



Ipsos Public Affairs

The Social Research and Corporate Reputation Specialists

Ipsos Puls Public Affairs

Ispitivanje javnog mnijenja o zdravstvenom sustavu i HZZO-u u 2013. godini



- HZZO osnovan je radi provođenja tada osnovnog zdravstvenog osiguranja, te obavljanja drugih poslova prema Zakonu o zdravstvenom osiguranju iz 2001., te Zakonu o zdravstvenoj zaštiti iz 1993. godine.,
- Prava i obveze, te odgovornosti HZZO-a utvrđene su Zakonom obveznom zdravstvenom osiguranju ("Narodne novine" broj 150/08.), koji se primjenjuje od 1. siječnja 2009. godine i Statutom HZZO-a.

Svrha:

Preispitati stavove građana o zdravstvenom sustavu u Hrvatskoj te radu HZZO-a u 2013.

Prvo istraživanje je napravljeno u prosincu 2012.

Cilj je utvrditi situaciju nakon godine dana i je li došlo do promjena u stavu građana.



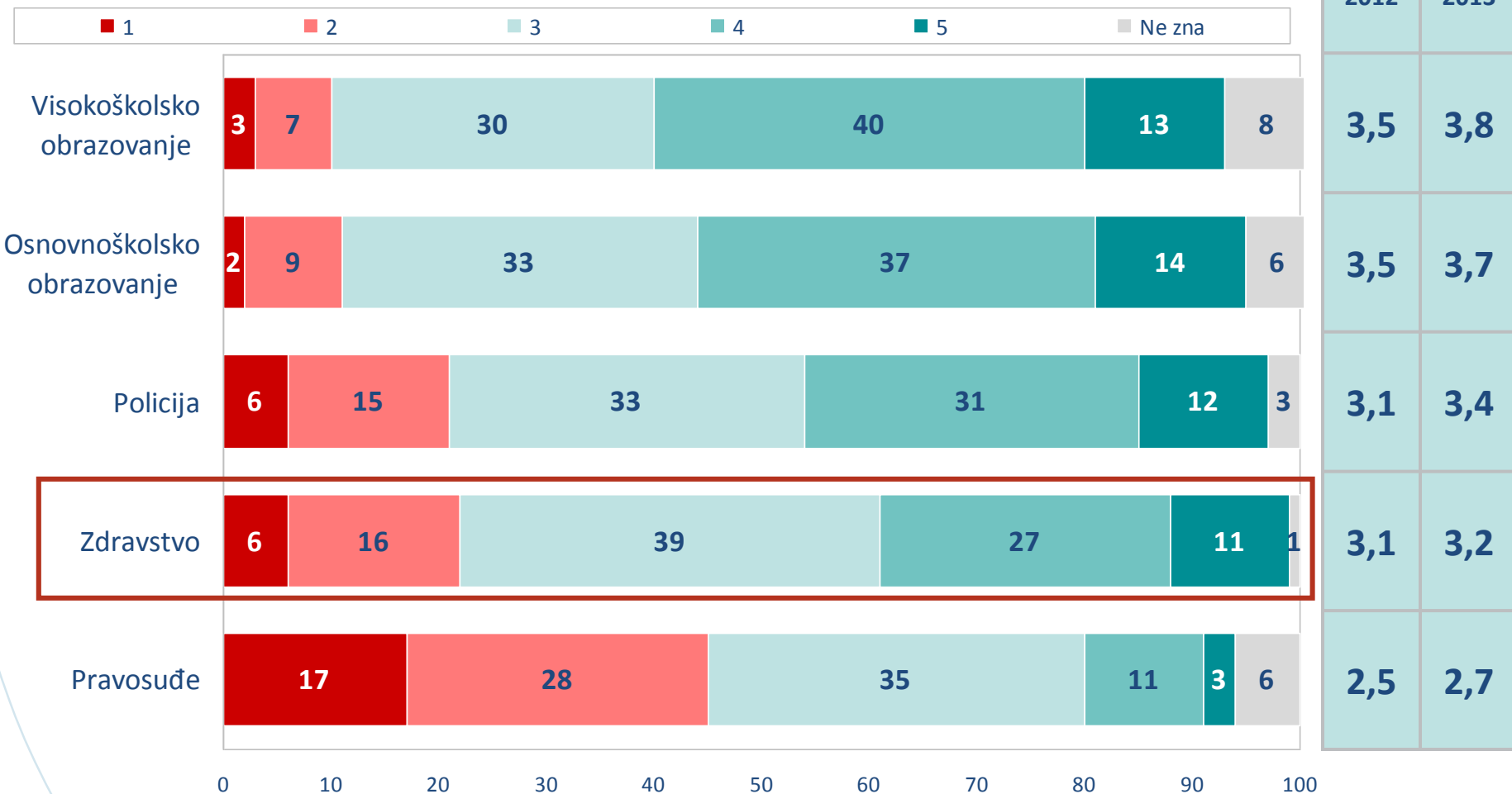
Hrvatski
zavod za
zdravstveno
osiguranje



Građani su i dalje najzadovoljniji obrazovanjem, a najmanje pravosuđem; zdravstvo je u sredini. Sve razlike su statistički značajne.

Ocjena kvalitete usluga javnih službi

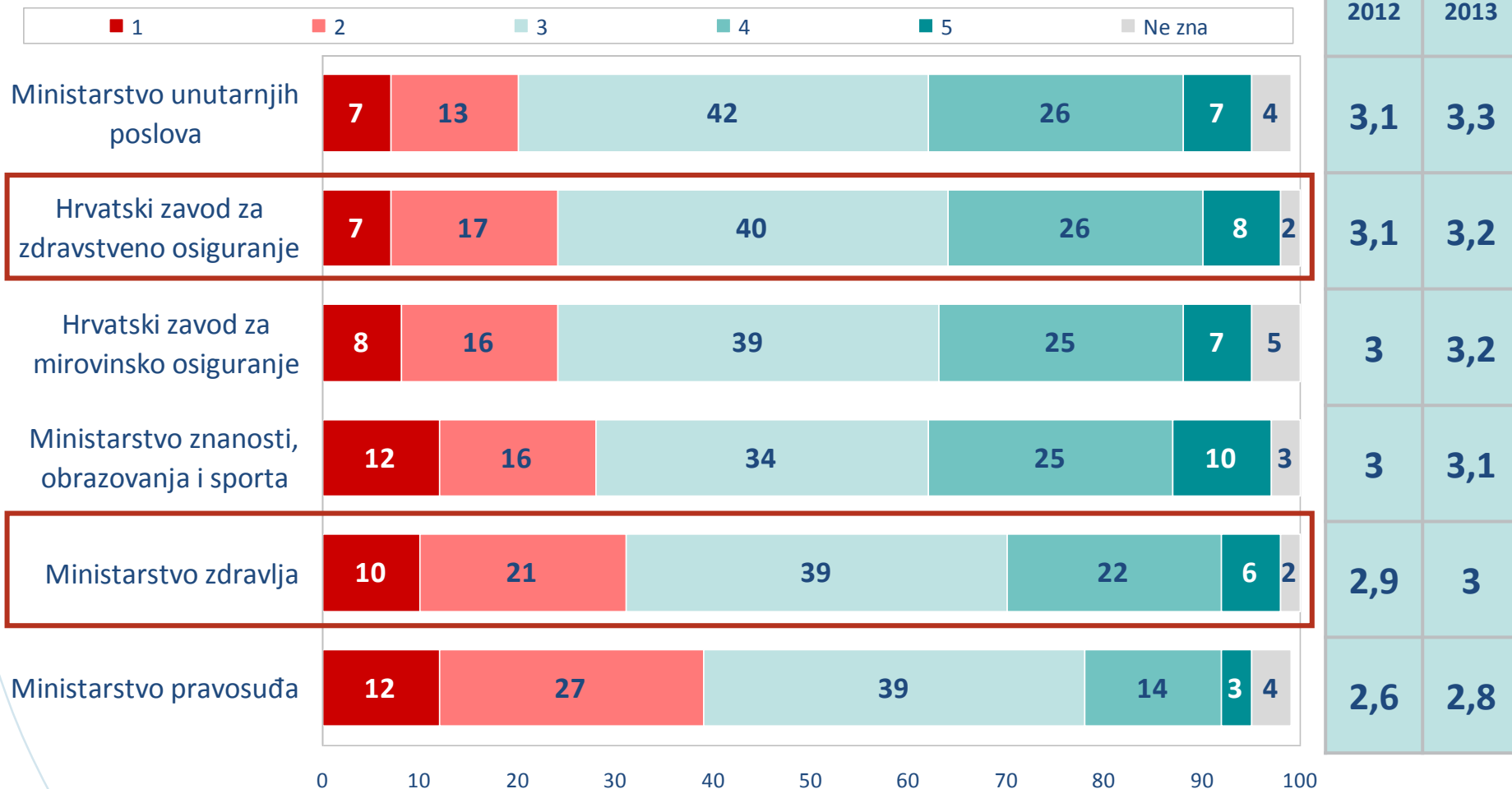
<u %>



Uzorak: Cijeli uzorak
Pitanje: Kako biste ocijenili kvalitetu usluga koje građani dobivaju u svakom od sljedećih sektora javnih službi. Molimo da za svako područje koje ću Vam pročitati ocijenite školskom ocjenom od 1 do 5.

Rad HZZO ocijenjen je kao dobar dok je rad ministarstva zdravlja ocijenjen nešto lošije, no i dalje kao dobar. Razlike u prosjecima su statistički značajne, iako male po visini porasta

Ocjena rada institucija

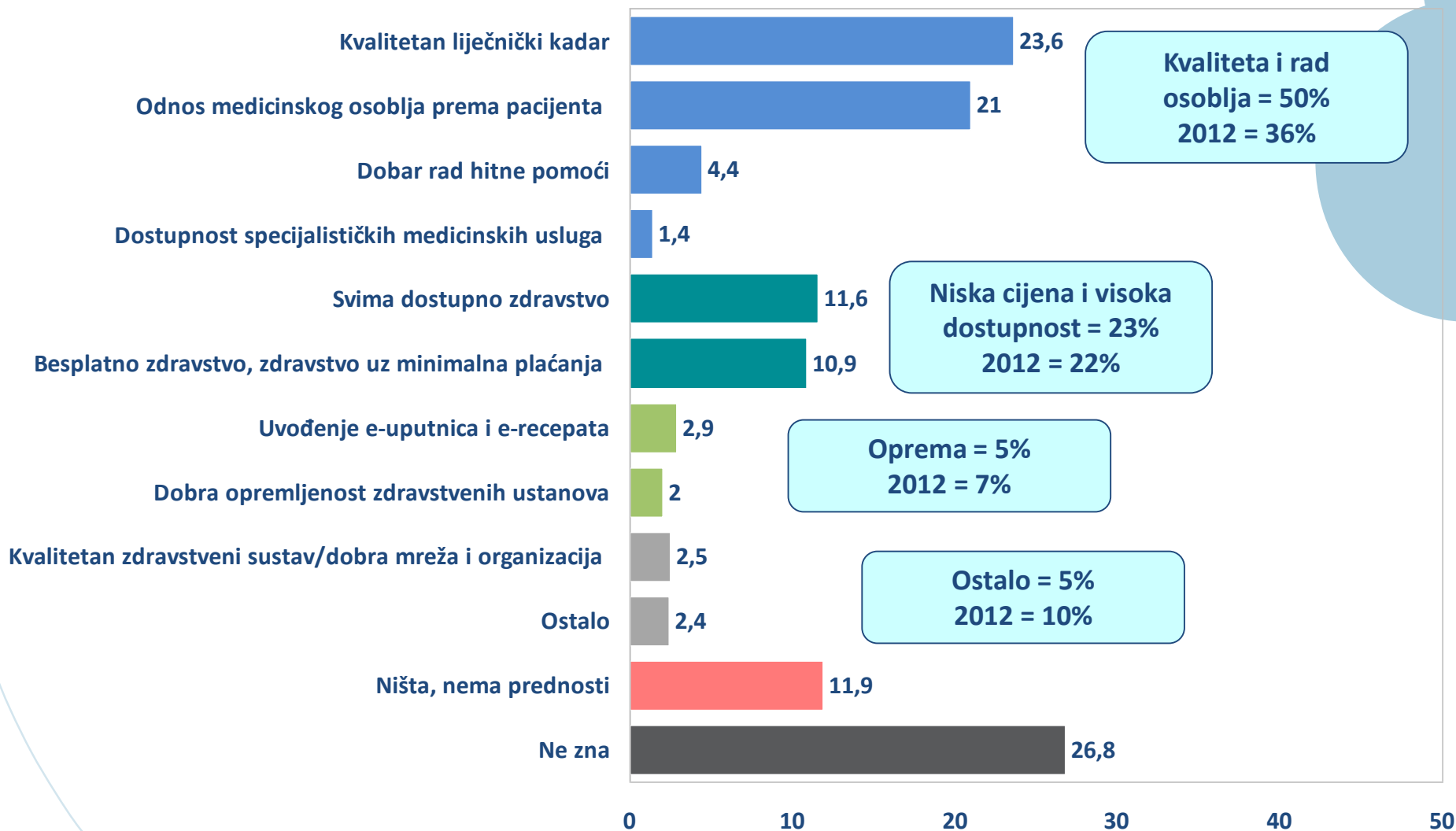


Uzorak: Cijeli uzorak
Pitanje: Sada bi Vas zamolili da ocijenite rad svakog od Ministarstava i državnih agencija koje ću Vam navesti. Molim Vas da rad tih institucija ocijenite ocjenama od 1 do 5, kao u školi.

Kao prednosti građani izdvajaju kvalitetan liječnički kadar i odnos osoblja prema njima. Ove prednosti su navođene češće nego li 2012.

Prednosti zdravstva u Hrvatskoj

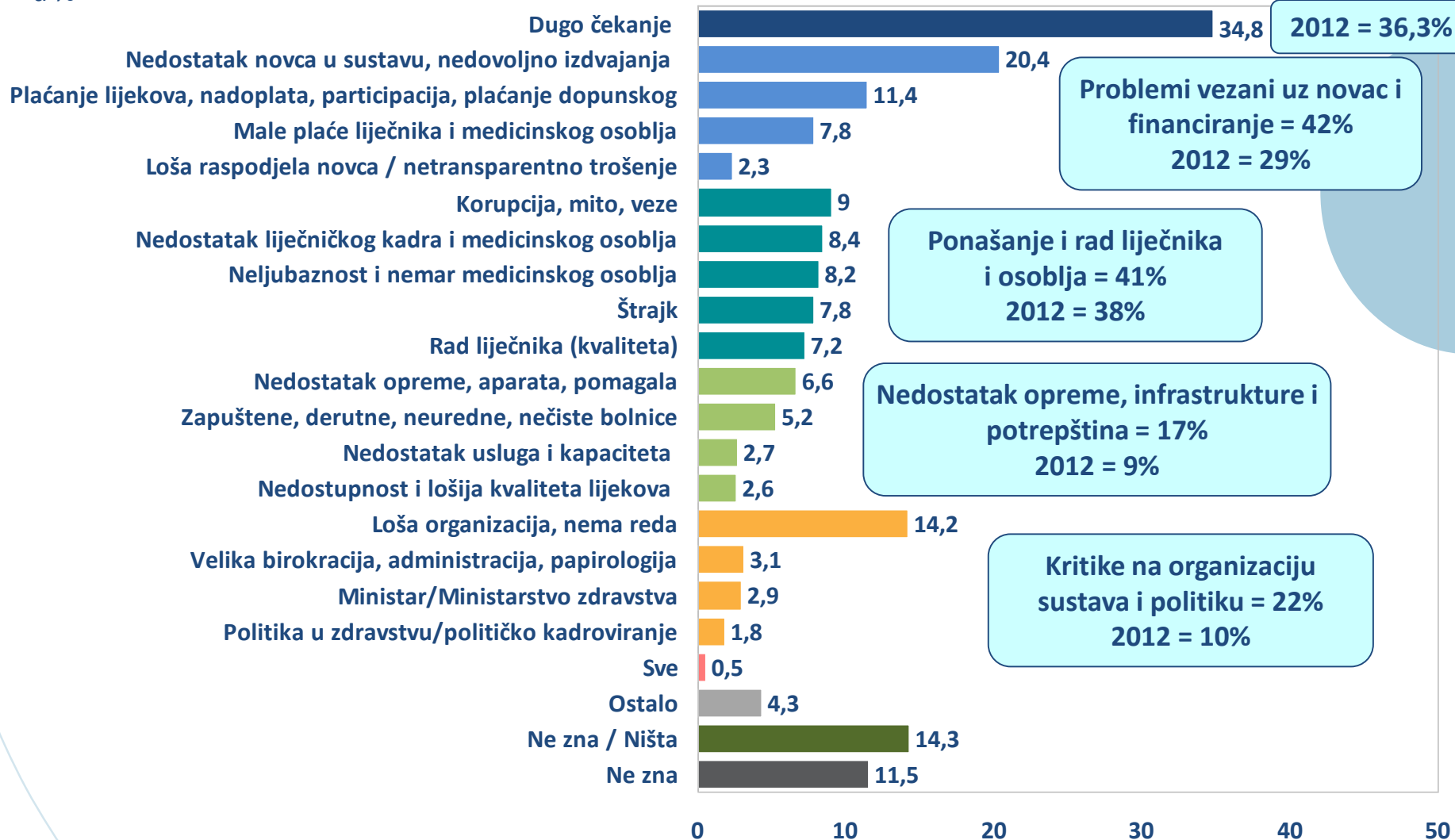
<u %>



Najveći nedostatak u zdravstvu je dugo čekanje. Problemi vezani uz nedostatak novca i posljedično skuplju uslugu su narasli od prosinca 2012.

Problemi zdravstva u Hrvatskoj

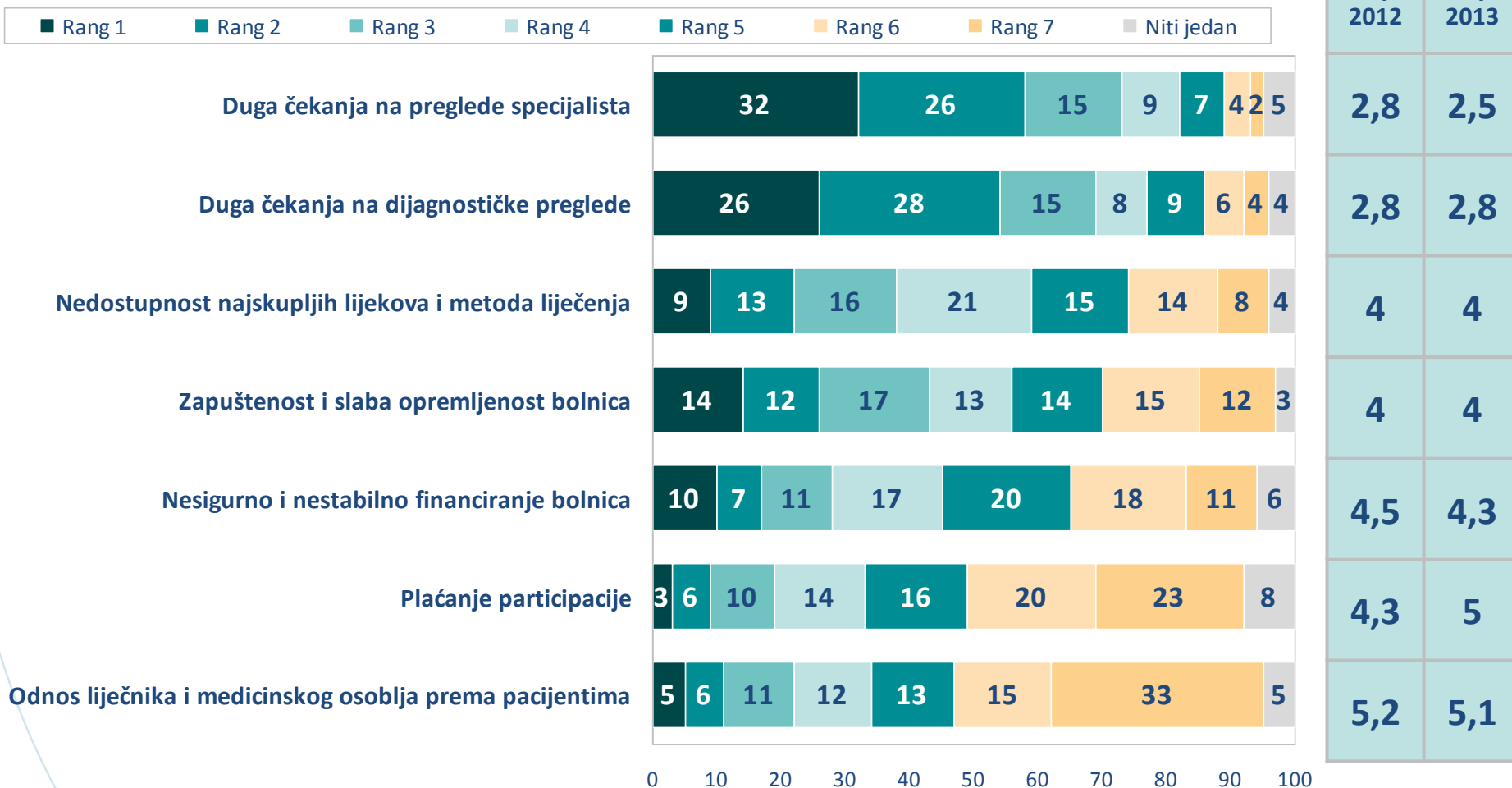
<u %>



Uzorak: Svi ispitanici
 Pitanje: Koji je, po Vašem mišljenju, trenutno najveći problem u hrvatskom zdravstvu?

Kao najveći problemi zdravstva rangirane su liste čekanja. Čekanje na preglede specijalista ima lošiji rang nego 2012. Sve promjene u rangovima su statistički značajne

Nedostaci zdravstva u Hrvatskoj

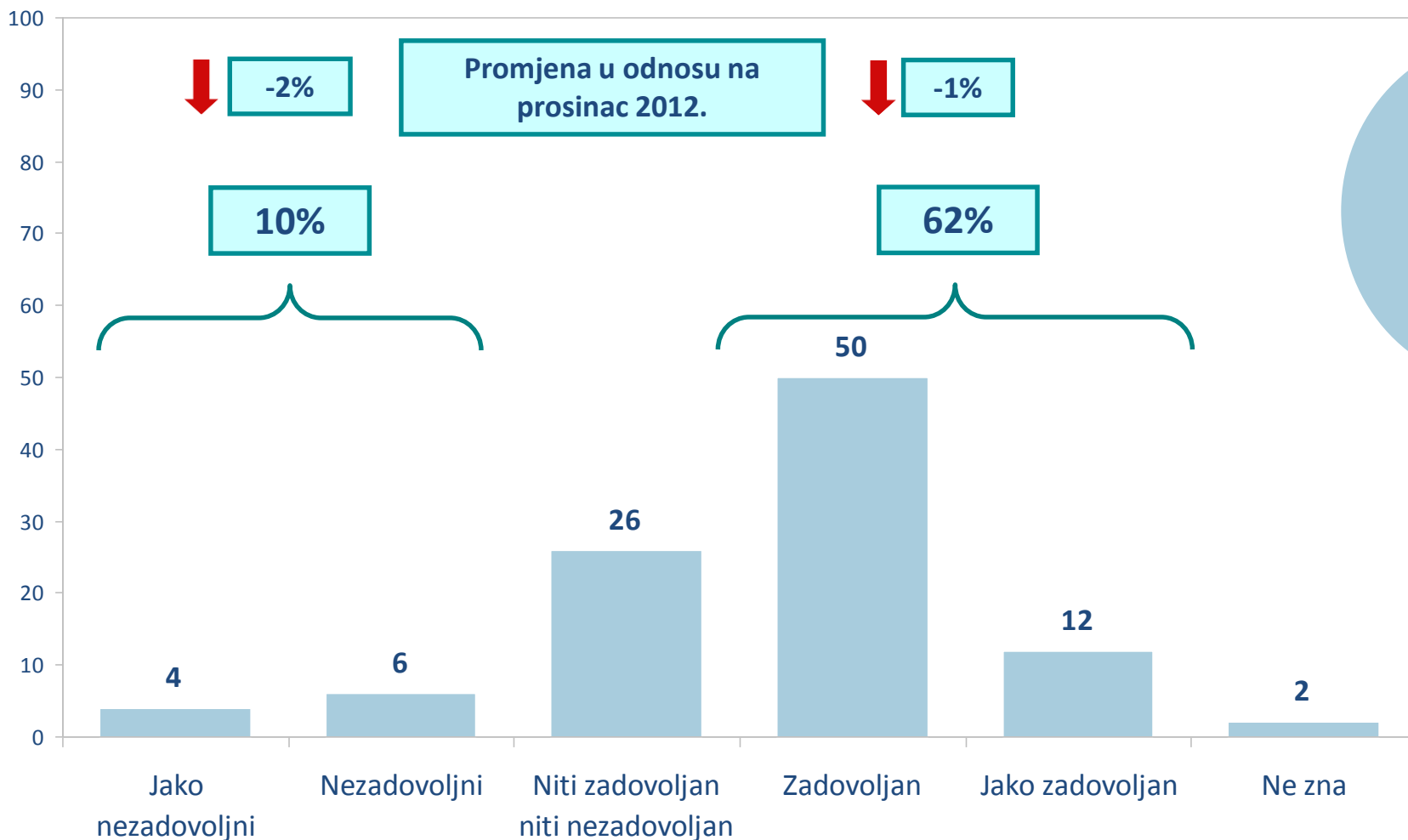


Uzorak: Cijeli uzorak
Pitanje: Sada ću Vam pročitati nekoliko mogućih nedostataka hrvatskog zdravstva, a Vas molim da ih rangirate tako da na prvom mjesto stavite ono što smatrate najvećim nedostatkom, a na posljednje mjesto stavite ono što od navedenog smatrate najmanjim nedostatkom.

Građani su uglavnom zadovoljni sustavom primarne zdravstvene zaštite – promjene u odnosu na 2012. nisu značajne

Zadovoljstvo sustavom primarne zdravstvene zaštite

<u %>



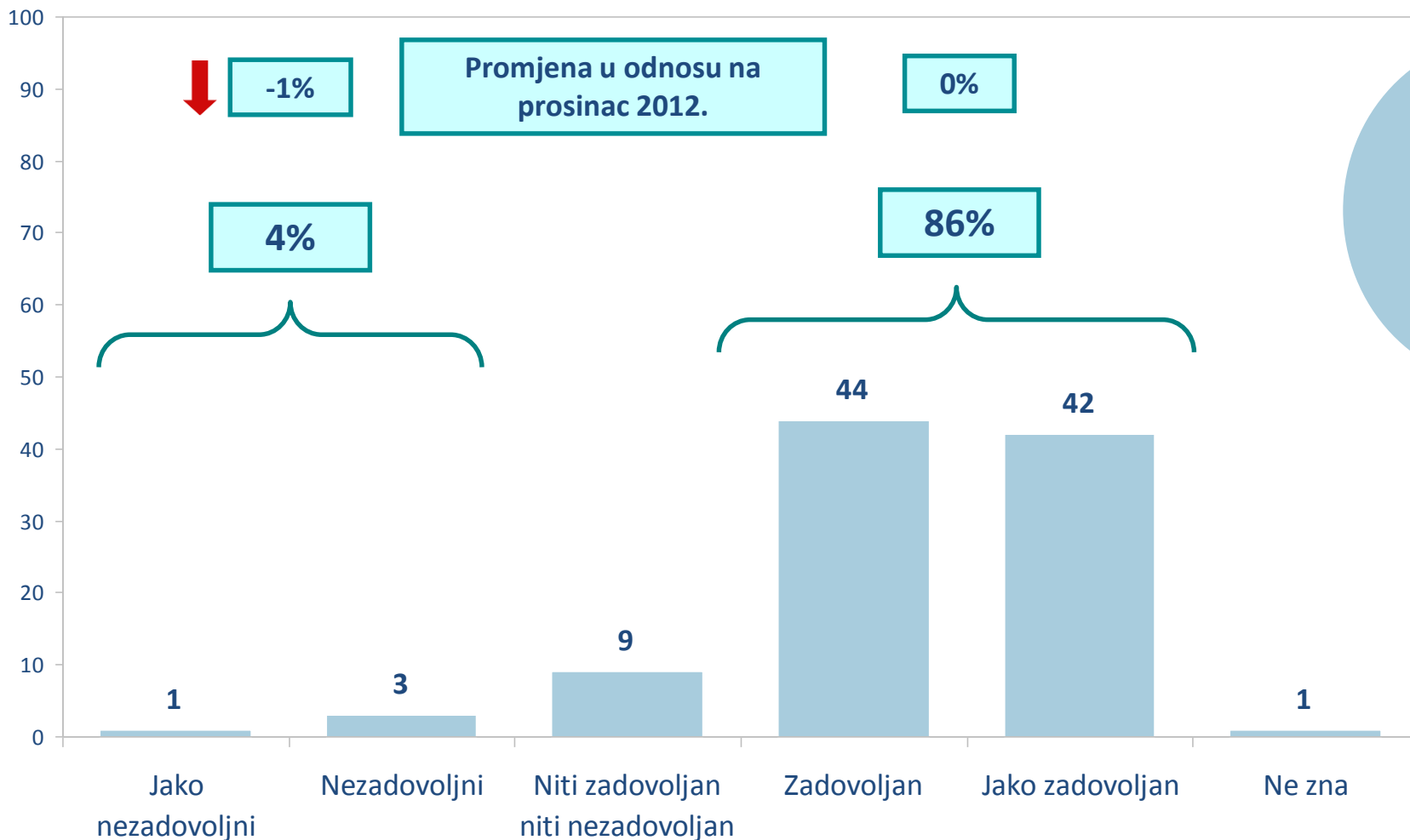
Uzorak:
Pitanje:

Svi ispitanici
Koliko ste Vi osobno zadovoljni sustavom primarne zdravstvene zaštite u Hrvatskoj, koja obuhvaća mrežu domova zdravlja, liječnike obiteljske medicine, ginekologe, stomatologe te dijagnostičke laboratorije?

Građani su u velikoj mjeri zadovoljni liječnikom obiteljske medicine, također nema nikakvih značajnih promjena

Zadovoljstvo liječnikom primarne medicine

<u %>

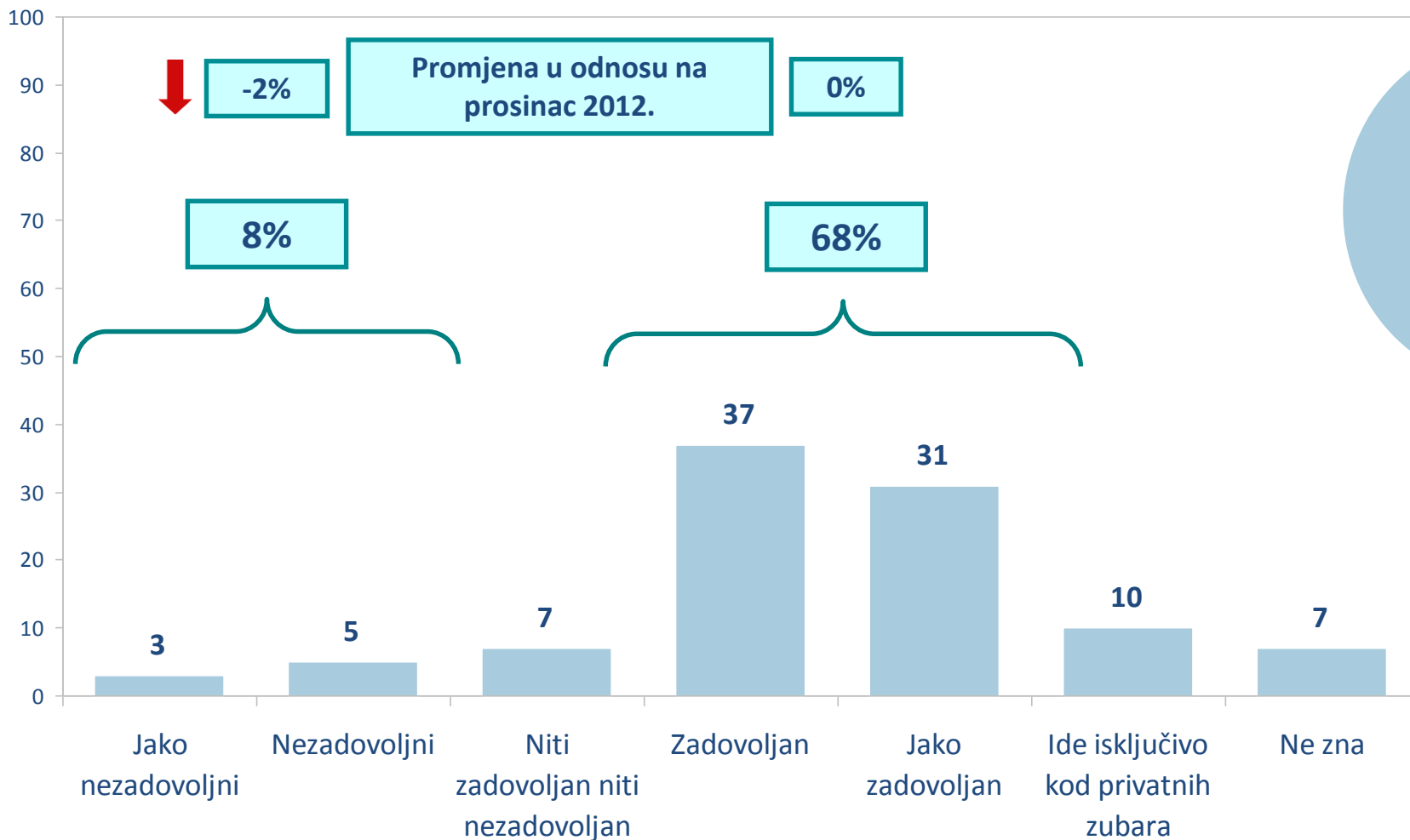


Uzorak: Svi ispitanici
Pitanje: Koliko ste Vi osobno zadovoljni Vašim osobnim liječnikom obiteljske medicine? Molimo Vas da na ovom pitanju ne dajete ocjenu zdravlja općenito, nego ocijenite samo rad vlastitog liječnika ili liječnice. Jeste li s njim/njom ...

Građani su ujedno zadovoljni i svojim stomatologom. Nema promjena u odnosu na 2012.

Zadovoljstvo stomatologom

<u %>



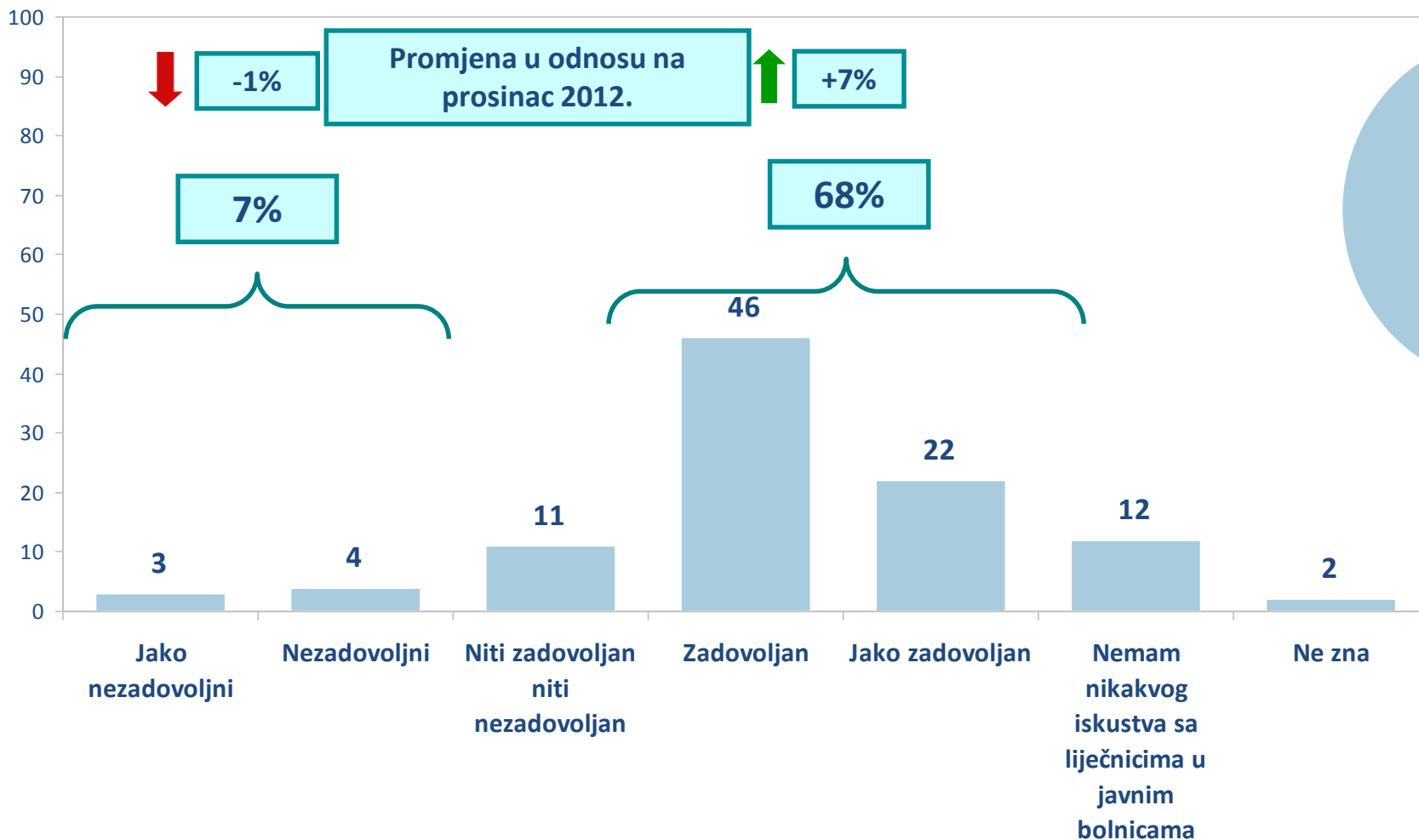
Uzorak:
Pitanje:

Svi ispitanici
A koliko ste Vi osobno zadovoljni Vašim osobnim zubarom, to jest stomatologom? Molimo Vas da na ovom pitanju ne dajete ocjenu zdravlja općenito, nego ocijenite samo rad vlastitog zubara. Također, nemojte ocjenjivati privatnog zubara, nego samo one kod kojih idete preko zdravstvenog osiguranja. Jeste li sa svojim zubarom ...

Razina zadovoljstva liječenjem u bolnici također je zadovoljavajuća , te je došlo i do određenog poboljšanja – 7% više je zadovoljnih

Zadovoljstvo liječenjem u bolnici

<u %>



Uzorak:
Pitanje:

Svi ispitanici
A kakvo je vaše zadovoljstvo sa liječnicima koji su Vas liječili u bolnicama ili klinikama. Molimo Vas da pri tome ne ocjenjujete liječnike u privatnim bolnicama ili klinikama, ukoliko ste s njima imali iskustvo. Ocijenite samo liječnike s kojima ste imali iskustva u javnim ili državnim klinikama i bolnicama.

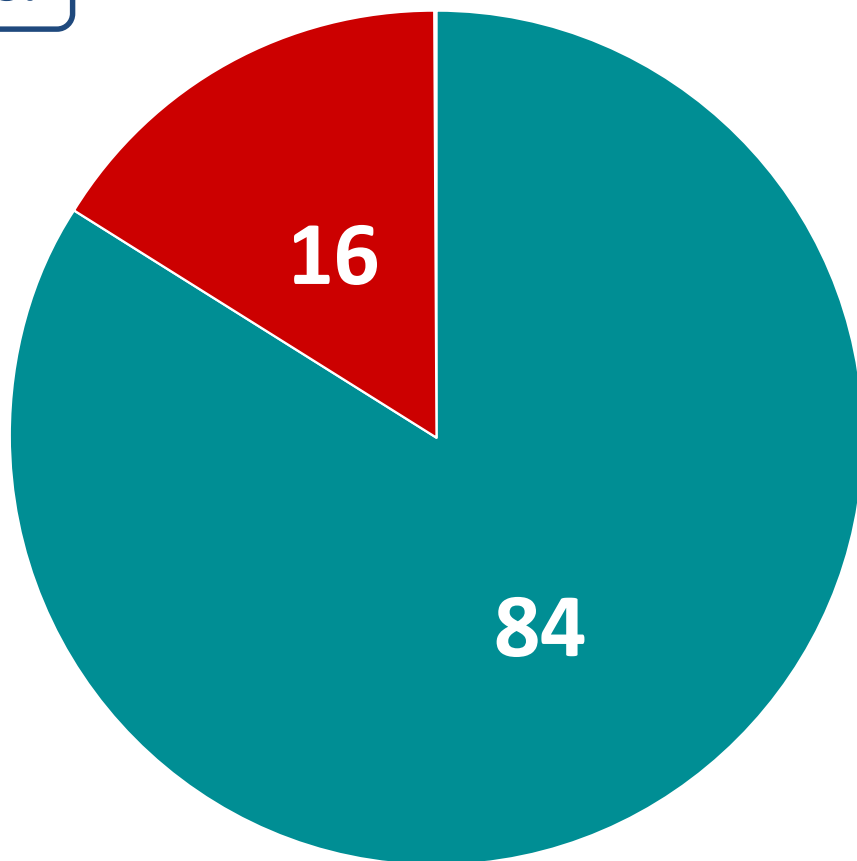
Velika većina građana koristi dopunsko zdravstveno osiguranje - više nego u uzorku 2012.

Korištenje dopunskog zdravstvenog osiguranja

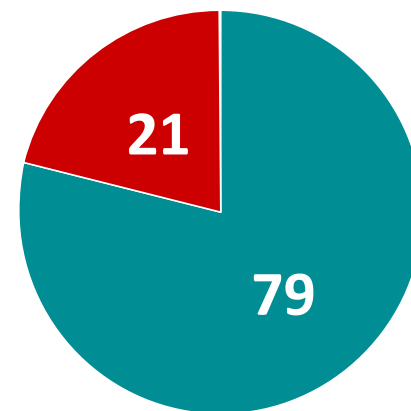
<u %>

■ Da ■ Ne

2013:



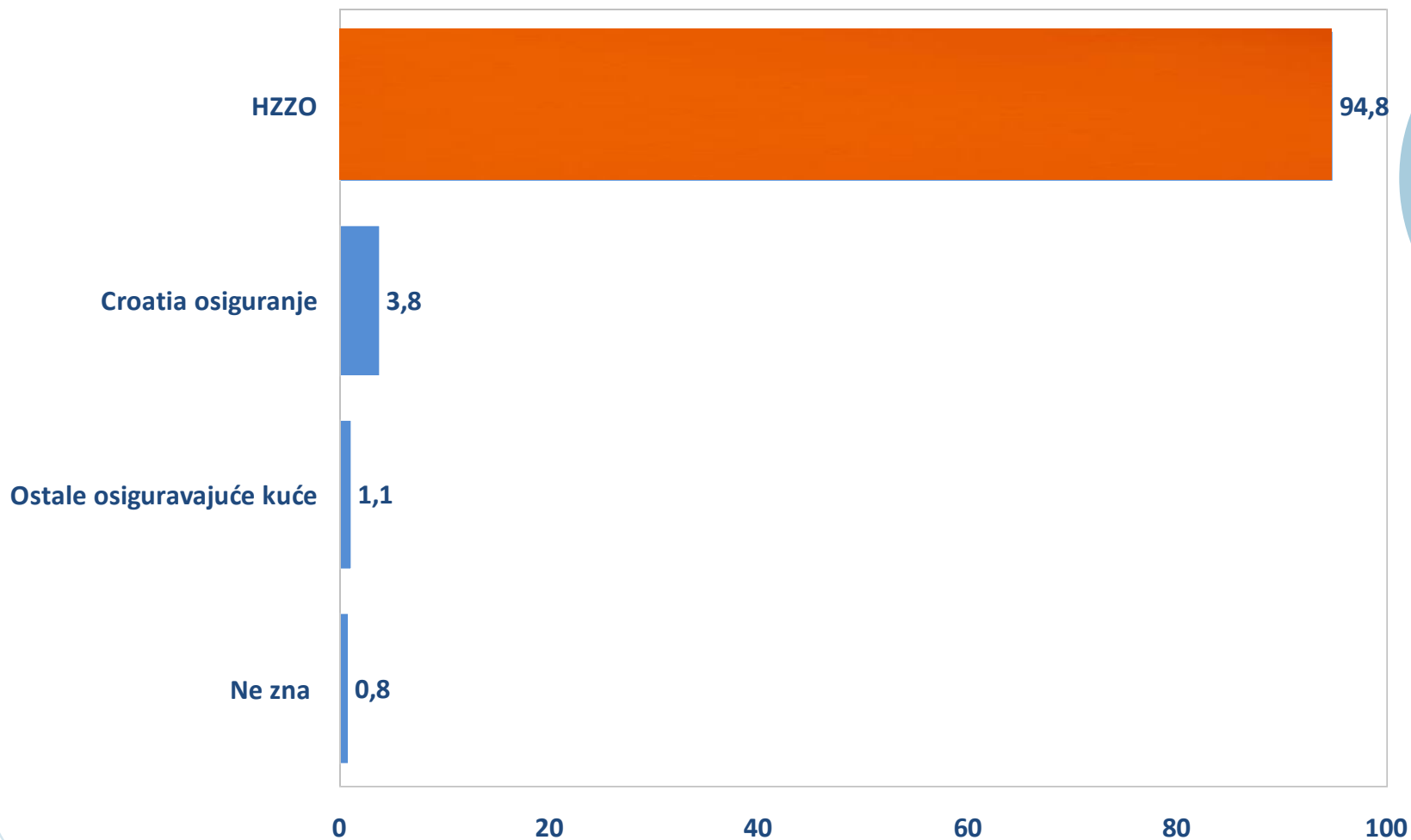
2012:



Uzorak:
Pitanje:

Cijeli uzorak
Imate li dopunsko zdravstveno osiguranje?

Čije dopunsko osiguranje koriste



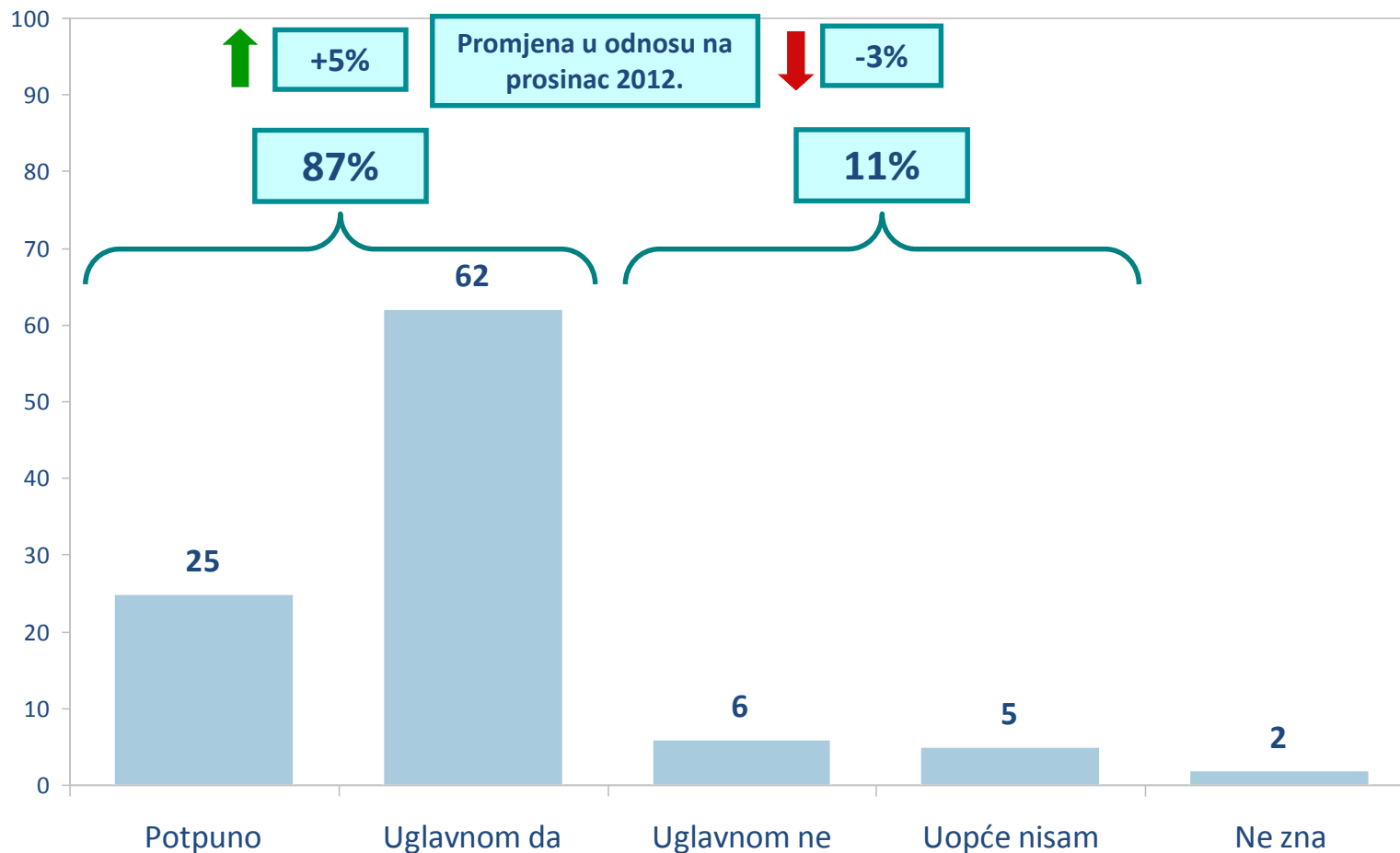
Uzorak:
Pitanje:

Samo ispitanici koji imaju osiguranje
Imate li ugovoreno dopunsko zdravstveno osiguranje kod Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje ili kod neke privatne osiguravajuće kuće? AKO IMA KOD NEKE
PRIVATNE OSIGURAVAJUĆE KUĆE PITAJ: Kod koje osiguravajuće kuće imate ugovoreno dopunsko zdravstveno osiguranje?

Građani koji koriste dopunsko su ujedno i zadovoljni njime – nema razlike između korisnika dopunskog od HZZO i ostalih

Zadovoljstvo dopunskim osiguranjem

<u %>



Uzorak: Samo ispitanici koji imaju dopunsko osiguranje
Pitanje: Jeste li općenito zadovoljni Vašim dopunskim zdravstvenim osiguranjem?

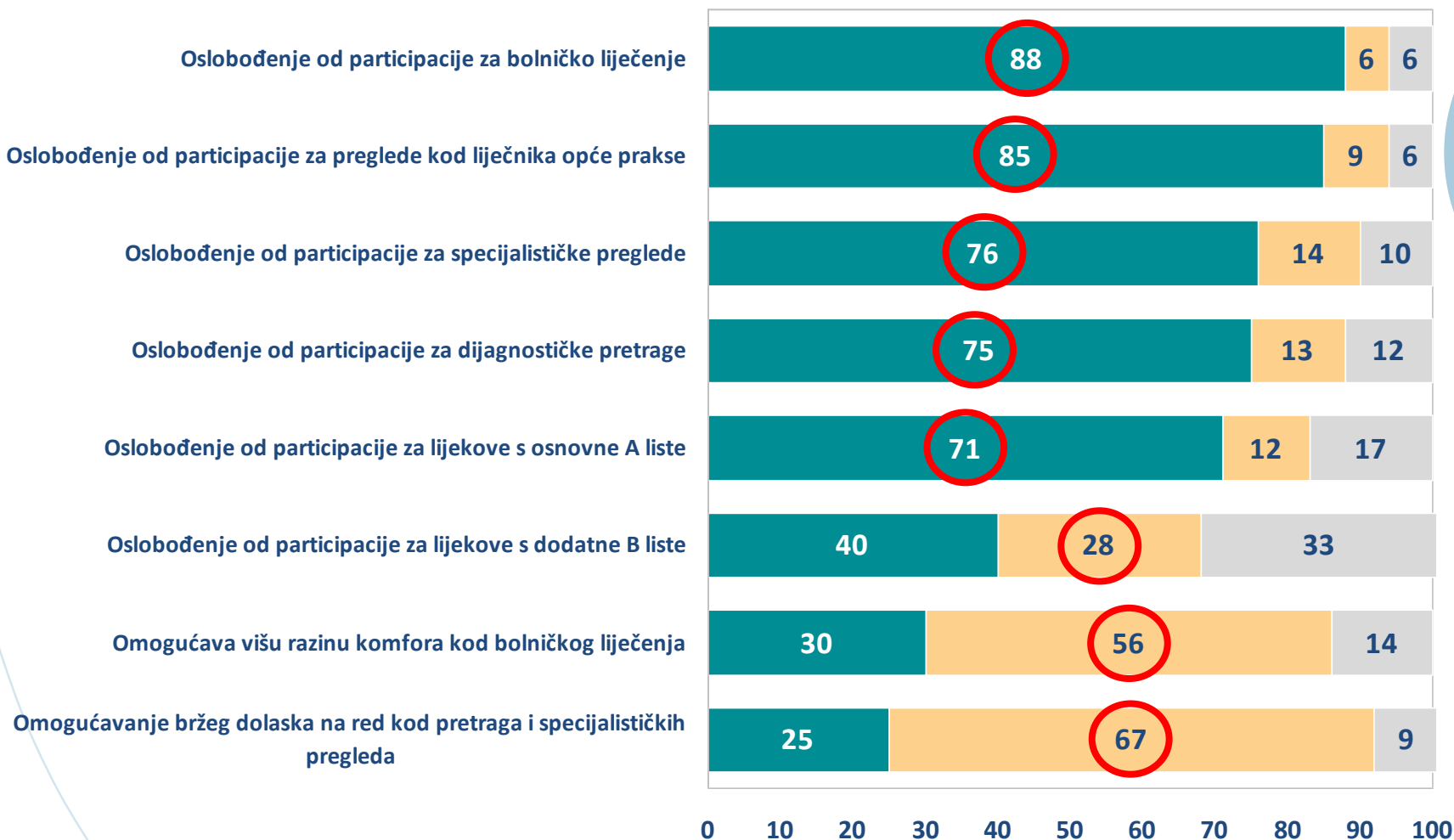
Upoznatost s pravima dopunsko osiguranih građana

Točan odgovor

■ Spada u ovlasti

■ Ne spada u ovlasti

■ Ne zna



Uzorak:
Pitanje:

Cijeli uzorak
Pročitat ću Vam niz izjava o mogućim ovlastima i zadaćama Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje. Molim Vas da mi za svaku od tih izjava kažete da li ona spada u ovlasti i zadaće Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje ili ne spada.

Oko 15% građana navodi kako je liječniku dala neki poklon u znak zahvalnosti

Davanje zahvalnosti

<u %>

Da, jedanput Da, više puta Ne, nikada Ne zna - Odbija



Uzorak:
Pitanje:

Cijeli uzorak
Jeste li u proteklih 12 mjeseci liječniku ili medicinskom osoblju dali neki poklon u znak zahvalnosti?

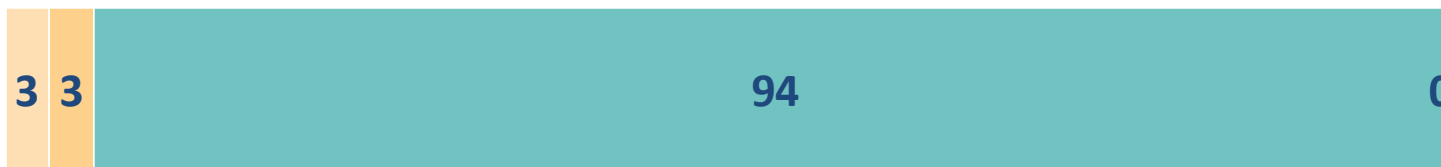
Mali broj građana navodi kako je netko od njih tražio mito

Traženje mita

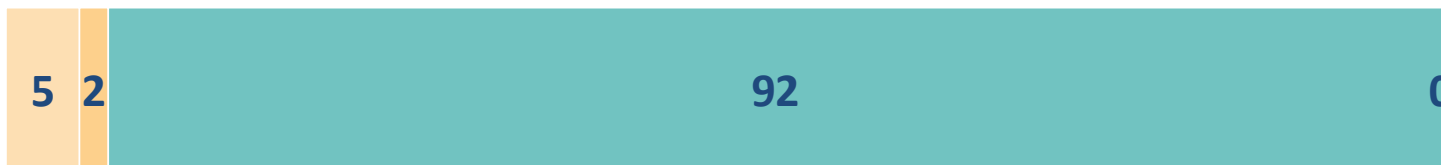
<u %>

■ Da, jedanput ■ Da, više puta ■ Ne, nikada ■ Ne zna - Odbija

2013.



2012.



Uzorak:
Pitanje:

Cijeli uzorak
Jeste li u protekle tri godine liječniku ili medicinskom osoblju dali neki poklon u znak zahvalnosti?

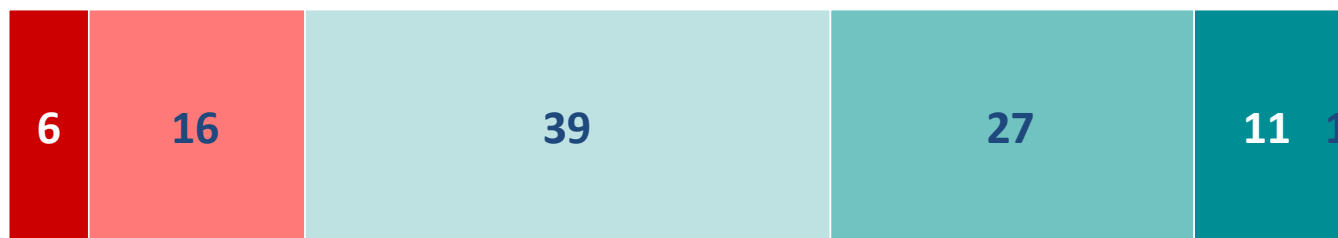
Zdravstvo i HZZO su pericpirani kao dobri

Ocjena kvalitete zdravstva i rada HZZO-a

<u %>

■ 1 ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5 ■ Ne zna

Zdravstvo



HZZO



Prosjek 2012	Prosjek 2013
3,1	3,2
3,0	3,2

Uzorak:
Pitanje:
pročitati ocijenite

Cijeli uzorak
Kako biste ocijenili kvalitetu usluga koje građani dobivaju u svakom od sljedećih sektora javnih službi/državnih agencija. Molimo da za svako područje koje ću Vam školskom ocjenom od 1 do 5.

Građani su loše upoznati s ovlastima HZZO-a kada je u pitanju liječenje pacijenata i uvjeti za invalidsku mirovinu

Ovlasti HZZO-a

<u %>

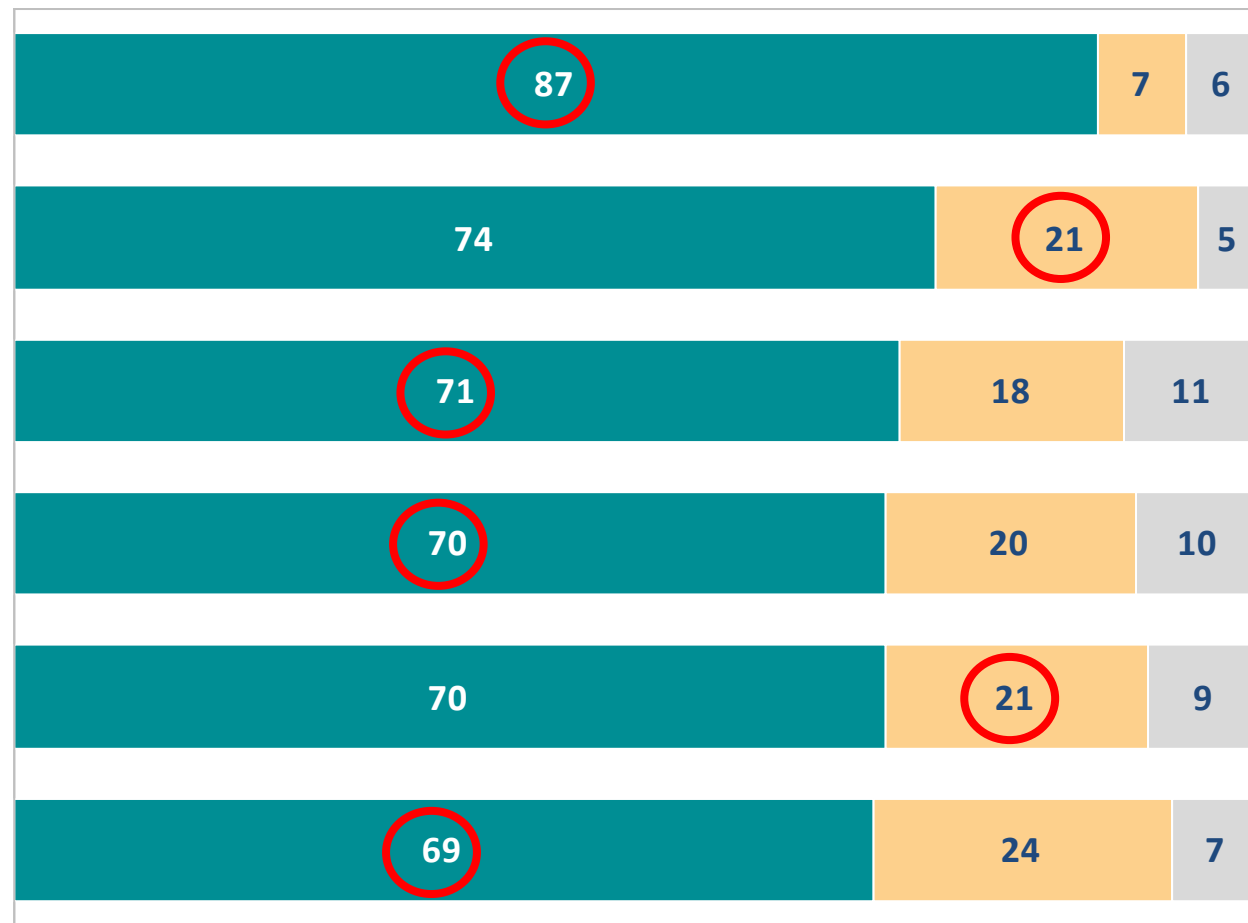
■ Spada u ovlasti

■ Ne spada u ovlasti

■ Ne zna

Točan odgovor

	Točno 2012.	Točno 2013.
Odobranje ortopedskih pomagala	86	87
Liječenje pacijenata	22	21
Određivanje liste lijekova za koju se plaća participacija	75	71
Isplata naknade za bolovanje	70	70
Utvrđivanje uvjeta za odlazak u invalidsku mirovinu	21	21
Financiranje bolnica	69	69



0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

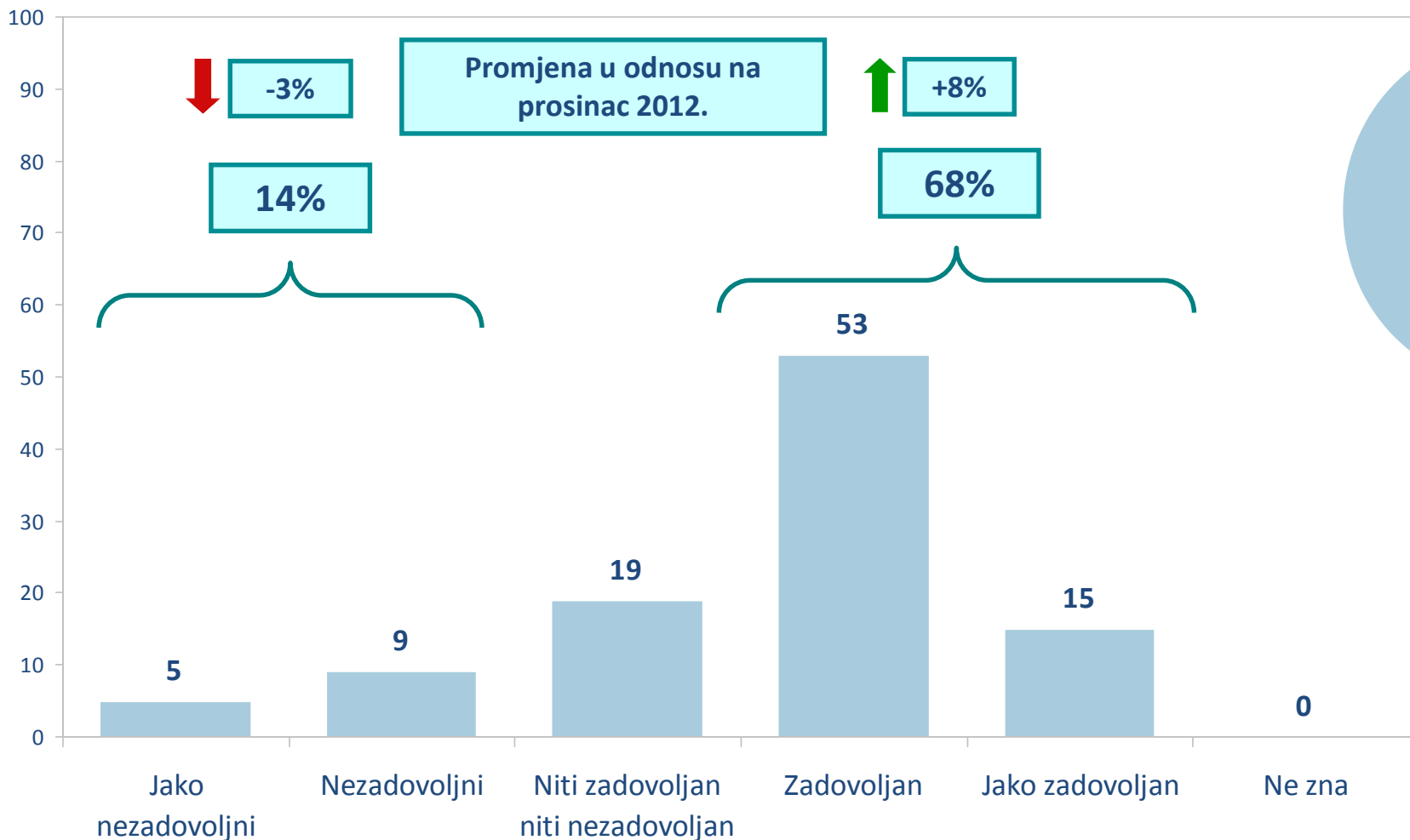
Uzorak:
Pitanje:

Cijeli uzorak
Pročitat ću Vam niz izjava o mogućim ovlastima i zadaćama Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje. Molim Vas da mi za svaku od tih izjava kažete da li ona spada u ovlasti i zadaće Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje ili ne spada.

Ljubaznost službenika je zadovoljavajuća, te je došlo i do rasta zadovoljstva u usporedbi sa 2012.

Zadovoljstvo ljubaznošću službenika HZZO-a

<u %>

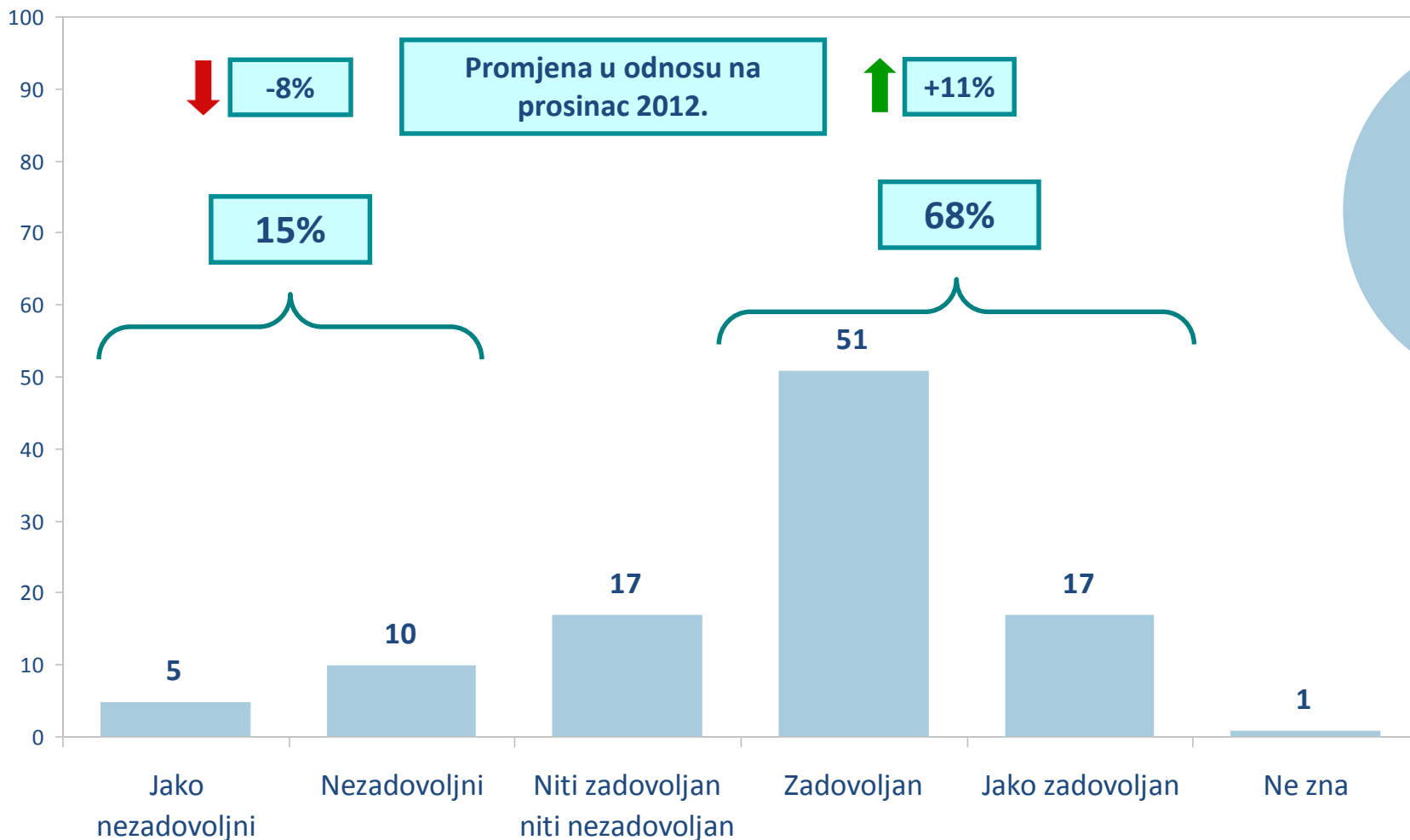


Uzorak: Samo ispitanici koji su bili u kontaktu s HZZO-om
Pitanje: Koliko ste zadovoljni ljubaznošću službenika u Hrvatskom zavodu za zdravstveno osiguranje?

Stručnost i jasnoća uputa službenika je zadovoljavajuća, te se također poboljšala u odnosu na 2012.

Zadovoljstvo s uputama službenika HZZO-a

<u %>



Uzorak: Samo ispitanici koji su bili u kontaktu s HZZO-om
Pitanje: Koliko ste zadovoljni stručnošću i jasnoćom uputa koje ste dobili od službenika u Hrvatskom zavodu za zdravstveno osiguranje?