dr. Mirna Macur, dr. Majda Černič-Istenič,[1]:

VPRAŠALNIK ZA UPORABNIKE ZDRAVSTVENIH STORITEV

1. DEL – UVOD

ŠIFRA ANKETARJA:_____

ID RESPOPNDETA: _____

Dober dan. Moje ime je _____ in delam za Gral-Iteo, neodvisno tržnoraziskovalno agencijo. Za potrebe Fakultete za družbene vede , Univerza v Ljubljani, izvajamo raziskavo o kvaliteti zdravstvenih storitev. Gospa/gospod (**GLEJ SEZNAM**) iz vašega gospodinjstva, ki je rojen/a leta _____ (**GLEJ SEZNAM**), je v aprilu ali marcu letos že sodelovala v telefonski raziskavi, ki jo je izvajala Fakulteta za družbene vede. Ali ste vi ta oseba?

NE → ali lahko prosim govorim s to osebo

DA -> ali vas lahko prosim za kratek razgovor o zadovoljstvu z zdravstvenimi storitvami pri vašem osebnem zdravniku ? DA → **ZAČNI Z VPRAŠALNIKOM**

DA, vendar zdaj nimam časa → Ali bi si lahko kasneje vzeli nekoliko časa? Kdaj? _____

Za začetek se vam najlepše zahvaljujem za vaše sodelovanje.

Zagotavljam vam, da pri tem nihče ne bo imel vpogleda v vaše posamezne odgovore.

A: UVODNA VPRAŠANJA

A1. Ali ste od lanskega maja obiskali katerega od zdravnikov[2] ?

	da	Ne	
Splošnega zdravnika	1	2	→ **če da, izpolni polo B**
Zobozdravnika	1	2	→ **če da, izpolni polo C**
Ginekologa	1	2	
Specialista_____	1	2	
Specialista_____	1	2	

A2. Spol

Moški ……..1

Ženska……..2

A3. Katerega leta ste rojeni? [ ][ ]

---

[1] dr. Mirna Macur, Fakulteta za družbene vede, Inštitut za družbene vede
E-pošta: mirna.macur@guest.arnes.si;
dr. Majda Černič-Istenič, ZRC, Slovenska akademija znanosti in umetnosti,
E-pošta: MAJDACI@ALPHA.ZRC-SAZU.SI;

[2] Respondenti, ki so obiskali splošnega zdravnika in zobozdravnika v zadnjih 12. mesecih izpolnijo celoten vprašalnik, če pa so obiskali le enega od teh dveh zdravnikov v zadnjem letu, pa izpustijo eno izmed pol B in C (nerelevantno), pole D, E in F odgovarjajo vsi. Vsak respondent je obiskal vsaj enega od teh dveh zdravnikov v zadnjih 12. mesecih, kar smo zagotovili z vzorčenjem (s pomočjo telefonske ankete). Po izvedenem terenskem delu pa je bila baza prečiščena (glej vzorčenje!).

B: SPLOŠNI ZDRAVNIK

B1. Kolikokrat ste bili od maja lani pri splošnem zdravniku? [ ][ ]

B2. Kdaj ste bili zadnjič pri splošnem zdravniku? Mesec [ ][ ]

B3. Kdaj običajno obiščete splošnega zdravnika?

		DA	NE
1.	Hodim na redne, preventivne preglede	1	2
2.	Grem k zdravniku, ko se pojavijo prvi znaki bolezni	1	2
3.	Grem tedaj, ko si sam ne morem več pomagati	1	2
4.	Grem le tedaj, kadar sem zelo hudo bolan(a), poškodovan(a)	1	2
5.	Grem, kadar potrebujem napotnico	1	2

B4. Kje dela vaš splošni zdravnik:

V javnem zdravstvenem domu……1
V javnem zdravstvenem domu v privatni ordinaciji ……..2
V privatni zdravstveni organizaciji izven zdravstvenega doma……..3

B5. Ena od pacientovih pravic, ki jih določa nova zakonodaja, je svobodna izbira splošnega zdravnika in zobozdravnika. Kako ste si vi izbrali vašega splošnega zdravnika?

- Šel(a) sem k prvemu zdravniku, ki je bil v kraju/v ordinaciji na voljo oz. sem ostal(a) pri istem zdravniku…….1 → PRESKOK NA **B7**
- Izbral(a) sem si novega (svojega) zdravnika **….**……..2

B6. Če ste izbrali novega zdravnika, kako ste izvedeli zanj?
(EN MOŽEN ODGOVOR)

Od staršev, sorodnikov……...1
Od prijateljev……..2
Od sodelavcev……....3
Od znancev, sosedov……..4
Od prvotnega zdravnika…….5
Drugje:_____……...6

B7. Kako ste gledano v celoti zadovoljni s svojim splošnim zdravnikom? Prosimo, da ocenite zadovoljstvo z ocenami od 1 do 10, pri čemer 1 pomeni zelo nezadovoljen, 10 pa zelo zadovoljen.

zelo zadovoljen									zelo nezadovoljen
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1

B8. Kadar vam določajo dan vašega obiska pri splošnem zdravniku, ali upoštevajo resnost vaših zdravstvenih težav ?

V celoti……1
Delno……...2
Bolj malo…….3
Nikoli……..4
ne naročajo – pridem, ko imam zdravstvene probleme……..5

B9. Ko določijo uro obiska pri splošnem zdravniku ali upoštevajo kdaj lahko pridete ?

Vedno……1
Pogosto…..……...2
Včasih…….3
Nikoli……..4
Ne naročajo po urah ……..5

B10. Koliko časa v povprečju čakate v čakalnici

_____ ur, _____ minut

B11. Kako poteka sprejem pri vašem splošnem zdravniku?

Pridem na vrsto točno ob uri, ko sem naročen(a)……..1
Malo moram počakati da pridem na vrsto (upoštevajo vrstni red)……2
Ne upoštevajo vrstnega reda - nekateri imajo protekcijo..…….3
Drugo:_____……..4

B12. Kako ste zadovoljni s storitvami vašega splošnega zdravnika? Prosim, da vsakega od navedenih vidikov ocenite z ocenami od 1 do 5, pri čemer je 1 pomeni zelo nezadovoljen, 2 nezadovoljen, 3 dokaj zadovoljen, 4 zadovoljen in 5 zelo zadovoljen.

	Zelo zadovoljen	Zadovoljen	Niti zadovoljen niti nezadov.	Nezadov.	Zelo nezado v.
a) dolžino čakalne dobe (naročanje)	5	4	3	2	1
b) preprečevanjem kontaktov med bolnimi in zdravimi v čakalnici	5	4	3	2	1
c) opremljenostjo ordinacije	5	4	3	2	1
d) odnosom medicinskih sester do vas	5	4	3	2	1
e) odnosom administrativnega osebja do vas	5	4	3	2	1
f) informacijami, ki vam jih nudijo medic.sestre	5	4	3	2	1
g) informacijami, ki vam jih nudi administrativno osebje	5	4	3	2	1
h) prijaznostjo zdravnika	5	4	3	2	1
i) pripravljenostjo zdravnika, da posluša vaše zdravstvene težave	5	4	3	2	1
j) spoštovanjem vaše zasebnosti in dostojanstva	5	4	3	2	1
k) hitrostjo ukrepanja v postopku vašega zdravljenja	5	4	3	2	1
l) uspešnostjo zdravljenja	5	4	3	2	1

B13. Ali storitve pri vašem splošnem zdravniku izpolnjujejo vaša pričakovanja? Pri vsakem vidiku storitve prosim navedite, ali je bila storitev 3 – boljša kot ste pričakovali, 2 – takšna kot ste pričakovali ali 1 – slabša kot ste pričakovali.

	Boljša od pričakovane	Kot sem pričakoval(a)	Slabša od pričakovane
a) dolžina čakalne dobe (naročanje)	3	2	1
b) preprečevanje kontaktov med bolnimi in zdravimi v čakalnici	3	2	1
c) opremljenost ordinacije	3	2	1
d) odnos medicinskih sester do vas	3	2	1
e) Odnos administrativnega osebja do vas	3	2	1
f) nudenje informacij s strani medicinskih sester	3	2	1
g) nudenje informacij s strani administrativnega osebja	3	2	1
h) Prijaznost splošnega zdravnika	3	2	1
i) pripravljenost zdravnika, da posluša vaše zdravstvene težave	3	2	1
j) spoštovanje vaše zasebnosti in dostojanstva	3	2	1
k) hitrostj ukrepanja v postopku vašega zdravljenja	3	2	1
l) uspešnost zdravljenja	3	2	1

B14. Ali bi vašega splošnega zdravnika priporočili vašemu/vaši prijatelju/ici, če bi imel(a) podobne zdravstvene probleme kot vi?

Da, vedno……..1
Morda……2
Ne……..3

B15. Kako bi opisali vaš odnos do splošnega zdravnika (izberite eno trditev, ki vam je najbližja) ?

Ko se pogovarjam z zdravnikom/ico se počutim negotovega in nesamozavestnega……..…..1
Zdravniku /zdravnici običajno na kratko pojasnim svoje zdravstvene težave…….2
Svojemu/i zdravniku/ici običajno natančno pojasnim svoje zdravstvene težave…….3
Pogovor z osebnim zdravnikom/ico je odprt in dvostranski, tako da lahko
Povem tudi morebitne pomisleke do zdravljenja……4

B16. Kako bi ocenili svoje obnašanje pri zadnjem obisku splošnega zdravnika? Prosimo vas, da pri vsakem paru obkrožite eno številko, ki najbolj ustreza vašemu vedenju oz. počutju pri splošnem zdravniku, npr – npr. 1 pomeni zelo aktiven, 7 pa zelo neprijazen.

Bil(a) sem	zelo	zmerno		Ne eno ne drugo	zmerno		zelo	Bil(a) sem
Aktiven	1	2	3	4	5	6	7	Pasiven
Sproščen	1	2	3	4	5	6	7	nesproščen
Zaupljiv	1	2	3	4	5	6	7	nezaupljiv
Zbran	1	2	3	4	5	6	7	nezbran
Potrpežljiv	1	2	3	4	5	6	7	nepotrpežljiv

B17. Ali po obisku pri splošnem zdravniku/ici upoštevate vsa zdravnikova navodila?

Vedno……1
Pogosto……..2
Včasih……3

Redko……4
Nikoli……5

B18. Ali si pred jemanjem zdravil v navodilih preberete vpliv zdravil in stranske učinke?

Vedno……1
Pogosto……..2
Včasih……3
Redko……4
Nikoli……5

B19. Kako bi opisali odnos vašega splošnega zdravnika do vas ?
Prosim, da ob vsaki trditvi poveste, ali se z njo strinjate ali ne, s številko od 1 do 5, pri čemer 1 pomeni sploh se ne strinjam in 5 v celoti se strinjam:

	v celoti se strinjam		delno		sploh se ne strinjam
	5	4	3	2	1
1. Zdravnik/ica pozorno posluša moje zdravstvene težave	5	4	3	2	1
2. Zdravnik/ica me natančno pregleda	5	4	3	2	1
3. Po pregledu (in opravljenih preiskavah, če so bile le te potrebne) mi zdravnik/ica razumljivo razloži vzrok mojih težav	5	4	3	2	1
4. Zdravnik/ica mi vedno pojasni, kakšen bo potek mojega zdravljenja (nadalnji pregledi in zdravila)	5	4	3	2	1
5. Moj(a) zdravnik/ica mi natančno pojasni tudi, kako naj sam(a) skrbim za zdravje (odpoved razvadam, režim prehrane, itd.)	5	4	3	2	1

B20. Prosim, da se sedaj spomnite vašega zadnjega obiska pri splošnem zdravniku. Naštel(a) vam bom nekaj parov lastnosti, ki opisujejo odnos zdravnika do vas, vas pa prosim, da vsakemu paru dodelite oceno od 1 do 7, tako da na primer pri paru prijazen-neprijazen 1 pomeni zelo prijazen, 7 pa zelo neprijazen.

Bil (a) je	zelo	zmerno		Ne eno ne drugo	zmerno		zelo	Bil(a) je
Prijazen	1	2	3	4	5	6	7	Neprijazen
Topel	1	2	3	4	5	6	7	Hladen
Strokoven	1	2	3	4	5	6	7	Nestrokoven
Razumljiv	1	2	3	4	5	6	7	Nerazumljiv
Enakopraven	1	2	3	4	5	6	7	Vzvišen
Umirjen	1	2	3	4	5	6	7	Nestrpen
Naklonjen	1	2	3	4	5	6	7	Odklonilen
Potrpežljiv	1	2	3	4	5	6	7	Nepotrpežljiv

B21. Ali je vaš splošni/a zdravnik/ica naredil(a) za vas vse, kar je v njegovi/njeni moči?
V celoti……1
V precejšnji meri……2
Delno……...3
Bolj malo……4
Sploh ne……..5

B22. Ali je obravnava vašega zdravstvenega problema pri splošnem/i zdravniku/ici izpolnila vaša pričakovanja?
V celoti……1
V precejšnji meri……2
Delno……...3
Bolj malo……4

Sploh ne……..5

B23. V kolikšni meri ocenjujete, da se vam je izboljšalo zdravstveno stanje zaradi obiska pri splošnem zdravniku oz. zdravljenja, ki vam ga je predpisal? (odgovorite prosim z deležem od 0% do 100%)?
V PRIMERU VEČ RAZLIČNIH ZDRAVLJENJ V ZADNJEM LETU PRI SPLOŠNEM ZDRAVNIKU NAVEDITE ZA ZADNJE ZDRAVLJENJE

za_____ %…….…….1
splošnemu zdravniku sem šel/šla samo po napotnico – zdravil me je specialist……2

B24. Ali imate istega splošnega zdravnika kot pred spremembami v zdravstvu leta 1990 ?

Da……1
Ne……2

B25. Če primerjate vaš obisk pri splošnem zdravniku na začetku 90.let (pred spremembami v zdravstvu) in danes, kaj se je po vašem mnenju v tem času izboljšalo in kaj poslabšalo. Naštel(a) vam bom nekaj vidikov storitve, vas pa bi prosila, da vsakega izmed njih ocenite z ocenami od 1 do 5, pri čemer pomeni 1 – zelo poslabšala, 2 – poslabšala, 3 – ostala enaka 4 – izboljšala in 5 – zelo izboljšala.

	Zelo izboljšalo	Izboljšalo	Ostalo enako	Poslabšalo	Zelo poslabšalo
a) dolžina čakalnih dob (naročanje)	5	4	3	2	1
b) preprečevanje kontaktov med bolnimi in zdravimi	5	4	3	2	1
c) opremljenost ordinacij	5	4	3	2	1
d) odnos medicinskih sester do vas	5	4	3	2	1
e) odnos administrativnega osebja do vas	5	4	3	2	1
f) nudenje ustreznih informacij s strani medic.sester	5	4	3	2	1
g) nudenje ustreznih informacij s strani administrativnega osebja	5	4	3	2	1
h) prijaznost zdravnika	5	4	3	2	1
i) pozornost zdravnika do vaših zdravstvenih težav	5	4	3	2	1
j) spoštovanje zasebnosti in dostojanstva	5	4	3	2	1
k) hitrost ukrepanja pri vašem zdravljenju	5	4	3	2	1
l) uspešnost zdravljenja	5	4	3	2	1

B26. Ali pri svojem splošnem zdravniku plačujete storitve direktno z denarjem?

Vedno……..……1
Pogosto……2
Včasih…….3
Redko……..4
Nikoli……..5 → PRESKOK **B30**

(če da)

B27. Ali ste vnaprej informirani o ceni in načinu plačevanja zdravstvenih storitev,
ki vam jih predpiše splošni zdravnik: Da……...1
Ne……...2

B28. Katere storitve pri splošnem zdravniku ste od lanskega maja morali plačati iz svojega žepa:

_____
_____
_____
_____

B29. Če ste sami plačali katero od storitev pri splošnem zdravniku, ali:

	DA	NE
1. Ste prej prišli na vrsto, kot če ne bi plačali	1	2
2. Se vam je vaš zdravnik bolj posvetil kot sicer	1	2
3. Vam takšnih storitev vaš zdravnik v rednem času ne bi nudil	1	2
4. Se je vaš zdravstveni problem bolje (kakovostneje) razrešil	1	2
5. Se vam zdi, da bi to storitev moralo kriti (obvezno ali prostovoljno) zavarovanje	1	2
6. Se vam je zdela cena za storitev previsoka	1	2

B30. Ali bi zapustili svojega splošnega zdravnika, če vas ta ne bi hotel napotiti k specialistu?

Da, v vsakem primeru…….1
Odvisno od zdravstvenega problema……..2
Ne……3

B31. Ali ste trenutno naročeni pri kakšenm specialistu?
Da……...1
ne ……..…2 → PRESKOK NA **B33**

(ČE DA)
B32. Koliko časa ste ali pa boste čakali, da pridete na vrsto pri specialistu ?
ČE JE NAROČEN PRI VEČIH SPECIALISTIH, NAJ NAVEDE NAJDALJŠO ČAKALNO DOBO

_____ mesecev in _____ dnevov

B33. Ali bi bili vi pripravljeni plačati iz lastnega žepa zdravstveno storitev, če bi se lahko izognili dolgi čakalni dobi in bi vam zdravnik ponudil takojšnjo storitev?
NE BERI ODGOVOROV IN IZBERI NAJPRIMERNEJŠI ODGOVOR

Da……1
Odvisno od potrebnega zneska (do _____SIT)……..2
Odvisno od zdravstvenega problema……..3
Ne……4

C: ZOBOZDRAVNIK

C1. Kolikokrat ste bili od maja lani pri zobozdravniku? [ ][ ]

C2. Kdaj ste bili zadnjič pri zobozdravniku? Mesec [ ][ ]

C3. Kdaj običajno obiščete zobozdravnika?

	DA	NE
1. Hodim na redne, preventivne preglede	1	2
2. Grem k zobozdravniku, ko smatram, da je potrebno popravilo	1	2
3. Grem kadar me boli zob	1	2

C4. Kje dela vaš zobozdravnik:

V javnem zdravstvenem domu……1
V javnem zdravstvenem domu v privatni ordinaciji ……..2
V privatni zdravstveni organizaciji izven zdravstvenega doma……..3

C5. Ena od pacientovih pravic, ki jih določa nova zakonodaja, je svobodna izbira zobozdravnika in zobozdravnika. Kako ste si vi izbrali vašega zobozdravnika?

- Šel(a) sem k prvemu zobozdravniku, ki je bil v kraju/v ordinaciji na voljo oz. sem ostal(a) pri istem zobozdravniku…….1 → PRESKOK NA **C7**
- Izbral(a) sem si novega (svojega) zobozdravnika **……**……..2

C6. Če ste izbrali novega zobozdravnika, kako ste izvedeli zanj?
(EN MOŽEN ODGOVOR)

Od staršev, sorodnikov……...1
Od prijateljev……..2
Od sodelavcev……....3
Od znancev, sosedov……..4
Od prvotnega zobozdravnika…….5
Drugje:_____……...6

C7. Kako ste gledano v celoti zadovoljni s svojim zobozdravnikom? Prosimo, da ocenite zadovoljstvo z ocenami od 1 do 10, pri čemer 1 pomeni zelo nezadovoljen, 10 pa zelo zadovoljen.

zelo zadovoljen									zelo nezadovoljen
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1

C8. Kadar vam določajo dan vašega obiska pri zobozdravniku, ali upoštevajo resnost vaših zdravstvenih težav ?

V celoti……1
Delno……...2
Bolj malo…….3
Nikoli……..4
ne naročajo – pridem, ko imam zdravstvene probleme……..5

C9. Ko določijo uro obiska pri zobozdravniku ali upoštevajo kdaj lahko pridete ?

Vedno……1

Pogosto…..……...2
Včasih…….3
Nikoli……..4
Ne naročajo po urah ……..5

C10. Koliko časa v povprečju čakate v čakalnici

_____ ur, _____ minut

C11. Kako poteka sprejem pri vašem zobozdravniku?

Pridem na vrsto točno ob uri, ko sem naročen(a)……..1
Malo moram počakati da pridem na vrsto (upoštevajo vrstni red)……2
Ne upoštevajo vrstnega reda - nekateri imajo protekcijo..…….3
Drugo:_____……..4

C12. Kako ste zadovoljni s storitvami vašega zobozdravnika? Prosim, da vsakega od navedenih vidikov ocenite z ocenami od 1 do 5, pri čemer je 1 pomeni zelo nezadovoljen, 2 nezadovoljen, 3 dokaj zadovoljen, 4 zadovoljen in 5 zelo zadovoljen.

	Zelo zadovoljen	Zadovoljen	Niti zadovoljen niti nezadov.	Nezadov.	Zelo nezado v.
a) Dolžino čakalne dobe (naročanje)	5	4	3	2	1
b) Opremljenostjo ordinacije	5	4	3	2	1
c) Odnosom medicinskih sester do vas	5	4	3	2	1
d) Informacijami, ki vam jih nudijo medic.sestre	5	4	3	2	1
e) Prijaznostjo zobozdravnika	5	4	3	2	1
f) Pripravljenostjo zobozdravnika, da posluša vaše zdravstvene težave	5	4	3	2	1
g) Spoštovanjem vaše zasebnosti in dostojanstva	5	4	3	2	1
h) Kakovostjo storitve pri vašem zobozdravniku	5	4	3	2	1

C13. Ali storitve pri vašem zobozdravniku izpolnjujejo vaša pričakovanja? Pri vsakem vidiku storitve prosim navedite, ali je bila storitev 3 – boljša kot ste pričakovali, 2 – takšna kot ste pričakovali ali 1 – slabša kot ste pričakovali.

	Boljša od pričakovane	Kot sem pričakoval(a)	Slabša od pričakovane
a) dolžina čakalne dobe (naročanje)	3	2	1
c) opremljenost ordinacije	3	2	1
d) odnos medicinskih sester do vas	3	2	1
f) nudenje informacij s strani medicinskih sester	3	2	1
h) Prijaznost zobozdravnika	3	2	1
i) pripravljenost zobozdravnika, da posluša vaše zdravstvene težave	3	2	1
j) spoštovanje vaše zasebnosti in dostojanstva	3	2	1
k) kakovost storitve pri vašem zobozdravniku	3	2	1

C14. Ali po obisku pri zobozdravniku/ici upoštevate vsa zdravnikova navodila?

Vedno……1
Pogosto……..2
Včasih……3
Redko……4
Nikoli……5

C15. Prosim, da se sedaj spomnite vašega zadnjega obiska pri zobozdravniku. Naštel(a) vam bom nekaj parov lastnosti, ki opisujejo odnos zobozdravnika do vas, vas pa prosim, da vsakemu paru dodelite oceno od 1 do 7, tako da na primer pri paru prijazen-neprijazen 1 pomeni zelo prijazen, 7 pa zelo neprijazen.

Bil (a) je	zelo	zmerno		Ne eno ne drugo	zmerno		zelo	Bil(a) je
Prijazen	1	2	3	4	5	6	7	Neprijazen
Topel	1	2	3	4	5	6	7	Hladen
Strokoven	1	2	3	4	5	6	7	Nestrokoven
Razumljiv	1	2	3	4	5	6	7	Nerazumljiv
Enakopraven	1	2	3	4	5	6	7	Vzvišen
Umirjen	1	2	3	4	5	6	7	Nestrpen
Naklonjen	1	2	3	4	5	6	7	Odklonilen
Potrpežljiv	1	2	3	4	5	6	7	Nepotrpežljiv

B16. Ali je vaš zobozdravnik/ica naredil(a) za vas vse, kar je v njegovi/njeni moči?

V celoti……1
V precejšnji meri……2
Delno……...3
Bolj malo……4
Sploh ne……..5

C17. Ali je obravnava vašega zdravstvenega problema pri zobozdravniku/ici izpolnila vaša pričakovanja?

V celoti……1
V precejšnji meri……2

Delno……...3
Bolj malo……4
Sploh ne……..5

C18. V kolikšni meri ocenjujete, da se vam je zaradi obiska pri zobozdravniku izboljšal vaš zdravstveni problem ? (odgovorite prosim z deležem od 0% do 100%)?
V PRIMERU VEČ RAZLIČNIH ZDRAVLJENJ V ZADNJEM LETU PRI ZOBOZDRAVNIKU NAVEDITE ZA ZADNJE ZDRAVLJENJE

za_____%

C19. Ali imate istega zobozdravnika kot pred spremembami v zdravstvu leta 1990 ?

Da……1
Ne……2

C20. Če primerjate vaš obisk pri zobozdravniku na začetku 90.let (pred spremembami v zdravstvu) in danes, kaj se je po vašem mnenju v tem času izboljšalo in kaj poslabšalo. Naštel(a) vam bom nekaj vidikov storitve, vas pa bi prosila, da vsakega izmed njih ocenite z ocenami od 1 do 5, pri čemer pomeni 1 – zelo poslabšala, 2 – poslabšala, 3 – ostala enaka 4 – izboljšala in 5 – zelo izboljšala.

	Zelo izboljšalo	Izboljšalo	Ostalo enako	Poslabšalo	Zelo poslabšalo
a) dolžina čakalnih dob (naročanje)	5	4	3	2	1
b) opremljenost ordinacij	5	4	3	2	1
c) odnos medicinskih sester do vas	5	4	3	2	1
d) nudenje ustreznih informacij s strani medic.sester	5	4	3	2	1
e) prijaznost zobozdravnika	5	4	3	2	1
f) Pozornost zobozdravnika do vaših zdravstvenih težav	5	4	3	2	1
g) spoštovanje zasebnosti in dostojanstva	5	4	3	2	1
h) Kakovost storitve pri vašem zobozdravniku	5	4	3	2	1

C21. Ali pri svojem zobozdravniku plačujete storitve direktno z denarjem?

Vedno……..……1
Pogosto……2
Včasih…….3
Redko……..4
Nikoli……..5 → PRESKOK **B24**

(če da)
C22. Ali ste vnaprej informirani o ceni in načinu plačevanja zdravstvenih storitev,
ki vam jih predpiše zobozdravnik: Da……...1
Ne……...2

C23. Katere storitve pri zobozdravniku ste od lanskega maja morali plačati iz svojega žepa:

_____
_____
_____
_____

C24. Če ste sami plačali katero od storitev pri zobozdravniku, ali:

	DA	NE
1. Ste prej prišli na vrsto, kot če ne bi plačali	1	2
2. Se vam je vaš zobozdravnik bolj posvetil kot sicer	1	2
3. Vam takšnih storitev vaš zobozdravnik v rednem času ne bi nudil	1	2
4. Se je vaš zdravstveni problem bolje (kakovostneje) razrešil	1	2
5. Se vam zdi, da bi to storitev moralo kriti (obvezno ali prostovoljno) zavarovanje	1	2
6. Se vam je zdela cena za storitev previsoka	1	2

D: SPLOŠNO

D1. Na katerih področjih bi se po vašem mnenju morale danes izboljšati zdravstvene storitve? Pri vsakem zdravniku (splošnem, zobozdravniku, specialistu in zdravstvene storitve na splošno) navajamo več področij in vas prosimo, da pri vsakem navedete ali bi se storitev morala:

1 - zelo izboljšati
2 – izboljšati ali
3 – izboljšave niso potrebne.

Pri specialistih vpišite na črto specialista, ki ga anketirani najpogosteje obiskuje, npr. ginekologa, okulista ipd.

	splošni zdravnik	**zobo zdravnik**	**specialist _____**	**zdrav. storit v splošnem**
1. Čakalne dobe (naročanje)	1 2 3	1 2 3	1 2 3	1 2 3
2. Dolžina čakanja v čakalnici	1 2 3	1 2 3	1 2 3	1 2 3
3. Opremljenost ordinacij	1 2 3	1 2 3	1 2 3	1 2 3
4. Informiranje pacientov o njihovih pravicah	1 2 3	1 2 3	1 2 3	1 2 3
5. Informiranje pacientov o drugih možn.zdravljenja	1 2 3	1 2 3	1 2 3	1 2 3
6. Odnos medicinskih sester	1 2 3	1 2 3	1 2 3	1 2 3
7. Odnos zdravnika do vas	1 2 3	1 2 3	1 2 3	1 2 3
8. Dostopnost storitev	1 2 3	1 2 3	1 2 3	1 2 3
9. Kakovost storitev	1 2 3	1 2 3	1 2 3	1 2 3
10. Drugo:_____	1 2 3	1 2 3	1 2 3	1 2 3

D2. Ali ste bili kdaj nezadovoljni z opravljeno storitvijo pri katerem od svojih zdravnikov?

1. DA - s katerim:
- s splošnim zdravnikom…….1
- z zobozdravnikom ……2
- s specialistom: _____…….3

2. NE..……4 → PRESKOK **D6**

(ČE D2= DA)

D3. Kaj ste storili:

Ostal(a) sem pri istem/i zdravniku/ici in se nisem pritožil(a)……..1 → PRESKOK **D4**
Od takrat redkeje obiskujem tega/to zdravnika/ico……...……2 → PRESKOK **D4**
Povedal(a) sem mu/ji, kaj mi pri njem/njej ni všeč……..3 → PRESKOK **D5**
Vložil(a) sem pritožbo……..4→ PRESKOK **D5**
Zamenjal(a) sem zdravnika/ico……5 → PRESKOK **D6**

(ČE D3 = 1 ALI 2)

D4. Če se niste pritožili, zakaj ne?

……
……
…… → PRESKOK **D6**

(ČE D3 =3 ALI 4)

D5. Če ste se pritožili (direktno zdravniku ali pisno), kakšen je bil rezultat?

……
……
……

D6. Kako bi ravnali danes, če bi bili nezadovoljni s katerim od svojih zdravnikov?

IZBERITE PROSIM EN ODGOVOR

Še vedno bi ostal(a) pri istem/i zdravniku/ici……..1
Še vedno bi ostal(a) pri istem/i zdravniku/ici, a bi ga/jo redkeje obiskal(a)…...2
Takoj bi zamenjal(a) zdravnika/ico…….3
Osebno bi se pritožil(a) svojemu/ji zdravniku/ici……4
Vložil(a) bi pisno pritožbo……...5

D7. Ali ste kdaj dali zdravniku denar ali darilo, ki je po vrednosti presegalo simbolno dejanje pozornosti?

Da……1
Ne…….2 → PRESKOK **D9**

(ČE SO ODGOVORILI D7= DA)
D8. Ali ste zaradi tega bili deležni:

	DA	NE
1. Krajše čakalne dobe	1	2
2. Boljše zdravstvene storitve	1	2
3. Hitrejše zdravstvene storitve	1	2
4. Boljše namestitve v bolnišnici	1	2
5. Drugo:_____	1	2

D9. Kadar vi ali člani vaše družine potrebujete zdravniško ali zobozdravniško pomoč, ali poskušate dobiti priporočilo za zdravnika preko svojih sorodnikov, prijateljev ali znancev?

Da……..1
Ne……..2 → PRESKOK **D11**

D10. Ali tako ravnate samo včasih ali skoraj vedno?

Včasih……1
Skoraj vedno……..2

D11. Ali menite, da bi morali oblikovalci zdravstvene politike v vašem kraju oz. v vašem zdravstvenem domu upoštevati tudi želje in voljo uporabnikov zdravstvenih storitev?

Da……1
Ne……2
Ne vem……3

D12. Ali bi bili vi osebno pripravljeni sodelovati pri oblikovanju/izboljševanju zdravstvene politike v vašem kraju, v vašem zdravstvenem domu?

Da……1
Ne…….2 → PRESKOK **D14**

D13. Če da, na katerih področjih? Za vsako področje prosim, navedite ali bi želeli sodelovati pri njegovem odločanju oz. izboljševanju ali ne.

DA	NE	
1	2	1. Vsebina zdravstvenih storitev
1	2	2. Sklepanje pogodb z izvajalci zdravstvenih storitev
1	2	3. Oblikovanje kvalitetnejših odnosov med zdravnikom in pacientom
1	2	4. Upravljanje čakalnih list (vrst)
1	2	5. Obravnava pritožb pacientov

D14. Ali ste kdaj obiskali kakšnega alternativnega zdravilca?

Da……1

Ne…….2 → PRESKOK NA POLO **E**

D15. Zakaj ste ga obiskali?
OBKROŽITE EN MOŽEN ODGOVOR. V PRIMERU VEČIH ODGOVOROV IZBERITE NAJMOČNEJŠI RAZLOG

Ker bolj zaupam alternativnim metodam zdravljenja……..1
Ker se mi bolj posveti in se z menoj lepše pogovori……2
Da bi z alternativnimi metodami dopolnil(a) zdravljenje svojega zdravnika……..3
Drug razlog:_____…….4
Nikoli nisem obiskal(a) alternativnega zdravilca…….5

D16. V kolikšni meri ocenjujete, da se vam je izboljšalo zdravstveno stanje zaradi obiska pri alternativnem zdravilcu oz. zdravljenja, ki vam ga je predpisal? (odgovorite, prosim, z deležem od 0% do 100%)?
V PRIMERU VEČ RAZLIČNIH ZDRAVLJENJ PRI ALTERNATIVNEM ZDRAVILCU, OCENITE USPEŠNOST ZADNJEGA ZDRAVLJENJA

za_____ %

E: ZDRAVSTVENO ZAVAROVANJE

E1. Ali ste obvezno zdravstveno zavarovani (imate urejeno zdravstveno izkaznico)?
Da……1
Ne……2

E2. Ali ste prostovoljno zdravstveno zavarovani?
Da……1
Ne……2 → PRESKOK **E5**

(ČE JE PROSTOVOLJNO ZAVAROVAN)
E3. Če ste prostovoljno zavarovani, pri kateri zavarovalnici? ODGOVOROV NE BERI

Pri Zavodu za Zdravstveno Zavarovanje Slovenije (ZZZS)……1
Pri Zavarovalni družbi Adriatik ……...2
Pri Zavarovalni družbi Slovenika……3
Ne vem pri kateri zavarovalnici ……...4
Drugo:_____……5

(ČE JE PROSTOVOLJNO ZAVAROVAN)
E4. Za katere pakete ste prostovoljno zdravstveno zavarovani?

Samo za paket, ki pokriva doplačila - popolno zdravstveno zavarovanje……1
Za paket, ki pokriva doplačila in za paket nadstandardnih storitev……...2
Za paket, ki pokriva doplačila in za paket nadstandard oddih, nego in podobno…….3
Druge variante - katere:_____…….4
Ne ve, za katere pakete je prostovoljno zavarovan……5

(ČE JE OBVEZNO ZAVAROVAN)
E5. Ali ste seznanjeni s pravicami, ki vam jih nudi obvezno zdravstveno zavarovanje?
Da……1
Ne……2

(ČE JE PROSTOVOLJNO ZAVAROVAN)
E6. Ali ste seznanjeni s pravicami, ki vam jih nudi prostovoljno zdravstveno zavarovanje?
Da……1
Ne……2

E7. Ali vam način, kakor ste zdravstveno zavarovani, zagotavlja zadosten občutek varnosti?

Počutim se popolnoma varnega……..1
Počutim se delno varnega……...2
Počutim se dokaj nezavarovanega……..3

E8. Navedli bi vam nekaj trditev, ki se nanašajo na sedanji sistem zdravstvenega zavarovanja, vas pa bi prosila, da za vsako poveste, ali se z njo strinjate ali ne, s številko od 1 do 5, pri čemer 1 pomeni sploh se ne strinjam in 5 v celoti se strinjam:

	v celoti se strinjam		delno		sploh se ne strinjam
1. Revnejšim ljudem, ki niso dodatno zavarovani in ki ne zmorejo doplačila, kvalitetne zdravstvene storitve niso več dostopne	5	4	3	2	1
2. Prav je da tisti, ki hoče popolnejšo in kvalitetnejšo zdravstveno uslugo, to plača sam iz svojega žepa	5	4	3	2	1
3. Tisti, ki živijo bolj rizično, naj bi več prispevali v zdravstveno zavarovanje (kadilci, alkoholiki ipd.)	5	4	3	2	1

E9. Pomislite, da bi se pravice iz obveznega zavarovanja še nadalje krčile, in da bi se večal delež neposrednega plačila zdravstvenih storitev oz. da bi se širili drugi, prostovoljni načini zavarovanja? Naštel(a) vam bo nekaj morebitnih posledic tega, vas pa bi za vsako prosila, da njeno verjetnost ocenite z oceno od 1 do 5, pri čemer 1 pomeni da se vam zdi posledica zelo neverjetna in 5 da se vam zdi posledica zelo verjetna.

	Zelo Verjetna				Zelo Neverjetna
1. Povečala se bi kvaliteta zdravstvenih storitev	5	4	3	2	1
2. Povečala se bi dostopnost zdravstvenih storitev	5	4	3	2	1
3. Povečala se bi skrb ljudi za lastno zdravje	5	4	3	2	1
4. Zmanjšalo se bi število zdravstvenih storitev	5	4	3	2	1
5. Poslabšalo se bi zdravstveno stanje prebivalstva	5	4	3	2	1
6. Za zdravstvo bi bilo več denarja	5	4	3	2	1

E10. Kakšen način plačevanja zdravstevnih storitev se vam zdi najprimernejši?

Sprotno plačevanje zavarovalnih premij…….1
Odvajanje določenega deleža od osebnega dohodka (kot obvezno zav.)...2
Neposredno plačilo po vsaki opravljeni storitvi……..3

E11. Ali si morda predstavljate, koliko približno stane običajen (rutinski) pregled pri splošnem zdravniku?

I__I__I__I__I__I SIT……1
Ne vem……2

E12. Ali morda veste, kolikšna je višina prispevne stopnje za obvezno zavarovanje, oz. koliko vam od plače odtegujejo za zdravstvo?

I__I__I %……..1
Ne vem……..……2 → PRESKOK NA POLO **F**

(če navede %)
E13. Ali se vam zdi takšna višina prispevne stopnje za pravice, kot jih imate iz obveznega zavarovanja, ustrezna, ali ne?

Popolnoma je ustrezna……1
Je prenizka……...2
Je previsoka…….3
Ne ve, če je ustrezna……4
Ne ve, kolikšna je višina prispevne stopnje……5
Drugo:_____……6

F: INFORMACIJA O UPORABNIKU

Tako sva prišla sva do zadnjega dela vprašalnika. Prosil(a) bi vas še za nekaj podatkov o vas za razvrstitvene namene.

F1. Katera je vaša najvišja stopnja izobrazbe?

Manj kot osnovno šolo……1
Osnovno šolo……2
Poklicno šolo……3
Srednjo šolo……..4
Višjo, visoko šolo……5
Specializacija, magisterij, doktorat……..6

F2. Ali nam lahko poveste kakšen je vaš delovni status ?
V PRIMERU KO JE MOŽNIH VEČ DELOVNIH STATUSOV, NAJ SE OSEBA ODLOČI ZA GLAVNI DELOVNI STATUS

Zaposleni……1
Samozaposlen – obrtnik, podjetnik, v svobodnem poklicu……2
Kmet, delo na kmetiji……..3 → PRESKOK **F4**
Brezposelen……4 → PRESKOK **F4**
Študent, dijak……..5 → PRESKOK **F4**
Upokojen……6 → PRESKOK **F4**
Drugo_____…...7

F3. Kakšen je vaš sedanji položaj na delovnem mestu ?

Ima vodilni položaj na ravni podjetja, ustanove……1
Ima vodstveni položaj na ravni delovne enote (vodja Službe, sektorja, oddelka)……..2
Neposredno vodi in nadzira delo izvršilnih delavcev (mojster, delovodja ipd.)……3
Je zaposlen, a nima vodilnega, vodstvenega položaja……4
Ne vem……5
Brez odgovora……6
Nikoli ni bil zaposlen……..7

F4. Ali mi lahko prosim poveste, v kateri dohodkovni razred spada vaše gospodinjstvo, če upoštevate vse skupne mesečne neto dohodke (vse zaslužke, pokojnine, štipendije in druge dohodke)?

Manj kot 60.000 SIT……1
60.000 do 79.000 SIT……...2
80.000 do 99.000 SIT……...3
100.000 do 119.000 SIT……...4
120.000 do 139.000 SIT……..5
140.000 do 159.000 SIT……..6
160.000 do 199.000 SIT……..7
200.000 do 239.000 SIT……..8
240.000 do 279.000 SIT……..9
280.000 do 319.000 SIT……10
Nad 320.000 SIT……11

Ne ve……98
Ne želi odgovoriti……99

F5. Prosimo navedite velikost kraaj bivanja?

Vas, kraj ali trg do 2000 prebivalci……1
Kraj z nad 2000 do 10.000 prebivalci……2

Kraj z nad 10.000 do 50.000 prebivalci…….3
Kraj z nad 50.000 prebivalci (Ljubljana, Maribor)……4

F6. Ali mi prosim lahko poveste, koliko oseb skupaj z vami še živi v vašem gospodinjstvu?

	Skupaj oseb (skupaj z vami)
	Koliko od tega je otrok in mladine pod 18 let
	Koliko od tega je zaposlenih in drugih oseb z lastnimi dohodki

F7. Kakšen je vaš stanovanjski status?

Stanuje pri starših (lastnih ali partnerjevih)……..1
Stanuje v lastnem stanovanju (je lastnik ali solastnik stanovanja)……...2
Je najemnik po neprofitni najemnini (v socialnem, neprofitnem ali kadrovskem /službenem stanovanju)…….3
Je najemnik po profitni najemnini…….4
Biva v študentskem ali samskem domu……..5
Drugo……6

F8. Kateremu družbenemu sloju (razredu) se vam, zdi da pripadate?
Čisto spodnjem……1
Nižjem srednjem…….2
Srednjem……3
Višjem srednjem…….4
Zgornjem……5
Zavrnil odgovor……..6
Ne vem……8
Brez odgovora……9

F9. Koliko je od vas oddaljena najbližja lekarna ?

do 1 km……1
1 do 5 km…….2
nad 5 km……..3

F10. Koliko časa porabite do najbližje lekarne? _____ min

F11. Koliko je od vas oddaljen zdravstveni dom oz. zdravnik, ki ga najpogosteje obiskujete?

do 1 km……1
1 do 5 km…….2
nad 5 km……..3

F12. Koliko časa porabite do najbližjega zdravnika? _____ min

F13. Zanima nas v kolikšni meri skrbite za lastno zdravje?

Zelo skrbim…….1
Skrbim……..…2
Bolj malo, premalo…….3
Skoraj nič……4

F14. Ali lahko ocenite kakšen imajo spodaj navedeni dejavniki na vaše zdravje? Ocenjujete od 1 do 5, pri čemer pomeni 1 zalo negativen, 2 negativen, 3 nima posebenga vpliva, 4 pozitiven in 5 zelo pozitiven.

	zelo	pozitiv	Nima	negativ	zelo	ne

	pozitiven	en	posebne ga vpliva	en	negativen	vem
A : Moje delovno okolje	5	4	3	2	1	9
B: Moje bivalno okolje	5	4	3	2	1	9
C: Jaz sam	5	4	3	2	1	9
D: Družina	5	4	3	2	1	9
E: Zdravniki	5	4	3	2	1	9
F: Izobraževanje (šole)	5	4	3	2	1	9
G: Množični mediji (tisk, RTV)	5	4	3	2	1	9

F15. Kakšno je vaše zdravstveno stanje na splošno?

Odlično…….1
Zelo dobro…….2
Dobro……3
Slabo…….4
Zelo slabo…….5

Tako sva prišla do konca. Njalepše se vam zahvaljujem za vaše sodelovanje in vam želim še naprej lep dan.

Datum (dan/mesec/leto): I__I__I__I__I__I__I