

**СЛУЖБА: 1. ОПШТА МЕДИЦИНА****УПИТНИК О ЗАДОВОЉСТВУ КОРИСНИКА РАДОМ СЛУЖБЕ ОПШТЕ МЕДИЦИНЕ,
ПЕДИЈАТРИЈЕ ИЛИ ГИНЕКОЛОГИЈЕ**

Поштовани,

Љубазно Вас молимо да у току посете здравственој установи одговорите на питања која се односе на вашег изабраног лекара и друго особље у овој служби. Ваши искрени одговори ће нам помоћи да сагледамо ваше потребе и да унапредимо здравствену заштиту.

Учешће у анкети је добровољно и анонимно.

Молимо Вас да заокружите само један од понуђених одговора (уколико није другачије назначено). **Напомена:** У служби за здравствену заштиту деце и омладине (педијатрија) упитник попуњава искључиво особа која је довела дете на преглед (родитељ/старатељ/други пратилац). Лични подаци (пол, године, образовање) се односе на пратиоца, а остала питања на здравствену заштиту пружену детету.

1. Пол:

Мушки	1 -330 (42,86%)
Женски	2 -440 (57,14%)

2. Године старости (уписати у кућицу): _____**3. Завршена школа:**

незавршена основна	1- 10 (1,28%)
основна школа	2- 83 (10,63%)
средња школа	3 -399 (51,09%)
виша и висока школа	4 -289 (37,00%)

4. Материјално стање вашег домаћинства:

веома лоше	1 -26 (3,30%)
лоше	2 -60 (7,61%)
осредње	3 -300 (38,07%)
добро	4 -359 (45,56%)
веома добро	5 -43 (5,46%)

5. Како сте изабрали свог лекара?

Ја сам изабрао/ла свог лекара	1 -692 (87,82%)
Неко у мојој породици је изабрао мог лекара уместо мене	2 -39 (4,95%)
Нисам га бирао/ла, додељен ми је	3 – 18 (2,28%)
Немам изабраног лекара	4 -30 (3,81%)
Не сећам се	5 -9 (1,14%)

6. Да ли сте упознати на који начин можете да промените свог лекара ако то желите?

Да, могу да га променим када год хоћу	1 -371 (48,06%)
Да, могу да га променим само једном годишње	2 -251 (32,51%)
Мислим да није могуће да променим свог лекара	3 -18 (2,33%)
Не знам	4 -132 (17,10%)

7. Да ли сте до сада мењали изабраног лекара?

Да	1 -92(11,79%)
Не	2 -688 (88,21%)

8. Који је био разлог промене изабраног лекара?

Мој лекар је напустио ординацију/картотеку	1-39 (5,61%)
Преселио/ла сам се	2-32 (4,60%)
Имао/ла сам неспоразум са својим лекаром	3 -14 (2,01%)
Због других разлога	4 -42 (6,04%)
Нисам мењао/ла лекара	5 -568 (81,73%)

9.Колико дуго се лечите код свог лекара?

Мање од годину дана	1 -142 (18,09%)
1–3 године	2 -283 (36,05%)
Више од 3 године	3 -334 (42,55%)
Немам свог лекара	4 -26 (3,31%)

10.Колико пута сте посетили лекара у последњих 12 месеци, укључујући и овај пут?

(Молимо допишите.)

Изабраног лекара	_____ пута
Другог лекара у овој служби	_____ пута

11. Колико пута сте посетили лекара у приватној пракси у последњих 12 месеци?

(Молимо допишите, а уколико нисте ниједном упишите нулу.)

_____ пута

12.Када заказујете преглед код изабраног лекара колико дана обично чекате?

Никада не заказујем	1 -151 (19,58%)
Обично будем заказан/а за исти дан	2 -259 (33,59%)
Обично чекам 1–3 дана	3 -300 (38,91%)
Обично чекам више од 3 дана	4 -61 (7,91%)

13.Да ли изабрани лекар разговара са вама о томе како да останете здрави?

Тема	Да, за време редовне посете	Да, у посети превентивном центру/саветовалишту	Не	Није било потребно
а) Правилна исхрана	1 -494 (66,49%)	2 -30 (4,04%)	3 -53 (7,13%)	4 -166 (22,34%)
б) Важност физичке активности	1 -451 (62,38%)	2 -46 (6,36%)	3 -53 (7,33%)	4 -173 (23,93%)
в) Злоупотреба алкохола	1 -269 (42,90%)	2 -24 (3,83%)	3 -74 (11,80%)	4 -260 (41,47%)
г) Смањење или престанак пушења	1 -333 (49,93%)	2 -33 (4,95%)	3 -64 (9,60%)	4 -237 (35,53%)
д) Избегавање/одбрана од стреса	1 -366 (56,66%)	2 -36 (5,57%)	3 -56 (8,67%)	4 -188 (29,10%)
ђ) Сигуран секс	1 -161 (28,90%)	2 -7 (1,26%)	3 -67 (12,03%)	4 -322 (57,81%)
е) Опасност од злоупотребе дрога	1 -154 (27,40%)	2 -7 (1,25%)	3 -71 (12,03%)	4 -330 (58,72%)

Да ли вам даје савете о следећим темама?

(Молимо заокружите један одговор за сваку тему.)

14. Да ли се слажете са следећим изјавама које се односе на медицинске сестре?

(Молимо да заокружите један одговор за сваку изјаву.)

<i>Изјава</i>	<u>Да, слажем се</u>	<u>Делимично се слажем</u>	<u>Не слажем се</u>	<i>Не знам</i>
а) Медицинске сестре на шалтеру су љубазне	1-551(71,84%)	2-178(23,21%)	3-34(4,43%)	4-4(0,52%)
б) Медицинске сестре у соби за интервенције су љубазне	1-597(80,03%)	2-125(16,76%)	3-7(0,94%)	4-17(2,28%)
в) Медицинске сестре ми увек пруже све информације	1-540(73,27%)	2-154(20,90%)	3-33(4,48%)	4-10(1,36%)
г) Медицинске сестре и лекари добро сарађују	1-606(81,12%)	2-80(10,71%)	3-30(4,02%)	4-31(40,29%)

15. Да ли се слажете са следећим изјавама које се односе на вашег изабраног лекара?

(Молимо да заокружите један одговор за сваку изјаву.)

<i>Изјава</i>	<u>Да, слажем се</u>	<u>Делимично се слажем</u>	<u>Не слажем се</u>
а) Мој лекар познаје моју личну ситуацију (нпр. на послу, у кући)	1-500(70,22%)	2-159(22,33%)	3-53 (7,44%)
б) Мој лекар познаје проблеме и болести које сам раније имао	1-578(81,41%)	2-103(14,51%)	3-29 (4,08%)
в) Мој лекар одваја довољно времена да разговара са мном	1-557(77,58%)	2-132(18,38%)	3-29(4,04%)
г) Мој лекар ме пажљиво слуша	1-585(82,63%)	2-103(14,55%)	3-20(2,82%)
д) Мој лекар ми даје јасна објашњења о болестима и лековима које ми преписује	1-597(84,68%)	2-92(13,05%)	3-16(2,27%)
ђ) После посете лекару осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима	1-532(77,66%)	2-130(18,98%)	3-23(3,36%)
е) Када имам нови здравствени проблем прво идем код свог лекара	1-633(90,56%)	2-50(7,15%)	3-16(2,29%)

16. Да ли се слажете са следећим изјавама које се односе на ову службу здравствене заштите?

(Молимо да заокружите један одговор за сваку изјаву.)

<i>Изјава</i>	<u>Да, слажем се</u>	<u>Делимично се слажем</u>	<u>Не слажем се</u>	<i>Не знам</i>
а) Задовољан сам радним временом	1-636(87,12%)	2-71(9,73%)	3-14(1,92%)	4-9(1,23%)
б) Могу да дођем на преглед и викендом ако се разболим	1-610(85,79%)	2-61(8,58%)	3-12(1,69%)	4-28(36,94%)
в) Доступна је инвалидима и особама у колицима	1-508(75,82%)	2-81(12,09%)	3-17(2,54%)	4-64(9,55%)
г) Да бих ишао код специјалисте прво морам да идем код мог лекара	1-588(85,09%)	2-68(9,84%)	3-29(4,20%)	4-6 (0,87%)
д) У чекаоницама има довољно места за седење	1-327(48,09%)	2-150(22,06%)	3-198(29,12%)	4-5(0,74%)
ђ) Морам дуго да чекам у чекаоници да посетим лекара	1-145(22,431%)	2-213(32,77%)	3-282(43,38%)	4-10(1,54%)
е) У току радног времена могу лако да разговарам са лекаром телефоном и добијем савет	1-327(50,93%)	2-131(20,40%)	3-97(15,11%)	4-87(13,55%)
ж) Кад дођем и хитно ми треба преглед лекара то могу да обавим истог дана	1-530(79,94%)	2-92(13,88%)	3-23(3,47%)	4-18(2,71%)
з) Постоји кутија/ књига за жалбе и примедбе	1-439(68,27%)	2-30(4,67%)	3-23(3,58%)	4-151(23,48%)
и) Установа има своју интернет страницу	1-272(43,66%)	2-27(4,33%)	3-17(2,73%)	4-307(49,28%)
ј) Установа има довољно медицинске опреме	1-336(52,42%)	2-78(12,17%)	3-62(9,67%)	4-165(25,74%)

17. Ако би вам данас биле потребне следеће услуге, да ли су оне бесплатне или морате да платите? (Молимо да заокружите један одговор на свако питање)

Услуге	<u>Бесплатно</u>	<u>Партиципација</u>	<u>Пуна цена</u>	<u>Не знам</u>
а)Преглед изабраног лекара	1-271(35,52%)	2-480(62,91%)	3-1(0,13%)	4-11(1,44%)
б)Лекови или ињекције које пропише лекар	1-166(23,92%)	2-464(66,86%)	3-43(6,20%)	4-21(3,03%)
г)Преглед специјалисте код кога вас упути лекар	1-220(32,54%)	2-423(62,57%)	3-3(0,44%)	4-30(4,44%)
д)Кућна посета вашег лекара	1-81(16,30%)	2-54(10,87%)	3-8(1,61%)	4-394(71,23%)
ђ)Преглед бебе или малог детета у саветовалишту	1-293(65,55%)	2-12(2,68%)	3-1(0,22%)	4-141(31,54%)

18. Да ли се у протеклих годину дана десило да нисте отишли на преглед код свог лекара или сте га одложили јер нисте могли да платите преглед или лекове?

Да	1 -88 (11,58%)
Не	2 -639 (84,08%)
Не сећам се	3 -33 (4,34%)

19. Узевши све у обзир, колико сте задовољни здравственом заштитом у овој служби?

Веома незадовољан	1 -18 (2,31%)
Незадовољан	2 -11 (1,41%)
Ни задовољан ни незадовољан	3 -114 (14,63%)
Задовољан	4 -428 (54,94%)
Веома задовољан	5 -208 (26,70%)

Овде можете уписати ваше примедбе/похвале на рад, као и предлоге за унапређење квалитета рада у овој служби:

ХВАЛА НА САРАДЊИ И УЧЕШЋУ У АНКЕТИ!