
**ZAVOD ZA JAVNO ZDRAVLJE
SREMSKA MITROVICA**



**ANALIZA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA
ZDRAVSTVENOM ZAŠTITOM
U 2012. GODINI**

Dom zdravlja Ruma

Sremska Mitrovica, januar 2013. godine



ZAVOD ZA JAVNO ZDRAVLJE

ul. Stari šor 47, 22000 Sremska
Mitrovica

e-mail: info@zdravlje-sm.org.rs

Tel:022/610-511

Tel/Faks:022/636-509

Žiro račun: 840-209667-75

SADRŽAJ:

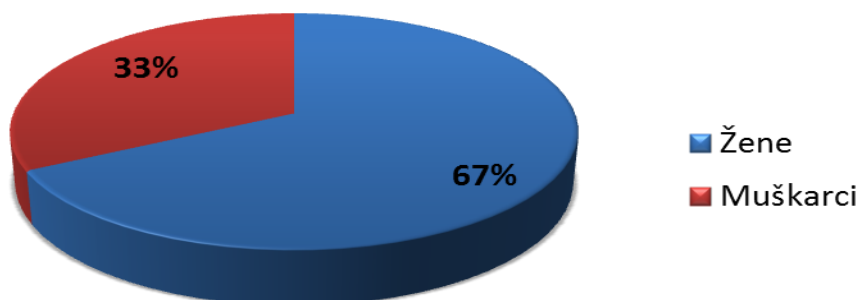
SUMARNA ANALIZA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA RADOM SLUŽBE OPŠTE MEDICINE, PEDIJATRIJSKE I GINEKOLOŠKE SLUŽBE	2
ANALIZA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA RADOM SLUŽBE OPŠTE MEDICINE.....	25
ANALIZA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA RADOM PEDIJATRIJSKE SLUŽBE	48
ANALIZA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA RADOM GINEKOLOŠKE SLUŽBE.....	71
ZADOVOLJSTVO KORISNIKA STOMATOLOŠKOM ZDRAVSTVENOM ZAŠTITOM.....	94
ZADOVOLJSTVO KORISNIKA RADOM SPECIJALISTIČKE SLUŽBE	115



SUMARNA ANALIZA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA RADOM SLUŽBE OPŠTE MEDICINE, PEDIJATRIJSKE I GINEKOLOŠKE SLUŽBE

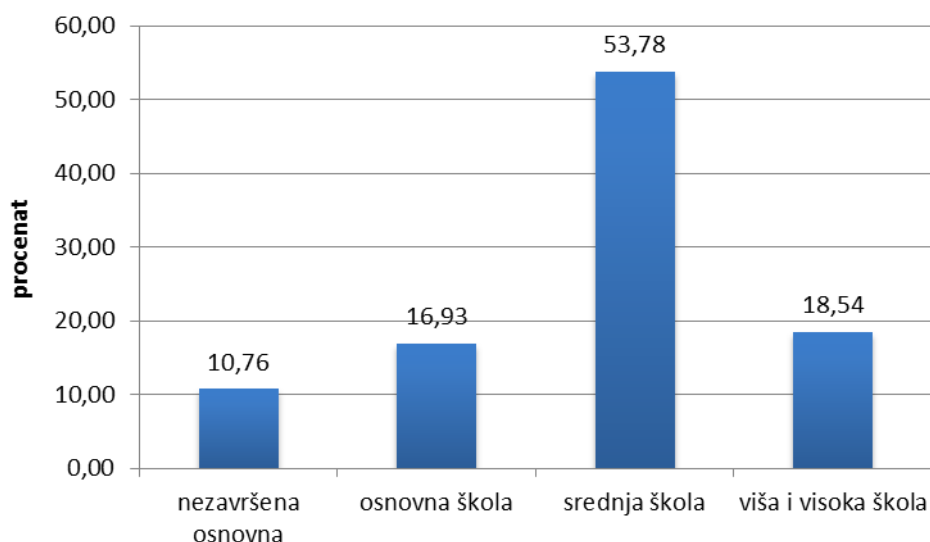
Sumarna procena zadovoljstva korisnika radom službe opšte medicine, pedijatrijske i ginekološke službe izvršena je na osnovu anonimnog anketiranja **448** korisnika ZZ navedenih službi. Prosečna starost ispitanika je **45** godine, 67% ispitanika predstavljaju žene, a 33% muškarci.

Grafikon - Distribucija ispitanika po polu



Najveći broj korisnika je završio srednju školu 54%, visoku i višu školu završilo je 18% korisnika, 17% ima završenu osnovnu školu, a 11% anketiranih nije završio osnovnu školu.

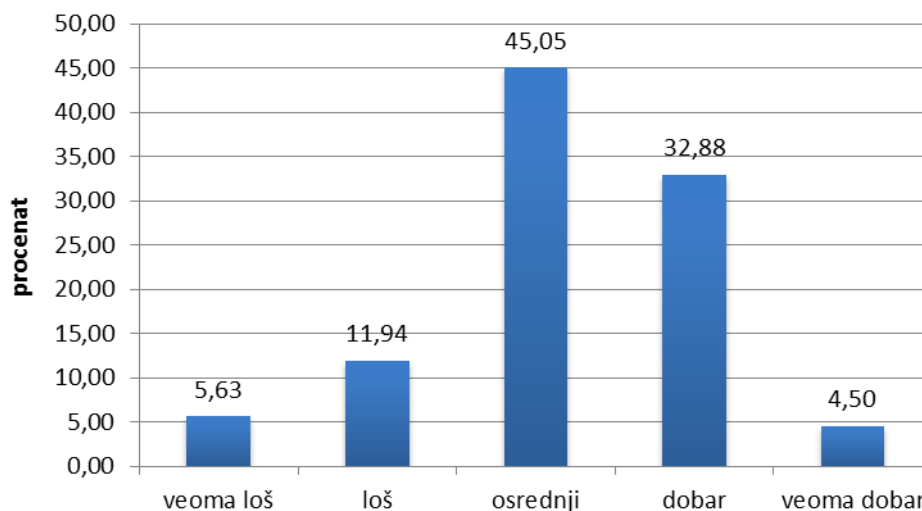
Grafikon - Završena škola (stručna sprema)





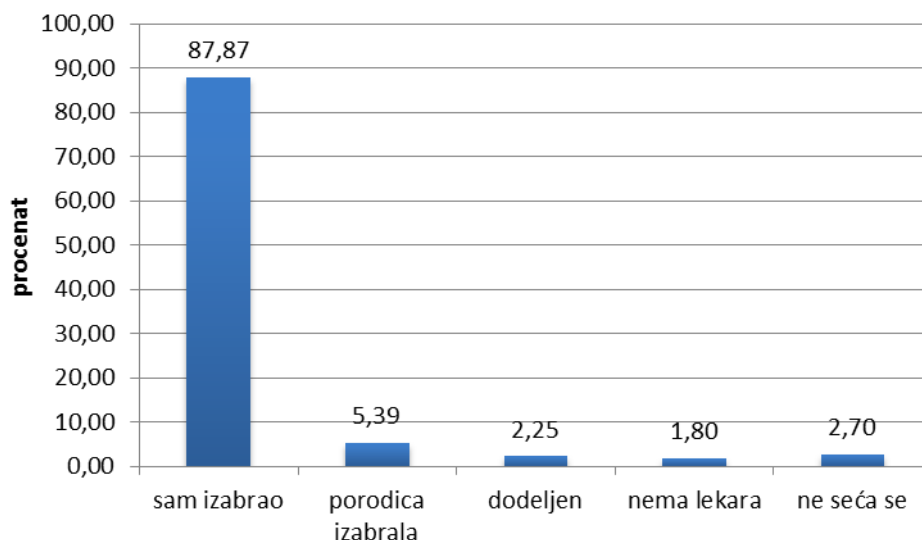
Svoj materijalni položaj najveći broj korisnika je ocenio kao osrednji - 45%, dobar - 33%, loš - 12%, veoma loš - 6% i veoma dobar - 4%.

Grafikon - Materijalni status korisnika



Na pitanje kako su izabrali svog lekara najveći broj je odgovorio da je sam izabrao svog lekara 88%, za 5% je neko u porodici izabrao lekara umesto njega, 3% se ne seća, 2% nije biralo dodeljen im je, 2% nema izabranog lekara.

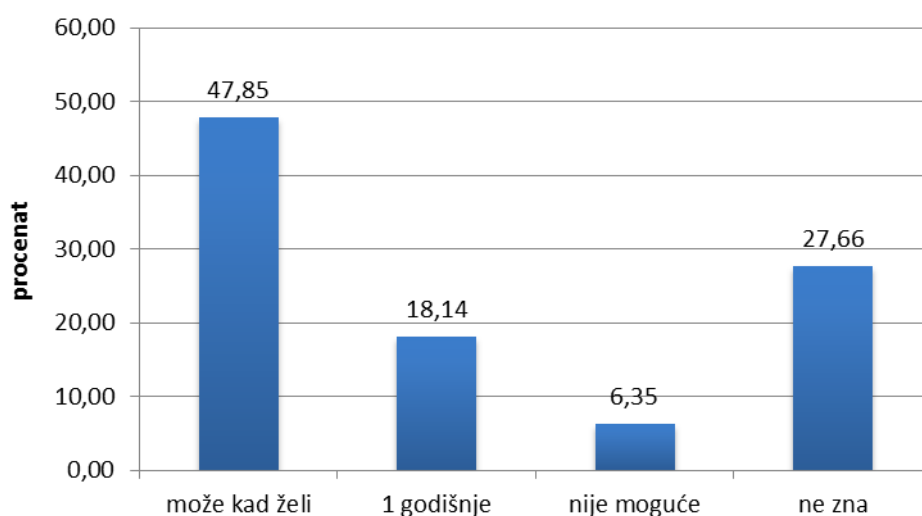
Grafikon - Način biranja lekara





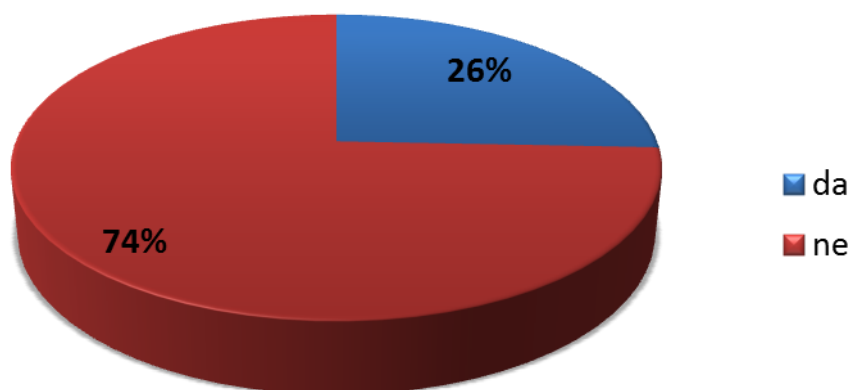
Na pitanje da li su upoznati na koji način mogu da promene svog lekara ako to žele dobijeni su sledeći odgovori - 48% smatra da može da ga promeni kad hoće, 28% ne zna, 18% smatra da može da ga menja samo jednom godišnje i 6% misli da nije moguće da promeni svog lekara.

Grafikon - Način promene lekara



Na pitanje da li su do sada menjali izabranog lekara 26% korisnika je odgovorilo da, a 74% korisnika sa ne.

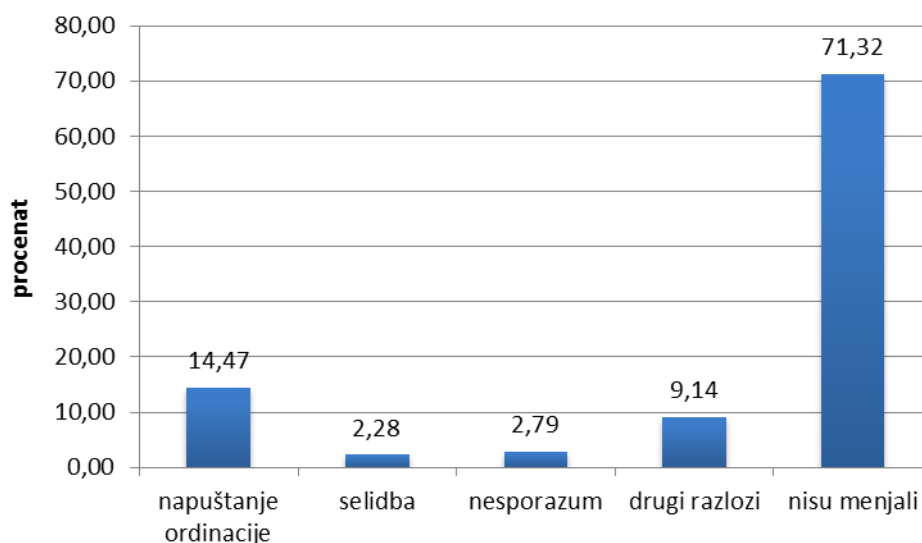
Grafikon - Promena lekara





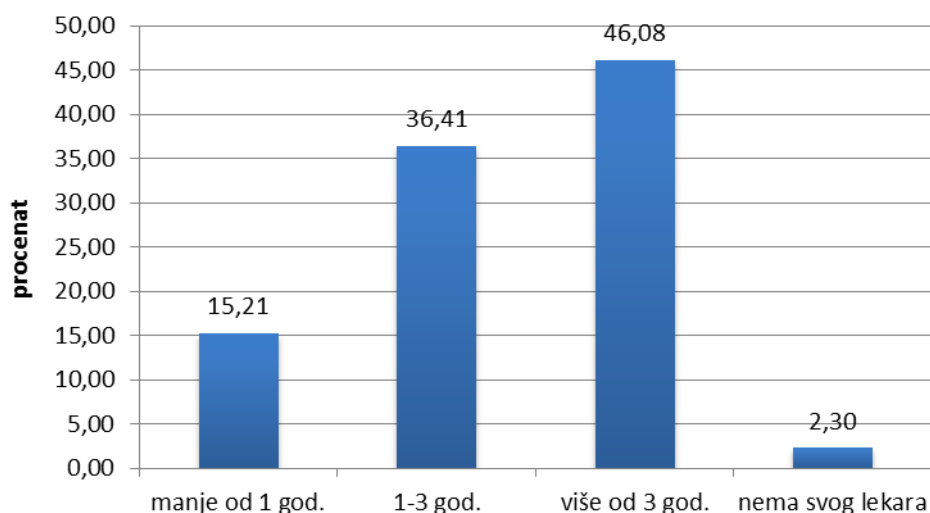
Na pitanje koji je bio razlog promene izabranog lekara dobijeni su sledeći odgovori - 2% jer su se preselili, 3% je imalo nesporazum sa svojim lekarom, 9% zbog drugih razloga, 15% jer je moj lekar napustio ordinaciju/kartoteku, a 71% nije menjalo svog lekara.

Grafikon - Razlog promene lekara



Na pitanje koliko dugo se leče kod svog lekara, najveći broj korisnika odgovorio je sa više od 3 godine 46% korisnika, 1-3 godine 37%, manje od godinu dana 15%, a 2% anketiranih nema svog lekara.

Grafikon - Dužina lečenja kod svog lekara



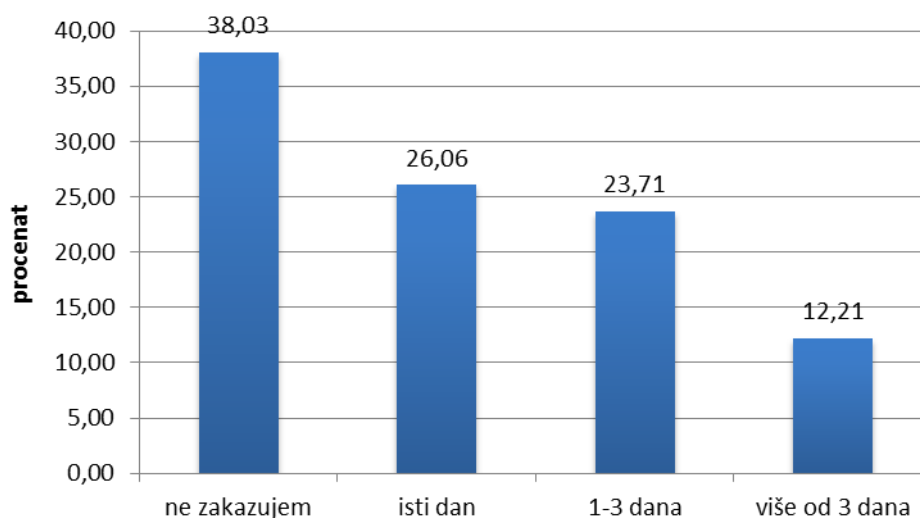


U poslednjih 12 meseci **77,23%** korisnika je posetilo svog izabranog lekara u proseku **7,69** puta, a **16,52%** je posetilo drugog lekara u ovoj službi **3,70** puta.

Lekara u privatnoj praksi u poslednjih 12 meseci **21,43%** korisnika su posetili u proseku **4,94** puta.

Kada zakazuju pregled kod izabranog lekara obično nikad ne zakazuje 38%, istog dana bude zakazano 26%, 1-3 dana čeka 24% korisnika a više od 3 dana čeka 12%.

Grafikon - Dužina zakazivanja

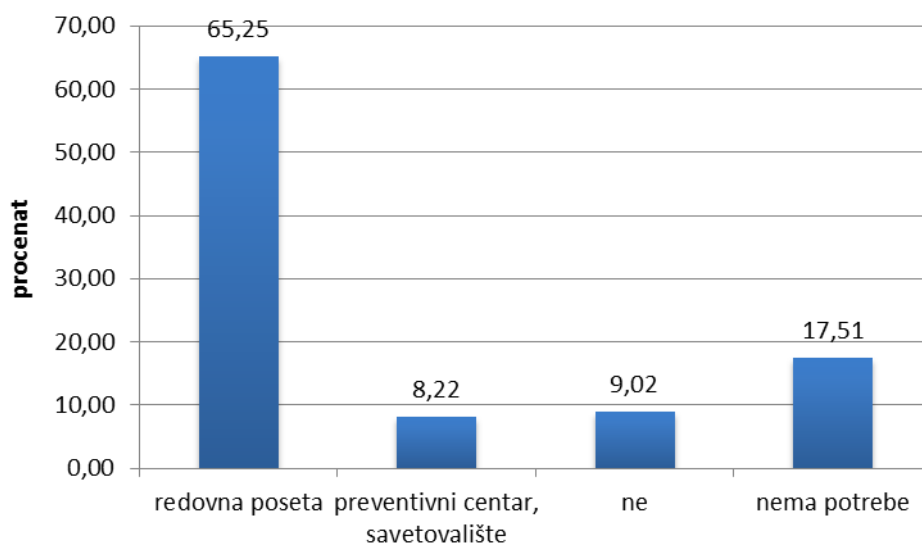


Na pitanje da li izabrani lekar razgovara sa njima o tome kako da ostanu zdravi dobijeni su sledeći odgovori:



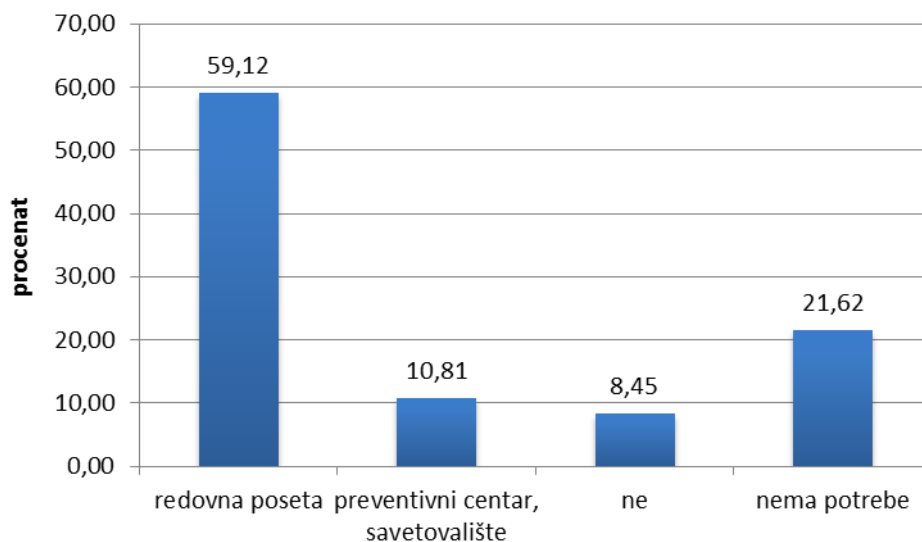
Savete o pravilnoj ishrani 65% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, za 18% nije bilo potrebe, 9% ne dobija savete i 8% u poseti preventivnom centru/savetovalištu.

Grafikon - Saveti o pravilnoj ishrani



Savete o važnosti fizičke aktivnosti 59% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, za 22% nije bilo potrebe i 11% u poseti preventivnom centru/savetovalištu i 8% ne dobija savete.

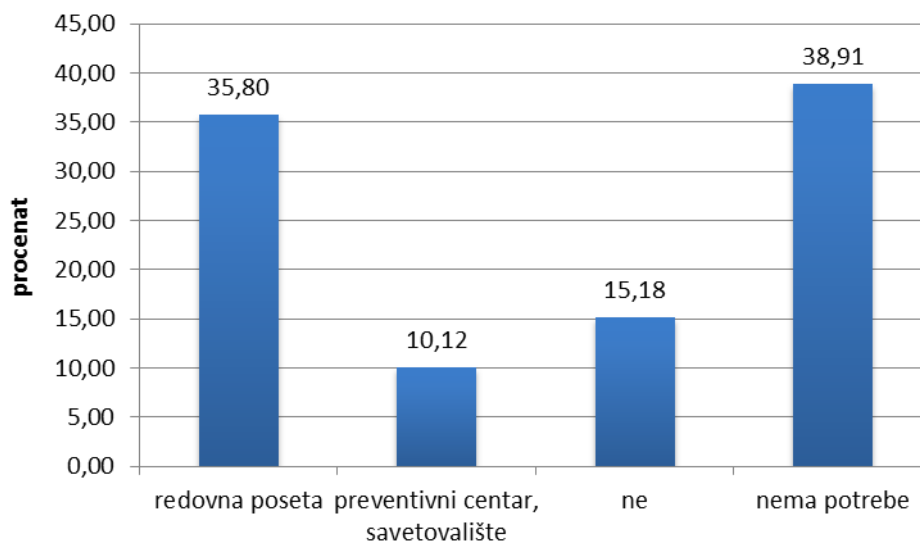
Grafikon - Važnost fizičke aktivnosti





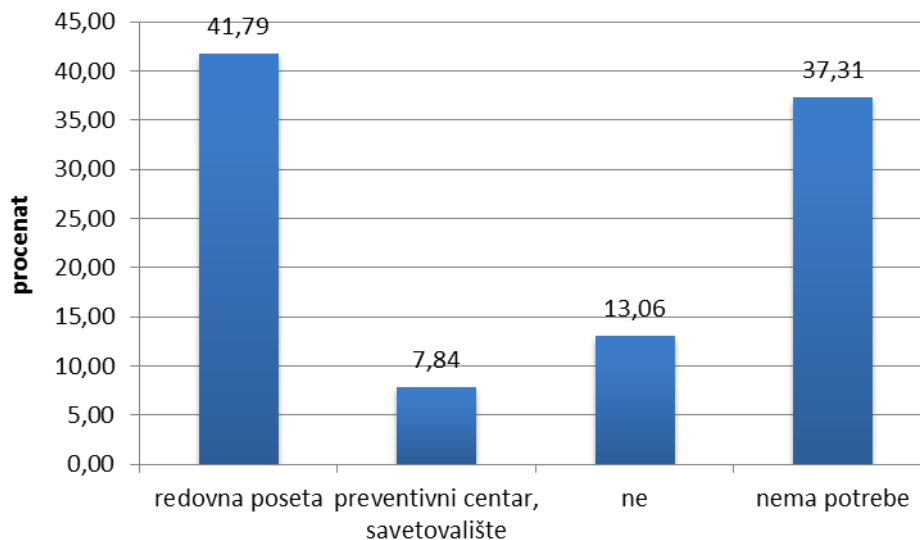
Savete o zloupotrebi alkohola za 39% nije bilo potrebe, 36% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, 15% ne dobija savete i 10% u poseti preventivnom centru/savetovalištu.

Grafikon - Zloupotreba alkohola



Savete o smanjenju ili prestanku pušenja 42% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, za 37% nije bilo potrebe, 13% ne dobija savete i 8% u poseti preventivnom centru/savetovalištu.

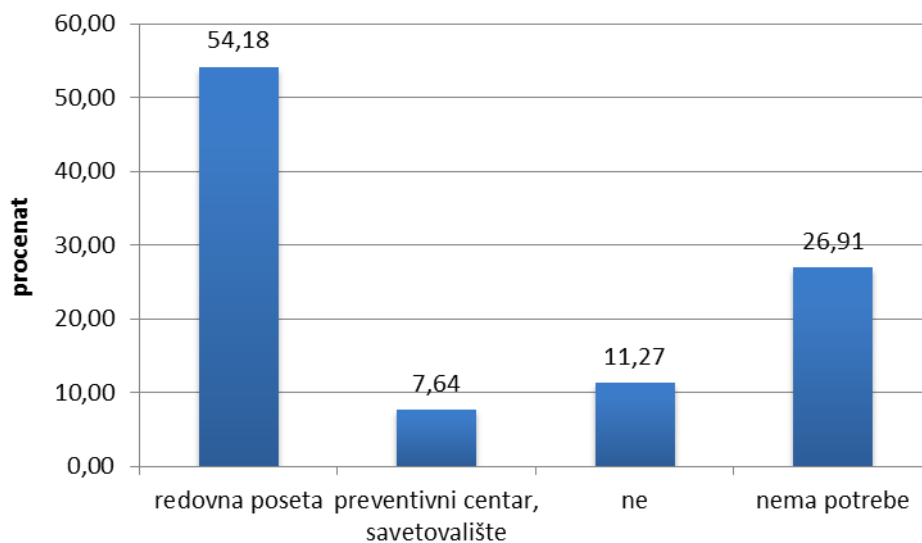
Grafikon - Smanjenje ili prestanak pušenja





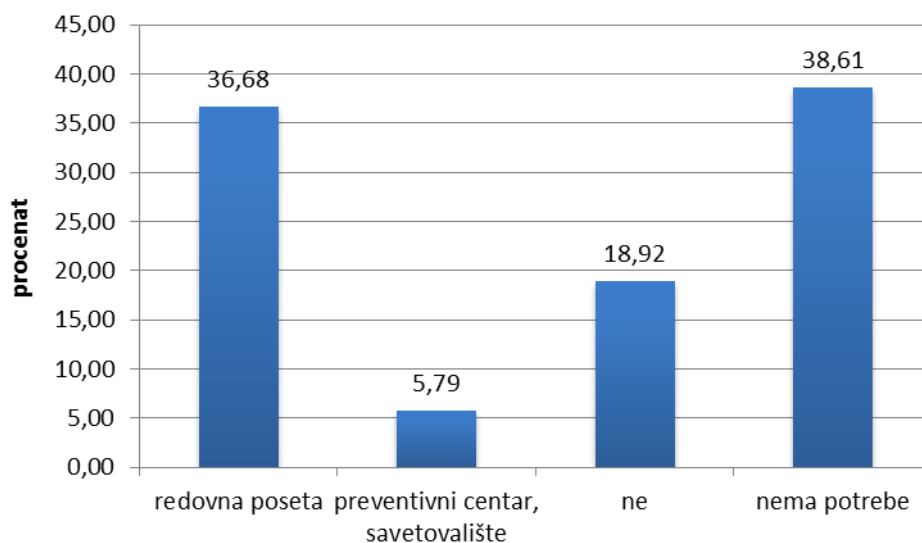
Savete o izbegavanju/odbrani od stresa 54% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, za 27% nije bilo potrebe, 11% ne dobija savete i 8% u poseti preventivnom centru/savetovalištu.

Grafikon - Izbegavanje/odbrana od stresa



Savete o sigurnom seksu 37% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, za 38% nije bilo potrebe, 19% ne dobija savete i 6% u poseti preventivnom centru/savetovalištu.

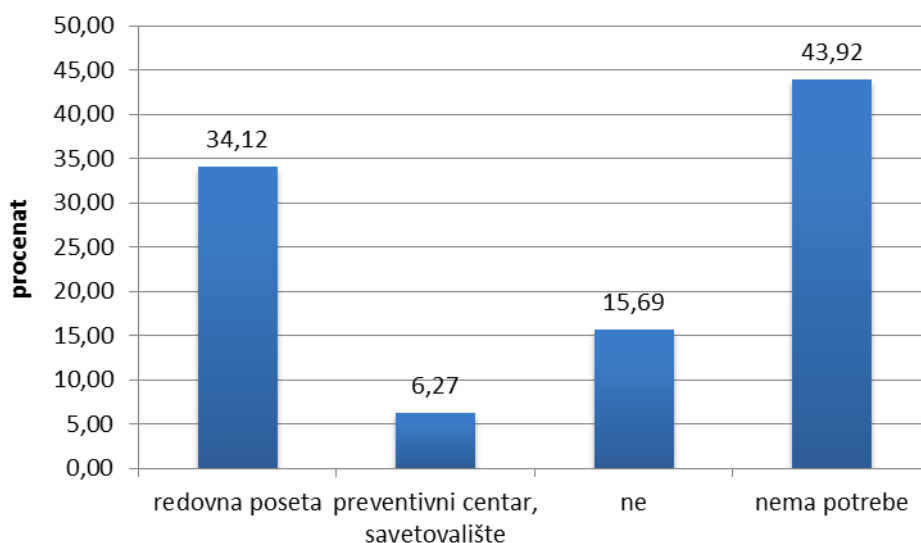
Grafikon - Siguran seks





Savete o opasnosti od zloupotreba droga za 44% nije bilo potrebe, 24% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, 16% ne dobija savete i 6% u poseti preventivnom centru/savetovalištu.

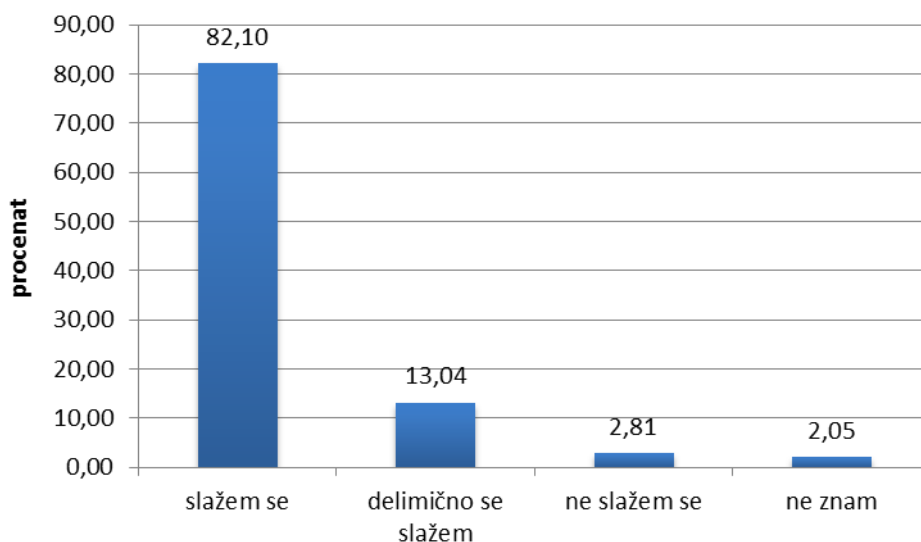
Grafikon - Opasnost od zloupotreba droga



Na pitanje da li se slažu sa sledećim izjavama koje se odnose na medicinske sestre dobili smo sledeće odgovore:

Da su medicinske sestre na šalteru ljubazne slaže se 82% ispitanika, 13% se delimično slaže, 3% se ne slaže i 2% ne zna.

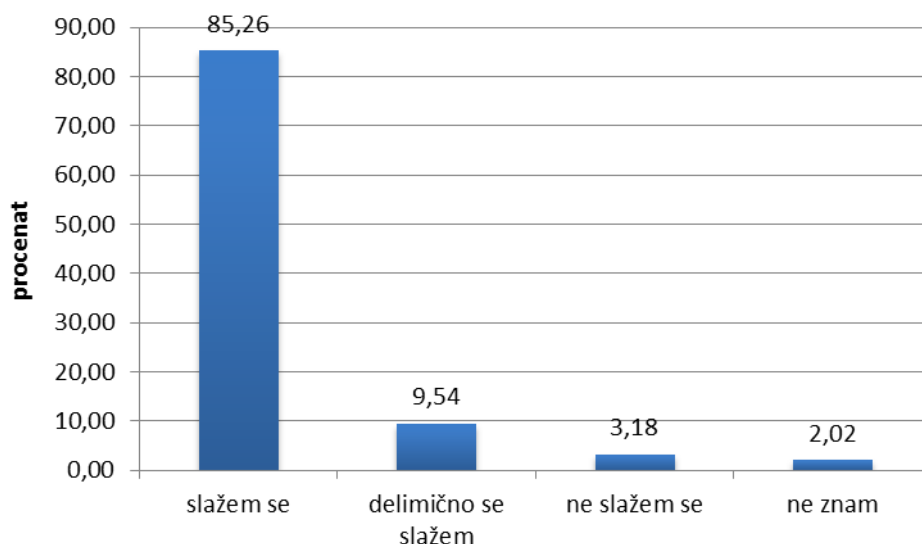
Grafikon - Ljubaznost medicinske sestre na šalteru





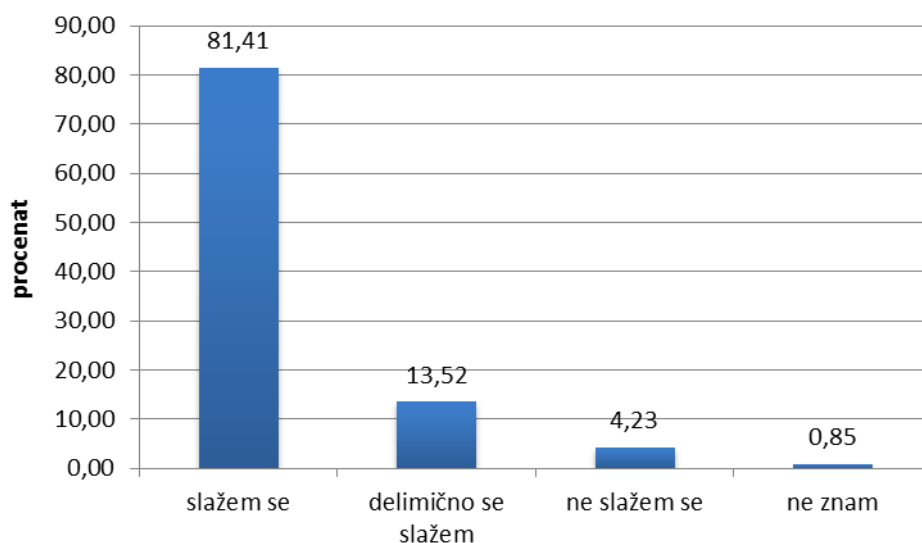
Da su medicinske sestre u sobi za intervencije ljubazne slaže se 85% ispitanika, 10% se delimično slaže, 3% se ne slaže i 2% ne zna.

Grafikon - Ljubaznost medicinske sestre u sobi za intervencije



Da im medicinske sestre uvek pruže sve informacije slaže se 81% ispitanika, 14% se delimično slaže, 4% se ne slaže i 1% ne zna.

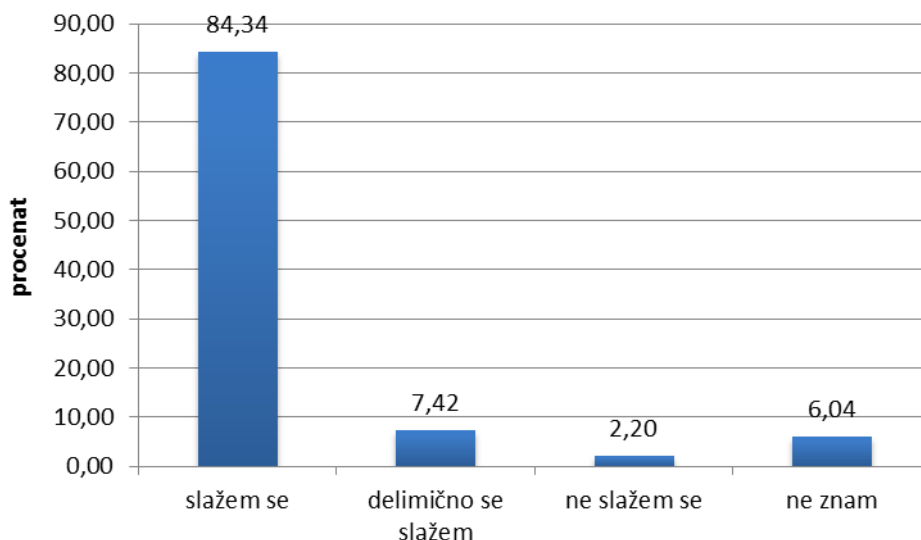
Grafikon - Pružanje informacija od medicinske sestre





Da medicinske sestre i lekari dobro saraduju slaže se 84% ispitanika, 8% se delimično slaže, 6% ne zna i 2% se ne slaže.

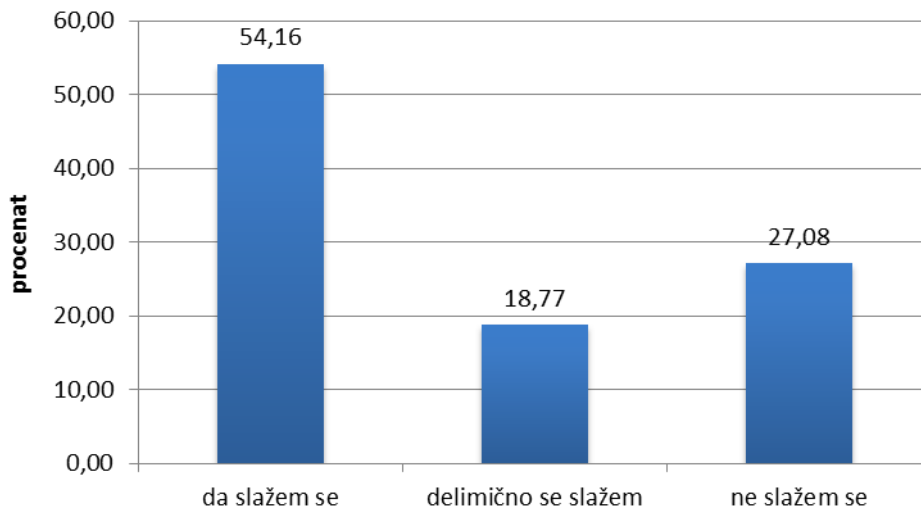
Grafikon - Saradnja medicinske sestre i lekara



Na pitanje da li se slažu sa sledećim izjavama koje se odnose na njihovog izabranog lekara dobijeni su sledeći odgovori:

Da lekar anketiranih poznaje njihovu ličnu situaciju (npr. na poslu, u kući) slaže se 54% ispitanika, 27% se ne slaže i 19% se delimično slaže.

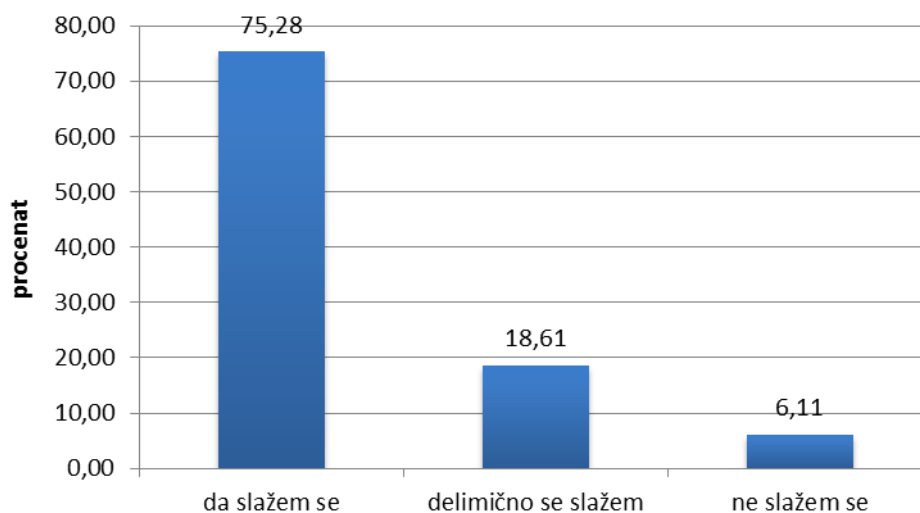
Grafikon - Poznavanje lične situacije pacijenta





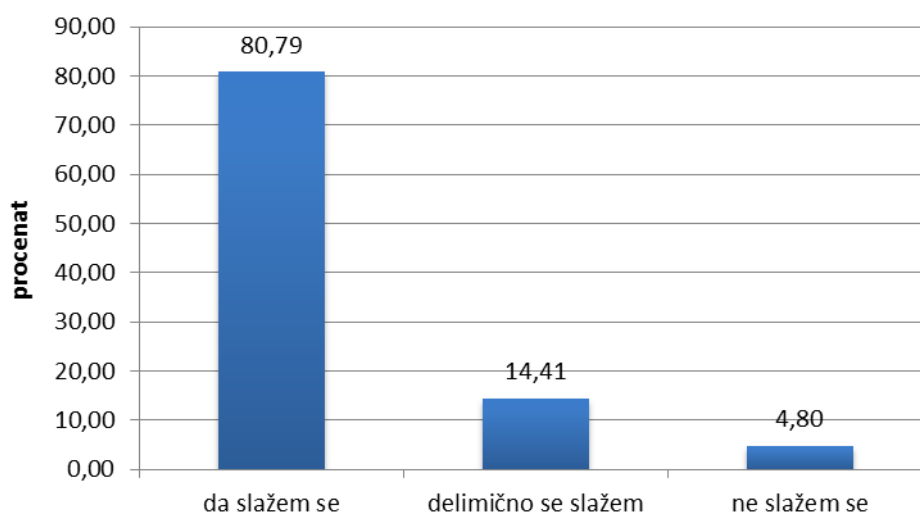
Da lekar anketiranih poznaje njihove probleme i bolesti koje su ranije imali slaže se 75% ispitanika, 19% se delimično slaže i 6% se ne slaže.

Grafikon - Poznavanje problema i bolesti pacijenta od ranije



Da lekar anketiranih odvaja dovoljno vremena da razgovora sa njima slaže se 81% ispitanika, 14% se delimično slaže i 5% se ne slaže.

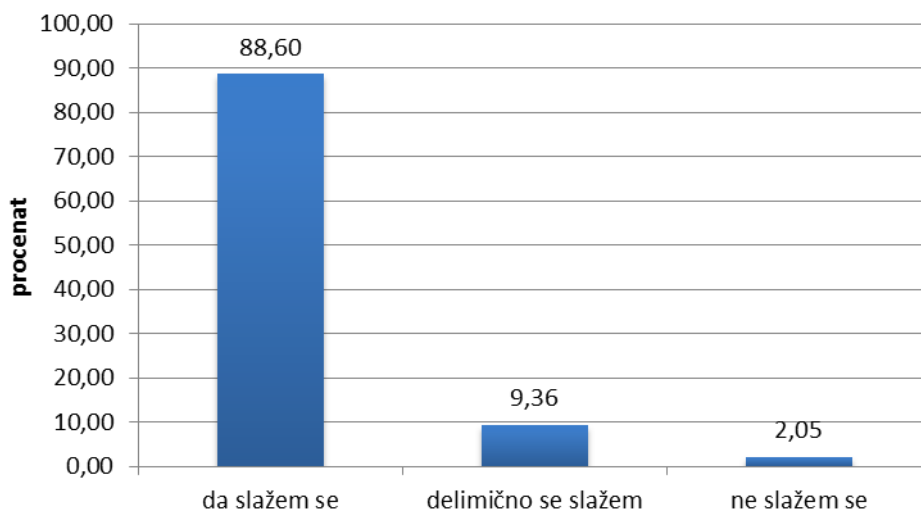
Grafikon - Vreme za razgovor





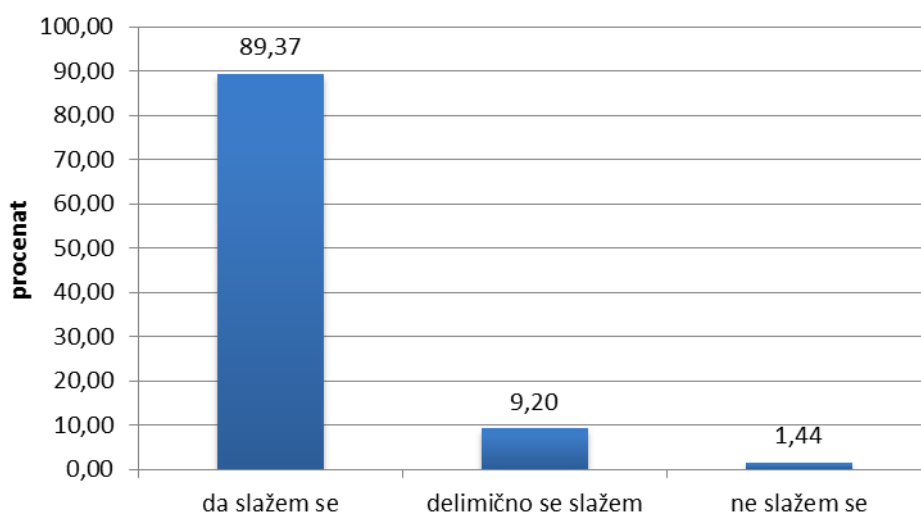
Da lekar anketiranih pažljivo sluša slaže se 89% ispitanika, 9% se delimično slaže i 2% se ne slaže.

Grafikon - Slušanje pacijenta



Da lekar anketiranih daje jasna objašnjenja o bolestima i lekovima koje im prepisuje slaže se 89% ispitanika, 9% se delimično slaže i 2% se ne slaže.

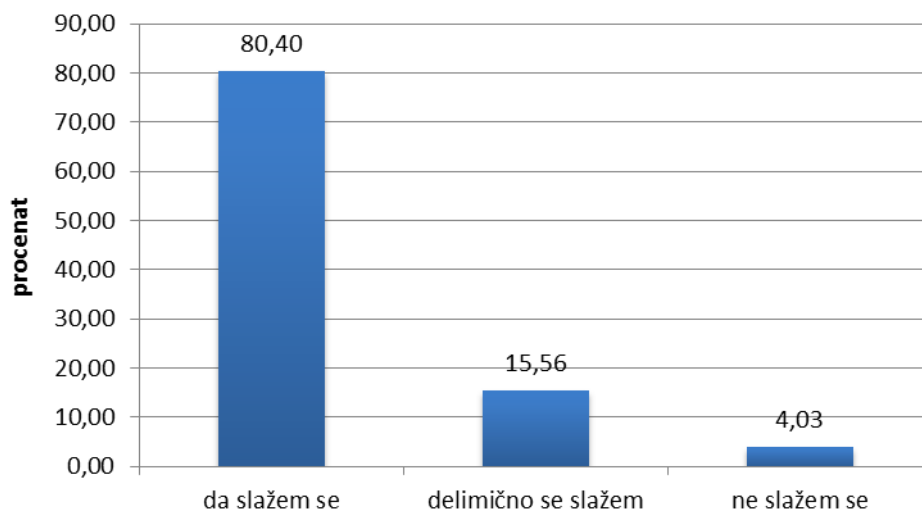
Grafikon - Objašnjenja lekara





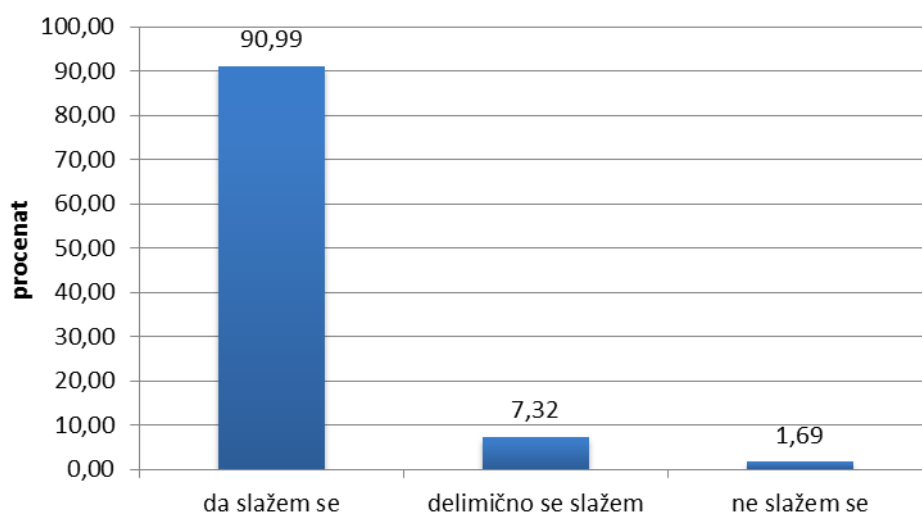
Da se posle posete lekaru oseća sposobnije da se izbori sa svojim zdravstvenim problemima slaže se 80% ispitanika, 16% se delimično slaže i 4% se ne slaže.

Grafikon - Sposobnost borbe sa zdravstvenim problemima



Kada imaju novi zdravstveni problem prvo idu kod svog lekara - slaže se čak 91% ispitanika, 7% se delimično slaže i 2% se ne slaže.

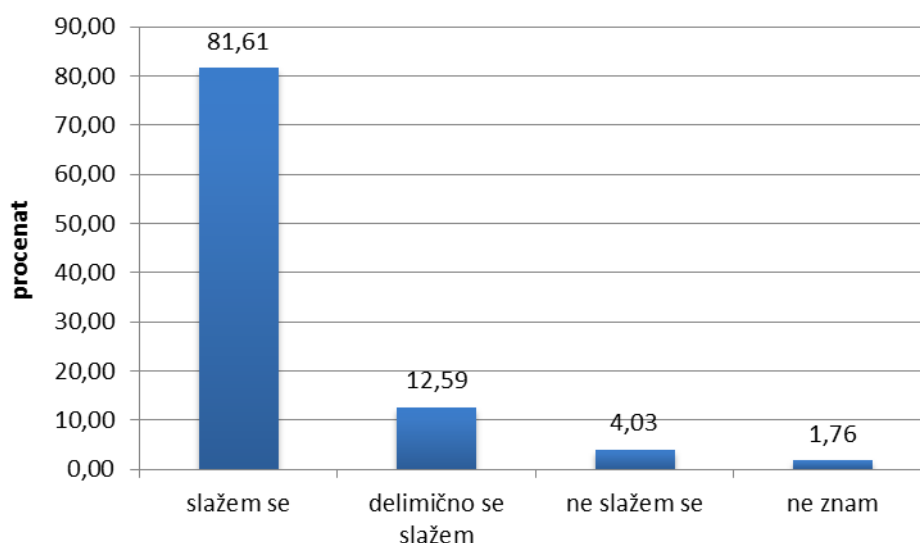
Grafikon - Novi zdravstveni problem





Na pitanje da li se slažu sa sledećim izjavama koje se odnose na ovu službu zdravstvene zaštite korisnici su odgovorili na sledeći način:

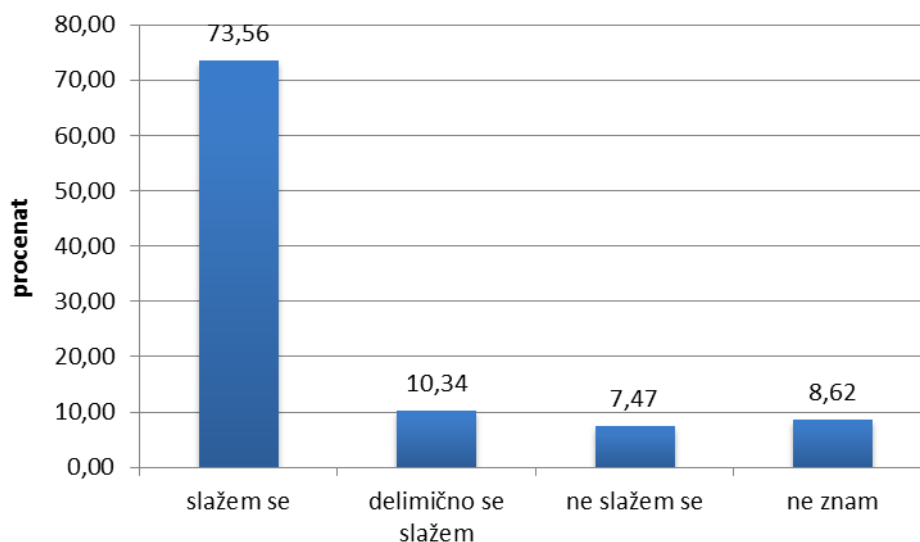
Da su zadovoljni radnim vremenom slaže se 82% ispitanika, 12% se delimično slaže, 4% se ne slaže i 2% ne zna.



Grafikon - Zadovoljstvo radnim vremenom

Da mogu da dođu na pregled i vikendom ako se razbole slaže se 74% ispitanika, 10% se delimično slaže, 9% ne zna i 7% se ne slaže,.

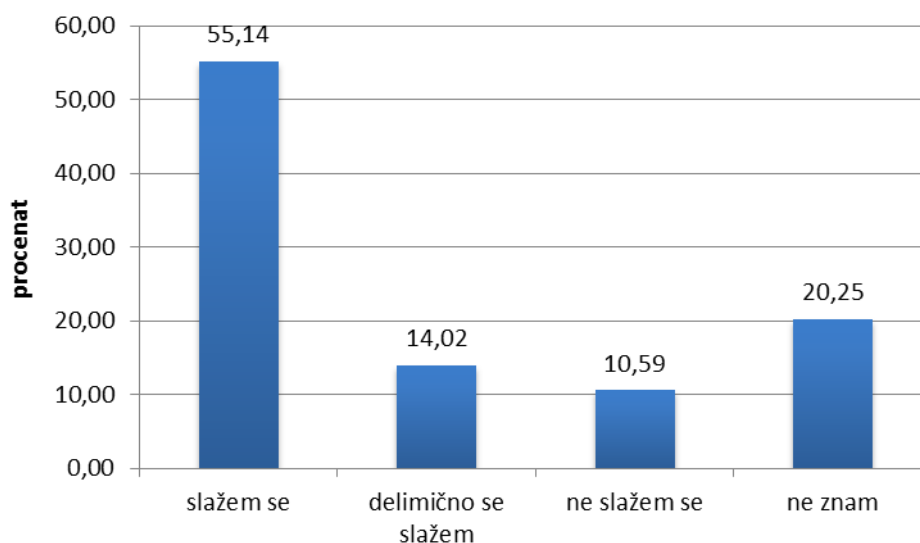
Grafikon - Pregled vikendom





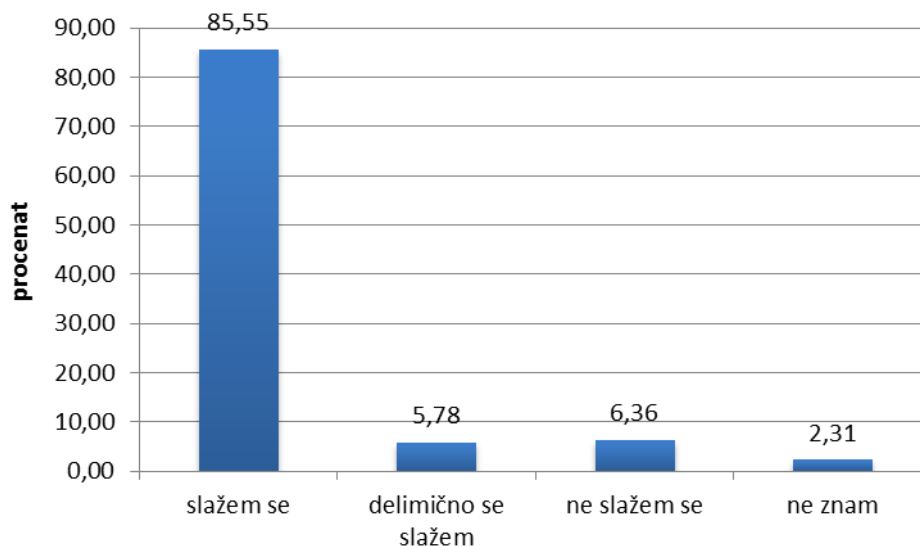
Da je služba dostupna invalidima i osobama u kolicima slaže se 55% ispitanika, 20% ne zna, 14% se delimično slaže i 11% se ne slaže.

Grafikon - Dostupnost invalidima



Sa procedurom da pre odlaska kod specijaliste korisnici prvo moraju da idu kod svog lekara slaže se 86% ispitanika, 6% se delimično slaže, 6% se ne slaže i 2% ne zna.

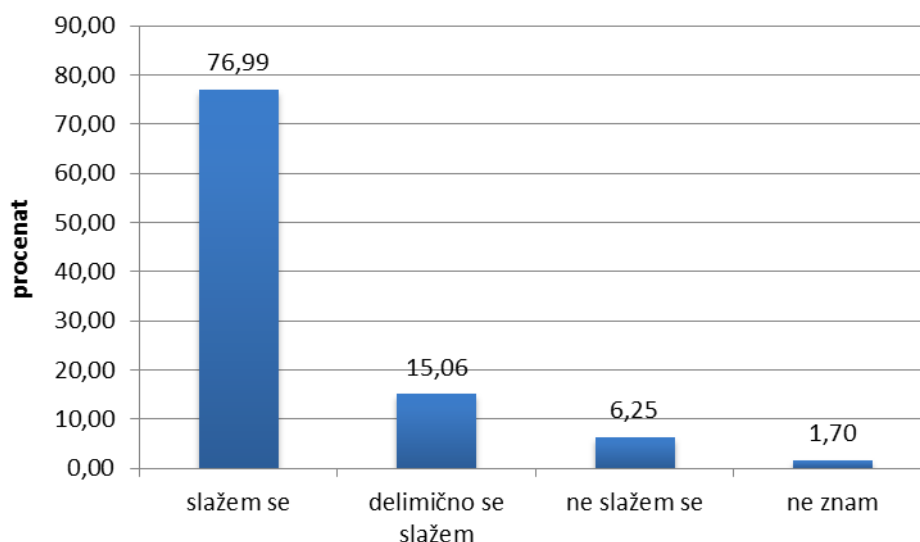
Grafikon - Dostupnost specijaliste





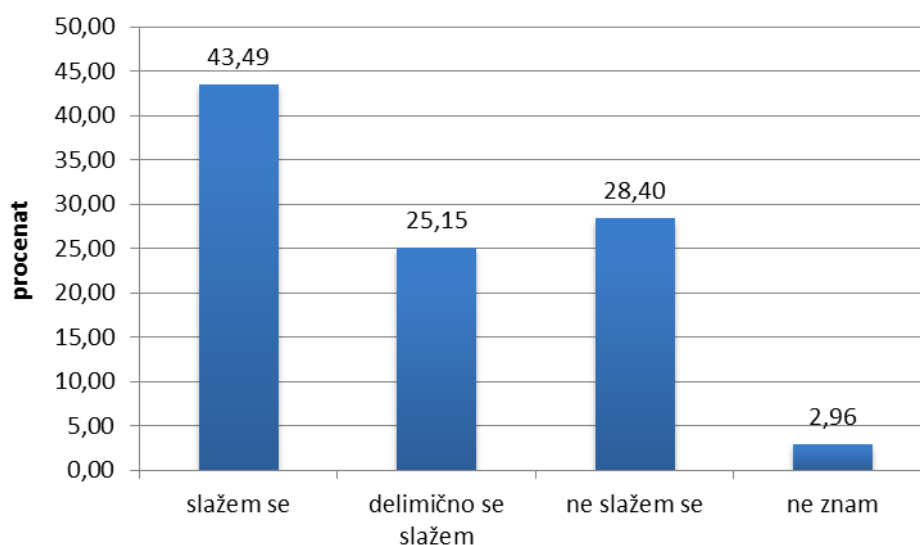
Da u čekaonicama ima dovoljno mesta za sedenje slaže se 77% ispitanika, 15% se delimično slaže, 6% se ne slaže i 2% ne zna.

Grafikon - Sedenje u čekaonici



Sa izjavom da moraju dugo da čekaju u čekaonici da posete lekara slaže se 44% ispitanika, 28% se ne slaže, 25% se delimično slaže i 3% ne zna.

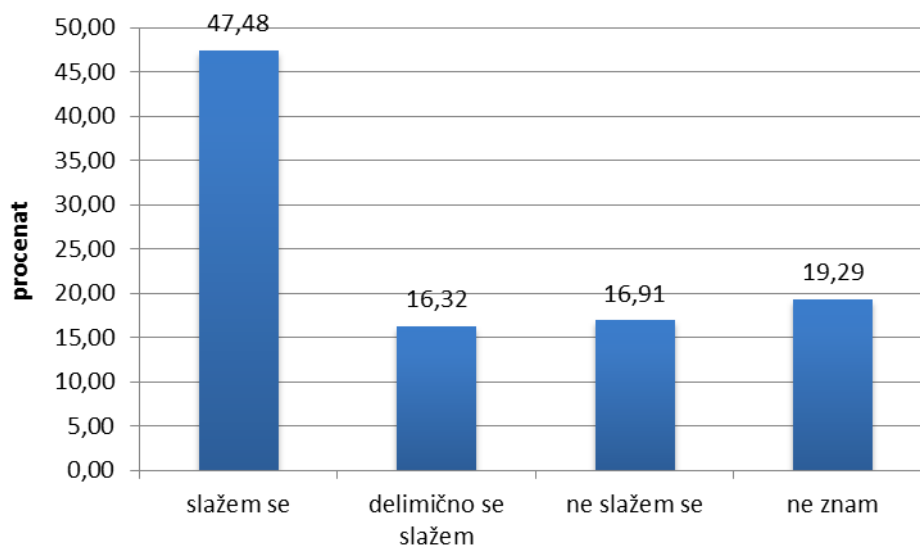
Grafikon - Čekanje u čekaonici





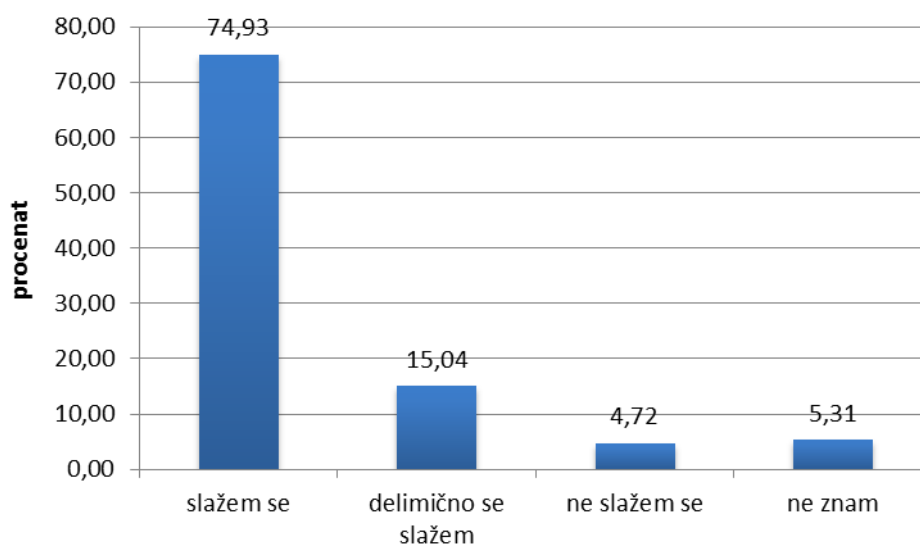
Da u toku radnog vremena mogu lako da razgovaraju sa lekarom telefonom i dobiju savet slaže se 48% ispitanika, 19% ne zna, 17% se ne slaže i 16% se delimično slaže.

Grafikon - Savet preko telefona



Sa izjavom da kada dođu i hitno im treba pregled lekara to mogu da obave istog dana slaže se 75% ispitanika, 15% se delimično slaže, 5% se ne slaže i 5% ne zna.

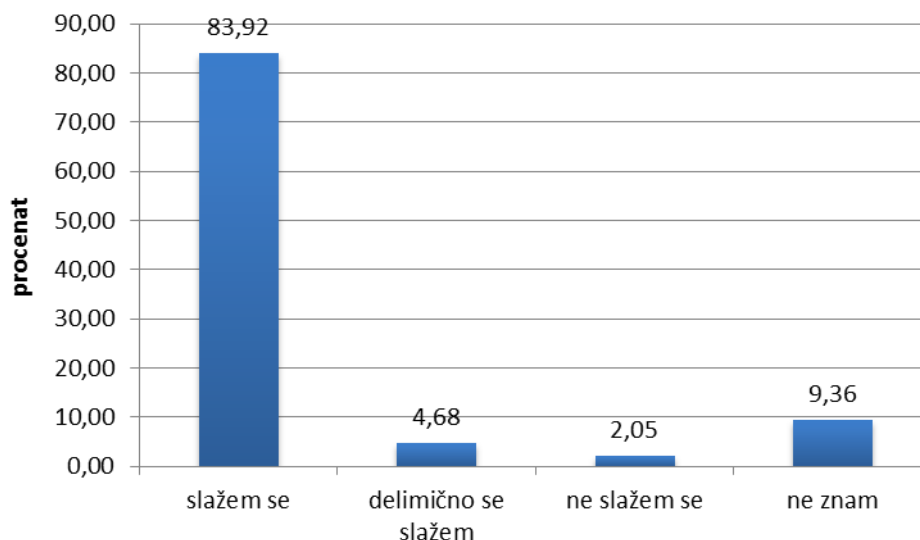
Grafikon - Hitan pregled





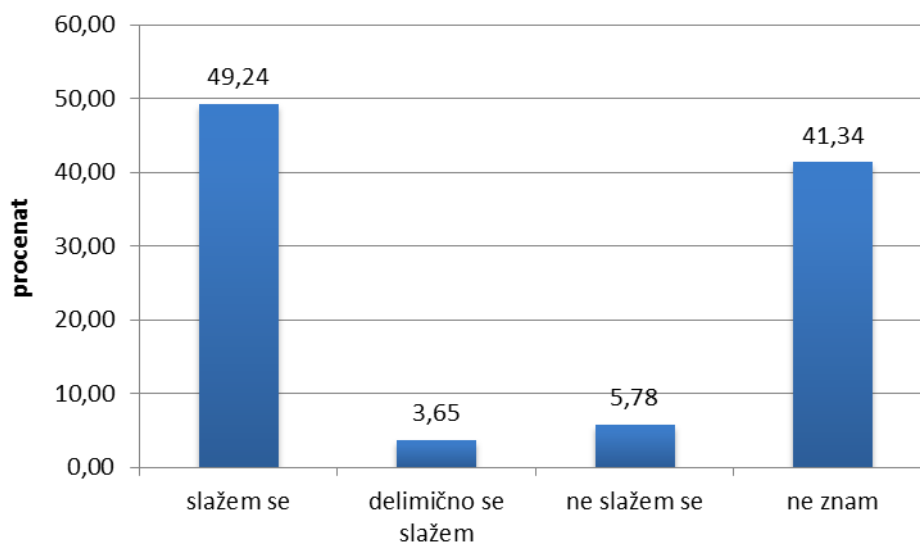
Na pitanje da li postoji kutija/knjiga za žalbe i primedbe slaže se 84% ispitanika, 9% ne zna, 5% se delimično slaže i 2% se ne slaže.

Grafikon - Kutija/knjiga za žalbe i primedbe



Sa izjavom da ustanova ima svoju internet stranicu slaže se 49% ispitanika, 41% ne zna, 6% se ne slaže i 4% se delimično slaže.

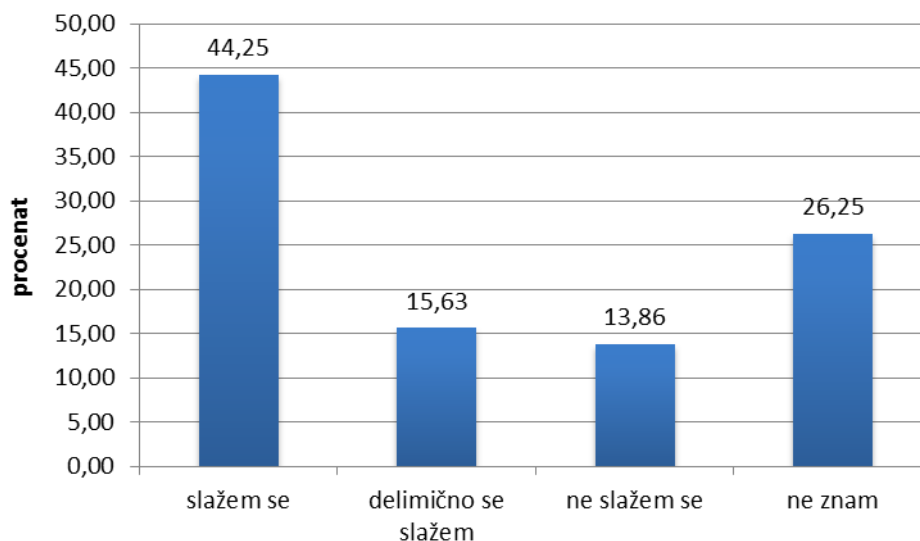
Grafikon - Internet stranica





Sa izjavom da ustanova ima dovoljno medicinske opreme 14% se ne slaže, 16% se delimično slaže, 26% ne zna, slaže se 44% ispitanika.

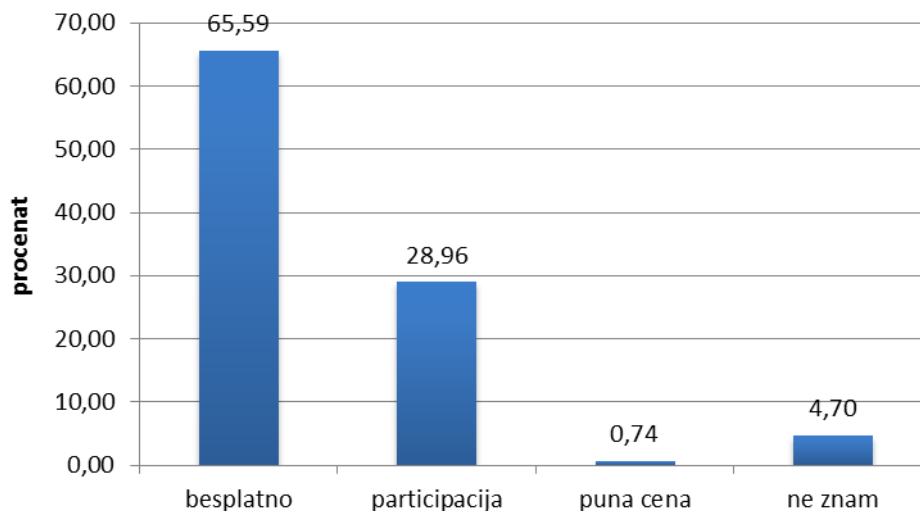
Grafikon - Medicinska oprema



Na pitanje da ako bi im danas bile potrebne sledeće usluge, da li su one besplatne ili moraju da ih plate, dobijeni su sledeći odgovori:

Za pregled izabranog lekara 65% smatra da je besplatan, 29% da se plaća participacija, 5% ne zna i 1% puna cena.

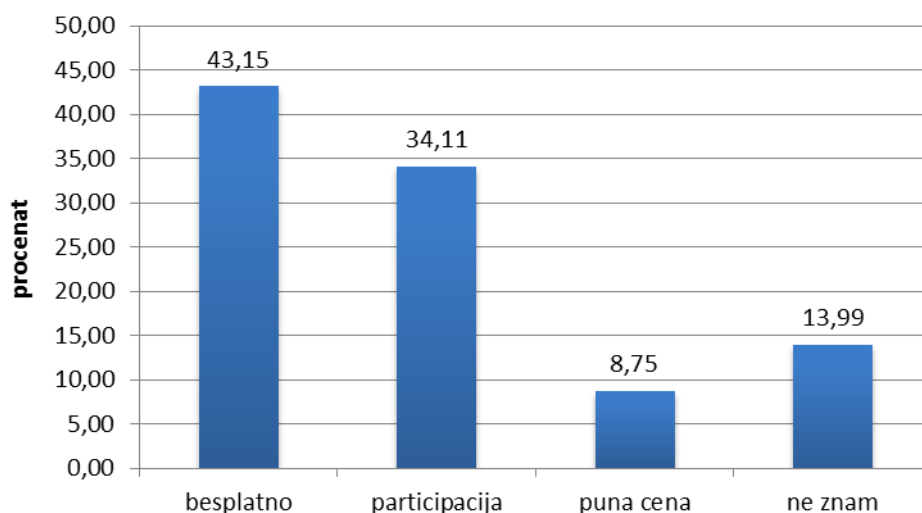
Grafikon - Pregled izabranog lekara





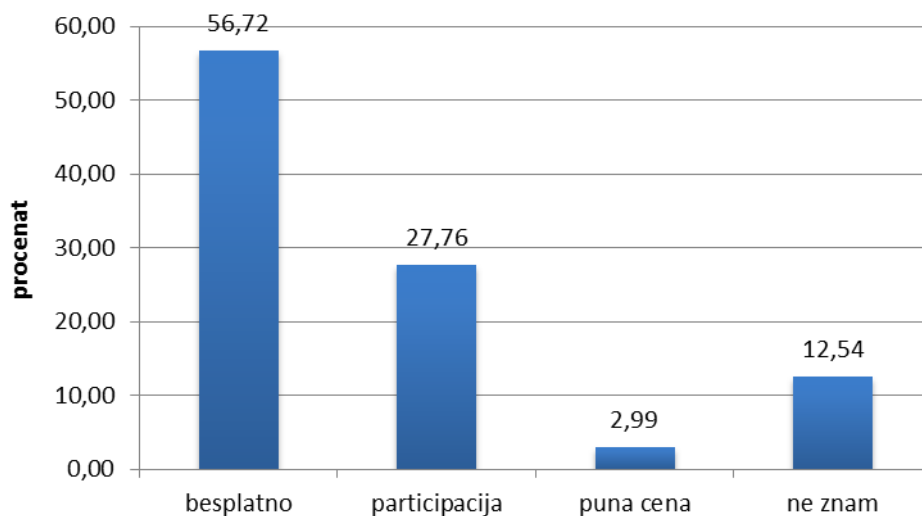
Za lekove ili injekcije koje propiše lekar 43% smatra da su besplatni, 34% da se plaća participacija, 14% ne zna i 9% smatra da plaća punu cenu.

Grafikon - Lekovi ili injekcije koje propiše lekar



Za pregled specijaliste kod koga ih uputi lekar 57% smatra da su besplatni, 28% da se plaća participacija, 12% ne zna i 3% smatra da plaća punu cenu.

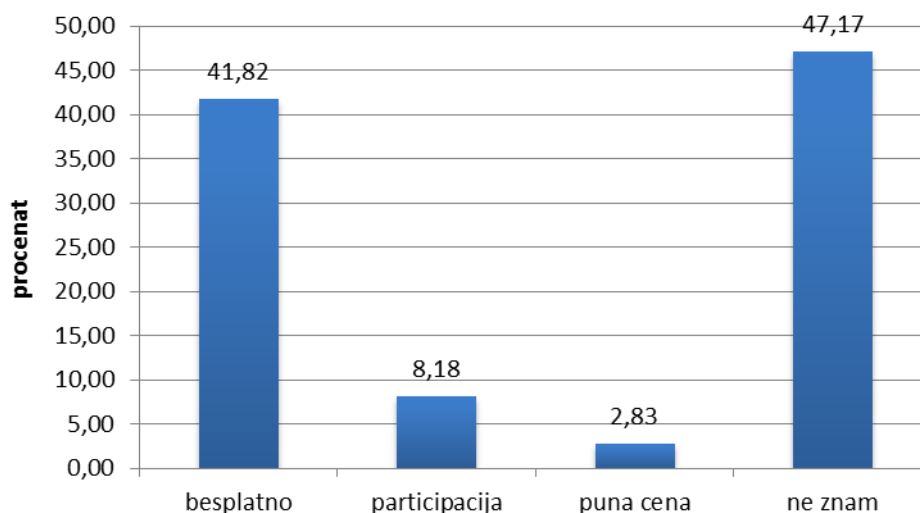
Grafikon - Pregled specijaliste





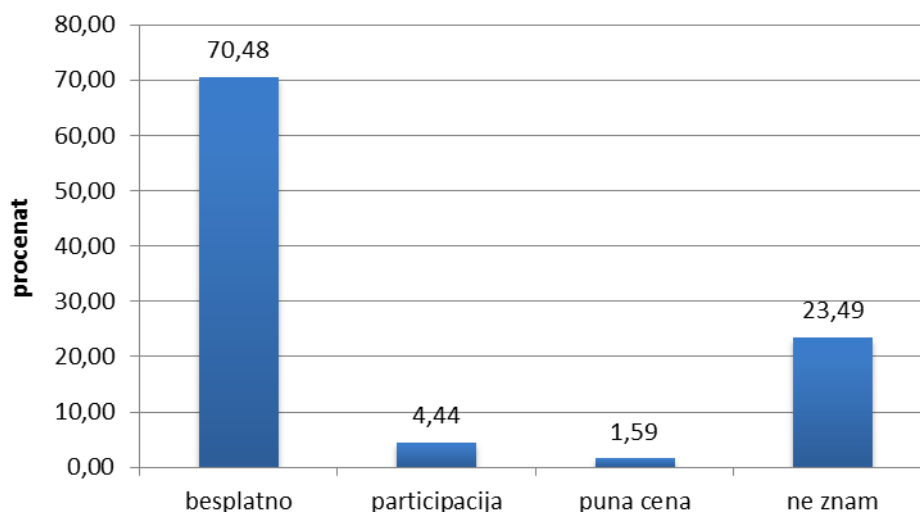
Za kućnu posetu njihovog lekara 3% smatra da plaća punu cenu, 8% da se plaća participacija, 42% smatra da su besplatne i 47% ne zna.

Grafikon - Kućna poseta lekara



Za pregled bebe ili malog deteta u savetovalištu 2% smatra da plaća punu cenu, 4% da se plaća participacija, 24% ne zna i 70% smatra da su besplatni.

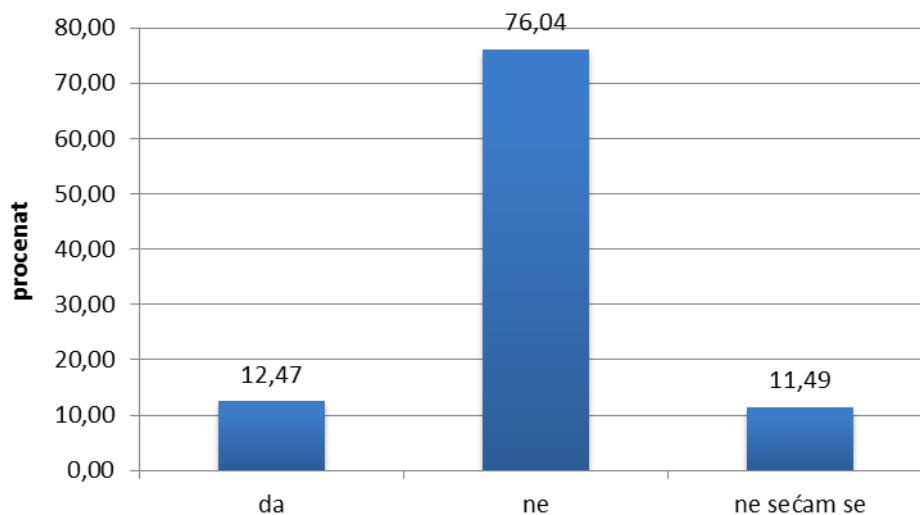
Grafikon - Pregled bebe ili malog deteta u savetovalištu





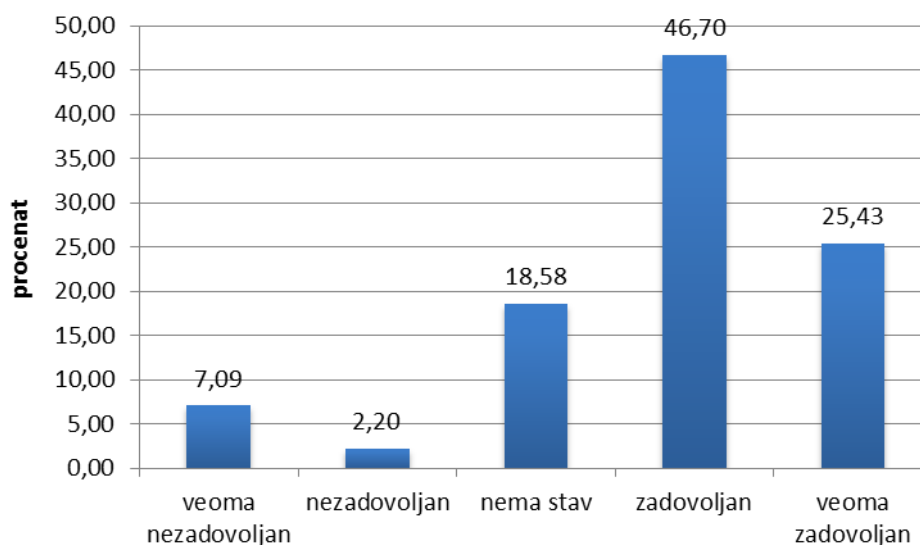
Na pitanje da li se u proteklih godinu dana desilo da nisu otišli na pregled kod svog lekara ili su ga odložili jer nisu mogli da plate pregled ili lekove 12% se ne seća, 12% je odgovorilo da i 76% sa ne.

Grafikon - Odloženi pregled



Uzevši sve u obzir korisnici su iskazali koliko su zadovoljni zdravstvenom zaštitom u ovoj službi. Nezadovoljno je 2%, veoma nezadovoljnih je 7%, ni zadovoljno ni nezadovoljno 19%, veoma zadovoljno 25% i zadovoljno 47% anketiranih.

Grafikon - Zadovoljstvo zdravstvenom zaštitom

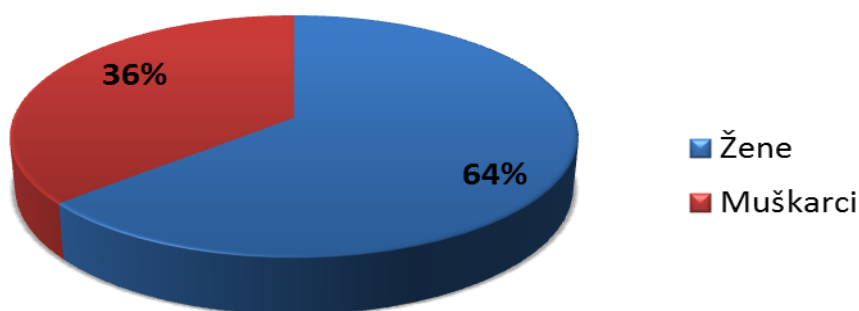




ANALIZA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA RADOM SLUŽBE OPŠTE MEDICINE

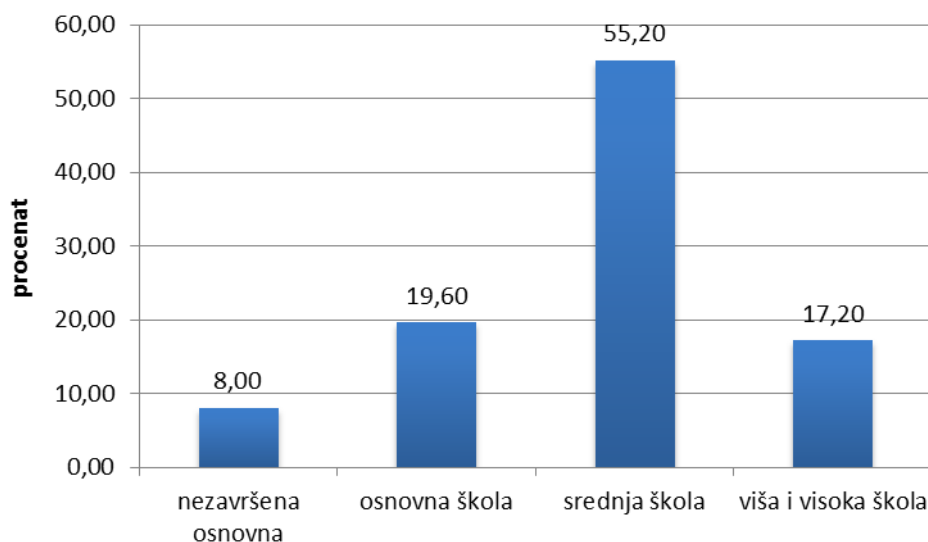
Procena zadovoljstva korisnika radom službe opšte medicine izvršena je na osnovu anonimnog anketiranja **254** korisnika ZZ navedene službe. Prosečna starost ispitanika je **52** godina, 64% ispitanika čine žene, a 36% muškarci.

Grafikon - Distribucija ispitanika po polu



Najveći broj korisnika je završio srednju školu 55%, 20% ima završenu osnovnu školu, visoku i višu školu završilo je 17% korisnika, a 8% anketiranih nije završio osnovnu školu.

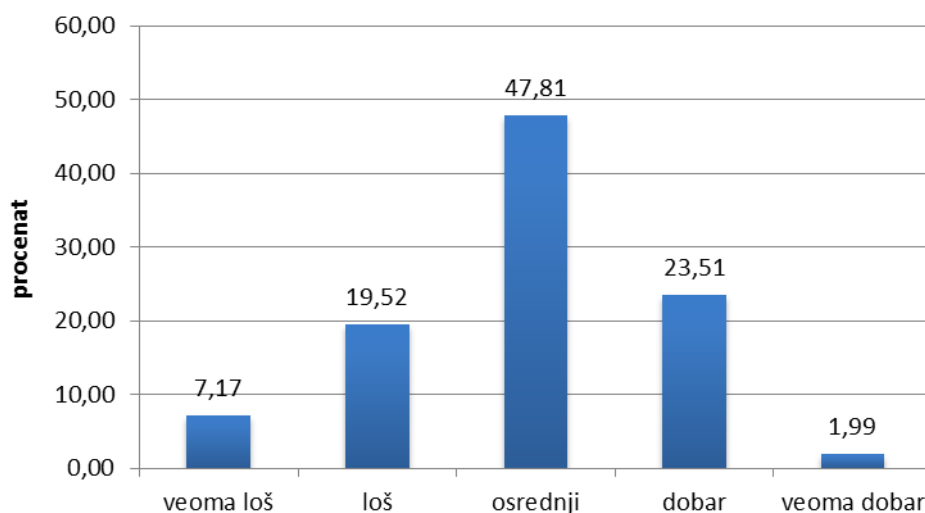
Grafikon - Završena škola (stručna sprema)





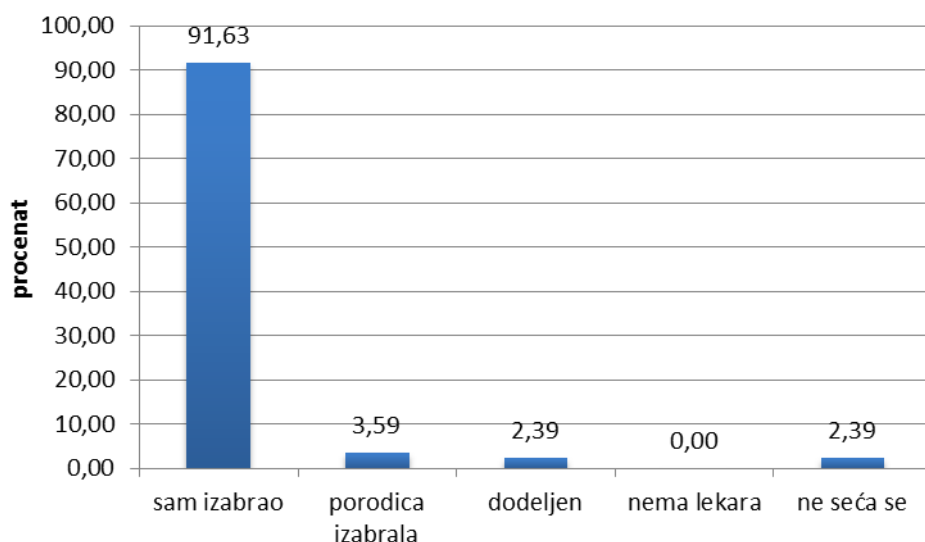
Svoj materijalni položaj najveći broj korisnika je ocenio kao osrednji - 48%, dobar - 23%, loš - 20%, veoma loš - 7% i veoma dobar - 2%.

Grafikon - Materijalni status korisnika



Na pitanje kako su izabrali svog lekara najveći broj je odgovorio da je sam izabrao svog lekara 92%, za 4% je neko u porodici izabrao lekara umesto njega, 2% nije biralo dodeljen im je, 0% nema izabranog lekara i 2% se ne seća.

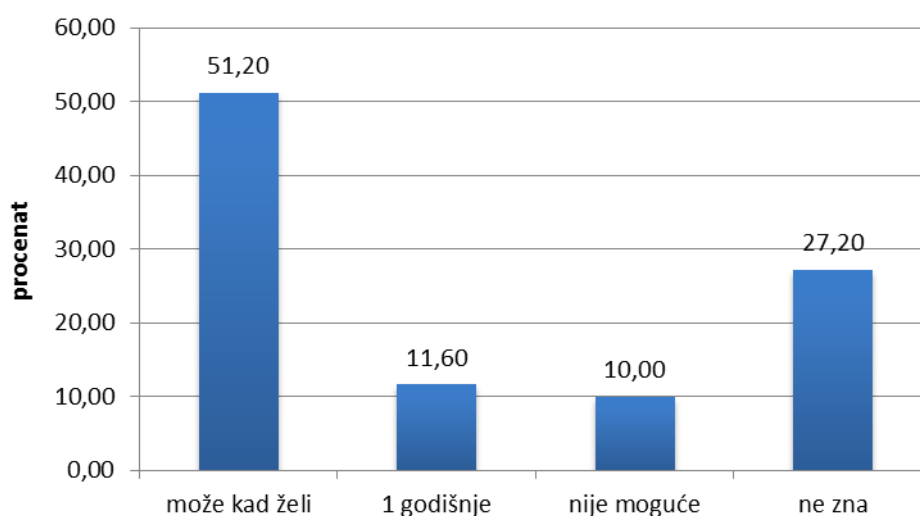
Grafikon - Način biranja lekara





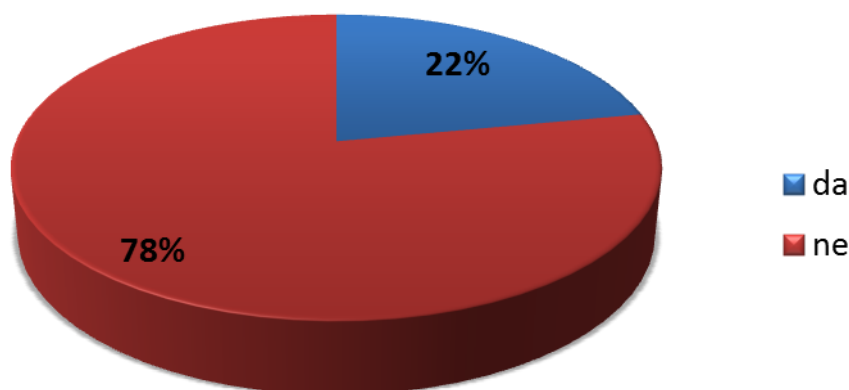
Na pitanje da li su upoznati na koji način mogu da promene svog lekara ako to žele dobijeni su sledeći odgovori - 51% smatra da može da ga promeni kad hoće, 27% ne zna, 12% smatra da može da ga menja samo jednom godišnje i 10% misli da nije moguće da promeni svog lekara.

Grafikon - Način promene lekara



Na pitanje da li su do sada menjali izabranog lekara 22% korisnika je odgovorilo da, a 78% korisnika sa ne.

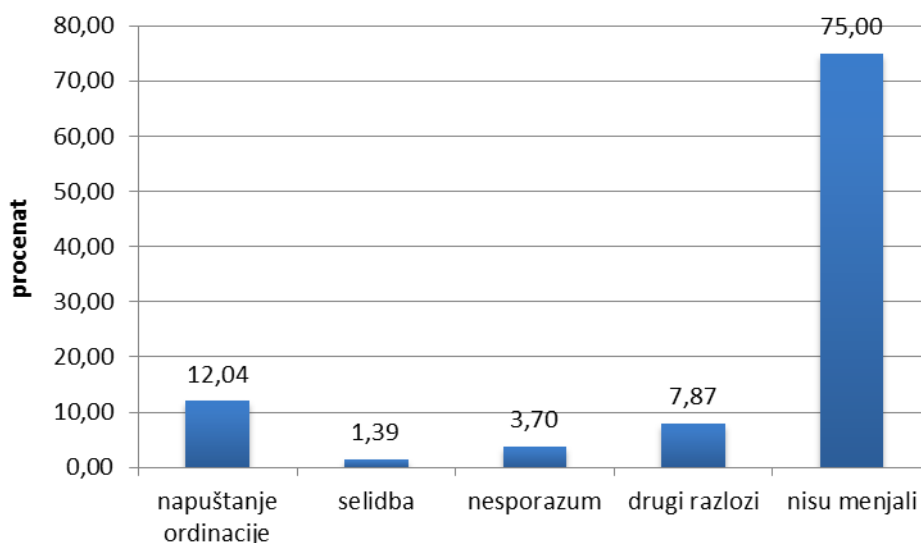
Grafikon - Promena lekara





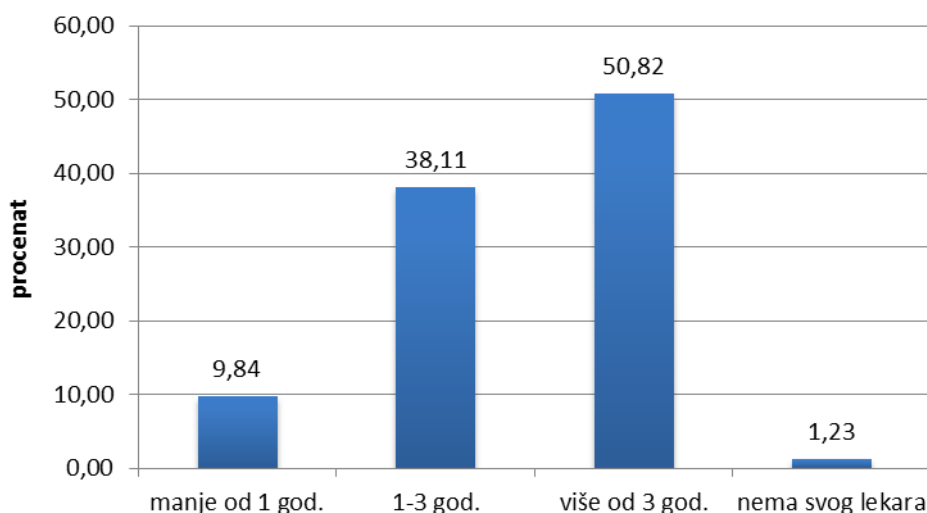
Na pitanje koji je bio razlog promene izabranog lekara dobijeni su sledeći odgovori - 1% jer su se preselili, 4% je imalo nesporazum sa svojim lekarom, 8% zbog drugih razloga, 12% jer je moj lekar napustio ordinaciju/kartoteku, a 75% nije menjalo svog lekara.

Grafikon - Razlog promene lekara



Na pitanje koliko dugo se leče kod svog lekara, najveći broj korisnika odgovorio je sa više od 3 godine 51% korisnika, 1-3 godine 38%, manje od godinu dana 10%, a 1% anketiranih nema svog lekara.

Grafikon - Dužina lečenja kod svog lekara



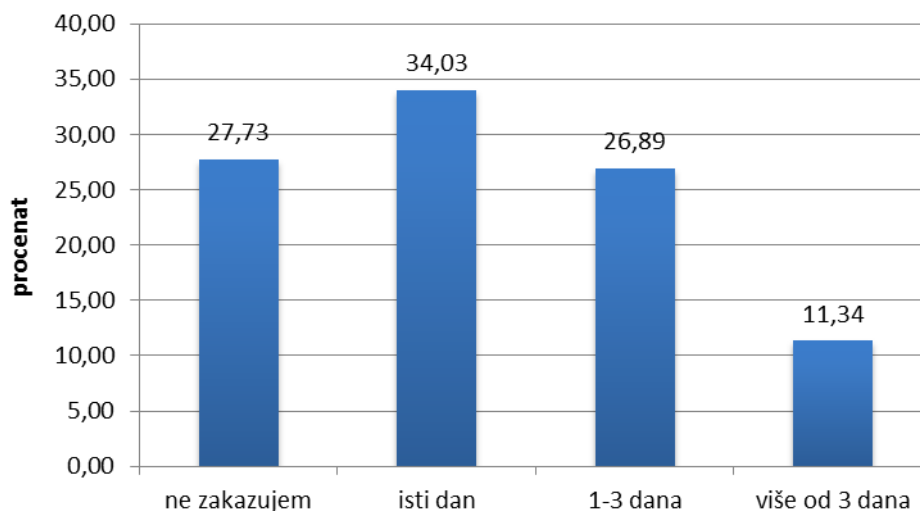


U poslednjih 12 meseci **77,95%** korisnika je posetilo svog izabranog lekara u proseku **8,46** puta, a **9,84%** je posetilo drugog lekara u ovoj službi **3,88** puta.

Lekara u privatnoj praksi u poslednjih 12 meseci **23,23%** korisnika su posetili u proseku **5,81** puta.

Kada zakazuju pregled kod izabranog lekara više od 3 dana čeka 11%, 1-3 dana čeka 27% korisnika, obično nikad ne zakazuje 28%, istog dana bude zakazano 34%.

Grafikon - Dužina zakazivanja

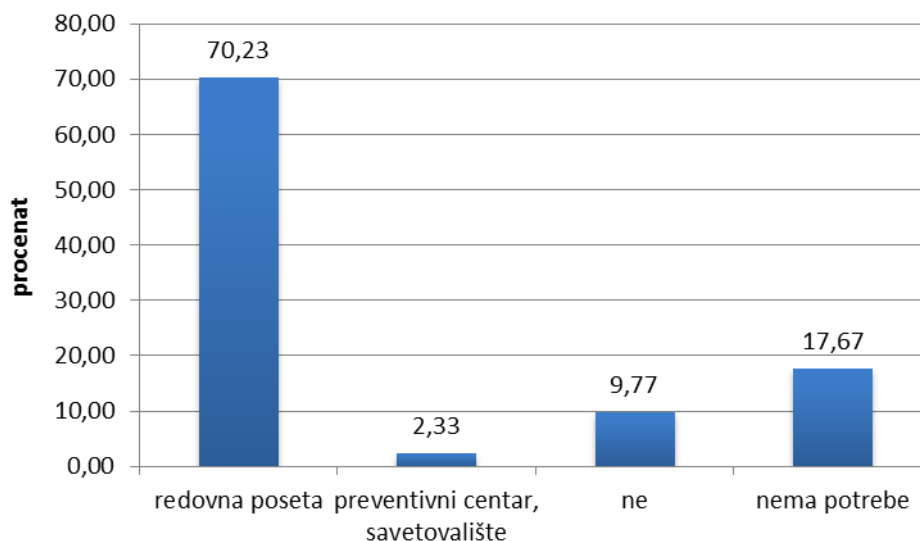


Na pitanje da li izabrani lekar razgovara sa njima o tome kako da ostanu zdravi dobijeni su sledeći odgovori:



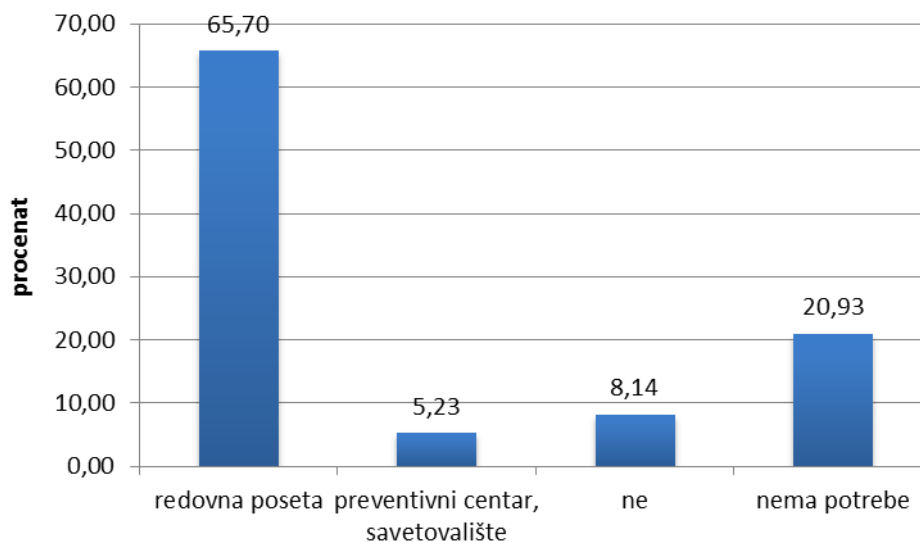
Savete o pravilnoj ishrani 70% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, za 18% nije bilo potrebe, 10% ne dobija savete i 2% u poseti preventivnom centru/savetovalištu.

Grafikon - Saveti o pravilnoj ishrani



Savete o važnosti fizičke aktivnosti 66% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, za 21% nije bilo potrebe, 8% ne dobija savete i 5% u poseti preventivnom centru/savetovalištu.

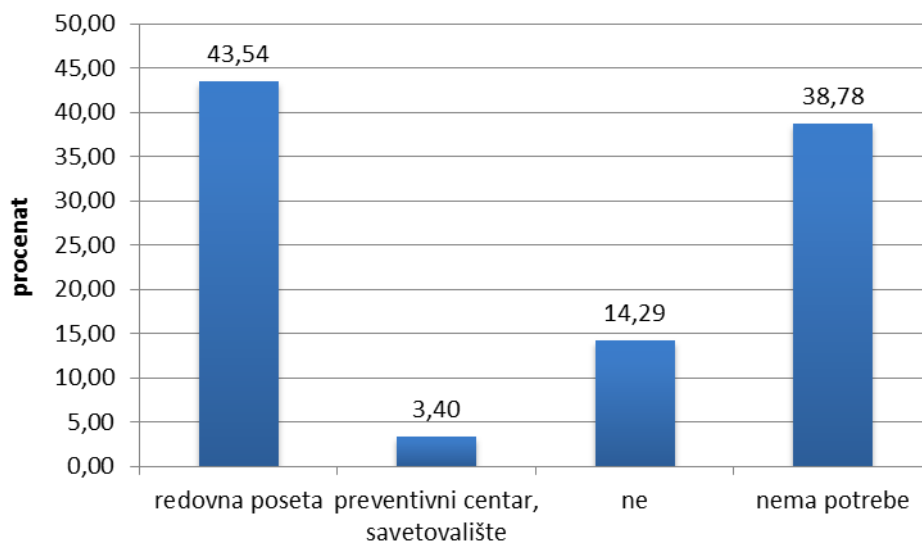
Grafikon - Važnost fizičke aktivnosti





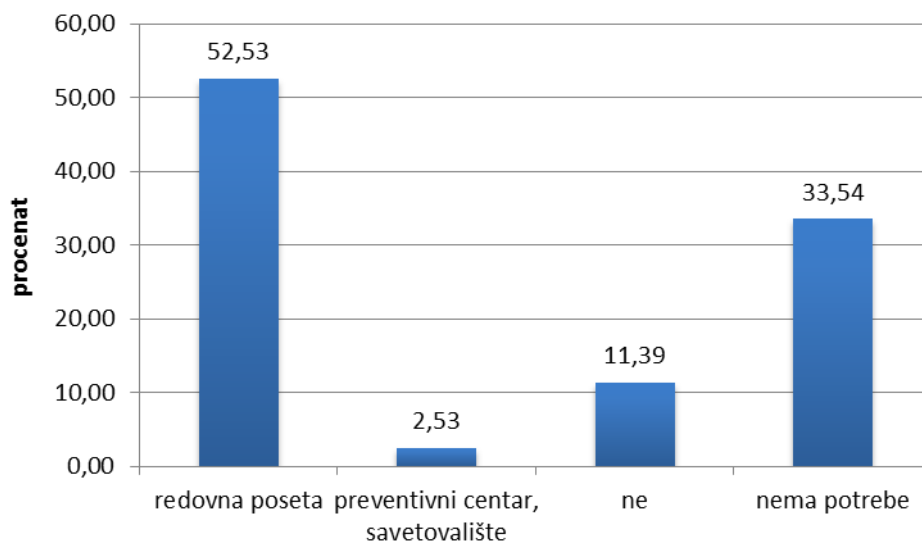
Savete o zloupotrebi alkohola 44% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, za 39% nije bilo potrebe, 14% ne dobija savete i 3% u poseti preventivnom centru/savetovalištu.

Grafikon - Zloupotreba alkohola



Savete o smanjenju ili prestanku pušenja 52,5% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, za 34% nije bilo potrebe, 11% ne dobija savete i 2,5% u poseti preventivnom centru/savetovalištu.

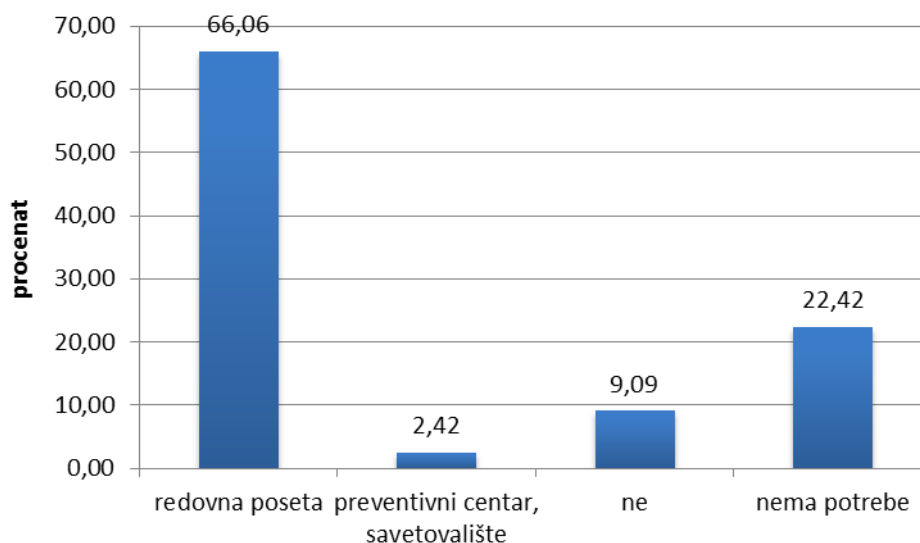
Grafikon - Smanjenje ili prestanak pušenja





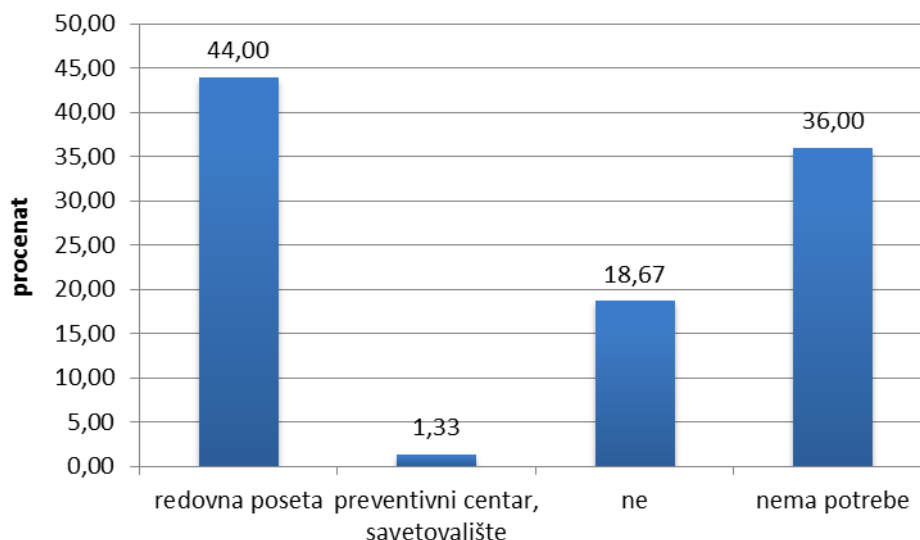
Savete o izbegavanju/odbrani od stresa 66% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, za 22,5% nije bilo potrebe, 9% ne dobija savete i 2,5% u poseti preventivnom centru/savetovalištu.

Grafikon - Izbegavanje/odbrana od stresa



Savete o sigurnom seksu 44% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, za 36% nije bilo potrebe, 19% ne dobija savete i 1% u poseti preventivnom centru/savetovalištu.

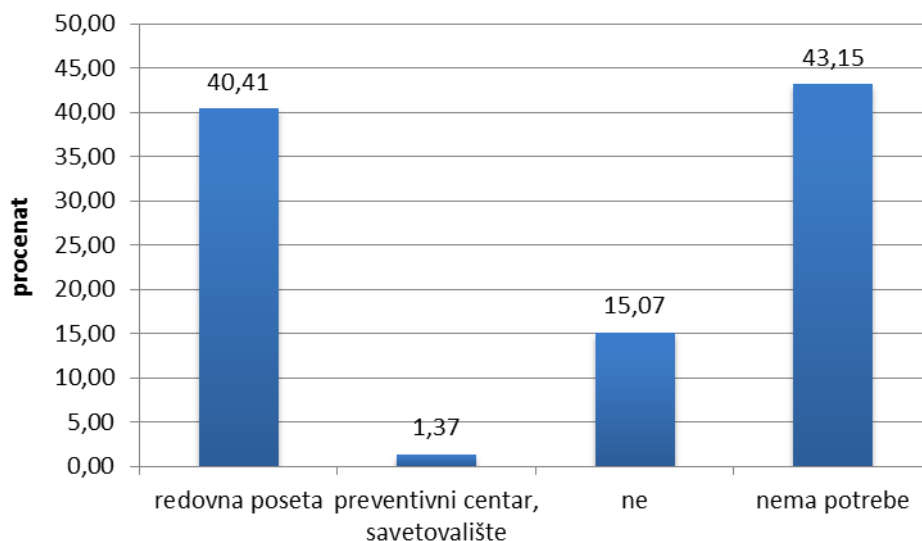
Grafikon - Siguran seks





Savete o opasnosti od zloupotreba droga 41% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, za 43% nije bilo potrebe, 15% ne dobija savete i 1% u poseti preventivnom centru/savetovaništu.

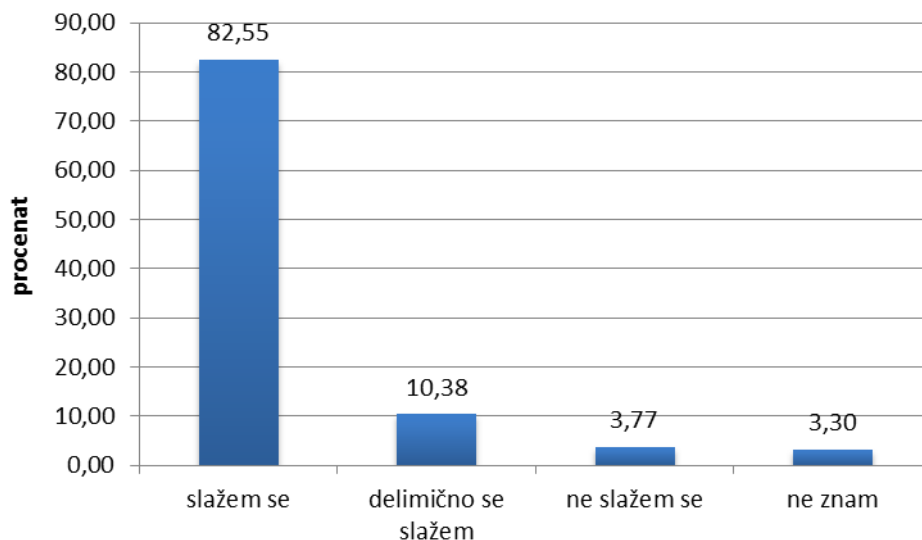
Grafikon - Opasnost od zloupotreba droga



Na pitanje da li se slažu sa sledećim izjavama koje se odnose na medicinske sestre dobili smo sledeće odgovore:

Da su medicinske sestre na šalteru ljubazne slaže se 83% ispitanika, 10% se delimično slaže, 4% se ne slaže i 3% ne zna.

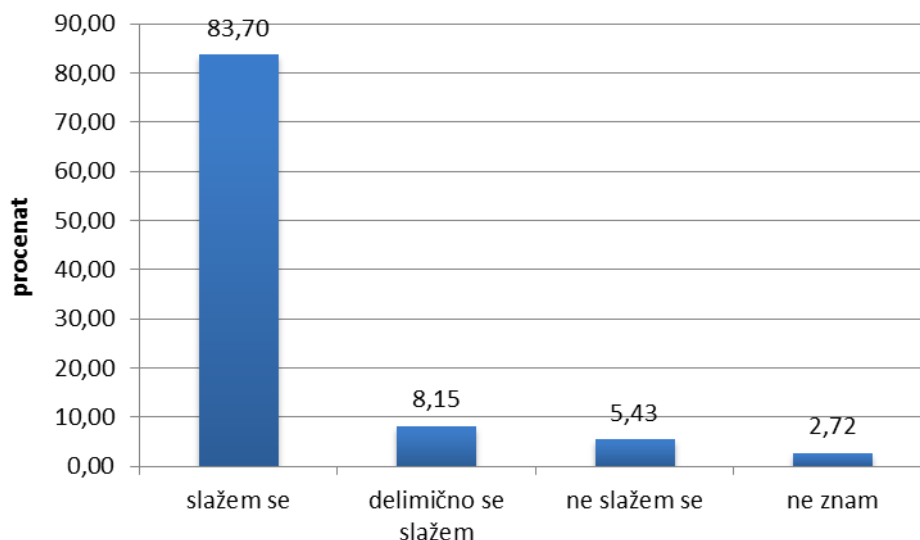
Grafikon - Ljubaznost medicinske sestre na šalteru





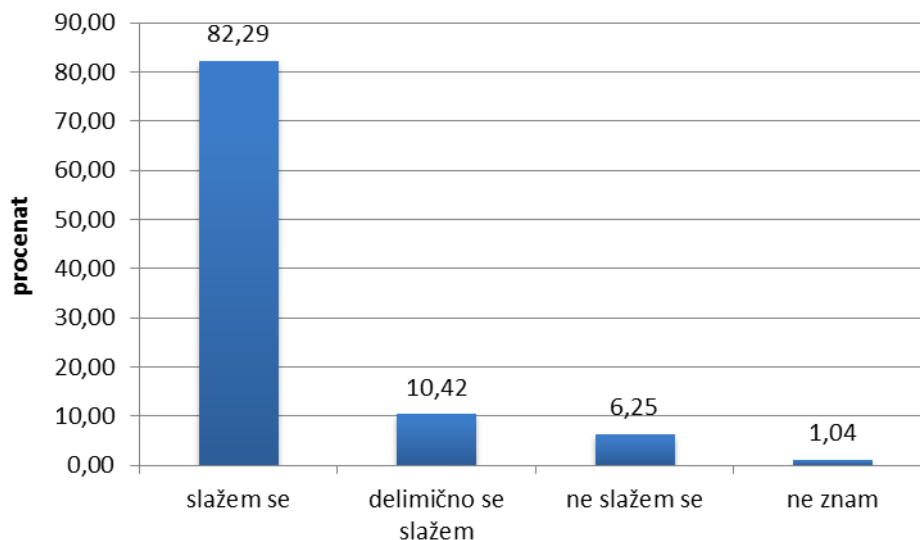
Da su medicinske sestre u sobi za intervencije ljubazne slaže se 84% ispitanika, 8% se delimično slaže, 5% se ne slaže i 3% ne zna.

Grafikon - Ljubaznost medicinske sestre u sobi za intervencije



Da im medicinske sestre uvek pruže sve informacije slaže se 82% ispitanika, 11% se delimično slaže, 6% se ne slaže i 1% ne zna.

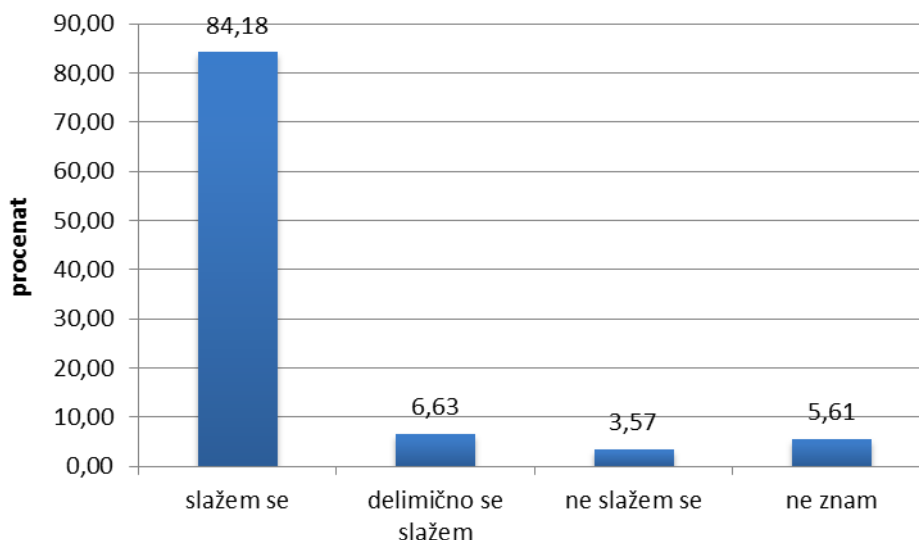
Grafikon - Pružanje informacija od medicinske sestre





Da medicinske sestre i lekari dobro saraduju slaže se 84% ispitanika, 7% se delimično slaže, 6% ne zna i 3% se ne slaže.

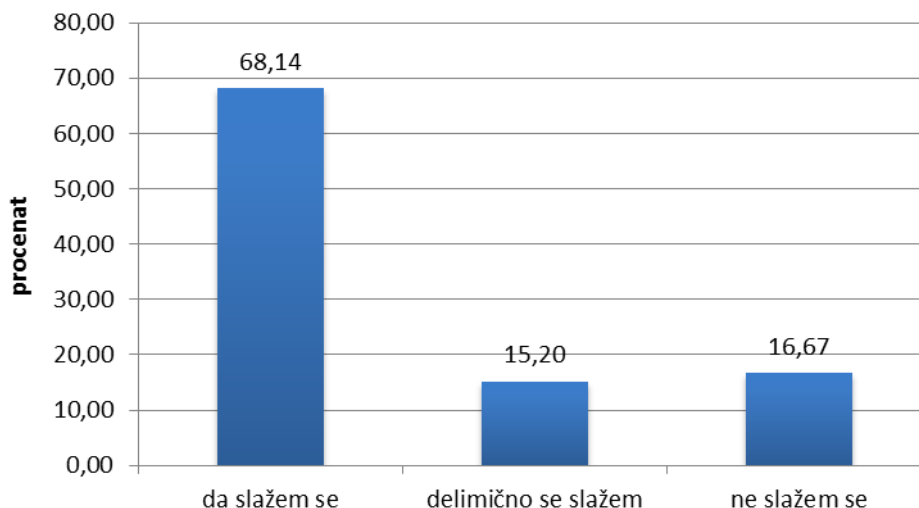
Grafikon - Saradnja medicinske sestre i lekara



Na pitanje da li se slažu sa sledećim izjavama koje se odnose na njihovog izabranog lekara dobijeni su sledeći odgovori:

Da lekar anketiranih poznaje njihovu ličnu situaciju (npr. na poslu, u kući) slaže se 68% ispitanika, 17% se ne slaže i 15% se delimično slaže.

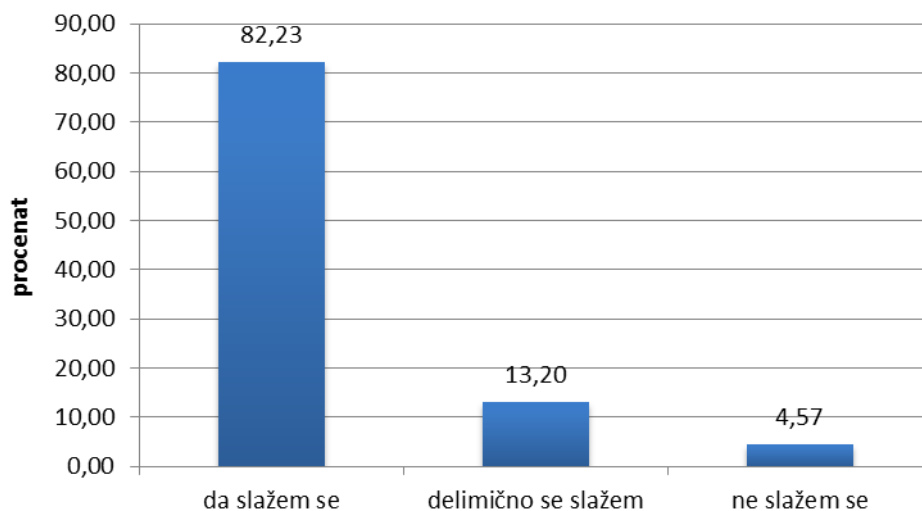
Grafikon - Poznavanje lične situacije pacijenta





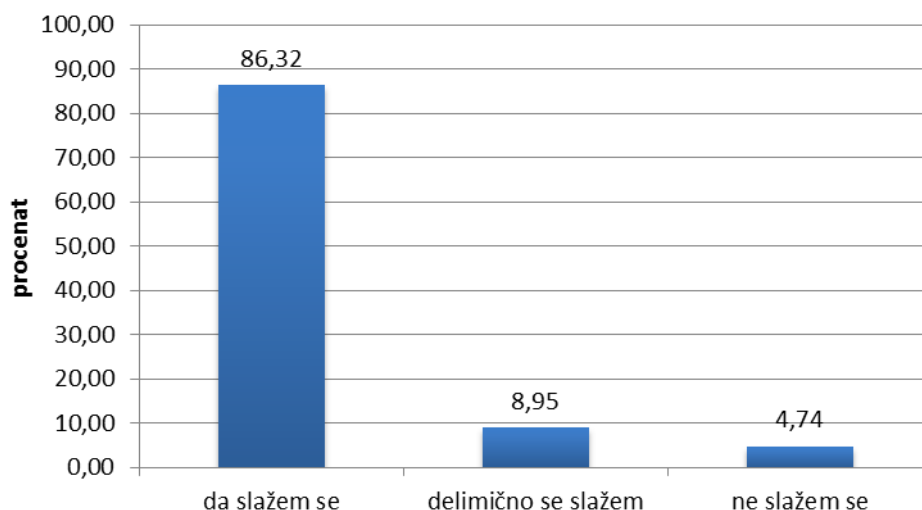
Da lekar anketiranih poznaje njihove probleme i bolesti koje su ranije imali slaže se 82% ispitanika, 13% se delimično slaže i 5% se ne slaže.

Grafikon - Poznavanje problema i bolesti pacijenta od ranije



Da lekar anketiranih odvaja dovoljno vremena da razgovora sa njima slaže se 86% ispitanika, 9% se delimično slaže i 5% se ne slaže.

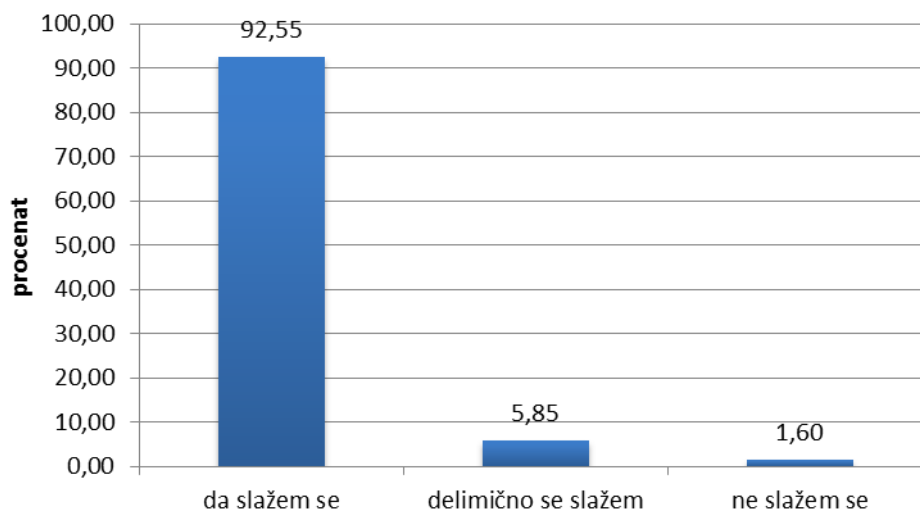
Grafikon - Vreme za razgovor





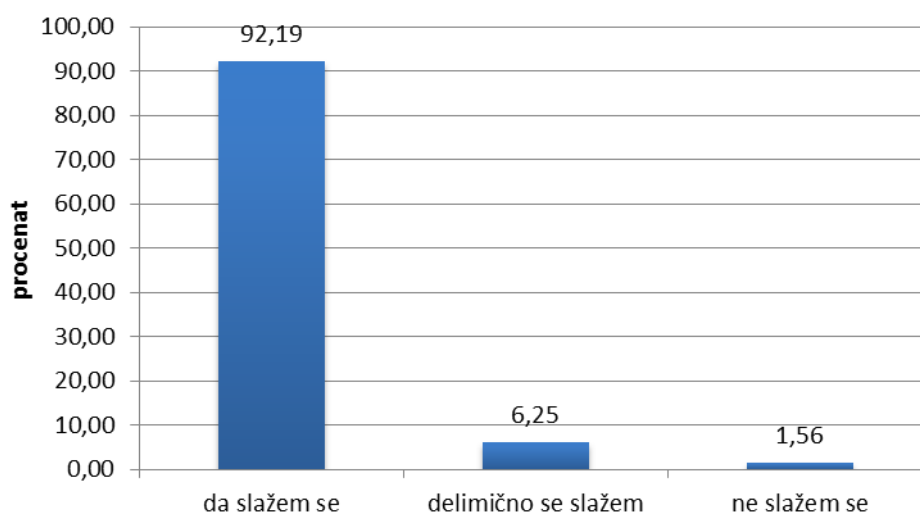
Da lekar anketiranih pažljivo sluša slaže se 92% ispitanika, 6% se delimično slaže i 2% se ne slaže.

Grafikon - Slušanje pacijenta



Da lekar anketiranih daje jasna objašnjenja o bolestima i lekovima koje im prepisuje slaže se 92% ispitanika, 6% se delimično slaže i 2% se ne slaže.

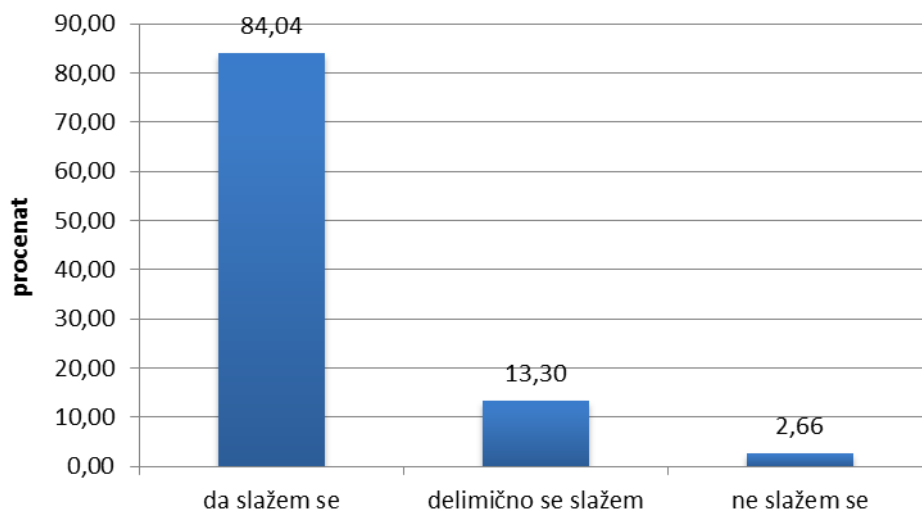
Grafikon - Objašnjenja lekara





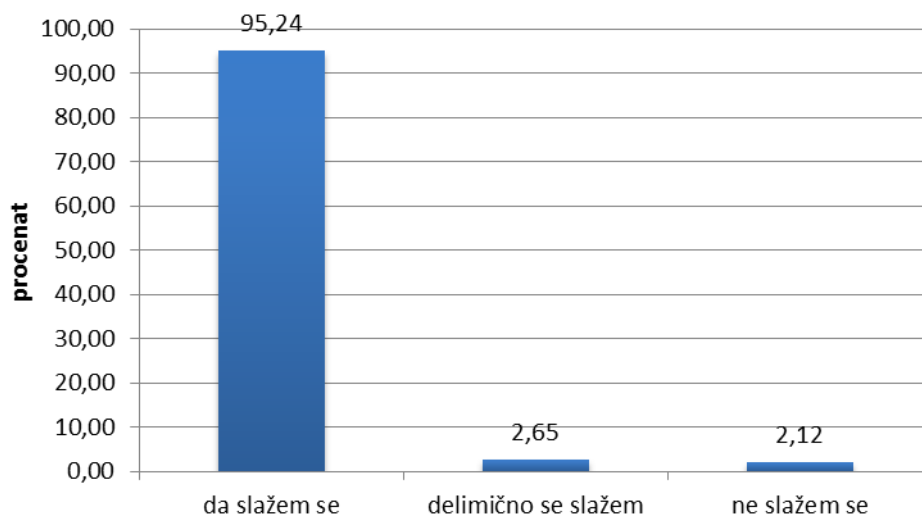
Da se posle posete lekaru oseća sposobnije da se izbori sa svojim zdravstvenim problemima slaže se 84% ispitanika, 13% se delimično slaže i 3% se ne slaže.

Grafikon - Sposobnost borbe sa zdravstvenim problemima



Kada imaju novi zdravstveni problem prvo idu kod svog lekara - slaže se čak 95% ispitanika, 3% se delimično slaže i 2% se ne slaže.

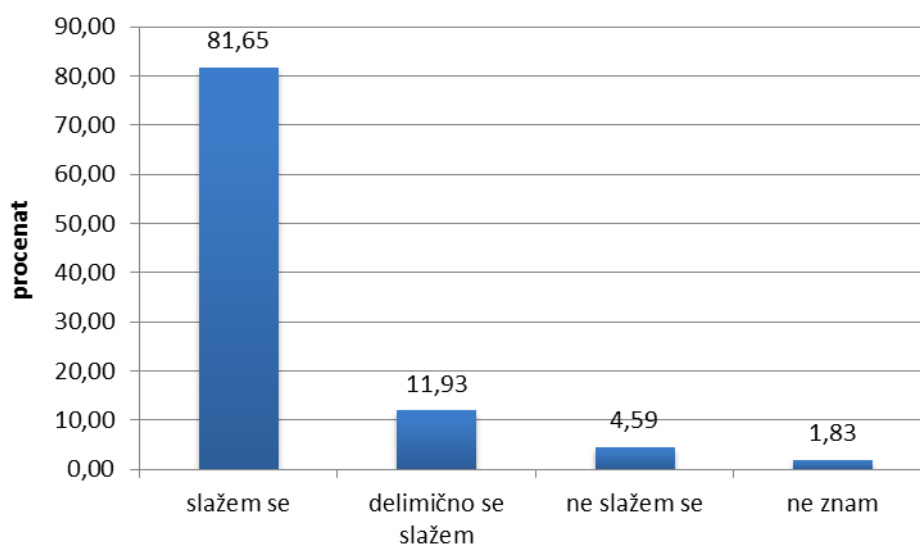
Grafikon - Novi zdravstveni problem





Na pitanje da li se slažu sa sledećim izjavama koje se odnose na ovu službu zdravstvene zaštite korisnici su odgovorili na sledeći način:

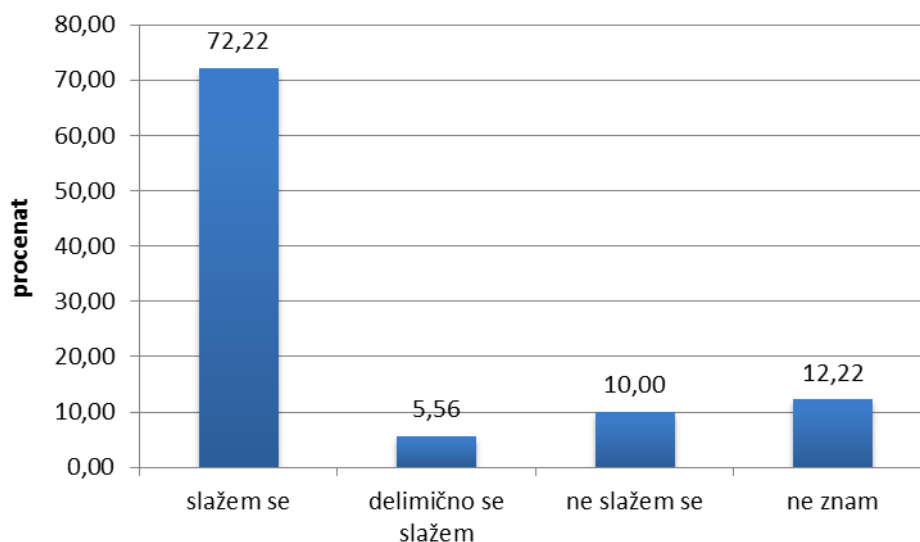
Da su zadovoljni radnim vremenom slaže se 82% ispitanika, 12% se delimično slaže, 4% se ne slaže i 2% ne zna.



Grafikon - Zadovoljstvo radnim vremenom

Da mogu da dođu na pregled i vikendom ako se razbole slaže se 72% ispitanika, 12% ne zna, 10% se ne slaže, 6% se delimično slaže.

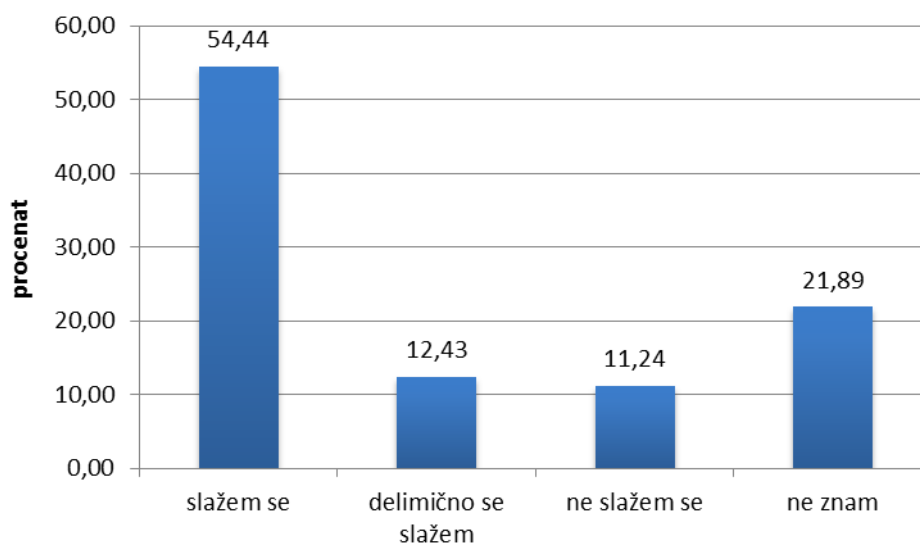
Grafikon - Pregled vikendom





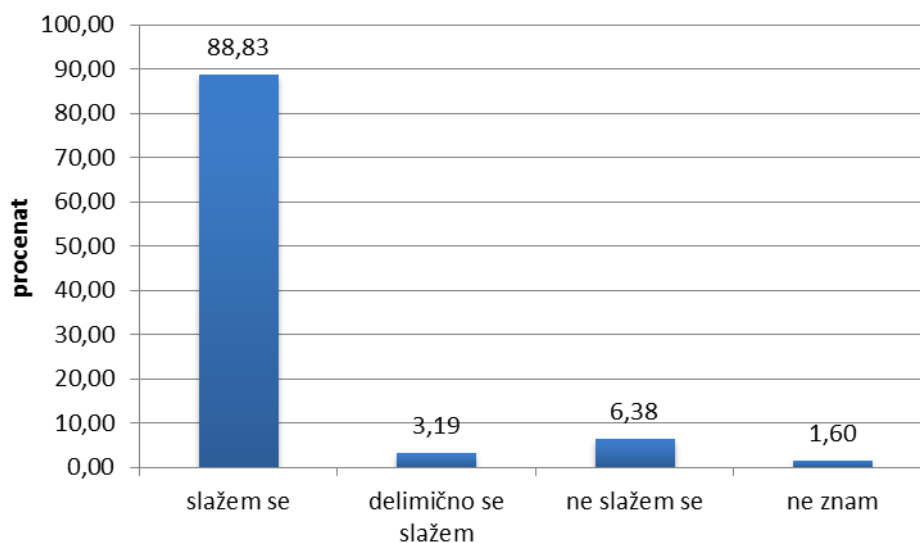
Da je služba dostupna invalidima i osobama u kolicima slaže se 55% ispitanika, 22% ne zna, 12% se delimično slaže i 11% se ne slaže.

Grafikon - Dostupnost invalidima



Sa procedurom da pre odlaska kod specijaliste korisnici prvo moraju da idu kod svog lekara slaže se 89% ispitanika, 6% se ne slaže, 3% se delimično slaže i 2% ne zna.

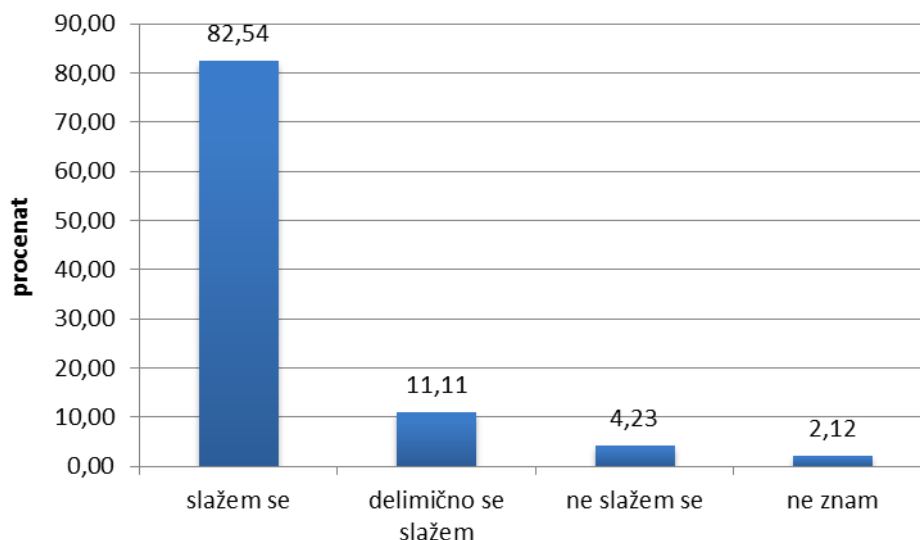
Grafikon - Dostupnost specijaliste





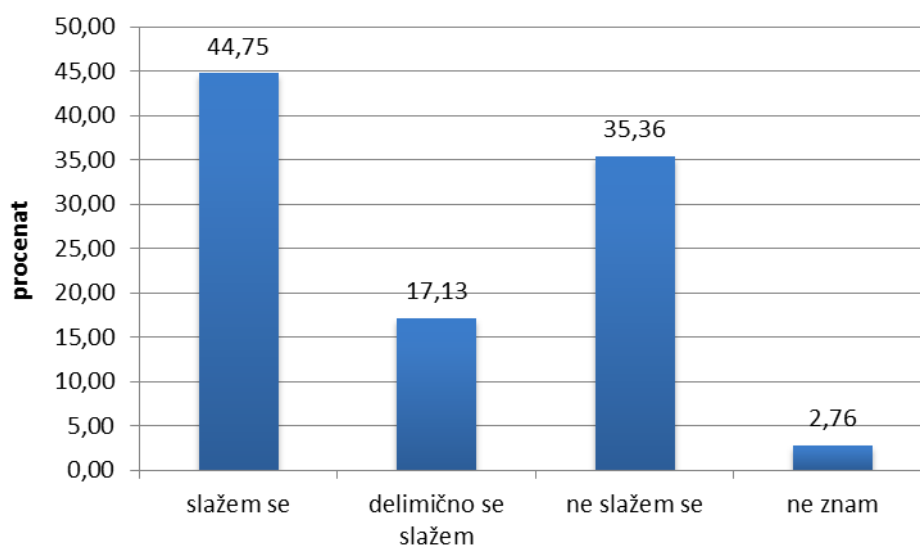
Da u čekaonicama ima dovoljno mesta za sedenje slaže se 83% ispitanika, 11% se delimično slaže, 4% se ne slaže i 2% ne zna.

Grafikon - Sedenje u čekaonici



Sa izjavom da moraju dugo da čekaju u čekaonici da posete lekara slaže se 45% ispitanika, 35% se ne slaže, 17% se delimično slaže i 3% ne zna.

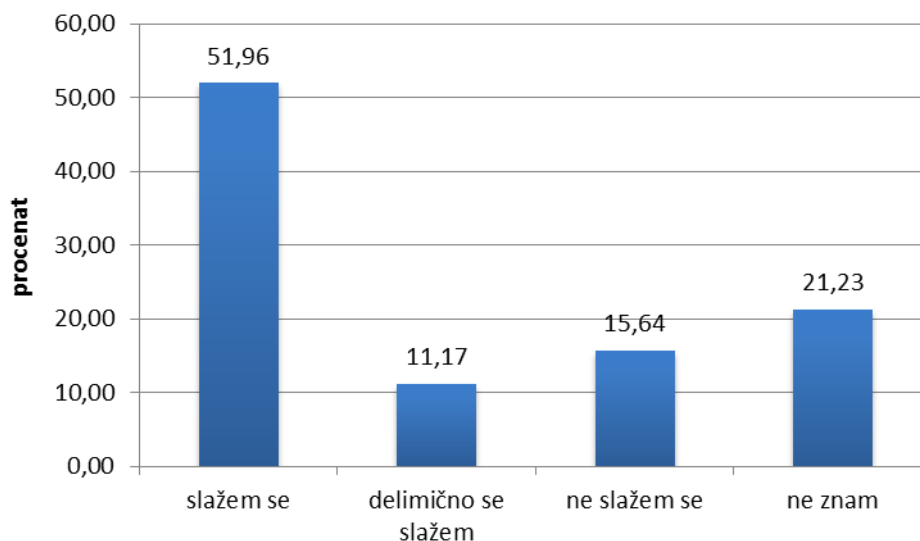
Grafikon - Čekanje u čekaonici





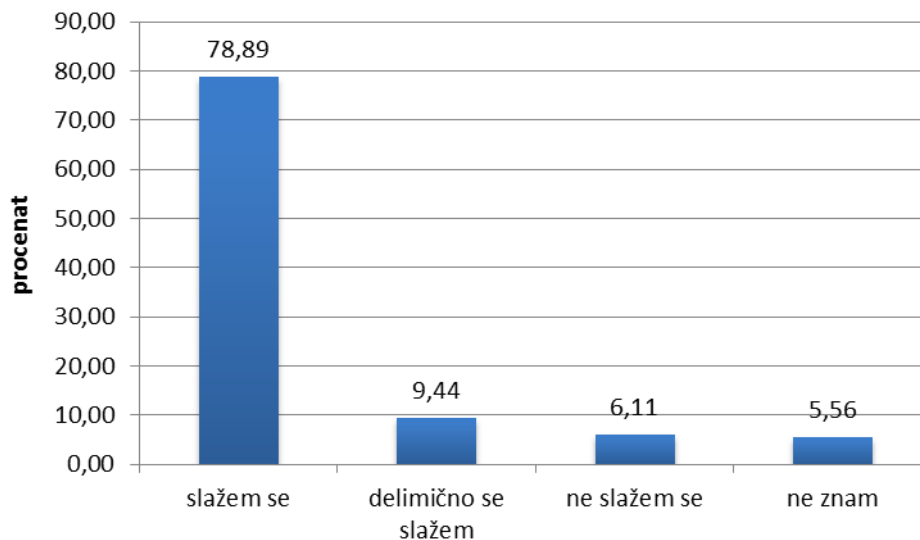
Da u toku radnog vremena mogu lako da razgovaraju sa lekarom telefonom i dobiju savet slaže se 52% ispitanika, 21% ne zna, 16% se ne slaže i 11% se delimično slaže.

Grafikon - Savet preko telefona



Sa izjavom da kada dođu i hitno im treba pregled lekara to mogu da obave istog dana slaže se 79% ispitanika, 9% se delimično slaže, 6% se ne slaže i 6% ne zna.

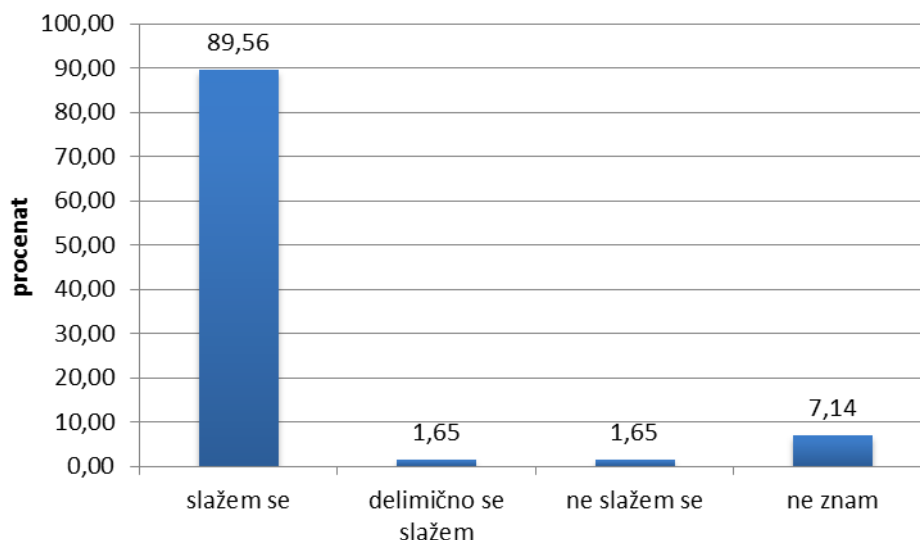
Grafikon - Hitan pregled





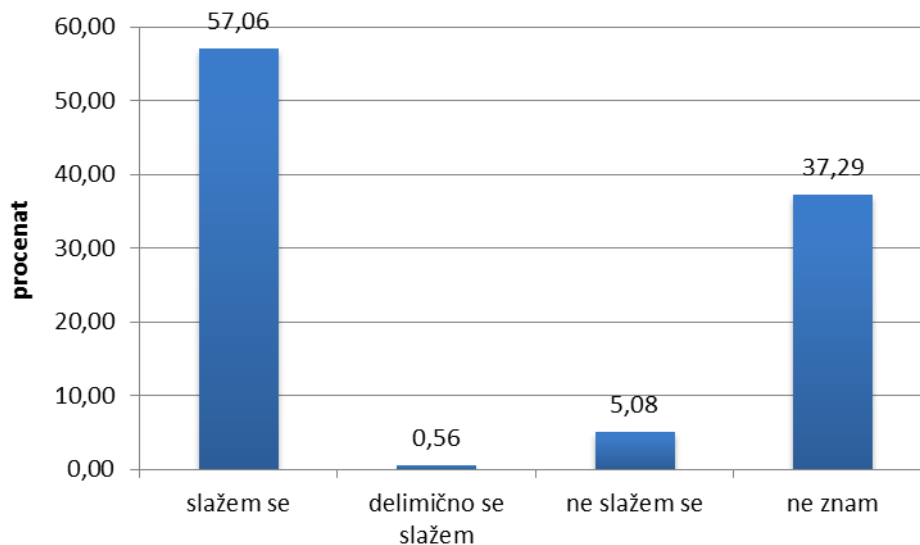
Na pitanje da li postoji kutija/knjiga za žalbe i primedbe slaže se 89% ispitanika, 7% ne zna, 2% se delimično slaže i 2% se ne slaže.

Grafikon - Kutija/knjiga za žalbe i primedbe



Sa izjavom da ustanova ima svoju internet stranicu 37% ne zna, slaže se 57% ispitanika, 5% se ne slaže i 1% se delimično slaže.

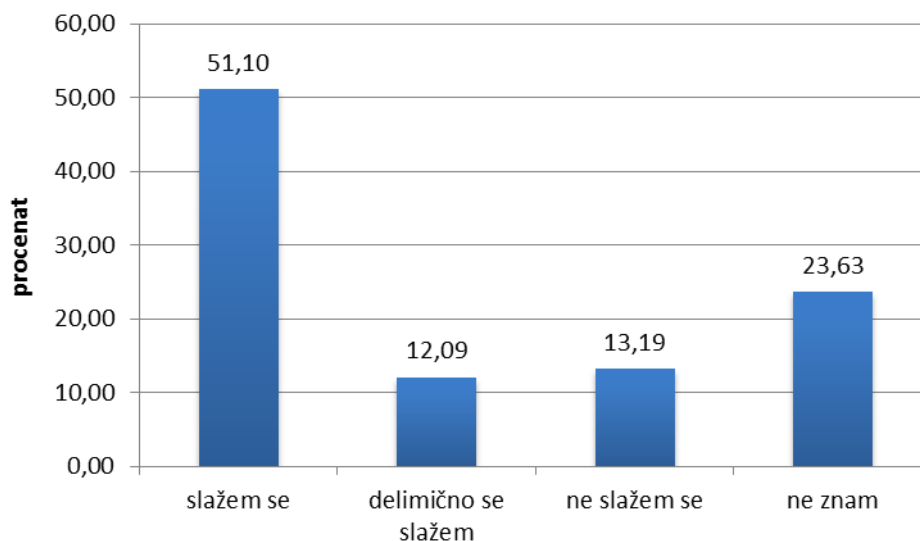
Grafikon - Internet stranica





Sa izjavom da ustanova ima dovoljno medicinske opreme slaže se 51% ispitanika, 24% ne zna, 13% se ne slaže i 12% se delimično slaže.

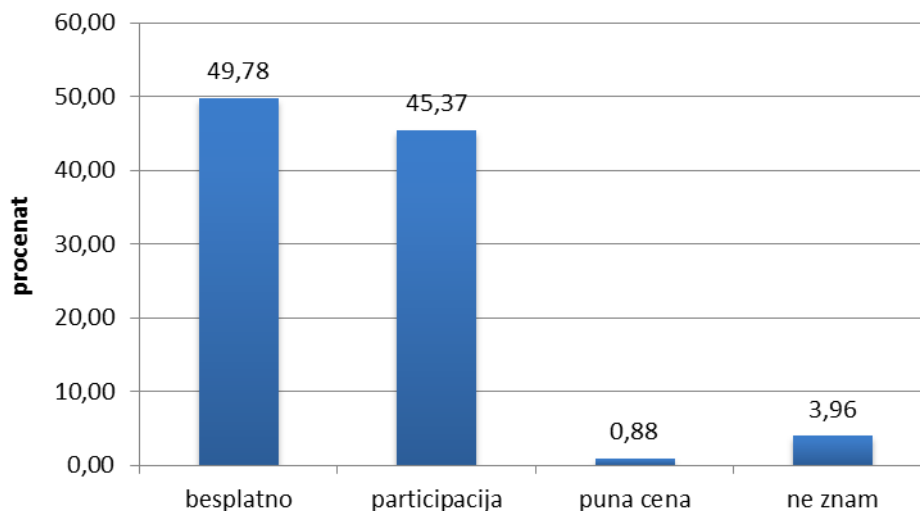
Grafikon - Medicinska oprema



Na pitanje da ako bi im danas bile potrebne sledeće usluge, da li su one besplatne ili moraju da ih plate, dobijeni su sledeći odgovori:

Za pregled izabranog lekara 50% smatra da je besplatan, 45% da se plaća participacija, 4% ne zna i 1% puna cena.

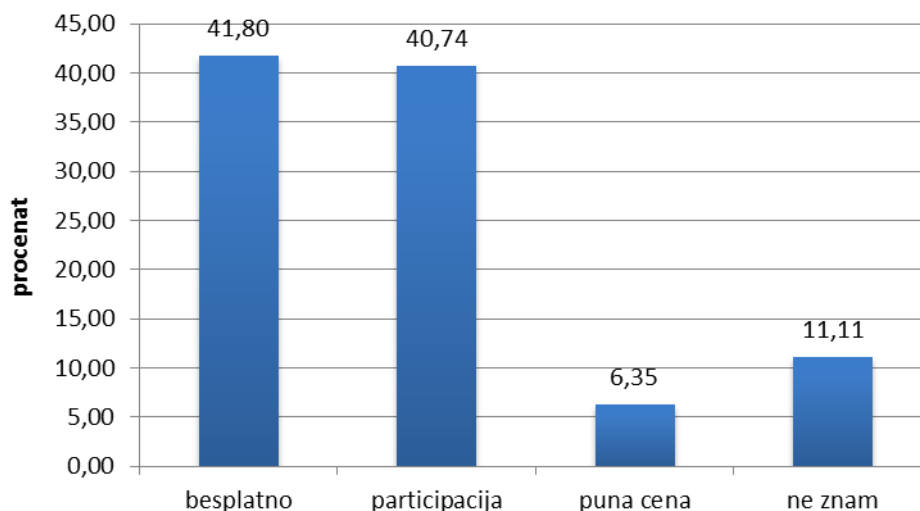
Grafikon - Pregled izabranog lekara





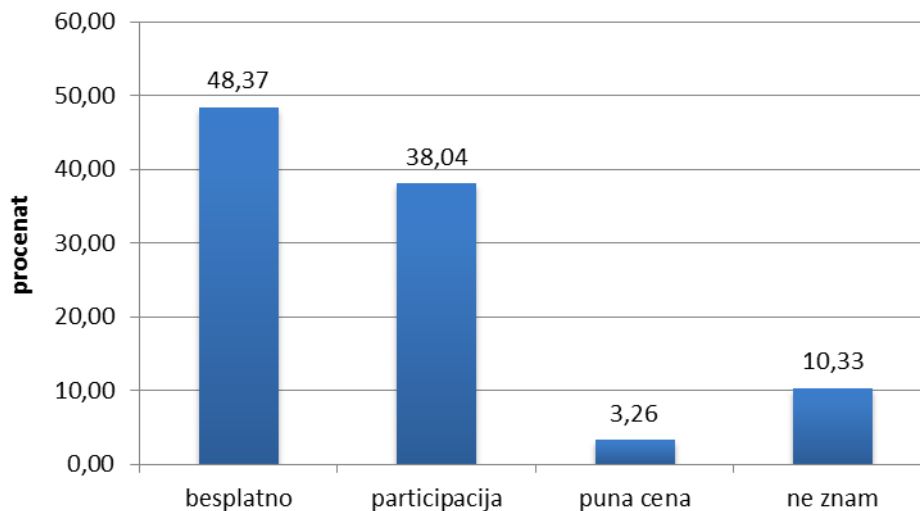
Za lekove ili injekcije koje propiše lekar 42% smatra da su besplatni, 41% da se plaća participacija, 11% ne zna i 6% smatra da plaća punu cenu.

Grafikon - Lekovi ili injekcije koje propiše lekar



Za pregled specijaliste kod koga ih uputi lekar 48% smatra da su besplatni, 38% da se plaća participacija, 10% ne zna i 3% smatra da plaća punu cenu.

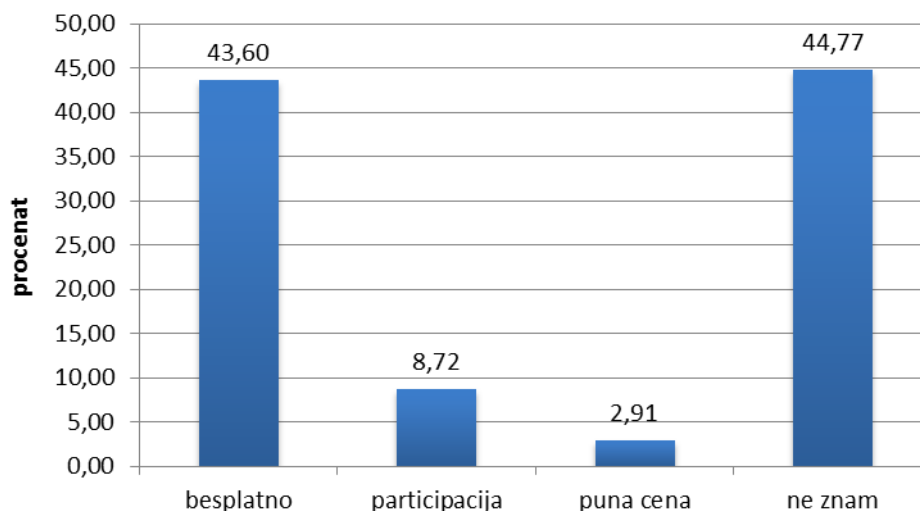
Grafikon - Pregled specijaliste





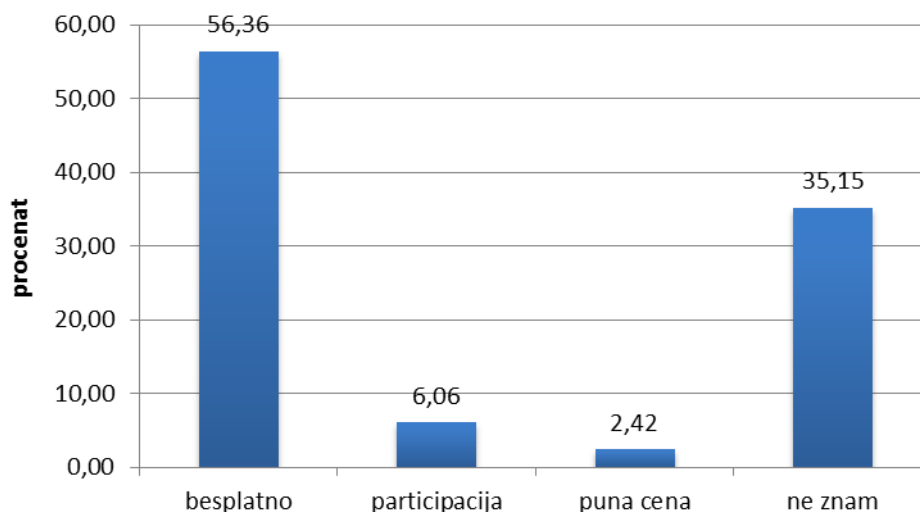
Za kućnu posetu njihovog lekara 3% smatra da plaća punu cenu, 9% da se plaća participacija, 43% smatra da su besplatne i 45% ne zna.

Grafikon - Kućna poseta lekara



Za pregled bebe ili malog deteta u savetovalištu 3% smatra da plaća punu cenu, 6% da se plaća participacija, 35% ne zna i 56% smatra da su besplatni.

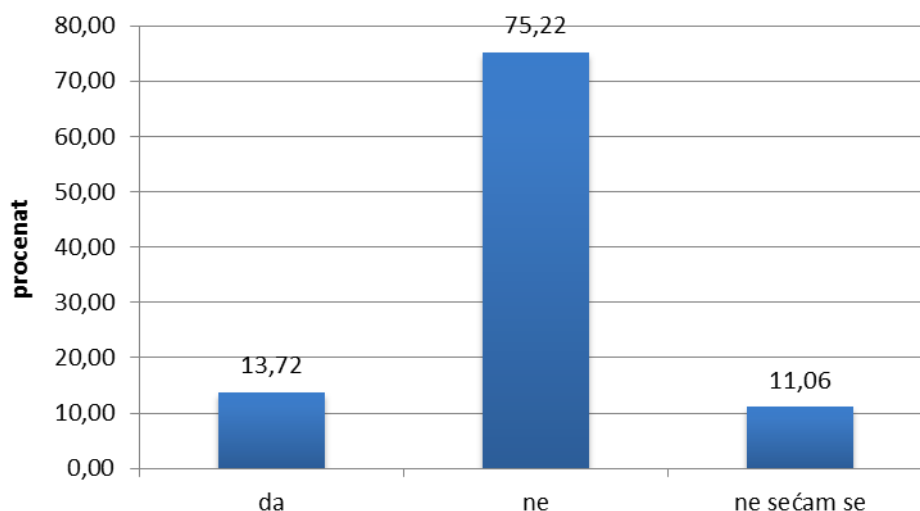
Grafikon - Pregled bebe ili malog deteta u savetovalištu





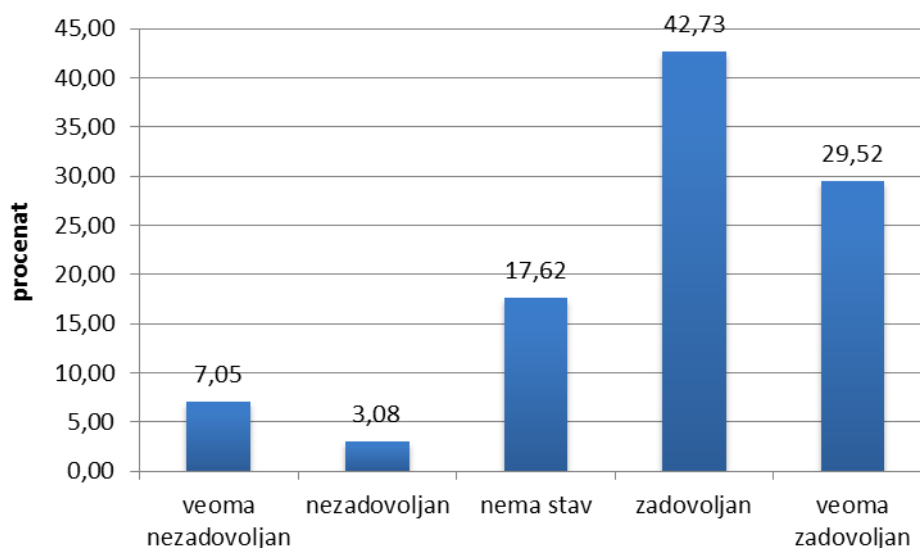
Na pitanje da li se u proteklih godinu dana desilo da nisu otišli na pregled kod svog lekara ili su ga odložili jer nisu mogli da plate pregled ili lekove 11% se ne seća, 14% je odgovorilo da i 75% sa ne.

Grafikon - Odloženi pregled



Uzevši sve u obzir korisnici su iskazali koliko su zadovoljni zdravstvenom zaštitom u ovoj službi. Nezadovoljno je 3%, veoma nezadovoljnih je 7%, ni zadovoljno ni nezadovoljno 18%, veoma zadovoljno 29% i zadovoljno 42% anketiranih.

Grafikon - Zadovoljstvo zdravstvenom zaštitom

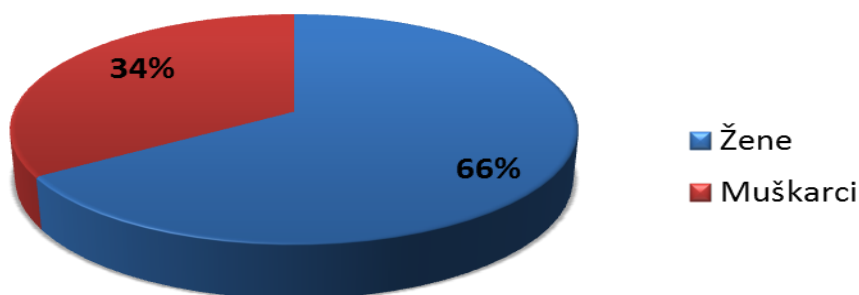




ANALIZA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA RADOM PEDIJATRIJSKE SLUŽBE

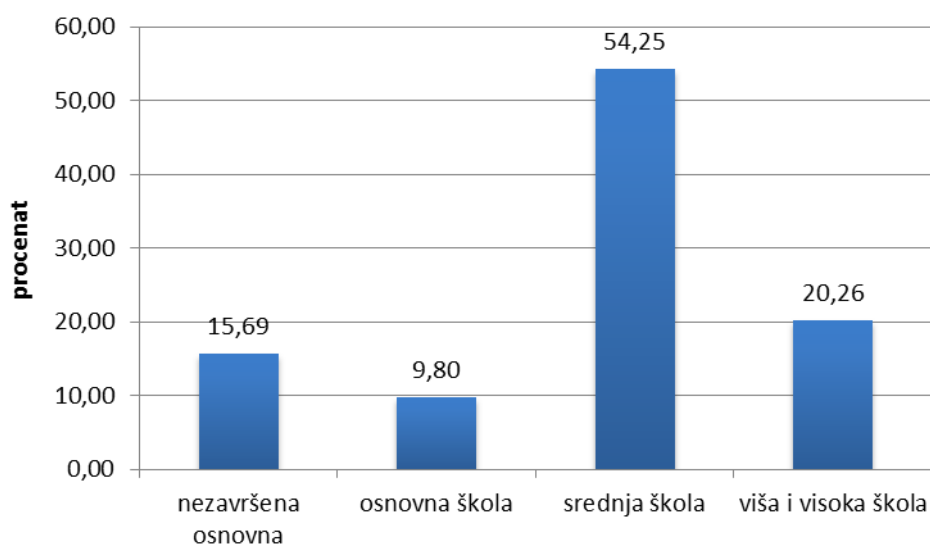
Procena zadovoljstva korisnika radom pedijatrijske službe izvršena je na osnovu anonimnog anketiranja **160** korisnika ZZ navedene službe. Prosečna starost ispitanika je **33** godina, 66% ispitanika predstavljaju žene, a 34% muškarci.

Grafikon - Distribucija ispitanika po polu



Najveći broj korisnika je završio srednju školu 54%, visoku i višu školu završilo je 20% korisnika, 16% anketiranih nije završio osnovnu školu a 10% ima završenu osnovnu školu.

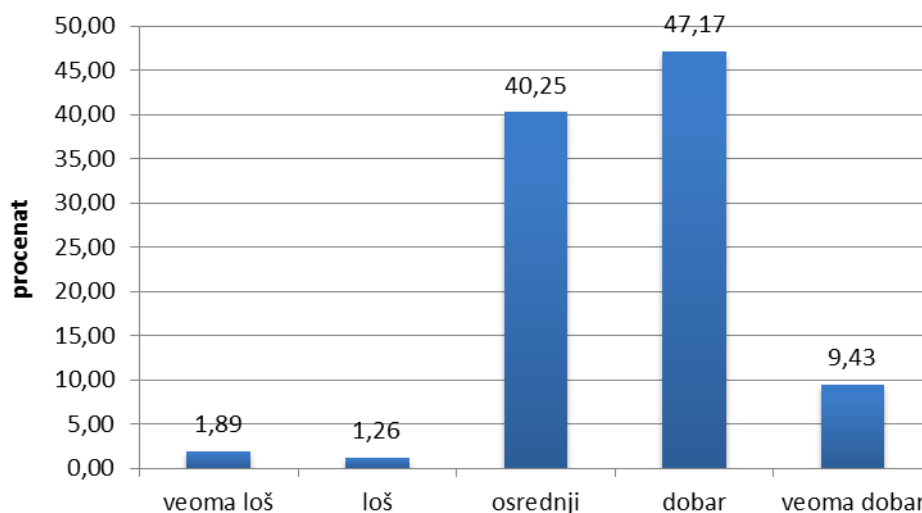
Grafikon - Završena škola (stručna sprema)





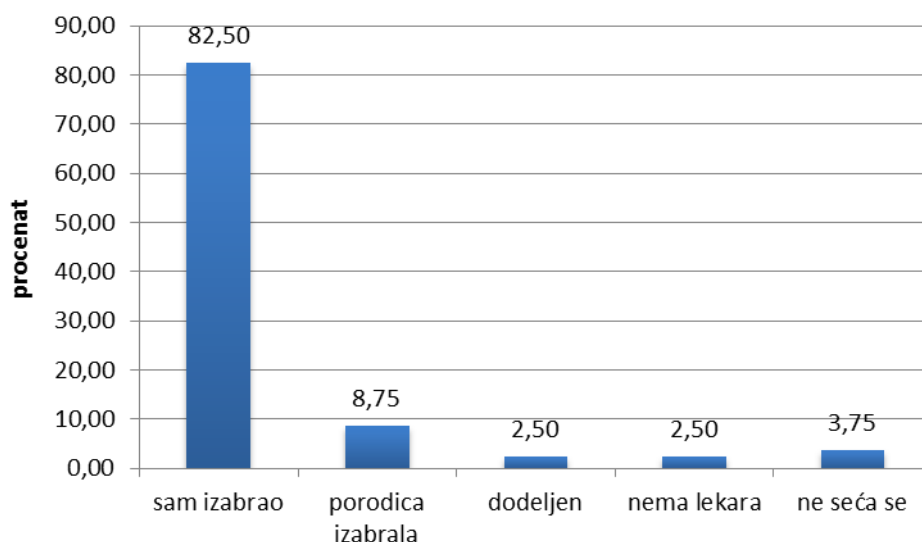
Svoj materijalni položaj najveći broj korisnika je ocenio kao dobar - 47%, osrednji - 40%, veoma dobar - 10%, veoma loš - 2% i loš - 1%.

Grafikon - Materijalni status korisnika



Na pitanje kako su izabrali svog lekara najveći broj je odgovorio da je sam izabrao svog lekara 82,5%, za 8,7% je neko u porodici izabrao lekara umesto njega, 3,7% se ne seća, 2,5% nije biralo dodeljen im je, 2,5% nema izabranog lekara.

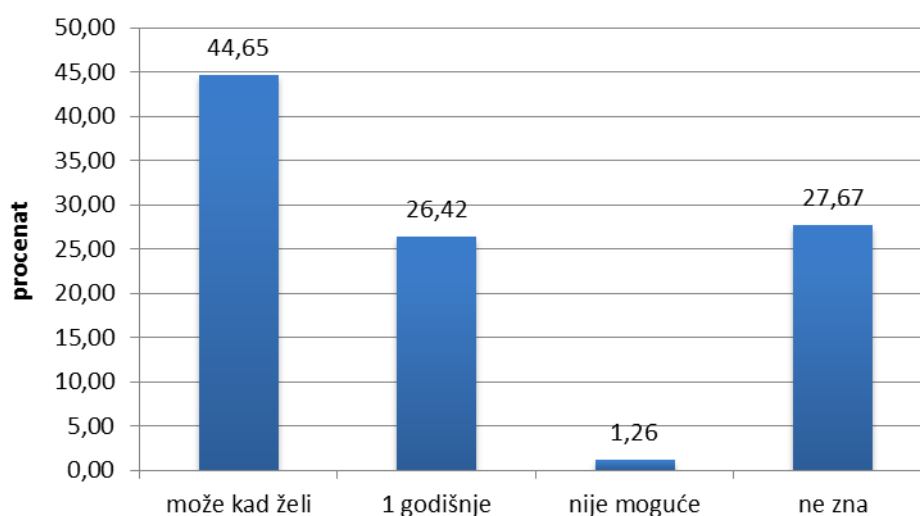
Grafikon - Način biranja lekara





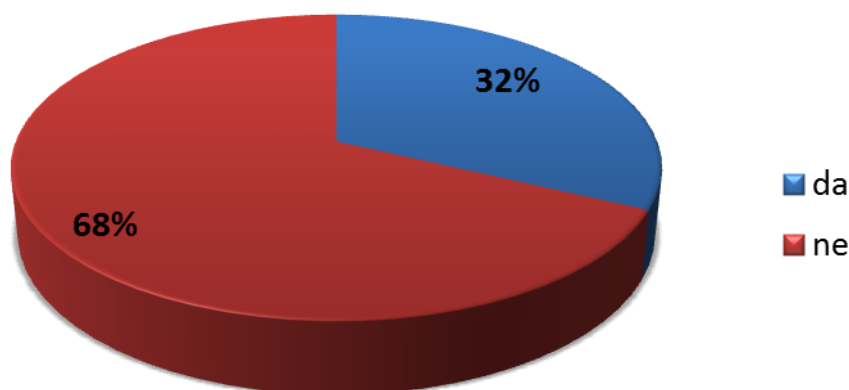
Na pitanje da li su upoznati na koji način mogu da promene svog lekara ako to žele dobijeni su sledeći odgovori - 45% smatra da može da ga promeni kad hoće, 28% ne zna, 26% smatra da može da ga menja samo jednom godišnje i 1% misli da nije moguće da promeni svog lekara.

Grafikon - Način promene lekara



Na pitanje da li su do sada menjali izabranog lekara 32% korisnika je odgovorilo da, a 68% korisnika sa ne.

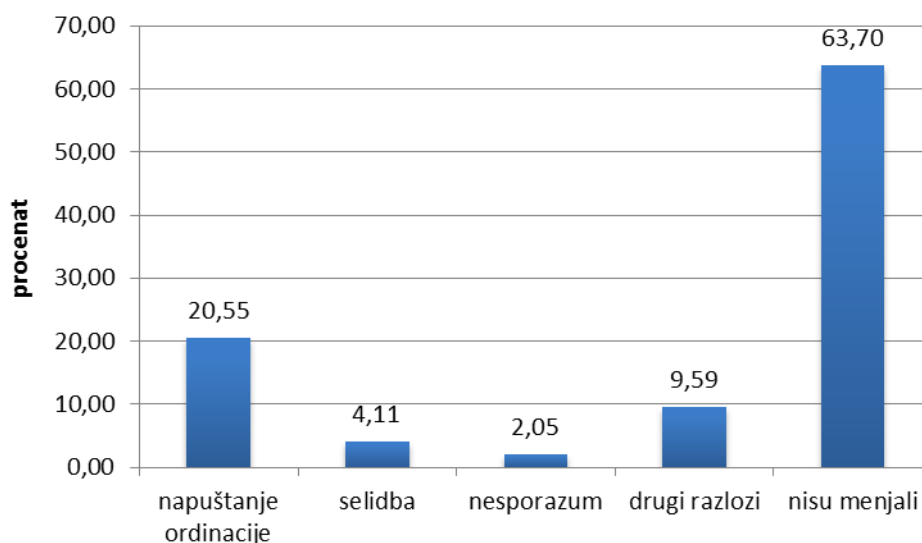
Grafikon - Promena lekara





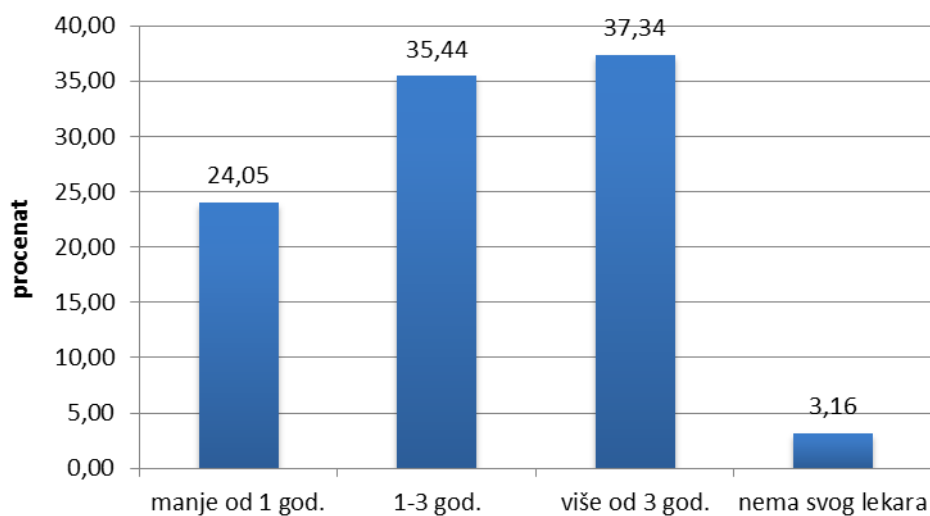
Na pitanje koji je bio razlog promene izabranog lekara dobijeni su sledeći odgovori - 2% je imalo nesporazum sa svojim lekarom, 4% jer su se preselili, 10% zbog drugih razloga, 20% jer je moj lekar napustio ordinaciju/kartoteku, a 64% nije menjalo svog lekara.

Grafikon - Razlog promene lekara



Na pitanje koliko dugo se leče kod svog lekara, najveći broj korisnika odgovorio je sa više od 3 godine 37% korisnika, 1-3 godine 36%, manje od godinu dana 24%, a 3% anketiranih nema svog lekara.

Grafikon - Dužina lečenja kod svog lekara



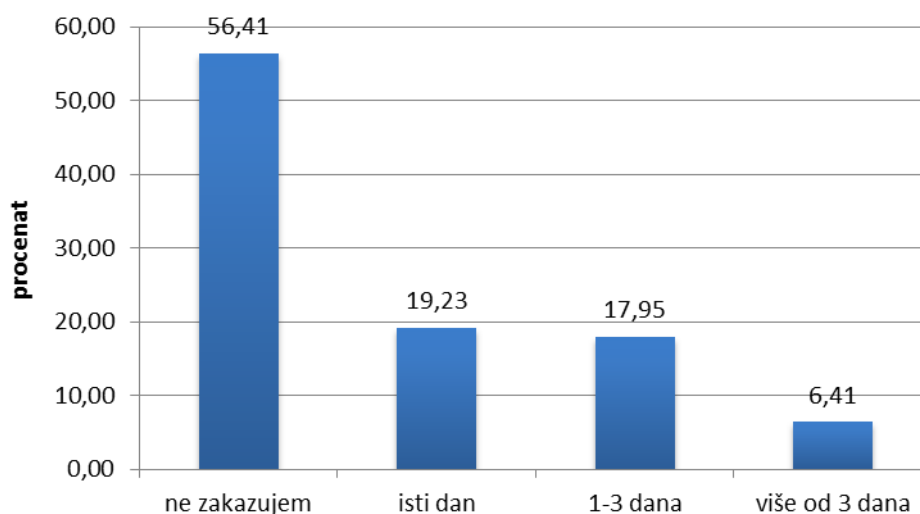


U poslednjih 12 meseci **77,50%** korisnika je posetilo svog izabranog lekara u proseku **7,05** puta, a **29,38%** je posetilo drugog lekara u ovoj službi **3,66** puta.

Lekara u privatnoj praksi u poslednjih 12 meseci **15,63%** korisnika je posetilo u proseku **3,00** puta.

Kada zakazuju pregled kod izabranog lekara obično nikad ne zakazuje 56,5%, istog dana bude zakazano 19%, više od 3 dana čeka 6,5%, dok 1-3 dana čeka 18% korisnika.

Grafikon - Dužina zakazivanja

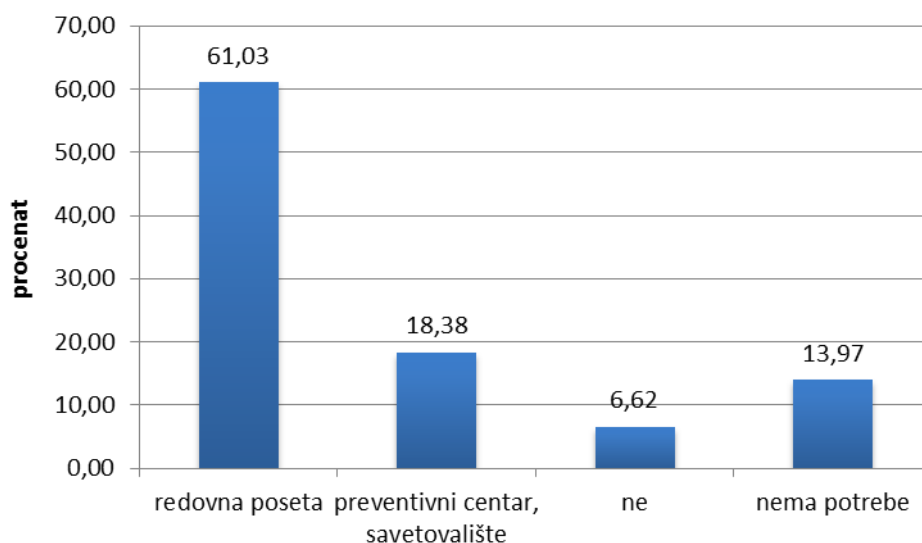


Na pitanje da li izabrani lekar razgovara sa njima o tome kako da ostanu zdravi dobijeni su sledeći odgovori:



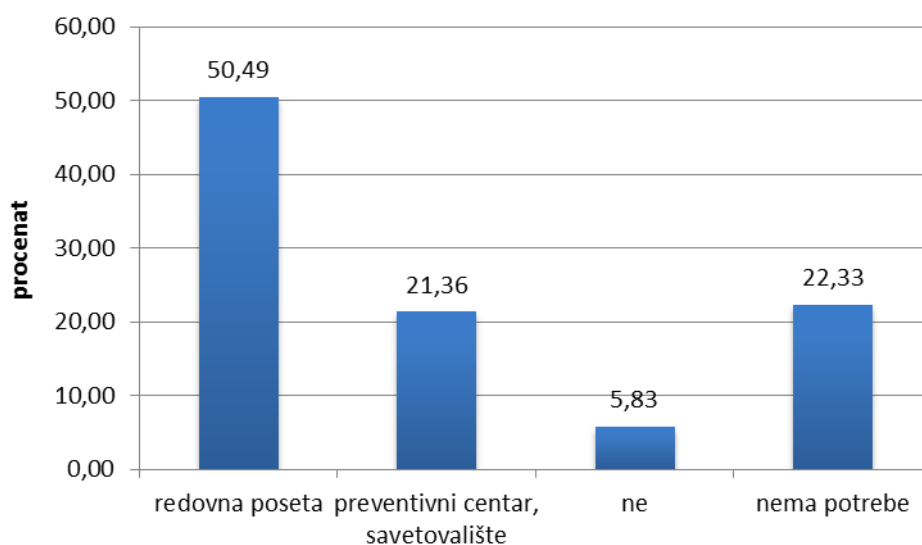
Savete o pravilnoj ishrani 61% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, 18% u poseti preventivnom centru/savetovalištu, za 14% nije bilo potrebe, 7% ne dobija savete.

Grafikon - Saveti o pravilnoj ishrani



Savete o važnosti fizičke aktivnosti 51% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, za 22% nije bilo potrebe, 21% u poseti preventivnom centru/savetovalištu i 6% ne dobija savete.

Grafikon - Važnost fizičke aktivnosti





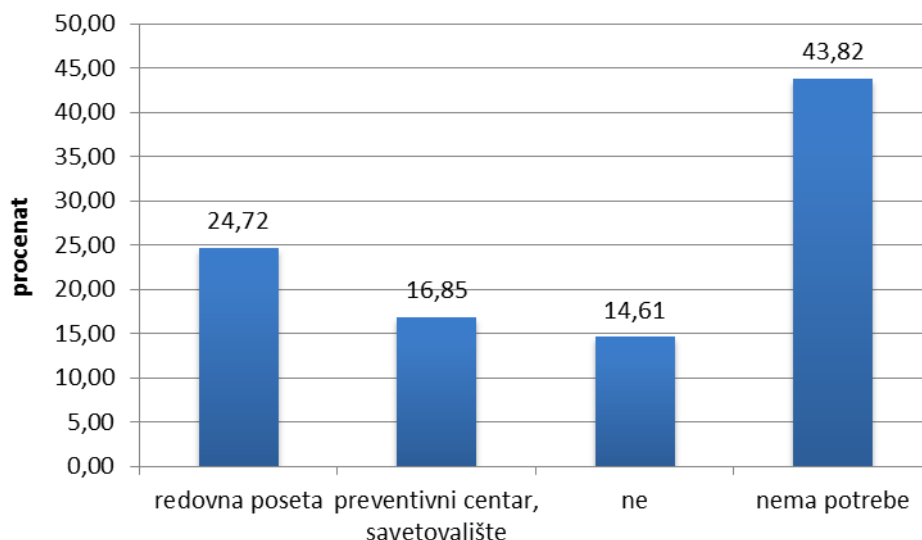
Savete o zloupotrebi alkohola za 40% nije bilo potrebe, 24,5% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, 21% u poseti preventivnom centru/savetovalištu i 14,5% ne dobija savete.

Grafikon - Zloupotreba alkohola



Savete o smanjenju ili prestanku pušenja za 44% nije bilo potrebe, 25% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, 17% u poseti preventivnom centru/savetovalištu i 14% ne dobija savete.

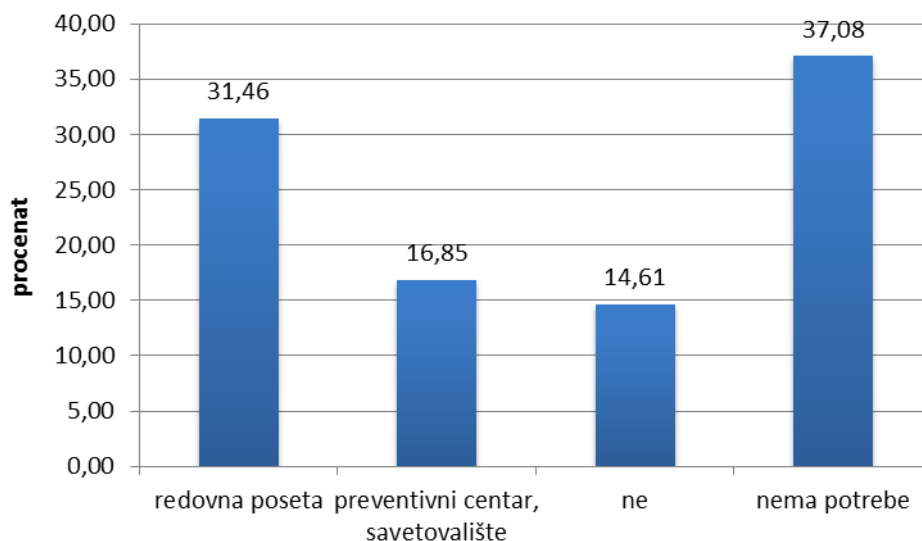
Grafikon - Smanjenje ili prestanak pušenja





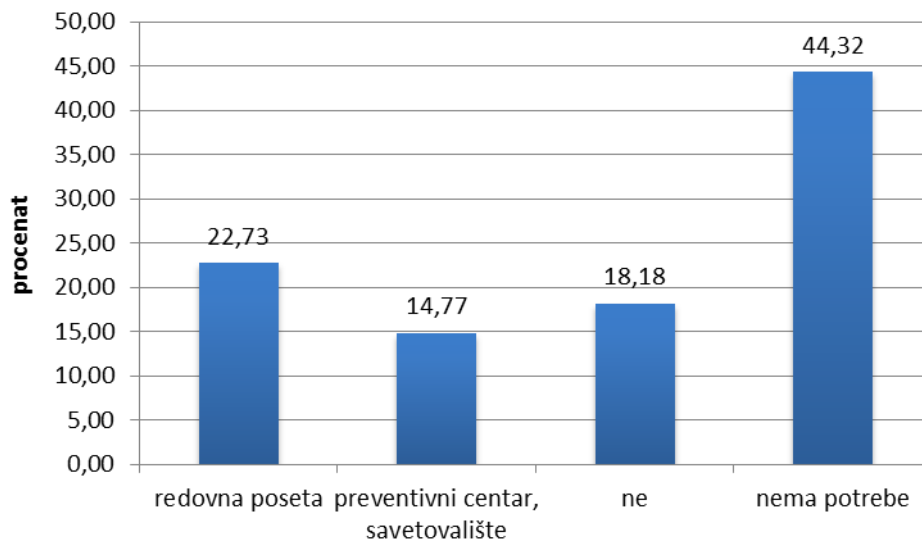
Savete o izbegavanju/odbrani od stresa za 37% nije bilo potrebe, 31% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, 17% u poseti preventivnom centru/savetovalištu i 15% ne dobija savete.

Grafikon - Izbegavanje/odbrana od stresa



Savete o sigurnom seksu za 44% nije bilo potrebe, 23% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, 18% ne dobija savete i 15% u poseti preventivnom centru/savetovalištu.

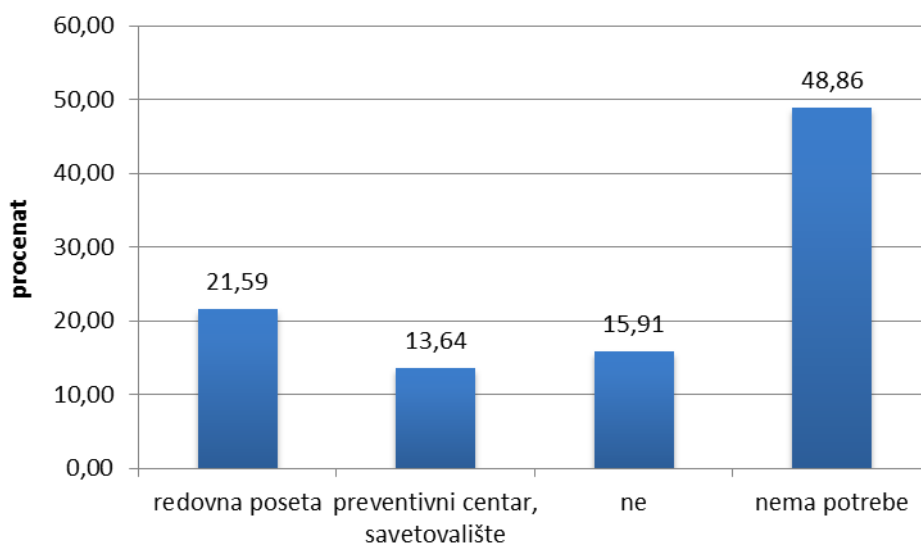
Grafikon - Siguran seks





Savete o opasnosti od zloupotreba droga za 49% nije bilo potrebe, 21% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, 16% ne dobija savete i 14% u poseti preventivnom centru/savetovalištu.

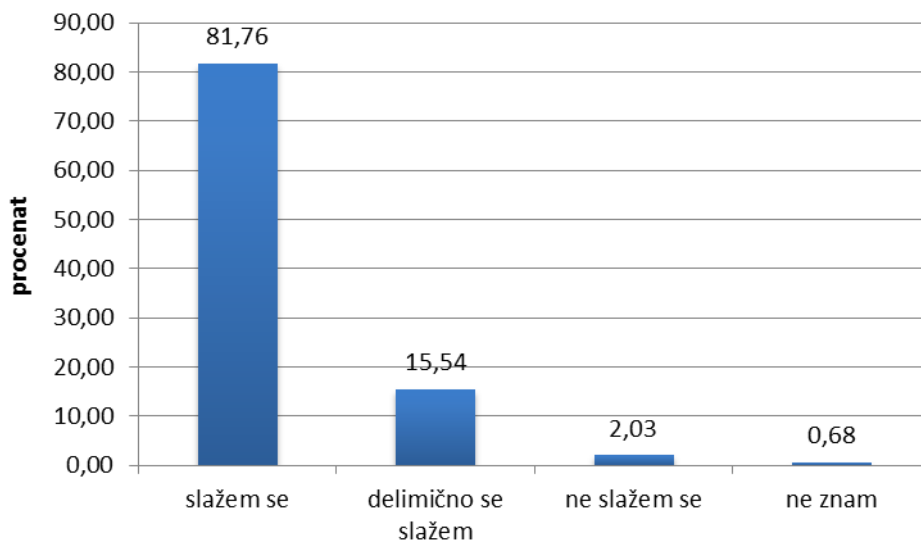
Grafikon - Opasnost od zloupotreba droga



Na pitanje da li se slažu sa sledećim izjavama koje se odnose na medicinske sestre dobili smo sledeće odgovore:

Da su medicinske sestre na šalteru ljubazne slaže se 82% ispitanika, 15% se delimično slaže, 2% se ne slaže i 1% ne zna.

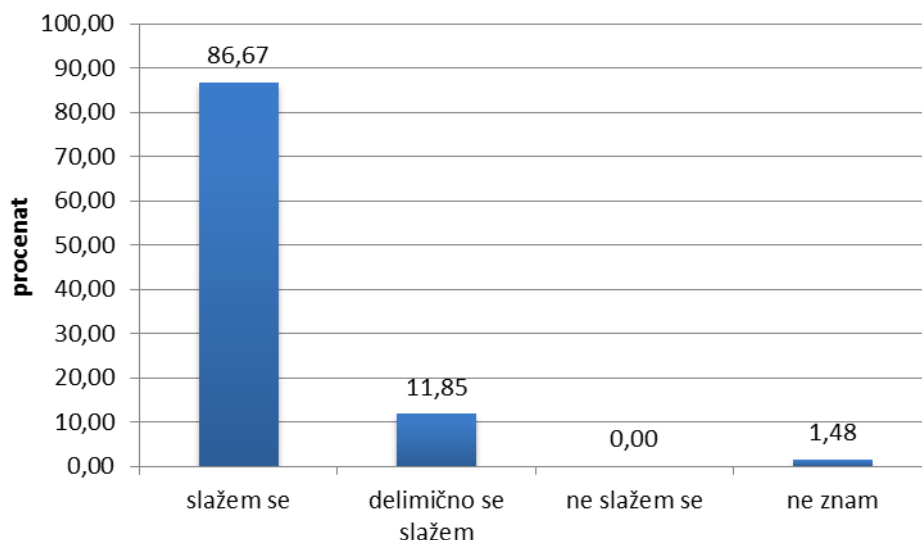
Grafikon - Ljubaznost medicinske sestre na šalteru





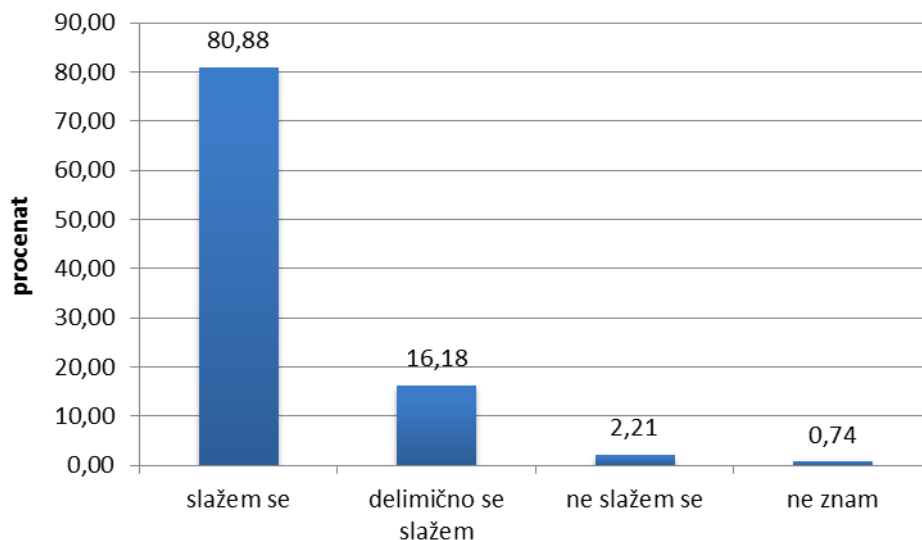
Da su medicinske sestre u sobi za intervencije ljubazne slaže se 87% ispitanika, 12% se delimično slaže, 0% se ne slaže i 1% ne zna.

Grafikon - Ljubaznost medicinske sestre u sobi za intervencije



Da im medicinske sestre uvek pruže sve informacije slaže se 81% ispitanika, 16% se delimično slaže, 2% se ne slaže i 1% ne zna.

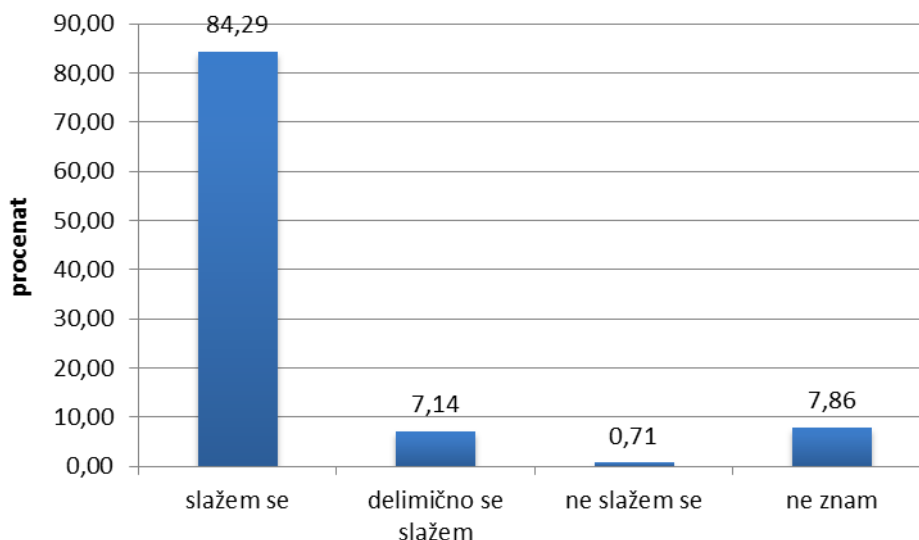
Grafikon - Pružanje informacija od medicinske sestre





Da medicinske sestre i lekari dobro saraduju slaže se 84% ispitanika, 8% ne zna, 7% se delimično slaže i 1% se ne slaže.

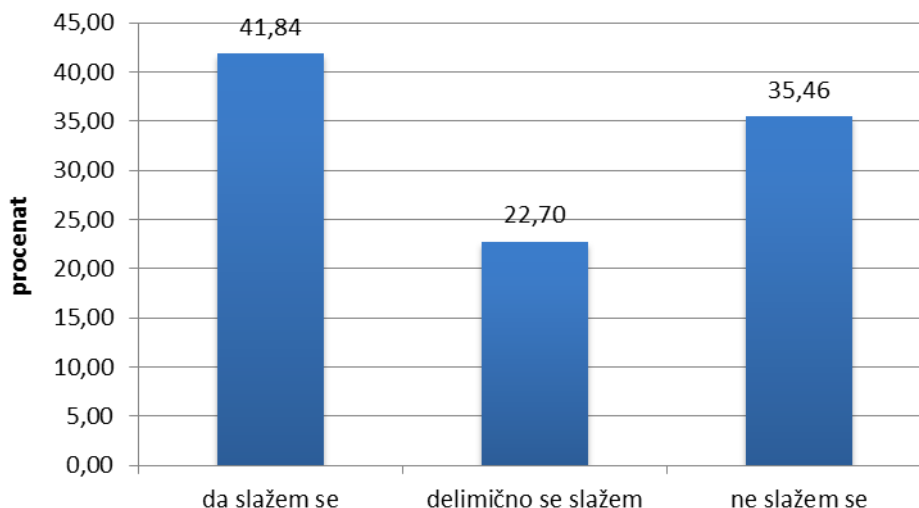
Grafikon - Saradnja medicinske sestre i lekara



Na pitanje da li se slažu sa sledećim izjavama koje se odnose na njihovog izabranog lekara dobijeni su sledeći odgovori:

Da lekar anketiranih poznaje njihovu ličnu situaciju (npr. na poslu, u kući) slaže se 42% ispitanika, 35% se ne slaže i 23% se delimično slaže.

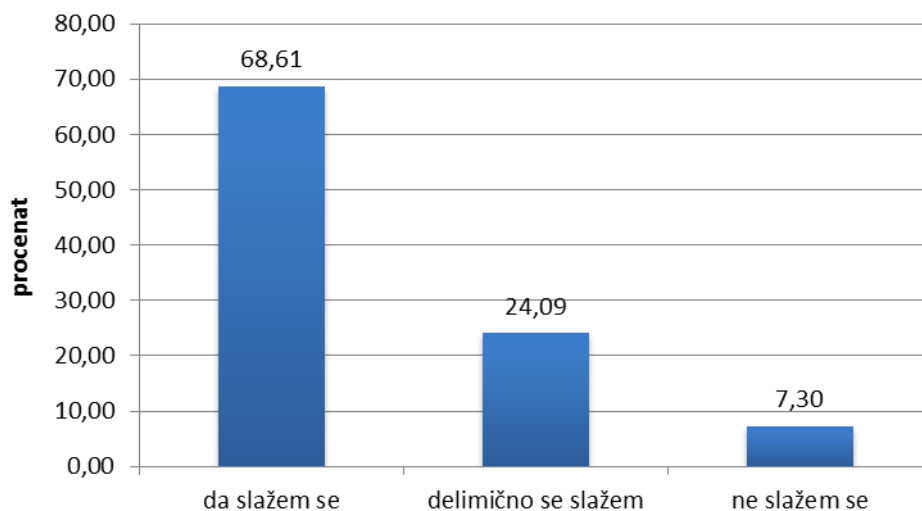
Grafikon - Poznavanje lične situacije pacijenta





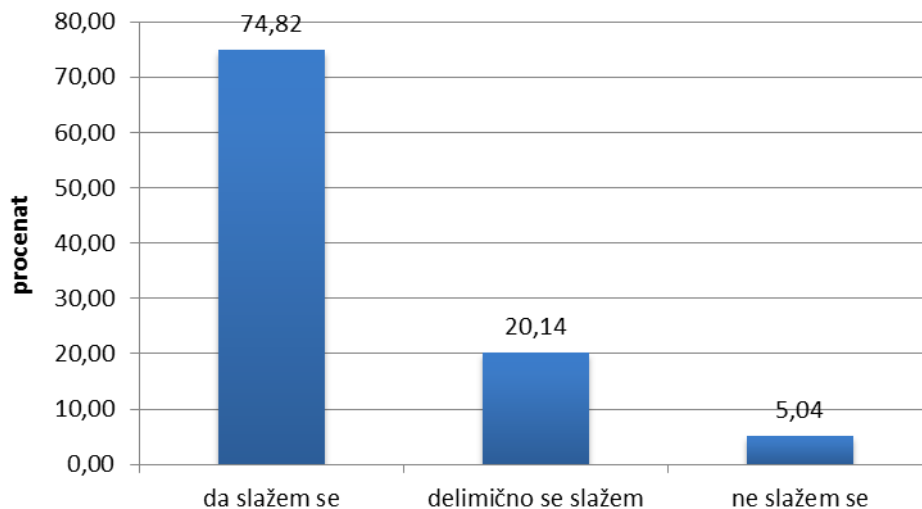
Da lekar anketiranih poznaje njihove probleme i bolesti koje su ranije imali slaže se 69% ispitanika, 24% se delimično slaže i 7% se ne slaže.

Grafikon - Poznavanje problema i bolesti pacijenta od ranije



Da lekar anketiranih odvaja dovoljno vremena da razgovora sa njima slaže se 75% ispitanika, 20% se delimično slaže i 5% se ne slaže.

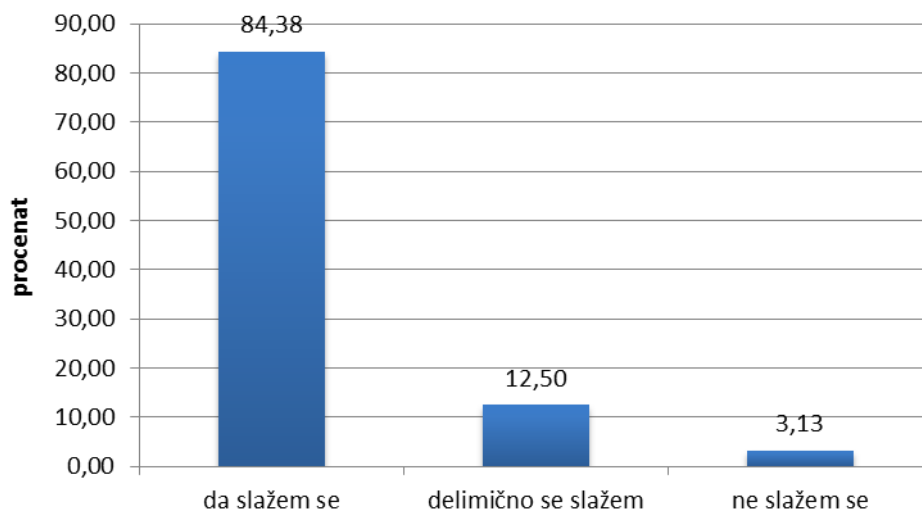
Grafikon - Vreme za razgovor





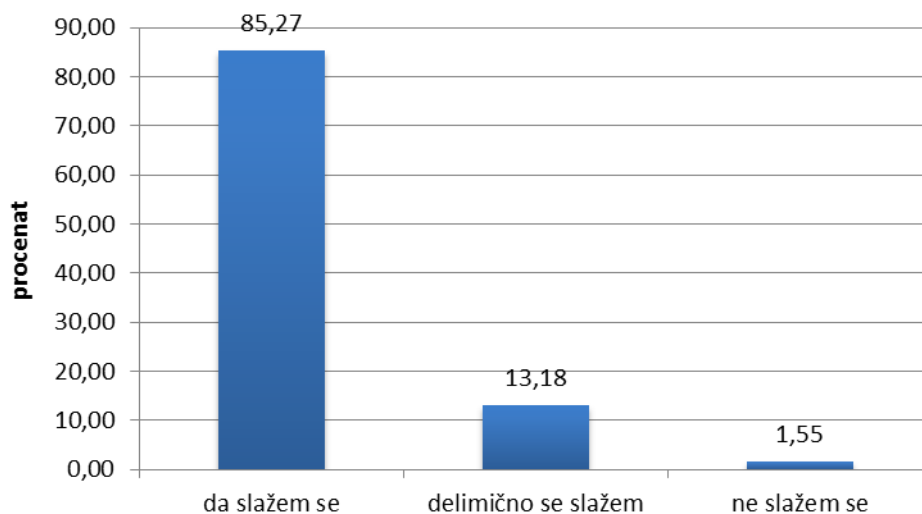
Da lekar anketiranih pažljivo sluša slaže se 84% ispitanika, 13% se delimično slaže i 3% se ne slaže.

Grafikon - Slušanje pacijenta



Da lekar anketiranih daje jasna objašnjenja o bolestima i lekovima koje im prepisuje slaže se 85% ispitanika, 13% se delimično slaže i 2% se ne slaže.

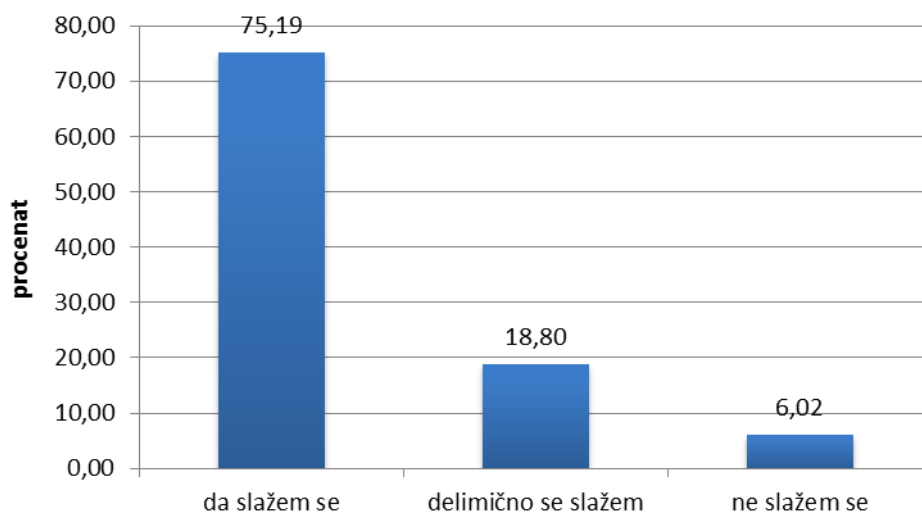
Grafikon - Objašnjenja lekara





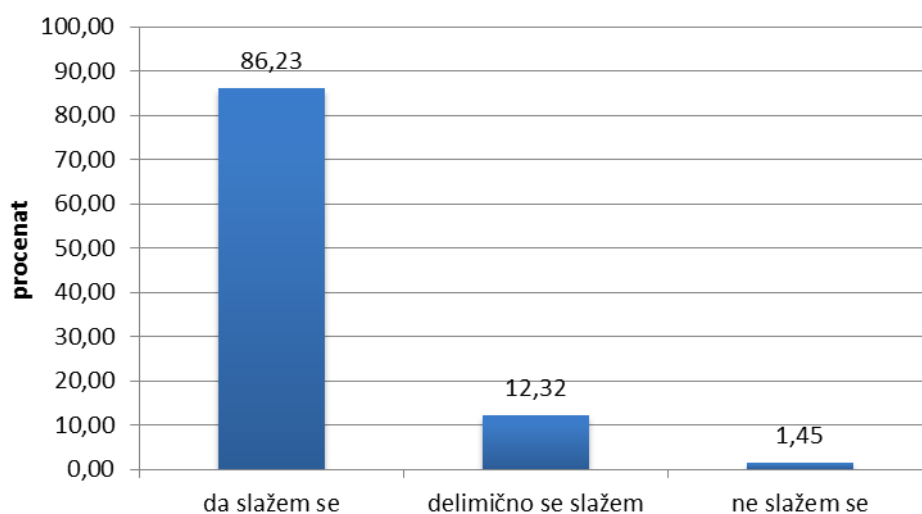
Da se posle posete lekaru oseća sposobnije da se izbori sa svojim zdravstvenim problemima slaže se 75% ispitanika, 19% se delimično slaže i 6% se ne slaže.

Grafikon - Sposobnost borbe sa zdravstvenim problemima



Kada imaju novi zdravstveni problem prvo idu kod svog lekara - slaže se čak 86% ispitanika, 12% se delimično slaže i 2% se ne slaže.

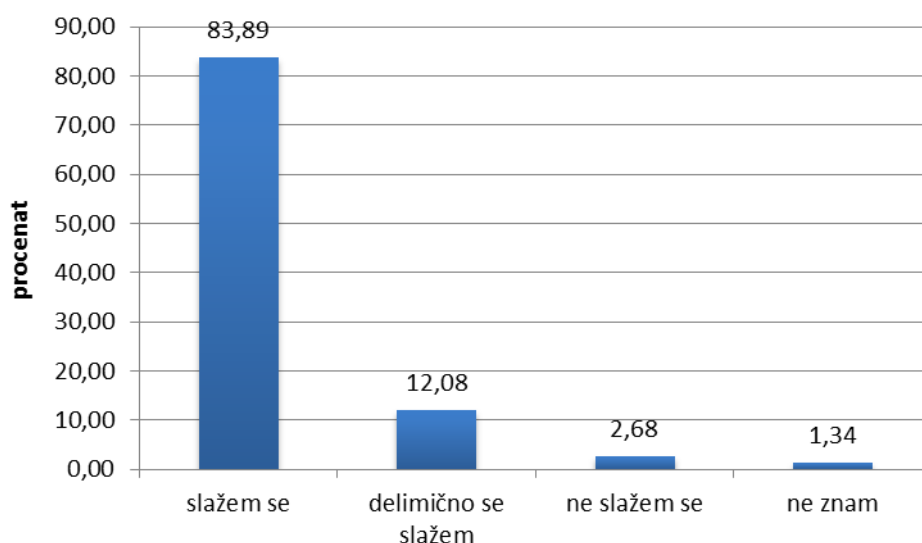
Grafikon - Novi zdravstveni problem





Na pitanje da li se slažu sa sledećim izjavama koje se odnose na ovu službu zdravstvene zaštite korisnici su odgovorili na sledeći način:

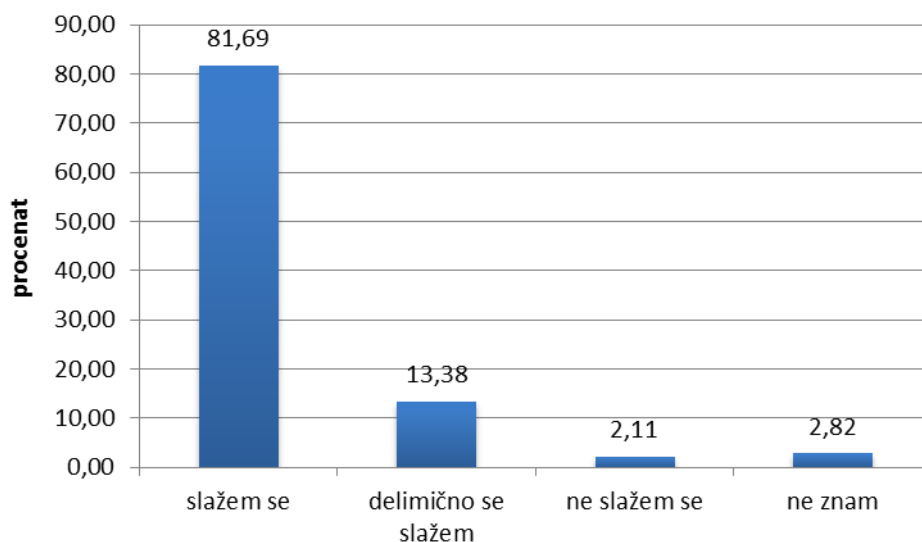
Da su zadovoljni radnim vremenom slaže se 84% ispitanika, 12% se delimično slaže, 3% se ne slaže i 1% ne zna.



Grafikon - Zadovoljstvo radnim vremenom

Da mogu da dođu na pregled i vikendom ako se razbole slaže se 82% ispitanika, 13% se delimično slaže, 3% ne zna i 2% se ne slaže,.

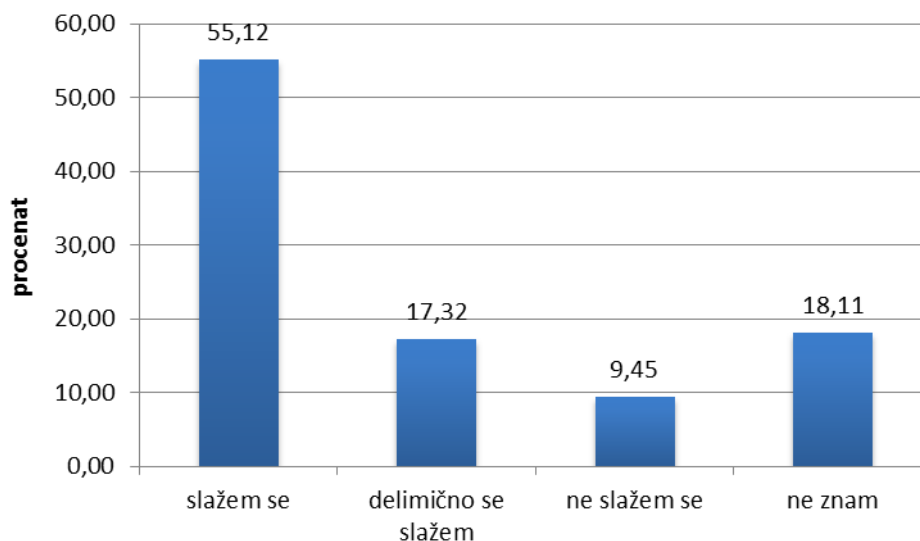
Grafikon - Pregled vikendom





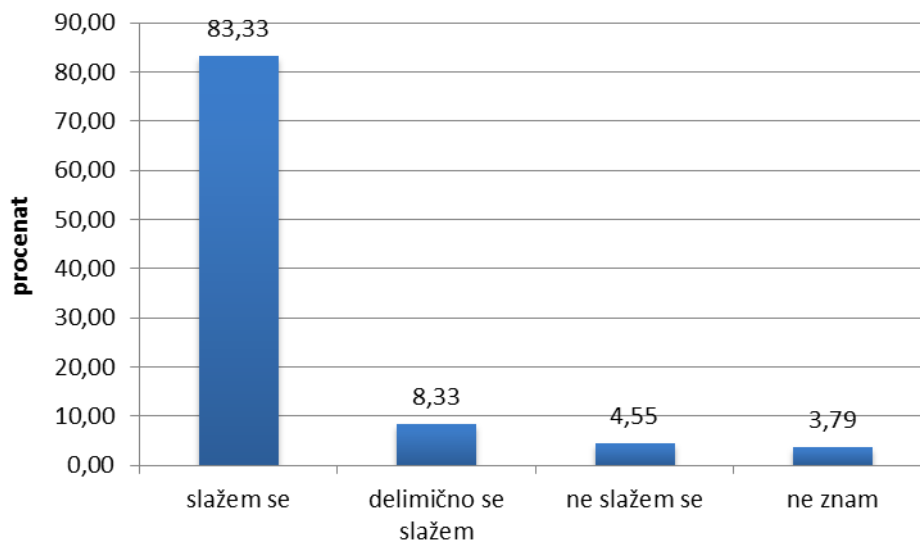
Da je služba dostupna invalidima i osobama u kolicima slaže se 55% ispitanika, 18% ne zna, 17% se delimično slaže i 10% se ne slaže.

Grafikon - Dostupnost invalidima



Sa procedurom da pre odlaska kod specijaliste korisnici prvo moraju da idu kod svog lekara slaže se 83% ispitanika, 8% se delimično slaže, 5% se ne slaže i 4% ne zna.

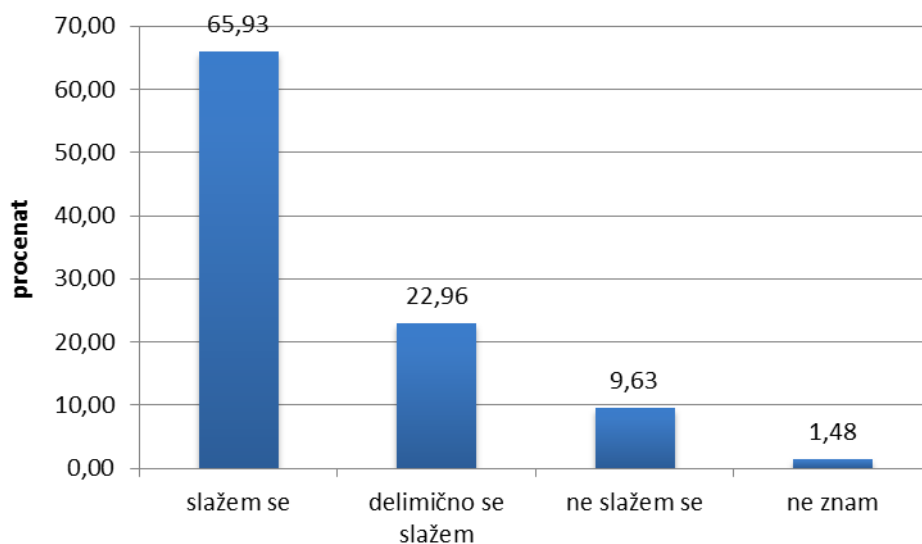
Grafikon - Dostupnost specijaliste





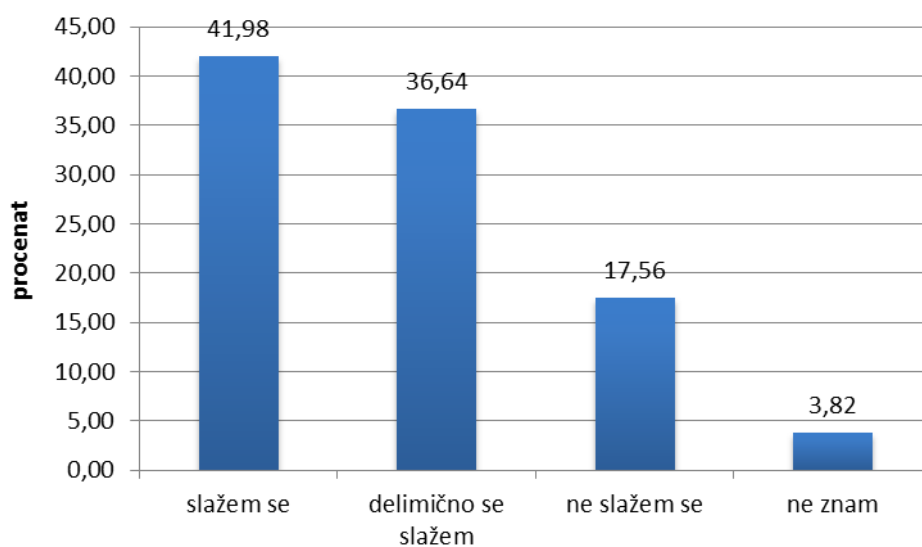
Da u čekaonicama ima dovoljno mesta za sedenje slaže se 66% ispitanika, 23% se delimično slaže, 10% se ne slaže i 1% ne zna.

Grafikon - Sedenje u čekaonici



Sa izjavom da moraju dugo da čekaju u čekaonici da posete lekara slaže se 42% ispitanika, 37% se delimično slaže, 17% se ne slaže i 4% ne zna.

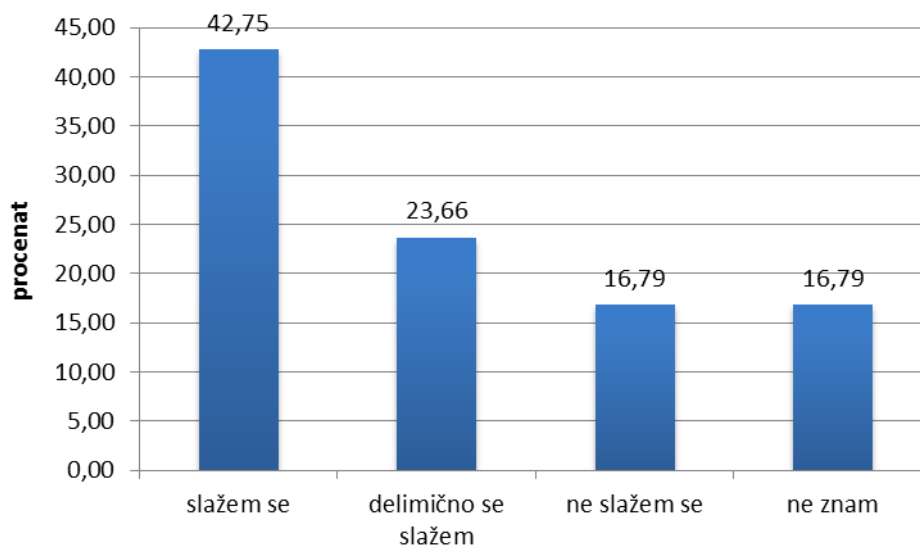
Grafikon - Čekanje u čekaonici





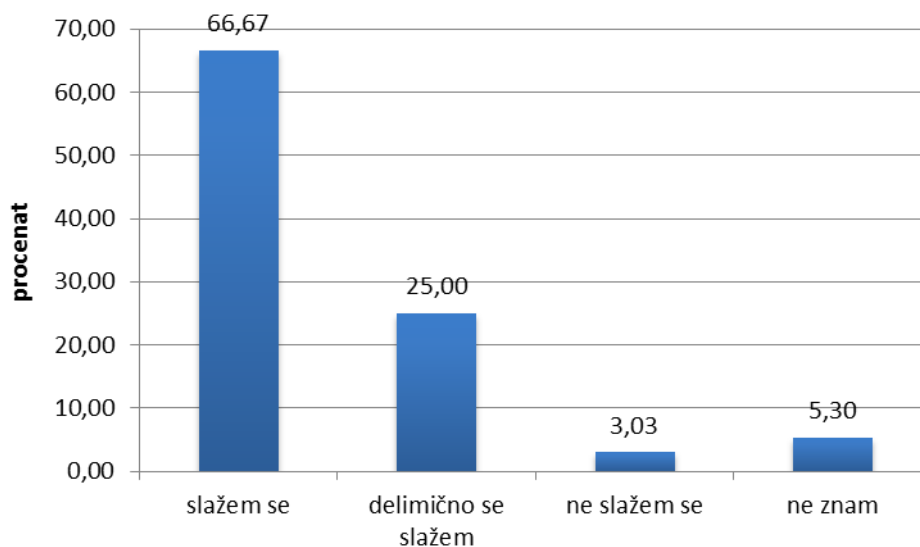
Da u toku radnog vremena mogu lako da razgovaraju sa lekarom telefonom i dobiju savet slaže se 43% ispitanika, 23% se delimično slaže, 17% se ne slaže i 17% ne zna.

Grafikon - Savet preko telefona



Sa izjavom da kada dođu i hitno im treba pregled lekara to mogu da obave istog dana slaže se 67% ispitanika, 25% se delimično slaže, 5% ne zna i 3% se ne slaže.

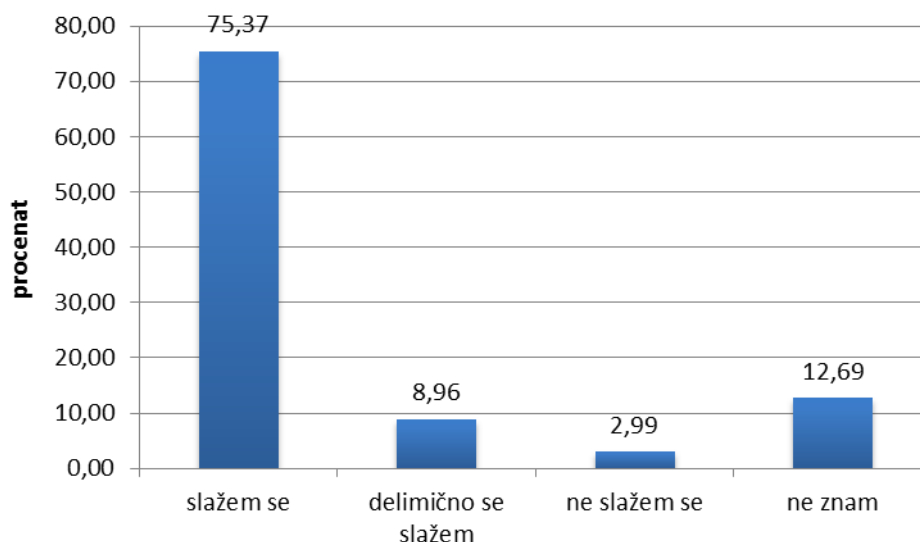
Grafikon - Hitan pregled





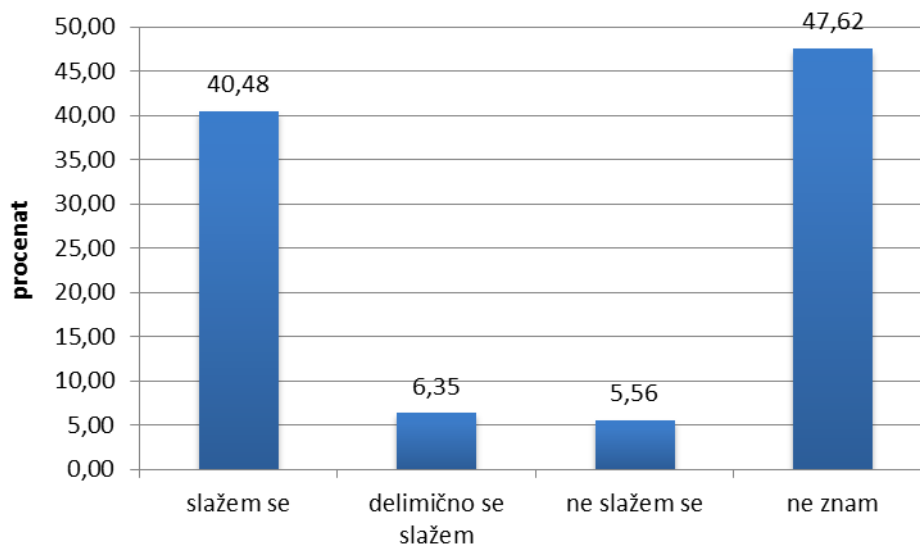
Na pitanje da li postoji kutija/knjiga za žalbe i primedbe slaže se 75% ispitanika, 13% ne zna, 9% se delimično slaže i 3% se ne slaže.

Grafikon - Kutija/knjiga za žalbe i primedbe



Sa izjavom da ustanova ima svoju internet stranicu 48% ne zna, slaže se 40% ispitanika, 6% se ne slaže i 6% se delimično slaže.

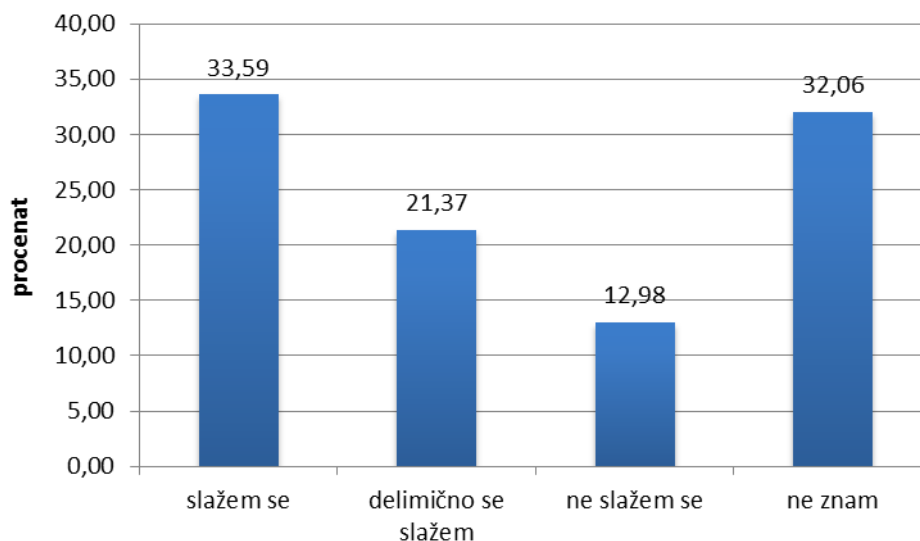
Grafikon - Internet stranica





Sa izjavom da ustanova ima dovoljno medicinske opreme slaže se 34% ispitanika, 32% ne zna, 21% se delimično slaže i 13% se ne slaže.

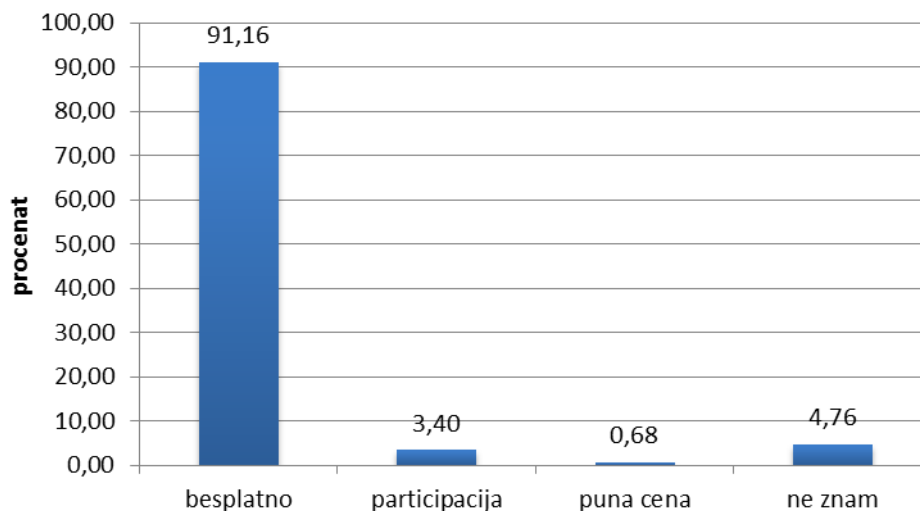
Grafikon - Medicinska oprema



Na pitanje da ako bi im danas bile potrebne sledeće usluge, da li su one besplatne ili moraju da ih plate, dobijeni su sledeći odgovori:

Za pregled izabranog lekara 91% smatra da je besplatan, 5% ne zna, 3% da se plaća participacija i 1% puna cena.

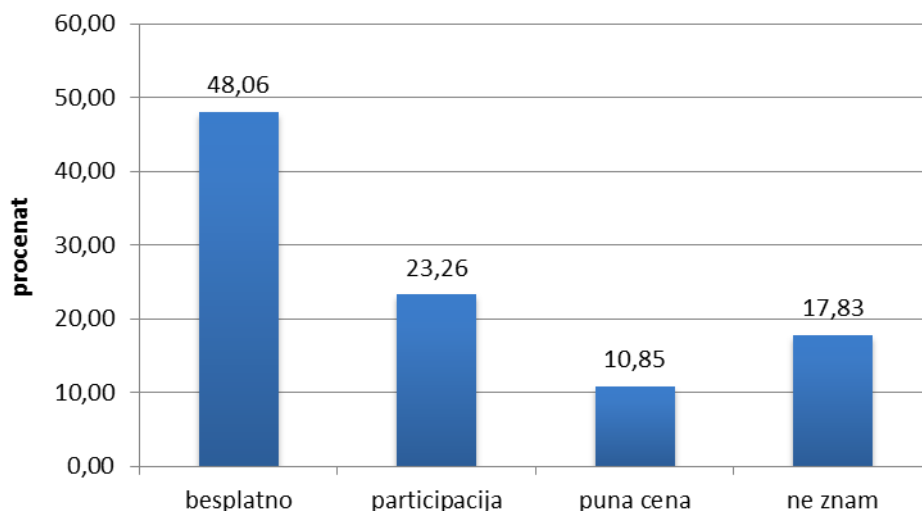
Grafikon - Pregled izabranog lekara





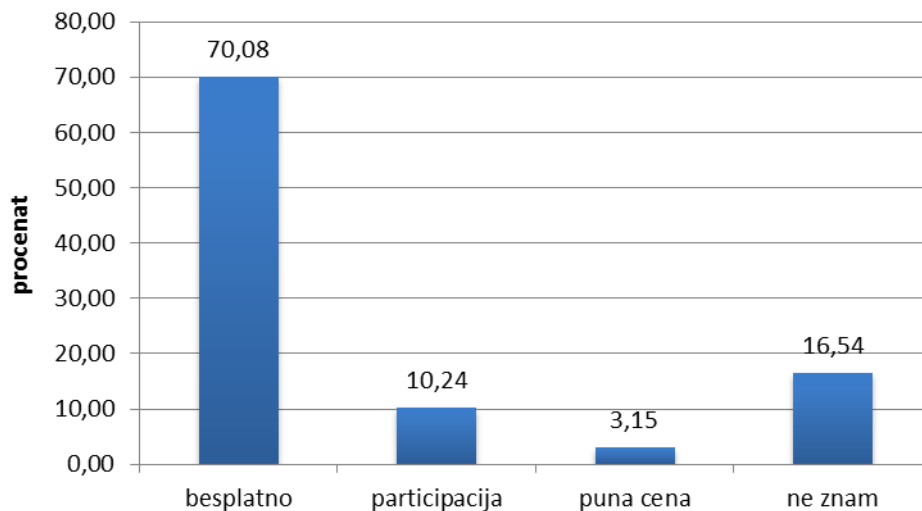
Za lekove ili injekcije koje propiše lekar 48% smatra da su besplatni, 23% da se plaća participacija, 18% ne zna i 11% smatra da plaća punu cenu.

Grafikon - Lekovi ili injekcije koje propiše lekar



Za pregled specijaliste kod koga ih uputi lekar 70% smatra da su besplatni, 10% da se plaća participacija, 17% ne zna i 3% smatra da plaća punu cenu.

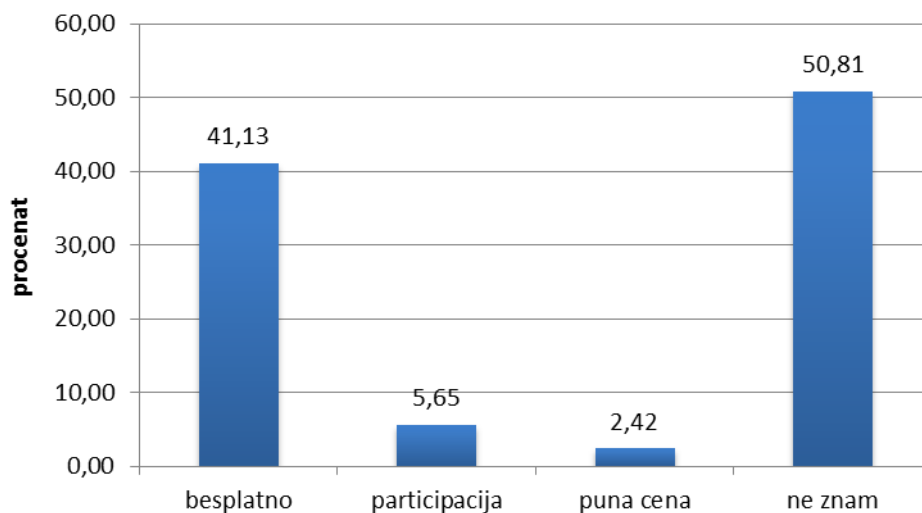
Grafikon - Pregled specijaliste





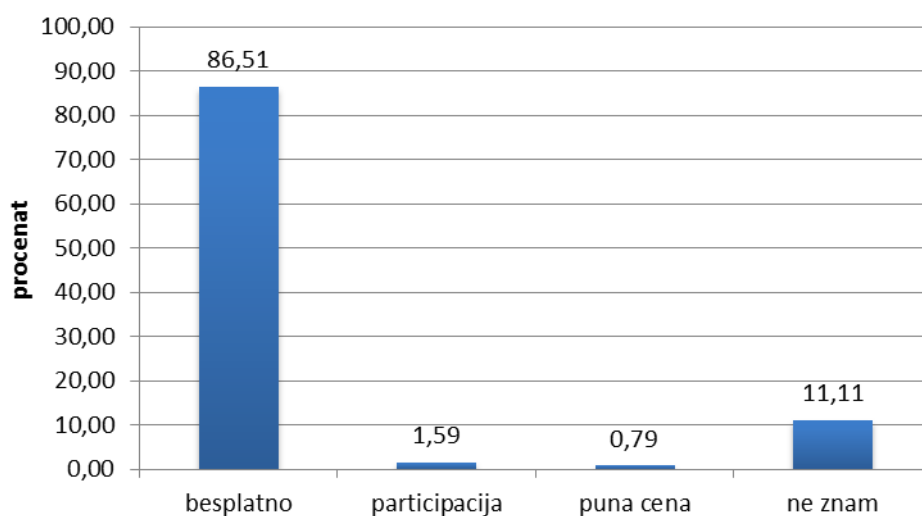
Za kućnu posetu njihovog lekara 2% smatra da plaća punu cenu, 6% da se plaća participacija, 41% smatra da su besplatne i 51% ne zna.

Grafikon - Kućna poseta lekara



Za pregled bebe ili malog deteta u savetovalištu 1% smatra da plaća punu cenu, 2% da se plaća participacija, 11% ne zna i 86% smatra da su besplatni.

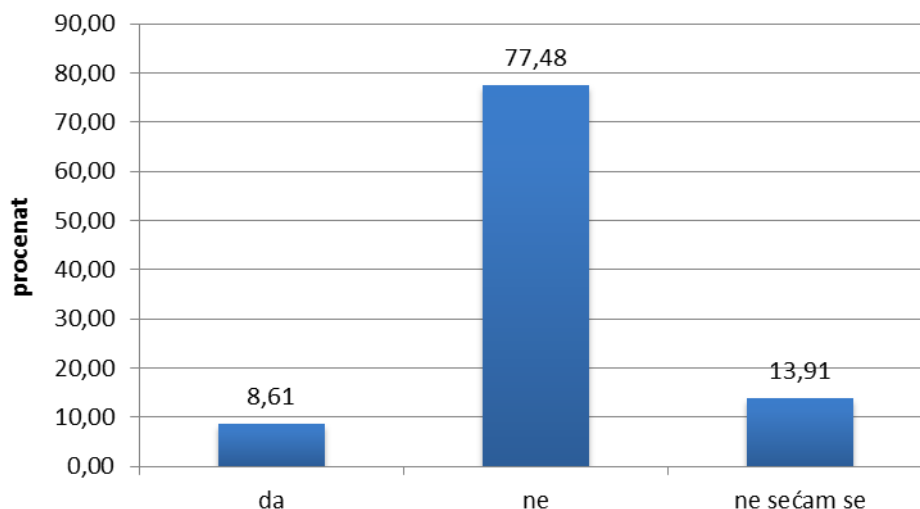
Grafikon - Pregled bebe ili malog deteta u savetovalištu





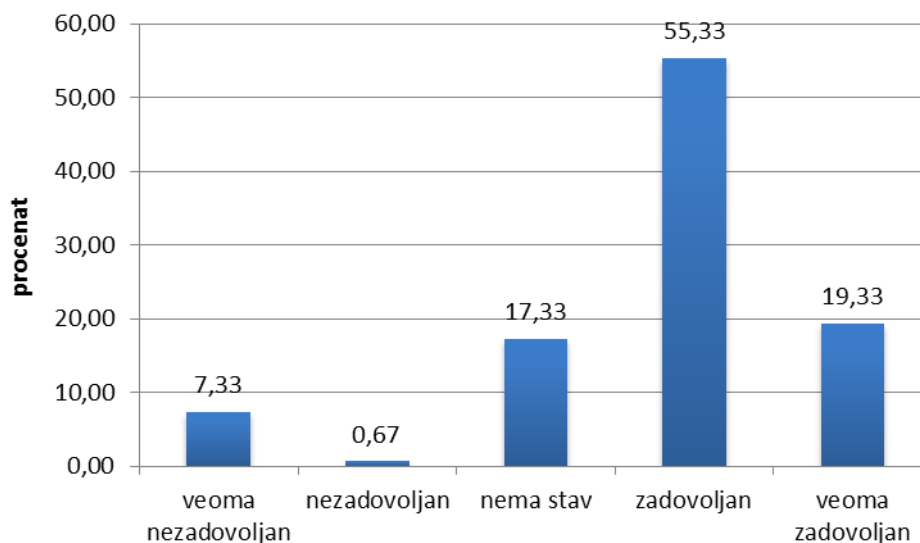
Na pitanje da li se u proteklih godinu dana desilo da nisu otišli na pregled kod svog lekara ili su ga odložili jer nisu mogli da plate pregled ili lekove 9% je odgovorilo da, 14% se ne seća i 77% sa ne.

Grafikon - Odložen pregled



Uzevši sve u obzir korisnici su iskazali koliko su zadovoljni zdravstvenom zaštitom u ovoj službi. Nezadovoljno je 0,6%, veoma nezadovoljnih je 7,3%, ni zadovoljno ni nezadovoljno 17,3%, veoma zadovoljno 19,3% i zadovoljno 55,3% anketiranih.

Grafikon - Zadovoljstvo zdravstvenom zaštitom

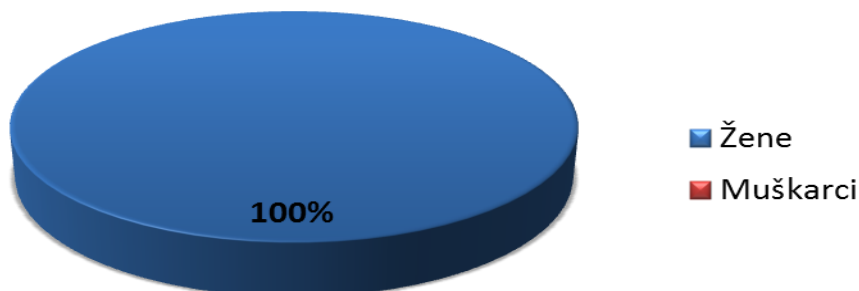




ANALIZA ZADOVOLJSTVA KORISNIKA RADOM GINEKOLOŠKE SLUŽBE

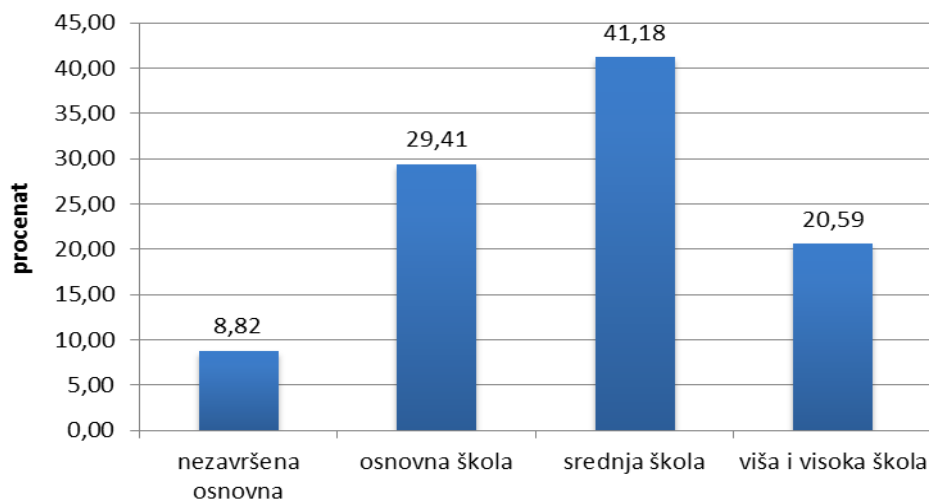
Procena zadovoljstva korisnika radom službe ginekologije izvršena je na osnovu anonimnog anketiranja **34** korisnika ZZ navedene službe. Prosečna starost ispitanika je **38** godina i logično, sve su žene.

Grafikon - Distribucija ispitanika po polu



Najveći broj korisnika je završio srednju školu 41%, visoku i višu školu završilo je 21% korisnika, 29% ima završenu osnovnu školu, a 9% anketiranih nije završio osnovnu školu.

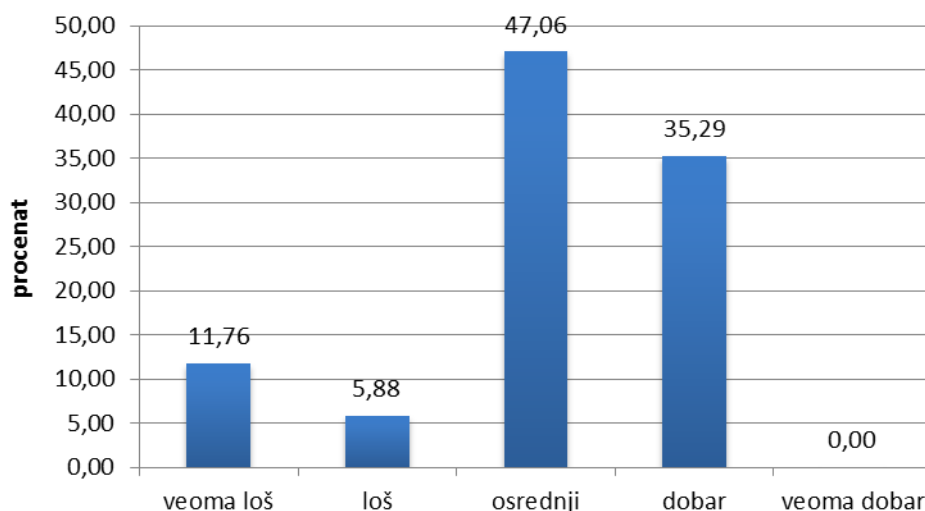
Grafikon - Završena škola (stručna sprema)





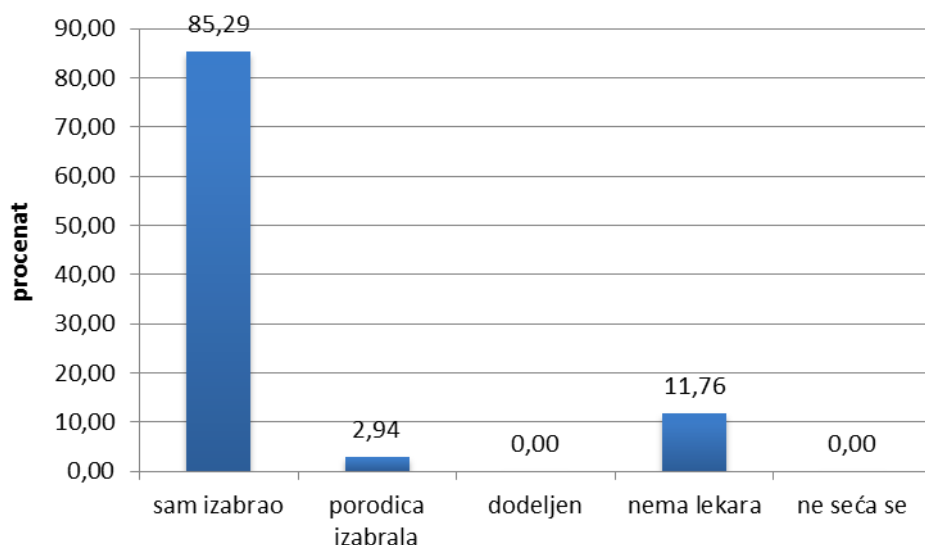
Svoj materijalni položaj najveći broj korisnika je ocenio kao osrednji - 47%, dobar - 35%, veoma loš - 12%, loš - 6% i veoma dobar - 0%.

Grafikon - Materijalni status korisnika



Na pitanje kako su izabrali svog lekara najveći broj je odgovorio da je sam izabrao svog lekara 85%, 12% nema izabranog lekara, za 3% je neko u porodici izabrao lekara umesto njega, 0% nije biralo dodeljen im je i 0 % se ne seća.

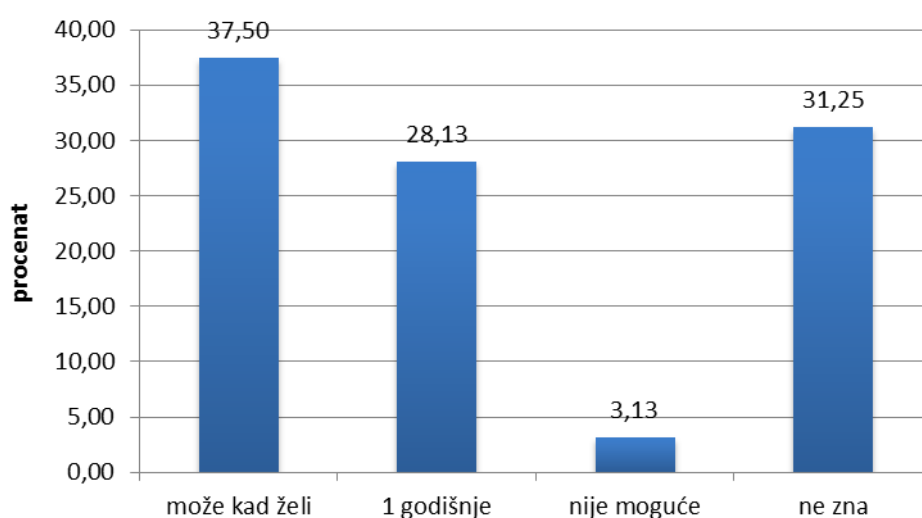
Grafikon - Način biranja lekara





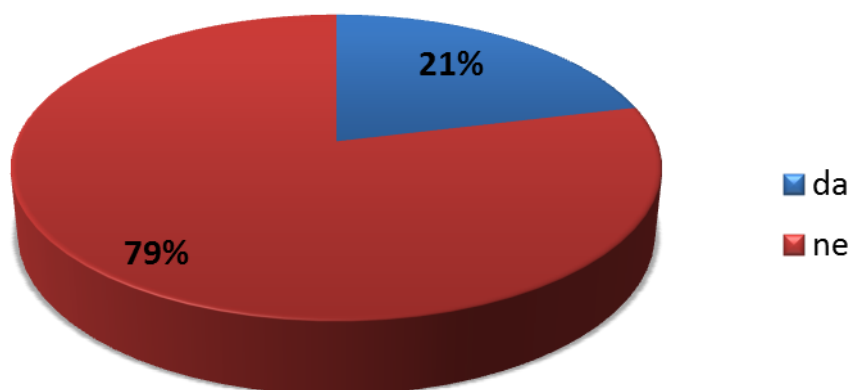
Na pitanje da li su upoznati na koji način mogu da promene svog lekara ako to žele dobijeni su sledeći odgovori - 38% smatra da može da ga promeni kad hoće, 31% ne zna, 28% smatra da može da ga menja samo jednom godišnje i 3% misli da nije moguće da promeni svog lekara.

Grafikon - Način promene lekara



Na pitanje da li su do sada menjali izabranog lekara 21% korisnika je odgovorilo da, a 79% korisnika sa ne.

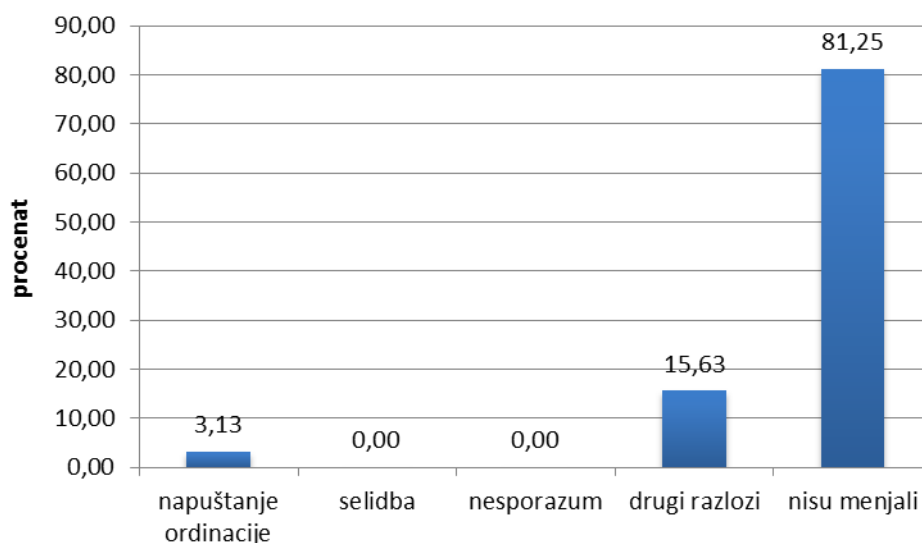
Grafikon - Promena lekara





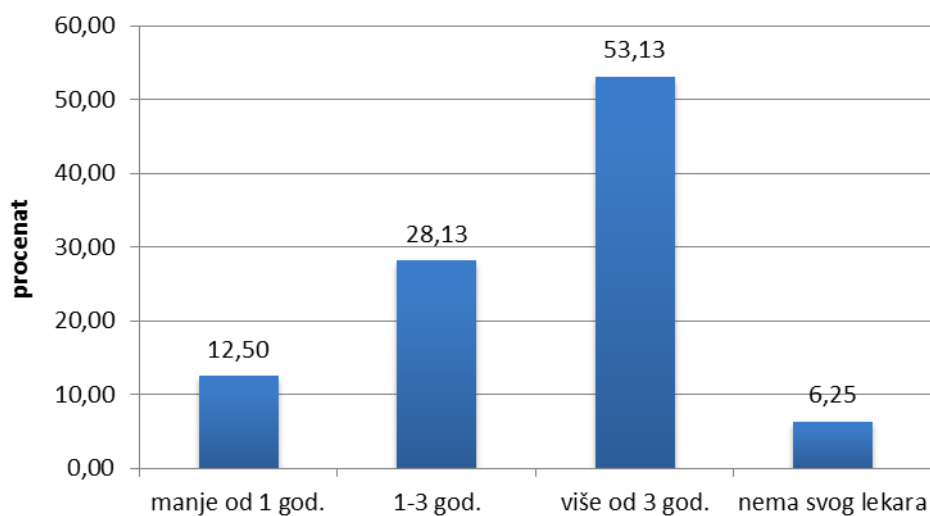
Na pitanje koji je bio razlog promene izabranog lekara dobijeni su sledeći odgovori - 0% jer su se preselili, 0% je imalo nesporazum sa svojim lekarom, 3% jer je moj lekar napustio ordinaciju/kartoteku, 16% zbog drugih razloga, a 81% nije menjalo svog lekara.

Grafikon - Razlog promene lekara



Na pitanje koliko dugo se leče kod svog lekara, najveći broj korisnika odgovorio je sa više od 3 godine 53% korisnika, 1-3 godine 28%, manje od godinu dana 13%, a 6% anketiranih nema svog lekara.

Grafikon - Dužina lečenja kod svog lekara



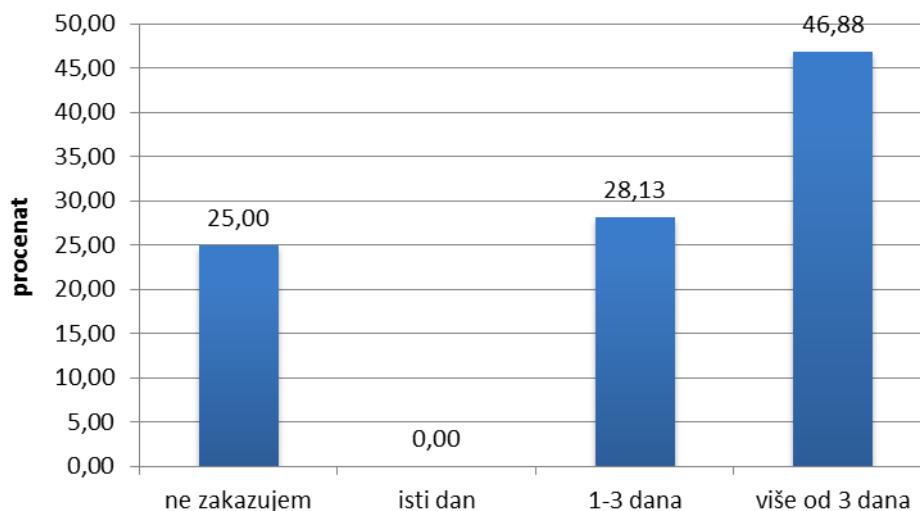


U poslednjih 12 meseci **70,59%** korisnika je posetilo svog izabranog lekara u proseku **4,71** puta, a svega **5,88%** je posetilo drugog lekara u ovoj službi **2,50** puta.

Lekara u privatnoj praksi u poslednjih 12 meseci **35,29%** korisnika su posetili u proseku **4,67** puta.

Kada zakazuju pregled kod izabranog lekara obično nikad ne zakazuje 25%, 1-3 dana čeka 28% korisnika, istog dana bude zakazano 0%, više od 3 dana čeka 47%,.

Grafikon - Dužina zakazivanja

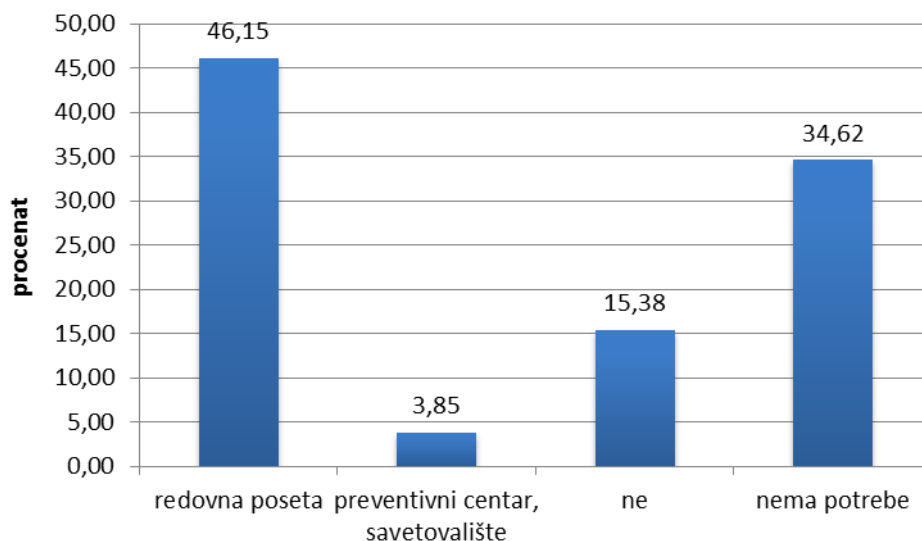


Na pitanje da li izabrani lekar razgovara sa njima o tome kako da ostanu zdravi dobijeni su sledeći odgovori:



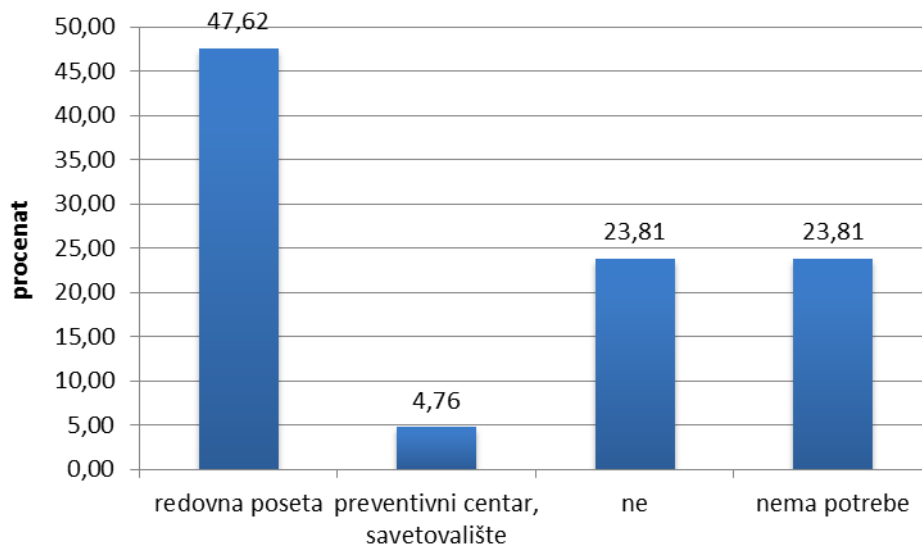
Savete o pravilnoj ishrani 46% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, za 35% nije bilo potrebe, 15% ne dobija savete i 4% u poseti preventivnom centru/savetovalištu.

Grafikon - Saveti o pravilnoj ishrani



Savete o važnosti fizičke aktivnosti 47% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, za 24% nije bilo potrebe, 24% ne dobija savete i 5% u poseti preventivnom centru/savetovalištu.

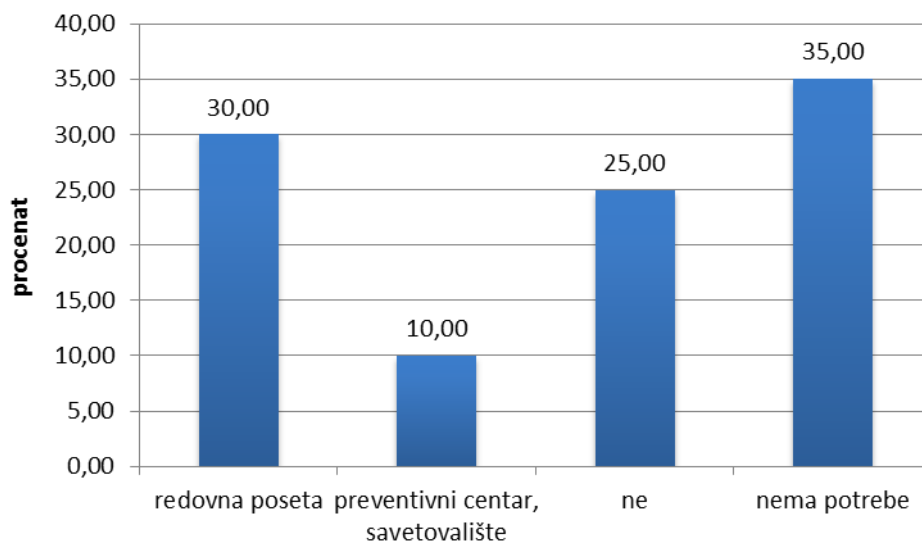
Grafikon - Važnost fizičke aktivnosti





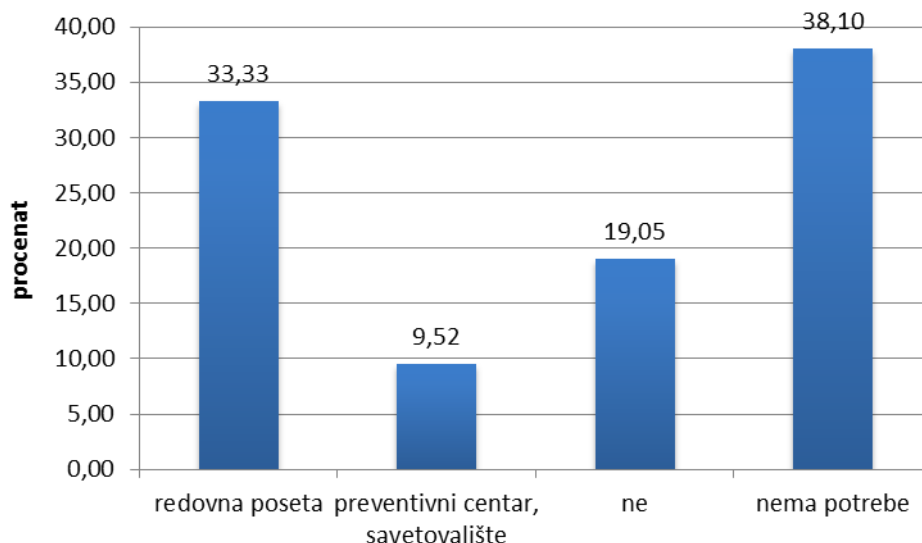
Savete o zloupotrebi alkohola za 35% nije bilo potrebe, 30% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, 25% ne dobija savete i 10% u poseti preventivnom centru/savetovalištu.

Grafikon - Zloupotreba alkohola



Savete o smanjenju ili prestanku pušenja za 38% nije bilo potrebe, 33% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, 19% ne dobija savete i 10% u poseti preventivnom centru/savetovalištu.

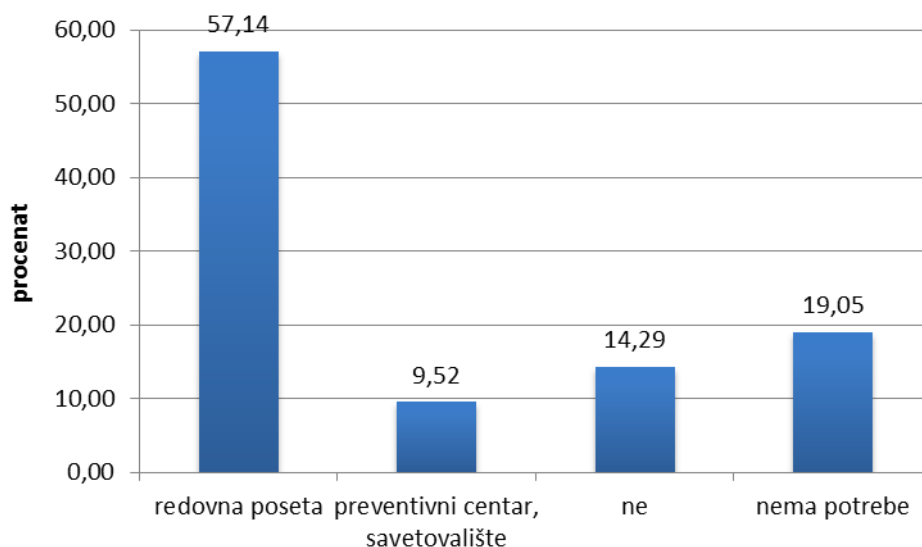
Grafikon - Smanjenje ili prestanak pušenja





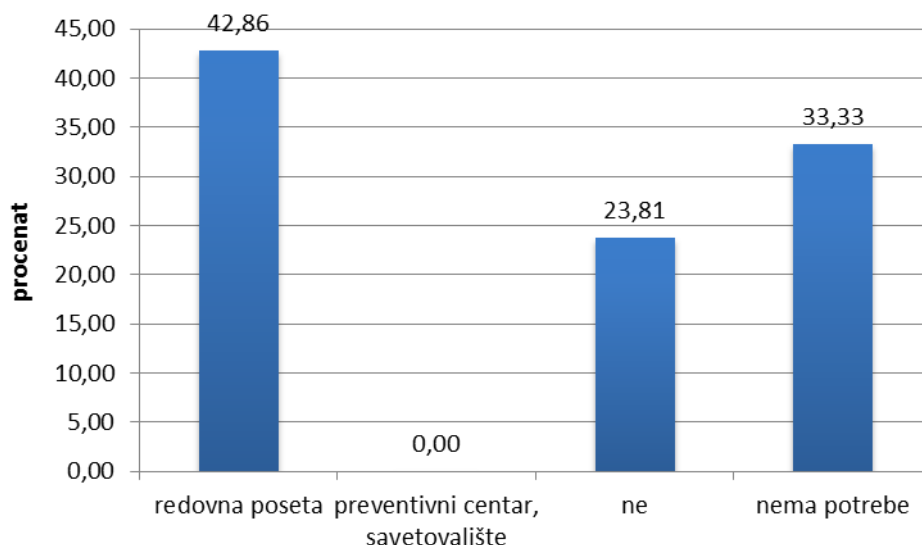
Savete o izbegavanju/odbrani od stresa 57% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, za 19% nije bilo potrebe, 14% ne dobija savete i 10% u poseti preventivnom centru/savetovalištu.

Grafikon - Izbegavanje/odbrana od stresa



Savete o sigurnom seksu 43% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, za 33% nije bilo potrebe, 24% ne dobija savete i 0% u poseti preventivnom centru/savetovalištu.

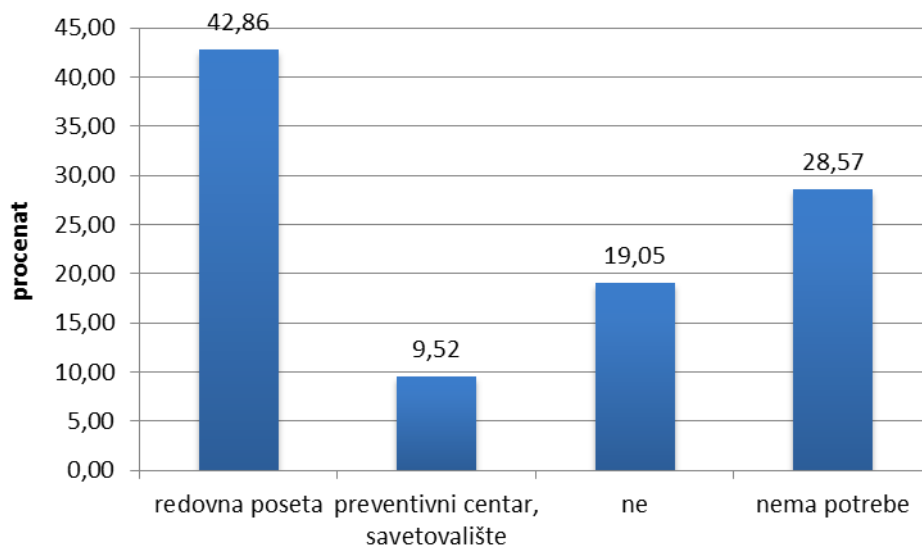
Grafikon - Siguran seks





Savete o opasnosti od zloupotreba droga 43% korisnika dobija za vreme redovne posete izabranom lekaru, za 29% nije bilo potrebe, 19% ne dobija savete i 9% u poseti preventivnom centru/savetovaništu.

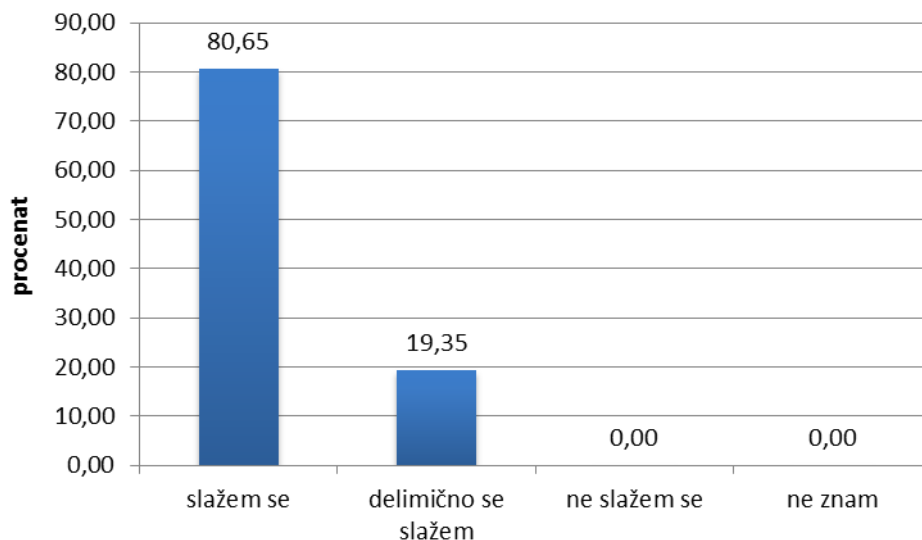
Grafikon - Opasnost od zloupotreba droga



Na pitanje da li se slažu sa sledećim izjavama koje se odnose na medicinske sestre dobili smo sledeće odgovore:

Da su medicinske sestre na šalteru ljubazne slaže se 81% ispitanika, 19% se delimično slaže.

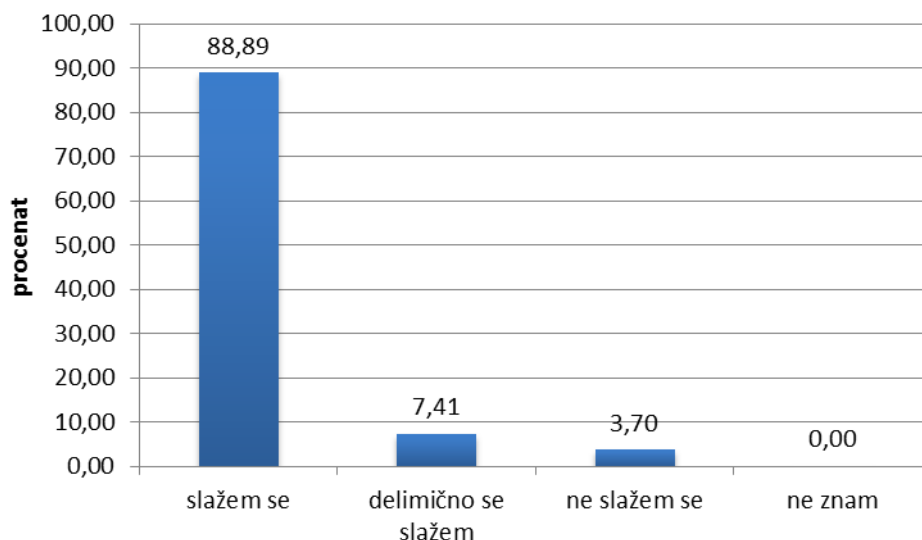
Grafikon - Ljubaznost medicinske sestre na šalteru





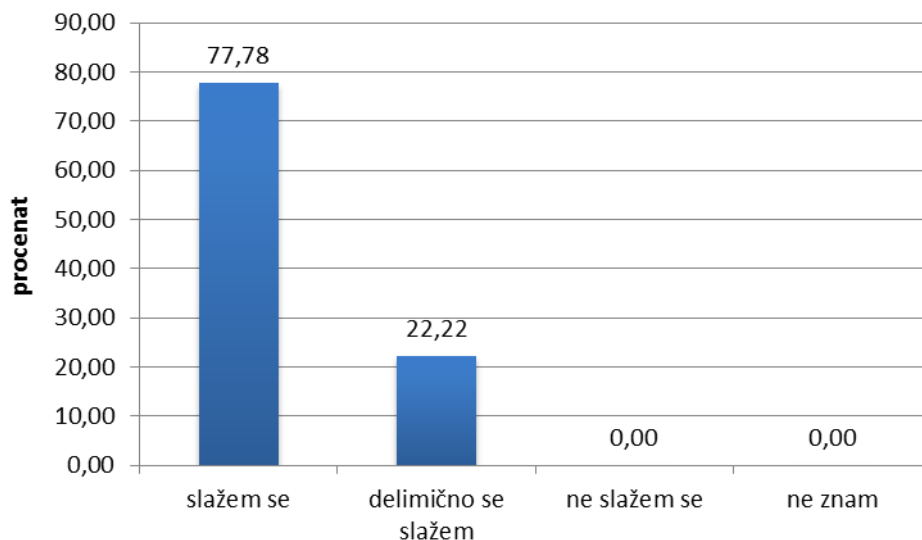
Da su medicinske sestre u sobi za intervencije ljubazne slaže se 89% ispitanika, 7% se delimično slaže i 4% se ne slaže.

Grafikon - Ljubaznost medicinske sestre u sobi za intervencije



Da im medicinske sestre uvek pruže sve informacije slaže se 78% ispitanika, 22% se delimično slaže.

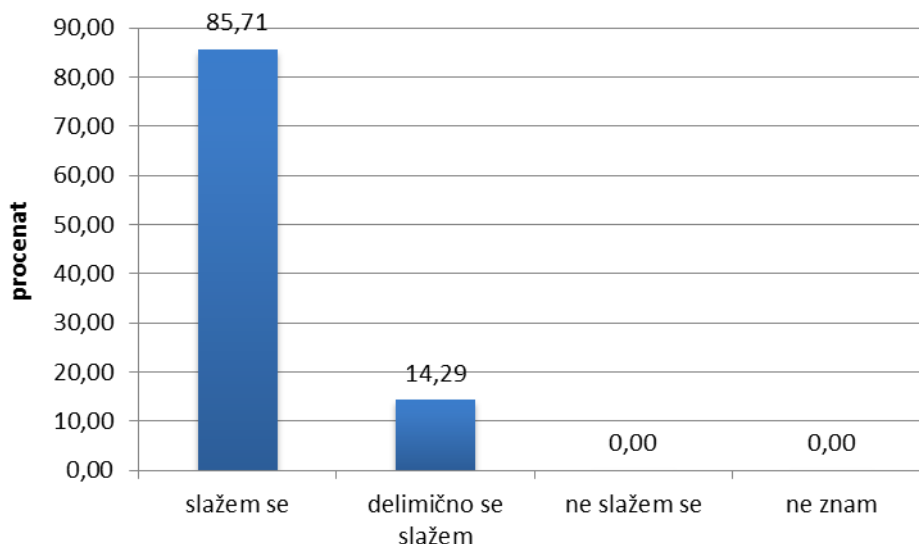
Grafikon - Pružanje informacija od medicinske sestre





Da medicinske sestre i lekari dobro saraduju slaže se 86% ispitanika, 14% se delimično slaže.

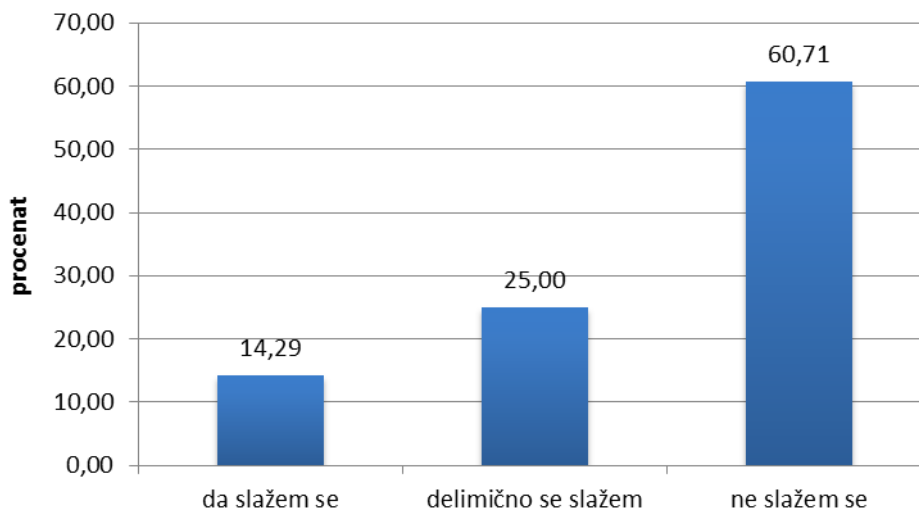
Grafikon - Saradnja medicinske sestre i lekara



Na pitanje da li se slažu sa sledećim izjavama koje se odnose na njihovog izabranog lekara dobijeni su sledeći odgovori:

Da lekar anketiranih poznaje njihovu ličnu situaciju (npr. na poslu, u kući) slaže se 14% ispitanika, 25% se delimično slaže i 61% se ne slaže.

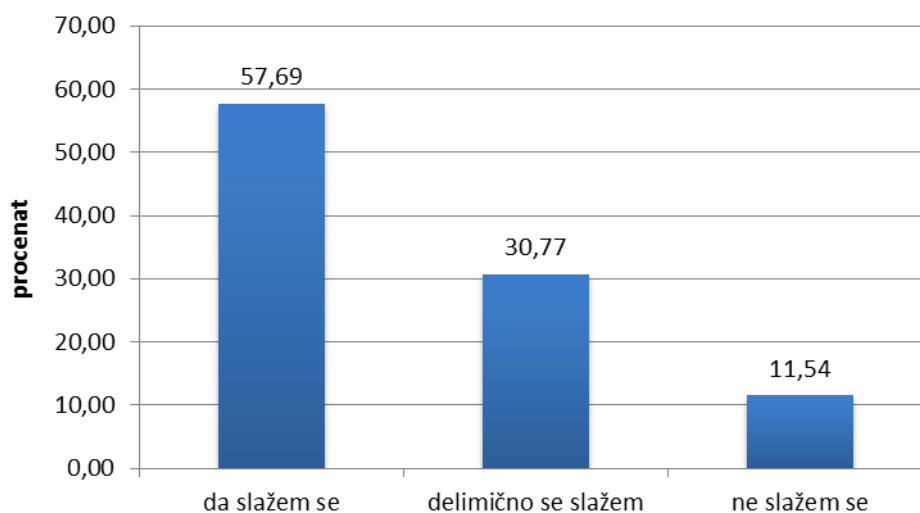
Grafikon - Poznavanje lične situacije pacijenta





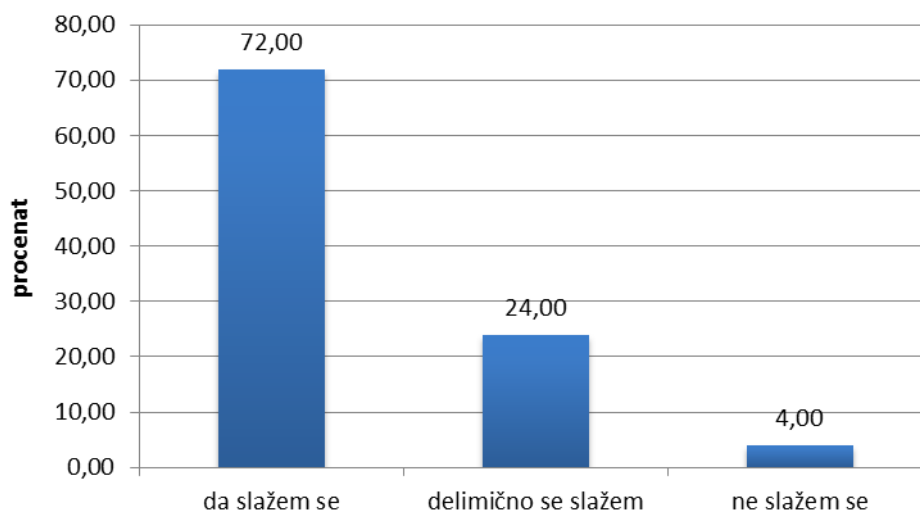
Da lekar anketiranih poznaje njihove probleme i bolesti koje su ranije imali slaže se 58% ispitanika, 31% se delimično slaže i 11% se ne slaže.

Grafikon - Poznavanje problema i bolesti pacijenta od ranije



Da lekar anketiranih odvaja dovoljno vremena da razgovora sa njima slaže se 72% ispitanika, 24% se delimično slaže i 4% se ne slaže.

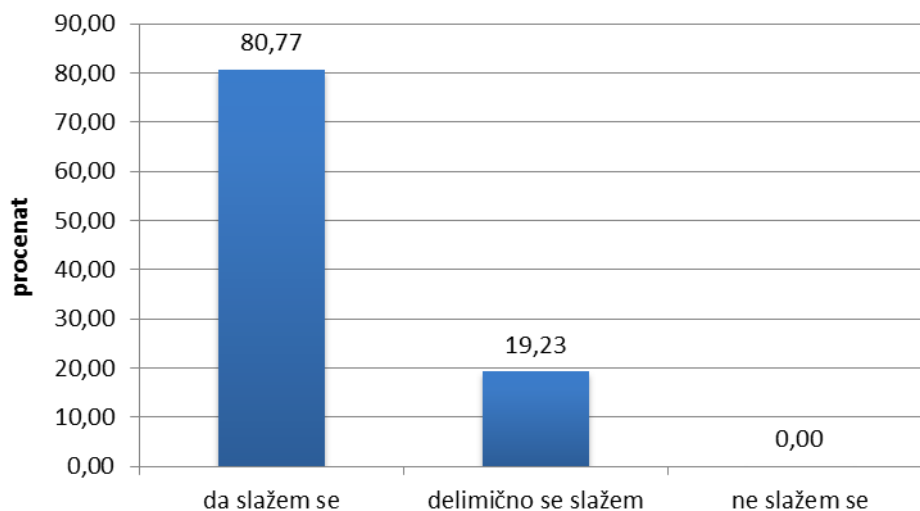
Grafikon - Vreme za razgovor





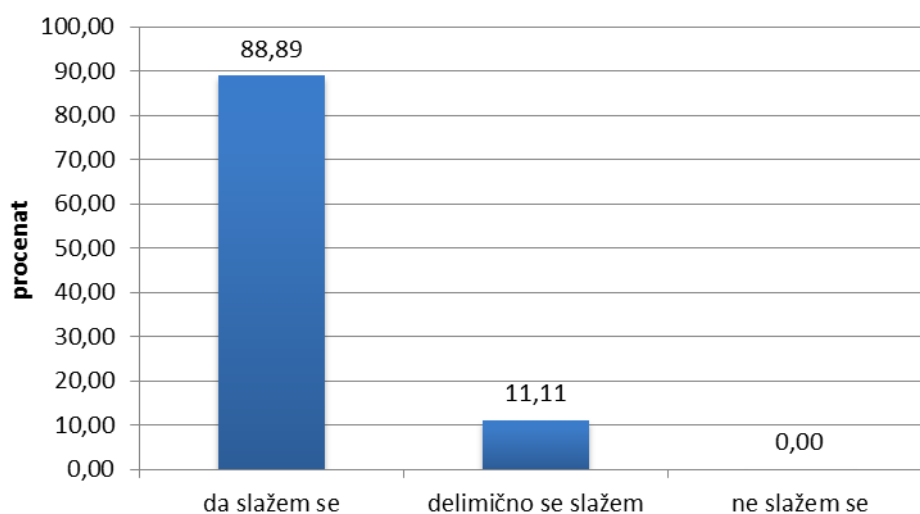
Da lekar anketiranih pažljivo sluša slaže se 81% ispitanika, 19% se delimično slaže i 0% se ne slaže.

Grafikon - Slušanje pacijenta



Da lekar anketiranih daje jasna objašnjenja o bolestima i lekovima koje im prepisuje slaže se 89% ispitanika, 11% se delimično slaže i 0% se ne slaže.

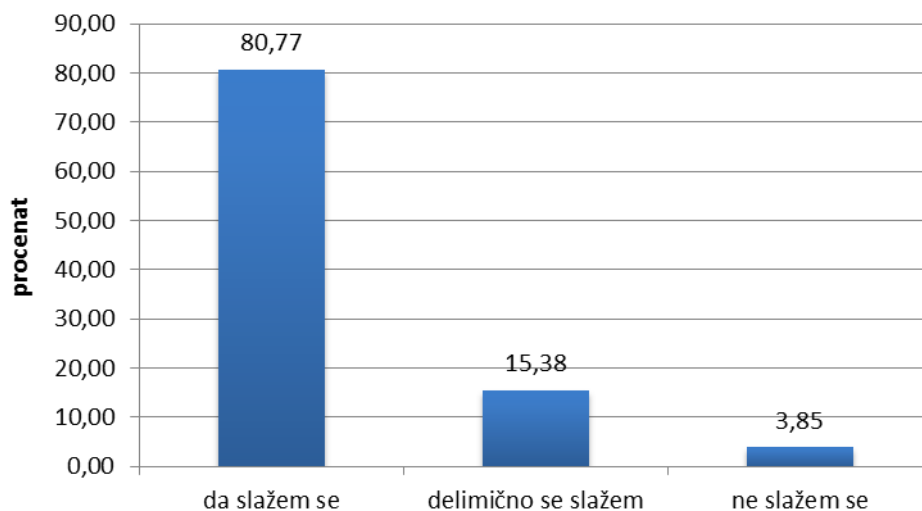
Grafikon - Objašnjenja lekara





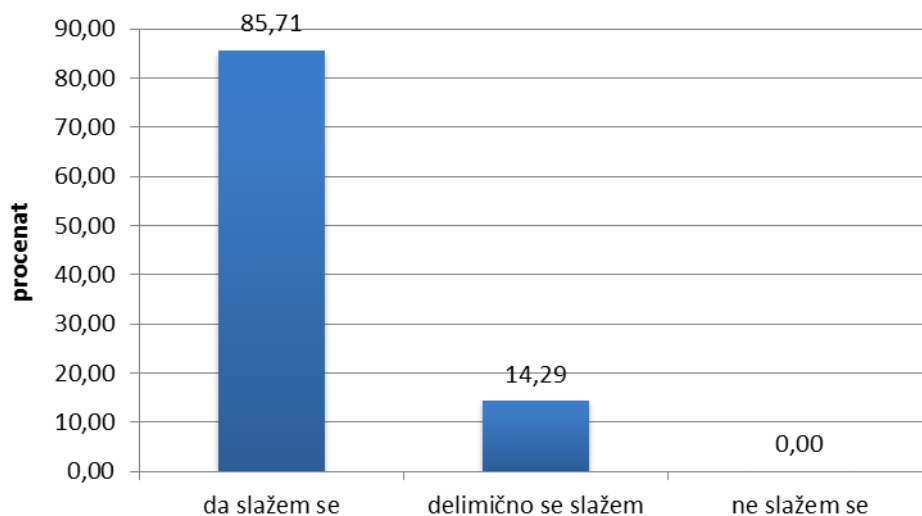
Da se posle posete lekaru oseća sposobnije da se izbori sa svojim zdravstvenim problemima slaže se 81% ispitanika, 15% se delimično slaže i 4% se ne slaže.

Grafikon - Sposobnost borbe sa zdravstvenim problemima



Kada imaju novi zdravstveni problem prvo idu kod svog lekara - slaže se 86% ispitanika, 14% se delimično slaže i 0% se ne slaže.

Grafikon - Novi zdravstveni problem

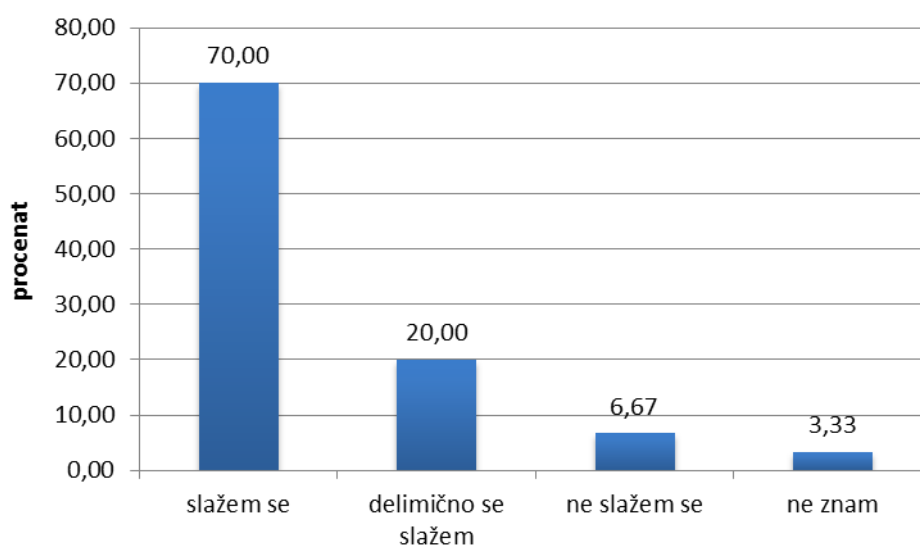




Na pitanje da li se slažu sa sledećim izjavama koje se odnose na ovu službu zdravstvene zaštite korisnici su odgovorili na sledeći način:

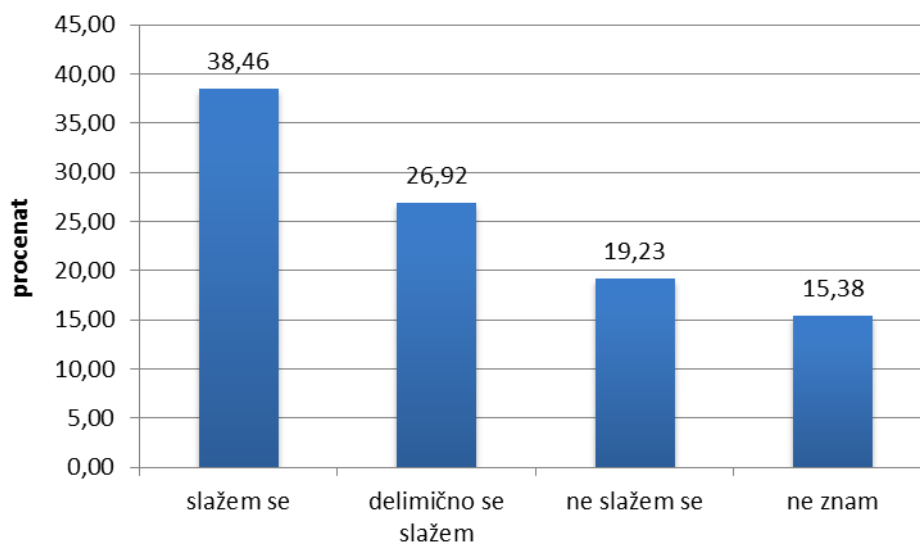
Da su zadovoljni radnim vremenom slaže se 70% ispitanika, 20% se delimično slaže, 7% se ne slaže i 3% ne zna.

Grafikon - Zadovoljstvo radnim vremenom



Da mogu da dođu na pregled i vikendom ako se razbole slaže se 39% ispitanika, 27% se delimično slaže, 19% se ne slaže i 15% ne zna.

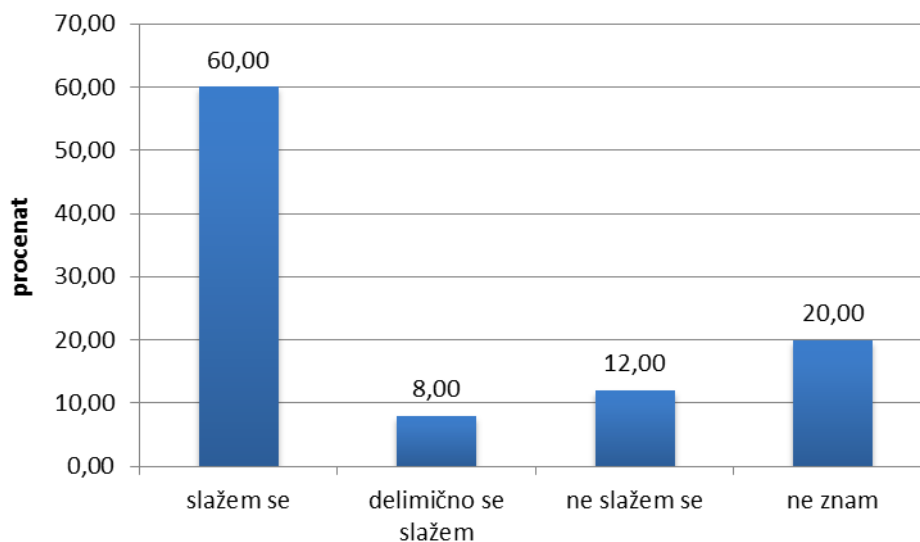
Grafikon - Pregled vikendom





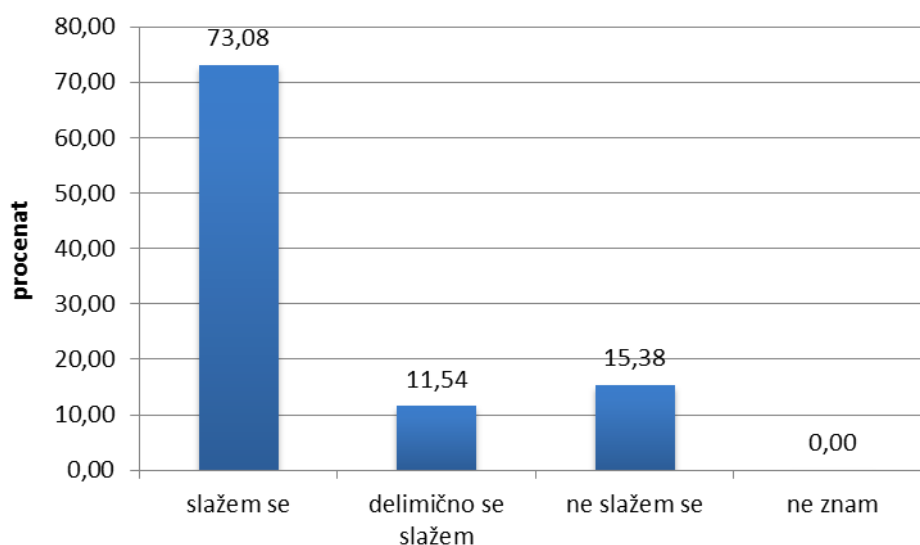
Da je služba dostupna invalidima i osobama u kolicima slaže se 60% ispitanika, 20% ne zna, 12% se ne slaže i 8% se delimično slaže.

Grafikon - Dostupnost invalidima



Sa procedurom da pre odlaska kod specijaliste korisnici prvo moraju da idu kod svog lekara slaže se 73% ispitanika, 0% ne zna, 15% se ne slaže i 12% se delimično slaže.

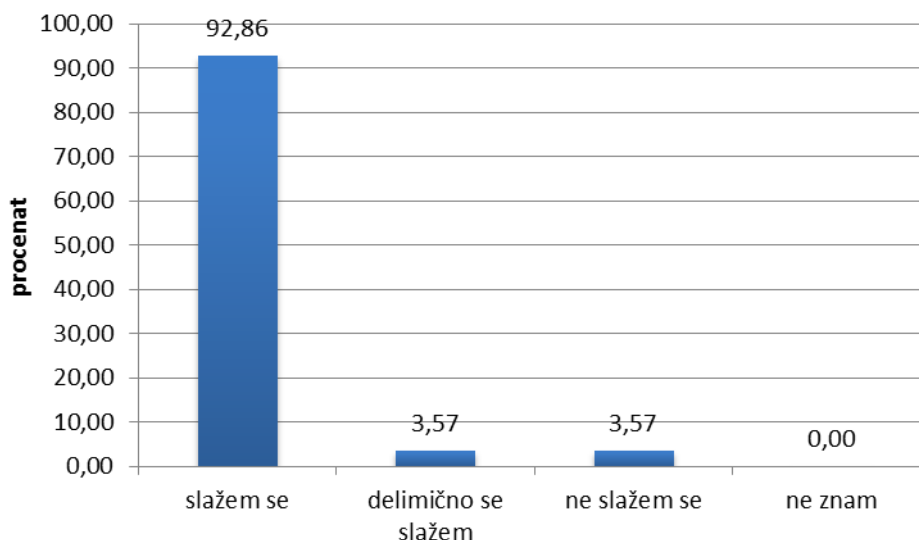
Grafikon - Dostupnost specijaliste





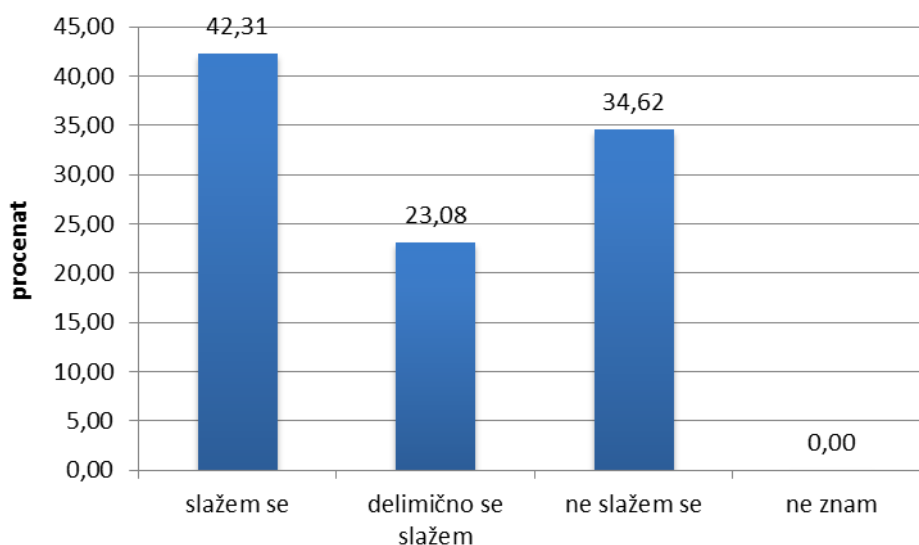
Da u čekaonicama ima dovoljno mesta za sedenje slaže se 93% ispitanika, 3,5% se delimično slaže i 3,5% se ne slaže.

Grafikon - Sedenje u čekaonici



Sa izjavom da moraju dugo da čekaju u čekaonici da posete lekara slaže se 42% ispitanika, 35% se ne slaže, 23% se delimično slaže i 0% ne zna.

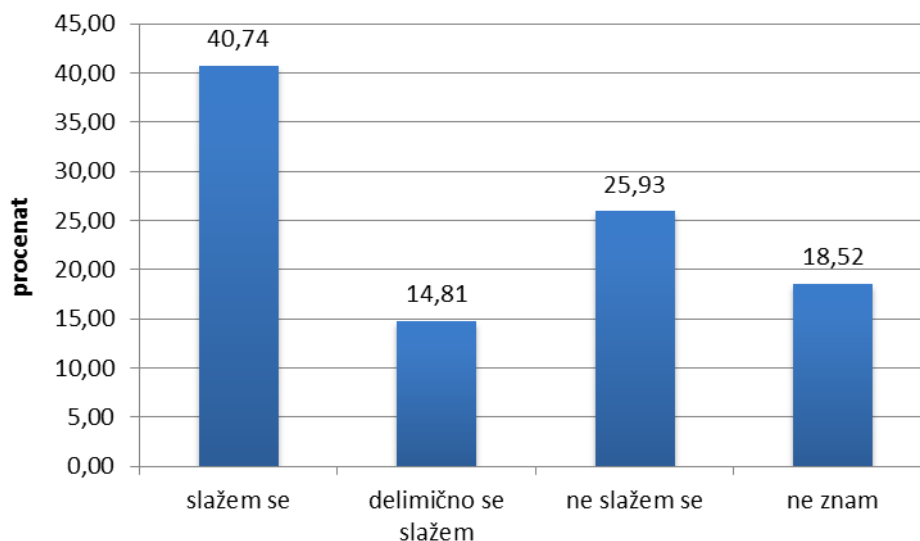
Grafikon - Čekanje u čekaonici





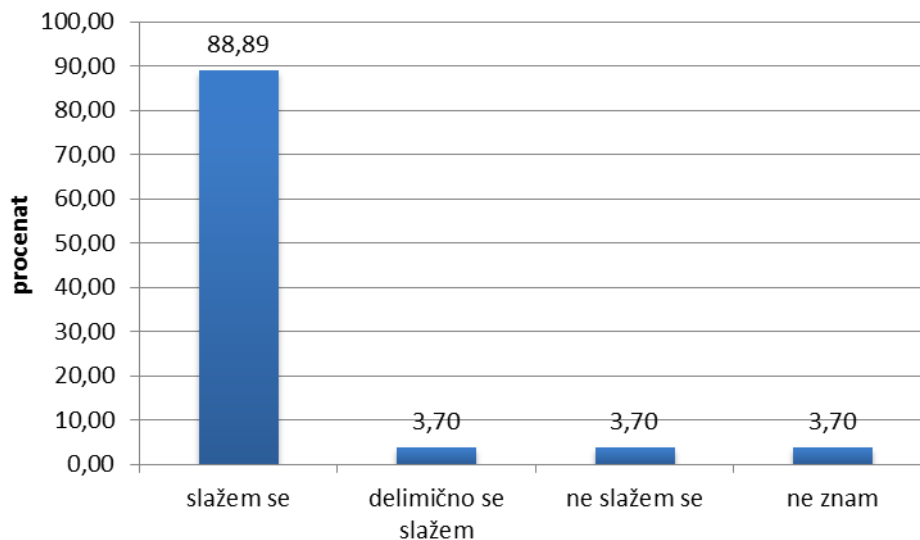
Da u toku radnog vremena mogu lako da razgovaraju sa lekarom telefonom i dobiju savet slaže se 41% ispitanika, 26% se ne slaže, 18% ne zna i 15% se delimično slaže.

Grafikon - Savet preko telefona



Sa izjavom da kada dođu i hitno im treba pregled lekara to mogu da obave istog dana slaže se 88,8% ispitanika, 3,7% se delimično slaže, 3,7% se ne slaže i 3,7% ne zna.

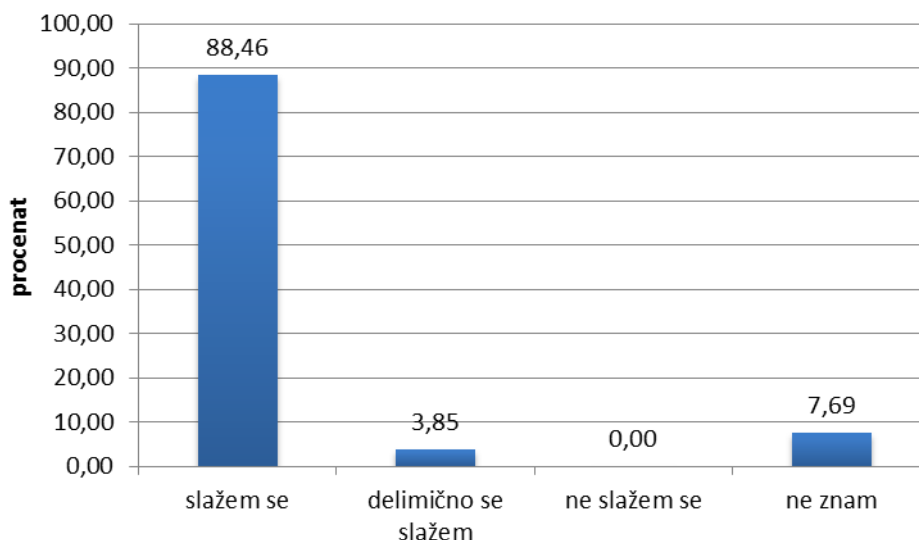
Grafikon - Hitan pregled





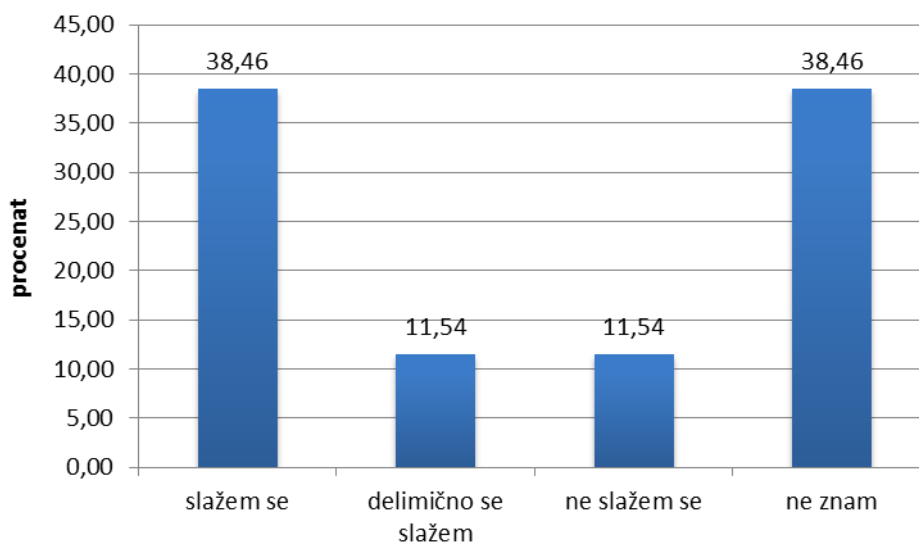
Na pitanje da li postoji kutija/knjiga za žalbe i primedbe slaže se 88% ispitanika, 8% ne zna, 4% se delimično slaže i 0% se ne slaže.

Grafikon - Kutija/knjiga za žalbe i primedbe



Sa izjavom da ustanova ima svoju internet stranicu 38% ne zna, slaže se 38% ispitanika, 12% se ne slaže i 12% se delimično slaže.

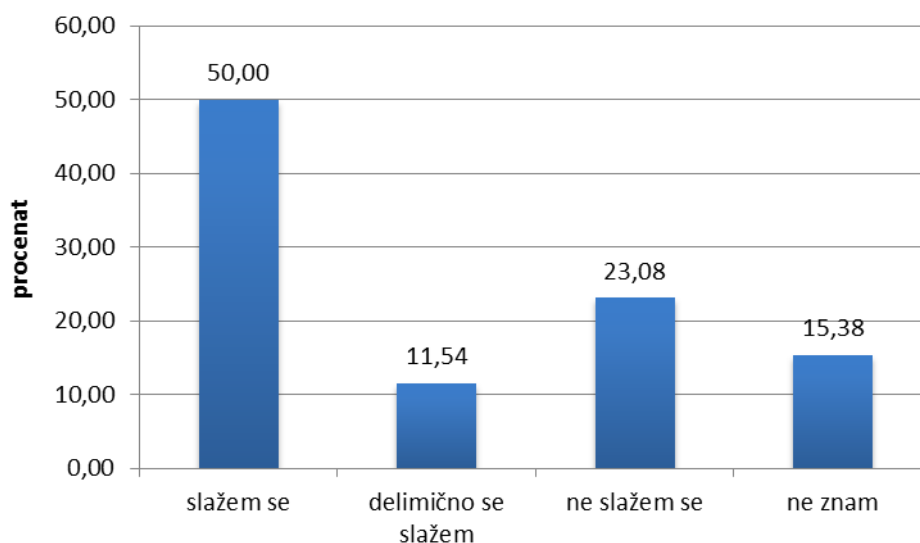
Grafikon - Internet stranica





Sa izjavom da ustanova ima dovoljno medicinske opreme slaže se 50% ispitanika, 23% se ne slaže, 15% ne zna i 12% se delimično slaže.

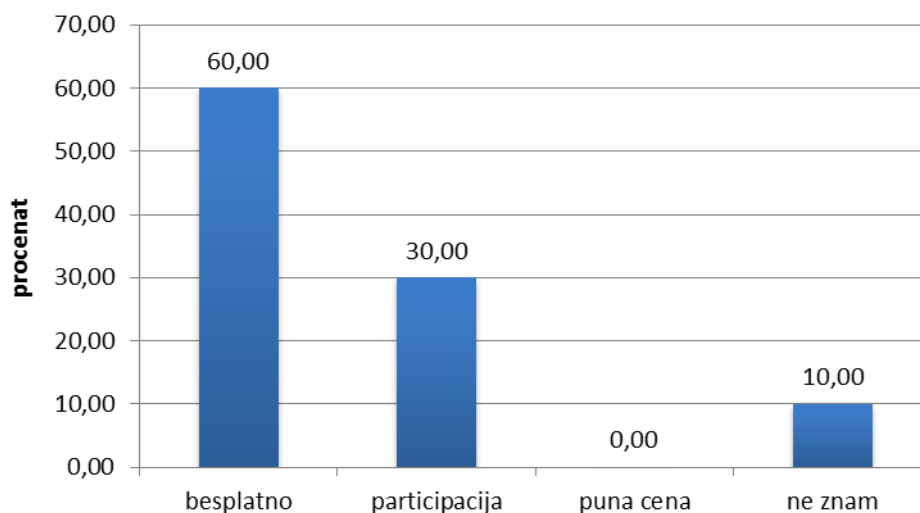
Grafikon - Medicinska oprema



Na pitanje da ako bi im danas bile potrebne sledeće usluge, da li su one besplatne ili moraju da ih plate, dobijeni su sledeći odgovori:

Za pregled izabranog lekara 60% smatra da je besplatan, 30% da se plaća participacija, 0% puna cena i 10% ne zna.

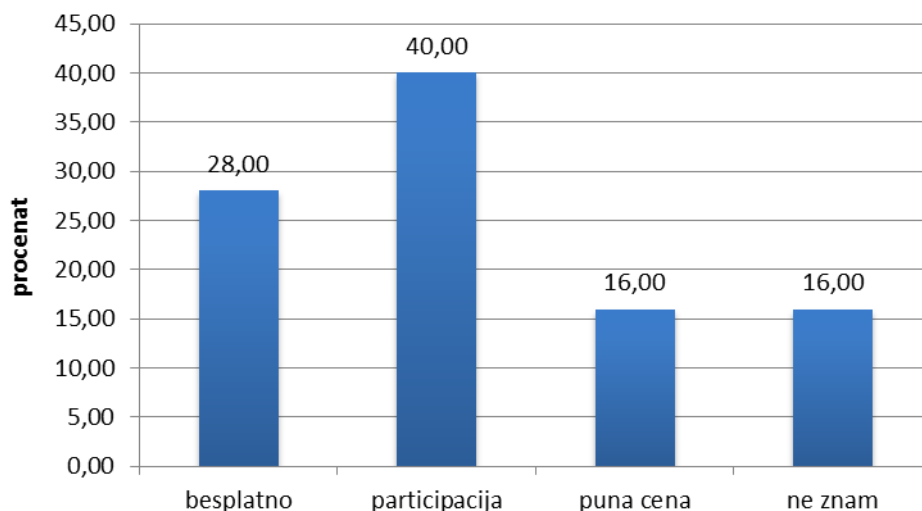
Grafikon - Pregled izabranog lekara





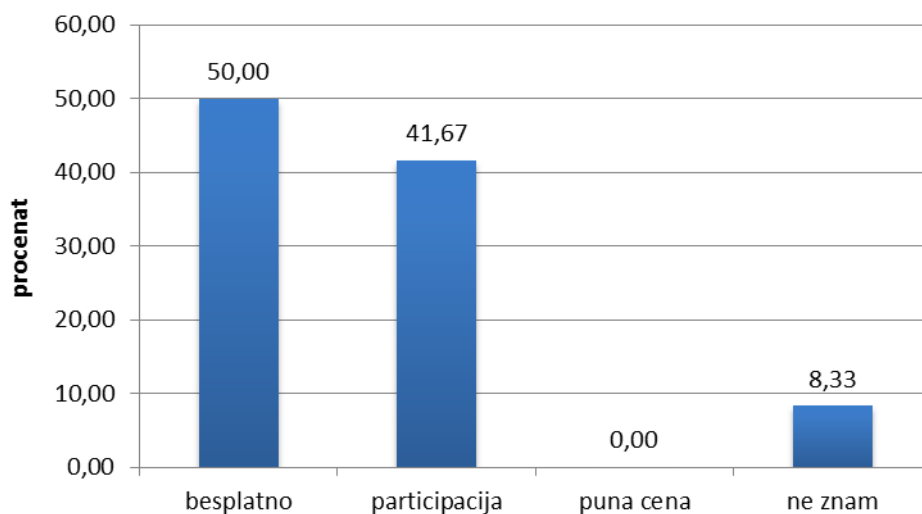
Za lekove ili injekcije koje propiše lekar 40% smatra da se plaća participacija, 28% da su besplatni, 16% ne zna i 16% smatra da plaća punu cenu.

Grafikon - Lekovi ili injekcije koje propiše lekar



Za pregled specijaliste kod koga ih uputi lekar 50% smatra da su besplatni, 42% da se plaća participacija, 8% ne zna i 0% smatra da plaća punu cenu.

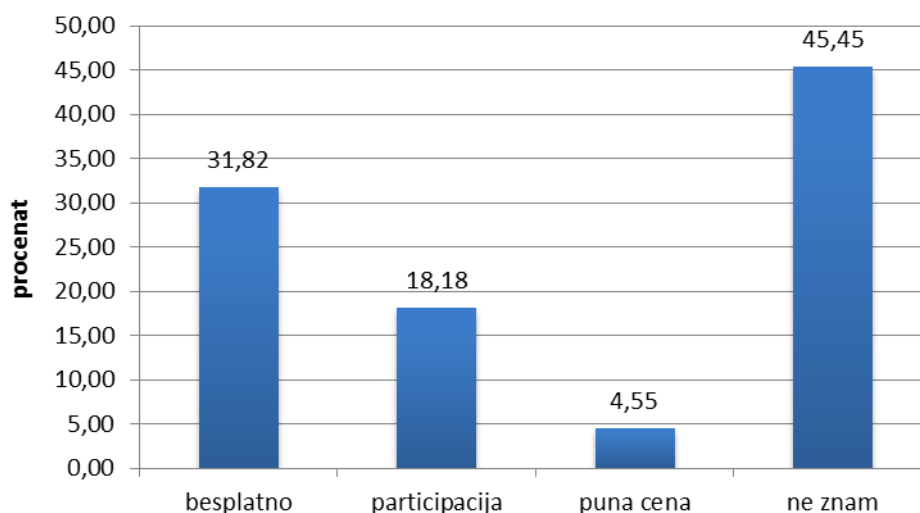
Grafikon - Pregled specijaliste





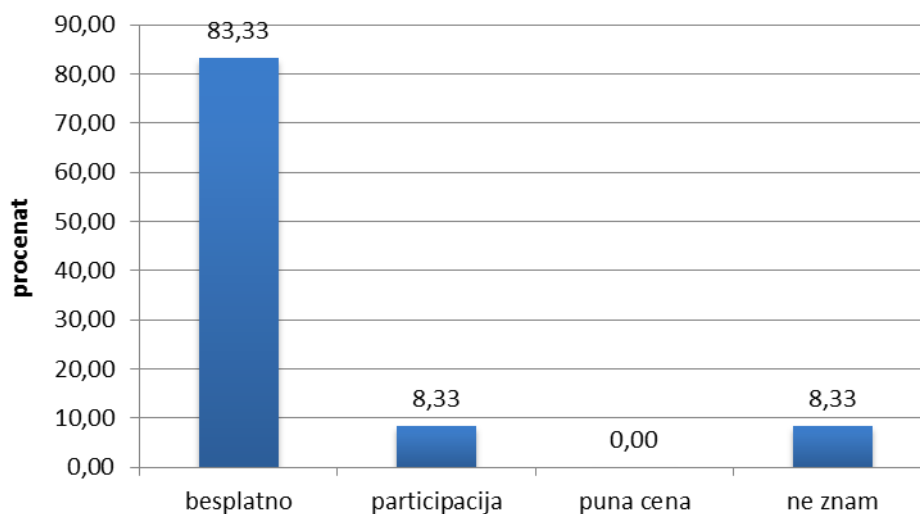
Za kućnu posetu njihovog lekara 5% smatra da plaća punu cenu, 18% da se plaća participacija, 32% smatra da su besplatne i 45% ne zna.

Grafikon - Kućna poseta lekara



Za pregled bebe ili malog deteta u savetovalištu 0% smatra da plaća punu cenu, 8,3% da se plaća participacija, 8,3% ne zna i 83,3% smatra da su besplatni.

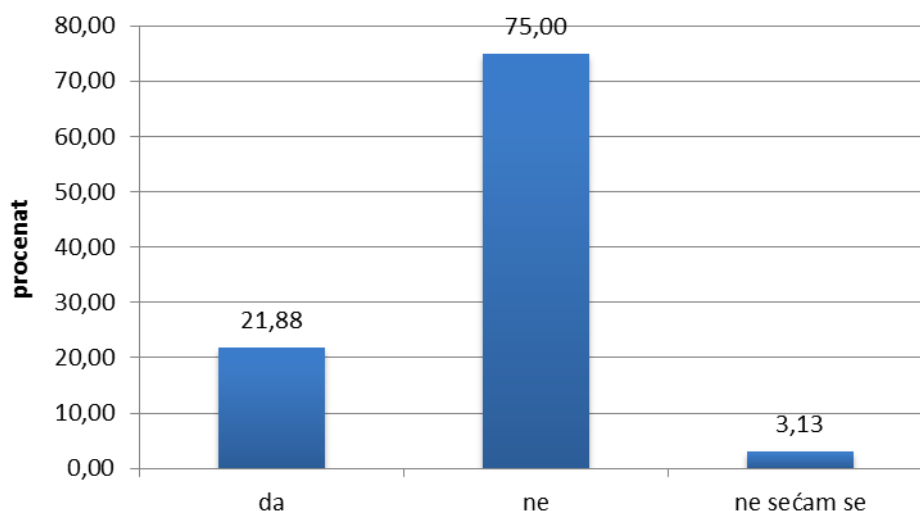
Grafikon - Pregled bebe ili malog deteta u savetovalištu





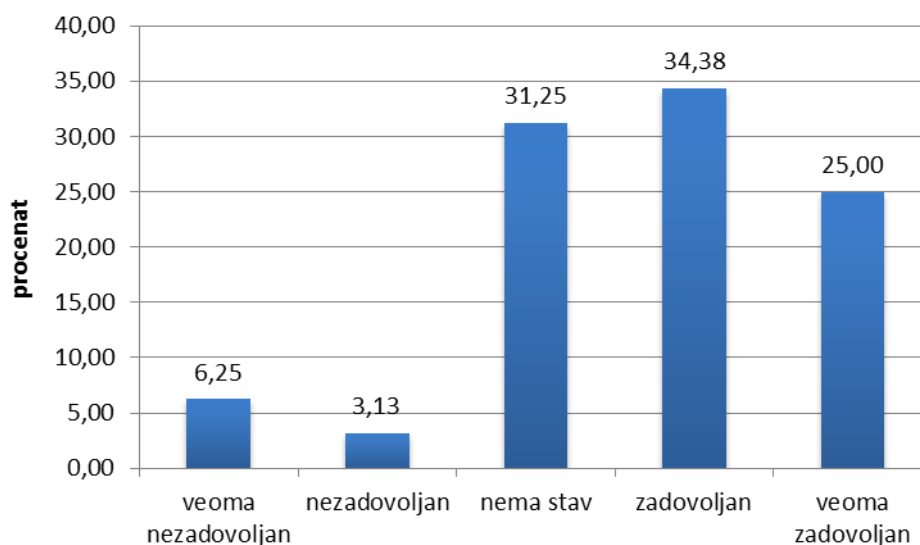
Na pitanje da li se u proteklih godinu dana desilo da nisu otišli na pregled kod svog lekara ili su ga odložili jer nisu mogli da plate pregled ili lekove 3% se ne seća, 22% je odgovorilo da i 75% sa ne.

Grafikon - Odložen pregled



Uzevši sve u obzir korisnici su iskazali koliko su zadovoljni zdravstvenom zaštitom u ovoj službi. Nezadovoljno je 3%, veoma nezadovoljnih je 6%, veoma zadovoljno 25%, ni zadovoljno ni nezadovoljno 31% i zadovoljno 35% anketiranih.

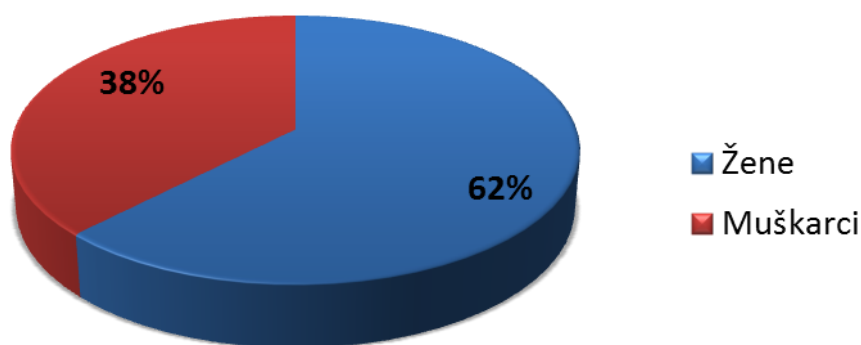
Grafikon - Zadovoljstvo zdravstvenom zaštitom





ZADOVOLJSTVO KORISNIKA STOMATOLOŠKOM ZDRAVSTVENOM ZAŠTITOM

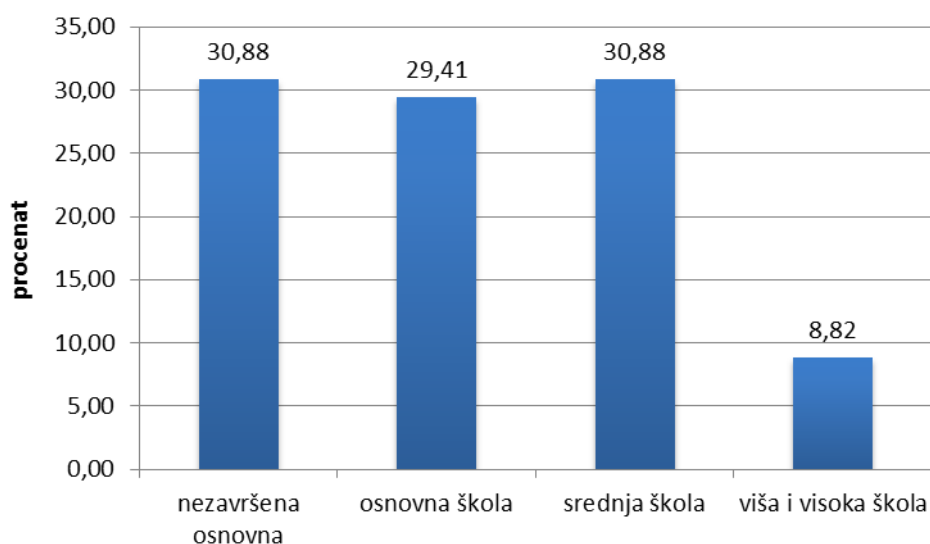
Anketirano je **69** korisnika ZZ prosečne starosti **28** godine. Žene čine 62% ispitanika, a 38% muškarci.



Grafikon - Distribucija ispitanika po polu

Završenu srednju školu ima 31% anketiranih korisnika, i 31% nezavršenu osnovnu školu, 29% je završilo osnovnu školu a 9% višu i visoku školu.

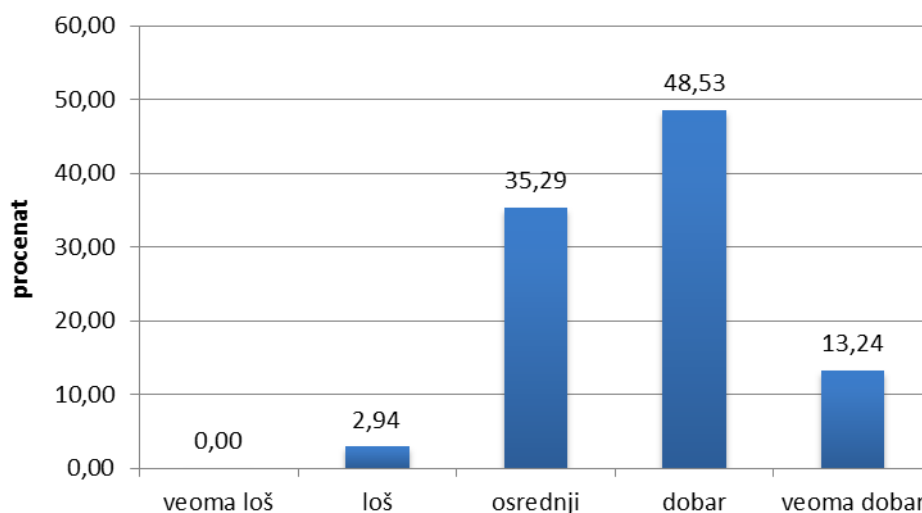
Grafikon - Završena škola (stručna sprema)





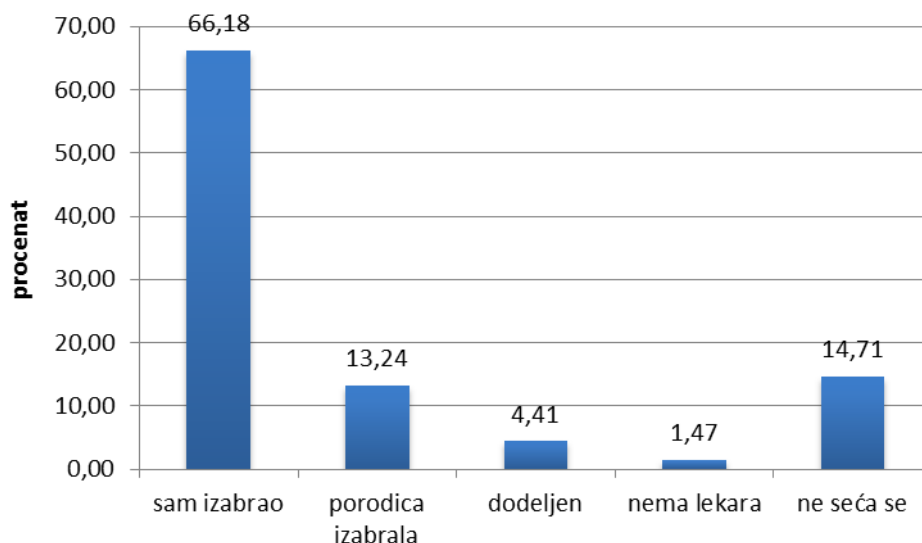
Svoj materijalni položaj korisnici stomatološke službe ocenili su kao dobar 49%, osrednji 35% korisnika, veoma dobar 13% i loš 3%.

Grafikon - Materijalni status korisnika



Na pitanje kako su izabrali stomatologa svom detetu 66% anketiranih su odgovorili da su sami izabrali svog stomatologa, u 13% slučajeva neko u porodici je izabrao stomatologa umesto njih, u 4% slučajeva dodeljen je stomatolog, 15% ne zna i 2% nema izabranog stomatologa.

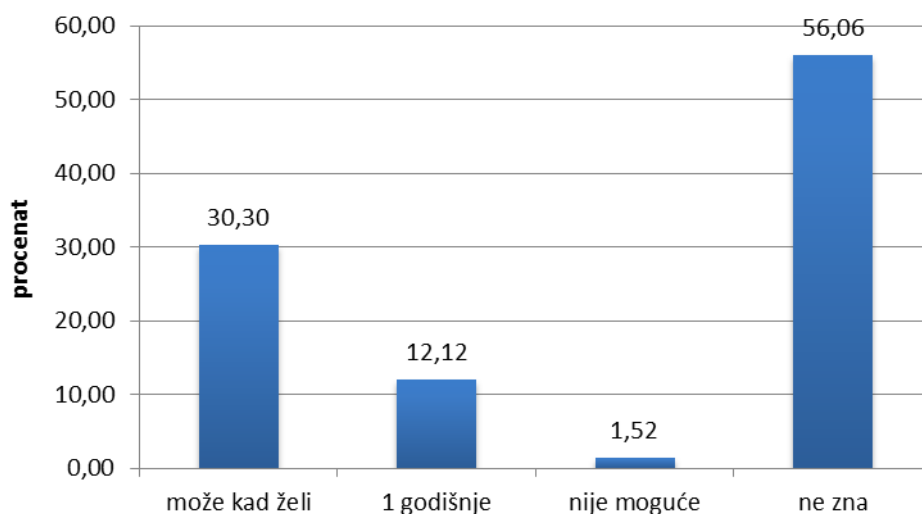
Grafikon - Način biranja stomatologa





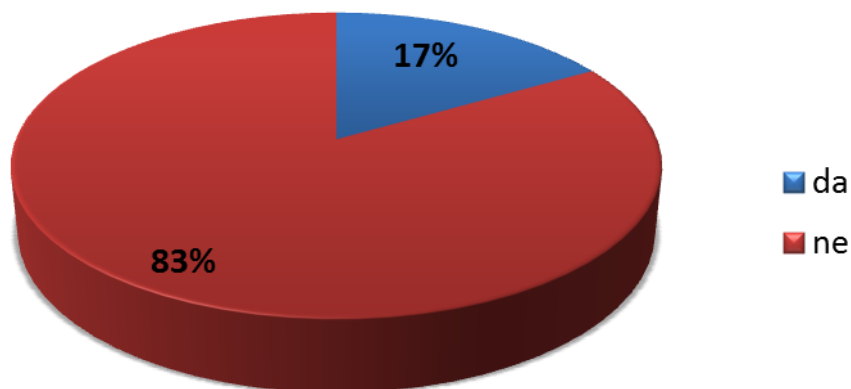
Na pitanje da li su upoznati na koji način mogu da promene izabranog stomatologa svog deteta dobijeni su sledeći odgovori - 56% ne zna, 30% smatra da može da ga promeni kad hoće, samo jednom godišnje 12%, 2% smatra da nije moguće promeniti stomatologa.

Grafikon - Način promene stomatologa



Na pitanje da li su do sada menjali izabranog stomatologa 17% korisnika je odgovorilo da, a 83% korisnika sa ne.

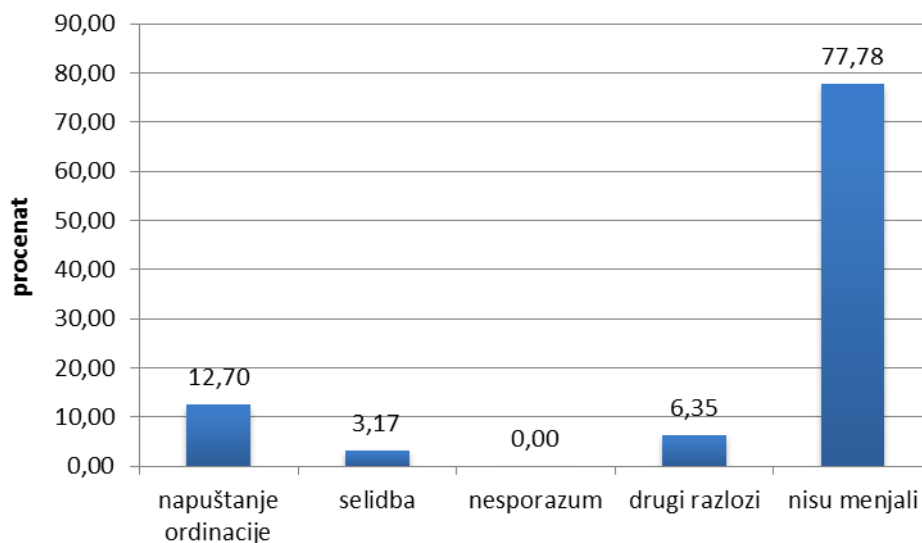
Grafikon - Promena stomatologa





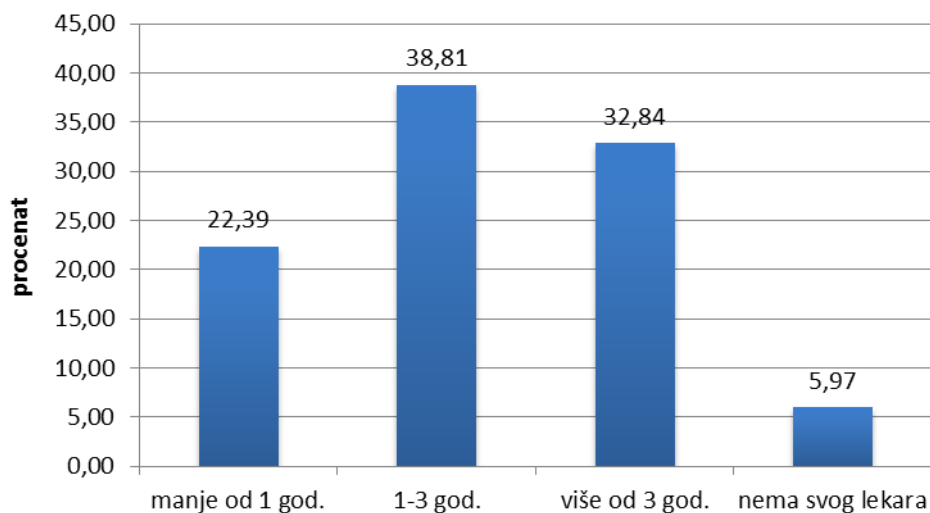
Na pitanje koji je bio razlog promene dobijeni su sledeći odgovori 78% nije menjalo svog stomatologa, 13% zbog napuštanja ordinacije, za 6% zbog drugih razloga i 3% zbog selidbe.

Grafikon - Razlog promene stomatologa



Na pitanje koliko dugo dete ima istog stomatologa, najveći broj korisnika odgovorio je 1-3 godine 39%, 33% više od 3 godine, sa manje od godinu dana tj. 22%, dok 6% anketiranih nema izabranog lekara.

Grafikon - Dužina lečenja kod svog stomatologa



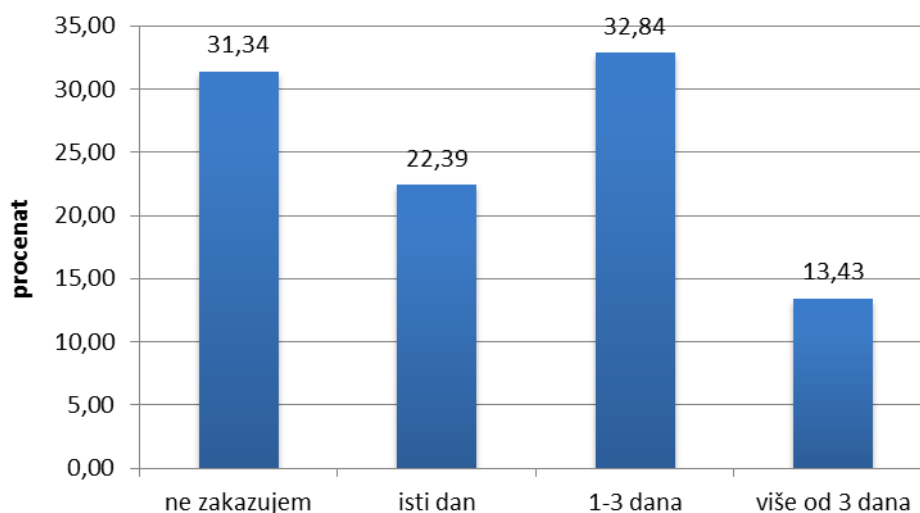


U poslednjih 12 meseci **84,06%** je posetilo svog stomatologa u proseku **4,81** puta, a **30,43%** je posetilo drugog stomatologa u ovoj službi prosečno **2,52** puta.

Stomatologa u privatnoj praksi u poslednjih 12 meseci korisnici su posetili **26,09%**, prosečno **3,94** puta.

Kada zakazuju pregled kod stomatologa, 33% čeka 1 do 3 dana, 31% nikad ne zakazuje, 22% korisnika obično bude zakazano za isti dan, a 14% više od 3 dana.

Grafikon - Dužina zakazivanja

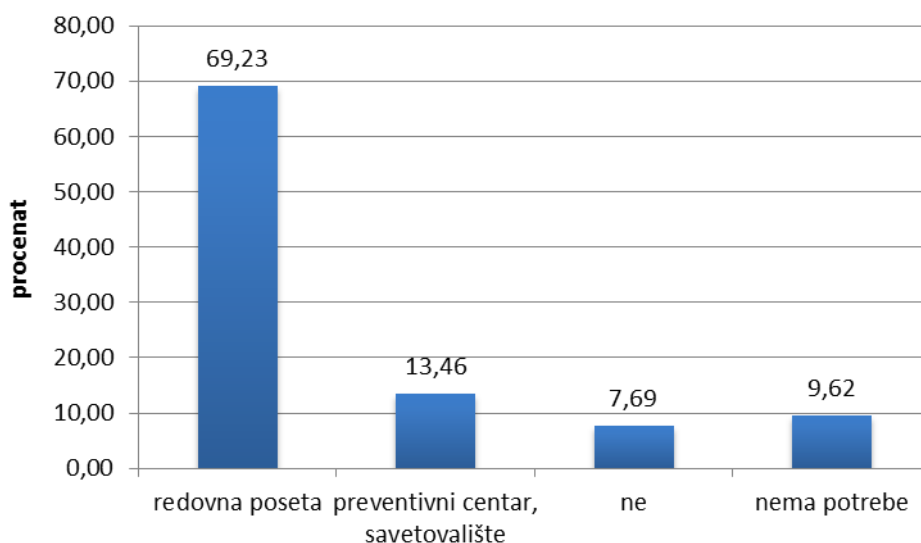


Na pitanje da li dečji stomatolog razgovara sa njima o tome kako da sačuvaju zdravlje usta i zuba svog deteta dobijeni su sledeći odgovori:



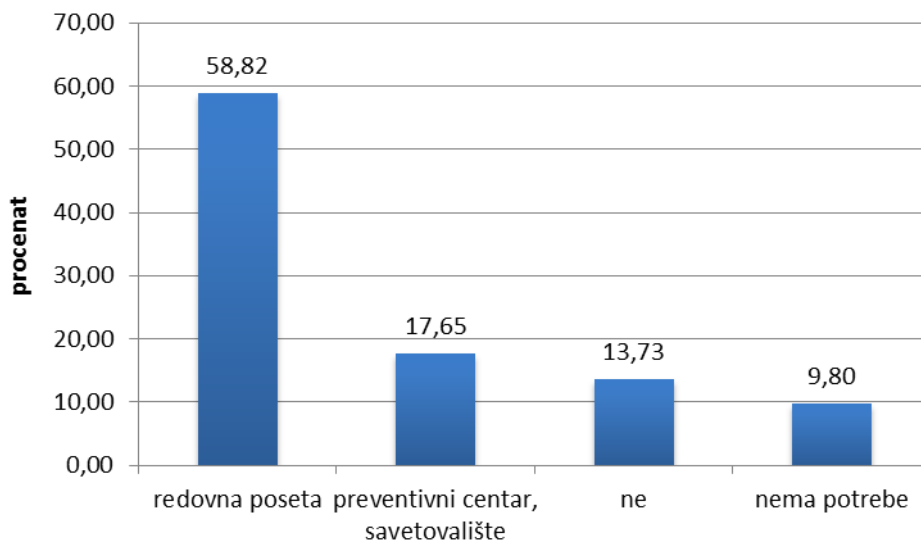
Savete o značaju redovnih pregleda 69% korisnika dobija za vreme redovne posete stomatologu, 13% u preventivnom centru/svetovalištu, 10% nije imalo potrebu i 8% ne dobija savete.

Grafikon - Značaj redovnih pregleda



Savete o upotrebi fluora (paste, tablete...) 59% korisnika dobija za vreme redovne posete stomatologu, 17% u preventivnom centru/svetovalištu, 14% ne dobija savete i 10% smatra da nije potrebno.

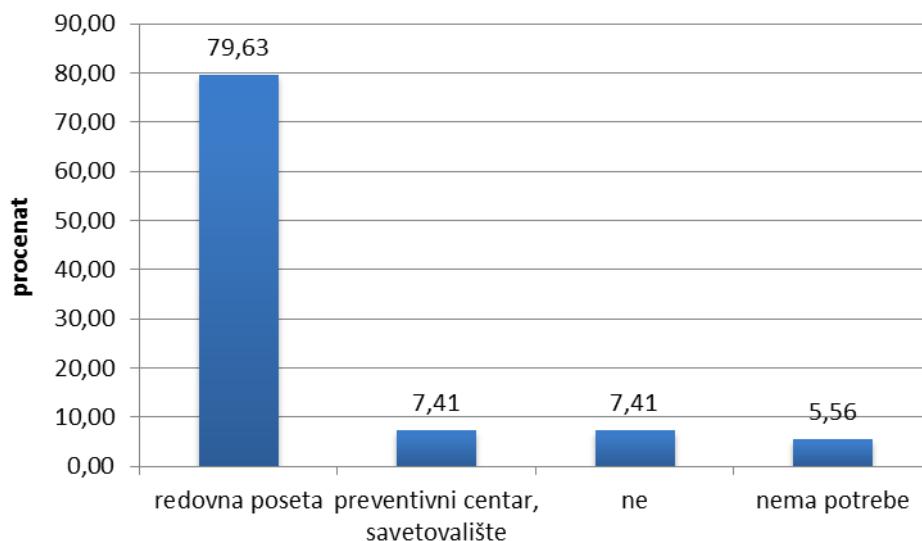
Grafikon - Upotreba fluora





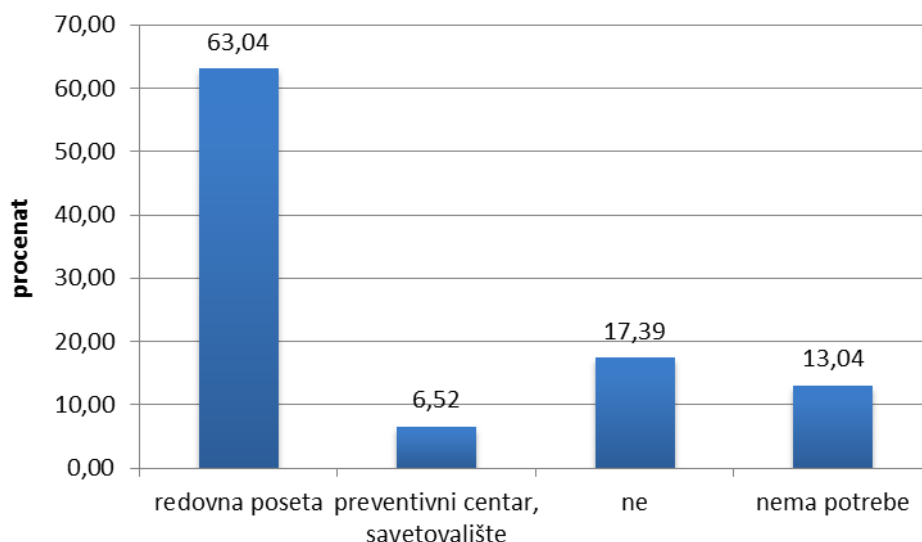
Savete o pravilnom pranju zuba 80% korisnika dobija za vreme redovne posete stomatologu, 7% u preventivnom centru/svetovalištu, 7% ne dobija savete i 6% smatra da nema potrebe za savetima.

Grafikon - Pravilno pranje zuba



Savete o ortodontskim nepravilnostima 63% korisnika dobija za vreme redovne posete stomatologu, 17% ne dobija savete, za 13% nije bilo potrebe, 7% u preventivnom centru/svetovalištu,.

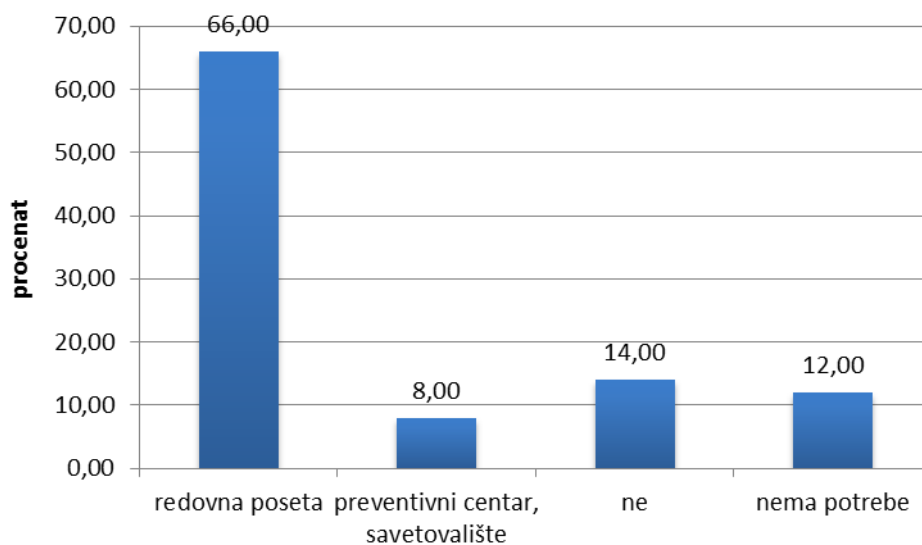
Grafikon - Ortodontske nepravilnosti





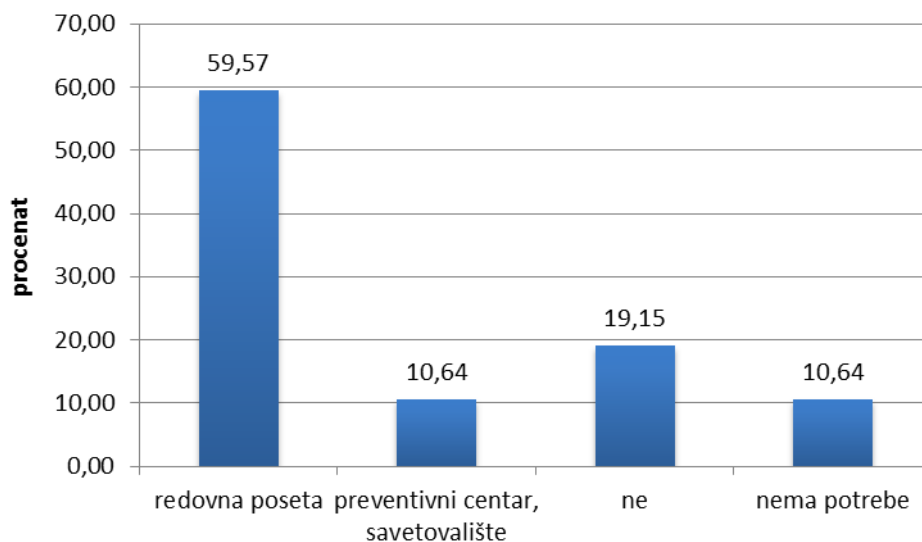
Savete o nastanku karijesa 66% korisnika dobija za vreme redovne posete stomatologu, 14% ne dobija savete, za 12% nije bilo potrebe i 8% u preventivnom centru/svetovalištu.

Grafikon - Nastanak karijesa



Savete o priboru za oralnu higijenu 59% korisnika dobija za vreme redovne posete stomatologu, 19% ne dobija savete za 11% nije bilo potrebe i 11% u preventivnom centru/svetovalištu.

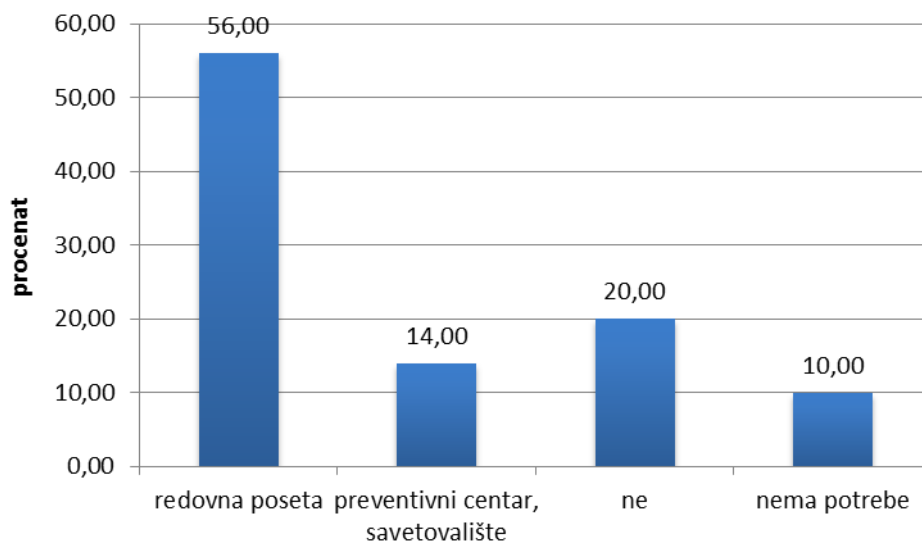
Grafikon - Pribor za oralnu higijenu





Savete o pravilnoj ishrani 56% korisnika dobija za vreme redovne posete stomatologu, 20% ne dobija savete, 14% u preventivnom centru/svetovalištu i za 10% nije bilo potrebe.

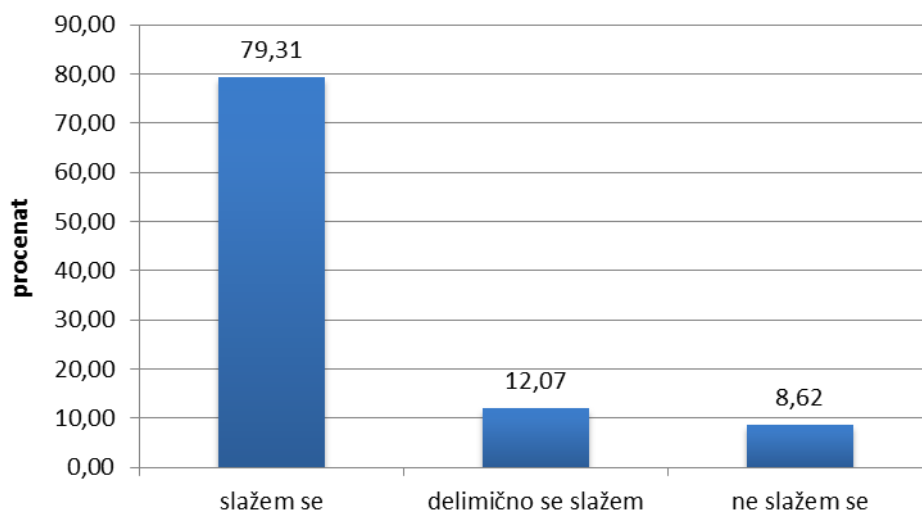
Grafikon - Pravilna ishrana



Na pitanje da li se slažu sa sledećim izjavama koje se odnose na izabranog stomatologa njihovog deteta dobijeni su sledeći odgovori:

Sa izjavom da je stomatolog upoznat sa problemima i bolestima koje ima njihovo dete slaže se 79% ispitanika, 12% se delimično slaže i 9% se ne slaže.

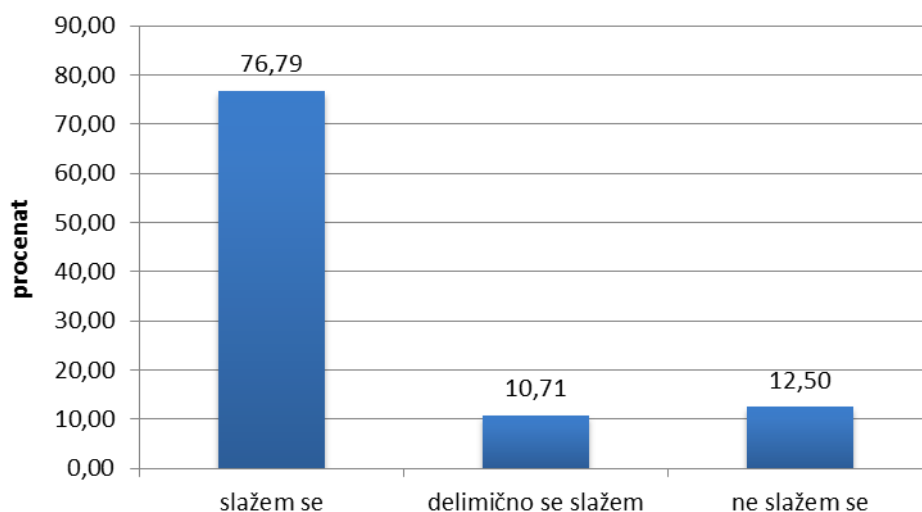
Grafikon - Poznavanje problema i bolesti deteta





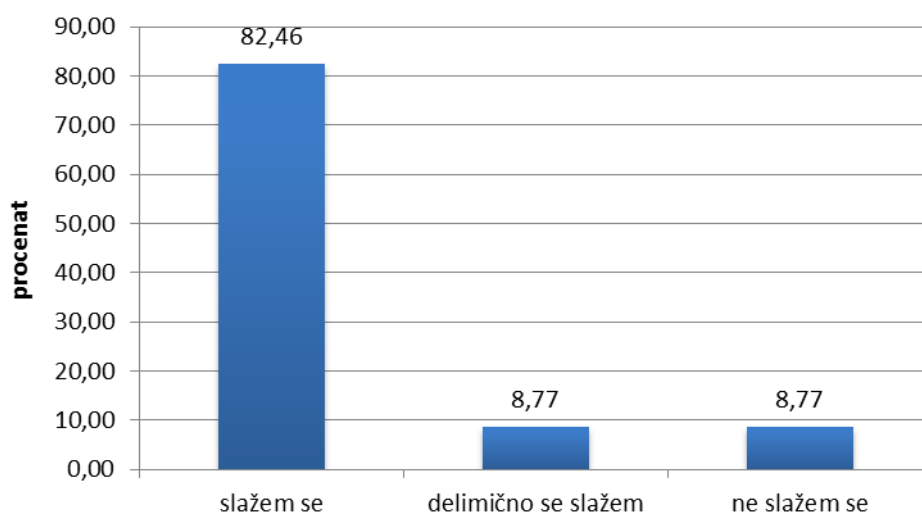
Sa izjavom da stomatolog odvaja dovoljno vremena da razgovora sa njima i detetom slaže se 77% ispitanika, 12% se ne slaže i 11% se delimično slaže.

Grafikon - Odvajanje vremena za pacijente



Sa izjavom da im stomatolog daje jasna objašnjenja o intervencijama koje planira kod deteta slaže se 82% ispitanika, 9% se delimično slaže i 9% se ne slaže.

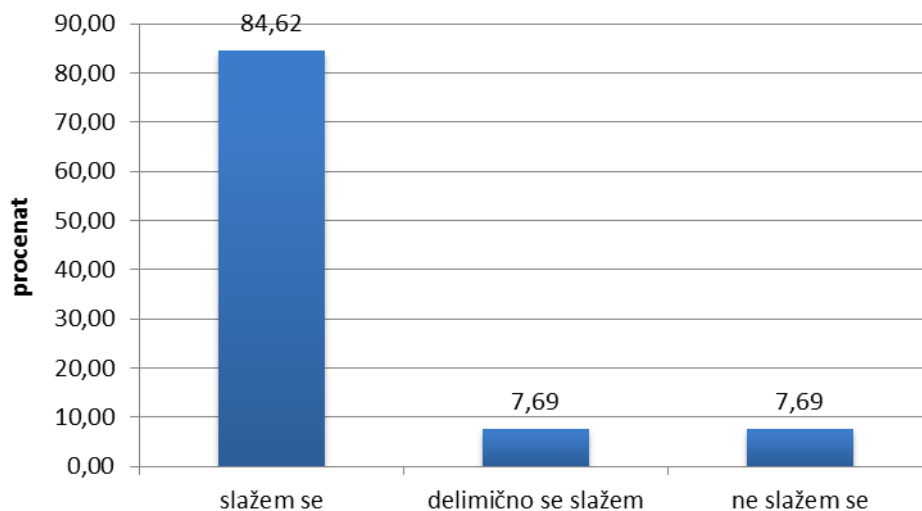
Grafikon - Objašnjenja intervencija koje planira





Sa izjavom da kada dete ima problem sa zdravljem usta i zuba prvo idu kod njegovog stomatologa slaže se 84% ispitanika, 8% se delimično slaže i 8% se ne slaže.

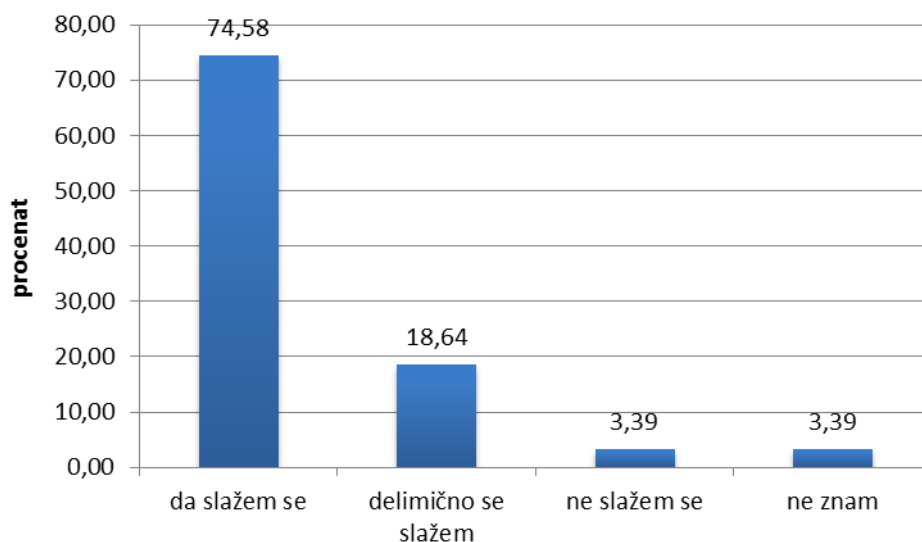
Grafikon - Odlazak kod izabranog stomatologa



Na pitanje da li se slažu sa sledećim izjavama o Službi stomatološke zdravstvene zaštite korisnici su odgovorili na sledeći način:

Sa izjavom da su zadovoljni radnim vremenom slaže se 75% ispitanika, 19% se delimično slaže, 4% se ne slaže i 4% ne zna.

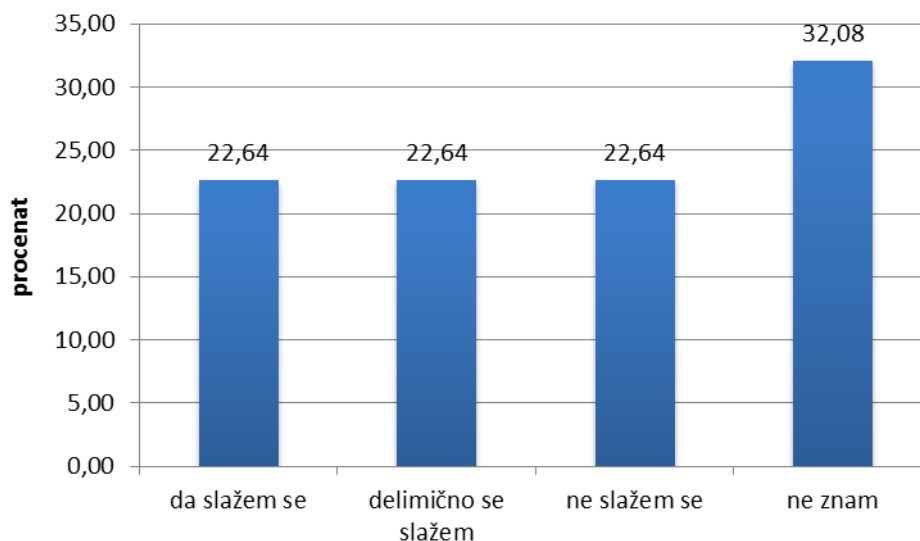
Grafikon - Zadovoljstvo radnim vremenom





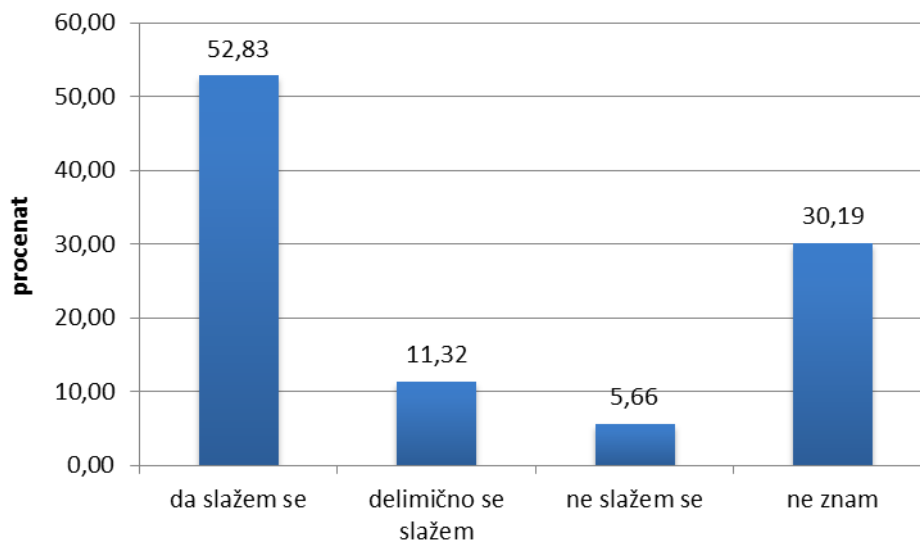
Sa izjavom da mogu da dovedu dete na stomatološki pregled i vikendom slaže se 22,6% ispitanika, 22,6% se delimično slaže, 22,6% se ne slaže i 32% ne zna.

Grafikon - Rad vikendom



Sa izjavom da je dostupna deci sa posebnim potrebama slaže se 53% ispitanika, 30% ne zna, 11% se delimično slaže i 6% se ne slaže.

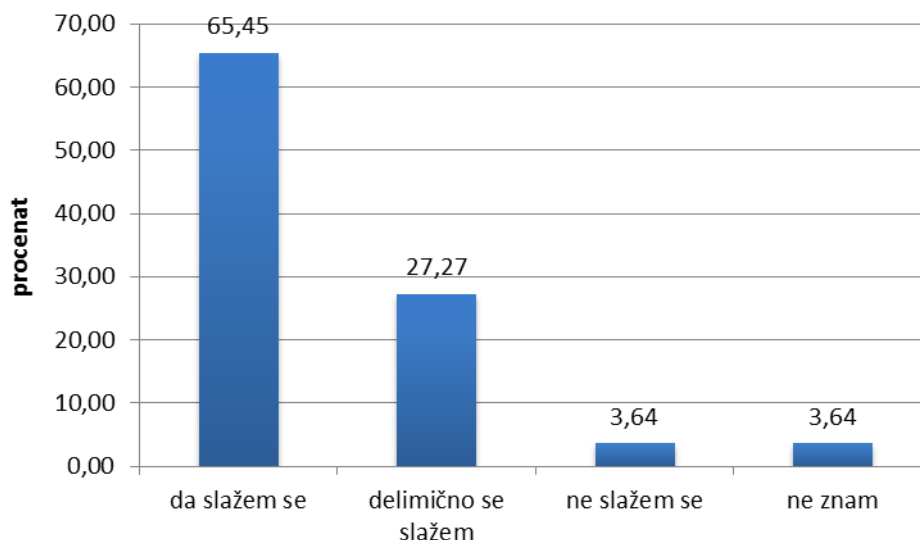
Grafikon - Dostupnost deci sa posebnim potrebama





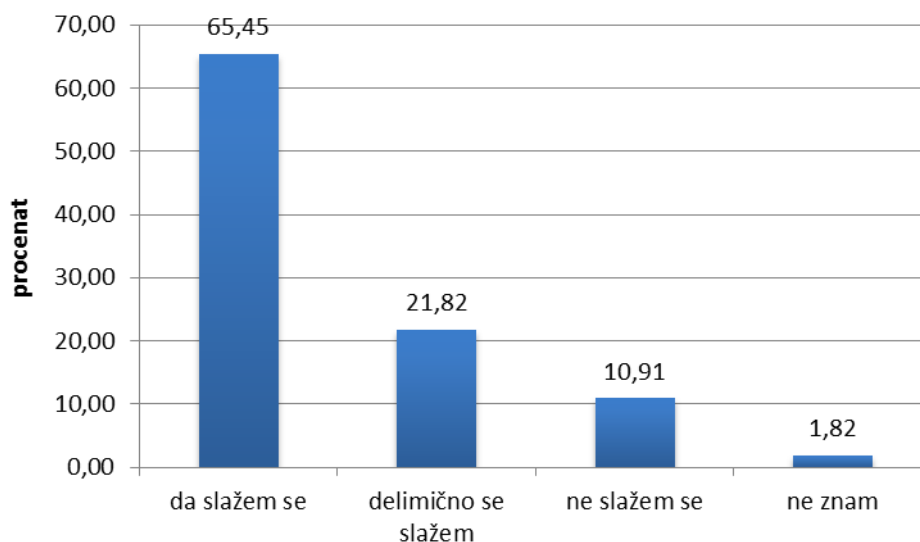
Sa izjavom da je osoblje na šalteru ljubazno slaže se 65% ispitanika, 27% se delimično slaže, 4% se ne slaže i 4% ne zna.

Grafikon - Ljubaznost osoblja našalteru



Sa izjavom da u čekaonicama ima dovoljno mesta za sedenje slaže se 65% ispitanika, 22% se delimično slaže, 11% se ne slaže i 2% ne zna.

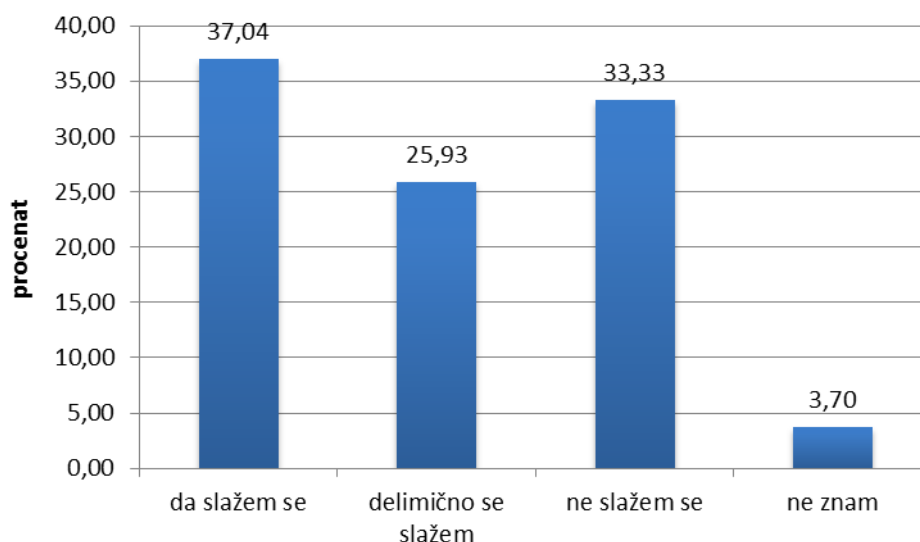
Grafikon - Mesto za sedenje





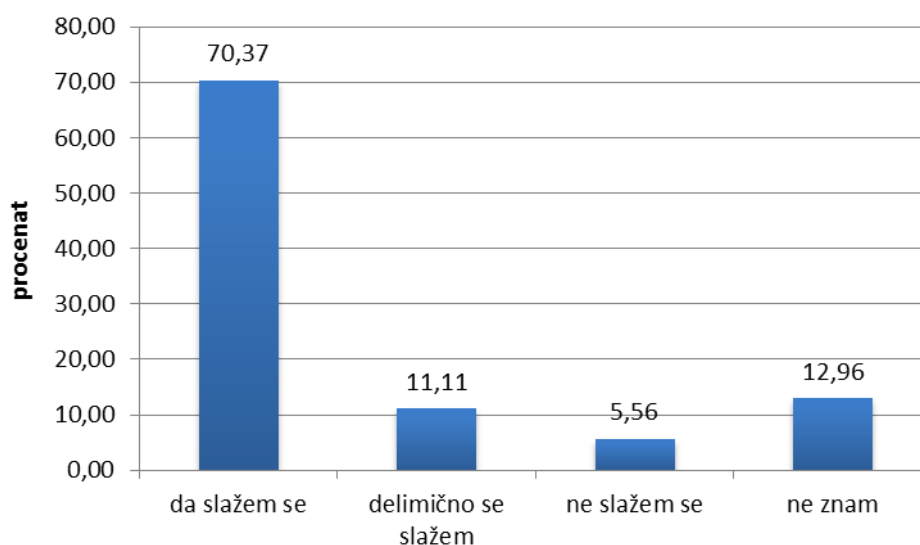
Sa izjavom da dugo čekaju pre posete u čekaonici slaže se 37% ispitanika, 33% se ne slaže, 26% se delimično slaže i 4% ne zna.

Grafikon - Čekanje pre posete u čekaonici



Sa izjavom da kada je detetu hitno potrebna stomatološka usluga, to mogu da obave istog dana slaže se 70% ispitanika, 13% ne zna, 11% se delimično slaže i 6% se ne slaže.

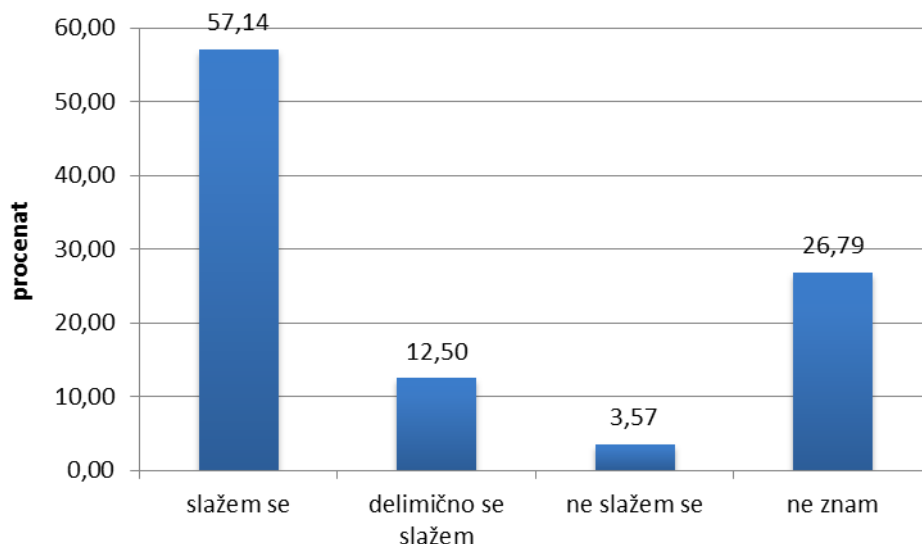
Grafikon - Hitan pregled tokom dana





Sa izjavom da postoji kutija/knjiga za žalbe i primedbe slaže se 57% ispitanika, 27% ne zna, 12% se delimično slaže i 4% se ne slaže.

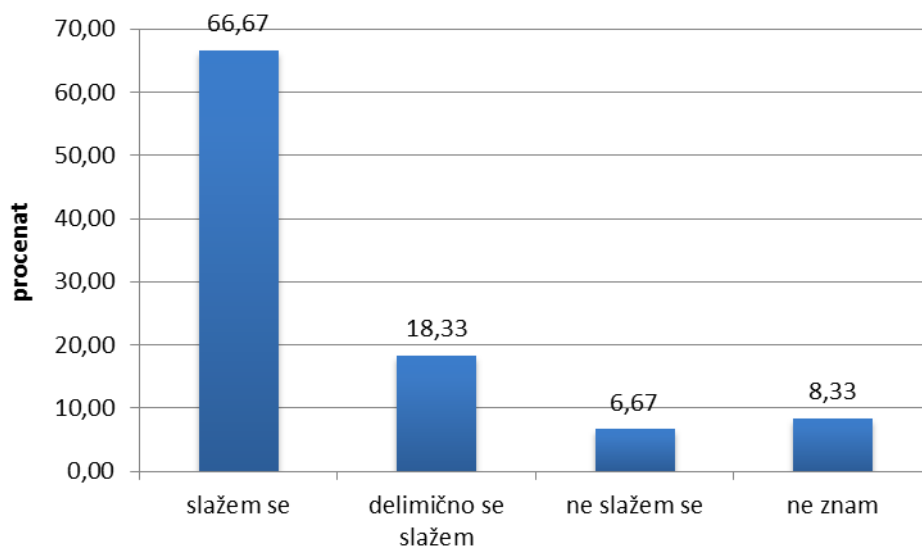
Grafikon - Postojanje kutije/knjige za žalbe i primedbe



Na pitanje da li se slažu sa sledećim izjavama koje se odnose na informacije o saradnji među zdravstvenim radnicima dobili smo sledeće odgovore:

Sa izjavom da im je pedijatar objasnio važnost zdravlja usta i zuba njihovog deteta slaže se 67% ispitanika, 18% se delimično slaže, 8% ne zna i 7% se ne slaže.

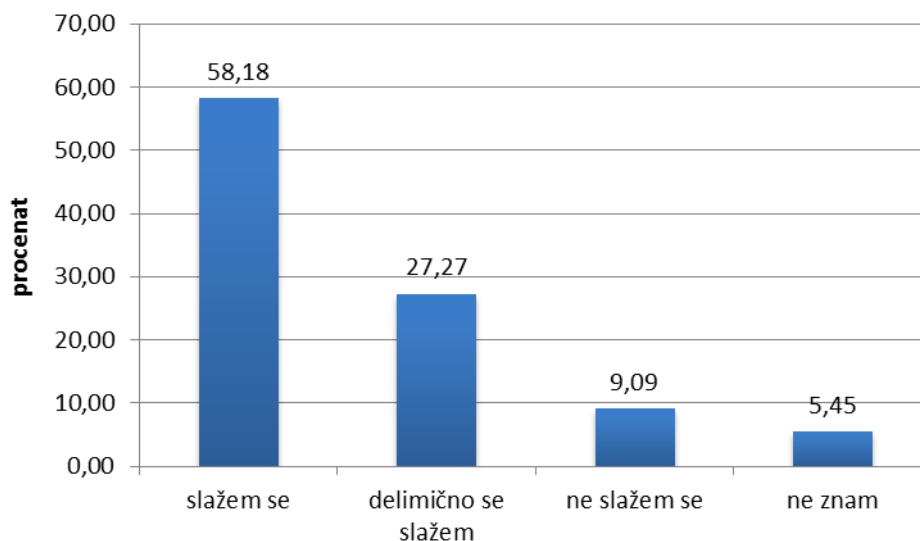
Grafikon - Pedijatar-važnost zdravlja usta i zuba





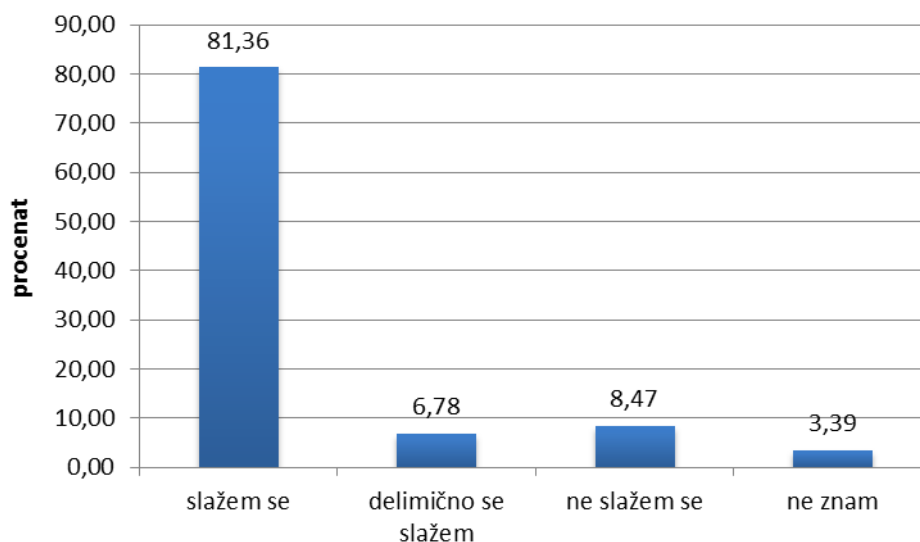
Sa izjavom da im pedijatar savetuje upotrebu fluor preparata (paste, tablete...) slaže se 58% ispitanika, 27% se delimično slaže, 9% se ne slaže i 6% ne zna.

Grafikon - Pedijatar- upotrebu fluor preparata



Sa izjavom da dečji stomatolog i stomatološka sestra dobro saraduju slaže se 81% ispitanika, 7% se delimično slaže, 9% se ne slaže i 3% ne zna.

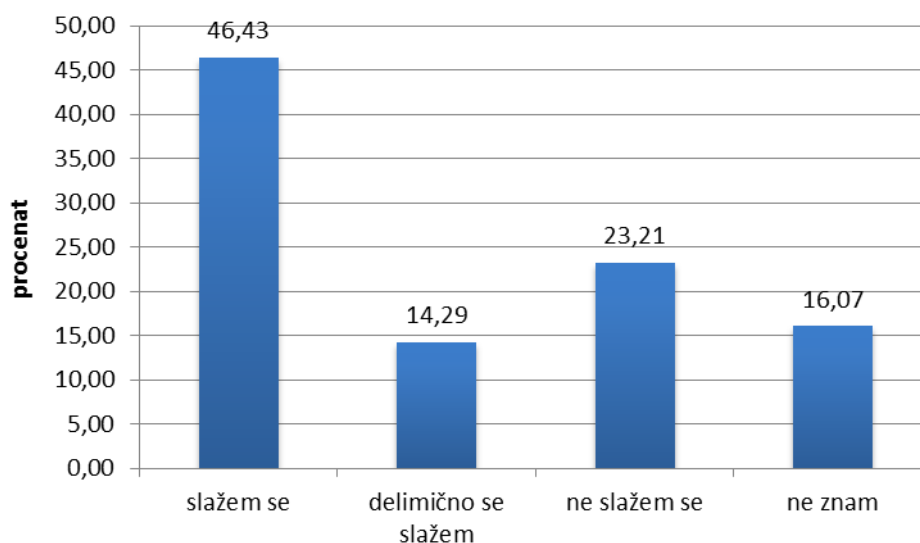
Grafikon - Saradnja stomatologa i sestre





Sa izjavom da im je ponekad dovoljno da razgovaraju sa stomatološkom sestrom, pa im nije potrebno da idu i kod stomatologa slaže se 47% ispitanika, 23% se ne slaže, 14% se delimično slaže i 16% ne zna.

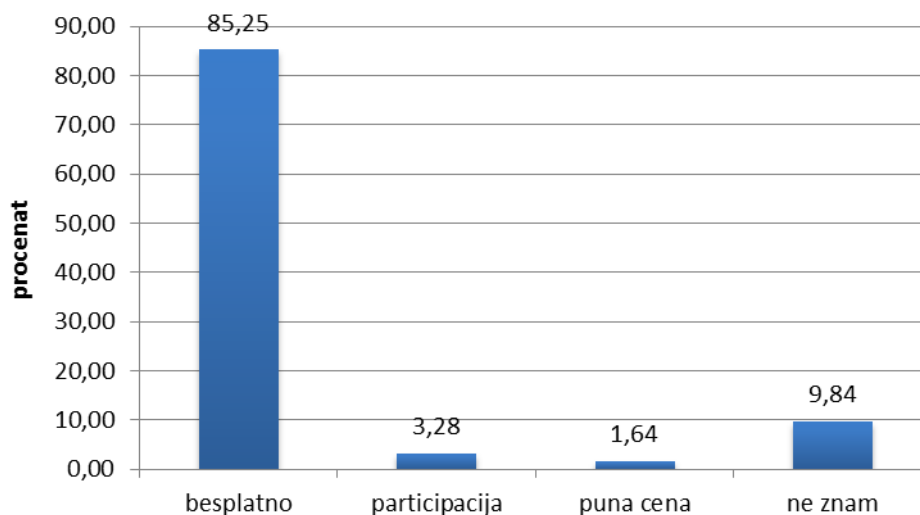
Grafikon - Razgovor sa stomatološkom sestrom



Na pitanje da ako bi im danas bile potrebne sledeće usluge, da li su one besplatne ili moraju da ih plate, dobijeni su sledeći odgovori:

Za pregled izabranog stomatologa 85% anketiranih korisnika smatra da su besplatni, 10% ne zna, 3% da plaćaju participaciju i 2% punu cenu.

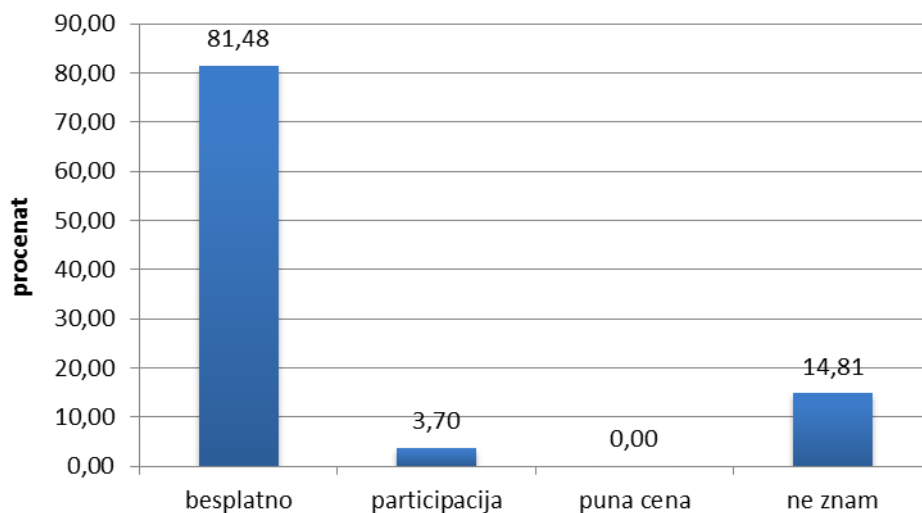
Grafikon - Pregled izabranog stomatologa





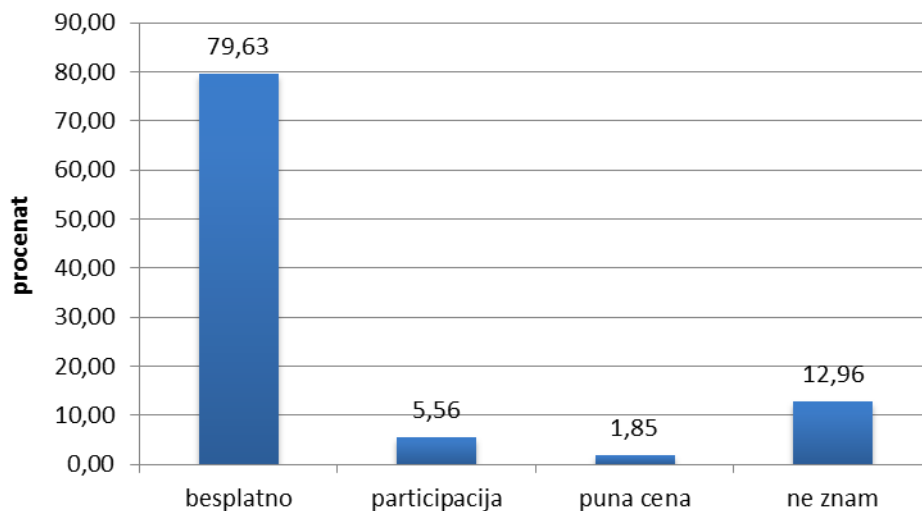
Za plombe 81% anketiranih korisnika smatra da su besplatne, 15% ne zna a 4% da se plaća participacija.

Grafikon - Plombe



Za lečenje zuba 80% anketiranih korisnika smatra da su besplatni, 13% ne zna, 5% da plaćaju participaciju i 2% punu cenu.

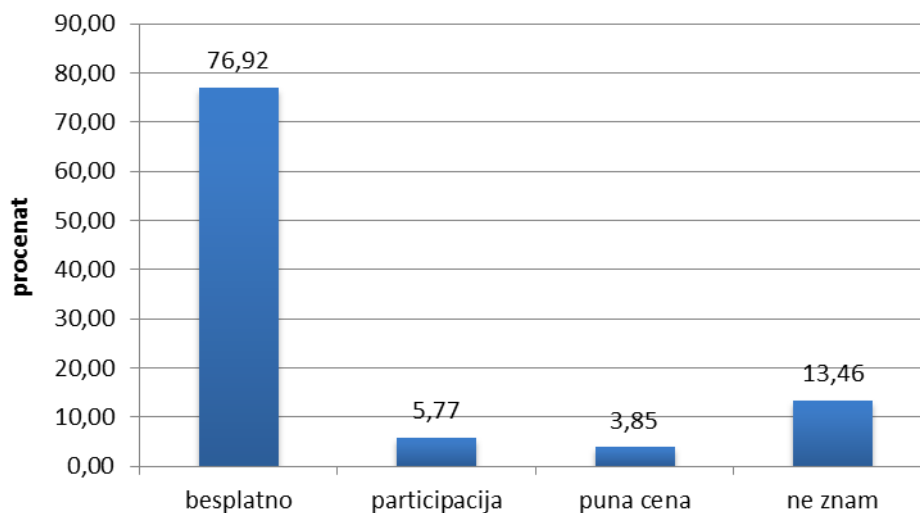
Grafikon - Lečenje zuba





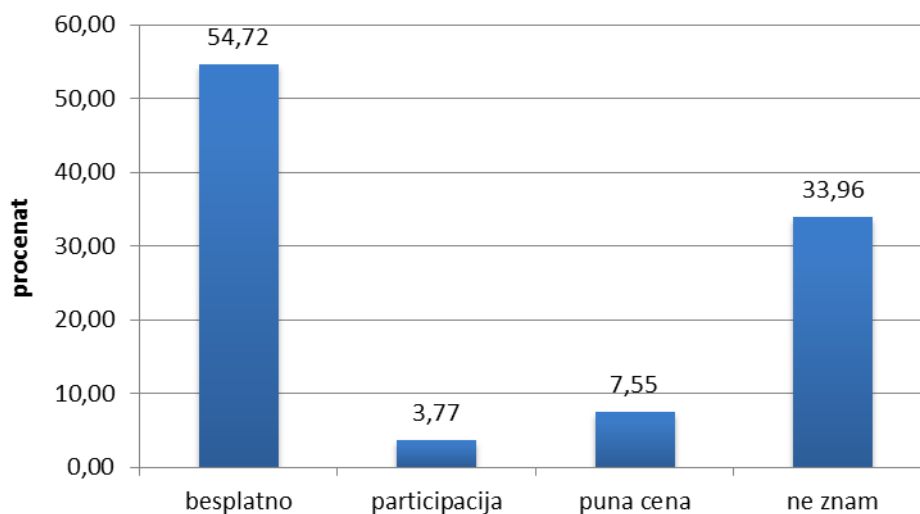
Za vađenje zuba 77% anketiranih korisnika smatra da su besplatni, 13% ne zna, 6% da plaćaju participaciju i 4% punu cenu.

Grafikon - Vađenje zuba



Za ortodontski aparat-protezu 55% anketiranih korisnika smatra da su besplatni, 34% ne zna, 7% punu cenu i 4% da plaćaju participaciju.

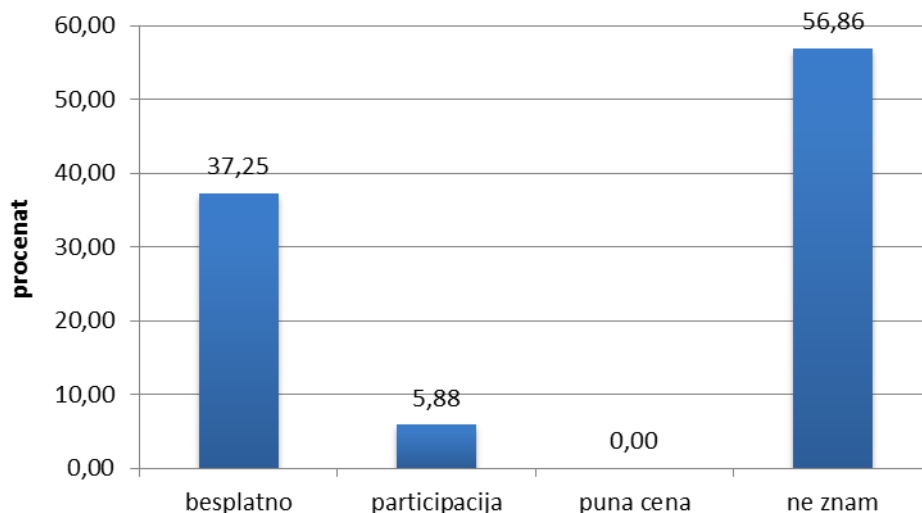
Grafikon - Ortodontski aparat-proteza





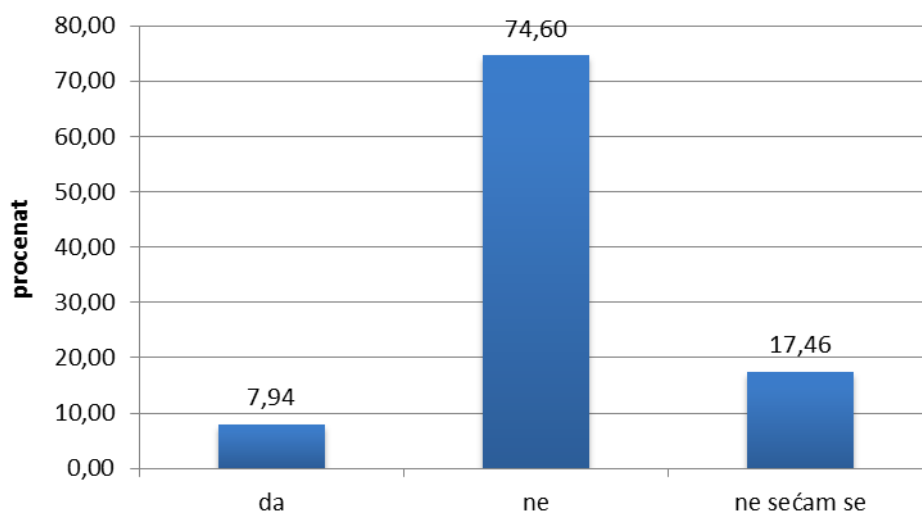
Za pregled specijaliste sa Stomatološkog fakulteta 0% punu cenu, 6% anketiranih korisnika smatra da plaćaju participaciju, 37% da su besplatni, 57% ne zna.

Grafikon - Pregled specijaliste sa Stomatološkog fakulteta



Na pitanje da li se u proteklih godinu dana desilo da nisu odveli svoje dete na pregled kod stomatologa ili su ga odložili jer nisu mogli da plate pregled ili intervencije 75% je odgovorilo ne, 17% se ne seća i 8% sa da.

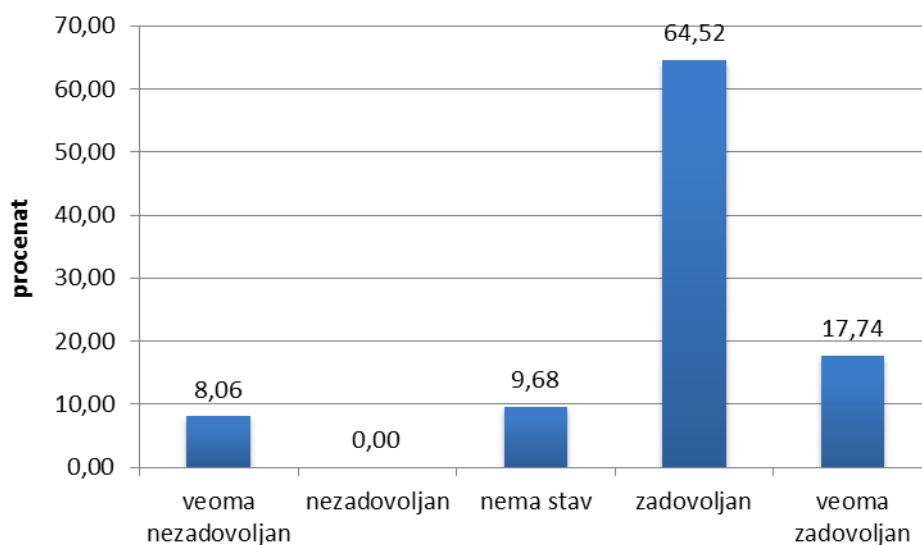
Grafikon - Odložen pregled





Uzevši sve u obzir korisnici su iskazali koliko su zadovoljni Službom stomatološke zaštite njihove dece. Veoma nezadovoljnih je 8%, 10% nema stav, veoma zadovoljnih je 18%, zadovoljno je 64%.

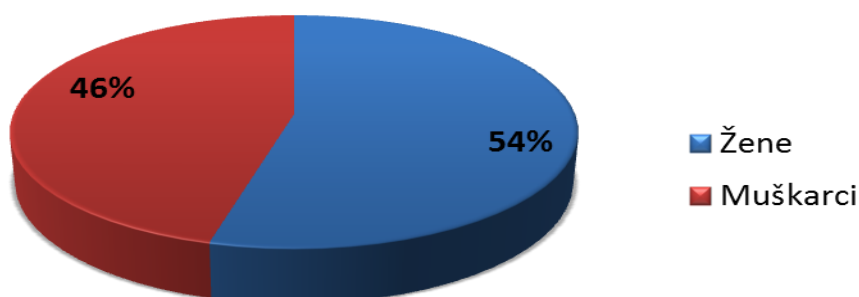
Grafikon - Zadovoljstvo zdravstvenom zaštitom





ZADOVOLJSTVO KORISNIKA RADOM SPECIJALISTIČKE SLUŽBE

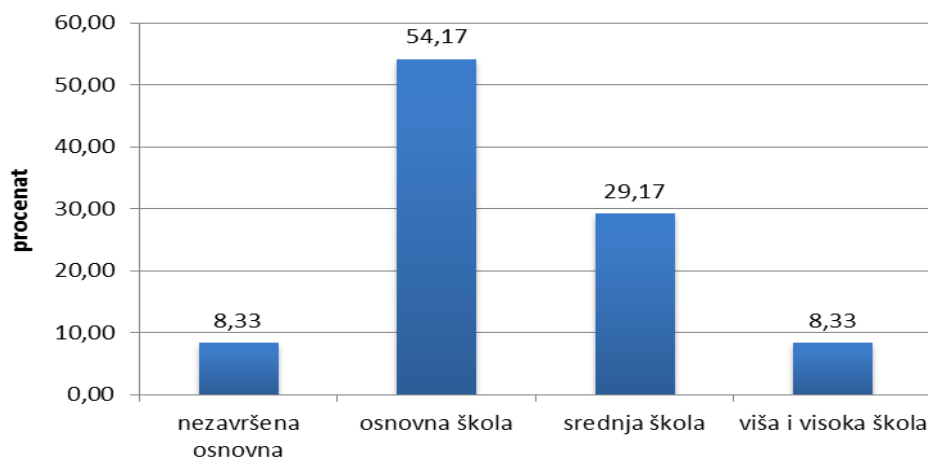
Anketirano je **24** korisnika specijalističke službe interne medicine prosečne starosti **62** godina, od toga 54% žena i 46% muškaraca.



Grafikon - Distribucija ispitanika po polu

Najveći broj anketiranih korisnika ima osnovnu školu 54%, 29% ima završenu srednju školu, 8,5% višu i visoku školu i 8,5% nema završenu osnovnu školu

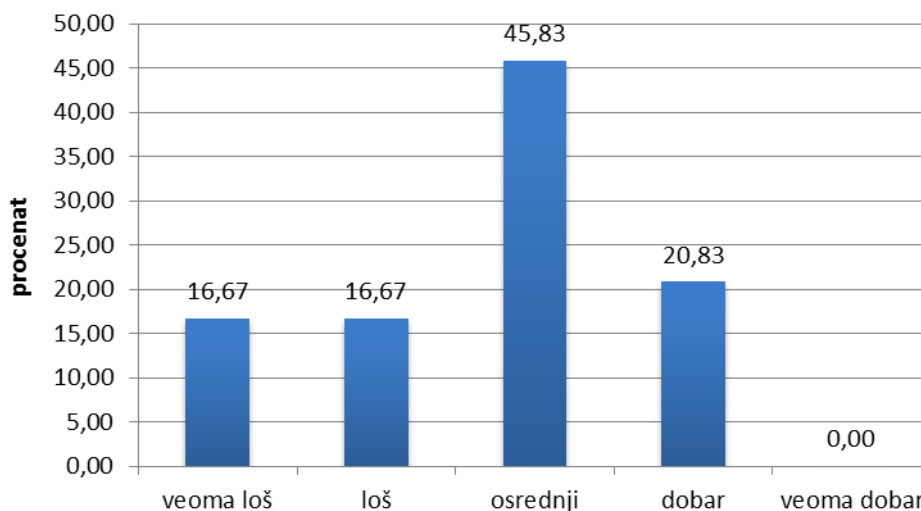
Grafikon - Završena škola (stručna sprema)





Svoj materijalni položaj najveći broj anketiranih označava kao osrednji 46%, 21% kao dobar, 16,5% kao loš i 16,5% anketiranih svoj materijalni položaj ocenjuje kao veoma loš.

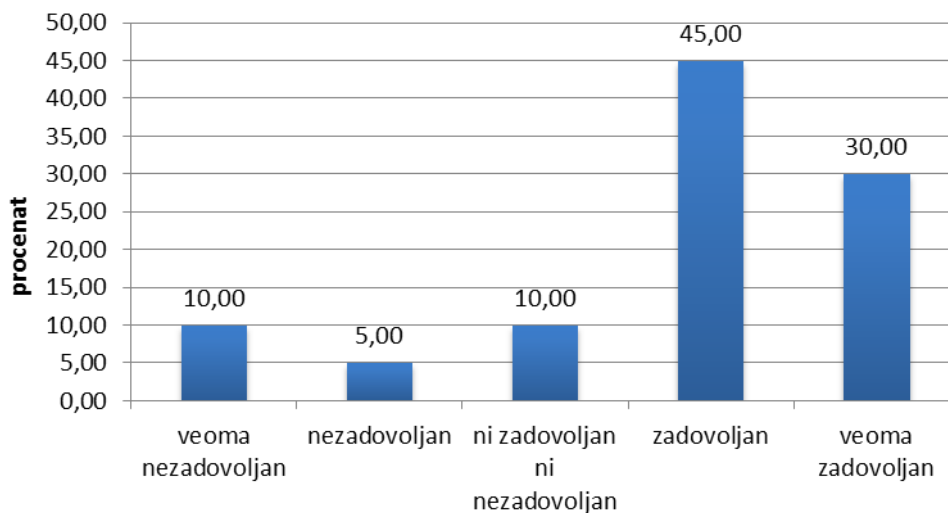
Grafikon - Materijalni status korisnika



Na pitanje koliko su zadovoljni sledećim karakteristikama koje se odnose na specijalističku službu dobijeni su sledeći odgovori:

Mogućnošću telefonskog zakazivanja zadovoljno je 45% anketiranih, veoma zadovoljno 30%, ni zadovoljno ni nezadovoljno 10%, veoma nezadovoljno 10% i nezadovoljno 5% anketiranih.

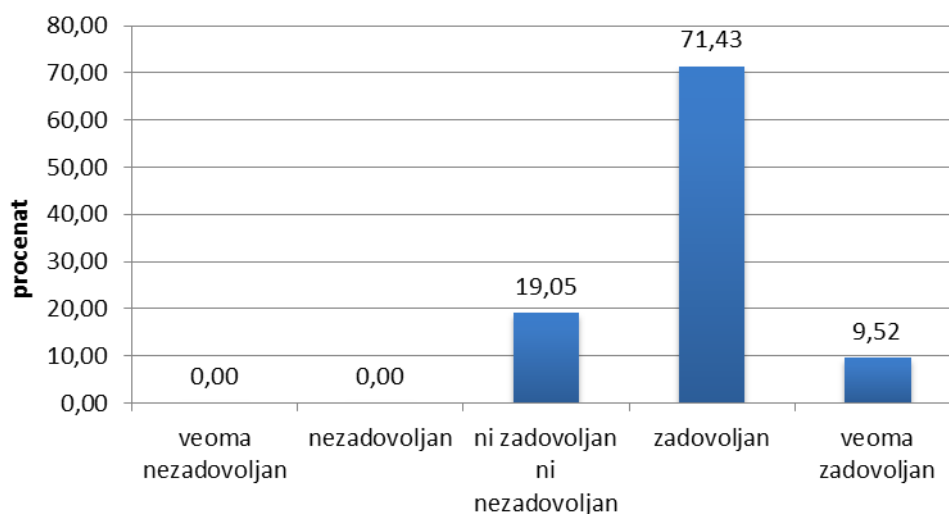
Grafikon - Mogućnost telefonskog zakazivanja





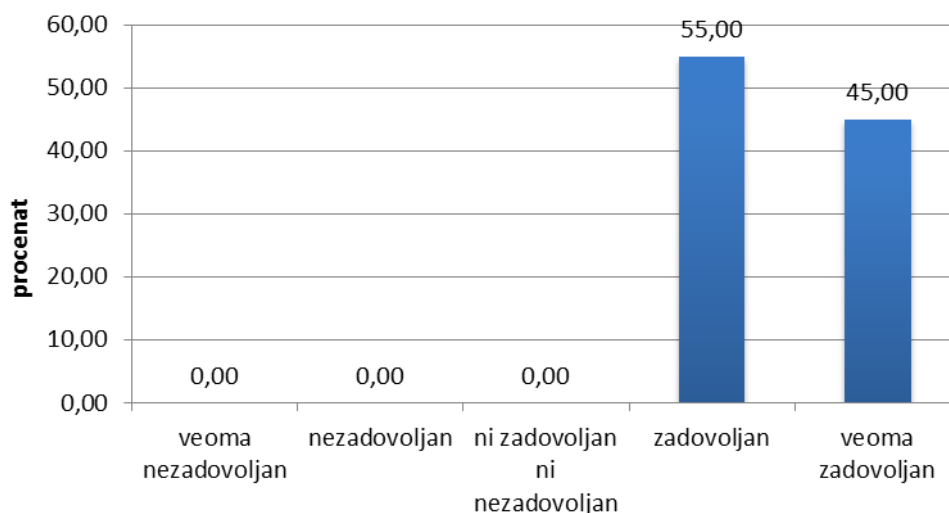
Vremenom čekanja od trenutka zakazivanja do termina pregleda nezadovoljno je 0%, zadovoljno je 71% anketiranih, ni zadovoljno ni nezadovoljno je 19% i veoma zadovoljno 10%.

Grafikon - Vreme čekanja od trenutka zakazivanja do termina pregleda



Ljubaznošću i profesionalnošću osobe koja vrši zakazivanje 55% anketiranih korisnika je zadovoljno i veoma zadovoljno 45%.

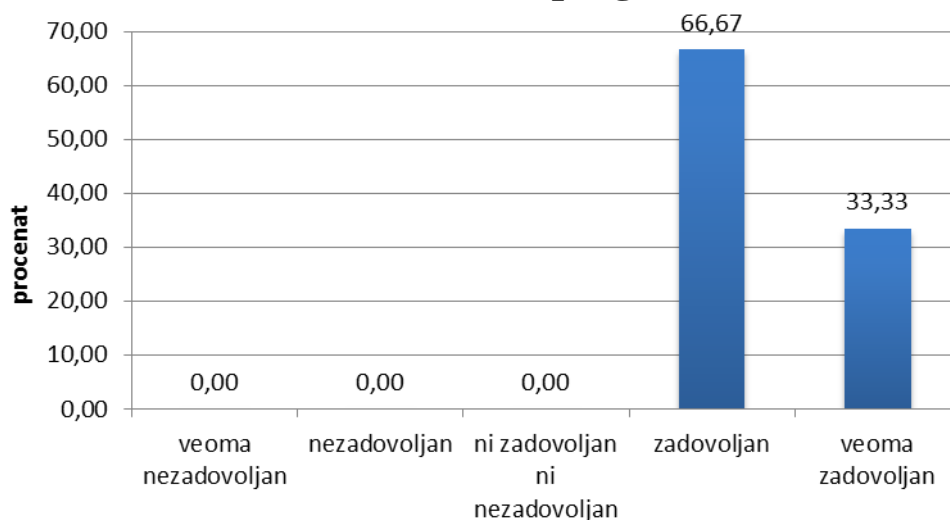
Grafikon - Ljubaznost i profesionalnost osobe koja vrši zakazivanje





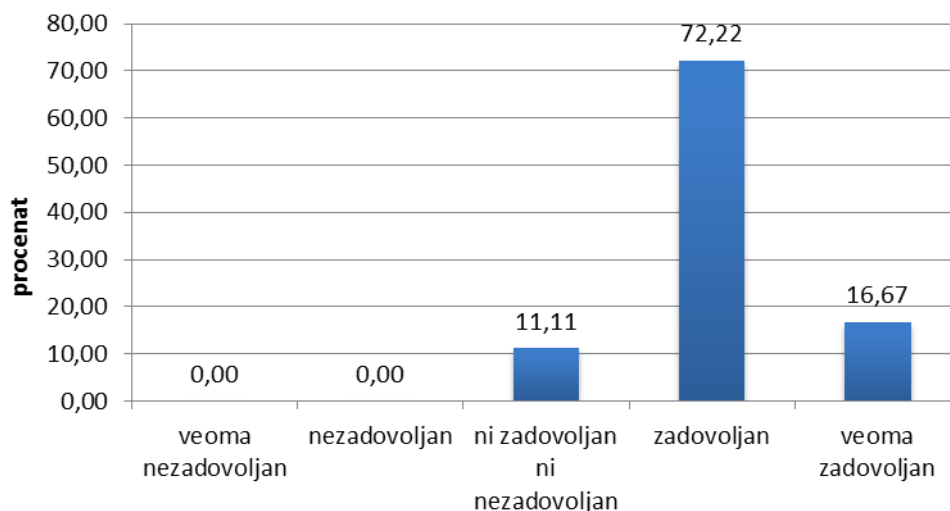
Dobijanjem instrukcija o datumu, vremenu i mestu pregleda 67% anketiranih korisnika je zadovoljno i veoma zadovoljno 33%.

Grafikon - Dobijanje instrukcija o datumu, vremenu i mestu pregleda



Vremenom čekanja u čekaonici ni zadovoljno ni nezadovoljno je 11%, veoma je zadovoljno 17% anketiranih i zadovoljno 72%.

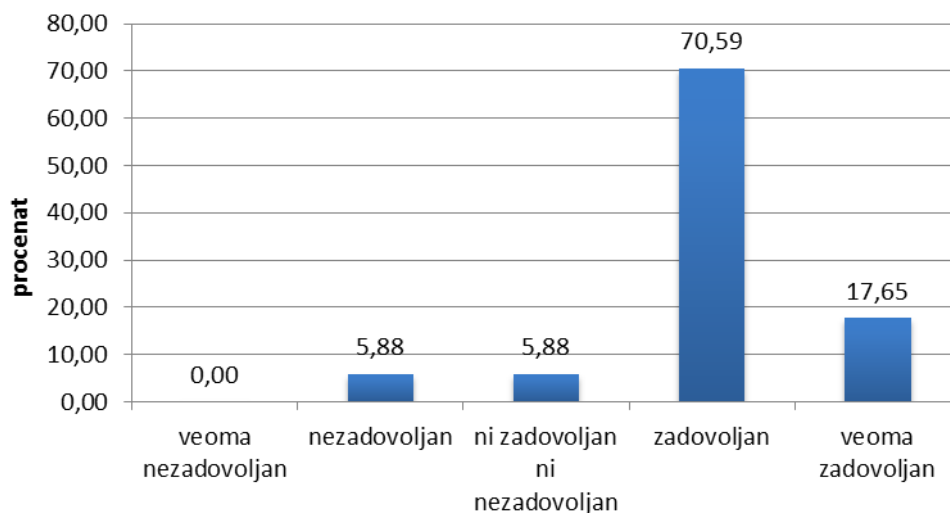
Grafikon - Vreme čekanja u čekaonici





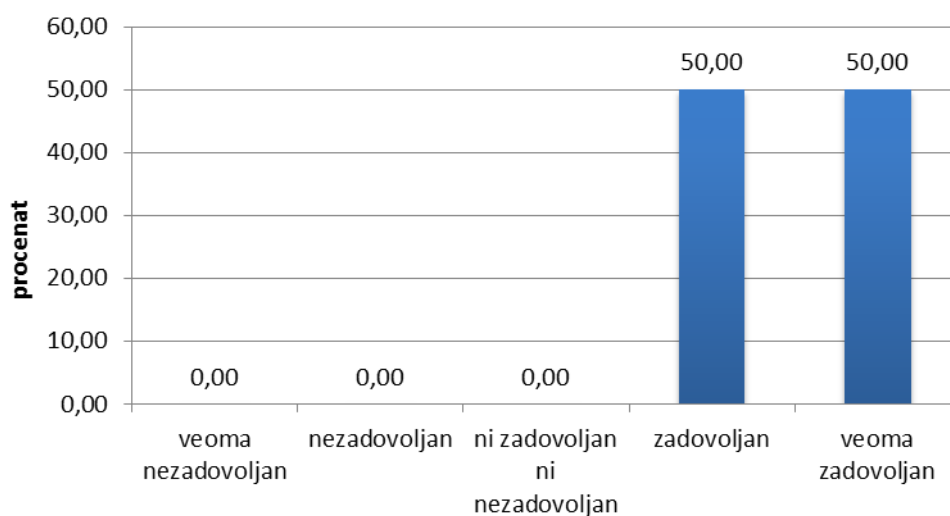
Objašnjenjem eventualnog kašnjenja njihovog termina nezadovoljno je 6%, 6% anketiranih nema stav, veoma je zadovoljno 18% i zadovoljno 70%.

Grafikon - Objašnjenje eventualnog kašnjenja termina



Čistoćom i podobnošću čekaonice zadovoljno je 50% i veoma zadovoljno 50% anketiranih korisnika.

Grafikon - Čistoća i podobnost čekaonice



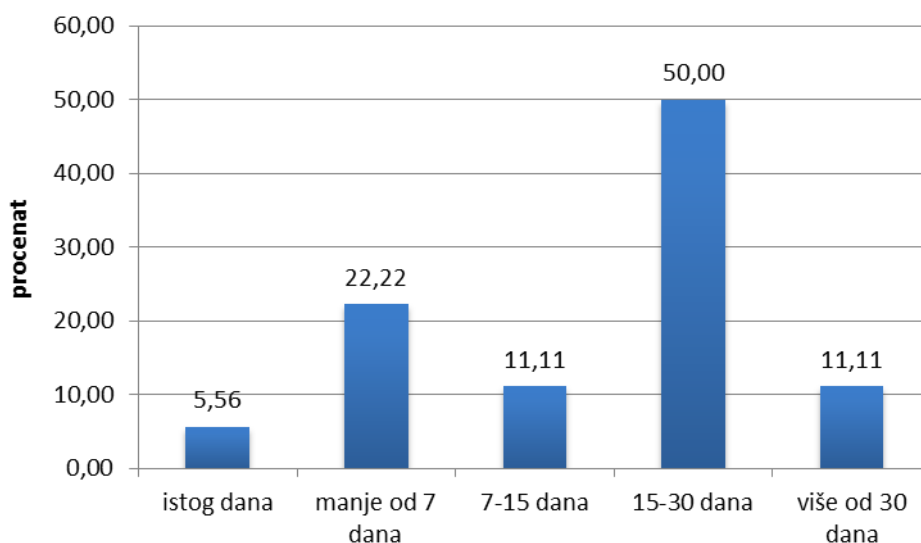


U poslednjih 12 meseci lekara specijalistu u ovoj službi je posetilo **54,17%** u proseku **7,08** puta, a **25,00%** je posetilo lekara u drugoj specijalističkoj službi **3,17** puta.

Lekara specijalistu u privatnoj praksi u poslednjih 12 meseci **20,83%** korisnika posetilo je **1,80** puta.

Na pitanje koliko dugo su čekali na pregled dobijeni su sledeći odgovori: Primitelj/a sam istog dana bez zakazivanja 6%, zakazano pre 7-15 dana 11%, i pre više od 30 dana 11%, zakazano im je pre manje od 7 dana 22% i zakazano pre 15-30 dana 50%.

Grafikon - Dužina čekanja

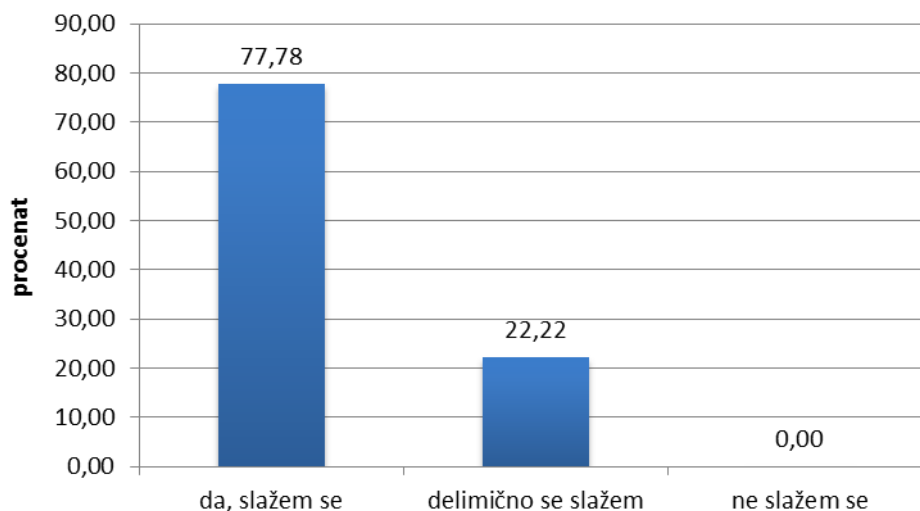


Na pitanje da li se slažu sa sledećim izjavama koje se odnose na specijalističku službu dobijeni su sledeći odgovori:



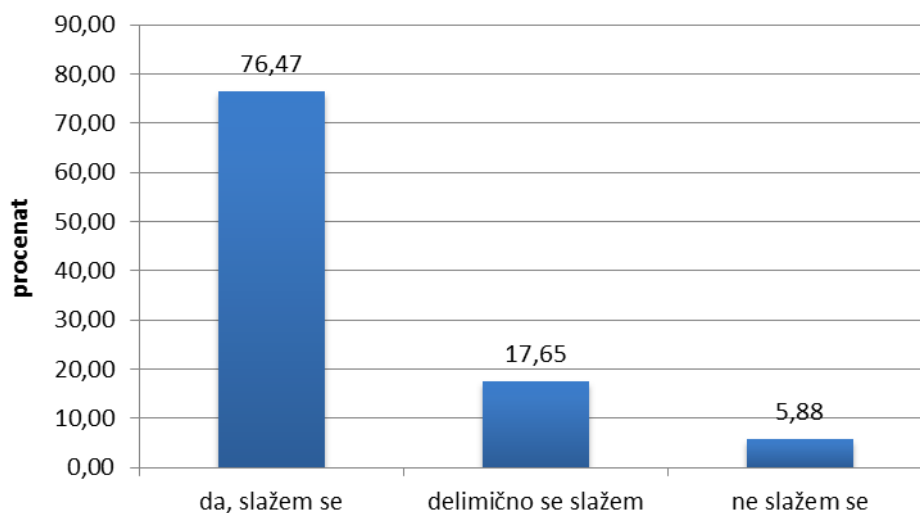
Sa izjavom da im je lekar posvetio dovoljno vremena tokom pregleda slaže se 78% ispitanika, a 22% se delimično slaže.

Grafikon - Posvećenost lekara



Sa izjavom da ih je lekar pažljivo slušao slaže se 76% ispitanika, 88% se delimično slaže i 6% se ne slaže.

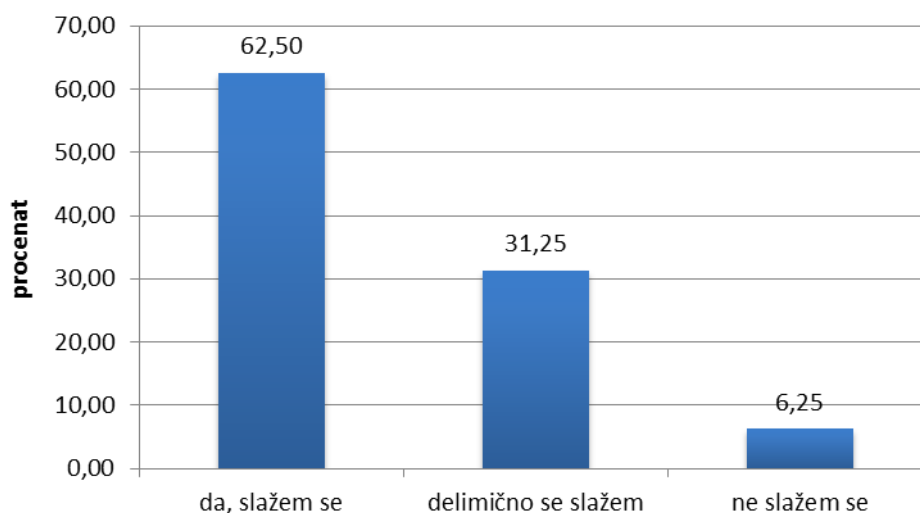
Grafikon - Slušanje pacijenta





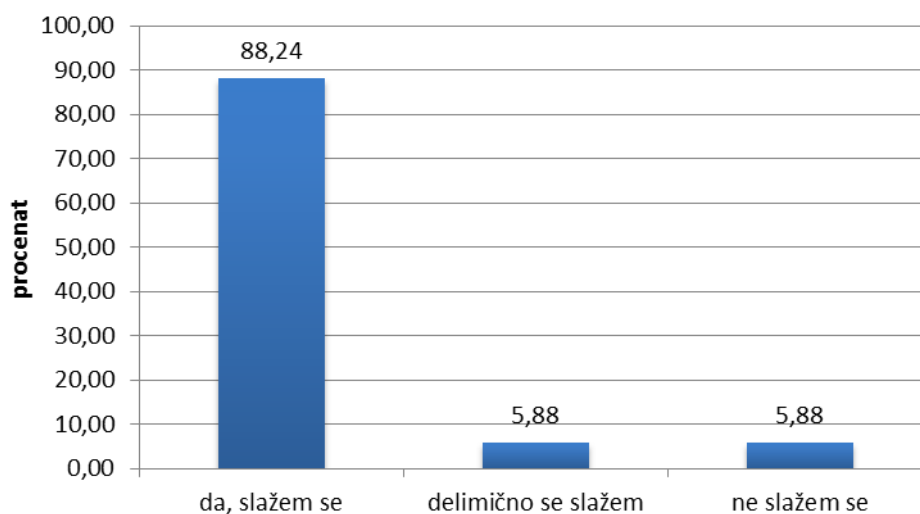
Sa izjavom da je lekar odvojio dovoljno vremena da razgovora sa njima slaže se 63% ispitanika, 31% se delimično slaže i 6% se ne slaže.

Grafikon - Odvojeno vreme za pacijente



Sa izjavom da je lekar dao jasna objašnjenja o bolestima i lekovima koje im prepisuje slaže se 88% ispitanika, 6% se delimično slaže i 6% se ne slaže.

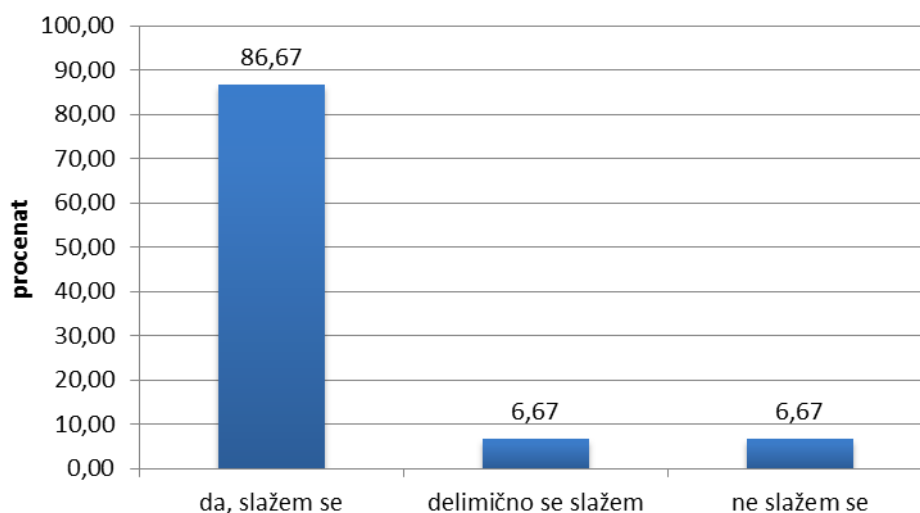
Grafikon - Jasna objašnjenja o bolestima i lekovima





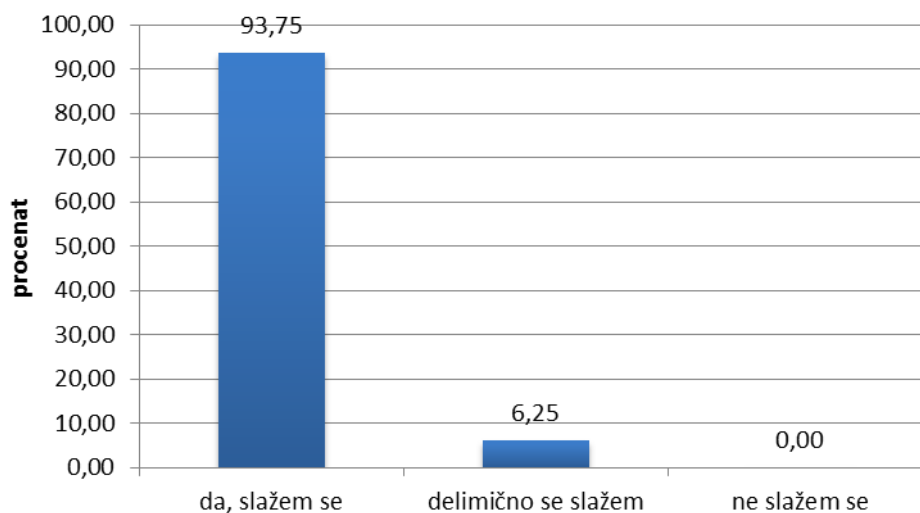
Sa izjavom da je lekar objasnio značaj testova na koje ih upućuje slaže se 86,6% ispitanika, 6,6% se delimično slaže i 6,6% se ne slaže.

Grafikon - Objasnjenje značaja testova



Sa izjavom da je osoblje bilo ljubazno i puno poštovanja slaže se 94% ispitanika, 6% se delimično slaže.

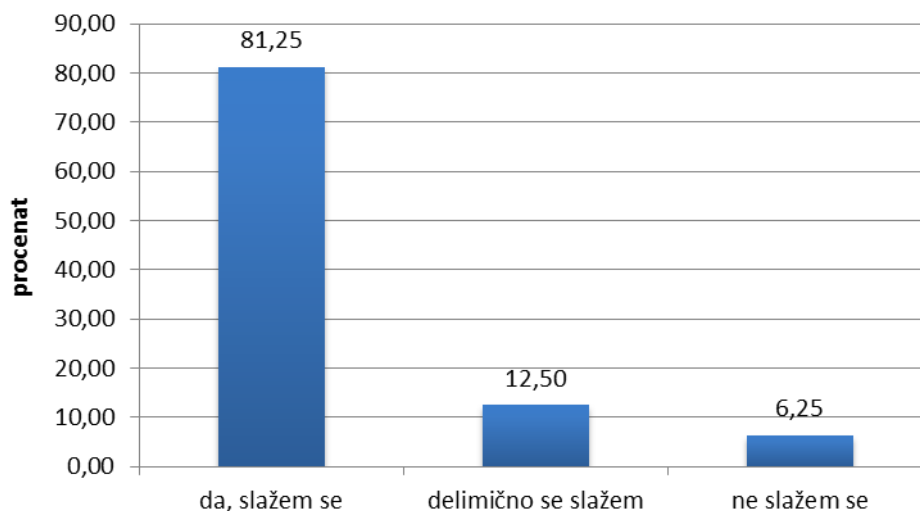
Grafikon - Ljubaznost osoblja





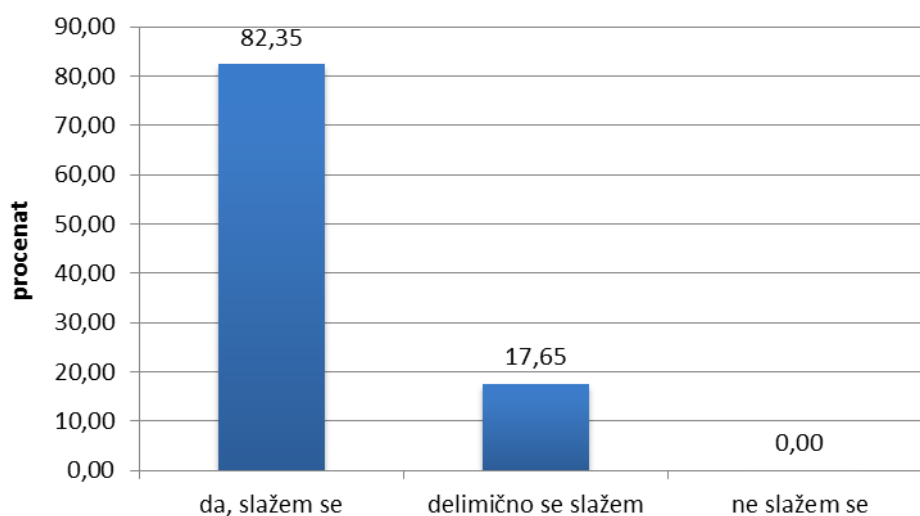
Sa izjavom da su jasno razumeli plan svog lečenja slaže se 81% ispitanika, 13% se delimično slaže i 6% se ne slaže.

Grafikon - Plan lečenja



Sa izjavom da se posle pregleda osećaju sposobnije da se izборе sa svojim zdravstvenim problemima slaže se 82% ispitanika, a 18% se delimično slaže.

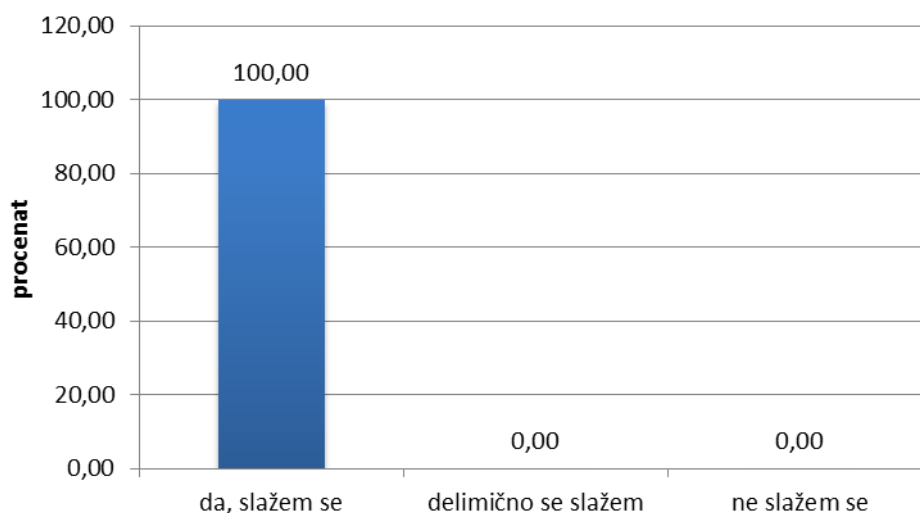
Grafikon - Sposobnost borbe sa zdravstvenim problemima





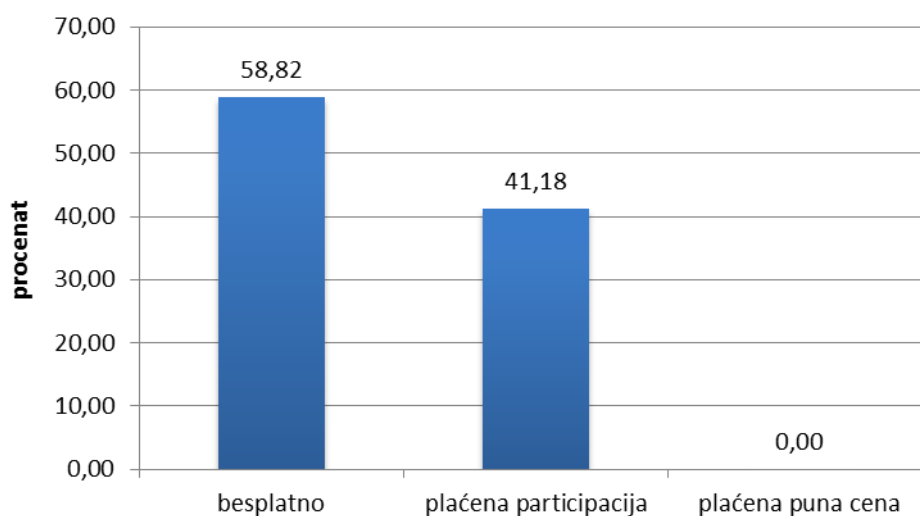
Sa izjavom da postoji kutija/knjiga za žalbe i primedbe slaže se 100% ispitanika.

Grafikon - Kutija/knjiga za žalbe i primedbe



Na pitanje da li su pregled specijaliste dobili besplatno ili su morali da plate: 59% je dobilo besplatno, 41% je platilo participaciju, dok niko nije platio punu cenu.

Grafikon - Plaćanje pregleda





Uzevši sve u obzir korisnici su iskazali koliko su zadovoljni zdravstvenom zaštitom u toj specijalističkoj službi. Nezadovoljnih i veoma nezadovoljnih nema. Ni zadovoljno ni nezadovoljno je 11%, veoma zadovoljno 22% i zadovoljno 67%.

Grafikon - Zadovoljstvo zdravstvenom zaštitom

