

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

**АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА
БОЛНИЧКОМ ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ
У БЕОГРАДУ У 2011. ГОДИНИ**

Београд, јануар 2012. године

Наручилац задатка:

Министарство здравља Републике Србије

Обрађивач:

Градски завод за јавно здравље, Београд

Директор Завода:

Прим. мр сц. др Слободан Тошовић

Помоћница директора:

Душанка Матијевић, др сц. мед. научни сарадник

Носилац задатка:

Мр сц. мед. др Анђелија Нешкович

Учесници у задатку:

Мр сц.мед. др Милена Пауновић

Прим. мр сц. мед др Љиљана Сокал Јовановић

Прим др Предраг Делибашић

Прим. мр сц. мед. др Вера Бабић

Др Либија Димитријевић Танасковић

Др Весна Драгићевић

Прим др Ненад Анђелић

Прим др Зоран Дурлевић

др Анђелко Хладиш

Др Марија Марковић

Др Марко Делибашић

Биљана Будич, вмс

Данијела Куљанин, вмс

Гордана Бошковић, здравствени статистичар

Љиљана Андрејић, здравствени статистичар

Инга Мијаиловић, вмс

Гордана Лазић, вмс

Владимир Глишовић

Данијела Куљанин, вмс

Весна Поштин, оператер

Радмила Бонџић здр. статистицар

Слободанка Будич здр статистицар

Лидија Вуколић, вмс

Александра Вучковић, вмс

Сузана Марић, здр. статистичар

Увод

Процена фактора који детерминишу задовољство или незадовољство пацијента стационарним лечењем представља један од специфичних циљева везаних за квалитет болничке здравствене заштите. Из тих разлога је обављено истраживање задовољства корисника болничком здравственом заштитом од 5. до 9. децембра 2011. године, у 16 стационарних здравствених установа у Београду: Клиничком центру Србије, КБЦ „Звездара“, КБЦ „Земун“, КБЦ «Бежанијска Коса», КБЦ «Др Драгиша Мишовић», Клиници за рехабилитацију «Др Мирослав Зотовић», Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац, Специјалној болници за цереброваскуларне болести «Свети Сава», Специјалној болници за интерне болести Младеновац, Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, ГАК «Народни фронт», Институту за ортопедско хируршке болести «Бањица», Институту за реуматологију, Институту за онкологију и радиологију Србије, Институту за рехабилитацију и Институту за кардиоваскуларне болести «Дедиње».

Унутар наведених болница, посебно је анализирано задовољство пацијената у четири медицинске делатности: интерна медицина (пулмологија, кардиологија, алергологија и имунологија, гастроентерологија, хематологија, ендокринологија, нефрологија, реуматологија; инфективне болести, неурологија, дерматовенерологија, пнеумофтизиологија и конзервативна онкологија); хирургија (општа хирургија, грудна хирургија, ортопедија, трауматологија; кардиоваскуларна хирургија, неурохирургија, урологија, офталмологија, ОРЛ, максилофацијална хирургија, оперативна онкологија и пластична и реконструктивна хирургија); гинекологија и акушерство и рехабилитација. У истраживање нису биле укључене психијатријске и педијатријске болнице.

Инструмент за процену задовољства

За испитивање задовољства корисника болничким лечењем коришћен је упитник Института за јавно здравље Србије „Др Милан Јовановић Батут“, који је исти за све болничке установе у Србији. Стандардизовани упитник садржи 13 основних питања и 44 подпитања. Упитник је анониман и добровољан, а одговоре су давали пацијенти приликом отпуста са болничког лечења, самостално, без присуства здравственог радника, изузев када се ради о оним пацијентима који због физичког хендикепа нису били у могућности да га попуне.

Структура упитника за процену задовољства корисника болничког лечења се односила на неколико група питања; прва група питања обухватала је основне социјално – економске детерминанте здавља (пол, године старости, школска спрема и материјално стање); друга група питања обухватала је процедуре пријема у болницу, болничког отпуста и права и обавезе пацијента; трећа група питања је везана за ужу предметну проблематику - задовољство корисника услугама које пружа медицинско особље, као и услугама дијагностике, терапије и неге. Четврта група питања

се фокусира на услове смештаја, исхрану и организацију посета болеснику, док се пета група питања односи на процену укупног задовољства пацијента лечењем које му је пружено у болничким условима. Посебна рубрика се односи на могућност пацијента да укаже на мане или предности лечења у болничким условима, стави примедбе, да сугестија или савет.

Циљ процене задовољства

Циљ процене је утврђивање стручних и искуствених параметара за праћење квалитета рада болница кроз одговоре пацијената на питања садржана у стандардизованом упитнику, како би се обезбедила ефикасна, квалитетна и рационална здравствена заштита пацијента у оквиру одрживог развоја болничке здравствене заштите и у интересу корисника.

Метод рада за процену задовољства

За анализу задовољства пацијената болничким лечењем користи се аналитичко-дескриптивни метод рада тумачењем резултата добијених на основу статистичке обраде података из анкете. За разлику од претходних година, унос података није обављен у здравственим установама, већ у Градском заводу за јавно здравље, где је извршена и обрада података. Од статистичких параметара користи се дистрибуција фреквенције, просечне вредности (аритметичка средина), мере варијабилитета (стандардна девијација) и релативни бројеви. За утврђивање значајности разлика између обележја, коришћен је χ^2 тест, Kruskal-Wallis тест (H) и једнофакторска анализа варијансе (F). За сва нумеричка обележја, тестирана је нормалност расподеле. Сви статистички тестови су прихваћени ако је вероватноћа нулте хипотезе једнака или мања од 5 посто.

Резултати

Резултати испитивања задовољства корисника болничким лечењем обухватају дистрибуцију фреквенција и тестирање социјално-економских одредница здравља које су утицале на задовољство. Пошто је упитник идентичан упитнику који је коришћен за испитивање задовољства у 2010. и 2009. години, а знатно различит од упитника који су коришћени у периоду пре 2009. године, добијени резултати су упоређивани са резултатима из 2009. и 2010. године.

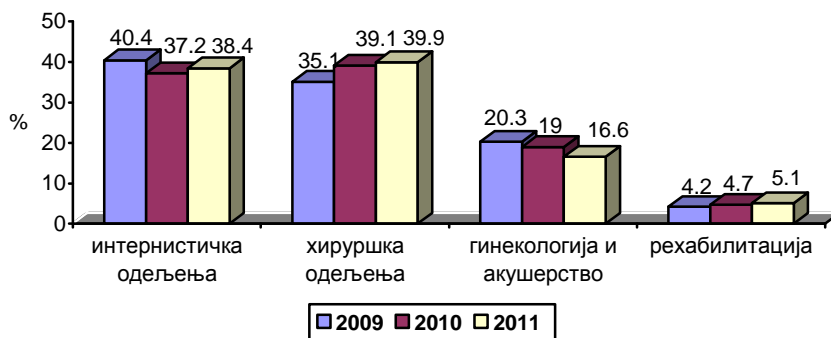
- Испитаници – циљна група

У периоду од 5. до 9. 12. 2011. године, у болницама у Београду које су учествовале у испитивању задовољства корисника, отпуштено је 3.924 пацијента са болничког лечења. Анкетни упитник је узело 3.180 пацијената, али је враћених попуњених упитника било 2.695 (68,7% у односу на број отпуштених пацијената), што је за 274 упитника више у односу на претходну годину. Стопа одговора учесника у анкети (број анкетираних у односу на број пацијената којима су подељени упитници) била је 84,8% и на нивоу је прошлогодишње.

Највећи број анкетираних пацијената је лечен, према очекивању у највећој болничкој установи, у Клиничком центру Србије (32% од укупног

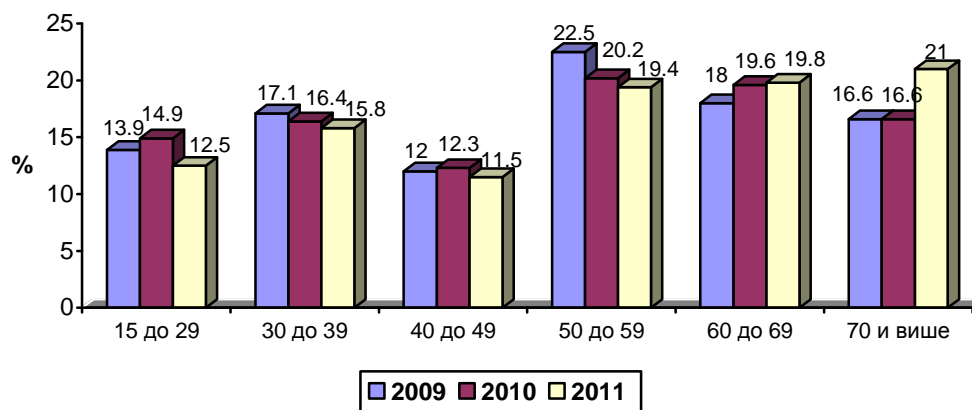
броја испитаника), а затим у КБЦ „Звездара“ (10,1%) и КБЦ „Земун“ (9%). У односу на област/грану медицине, најзаступљенији су пацијенти са хируршких одељења (39,9%), а затим са интернистичких (38,4%), а најмање заступљени са одељења рехабилитације (5,1%). У односу на прошлу годину, већа је заступљеност хируршких пацијената, као и пацијената са одељења рехабилитације, а мања са гинеколошко-акушерских одељења (графикон 1).

Графикон 1. Структура испитаника према болничком одељењу на коме су лечени



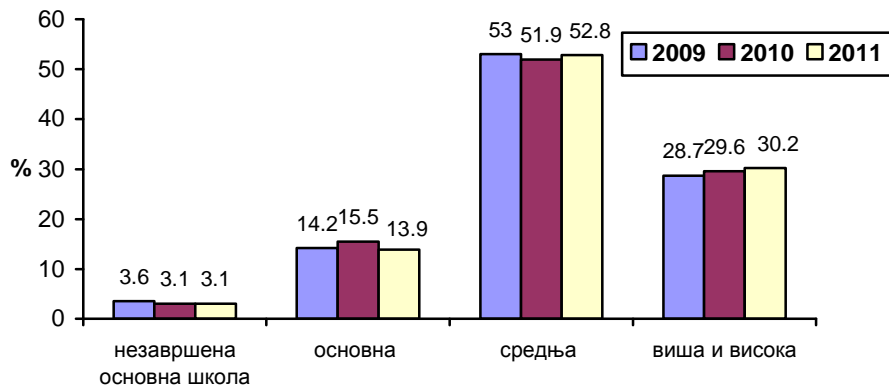
Као и прошле године, у анкети је учествовало више пацијената женског пола (55,8%), него мушког (44,2%), што се објашњава обухватом пацијенткиња са гинеколошких и акушерских одељења. Просечна старост анкетираних је износила близу 52 године ($51,81 \pm 17,33$) и већа је у односу на претходну годину ($50,71 \pm 17,45$). Највише лечених пацијената је било у добној групи старих 70 и више године (21%), а затим од 60 до 69 година (19,8%), док је још 19,4% било старих од 50 до 59 година (графикон 2).

Графикон 2. Структура испитаника према старости



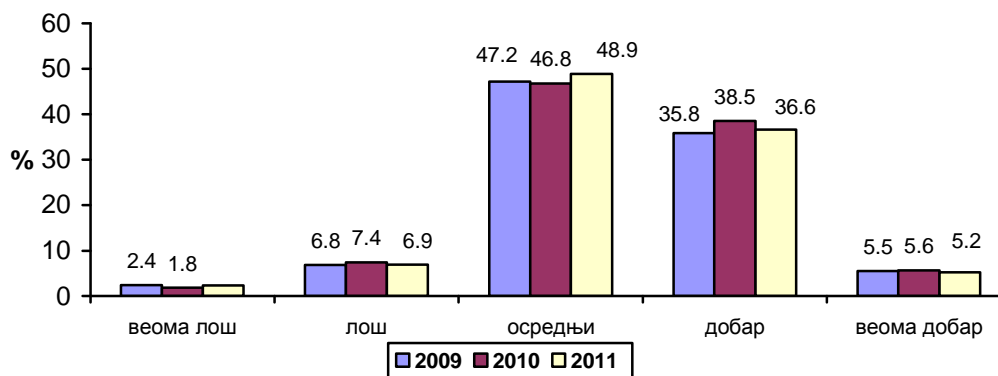
Посматрано према школској спреми, нешто више од половине испитаника/пацијената, 53% је имало средњу стручну спрему, 30% вишу и високу, 14% је завршило основну школу, а 3,1% није имало завршено основно школско образовање (графикон 3), што је слично резултатима из претходне године.

Графикон 3. Школска спрема испитаника



Највећи број испитаника је свој материјални положај оценио као осредњи, 49%. Релативно велики број испитаника је оценио свој материјални положај као добар (36,6%) и веома добар (5,2%). Укупно 9,1% анкетираних је оценило да је њихов материјални положај лош или веома лош, што је слично резултатима из претходних година (графикон 4).

Графикон 4. Материјални статус испитаника

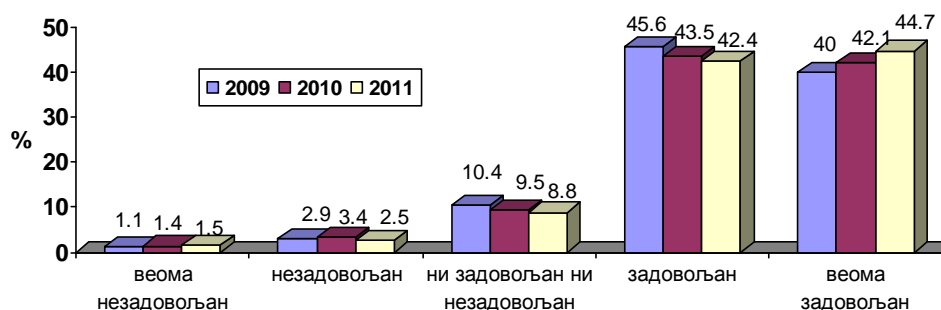


- Услуге током пријема и отпуста из болнице

Пацијенти су имали прилику да изнесу своје ставове и задовољство различитим услугама током пријема и отпуста из болнице (време чекања на шалтеру, време до смештаја у собу, објашњење процедуре током пријема, љубазност особља на пријему и отпусту и опште задовољство овим услугама).

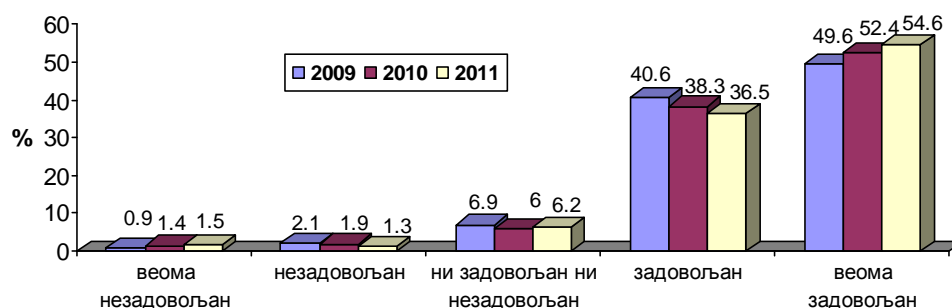
Међу анкетираним пацијентима, само 4% је било незадовољно процедуром пријема у болницу (од тога, веома незадовољних је било 1,5%). Пацијената који су се изјаснили да нису ни задовољни ни незадовољни процедуром пријема је било 8,8%. Највећи број је био задовољан пријемом (42,4%) или веома задовољан (44,7%). У односу на претходне године повећан је број пацијената који су веома задовољни процедуром пријема у болницу (графикон 5)

Графикон 5. Општи утисак о процедури пријема у болницу



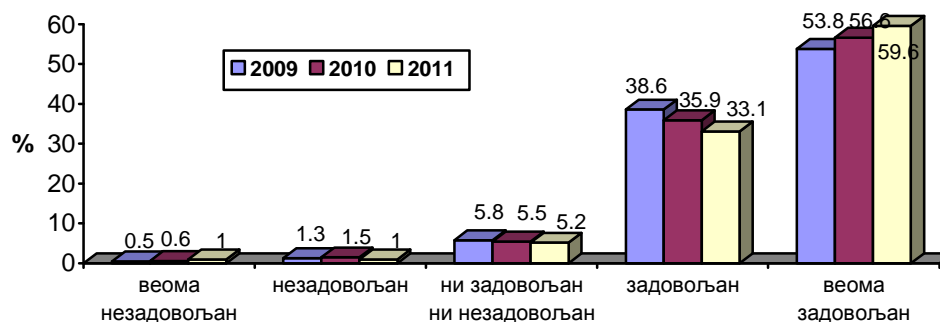
Када је реч о општем утиску приликом отпуста из болнице, као и прошле године, 3% је незадовољних; 6% нема став, а преко 90% је задовољно и веома задовољно процедуром отпуста из болнице (графикон 6).

Графикон 6. Општи утисак о процедури отпуста из болнице



Слично као и код предходног питања, пацијенти су оценили и љубазност медицинског особља током болничког пријема и отпуста. Само 2% пацијената је веома незадовољно и незадовољно, 5,2% је без става о овом питању, а 92,7% је задовољно и веома задовољно љубазношћу медицинског особља (графикон 7).

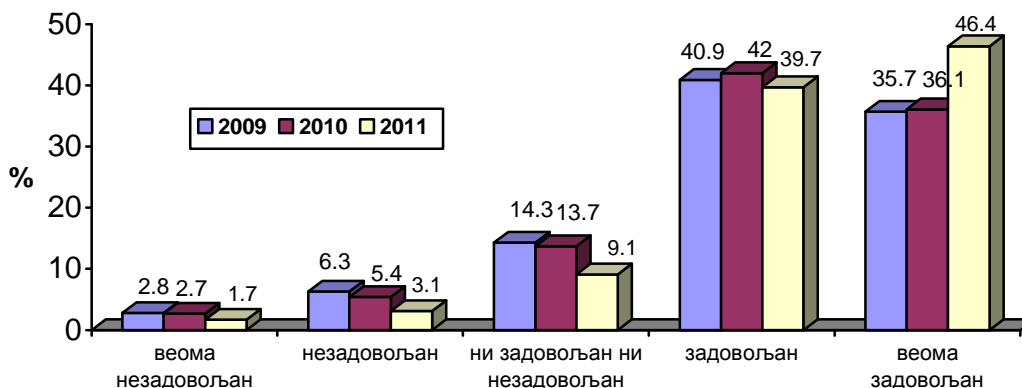
Графикон 7. Љубазност особља током пријема и отпуста из болнице



Чекање на шалтеру у процедури болничког пријема и отпуста је оцењено боље него предходне године. Око 5% пацијената је незадовољно чекањем, око 9% нема став о овом питању, а 87% је задовољно и веома задовољно дужином обављања послова на шалтеру приликом пријема у

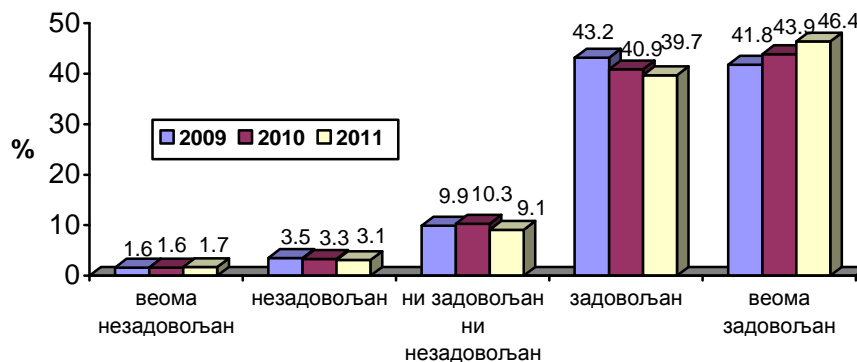
болницу. У односу на претходну годину, повећан је број пацијената који су веома задовољни временом чекања на шалтеру (графикон 8).

Графикон 8. Време чекања на шалтеру приликом болничког пријема



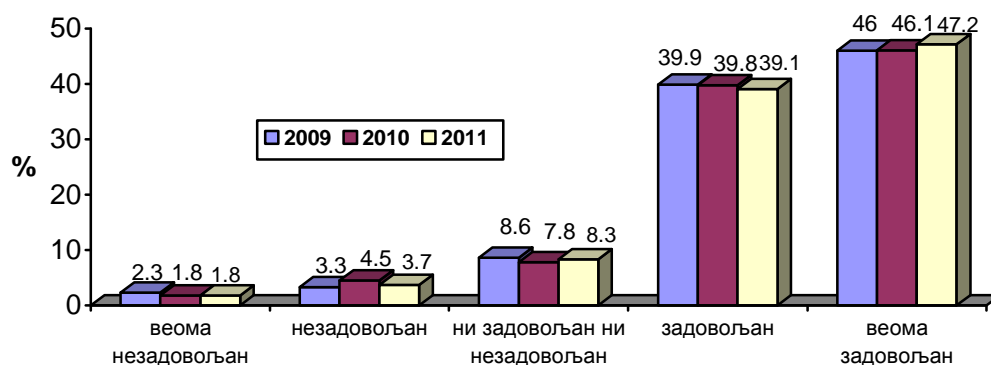
Током процедуре пријема у болницу, особље је дужно да пацијентима пружи све потребне информације које се тичу његовог пријема на болничко лечење. Овим објашњењима није задовољно око 5% пацијената; око 9% нема став о овом питању, а око 86% је задовољно и веома задовољно објашњењима која су дата приликом њиховог пријема. Добијени резултати су веома слични резултатима из претходне године, уз константан пораст броја пацијената који се изјашњавају да су веома задовољни добијеним објашњењима (графикон 9.).

Графикон 9. Објашњење процедуре током пријема у болницу



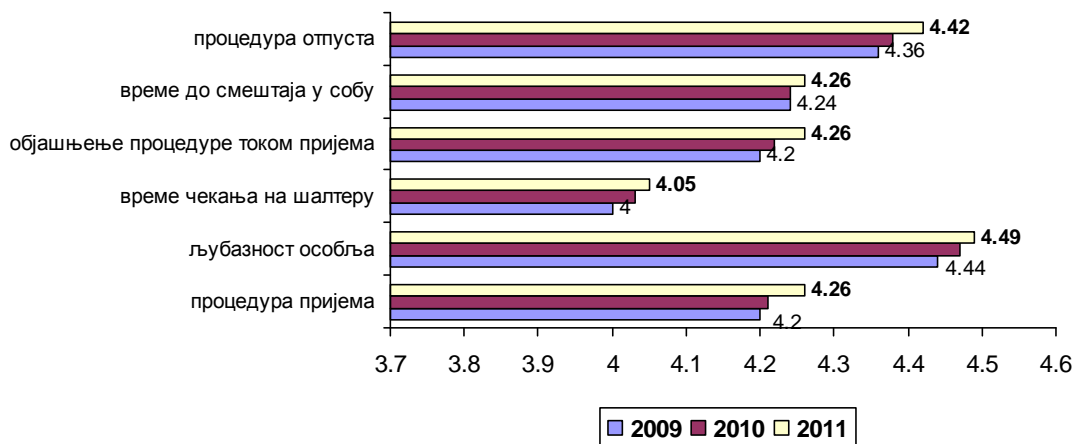
Временом од пријема у болницу до смештаја у болесничку собу, мањи број пацијената (око 6%) је веома незадовољан и незадовољан, око 8% је без става, а 86% је задовољних и веома задовољних (графикон 10).

Графикон 10. Време од пријема до смештаја у болесничку собу



Задовољство пацијената услугама током пријема и отпуста из болнице може се исказати и просечном оценом на скали од 1 до 5 (1= веома незадовољан, 5=веома задовољан). Добијени резултати показују да су пацијенти најзадовољнији љубазношћу особља (просечна оцена 4,49) и процедуром отпуста, а најмање задовољни дужином чекања на шалтеру (просечна оцена 4,05). У односу на претходну годину, просечне оцене задовољства су незнатно веће за све услуге током пријема и отпуста из болнице (графикон 11).

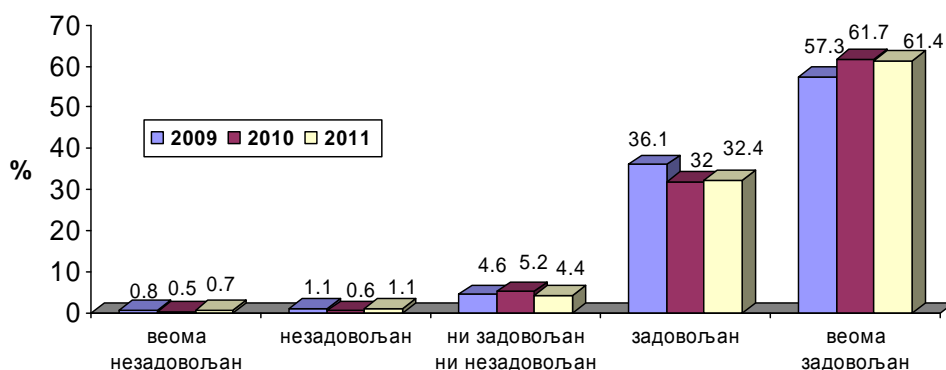
Графикон 11. Просечна оцена задовољства услугама током пријема и отпуста из болнице



- Сестринска нега болесника

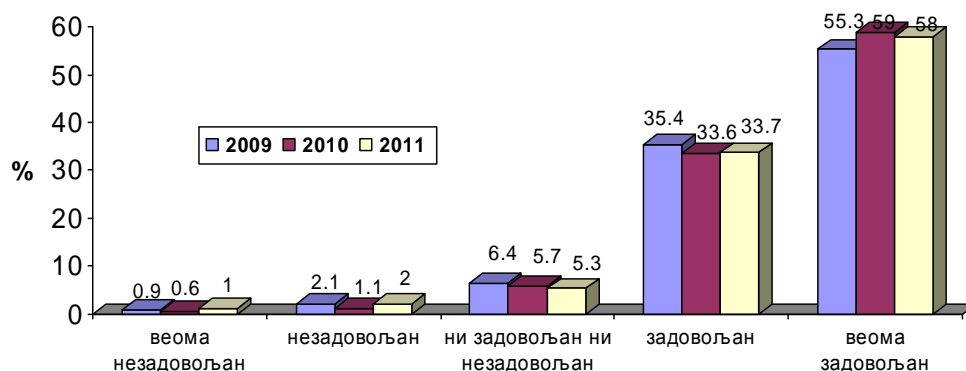
Аспект сестринске неге је необично важан у процесу болничког лечења пацијента, па је задовољство сестринском негом важан показатељ квалитета болничког лечења. Њиховом љубазношћу је незадовољно само 1% пацијената, око 4% нема став по овом питању, а 94% је задовољно, што је слично резултатима из претходне године (графикон 12).

Графикон 12. Љубазност медицинске сестре



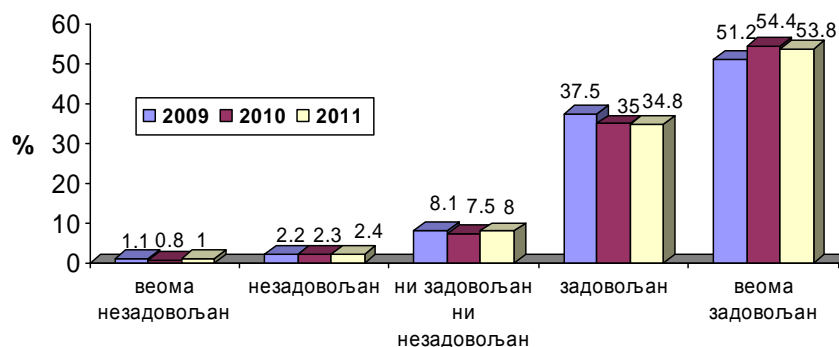
Слично је и када је је у питању чекање на интервенције медицинске сестре код хитне потребе; око 92% пацијената је задовољно, 3% незадовољно, док око 5% нема став по овом питању. У односу на прошлу годину, повећан је проценат незадовољних пацијената (графикон 13).

Графикон 13. Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе



Нешто је мањи број пацијената који позитивно оцењују објашњење процедура, тестова и третмана које добијају од сестара (88,6%).

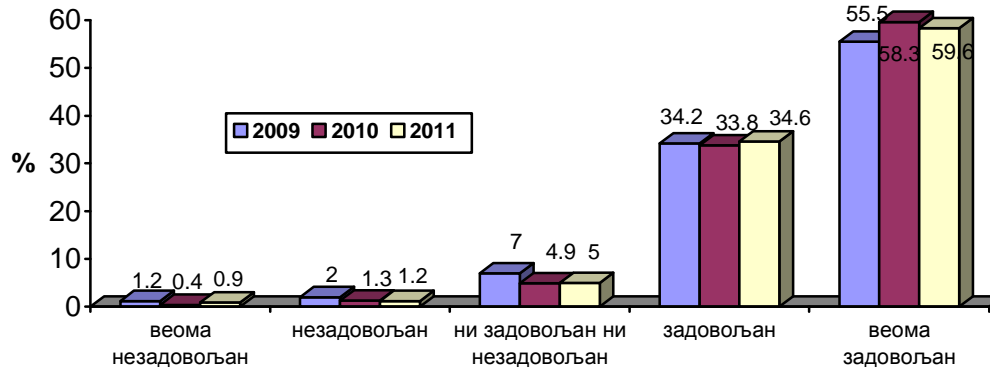
Графикон 14. Сестринско објашњавање процедура



У односу на претходну годину повећан је број пацијената који су незадовољни љубазношћу медицинске сестре према породици која

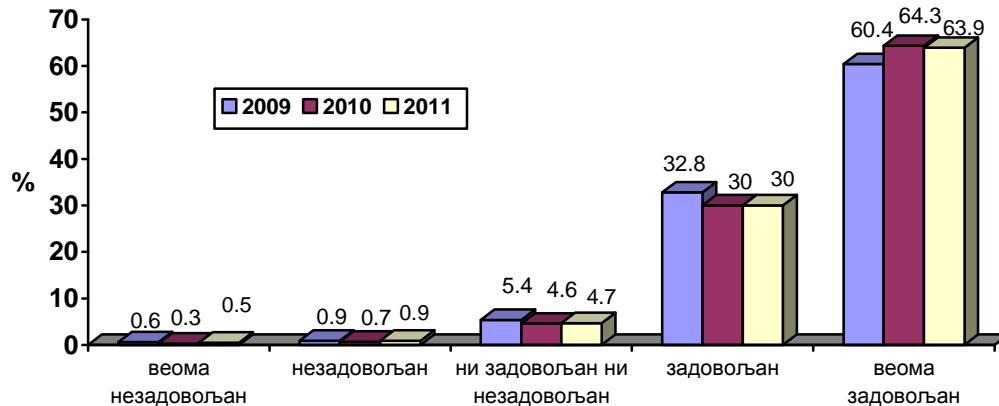
посећује пацијента на 2,1%, али је чак 94% пацијената који су задовољни и веома задовољни (графикон 15).

Графикон 15. Љубазност медицинске сестре према члановима породице пацијента



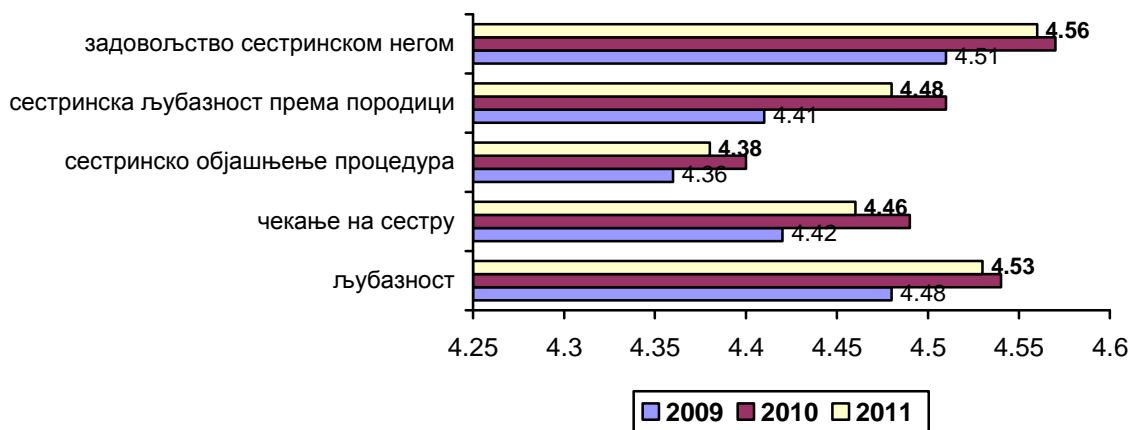
Опште задовољство сестринском негом је у истраживању оцењено као задовољавајуће (30%) и веома задовољавајуће (64%) код готово свих болнички лечених пацијената (94%), што одговара резултатима из прошле године (графикон 16).

Графикон 16. Опште задовољство сестринском негом



Просечна оцена општег задовољства сестинском негом је веома висока и износи 4,56. Пацијенти су најзадовољнији љубазношћу медицинских сестара (4,53), а најмање задовољни сестринским објашњавањем процедура, тестова и третмана (4,38). Сви аспекти сестринске неге су оцењени незнатно лошије у односу на претходну годину.

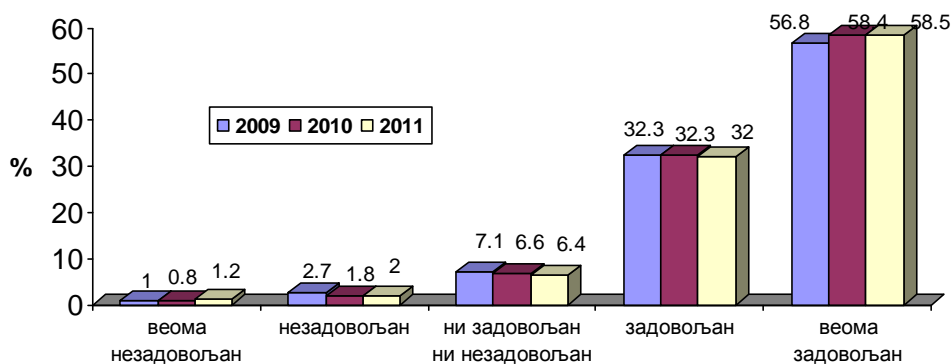
Графикон 17. Просечна оцена задовољства услугама сестринске неге



- Однос лекара према пацијенту

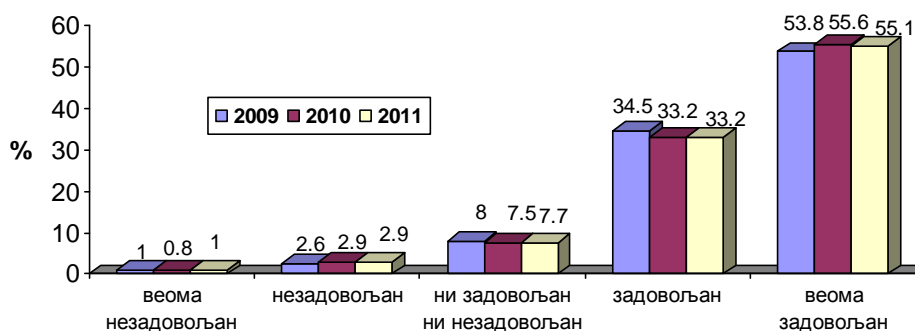
Када је реч о задовољству пацијената лекарским услугама, испитивани су бројни аспекти лекарског рада, од спремности да дају одговоре на питања пацијента, љубазности, до способности дијагностиковања, успешности у лечењу, темељитости у испитивању, као и опште задовољство услугама лекара. Спремност лекара да дају одговоре на питања својих пацијената, 90,5% пацијената је оценило као задовољавајуће и веома задовољавајуће, док је само 3,2% било незадовољних, што је нешто више у односу на прошлу годину (графикон 18).

Графикон 18. Спремност лекара да дају одговоре на питања



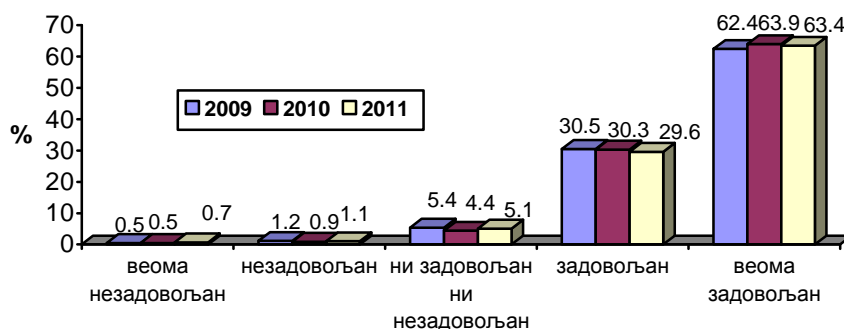
Слично је и са објашњењима тестова, процедура, третмана и резултата датим пацијентима од стране лекара. Само 3,9% испитаника је незадовољно и веома незадовољно, док је 88,3% задовољно и веома задовољно обајшњењима која је пружио ординирајући лекар (графикон 19).

Графикон 19. Задовољство лекарским објашњењем процедура, третмана и резултата



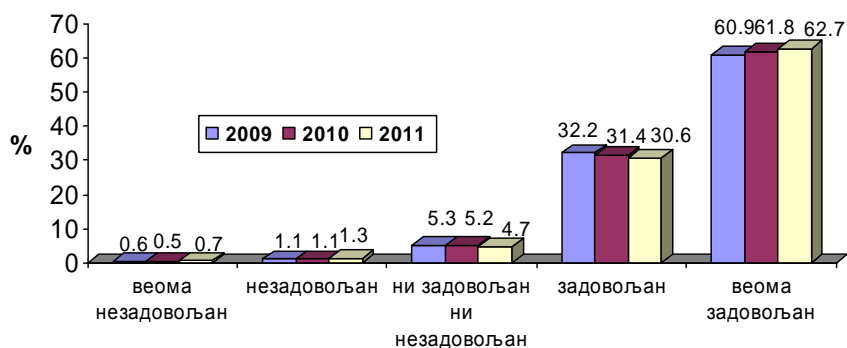
Још боља ситуација је код оцене љубазности лекара, 93% пацијената је задовољно љубазношћу, а само 1,8% је незадовољних (графикон 20). У односу на задовољство љубазношћу медицинских сестара, може се констатовати да је сличан степен задовољства и љубазношћу лекара и љубазношћу сестара.

Графикон 20. Задовољство љубазношћу лекара

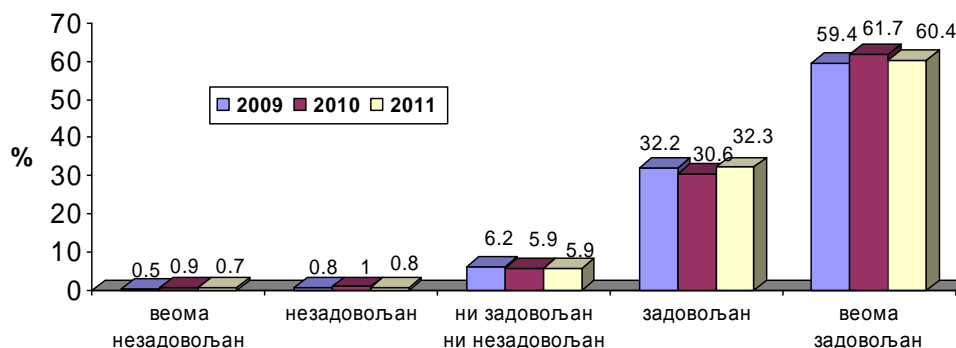


Поверење у лекара је изражено и кроз оцену способности лекара да дијагностикује болест и његове успешности у лечењу пацијента. Само 2% пацијената има непожељно мишљење о дијагностици и 1,5% о успешности, док 93,3% оцењује дијагностичке способности лекара, а 92,7% успешност лечења пацијената, као задовољавајуће (графикони 21 и 22).

Графикон 21. Задовољство лекарском способношћу дијагностиковања здравствених проблема пацијената

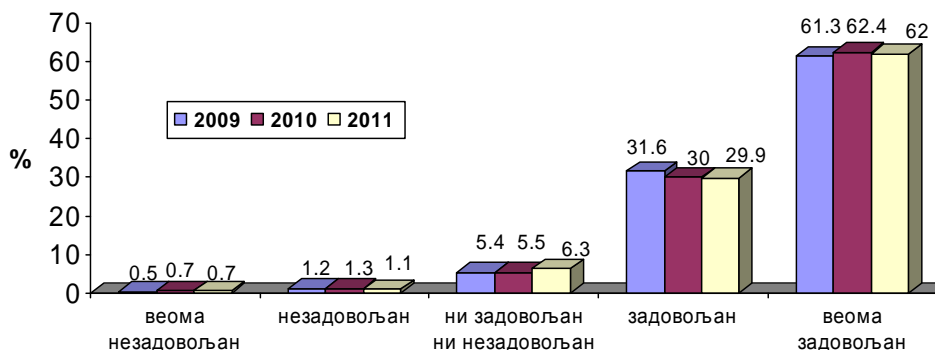


Графикон 22. Задовољство успешношћу лекара у лечењу



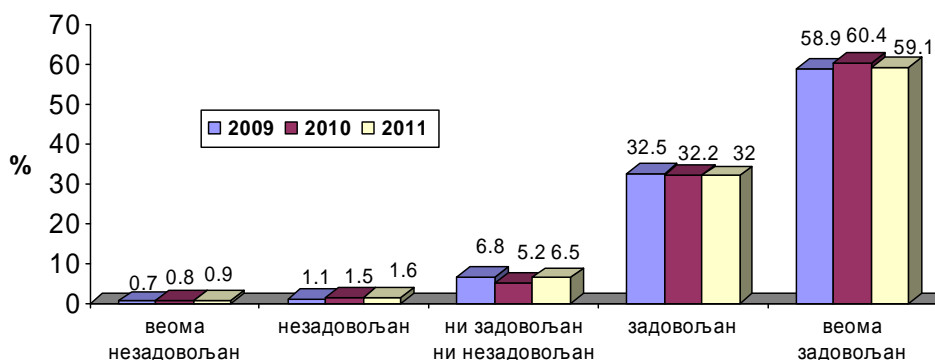
Темељитост лекара у испитивању је задовољавајућа за 92% пацијената, док је само 2% незадовољно овом лекарском особином (графикон 23).

Графикон 23. Задовољство темељитошћу лекара у испитивању



Упутства која даје лекар при отпусту су вреднована на сличан начин, 91% пацијената је изразило задовољство, а 2,5% је незадовољно овим аспектом болничког лечења.

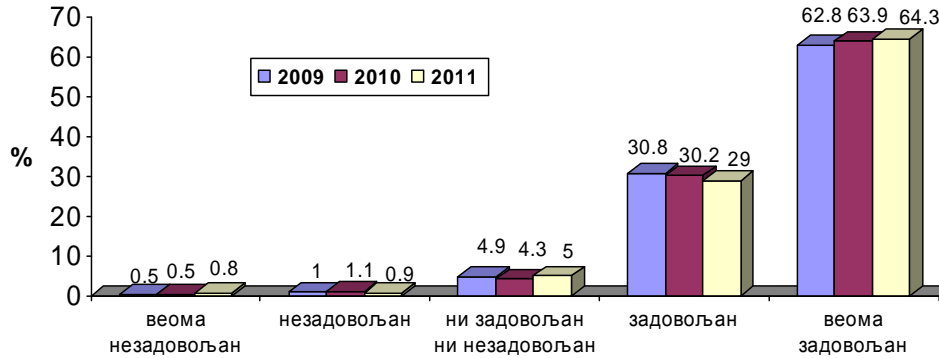
Графикон 24. Задовољство лекарским упутствима при отпусту



Када је реч о општем задовољству услугама лекара, нешто мањи број пацијената (29%) је заокружио „задовољан“ него када се поставило исто питање за медицинске сестре (30%), али се већи број пацијената одлучио

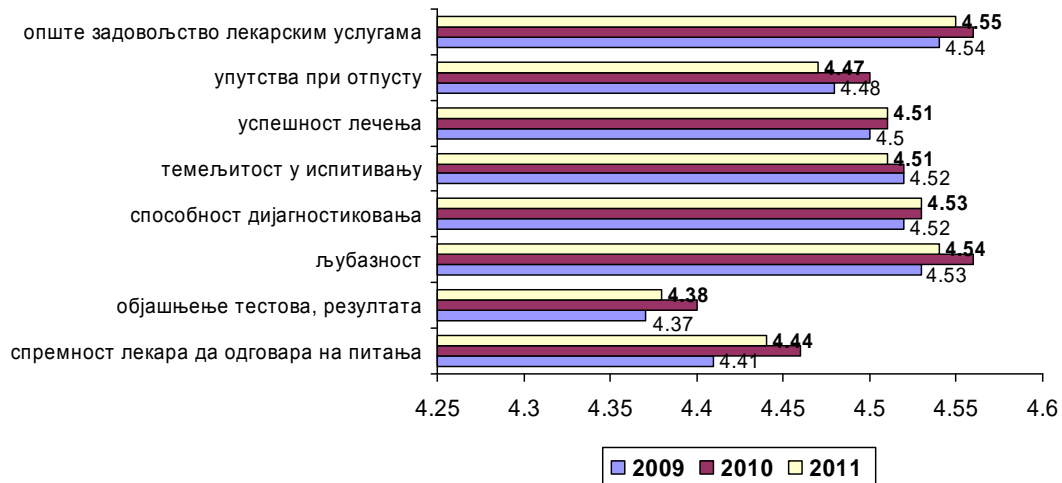
на „веома задовољан“ (64,3%), него када када се поставило исто питање за медицинске сестре (63,9%). Опште задовољство услугама лекара је скоро непромењено у односу на претходну годину (графикон 25).

Графикон 25. Опште задовољство услугама лекара



Просечна оцена задовољства услугама лекара током боравка у болници креће се од 4,38 за објашњење тестова, процедура, третмана и резултата, до 4,54 за љубазност. Просечна оцена општег задовољства услугама лекара износи 4,55 и скоро је идентична оцини из претходне године (графикон 26).

Графикон 26. Просечна оцена задовољства услугама лекара

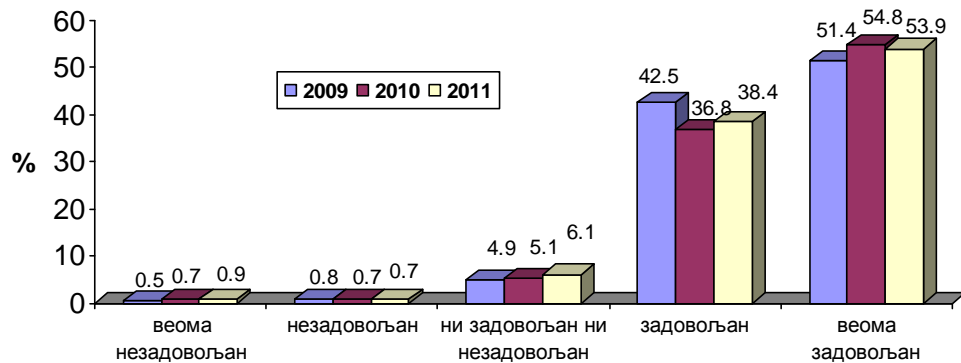


- Дијагностика и терапија

Задовољство услугама дијагностике и терапије испитивано је за области лабораторијске и рентген дијагностике, специфичне кардиолошке дијагностике (ЕКГ, тест оптерећења), физикалне медицине и опште задовољство овим услугама. Од укупног броја испитаника, 368 (13,6%) није користило лабораторијске услуге, а још 349 пацијента (12,9%) није одговорило на ово питање. Од 1985 пацијената који су користили лабораторијске услуге, само 1,6% није било задовољно, 6% пацијената нису

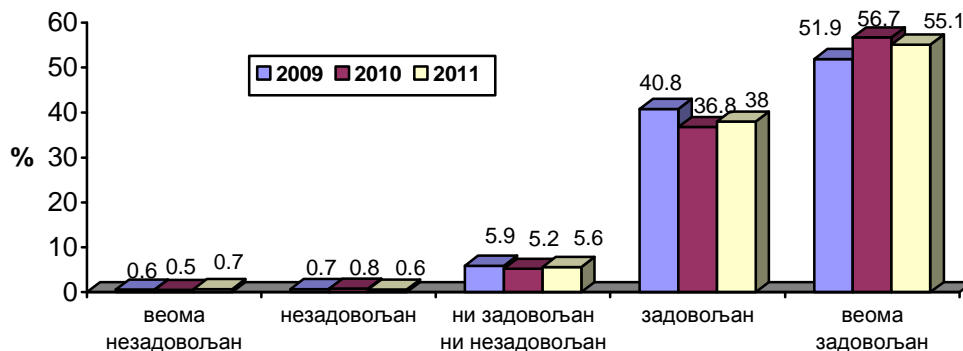
били ни задовољни, ни незадовољни, а близу 92% су били задовољни овим услугама, што одговара резултатима из претходне године (графикон 27).

Графикон 27. Задовољство лабораторијским услугама



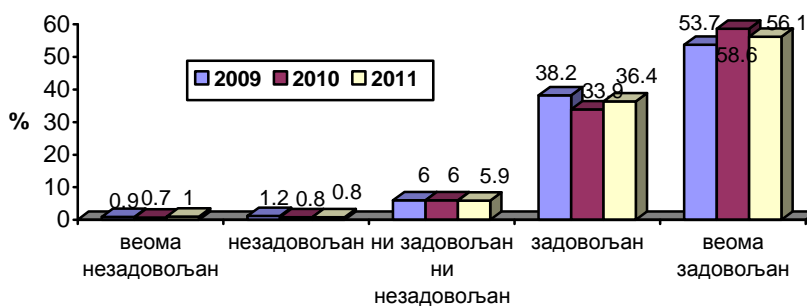
Кардиолошке дијагностичке услуге није користило 650 пацијената (24,1%), а 435 испитаника (16,1%) није одговорило на ово питање. Од 1617 пацијента који је користио ове услуге, 1,3% је било незадовољно, око 6% су се изјаснили да нису ни задовољни ни незадовољни, а 93% испитаника су били задовољни кардиолошким дијагностичким услугама.

Графикон 28. Задовољство кардиолошким дијагностичким услугама



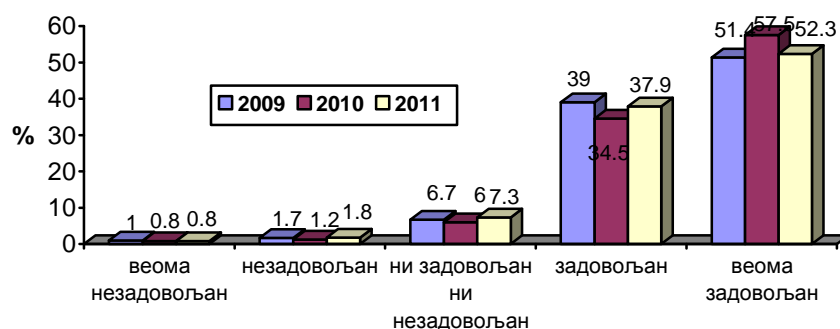
Радиолошке услуге (услуге рентгена, ултразвука, скенера) није користило 625 пацијената (23,1%), а 464 (17,2%) нису одговорили на ово питање. Степен задовољства овим услугама, код 1089 пацијента који су одговорили на ово питање, је сличан задовољству код коришћења лабораторијске и кардиолошке дијагностике. Само 1,5% пацијената је било незадовољно, 6% нису ни задовољни ни незадовољни, а 92,5% је било задовољно.

Графикон 29. Задовољство услугама радиолошке дијагностике



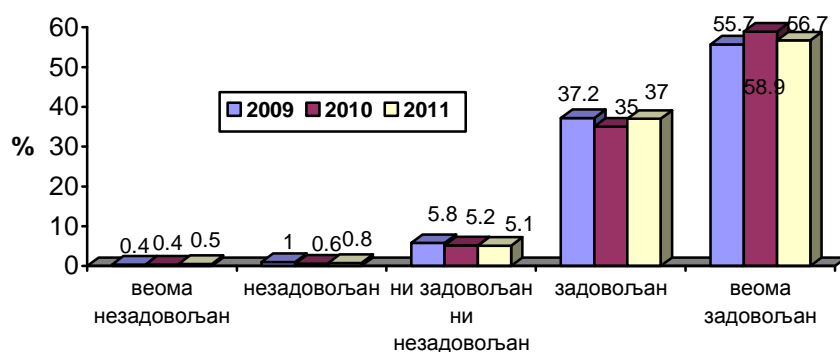
Услуге физикалне медицине није користило 969 пацијената (35,9%), а 561 (20,8%) испитаника нису одговорили на ово питање. Пацијенти који су користили ове услуге (њих 1.172) су у великој мери били задовољни, јер се 90% пацијената (1.057) изјаснило као задовољни или веома задовољни, 7% немају став, а 2,6% су незадовољни (графикон 30).

Графикон 30. Задовољство услугама физикалне медицине



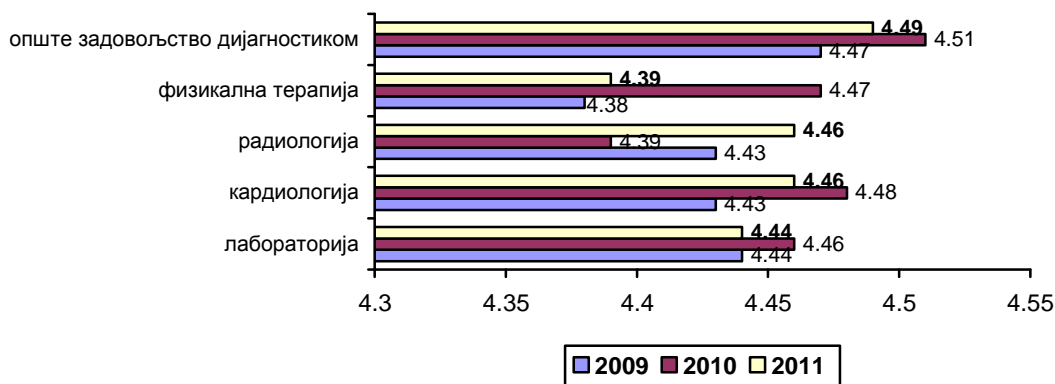
И опште задовољство услугама дијагностике, ако се изузму испитаници који нису одговорили на ово питање и они који су навели да нису користили ове услуге (њих 27%), је следеће: 94% је веома задовољно или задовољно, 5% нису ни задовољни ни незадовољни, док је само 1% изразило незадовољство.

Графикон 31. Опште задовољство услугама дијагностике



Просечна оцена општег задовољства услугама дијагностике износи 4,49 и скоро је идентична оцени из претходне године. Пацијенти су најзадовољнији кардиолошким и радиолошким дијагностичким услугама (просечна оцена 4,46), а најмање задовољни услугама физикалне терапије (4,39).

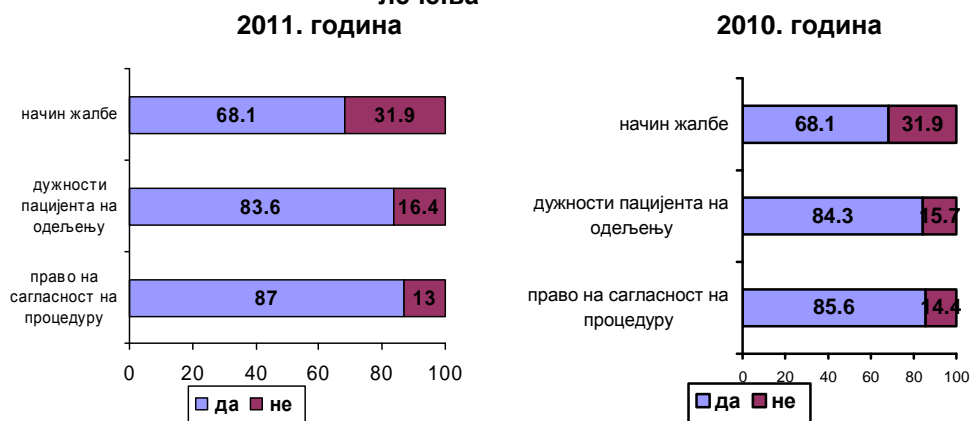
Графикон 32. Просечна оцена задовољства дијагностичким и терапијским услугама



- Права пацијента и сагласност за процедуре

Око 15% пацијената лечених у болници се изјаснило да није упознато са правом на давање сагласности на предложену процедуру, као и са дужностима пацијената на болничким одељењима. Значајно неповољнији су подаци који се односе на обавештеност пацијента о начину приговора и жалби у случају незадовољства, 32% њих није упознато са начином приговора и жалби. Добијени резултати веома су слични резултатима из претходне године (графикон 33).

Графикон 33. Обавештеност пацијената о правима и дужностима током болничког лечења

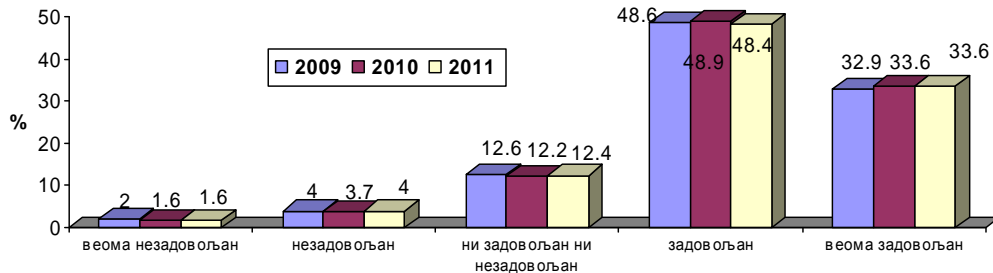


- Исхрана

Задовољство услугама исхране испитивано је кроз неколико питања која су се односила како на време и начин сервирања хране, тако и на укус, разноврсност, температуру и количину хране, да ли је пацијент имао

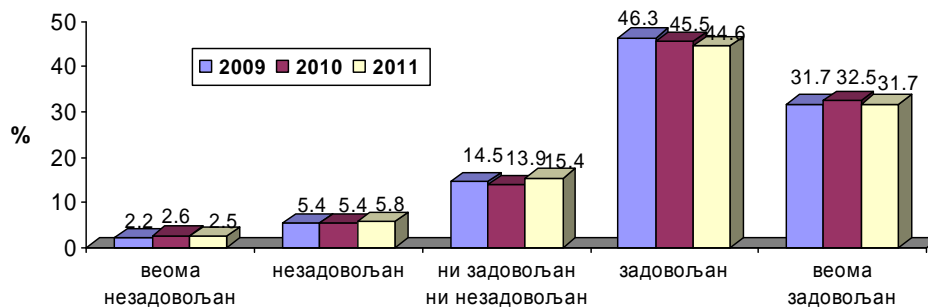
одговарајућу дијету, као и опште задовољство услугама исхране. Временом сервирања хране незадовољно је око 6,0% испитаника, 12% није имало став по овом питању, док је 82% задовољно или веома задовољно временом када добијају оброке.

Графикон 34. Време сервирања хране



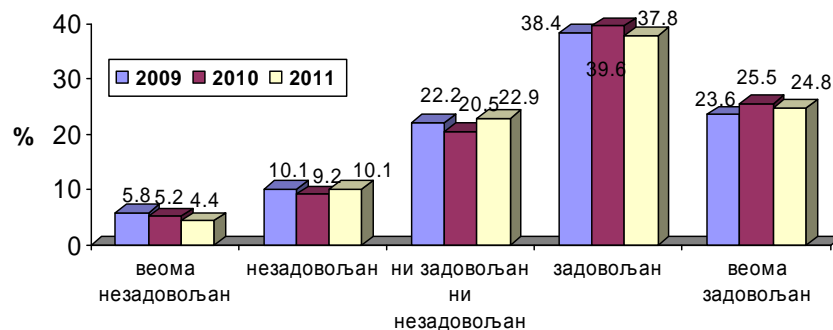
Када је у питању начин сервирања хране, незадовољно је 8% испитаника; 15% нема став по овом питању, док је 76% задовољно или веома задовољно начином на који им се сервира храна.

Графикон 35. Начин сервирања хране



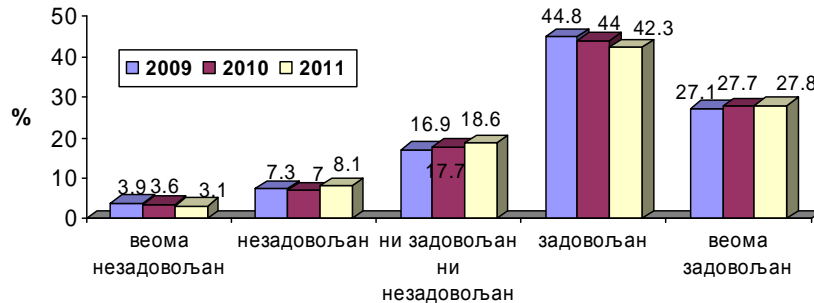
Око 15% испитаника није задовољно укусом хране, чак 23% се изјашњава да није ни задовољно ни незадовољно, док је само 62% задовољних или веома задовољних укусом хране коју добијају у болници. У односу на прошлу годину, мање је пацијената који су задовољни укусом хране.

Графикон 36. Задовољство пацијента укусом хране у болници



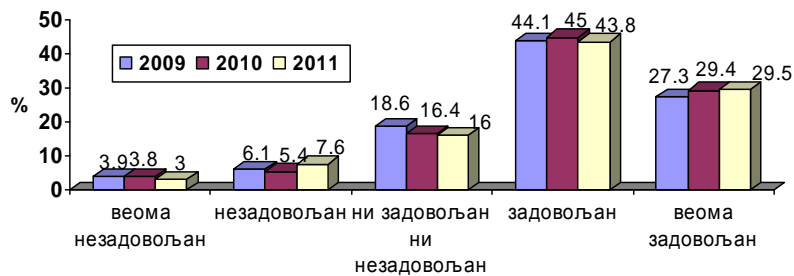
Око 11% испитаника сматра да храна није задовољавајуће температуре, чак 19% нема став по овом питању, док је само 70% задовољно или веома задовољно температуром хране која се сервира.

Графикон 37. Задовољство пацијената температуром хране у болници



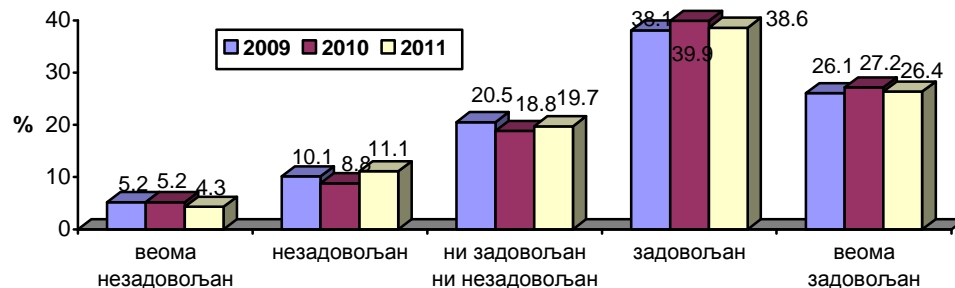
Количину хране која се сервира пацијентима у болници, око 11% испитаника сматра недовољном, 16% нема став по овом питању, док је око 73% задовољно количином хране коју добијају. У односу на прошлу годину, повећан је број пацијената који су незадовољни количином хране у болници.

Графикон 38. Задовољство пацијената количином хране у болници



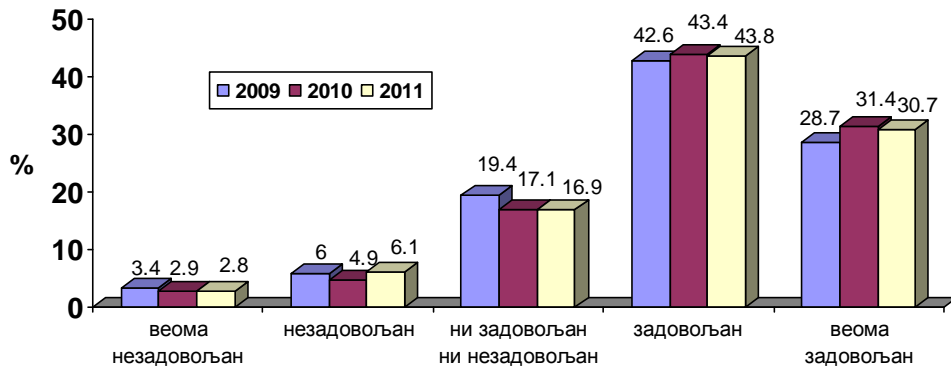
Разноврсност хране 15% оцењује неповољно, око 20% нема став по овом питању, док је само 65% задовољно или веома задовољно разноврсношћу исхране (прошле године је 67% пацијената било задовољно разноврсношћу хране).

Графикон 39. Задовољство пацијената разноврсношћу хране у болници



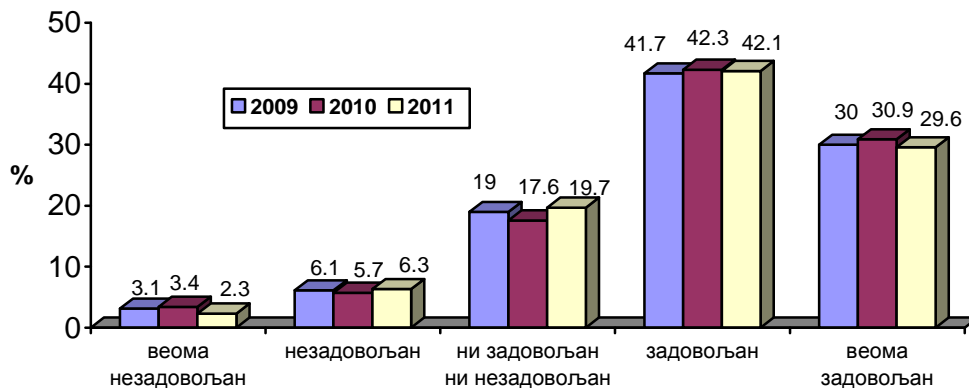
Око 9% испитаника сматра да није добило одговарајућу дијету, 17% нема став по овом питању, док 74% одговарајућу дијету оцењује као „задовољан“ или „веома задовољан“. И овим аспектом исхране, пацијенти су незадовољнији у односу на прошлу годину.

Графикон 40. Задовољство пацијената одговарајућом дијетом у болници



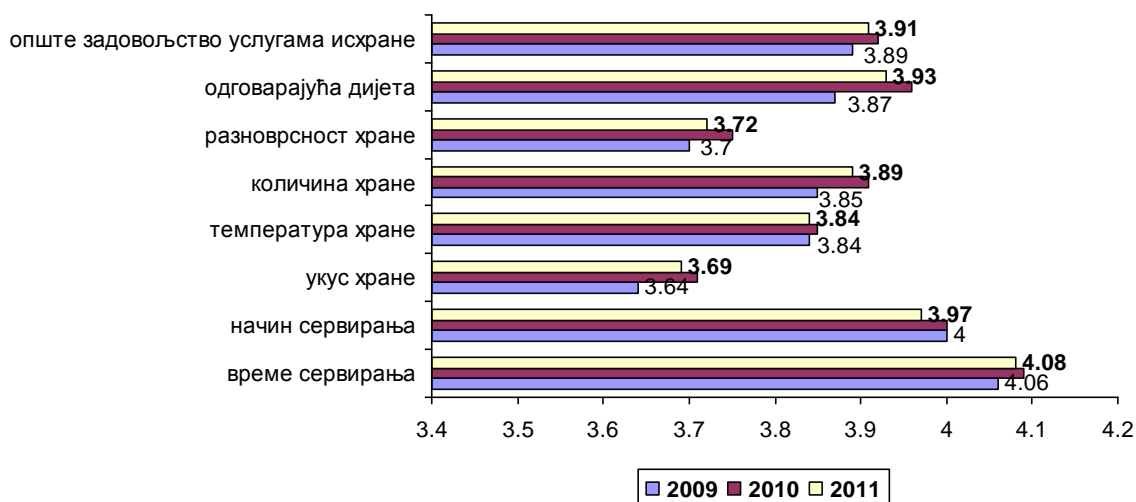
Опште задовољство услугама исхране се оцењује на следећи начин: 8,6% испитаника је изразило незадовољство; 19,7% нема став по овом питању, док 71,7% су у категорији задовољних или веома задовољних.

Графикон 41. Опште задовољство услугама исхране



Просечна оцена задовољства услугама исхране износи 3,91 и показује да су пацијенти у болницама у Београду, од свих аспеката болничког смештаја и третмана, најмање задовољни исхраном. Пацијентима највише смета укус хране (просечна оцена 3,69), а затим разноврсност и температура хране. Пацијенти су најзадовољнији временом сервирања хране (просечна оцена 4,08) и начином сервирања хране, што одговара резултатима из претходне године.

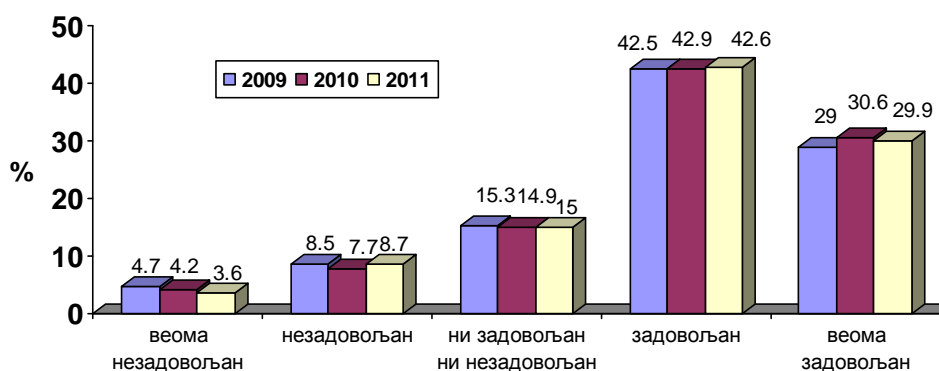
Графикон 42. Просечна оцена задовољства услугама исхране током боравка у болници



- Смештај

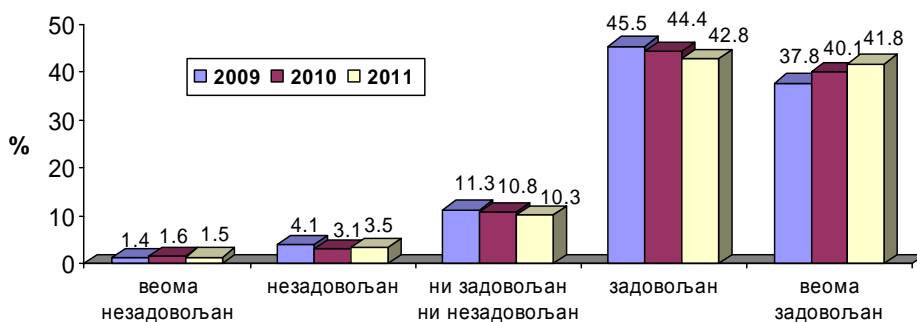
Задовољство пацијената условима болничког смештаја испитивано је кроз питања која се односе на удобност кревета, чистоћу собе и тоалета, температуру и опрему собе и опште задовољство болничким смештајем. Удобношћу кревета је незадовољно 12% испитаника, 15% није имало став по овом питању, док је 73% задовољно.

Графикон 43. Задовољство испитаника удобношћу болничких кревета



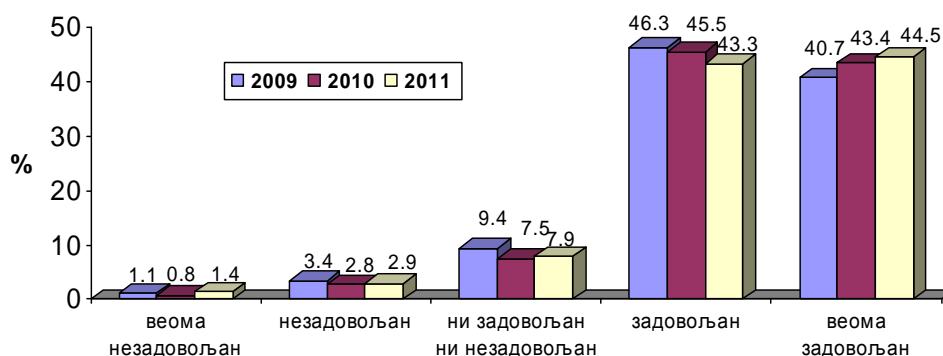
Када је у питању чистоћа собе, незадовољно је 5% испитаника, око 10% нема став по овом питању, док је 84,5% задовољно чистоћом болесничке собе.

Графикон 44. Задовољство испитаника чистоћом болесничке собе



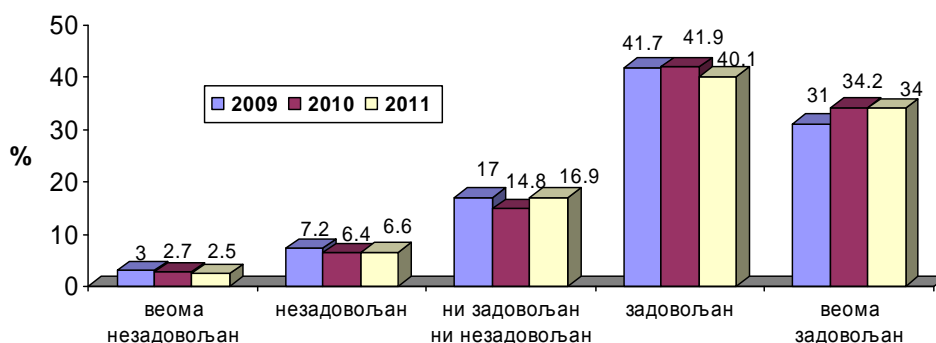
Температуром у соби је незадовољно 4,3% испитаника, 7,9% се изјашњава да није ни задовољно ни незадовољно, док је 88% задовољних или веома задовољних.

Графикон 45. Задовољство испитаника температуром у болесничкој соби



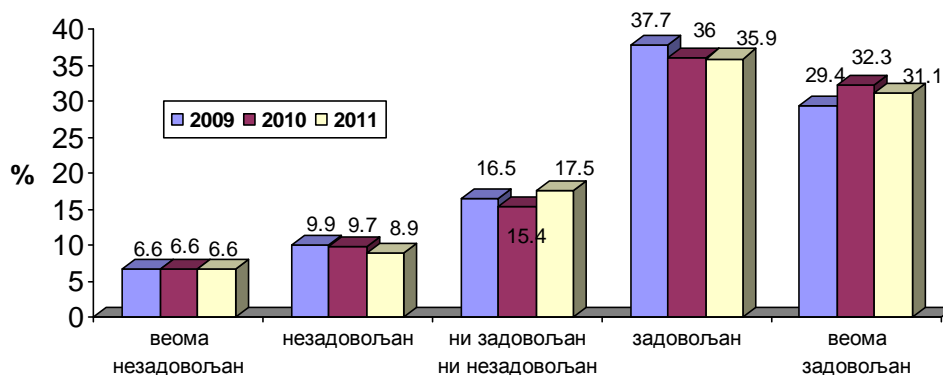
Око 9% испитаника сматра да опрема собе није задовољавајућа, 17% нема став по овом питању, док је само 74% задовољно опремљеношћу простора, што је мање у односу на претходну годину.

Графикон 46. Задовољство испитаника опремљеношћу болесничке собе



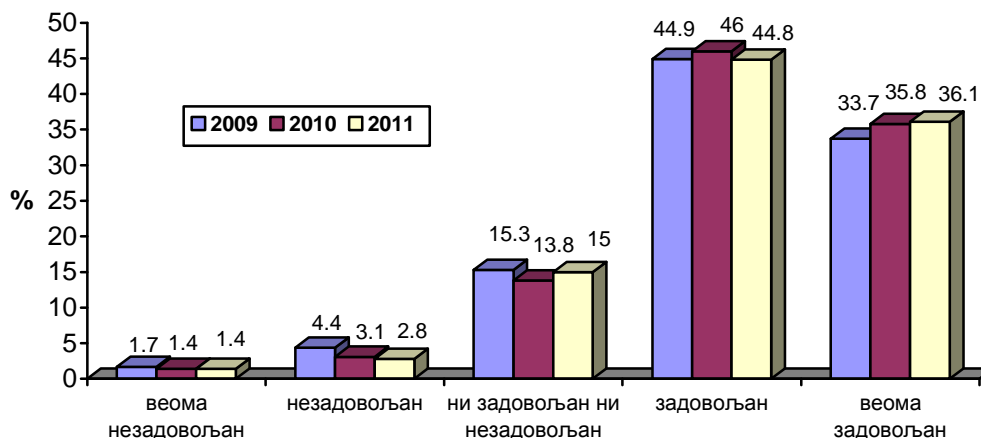
Чистоћу тоалета 15,5% пацијената оцењује као незадовољавајућу, 17,5% нема став по овом питању, док је само 67% задовољних или веома задовољних.

Графикон 47. Задовољство испитаника чистоћом тоалета



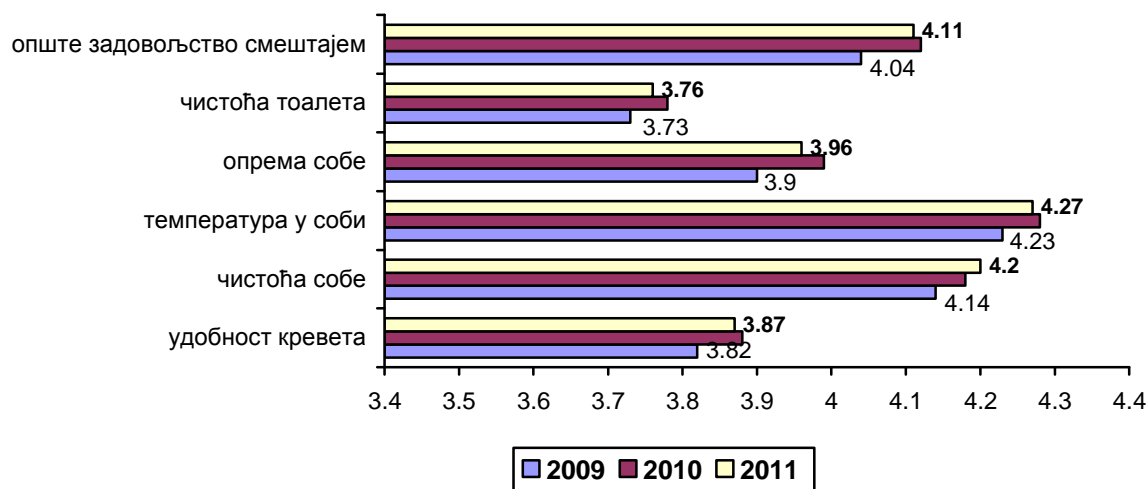
Опште задовољство смештајем је оцењено на следећи начин: 4,2% испитаника је изразило незадовољство, што је мање у односу на прошлу годину, 15% нема став по овом питању, док је 81% у категорији задовољних или веома задовољних .

Графикон 48. Опште задовољство смештајем



Поред исхране, пацијентима у београдским болницама највише сметају услови смештаја (просечна оцена задовољства је 4,11) и то чистоћа тоалета и удобност кревета. Од смештајних услова, најзадовољнији су температуром у соби. Добијени резултати скоро су идентични резултатима из претходне године (графикон 49).

Графикон 49. Просечна оцена задовољства условима смештаја у болници

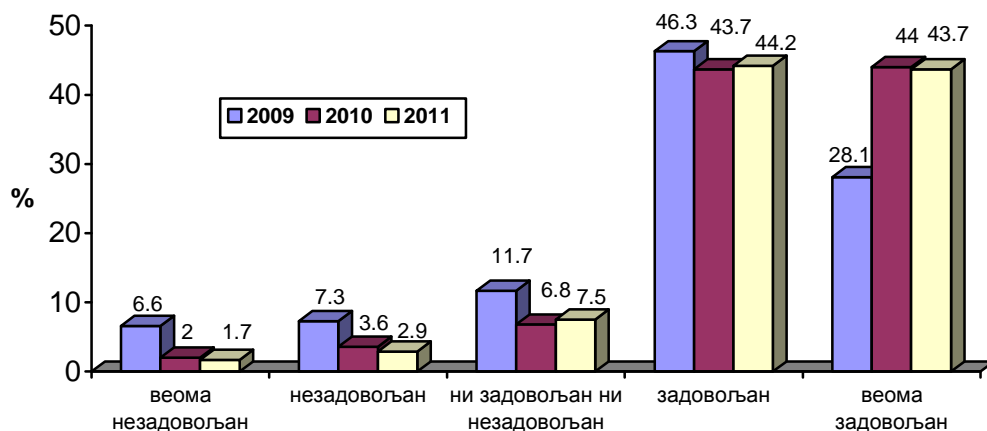


- **Организација посета**

Близу 90% пацијената је задовољно организацијом посета, временом за посете и дужином њиховог трајања, а око 80% и бројем посета. Тај број је сличан вредностима из претходне године, а знатно већи у односу на 2009. годину, када се око 75% пацијената изјаснило да је задовољно организацијом посета (у време спровођења испитивања задовољства, због епидемије грипа, посете су биле забрањене).

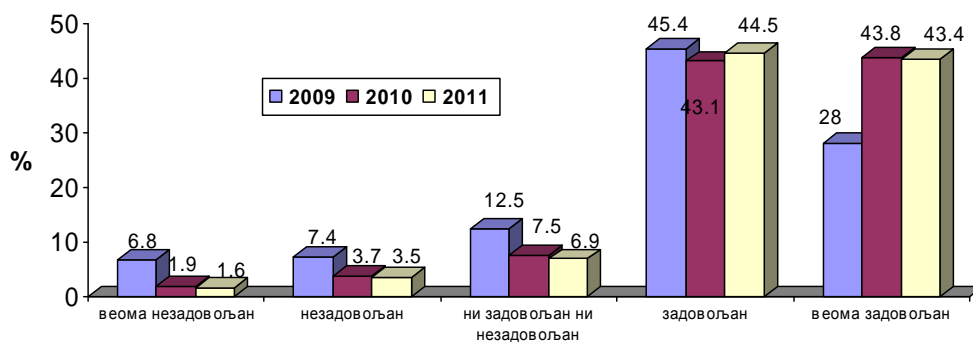
Временом када се организују посете болеснику незадовољно је око 4,5% испитаника, око 7,5% није имало став по овом питању, док је 88% задовољно (графикон 50).

Графикон 50. Задовољство испитаника временом посета



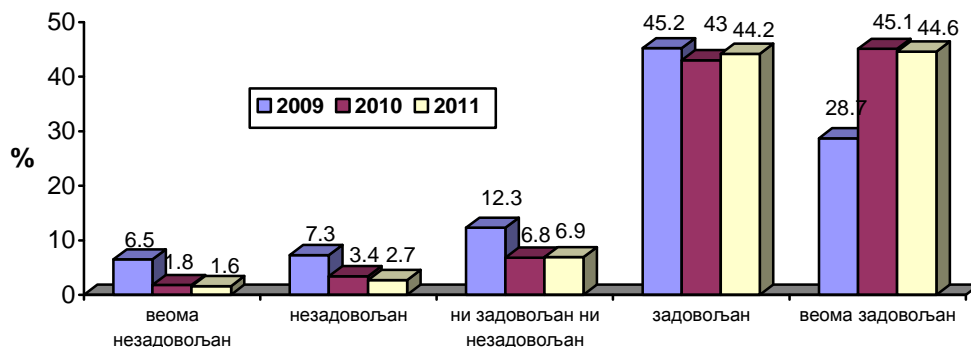
Када је у питању дужина посета, незадовољно је око 5% испитаника, 7% нема став по овом питању, док је око 88% задовољно (графикон 51).

Графикон 51. Задовољство испитаника дужином посета



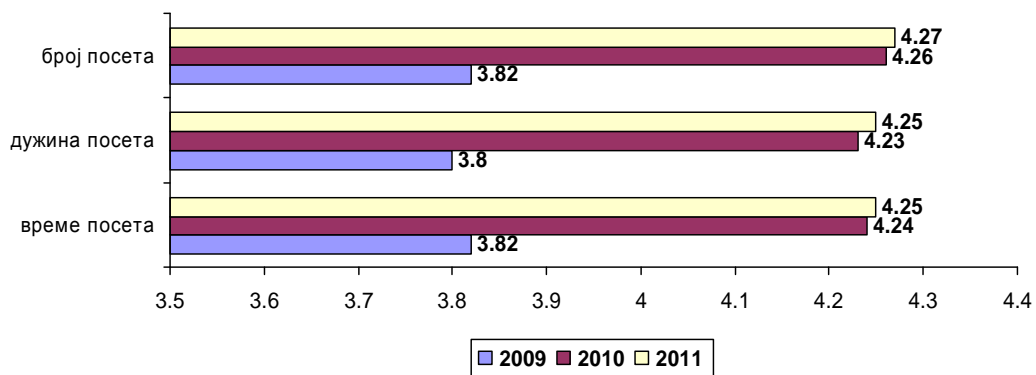
Бројем посета је незадовољно око 4% испитаника, око 7% се изјашњава да није ни задовољно ни незадовољно, док је 89% задовољних (графикон 52). Смањен је број веома незадовољних и незадовољних пацијената бројем посета које су омогућене пацијентима на болничком лечењу.

Графикон 52. Задовољство испитаника бројем посета



Просечна оцена задовољства организацијом посета креће се од 4,25 за време и дужину посета до 4,27 за број посета и незнатно је већа у односу на претходну годину.

Графикон 53. Просечна оцена задовољства организацијом посета

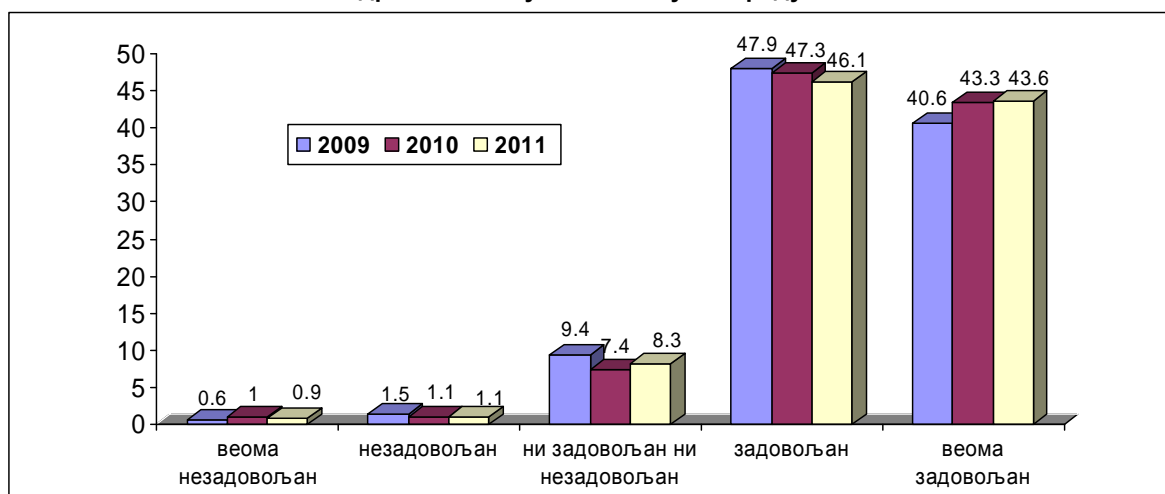


- Опште задовољство болничким лечењем

Од 2.702 пацијената који су учествовали у анкети, 110 пацијента (4,1%) нису дали одговор на питање какво је у целини њихово задовољство болничким лечењем, узимајући све напред наведене факторе који се тичу болничког лечења. Занемарљиво мали број њих је био незадовољан или веома незадовољан када је одговарао на ово питање (само 52 пацијената или 2%). Неопредељених (ни задовољни ни незадовољни) је било 8,3%, док је 89,7% пацијената било задовољно или веома задовољно болничким лечењем које им је пружено. У односу на претходну годину, повећан је проценат пацијената који су били веома задовољни болничким лечењем, као и проценат пацијената који нису ни задовољни ни незадовољни.

Просечна оцена задовољства укупним болничким лечењем износи 4,30 (4,31 у 2010. години, а 4,26 у 2009. години).

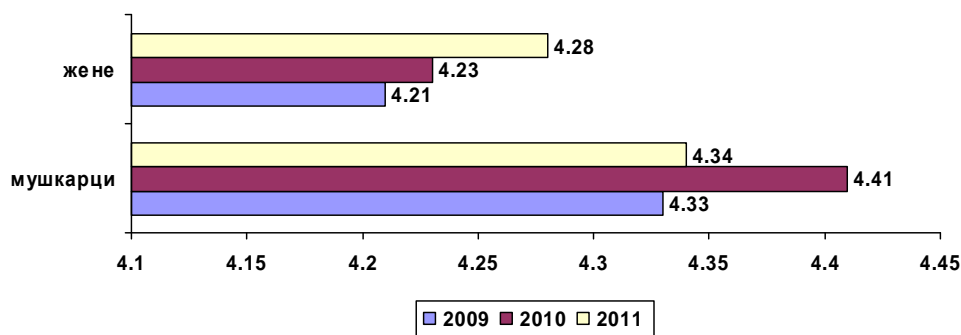
Графикон 54. Задовољство корисника болничким лечењем у целини у здравственим установама у Београду



- Степен зависности посматраних варијабли

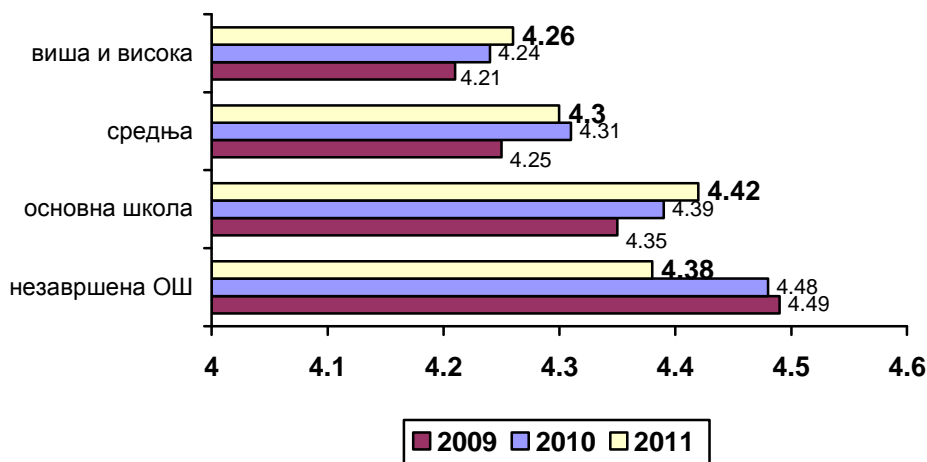
У односу на опште задовољство корисника болничком здравственом заштитом уочене су разлике по полу пацијената. На ово питање је одговорило 1.412 жена и 1119 мушкараца. Применом непараметарских статистичких тестова, установљено је да постоје статистички значајне разлике у задовољству испитаника болничким лечењем у односу на пол испитаника ($\chi^2=18,875$, $DF=4$, $p=0,001$). Мушкарци су задовољнији болничким лечењем (просечна оцена задовољства 4,34) од жена (просечна оцена 4,28). То је и очекивано, с обзиром да су анкетирани и пацијенткиње са акушерских одељења (младе, здраве жене), које имају другачије ставове и већа очекивања од болничког лечења у односу на остале болнички лечене пацијенте.

Графикон 55. Просечна оцена задовољства у односу на пол испитаника



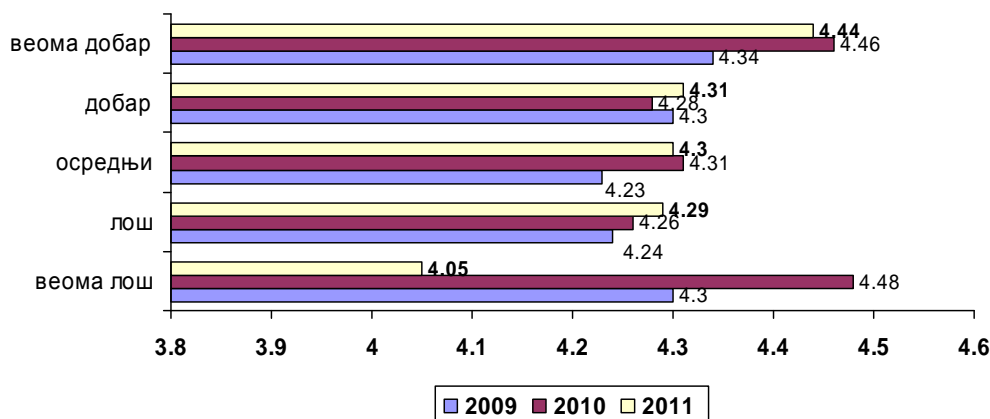
У односу на школску спрему корисника, постоје статистички значајне разлике у погледу степена задовољства болничком здравственом заштитом ($\chi^2=22,524$ DF=12, $p=0,032$). Најзадовољнији су пацијенти са завршеном основном школом (просечна оцена 4,42), а са порастом школске спреме опада ниво задовољства.

Графикон 56. Просечна оцена задовољства у односу на школску спрему испитаника



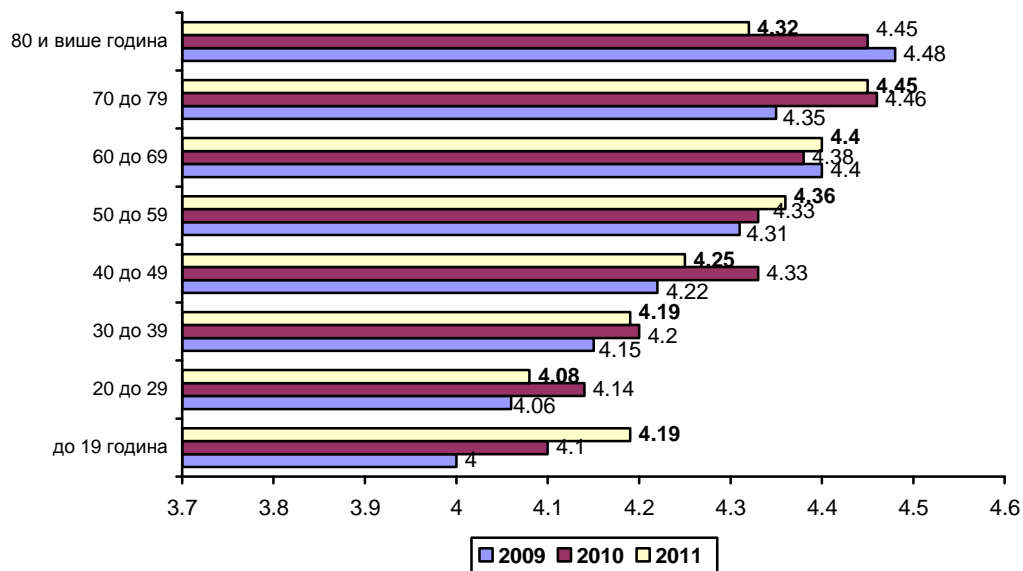
У односу на материјално стање корисника, постоје статистички значајне разлике у погледу степена задовољства болничком здравственом заштитом ($N=10,588$ DF=4, $p=0,032$). За разлику од претходне године, болничким лечењем су најзадовољнији пацијенти са веома добрим и добрим материјалним положајем, а најмање задовољни пацијенти са веома лошим материјалним положајем.

Графикон 57. Просечна оцена задовољства болничким лечењем у односу на материјални положај испитаника



Животна доб високо статистички значајно има утицаја на задовољство пацијената болничким лечењем ($N=70,300$, $DF=7$, $p=0,000$). Идући према старијим добним групама, задовољство пацијената болничким лечењем расте. Најзадовољнији су грађани старији од 70 година, а најнезадовољнији пацијенти у добној групи од 20 до 29 година. Просечна оцена задовољства болничким лечењем у свим добним групама је скоро идентична оценама из претходне године (графикон 58).

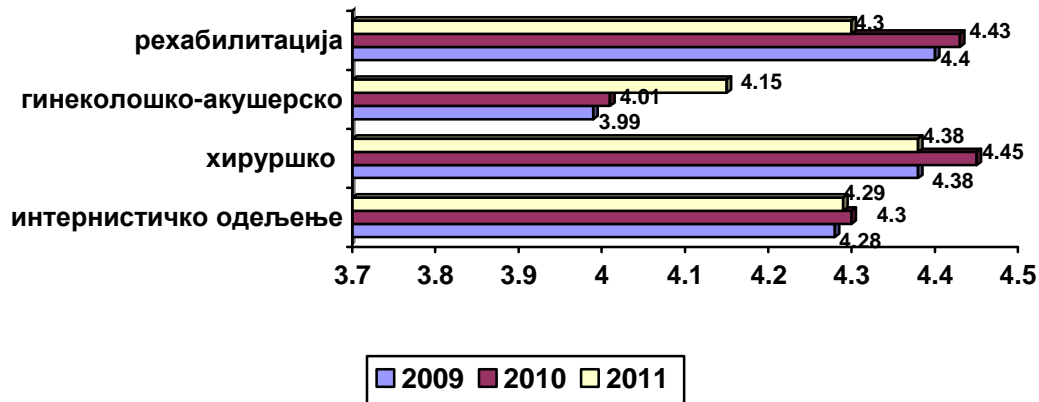
Графикон 58. Просечна оцена задовољства у односу на старост испитаника



Постоји значајна разлика у задовољству између пацијената лечених на различитим болничким одељењима ($\chi^2=46,629$, $DF=12$, $p=0,000$). Болничким лечењем најзадовољнији су пацијенти лечени на хируршким одељењима, а најмање задовољни пацијенти са гинеколошко-акушерских одељења (графикон 59). У односу на претходну годину, повећана је просечна оцена

задовољства на гинеколошко-акушерским одељењима, док је на осталим одељењима незнатно смањена.

Графикон 59. Просечна оцена задовољства у односу на болничко одељење на коме је пацијент лечен



- Рангирање болница према задовољству пацијента

Од укупно 16 болница које би се најгрубље могле разврстати на 5 клиничких и клиничко-болничких центара, 5 института и клиника, 3 специјалне болнице и 3 установе рехабилитације, рангираних према задовољству лечењем унутар њих, на I месту у рангу је Специјална болница за ендемску нефропатију Лазаревац (просечна оцена 4,86), а затим Специјална болница за цереброваскуларна обољења „Свети Сава“ (4,74).

Табела 1. Задовољство корисника болничким лечењем у Београду

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2008		2009		2010			2011		
	\bar{x}	Ранг	\bar{x}	Ранг	\bar{x}	N	Ранг	\bar{x}	N	Ранг
Инст. за реуматологију	4.50	I	4.65	IV	4.51	47	VI	4.59	49	IV
Спец. бол. „Свети Сава“	4.44	II	4.72	II	4.53	55	IV	4.74	54	II
КБЦ „Б. Коса“	4.44	III	4.43	VIII	4.39	97	VII	4.30	132	X
Кл. за рехаб. „Зотовић“	4.38	IV	4.66	III	4.62	24	I	4.17	47	XIII
Институт за КВБ „Дедиње“	4.37	V	4.45	VI	4.53	115	III	4.45	127	VI
Спец. бол. за рех. и протетику	4.33	VI	4.50	V	4.33	6	XI	3.80	5	XVI
Инс. за онкологију Србије	4.27	VII	4.06	XV	4.22	187	XIV	4.17	169	XIII
Клинички центар Србије	4.26	VIII	4.23	XI	4.28	872	XII	4.22	830	XII
КБЦ „Звездара“	4.26	IX	4.21	XIII	4.23	222	XIII	4.23	256	XI
Институт за рехабилитацију	4.25	X	4.29	IX	4.34	74	X	4.38	74	VIII
Институт „Бањица“	4.20	XI	4.26	X	4.34	97	IX	4.43	123	VII
КБЦ „Др Драгиша Мишовић“	4.18	XII	4.44	VII	4.52	174	V	4.60	197	III
КБЦ „Земун“	4.10	XIII	4.23	XI	4.35	147	VIII	4.31	232	IX
ГАК „Народни фронт“	4.05	XIV	4.00	XVI	4.00	154	XVI	4.14	219	XV
Спец. бол. Младеновац	4.05	XV	4.17	XIV	4.12	51	XV	4.47	64	V
Спец. бол. за енд. нефропат.	3.67	XVI	4.92	I	4.58	12	II	4.86	14	I
СВЕГА	4.23		4.26		4.31	2334		4,30	2592	

Затим следи КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (4,60). На последњем месту у рангу је Специјална болница за рехабилитацију и ортопедску протетику (просечна оцена 3,8), али овај резултат треба узети са резервом због малог броја испитаника. Нижи степен задовољства пацијената је и у ГАК „Народни фронт“ (4,14).

Између болница у Београду постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства болничким лечењем ($F=7,748$ $df=15$, $p=0,000$).

У односу на прошлу годину просечна оцена задовољства болничким лечењем је повећана у 8 болница, док је у преосталих 8 болница просечна оцена непромењена или смањена (табела 1). Укупно задовољство болничким лечењем у свим болницама у Београду које учествују у овом испитивању има тенденцију лаганог пораста. Просечна оцена задовољства повећана је са 4,23 у 2008. години на 4,30 у 2011. години.

- Коментари пацијената

Пацијенти су имали могућност да у упитник упишу своје примедбе, похвале на рад и предлоге за унапређење квалитета. Поред бројних похвала за рад појединих лекара и медицинских сестара који су их лечили, пацијенти су највише коментарисали услове смештаја и исхрану. Пацијенти су незадовољни санитарно-хигијенским условима у болницама, недовољним бројем санитарних чворова, неадекватним одржавањем тоалета, недостатком топле воде. Такође, пацијенти указују на потребу кречења болничких просторија, на прљаве и испуцале зидове, на цеви које цуре, затим на превише пацијената у болесничким собама, лошу храну, лошу организацију пријема у болницу (предуго чекање, стајање, гужва), мали број медицинских сестара у ноћној смени, недостатак постељине. Пацијенти предлажу да се обезбеди кабловска телевизија, приступ интернету, шах или домине, трпезарија за покретне болеснике или бар да се храна сервира на тацнама, као и просторија за посете. Примедби има и на дувански дим, који се осећа у собама и ходницима, јер пацијенти пуше. Пацијенти указују и на неадекватну комуникацију са здравственим радницима, недовољно обавештења о процедурама којима се подвргавају, добијање чак и супротних упутстава и савета. Има мишљења да треба променити време за посете и дужину трајања посета, како би се повећала доступност члановима породице.

Закључак

Резултати истраживања задовољства корисника у Београду су показали висок степен задовољства болничким лечењем (око 90% испитаника се изјаснило да су задовољни или веома задовољни болничким лечењем, а просечна оцена задовољства је 4,30). Добијени резултати су скоро идентични резултатима из претходне године.

Пацијенти су најмање задовољни исхраном и условима смештаја у болници. Укусом и разноврсношћу болничке хране задовољно је мање од 65% пацијената, количином и температуром хране задовољно је око 70%, начином сервирања хране 75%, а временом сервирања преко 80% пацијената. Просечна оцена општег задовољства услугама исхране је 3,91 (у претходној години 3,92). Болничким смештајем је задовољно око 80% испитаника, с тим што су најнезадовољнији чистоћом тоалета (67% задовољних), удобношћу кревета (73%) и опремом собе (74%), док је највећи број задовољан температуром (88%) и чистоћом болесничке собе (84%). Просечна оцена задовољства условима смештаја у болници је 4,11.

По мишљењу већине пацијената (преко 85%), организација пријема у болницу је задовољавајућа. Пацијенти су током болничког пријема најзадовољнији љубазношћу особља (92,7% задовољних), а најмање задовољни чекањем на шалтеру (78% задовољних), а затим објашњењима у вези процедуре пријема и временом од пријема у болницу до смештаја у болесничку собу (око 86% задовољних). Такође су веома задовољни и процедуром отпуста из болнице (преко 90% задовољних). Просечна оцена задовољства болничким пријемом је 4,26 (у претходној години 4,21), а отпустом из болнице 4,42 (у претходној години 4,38).

Преко 90% пацијената је задовољно радом лекара и медицинских сестара у болницама у Београду. Пацијенти су задовољни љубазношћу медицинских сестара, њиховим објашњењима везаним за процедуре, тестове и третмане, као и временом чекања на сестру код хитне потребе, па је просечна оцена задовољства сестринском негом 4,56 (у претходној години 4,57). И особине лекара, љубазност, спремност да дају одговоре на питања, способност дијагностиковања здравствених проблема, успешност у лечењу, давање упутства при отпусту са болничког лечења, као и објашњавање тестова и третмана, су задовољавајуће за већину пацијената, па је просечна оцена задовољства услугама лекара 4,55 (у претходној години 4,56).

Дијагностичким процедурама у болници у области лабораторијске дијагностике задовољно је 94% пацијената, у области радиолошке и кардиолошке дијагностике око 93%, а услугама физикалне терапије, око 90% пацијената. Просечна оцена задовољства услугама дијагностике и терапије је 4,49 (у претходној години 4,51).

Значајно неповољнији подаци се односе на познавање права и дужности пацијента на одељењу, а посебно на могућности за приговоре и жалбе у случају незадовољства. Око 13% пацијената се изјаснило да их болничко особље није упознало са правом да дају сагласност на предложену процедуру, 16% није упознато са дужностима на болничком одељењу, а 32% није упознато са начином приговора и жалби у случају незадовољства, што је слично резултатима из претходне године.

Близу 90% пацијената је задовољно организацијом посета, временом посете, дужином трајања и бројем посета (просечна оцена 4,25), што одговара резултатима из претходне године (просечна оцена 4,24).

На степен задовољства болничким лечењем статистички значајно утичу: пол, старост, школска спрема и материјални положај испитаника. Мушкарци су задовољнији лечењем у болници од жена, старији пацијенти су задовољнији од млађих, а пацијенти са нижом школском спремом су задовољнији од оних са вишом школском спремом. Пацијенти који су свој материјални положај оценили као веома добар и добар су задовољнији од пацијената чији је материјални положај лош. Болничким лечењем су најзадовољнији пацијенти који су лечени на хируршким одељењима, а најмање задовољне пацијенткиње са гинеколошко-акушерских одељења.

Задовољство пацијената се значајно разликује у различитим болницама (просечна оцена од 3,8 до 4,86). Најмање су задовољни пацијенти у Гинеколошко-акушерској клиници „Народни фронт“ и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, где је био мали број отпуштених и анкетираних пацијената, па добијени резултат треба разматрати са резервом. Најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију и Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“.

Добијени резултати, и поред високог степена задовољства корисника, указују да постоје сегменти болничког смештаја и рада, које треба унапређивати.

ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА РАДОМ СПЕЦИЈАЛИСТИЧКЕ СЛУЖБЕ У БОЛНИЦАМА У БЕОГРАДУ У 2011. ГОДИНИ

Испитивање задовољства корисника радом специјалистичке службе у стационарним установама обављено је 9.12.2011. године, у специјалистичкој служби интерне медицине (обухваћене су субспецијалности интерне медицине: пулмологија, кардиологија, алергологија и имунологија, гастроентерологија, хематологија, ендокринологија, нефрологија, реуматологија) у 13 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 здавља (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. За разлику од ранијих година, унос података није обављен у здравственим установама, већ у Градском заводу за јавно здравље, где је извршена и анализа података. Добијени резултати су упоређивани са резултатима из 2010. године, а код појединих питања и са резултатима из претходних година, с обзиром да је анкетни упитник значајно промењен у 2009. години. тако да за већину аспеката рада специјалистичке службе није могуће поређење са претходним годинама.

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.

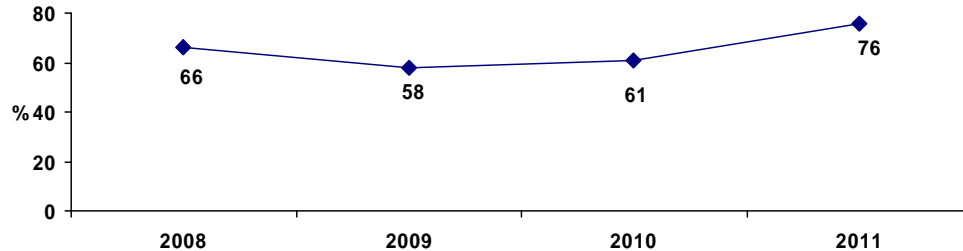
База података креирана је у компјутерском програму SPSS, верзија 10.0 (Statistical Package for Social Sciences), који је коришћен и за статистичку обраду података.

Резултати

На дан испитивања задовољства корисника радом специјалистичке службе, било је 2.245 пацијената (за 189 или 8% мање у односу на

претходну годину), који су посетили специјалисту интерне медицине у 13 болница у Београду. Подељен је 1.571 упитник, јер су остали пацијенти одбили да учествују у анкети. Попуњених (враћених) упитника је било 1.197, што је за 66 или 6% више у односу на претходну годину. Стопа одговора (у односу на број подељених упитника) је била 76.2% и знатно је већа у односу на претходну годину (графикон 1).

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



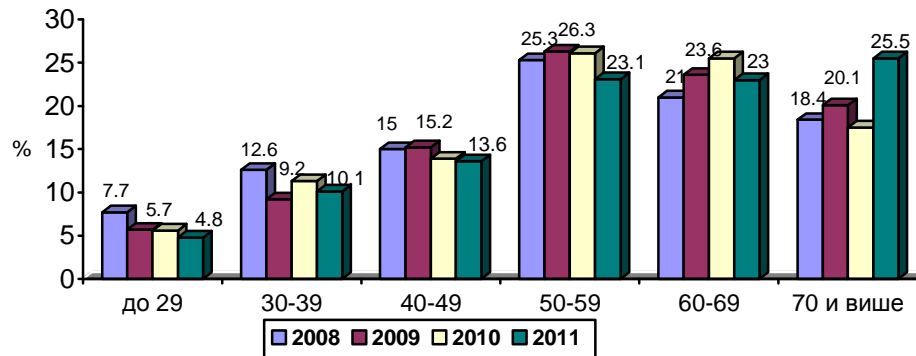
Највише анкетираних пацијената било је у Клиничком центру Србије, 337 или 28%, што је знатно више у односу на претходне године. Знатно више анкетираних пацијената у односу на претходну годину било је и у КБЦ „Звездара“, док је у КБЦ „Бежанијска коса“ било значајно мање анкетираних пацијената, што указује на лошу организацију испитивања задовољства корисника (табела 1).

Табела 1. Дистрибуција испитаника према здравственој установи

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2008		2009		2010		2011	
	N	%	N	%	N	%	N	%
КЦС	299	22,9	262	28,6	204	18	337	28,1
КБЦ „Др Д. Мишовић“	90	6,9	23	2,5	67	5,9	76	6,3
КБЦ „Звездара“	186	14,2	137	15,0	198	17,5	241	20,3
КБЦ „Земун“	141	10,8	148	16,2	127	11,2	166	13,8
КБЦ „Бежанијска коса“	165	12,6	97	10,6	102	9,0	35	2,9
Институт за кардиов. болести „Дедиње“	14	1,1	21	2,3	12	1,1	17	1,4
ГАК „Народни фронт“	79	6,0						
Институт за онкологију и радиологију	11	0,8	29	3,2	31	2,7	31	2,6
Институт за реуматологију	114	8,7	84	9,2	199	17,6	97	8,1
Специјална болница Младеновац	50	3,8	18	2,0	66	5,8	82	6,8
Институт за рехабилитацију	59	4,5	16	1,7	58	5,1	20	1,7
Специјална бол. за енд. нефропатију	41	3,1	37	4,0	43	3,8	45	3,8
Специјална болница „Свети Сава“	53	4,1	38	4,1	14	1,2	40	3,3
Спец. бол. за рехаб. и ортоп. протетику	5	0,4	6	0,7	10	0,9	10	0,8
УКУПНО	1307	100	916	100	1131	100	1197	100

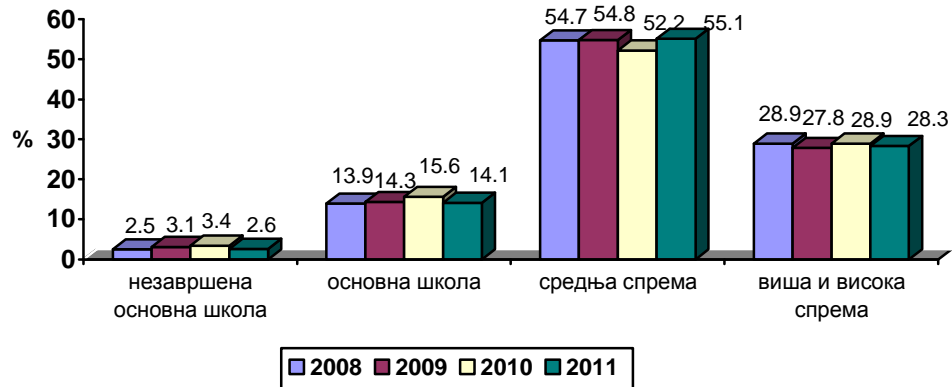
Добијени резултати су показали да су и ове године, пацијенти женског пола били више заступљени (62,4%) у односу на мушки пол. Старост анкетираних пацијената се кретала у распону од 14 до 99 година, а просечна старост била је 56,18±14,59 и за 1 годину је већа у односу на претходну годину, када је просечна старост испитаника била 55,15±14,59 године. Преко 70% испитаника било је старије од 50 година (графикон 2.).

Графикон 2. Структура испитаника према добним групама



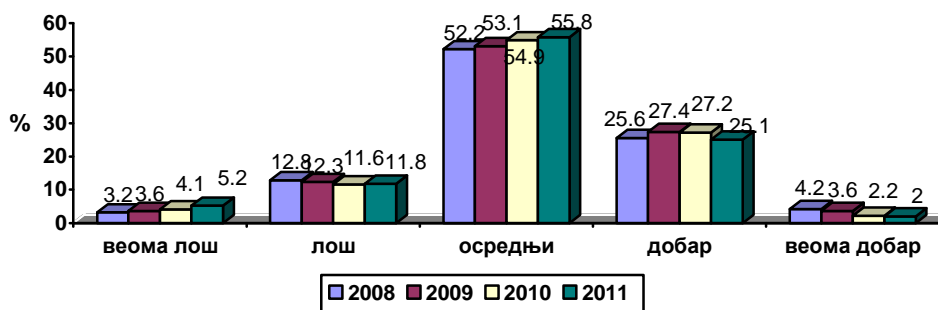
И школска спрема испитаника била је скоро иста као у претходној години. Половина испитаника (55%) је имала средњу стручну спрему, 28% вишу и високу, док је 14% било са завршеном основном школом, а 2,6% са незавршеном основном школом (графикон 3.).

Графикон 3. Школска спрема испитаника



Само 17% испитаника је материјални положај свога домаћинства оценило као лош (веома лош и лош), више од половине испитаника (56%) сматра да је осредњи, а 27% као добар (веома добар и добар), што је веома слично резултатима из претходне године (графикон 4).

Графикон 4. Структура испитаника према материјалном стању домаћинства



Анкетирани пацијенти су, у просеку, 3 до 4 пута посетили специјалисту у овој служби у последњих 12 месеци. Већина пацијената је посетила специјалисту два пута (28%), затим једном (21%) и 3 пута (17%). Од 4 до 6 посета имао је сваки пети испитаник (21%), а преко 6 посета имало је 13% испитаника, с тим да овај податак треба узети са резервом, јер се око 3% испитаника изјаснило да је специјалисту посетило 15 и више пута у последњих 12 месеци, што је мало вероватно. На питање о броју посета специјалисти у последњих 12 месеци у овој специјалистичкој служби није одговорило 15,9% испитаника (191 пацијент). Ниједном није посетило специјалисту у овој служби 26 пацијената или 2,6%. Ови резултати веома су слични резултатима из претходне године.

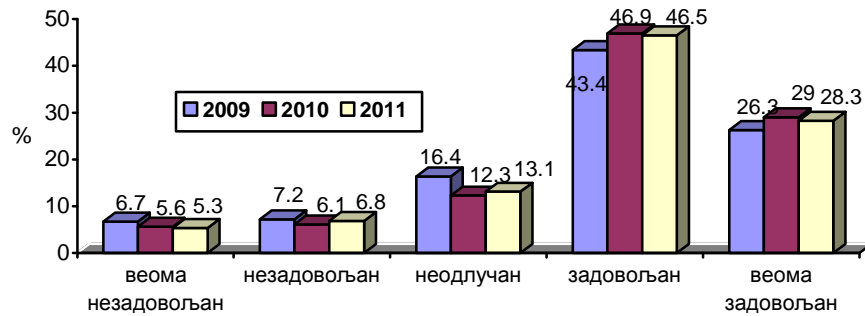
На питање о броју посета другој специјалистичкој служби у последњих 12 месеци није одговорила половина испитаника (49,8%). Од 602 пацијената који су одговорили на ово питање, већина је имала 2 посете (22,6%), једну посету (16,3%) или 3 посете (11,6%). Од 4 до 6 посета је имало 20% пацијената, а преко 6 посета око 14%, с тим да и овај податак треба узети са резервом, јер се 4% испитаника изјаснило да је специјалисту посетило између 15 и 30 пута у последњих 12 месеци, што је мало вероватно. Приликом изјашњавања, 92 пацијента (15%) су навели да нису ниједном посетили специјалисту у другој служби. У просеку су анкетирани пацијенти посетили 4 пута специјалисту у другој служби у последњих 12 месеци.

На питање о броју посета приватном лекару специјалисти у последњих 12 месеци није одговорило 377 испитаника (31,4%). Од 823 пацијента који су одговорили на ово питање, 63% су навели да нису посећивали приватног лекара специјалисту, или су га посетили једном (15%) или два пута (9%). Преосталих 13% пацијената је навело да је приватног лекара специјалисту посетило између 3 и 20 пута. У просеку је остварена једна посета приватном специјалисти у последњих 12 месеци по пацијенту.

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 (75%), незадовољно је само 12% испитаника, а још 13% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни.

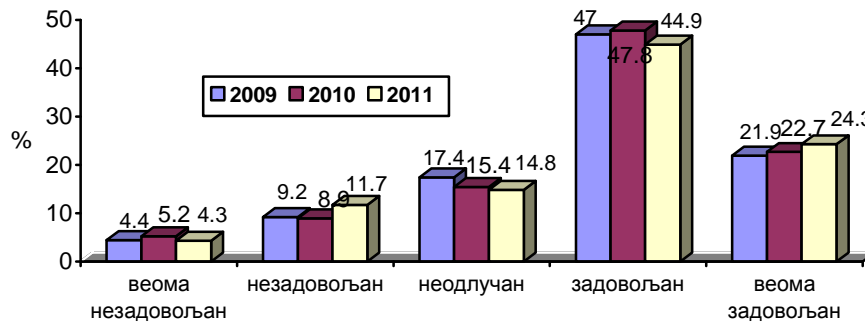
Добијени резултати одговарају вредностима из претходне године (графикон 5.).

Графикон 5. Задовољство испитаника могућношћу телефонског заказивања посете



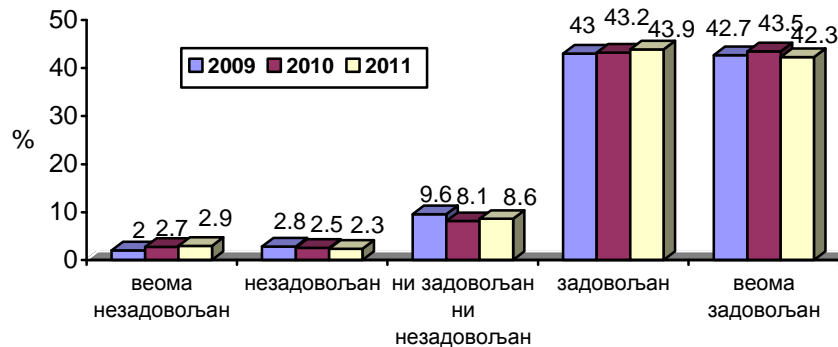
Већина испитаника (69%) је задовољна и временом чекања од момента заказивања посете до термина прегледа (графикон 6).

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



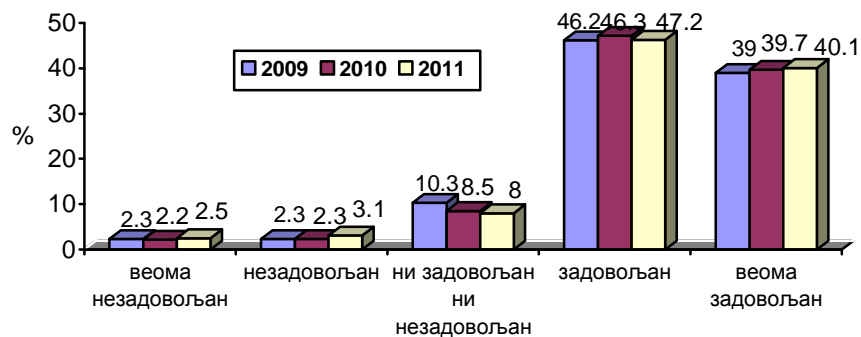
Љубазношћу и професионалношћу особља које врши заказивање прегледа није задовољно само 5% испитаника, што одговара резултатима из претходних година (графикон 7).

Графикон 7. Задовољство испитаника љубазношћу особља које врши заказивање



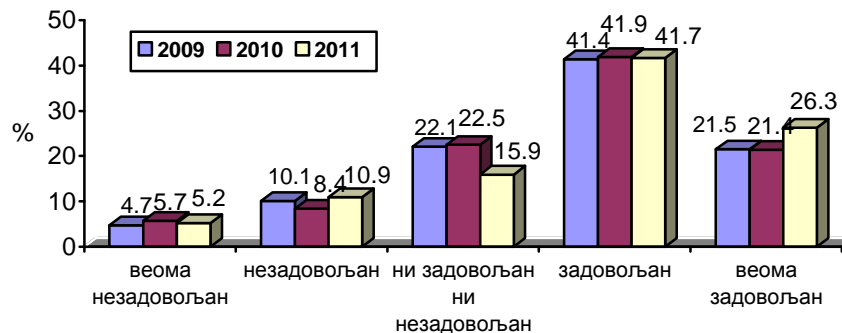
Добијањем инструкција о датуму, времену и месту прегледа није задовољно само 5,6% испитаника (графикон 8). Међутим, у односу на раније године, повећава се број оних који су незадовољни добијеним инструкцијама, а смањује се број пацијената који се изјашњавају да нису ни задовољни ни незадовољни.

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



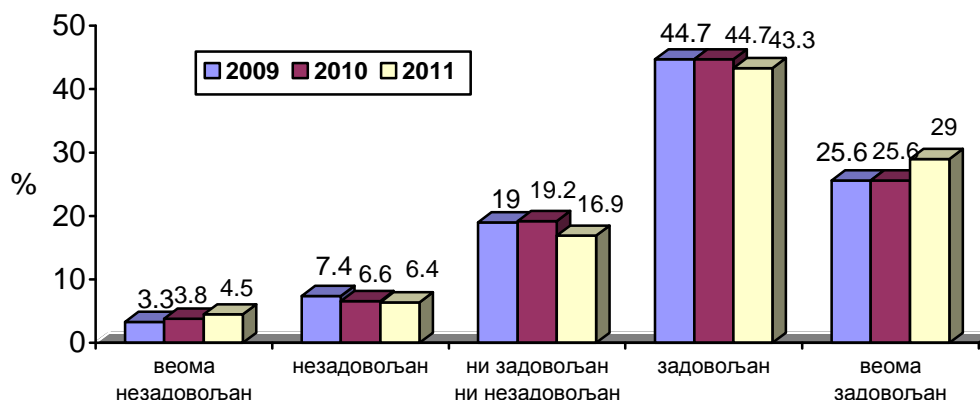
Дужином чекања на преглед у чекаоници специјалистичке службе незадовољно је 16% испитаника, а још 16% се изјаснило да нису ни задовољни, ни незадовољни (графикон 9). У односу на претходне године, повећан је број пацијената који су незадовољни дужином чекања, али и број пацијената који су веома задовољни, а смањен је број пацијената који се изјашњавају да нису ни задовољни ни незадовољни.

Графикон 9. Задовољство испитаника дужином чекања у чекаоници



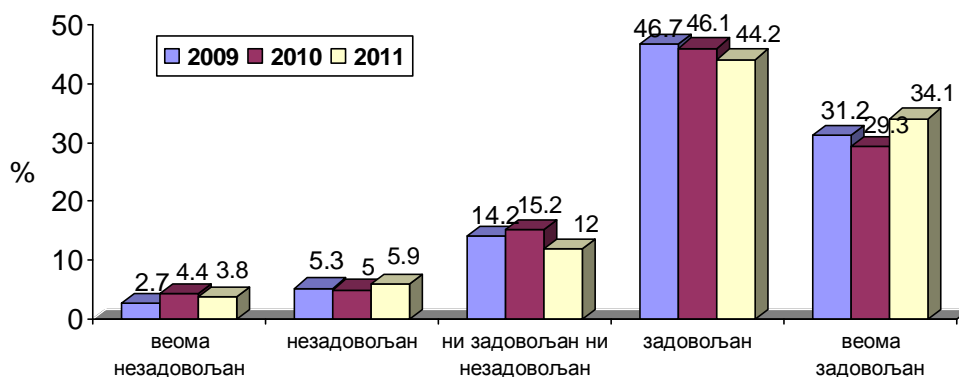
Добијањем објашњења због евентуалног кашњења термина заказаног прегледа задовољно је око 70% испитаника, а још 17% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни (графикон 10). И код овог питања смањен је број пацијената који се изјашњавају да нису ни задовољни ни незадовољни, а повећан је број веома незадовољних, као и веома задовољних пацијената.

Графикон 10. Задовољство испитаника објашњењем евентуалног кашњења термина посете



Чекаоницама у специјалистичкој служби, њиховом чистоћом и подобношћу, није задовољно 9,7% испитаника, а још 12% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни. Повећан је број пацијената који су веома задовољни простором и подобношћу чекаоница (графикон 11).

Графикон 11. Задовољство испитаника чекаоницама у специјалистичкој служби



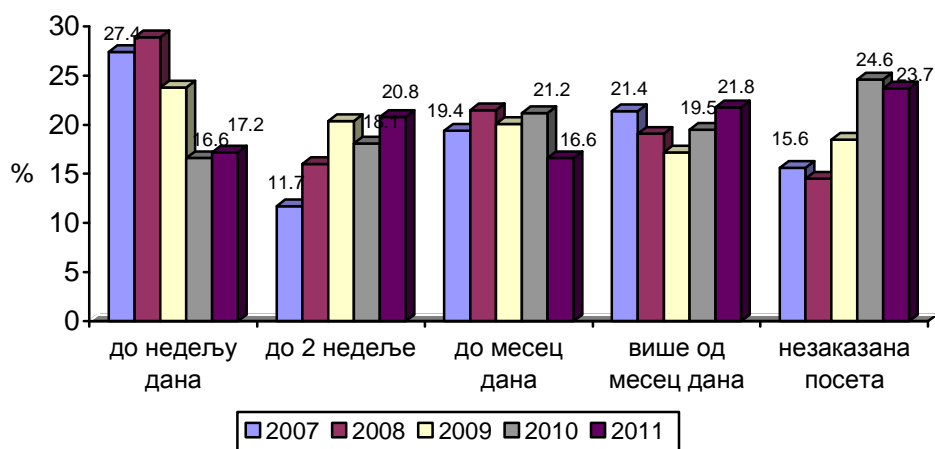
Аспекти здравствене заштите који се односе на заказивање и чекање на специјалистички преглед могу се изказати и просечном оценом на скали од 1 до 5 (1 = веома незадовољан, 5 = веома задовољан). На графикону 12, види се да су пацијенти највећом оценом оценили љубазност особља које врши заказивање (4,21) и добијање упутства о датуму, времену и месту прегледа (4,18), а најмањом оценом чекање на преглед у чекаоници (3,73) и чекање од момента заказивања до прегледа (3,73). Просечна оцена задовољства за све аспекте заказивања и чекања на специјалистички преглед је скоро идентична као у претходној години.

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



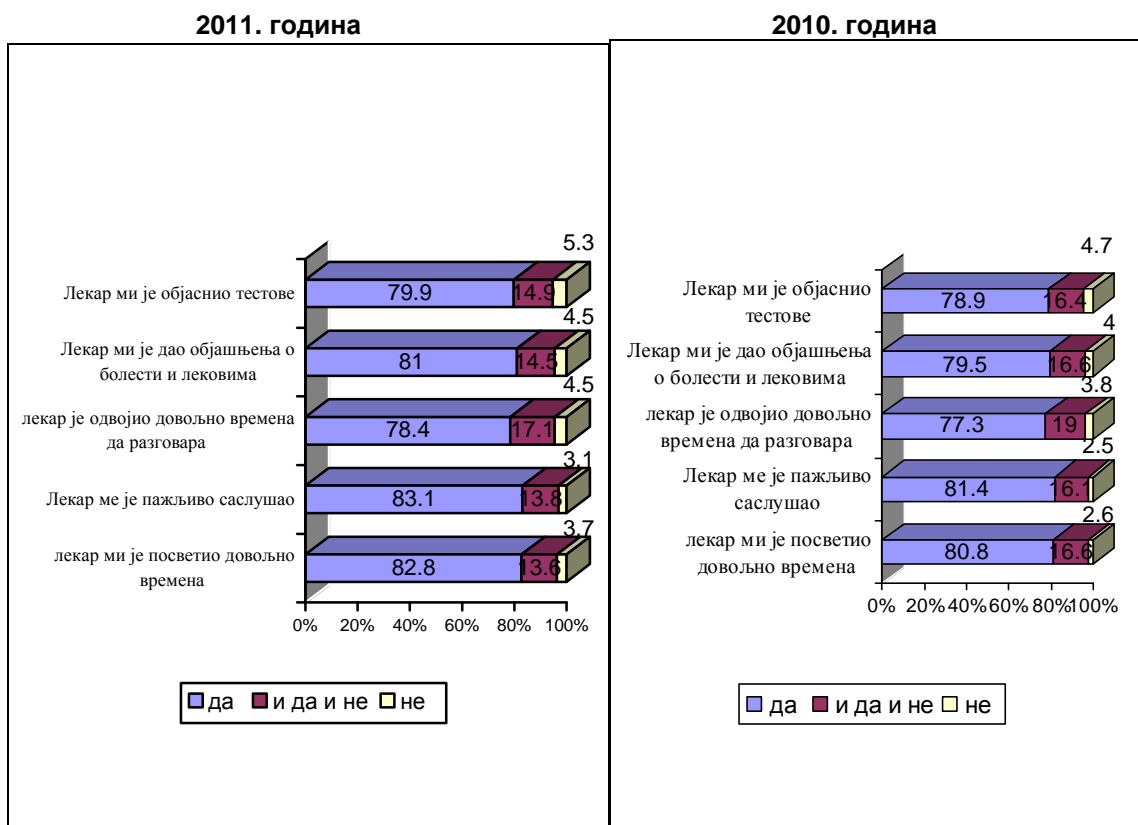
Скоро сваки четврти пацијент који је прегледан у специјалистичкој служби интерне медицине, примљен је истог дана када се јавио лекару, без заказивања (24%). У односу на претходне године, смањен је број пацијената који су на заказани преглед чекали до 7 дана (17%). Од дана заказивања до дана када их је лекар специјалиста примио прошло је више од месец дана за 22% пацијента, што је више у односу на претходну годину (Графикон 13.).

Графикон 13. Време од момента заказивања до момента посете



Око 80% испитаника сматра да им је лекар објаснио значај тестова на које их упућује, да им је дао јасна објашњења о болестима и лековима које им прописује, да је одвојио довољно времена да разговара са њима, да их је пажљиво саслушао и да им је посветио довољно времена током прегледа (графикон 14). Ови резултати су веома слични резултатима из претходне године, међутим, као што се види на графикону 14, повећан је број пацијената који су незадовољни лекарима у специјалистичкој служби

Графикон 14. Особине лекара у специјалистичкој служби

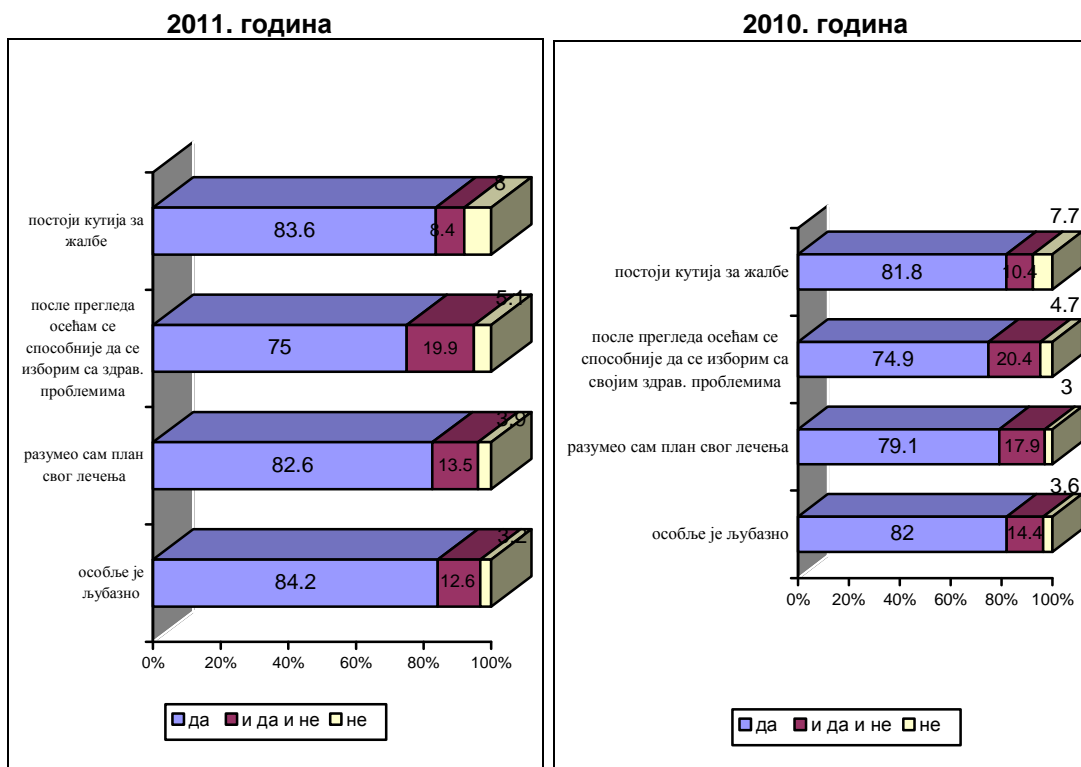


Да постоји кутија или књига за примедбе и жалбе пацијената у специјалистичкој служби зна 84% испитаника, што је нешто више у односу на претходну годину када је 82% испитаника знало, 8% није сигурно, а 8% сматра да не постоји.

План лечења добијен у специјалистичкој служби је разумело 83% испитаника, а 17% није разумело или није сигурно да је разумело. У односу на претходну годину повећан је број пацијената који су се изјаснили да су разумели план лечења (графикон 15).

Да је особље у специјалистичкој служби љубазно и пуно поштовања мисли 84% испитаника, што је нешто више у односу на претходну годину. После прегледа 75% испитаника се изјаснило да се осећа способније да се избори са својим здравственим проблемима (графикон 15).

Графикон 15. Изабране карактеристике специјалистичке службе



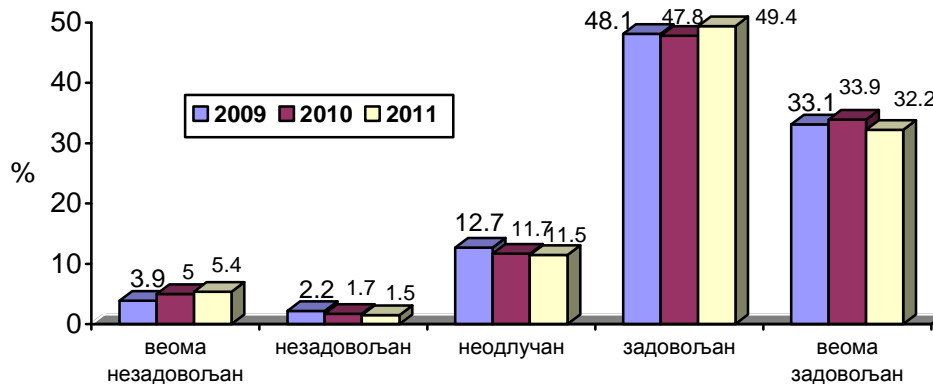
Три четвртине испитаника (75%) навело је да су преглед обавили бесплатно, 23% је платило партиципацију, а 1,9% је платило пуну цену прегледа (табела 2). У односу на претходне године значајно је повећан број пацијената који су се изјаснили да су преглед обавили без плаћања, док је истовремено смањен број пацијената који су платили партиципацију или пуну цену.

Табела 2. Плаћање за специјалистички преглед (%)

Цена специјалистичког прегледа	2009	2010	2011
Бесплатно	66,2	68,4	75
Платио партиципацију	31,5	29,2	23,1
Платио пуну цену	2,3	2,5	1,9

Узимајући у обзир све наведено, само 6,9% испитаника је незадовољно здравственом заштитом у специјалистичкој служби, 11,5% није ни задовољно ни незадовољно, а око 82% је задовољно. Ови резултати су веома слични резултатима из претходне године (графикон 16).

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 $4,02 \pm 0,99$, скоро идентична као у претходним годинама (табела 3).

Табела 3. Задовољство здравственом заштитом у специјалистичкој служби (исказано просечном оценом)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2009			2010			2011			
	Ранг	N	\bar{x}	Ранг	N	\bar{x}	Ранг	N	\bar{x}	SD
КЦС	9	238	3,97	11	189	3.88	12	318	3.84	1.03
КБЦ „Др Д. Мишовић“	6	23	4,17	2	64	4.34	4	74	4.36	0.80
КБЦ „Звездара“	10	131	3,90	10	192	3.92	9	217	4.06	0.98
КБЦ „Земун“	7	148	4,11	7	127	4.06	11	148	3.87	0.84
КБЦ „Бежанијска коса“	4	96	4,22	4	98	4.16	13	32	3.56	1.27
Институт за кардиоваскул. болести „Дедиње“	11	19	3,89	1	12	4.50	3	17	4.41	0.62
Инс. за онкол. и радиологију	13	27	3,44	12	28	3.75	10	29	3.90	0.94
Спец. болница «Свети Сава»	3	35	4,23	13	14	3.64	7	39	4.10	1.10
Институт за реуматологију	8	81	4,05	3	198	4.17	8	92	4.08	0.70
Спец. болница Младеновац	12	18	3,78	5	66	4.12	6	78	4.21	1.18
Институт за рехабилитацију	5	16	4,19	8	54	4.02	5	19	4.26	0.99
Спец. бол. за ортоп. протетику	1	6	5,0	6	10	4.10	1	10	4.70	0.48
Спец. бол. за ендемску нефропатију	2	37	4,46	9	38	3.92	2	44	4.48	1.05
УКУПНО		875	4,04		1090	4.04		1117	4.02	0.99

Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству здравственом заштитом у специјалистичкој служби између различитих болница ($F=50,948$, $DF=12$ $p=0,000$). Најзадовољнији пацијенти били су у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,70), где је анкетирани мали број пацијената, па ове резултате треба узети са резервом, затим у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,48) и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (просечна оцена

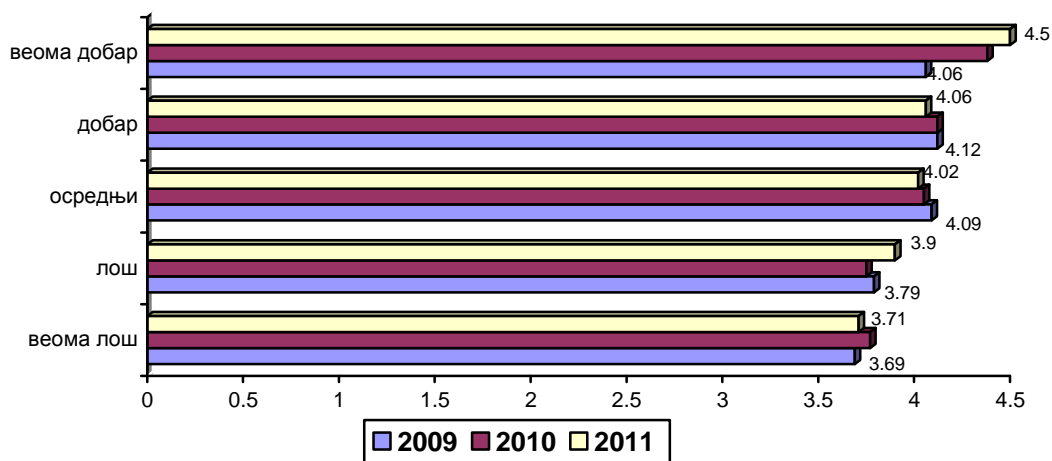
4,41). Најмање задовољни пацијенти су у КБЦ „Бежанијска коса“ (3,56), Клиничком центру Србије (3,84) и КБЦ „Земун“ (3,87).

У односу на претходну годину, просечна оцена задовољства радом специјалистичке службе интерне медицине је повећана у 7 болница: КБЦ „Др Драгиша Мишовић“, КБЦ „Звездара“, Институту за онкологију и радиологију Србије, Специјалној болници за интерне болести Младеновац, Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“, Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, Специјалној болници за ендемску нефропатију и Институту за рехабилитацију.

Задовољство радом специјалистичке службе има опадајући тренд у: КЦС, КБЦ „Земун“ и КБЦ „Бежанијска коса“, а растући тренд у: КБЦ „Др Драгиша Мишовић“, КБЦ „Звездара“, Институту за онкологију и радиологију и Специјалној болници за интерне болести Младеновац.

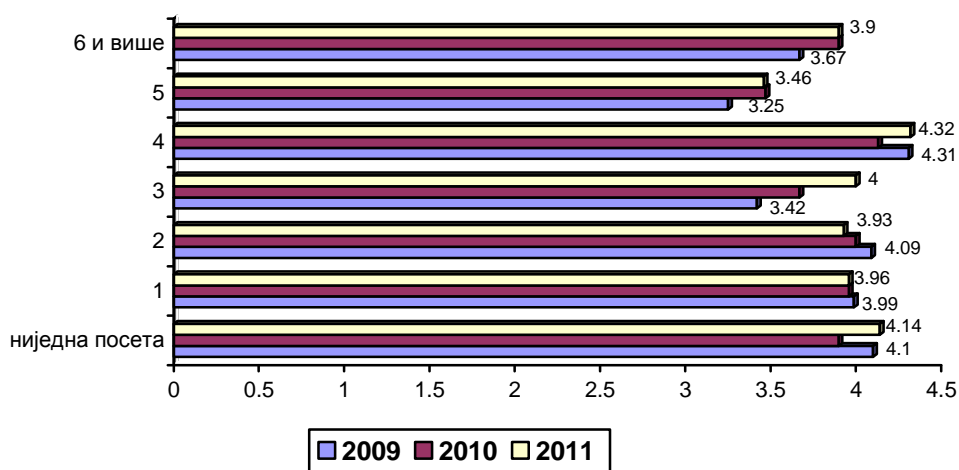
Применом непараметарских статистичких тестова установљено је да постоји високо значајна статистичка разлика у задовољству пацијената здравственом заштитом у специјалистичкој служби у односу на материјални положај испитаника (графикон 17.) и број посета приватном лекару специјалисти у последњих годину дана (графикон 18.).

Графикон 17. Просечна оцена задовољства здравственом заштитом у специјалистичкој служби у односу на материјални положај испитаника



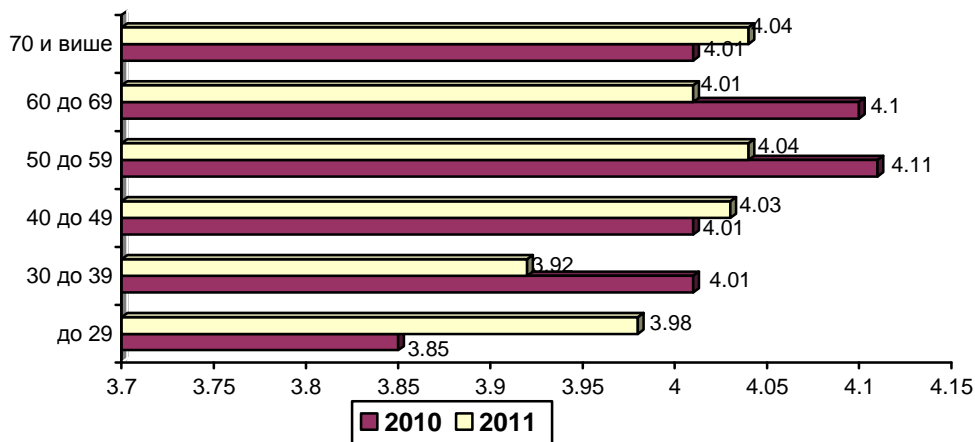
Као и ранијих година, здравственом заштитом у специјалистичкој служби су значајно незадовољнији пацијенти веома лошег и лошег материјалног положаја ($N=16,960$, $DF=4$, $p=0,002$) и који су имали 5 посета приватном лекару специјалисти у последњих годину дана ($N=32,356$, $DF=6$, $p=0,000$).

Графикон 18. Просечна оцена задовољства здравственом заштитом у специјалистичкој служби у односу на број посета приватном лекару специјалисти у последњих 12 месеци



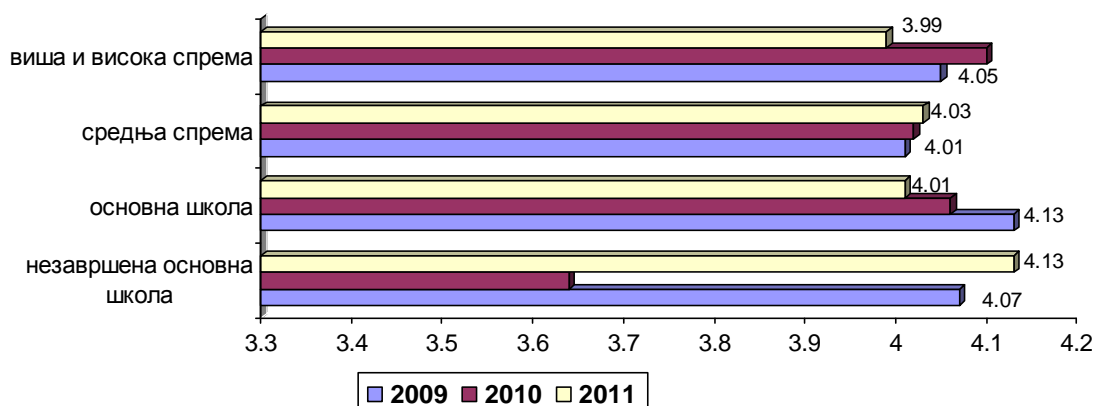
Као и претходне године, мушкарци су задовољнији здравственом заштитом у специјалистичкој служби од жена (просечна оцена задовољства је била 4,07 за мушкарце, а 4,00 за жене), и та разлика је статистички значајна ($\chi^2=11,121$, $DF=4$, $p=0,025$). Иако са повећањем старости пацијената, расте и ниво задовољства специјалистичком службом, (графикон 19), није установљена статистички значајна разлика ($N=2,181$, $DF=5$, $p=0,824$).

Графикон 19. Просечна оцена задовољства здравственом заштитом у специјалистичкој служби у односу на старост испитаника



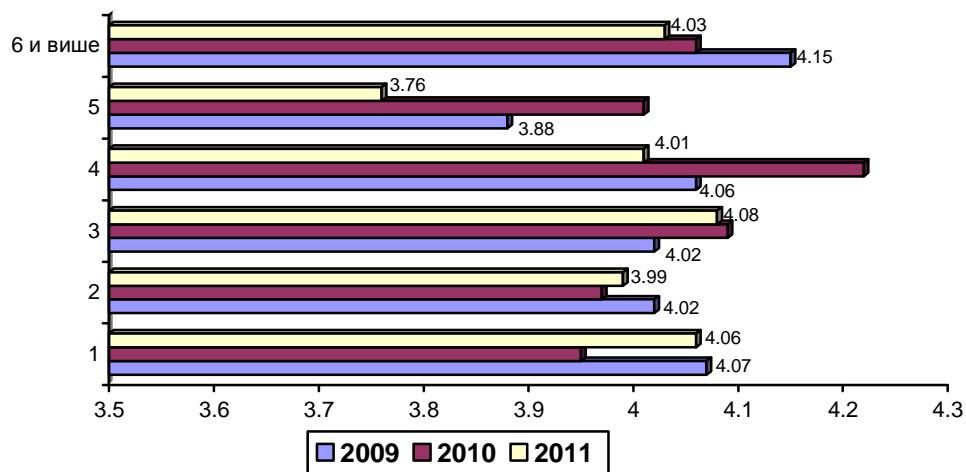
За разлику од претходних година, здравственом заштитом су најзадовољнији пацијенти са незавршеном основном школом, а најмање су задовољни пацијенти са вишом и високом школом (графикон 20.), али није установљена статистички значајна разлика у задовољству испитаника у односу на школску спрему ($N=1,295$, $DF=3$, $p=0,730$).

Графикон 19. Просечна оцена задовољства здравственом заштитом у специјалистичкој служби према школској спреми испитаника



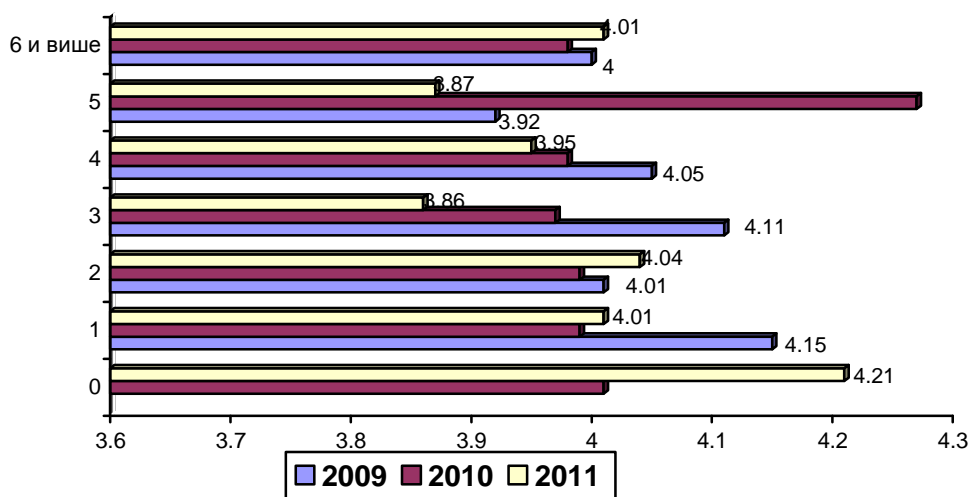
Најмање задовољни пацијенти су они који су посетили специјалисту у овој служби 5 пута у последњих 12 месеци (графикон 20.), али није установљена статистички значајна разлика у задовољству у односу на број посета ($N=5,652$, $DF=5$, $p=0,342$).

Графикон 20. 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 највише су задовољни пацијенти који нису ниједном у последњих 12 месеци посетили специјалисту у другој специјалистичкој служби (графикон 21.), али разлика није статистички значајна ($N=12,258$, $DF=6$, $p=0,056$).

Графикон 21. Просечна оцена задовољства здравственом заштитом у специјалистичкој служби у односу на број посета лекару специјалисти у другој служби у последњих 12 месеци



Пацијенти су имали могућност да у упитник упишу своје похвале, примедбе и предлоге за унапређење квалитета рада специјалистичке службе. Већина похвала односила се на рад појединих лекара или медицинских сестара. Највише примедби везано је за дуго чекање на заказани преглед, нефункционисање и непоштовање заказане сатнице, велике гужве, па пацијенти предлажу повећање броја лекара или продужење радног времена специјалистичких ординација, односно увођење поподневног рада. За неке пацијенте је процедура заказивања компликована. Пацијентима смета и недовољно време које им лекар посвећује, недовољно објашњења о болести и лечењу које добијају од лекара, непоштовање радног времена (лекари касне са почетком рада или изађу из ординације и не враћају се, без објашњења пацијентима који остану да чекају), али и изглед чекаоница, лоша вентилација, недовољан број тоалета и лоша хигијена. Такође, пацијенти предлажу и побољшање услова рада за особље у специјалистичким службама болница, као и повећање плата.

Закључак

Резултати истраживања сатисфакције корисника у Београду показали су висок степен задовољства амбулантном специјалистичко-консултативном службом (више од 80% испитаника се изјаснило као веома задовољно и задовољно, а просечна оцена задовољства је 4,02, што је скоро идентично резултатима из 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 анкетање 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, 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 аспекте здравствене заштите, карактеристике лекара.

Међу амбулантним корисницима специјалистичке службе интерне медицине у болницама у Београду, више су заступљене жене, просечне старости 56 година, средње стручне спреме и осредњег материјалног положаја.

У сегменту заказивања и чекања на специјалистички преглед, пацијенти су најзадовољнији љубазношћу и професионалношћу особља које врши заказивање прегледа (86% задовољних пацијената), добијањем инструкција о датуму и месту прегледа (87%) и чистоћом и подобношћу чекаонице (78%). У односу на претходну годину повећан је број пацијената који нису имали заказан преглед, али и број пацијената који су на преглед чекали од 15 до 30 дана и више од 30 дана. Пацијенти су најмање задовољни временом чекања у чекаоници (68%) и временом чекања од тренутка заказивања до термина прегледа (69%). Дужина чекања, непоштовање заказане сатнице, гужве, недовољно времена посвећеног пацијенту водећи су узроци незадовољства пацијената радом специјалистичке службе у болницама у Београду. Дужина чекања водећи је разлог незадовољства и у развијеним и у земљама у развоју. (2)

Специјалистичка здравствена заштита је доступна пацијентима, јер је за већину бесплатна и из године у годину се смањује број пацијената који су платили партиципацију или пуну цену за преглед. Међутим, сваки пети пацијент није у потпуности задовољан временом које му је посветио лекар, објашњењима лекара о тестовима на које га упућује, као и објашњењима о болести и лековима које му прописује. Сваки пети пацијент није разумео план свог лечења, а сваки четврти се изјаснио да није сигуран да се после специјалистичког прегледа осећа способније да се избори са својим здравственим проблемима.

И поред обавезе свих здравствених установа да имају на видном месту кутију/књигу за примедбе и жалбе пацијената, око 16% испитаника није сигурно да таква кутија/књига постоји у специјалистичкој служби (18% у претходној години).

Специјалистичком службом су најмање задовољни пацијенти лошег материјалног положаја и који су у последњих 12 месеци посетили приватног

лекара специјалисту 5 пута. Са осталим социо-демографским карактеристикама испитаника није установљена значајна повезаност, што одговара и резултатима из других земаља (3, 4, 5, 6, 7, 8). Показано је и да дужи континуитет заштите (стални лекар током више година) води већем задовољству корисника, а лекару омогућава да боље упозна пацијенте и да развије веће поверење. (9).

Постоје значајне разлике у задовољству корисника у различитим здравственим установама. Пацијенти су најзадовољнији у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,70), али овај податак треба разматрати са резервом због малог броја анкетираних пацијената. Затим следе Специјална болница за ендемску нефропатију (4,48) и Институт за кардиоваскуларне болести «Дедиње» (просечна оцена 4,41). Најмање задовољни пацијенти су у КБЦ «Бежанијска коса» (3,56), Клиничком центру Србије (3,84) и КБЦ «Земун» (3,87).

Добијени резултати истраживања задовољства пацијената радом специјалистичке службе треба да послуже 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.
3. Mastilica M, Chen M. Health care reform in Croatia: The consumers perspective. *CMJ*, 1998, 39, 3:
4. Hendriks AAJ, Smets EMA, Vrieling MR, Van Es SQ, De Haes JCJM. Is personality a determinant of patient satisfaction with hospital care? *Int J Qual Health Care*, 2006, 18 (2):152-158.
5. Perneger T. Adjustment for patient characteristics in satisfaction surveys (editorial). *Int J Qual Health Care*, 2004, 16 (4): 433-435
6. Rahmqvist M. Patient satisfaction in relation to age, health status and other background factors: a model for comparisons of care units. *Int J Qual Health Care*, 2001, 13 (5):385-390
7. Kaldenberg DO. Patient satisfaction and health status. *Health Mark Q*, 2001, 18 (3-4): 81-101.
8. Labarere J, Francois P, Auquier P, Robert C, Fourny M. Development of a French inpatient satisfaction questionnaire. *Int J Qual Health Care*, 2001, 13 (2):99-108.
9. Donahue KE, Ashkin E, Pathman DE. Length of patient-physician relationship and patients satisfaction and preventive service use in the rural south: a cross-sectional telephone study. *BMC Family practice*, 2005, 6:40.

ПОКАЗАТЕЉИ ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА У БОЛНИЦАМА У БЕОГРАДУ У ПЕРИОДУ 1.07.-31.12.2011. ГОДИНЕ

-Број и врста поднетих приговора пацијената заштитнику пацијентових права-

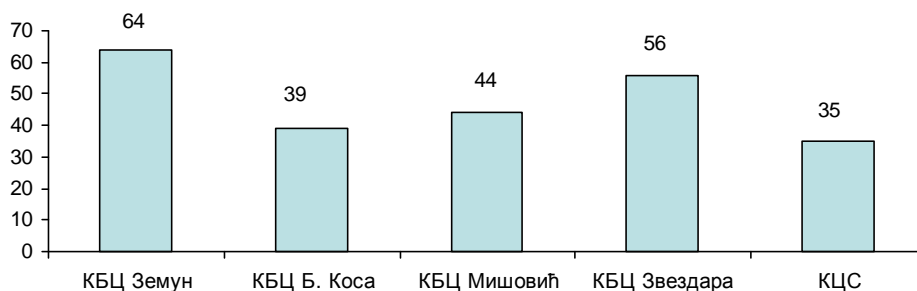
Пацијенти који нису задовољни пруженим услугама у здравственој установи имају право да се жале заштитнику пацијентових права. У свим болницама у Београду постоји заштитник пацијентових права, а на видна места у болницама су истакнута обавештења за пацијенте ко је заштитник и где га могу наћи у случају потребе.

Од 1. јула 2011. године, као показатељ квалитета здравствене заштите прати се и број поднетих приговора пацијената. Извештај о овом показатељу попуњавају заштитници права пацијента.

Укупан број **поднетих приговора пацијената** заштитнику пацијентових права у писаном и усменом облику (о чему је сачињена службена белешка) у болницама у Београду у периоду јул - децембар 2011. године био је 310. Највећи број поднетих приговора пацијената био је у болницама, које збрињавају највећи број пацијената, у: КБЦ „Земун“ (64), затим у КБЦ „Звездара“ (56) и КБЦ „Др Драгиша Мишовић-Дедиње“ (44). Интересантно је да је у Клиничком центру Србије било мање приговора пацијената, него у клиничко-болничким центрима (графикон 1).

Број поднетих приговора пацијената у клиничко-болничким центрима и Клиничким центру Србије у периоду 1.7.-31.12.2011. године

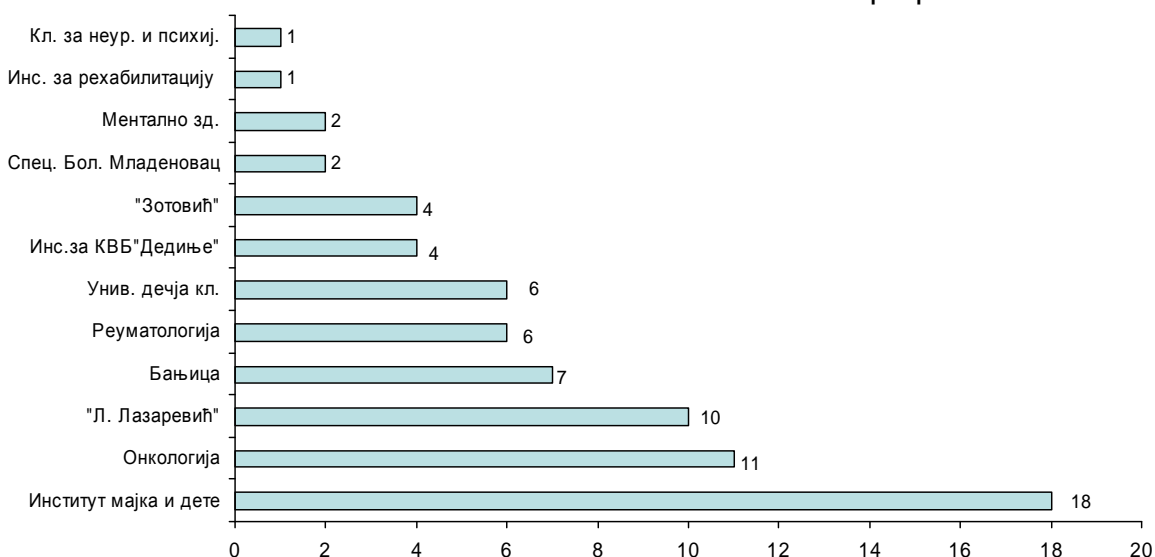
Графикон 1.



Од осталих болница, највише приговора пацијената је било у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије, 18 (графикон 2). У 8 болница није било евидентираних приговора: ГАК „Народни фронт“, Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“, Институту за неонатологију, Специјалној болници за болести зависности, Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“, Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију, Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, Заводу за психофизиолошке поремећаје и говорну патологију и Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац.

Број поднетих приговора пацијената у болницама у Београду, изузев КБЦ и КЦС у периоду 1.7.-31.12.2011. године

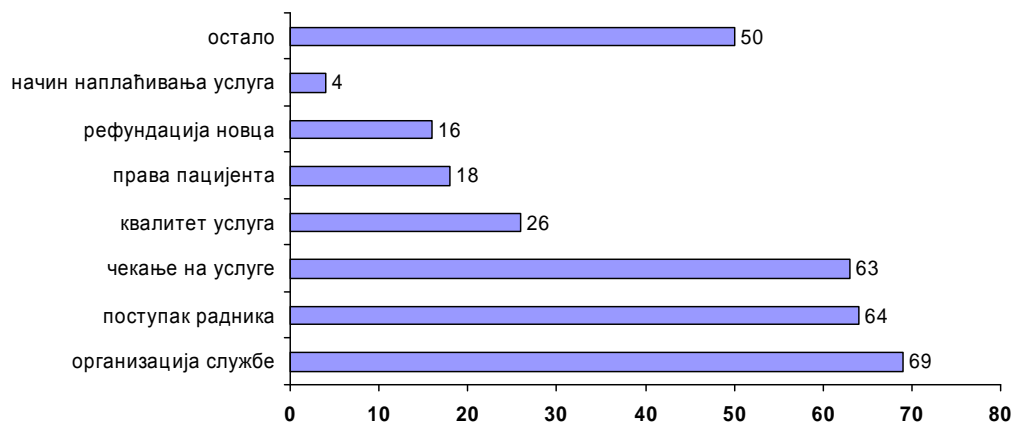
Графикон 2.



Највише приговора било је на организацију здравствене службе, а затим на поступак здравствених радника и сарадника и време чекања на здравствене услуге, а најмање на начин наплаћивања здравствених услуга (графикон 3).

Врсте поднетих приговора пацијената у болницама у Београду у периоду 1.7.-31.12.2011.

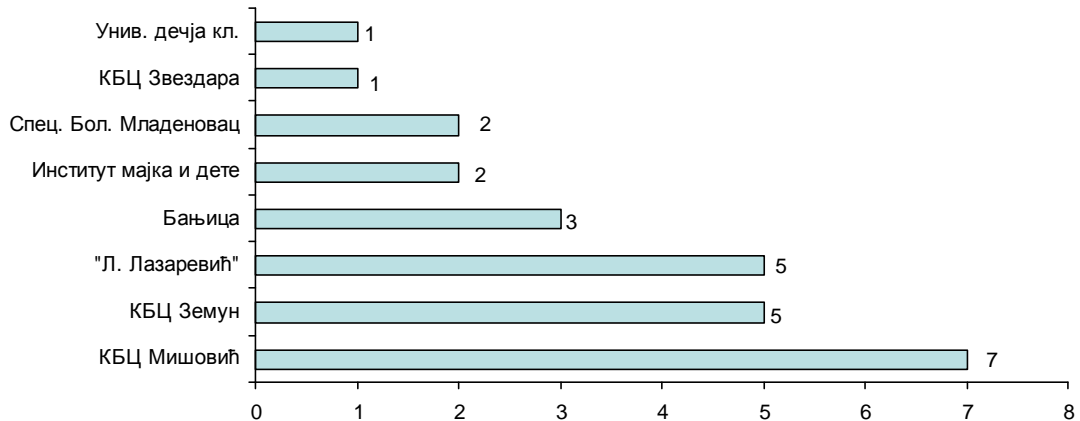
Графикон 3.



У 8 болница пацијенти су поднели 26 приговора на квалитет здравствених услуга. Највише приговора на квалитет здравствених услуга било је у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“, 7 (графикон 4).

Број поднетих приговора пацијената на квалитет здравствених услуга у болницама у Београду у периоду 1.7.-31.12.2011.

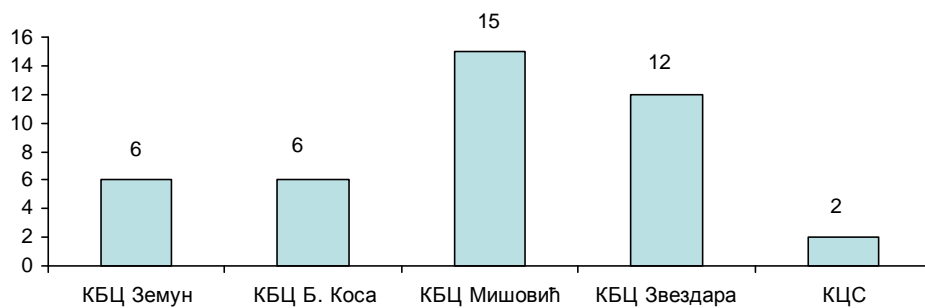
Графикон 4.



На поступак здравствених радника и сарадника, пацијенти су поднели 64 приговора у 15 болница. Највише их је било у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“, 15 и КБЦ „Звездара“ (графикон 5).

Број поднетих приговора пацијената на поступак здравствених радника у КЦС и КБЦ у периоду 1.7.-31.12.2011. године

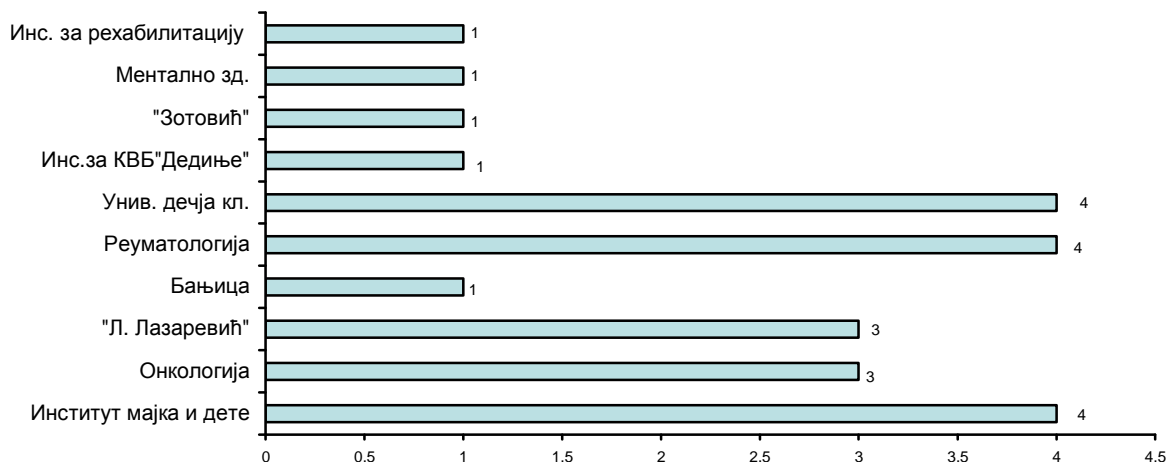
Графикон 5.



У осталим болницама је било знатно мање приговора на поступак здравствених радника и сарадника, а у 9 болница није било ниједног приговора ове врсте (графикон 6).

Број поднетих приговора пацијената на поступак здравствених радника у болницама у Београду, изузев КБЦ и КЦС у периоду 1.7.-31.12.2011. године

Графикон 6.

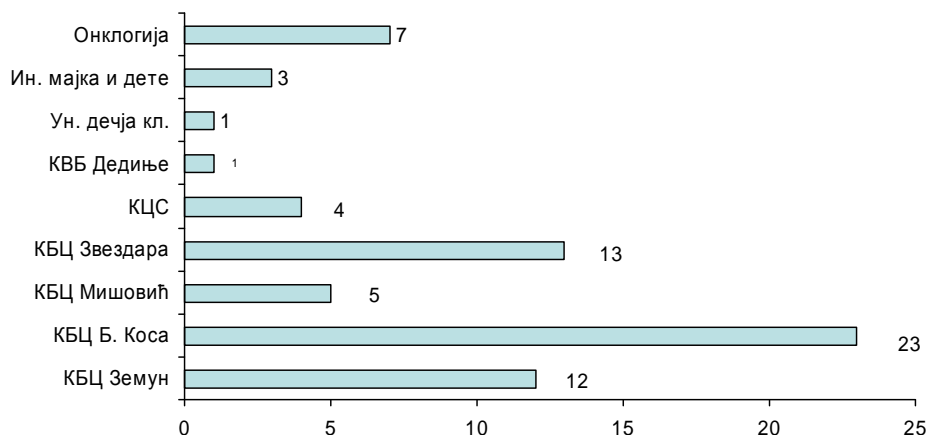


На начин наплаћивања здравствених услуга поднета су 4 приговора у 3 болнице и то 2 у КБЦ „Др Д. Мишовић“ и по 1 у КБЦ „Звездара“ и КБЦ „Земун“.

Највише приговора поднето је на организацију здравствене службе, 69 у 9 болница. Пацијенти су се највише жалили на организацију здравствене службе у клиничко-болничким центрима (графикон 7).

Број поднетих приговора пацијената на организацију здравствене службе у болницама у Београду у периоду 1.7.-31.12.2011. године

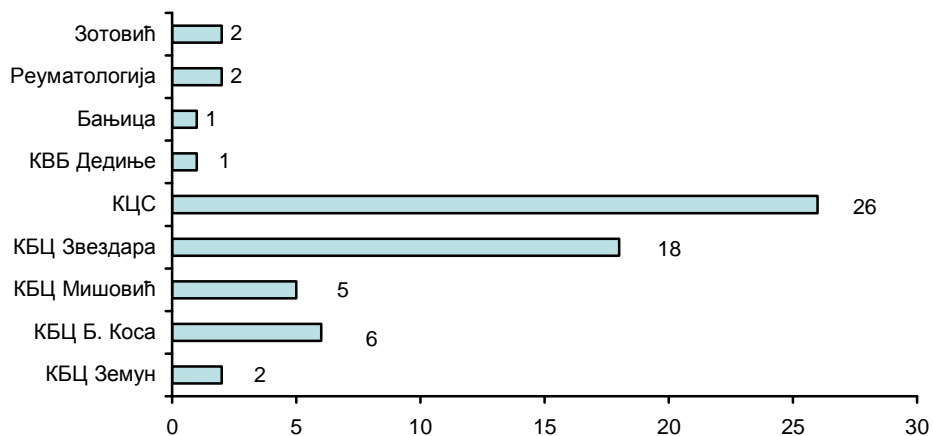
Графикон 7.



У 9 болница било је 63 приговора на време чекања на здравствене услуге. Пацијенти су се највише жалили на време чекања здравствених услуга у Клиничком центру Србије (графикон 8).

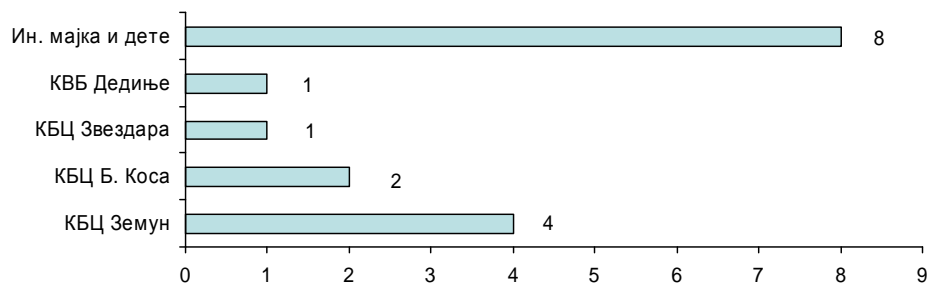
Број поднетих приговора пацијената на време чекања здравствених услуга у болницама у Београду у периоду 1.7.-31.12.2011. године

Графикон 8.



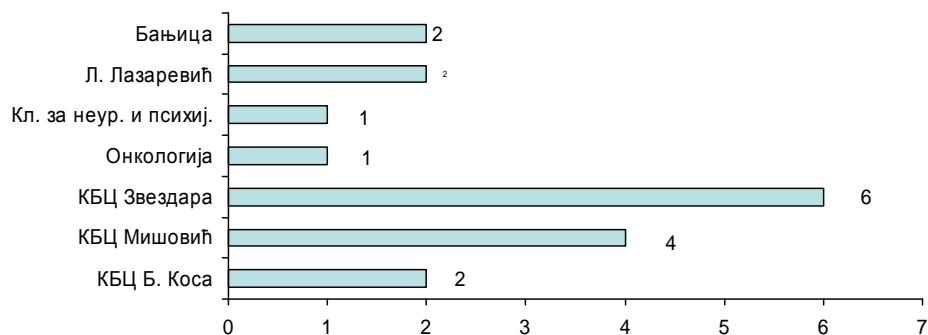
На рефундацију новчаних средстава пацијенти су поднели 16 приговора у 5 болница, а највише у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије (графикон 9).

Број поднетих приговора пацијената на рефундацију новчаних средстава у болницама у Београду у периоду 1.7.-31.12.2011. године
Графикон 9.



На права пацијента, поднето је 18 приговора у 7 болница, а највише у КБЦ „Звездара“ (графикон 10).

Број поднетих приговора пацијената на нарушавање права пацијената у болницама у Београду у периоду 1.7.-31.12.2011. године
Графикон 10.



Анализирајући врсту поднетих приговора, уочавају се велике разлике између болница. Тако је у Клиничком центру Србије око 75% свих приговора било на време чекања на здравствену услугу. У КБЦ „Бежанијска коса“ највише приговора је било на организацију здравствене службе (59%), а у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ на поступак здравствених радника и сарадника (34%). У КБЦ „Земун“ највише приговора пацијената сврстано је у групу „осталих приговора“ (53%), а затим следе приговори на организацију здравствене службе (19%). У КБЦ „Звездара“ пацијенти су се најчешће жалили на време чекања на здравствене услуге (32%).

У Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије пацијенти су се највише жалили на рефундацију новчаних средстава (44%), у Институту за онкологију и радиологију Србије на организацију здравствене службе (64%), а у Специјалној болници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ на квалитет здравствених услуга (50%). У осталим болницама у Београду пацијенти су ретко подносили приговоре заштитнику пацијентових права.