
**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 2016. ГОДИНИ**

Број: 05-239/0-2017

Датум: 08.03.2017. године

АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА ПРИМАРНОМ ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ У ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА НА ТЕРИТОРИЈИ ЈУЖНОБАНАТСКОГ ОКРУГА, У 2016. 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 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 28.11.2016. 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 и школске 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 1054 пацијената, подељено је 1025 упитника, а прикупљено 554 (стопа одговора учесника је 54,05%).

Процена задовољства корисника у Дому здравља “Вршац” Вршац обављена је у следећим службама Дома здравља: Служба опште медицине, Служба медицине рада, Служба за здравствену заштиту деце, Одељење за здравствену заштиту жена и Служба стоматолошке здравствене заштите. Здравствену заштиту је тога дана користило 712 пацијената, подељено је 712 упитника, а прикупљено 443 (стопа одговора учесника је 62,22%).

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 и Одељење за стоматолошку здравствену заштиту. Здравствену заштиту је тога дана користило 228 пацијената, подељено је 228 упитника и прикупљено 138 (стопа одговора учесника је 60,53%).

Процена задовољства корисника у Дому здравља Бела Црква обављена је у следећим службама Дома здравља Бела Црква: Служба опште медицине, Одељење медицине рада, Диспансер за здравствену заштиту деце, Диспансер за здравствену заштиту школске деце, Диспансер за здравствену заштиту жена, Интернистички диспансер и Служба за стоматолошку здравствену заштиту. Здравствену заштиту је тога

дана користило 345 пацијената, подељено је 340 упитника, а прикупљено 179 (стопа одговора учесника је 52,65%).

У Дому здравља Ковачица анкетање 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 241 пацијената, подељено је 216 упитника, а прикупљено 187 (стопа одговора учесника је 86,57%).

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 478 пацијената, подељено је 478 упитника, а прикупљено 339 (стопа одговора учесника је 70,92%).

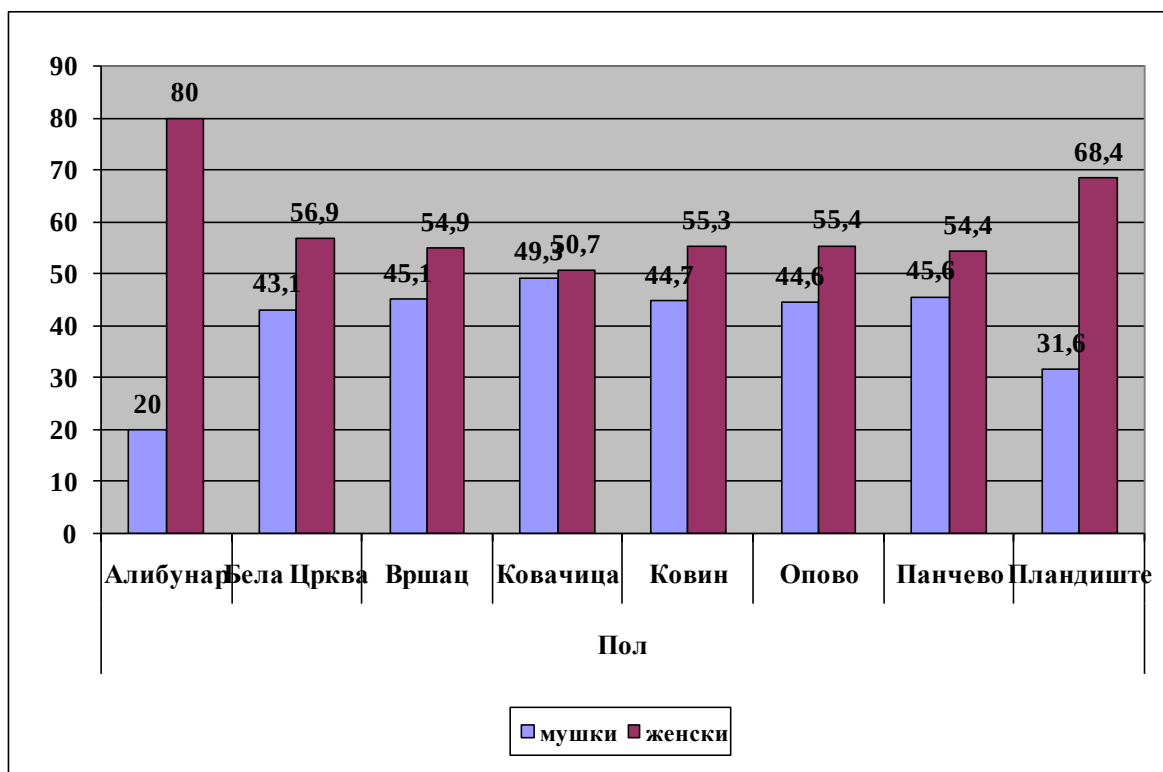
Процена задовољства корисника у Дому здравља Опово извршена је у следећим организационим јединицама: Служба за здравствену заштиту одраслих, Одсек за здравствену заштиту деце, Одсек за здравствену заштиту жена и Одељење за стоматолошку здравствену заштиту. Здравствену заштиту је тога дана користило 204 пацијената, подељено је 192 упитника, а прикупљено 146 (стопа одговора учесника је 76,04%).

Истраживање задовољства корисника у Дому здравља “1. Октобар” Пландиште обављено је следећим службама: Служба опште медицине, Диспанзер медицине рада, Диспанзер за предшколску и школску децу, Гинеколошки диспанзер, Интернистички диспанзер и Стоматолошка служба. Здравствену заштиту је тога дана користило 210 пацијената, подељено је 173 упитника, а прикупљено 89 (стопа одговора учесника је 51,45%).

АНАЛИЗА РЕЗУЛТАТА

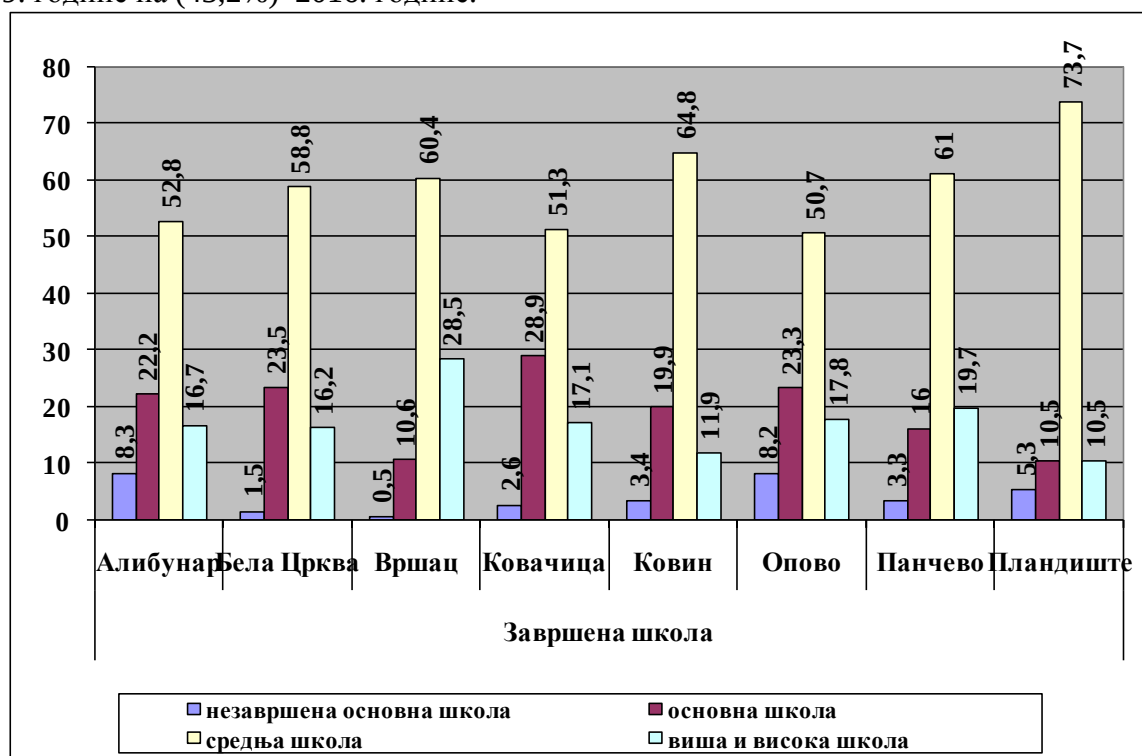
ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА У ЗДРАВСТВЕНОЈ ЗАШТИТИ ОДРАСЛИХ (ОПШТА МЕДИЦИНА И МЕДИЦИНА РАДА)

Просечна старост анкетираних корисника у примарној 33 одраслих у 2016. години износила је 52,08 године, што је ниже у односу на период од пре осам 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 2014-2016. године просечна старост корисника око 52 године.



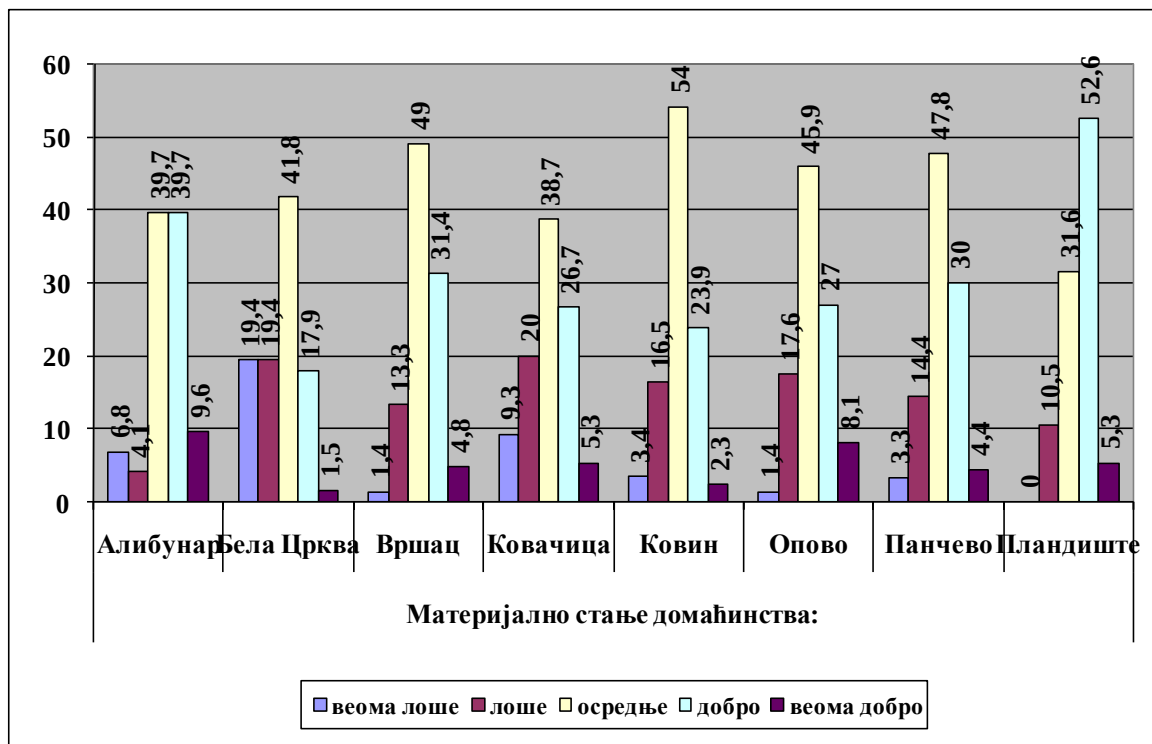
У свим општинама је било више анкетираних жена, него анкетираних мушкараца.

Осмогодишњом анализом почев од 2009. године уочава се смањење процента анкетираних жена са (62%) 2009. године на (56,8%) 2016. године, док је проценат анкетираних мушкараца у порасту са (38%) 2009. године на (43,2%) 2016. године.



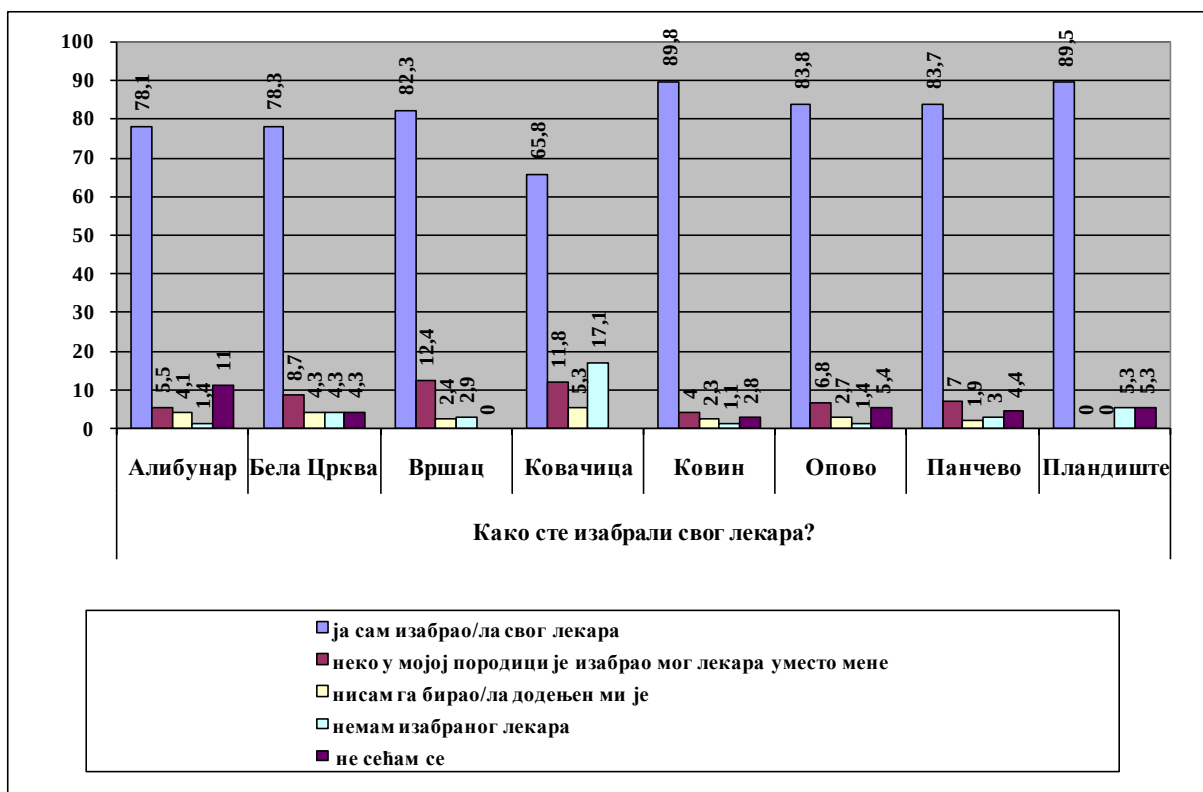
Већина анкетираних корисника има завршену средњу школу (од 50,7% у Опову до 73,7% у Пландишту). Затим следе корисници са завршеном основном школом којих је највише у Ковачици (28,9%), па са завршеном вишом и високом школом којих има највише у Вршцу (28,5%) и на крају са незавршеном основном школом којих највише има у Алибунару (8,3%) , а најмање у Белој Цркви (0,5%).

Анализом стручне спреме анкетираних корисника у примарној 33 у Јужнобанатском округу последњих седам 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.



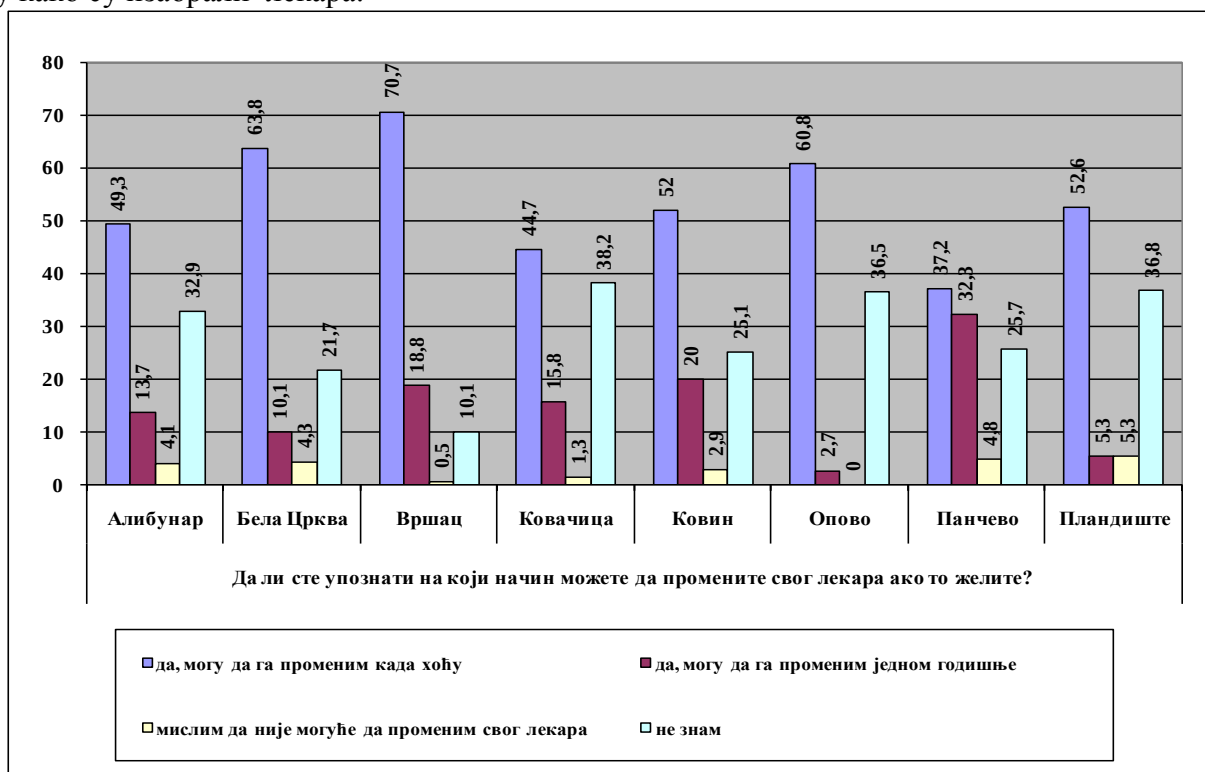
Већина анкетираних корисника је осредњег материјалног стања (од 31,6% у Пландишту до 54,0% у Ковину). Затим следе корисници доброг материјалног стања којих је највише у Алибунару (39,7%), па лошег материјалног стања којих има највише у Ковачици (20,0%) и на крају су корисници са веома лошим материјалним стањем којих највише има у Белој Цркви (19,4%).

Анализом материјалног стања анкетираних корисника у примарној 33 у Јужнобанатском округу последњих осам година (од 2009. до 2016. године), уочава се пад процента корисника са осредњим материјалним стањем (пораст у односу на прошлу годину), а пораст процента корисника са добрим материјалним стањем (одржава се на нивоу прошле године). Запажа се и пораст оних са веома добрим материјалним стањем и периоду од 2009-2013. године, а потом се бележи пад до 2016. године. Број анкетираних са лошим материјалним стањем је у наведеном периоду у порасту и док се пораст анкетираних са веома лошим материјалним стањем бележи у периоду од 2009-2013. године, а затим долази до благог пада, тако да у 2016. години је на нивоу 2009. године.



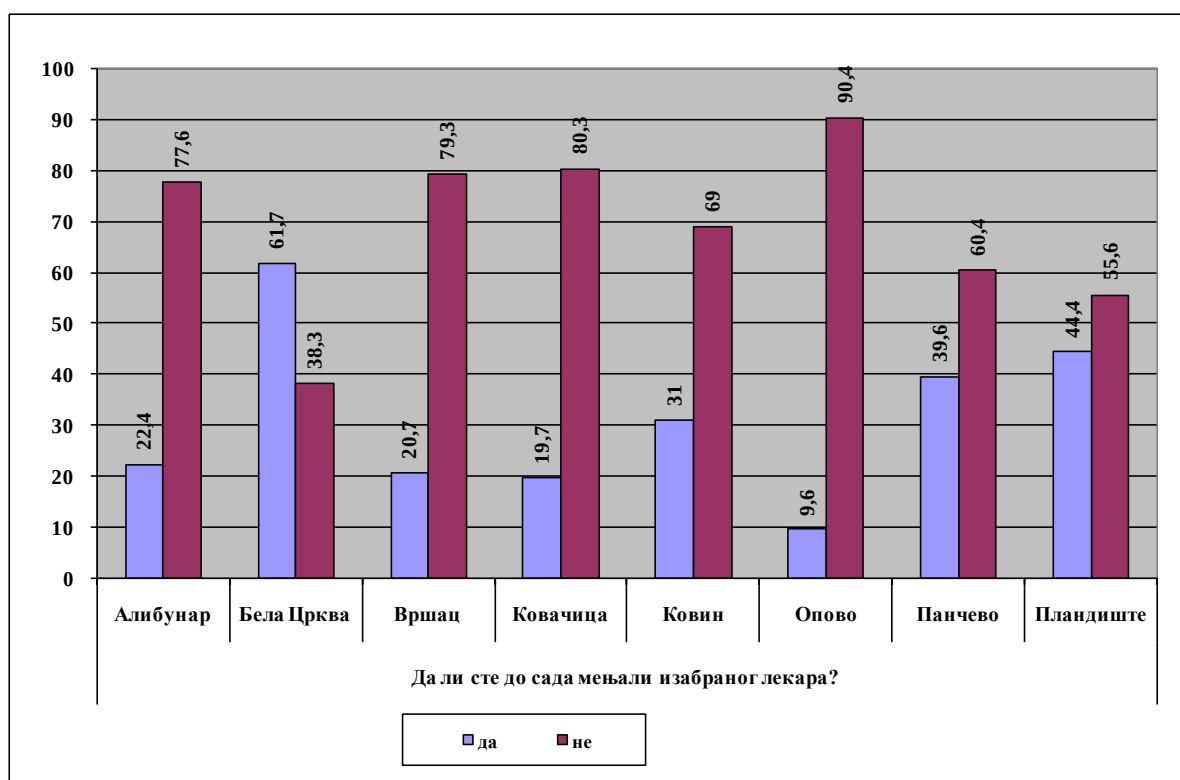
Већина корисника је сама изабрала свог лекара (од 65,8 % у Ковачици до 89,8% у Ковину).

Осмогодишњом анализом почев од 2009. године проценат корисника који су сами изабрали свог лекара се смањује са (88,9%) на (82,6%) у 2016. 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 не сећају како су изабрали лекара.



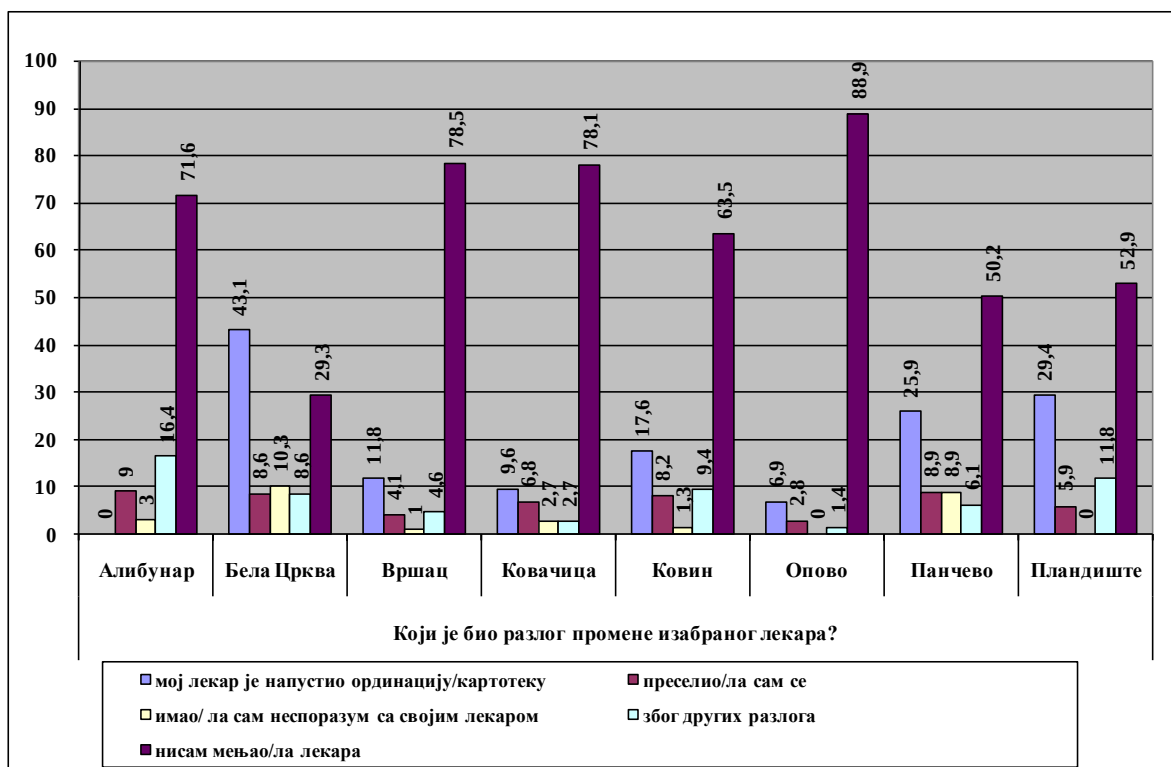
Већина анкетираних корисника је мишљења да свог изабраног лекара могу променити кад год хоће (од 37,2 у Панчеву до 70,7% у Вршцу). Чак 32,3 % корисника у Панчеву мери изјављују да могу да промене лекара само једном годишње, док се број корисника који не зна на који начин може да промени изабраног лекара креће од (10,1%) у Вршцу до (38,2%) у Ковачици.

Осмогодишњом анализом анкетираних корисника уочава се да проценат корисника који су упознати са могућношћу промене изабраног лекара расте почев од 2009. године, а 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 не мења битно, и креће се од (20,7%) 2009. године на (20,3%) 2015. године.



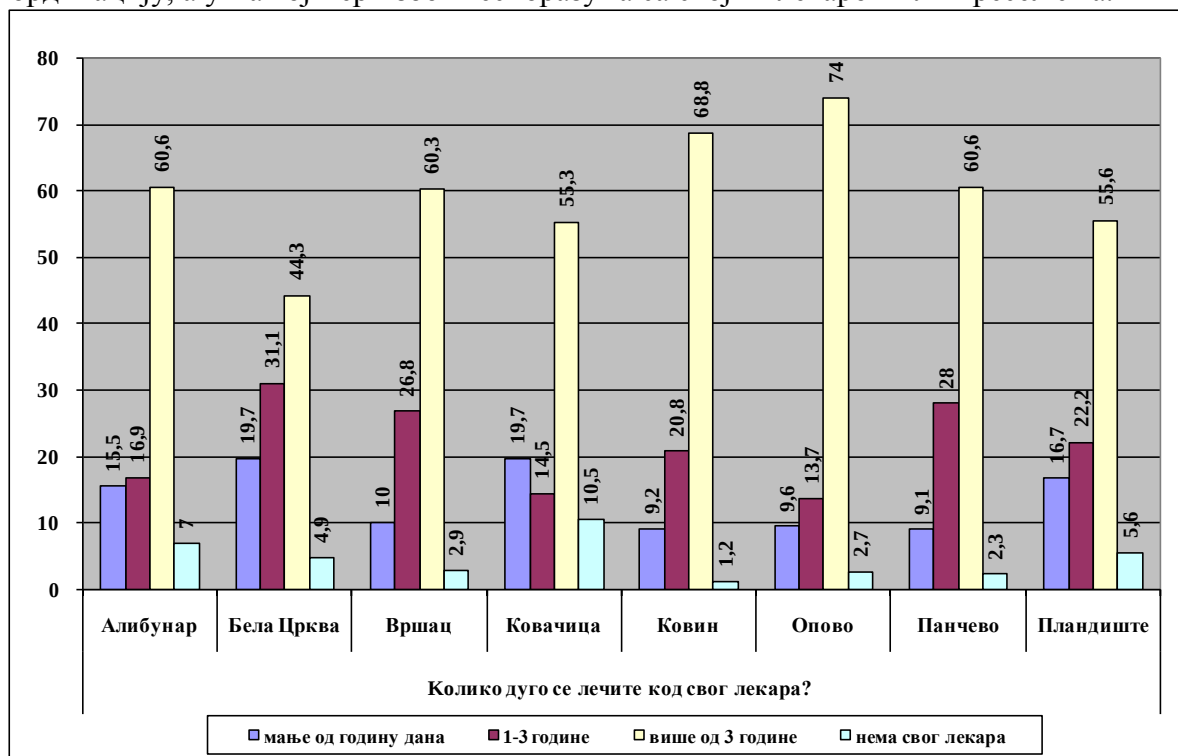
Већина анкетираних корисника није до сада мењала свог изабраног лекара (од 38,3% у Белој Цркви до 90,4% у Опову). Највећи број корисника који је мењао свог изабраног лекара је у Белој Цркви (61,7 %), а најмањи у Опову (9,6%).

Осмогодишњом анализом анкетираних корисника уочава се, да проценат корисника који су мењали изабраног лекара расте почев од 2009. године са (10,2%) на (30,0%) у 2016. години а проценат корисника који нису мењали изабраног лекара се смањује (са 89,8% на 70,0%).



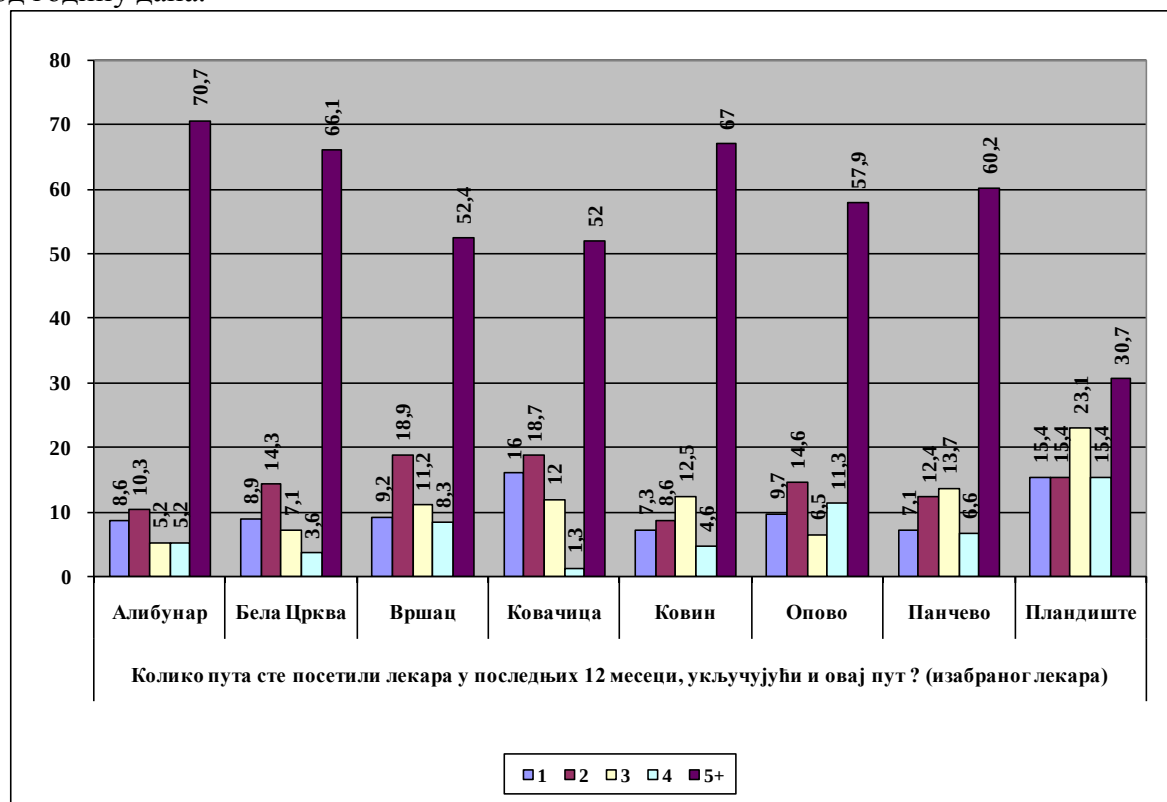
Најчешћи разлог промене избраног лекара је тај, што је лекар напустио ординацију у којој је радио (од 0% у Алибунару до 43,1% у Белој Цркви). Међутим, највећи проценат је оних испитаника који нису мењали свог лекара (од 29,3% у Белој Цркви до 88,9% у Опову).

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



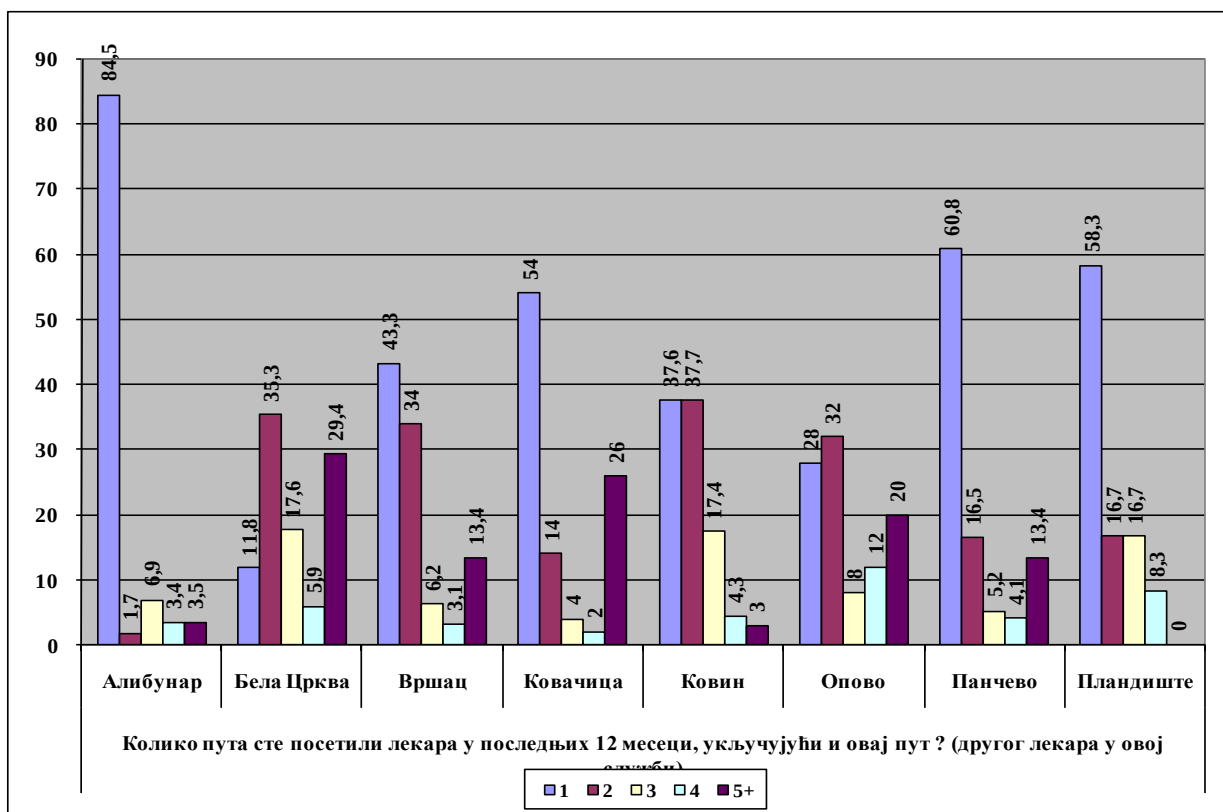
Већина анкетираних корисника се код свог изабраног лекара лечи више од 3 године (од 44,3 % у Белој Цркви до 74% у Опову). Затим следе корисници који се лече од 1 до 3 године (од 13,7% у Опову до 31,1% у Белој Цркви). Корисника који се лече мање од године дана код свог изабраног лекара има од 9,1% у Панчеву до 19,7% у Белој Цркви и Ковачици. Најмање има корисника који немају свог изабраног лекара.

Осмогодишњом анализом од 2009. године до 2015. 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.



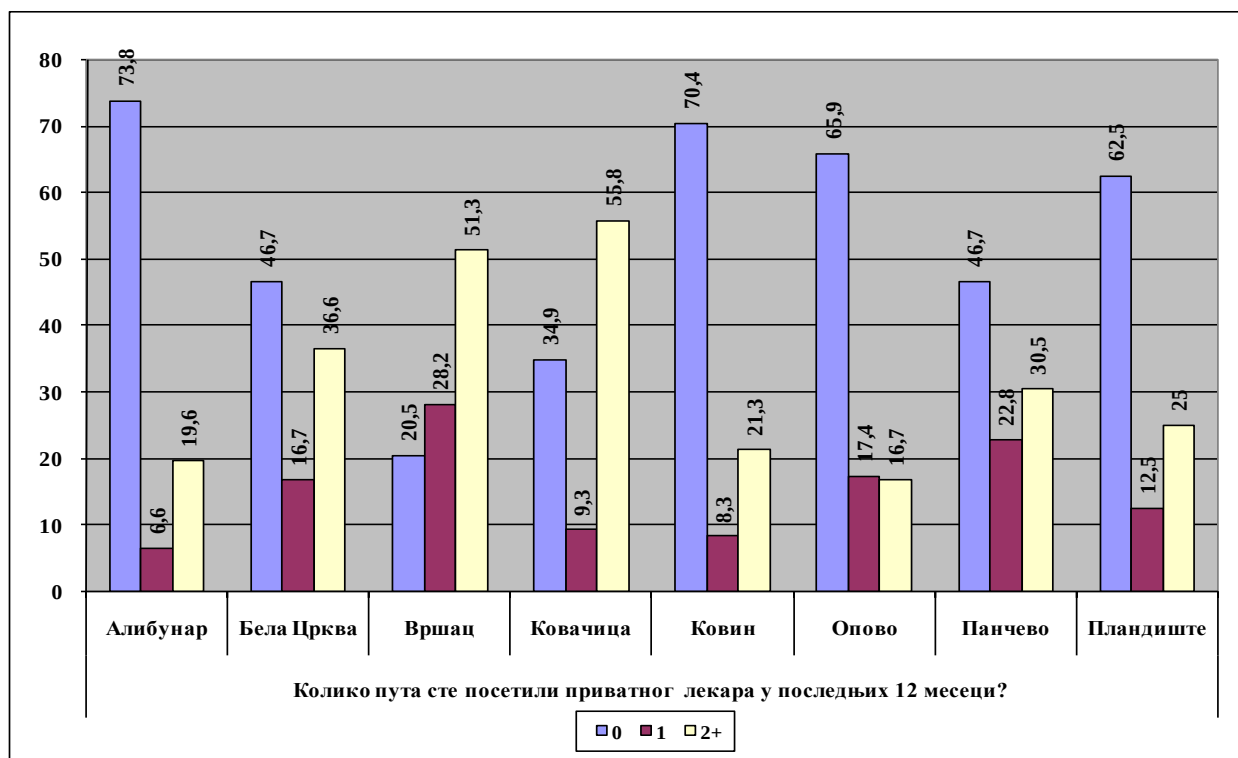
Већина анкетираних корисника је свог изабраног лекара у последњих 12 месеци посетила 5 и више пута (од 30,7 % у Пландишту до 70,7% у Алибунару).

Просечан број посета изабраном лекару у последњих 12 месеци у 2016. години је (7,19 пута) и бележи се пад како у односу на почетак испитивања 2009. године (12,33 пута), тако и у односу на претходну годину (8,57 пута).



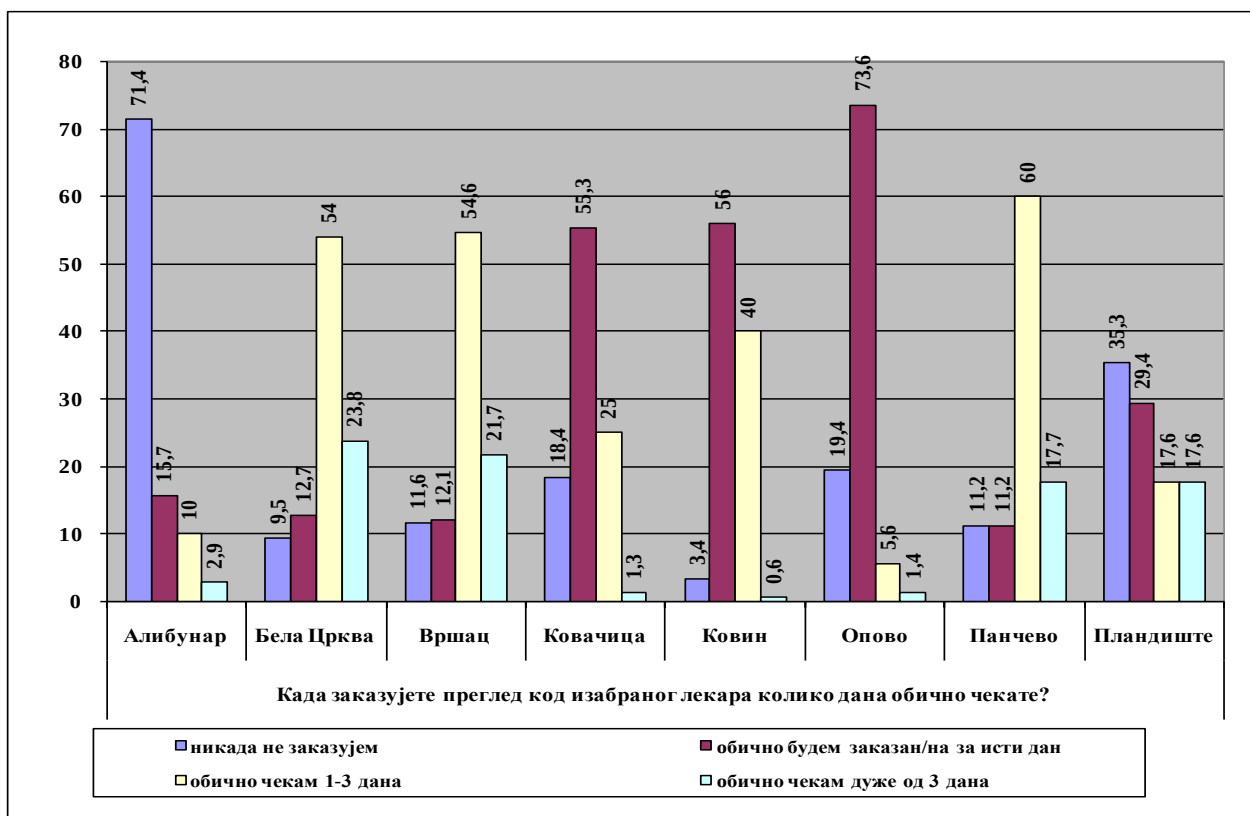
Већина анкетираних корисника је другог лекара у овој служби посетила једном (од 11,8% у Белој Цркви до 84,5% у Алибунару) или два пута (од 1,7% у Алибунару до 37,7% у Ковину), док је у Белој Цркви 29,4% испитаника другог лекара у служби посетило више од пет пута.

У последњих 12 месеци другог лекара у овој служби анкетирани корисници су посетили (2,2 пута), што је мање у односу на предходну годину (2,85 пута) у 2015. години. Анализом последњих седам година број посета код другог лекара је смањен са (5,67) у 2009. години на (2,2) у 2016. години.



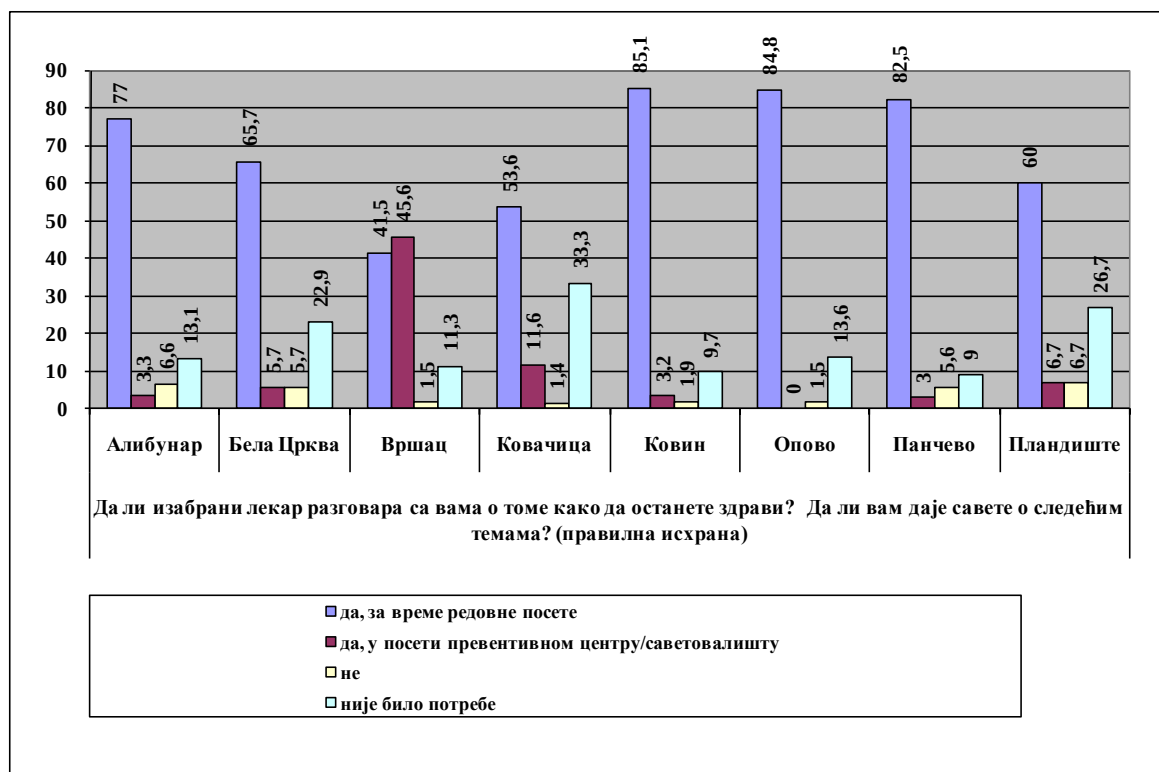
Већина анкетираних корисника од 20,5% у Вршцу до 73,8% у Алибунару није посећивала лекара у приватној пракси у последњих 12 месеци. У Алибунару се само 6,6% анкетираних изјаснило да једном годишње посећује приватног лекара, док је 19,6% посетило приватног лекара 2 и више пута, што значи да се око четвртина анкетираних лечила код приватника у претходних годину дана. Највише посета лекарима у приватној пракси су остварили су испитаници из Ковачице (две трећине анкетираних), односно 9,3% анкетираних се изјаснило да једном годишње посећује приватног лекара, док 55,8% је остварило две или више посета.

Просечан број посета приватном лекару у току последњих 12 месеци у 2016. години био је 1,4 пута и повећао се у односу на 2015. годину када је био 1,21 пута. Анализом последњих осам година од 2009-2016. године запажа се осцилација број посета, с тим да је број посета у 2016. години има приближну вредност, као 2009. године.



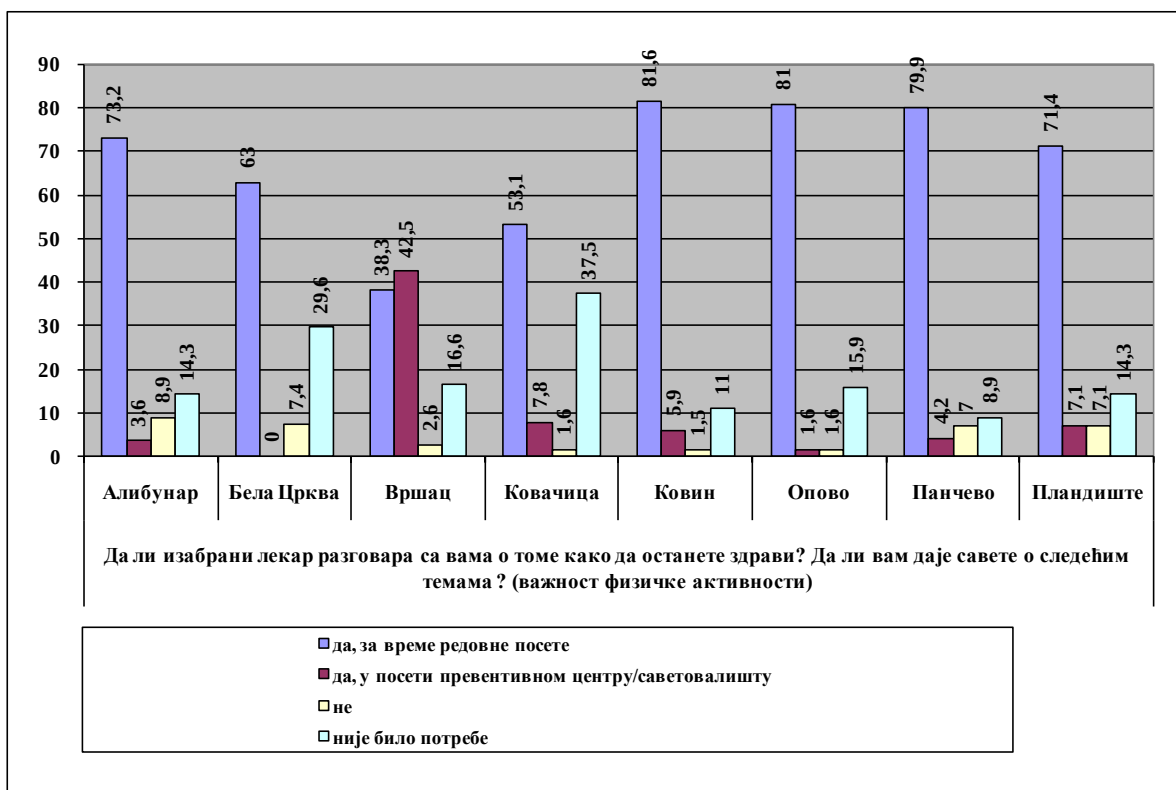
На питање колико дана обично чекате када заказујете код свог изабраног лекара, већина анкетираних корисника у Алибунару (71,4%) је одговорила да никад не заказује прегледе. У Опову највећи број корисника изјављује да обично буде заказан за исти дан (73,6%), док у Панчеву (60%), Вршцу (54,6%) и Белој Цркви (54%), највећи број корисника изјављује да на преглед код изабраног лекара обично чека 1 до 3 дана. Скоро четвртина испитаника у Белој Цркви (23,8%) изјављује да обично чека дуже од три дана.

Највећи проценат корисника током 2016. године обично чека на преглед код изабраног лекара 1-3 дана (43,5%) и у значајном је порасту у односу на 2009. годину (2,3%) , док је у периоду од 2009. године до 2016. године, дошло до великог пада процента испитаника који никад не заказују преглед код изабраног лекара (са 85,2% на 15,8%), а расте проценат оних који испитаника који буду заказани исти дан и оних који чекају дуже од три дана.



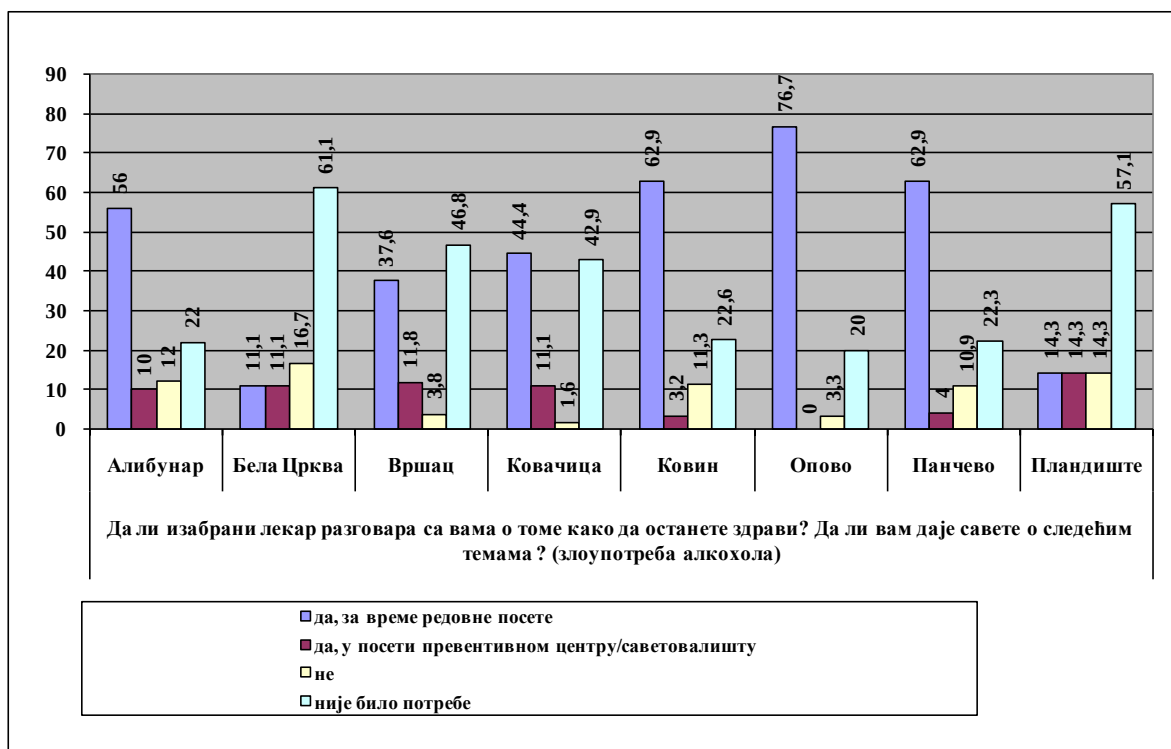
Већина анкетираних корисника изјављује да избрани лекар разговара са њима о томе како да остану здрави и да им у време посете даје савете о правилној исхрани, највише у Ковину (85,1%), а најмање у Вршцу (41,5%). У свим општинама један број анкетираних корисника (од 9% у Панчеву до 33,3% у Ковачици) је изјавило да за саветима о правилној исхрани није било потребе.

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



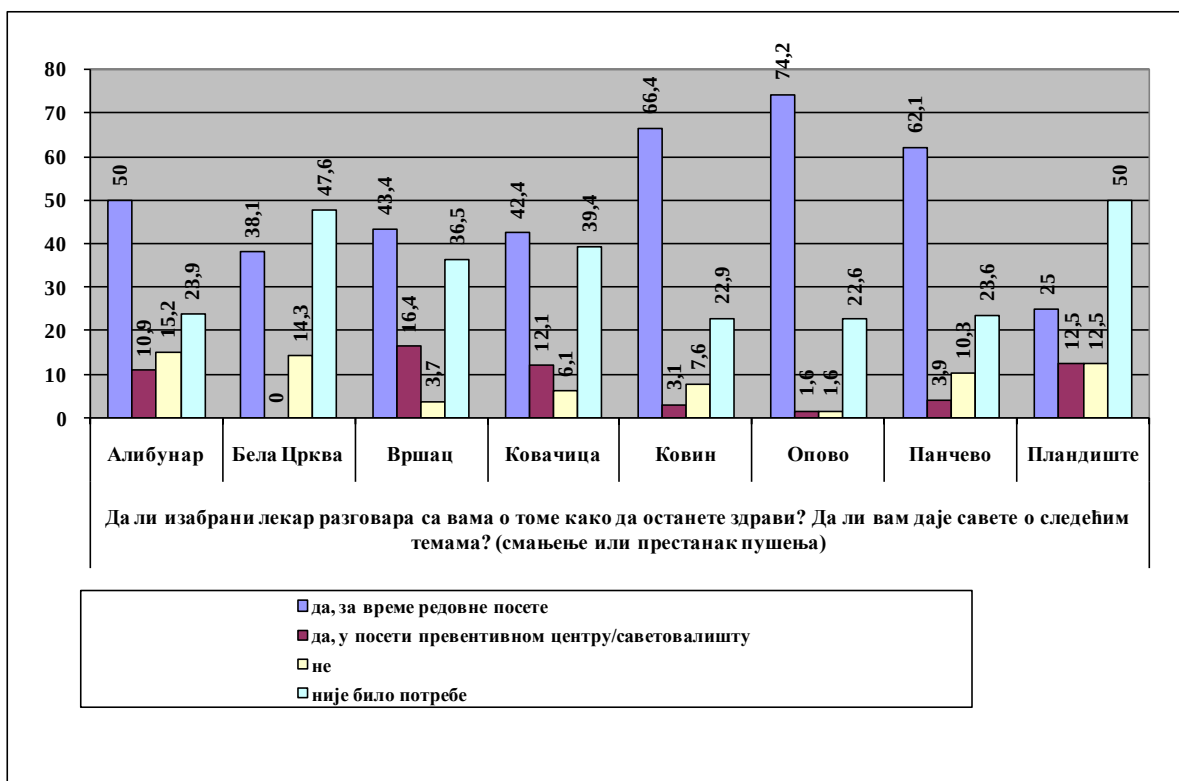
Већина анкетираних корисника изјављује да им избрани лекар даје савете о важности физичке активности за време редовне посете (од 38,3% у Вршцу до 81,6% у Ковину). У свим општинама (од 8,9% до 37,5%) анкетираних корисника је изјавило да за саветима о важности физичке активности није било потребе, а (од 1,5% до 8,9%) да им избрани лекар није давао овакве савете.

Током посматраних година проценат испитаника који сматрају да им избрани лекар даје савете о важности физичке активности за здравље смањивао се са (82,8%) у 2009. години на (66%) у 2016. 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 15%).



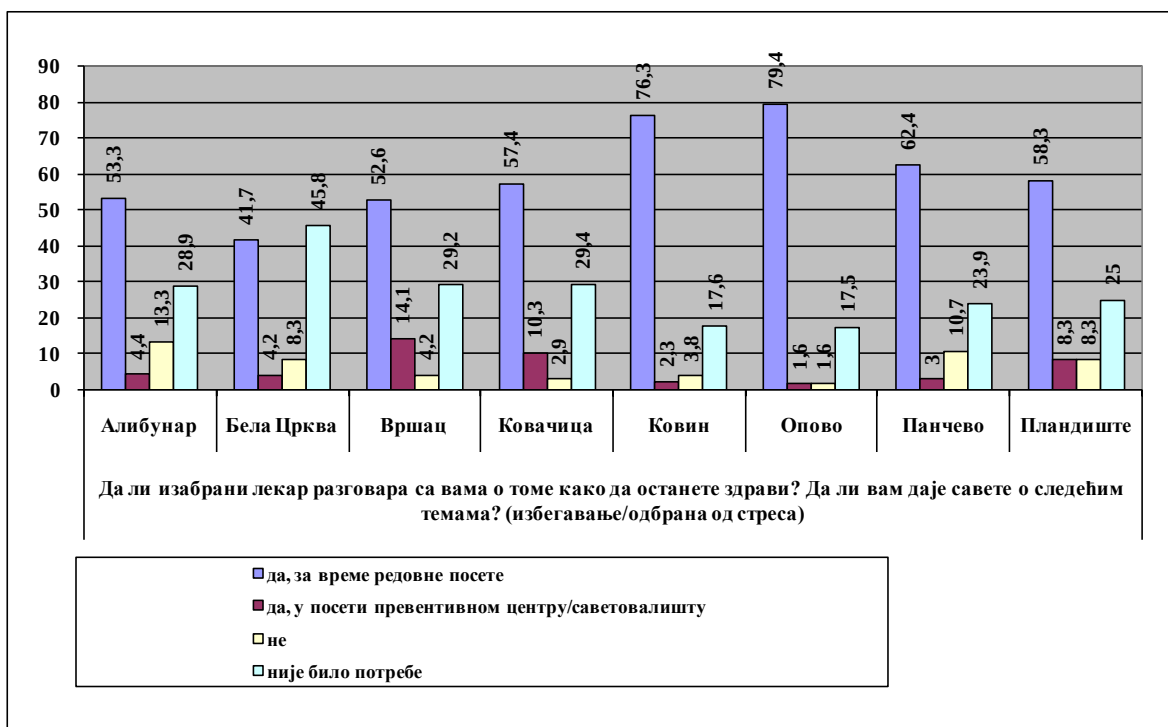
Проценат анкетираних корисника који изјављују да им избрани лекар за време редовне посете даје савете о злоупотреби алкохола се креће од (11,1%) у Белој Цркви до (76,7%) у Опову. Највећи проценат корисника који изјављују да за оваквим саветима није било потребе је присутан у Белој Цркви (61,1%), а највећи проценат анкетираних који изјављују да овакве савете не добијају од свог лекара забележен је у Белој Цркви (16,7%).

Током последњих осам година проценат испитаника који сматрају да им избрани лекар даје савете о штетности злоупотреба алкохола за здравље смањено се (са 80,8% на 53,6%), 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 30,9%).



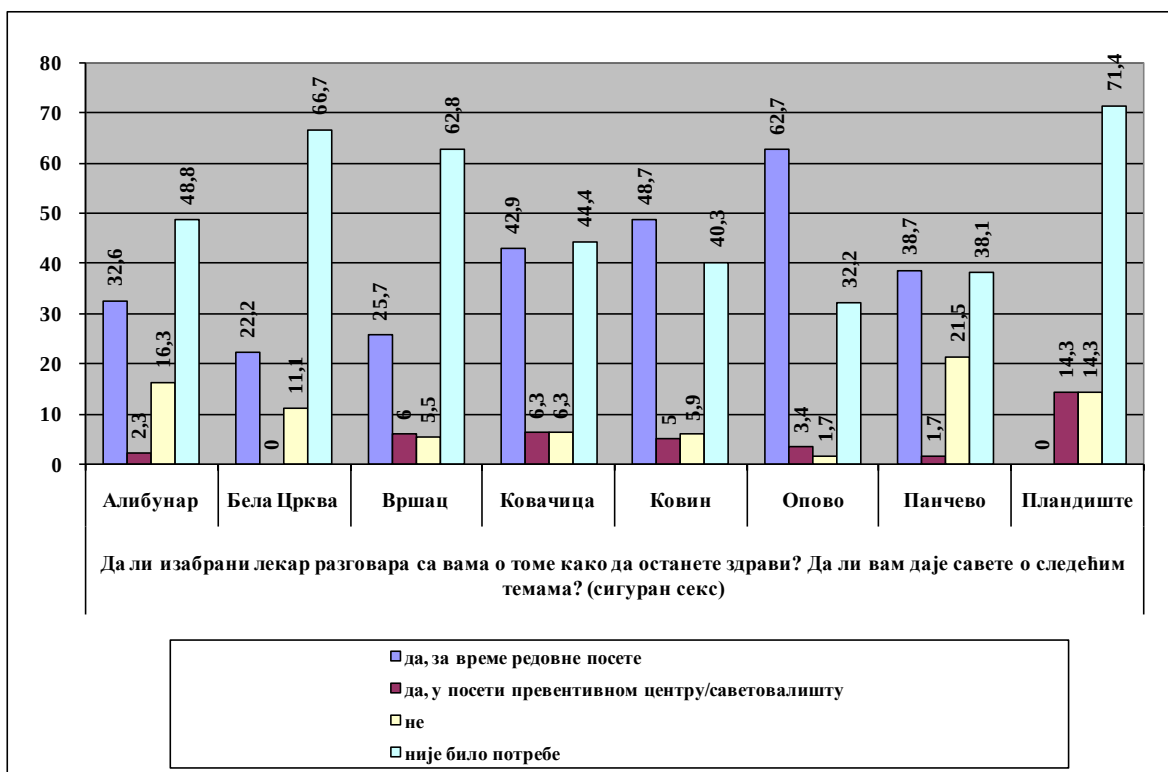
Већина анкетираних корисника изјављује да им избрани лекар за време редовне посете даје савете о смањењу или престанку пушења (од 25% у Пландишту до 74,2% у Опову). У свим општинама (од 22,6% до 50,0%) анкетираних корисника је изјавило да за саветима о смањењу или престанку пушења није било потребе. 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 (15,2%).

Током последњих осам 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 55,4%), 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 28,5%).



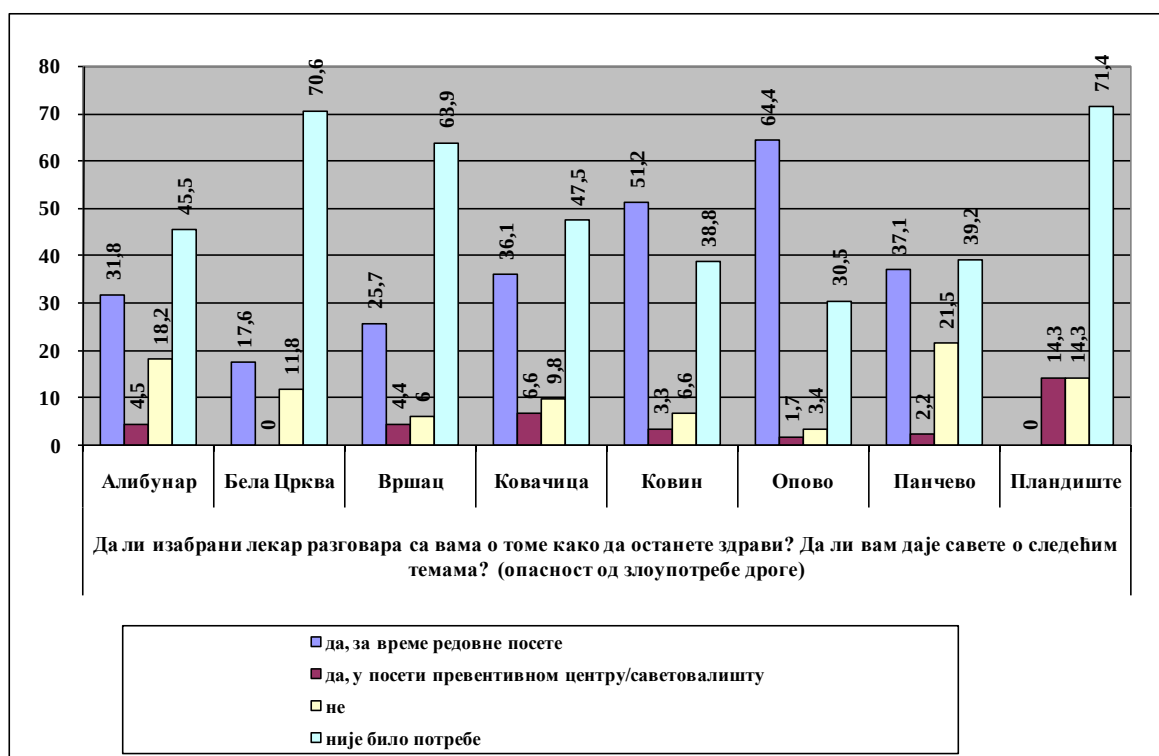
Већина анкетираних корисника изјављује да им изабрани лекар за време редовне посете даје савете како да избегну стрес и како да се одбране од стреса (од 41,7% у Белој Цркви до 79,4% у Опово). У свим општинама (од 17,5% до 45,8%) анкетираних корисника је изјавило да за тим саветима није било потребе. Највећи број анкетираних корисника који су изјавили да нису добијали ове савете од стране свог изабраног лекара је у Алибунару (13,3%).

Током последњих осам 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 61,9%), 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 24,5%).



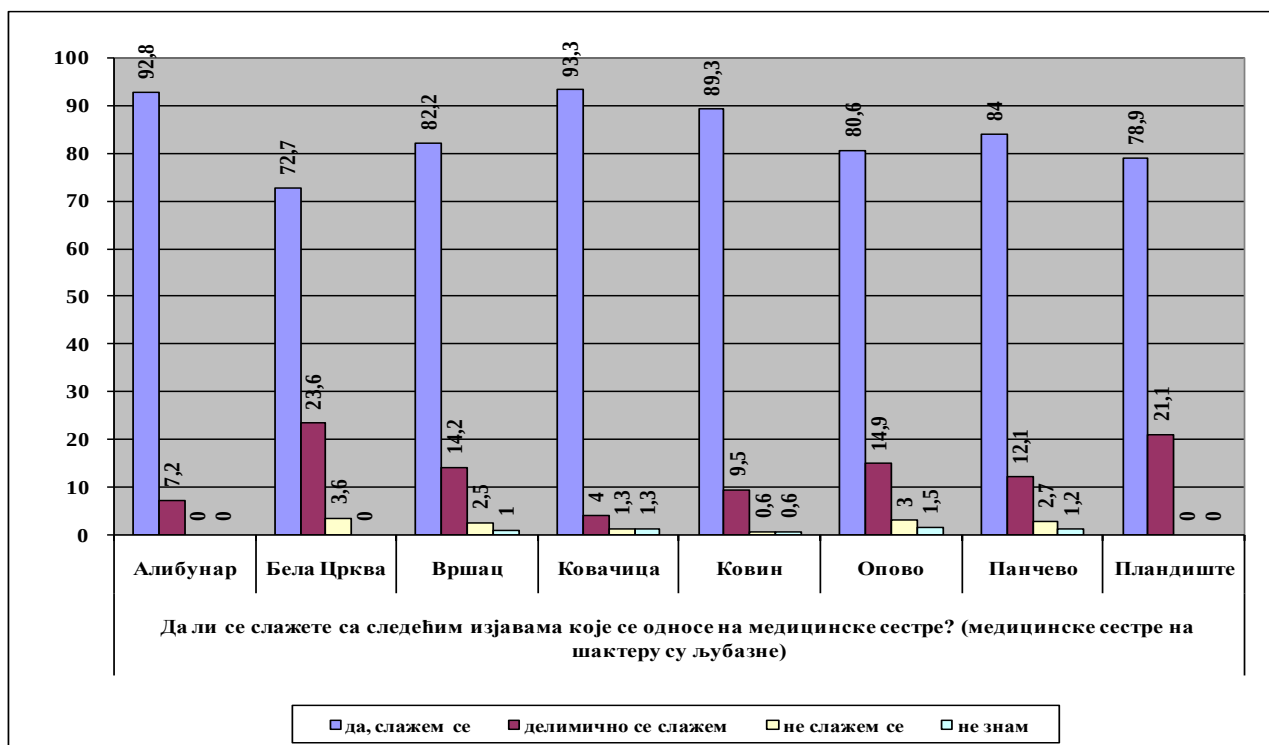
Већина анкетираних корисника изјављује да су савете о сигурном сексу добили од свог избраног лекара (од 22,2% у Белој Цркви до 62,7% у Опову) или да није било потребе за овим саветима (од 32,2% у Опову до 71,4% у Планишту). Највећи број анкетираних корисника који су изјавили да нису добијали ове савете је у Панчеву (21,5%).

Током последњих осам година проценат испитаника који сматрају да им избрани лекар даје савете о важности сигурног секса за здравље смањивао се (са 73,1% на 37,9%), 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 46,8%).



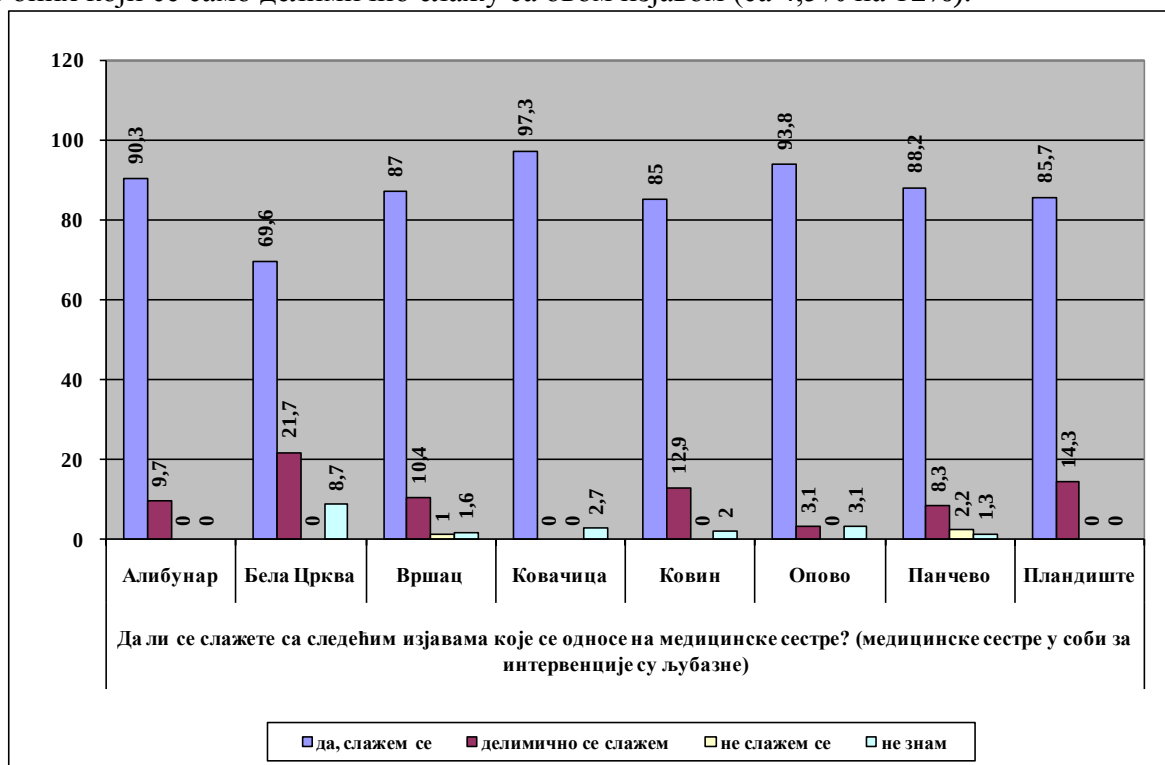
Већина анкетираних корисника изјављује да није било потребе за саветима о опасности и злоупотребе дрога (од 30,5% у Опову до 71,4% у Пландишту). Од анкетираних корисника 0% у Пландишту, односно 17,6% у Белој Цркви до 64,4% у Опову је изјавило да је савете на ову тему добијало од свог лекара за време редовне посете, док се одређени број анкетираних корисника изјаснио да нису добијали овакве савете (од 3,4% у Опову до 21,5% у Панчеву).

Током последњих осам година проценат испитаника који сматрају да им избрани лекар даје савете о опасности злоупотребе дроге за здравље смањивао се (са 74% на 37,4%), 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 47,0%).



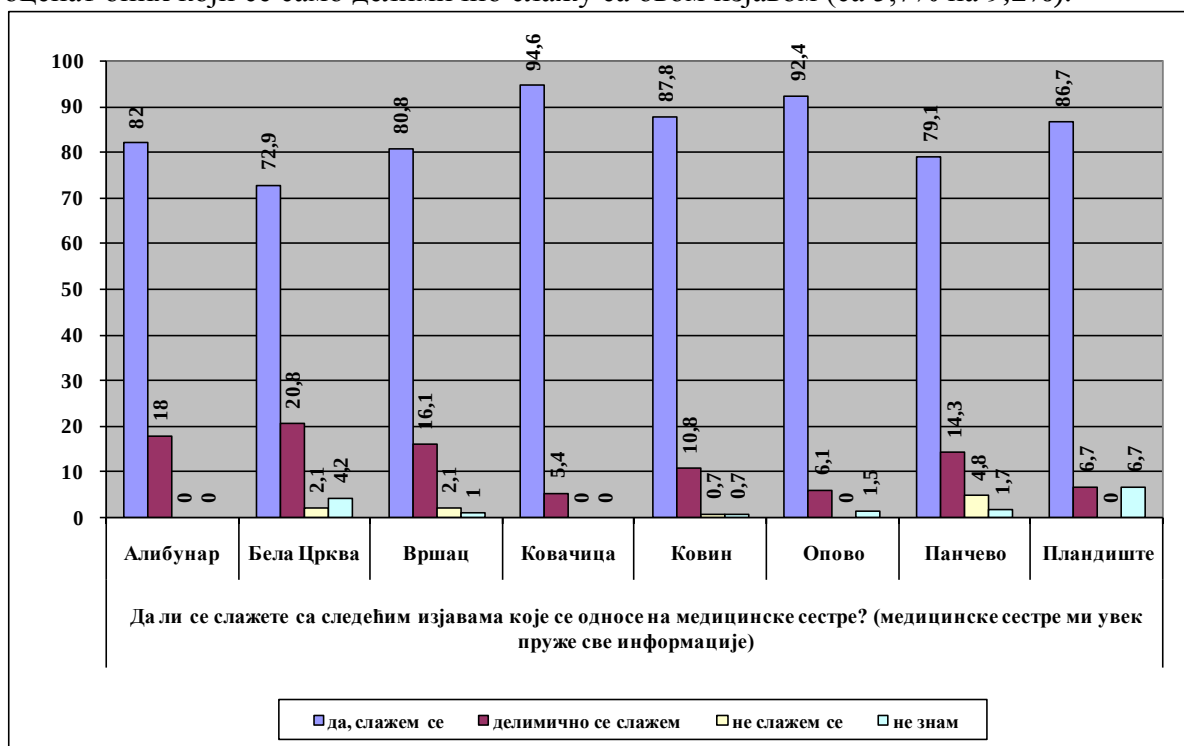
Већина анкетираних корисника у примарној здравственој заштити изјављује да су медицинске сестре на шалтеру љубазне (од 72,7% у Белој Цркви до 93,3% у Ковачици).

Током последњих осам година проценат испитаника који сматрају да су медицинске сестре на шалтеру љубазне смањивао се (са 94,3% на 85,1%), а у 2010. години проценат је најнижи (72,6%). Расте проценат оних који се само делимично слажу са овом изјавом (са 4,5% на 12%).



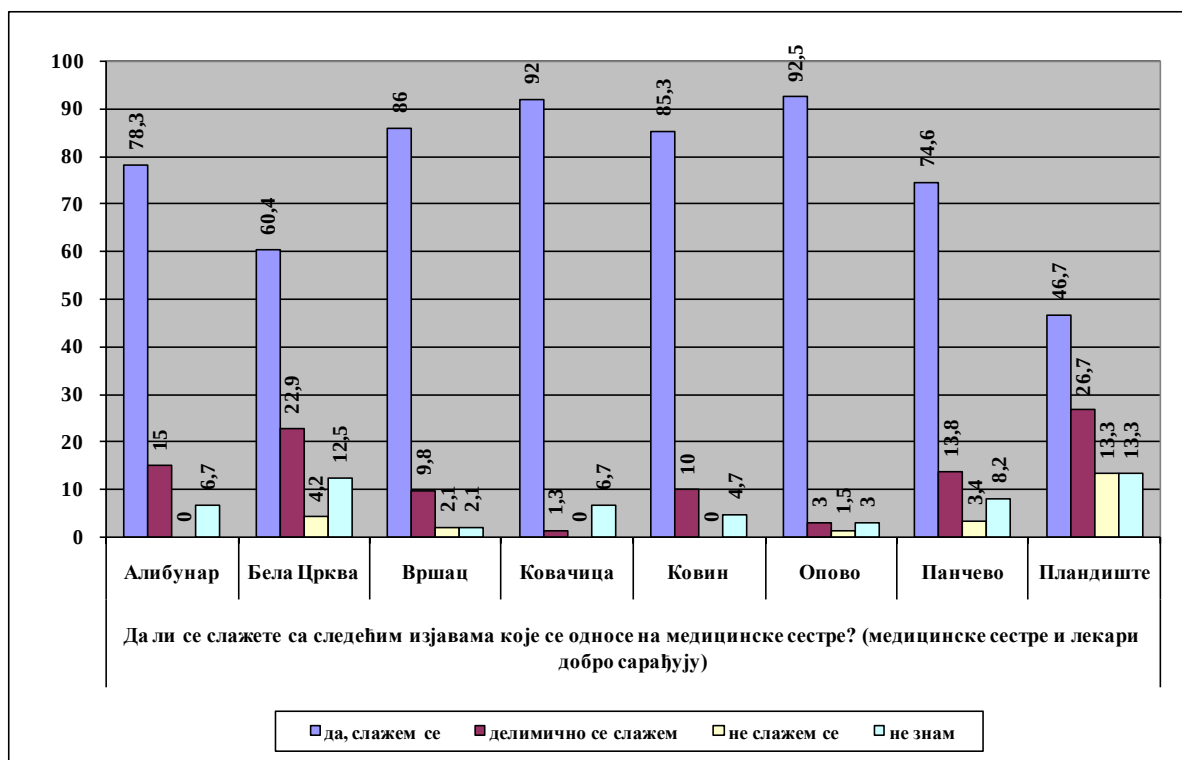
Такође, већина анкетираних корисника изјављује да су медицинске сестре у соби за интервенције љубазне (од 69,6% у Белој Цркви до 97,3% у Ковачици).

Током последњих осам година проценат испитаника који сматрају да су медицинске сестре у соби за интервенције љубазне смањивао се (са 91,4% на 87,9%), а у 2010. години проценат је најнижи (74,6%). Расте проценат оних који се само делимично слажу са овом изјавом (са 5,7% на 9,2%).



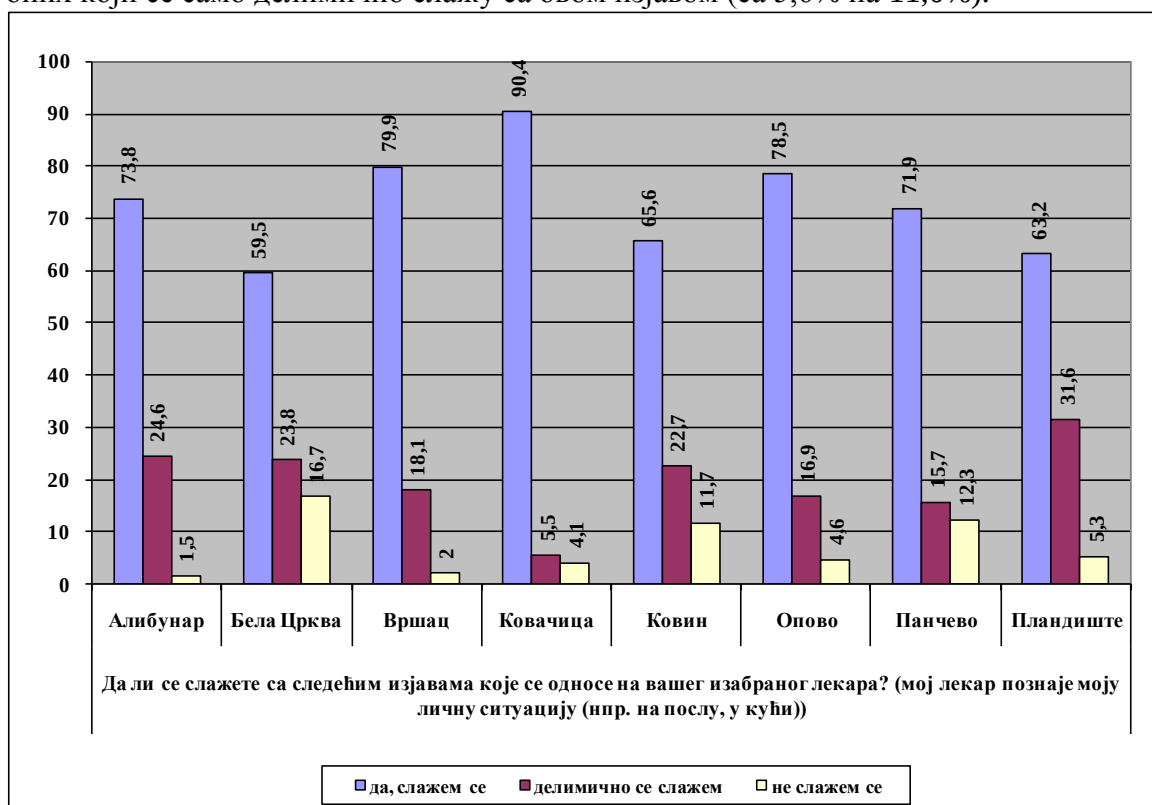
Већина анкетираних корисника изјављује да им медицинске сестре увек пруже све информације од (72,9%) у Белој Цркви до (94,6%) у Ковачици.

Током последњих осам година проценат испитаника који сматрају да им медицинске сестре увек пруже све информације, смањивао се (са 92,6% на 83,7%), а у 2010. години проценат је најнижи (72,1%). Расте проценат оних који се само делимично слажу са овом изјавом (са 4,4% на 13,0%).



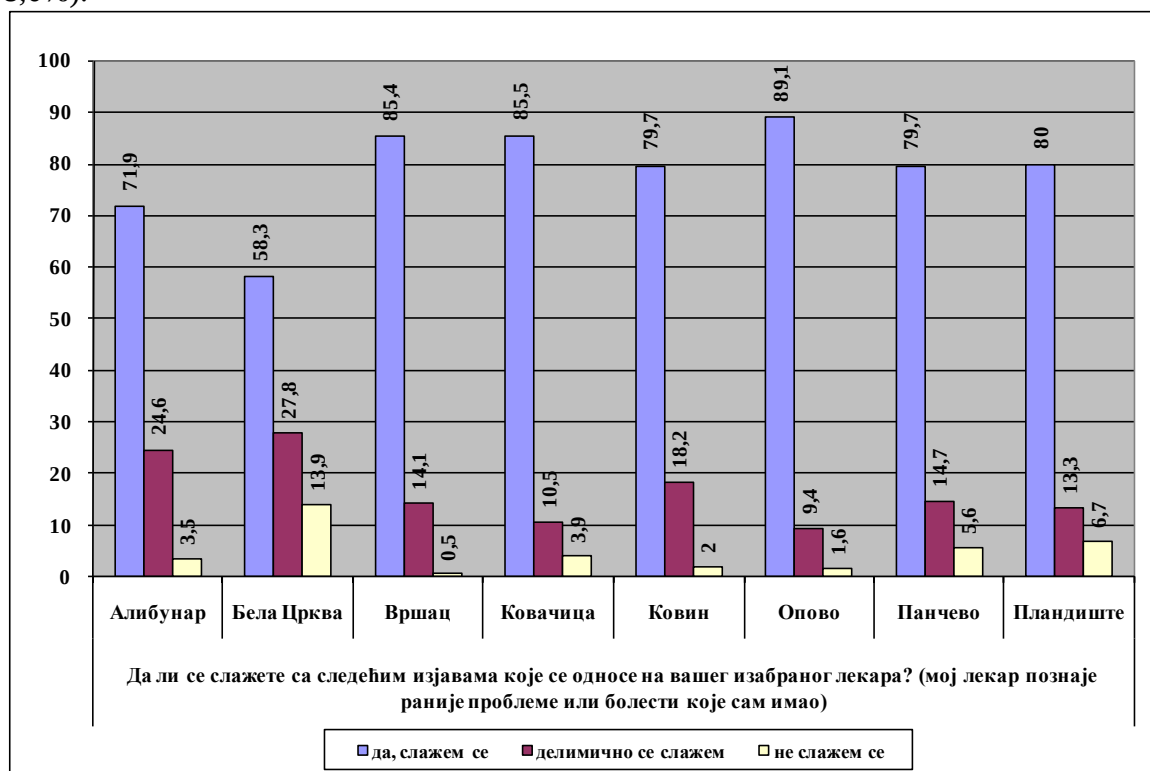
Већина анкетираних корисника изјављује да медицинске сестре и лекари добро сарађују (од 46,7% у Пландишту до 92,5% у Опову).

Током последњих осам година проценат испитаника који сматрају да медицинске сестре и лекари добро сарађују смањивао се (са 88,9% на 81,2%), а у 2010. години проценат је најнижи (75,4%). Расте проценат оних који се само делимично слажу са овом изјавом (са 5,6% на 11,0%).



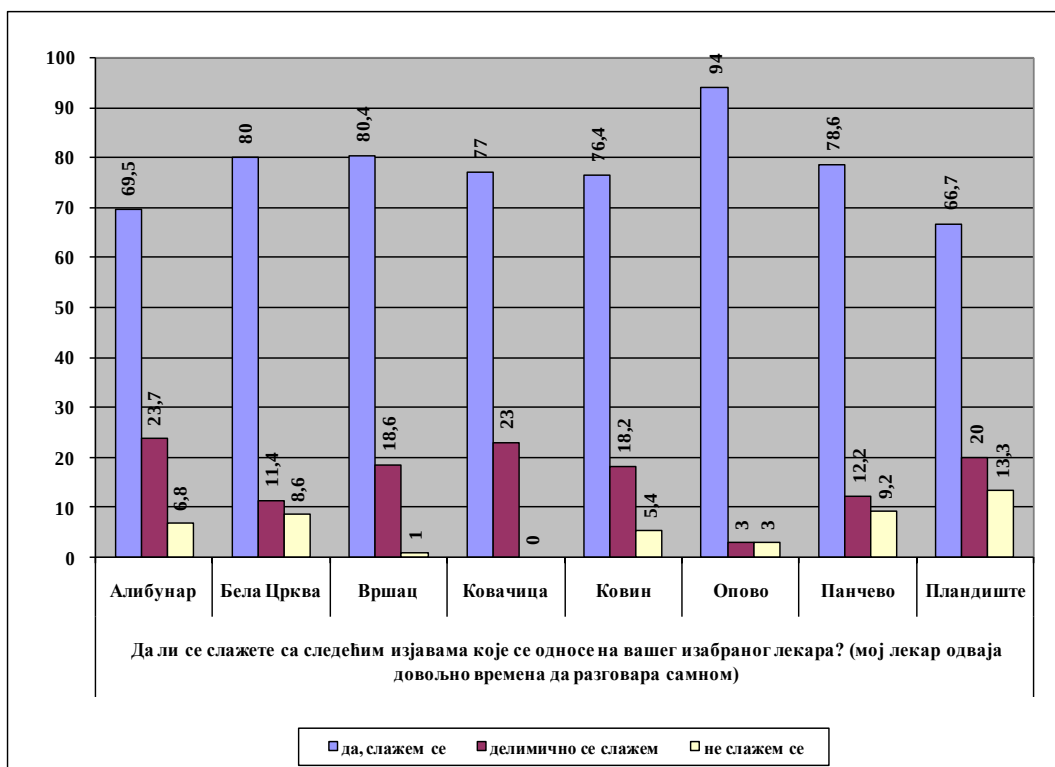
Већина анкетираних корисника изјављује да изабрани лекар познаје њихову личну ситуацију, на послу и у кући (од 59,5% у Белој Цркви до 90,4% у Ковачици). У свим општинама (од 5,5% до 31,6%) анкетираних корисника се само делимично слажу са овом изјавом. Највећи број анкетираних корисника који су изјавили да се не слажу са овом изјавом је из Панчева (12,3 %) и Беле Цркве (16,7%).

Током последњих осам година проценат испитаника који сматрају да њихов изабрани лекар познаје његову личну ситуацију, на послу и кући смањено се (са 94,1% на 74,4%), 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 18,0%).



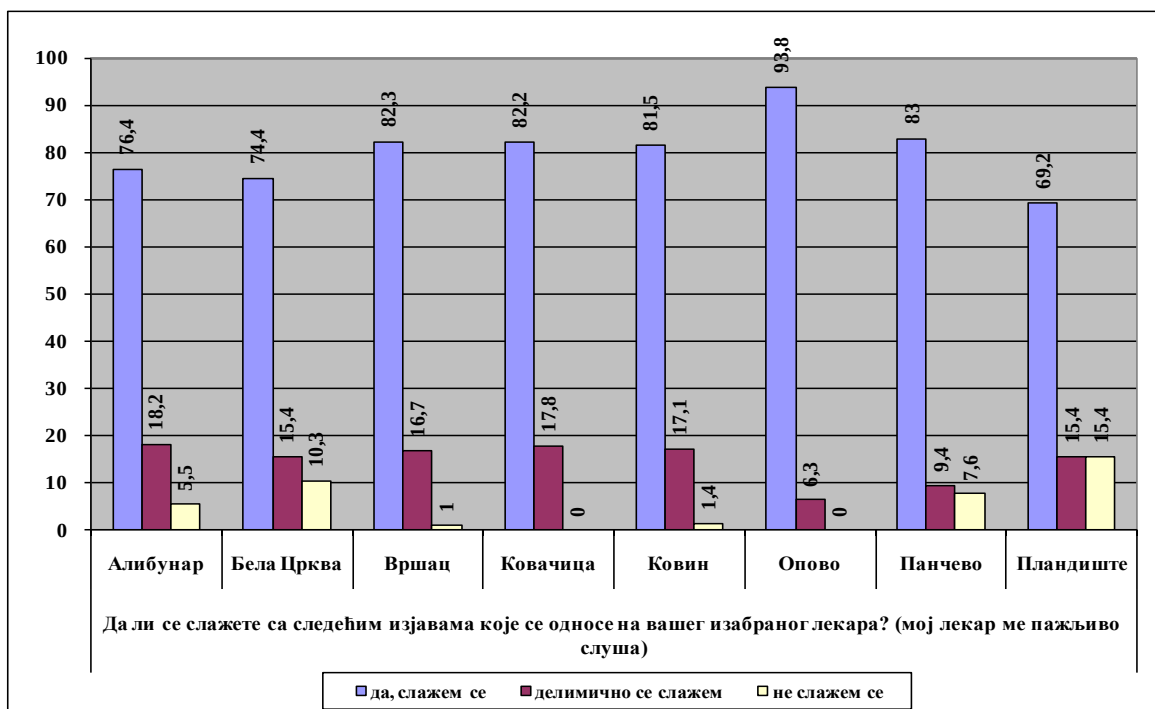
Већина анкетираних корисника изјављује да изабрани лекар познаје њихове раније проблеме и болести које су имали (од 58,3% у Белој Цркви до 89,1% у Опову). У свим општинама (од 9,4% до 27,8%) анкетираних корисника се само делимично слажу са овом изјавом. Највећи број анкетираних корисника који су изјавили да се не слажу са овом изјавом је из Беле Цркве (13,9%).

Током последњих осам година проценат испитаника који сматрају да њихов изабрани лекар познаје проблеме и болести које је раније имао смањено се (са 94,4% на 81,0%), 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 15,5%).



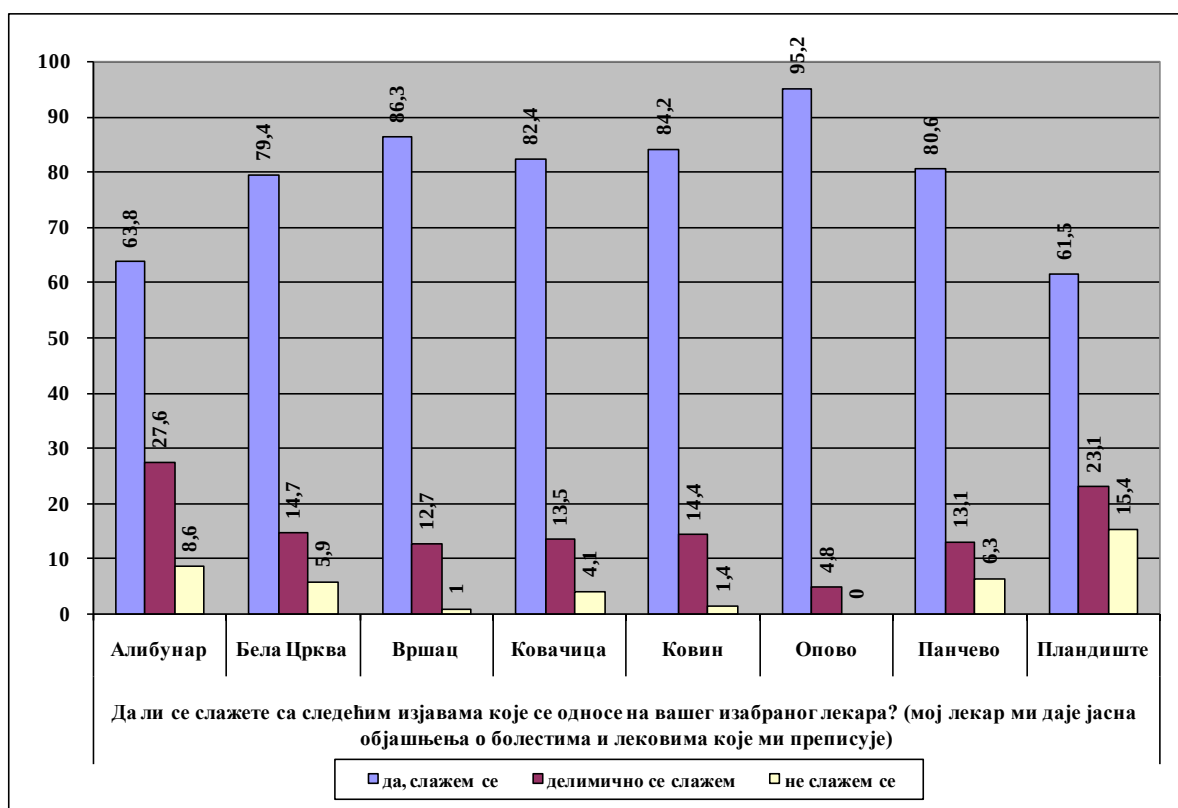
Већина анкетираних корисника изјављује да избрани лекар одваја довољно времена да разговара са њима (од 66,7% у Пландишту до 94,0% у Ковину). У свим општинама (од 3,0% до 23,7%) анкетираних корисника се само делимично слажу са овом изјавом. Највећи број анкетираних корисника који су изјавили да се не слажу са овом изјавом је из Пландишта (13,3%).

Током последњих осам година проценат испитаника који сматрају да њихов избрани лекар одваја довољно времена за разговор са њим, смањено се (са 90,1% на 79,1%), а у 2010. години проценат је најнижи (70,1%). Расте проценат оних који се само делимично слажу са овом изјавом (са 9,9% на 15,8%).



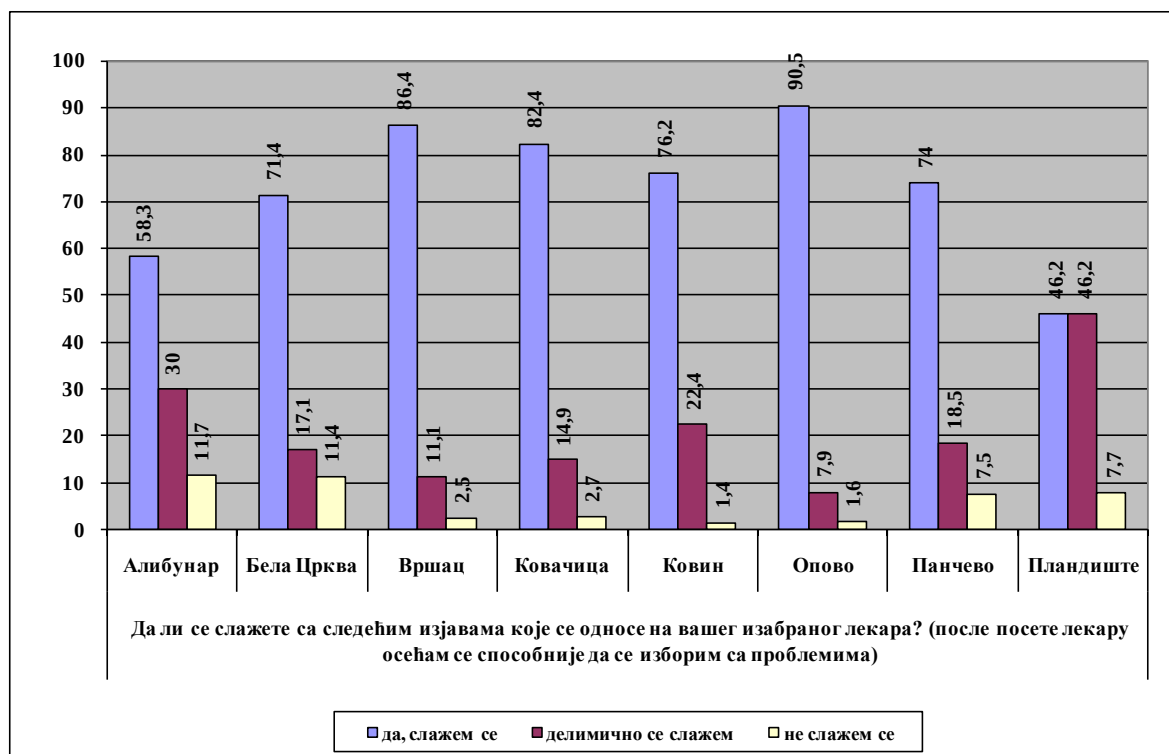
Већина анкетираних корисника изјављује да их изабрани лекар пажљиво слуша (од 69,2% у Пландишту до 93,8% у Опову). У свим општинама од 6,3% до 18,2% анкетираних корисника се само делимично слажу са овом изјавом.

Током посматраних година проценат испитаника који сматрају да их изабрани лекар пажљиво слуша, смањено се (са 94,1% на 82,4%), а у 2010. години проценат је најнижи (77,3%). Расте проценат оних који се само делимично слажу са овом изјавом (са 5,9% на 14,0%).



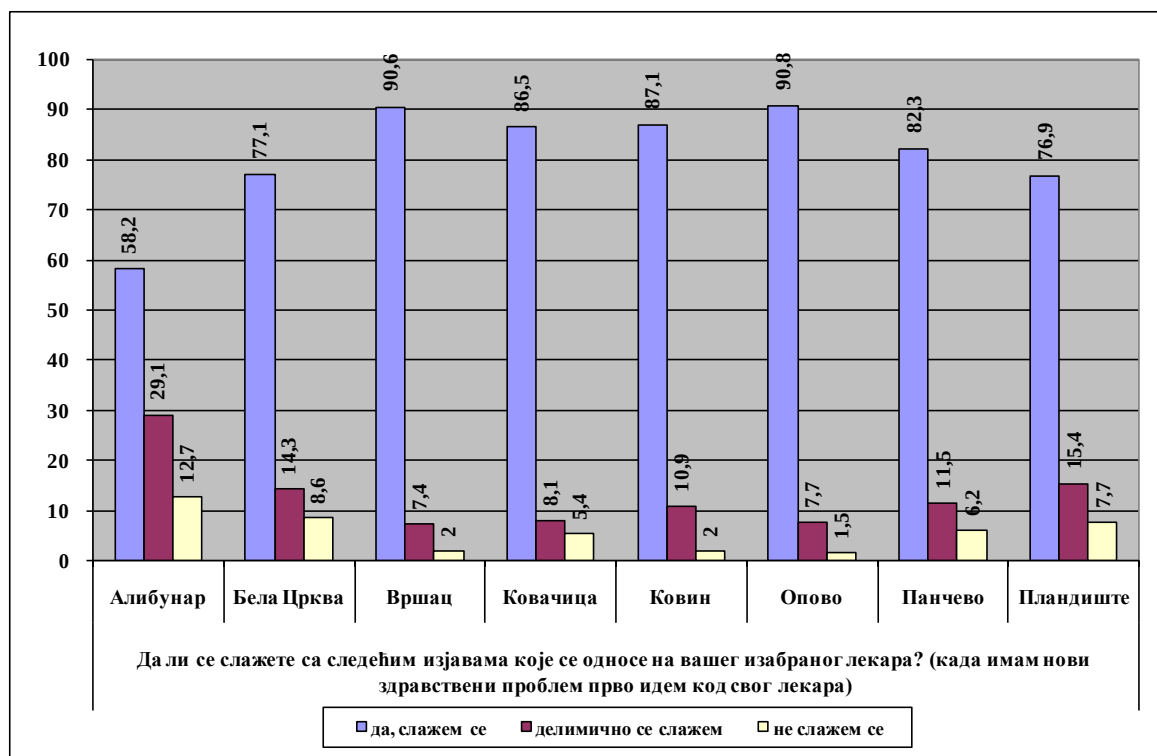
Већина анкетираних корисника изјављује да им изабрани лекар даје јасна објашњења о болестима и лековима које им преписује (од 61,5% у Пландишту до 95,2% у Опову). У свим општинама (од 4,8% до 27,6%) анкетираних корисника се само делимично слажу са овом изјавом.

Током последњих осам 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 82,5%). Расте проценат оних који се само делимично слажу са овом изјавом (са 4,3% на 13,8%).



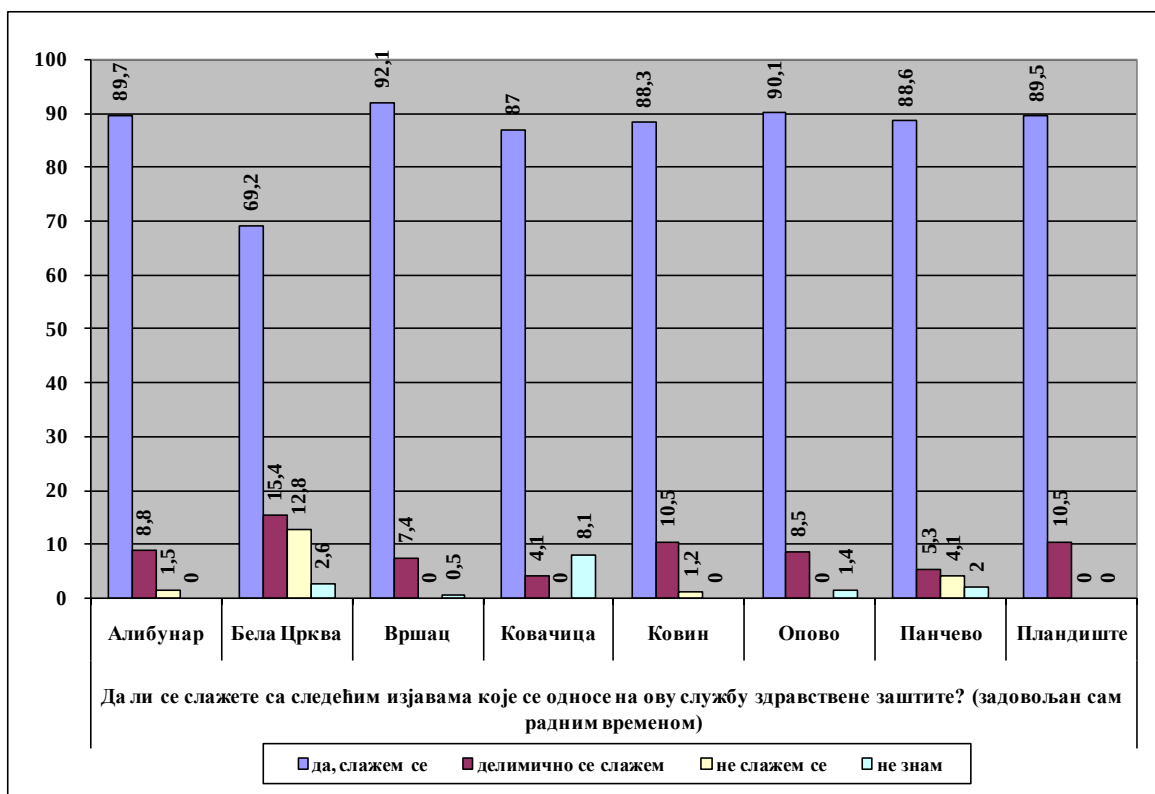
Већина анкетираних корисника изјављује да се после посете изабраном лекару осећа способније да се избори са својим здравственим проблемима (од 46,2% у Пландишту до 90,5% у Опову). У свим општинама (од 7,9% до 46,2%) анкетираних корисника се само делимично слажу са овом изјавом. Највећи број анкетираних корисника који су изјавили да се не слажу са овом изјавом је из Алибунара (11,7%).

Током последњих осам 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 78,0%), 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 17,4%).



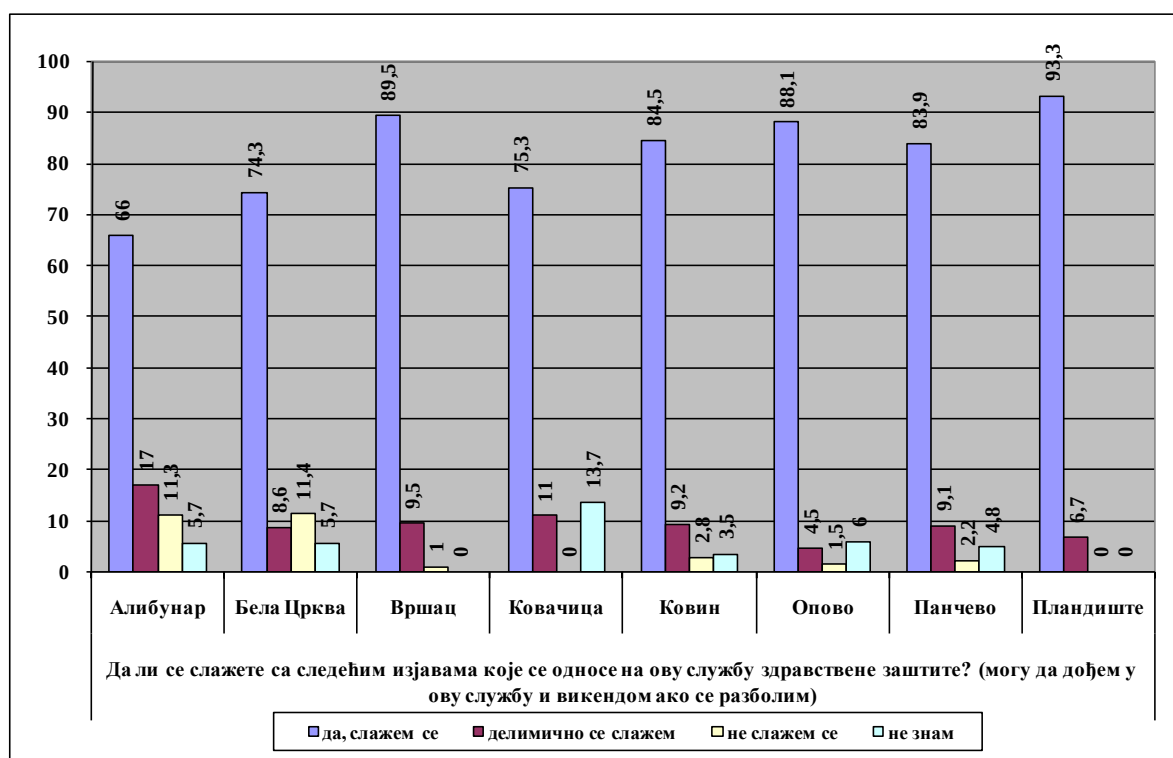
Већина анкетираних корисника изјављује да када има неки здравствени проблем, прво иде код свог изабраног лекара (од 58,2% у Алибунару до 90,8% у Опову). У свим општинама (од 7,4% до 29,1%) анкетираних корисника се само делимично слажу са овом изјавом. Највећи број анкетираних корисника који су изјавили да се не слажу са овом изјавом је из Алибунара (12,7%).

Током последњих осам година проценат испитаника који када имају нови здравствени проблем прво иду код свог лекара смањено се са 95,8% на 84,4%. Расте проценат оних који се само делимично слажу са овом изјавом (са 2,8% на 11,1%).



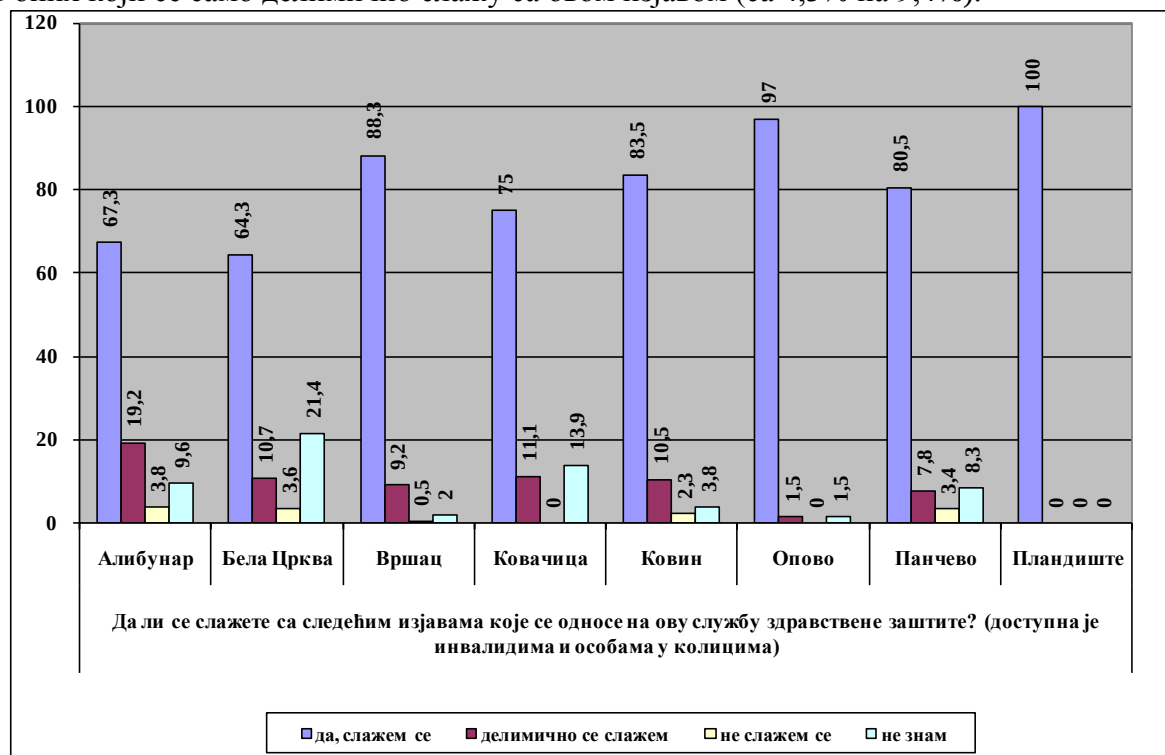
Већина анкетираних корисника изјављује да је задовољна радним временом службе (од 69,2% у Белој Цркви до 92,1% у Вршцу). У свим општинама (од 4,1% до 15,4%) анкетираних корисника се само делимично слажу са овом изјавом.

Током последњих осам година проценат испитаника који су задовољни радним временом, смањιο се (са 93,3% на 88,9%). Расте проценат оних који се само делимично слажу са овом изјавом (са 5,6% на 7,6%).



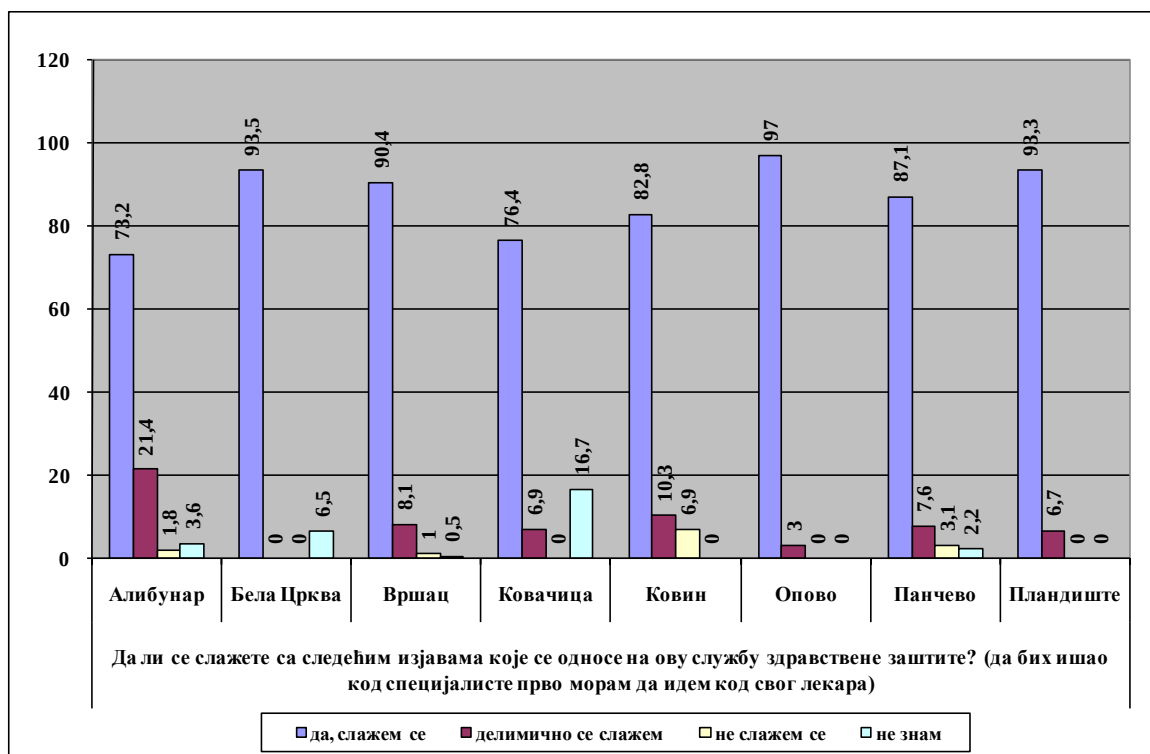
Већина анкетираних корисника изјављује да у ову службу може доћи на преглед и викендом ако се разболи (од 66,0% у Алибунару до 93,3% у Пландишту). У свим општинама (од 4,5% до 17,0%) анкетираних корисника се само делимично слажу са овом изјавом. Највећи број анкетираних корисника који су изјавили да се не слажу са овом изјавом је из Беле Цркве (11,4%).

Током последњих осам година проценат испитаника који сматрају да могу да дођу на преглед и викендом ако се разболе, смањено се (са 88,6% на 83,7%), а најнижи је у 2010. години (64,8). Расте проценат оних који се само делимично слажу са овом изјавом (са 4,3% на 9,4%).



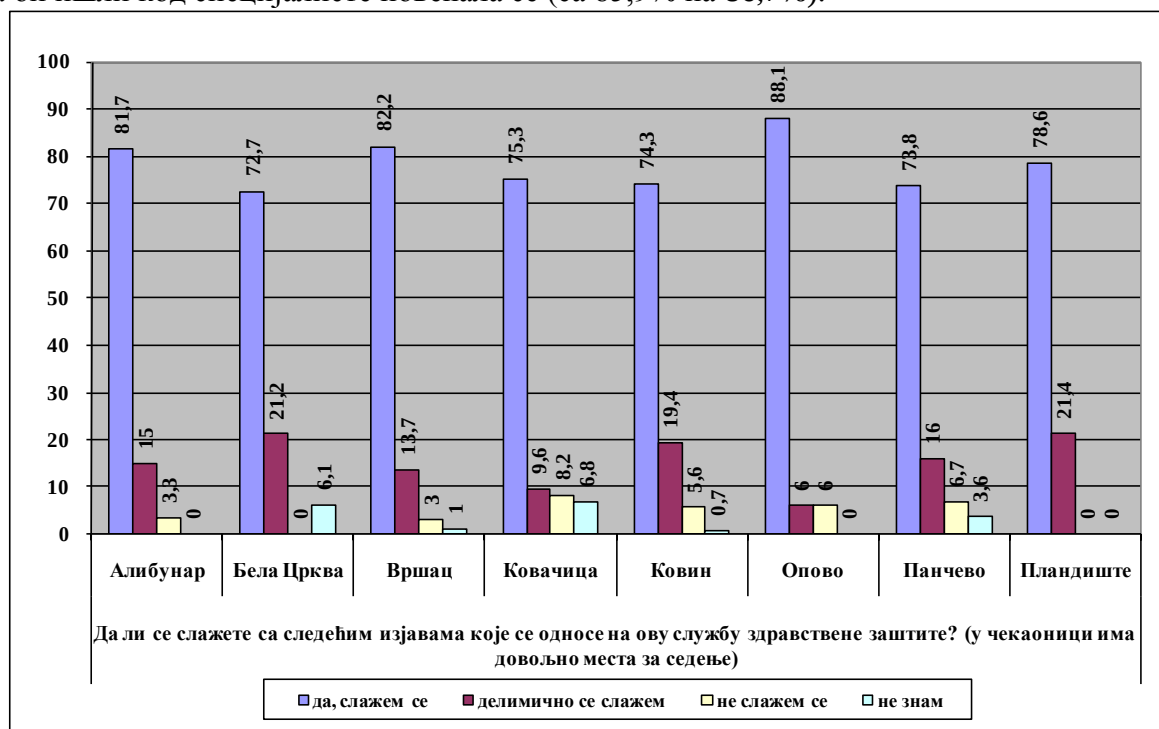
Већина анкетираних корисника изјављује да је ова служба доступна инвалидима и особама у колицима (од 64,3% у Белој Цркви до 100% у Пландишту). У свим општинама, осим Пландишта од 1,5% до 19,2% анкетираних корисника се само делимично слажу са овом изјавом. Највећи број анкетираних корисника који су изјавили да се не слажу са овом изјавом је из Алибунара (3,8%).

Током последњих осам година проценат испитаника који сматрају да је служба здравствене заштите доступна инвалидима и особама у колицима, се повећао (са 77,4% на 83,1%), а најнижи је био у 2010. години (46,7%).



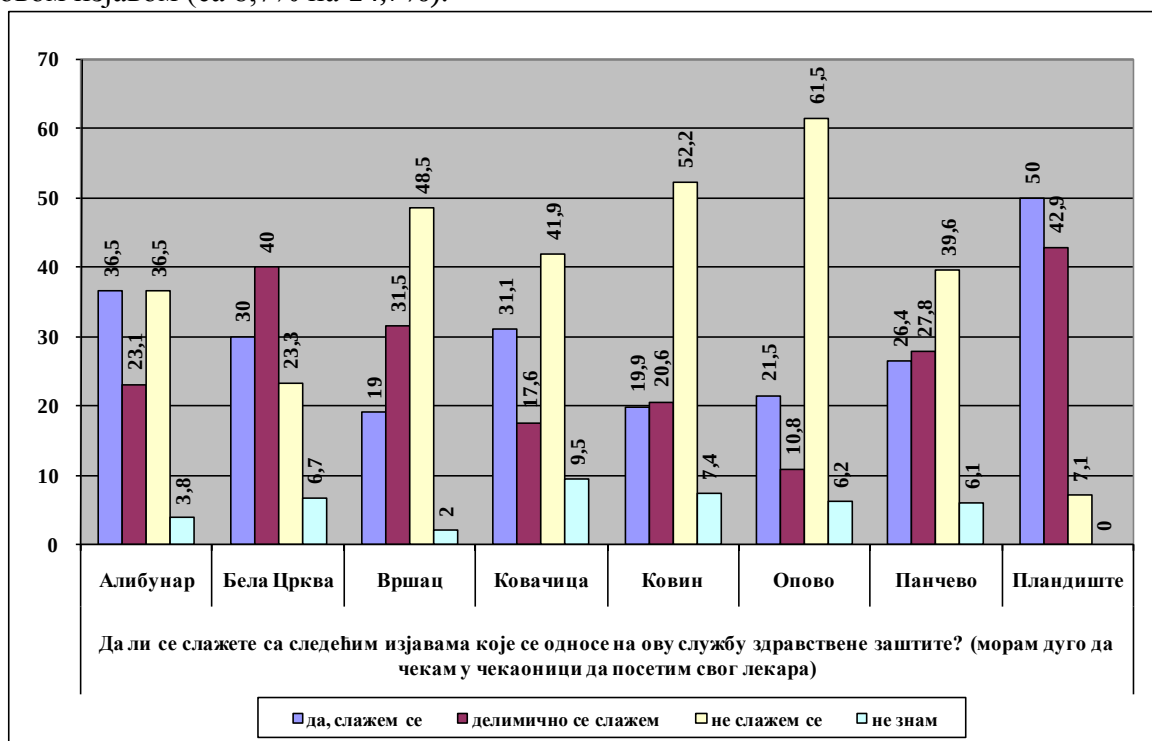
Већина анкетираних корисника изјављује да прво мора отићи код свог изабраног лекара пре него што оде код специјалисте (од 73,2% у Алибунару до 97,0% у Опову). Највећи број анкетираних корисника који се само делимично слаже са овом изјавом је у Алибунару (21,4%).

Током последњих осам година проценат испитаника који сматрају да морају прво да иду код свог лекара да би ишли код специјалисте повећала се (са 85,9% на 86,7%).



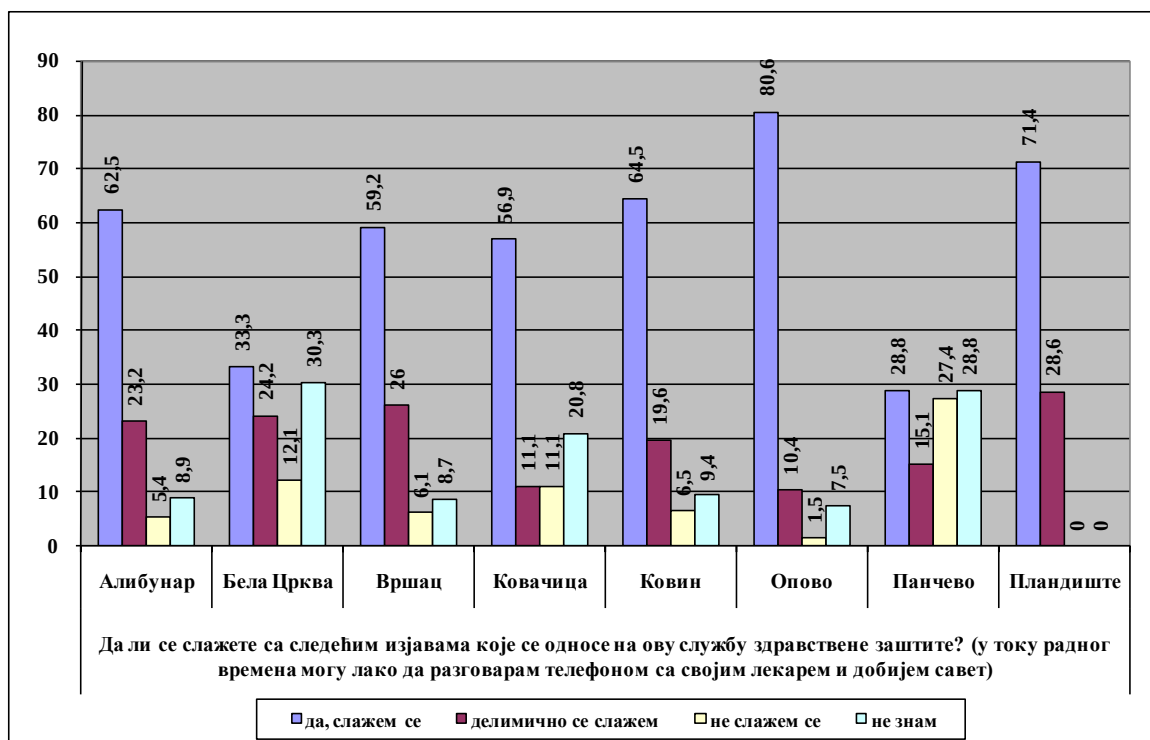
Већина анкетираних корисника изјављује да у чекаоници ове службе има довољно места за седење (од 72,7% у Пландишту до 88,1% у Опову).

Током последњих осам година проценат испитаника који сматрају да у чекаоници има доста места за седење, смањено се (са 82,6% на 78,2%). Расте број анкетираних корисника који се само делимично слажу са овом изјавом (са 8,7% на 14,7%).



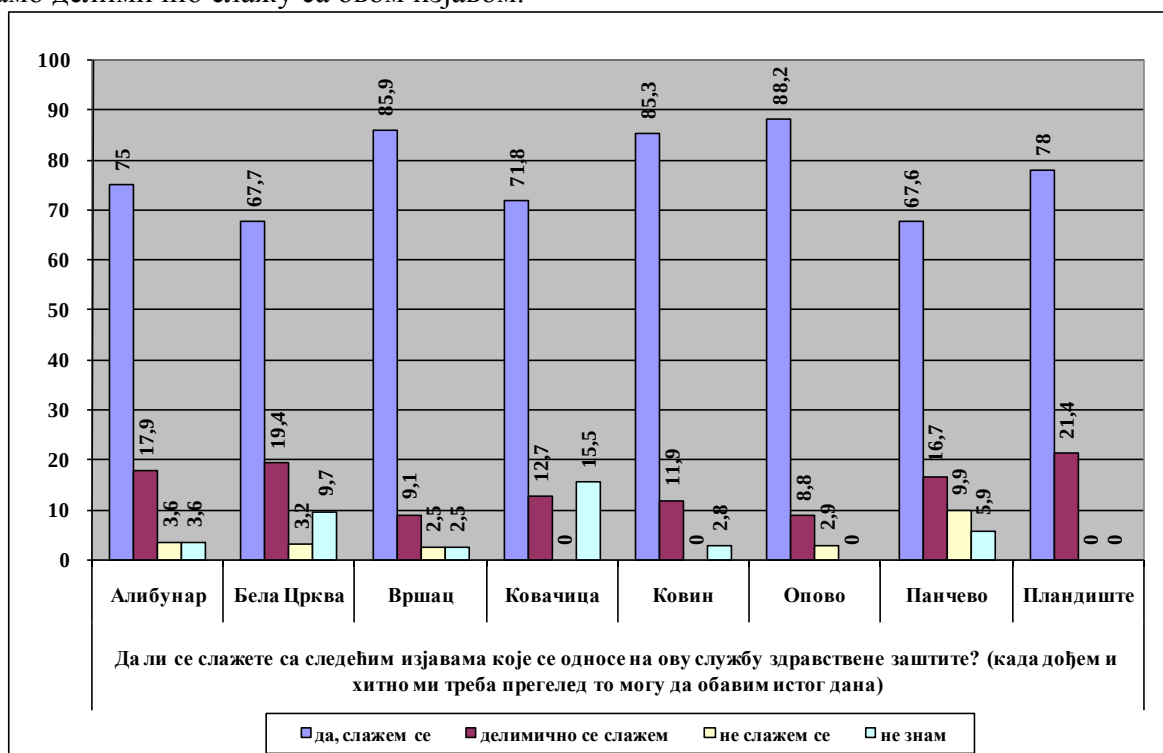
Мишљења анкетираних корисника о чекању у чекаоници да би посетили свог лекара су подељена, тако да у Вршцу 19% испитаника сматра да дуго мора да чека у чекаоници да посети лекара, а у Пландишту чак 50%. У Пландишту се и 42,9% испитаника делимично слаже са наведеном тврдњом.

Током последњих осам година проценат испитаника који сматрају да морају дуго да чекају у чекаоници да би посетили лекара, повећао се (са 46,3% на 25,0%).



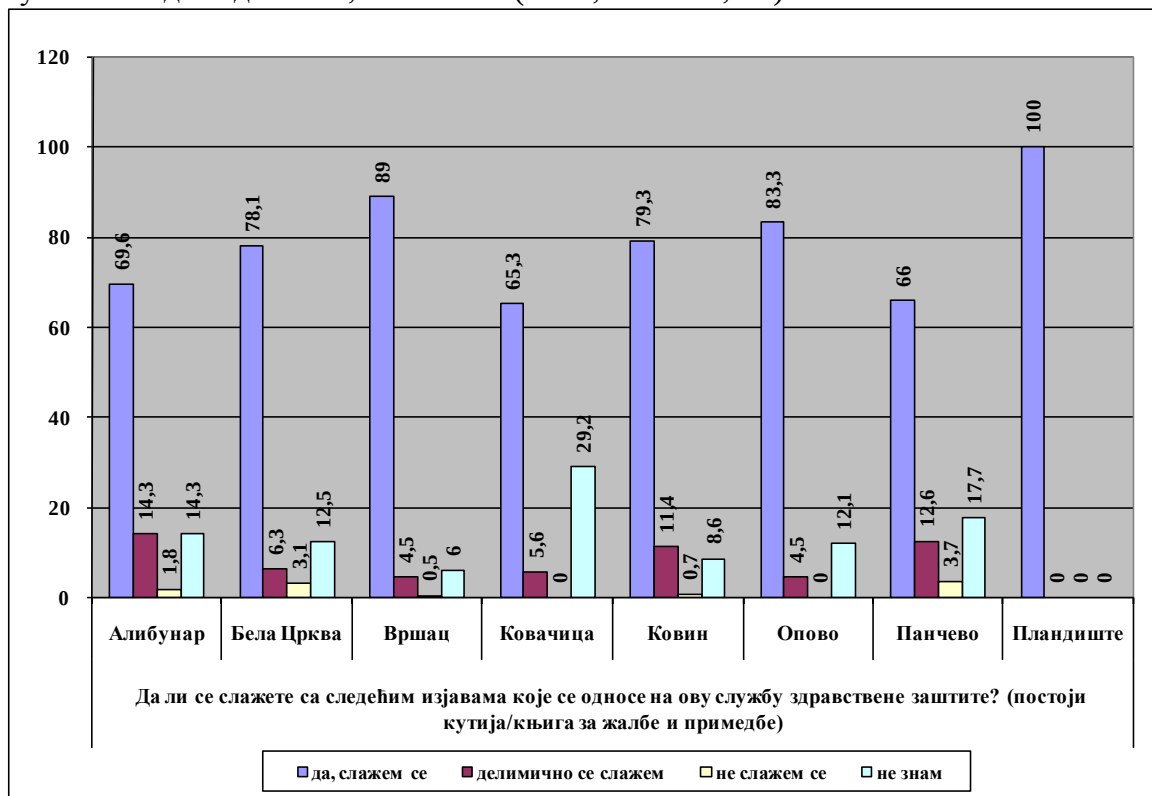
У већини домова здравља (Алибунар, Вршац, Ковачица, Ковин, Опово и Пландиште) преко 50% анкетираних корисника изјављује да у току радног времена могу лако разговарати са лекаром телефоном и добити савет.

Током последњих осам година проценат испитаника који сматрају да у току дана могу лако да разговарају са лекаром телефоном и добију савет, смањио се (са 78,5% на 52,7%). 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.



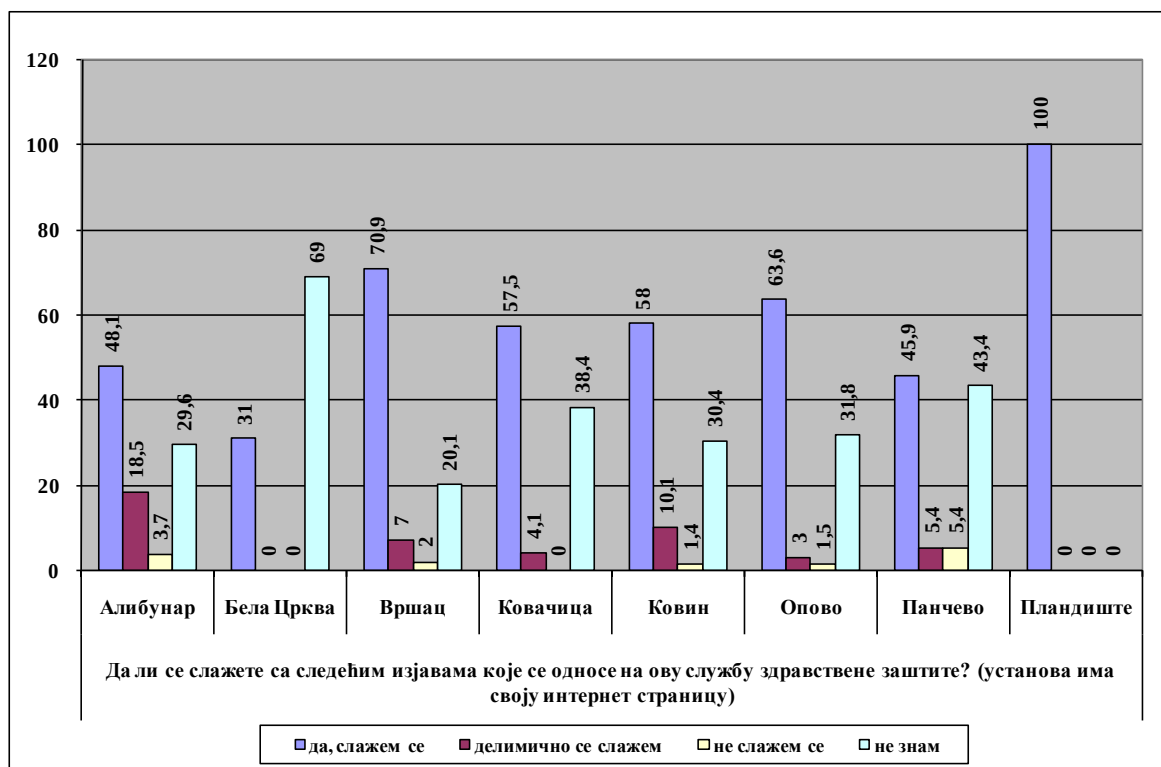
Већина анкетираних корисника изјављује да када дође у установу и хитно им треба преглед лекара то могу обавити истог дана (од 67,6% у Панчеву до 88,2% у Опову). У свим општинама (од 8,8% до 21,4%) анкетираних корисника се само делимично слажу са овом изјавом. Мали број анкетираних корисника се не слаже са овом изјавом.

Током последњих осам година проценат испитаника који сматрају да када им хитно треба преглед лекара могу то истог дана да обаве, смањено се (са 90,8% на 78,3%).



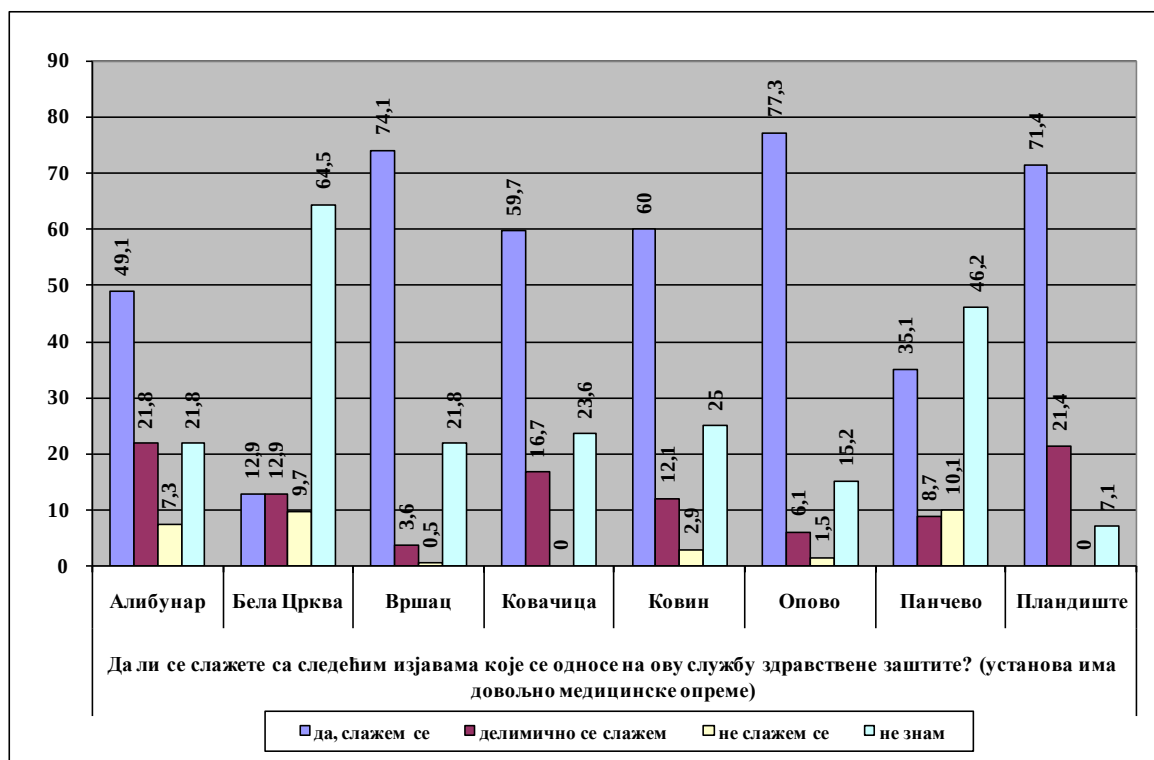
Већина анкетираних корисника изјављује да у овој служби постоји кутија/књига за жалбе и примедбе (од 66% у Панчеву до 100% у Пландишту). Највећи проценат анкетираних корисника који не зна одговор на ово питање забележен је у Ковачици (29,2%).

Током последњих осам година проценат испитаника који сматрају да постоји кутија/књига за жалбе и примедбе, смањено се (са 83,6% на 77,4%), а најнижи је у 2010. години (65,5%).



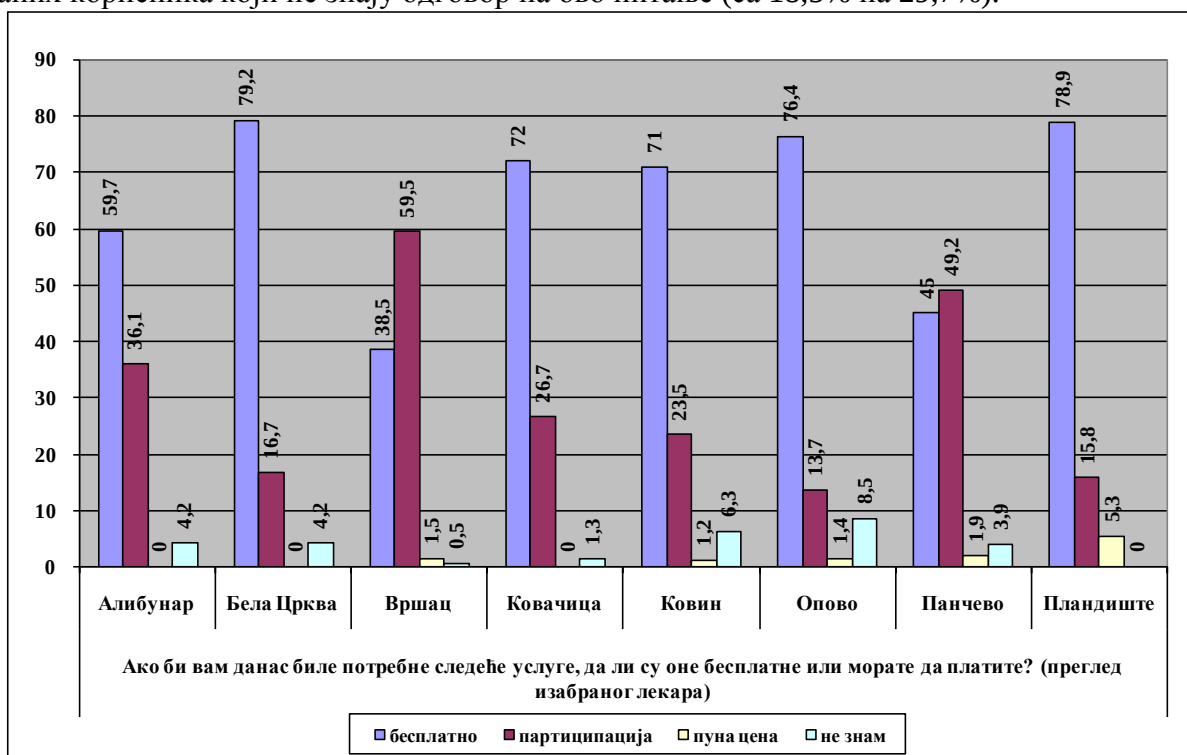
Већина анкетираних корисника зна да домови здравља имају своју интернет страницу (од 31% у Белој Цркви до 100% у Планишћу), међутим велики број анкетираних корисника у Белој Цркви (69%) је изјавио да не зна да ли дом здравља има своју интернет страницу.

Током последњих осам година проценат испитаника који сматрају да установа има своју интернет страницу, смањено се (са 67,2% на 57,8%). Проценат оних који не знају одговор, повећавао се (са 29,7% на 32,9%).



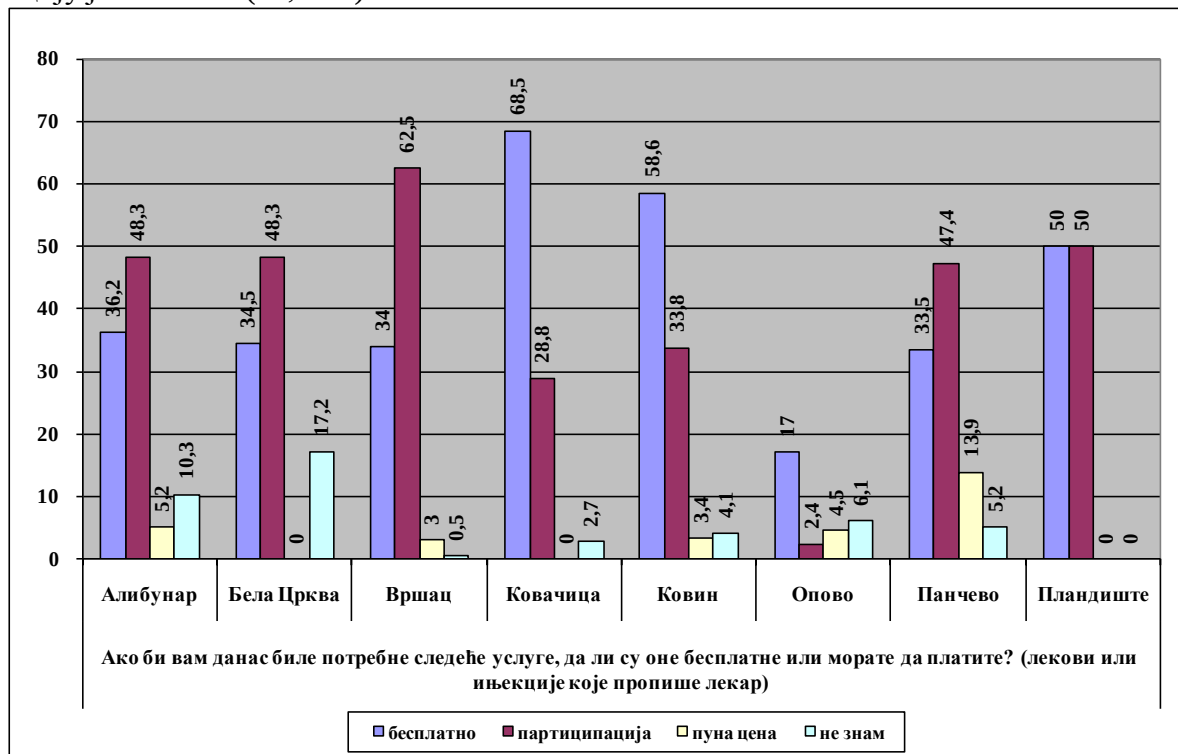
Већина анкетираних корисника у Вршцу (74,1%), Ковачици (59,7%), Ковину (60%), Опову (77,3%) и Планишту (71,4%) изјављује да ова служба има довољно медицинске опреме. Број анкетираних корисника који изјављују да не знају одговор на ово питање се креће од (7,1%) у Планишту до (64,5%) у Белој Цркви.

Током последњих осам година проценат испитаника који сматрају да установа има довољно медицинске опреме, смањιο се (са 70,8% на 56,4%), а најнижи је у 2010. години (31,3%). Расте број анкетираних корисника који не знају одговор на ово питање (са 18,5% на 29,7%).



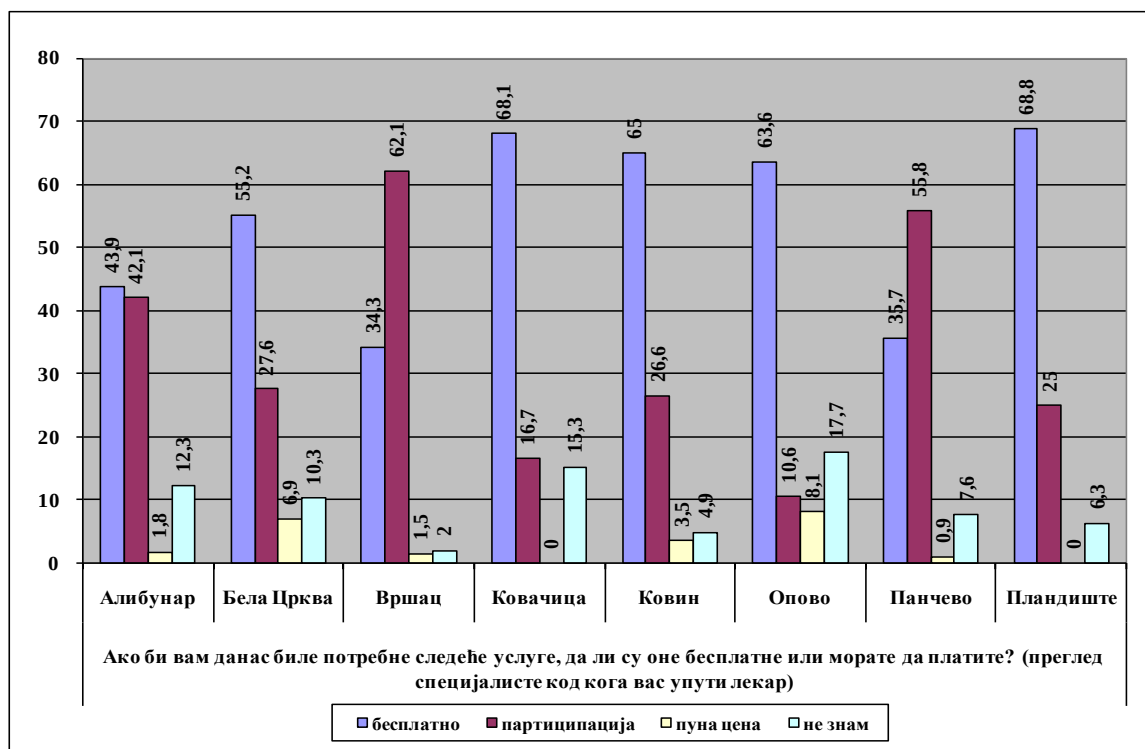
Већина анкетираних корисника изјављује да је преглед код избраног лекара или бесплатан (од 38,5% у Вршцу до 79,2% у Белој Цркви) или се плаћа партиципација (од 13,7% у Опову до 59,5% у Вршцу).

Осмогодишњом анализом, запажа се да се проценат анкетираних корисника који сматрају да су услуге избраног лекара бесплатне, смањило (са 64,8% на 56,50) . Проценат оних који сматрају да треба да плате партиципацију је повећан (39,20%).



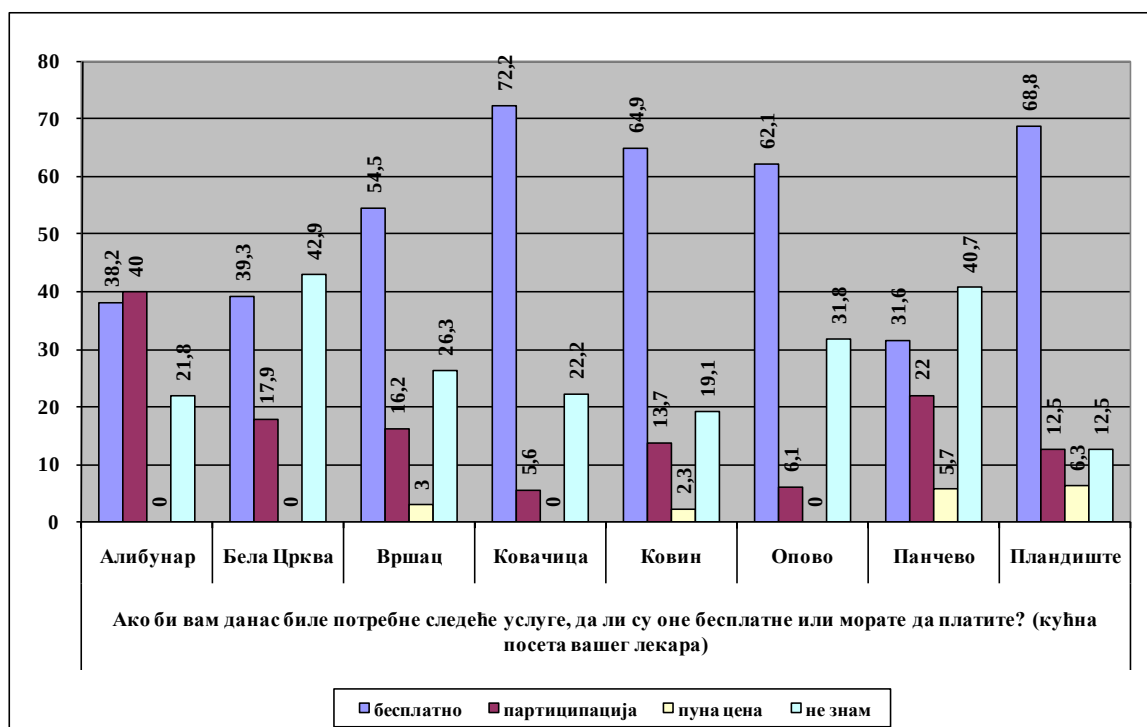
Проценат корисника који изјављује да би морали платити партиципацију како би подигли лекове или ињекције које им пропише лекар креће се од 2,4% у Опову до 62,5% у Вршцу. У Ковачици (68,5%) и Ковину (58,6%) већина корисника сматра да су ове услуге бесплатне, док у Пландишту подједнак број корисника (по 50%) сматра да су лекови бесплатни или да је неопходно да се плати партиципација да би се подигли лекови. Јако је мали број оних који не знају одговор на ово питање, а још мањи број 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 42,80%), а проценат оних који сматрају да треба да плате партиципацију смањило се (са 64,18% на 47,10%). Повећао се и проценат оних који не знају одговор на ово питање (са 1,49% на 4,30%).



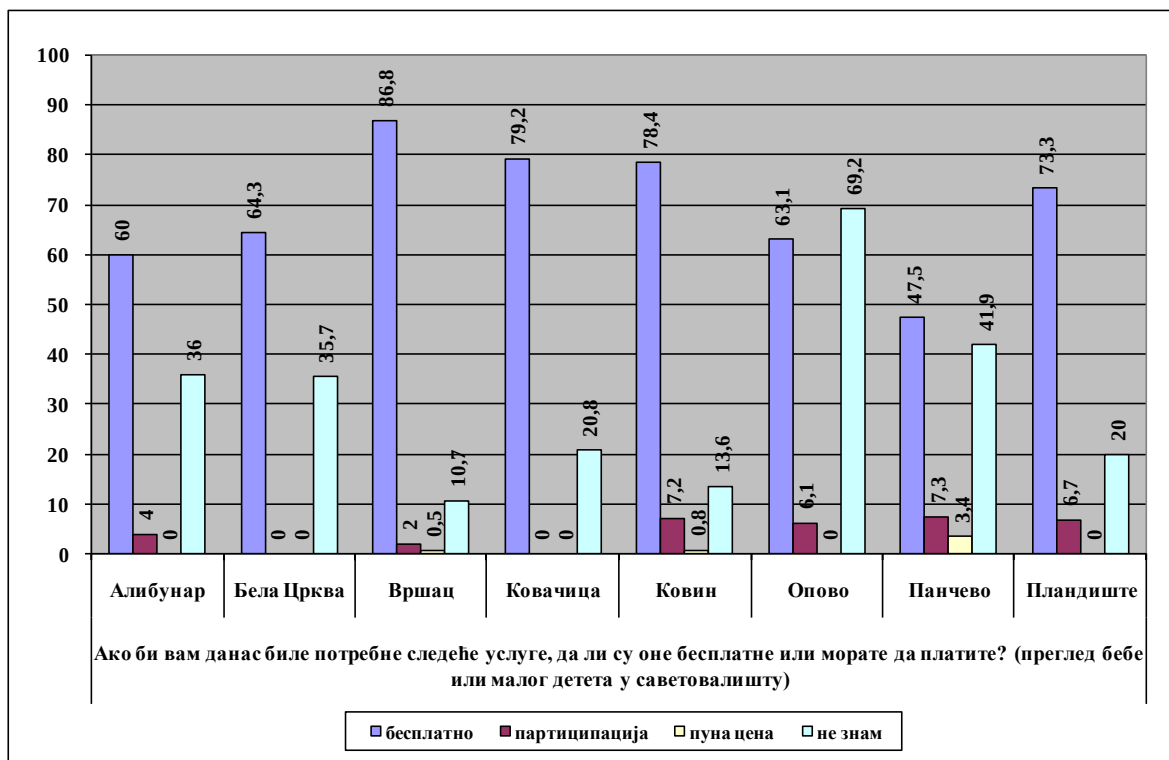
Већина анкетираних корисника изјављује да је преглед код специјалисте код кога га упути изабрани лекар или бесплатан (од 34,3% у Вршцу до 68,8 % у Пландишту), или се плаћа партиципација (од 10,6% у Опову до 62,1% у Вршцу).

Осмогодишњом анализом од 2009. године до 2016. 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 47,30%), а проценат оних који сматрају да треба да плате партиципацију смањено се (са 65,67% на 43,00%). Проценат анкетираних корисника који не знају одговор, са годинама се повећава (са 7,46% на 7,20%).



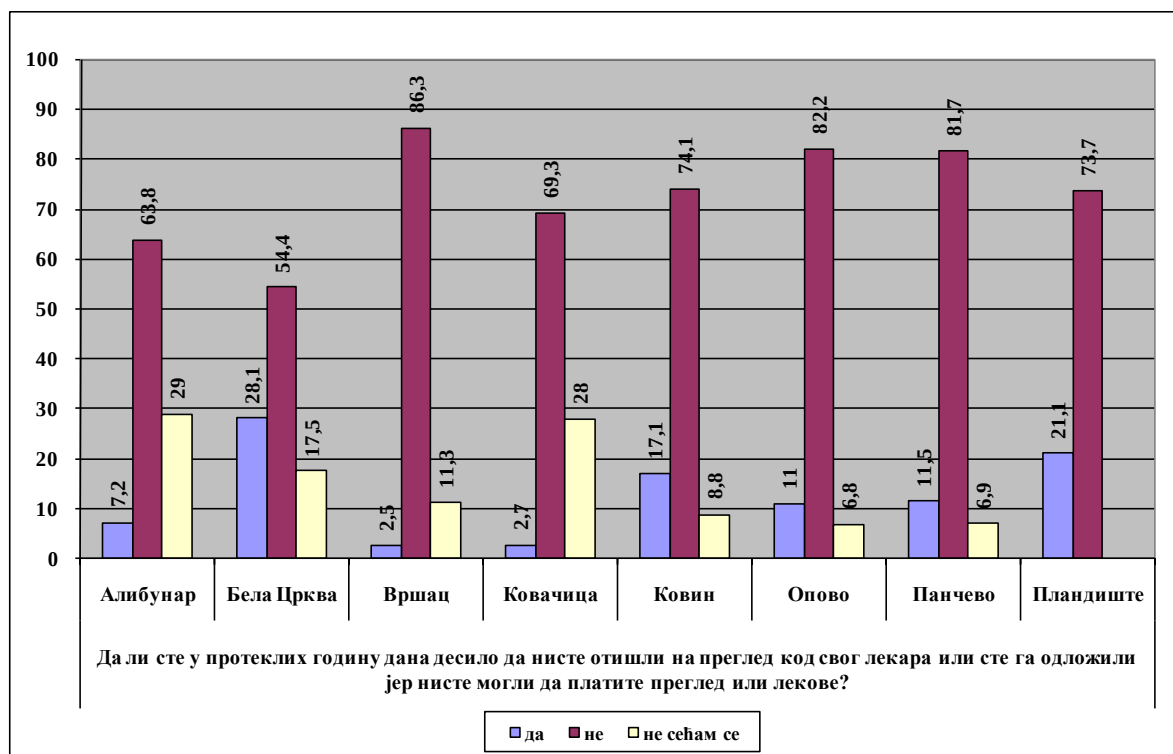
Мишљења анкетираних корисника о плаћању кућне посете изабраног лекара су подељена. Од оних који су мишљења да је бесплатна (од 31,6% у Панчеву до 72,2% у Ковачици), до оних који сматрају да се приликом кућне посете изабраног лекара плаћа партиципација (од 5,6% у Ковачици до 40,0% у Алибунару).

Осмогодишњом анализом од 2009. године до 2016. године, проценат анкетираних корисника који сматрају да је кућна посета изабраног лекара бесплатна, смањιο се (са 65,15% на 51,60%), као и проценат оних који сматрају да треба да плате партиципацију (са 22,73% на 17,30%). Проценат анкетираних корисника који не знају одговор на ово питање, са годинама се повећавао (са 12,12% на 28,40%).



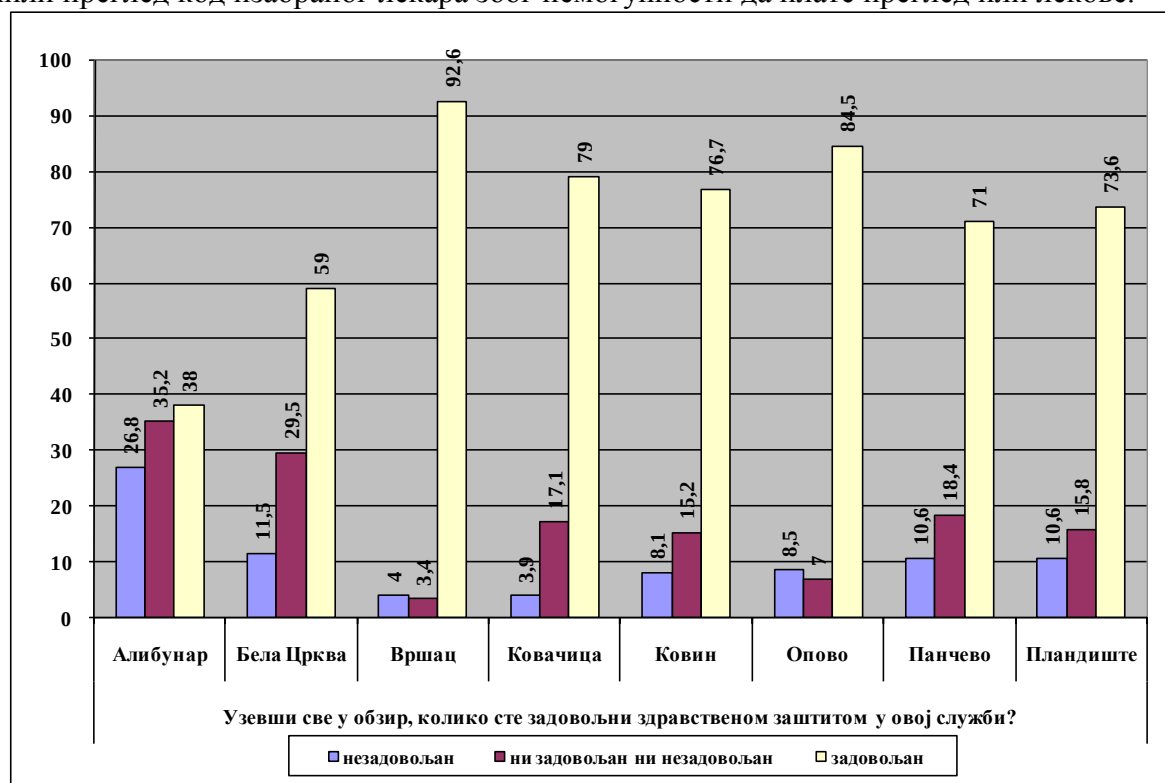
Већина анкетираних корисника изјављује да би у случају потребе, преглед бебе или малог детета у саветовалишту био бесплатан (од 47,5% у Панчеву до 86,8% у Вршцу). У осталим домовима здравља један део корисника изјављује да не зна одговор на ово питање (од 10,7% у Вршцу до 69,2% у Опову).

Проценат анкетираних корисника који сматрају да је преглед бебе или малог детета у саветовалишту бесплатан од 2009. године до 2016. 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 54,4% у Белој Цркви до 86,3% у Вршцу). Један део корисника изјављује да се овако нешто десило у протеклој години (од 2,5% у Вршцу до 28,1% у Белој Цркви), а један део корисника се не сећа да се тако нешто десило (од 6,8% у Опову до 29,0% у Алибунару).

Осмогодишњом 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.

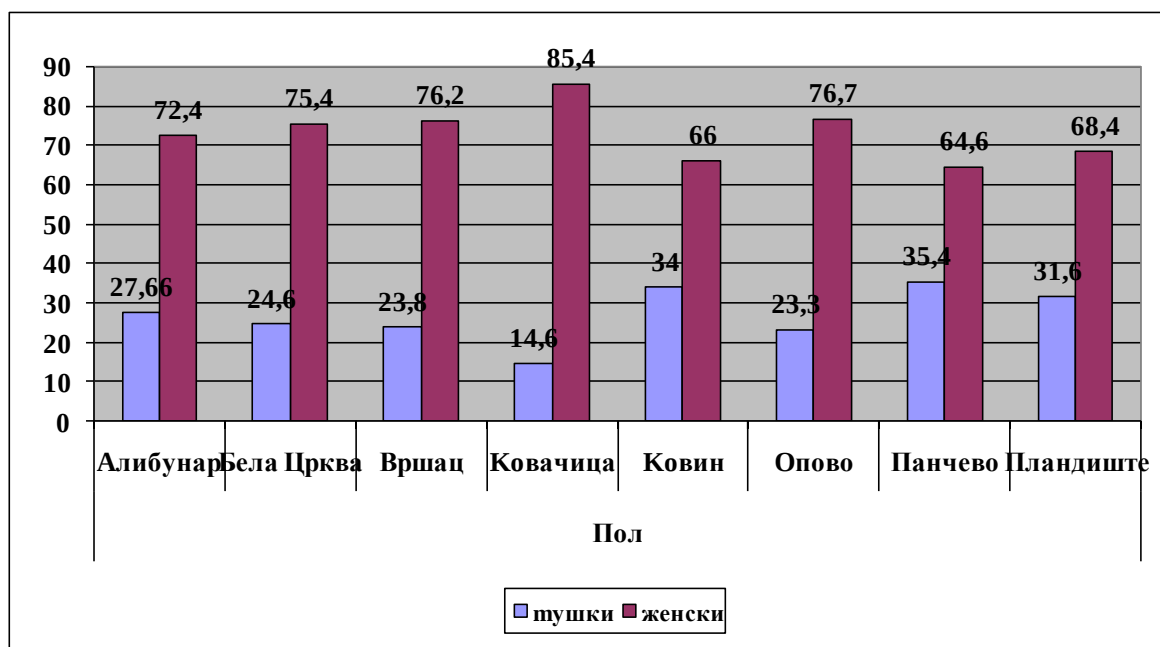


Већина анкетираних корисника изјављује да је задовољна здравственом заштитом у овој служби (од 38,0% у Алибунару до 92,6% у Вршцу). Један део корисника је неопредељен (од 3,4% у Вршцу до 35,2% у Алибунару).

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 2016. године износила(3,91).

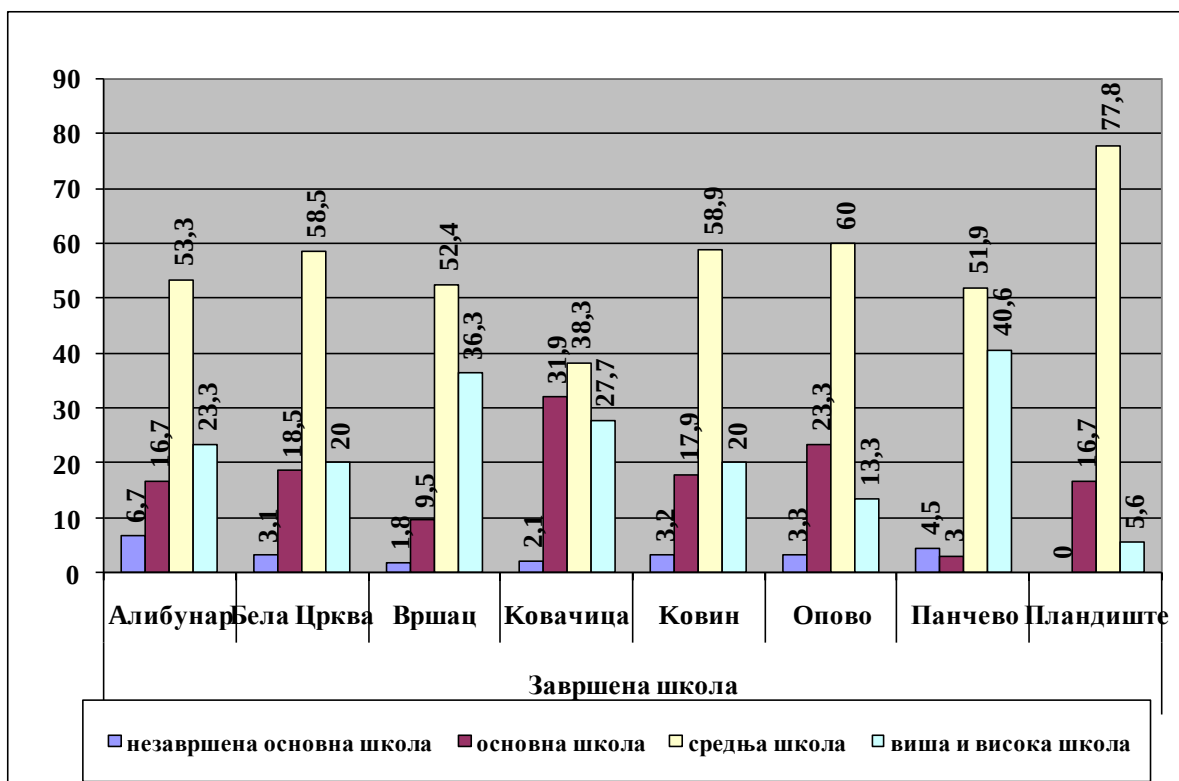
ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ ДЕЦЕ

Просечна старост анкетираних корисника (родитеља) у примарној здравственој заштити деце у 2016. години износила је 36,7 година, и нешто је виша у односу на период од пре осам година, односно 2009. годину, када је просечна старост анкетираних корисника износила 33,6 година.



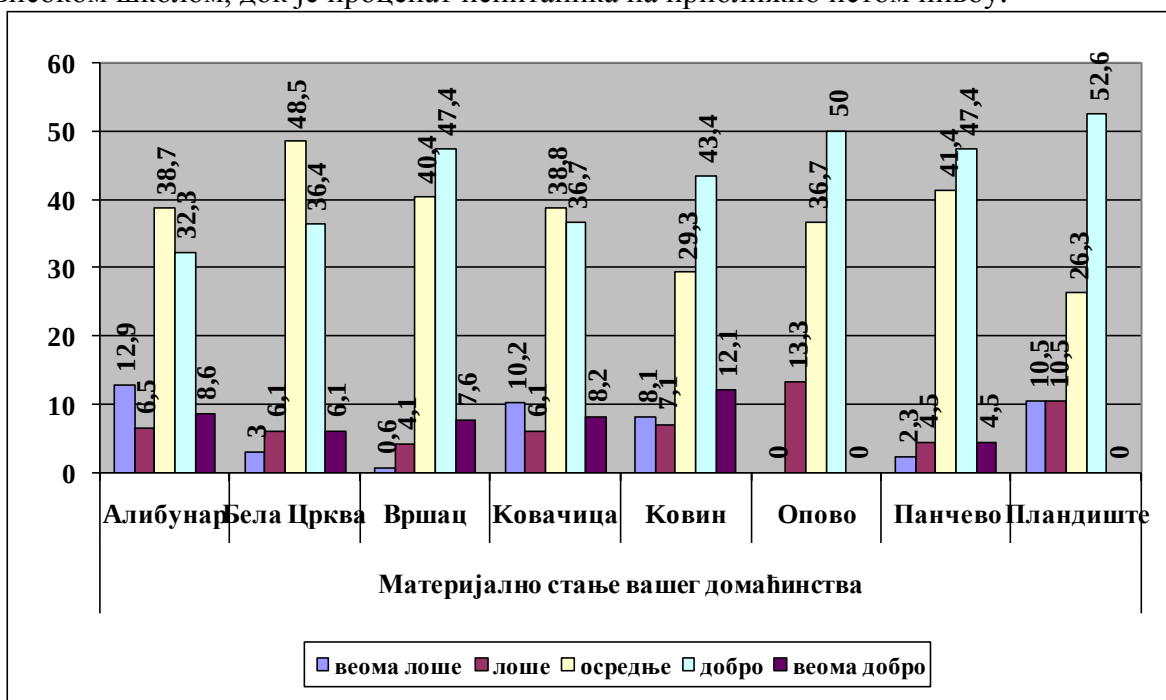
У популацији анкетираних корисника, далеко је већи проценат жена (од 64,6% у Панчеву до 85,4% у Ковачици) у односу на мушкарце (од 14,6% у Ковачици до 35,4% у Панчеву).

Анализом од 2009. године до 2016. године, јасно се сагледава да су значајно већи проценат анкетираних корисника чиниле жене, као да је уз благе варијације њихов проценат 2016. године (72,2%).



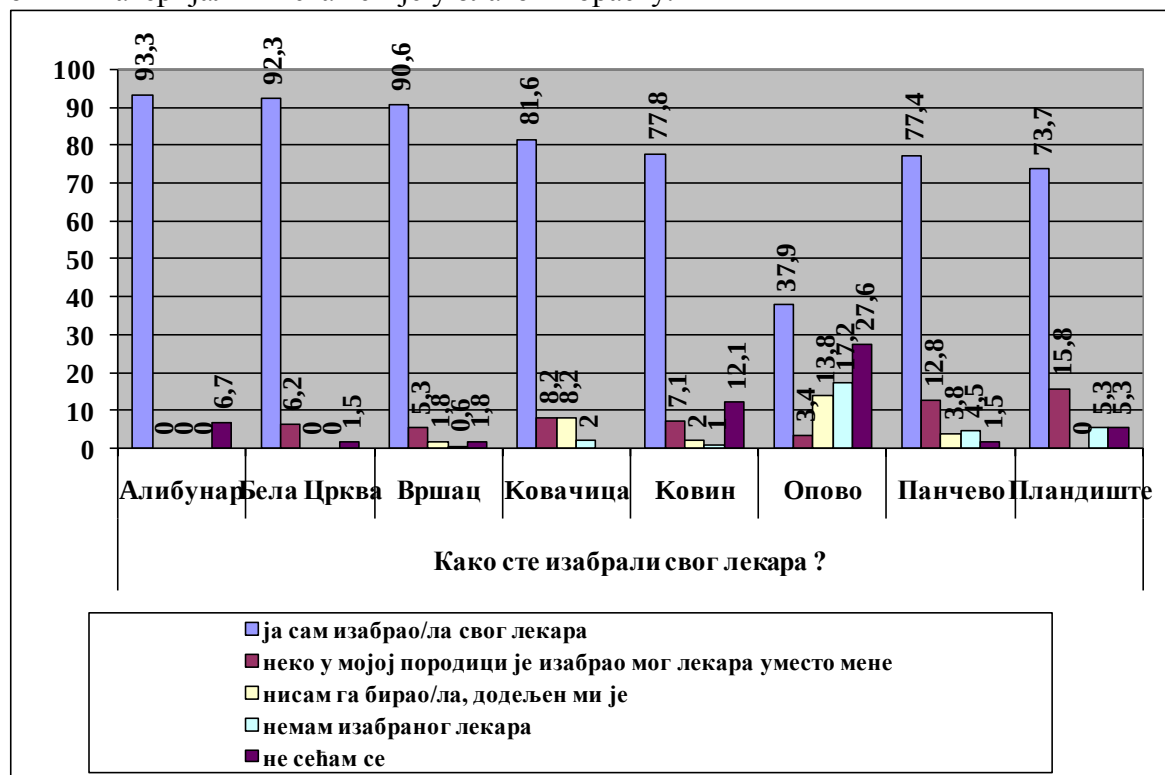
Већина анкетираних корисника има завршену средњу школу (од 38,3% у Ковачици до 77,8% у Пландишту). На другом месту по бројности су корисници са вишим и високим образовањем (од 5,6% у Пландишту до 40,6% у Панчеву). Затим следе анкетирани корисници који од образовања имају завршену основну школу (од 3% у Панчеву до 31,9% 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 пораст са вишом и високом школом, док је проценат испитаника на приближно истом нивоу.



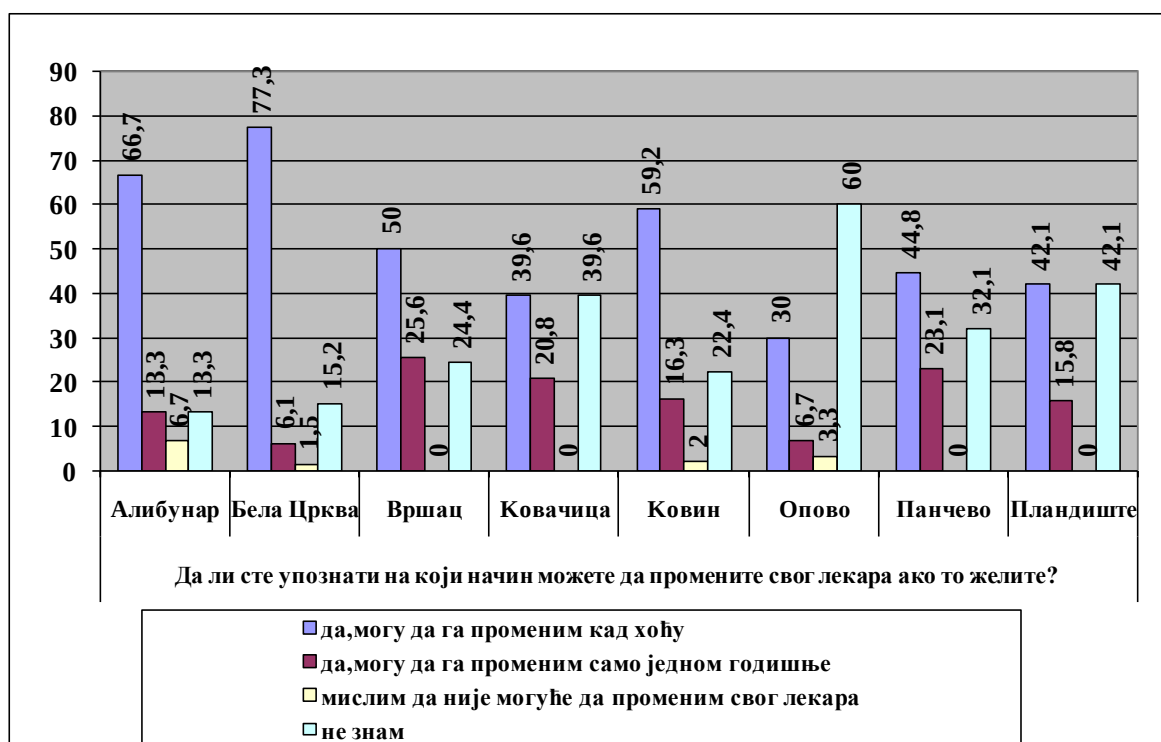
Већина анкетираних корисника је осредњег (од 26,3% у Пландишту до 48,5% у Белој Цркви) и доброг материјалног стања (од 32,3% у Алибунару до 52,6% у Пландишту). Број корисника са лошим материјалним стањем се креће од (4,1%) у Вршцу до (13,3%) у Опову. Док се у Опову нико није изјаснио да је веома лошег материјалног стања у Алибунару је таквих било 12,9% анкетираних корисника.

Анализом материјалног стања анкетираних корисника од 2009. до 2016. године уочава се благи пад процента корисника са осредњим материјалним стањем, док је проценат корисника са добрим и веома добрим материјалним стањем на приближно истом нивоу. Проценат анкетираних корисника са лошим и веома лошим материјалним стањем је у благом порасту.



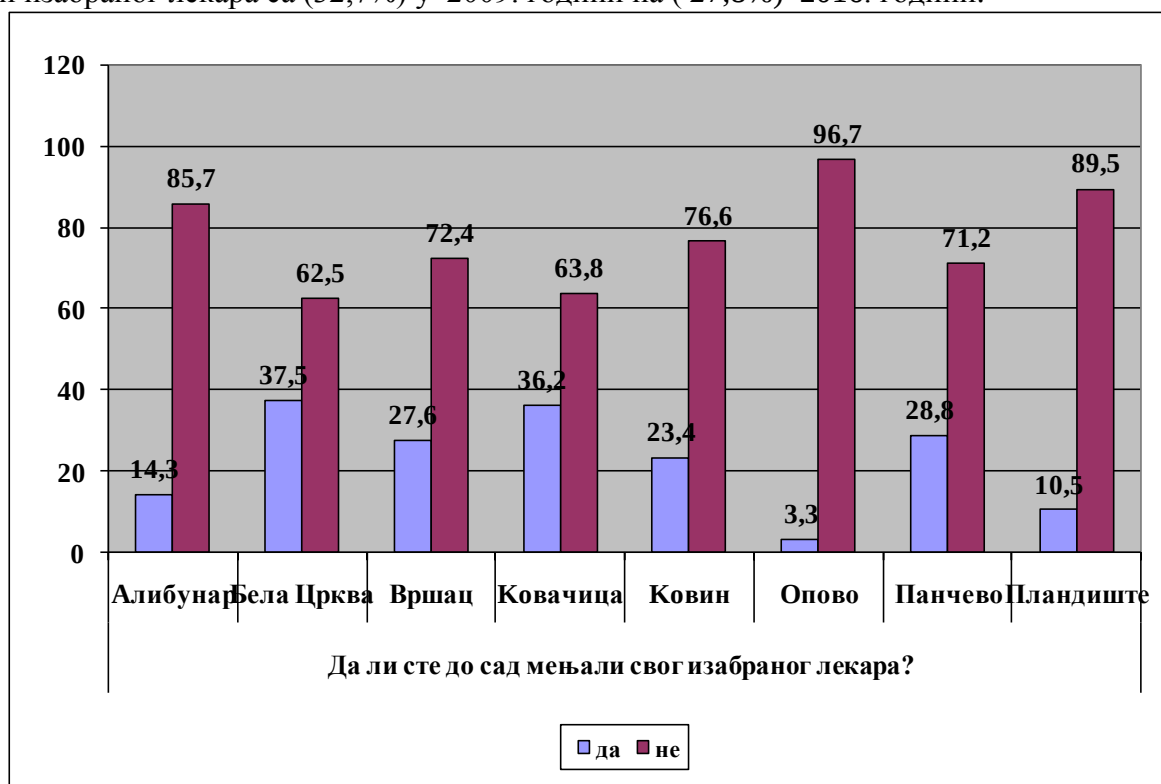
Већина анкетираних корисника је сама изабрала лекара свом детету (од 37,9% у Опову до 93,3% у Алибунару). Више од четвртине корисника у Опову (27,6%) се не сећа начина избора, а нешто више од шестине тврди да нема изабраног лекара (17,2%).

Осмогодишњом анализом почев од 2009. године проценат корисника који су сами изабрали свог лекара се повећао (са 74,2% на 82,0%) у 2016. години, а проценат анкетираних корисника који немају изабраног лекара се смањио (са 7,5% на 3,0%).



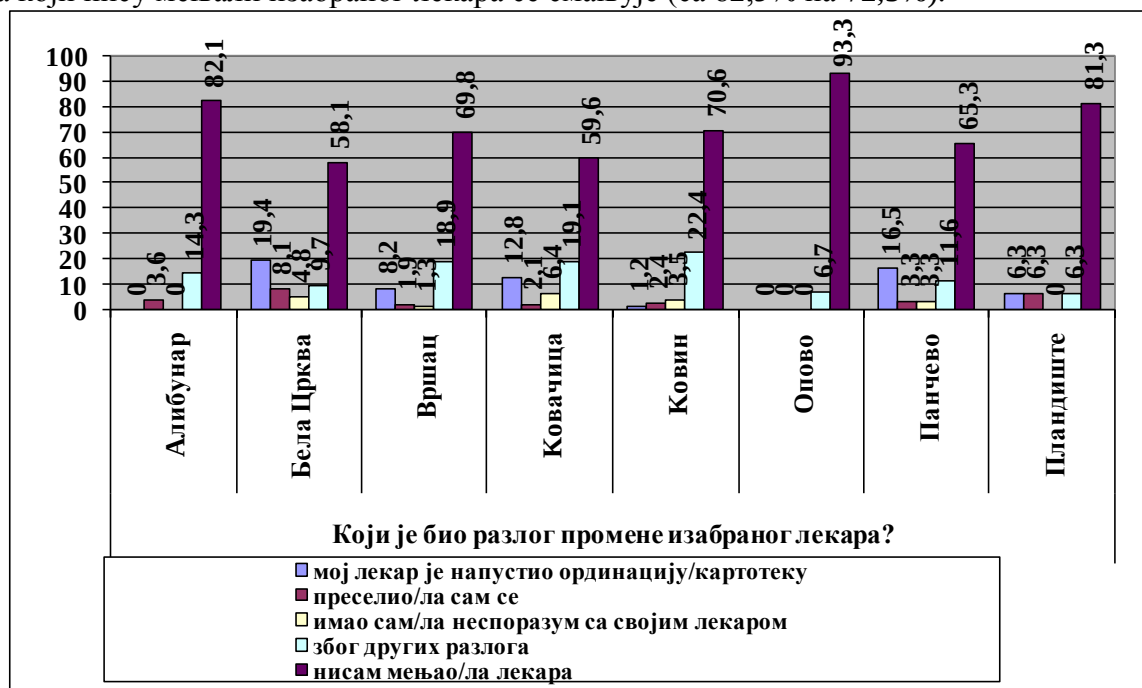
Већина анкетираних корисника изјављује да може да промени свог лекара кад пожели (од 30% у Опову до 77,3% у Пландишту). Већина корисника у Опову (60%) изјављује да не зна одговор на ово питање.

Осмогодишњом 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 (27,8%) 2016. години.



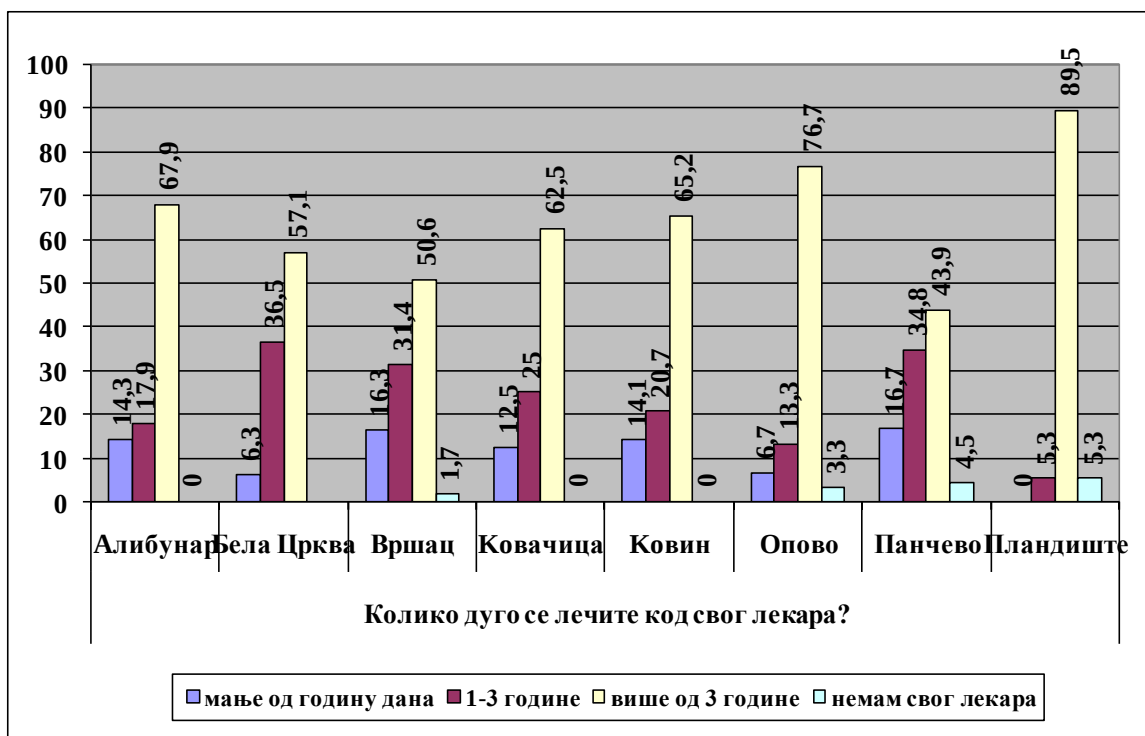
У највећем проценту анкетирани корисници изјављују да до сада нису мењали изабраног лекара (од 62,5% у Белој Цркви до 96,7% у Опову).

Осмогодишњом анализом анкетираних корисника уочава се, да проценат корисника који су мењали изабраног лекара расте почев од 2009. године (са 17,7% на 26,5%) у 2016. години, а проценат корисника који нису мењали изабраног лекара се смањује (са 82,3% на 72,5%).



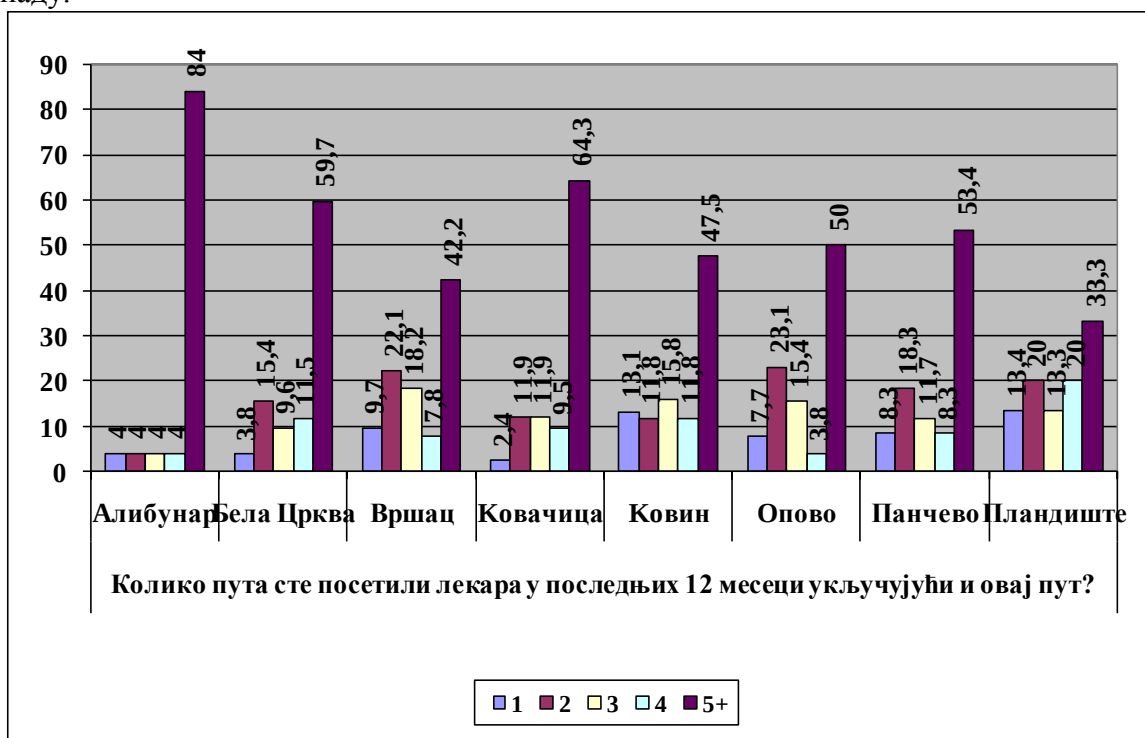
Већина анкетираних корисника се изјаснила да није мењала изабраног лекара (од 58,1% у Белој Цркви до 93,3% у Опову).

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.



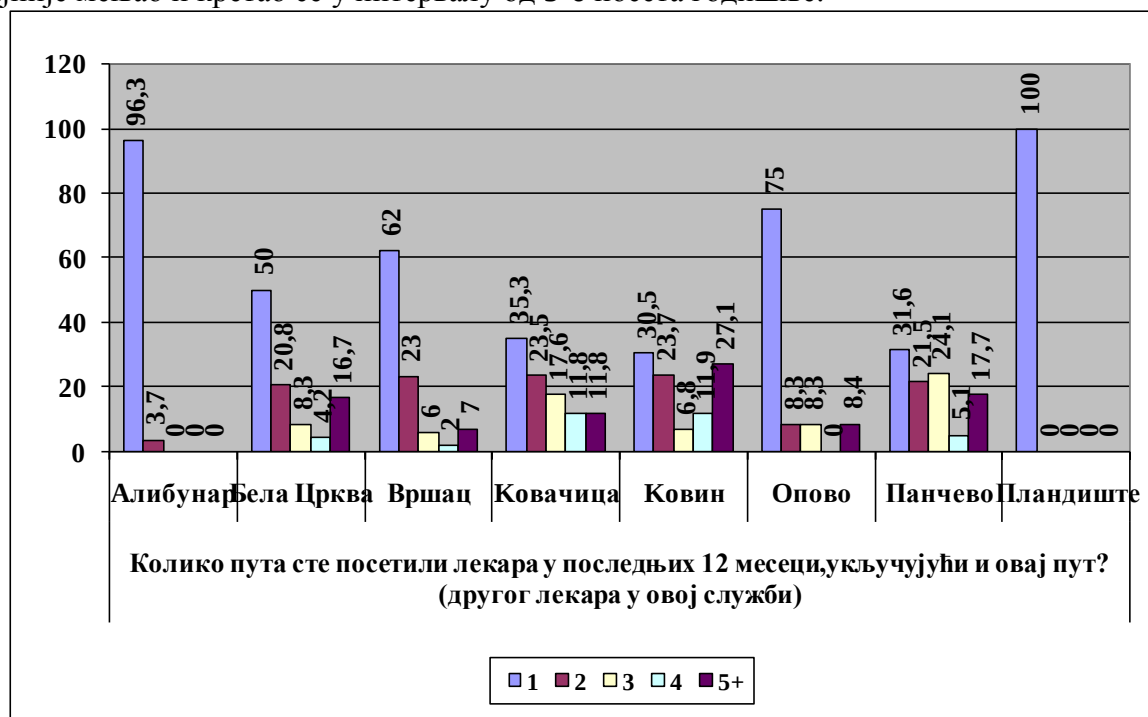
Већина анкетираних корисника код изабраног лекара лечи се више од 3 године (од 43,9% у Панчеву до 89,5% у Пландишту), односно од 1-3 године (од 5,3% у Пландишту до 36,5% у Белој Цркви). Један део анкетираних корисника се код изабраног лекара лечи мање од годину дана (од 0% у Пландишту до 16,7% у Панчеву). Мањи број корисника нема свог изабраног лекара.

Осмогодишњом анализом од 2009. године до 2016. 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.



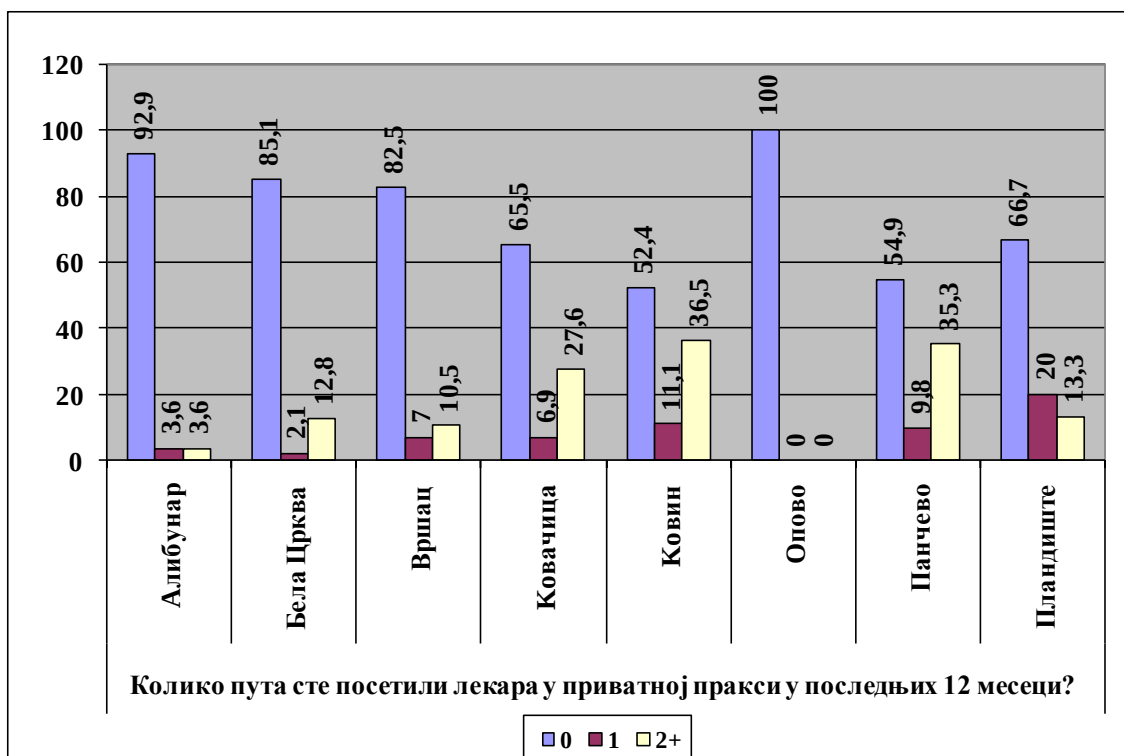
Већина анкетираних корисника је у последњих 12 месеци изабраног лекара посетила 5 и више пута (од 33,3% у Пландишту до 84,0 % у Алибунару).

Просечан број посета изабраног лекара у последњих 12 месеци у 2016. години је 6,36 пута и повећао се у односу на претходну годину када је био 5,67 пута. Анализом последњих осам година број посета се није значајније мењао и кретао се у интервалу од 5-6 посета годишње.



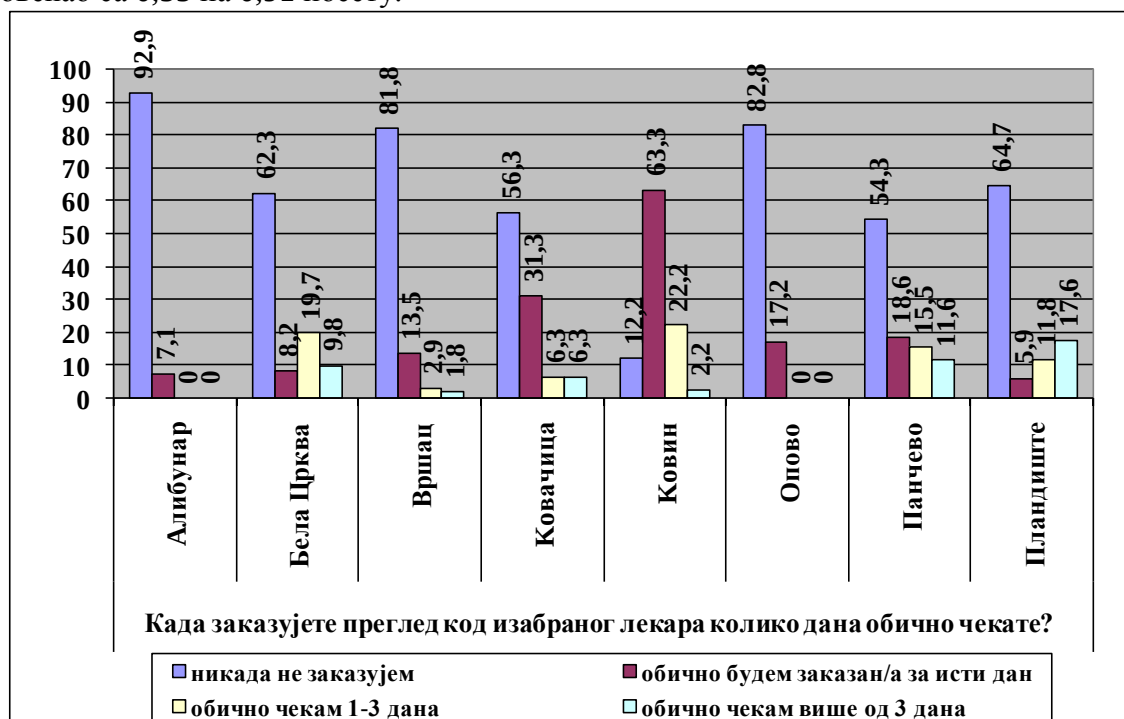
Већина анкетираних корисника је другог лекара у овој служби, у последњих 12 месеци, посетило само једном (од 31,6% у Панчеву до 100% у Пландишту). Највећи проценат корисника који су имали преко пет посета у последњих 12 месеци забележен је у Ковину (27,1%).

У последњих 12 месеци другог лекара у овој служби анкетирани корисници су посетили 2,79 пута у 2016. години. Анализом последњих осам година број посета другог лекара је смањен са 3,11 у 2009. години на 2,79 у 2016. години.



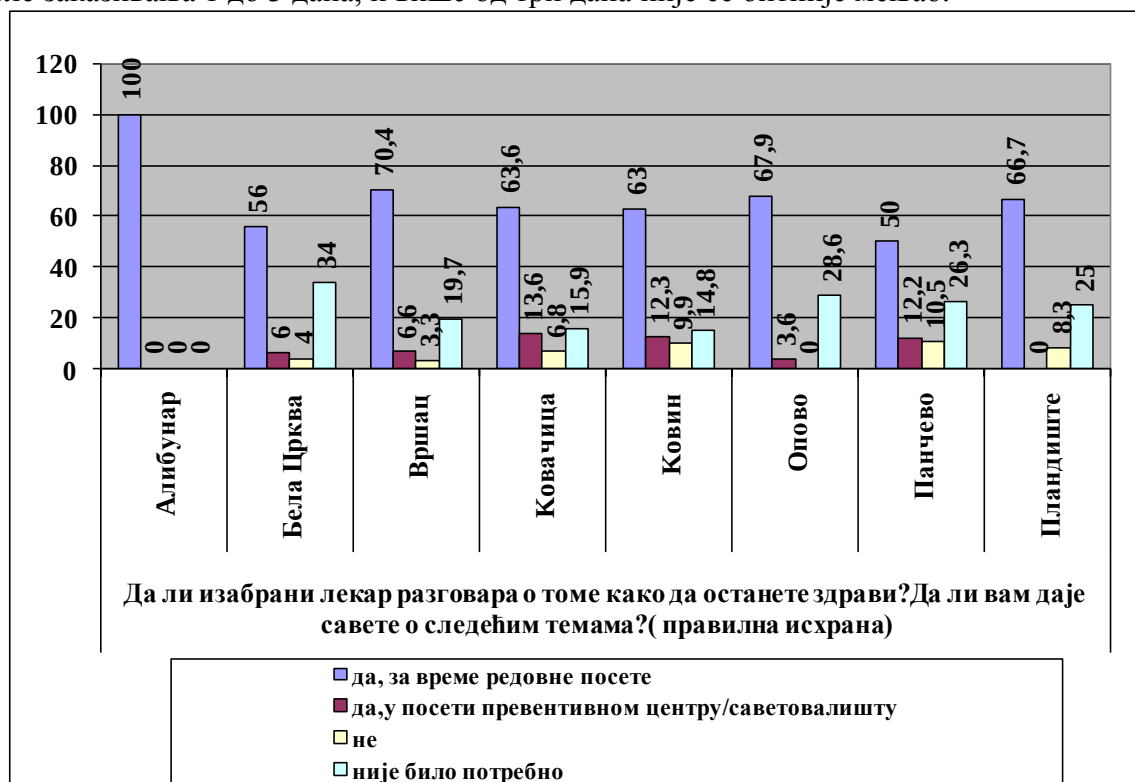
Већина анкетираних корисника није у приватној пракси посетило лекара у последњих 12 месеци и то од 52,4% у Ковину до 100% у Опову. Такође у Ковину је највише анкетираних корисника који су више од 2 пута посетили лекара у приватној пракси (36,5%).

Просечан број посета приватном лекару у току последњих 12 месеци у 2016. години износио је 0,91 пута и има вредност као 2014. године. Анализом последњих осам година број посета на годишњем нивоу се повећао са 0,55 на 0,91 посету.



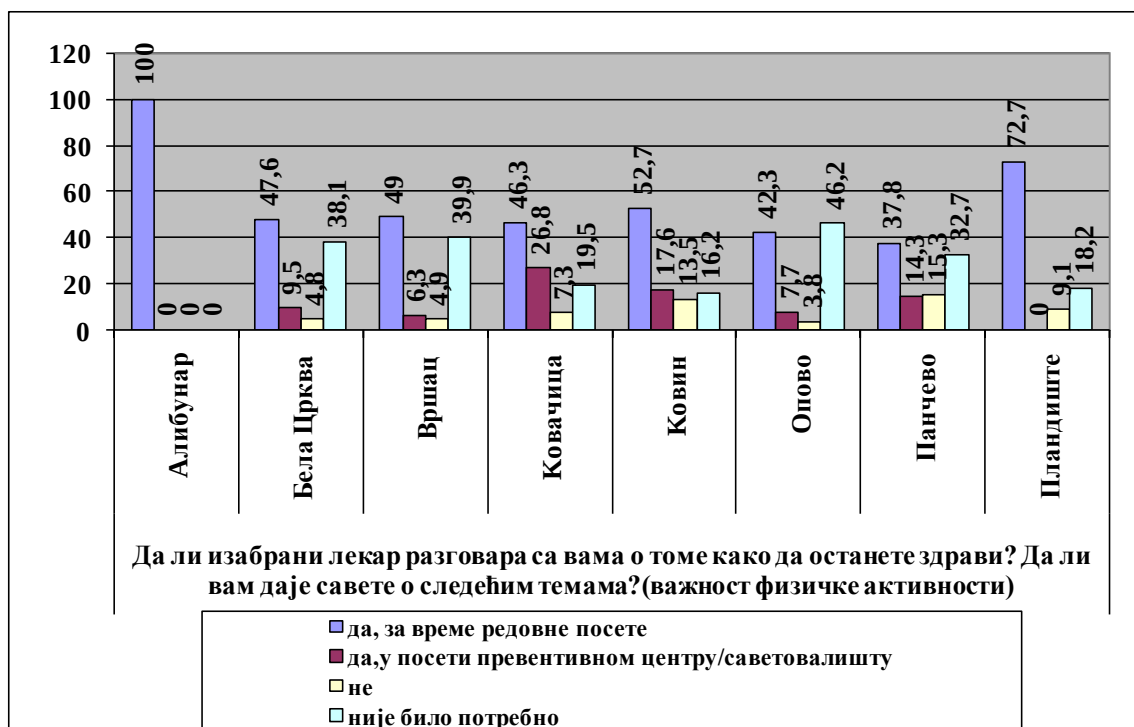
Већина анкетираних корисника никад не заказује прегледе код изабраног лекара (од 54,3% у Панчеву до 92,9% у Алибунару). Занемарљив је број оних који обично чекају 1 до 3 дана на преглед код свог изабраног лекара.

Највећи проценат корисника никада не заказује преглед код изабраног лекара, а у периоду од 2009. године до 2016. године тај проценат се смањује (са 80,6% на 60,5%). У порасту је проценат корисника када су пацијенти били заказани за исти дан (са 13,2% до 23,1%). Проценат корисника који на преглед чекају после заказивања 1 до 3 дана, и више од три дана није се битније мењао.



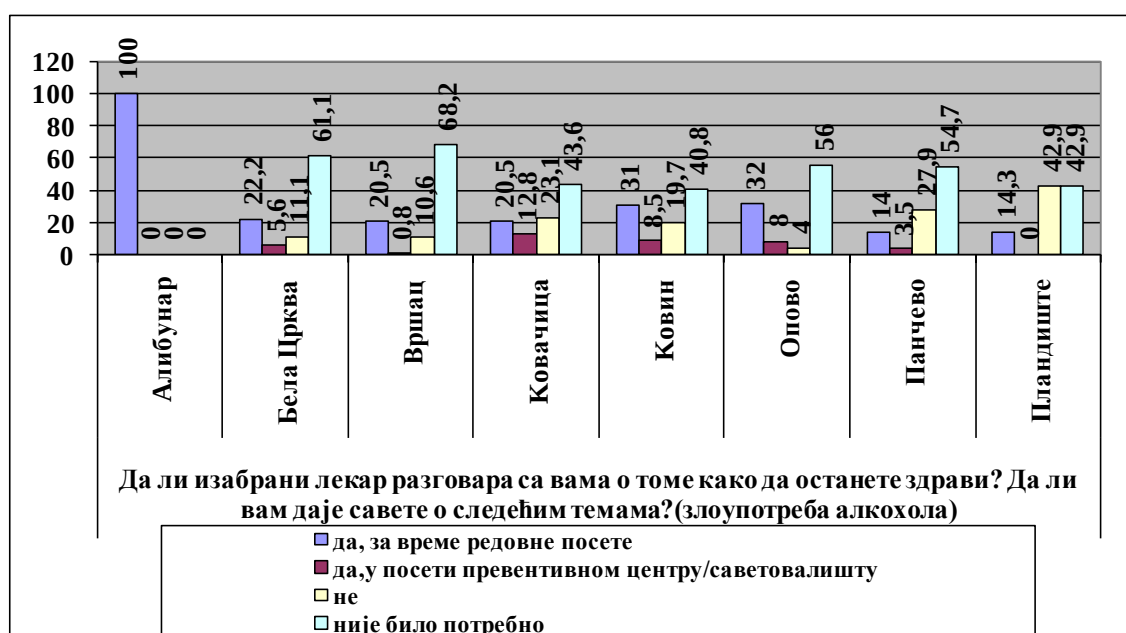
Већина анкетираних корисника изјављује да изабрани лекар разговара о томе како да остану здрави за време њихове редовне посете и да им даје савете о правилној исхрани (од 50% у Панчеву, до 100% у Алибунару).

Током последњих осам година проценат испитаника који сматрају да им изабрани лекар даје савете о значају правилне исхране за здравље повећао се (са 57,8% на 63,6%), 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.



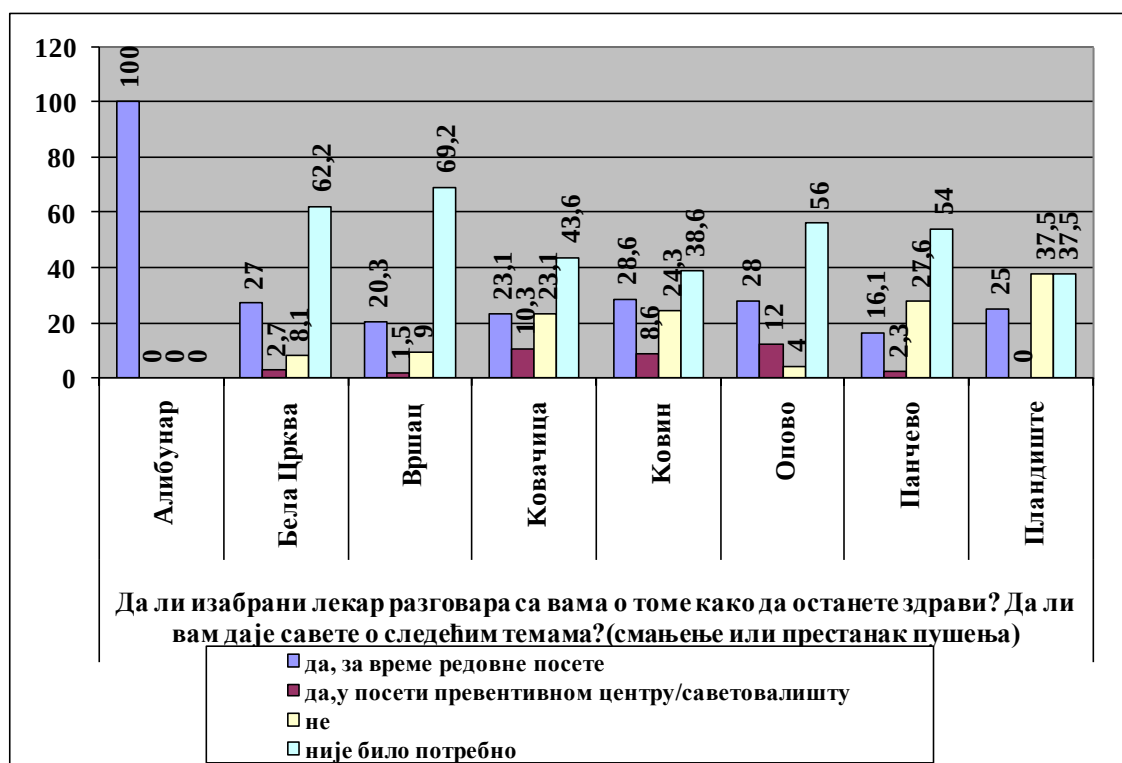
Већина анкетираних корисника изјављује да им за време редовне посете избрани лекар даје савете о важности физичке активности (од 37,8% у Панчеву до 100% у Алибунару). Савете у саветовалишту је добило од 0% анкетираних корисника у Алибунару до 26,8% у Ковачици. Велики број је и оних корисника који изјављују да за оваквим саветима није било потребе (од 16,2% у Ковину до 46,2% у Опову). Број корисника који нису добијали овакве савете се креће од (0%) у Алибунару до (15,3%) у Панчеву.

Током посматраних година проценат испитаника који сматрају да им избрани лекар даје савете о важности физичке активности за здравље је варирао и растао до 2012. године, откада је у благом паду, тако да 2016. године има исту вредност као и 2009. године (48,3%).



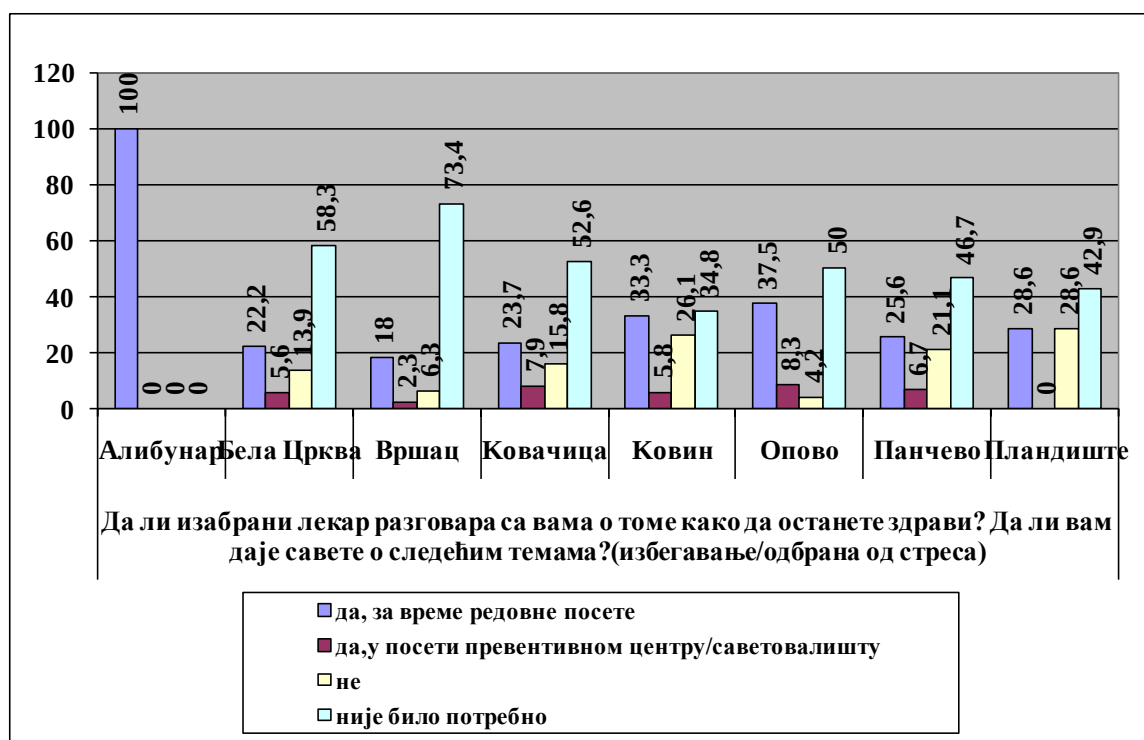
Већина анкетираних корисника у Белој Цркви, Вршцу, Опову и Панчеву изјављује да није било потребе за саветима о злоупотреби алкохола од стране изабраног лекара (од 54,7% до 68,2%). Сви анкетирани корисници у Алибунару изјављују да овакве савете добијају за време редовне посете. Има и оних који изјављују да овакве савете не добијају од стране свог изабраног лекара (од 0% у Алибунару до 42,9% у Пландишту).

Током последњих осам година проценат испитаника који сматрају да им изабрани лекар даје савете о штетности злоупотреба алкохола за здравље повећао се са (20,7%) на (55,0%), а у 2010. години уочава се нагли раст. Проценат оних који сматрају да за то није било потребе кретао се око (50%) сем у 2010. години када је износио (24,7%).



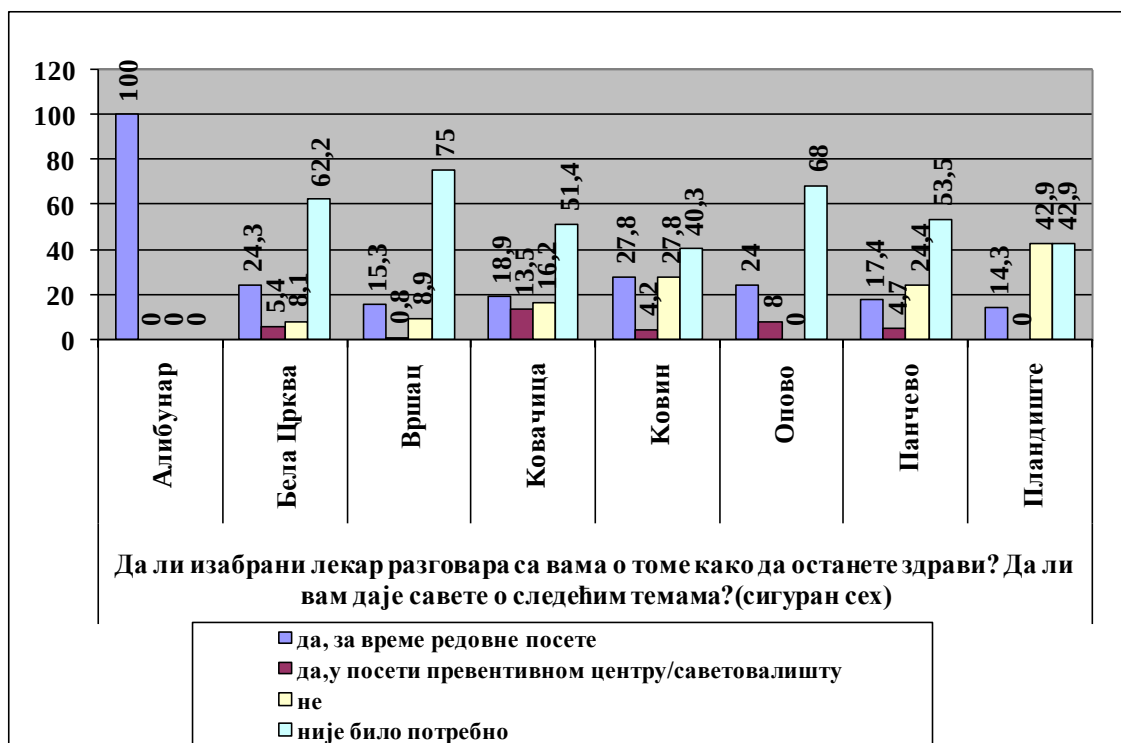
Један број анкетираних корисника изјављује да није било потребе за саветима о смањењу и престанку пушења од стране изабраног лекара (од 0% у Алибунару до 69,2 % у Вршцу). У Алибунару сви корисници су изјавили да су добили савете ове врсте од свог лекара за време редовне посете.

Током последњих осам 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 23,5% (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%).



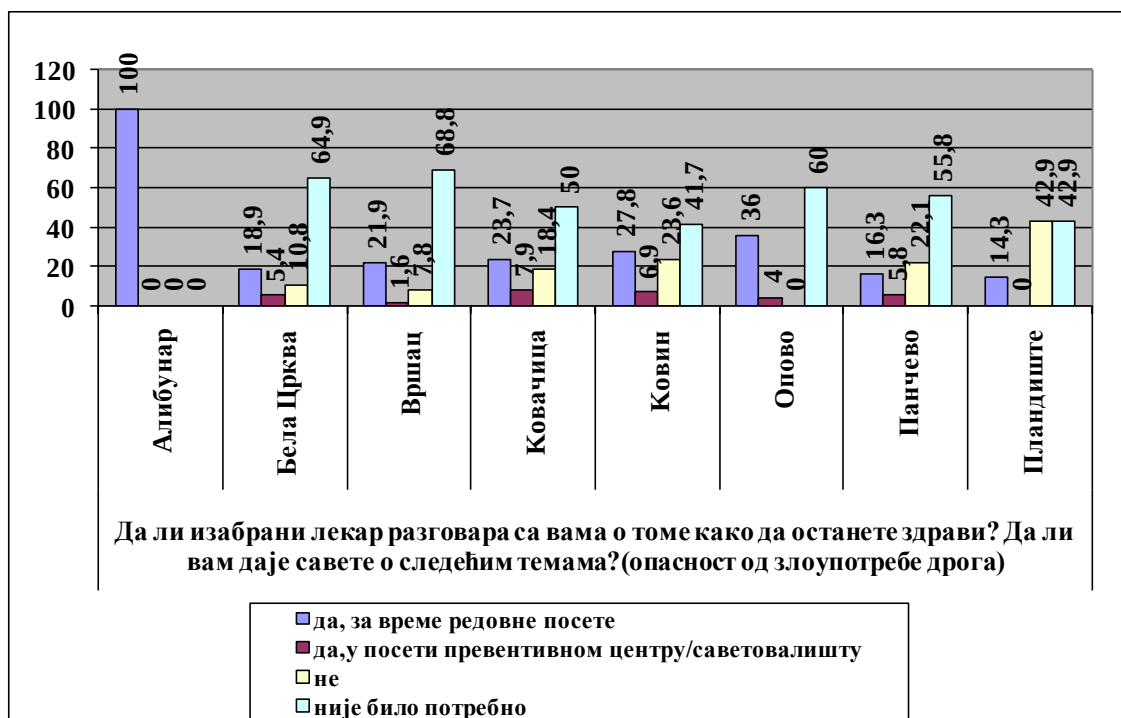
Значајан проценат анкетираних корисника, осим у Алибунару, изјављује да није било потребе за саветима о избегавању и одбрани од стреса од стране избраног лекара (од 34,8% у Ковину до 73,4% у Вршцу). У Алибунару сви анкетирани су изјавили да су овакве савете добијали за време редовне посете избраном лекару, а у осталим домовима здравља овај проценат се креће од 18% у Вршцу до 37,5% у Опову). Има и оних који изјављују да овакве савете нису добијали од свог избраног лекара, а највише је оваквих испитаника било у Пландишту (28,6%). Један број корисника изјављује да овакве савете добија приликом посете саветовалишту (од 0% у Алибунару до 7,9% у Ковачици).

Током последњих осам година проценат испитаника који сматрају да им избрани лекар даје савете о важности избегавања/одбрана од стреса за здравље повећао се са 23,9% на 25,9%. 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.



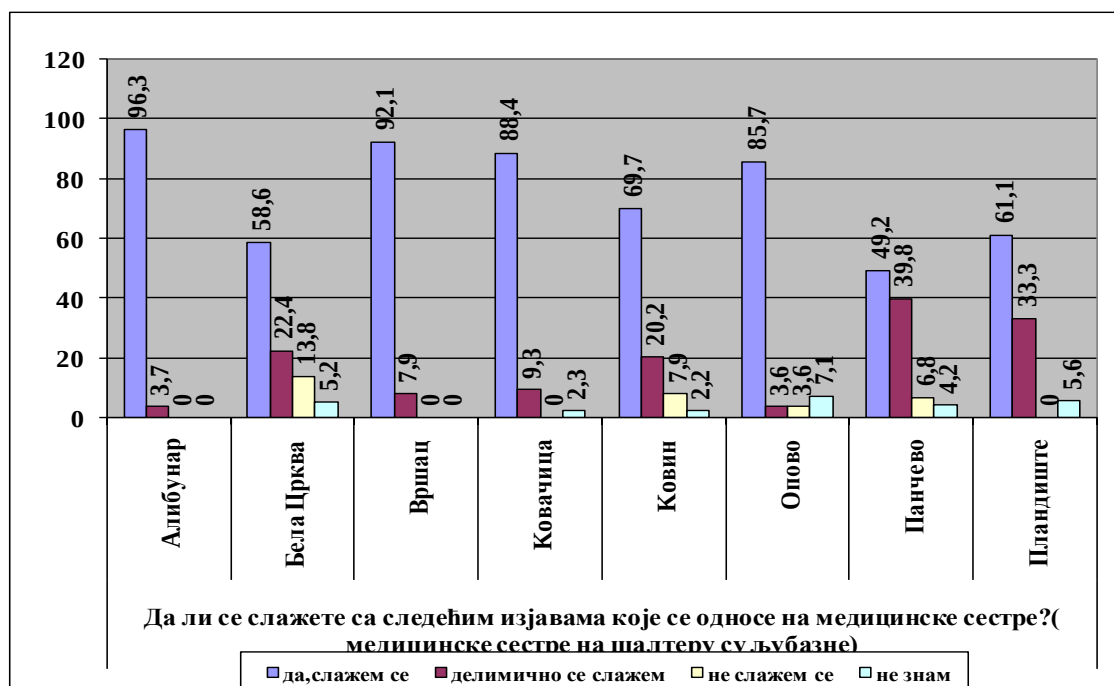
Велики број анкетираних корисника, осим у Алибунару, изјављује да није било потребе за саветима о сигурном сексу од стране њиховог изабраног лекара (од 40,3% Ковину до 75% у Вршцу). Број корисника који су добили ове савете у време редовне посете се креће од 14,3% у Планишту до 100% у Алибунару. Има и оних који не добијају овакве савете од свог лекара (осим у Алибунару) у време редовне посете (од 8,1% у Белој Цркви до 42,9% Планишту).

Током последњих осам година проценат испитаника који сматрају да им изабрани лекар даје савете о важности сигурног секса за здравље повећао се (са 19,1% на 20,9%), стим да је 2016. године дошло до пада процента испитаника који су се тако изјаснили, у односу на 2015. годину (25,4%). Проценат оних који сматрају да за то није било потребе (око 50%) није се значајније мењао током година.



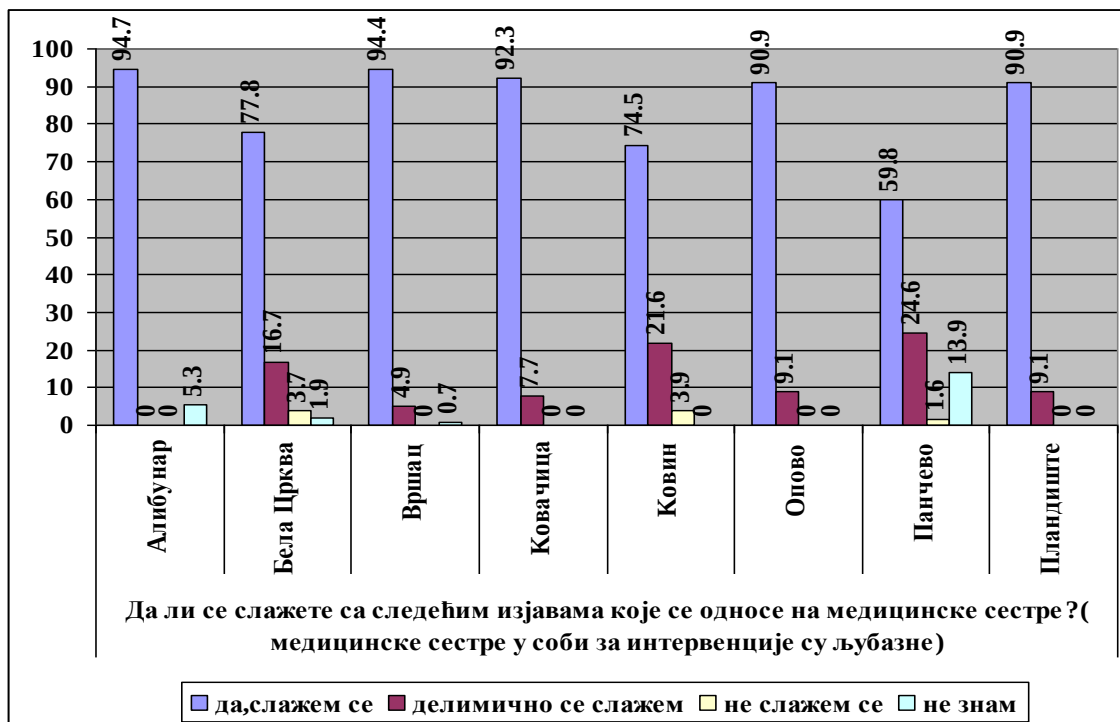
Већина анкетираних корисника, осим у Алибунару изјављује да није било потребе за саветима о опасности од злоупотребе дрога (од 41,7% у Ковину до 68,8 % у Вршцу). Број корисника који су добили ове савете у време редовне посете се креће од (14,3%) у Планишту до (100%) у Алибунару, док само мали број испитаника изјављују да овакве савете добију при посети саветовалишту. Има и оних који не добијају овакве савете од свог лекара у време редовне посете (од 7,8% у Вршцу до 42,9% у Планишту).

Током последњих осам година проценат испитаника који сматрају да им избрани лекар даје савете о опасности злоупотребе дроге за здравље повећао се (са 20,7% на 23,4%). Проценат оних који сматрају да за то није било потребе (око 50%) није се значајније мењао током година.



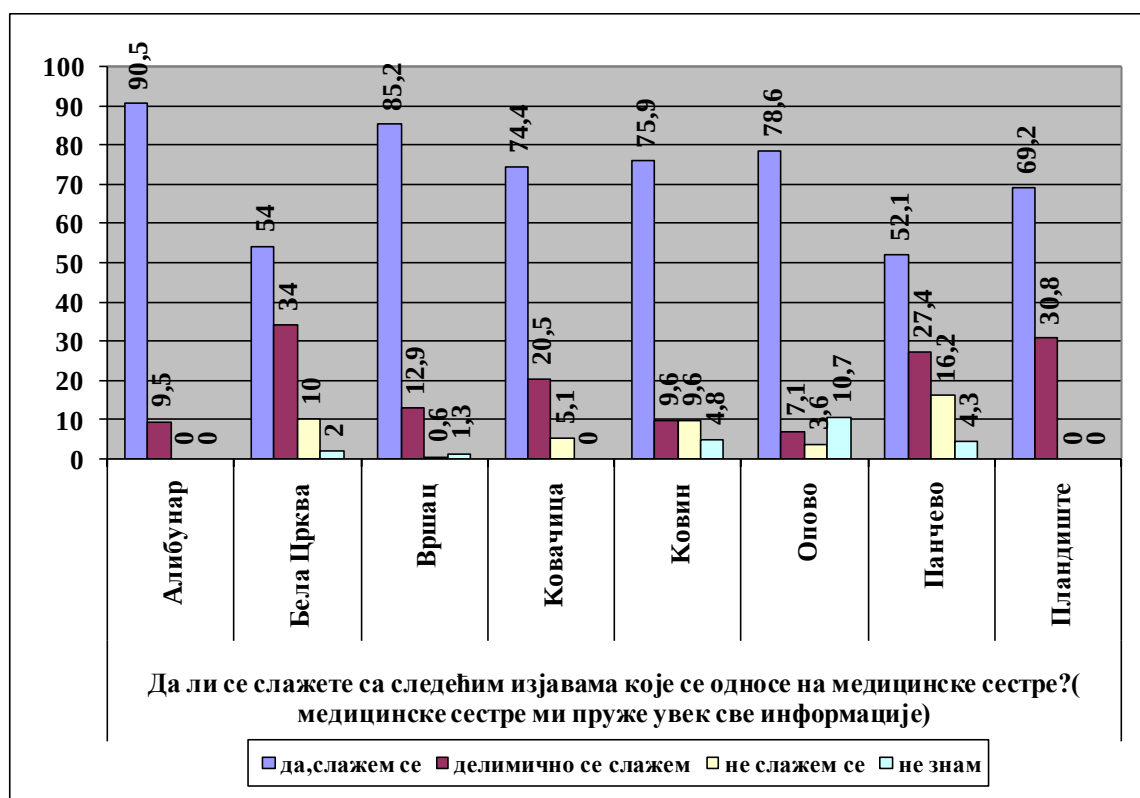
Већина анкетираних корисника изјављује да су медицинске сестре на шалтеру љубазне (од 58,6% у Белој Цркви до 96,3% у Алибунару). Један део анкетираних корисника се само делимично слаже са овом изјавом (од 3,6% у Опову до 39,8% у Панчеву).

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



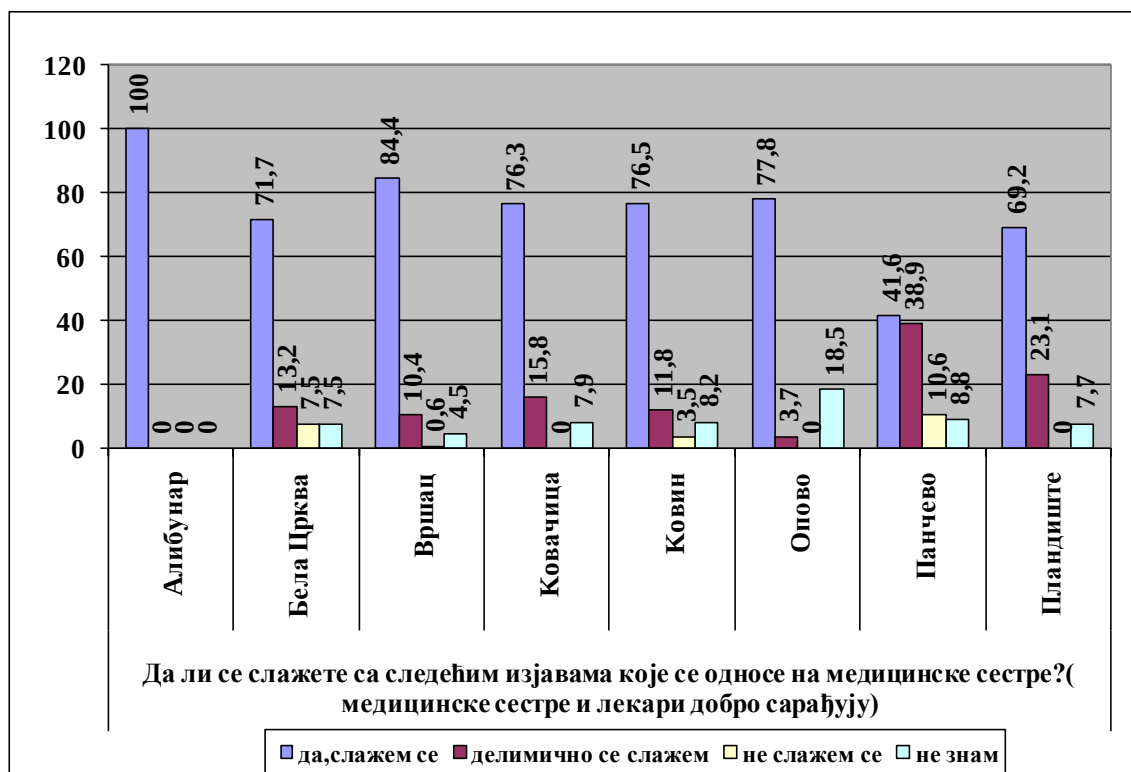
Већина анкетираних корисника изјављује да су медицинске сестре у соби за интервенције љубазне (од 59,8% у Панчеву до 94,7% у Алибунару). Један део анкетираних корисника се само делимично слаже са овом изјавом (од 0% у Алибунару до 24,6% у Панчеву).

Током последњих осам година проценат испитаника који сматрају да су медицинске сестре у соби за интервенције љубазне повећавао се у односу на 2009. годину до 2014. године, да би потом падао и 2016. године био практично на истом нивоу.



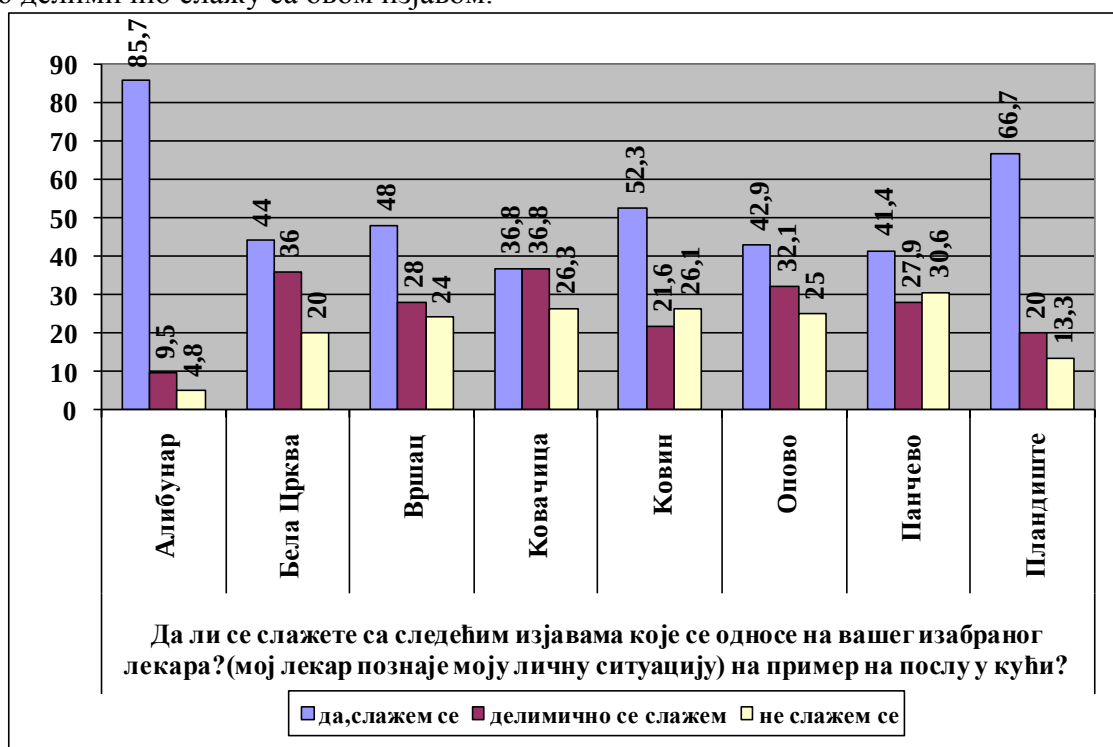
Већина анкетираних корисника изјављује да им медицинске сестре увек пруже све информације (од 52,1% у Панчеву до 90,5% у Алибунару). Један део анкетираних корисника се само делимично слаже са овом изјавом (од 7,1% у Опову до 34% у Белој Цркви).

Током последњих осам година проценат испитаника који сматрају да им медицинске сестре увек пруже све информације, повећао се (са 69,1% на 71,5%). Опао је број корисника који се не слажу са овом изјавом или се само делимично слажу.



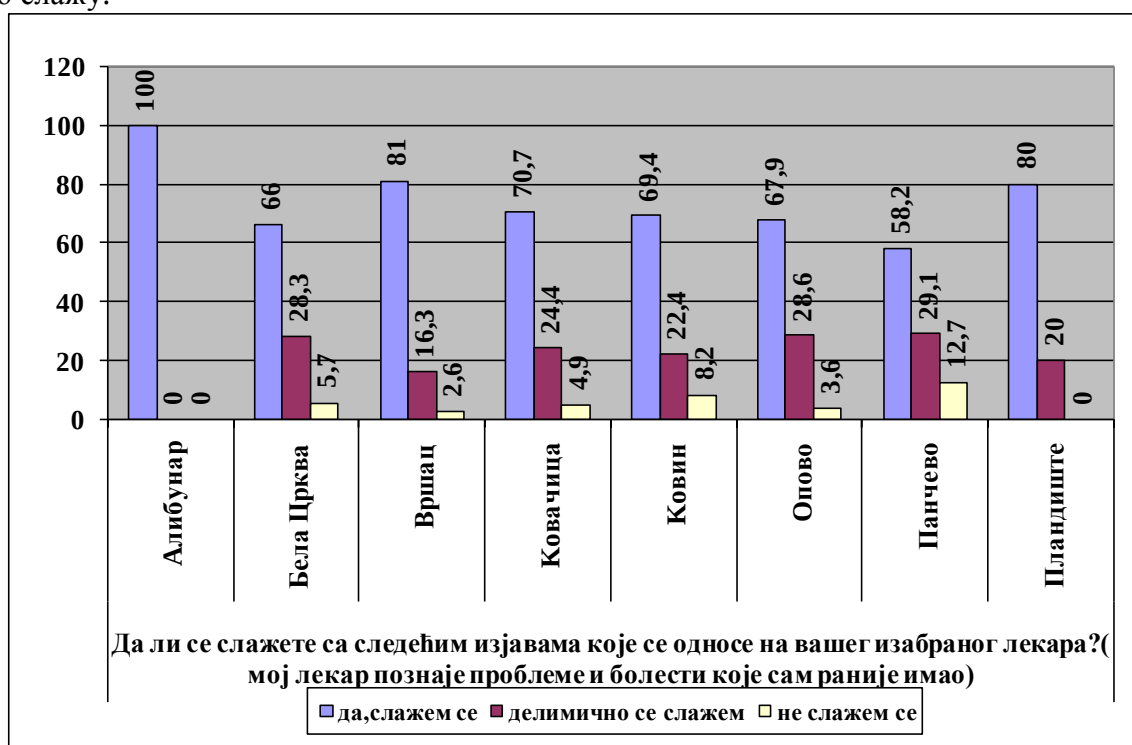
Већина анкетираних корисника изјављује да медицинске сестре и лекари добро сарађују (од 41,6% у Панчеву до 100% у Алибунару). Један део анкетираних корисника се само делимично слаже са овом изјавом (од 0% у Алибунару и до 38,9% у Панчеву).

Током последњих година проценат испитаника који сматрају да медицинске сестре и лекари добро сарађују повећао се (са 64,2% на 71,3%). Опао је број корисника који се не знају одговор на ово питање или се само делимично слажу са овом изјавом.



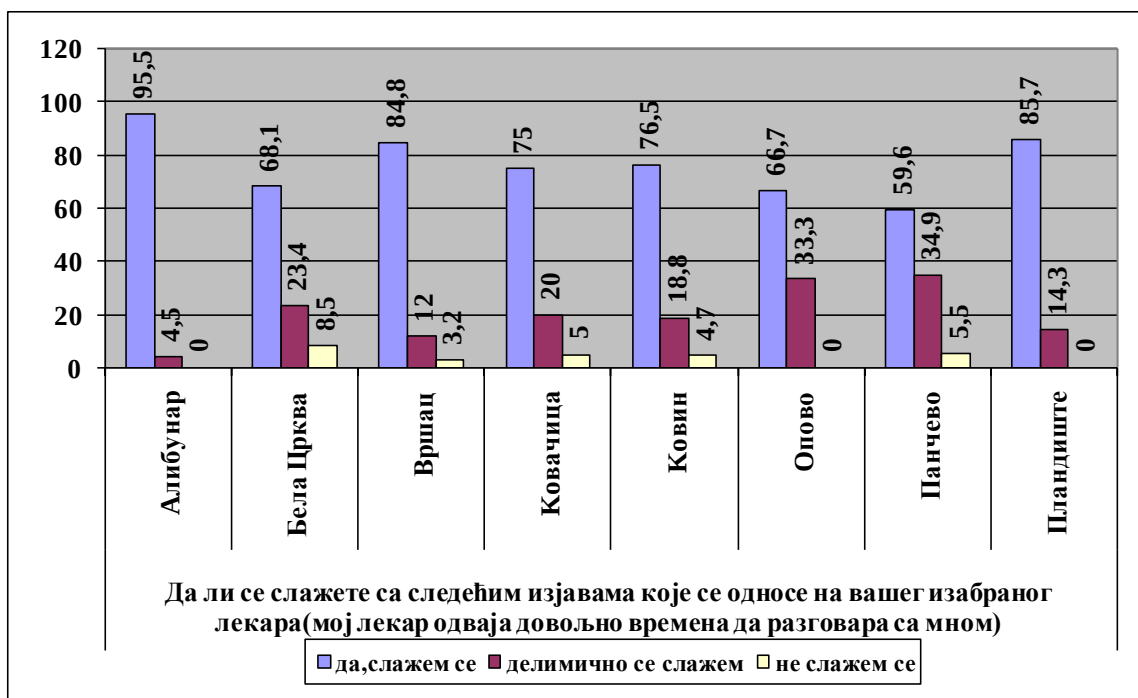
Већина анкетираних корисника изјављује да изабрани лекар познаје њихову личну ситуацију у кући и на послу (од 36,8% у Ковачици до 85,7% у Алибунару). Значајан број анкетираних корисника се не слаже са овом изјавом од (4,8%) у Алибунару до (30,6%) у Панчеву.

Током последњих осам година проценат испитаника који сматрају да њихов изабрани лекар познаје њихову личну ситуацију, на послу и кући повећао се (са 35,9% на 47,9 %), а у 2011. години проценат је био највећи (54%). Опао је број корисника који се не слаже са овом изјавом, као и оних који се само делимично слажу.



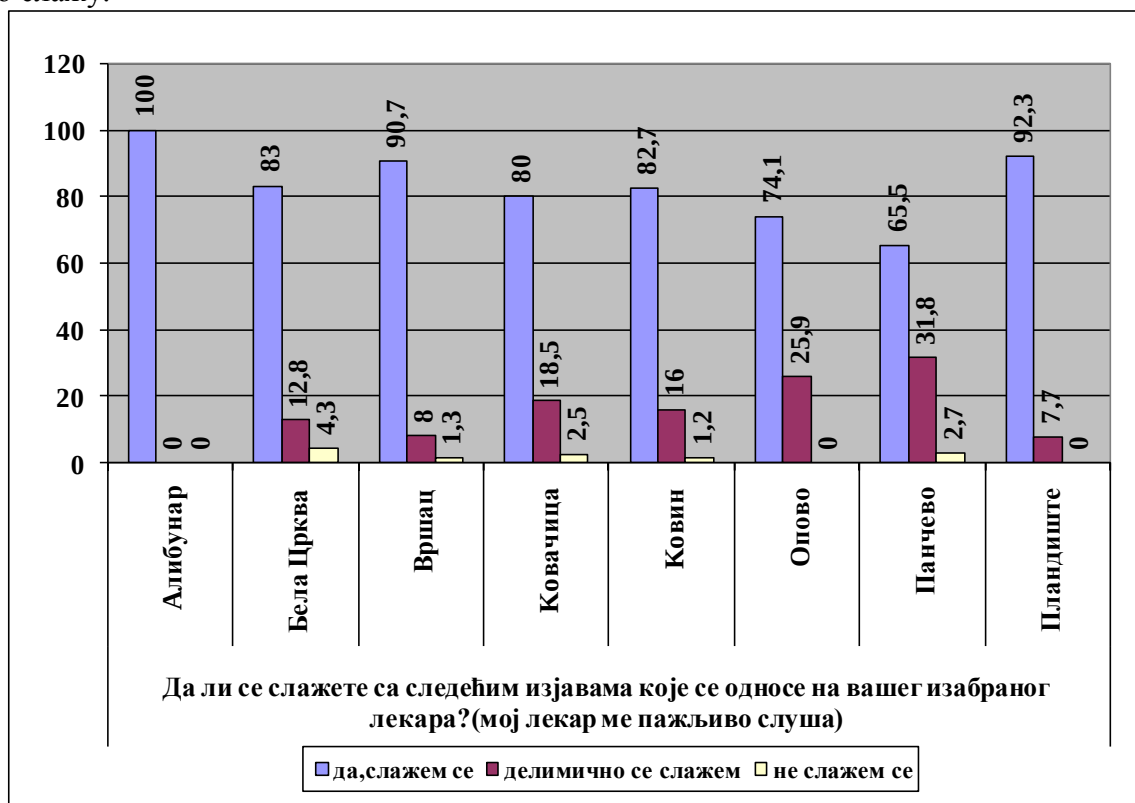
Већина анкетираних корисника изјављује да изабрани лекар познаје њихове раније проблеме и болести (од 66% у Белој Цркви до 100% у Алибунару). Један део анкетираних корисника се само делимично слаже са овом изјавом од (16,3%) у Вршцу до (29,1%) у Панчеву.

Током последњих седам година проценат испитаника који сматрају да њихов изабрани лекар познаје проблеме и болести које је раније имао повећао се (са 57,8% на 71,7%). Опао је број корисника који се не слажу са овом изјавом, као и број оних који се само делимично слажу.



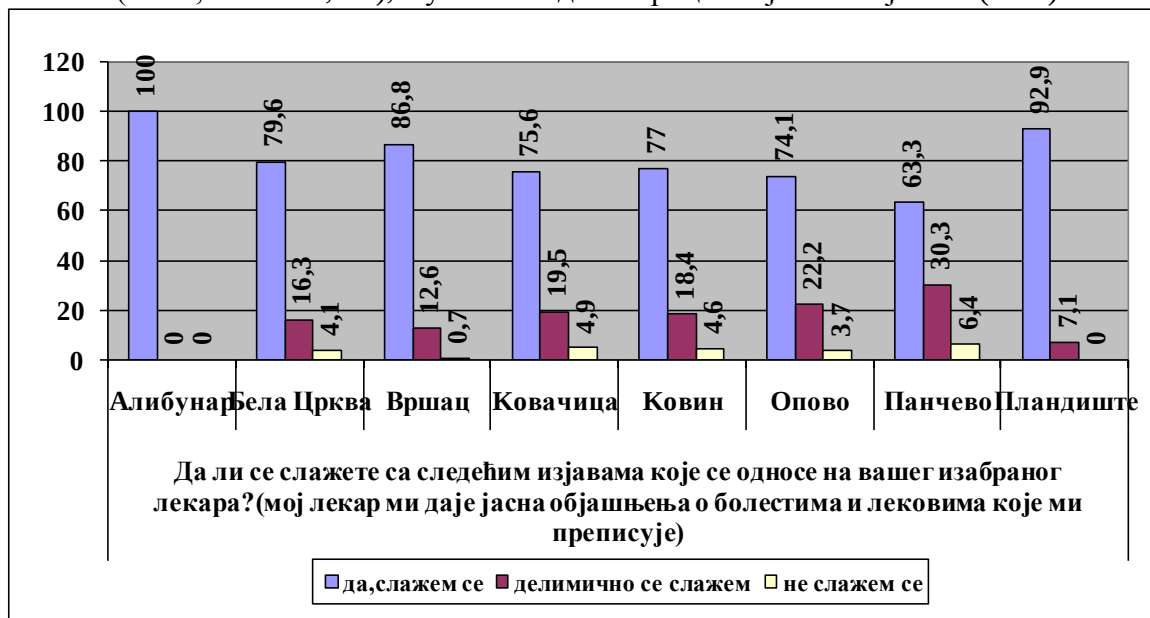
Већина анкетираних корисника изјављује да изабрани лекар издваја довољно времена за разговор са њима (од 59,6% у Панчеву до 95,5% у Алибунару). Број анкетираних који се само делимично слажу са овом изјавом се креће од 4,5% у Алибунару до 34,9% у Панчеву.

Током посматраних година проценат испитаника који сматрају да њихов изабрани лекар одваја довољно времена за разговор са њима, повећао се (са 69,4% на 75,1%), 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.



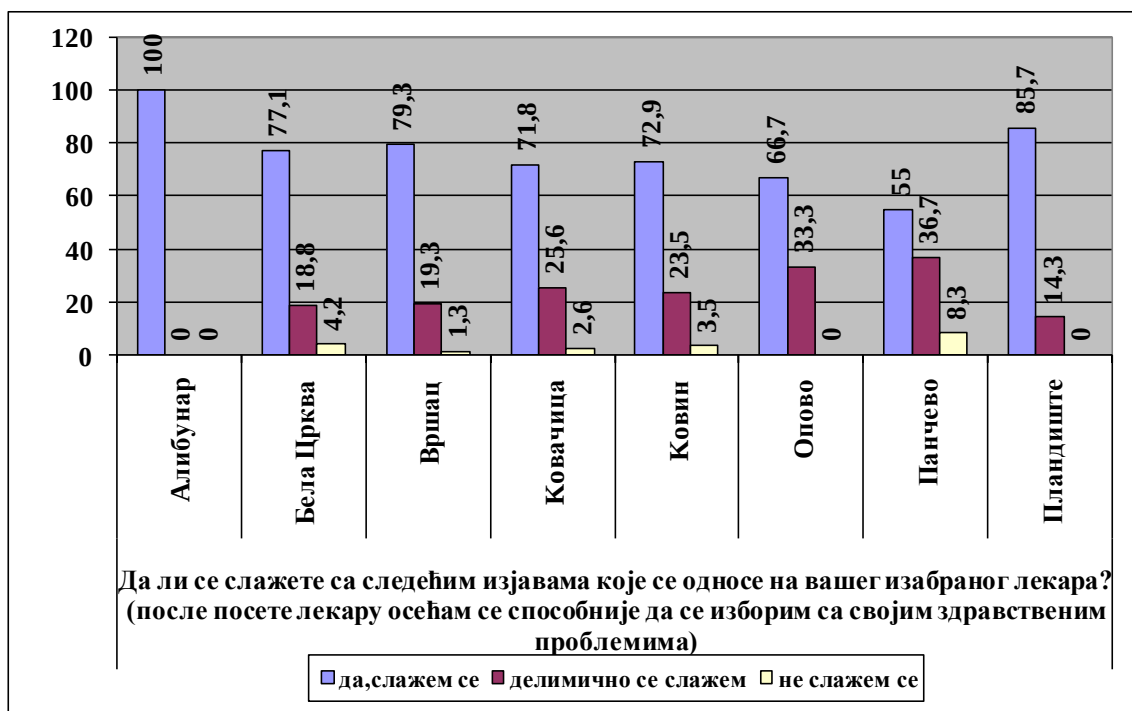
Већина анкетираних корисника изјављује да их изабрани лекар пажљиво слуша (од 65,5% у Панчеву до 100% у Алибунару). Мањи број анкетираних корисника се само делимично слаже са овом изјавама (од 7,7% у Пландишту до 31,8% у Панчеву).

Током последњих осам година проценат испитаника који сматрају да их изабрани лекар пажљиво слуша повећао се (са 78,7% на 81,7%), а у 2012. години проценат је био највиши (92%).



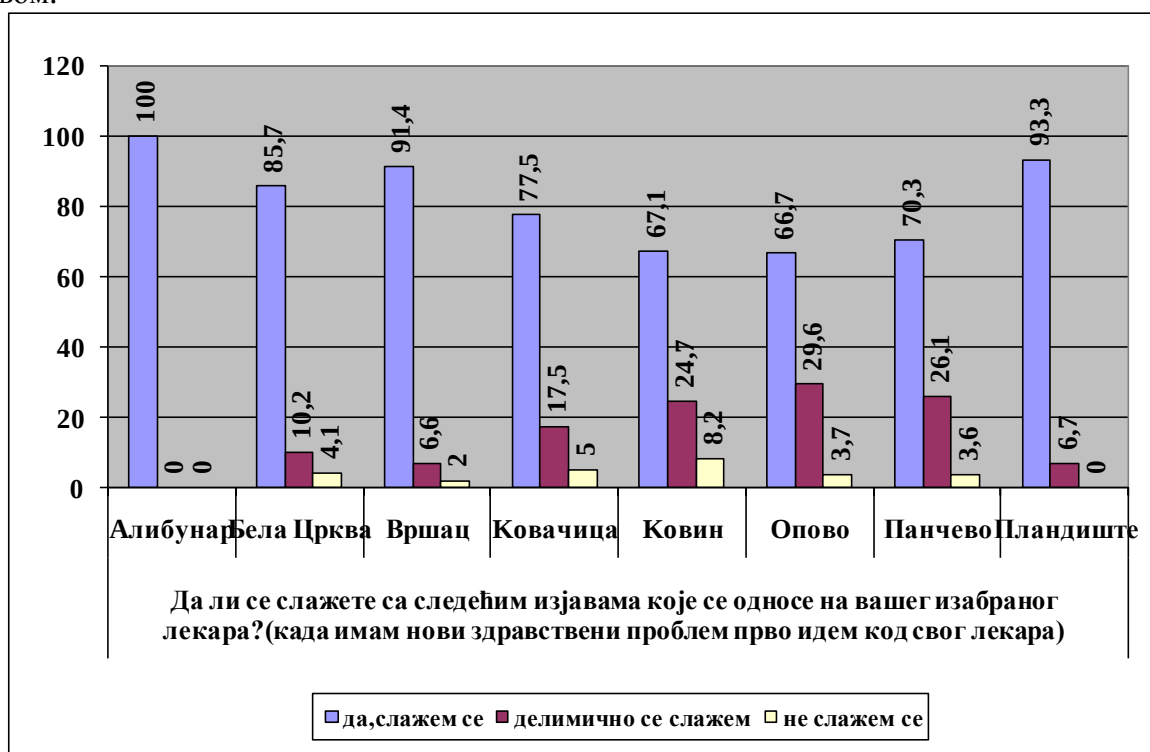
Већина анкетираних корисника изјављује да им изабрани лекар даје јасна објашњења о болестима и лековима које им преписује (од 63,3% у Панчеву до 100% у Алибунару). Један део анкетираних корисника се само делимично слаже са овом изјавом (од 7,1% у Пландишту до 30,3% у Панчеву).

Током последњи осам 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 78,2%), а смањује се број оних који се не слажу са овом изјавом, док је проценат испитаника који се само делимично слажу исти 2016. године, као и 2009. године, с тим да је до 2015. године опадао.



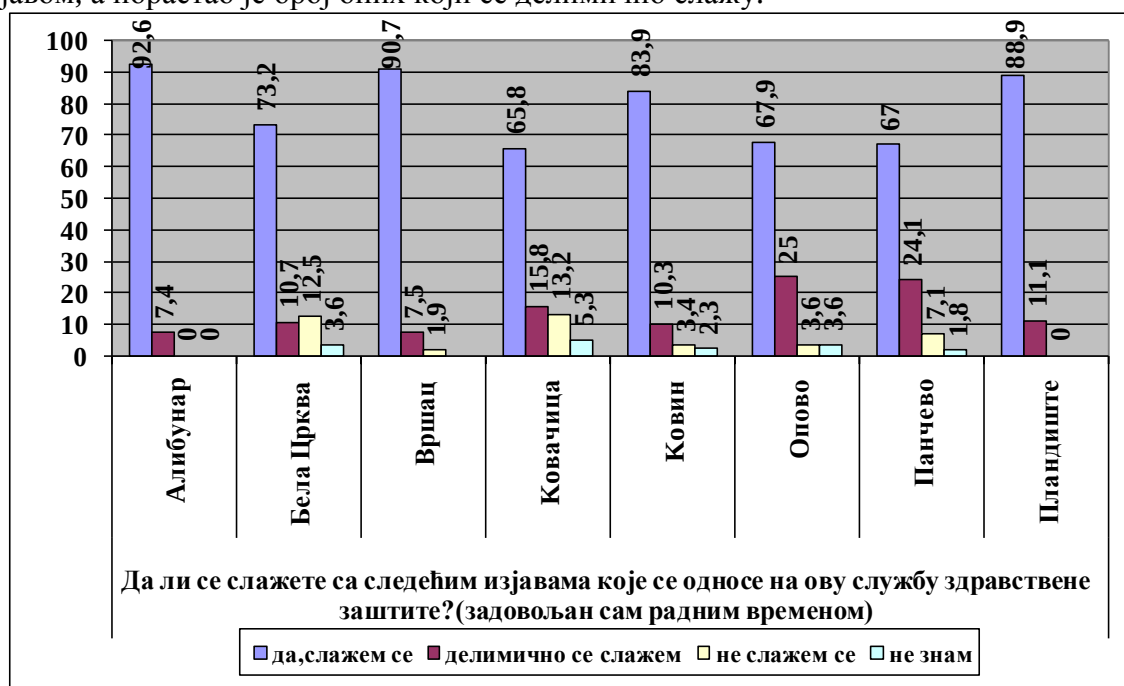
Већина анкетираних корисника изјављује да се после посете лекару осећа способније да се избори са својим здравственим проблемима (од 55% у Панчеву до 100% у Алибунару). Један део анкетираних корисника се само делимично слаже са овом изјавом (од 14,3% у Пландишту до 36,7% у Панчеву).

Током последњих осам година проценат испитаника који сматрају да се после посете лекару осећају способније да се изборе са својим здравственим проблемима, повећао се (са 67,7% на 72,1%), а у 2012. години проценат је био највиши (82,1%). Опада број оних који се делимично слажу или се не слажу са овом изјавом.



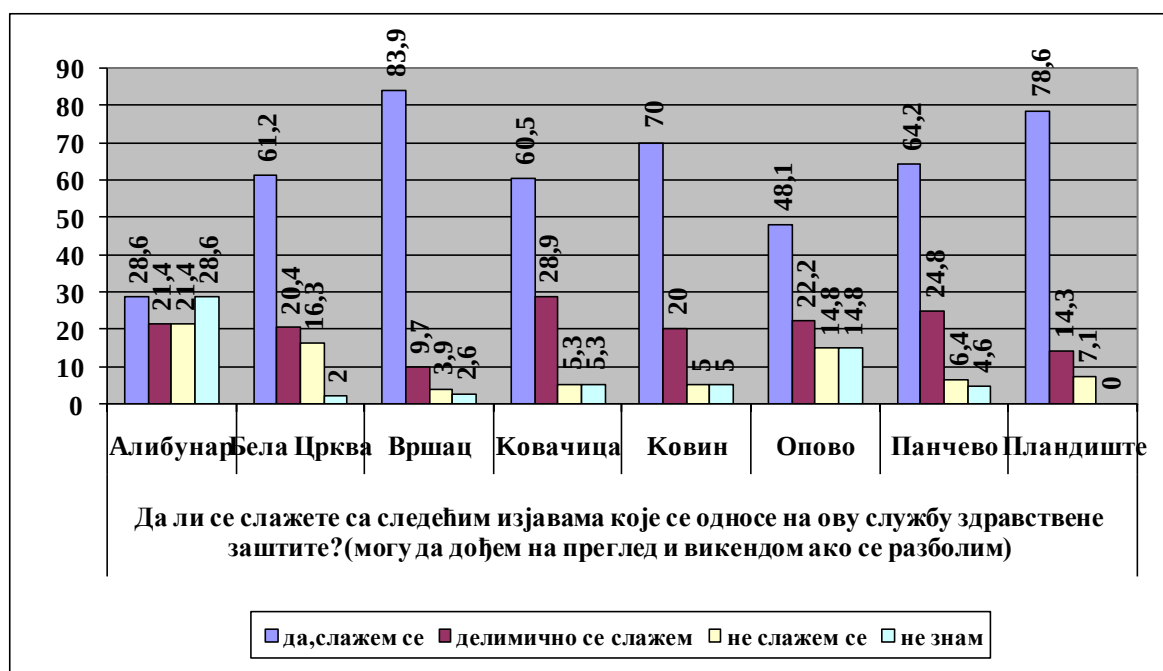
Већина анкетираних корисника иде прво код свог изабраног лекара у ситуацијама када има неки нови здравствени проблем (од 66,7% у Опову до 100% у Алибунару). Један део анкетираних корисника се само делимично слаже са овом изјавом (од 6,6% у Вршцу до 29,6% у Опову). Занемарљив је број оних који се не слажу са овом изјавом.

Током последњих осам година проценат испитаника који када имају нови здравствени проблем прво иду код свог изабраног лекара повећао се (са 80,7% на 79,8%). Опао је број корисника који се не слажу са овом изјавом, а порастао је број оних који се делимично слажу.



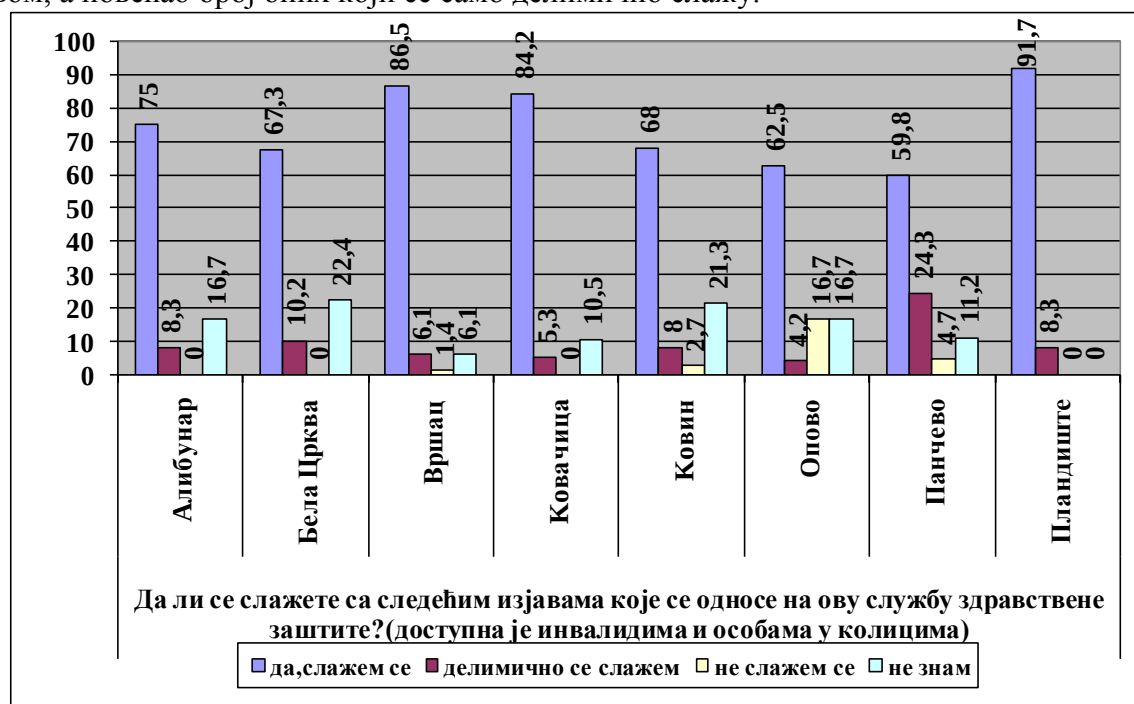
Већина анкетираних корисника је задовољна радним временом ове службе (од 65,8% у Ковачици до 92,6% у Алибунару). Један део анкетираних корисника се само делимично слаже са овом изјавом (од 7,4% у Алибунару до 25% у Белој Цркви).

Током последњих осам година проценат испитаника који су задовољни радним временом повећао се (са 67,3% на 79,7%). Опао је број корисника који се не слажу са овом изјавом, као и број оних који се делимично слажу.



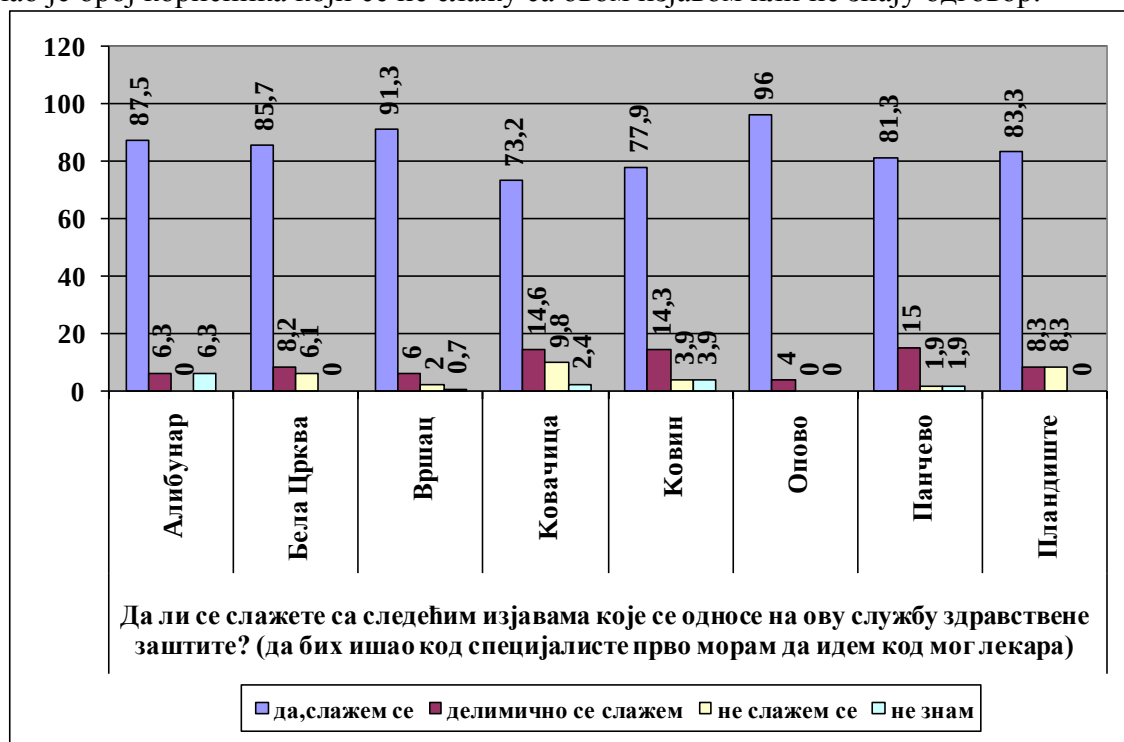
Већина анкетираних корисника (од 28,6% у Алибунару до 83,9% у Вршцу), изјављује да на преглед могу доћи и викендом. У Алибунару мишљења анкетираних корисника су подељена.

Током последњих осам година проценат испитаника који сматрају да могу да дођу на преглед и викендом ако се разболе повећао се (са 59,2% на 69,3%). Опао је број корисника који се не слажу са овом изјавом, а повећао број оних који се само делимично слажу.



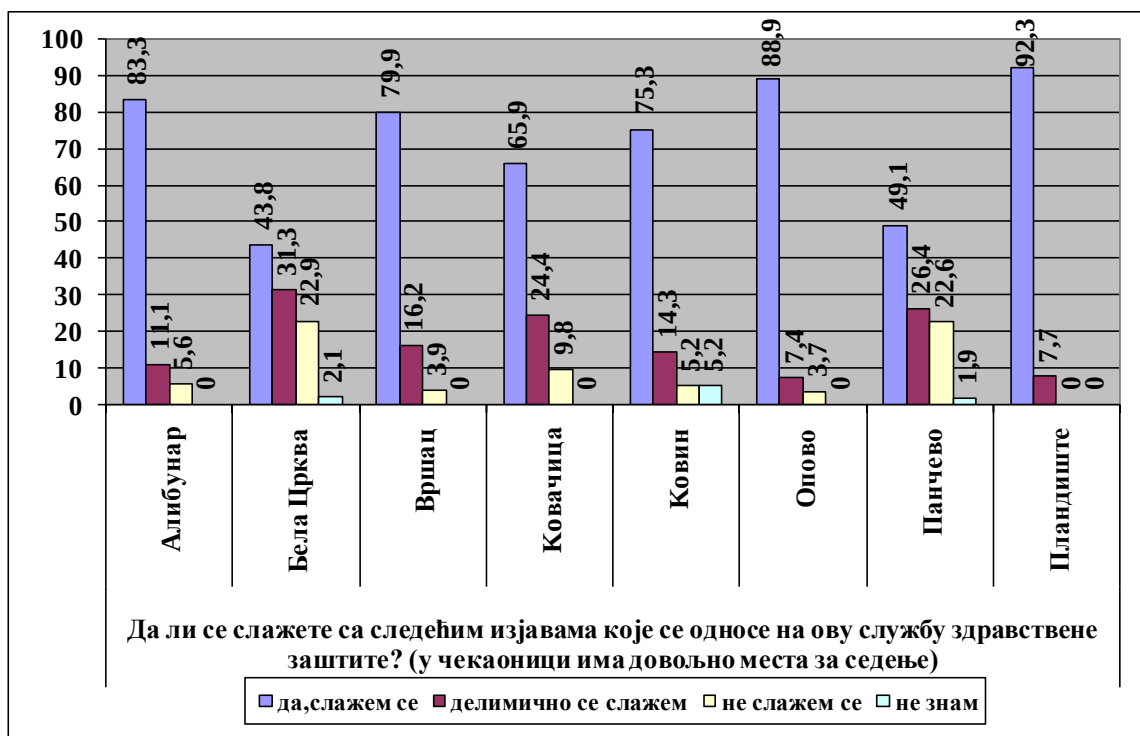
Већина анкетираних корисника изјављује да је ова служба доступна инвалидима и особама у колицима (од 59,8% у Панчеву до 91,7% у Пландишту. Мишљење оних који не знају одговор на ово питање се креће од (6,1%) у Вршцу до (22,4%) у Белој Цркви. Делимично се слаже од (4,2%) анкетираних корисника у Опову до (24,3%) у Панчеву.

Током последњих седам година проценат испитаника који сматрају да је служба здравствене заштите доступна инвалидима и особама у колицима повећао се (са 51,1% на 73,8%). Пораст је уследио од 2011. године. Опао је број корисника који се не слажу са овом изјавом или не знају одговор.



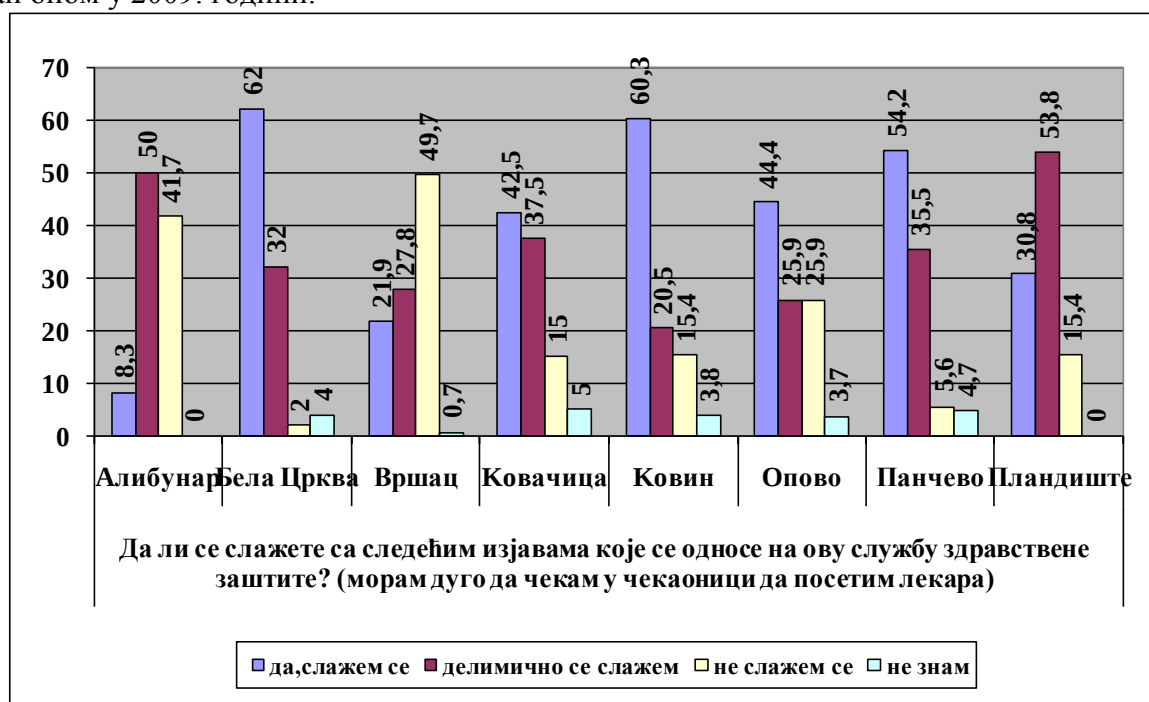
Већина анкетираних корисника мора отићи код свог лекара пре него оде код специјалисте (од 73,2% у Ковачици до 100% у Алибунару). Проценат оних који се делимично слажу са овом изјавом се креће од 4% у Опову до 15% у Панчеву.

Током последњих осам 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 84,7%).



Већина анкетираних корисника изјављује да у чекаоници има довољно места за седење (од 43,8% у Белој Цркви до 92,3% у Пландишту). Корисници који се само делимично слажу са овом изјавом се крећу (од 7,4% у Опову до 31,3% у Белој Цркви).

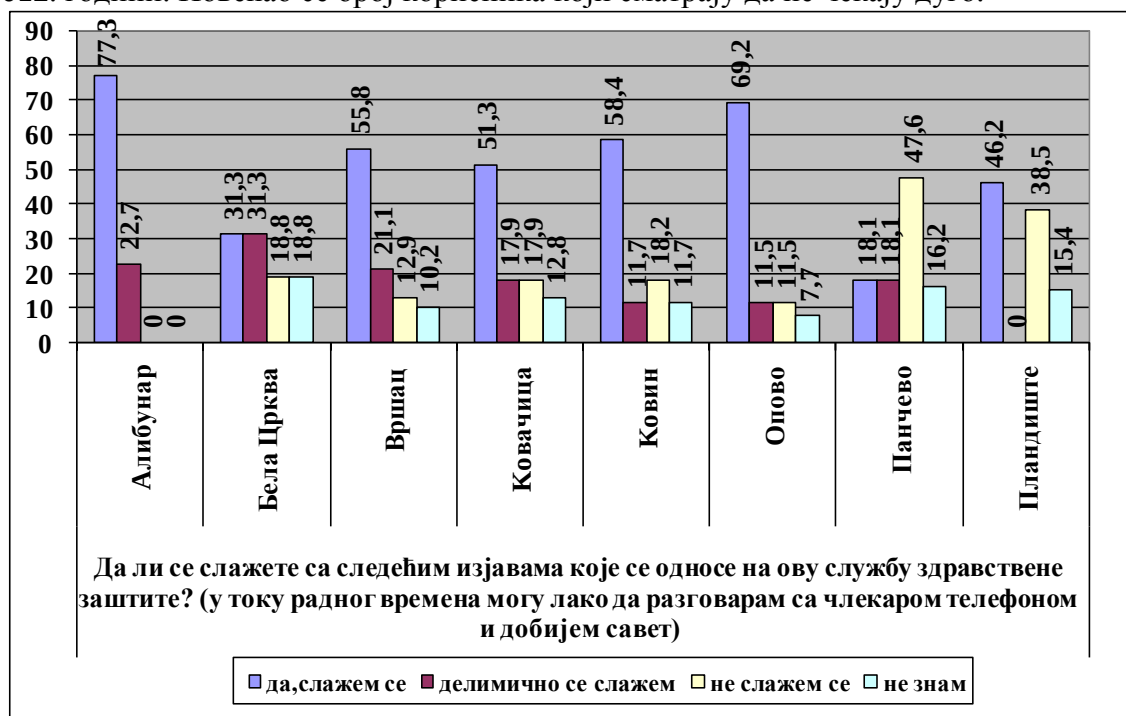
Током последњих осам година проценат испитаника који сматрају да у чекаоници има доста места за седење повећао се (са 56,2% на 68,6%), док је проценат оних који се делимично слажу 2016. године приближан оном у 2009. години.



Већина анкетираних корисника у Ковину (60,3%), Белој Цркви (62%) и Панчеву (54,2%) се слаже са изјавом да мора дуго да чека у чекаоници да посети свог лекара, насупротив Алибунару (50%) и

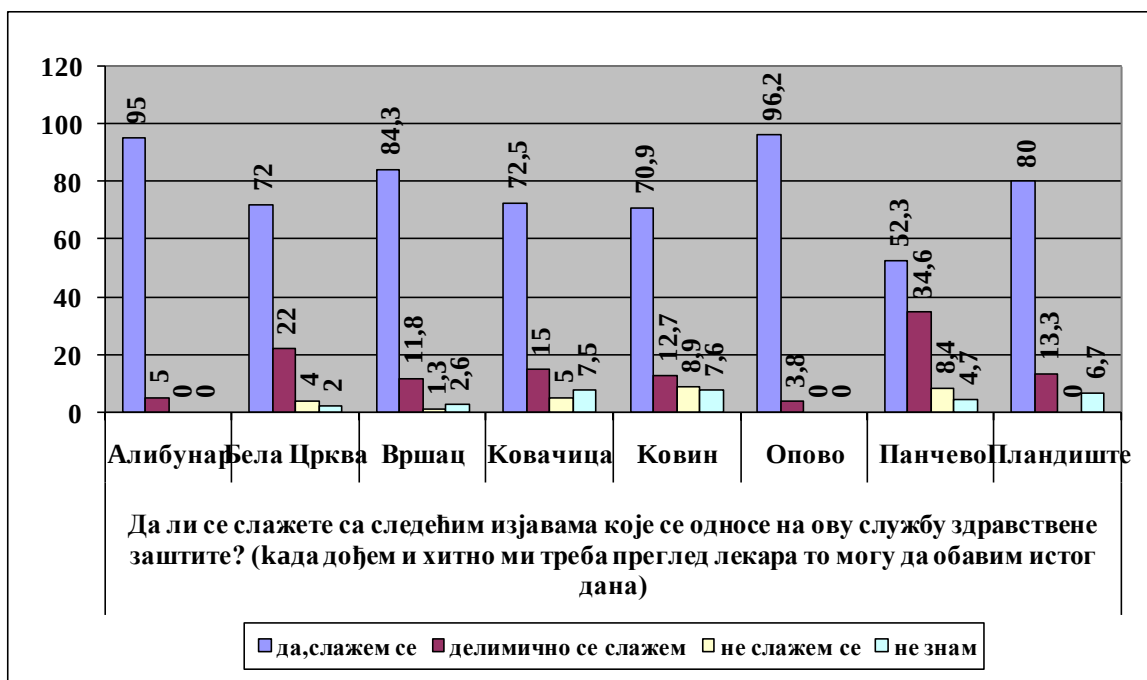
Пландишту (53,8%) где се највећи број анкетираних корисника не слаже са овом изјавом. У Вршцу највећи број (49,7%) анкетираних корисника се само делимично слаже са овом изјавом.

Током последњих седам година проценат испитаника који сматрају да морају дуго да чекају у чекаоници да би посетили лекара смањено се (са 47,7% на 42,5%), а највеће смањење процента се запажа у 2012. години. Повећао се број корисника који сматрају да не чекају дуго.



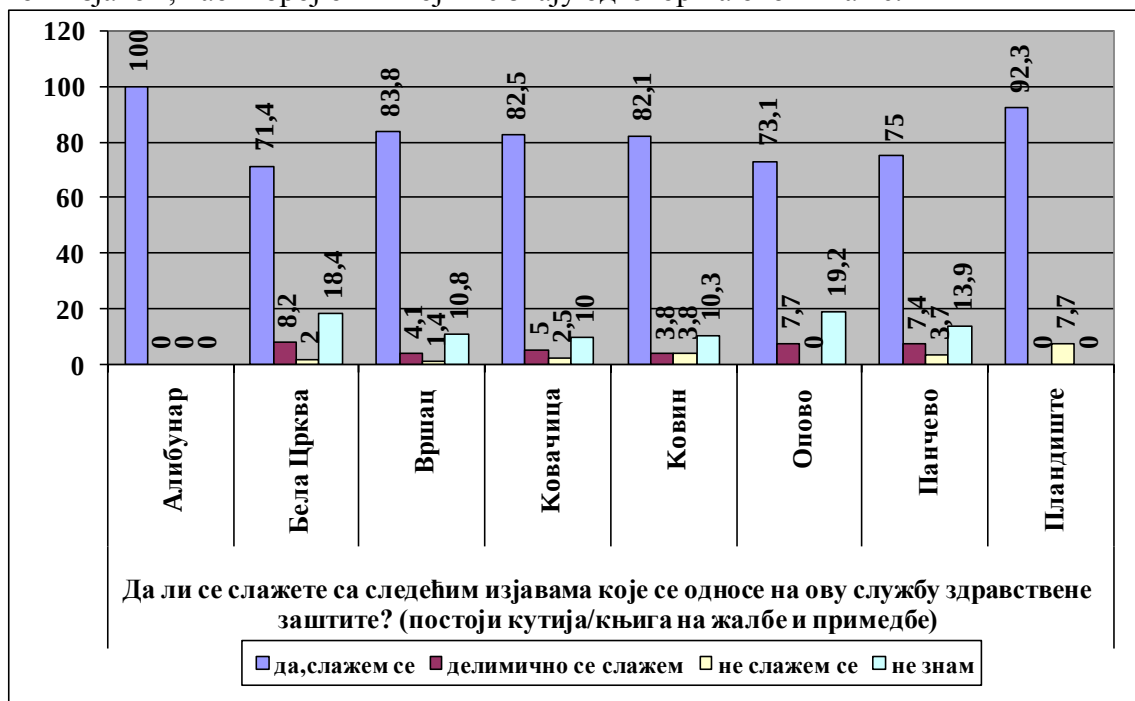
Већина анкетираних корисника (од 31,3% у Белој Цркви до 77,3% у Алибунару) изјављује да у току радног времена могу лако да разговарају телефоном са лекаром и да добију савет. Један део анкетираних корисника се не слаже са овом изјавом (од 11,5% у Опову до 47,6% у Панчеву), други део не зна одговор на ово питање (од 7,7% у Опову до 18,8% у Белој Цркви), а трећи део се само делимично слаже са овом изјавом (од 11,5% у Опову до 31,3% у Белој Цркви).

Током последњих осам 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 46,5%). Опао је број корисника који се не слажу са овом изјавом, као и број оних који не знају одговор на ово питање.



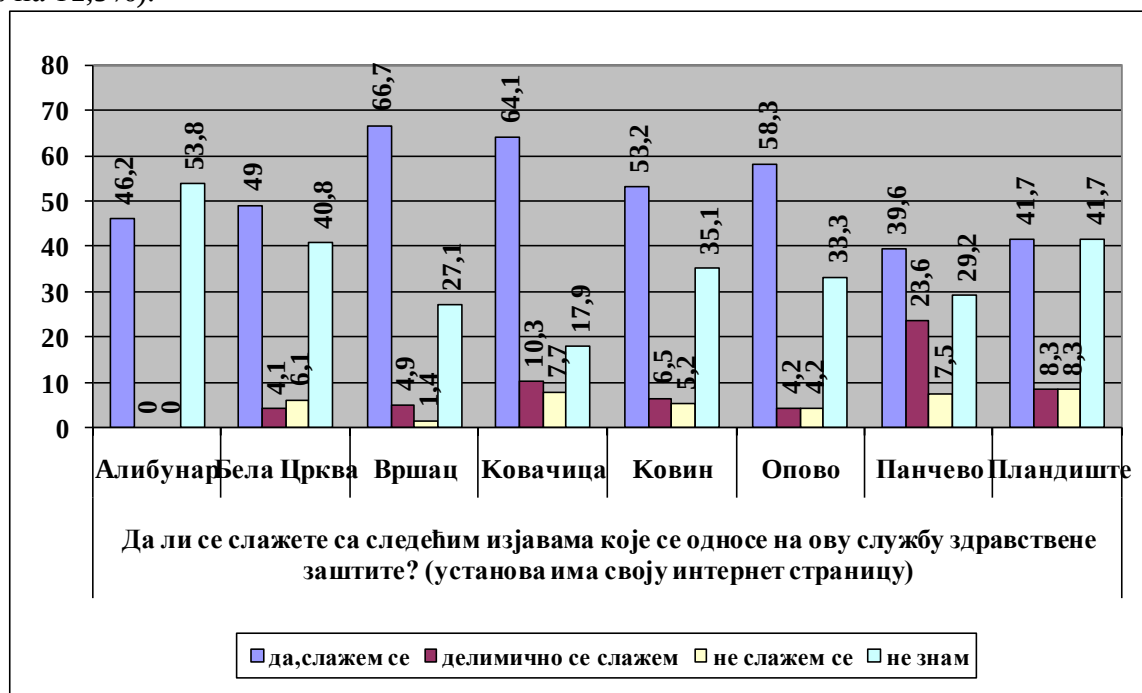
Већина анкетираних корисника изјављује да може да обави хитан преглед код лекара истог дана (од 52,3% у Панчеву до 96,2% у Опову). Један део анкетираних корисника се само делимично слаже са овом изјавом (од 3,8% у Опову до 34,6 у Панчеву).

Током последњих осам 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 73,9%). Опао је број корисника који се не слажу са овом изјавом, као и број оних који не знају одговор на ово питање.



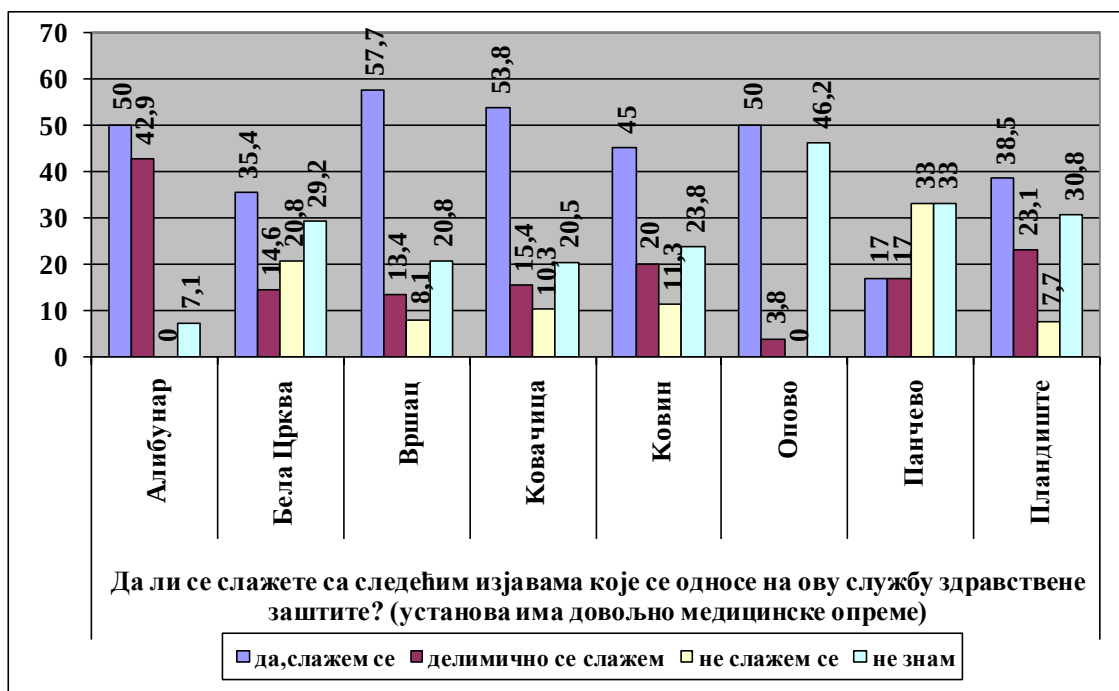
Већина анкетираних корисника изјављује да у овој служби постоји кутија за жалбе и примедбе (од 71,4% у Белој Цркви до 100% у Алибунару). Један део анкетираних корисника на зна одговор на ово питање (од 10% у Ковачици до 19,2% у Опову), док је број оних који се само делимично слажу или се не слажу са овом изјавом мали.

Током последњих осам година проценат испитаника који сматрају да постоји кутија/књига за жалбе и примедбе повећао се (са 61,3% на 80,3%), док се проценат оних који не знају одговор смањιο (са 28,8% на 11,9%).

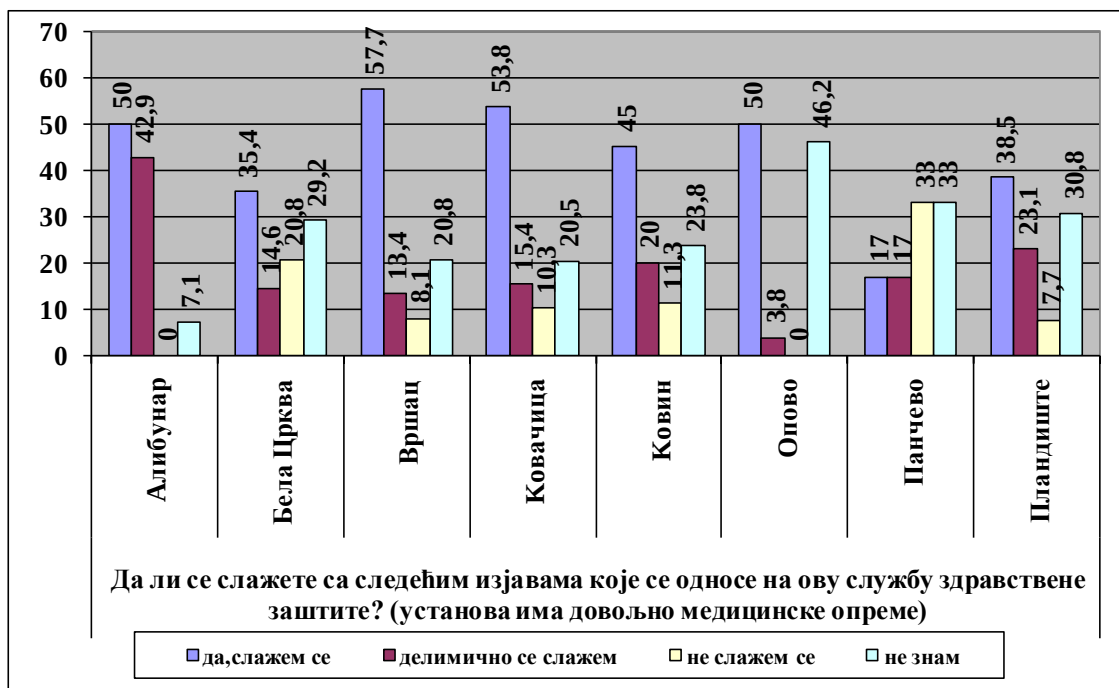


Мишљења анкетираних корисника о постојању интернет странице установе су подељена на оне који изјављују да се слажу (од 41,7% у Пландишту до 66,7% у Вршцу) и оне који не знају да ли ова установа има интернет страницу (од 17,9% у Ковачици до 53,8% у Белој Цркви). Мали је проценат оних који се не слажу.

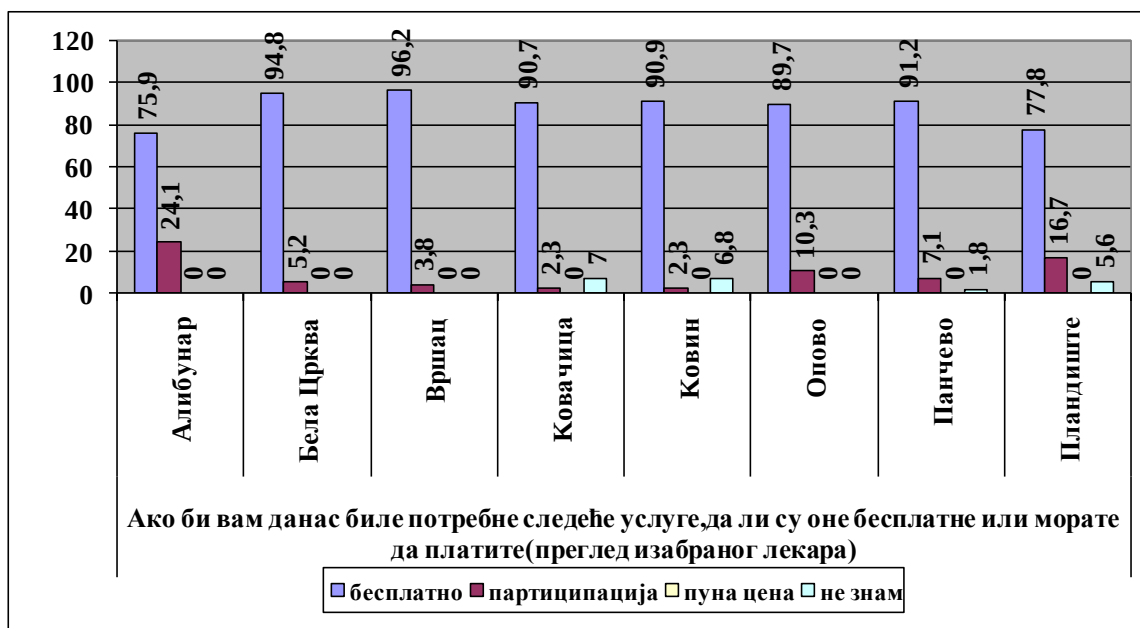
Током последњих осам година проценат испитаника који сматрају да установа има своју интернет страницу повећао се (са 22,5% на 54,5%). Проценат оних који не знају одговор смањивао се и најнижи је у 2016. години (31%).



Већина анкетираних корисника изјављује да ова установа има довољно медицинске опреме (од 17% у Панчеву до 57,7% у Вршцу). Већина испитаника у Панчеву, односно по (33%) изјављује да не зна одговор на ово питање, или се не слаже са изјавом да установа има довољно медицинске опреме.

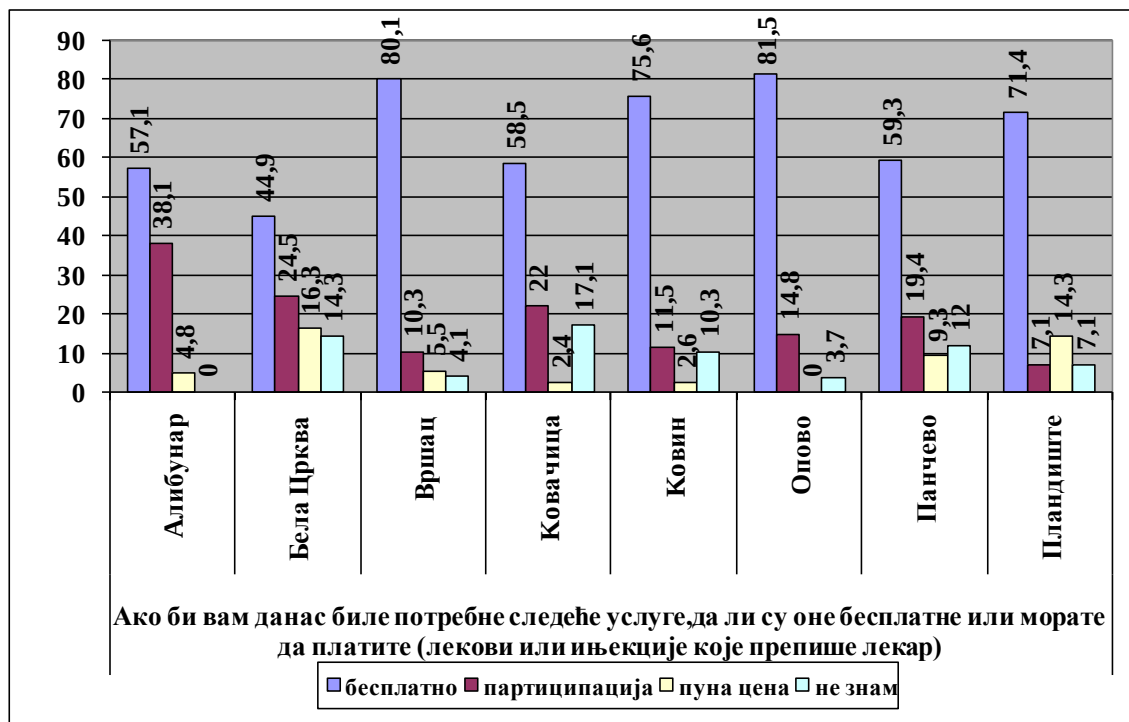


Током последњих осам година проценат испитаника који сматрају да установа има довољно медицинске опреме расте (са 17% на 57,7%), док опада број оних који се не слажу са овом тврдњом или не знају одговор.



Већина анкетираних корисника изјављује да је преглед изабраног лекара бесплатан (од 75,9% у Алибунару до 94,8% у Белој Цркви). Занемарљив је број оних који су мишљења да се за преглед изабраног лекара плаћа партиципација, осим у Алибунару (24,1%).

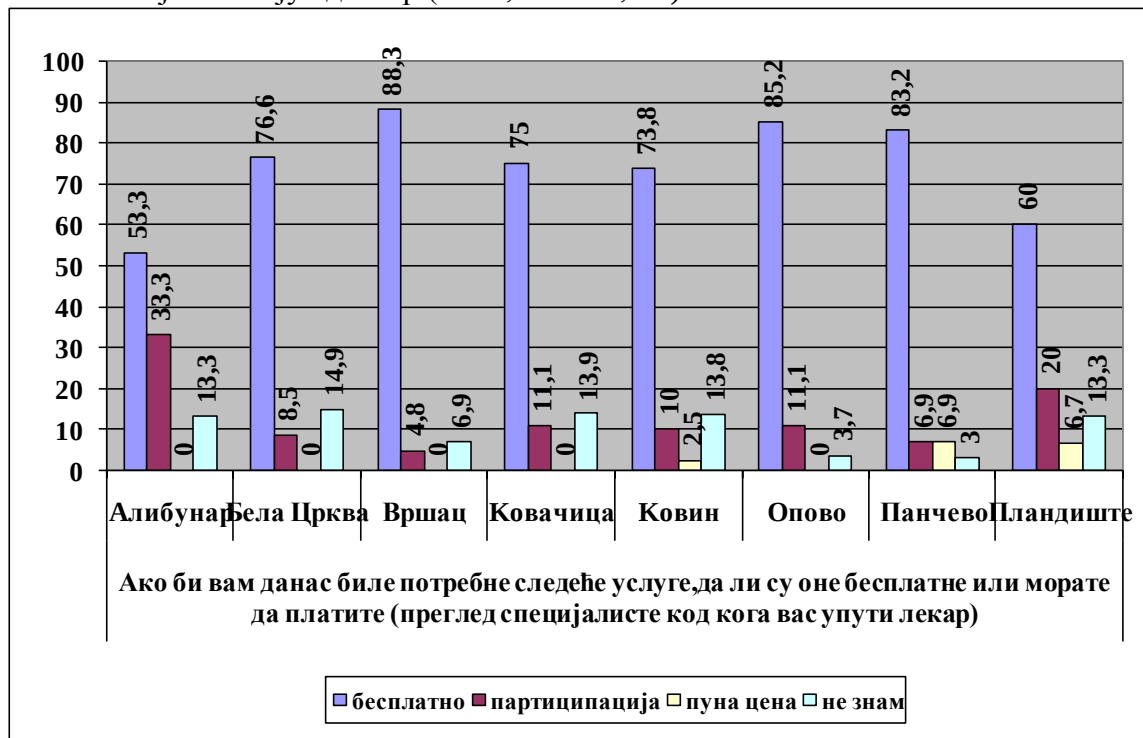
Осмогодишњом анализом запажа се у 2016. години повећање процента анкетираних корисника који сматрају да су услуге изабраног лекара бесплатне, у односу на 2009. годину са (88,2%) на (91,6%). У 2011. и 2015. години дошло је до значајног пада броја корисника који су изразили овакав став.



Већина анкетираних корисника (од 44,9% у Белој Цркви до 81,5% у Опову) изјављује да лекове и ињекције које им пропише лекар могу добити бесплатно. Један део анкетираних корисника је

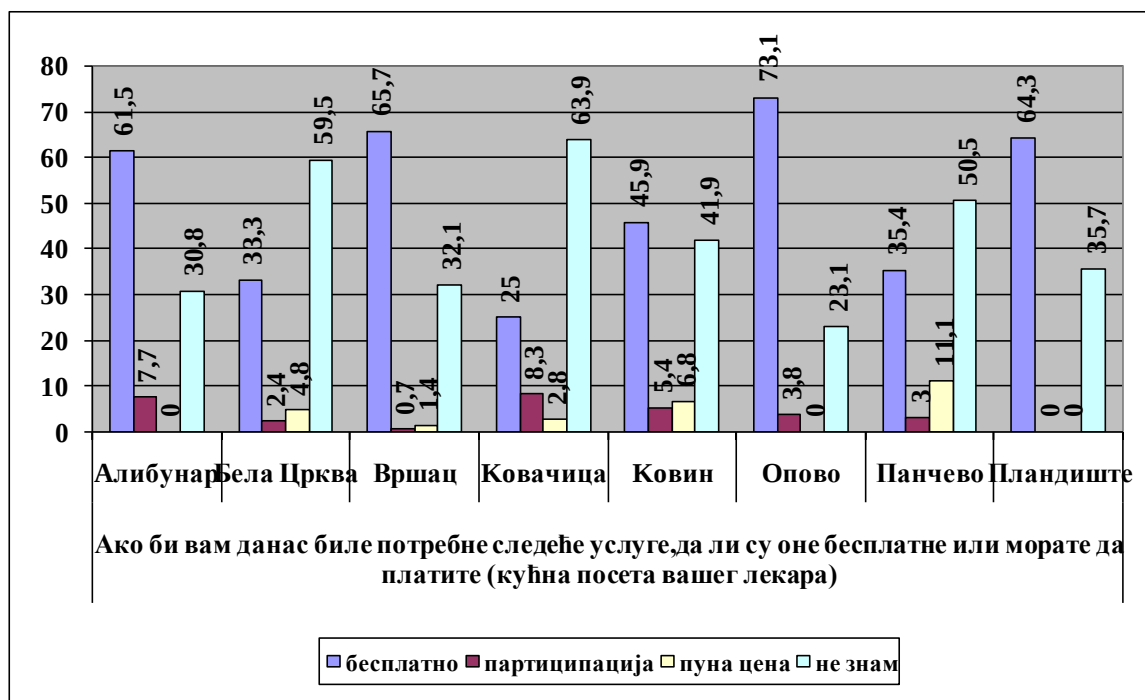
мишљења да се за лекове и ињекције плаћа партиципација (од 7,1% у Пландишту до 38,1% у Алибунару).

Проценат анкетираних корисника који сматрају да су лекови и ињекције које лекар пропише бесплатни, повећава се са (62,3%) у 2009. години на 68,2% у 2016. години, док је у 2015. години износио 93,3%, а проценат оних који сматрају да треба да плате партиципацију смањено се (са 20,04% на 16,30%). Смањено се и проценат оних који не знају одговор (са 13,9% на 8,9%).



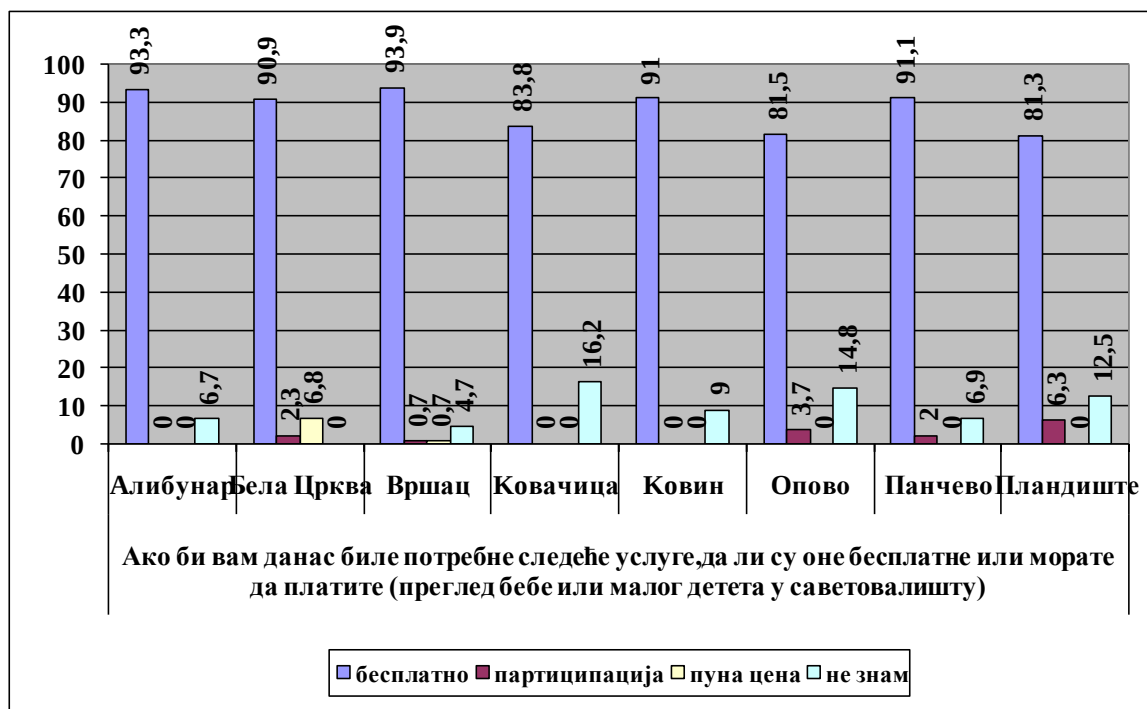
Већина анкетираних корисника изјављује да би у случају потребе, преглед специјалисте код ког их упути изабрани лекар био бесплатан (од 53,3% у Алибунару до 88,3% у Вршцу). У Алибунару је велики број анкетираних корисника мишљења да се плаћа партиципација (33,3%).

Осмогодишњом анализом од 2009. године до 2016. 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 80,30%), а проценат оних који сматрају да треба да плате партиципацију смањено се (са 10,43% на 8,80%). Проценат анкетираних корисника који не зна одговор са годинама се смањивао (са 21,32% на 8,80%).



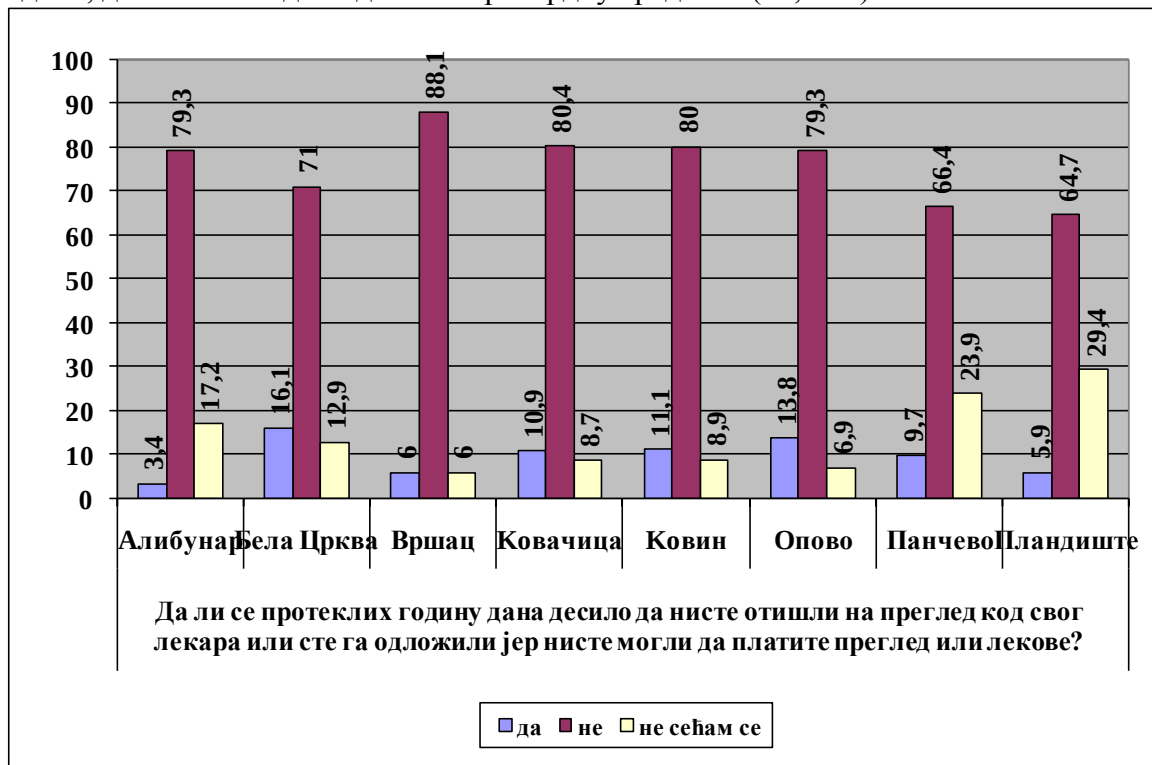
Већина анкетираних корисника изјављује да би кућна посета изабраног лекара у случају потребе била бесплатна (од 25% у Ковачици до 73,1% у Опову) или не зна одговор на ово питање (од 23,1% у Опову до 63,9% у Ковачици). Занемарљив је проценат оних анкетираних корисника који сматрају да треба да плате пуну цену услуге, осим у Панчеву (11%).

Осмогодишњом анализом од 2009. године до 2016. године, проценат анкетираних корисника који сматрају да је кућна посета изабраног лекара бесплатна, порасла је са 32,43% на 49,50%, као и проценат оних који сматрају да треба да плате учествовање са 3,40% на 3,20%. Проценат анкетираних корисника који не зна одговор на ово питање се смањивао (са 56,69% на 42,60%), као и проценат оних који сматрају да треба да плате пуну цену (са 7,48% на 4,70%).



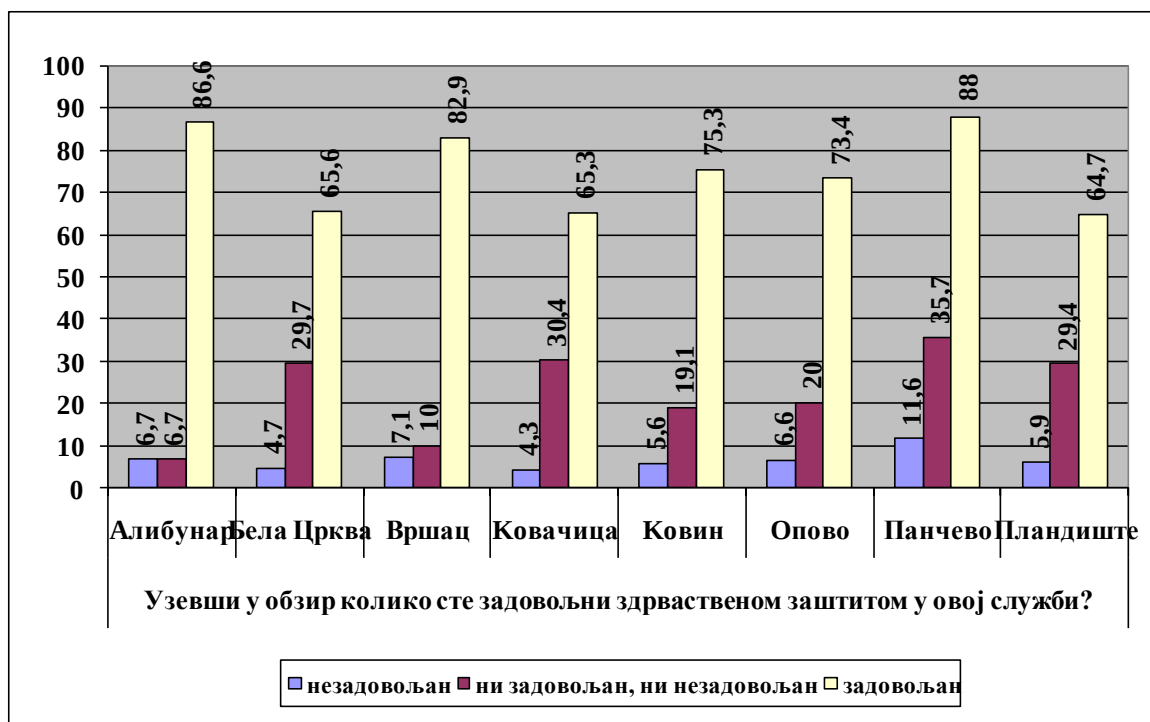
Већина анкетираних корисника (од 81,5% у Опову до 93,9% у Вршцу) је мишљења да би, у случају потребе, преглед бебе или малог детета у саветовалишту био бесплатан. Један део анкетираних корисника не зна одговор на ово питање (од 4,7% у Вршцу до 16,2% у Ковачици).

Проценат анкетираних корисника који сматрају да је преглед бебе или малог детета у саветовалишту бесплатан, од 2009. године до 2012. године се повећавао (од 75,62% до 90,21%), а затим се смањивао до 2015. године, да би 2016.године достигао рекордну вредност (90,60%).



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 лекове (од 64,7% у Пландишту до 88,1% у Вршцу). Један део анкетираних корисника се не сећа такве ситуације (од 6% у Вршцу до 29,4% у Пландишту), док је од (3,4%) корисника у Алибунару до (16,1%) у Белој Цркви било у таквој ситуацији.

Осмогодишњом анализом запажа се да се повећао проценат анкетираних корисника који нису одложили преглед код изабраног лекара због немогућности да плате преглед или лекове (са 76,0% на 78,2%).

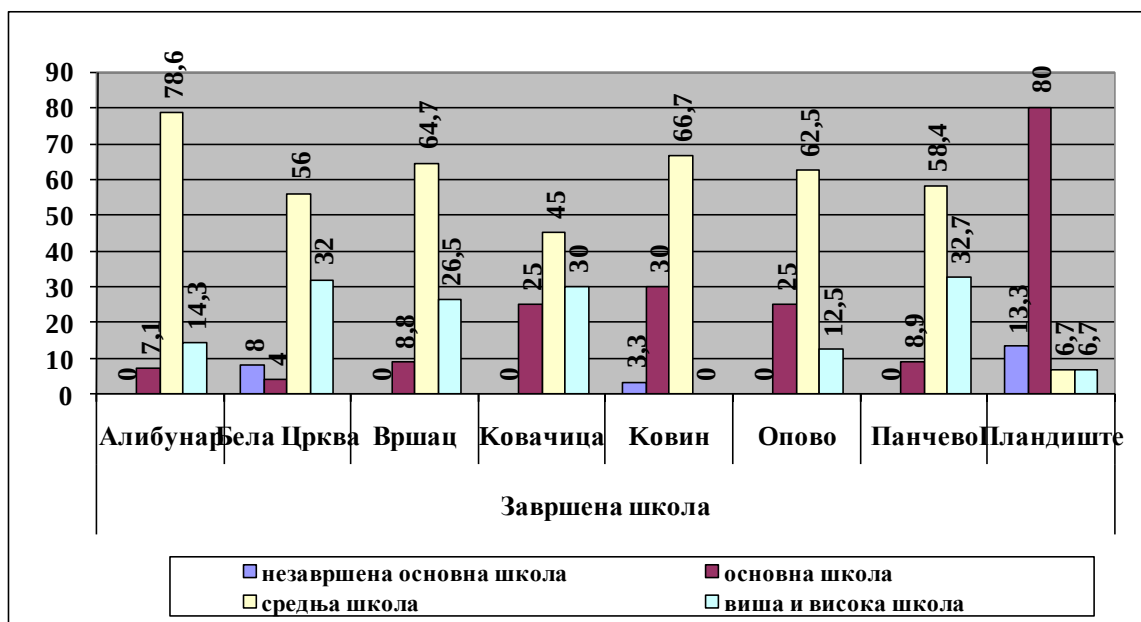


Већина анкетираних корисника (од 64,7% у Пландишту до 88% у Панчеву) изјављује да су, узевши све у обзир, задовољни здравственом заштитом у овој служби. Један део анкетираних корисника је неодлучан што се тиче овог питања (од 6,7% у Алибунару до 35,7% у Панчеву), а од (4,3%) корисника у Ковачици до (11,6%) у Панчеву су незадовољни здравственом заштитом у овој служби.

Осмогодишњом 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 на (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 2016. години оцена била нешто виша и износила 3,88.

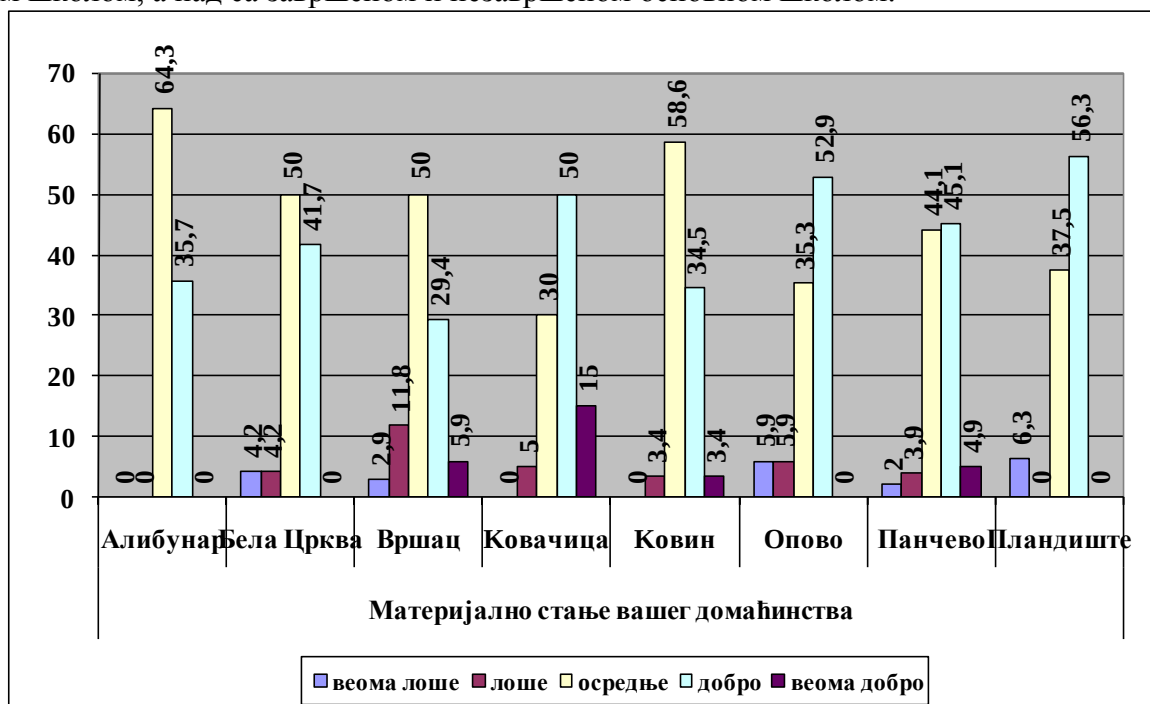
ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИЦА ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ ЖЕНА

Просечна старост анкетираних корисница у служби за здравствену заштиту жена у 2016. години износила је 39,7 година и виша је у односу на период од пре осам година, када је просечна старост анкетираних корисница износила 37,4 године. Током анкетања 2012. године просечна, старост испитаница имала је приближну вредност (39,5 година).



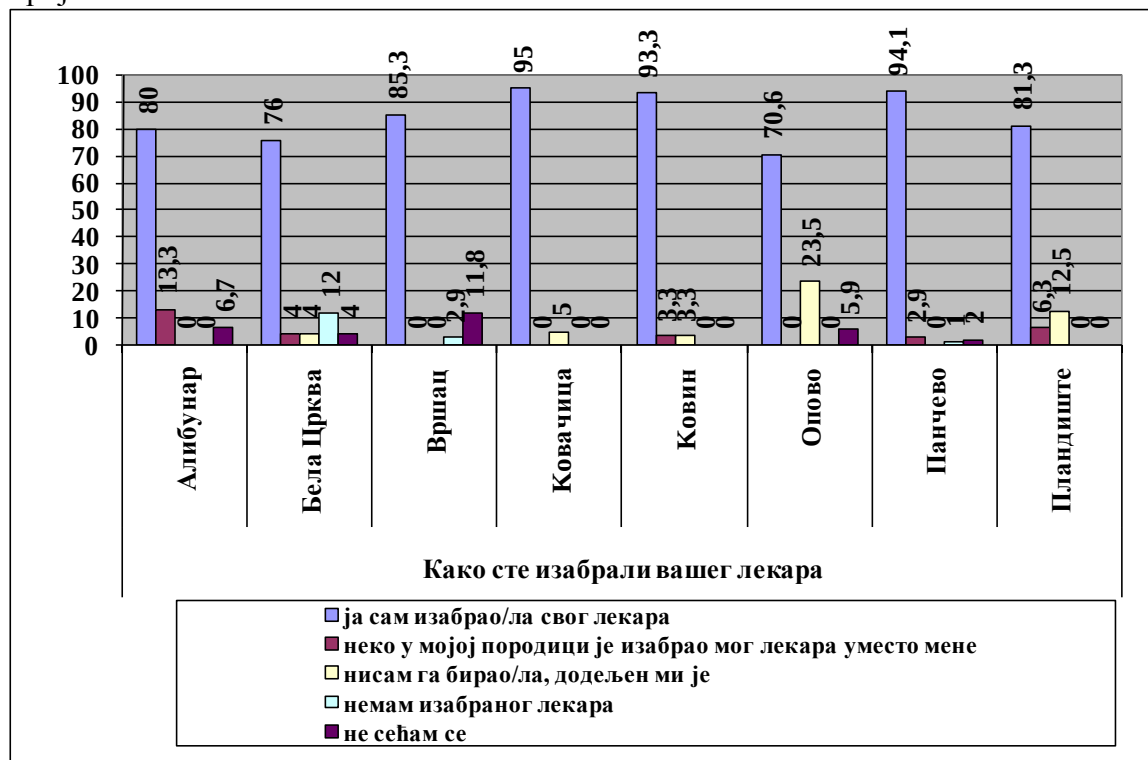
У свим општина, односно домовима здравља, осим Пландишта, већина анкетираних корисница здравствене заштите има завршену средњу школу (од 45% у Ковачици до 78,6% у Алибунару). Проценат оних са завршеном основном школом креће се од (4%) у Белој Цркви до (80%) у Пландишту, док је занемарљив број оних са незавршеном основном школом. Са вишом и високом школом има од (0% у Алибунару) до (32,7%) у Панчеву.

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



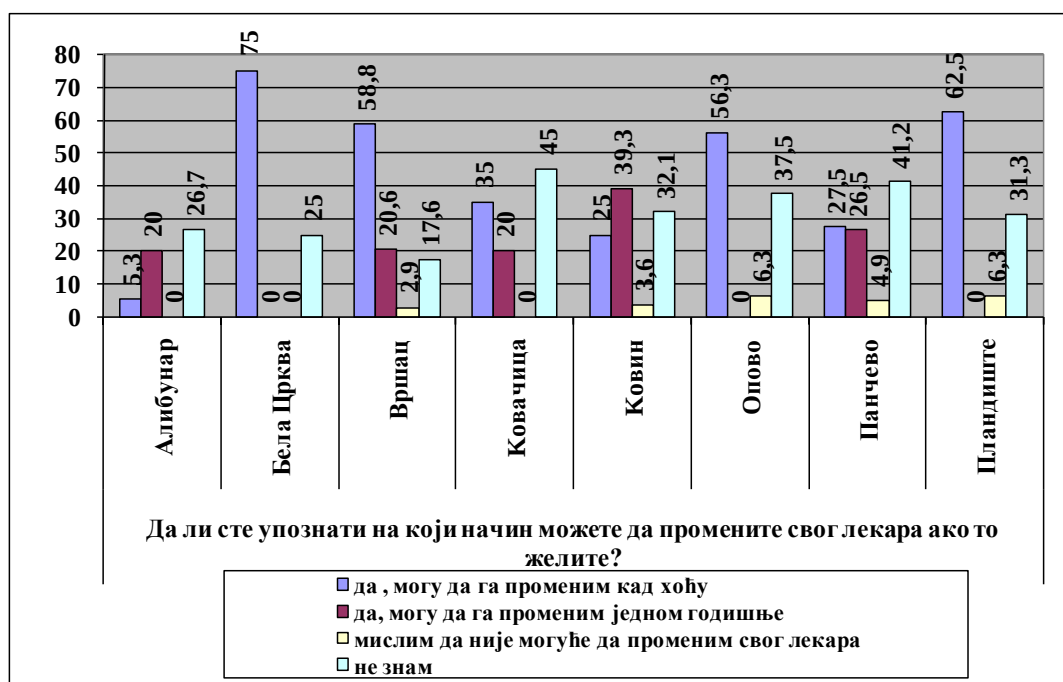
Већина пацијенткиња које су обухваћене анкетом се изјаснила да је осредњег (35,3% у Опову до 64,3% у Алибунару) или доброг материјалног стања (од 29,4% у Вршцу до 56,3% у Пландишту).

Анализом материјалног стања анкетираних корисница у служби здравствене заштите жена у Јужнобанатском округу последњих осам година, од 2009. до 2016. 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.



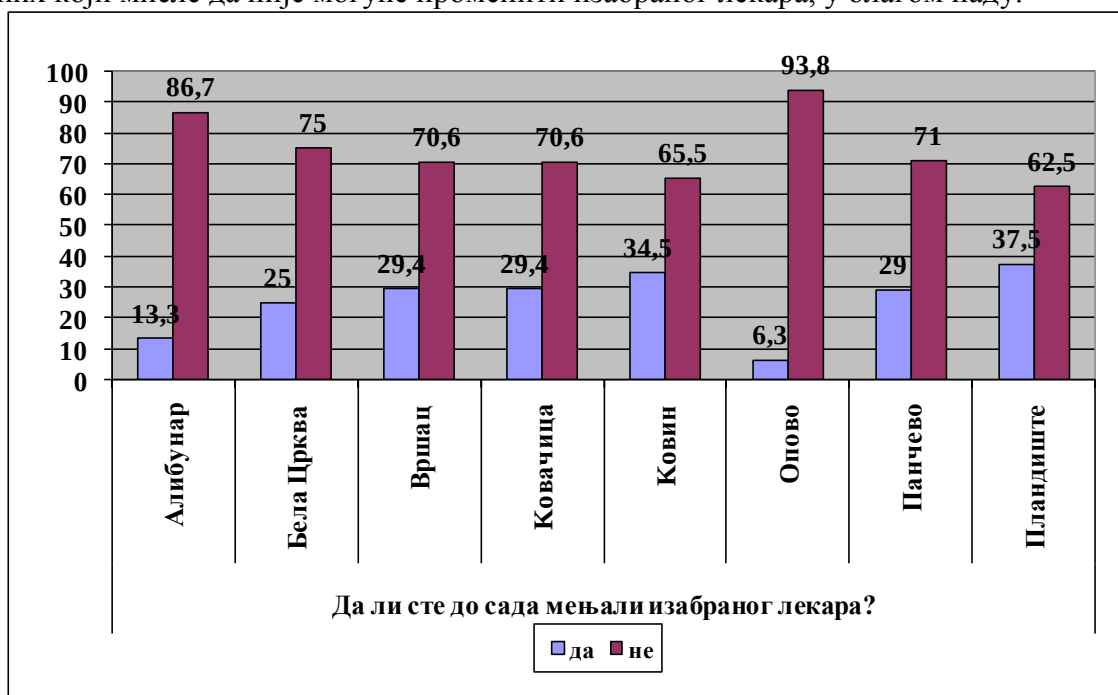
Већина анкетираних корисница изјављује да су саме изабрале свог лекара (од 70,6% у Опову до 95% у Ковачици). Занемарљив је број оних који немају изабраног лекара или се не сећају да имају изабраног лекара.

Осмогодишњом анализом почев од 2009. године проценат корисница које су саме изабрале свог лекара није се значајније мењао од (88,9%) у 2009. године до (87,4%) у 2016. години, а око (2,1%) корисница у 2016. години нема изабраног лекара, и тај број корисница се није значајније мењао током посматраних година.



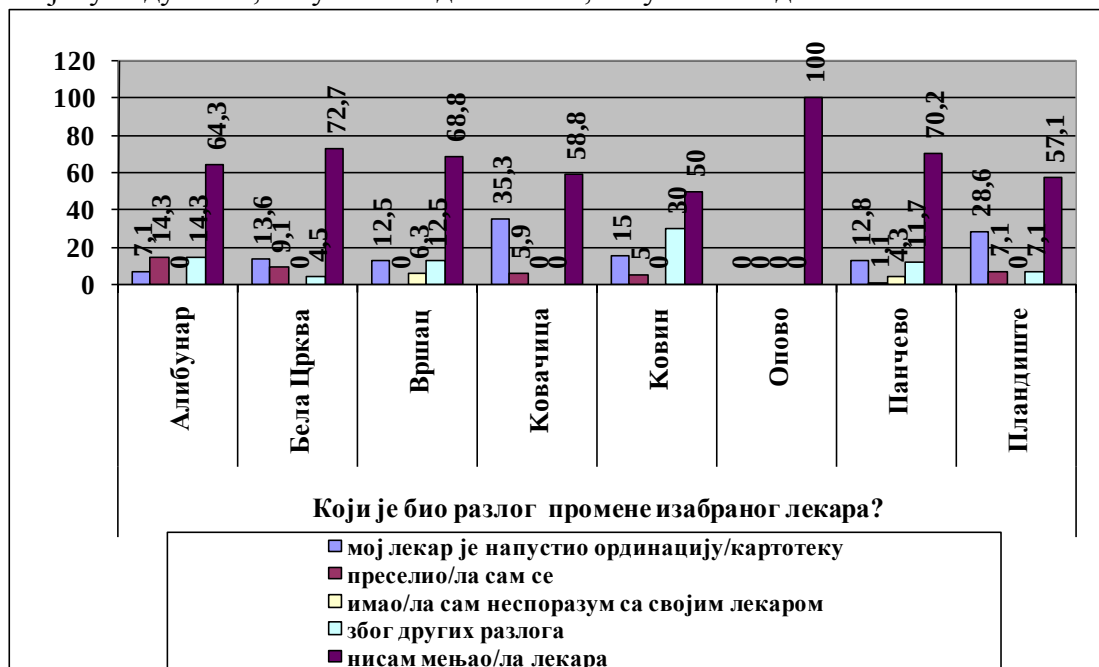
Значајан број анкетираних корисника од 5,3% у Алибунару до 75% у Белој Цркви изјављује да може да промени свог изабраног лекара кад хоће или не знају одговор на ово питање (од 17,6% у Вршцу до 45% у Ковачици), док је у Ковину највећи број (39,3%) анкетираних које су мишљења да то могу да ураде само једном годишње.

Осмогодишњом анализом одговора анкетираних корисника уочава се, да проценат корисника које сматрају да могу променити изабраног лекара кад хоће почев од 2009. године до 2016. године се није значајније променио. Проценат корисника које не знају да ли је могуће променити изабраног лекара је у благом порасту, као и проценат корисника које сматрају да могу да га промене једном годишње, док је проценат оних који мисле да није могуће променити изабраног лекара, у благом паду.



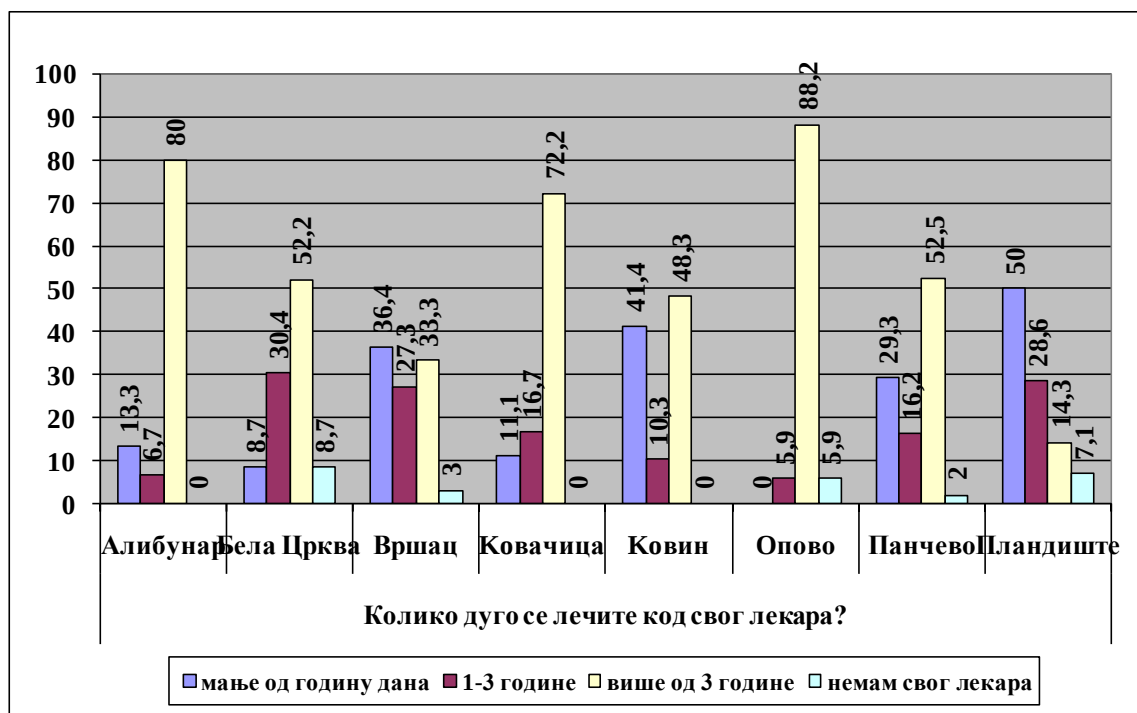
Већина анкетираних корисница изјављује да до сада нису мењале свог изабраног лекара (од 62,5% у Пландишту до 93,8% у Опову).

Осмогодишњом анализом уочава се да је проценат корисница које су мењале изабраног лекара почев од 2009. године у порасту (17,4% у 2009. до 27,4% у 2016. години. Проценат корисница које нису мењале изабраног лекара је у паду са 82,6% у 2009.години на 72,6% у 2016. години.



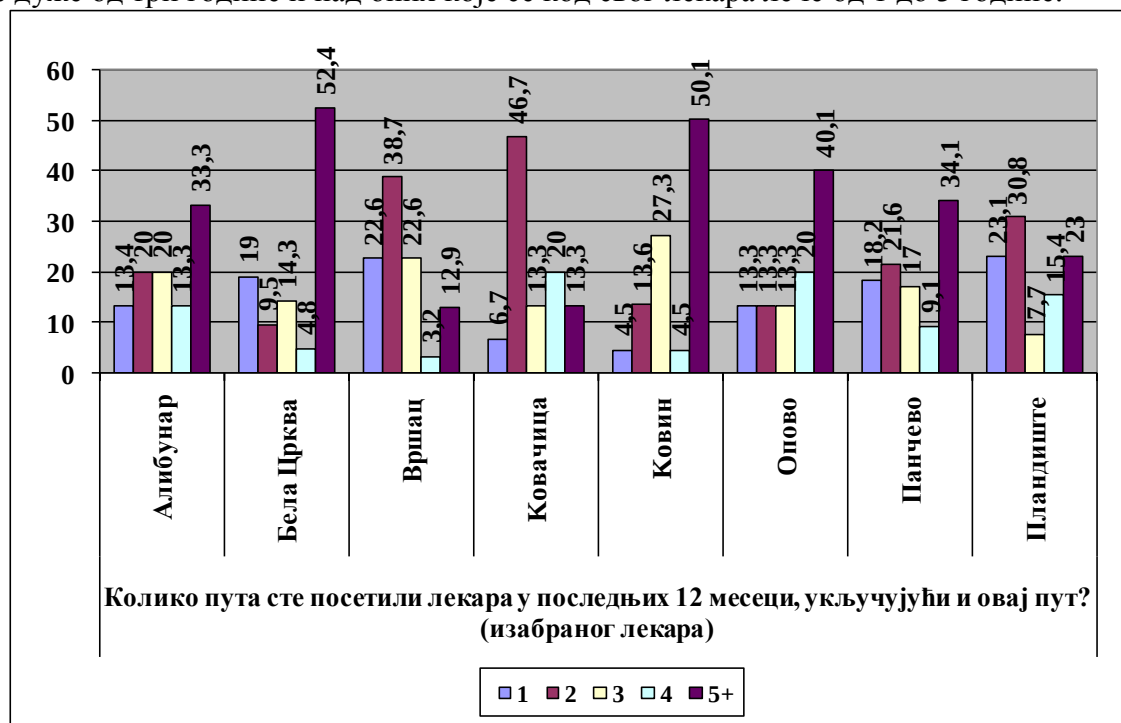
Већина корисница није мењала изабраног лекара од 50% у Ковину до 100% у Опову.

Осмогодишњом анализом од 2009. године примећује се смањење процента корисница које нису мењале изабраног лекара, са 79,1% у 2009. години на 69,3% у 2016. години, а проценат корисница које су мењале изабраног лекара из неких других разлога се није битније мењао у посматраном периоду.



Већина анкетираних корисника се код свог лекара лечи дуже од 3 године (од 33,3% у Вршцу до 88,2% у Опову). У Планишту се већина анкетираних (50%), лечи мање од годину дана код избраног лекара.

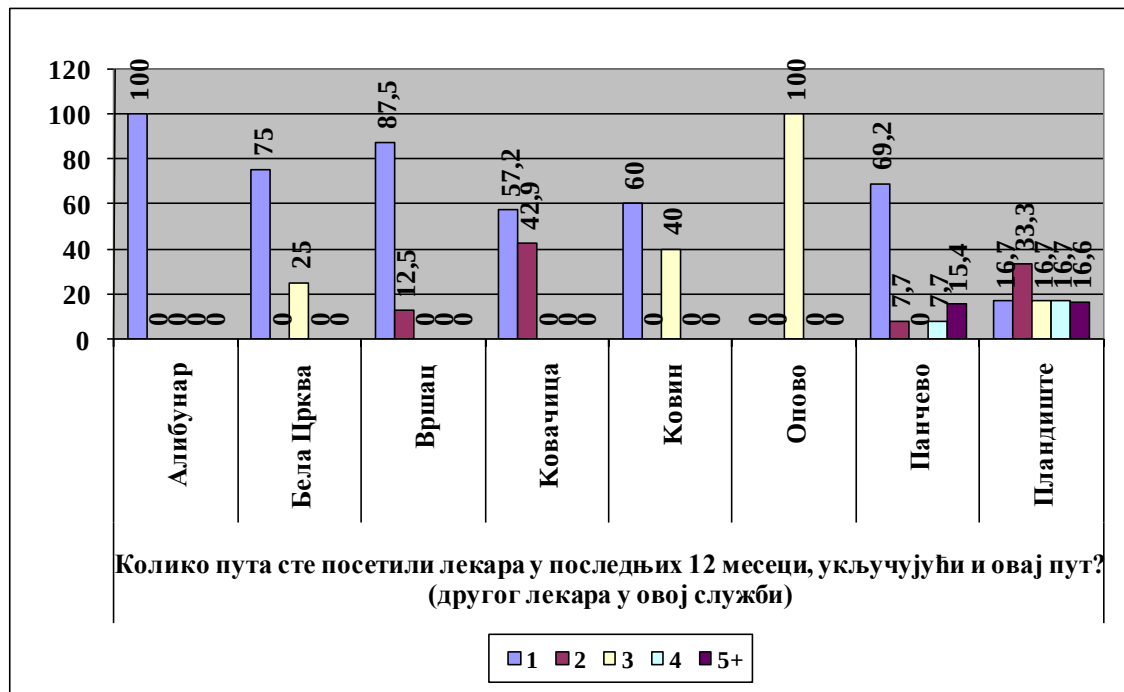
Анализом од 2009. године до 2016. године уочава се пораст процента корисника које се код избраног лекара лече дуже од три године и пад оних које се код свог лекара лече од 1 до 3 године.



Већина анкетираних корисника у Белој Цркви (52,4%), Ковину (50,1%), Опову (40,1%), Панчеву (34,1%) и Алибунару (33,3%) је свог лекара у последњих 12 месеци посетила 5 и више пута. У Вршцу (38,7%), Ковачици (46,7%) и Планишту (30,8%) је највећи број корисника које су свог лекара

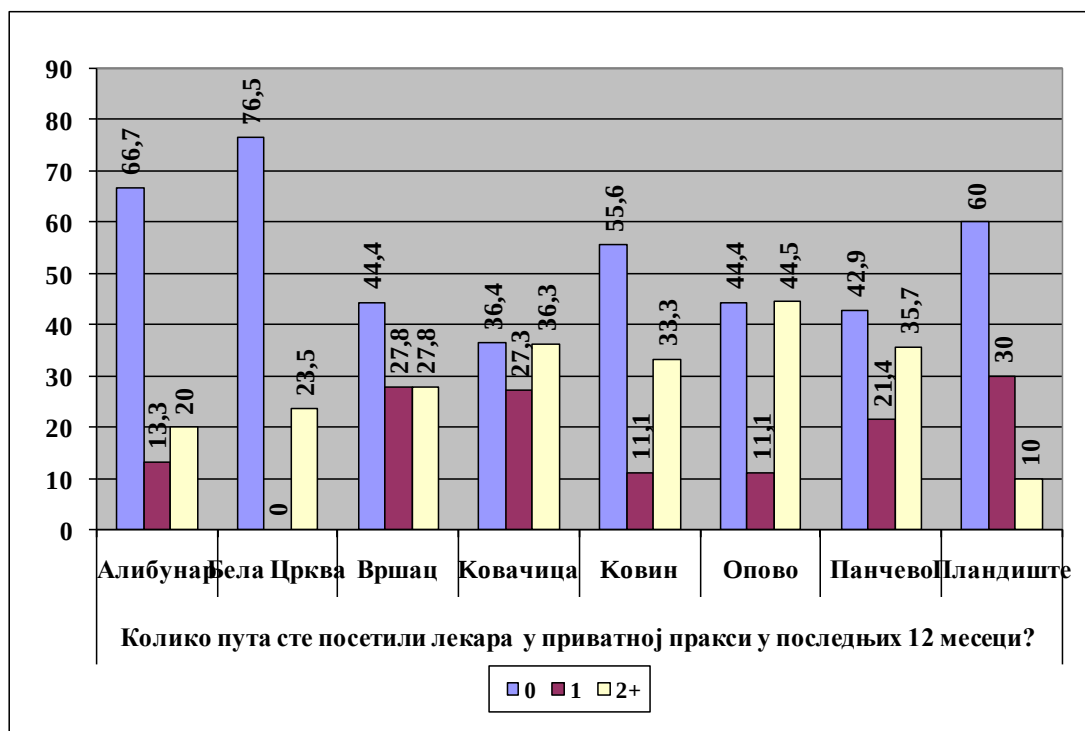
посетиле два пута, док је у Вршцу подједнак број корисница (22,6%) свог лекара посетило један пута и три пута у последњих 12 месеци.

Просечан број посета изабраног лекара у последњих 12 месеци у 2016. години је 4,66 и практично је на истом нивоу као и претходне године (4,67), али се повећао у односу на 2009. годину када је износио (4,17).



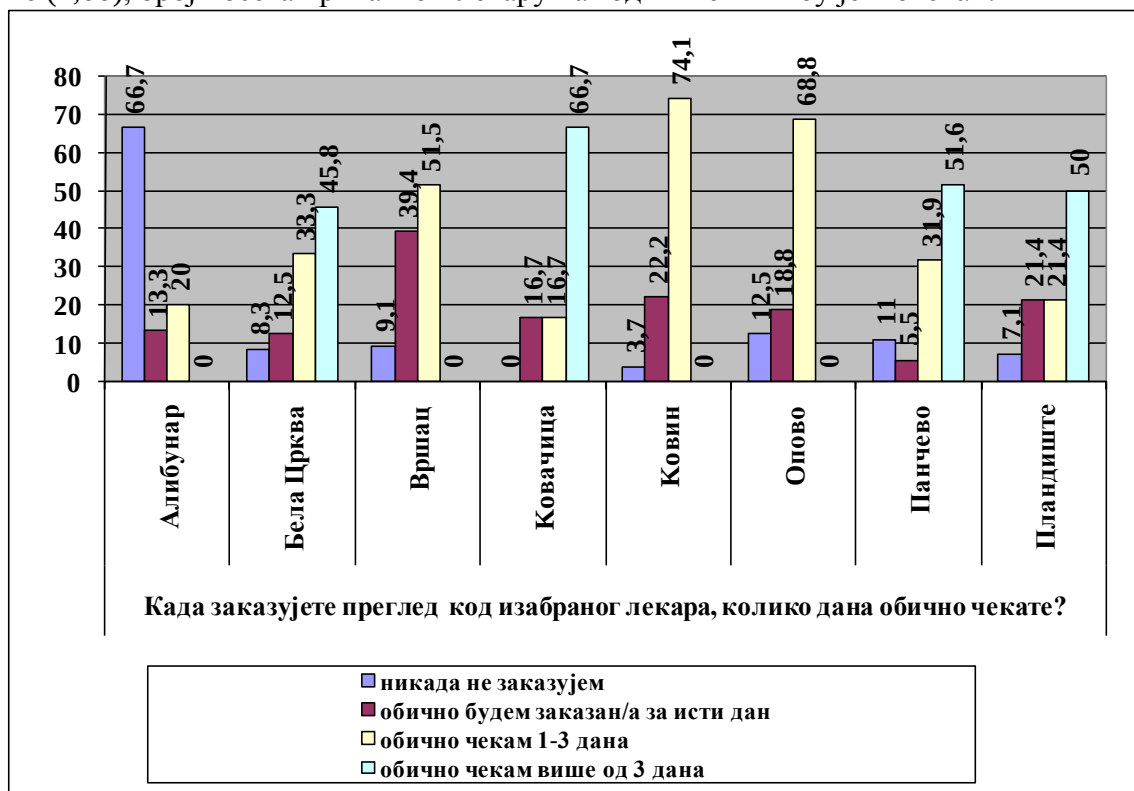
Анкетиране кориснице, осим у Опову, другог лекара у овој служби, у последњих 12 месеци, посетиле су једанпут и то од 16,7% у Пландишту до 100% Алибунару, док је два пута другог лекара посетило 7,7% пацијенткиња у Панчеву, 12,5% у Вршцу, 33,3% у Пландишту и 42,9% у Ковачици. Три пута су другог лекара посетиле пацијенткиње у Пландишту (16,7%), Белој Цркви (25%), Ковину (40%) и Опову (100%).

У последњих 12 месеци другог лекара у овој служби анкетиране кориснице су посетиле (1,35 пута) у 2016. години, што је на скоро истом нивоу као и предходне године (1,3 пута). Међутим, анализом последњих седам година број посета другом лекару је смањен са (2,05 пута) у 2009. години на (1,35) у 2016. години.



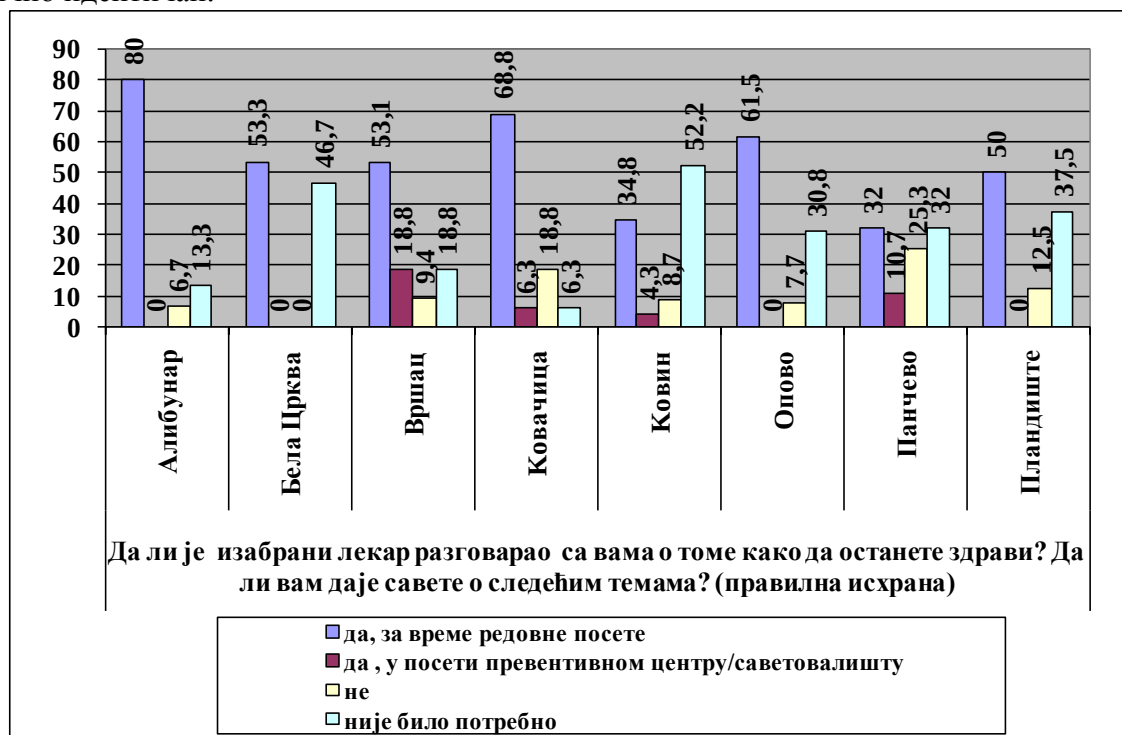
Један део анкетираних корисника није ниједном посетило лекара у приватној пракси у последњих 12 месеци (од 36,4% у Ковачици до 76,5% у Белој Цркви). У Опову, проценат корисника које су два и више пута посетиле лекара у приватној пракси у последњих 12 месеци је највећи (44,5%), а најмањи је у Планишту (10,0%).

Просечан број посета приватном лекару току последњих 12 месеци у 2016. години био је 1,66 пута и повећао се у односу на 2015. годину када је било 1,38 пута. Анализом последњих осам година, почев од 2009. године (1,00), број посета приватном лекару на годишњем нивоу је повећан.



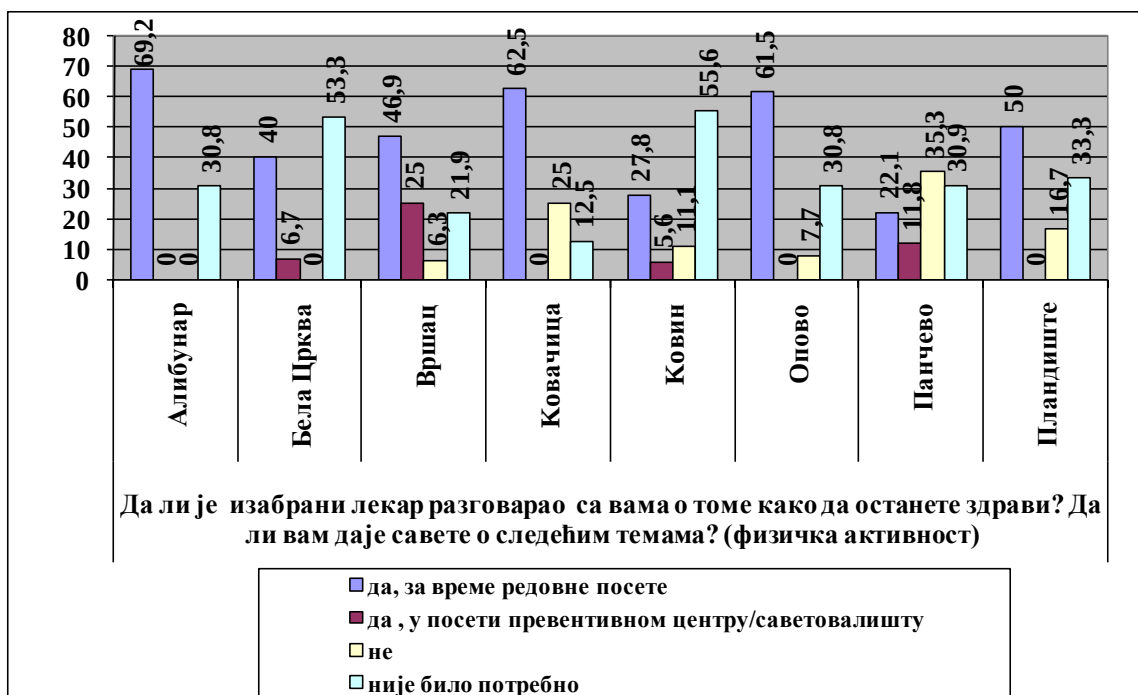
Већина анкетираних корисница у Белој Цркви (45,8%), Ковачици (66,7%), Панчеву (51,6%) и Пландишту (50,0%) изјављују да на преглед код свог изабраног лекара обично чека 1-3 дана. У Алибунару (66,7%) већина анкетираних изјављује да преглед код лекара никад не заказује, док већина пацијенткиња у осталим установама чека више од 3 дана и то од 16,7% у Ковачици до 74,1% у Ковину.

Проценат корисница које никада не заказују преглед код изабраног гинеколога, у периоду од 2009. године до 2016. године, смањено се (са 66,4% на 11,8%), 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.



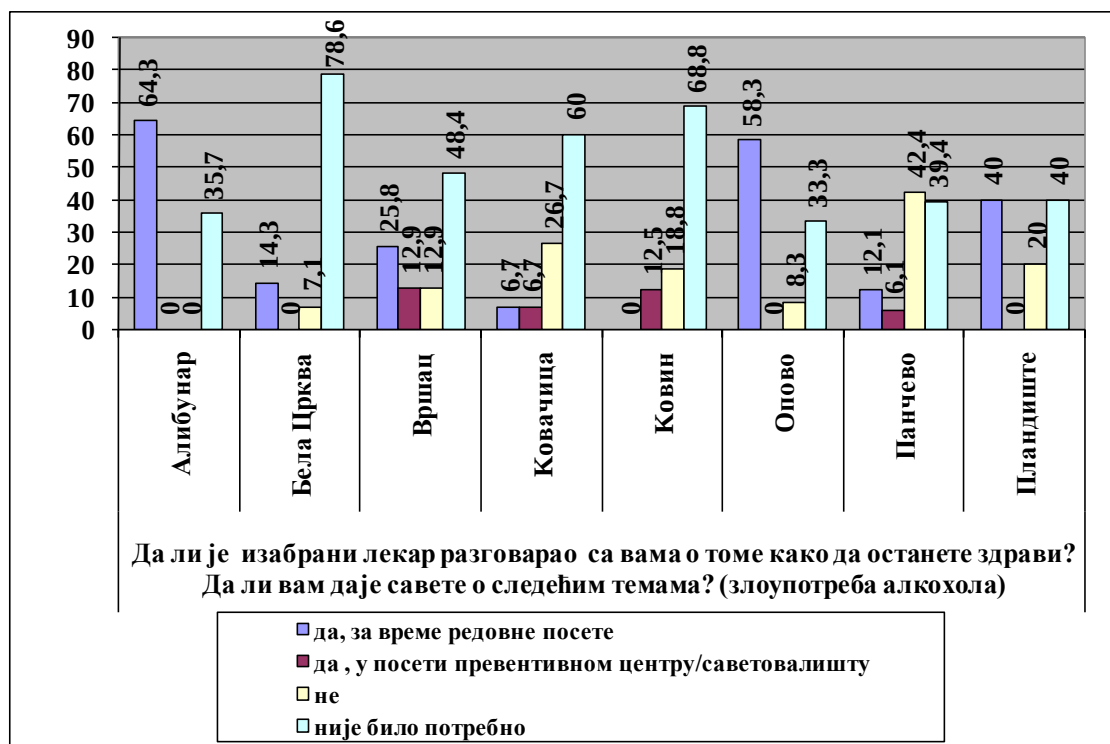
Већина анкетираних корисница изјављује да им изабрани лекар даје савете о правилној исхрани за време редовне посете (од 32% у Панчеву до 80% у Алибунару). Један део корисница (од 6,3% у Ковачици до 52,2% у Ковину), изјавило је да за тим саветима није било потребе.

Током последњих осам година проценат испитаница које сматрају да им изабрани лекар даје савете о значају правилне исхране за здравље благо се повећавао (са 43,7% на 44,8%). У порасту је и број оних које сматрају да за тим није било потребе.



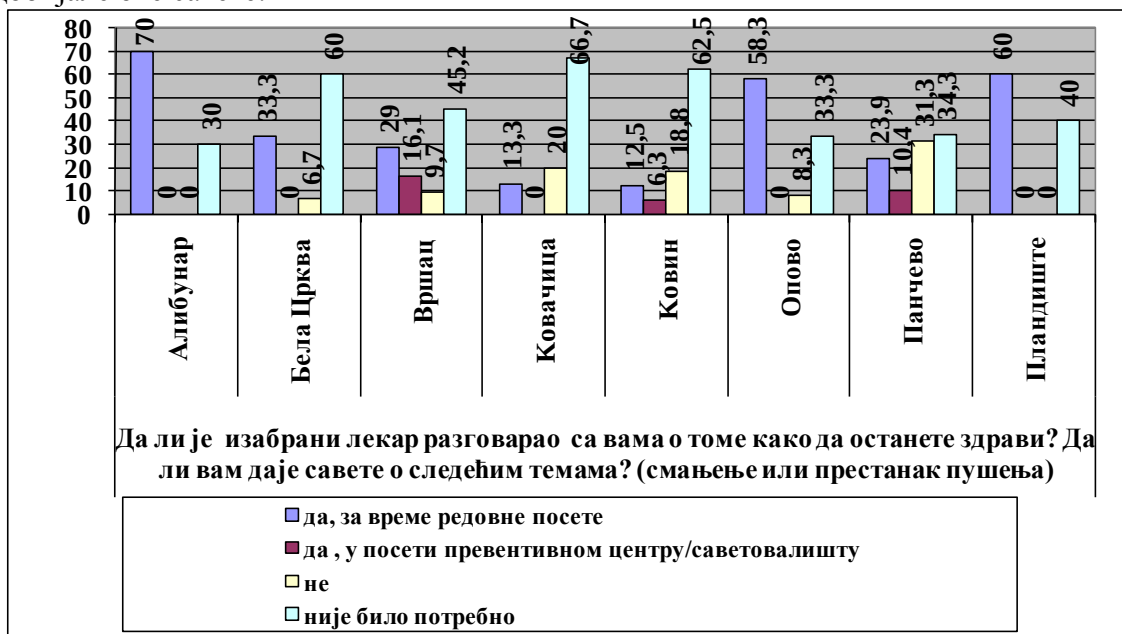
Већина анкетираних корисника изјављује да им за време редовне посете изабрани лекар даје савете о важности физичке активности (од 22,1% у Панчеву до 69,2% у Алибунару). Један део анкетираних корисника (од 12,5% у Ковачици до 55,6% у Ковину), сматра да за овим саветима није било потребе.

Током последњих осам година проценат испитаника који сматрају да им изабрани лекар даје савете о важности физичке активности за здравље повећавао се (са 35,0% на 37,0%), а опао је број оних које нису добијале савете и број корисника које су савете добијале у саветовалишту. Проценат анкетираних корисника које су сматрале да за тим није било потребе, није се значајно мењао.



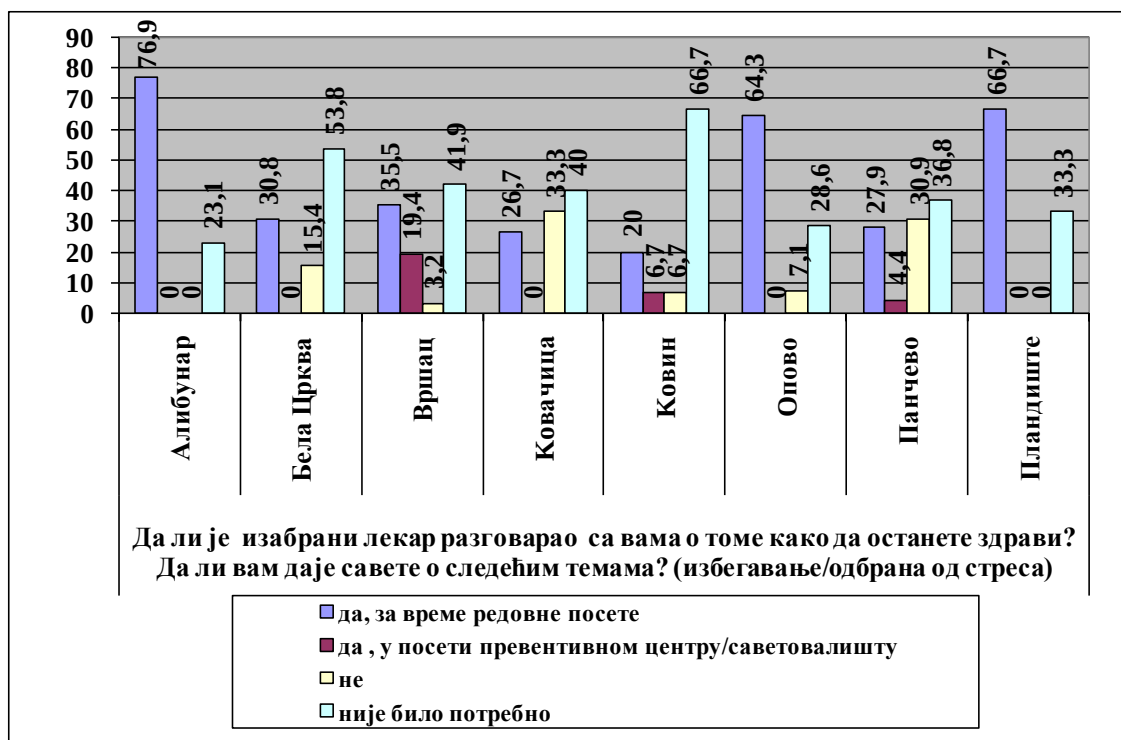
Већина анкетираних корисница изјављује да није било потребе за саветима о злоупотреби алкохола (од 33,3% у Опову до 78,6% у Белој Цркви). У Алибунару је већина анкетираних корисница изјавило да добијају савете за време редовне посете (64,3%).

Током последњих осам година проценат испитаника који сматрају да им изабрани лекар даје савете о штетности злоупотребе алкохола за здравље повећао се (са 17% на 22,8%), као и проценат оних које сматрају да за тим саветима није било потребе (од 44,8% на 46,8%), док се смањио проценат корисница које нису добијале ове савете.



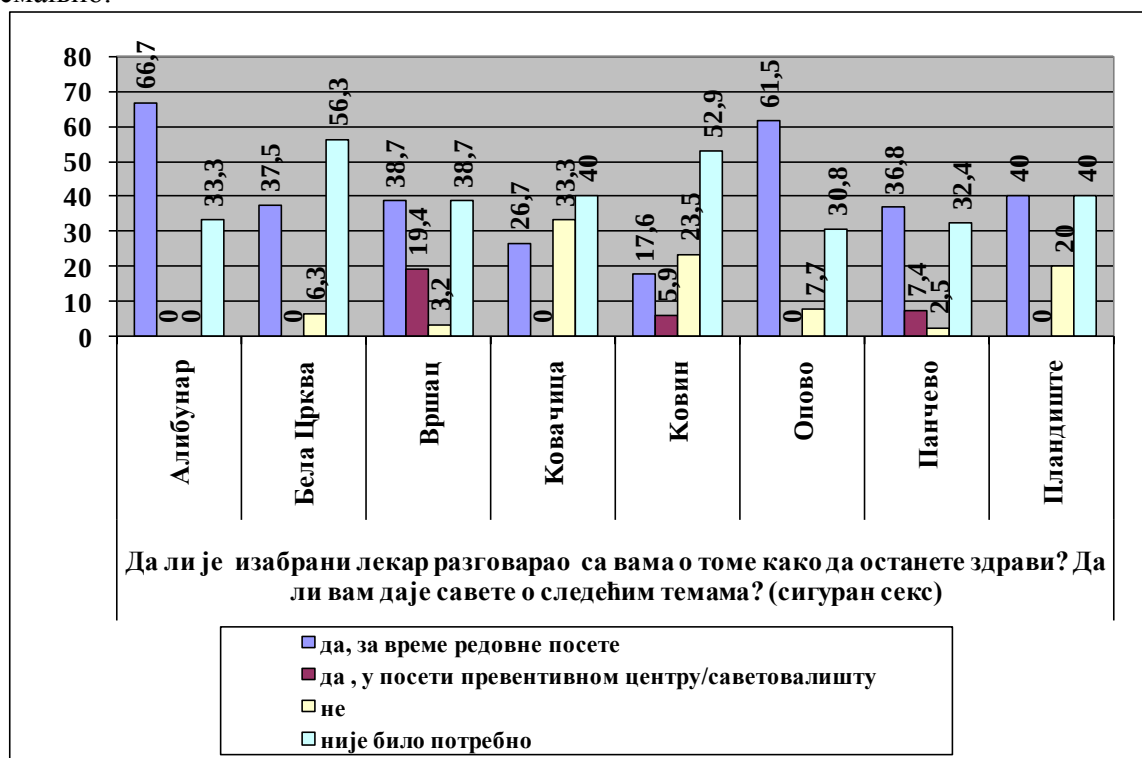
Већина анкетираних корисница изјављује, да им за време редовне посете, лекар даје савете о смањењу и престанку пушења (од 13,3% у Ковачици до 70% у Алибунару) или да за оваквим саветима није било потребе (од 30% у Алибунару до 66,7% у Ковачици). Један број анкетираних корисница изјављује да није добијало ове савете (од 6,7% у Белој Цркви до 31,3% у Панчеву).

Током последњих осам 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 31,4%), као и број оних које сматрају да није било потребе за овим саветима (од 40,2% до 41,7%). Број корисница које нису добијале ове савете се смањило.



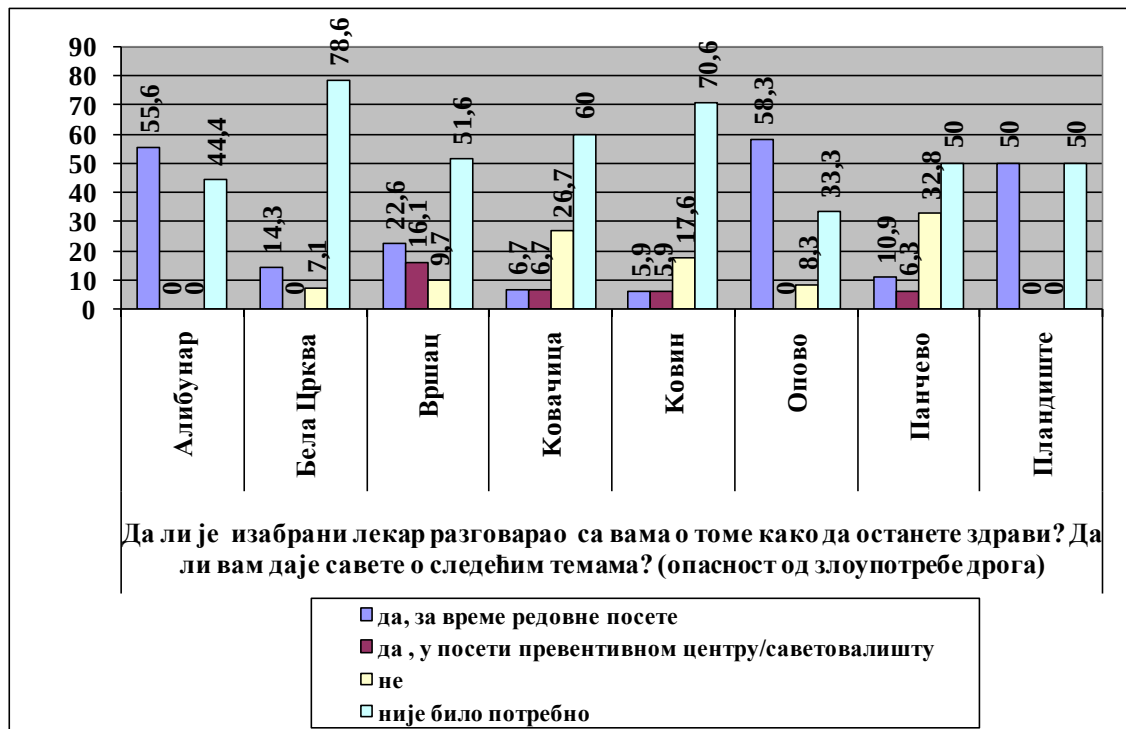
Већина анкетираних корисника изјављује да им изабрани лекар даје савете о избегавању и одбрани од стреса (од 20% у Ковину до 76,9% у Алибунару, или да за таквим саветима није било потребе (од 23,1% у Алибунару до 66,7% у Ковину). Мали број анкетираних корисника је добијало савете при посети саветовалишту или их нису уопште добијали.

Током последњих осам година проценат корисника које изјављују да им изабрани лекар даје савете о важности избегавања/одбране од стреса за здравље повећао се (са 31,6% на 37,5%), као и број оних које изјављују да за тим није било потребе (са 33,5% на 40%). Број корисника које нису добијале овакве савете се смањило.



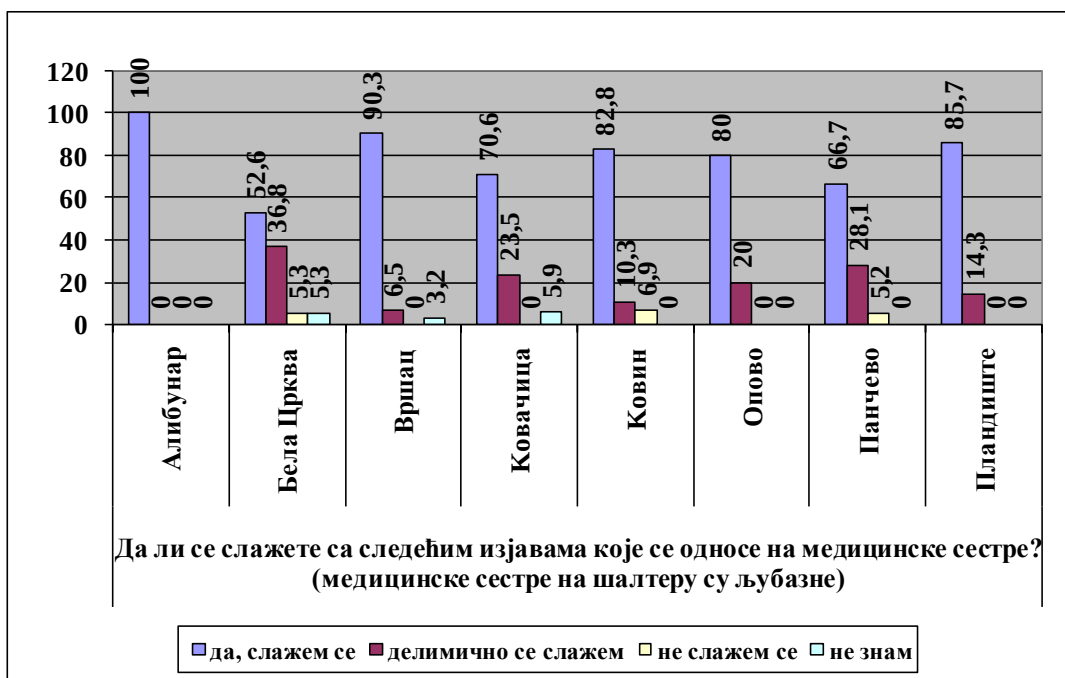
Већина анкетираних корисница изјављује да им је изабрани лекар давао савете о сигурном сексу за време редовне посете (од 17,6% у Ковину до 66,7% у Алибунару) или су се изјасниле да за таквим саветима није било потребе (од 30,8% у Опову до 56,3% у Белој Цркви).

Током посматраних осам година проценат испитаника који сматрају да им изабрани лекар даје савете о важности сигурног секса за здравље повећао се (са 35,3% на 39%), као и проценат оних који сматрају да за тим није било потребе (са 31,7% на 38,4%). Смањιο се број корисница које нису добијале овакве савете.



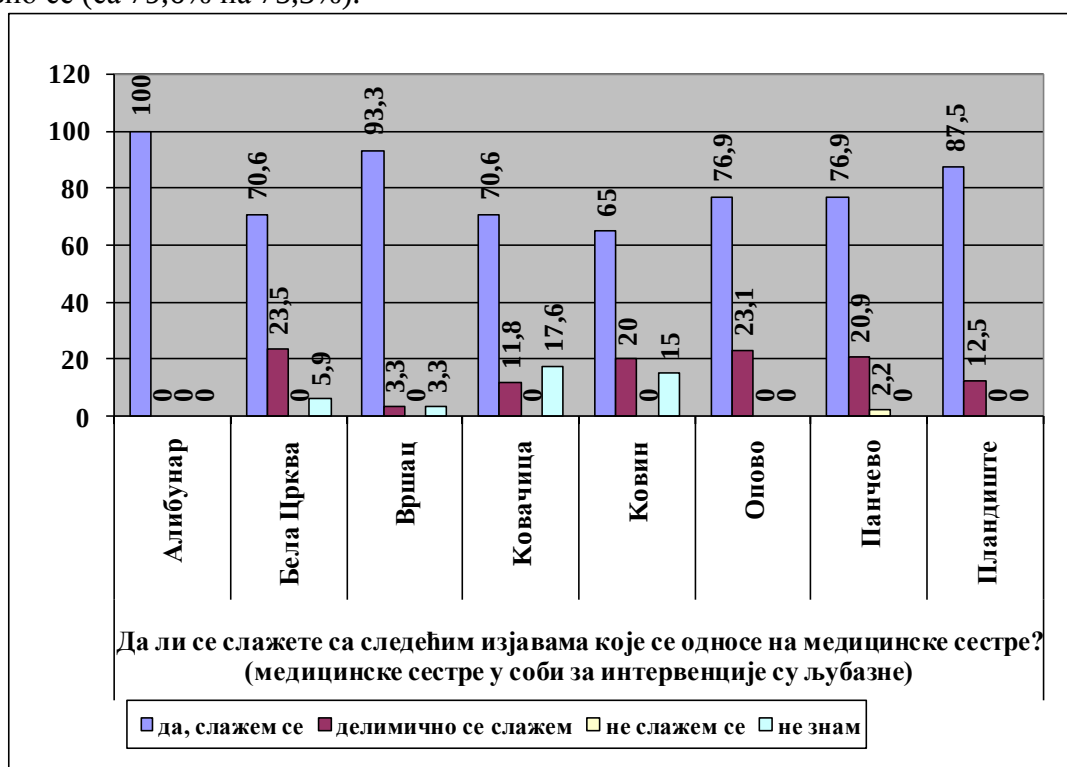
Већина анкетираних корисница изјављује да од свог лекара не добија савете о опасностима од злоупотребе дрога, јер за тим није било потребе (од 33,3% у Опову до 78,6% у Белој Цркви). Од (5,9%) корисница у Ковину до (58,3%) у Опову, изјављује да им је изабрани лекар давао овакве савете за време редовне посете.

Током последњих осам година проценат корисница које сматрају да им изабрани лекар даје савете о опасности злоупотребе дроге за здравље повећао се (са 14,9% на 20,5%), као и проценат оних које сматрају да за то није било потребе (са 52,4% на 53,6%). Смањιο се број корисница које нису добијале овакве савете.



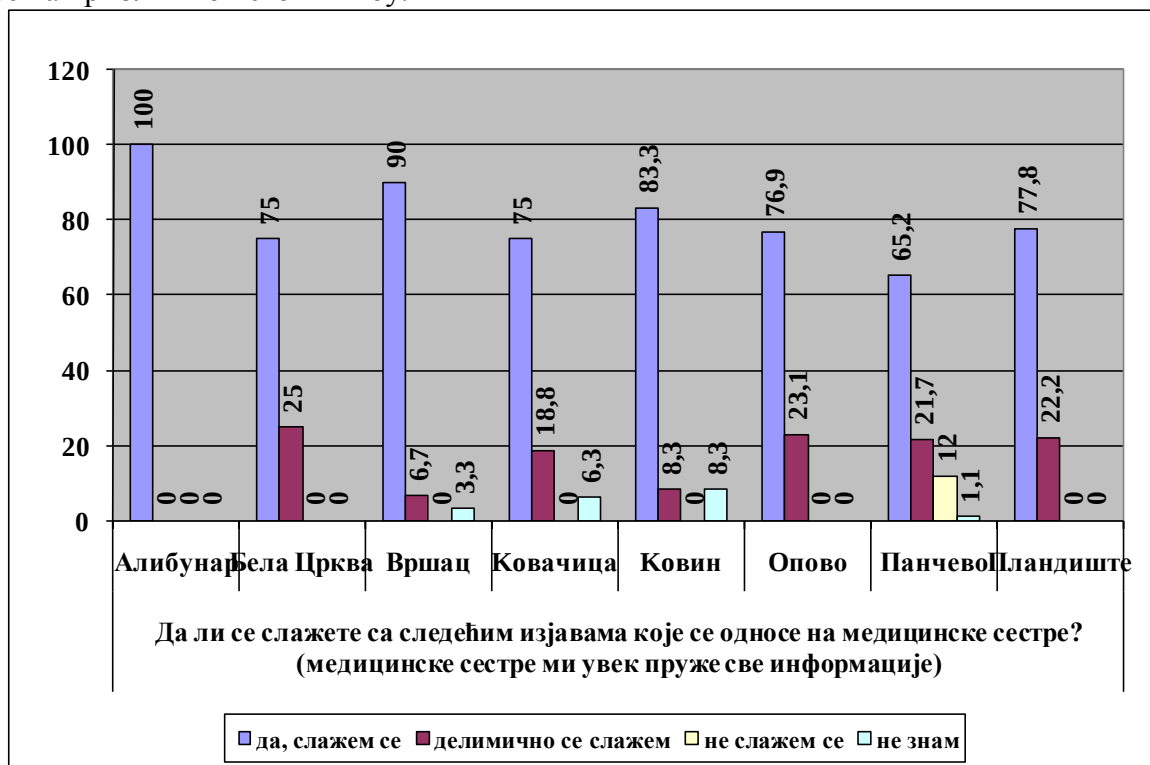
Већина анкетираних корисница изјављује да су медицинске сестре на шалтеру љубазне (од 52,6% у Белој Цркви до 100% у Алибунару).

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



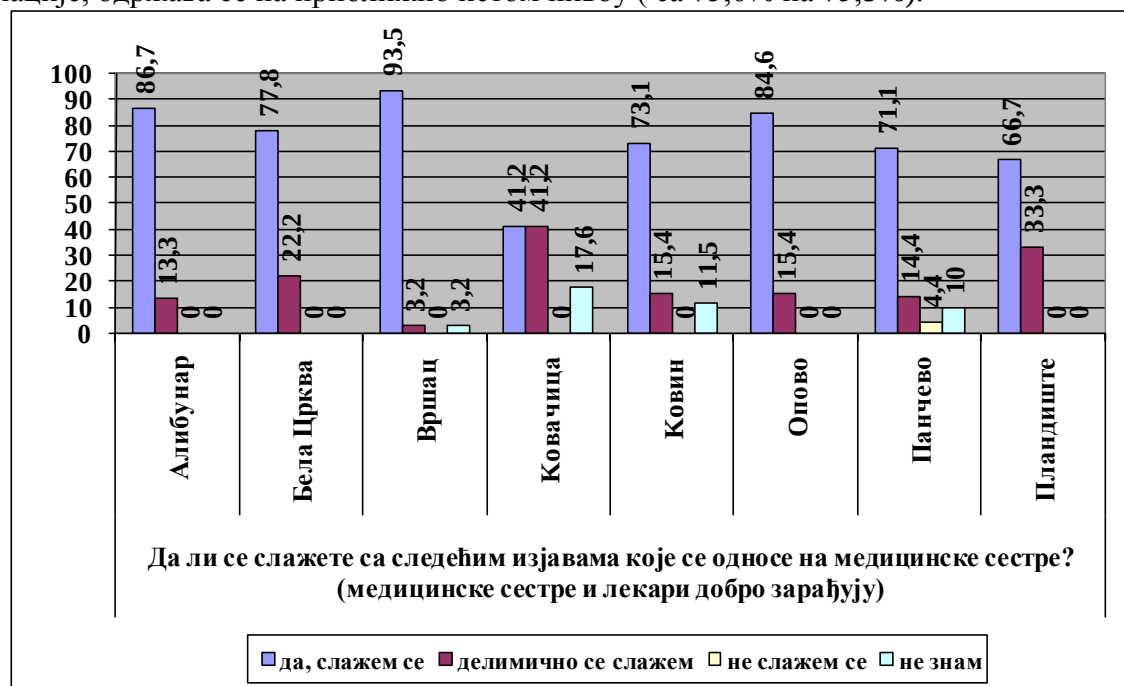
Анкетиране кориснице већином сматрају да су медицинске сестре у соби за интервенције љубазне (од 65% у Ковину до 100% у Алибунару).

Током последњих осам година проценат испитаника који сматрају да су медицинске сестре у соби за интервенције љубазне повећао се (са 77,2% на 79,9%). Број корисница које се не слажу са овом изјавом одржава се на приближно истом нивоу.



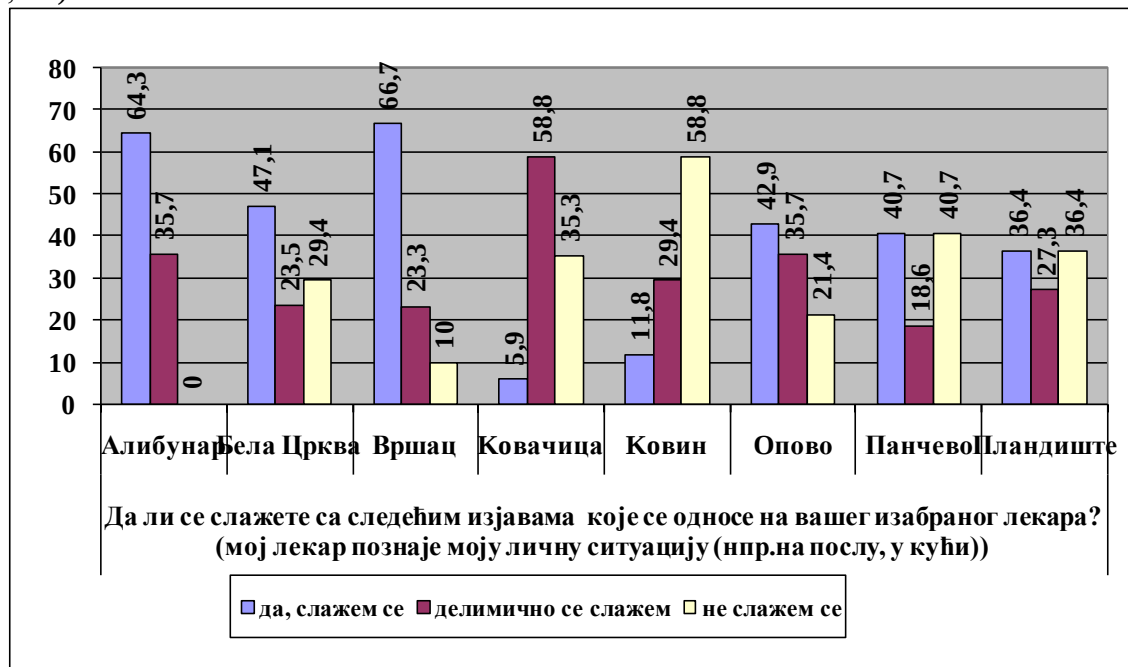
Већина анкетираних корисница изјављује да им медицинске сестре увек пруже све информације (од 65,2% у Панчеву до 100% у Опову). Мали је број оних који се делимично слажу или се не слажу.

Током последњих осам година проценат корисница које сматрају да им медицинске сестре увек пруже све информације, одржава се на приближно истом нивоу (са 75,6% на 75,9%).



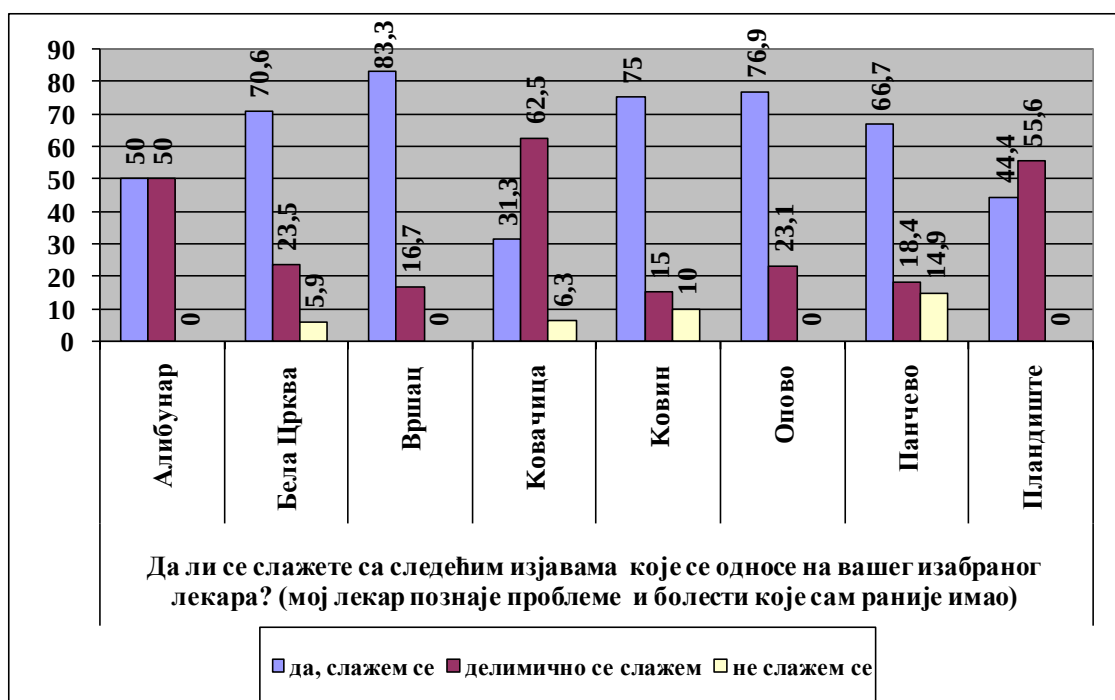
Анкетиране кориснице изјављују да медицинске сестре и лекари добро сарађују (од 41,2% у Ковачици до 93,5% у Опову).

Током посматраних година проценат испитаника који сматрају да медицинске сестре и лекари добро сарађују повећао се (са 68,5% на 77,2%). Број оних који се не слажу са овом изјавом се смањио (са 18,1% на 2,0%).



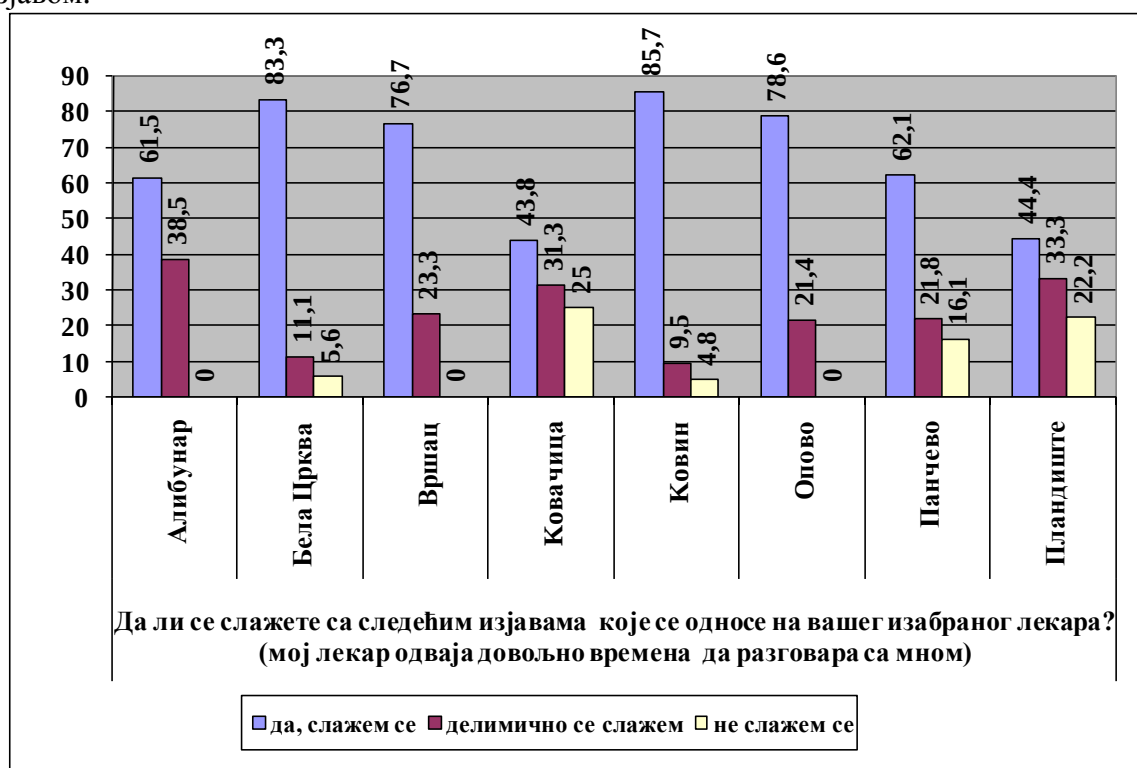
Већина анкетираних корисница у Алибунару (64,3%), Вршцу (66,7%), Белој Цркви (47,1%) и Опову (42,9%) сматра, да избрани лекар познаје њихову личну ситуацију на послу и у кући. Кориснице из Ковачице (58,8%) у највећој мери се само делимично слажу са овом изјавом, док у Ковину (58,8%), највише је оних које се не слажу са овом изјавом. У Планишту су мишљења анкетираних подељена.

Током последњих осам година проценат корисница које сматрају да њихов избрани лекар познаје њихову личну ситуацију, на послу и кући повећао се (са 30,3% на 44,4%), а проценат корисница које се не слажу са овом изјавом се смањио (са 43,4% на 31,7%).



Већина анкетираних корисника изјављује да њихов изабрани лекар познаје проблеме и болести које су раније имале (од 31,3% у Ковачици до 83,3% у Вршцу).

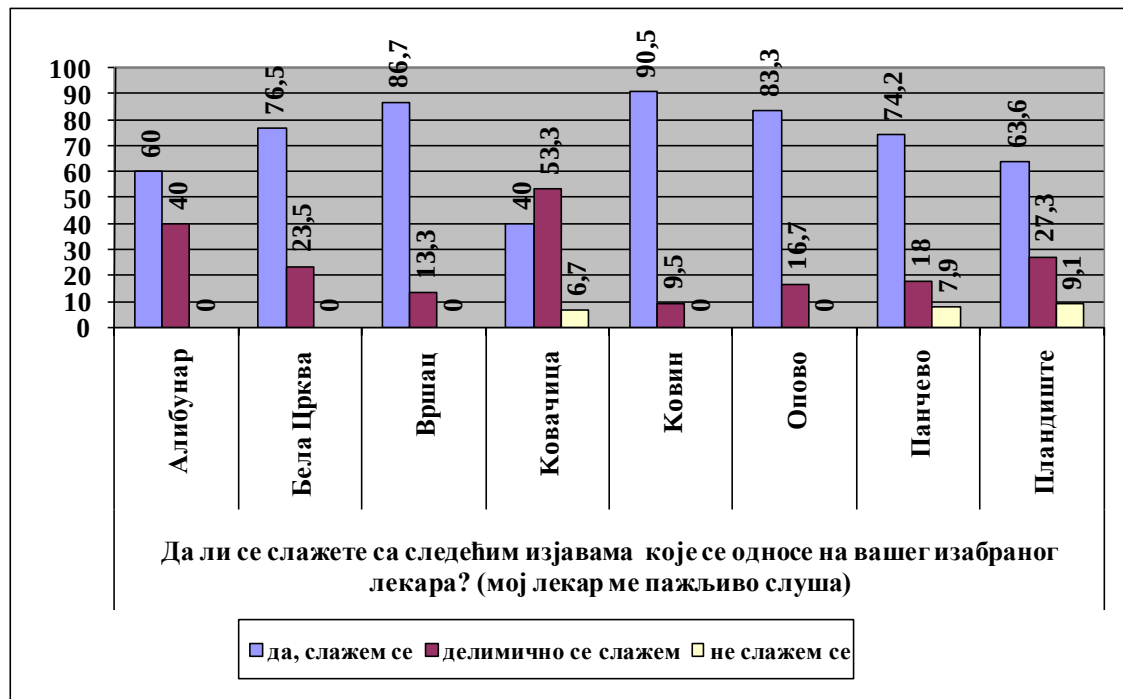
Проценат корисника које сматрају да њихов изабрани лекар познаје проблеме и болести које су раније имале, повећавао се (са 50,2% на 69,4%). Опада број оних које само делимично слажу, или се не слажу са овом изјавом.



У највећем проценту анкетиране кориснице изјављују да изабрани лекар одваја довољно времена да разговара са њима (од 43,8% у Ковачици до 85,7% у Опову). Један део корисника се само делимично

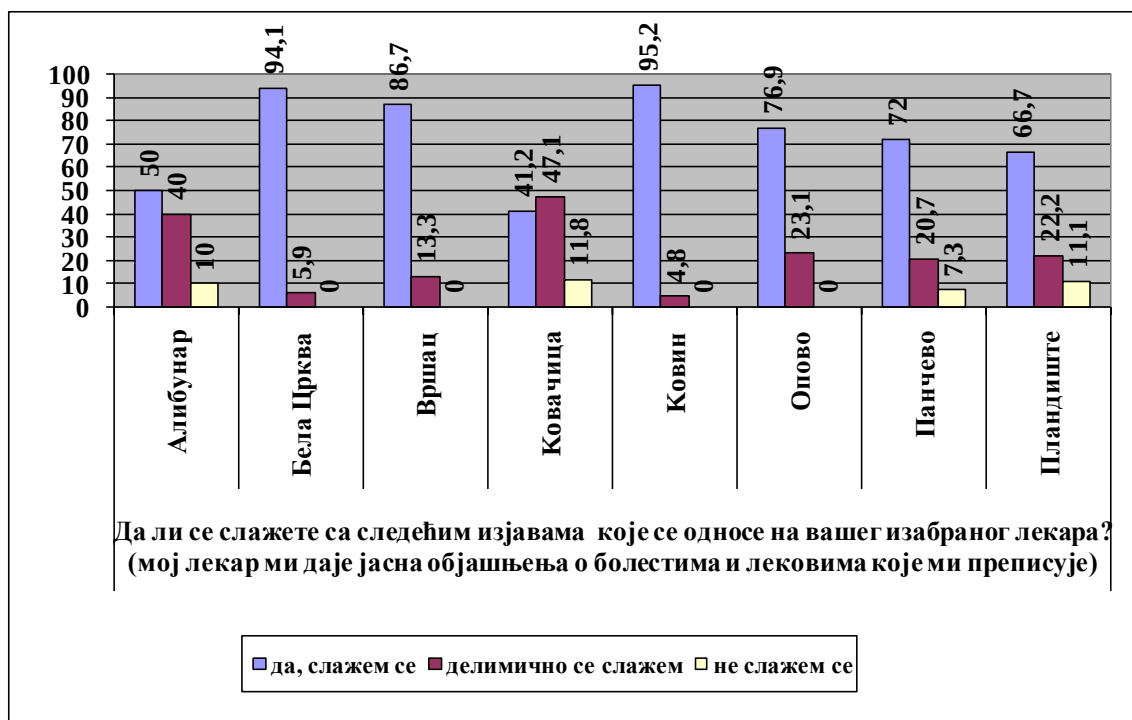
слаже са овом изјавом (од 9,5% у Ковину до 38,5% у Алибунару), а проценат оних који се не слажу са овом изјавом се креће од 0% у Алибунару и Вршцу, до 25% у Ковачици.

Током последњих година проценат корисника које сматрају да њихов изабрани лекар одваја довољно времена за разговор са њима је практично непромењен (69,5% у 2009.године и 69,3% у 2016. години). Повећао се број оних који се делимично слажу са овом изјавом са (16,7%) у 2009. години на (21,4%) у 2016. години.



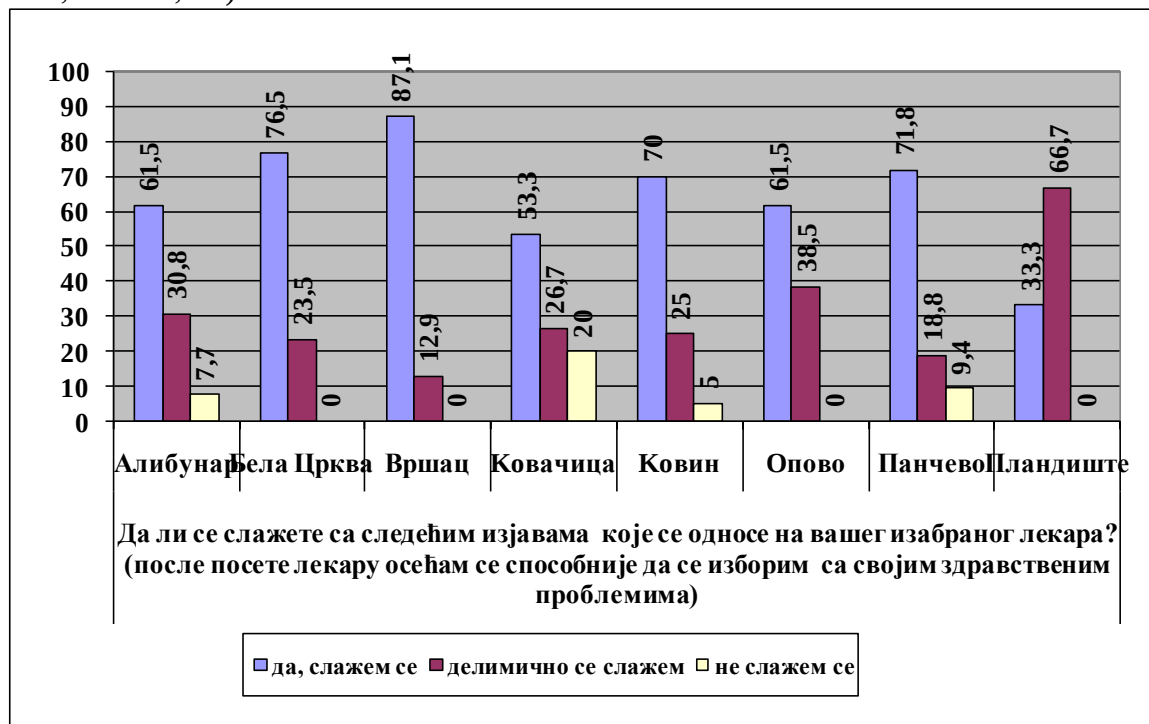
Већина анкетираних корисника изјављује да их изабрани лекар пажљиво слуша (од 40% у Ковачици до 90,5% у Опову). Занемарљив је број оних који се не слажу са овом изјавом.

Током последњих осам година проценат испитаника који сматрају да их изабрани лекар пажљиво слуша повећао се (са 71,3% на 77,4%). 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 изабраног лекара јасна објашњења о болестима и лековима које им преписује (од 41,2 % у Ковачици до 95,2% у Ковину). Број корисника које се делимично слажу са овом изјавом се креће од (4,8%) у Ковину до (47,1%) у Ковачици.

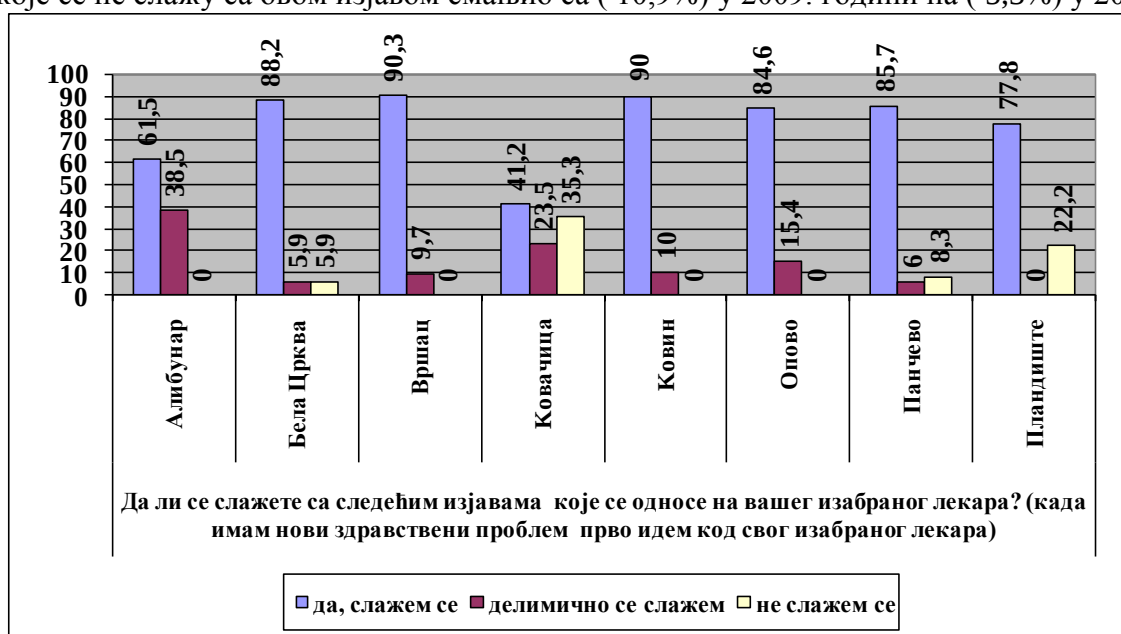
Проценат корисника које сматрају да им изабрани лекар даје јасна објашњења о болестима и лековима које им прописује повећао се (са 64,6% на 78%), док се број оних које се не слажу са овом изјавом смањо (са 10,8% на 4,4%).



Већина анкетираних корисника изјављује да се после посете лекару осећа способније да се избори са својим здравственим проблемима (од 33,3% у Пландишту до 87,1% у Вршцу). Један део се делимично

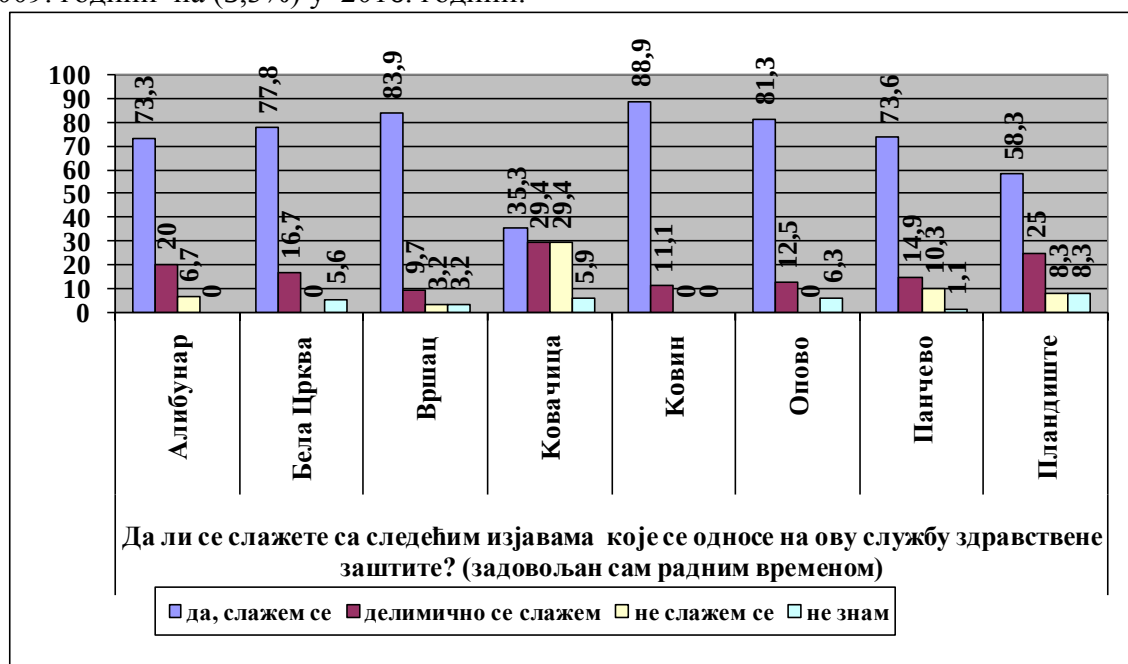
слаже са овом изјавом (од 12,9% у Вршцу до 66,7% у Пландишту). Занемарљив је број оних којих се не слажу.

Током последњих осам 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 71,3%), док се број оних које се не слажу са овом изјавом смањио са (10,9%) у 2009. години на (5,3%) у 2016. години.



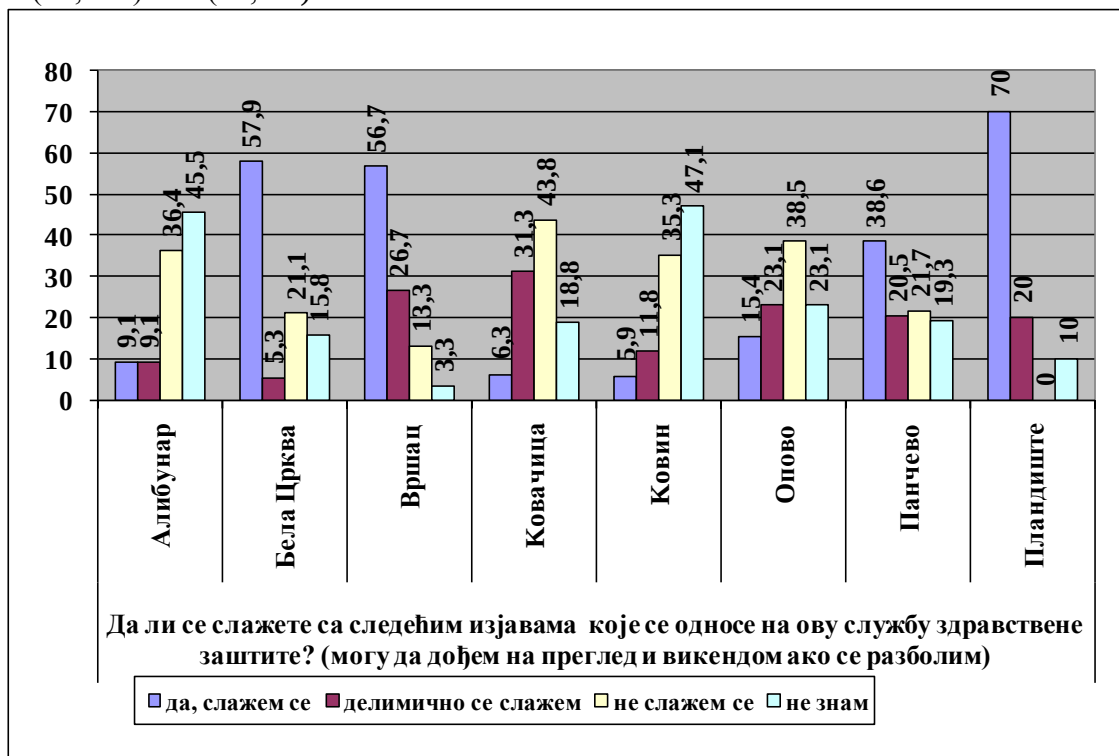
Већина анкетираних корисница изјављује да када има нови здравствени проблем прво иде код свог изабраног лекара (од 41,2% у Ковачици до 90,3% у Вршцу). Један број анкетираних корисница се делимично слаже са овом изјавом (од 5,9% у Белој Цркви до 38,5% у Алибунару).

Током последњих година проценат корисница које када имају нови здравствени проблем прво иду код свог лекара повећао се (са 73,9% на 85%), док се смањио број оних које се не слажу са овом изјавом са (7,8%) у 2009. години на (5,3%) у 2016. години.



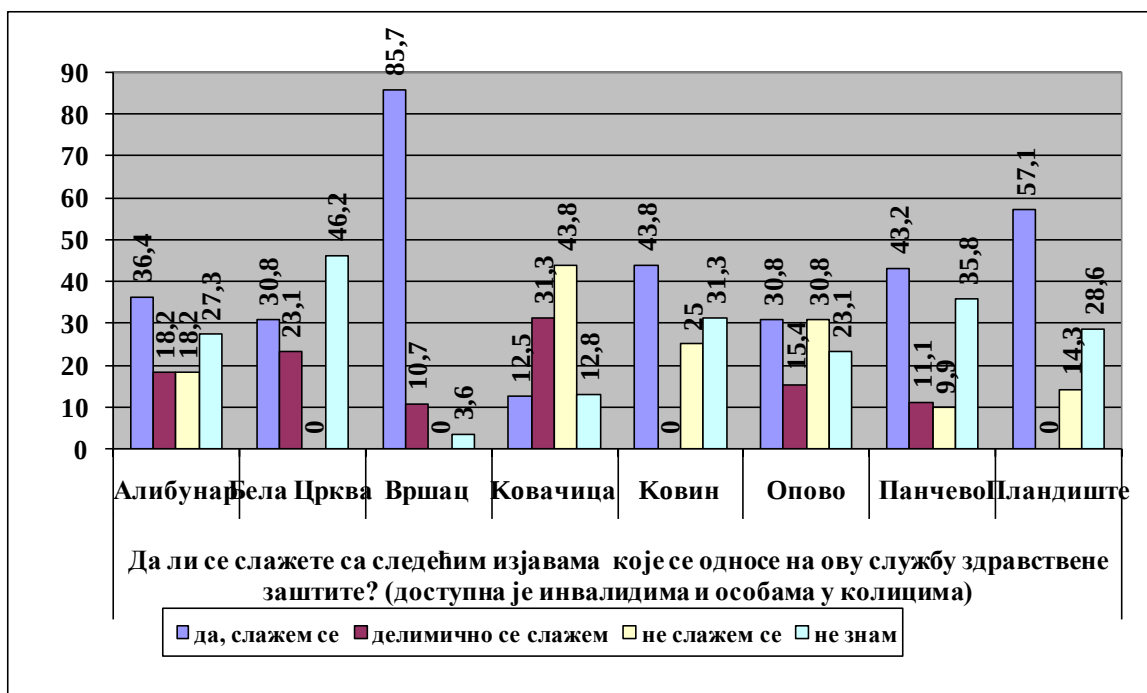
Већина анкетираних корисница (од 35,3% у Ковачици до 88,9 % у Ковину) је задовољна радним временом ове службе. Један део анкетираних корисница се делимично слаже са овом изјавом (од 9,7% у Вршцу до 29,4% у Ковачици). Занемарљив је број оних који се не слажу, осим у Ковачици (29,4%).

Током последњих осам година проценат корисница које су задовољне радним временом ове службе смањено се са (83,9 %) на (77,2%).



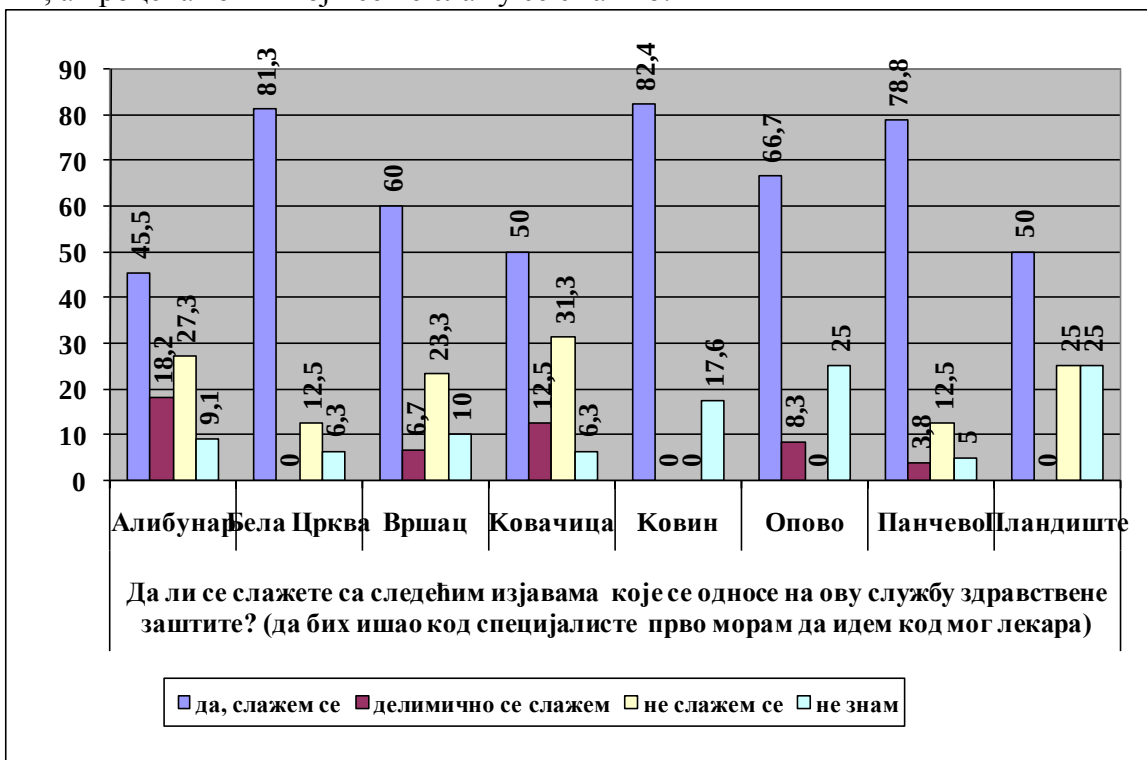
Већина анкетираних корисница у Ковину (47,1%) и Алибунару (45,5%) изјављује да се не зна да ли уколико се разболи, на преглед може доћи и викендом. У Планишту (70%), Белој Цркви (57,9%), Вршцу (56,7%), Панчеву (38,6 %) највећи број корисница се слаже са овом изјавом, док се у Ковачици (43,8%) и Опову (38,5%) анкетираних не слажу са овом изјавом.

Током последњих осам година проценат испитаника који сматрају да могу да дођу на преглед и викендом ако се разболе повећао се (са 34,6% на 38,8%), а највиши је био у 2012. години (46,4%). Број оних које се не слажу са овом изјавом смањено се (са 30,3% на 22,4%).



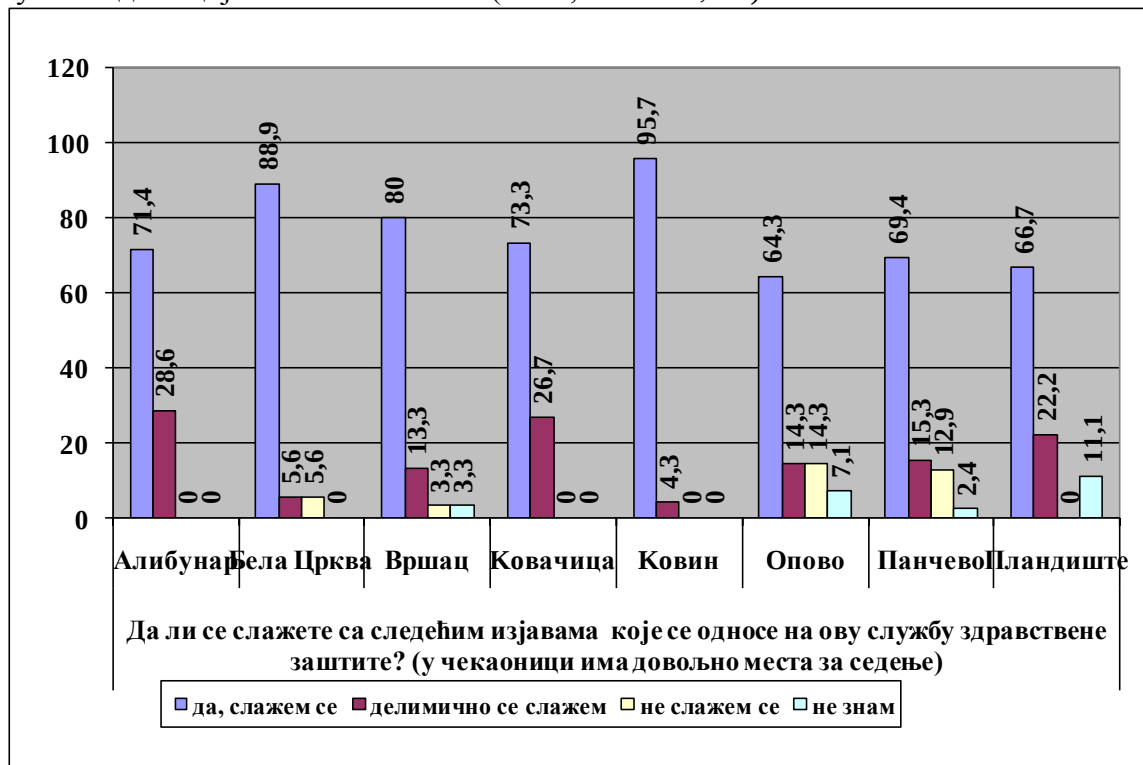
Већина анкетираних корисница у Алибунару (36,4%), Белој Цркви (30,8%), Вршцу (85,7%), Ковину (43,8%), Панчеву (43,2%) и Планишту (57,1%) изјављује да је ова служба доступна инвалидима и особама у колицима. Већина анкетираних корисница у Ковачици (43,8%) не слаже се са наведеном изјавом, док у Опову подједнак проценат жена се слаже и не слаже са са изјавом да је служба здравствене заштите жена доступна инвалидима и особама у колицима.

Током последњих седам година проценат корисница које сматрају да је служба здравствене заштите доступна инвалидима и особама у колицима драстично се повећао (са 28,6 на 48,5), и највиши је био у 2016. години, а проценат оних који се не слажу се смањено.



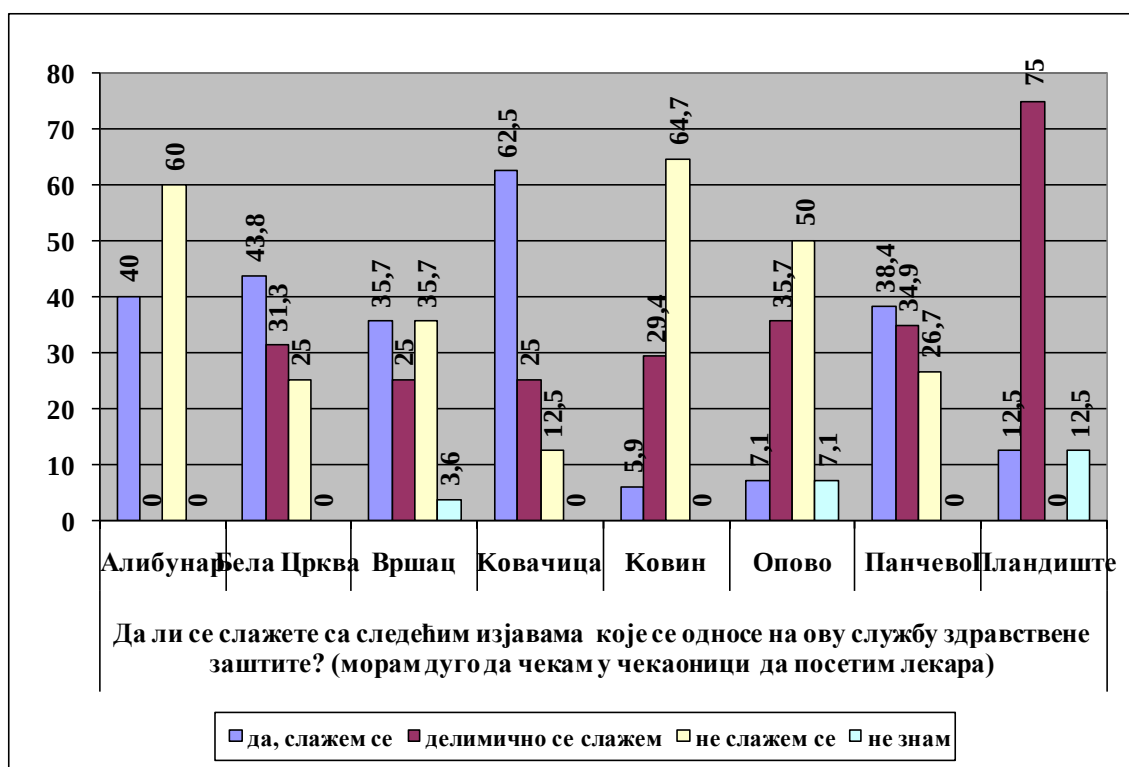
Већина анкетираних корисница (од 45,5 % у Алибунару до 82,4% у Ковину) изјављује, да прво мора да посети свог лекара да би посетили специјалисту.

Током посматраних година проценат корисница које сматрају да морају најпре да иду код свог лекара да би их он упутио код специјалисте повећао се (са 52,6% на 71,8%).



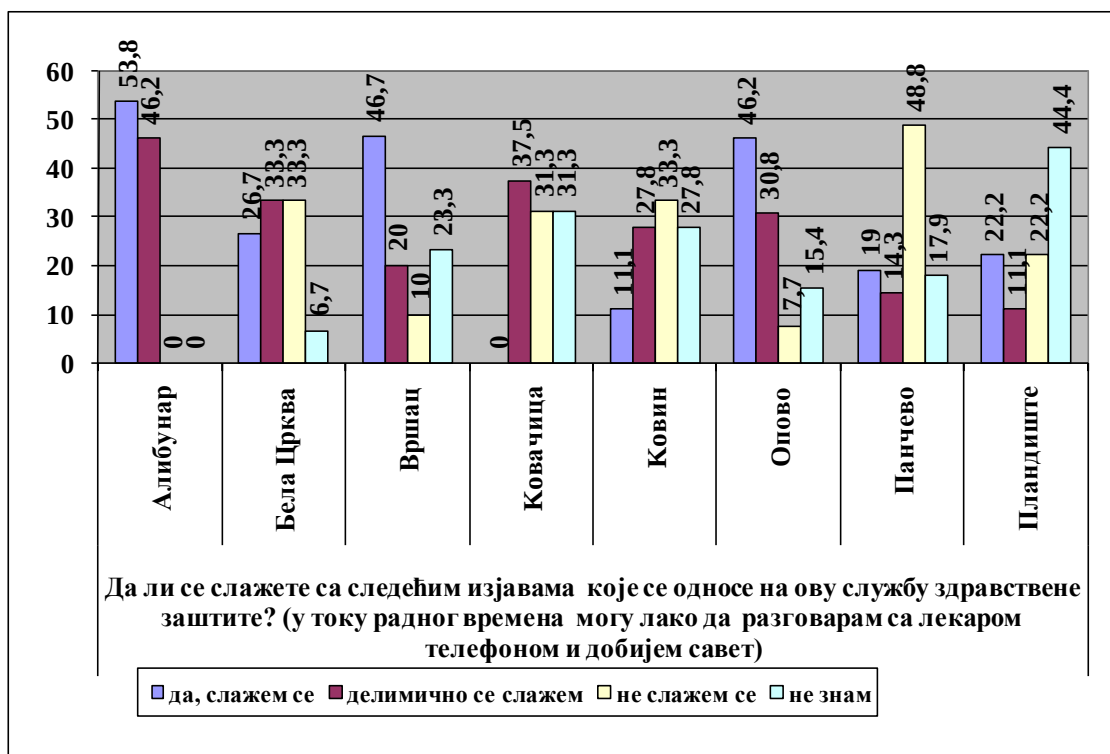
Већина анкетираних корисница (од 64,3% у Опову до 95,7% у Ковину) изјављује, да у чекаоници има довољно места за седење. Делимично се са овом изјавом слаже од (4,3%) корисница у Ковину до (28,6%) у Алибунару.

Током последњих година проценат испитаница које сматрају да у чекаоници има доста места за седење повећао се (са 56,4% на 75,6%), док је у периоду од 2012. године до 2014. године забележен пад.



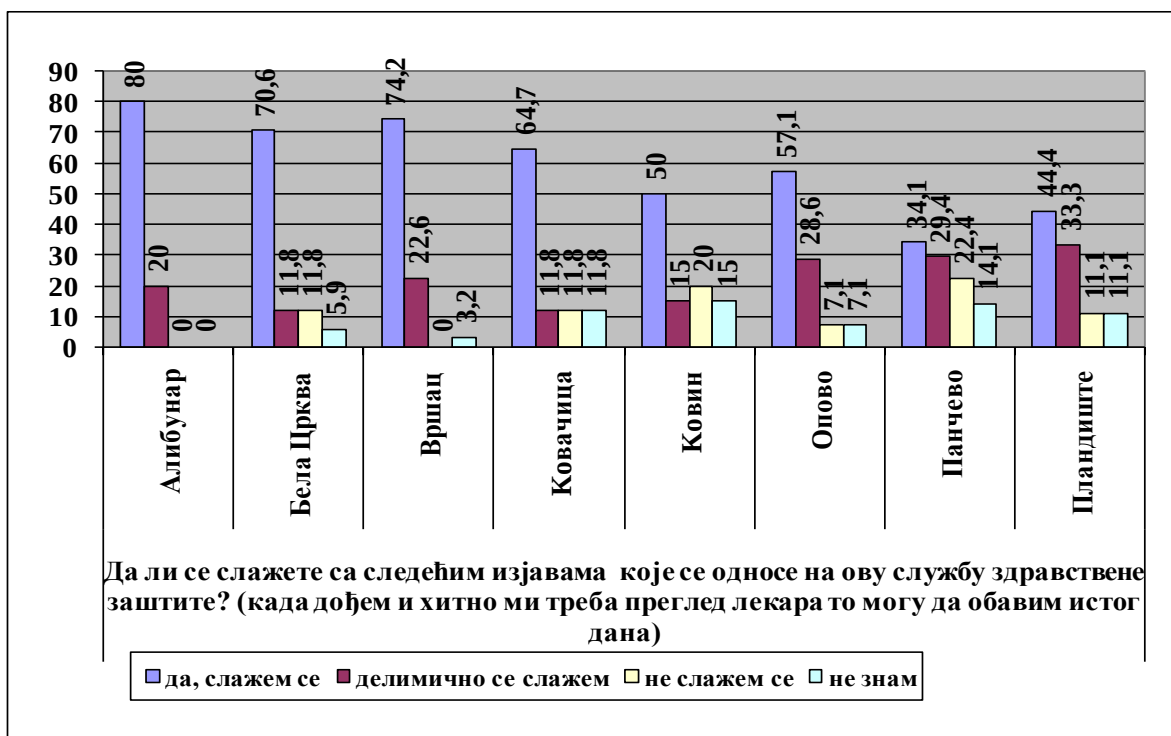
Већина анкетираних корисница у Белој Цркви (43,8 %), Ковачици (62,5%) и Панчеву (38,4%) сматра да мора дуго да чека у чекаоници како би посетиле свог лекара. Анкетираних корисница које се делимично слажу са овом изјавом је од (0%) у Алибунару и по 25% у Белој Цркви, Вршцу и Ковачици до (75%) у Пландишту. Проценат оних које се не слажу са овом изјавом се креће од (0%) у Пландишту и (12,5%) у Ковачици до (64,7%) у Ковину.

Током последњих година проценат корисница које сматрају да морају дуго да чекају у чекаоници да би посетиле лекара се повећао (са 27,4% у 2009. години на 29,6% у 2016. години). Порастао је проценат оних које се не слажу, а опао проценат испитаница које се делимично слажу са овом изјавом.



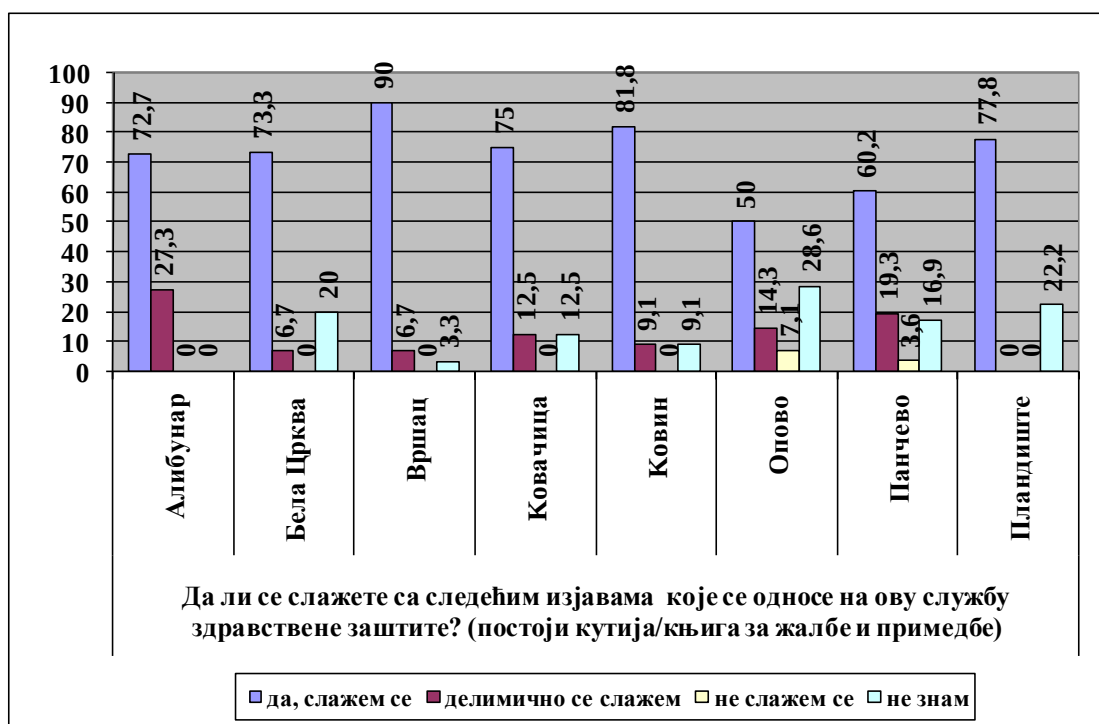
Већина анкетираних корисница У Алибунару (од 53,8), Вршцу (46,7%) и Опшову(46,2%) изјављује да у току радног времена могу лако да разговарају са лекаром телефоном и добију савет. У Панчеву највећи проценат испитаница (48%) и Ковину (33,3%), има сасвим супротно мишљење, односно не слаже се са наведеном изјавом.

Током последњих седам 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 28%). Проценат оних који се не слажу у периоду од 2009- 2016. године расте (са 17,1% на 31,9%).



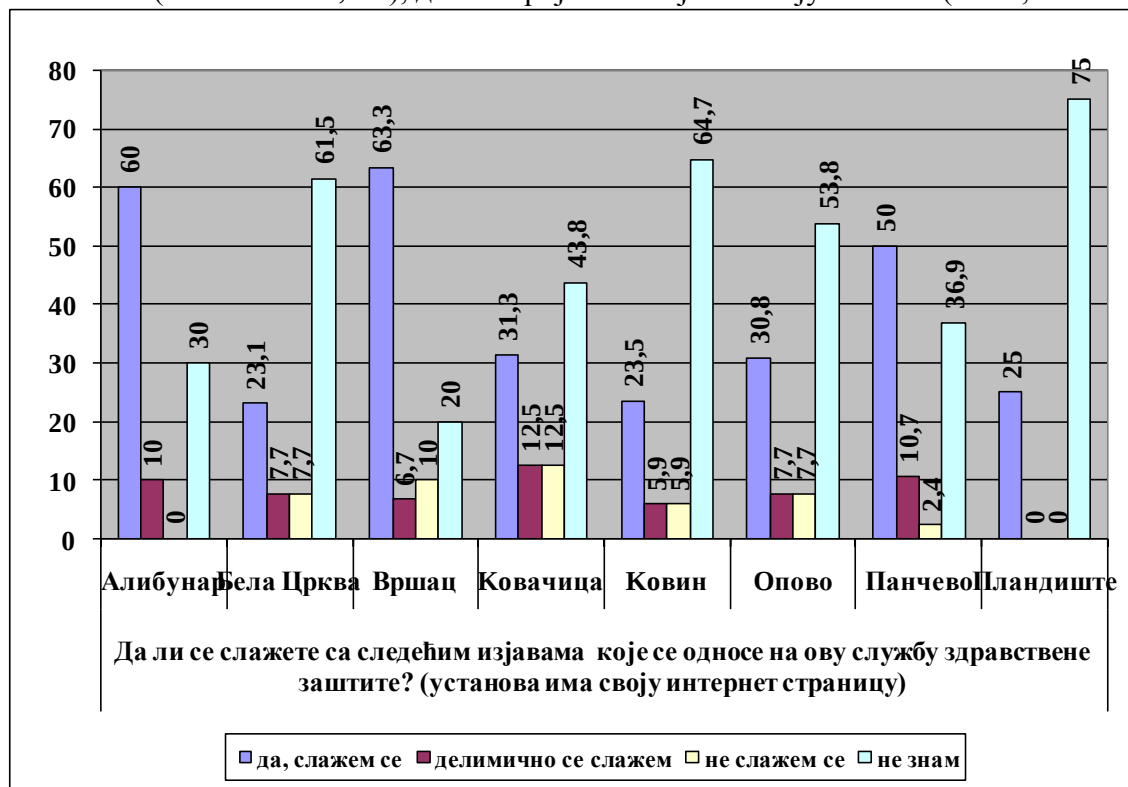
Већина анкетираних корисница (од 34,1% у Панчеву до 80% у Алибунару) изјављује да када дођу код лекара и хитно им треба преглед, то могу да обаве истог дана, док 33,3% анкетираних корисница у Планишту се делимично слаже са наведеном изјавом.

Током последњих осам година проценат испитаника који сматрају да када им хитно треба преглед лекара могу то истог дана да обаве растао је у периоду 2009-2015. године (са 68,2% на 72,1%), да би у 2016. години дошло да пада процента на 50,5%.



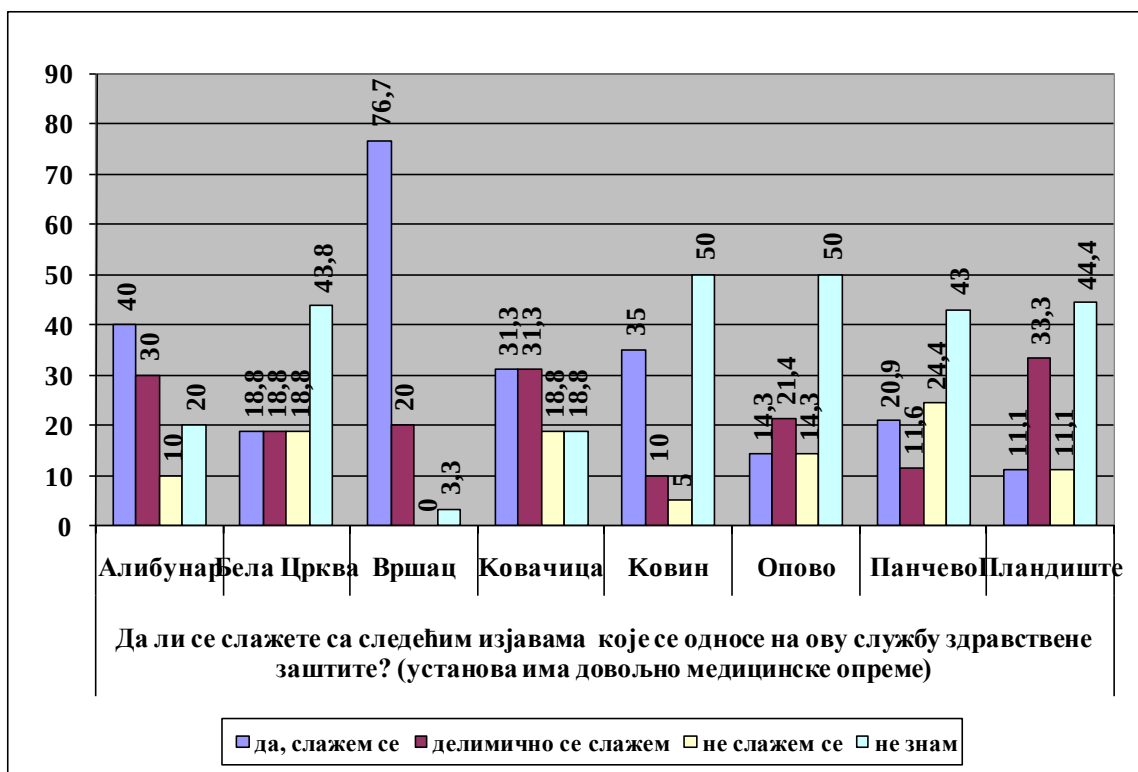
Већина анкетираних корисница (од 50% у Опову до 90% у Вршцу), изјављује да у овој служби постоји кутија/књига за жалбе и примедбе.

Током последњих седам година проценат испитаника који сматрају да постоји кутија/књига за жалбе и примедбе повећао се (са 45% на 69,6%), док се број оних који не знају смањио (са 40,2% на 14,1%).



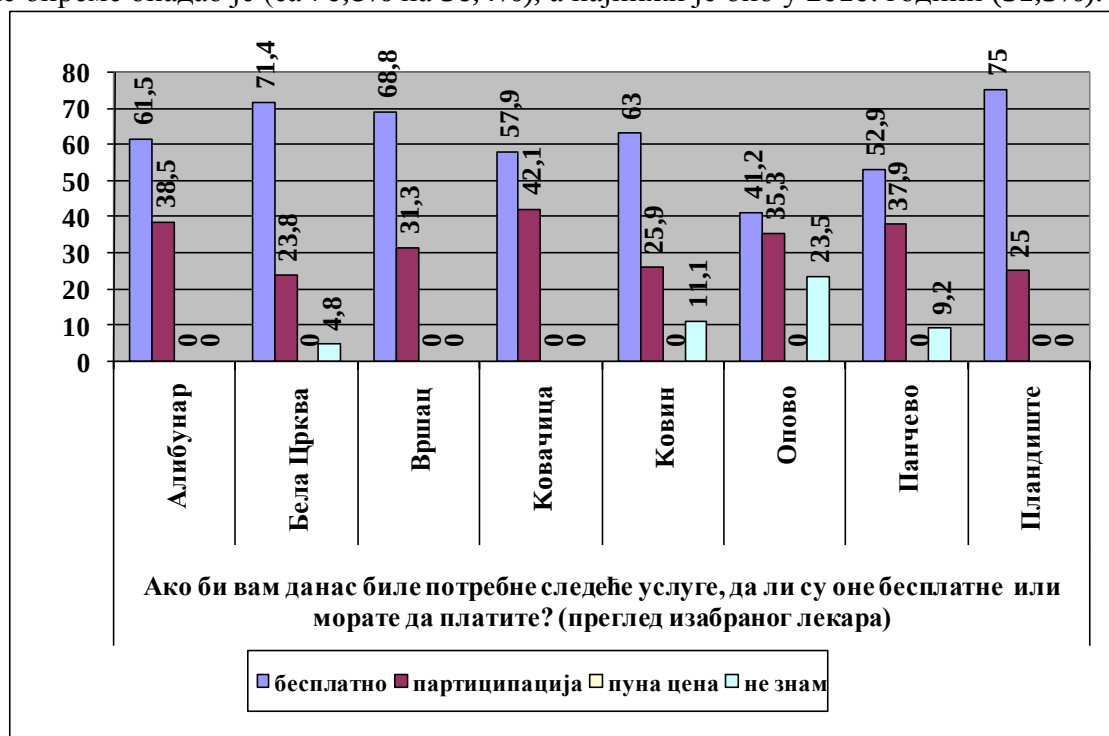
Већина анкетираних корисница у ковачици (43,8%), Белој Цркви (61,5%), Ковину (64,7%), Опову 53,8% и Планишту (75%) не зна да ли установа има своју интернет страницу. У Алибунару (60%), Вршцу (63,3%) и Панчеву (50%) изјављује да установа има своју интернет страницу.

Анализом од 2009. године до 2016. године примећује се пораст процента корисница које не знају да установа има своју интернет страницу (са 29,7% на 32,9%), као и пад процента корисница које знају за интернет страницу установе.



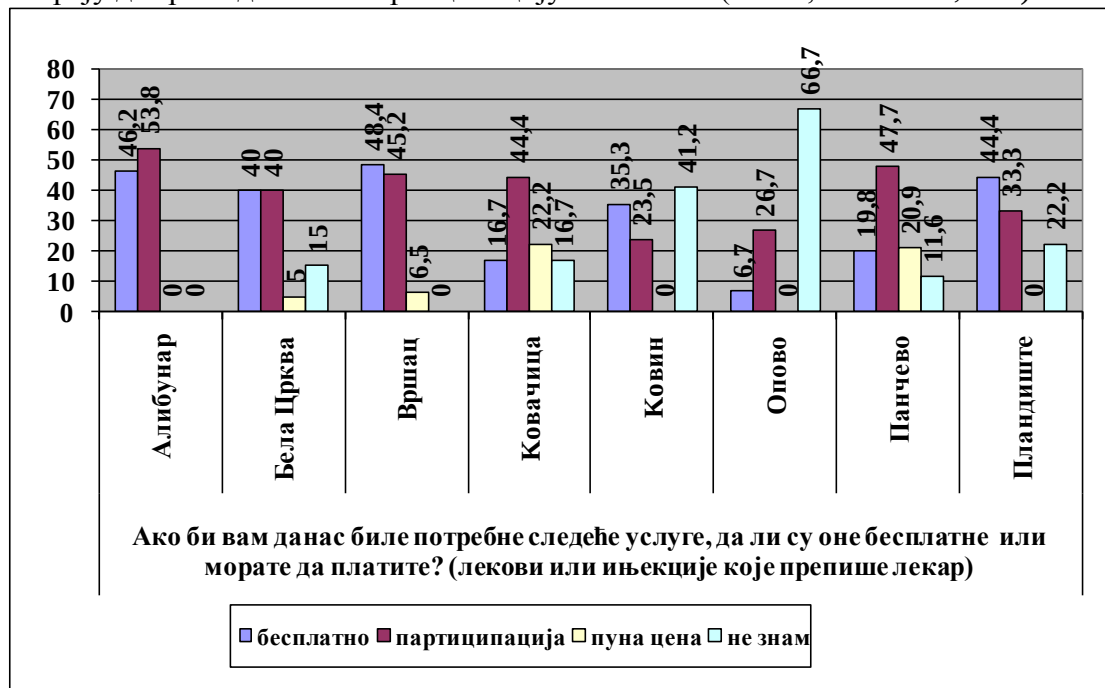
Већина анкетираних корисница Вршцу (76,7%) се слаже да установа има довољно медицинске опреме, у Белој Цркви и Панчеву мишљења су подељена, док у Белој Цркви (43,8%), Ковину (50%), Опову (50%), Панчеву (43%) и Пландишту (44,4%) анкетираних корисница не зна одговор на ово питање.

Током последњих седам година проценат испитаника који сматрају да установа има довољно медицинске опреме опадао је (са 70,8% на 56,4%), а најнижи је био у 2010. години (31,3%).



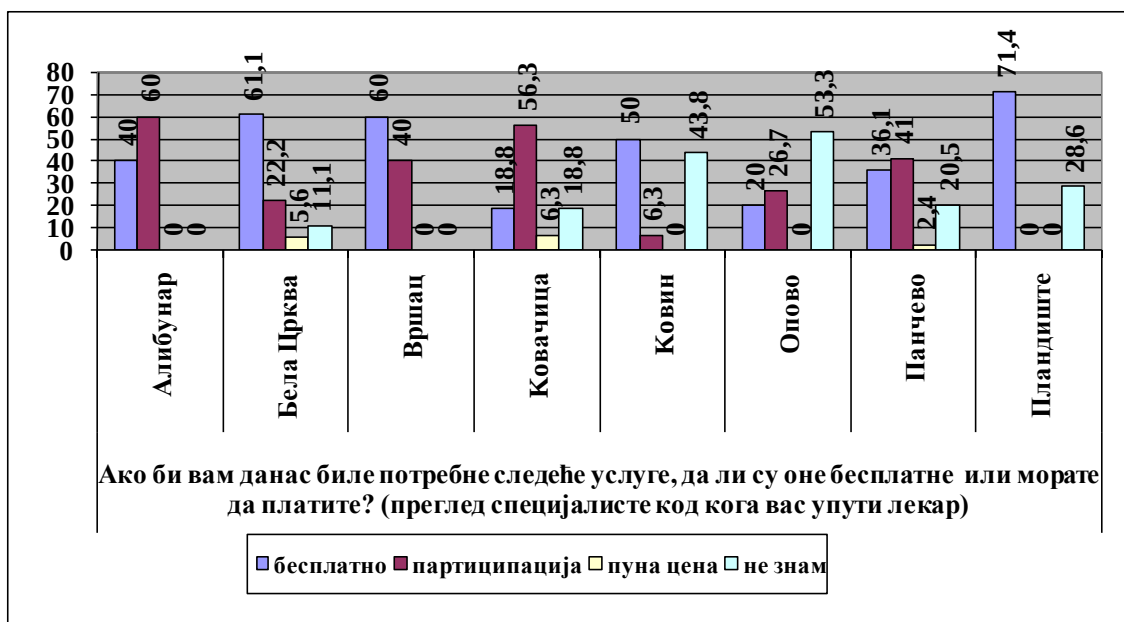
Већина анкетираних корисника од 41,2% Опову до 75% у Пландишту изјављује да би у случају потребе, преглед код изабраног лекара био бесплатан. Проценат оних који мисле да би се уз преглед плаћала партиципација се креће од 23,8% у Белој Цркви до 42,1% у Ковачици.

Осмогодишњом анализом запажа се да је проценат анкетираних корисника које сматрају да су услуге изабраног лекара бесплатне порастао са (47,86%) у 2009. години на (59,30%) у 2016. години, а проценат оних који сматрају да треба да плате партиципацију се смањио (са 48,64% на 33,00%).



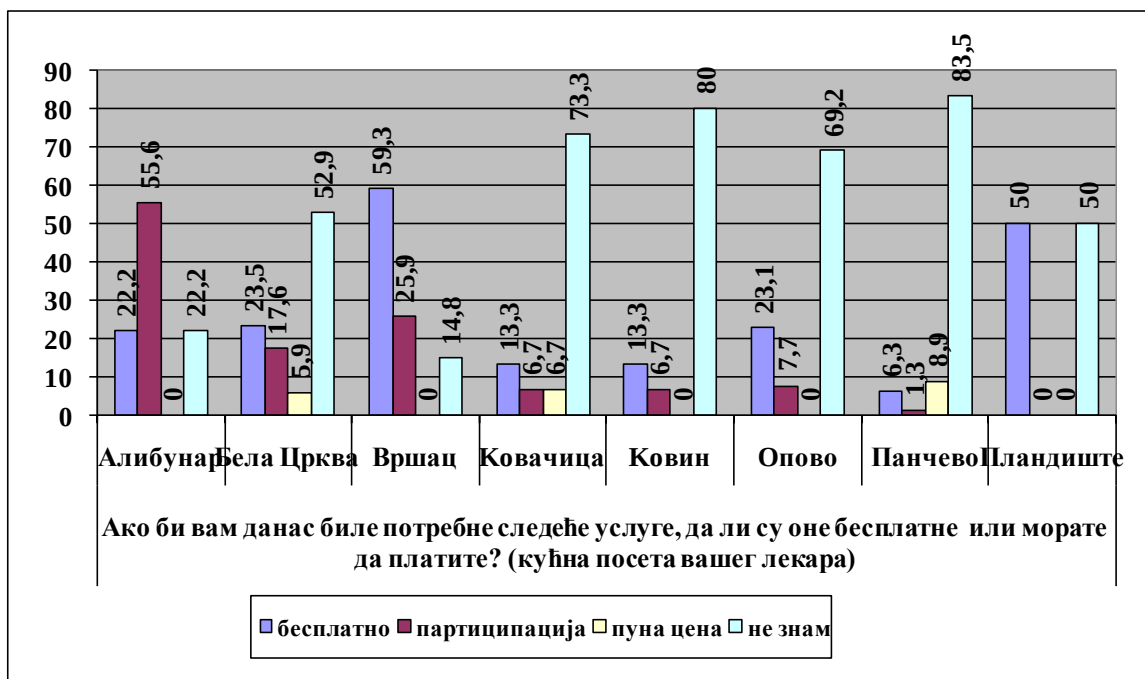
Већина анкетираних корисника у Вршцу (48,4%) и Пландишта (44,4%) изјављује да би у случају потребе за лековима и ињекцијама које им пропише лекар, исте би биле бесплатне. У већини домова здравља од Ковина (23,5%) до Алибунара (53,8%), испитанице да је за наведене услуге неопходно платити партиципацију, док у Опову чак 66,7% анкетираних не зна одговор на ово питање.

Проценат анкетираних корисника које сматрају да су лекови и ињекције које лекар пропише бесплатни, повећава се са 22,65% (2009.) на 29,80% (у 2016. години), а проценат оних који сматрају да треба да плате партиципацију смањио се са (49,57% на 42,40%).



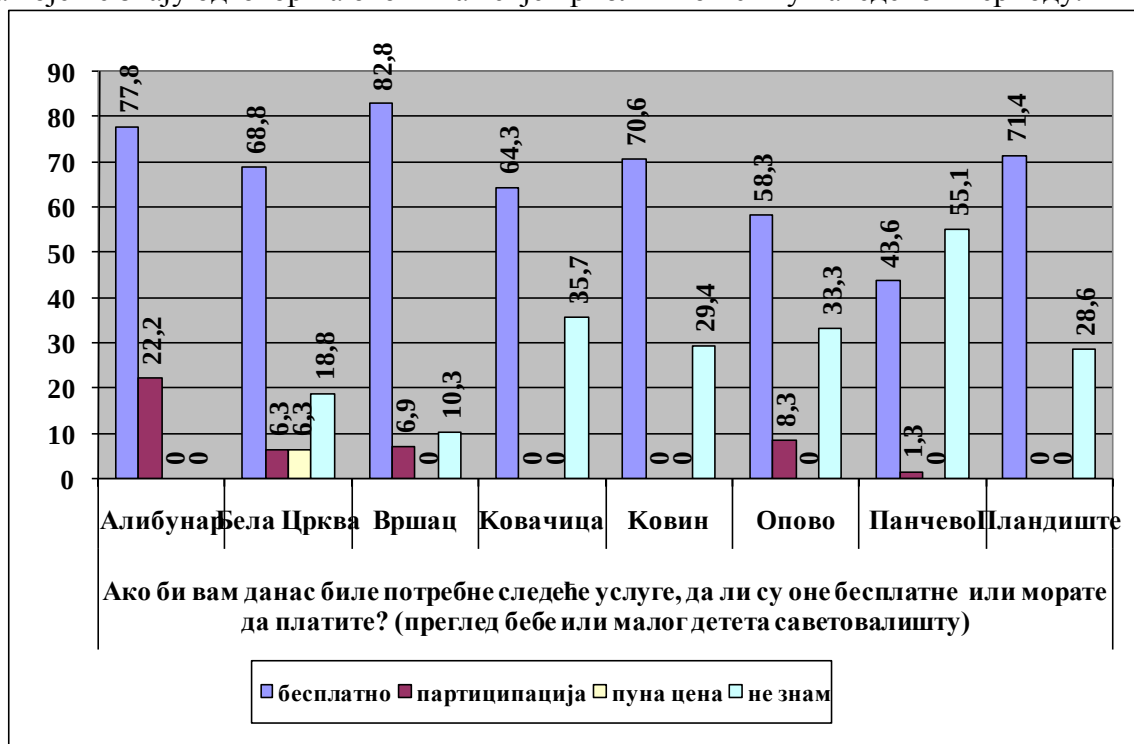
Већина анкетираних корисника у Белој Цркви (61,1%), Вршцу (60%), Ковину (50%) и Планишту (71,4%), изјављује да би преглед специјалисте код кога их упути лекар био потпуно бесплатан. Већина анкетираних корисника у Алибунару (60%) и Ковачици (56,3%) сматра да би за овај преглед платили учешће.

Анализом од 2009. године до 2016. године приметно је да се проценат анкетираних корисника које сматрају да је преглед код специјалисте код кога их је упутио изабрани лекар бесплатан повећава (са 32,61% на 44,10%) а највиши је био 2015. године (48,70%), док се проценат оних које сматрају да треба да плате учешће смањује, и најнижи је био 2011. године (25,81%). Проценат анкетираних корисника које не знају одговор на ово питање са годинама се смањивао (са 26,52% на 20,10%). Проценат корисника које сматрају да треба да плате пуну цену свих година се кретао од 3,48% до 1,70%).



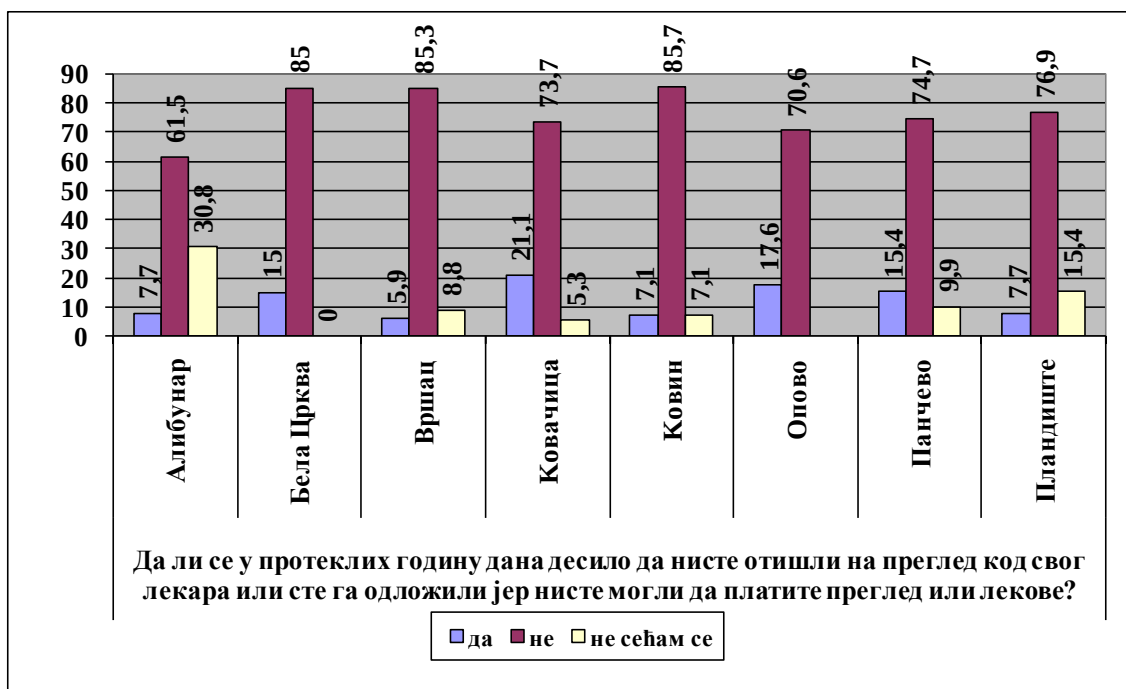
Већина анкетираних корисница од 14,8% у Вршцу до 83,5% у Панчеву изјављује да не зна да ли је кућна посета изабраног лекара бесплатна. Проценат оних које мисле да за кућну посету треба да плате партиципацију се креће од 1,3% у Панчеву до 55,6% у Алибинару, док је у Планишћу подједнак проценат испитаница које сматрају да је кућна посета бесплатна и оних које не знају да ли се наведена услуга плаћа .

Осмогодишњом анализом од 2009. године до 2016. године, проценат анкетираних корисница које сматрају да је кућна посета изабраног лекара бесплатна, повећавао се са 19,74% на 21,40%, док је проценат оних које сматрају да треба да плате партиципацију је благо смањен. Проценат анкетираних корисница које не знају одговор на ово питање је приближно исти у наведеном периоду.



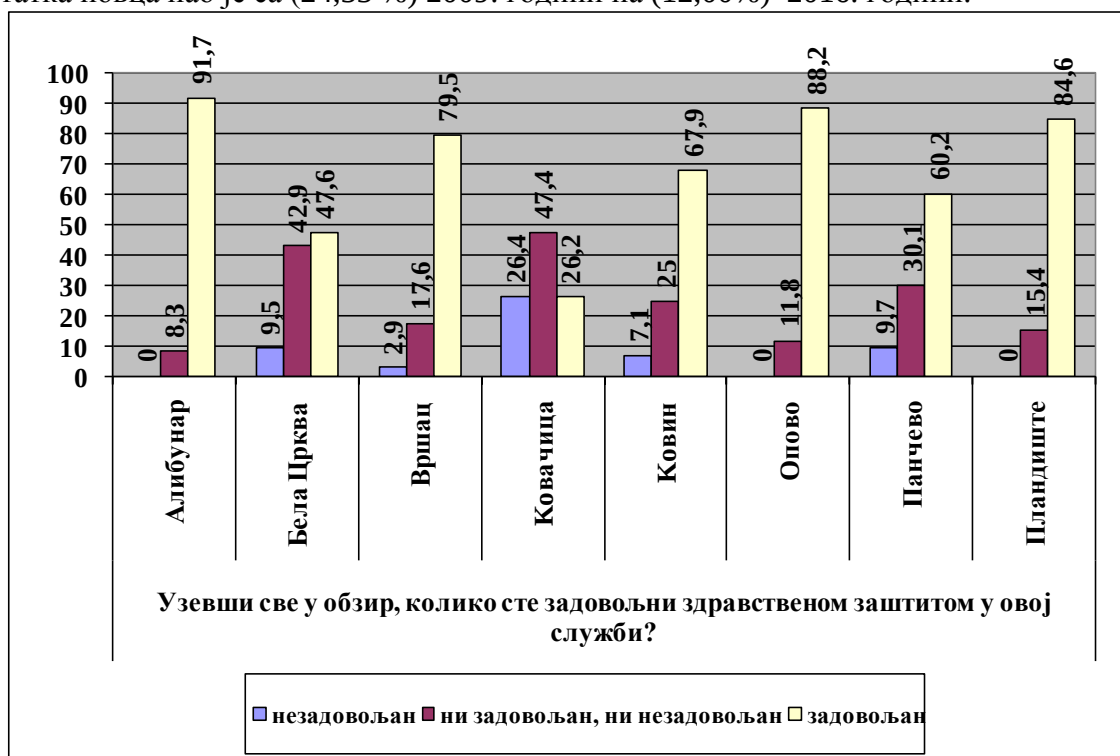
Већина анкетираних корисница у Домовима здравља (од 43,6% у Панчеву до 82,8% у Вршцу) изјављује да би у случају потребе, преглед бебе или малог детета у саветовалишту био бесплатан.

Проценат корисница које сматрају да је преглед бебе или малог детета у саветовалишту бесплатан повећао се у протеклих година (са 46,43% на 59,50%), а смањено се проценат оних које не знају (са 42,41% на 25,70%). 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 смањује се са годинама.



Већина анкетираних корисница (од 61,5% у до 85,7% у Ковину) изјављује да им се у последњих годину дана није десило да не оду код лекара јер нису биле у могућности да плате лекове. Анкетираних које нису биле у могућности да плате лекове је било највише у Вршцу (5,9%) и Ковачици (21,1%).

Осмогодишњом анализом запажа се да се проценат корисница које нису морале да одложе преглед због недостатка новца повећавао од 2009. године (61,6%) до 2012. године (81,6%), затим је уследио благи пад до 2016. године (77,80%). Проценат оних које нису отишле на преглед или нису користиле лекове због недостатка новца пао је са (24,33 %) 2009. године на (12,00%) 2016. године.

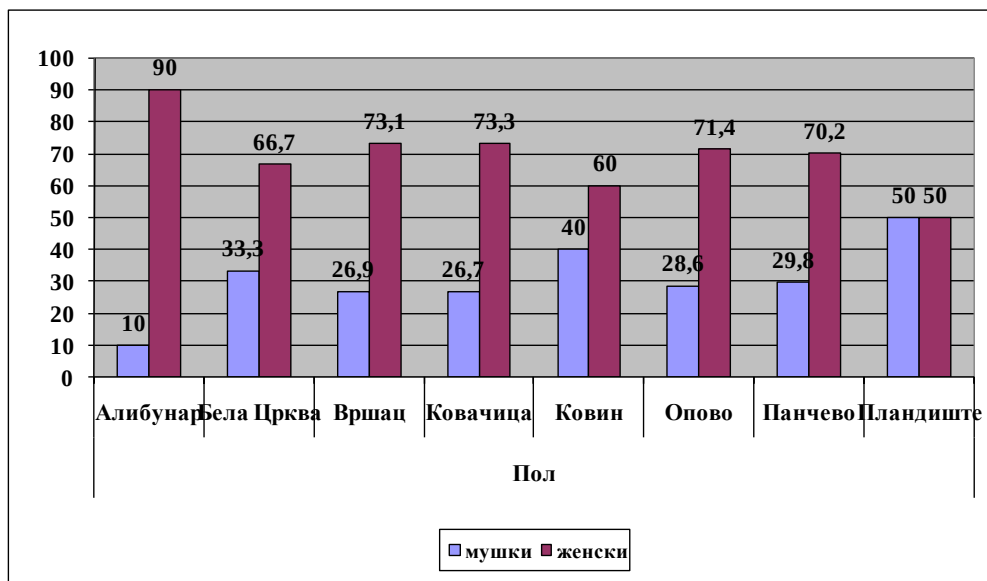


Већина анкетираних корисника (од 26,2% у Ковачици до 91,7% у Алибунару) изјављују да су све узевши у обзир, задовољни здравственом заштитом у овој служби, једино је у Ковачици највише оних које изјављују да су ни задовољне ни незадовољне здравственом заштитом у овој служби.

Осмогодишњом анализом, задовољства корисника здравственом заштитом у овој служби, уочава се раст просечне оцене почев од 2009. године (3,68) до 2016. године (3,79), а највиша је била током 2012. године (4,01).

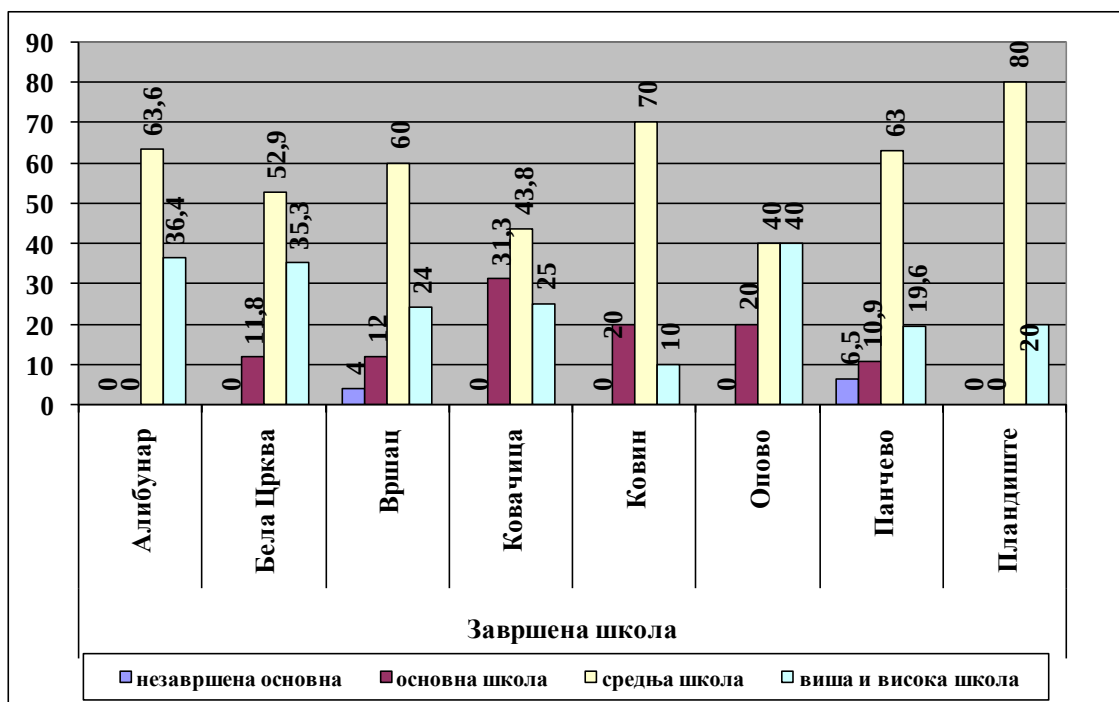
ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА СТОМАТОЛОШКОМ ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ

Просечна старост анкетираних корисника у служби стоматолошке здравствене заштите у 2016. години износила је 36,6 година, док је 2009. године била 34,9 година, а 2010. године забележена је износила је 38,6 година.



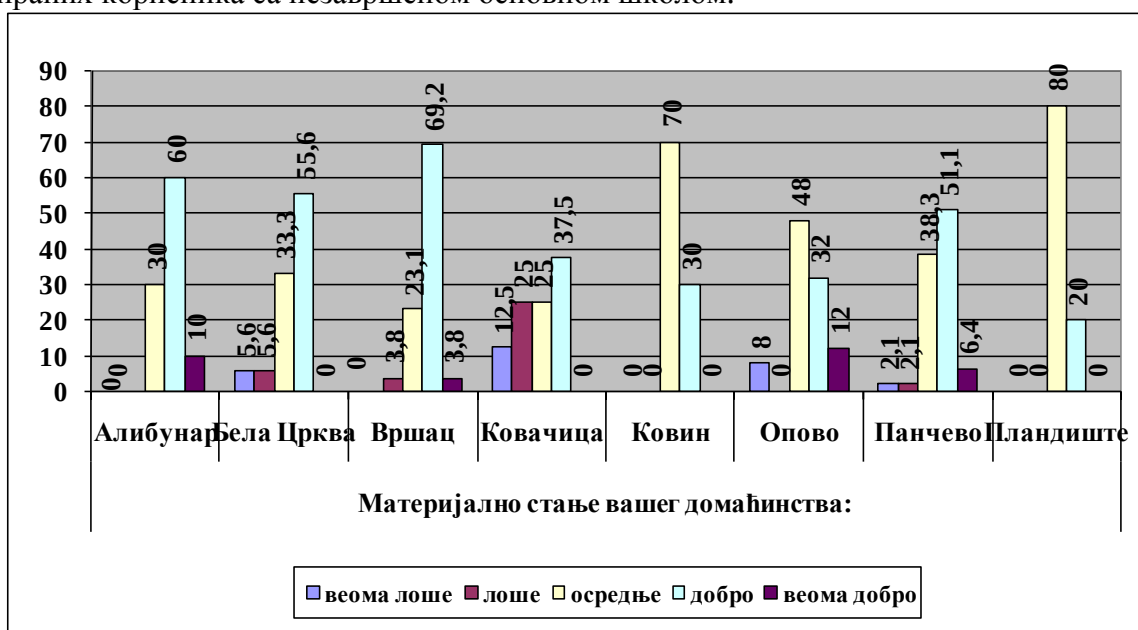
Већина анкетираних корисника у стоматолошкој здравственој заштити у свим општинама је женског пола, осим у Пландишту, где је био подједнак број испитаника оба пола (од 60% у Ковину до 90 % у Алибунару).

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 2016. године 70,9% испитаника чиниле жене.



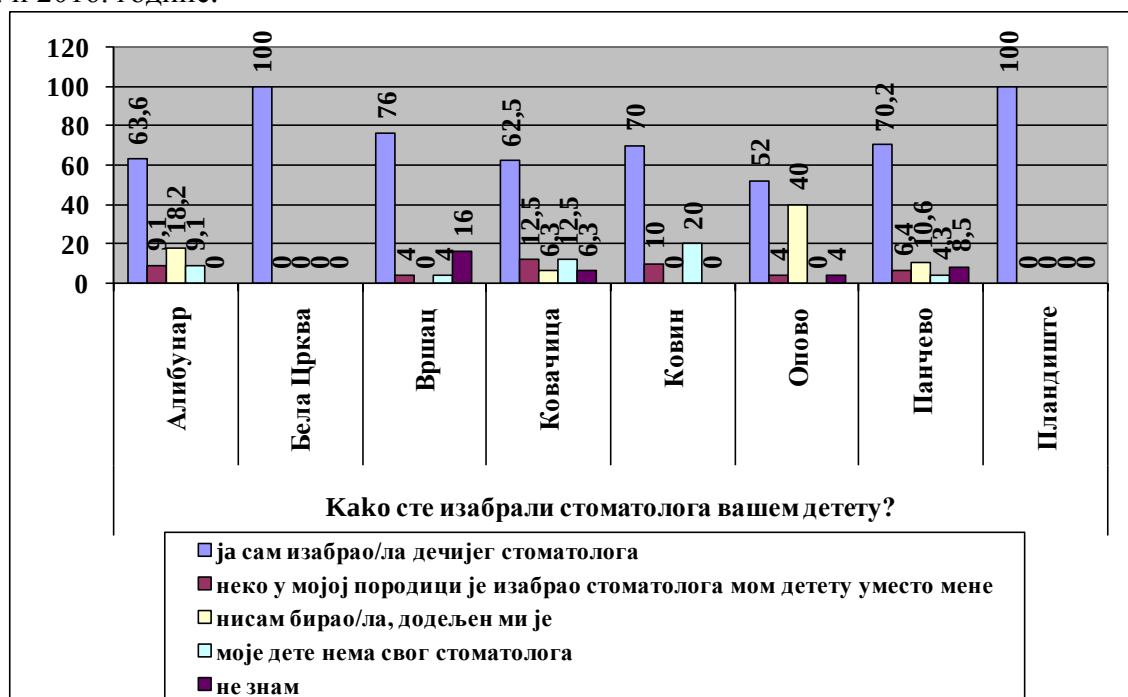
Већина анкетираних корисника (од 40% у Опову до 80% у Пландишту) има завршену средњу школу.

Анализом стручне спреме анкетираних корисника у служби стоматолошке здравствене заштите у Јужнобанатском округу последњих осам 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.



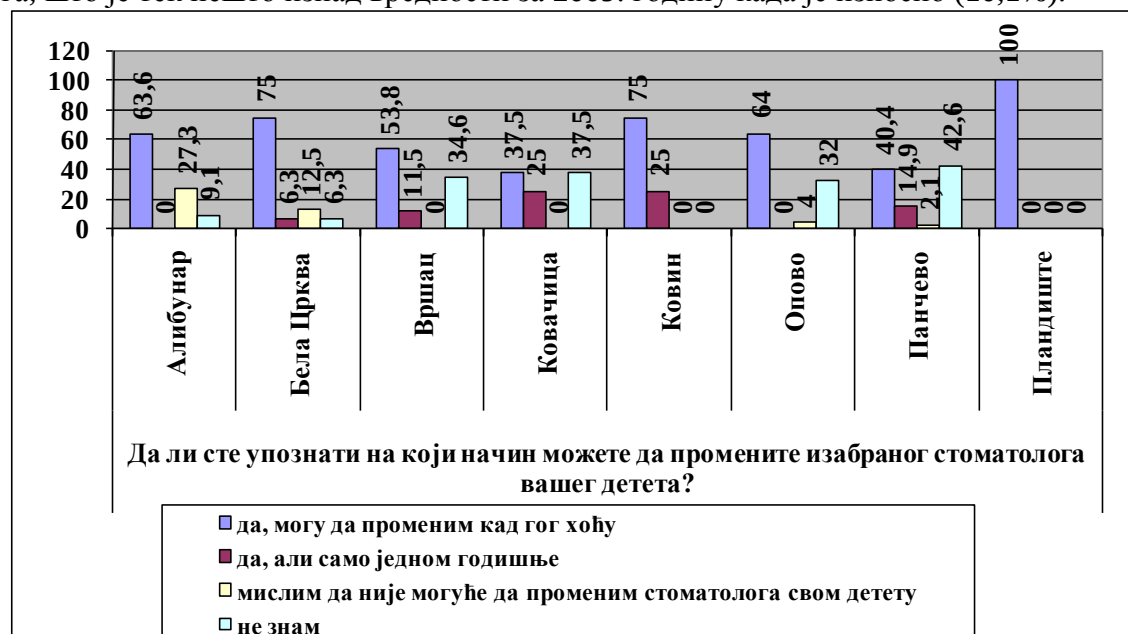
Већина анкетираних корисника у Алибунару (60%), Белој Цркви (55,6%) Вршцу (69,2%), Ковачици (37,5%) и Панчеву (51,1%) је доброг материјалног стања. Већина анкетираних корисника у Ковину (66,7%), Опову (48%), и Пландишту (80%) се изјаснила да су осредњег материјалног стања.

Анализом материјалног стања анкетираних корисника у служби стоматолошке здравствене заштите у Јужнобанатском округу последњих осам година, од 2009. до 2016. године уочава се смањење процента корисника са осредњим материјалним стањем, док се бележи пораст броја корисника са лошим, веома лошим и добрим материјалним стањем, док проценат корисника са веома добрим стањем практично је исти 2009. и 2016. године.



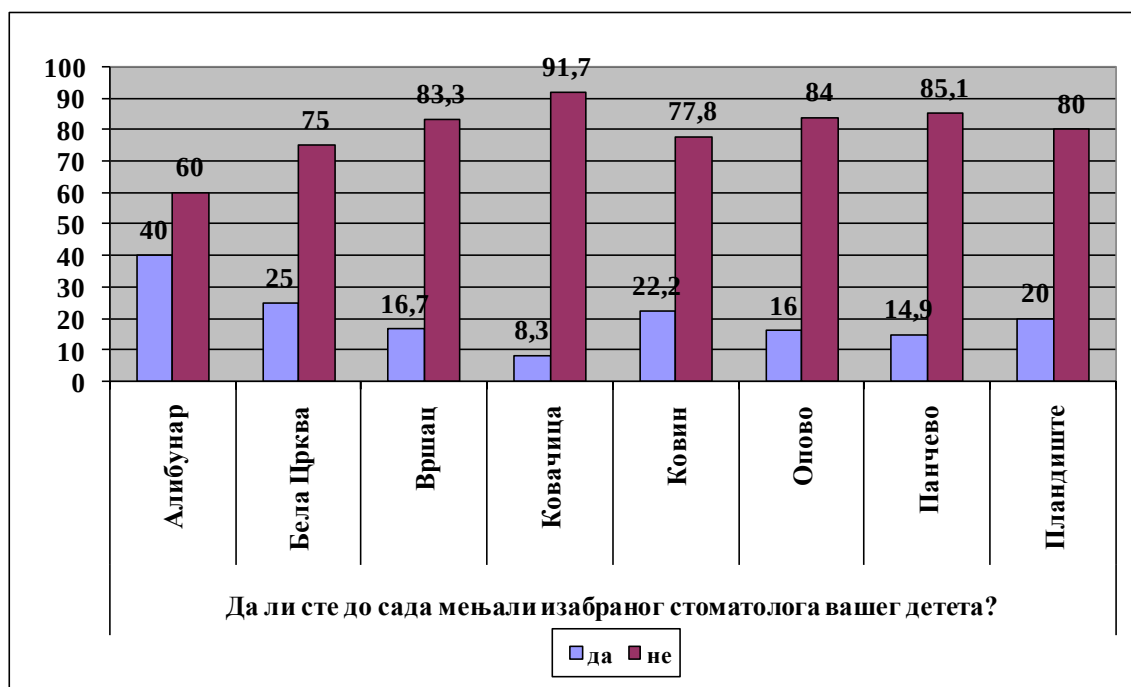
Већина анкетираних корисника (од 52% у Опову до 100 % у Белој Цркви и Пландишту) изјављује да су сами изабрали свог стоматолога.

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 дошло до пада у 2016. години на 71,3%, а проценат анкетираних корисника који немају изабраног стоматолога остао је приближно исти као у 2009. години, док (11,5%) корисника у 2016. години није бирало свог стоматолога, што је тек нешто изнад вредности за 2009. годину када је износио (10,1%).



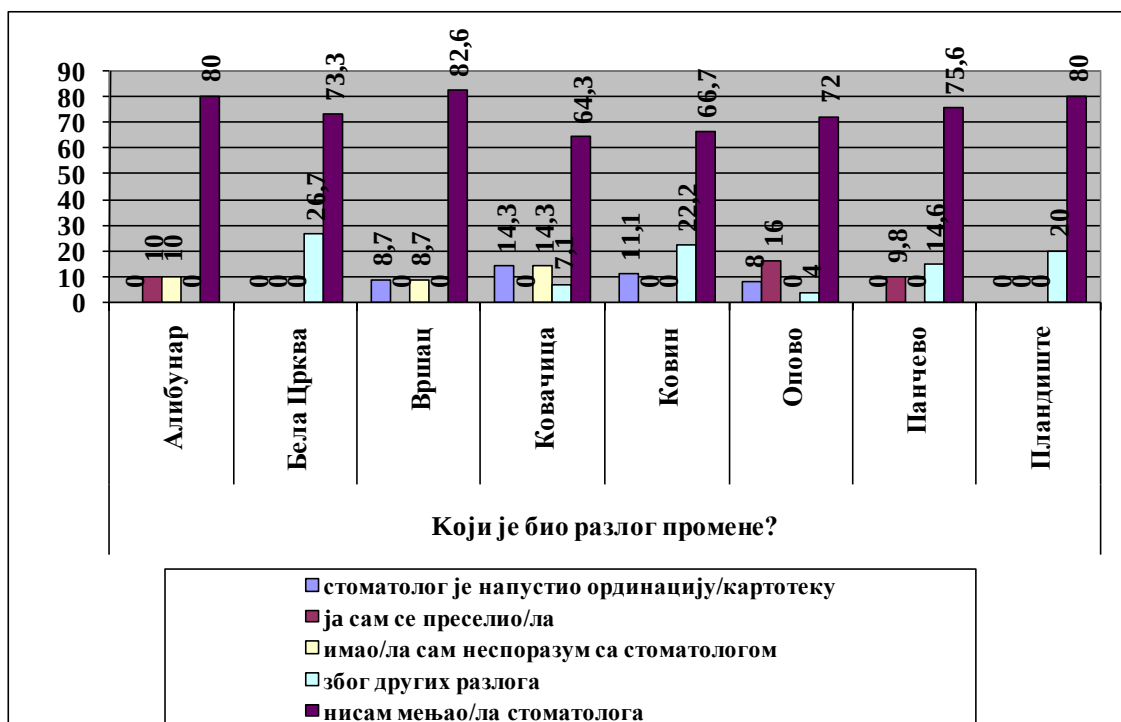
Један део анкетираних корисника (од 37,5% у Ковачици до 100% у Пландишту) изјављује да свог стоматолога може да промени кад хоће. Од (6,3%) анкетираних у Белој Цркви до (25%) у Ковачици и Ковину изјављује да свог изабраног стоматолога може да промени једном годишње, док у Алибунару, Опову и Пландишту нема испитаника који су сагласни са овом тврдњом. Поред наведеног, од (6,3%) анкетираних у Белој Цркви до (42,6 %) у Панчеву изјављује да не зна да ли може да промени изабраног стоматолога.

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%. Проценат корисника који не зна да ли је могуће променити изабраног стоматолога је растао са 28,6% (2009.) до 38,2% (2014.), док у 2015. долази до пада на 29,4%. Проценат оних који знају да могу да промене свог стоматолога једном годишње смањен је у односу на 2009. годину (са 18,2% на 11,1%).



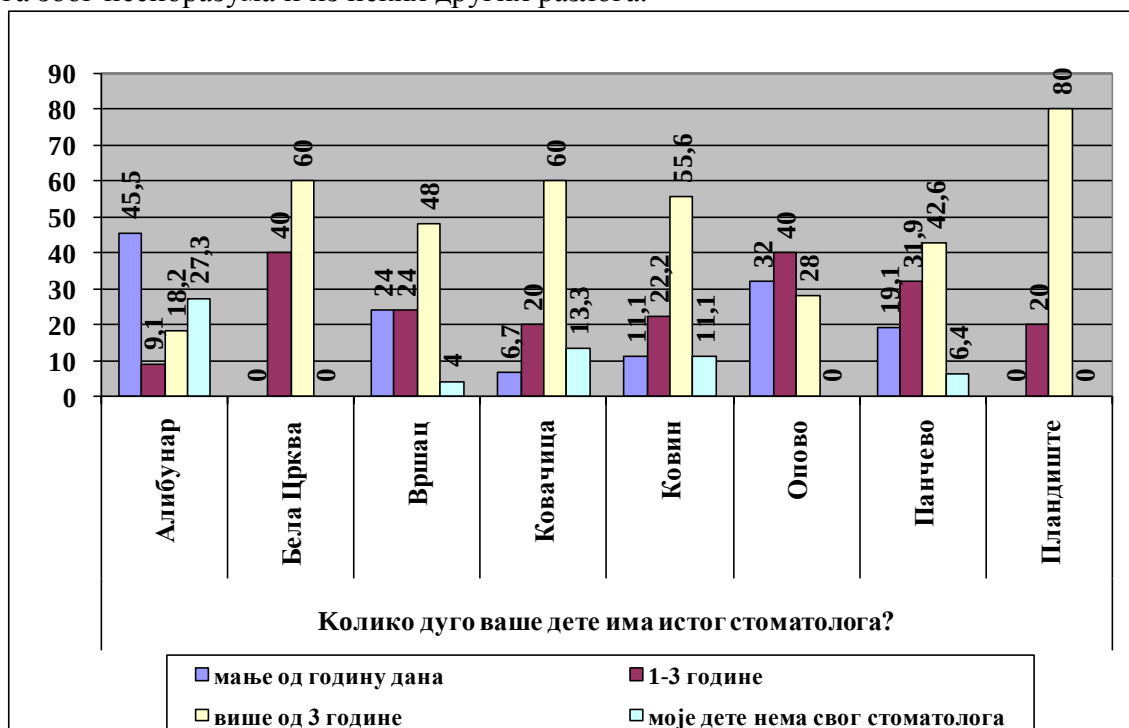
Већина анкетираних корисника (од 60% у Алибунару до 91,7% у Ковачици) изјављује да до сада нису мењали изабраног стоматолога свом детету.

Анализом одговора анкетираних корисника уочава се да се проценат корисника који су мењали изабраног стоматолога смањује почев од 2009. године (са 20,5% на 12%) у 2014. години, да би у 2015. години дошло до пораста на 23,3%, а потом благог пада на 18,2%.. Проценат корисника који нису мењали изабраног стоматолога се нашо повећао (са 79,5% на 81,8%).



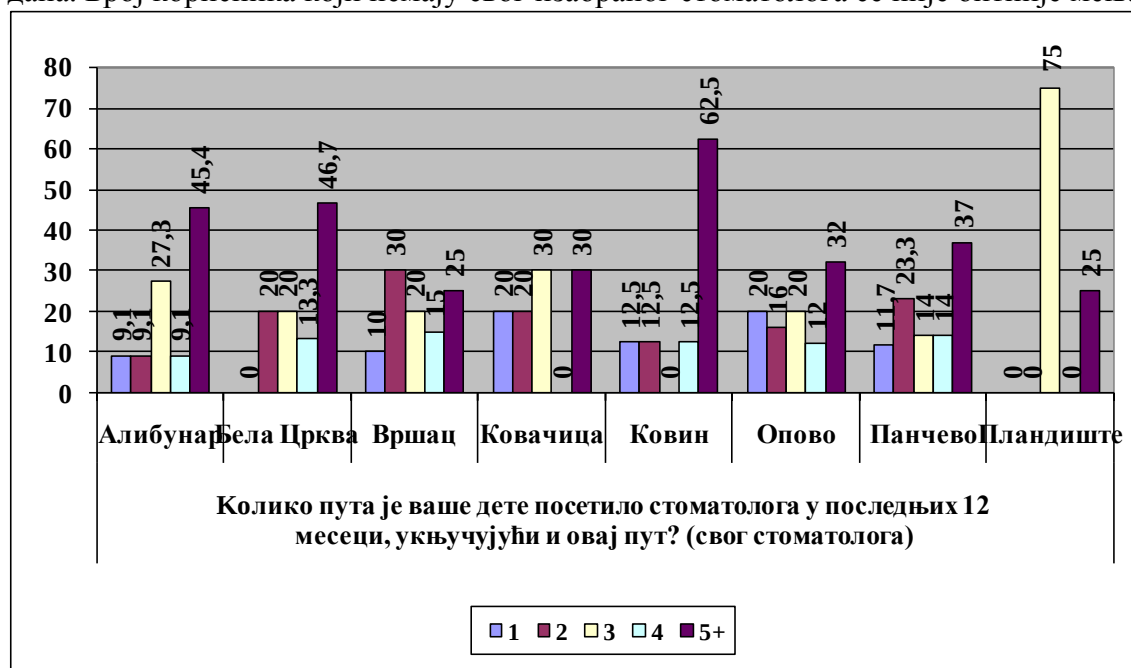
У свим домовима здравља изабрани стоматолог код већине корисника није мењан (од 64,3% у Ковачици до 82,6 у Вршцу).

Анализом одговора испитаника од 2009. године проценат корисника који нису мењали изабраног стоматолога кретао се у интервалу (76,6%-74,6%), приближан је проценат оних који су мењали стоматолога због неспоразума и из неких других разлога.



Већина анкетираних корисника у Белој Цркви, Вршцу, Ковачици, Ковину, Панчеву и Пландишту (од 42,6% до 80%) изјављује да изабраног стоматолога њихово дете има више од 3 године. Корисници у Алибунару (45,5%) су се изјаснили да њихово дете има истог стоматолога мање од једне године, док у Опову 40% испитаника изјављује да њихово дете има изабраног стоматолога 1-3 године. Мали је број оних анкетираних корисника чије дете нема свог изабраног стоматолога, сем у Алибунару (27,3%).

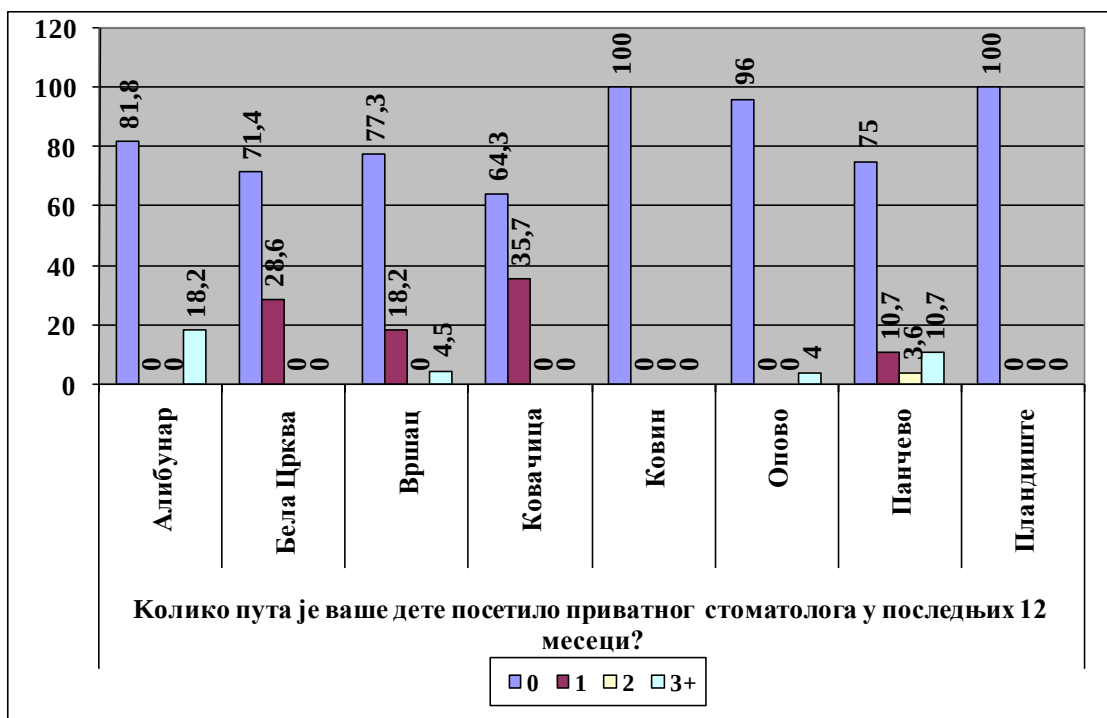
Анализом од 2009. године (35%) уочава се пораст процента корисника који се код изабраног стоматолога лече дуже од три године до 2012. године (50%) а затим долази до пада, да би у 2016. години овај проценат износио 44,7%. Смањо се проценат оних који се код свог стоматолога лече мање од годину дана. Број корисника који немају свог изабраног стоматолога се није битније мењао.



Већина анкетираних корисника у Алибунару (45,7%), Белој Цркви (46,7%), Ковину (62,5%), Опову (32%) и Панчеву (37%) изјављује да је у последњих 12 месеци, њихово дете свог стоматолога посетило 5 или више пута. Већина корисника у Пландишту (75%) изјављује да је њихово дете посетило свог стоматолога три пута током последњих 12 месеци.

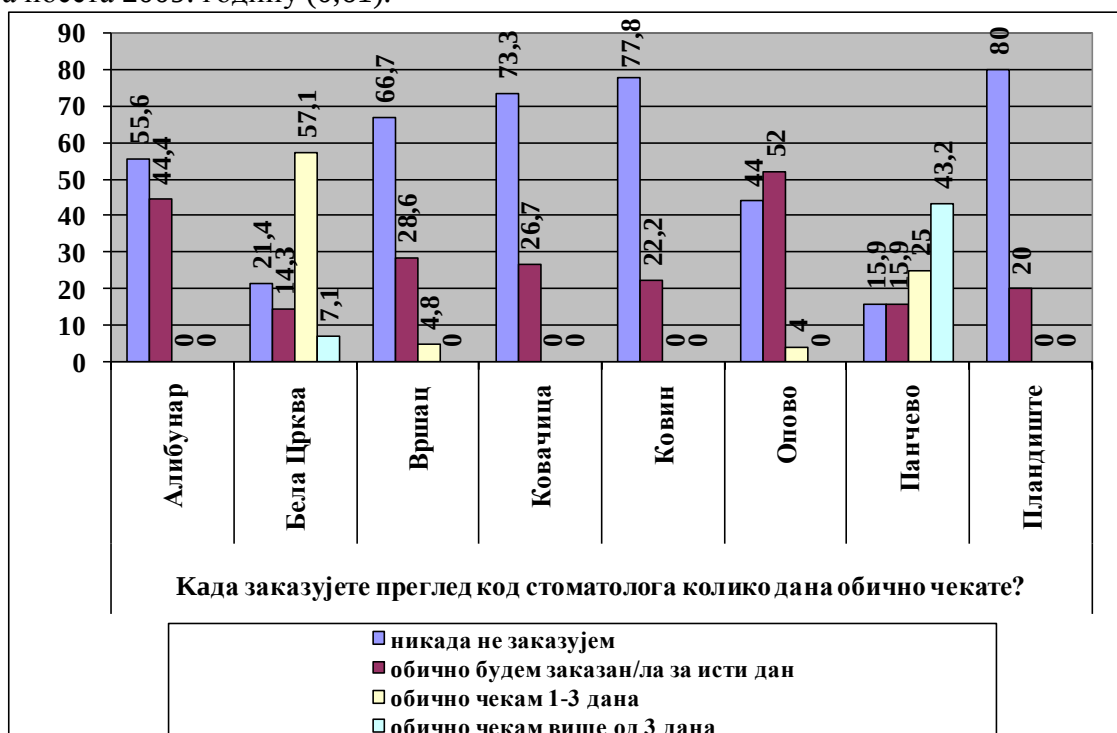
Просечан број посета изабраног стоматолога у последњих 12 месеци у 2015. години је 4,26 пута. Анализом, последњих осам година број посета се смањо са 6,95 пута у 2009. години на 4,26 пута у 2016. години.

Просечан број посета другом стоматологу последњих 12 месеци је у значајном паду у односу на 2015. годину. Анализом последњих осам година број посета се смањо са 3,00 пута у 2009. години на 1,33 пута у 2016. години.



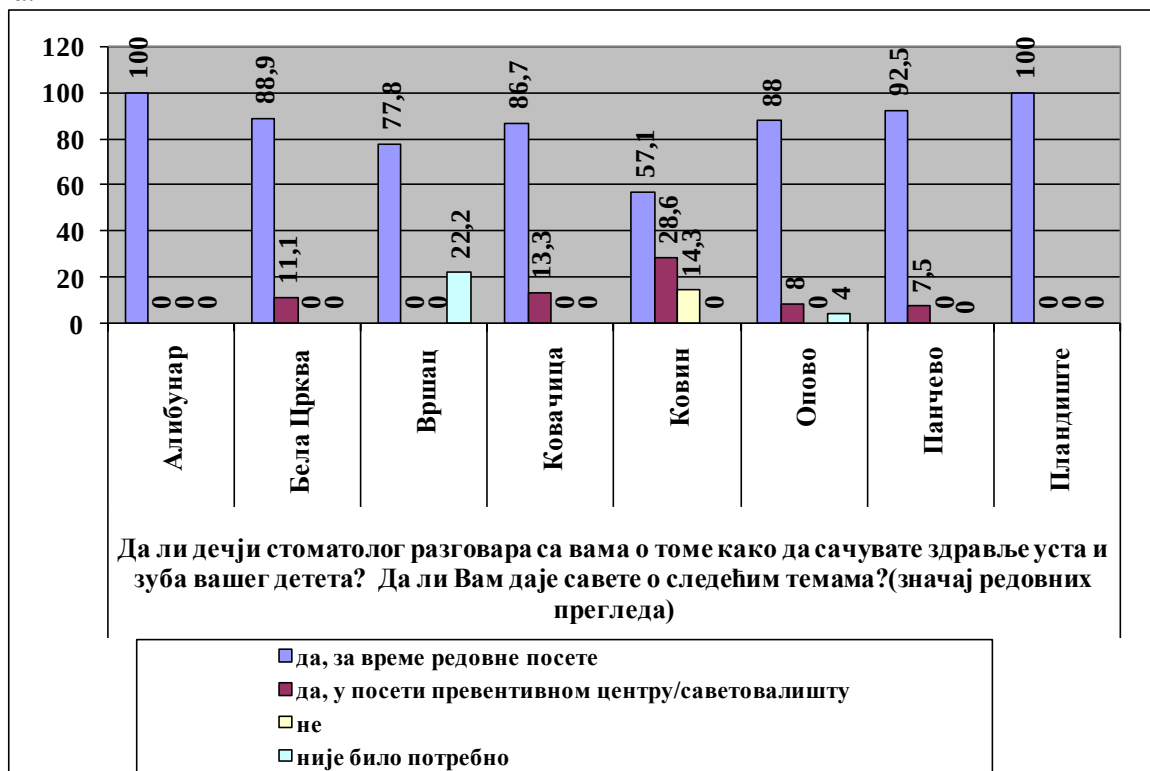
Већина анкетираних корисника (од 64,3% у Ковачици до 100% у Ковину и Пландишту) изјављује да њихово дете, у последњих 12 месеци, није посећивало приватног стоматолога, док је у Ковачици око трећине анкетираних корисника једном посетила приватног стоматолога у последњих 12 месеци.

Просечан број посета приватном стоматологу у току последњих 12 месеци у 2016. години (0,63) је на нивоу броја посета 2009. годину (0,61).



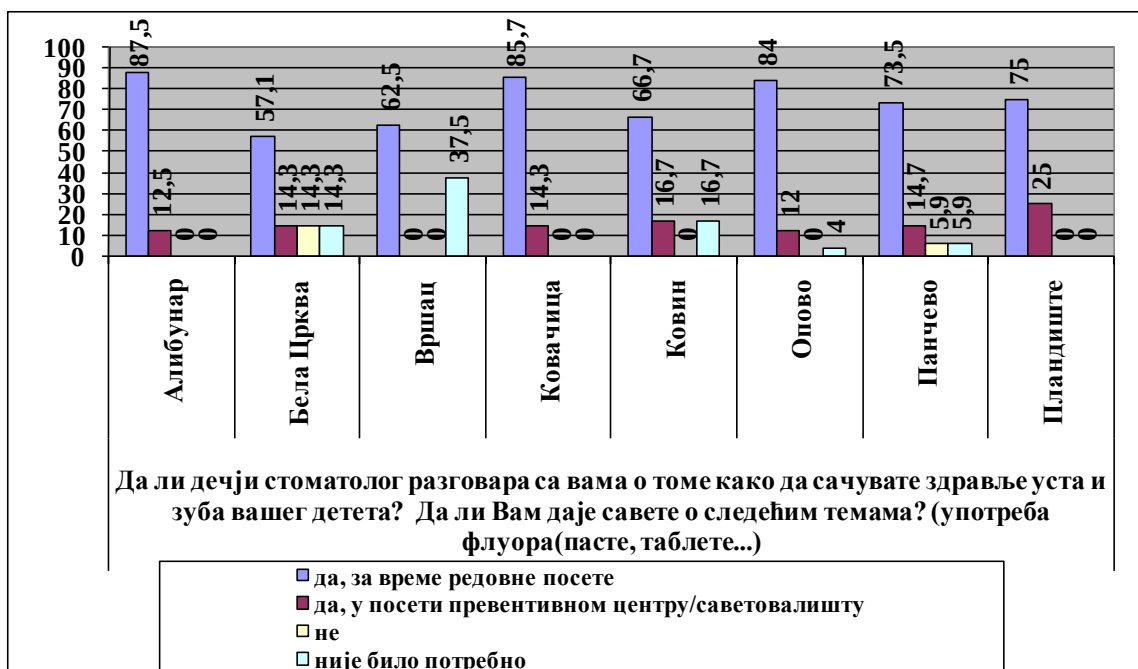
Већина анкетираних корисника у Алибунару (55,6%), Пландишту (80%), Ковачици (77,3%), Вршцу (66,7%) и Ковину (77,8%) на питање колико дана обично чека када заказује преглед код стоматолога, одговорило је да преглед никада не заказује. У Опову (52%) изјављује да обично буде заказана за исти дан, а у Панчеву (43,2%) изјављује да обично чекају више од 3 дана.

Највећи проценат корисника никада не заказује преглед код изабраног стоматолога и то се није битније променило. Проценат оних који буду заказани исти дан је такође није значајније у 2016. годину нижи, као и проценат оних који чекају од 1 до 3 дана, док је у порасту проценат испитаника који чекају дуже од три дана.



Већина анкетираних корисника у свим домовима здравља (од 57,1% у Ковину до 100% у Алибунару и Пландишту) 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 смањио се (са 93,3% на 87,5%).



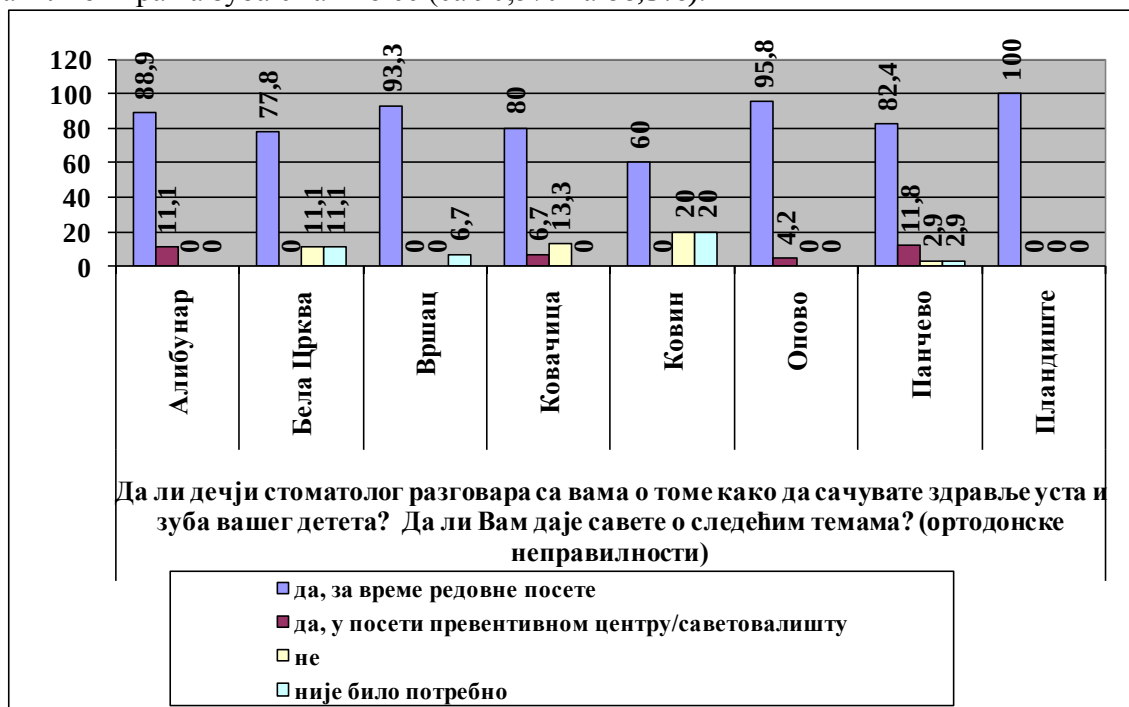
Већина анкетираних корисника у свим домовима здравља (од 57,1% у Белој Цркви до 87,5% у Алибунару) изјављује да им изабрани стоматолог за време редовне посете даје савете о значају употребе флуора за здравље уста и зуба њихове деце.

Током последњих осам година проценат испитаника који сматрају да добијају савете од стоматолога о значају употребе флуора смањен је у односу на 2009. годину (87,8%) , а у 2016. години је 75,4%.

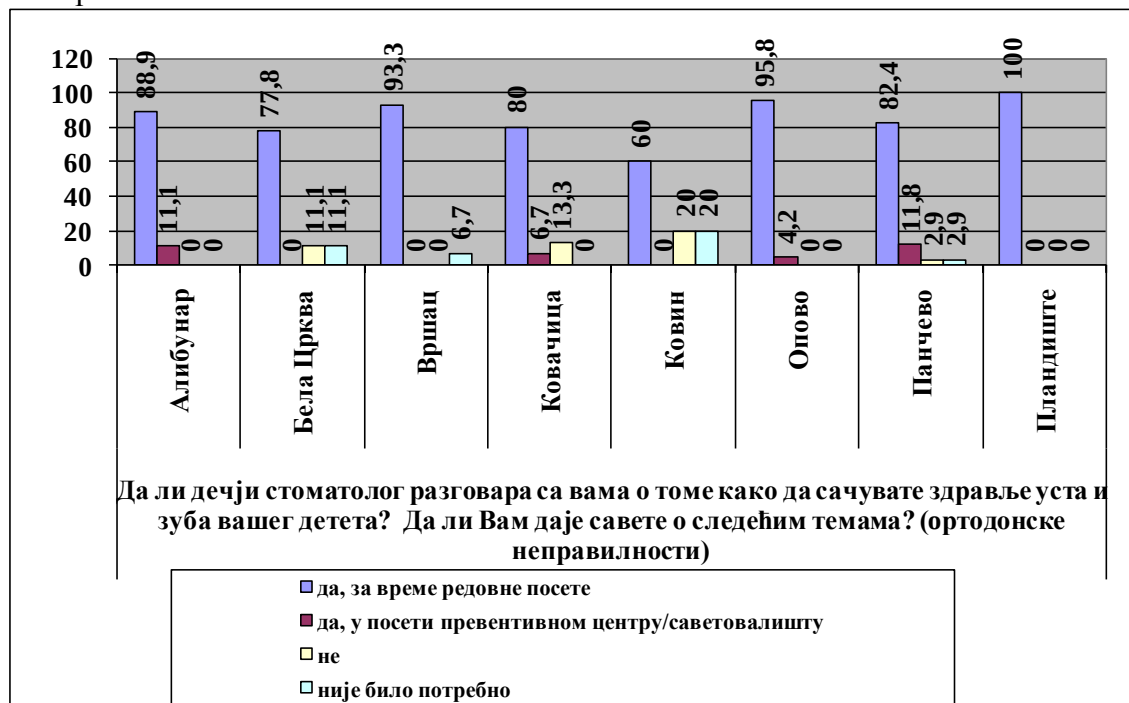


Већина анкетираних корисника у свим домовима здравља (од 70,6% у Вршцу до 100% у Алибунару, Белој Цркви и Пландишту) изјављује да им за време редовне посете, изабрани стоматолог даје савете о значају правилног прања зуба.

Током последњих осам година проценат испитаника који сматрају да добијају савете од стоматолога о значају правилног прања зуба смањио се (са 90,5% на 86,5%).



Већина анкетираних корисника (од 60% у Ковину до 100% у Пландишту) изјављује да им за време редовне посете, изабрани стоматолог даје савете у вези са значајем и улогом, као и коришћењем ортодонских протеза.

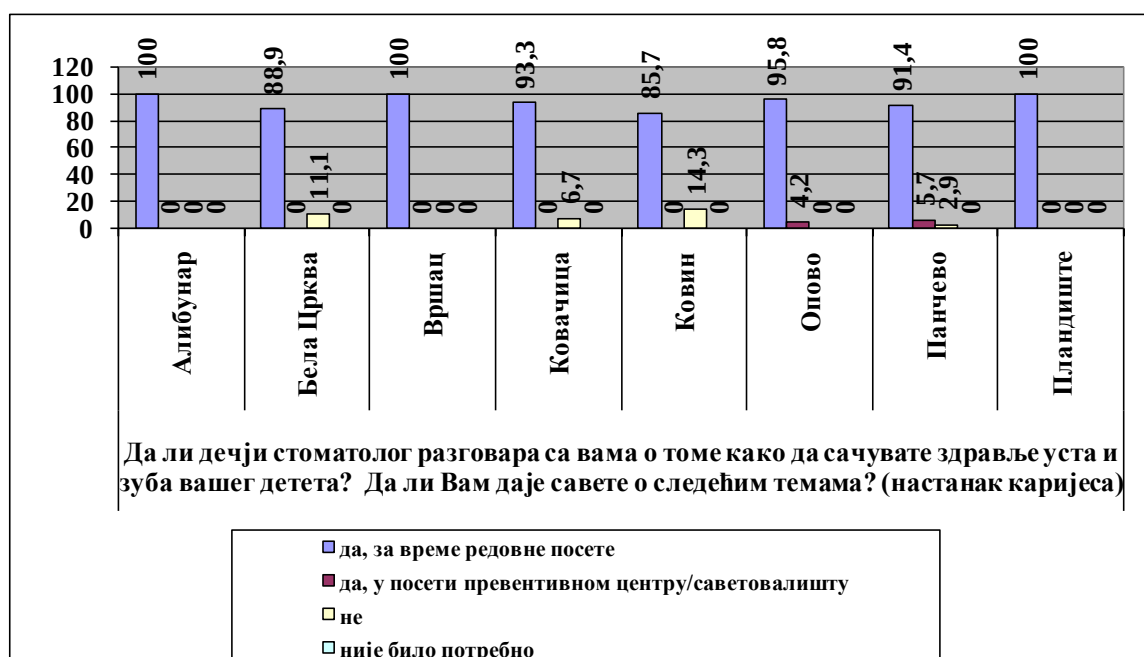


Већина испитаника од 60% у Ковину до 100% у Пландишту сагласна је са изјавом да децји стоматолог разговара са њима како да сачувају здравље уста и зуба њиховог детета и даје им савете о ортодонским неправилностима.

Током последњих осам година проценат испитаника који сматрају да добијају савете од стоматолога о значају ортодонских неправилности се повећао (са 79,9% на 86%), док је непромењен број оних који су сматрали да за тим није било потребе .

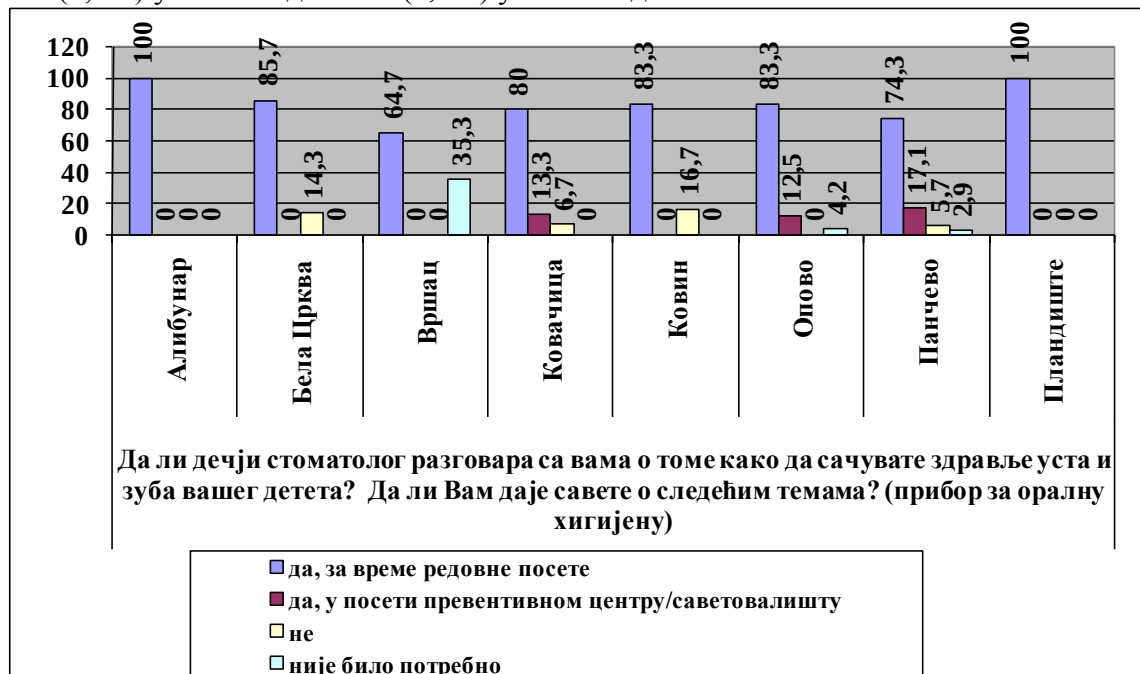


Већина анкетираних корисника у свим домовима здравља (од 85,7% у Ковину до 100% у Алибунару, Вршцу и Пландишту) изјављује да им за време редовне посете, изабрани стоматолог даје савете о значају и настанку каријеса по здравље уста и зуба њихове деце.

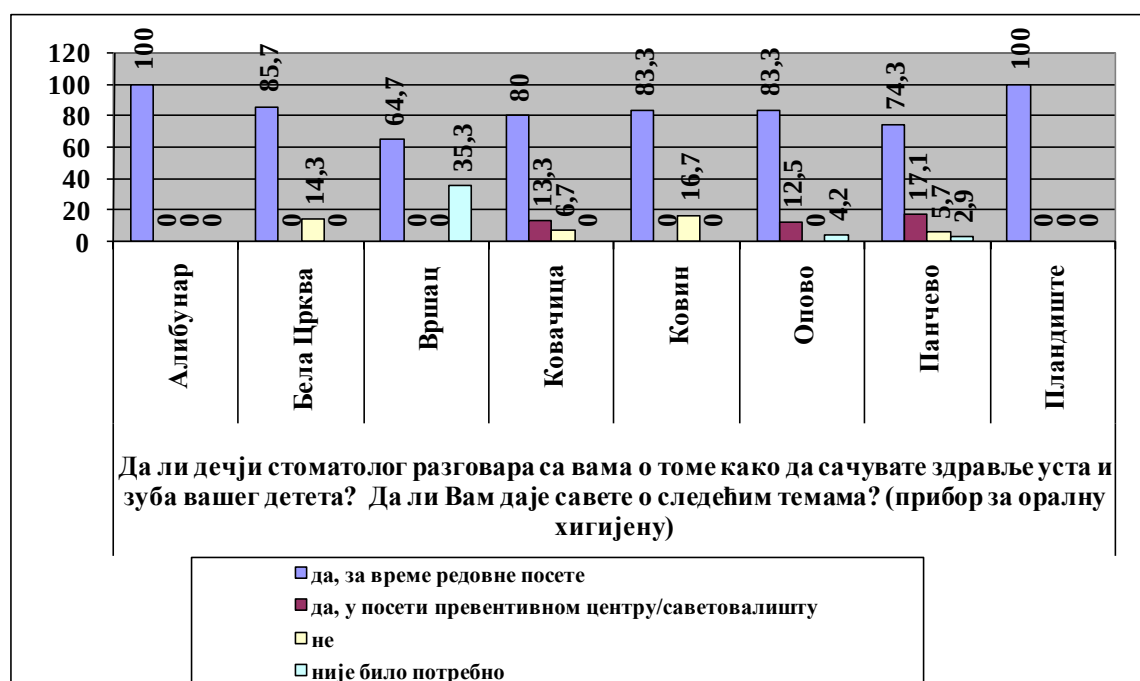


Већина анкетираних изјавила је да за време редовне посете изабрани стоматолог разговара како да сачувају здравље уста и зуба њиховог детета/ односно даје савете како да се предупреди каријес, и то од 85,7% у Дому здравља Ковин до 100% у домовима здравља Алибунар, Вршац и Пландиште.

Током последњих осам година проценат испитаника који сматрају да добијају савете од стоматолога о настанку каријеса повећао се (са 87,4% на 94,1%). У порасту је број оних који сматрају да за тим није био потребе са (5,6%) у 2009. години на (9,1%) у 2015. години.



Већина анкетираних корисника у свим домовима здравља (од 64,7% у Вршцу до 100% у Алибунару и Пландишту) изјављује да им за време редовне посете, изабрани стоматолог даје савете о значају прибора за оралну хигијену по здравље уста и зуба њихове деце.



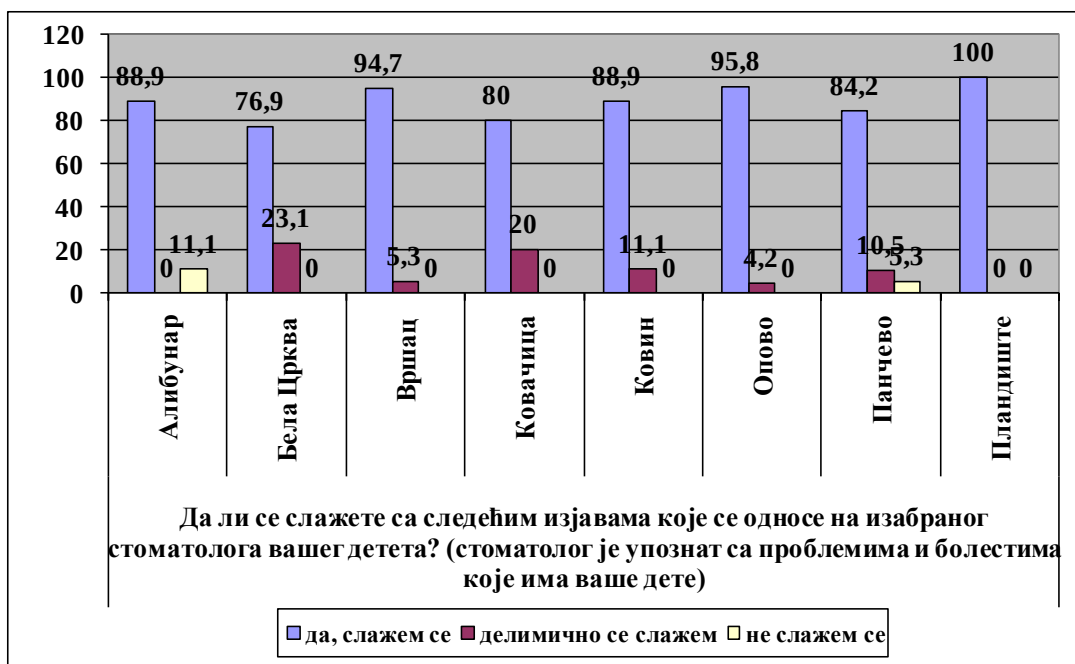
Већина анкетираних изјавила је да за време редовне посете изабрани стоматолог разговара како да сачувају здравље уста и зуба њиховог детета/ односно даје савете о прибору за оралну хигијену, и то од 64,7% у Дому здравља Вршац до 100% у домовима здравља Алибунар и Пландиште.

Током посматраних година проценат испитаника који сматрају да добијају савете од стоматолога о значају прибора за оралну хигијену смањено се (са 86,3% на 79,3%). У порасту је број испитаника који сматрају да за тим није било потребе.



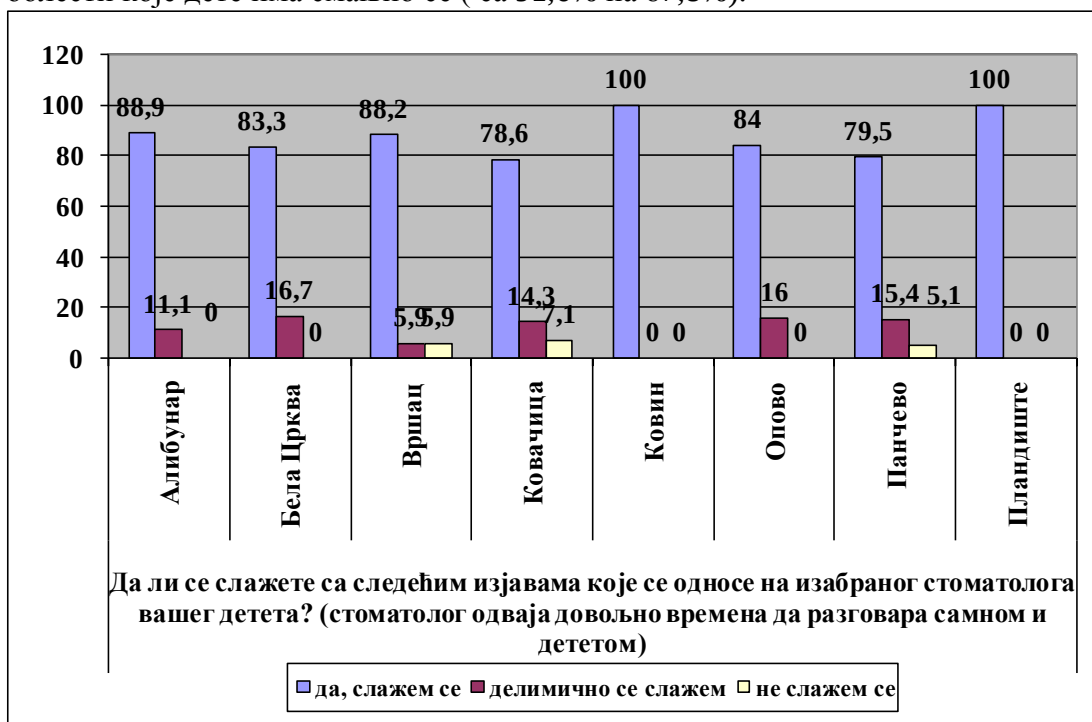
Већина анкетираних корисника (од 52,9% у Вршцу до 100% у Алибунару, Белој Цркви и Пландишту) изјављује да им за време редовне посете, изабрани стоматолог даје савете о значају правилне исхране по здравље уста и зуба њихове деце. Мали број анкетираних у свим општинама је изјавио да ове савете добија у току редовне посете или сматра да за тим нема потребе.

Током последњих осам 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 77,2%). Повећао се број оних који сматрају да за тим саветима није било потребе.



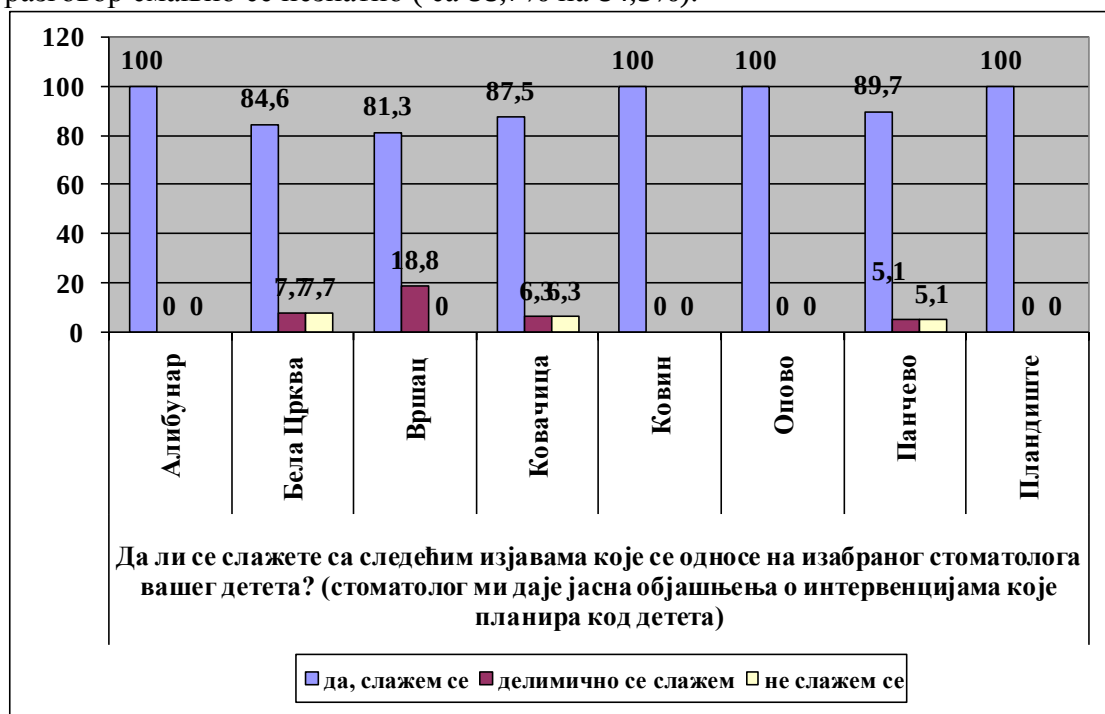
Већина анкетираних корисника у свим домовима здравља (од 76,9% у Белој Цркви до 100% у Пландишту) изјављује да је изабрани стоматолог упознат са проблемима и болестима које има њихово дете.

Током последњих осам година проценат испитаника који сматрају да њихов стоматолог познаје проблеме и болести које дете има смањио се (са 91,6% на 87,8%).



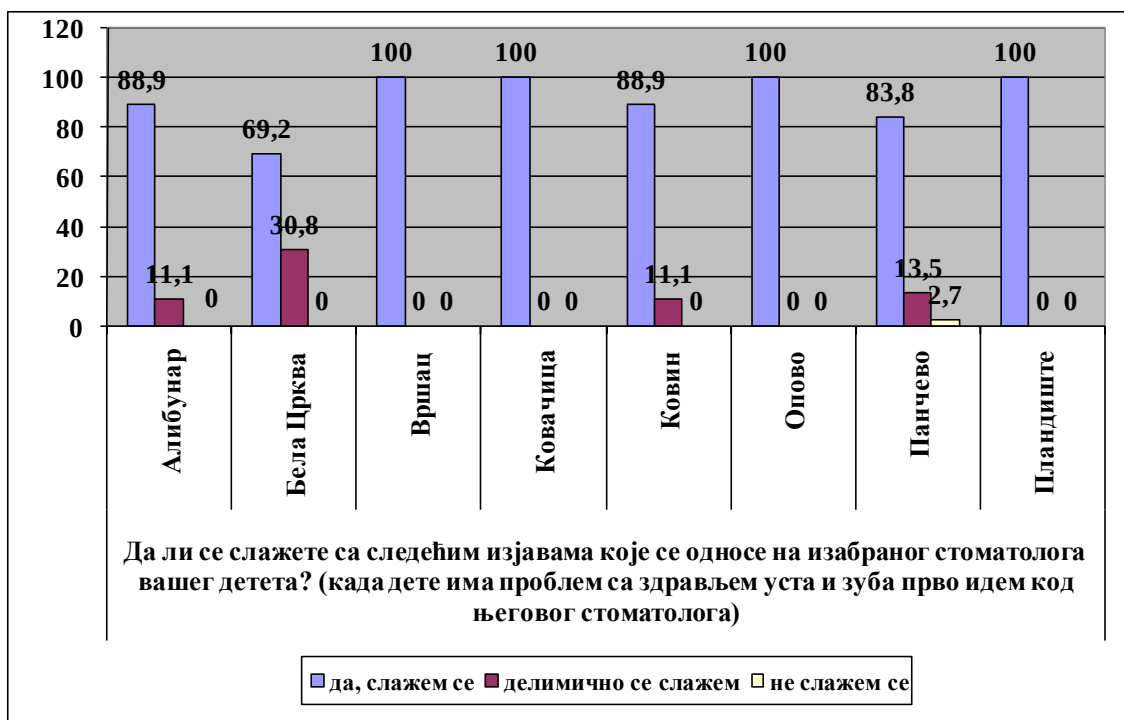
Већина анкетираних корисника у свим домовима здравља (од 78,6% у Ковачици до 100% у Ковину и Пландишту) изјављује да изабрани стоматолог издваја довољно времена да разговара са њима и дететом.

Током последњих осам година проценат испитаника који сматрају да стоматолог одваја довољно времена за разговор смањено се незнатно (са 88,7% на 84,5%).



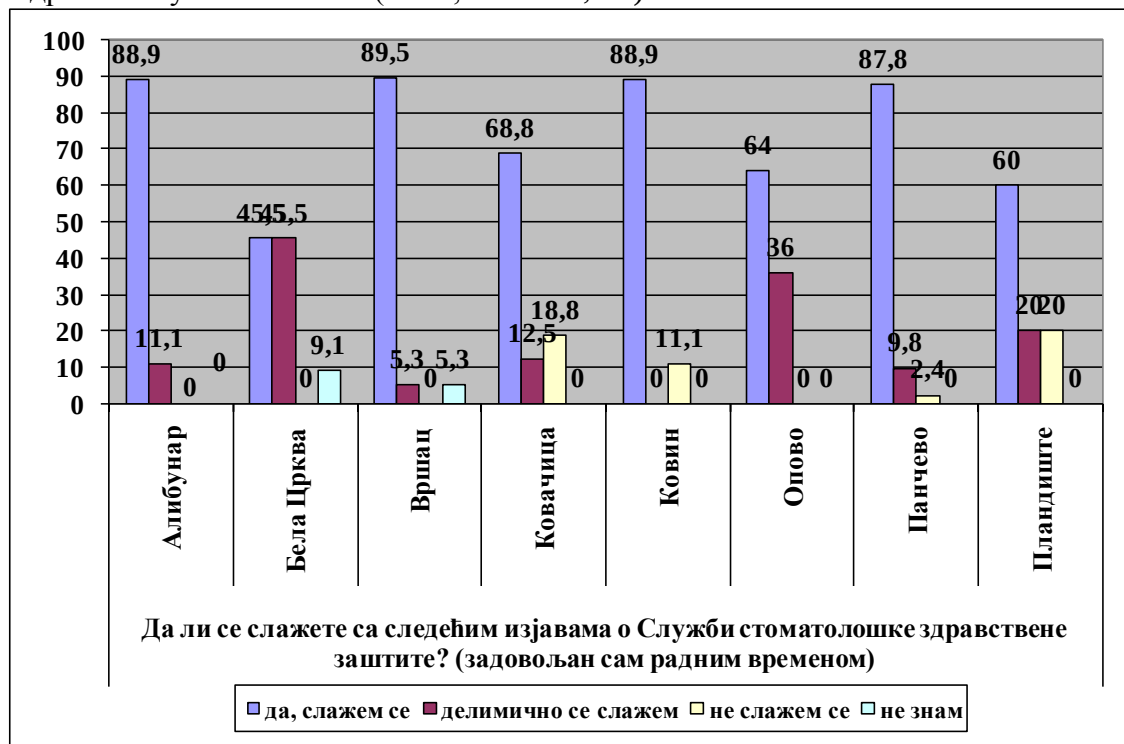
Већина анкетираних корисника (од 81,3% у Вршцу до 100% у Алибунару, Ковину, Опову и Пландишту) изјављује да им изабрани стоматолог даје јасна објашњења о интервенцијама које планира код детета. У Вршцу се нешто мање од петине корисника делимично слаже са овом изјавом.

Током последњих осам година проценат испитаника који сматрају да изабрани стоматолог даје јасна објашњења о интервенцијама које планира код детета благо смањивао са 93% на 91,5%.



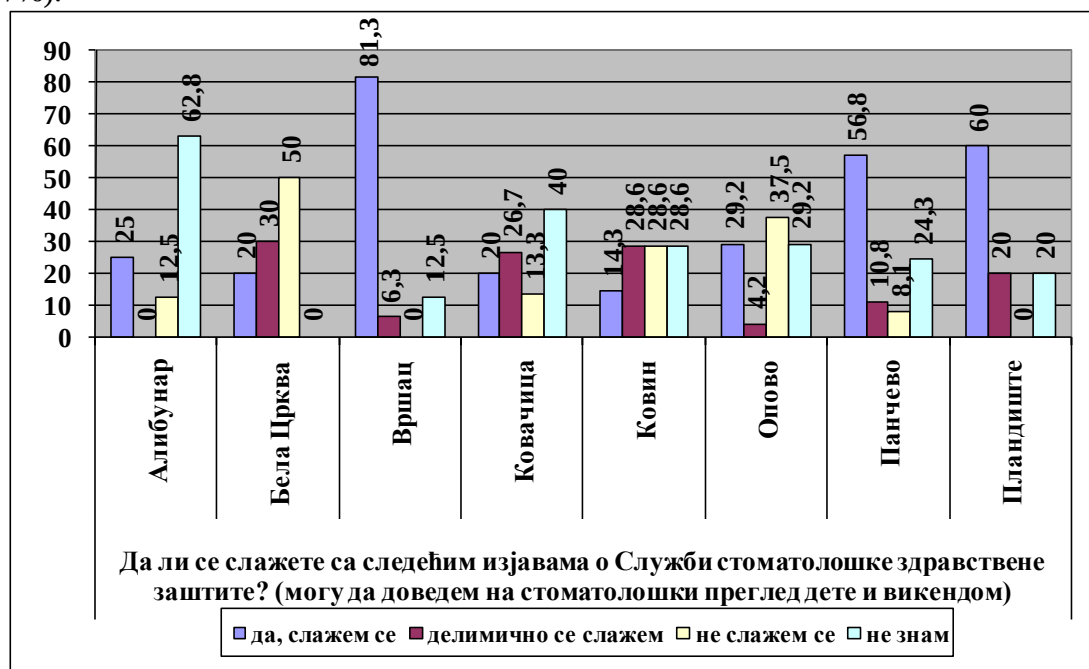
Већина анкетираних корисника у свим домовима здравља (од 69,2% у у Белој Цркви до 100% у Вршцу, Ковачици, Опову и Планишту) изјављује да, када дете има проблем са здрављем уста и зуба, прво иде код изабраног стоматолога.

Током последњих осам година проценат испитаника који дете прво воде код свог стоматолога када има проблем са здрављем зуба смањено се (са 95,8% на 90,5%).



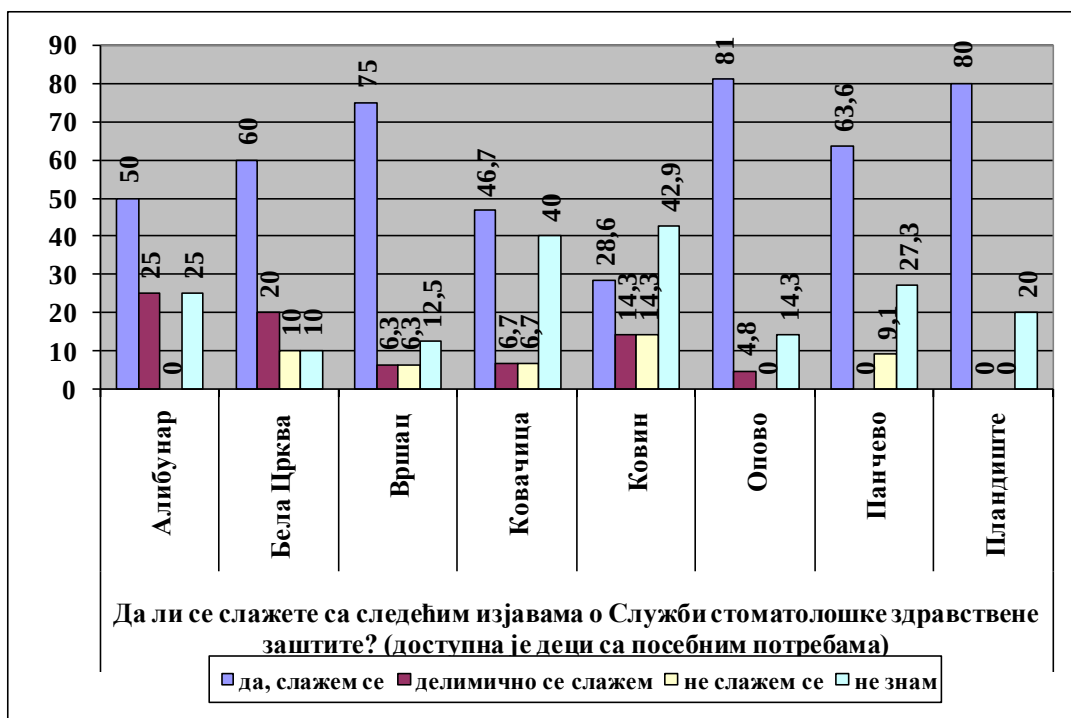
Већина анкетираних корисника (од 60% у Пландишту до 89,5% у Вршцу) изјављује да је задовољна радним временом Службе стоматолошке здравствене заштите. У Белој Цркви, подједанак проценат испитаника (45%) је задовољан радним временом и делимично се слаже са наведеном изјавом.

Током последњих осам година проценат испитаника који су задовољни радним временом смањивао се (са 82% на 77%).



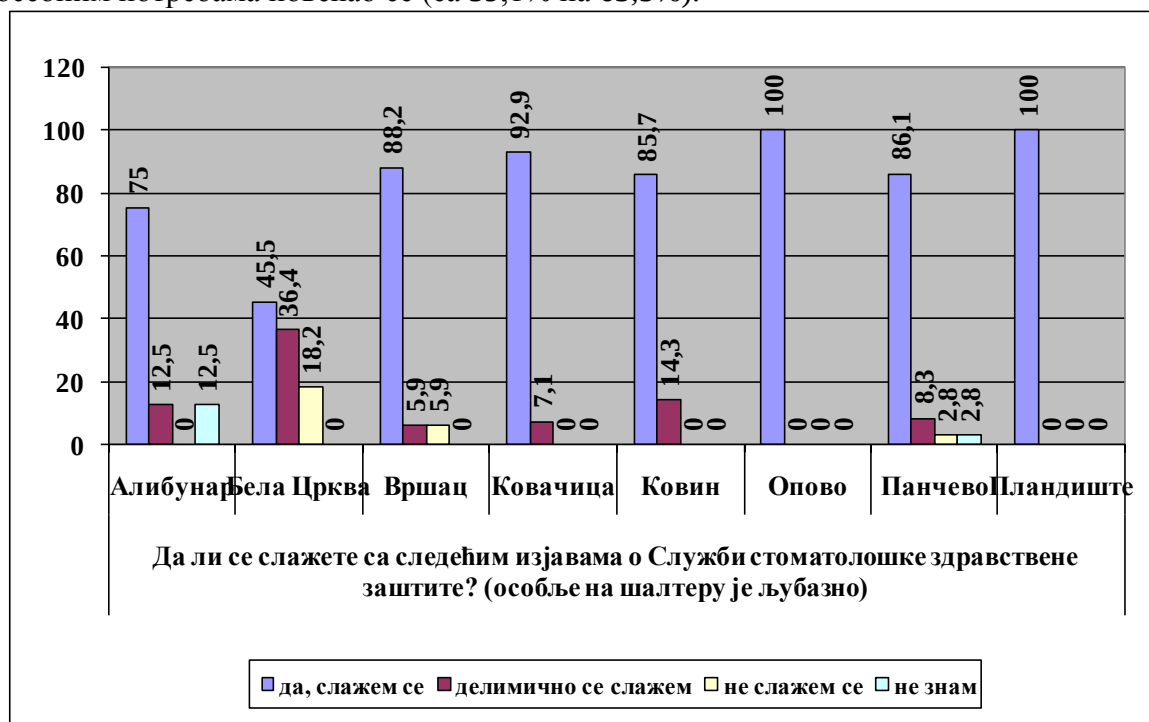
У Вршцу (81,3%), Панчеву (56,8%) и Пландишту (60%) изјављује да се слаже са изјавом да своје дете могу довести на стоматолошки преглед и викендом у Службу стоматолошке здравствене заштите. У Белој Цркви (50%) и Опову (37,5%) корисника се не слаже са овом изјавом. Већина анкетираних корисника у Алибунару (62,8%) и Ковачици (40%) изјашњава се да не зна одговор на ово питање. У У Ковину је подједнако оних који не знају, не слажу се или се само делимично слажу са овом тврдњом.

Током последњих осам година проценат испитаника који сматрају да могу да доведу дете на стоматолошки преглед и викендом повећао се са 39,9 на 42,6. Проценат оних који се не слажу нижи је него у 2009. години и износи 18%.



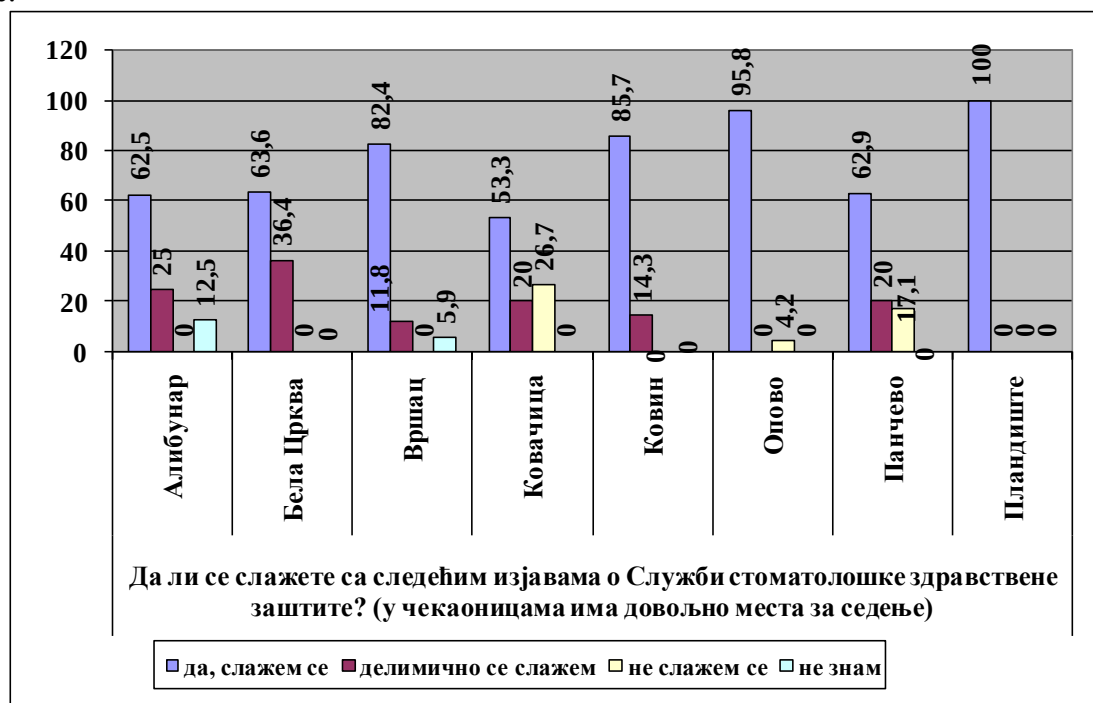
Већина анкетираних корисника, осим у Ковину (од 46,7% у Ковачици до 81% у Опову) изјављује да је Служба стоматолошке здравствене заштите доступна деци са посебним потребама, док већина у Ковину (42,9%) не зна одговор на ово питање.

Током последњих осам година проценат испитаника који сматрају да је стоматолошка служба доступна деци са посебним потребама повећао се (са 59,1% на 63,5%).



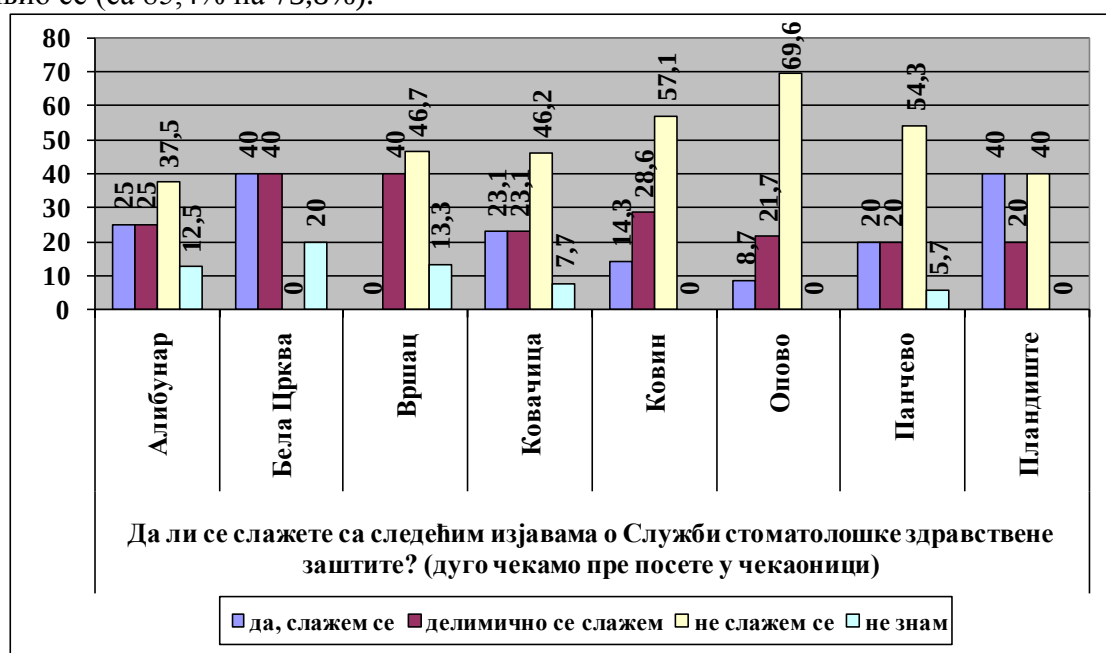
Већина анкетираних корисника (од 45,5% у Белој Цркви до 100% у Опову и Пландишту) изјављује да је особље на шалтеру љубазно.

Током последњих осам 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 2016. године је 86,1%, што је скоро на нивоу 2009. године.



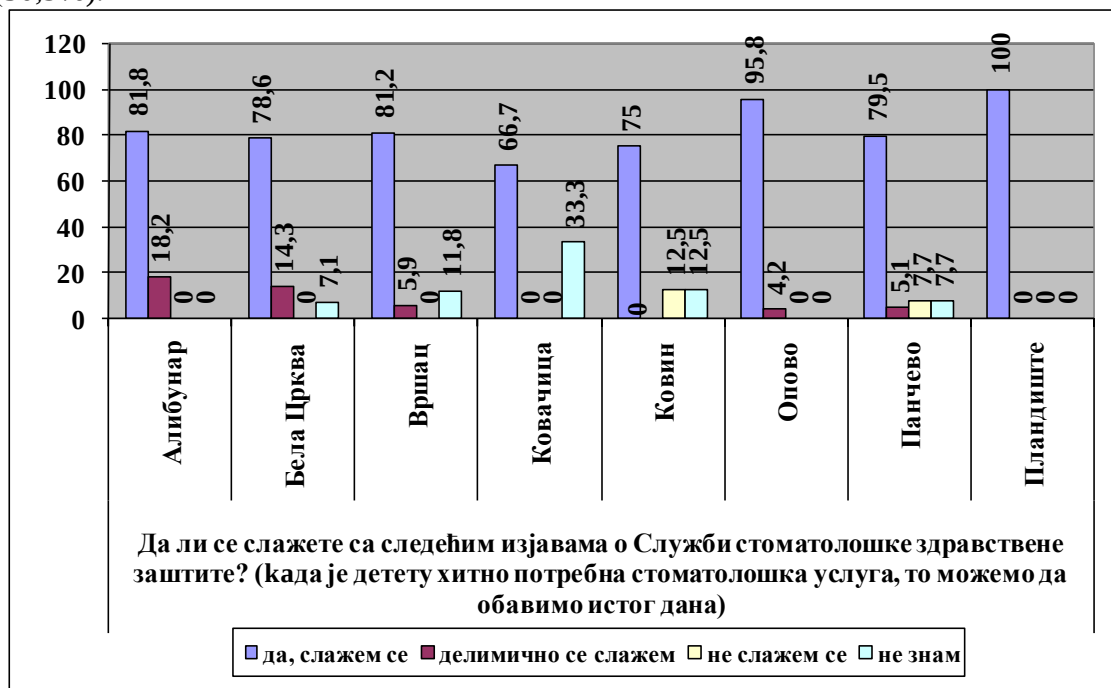
Већина анкетираних корисника (од 53,3% у Ковачици до 100% у Пландишту) изјављује да у чекаоницама има довољно места за седење. У Ковачици и Панчеву (20%) анкетираних корисника се делимично слаже са овом изјавом, а (26,7% односно 17,1%) не слаже се са овом изјавом.

Током последњих осам година проценат испитаника који сматрају да у чекаоници има довољно места за седење смањено се (са 85,4% на 73,8%).



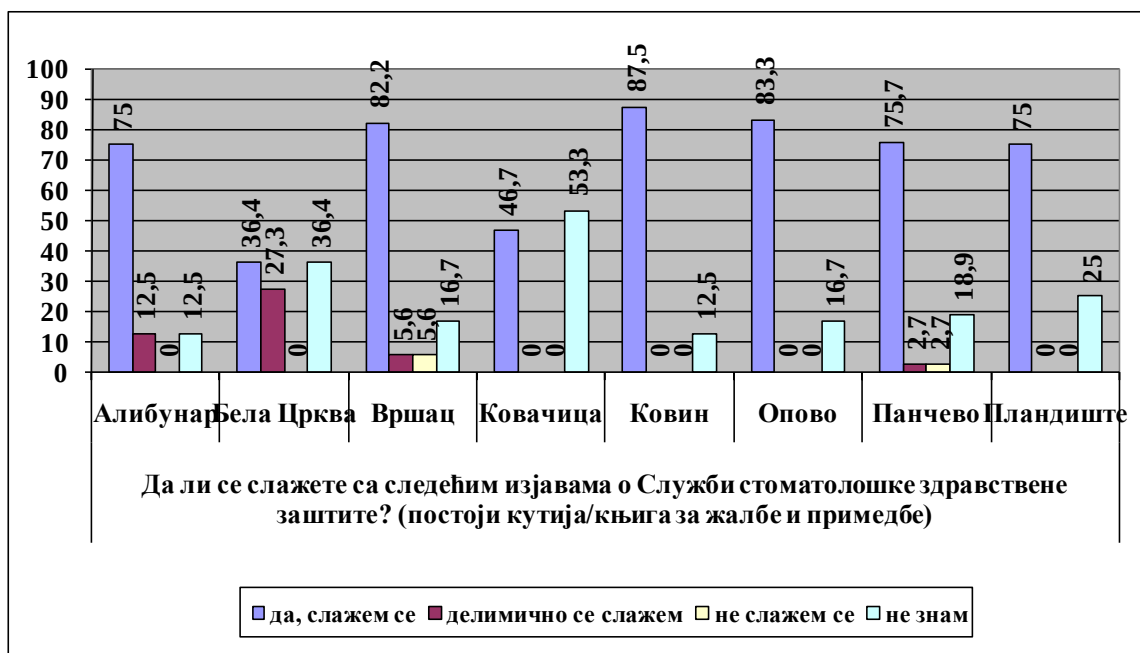
Већина анкетираних корисника од Алибунару 37,5% до 69,6% у Опову не слаже се да дуго чека пре посете у чекаоници. Већина анкетираних у Белој Цркви слаже се или делимично се слаже (по 40%) са овом изјавом, док у Пландишту подједнак проценат испитаника се слаже и не слаже са наведеном изјавом.

Током последњих осам година проценат испитаника који сматрају да дуго чекају у чекаоници пре посете стоматологу је вариорало а 2016. године (18,1%) је нижи него 2009. године (32,9%), а проценат оних који се не слажу са овом изјавом растао је, и највиши је био 2011. године (59,1%), а у 2016. години износио је (50,9%).



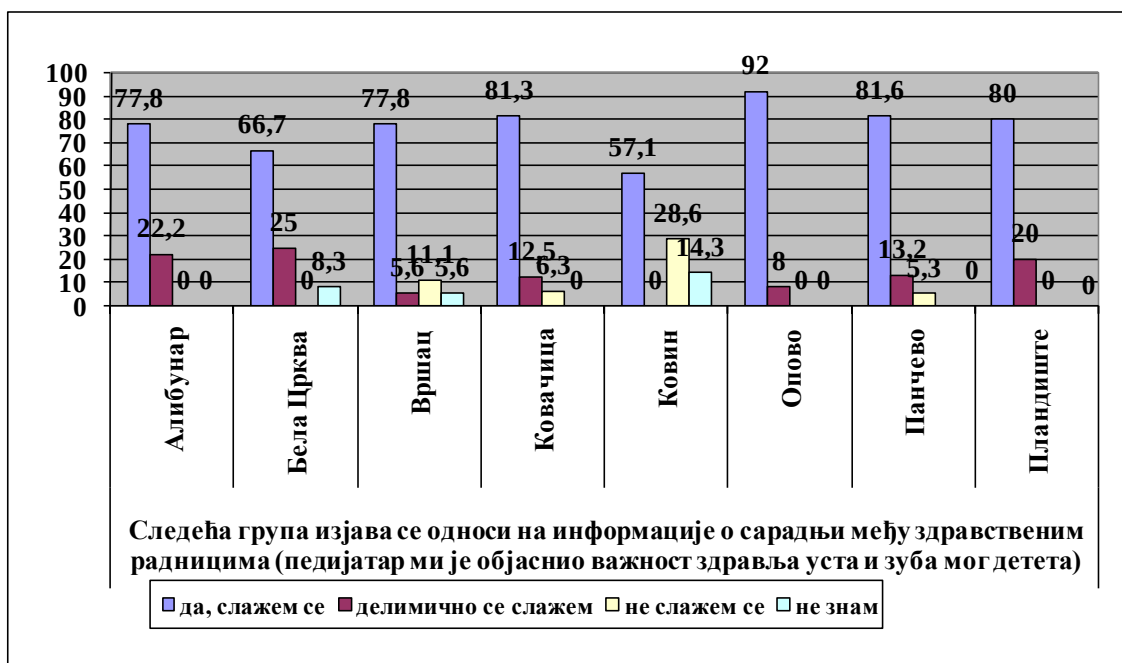
Већина анкетираних корисника (од 66,7% у Ковачици до 100% у Пландишту) изјављује да у случају хитне потребе, стоматолошки преглед за своје дете могу обавити истог дана.

Током последњих осам година проценат испитаника који сматрају да могу истог дана бити прегледани ако је хитно смањивао се (са 91,7% на 82,0%).



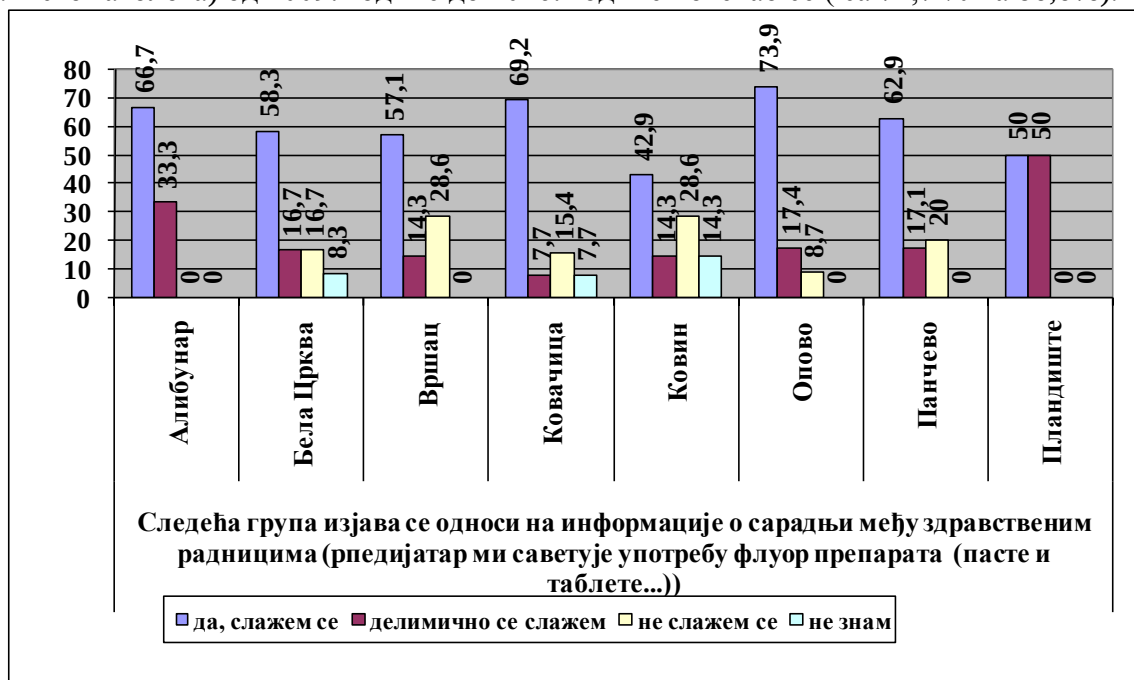
Већина анкетираних корисника се слаже (од 36,4% у Белој Цркви до 87,5% у Ковину) да у Служби стоматолошке здравствене заштите постоји кутија/књига за жалбе и примедбе. У Ковачици 53,3% анкетираних корисника не зна одговор на ово питање.

Током последњих осам година проценат испитаника који сматрају да постоји кутија/књига за жалбе и примедбе повећао се (са 61,8% на 70,4%). Проценат оних који не знају је највећи био у 2010. години (43,2%).



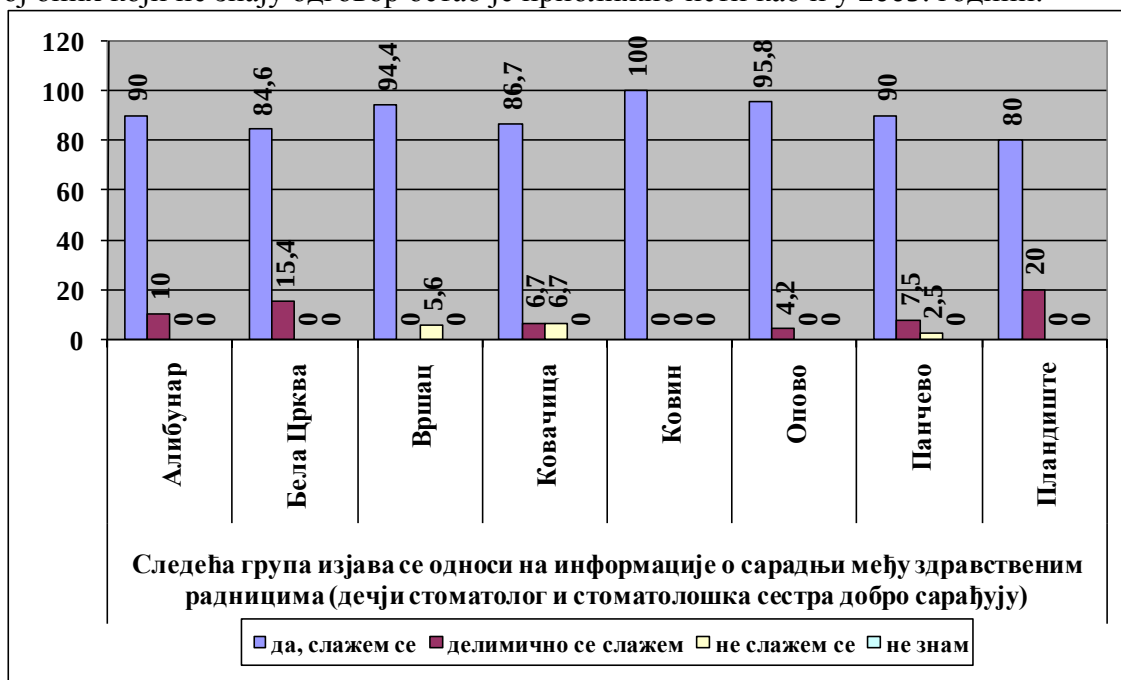
Већина анкетираних корисника (од 57,1% у Ковину до 92% у Опову) изјављује да им је педијатар објаснио важност одржавања здравља уста и зуба детета, док се у свим општинама, осим Ковина (28,6%) само мали број корисника са тим не слаже.

Током посматраних година проценат испитаника задовољних сарадњом међу здравственим радницима (педијатра и стоматолога) од 2009. године до 2016. године повећао се (са 71,7 % на 80,0%).



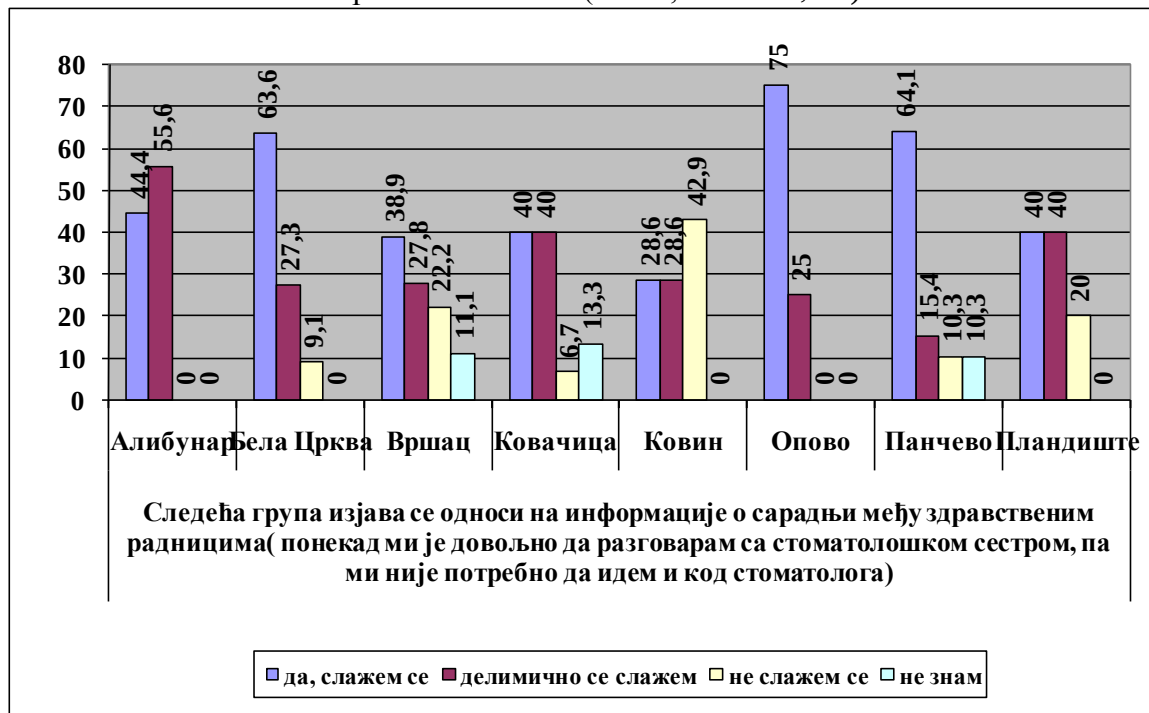
Већина анкетираних корисника (од 42,9% у Ковину до 73,9% у Опову) изјављује да их педијатар саветује о употреби флуор препарата. У Планишту (50%) испитаника се делимично се слаже са овом тврдњом.

Током последњих осам година проценат испитаника који сматрају да добијају савете од педијатра о употреби флуор препарата повећао се (са 57,0% на 63,2%), а смањιο број оних који се не слажу са овом изјавом. Број оних који не знају одговор остао је приближно исти као и у 2009. години.



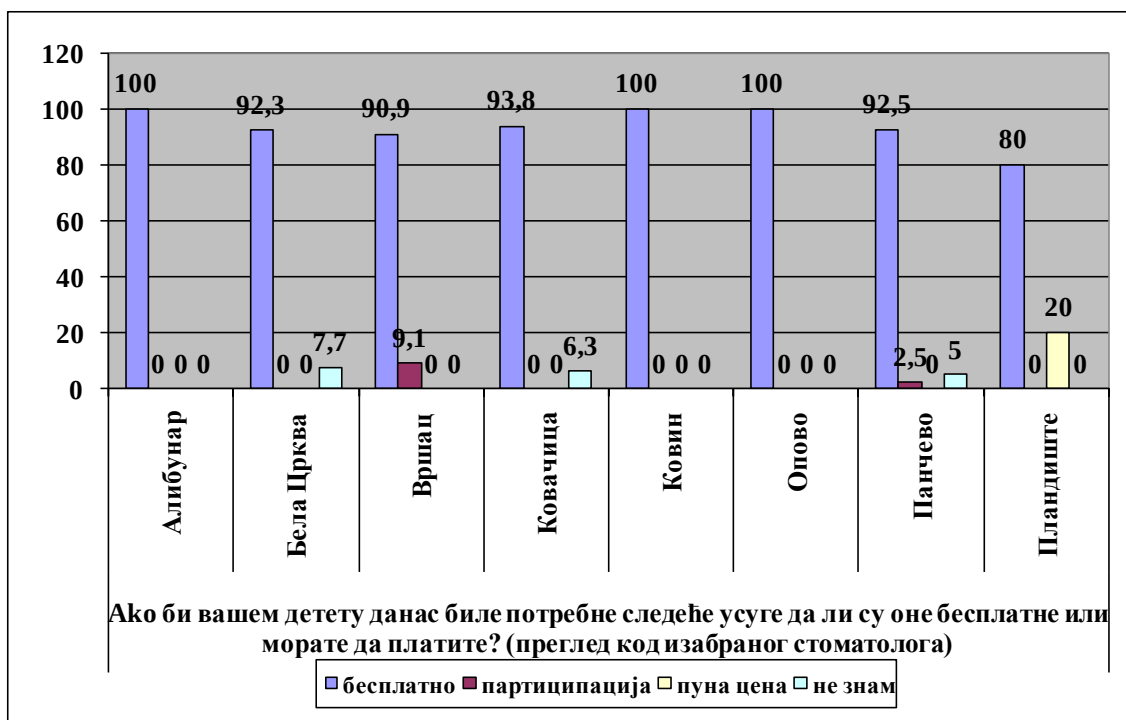
Већина анкетираних корисника (од 80% у Пландишту до 100% у Ковину) изјављује да дечји стоматолог и стоматолошка сестра добро сарађују.

Током последњих осам година проценат испитаника који су задовољни сарадњом међу стоматолозима и стоматолошким сестрама се смањио (са 93,9% на 90,9%).



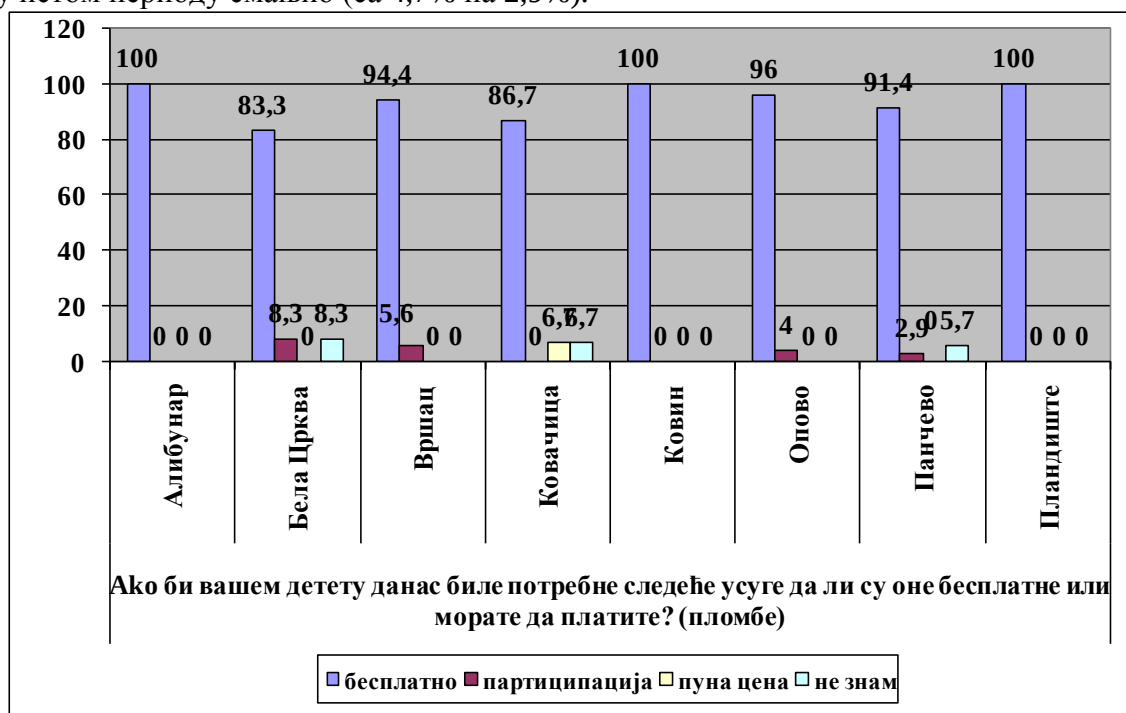
Већина укупно анкетираних корисника (од 28,6% у Ковину до 75% у Опову) изјављује да им је понекад довољно да поразговарају са стоматолошком сестром, па им није потребна посета стоматологу. У Алибунару 55,6% анкетираних се делимично слаже са наведеном тврдњом, а у Ковачици и Пландишту 40% испитаника. У Ковину се чак 42,9% анкетираних не слаже са наведеном изјавом.

Током последњих осам година проценат испитаника који се слажу са изјавом да понекад после разговора са стоматолошком сестром није потребно да иду код стоматолога, смањио се (са 57,7% на 55,5%). Број оних који не знају одговор порастао је незнатно са (3,5%) у 2009. години на (6,3%) у 2016. години.



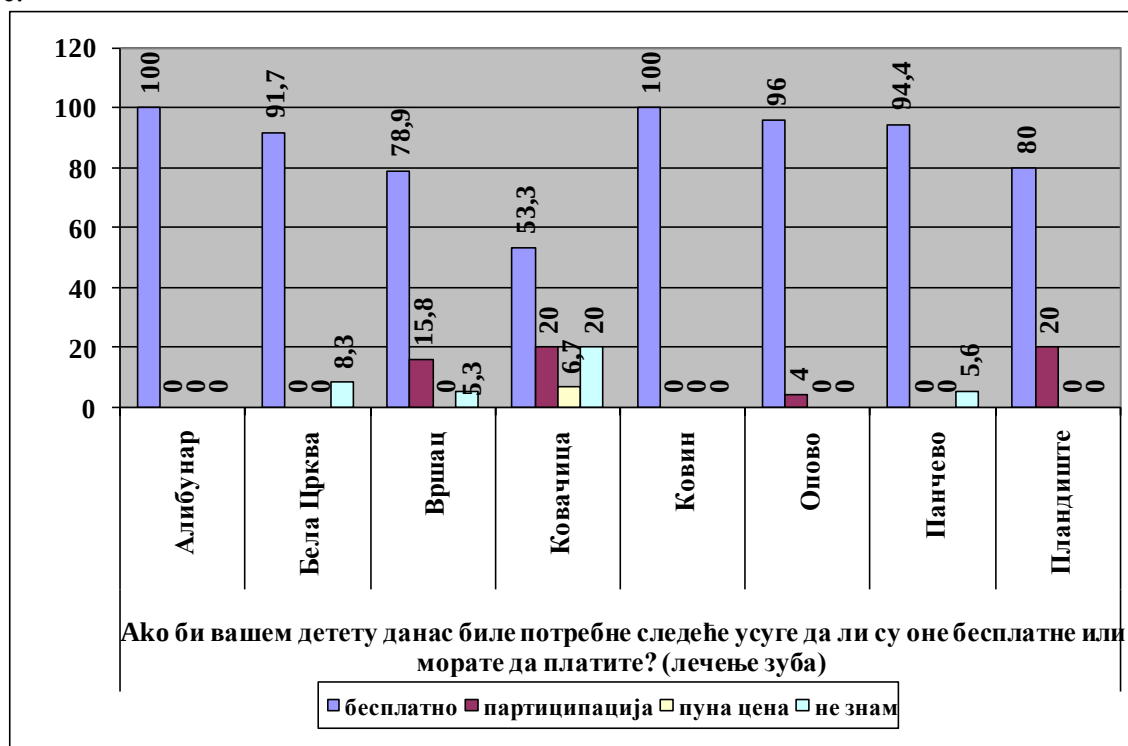
Већина анкетираних корисника у свим домовима здравља (од 80% у Панчеву до 100% у Алибунару, Ковину и Опову), изјављује да је преглед за дете код изабраног стоматолога бесплатан.

Седмогодишњом анализом уочавамо да проценат корисника који сматрају да је преглед код изабраног стоматолога бесплатан, растао је са 92% на 94,3%. Проценат корисника који не зна одговор на ово питање се у истом периоду смањило (са 4,7% на 2,9%).



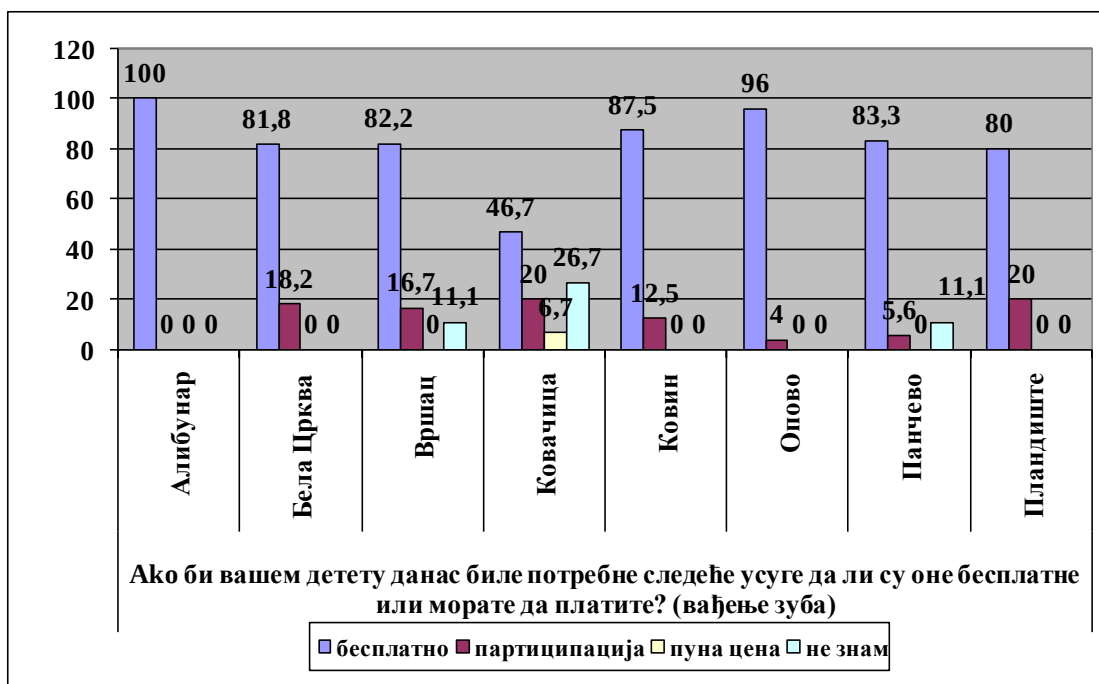
Већина анкетираних корисника (од 83,3% у Белој Цркви до 100% у Алибунару, Ковину и Пландишту), изјављује да би пломбе, у случају потребе, биле бесплатне за децу.

Осмогодишњом анализом од 2009. године проценат корисника који сматрају да је стављање пломбе бесплатно порастао је (са 81,2% на 93,0%), а смањιο се проценат корисника који не знају одговор на ово питање.



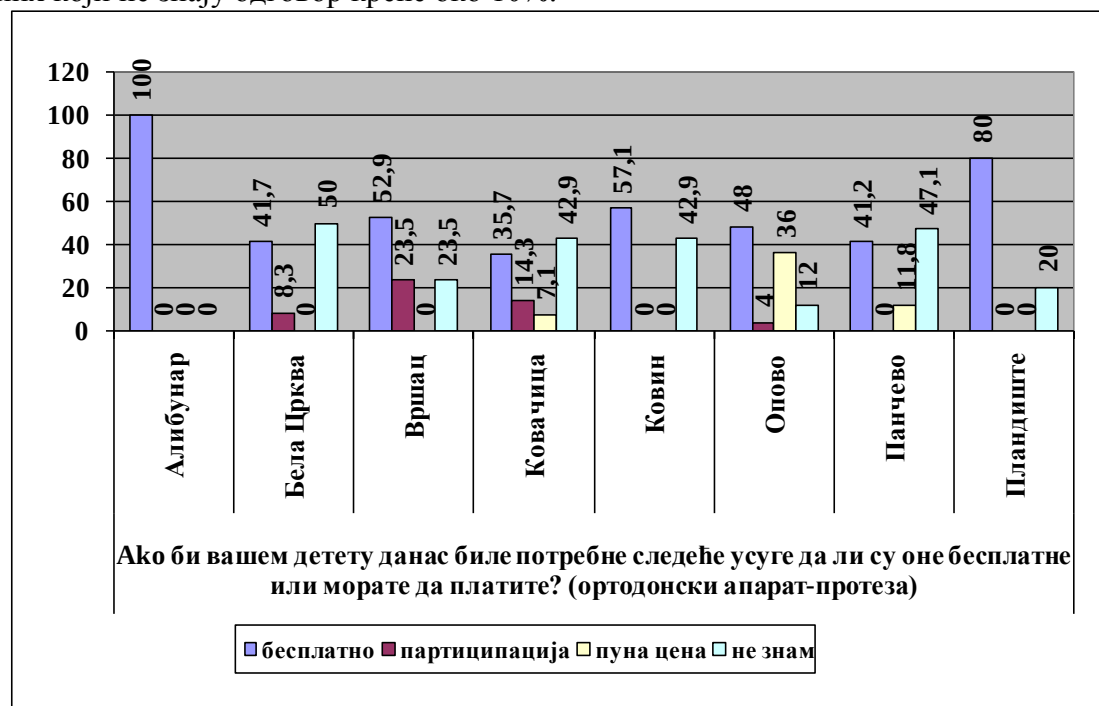
Већина анкетираних корисника (од 53,3% у Ковачици до 100% у Алибунару и Ковину), изјављује да би у случају потребе, лечење зуба било бесплатно.

Проценат анкетираних корисника који сматрају да је лечење зуба бесплатно повећао се са (73,3%) у 2009. на (87,7%) у 2016. години, док се проценат оних који сматрају да треба да плате партиципацију одржава на приближно истом нивоу. Проценат оних који не знају одговор на питање кретао се у интервалу од (11%) у 2009. години до (3,1%) у 2016. години.



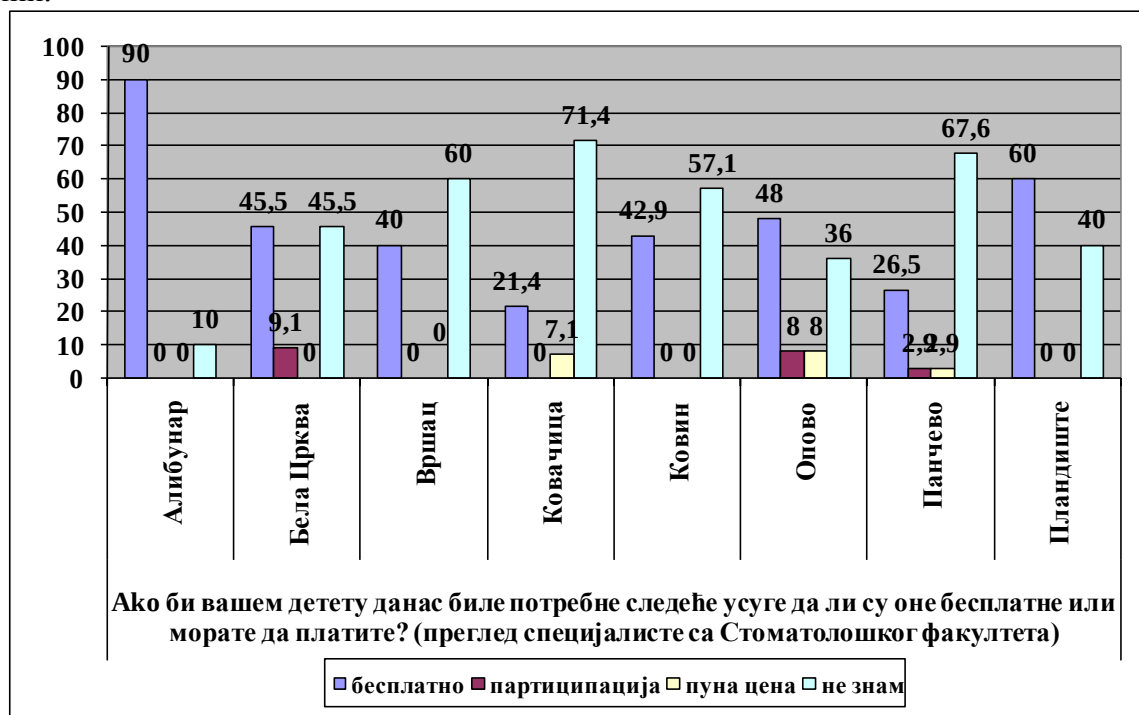
Већина анкетираних корисника (од 46,7% у Ковачици до 100% у Алибунару), изјављује да би у случају потребе вађење зуба за децу било бесплатно. Проценат оних који сматрају да у овој ситуацији треба плаћати партиципацију је највиши (20%) у Ковачици и Пландишту.

Проценат корисника који сматрају да је вађење зуба бесплатно повећавао се у протеклих седам година (са 57,9% на 81,1%), а смањено се проценат оних који сматрају да треба да плате партиципацију, док се проценат оних који не знају одговор креће око 10%.



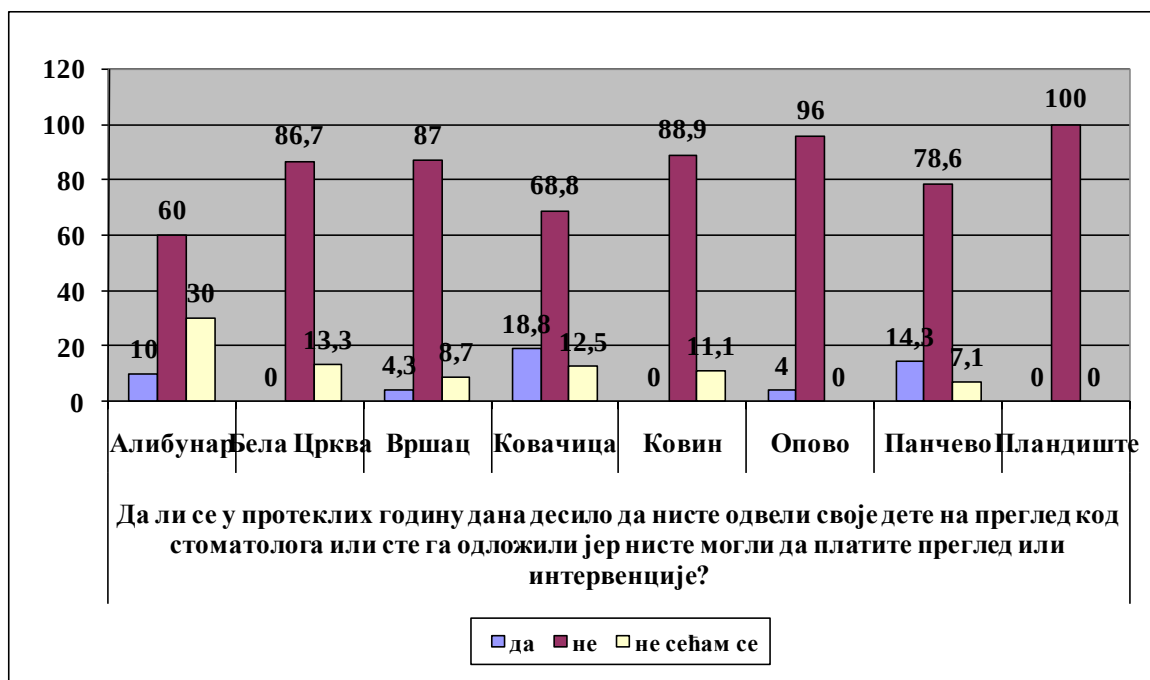
Већина анкетираних корисника у (од 35,7% у Ковачици до 100% у Алибунару), изјављује да је у случају потребе, ортодонски апарат-протеза бесплатна за децу, или не знају одговор на ово питање (од 12% у Опову до 50% у Белој Цркви).

Проценат анкетираних корисника који сматрају да су протезе бесплатне, варирао је током последњих година од (39,8%) у 2010. до (60,0%) у 2011. години, док је у 2016. години тај број био (50,8%). Проценат оних који не знају одговор на ово питање кретао се од (26,6%) у 2009. години до (31,5%) у 2016. години.



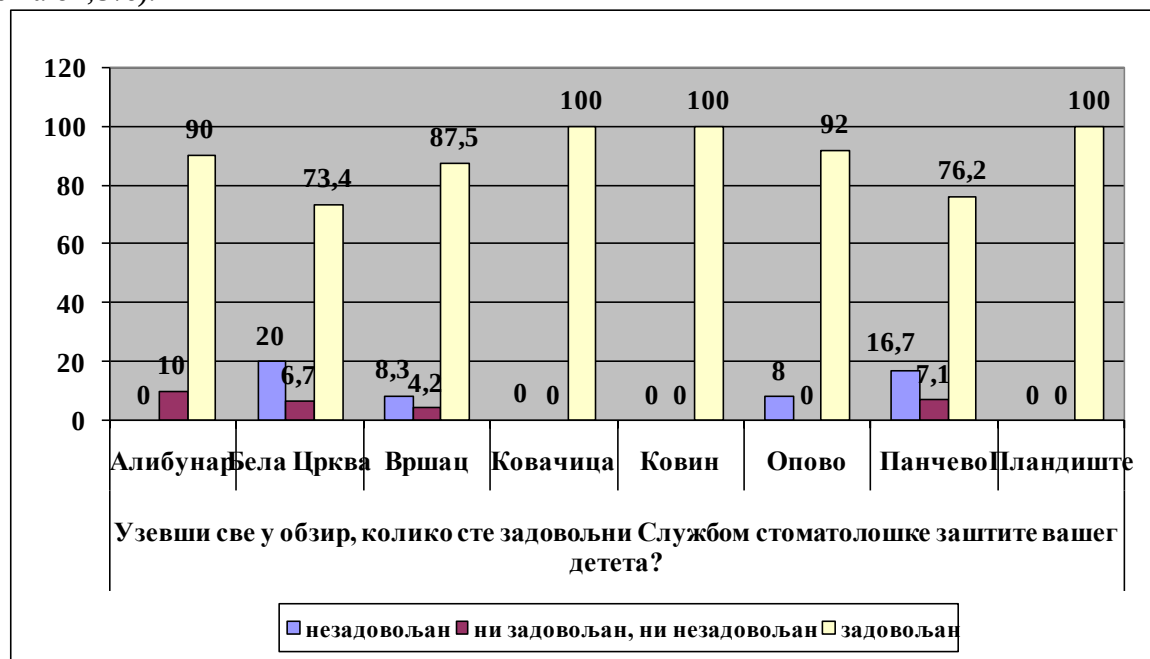
Већина анкетираних корисника (од 21,4% у Ковачици до 90% у Алибунару) изјављује да би у случају потребе, преглед код специјалисте са Стоматолошког факултета за њихово дете био бесплатан или не знају одговор на ово питање (од 10% у Алибунару до 71,4% у Ковачици), док је занемарљив број оних који сматрају да треба да плате учешће или пуну цену услуге.

Проценат корисника који не зна да ли је преглед стоматолога на Стоматолошком факултету бесплатан кретао се (од 55,5% у 2009. до 52,1% у 2016.), а проценат оних који сматрају да је преглед бесплатан порастао је са (35,4%) у 2009. на (41,3%) у 2016. години.



Већина анкетираних корисника (од 60% у Алибунару до 100% у Пландишту) 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 повећао се од (6,5%) у 2009. години на (8,3%) у 2016. години. Број оних који тај проблем није имао је у паду (са 85,8% на 82,8%).

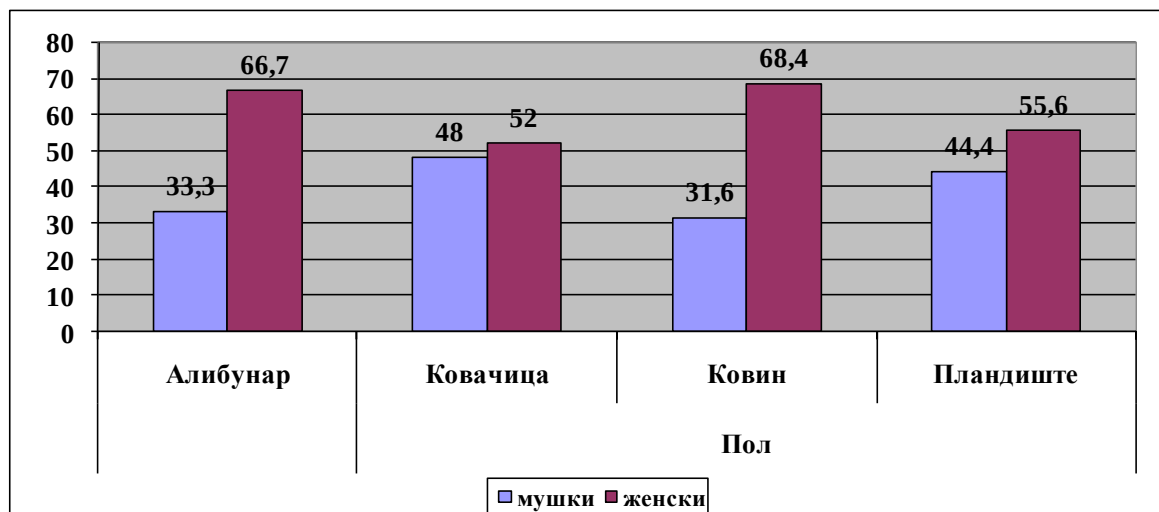


Већина анкетираних корисника у свим домовима здравља (од 73,3% у Белој Цркви до 100% у Ковачици, Ковину и Пландишту), изјављује да су, све узевши у обзир, задовољни радом Службе стоматолошке заштите деце.

Анализом задовољства корисника здравственом заштитом у овој служби, уочава се пад просечне оцене почев од 2009. године када је износила (4,19) до 2016. године када је износила (4,08), а највиша је била 2011. године када је износила (4,38).

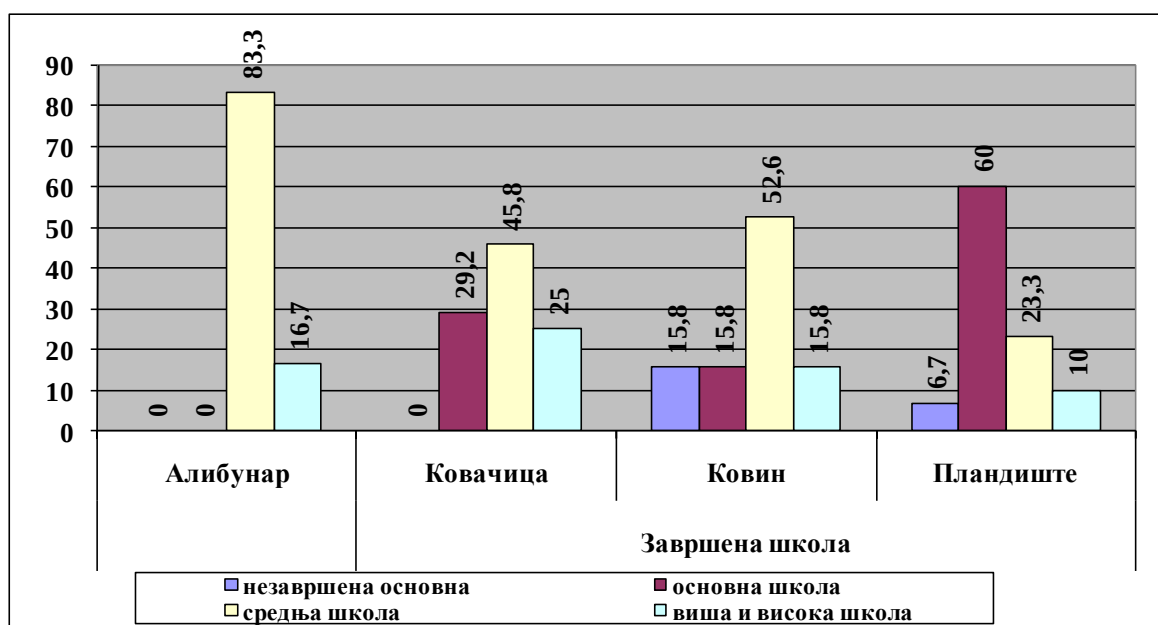
ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА У СПЕЦИЈАЛИСТИЧКО-ИНТЕРНИСТИЧКИМ СЛУЖБАМА

Просечна старост анкетираних корисника у специјалистичко-интернистичкој служби се кретала од 57,2 у 2009. години до 68,1 у 2015. години, да би у 2016. години износила 57,0.



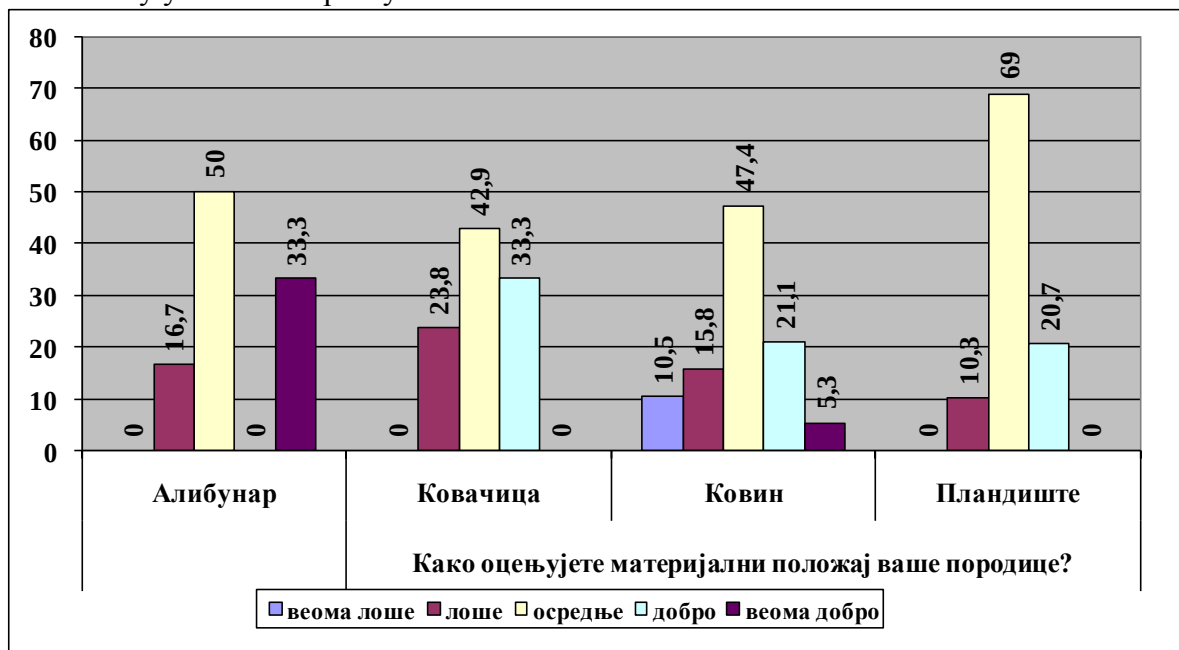
У области интернистичке здравствене заштите већина анкетираних корисника су биле жене.

У периоду од 2009-2016. године уочава се пораст процента женских корисника а смањење процента анкетираних мушкараца.



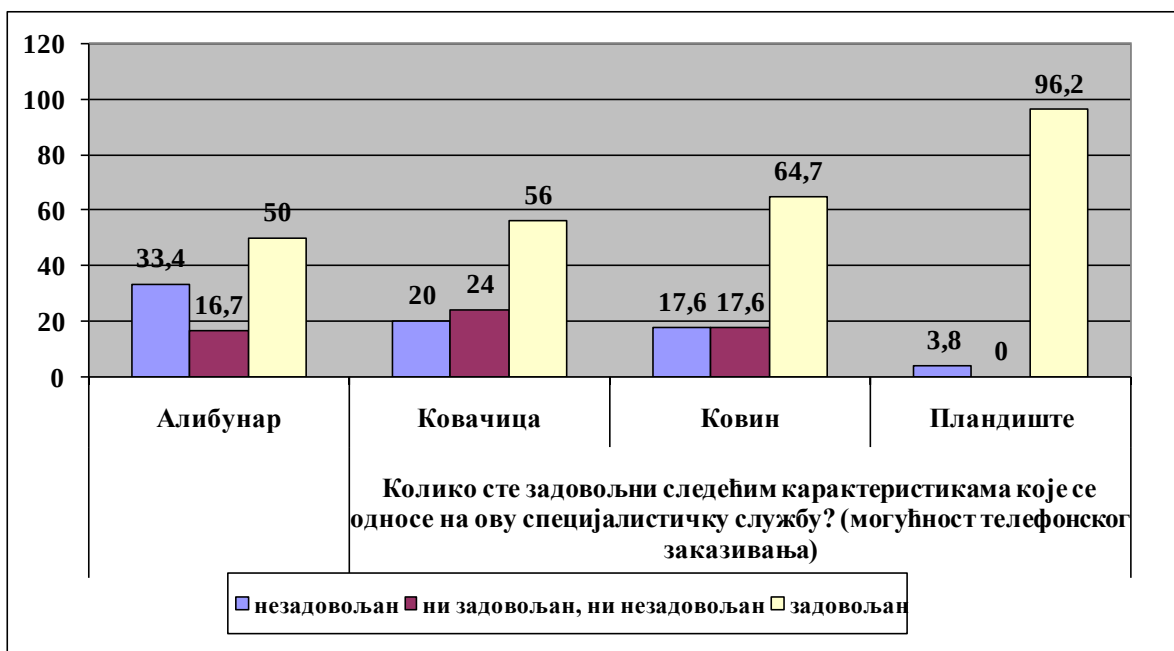
Већина анкетираних корисника је са завршеном средњом школом (од 23,3% у Пландишту до 83,3% у Алибунару). Са завршеном основном школом има од (26,1%) у Ковину до (42,9%) у Алибунару. Корисника са вишом и високом школом има од 15,8% у Ковину до 25% у Ковачици, а са незавршеном основном школом (6,7%) у Пландишту и (15,8%) у Ковину.

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



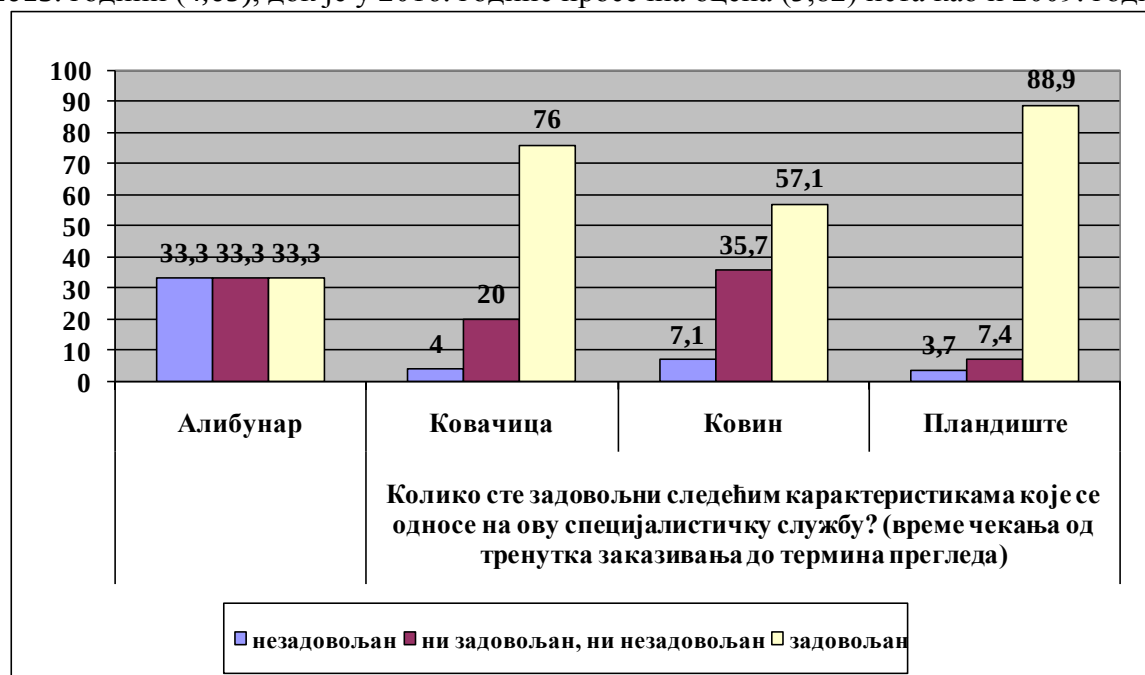
Већина анкетираних корисника је осредњег (од 42,9% у Ковачици до 69% у Пландишту). Са лошим материјалним стањем је од (10,3%) корисника у Пландишту до (23,8%) у Ковачици. У Ковину се 10,5% испитаника изјаснило да су веома лошег материјалног стања.

Анализом материјалног стања анкетираних корисника у специјалистичко-интернистичким службама у Јужнобанатском округу у односу на предходну годину уочава се пораст процента корисника са осредњим материјалним стањем и веома добрим, пад корисника са добрим и веома лошим материјалним стањем, док је проценат испитаника са лошим материјалним стањем на приближно истом нивоу. Ако анализирамо период од 2009-2016. године најупечатљивији је пораст анкетираних са осредњим материјалним стањем, као и пад процента испитаника са добрим материјалним стањем.



Већина анкетираних корисника (од 50% у Алибунару до 96,2% у Пландишту) 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 2016. године просечна оцена (3,82) иста као и 2009. године.



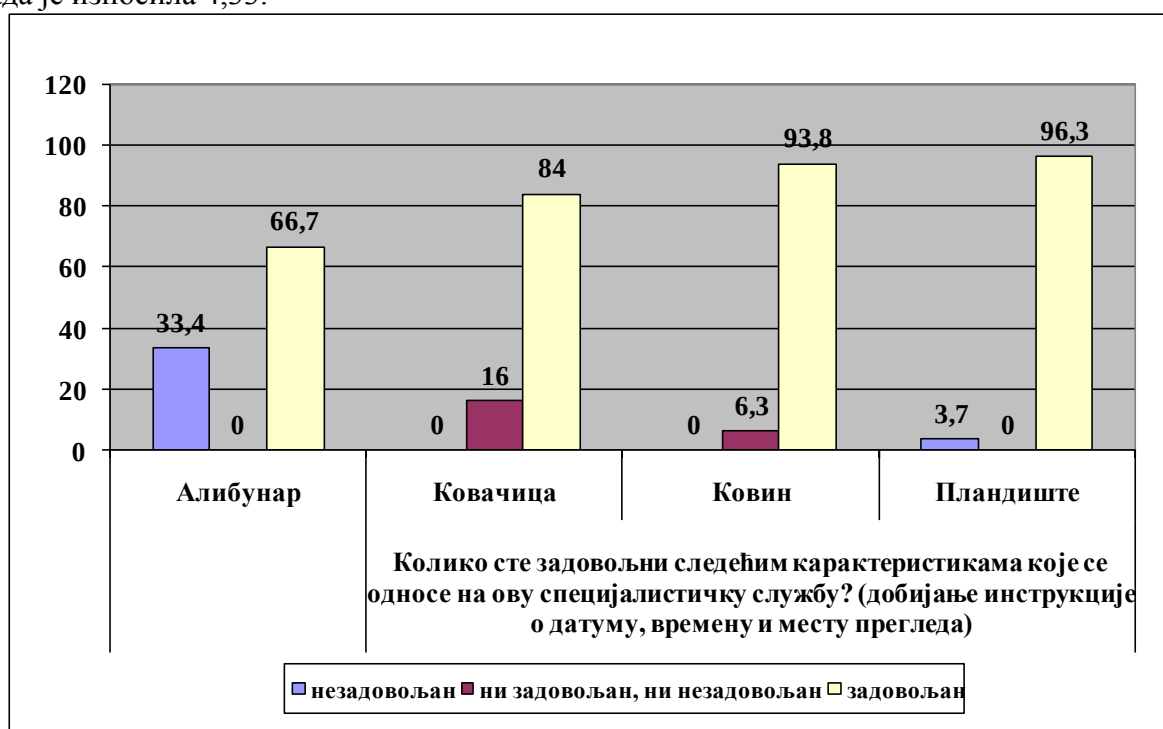
Већина анкетираних корисника (од 33,3% у Алибунару до 88,9% у Пландишту), изјављује да је задовољна временом чекања од тренутка заказивања до термина прегледа у овој специјалистичкој служби, док се у Алибунару подједнак број анкетираних изјаснио да су незадовољни и ни задовољни ни незадовољни (33,3%).

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 2016. години бележи се пад на (3,97) а најнижа је у 2011. години када је износила (3,90).



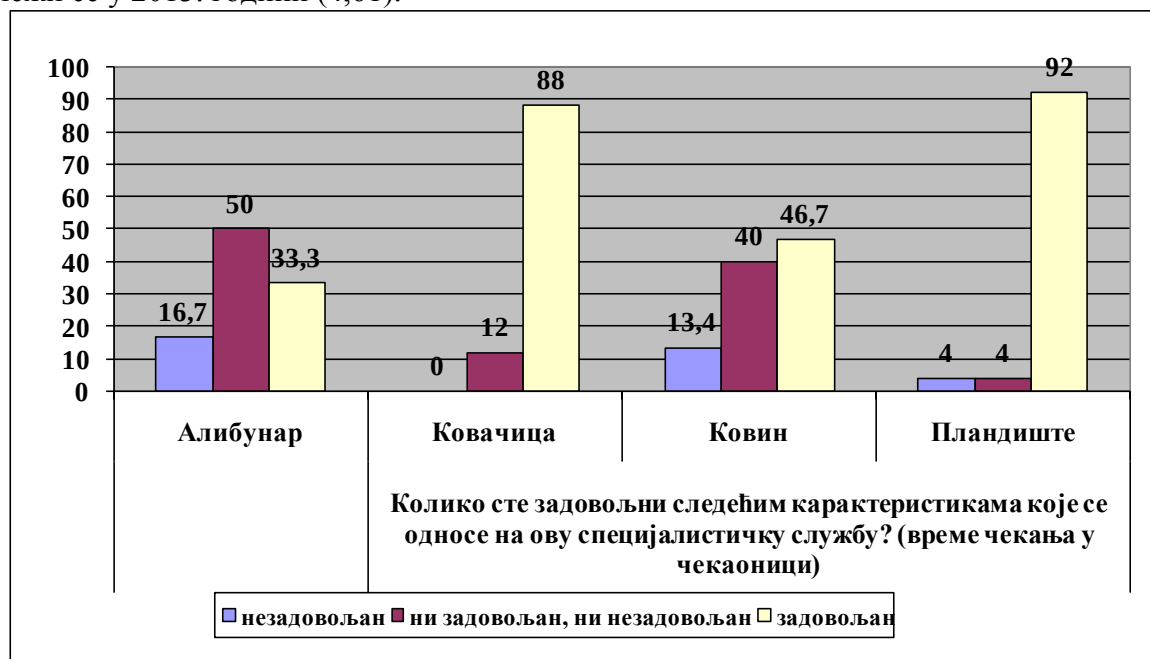
Већина анкетираних корисника (од 66,7% у Алибунару до 96,2% у Пландишту) изјављују да су задовољни љубазношћу и професионалношћу особе која врши заказивање у овој специјалистичкој служби.

Анализом просечне оцене задовољства корисника љубазношћу и професионалношћу особе које врше заказивање је у паду у 2016. години (4,29) у односу на 2015. годину (4,53), али и у односу на 2009. годину када је износила 4,33.



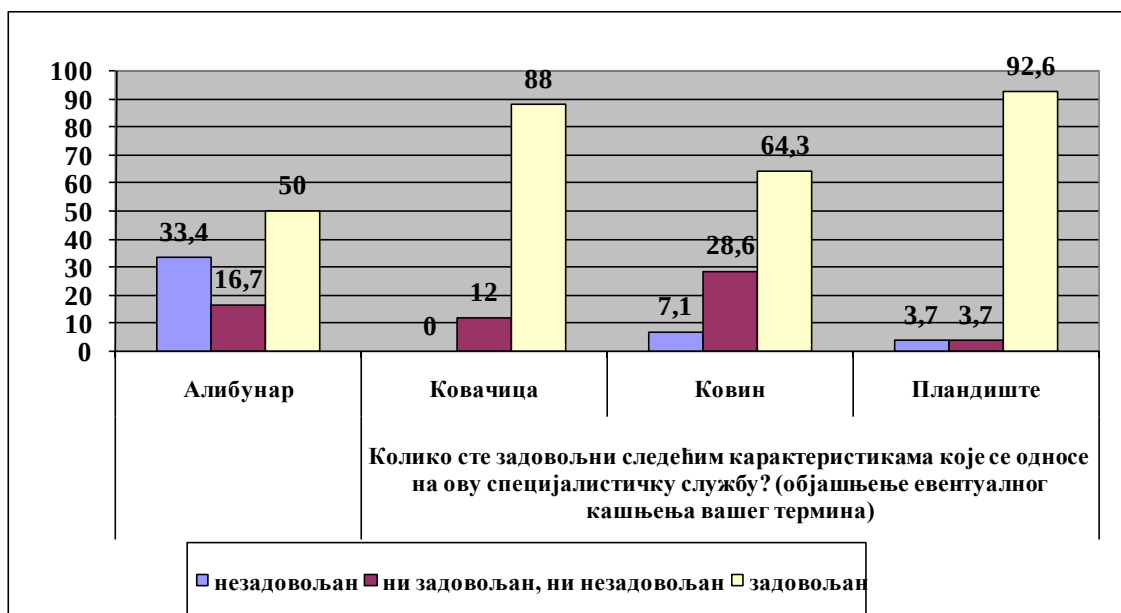
Већина анкетираних корисника (од 66,7% у Алибунару до 96,3% у Пландишту), изјављује да су задовољни добијањем инструкција о датуму, времену и месту прегледа у овој специјалистичкој служби. Занемарљив је број оних који су незадовољни, сем у Алибунару где је трећина (33,4%) незадовољна овим аспектом здравствене заштите.

Просечна оцена задовољства корисника добијањем инструкција о датуму, времену и месту прегледа у протеклих осам година је порасла са оцене (4,28) у 2009.години на оцenu (4,35) у 2016. години. Највећи пораст бележи се у 2013. години (4,61).



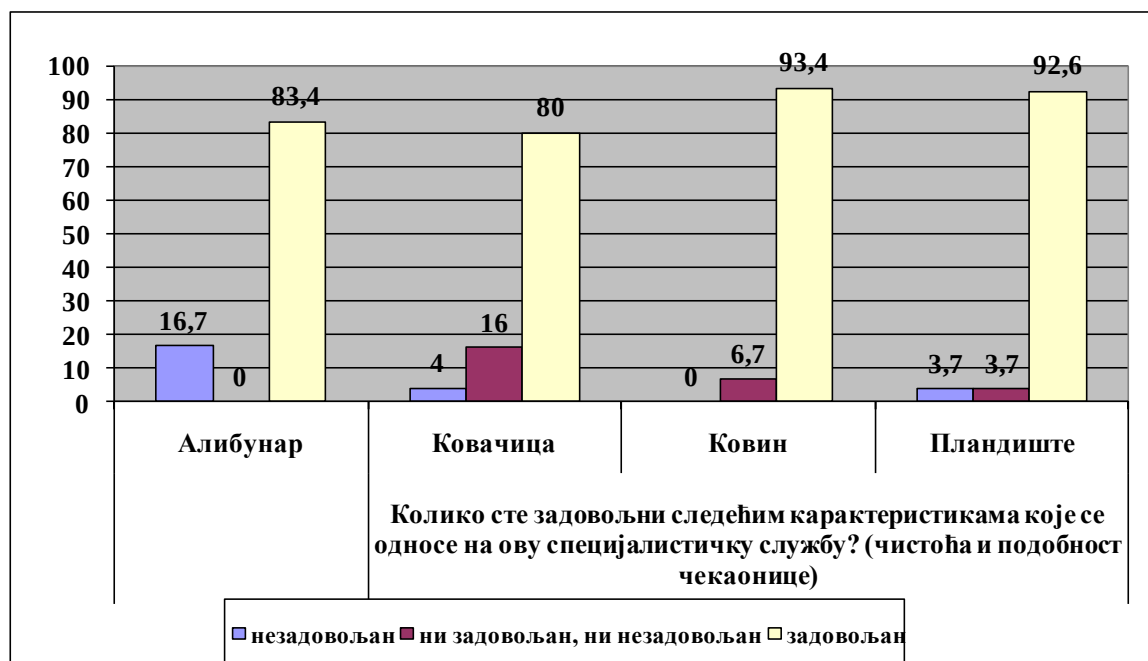
Већина анкетираних корисника у Ковачици (88%), Ковину (46,7%) и Пландишту (92%), изјављује да су задовољни временом чекања у чекаоници у овој специјалистичкој служби, док се у Алибунару половина анкетираних корисника изјаснила да су незадовољни, а 16,7% да су незадовољни.

Анализом просечне оцeне задовољства корисника временом чекања у чекаоници у специјалистичкој служби уочава се пораст просечне оцeне од 2011. године до 2013. године, затим је уследио пад, који се наставља и у 2016. години, и износи 4. Најнижа просечна оцена је забележена 2011. године и износила је (3,90).



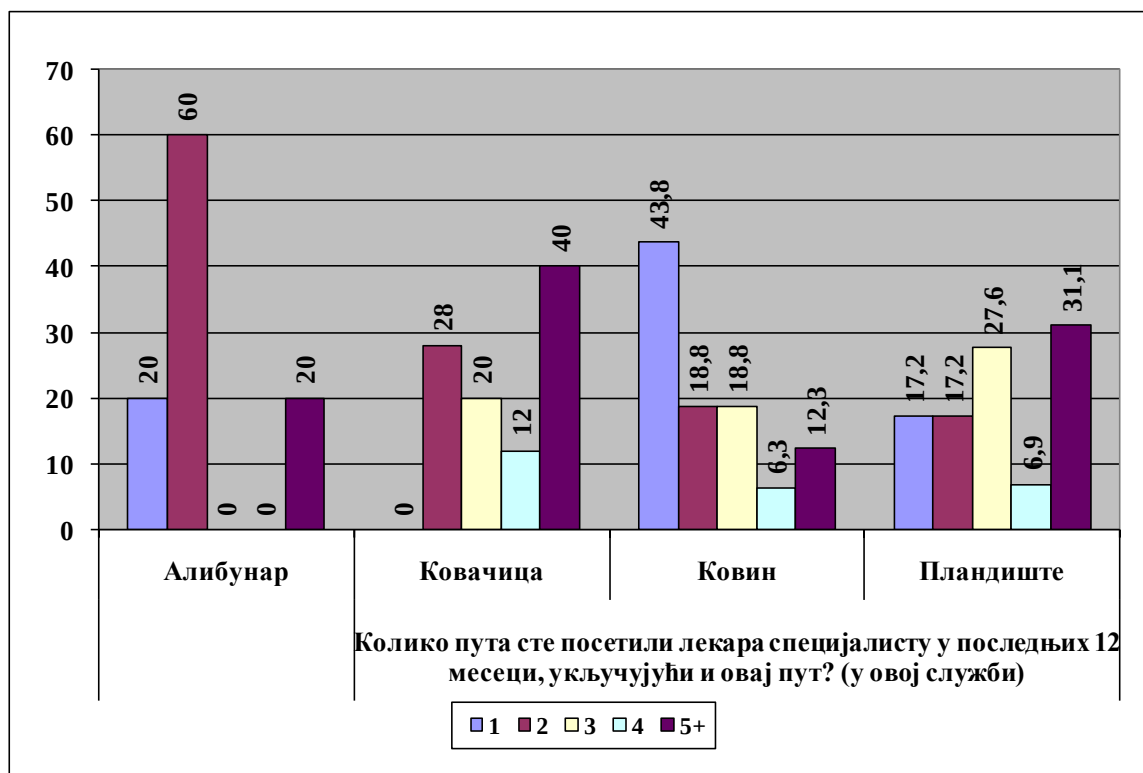
Већина анкетираних корисника (од 50% у Алибунару до 92,6% у Пландишту), изјављује да су задовољни објашњењем за евентуално кашњење термина прегледа у овој специјалистичкој служби.

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 (4,15) у 2015. години.



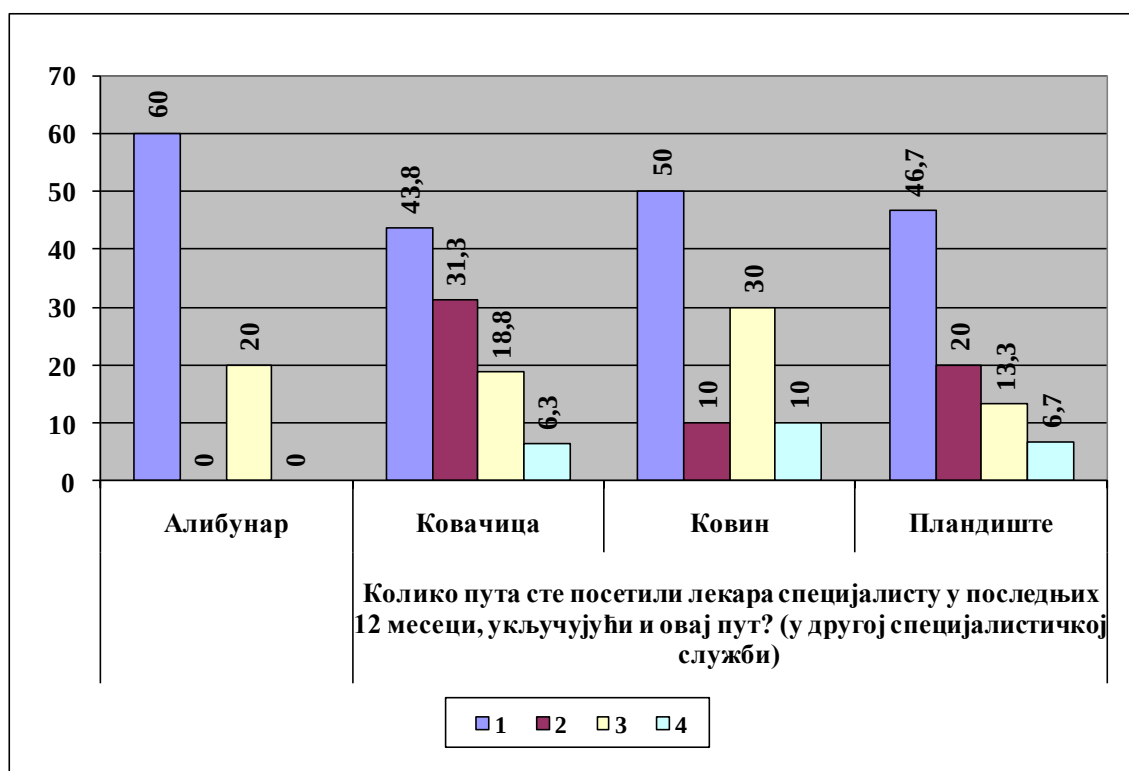
Већина анкетираних корисника (од 80% у Ковачици до 93,4% у Ковину), изјављује да су задовољни чистоћом и подобношћу чекаонице у овој специјалистичкој служби, док је (16,7%) корисника у Алибунару незадовољно.

Просечна оцена задовољства корисника чистоћом и подобношћу чекаонице у специјалистичким службама је у 2016.години (4,22) и приближно је на нивоу 2009.године (4,24).



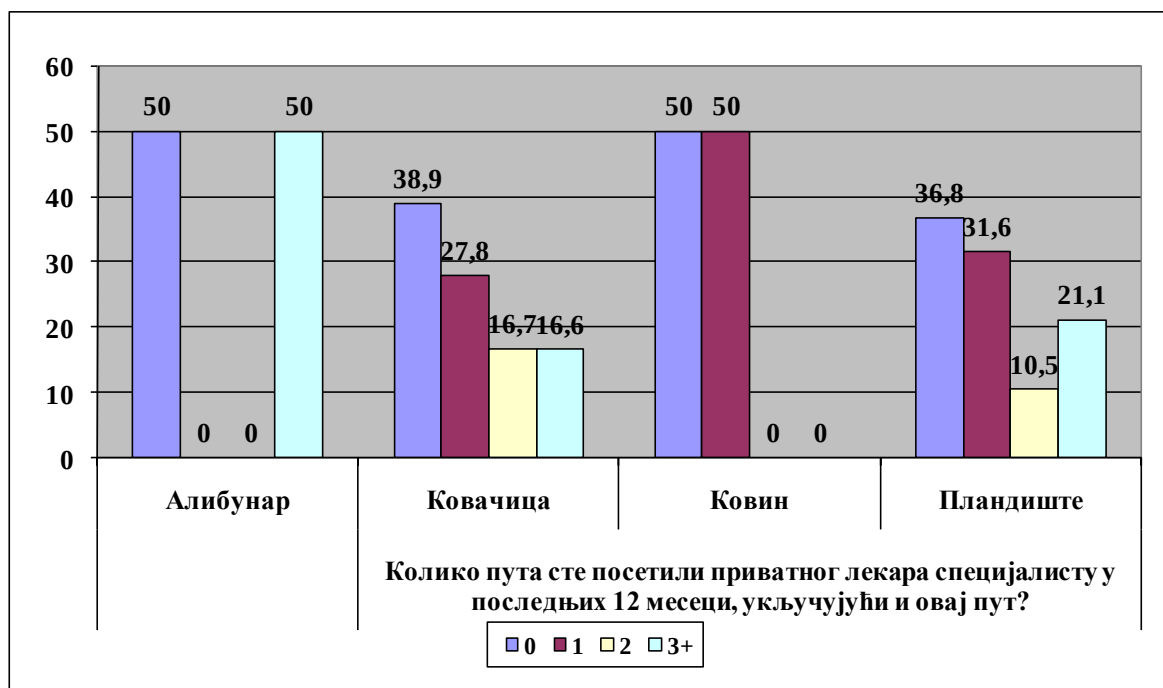
Највећи број анкетираних корисника у Алибунару (60%) је посетило у последњих 12 месеци лекара специјалисту у овој служби два пута, у Ковачици (40%) и Планишту (31,1%) пет и више пута, а у Ковину (43,8%) испитаника је једном посетило специјалисту током 2016. године.

У периоду од 2009-2016. године током 2016. године бележи се највиша вредност броја посета лекару специјалисти од 3,95 пута.



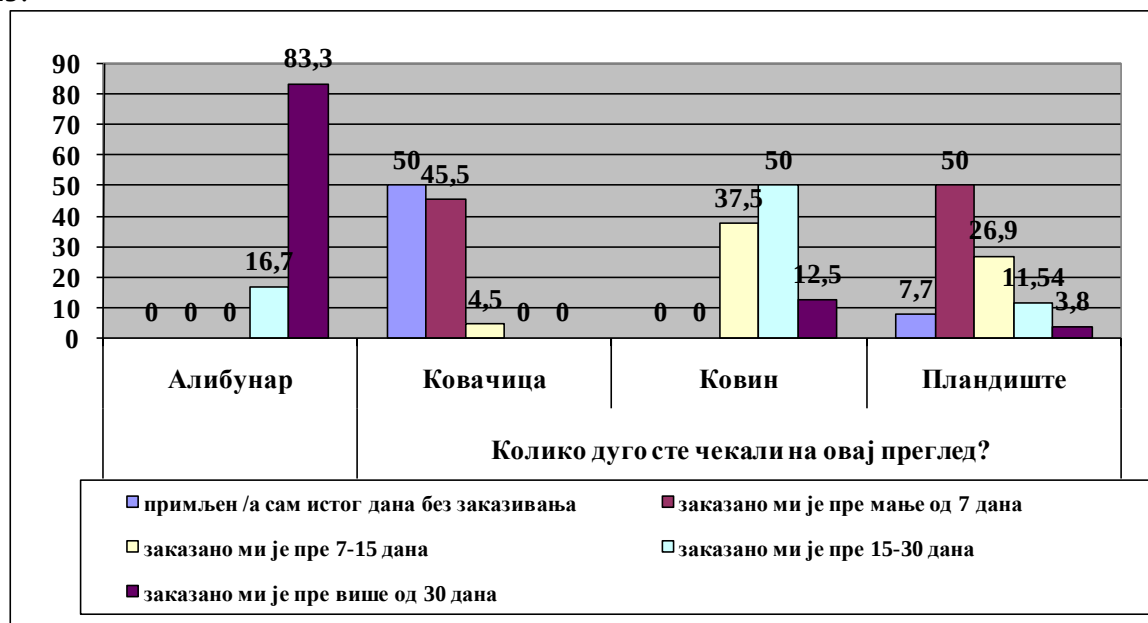
Већина анкетираних корисника (од 43,8% у Ковачици до 60% у Алибунару) изјављује да је у последњих 12 месеци лекара у другој специјалистичкој служби посетило једном. Три пута је посетило лекара од 13,3% испитаника у Пландишту до 30% у Ковину, док је у два пута посетило специјалисту од 10% анкетираних у Ковину до 31,3% у Ковачици.

Просечан број посета лекару специјалисти у другој служби у последњих 12 месеца (2,00), знатно је смањен у односу на 2009. годину (4,68), али и у односу на 2015. годину (2,65).



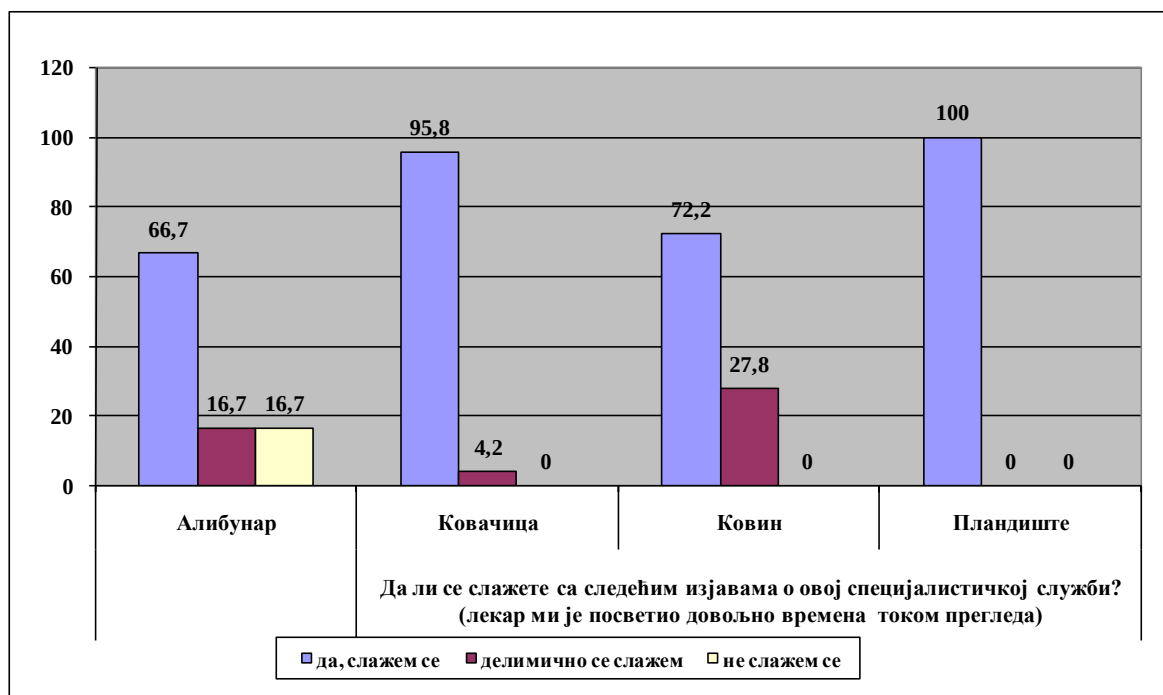
Од 36,8% испитаника у Пландишту до 50% у Алибунару изјављује да је у последњих 12 месеци посетила једном лекара специјалисту у приватној пракси. У Алибунару (50%) анкетираних је посетило приватног лекара специјалисту три и више пута, а у Ковину такође 50% испитаника је једном у току прошле године посетило приватну праксу.

Просечан број посета приватном лекару специјалисти у последњих 12 месеци, у периоду од 2009-2016. године, најнижи је био у 2013. години (0,18) пута, а највиши у 2014. години (1,98), а у 2016. години износи 1,29.



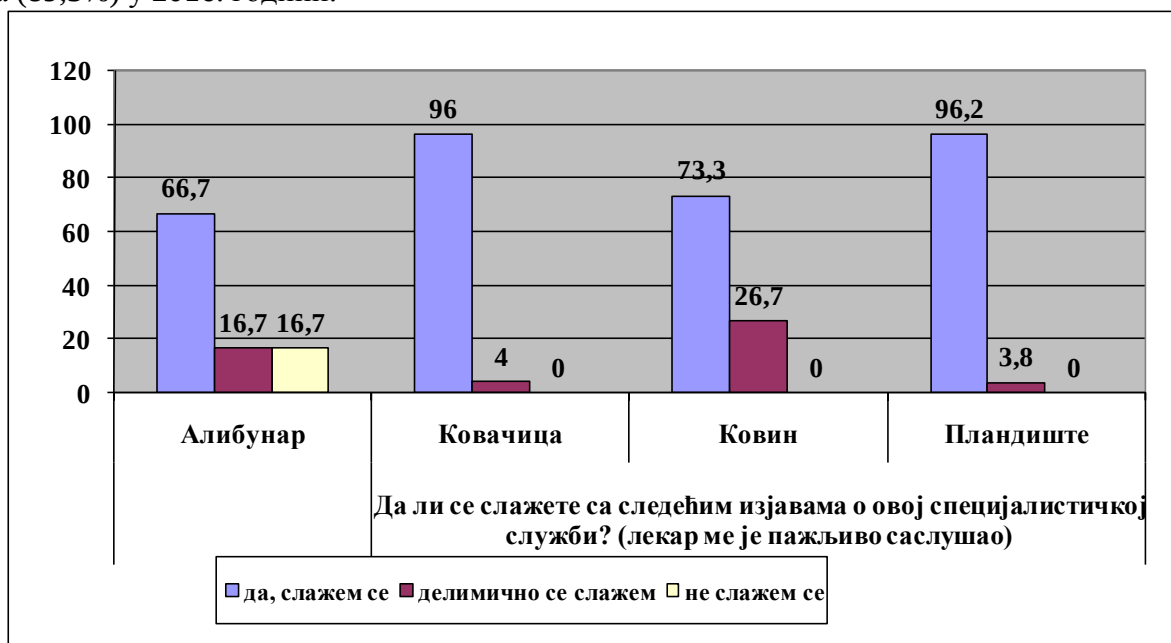
Већина анкетираних корисника у Алибунару (83,3%) изјављује да је на преглед након заказивања чекала више од 30 дана, а остали су чекали од 15-30 дана. У Ковачици већина (50%) је примљена истог дана, а (45,5%) су након заказивања чекали мање од 7 дана. У Ковину 50% испитаника је након заказивања чекало 15-30 дана, а (37,5%) је чекало 7-15 дана, док је у Пландишту такође већина испитаника (50%) чекала на преглед мање од 7 дана.

Проценат анкетираних корисника у овој служби, који је на преглед примљен без заказивања кретао се од (39%) 2009. године до (18,6%) у 2016. години. Проценат корисника који су на преглед чекали мање од 7 дана у 2016. години износио је (41,4%) и смањιο се у односу на 2009. годину када је износио (48,1%). 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 паду проценат испитаника који су чекали након заказивања 15-30 дана.



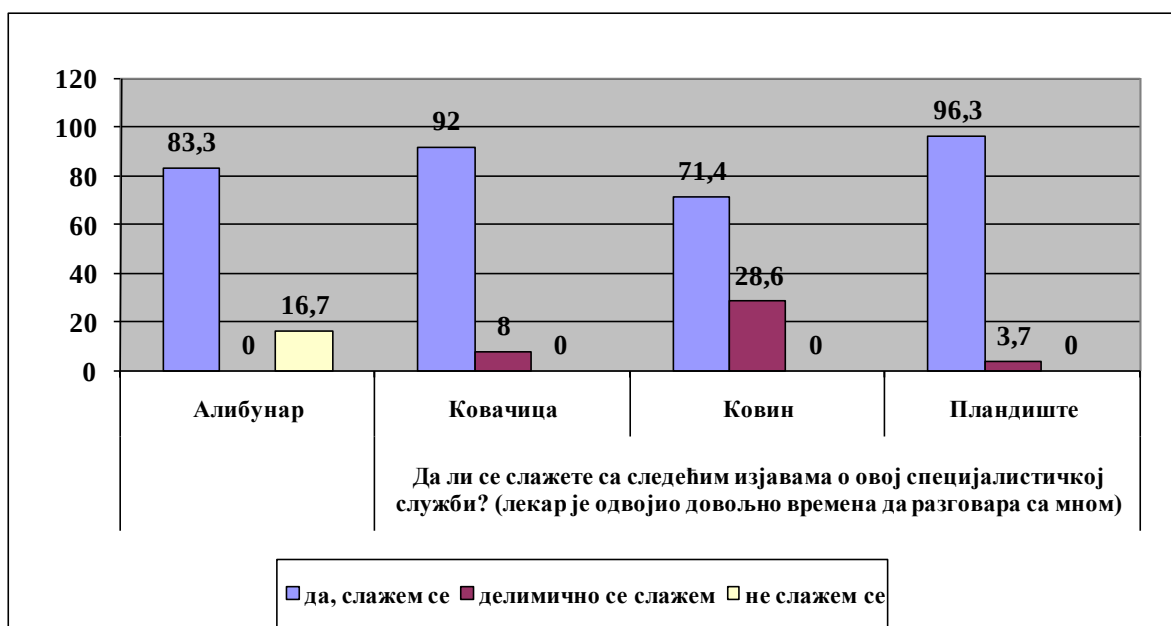
Већина анкетираних корисника (од 66,7% у Алибунару до 100% у Планишту) изјављује да им је лекар посветио довољно времена током прегледа у овој специјалистичкој служби.

Анализом задовољства корисника овом службом уочава се да опада у односу на предходну годину проценат корисника који су мишљења да им је лекар посветио довољно времена са (92,4%) био у 2015. години на (89,3%) у 2016. години.



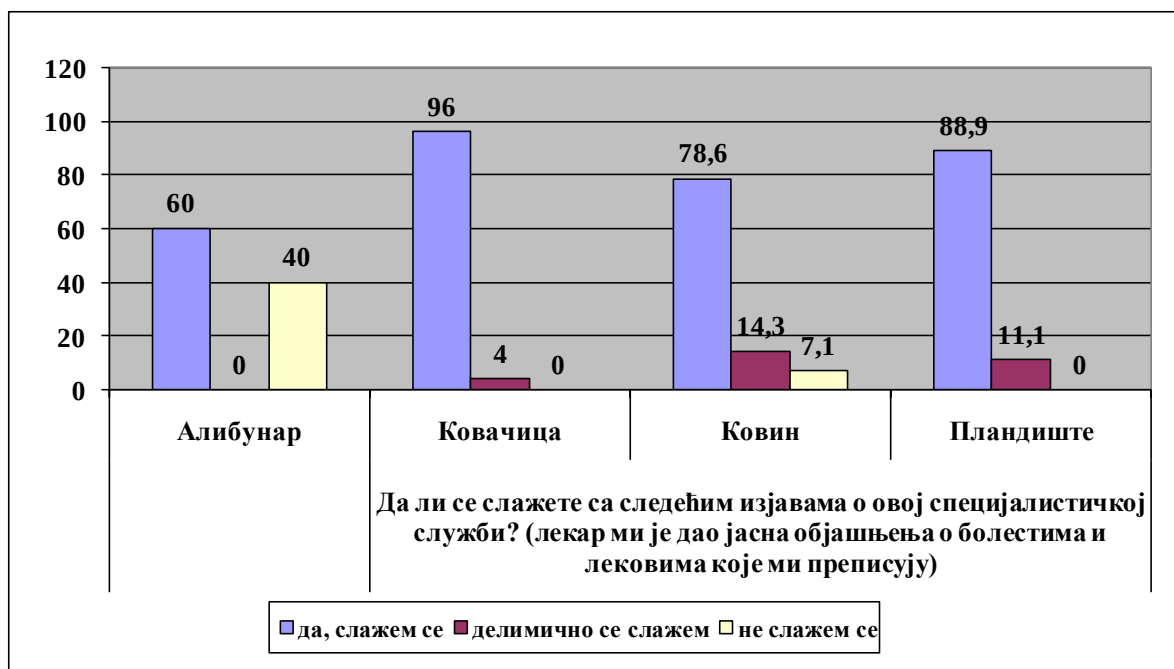
Већина анкетираних корисника (од 66,7% у Алибунару до 96,2% у Планишту), изјављује да их је лекар у овој специјалистичкој служби пажљиво саслушао. У Ковину 26,7% анкетираних корисника се само делимично слаже

Током последњих осам година корисници у највећем проценту (96%) 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%), да би у 2015. години дошло до пораста на 94,5%. У 2016. години 88,9% испитаника је сагласни са тврдњом да их је лекар у специјалистичкој служби пажљиво саслушао.



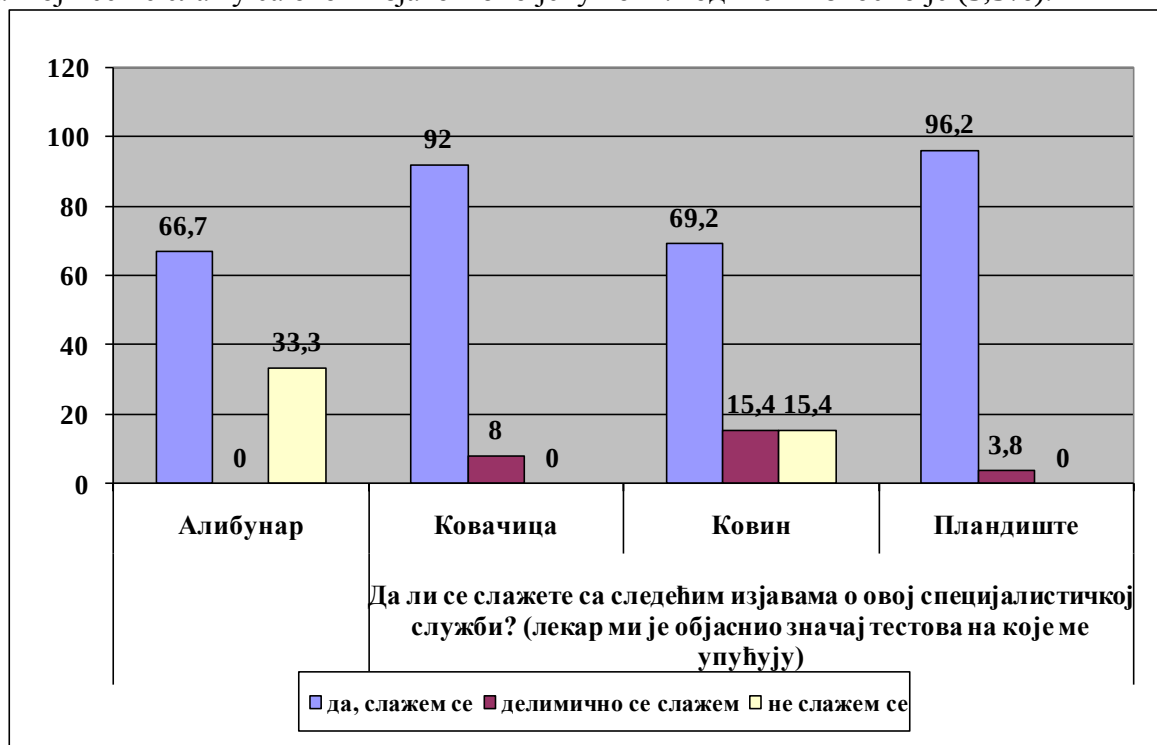
Већина анкетираних корисника (од 71,4% у Ковину до 96,3% у Пландишту), сматра да је лекар издвојио довољно времена да разговара са њима у овој специјалистичкој служби. Нешто више од четвртине анкетираних у Ковину се само делимично слаже са овом изјавом.

Анализом задовољства корисника у овој специјалистичкој служби, проценат корисника који је задовољан временом које му је лекар посветио током прегледа опао је са (92,8%) у 2009. години до (89,3%) у 2016. години.



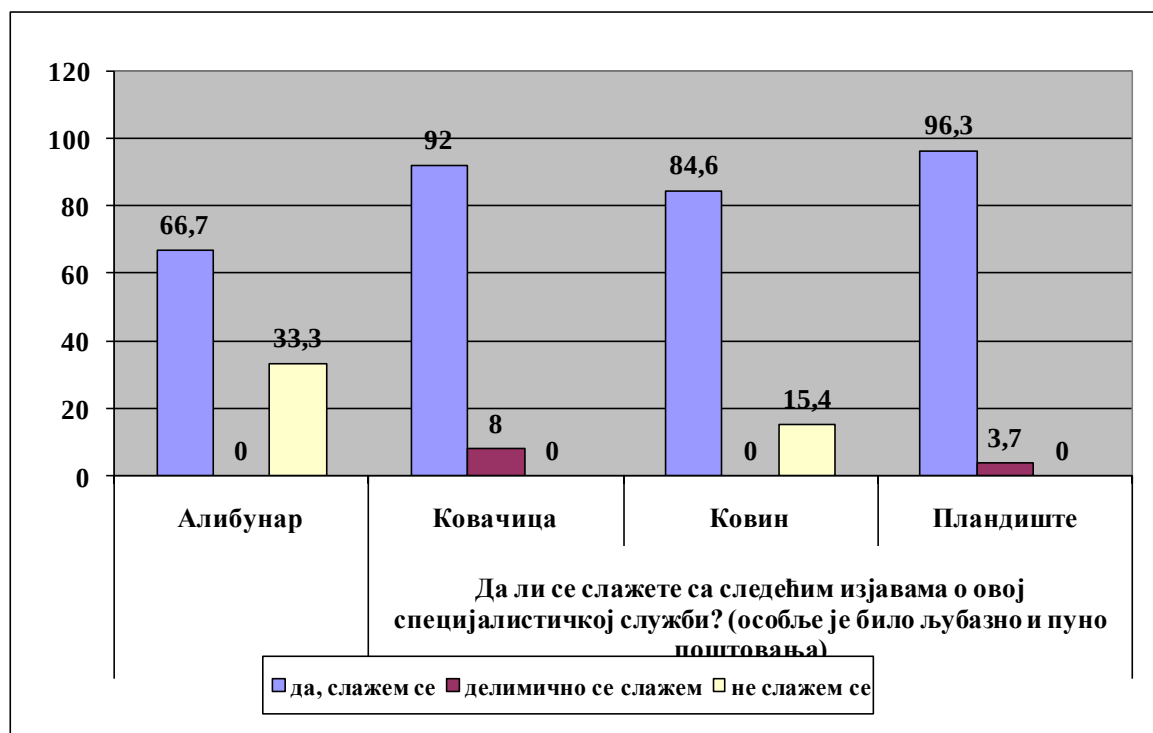
Већина анкетираних корисника (од 60% у Алибунару до 96% у Ковачици), изјављује да им је лекар дао јасна објашњења о болестима и лековима које им преписује. У Алибунару чак 40% испитаника се не слаже са овом изјавом.

Током посматраних година корисници су у највећем проценту (95,8%) у 2013. години били задовољни објашњењима која су добили од лекара о болести и лековима, а најмањи проценат је износио (67,5%) у 2014. години, да би у 2016. дошло до поновног скока на 87,3% . Највећи проценат анкетираних корисника који се не слажу са овом изјавом био је у 2012. године и износио је (5,5%).



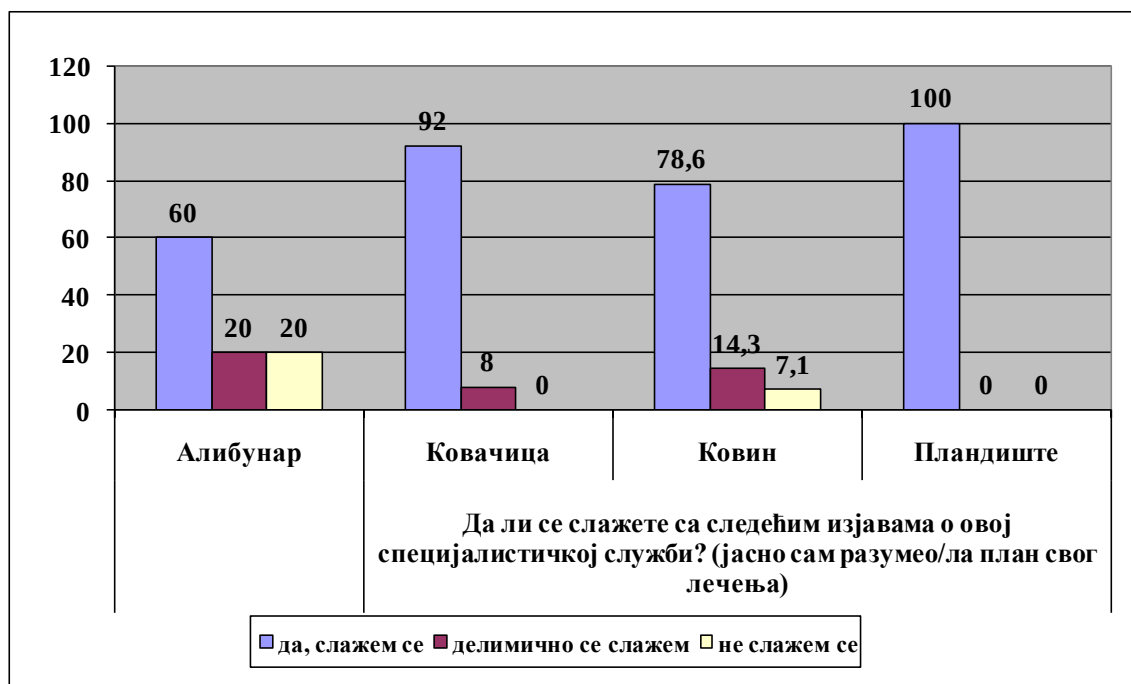
Већина анкетираних корисника (од 66,7 % у Алибунару до 96,2% у Пландишту), изјављује да им је лекар објаснио значај тестова на које их упућује. У Алибунару трећина анкетираних се не слаже са овом изјавом.

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 2016. години нешто је мањи проценат задовољних испитаника (87,1%).



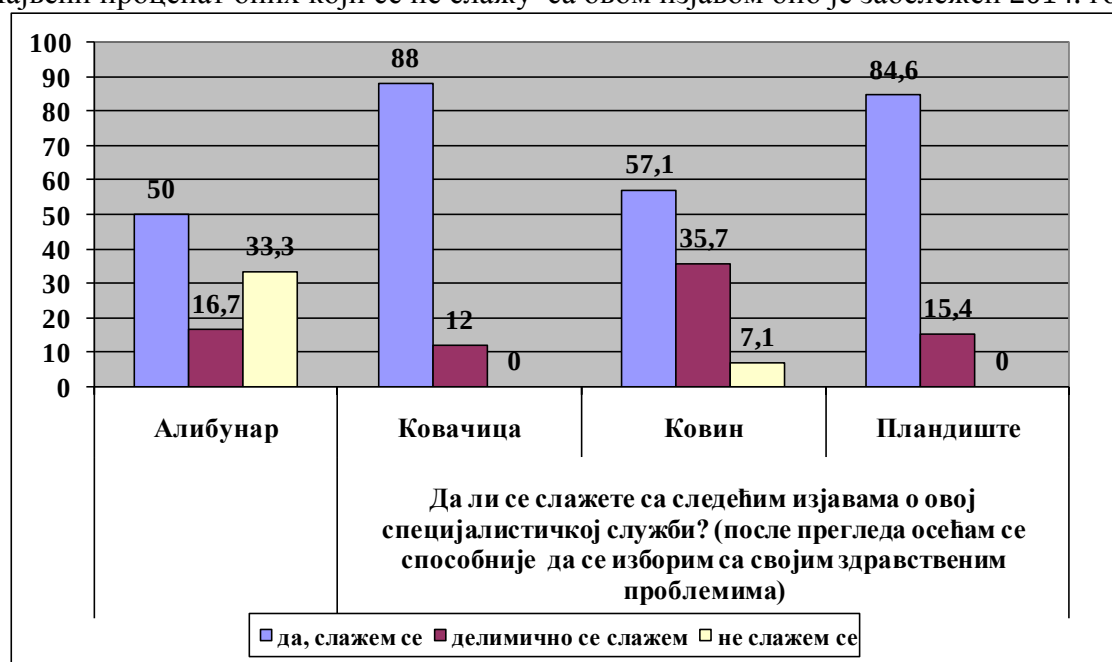
Већина анкетираних корисника (од 66,7 % у Алибунару до 96,3 % у Пландишту), изјављује да је особље у овој специјалистичкој служби љубазно и пуно поштовања према пацијентима, док се трећина испитаника у Алибунару и 15,4% анкетираних у Ковину не слаже са овом изјавом.

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. години (76,6%) и у паду је у односу на 2009. годину. У 2016. години долази до поновног пораста на 90,1%. Најмањи проценат анкетираних који се не слажу са овим забележен је у 2009. години (0,6%), док у 2014. години се бележи пораст на (15,6 %) .



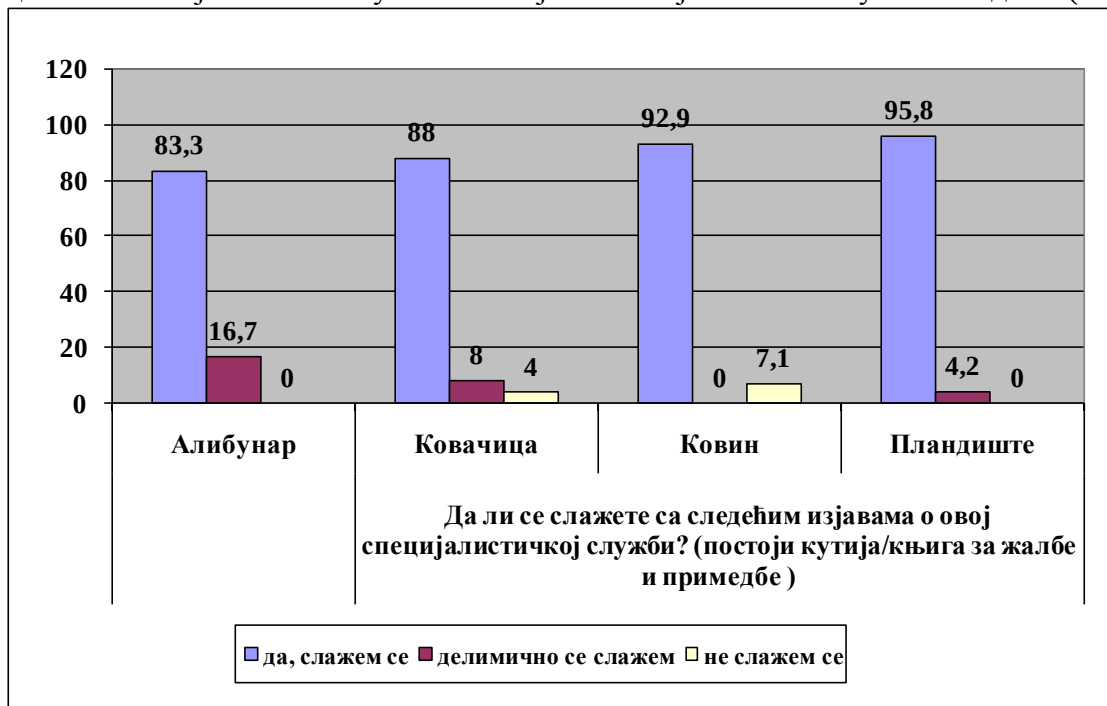
Већина анкетираних корисника (од 60% у Алибунару до 100% у Пландишту), изјављује да је јасно разумела план свог лечења.

Током последњих осам 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%. Највећи проценат оних који се не слажу са овом изјавом био је забележен 2014. године (12%).



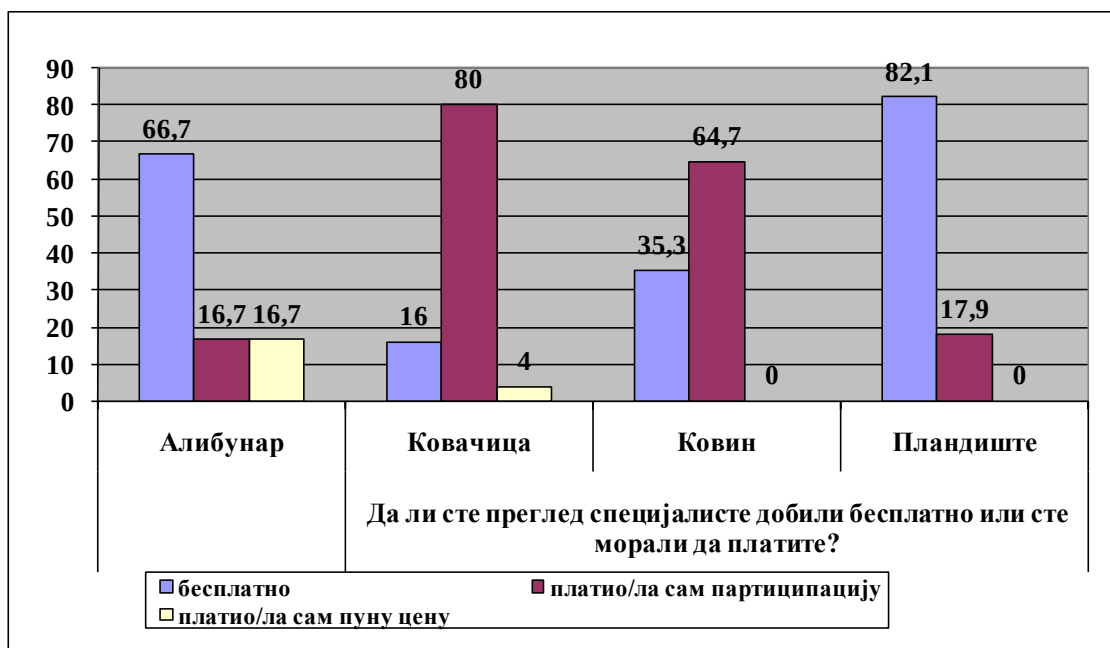
Већина анкетираних корисника (од 50% у у Алибунару до 88% у Ковачици), изјављује да се после прегледа осећа способније да се избори са својим здравственим проблемима. У Ковину (35,7%) испитаника се само делимично слаже са овом изјавом, док се у Алибунару (33,3%) анкетираних не слаже са наведеним.

Највећи проценат анкетираних, изјавио је да се после прегледа осећа способније да се избори са својим здравственим проблемима. Током периоду 2009.2016. године запажа се да је у 2013. години тај број износио (87,5%), а најмањи је био у 2014. години када је износио (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%) Највећи проценат оних који се не слажу са овом изјавом био је забележен у 2014. години (11,8%).



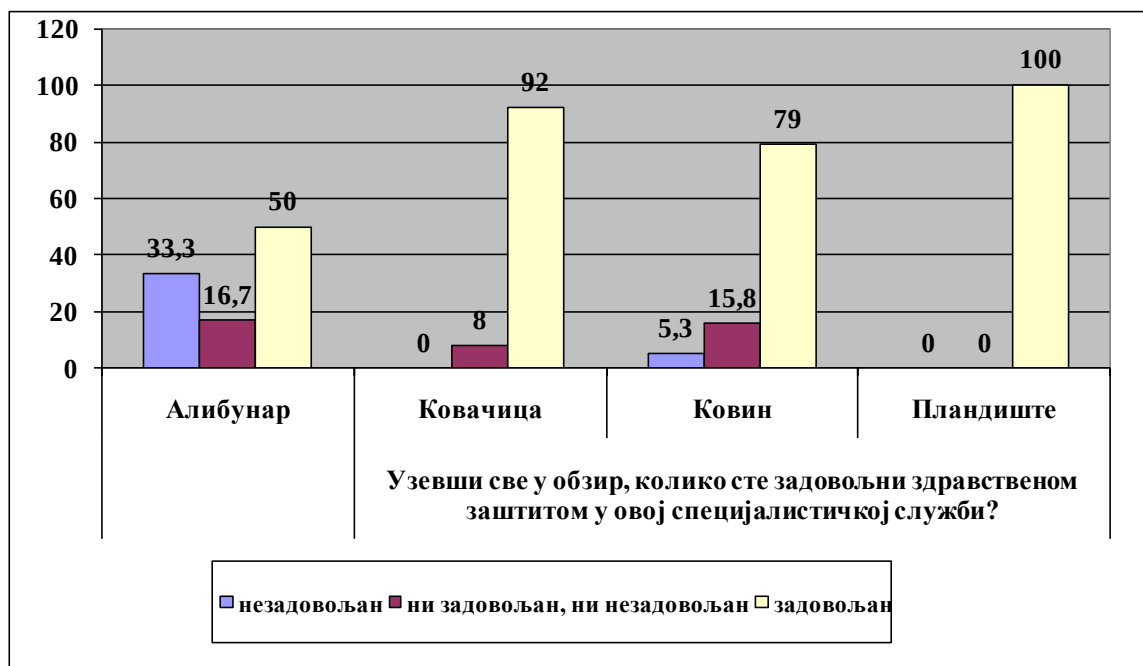
Већина анкетираних корисника (од 83,3% у Алибунару до 95,8% у Пландишту), изјављује да у служби постоји кутија/књига за жалбе и примедбе.

Највећи проценат анкетираних, који су изјавили да у служби постоји кутија/књига за жалбе и примедбе био је 2013. године (93,5%), а најнижи 2014. године када је износио 61,6%, да би у 2015. години порастао на 95,2%. Током прошле године дошло је до пада процента испитаника који су сагласни са овом изјавом (91,3%), што је ипак нешто изнад вредности за 2009. годину. Највећи проценат оних који се не слажу и који су неодлучни био је 2014. године (23,3%).



Значајан је број анкетираних корисника (од 16% у Ковачици до 82,1% у Пландишту) који изјављује да је преглед бесплатан, као и оних који су изјавили да су током 2016. године морали да плате учешће (од 16,7% у Алибунару до 80% у Ковачици).

Анализом у последњих осам година, највећи проценат корисника који су платили учешће био је у 2010. години и износио је 54,9% а најмањи у 2013. години (28,9%), затим је уследио пораст, и у предходној години је износио 48,7%, колико је био и проценат оних који су бесплатно добили преглед. Проценат оних који су плаћали пуну цену кретао се од 0% на почетку истраживања, до 5,2% у 2015. години, да би опао на 2,6% током 2016. године.



Већина анкетираних корисника је задовољна здравственом заштитом у интернистичкој специјалистичкој служби (од 50% у Алибунару до 100% у Пландишту). У Алибунару чак трећина испитаника се изјаснила да су незадовољни здравственом заштитом у овој специјалистичкој служби

Анализом задовољства корисника здравственом заштитом у овој служби у периоду од 2009-2016. године, уочава се да је просечна оцена у претходној години (4,23), нешто изнад 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). У 2014. и 2015. години евидентан је пад задовољства корисника здравственом заштитом у специјалистичко-интернистичкој служби, да би 2016. године опет дошло до пораста просечне оцене.

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 Алибунару. У односу на 2015. годину у 2016. години просечна оцена задовољством корисника је смањена (са 3,98 на 3,91), као и у односу на 2009. годину када је износила (3,99);

Осмогодишњом анализом, у периоду од 2009. године до 2016. 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. Смањује се и проценат корисника са осредњим материјалним стањем, а повећава са добрим и веома добрим као и лошим, док је проценат анкетираних са веома лошим материјалним стањем 2016. године у нивоу 2009. године. 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 2016. години у односу на 2009. годину, док се број посета приватном лекару нешто повећан. 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, док задовољство бригом за инвалиде и особе у колицима расте. Већина корисника мисли да су услуге бесплатне или да се плаћа партиципација, а незнатан део није информисан по том питању.

- здравствена заштита деце – већина анкетираних корисника је задовољна здравственом заштитом деце. Највеће задовољство овим видом здравствене заштите је присутно у Панчеву, док су најмање задовољни корисници у Пландишту. У односу на 2015. годину у 2016. години просечна оцена задовољства корисника је повећана са 3,73 на 3,88 и виша је у односу на 2009. године када је износила (3,70);

У периоду од 2009. године до 2016. године у служби за здравствену заштиту деце, највећи проценат анкетираних пратилаца су биле жене и већи је 2016. године него 2009. године, а просечна старост анкетираних се повећала. Смањо се проценат анкетираних корисника са средњом школом, а повећао са вишом и високом. Смањо 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 четвртина и даље не зна. Број посета изабраном лекару расте, мањи је број посета другом лекару у истој служби, а повећао се број посета приватном лекару. Смањила 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 Алибунару, док су најмање задовољне кориснице у Ковачици. У односу на 2016. годину у 2015. години је просечна оцена задовољством корисница је нешто нижа (3,79), а порасла је у односу на 2009. годину када је износила (3,68);

У периоду од 2009. године до 2016. године у служби за здравствену заштиту жена, просечна старост анкетираних се повећала (39,68), у односу на (37,41). Повећао се проценат анкетираних корисника са средњом, вишом и високом школом. Смањо се проценат анкетираних са лошим и веома лошим материјалним стањем, а повећао са добрим и веома добрим. Највећи проценат анкетираних, сами су изабрали лекара и лече се код њега дуже од три године. Опада проценат оних који знају да једном годишње могу мењати лекара и расте број оних који не знају одговор на ово питање. Повећан је број посета изабраном и приватном лекару, а смањен је 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 корисница 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 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. Смањо се 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 Ковачици, Ковину и Пландишту док су најмање задовољни

пацијенти у Белој Цркви. У односу на 2015. годину у 2016. години просечна оцена се није мењала (4,08), и незнатно је нижа у односу на 2009. годину када је била (4,2);

Осмогодишњом анализом, у периоду од 2009. године до 2016. 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, радним временом, 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, пломбе и лечење зуба бесплатни повећава се. Већина не зна да ли је бесплатан преглед код специјалисте на Стоматолошком факултету и проценат таквих опада, а расте 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 2015. годину у 2016. години је просечна оцена задовољством корисника незнатно повећана (са 4,14 на 4,23), као и у односу на 2009. годину када је износила (4,19);

У периоду од 2009. године до 2016. године у специјалистичко интернистичкој служби, највећи проценат су биле жене и тај број варира са годинама, а просечна старост анкетираних се повећава. Највећи проценат анкетираних у овој служби је био са средњом стручном спремом и осредњег материјалог стања и запажа се смањење 2015. године, а потом пораст 2016. године. Порасло је задовољство могућностима телефонског заказивања и повећало се чекање од тренутка заказивања до термина прегледа. У 2016. години је опало задовољство за љубазност особља које заказује преглед, у односу на претходну годину, а претходном периоду је расло, задовољство добијеним инструкцијама стално је варијало, 2016. године је смањено у односу на претходни период, али је више него 2009. године. 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.

Мишљење припремила:

др Александра Перовић
спец. социјалне медицине

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