



БРОЈ ПАЦИЈЕНАТА НА ДАН 07.12.2009.г.: 1090

ОДАЗИВ: 749 (68,71%)



## СЛУЖБА: 2. ПЕДИЈАТРИЈА

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 -297 (40,02%)
Женски	2 -445 (59,97%)

## 2. Године старости (уписати у кућицу): \_\_\_\_\_

## 3. Завршена школа:

незавршена основна	1- 10 (1,38%)
основна школа	2- 91 (12,59%)
средња школа	3 -419 (57,95%)
виша и висока школа	4 -203 (28,08%)

## 4. Материјално стање вашег домаћинства:

веома лоше	1 -12 (1,61%)
лоше	2 -56 (7,52%)
осредње	3 -396 (53,15%)
добро	4 -230 (30,87%)
веома добро	5 -51 (6,85%)

## 5. Како сте изабрали свог лекара?

Ја сам изабрао/ла свог лекара	1 -553 (74,53%)
Неко у мојој породици је изабрао мог лекара уместо мене	2 -72 (9,70%)
Нисам га бирао/ла, додељен ми је	3 – 43 (5,80%)
Немам изабраног лекара	4 -45 (6,06%)
Не сећам се	5 -29 (3,91%)

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 -384 (51,54%)
Да, могу да га променим само једном годишње	2 -203 (27,25%)
Мислим да није могуће да променим свог лекара	3 -7 (0,94%)
Не знам	4 -151 (20,27%)

7. Да ли сте до сада мењали изабраног лекара?

Да	1 -142(19,06%)
Не	2 -603 (80,94%)

8. Који је био разлог промене изабраног лекара?

Мој лекар је напустио ординацију/картотеку	1-40 (5,84%)
Преселио/ла сам се	2-33 (4,82%)
Имао/ла сам неспоразум са својим лекаром	3 -18 (2,63%)
Због других разлога	4 -70 (10,22%)
Нисам мењао/ла лекара	5 -524 (76,50%)

9.Колико дуго се лечите код свог лекара?

Мање од годину дана	1 -170 (23,13%)
1–3 године	2 -322 (43,81%)
Више од 3 године	3 -213 (28,98%)
Немам свог лекара	4 -30 (4,08%)

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 -431 (59,37%)
Обично будем заказан/а за исти дан	2 -224 (30,85%)
Обично чекам 1–3 дана	3 -59 (8,13%)
Обично чекам више од 3 дана	4 -12 (1,65%)

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 -409 (59,19%)	2 -165 (23,88%)	3 -44 (6,37%)	4 -73 (10,56%)
б) Важност физичке активности	1 -303 (51,79%)	2 -129 (22,05%)	3 -70 (11,97%)	4 -83 (14,19%)
в) Злоупотреба алкохола	1 -63 (12,16%)	2 -68 (13,13%)	3 -164 (31,66%)	4 -223 (43,05%)
г) Смањење или престанак пушења	1 -72 (14,06%)	2 -63 (12,30%)	3 -158 (30,86%)	4 -219 (42,77%)
д) Избегавање/одбрана од стреса	1 -108 (20,38%)	2 -63 (11,89%)	3 -168 (31,70%)	4 -191 (36,04%)
ђ) Сигуран секс	1 -54 (10,55%)	2 -80 (15,63%)	3 -165 (32,23%)	4 -213 (41,60%)
е) Опасност од злоупотребе дрога	1 -68 (13,10%)	2 -77 (14,84%)	3 -154 (29,67%)	4 -220 (42,39%)

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	1-441(62,55%)	2-195(27,66%)	3-55(7,80%)	4-14(1,99%)
б) Медицинске сестре у соби за интервенције су љубазне	1-511(76,38%)	2-112(16,74%)	3-21(3,14%)	4-25(3,74%)
в) Медицинске сестре ми увек пруже све информације	1-424(65,03%)	2-165(25,31%)	3-55(8,44%)	4-8(1,23%)
г) Медицинске сестре и лекари добро сарађују	1-437(65,03%)	2-139(20,68%)	3-21(3,13%)	4-75(11,16%)

**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)	1-312(48,15%)	2-192(29,63%)	3-144 (22,22%)
б) Мој лекар познаје проблеме и болести које сам раније имао	1-452(70,74%)	2-146(22,85%)	3-41 (6,42%)
в) Мој лекар одваја довољно времена да разговара са мном	1-455(70,65%)	2-153(23,76%)	3-36(5,59%)
г) Мој лекар ме пажљиво слуша	1-498(78,92%)	2-112(17,75%)	3-21(3,33%)
д) Мој лекар ми даје јасна објашњења о болестима и лековима које ми преписује	1-487(77,18%)	2-121(19,18%)	3-23(3,65%)
ђ) После посете лекару осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима	1-463(74,08%)	2-147(23,52%)	3-15(2,40%)
е) Када имам нови здравствени проблем прво идем код свог лекара	1-539(84,22%)	2-88(13,75%)	3-13(2,03%)

**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	1-547(78,25%)	2-124(17,74%)	3-19(2,72%)	4-9(1,29%)
б) Могу да дођем на преглед и викендом ако се разболим	1-496 (74,03%)	2-111(16,57%)	3-25(3,73%)	4-38(5,67%)
в) Доступна је инвалидима и особама у колицима	1-356(59,93%)	2-124(20,88%)	3-25(4,21%)	4-89(14,98%)
г) Да бих ишао код специјалисте прво морам да идем код мог лекара	1-483(76,79%)	2-80(12,72%)	3-39(6,20%)	4-27(4,29%)
д) У чекаоницама има довољно места за седење	1-213(33,44%)	2-235(36,89%)	3-171(26,84%)	4-18(2,83%)
ђ) Морам дуго да чекам у чекаоници да посетим лекара	1-188(29,33%)	2-245(38,22%)	3-168(26,21%)	4-40(6,24%)
е) У току радног времена могу лако да разговарам са лекаром телефоном и добијем савет	1-269(41,77%)	2-201(31,21%)	3-99(15,37%)	4-75(11,65%)
ж) Кад дођем и хитно ми треба преглед лекара то могу да обавим истог дана	1-472(72,73%)	2-139(21,42%)	3-18(2,77%)	4-20(3,08%)
з) Постоји кутија/ књига за жалбе и примедбе	1-484(76,46%)	2-53(8,37%)	3-20(3,16%)	4-76(12,01%)
и) Установа има своју интернет страницу	1-346(55,90%)	2-46(7,43%)	3-20(3,23%)	4-207(33,44%)
ј) Установа има довољно медицинске опреме	1-323(51,43%)	2-123(19,59%)	3-59(9,39%)	4-123(19,59%)

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	1-658(91,39%)	2-29(4,03%)	3-1(0,14%)	4-32(4,44%)
б)Лекови или ињекције које пропише лекар	1-442(67,69%)	2-120(18,38%)	3-30(4,59%)	4-61(9,34%)
г)Преглед специјалисте код кога вас упути лекар	1-509(80,28%)	2-48(7,57%)	3-9(1,42%)	4-68(10,73%)
д)Кућна посета вашег лекара	1-283(47,40%)	2-16(2,68%)	3-27(4,52%)	4-271(45,39%)
ђ)Преглед бебе или малог детета у саветовалишту	1-510(82,39%)	2-6(0,97%)	3-4(0,65%)	4-99(15,99%)

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 -80 (10,83%)
Не	2 -610 (82,54%)
Не сећам се	3 -49 (6,63%)

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

Веома незадовољан	1 -10 (1,34%)
Незадовољан	2 -22 (2,95%)
Ни задовољан ни незадовољан	3 -184 (24,70%)
Задовољан	4 -351 (47,11%)
Веома задовољан	5 -178 (23,89%)

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!**