



**Ipsos Public Affairs**

The Social Research and Corporate Reputation Specialists

**Ipsos Puls Public Affairs**

# Ispitivanje javnog mnijenja o zdravstvenom sustavu i HZZO-u



Hrvatski  
zavod za  
zdravstveno  
osiguranje



**Travanj 2015.**

© 2015 Ipsos. All rights reserved. Contains Ipsos' Confidential and Proprietary information and may not be disclosed or reproduced without the prior written consent of Ipsos.

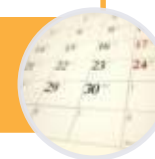
- Slučajan, dvo-etapno stratificirani, reprezentativan uzorak ispitanika starijih od 18 godina iz cijele Hrvatske
- 800 ispitanika

## Uzorak



- Telefonsko istraživanje (CATI)
- Datum : 10. do 20. travnja 2015.
- Trajanje upitnika: 20 minuta

## Metoda i teren



- Ocjena zdravlja u Hrvatskoj
- Ocjena rada liječnika
- Dopunsko zdravstveno osiguranje
- HZZO

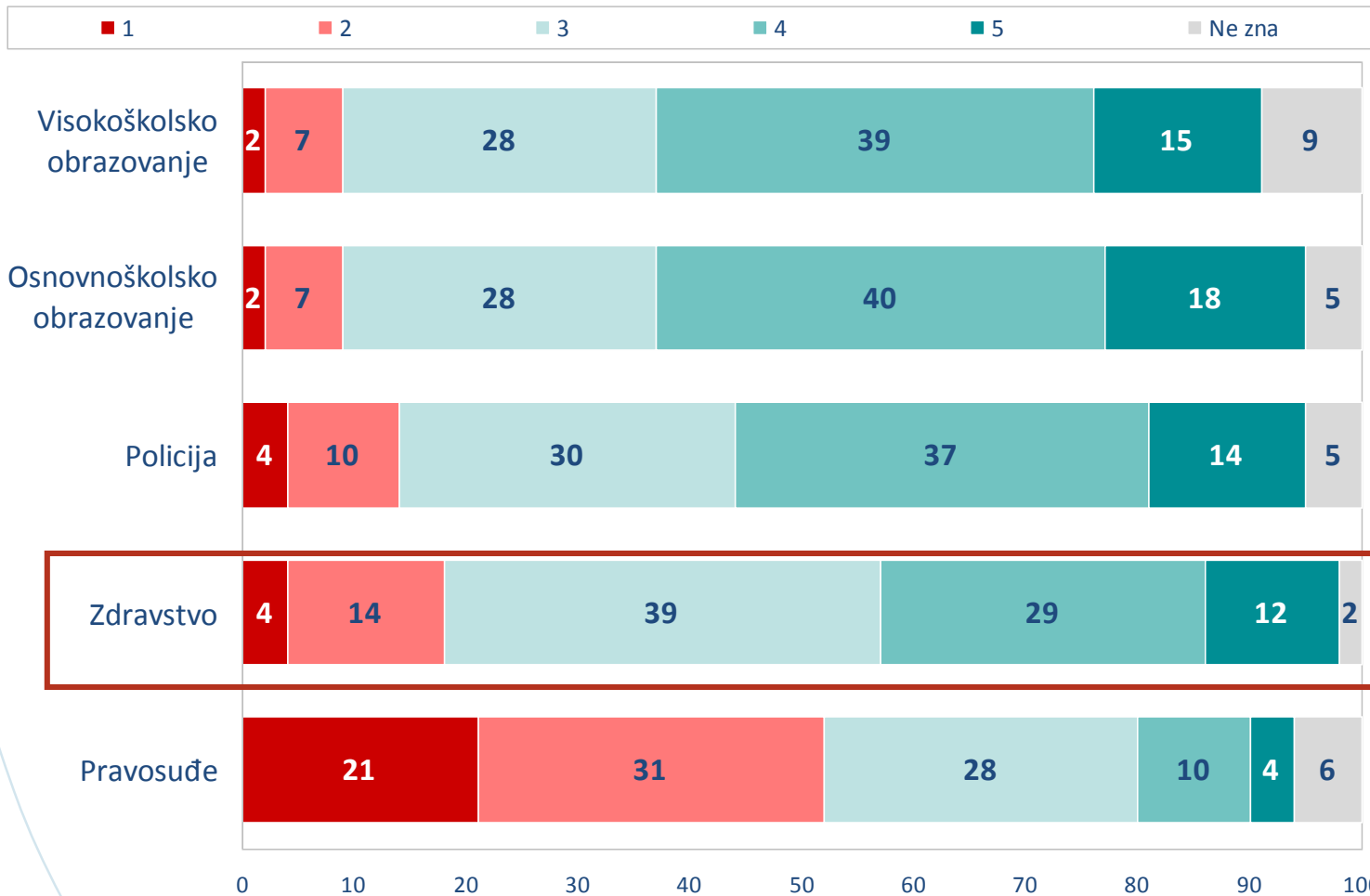
## Upitnik



# Građani su i dalje najzadovoljniji obrazovanjem, a najmanje pravosuđem; zdravstvo je iza obrazovanja i policije

## Ocjena kvalitete usluga javnih službi

<u %>

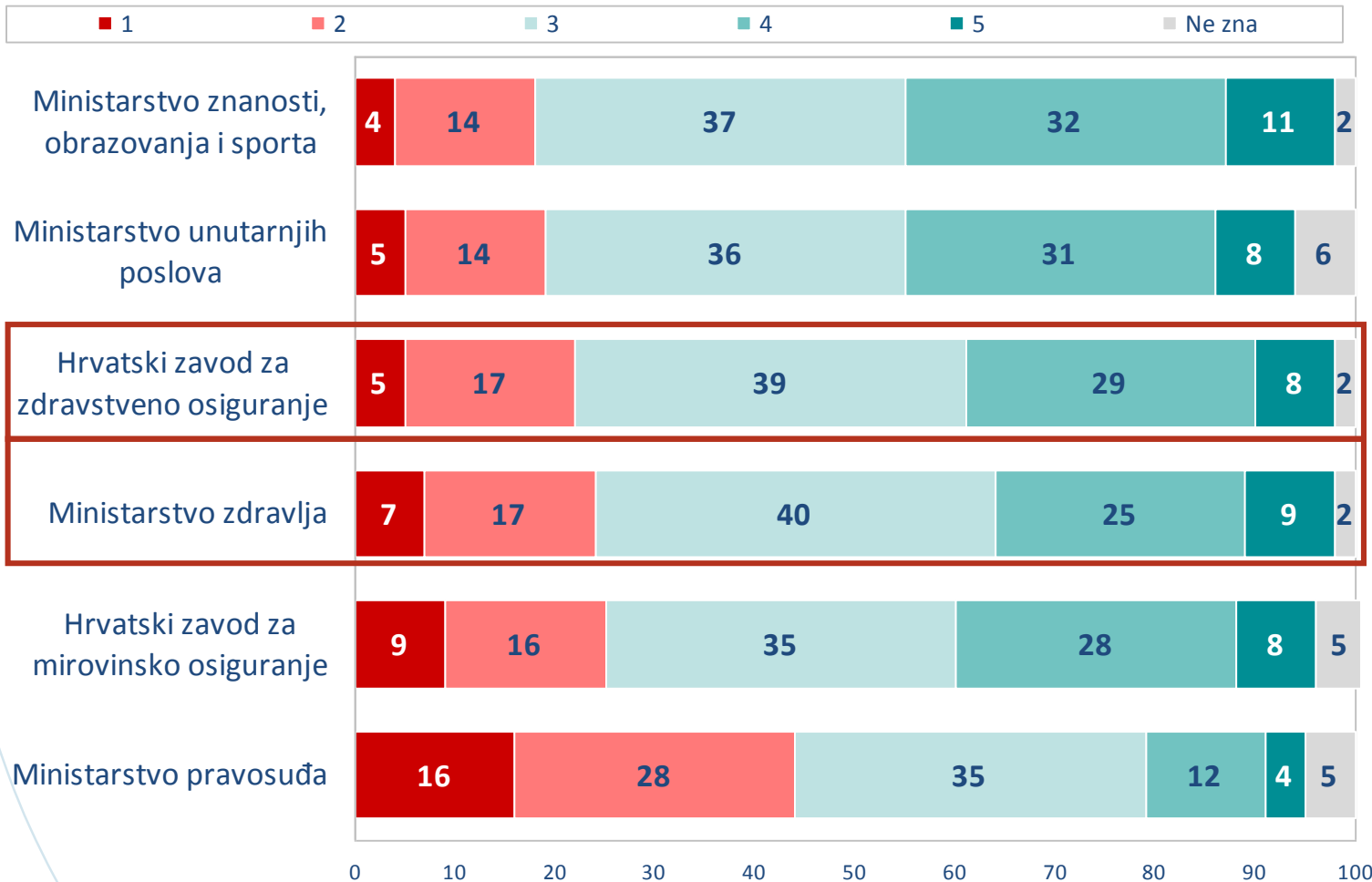


Prosjek 2012	Prosjek 2014	Prosjek 2015
3,5	3,8	3,7
3,5	3,7	3,7
3,1	3,4	3,5
3,1	3,2	3,3
2,5	2,7	2,4

**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.

# Jednako kao i prošlih godina, rad HZZO-a i Ministarstva zdravlja je ocijenjen kao dobar

## Ocjena rada institucija



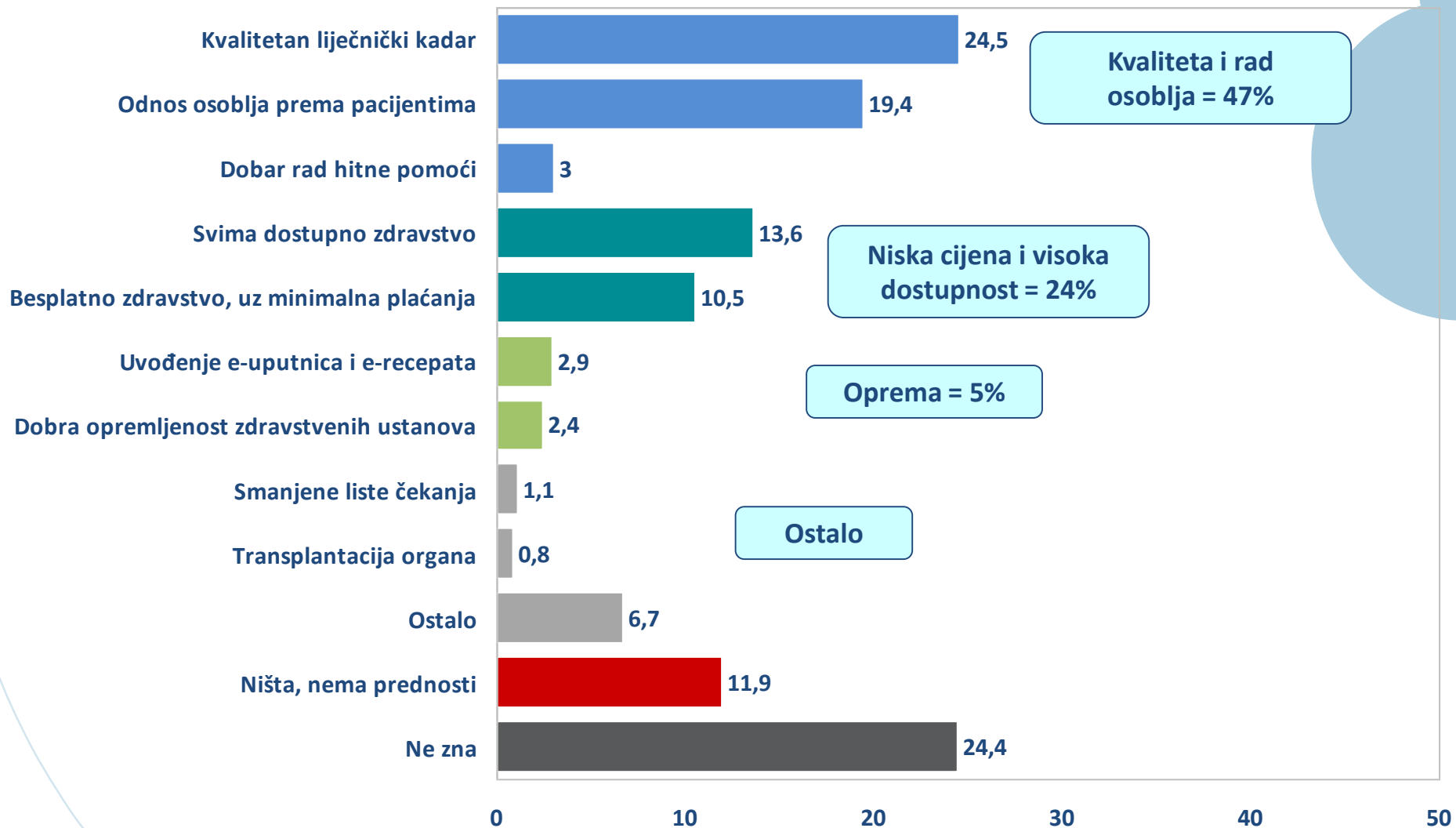
Prosjek 2012	Prosjek 2014	Prosjek 2015
3,3	3	3,1
3,2	3,1	3,3
3,2	3,1	3,2
3,1	2,9	3
3,1	3	3,2
2,6	2,6	2,8

**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.

# Najčešće izdvojene prednosti su kvalitetan liječnički kadar i odnos osoblja prema korisnicima

## Prednosti zdravstva u Hrvatskoj

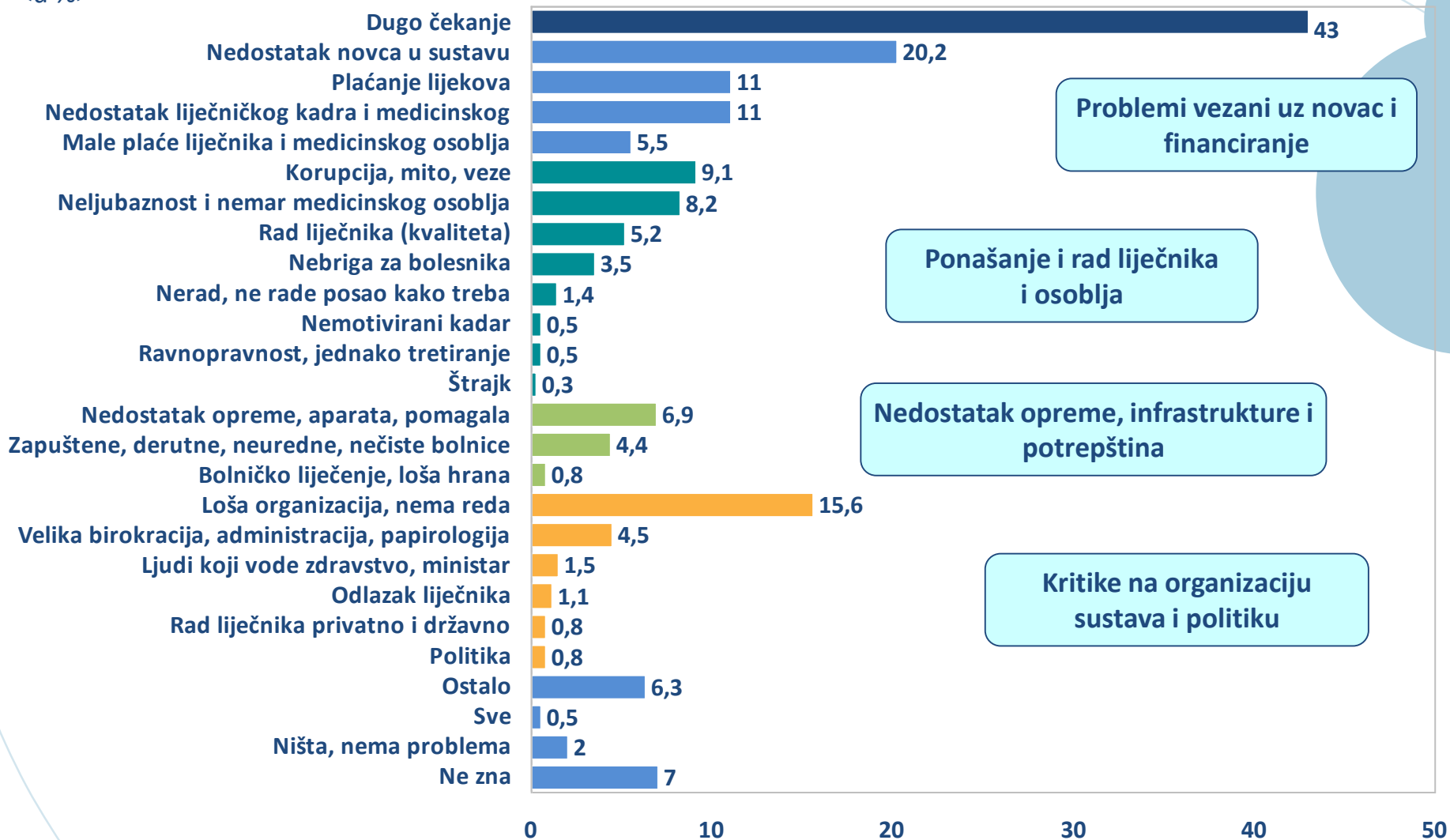
<u %>



# I dalje se kao najveći nedostatak u zdravstvu izdvaja dugo čekanje

## Problemi zdravstva u Hrvatskoj

<u %>



Problemi vezani uz novac i financiranje

Ponašanje i rad liječnika i osoblja

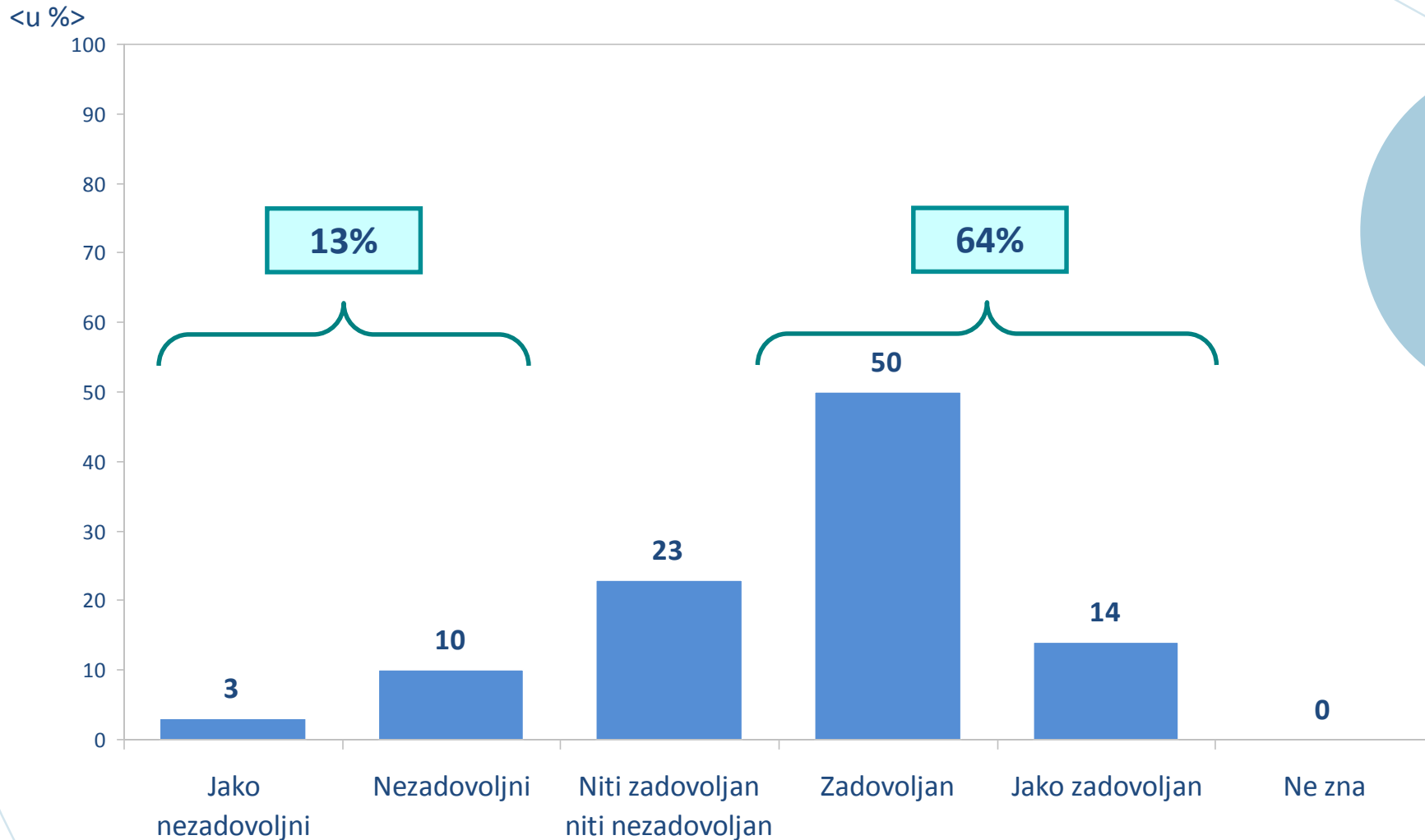
Nedostatak opreme, infrastrukture i potrepština

Kritike na organizaciju sustava i politiku

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

# Građani su uglavnom zadovoljni sustavom primarne zdravstvene zaštite – promjene u odnosu na 2014. nisu značajne

## Zadovoljstvo sustavom primarne zdravstvene zaštite

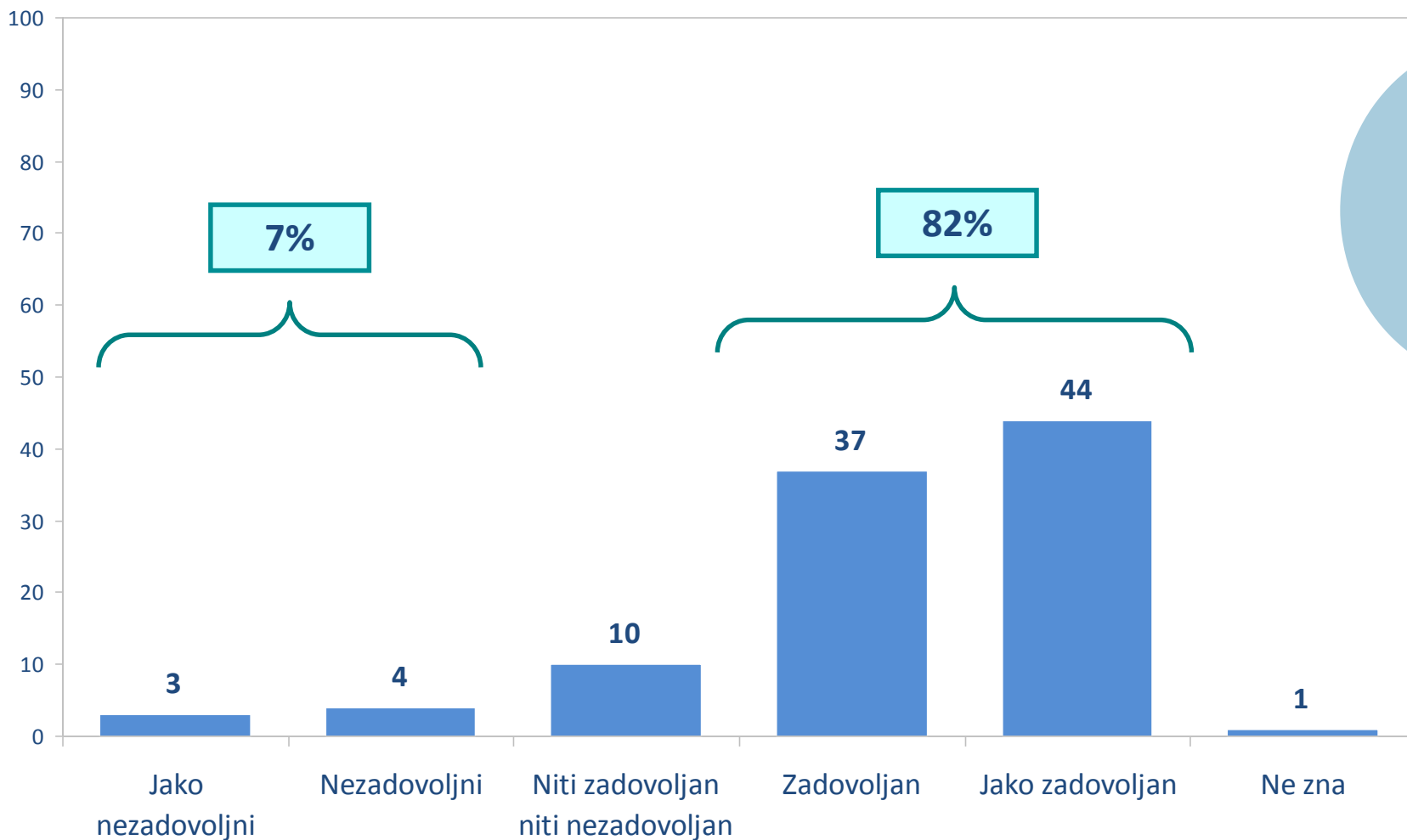


Uzorak:  
Pitanje:

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?

## Zadovoljstvo liječnikom primarne medicine

<u %>



Uzorak:  
Pitanje:

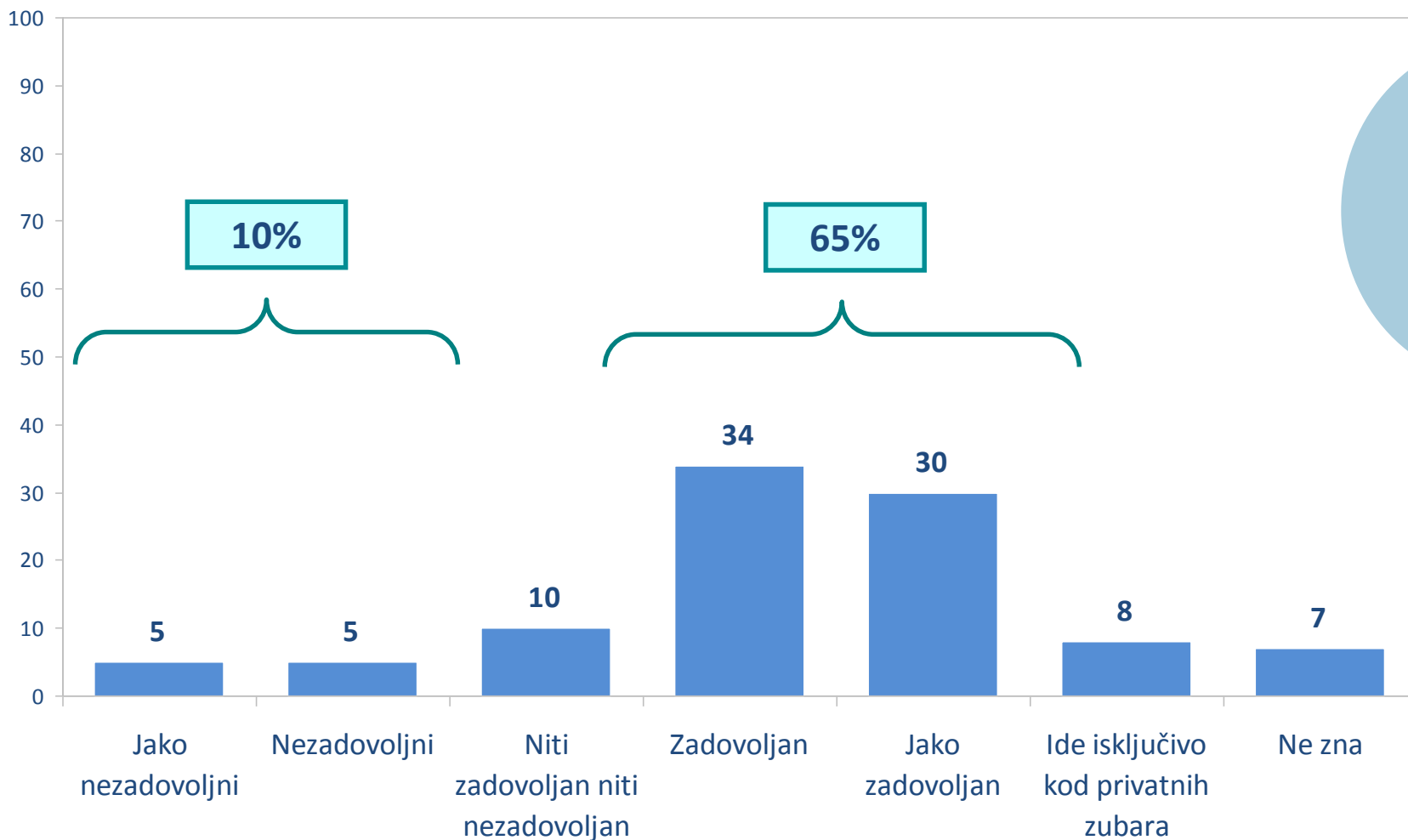
Svi ispitanici  
Koliko ste Vi osobno zadovoljni Vašim osobnim liječnikom obiteljske medicine? Molimo Vas da na ovom pitanju ne dajete ocjenu zdravlja općenito, nego ocijenite samo rad vlastitog liječnika ili liječnice. Jeste li s njim/njom ...



# Građani su ujedno zadovoljni i svojim stomatologom. Nema značajnih promjena u odnosu na 2012. i 2014.

## Zadovoljstvo stomatologom

<u %>



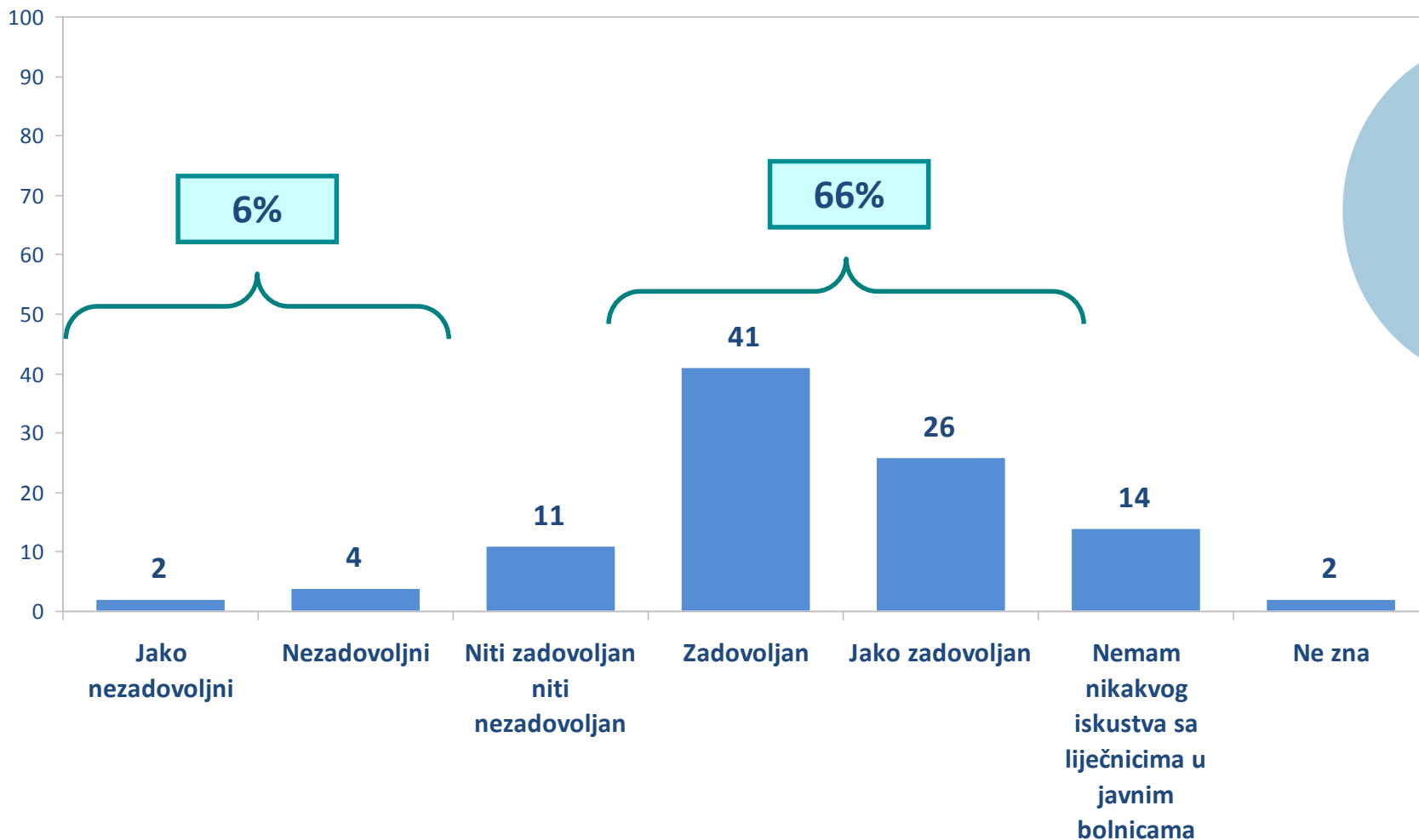
Uzorak:  
Pitanje:

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 ostala istoj razini kao i 2014.

## Zadovoljstvo liječenjem u bolnici

<u %>



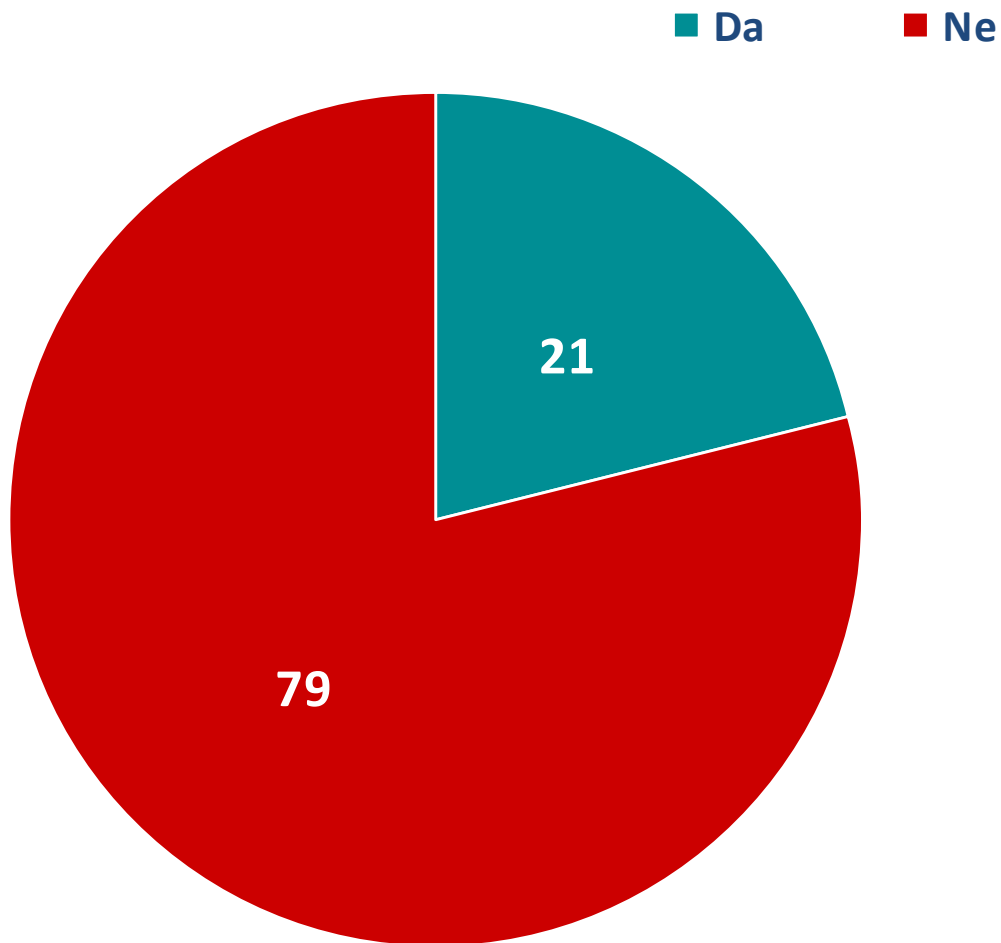
Uzorak:  
Pitanje:

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.

# Usluge privatnih liječnika ili klinika je u proteklih godinu dana koristilo gotovo jednako građana kao i 2014.

## Korištenje usluga u privatnim liječničkim ordinacijama

<u %>



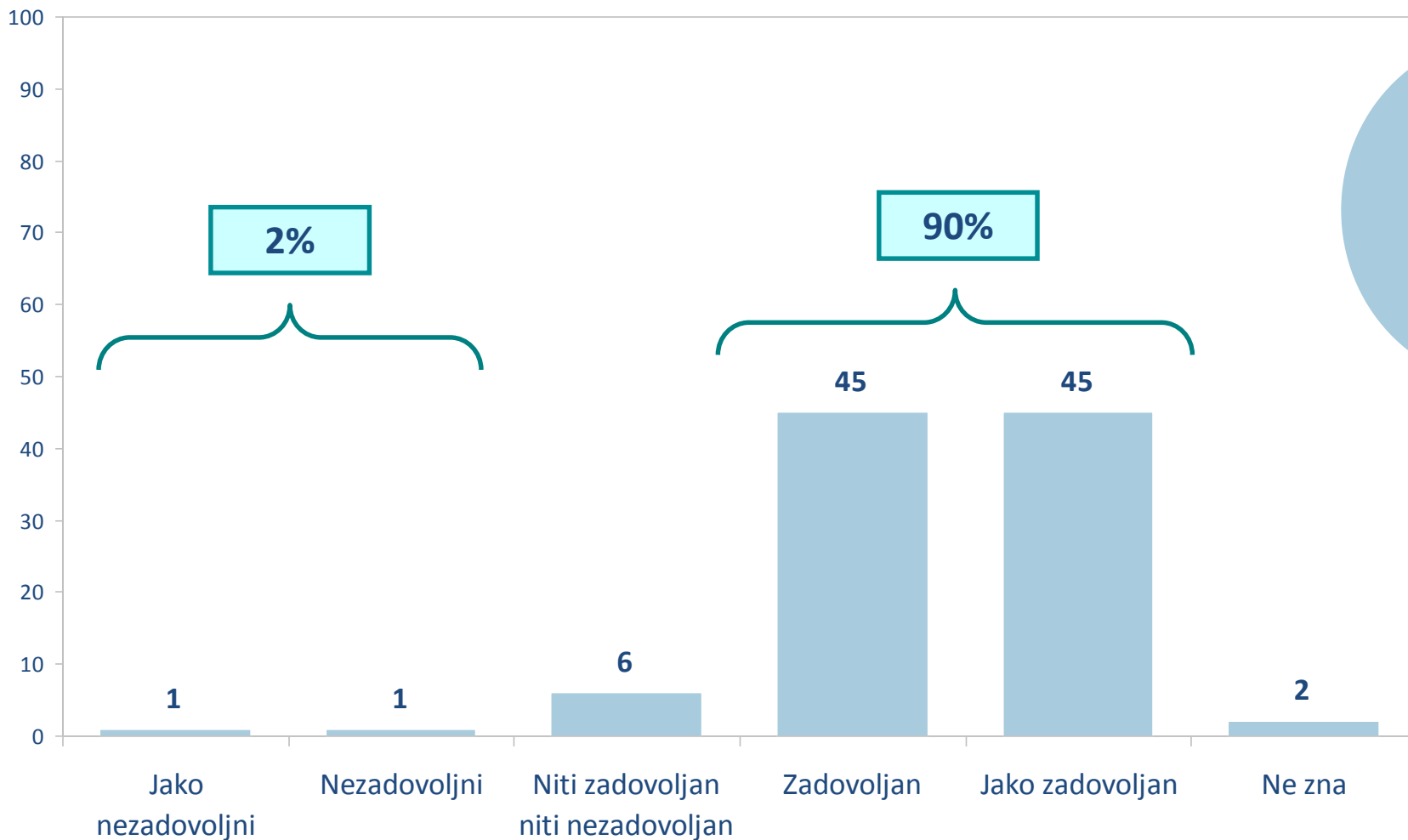
Uzorak:  
Pitanje:

Cijeli uzorak  
Jeste li u posljednje tri godine Vi osobno obavili neke pretrage ili preglede u privatnim liječničkim ordinacijama ili klinikama?

# Razina zadovoljstva privatnim liječnicima je jako visoka

## Zadovoljstvo privatnim ordinacijama

<u %>



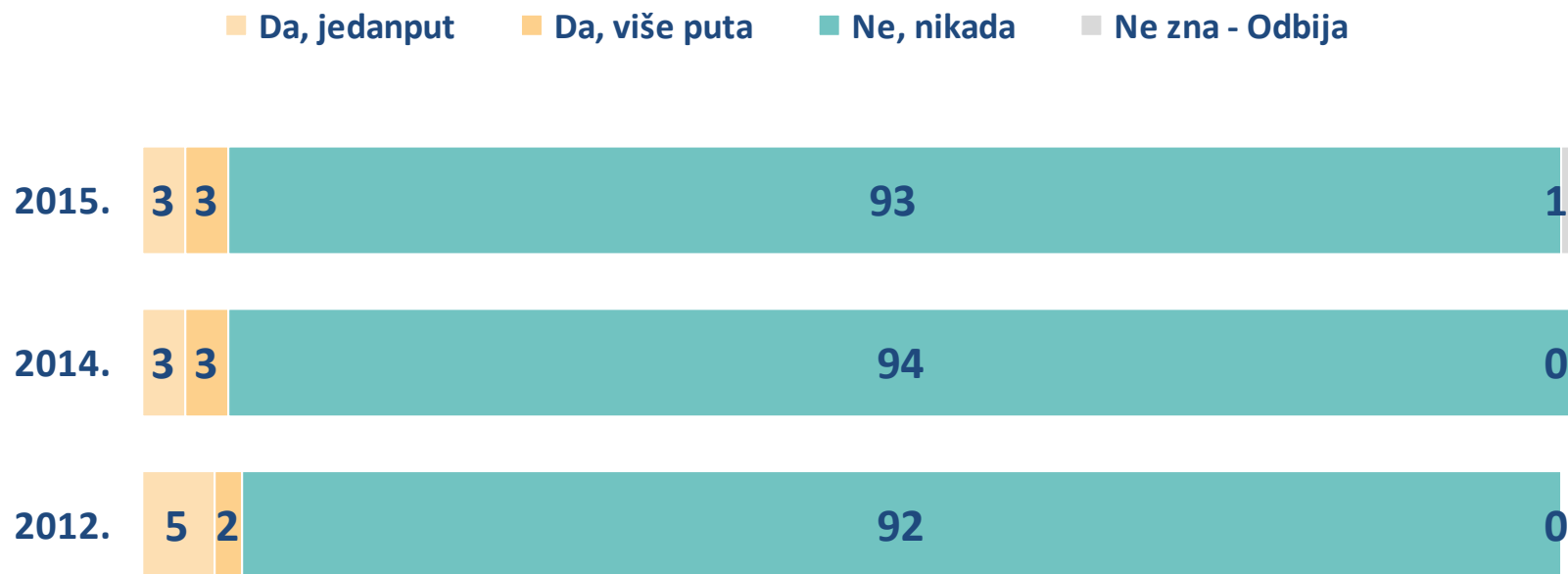
Uzorak:  
Pitanje:

Samo ispitanici koji su koristili privatne ordinacije  
Koliko ste zadovoljni Vašim ukupnim dosadašnjim iskustvom s privatnim zdravstvenim ustanovama i liječnicima s kojima ste imali iskustvo?

# Mali broj građana navodi kako je netko od njih tražio mito

## Traženje mita

<u %>



Uzorak:  
Pitanje:

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

# U korištenju dopunskog osiguranja nema razlike između uzorka 2014. i 2015. godine.

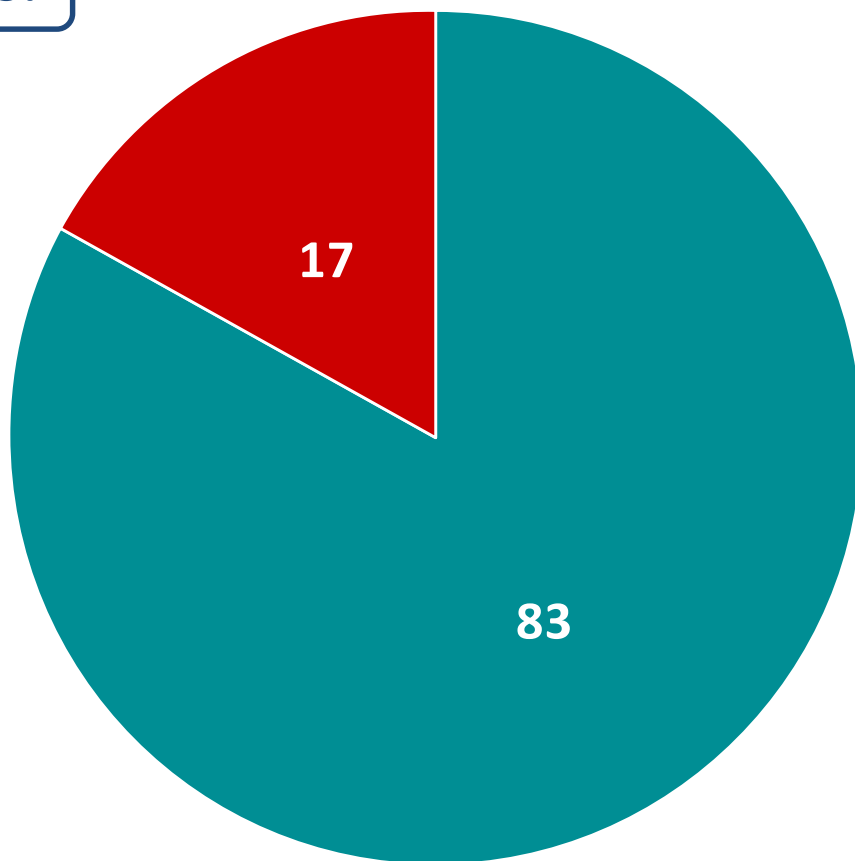
## Korištenje dopunskog zdravstvenog osiguranja

<u %>

2015:

■ Da

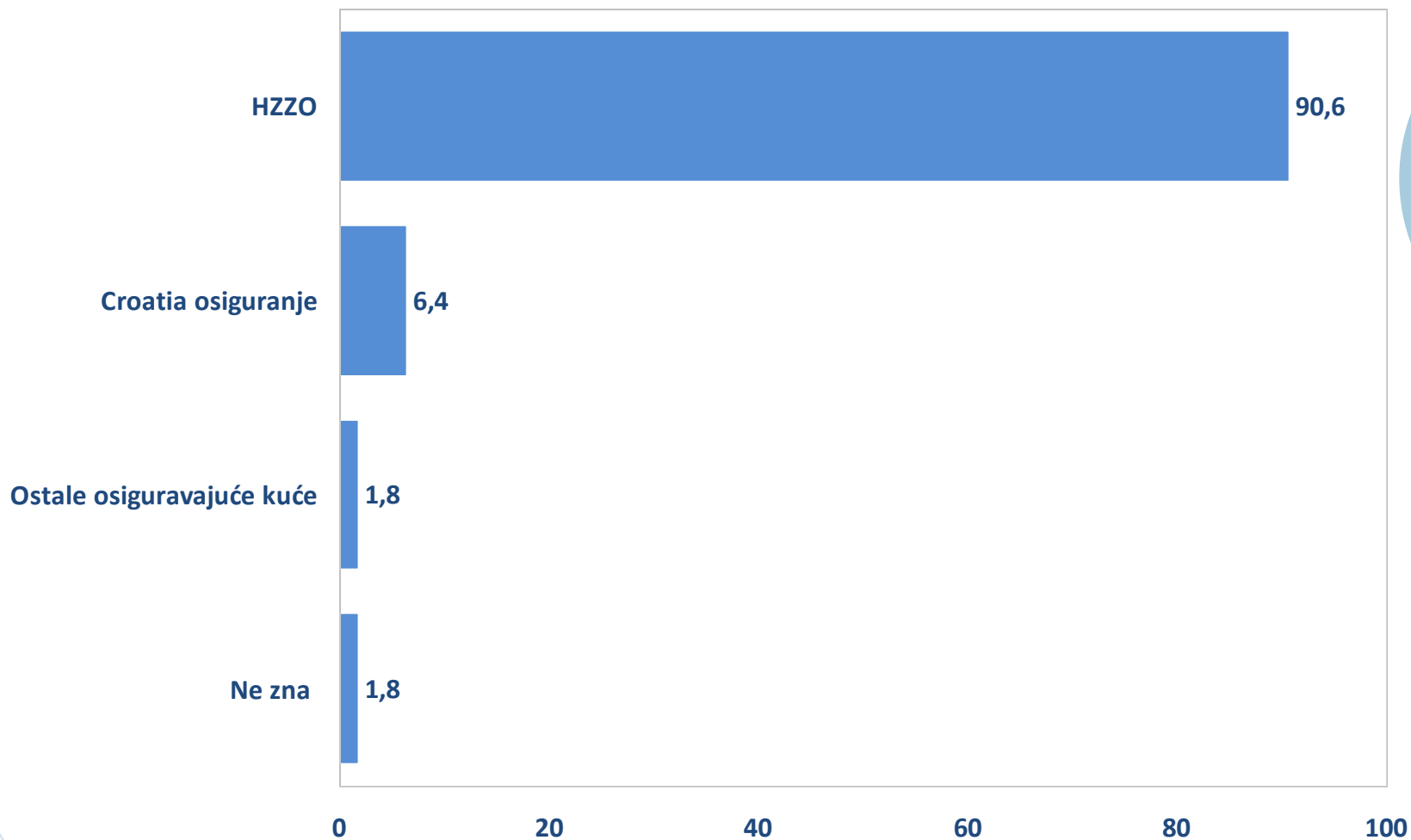
■ Ne



Uzorak:  
Pitanje:

Cijeli uzorak  
Imate li dopunsko zdravstveno osiguranje?

## Čije dopunsko osiguranje koriste



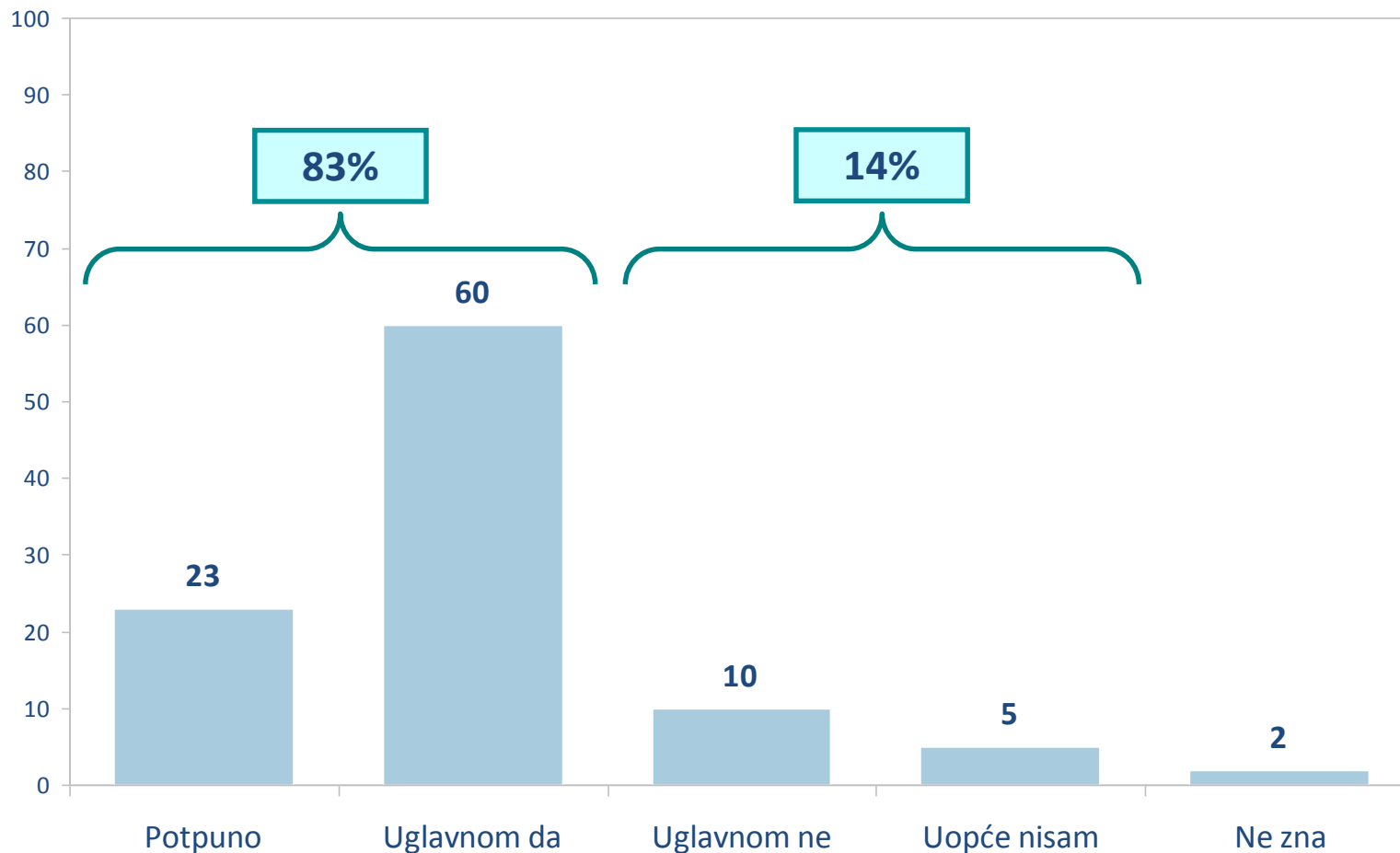
Uzorak:  
Pitanje:

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:  
Pitanje:

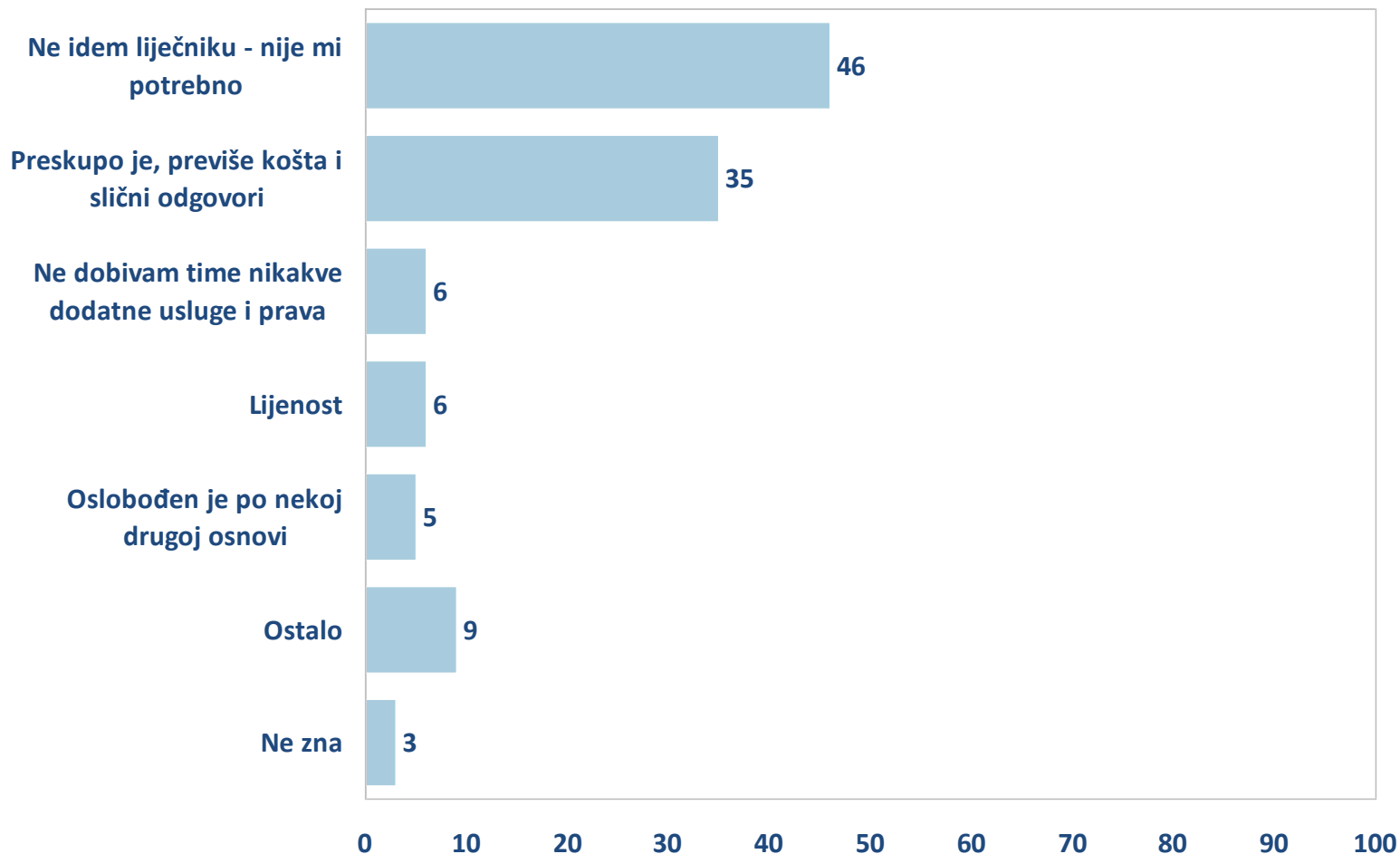
Samo ispitanici koji imaju dopunsko osiguranje  
Jeste li općenito zadovoljni Vašim dopunskim zdravstvenim osiguranjem?



# Kao razlog nemanja dopunskog najčešće se navodi nekorištenje liječnika, a potom cijena

## Razlozi nekorištenja dopunskog osiguranja

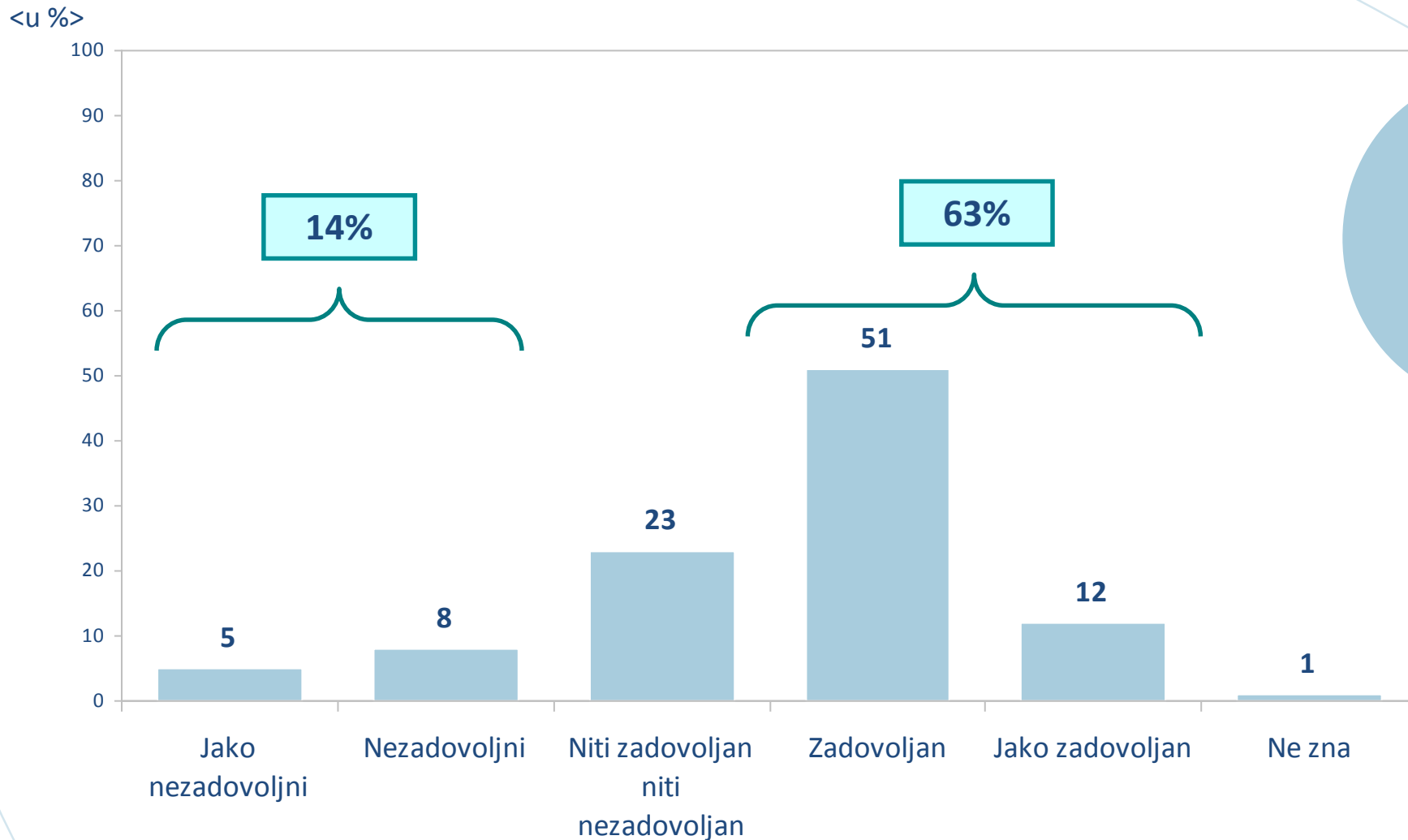
<u %>



Uzorak: Svi ispitanici koji ne koriste dopunsko , N=135  
Pitanje: Koji su razlozi zbog kojih nemate dopunsko zdravstveno osiguranje?

# Ljubaznost službenika je i dalje zadovoljavajuća, iako je udio zadovoljnih nešto niži, ali nije porastao udio nezadovoljnih

## Zadovoljstvo ljubaznošću službenika HZZO-a

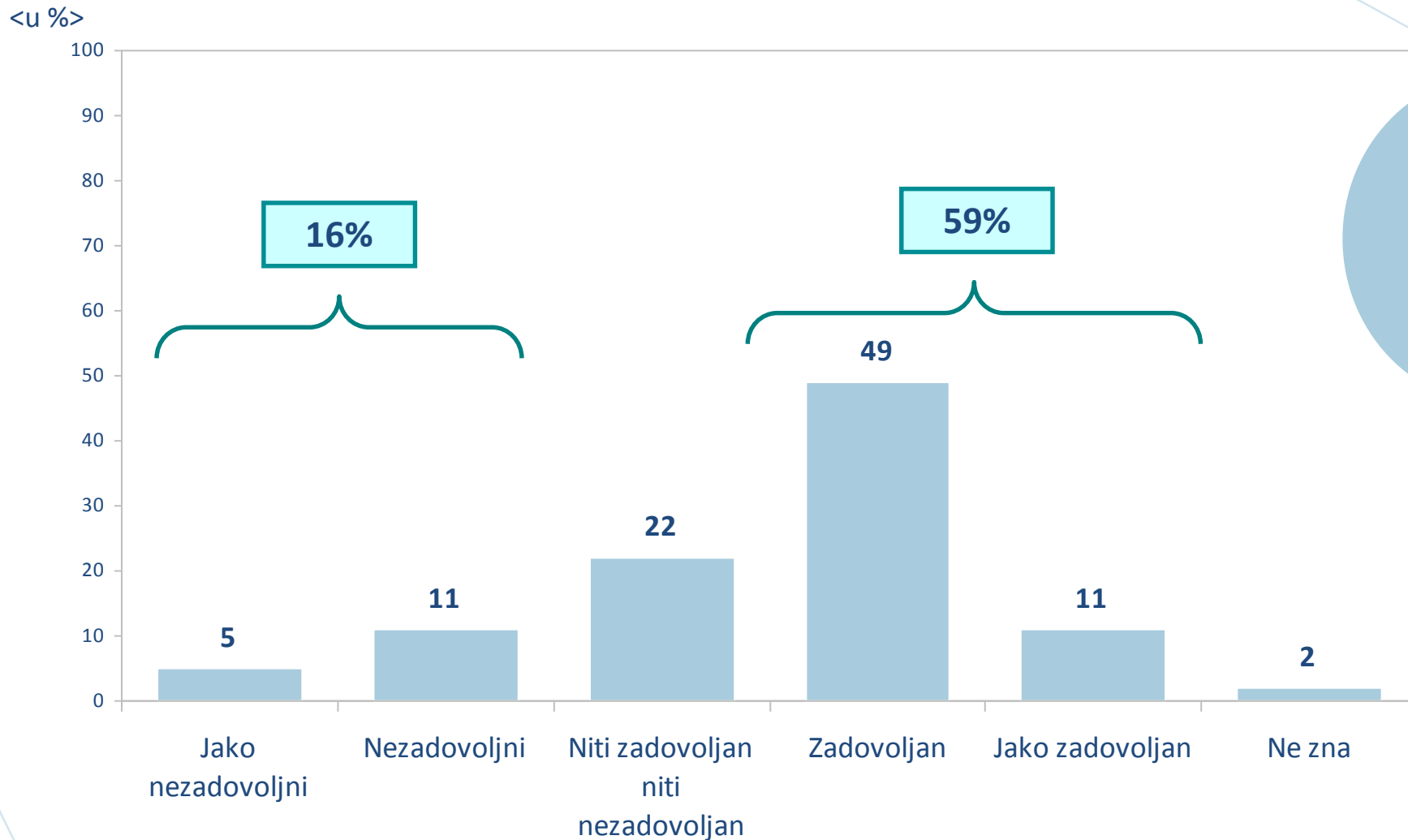


Uzorak:  
Pitanje:

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

# Stručnost i jasnoća uputa službenika je zadovoljavajuća iako je niža nego prethodne godine, a udio nezadovoljnih je na istoj razini

## Zadovoljstvo s uputama službenika HZZO-a



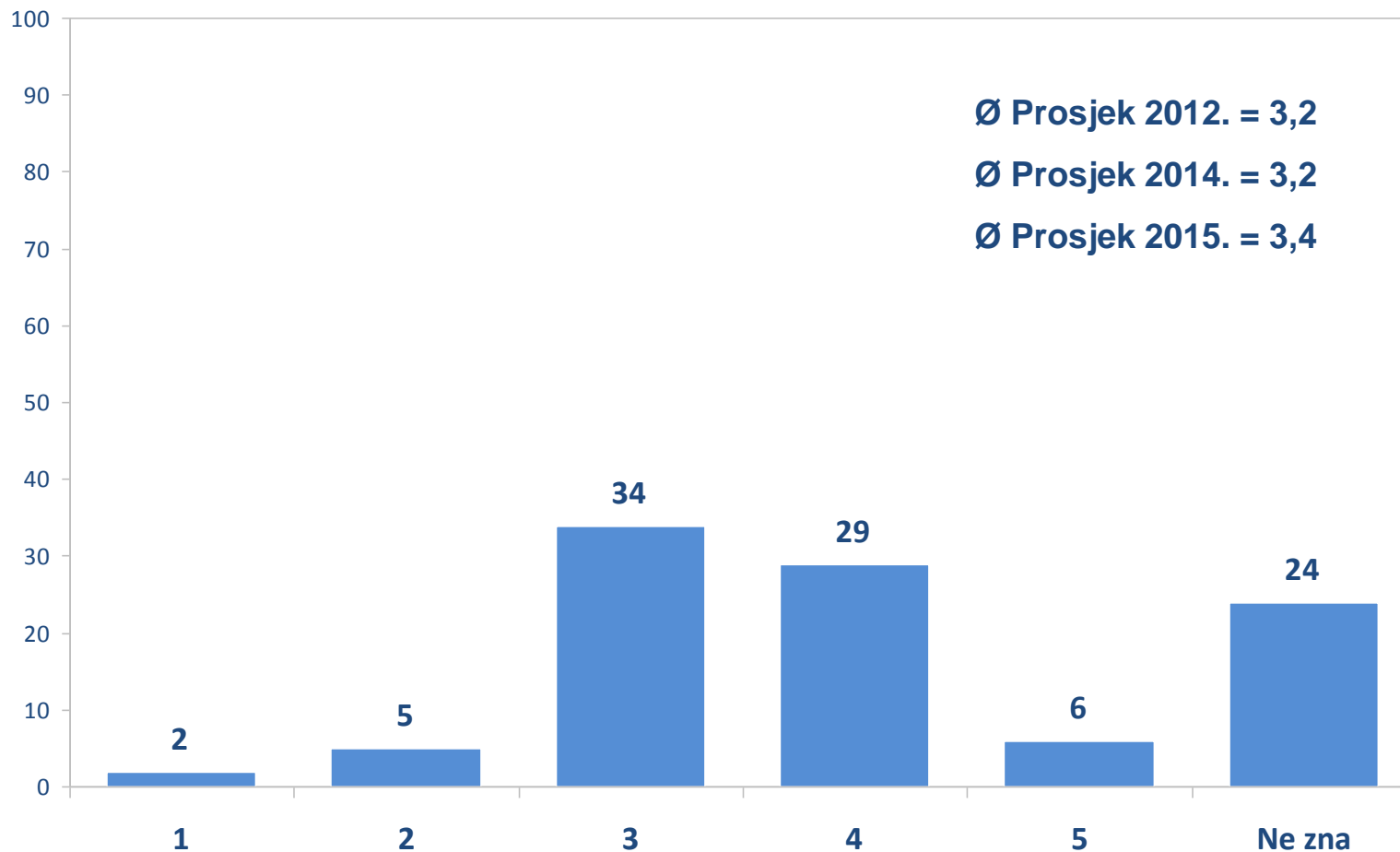
Uzorak:  
Pitanje:

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

# Rad ravnateljice je ocijenjen sa 3,4 što je nešto veća ocjena nego 2014.

## Ocjena rada ravnateljice HZZO-a

<u %>

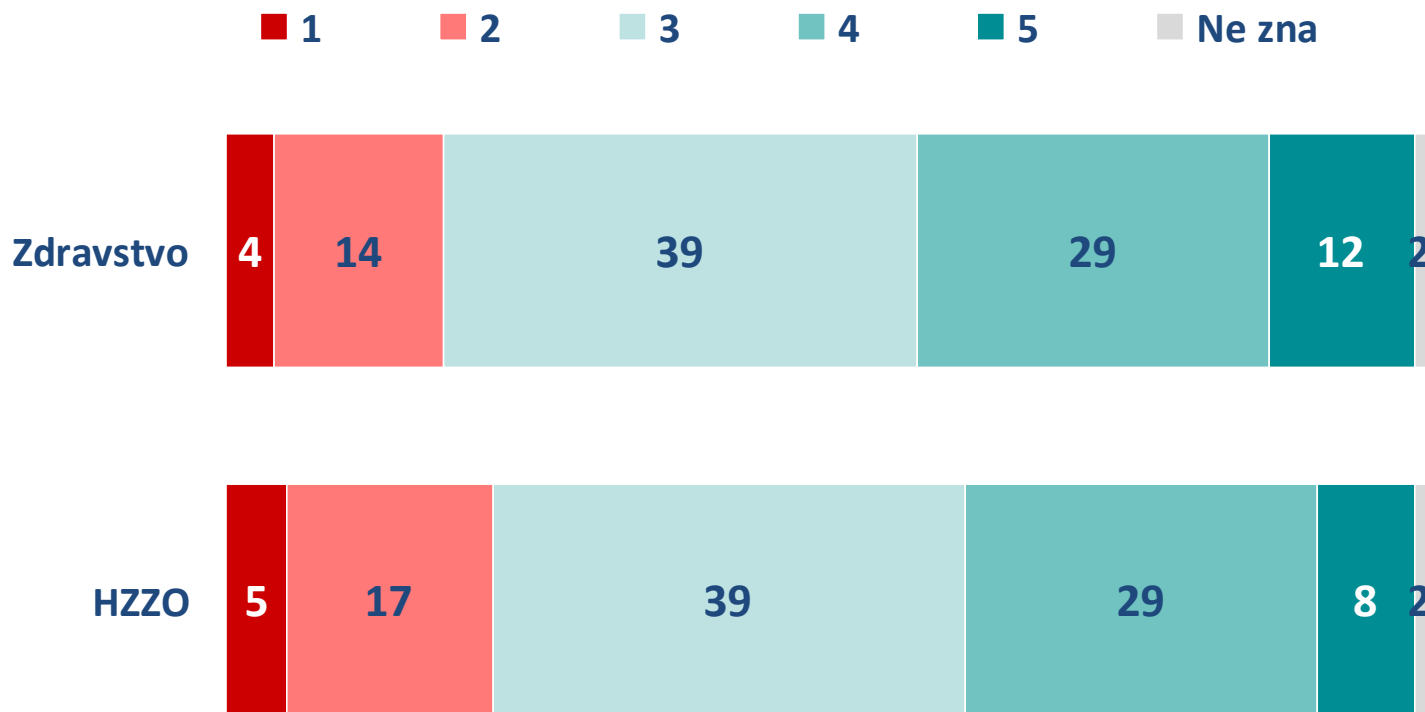


**Uzorak:** Samo ispitanici koji su čuli za Tatjanu Prendu Trupec  
**Pitanje:** Kojom ocjenom od 1 do 5, kao u školi, biste ocijenili rad trenutne ravnateljice Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje Tatjane Prende Trupec?

# Zdravstvo i HZZO su pericpirani kao dobri

## Ocjena kvalitete zdravstva i rada HZZO-a

<u %>



	Prosjek 2012	Prosjek 2014	Prosjek 2015
Zdravstvo	3,1	3,2	3,3
HZZO	3,2	3,1	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.