
**ЦЕНТАР ЗА ПРОМОЦИЈУ ЗДРАВЉА, ЗА АНАЛИЗУ, ПЛАНИРАЊЕ, ОРГАНИЗАЦИЈУ
ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ, ИНФОРМАТИКУ И БИОСТАТИСТИКУ У ЗДРАВСТВУ**

**АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА ПРИМАРНОМ ЗДРАВСТВЕНОМ
ЗАШТИТОМ У ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА НА ТЕРИТОРИЈИ
ЈУЖНОБАНАТСКОГ ОКРУГА У 2017. ГОДИНИ**

Број: 05-232/0-2018

Датум: 30.03.2018. године

АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА ПРИМАРНОМ ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ У ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА НА ТЕРИТОРИЈИ ЈУЖНОБАНАТСКОГ ОКРУГА У 2017. ГОДИНИ

Праћење квалитета рада у здравственим установама обухвата и процену задовољства корисника здравственом заштитом. Очекивања корисника – пацијента су се значајно изменила последњих година. Традиционални односи у којима лекар увек зна шта је најбоље за пацијента и у том смислу самостално доноси одлуке, замењени су могућностима избора за пацијента да прихвати или не прихвати понуђени третман, да захтева додатне прегледе и слично.

Шта је задовољство пацијената? Задовољство (сатисфакција) пацијената пруженом здравственом заштитом је основна димензија у евалуацији квалитета здравствене заштите. Задовољство представља сложени однос између пацијентових опажених потреба, његових очекивања од здравствене службе и искуства са добијеним услугама. То је одраз болесникове процене свих аспеката здравствене заштите, укључујући ту и технички аспект, интерперсоналне односе и организацију здравствене заштите. Задовољство је степен до кога је здравствени систем испунио очекивања болесника и мера става болесника према лекару, систему здравствене заштите и медицинској нези коју добија.

Постоје четири важна разлога за процену задовољства пацијената, а то су:

- даваоци услуга у здравству желе да задовоље очекивања пацијената, па је тако задовољство пацијената и циљ целокупног система здравствене заштите;
- задовољство корисника је последица пружене здравствене заштите, па је и један од резултата неге и лечења;
- задовољство пацијента доприноси позитивним ефектима здравствене заштите – задовољан пацијент више слуша и следи савете свог лекара и
- задовољство је важан суд о пруженој здравственој заштити па према томе и елемент њеног квалитета рада.

Циљ процене задовољства је установити степен задовољства корисника пруженом здравственом заштитом у установама и који су то фактори који утичу на на њихово задовољство, односно незадовољство.

Процена задовољства корисника у свим домовима здравља на територији Јужнобанатског округа извршена је на основу упитника који су подељени пацијентима који су користили услуге здравствене заштите 27.11.2017. године.

У Дому здравља Панчево испитивање је обављено у следећим службама: Служба за здравствену заштиту одраслих, Служба за здравствену заштиту радника, Служба за здравствену заштиту деце, Служба за здравствену заштиту жена и Служба стоматолошке здравствене заштите. Упитници су били анонимни и уручивани су пацијентима после обављене посете лекару. Здравствену заштиту је тога дана користило 787 пацијената, подељено је 609 упитника, а прикупљено 472 (стопа одговора учесника је 77,50%).

Процена задовољства корисника у Дому здравља “Вршац” Вршац обављена је у следећим службама: Служба опште медицине, Служба за здравствену заштиту запослених, Служба за здравствену заштиту деце и школске деце, Служба за здравствену заштиту жена и Служба за стоматолошку здравствену заштиту. Здравствену заштиту је тога дана користило 528 пацијената, подељено је 528 упитника, а прикупљено 450 (стопа одговора учесника је 85,23%).

Испитивање задовољства корисника у Дому здравља Алибунар извршена је у следећим службама: Одељење опште медицине, Одсек медицине рада, Одељење за здравствену заштиту деце, Одељење за здравствену заштиту школске деце, Одсек за здравствену заштиту жена, Одељење за стоматолошку здравствену заштиту и Одсек за интерну медицину. Здравствену заштиту је тога дана користио 221 пацијент, подељено је 164 упитника и прикупљено 161 (стопа одговора учесника је 98,17%).

Процена задовољства корисника у Дому здравља Бела Црква обављена је у следећим службама: Служба за здравствену заштиту одраслих, Служба за здравствену заштиту деце и школске деце, Служба за здравствену заштиту жена, Служба интерне медицине и Стоматолошка служба. Здравствену заштиту је тога дана користило 254 пацијента, подељено је 254 упитника, а прикупљено 174 (стопа одговора учесника је 68,50%).

У Дому здравља Ковачица анкетирање је извршено у следећим организационим јединицама: Служба опште медицине, Одсек за здравствену заштиту деце и школске деце, Одсек за здравствену заштиту жена, Одсек интерне медицине и Служба стоматолошке здравствене заштите. Здравствену заштиту је тога дана користило 195 пацијената, подељено је 195 упитника, а прикупљено 147 (стопа одговора учесника је 75,38%).

Испитивање је у Дому здравља Ковин обављено у следећим службама: Одељење опште медицине, Одељење медицине рада, Одељење за здравствену заштиту предшколске деце, Одељење за здравствену заштиту школске деце, Одсек за здравствену заштиту жена, Одељење интерне медицине и Служба стоматолошке здравствене заштите. Здравствену заштиту је тога дана користило 408 пацијената, подељено је 408 упитника, а прикупљено 252 (стопа одговора учесника је 61,76%).

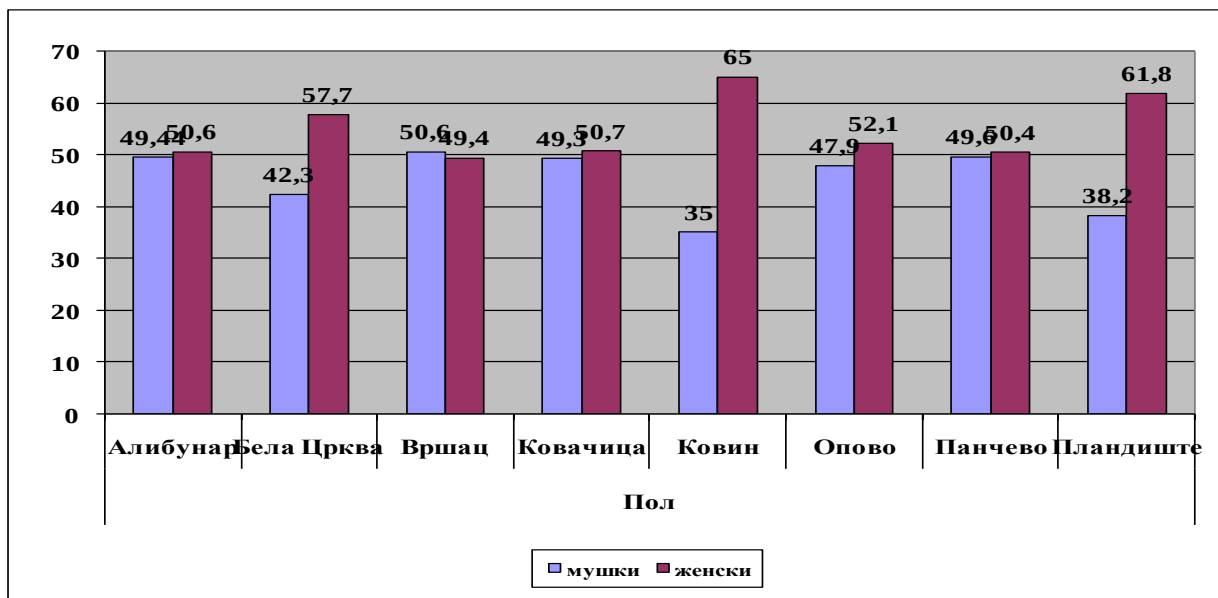
Процена задовољства корисника у Дому здравља Опово извршена је у следећим организационим јединицама: Организациона јединица за здравствену заштиту одраслих, Одсек за здравствену заштиту деце, Одсек за здравствену заштиту жена, Одељење за стоматолошку здравствену заштиту и Одсек за специјалистичко-консултативну делатност из интерне медицине. Здравствену заштиту је тога дана користило 177 пацијената, подељено је 159 упитника, а прикупљено 159 (стопа одговора учесника је 100%).

Истраживање задовољства корисника у Дому здравља “1. Октобар” Пландиште обављено је следећим службама: Одсек опште медицине, Одсек за здравствену заштиту предшколске деце, Одсек за здравствену заштиту школске деце, Одсек за здравствену заштиту жена, Одсек интерне медицине, Одсек опште стоматологије и Одсек дечије и превентивне стоматологије. Здравствену заштиту је тога дана користило 135 пацијената, подељено је 93 упитника, а прикупљено 88 (стопа одговора учесника је 94,62%).

АНАЛИЗА РЕЗУЛТАТА

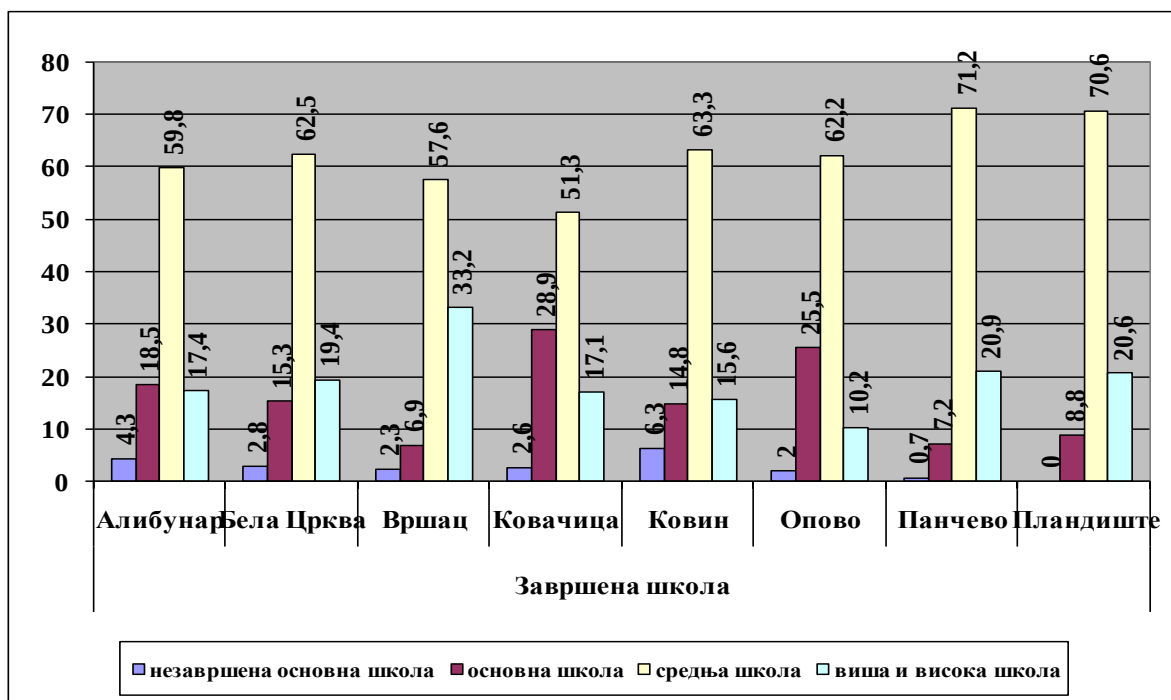
ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА У ЗДРАВСТВЕНОЈ ЗАШТИТИ ОДРАСЛИХ (ОПШТА МЕДИЦИНА И МЕДИЦИНА РАДА)

Просечна старост анкетираних корисника у примарној ЗЗ одраслих у 2017. години износила је 49,92 године, што је ниже у односу на период од пре девет година (2009.) када је просечна старост анкетираних корисника износила 57,19 година. У наведеном периоду до 2012. године уочава се пад година старости корисника ове здравствене службе, док је од 2013-2017. године просечна старост корисника око 51 година.



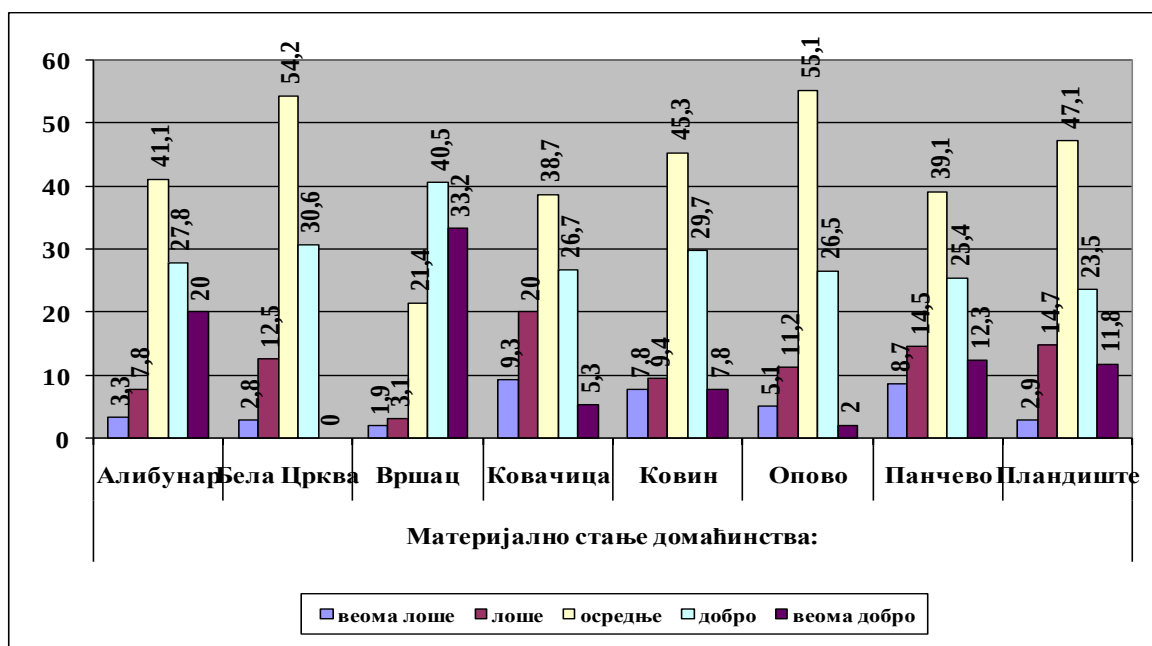
У свим општинама је било више анкетираних жена, него анкетираних мушкараца, једино је у Општини Вршац више анкетираних припадника мушког пола.

Деветогодишњом анализом почев од 2009. године уочава се смањење процента анкетираних жена са 62% 2009. године на 53,4% 2017. године, док је проценат анкетираних мушкараца у порасту са 38% 2009. године на 46,6% 2017. године.



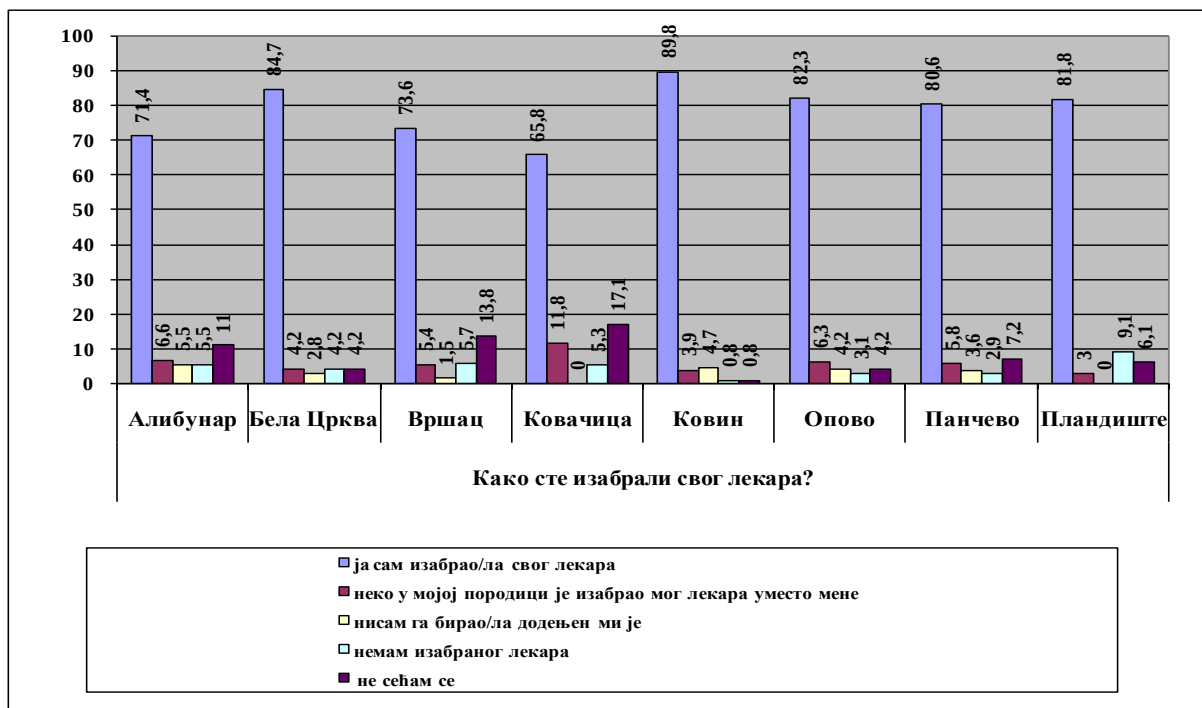
Већина анкетираних корисника има завршену средњу школу (од 51,3% у Ковачици до 71,2% у Панчеву). Затим следе корисници са завршеном вишом и високом школом којих је највише у Вршцу 33,2%, па са завршеном основном школом којих има највише у Ковачици 28,9% и на крају са незавршеном основном школом којих највише има у Ковину 6,3% , а у Пландишту нема анкетираних корисника са незавршеном основном школом.

Анализом стручне спреме анкетираних корисника у примарној 33 у Јужнобанатском округу последњих девет година уочава се пораст процента корисника са завршеном средњом школом, вишом и високом, а смањење анкетираних корисника са завршеном основном школом, као и анкетираних корисника са незавршеном основном школом.



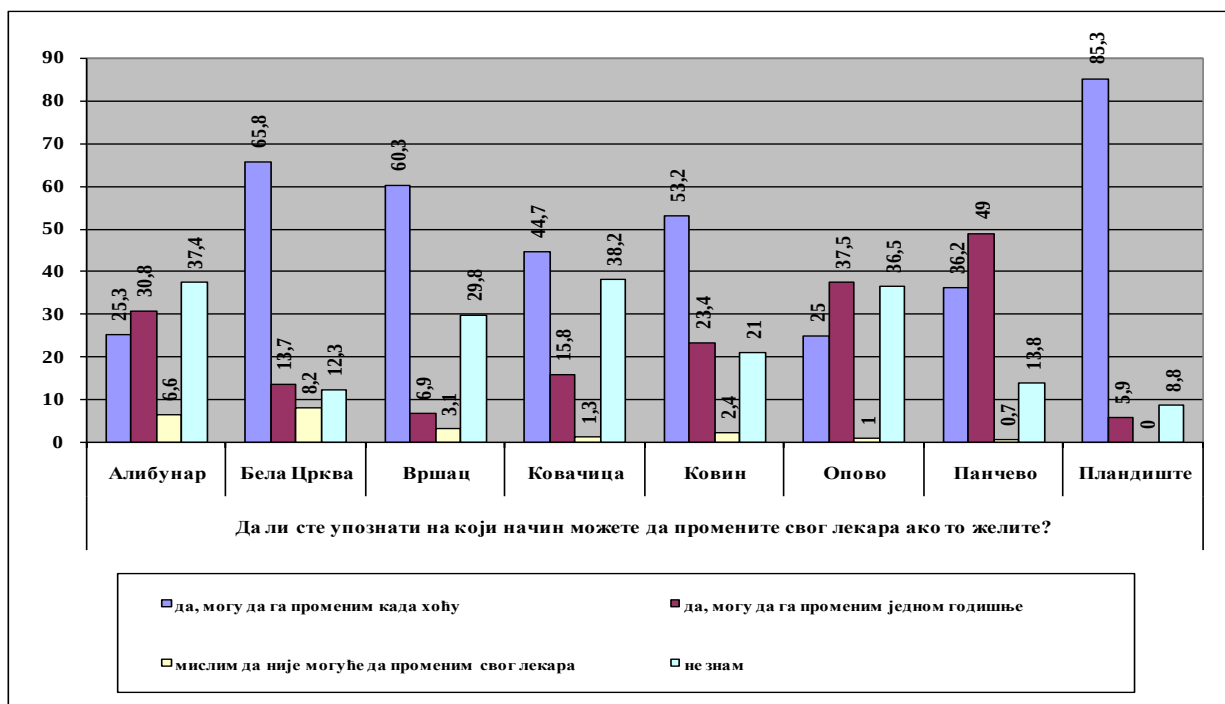
Већина анкетираних корисника је осредњег материјалног стања (од 21,4% у Вршцу до 55,1% у Опову). Затим следе корисници доброг материјалног стања којих је највише у Вршцу (40,5%), па лошег материјалног стања којих има највише у Ковачици (20,0%) и на крају су корисници са веома лошим материјалним стањем којих највише има опет у Ковачици (9,3%).

Анализом материјалног стања анкетираних корисника у примарној ЗЗ у Јужнобанатском округу последњих девет година (од 2009. до 2017. године) уочава се пад процента корисника са осредњим и лошим материјалним стањем, а пораст процента корисника са добрим. Запажа се и пораст оних са веома добрим материјалним стањем у периоду од 2009-2013. године, а потом се бележи пад до 2016. године, да би затим дошло до значајног скока вредности. Пораст анкетираних са веома лошим материјалним стањем бележи у периоду од 2009-2013. године, а затим долази до благог пада.



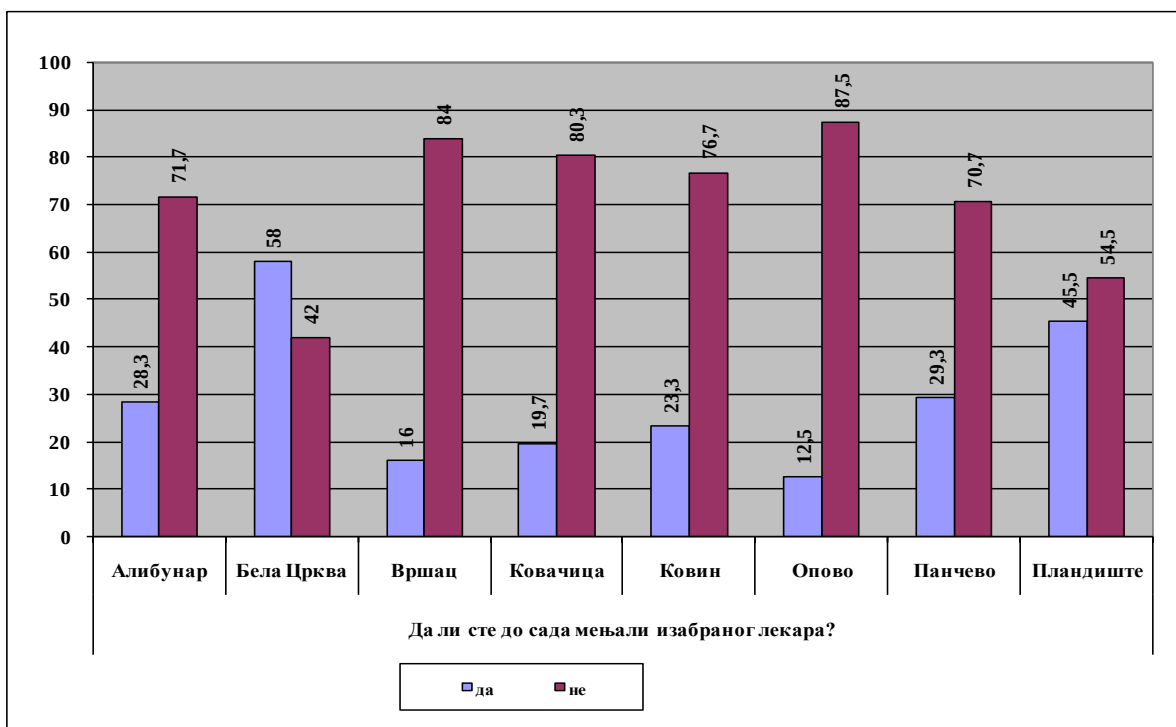
Већина корисника је сама изабрала свог лекара (од 65,8 % у Ковачици до 89,8% у Ковину).

Деветогодишњом анализом почев од 2009. године проценат корисника који су сами изабрали свог лекара се смањује са 88,9% у 2009. на 78,7% у 2017. години, као и проценат испитаника који немају изабраног лекара и који га нису бирали већ им је додељен, док је у порасту број испитаника који су се изјаснили да се не сећају како су изабрали лекара и уместо којих је неко из породице изабрао лекара уместо њих.



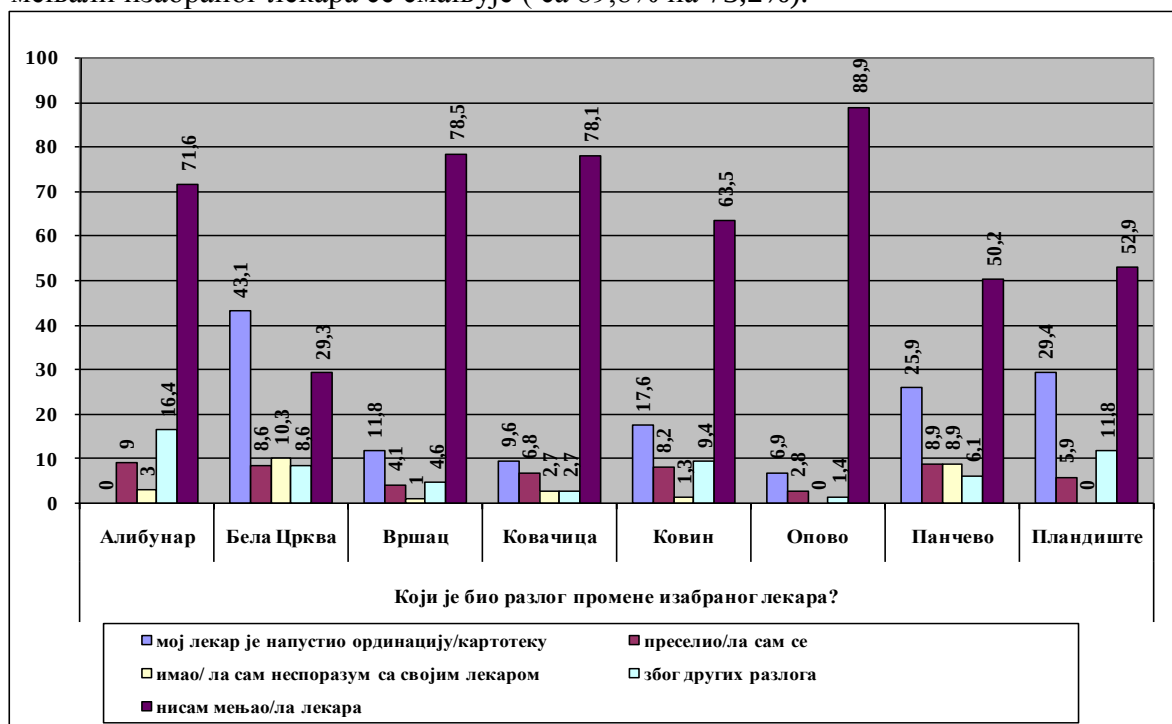
Већина анкетираних корисника је мишљења да свог изабраног лекара могу променити кад год хоће (од 25,0% у Опову до 85,3% у Пландишту). Чак 49,0 % корисника у Панчеву изјављују да могу да промене лекара само једном годишње, док се број корисника који не зна на који начин може да промени изабраног лекара креће од 8,8% у Пландишту до 38,2% у Ковачици.

еветогодишњом анализом анкетираних корисника уочава се да проценат корисника који су упознати са могућношћу промене изабраног лекара расте у односу на 2009. годину, смањује се проценат оних који мисле да није могуће променити изабраног лекара и оних који сматрају да могу једном годишње да промене свог изабраног лекара. Проценат корисника који не знају да ли је могуће променити изабраног лекара се повећао и креће се од 20,7% 2009. године до 25,5% 2017. године.



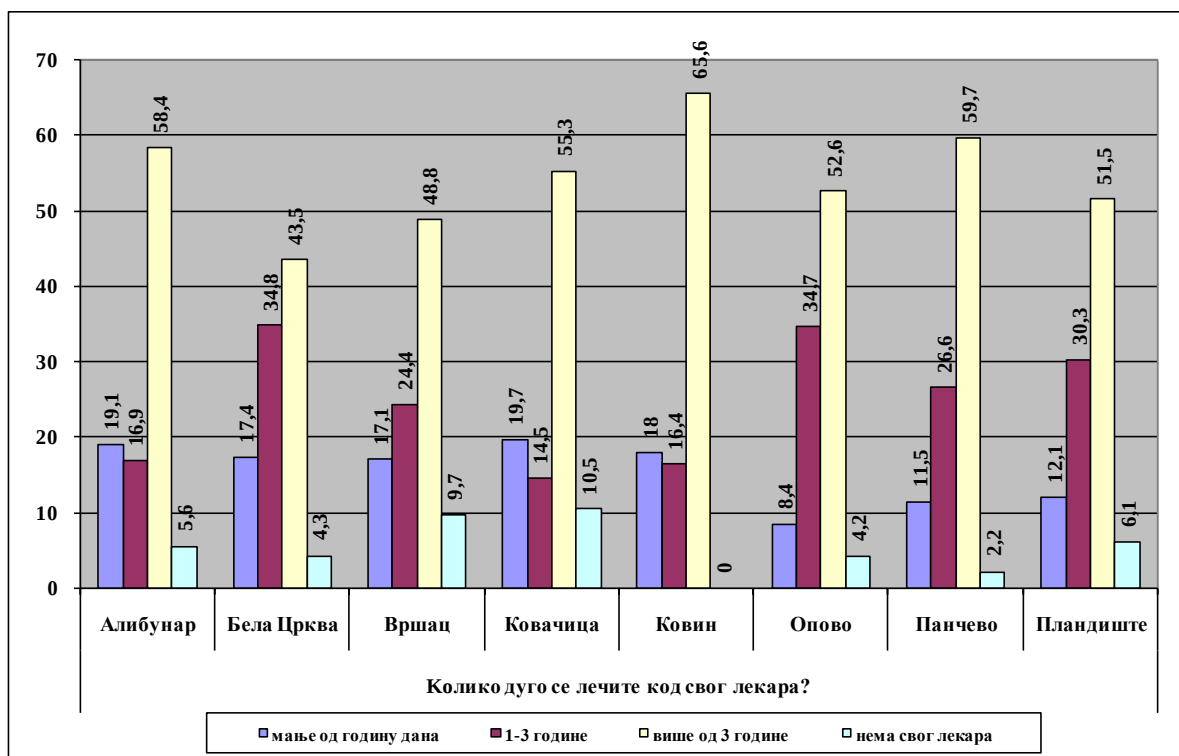
Већина анкетираних корисника није до сада мењала свог изабраног лекара (од 42,0% у Белој Цркви до 87,5% у Опову). Највећи број корисника који је мењао свог изабраног лекара је у Белој Цркви 58,0 %, а најмањи у Опову 12,5%.

Деветогодишњом анализом анкетираних корисника уочава се, да проценат корисника који су мењали изабраног лекара расте почев од 2009. године са 10,2% на 26,8% у 2017. години, а проценат корисника који нису мењали изабраног лекара се смањује (са 89,8% на 73,2%).



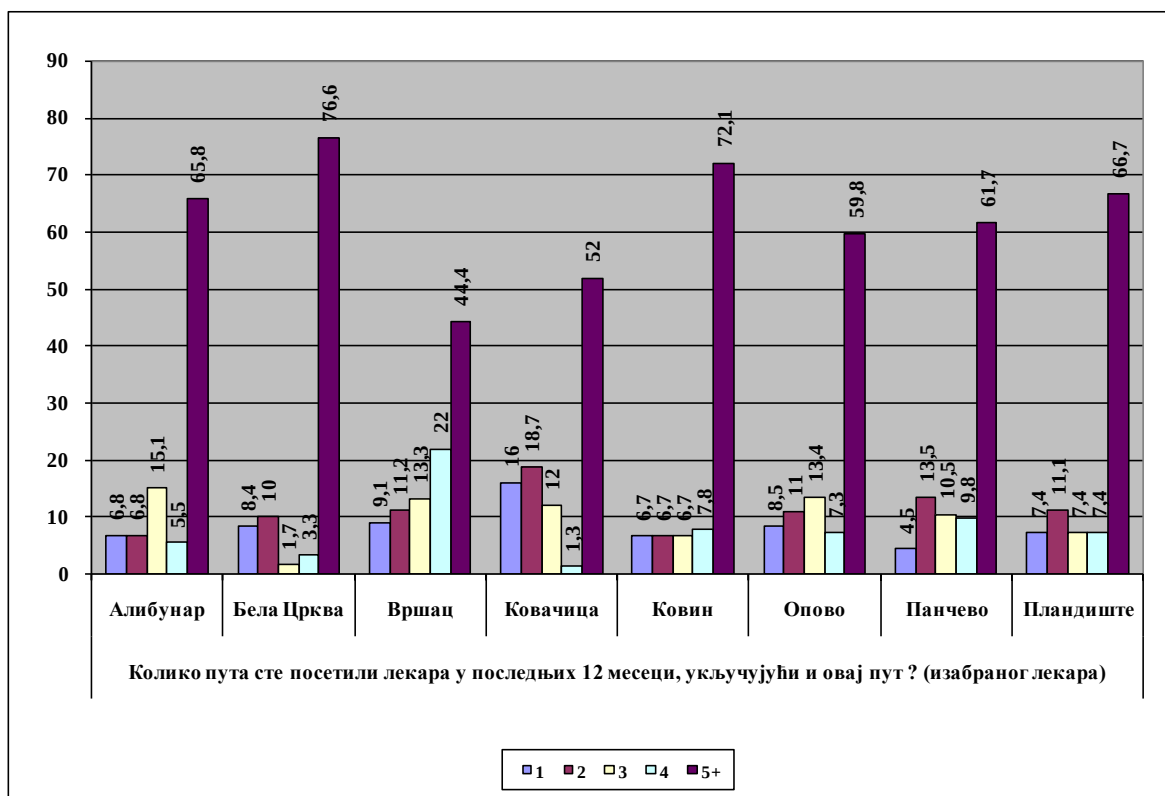
Најчешћи разлог промене изабраног лекара је тај, што је лекар напустио ординацију у којој је радио (од 0% у Алибунару до 43,1% у Белој Цркви). Међутим, највећи проценат је оних испитаника који нису мењали свог лекара (од 29,3% у Белој Цркви до 88,9% у Опову).

еветогодишњом анализом од 2009. године примећује се смањење процента корисника који нису мењали изабраног лекара, а повећава се проценат корисника који су мењали изабраног лекара зато што је лекар напустио ординацију, а у мањој мери због неспоразума са својим лекаром или пресељења.



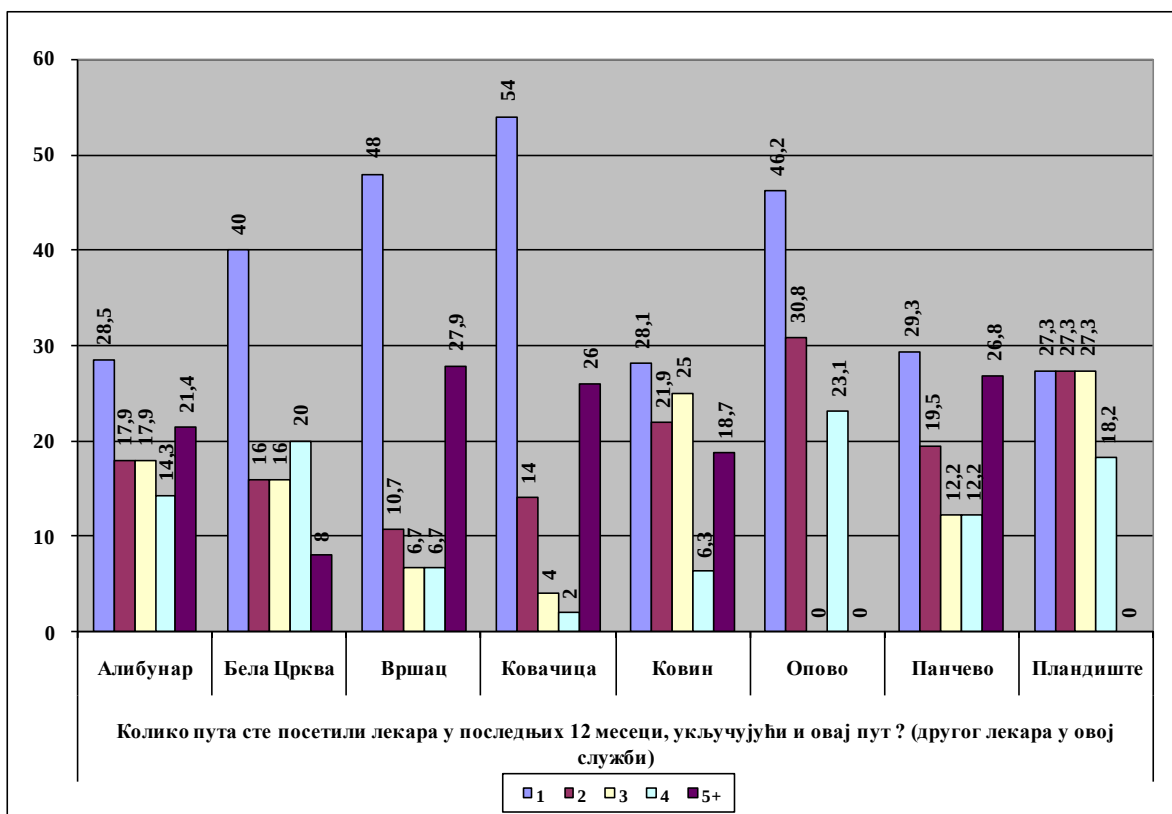
Већина анкетираних корисника се код свог изабраног лекара лечи више од 3 године (од 43,5 % у Белој Цркви до 65,6% у Ковину). Затим следе корисници који се лече од 1 до 3 године (од 14,5% у Ковачици до 34,8% у Белој Цркви). Корисника који се лече мање од године дана код свог изабраног лекара има од 8,4% у Опову до 19,7% у Ковачици. Најмање има корисника који немају свог изабраног лекара.

Деветогодишњом анализом од 2009. године до 2017. године уочава се пад процента корисника који се код изабраног лекара лече дуже од три године, а пораст оних који се код свог лекара лече од 1-3 године и мање од годину дана.



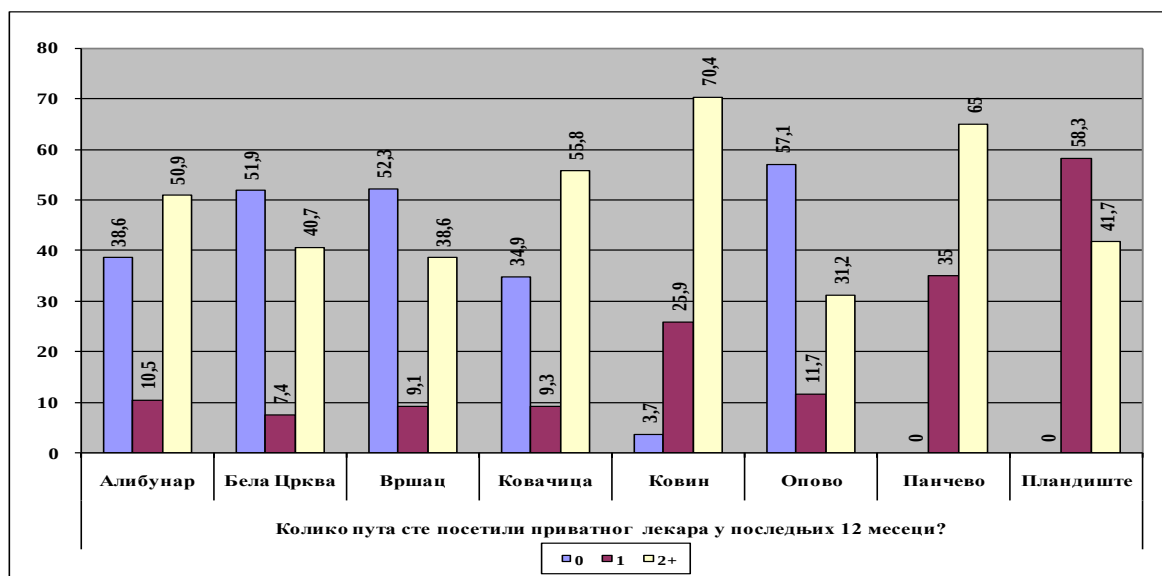
Већина анкетираних корисника је свог изабраног лекара у последњих 12 месеци посетила 5 и више пута (од 44,4 % у Вршцу до 76,6% у Белој цркви).

Просечан број посета изабраном лекару у последњих 12 месеци у 2017. години је 7,71 пут и бележи се пад у односу на почетак испитивања, 2009. године (12,33 пута), а пораст у односу на претходну годину (7,19 пута).



Већина анкетираних корисника је другог лекара у овој служби посетила једном (од 27,3% у Планишту до 54,0% у Ковачици) или два пута (од 10,7% у Вршцу до 30,8% у Опову), док је у Вршцу 27,9% испитаника другог лекара у служби посетило више од пет пута.

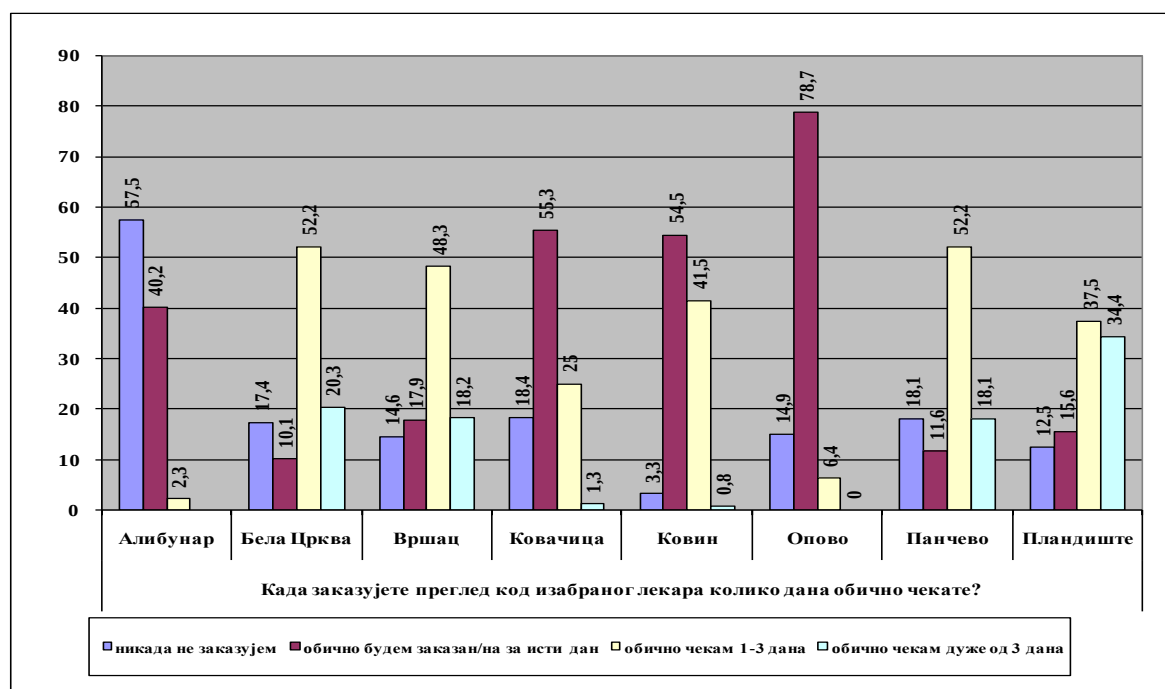
У последњих 12 месеци другог лекара у овој служби анкетирани корисници су посетили 2,99 пута , што је више у односу на претходну годину (2,2 пута), а мање у односу на 2009. годину (5,67 пута).



Већина анкетираних корисника од 3,7% у Ковину до 57,1% у Опову није посећивала лекара у приватној пракси у последњих 12 месеци. Највише посета лекарима у приватној пракси су остварили испитаници

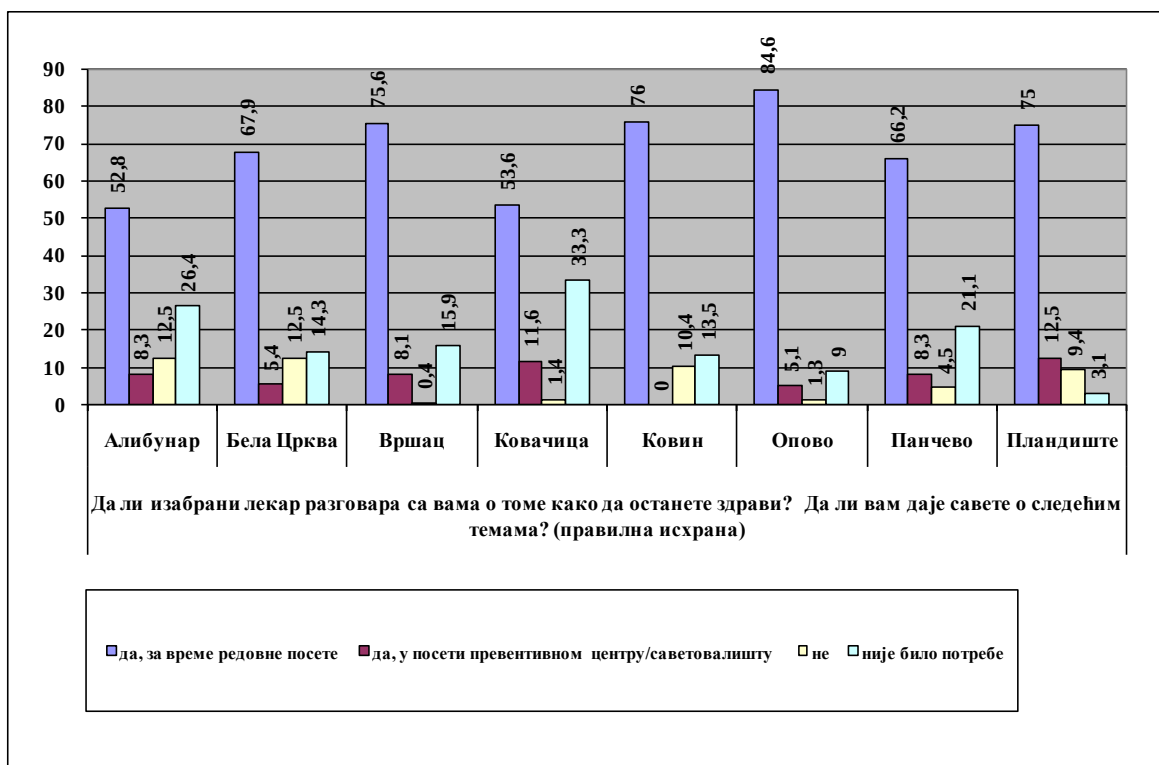
из Панчева (35% анкетираних се изјаснило да једном годишње посећује приватног лекара, док 65% је остварило две или више посета) и Пландишта (58,3% анкетираних се изјаснило да једном годишње посећује приватног лекара, док 41,7% је остварило две или више посета).

Просечан број посета приватном лекару у току последњих 12 месеци у 2017. години био је 2,43 пута и повећао се у односу на 2016. годину када је био 1,4 пута. Анализом последњих девет година од 2009-2017. године запажа се осцилација број посета, с тим да је број посета у 2017. години има највећу вредност.



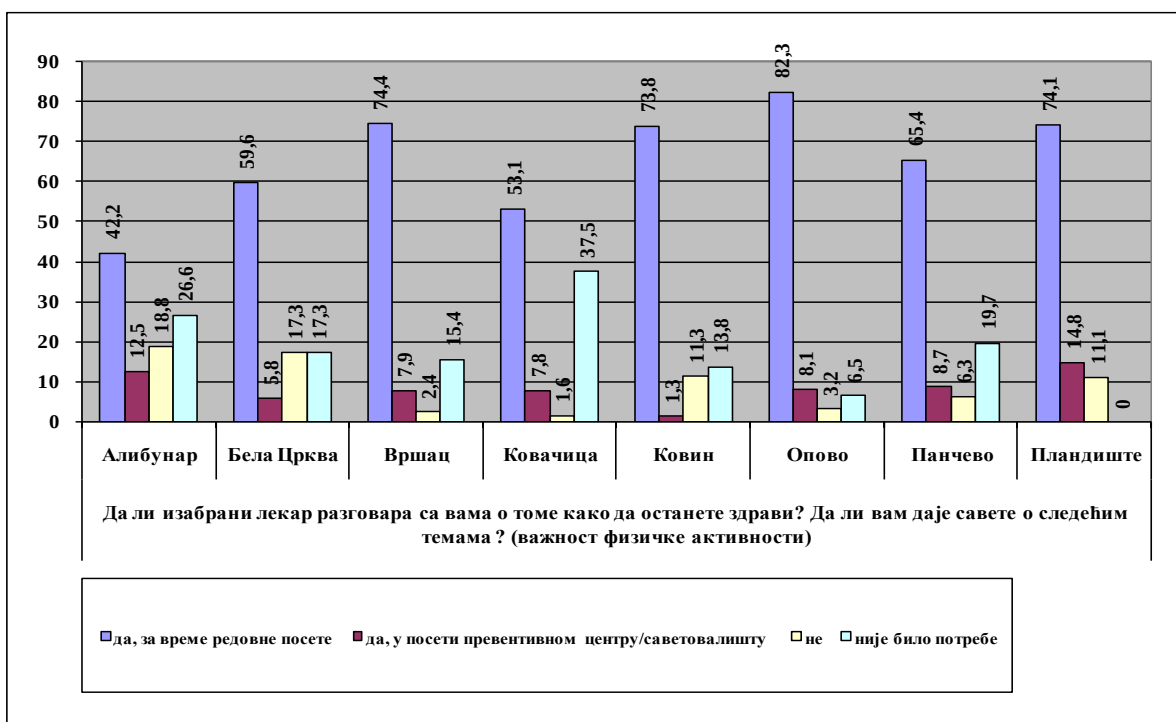
На питање колико дана обично чекате када заказујете код свог изабраног лекара, већина анкетираних корисника у Алибунару (57,5%) је одговорила да никад не заказује прегледе. У Опову (78,7%), Ковачици (55,3%) и Ковину (54,5%) највећи број корисника изјављује да обично буде заказан за исти дан, док у Панчеву (52,2%), Вршцу (48,3%), Белој Цркви (52,2%) и Пландишту (37,5%) највећи број корисника изјављује да на преглед код изабраног лекара обично чека 1 до 3 дана. Трећина испитаника у Пландишту (34,4%) изјављује да обично чека дуже од три дана на преглед код изабраног лекара.

Највећи проценат корисника током 2017. године обично чека на преглед код изабраног лекара 1-3 дана (36,5%) и у значајном је порасту у односу на 2009. годину (2,3%) , док је у периоду од 2009. године до 2017. године дошло до великог пада процента испитаника који никад не заказују преглед код изабраног лекара (са 85,2% на 17,7%), а расте проценат оних испитаника који буду заказани исти дан и оних који чекају дуже од три дана.



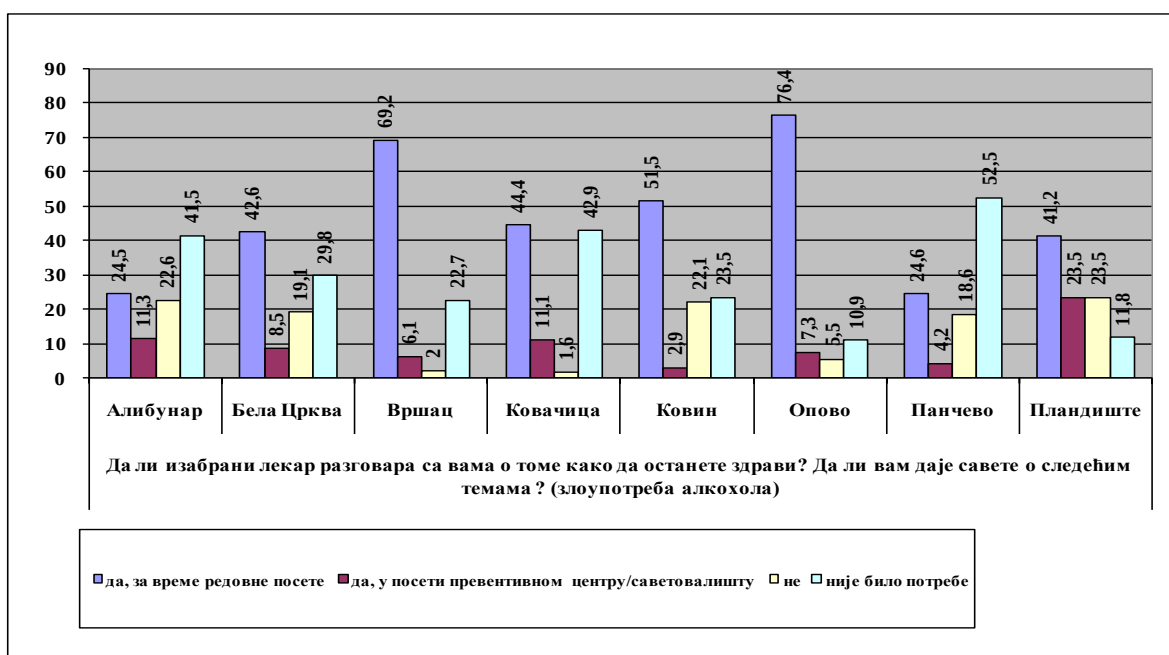
Већина анкетираних корисника изјављује да изабрани лекар разговара са њима о томе како да остану здрави и да им у време посете даје савете о правилној исхрани (од 52,8% у Алибунару до 84,6% у Опову). У свим општинама један број анкетираних корисника (од 3,1% у Пландишту до 33,3% у Ковачици) је изјавило да за саветима о правилној исхрани није било потребе.

Током последњих девет година проценат испитаника који сматрају да им изабрани лекар даје савете о правилној исхрани није се значајније мењао сем у 2010. години, када је био најнижи и износио је (59,7%).



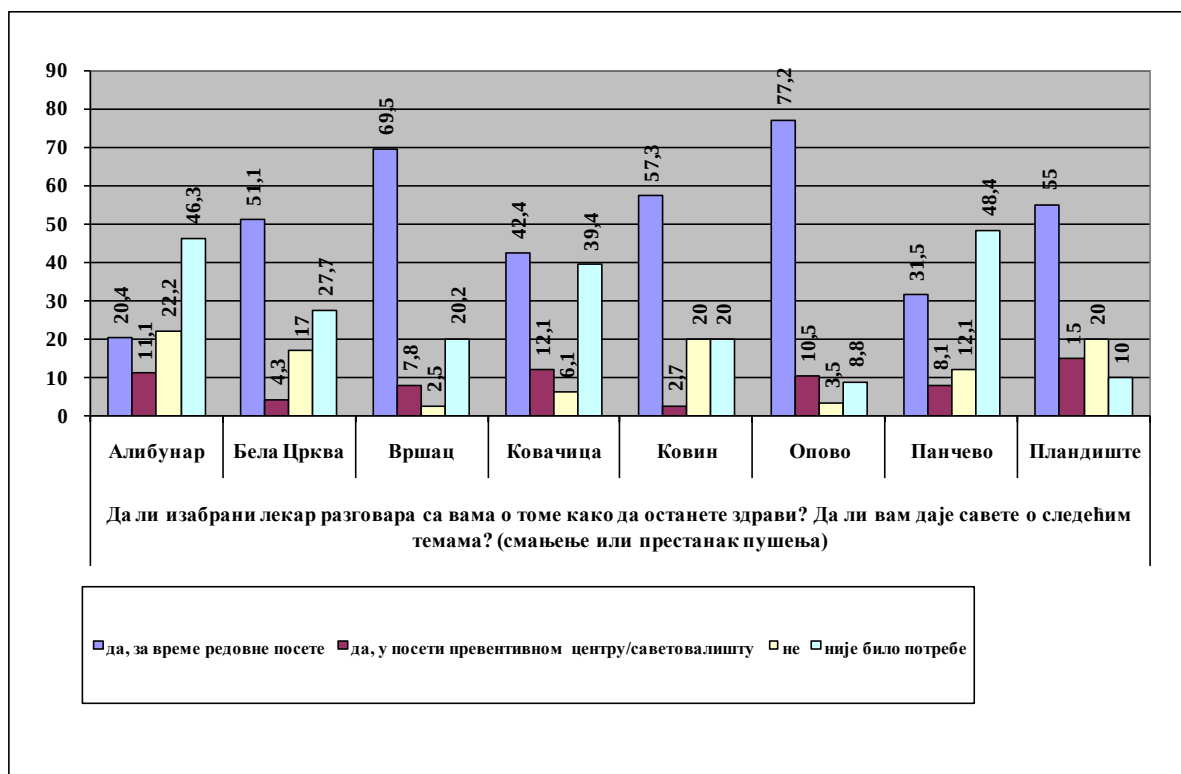
Већина анкетираних корисника изјављује да им изабрани лекар даје савете о важности физичке активности за време редовне посете (од 42,2% у Алибунару до 82,3% у Опову). У свим општинама, од 0% у Пландишту до 37,5% у Ковачици, анкетирани корисници су изјавили да за саветима о важности физичке активности није било потребе, а од 1,6% у Ковачици до 18,8% у Алибунару, да им изабрани лекар није давао овакве савете.

Током посматраних година проценат испитаника који сматрају да им изабрани лекар даје савете о важности физичке активности за здравље смањивао се са 82,8% у 2009. години на 68,2% у 2017. години, а у 2010. години уочава се значајнији пад процента (46,9%), док уједно расте број оних који сматрају да за таквим саветима није било потребе (са 12,5% на 18,0%).



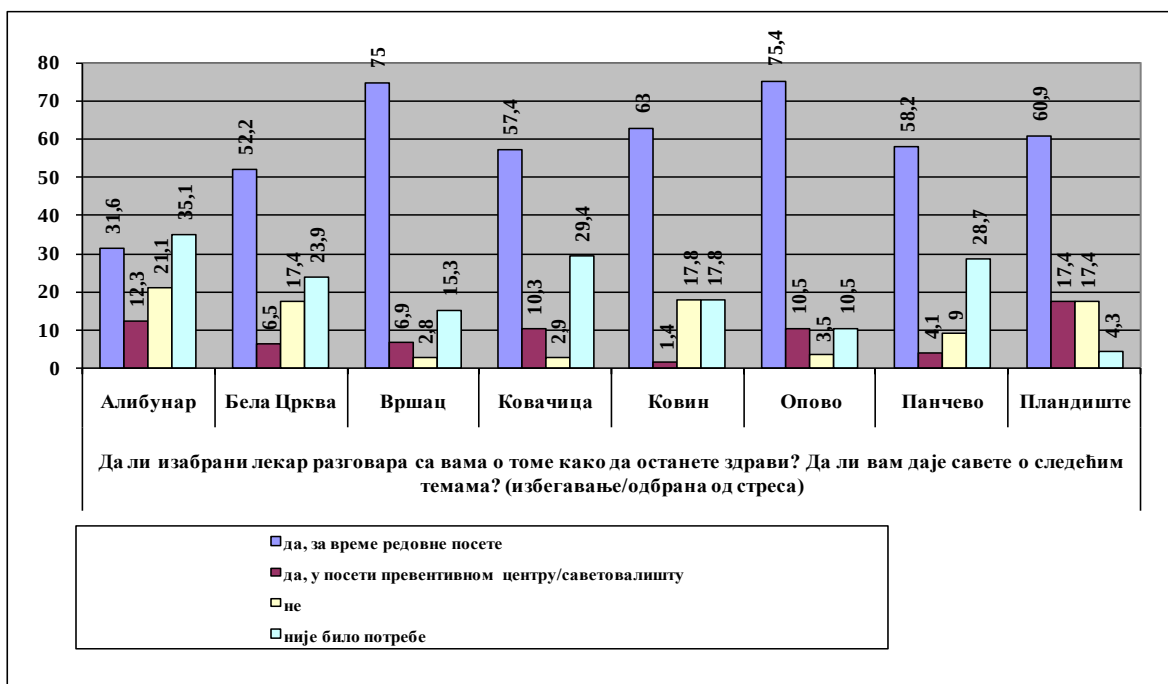
Проценат анкетираних корисника који изјављују да им изабрани лекар за време редовне посете даје савете о злоупотреби алкохола се креће од 24,5% у Алибунару до 76,4% у Опову. Највећи проценат корисника који изјављују да за оваквим саветима није било потребе је присутан у Панчеву (52,5%), а највећи проценат анкетираних који изјављују да овакве савете не добијају од свог лекара забележен је у Пландишту (23,5%).

Током последњих девет година проценат испитаника који сматрају да им изабрани лекар даје савете о штетности злоупотреба алкохола за здравље, смањивао се са 80,8% на 51,0%, а најзначајнији пад процента на 22,0% уочава се у 2010. години, док уједно расте број оних који сматрају да за таквим саветима није било потребе (са 15,4% на 32,2%).



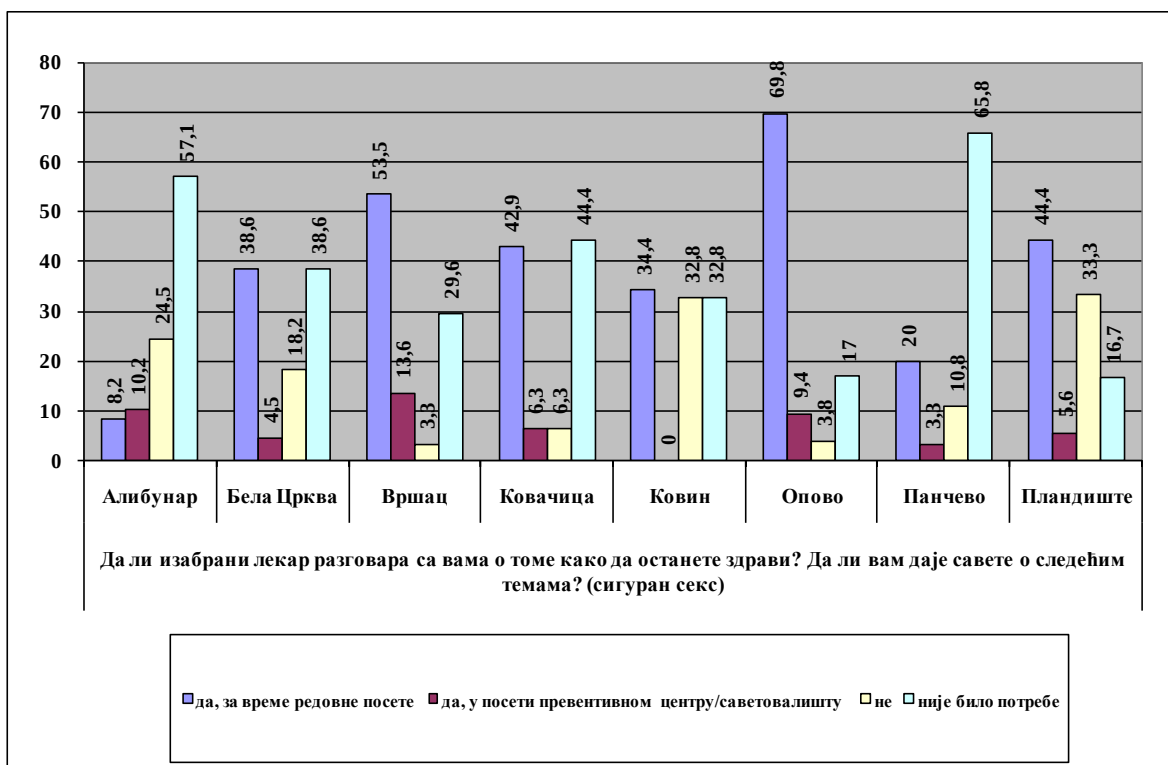
Већина анкетираних корисника изјављује да им избрани лекар за време редовне посете даје савете о смањењу или престанку пушења (од 20,4% у Алибунару до 77,2% у Опову). У свим општинама (од 8,8% до 48,4%) анкетираних корисника је изјавило да за саветима о смањењу или престанку пушења није било потребе. Највећи проценат испитаника који се изјаснио да не добије савете о смањењу или престанку пушења од свог лекара за време редовне посете бележи се у Алибунару (22,2%).

Током последњих девет година проценат испитаника који сматрају да им избрани лекар даје савете о важности смањења или престанка пушења за здравље смањивао се са 75,4% на 55,6%, а у 2010. години уочава се значајнији пад процента (24,7%), док уједно расте број оних који сматрају да за таквим саветима није било потребе (са 14% на 28,4%).



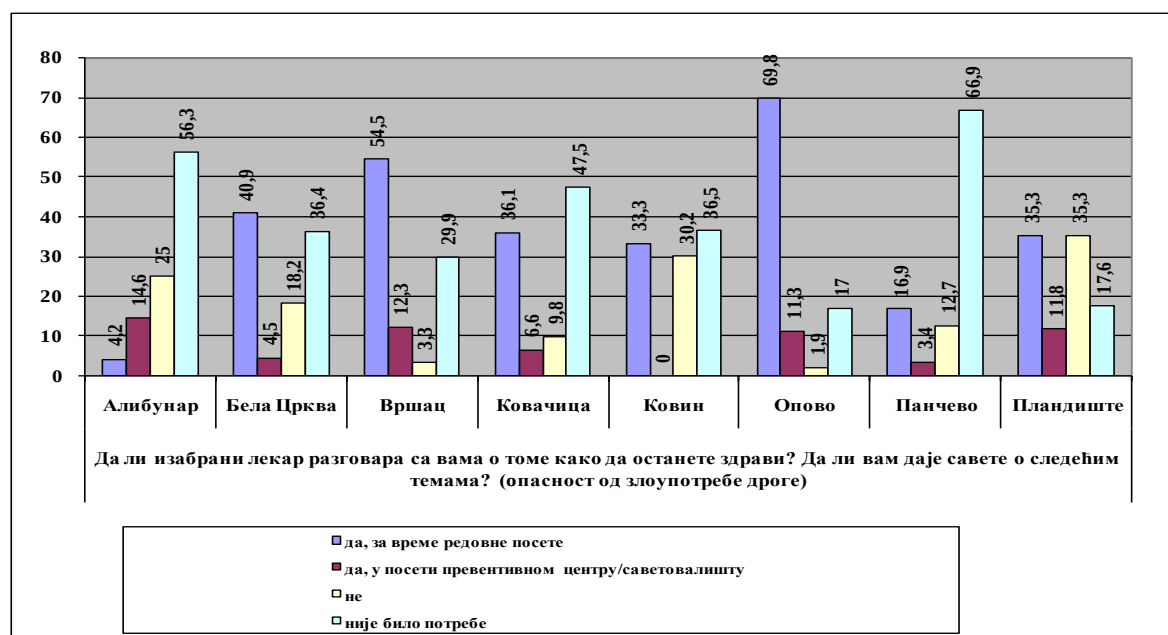
Већина анкетираних корисника изјављује да им изабрани лекар за време редовне посете даје савете како да избегну стрес и како да се одбране од стреса (од 31,6% у Алибунару до 75,4% у Опово). У свим општинама од 4,3% до 35,1% анкетираних корисника је изјавило да за тим саветима није било потребе. Највећи број анкетираних корисника који су изјавили да нису добијали ове савете од стране свог изабраног лекара је у Алибунару (21,1%).

Током последњих девет година проценат испитаника који сматрају да им изабрани лекар даје савете о важности избегавање/одбрана од стреса за здравље смањивао се са 80,3% на 63,8%, а у 2010. години уочава се значајнији пад процента (24,6%), док уједно расте број оних који сматрају да за таквим саветима није било потребе (са 13,1% на 21,6%).



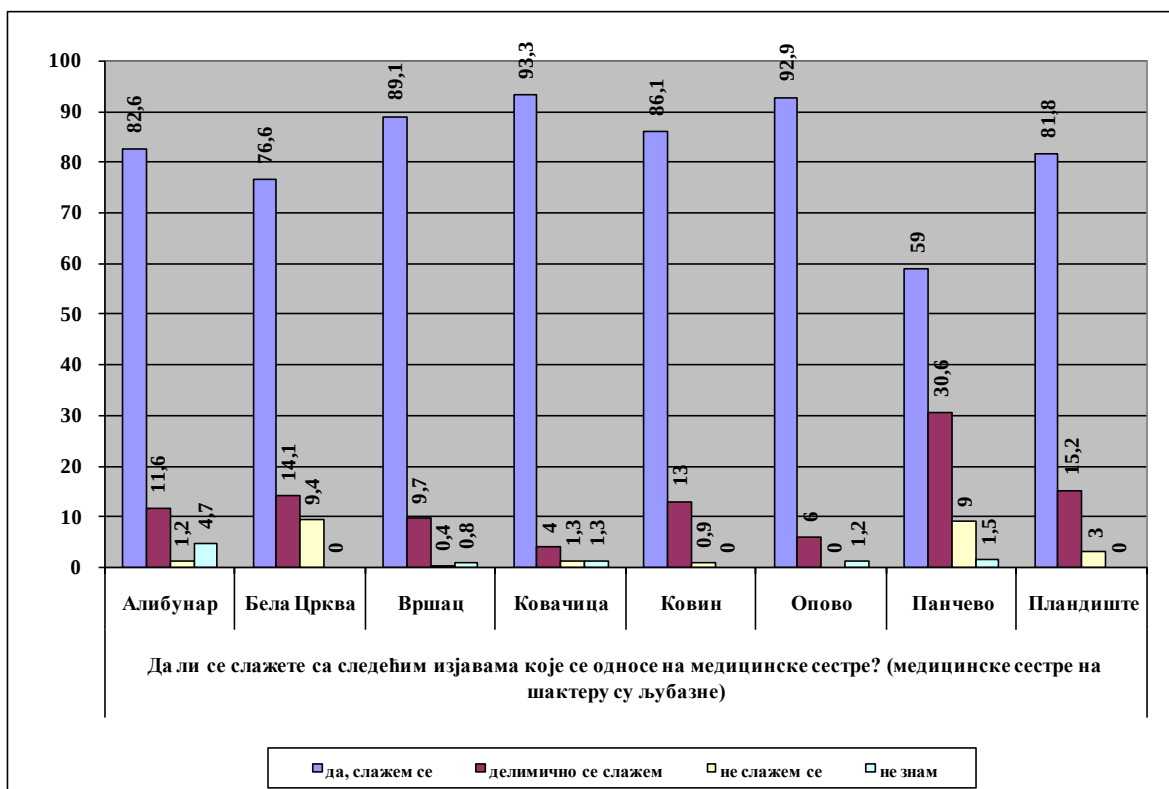
Већина анкетираних корисника изјављује да су савете о сигурном сексу добили од свог изабраног лекара (од 8,2% у Белој Цркви до 69,8% у Опову) или да није било потребе за овим саветима (од 16,7% у Пландишту до 65,8% у Панчеву). Највећи број анкетираних корисника који су изјавили да нису добијали ове савете је у Пландишту (33,3%).

Током последњих девет година проценат испитаника који сматрају да им изабрани лекар даје савете о важности сигурног секса за здравље смањивао се са 73,1% на 39,2%, а у 2010. години уочава се значајнији пад процента (19,6%), док уједно расте број оних који сматрају да за таквим саветима није било потребе (са 15,4% на 41,6%).



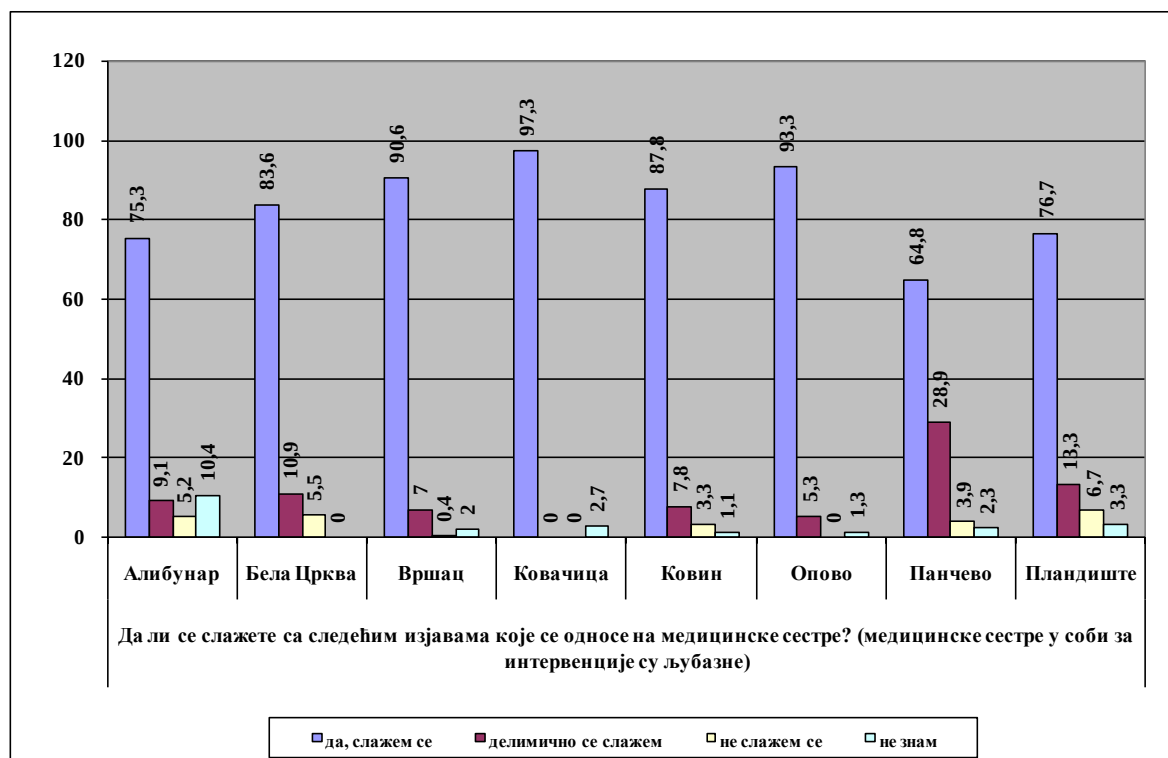
Већина анкетираних корисника изјављује да није било потребе за саветима о опасности и злоупотребе дрога (од 17,0% у Опову до 66,9% у Панчеву). Од анкетираних корисника 4,2% у Алибунару до 69,8% у Опову је изјавило да је савете на ову тему добијало од свог лекара за време редовне посете, док се одређени број анкетираних корисника изјаснио да нису добијали овакве савете (од 1,9% у Опову до 35,3% у Пландишту).

Током последњих девет година проценат испитаника који сматрају да им изабрани лекар даје савете о опасности злоупотребе дроге за здравље смањивао се са 74,0% на 40,4%, а у 2010. години уочава се значајнији пад процента (20,1%), док уједно расте број оних који сматрају да за таквим саветима није било потребе са 18,0% на 40,5%.



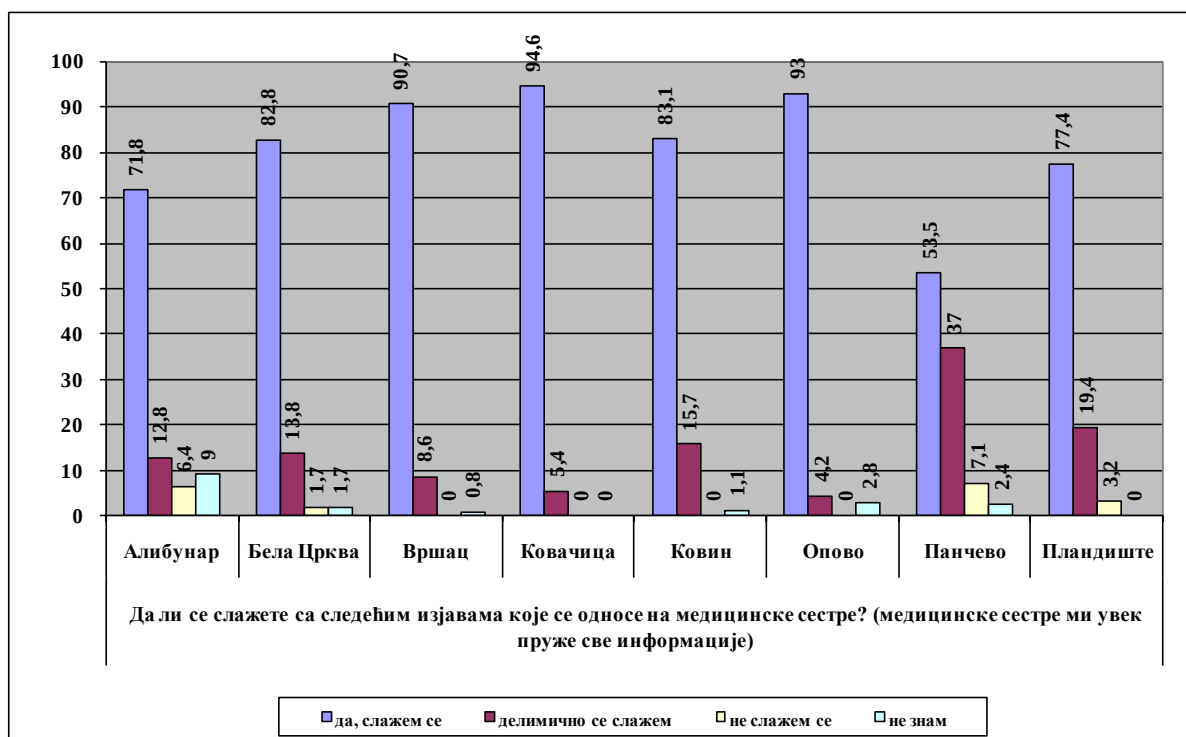
Већина анкетираних корисника у примарној здравственој заштити изјављује да су медицинске сестре на шалтеру љубазне (од 59,0% у Панчеву до 93,3% у Ковачици).

Током последњих девет година проценат испитаника који сматрају да су медицинске сестре на шалтеру љубазне смањивао се са 94,3% на 83,3%, а у 2010. години проценат је најнижи (72,6%). Расте проценат оних који се само делимично слажу са овом изјавом (са 4,5% на 13,1%).



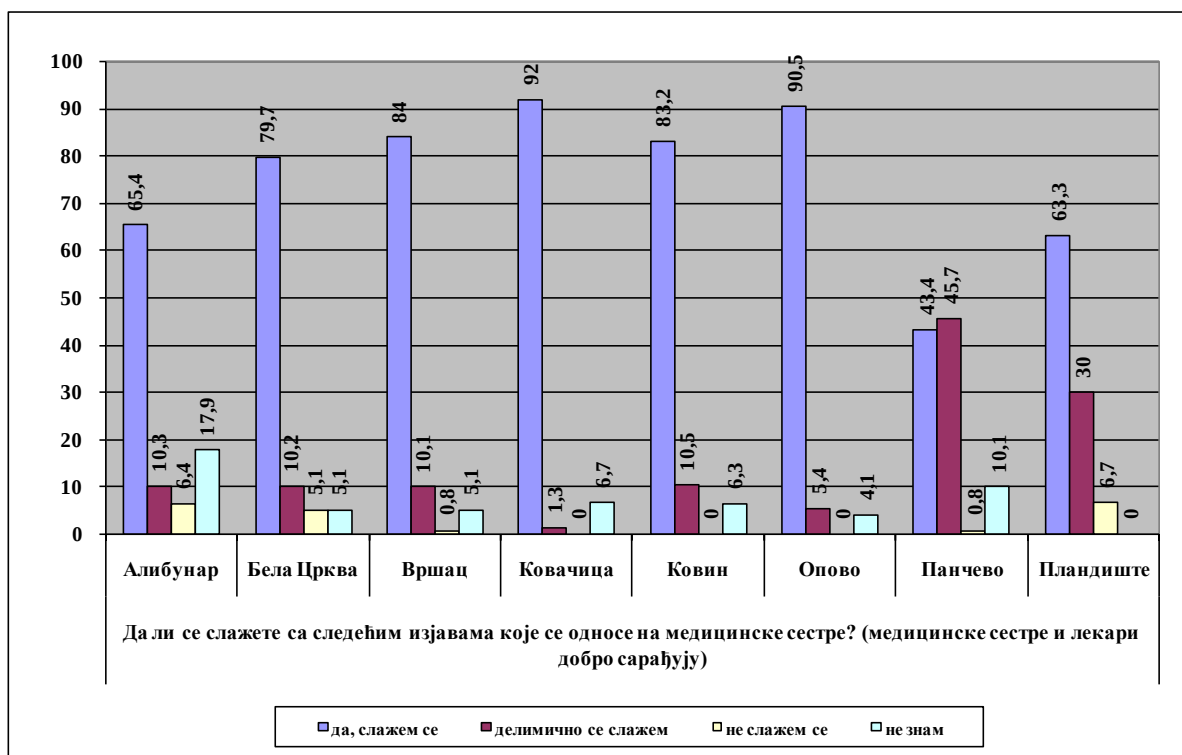
Такође, већина анкетираних корисника изјављује да су медицинске сестре у соби за интервенције љубазне (од 64,8% у Панчеву до 97,3% у Ковачици).

Током последњих девет година проценат испитаника који сматрају да су медицинске сестре у соби за интервенције љубазне смањивао се са 91,4% на 84,4%, а у 2010. години проценат је најнижи (74,6%). Расте проценат оних који се само делимично слажу са овом изјавом (са 5,7% на 10,9%).



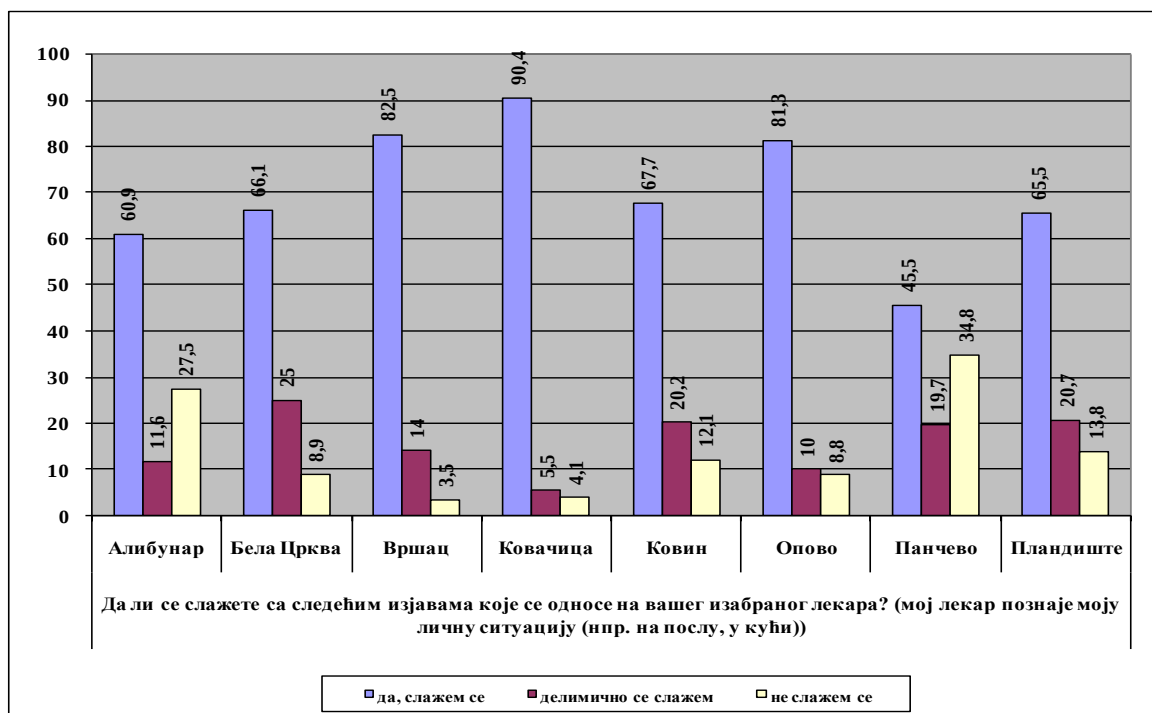
Већина анкетираних корисника изјављује да им медицинске сестре увек пруже све информације од 55,5% у Панчеву до 94,6% у Ковачици.

Током последњих девет година проценат испитаника који сматрају да им медицинске сестре увек пруже све информације, смањивао се са 92,6% на 81,6%, а у 2010. години проценат је најнижи (72,1%). Расте проценат оних који се само делимично слажу са овом изјавом (са 4,4% на 14,3%).



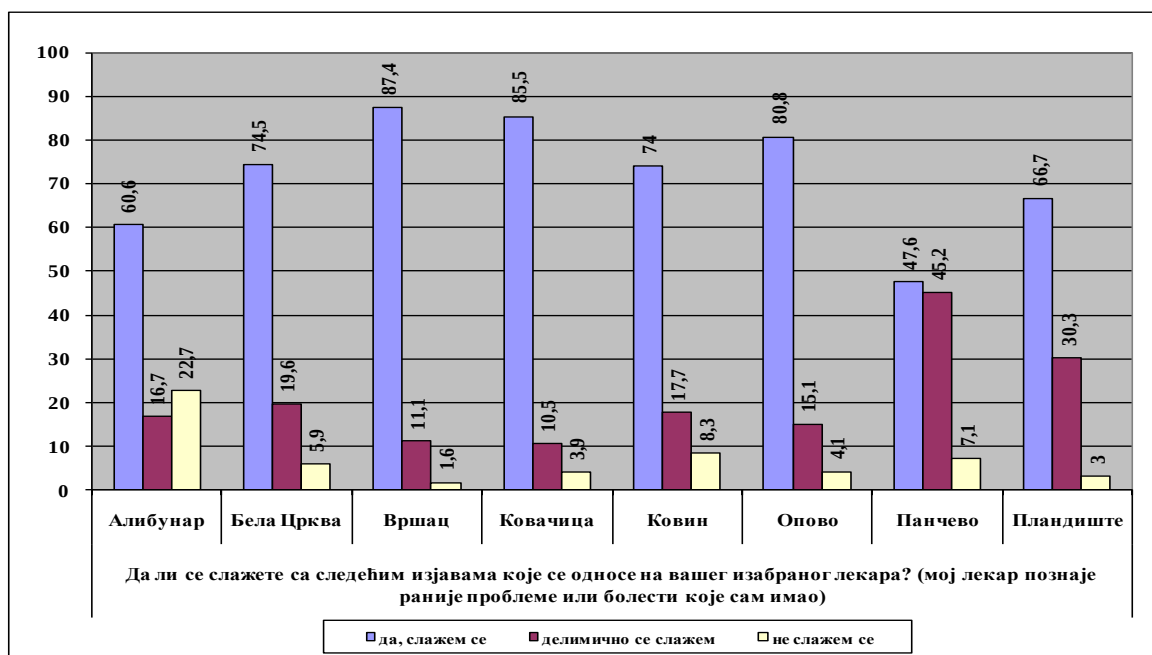
Већина анкетираних корисника изјављује да медицинске сестре и лекари добро сарађују (од 43,4% у Панчеву до 92,0% у Ковачици). У Панчеву већина испитаника се делимично слаже са овом изјавом.

Током последњих девет година проценат испитаника који сматрају да медицинске сестре и лекари добро сарађују смањивао се (са 88,9% на 76,2%), а у 2010. години проценат је најнижи (75,4%). Расте проценат оних који се само делимично слажу са овом изјавом (са 5,6% на 15,5%).



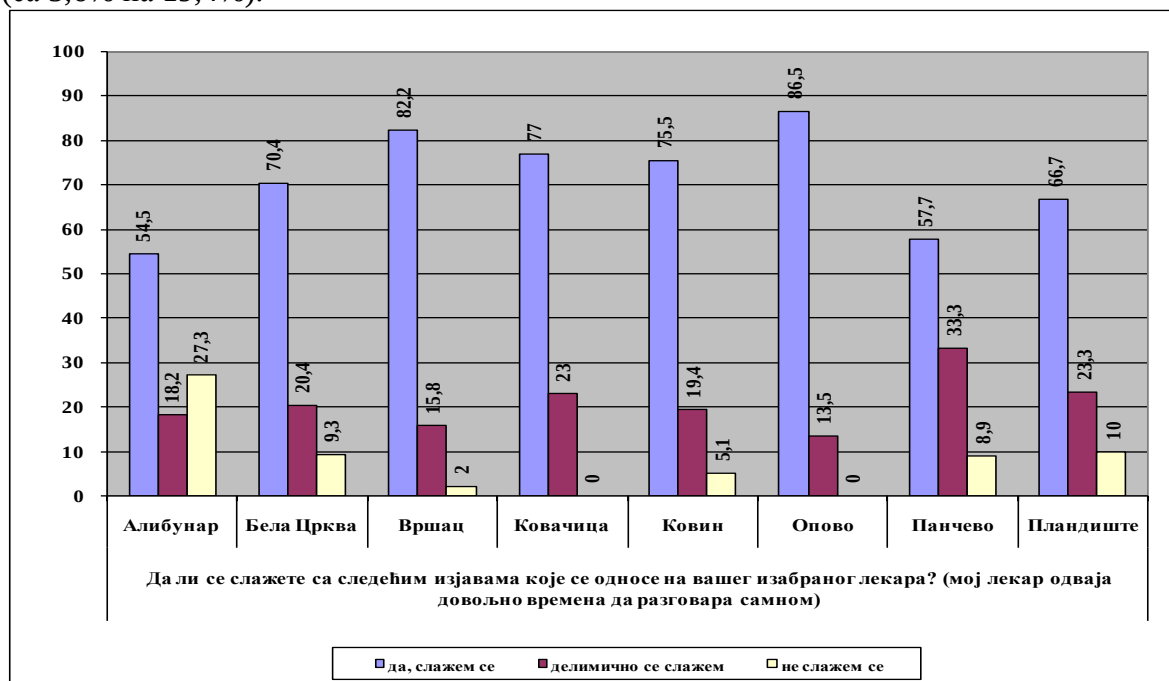
Већина анкетираних корисника изјављује да изабрани лекар познаје њихову личну ситуацију на послу и у кући (од 45,5% у Панчеву до 90,4% у Ковачици). У свим општинама од 5,5% до 25,0% анкетираних корисника се само делимично слажу са овом изјавом. Највећи број анкетираних корисника који су изјавили да се не слажу са овом изјавом је из Панчева (34,8 %) и Алибунара (27,5%).

Током последњих девет година проценат испитаника који сматрају да њихов изабрани лекар познаје његову личну ситуацију на послу и кући смањено се са 94,1% на 71,4%, а у 2010. години уочава се знатан пад процента (44,8%). Расте проценат оних који се само делимично слажу са овом изјавом (са 4,7% на 15,8%).



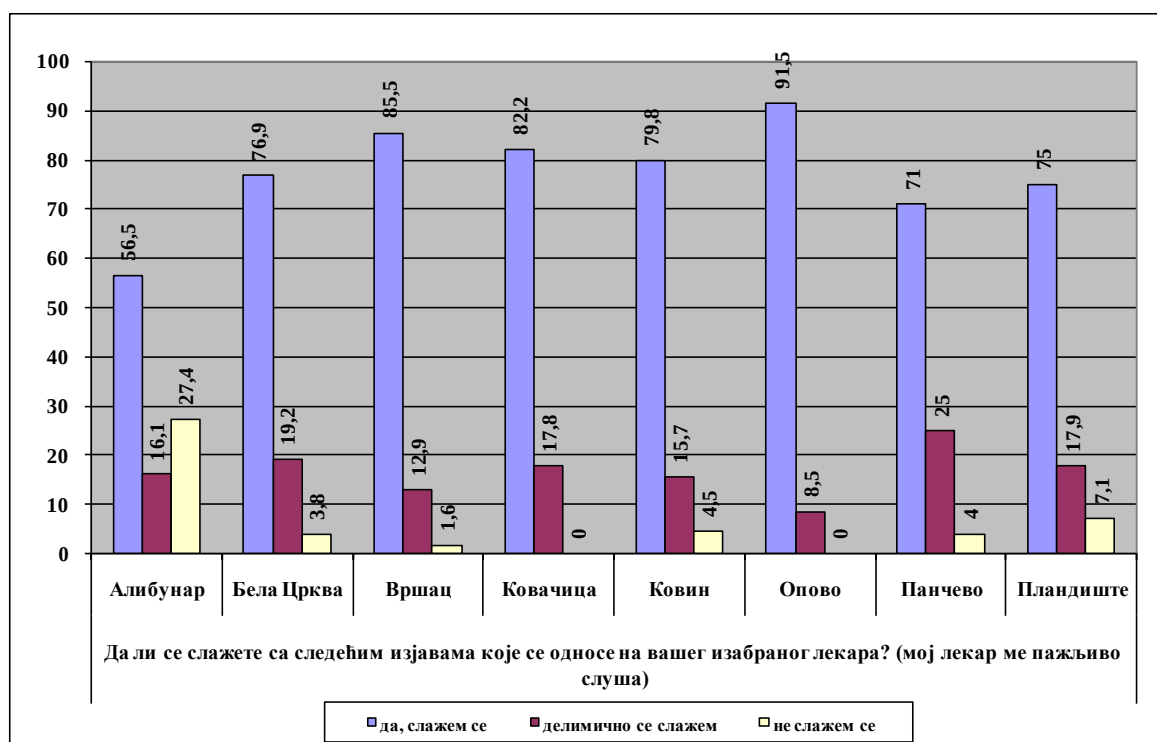
Већина анкетираних корисника изјављује да изабрани лекар познаје њихове раније проблеме и болести које су имали (од 47,6% у Панчеву до 87,4% у Вршцу). У свим општинама (од 10,5% до 45,2%) анкетираних корисника се само делимично слажу са овом изјавом. Највећи број анкетираних корисника који су изјавили да се не слажу са овом изјавом је из Алибунара (22,7%).

Током последњих девет година проценат испитаника који сматрају да њихов изабрани лекар познаје проблеме и болести које је раније имао смањено се (са 94,4% на 75,1%), а у 2010. години уочава се пад процента (66,3%). У протеклим годинама расте проценат оних који се само делимично слажу са овом изјавом (са 5,6% на 19,4%).



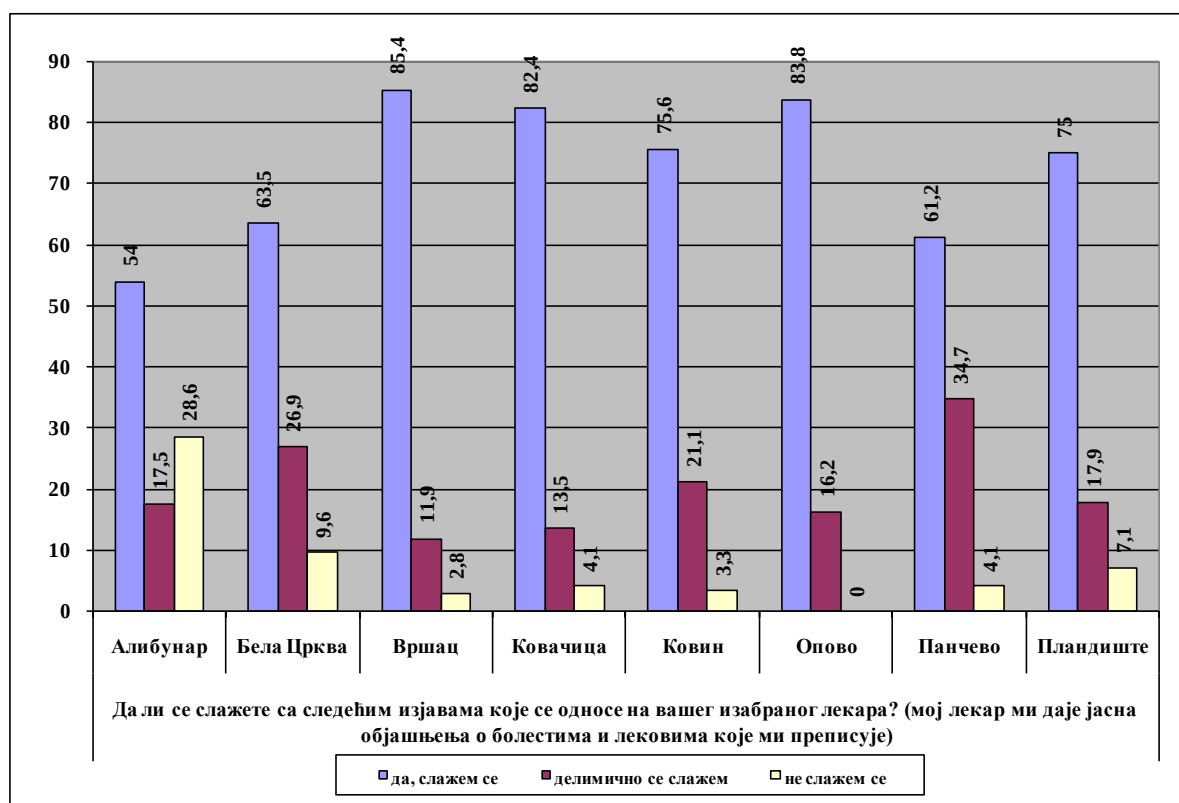
Већина анкетираних корисника изјављује да изабрани лекар одваја довољно времена да разговара са њима (од 54,5% у Алибунару до 86,5% у Опову). У свим општинама од 13,5% до 33,3% анкетираних корисника се само делимично слажу са овом изјавом. Највећи број анкетираних корисника који су изјавили да се не слажу са овом изјавом је из Алибунара (27,3%).

Током последњих девет година проценат испитаника који сматрају да њихов изабрани лекар одваја довољно времена за разговор са њим, смањено се са 90,1% на 74,6%, а у 2010. години проценат је најнижи (70,1%). Расте проценат оних који се само делимично слажу са овом изјавом (са 9,9% на 19,2%).



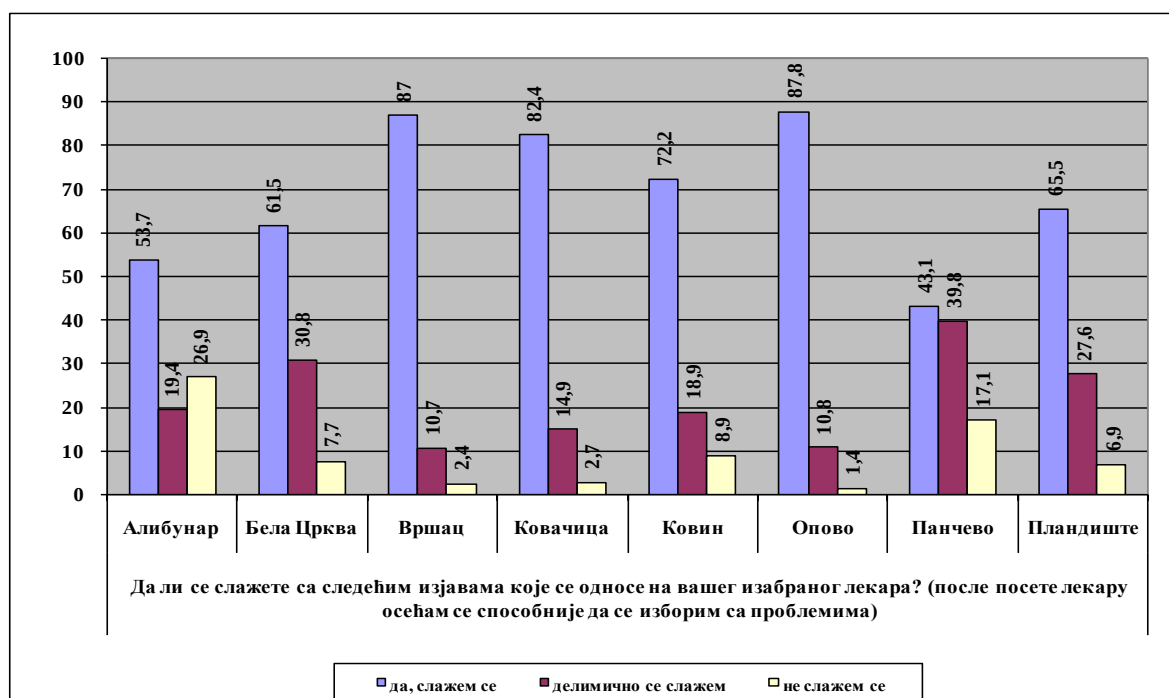
Већина анкетираних корисника изјављује да их изабрани лекар пажљиво слуша (од 56,5% у Алибунару до 91,5% у Опову). У свим општинама од 8,5% до 25,0% анкетираних корисника се само делимично слажу са овом изјавом.

Током посматраних година проценат испитаника који сматрају да их изабрани лекар пажљиво слуша смањιο се са 94,1% на 79,9%, а у 2010. години проценат је најнижи (77,3%). Расте проценат оних који се само делимично слажу са овом изјавом (са 5,9% на 15,4%).



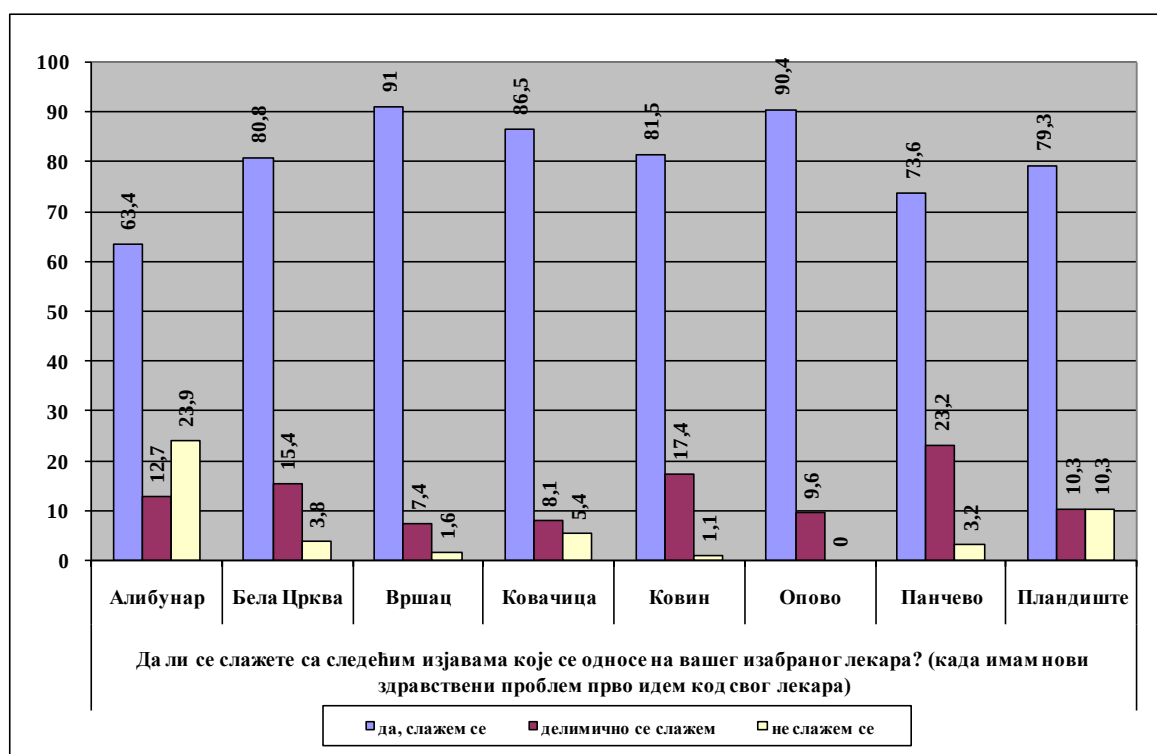
Већина анкетираних корисника изјављује да им изабрани лекар даје јасна објашњења о болестима и лековима које им преписује (од 54% у Алибунару до 85,4% у Вршцу). У свим општинама од 11,9% до 34,7% анкетираних корисника се само делимично слажу са овом изјавом.

Током последњих девет година проценат испитаника који сматрају да им изабрани лекар даје јасна објашњења о болестима и лековима које им прописује, смањено се са 95,7% на 76,2%. Расте проценат оних који се само делимично слажу са овом изјавом (са 4,3% на 18,3%).



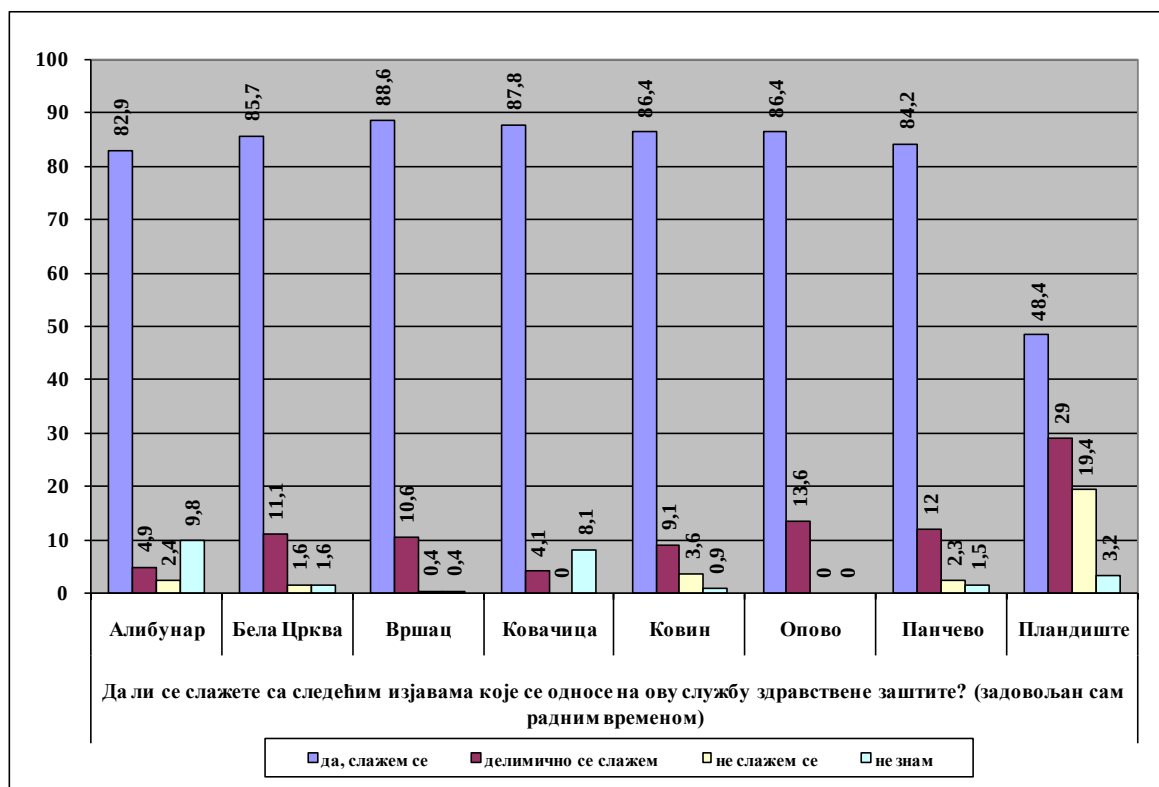
Већина анкетираних корисника изјављује да се после посете изабраном лекару осећа способније да се избори са својим здравственим проблемима (од 43,1% у Панчеву до 87,8% у Опову). У свим општинама од 10,7% до 39,8% анкетираних корисника се само делимично слажу са овом изјавом. Највећи број анкетираних корисника који су изјавили да се не слажу са овом изјавом је из Алибунара (26,9%).

Током последњих девет година проценат испитаника који сматрају да се после посете лекару осећају способније да се избори са својим здравственим проблемима, смањено се са 91,4% на 72,8%, а у 2010. години проценат је био најнижи (69,4%). Расте проценат оних који се само делимично слажу са овом изјавом (са 8,6% на 19,3%).



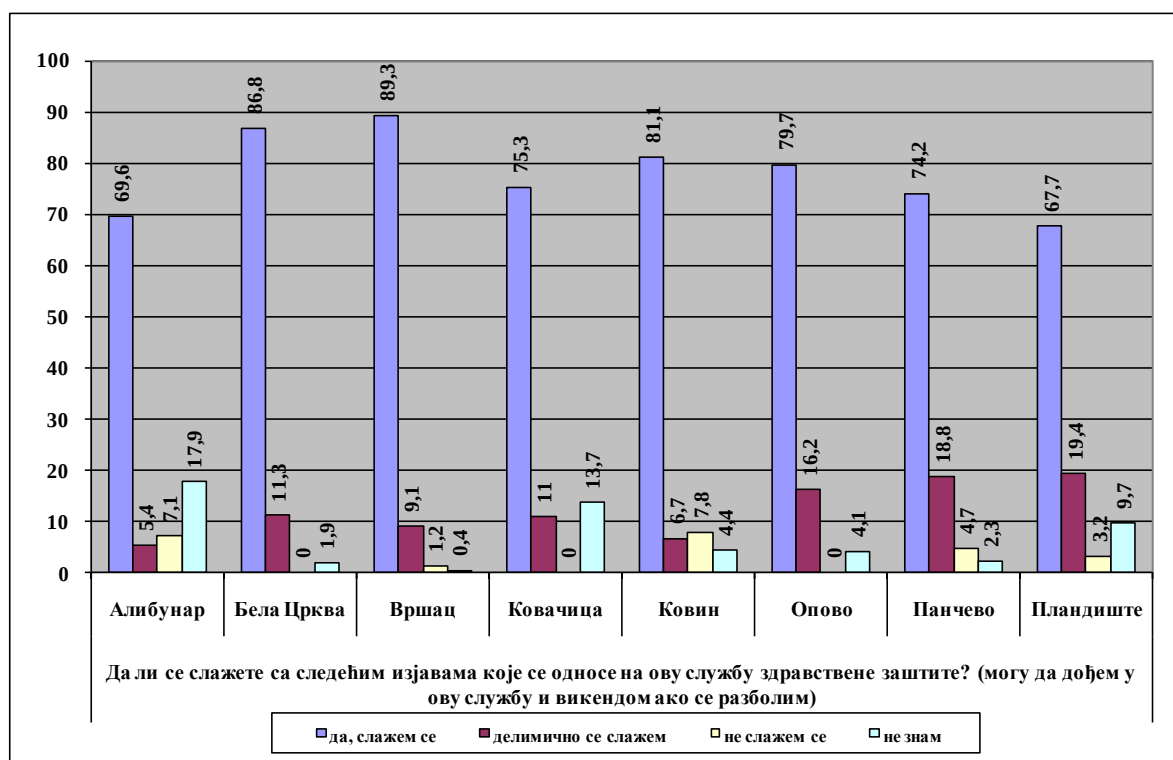
Већина анкетираних корисника изјављује да када има неки здравствени проблем, прво иде код свог изабраног лекара (од 63,4% у Алибунару до 91,0% у Вршцу). У свим општинама од 7,4% до 23,2% анкетираних корисника се само делимично слажу са овом изјавом. Највећи број анкетираних корисника који су изјавили да се не слажу са овом изјавом је из Алибунара (23,9%).

Током последњих девет година проценат испитаника који када имају нови здравствени проблем прво иду код свог лекара смањено се са 95,8% на 83,5%. Расте проценат оних који се само делимично слажу са овом изјавом (са 2,8% на 12,5%).



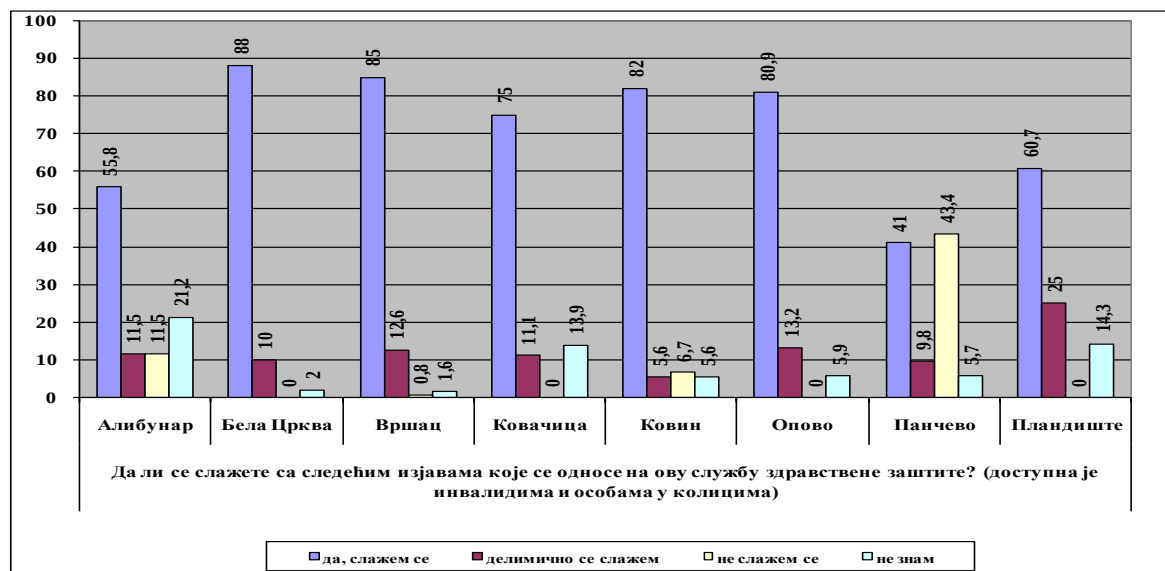
Већина анкетираних корисника изјављује да је задовољна радним временом службе (од 48,4% у Пландишту до 88,6% у Вршцу). У свим општинама од 4,1% до 29,0% анкетираних корисника се само делимично слажу са овом изјавом.

Током последњих девет година проценат испитаника који су задовољни радним временом, смањило се (са 93,3% на 85,5%). Расте проценат оних који се само делимично слажу са овом изјавом (са 5,6% на 10,5%).



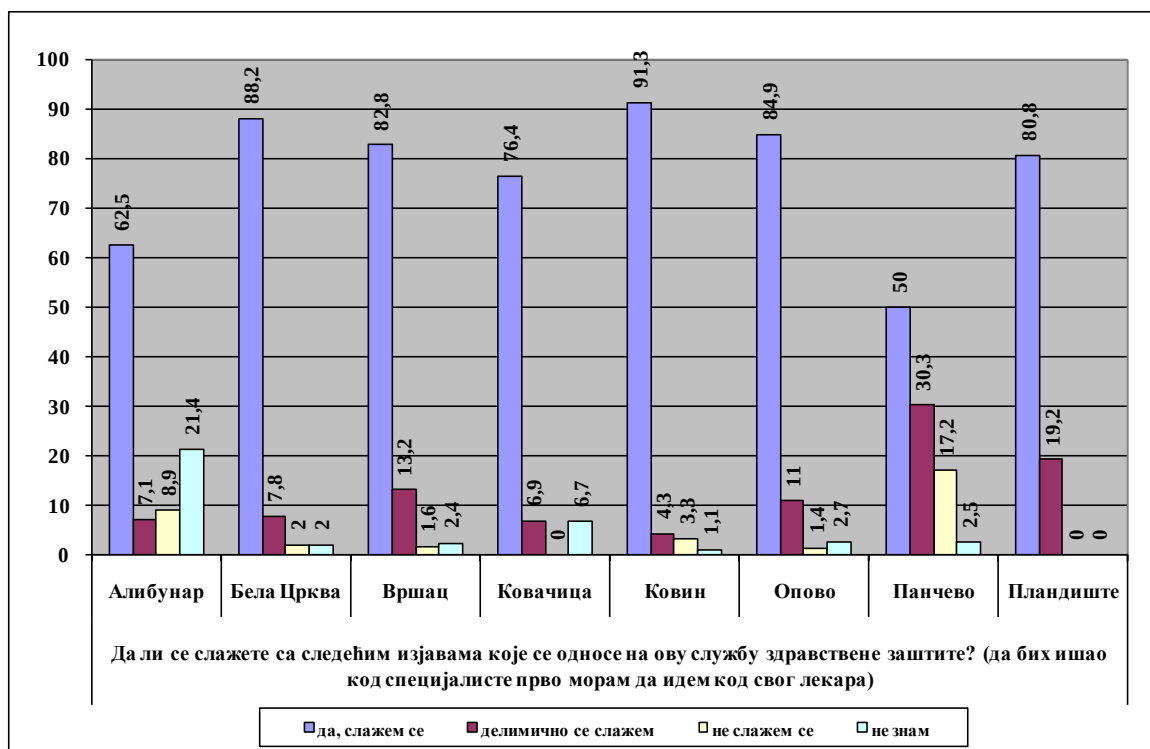
Већина анкетираних корисника изјављује да у ову службу може доћи на преглед и викендом ако се разболи (од 67,7% у Пландишту до 89,3% у Вршцу). У свим општинама од 5,4% до 19,4% анкетираних корисника се само делимично слажу са овом изјавом. Највећи број анкетираних корисника који су изјавили да се не слажу са овом изјавом је из Ковина (7,8%).

Током последњих девет година проценат испитаника који сматрају да могу да дођу на преглед и викендом ако се разболе, смањено се са 88,6% на 82,0%, а најнижи је у 2010. години (64,8%). Расте проценат оних који се само делимично слажу са овом изјавом (са 4,3% на 11,0%).



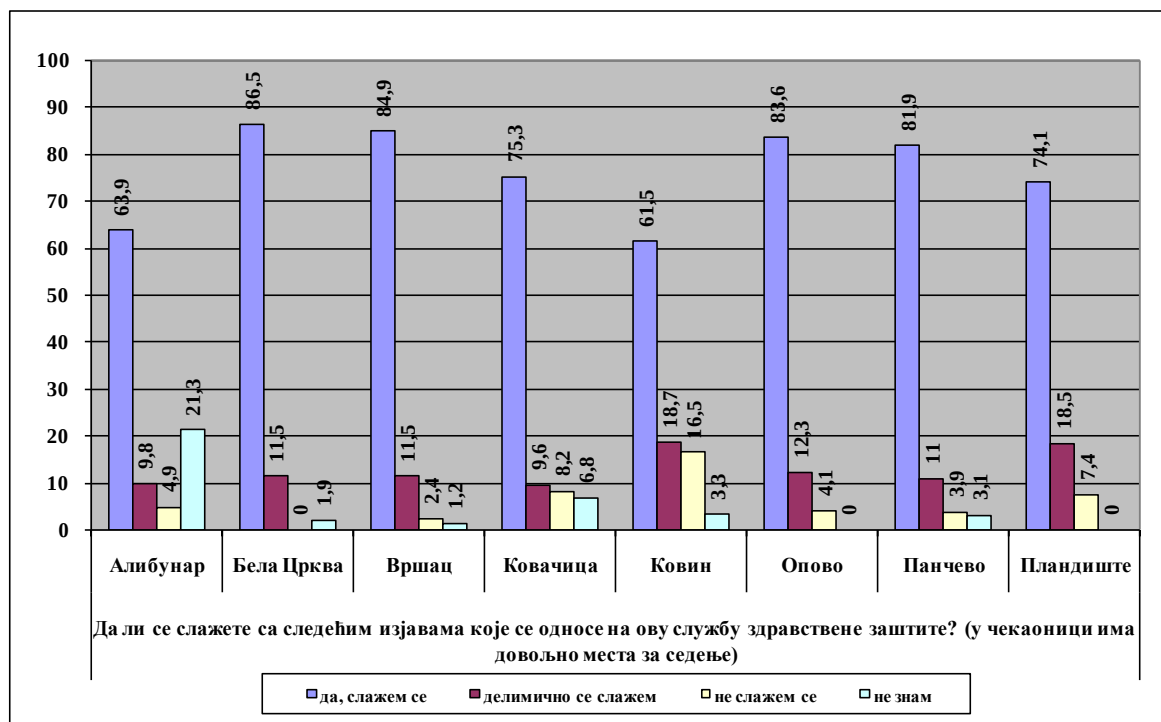
Већина анкетираних корисника изјављује да је ова служба доступна инвалидима и особама у колицима (од 41,0% у Панчеву до 88,0% у Белој Цркви). У свим општинама, од 5,6% до 25,0% анкетираних корисника се само делимично слаже са овом изјавом. Највећи број анкетираних корисника који су изјавили да се не слажу са овом изјавом је из Панчева (43,4%).

Током последњих девет година проценат испитаника који сматрају да је служба здравствене заштите доступна инвалидима и особама у колицима, се повећао са 77,4% на 74,9%, а најнижи је био у 2010. години (46,7%).



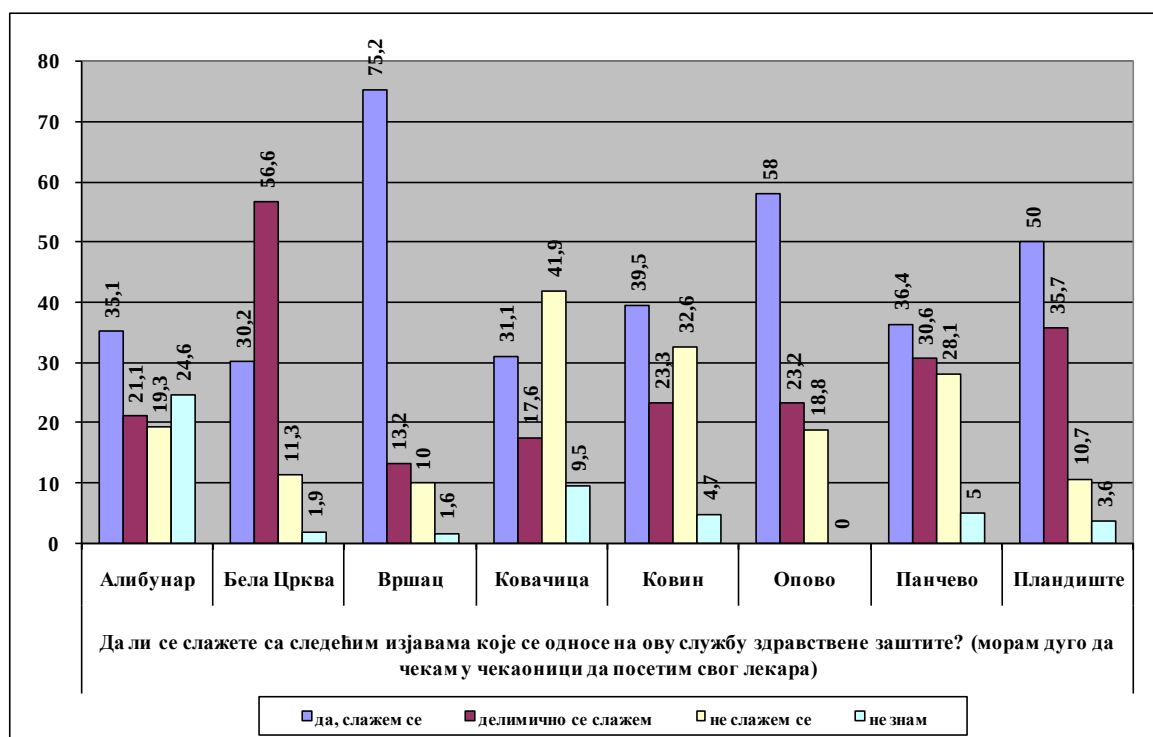
Већина анкетираних корисника изјављује да прво мора отићи код свог изабраног лекара пре него што оде код специјалисте (од 50,0% у Панчеву до 91,3% у Ковину). Највећи број анкетираних корисника који се само делимично слаже са овом изјавом је у Панчеву (30,3%).

Током последњих девет година проценат испитаника који сматрају да морају прво да иду код свог лекара да би ишли код специјалисте смањено се са 85,9% на 78,6%.



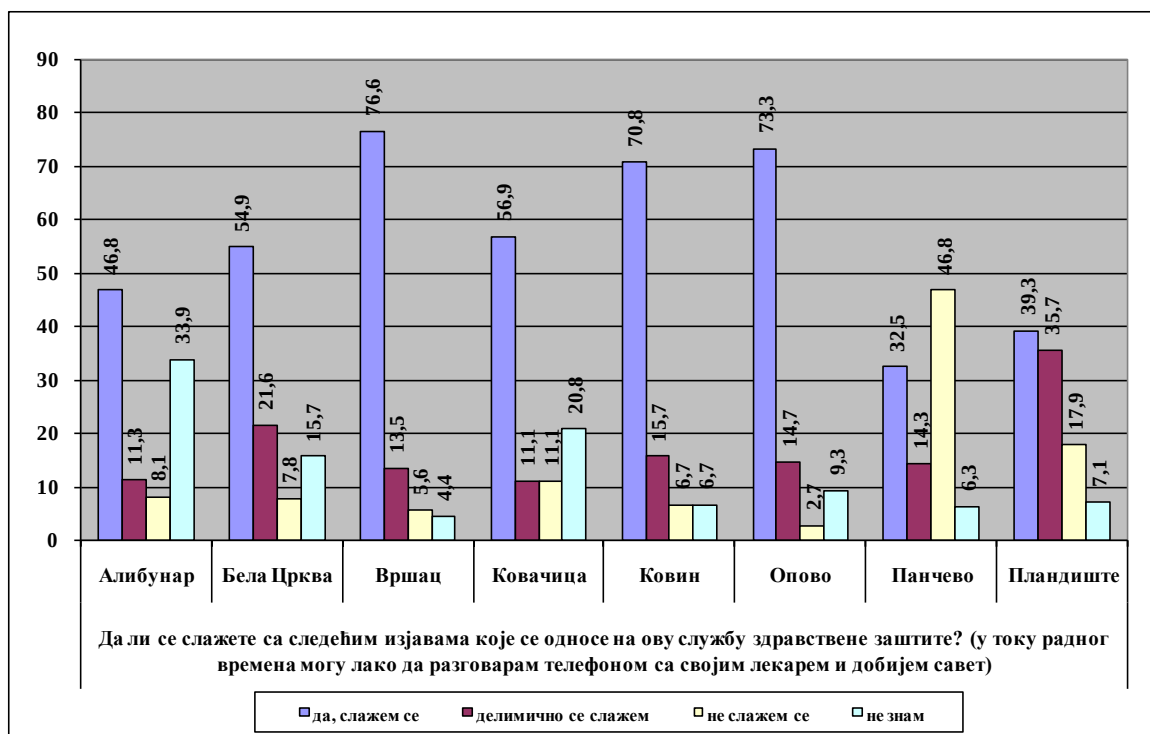
Већина анкетираних корисника изјављује да у чекаоници ове службе има довољно места за седење (од 61,5% у Ковину до 86,5% у Белој Цркви).

Током последњих девет година проценат испитаника који сматрају да у чекаоници има доста места за седење, смањено се са 82,6% на 80,4%. Расте број анкетираних корисника који се само делимично слажу са овом изјавом (са 8,7% на 11,7%).



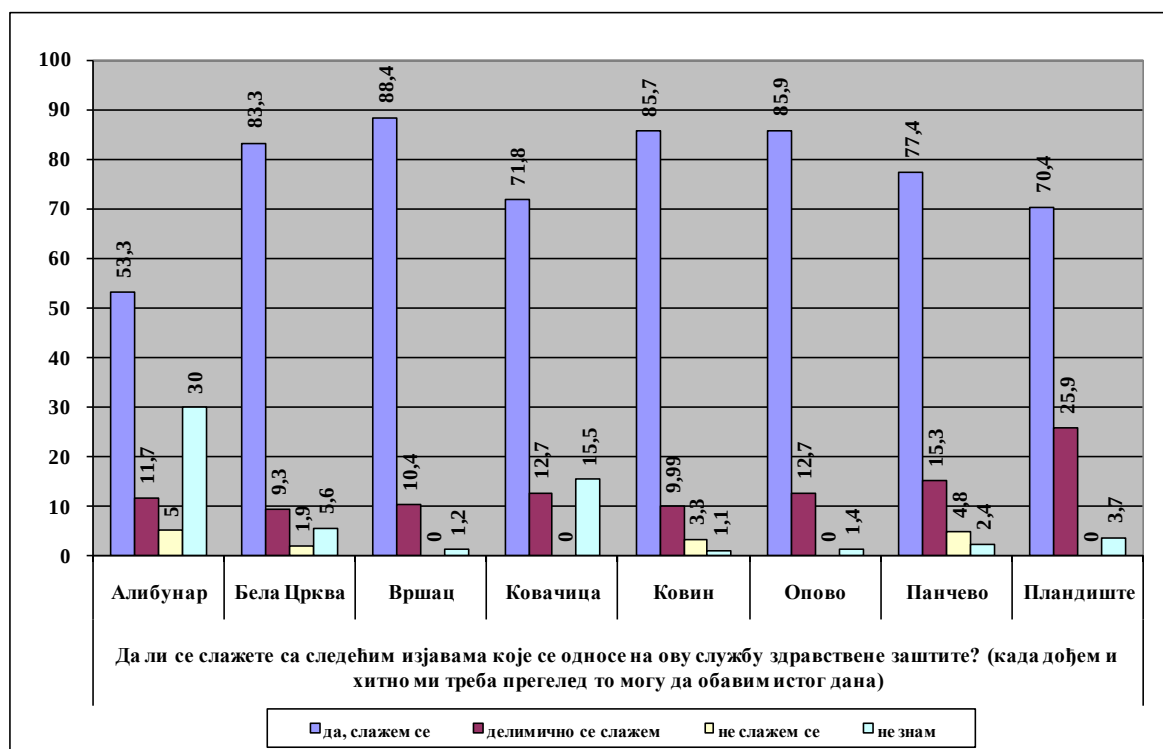
Мишљења анкетираних корисника о чекању у чекаоници да би посетили свог лекара су подељена, тако да у Белој Цркви најмање (30,2%) испитаника сматра да дуго мора да чека у чекаоници да посети лекара, а у Вршцу чак 75,2%. У Белој Цркви се и 56,6% испитаника делимично слаже са наведеном тврдњом, а оваквих испитаника је најмање у Вршцу (13,2%).

Током последњих девет година проценат испитаника који сматрају да морају дуго да чекају у чекаоници да би посетили лекара, повећао се са 46,3% на 54,0%.



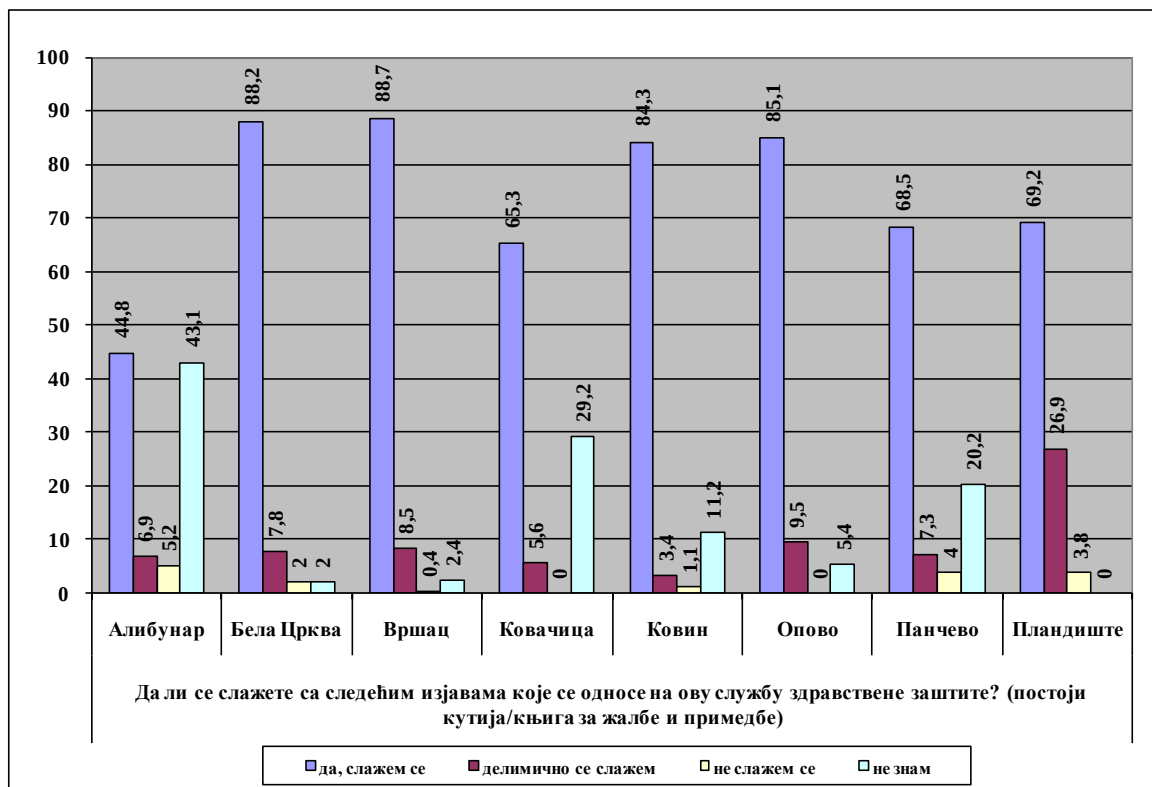
У већини домова здравља (Бела Црква, Вршац, Ковачица, Ковин и Опово) преко 50% анкетираних корисника изјављује да у току радног времена могу лако разговарати са лекаром телефоном и добити савет.

Током последњих девет година проценат испитаника који сматрају да у току дана могу лако да разговарају са лекаром телефоном и добију савет, смањено се са 78,5% на 61,9%. Расте број анкетираних корисника који се уопште се не слажу или не знају одговор на питање, као и број оних који се само делимично слажу са овом изјавом.



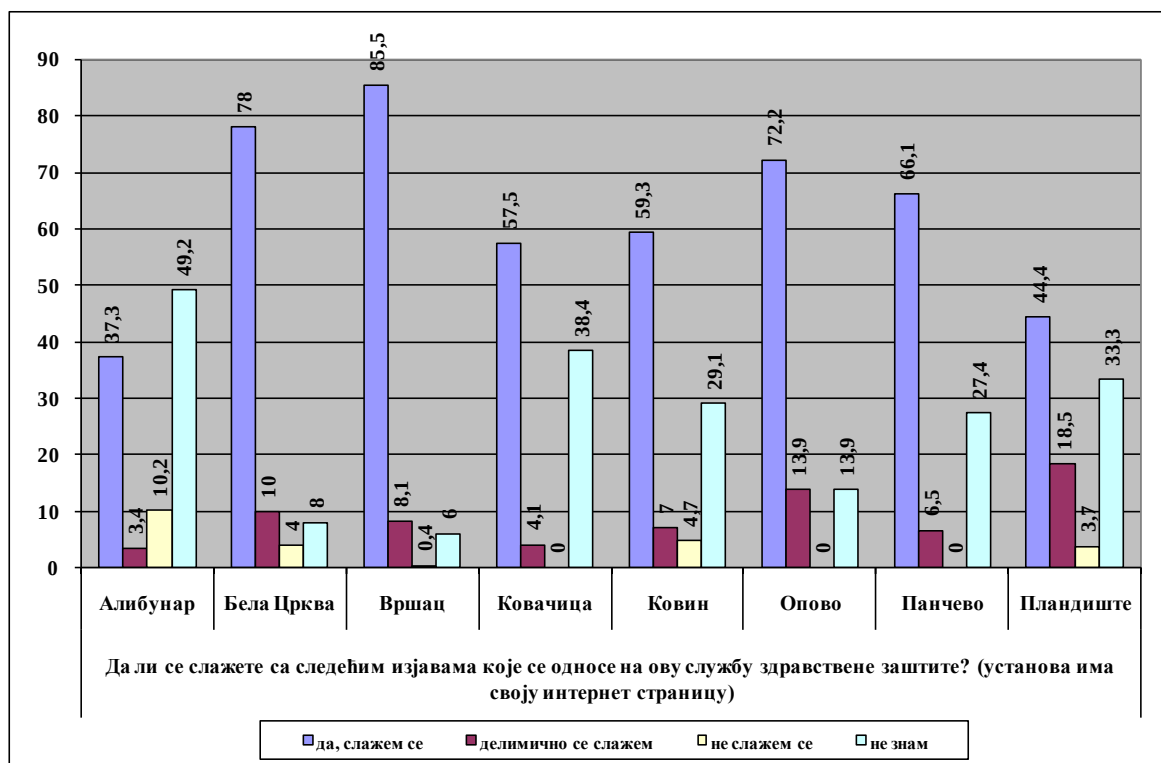
Већина анкетираних корисника изјављује да када дође у установу и хитно им треба преглед лекара то могу обавити истог дана (од 53,3% у Алибунару до 88,4% у Вршцу). У свим општинама (од 9,3% до 25,9%) анкетираних корисника се само делимично слаже са овом изјавом. Мали број анкетираних корисника се не слаже са овом изјавом.

Током последњих девет година проценат испитаника који сматрају да када им хитно треба преглед лекара могу то истог дана да обаве, смањено се са 90,8% на 82,6%.



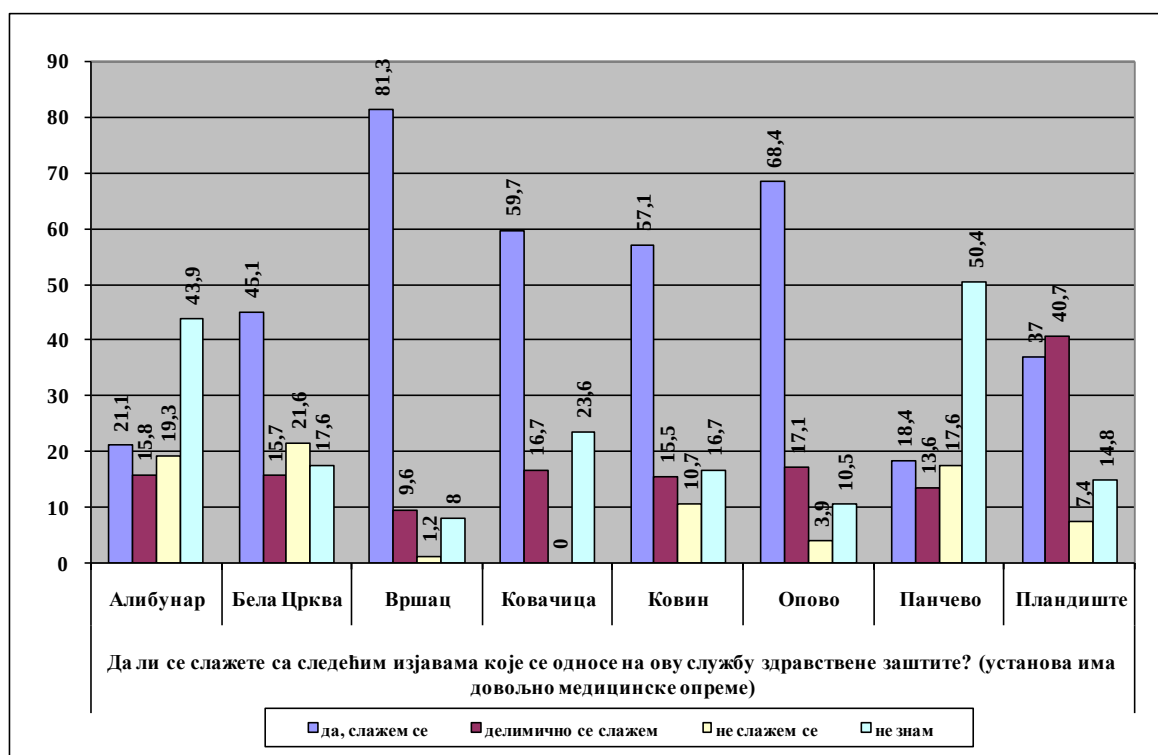
Већина анкетираних корисника изјављује да у овој служби постоји кутија/књига за жалбе и примедбе (од 44,8% у Алибунару до 88,7% у Вршцу). Највећи проценат анкетираних корисника који не зна одговор на ово питање забележен је у Алибунару (43,1%).

Током последњих девет година проценат испитаника који сматрају да постоји кутија/књига за жалбе и примедбе, смањено се са 83,6% на 80,3%, а најнижи је у 2010. години (65,5%).



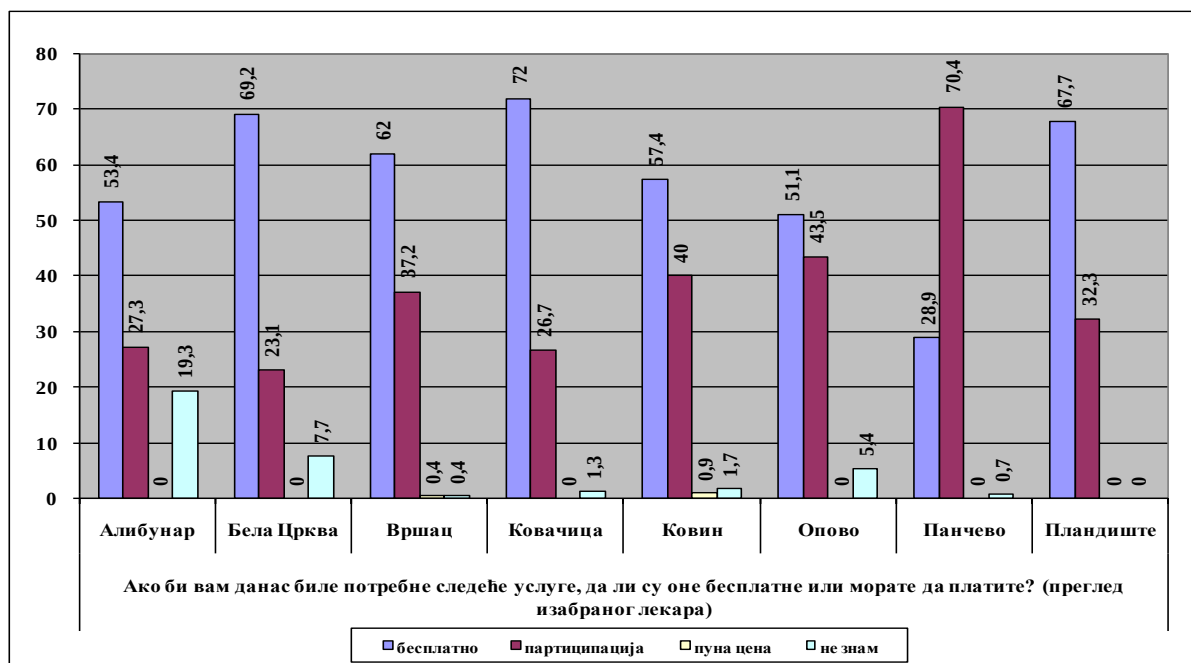
Већина анкетираних корисника зна да домови здравља имају своју интернет страницу (од 37,3% у Алибунару до 85,5% у Вршцу), међутим велики број анкетираних корисника у Алибунару (49,2%) је изјавио да не зна да ли дом здравља има своју интернет страницу.

Током последњих девет година проценат испитаника који сматрају да установа има своју интернет страницу, повећао се са 67,2% на 70,8%. Проценат оних који не знају одговор, смањено се са 29,7% на 19,3%.



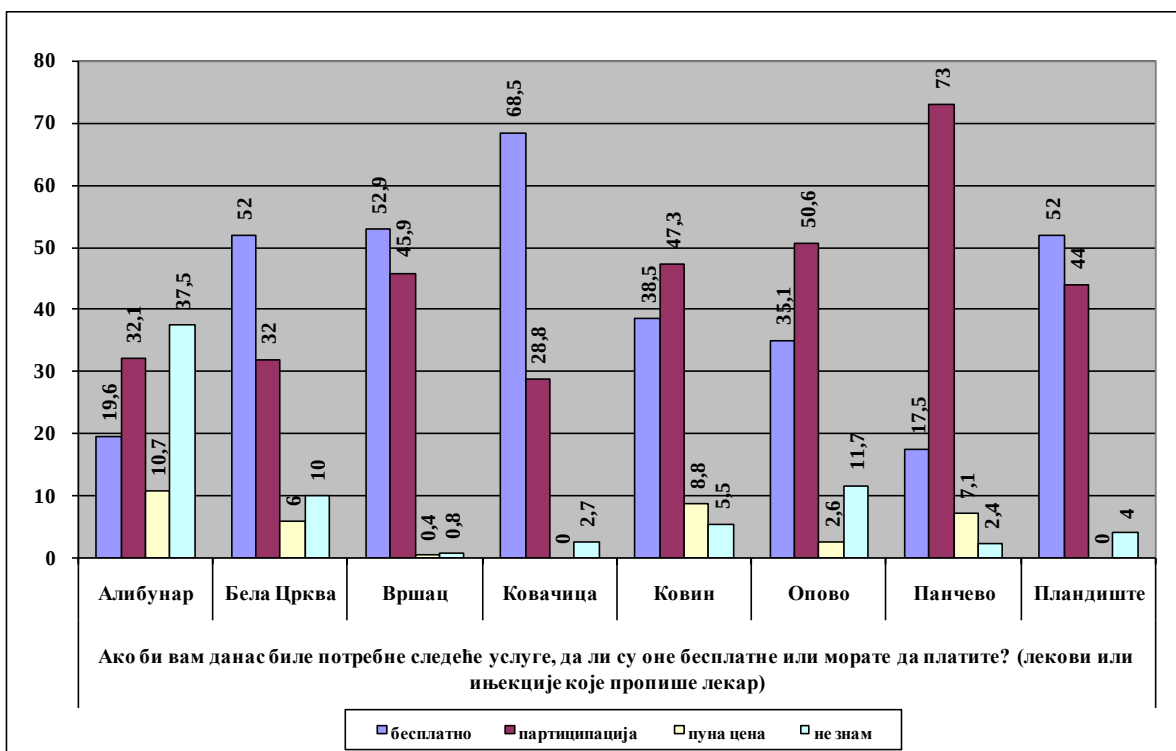
Већина анкетираних корисника у Белој Цркви (45,1%), Вршцу (81,3%), Ковачици (59,7%), Ковину (57,1%) и Опову (68,4%) изјављује да ова служба има довољно медицинске опреме. Број анкетираних корисника који изјављују да не знају одговор на ово питање се креће од 8% у Вршцу до 50,4% у Панчеву.

Током последњих девет година проценат испитаника који сматрају да установа има довољно медицинске опреме, смањено се са 70,8% на 56,6%, а најнижи је у 2010. години (31,3%). Расте број анкетираних корисника који не знају одговор на ово питање (са 18,5% на 21,7%).



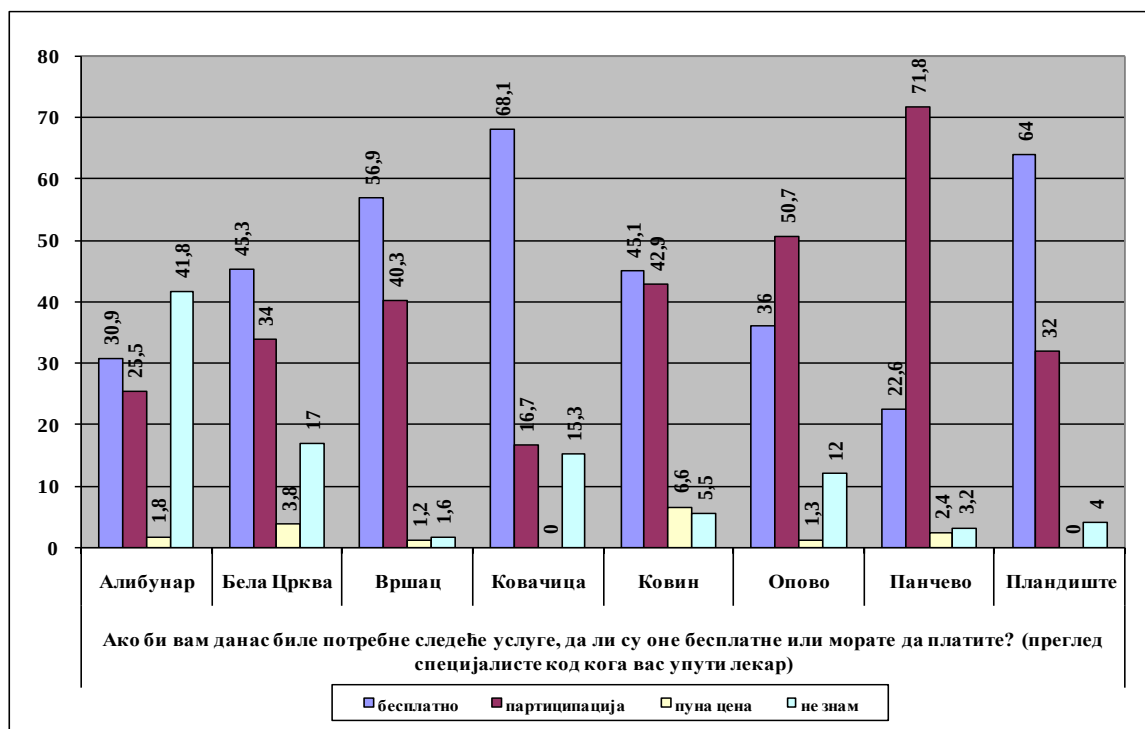
Већина анкетираних корисника изјављује да је преглед код изабраног лекара или бесплатан (од 28,9% у Панчеву до 72,0% у Ковачици) или се плаћа партиципација (од 23,1% у Белој Цркви до 70,4% у Панчеву).

Деветогодишњом анализом, запажа се да се проценат анкетираних корисника који сматрају да су услуге изабраног лекара бесплатне, смањено са 64,77% на 56,50%. Проценат оних који сматрају да треба да плате партиципацију је повећан (са 32,95% на 39,20%).



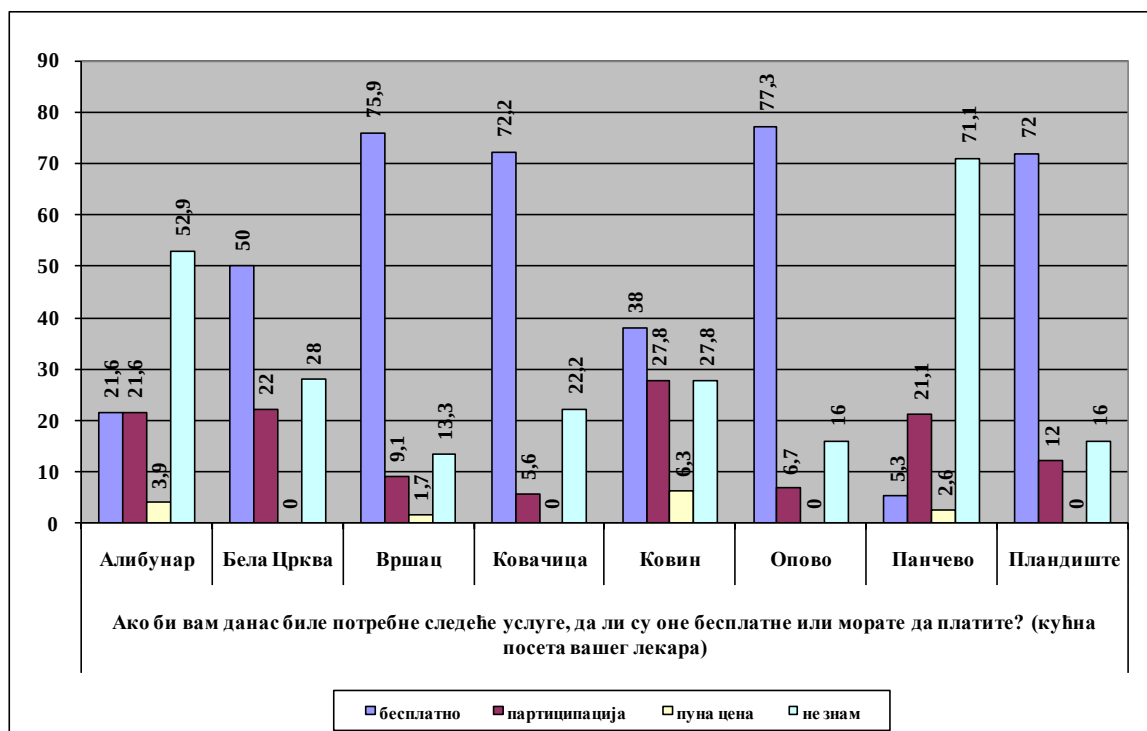
Проценат корисника који изјављује да би морали платити партиципацију како би подигли лекове или ињекције које им пропише лекар креће се од 28,8% у Ковачици до 73% у Панчеву. У Белој Цркви (52%), Вршцу (52,9%), Ковачици (68,5%) и Пландишту (52,0%) већина корисника сматра да су ове услуге бесплатне. Јако је мали број оних који не знају одговор на ово питање, а још мањи оних који изјављују да за лекове или ињекције које им пропише лекар морају да плаћају пуну цену.

Проценат анкетираних корисника који сматрају да су лекови и ињекције које лекар пропише бесплатни повећава се са 32,84% на 41,80%, а проценат оних који сматрају да треба да плате партиципацију смањено се са 64,18% на 47,00%. Повећао се и проценат оних који не знају одговор на ово питање са 1,49% на 7,30%.



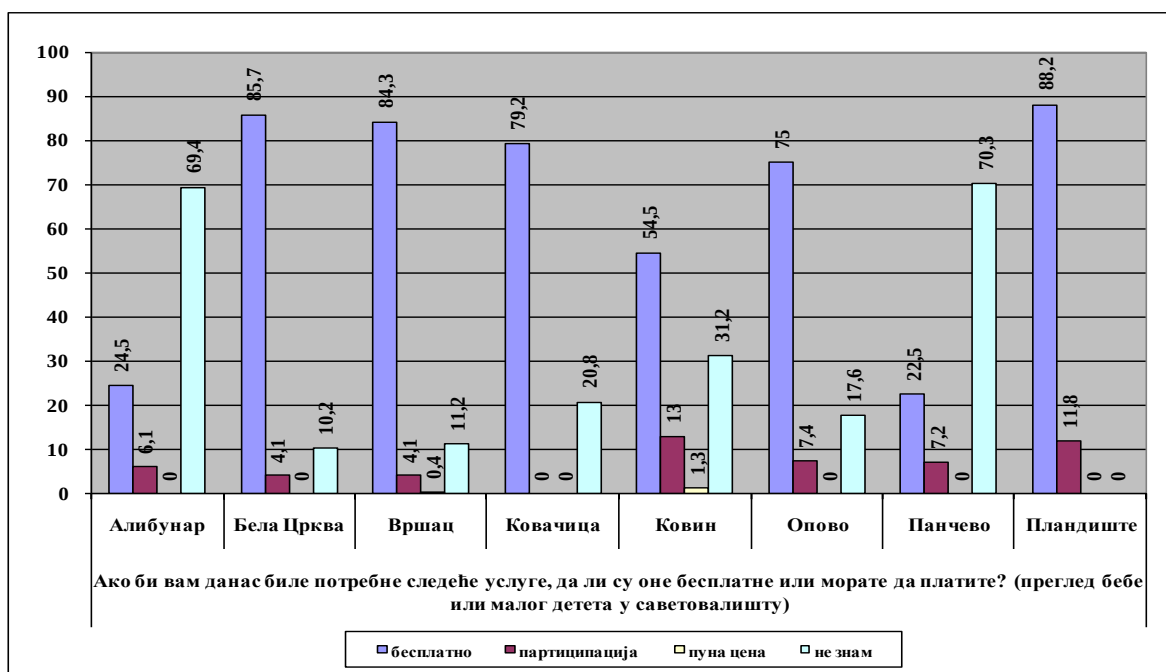
Већина анкетираних корисника изјављује да је преглед код специјалисте код кога га упути изабрани лекар или бесплатан (од 22,6% у Панчеву до 68,1 % у Ковачици) или се плаћа партиципација (од 16,7% у Ковачици до 71,8% у Панчеву).

Деветогодишњом анализом од 2009. године до 2017. године, проценат анкетираних корисника који сматрају да је преглед бесплатан код специјалисте код кога их је упутио изабрани лекар, повећао се са 25,37% на 45,90%, а проценат оних који сматрају да треба да плате партиципацију смањено се (са 65,67% на 43,40%). Проценат анкетираних корисника који не знају одговор, са годинама се повећава (са 7,46% на 8,60%).



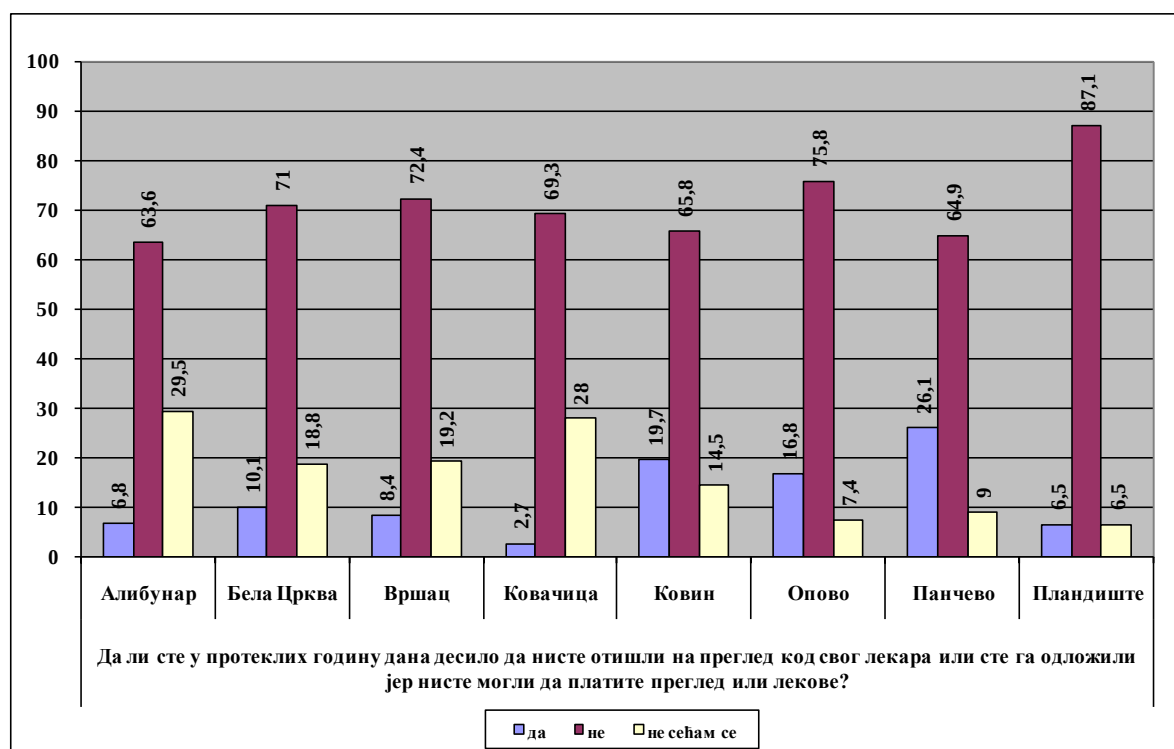
Мишљења анкетираних корисника о плаћању кућне посете изабраног лекара су подељена. Од оних који су мишљења да је бесплатна (од 5,3% у Панчеву до 77,3% у Опову), до оних који сматрају да се приликом кућне посете изабраног лекара плаћа партиципација (од 5,6% у Ковачици до 27,8% у Ковину).

Деветогодишњом анализом од 2009. године до 2017. године, проценат анкетираних корисника који сматрају да је кућна посета изабраног лекара бесплатна, смањιο се са 65,15% на 54,10%, као и проценат оних који сматрају да треба да плате партиципацију са 22,73% на 14,70%. Проценат анкетираних корисника који не знају одговор на ово питање, са годинама се повећавао (са 12,12% на 29,20%).



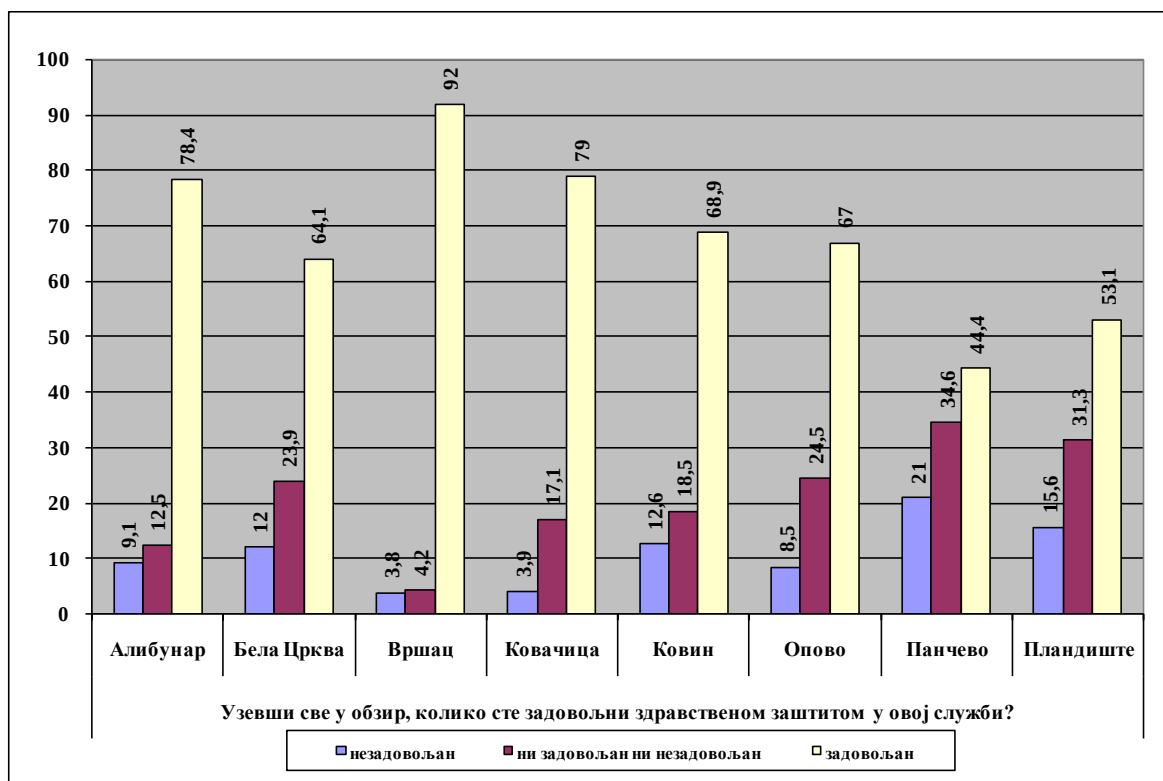
Већина анкетираних корисника изјављује да би у случају потребе, преглед бебе или малог детета у саветовалишту био бесплатан (од 22,5% у Панчеву до 88,2% у Пландишту). У осталим домовима здравља један део корисника изјављује да не зна одговор на ово питање (од 0% у Белој Цркви до 70,3% у Панчеву).

Проценат анкетираних корисника који сматрају да је преглед бебе или малог детета у саветовалишту бесплатан од 2009. године до 2017. године није се знатније мењао сем у 2010. години када се запажа значајнији пад. Проценат оних који не знају одговор повећао се са годинама и највиши је био 2010. године.



Већина анкетираних корисника изјављује да се у протеклих годину дана није десило да нису отишли на преглед код свог изабраног лекара или су га одложили јер нису могли да плате преглед или лекове (од 63,6% у Алибунару до 87,1% у Пландишту). Један део корисника изјављује да се овако нешто десило у протеклој години (од 2,7% у Ковачици до 26,1% у Панчеву), а један део корисника се не сећа да се тако нешто десило (од 6,5% у Пландишту до 29,5% у Алибунару).

Деветогодишњом анализом запажа се да није долазило до значајнијих промена процента корисника који су одложили преглед код изабраног лекара због немогућности да плате преглед или лекове.

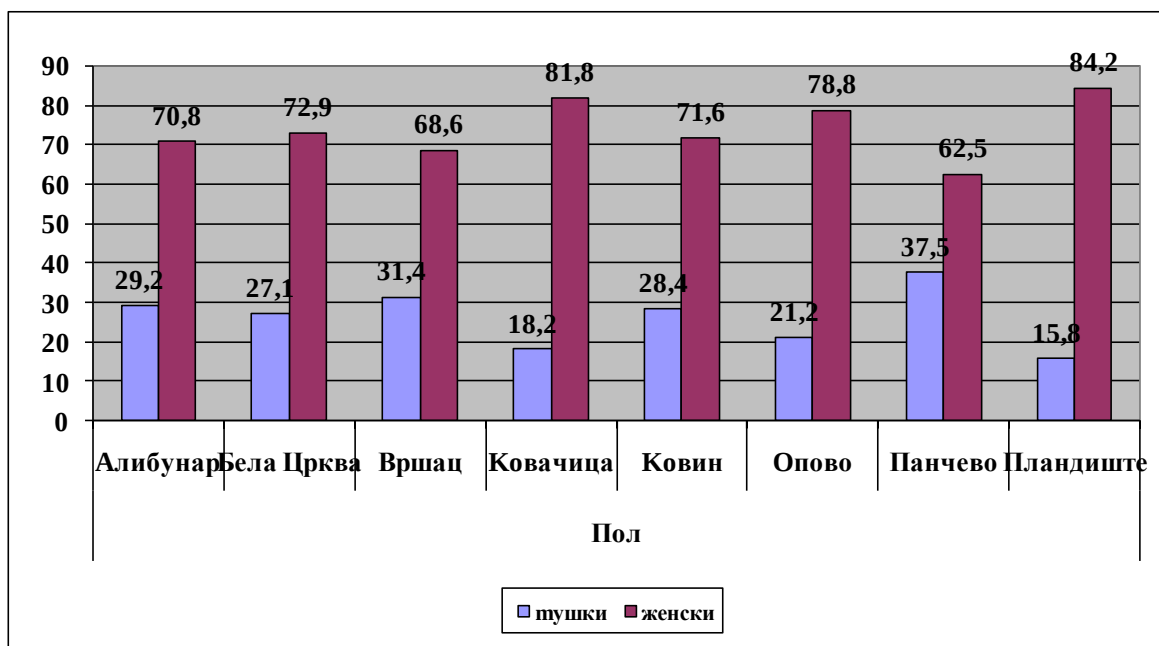


Већина анкетираних корисника изјављује да је задовољна здравственом заштитом у овој служби (од 44,4% у Панчеву до 92,0% у Вршцу). Један део корисника је неопредељен (од 4,2% у Вршцу до 34,6% у Панчеву).

Осмогодишњом анализом задовољства корисника здравственом заштитом у овој служби, уочава се раст просечне оцене од 2009. године (3,99) до 2014. године (4,23), да би потом следио пад оцене, која је 2017. године износила (3,96).

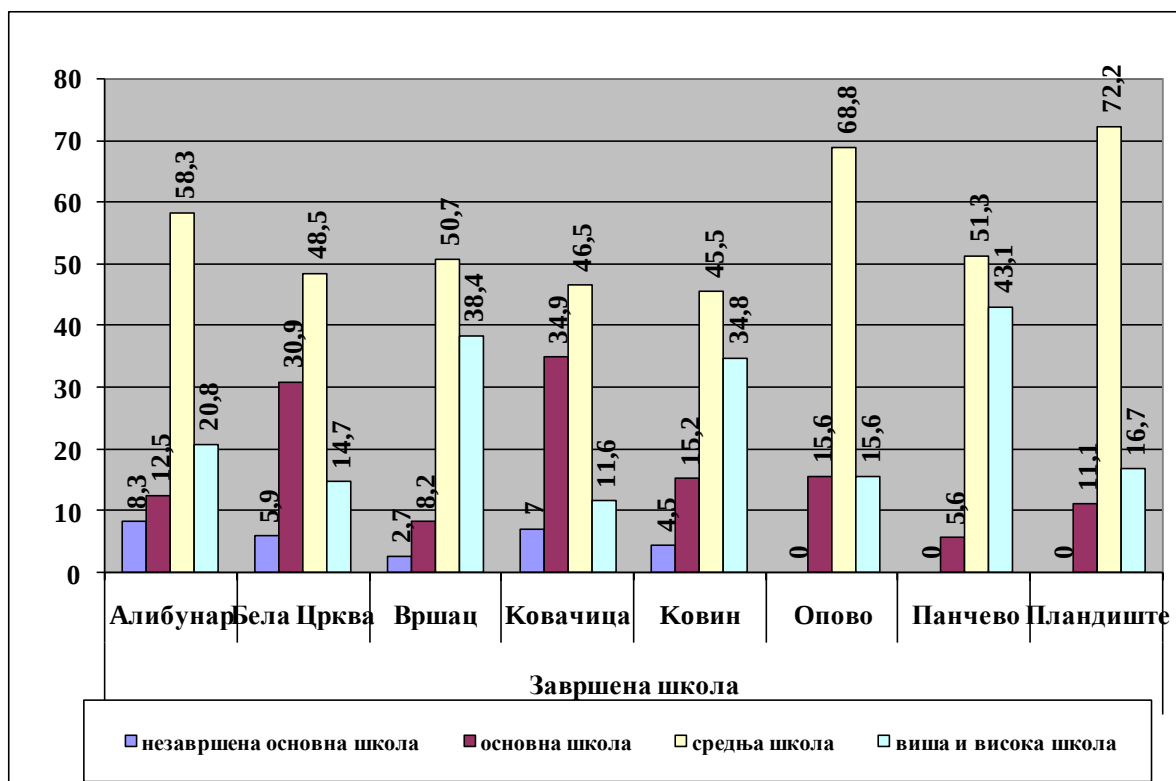
ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ ДЕЦЕ

Просечна старост анкетираних корисника (родитеља) у примарној здравственој заштити деце у 2017. години износила је 34,76 година, и нешто је виша у односу на период од пре девет година, односно 2009. годину, када је просечна старост анкетираних корисника износила 33,56 година.



У популацији анкетираних корисника, далеко је већи проценат жена (од 62,5% у Панчеву до 84,2% у Планишту) у односу на мушкарце (од 15,8% у Планишту до 37,5% у Панчеву).

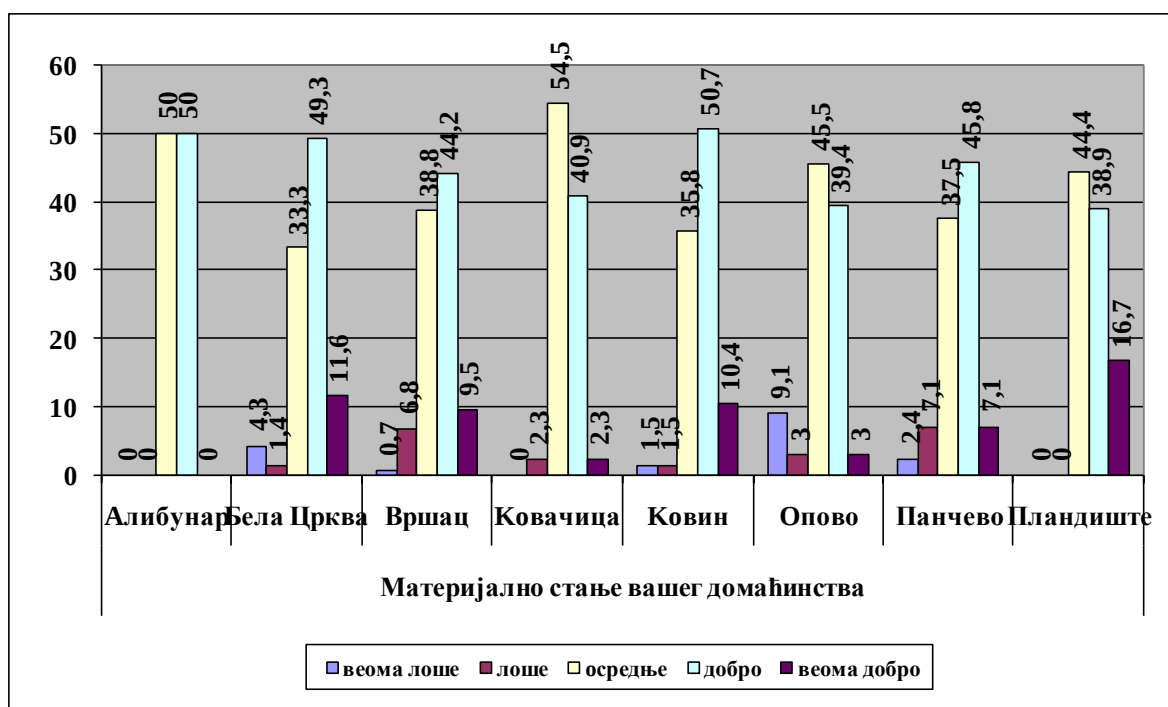
Анализом од 2009. до 2017. године јасно се сагледава да су значајно већи проценат анкетираних корисника чиниле жене уз благе варијације и њихов проценат у 2017. години износи 69,8%.



Већина анкетираних корисника има завршену средњу школу (од 45,5% у Ковину до 72,2% у Планишту). На другом месту по бројности су корисници са вишим и високим образовањем (од 11,6% у Ковачици до 43,1% у Панчеву). Затим следе анкетирани корисници који од образовања имају

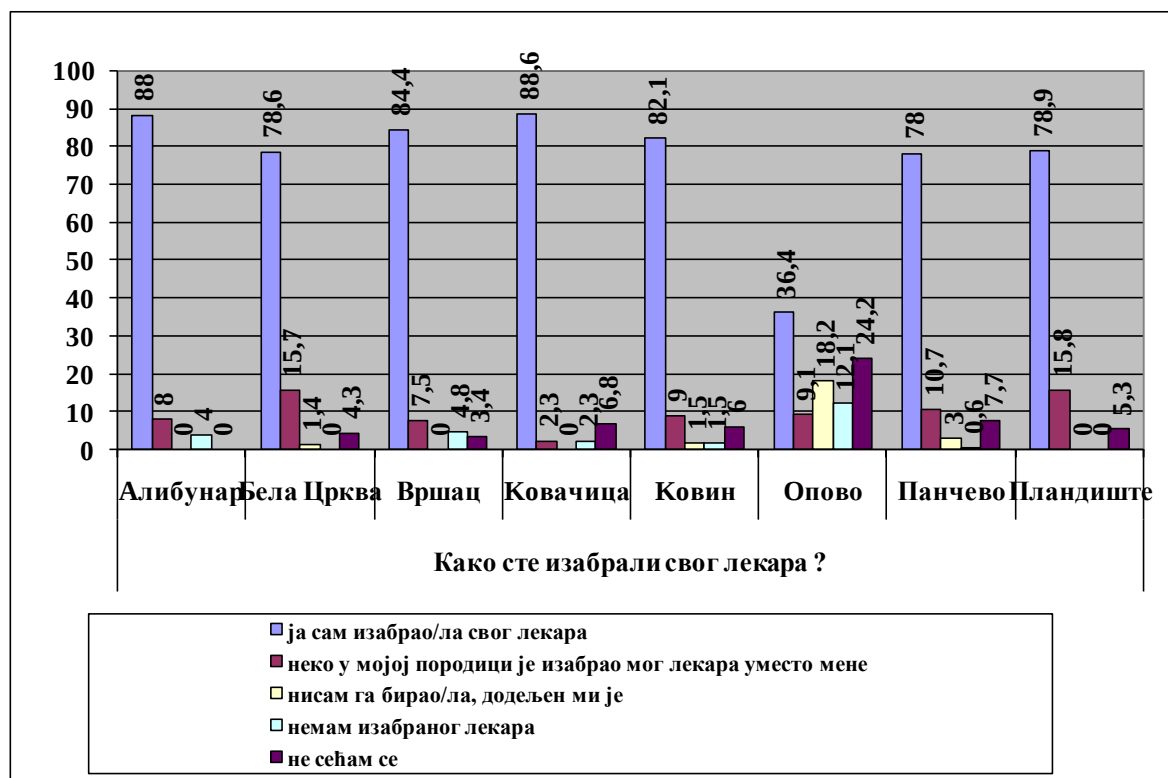
завршену основну школу (од 5,6% у Панчеву до 34,9% у Ковачици). Само мали број корисника нема завршену основну школу.

Анализом стручне спреме анкетираних корисника у овој служби последњих година уочава се благи пад процента корисника са завршеном средњом школом и незавршеном основном школом, а благи пораст са вишом и високом школом, док је проценат испитаника са завршеном основном школом на приближно истом нивоу.



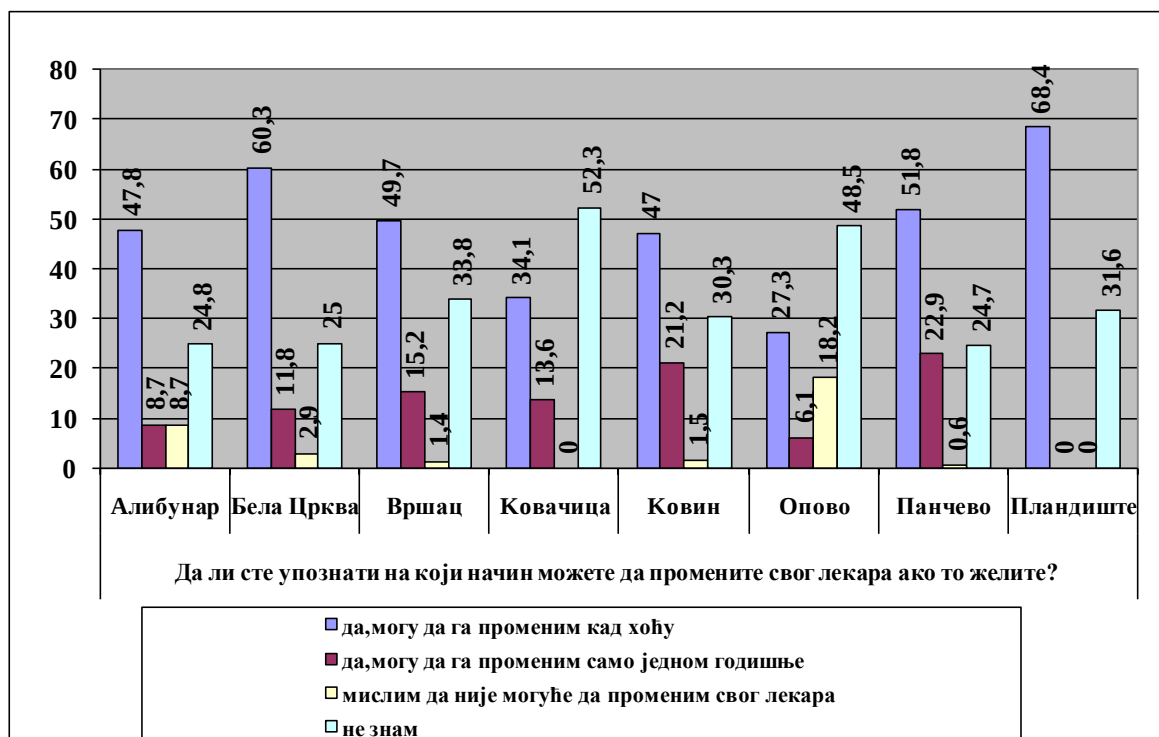
Већина анкетираних корисника је осредњег (од 33,3% у Белој Цркви до 54,5% у Ковачици) и доброг материјалног стања (од 38,9% у Планишту до 50,7% у Ковину). Број корисника са лошим материјалним стањем се креће од 0% у Алибунару и Планишту до 7,1% у Панчеву. У Опову је највећи проценат (9,1%) испитаника који су веома лошег материјалног стања.

Анализом материјалног стања анкетираних корисника од 2009. до 2017. године уочава се благи пад процента корисника са осредњим материјалним стањем, док је проценат корисника са добрим и веома добрим материјалним стањем у благом порасту. Проценат анкетираних корисника са лошим и веома лошим материјалним стањем је на приближно истом нивоу.



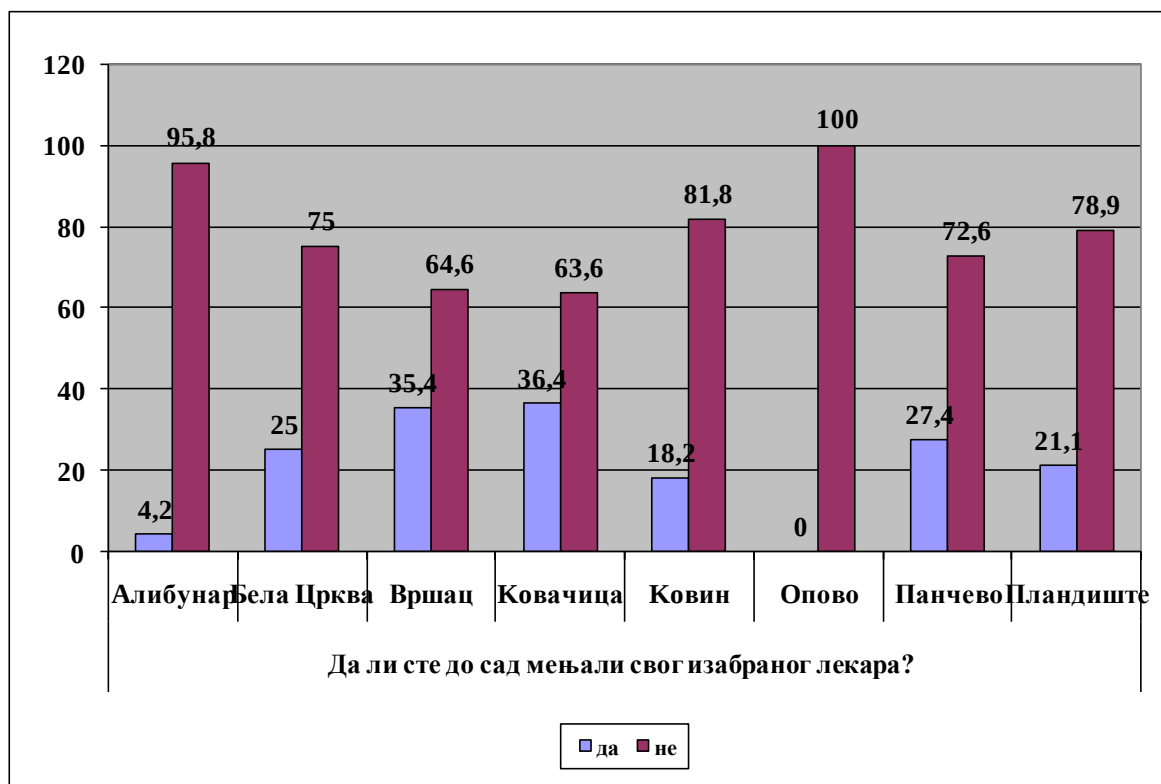
Већина анкетираних корисника је сама изабрала лекара свом детету (од 36,4% у Опову до 88,6% у Ковачици). Четвртина корисника у Опову (24,2%) се не сећа начина избора, а нешто више од осмине тврди да нема изабраног лекара (12,1%).

Деветогодишњом анализом почев од 2009. године проценат корисника који су сами изабрали свог лекара се повећао (са 74,2% на 78,9%) у 2017. години, а проценат анкетираних корисника који немају изабраног лекара се смањио (са 7,5% на 2,6%).



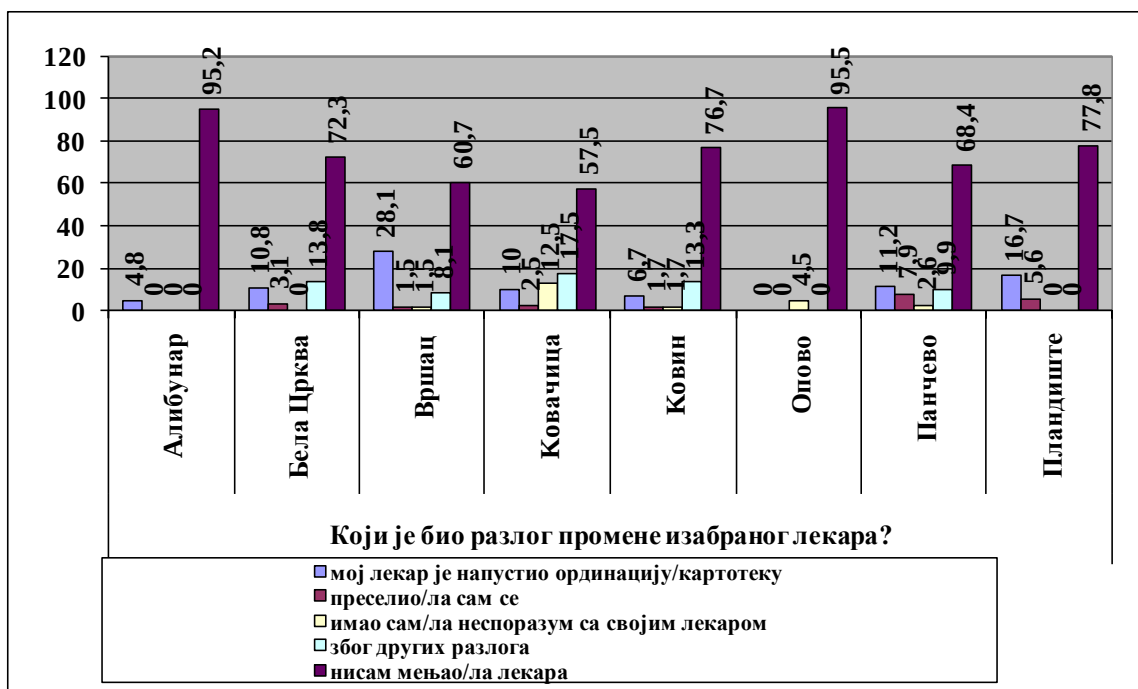
Већина анкетираних корисника изјављује да може да промени свог лекара кад пожели (од 27,3% у Опову до 68,4% у Пландишту). Већина корисника у Ковачици (52,3%) изјављује да не зна одговор на ово питање.

Деветогодишњом анализом одговора анкетираних корисника уочава се да проценат корисника који сматрају да могу променити изабраног лекара кад хоће расте, почев од 2009. године. Проценат анкетираних који сматрају да једном годишње могу да промене лекара, као и проценат испитаника који сматрају да није могуће мењати лекара је опао током година као и оних који не знају да ли је могуће променити изабраног лекара са 32,7% у 2009. години на 31,9% у 2017. години.



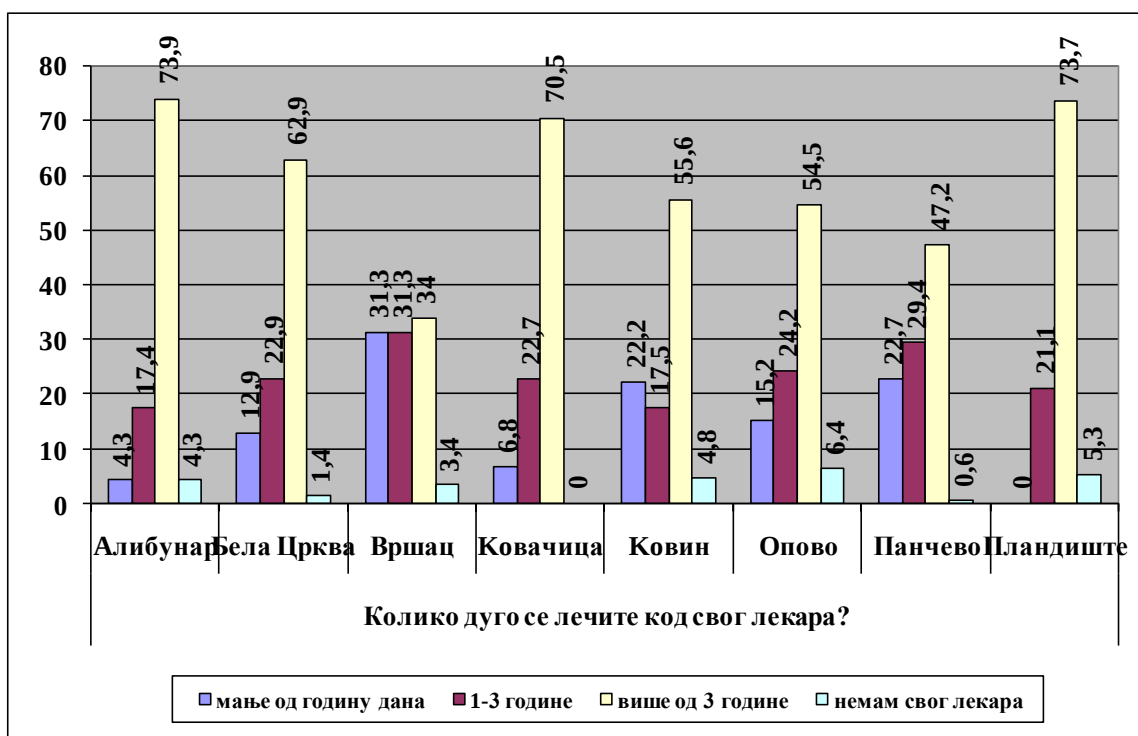
У највећем проценту анкетирани корисници изјављују да до сада нису мењали изабраног лекара (од 63,6% у Ковачици до 100% у Опову).

Деветогодишњом анализом анкетираних корисника уочава се, да проценат корисника који су мењали изабраног лекара расте почев од 2009. године са 17,7% на 26,2% у 2017. години, а проценат корисника који нису мењали изабраног лекара се смањује са 82,3% на 73,8%.



Већина анкетираних корисника се изјаснила да није мењала изабраног лекара (од 57,5% у Ковачици до 95,5% у Опову).

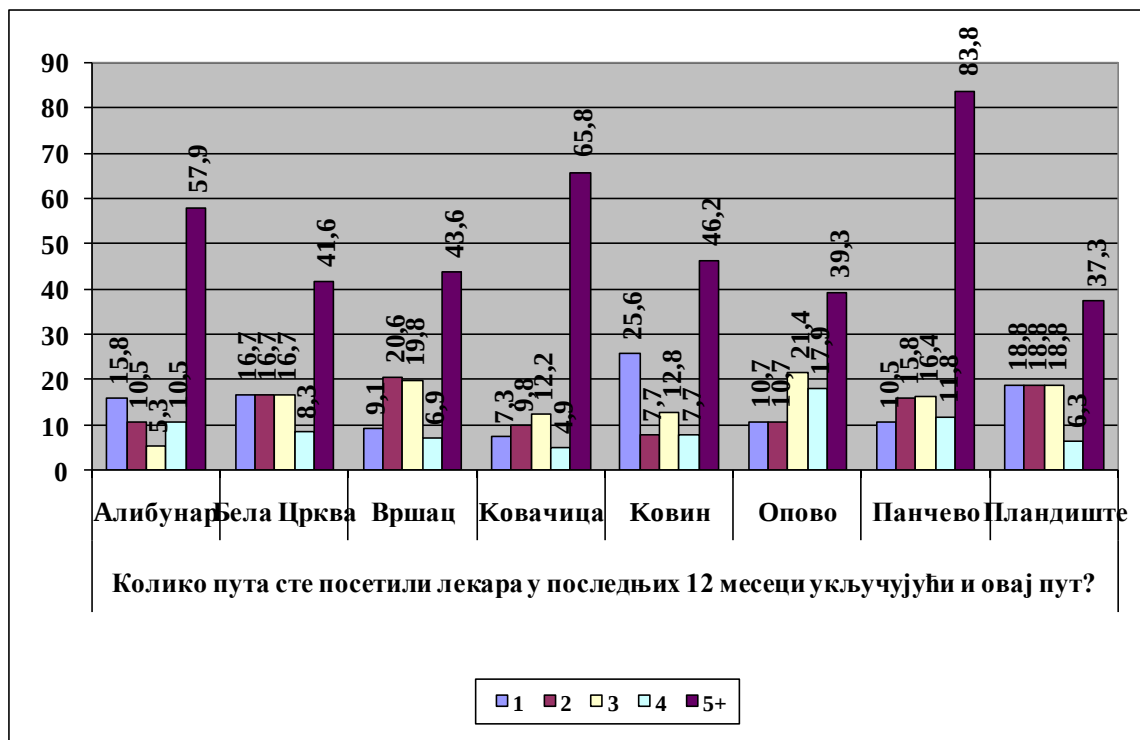
Анализом од 2009. године примећује се смањење процената корисника који нису мењали изабраног лекара, док је нешто повећан проценат испитаника који су мењали изабраног лекара због тога што је он напустио ординацију, као и оних који су га мењали због других разлога.



Већина анкетираних корисника код изабраног лекара лечи се више од 3 године (од 34,0% у Вршцу до 73,9% у Алибунару), затим од 1-3 године (од 17,4% у Алибунару до 31,3% у Вршцу), један део

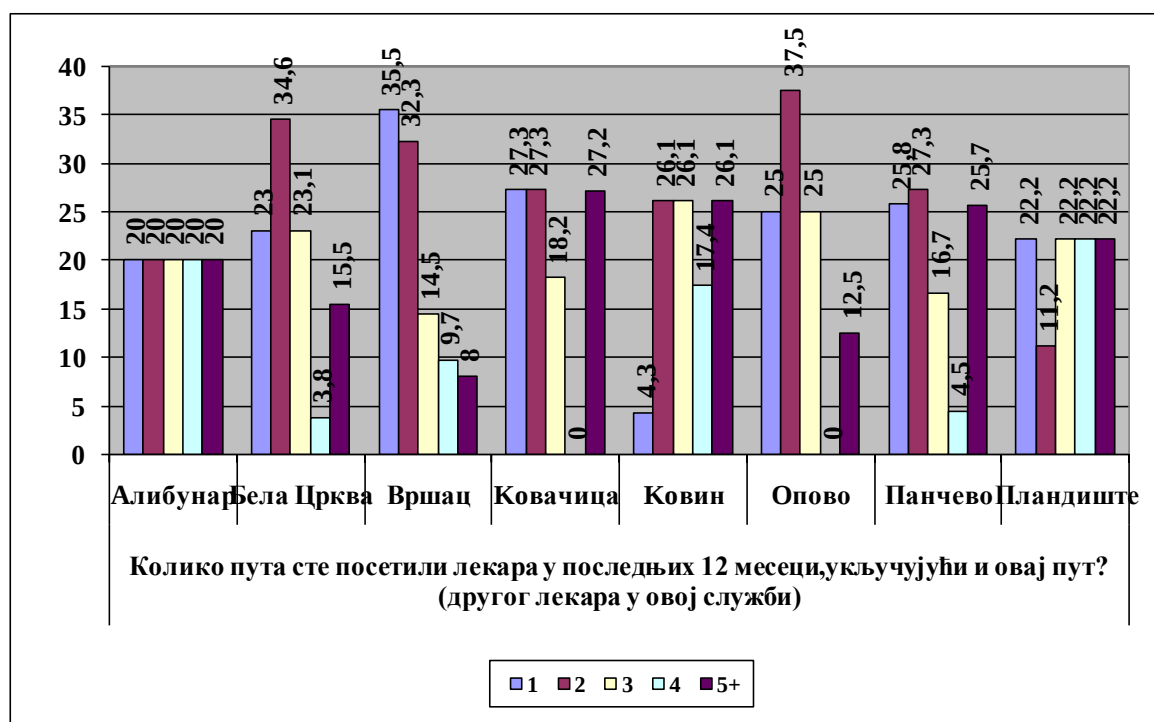
анкетираних корисника се код изабраног лекара лечи мање од годину дана (од 0% у Пландишту до 31,3% у Вршцу) и мањи број корисника нема свог изабраног лекара.

Деветогодишњом анализом од 2009. до 2017. године уочава се пораст процента корисника који се код изабраног лекара лече дуже од три године, а смањење процента оних који се код свог лекара лече мање од годину дана. Проценат оних који се лече код свог лекара између 1-3 године осцилира и у благом је паду.



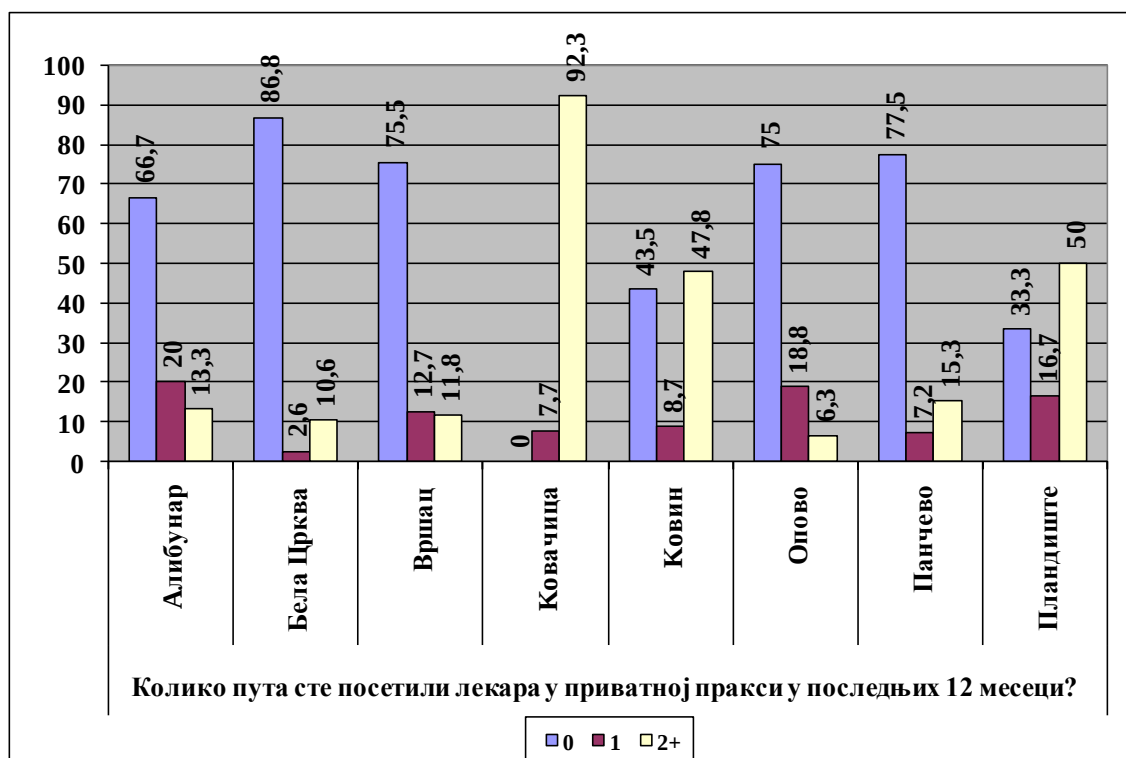
Већина анкетираних корисника је у последњих 12 месеци изабраног лекара посетила 5 и више пута (од 37,3% у Пландишту до 83,80 % у Панчеву).

Просечан број посета изабраног лекара у последњих 12 месеци у 2017. години је 5,27 пута и смањено се у односу на претходну годину када је био 6,36 пута, као и у односу на 2009. када је био 5,83 пута. Анализом последњих девет година број посета се није значајније мењао и кретао се у интервалу од 5-6 посета годишње.



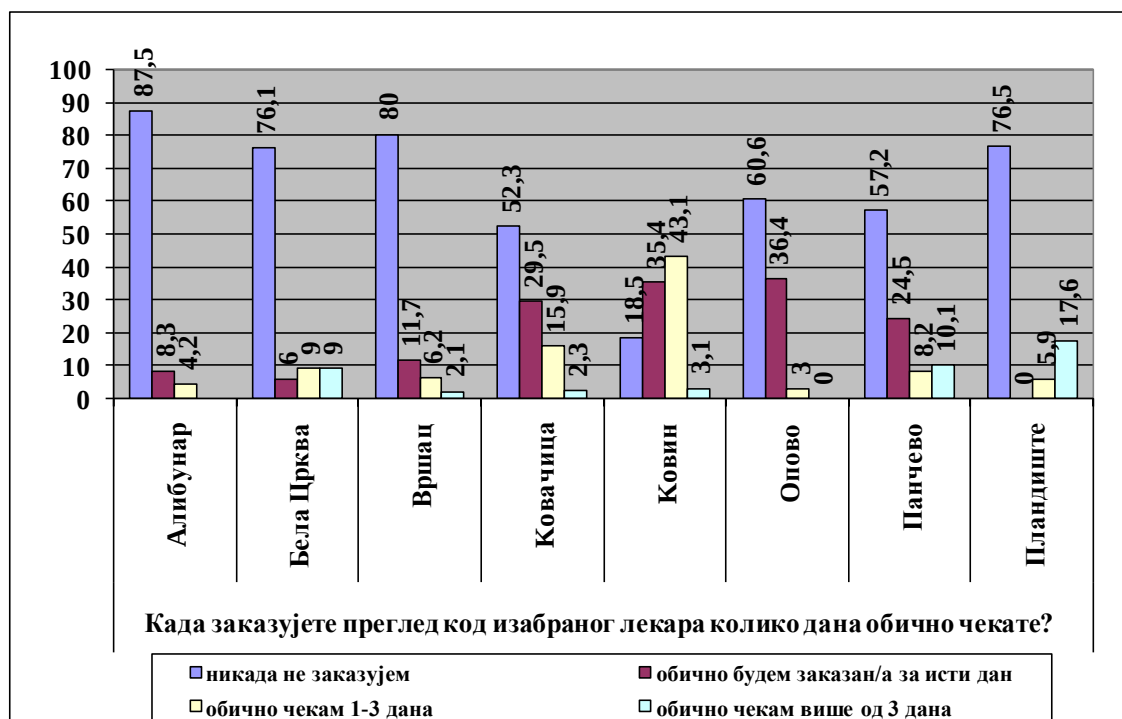
Већина анкетираних корисника је другог лекара у овој служби, у последњих 12 месеци, посетило два пута (од 11,2% у Планишту до 37,5% у Опову). Највећи проценат корисника који су имали преко пет посета у последњих 12 месеци забележен је у Ковачици (27,2%).

У последњих 12 месеци другог лекара у овој служби анкетирани корисници су посетили 2,98 пута и у поређењу са 2009. годином када је ова вредност била 3,11, минимално је смањен.



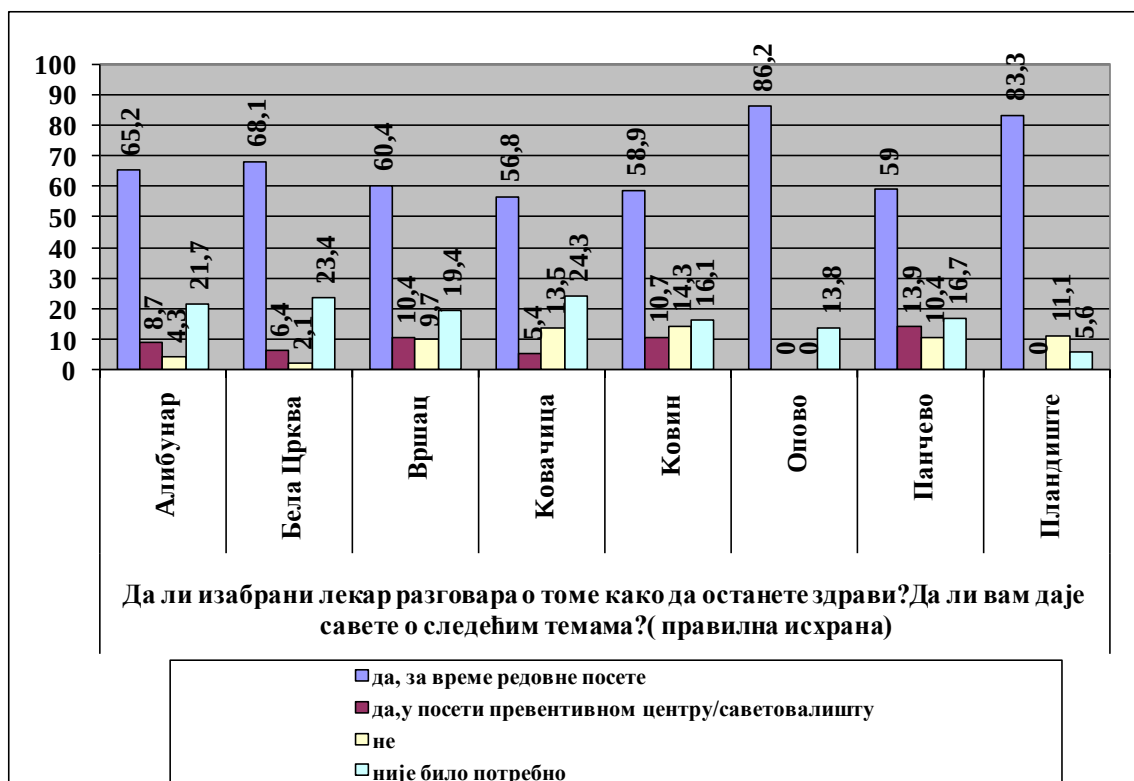
Већина анкетираних корисника није у приватној пракси посетило лекара у последњих 12 месеци и то од 33,3% у Пландишту до 86,8% у Белој Цркви. У Ковачици је највише анкетираних корисника који су више од 2 пута посетили лекара у приватној пракси (92,3%).

Просечан број посета приватном лекару у току последњих 12 месеци у 2017. години износио је 0,93 пута. Анализом последњих девет година број посета на годишњем нивоу се повећао са 0,55 на 0,93 посете.



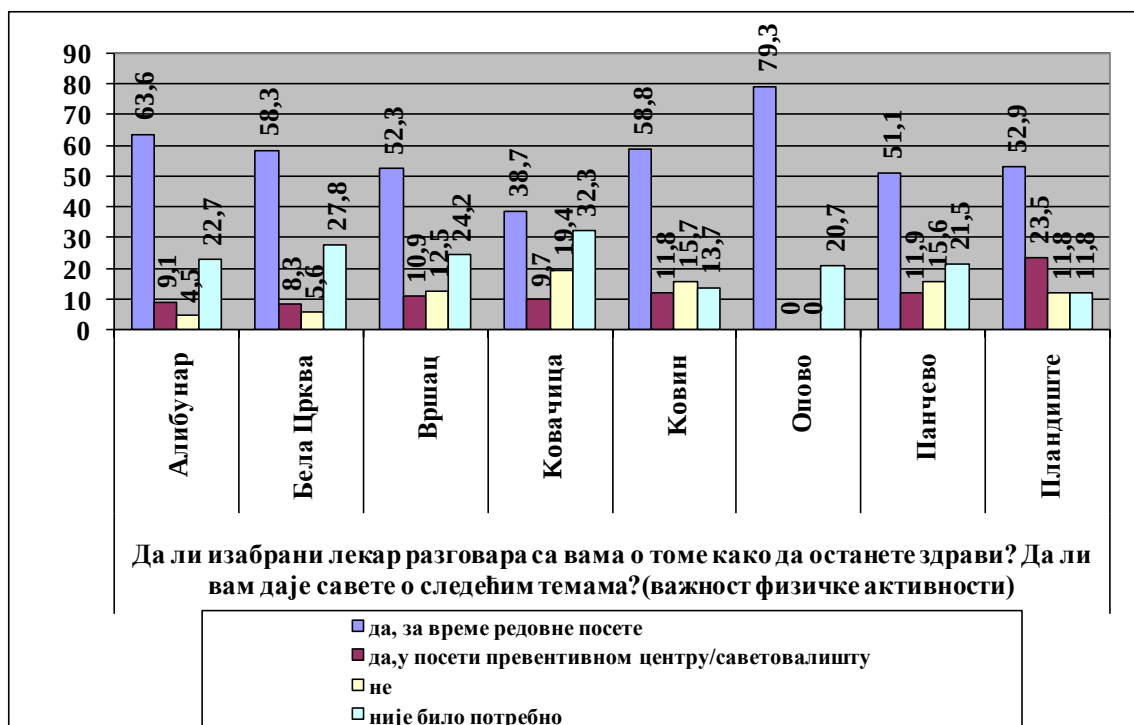
Већина анкетираних корисника никад не заказује прегледе код изабраног лекара (од 18,5% у Ковину до 87,5% у Алибунару). Занемарљив је број оних који обично чекају од 1 до 3 дана на преглед код свог изабраног лекара или више од 3 дана.

Највећи проценат корисника никада не заказује преглед код изабраног лекара, а у периоду од 2009. до 2017. године тај проценат се смањује (са 80,6% на 63,0%). У порасту је проценат корисника када су пацијенти били заказани за исти дан (са 13,2% до 19,4%). Проценат корисника који на преглед чекају после заказивања 1 до 3 дана и више од три дана није се битније мењао.



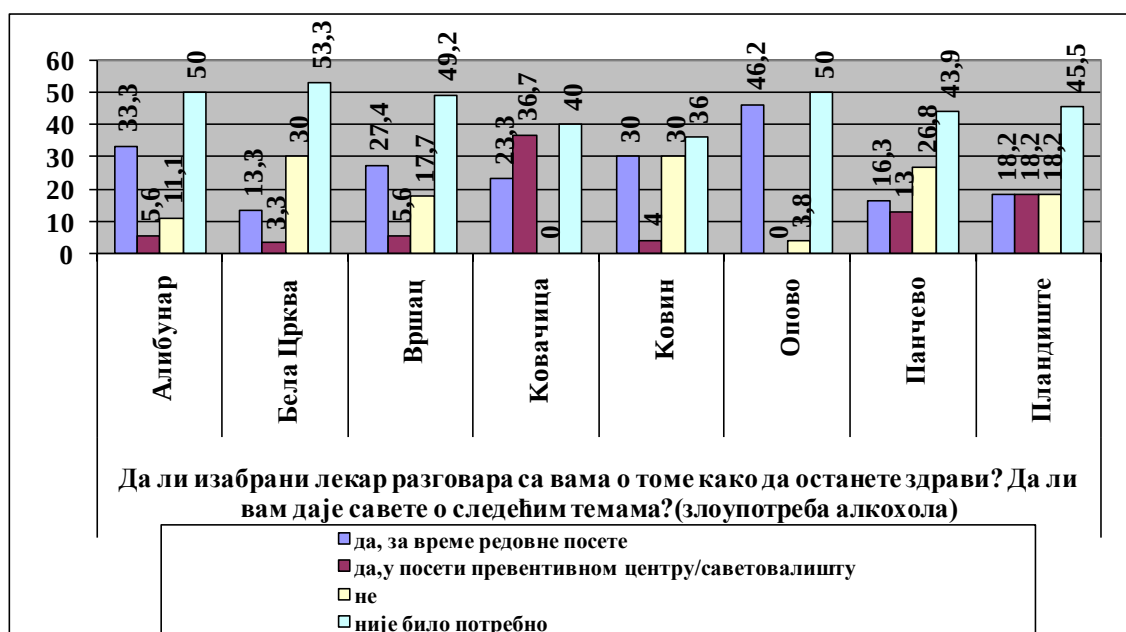
Већина анкетираних корисника изјављује да избрани лекар разговара о томе како да остану здрави за време њихове редовне посете и да им даје савете о правилној исхрани (од 56,8% у Ковачици до 86,2% у Опову).

Током последњих девет година проценат испитаника који сматрају да им избрани лекар даје савете о значају правилне исхране за здравље повећао се (са 57,8% на 62,9%), док се проценат оних који су сматрали да за тим није било потребе није значајно мењао, а оних који нису добијали овакве савете се смањило.



Већина анкетираних корисника изјављује да им за време редовне посете изабрани лекар даје савете о важности физичке активности (од 38,7% у Ковачици до 79,3% у Опову). Савете у саветовалишту је добило од 0% анкетираних корисника у Опову до 23,5% у Пландишту. Велики број је и оних корисника који изјављују да за оваквим саветима није било потребе (од 11,8% у Пландишту до 32,3% у Ковачици). Број корисника који нису добијали овакве савете се креће од 0% у Опову до 19,4 % у Ковачици.

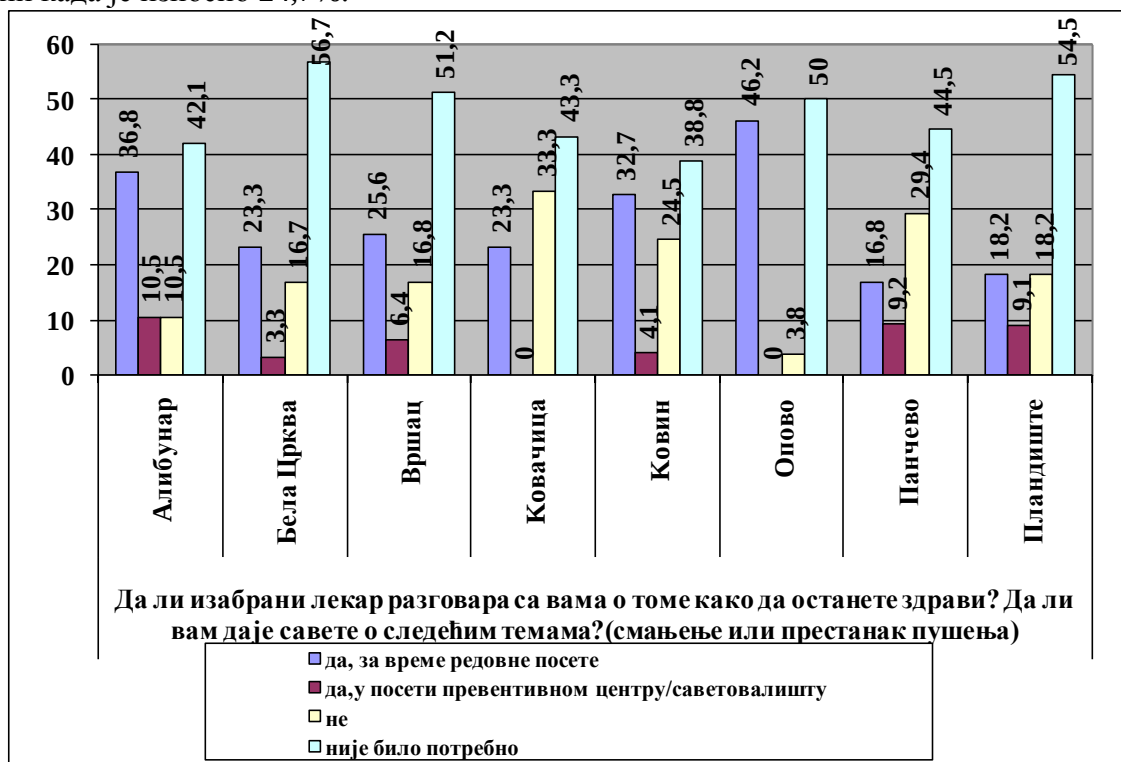
Током посматраних година проценат испитаника који сматрају да им изабрани лекар даје савете о важности физичке активности за здравље је варирао и растао до 2012. године, откада је у благом паду, да би у 2017. години вредности биле у порасту (54,5%).



Већина анкетираних корисника у свим општинама изјављује да није било потребе за саветима о злоупотреби алкохола од стране изабраног лекара (од 36,0% у Ковину до 53,3% у Белој Цркви).

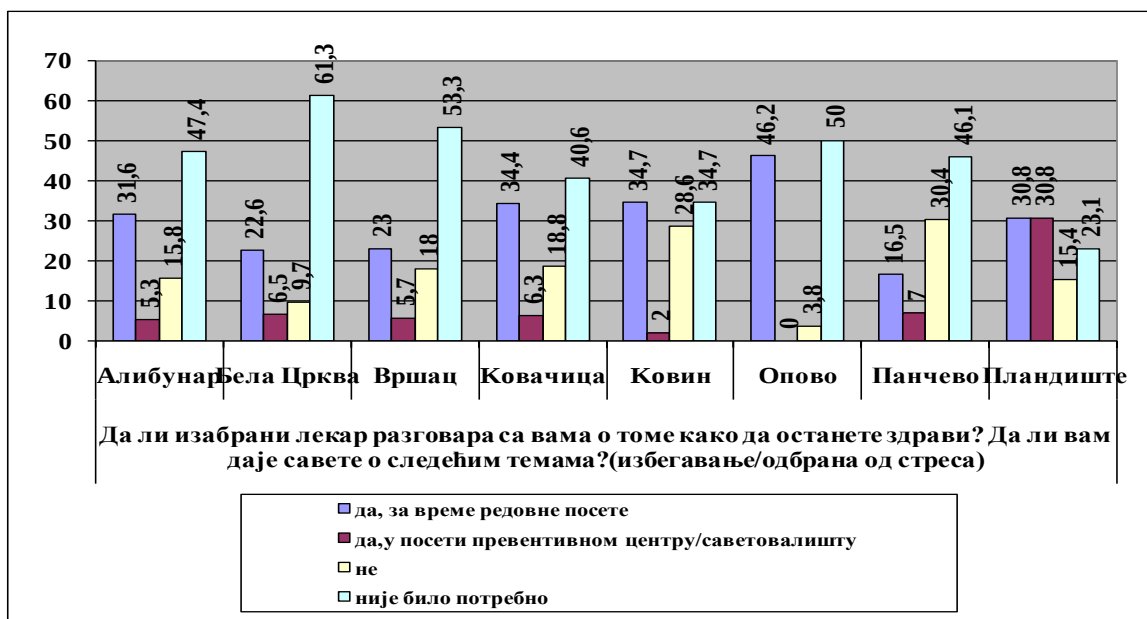
Највећи проценат анкетираних корисника је у Опову (46,2%) који изјављују да овакве савете добијају за време редовне посете, а најмањи проценат је у Белој Цркви (13,3%). Има и оних који изјављују да овакве савете не добијају од стране свог изабраног лекара (од 3,8% у Опову до 30% у Белој Цркви и Ковину).

Током последњих девет година проценат испитаника који сматрају да им изабрани лекар даје савете о штетности злоупотреба алкохола за здравље повећао се са 20,7% на 24,0%, а у 2010. години уочава се нагли раст (46,9%). Проценат оних који сматрају да за то није било потребе кретао се око 50% сем у 2010. години када је износио 24,7%.



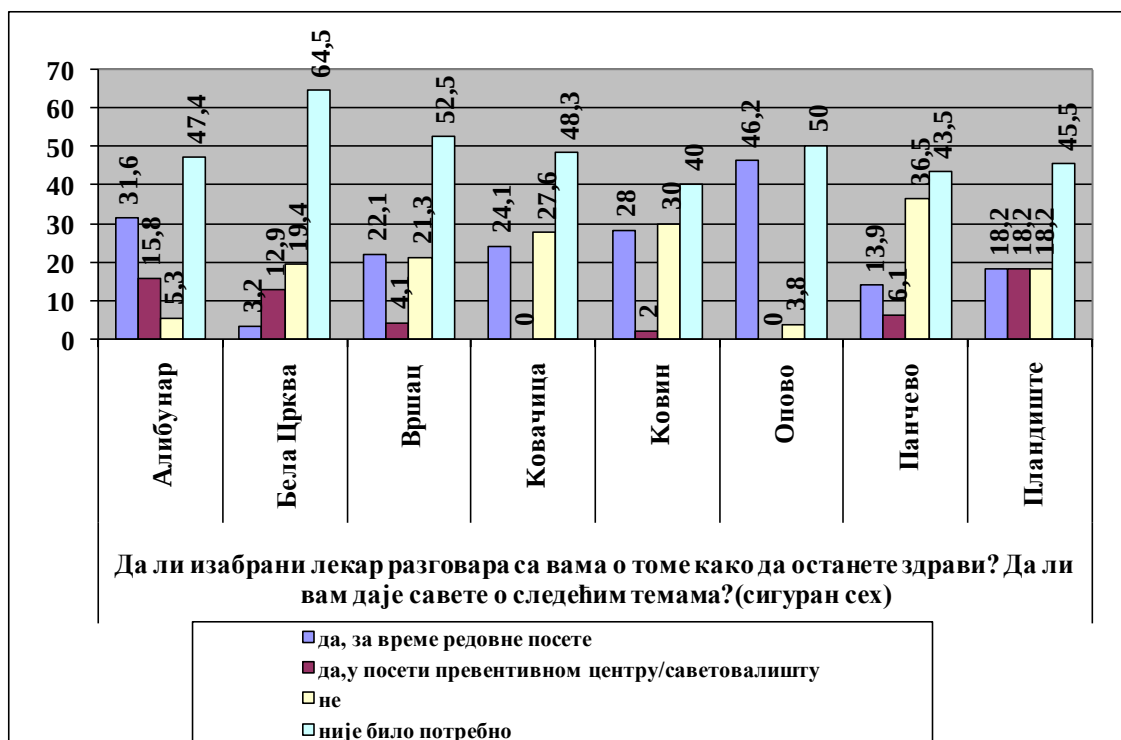
Највећи број анкетираних корисника изјављује да није било потребе за саветима о смањењу и престанку пушења од стране изабраног лекара (од 38,8% у Ковину до 56,7% у Белој Цркви). Корисници који су изјавили да су добили савете ове врсте од свог лекара за време редовне посете заступљени су у највећем проценту у Опову (46,2%)

Током последњих девет година проценат испитаника који сматрају да им изабрани лекар даје савете о важности смањења или престанка пушења за здравље повећао се са 21,5% на 24,9% (у 2010. години уочава се пораст процента на 46,9%). Проценат оних који сматрају да за то није било потребе кретао се око 50%, сем у 2010. години када је износио 24,7%.



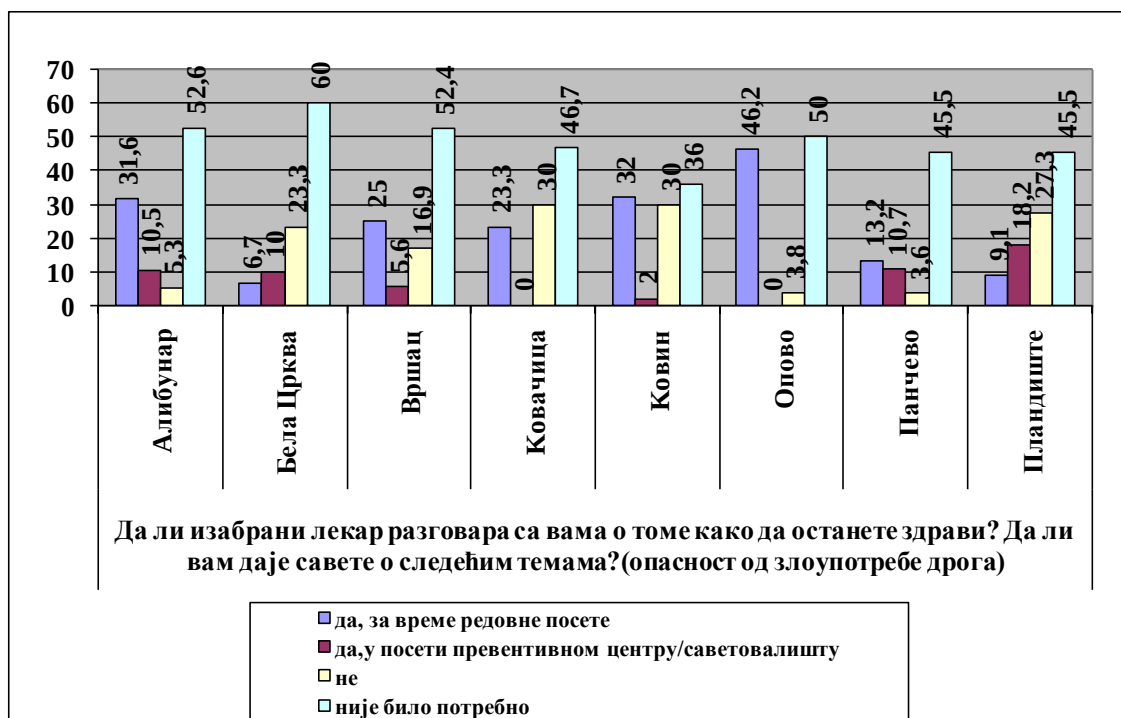
Значајан проценат анкетираних корисника, изјављује да није било потребе за саветима о избегавању и одбрани од стреса од стране избраног лекара (од 23,1% у Пландишту до 61,3% у Белој Цркви). Анкетирани су изјавили да су овакве савете добијали за време редовне посете избраном лекару и овај проценат се креће од 16,5% у Панчеву до 46,2% у Опову. Има и оних који изјављују да овакве савете нису добијали од свог избраног лекара, а највише је оваквих испитаника било у Панчеву (30,4%). Један број корисника изјављује да овакве савете добија приликом посете саветовалишту (од 0% у Опову до 30,8% у Пландишту).

Током последњих девет година проценат испитаника који сматрају да им избрани лекар даје савете о важности избегавање/одбрана од стреса за здравље повећао се са 23,9% на 25,2%. Проценат оних који сматрају да за то није било потребе (око 50%) није се значајније мењао током година, као и проценат анкетираних корисника који су ове савете добијали у саветовалишту, док се број корисника који није добијао овакве савете током година смањивао да би вредност нагло скочила у последњој години.



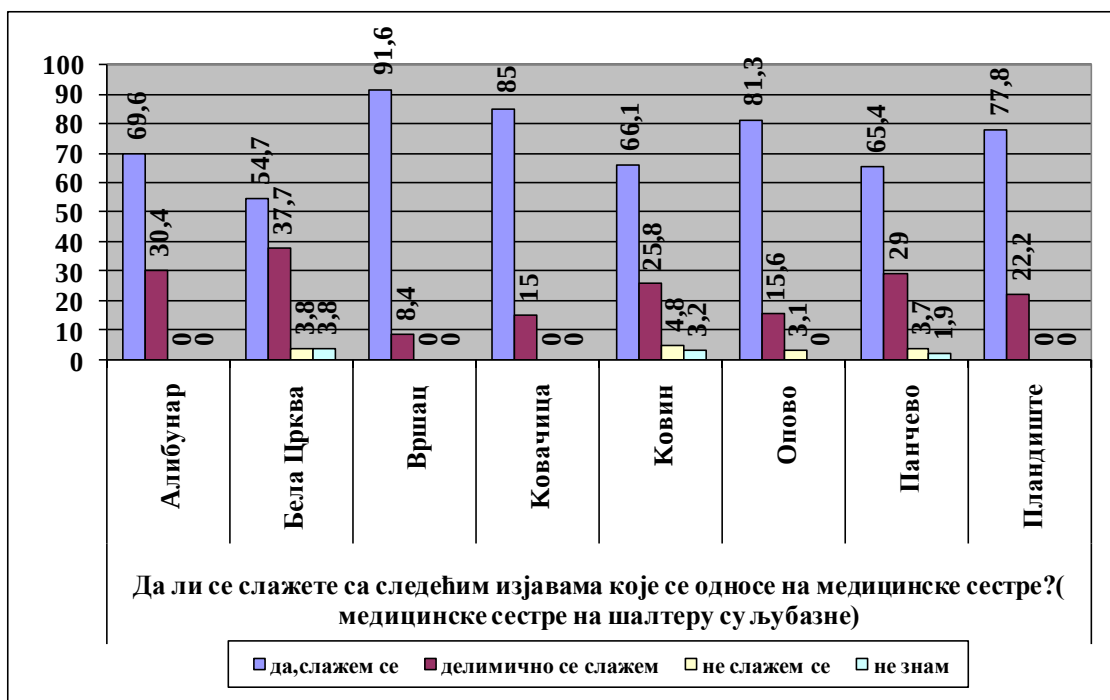
Велики број анкетираних корисника изјављује да није било потребе за саветима о сигурном сексу од стране њиховог избраног лекара (од 40,0% Ковину до 64,5% у Белој Цркви). Број корисника који су добили ове савете у време редовне посете се креће од 3,2% у Белој Цркви до 46,2% у Опову. Има и оних који не добијају овакве савете од свог лекара у време редовне посете (од 3,8% у Опову до 36,5% у Панчеву).

Током последњих девет година проценат испитаника који сматрају да им избрани лекар даје савете о важности сигурног секса за здравље повећао се са 19,1% на 20,8%. Проценат оних који сматрају да за то није било потребе око 50% није се значајније мењао током година.



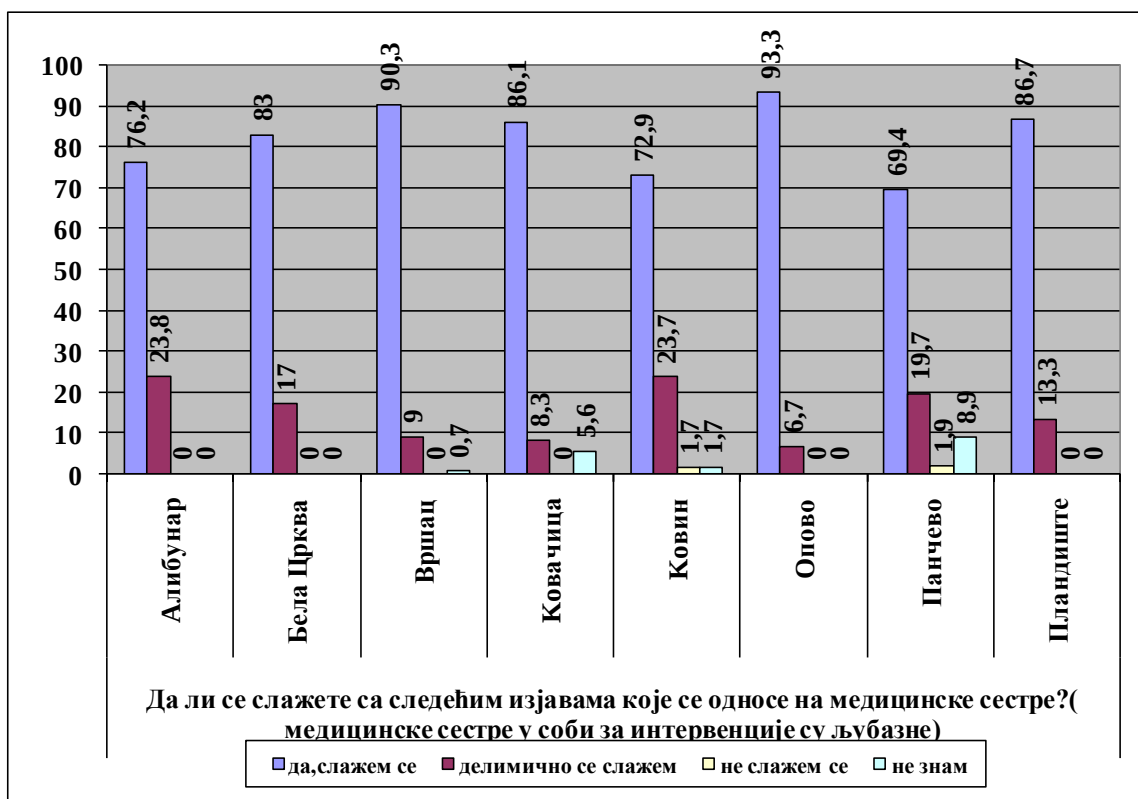
Већина анкетираних корисника изјављује да није било потребе за саветима о опасности од злоупотребе дрога (од 36,0% у Ковину до 60,0 % у Белој Цркви). Број корисника који су добили ове савете у време редовне посете се креће од 6,7% у Белој Цркви до 46,2% у Опову, док само мали број испитаника изјављују да овакве савете добију при посети саветовалишту. Има и оних који не добијају овакве савете од свог лекара у време редовне посете (од 3,6% у Панчеву до 30,0% у Ковачици и Ковину).

Током последњих девет година проценат испитаника који сматрају да им избрани лекар даје савете о опасности злоупотребе дроге за здравље повећао се (са 20,7% на 21,8%). Проценат оних који сматрају да за то није било потребе (око 50%) није се значајније мењао током година.



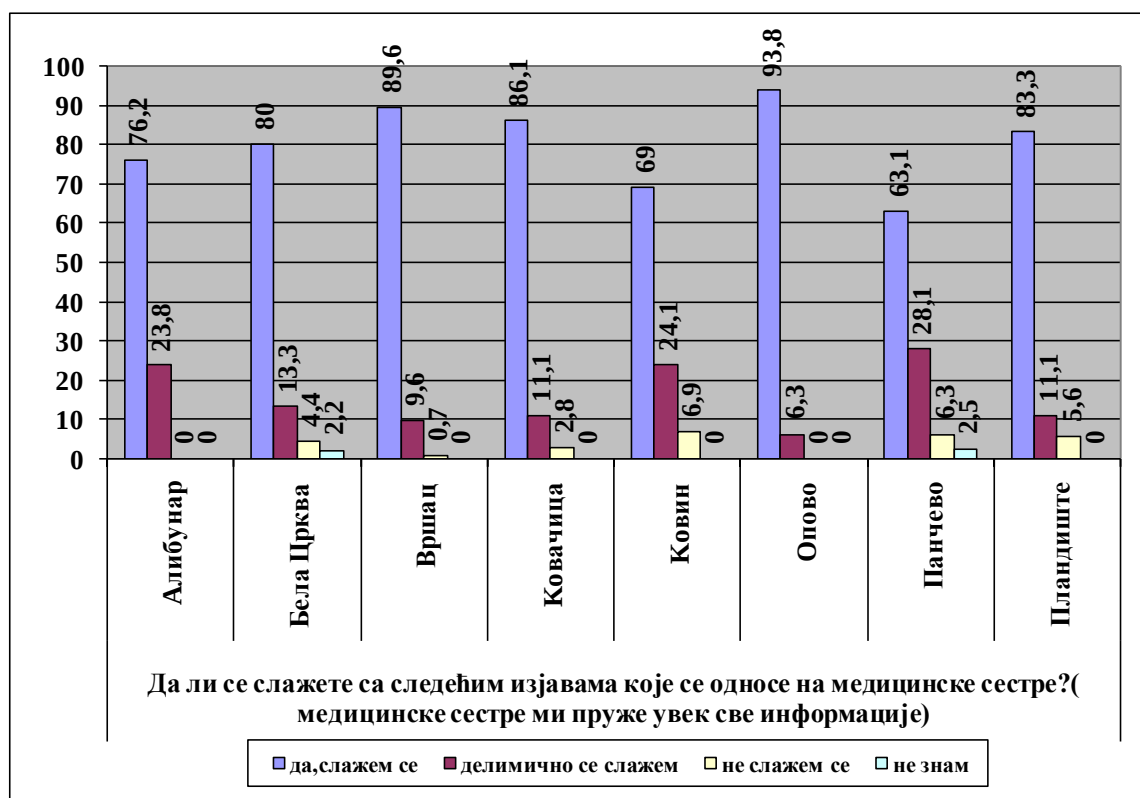
Већина анкетираних корисника изјављује да су медицинске сестре на шалтеру љубазне (од 54,7% у Белој Цркви до 91,6% у Вршцу). Један део анкетираних корисника се само делимично слаже са овом изјавом (од 8,4% у Вршцу до 37,7% у Белој Цркви).

Током последњих девет година проценат испитаника који сматрају да су медицинске сестре на шалтеру љубазне остао је на приближно истом нивоу (постоји благи скок са 73,1% на 74,3%), а у 2010. години тај проценат је био најнижи (20,1%).



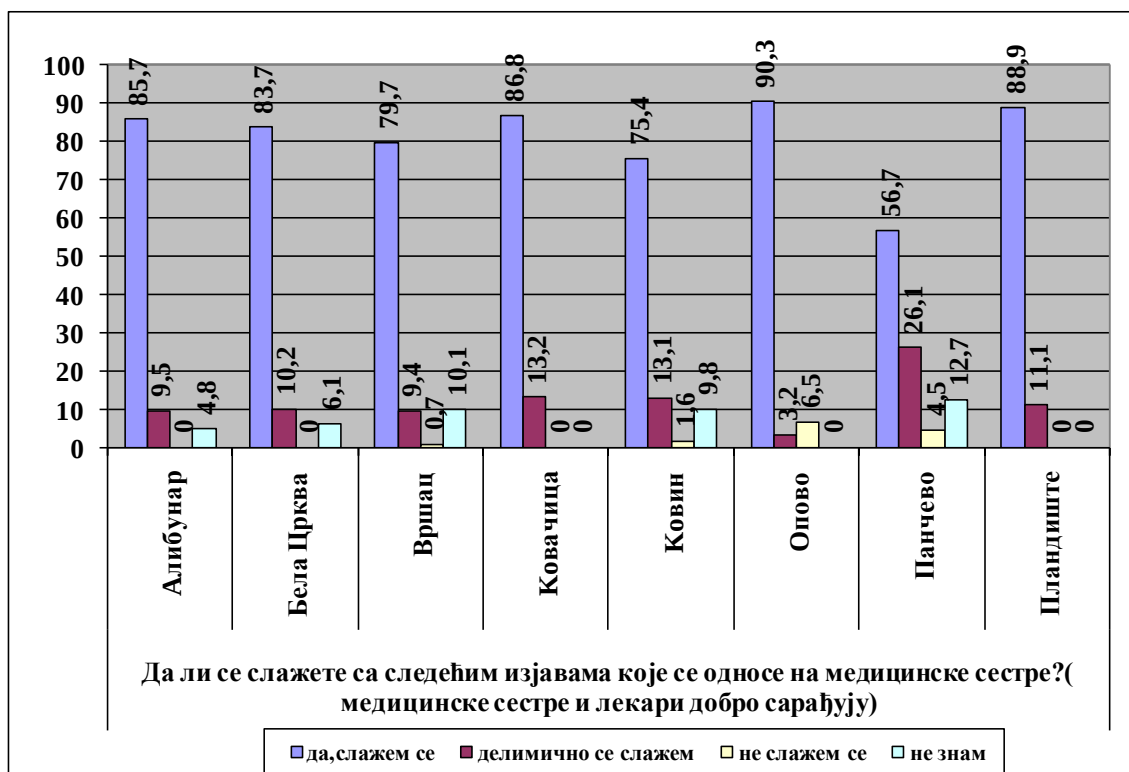
Већина анкетираних корисника изјављује да су медицинске сестре у соби за интервенције љубазне (од 69,4% у Панчеву до 93,3% у Опову). Један део анкетираних корисника се само делимично слаже са овом изјавом (од 6,7% у Опову до 23,8% у Алибунару).

Током последњих девет година проценат испитаника који сматрају да су медицинске сестре у соби за интервенције љубазне благо се повећао у односу на 2009. годину (са 75,7% на 80,0%).



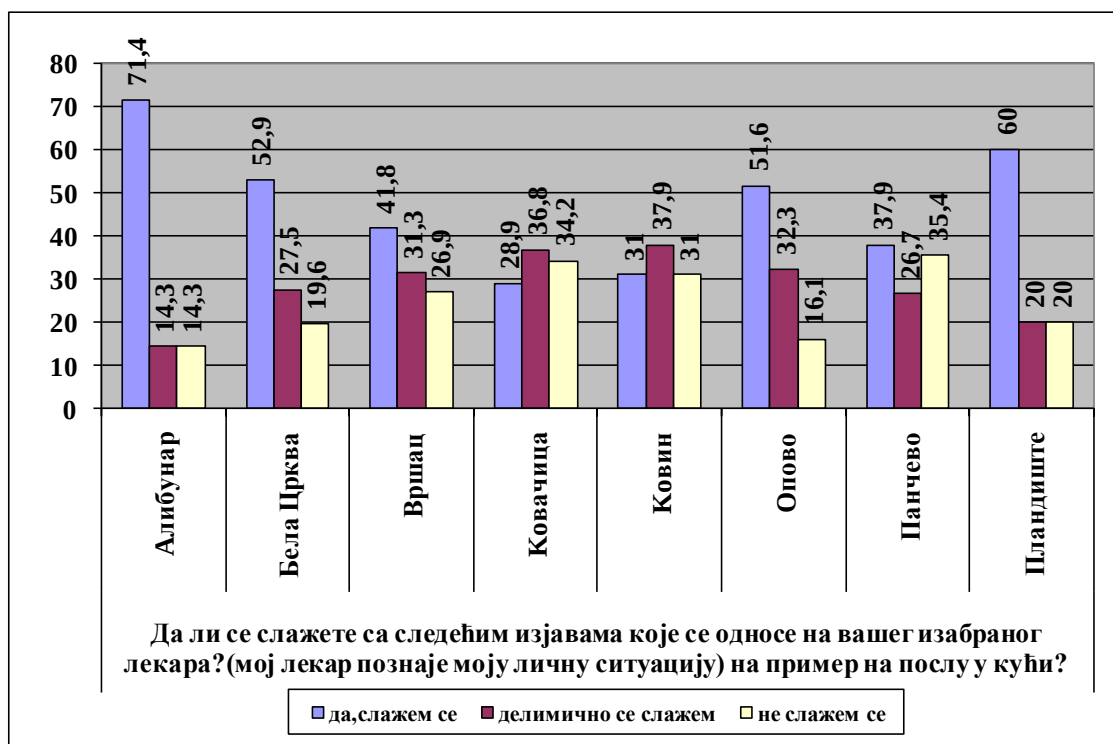
Већина анкетираних корисника изјављује да им медицинске сестре увек пруже све информације (од 63,1% у Панчеву до 93,8% у Опову). Један део анкетираних корисника се само делимично слаже са овом изјавом (од 6,3% у Опову до 28,1% у Панчеву).

Током последњих девет година проценат испитаника који сматрају да им медицинске сестре увек пруже све информације, повећао се са 69,1% на 77,1%. Опао је број корисника који се не слажу са овом изјавом или се само делимично слажу.



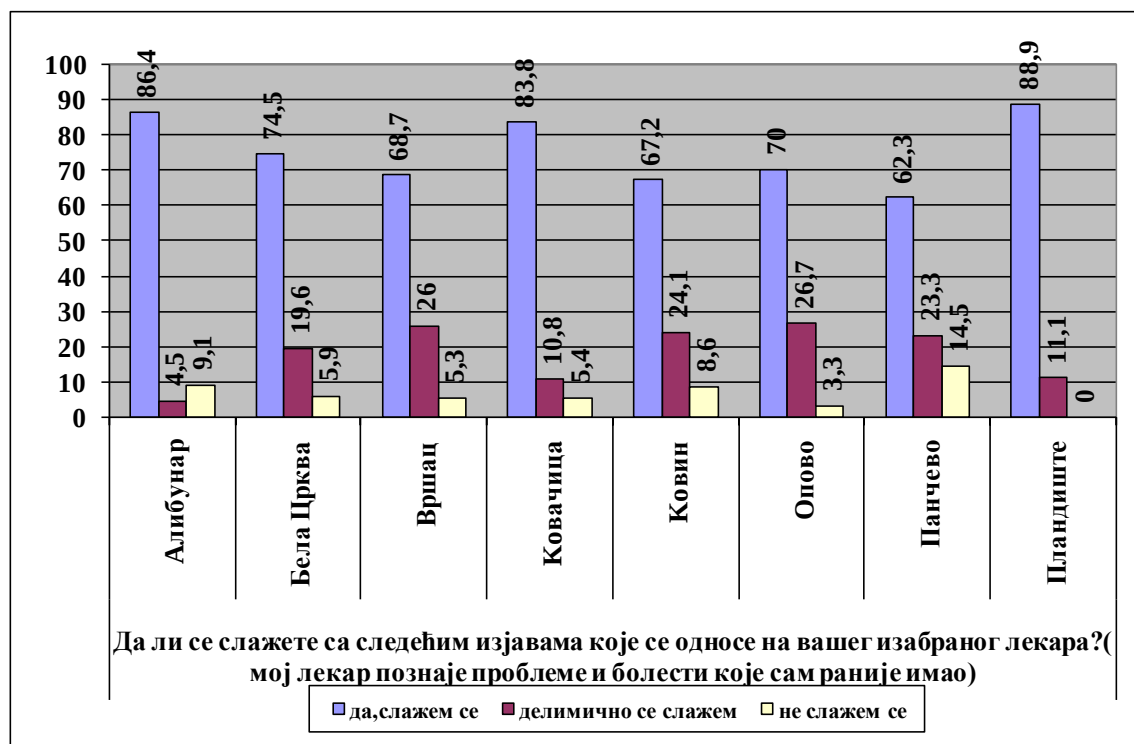
Већина анкетираних корисника изјављује да медицинске сестре и лекари добро сарађују (од 56,7% у Панчеву до 90,3% у Опову). Један део анкетираних корисника се само делимично слаже са овом изјавом (од 3,2% у Опову до 26,1% у Панчеву).

Током последњих година проценат испитаника који сматрају да медицинске сестре и лекари добро сарађују повећао се (са 64,2% на 74,1%). Опао је број корисника који не знају одговор на ово питање или се само делимично слажу са овом изјавом.



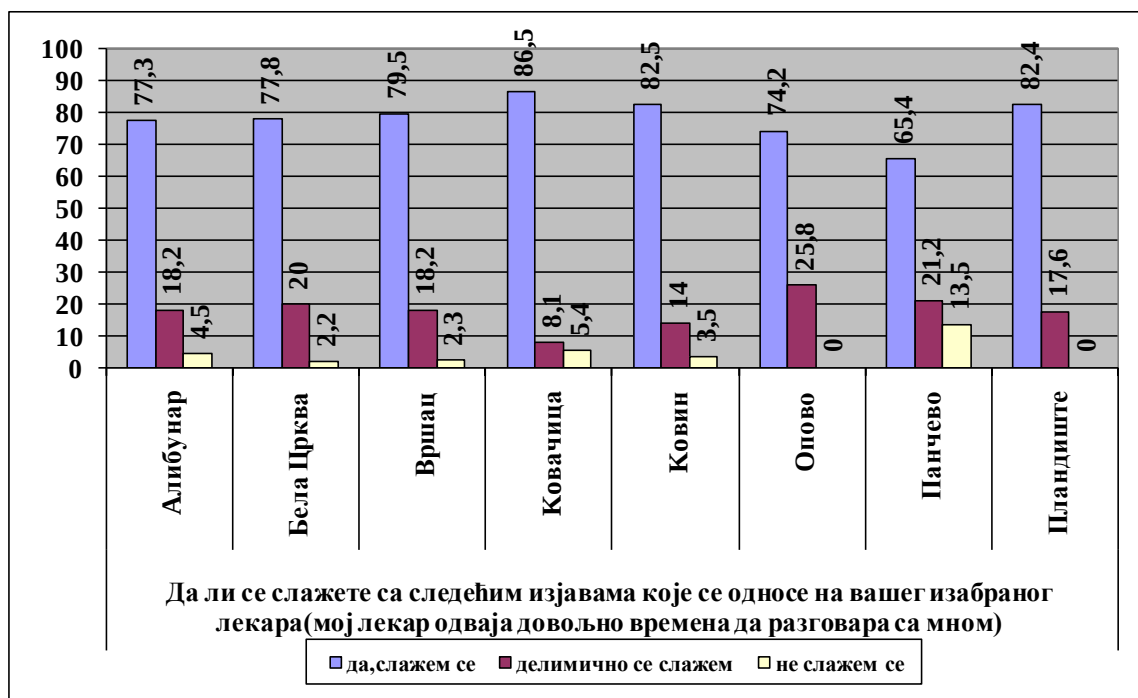
Већина анкетираних корисника изјављује да изабрани лекар познаје њихову личну ситуацију у кући и на послу (од 28,9% у Ковачици до 71,4% у Алибунару). Значајан број анкетираних корисника се не слаже са овом изјавом (од 14,3% у Алибунару до 35,4% у Панчеву).

Током последњих девет година проценат испитаника који сматрају да њихов изабрани лекар познаје њихову личну ситуацију, на послу и у кући повећао се (са 35,9% на 41,7 %), а у 2011. години проценат је био највећи (54%). Опао је број корисника који се не слаже са овом изјавом, а оних који се само делимично слажу благо повећао.



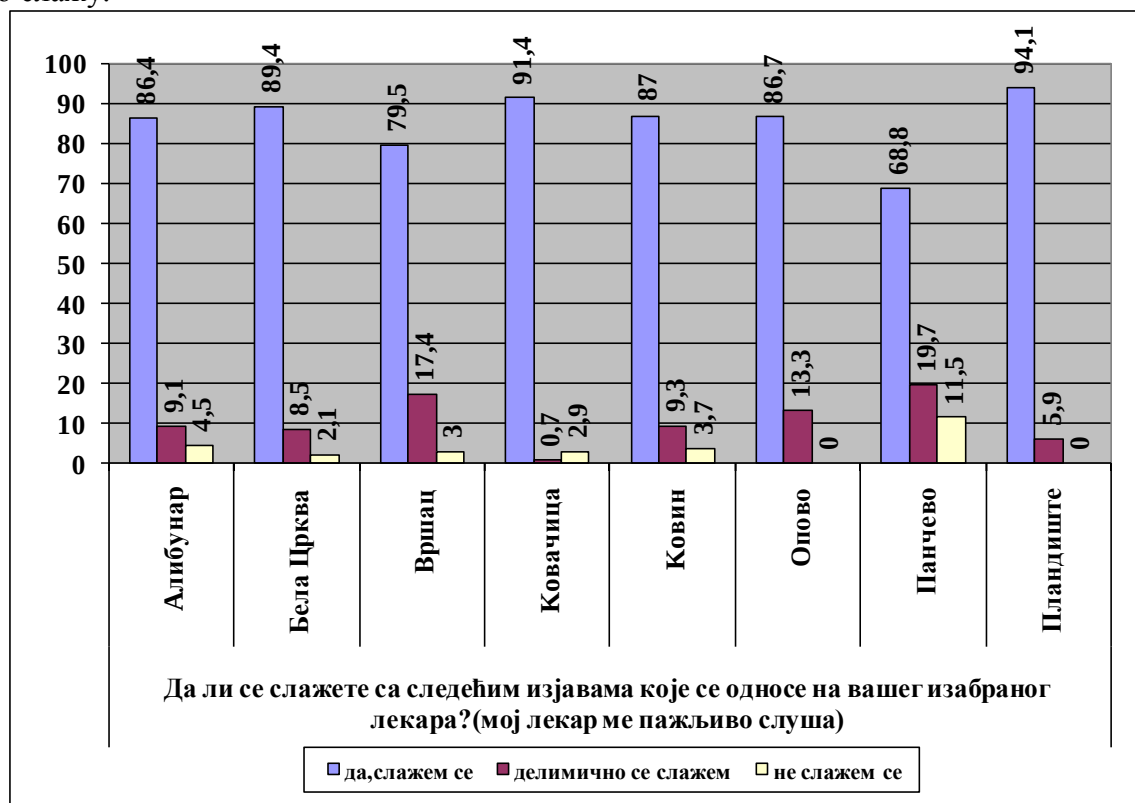
Већина анкетираних корисника изјављује да изабрани лекар познаје њихове раније проблеме и болести (од 62,3% у Панчеву до 88,9% у Пландишту). Један део анкетираних корисника се само делимично слаже са овом изјавом (од 4,5% у Алибунару до 26,7% у Опову).

Током последњих девет година проценат испитаника који сматрају да њихов изабрани лекар познаје проблеме и болести које је раније имао повећао се са 57,8% на 69,6%. Опао је број корисника који се не слажу са овом изјавом, као и број оних који се само делимично слажу.



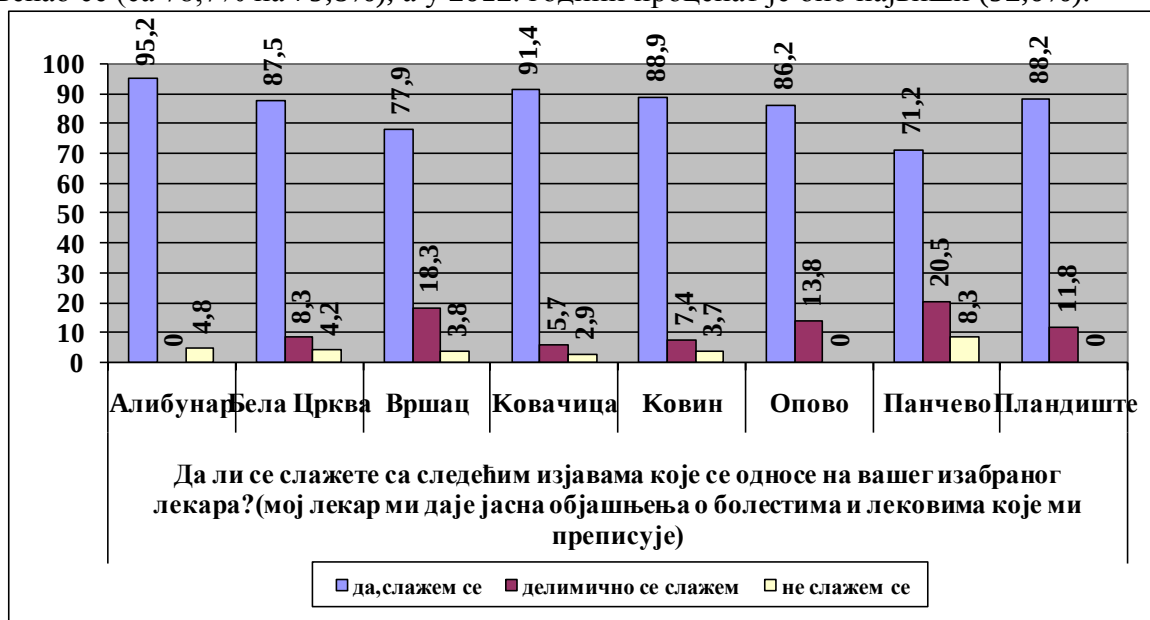
Већина анкетираних корисника изјављује да изабрани лекар издваја довољно времена за разговор са њима (од 65,4% у Панчеву до 86,5% у Ковачици). Број анкетираних који се само делимично слажу са овом изјавом се креће од 8,1% у Ковачици до 25,8% у Опову.

Током посматраних година проценат испитаника који сматрају да њихов изабрани лекар одваја довољно времена за разговор са њима се повећао (са 69,4% на 75,3%) и у 2012. години проценат је био највиши (83,3%). Опао је број корисника који се не слажу са овом изјавом, као и број оних који се само делимично слажу.



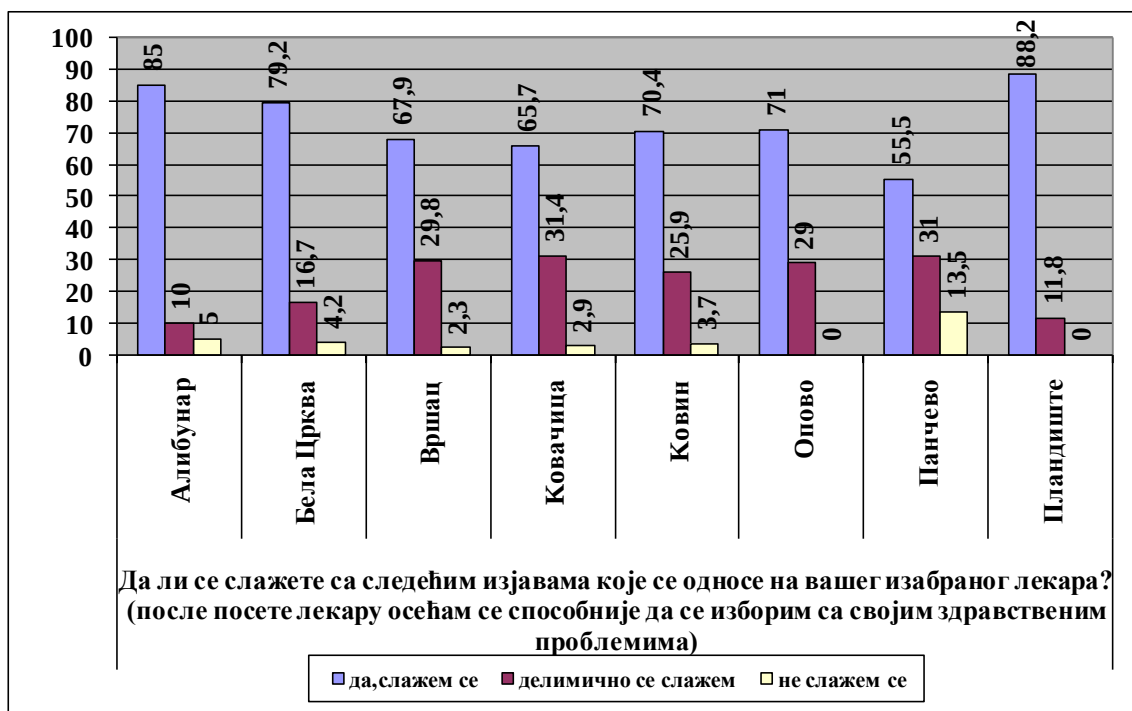
Већина анкетираних корисника изјављује да их изабрани лекар пажљиво слуша (од 68,8% у Панчеву до 94,1% у Пландишту). Мањи број анкетираних корисника се само делимично слаже са овом изјавама (од 0,7% у Ковачици до 19,7% у Панчеву).

Током последњих девет година проценат испитаника који сматрају да их изабрани лекар пажљиво слуша повећао се (са 78,7% на 79,8%), а у 2012. години проценат је био највиши (92,0%).



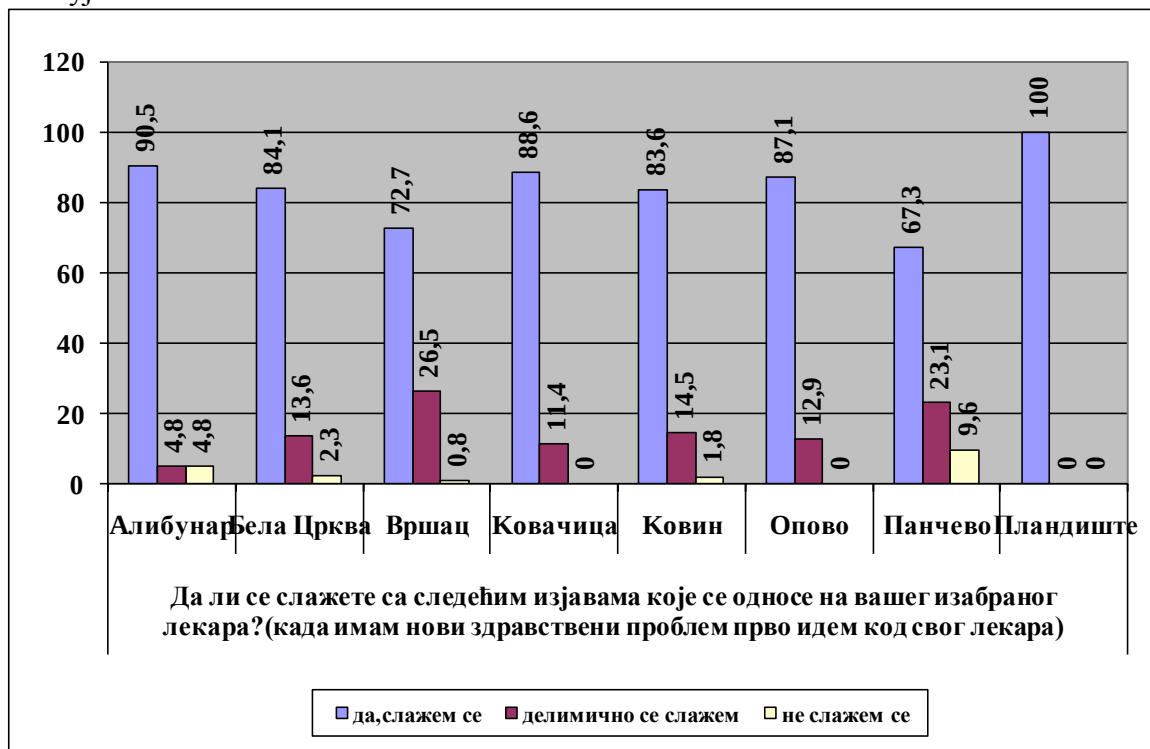
Већина анкетираних корисника изјављује да им изабрани лекар даје јасна објашњења о болестима и лековима које им преписује (од 71,2% у Панчеву до 95,2% у Алибунару). Један део анкетираних корисника се само делимично слаже са овом изјавом (од 0% у Алибунару до 20,5% у Панчеву).

Током последњих девет година проценат испитаника који сматрају да им изабрани лекар даје јасна објашњења о болестима и лековима које им прописује повећао се (са 75,9% на 80,3%), а смањује се број оних који се не слажу са овом изјавом, као и број испитаника који се само делимично слажу.



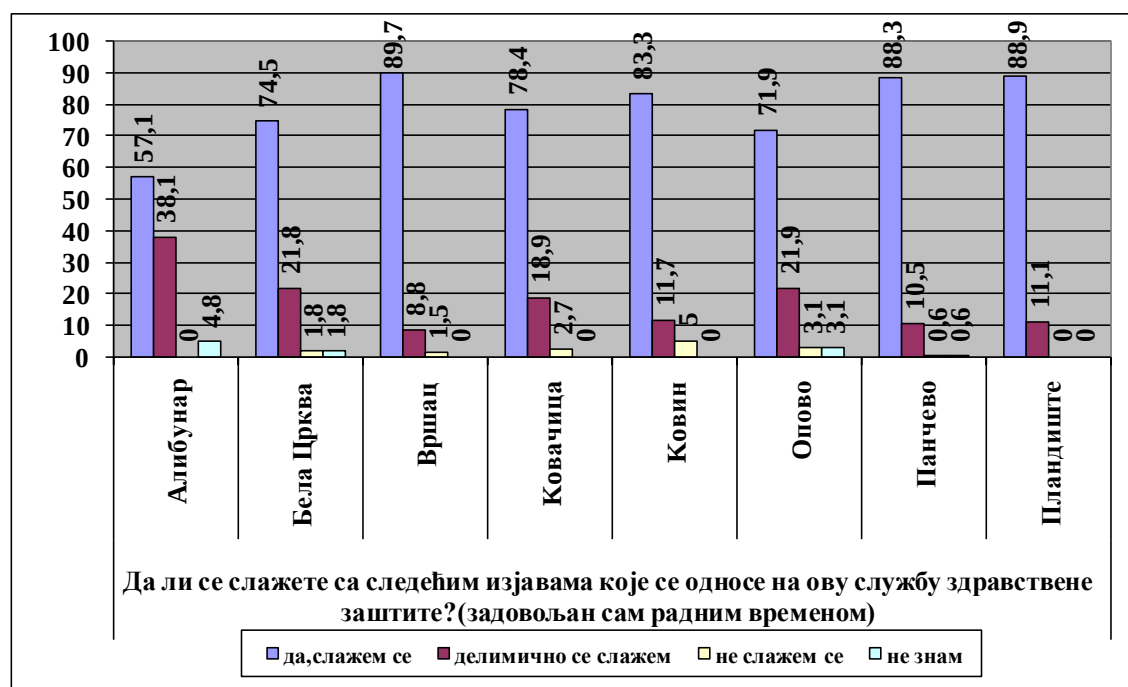
Већина анкетираних корисника изјављује да се после посете лекару осећа способније да се избори са својим здравственим проблемима (од 55,5% у Панчеву до 88,2% у Пландишту). Један део анкетираних корисника се само делимично слаже са овом изјавом (од 10,0% у Алибунару до 31,4% у Ковачици).

Током последњих девет година проценат испитаника који сматрају да се после посете лекару осећају способније да се изборе са својим здравственим проблемима, смањило се (са 67,7% на 66,8%), а у 2012. години проценат је био највиши (82,1%). Расте и број оних који се делимично слажу, а оних који се не слажу се смањује.



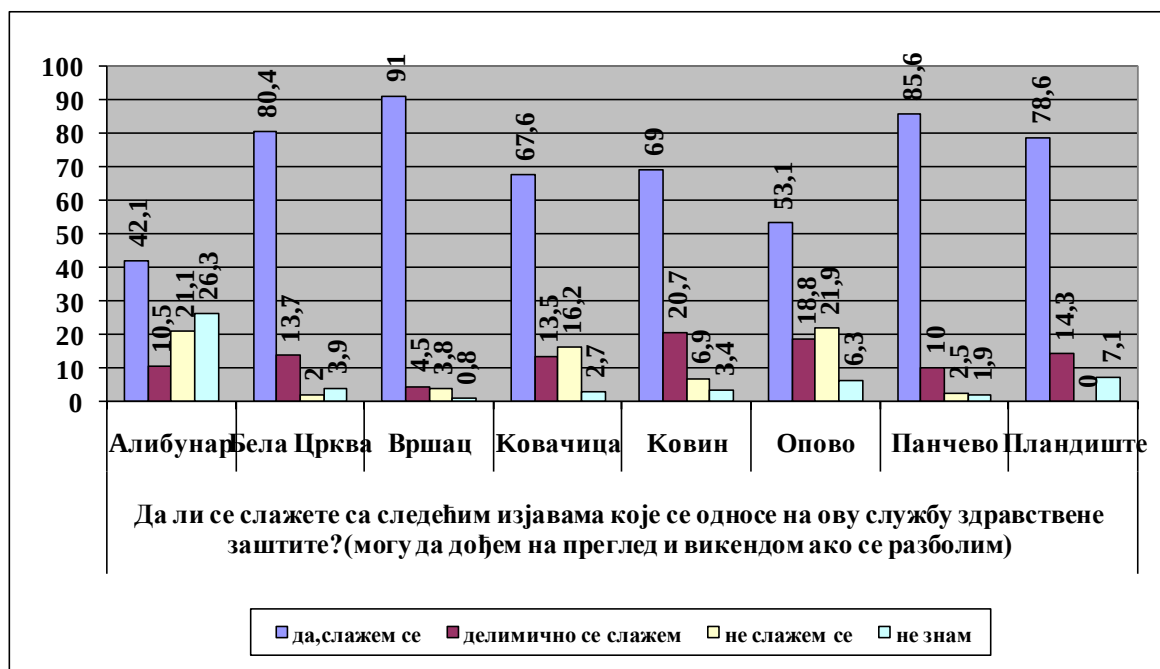
Већина анкетираних корисника иде прво код свог избраног лекара у ситуацијама када има неки нови здравствени проблем (од 67,3% у Панчеву до 100% у Пландишту). Један део анкетираних корисника се само делимично слаже са овом изјавом (од 0% у Пландишту до 26,5% у Вршцу). Занемарљив је број оних који се не слажу са овом изјавом.

Током последњих девет година проценат испитаника који када имају нови здравствени проблем прво иду код свог избраног лекара се смањио (са 80,7% на 77,0%). Опао је број корисника који се не слажу са овом изјавом, а порастао је број оних који се делимично слажу.



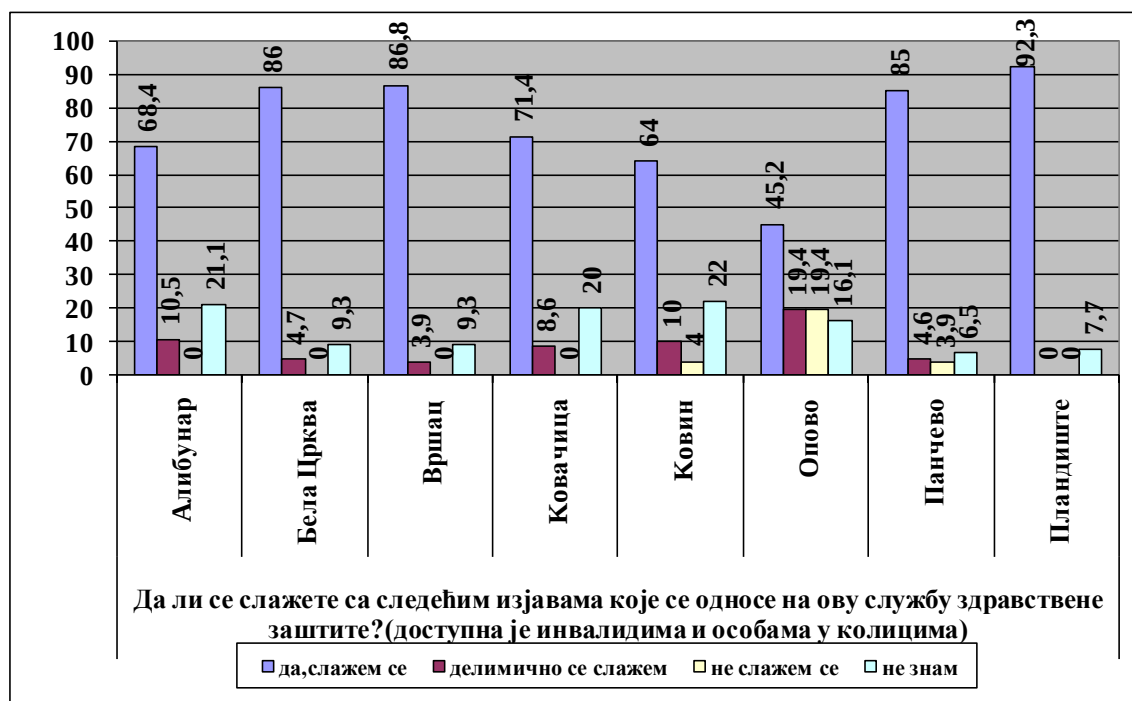
Већина анкетираних корисника је задовољна радним временом ове службе (од 57,1% у Алибунару до 89,7% у Вршцу). Један део анкетираних корисника се само делимично слаже са овом изјавом (од 8,8% у Вршцу до 21,9% у Опову).

Током последњих девет година проценат испитаника који су задовољни радним временом повећао се са 67,3% на 83,6%. Опао је број корисника који се не слажу са овом изјавом, као и број оних који се делимично слажу.



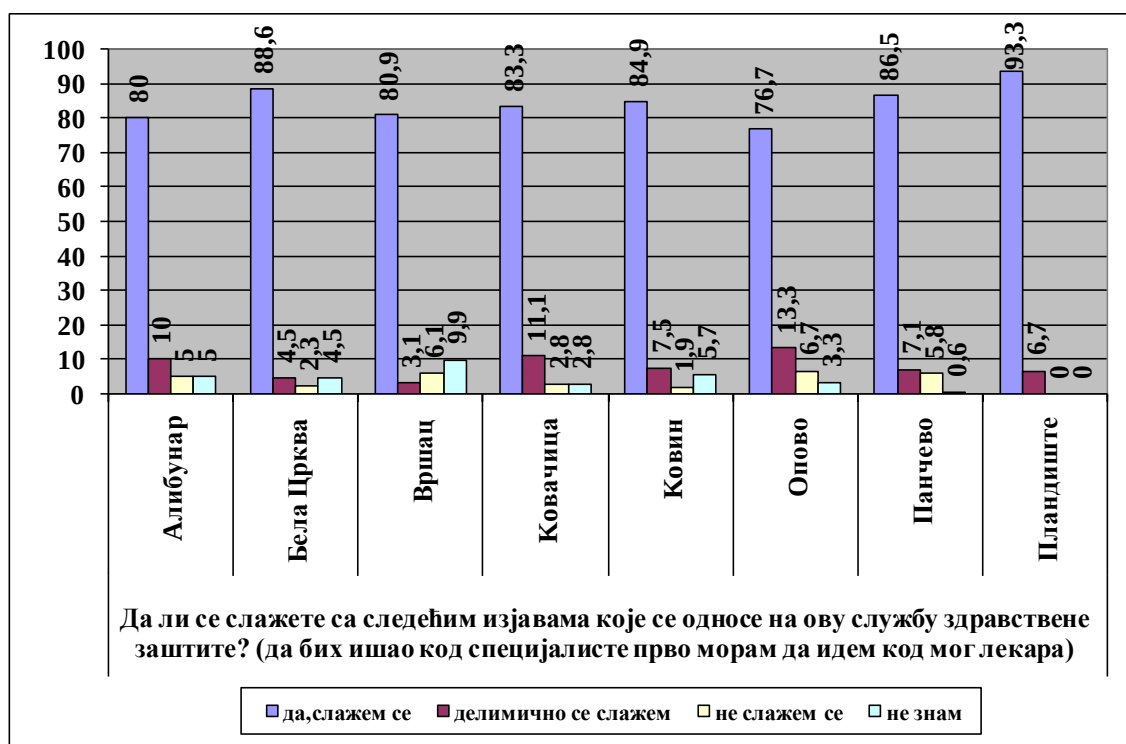
Већина анкетираних корисника (од 42,1% у Алибунару до 91% у Вршцу) изјављује да на преглед могу доћи и викендом. У Алибунару мишљења анкетираних корисника су подељена.

Током последњих девет година проценат испитаника који сматрају да могу да дођу на преглед и викендом ако се разболе повећао се са 59,2% на 79,4%. Опао је број корисника који се не слажу са овом изјавом, као и оних који се само делимично слажу.



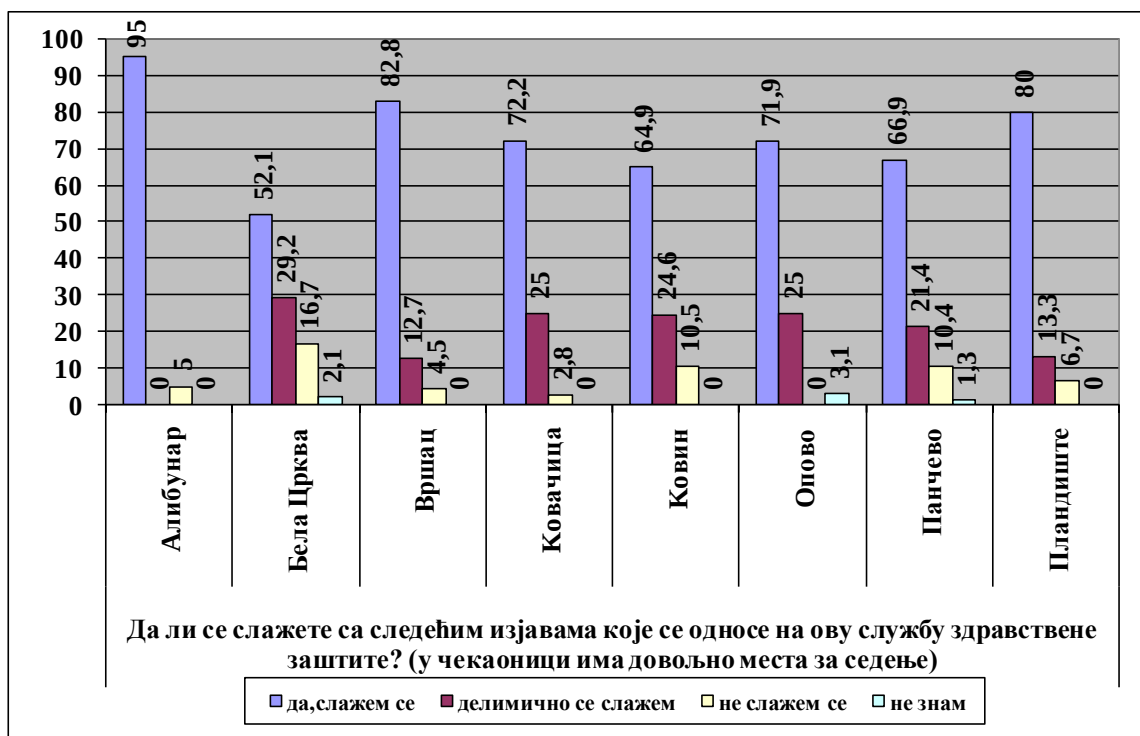
Већина анкетираних корисника изјављује да је ова служба доступна инвалидима и особама у колицима (од 45,2% у Опову до 92,3% у Пландишту). Мишљење оних који не знају одговор на ово питање се креће од 6,5% у Панчеву до 22,0% у Ковину. Делимично се слаже са овом изјавом од 0% анкетираних корисника у Пландишту до 19,4% у Опову.

Током последњих девет година проценат испитаника који сматрају да је служба здравствене заштите доступна инвалидима и особама у колицима повећао се са 51,1% на 79,4%. Пораст је уследио од 2011. године. Опао је број корисника који се не слажу, делимично слажу са овом изјавом или не знају одговор.



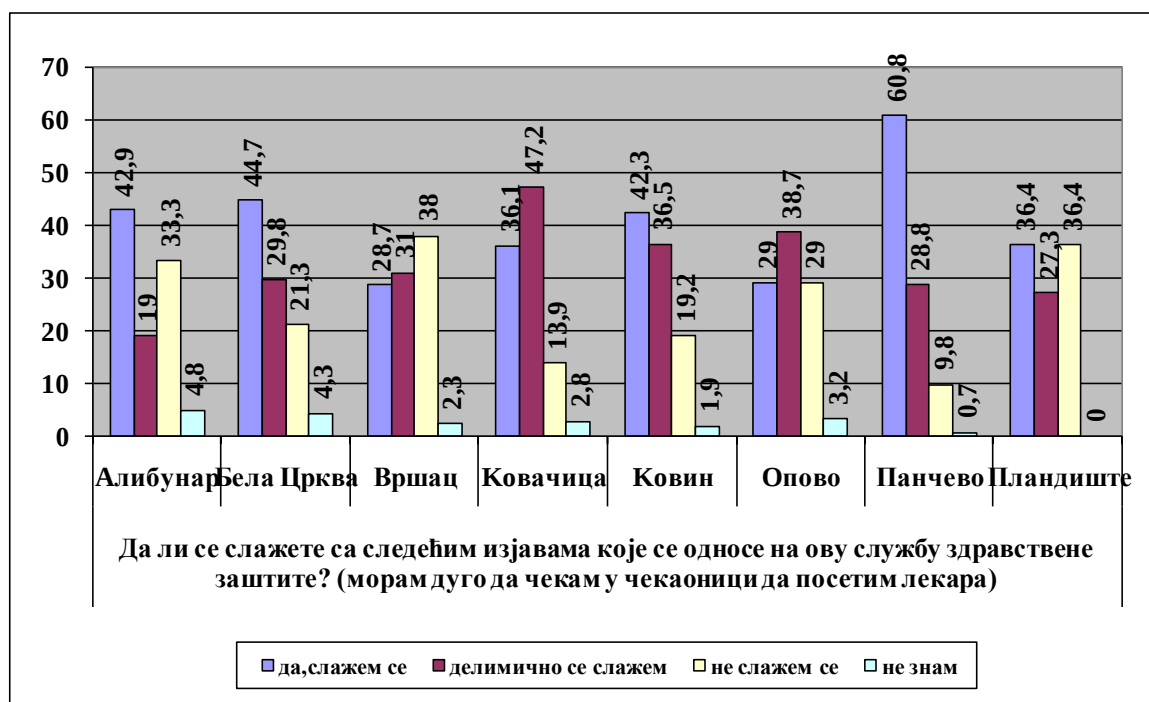
Већина анкетираних корисника мора отићи код свог лекара пре него што оде код специјалисте (од 76,7% у Опову до 93,3% у Пландишту). Проценат оних који се делимично слажу са овом изјавом се креће од 3,1% у Вршцу до 13,3% у Опову.

Током последњих девет година проценат испитаника који сматрају да морају прво да иду код свог лекара да би ишли код специјалисте благо се повећао (са 83,4% на 84,2%).



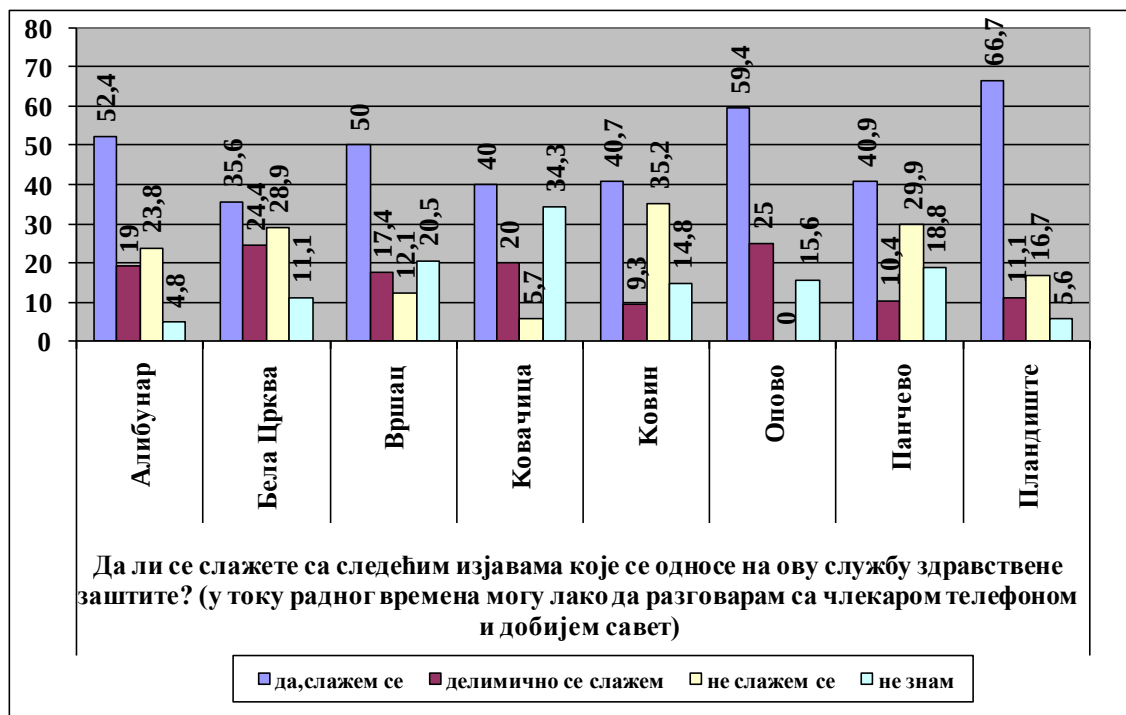
Већина анкетираних корисника изјављује да у чекаоници има довољно места за седење (од 52,1% у Белој Цркви до 95,0% у Алибунару). Проценат корисника који се само делимично слажу са овом изјавом креће се од 12,7% у Вршцу до 29,2% у Белој Цркви).

Током последњих девет година проценат испитаника који сматрају да у чекаоници има доста места за седење повећао се са 56,2% на 71,8%, док је проценат оних који се делимично слажу 2017. године приближан оном у 2009. години.



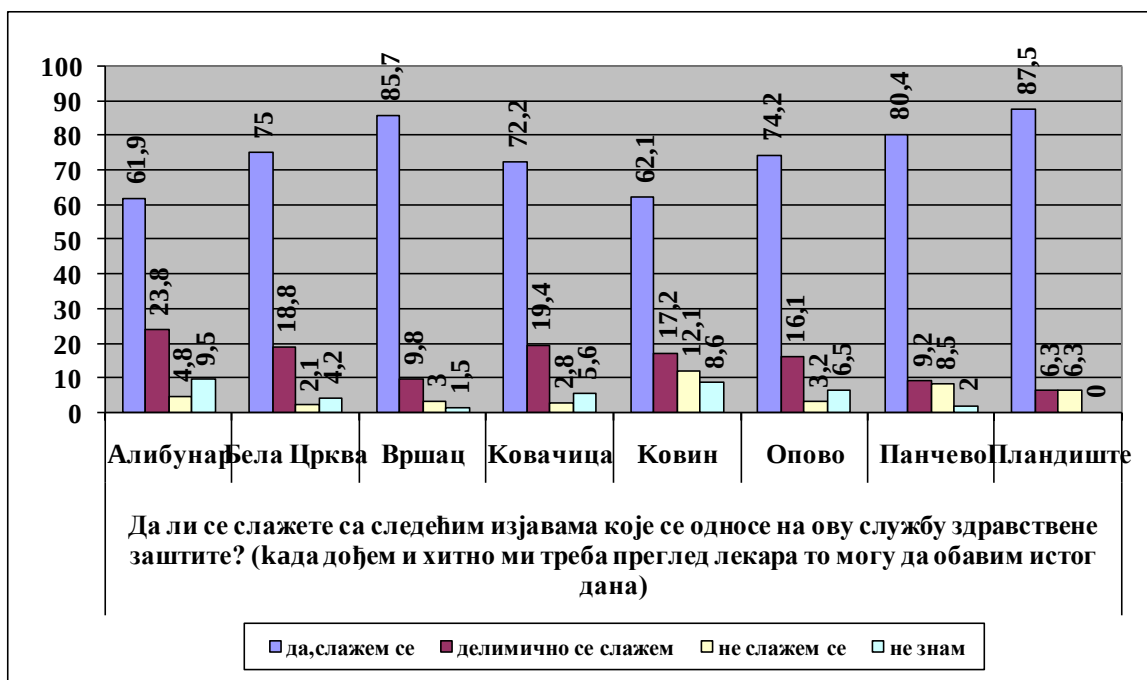
Већина анкетираних корисника у Алибунару (42,9%), Белој Цркви (44,7%), Ковину (42,3%) и Панчеву (60,8%) се слаже са изјавом да мора дуго да чека у чекаоници да посети свог лекара, на супрот Вршцу (38,0%) где се највећи број анкетираних корисника не слаже са овом изјавом. У Пландишту подједнак број анкетираних корисника (36,4%) се слаже и не слаже да мора дуго да чека у чекаоници да посети лекара. У Ковачици (47,2%) и Опову (38,7%) највећи број анкетираних корисника се само делимично слаже са овом изјавом.

Током последњих девет година проценат испитаника који сматрају да морају дуго да чекају у чекаоници да би посетили лекара смањено се (са 47,7% на 43,4%), а највеће смањење процента се запажа у 2012. години (31,0%). Повећао се број корисника који сматрају да не чекају дуго.



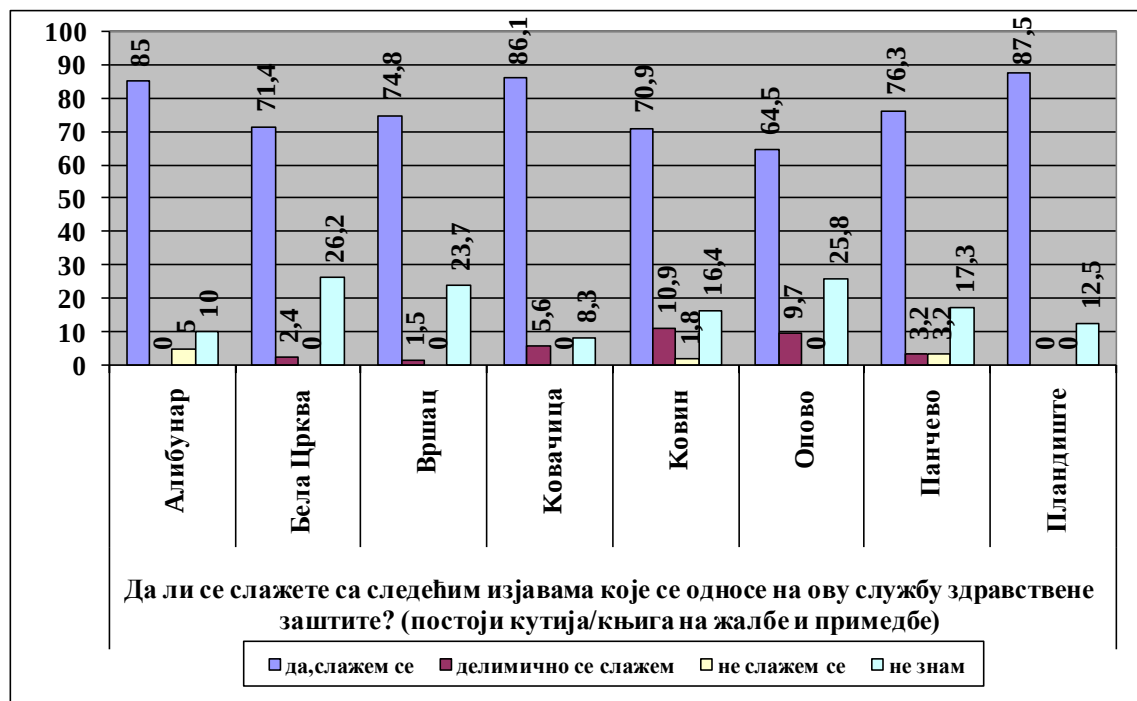
Већина анкетираних корисника (од 35,6% у Белој Цркви до 66,7% у Пландишту) изјављује да у току радног времена могу лако да разговарају телефоном са лекаром и да добију савет. Један део анкетираних корисника се не слаже са овом изјавом (од 0% у Опову до 35,2% у Ковину), други део не зна одговор на ово питање (од 4,8% у Алибунару до 34,3% у Ковачици), а трећи део се само делимично слаже са овом изјавом (од 9,3% у Ковину до 25,0% у Опову).

Током последњих девет година проценат испитаника који сматрају да у току дана могу лако да разговарају са лекаром телефоном и добију савет повећао се (са 36,1% на 45,5%). Опао је број корисника који се не слажу са овом изјавом, као и број оних који не знају одговор на ово питање.



Већина анкетираних корисника изјављује да може да обави хитан преглед код лекара истог дана (од 61,9% у Алибунару до 87,5% у Планишту). Један део анкетираних корисника се само делимично слаже са овом изјавом (од 6,3% у Планишту до 23,8 у Алибунару).

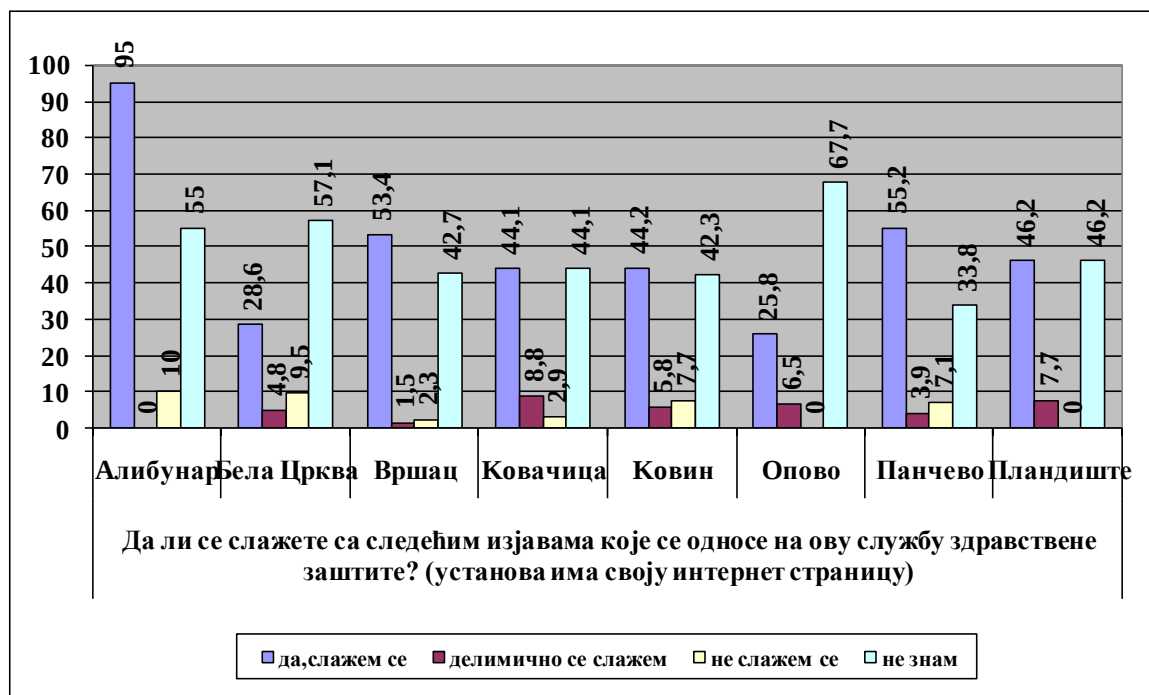
Током последњих девет година проценат испитаника који сматрају да када им хитно треба преглед лекара могу то истог дана да и обаве растао је са 66,4% на 77,5%. Опао је број корисника који се не слажу са овом изјавом, као и број оних који не знају одговор на ово питање.



Већина анкетираних корисника изјављује да у овој служби постоји кутија за жалбе и примедбе (од 64,5% у Опову до 87,5% у Планишту). Један део анкетираних корисника не зна одговор на ово питање

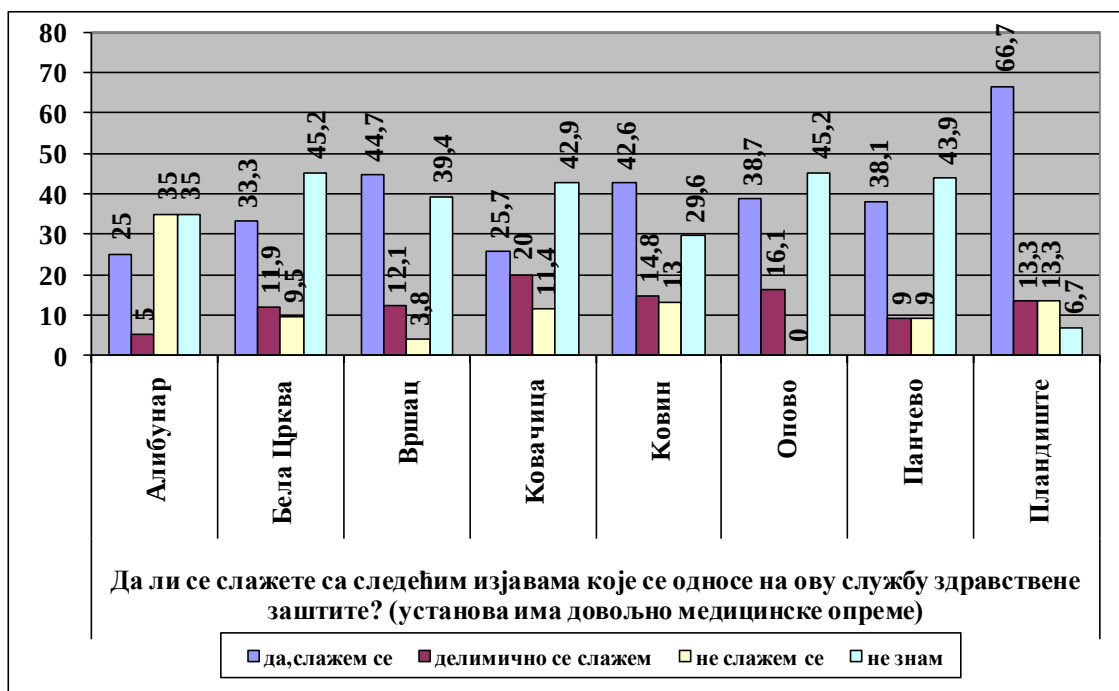
(од 8,3% у Ковачици до 26,2% у Белој Цркви), док је број оних који се само делимично слажу или се не слажу са овом изјавом мали.

Током последњих девет година проценат испитаника који сматрају да постоји кутија/књига за жалбе и примедбе повећао се са 61,3% на 75,6%, док се проценат оних који не знају одговор смањило (са 28,8% на 19,0%).



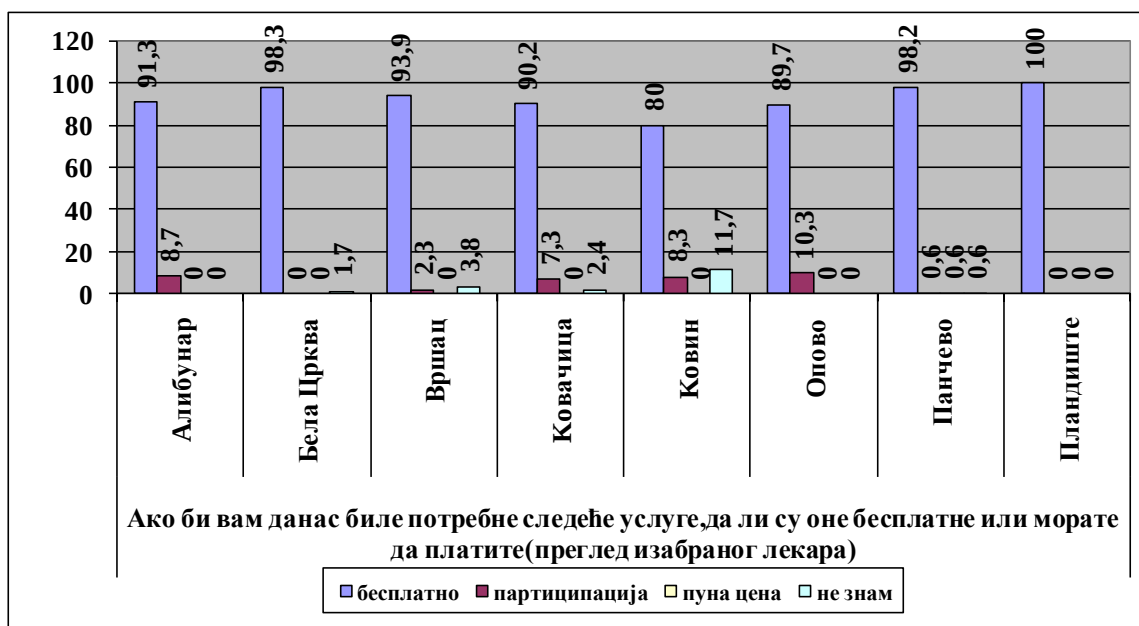
Мишљења анкетираних корисника о постојању интернет странице установе су подељена на оне који изјављују да се слажу (од 25,8% у Опову до 95,0% у Алибунару) и оне који не знају да ли ова установа има интернет страницу (од 33,8% у Панчеву до 67,7% у Опову). Мали је проценат оних који се не слажу.

Током последњих девет година проценат испитаника који сматрају да установа има своју интернет страницу повећао се са 22,5% на 47,5%. Проценат оних који не знају одговор смањивао се и најнижи је у 2016. години (31%).



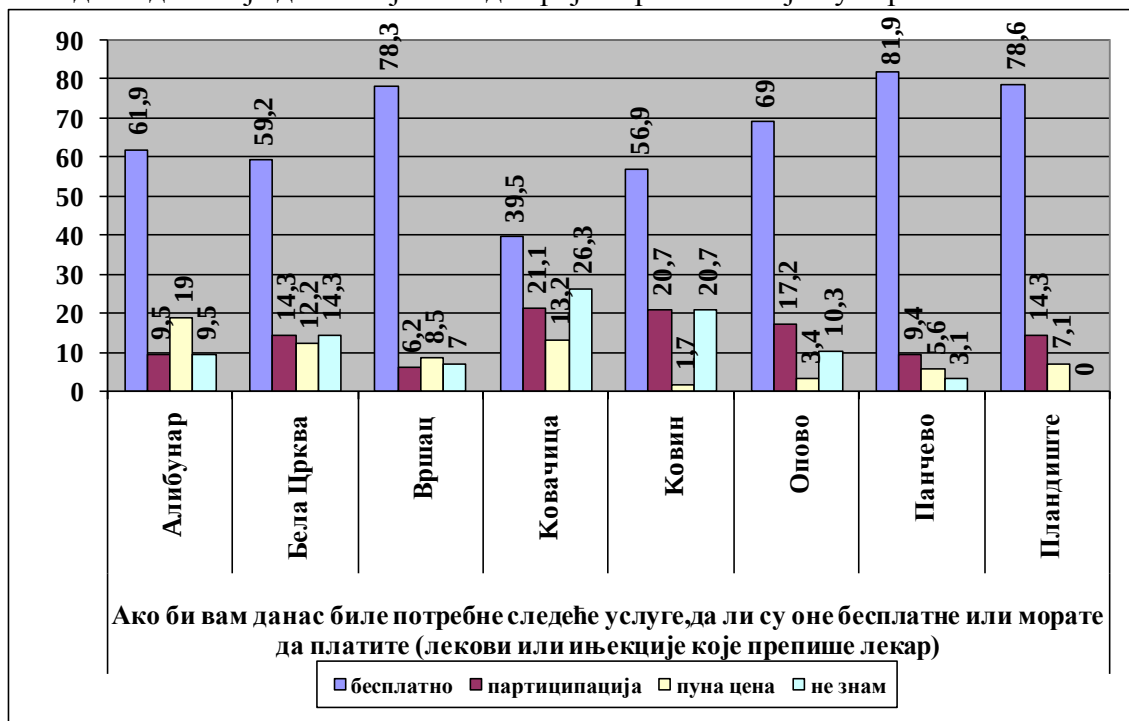
Већина анкетираних корисника изјављује да ова установа има довољно медицинске опреме (од 25% у Алибунару до 66,7% у Пландишту). Већина испитаника у Белој Цркви (45,2%), Ковачици (42,9%), Опову (45,2%) и Панчеву (43,9%) изјављује да не зна одговор на ово питање, а у Алибунару исти број испитаника (35,0%) изјављује да се не слаже са чињеницом и да не знају да ли установа има довољно медицинске опреме.

Током последњих девет година проценат испитаника који сматрају да установа има довољно медицинске опреме расте са 25,6% на 39,3%, док опада број оних који се не слажу са овом тврдњом или не знају одговор.



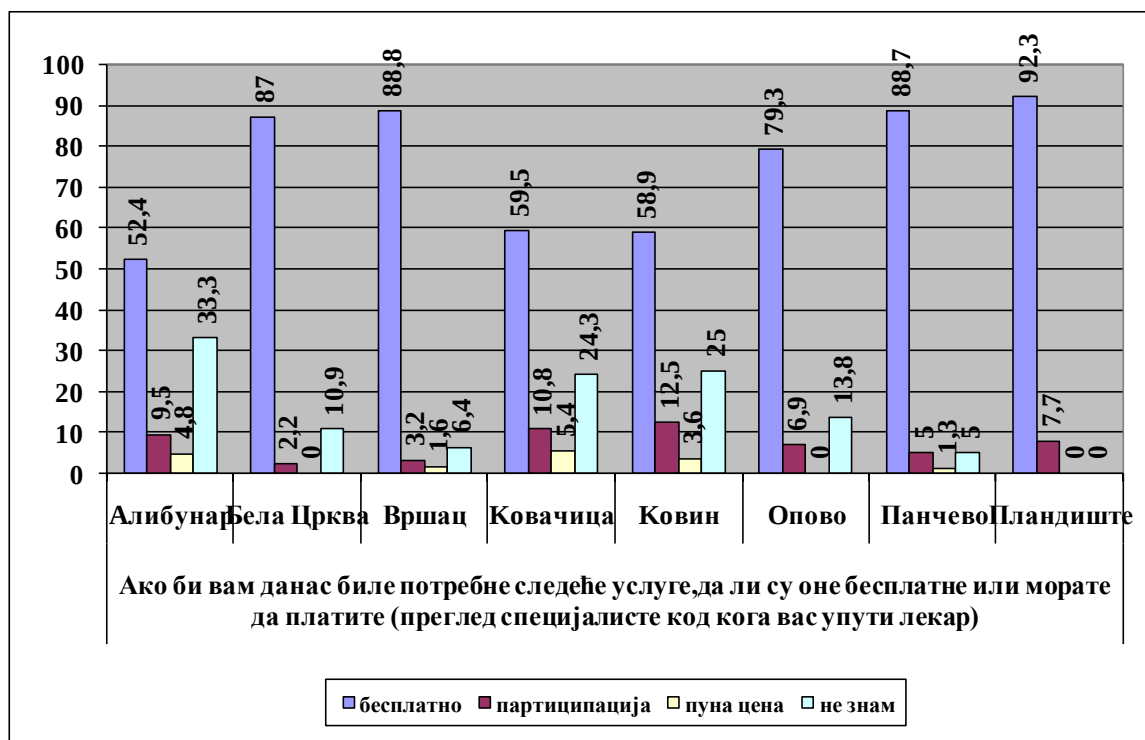
Већина анкетираних корисника изјављује да је преглед изабраног лекара бесплатан (од 80% у Ковину до 100% у Пландишту). Занемарљив је број оних који су мишљења да се за преглед изабраног лекара плаћа партиципација.

Деветогодишњом анализом запажа се у 2017. години повећање процента анкетираних корисника који сматрају да су услуге изабраног лекара бесплатне у односу на 2009. годину, са (88,25%) на (94,30%). У 2011. и 2015. години дошло је до значајног пада броја корисника који су изразили овакав став.



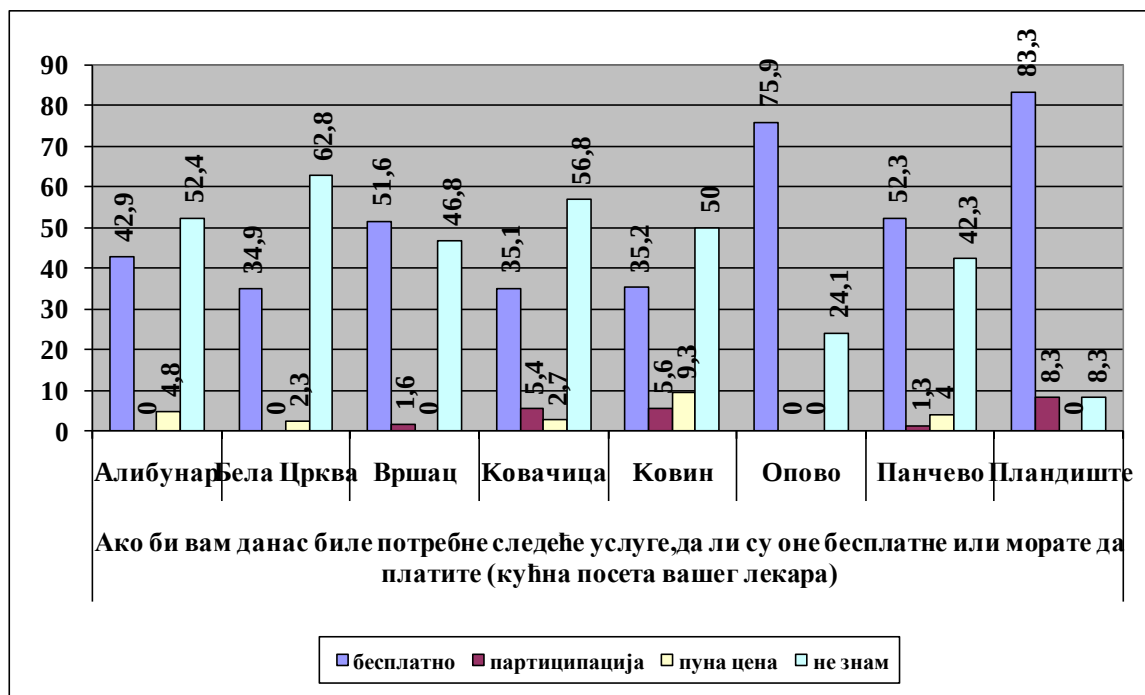
Већина анкетираних корисника (од 39,5% у Ковачици до 81,9% у Панчеву) изјављује да лекове и ињекције које им пропише лекар могу добити бесплатно. Један део анкетираних корисника је мишљења да се за лекове и ињекције плаћа партиципација (од 6,2% у Вршцу до 21,1% у Ковачици).

Проценат анкетираних корисника који сматрају да су лекови и ињекције које лекар пропише бесплатни, повећава се са 62,31% у 2009. години на 71,30% у 2017. години, док је у 2015. години износио 93,30%, а проценат оних који сматрају да треба да плате партиципацију смањено се са 20,04% на 11,70%. Смањено се и проценат оних који не знају одговор (са 13,94% на 9,30%).



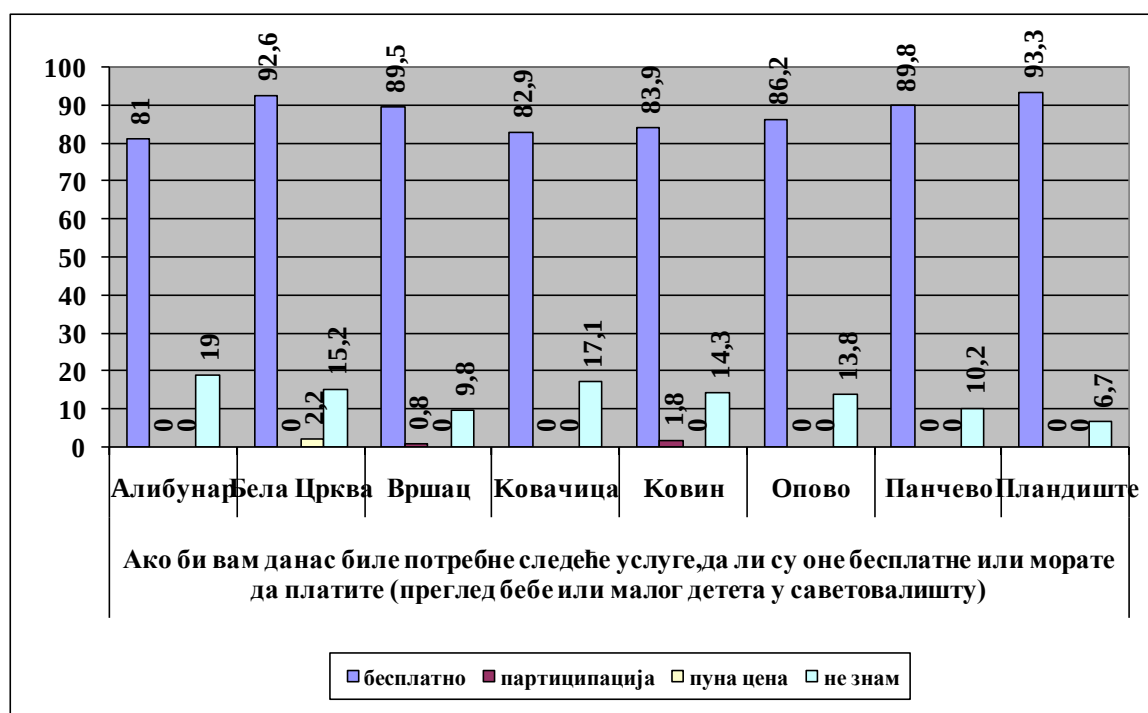
Већина анкетираних корисника изјављује да би у случају потребе, преглед специјалисте код ког их упути изабрани лекар био бесплатан (од 52,4% у Алибунару до 92,3% у Планишту). У Ковину је највећи број анкетираних корисника који су мишљења да се плаћа партиципација (12,5%).

Деветогодишњом анализом од 2009. године до 2017. године проценат анкетираних корисника који сматрају да је преглед бесплатан код специјалисте код кога их је упутио изабрани лекар, повећан је (са 65,08% на 81,40%), а проценат оних који сматрају да треба да плате партиципацију смањιο се са 10,43% на 5,60%. Проценат анкетираних корисника који не зна одговор са годинама се смањивао (са 21,32% на 11,00%).



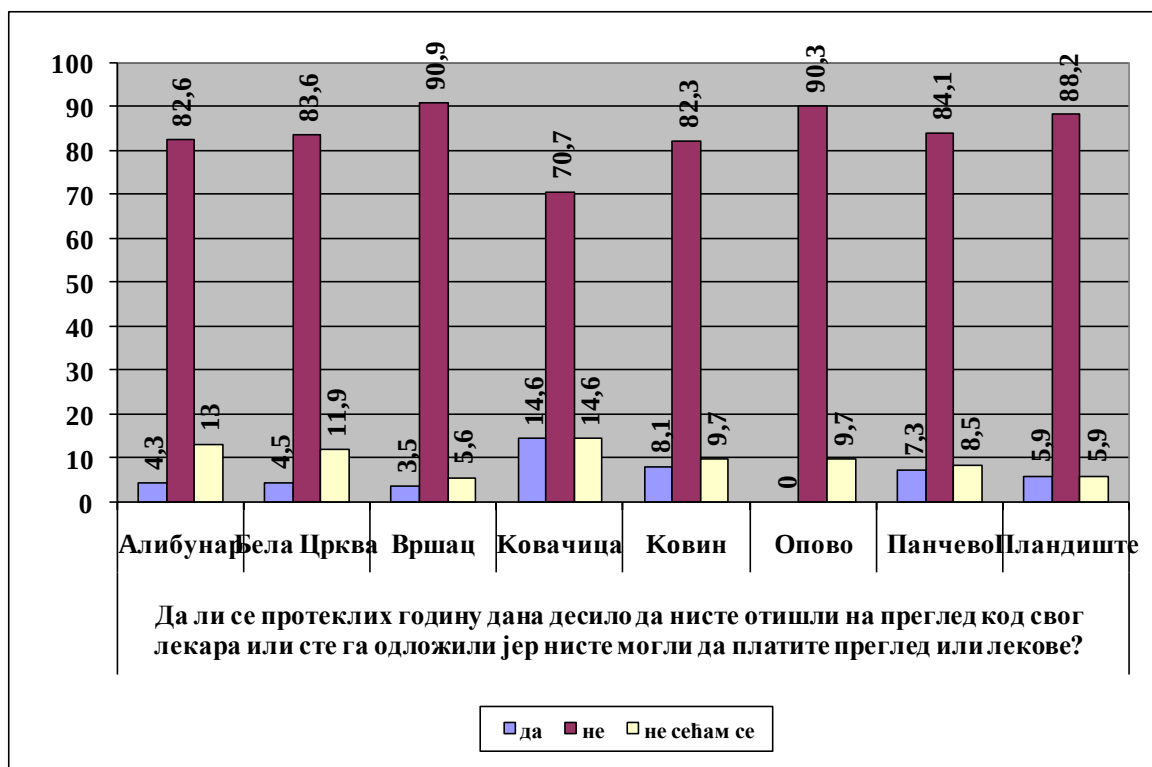
Већина анкетираних корисника изјављује да би кућна посета изабраног лекара у случају потребе била бесплатна (од 34,9% у Белој Цркви до 83,3% у Пландишту) или не зна одговор на ово питање (од 8,3% у Пландишту до 62,8% у Белој Цркви). Занемарљив је проценат оних анкетираних корисника који сматрају да треба да плате пуну цену услуге, осим у Ковину (9,3%).

Деветогодишњом анализом од 2009. до 2017. године, проценат анкетираних корисника који сматрају да је кућна посета изабраног лекара бесплатна, порастао је са 32,43% на 49,10%, а смањено се проценат оних који сматрају да треба да плате партиципацију са 3,40% на 2,10% и проценат анкетираних корисника који не зна одговор на ово питање са 56,69% на 45,70%, као и проценат оних који сматрају да треба да плате пуну цену, са 7,48% на 3,00%.



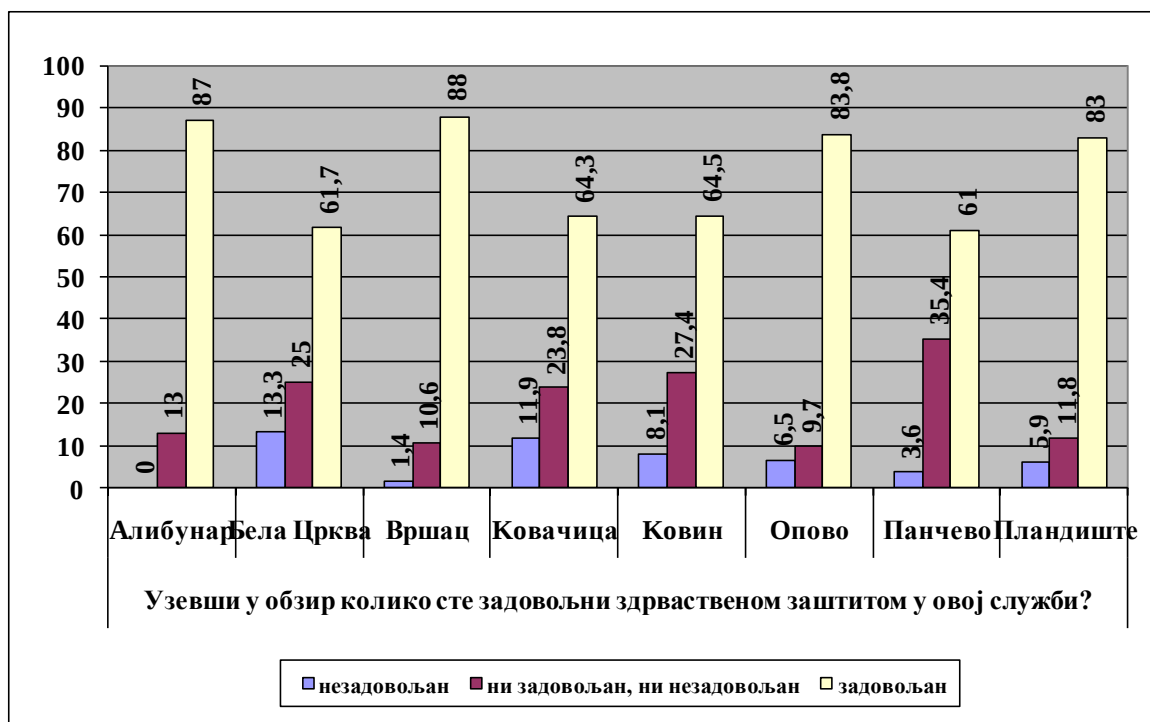
Већина анкетираних корисника (од 81,0% у Алибунару до 93,3 % у Пландишту) је мишљења да би у случају потребе, преглед бебе или малог детета у саветовалишту био бесплатан. Један део анкетираних корисника не зна одговор на ово питање (од 6,7% у Пландишту до 19,0% у Алибунару).

У посматраном периоду проценат анкетираних корисника који сматрају да је преглед бебе или малог детета у саветовалишту бесплатан се повећавао (са 75,62% на 87,50%), с тим да је 2015. године приметан значајан пад вредности (37,80%).



Већина анкетираних корисника изјављује да се у последњих годину дана није десило да нису отишли код лекара, или да су одложили преглед, јер нису могли да плате преглед или лекове (од 70,7% у Ковачици до 90,9% у Вршцу). Један део анкетираних корисника се не сећа такве ситуације (од 5,6% у Вршцу до 14,6% у Ковачици), док је део корисника био у таквој ситуацији (од 3,5% у Вршцу до 14,6% у Ковачици).

Деветогодишњом анализом запажа се да се повећао проценат анкетираних корисника који нису одложили преглед код изабраног лекара због немогућности да плате преглед или лекове (са 76,00% на 85,00%).

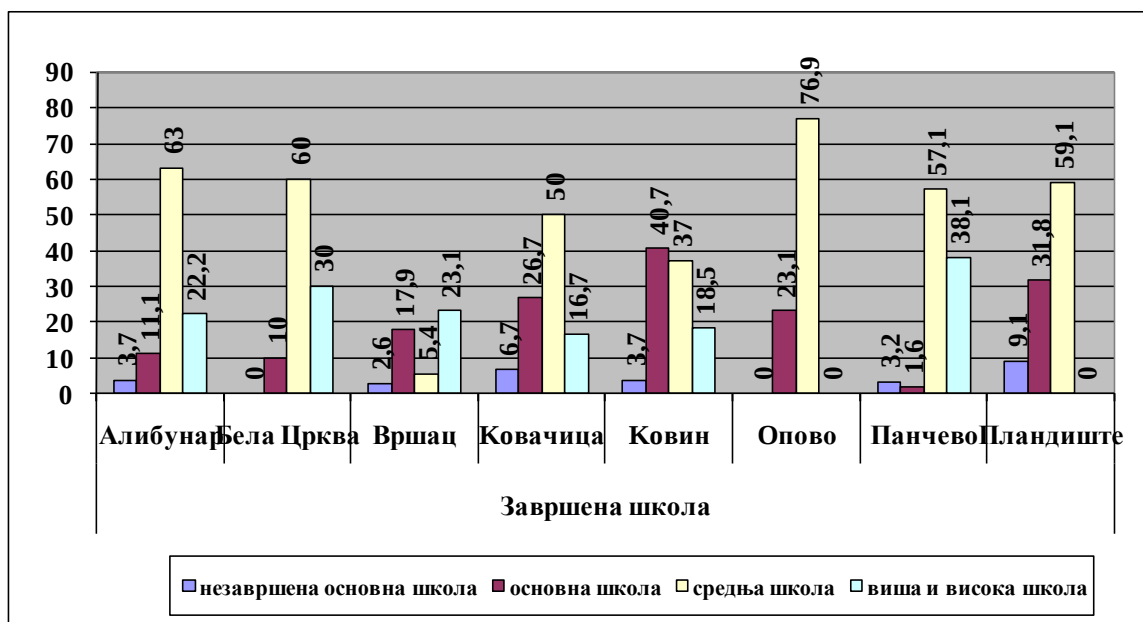


Већина анкетираних корисника (од 61,00% у Панчеву до 88% у Вршцу) изјављује да су, узевши све у обзир, задовољни здравственом заштитом у овој служби. Један део анкетираних корисника је неодлучан што се тиче овог питања (од 9,7% у Опову до 35,4% у Панчеву), а од 0% корисника у Алибунару до 13,3% у Белој Цркви су незадовољни здравственом заштитом у овој служби.

Деветогодишњом анализом задовољства корисника здравственом заштитом у овој служби уочава се раст просечне оцене почев од 2009. године (3,70) до 2012. године (4,05), затим долази до пада у 2013. години (3,91). Стање у 2014. години није се мењало у односу на 2013. годину, док у 2015. години долази до пада просечне оцене на 3,73, да би у 2017. години оцена била нешто виша и износила 3,85.

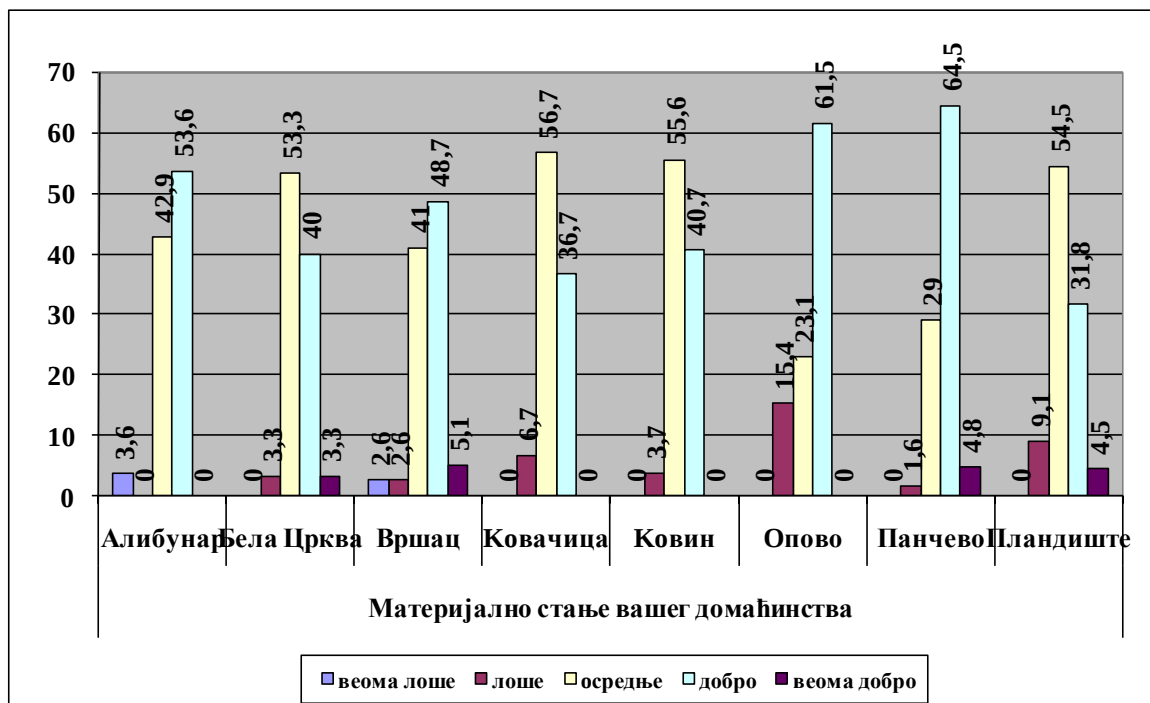
ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИЦА ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ ЖЕНА

Просечна старост анкетираних корисница у служби за здравствену заштиту жена у 2017. години износила је 39,86 година и виша је у односу на период од пре девет година, када је просечна старост анкетираних корисница износила 37,41 годину. Током анкетања 2012. године, просечна старост испитаница имала је приближну вредност (39,49 година).



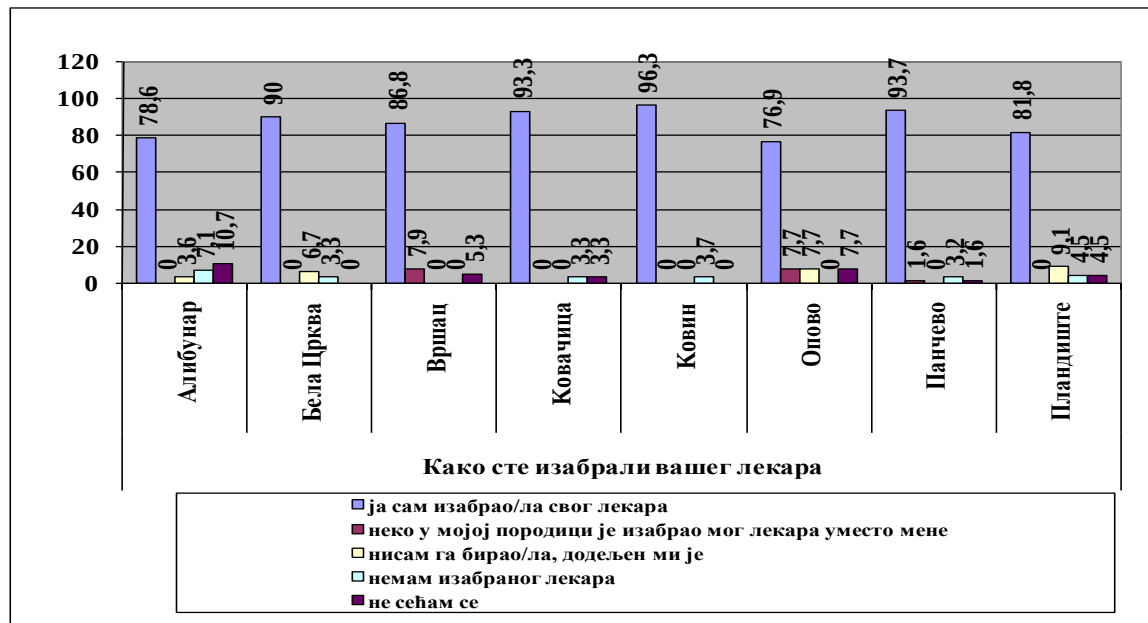
У свим општина, односно домовима здравља већина анкетираних корисница здравствене заштите има завршену средњу школу (од 5,4% у Вршцу до 76,9% у Опову). Проценат оних са завршеном основном школом креће се од 1,6% у Панчеву до 40,7% у Ковину, док је занемарљив број оних са незавршеном основном школом. Са вишом и високом школом има од 0% у Пландишту до 38,1% у Панчеву.

Анализом стручне спреме анкетираних корисница у служби здравствене заштите жена последњих девет година уочава се пораст процента корисница са завршеном средњом школом и вишом и високом, а пад са завршеном и незавршеном основном школом.



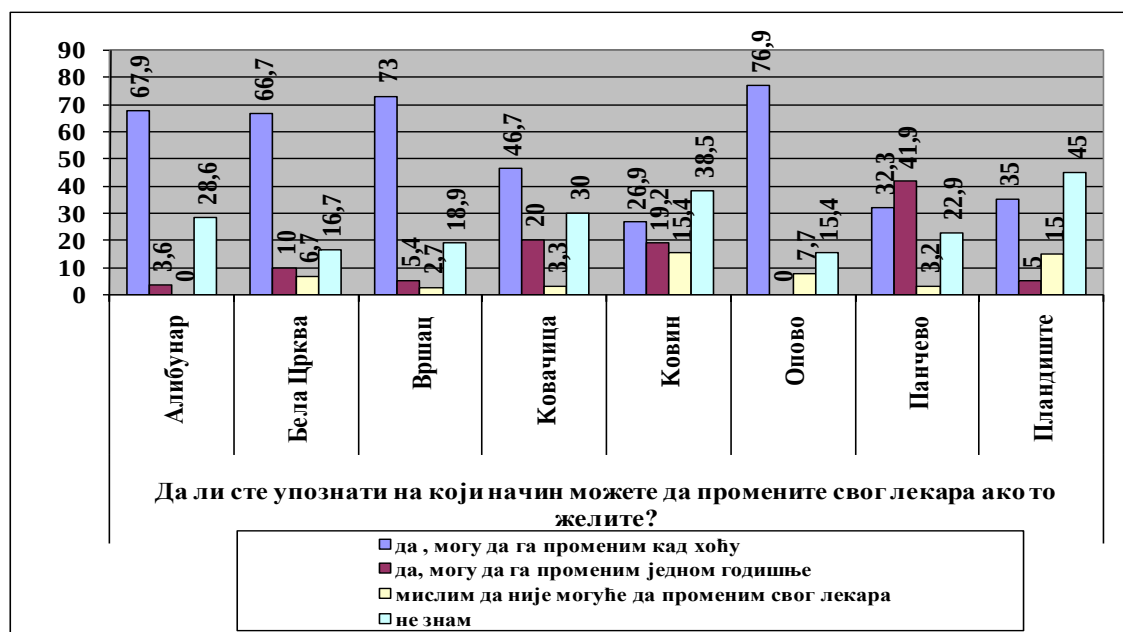
Већина пацијенткиња које су обухваћене анкетом се изјаснила да је осредњег (23,1% у Опову до 56,7% у Ковачици) или доброг материјалног стања (од 31,8% у Пландишту до 64,5% у Панчеву).

Анализом материјалног стања анкетираних корисница у служби здравствене заштите жена у Јужнобанатском округу последњих девет година, од 2009. до 2017. године, уочава се да се проценат корисница са осредњим материјалним стањем одржава на приближно истом нивоу, а пораст процента корисница са добрим и веома добрим материјалним стањем. Запажа се и пад оних са лошим и веома лошим материјалним стањем.



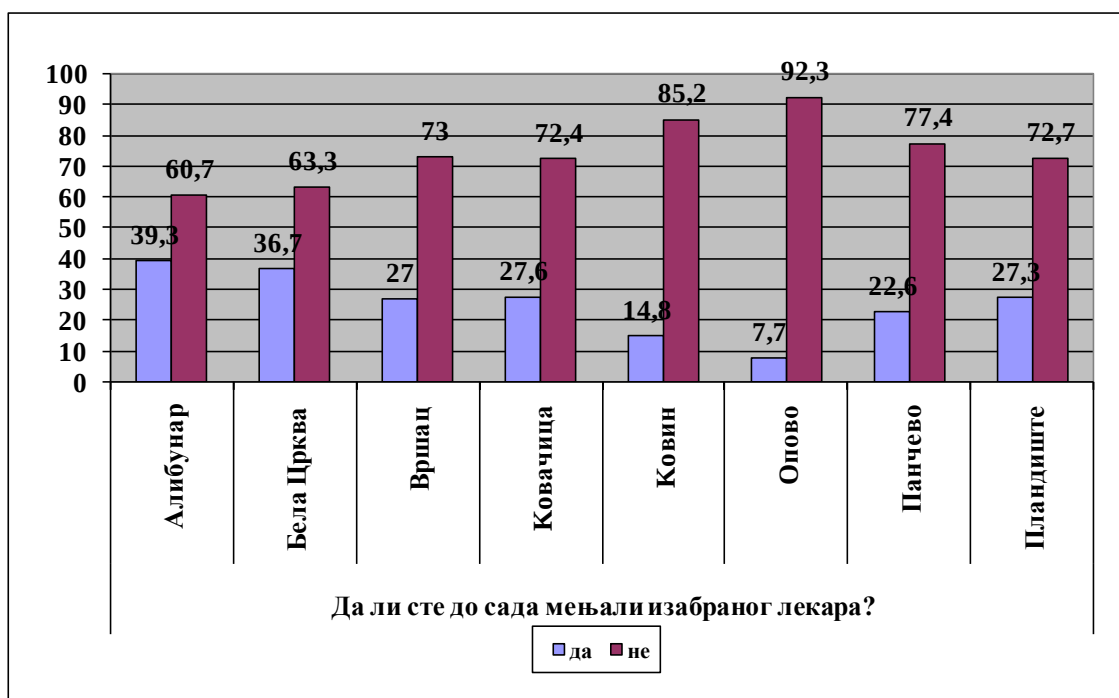
Већина анкетираних корисница изјављује да су саме изабрале свог лекара (од 76,9% у Опову до 96,3% у Ковину). Занемарљив је број оних који немају изабраног лекара или се не сећају да имају изабраног лекара.

Деветогодишњом анализом почев од 2009. године проценат корисница које су саме изабрале свог лекара није се значајније мењао и у 2017. години вредности су идентичне оним из 2009. године (88,9%), а око 2,4% корисница у 2017. години нема изабраног лекара, и тај број корисница се није значајније мењао током посматраних година.



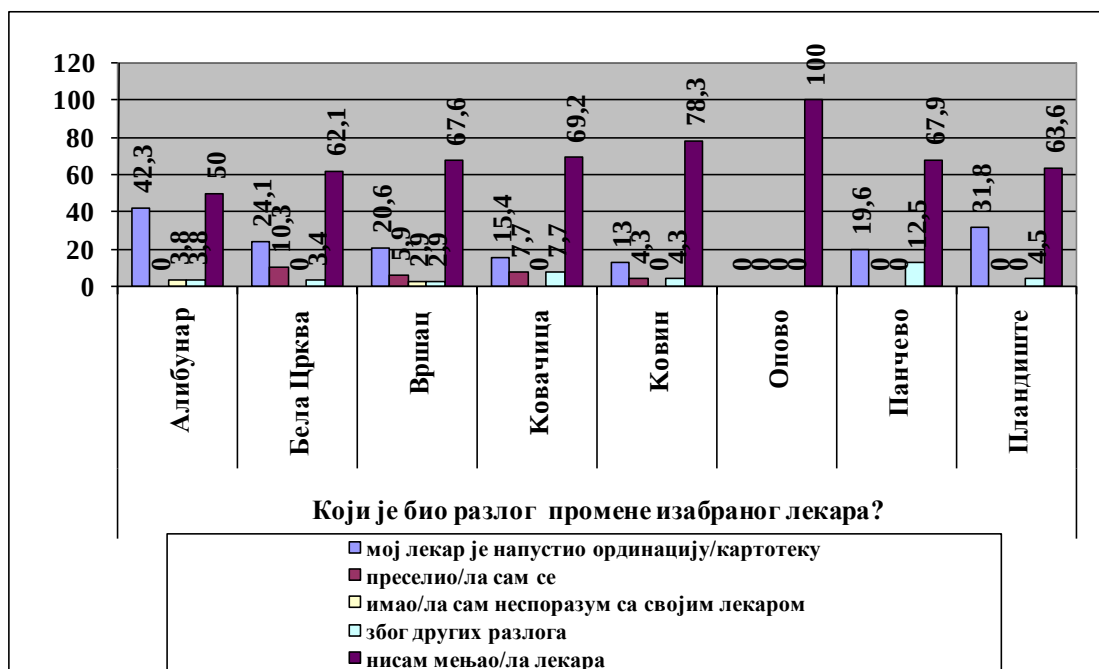
Значајан број анкетираних корисница од 26,9% у Ковину до 76,9% у Опову изјављује да може да промени свог изабраног лекара кад хоће или не знају одговор на ово питање (од 15,4% у Опову до 45,0% у Пландишту), док је у Панчеву највећи број (41,9%) анкетираних које су мишљења да то могу да ураде само једном годишње.

Деветогодишњом анализом одговора анкетираних корисница уочава се да проценат корисница које сматрају да могу променити изабраног лекара кад хоће почев од 2009. до 2017. године се није значајније променио осим у последњој години где се примећује скок вредности (50,6%). Проценат корисница које не знају да ли је могуће променити изабраног лекара је у паду, као и проценат корисница које сматрају да могу да га промене једном годишње и проценат оних које мисле да није могуће променити изабраног лекара.



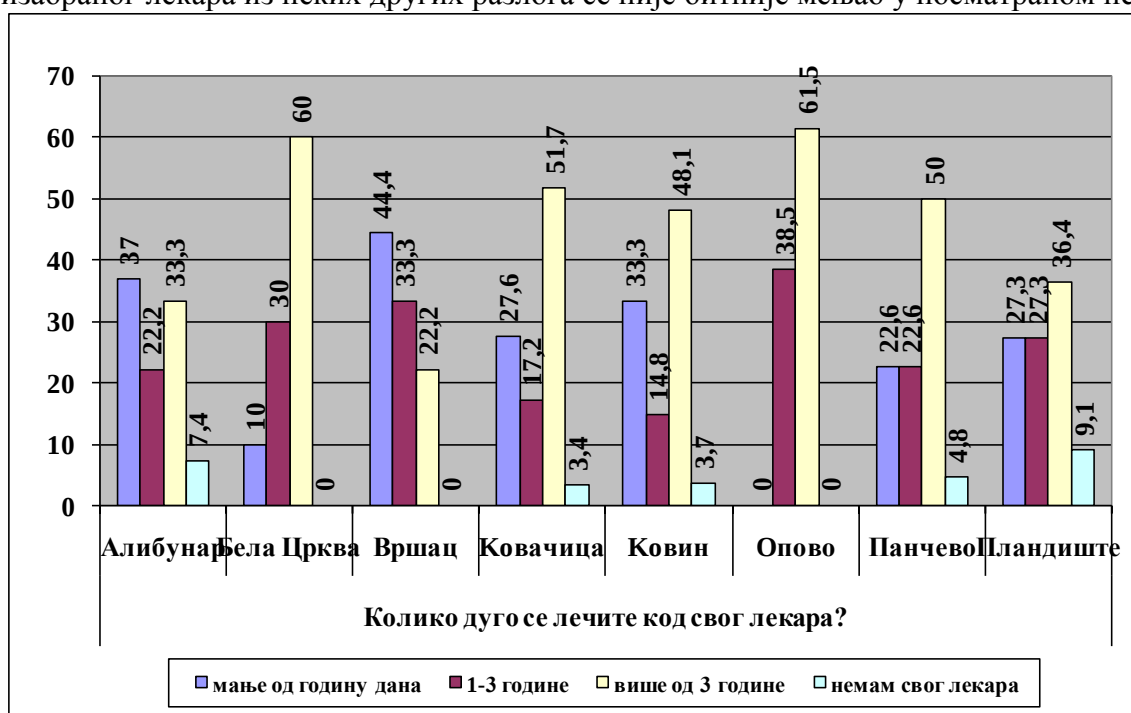
Већина анкетираних корисница изјављује да до сада нису мењале свог изабраног лекара (од 60,7% у Алибунару до 92,3% у Опову).

Деветогодишњом анализом уочава се да је проценат корисница које су мењале изабраног лекара почев од 2009. године у порасту (17,4% у 2009. до 26,1% у 2017. години). Проценат корисница које нису мењале изабраног лекара је у паду са 82,6% у 2009. на 73,9% у 2017. години.



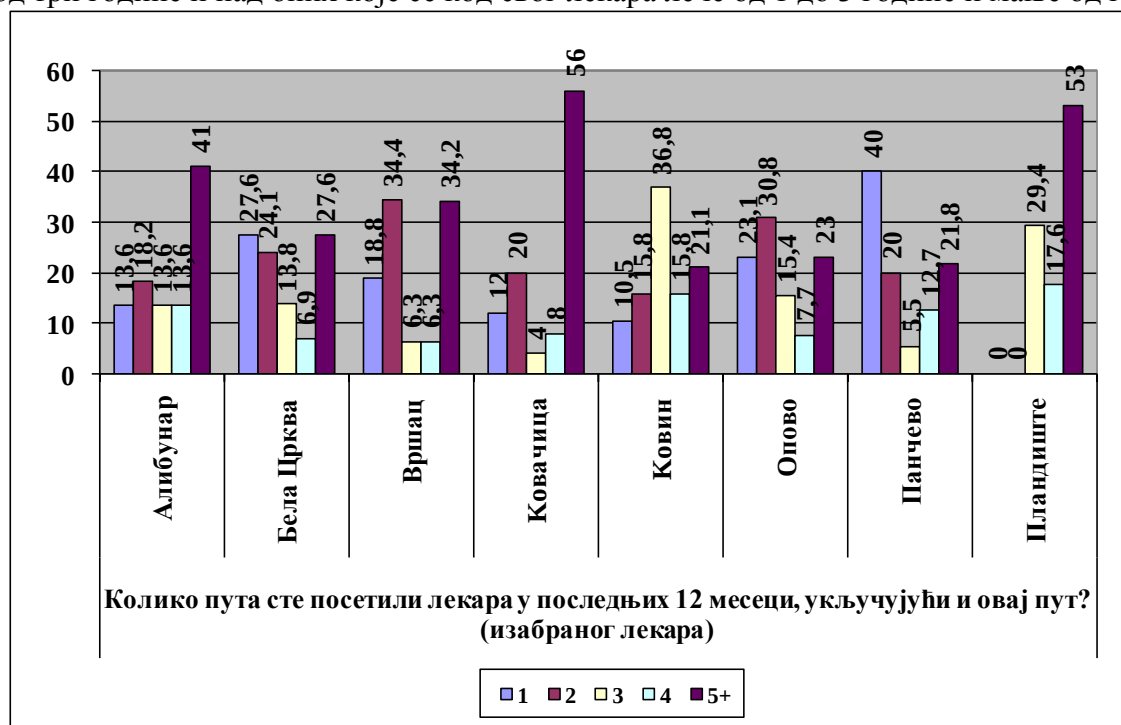
Већина корисница није мењала изабраног лекара, од 50% у Алибунару до 100% у Опову.

Деветогодишњом анализом од 2009. године примећује се смањење процента корисница које нису мењале изабраног лекара, са 79,1% у 2009. години на 67,3% у 2017. години, а проценат корисница које су мењале изабраног лекара из неких других разлога се није битније мењао у посматраном периоду.



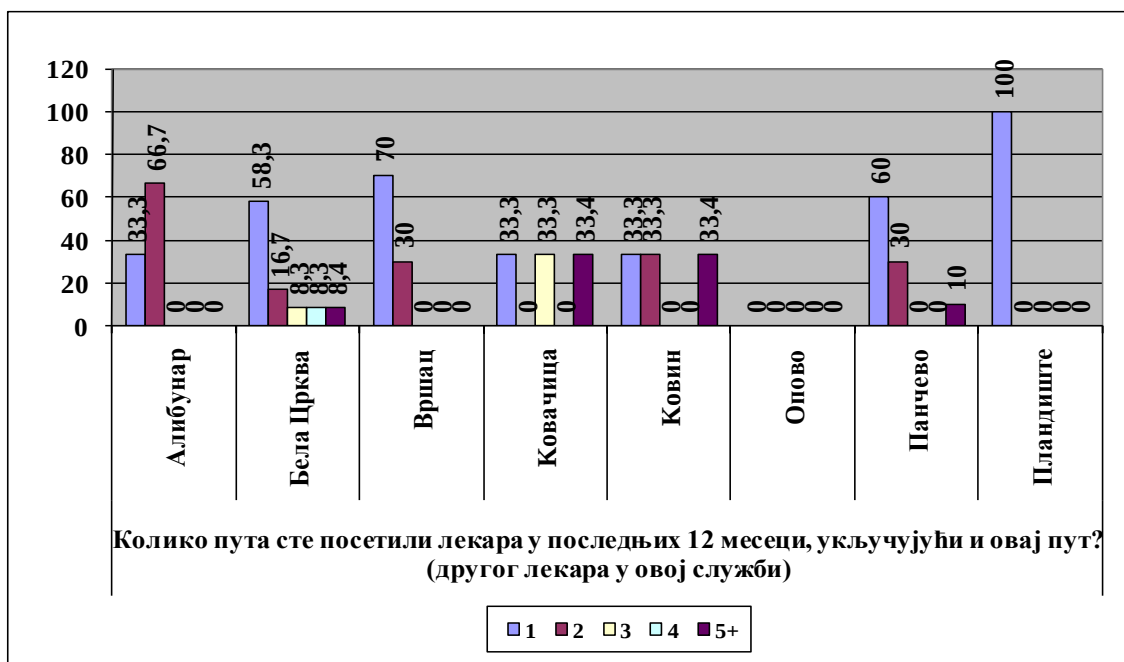
Већина анкетираних корисница се код свог лекара лечи дуже од 3 године (од 22,2% у Вршцу до 61,5% у Опову). У Алибунару се већина анкетираних (37,0%) лечи мање од годину дана код изабраног лекара.

Анализом од 2009. до 2017. године уочава се пораст процента корисника које се код изабраног лекара лече дуже од три године и пад оних које се код свог лекара лече од 1 до 3 године и мање од годину дана.



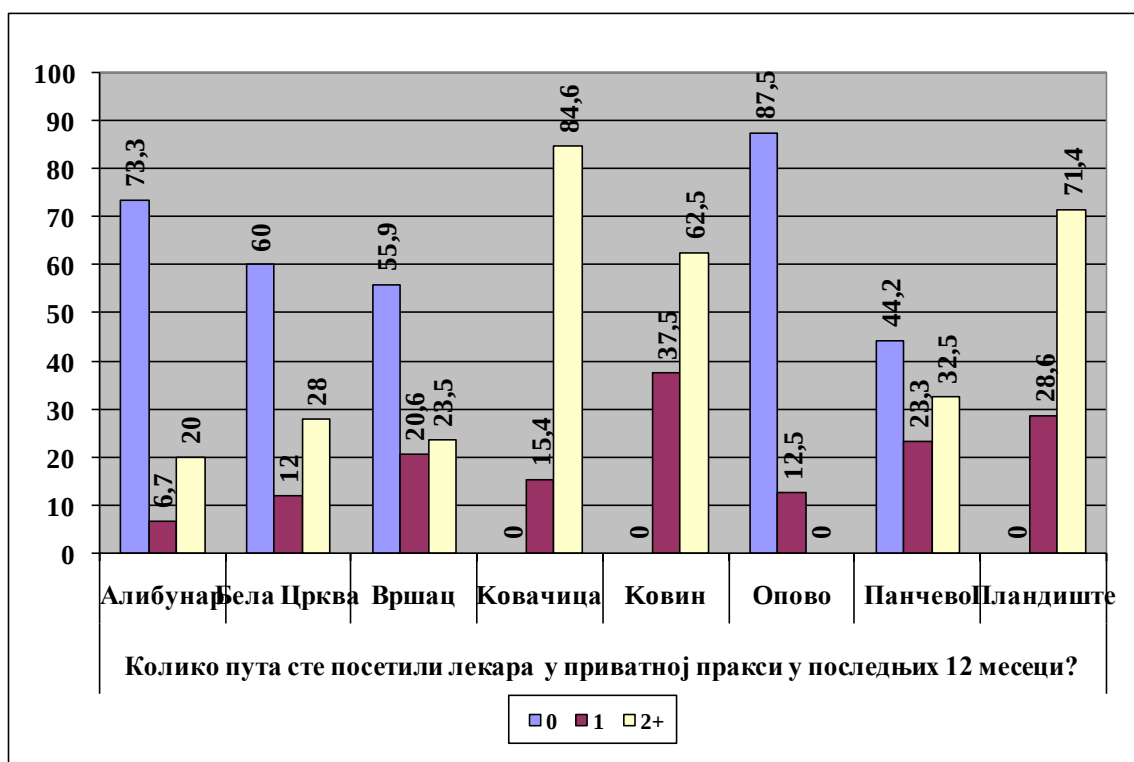
Већина анкетираних корисника у Алибунару (41,0%), Ковачици (56,0%) и Пландишту (53%) је свог лекара у последњих 12 месеци посетила 5 и више пута. У Вршцу (34,4%) и Опову (30,8%) је највећи број корисника које су свог лекара посетиле два пута, док је у Белој Цркви подједнак број корисника (27,6%) које су свог лекара посетиле једном и три пута у последњих 12 месеци. У Ковину већина анкетираних корисника је посетила свог лекара три пута, а Панчево једном у последњих 12 месеци.

Просечан број посета изабраног лекара у последњих 12 месеци у 2017. години је 4,82 и практично је на приближном нивоу као и претходних годин али се повећао у односу на 2009. годину када је износио (4,17) и значајније у односу на 2014. (3,66%).



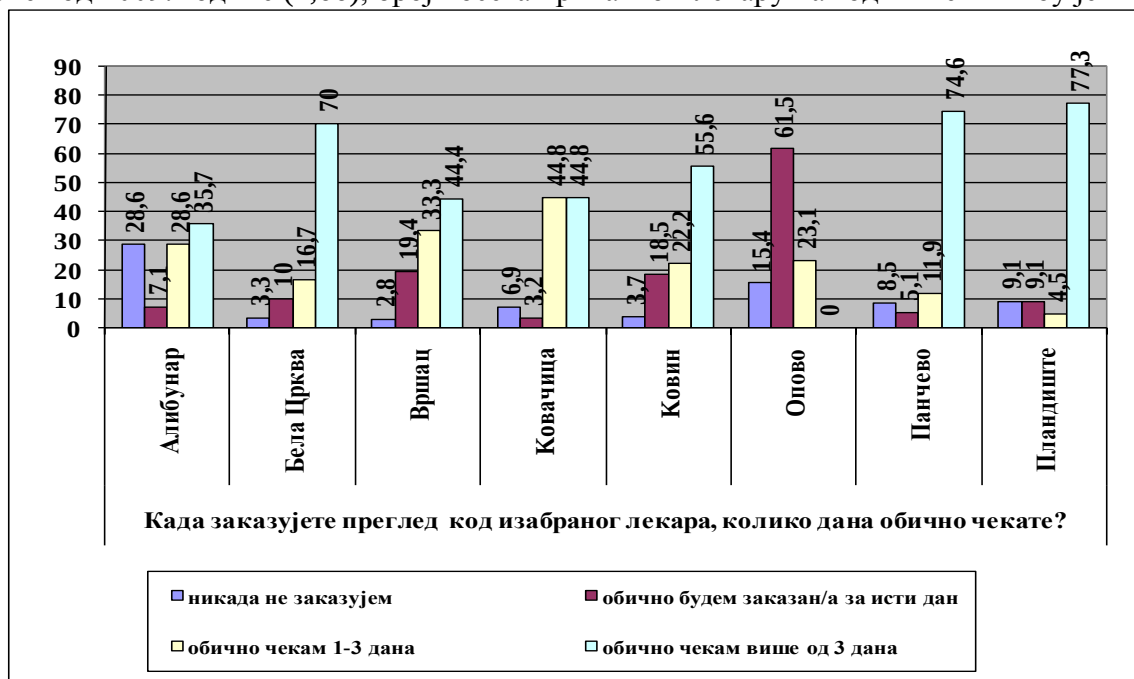
Анкетиране кориснице, осим у Опову, другог лекара у овој служби, у последњих 12 месеци, посетиле су једном и то од 33,3% у Алибунару, Ковачици и Ковину до 100% Пландишту, док је два пута другог лекара посетило 0% пацијенткиња у Ковачици, Опову и Пландишту, 66,7% у Алибунару, 16,7% у Белој Цркви, 30,0% у Вршцу, 33,3% у Ковину и 30,0% у Панчеву. Три пута су другог лекара посетиле пацијенткиње у Белој Цркви (8,3%) и Ковачици (33,3%).

У последњих 12 месеци другог лекара у овој служби анкетиране кориснице су посетиле 2,43 пута у 2017. години, што је на вишем нивоу него претходне године. Анализом последњих девет година број посета другог лекару је повећана са 2,05 пута у 2009. години на 2,43 у 2017. години.



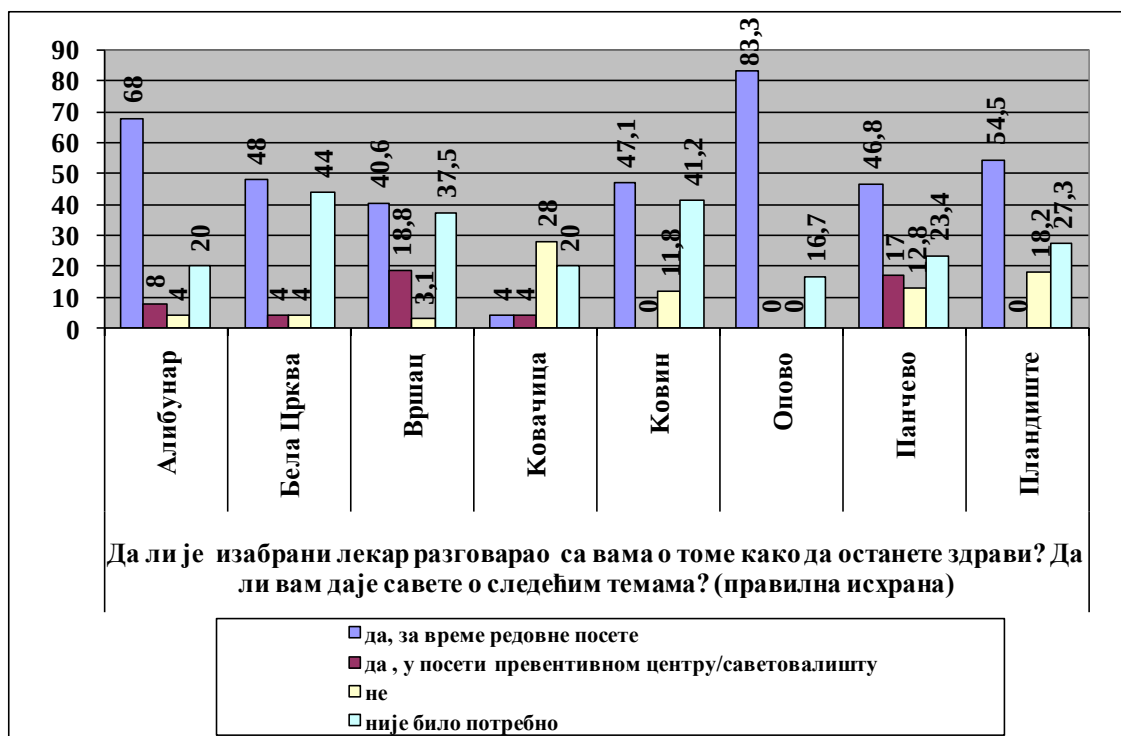
Један део анкетираних корисница није ниједном посетио лекара у приватној пракси у последњих 12 месеци (од 0% у Ковачици, Ковину и Пландишту до 87,5% у Опову). У Ковачици проценат корисница које су два и више пута посетиле лекара у приватној пракси у последњих 12 месеци је највећи (84,6%), а најмањи је у Опову (0%).

Просечан број посета приватном лекару у току последњих 12 месеци у 2017. години био је 1,68 пута и минимално се повећао у односу на 2016. годину када је било 1,66 пута. Анализом последњих девет година, почев од 2009. године (1,00), број посета приватном лекару на годишњем нивоу је повећан.



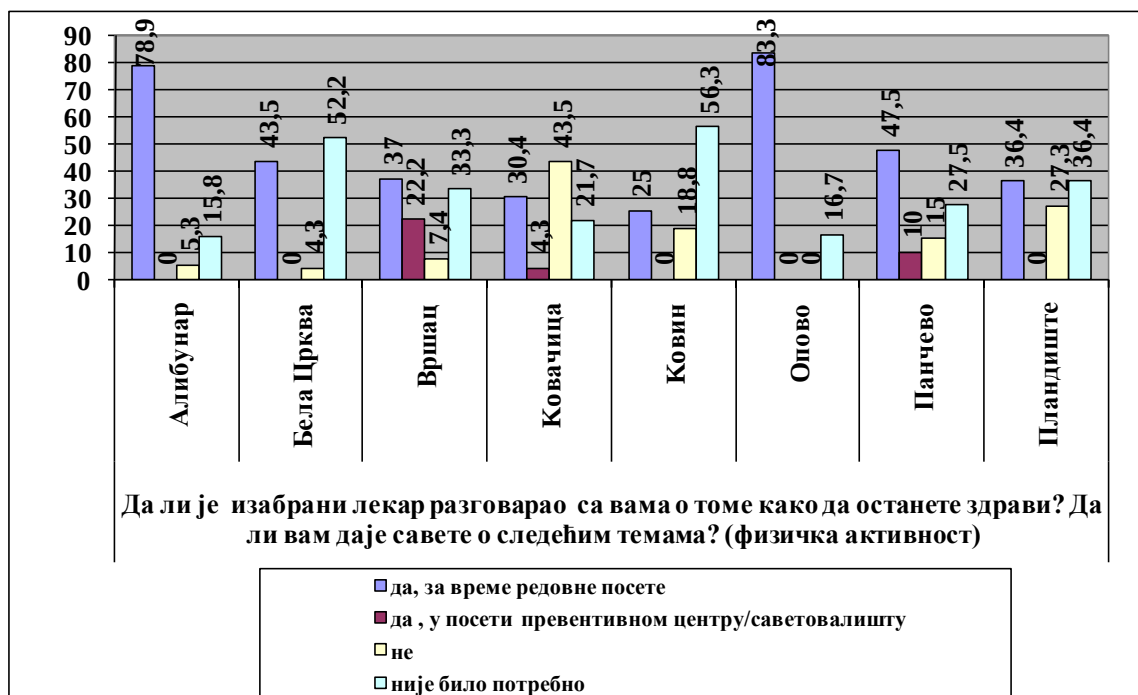
Већина анкетираних корисница у Белој Цркви (70,0%), Вршцу (44,4%), Ковину (55,6%), Панчеву (74,6%) и Пландишту (77,3%) изјављују да на преглед код свог изабраног лекара обично чека више од 3 дана. У Ковачици је највећи проценат анкетираних корисница које обично чекају 1-3 дана (44,8%), а најмањи је у Пландишту (4,5%). У Опову је највише корисница које обично закажу преглед за исти дан (61,5%). Преглед никад не заказује од 3,3% анкетираних пацијенткиња у Белој Цркви до 28,6% у Алибунару.

Проценат корисница које никада не заказују преглед код изабраног гинеколога у периоду од 2009. до 2017. године се смањивао са 66,4% на 9%, а расте проценат оних који чекају од 1 до 3 дана, као и оних који чекају дуже од три дана, док је проценат корисница које су биле заказане исти дан практично идентичан.



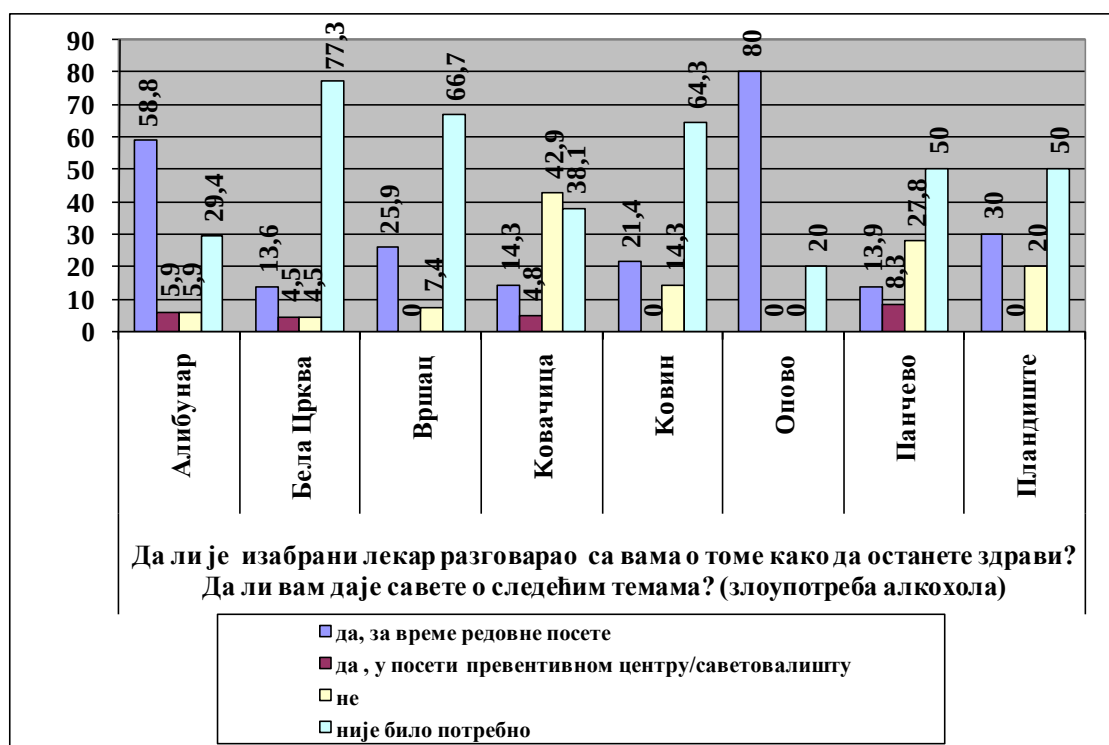
Већина анкетираних корисника изјављује да им изабрани лекар даје савете о правилној исхрани за време редовне посете (од 4% у Ковачици до 83,3% у Опову). Један део корисника (од 16,7% у Опову до 44,0% у Белој Цркви) изјавио је да за тим саветима није било потребе.

Током последњих девет година проценат испитаника које сматрају да им изабрани лекар даје савете о значају правилне исхране за здравље повећавао се са 43,7% на 51,8%. У порасту је и број оних које сматрају да за тим није било потребе.



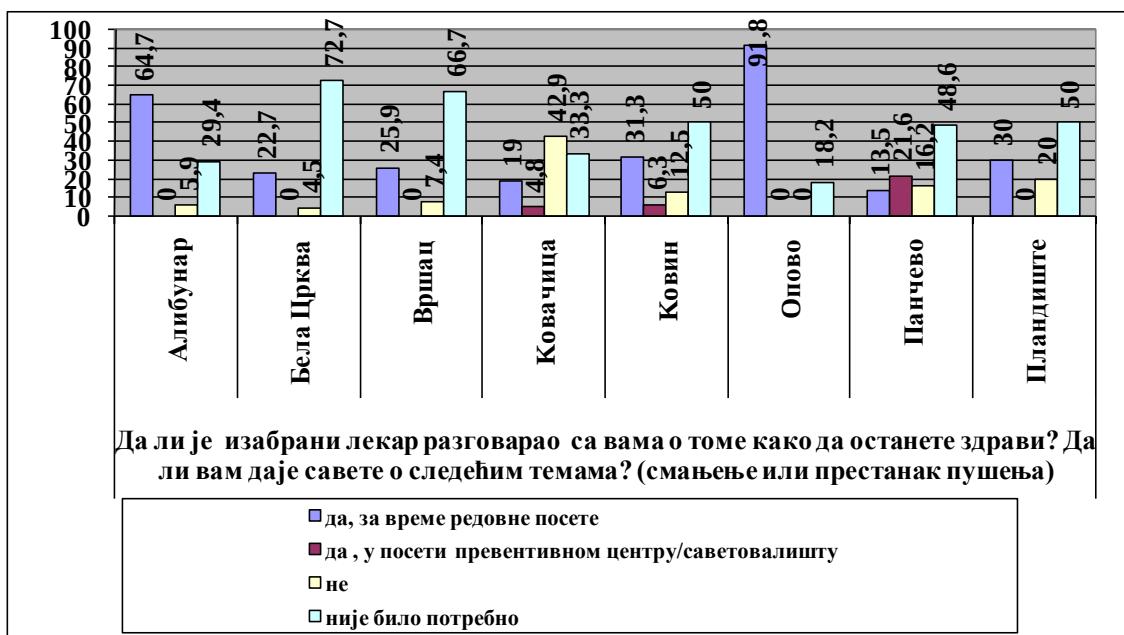
Већина анкетираних корисница изјављује да им за време редовне посете изабрани лекар даје савете о важности физичке активности (од 25,0% у Ковину до 83,3% у Опову). Један део анкетираних корисница (од 15,8% у Алибунару до 56,3% у Ковину) сматра да за овим саветима није било потребе.

Током последњих девет година проценат испитаника који сматрају да им изабрани лекар даје савете о важности физичке активности за здравље повећао се са 35,0% на 46,5%, а опао је број оних које нису добијале савете и број корисница које су савете добијале у саветовалишту. Проценат анкетираних корисница које су сматрале да за тим није било потребе, није се значајно мењао.



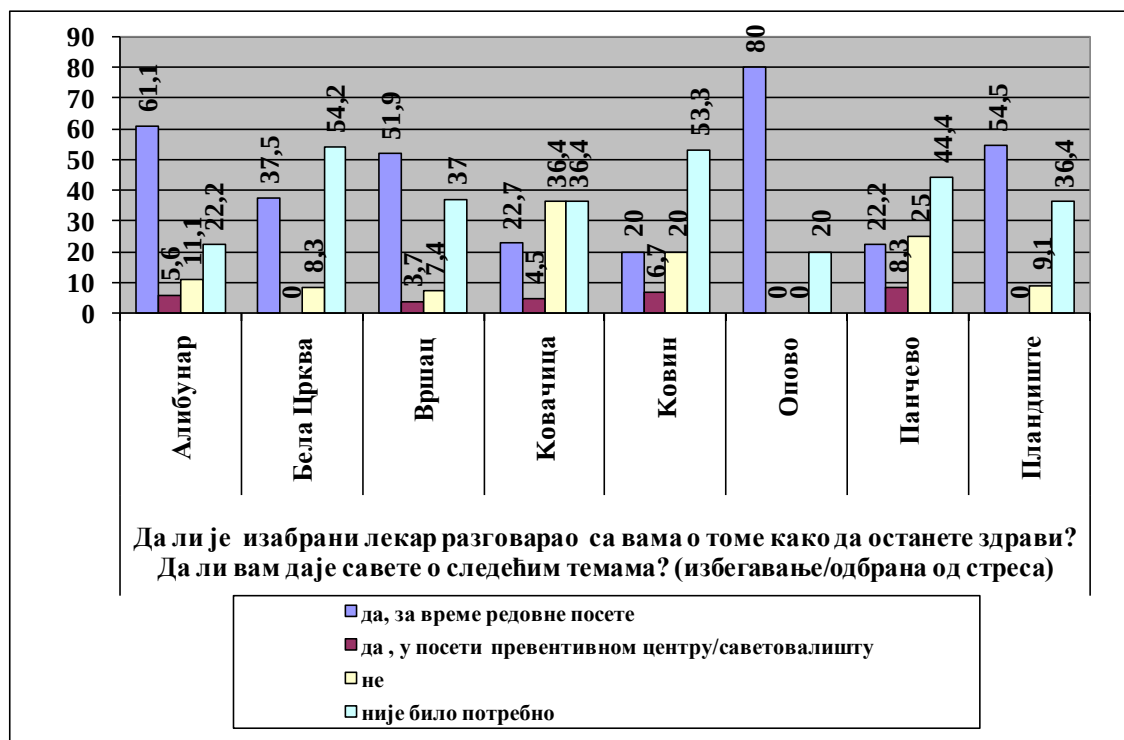
Већина анкетираних корисница изјављује да није било потребе за саветима о злоупотреби алкохола (од 20,0% у Опову до 77,3% у Белој Цркви). У Опову је већина анкетираних корисница изјавила да добијају савете за време редовне посете (80,0%).

Током последњих девет година проценат испитаника који сматрају да им изабрани лекар даје савете о штетности злоупотребе алкохола за здравље повећао се (са 17,0% на 27,2%), као и проценат оних које сматрају да за тим саветима није било потребе (од 44,8% на 51,9%), док се смањило проценат корисница које нису добијале ове савете.



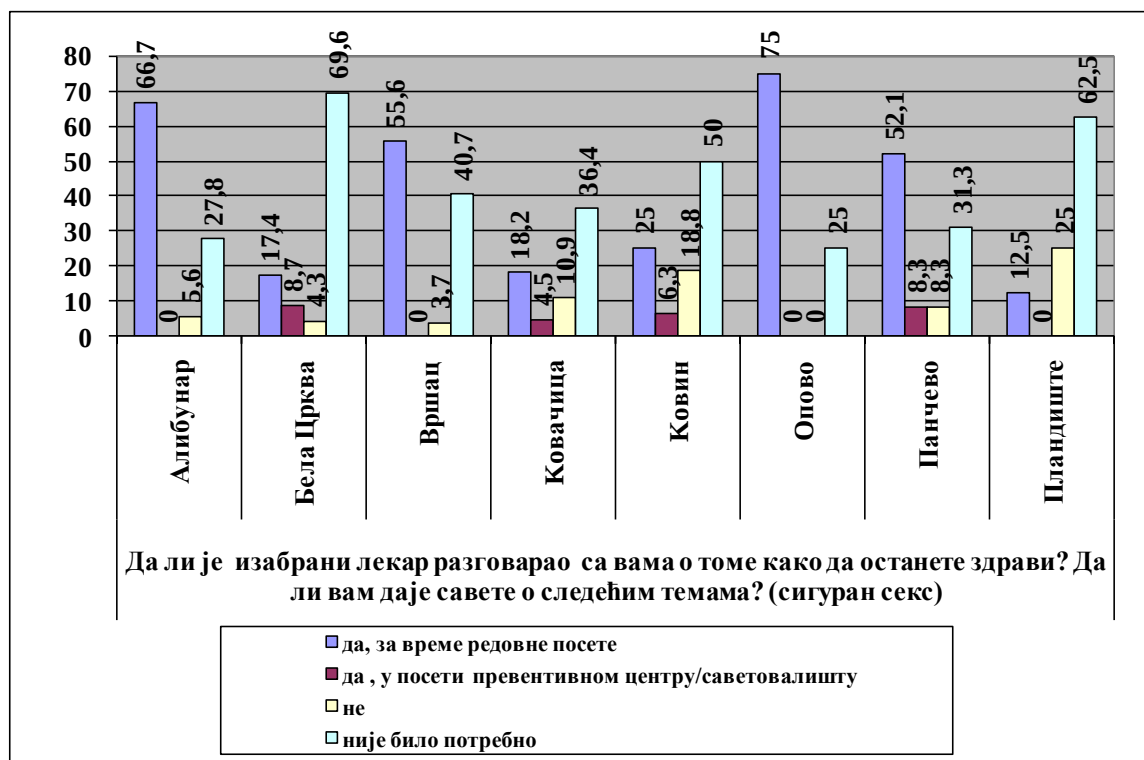
Већина анкетираних корисница изјављује да им за време редовне посете лекар даје савете о смањењу и престанку пушења (од 13,5% у Панчеву до 91,8% у Опову) или да за оваквим саветима није било потребе (од 18,2% у Опову до 72,7% у Белој Цркви). Један број анкетираних корисница изјављује да није добијало ове савете (од 0% у Опову до 42,9% у Ковачици).

Током последњих девет година проценат корисница које изјављују да им изабрани лекар даје савете о важности смањења или престанка пушења за здравље повећао се са 22,4% на 30,9%, као и број оних које сматрају да није било потребе за овим саветима (од 40,2% до 48,8%). Број корисница које нису добијале ове савете се смањило.



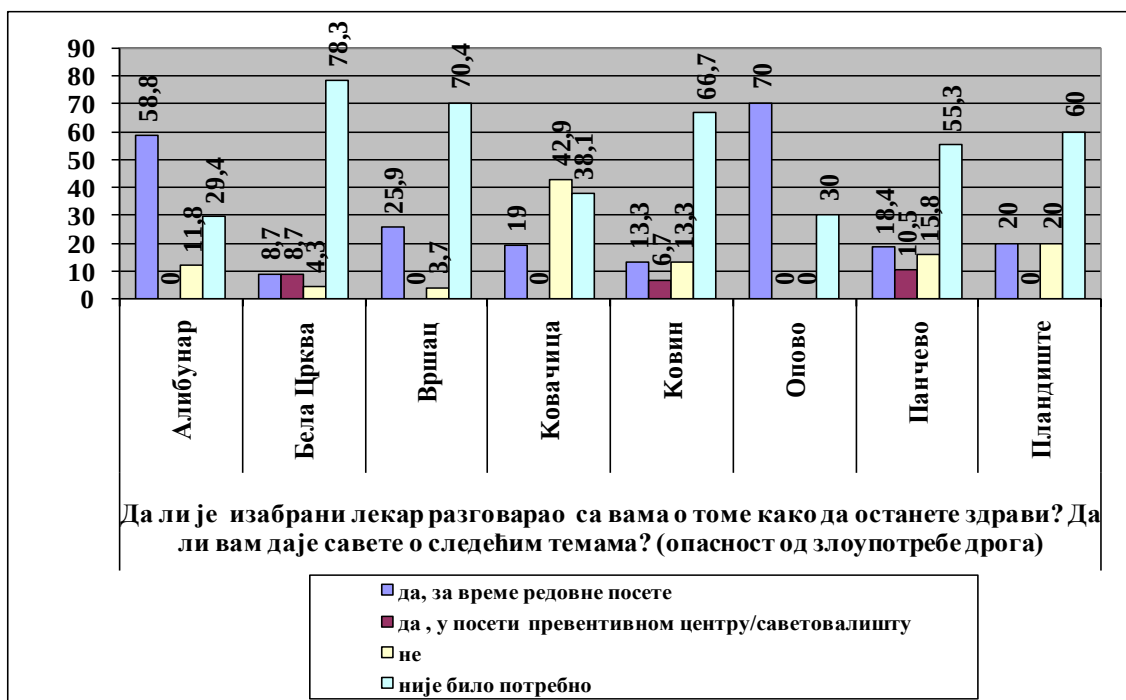
Већина анкетираних корисница изјављује да им изабрани лекар даје савете о избегавању и одбрани од стреса (од 20% у Ковину до 80,0% у Опову) или да за таквим саветима није било потребе (од 20,0% у Опову до 54,2% у Белој Цркви). Мали број анкетираних корисница је добијало савете при посети саветовалишту или их нису уопште добијали.

Током последњих девет година проценат корисница које изјављују да им изабрани лекар даје савете о важности избегавања/одбране од стреса за здравље повећао се (са 31,6% на 39,6%, као и број оних које изјављују да за тим није било потребе (са 33,5% на 39,6%). Број корисница које нису добијале овакве савете и оних које су их добијале у саветовалишту, се смањио.



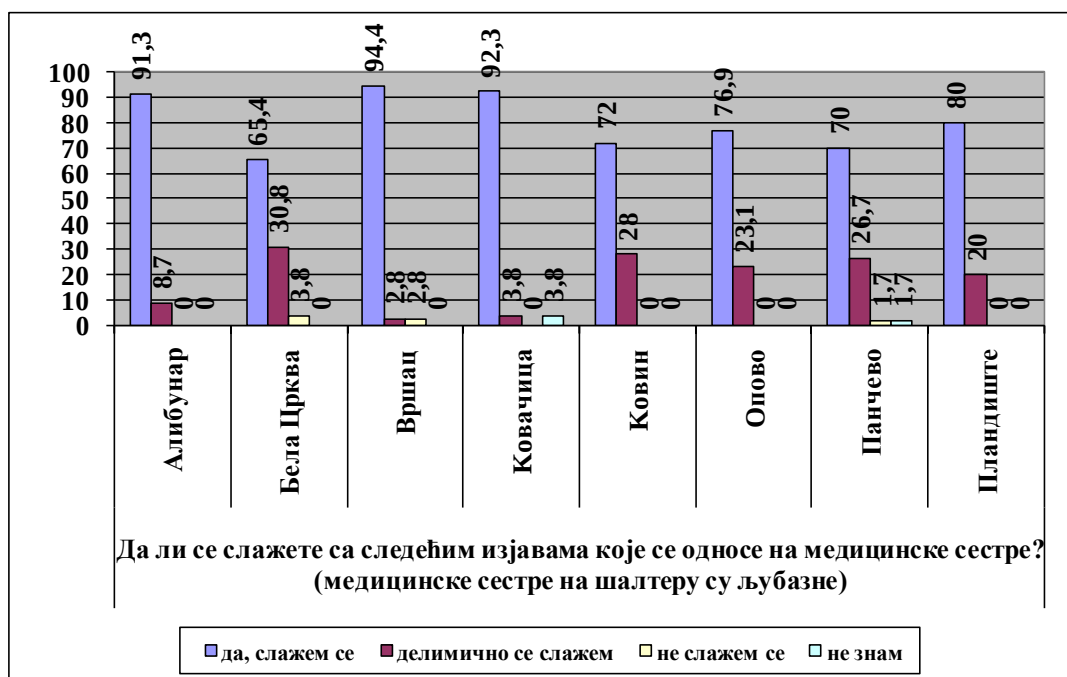
Већина анкетираних корисница изјављује да им је изабрани лекар давао савете о сигурном сексу за време редовне посете (од 12,5% у Планишту до 66,7% у Алибунару) или су се изјасниле да за таквим саветима није било потребе (од 25,0% у Опову до 69,6% у Белој Цркви).

Током посматраних девет година проценат испитаника који сматрају да им изабрани лекар даје савете о важности сигурног секса за здравље повећао се (са 35,3% на 42,9%), као и проценат оних који сматрају да за тим није било потребе (са 31,7% на 40,6%). Смањио се број корисница које нису добијале овакве савете.



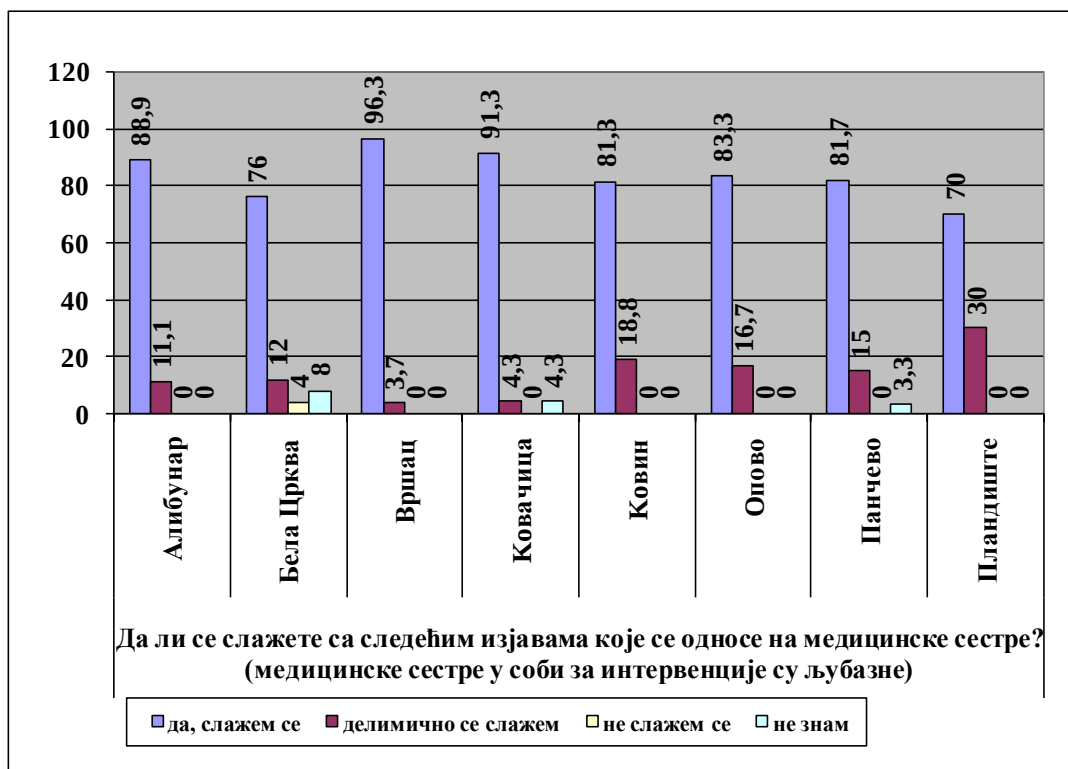
Већина анкетираних корисница изјављује да од свог лекара не добија савете о опасностима од злоупотребе дрога, јер за тим није било потребе (од 29,4% у Алибунару до 78,3% у Белој Цркви). Од 8,7% корисница у Белој Цркви до 70,0% у Опову изјављује да им је изабрани лекар давао овакве савете за време редовне посете.

Током последњих девет година проценат корисница које сматрају да им изабрани лекар даје савете о опасности злоупотребе дроге за здравље повећао се са 14,9% на 25,9%, као и проценат оних које сматрају да за то није било потребе са 52,4% на 55,6%. Смањιο се број корисница које нису добијале овакве савете.



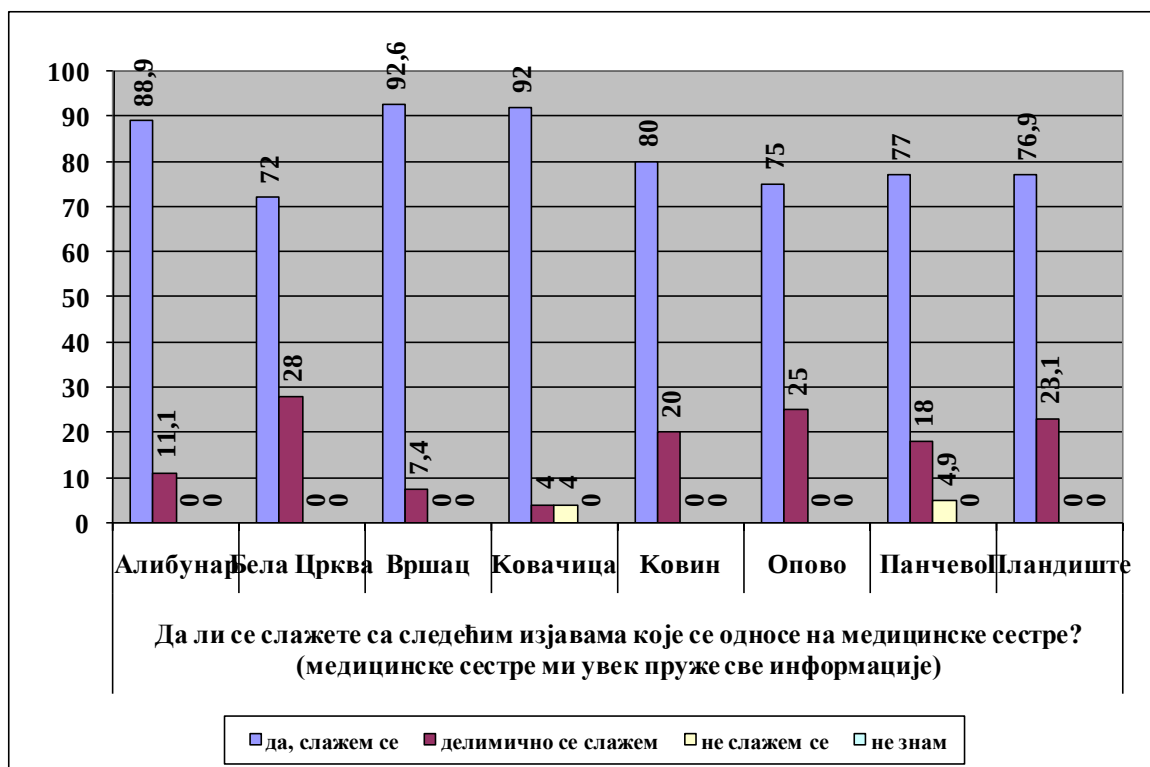
Већина анкетираних корисница изјављује да су медицинске сестре на шалтеру љубазне (од 65,4% у Белој Цркви до 94,4% у Вршцу).

Током последњих девет година проценат испитаника који сматрају да су медицинске сестре на шалтеру љубазне смањено се са 79,6% на 75,3%.



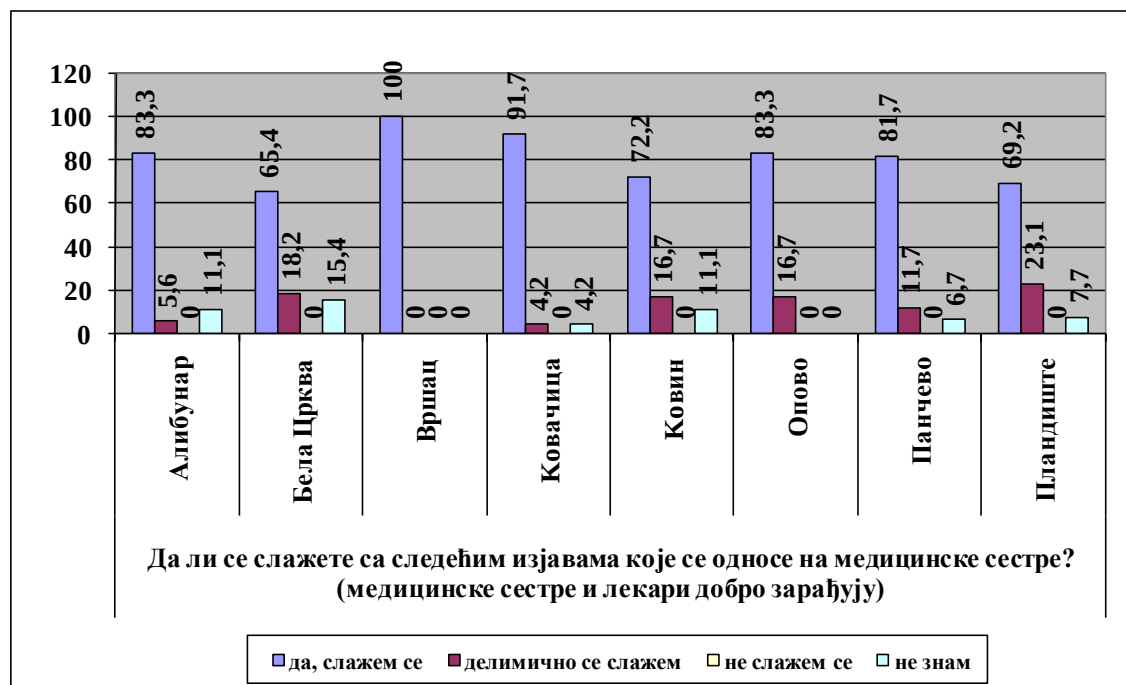
Анкетиране кориснице већином сматрају да су медицинске сестре у соби за интервенције љубазне (од 70% у Пландишту до 96,3% у Вршцу).

Током последњих девет година проценат испитаника који сматрају да су медицинске сестре у соби за интервенције љубазне повећао се са 77,2% на 84,4%. Број корисница које се не слажу са овом изјавом одржава се на приближно истом нивоу.



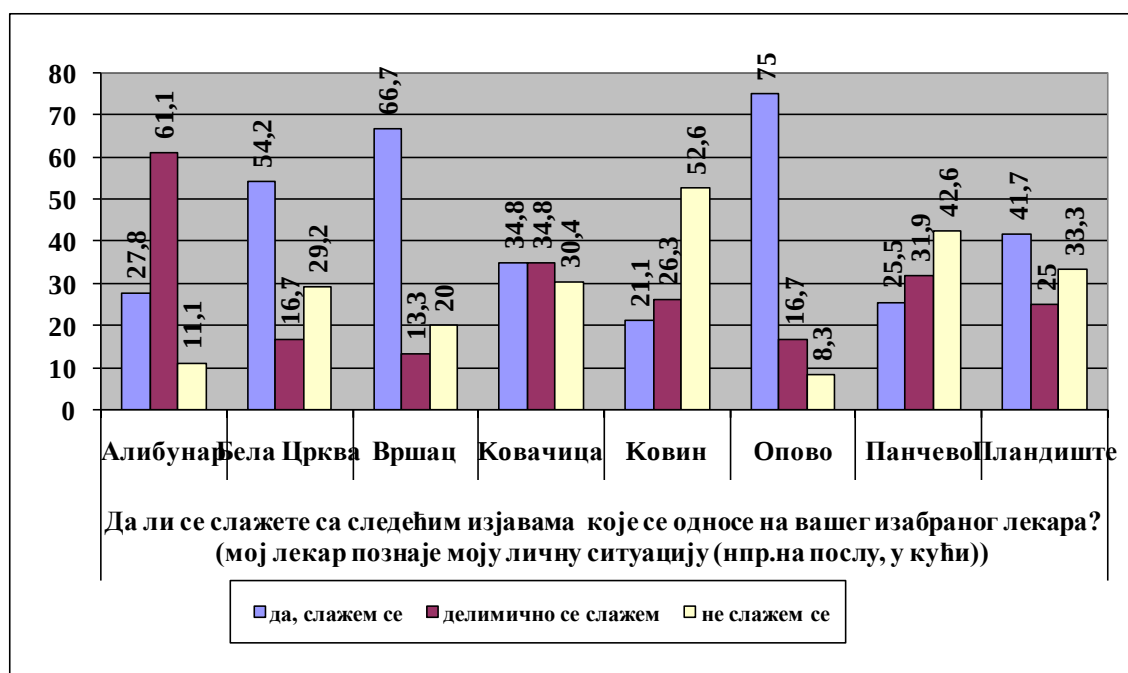
Већина анкетираних корисника изјављује да им медицинске сестре увек пруже све информације (од 72% у Белој Цркви до 92,6% у Вршцу). Мали је број оних који се делимично слажу или не слажу.

Током последњих девет година проценат корисника које сматрају да им медицинске сестре увек пруже све информације повећао се са 75,6% на 81,7%.



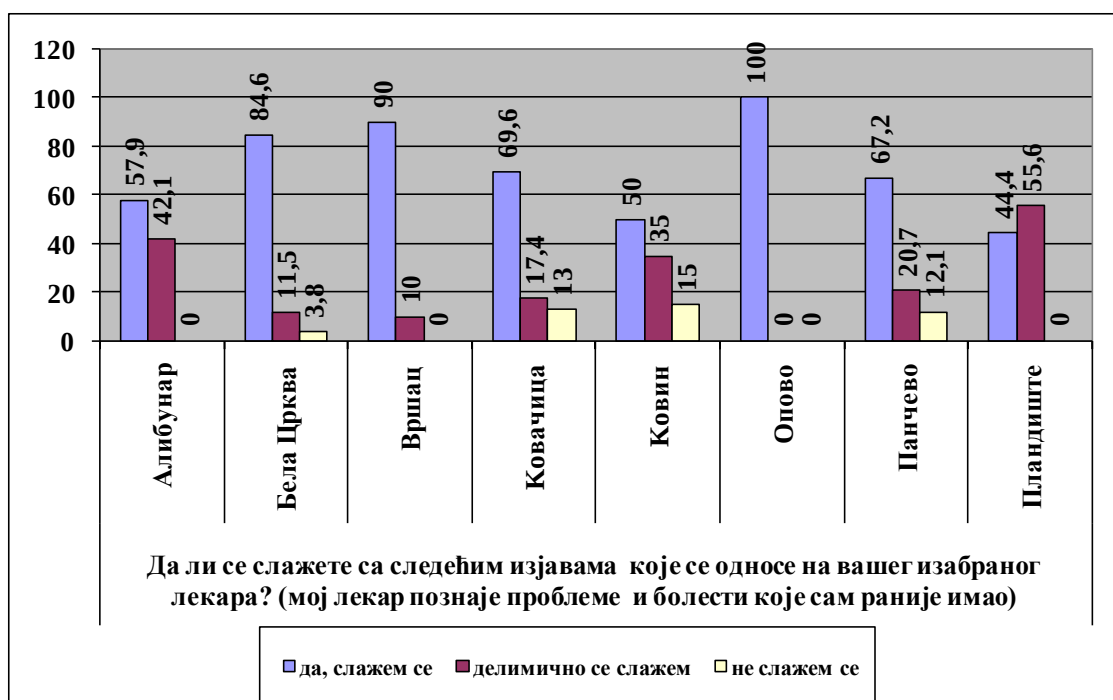
Анкетиране кориснице изјављују да медицинске сестре и лекари добро сарађују (од 65,4% у Белој Цркви до 100% у Вршцу).

Током посматраних година проценат испитаника који сматрају да медицинске сестре и лекари добро сарађују повећао се (са 68,5% на 82,0%). Број оних који се не слажу са овом изјавом се смањио са 18,1% на 0%.



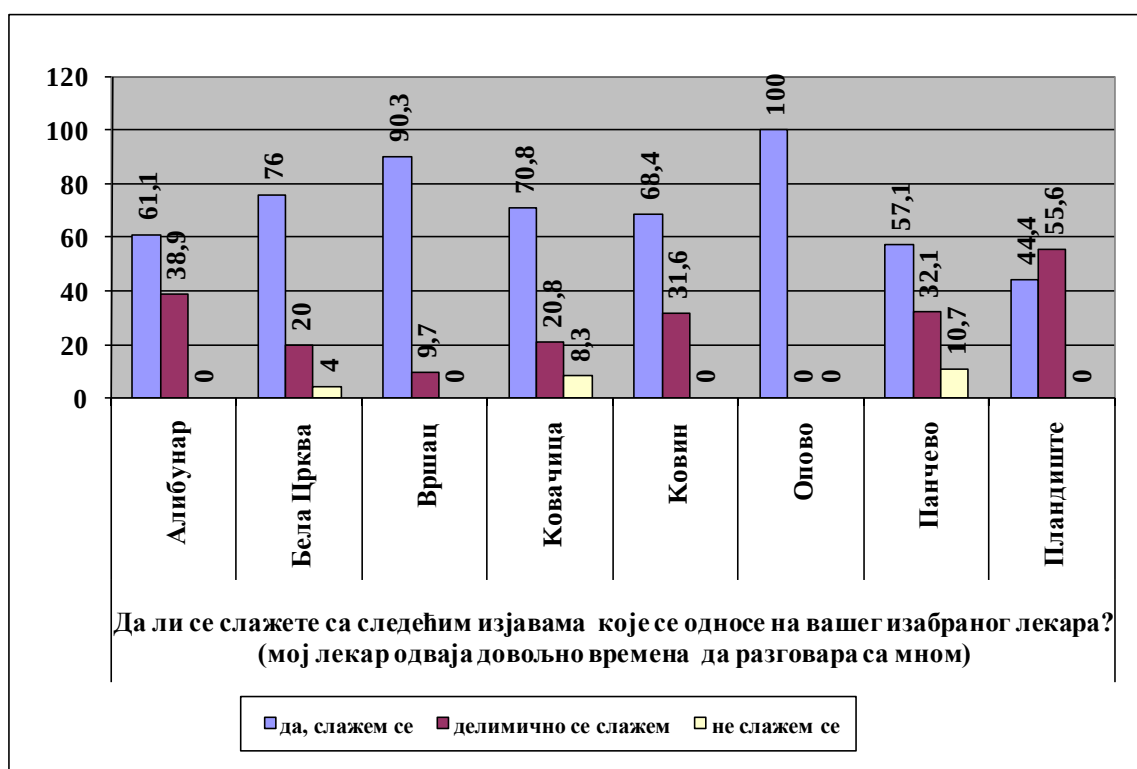
Већина анкетираних корисница у Белој Цркви (54,2%), Вршцу (66,7%), Опову (75,0%) и Планишту (41,7%) сматра да изабрани лекар познаје њихову личну ситуацију на послу и у кући. Кориснице из Алибунара (61,1%) у највећој мери се само делимично слажу са овом изјавом, док у Ковину (52,6%) и Панчеву (42,6%) највише је оних које се не слажу са овом изјавом. У Ковачици су мишљења анкетираних подељена.

Током последњих девет година проценат корисница које сматрају да њихов изабрани лекар познаје њихову личну ситуацију, на послу и у кући повећао се са 30,3% на 40,9%, а проценат корисница које се не слажу са овом изјавом се смањио (са 43,4% на 28,5%).



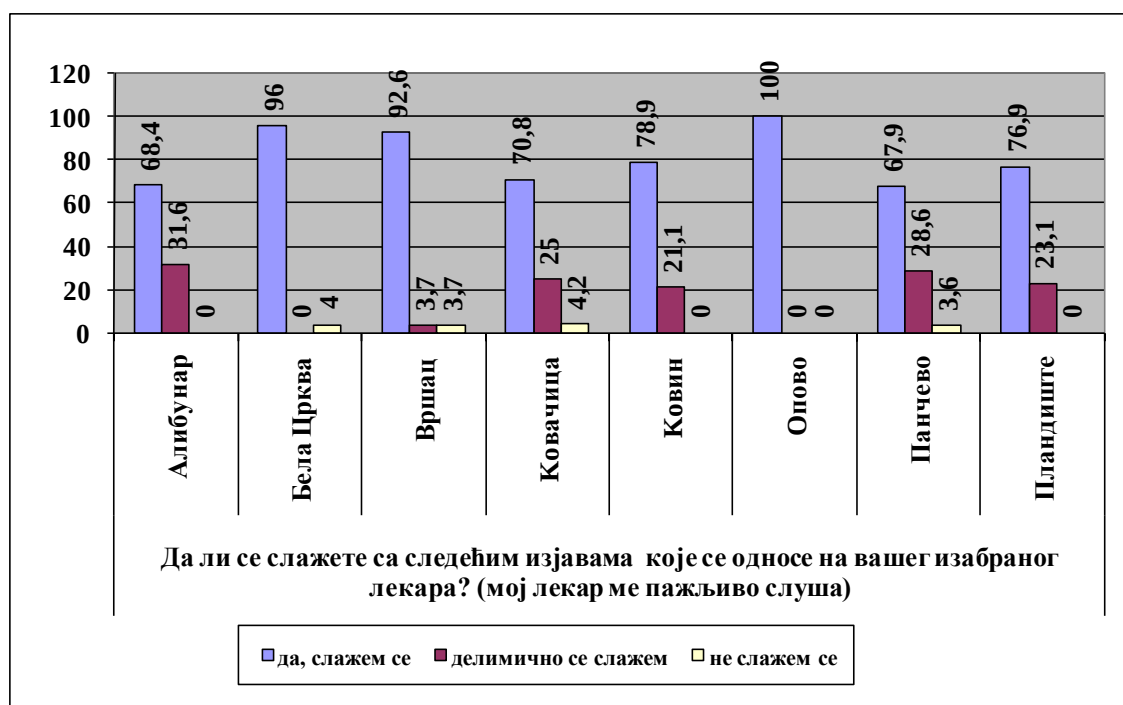
Већина анкетираних корисника изјављује да њихов изабрани лекар познаје проблеме и болести које су раније имале (од 44,4% у Пландишту до 100% у Опову).

Проценат корисника које сматрају да њихов изабрани лекар познаје проблеме и болести које су раније имале, повећавао се са 50,2% на 71,7%). Опада број оних које само делимично слажу или се не слажу са овом изјавом.



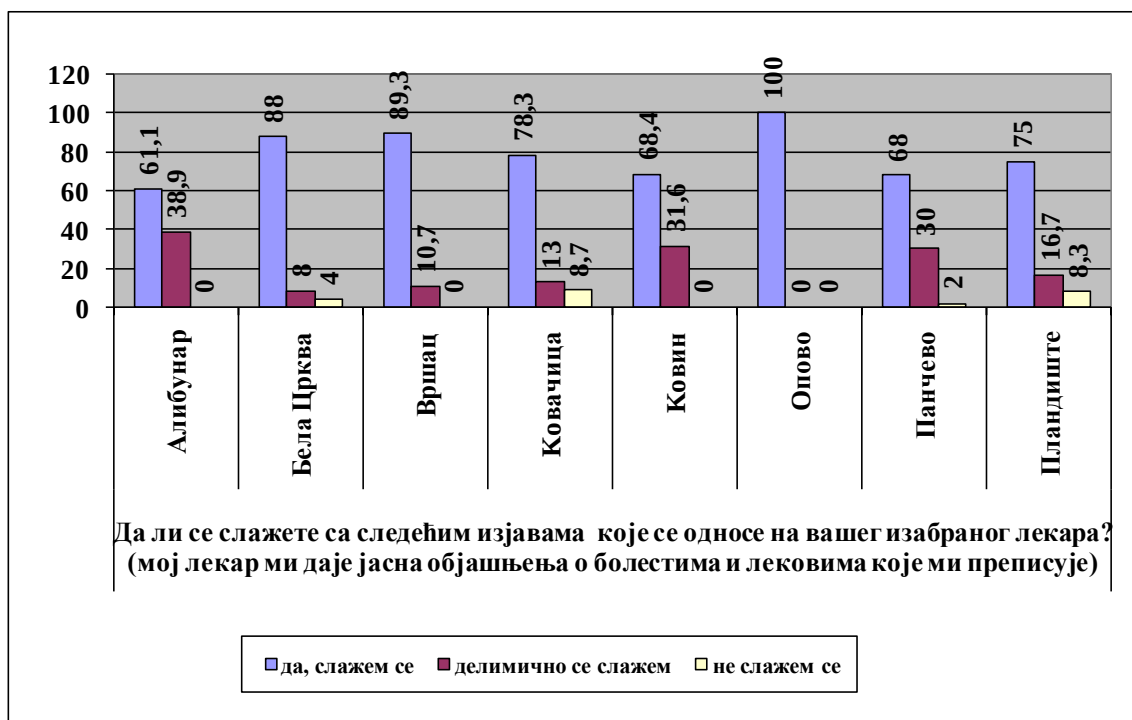
У највећем проценту анкетиране кориснице изјављују да изабрани лекар одваја довољно времена да разговара са њима (од 44,4% у Пландишту до 100% у Опову). Један део корисница се само делимично слаже са овом изјавом (од 0% у Опову до 55,6% у Пландишту), а проценат оних који се не слажу са овом изјавом је врло мали.

Током последњих година проценат корисница које сматрају да њихов изабрани лекар одваја довољно времена за разговор са њима је благо повишен (69,5% у 2009.године и 70,4% у 2017. години). Повећао се број оних који се делимично слажу са овом изјавом са 16,7% у 2009. години на 25,0% у 2017. години.



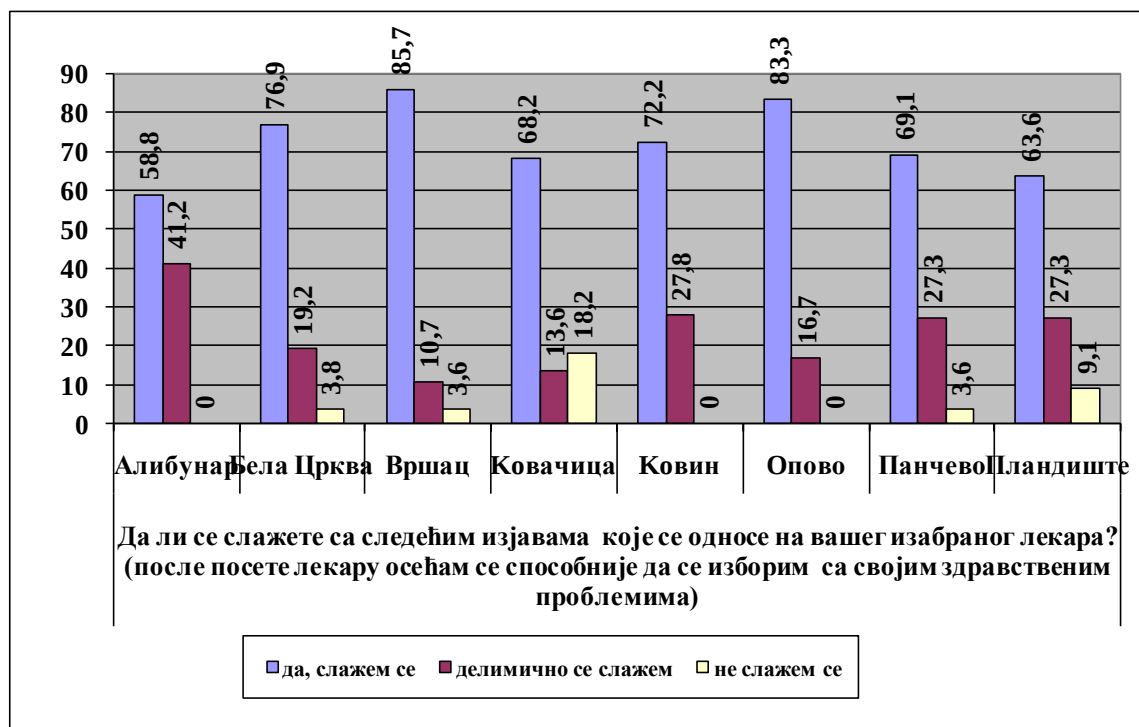
Већина анкетираних корисница изјављује да их изабрани лекар пажљиво слуша од 67,9% у Панчеву до 100% у Опову. Занемарљив је број оних који се не слажу са овом изјавом.

Током последњих девет година проценат испитаника који сматрају да их изабрани лекар пажљиво слуша повећао се са 71,3% на 79,1%. Број оних који се делимично слажу са овом изјавом је углавном непромењен, а број оних који се не слажу са овом изјавом је смањен у посматраном периоду.



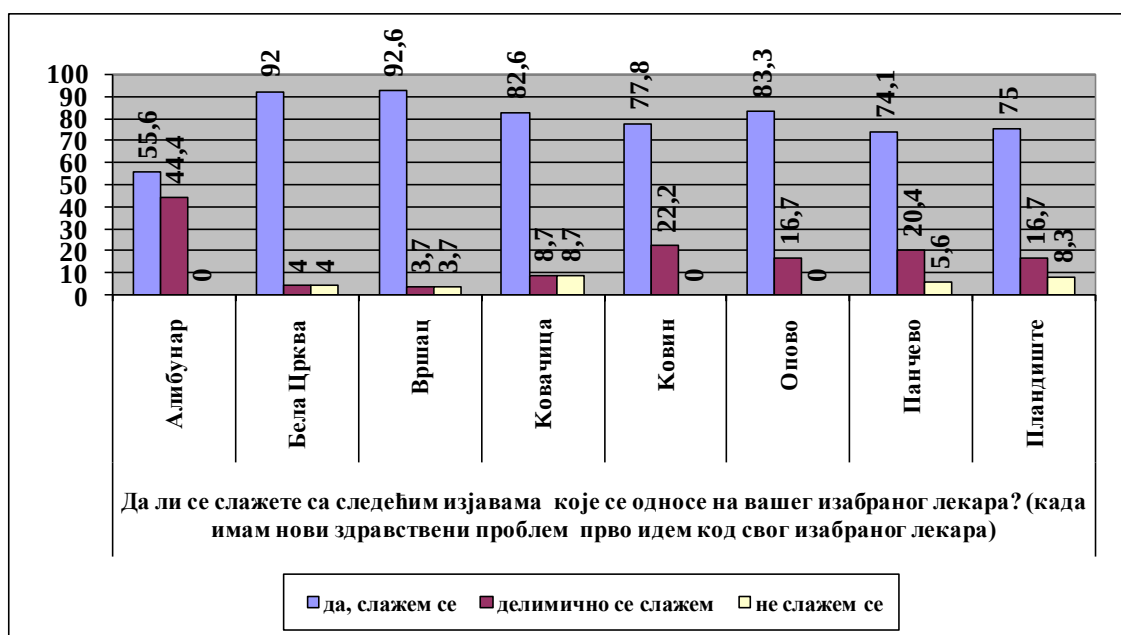
Већина анкетираних корисника се изјашњава да добија од избраног лекара јасна објашњења о болестима и лековима које им преписује (од 61,1 % у Алибунару до 100% у Опову). Број корисника које се делимично слажу са овом изјавом се креће од 0% у Опову до 38,9% у Алибунару.

Проценат корисника које сматрају да им избрани лекар даје јасна објашњења о болестима и лековима које им прописује повећао се са 64,6% на 77,1%, док се број оних које се не слажу са овом изјавом смањило са 10,8% на 2,7%.



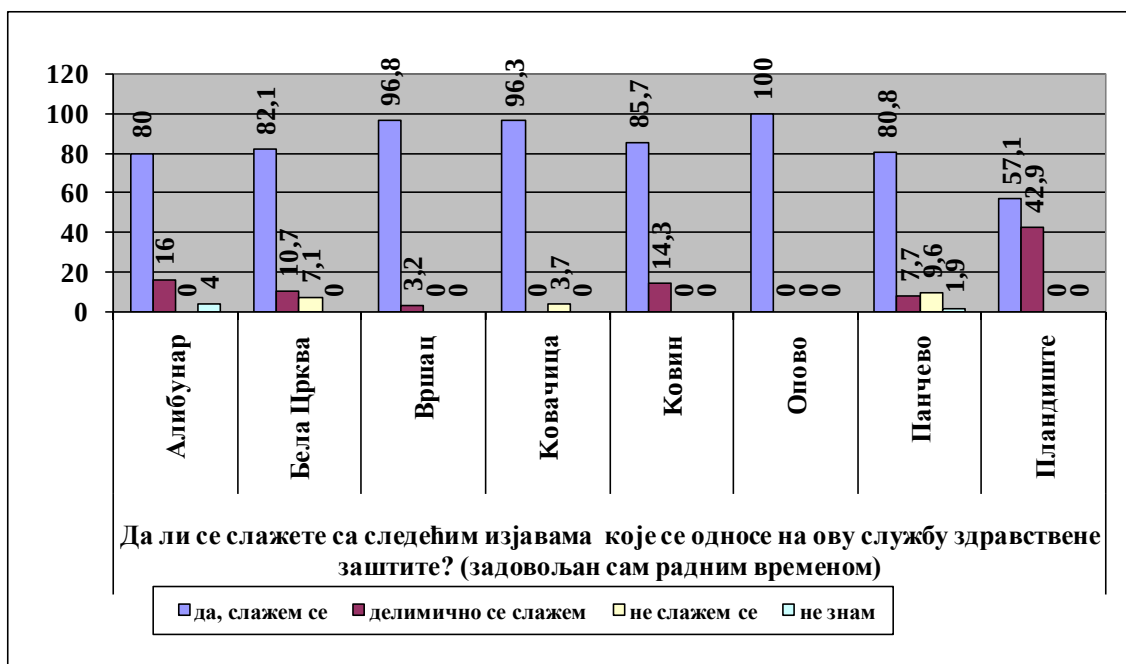
Већина анкетираних корисница изјављује да се после посете лекару осећа способније да се избори са својим здравственим проблемима (од 58,8% у Алибунару до 85,7% у Вршцу). Један део се делимично слаже са овом изјавом (од 10,7% у Вршцу до 41,2% у Алибунару). Занемарљив је број оних које се не слажу.

Током последњих девет година проценат корисница које сматрају да се после посете лекару осећају способније да се изборе са својим здравственим проблемима, повећао се са 63,9% на 72,1%, док се број оних које се не слажу са овом изјавом смањило са 10,9% у 2009. години на 4,7% у 2017. години.



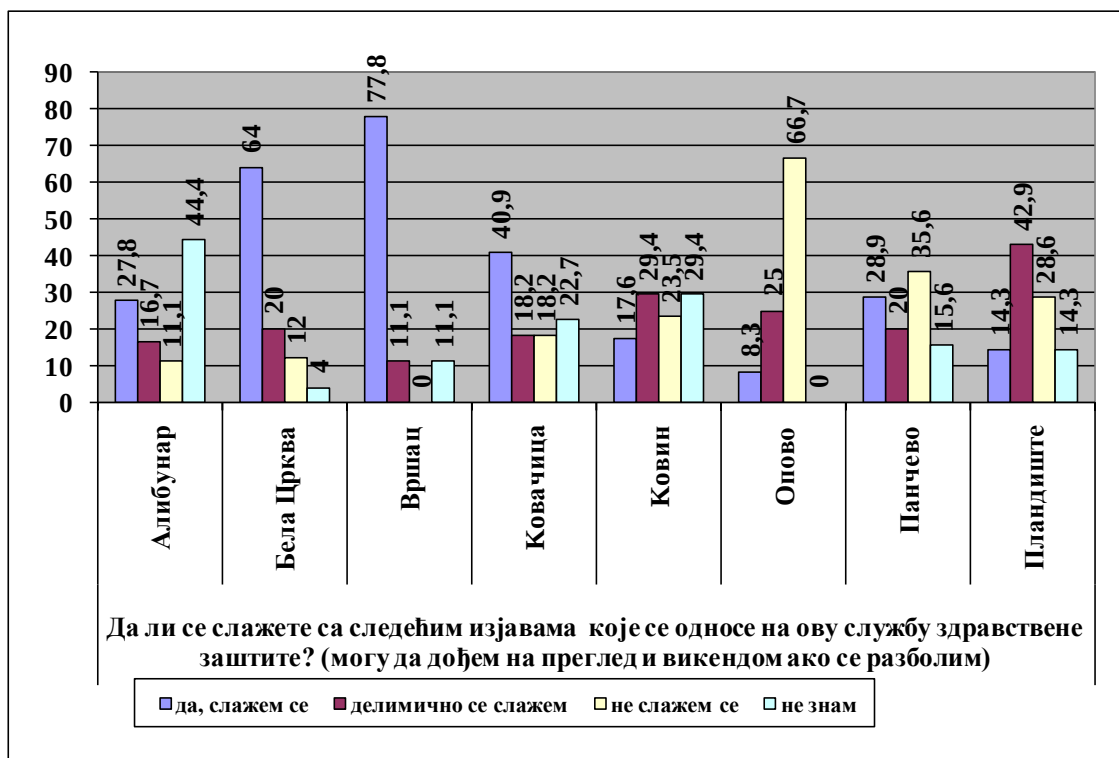
Већина анкетираних корисница изјављује да када има нови здравствени проблем прво иде код свог изабраног лекара (од 55,6% у Алибунару до 92,6% у Вршцу). Један број анкетираних корисница се делимично слаже са овом изјавом (од 3,7% у Вршцу до 44,4% у Алибунару).

Током последњих година проценат корисница које када имају нови здравствени проблем прво иду код свог лекара, повећао се са 73,9% на 78,9%, док се смањило број оних које се не слажу са овом изјавом са 7,8% у 2009. години на 4,2% у 2017. години.



Већина анкетираних корисника (од 57,1% у Пландишту до 100 % у Опову) је задовољна радним временом ове службе. Један део анкетираних корисника се делимично слаже са овом изјавом (од 0% у Опову до 42,9% у Пландишту). Занемарљив је број оних које се не слажу.

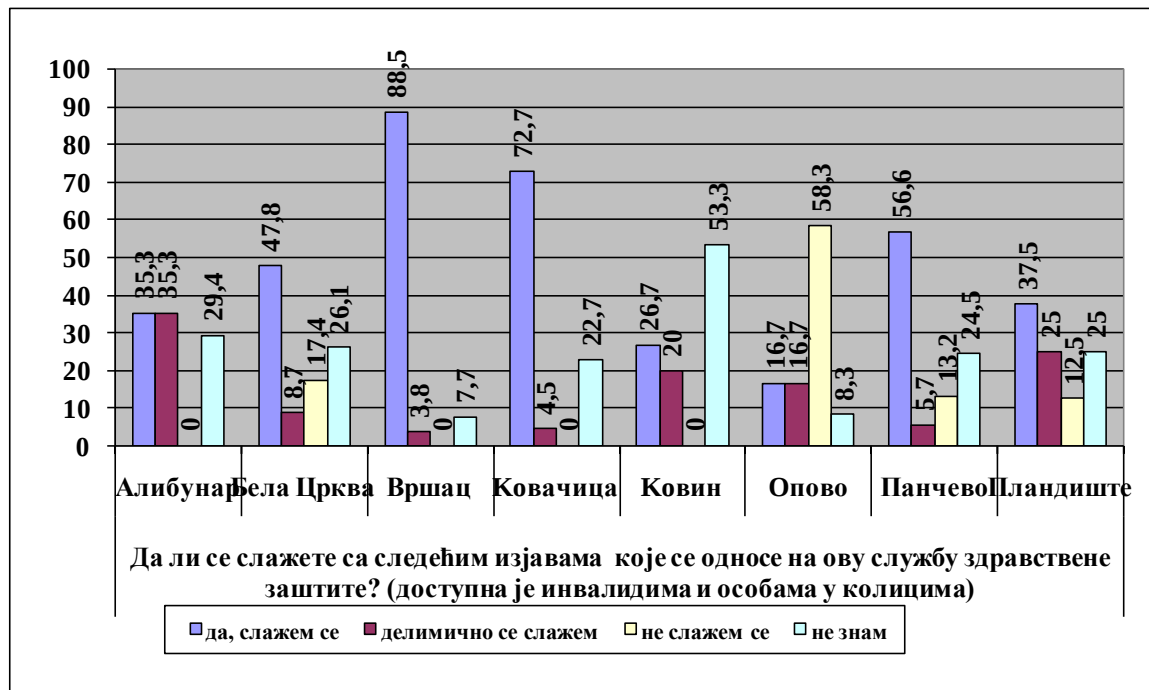
Током последњих девет година проценат корисника које су задовољне радним временом ове службе смањено се са 83,9 % на 77,2%.



Већина анкетираних корисника у Алибунару (44,4%) изјављује да не зна да ли уколико се разболи, на преглед може доћи и викендом, у Белој Цркви (64,0%), Вршцу (77,8%) и Ковачици (40,9%) кориснице

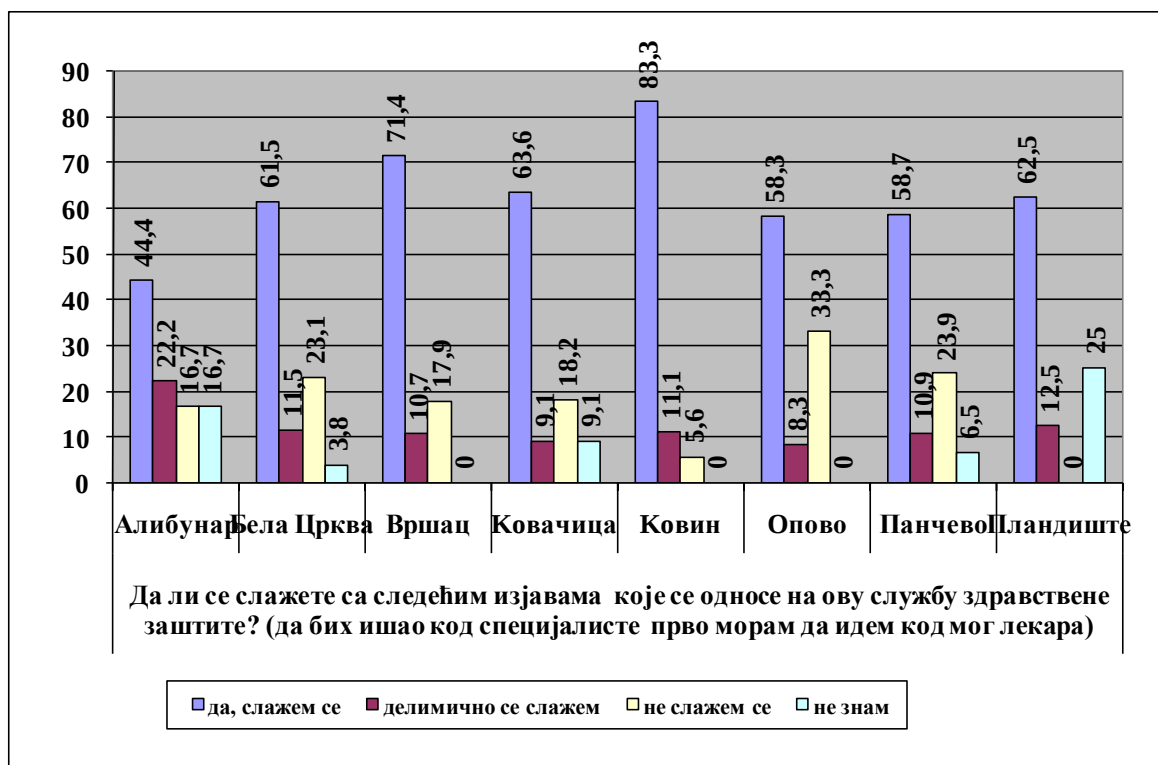
се слажу са том изјавом, док се у Опову (66,7%) и Панчеву (35,6%) већи део анкетираних корисница не слаже са овом изјавом.

Током последњих девет година проценат испитаника који сматрају да могу да дођу на преглед и викендом ако се разболе повећао се са 34,6% на 39,7%, а највиши је био у 2012. години (46,4%). Број оних које се не слажу са овом изјавом смањено се са 30,3% на 23,0%.



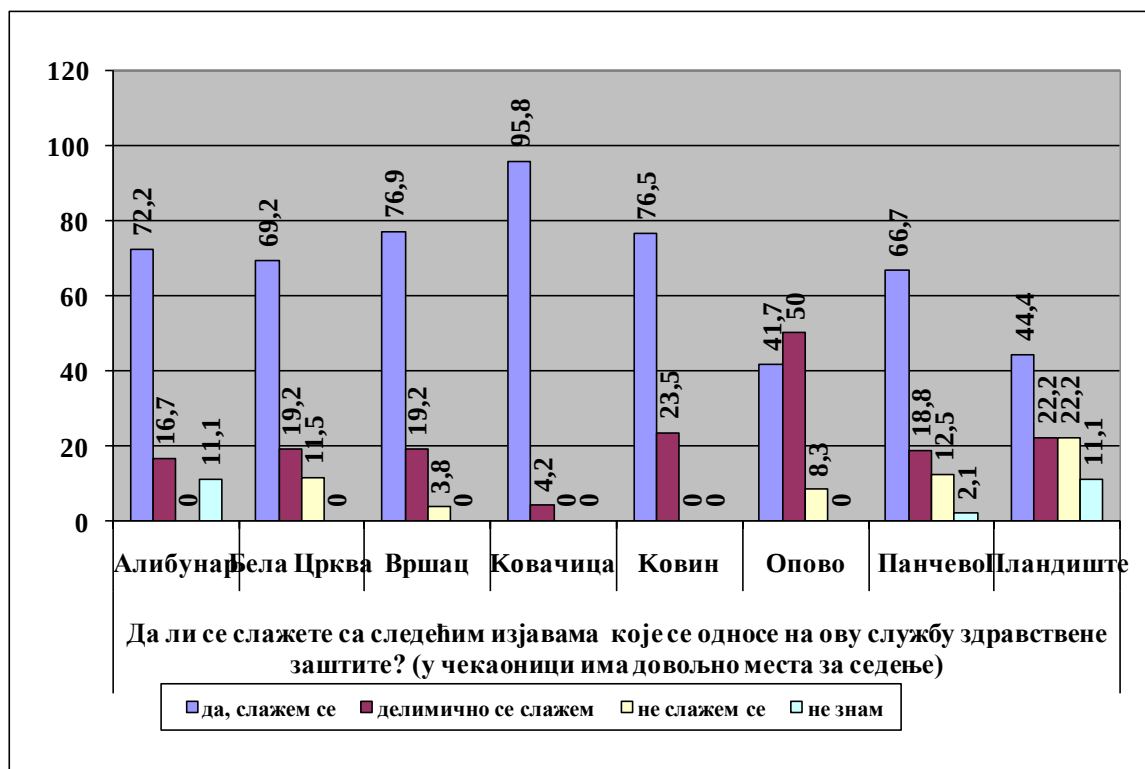
Већина анкетираних корисница у Белој Цркви (47,8%), Вршцу (88,5%), Ковачици (72,7%), Ковину (26,7%), Панчеву (56,6%) и Планишту (37,5%) изјављује да је ова служба доступна инвалидима и особама у колицима. Већина анкетираних корисница у Опову (58,3%) не слаже се са наведеном изјавом, док у Алибунару подједнак проценат жена се слаже и делимично се слаже са изјавом да је служба здравствене заштите жена доступна инвалидима и особама у колицима.

Током последњих девет година проценат корисница које сматрају да је служба здравствене заштите доступна инвалидима и особама у колицима драстично се повећао (са 28,6% на 53,7%), и највиши је био у 2017. години, а проценат оних који се не слажу се смањено.



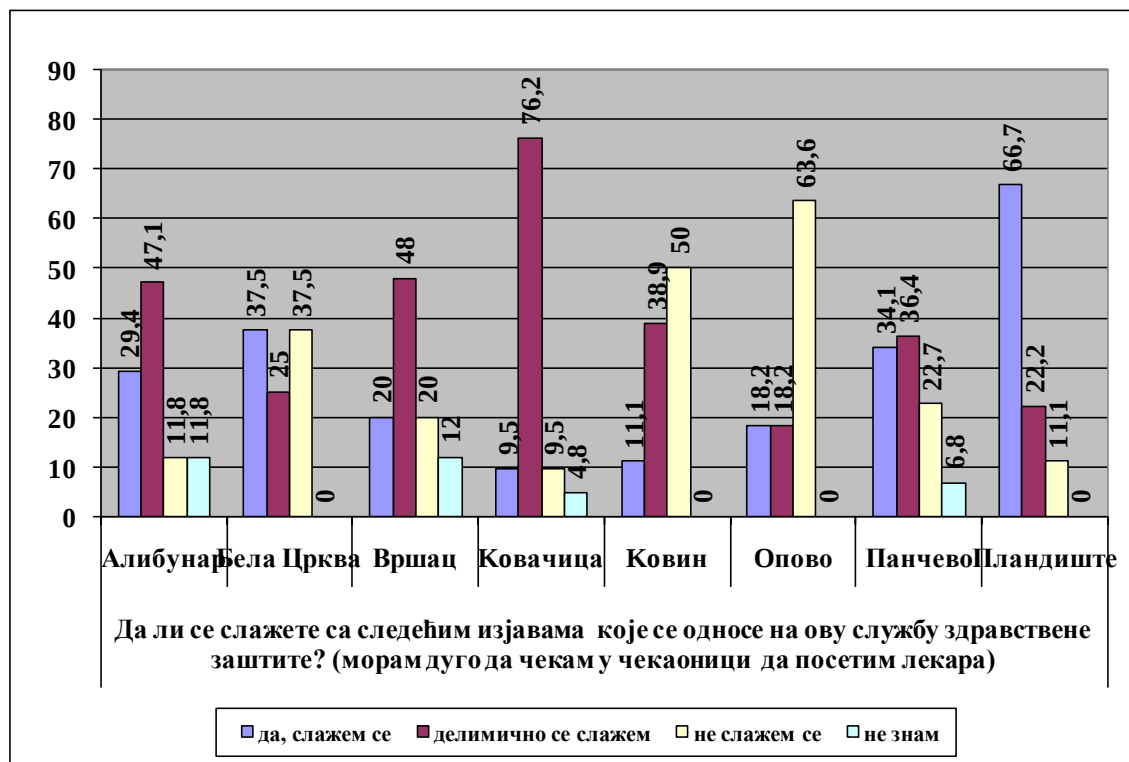
Већина анкетираних корисника (од 44,4 % у Алибунару до 83,3% у Ковину) изјављује да прво мора да посети свог лекара да би посетили специјалисту.

Током посматраних година проценат корисника које сматрају да морају најпре да иду код свог лекара да би их он упутио код специјалисте повећао се са 52,6% на 62,6%.



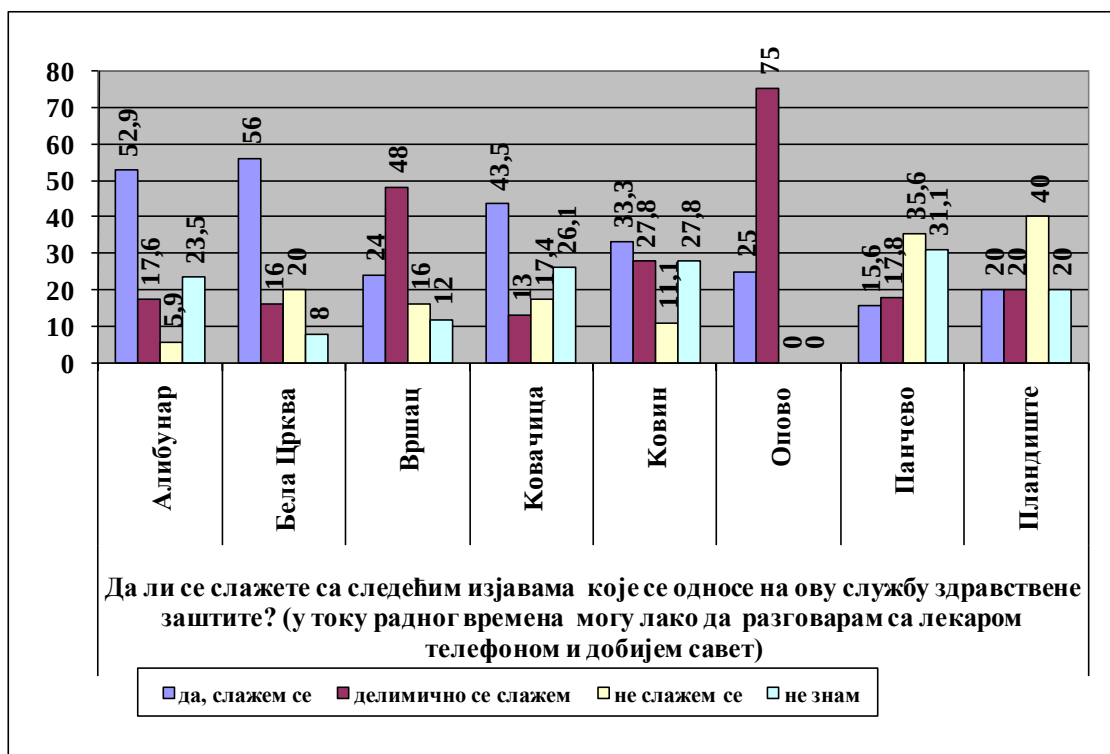
Већина анкетираних корисница (од 41,7% у Опову до 95,8% у Ковачици) изјављује да у чекаоници има довољно места за седење. Делимично се са овом изјавом слаже од 4,2% корисница у Ковачици до 50,0% у Опову.

Током последњих девет година проценат испитаница које сматрају да у чекаоници има доста места за седење повећао се са 56,4% на 70,7%, док је у периоду од 2012. године до 2014. године забележен пад.



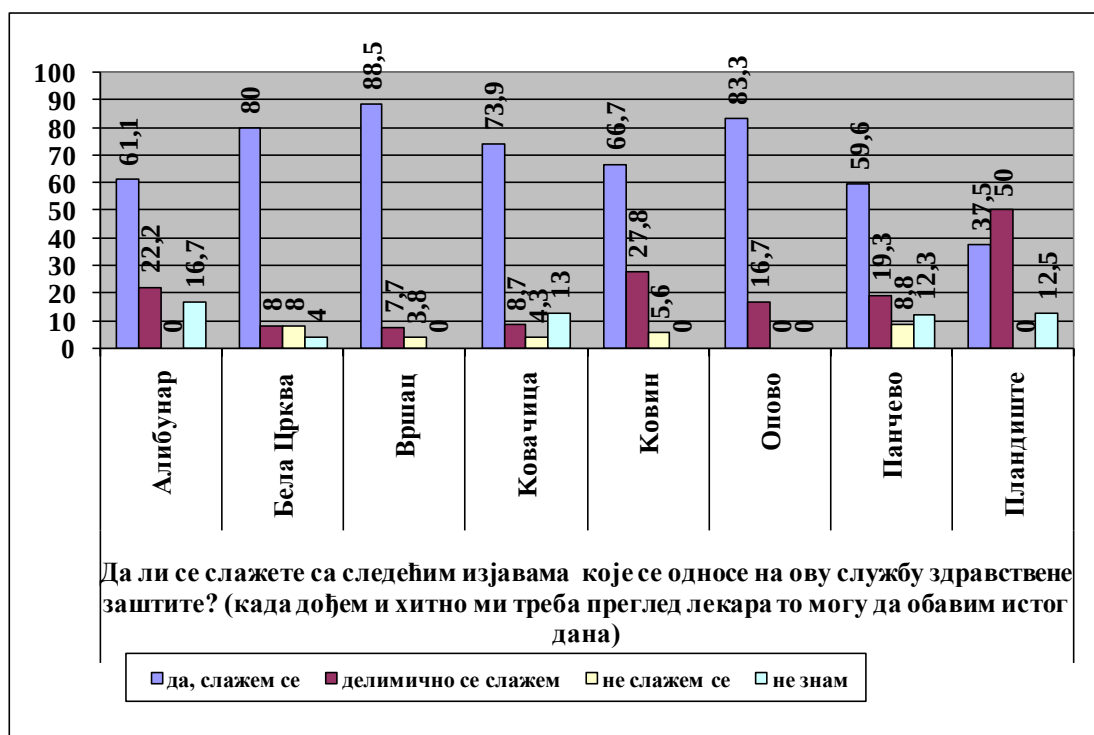
Већина анкетираних корисница у Планишту (66,7 %) сматра да мора дуго да чека у чекаоници како би посетиле свог лекара. Већина анкетираних корисница које се делимично слажу са овом изјавом је у Алибунару (47,1%), Вршцу (48,0%), Ковачици (76,2%) и Панчеву (36,4%). Проценат оних које се не слажу са овом изјавом је од 9,5% у Ковачици до 63,6% и Опову.

Током последњих година проценат корисница које сматрају да морају дуго да чекају у чекаоници да би посетиле лекара се минимално смањило са 27,4% у 2009. на 27,1% у 2017. години. Смањило се и проценат оних које се не слажу са овом изјавом, а повећао проценат испитаница које се делимично слажу.



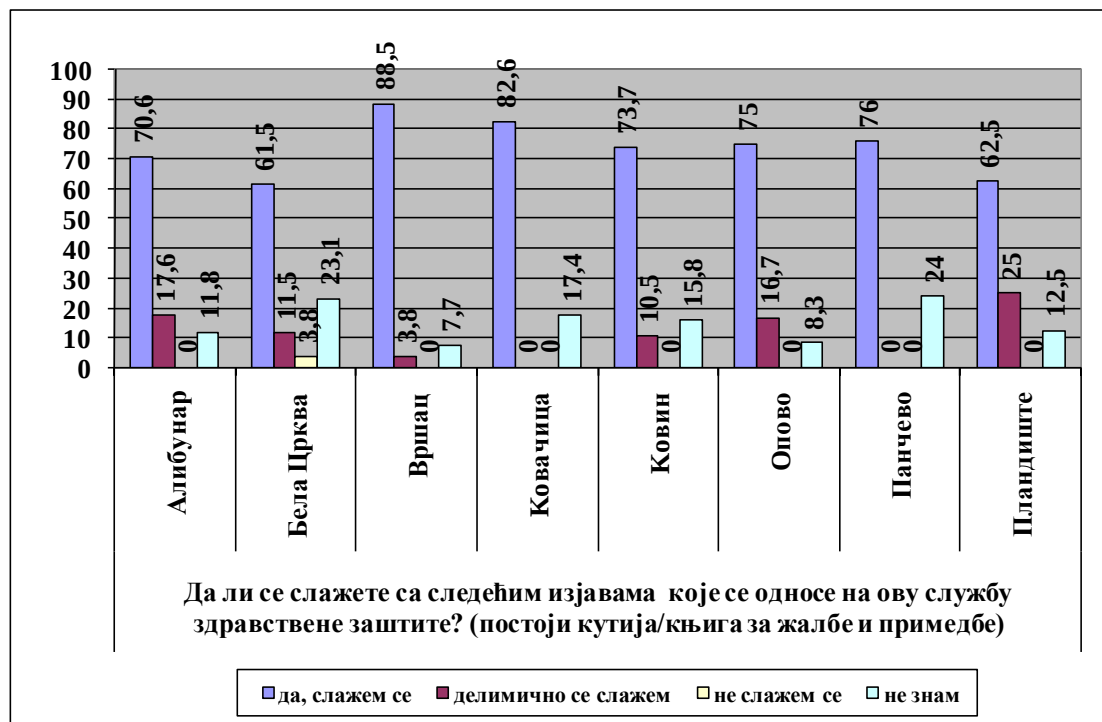
Већина анкетираних корисница у Алибунару (од 52,9%), Белој Цркви (56,0%), Ковачици (43,5%) и Ковину (33,3%) изјављује да у току радног времена могу лако да разговарају са лекаром телефоном и добију савет. У Панчеву највећи проценат испитаница (35,6%) и Пландишту (40,0%) има сасвим супротно мишљење, односно не слаже се са наведеном изјавом.

Током последњих девет година проценат корисница које сматрају да у току дана могу лако да разговарају са лекаром телефоном и добију савет смањено се са 39,9% на 32,4%. Проценат оних који се не слажу са овом изјавом у периоду од 2009- 2017. године, расте са 17,1% на 20,5%.



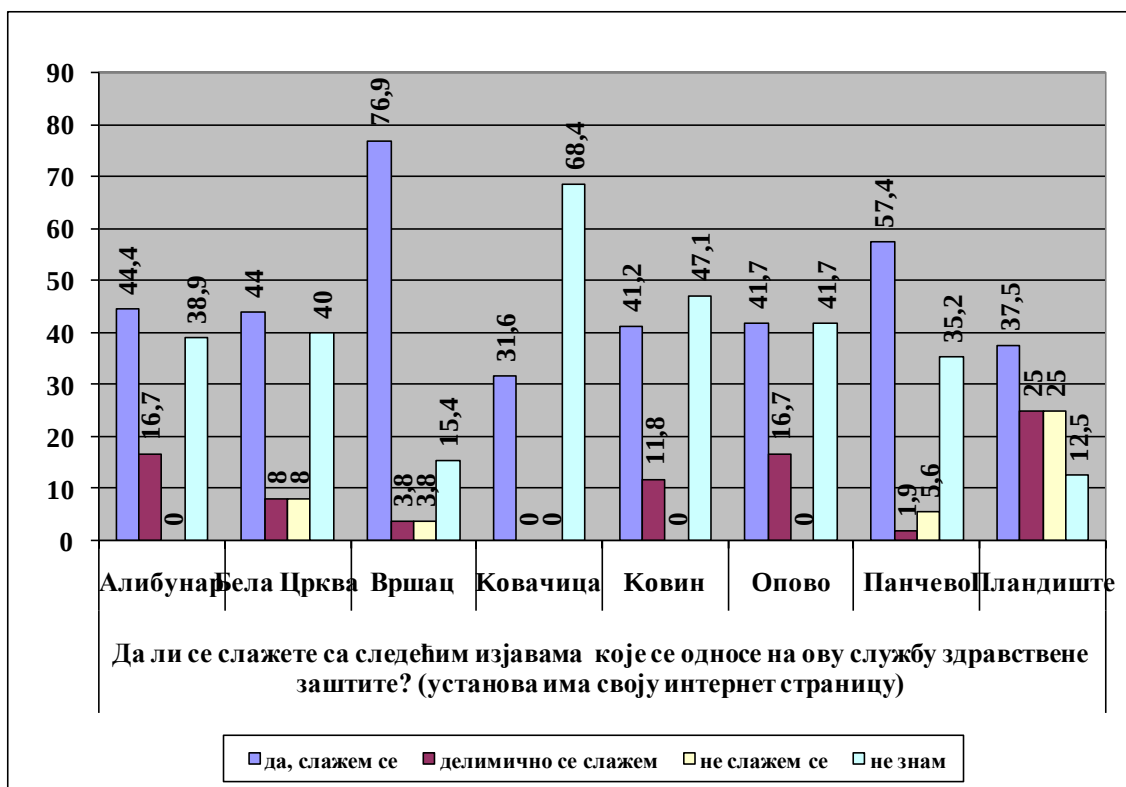
Већина анкетираних корисница (од 37,5% у Пландишту до 88,5% у Вршцу) изјављује да када дођу код лекара и хитно им треба преглед, то могу да обаве истог дана, док 50,0% анкетираних корисница у Пландишту се делимично слаже са наведеном изјавом.

Током последњих девет година проценат испитаника које сматрају да када им хитно треба преглед лекара могу то истог дана да обаве, опао је са 75,6% на 69,7%.



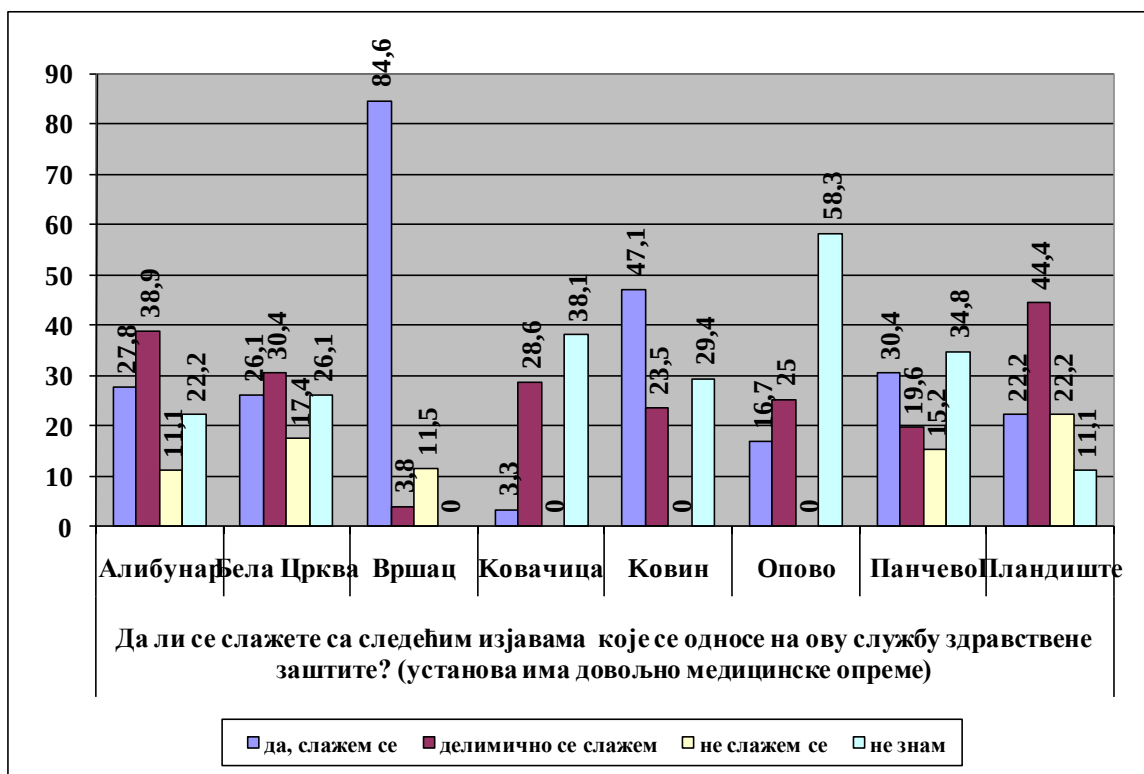
Већина анкетираних корисница (од 61,5% у Белој Цркви до 88,5% у Вршцу) изјављује да у овој служби постоји кутија/књига за жалбе и примедбе.

Током последњих девет година проценат испитаника који сматрају да постоји кутија/књига за жалбе и примедбе повећао се са 45,0% на 74,7%), док се број оних који не знају смањивао (са 40,2% на 17,6%).



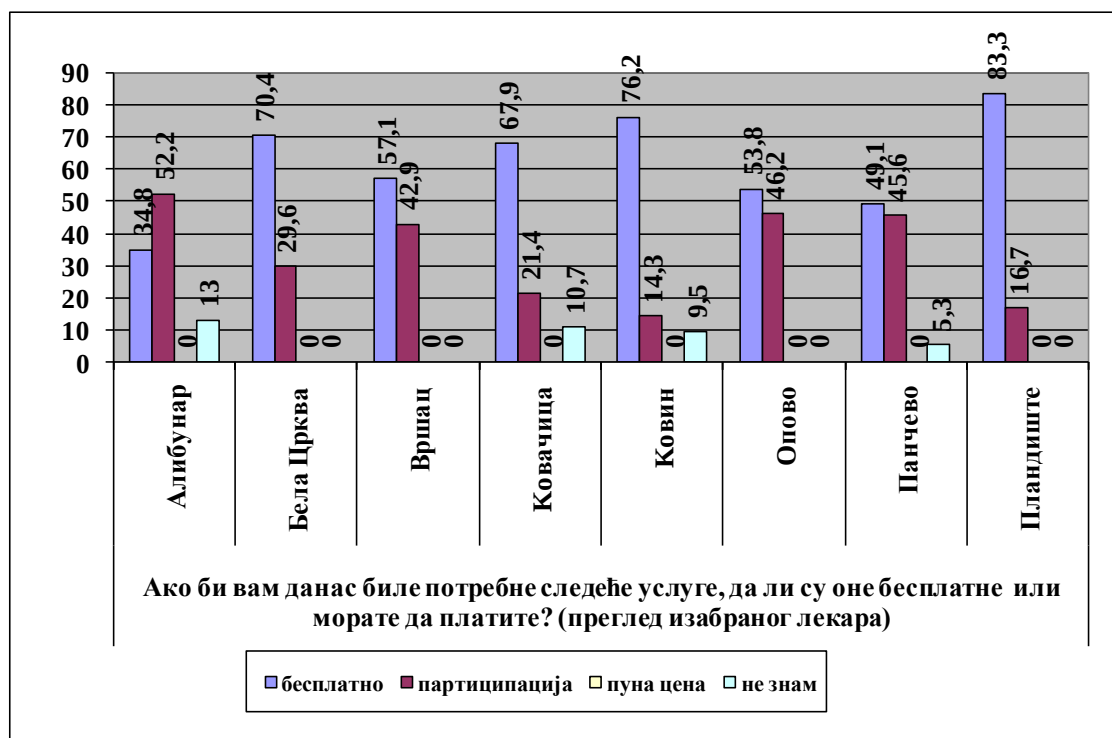
Већина анкетираних корисница у Ковачици (68,4%) и Ковину (47,1%) не зна да ли установа има своју интернет страницу. У Алибунару (44,4%), Белој Цркви (44,0%), Вршцу (76,9%), Панчеву (57,4%) и Планишту (37,5%) кориснице изјављују да установа има своју интернет страницу. У Опову је једнак проценат анкетираних пацијенткиња које се слажу са поменутом изјавом или да не знају да ли установа има своју интернет страницу.

Анализом од 2009. до 2017. године примећује се пад процента корисница које не знају да установа има своју интернет страницу (са 29,7% на 19,3%), као и пораст процента анкетираних корисница које знају за интернет страницу установе (са 67,2% на 70,8%).



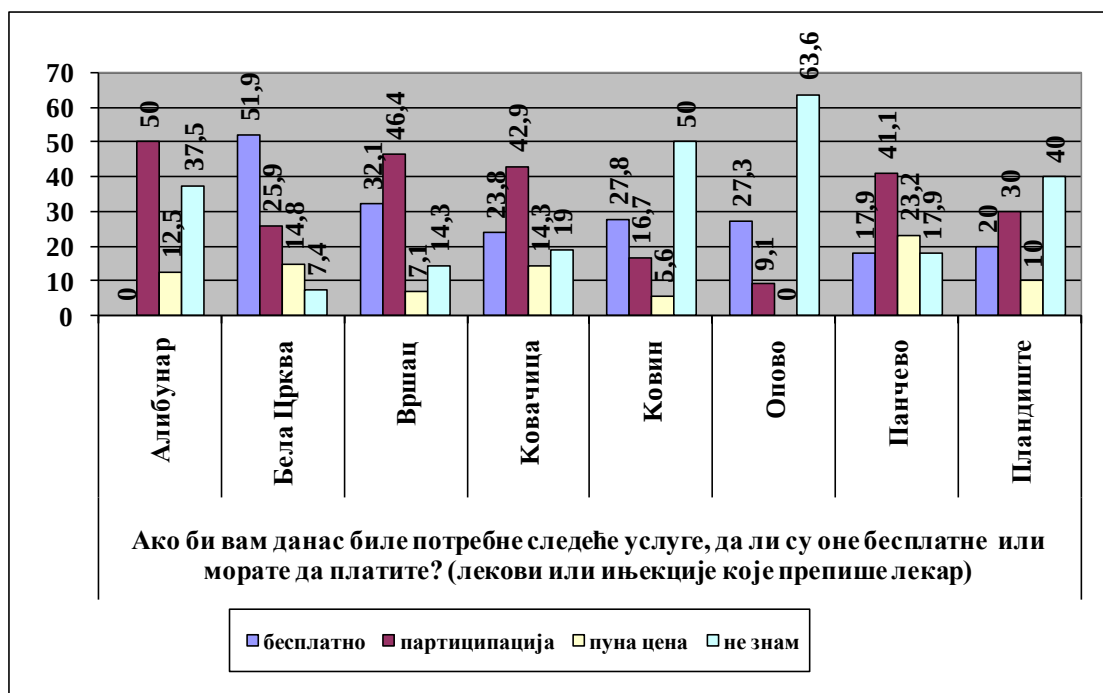
Већина анкетираних корисница у Вршцу (84,6%) и Ковину (47,1%) се слаже да установа има довољно медицинске опреме, док у Ковачици (38,1%), Опову (58,3%) и Панчеву (34,8%) већина анкетираних корисница не зна одговор на ово питање.

Током последњих девет година проценат испитаника који сматрају да установа има довољно медицинске опреме опадао је са 70,8% на 56,6%, а најнижи је био у 2010. години (31,3%).



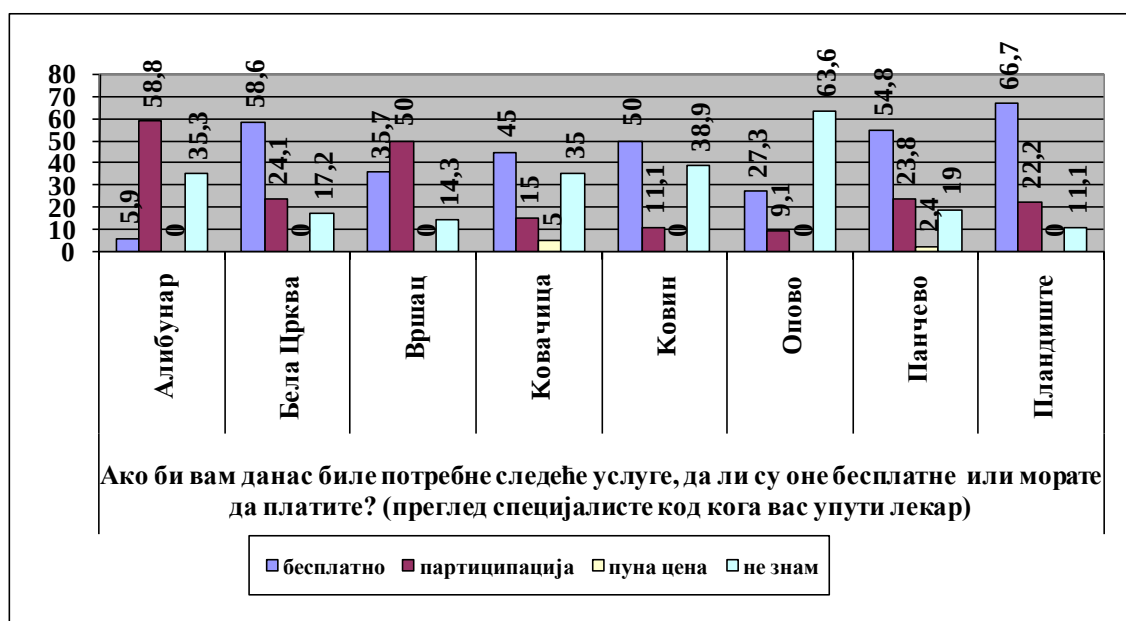
Већина анкетираних корисница од 34,8% у Алибунару до 83,3% у Пландишту изјављује да би у случају потребе, преглед код изабраног лекара био бесплатан. Проценат оних који мисле да би се уз преглед плаћала партиципација се креће од 14,3% у Ковину до 52,2% у Алибунару.

Деветогодишњом анализом запажа се да је проценат анкетираних корисница које сматрају да су услуге изабраног лекара бесплатне порастао са 47,86% у 2009. години на 59,20% у 2017. години, а проценат оних које сматрају да треба да плате партиципацију се смањио са 48,64% на 35,90%.



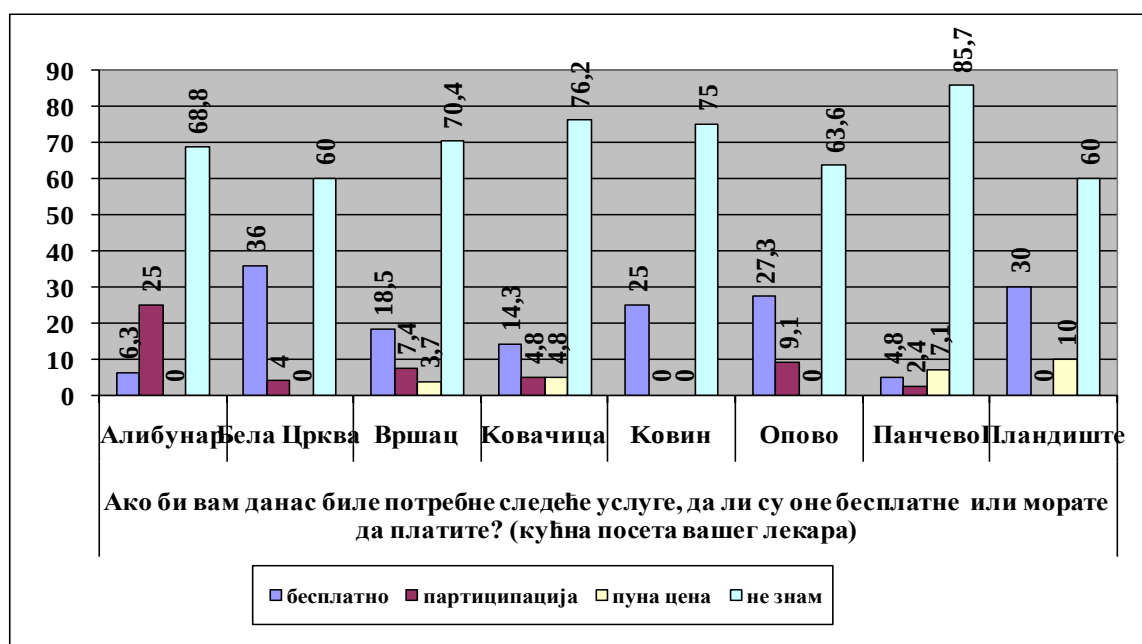
Већина анкетираних корисница у Белој Цркви (51,9%) изјављује да би у случају потребе за лековима и инјекцијама које им пропише лекар, исте биле бесплатне. У домовима здравља од Опова (9,1%) до Алибунара (50,0%), испитаници изјављују да је за наведене услуге неопходно платити партиципацију, док у Опову чак 63,6% анкетираних не зна одговор на ово питање.

Проценат анкетираних корисница које сматрају да су лекови и инјекције које лекар пропише бесплатни повећава се са 22,65% (у 2009. години) на 25,5% (у 2017. години), а проценат оних који сматрају да треба да плате партиципацију смањио се са (49,57% на 35,60%).



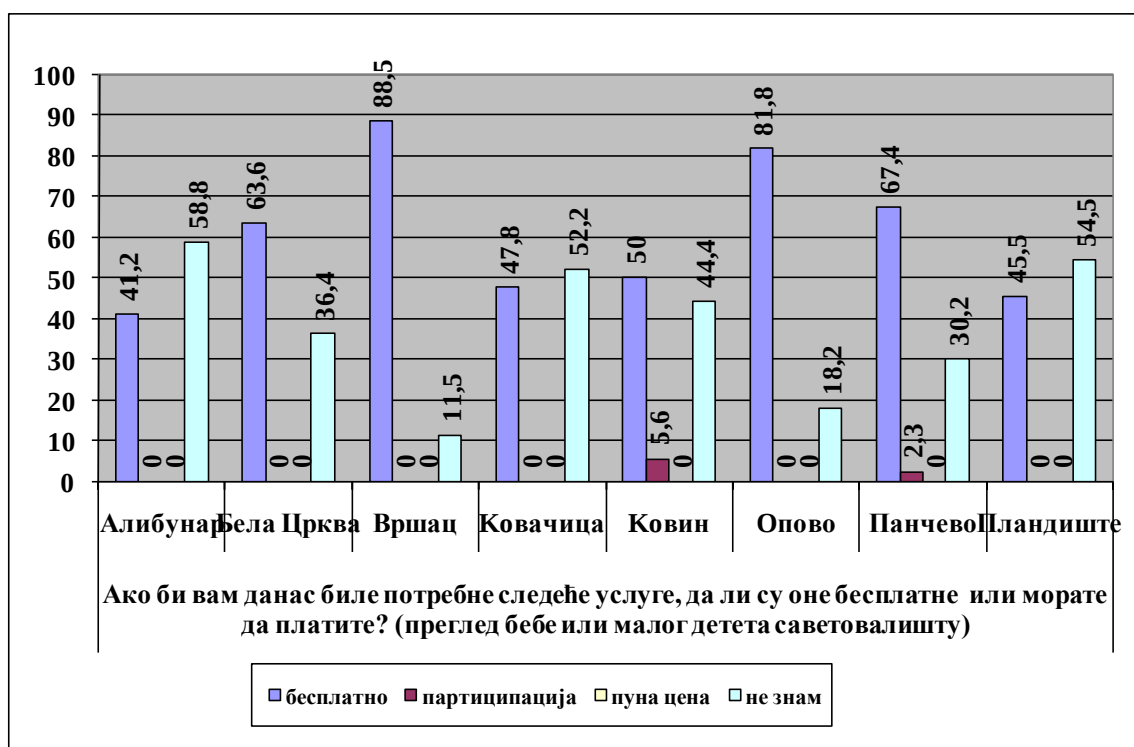
Већина анкетираних корисница у Белој Цркви (58,6%), Ковачици (45,0%), Ковину (50,0%), Панчеву (54,8%) и Планишту (66,7%) изјављује да би преглед специјалисте код кога их упутује лекар био потпуно бесплатан. Већина анкетираних корисница у Алибунару (58,8%) и Вршцу (50,0%) сматра да би за овај преглед платиле партиципацију.

Анализом од 2009. до 2017. године приметно је да се проценат анкетираних корисница које сматрају да је преглед код специјалисте код кога их је упутује изабрани лекар бесплатан повећава са 32,61% на 44,60%, а највиши је био 2015. године (48,70%), док се проценат оних које сматрају да треба да плате партиципацију смањује и најнижи је био 2011. године (25,81%). Проценат анкетираних корисница које не знају одговор на ово питање са годинама се смањивао (са 26,52% на 26,30%). Проценат корисница које сматрају да треба да плате пуну цену свих година се кретао од 3,48% до 1,10%.



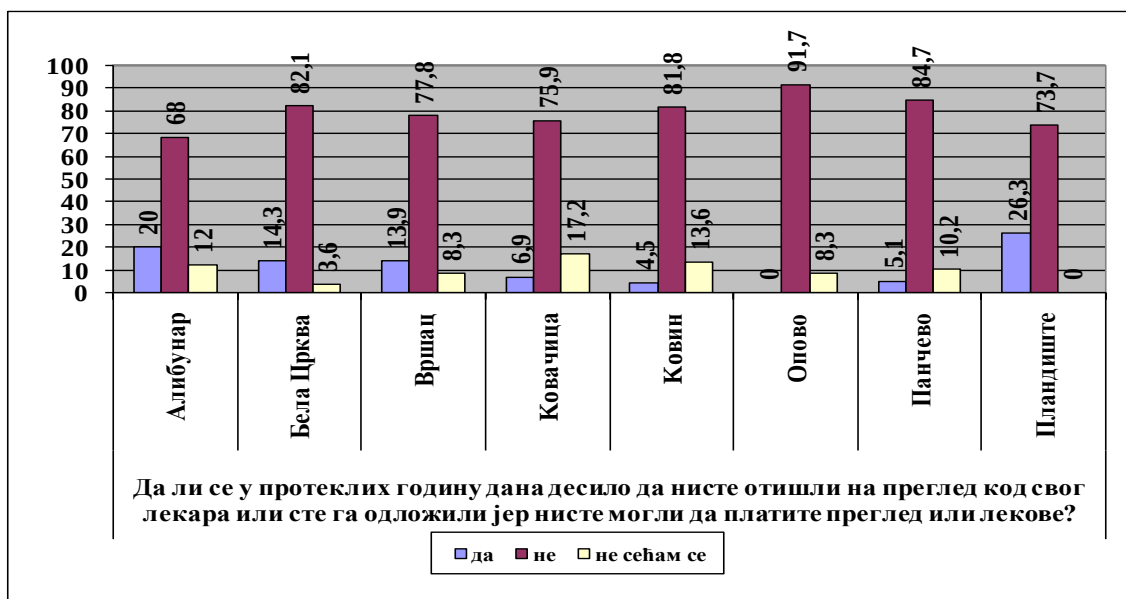
Већина анкетираних корисница од 60,0% у Белој Цркви до 85,7% у Панчеву изјављује да не зна да ли је кућна посета изабраног лекара бесплатна. Проценат оних које мисле да за кућну посету треба да плате партиципацију се креће од 0% у Ковину и Планишту до 25,0% у Алибинару.

Деветогодишњом анализом од 2009. године до 2017. године, проценат анкетираних корисница које сматрају да је кућна посета изабраног лекара бесплатна, повећавао се, па смањивао са 19,74% на 17,80%, док је проценат оних које сматрају да треба да плате партиципацију смањен са 12,72% на 5,90%. Проценат анкетираних корисница које не знају одговор на ово питање је у наведеном периоду порастао са 63,16% на 72,80%.



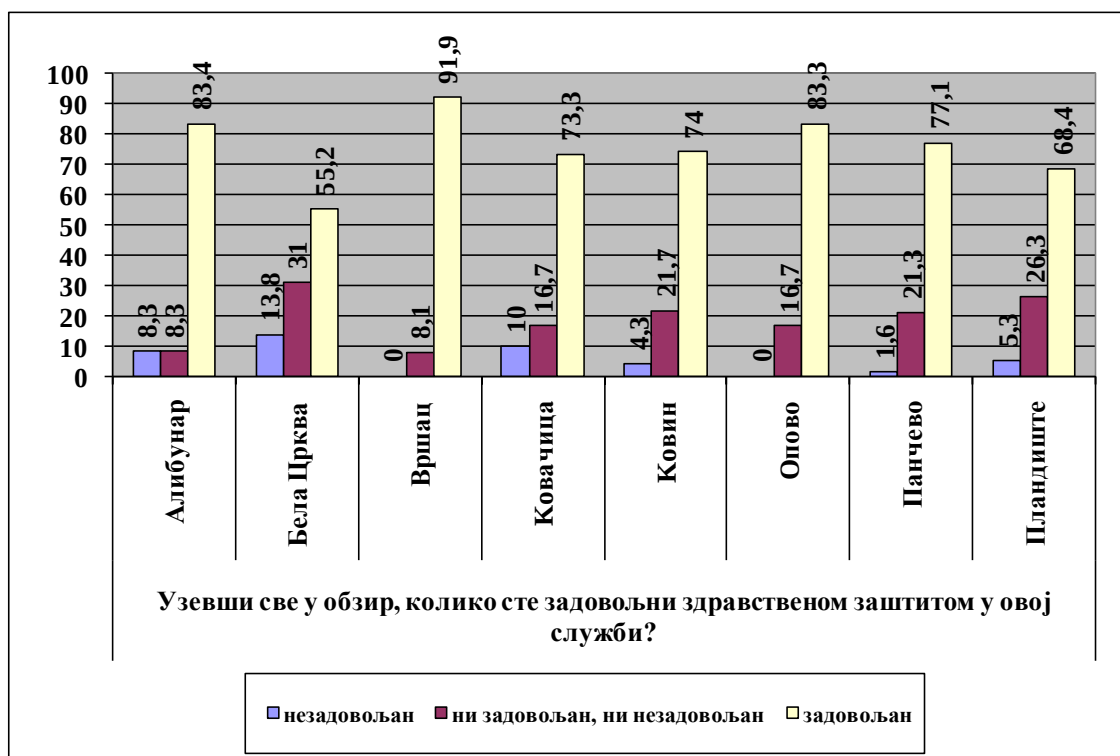
Већина анкетираних корисница у Домовима здравља у Белој Цркви (63,6%), Вршцу (88,5%), Ковину (50,0%), Опову (81,8%) и Панчеву (67,4%) изјављује да би у случају потребе прегледа бебе или малог детета у саветовалишту био бесплатан, а већина анкетираних корисница у Алибунару (58,8%), Ковачици (52,2%) и Планишту (54,5%) изјављује да не зна да би преглед бебе или малог детета у саветовалишту био бесплатан.

Проценат корисница које сматрају да је преглед бебе или малог детета у саветовалишту бесплатан повећао се у протеклих година са 46,43% на 62,80%, а смањено се проценат оних које не знају са 42,41% на 36,00%. Проценат корисница које сматрају да приликом ових прегледа треба да се плати партиципација креће се испод 10% и смањује се са годинама, а најмање је оних које сматрају да треба да плате пуну цену и њихов проценат се смањује са годинама.



Већина анкетираних корисница (од 68,0% у Алибунару до 91,7% у Опову) изјављује да им се у последњих годину дана није десило да не оду код лекара јер нису биле у могућности да плате лекове. Анкетираних корисница које нису биле у могућности да плате лекове је било највише у Пландишту (26,3%) и Алибунару (20,0%).

Осмогодишњом анализом запажа се да се проценат корисница које нису морале да одложе преглед због недостатка новца повећавао од 2009. године (61,60%) до 2012. године (81,65%), затим је уследио благи пад до 2017. године (79,70%). Проценат оних које нису отишле на преглед или нису користиле лекове због недостатка новца пао је са 24,3 % 2009. години на 10,80% 2017. години.

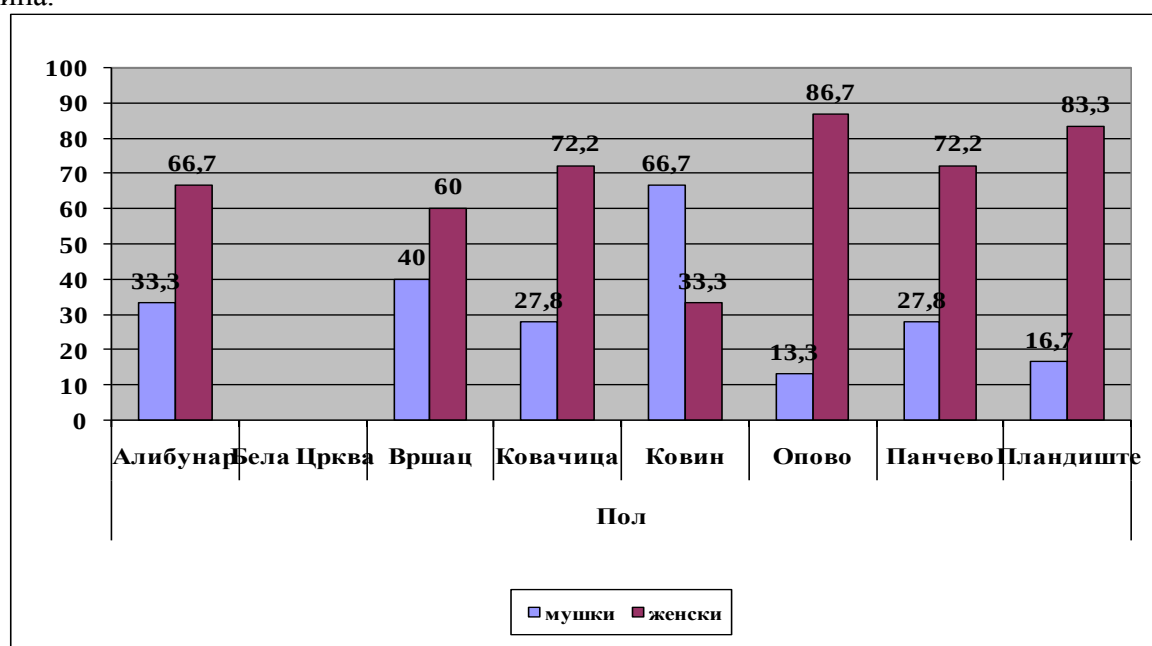


Већина анкетираних корисника (од 55,2% у Белој Цркви до 91,9% у Вршцу) изјављује да су све узевши у обзир, задовољне здравственом заштитом у овој служби, а у Белој Цркви (31,0%) највише је оних које изјављују да су ни задовољне ни незадовољне здравственом заштитом у овој служби.

Деветогодишњом анализом задовољства корисника здравственом заштитом у овој служби, уочава се раст просечне оцене почев од 2009. године (3,68) до 2017. године (3,91), а највиша је била током 2012. године (4,01).

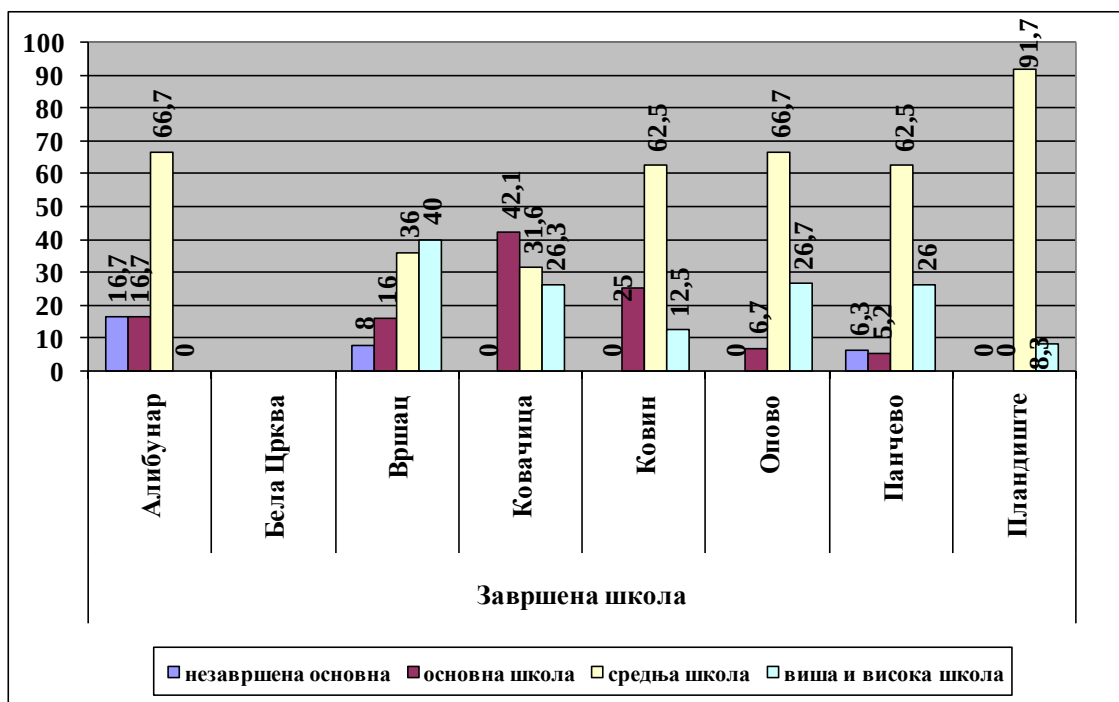
ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА СТОМАТОЛОШКОМ ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ

Просечна старост анкетираних корисника у служби стоматолошке здравствене заштите у 2017. години износила је 39,26 година, док је 2009. године била 34,87, а 2010. године просечна старост је износила 38,65 година.



Већина анкетираних корисника у стоматолошкој здравственој заштити у свим општинама је женског пола (60,0% у Вршцу до 86,7 % у Опову), осим у Ковину, где доминирају корисници мушког пола.

Већи проценат анкетираних корисника чиниле су жене. Анализом почев од 2009. године уочава се смањење процента анкетираних жена у периоду од 2009- 2013. године, а потом повећање, тако да су 2017. године 69,3% испитаника чиниле жене.



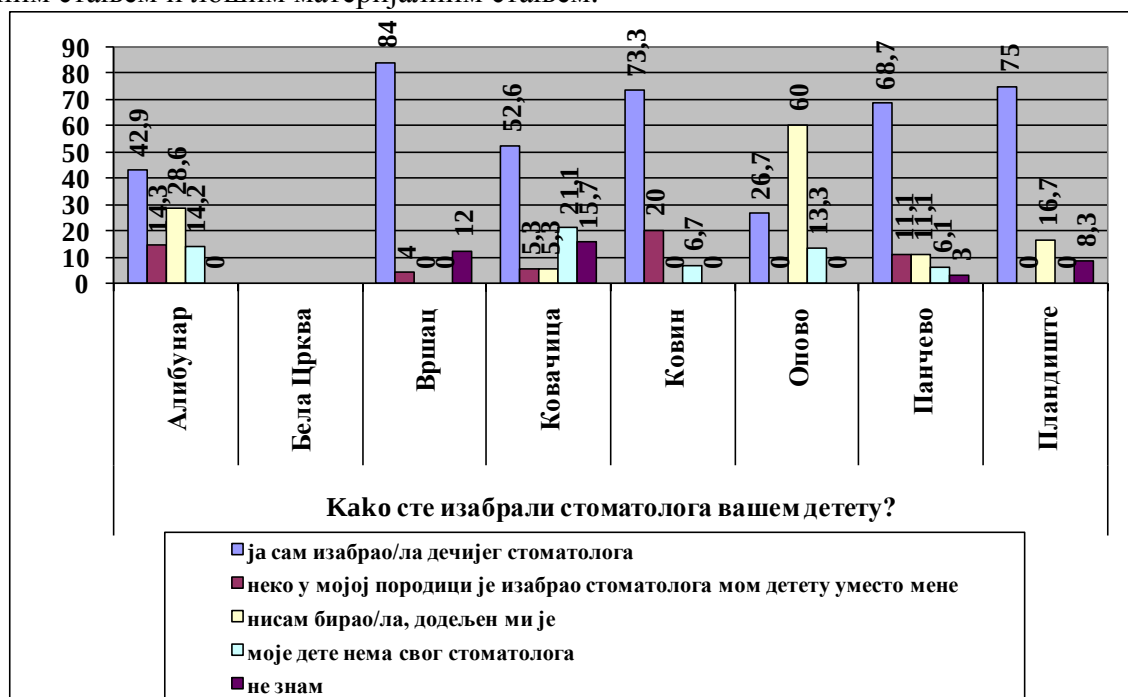
Већина анкетираних корисника (од 31,6% у Ковачици до 91,7% у Пландишту) има завршену средњу школу.

Анализом стручне спреме анкетираних корисника у служби стоматолошке здравствене заштите у Јужнобанатском округу последњих девет година уочава се смањење процента корисника са завршеном средњом школом. Од 2013. године долази до пораста анкетираних корисника са вишом и високом, а пад анкетираних корисника са незавршеном основном школом.



Већина анкетираних корисника у Вршцу (60,0%), Ковину (50,0%), Опову (60,0%), Панчеву (53,5%) и Пландишту (72,7%) је доброг материјалног стања. Већина анкетираних корисника у Алибунару (42,9%) и Ковачици (47,4%) се изјаснило да су осредњег материјалног стања.

Анализом материјалног стања анкетираних корисника у служби стоматолошке здравствене заштите у Јужнобанатском округу последњих девет година, од 2009. до 2017. године, уочава се смањење процента корисника са осредњим материјалним стањем, веома добрим материјалним стањем и веома лошим материјалним стањем које се свело на нулу, док се бележи пораст броја корисника са добрим материјалним стањем и лошим материјалним стањем.



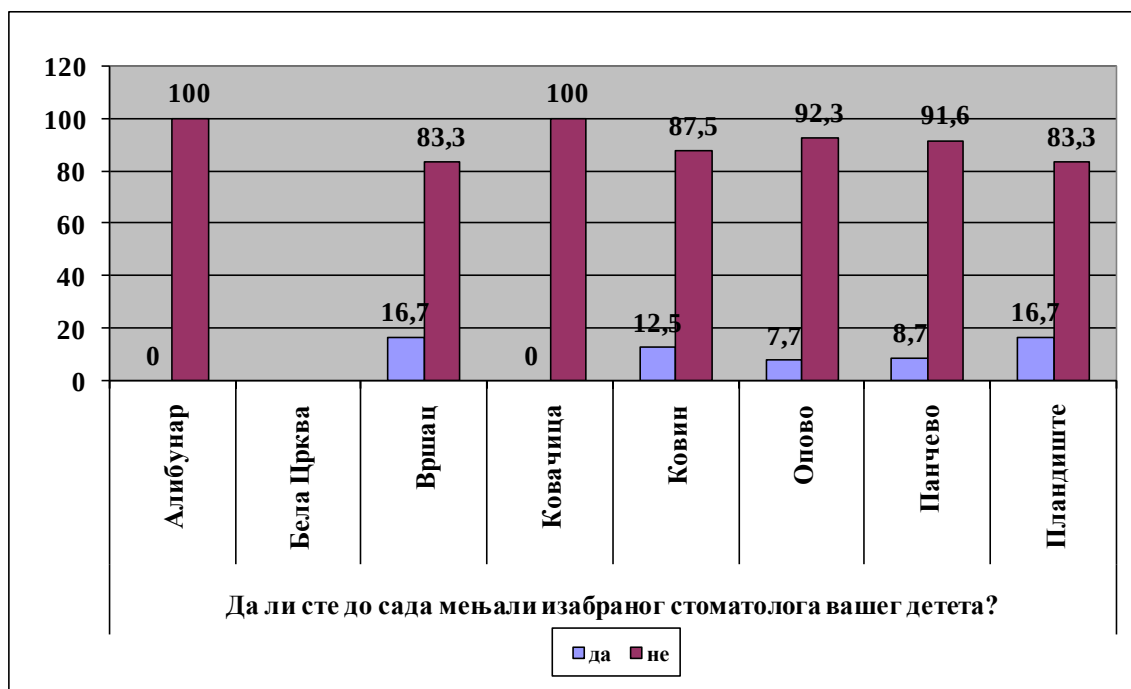
Већина анкетираних корисника (од 26,7% у Опову до 84,0 % у Вршцу) изјављује да су сами изабрали свог стоматолога.

Анализом почев од 2009. године уочава се да се проценат корисника који су сами изабрали свог стоматолога повећава са 77,4% у 2009. години на 79,8% у 2015. години, да би затим проценат опадао до 65,3% у 2017. години, а проценат анкетираних корисника који немају изабраног стоматолога остао је приближно исти као у 2009. години, док 13,0% корисника у 2017. години није бирао свог стоматолога, што је нешто изнад вредности за 2009. годину када је износио 10,1%.



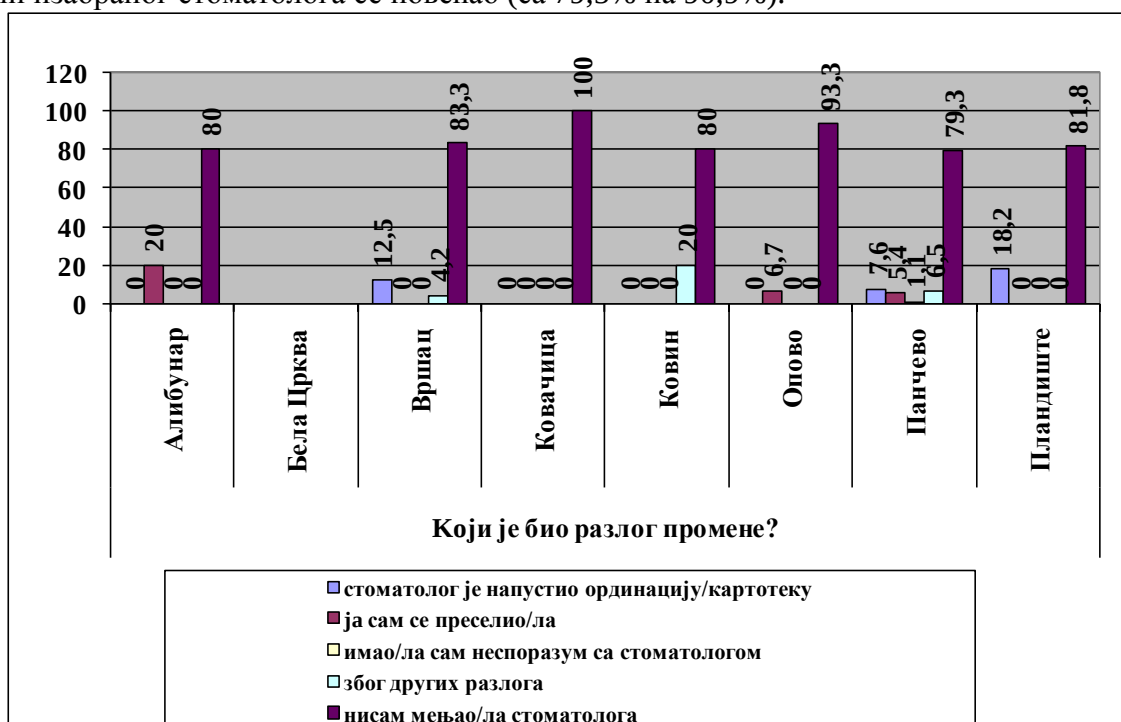
Највећи део анкетираних корисника у Вршцу (60,0%) и Панчеву (40,2%) изјављује да свог стоматолога може да промени кад хоће. Највише анкетираних у Опову (53,8%) и Пландишту (72,7%) изјављује да не зна да свог изабраног стоматолога може да промени једном годишње. У Алибунару и Ковачици једнак је број анкетираних корисника који изјављују да могу да промене стоматолога кад год хоће и да не знају да се то може.

Анализом одговора анкетираних корисника уочава се да се проценат оних који су упознати са могућношћу промене изабраног стоматолога кад год хоће, смањује почев од 2009. године са 49,4% на 41,5% 2014. године, а потом расте на 54,9% у 2016., да би вредност опет пала на 41,7% у 2017. години. Проценат корисника који не зна да ли је могуће променити изабраног стоматолога је растао са 28,6% (2009.) до 38,2% (2014.), после чега следи пад на пораст у последњој години (35,8%). Проценат оних који знају да могу да промене свог стоматолога једном годишње благо је повећан у односу на 2009. годину (са 18,2% на 18,7%).



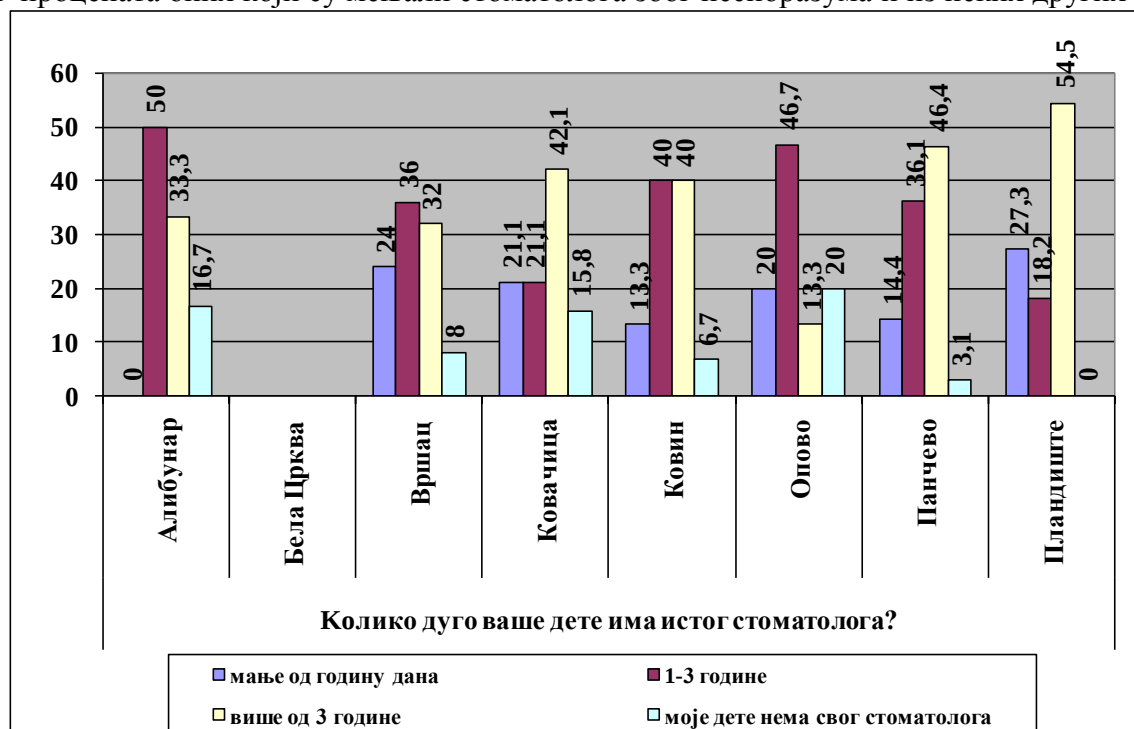
Већина анкетираних корисника (од 83,3% у Вршцу и Планишту до 100% у Алибунару и Ковачици) изјављује да до сада нису мењали избраног стоматолога свом детету.

Анализом одговора анкетираних корисника уочава се да се проценат корисника који су мењали избраног стоматолога смањује почев од 2009. године са 20,5% на 12,0% у 2014. години, да би у 2015. години дошло до пораста на 23,3%, а потом пада који у 2017. износи 9,1%. Проценат корисника који нису мењали избраног стоматолога се повећао (са 79,5% на 90,9%).



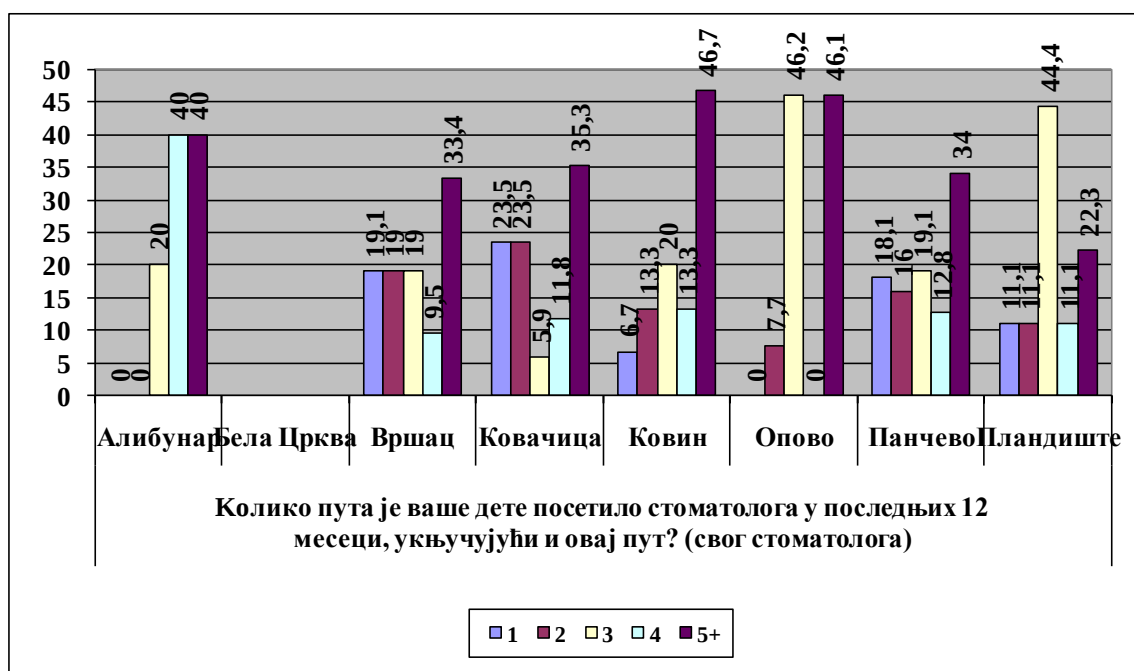
У свим домовима здравља избрани стоматолог код већине корисника није мењан (од 79,3% у Панчеву до 100% у Ковачици).

Анализом одговора испитаника од 2009. године проценат корисника који нису мењали изабраног стоматолога кретао се у интервалу од 76,6% до 83,5%. У посматраном интервалу приближне су вредности процената оних који су мењали стоматолога због неспоразума и из неких других разлога.



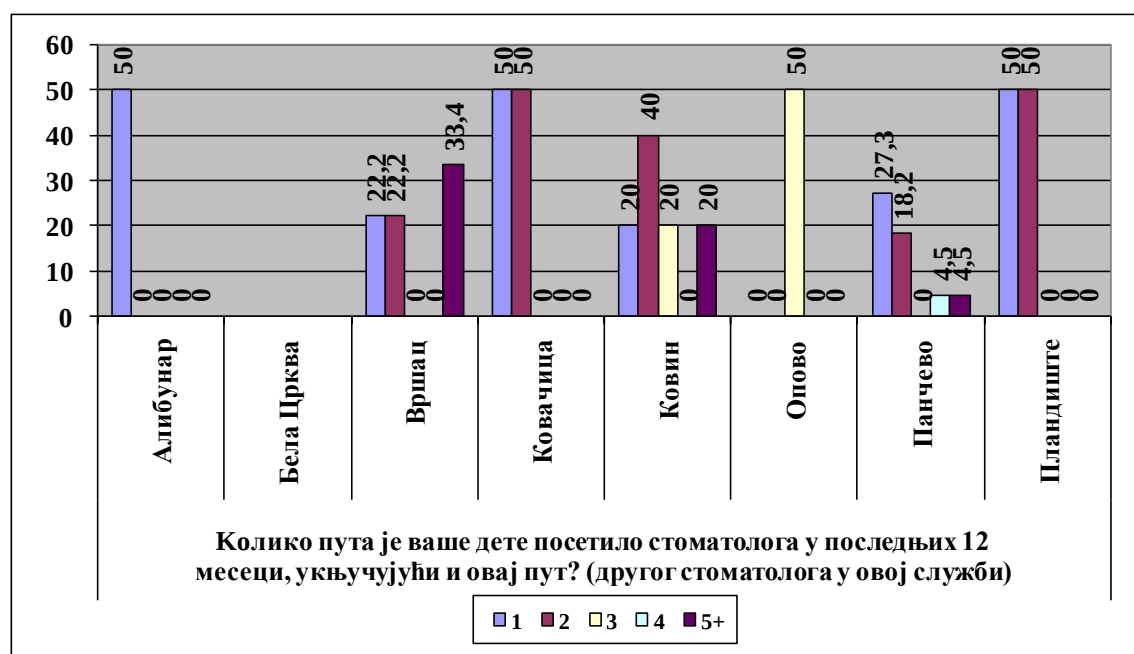
Анкетирани корисници у домовима здравља од 13,3% у Опову до 54,5% у Пландишту изјављују да изабраног стоматолога њихово дете има више од 3 године. Корисници у Алибунару (50,0%) су се изјаснили да њихово дете има истог стоматолога 1-3 године, док у Пландишту 27,3% испитаника изјављује да њихово дете има изабраног стоматолога мање од годину дана. Мањи је број оних анкетираних корисника чије дете нема свог изабраног стоматолога.

Анализом од 2009. године уочава се пораст процента корисника који се код изабраног стоматолога лече дуже од три године (35,0%) до 2012. године (50,0%), а затим долази до пада, да би у 2017. години овај проценат износио 41,3%. Смањιο се проценат оних који се код свог стоматолога лече мање од годину дана. Број корисника који немају свог изабраног стоматолога се није битније мењао.



Већина анкетираних корисника у Вршцу (33,4%), Ковачици (35,3%), Ковину (46,7%) и Панчеву (34,0%) изјављује да је у последњих 12 месеци њихово дете свог стоматолога посетило 5 или више пута. Већина корисника у Опову (46,2%) и Пландишту (44,4%) изјављује да је њихово дете посетило свог стоматолога три пута током последњих 12 месеци. У Алибунару једнак је проценат (40,0%) анкетираних корисника који су посетили свог стоматолога 4 пута и корисника који су посетили стоматолога 5 и више пута.

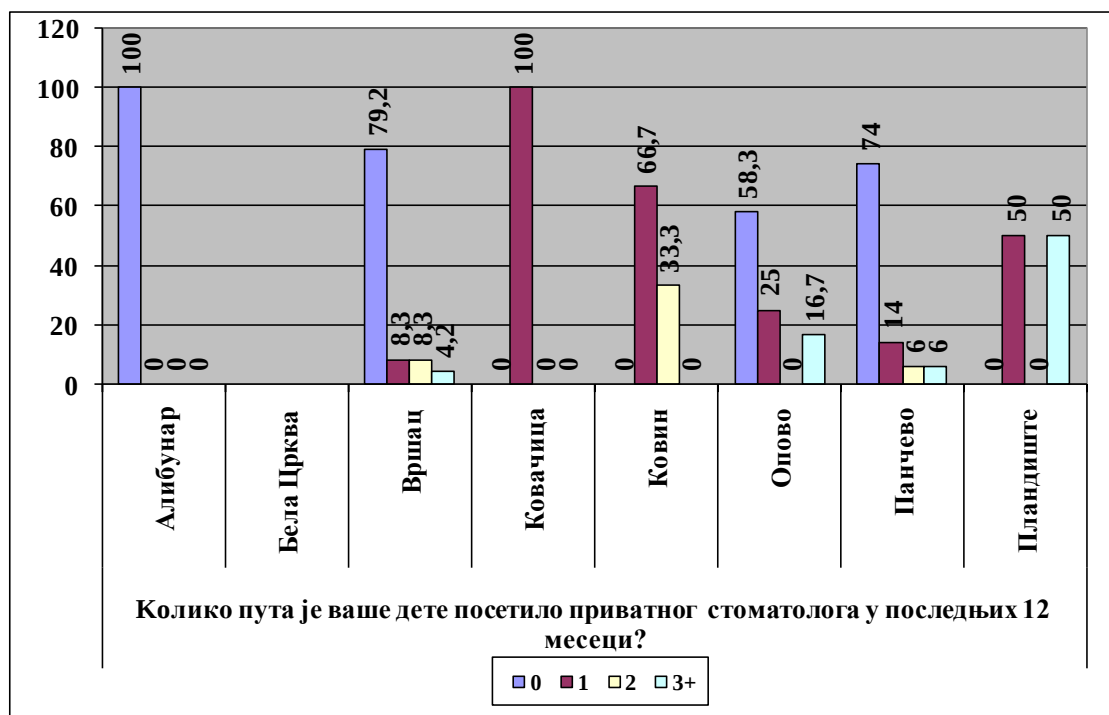
Просечан број посета изабраног стоматолога у последњих 12 месеци у 2017. години је као и прошле године, 4,26 пута. Анализом, последњих девет година број посета се смањило са 6,95 пута у 2009. години на 4,26 пута у 2017. години.



Већина анкетираних корисника у Алибунару (50,0%) и Панчеву (27,3%) је посетило једном другог стоматолога, у Опову (50,0%) је већина посетила 3 пута другог стоматолога, а у Ковину (40,0%) већина

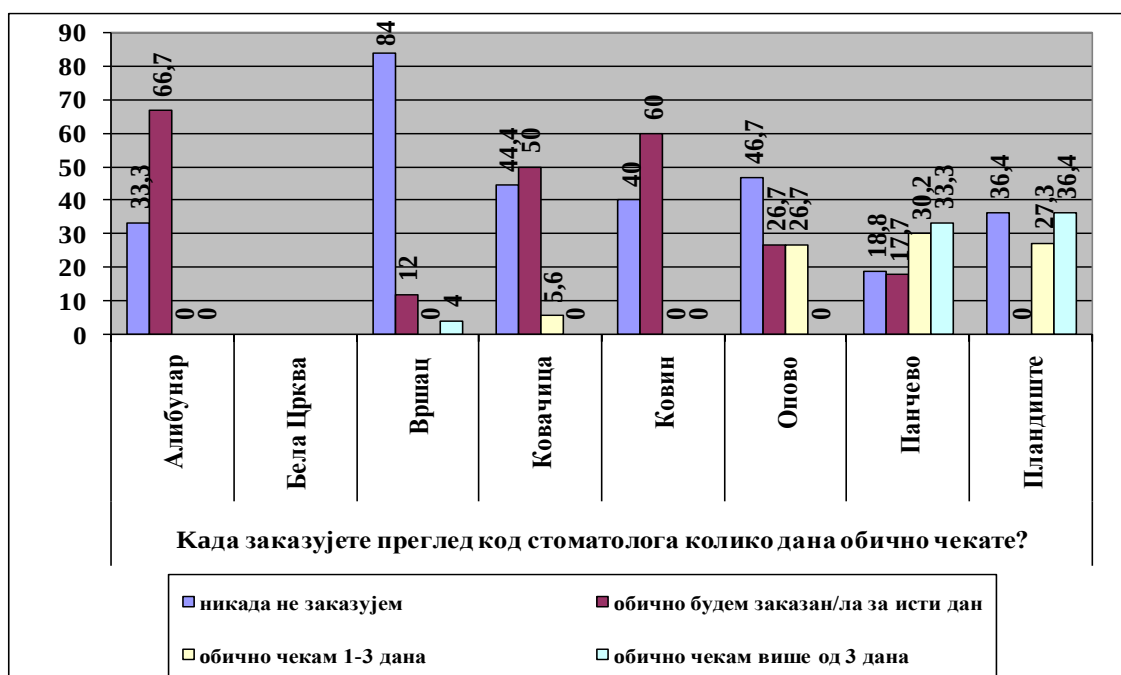
анкетираних корисника је посетила 2 пута другог стоматолога. 5 и више пута је већина корисника посетила другог стоматолога у Вршцу (33,4%). У Ковачици и Пландишту подједнак број корисника (50%) је посетило другог стоматолога једном и 2 пута.

Просечан број посета другом стоматологу последњих 12 месеци је у благом порасту у односу на 2016. годину. Анализом последњих девет година број посета се смањио са 3,00 пута у 2009. години на 1,84 пута у 2017. години.



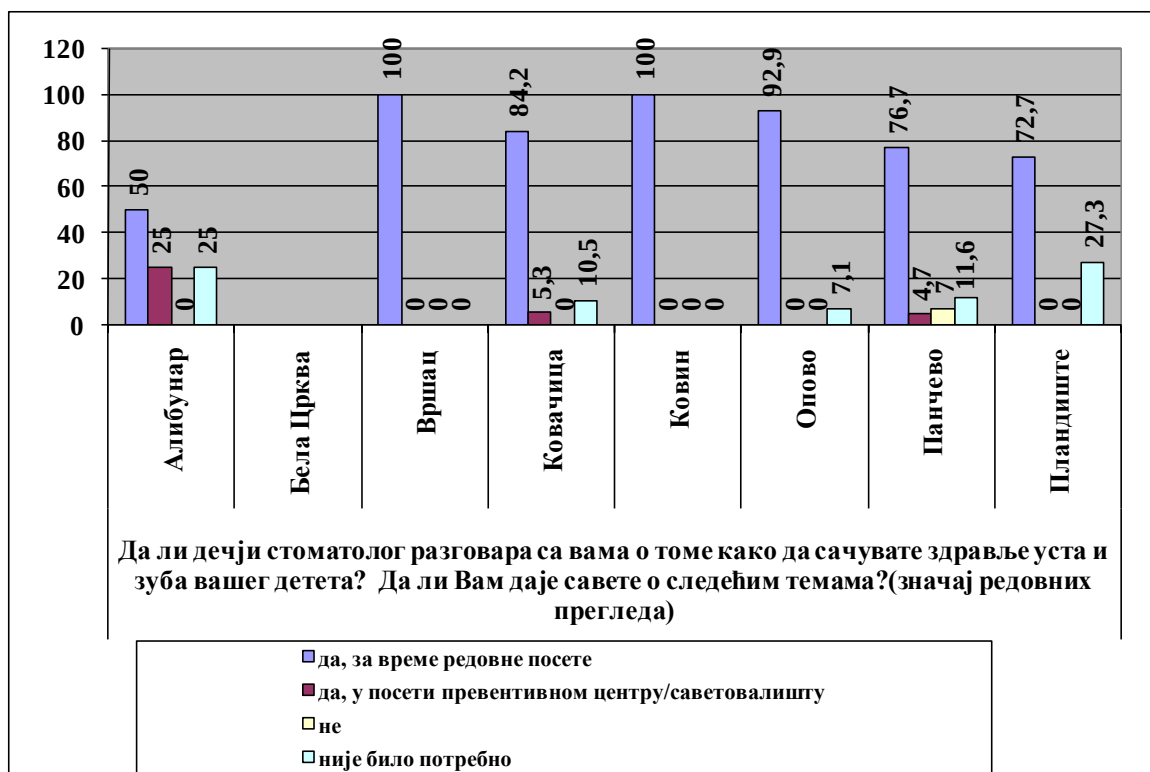
Већина анкетираних корисника у Алибунару (100%), Вршцу (79,2%), Опову (58,3%) и Панчеву (74,0%) изјављује да њихово дете, у последњих 12 месеци, није посећивало приватног стоматолога, док је у Ковачици (100%) и Ковину (66,7%) већина анкетираних корисника једном посетила приватног стоматолога у последњих 12 месеци. У Пландишту је једнак проценат (50,0%) анкетираних корисника изјавио да је једном посетио приватног стоматолога и 3 и више пута.

Просечан број посета приватном стоматологу у току последњих 12 месеци у 2017. години (0,73) је већи него број посета у 2009. години (0,61).



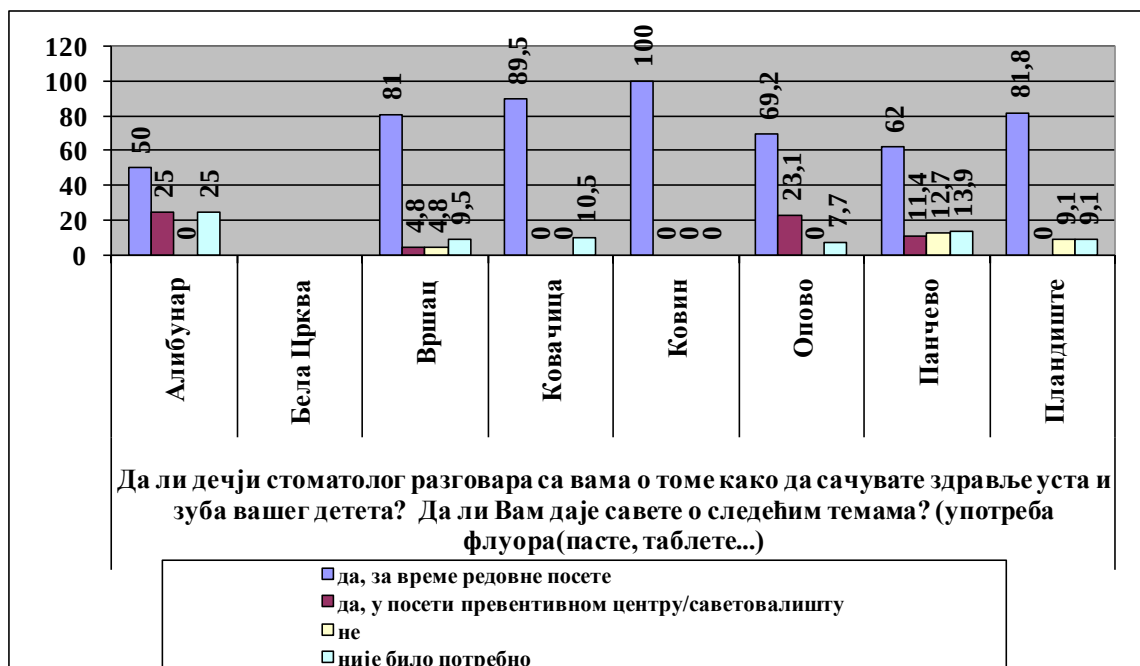
Већина анкетираних корисника у Вршцу (84,0%) и Опову (46,7%) на питање колико дана обично чека када заказује преглед код стоматолога, одговорило је да преглед никада не заказује. У Алибунару (66,7%), Ковачици (50,0%) и Ковину (60,0%) корисници изјављују да обично преглед буде заказана за исти дан, а у Панчеву (33,3%) изјављују да обично чекају више од 3 дана. У Пландишту је идентичан проценат (36,4%) анкетираних корисника који изјављују да никад не заказују преглед и да обично чекају више од 3 дана.

Највећи проценат корисника никада не заказује преглед код изабраног стоматолога и у 2017. години се примећује пад вредности (са 45,0% на 35,8%). Проценат оних који буду заказани исти дан је такође у паду (са 28,8% на 24,6%), а проценат оних који чекају од 1 до 3 дана је у порасту (од 16,9% до 19,8%), као и проценат испитаника који чекају дуже од три дана (са 9,4% на 19,8%).



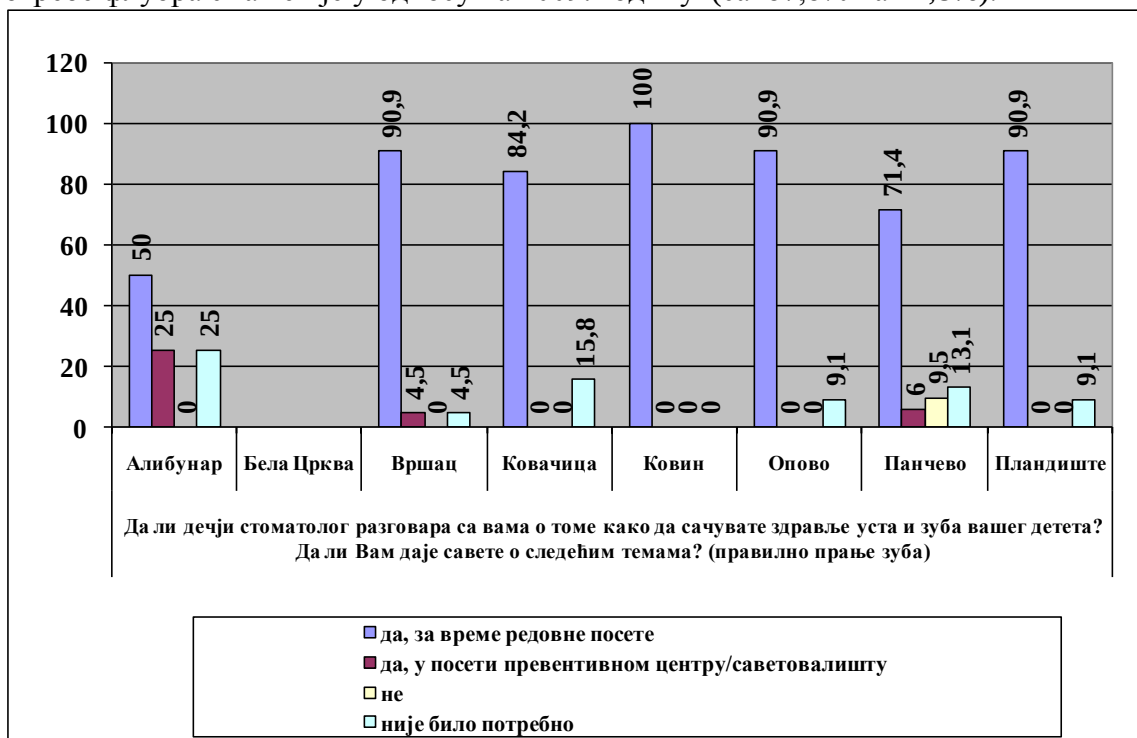
Већина анкетираних корисника у свим домовима здравља (од 50,0% у Алибунару до 100% у Вршцу и Ковину) изјављује да им за време редовне посете изабрани стоматолог даје савете о значају редовних прегледа.

Током посматраних година проценат испитаника који сматрају да добијају савете од стоматолога о значају редовних прегледа смањено се са 93,3% на 83,2%.



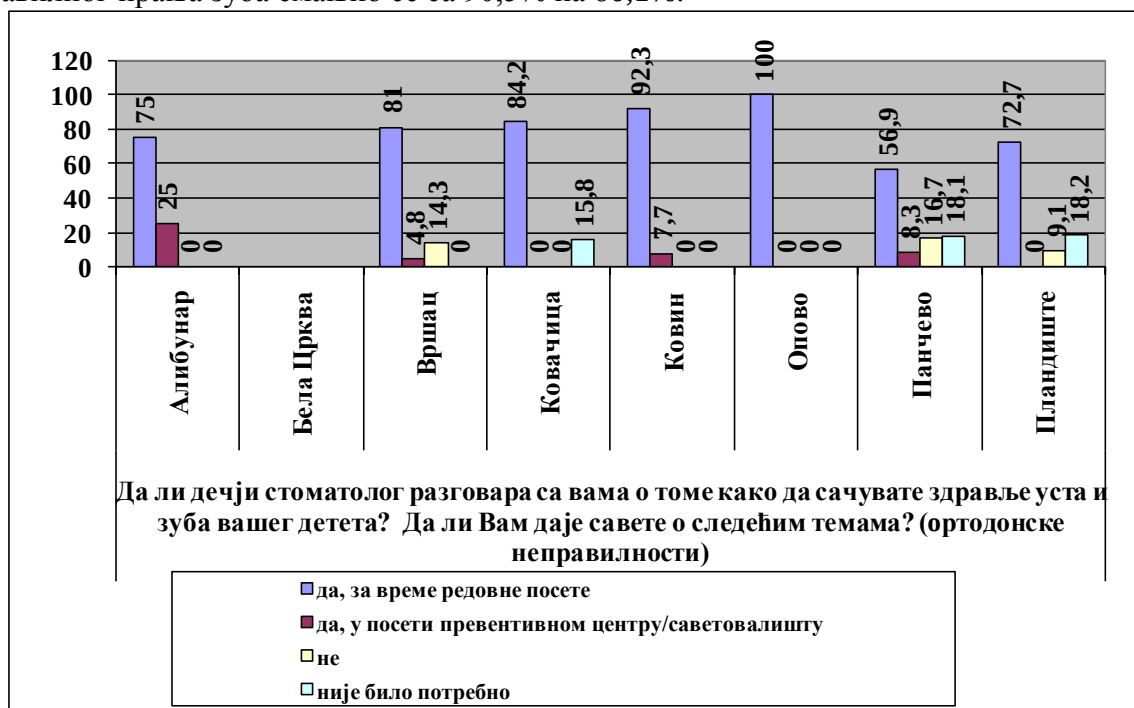
Већина анкетираних корисника у свим домовима здравља (од 50,0% у Алибунару до 100% у Ковину) изјављује да им изабрани стоматолог за време редовне посете даје савете о значају употребе флуора за здравље уста и зуба њихове деце.

Током последњих девет година проценат испитаника који сматрају да добијају савете од стоматолога о значају употребе флуора смањен је у односу на 2009. годину (са 87,8% на 72,8%).



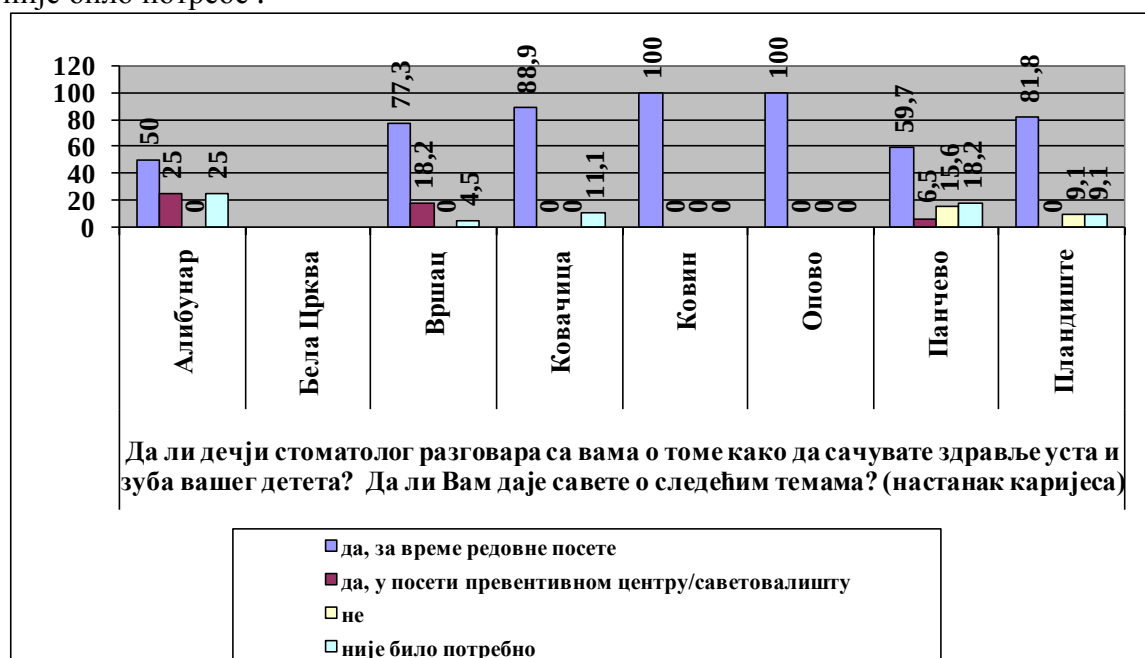
Већина анкетираних корисника у свим домовима здравља (од 50% у Алибунару до 100% у Ковину) изјављује да им за време редовне посете, изабрани стоматолог даје савете о значају правилног прања зуба.

Током последњих девет година проценат испитаника који сматрају да добијају савете од стоматолога о значају правилног прања зуба смањено се са 90,5% на 80,1%.



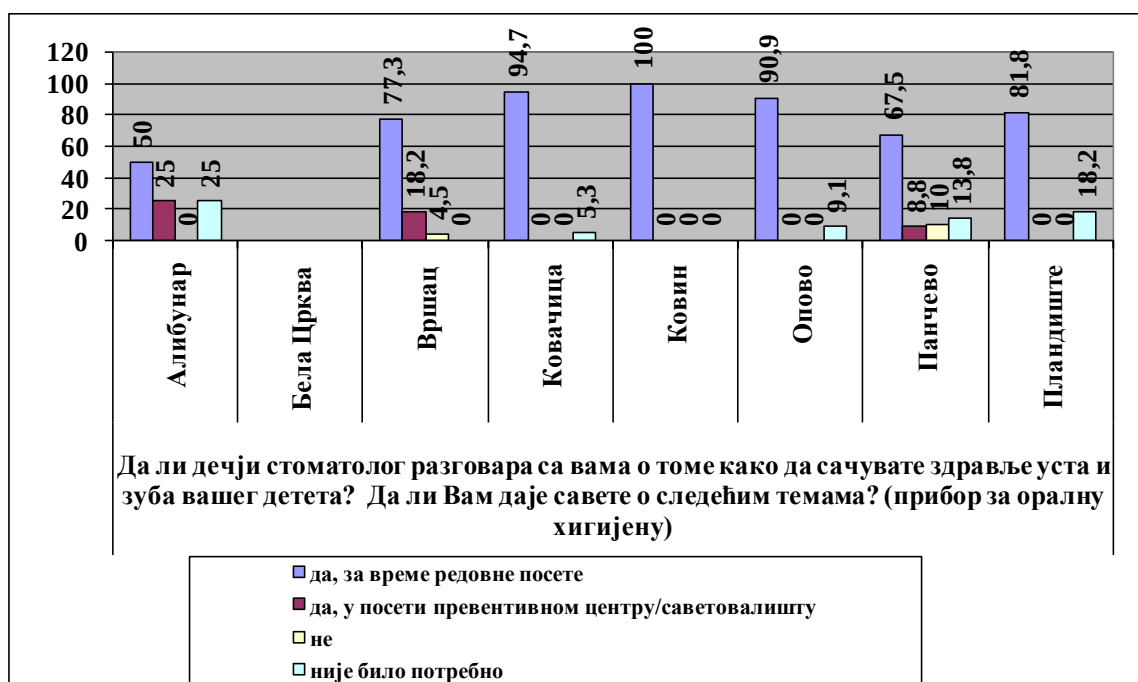
Већина анкетираних корисника (од 56,9% у Панчеву до 100% у Опову) изјављује да им за време редовне посете, избрани стоматолог даје савете у вези са значајем и улогом, као и коришћењем ортодонтских протеза.

Током последњих девет година проценат испитаника који сматрају да добијају савете од стоматолога о значају ортодонских неправилности се смањιο (са 79,9% на 71,1%), као и број оних који су сматрали да за тим није било потребе .



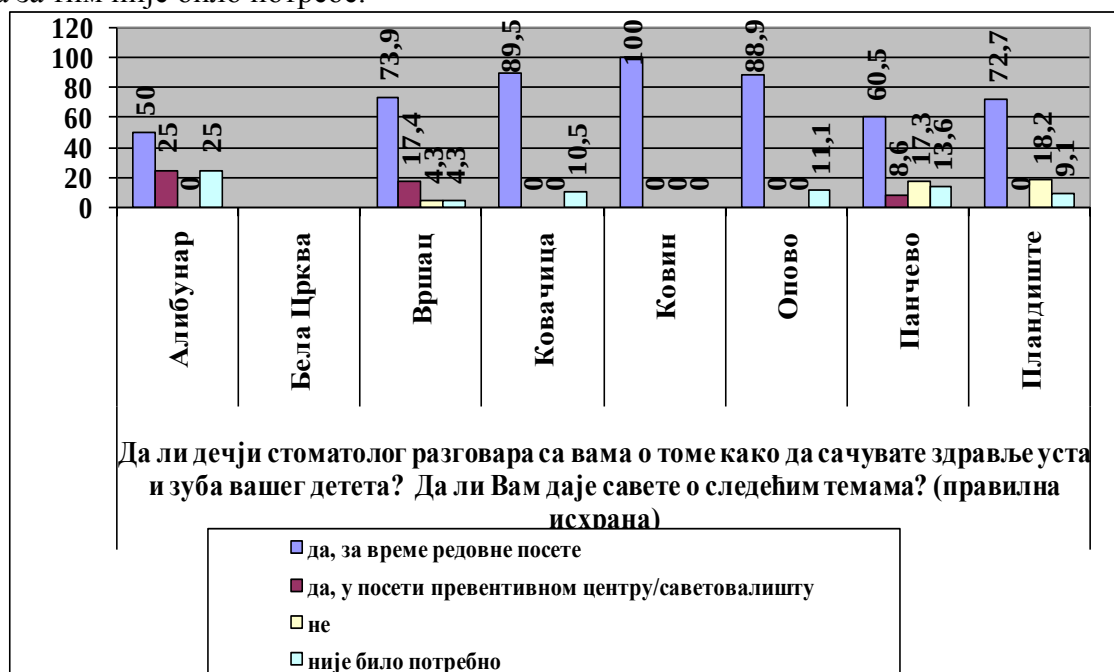
Већина анкетираних корисника у свим домовима здравља (од 50,0% у Алибунару до 100% у Ковину и Опову) изјављује да им за време редовне посете, избрани стоматолог даје савете о значају и настанку каријеса по здравље уста и зуба њихове деце.

Током последњих девет година проценат испитаника који сматрају да добијају савете од стоматолога о настанку каријеса смањιο се (са 87,4% на 73,2%). У порасту је број оних који сматрају да за тим није било потребе, са 5,6% у 2009. години на 12,1% у 2017. години.



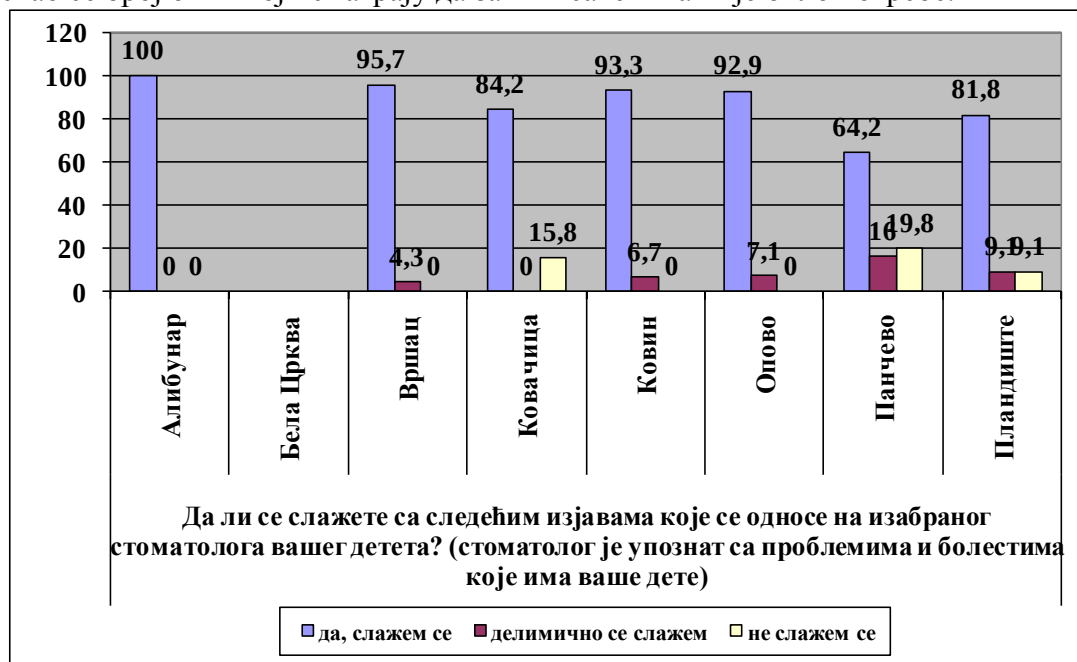
Већина анкетираних корисника у свим домовима здравља (од 50,0% у Алибунару до 100% у Ковину) изјављује да им за време редовне посете, изабрани стоматолог даје савете о значају прибора за оралну хигијену по здравље уста и зуба њихове деце.

Током посматраних година проценат испитаника који сматрају да добијају савете од стоматолога о значају прибора за оралну хигијену смањио се (са 86,3% на 76,9%). У порасту је број испитаника који сматрају да за тим није било потребе.



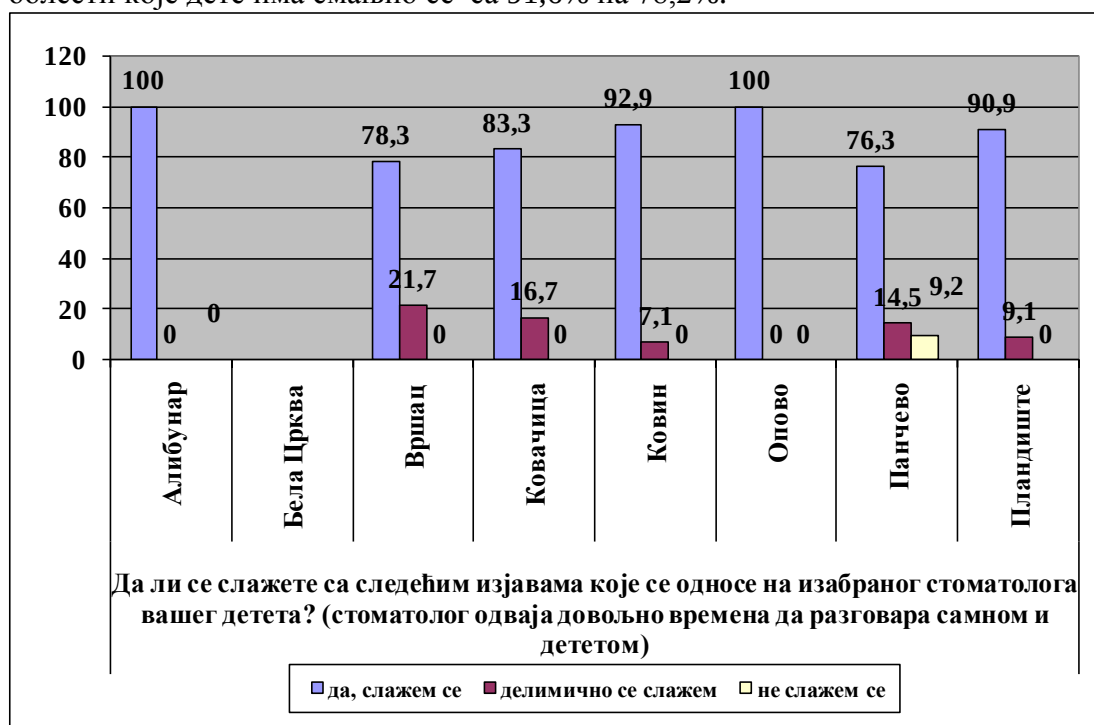
Већина анкетираних корисника (од 50,0% у Алибунару до 100% у Ковину) изјављује да им за време редовне посете, изабрани стоматолог даје савете о значају правилне исхране по здравље уста и зуба њихове деце. Мали број анкетираних је изјавио да за овим саветима нема потребе.

Током последњих девет година проценат испитаника који сматрају да добијају савете од стоматолога о значају правилне исхране за здравље уста и зуба је смањен у односу на 2009. годину (са 83,8% на 71,4%). Повећао се број оних који сматрају да за тим саветима није било потребе.



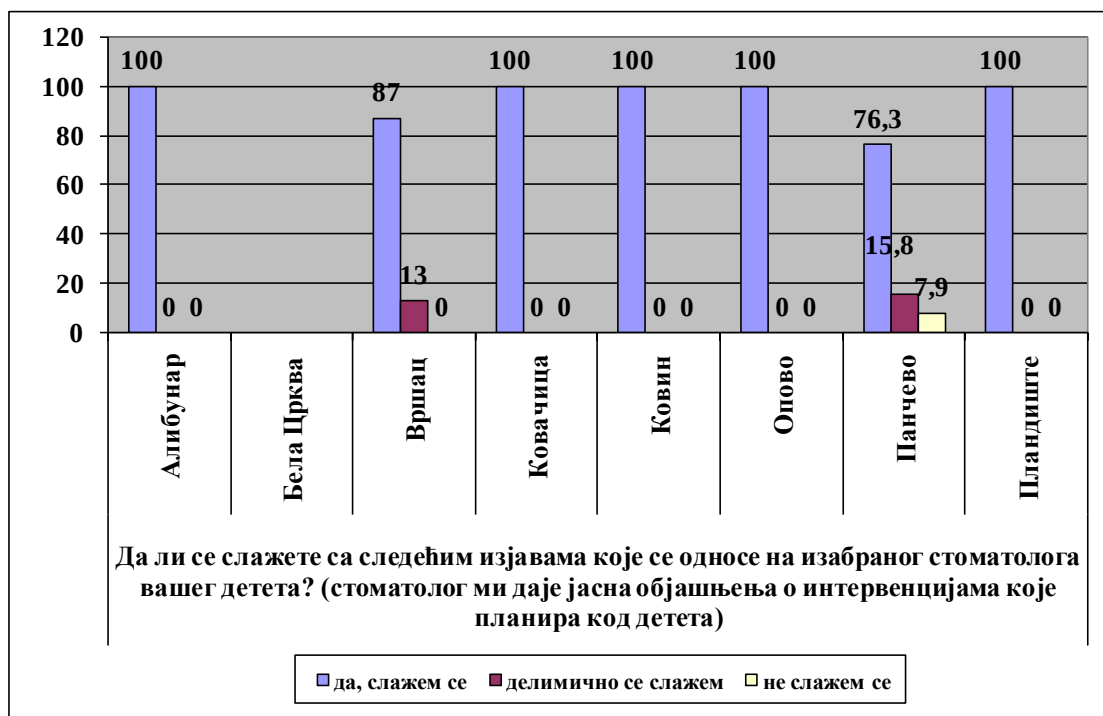
Већина анкетираних корисника у свим домовима здравља (од 64,2% у Панчеву до 100% у Алибунару) изјављује да је изабрани стоматолог упознат са проблемима и болестима које има њихово дете.

Током последњих девет година проценат испитаника који сматрају да њихов стоматолог познаје проблеме и болести које дете има смањио се са 91,6% на 78,2%.



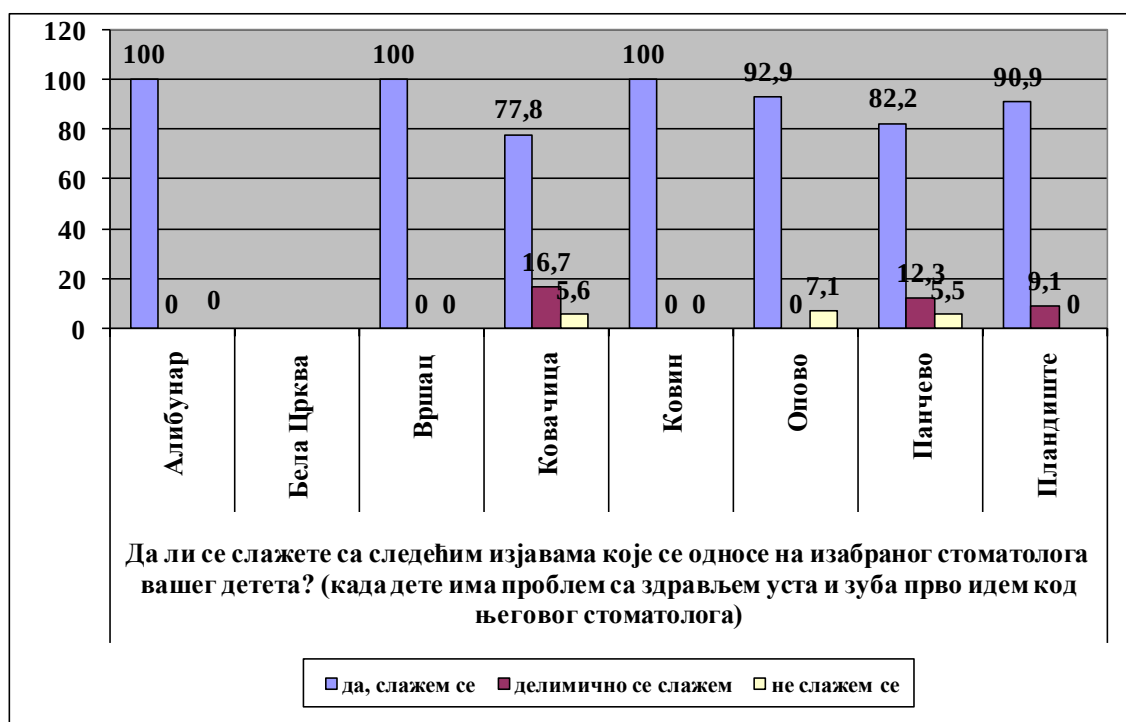
Већина анкетираних корисника у свим домовима здравља (од 76,3% у Панчеву до 100% у Алибунару и Опову) изјављује да изабрани стоматолог издваја довољно времена да разговара са њима и дететом.

оком последњих девет година проценат испитаника који сматрају да стоматолог одваја довољно времена за разговор смањено се незнатно (са 84,5% на 82,6%).



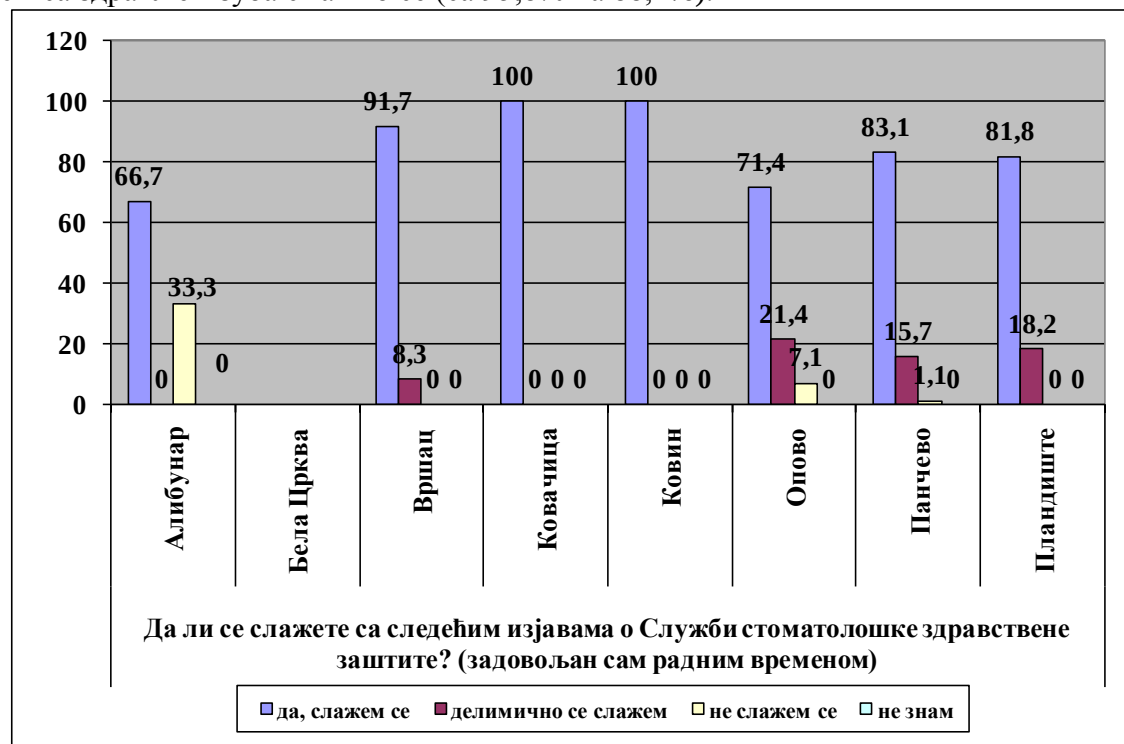
Већина анкетираних корисника (од 76,3% у Панчеву до 100% у Алибунару, Ковачици, Ковину, Опову и Планишту) изјављује да им изабрани стоматолог даје јасна објашњења о интервенцијама које планира код детета. У Вршцу и Панчеву се мањи део корисника делимично слаже са овом изјавом.

Током последњих девет година проценат испитаника који сматрају да изабрани стоматолог даје јасна објашњења о интервенцијама које планира код детета смањивао се са 93,0% на 87,0%.



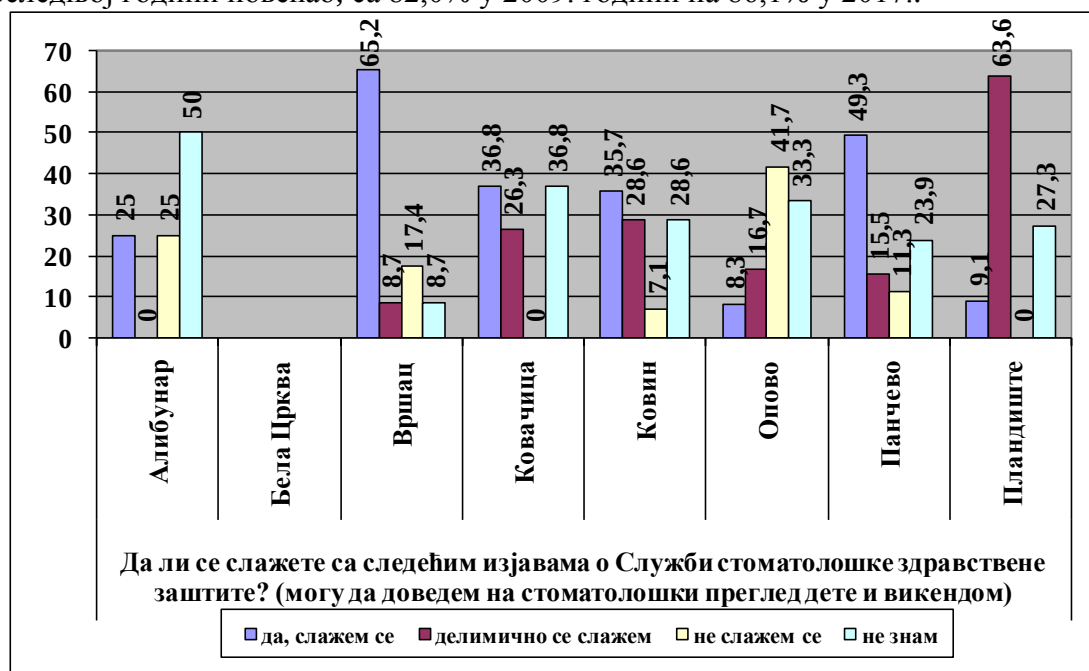
Већина анкетираних корисника у свим домовима здравља (од 77,8% у Ковачици до 100% у Алибунару, Вршцу и Ковину) изјављује да када дете има проблем са здрављем уста и зуба, прво иде код изабраног стоматолога.

Током последњих девет година проценат испитаника који дете прво воде код свог стоматолога када има проблем са здрављем зуба смањено се (са 95,8% на 88,1%).



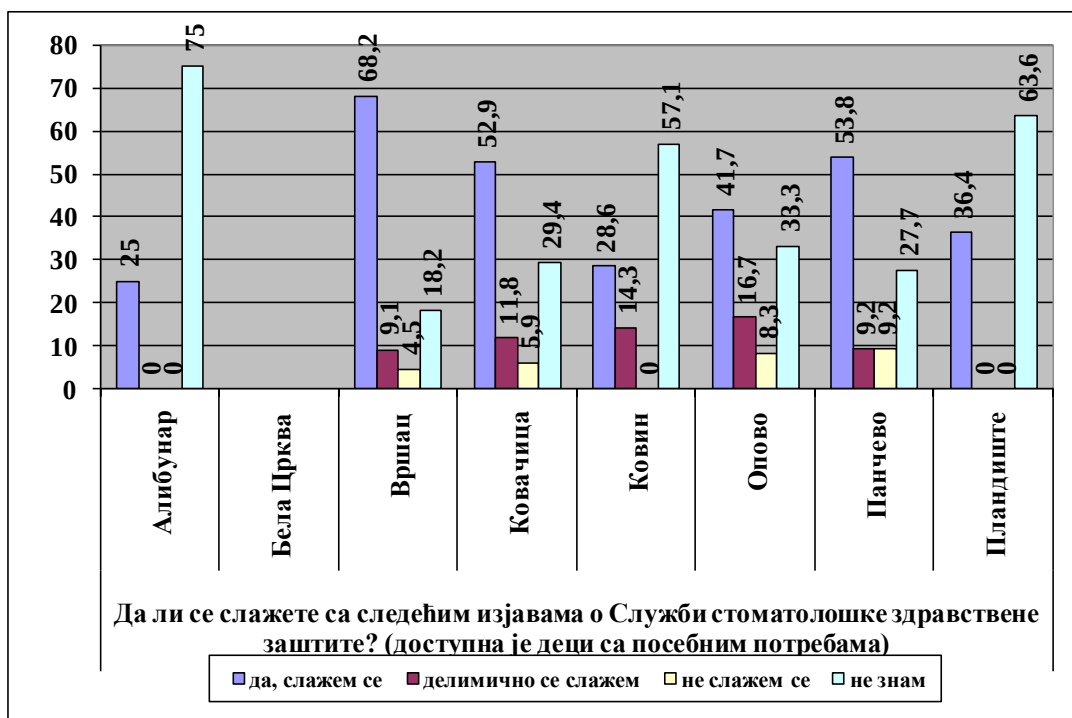
Већина анкетираних корисника (од 71,4% у Опову до 100% у Ковачици и Ковину) изјављује да је задовољна радним временом Службе стоматолошке здравствене заштите.

Током последњих девет година проценат испитаника који су задовољни радним временом смањивао се да би се у последњој години повећао, са 82,0% у 2009. години на 86,1% у 2017..



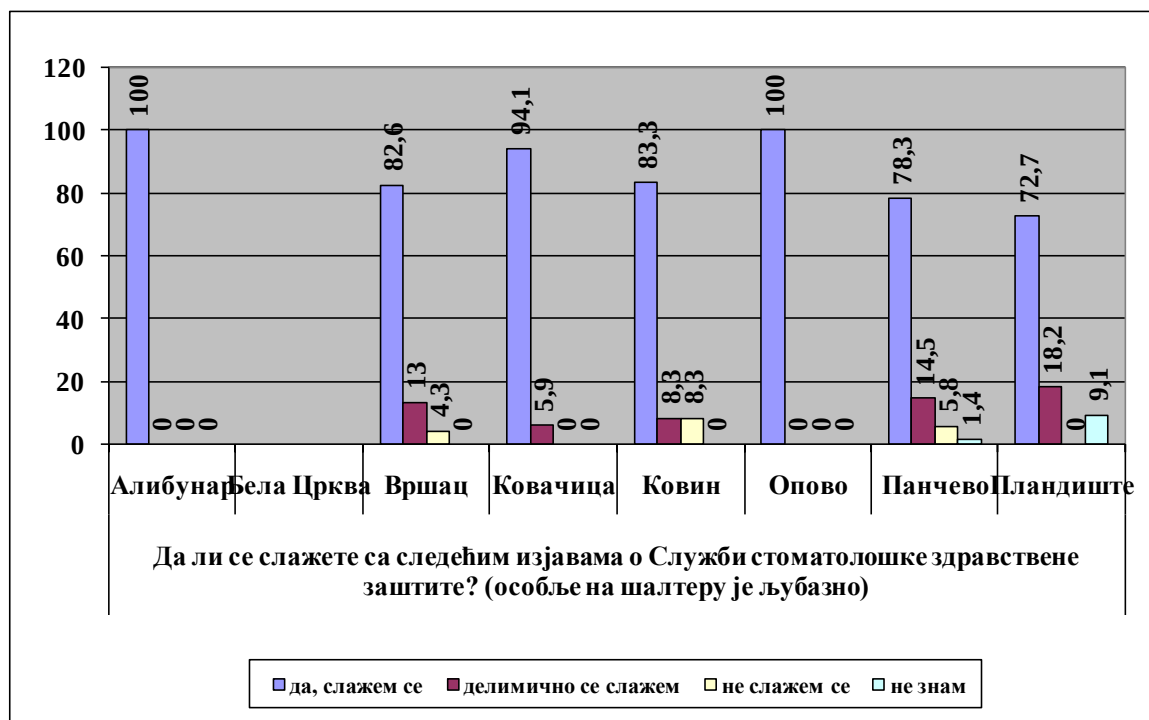
У Вршцу (65,2%), Ковину (35,7%) и Панчеву (49,3%) већина анкетираних испитаника изјављује да се слаже са изјавом да своје дете могу довести на стоматолошки преглед и викендом у Службу стоматолошке здравствене заштите. У Опову (41,7%) већина корисника се не слаже са овом изјавом. Већина анкетираних корисника у Алибунару (50,0%) изјашњава се да не зна одговор на ово питање. У Планишту већина анкетираних корисника (63,6%) се делимично слаже са овом изјавом. У Ковачици је подједнако оних (36,8%) који не знају и оних који се слажу да могу да доведу на стоматолошки преглед дете и викендом.

Током последњих девет година проценат испитаника који сматрају да могу да доведу дете на стоматолошки преглед и викендом повећао се са 39,9% на 41,9%. Проценат оних који се не слажу са овом изјавом нижи је него у 2009. години и износи 16,8%.



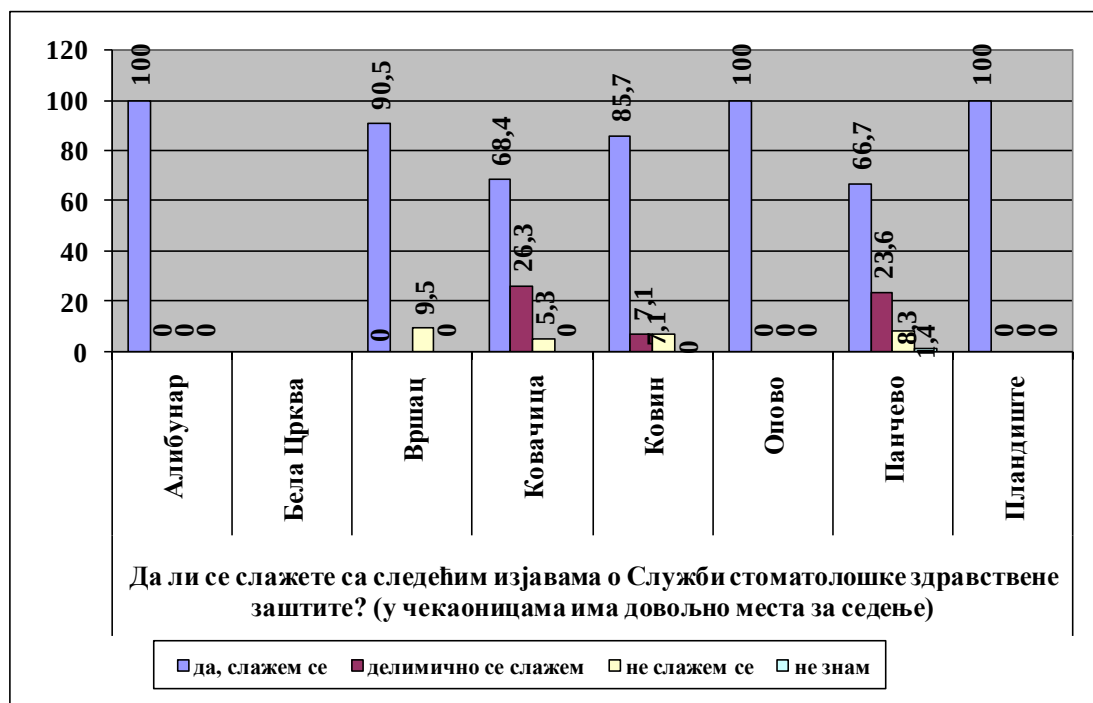
Већина анкетираних корисника у Вршцу (68,2%), Ковачици до 52,9%, Опову (41,7%) и Панчеву (53,8%) изјављује да је Служба стоматолошке здравствене заштите доступна деци са посебним потребама, док већина у Алибунару (75,0%), Ковину (57,1%) и Пландишту (63,6%) не зна одговор на ово питање.

Током последњих девет година проценат испитаника који сматрају да је стоматолошка служба доступна деци са посебним потребама смањено се са 59,1% на 50,0%).



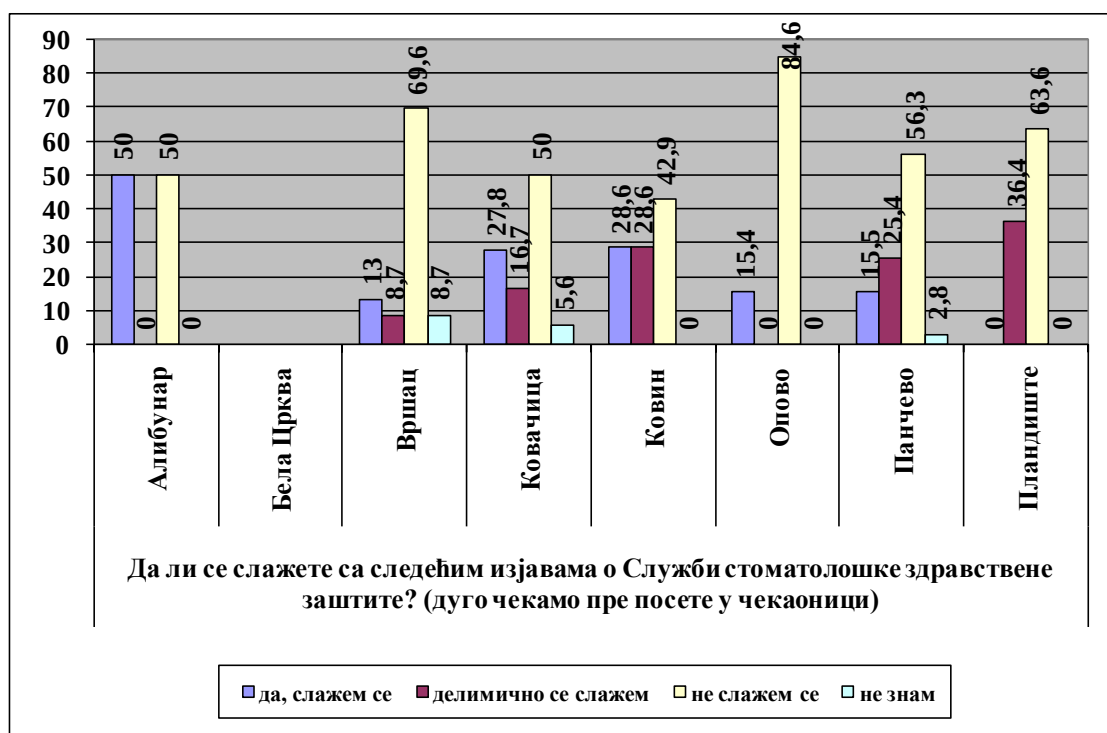
Већина анкетираних корисника (од 72,7% у Пландишту до 100% у Алибунару и Опову) изјављује да је особље на шалтеру љубазно.

Током последњих девет година проценат испитаника који сматрају да је особље на шалтеру љубазно је варирао од 69,0% у 2010.години до 87,8% у 2012. године, а 2017. године је 83,2.%.



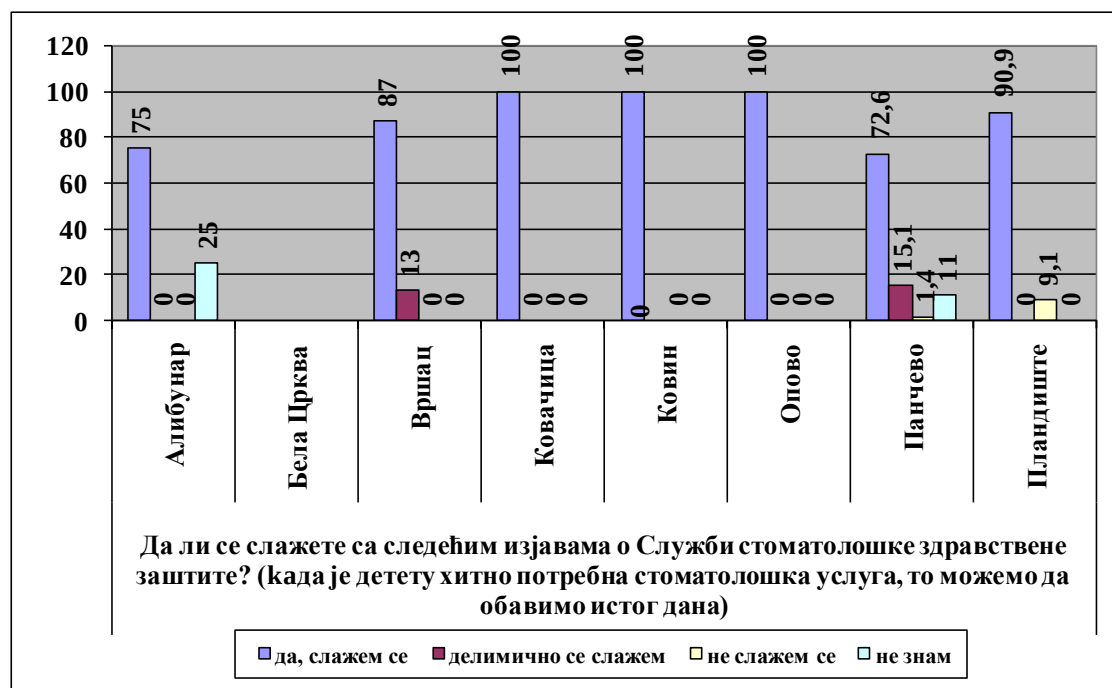
Већина анкетираних корисника (од 66,7% у Панчеву до 100% у Алибунару, Опову и Планишту) изјављује да у чекаоницама има довољно места за седење. У Ковачици и Панчеву 26,3% односно 23,6% анкетираних корисника се делимично слаже са овом изјавом, а мали проценат испитаника се не слаже.

Током последњих девет година проценат испитаника који сматрају да у чекаоници има довољно места за седење смањено се (са 85,4% на 78,2%).



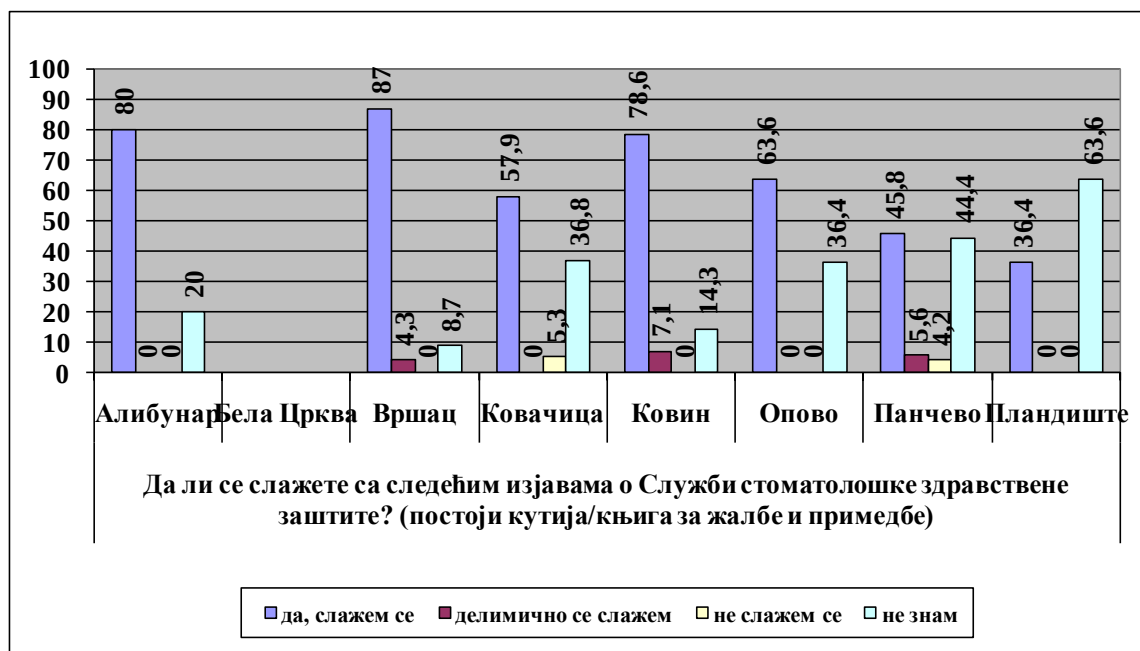
Већина анкетираних корисника у свим домовима здравља (осим у Алибунару) не слаже се да дуго чека пре посете у чекаоници. У Алибунару подједнак проценат испитаника изјављује да се слаже да дуго чека пре посете у чекаоници и да се не слаже са том изјавом.

Током последњих девет година проценат испитаника који сматрају да дуго чекају у чекаоници пре посете стоматологу је варирао, а 2017. (17,4%) је нижи него 2009. године (32,9%), док је проценат оних који се не слажу са овом изјавом растао и највиши је био 2011. године (59,1%), а у 2017. години износио је 58,7%.



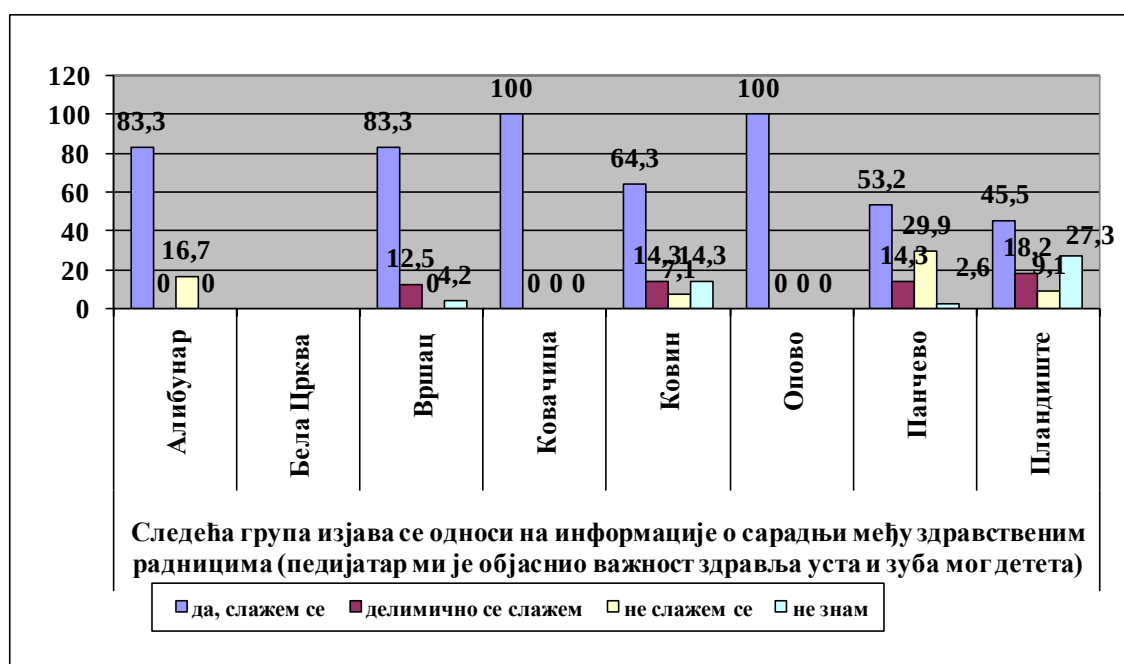
Већина анкетираних корисника (од 72,6% у Панчеву до 100% у Ковачици, Ковину и Опову) изјављује да у случају хитне потребе, стоматолошки преглед за своје дете могу обавити истог дана.

Током последњих девет година проценат испитаника који сматрају да могу истог дана бити прегледани ако је хитно смањивао се са 91,7% на 84,2%.



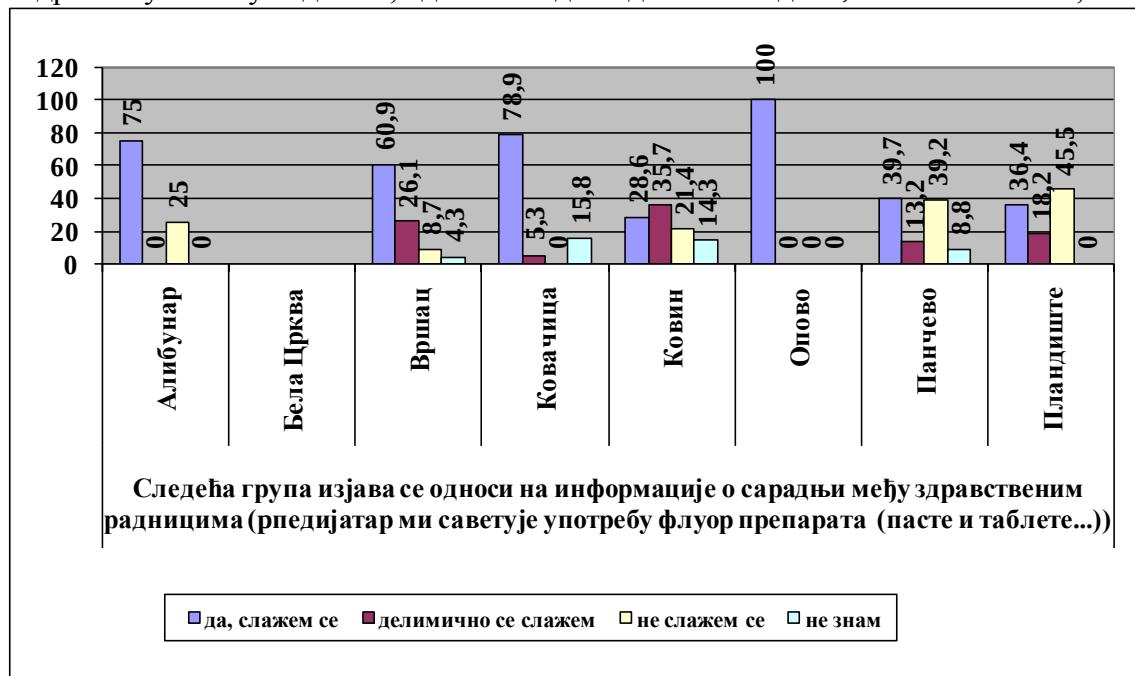
Већина анкетираних корисника (осим у Пландишту) се слаже (од 45,8% у Панчеву до 87,0% у Вршцу) да у Служби стоматолошке здравствене заштите постоји кутија/књига за жалбе и примедбе. У Пландишту (63,6%) већина анкетираних корисника не зна одговор на ово питање.

Током последњих девет година проценат испитаника који сматрају да постоји кутија/књига за жалбе и примедбе смањивао се (са 61,8% на 58,3%). Проценат оних који не знају је највећи био у 2010. години (43,2%).



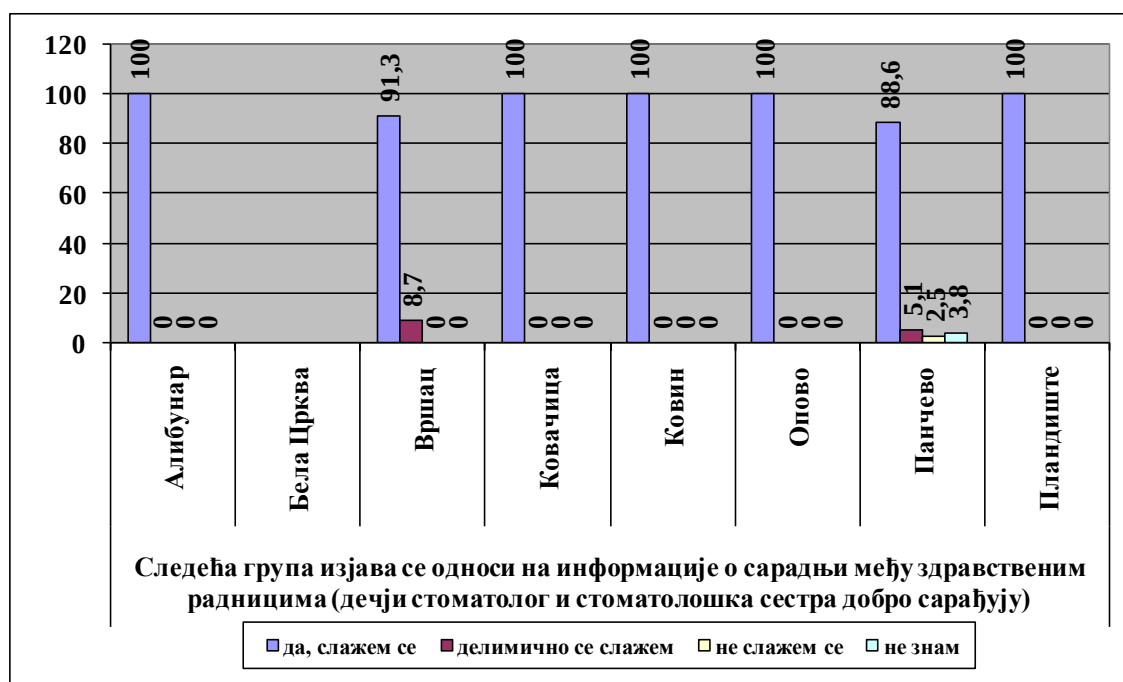
Већина анкетираних корисника (од 45,5% у Пландишту до 100% у Ковачици и Опову) изјављује да им је педијатар објаснио важност одржавања здравља уста и зуба детета, док се у свим општинама, осим Панчева (29,9%) само мали број корисника са тим не слаже.

Током посматраних година проценат испитаника који изјављују да им је педијатар објаснио важност одржавања здравља уста и зуба детета, од 2009. године до 2017. године, смањено се са 71,7 % на 68,7%.



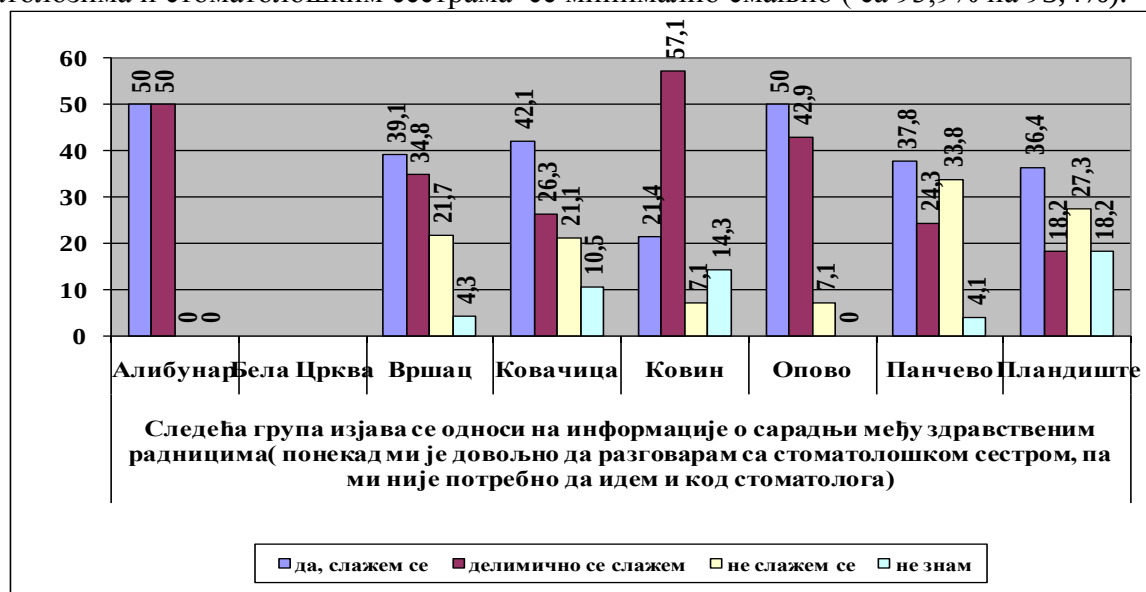
Већина анкетираних корисника од 39,7% у Панчеву до 100% у Опову изјављује да их педијатар саветује о употреби флуор препарата, осим у Пландишту где се већина анкетираних изјашњава да се не слаже са овом изјавом (45,5%) и Ковину где се испитаници у већини делимично слажу да им педијатар даје савете у вези препарата са флуором (35,7%).

Током последњих девет година проценат испитаника који сматрају да добијају савете од педијатра о употреби флуор препарата смањено се са 57,0% на 53,2%, а оних који се не слажу са овом изјавом повећао са 16,9% на 24,0%. Број оних који не знају одговор повећао се са 6,3% на 7,8%.



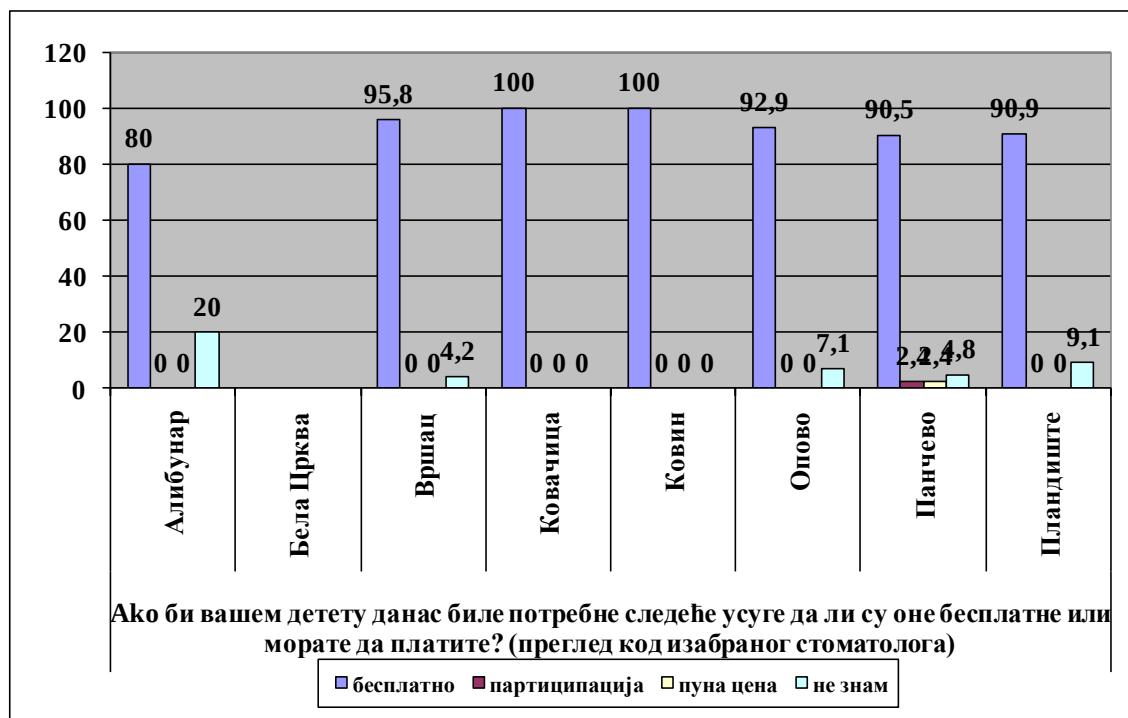
Већина анкетираних корисника (од 88,6% у Панчеву до 100% у Алибунару, Ковачици, Ковину, Опову и Пландишту) изјављује да дечији стоматолог и стоматолошка сестра добро сарађују.

Током последњих девет година проценат испитаника који су задовољни сарадњом међу стоматолозима и стоматолошким сестрама се минимално смањило (са 93,9% на 93,4%).



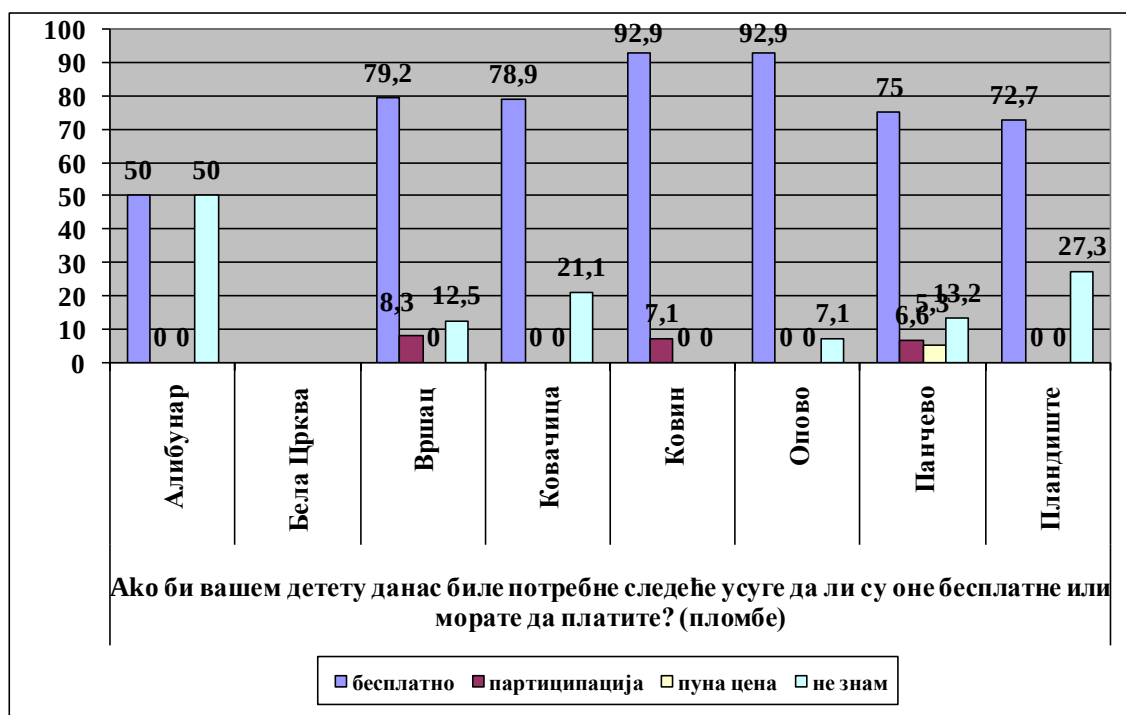
Већина укупно анкетираних корисника (од 21,4% у Ковину до 50,0% у Опову) изјављује да им је понекад довољно да поразговарају са стоматолошком сестром па им није потребна посета стоматологу. У Ковину (57,1%) већина анкетираних се делимично слаже са наведеном тврдњом, а у Алибунару подједнак проценат испитаника се слаже са наведеном тврдњом и делимично слаже.

Током последњих девет година проценат испитаника који се слажу са изјавом да понекад после разговора са стоматолошком сестром није потребно да иду код стоматолога, смањено се са 57,7% на 38,1%. Број оних који не знају одговор порастао је са 3,5% у 2009. години на 6,9% у 2017. години.



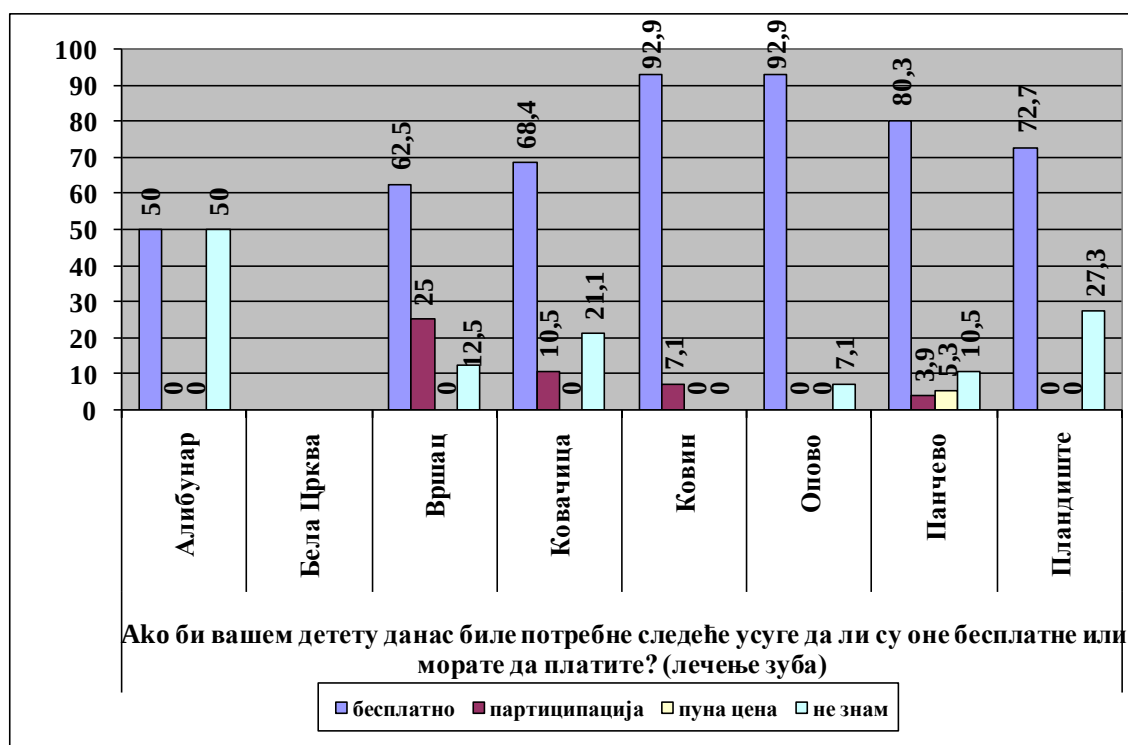
Већина анкетираних корисника у свим домовима здравља (од 80% у Алибунару до 100% у Ковачици и Ковину) изјављује да је преглед за дете код изабраног стоматолога бесплатан.

Деветогодишњом анализом уочавамо да проценат корисника који сматрају да је преглед код изабраног стоматолога бесплатан, растао је са 92% на 93,1%. Проценат корисника који не зна одговор на ово питање одржава се на приближно истом нивоу.



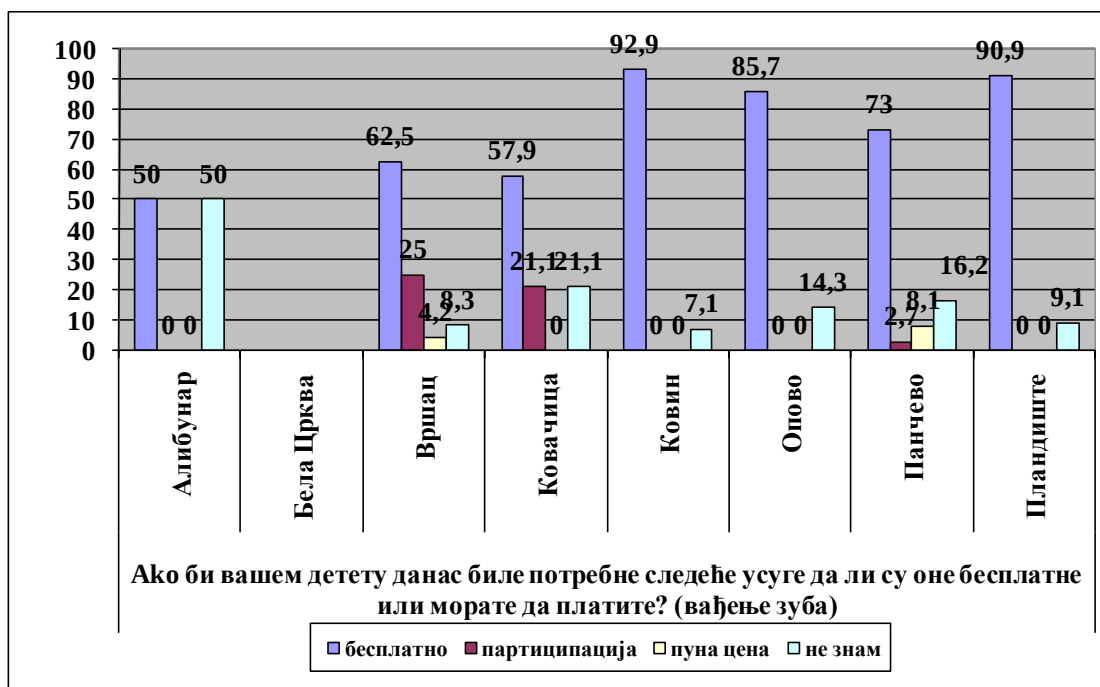
Већина анкетираних корисника (од 72,7% у Пландишту до 92,9% у Ковину и Опову) изјављује да би пломбе, у случају потребе, биле бесплатне за децу. У Алибунару подједнак је проценат испитаника који изјављују да би пломбе, у случају потребе, биле бесплатне за децу и да не знају да је то тако.

Деветогодишњом анализом од 2009. године проценат корисника који сматрају да је стављање пломбе бесплатно смањено се (са 81,2% на 78,4%), а повећао се проценат корисника који не знају одговор на ово питање.



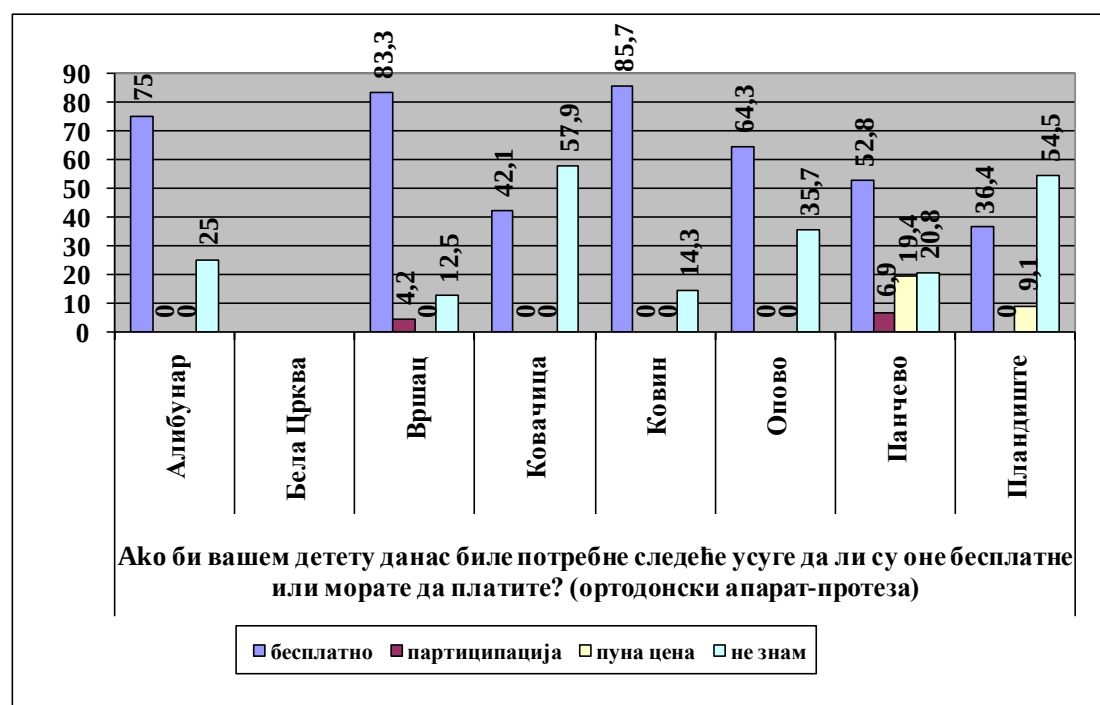
Већина анкетираних корисника (од 62,5% у Вршцу до 100% у Алибунару и Ковину), изјављује да би у случају потребе, лечење зуба било бесплатно.

Проценат анкетираних корисника који сматрају да је лечење зуба бесплатно повећао се са 73,3% у 2009. на 77,2% у 2017. години, док се проценат оних који сматрају да треба да плате партиципацију снизио са 12,3% на 7,4%. Проценат оних који не знају одговор на питање кретао се у интервалу од 11,0% у 2009. години до 13,0% у 2017. години.



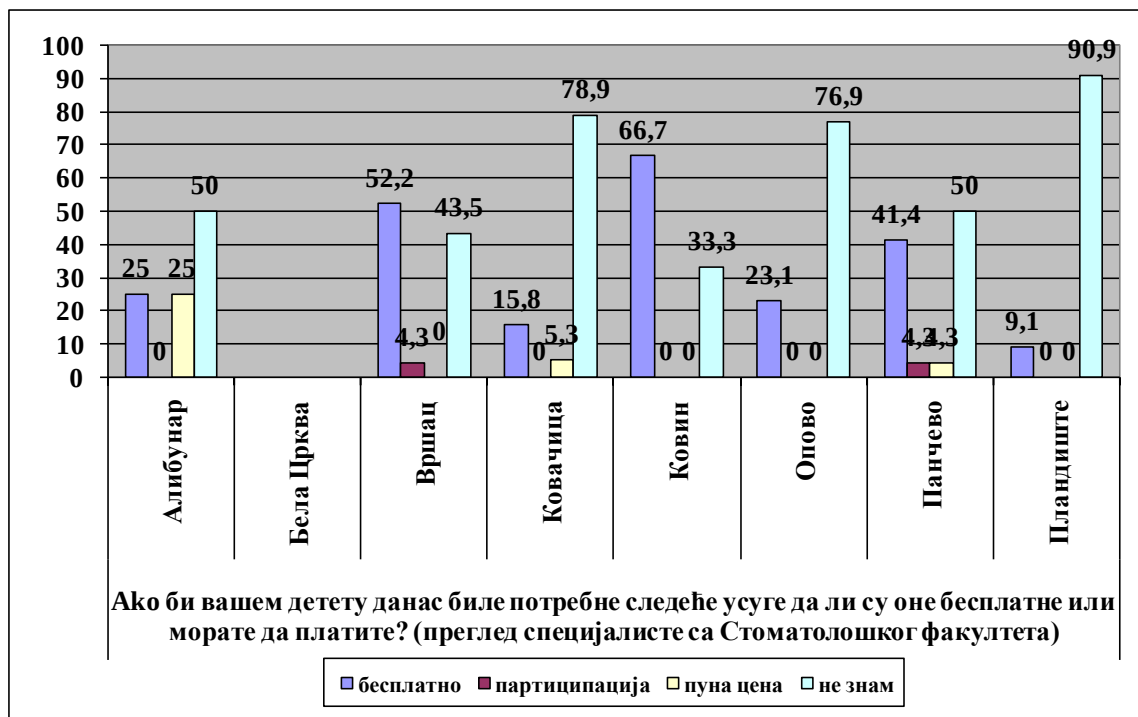
Већина анкетираних корисника (осим у Алибунару), од 57,9% у Ковачици до 92,9% у Ковину, изјављује да би у случају потребе вађење зуба за децу било бесплатно. Проценат оних који сматрају да у овој ситуацији треба плаћати партиципацију је највиши у Вршцу (25,0%) , а у Алибунару је подједнак проценат анкетираних корисника који сматрају да би у случају потребе вађења зуба за децу било бесплатно и оних који не знају за то.

Проценат корисника који сматрају да је вађење зуба бесплатно повећавао се у протеклих девет година (са 57,9% на 73,1%), а смањено се проценат оних који сматрају да треба да плате партиципацију, док се проценат оних који не знају одговор повећао.



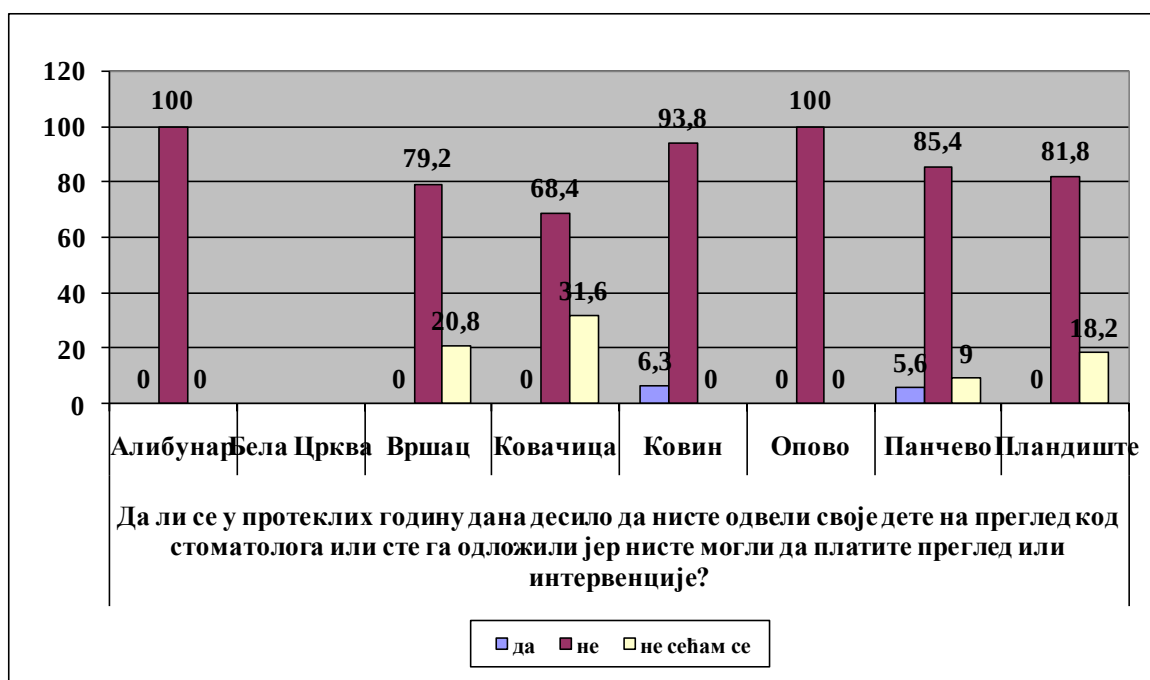
Већина анкетираних корисника (осим у Ковачици и Пландишту), од 52,8% у Панчеву до 85,7% у Ковину, изјављује да је у случају потребе, ортодонски апарат-протеза бесплатна за децу или већина испитаника у Ковачици (57,9%) и Пландишту (54,5%) не знају одговор на ово питање.

Проценат анкетираних корисника који сматрају да су протезе бесплатне варирао је током последњих година од 39,8% у 2010. до 63,6% у 2015. години, док је у 2017. години тај број био 59,5%. Проценат оних који не знају одговор на ово питање кретао се од 26,6% у 2009. години до 27,2% у 2017. години.



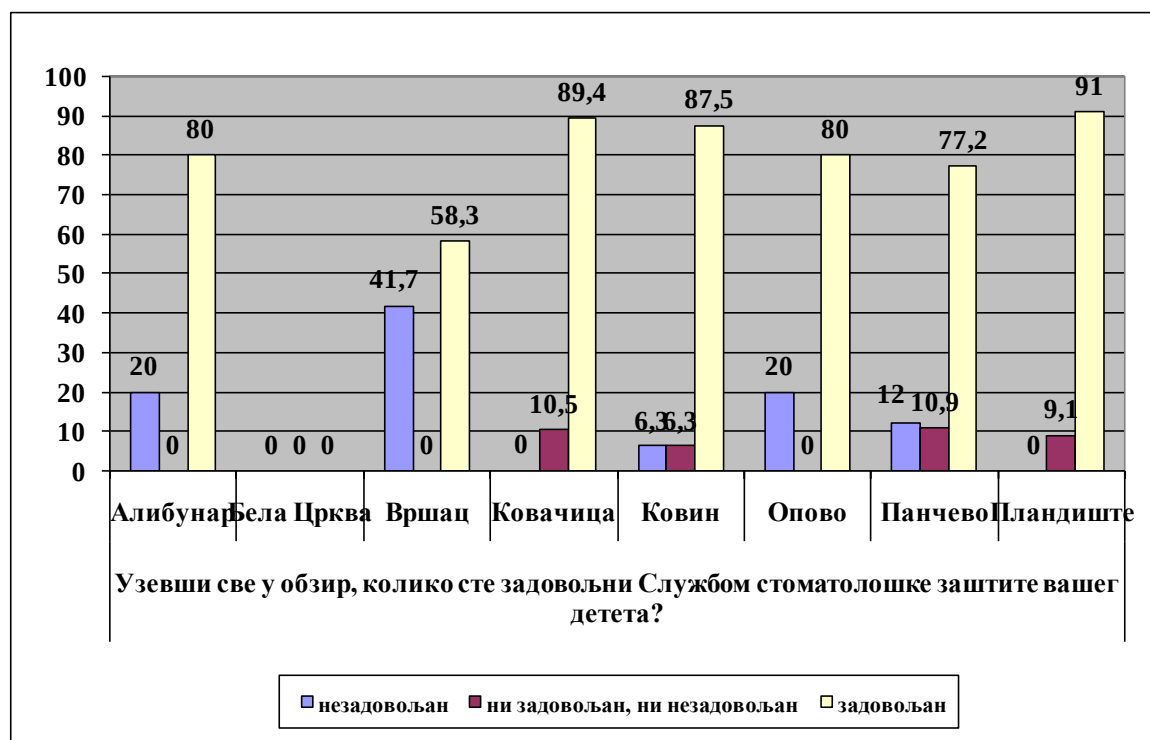
Већина анкетираних корисника у Вршцу (52,2%) и Ковину (66,7%) изјављује да би у случају потребе, преглед код специјалисте са Стоматолошког факултета за њихово дете био бесплатан или у Алибунару (50,0%), Ковачици (78,9%), Опову (76,9%), Панчеву (50,0%) и Пландишту (90,9%) не знају одговор на ово питање, док је занемарљив број оних који сматрају да треба да плате партиципацију или пуну цену услуге.

Проценат корисника који не зна да ли је преглед стоматолога на Стоматолошком факултету бесплатан кретао се од 55,6% у 2009. до 56,6% у 2017., а проценат оних који сматрају да је преглед бесплатан порастао је са 35,4% у 2009. на 37,5% у 2017. години.



Већина анкетираних корисника (од 68,4% у Ковачици до 100% у Алибунару и Опову) изјављује да се у последњих годину дана није десило да су одложили преглед свог детета код стоматолога јер нису могли да плате преглед или лекове.

Проценат корисника који нису отишли на преглед код свог стоматолога због недостатка новца смањено се од 6,5% у 2009. години на 3,4% у 2017. години. Број оних који тај проблем није имао је у паду (са 85,8% на 84,8%).

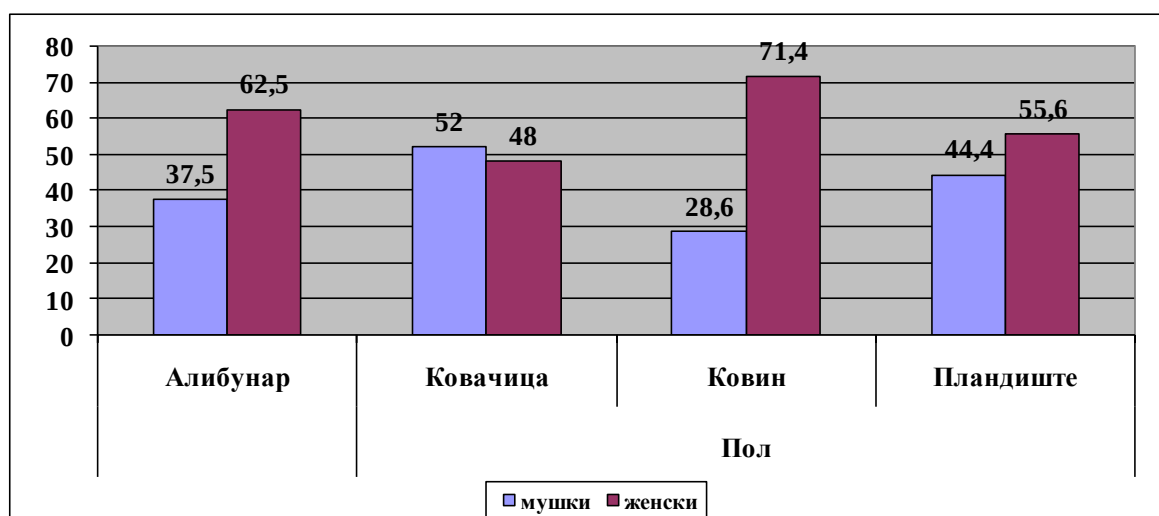


Већина анкетираних корисника у свим домовима здравља (од 58,3% у Вршцу до 91,0% у Пландишту) изјављује да су све узевши у обзир, задовољни радом Службе стоматолошке заштите деце.

Анализом задовољства корисника здравственом заштитом у овој служби уочава се пад просечне оцене почев од 2009. када је износила 4,19 до 2017. године када је износила (4,07), а највиша је била 2011. када је износила 4,38.

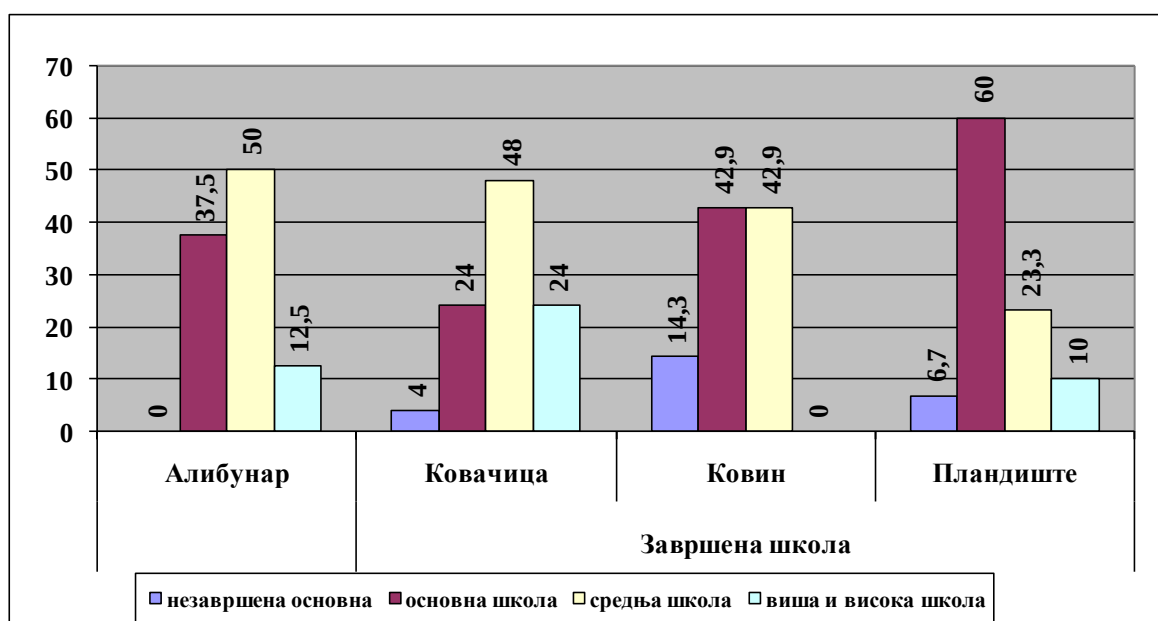
ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА У СПЕЦИЈАЛИСТИЧКО-ИНТЕРНИСТИЧКИМ СЛУЖБАМА

Просечна старост анкетираних корисника у специјалистичко-интернистичкој служби се кретала од 57,18 у 2009. години до 68,31 у 2015. години, да би у 2017. години износила 55,57.



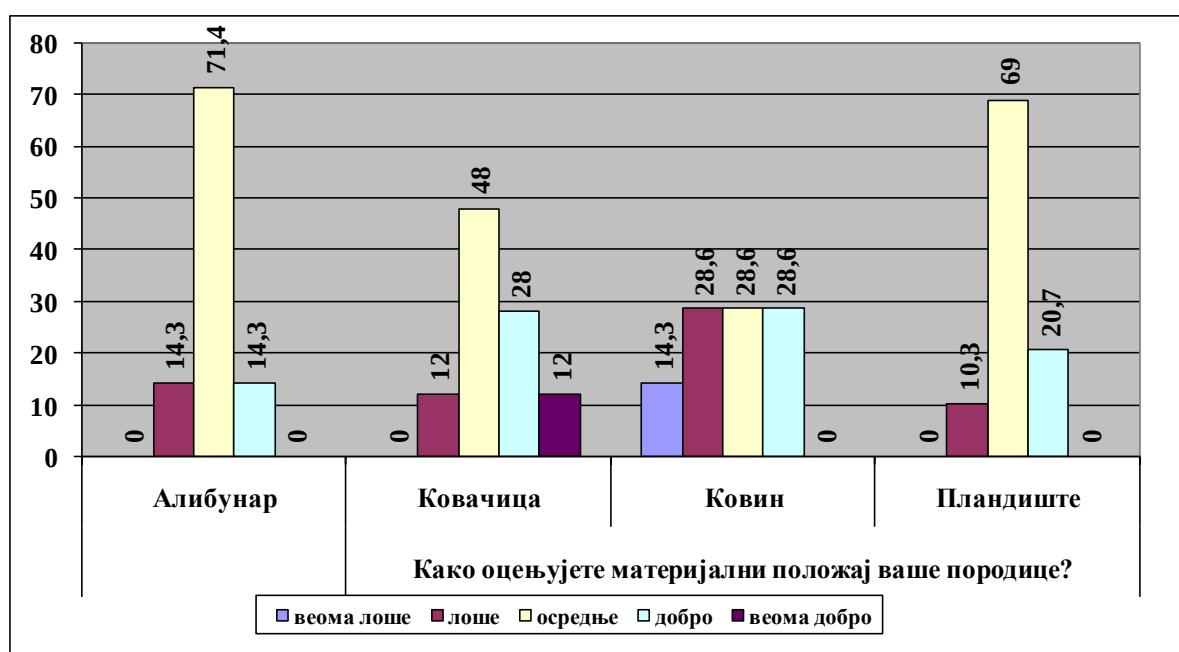
У области интернистичке здравствене заштите већина анкетираних корисника су биле жене, осим у Ковачици где доминирају мушкарци.

У периоду од 2009-2017. године уочава се пораст процента женских корисника, а смањење процента анкетираних мушкараца.



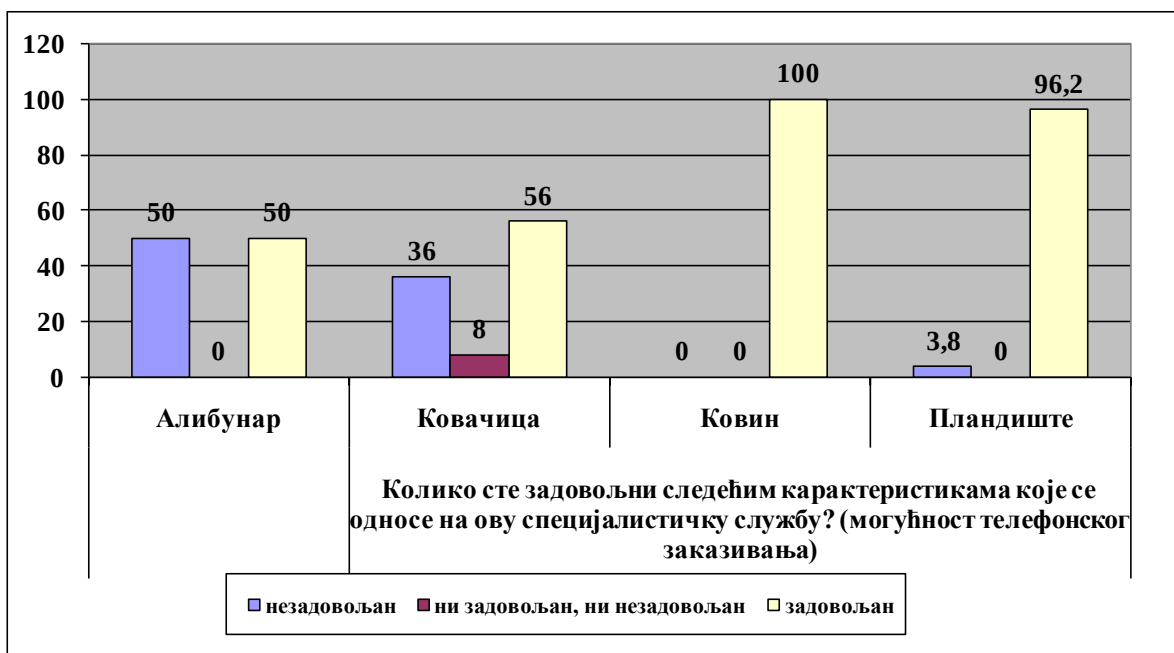
Већина анкетираних корисника је са завршеном средњом школом (од 23,3% у Пландишту до 50,0% у Алибунару). Са завршеном основном школом има од 24,0% у Ковачици до 60,0% у Пландишту. У Ковину је подједнак проценат оних који су завршили средњу школу и оних који су завршили основну школу. Корисника са вишом и високом школом има од 0% у Ковину до 24% у Ковачици, а са незавршеном основном школом од 0% у Алибунару до 14,3% у Ковину.

Анализом стручне спреме анкетираних корисника у специјалистичко-интернистичким службама у Јужнобанатском округу уочава се пад процента корисника са завршеном основном школом у односу на 2009. годину. Интензиван скок забележен је 2014. године са 27,0% на 48,1%. С друге стране од 2013. године забележен је пад анкетираних корисника са средњом школом. Корисници са вишом и високом школом су у благом порасту.



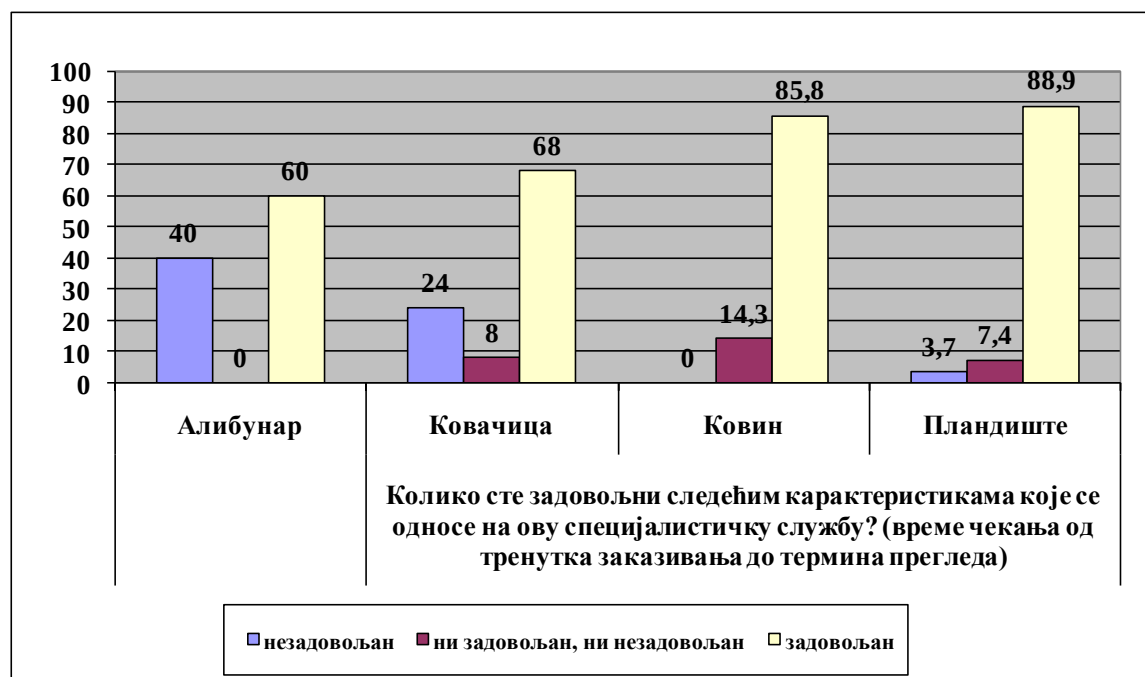
Већина анкетираних корисника је осредњег материјалног положаја (од 48,0% у Ковачици до 71,4% у Алибунару). Са лошим материјалним стањем је од 10,3% корисника у Пландишту до 28,6% у Ковину. У Ковину се 14,3% испитаника изјаснило да су веома лошег материјалног стања.

Анализом материјалног стања анкетираних корисника у специјалистичко-интернистичким службама у Јужнобанатском округу у односу на претходну годину уочава се пад процента корисника са осредњим материјалним стањем, лошим и веома лошим, а пораст корисника са добрим и веома добрим материјалним стањем. Ако анализирамо период од 2009-2017. године најупечатљивији је пораст анкетираних са веома добрим материјалним стањем, као и пад процента испитаника са веома лошим материјалним стањем.



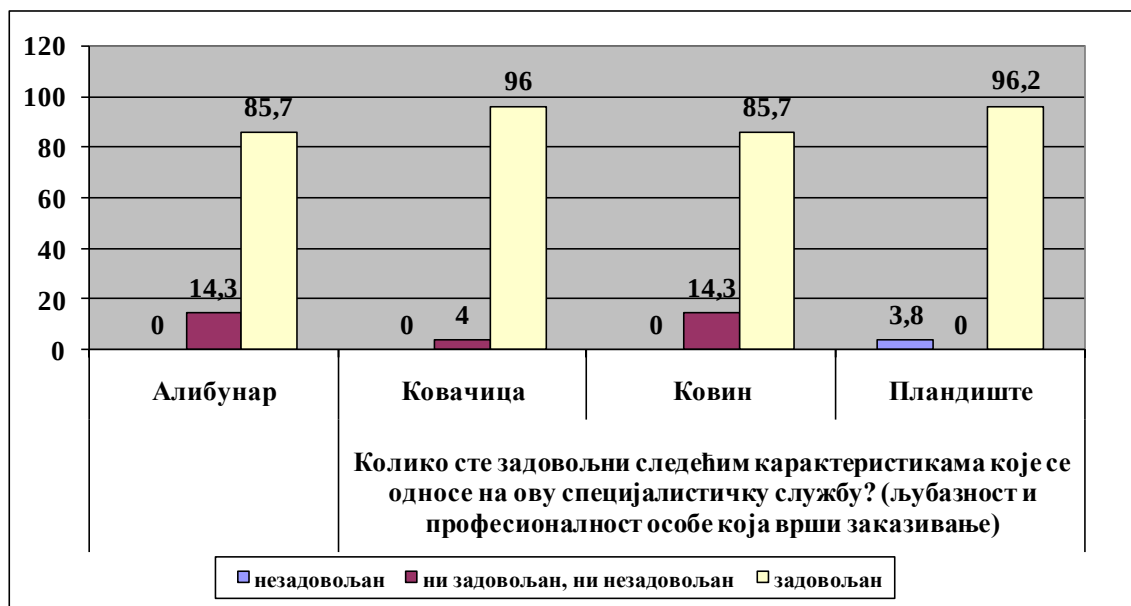
Већина анкетираних корисника (од 50% у Алибунару до 100% у Ковину) изјављује да је задовољна могућношћу телефонског заказивања прегледа у овој специјалистичкој служби.

Анализом просечне оцене задовољства корисника могућношћу телефонског заказивања уочава се пораст у 2012. и 2015. години (4,09), док је у 2017. године просечна оцена 3,42.



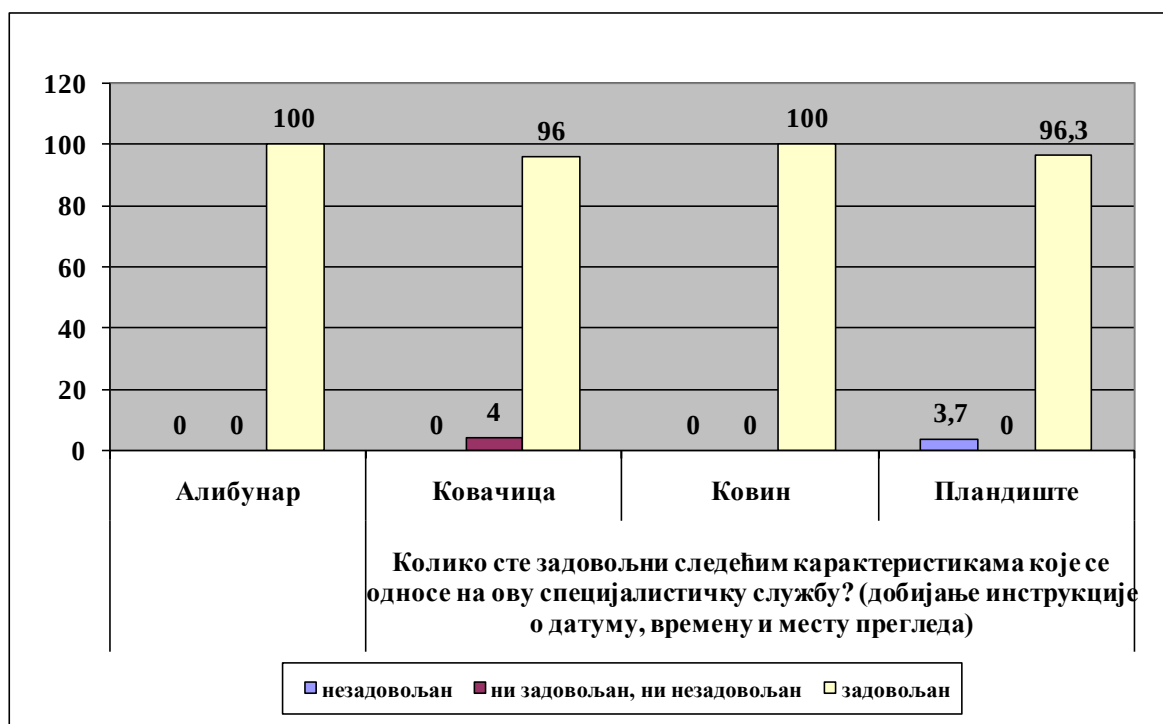
Већина анкетираних корисника (од 60,0% у Алибунару до 88,9% у Пландишту) изјављује да је задовољна временом чекања од тренутка заказивања до термина прегледа у овој специјалистичкој служби, док се мањи број анкетираних изјаснио да су незадовољни и ни задовољни ни незадовољни.

Анализом просечне оцене задовољства корисника временом чекања од тренутка заказивања до термина прегледа уочавамо пораст просечне оцене до 2013. године (4,29) у односу на 2009. годину (4,13). У 2017. години бележи се пад на 3,70 и то је најнижа вредност просечне оцене.



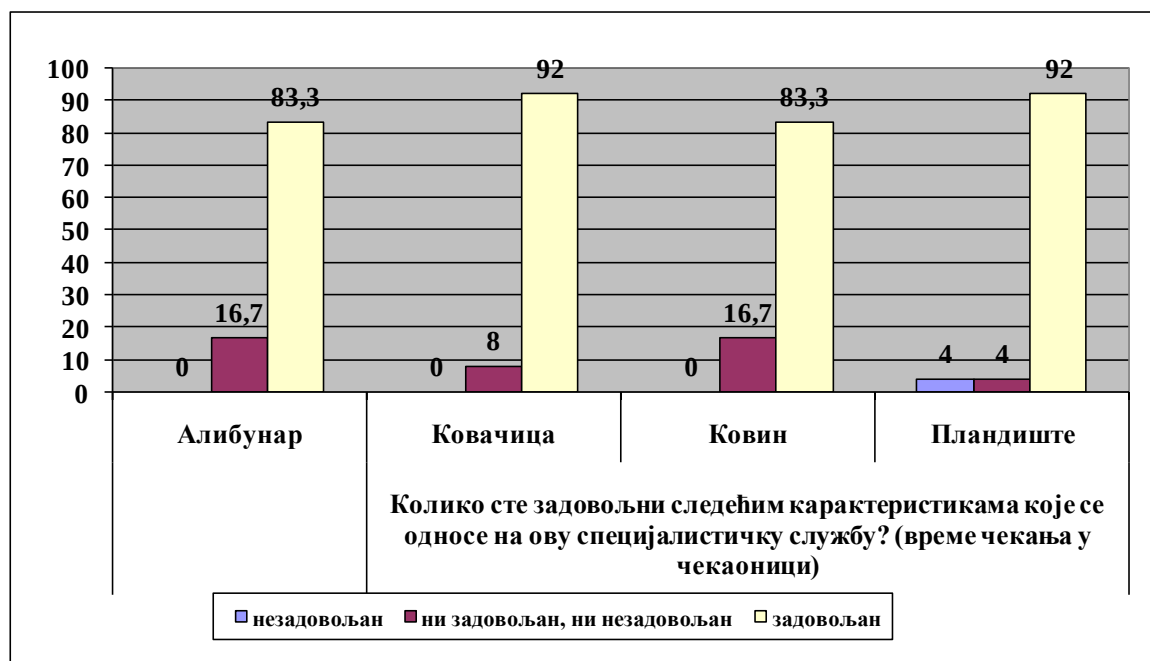
Већина анкетираних корисника (од 85,7% у Алибунару и Ковину до 96,2% у Пландишту) изјављују да су задовољни љубазношћу и професионалношћу особе која врши заказивање у овој специјалистичкој служби.

Анализом просечне оцене задовољства корисника љубазношћу и професионалношћу особе које врше заказивање је у порасту у 2017. години (4,62) у односу на посматрани период.



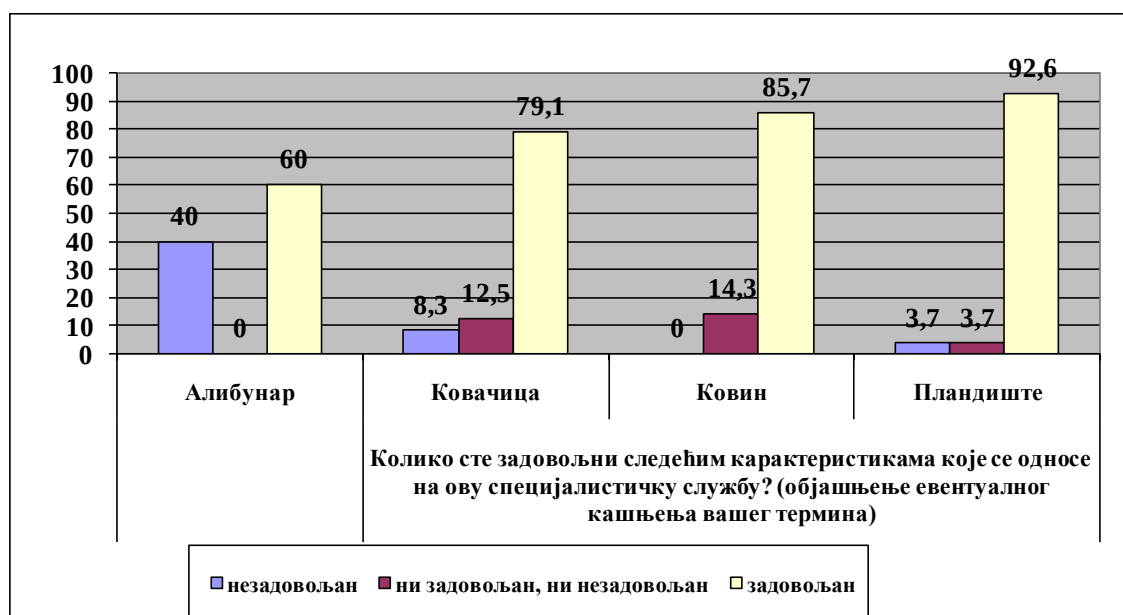
Већина анкетираних корисника (од 96,0% у Ковачици до 100% у Алибунару и Ковину) изјављује да су задовољни добијањем инструкција о датуму, времену и месту прегледа у овој специјалистичкој служби. Занемарљив је број оних који су незадовољни и ни задовољни, ни незадовољни.

Просечна оцена задовољства корисника добијањем инструкција о датуму, времену и месту прегледа у протеклих девет година је порасла са оцене 4,28 у 2009. на оцену 4,57 у 2017. години. Највећи пораст бележи се у 2013. години (4,61).



Већина анкетираних корисника у Алибунару (83,3%), Ковачици (92,0%), Ковину (83,3%) и Пландишту (92,0%), изјављује да су задовољни временом чекања у чекаоници у овој специјалистичкој служби. Само у Пландишту постоји мали проценат (4,0%) анкетираних корисника који се изјашњавају као незадовољни.

Анализом просечне оцене задовољства корисника временом чекања у чекаоници у специјалистичкој служби уочава се пораст просечне оцене од 2011. до 2013. године, затим је уследио пад који је прешао у пораст и у последњој години достигао највишу вредност (4,38).



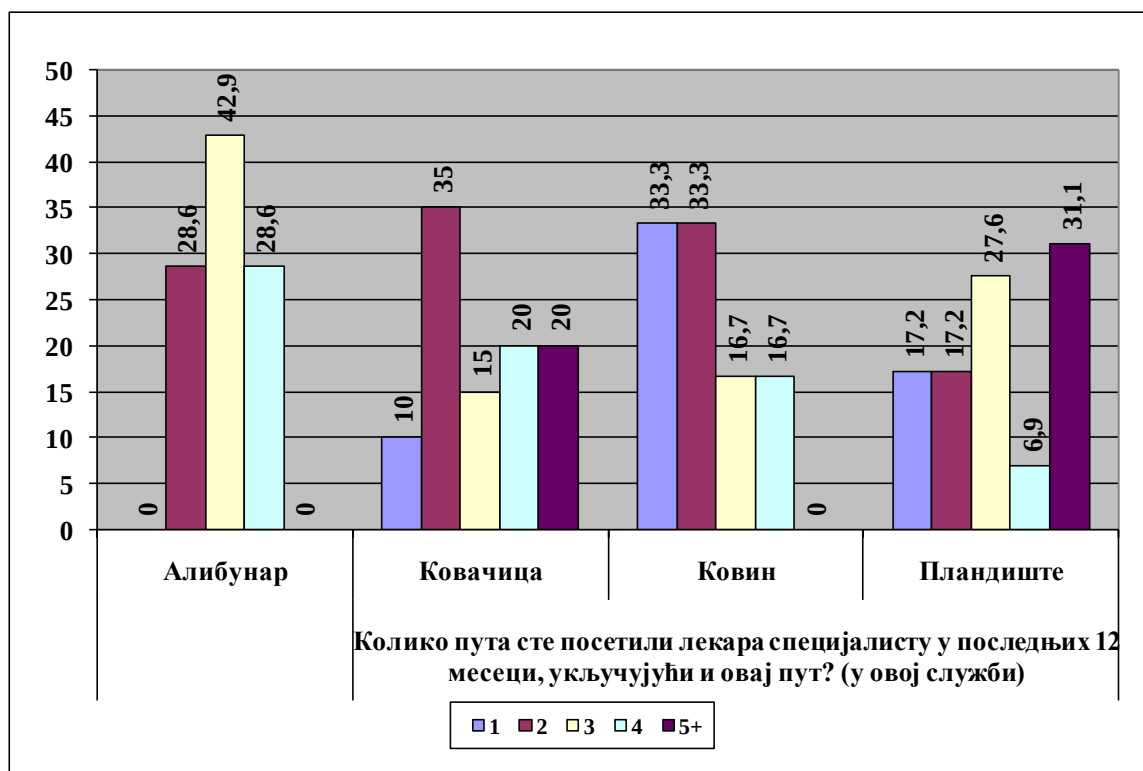
Већина анкетираних корисника (од 60,0% у Алибунару до 92,6% у Пландишту) изјављује да су задовољни објашњењем за евентуално кашњење термина прегледа у овој специјалистичкој служби.

Анализом задовољства корисника објашњењем евентуалног кашњења термина уочава се пораст просечне оцене са 4,12 у 2009. години на 4,41 у 2013. години када је имала највишу вредност, затим је уследио пад на 4,08 у 2017. години.



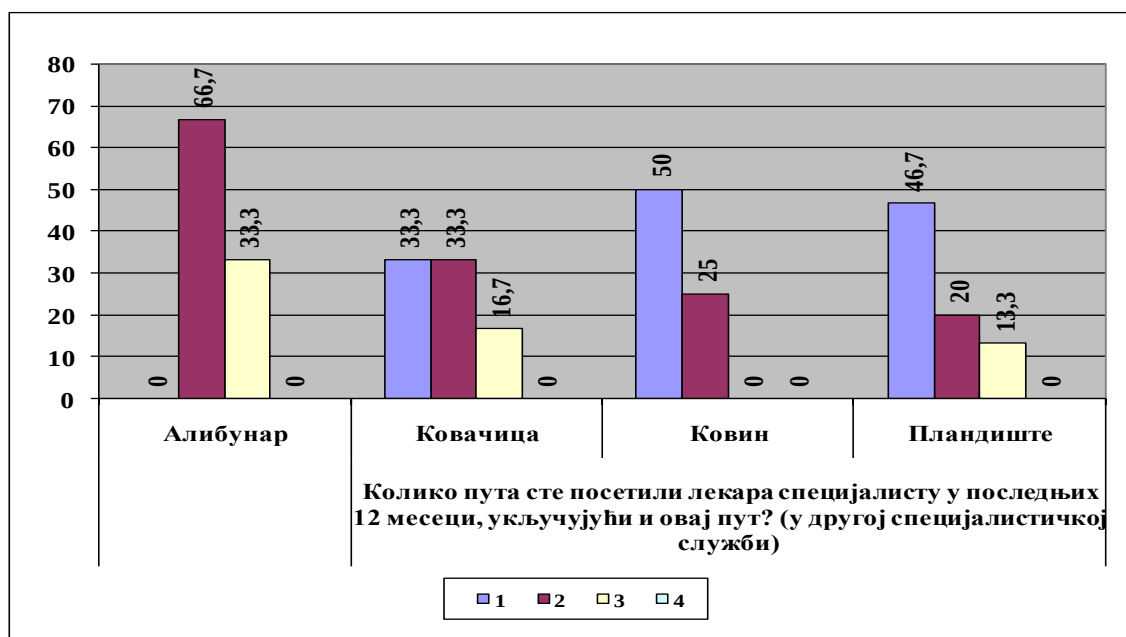
Већина анкетираних корисника (од 92,6% у Пландишту до 100% у Алибунару и Ковину) изјављује да су задовољни чистоћом и подобношћу чекаонице у овој специјалистичкој служби, док је 3,7% корисника у Пландишту незадовољно.

Просечна оцена задовољства корисника чистоћом и подобношћу чекаонице у специјалистичким службама је у 2017.години 4,47 и приближно је на нивоу 2009.године (4,24).



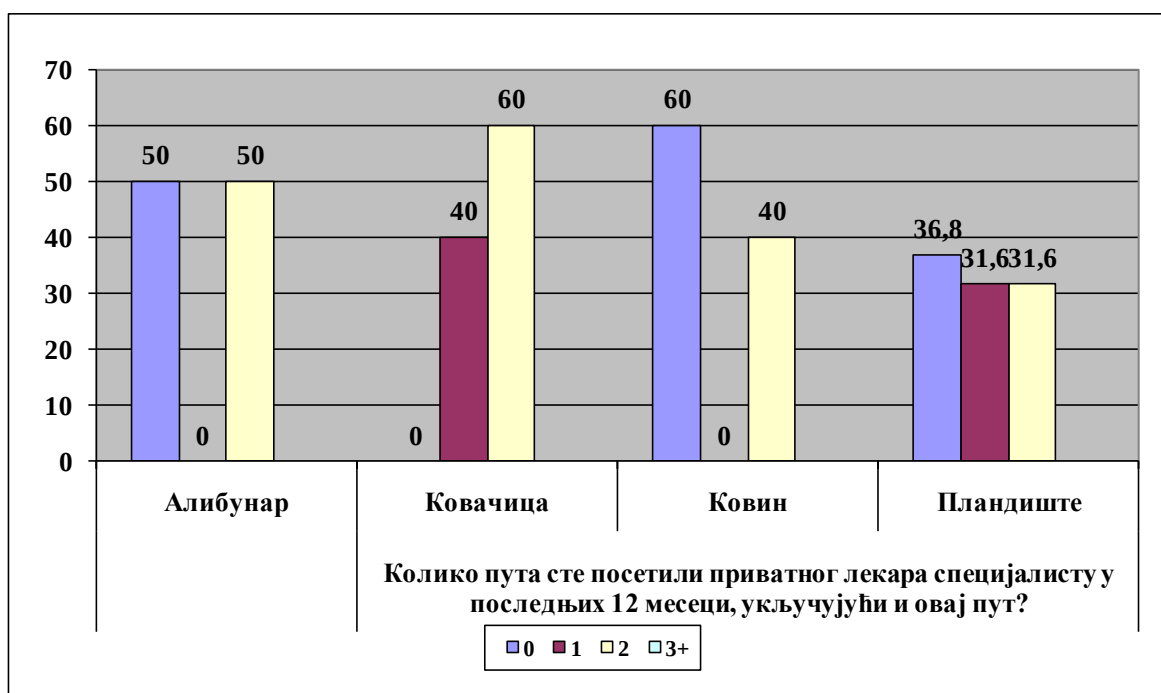
Највећи број анкетираних корисника у Алибунару (42,9%) је посетило у последњих 12 месеци лекара специјалисту у овој служби три пута, у Ковачици (35,0%) два пута, у Пландишту (31,1%) пет и више пута и у Ковину (33,3%), подједнак проценат једном и пет и више пута.

У периоду од 2009-2017. године током 2017. године бележи се (3,15) нижа вредност и у односу на претходну (3,95) и у односу на 2009. годину (3,94).



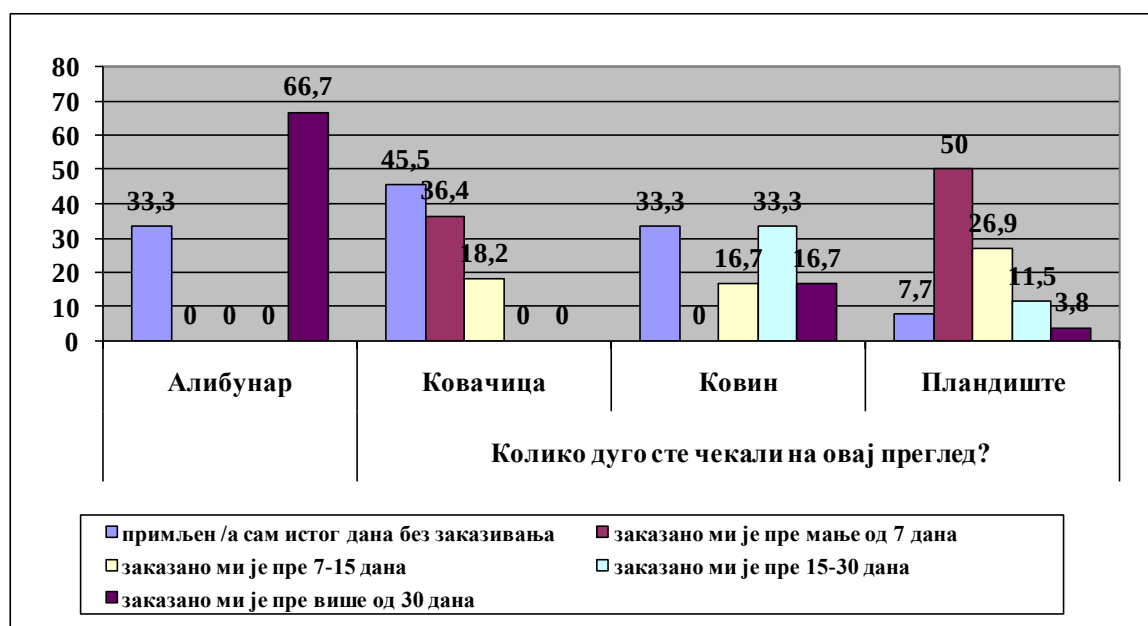
Већина анкетираних корисника, од 0% у Алибунару до 50,0% у Ковину, изјављује да је у последњих 12 месеци лекара у другој специјалистичкој служби посетило једном. Два пута је посетило лекара од 20,0% испитаника у Пландишту до 66,7% у Алибунару, док је три пута посетило специјалисту од 0% анкетираних у Ковину до 33,3% у Алибунару.

Просечан број посета лекару специјалисти у другој служби у последњих 12 месеца (3,23) смањен је у односу на 2009. годину (4,68), а у односу на 2016. (2,0) повећан.



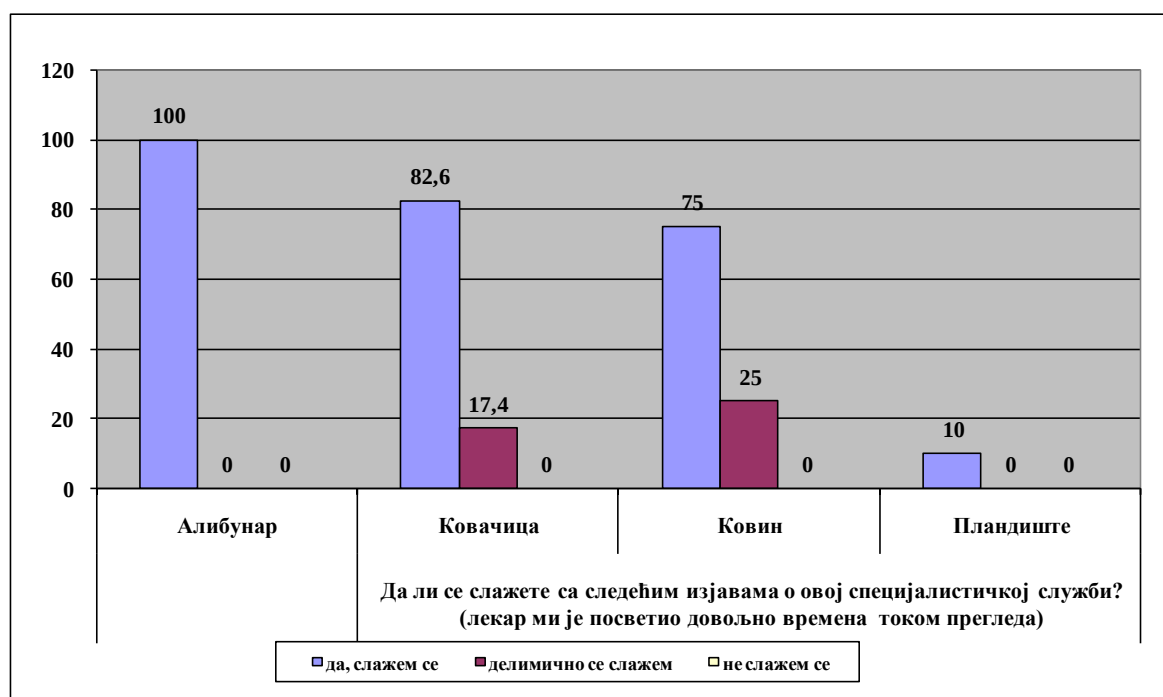
Од 31,6% испитаника у Пландишту до 60% у Ковачици изјављује да је у последњих 12 месеци посетила два пута лекара специјалисту у приватној пракси. У Ковачици од 0% до 60,0% анкетираних у Ковину ни једном није посетило приватног лекара специјалисту, а од 0% испитаника у Алибунару и Ковину до 40,0% у Ковачици је једном у току прошле године посетило приватну праксу.

Просечан број посета приватном лекару специјалисти у последњих 12 месеци у периоду од 2009-2017. године најнижи је био у 2013. години (0,18 пута), највиши у 2014. (1,98 пута), а у 2017. години износи 1,36 пута.



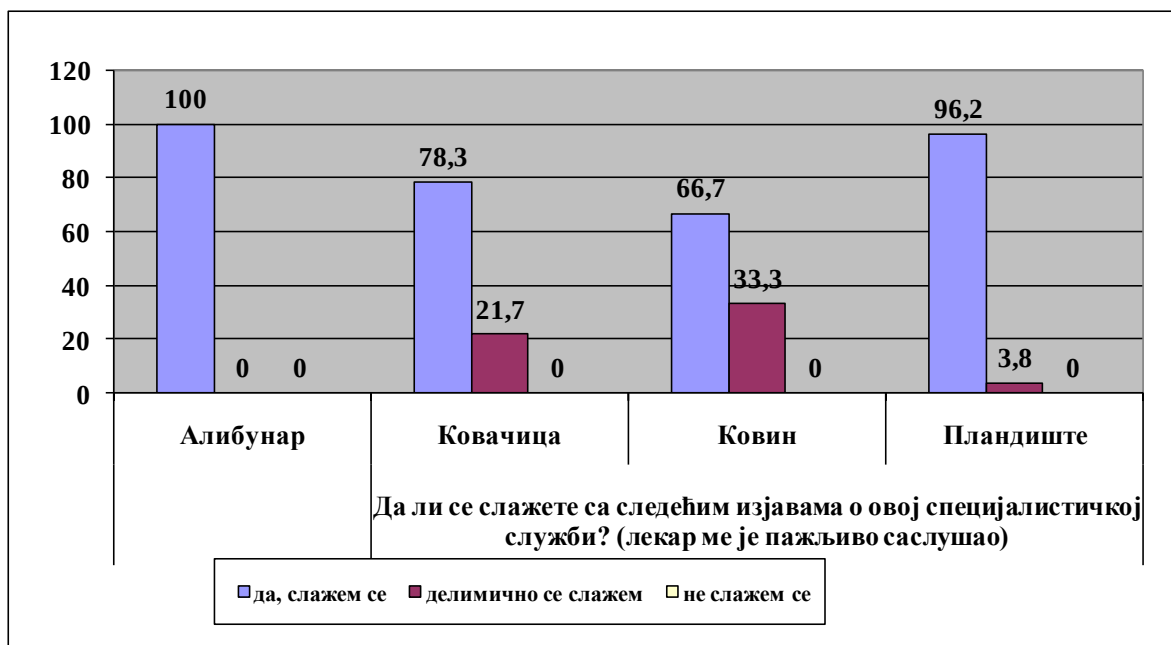
Већина анкетираних корисника у Алибунару (66,7%) изјављује да је на преглед након заказивања чекала више од 30 дана, а остали су били примљени истог дана без заказивања. У Ковачици већина (45,5%) је примљена истог дана, а код 36,4% анкетираних је заказано пре мање од 7 дана. У Ковину подједнак проценат (33,3%) испитаника је након заказивања чекало 15-30 дана и истог је дана примљено без заказивања, док је у Пландишту већина испитаника (50%) чекало на преглед мање од 7 дана.

Проценат анкетираних корисника у овој служби који је на преглед примљен без заказивања кретао се од 38,% у 2009. до 41,2% у 2017. години. Проценат корисника који су на преглед чекали мање од 7 дана у 2017. години износио је 23,5% и смањено се у односу на 2009. годину када је износио 48,1%, као и у односу на претходну (41,4%). У истом периоду у порасту је проценат испитаника који су чекали 7-15 дана и више од 30 дана од момента заказивања, а у благом је паду проценат испитаника који су чекали након заказивања 15-30 дана.



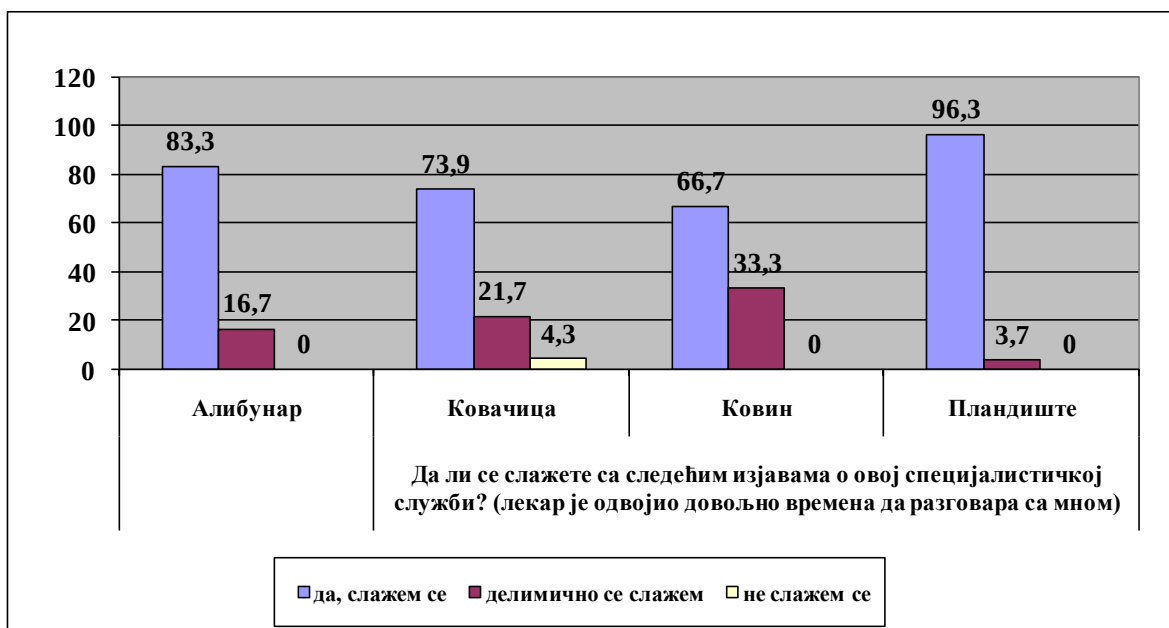
Већина анкетираних корисника у домовима здравља (од 10,0% у Пландишту до 100% у Алибунару) изјављује да им је лекар посветио довољно времена током прегледа у овој специјалистичкој служби.

Анализом задовољства корисника овом службом уочава се да опада у односу на претходну годину проценат корисника који су мишљења да им је лекар посветио довољно времена са 89,3% у 2016. години на 84,8% у 2017. години.



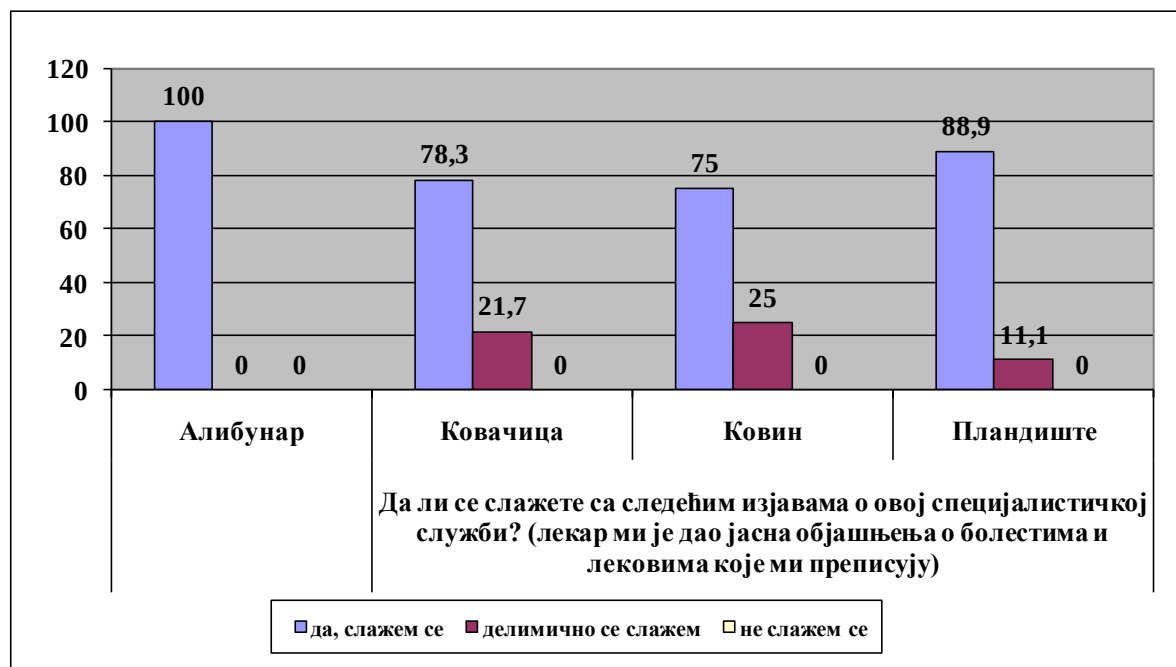
Већина анкетираних корисника (од 66,7% у Ковину до 100% у Алибунару) изјављује да их је лекар у овој специјалистичкој служби пажљиво саслушао. У Ковину 33,3% и Ковачици 21,7% анкетираних корисника се само делимично слаже са овом изјавом.

Током последњих девет година корисници у највећем проценту (95,9%) у 2013. години су били задовољни колико их је лекар пажљиво слушао. Од 2013. године уследио је пад. Најнижи проценат се бележи у 2014. години од 72,0%, да би у 2015. години дошло до пораста на 94,5%. У 2017. години 80,6% испитаника је сагласно са тврдњом да их је лекар у специјалистичкој служби пажљиво саслушао.



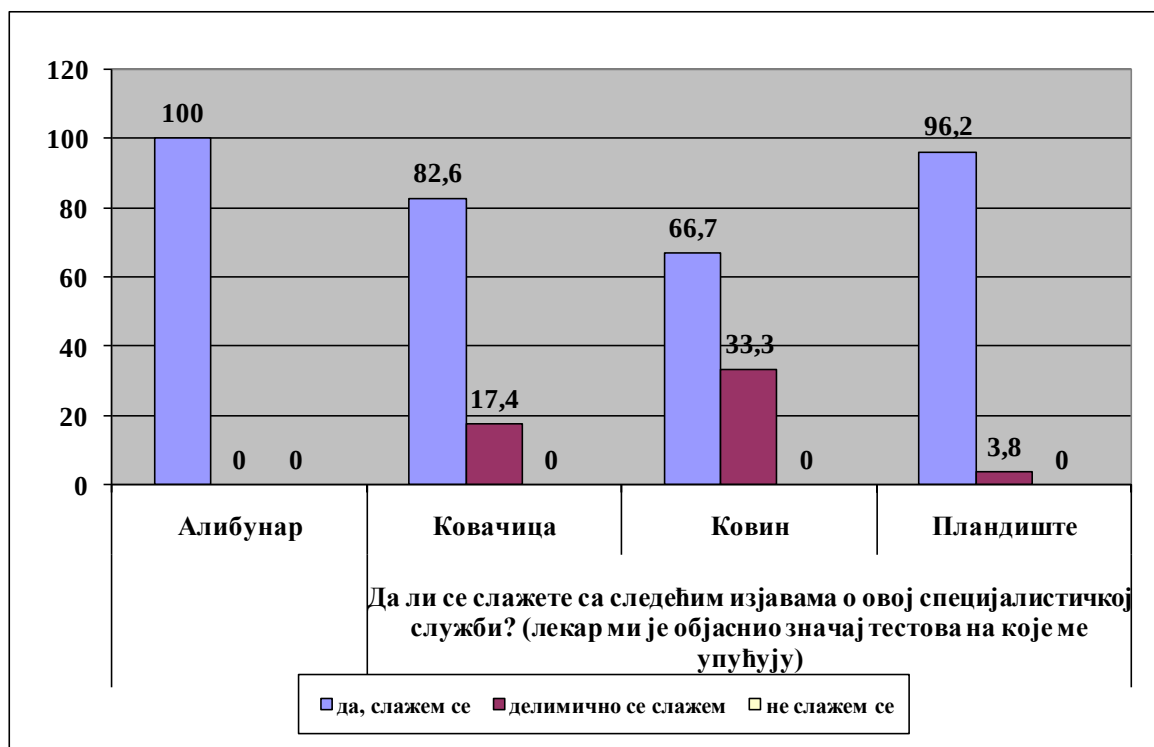
Већина анкетираних корисника (од 66,7% у Ковину до 96,3% у Пландишту) сматра да је лекар издвојио довољно времена да разговара са њима у овој специјалистичкој служби. Нешто више од трећине анкетираних у Ковину се само делимично слаже са овом изјавом.

Анализом задовољства корисника у овој специјалистичкој служби, проценат корисника који је задовољан временом које му је лекар посветио током прегледа опао је са 93,2% у 2009. години на 75,0% у 2017. години.



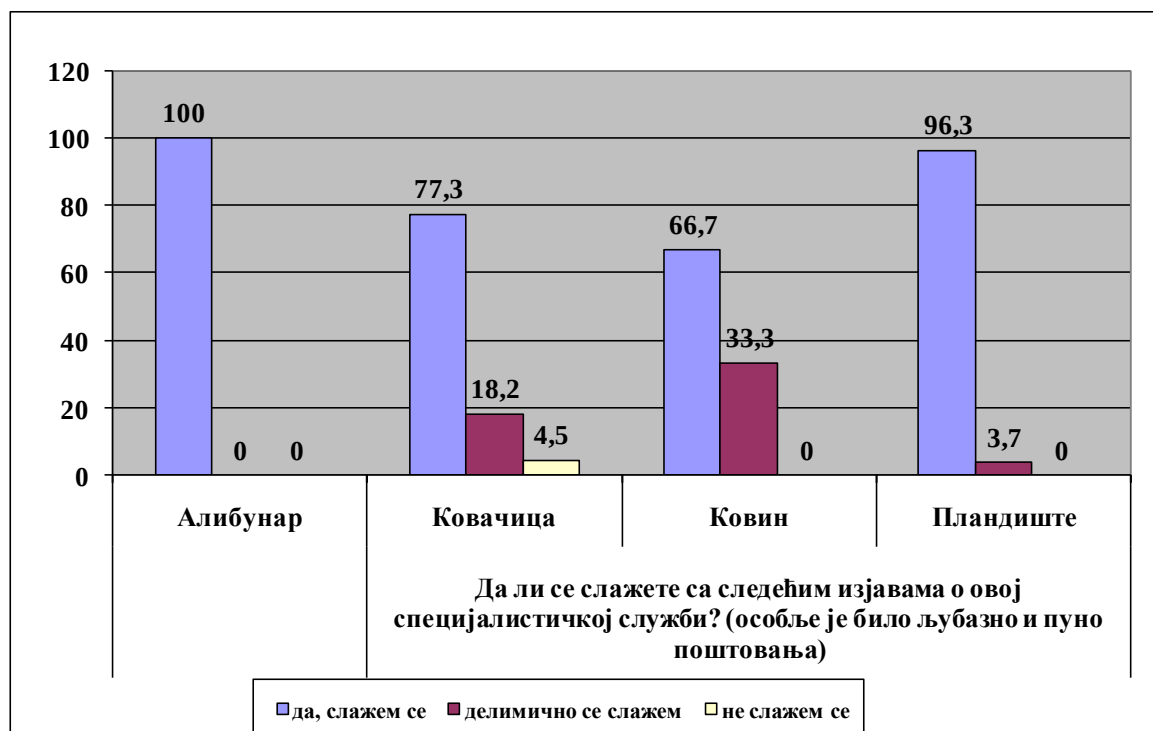
Већина анкетираних корисника (од 75,0% у Ковину до 100% у Алибунару) изјављује да им је лекар дао јасна објашњења о болестима и лековима које им преписује. У Ковину 25,0% испитаника се делимично слаже са овом изјавом.

Током посматраних година корисници су у највећем проценту (95,8%) у 2013. години били задовољни објашњењима која су добили од лекара о болестима и лековима, а најмањи проценат је износио 67,5% у 2014. години, да би у 2017. дошло до поновног скока на 80,6%. Највећи проценат анкетираних корисника који се не слажу са овом изјавом био је у 2012. године и износио је 5,5%.



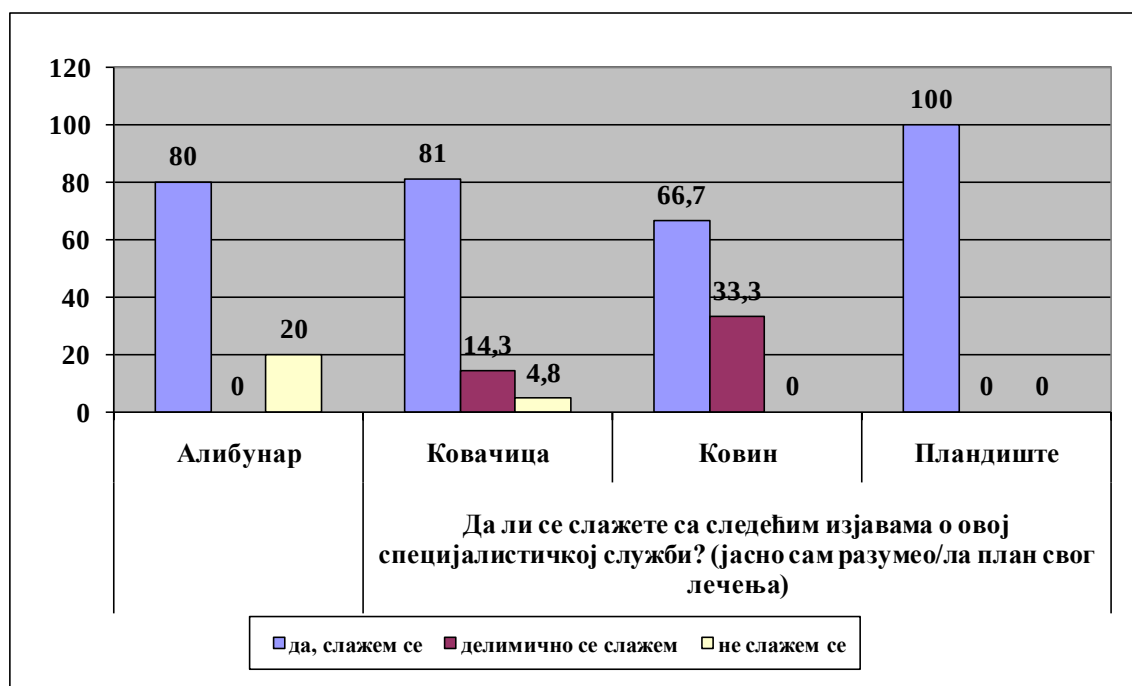
Већина анкетираних корисника (од 66,7 % у Ковину до 100% у Алибунару) изјављује да им је лекар објаснио значај тестова на које их упућује. У Ковину трећина анкетираних се делимично слаже са овом изјавом.

Током последњих година корисници су у највећем проценту били задовољни објашњењима која су добили од лекара о тестовима на које их упућује, а најмањи проценат је износио 67,6% у 2014. години што представља пад у односу на 2009. годину (91,5%). У 2015. години дошло је до поновног пораста на 88,2%, а у 2017. мањи је проценат задовољних испитаника (83,3%).



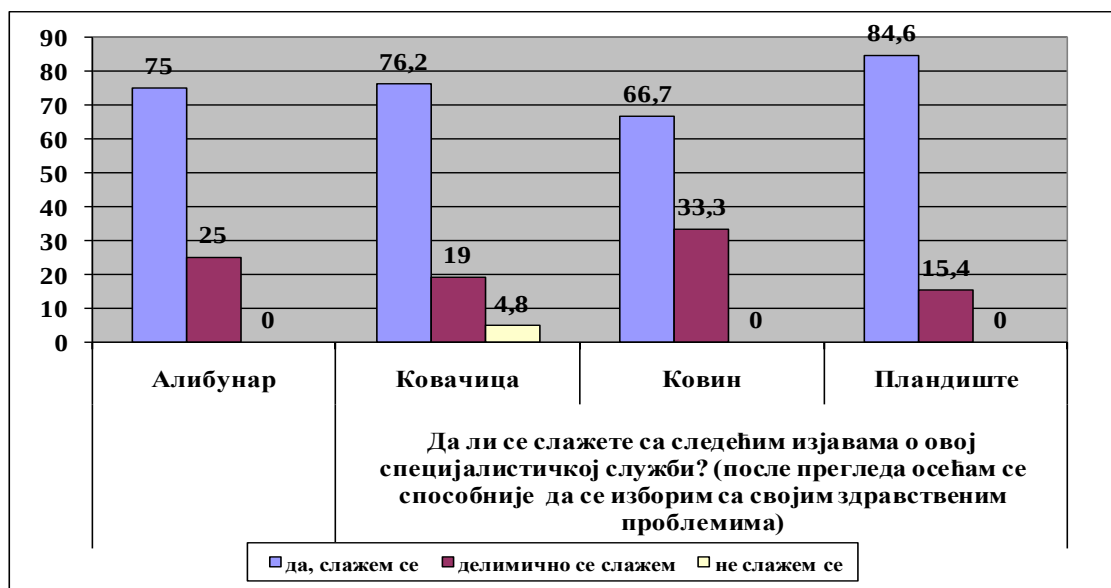
Већина анкетираних корисника (од 66,7 % у Ковину до 100% у Алибунару) изјављује да је особље у овој специјалистичкој служби љубазно и пуно поштовања према пацијентима, док се трећина испитаника у Ковину делимично слаже са овом изјавом.

Највећи проценат корисника који се слажу да су имали љубазност и поштовање од стране особља у овој служби био је у 2013. години (95,8%), а најмањи у 2014. (76,6%) и у паду је у односу на 2009. годину. У 2016. години долази до поновног пораста на 90,1% да би 2017. проценат износио 79,3%. Најмањи проценат анкетираних који се не слажу са овом изјавом забележен је у 2009. години (0,6%), док у 2014. се бележи пораст на 15,6 % .



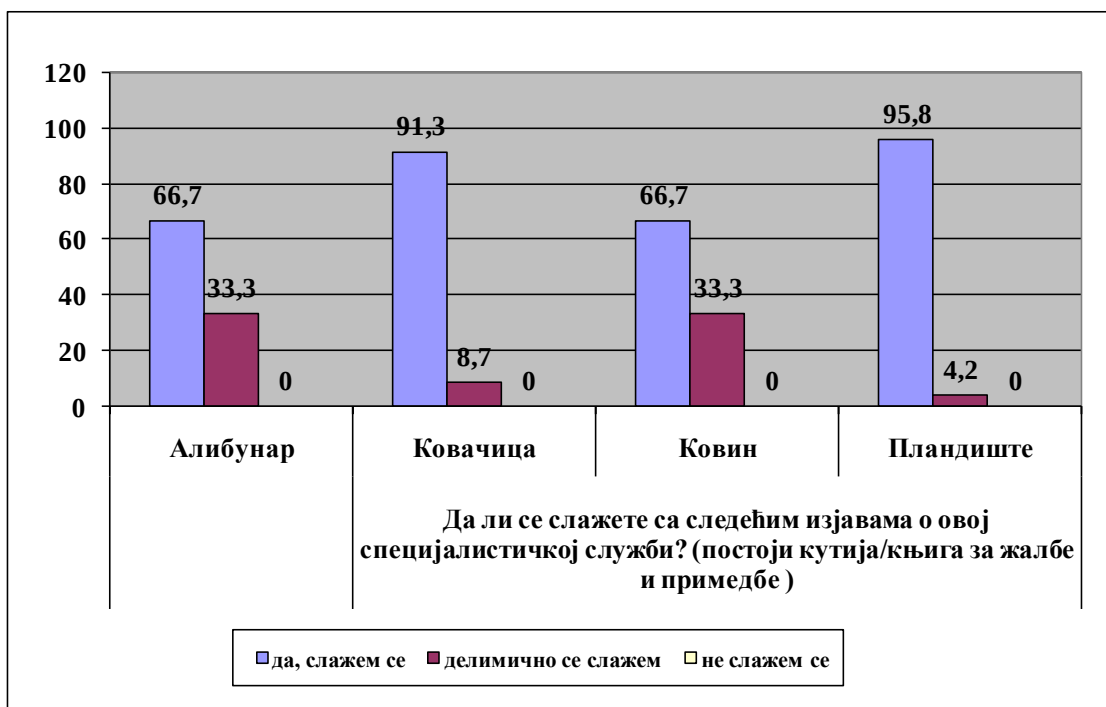
Већина анкетираних корисника (од 66,7% у Ковину до 100% у Пландишту) изјављује да је јасно разумела план свог лечења.

Током последњих девет година корисници у највећем проценту (94,6%) у 2013. години су били задовољни објашњењима која су добили од лекара о плану лечења, а најмањи проценат је износио у 2014. години (69,3%) и у паду је у односу на 2009. годину. У 2016. години долази до поновног пораста на 89,9% да би 2017. пала вредност на 79,3%. Највећи проценат оних који се не слажу са овом изјавом био је забележен 2014. године (12,0%).



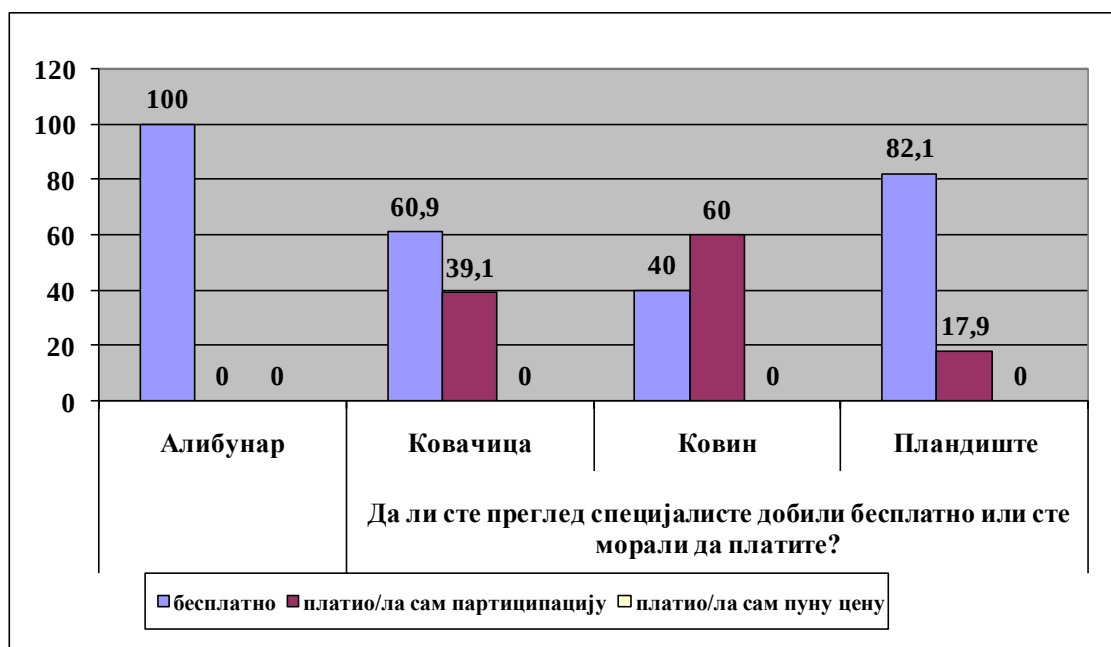
Већина анкетираних корисника (од 66,7% у Ковину до 84,6% у Пландишту) изјављује да се после прегледа осећа способније да се избори са својим здравственим проблемима. У Ковину 33,3% испитаника се само делимично слаже са овом изјавом, док се у Ковачици 4,8% анкетираних не слаже са наведеним.

Највећи проценат анкетираних изјавио је да се после прегледа осећа способније да се избори са својим здравственим проблемима. Током периода од 2009 - 2017. године запажа се да је у 2013. години тај број износио 87,5%, а најмањи је био у 2014. години када је био 64,5% и у паду је у односу на 2009. годину. До поновног пораста је дошло у 2015. години (73,9%), што се наставило и 2016. године (77,5%) да би у 2017. вредност опет опала (75,0%). Највећи проценат оних који се не слажу са овом изјавом био је забележен у 2014. години (11,8%).



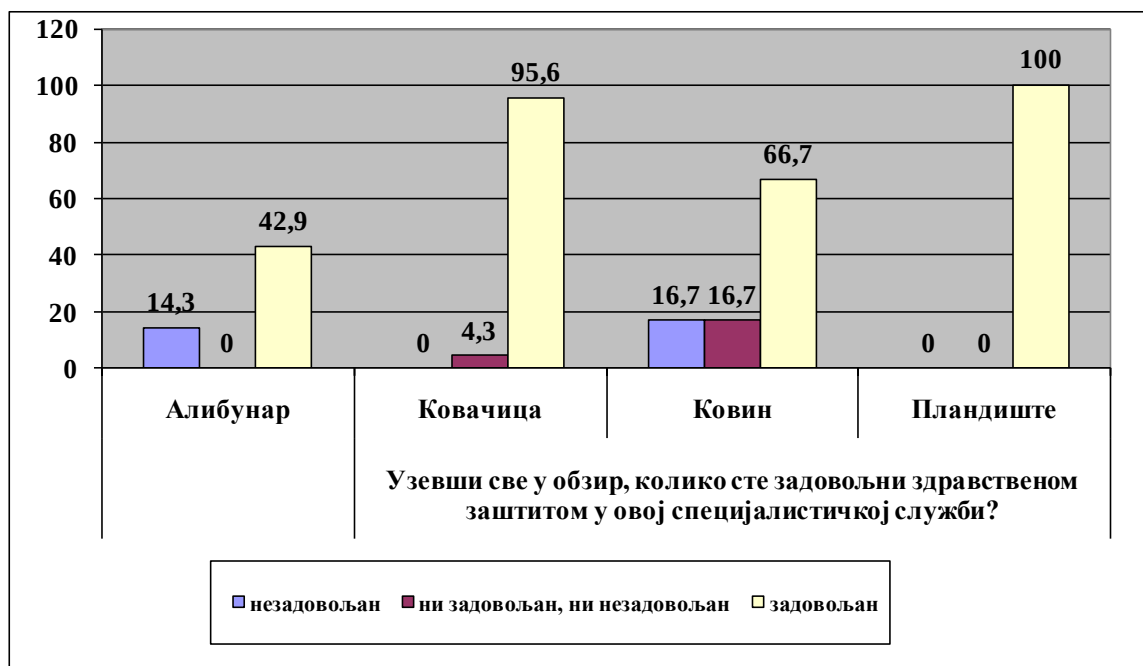
Већина анкетираних корисника (од 66,7% у Алибунару и Ковину до 95,8% у Пландишту) изјављује да у служби постоји кутија/књига за жалбе и примедбе.

Највећи проценат анкетираних, који су изјавили да у служби постоји кутија/књига за жалбе и примедбе био је 2010. године (94,9%), а најнижи 2014. године када је износио 61,6%, да би у 2015. години порастао на 95,2%. Током 2016 (91,3%) и 2017. године (86,2%) дошло је до пада процента испитаника који су сагласни са овом изјавом. Највећи проценат оних који се не слажу био је 2014. године (23,3%).



Значајан је број анкетираних корисника (од 40,0% у Ковину до 100% у Алибунару) који изјављује да је преглед бесплатан, као и оних који су изјавили да су током 2017. године морали да плате партиципацију (од 0% у Алибунару до 60,0% у Ковину).

Анализом у последњих девет година, највећи проценат корисника који су платили партиципацију био је у 2010. години и износио је 54,9%, а најмањи у 2013. години (28,9%). Затим је уследио пораст до 2016., па пад у следећој, 2017. години (34,3%). Проценат оних који су плаћали пуну цену кретао се од 0% на почетку истраживања до 5,2% у 2015. години, да би опао поново на 0% током 2017. године.



Већина анкетираних корисника је задовољна здравственом заштитом у интернистичкој специјалистичкој служби (од 42,9% у Алибунару до 100% у Пландишту). Корисника незадовољних здравственом заштитом има у Алибунару (14,3%) и Ковину (16,7%).

Анализом задовољства корисника здравственом заштитом у овој служби у периоду од 2009-2017. године уочава се да је просечна оцена у последњој години (4,08) нешто испод оцене с почетка истраживања (4,19). Најнижа вредност је била 2011. године (4,01), а затим је уследио пораст до 2013. године када се и бележи највиша вредност (4,43).

ЗАКЉУЧАК

Анализом добијених резултата из анкете истраживања задовољства корисника примарном здравственом заштитом може се закључити да:

- општа медицина и медицина рада – већина анкетираних корисника је задовољна здравственом заштитом из области опште медицине и медицине рада. Највеће задовољство овим видом здравствене заштите је присутно у Вршцу, а најмање су задовољни пацијенти у Панчеву. У односу на 2016. годину у 2017. просечна оцена задовољством корисника је повећана (са 3,91 на 3,96), а скоро је изједначена у односу на 2009. годину када је износила 3,99;

Деветогодишњом анализом у периоду од 2009. године до 2017. године, задовољства корисника у примарној здравственој заштити одраслих у Јужнобанатском округу уочава се да су анкетирани корисници већином биле жене и да се тај проценат смањује са годинама, као и просечна старост корисника. Смањују се проценат корисника са осредњим и лошим

материјалним стањем, а повећава са добрим, веома добрим и веома лошим материјалним стањем. Већина анкетираних корисника је сама изабрала свог лекара и лече се код њега дуже од три године. Током посматраног периода порастао је број корисника који знају да могу заменити лекара. За постојање интернет странице установе и даље не зна око трећина анкетираних корисника. Број посета изабраном лекару и другом лекару у истој служби се смањило у 2017. години у односу на 2009. годину, док се број посета приватном лекару повећао. Истовремено се повећала дужина чекања на преглед код изабраног лекара после заказивања. Проценат анкетираних корисника који су задовољни љубазношћу медицинских сестара, саветима и услугама које добијају од изабраног лекара за време редовне посете смањује се, а расте број оних који кажу да за тим саветима није било потребе (најмање су били задовољни у 2010. години). Задовољство постојећом медицинском опремом смањује се и најмање је у 2010. години, а проценат задовољних радним временом опада, као и задовољство бригом за инвалиде и особе у колицима. Већина корисника мисли да су услуге бесплатне или да се плаћа партиципација, а незнатан део није информисан по том питању (осим код кућне посете вашег лекара и прегледа бебе или малог детета у саветовалишту где је тај део израженији).

- здравствена заштита деце – већина анкетираних корисника је задовољна здравственом заштитом деце. Највеће задовољство овим видом здравствене заштите је присутно у Вршцу, док су најмање задовољни корисници у Панчеву. У односу на 2016. у 2017. години просечна оцена задовољства корисника је минимално смањена са 3,88 на 3,85 и виша је у односу на 2009. годину када је износила 3,70;

У периоду од 2009. до 2017. године у служби за здравствену заштиту деце, највећи проценат анкетираних пратилаца су биле жене и мањи је 2017. него 2009. године, а просечна старост анкетираних се повећала у односу на 2009. годину. Смањило се проценат анкетираних корисника са средњом школом, а повећао са вишом и високом. Смањило се проценат анкетираних са осредњим материјалним стањем, а повећао се проценат анкетираних са веома лошим материјалним стањем. Највећи проценат анкетираних, сами су изабрали лекара и лече се код њега дуже од три године и тај проценат расте. Половина анкетираних мисли да може да промени лекара кад хоће, око петина да могу променити лекара једном годишње, а трећина и даље не зна. Број посета изабраном лекару се смањује, мањи је број посета другом лекару у истој служби, а повећао се број посета приватном лекару. Повећала се дужина чекања на преглед код изабраног лекара после заказивања. Проценат анкетираних корисника који су задовољни љубазношћу медицинских сестара расте у односу на прошлу годину, и већи је у односу на почетак истраживања; расте задовољство саветима, услугама и временом које им посвети лекар. Више од половина корисника сматра да није било потребе за саветима лекара о злоупотреби алкохола, смањењу или престанку пушења, избегавању стреса, сигурном сексу као и о опасности о злоупотреби дрога и тај број се одржава на приближно истом нивоу. Задовољство медицинском опремом и радним временом расте, као и бригом за инвалиде и особе у колицима. Све већи број корисника зна за постојање интернет странице установе. Највећи проценат анкетираних сматра да су услуге бесплатне и тај проценат расте.

- здравствена заштита жена – већина анкетираних корисница је задовољна здравственом заштитом жена. Највеће задовољство овим видом здравствене заштите је присутно у Вршцу, док су најмање задовољне кориснице у Белој Цркви. У односу на 2016. годину у 2017. је просечна оцена задовољства корисница нешто виша (3,91), а порасла је у односу на 2009. годину када је износила 3,68;

У периоду од 2009. до 2017. године у служби за здравствену заштиту жена, просечна старост анкетираних се повећала (39,86) у односу на 2009. годину (37,41). Повећао се проценат анкетираних корисника са средњом и вишом и високом школом. Смањо се проценат анкетираних са лошим и веома лошим материјалним стањем, а повећао са добрим и благо са веома добрим материјалним стањем. Највећи проценат анкетираних сами су изабрали лекара и лече се код њега дуже од три године. Расте проценат оних који знају да могу мењати лекара кад год хоће и опада број оних који не знају одговор на ово питање. Повећан је број посета изабраном и приватном лекару, као и број посета другом лекару у истој служби; повећала се дужина чекања на преглед код изабраног лекара после заказивања. Задовољство саветима и услугама расте, као и временом које им посвети лекар и колико их пажљиво слуша. Мање од половине и око половине корисница сматра да није било потребе за саветима лекара о правилној исхрани, важности физичке активности, злоупотреби алкохола, смањењу или престанку пушења, избегавању стреса, сигурном сексу као и о опасности о злоупотреби дрога и тај број расте. Расте број корисница које се са новим здравственим проблемом прво јављају изабраном лекару и које се осећају способније да се са тим проблемом изборе после посете. Задовољство медицинском опремом се смањује, као и проценат задовољних радним временом. Повећава се проценат оних који сматрају да су услуге у овој здравственој установи бесплатне осим код кућне посете њиховог лекара. Повећао се проценат анкетираних који знају за постојање интернет странице ове установе, као и за постојање кутија/књига за жалбе и примедбе.

- стоматолошка здравствена заштита – већина анкетираних корисника је задовољна стоматолошком здравственом заштитом. Највеће задовољство овим видом здравствене заштите је присутно у Пландишту док су најмање задовољни пацијенти у Вршцу. У односу на 2016. годину у 2017. просечна оцена се смањила (4,08), као и у односу на 2009. годину када је била 4,19;

Деветогодишњом анализом, у периоду од 2009. до 2017. године, задовољства корисника у служби стоматолошке здравствене заштите у Јужнобанатском округу уочава се да су анкетирани корисници већином биле жене, а повећава се просечна старост анкетираних, као и проценат оних са завршеном вишом и високом школом. Запажа се смањење анкетираних корисника са осредњим материјалним стањем, а повећање са добрим. Највише њих је само изабрало свог стоматолога и тај проценат опада, а повећава се проценат оних који се код свог стоматолога лечи дуже од три године. Број посета изабраном стоматологу и другом стоматологу у истој служби се смањује, а повећава број посета приватном стоматологу; повећава се дужина чекања на преглед после заказивања. Смањује се број анкетираних корисника који савете добијају за време редовне посете стоматологу, као и задовољство услугама које добијају од свог стоматолога, задовољством радним временом се повећава, док је приближно исто задовољство особљем на шалтеру. Задовољство корисника сарадњом међу здравственим радницима се одржава на приближно истом нивоу. Проценат оних који сматрају да су вађење и лечење зуба бесплатни повећава се, а проценат оних који сматрају да су пломбе бесплатне смањује се. Већина не зна да ли је бесплатан преглед код специјалисте на Стоматолошком факултету и проценат таквих расте, као и проценат корисника који сматрају да је бесплатан.

- специјалистичка интернистичка здравствена заштита – већина анкетираних корисника је задовољна специјалистичком интернистичком здравственом заштитом. Највеће задовољство овим видом здравствене заштите је присутно у Пландишту, а најмање у Алибунару. У односу на 2016. годину у 2017. години је просечна оцена задовољством корисника смањена са 4,23 на 4,08, као и у односу на 2009. годину када је износила 4,19;

У периоду од 2009. до 2017. године у специјалистичко интернистичкој служби, највећи проценат су биле жене и тај број варира са годинама, а просечна старост анкетираних се стално мења. Највећи проценат анкетираних у овој служби је био са средњом стручном спремом и осредњег материјалог стања и запажа се смањење 2014. године, а потом пораст. Смањено је је задовољство могућностима телефонског заказивања, као и чекање од тренутка заказивања до термина прегледа. У 2017. години се повећало задовољство за љубазност особља које заказује преглед, како у односу на претходну годину, тако и у односу на 2009., док је задовољство добијеним инструкцијама стално је варијало (2017. године је повећано у односу на претходни период). Број посета специјалисти у овој служби и другом специјалисти се смањило, а приватном лекару повећао. Повећао се број дана чекања на преглед. Задовољство приступом, саветима, услугама и временом које специјалиста одвоји за њих опада у односу на почетак истраживања. Корисници су углавном прегледани бесплатно или су морали да плате партиципацију.

- незадовољство корисника се углавном огледа у чекању на преглед код изабраног лекара, и поред заказивања дуго се чека на преглед специјалисте, куповину и високу цену појединих лекова, превише администрације која успорава рад лекара и сестара на шалтеру, неажурности сестара, недостатку информација, неадекватну организацију рада, услове за рад здравствених радника (простор, опрема, број радника) и услове за пацијенте.

- али и поред ових примедби много је више похвала упућених здравственим радницима (рад, љубазност, сарадња, професионалност, стручност).

Разноликост у одговорима на питања која се тичу права осигураника и превентивних савета указују на већу потребу информисања пацијената, лично и са писаним обавештењима у ходницима свих служби, као и више активности у области промоције здравља.

Намеће се закључак да је неопходно континуирано унапређивање квалитета рада у здравственим установама, како би се отклонили, или бар смањили фактори који најчешће узрокују незадовољство и како би се евентуално повећао ниво задовољства корисника здравствених услуга, а свакој установи примарне здравствене заштите препоручује се да у План унапређења квалитета рада угради мере и активности које би унапредиле задовољство корисника здравственом заштитом.

Начелник Центра за промоцију здравља, за анализу, планирање, организацију здравствене заштите, информатику и биостатистику у здравству

др Јасмина Павловић Стојановић
спец. социјалне медицине

ДИРЕКТОР ЗАВОДА

Прим. др Љиљана Лазић
спец. социјалне медицине