

Detalji vezano uz metodologiju Europske zdravstvene ankete dostupni su u publikaciji „Europska zdravstvena anketa u Hrvatskoj 2019. Osnovni pokazatelji“. U dvoetafnoj stratificiranoj uzorku odabrano je 3.600 kućanstava s područja Hrvatske iz kojih su anketirani svi pojedinci koji su u trenutku anketiranja imali minimalno 15 navršanih godina, ukoliko su pristali na anketiranje. Ukupno je odgovorilo 5.446 ispitanika.

Prema rezultatima Europske zdravstvene ankete val 3, liječnika opće/obiteljske medicine radi svojih potreba konzultiralo je 74,6% stanovnika prije manje od 12 mjeseci, 24% prije 12 mjeseci ili više, a 1,4% stanovnika nikada. S liječnikom specijalistom radi svojih potreba konzultiralo se prije manje od 12 mjeseci 47% stanovnika. Na pitanja vezano uz iskustvo pacijenata prilikom korištenja zdravstvene zaštite odgovarale su samo osobe koje su posjetili liječnika opće/obiteljske medicine i/ili liječnika specijalista prije manje od 12 mjeseci.

REZULTATI

ISKUSTVO PACIJENATA - OBITELJSKA MEDICINA

Dovoljno vremena provedeno s pacijentom

Velika većina pacijenata koji su izvijestili o svojem iskustvu tijekom zadnjeg posjeta liječniku opće/obiteljske medicine, smatrala je da je njihov liječnik opće/obiteljske medicine proveo dovoljno vremena s njima: 70,1% smatralo je da je s njima definitivno proveo dovoljno vremena, a 24,1% da je s njima u određenoj mjeri proveo dovoljno vremena. Onih koji su nezadovoljni količinom vremena koju je njihov liječnik opće/obiteljske medicine proveo s njima, znatno je manje: 4,7% je smatralo da s njima nije proveo baš dovoljno vremena, a 1,1% da definitivno s njima nije proveo dovoljno vremena.

Prema spolu, količinom vremena koju je njihov liječnik opće/obiteljske medicine proveo s njima definitivno je bilo zadovoljno više muškaraca u odnosu na žene, dok je više žena u odnosu na muškarce bilo u određenoj mjeri zadovoljno. Nezadovoljnih je bilo nešto više žena u odnosu na muškarce (Tablica 1).

Tablica 1. Udio prema stupnju zadovoljstva količinom vremena koju je s njima proveo njihov liječnik opće/obiteljske medicine (%) – podjela prema spolu

Stupanj zadovoljstva	Muški	Ženski
Da, definitivno	71,3	69,2
Da, u određenoj mjeri	23,1	24,7
Ne baš	4,2	5,0
Definitivno ne	1,3	1,0

Prema dobi, najveći udio potpuno ili donekle zadovoljnih količinom vremena koju je njihov liječnik opće/obiteljske medicine proveo s njima, zabilježen je u dobnoj skupini 45-54 godine, dok je taj udio manji u mlađim i starijim dobnim skupinama (Tablica 2).

Tablica 2. Udio prema stupnju zadovoljstva količinom vremena koju je s njima proveo njihov liječnik opće/obiteljske medicine (%) – podjela prema dobi u godinama

Stupanj zadovoljstva	15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	75+
Da, definitivno	63,5	64,4	69,7	74,3	74,8	69,8	66,5
Da, u određenoj mjeri	29,5	28,2	23,3	22,3	20,4	23,7	26,7
Ne baš	5,8	5,2	6,2	2,7	3,6	5,2	5,6
Definitivno ne	1,2	2,2	0,8	0,6	1,2	1,3	1,1

Udio potpuno ili donekle zadovoljnih količinom vremena koju je njihov liječnik opće/obiteljske medicine proveo s njima, veći je kod ispitanika iz ruralnog područja u usporedbi s urbanim (Tablica 3).

Tablica 3. Udio prema stupnju zadovoljstva količinom vremena koju je s njima proveo njihov liječnik opće/obiteljske medicine (%) – podjela prema urbanom/ruralnom mjestu stanovanja

Stupanj zadovoljstva	Urbano	Ruralno
Da, definitivno	69,8	70,5
Da, u određenoj mjeri	23,9	24,4
Ne baš	5,1	4,0
Definitivno ne	1,2	1,1

Prema stupnju obrazovanja, udio potpuno ili donekle zadovoljnih količinom vremena koju je njihov liječnik opće/obiteljske medicine proveo s njima, bio je najveći kod ispitanika s visokim stupnjem obrazovanja, zatim sa srednjim te najmanji kod ispitanika s niskim stupnjem obrazovanja (Tablica 4).

Tablica 4. Udio prema stupnju zadovoljstva količinom vremena koju je s njima proveo njihov liječnik opće/obiteljske medicine (%) – podjela prema stupnju obrazovanja

Stupanj zadovoljstva	Niski	Srednji	Visoki
Da, definitivno	67,8	70,4	72,3
Da, u određenoj mjeri	25,6	23,7	22,9
Ne baš	5,4	4,7	3,9
Definitivno ne	1,2	1,2	0,8

Udio potpuno ili donekle zadovoljnih količinom vremena koju je njihov liječnik opće/obiteljske medicine proveo s njima, prema radnom statusu bio je najveći kod zaposlenih, a najmanji kod učenika i studenata (Tablica 5).

Tablica 5. Udio prema stupnju zadovoljstva količinom vremena koju je s njima proveo njihov liječnik opće/obiteljske medicine (%) – podjela prema radnom statusu

Stupanj zadovoljstva	Zaposlen	Nezaposlen	Umirovljenik	Učenik/ student	Ostalo
Da, definitivno	69,8	74,6	70,3	61,8	66,6
Da, u određenoj mjeri	24,9	19,7	23,7	29,3	26,8
Ne baš	4,4	4,1	4,8	6,2	5,8
Definitivno ne	0,9	1,6	1,1	2,7	0,7

Prema kvintilu prihoda kućanstva, udio potpuno ili donekle zadovoljnih količinom vremena koju je njihov liječnik opće/obiteljske medicine proveo s njima, bio je najveći kod ispitanika iz 1. kvintila (kućanstva s najnižim prihodom), a najmanji kod ispitanika iz 2. kvintila prema prihodu kućanstva (Tablica 6).

Tablica 6. Udio prema stupnju zadovoljstva količinom vremena koju je s njima proveo njihov liječnik opće/obiteljske medicine (%) – podjela prema kvintilu prihoda kućanstva

Stupanj zadovoljstva	1.	2.	3.	4.	5.
Da, definitivno	69,4	69,2	63,4	67,9	67,5
Da, u određenoj mjeri	26,0	23,1	29,6	26,4	25,9
Ne baš	3,1	6,0	6,3	4,4	5,9
Definitivno ne	1,5	1,8	0,7	1,3	0,7

Objašnjenje na način da je pacijentu lako razumjeti

Velika većina pacijenata koji su izvijestili o svojem iskustvu tijekom zadnjeg posjeta liječniku opće/obiteljske medicine, smatrala je da im je njihov liječnik opće/obiteljske medicine sve objasnio na način da je bilo lako razumjeti: 73,3% smatralo je da im je definitivno sve objasnio na način da je bilo lako razumjeti, a 20,7% da im je u određenoj mjeri sve objasnio na način da je bilo lako razumjeti. Onih koji su nezadovoljni načinom na koji im je njihov liječnik opće/obiteljske medicine sve objasnio, znatno je manje: 4,4% je smatralo da im nije baš sve objasnio na način da je bilo lako razumjeti, a 1,0% da im definitivno nije sve objasnio na način da je bilo lako razumjeti.

Prema spolu, objašnjenjem na način da je bilo lako razumjeti definitivno je bilo zadovoljno više muškaraca u odnosu na žene, dok je više žena u odnosu na muškarce bilo u određenoj mjeri zadovoljno. Nezadovoljnih je bilo podjednako muškaraca i žena (Tablica 7).

Tablica 7. Udio prema stupnju zadovoljstva objašnjenjem na način da je lako za razumjeti (%) – podjela prema spolu

Stupanj zadovoljstva	Muški	Ženski
Da, definitivno	74,2	72,7
Da, u određenoj mjeri	19,9	21,2
Ne baš	4,4	4,5
Definitivno ne	1,0	1,0
Nisam imao/la potrebu za objašnjenjem	0,5	0,6

Prema dobi, najveći udio potpuno ili donekle zadovoljnih liječnikovim objašnjenjem na način da je bilo lako razumjeti, zabilježen je u dobnim skupinama 35-44 i 45-54 godine, dok je taj udio manji u mlađim i starijim dobnim skupinama (Tablica 8).

Tablica 8. Udio prema stupnju zadovoljstva objašnjenjem na način da je lako za razumjeti (%) – podjela prema dobi u godinama

Stupanj zadovoljstva	15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	75+
Da, definitivno	64,0	73,6	75,7	78,2	74,6	74,6	68,7
Da, u određenoj mjeri	26,9	18,9	19,9	17,1	20,1	19,3	24,3
Ne baš	7,5	5,6	3,2	3,1	3,0	4,7	5,9
Definitivno ne	1,6	1,9	0,8	0,6	1,3	1,0	0,7
Nisam imao/la potrebu za objašnjenjem	0,0	0,0	0,4	0,9	1,1	0,4	0,4

Udio potpuno ili donekle zadovoljnih liječnikovim objašnjenjem na način da je bilo lako razumjeti, veći je kod ispitanika iz ruralnog područja u usporedbi s urbanim (Tablica 9).

Tablica 9. Udio prema stupnju zadovoljstva objašnjenjem na način da je lako za razumjeti (%) – podjela prema urbanom/ruralnom mjestu stanovanja

Stupanj zadovoljstva	Urbano	Ruralno
Da, definitivno	72,5	74,8
Da, u određenoj mjeri	21,0	20,0
Ne baš	5,1	3,1
Definitivno ne	1,0	0,9
Nisam imao/la potrebu za objašnjenjem	0,3	1,1

Prema stupnju obrazovanja, udio potpuno ili donekle zadovoljnih liječnikovim objašnjenjem na način da je bilo lako razumjeti, bio je najveći kod ispitanika s visokim stupnjem obrazovanja, zatim sa srednjim te najmanji kod ispitanika s niskim stupnjem obrazovanja (Tablica 10).

Tablica 10. Udio prema stupnju zadovoljstva objašnjenjem na način da je lako za razumjeti (%) – podjela prema stupnju obrazovanja

Stupanj zadovoljstva	Niski	Srednji	Visoki
Da, definitivno	71,2	73,2	76,7
Da, u određenoj mjeri	21,9	20,6	19,2
Ne baš	5,3	4,7	2,2
Definitivno ne	1,2	1,0	0,9
Nisam imao/la potrebu za objašnjenjem	0,3	0,5	1,0

Udio potpuno ili donekle zadovoljnih liječnikovim objašnjenjem na način da je lako razumjeti, prema radnom statusu bio je najveći kod zaposlenih, a najmanji kod učenika i studenata (Tablica 11).

Tablica 11. Udio prema stupnju zadovoljstva objašnjenjem na način da je lako za razumjeti (%) – podjela prema radnom statusu

Stupanj zadovoljstva	Zaposlen	Nezaposlen	Umirovljenik	Učenik/ student	Ostalo
Da, definitivno	74,1	81,0	72,8	59,0	69,8
Da, u određenoj mjeri	20,6	13,7	21,2	28,8	21,3
Ne baš	3,7	3,2	4,6	8,9	7,4
Definitivno ne	0,9	1,7	0,8	3,3	1,2
Nisam imao/la potrebu za objašnjenjem	0,6	0,4	0,6	0,0	0,3

Prema kvintilu prihoda kućanstva, udio potpuno ili donekle zadovoljnih liječnikovim objašnjenjem na način da je lako razumjeti bio je najveći kod ispitanika iz 1. i 4. kvintila, a najmanji kod ispitanika iz 5. kvintila prema prihodu kućanstva (Tablica 12).

Tablica 12. Udio prema stupnju zadovoljstva objašnjenjem na način da je lako za razumjeti (%) – podjela prema kvintilu prihoda kućanstva

Stupanj zadovoljstva	1.	2.	3.	4.	5.
Da, definitivno	72,2	71,3	67,2	71,8	75,7
Da, u određenoj mjeri	22,2	21,6	26,6	22,6	16,2
Ne baš	4,5	4,2	5,6	3,8	6,2
Definitivno ne	1,1	1,3	0,6	1,1	1,2
Nisam imao/la potrebu za objašnjenjem	0,0	1,6	0,0	0,7	0,7

Prilika za postavljanje pitanja ili iskazivanje zabrinutosti od strane pacijenta vezano uz preporučeno liječenje

Velika većina pacijenata koji su izvijestili o svojem iskustvu tijekom zadnjeg posjeta liječniku opće/obiteljske medicine, smatrala je da im je njihov liječnik opće/obiteljske medicine dao priliku postaviti pitanja ili iskazati zabrinutost vezano uz preporučeno liječenje: 68,5% smatralo je da im je definitivno dao priliku postaviti pitanja ili iskazati zabrinutost vezano uz preporučeno liječenje, a 21,2% da im je u određenoj mjeri dao priliku postaviti pitanja ili iskazati zabrinutost vezano uz preporučeno liječenje. Onih kojima njihov liječnik opće/obiteljske medicine nije dao priliku postaviti pitanja ili iskazati zabrinutost vezano uz preporučeno liječenje, znatno je manje: 6,1% je smatralo da im nije baš dao priliku postaviti pitanja ili iskazati zabrinutost vezano uz preporučeno liječenje, a 1,2% da im definitivno nije dao priliku postaviti pitanja ili iskazati zabrinutost vezano uz preporučeno liječenje.

Prema spolu, davanjem prilike postaviti pitanja ili iskazati zabrinutost vezano uz preporučeno liječenje definitivno je bilo zadovoljno više žena u odnosu na muškarce, dok je podjednako muškaraca i žena bilo u određenoj mjeri zadovoljno. Nezadovoljnih je bilo nešto više žena u odnosu na muškarce (Tablica 13).

Tablica 13. Udio prema stupnju zadovoljstva davanjem prilike postaviti pitanja ili iskazati zabrinutost vezano uz preporučeno liječenje (%) – podjela prema spolu

Stupanj zadovoljstva	Muški	Ženski
Da, definitivno	68,3	68,6
Da, u određenoj mjeri	21,2	21,1
Ne baš	5,8	6,2
Definitivno ne	1,3	1,2
Nisam imao/la potrebu postaviti pitanja ili iskazati zabrinutost vezano uz preporučeno liječenje	3,3	2,8

Prema dobi, najveći udio potpuno ili donekle zadovoljnih davanjem prilike postaviti pitanja ili iskazati zabrinutost vezano uz preporučeno liječenje, zabilježen je u dobnoj skupini 55-64 godine, dok je taj udio manji u mlađim i starijim dobnim skupinama (Tablica 14).

Tablica 14. Udio prema stupnju zadovoljstva davanjem prilike postaviti pitanja ili iskazati zabrinutost vezano uz preporučeno liječenje (%) – podjela prema dobi u godinama

Stupanj zadovoljstva	15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	75+
Da, definitivno	63,7	71,2	72,8	70,5	71,4	69,5	62,0
Da, u određenoj mjeri	20,5	17,4	17,5	20,2	20,9	20,5	25,9
Ne baš	8,5	7,2	4,7	4,8	3,9	6,6	8,0
Definitivno ne	4,1	2,3	1,6	0,9	0,9	1,1	0,7
Nisam imao/la potrebu postaviti pitanja ili iskazati zabrinutost vezano uz preporučeno liječenje	3,1	1,8	3,4	3,6	2,9	2,3	3,4

Udio potpuno ili donekle zadovoljnih davanjem prilike postaviti pitanja ili iskazati zabrinutost vezano uz preporučeno liječenje, veći je kod ispitanika iz ruralnog područja u usporedbi s urbanim (Tablica 15).

Tablica 15. Udio prema stupnju zadovoljstva davanjem prilike postaviti pitanja ili iskazati zabrinutost vezano uz preporučeno liječenje (%) – podjela prema urbanom/ruralnom mjestu stanovanja

Stupanj zadovoljstva	Urbano	Ruralno
Da, definitivno	67,4	70,7
Da, u određenoj mjeri	21,5	20,5
Ne baš	7,0	4,2
Definitivno ne	1,2	1,3
Nisam imao/la potrebu postaviti pitanja ili iskazati zabrinutost vezano uz preporučeno liječenje	2,9	3,3

Prema stupnju obrazovanja, udio potpuno ili donekle zadovoljnih davanjem prilike postaviti pitanja ili iskazati zabrinutost vezano uz preporučeno liječenje, bio je najveći kod ispitanika s visokim stupnjem obrazovanja, zatim sa srednjim te najmanji kod ispitanika s niskim stupnjem obrazovanja (Tablica 16).

Tablica 16. Udio prema stupnju zadovoljstva davanjem prilike postaviti pitanja ili iskazati zabrinutost vezano uz preporučeno liječenje (%) – podjela prema stupnju obrazovanja

Stupanj zadovoljstva	Niski	Srednji	Visoki
Da, definitivno	65,3	68,9	72,1
Da, u određenoj mjeri	22,3	21,5	18,6
Ne baš	6,7	6,3	4,4
Definitivno ne	2,1	1,0	0,8
Nisam imao/la potrebu postaviti pitanja ili iskazati zabrinutost vezano uz preporučeno liječenje	3,7	2,3	4,1

Udio potpuno ili donekle zadovoljnih davanjem prilike postaviti pitanja ili iskazati zabrinutost vezano uz preporučeno liječenje, prema radnom statusu bio je najveći kod zaposlenih, a najmanji kod učenika i studenata (Tablica 17).

Tablica 17. Udio prema stupnju zadovoljstva davanjem prilike postaviti pitanja ili iskazati zabrinutost vezano uz preporučeno liječenje (%) – podjela prema radnom statusu

Stupanj zadovoljstva	Zaposlen	Nezaposlen	Umirovljenik	Učenik/ student	Ostalo
Da, definitivno	70,0	74,8	67,1	59,2	68,4
Da, u određenoj mjeri	21,0	14,2	22,3	22,5	22,1
Ne baš	5,4	6,2	6,3	7,5	7,0
Definitivno ne	1,2	1,7	0,9	6,9	0,4
Nisam imao/la potrebu postaviti pitanja ili iskazati zabrinutost vezano uz preporučeno liječenje	2,4	3,1	3,4	3,9	2,0

Prema kvintilu prihoda kućanstva, udio potpuno ili donekle zadovoljnih davanjem prilike postaviti pitanja ili iskazati zabrinutost vezano uz preporučeno liječenje, bio je najveći kod ispitanika iz 1. kvintila, a najmanji kod ispitanika iz 2. kvintila prema prihodu kućanstva (Tablica 18).

Tablica 18. Udio prema stupnju zadovoljstva davanjem prilike postaviti pitanja ili iskazati zabrinutost vezano uz preporučeno liječenje (%) – podjela prema kvintilu prihoda kućanstva

Stupanj zadovoljstva	1.	2.	3.	4.	5.
Da, definitivno	68,1	65,5	62,2	63,0	70,6
Da, u određenoj mjeri	21,9	21,7	27,2	25,1	17,3
Ne baš	6,7	7,4	8,0	6,4	7,1
Definitivno ne	0,6	1,1	0,7	1,9	1,8
Nisam imao/la potrebu postaviti pitanja ili iskazati zabrinutost vezano uz preporučeno liječenje	2,7	4,3	1,9	3,6	3,1

Uključenost pacijenta u donošenje odluke o liječenju i njezi

Velika većina pacijenata koji su izvijestili o svojem iskustvu tijekom zadnjeg posjeta liječniku opće/obiteljske medicine, smatrala je da ih je njihov liječnik opće/obiteljske medicine uključio u onoj mjeri u kojoj su to htjeli u donošenje odluke o liječenju i njezi: 68,0% smatralo je da ih je definitivno uključio u onoj mjeri u kojoj su to htjeli u donošenje odluke o liječenju i njezi, a 22,4% da ih je uključio u određenoj mjeri. Onih koje njihov liječnik opće/obiteljske medicine nije uključio u onoj mjeri u kojoj su to htjeli u donošenje odluke o liječenju i njezi, znatno je manje: 6,2% je smatralo da ih nije baš uključio u onoj mjeri u kojoj su to htjeli u donošenje odluke o liječenju i njezi, a 1,2% da ih definitivno nije uključio.

Prema spolu, uključenošću u onoj mjeri u kojoj su to htjeli u donošenje odluke o liječenju i njezi definitivno je bilo zadovoljno više muškaraca u odnosu na žene, dok je više žena u odnosu na muškarce bilo u određenoj mjeri zadovoljno. Nezadovoljnih je bilo nešto više žena u odnosu na muškarce (Tablica 19).

Tablica 19. Udio prema stupnju zadovoljstva uključenošću u donošenje odluke o liječenju i njezi (%) – podjela prema spolu

Stupanj zadovoljstva	Muški	Ženski
Da, definitivno	69,4	67,1
Da, u određenoj mjeri	21,4	23,0
Ne baš	6,0	6,3
Definitivno ne	1,1	1,2
Nisam želio/željela biti uključen/a	0,5	0,4
Nisu donesene nikakve odluke o liječenju	1,7	2,1

Prema dobi, najveći udio onih koji su potpuno ili donekle uključeni u donošenje odluke o liječenju i njezi, zabilježen je u dobnoj skupini 55-64 godine, dok je taj udio manji u mlađim i starijim dobnim skupinama (Tablica 20).

Tablica 20. Udio prema stupnju zadovoljstva uključenošću u donošenje odluke o liječenju i njezi (%) – podjela prema dobi u godinama

Stupanj zadovoljstva	15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	75+
Da, definitivno	62,0	69,1	68,3	68,8	73,9	70,2	61,2
Da, u određenoj mjeri	23,4	21,0	23,9	23,4	18,7	19,9	26,6
Ne baš	9,8	6,0	3,7	4,6	4,5	6,2	9,0
Definitivno ne	3,6	1,8	1,3	1,2	1,0	1,0	0,5
Nisam želio/željela biti uključen/a	0,0	0,5	0,6	0,2	0,2	0,8	0,5
Nisu donesene nikakve odluke o liječenju	1,3	1,6	2,3	1,9	1,7	2,0	2,2

Udio potpuno ili donekle uključenih u donošenje odluke o liječenju i njezi, veći je kod ispitanika iz ruralnog područja u usporedbi s urbanim (Tablica 21).

Tablica 21. Udio prema stupnju zadovoljstva uključenošću u donošenje odluke o liječenju i njezi (%) – podjela prema urbanom/ruralnom mjestu stanovanja

Stupanj zadovoljstva	Urbano	Ruralno
Da, definitivno	66,8	70,5
Da, u određenoj mjeri	23,1	20,8
Ne baš	6,9	4,7
Definitivno ne	0,9	1,6
Nisam želio/željela biti uključen/a	0,3	0,7
Nisu donesene nikakve odluke o liječenju	2,1	1,7

Prema stupnju obrazovanja, udio potpuno ili donekle uključenih u donošenje odluke o liječenju i njezi, bio je najveći kod ispitanika s visokim stupnjem obrazovanja, zatim sa srednjim te najmanji kod ispitanika s niskim stupnjem obrazovanja (Tablica 22).

Tablica 22. Udio prema stupnju zadovoljstva uključenošću u donošenje odluke o liječenju i njezi (%) – podjela prema stupnju obrazovanja

Stupanj zadovoljstva	Niski	Srednji	Visoki
Da, definitivno	64,6	68,7	70,6
Da, u određenoj mjeri	23,4	21,7	22,6
Ne baš	8,0	6,4	3,1
Definitivno ne	1,5	1,0	0,9
Nisam želio/željela biti uključen/a	0,5	0,4	0,3
Nisu donesene nikakve odluke o liječenju	2,0	1,7	2,5

Udio potpuno ili donekle uključenih u donošenje odluke o liječenju i njezi, prema radnom statusu bio je najveći kod zaposlenih, a najmanji kod učenika i studenata (Tablica 23).

Tablica 23. Udio prema stupnju zadovoljstva uključenošću u donošenje odluke o liječenju i njezi (%) – podjela prema radnom statusu

Stupanj zadovoljstva	Zaposlen	Nezaposlen	Umirovljenik	Učenik/ student	Ostalo
Da, definitivno	68,8	73,2	67,0	59,5	69,5
Da, u određenoj mjeri	23,6	18,3	22,4	20,7	21,8
Ne baš	4,4	5,0	6,9	14,2	6,3
Definitivno ne	1,2	1,9	0,8	4,3	1,1
Nisam želio/željela biti uključen/a	0,3	0,3	0,6	0,0	0,3
Nisu donesene nikakve odluke o liječenju	1,7	1,3	2,3	1,4	1,0

Prema kvintilu prihoda kućanstva, udio potpuno ili donekle uključenih u donošenje odluke o liječenju i njezi, bio je najveći kod ispitanika iz 1. kvintila, a najmanji kod ispitanika iz 2. i 4. kvintila prema prihodu kućanstva (Tablica 24).

Tablica 24. Udio prema stupnju zadovoljstva uključenošću u donošenje odluke o liječenju i njezi (%) – podjela prema kvintilu prihoda kućanstva

Stupanj zadovoljstva	1.	2.	3.	4.	5.
Da, definitivno	68,2	63,5	60,4	62,9	69,8
Da, u određenoj mjeri	23,5	24,9	29,1	25,5	19,7
Ne baš	6,3	7,1	7,1	8,0	6,2
Definitivno ne	0,9	2,1	0,7	0,6	1,6
Nisam želio/željela biti uključen/a	0,1	0,9	0,9	0,1	0,4
Nisu donesene nikakve odluke o liječenju	1,0	1,5	1,7	3,0	2,2

Ocjena kvalitete konzultacije

Velika većina pacijenata koji su izvijestili o svojem iskustvu tijekom zadnjeg posjeta liječniku opće/obiteljske medicine, ocijenila je kvalitetu konzultacije pozitivno: 58,5% kao jako dobru, a , a 32,1% kao dobru. Kao osrednju ocijenilo ju je 7,0%. Onih koji su kvalitetu konzultacije ocijenili kao lošu, bilo je znatno manje: 1,5% kao lošu, a 0,8% kao jako lošu.

Prema spolu, kvalitetu konzultacije je kao jako dobru ocijenilo više muškaraca u odnosu na žene, dok ju je više žena u odnosu na muškarce ocijenilo kao dobru. Ocjena kvalitete konzultacije kao loše ili vrlo loše bilo više kod muškaraca u odnosu na žene (Tablica 25).

Tablica 25. Udio prema ocjeni kvalitete konzultacije (%) – podjela prema spolu

Ocjena kvalitete	Muški	Ženski
Jako dobra	60,0	57,6
Dobra	31,2	32,7
Osrednja (ni dobra niti loša)	5,7	7,8
Loša	2,2	1,0
Jako loša	0,9	0,8

Prema dobi, najveći udio onih koji kvalitetu konzultacije ocjenjuju kao vrlo dobru ili dobru, zabilježen je u dobnoj skupini 45-54 godine, dok je taj udio manji u mlađim i starijim dobnim skupinama (Tablica 26).

Tablica 26. Udio prema ocjeni kvalitete konzultacije (%) – podjela prema dobi u godinama

Ocjena kvalitete	15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	75+
Jako dobra	56,1	58,0	63,3	63,8	62,2	57,6	50,9
Dobra	28,8	28,9	28,7	29,7	30,4	32,6	38,5
Osrednja (ni dobra niti loša)	10,6	8,6	6,8	5,0	5,3	7,1	8,4
Loša	2,8	1,6	0,3	0,9	1,1	2,0	2,1
Jako loša	1,7	2,9	0,8	0,6	1,0	0,7	0,1

Udio onih koji kvalitetu konzultacije ocjenjuju kao vrlo dobru ili dobru, veći je kod ispitanika iz ruralnog područja u usporedbi s urbanim (Tablica 27).

Tablica 27. Udio prema ocjeni kvalitete konzultacije (%) – podjela prema urbanom/ruralnom mjestu stanovanja

Ocjena kvalitete	Urbano	Ruralno
Jako dobra	57,8	60,0
Dobra	32,2	31,9
Osrednja (ni dobra niti loša)	7,3	6,4
Loša	1,9	0,7
Jako loša	0,7	1,1

Prema stupnju obrazovanja, udio onih koji kvalitetu konzultacije ocjenjuju kao vrlo dobru ili dobru, bio je najveći kod ispitanika s visokim stupnjem obrazovanja, zatim sa srednjim te najmanji kod ispitanika s niskim stupnjem obrazovanja (Tablica 28).

Tablica 28. Udio prema ocjeni kvalitete konzultacije (%) – podjela prema stupnju obrazovanja

Ocjena kvalitete	Niski	Srednji	Visoki
Jako dobra	54,8	59,2	62,0
Dobra	33,6	32,1	30,3
Osrednja (ni dobra niti loša)	8,5	6,5	6,0
Loša	2,1	1,3	1,1
Jako loša	1,0	0,9	0,5

Udio onih koji kvalitetu konzultacije ocjenjuju kao vrlo dobru ili dobru, prema radnom statusu bio je najveći kod zaposlenih, a najmanji kod učenika i studenata (Tablica 29).

Tablica 29. Udio prema ocjeni kvalitete konzultacije (%) – podjela prema radnom statusu

Ocjena kvalitete	Zaposlen	Nezaposlen	Umirovljenik	Učenik/ student	Ostalo
Jako dobra	62,4	65,4	55,9	51,9	52,6
Dobra	28,8	25,9	35,1	30,0	36,5
Osrednja (ni dobra niti loša)	7,1	5,2	6,7	11,5	9,5
Loša	1,1	0,3	1,9	4,1	0,7
Jako loša	0,6	3,3	0,5	2,6	0,7

Prema kvintilu prihoda kućanstva, udio onih koji kvalitetu konzultacije ocjenjuju kao vrlo dobru ili dobru bio je najveći kod ispitanika iz 4. kvintila, a najmanji kod ispitanika iz 5. kvintila prema prihodu kućanstva (Tablica 30).

Tablica 30. Udio prema ocjeni kvalitete konzultacije (%) – podjela prema kvintilu prihoda kućanstva

Ocjena kvalitete	1.	2.	3.	4.	5.
Jako dobra	58,7	54,3	52,9	55,5	60,4
Dobra	32,1	36,5	37,1	36,6	25,0
Osrednja (ni dobra niti loša)	6,7	7,3	6,6	5,3	11,0
Loša	1,6	1,3	2,7	1,4	3,3
Jako loša	1,0	0,6	0,7	1,2	0,3

ISKUSTVO PACIJENATA – POSJET LIJEČNIKU SPECIJALISTU

Dovoljno vremena provedeno s pacijentom

Većina pacijenata koji su posjetili liječnika specijalista zbog svojih potreba smatrala je da je liječnik specijalist proveo dovoljno vremena s njima tijekom zadnjeg posjeta: 69,7% smatralo je da je s njima definitivno proveo dovoljno vremena, a 24,3% da je s njima u određenoj mjeri proveo dovoljno vremena. Znatno je manje pacijenata koji su nezadovoljni količinom vremena koju je njihov liječnik specijalist proveo s njima: 5,0% pacijenata je smatralo da liječnik nije baš proveo dovoljno vremena, a 1,0% pacijenata smatra da definitivno s njima nije proveo dovoljno vremena.

Analiza prema spolu pokazuje da je više žena u odnosu na muškarce bilo zadovoljno količinom vremena koju je liječnik specijalist proveo s njima. U određenoj mjeri bilo je zadovoljnije nešto više muškaraca nego žena. Muškarci su bili nešto više nezadovoljni količinom vremena koju je liječnik proveo s njima (Tablica 31).

Tablica 31. Udio prema stupnju zadovoljstva količinom vremena koju je s njima proveo liječnik specijalist (%) – podjela prema spolu

Stupanj zadovoljstva	Muški	Ženski
Da, definitivno	68,1	70,8
Da, u određenoj mjeri	25,7	23,2
Ne baš	5,0	5,3
Definitivno ne	1,2	0,7

Prema dobi, najveći udio potpuno i u određenoj mjeri zadovoljnih količinom vremena koju je liječnik specijalist proveo s njima, zabilježen je u najmlađoj dobnoj skupini 15-24 godine. Nezadovoljnih je bilo najviše u dobnoj skupini 35-44 godine (Tablica 32).

Tablica 32. Udio prema stupnju zadovoljstva količinom vremena koju je s njima proveo liječnik specijalist (%) – podjela prema dobi u godinama

Stupanj zadovoljstva	15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	75+
Da, definitivno	73,1	71,8	71,1	65,0	73,4	71,6	65,8
Da, u određenoj mjeri	24,6	22,8	20,2	29,0	21,6	21,9	27,4
Ne baš	1,9	3,3	7,3	4,2	4,5	6,1	6,2
Definitivno ne	0,4	2,1	1,5	1,8	0,5	0,3	0,6

Udio potpuno ili u određenoj mjeri zadovoljnih količinom vremena koju je liječnik specijalist proveo s njima, nešto je veći kod ispitanika iz ruralnog područja u usporedbi s urbanim područjem (Tablica 33).

Tablica 33. Udio prema stupnju zadovoljstva količinom vremena koju je s njima proveo liječnik specijalist (%) – podjela prema urbanom/ruralnom mjestu stanovanja

Stupanj zadovoljstva	Urbano	Ruralno
Da, definitivno	69,1	71,0
Da, u određenoj mjeri	24,5	23,5
Ne baš	5,7	4,2
Definitivno ne	0,7	1,3

Prema stupnju obrazovanja, udio ispitanika koji su bili potpuno ili u određenoj mjeri zadovoljnih količinom vremena koju je liječnik specijalist proveo s njima, najveći je kod ispitanika sa srednjim stupnjem obrazovanja (Tablica 34).

Tablica 34. Udio prema stupnju zadovoljstva količinom vremena koju je s njima proveo liječnik specijalist (%) – podjela prema stupnju obrazovanja

Stupanj zadovoljstva	Niski	Srednji	Visoki
Da, definitivno	68,0	69,9	71,0
Da, u određenoj mjeri	25,3	24,6	22,1
Ne baš	6,1	4,4	6,0
Definitivno ne	0,6	1,1	0,8

Udio potpuno ili u određenoj mjeri zadovoljnih količinom vremena koju je liječnik specijalist proveo s njima, prema radnom statusu bio je najveći kod učenika i studenata, a najmanji kod ostalih (Tablica 35).

Tablica 35. Udio prema stupnju zadovoljstva količinom vremena koju je s njima proveo liječnik specijalist (%) – podjela prema radnom statusu

Stupanj zadovoljstva	Zaposlen	Nezaposlen	Umirovljenik	Učenik/ student	Ostalo
Da, definitivno	68,2	76,5	68,8	75,8	74,6
Da, u određenoj mjeri	25,0	20,4	24,9	23,7	17,0
Ne baš	5,4	2,4	5,7	0,5	6,9
Definitivno ne	1,4	0,7	0,6	0,0	1,5

Prema kvintilu prihoda kućanstva, udio potpuno ili u određenoj mjeri zadovoljnih količinom vremena koju je liječnik specijalist proveo s njima, bio je najveći kod ispitanika iz 1. kvintila (kućanstva s najnižim prihodom), a najmanji kod ispitanika iz 3. kvintila prema prihodu kućanstva (Tablica 36).

Tablica 36. Udio prema stupnju zadovoljstva količinom vremena koju je s njima proveo liječnik specijalist (%) – podjela prema kvintilu prihoda kućanstva

Stupanj zadovoljstva	1.	2.	3.	4.	5.
Da, definitivno	65,4	65,5	60,6	70,2	74,5
Da, u određenoj mjeri	30,1	27,5	31,9	24,3	20,6
Ne baš	4,0	5,1	7,1	4,3	2,8
Definitivno ne	0,4	1,9	0,4	1,3	2,1



Objašnjenje na način da je pacijentu lako razumjeti

Većina pacijenata koji su posjetili liječnika specijalistu zbog svojih potreba smatrala je da je liječnik specijalist prilikom zadnjeg posjeta sve objasnio na način da je bilo lako razumjeti: 70,6% smatralo je da im je definitivno sve objasnio na način da je bilo lako razumjeti, a 22,9% je smatralo da im je u određenoj mjeri sve objasnio na način da je bilo lako razumjeti. Znatno je manje pacijenata koji nisu zadovoljni načinom na koji im je liječnik specijalist sve objasnio: 5,4% je smatralo da im nije baš sve objašnjeno na način da je bilo lako razumjeti, a 1,0% smatra da im liječnik definitivno nije sve objasnio na način da je bilo lako razumjeti.

Prema spolu, nešto je više muškaraca u odnosu na žene bilo definitivno zadovoljno načinom na koji im je liječnik specijalist sve objasnio. U određenoj mjeri je bilo zadovoljno gotovo jednak broj muškaraca i žena. Nezadovoljnih je bilo nešto više žena nego muškaraca. (Tablica 37).

Tablica 37. Udio prema stupnju zadovoljstva objašnjenjem na način da je lako za razumjeti (%) – podjela prema spolu

Stupanj zadovoljstva	Muški	Ženski
Da, definitivno	70,9	70,4
Da, u određenoj mjeri	23,0	22,9
Ne baš	4,9	5,8
Definitivno ne	1,0	0,9

Prema dobi, najveći udio potpuno ili u određenoj mjeri zadovoljnih liječnikovim objašnjenjem na način da je bilo lako razumjeti, zabilježen je u dobnoj skupini 15-24 godine. Udio osoba koje nisu bile zadovoljne najveći je u najstarijoj dobnoj skupini, 75 i više godina (Tablica 38).

Tablica 38. Udio prema stupnju zadovoljstva objašnjenjem na način da je lako za razumjeti (%) – podjela prema dobnim skupinama

Stupanj zadovoljstva	15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	75+
Da, definitivno	70,8	75,2	72,7	68,9	74,9	73,2	62,7
Da, u određenoj mjeri	26,6	16,1	21,4	25,0	20,5	20,3	28,4
Ne baš	2,2	6,7	5,6	4,8	4,1	5,2	7,4
Definitivno ne	0,4	1,4	0,3	1,4	0,4	1,0	1,3
Nisam imao/la potrebu za objašnjenjem	0,0	0,6	0,0	0,0	0,1	0,3	0,1

Udio potpuno ili donekle zadovoljnih liječnikovim objašnjenjem na način da je bilo lako razumjeti, veći je kod ispitanika iz ruralnog područja u usporedbi s urbanim područjem (Tablica 39).

Tablica 39. Udio prema stupnju zadovoljstva objašnjenjem na način da je lako za razumjeti (%) – podjela prema urbanom/ruralnom mjestu stanovanja

Stupanj zadovoljstva	Urbano	Ruralno
Da, definitivno	69,6	72,7
Da, u određenoj mjeri	23,6	21,5
Ne baš	5,8	4,6
Definitivno ne	0,9	1,1
Nisam imao/la potrebu za objašnjenjem	0,2	0,1

Prema stupnju obrazovanja, udio potpuno ili u određenoj mjeri zadovoljnih liječnikovim objašnjenjem na način da je bilo lako razumjeti, bio je najveći kod ispitanika s visokim stupnjem obrazovanja, zatim sa srednjim te najmanji kod ispitanika s niskim stupnjem obrazovanja (Tablica 40).

Tablica 40. Udio prema stupnju zadovoljstva objašnjenjem na način da je lako za razumjeti (%) – podjela prema stupnju obrazovanja

Stupanj zadovoljstva	Niski	Srednji	Visoki
Da, definitivno	67,9	72,0	70,6
Da, u određenoj mjeri	23,4	22,1	24,0
Ne baš	7,4	5,0	4,0
Definitivno ne	1,1	0,7	1,4
Nisam imao/la potrebu za objašnjenjem	0,3	0,2	0,0

Udio potpuno ili u određenoj mjeri zadovoljnih liječnikovim objašnjenjem na način da je lako razumjeti, prema radnom statusu bio je najveći kod učenika i studenata, a najmanji kod ostalih (Tablica 41).

Tablica 41. Udio prema stupnju zadovoljstva objašnjenjem na način da je lako za razumjeti (%) – podjela prema radnom statusu

Stupanj zadovoljstva	Zaposlen	Nezaposlen	Umirovljenik	Učenik/ student	Ostalo
Da, definitivno	71,2	78,5	68,3	76,9	73,9
Da, u određenoj mjeri	22,5	16,6	24,8	22,2	15,7
Ne baš	5,4	3,6	5,7	0,9	8,8
Definitivno ne	0,9	1,1	1,0	0,0	1,0
Nisam imao/la potrebu za objašnjenjem	0,1	0,2	0,2	0,0	0,6

Prema kvintilu prihoda kućanstva, udio potpuno ili u određenoj mjeri zadovoljnih liječnikovim objašnjenjem na način da je lako razumjeti bio je najveći kod ispitanika iz 5. kvintila, a najmanji kod ispitanika iz 3. kvintila prema prihodu kućanstva (Tablica 42).

Tablica 42. Udio prema stupnju zadovoljstva objašnjenjem na način da je lako za razumjeti (%) – podjela prema kvintilu prihoda kućanstva

Stupanj zadovoljstva	1.	2.	3.	4.	5.
Da, definitivno	65,9	67,8	61,9	73,2	74,5
Da, u određenoj mjeri	27,7	26,5	30,5	20,3	20,3
Ne baš	6,1	4,5	6,9	5,9	2,3
Definitivno ne	0,2	1,1	0,8	0,4	2,7
Nisam imao/la potrebu za objašnjenjem	0,2	0,0	0,0	0,3	0,2



Prilika za postavljanje pitanja ili iskazivanje zabrinutosti od strane pacijenta vezano uz preporučeno liječenje

Većina pacijenata koji su izvijestili o svojem iskustvu tijekom zadnjeg posjeta liječniku specijalistu, smatrala je da im je liječnik dao priliku postaviti pitanja ili iskazati zabrinutost vezano uz preporučeno liječenje: 67,6% smatralo je da im je liječnik definitivno dao priliku postaviti pitanja ili iskazati zabrinutost vezano uz preporučeno liječenje, a 23,4% da im je u određenoj mjeri dao priliku postaviti pitanja ili iskazati zabrinutost vezano uz preporučeno liječenje. Udio pacijenata kojima liječnik specijalist nije dao priliku postaviti pitanja ili iskazati zabrinutost vezano uz preporučeno liječenje, znatno je manji: 5,7% je smatralo da im liječnik nije baš dao priliku postaviti pitanja ili iskazati zabrinutost vezano uz preporučeno liječenje, a 1,4% da im definitivno nije dao priliku postaviti pitanja ili iskazati zabrinutost vezano uz preporučeno liječenje.

Prema spolu, nešto je više muškaraca nego žena bilo postupno ili u određenoj mjeri zadovoljno prilikom postaviti pitanja ili iskazati zabrinutost vezano uz preporučeno liječenje (Tablica 43).

Tablica 43. Udio prema stupnju zadovoljstva davanjem prilike postaviti pitanja ili iskazati zabrinutost vezano uz preporučeno liječenje (%) – podjela prema spolu

Stupanj zadovoljstva	Muški	Ženski
Da, definitivno	67,8	67,5
Da, u određenoj mjeri	23,4	23,3
Ne baš	5,7	5,8
Definitivno ne	1,1	1,6
Nisam imao/la potrebu postaviti pitanja ili iskazati zabrinutost vezano uz preporučeno liječenje	2,0	1,7

Prema dobi, najveći udio potpuno ili u određenoj mjeri zadovoljnih davanjem prilike postaviti pitanja ili iskazati zabrinutost vezano uz preporučeno liječenje, zabilježen je u dobnoj skupini 25-34 godine, dok je taj udio najmanji u najstarijoj dobnoj skupini, 75 i više godina (Tablica 44).

Tablica 44. Udio prema stupnju zadovoljstva davanjem prilike postaviti pitanja ili iskazati zabrinutost vezano uz preporučeno liječenje (%) – podjela prema dobi u godinama

Stupanj zadovoljstva	15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	75+
Da, definitivno	67,0	74,9	71,4	63,9	70,3	70,9	60,6
Da, u određenoj mjeri	24,8	18,3	20,5	27,0	20,6	19,6	29,7
Ne baš	6,3	4,2	5,6	4,6	5,9	6,0	6,5
Definitivno ne	0,4	2,1	0,5	1,5	1,0	2,4	1,1
Nisam imao/la potrebu postaviti pitanja ili iskazati zabrinutost vezano uz preporučeno liječenje	1,5	0,6	1,9	3,0	2,2	1,1	2,1

Udio potpuno ili u određenoj mjeri zadovoljnih pacijenata s davanjem prilike postaviti pitanja ili iskazati zabrinutost vezano uz preporučeno liječenje, veći je kod ispitanika iz ruralnog područja u usporedbi s urbanim područjem (Tablica 45).

Tablica 45. Udio prema stupnju zadovoljstva davanjem prilike postaviti pitanja ili iskazati zabrinutost vezano uz preporučeno liječenje (%) – podjela prema urbanom/ruralnom mjestu stanovanja

Stupanj zadovoljstva	Urbano	Ruralno
Da, definitivno	67,4	70,7
Da, u određenoj mjeri	21,5	20,5
Ne baš	7,0	4,2
Definitivno ne	1,2	1,3
Nisam imao/la potrebu postaviti pitanja ili iskazati zabrinutost vezano uz preporučeno liječenje	2,9	3,3

Prema stupnju obrazovanja, udio potpuno ili u određenoj mjeri zadovoljnih pacijenata s davanjem prilike postaviti pitanja ili iskazati zabrinutost vezano uz preporučeno liječenje, bio je najveći kod ispitanika sa srednjim te najmanji kod ispitanika s niskim stupnjem obrazovanja (Tablica 46).

Tablica 46. Udio prema stupnju zadovoljstva davanjem prilike postaviti pitanja ili iskazati zabrinutost vezano uz preporučeno liječenje (%) – podjela prema stupnju obrazovanja

Stupanj zadovoljstva	Niski	Srednji	Visoki
Da, definitivno	64,2	69,1	68,3
Da, u određenoj mjeri	25,9	22,4	22,4
Ne baš	6,8	5,3	5,5
Definitivno ne	1,5	1,3	1,5
Nisam imao/la potrebu postaviti pitanja ili iskazati zabrinutost vezano uz preporučeno liječenje	1,6	1,8	2,3

Udio potpuno ili u određenoj mjeri zadovoljnih davanjem prilike postaviti pitanja ili iskazati zabrinutost vezano uz preporučeno liječenje, prema radnom statusu bio je najveći kod učenika i studenata, a najmanji kod ostalih.(Tablica 47).

Tablica 47. Udio prema stupnju zadovoljstva davanjem prilike postaviti pitanja ili iskazati zabrinutost vezano uz preporučeno liječenje (%) – podjela prema radnom statusu

Stupanj zadovoljstva	Zaposlen	Nezaposlen	Umirovljenik	Učenik/ student	Ostalo
Da, definitivno	66,7	76,6	66,6	71,1	68,1
Da, u određenoj mjeri	24,1	17,2	24,4	23,4	16,9
Ne baš	5,9	2,2	6,0	3,8	8,1
Definitivno ne	1,1	1,7	1,5	0,0	3,7
Nisam imao/la potrebu postaviti pitanja ili iskazati zabrinutost vezano uz preporučeno liječenje	2,2	2,3	1,5	1,7	3,2

Prema kvintilu prihoda kućanstva, udio potpuno ili u određenoj mjeri zadovoljnih davanjem prilike postaviti pitanja ili iskazati zabrinutost vezano uz preporučeno liječenje, bio je najveći kod ispitanika iz 5. kvintila, a najmanji kod ispitanika iz 3. kvintila prema prihodu kućanstva (Tablica 48).

Tablica 48. Udio prema stupnju zadovoljstva davanjem prilike postaviti pitanja ili iskazati zabrinutost vezano uz preporučeno liječenje (%) – podjela prema kvintilu prihoda kućanstva

Stupanj zadovoljstva	1.	2.	3.	4.	5.
Da, definitivno	63,8	59,2	58,4	70,5	72,4
Da, u određenoj mjeri	26,1	32,0	27,0	21,1	20,1
Ne baš	8,1	5,5	10,4	5,5	3,7
Definitivno ne	1,3	1,6	1,4	0,8	2,0
Nisam imao/la potrebu postaviti pitanja ili iskazati zabrinutost vezano uz preporučeno liječenje	0,7	1,7	2,8	2,2	1,9



Uključenost pacijenta u donošenje odluke o liječenju i njezi

Većina pacijenata koji su izvijestili o svojem iskustvu tijekom zadnjeg posjeta liječniku specijalistu, smatrala je da ih je liječnik uključio u onoj mjeri u kojoj su to htjeli u donošenje odluke o liječenju i njezi: 64,1% smatralo je da ih je liječnik definitivno uključio u onoj mjeri u kojoj su to htjeli u donošenje odluke o liječenju i njezi, a 24,4% da ih je uključio u određenoj mjeri. Udio osoba koje smatraju da ih liječnik nije uključio u onoj mjeri u kojoj su to htjeli u donošenje odluke o liječenju i njezi, znatno je manje: 7,8% je smatralo da ih nije baš uključio u onoj mjeri u kojoj su to htjeli u donošenje odluke o liječenju i njezi, a 1,7% da ih definitivno nije uključio.

Gotovo jednak broj muškaraca i žena bili su definitivno ili u određenoj mjeri zadovoljni uključenošću u donošenje odluke o liječenju i njezi onoj mjeri koliko su to željeli (Tablica 49).

Tablica 49. Udio prema stupnju zadovoljstva uključenošću u donošenje odluke o liječenju i njezi (%) – podjela prema spolu

Stupanj zadovoljstva	Muški	Ženski
Da, definitivno	64,2	64,1
Da, u određenoj mjeri	24,2	24,6
Ne baš	6,3	8,8
Definitivno ne	2,6	1,0
Nisam želio/željela biti uključen/a	0,9	0,4
Nisu donesene nikakve odluke o liječenju	1,8	1,1

Prema dobi, najveći udio onih koji su potpuno ili u određenoj mjeri bili zadovoljni uključenošću u donošenje odluke o liječenju i njezi, zabilježen je u dobnoj skupini 45-54 godine, dok je taj udio manji u najmlađim i najstarijim dobnim skupinama (Tablica 50).

Tablica 50. Udio prema stupnju zadovoljstva uključenošću u donošenje odluke o liječenju i njezi (%) – podjela prema dobi u godinama

Stupanj zadovoljstva	15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	75+
Da, definitivno	64,8	68,6	66,9	62,5	66,7	65,3	59,1
Da, u određenoj mjeri	21,4	20,7	22,0	28,2	23,2	24,0	26,3
Ne baš	11,4	7,7	8,3	5,0	7,1	6,4	10,7
Definitivno ne	0,4	1,1	1,2	2,0	0,8	2,6	1,9
Nisam želio/željela biti uključen/a	0,0	0,0	0,0	0,3	0,8	0,6	1,1
Nisu donesene nikakve odluke o liječenju	1,9	1,9	1,5	2,0	1,3	1,0	0,9

Udio potpuno ili u određenoj mjeri zadovoljnih s uključenošću u donošenje odluke o liječenju i njezi, veći je kod ispitanika iz ruralnog područja u usporedbi s urbanim područjem (Tablica 51).

Tablica 51. Udio prema stupnju zadovoljstva uključenošću u donošenje odluke o liječenju i njezi (%) – podjela prema urbanom/ruralnom mjestu stanovanja

Stupanj zadovoljstva	Urbano	Ruralno
Da, definitivno	63,0	66,7
Da, u određenoj mjeri	24,8	23,8
Ne baš	8,6	5,9
Definitivno ne	1,6	1,8
Nisam želio/željela biti uključen/a	0,4	1,0
Nisu donesene nikakve odluke o liječenju	1,6	0,8

Prema stupnju obrazovanja, udio potpuno ili u određenoj mjeri zadovoljnih s uključenošću u donošenje odluke o liječenju i njezi, bio je najveći kod ispitanika sa srednjim stupnjem obrazovanja, a najmanji kod ispitanika s niskim stupnjem obrazovanja (Tablica 52).

Tablica 52. Udio prema stupnju zadovoljstva uključenošću u donošenje odluke o liječenju i njezi (%) – podjela prema stupnju obrazovanja

Stupanj zadovoljstva	Niski	Srednji	Visoki
Da, definitivno	61,6	66,4	62,1
Da, u određenoj mjeri	24,2	23,9	26,2
Ne baš	9,5	6,7	7,8
Definitivno ne	2,1	1,6	1,5
Nisam želio/željela biti uključen/a	1,2	0,4	0,3
Nisu donesene nikakve odluke o liječenju	1,4	1,0	2,2

Udio potpuno ili u određenoj mjeri zadovoljnih s uključenošću u donošenje odluke o liječenju i njezi, prema radnom statusu bio je najveći kod nezaposlenih, a najmanji kod ostalih i kod umirovljenika (Tablica 53).

Tablica 53. Udio prema stupnju zadovoljstva uključenošću u donošenje odluke o liječenju i njezi (%) – podjela prema radnom statusu

Stupanj zadovoljstva	Zaposlen	Nezaposlen	Umirovljenik	Učenik/ student	Ostalo
Da, definitivno	64,7	68,2	62,6	68,4	68,1
Da, u određenoj mjeri	24,5	23,2	25,4	21,2	16,5
Ne baš	6,8	6,8	8,1	7,9	13,3
Definitivno ne	1,3	1,5	2,1	0,0	1,5
Nisam želio/željela biti uključen/a	0,3	0,0	0,9	0,0	0,0
Nisu donesene nikakve odluke o liječenju	2,3	0,3	0,9	2,5	0,7

Prema kvintilu prihoda kućanstva, udio potpuno ili u određenoj mjeri zadovoljnih s uključenošću u donošenje odluke o liječenju i njezi, bio je najveći kod ispitanika iz 4. kvintila, a najmanji kod ispitanika iz 3. kvintila prema prihodu kućanstva (Tablica 54).

Tablica 54. Udio prema stupnju zadovoljstva uključenošću u donošenje odluke o liječenju i njezi (%) – podjela prema kvintilu prihoda kućanstva

Stupanj zadovoljstva	1.	2.	3.	4.	5.
Da, definitivno	59,1	58,2	54,0	66,3	71,4
Da, u određenoj mjeri	27,8	29,9	28,6	25,0	18,3
Ne baš	11,1	7,7	9,9	6,0	5,7
Definitivno ne	1,6	1,5	3,4	0,9	2,6
Nisam želio/željela biti uključen/a	0,2	0,5	0,8	0,3	1,4
Nisu donesene nikakve odluke o liječenju	0,2	2,2	3,3	1,6	0,5

Ocjena kvalitete konzultacije

Većina pacijenata koji su izvijestili o svojem iskustvu tijekom zadnjeg posjeta liječniku specijalistu bili su zadovoljni kvalitetom konzultacije s liječnikom i dali su ocjenu jako dobra (57,3%) i dobra (32,0%). Kvalitetu konzultacije smatra osrednjom 8,7% pacijenata. Udio pacijenata koji nisu bili zadovoljni kvalitetom konzultacije bio je znatno manji te 1,4% pacijenata smatra da je kvaliteta bila loša, a 0,6% pacijenata smatra da je bila jako loša.

Prema spolu, kvalitetu konzultacije je kao jako dobru ocijenilo više muškaraca nego žena, dok ju je kao dobru ocijenilo nešto više žena u odnosu na muškarce. Ocjena kvalitete konzultacije kao loša ili jako loša bila je više kod muškaraca u odnosu na žene (Tablica 55).

Tablica 55. Udio prema ocjeni kvalitete konzultacije (%) – podjela prema spolu

Ocjena kvalitete	Muški	Ženski
Jako dobra	58,0	56,8
Dobra	31,6	32,3
Osrednja (ni dobra niti loša)	8,1	9,0
Loša	1,4	1,5
Jako loša	0,9	0,4

Prema dobi, najveći udio onih koji kvalitetu konzultacije ocjenjuju kao jako dobru ili dobru, zabilježen je u dobnim skupinama 65-74 godine te 75 i više godina, dok je taj udio najmanji u dobnj skupini 45-54 godine (Tablica 56).

Tablica 56. Udio prema ocjeni kvalitete konzultacije (%) – podjela prema dobi u godinama

Ocjena kvalitete	15-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65-74	75+
Jako dobra	60,5	64,8	64,6	56,0	58,2	57,4	50,4
Dobra	28,4	24,5	24,5	32,4	30,9	32,4	39,3
Osrednja (ni dobra niti loša)	8,9	8,6	7,4	9,2	10,2	7,4	8,7
Loša	0,5	1,8	2,6	1,4	0,8	1,9	1,1
Jako loša	1,6	0,3	0,9	0,9	0,0	0,8	0,5

Udio onih koji kvalitetu konzultacije ocjenjuju kao jako dobru ili dobru, veći je kod ispitanika iz ruralnog područja u usporedbi s urbanim područjem (Tablica 57).

Tablica 57. Udio prema ocjeni kvalitete konzultacije (%) – podjela prema urbanom/ruralnom mjestu stanovanja

Ocjena kvalitete	Urbano	Ruralno
Jako dobra	56,6	58,7
Dobra	32,2	31,6
Osrednja (ni dobra niti loša)	9,1	7,8
Loša	1,6	1,2
Jako loša	0,5	0,7

Prema stupnju obrazovanja, udio onih koji kvalitetu konzultacije ocjenjuje kao jako dobru ili dobru, bio je najveći kod ispitanika sa srednjim stupnjem obrazovanja, zatim s niskim stupnjem obrazovanja, a najmanji udio je kod ispitanika s visokim stupnjem obrazovanja (Tablica 58).

Tablica 58. Udio prema ocjeni kvalitete konzultacije (%) – podjela prema stupnju obrazovanja

Ocjena kvalitete	Niski	Srednji	Visoki
Jako dobra	53,7	59,1	57,5
Dobra	34,9	31,2	30,3
Osrednja (ni dobra niti loša)	9,1	7,6	10,6
Loša	2,0	1,4	1,0
Jako loša	0,4	0,7	0,6

Prema radnom statusu, najviše je nezaposlenih osoba ocijenilo kvalitetu konzultacije kao jako dobru. Kvalitetu konzultacije dobrim je ocijenilo najviše ostalih ispitanika i umirovljenika. (Tablica 59).

Tablica 59. Udio prema ocjeni kvalitete konzultacije (%) – podjela prema radnom statusu

Ocjena kvalitete	Zaposlen	Nezaposlen	Umirovljenik	Učenik/ student	Ostalo
Jako dobra	59,5	69,2	54,1	64,5	52,5
Dobra	27,5	23,1	36,0	29,7	36,1
Osrednja (ni dobra niti loša)	10,7	5,4	8,2	4,9	8,0
Loša	1,5	1,9	1,2	0,9	2,4
Jako loša	0,7	0,3	0,6	0,0	1,0

Prema kvintilu prihoda kućanstva, udio onih koji kvalitetu konzultacije ocjenjuje kao jako dobru je najveći kod ispitanika iz 5. kvintila, dobrom je ocijenilo najviše ispitanika iz 2. kvintila. Da je konzultacija bila loša ili jako loša smatralo je najviše ispitanika iz 3. kvintila. (Tablica 60).

Tablica 60. Udio prema ocjeni kvalitete konzultacije (%) – podjela prema kvintilu prihoda kućanstva

Ocjena kvalitete	1.	2.	3.	4.	5.
Jako dobra	53,0	52,5	48,6	57,8	66,7
Dobra	34,8	40,1	38,6	32,7	22,3
Osrednja (ni dobra niti loša)	9,9	4,7	8,3	8,4	8,9
Loša	1,8	1,5	3,9	1,0	1,1
Jako loša	0,5	1,1	0,6	0,0	1,0



Hrvatski zavod za javno zdravstvo
Rockefellerova 7, 10000 Zagreb
www.hzjz.hr

ISBN 978-953-8362-13-2



9 789538 362132 >