

**ГРАДСКИ ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ
Б Е О Г Р А Д**

**АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА
РАДОМ СПЕЦИЈАЛИСТИЧКЕ СЛУЖБЕ У БОЛНИЦАМА
У БЕОГРАДУ У 2016. ГОДИНИ**

Београд, март 2017. године

Наручилац задатка:

Министарство здравља Републике Србије

Обрађивач:

Градски завод за јавно здравље, Београд

Директор Завода:

Проф. др Душанка Матијевић, спец. социјалне медицине

ВД помоћника директора:

Прим мр сц. мед. др Светлана Младеновић Јанковић

Носилац задатка:

Др Катица Трипковић

Учесници у задатку:

Мр сц. мед. др Анђелија Нешковић

Др Милена Јаковљевић

Др Либија Димитријевић Танасковић

Др Катарина Војводић

Др Верица Почуча

Др Весна Маротић

др Невенка Ковачевић

Билјана Будић, вмс

Данијела Куљанин, вмс

Гордана Бошковић, здравствени статистичар

Инга Мијаиловић, вмс

Гордана Лазић, вмс

Владимир Глишовић, впт

Милица Бабовић, вмс

Весна Поштин, оператер

Наталија Звездић, оператер

Рајко Терзић, програмер

САДРЖАЈ

Увод	4
Карактеристике испитаника и стопа одговора	4
Заказивање и чекање на специјалистички преглед	10
Особине лекара	19
Изабране карактеристике специјалистичке службе	23
Задовољство здравст. заштитом у специјалистичкој служби у целини	27
Коментари пацијената	32
Закључак	32
Литература	34

Увод

Испитивање задовољства корисника радом специјалистичке службе у стационарним установама обављено је 02.12.2016. године, у специјалистичкој служби интерне медицине (обухваћене су субспецијалности интерне медицине: пулмологија, кардиологија, алергологија и имунологија, гастроентерологија, хематологија, ендокринологија, нефрологија, реуматологија) у 14 болница у Београду.

Анкетирањем корисника о задовољству специјалистичком службом обухваћена је једнодневна популација пацијената, који су на дан испитивања посетили специјалисту интерне медицине. Коришћен је стандардизовани анонимни упитник са 11 питања, уз могућност да пацијенти напишу и своје примедбе, похвале и предлоге за унапређење квалитета рада. Питања из упитника су обухватила основне социјално – економске детерминанте здравља (пол, старост, школска спрема, материјални положај испитаника), затим карактеристике заказивања и простора за чекање прегледа, дужину чекања на преглед, однос лекара према пацијенту (давање информација, време које лекар посвећује пацијенту, спремност да се саслуша пацијент), плаћање прегледа и укупно задовољство здравственом заштитом у специјалистичкој служби.

Спровођење испитивања организовала је Комисија за унапређење квалитета рада здравствене установе. Пацијенти су упитник попуњавали у здравственој установи, унос података је обављен у Градском заводу за јавно здравље, где је извршена и анализа података. Добијени резултати су упоређивани са резултатима из периода од 2012. до 2015. године.

За описивање испитиване популације коришћене су методе дескриптивне статистике: просечна вредност (аритметичка средина), мере варијабилитета (стандардна девијација) и релативни бројеви. За утврђивање значајности разлике између обележја коришћен је χ^2 тест, Kruskal Wallis тест (H) и једнофакторска анализа варијансе (F).

Сви статистички тестови су прихватани ако је вероватноћа нулте хипотезе једнака или мања од 5 посто. Задовољство корисника исказано је просечном оценом на скали од 1 до 5, где је 1=веома незадовољан, а 5=веома задовољан.

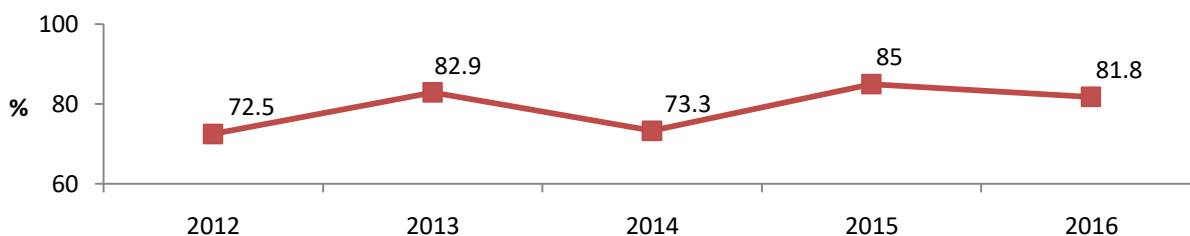
База података креирана је у компјутерском програму SPSS, верзија 17.0 (Statistical Package for Social Sciences), који је коришћен и за статистичку обраду података.

Карактеристике испитаника и стопа одговора

На дан испитивања задовољства корисника радом специјалистичке службе, било је 2.035 пацијената (за 321 или 13,6% мање у односу на претходну годину) који су посетили специјалисту интерне медицине у 14 болница у Београду. Подељено је укупно 1.439 упитника. Попуњених (враћених) упитника је било 1.177, што је за 307 или 20,7% мање у односу на претходну годину. Стопа одговора (у односу на број подељених упитника) је била 81,8% и мања је у односу на претходну годину када је износила 85% (графикон 1). У наведене резултате

укључена су 2 упитника подељена на Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“ која нису разматрана у анализи. Како од 2016. године Градски завод за јавно здравље Београд не располаже подацима који се односе на рад Војномедицинске академије, ова установа није укључена у анализу задовољства корисника радом специјалистичке службе за наведену годину.

Графикон 1. Стопа одговора у испитивању задовољства радом специјалистичке службе у болницама у Београду



Највише анкетираних пацијената било је у Клиничком центру Србије (311 односно 26,5% од укупног броја) што је мање у односу на претходну годину. Следећи су КБЦ „Звездара“ 217 (18,5%) и КБЦ „Земун“ 137 (11,7%) у којима је такође смањен број испитаника. Нешто више анкетираних пацијената, у односу на претходну годину, било је у Институту за рехабилитацију, док је у свим осталим болницама било мање анкетираних пацијената (табела 1).

Табела 1. Дистрибуција испитаника према здравственој установи

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2012		2013		2014		2015		2016	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
КЦС	278	19.8	303	15.1	306	13.9	361	17.0	311	26.5
КБЦ „Др Д. Мишовић“	135	9.6	115	5.7	120	5.5	92	4.3	74	6.3
КБЦ „Звездара“	275	19.6	242	12.1	182	8.3	234	11.0	217	18.5
КБЦ „Земун“	215	15.3	203	10.1	216	9.8	180	8.5	137	11.7
КБЦ „Бежанијска коса“	154	11.0	78	3.9	148	6.7	208	9.8	134	11.4
Институт за КВБ „Дедиње“	7	0.5	13	0.6	16	0.7	29	1.4	14	1.2
Институт за онк. и рад.	31	2.2	60	3.0	65	3.0	62	2.9	54	4.6
Институт за реуматологију	133	9.5	131	6.5	119	5.4	144	6.8	71	6.0
Специјална бол. „Свети Сава“	34	2.4	35	1.7	29	1.3	27	1.3	27	2.3
Спец. болница Младеновац	35	2.5	63	3.1	88	4.0	55	2.6	43	3.7
Институт за рехабилитацију	12	0.9	35	1.7	13	0.6	14	0.7	20	1.7
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	12	0.9	7	0.3	7	0.3	11	0.5	10	0.9
Спец. бол. за енд. нефропатију	85	6.0	90	4.5	60	2.7	67	3.2	63	5.4
Војномедицинска академија			626	31.3	825	37.6	636	30.0		
УКУПНО	1406	100	2001	100	2194	100	2120	100	1175	100

Добијени резултати су показали да су и ове године, пацијенти женског пола били више заступљени (60,3%) у односу на мушки пол. Највеће учешће жена је у Институту за онкологију и радиологију Србије (80%), Институту за реуматологију (67,6%) и КБЦ „Звездара“ (65,2%), док је највеће учешће мушкараца у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (90%) и Институту за КВБ „Дедиње“ (64,3%). Установљена је статистички значајна разлика

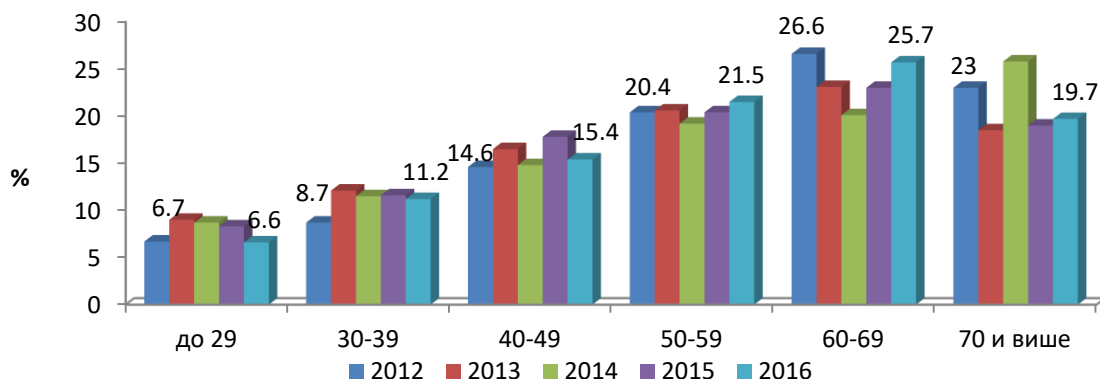
у односу на пол испитаника између различитих болница ($\chi^2=35.641$, $DF=12$, $p=0.000$).

Табела 2. Дистрибуција испитаника према полу по здравственим установама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Мушки		Женски		Укупно	
	N	%	N	%	N	%
КЦС	123	41.6	173	58.4	296	100
КБЦ „Др Д. Мишовић“	31	43.1	41	56.9	72	100
КБЦ „Звездара“	70	34.8	131	65.2	201	100
КБЦ „Земун“	51	38.3	82	61.7	133	100
КБЦ „Бежанијска коса“	53	39.6	81	60.4	134	100
Институт за КВБ „Дедиње“	9	64.3	5	35.7	14	100
Институт за онк. и рад.	10	20.0	40	80.0	50	100
Институт за реуматологију	22	32.4	46	67.6	68	100
Специјална бол. „Свети Сава“	15	55.6	12	44.4	27	100
Спец. болница Младеновац	20	48.8	21	51.2	41	100
Институт за рехабилитацију	12	63.2	7	36.8	19	100
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	9	90.0	1	10.0	10	100
Спец. бол. за енд. нефропатију	21	35.6	38	64.4	59	100
УКУПНО	446	39.7	678	60.3	1124	100

Старост анкетираних пацијената се кретала у распону од 17 до 92 године а просечна старост била је $55,55 \pm 15,53$ године и нешто је већа од просечне старости у претходној години. Око две трећине испитаника (66,9%) било је старије од 50 година (графикон 2).

Графикон 2. Структура испитаника према добним групама



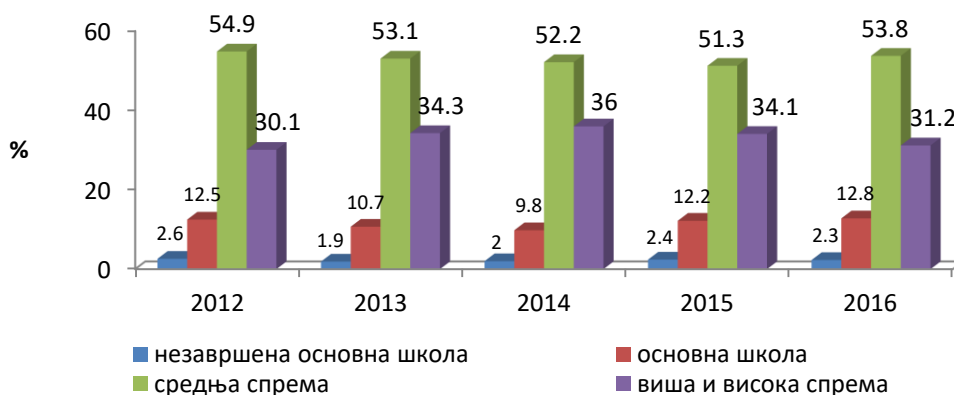
Просечна старост пацијената се значајно разликовала између установа ($F=3,760$, $DF=12$, $p=0,000$). Тако су најмлађи пацијенти прегледани у Клиничком центру Србије (52,2 године) и Институту за реуматологију (53,1 година), док су најстарији пацијенти прегледани у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (65,2 године), Институту за рехабилитацију (65 година) и Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (61,9 година) (табела 3).

Табела 3. Просечна старост по установама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	Просечна старост	SD
КЦС	291	52.2	16.4
КБЦ „Мишовић“	74	55.7	16.8
КБЦ „Звездара“	208	58.3	15.2
КБЦ „Земун“	133	57.9	15.5
КБЦ „Б. коса“	126	53.6	14.7
Институт „Дедиње“	14	54.4	13.8
Инс. за онкологију	51	57.4	12.6
Инс. за реуматологију	62	53.1	12.9
Спец. бол. „Свети Сава“	27	61.9	11.6
Спец. бол. Младеновац	42	57.4	17.6
Инс. за рехабилитацију	18	65.0	14.3
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	10	65.2	17.7
Спец. бол. за ендемску нефропатију	62	54.1	12.9
УКУПНО	1118	55.6	15.5

Ако се осврнемо на стручну спрему испитаника, примећује се да је више од половине испитаника (53,8%) имало средњу стручну спрему, 31,2% вишу и високу, док је 12,8% било са завршеном основном школом, а 2,3% са незавршеном основном школом (графикон 3).

Графикон 3. Школска спрема испитаника



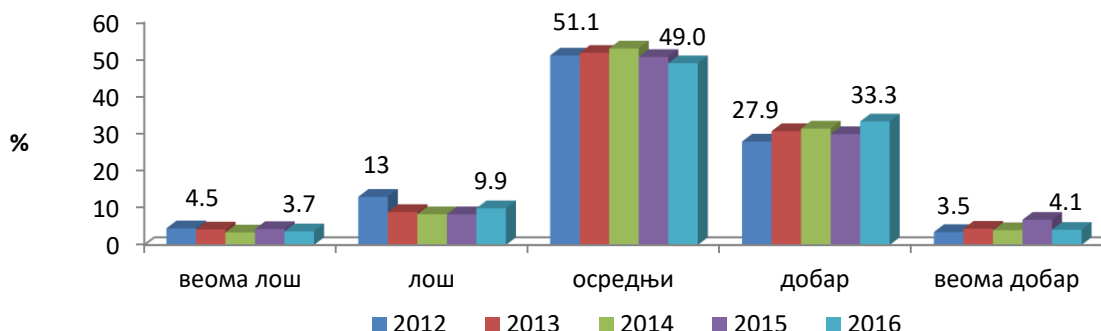
Гледајући школску спрему по установама, приметно је да постоје велике разлике између установа. Тако је највећи проценат анкетираних са завршеном вишом или високом школом у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (42,9%) и КБЦ „Безанијска коса“ (39,1%), док је најмањи проценат у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (10%) и Специјалној болници Младеновац (14%), (табела 4). Највећи проценат анкетираних за завршеном средњом школом је био у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (70%) и КБЦ „Земун“ (64%). Установљена је статистички високо значајна разлика у школској спреми испитаника између различитих установа ($N=39,539$, $DF=12$, $p=0,000$).

Табела 4. Школска спрема испитаника по установама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Незавршена		Основна		Средња		Виша и висока		Укупно
	N	%	N	%	N	%	N	%	N
КЦС	4	1.3	27	8.9	166	55.0	105	34.8	302
КБЦ „Мишовић“	2	2.7	9	12.2	46	62.2	17	23.0	74
КБЦ „Звездара“	3	1.4	38	17.9	104	49.1	67	31.6	212
КБЦ „Земун“	3	2.2	13	9.6	87	64.0	33	24.3	136
КБЦ „Б. коса“	1	0.8	12	9.0	68	51.1	52	39.1	133
Институт „Дедиње“	0	0.0	3	21.4	5	35.7	6	42.9	14
Инс. за онкологију	0	0.0	9	17.3	25	48.1	18	34.6	52
Инс. за реуматологију	2	2.9	9	13.0	33	47.8	25	36.2	69
Спец. бол. „Свети Сава“	0	0.0	3	11.1	14	51.9	10	37.0	27
Спец. бол. Младеновац	8	18.6	10	23.3	19	44.2	6	14.0	43
Инс. за рехабилитацију	0	0.0	2	10.0	11	55.0	7	35.0	20
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	1	10.0	1	10.0	7	70.0	1	10.0	10
Спец. бол. за енд. нефропатију	2	3.3	11	18.3	35	58.3	12	20.0	60
УКУПНО	26	2.3	147	12.8	620	53.8	359	31.2	1152

Од укупног броја, само 13,6% испитаника је материјални положај свога домаћинства оценило као лош (3,7% веома лош и 9,9% лош), око половине испитаника (49%) сматра материјално стање свога домаћинства осредњим, а 37,4% добрим (33,3% добрим и 4,1% веома добрим), што је приближно једнако претходној години (графикон 4).

Графикон 4. Структура испитаника према материјалном стању домаћинства



Унутар здравствених установа, највећи проценат анкетираних који су своје материјално стање оценили као добро (добро и веома добро) је прегледан у КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“ (54,8%), док је на другом месту био Институт за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (42,8%). Испитаника са лошим материјалним стањем (веома лоше и лоше) је највише било у Специјалној болници за интерне болести Младеновац (35,7%) и Институту за реуматологију (23,5%), (табела 5).

У КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“ било је најмање испитаних који су своје материјално стање оценили као осредње (32,9%), а највише их је било у Институту за рехабилитацију (85%). Установљена је статистички значајна разлика у материјалном положају испитаника између различитих болница (N=29,144, DF=12, p=0,004).

Табела 5. Материјално стање по установама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Веома добро		Укупно
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N
КЦС	10	3.4	31	10.4	143	48.0	106	35.6	8	2.7	298
КБЦ „Мишовић“	3	4.1	6	8.2	24	32.9	32	43.8	8	11.0	73
КБЦ „Звездара“	6	2.9	19	9.1	106	57.0	73	34.9	5	2.4	209
КБЦ „Земун“	2	1.5	12	8.8	75	54.7	44	32.1	4	2.9	137
КБЦ „Б. коса“	1	0.8	13	9.8	68	51.1	39	29.3	12	9.0	133
Институт „Дедиње“	0	0.0	0	0.0	8	57.1	5	35.7	1	7.1	14
Инс. за онкологију	4	7.8	5	9.8	23	45.1	17	33.3	2	3.9	51
Инс. за реуматологију	6	8.8	10	14.7	28	41.2	22	32.4	2	2.9	68
Спец. бол. „Свети Сава“	2	7.4	1	3.7	13	48.1	10	37.0	1	3.7	27
Спец. бол. Младеновац	6	14.3	9	21.4	16	38.1	9	21.4	2	4.8	42
Инс. за рехабилитацију	0	0.0	3	15.0	17	85.0	0	0.0	0	0.0	20
Спец. бол. за рех. и о. протет.	1	10.0	0	0.0	7	70.0	2	20.0	0	0.0	10
Спец. бол. за ен.нефропатију	1	1.7	4	6.8	31	52.5	21	35.6	2	3.4	59
УКУПНО	42	3.7	113	9.9	559	49.0	380	33.3	47	4.1	1141

Анкетирани пацијенти су у последњих 12 месеци просечно 3,8 пута посетили специјалисту у овој служби. Од 1.027 пацијената који су одговорили на ово питање, највећи број је посетио специјалисту два пута (28,2%), затим једном (23,7%) и 3 пута (16%). Од 4 до 6 посета имало је 18,4% анкетираних, а преко 6 посета имало је 10,7% испитаника. На питање о броју посета специјалисти у последњих 12 месеци у овој специјалистичкој служби није одговорило 12,6% испитаника (148 пацијената). Око 3% односно 31 пацијент ниједном није посетио специјалисту у овој служби. Ови резултати слични су резултатима из претходне године.

На питање о броју посета другој специјалистичкој служби у последњих 12 месеци готово половина испитаника није одговорила (45,5%). Од 640 пацијената који су одговорили на ово питање, већина је имала 2 посете (21,4%), 1 посету (14,8%) или 3 посете (13,3%). Од 4 до 6 посета је имало 20,6% пацијената, а преко 6 посета 13%, с тим да и овај податак треба узети са резервом, јер се 1,3% испитаника изјаснило да је специјалисту посетило 30 и више пута у последњих 12 месеци, што је мало вероватно. Приликом изјашњавања, 108 пацијената (16,9%) су навели да нису ниједном посетили специјалисту у другој служби. У просеку су анкетирани пацијенти посетили 3,9 пута специјалисту у другој служби у последњих 12 месеци.

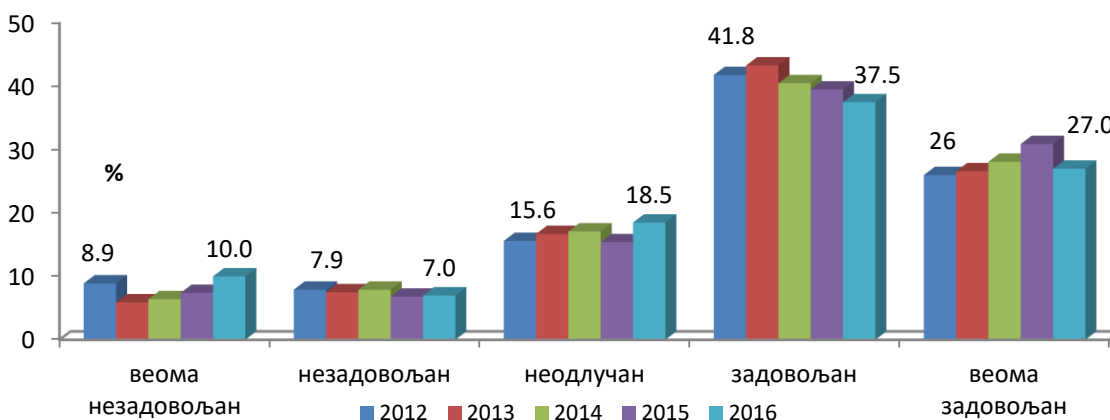
На питање о броју посета приватном лекару специјалисти у последњих 12 месеци није одговорило 385 испитаника (32,8%). Од 790 пацијената који су одговорили на ово питање, 55,2% су навели да нису посећивали приватног лекара специјалисту. Једну посету приватном лекару специјалисти имало је 17,5% анкетираних, две 12,7%, а 3 посете 5,6%. У просеку је остварено 1,2 посета приватном специјалисти у последњих 12 месеци по пацијенту, уколико се изузму три пацијента која су одговорила да су 100 пута посетили приватног лекара у последњих годину дана.

Заказивање и чекање на специјалистички преглед

За испитивање карактеристика заказивања специјалистичког прегледа и простора у коме пацијенти чекају на преглед, коришћено је 7 питања.

Могућношћу телефонског заказивања посете специјалистичкој служби задовољна је већина испитаника (64,5%), незадовољно је 17% испитаника, а још 18,5% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни. Добијени резултати показују незнатно мање задовољство овом могућношћу у односу на претходну годину, а ни у односу на период од 2012. године, не уочавају се велике осцилације у степену задовољства овим аспектом рада специјалистичке службе (графикон 5).

Графикон 5. Задовољство испитаника могућношћу телефонског заказивања посете



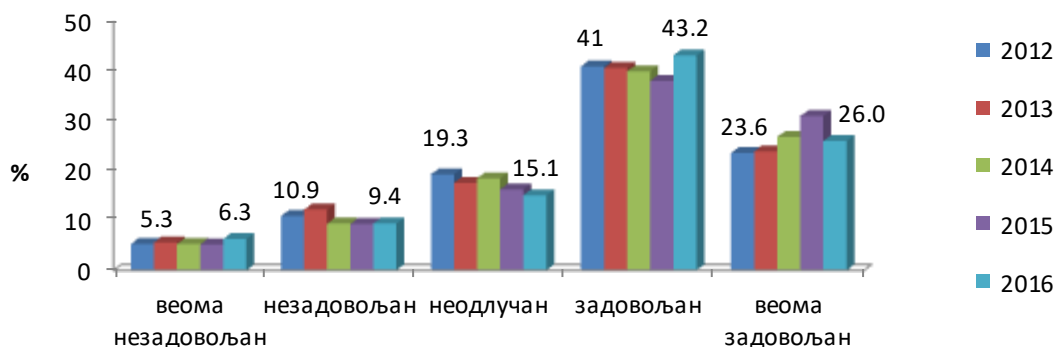
Могућношћу телефонског заказивања посете специјалистичкој служби су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (просечна оцена 5,00). На другом месту се налази Институт за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,29), а на трећем КБЦ „Бежанијска коса“ (4,18). Најмање задовољни са овом карактеристиком заказивања прегледа су били испитаници у Специјалној болници за интерне болести Младеновац (2,90), у Институту за рехабилитацију (3,16) и Клиничком центру Србије (3,39), (табела 6). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника могућношћу телефонског заказивања посете између различитих болница ($F=7.375$, $DF=12$, $p=0,000$).

Табела 6. Задовољство могућношћу телефонског заказивања посете – просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	321	3,26	1,391	272	3,39	1,356
КБЦ „Мишовић“	92	3,82	1,213	71	3,86	0,899
КБЦ „Звездара“	218	3,78	1,114	189	3,71	1,073
КБЦ „Земун“	159	3,69	1,147	128	3,46	1,177
КБЦ „Б. коса“	201	4,11	1,157	131	4,18	1,193
Институт „Дедиње“	29	4,21	0,675	14	4,29	0,726
Инс. за онкологију	52	3,73	1,122	40	3,60	1,336
Инс. за реуматологију	134	3,84	1,091	67	3,58	1,002
Спец. бол. „Свети Сава“	25	4,16	1,214	23	3,52	1,473
Спец. бол. Младеновац	52	3,87	1,010	41	2,90	1,200
Инс. за рехабилитацију	13	3,85	0,689	19	3,16	1,500
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	10	3,80	1,932	10	5,00	0,000
Спец. бол. за енд. нефропатију	62	4,23	0,931	60	4,03	1,008
Војномедицинска академија	636	3,92	1,028			
УКУПНО	2004	3,80	1,167	1065	3,65	1,228

Већина испитаника, односно 69,2%, задовољна је и временом чекања од момента заказивања посете до термина прегледа, што је на нивоу претходне године (графикон 6).

Графикон 6. Задовољство испитаника временом чекања од момента заказивања до термина прегледа



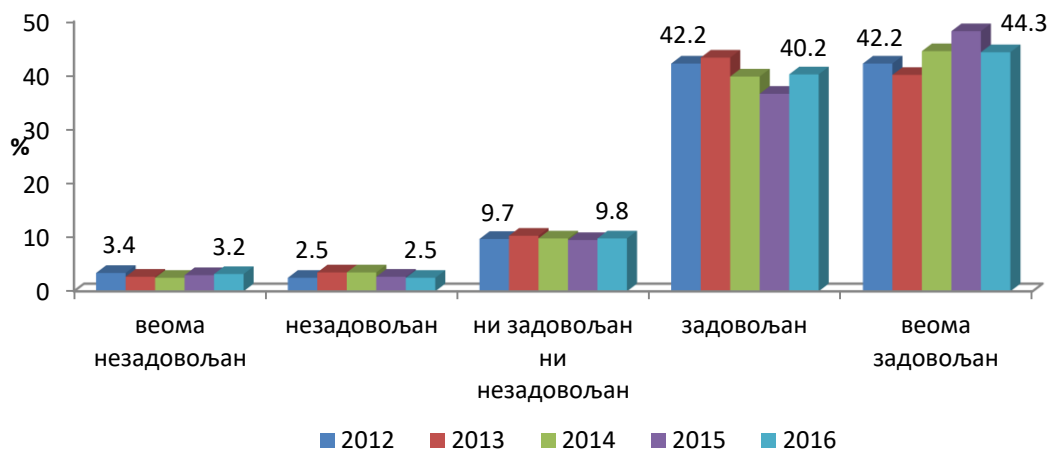
Временом чекања од момента заказивања до термина прегледа су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (5,00), Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,36) и КБЦ „Бежанијска коса“ (4,22), а најмање задовољни у Специјалној болници за интерне болести Младеновац (3,00), КБЦ „Земун“ (3,52) и Клиничком центру Србије (3,52). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника временом чекања од момента заказивања до термина прегледа између различитих болница ($F = 7,848$, $DF = 12$, $p = 0,000$), (табела 7).

Табела 7. Задовољство временом чекања од момента заказивања до термина прегледа (просечна оцена)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	319	3,36	1,336	275	3,52	1,285
КБЦ „Мишовић“	92	3,85	1,016	73	4,15	0,739
КБЦ „Звездара“	220	3,96	0,976	195	3,63	1,015
КБЦ „Земун“	166	3,47	1,234	126	3,52	1,115
КБЦ „Б. коса“	196	4,23	1,026	131	4,22	1,104
Институт „Дедиње“	29	4,24	0,786	14	4,36	0,497
Инс. за онкологију	50	3,78	0,954	40	3,83	0,874
Инс. за реуматологију	135	3,56	1,156	70	3,79	0,915
Спец. бол. „Свети Сава“	24	4,17	1,129	23	3,74	1,287
Спец. бол. Младеновац	52	3,87	0,908	42	3,00	1,148
Инс. за рехабилитацију	13	4,08	0,760	19	3,74	0,991
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	10	4,40	1,265	10	5,00	0,000
Спец. бол. за енд. нефропатију	60	4,10	0,969	58	3,97	1,059
Војномедицинска академија	636	3,89	1,044			
УКУПНО	2002	3,80	1,132	1076	3,73	1,133

Љубазношћу и професионалношћу особља које врши заказивање прегледа није задовољно 5,7% испитаника, што је на нивоу претходне године (графикон 7).

Графикон 7. Задовољство испитаника љубазношћу особља које врши заказивање



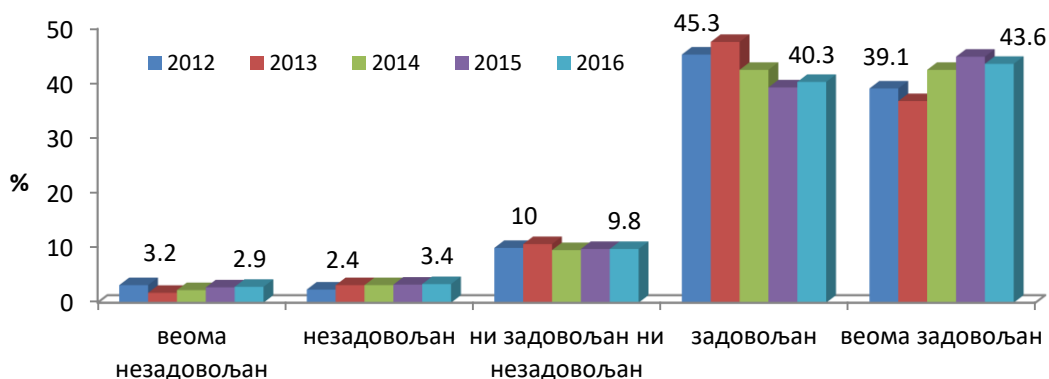
Љубазношћу особља које врши заказивање прегледа су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (5,00), Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,64) и КБЦ „Бежанијска коса“ (4,56), а најмање задовољни у Специјалној болници за интерне болести Младеновац (3,49) и Институту за реуматологију (3,93), (табела 8). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника љубазношћу особља које врши заказивање између различитих болница ($F=6,695$, $DF=12$, $p=0,000$).

Табела 8. Задовољство љубазношћу особља које врши заказивање - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	324	3,88	1,192	280	4,10	1,029
КБЦ „Мишовић“	91	4,34	0,909	73	4,45	0,668
КБЦ „Звездара“	220	4,39	0,829	206	4,14	0,895
КБЦ „Земун“	164	4,13	0,979	129	4,09	0,968
КБЦ „Б. коса“	199	4,57	0,677	132	4,56	0,831
Институт „Дедиње“	29	4,38	0,622	14	4,64	0,497
Инс. за онкологију	53	4,30	0,749	45	4,38	0,806
Инс. за реуматологију	139	4,21	0,855	67	3,93	0,893
Спец. бол. „Свети Сава“	26	4,65	0,629	25	4,28	1,137
Спец. бол. Младеновац	52	4,15	0,978	43	3,49	1,077
Инс. за рехабилитацију	13	4,69	0,480	19	4,26	0,991
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	10	4,10	1,663	10	5,00	0,000
Спец. бол. за енд. нефропатију	61	4,43	0,865	59	4,41	0,698
Војномедицинска академија	636	4,25	0,912			
УКУПНО	2017	4,24	0,949	1102	4,20	0,943

Добијањем инструкција о датуму, времену и месту прегледа није задовољно само 6,3% испитаника, што је за 0,2% више у односу на проценат незадовољних у претходној години (графикон 8). Процент оних који су задовољни добијеним инструкцијама (83,9%) је такође скоро идентичан као и претходне године (84,2%), као и број пацијената који се изјашњавају да нису ни задовољни ни незадовољни.

Графикон 8. Задовољство испитаника добијањем инструкција о датуму и месту прегледа



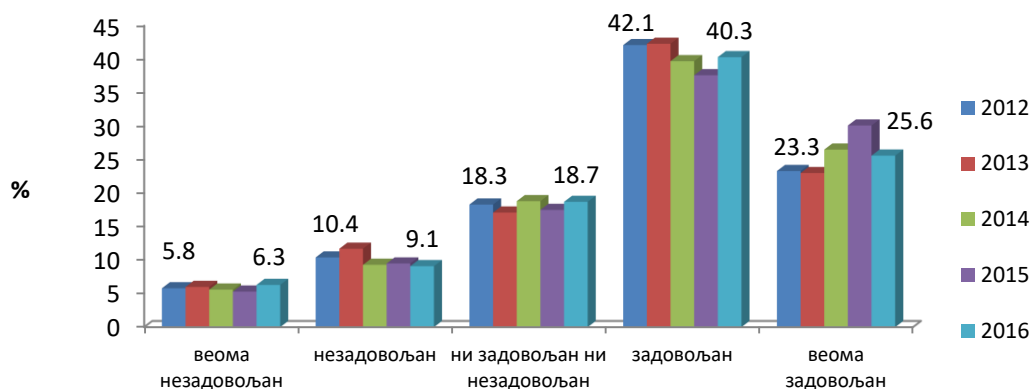
Добијеним инструкцијама о датуму и месту прегледа су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (просечна оцена 5,00), КБЦ „Бежанијска коса“ (4,59) и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,57), а најмање задовољни у Специјалној болници за интерне болести Младеновац (3,44), КБЦ „Земун“ (4,00) и Институту за рехабилитацију (4,00). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника добијеним инструкцијама о датуму и месту прегледа између различитих болница ($F = 7,665$, $DF = 12$, $p = 0,000$), (табела 9).

Табела 9. Задовољство добијеним инструкцијама о датуму и времену прегледа - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	322	3,85	1,171	276	4,09	1,078
КБЦ „Мишовић“	91	4,34	0,846	72	4,53	0,627
КБЦ „Звездара“	218	4,29	0,904	197	4,09	0,852
КБЦ „Земун“	164	4,08	0,927	126	4,00	0,930
КБЦ „Б. коса“	198	4,51	0,752	130	4,59	0,804
Институт „Дедиње“	28	4,46	0,508	14	4,57	0,514
Инс. за онкологију	52	4,29	0,667	46	4,35	0,766
Инс. за реуматологију	133	4,23	0,843	68	4,04	0,818
Спец. бол. „Свети Сава“	24	4,63	0,576	25	4,20	1,118
Спец. бол. Младеновац	52	4,17	0,785	43	3,44	1,076
Инс. за рехабилитацију	13	4,62	0,506	19	4,00	1,155
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	10	4,10	1,663	10	5,00	0,000
Спец. бол. за енд. нефропатију	58	4,45	0,776	58	4,40	0,771
Војномедицинска академија	636	4,20	0,917			
УКУПНО	1999	4,20	0,941	1084	4,18	0,946

Дужином чекања на преглед у чекаоници специјалистичке службе незадовољно је 15,4% пацијената, 18,7% се изјаснило да нису ни задовољни, ни незадовољни, а задовољно је 65,9% испитаника (графикон 9). Структура испитаника према задовољству наведеном карактеристиком специјалистичке службе је слична као и претходне године.

Графикон 9. Задовољство испитаника дужином чекања у чекаоници



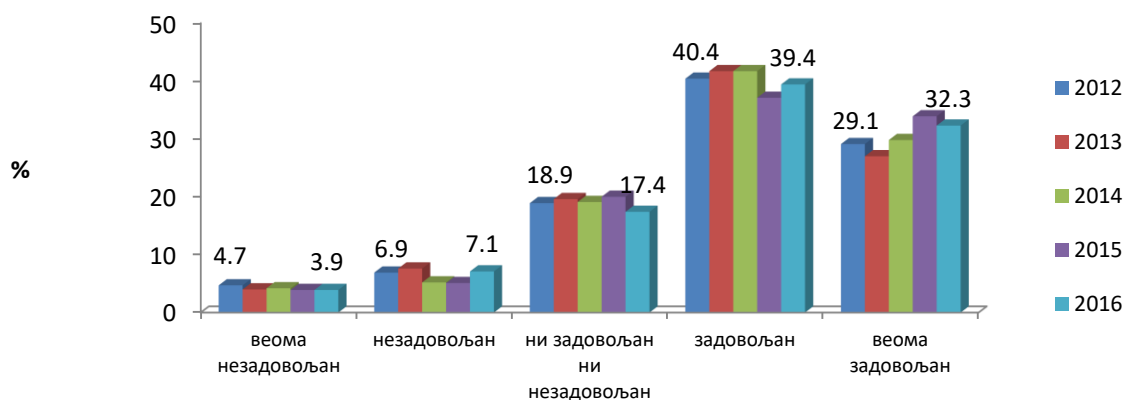
Дужином чекања на преглед у чекаоници су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (просечна оцена 5,00), КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“ (4,31) и КБЦ „Бежанијска коса“ (4,25), а најмање задовољни у Институту за онкологију и радиологију Србије (3,23), Специјалној болници за интерне болести Младеновац (3,27) и Институту за рехабилитацију (3,44). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника дужином чекања на преглед у чекаоници између различитих болница ($F = 10,148$, $DF = 12$, $p = 0,000$), (табела 10).

Табела 10. Задовољство дужином чекања у чекаоници- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	325	3,22	1,306	280	3,45	1,226
КБЦ „Мишовић“	92	3,72	1,103	74	4,31	0,618
КБЦ „Звездара“	220	3,74	1,069	195	3,58	1,034
КБЦ „Земун“	163	3,36	1,276	128	3,45	1,128
КБЦ „Б. коса“	200	4,38	0,860	131	4,25	1,077
Институт „Дедиње“	28	4,07	1,016	14	4,07	0,475
Инс. за онкологију	52	3,44	1,211	44	3,23	1,217
Инс. за реуматологију	136	3,85	0,939	71	3,76	0,870
Спец. бол. „Свети Сава“	25	4,40	0,707	25	3,92	1,256
Спец. бол. Младеновац	53	3,96	0,876	41	3,27	1,162
Инс. за рехабилитацију	13	3,92	0,760	18	3,44	1,042
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	10	4,00	1,700	10	5,00	0,000
Спец. бол. за енд. нефропатију	62	3,97	1,130	57	4,07	0,979
Војномедицинска академија	636	3,93	1,003			
УКУПНО	2015	3,78	1,133	1088	3,70	1,132

Добијањем објашњења због евентуалног кашњења термина заказаног прегледа задовољних и веома задовољних је 71,7% испитаника, а још 17,4% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни. У односу на претходну годину, степен задовољства овим аспектом рада специјалистичке службе није значајно промењен (графикон 10).

Графикон 10. Задовољство испитаника објашњењем кашњења термина заказаног прегледа



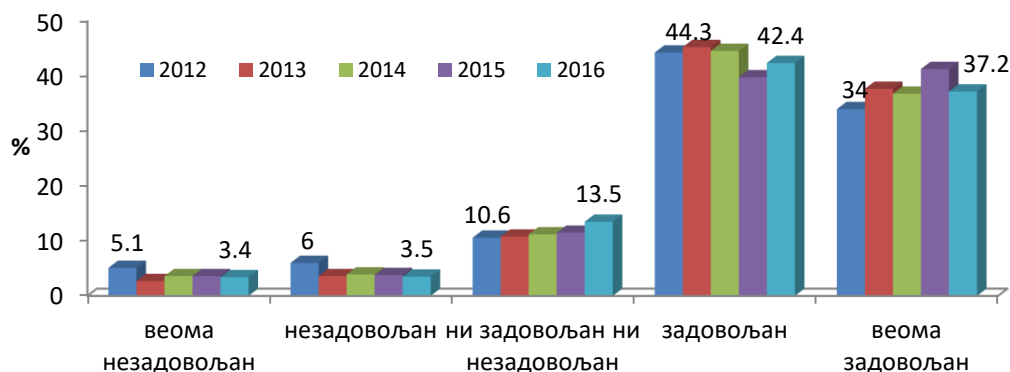
Добијањем објашњења због евентуалног кашњења термина заказаног прегледа су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (просечна оцена 5,00), Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,43) и КБЦ „Бежанијска коса“ (4,41), а најмање задовољни у Специјалној болници за интерне болести Младеновац (3,38), Клиничком центру Србије (3,67) и КБЦ „Звездара“ (3,69). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника добијањем објашњења због евентуалног кашњења термина заказаног прегледа између различитих болница ($F = 8,533$, $DF = 12$, $p = 0,000$), (табела 11).

Табела 11. Задовољство добијеним објашњењем кашњења термина заказаног прегледа- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	304	3,52	1,258	264	3,67	1,209
КБЦ „Мишовић“	92	4,17	0,945	74	4,34	0,647
КБЦ „Звездара“	205	3,86	0,942	185	3,69	0,976
КБЦ „Земун“	147	3,55	1,223	113	3,79	0,977
КБЦ „Б. коса“	191	4,49	0,774	128	4,41	0,935
Институт „Дедиње“	27	4,37	0,742	14	4,43	0,514
Инс. за онкологију	46	3,83	0,973	43	3,84	0,871
Инс. за реуматологију	123	3,82	1,056	68	3,78	0,990
Спец. бол. „Свети Сава“	24	4,54	0,721	22	3,95	1,046
Спец. бол. Младеновац	52	4,10	0,748	40	3,38	1,192
Инс. за рехабилитацију	13	3,85	0,801	18	3,89	0,900
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	10	4,00	1,700	10	5,00	0,000
Спец. бол. за енд. нефропатију	59	4,27	0,944	56	4,21	0,929
Војномедицинска академија	636	3,94	0,930			
УКУПНО	1929	3,92	1,045	1035	3,89	1,056

Чекаоницама у специјалистичкој служби, њиховом чистоћом и подобношћу, није задовољно 6,9% испитаника што је скоро једнако прошлој години, а још 13,5% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни (графикон 11).

Графикон 11. Задовољство испитаника чекаоницама у специјалистичкој служби



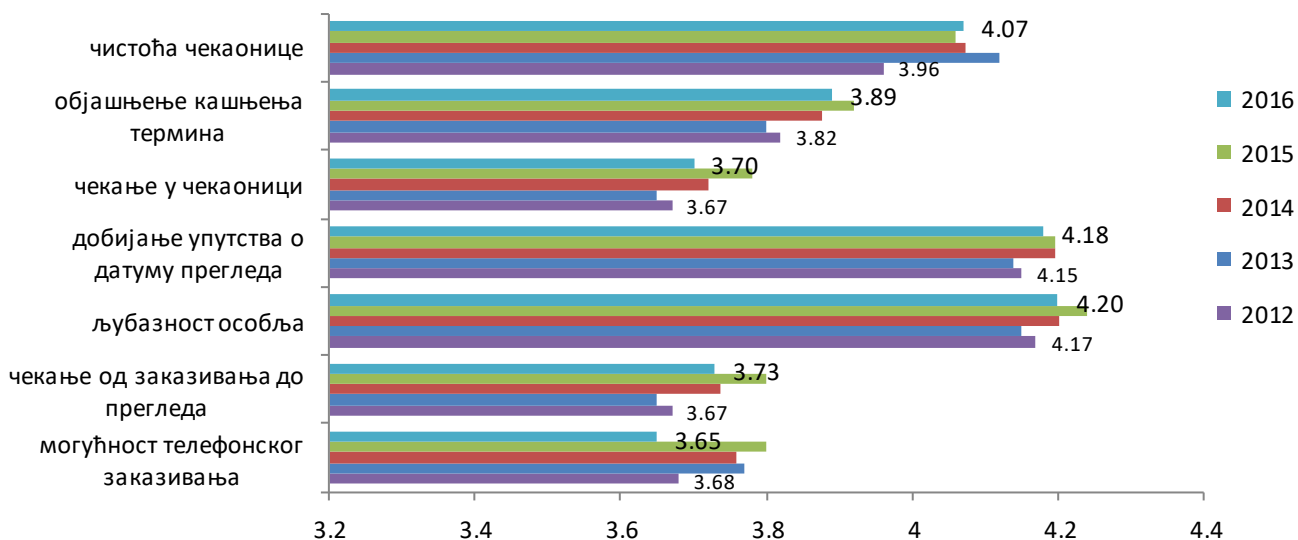
Чекаоницама у специјалистичкој служби су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (просечна оцена 5,00), КБЦ „Бежанијска коса“ (4,68) и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,57), а најмање задовољни у Специјалној болници за интерне болести Младеновац (3,48), Институту за онкологију и радиологију Србије (3,61) и КБЦ „Земун“ (3,72). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника чекаоницама у специјалистичкој служби између различитих болница ($F = 12,197$, $DF = 12$, $p = 0,000$), (табела 12).

Табела 12. Задовољство чекаоницама у специјалистичкој служби- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	330	3,74	1,199	291	3,90	1,035
КБЦ „Мишовић“	92	4,38	0,862	74	4,34	0,880
КБЦ „Звездара“	221	3,92	0,931	204	4,02	0,839
КБЦ „Земун“	169	3,58	1,094	131	3,72	0,971
КБЦ „Б. коса“	200	4,63	0,746	132	4,68	0,702
Институт „Дедиње“	28	4,21	0,833	14	4,57	0,514
Инс. за онкологију	54	4,00	0,847	46	3,61	1,374
Инс. за реуматологију	139	4,27	0,700	70	4,14	0,748
Спец. бол. „Свети Сава“	25	4,48	0,714	24	4,33	0,761
Спец. бол. Младеновац	53	3,62	1,244	42	3,48	1,087
Инс. за рехабилитацију	13	4,62	0,506	19	4,47	0,513
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	10	3,90	1,792	10	5,00	0,000
Спец. бол. за енд. нефропатију	65	4,29	0,861	58	4,26	0,870
Војномедицинска академија	611	4,30	0,853			
УКУПНО	2010	4,11	0,995	1115	4,07	0,975

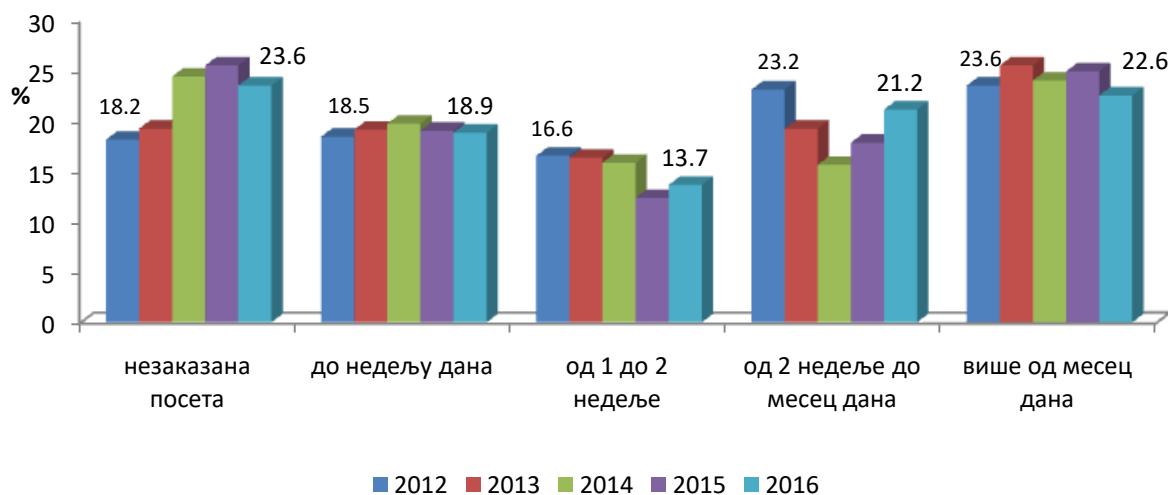
Аспекти здравствене заштите који се односе на заказивање и чекање на специјалистички преглед исказани просечном оценом на скали од 1 до 5 (1 = веома незадовољан, 5 = веома задовољан) приказани су и на графикону 12. Пацијенти су највећом оценом оценили љубазност особља које врши заказивање (4,20) и добијање упутства о датуму, времену и месту прегледа (4,18), а најмањом оценом могућност телефонског заказивања (3,65) и дужину чекања у чекаоници (3,70). У односу на претходну годину корисници су мање задовољни свим наведеним аспектима осим чистоћом чекаонице.

Графикон 12. Задовољство испитаника заказивањем и чекањем на специјалистички преглед (просечна оцена)



Истог дана када су се јавили лекару, без заказивања, примљено је 23,6% пацијената који су прегледани у специјалистичкој служби интерне медицине, што је за 2% мање него претходне године. Нешто је повећан проценат пацијената који су на заказани преглед чекали до 14 дана (32,6%). Од дана заказивања до дана када их је лекар специјалиста примио прошло је између две недеље и месец дана за 21,2% пацијената, што је више у односу на претходну годину, а више од месец дана чекало је 22,6% пацијената, што је нешто мање у односу на претходну годину (Графикон 13).

Графикон 13. Време од момента заказивања до момента посете



Највише прегледаних пацијената истог дана када су се јавили лекару, без заказивања, било је у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (100%), Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (41,7%) и Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (39,1%). Незаказаних посета најмање је било у Институту за рехабилитацију (6,7%), КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“ (8,5%) и КБЦ „Бежанијска коса“ (10,2%). Највише пацијената је чекало на специјалистички преглед више од месец дана у Институту за онкологију и радиологију Србије (61,7%), Институту за рехабилитацију (53,3%) и КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“ (33,8%), (Табела 13). Установљена је статистички високо значајна разлика у времену од момента заказивања до момента посете између различитих болница ($N=67,375$, $DF=9$, $p=0,000$).

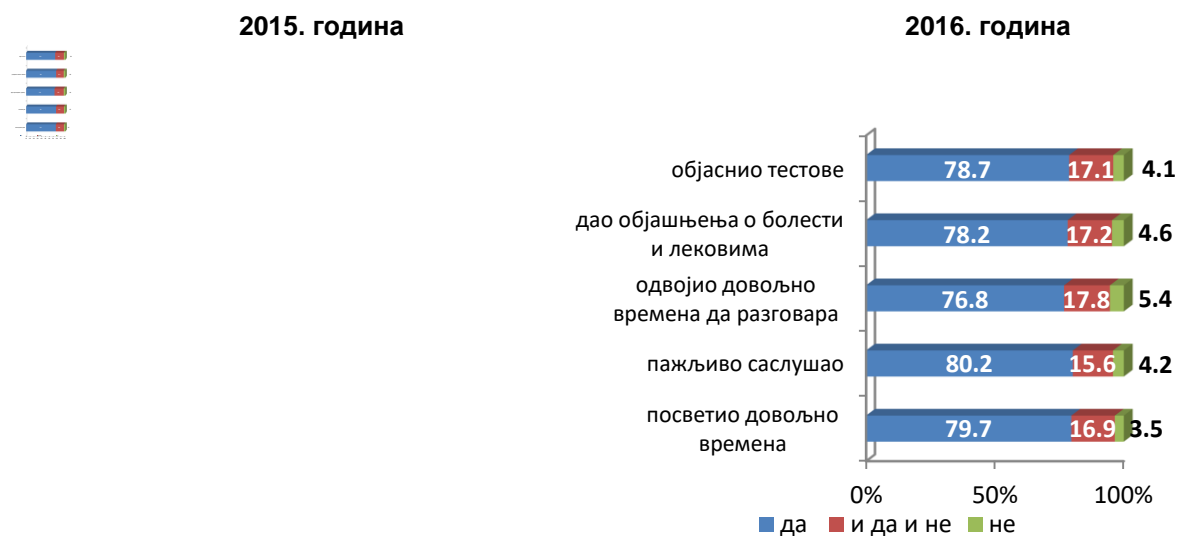
Табела 13. Чекање на преглед од момента заказивања (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Незаказана посета	До недељу дана	Од 1 до 2 недеље	Од 2 недеље до месец дана	Више од месец дана
КЦС	29,4	18,3	12,6	15,6	24,0
КБЦ „Мишовић“	8,5	12,7	11,3	33,8	33,8
КБЦ „Звездара“	26,7	15,0	13,9	23,3	21,1
КБЦ „Земун“	20,7	13,8	13,8	28,4	23,3
КБЦ „Б. коса“	10,2	39,4	20,5	15,7	14,2
Институт „Дедиње“	41,7	0,0	33,3	16,7	8,3
Инс. за онкологију	27,7	2,1	6,4	2,1	61,7
Инс. за реуматологију	10,6	3,0	10,6	47,0	28,8
Спец. бол. „Свети Сава“	39,1	39,1	0,0	17,4	4,3
Спец. бол. Младеновац	26,8	31,7	29,3	9,8	2,4
Инс. за рехабилитацију	6,7	26,7	6,7	6,7	53,3
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	100,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Спец. бол. за енд. нефропатију	32,1	26,8	10,7	25,0	5,4
УКУПНО	23,6	18,9	13,7	21,2	22,6

Особине лекара

Око 79% испитаника сматра да им је лекар објаснио значај тестова на које их упућује, 78,2% сматра и да им је лекар дао јасна објашњења о болестима и лековима које им прописује, а 76,8% да је одвојио довољно времена да разговара са њима. Око 80% сматра да их је пажљиво саслушао и да им је посветио довољно времена током прегледа (графикон 14). У односу на претходну годину проценат задовољних свим испитиваним особинама лекара је нешто већи.

Графикон 14. Особине лекара у специјалистичкој служби



Постоји велика разлика између болница у задовољству пацијената појединим особинама лекара у специјалистичкој служби интерне медицине.

Табела 14. Лекар ми је посветио довољно времена током прегледа (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016		
	Да	И да и не	Не	Да	И да и не	Не
КЦС	70.3	23.8	5.9	79.1	12.9	8.0
КБЦ „Мишовић“	58.2	37.4	4.4	68.9	27.0	4.1
КБЦ „Звездара“	85.8	13.3	0.9	74.9	23.0	2.2
КБЦ „Земун“	78.3	16.6	5.1	84.4	14.8	0.8
КБЦ „Б. коса“	83.3	14.1	2.6	81.7	17.5	0.8
Институт „Дедиње“	92.3	7.7	0	92.3	7.7	0.0
Инс. за онкологију	75.9	18.5	5.6	71.4	26.5	2.0
Инс. за реуматологију	80.2	17.5	2.4	69.8	25.4	4.8
Спец. бол. „Свети Сава“	95.8	4.2	0	96.0	4.0	0.0
Спец. бол. Младеновац	85.2	13.0	1.9	83.7	14.0	2.3
Инс. за рехабилитацију	92.3	7.7	0	100.0	0.0	0.0
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	100.0	0	0	100.0	0.0	0.0
Спец. бол. за енд. нефропатију	88.9	11.1	0	91.4	8.6	0.0
Војномедицинска академија	68.7	26.7	4.6			
УКУПНО	75.5	20.8	3.7	79.7	16.9	3.5

Сви анкетирани пацијенти у Иституту за рехабилитацију и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику мисле да им је лекар посветио довољно времена током прегледа (табела 14). Ниједан испитаник није одговорио да му лекар није посветио довољно времена током прегледа у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“, Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“, Институту за рехабилитацију, Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику и Специјалној болници за ендемску нефропатију. Мање задовољни од осталих су били пацијенти у КЦС (8%), Институту за реуматологију (4,8) и КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“ (4,1%). Установљена је статистички значајна разлика у мишљењу пацијената о томе да ли им је лекар посветио довољно времена током прегледа између различитих болница ($N=19,376$, $DF=9$, $p=0,022$).

Сви анкетирани пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, Иституту за рехабилитацију, као и у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ мисле да их је лекар пажљиво саслушао током прегледа. Најмање су задовољни пацијенти у Институту за онкологију и радиологију Србије, где 70,2% испитаника мисле да их је лекар пажљиво саслушао, а 6,4% да није (табела 15). Установљена је статистички значајна разлика у мишљењу пацијената о томе да ли их је лекар пажљиво саслушао током прегледа између различитих болница ($N=18,909$, $DF=9$, $p=0,026$).

Табела 15. Лекар ме је пажљиво саслушао током прегледа (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016		
	Да	И да и не	Не	Да	И да и не	Не
КЦС	70.6	22.5	6.9	79.1	13.1	7.8
КБЦ „Мишовић“	59.8	32.6	7.6	70.3	24.3	5.4
КБЦ „Звездара“	84.4	14.7	0.9	75.1	21.0	3.9
КБЦ „Земун“	81.0	13.9	5.1	85.5	13.7	0.9
КБЦ „Б. коса“	84.8	13.1	2.1	79.4	19.0	1.6
Институт „Дедиње“	96.2	3.8	0	100.0	0.0	0.0
Инс. за онкологију	79.6	18.5	1.9	70.2	23.4	6.4
Инс. за реуматологију	81.5	16.9	1.6	76.2	20.6	3.2
Спец. бол. „Свети Сава“	100.0	0	0	95.8	4.2	0.0
Спец. бол. Младеновац	83.0	17.0	0	86.0	7.0	7.0
Инс. за рехабилитацију	91.7	8.3	0	100.0	0.0	0.0
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	100.0	0	0	100.0	0.0	0.0
Спец. бол. за енд. нефропатију	92.9	7.1	0	92.9	7.1	0.0
Војномедицинска академија	68.9	26.9	4.2			
УКУПНО	76.1	20.2	3.7	80.2	15.6	4.2

Када је у питању задовољство временом које лекари одвајају за разговор са пацијентом, задовољнији од осталих су пацијенти у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику. Најмање су задовољни пацијенти у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“, Институту за онкологију и радиологију Србије и Институту за реуматологију где мање од 70% пацијената мисли да је лекар одвојио довољно времена за разговор током прегледа (табела 16). Установљена је статистички значајна разлика у мишљењу пацијената о томе да ли је лекар одвојио довољно времена за разговор између различитих болница ($N=24,549$, $DF=9$, $p=0,004$).

Табела 16. Лекар је одвојио довољно времена да разговара са пацијентом (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016		
	Да	И да и не	Не	Да	И да и не	Не
КЦС	63.5	29.2	7.3	75.8	15.7	8.5
КБЦ „Мишовић“	54.9	37.4	7.7	64.4	28.8	6.8
КБЦ „Звездара“	78.3	19.8	1.9	71.3	21.0	7.7
КБЦ „Земун“	79.6	14.5	5.9	79.8	15.8	4.4
КБЦ „Б. коса“	83.2	14.1	2.6	81.1	17.3	1.6
Институт „Дедиње“	96.3	3.7	0	100.0	0.0	0.0
Инс. за онкологију	74.5	23.6	1.8	65.9	29.5	4.5
Инс. за реуматологију	78.0	21.1	0.8	67.2	29.7	3.1
Спец. бол. „Свети Сава“	87.5	12.5	0	95.8	4.2	0.0
Спец. бол. Младеновац	80.8	19.2	0	83.7	9.3	7.0
Инс. за рехабилитацију	91.7	8.3	0	94.1	5.9	0.0
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	90.0	10.0	0	100.0	0.0	0.0
Спец. бол. за енд. нефропатију	89.7	8.6	1.7	89.8	10.2	0.0
Војномедицинска академија	65.7	28.9	5.3			
УКУПНО	72.2	23.5	4.3	76.8	17.8	5.4

Са преко 90% задовољних објашњењима о болестима и лековима, истичу се Специјална болница за рехабилитацију и ортопедску протетику и Институт за кардиоваскуларне болести „Дедиње“.

Табела 17. Лекар ми је дао јасна објашњења о болести и лековима (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016		
	Да	И да и не	Не	Да	И да и не	Не
КЦС	72.2	21.5	6.3	77.8	13.7	8.5
КБЦ „Мишовић“	58.9	34.4	6.7	68.5	24.7	6.8
КБЦ „Звездара“	84.7	13.0	2.3	76.1	21.6	2.3
КБЦ „Земун“	80.8	14.1	5.1	85.3	12.1	2.6
КБЦ „Б. коса“	82.6	13.7	3.7	79.7	17.2	3.1
Институт „Дедиње“	96.2	3.8	0	92.3	7.7	0.0
Инс. за онкологију	84.6	11.5	3.8	68.1	23.4	8.5
Инс. за реуматологију	77.2	19.5	3.3	71.4	25.4	3.2
Спец. бол. „Свети Сава“	91.7	4.2	4.2	80.0	20.0	0.0
Спец. бол. Младеновац	84.9	13.2	1.9	76.7	16.3	7.0
Инс. за рехабилитацију	91.7	8.3	0	88.2	11.8	0.0
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	70.0	30.0	0	100.0	0.0	0.0
Спец. бол. за енд. нефропатију	89.7	10.3	0	86.7	13.3	0.0
Војномедицинска академија	70.6	24.7	4.7			
УКУПНО	76.3	19.4	4.3	78.2	17.2	4.6

Најмање су задовољни пацијенти у Институту за онкологију и радиологију Србије и КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“ (табела 17). Није установљена статистички значајна разлика у мишљењу пацијената о томе да ли им је лекар дао јасна објашњења о болести и лековима између различитих болница ($N=13,392$, $DF=9$, $p=0,146$).

Преко 90% задовољних лекарским објашњењима тестова на које се упућује било је у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, Институту за рехабилитацију и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“. Најмање су задовољни пацијенти у КБЦ „Др Д. Мишовић“, КБЦ „Звездара“ и Институту за реуматологију, где је мање од 75% задовољних (табела 18). Установљена је статистички значајна разлика у мишљењу пацијената о томе да ли им је лекар дао јасна објашњења о тестовима на које их упућује, између различитих болница ($N=18,532$, $DF=9$, $p=0,029$).

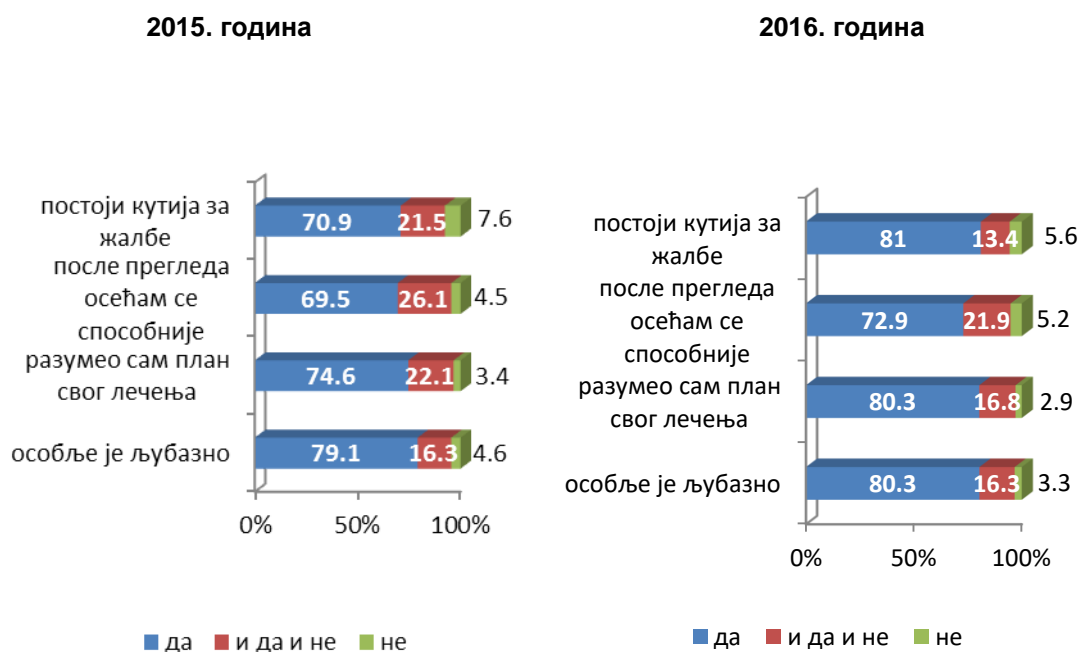
Табела 18. Лекар ми је дао јасна објашњења о тестовима на које ме упућује (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016		
	Да	И да и не	Не	Да	И да и не	Не
КЦС	68.4	24.6	7.0	77.3	14.2	8.5
КБЦ „Мишовић“	60.9	34.8	4.3	68.5	24.7	6.8
КБЦ „Звездара“	83.9	14.6	1.5	72.8	26.0	1.2
КБЦ „Земун“	74.5	20.7	4.8	89.9	8.3	1.8
КБЦ „Б. коса“	83.5	14.9	1.6	77.5	19.4	3.1
Институт „Дедиње“	96.0	4.0	0	92.3	7.7	0.0
Инс. за онкологију	80.4	13.7	5.9	80.0	17.8	2.2
Инс. за реуматологију	82.4	15.1	2.5	74.2	24.2	1.6
Спец. бол. „Свети Сава“	95.7	4.3	0	86.4	13.6	0.0
Спец. бол. Младеновац	84.9	15.1	0	83.7	7.0	9.3
Инс. за рехабилитацију	90.9	9.1	0	94.4	5.6	0.0
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	88.9	11.1	0	100.0	0.0	0.0
Спец. бол. за енд. нефропатију	93.1	6.9	0	83.1	16.9	0.0
Војномедицинска академија	65.3	30.0	4.7			
УКУПНО	73.9	22.2	3.9	78.7	17.1	4.1

Изабране карактеристике специјалистичке службе

Процент пацијената који се после прегледа осећају способније да се боре са својим здравственим проблемом, оних који су разумели план свог лечења и оних који сматрају да је особље љубазно је већи у односу на претходну годину (графикон 15). Процент пацијената који знају да постоји кутија за жалбе је значајно повећан, са 70,9% на 81%.

Графикон 15. Изабране карактеристике специјалистичке службе



У Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (100%), Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (100%), Институту за рехабилитацију (100%) и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (90%) је највиши проценат испитаника који сматра да је особље у специјалистичкој служби љубазно и пуно поштовања. У Институту за реуматологију (72,6%), КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“ (75%), КБЦ „Звездара“ (75,4%) и Клиничком центру Србије (76,4%) је овај проценат најмањи (табела 19). Установљена је статистички значајна разлика у мишљењу пацијената о томе да ли је особље љубазно и пуно поштовања ($N=20,288$, $DF=9$, $p=0,016$).

Табела 19. Особље у специјалистичкој служби је љубазно и пуно поштовања (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016		
	Да	И да и не	Не	Да	И да и не	Не
КЦС	72.4	18.8	8.8	76.4	17.1	6.4
КБЦ „Мишовић“	75.8	20.9	3.3	75.0	19.4	5.6
КБЦ „Звездара“	89.1	9.0	1.9	75.4	20.8	3.8
КБЦ „Земун“	73.5	16.1	10.3	84.5	13.8	1.7
КБЦ „Б. коса“	87.4	9.5	3.2	81.1	18.1	0.8
Институт „Дедиње“	100.0	0	0	100.0	0.0	0.0
Инс. за онкологију	86.8	9.4	3.8	86.4	13.6	0.0
Инс. за реуматологију	83.1	16.1	0.8	72.6	25.8	1.6
Спец. бол. „Свети Сава“	84.0	16.0	0	100.0	0.0	0.0
Спец. бол. Младеновац	86.8	11.3	1.9	86.0	9.3	4.7
Инс. за рехабилитацију	91.7	8.3	0	100.0	0.0	0.0
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	100.0	0	0	90.0	10.0	0.0
Спец. бол. за енд. нефропатију	91.2	3.5	5.3	89.8	10.2	0.0
Војномедицинска академија	73.6	22.2	4.2			
УКУПНО	79.1	16.3	4.6	80.3	16.3	3.3

Сви анкетирани пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику су разумели план свог лечења, а преко 90% испитаника је одговорило позитивно и у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ и Институту за рехабилитацију. Најмањи проценат пацијената који су разумели план свог лечења био је у КБЦ „Др Д. Мишовић“ (70,8%) и Институту за реуматологију (71,4%), (табела 20). Установљена је статистички значајна разлика у мишљењу пацијената о томе да ли су разумели план свог лечења између различитих болница (H=17,179, DF=9, p=0,046).

Табела 20. Јасно сам разумео план свог лечења (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016		
	Да	И да и не	Не	Да	И да и не	Не
КЦС	71.7	23.9	4.4	81.6	13.7	4.7
КБЦ „Мишовић“	57.3	37.1	5.6	70.8	25.0	4.2
КБЦ „Звездара“	81.0	17.1	2.0	74.7	23.0	2.3
КБЦ „Земун“	73.3	20.7	6.0	89.2	9.0	1.8
КБЦ „Б. коса“	84.7	13.8	1.6	80.8	16.0	3.2
Институт „Дедиње“	95.7	4.3	0	92.3	7.7	0.0
Инс. за онкологију	81.1	15.1	3.8	75.6	22.2	2.2
Инс. за реуматологију	77.8	21.4	0.9	71.4	25.4	3.2
Спец. бол. „Свети Сава“	82.6	13.0	4.3	87.0	13.0	0.0
Спец. бол. Младеновац	81.1	17.0	1.9	79.1	18.6	2.3
Инс. за рехабилитацију	90.9	9.1	0	94.7	5.3	0.0
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	100.0	0	0	100.0	0.0	0.0
Спец. бол. за енд. нефропатију	91.1	8.9	0	85.7	14.3	0.0
Војномедицинска академија	68.7	27.4	3.9			
УКУПНО	74.6	22.1	3.4	80.3	16.8	2.9

У Институту за рехабилитацију (89,5%) и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (84,6%) највећи проценат испитаника сматра да се после прегледа осећају способније да се боре са својим здравственим проблемима. У

КБЦ „Др Д. Мишовић“ се 61,6% испитаника осећа боље после прегледа, што је и најмањи проценат задовољних, затим следе Институт за реуматологију са 66,1% и КБЦ „Звездара“ са 66,9% (табела 22). У овом аспекту задовољства специјалистичком службом није установљена статистички значајна разлика између различитих болница (N=15,569, DF=9, p=0,076).

Табела 22. После прегледа осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016		
	Да	И да и не	Не	Да	И да и не	Не
КЦС	68.2	24.3	7.5	73.6	18.5	8.0
КБЦ „Мишовић“	56.0	37.4	6.6	61.6	30.1	8.2
КБЦ „Звездара“	72.6	26.0	1.4	66.9	28.4	4.7
КБЦ „Земун“	72.1	21.8	6.1	82.0	15.3	2.7
КБЦ „Б. коса“	81.5	16.9	1.6	76.9	19.0	4.1
Институт „Дедиње“	96.3	3.7	0	84.6	15.4	0.0
Инс. за онкологију	71.7	26.4	1.9	68.2	27.3	4.5
Инс. за реуматологију	62.3	29.5	8.2	66.1	32.3	1.6
Спец. бол. „Свети Сава“	79.2	16.7	4.2	79.2	16.7	4.2
Спец. бол. Младеновац	81.1	15.1	3.8	72.1	20.9	7.0
Инс. за рехабилитацију	81.8	18.2	0	89.5	10.5	0.0
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	100.0	0	0	70.0	30.0	0.0
Спец. бол. за енд. нефропатију	83.6	16.4	0	77.2	19.3	3.5
Војномедицинска академија	63.7	31.9	4.4			
УКУПНО	69.5	26.1	4.5	72.9	21.9	5.2

Сви анкетирани пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику и Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ знају да постоји књига/кутија за приговоре и жалбе. Знатно мање их је било у КБЦ „Звездара“ (71,8%) и Клиничком центру Србије (78,4%). Установљена је статистички значајна разлика и у обавештености пацијената о постојању књиге/кутије за приговоре и жалбе у специјалистичкој служби између различитих болница (N=18,307, DF=9, p=0,032), (табела 21).

Табела 21. Постоји књига/кутија за приговоре и жалбе (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016		
	Да	И да и не	Не	Да	И да и не	Не
КЦС	72.3	11.7	15.9	78.4	12.2	9.4
КБЦ „Мишовић“	78.3	16.3	5.4	82.2	12.3	5.5
КБЦ „Звездара“	84.3	12.4	3.2	71.8	22.1	6.1
КБЦ „Земун“	72.0	14.4	13.6	81.7	10.8	7.5
КБЦ „Б. коса“	80.6	15.4	4.0	85.5	13.7	0.9
Институт „Дедиње“	86.4	13.6	0	83.3	16.7	0.0
Инс. за онкологију	85.4	10.4	4.2	90.7	4.7	4.7
Инс. за реуматологију	89.4	7.7	2.9	80.0	18.3	1.7
Спец. бол. „Свети Сава“	100.0	0	0	100.0	0.0	0.0
Спец. бол. Младеновац	83.0	14.9	2.1	83.3	11.9	4.8
Инс. за рехабилитацију	88.9	11.1	0	90.9	0.0	9.1
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	100.0	0	0	100.0	0.0	0.0
Спец. бол. за енд. нефропатију	88.7	7.5	3.8	87.0	9.3	3.7
Војномедицинска академија	53.8	38.2	8.0			
УКУПНО	70.9	21.5	7.6	81.0	13.4	5.6

Више од три четвртине испитаника навело је да су преглед обавили бесплатно (78,6), петина је платила партиципацију (20,4%), а 1% је платило пуну цену прегледа (табела 23). У односу на претходну годину повећан је проценат пацијената који су се изјаснили да су преглед обавили без плаћања, а смањени су проценти оних који су платили партиципацију, као и оних који су платили пуну цену.

Табела 23. Плаћање за специјалистички преглед (%)

Цена спец. прегледа	2012	2013	2014	2015	2016
Бесплатно	67.8	69.2	73	74.4	78.6
Платио партиципацију	30.8	28.1	23.2	22.5	20.4
Платио пуну цену	1.4	2.8	3.8	3.1	1.0

Највећи проценат испитаника (преко 90%) који су навели да су преглед обавили бесплатно био је у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (100%) и Институту за онкологију (94,3%). Најмањи проценат је био у Специјалној болници за интерне болести Мледеновац (57,1%) и Институту за рехабилитацију (57,9%), где је и највећи проценат оних који су платили пуну цену прегледа (табела 24). Установљена је статистички високо значајна разлика у плаћању за специјалистички преглед између различитих болница ($N=64,248$, $DF=9$, $p=0,000$).

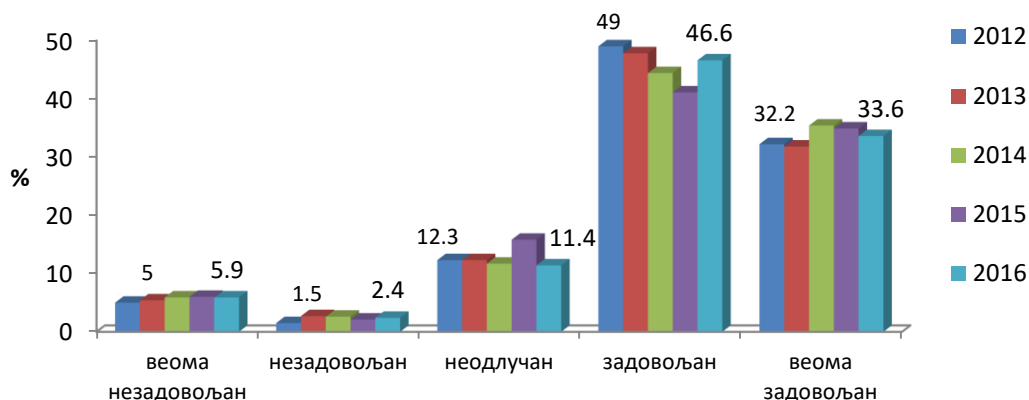
Табела 24. Плаћање за специјалистички преглед (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016		
	Бесплатно	Платио партиципацију	Платио пуну цену	Бесплатно	Платио партиципацију	Платио пуну цену
КЦС	87.2	12.2	0.6	87.6	12.1	0.3
КБЦ „Мишовић“	43.3	56.7	0	73.6	26.4	0.0
КБЦ „Звездара“	75.6	24.4	0	83.9	15.1	1.0
КБЦ „Земун“	64.4	35.6	0	68.8	30.5	0.8
КБЦ „Б. коса“	74.9	23.6	1.5	72.4	26.9	0.7
Институт „Дедиње“	48.1	51.9	0	61.5	38.5	0.0
Инс. за онкологију	93.1	1.7	5.2	94.3	3.8	1.9
Инс. за реуматологију	74.6	24.6	0.7	61.2	38.8	0.0
Спец. бол. „Свети Сава“	88.9	11.1	0	88.5	11.5	0.0
Спец. бол. Младеновац	74.5	25.5	0	57.1	33.3	9.5
Инс. за рехабилитацију	0	18.2	81.8	57.9	36.8	5.3
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	100.0	0	0	100.0	0.0	0.0
Спец. бол. за енд. нефропатију	77.8	22.2	0	81.7	18.3	0.0
Војномедицинска академија	73.7	19.1	7.2			
УКУПНО	74.4	22.5	3.1	78.6	20.4	1.0

Задовољство здравственом заштитом у специјалистичкој служби у целини

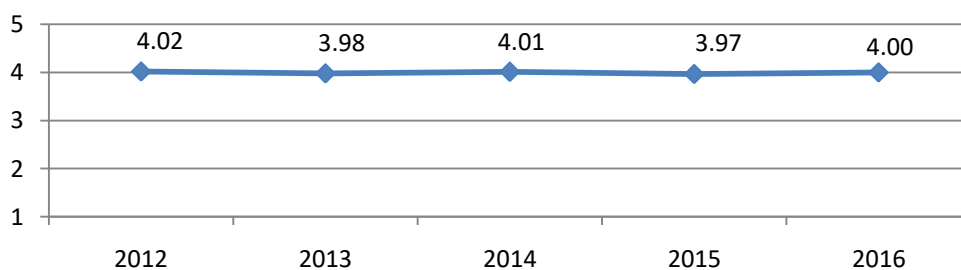
Процењујући пружену здравствену заштиту у специјалистичкој служби у целини, само 5,9% испитаника се изјаснило као веома незадовољно, 2,4% је незадовољно, 11,4% није ни задовољно ни незадовољно, 46,6% је задовољно, а 33,6% је веома задовољно. У односу на претходну годину, дошло је до смањења процента неодлучних, док је повећан проценат задовољних (графикон 16). Процент веома незадовољних, незадовољних и веома задовољних је приближно једнак резултатима из претходне године.

Графикон 16. Задовољство здравственом заштитом у специјалистичкој служби



Просечна оцена задовољства здравственом заштитом у специјалистичкој служби на нивоу града, на скали од 1 до 5 (1=веома незадовољан, 5=веома задовољан), била је $4,00 \pm 1,04$, и у односу на посматрани период није значајно промењена (графикон 17).

Графикон 17. Задовољство корисника радом специјалистичке службе у целини у здравственим установама у Београду од 2012. до 2016. године (просечна оцена)



Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству здравственом заштитом у специјалистичкој служби између различитих болница ($F=4,375$, $DF=12$, $p=0,000$). Најзадовољнији пацијенти били су у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (просечна оцена 4,54) и Институту за реуматологију (4,35). На трећем месту по задовољству испитаника налази се КБЦ

„Бежанијска коса“ (4,28), а затим Институт за онкологију и радиологију Србије (4,23) и Специјална болница за ендемску нефропатију (4,23). Најмање задовољни пацијенти су у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (3,10), Специјалној болници за интерне болести Младеновац (3,74) и Институту за рехабилитацију (3,75), (табела 25). Како је у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику анкетирани су веома мали број пацијената, то ове резултате треба узети са резервом. Посебно се истиче да су пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику били међу најзадовољнијим у већини аспеката рада специјалистичке службе, тако да је ниска оцена задовољства специјалистичком службом у целини нереална.

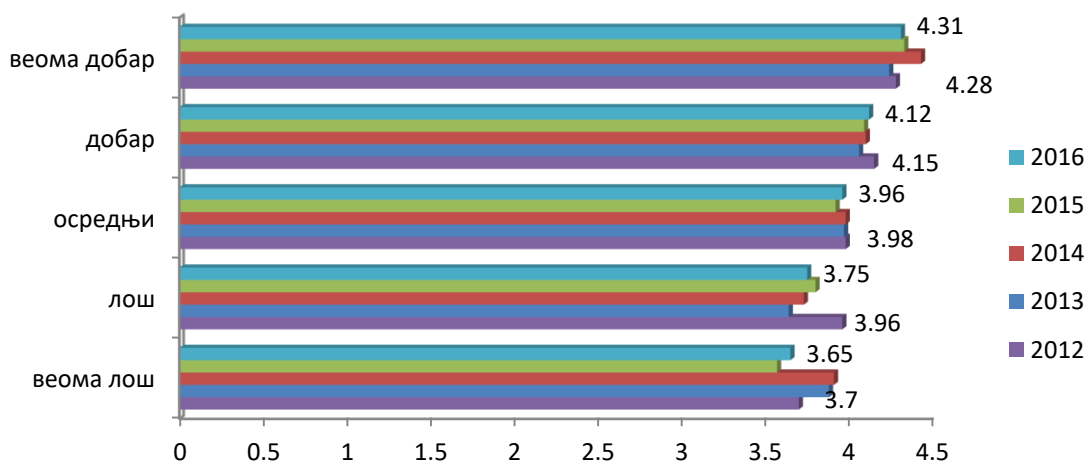
Табела 25. Задовољство корисника радом специјалистичке службе (просечна оцена)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2012		2013		2014		2015		2016			
	Ранг	\bar{x}	Ранг	\bar{x}	Ранг	\bar{x}	Ранг	\bar{x}	Ранг	N	\bar{x}	SD
КЦС	13	3.86	14	3.79	12	3.84	14	3.70	10	294	3.79	1.18
КБЦ „Др Д. Мишовић“	8	4	12	3.82	6	4.08	12	3.93	7	71	4.15	0.71
КБЦ „Звездара“	7	4.03	10	3.97	10	3.96	9	4.00	8	199	3.93	0.90
КБЦ „Земун“	10	3.97	13	3.81	13	3.81	11	3.95	9	129	3.92	0.96
КБЦ „Б. коса“	5	4.13	11	3.88	11	3.90	3	4.26	3	132	4.28	1.07
Институт „Дедиње“	9	4	2	4.50	4	4.14	5	4.15	1	13	4.54	0.52
Инс. за онкологију	12	3.94	4	4.28	14	3.56	7	4.05	5	52	4.23	1.06
Спец. бол. «С. Сава»	4	4.19	8	4.07	7	4.01	1	4.58	6	70	4.21	0.74
Инст. за реуматол.	11	3.96	7	4.09	9	4.04	4	4.18	2	26	4.35	1.02
Спец. бол. Младеновац	2	4.41	3	4.33	3	4.24	8	4.00	12	42	3.74	0.80
Инст. за рехабилит.	6	4.09	5	4.15	2	4.54	6	4.14	11	20	3.75	1.48
Спец. бол. за протетику	1	4.5	1	4.86	1	5.00	2	4.45	13	10	3.10	1.91
Спец. бол. за енд. нефропатију	3	4.27	6	4.13	8	4.04	10	3.98	4	61	4.23	0.94
Војномедицинска академија			9	4.03	5	4.12	13	3.92				
УКУПНО		4.02		3.98		4.01		3.97		1119	4.00	1.04

У односу на претходну годину, просечна оцена задовољства радом специјалистичке службе интерне медицине је највише повећана у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (за 0,39), а затим у Специјалној болници за ендемску нефропатију (за 0,25). До највећег смањења је дошло у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (за 1,35) и Институту за рехабилитацију (за 0,39).

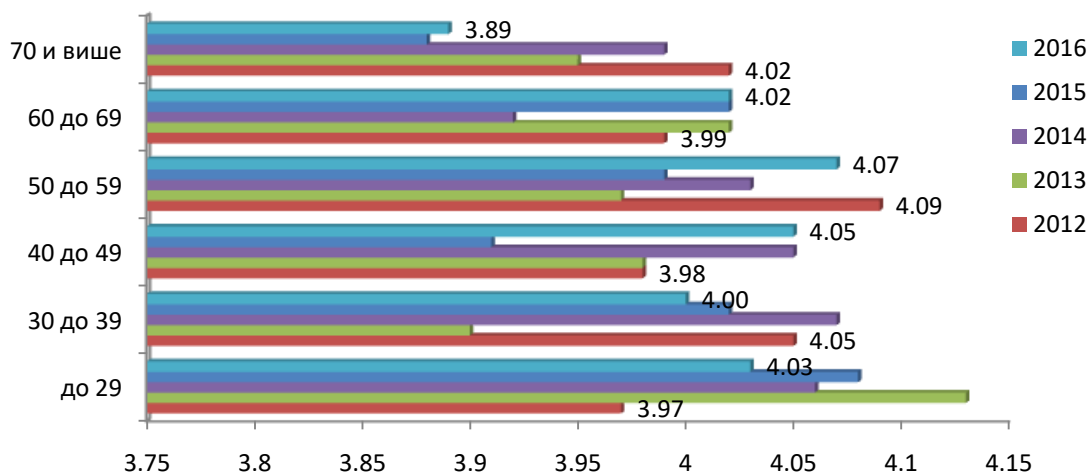
Применом статистичких тестова установљено је да постоји високо значајна статистичка разлика у задовољству пацијената здравственом заштитом у специјалистичкој служби у односу на материјални положај испитаника (графикон 18). Као и ранијих година, здравственом заштитом у специјалистичкој служби су значајно незадовољнији пацијенти лошег материјалног положаја ($F=5,058$, $DF=4$, $p=0,000$).

Графикон 18. Просечна оцена задовољства здравственом заштитом у специјалистичкој служби у односу на материјални положај испитаника



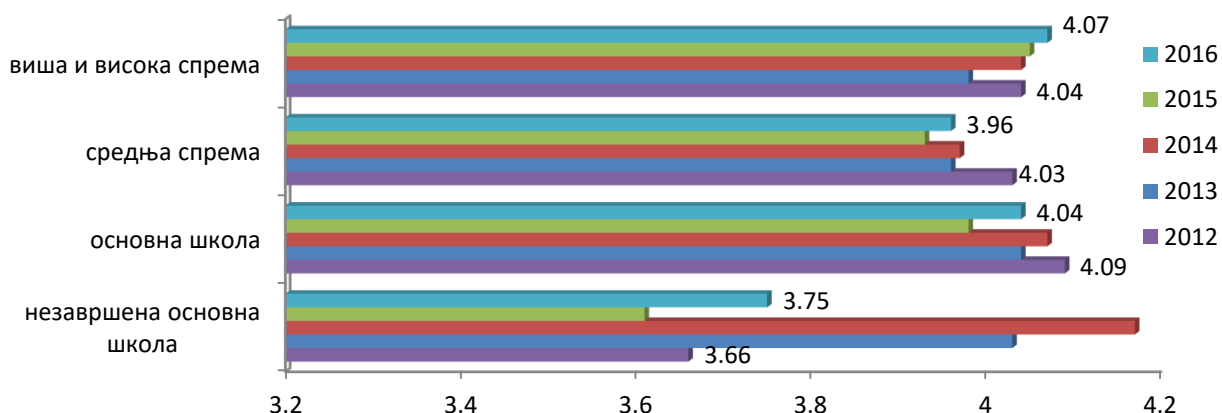
Жене и мушкарци су подједнако задовољни здравственом заштитом у специјалистичкој служби (просечна оцена задовољства је била 4,02 за мушкарце, а 4,00 за жене). На ниво задовољства не утиче ни старост пацијената ($F=0,786$, $DF=5$, $p=0,560$), (графикон 20).

Графикон 20. Просечна оцена задовољства здравственом заштитом у специјалистичкој служби у односу на старост испитаника



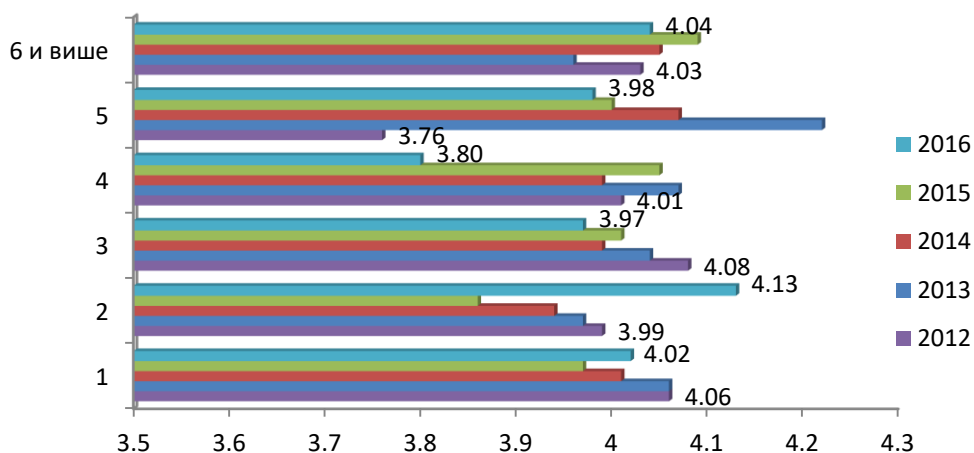
У 2016. години здравственом заштитом у специјалистичкој служби интерне медицине су најзадовољнији пацијенти са вишом и високом школом, а најмање су задовољни пацијенти са незавршеном основном школом (графикон 21). Међутим, наведена разлика у задовољству испитаника у односу на школску спрему није статистички значајна ($F=1,380$, $DF=3$, $p=0,247$).

Графикон 21. Просечна оцена задовољства здравственом заштитом у специјалистичкој служби према школској спреми испитаника



Није установљена је статистички значајна разлика у задовољству ни у односу на број посета ($F=1,701$, $DF=5$, $p=0,132$). Најмање задовољни пацијенти су они који су посетили специјалисту у овој служби четири пута у последњих 12 месеци, док су најзадовољнији они који су посетили специјалисту два пута (графикон 22).

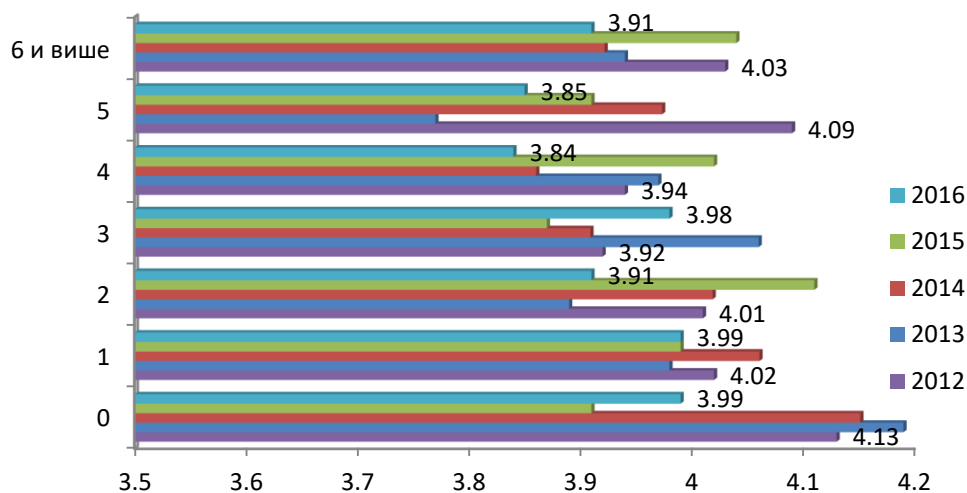
Графикон 22. Просечна оцена задовољства здравственом заштитом у специјалистичкој служби у односу на број посета лекару специјалисти у овој служби у последњих 12 месеци



Здравственом заштитом у специјалистичкој служби су најзадовољнији пацијенти који су ниједном и једном у последњих 12 месеци посетили специјалисту у другој специјалистичкој служби, а најнезадовољнији они који су

имали четири посете (графикон 23). Разлика у односу на број посета лекару специјалисти у другој служби није статистички значајна ($F=0,245$, $DF=6$, $p=0,961$).

Графикон 23. Просечна оцена задовољства здравственом заштитом у специјалистичкој служби у односу на број посета лекару специјалисти у другој служби у последњих 12 месеци



Пацијенти који су три пута у последњих годину дана посетили приватног лекара специјалисту су најзадовољнији, али разлика у задовољству у односу на број посета приватном лекару специјалисти није статистички значајна ($F=1,794$, $DF=6$, $p=0,098$).

Графикон 19. Просечна оцена задовољства здравственом заштитом у специјалистичкој служби у односу на број посета приватном лекару специјалисти у последњих 12 месеци



Коментари

Пацијенти су имали могућност да у упитник упишу своје похвале, примедбе и предлоге за унапређење квалитета рада специјалистичке службе, што је учинило 28% испитаника. Готово трећина коментара односила се на похвале на рад појединих лекара и медицинских сестара, њихову стручност и љубазност (32,8%). Још око 30% испитаника кроз коментаре су изразили опште задовољство специјалистичком службом. Највише примедби везано је за начин заказивања прегледа (9,7%), изглед чекаоница, недовољан број места за седење и опрему (5%), нељубазност особља (4,9%) и дуго чекање на заказани преглед (3,6%). Такође, пацијенти предлажу и запошљавање већег броја лекара, као и повећање плата здравственим радницима (4,2%). Око 1,5% испитаника сматра да би требало унапредити комуникацију између лекара и пацијената.

Закључак

Резултати истраживања задовољства корисника у Београду показали су висок степен задовољства амбулантном специјалистичко-консултативном службом (око 80% испитаника се изјаснило као веома задовољно и задовољно, а просечна оцена задовољства је 4,00, што је нешто више него претходне године). При томе се мора имати у виду да је метод испитивања могао утицати на резултат и да се у већини других држава анкетирање пацијената врши изван здравствене установе, јер анкетирање у здравственој установи даје прецењене резултате. Међутим, на овај начин се постиже већа стопа одговора.

Недостатак овог испитивања је и чињеница да нису истражене карактеристике оних који су одбили да учествују у истраживању. Према подацима из других држава, они који су одбили учешће у анкетирању имају лошији здравствени статус од просека популације и мање су задовољни (1). Испитивањем су обухваћени само корисници здравствене заштите, односно они који долазе у здравствене установе. Пацијенти који користе приватне здравствене установе или се лече на други начин нису обухваћени, тако да се резултати не могу применити на целу популацију.

И поред наведених недостатака, испитивање је омогућило да се сагледају социо-демографске карактеристике корисника здравствене заштите, континуитет и приступачност заштите, организациони и технички аспекти здравствене заштите, карактеристике лекара.

Међу амбулантним корисницима специјалистичке службе интерне медицине у болницама у Београду у 2016. години више су биле заступљене жене (око 60%), просечна старост је износила 55,5 година, више од половине је средње стручне спреме и око половине је осредњег материјалног положаја.

У сегменту заказивања и чекања на специјалистички преглед, пацијенти су најзадовољнији љубазношћу и професионалношћу особља које врши заказивање прегледа (84,5%) и добијањем инструкција о датуму и месту прегледа (83,9% задовољних пацијената). Пацијенти су најмање задовољни могућношћу телефонског заказивања прегледа (64,5%) и временом чекања у чекаоници (65,9%). Процент пацијената који су чекали од две недеље до месец дана

повећан је у односу на претходну годину (са 17,9% на 21,2%), док је проценат оних који су чекали дуже од месец дана смањен (са 25% на 22,6%). Дужина чекања водећи је разлог незадовољства и у развијеним и у земљама у развоју (2). Највише пацијената чекало је на специјалистички преглед више од месец дана у Институту за онкологију и радиологију Србије (61,7%), Институту за рехабилитацију (53,3%) и КБЦ „Др Драгиша Мишовић Дедиње“ (33,8%).

Специјалистичка здравствена заштита је доступна пацијентима, јер је за већину бесплатна. У односу на претходну годину повећан је проценат пацијената који су се изјаснили да су преглед обавили без плаћања. Највећи проценат испитаника (преко 90%) који су навели да су преглед обавили бесплатно био је у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (100%) и Институту за онкологију (94,3%), док је најмањи био у Специјалној болници за интерне болести Младеновац (57,1%) и Институту за рехабилитацију (57,9%).

Када су у питању особине лекара у специјалистичкој служби нису сви пацијенти у потпуности задовољни. Временом које му је посветио лекар 24,5% није у потпуности задовољно, пажњом са којом га је лекар саслушао- 23,9%, временом које је издвојио за разговор- 27,8%, објашњењем о болестима и лековима- 23,7% и објашњењем тестова- 26,1%.

Процент пацијената који се после прегледа осећају способније да се боре са својим здравственим проблемом, оних који су разумели план свог лечења и оних који сматрају да је особље љубазно је већи у односу на претходну годину. Процент пацијената који знају да постоји кутија за жалбе је значајно повећан, са 70,9% на 81%.

Специјалистичком службом су најзадовољнији пацијенти веома доброг материјалног положаја. Са полом, старошћу и степеном образовања испитаника није установљена значајна повезаност, као ни са бројем посета лекарима специјалистима.

Просечна оцена задовољства корисника специјалистичком службом интерне медицине у болницама у Београду износи 4,00 и не показује значајне осцилације у посматраном периоду (2012-2016. година). Постоје значајне разлике у задовољству корисника у различитим здравственим установама. Најзадовољнији пацијенти били су у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (просечна оцена 4,54) и Институту за реуматологију (4,35). На трећем месту по задовољству испитаника налази се КБЦ „Бежанијска коса“ (4,28), а затим Институт за онкологију и радиологију Србије (4,23) и Специјална болница за ендемску нефропатију (4,23). Најмање задовољни пацијенти су у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (3,10), Специјалној болници за интерне болести Младеновац (3,74) и Институту за рехабилитацију (3,75). Како је у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику анкетирани веома мали број пацијената, ове резултате треба узети са резервом. Посебно се истиче да су пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику били међу најзадовољнијим у већини аспеката рада специјалистичке службе, тако да је ниска оцена задовољства специјалистичком службом у целини нереална.

Добијени резултати истраживања задовољства пацијената радом специјалистичке службе треба да послужи као путоказ за предузимање мера и активности за даље унапређење квалитета рада и подизање нивоа задовољства.

ЛИТЕРАТУРА

1. Sitzia J. Wood N. Response rate in patient satisfaction research: an analysis of 210 published studies. *Int J Qual Health Care*. 1998. 10 (4):311-317
2. Westaway MS. Rheeder P. Van Zyl DG. Seager JR. Interpersonal and organizational dimensions of patient satisfaction: the moderating effects of health status. *Int J Qual Health Care*. 2003. 15 (4):337-344.