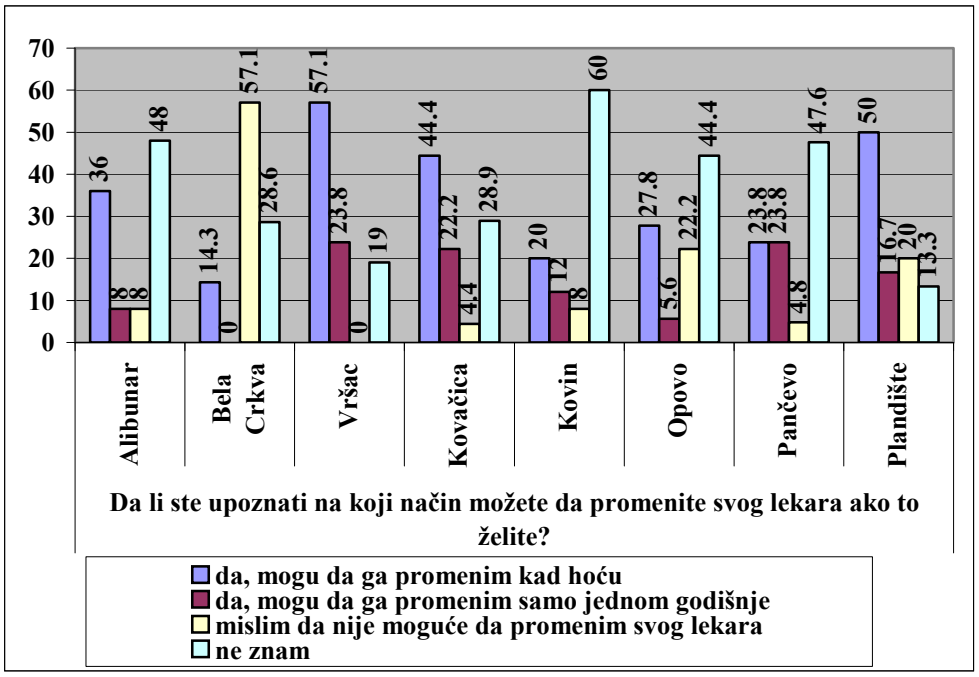
Većina anketiranih korisnica zdravstvene zaštite ima završenu srednju školu (od 43,3% u Plandištu do 71,4% u Beloj Crkvi). Izuzetak je Alibunar, gde je 41,7% korisnica sa završenom osnovnom školom.



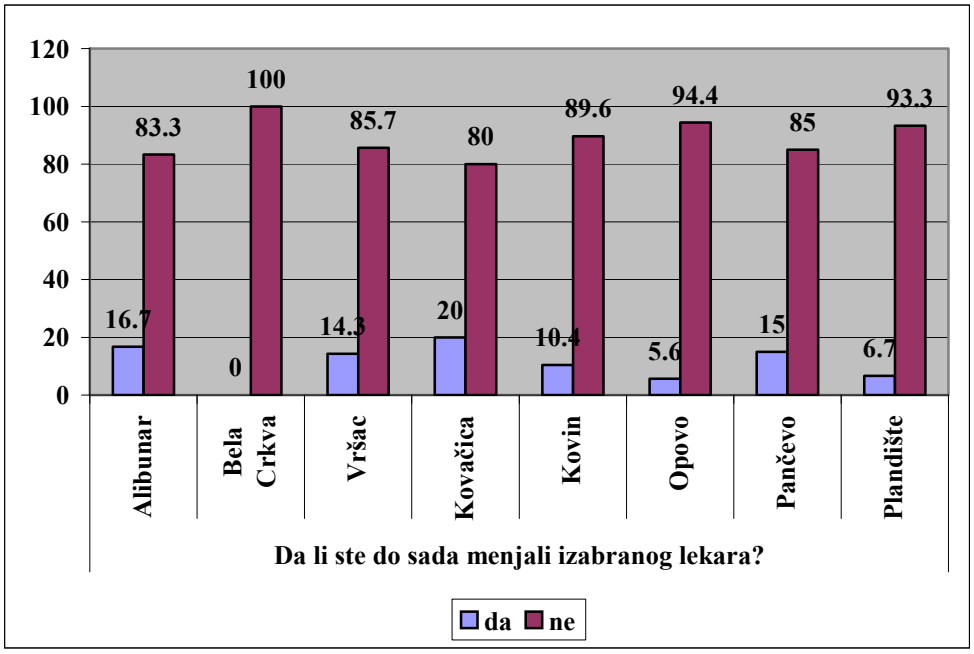
Većina anketiranih korisnica je osrednjeg materijalnog stanja (od 36,7% u Plandištu do 85,7% u Beloj Crkvi). Izuzetak je Kovin, gde je 46% korisnica dobrog materijalnog stanja.



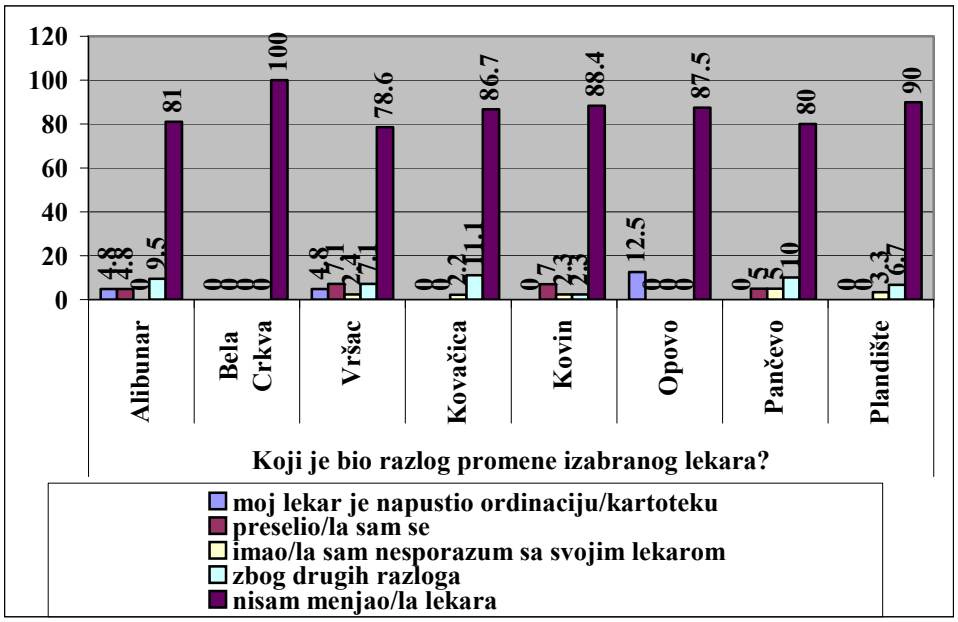
Većina anketiranih korisnica izjavljuje da su same izabrale svog lekara (od 66,7 % u Opovu do 100% u Pančevu). Izuzetak je Bela Crkva, gde najveći broj korisnica (42,9%) nema svog izabranog lekara.



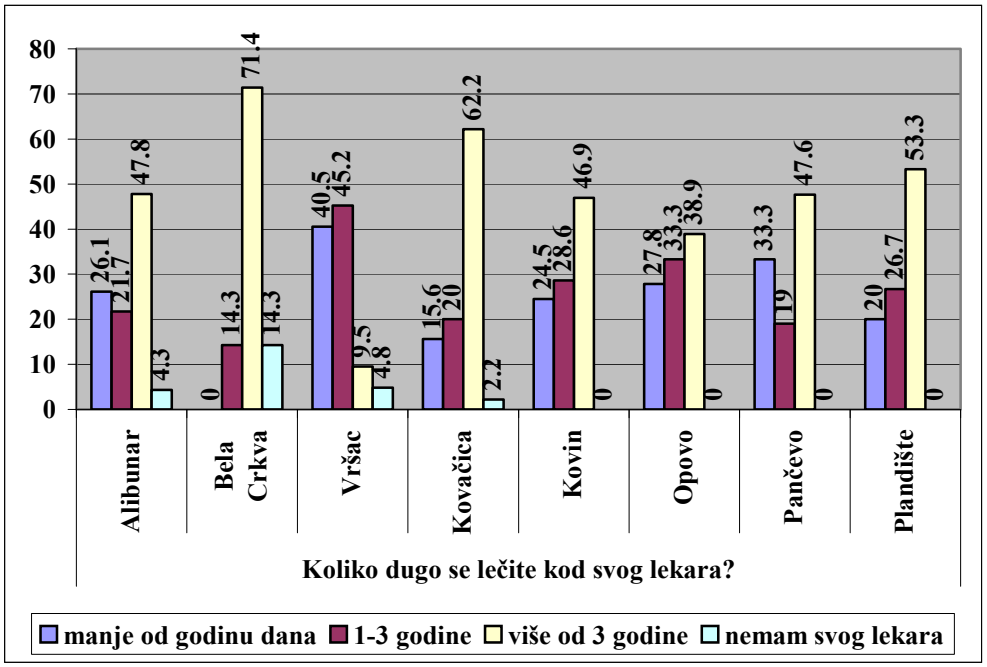
Većina anketiranih korisnica ili ne zna (48% u Alibunaru, 60% u Kovinu, 44,4% u Opovu i 47,6% u Pančevu) ili izjavljuje da može da promeni svog izabranog lekara kad hoće (57,1% u Vršcu, 44,4% u Kovačici i 50% u Plandištu). U Beloj Crkvi, 57,1% korisnica izjavljuje da misli da ne može da promeni svog izabranog lekara.



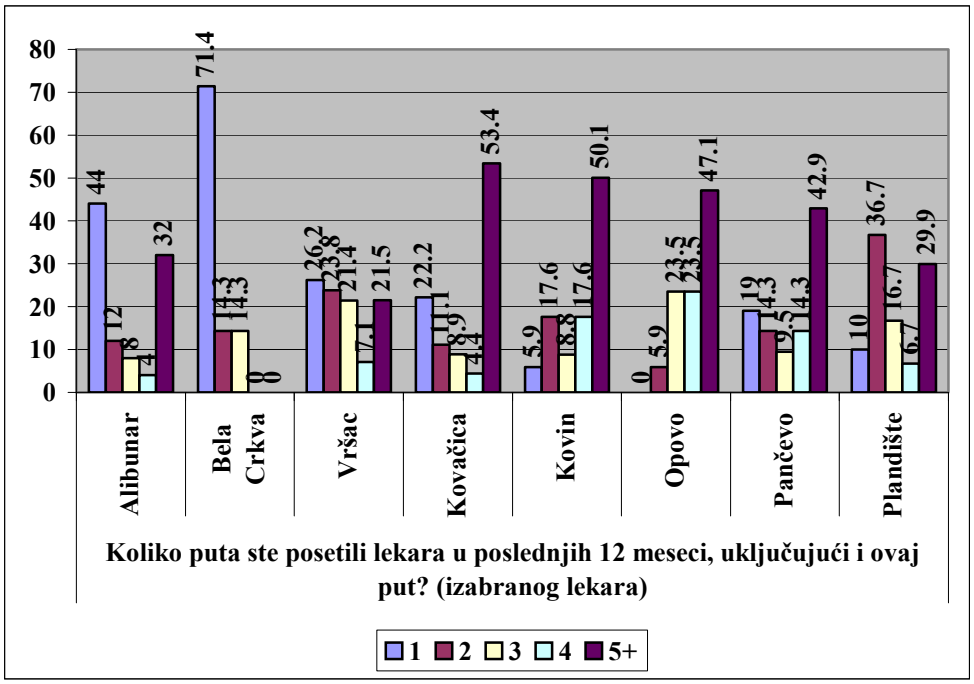
Većina anketiranih korisnica izjavljuje da do sada nisu menjale svog izabranog lekara (od 80% u Kovačici do 100% u Beloj Crkvi).



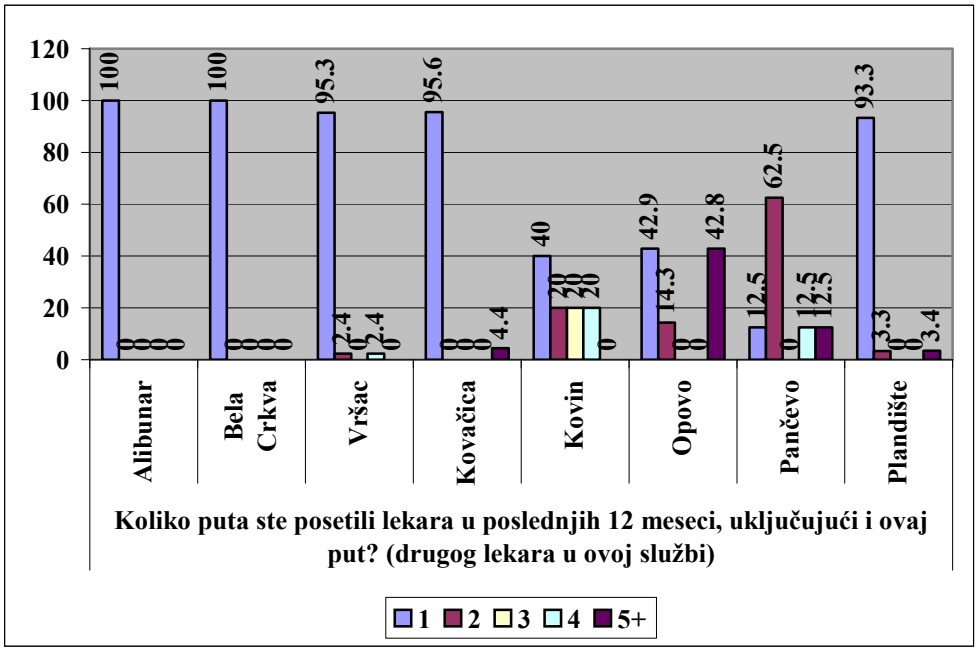
Za razlog promene izabranog lekara korisnice su navele druge razloge koji nisu ponuđeni u pitanju ili preseljenje.



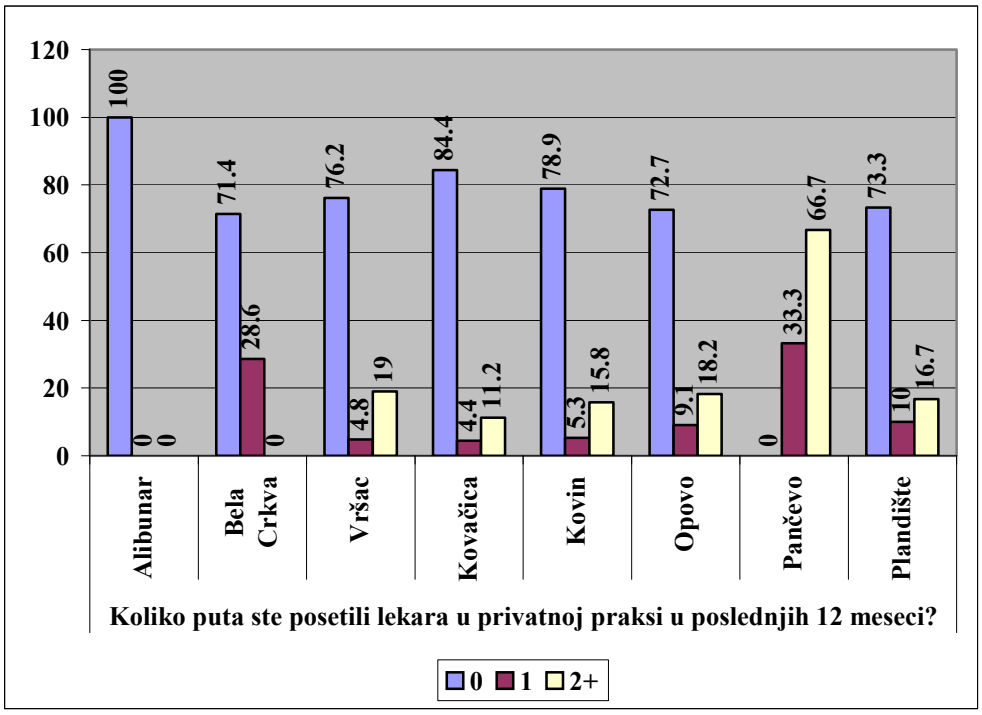
Većina anketiranih korisnica se kod svog lekara leči više od 3 godine (od 38,9% u Opovu do 71,4% u Beloj Crkvi). Izuzetak je Vršac, gde se 45,2% anketiranih korisnica kod svog lekara leči od 1 do 3 godine.



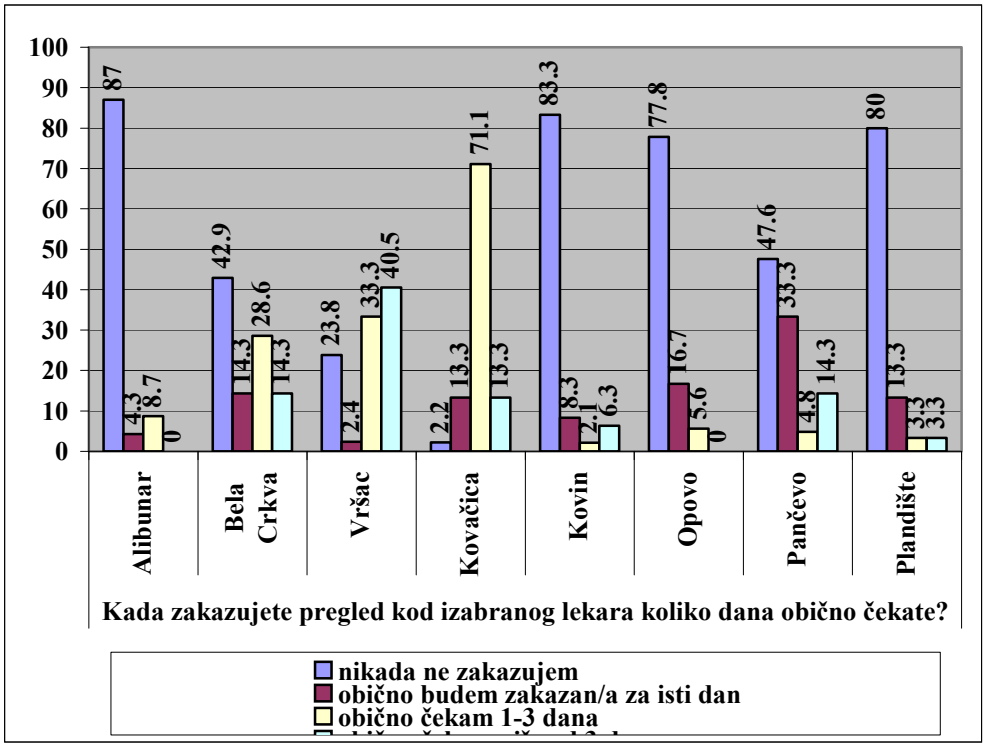
Većina anketiranih korisnica je svog lekara u poslednjih 12 meseci posetilo 5 i više puta (od 42,9% u Pančevu do 53,4% u Kovačici). Druge po brojnosti su one koje su svog lekara u poslednjih 12 meseci posetile jednom (od 26,2% u Vršcu do 71,4% u Beloj Crkvi). U Plandištu je najveći broj korisnica (36,7%) svog lekara posetilo 2 puta.



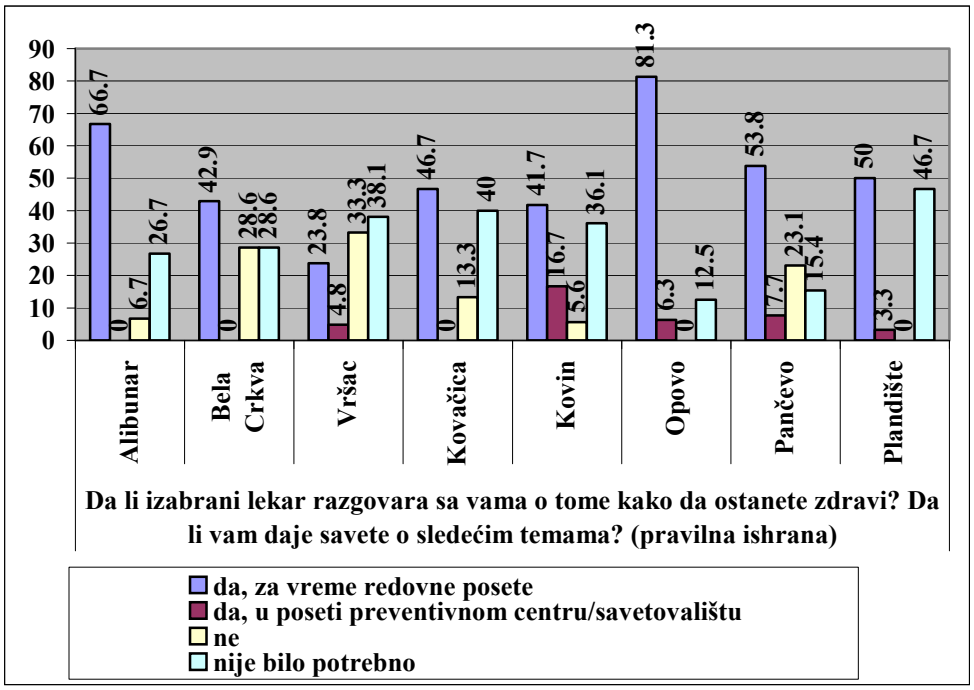
Većina anketiranih korisnica je drugog lekara u ovoj službi, u poslednjih 12 meseci, posetilo jedanput (od 40% u Kovinu do 100% u Alibunaru i Beloj Crkvi). Izuzetak je Pančevo, gde je 62,5% korisnica drugog lekara u ovoj službi posetilo 2 puta.



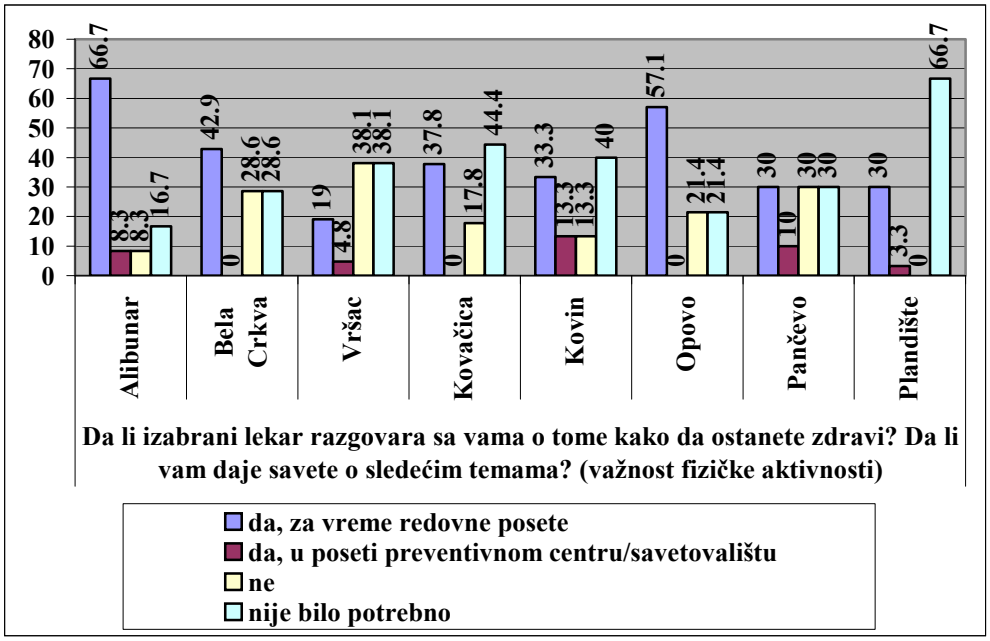
Većina anketiranih korisnica nije nijednom posetila lekara u privatnoj praksi u poslednjih 12 meseci (od 71,4% u Beloj Crkvi do 100% u Alibunaru). Izuzetak je Pančevo, gde je 66,7% korisnica lekara u privatnoj praksi, u poslednjih 12 meseci, posetilo 2 ili više puta.



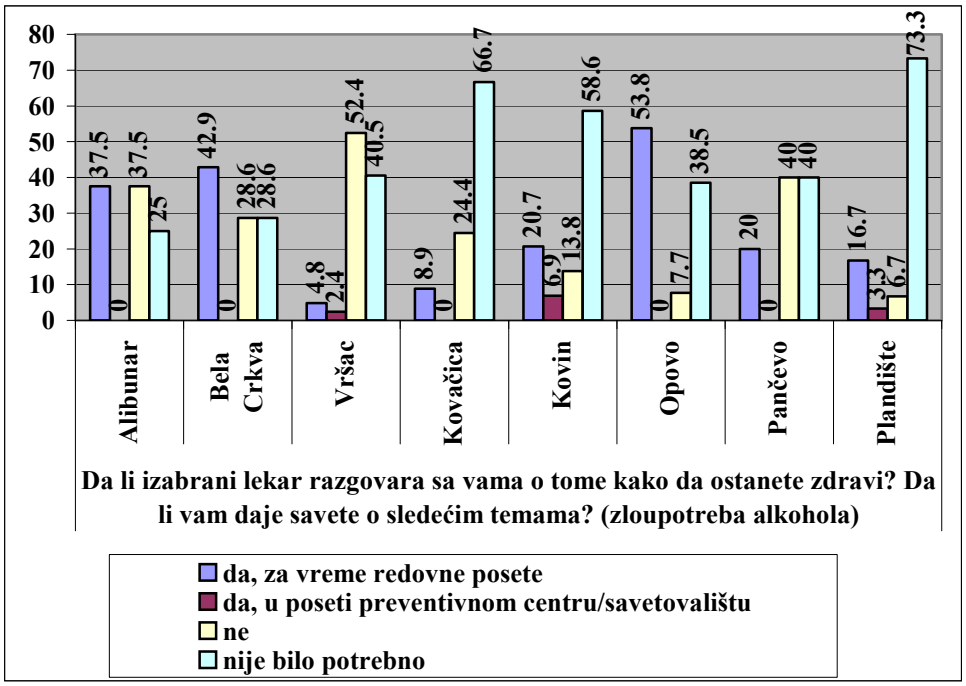
Većina anketiranih korisnica izjavljuje da nikad ne zakazuje kod svog izabranog lekara (od 42,9% u Beloj Crkvi do 87% u Alibunaru). Izuzetak su Kovačica, gde 71,1% anketiranih korisnica izjavljuje da na pregled kod lekara, nakon zakazivanja, obično čeka 1 do 3 dana, i Vršac, gde najveći broj anketiranih korisnica (40,5%) izjavljuje da na pregled obično čeka više od 3 dana.



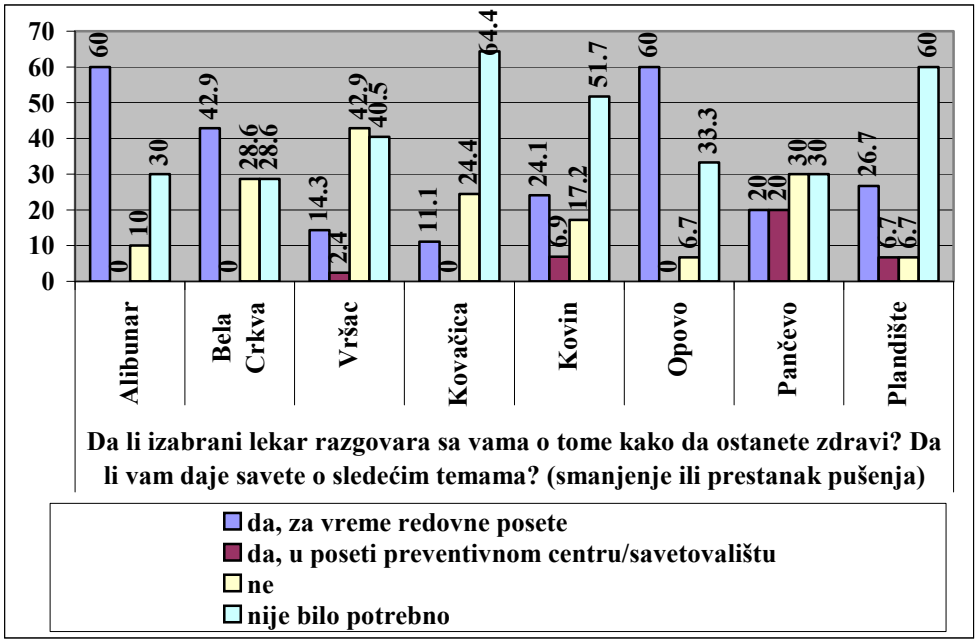
Većina anketiranih korisnica izjavljuje da im izabrani lekar daje savete o pravilnoj ishrani za vreme redovne posete (od 41,7% u Kovinu do 81,3% u Opovu). Izuzetak je Vršac, gde 38,1% izjavljuje da za ovakvim savetima nije bilo potrebe.



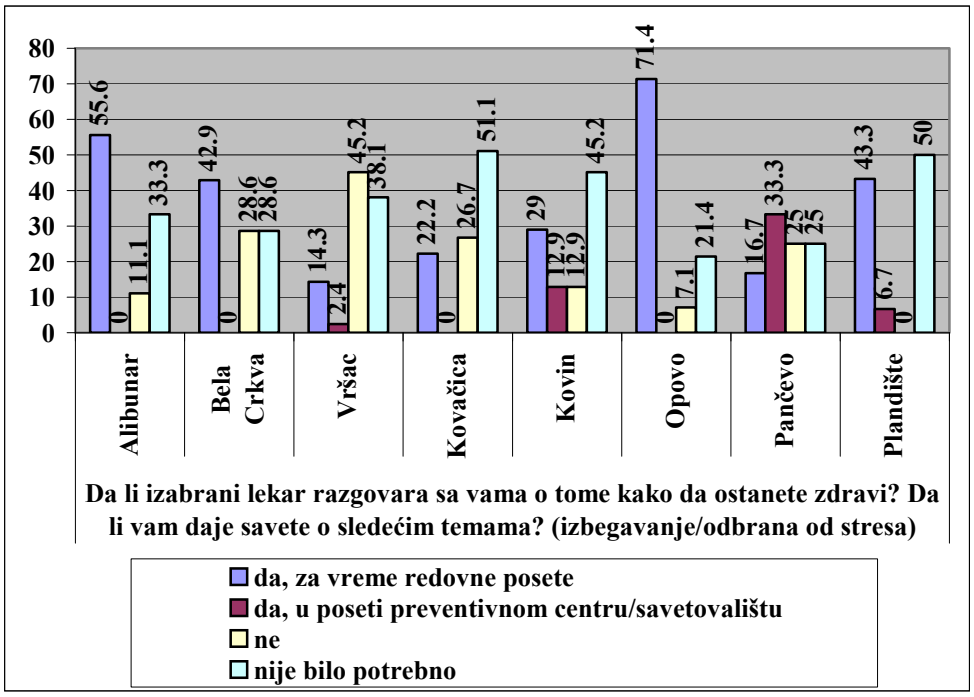
Većina anketiranih korisnica u Alibunaru, Beloj Crkvi i Opovu izjavljuje, da im za vreme redovne posete, izabrani lekar daje savete o važnosti fizičke aktivnosti (od 42,9% do 66,7%). Većina anketiranih korisnica u Kovačici, Kovinu i Plandištu smatra ove savete nepotrebnim (od 40% do 66,7%). Anketirane korisnice u Vršcu i Pančevu su podeljenog mišljenja da im saveti nisu potrebni ili ih nisu dobijali.



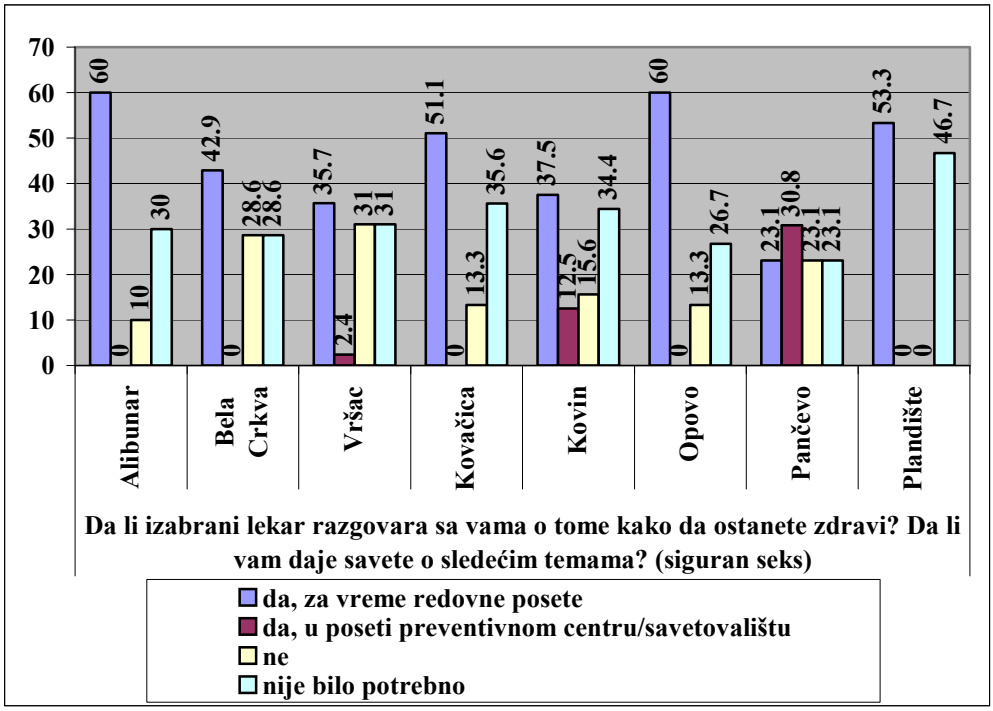
Većina anketiranih korisnica u Kovačici, Kovinu i Plandištu izjavljuje, da nije bilo potrebe za savetima o zloupotrebi alkohola (od 58,6% u Kovinu do 73,3% u Plandištu). Većina anketiranih korisnica u Beloj Crkvi i Opovu izjavljuje da im ovakve savete lekar daje za vreme redovne posete (42,9% i 53,8%), dok su anketirane korisnice u Alibunaru i Pančevu podeljenog mišljenja, a u Vršcu ne dobijaju savete o zloupotrebi alkohola.



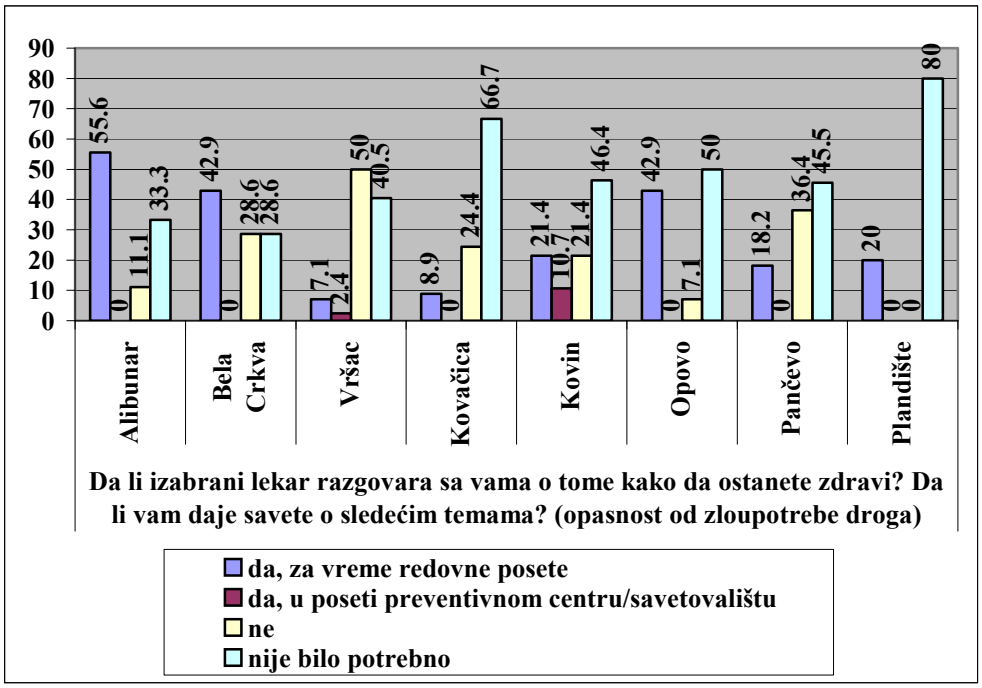
Većina anketiranih korisnica u Alibunaru, Beloj Crkvi i Opovu izjavljuje, da ima za vreme redovne posete, lekar daje savete o smanjenju i prestanku pušenja (od 42.9% do 60%). Većina anketiranih korisnica u Kovačici, Kovinu i Plandištu izjavljuje, da im takvi saveti nisu bili potrebni (od 51,7% do 60%), a anketirane korisnice Vršca i Pančeva su podeljenog mišljenja.



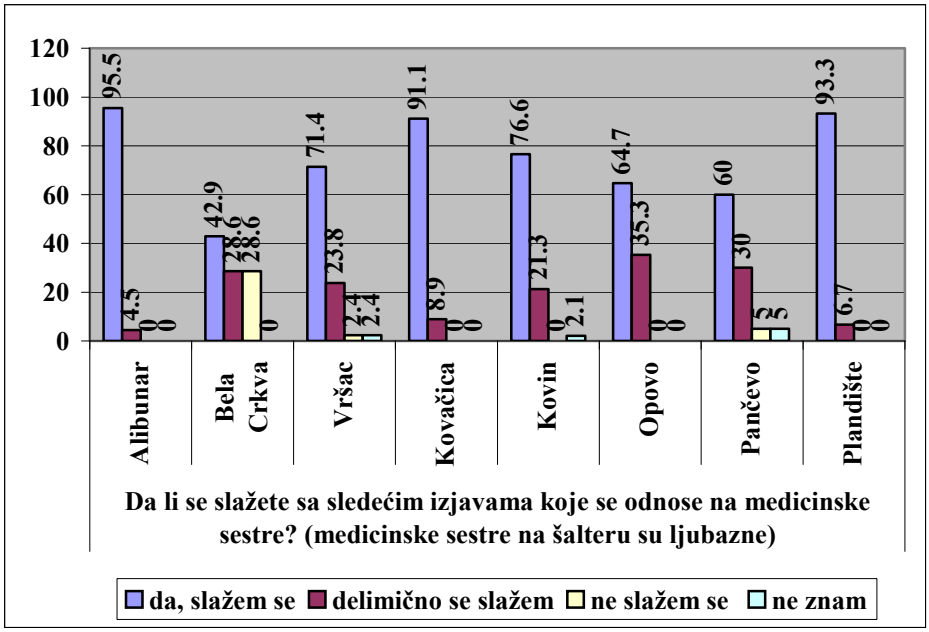
Većina anketiranih korisnica u Alibunaru, Beloj Crkvi i Opovu izjavljuje da im izabrani lekar daje savete o izbegavanju i odbrani od stresa (od 42,9% do 71,4%). U Vršcu 45,2% anketiranih korisnica izjavljuje da im izabrani lekar ne daje ovakve savete, dok u Kovačici (51,1%) i Plandištu (50%) anketiranih korisnica izjavljuje da za ovakvim savetima nije bilo potrebe.



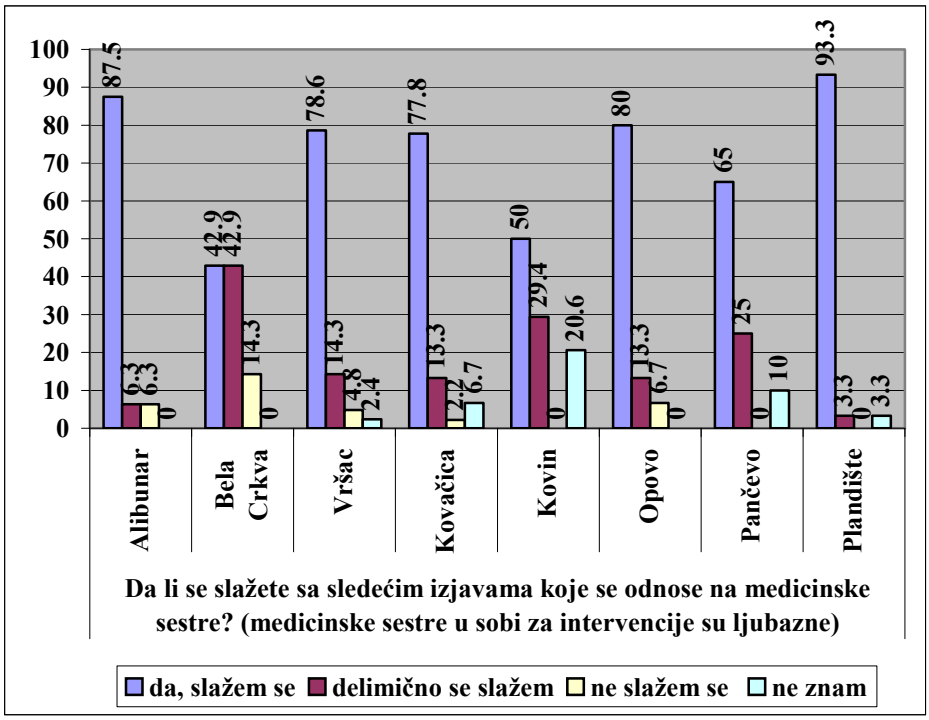
Većina anketiranih korisnica izjavljuje da im izabrani lekar daje savete o sigurnom seksu (od 35,7% u Vršcu do 60% u Opovu i Alibunaru). Izuzetak je Pančevo, gde 30,8% korisnica izjavljuje da ovakve savete dobija prilikom posete preventivnom centru tj. savetovalištu.



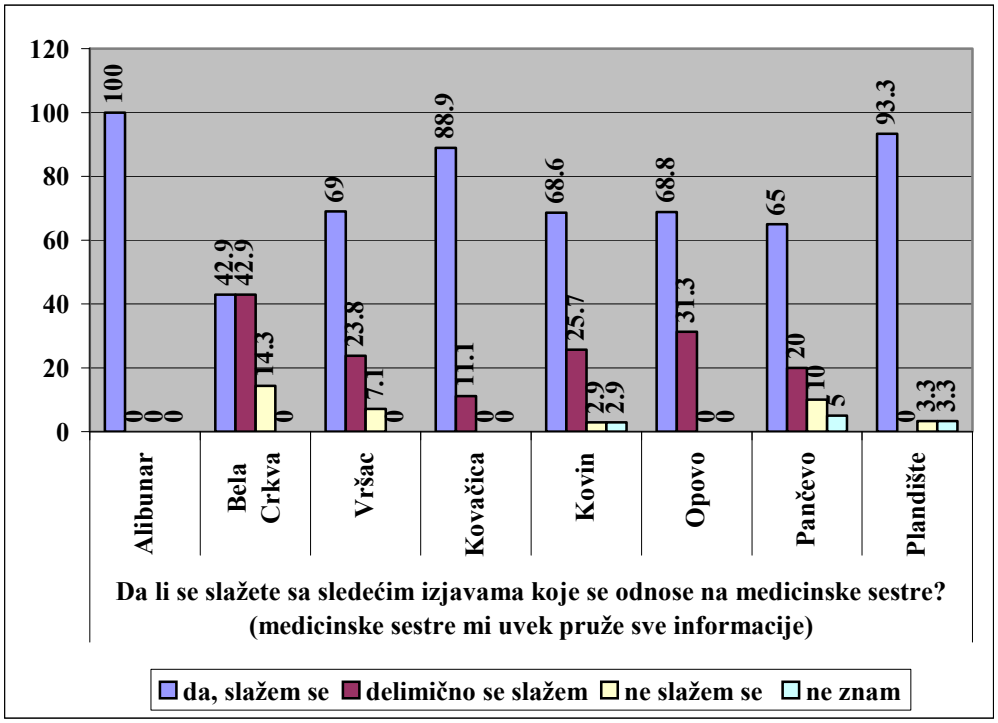
Većina anketiranih korisnica izjavljuje da nije bilo potrebe za savetima o oposnasti od zloupotrebe droga (od 45,5% u Pančevu do 80% u Plandištu). U Vršcu 50% korisnica izjavljuje da im izabrani lekar ne daje ovakve savete. U Alibunaru (55,6%) i Beloj Crkvi (42,9%) korisnica izjavljuje da im izabrani lekar daje ovakve savete za vreme redovne posete.



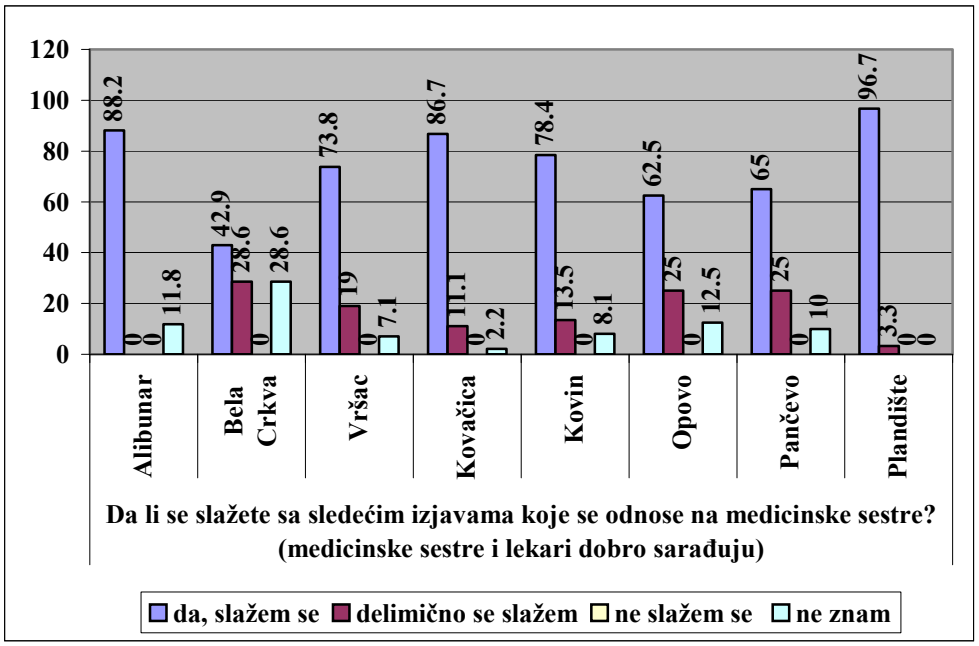
Većina anketiranih korisnica izjavljuje da su medicinske sestre na šalteru ljubazne (od 42,9% u Beloj Crkvi do 95,5% u Alibunaru).



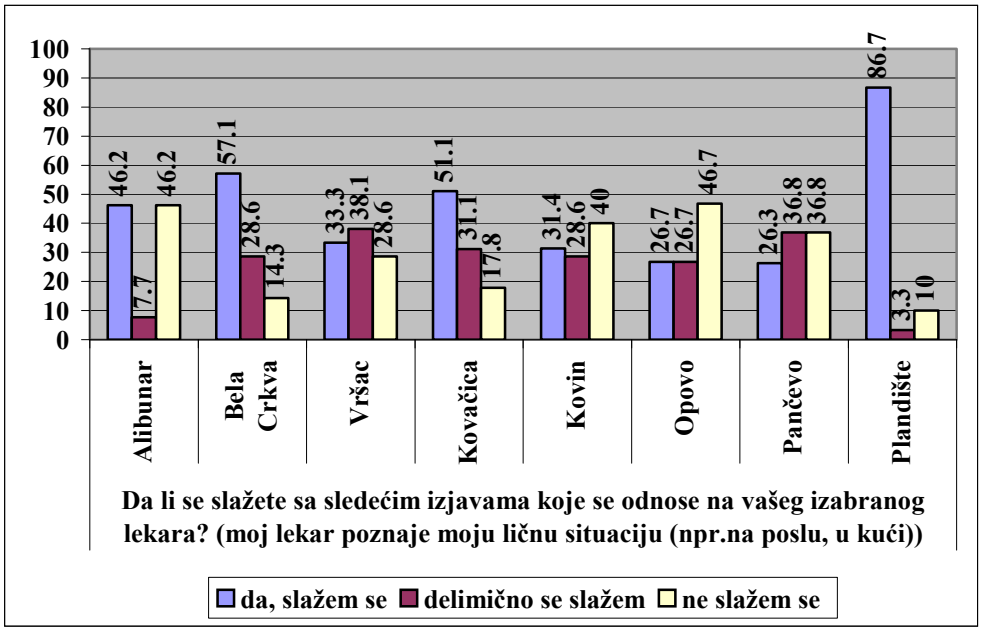
Većina anketiranih korisnica izjavljuje da su medicinske sestre u sobi za intervencije ljubazne (od 42.9% u Beloj Crkvi do 93,3% u Plandištu).



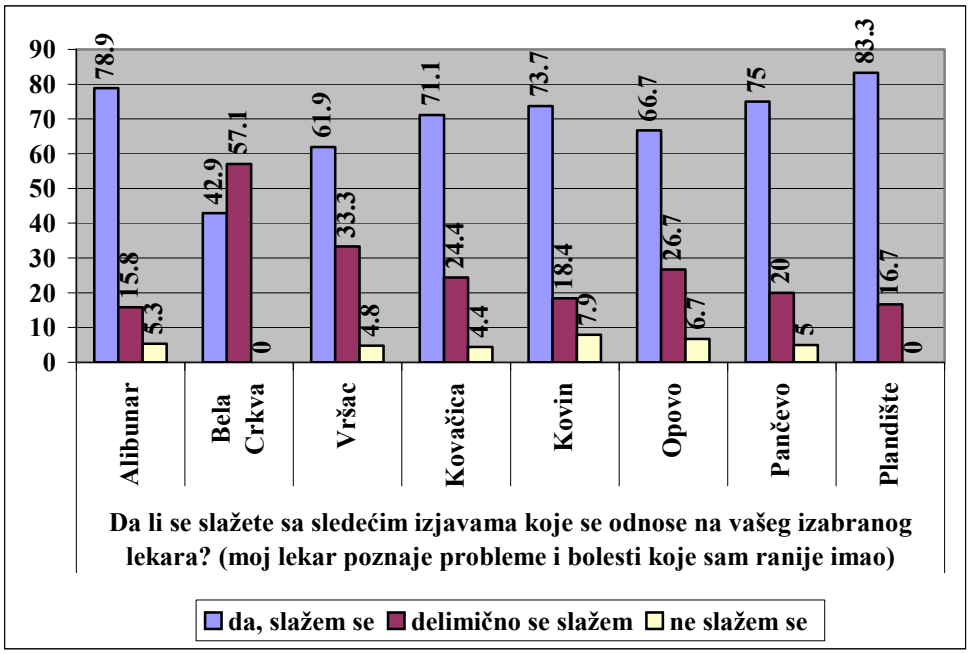
Većina anketiranih korisnica izjavljuje da im medicinske sestre uvek pruže sve informacije (od 42.9% u Beloj Crkvi do 100% u Alibunaru).



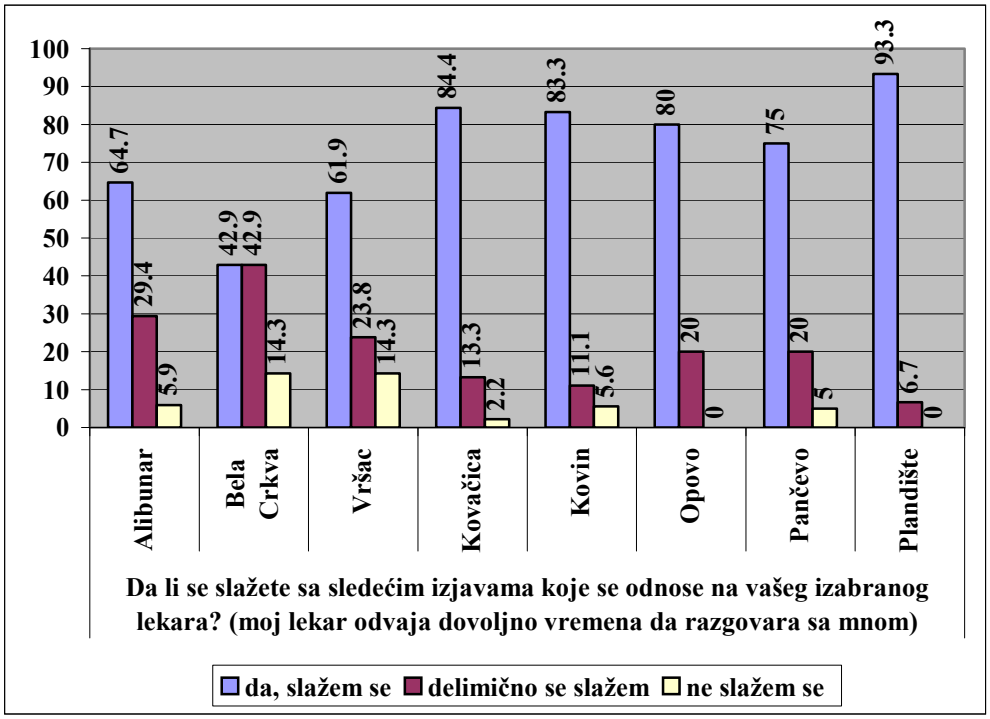
Većina anketiranih korisnica izjavljuje da medicinske sestre i lekari dobro sarađuju (od 42,9% u Beloj Crkvi do 96,7% u Plandištu).



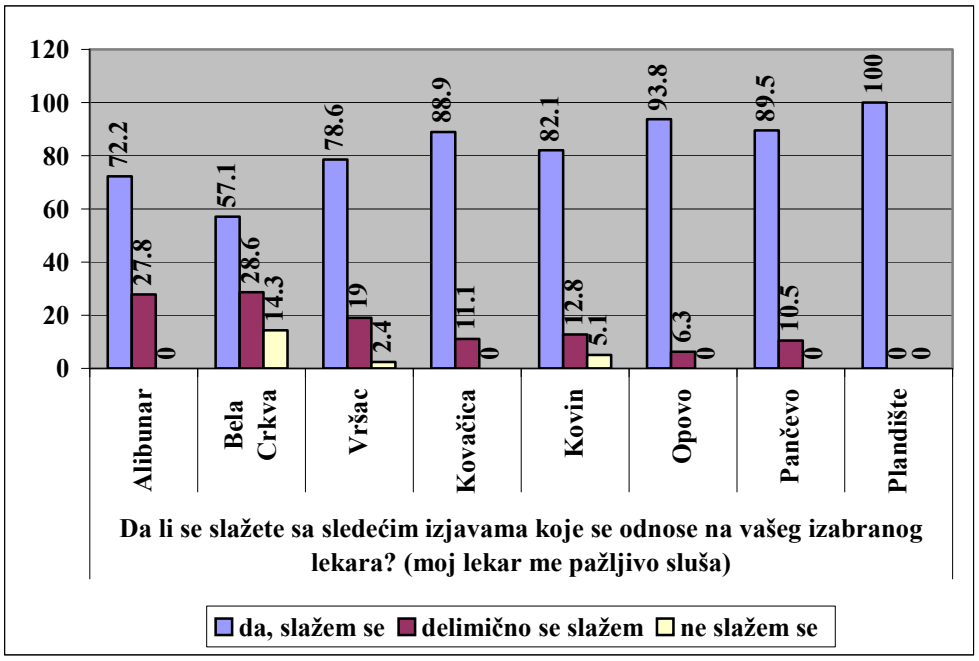
Većina anketiranih korisnica u Beloj Crkvi, Kovačici i Plandištu izjavljuje, da izabrani lekar poznaje njihovu ličnu situaciju na poslu i u kući (od 57,1% do 86,7%). Korisnice iz Alibunara, Vršca i Pančeva su podeljenog mišljenja, a većina anketiranih korisnica iz Kovina (40%) i Opova (46,7%) se ne slažu sa ovom izjavom.



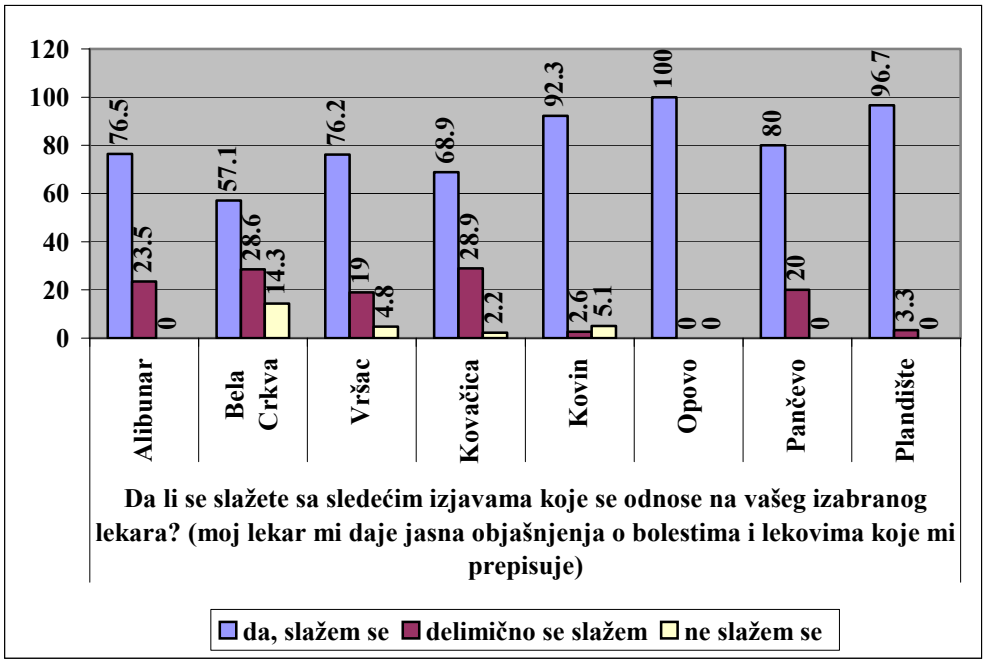
Većina anketiranih korisnica izjavljuje da izabrani lekar poznaje probleme i bolesti koje su ranije imali (od 61,9% u Vršcu do 83,3% u Plandištu). Izuzetak je Bela Crkva, gde 57,1% korisnica izjavljuje da se delimično slaže sa ovom izjavom.



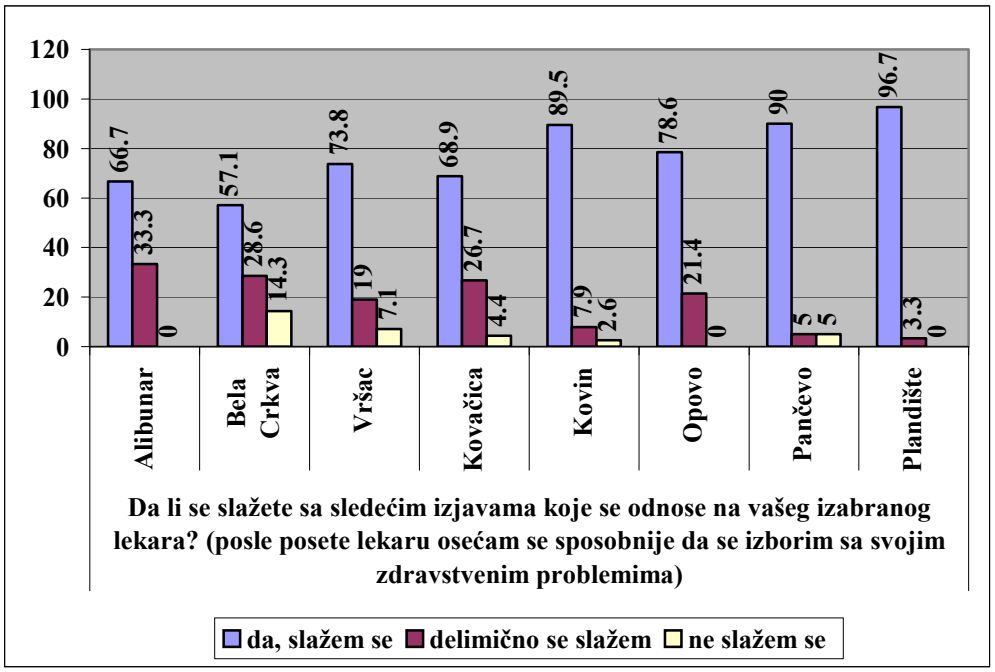
Većina anketiranih korisnica izjavljuje da izabrani lekar odvaja dovoljno vremena da razgovara sa njima (od 61,9% u Vršcu do 93,3% u Plandištu). Jedan deo korisnica se samo delimično slaže sa ovom izjavom (od 6,7% u Plandištu do 42,9% u Beloj Crkvi).



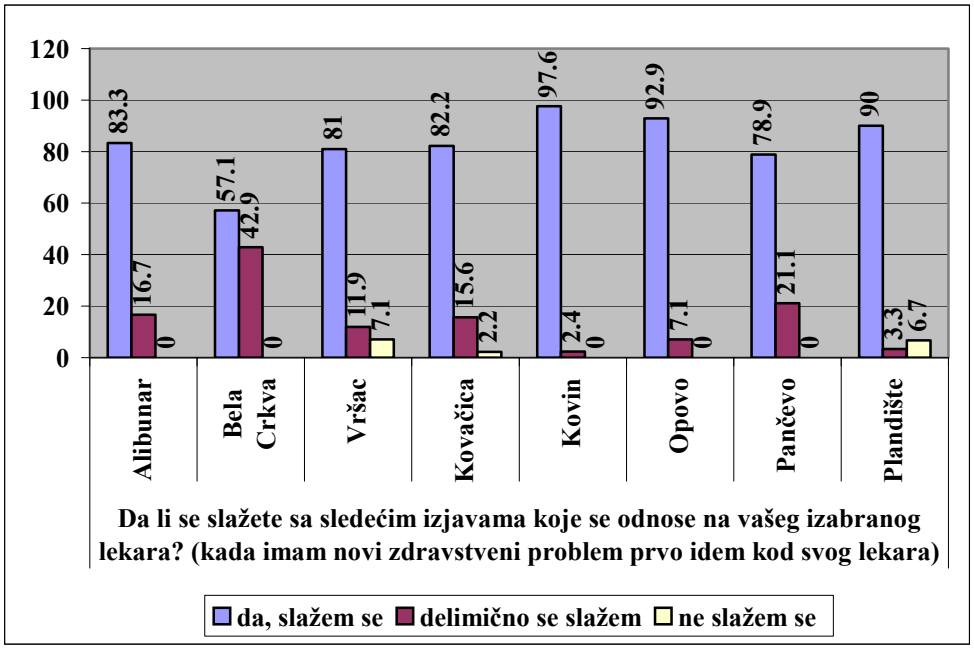
Većina anketiranih korisnica izjavljuje da ih izabrani lekar pažljivo sluša (od 57,1% u Beloj Crkvi do 100% u Plandištu).



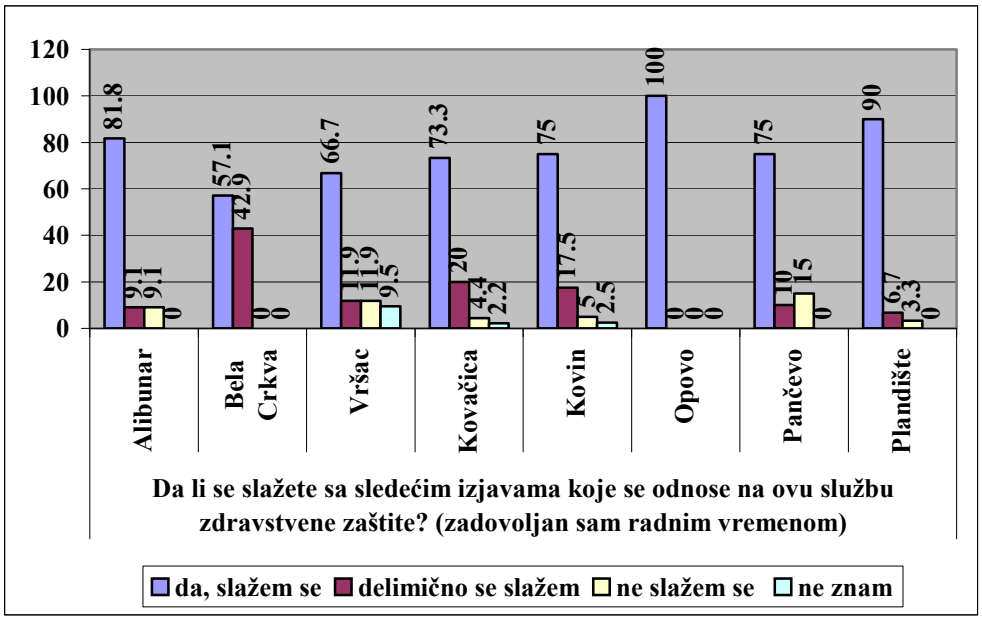
Većina anketiranih korisnica izjavljuje, da dobijaju od izabranog lekara jasna objašnjenja o bolestima i lekovima koje im prepisuje (od 57,1% u Beloj Crkvi do 100% u Opovu).



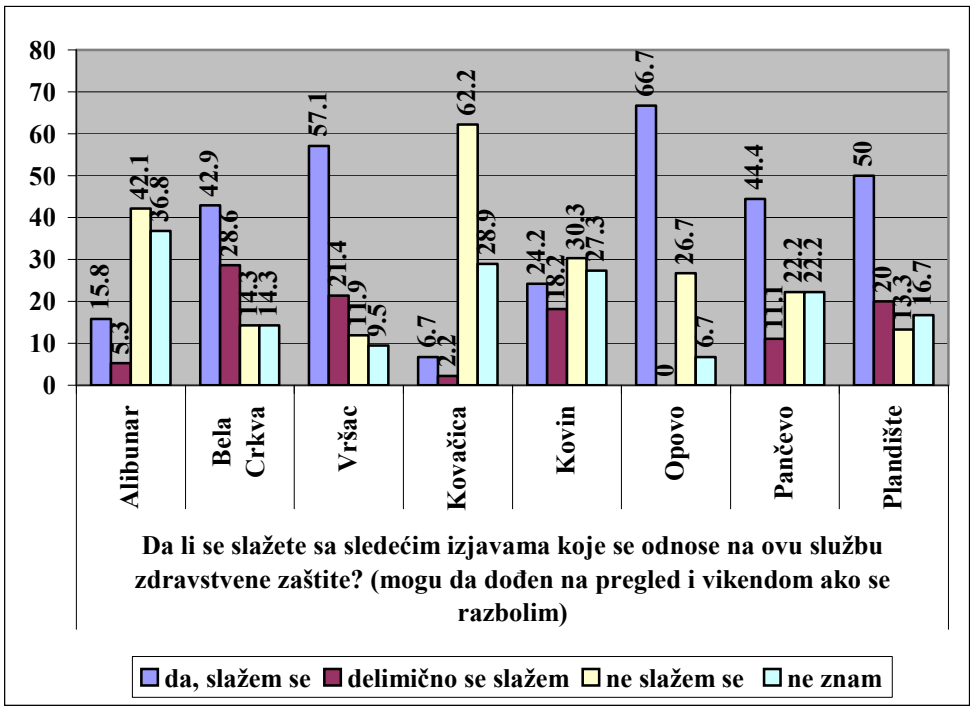
Većina anketiranih korisnica izjavljuje da se posle posete lekaru oseća sposobnije da se izbori sa svojim zdravstvenim problemima (od 57,1% u Beloj Crkvi do 96,7% u Plandištu).



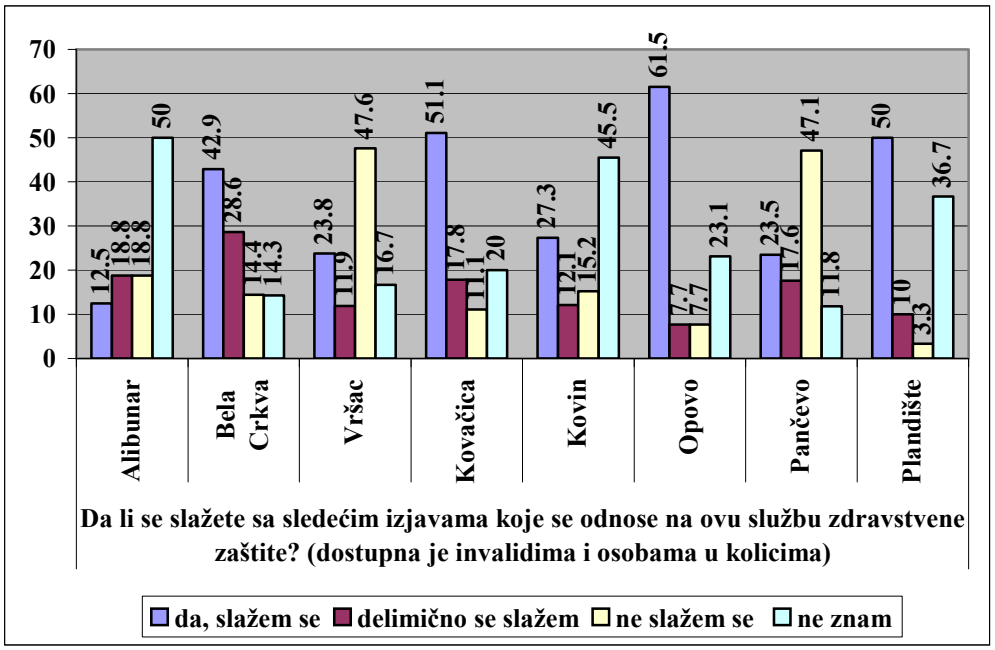
Većina anketiranih korisnica izjavljuje da kada ima novi zdravstveni problem prvo ide kod svog lekara (od 57,1% Beloj Crkvi do 97,6% u Kovinu).



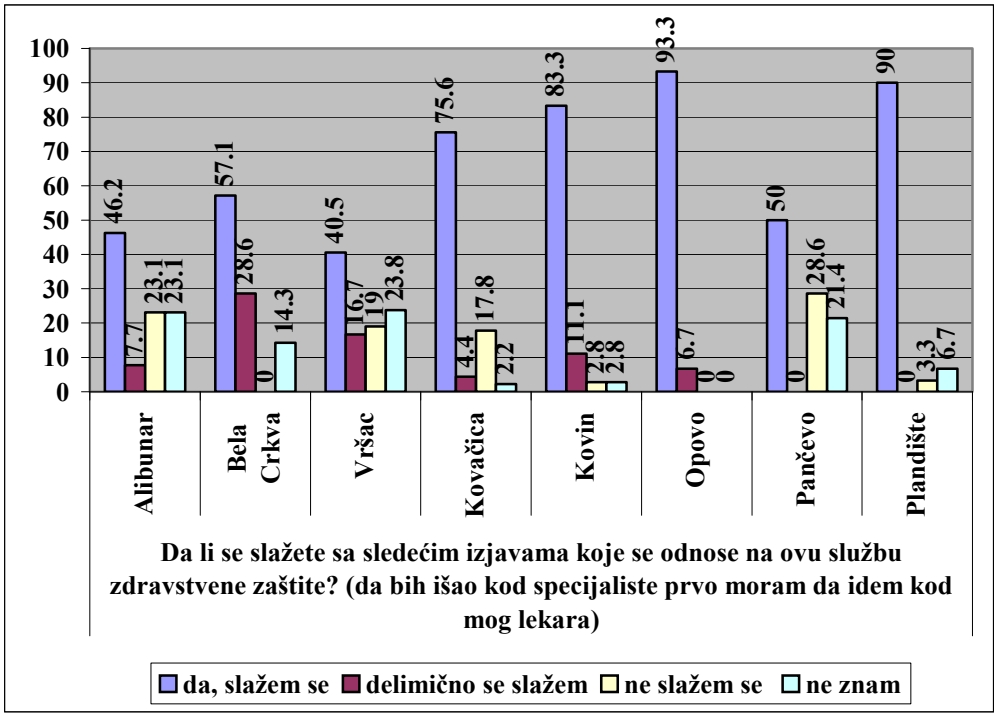
Većina anketiranih korisnica (od 57,1% u Beloj Crkvi do 100% u Opovu) izjavljuje, da su zadovoljne radnim vremenom ove službe.



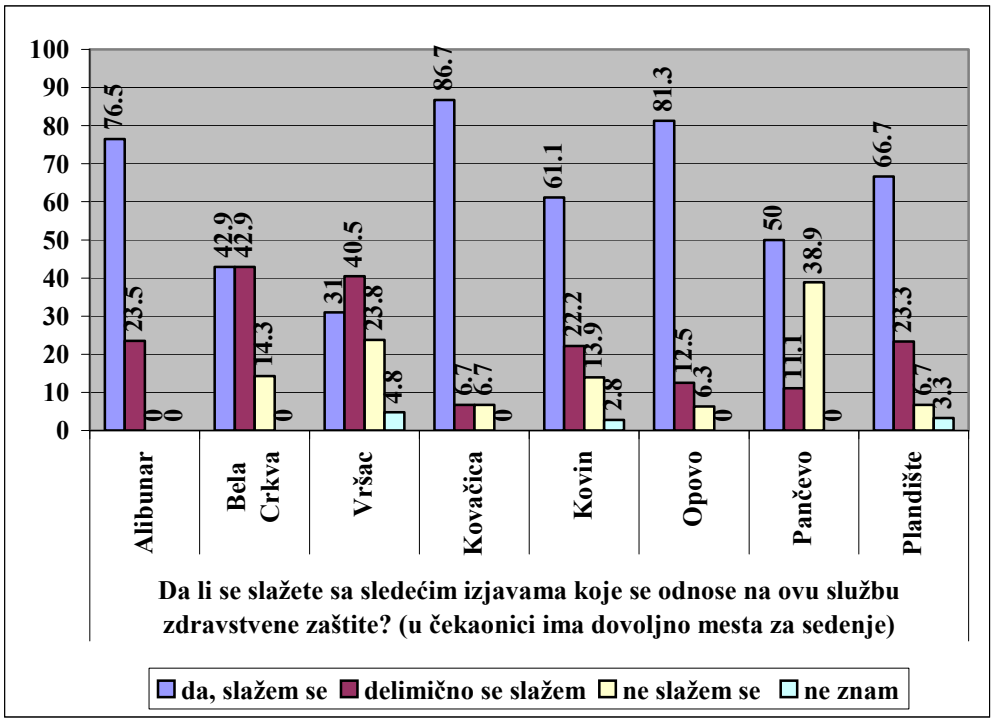
Većina anketiranih korisnica u Beloj Crkvi, Vršcu, Opovu, Pančevu i Plandištu izjavljuje, da ako se razboli, na pregled mogu doći i vikendom ako požele (od 42,9% do 66,7%). U Alibunaru (42,1%), Kovačici (62,2%) i Kovinu (30,3%) najveći broj korisnica se ne slaže sa ovom izjavom.



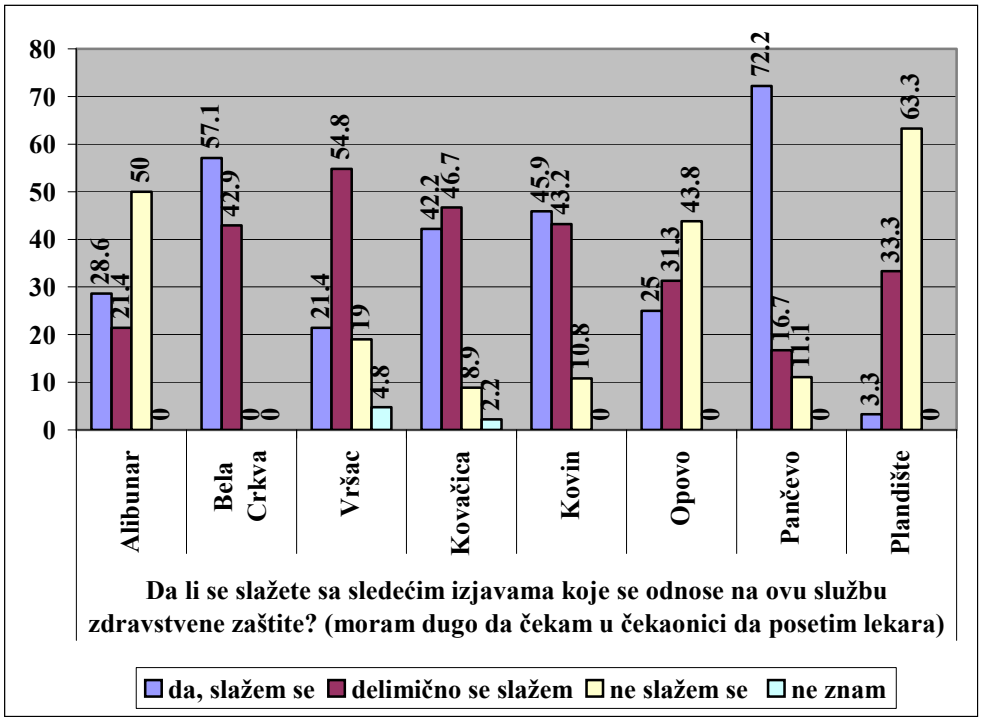
Većina anketiranih korisnica u Beloj Crkvi, Kovačici, Opovu i Plandištu (od 42,9% do 61,5%) izjavljuje, da je ova služba dostupna invalidima i osobama u kolicima.Većina anketiranih korisnica u Vršcu i Pančevu (47,6% i 47,1%) se ne slaže sa ovom izjavom, a većina anketiranih korisnica iz Alibunara (50%) i Kovina (45,55) ne zna odgovor na ovo pitanje.



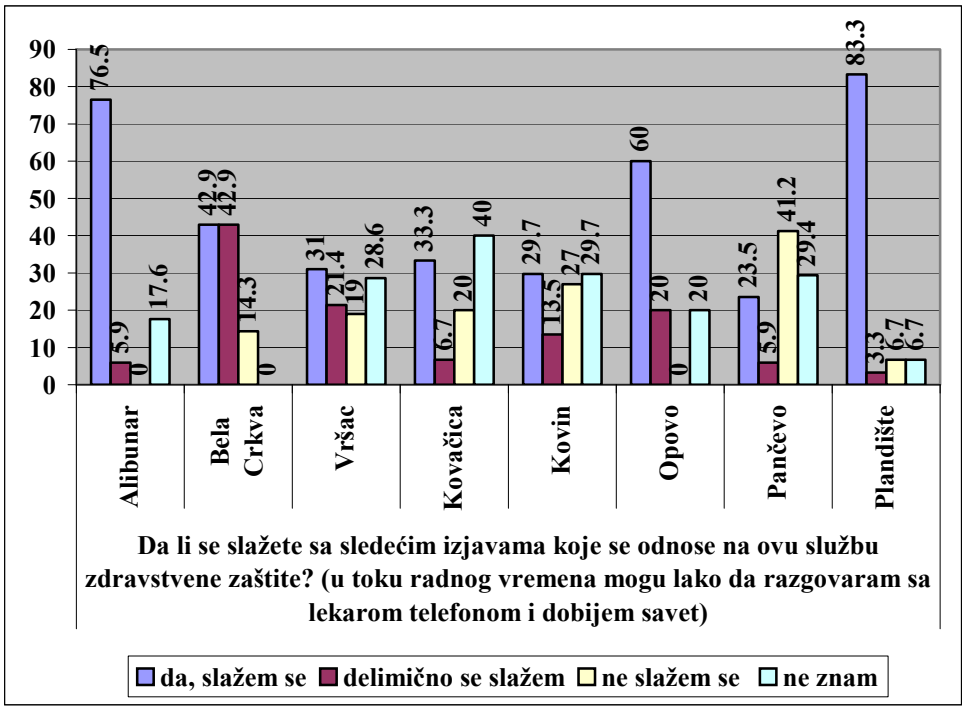
Većina anketiranih korisnica (od 40,5% u Vršcu do 93,3% u Opovu) izjavljuje, da prvo mora da poseti svog lekara da bi posetili specijalistu.



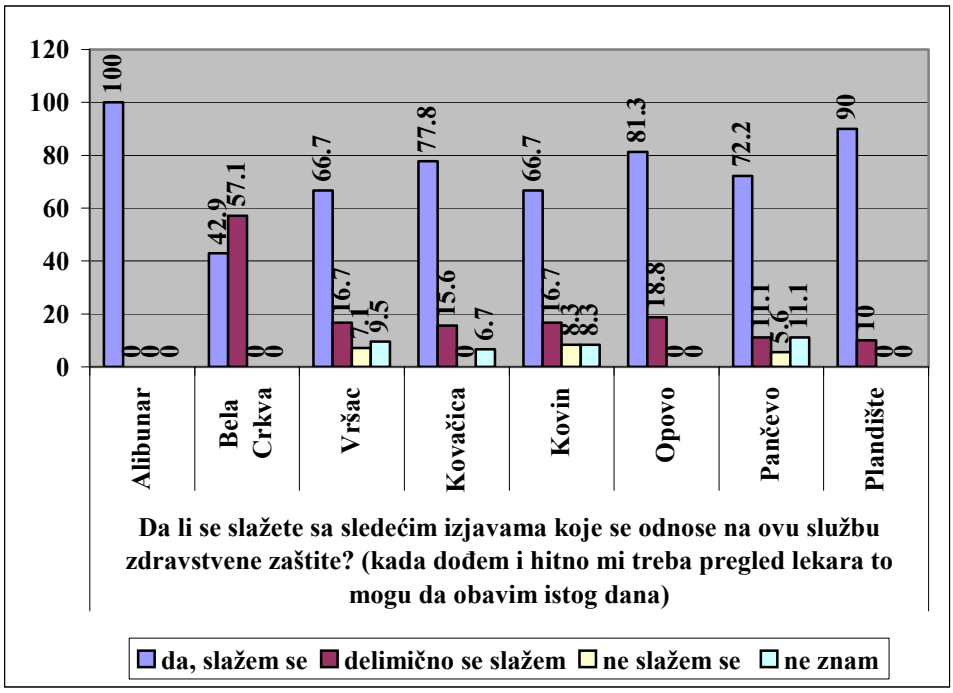
Većina anketiranih korisnica (od 50% u Pančevu do 86,7% u Kovačici) izjavljuje, da u čekaonici ima dovoljno mesta za sedenje. Mišljenja korisnica u Beloj Crkvi i Vršcu su podeljena između onih koje smatraju da ima dovoljno mesta za sedenje u čekaonici i onih koje nisu u to sigurne, a više od trećine korisnica u Pančevu se ne slaže sa izjavom da ima dovoljno mesta u čekaonici za sedenje.



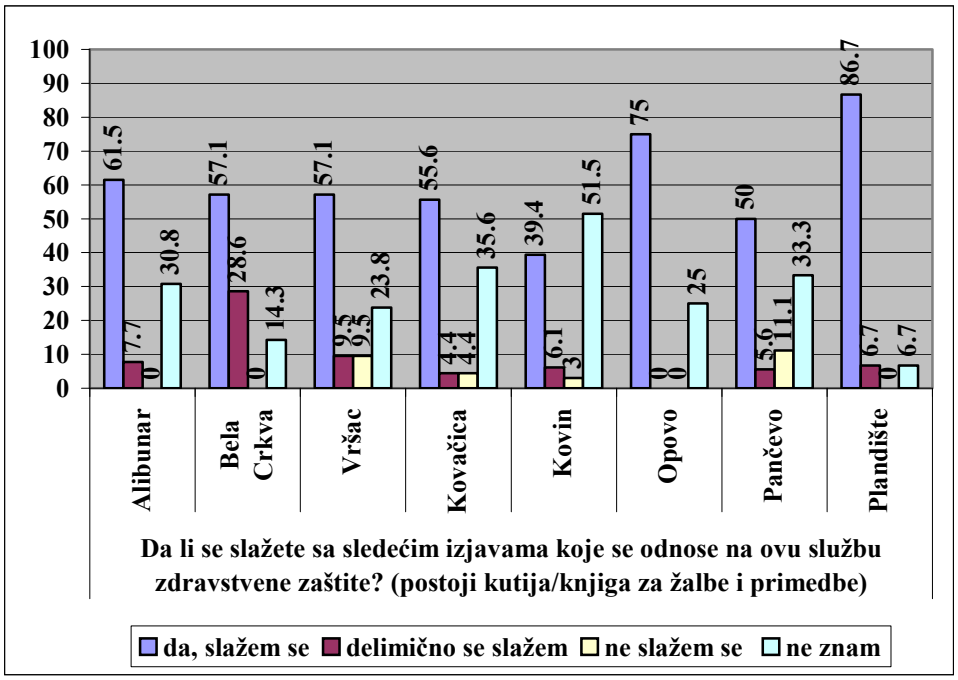
Većina anketiranih korisnica u Beloj Crkvi, Kovinu i Pančevu (od 45,9% do 72,2%) izjavljuje, da mora dugo da čeka u čekaonici da bi posetile svog lekara. Većina anketiranih korisnica u Alibunaru, Opovu i Plandištu se ne slaže sa ovom izjavom, a (od 43,8% do 63,3%), a korisnice iz Vršca (54,8%) i Kovačice (46,7%) se samo delimično slažu sa ovom izjavom.



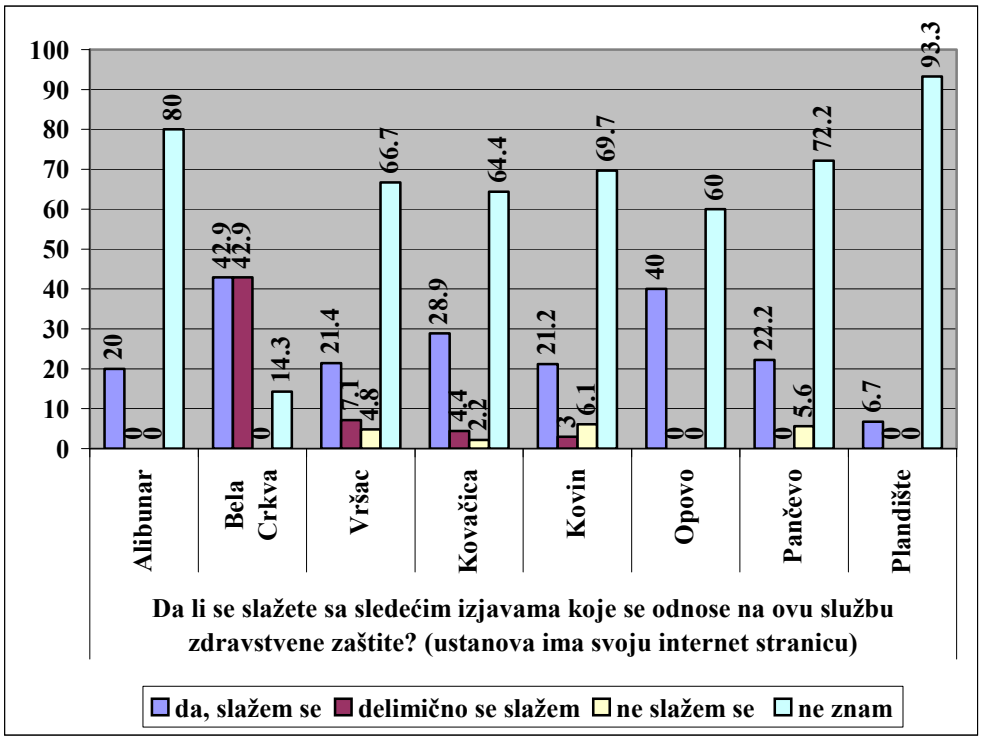
Većina anketiranih korisnica u Alibunaru, Opovu i Plandištu (od 60% do 83,3%) izjavljuje, da u toku radnog vremena mogu lako da razgovaraju sa lekarom telefonom i dobiju savet. Korisnice iz Pančeva se ne slažu sa ovom izjavom (41,2%), a korisnice u Beloj Crkvi, Vršcu, Kovačici i Kovinu su podeljenog mišljenja ili ne znaju da li mogu dobiti ovakve savete telefonom.



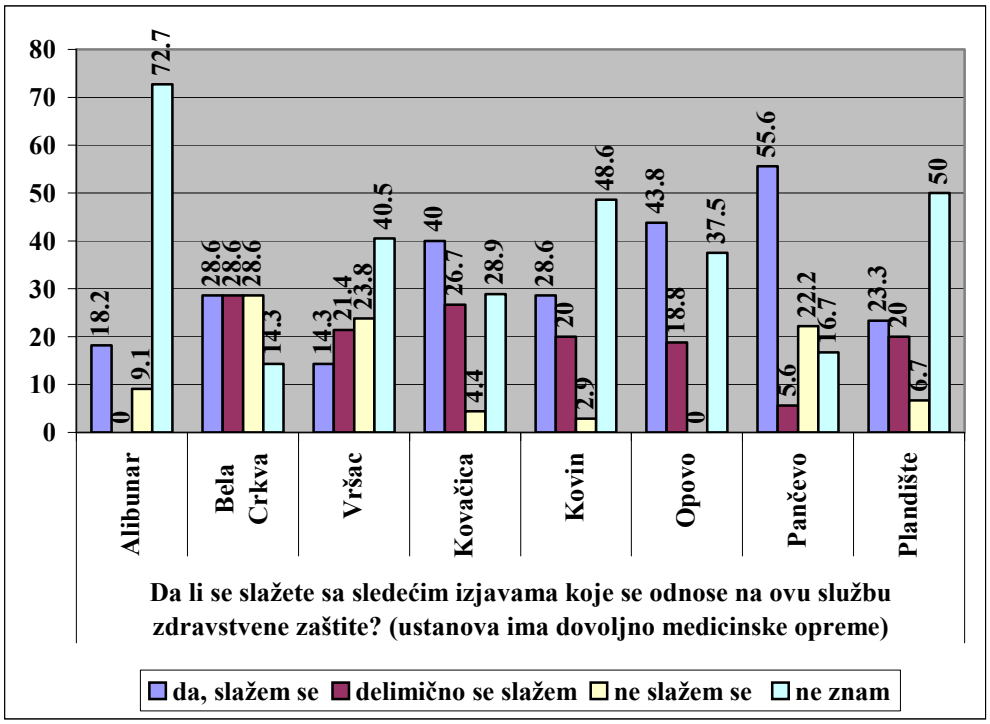
Većina anketiranih korisnica (od 66,7% u Vršcu i Kovinu do 100% u Alibunaru) izjavljuje da kada dođu kod lekara i hitno im treba pregled, to mogu da obave istog dana. Izuzetak je Bela Crkva, gde se većina anketiranih korisnica (57,1%) delimično slaže sa ovom izjavom.



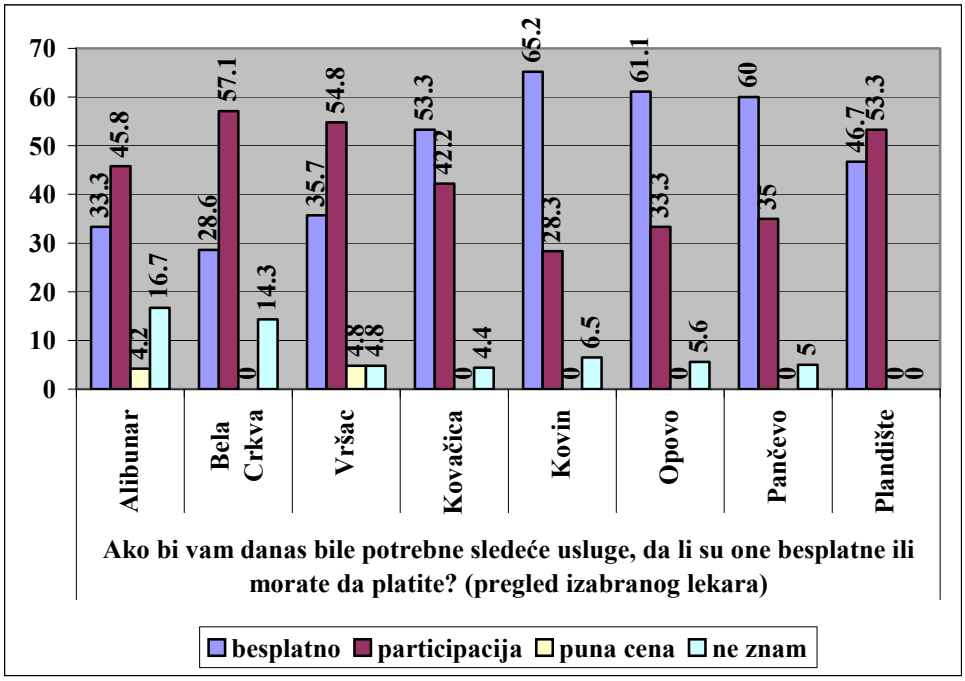
Većina anketiranih korisnica (od 50% u Pančevu do 86,7% u Plandištu) izjavljuje da u ovoj službi postoji kutija/knjiga za žalbe i primedbe. Izuzetak je Kovin, gde 51,5% anketiranih korisnica ne zna odgovor na ovo pitanje.



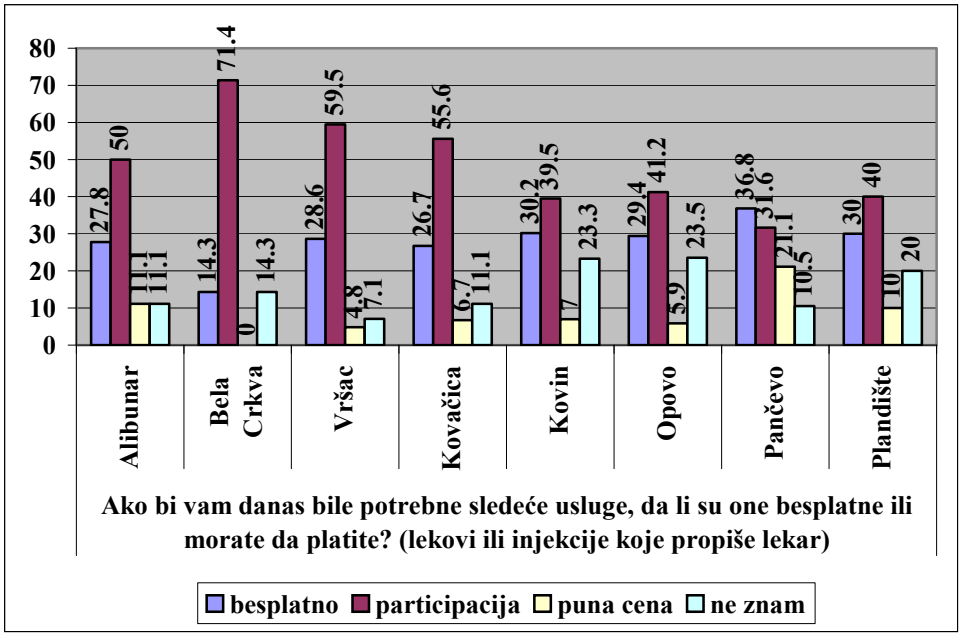
Većina anketiranih korisnica (od 60% Opovu do 93,3% u Plandištu) izjavljuje da ne zna da li ova služba ima svoju internet stranicu. Izuzetak je Bela Crkva, gde se 42,9% anketiranih korisnica slaže sa ovom izjavom, a isto toliko samo delimično slaže.



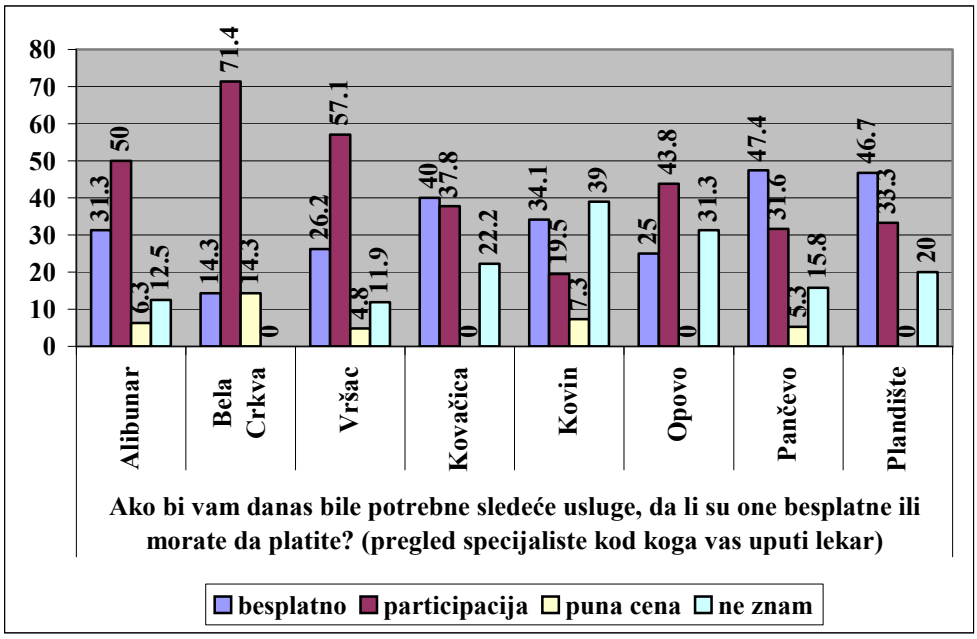
Većina anketiranih korisnica u Alibunaru, Vršcu, Kovinu i Plandištu (od 40,5% do 72,7%) ne zna da li ova služba ima dovoljno opreme. Većina anketiranih korisnica u Kovačici, Opovu i Pančevu (od 40% do 55,6%) izjavljuje da u ovoj službi ima dovoljno medicinske opreme. Jedino su u Beloj Crkvi mišljenja podeljena između onih koje su mišljenja da ima dovoljno opreme, onih koje se samo delimično slažu i onih koje se ne slažu da ima dovoljno opreme.



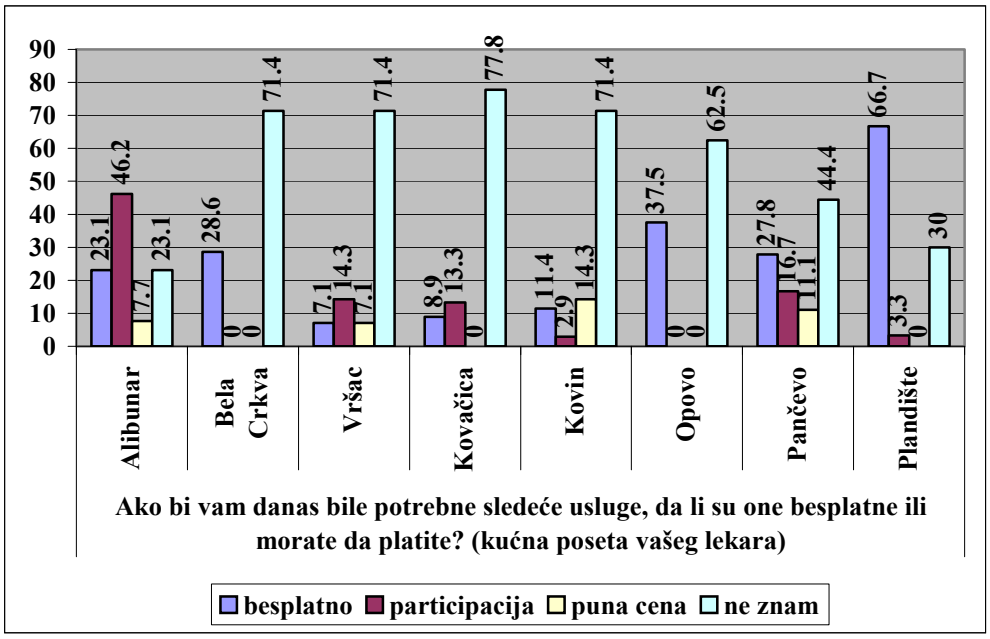
Većina anketiranih korisnica u Kovačici, Kovinu, Opovu i Pančevu (od 53,3% do 65,2%) izjavljuje da bi u slučaju potrebe, pregled kod izabranog lekara bio besplatan. Većina anketiranih korisnica u Alibunaru, Beloj Crkvi, Vršcu i Plandištu (od 45,8% do 57,1%) izjavljuje da bi ovakav pregled bio moguć uz participaciju.



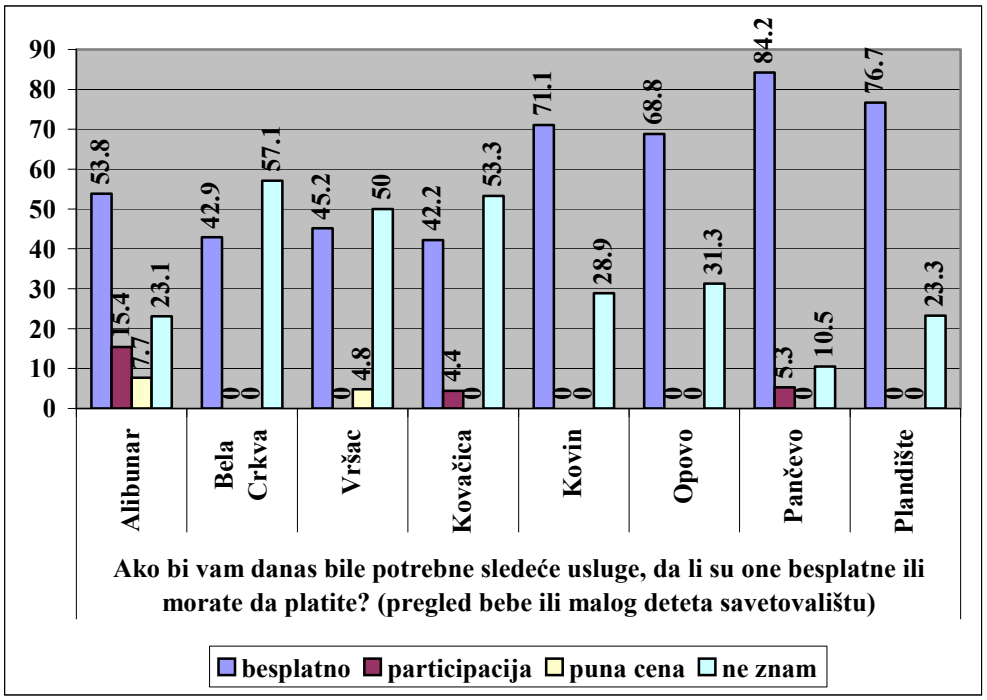
Većina anketiranih korisnica (od 39,5% u Kovinu do 71,4% u Beloj Crkvi) izjavljuje, da bi u slučaju potrebe, za lekove i injekcije koje im propiše lekar moraju platiti participaciju. Izuzetak je Pančevo, gde 36,8% korisnica izjavljuje da bi lekovi i injekcije u ovakvim slučajevima bili besplatni.



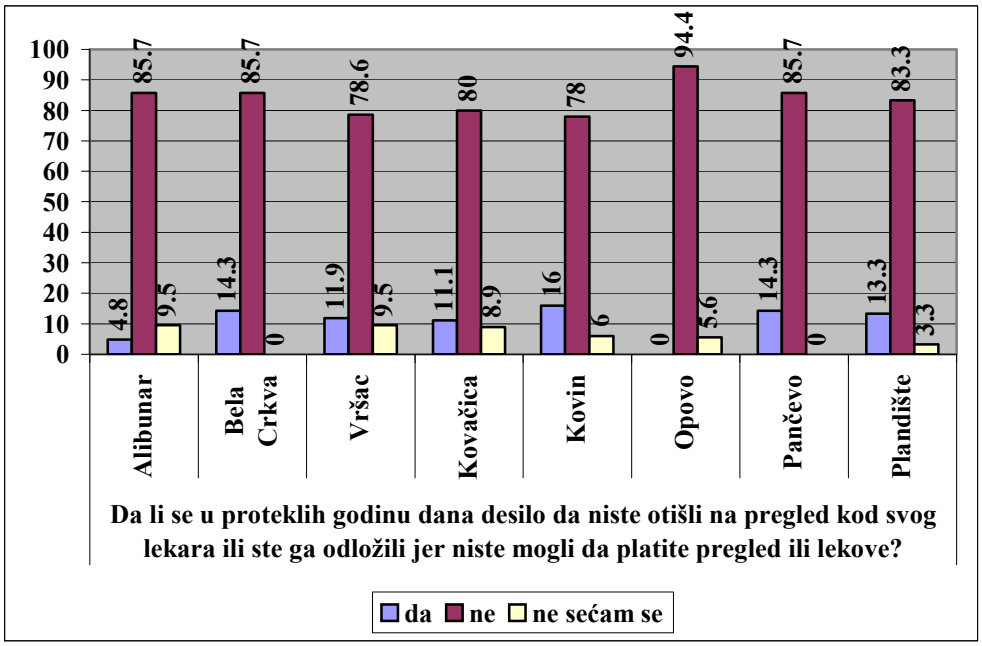
Većina anketiranih korisnica u Alibunaru, Beloj Crkvi, Vršcu i Opovu (od 43,8% do 71,4%) izjavljuje da bi morali da plate participaciju za pregled specijaliste kod koga ih uputi lekar. Većina anketiranih korisnica u Kovačici, Pančevu i Plandištu (od 40% do 47,4%) izjavljuje da je ovakav pregled besplatan. U Kovinu 39% korisnica izjavljuje da ne zna odgovor na ovo pitanje.



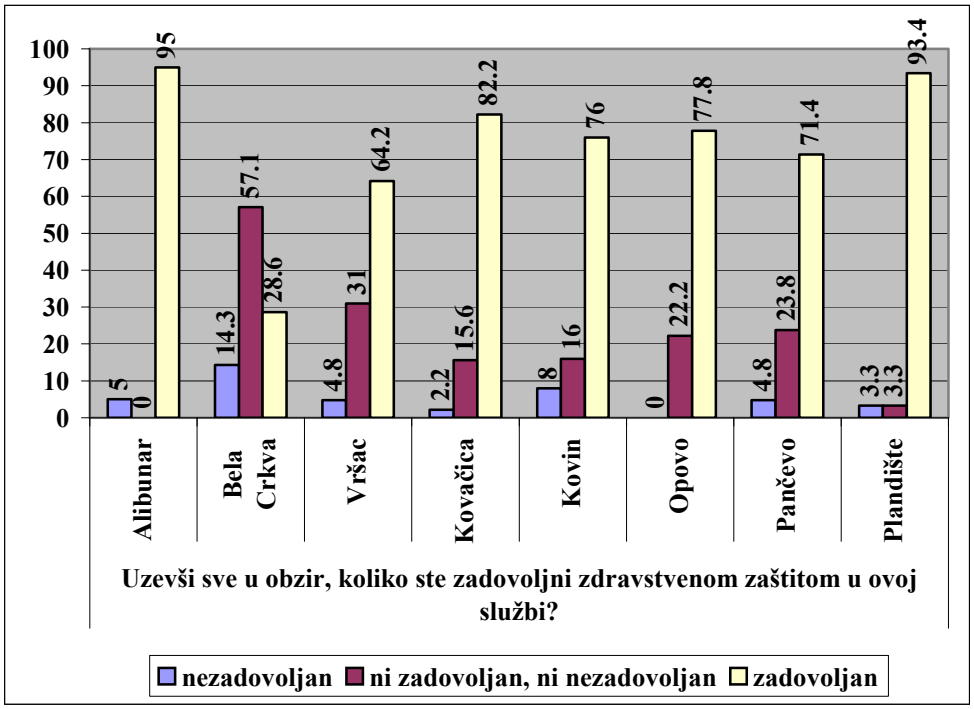
Većina anketiranih korisnica (od 44,4 % u Pančevu do 77,8 % u Kovačici) izjavljuje da ne zna da li bi kućna poseta izabranog lekara morala da se plati. Većina anketiranih korisnica u Plandištu (66,7%) izjavljuje da bi ovakve usluge bile besplatne, a 46,2% korisnica u Alibunaru izjavljuje da bi ovakvi pregledi bili mogući uz participaciju.



Većina anketiranih korisnica (od 53,8% u Alibunaru do 84,2% u Pančevu) izjavljuje da bi, u slučaju potrebe, pregled bebe ili malog deteta u savetovalištu bio besplatan. Većina anketiranih korisnica u Beloj Crkvi, Vršcu i Kovačici (od 50% do 57,1%) izjavljuje da ne zna da li bi se ovakvi pregledi plaćali.

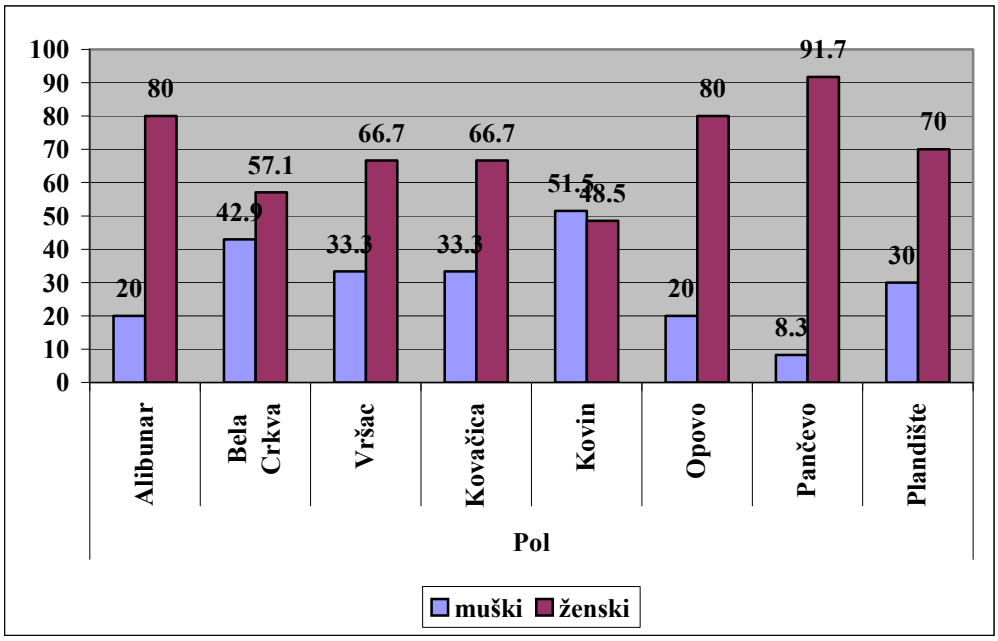


Većina anketiranih korisnica (od 78% u Kovinu do 94,4% u Opovu) izjavljuje da im se u poslednjih godinu dana nije desilo da ne odu kod lekara jer nisu imale da plate lekove.

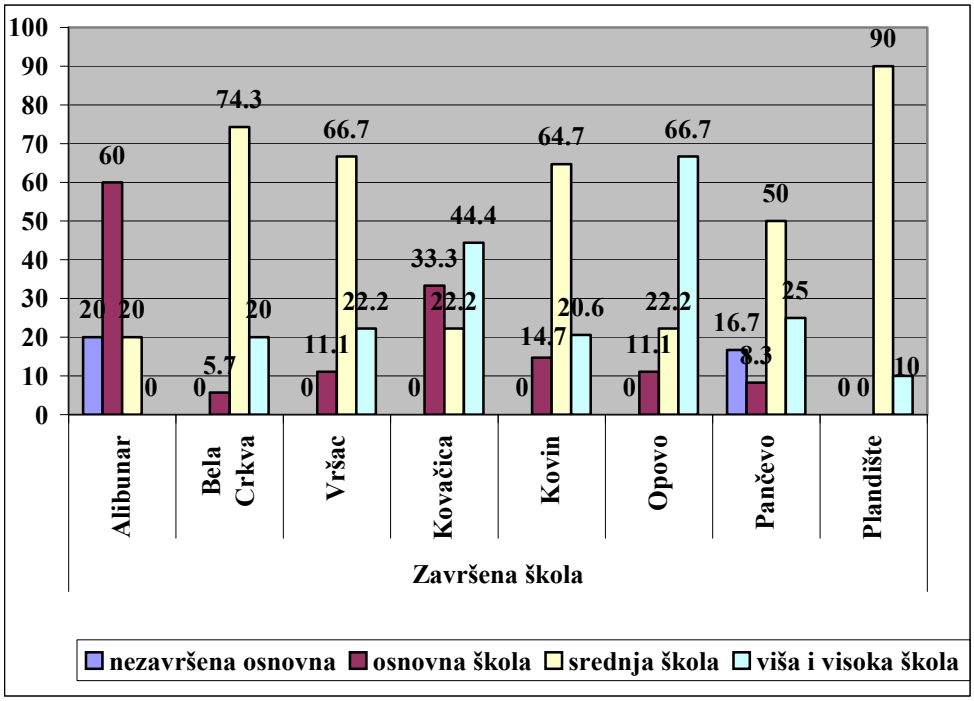


Većina anketiranih korisnica (od 64,2% u Vršcu do 95% u Alibunaru) izjavljuje da su, sve uzevši u obzir, zadovoljni zdravstvenom zaštitom u ovoj službi. Većina anketiranih korisnica u Beloj Crkvi (57,1%) izjavljuje da nije ni zadovoljno ni nezadovoljno zdravstvenom zaštitom u ovoj službi.

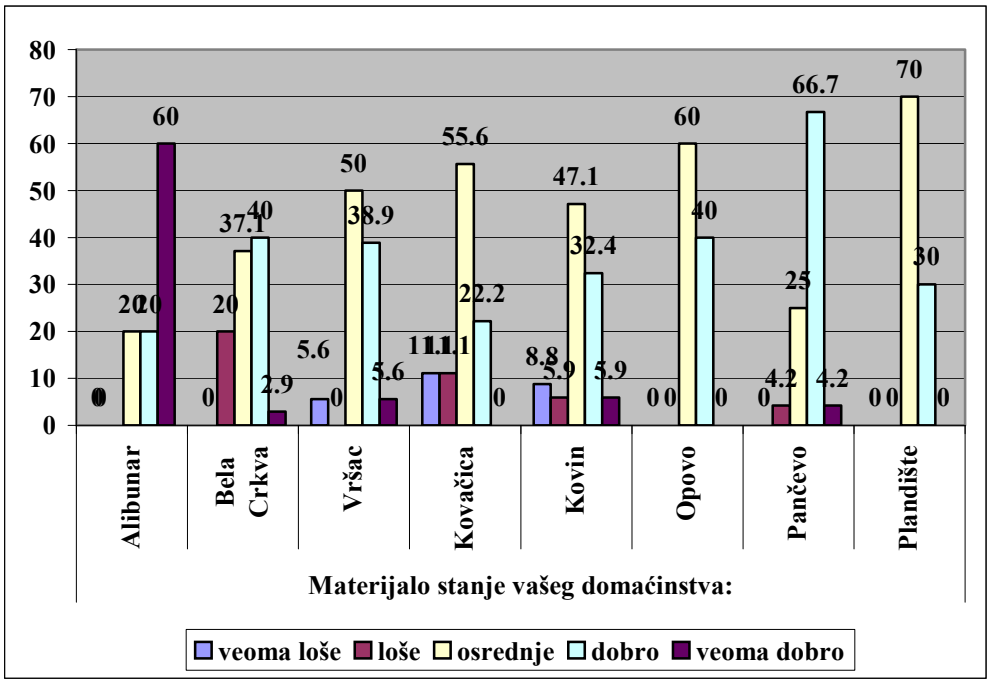
STOMATOLOGIJA



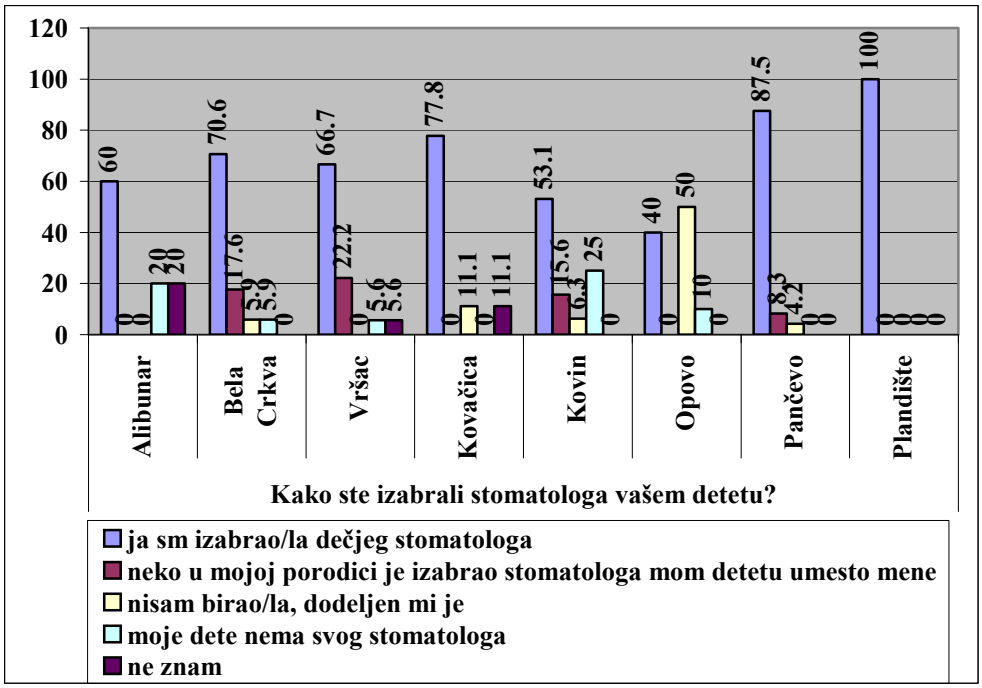
Većina anketiranih korisnica je ženskog pola (od 57,1% u Beloj Crkvi do 91,7% u Pančevu).



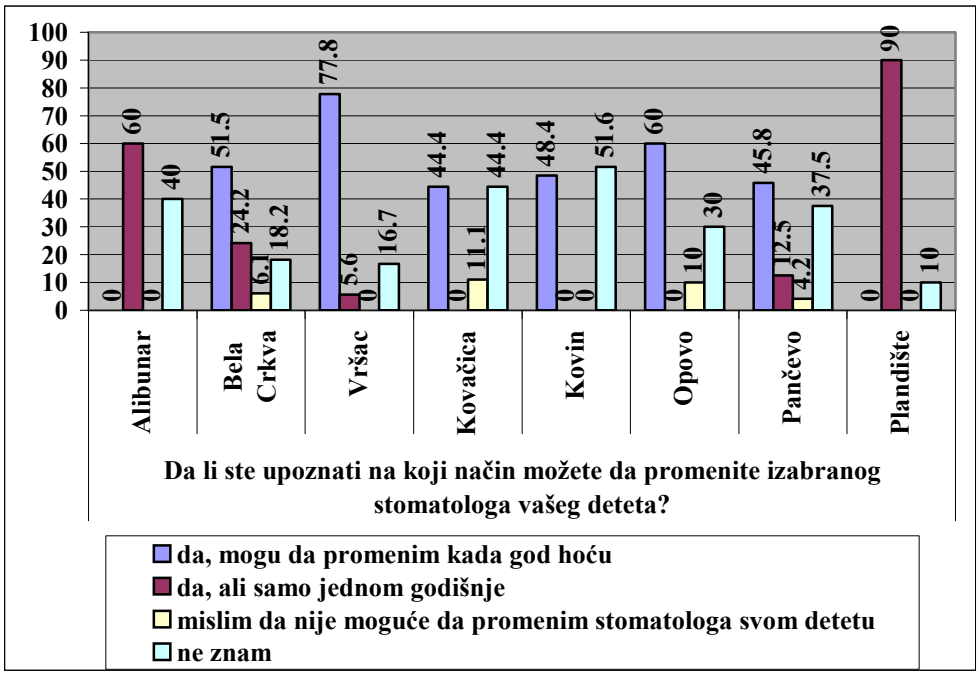
Većina anketiranih korisnika (od 50% u Pančevu do 90% u Plandištu) ima završenu srednju školu. Većina anketiranih korisnika u Alibunaru (60%) ima završenu osnovnu školu, a 44,4% korisnika u Kovačici i 66,7% korisnika u Opovu ima završenu višu i visoku školu.



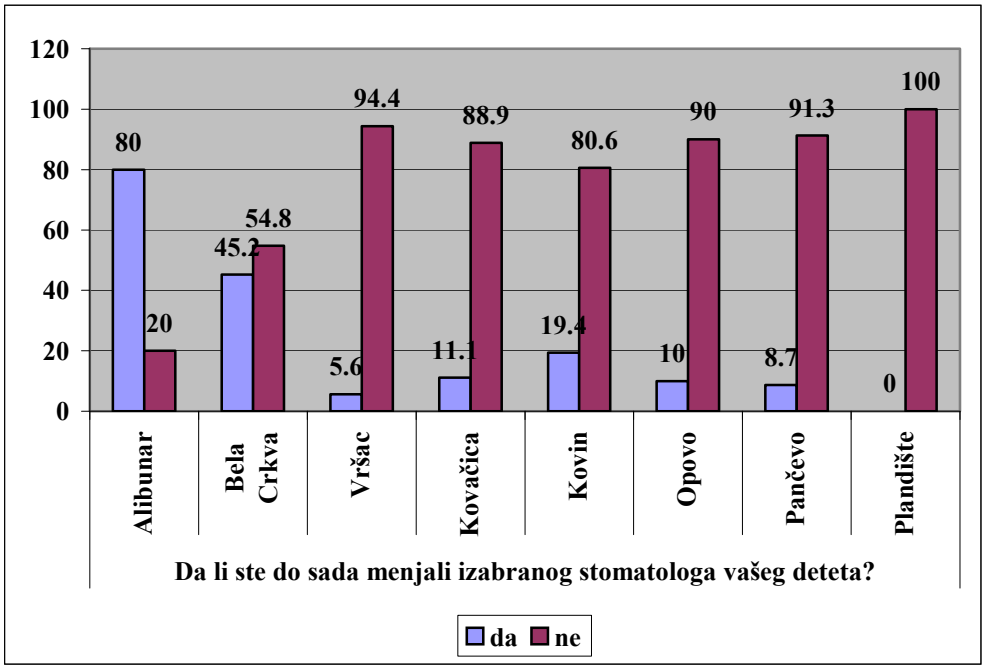
Većina anketiranih korisnika (od 50% u Vršcu do 70% u Plandištu) je osrednjeg materijalnog stanja. Većina anketiranih korisnika u Alibunaru se izjasnila da je lošeg materijalnog stanja (60%), a 40% korisnika u Beloj Crkvi i 66,7 % korisnika u Pančevu da je dobrog materijalnog stanja.



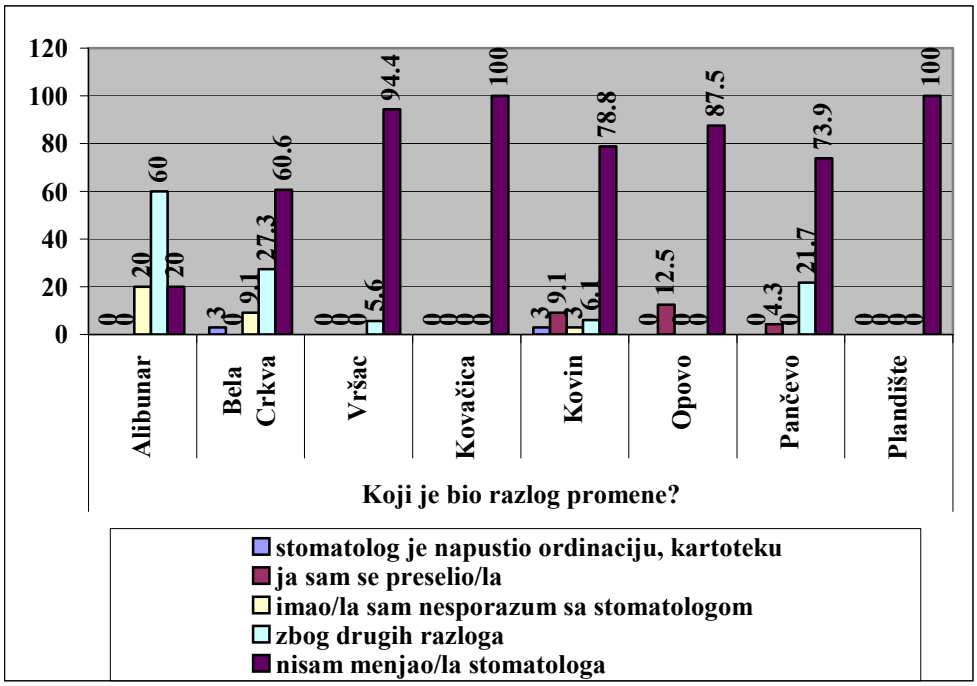
Većina anketiranih korisnika (od 53,1% u Kovinu do 100% u Plandištu) izjavljuje da je sam/a izabrao svog stomatologa. Polovina anketiranih korisnika u Opovu (50%) izjavljuje da nije birao/la svog stomatologa već mu je dodeljen.



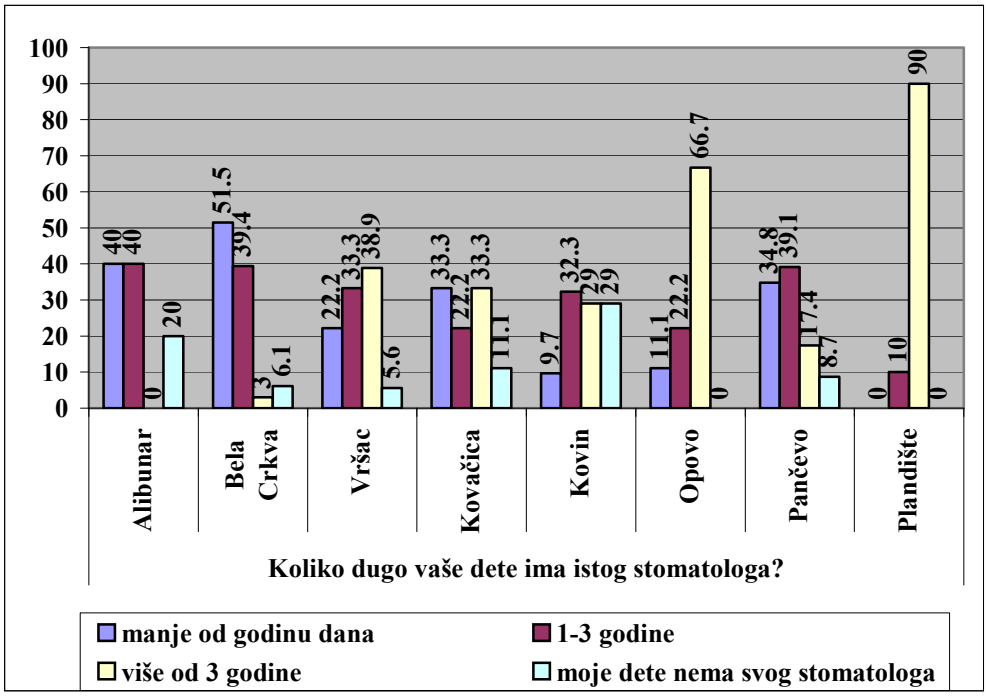
Većina anketiranih korisnika u Beloj Crkvi, Vršcu, Opovu i Pančevu (od 45,8% do 77,8%) izjavljuje da svog stomatologa može da promeni kad hoće. Većina anketiranih korisnika u Alibunaru (60%) i Plandištu (90%), izjavljuje da svog izabranog stomatologa može da promeni jednom godišnje. Mišljenja korisnika u Kovačici i Kovinu su podeljena između onih koji misle da stomatologa mogu da promene kad hoće i onih koji ne znaju kad mogu da ga promene.



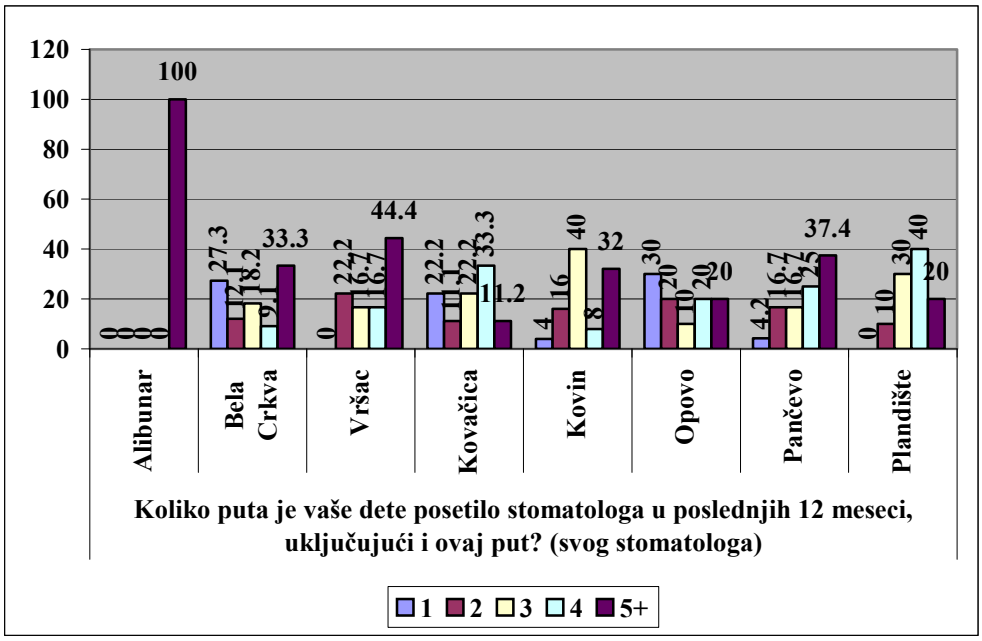
Većina anketiranih korisnika (od 54,8% u Beloj Crkvi do 100% u Plandištu) izjavljuje da do sada nisu menjali izabranog stomatologa svom detetu. Izuzetak je Alibunar, gde 80% njih izjavljuje da su menjali stomatologa.



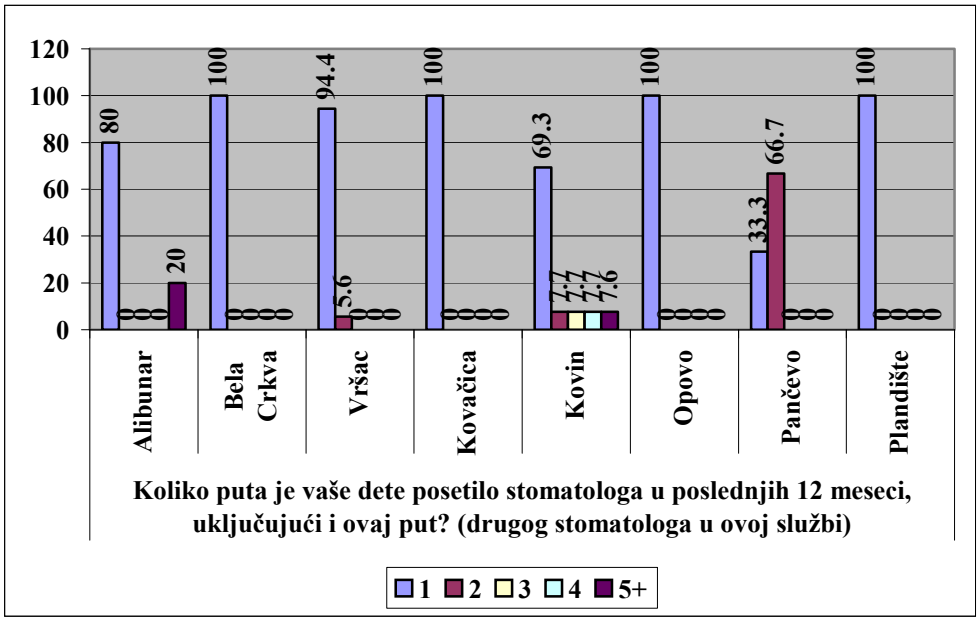
Kao razlog za promenu izabranog stomatologa navedeni su drugi razlozi koji nisu ponuđeni u odgovoru, preseljenje i nesporazumi sa stomatologom.



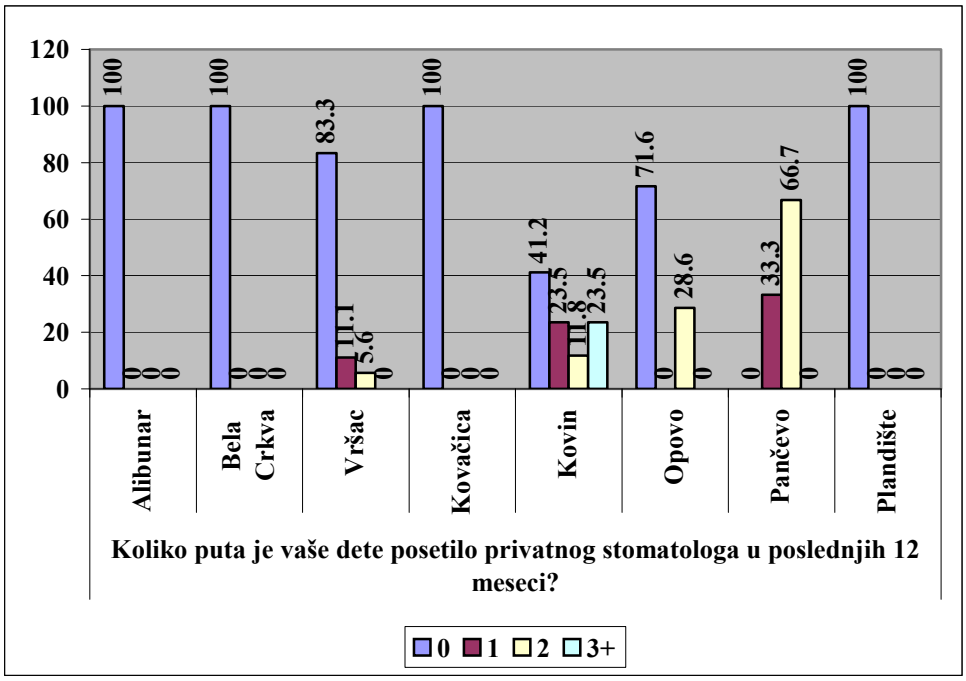
Većina anketiranih korisnika u Vršcu, Opovu i Plandištu (od 38,9% do 90%) izjavljuje da izabranog stomatologa njihovo dete ima više od 3 godine. Korisnici u Alibunaru i Pančevu su se podjednako izjasnili da njihovo dete ima istog stomatologa manje od godinu dana i od 1 do 3 godine, a kod većine anketiranih korisnika u Beloj Crkvi (51,5%) njihovo dete ima istog stomatologa manje od godinu dana. Trećina anketiranih korisnika iz Kovina izjavljuje da njihovo dete ima istog stomatologa od 1 do 3 godine, trećina više od 3 godine i trećina da njihovo dete nema svog stomatologa.



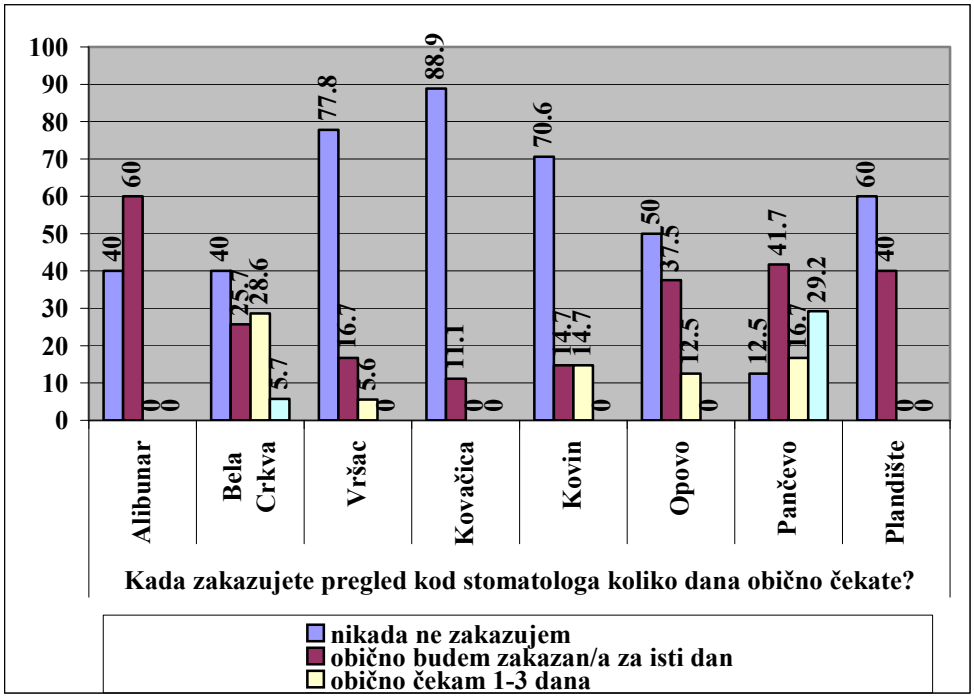
Većina anketiranih korisnika u Alibunaru, Beloj Crkvi, Vršcu i Pančevu (od 33,3% do 100%) izjavljuje da je u poslednjih 12 meseci, njihovo dete svog stomatologa posetilo 5 ili više puta. Većina anketiranih korisnika u Kovačici (33,3%) i Plandištu (40%), izjavljuje da je njihovo dete posetilo svog stomatologa 4 puta, u Kovinu (40%) korisnika izjavljuje da je njihovo dete svog izabranog stomatologa menjalo, u poslednjih 12 meseci, 3 puta, a u Opovu samo jedanput.



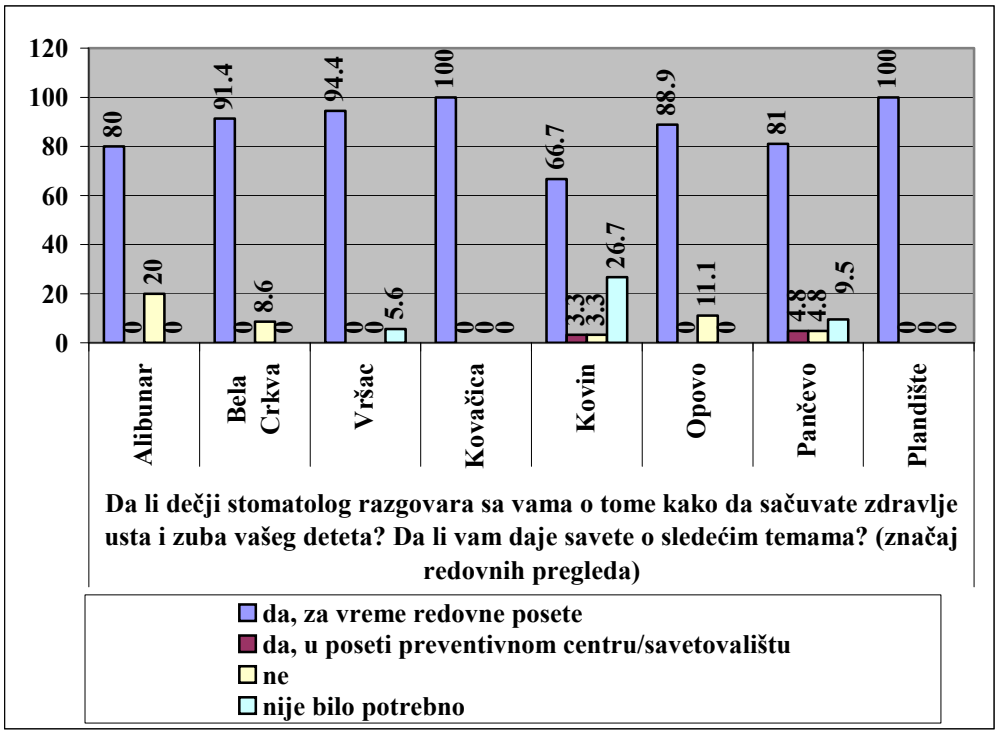
Većina anketiranih korisnika (od 69,3% u Kovinu do 100% u Beloj Crkvi, Kovačici, Opovu i Plandištu) izjavljuje da je njihovo dete, u poslednjih 12 meseci, svog izabranog stomatologa posetilo jednom. Izuzetak je Pančevo, gde najveći broj korisnika (66,7%) izjavljuje da je, njihovo dete, 2 puta posetilo stomatologa u poslednjih 12 meseci.



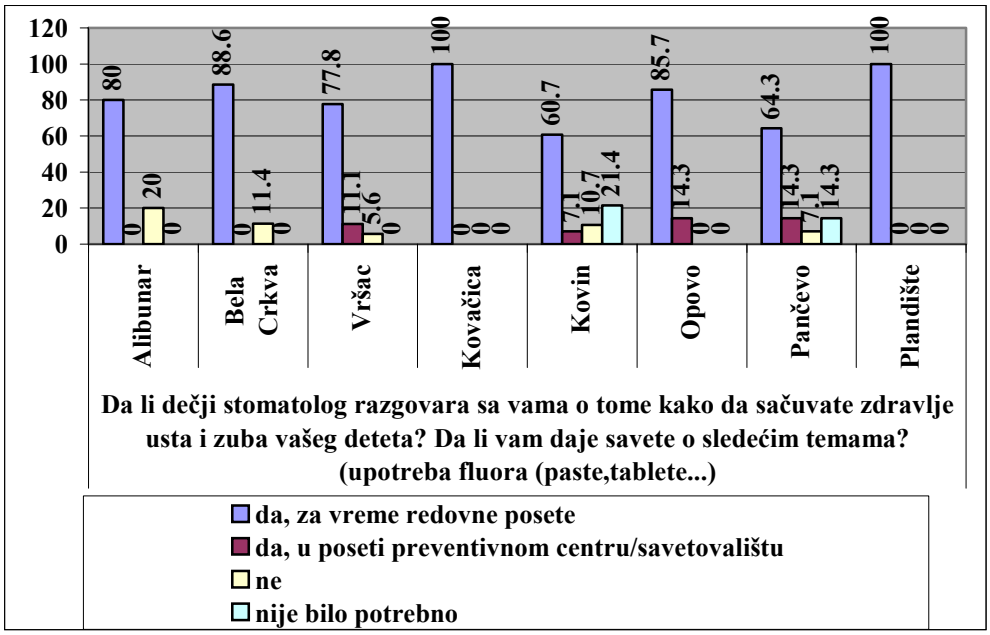
Većina anketiranih korisnika (od 41,2 % u Kovinu do 100 % u Alibunaru, Beloj Crkvi, Kovačici i Plandištu) izjavljuje da njihovo dete, u poslednjih 12 meseci, nije posećivalo privatnog stomatologa. Izuzetak je Pančevo, gde 66,7% korisnika izjavljuje da je njihovo dete posetilo privatnog stomatologa 2 puta.



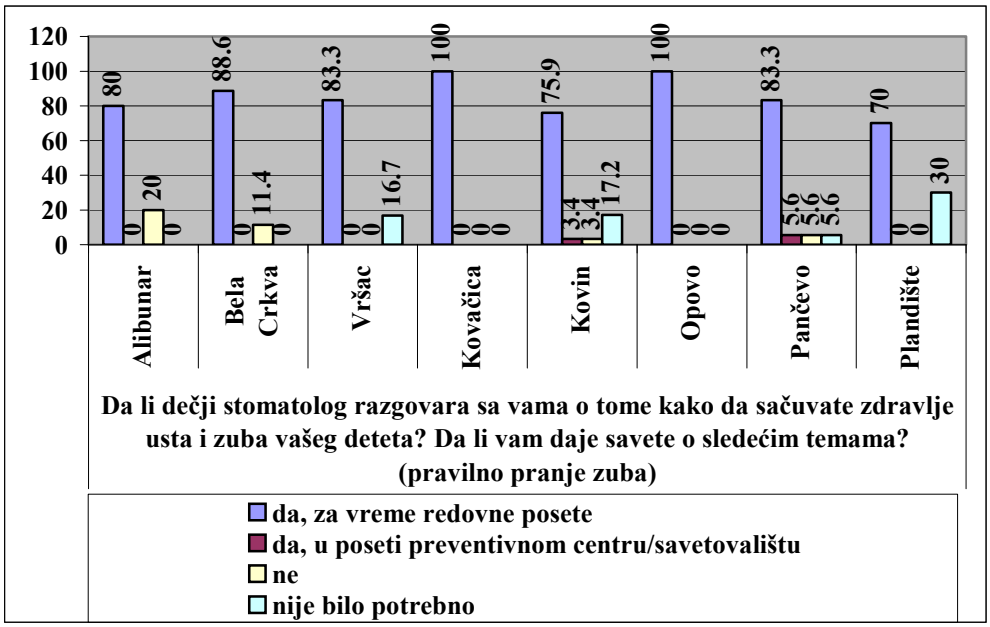
Većina anketiranih korisnika (od 40% u Beloj Crkvi do 88,9% u Kovačici) na pitanje koliko dana obično čeka kada zakazuje pregled kod stomatologa, odgovorilo je da nikada ne zakazuje. Izuzetak su Alibunar (60%) i Pančevo (41,7%), gde najveći broj korisnika izjavljuje da obično bude zakazan za isti dan.



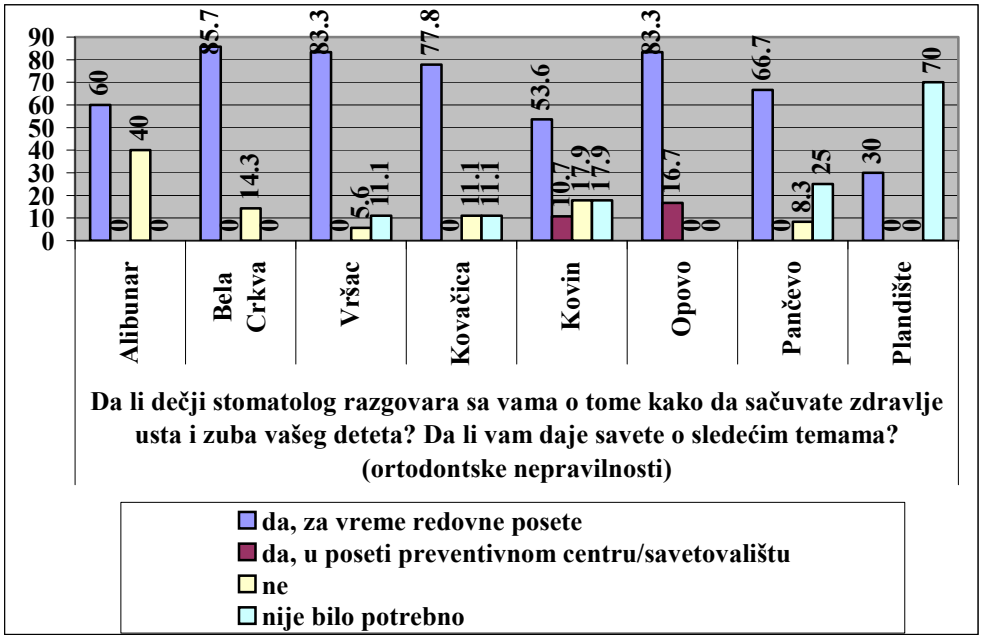
Većina anketiranih korisnika (od 66,7% u Kovinu do 100% u Kovačici i Plandištu) izjavljuje da im za vreme redovne posete izabrani stomatolog daje savete o značaju redovnih pregleda.



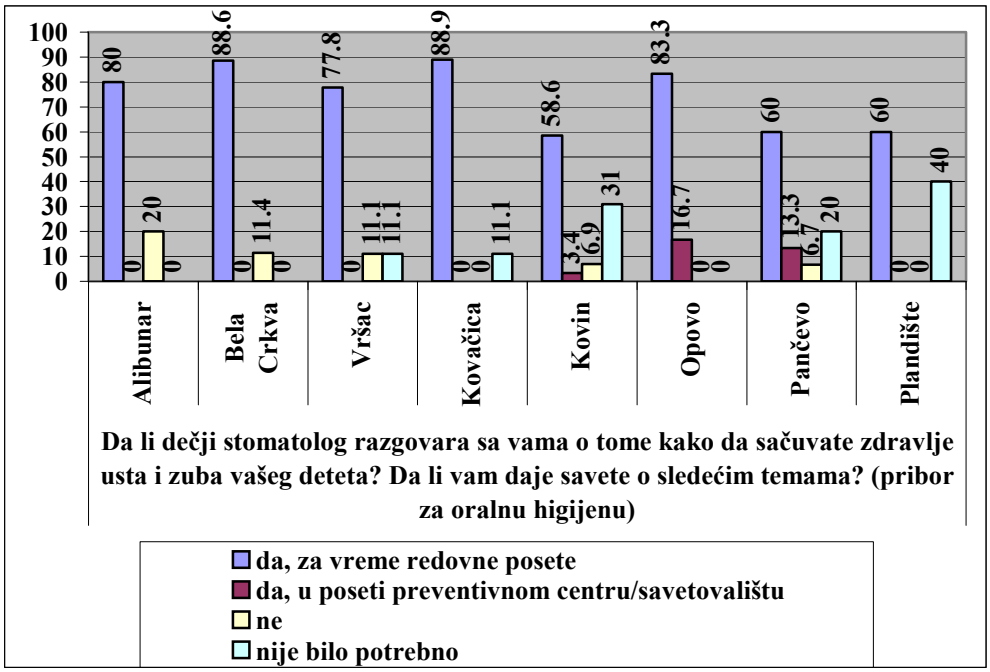
Većina anketiranih korisnika (od 60,7% u Kovinu do 100% u Kovačici i Plandištu) izjavljuje da im izabrani stomatolog za vreme redovne posete daje savete o značaju upotrebe floura za zdravlje usta i zuba njihove dece.



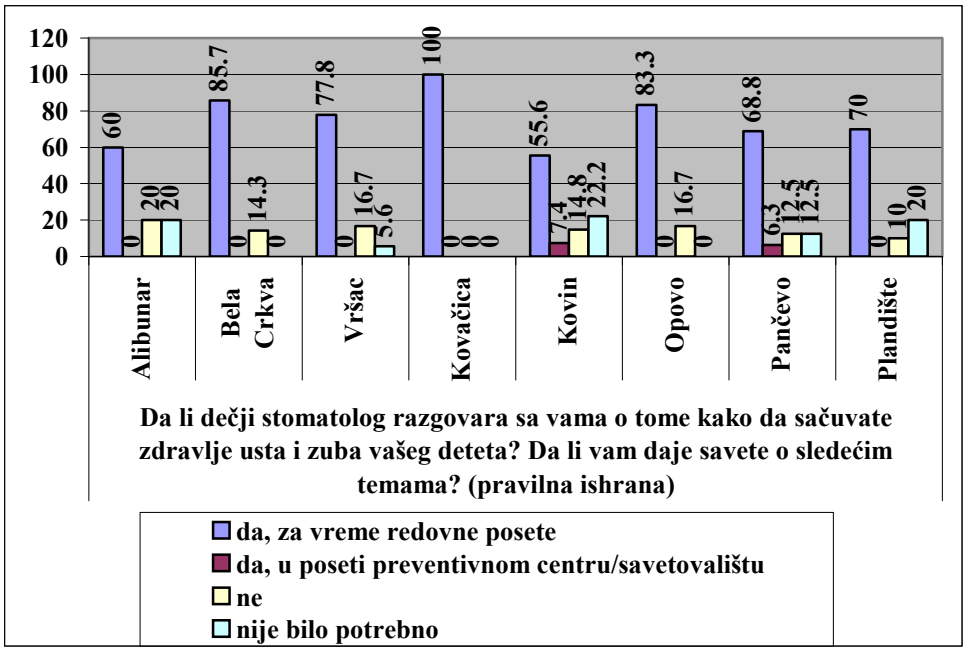
Većina anketiranih korisnika (od 75,9% u Kovinu do 100% u Kovačici i Opovu) izjavljuje da im, za vreme redovne posete, izabrani stomatolog daje savete o značaju pravilnog pranja zuba.



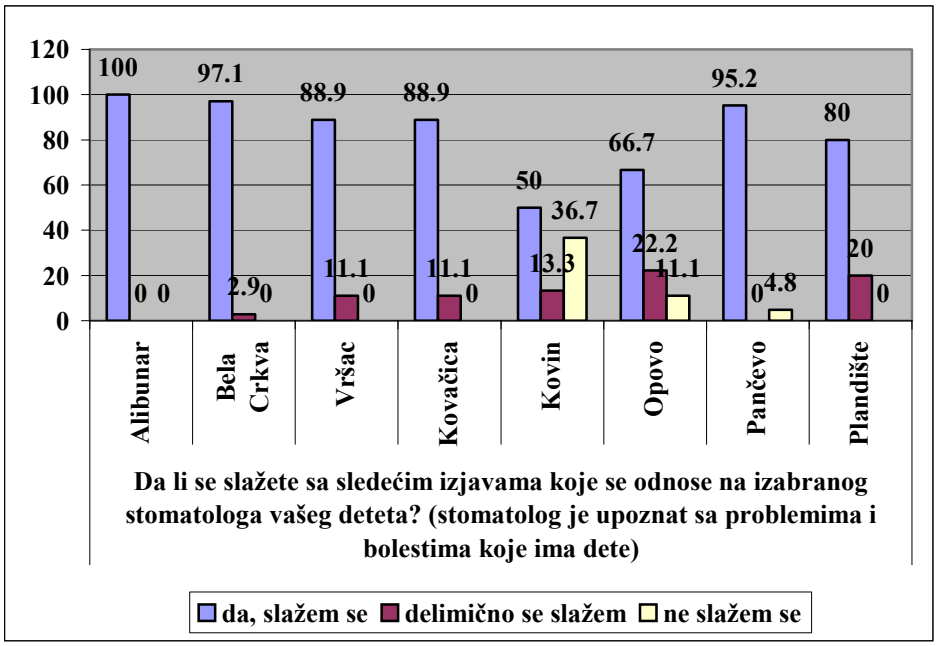
Većina anketiranih korisnika (od 53,6% u Kovinu do 85,7% u Beloj Crkvi) izjavljuje da im, za vreme redovne posete, izabrani stomatolog daje savete u vezi sa značajem i ulogom, kao i korišćenjem ortodontskih proteza. Izuzetak je Plandište, gde 70% korisnika izjavljuje da za ovakvim savetima nije bilo potrebe.



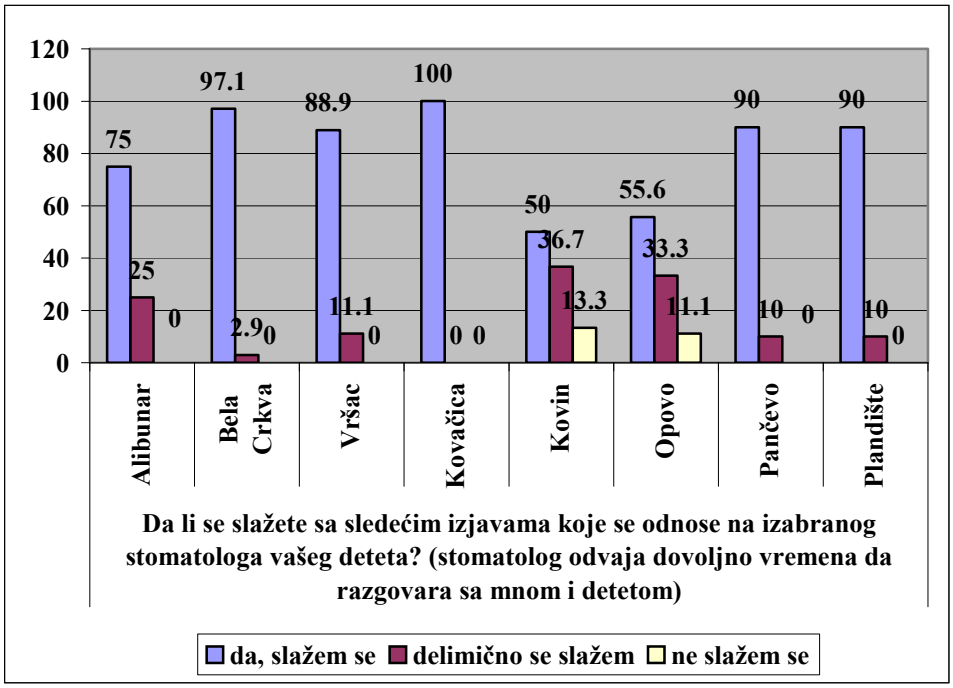
Većina anketiranih korisnika (od 58,6% u Kovinu do 88,9% u Kovačici) izjavljuje da im, za vreme redovne posete, izabrani stomatolog daje savete o značaju pribora za oralnu higijenu po zdravlje usta i zuba njihove dece.



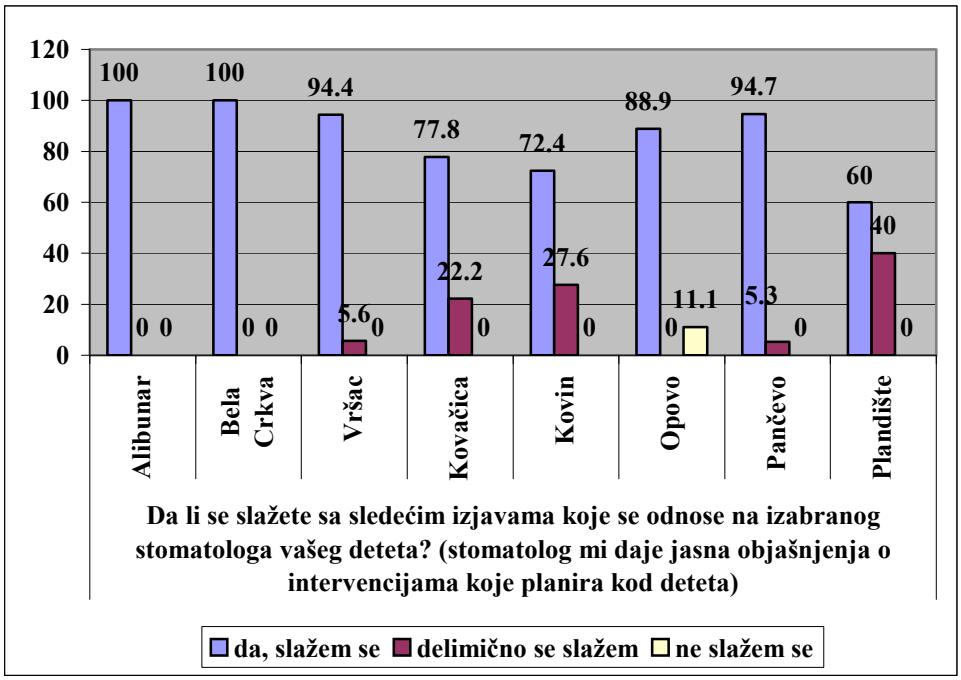
Većina anketiranih korisnika (od 55.6% u Kovinu do 100% u Kovačici) izjavljuje da im, za vreme redovne posete, izabrani stomatolog daje savete o značaju pravilne ishrane po zdravlje usta i zuba njihove dece.



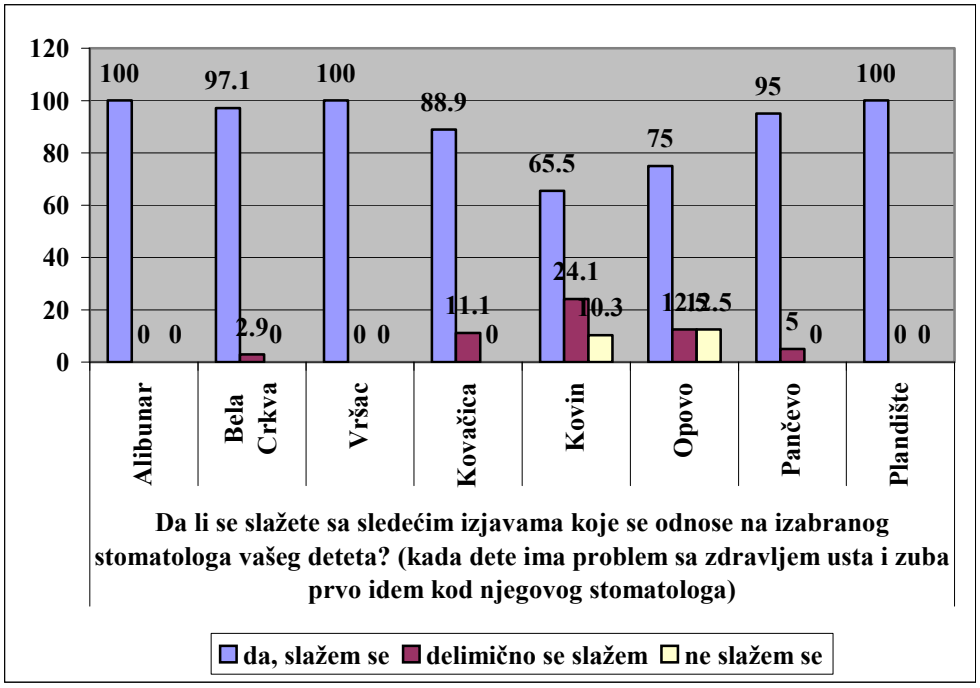
Većina anketiranih korisnika (od 50% u Kovinu do 100% u Alibunaru) izjavljuje da je izabrani stomatolog upoznat sa problemima i bolestima koje ima njihovo dete.



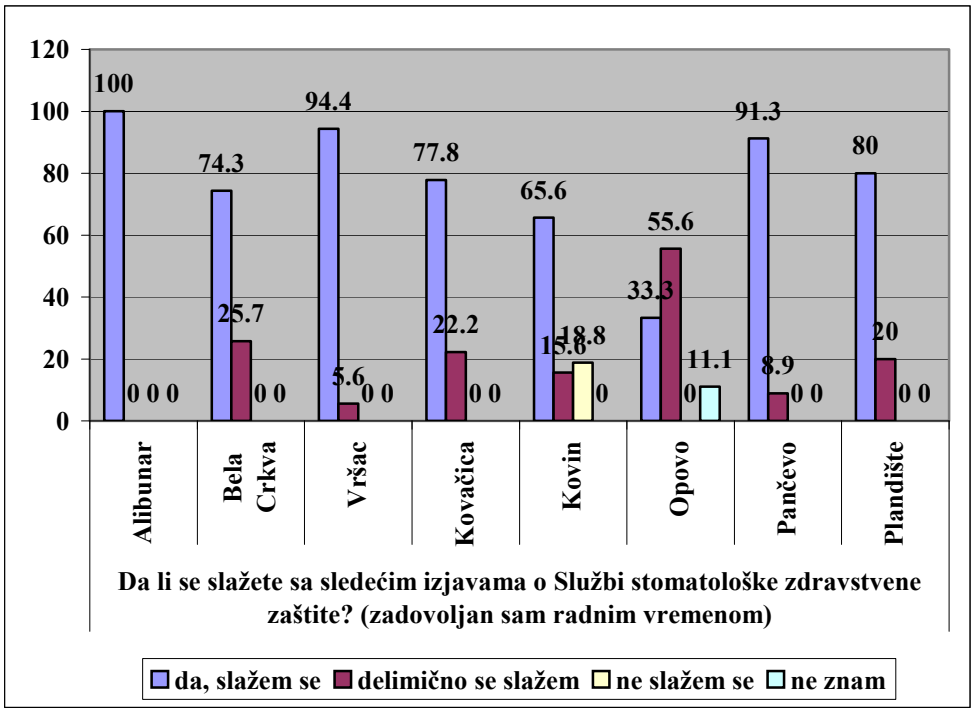
Većina anketiranih korisnika (od 50% u Kovinu do 100% u Kovačici) izjavljuje da izabrani stomatolog odvaja dovoljno vremena da razgovara sa njima i detetom. Jedan deo korisnika (od 2,9% u Beloj Crkvi do 36,7% u Kovinu) se samo delimično slaže sa ovom izjavom.



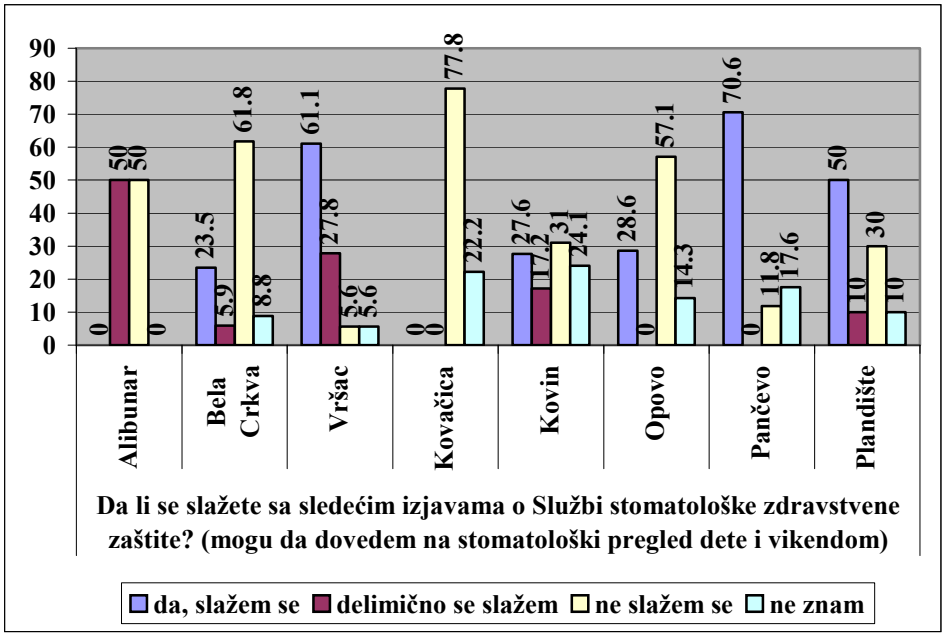
Većina anketiranih korisnika (od 60% u Plandištu do 100% u Alibunaru i Beloj Crkvi) izjavljuje da im izabrani stomatolog daje jasna objašnjenja o intervencijama koje planira kod deteta. Jedan deo korisnika (od 5,3% u Pančevu do 40% u Plandištu) se samo delimično slaže sa ovom izjavom.



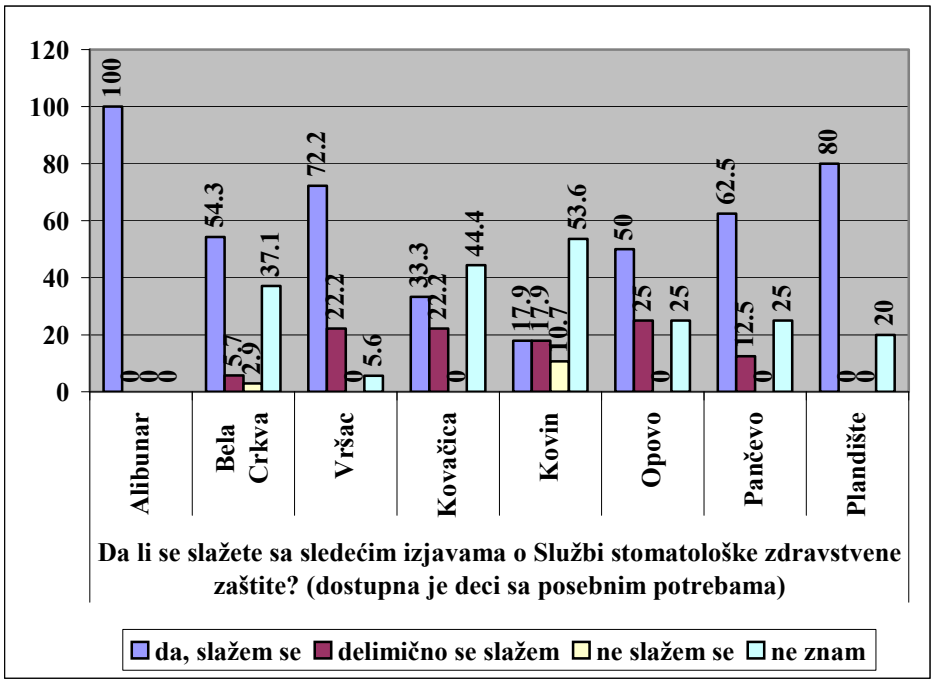
Većina anketiranih korisnika (od 65,5% u Kovinu do 100% u Alibunaru, Vršcu i Plandištu) izjavljuje da, kada dete ima problem sa zdravljem usta i zuba, prvo ide kod izabranog stomatologa.



Većina anketiranih korisnika (od 65,6% u Kovinu do 100% u Alibunaru) izjavljuje da je zadovoljna sa radnim vremenom Službe stomatološke zdravstvene zaštite. Izuzetak je Opovo, gde se 55,6% korisnika samo delimično slaže sa ovom izjavom.

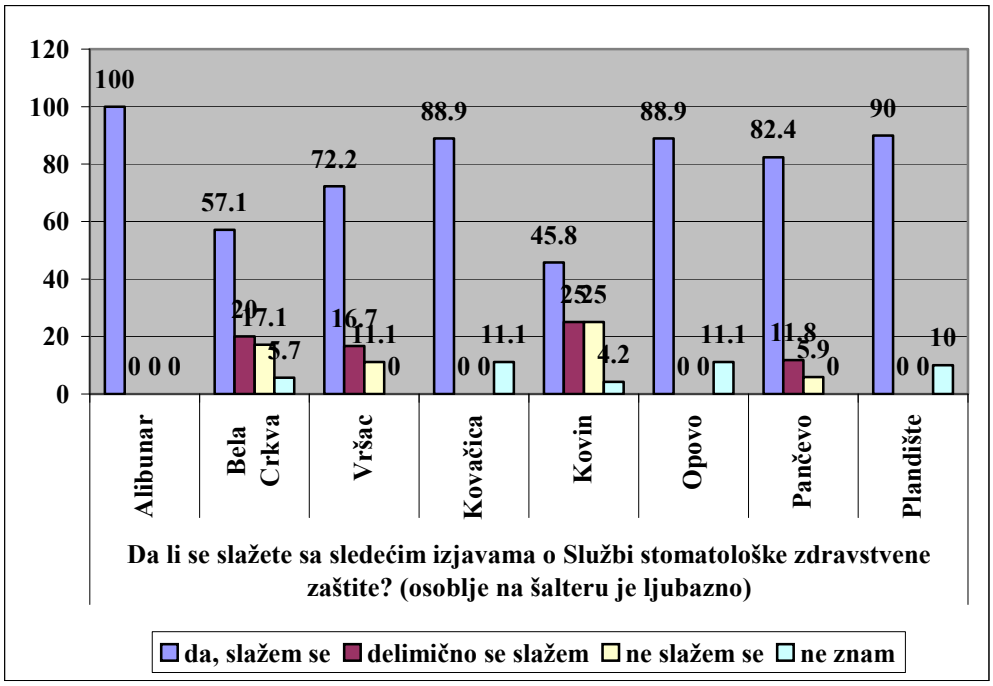


Većina anketiranih korisnika u Beloj Crkvi, Kovačici i Opovu (od 57,1% do 77,8%) izjavljuje da se ne slaže sa izjavom da svoje dete mogu dovesti na stomatološki pregled i vikendom u Službu stomatološke zdravstvene zaštite. Većina anketiranih korisnika u Vršcu (61,1%), Pančevu (70,6%) i Plandištu (50%), smatra da dete može i vikendom dovesti na pregled kod stomatologa, a u Alibunaru mišljenja su podeljena između onih koji smatraju da dete ne mogu da dovedu stomatologu na pregled vikendom i onih koji nisu sigurni da li mogu ili ne mogu.

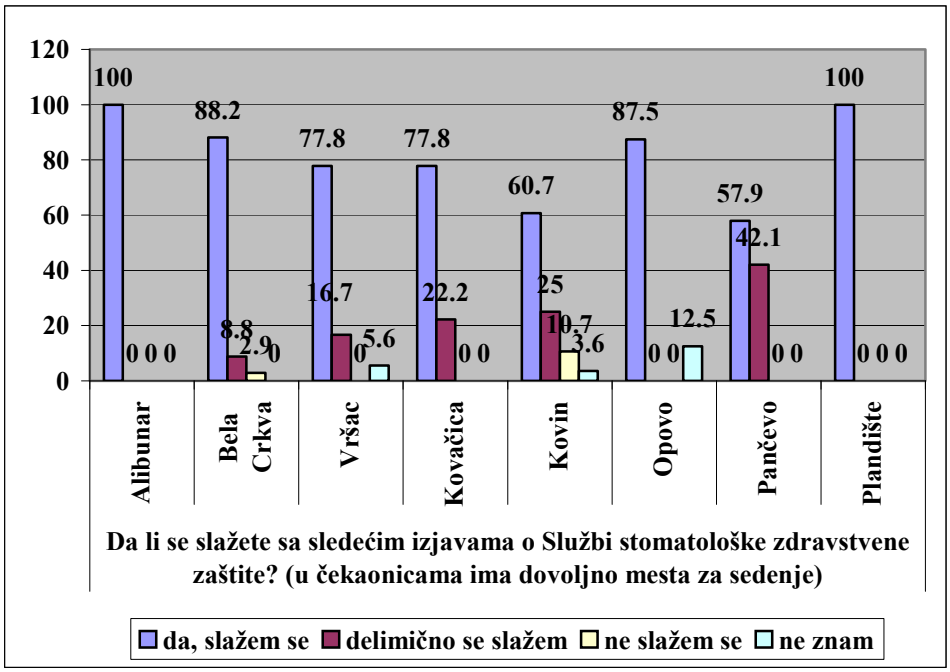


Većina anketiranih korisnika (od 54,3% u Beloj Crkvi do 100% u Alibunaru) izjavljuje da je Služba stomatološke zdravstvene zaštite dostupna deci sa posebnim potrebama. Izuzetak su Kovačica (44,4%) i Kovin (53,6%), gde većina anketiranih korisnika ne zna odgovor na ovo pitanje.

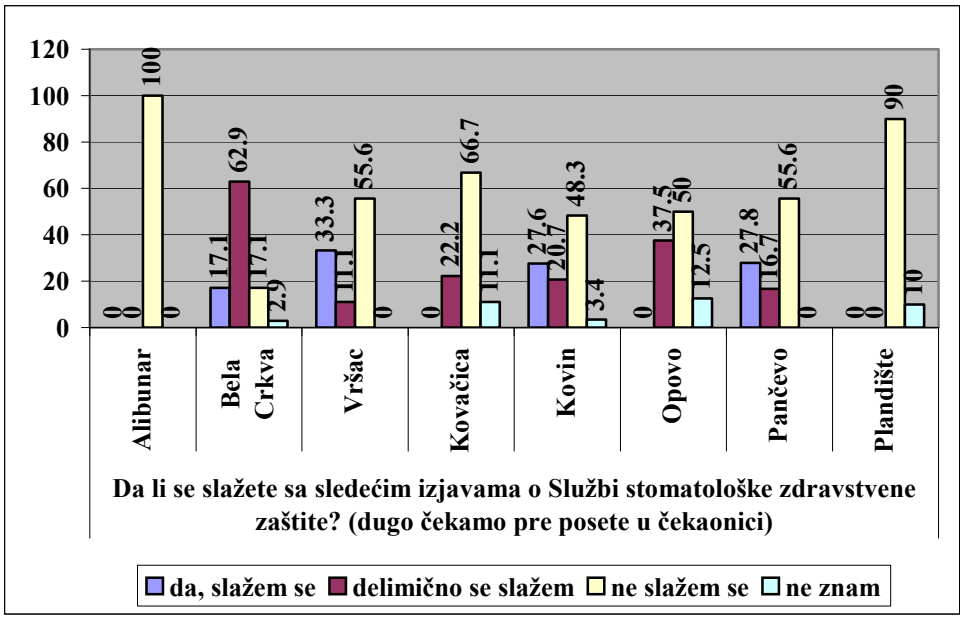
.



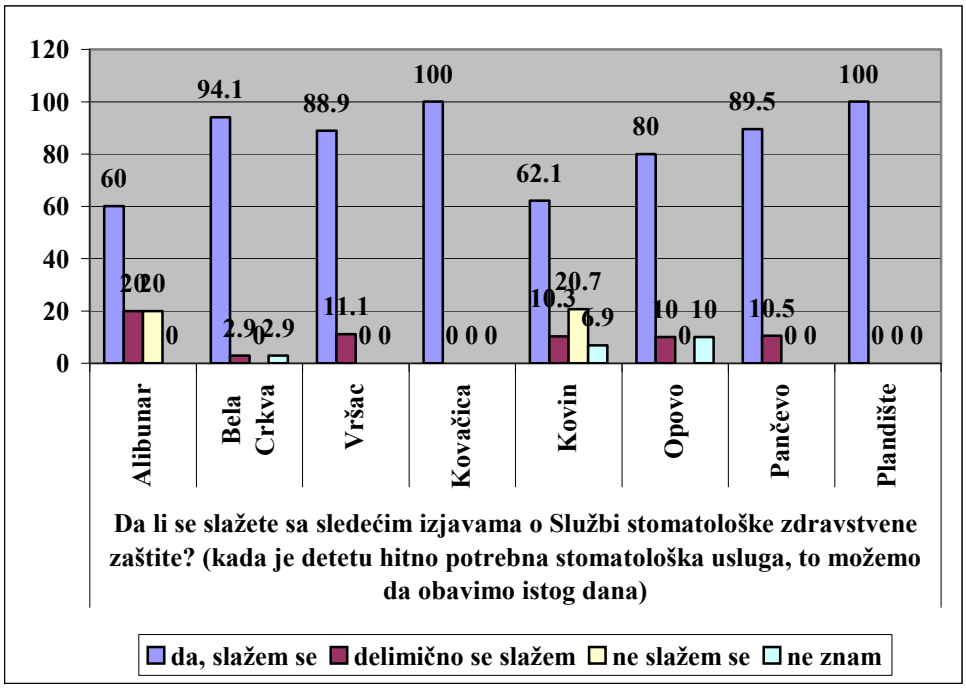
Većina anketiranih korisnika (od 45,8% u Kovinu do 100% u Alibunaru) izjavljuje da je osoblje na šalteru ljubazno. Samo se manji broj korisnika ne slaže sa ovom izjavom (od 11,1% u Vršcu do 25% u Kovinu).



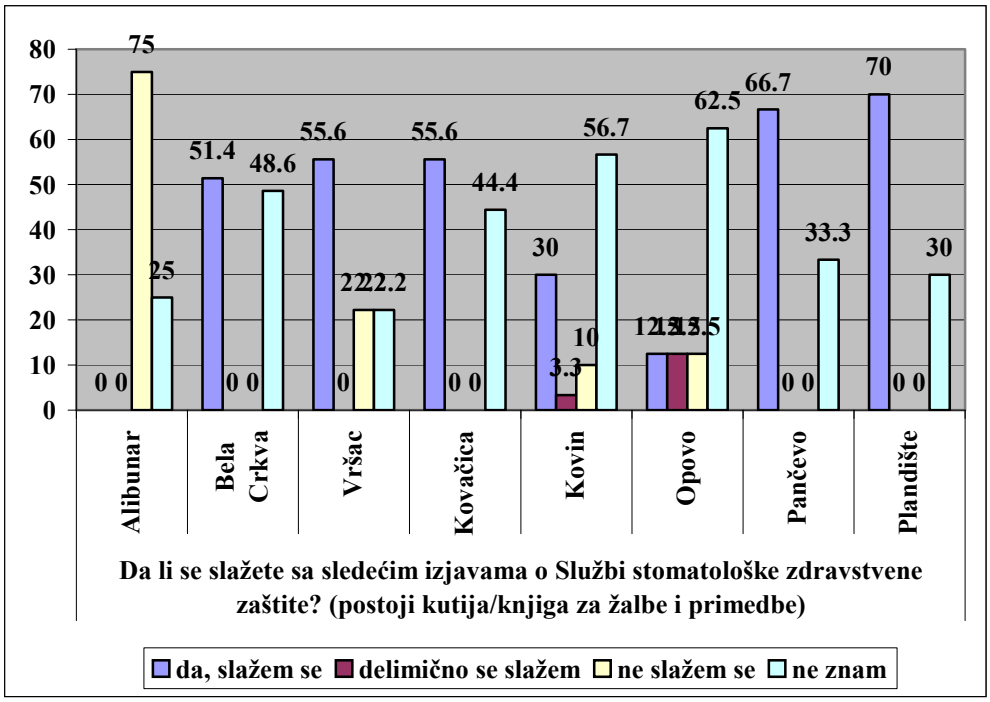
Većina anketiranih korisnika (od 60,7% u Kovinu do 100% u Alibunaru i Plandištu) izjavljuje da u čekaonicama ima dovoljno mesta za sedenje. Jedan deo korisnika (od 8,8% u Beloj Crkvi do 42,1% u Pančevu) se samo delimično slaže sa ovom izjavom.



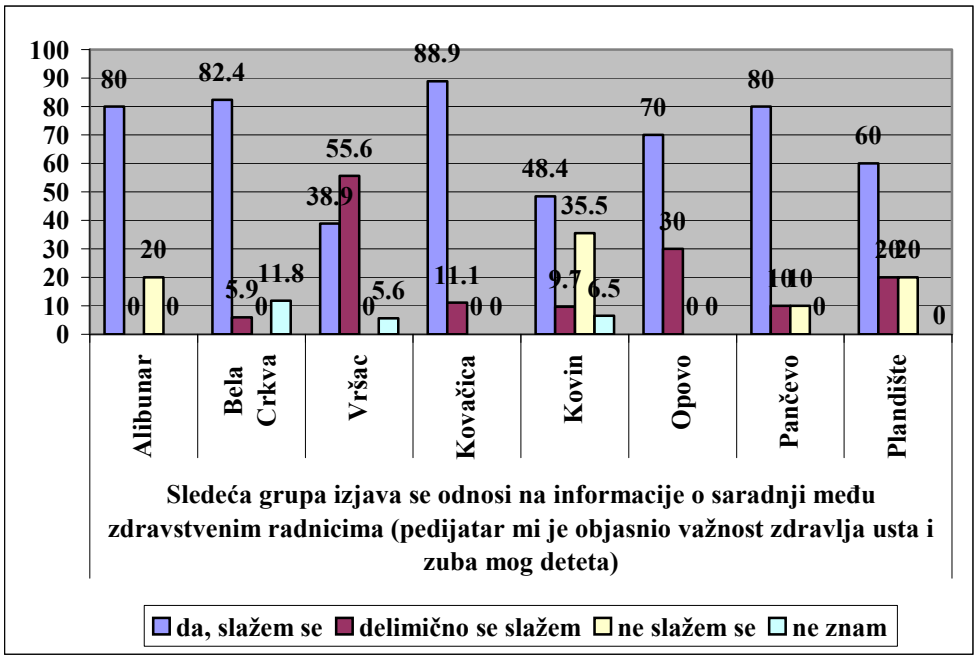
Većina anketiranih korisnika (od 48,3% u Kovinu do 100% u Alibunaru) izjavljuje da se ne slaže sa izjavom da dugo čeka pre posete u čekaonici. Izuzetak je Bela Crkva, gde se 62,9% korisnika samo delimično slaže sa ovom izjavom.



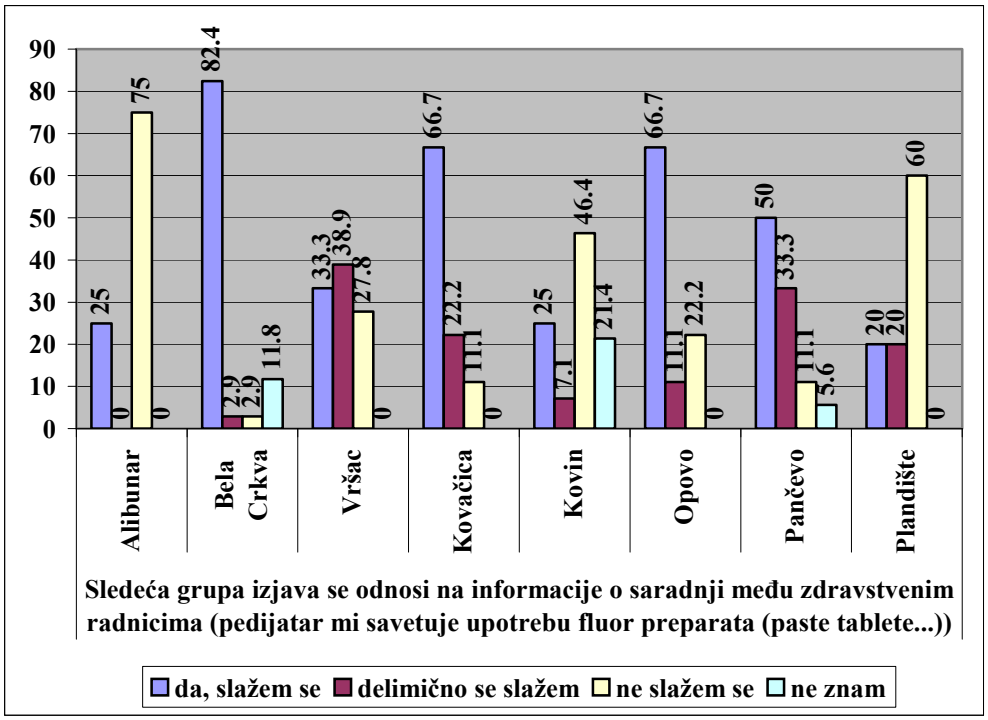
Većina anketiranih korisnika (od 60% u Alibunaru do 100% u Kovačici i Plandištu) izjavljuje da u slučaju hitne potrebe, stomatološki pregled za svoje dete mogu obaviti istog dana. Petina korisnika (20,7% u Kovinu i 20% u Alibunaru) ne slaže sa ovom izjavom.



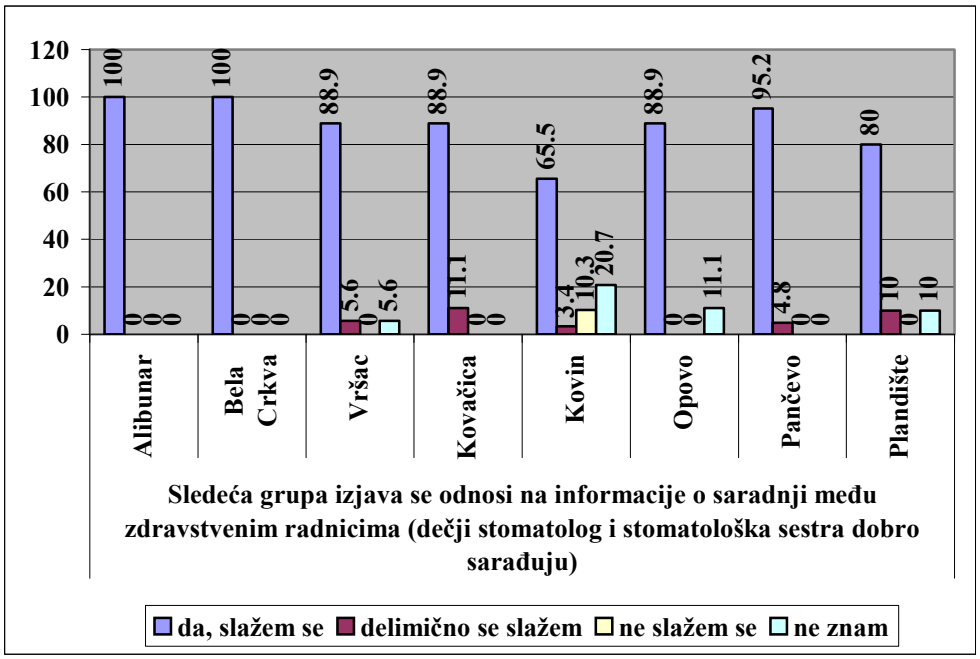
Većina anketiranih korisnika (od 51,4% u Beloj Crkvi do 70% u Plandištu) izjavljuje da u Službi stomatološke zdravstvene zaštite postoji kutija/knjiga za žalbe i primedbe. Većina anketiranih korisnika u Kovinu (56,7%) i Opovu (62.5%), izjavljuje da ne zna odgovor na ovo pitanje, a u Alibunaru 75% korisnika izjavljuje da se sa ovom izjavom ne slaže.



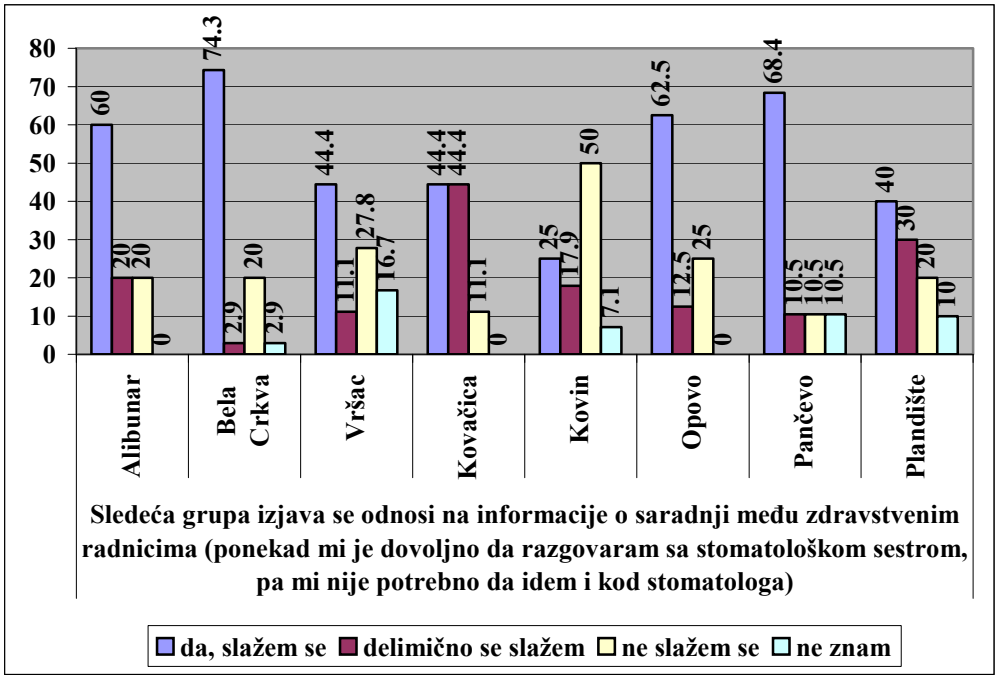
Većina anketiranih korisnika (od 48,4% u Kovinu do 88,9% u Kovačici) izjavljuje da im je pedijatar objasnio važnost održavanja zdravlja usta i zuba deteta.



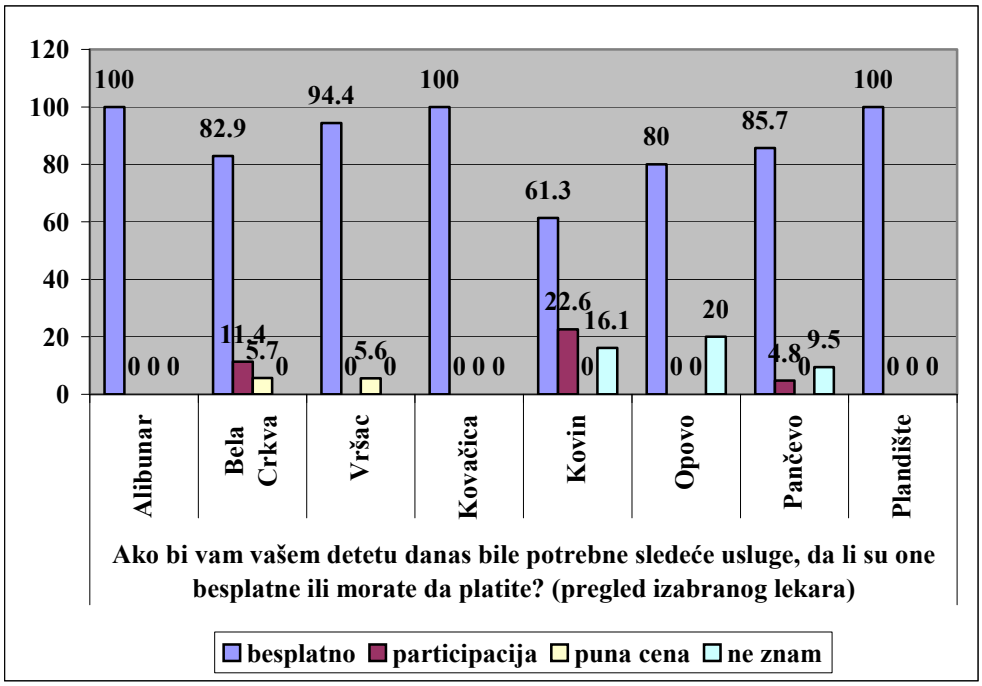
Većina anketiranih korisnika u Beloj Crkvi, Kovačici, Opovu i Pančevu (od 50% do 82,4%) izjavljuje da im pedijatar savetuje upotrebu fluor preparata. Korisnici iz Alibunara (75%), Plandišta (60%) i Kovina (46,4%), ne slažu se sa ovom izjavom. U Vršcu su mišljenja podeljena između korisnika koji se samo delimično slaže sa ovom izjavom, slažu se ili se uopšte ne slažu.



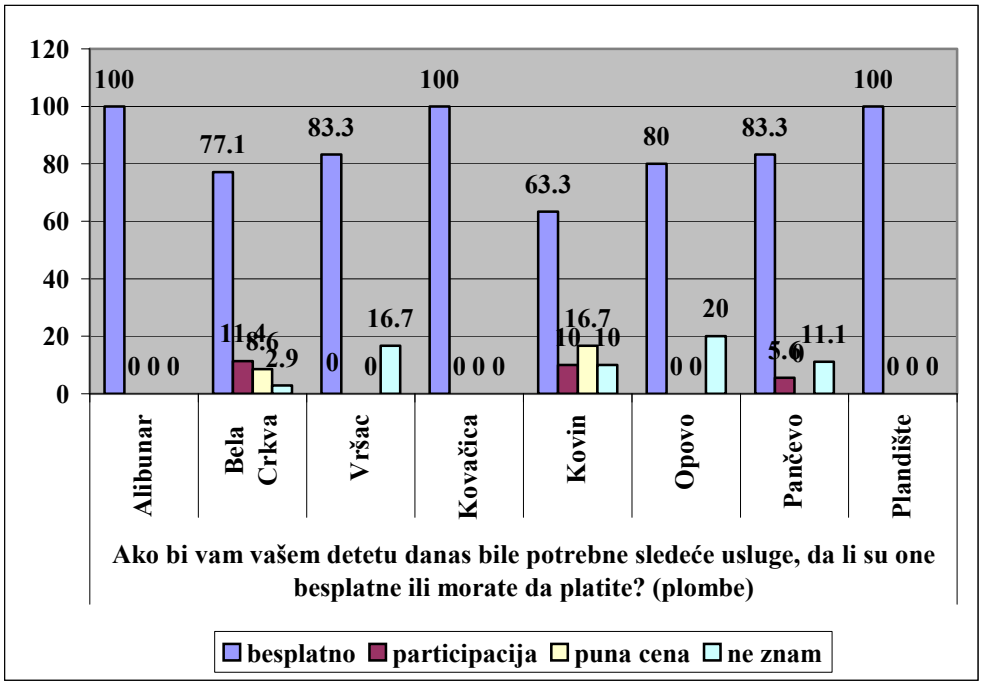
Većina anketiranih korisnika (od 65,5% u Kovinu do 100% u Alibunaru i Beloj Crkvi) izjavljuje da dečji stomatolog i stomatološka sestra dobro saradjuju.



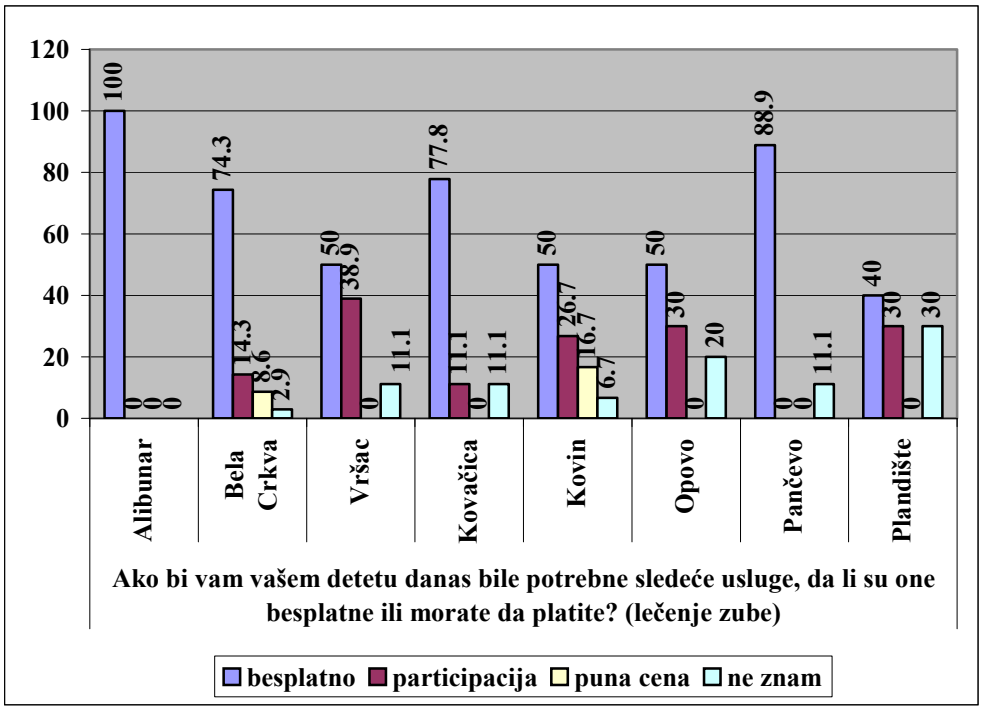
Većina anketiranih korisnika (od 40% u Plandištu do 74,3% u Beloj Crkvi) izjavljuje da im je ponekad dovoljno da porazgovaraju sa stomatološkom sestrom, pa im nije potrebna poseta stomatologu. Izuzetak je Kovin, gde se 50% korisnika ne slaže sa ovom izjavom i Kovačica gde su mišljenja podeljena između onih kojima je razgovor sa stomatološkom sestrom dovoljan i onih koji su neopredeljeni po tom pitanju.



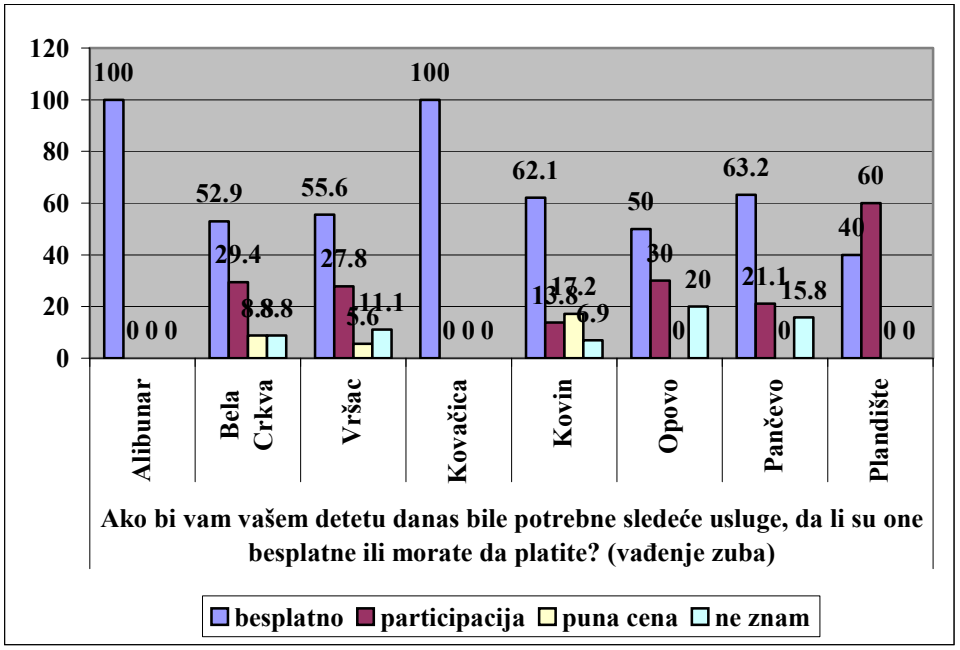
Većina anketiranih korisnika (od 61,3% u Kovinu do 100% u Alibunaru, Kovačici i Plandištu), izjavljuje da je pregled za dete kod izabranog stomatologa besplatan.



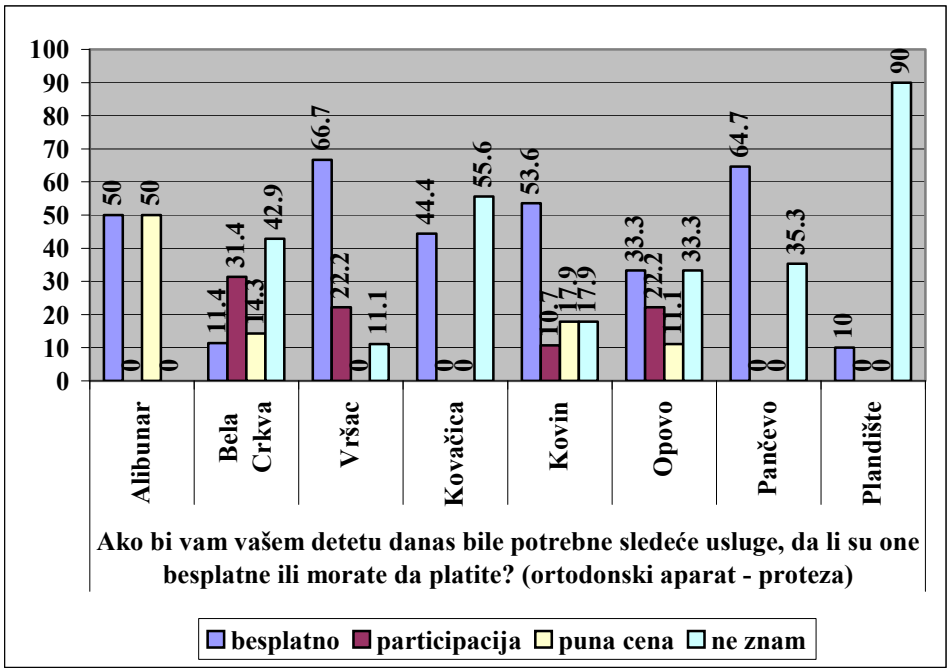
Većina anketiranih korisnika (od 63,3% u Kovinu do 100% u Alibunaru, Kovačici i Plandištu), izjavljuje da bi plombe, u slučaju potrebe, bile besplatne za decu.



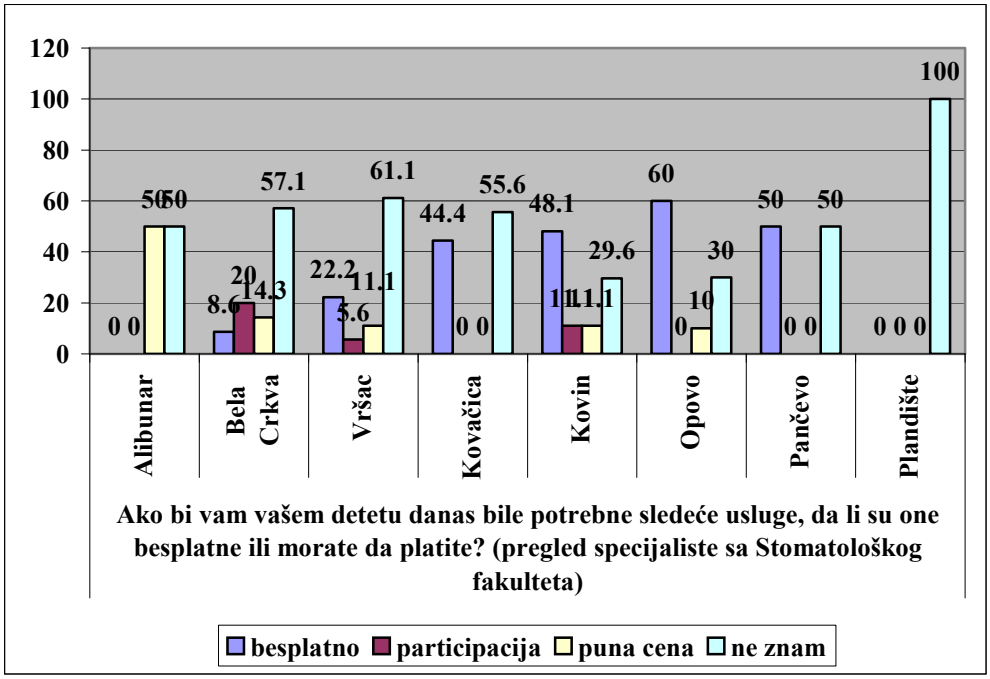
Većina anketiranih korisnika (od 40% u Plandištu do 100% u Alibunaru), izjavljuje da bi u slučaju potrebe, lečenje zuba bilo besplatno.



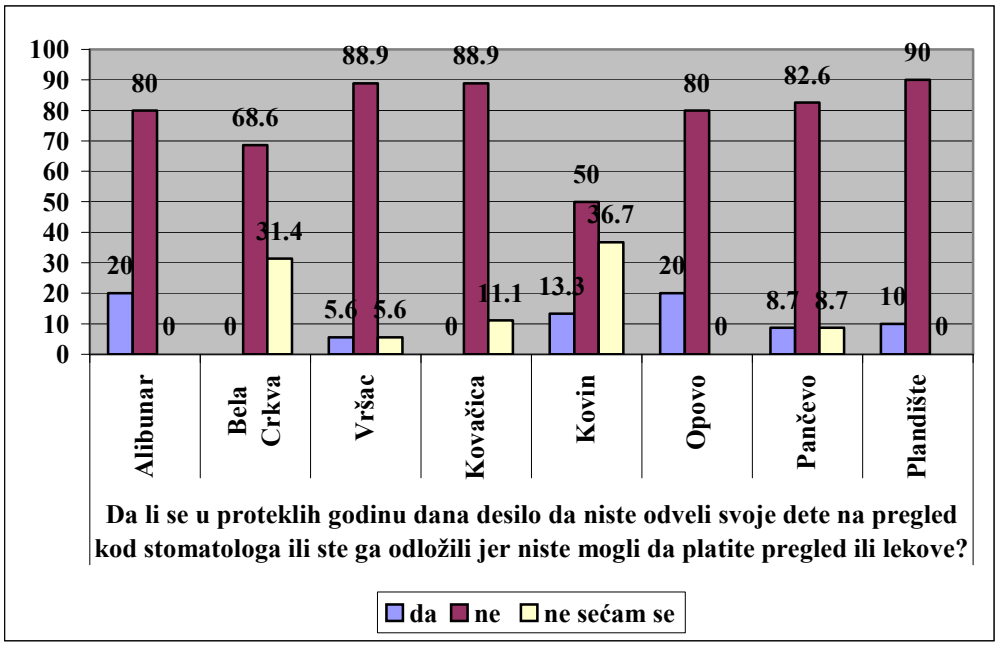
Većina anketiranih korisnika (od 50% u Opovu do 100% u Alibunaru i Kovačici), izjavljuje da bi u slučaju potrebe vadjenje zuba za decu bilo besplatno. Izuzetak je Plandište, gde je najveći broj korisnika (60%) mišljenja da vađenje zuba ide uz naplatu participacije.



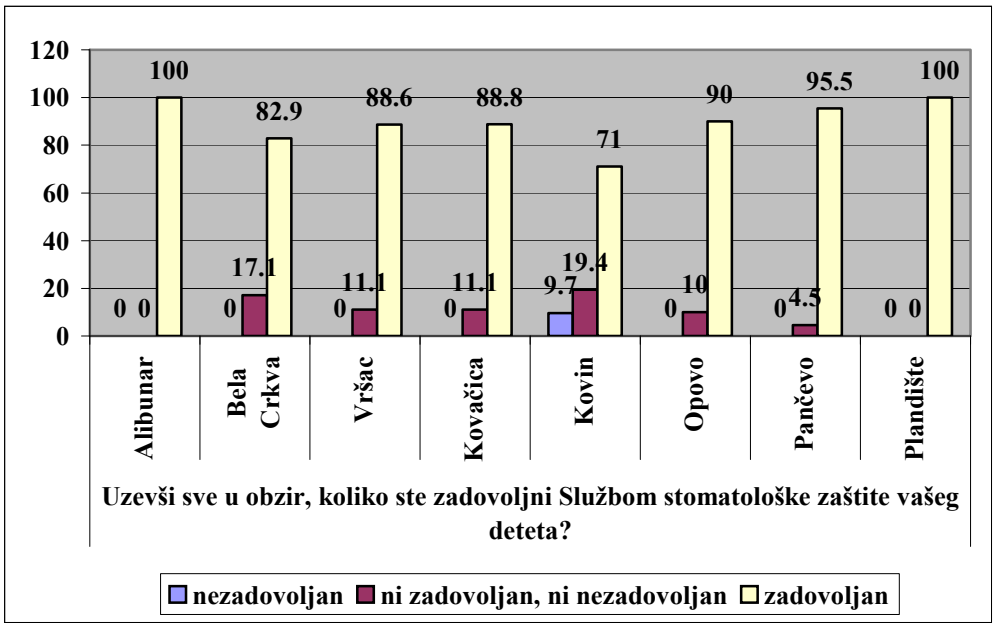
Većina anketiranih korisnika u Vršcu, Kovinu i Pančevu (od 53,6% do 66,7%) izjavljuje da je u slučaju potrebe, ortodonski aparat-proteza besplatna za decu. U Alibunaru su mišljenja podeljena između onih koji misle da je ova usluga besplatna i onih koji misle da se plaća puna cena. U Beloj Crkvi (42,9%), Kovačici (55,6%) i Plandištu (90%) korisnika ne zna odgovor na ovo pitanje.



Većina anketiranih korisnika u Beloj Crkvi, Vršcu, Kovačici i Plandištu (od 55,6% do 100%) izjavljuje da ne zna da li bi, u slučaju potrebe, pregled kod specijaliste sa Stomatološkog fakulteta za njihovo dete bio besplatan ili ne. Korisnici iz Kovina (48,1%) i Opova (60%), mišljenja su da bi ovakav pregled bio besplatan. U Pančevu, jednak je broj korisnika (50%) koji odgovor na ovo pitanje ne zna i onih koji izjavljuju da bi ovakav pregled bio besplatan i u Alibunaru gde isti broj smatra da bi se plaćala puna cena ili ne zna odgovor na pitanje.

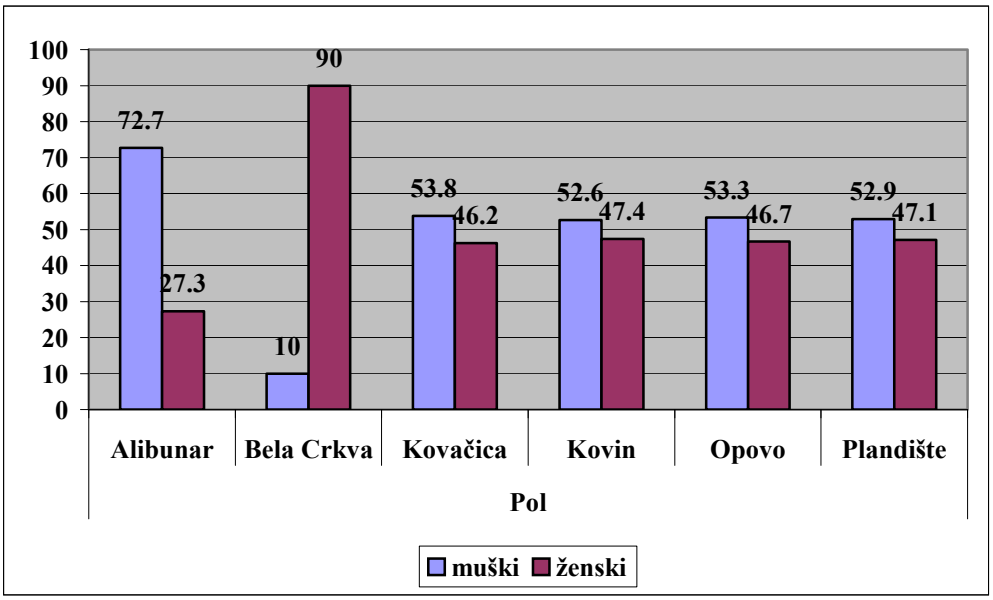


Većina anketiranih korisnika (od 50% u Kovinu do 90% u Plandištu) izjavljuje da se, u poslednjih godina dana nije desilo da su odložili pregled svog deteta kod stomatologa je nisu mogli da plate pregled ili lekove.

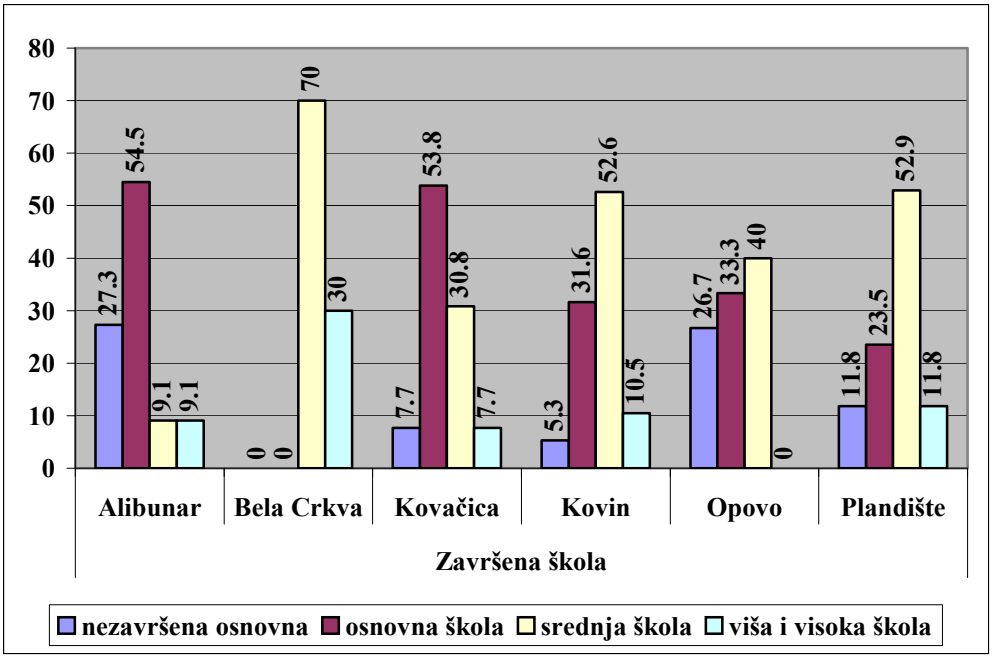


Većina anketiranih korisnika (od 71% u Kovinu do 100% u Alibunaru i Plandištu) izjavljuje da su, sve uzevši u obzir, zadovoljni radom Službe stomatološke zaštite dece. Samo je u Kovinu 9,7% korisnika nezadovoljno ovom vrstom zdravstvene zaštite.

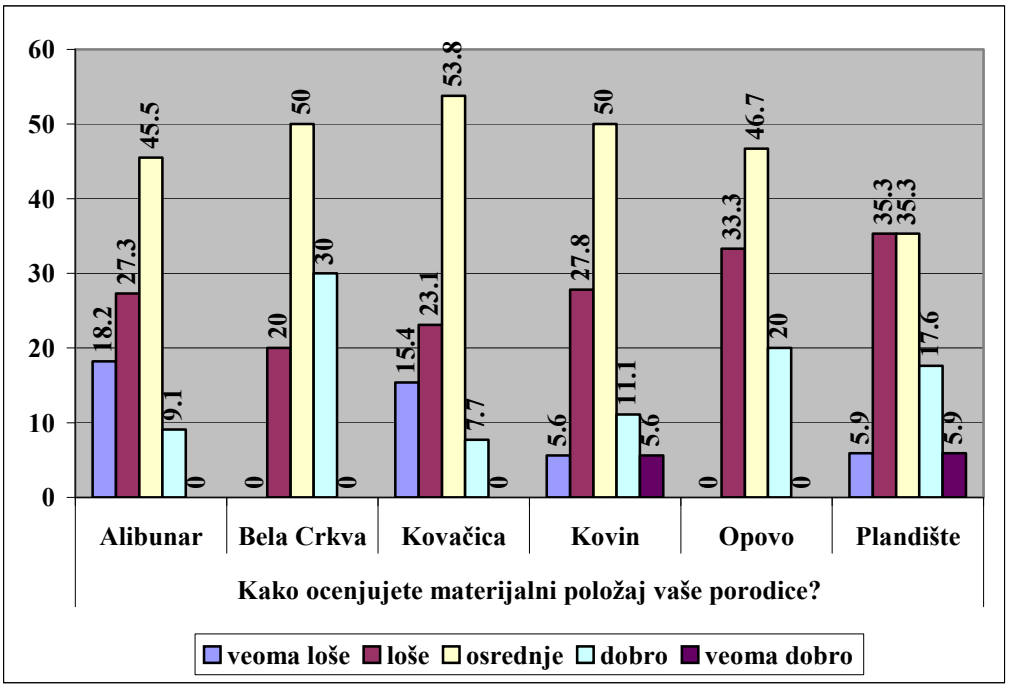
ZDRAVSTVENA ZAŠTITA U SPECIJALISTIČKO-INTERNISTIČKIM SLUŽBAMA



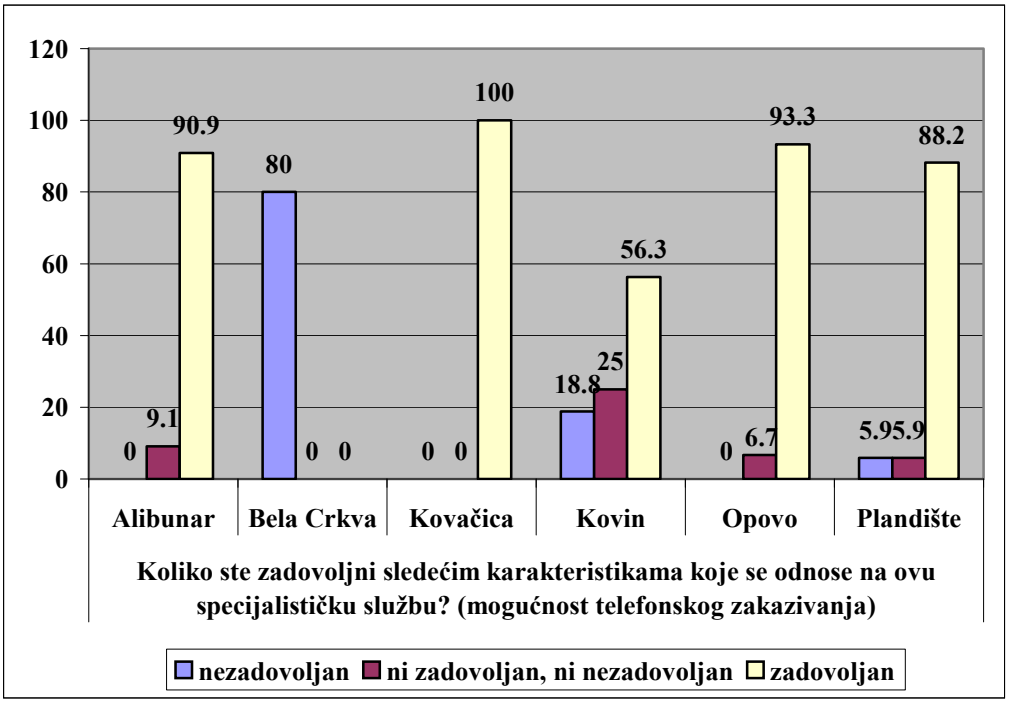
U Alibunaru, Kovačici, Kovinu, Opovu i Plandištu odnos muškaraca i žena koji su anketirani u oblasti internističke zdravstvene zaštite je u korist muškaraca, a u Beloj Crkvi u korist žena.



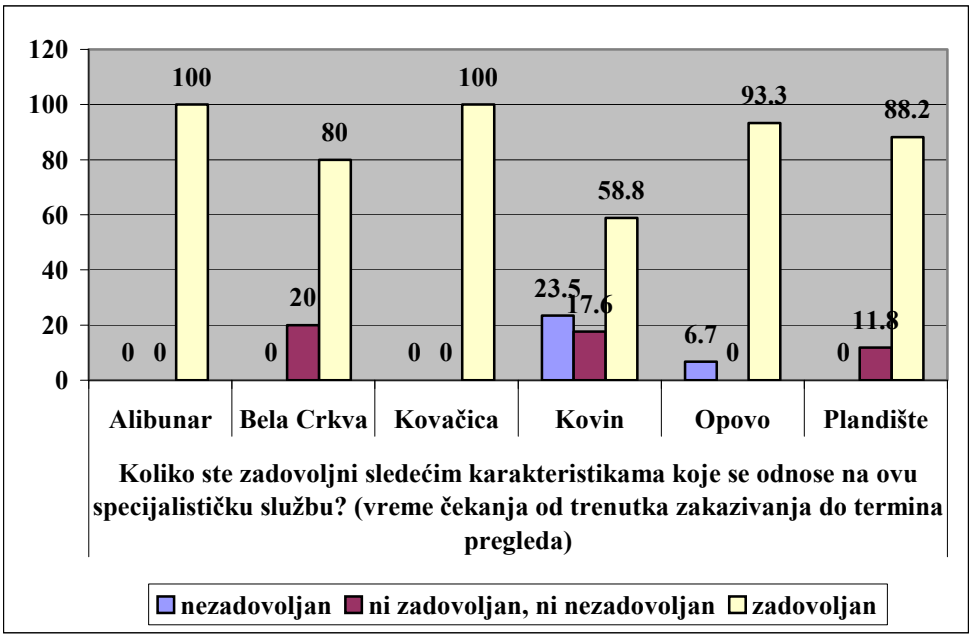
Većina anketiranih korisnika je sa završenom srednjom školom (od 40% u Opovu do 70% u Beloj Crkvi). Zatim slede korisnici sa završenom osnovnom školom u Alibunaru (54,5%) i Kovačici (53,8%). Korisnika sa višom i visokom školom ima od 7,7% u Kovačici do 30% u Beloj Crkvi, a sa nezavršenom osnovnom školom od 5,3% u Kovinu do 27,3% u Alibunaru.



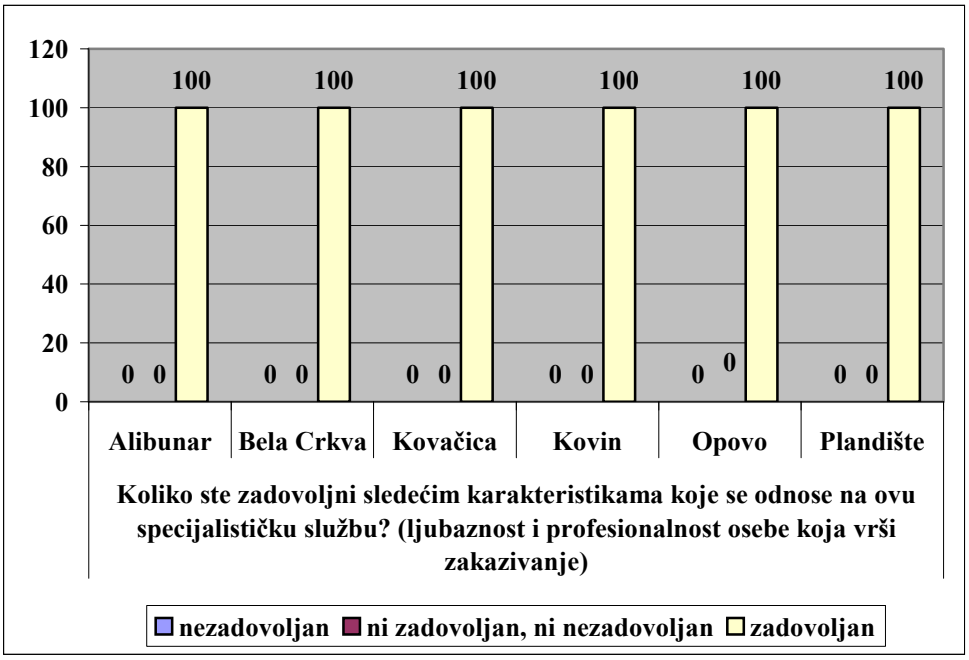
Većina anketiranih korisnika je osrednjeg (od 35,3% u Plandištu do 53,8% u Kovačici) i lošeg materijalnog stanja (od 20% u Beloj Crkvi do 35,3% u Plandištu).



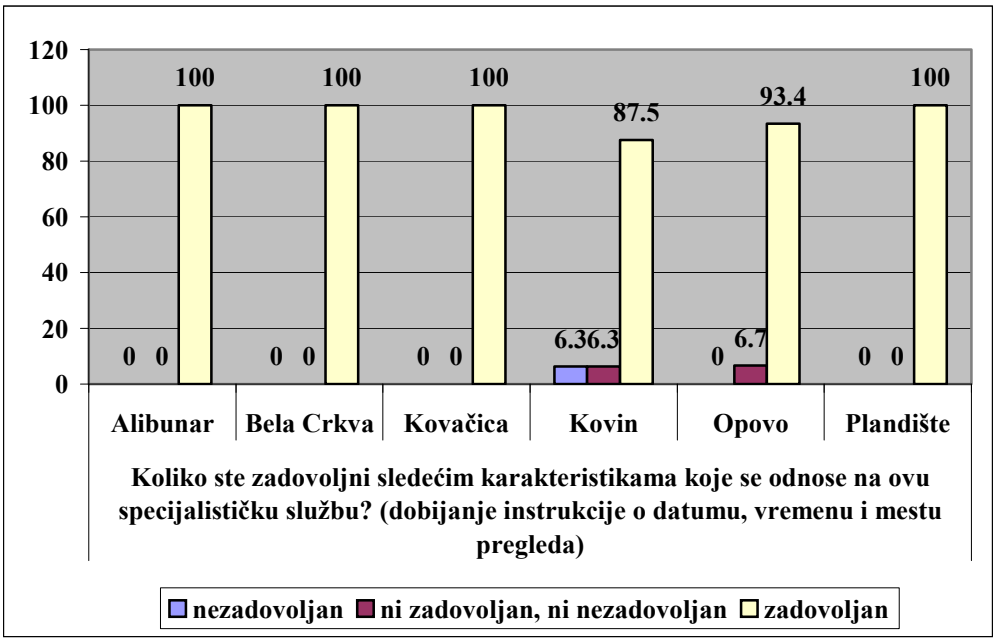
Većina anketiranih korisnika (od 56,3% u Kovinu do 100% u Kovačici). izjavljuje da je zadovoljna mogućnošću telefonskog zakazivanja pregleda u ovoj specijalističkoj službi.



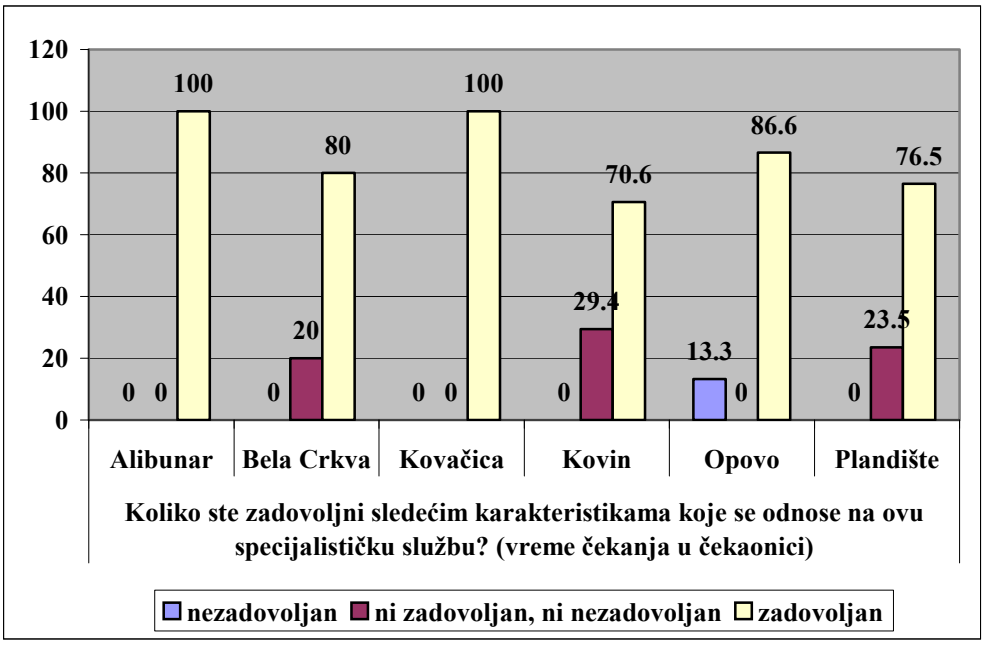
Većina anketiranih korisnka (od 58,8% u Kovinu do 100% u Alibunaru i Kovačici), izjavljuje da je zadovoljna vremenom čekanja od trenutka zakazivanja do termina pregleda u ovoj specijalističkoj službi.



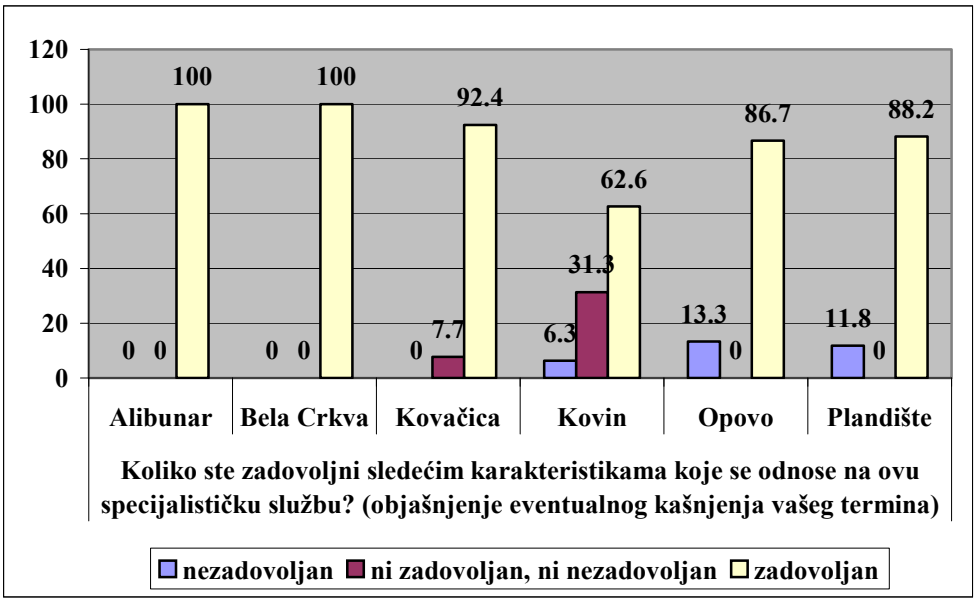
Svi korisnici (100%) izjavljuju da su zadovoljni ljubaznošću i profesionalnošću osobe koja vrši zakazivanje u ovoj specijalističkoj službi.



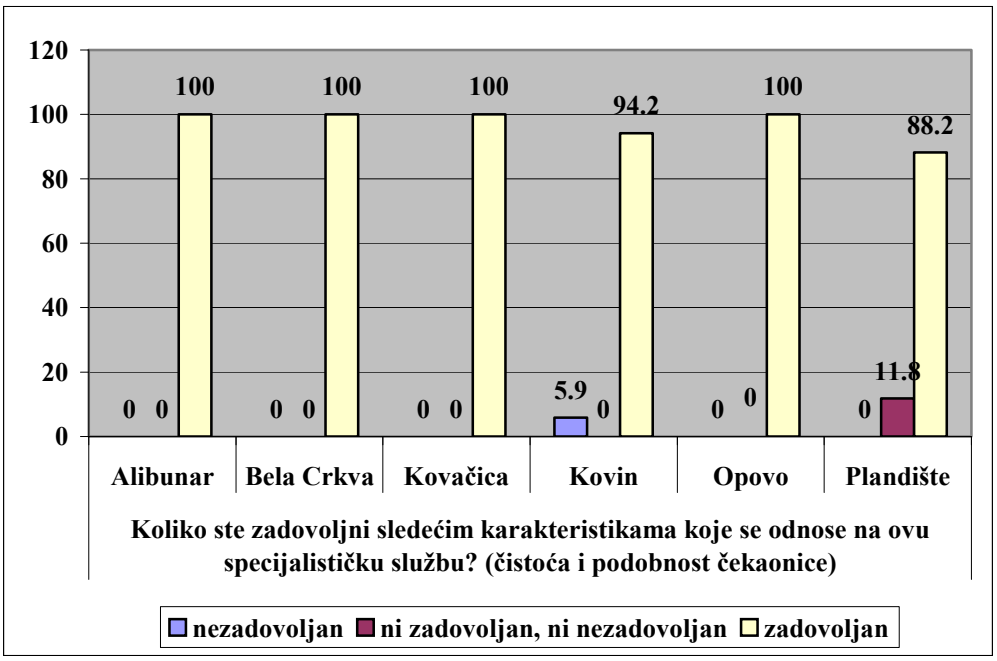
Većina anketiranih korisnika (od 87,5% u Kovinu do 100% u Alibunaru, Beloj Crkvi, Kovačici i Plandištu), izjavljuje da su zadovoljni dobijanjem instrukcija o datumu, vremenu i mestu pregleda u ovoj specijalističkoj službi.



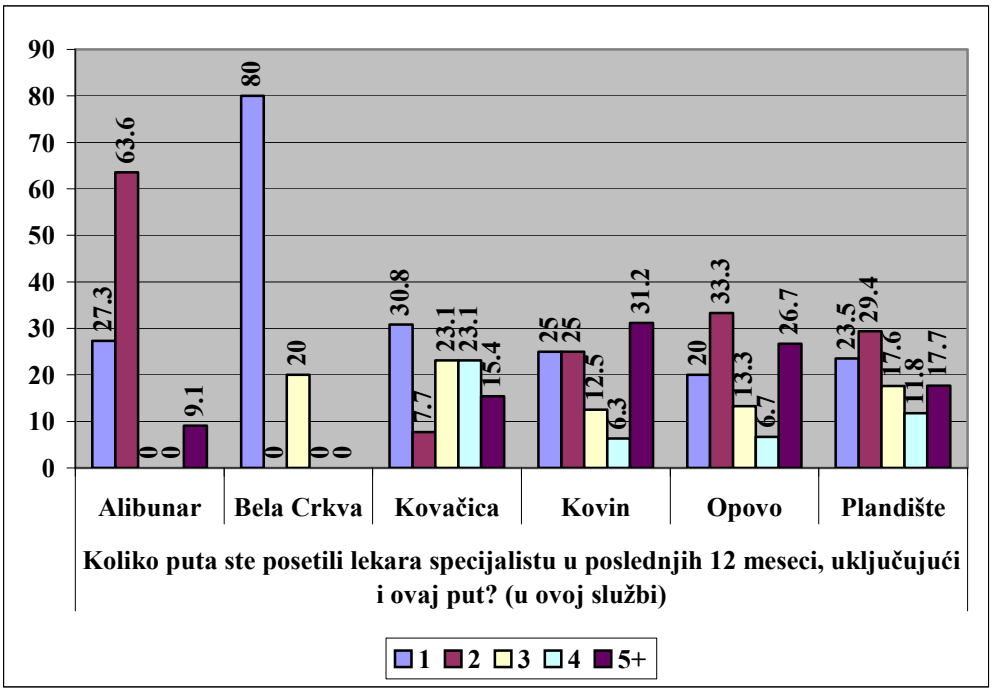
Većina anketiranih korisnika (od 70,6% u Kovinu do 100% u Alibunaru i Kovačici), izjavljuje da su zadovoljni vremenom čekanja u čekaonici u ovoj specijalističkoj službi.



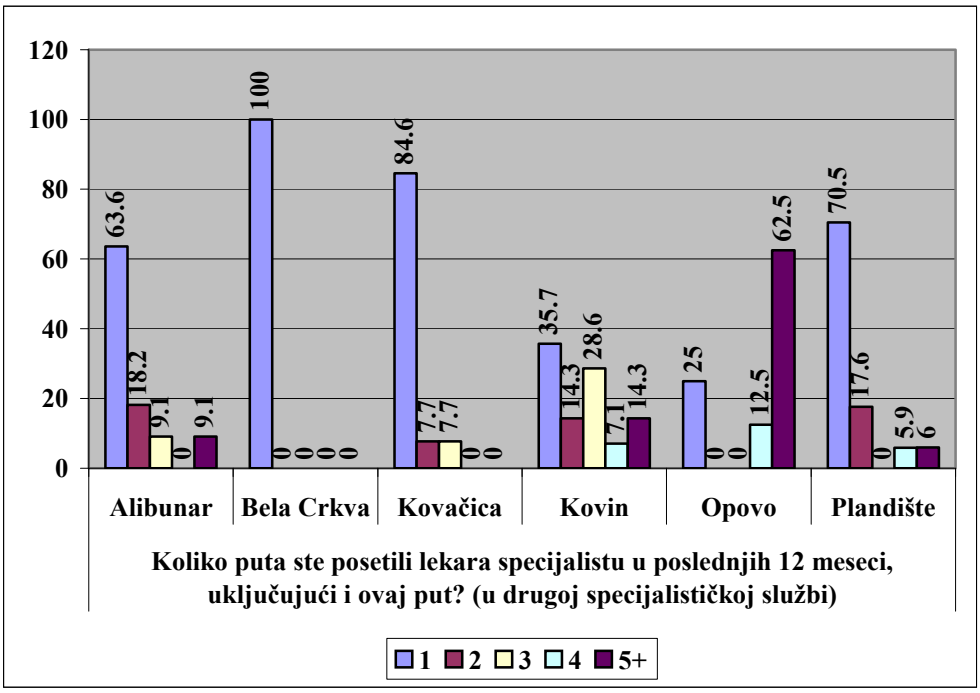
Većina anketiranih korisnika (od 62,6% u Kovinu do 100% u Alibunaru i Beloj Crkvi), izjavljuje da su zadovoljni objašnjenjem eventualnog kašnjenja termina pregleda u ovoj specijalističkoj službi.



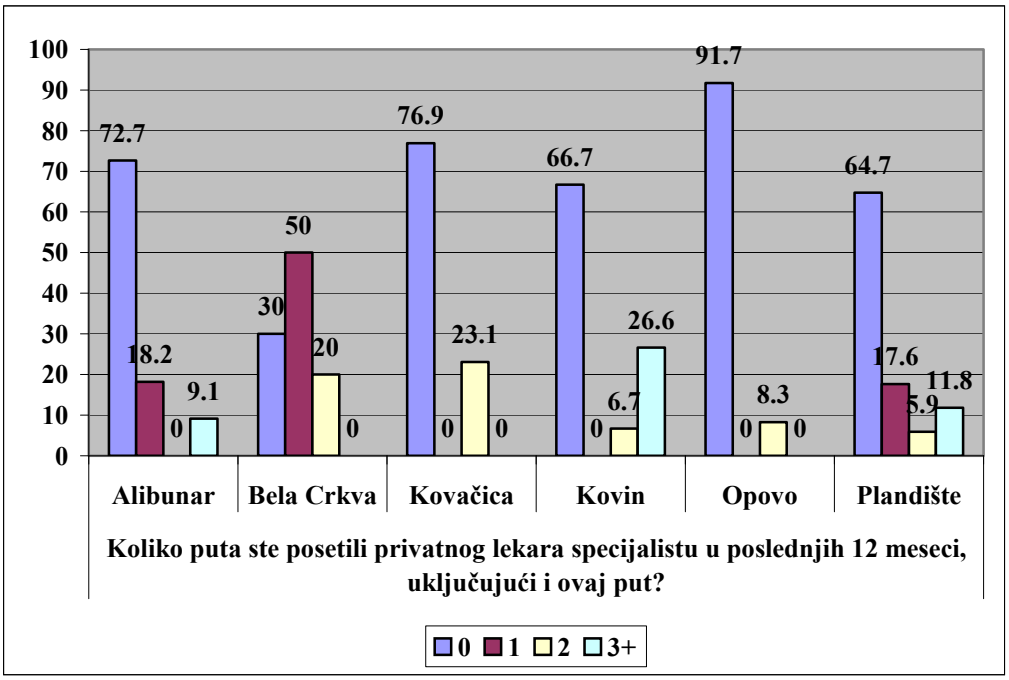
Većina anketiranih korisnika (od 88,2% u Plandištu do 100% u Alibunaru, Beloj Crkvi, Kovačici i Opovu) izjavljuje da su zadovoljni čistoćom i podobnošću čekaonice u ovoj specijalističkoj službi.



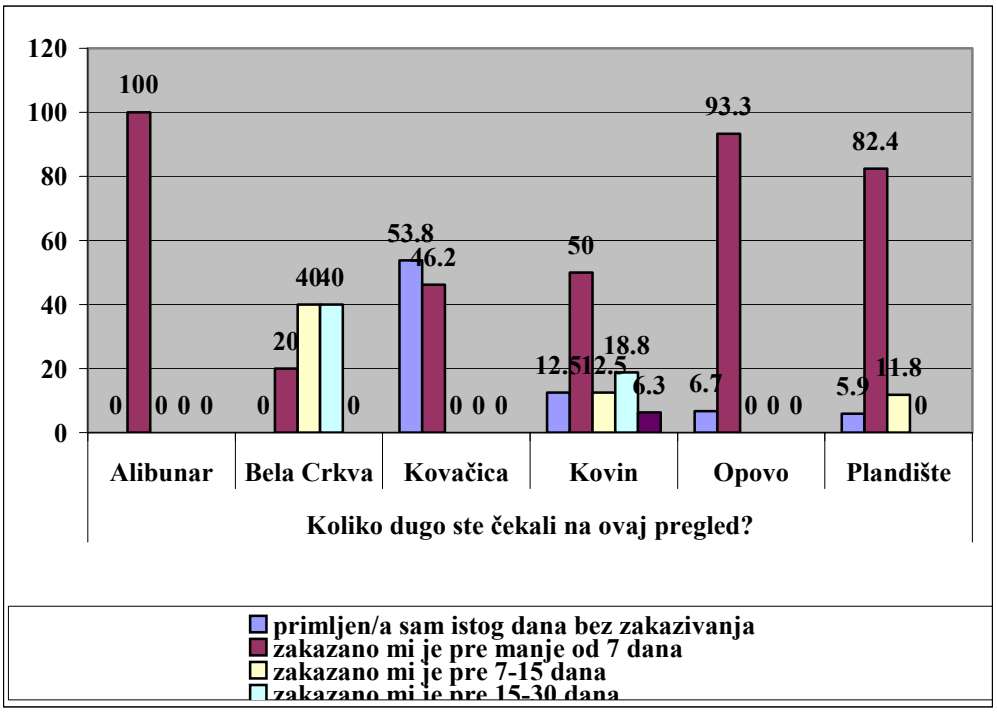
Većina anketiranih korisnika u Beloj Crkvi (80%) je u poslednjih 12 meseci, lekara specijalistu u ovoj službi posetila jednom, a u Alibunaru (63,6%) dva puta. U ostalim domovima zdravlja odgovori su podeljeni: u Kovačici između 1, 3 i 4 puta, u Kovinu između 1, 2 i 5 puta, u Opovu između 1, 2 i 5 puta i u Plandištu između 1, 2, 3 i 5 puta.



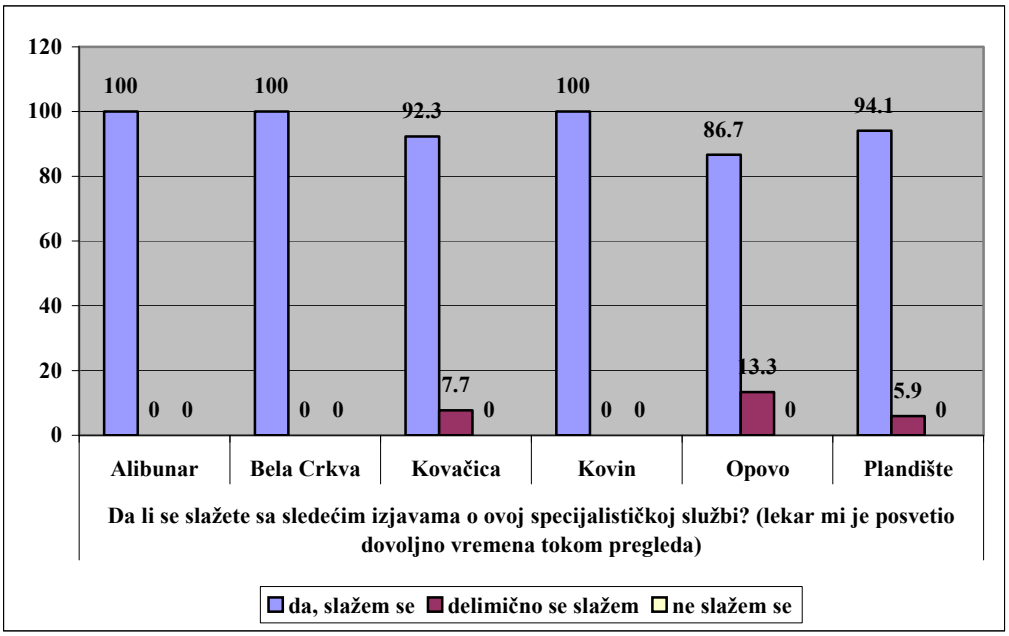
Većina anketiranih korisnika (od 35,7% u Kovinu do 100% u Beloj Crkvi) izjavljuje da je, u poslednjih 12 meseci, lekara u drugoj specijalističkoj službi posetilo jednom. Izuzetak je Opovo, gde je 62,5% korisnika lekara u drugoj specijalističkoj službi posetilo 5 i više puta.



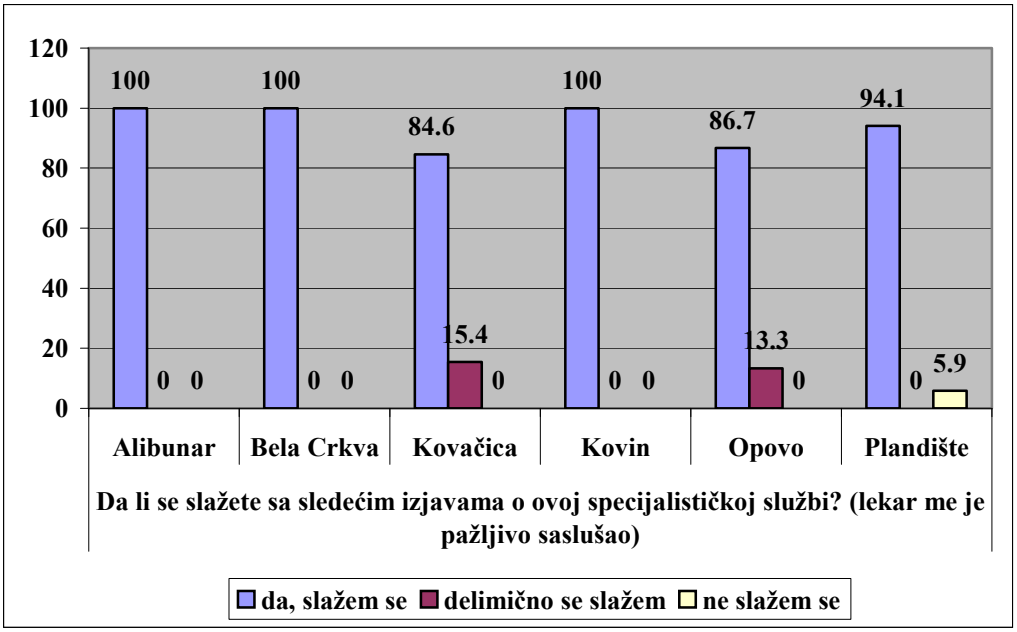
Većina anketiranih korisnika, od 64,7% u Plandištu do 91,7% u Opovu izjavljuje da u poslednjih 12 meseci nije posetila lekara specijalistu u privatnoj praksi. Izuzetak je Bela Crkva, gde 50% korisnika izjavljuje da su lekara u privatnoj praksi u poslednjih 12 meseci posetili jednom.



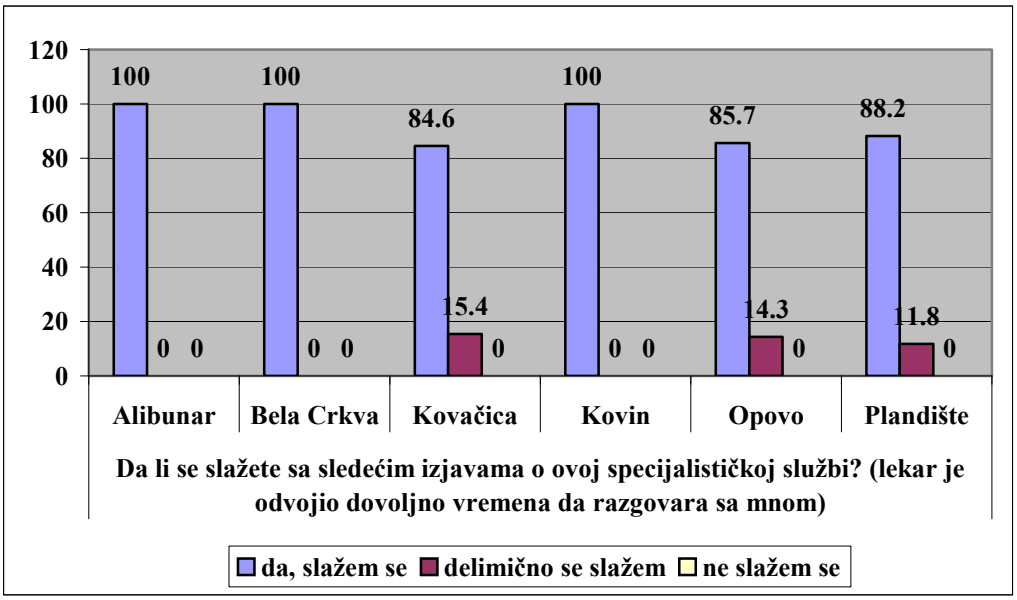
Većina anketiranih korisnika (od 50% u Kovinu do 100% u Alibunaru) izjavljuje da je na pregled nakon zakazivanja čekala manje od 7 dana. Izuzetak su Kovačica, gde je 53,8% korisnika izjavilo da je na specijalistički pregled primljena istog dana bez zakazivanja i Bela Crkva, gde po 40% korisnika izjavljuje da su na pregled čekali 7 do 15 odnosno 15 do 30 dana.



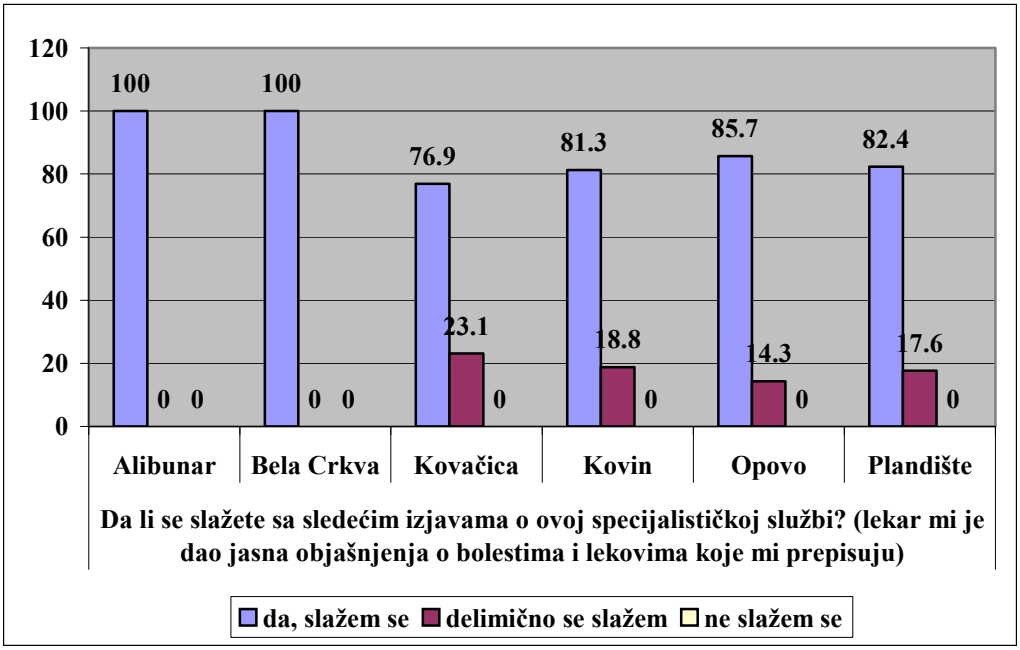
Većina anketiranih korisnika (od 86,7% u Opovu do 100% u Alibunaru, Beloj Crkvi i Kovinu) izjavljuje da im je lekar posvetio dovoljno vremena tokom pregleda u ovoj specijalističkoj službi.



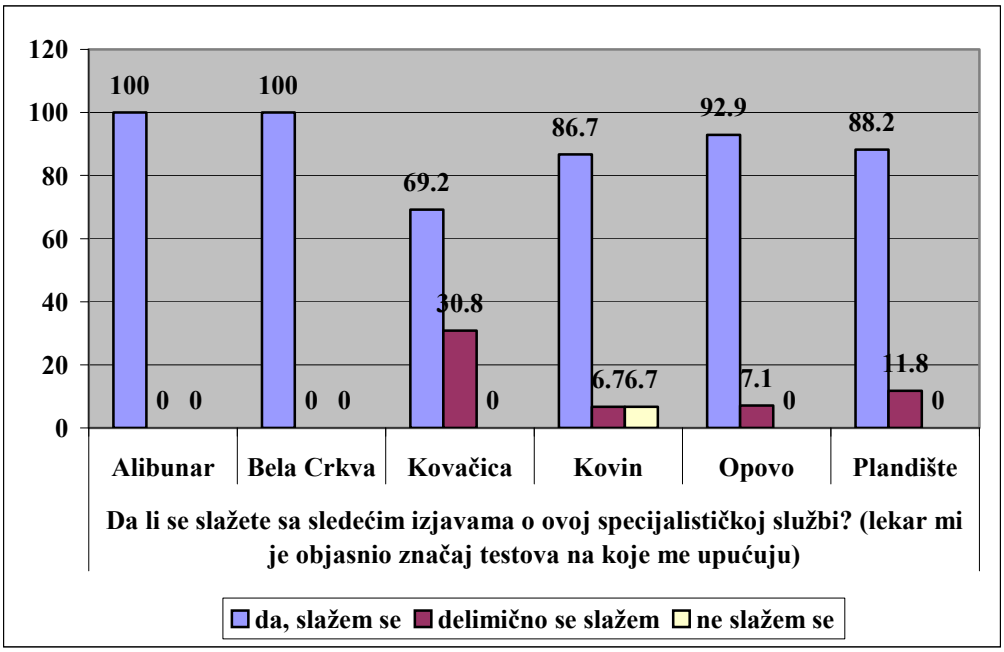
Većina anketiranih korisnika (od 84,6% u Kovačici do 100% u Alibunaru, Beloj Crkvi i Kovinu), izjavljuje da ih je lekar u ovoj specijalističkoj službi pažljivo saslušao.



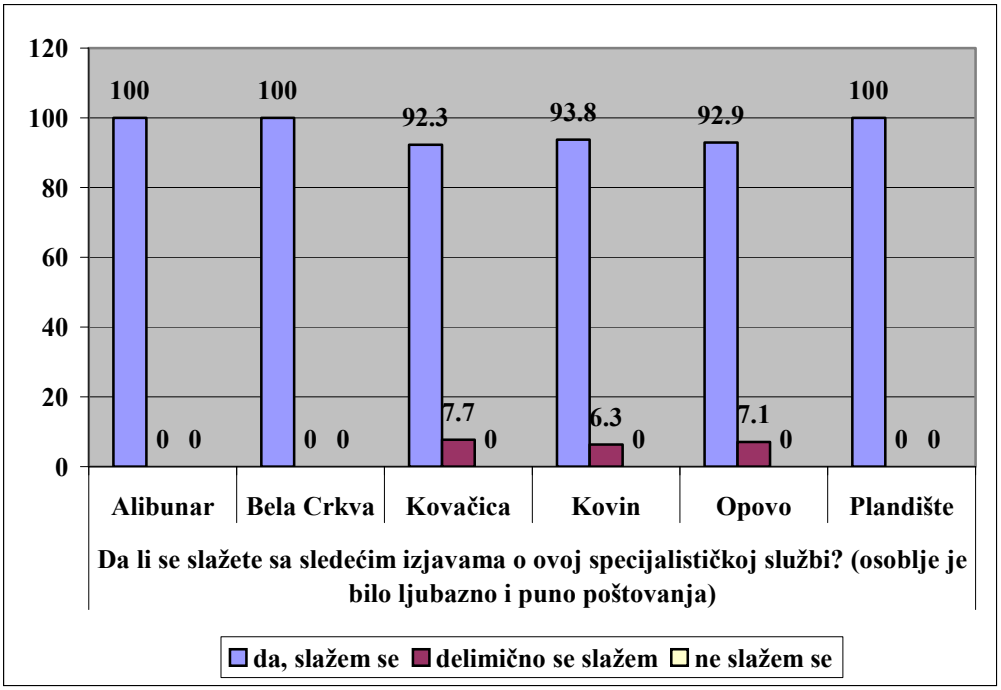
Većina anketiranih korisnika (od 84,6% u Kovačici do 100% u Alibunaru, Beloj Crkvi i Kovinu), izjavljuje da je lekar izdvojio dovoljno vremena da razgovara sa njima u ovoj specijalističkoj službi.



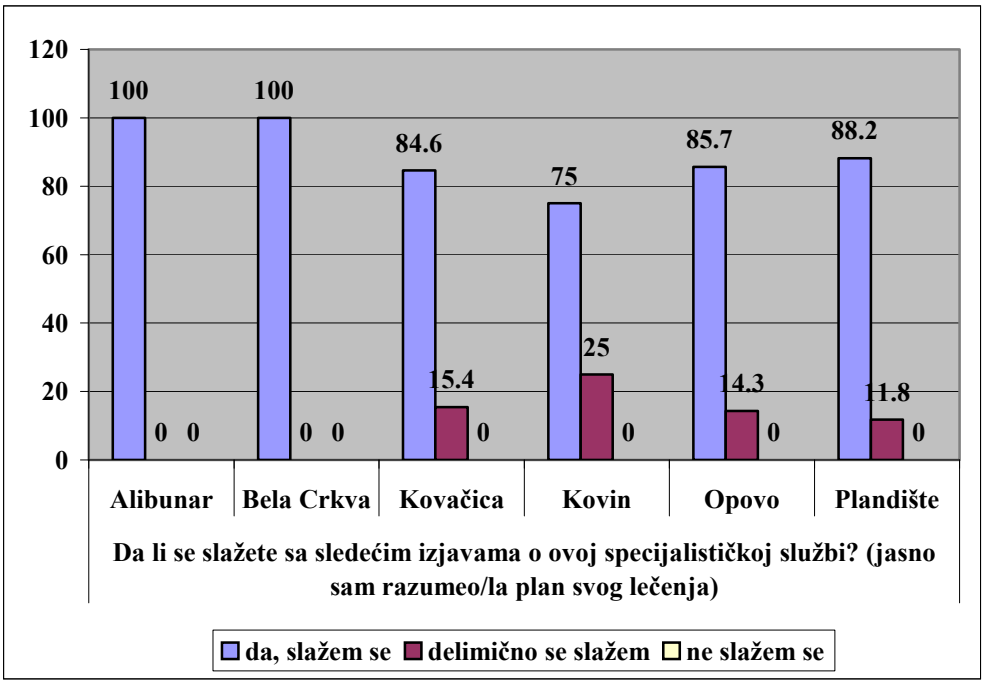
Većina anketiranih korisnika (od 76,9% u Kovačici do 100% u Alibunaru i Beloj Crkvi), izjavljuje da im je lekar dao jasna objašnjenja o bolestima i lekovima koje im prepisuje.



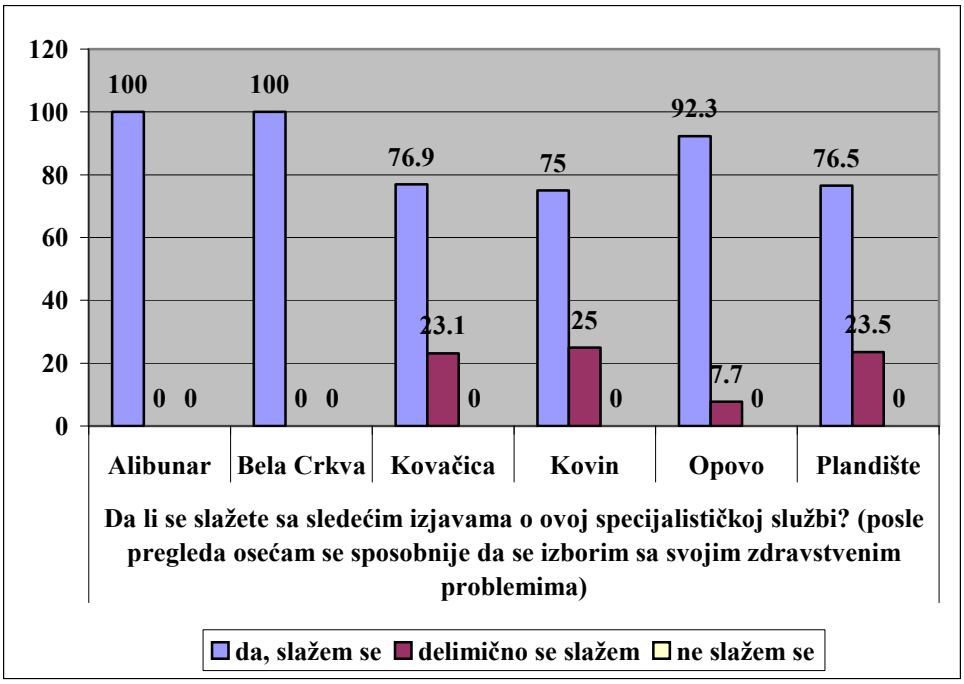
Većina anketiranih korisnika (od 69,2% u Kovačici do 100% u Alibunaru i Beloj Crkvi), izjavljuje da im je lekar objasnio značaj testova na koje ih upućuje.



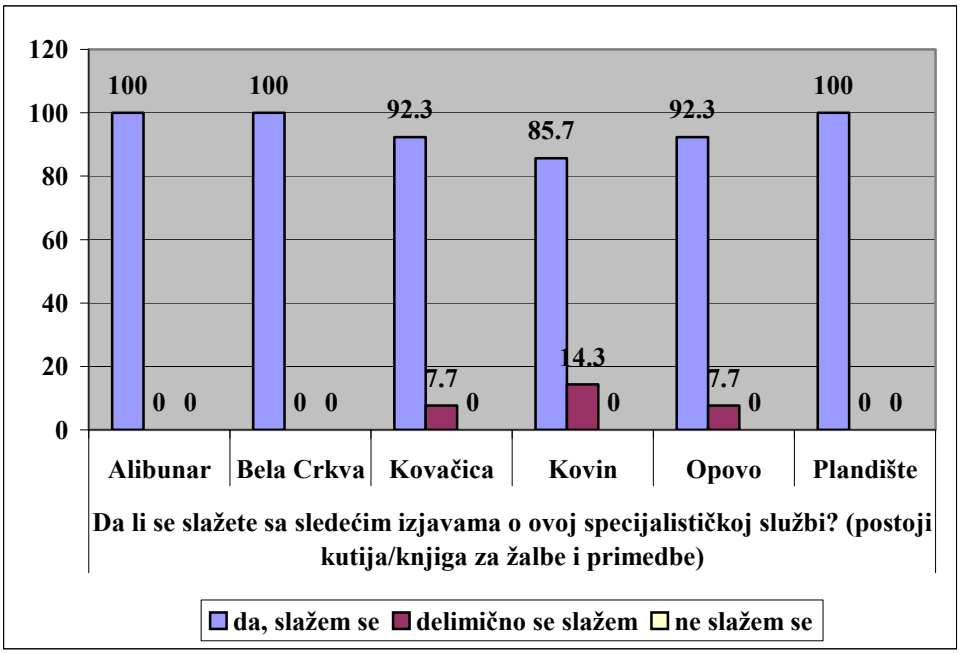
Većina anketiranih korisnika (od 92,3% u Kovačici do 100% u Alibunaru, Beloj Crkvi i Plandištu), izjavljuje da je osoblje u ovoj specijalističkoj službi ljubazno i puno poštovanja.



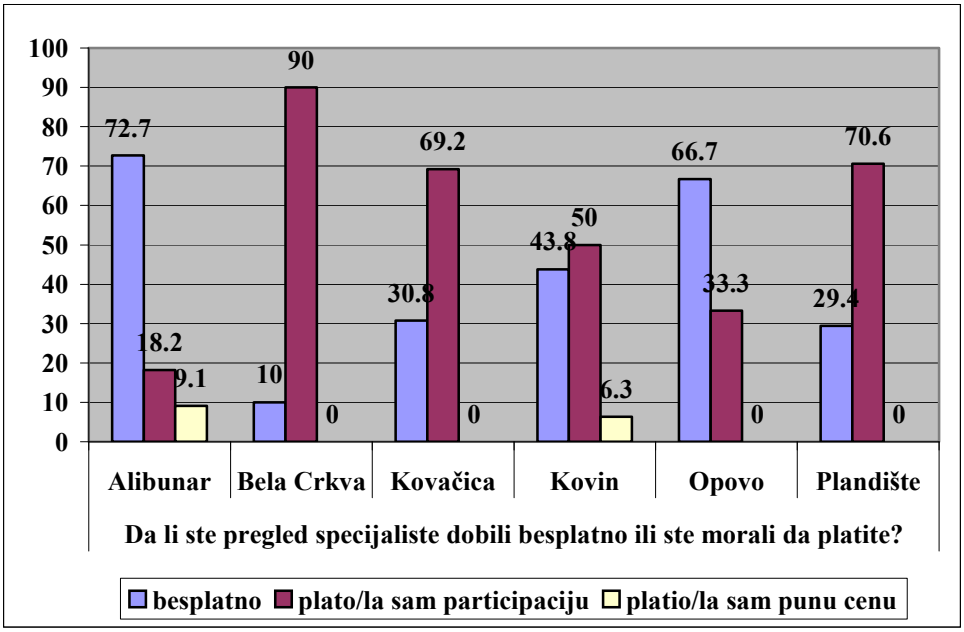
Većina anketiranih korisnika (od 75% u Kovinu do 100% u Alibunaru i Beloj Crkvi), izjavljuje da je jasno razumela plan svog lečenja.



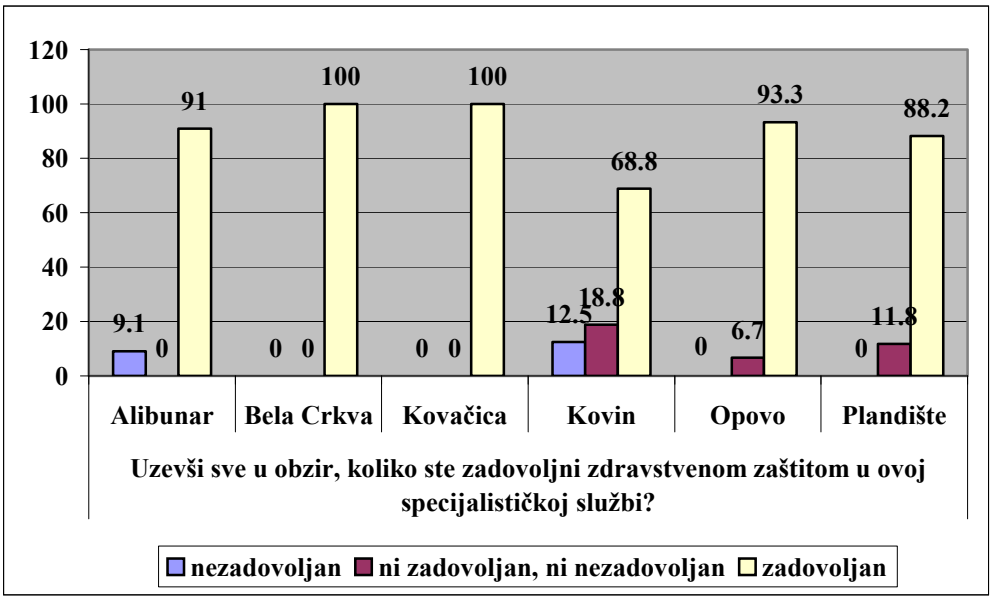
Većina anketiranih korisnika (od 75% u Kovinu do 100% u Alibunaru i Beloj Crkvi), izjavljuje da se posle pregleda oseća sposobnije da se izbori sa svojim zdravstvenim problemima.



Većina anketiranih korisnika (od 85,7% u Kovinu do 100% u Alibunaru, Beloj Crkvi i Plandištu), izjavljuje da u službi postoji kutija/knjiga za žalbe i primedbe.



Većina anketiranih korisnika u Beloj Crkvi, Kovačici, Kovinu i Plandištu (od 50% do 90%), izjavljuje da je pregled plaćen participacijom, a većina anketiranih korisnika u Alibunaru (72,7%) i Opovu (66,7%), je mišljenja da je pregled besplatan.



Većina anketiranih korisnika je zadovoljna zravstvenom zaštitom u internističkoj specijalističkoj službi (od 68,8% u Kovinu do 100% u Beloj Crkvi i Kovačici.

ZAKLJUČAK

Analizom dobijenih rezultata iz ankete istraživanja zadovoljstva korisnika primarnom zdravstvenom zaštitom može se zaključiti da:

- **opšta medicina i medicina rada – većina anketiranih korisnika je zadovoljna zdravstvenom zaštitom iz oblasti opšte medicine i medicine rada. Najveće zadovoljstvo ovim vidom zdravstvene zaštite je prisutno u Plandištu, Kovačici i Opovu, a najmanje su zadovoljni pacijenti u Beloj Crkvi. U odnosu na 2009. godinu u 2010. godini je prosečna ocena zadovoljstvom korisnika smanjena sa 3,99 na 3,95;**
- **zdravstvena zaštita dece – većina anketiranih korisnika je zadovoljna zdravstvenom zaštitom dece. Najveće zadovoljstvo ovim vidom zdravstvene zaštite je prisutno u Vršcu, dok su najmanje zadovoljni korisnici u Kovinu. U odnosu na 2009. godinu u 2010. godini je prosečna ocena zadovoljstvom korisnika povećana sa 3,70 na 3,79;**
- **zdravstvena zaštita žena – većina anketiranih korisnica je zadovoljna zdravstvenom zaštitom žena. Najveće zadovoljstvo ovim vidom zdravstvene zaštite je prisutno u Alibunaru i Plandištu, dok su najmanje zadovoljne korisnice u Beloj Crkvi. U odnosu na 2009. godinu u 2010. godini je prosečna ocena zadovoljstvom korisnica povećana sa 3,68 na 3,93;**
- **stomatološka zdravstvena zaštita – većina anketiranih korisnika je zadovoljna stomatološkom zdravstvenom zaštitom. Najveće zadovoljstvo ovim vidom zdravstvene zaštite je prisutno u Alibunaru i Plandištu, dok su najmanje zadovoljni pacijenti u Kovinu. U odnosu na 2009. godinu u 2010. godini je prosečna ocena zadovoljstvom korisnika povećana sa 4,19 na 4,22;**
- **specijalistička internistička zdravstvena zaštita – većina anketiranih korisnika je zadovoljna specijalističkom internističkom zdravstvenom zaštitom. Najveće zadovoljstvo ovim vidom zdravstvene zaštite je prisutno u Beloj Crkvi i Kovačici, a najmanje u Kovinu. U odnosu na 2009. godinu u 2010. godini je prosečna ocena zadovoljstvom korisnika povećana sa 4,19 na 4,21;**
- **nezadovoljstvo korisnika se uglavnom ogleda u čekanju na pregled, a primedbe korisnika odnose se na duge pauze zdravstvenih radnika, zakazivanje kod specijaliste, komlikovanu**

proceduru overe lekarskih uputa, prekoredni prijem pacijenata, uslove za rad zdravstvenih radnika (prostor, oprema, broj radnika) i uslove za pacijente (klimatizacija, čiviluci, muzika, crtani filmovi, igračke.....) i adekvatne uslove za invalidna lica;

- **ali i pored ovih primedbi mnogo je više pohvala upućenih zdravstvenim radnicima.**

Šarolikost u odgovorima na pitanja koja se tiču prava osiguranika i preventivnih saveta ukazuju na veću potrebu informisanja pacijenata i lično i sa pisanim obaveštenjima u hodnicima svih službi, kao i više aktivnosti u oblasti promocije zdravlja.

Nameće se zaključak da je neophodno kontinuirano unapređivanje kvaliteta rada u zdravstvenim ustanovama, kako bi se otklonili ili bar smanjili faktori koji uzrokuju nezadovoljstvo, i eventualno povećao nivo zadovoljstva korisnika zdravstvenih usluga, a svakoj ustanovi primarne zdravstvene zaštite preporučuje se da u Plan unapređenja kvaliteta rada ugradi mere i aktivnosti za unapređenje zadovoljstva korisnika zdravstvenom zaštitom.