

ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА РАДОМ СПЕЦИЈАЛИСТИЧКЕ СЛУЖБЕ У БОЛНИЦАМА У БЕОГРАДУ У 2014. ГОДИНИ

Испитивање задовољства корисника радом специјалистичке службе у стационарним установама обављено је 05.12.2014. 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 2010. до 2013. 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.

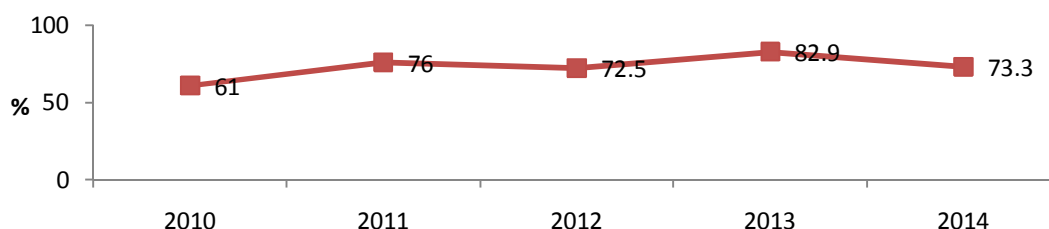
База података креирана је у компјутерском програму SPSS, верзија 15.0 (Statistical Package for Social Sciences), који је коришћен и за статистичку обраду података.

Резултати

На дан испитивања задовољства корисника радом специјалистичке службе, било је 2.452 пацијента (за 362 или 17,3% више у односу на претходну годину) који су посетили специјалисту интерне медицине у 13 болница у Београду, Подељено је укупно 1.868 упитника, јер су остали пацијенти одбили да учествују у анкети. Попуњених (враћених) упитника је било 1.369, што је за 6 или 0,4% мање у односу на претходну годину. Стопа одговора (у односу на број подељених упитника) је

била 73,3% и мања је у односу на претходну годину када је износила 82,9% (графикон 1). У наведене резултате нису урачунати упитници који су подељени у Војномедицинској академији (ВМА), из разлога што нису доставили податке о броју подељених упитника, већ само укупан број попуњених упитника.

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



Највише анкетираних пацијената било је у Војномедицинској академији, 825 (37,6% од укупног броја), што је знатно више у односу на претходну годину, а затим у Клиничком центру Србије 306 (13,9%), што је скоро једнако претходној години. Знатно више анкетираних пацијената, у односу на претходну годину, било је у КБЦ „Бежанијска коса“ и Специјалној болници Младеновац, док је у КБЦ „Звездара“, Специјалној болници за ендемску нефропатију и Институту за рехабилитацију било значајно мање анкетираних пацијената (табела 1). Убедљиво највећи број попуњених упитника у Војномедицинској академији вероватно говори о разлици у методологији прикупљања података, односно, анкета је у ВМА највероватније спроведена током више радних дана, док је у осталим установама спроведена само током једног дана како је и предвиђено методологијом спровођења анкете. Без обзира на могућу разлику у прикупљању података у овом поглављу биће обрађени и резултати анкета из ВМА, тако да је анализом обухваћено 2.194 попуњена упитника.

Табела 1. Дистрибуција испитаника према здравственој установи

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2010		2011		2012		2013		2014	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
КЦС	204	18	337	28.1	278	19.8	303	15.1	306	13.9
КБЦ „Др Д. Мишовић“	67	5.9	76	6.3	135	9.6	115	5.7	120	5.5
КБЦ „Звездара“	198	17.5	241	20.3	275	19.6	242	12.1	182	8.3
КБЦ „Земун“	127	11.2	166	13.8	215	15.3	203	10.1	216	9.8
КБЦ „Бежанијска коса“	102	9.0	35	2.9	154	11.0	78	3.9	148	6.7
Институт за КВБ „Дедиње“	12	1.1	17	1.4	7	0.5	13	0.6	16	0.7
Институт за онк. и рад.	31	2.7	31	2.6	31	2.2	60	3.0	65	3.0
Институт за реуматологију	199	17.6	97	8.1	133	9.5	131	6.5	119	5.4
Специјална бол. „Свети Сава“	14	1.2	40	3.3	34	2.4	35	1.7	29	1.3
Спец. болница Младеновац	66	5.8	82	6.8	35	2.5	63	3.1	88	4.0
Институт за рехабилитацију	58	5.1	20	1.7	12	0.9	35	1.7	13	0.6
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	10	0.9	10	0.8	12	0.9	7	0.3	7	0.3
Спец. бол. за енд. нефропатију	43	3.8	45	3.8	85	6.0	90	4.5	60	2.7
Војномедицинска академија							626	31.3	825	37.6
УКУПНО	1131	100	1197	100	1406	100	2001	100.0	2194	100

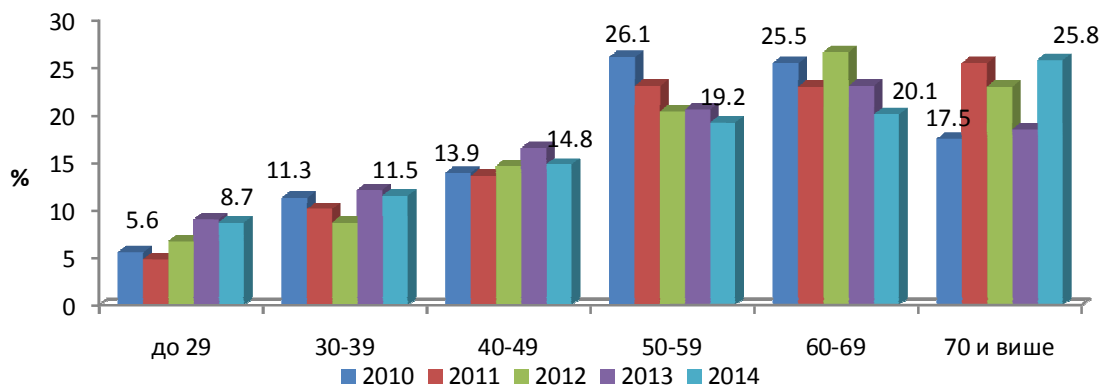
Добијени резултати су показали да су и ове године, пацијенти женског пола били више заступљени (56,1%) у односу на мушки пол. Највеће учешће жена је у Институту за рехабилитацију (84,6%), Институту за реуматологију (83,2%) и Институту за онкологију и радиологију Србије (83,1%), док је највеће учешће мушкараца у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (100%), Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (73,3%) и Војномедицинској академији (57,1%). Установљена је статистички значајна разлика у односу на пол испитаника између различитих болница ($\chi^2=152.827$, $DF=13$, $p=0.000$).

Табела 2. Дистрибуција испитаника према полу по здравственим установама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Мушки		Женски		Укупно	
	N	%	N	%	N	%
КЦС	110	37.2	186	62.8	296	100
КБЦ „Др Д. Мишовић“	48	43.2	63	56.8	111	100
КБЦ „Звездара“	78	43.8	100	56.2	178	100
КБЦ „Земун“	80	38.8	126	61.2	206	100
КБЦ „Бежанијска коса“	40	27.4	106	72.6	146	100
Институт за КВБ „Дедиње“	11	73.3	4	26.7	15	100
Институт за онк. и рад.	11	16.9	54	83.1	65	100
Институт за реуматологију	20	16.8	99	83.2	119	100
Специјална бол. „Свети Сава“	12	42.9	16	57.1	28	100
Спец. болница Младеновац	34	42.5	46	57.5	80	100
Институт за рехабилитацију	2	15.4	11	84.6	13	100
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	7	100	0	0	7	100
Спец. бол. за енд. нефропатију	22	39.3	34	60.7	56	100
Војномедицинска академија	449	57.1	338	42.9	787	100
УКУПНО	924	43.9	1183	56.1	2107	100

Старост анкетираних пацијената се кретала у распону од 15 до 93 године. а просечна старост била је $53,83 \pm 16,564$ година и једнака је просечној старости у претходној години. Преко 65% испитаника било је старије од 50 година (графикон 2.).

Графикон 2. Структура испитаника према добним групама

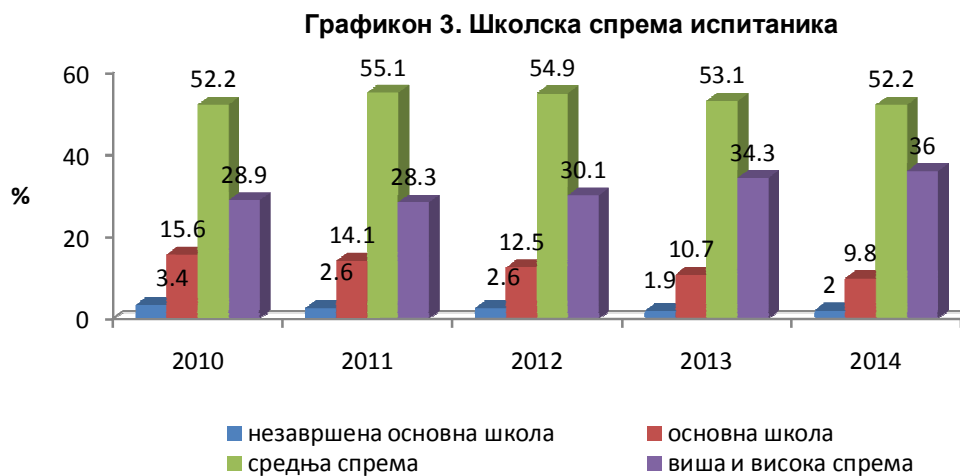


Просечна старост пацијената се значајно разликовала између установа ($F=8,162$, $DF=13$, $p=0,000$). Тако су најмлађи пацијенти прегледани у Клиничком центру Србије (50 година), Војномедицинској академији (50,8 година) и КБЦ „Др Д. Мишовић“ (51,6 година), док су најстарији пацијенти прегледани у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (60,7 година), Институту за онкологију и радиологију Србије (60,6 година) и Специјалној болници за ендемску нефропатију (60,2 године) (табела 3).

Табела 3. Просечна старост по установама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	Просечна старост	SD
КЦС	299	50.04	16.077
КБЦ „Мишовић“	119	51.63	16.145
КБЦ „Звездара“	178	55.42	17.408
КБЦ „Земун“	202	58.89	15.993
КБЦ „Б. коса“	140	54.88	15.656
Институт „Дедиње“	15	59.20	18.222
Инс. за онкологију	65	60.55	12.519
Инс. за реуматологију	119	58.48	12.919
Спец. бол. „Свети Сава“	28	55.61	18.103
Спец. бол. Младеновац	84	59.14	14.526
Инс. за рехабилитацију	13	56.62	14.477
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	7	60.71	6.291
Спец. бол. за ендемску нефропатију	55	60.16	13.653
Војномедицинска академија	686	50.84	17.210
УКУПНО	2010	53.83	16.564

Ако се осврнемо на стручну спрему испитаника, примећује се да је више од половине испитаника (52,2%) имало средњу стручну спрему, 36% вишу и високу, док је 9,8% било са завршеном основном школом, а 2% са незавршеном основном школом. У односу на претходне године приметан је пораст броја испитаника са вишом и високом школском спремом, на рачун смањења свих осталих (графикон 3.).



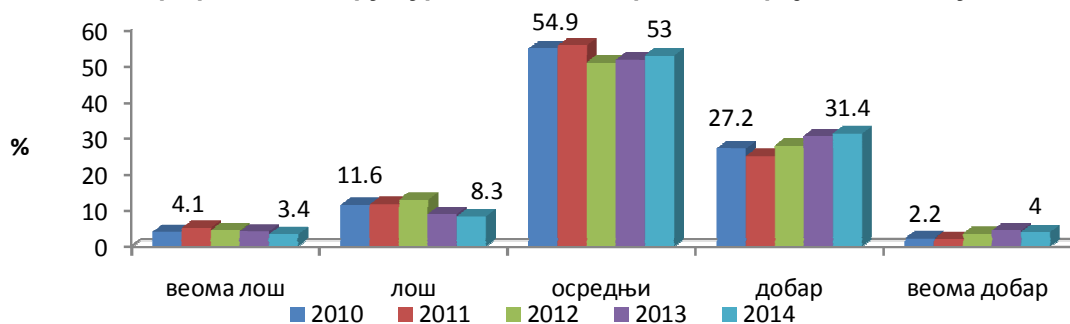
Гледајући школску спрему по установама, приметно је да постоје велике разлике између установа. Тако је највећи проценат анкетираних са завршеном вишом или високом школом у Институту за онкологију и радиологију Србије (50,8%) и Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (46,4%), док је најмањи проценат у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (0) и Институту за рехабилитацију (7,7%). (табела 4). Највећи проценат анкетираних за завршеном средњом школом је био у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (71,4) и Институту за реуматологију (57,8). Установљена је статистички високо значајна разлика у школској спреми испитаника између различитих установа ($N=112,581$, $DF=13$, $p=0,000$).

Табела 4. Школска спрема испитаника по установама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Незавршена		Основна		Средња		Виша и висока		Укупно N
	N	%	N	%	N	%	N	%	
КЦС	1	0.3	27	9.0	150	49.8	123	40.9	301
КБЦ „Мишовић“	2	1.7	12	10.3	63	53.8	40	34.2	117
КБЦ „Звездара“	6	3.3	20	11.0	102	56.0	54	29.7	182
КБЦ „Земун“	4	2.0	23	11.2	112	54.6	66	32.2	205
КБЦ „Б. коса“	2	1.4	17	11.6	75	51.0	53	36.1	147
Институт „Дедиње“	1	6.3	4	25.0	8	50.0	3	18.8	16
Инс. за онкологију	2	3.1	7	10.8	23	35.4	33	50.8	65
Инс. за реуматологију	1	0.9	13	11.2	67	57.8	35	30.2	116
Спец. бол. „Свети Сава“	1	3.6	2	7.1	12	42.9	13	46.4	28
Спец. бол. Младеновац	9	10.6	23	27.1	40	47.1	13	15.3	85
Инс. за рехабилитацију	0	0	5	38.5	7	53.8	1	7.7	13
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	0	0	2	28.6	5	71.4	0	0	7
Спец. бол. за енд. нефропатију	6	10.2	15	25.4	28	47.5	10	16.9	59
Војномедицинска академија	8	1.0	40	5.0	421	53.1	324	40.9	793
УКУПНО	43	2.0	210	9.8	1113	52.2	768	36.0	2134

Од укупног броја, само 11,7% испитаника је материјални положај свога домаћинства оценило као лош (3,4% веома лош и 8,3% лош), више од половине испитаника (53%) сматра материјално стање свога домаћинства осредњим, а 35,4% добрим (31,4% добрим и 4% 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“, где је чак 41,3% оценило своје материјално стање као добро и веома добро, док се на другом месту налази Клинички центар Србије са 39,1%, а на трећем Војномедицинска академија са 38,4%. Испитаника са лошим материјалним стањем (веома лоше и лоше) је највише било у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (28,6%), док је на другом месту био Институт за реуматологију (19,9%), а на трећем Специјална болница за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (17,9%). (табела 5.)

Табела 5. Материјално стање по установама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Веома добро		Укупно N
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
КЦС	14	4.6	28	9.3	142	47.0	108	35.8	10	3.3	302
КБЦ „Мишовић“	1	0.9	18	15.5	49	42.2	36	31.0	12	10.3	116
КБЦ „Звездара“	2	1.1	20	11.1	96	53.3	56	31.1	6	3.3	180
КБЦ „Земун“	8	3.8	21	10.0	124	58.8	52	24.6	6	2.8	211
КБЦ „Б. коса“	5	3.4	12	8.1	76	51.4	48	32.4	7	4.7	148
Институт „Дедиње“	1	6.3	1	6.3	12	75.0	2	12.5	0	0	16
Инс. за онкологију	2	3.1	5	7.8	33	51.6	23	35.9	1	1.6	64
Инс. за реуматологију	6	5.2	17	14.7	64	55.2	27	23.3	2	1.7	116
Спец. бол. „Свети Сава“	1	3.6	4	14.3	13	46.4	10	35.7	0	0	28
Спец. бол. Младеновац	6	7.1	9	10.6	45	52.9	24	28.2	1	1.2	85
Инс. за рехабилитацију	0	0	2	15.4	7	53.8	4	30.8	0	0	13
Спец. бол. за рех. и о. протет.	1	14.3	1	14.3	5	71.4	0	0	0	0	7
Спец. бол. за ен.нефропатију	2	3.4	7	12.1	33	56.9	16	27.6	0	0	58
ВМА	23	2.9	32	4.1	431	54.6	263	33.3	40	5.1	789
УКУПНО	81	3.4	173	8.3	1130	53.0	669	31.4	85	4.0	2133

У КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ било је најмање испитаних који су своје материјално стање оценили као осредње (42,2%), а највише их је било у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (75%). Установљена је статистички високо значајна разлика у материјалном положају испитаника између различитих болница (N=39,435, DF=13, p=0,000).

Анкетирани пацијенти су у последњих 12 месеци просечно 3,6 пута посетили специјалисту у овој служби. Од 2001 пацијента који су одговорили на ово питање, највећи број је посетио специјалисту два пута (26%), затим једном (19,8%) и 3 пута (14,6%). Од 4 до 6 посета имало је 20,6% анкетираних, а преко 6 посета имало је 10,1% испитаника. На питање о броју посета специјалисти у последњих 12 месеци у овој специјалистичкој служби није одговорило 8,8% испитаника (193 пацијента). Око 8,2% односно 164 пацијента ниједном није посетило специјалисту у овој служби. Ови резултати веома су слични резултатима из претходне године, када је просечан број посета износио 3,3 пута.

На питање о броју посета другој специјалистичкој служби у последњих 12 месеци није одговорило 32,8% испитаника. Од 1474 пацијента који су одговорили на ово питање, већина је имала 2 посете (15,1%), 1 посету (12,8%) или 3 посете

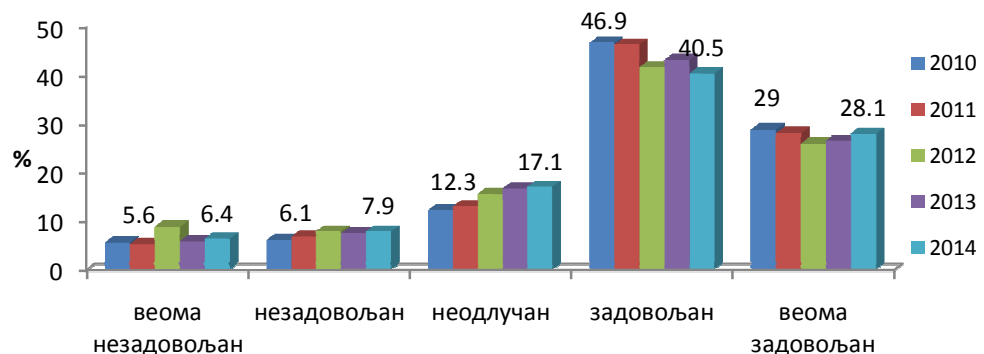
(10,7%). Од 4 до 6 посета је имало 17% пацијената, а преко 6 посета 10,5%, с тим да и овај податак треба узети са резервом, јер се 1,7% испитаника изјаснило да је специјалисту посетило између 15 и 30 пута у последњих 12 месеци, што је мало вероватно. Приликом изјашњавања, 504 пацијента (34,2%) су навели да нису ниједном посетили специјалисту у другој служби. У просеку су анкетирани пацијенти посетили 2,8 пута специјалисту у другој служби у последњих 12 месеци.

На питање о броју посета приватном лекару специјалисти у последњих 12 месеци није одговорило 540 испитаника (24,6%). Од 1654 пацијента који су одговорили на ово питање, 58,3% су навели да нису посећивали приватног лекара специјалисту. Једну посету приватном лекару специјалисти имало је 14,3% анкетираних, две 10,6%, а 3 посете 6,7%. У просеку је остварена 1,3 посете 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 (68,6%), незадовољно је само 14,3% испитаника, а још 17,1% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни. Добијени резултати показују незнатно мање задовољство овом могућношћу у односу на претходну годину, а и гледано у односу на период од 2010. године, не показује велике осцилације (графикон 5.).

Графикон 5. Задовољство испитаника могућношћу телефонског заказивања посете



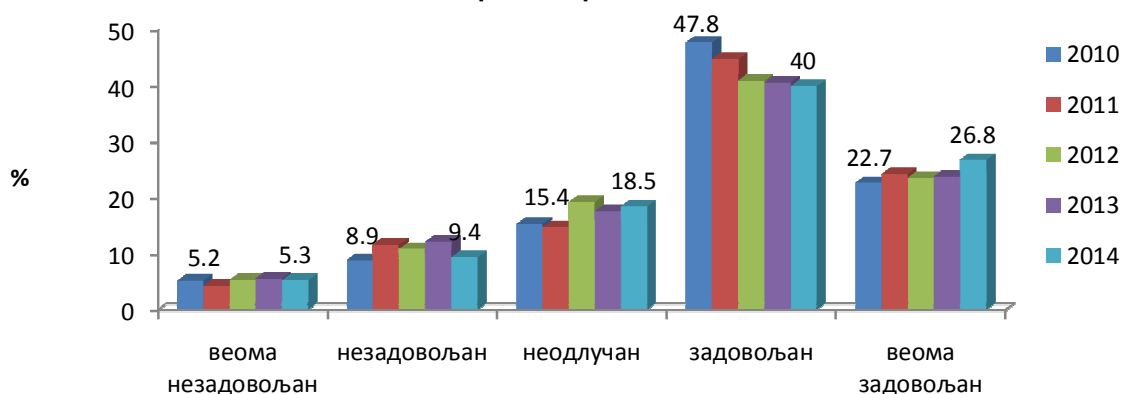
Могућношћу телефонског заказивања посете специјалистичкој служби су, као и прошле године, најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (просечна оцена 5). На другом месту се налази Институт за рехабилитацију (4,58), а на трећем Специјална болница за ендемску нефропатију (4,33). Најмање задовољни са овом карактеристиком заказивања прегледа су били испитаници у Клиничком центру Србије (3,29), у КБЦ „Бежанијска коса“ (3,33) и Институту за онкологију и радиологију Србије (3,53) (табела 6.) Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника могућношћу телефонског заказивања посете између различитих болница ($N=116,33$, $DF=13$, $p=0,000$).

Табела 6. Задовољство могућношћу телефонског заказивања посете – просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	267	3.22	1.307	280	3.29	1.325
КБЦ „Мишовић“	115	3.37	0.766	114	3.84	1.027
КБЦ „Звездара“	219	3.90	1.025	167	3.80	1.073
КБЦ „Земун“	178	3.75	1.134	197	3.63	1.152
КБЦ „Б. коса“	68	3.49	1.333	139	3.33	1.337
Институт „Дедиње“	12	4.33	0.651	14	4.07	0.730
Инс. за онкологију	53	3.92	0.851	58	3.53	1.030
Инс. за реуматологију	118	3.58	1.096	111	3.71	1.115
Спец. бол. „Свети Сава“	29	3.93	1.033	27	4.07	1.107
Спец. бол. Младеновац	63	4.17	0.908	79	3.91	1.273
Инс. за рехабилитацију	33	3.88	1.269	12	4.58	0.669
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	7	4.57	0.535	7	5.00	0
Спец. бол. за енд. нефропатију	85	4.26	0.758	54	4.33	0.869
Војномедицинска академија	587	3.97	0.996	796	3.94	0.985
УКУПНО	1834	3.77	1.100	2055	3.76	1.135

Већина испитаника (66,8%) 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



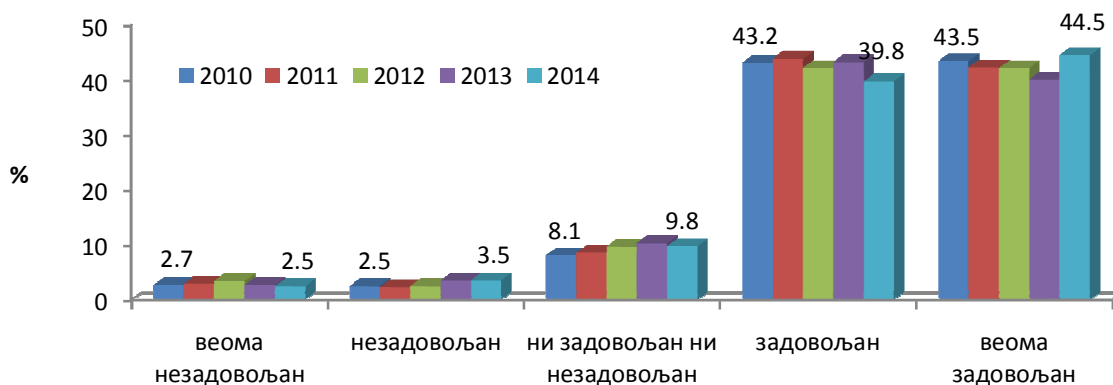
Временом чекања од момента заказивања до термина прегледа су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (5), Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (4,46) и Институту за рехабилитацију (4,23), а најмање задовољни у КБЦ „Земун“ (3,42), Клиничком центру Србије (3,49) и Институту за онкологију и радиологију Србије (3,53). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника временом чекања од момента заказивања до термина прегледа између различитих болница ($H=66,252$, $DF=13$, $p=0,000$). (табела 7.)

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	276	3.46	1.170	282	3.49	1.263
КБЦ „Мишовић“	115	3.43	0.726	119	3.92	0.835
КБЦ „Звездара“	219	3.86	1.042	168	3.89	0.935
КБЦ „Земун“	183	3.55	1.170	188	3.42	1.258
КБЦ „Б. коса“	72	3.25	1.196	143	3.63	1.214
Институт „Дедиње“	11	4.09	0.944	14	4.07	0.616
Инс. за онкологију	54	3.98	0.812	58	3.53	1.047
Инс. за реуматологију	124	3.39	1.174	111	3.76	1.185
Спец. бол. „Свети Сава“	31	3.97	0.948	28	4.46	0.508
Спец. бол. Младеновац	62	4.06	1.084	75	3.81	1.227
Инс. за рехабилитацију	34	3.65	1.125	13	4.23	0.832
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	7	4.86	0.378	7	5.00	0
Спец. бол. за енд. нефропатију	87	4.05	0.888	49	4.16	0.874
Војномедицинска академија	604	3.68	1.204	800	3.79	1.049
УКУПНО	1879	3.65	1.134	2055	3.74	1.111

Љубазношћу и професионалношћу особља које врши заказивање прегледа није задовољно само 6% испитаника, што је незнатно мање у односу на претходну годину (графикон 7.).

Графикон 7. Задовољство испитаника љубазношћу особља које врши заказивање



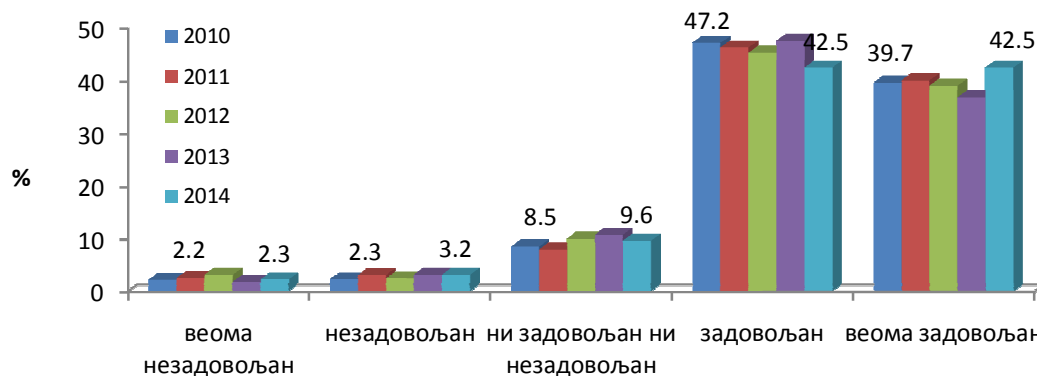
Љубазношћу особља које врши заказивање прегледа су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (просечна оцена 5), Специјалниј болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (4,73) и Институту за рехабилитацију (4,54), а најмање задовољни у КЦС-у (3,92), КБЦ-у „Земун“ (4,06) и Институту за онкологију и радиологију Србије (4,1). (табела 8.) Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника љубазношћу особља које врши заказивање између различитих болница ($H=59,922$, $DF=13$, $p=0,000$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	273	3.95	1.056	286	3.92	1.091
КБЦ „Мишовић“	115	3.76	0.744	118	4.18	0.833
КБЦ „Звездара“	225	4.26	0.894	177	4.29	0.894
КБЦ „Земун“	190	4.03	0.997	196	4.06	0.988
КБЦ „Б. коса“	69	4.07	0.990	141	4.14	1.025
Институт „Дедиње“	12	4.58	0.515	15	4.53	0.640
Инс. за онкологију	54	4.44	0.744	60	4.10	0.951
Инс. за реуматологију	129	4.12	0.875	116	4.26	0.803
Спец. бол. „Свети Сава“	33	4.45	0.794	26	4.73	0.452
Спец. бол. Младеновац	62	4.40	0.757	77	4.14	1.144
Инс. за рехабилитацију	34	4.00	1.326	13	4.54	0.660
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	7	4.86	0.378	7	5.00	0
Спец. бол. за енд. нефропатију	87	4.49	0.697	52	4.46	0.727
Војномедицинска академија	597	4.19	0.901	809	4.29	0.852
УКУПНО	1887	4.15	0.931	2093	4.20	0.930

Добијањем инструкција о датуму, времену и месту прегледа није задовољно само 5,5% испитаника, што је за 0,5% више у односу на проценат незадовољних у претходној години (графикон 8.). Процент оних који су задовољни добијеним инструкцијама (85%) је такође скоро идентичан као и претходне године (84,4%), док је број пацијената који се изјашњавају да нису ни задовољни ни незадовољни нешто мањи него у 2013. години.

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), Институту за рехабилитацију (4,69), Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,54) и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,53), а најмање задовољни у КЦС (3,98), КБЦ „Земун“ (4,04), КБЦ „Бежанијска коса“ (4,08) и Специјалној болници за интерне болести Младеновац (4,09). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника

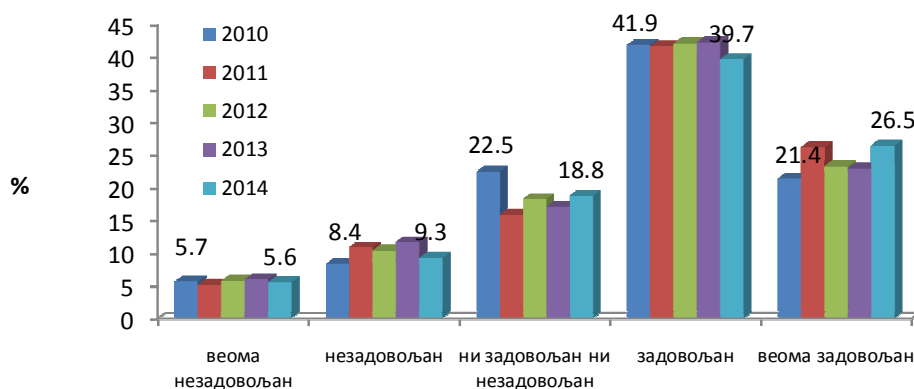
добијеним инструкцијама о датуму и месту прегледа између различитих болница (N=47,539, DF=13, p=0,000). (табела 9.)

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	275	4.00	0.946	277	3.98	1.073
КБЦ „Мишовић“	115	3.74	0.762	117	4.22	0.8
КБЦ „Звездара“	221	4.24	0.831	172	4.30	0.788
КБЦ „Земун“	181	4.11	0.9	190	4.04	0.996
КБЦ „Б. коса“	66	4.14	0.721	138	4.08	0.982
Институт „Дедиње“	12	4.50	0.674	15	4.53	0.64
Инс. за онкологију	55	4.31	0.635	59	4.14	0.84
Инс. за реуматологију	121	4.05	0.794	115	4.24	0.79
Спец. бол. „Свети Сава“	33	4.33	0.777	27	4.48	0.58
Спец. бол. Младеновац	62	4.50	0.763	76	4.09	1.133
Инс. за рехабилитацију	34	4.21	0.978	13	4.69	0.48
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	7	5.00	0	7	5.00	0
Спец. бол. за енд. нефропатију	87	4.40	0.69	50	4.54	0.706
Војномедицинска академија	596	4.17	0.876	800	4.26	0.839
УКУПНО	1865	4.14	0.86	2056	4.20	0.903

Дужином чекања на преглед у чекаоници специјалистичке службе незадовољно је 14,9% пацијената, 18,8% се изјаснило да нису ни задовољни, ни незадовољни, а задовољно је 66,2% испитаника (графикон 9.). У односу на претходну годину, број пацијената који су незадовољни дужином чекања је нешто мањи, док је број пацијената који су задовољни нешто већи, као и број пацијената који се изјашњавају да нису ни задовољни ни незадовољни.

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 4,86), Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (4,52) и Институту за рехабилитацију (4,15), а најмање задовољни у Институту за онкологију и радиологију Србије (3,19), КБЦ „Земун“ (3,37) и КЦС (3,39). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника

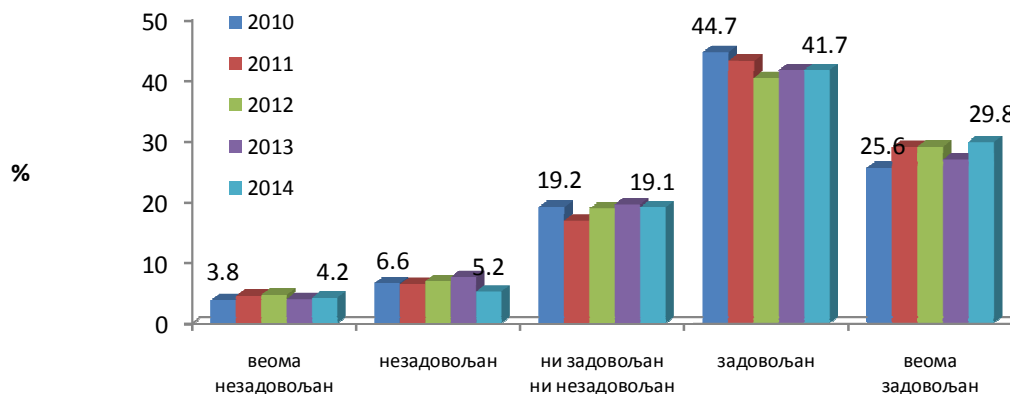
дужином чекања на преглед у чекаоници између различитих болница (N=91,046, DF=13, p=0.000). (табела 10.)

Табела 10. Задовољство дужином чекања у чекаоници- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	273	3.41	1.157	279	3.39	1.255
КБЦ „Мишовић“	115	3.70	0.621	114	4.06	0.823
КБЦ „Звездара“	219	3.86	1.049	167	3.87	1.021
КБЦ „Земун“	178	3.52	1.141	188	3.37	1.312
КБЦ „Б. коса“	69	3.22	1.235	142	3.61	1.172
Институт „Дедиње“	11	3.64	1.027	14	3.93	0.73
Инс. за онкологију	57	3.58	1.051	57	3.19	1.274
Инс. за реуматологију	125	3.84	0.962	114	3.75	0.955
Спец. бол. „Свети Сава“	31	4.06	0.929	27	4.52	0.58
Спец. бол. Младеновац	62	4.27	0.813	73	3.68	1.2
Инс. за рехабилитацију	32	3.91	1.088	13	4.15	0.801
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	7	4.71	0.488	7	4.86	0.378
Спец. бол. за енд. нефропатију	87	4.01	0.828	50	4.04	0.989
Војномедицинска академија	599	3.55	1.26	788	3.83	1.035
УКУПНО	1865	3.65	1.131	2033	3.72	1.120

Добијањем објашњења због евентуалног кашњења термина заказаног прегледа задовољно је 71,5% испитаника, а још 19,1% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни (графикон 10). У односу на претходну годину, повећан је број задовољних овим аспектом задовољства корисника.

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 4,86), Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (4,5) и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,17), а најмање задовољни у КБЦ-у „Земун“ (3,59), Институту за онкологију и радиологију Србије (3,59) и КЦС-у (3,64). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника добијањем

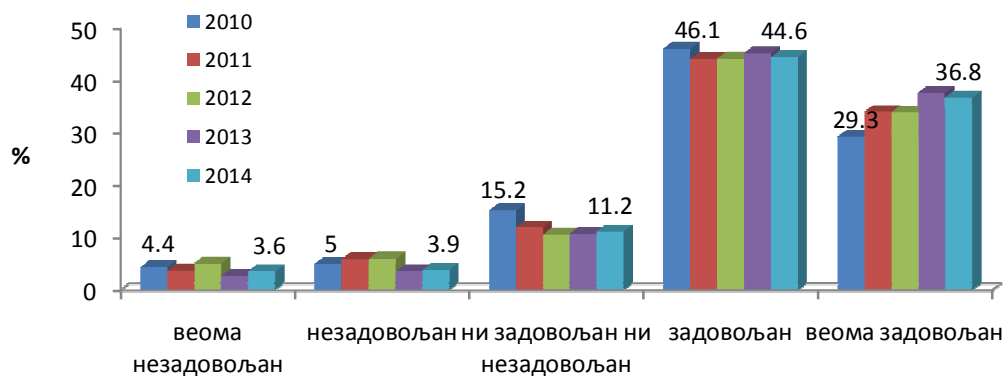
објашњења због евентуалног кашњења термина заказаног прегледа између различитих болница (N=67,124, DF=13, p=0,000). (табела 11.)

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	256	3.43	1.132	264	3.64	1.203
КБЦ „Мишовић“	115	3.49	0.742	112	4.11	0.740
КБЦ „Звездара“	211	3.94	1.008	156	4.05	0.9
КБЦ „Земун“	169	3.71	1.071	173	3.59	1.110
КБЦ „Б. коса“	60	3.57	0.981	128	3.66	1.111
Институт „Дедиње“	9	4.00	0.707	12	4.17	0.835
Инс. за онкологију	50	3.80	0.756	49	3.59	1.135
Инс. за реуматологију	113	3.71	1.099	102	3.74	1.125
Спец. бол. „Свети Сава“	27	4.00	0.961	24	4.50	0.659
Спец. бол. Младеновац	62	4.40	0.896	71	3.83	1.195
Инс. за рехабилитацију	32	4.00	0.984	13	4.15	0.801
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	7	5.00	0	7	4.86	0.378
Спец. бол. за енд. нефропатију	81	4.16	0.843	50	4.14	0.948
Војномедицинска академија	457	3.92	1.062	706	3.98	0.923
УКУПНО	1649	3.80	1.046	1867	3.88	1.030

Чекаоницама у специјалистичкој служби, њиховом чистоћом и подобношћу, није задовољно 7,5% испитаника што је за око 1,2% више него прошле године, а још 11,2% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни. Незнатно је смањен број пацијената који су задовољни и веома задовољни простором и подобношћу чекаоница у односу на прошлу годину (графикон 11).

Графикон 11. Задовољство испитаника чекаоницама у специјалистичкој служби



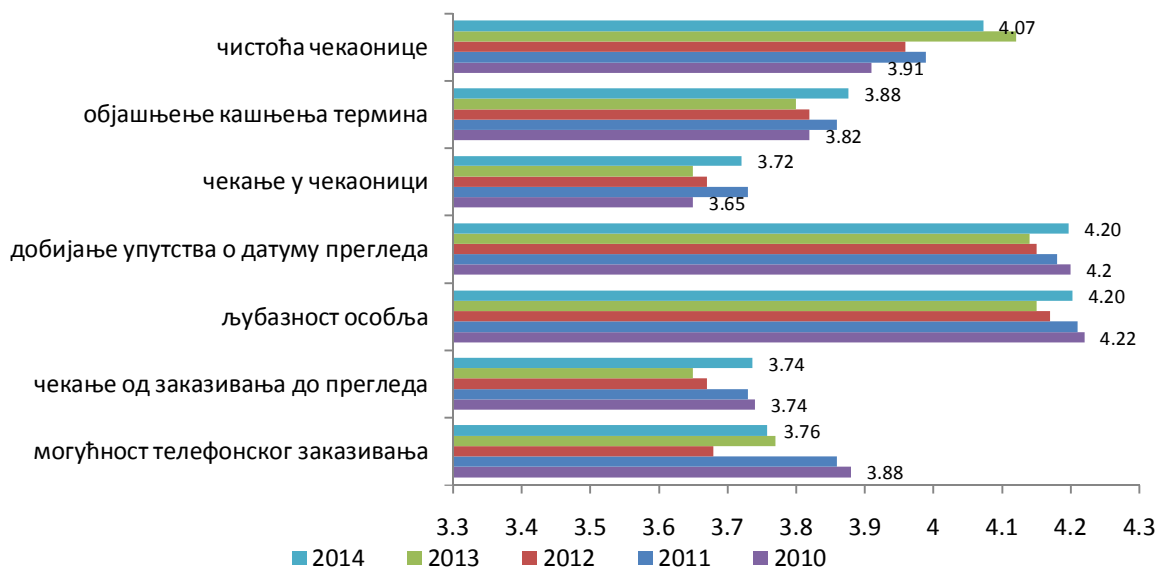
Чекаоницама у специјалистичкој служби су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (просечна оцена 5), Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (4,5) и КБЦ-у „Др Драгиша Мишовић“ (4,35), а најмање задовољни у КБЦ „Земун“ (3,63), Институту за онкологију и радиологију Србије (3,69) и КЦС (3,73). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника чекаоницама у специјалистичкој служби између различитих болница (N=136,56, DF=13, p=0,000). (табела 12.)

Табела 12. Задовољство чекаоницама у специјалистичкој служби- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	279	3.87	1	290	3.73	1.108
КБЦ „Мишовић“	113	4.13	0.713	118	4.35	0.755
КБЦ „Звездара“	225	4.17	0.972	175	4.01	1.014
КБЦ „Земун“	179	3.93	0.887	189	3.63	1.082
КБЦ „Б. коса“	69	4.32	0.899	141	4.27	0.877
Институт „Дедиње“	11	4.18	0.982	15	4.33	0.724
Инс. за онкологију	56	3.75	1.014	58	3.69	1.030
Инс. за реуматологију	128	4.31	0.649	117	4.28	0.585
Спец. бол. „Свети Сава“	32	4.19	0.931	28	4.50	0.793
Спец. бол. Младеновац	62	4.42	0.691	80	4.03	1.102
Инс. за рехабилитацију	34	4.24	0.855	13	4.23	1.092
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	7	4.86	0.378	7	5.00	0
Спец. бол. за енд. нефропатију	86	4.40	0.724	50	4.20	0.833
Војномедицинска академија	547	4.15	0.974	796	4.20	0.904
УКУПНО	1828	4.12	0.925	2077	4.07	0.975

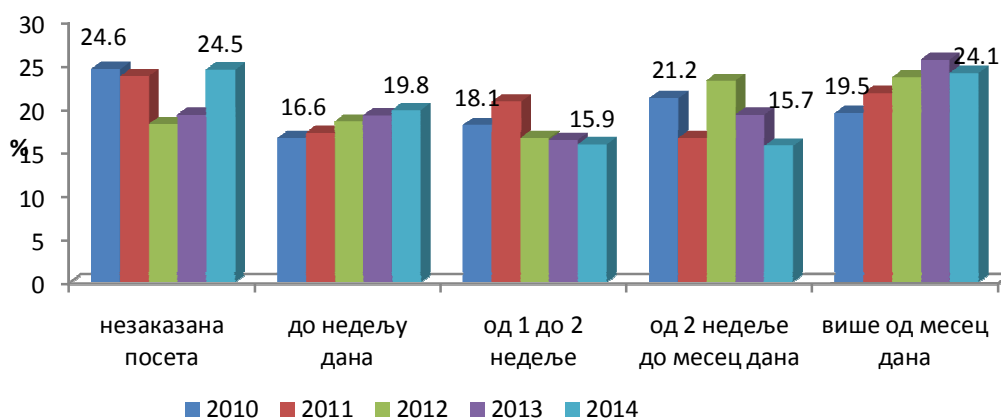
Аспекти здравствене заштите који се односе на заказивање и чекање на специјалистички преглед могу се исказати и просечном оценом на скали од 1 до 5 (1 = веома незадовољан, 5 = веома задовољан). На графикону 12. види се да су пацијенти највећом оценом оценили љубазност особља које врши заказивање (4,2) и добијање упутства о датуму, времену и месту прегледа (4,2), а најмањом оценом чекање на преглед у чекаоници (3,72) и чекање од момента заказивања до прегледа (3,74). 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)



Истог дана када су се јавили лекару, без заказивања, примљено је 24,5% пацијената који су прегледани у специјалистичкој служби интерне медицине, што је више у односу на претходну годину. Незнатно је повећан проценат пацијената који су на заказани преглед чекали до 7 дана (19,8%). Од дана заказивања до дана када их је лекар специјалиста примио прошло је између две недеље и месец дана за 15,7% пацијената, што је значајно мање у односу на претходну годину, а више од месец дана чекало је 24,1% пацијената, што је такође нешто мање у односу на претходну годину (Графикон 13.).

Графикон 13. Време од момента заказивања до момента посете



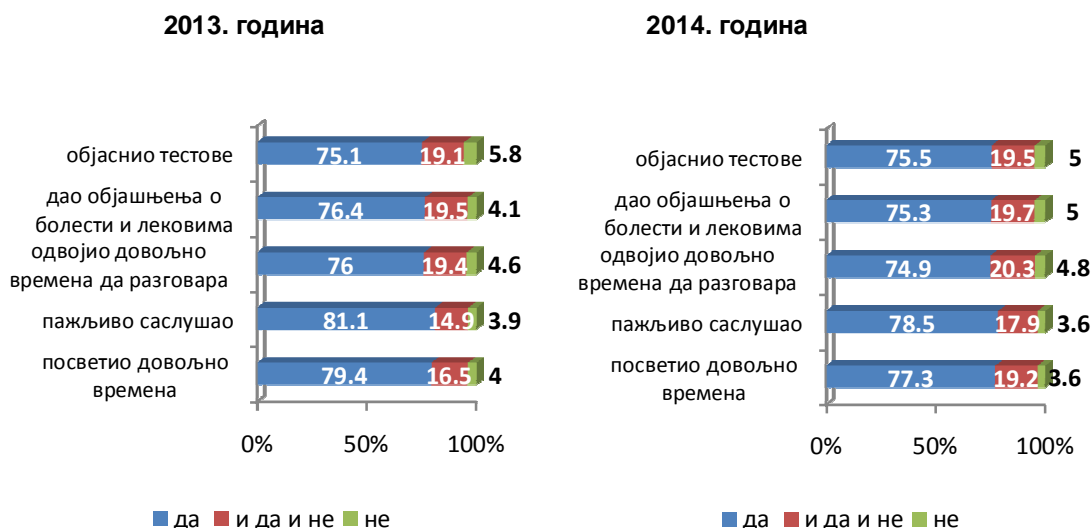
Највише прегледаних пацијената истог дана када су се јавили лекару, без заказивања, било је у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (83,3%), Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (53,8%) и КБЦ „Звездара“ (34,6%). Незаказаних посета није било у Институту за рехабилитацију, а мало их је било и у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (7%) и Институту за реуматологију (9,9%). Највише пацијената је чекало на специјалистички преглед више од месец дана у Институту за онкологију и радиологију Србије (67,3%), Институту за реуматологију (52,5%) и КБЦ „Земун“ (34,9%). У Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику није било пацијената који су чекали дуже од недељу дана на преглед, а у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ и Институту за рехабилитацију ни један пацијент није чекао дуже од две недеље (табела 13.) Установљена је статистички високо значајна разлика у времену од момента заказивања до момента посете између различитих болница ($H=136,345$, $DF=13$, $p=0,000$).

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	31,7	20,0	17,4	11,7	19,2
КБЦ „Мишовић“	7,0	10,4	21,7	37,4	23,5
КБЦ „Звездара“	34,6	12,2	17,3	14,7	21,2
КБЦ „Земун“	16,9	19,2	11,6	17,4	34,9
КБЦ „Б. коса“	27,9	25,7	14,3	7,9	24,3
Институт „Дедиње“	53,8	23,1	23,1	0	0
Инс. за онкологију	16,3	6,1	4,1	6,1	67,3
Инс. за реуматологију	9,9	14,9	13,9	8,9	52,5
Спец. бол. „Свети Сава“	17,9	17,9	7,1	53,6	3,6
Спец. бол. Младеновац	16,2	23,0	37,8	16,2	6,8
Инс. за рехабилитацију	0	30,8	69,2	0	0
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	83,3	16,7	0	0	0
Спец. бол. за енд. нефропатију	28	36	30	6	0
Војномедицинска академија	26,7	21,9	12,5	16,6	22,3
УКУПНО	24,5	19,8	15,9	15,7	24,1

Око 75% испитаника сматра да им је лекар објаснио значај тестова на које их упућује. Исти проценат сматра и да им је лекар дао јасна објашњења о болестима и лековима које им прописује, као и да је одвојио довољно времена да разговара са њима. 79% сматра да их је пажљиво саслушао, а 77% да им је посветио довољно времена током прегледа (графикон 14). Ови резултати су веома слични резултатима из претходне године.

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	2013			2014		
	Да	И да и не	Не	Да	И да и не	Не
КЦС	76.0	18.7	5.3	73.0	22.5	4.6
КБЦ „Мишовић“	71.1	28.9	0	73.9	24.4	1.7
КБЦ „Звездара“	79.7	18.0	2.3	83.7	15.1	1.2
КБЦ „Земун“	76.7	15.1	8.1	81.9	15.2	2.9
КБЦ „Б. коса“	72.7	24.2	3.0	81.0	16.8	2.2
Институт „Дедиње“	81.8	18.2	0	92.9	7.1	0
Инс. за онкологију	90.7	9.3	0	70.9	29.1	0
Инс. за реуматологију	73.5	23.9	2.7	85.8	10.4	3.8
Спец. бол. „Свети Сава“	93.5	3.2	3.2	92.0	8.0	0
Спец. бол. Младеновац	88.3	11.7	0	91.5	8.5	0
Инс. за рехабилитацију	61.8	26.5	11.8	83.3	16.7	0
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	100.0	0	0	100.0	0	0
Спец. бол. за енд. нефропатију	96.5	3.5	0	87.3	10.9	1.8
Војномедицинска академија	80.7	14.1	5.1	72.3	22.3	5.4
УКУПНО	79.4	16.5	4.0	77.3	19.2	3.6

Сви анкетирани пацијенти у 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“, Институту за онкологију, као и у Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“, Специјалној болници за интерне болести Младеновац, Институту за рехабилитацију и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику. Мање задовољни од осталих су били пацијенти у Војномедицинској академији (5,4%), у КЦС (4,6%) и Институту за реуматологију (3,8%). Установљена је статистички високо значајна разлика у мишљењу пацијената о томе да ли им је лекар посветио довољно времена током прегледа између различитих болница ($N=48,102$, $DF=13$, $p=0,000$).

Сви анкетирани пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, 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 72,5% испитаника мисле да их је лекар пажљиво саслушао, а 5,9% да није. Такође, нешто мање задовољни од осталих били су и испитаници у Клиничком центру Србије (5,5%) и Војномедицинској академији (4,8%) (табела 15.). Установљена је статистички високо значајна разлика у мишљењу пацијената о томе да ли их је лекар пажљиво саслушао током прегледа између различитих болница ($N=49,131$, $DF=13$, $p=0,000$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Да	И да и не	Не	Да	И да и не	Не
КЦС	79	15.3	5.6	76.5	18.0	5.5
КБЦ „Мишовић“	67.5	32.5	0	72.0	26.3	1.7
КБЦ „Звездара“	82.2	16	1.9	85.8	13.0	1.2
КБЦ „Земун“	80.5	14.6	4.9	80.1	16.8	3.1
КБЦ „Б. коса“	71.6	20.9	7.5	76.9	19.4	3.7
Институт „Дедиње“	100	0	0	100.0	0	0
Инс. за онкологију	88.2	11.8	0	72.5	21.6	5.9
Инс. за реуматологију	78.9	18.3	2.8	89.1	10.9	0
Спец. бол. „Свети Сава“	89.7	10.3	0	92.0	8.0	0
Спец. бол. Младеновац	90	8.3	1.7	90.9	9.1	0
Инс. за рехабилитацију	61.8	29.4	8.8	83.3	16.7	0
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	100	0	0	100.0	0	0
Спец. бол. за енд. нефропатију	97.6	2.4	0	94.1	3.9	2.0
Војномедицинска академија	82.2	12.4	5.4	74.3	21.0	4.8
УКУПНО	81.1	14.9	3.9	78.5	17.9	3.6

Као и код претходна два показатеља сви анкетирани пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику мисле да је лекар одвојио довољно времена да разговара са њима током прегледа. Такође, задовољнији од осталих су и пацијенти у Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ и Специјалној болници за интерне болести Младеновац. Најмање су задовољни пацијенти у Институту за онкологију и радиологију Србије и КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ где мање од 70% пацијената мисли да је лекар одвојио довољно времена за разговор током прегледа (табела 16.). Установљена је статистички високо значајна разлика у мишљењу пацијената о томе да ли је лекар одвојио довољно времена за разговор између различитих болница ($N=45,028$, $DF=13$, $p=0,000$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Да	И да и не	Не	Да	И да и не	Не
КЦС	70.8	23.3	5.9	73.2	19.7	7.1
КБЦ „Мишовић“	58.4	41.6	0	69.5	29.7	0.8
КБЦ „Звездара“	79.4	17.2	3.3	84.2	13.9	1.9
КБЦ „Земун“	77.6	15.5	6.8	74.4	21.3	4.3
КБЦ „Б. коса“	73.1	22.4	4.5	72.7	22.7	4.5
Институт „Дедиње“	81.8	18.2	0	85.7	14.3	0
Инс. за онкологију	87.2	12.8	0	64.7	33.3	2.0
Инс. за реуматологију	74.3	22.9	2.8	83.0	16.0	1.0
Спец. бол. „Свети Сава“	83.3	16.7	0	92.3	3.8	3.8
Спец. бол. Младеновац	88.3	10.0	1.7	90.8	9.2	0
Инс. за рехабилитацију	54.5	36.4	9.1	83.3	16.7	0
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	100	0	0	100.0	0	0
Спец. бол. за енд. нефропатију	92.8	6.0	1.2	86.5	11.5	1.9
Војномедицинска академија	76.5	17.2	6.3	71.0	22.1	6.9
УКУПНО	76.0	19.4	4.6	74.9	20.3	4.8

Сви анкетирани пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику мисле да им је лекар дао јасна објашњења о болести и лековима које прописује. Са преко 90% задовољних испитаника, задовољнији од осталих су били и испитаници у Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“, Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“, Специјалној болници за ендемску нефропатију и Институту за рехабилитацију.

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Да	И да и не	Не	Да	И да и не	Не
КЦС	70.3	23.8	5.9	73.6	19.4	7.0
КБЦ „Мишовић“	56.6	43.4	0	64.0	34.2	1.8
КБЦ „Звездара“	80.6	17.1	2.3	85.5	11.3	3.1
КБЦ „Земун“	80.5	12.8	6.7	77.8	15.6	6.6
КБЦ „Б. коса“	72.7	21.2	6.1	74.2	21.2	4.5
Институт „Дедиње“	90.9	9.1	0	92.9	7.1	0
Инс. за онкологију	83.7	16.3	0	64.2	30.2	5.7
Инс. за реуматологију	70.5	25.9	3.6	80.0	16.2	3.8
Спец. бол. „Свети Сава“	89.7	10.3	0	96.0	4.0	0
Спец. бол. Младеновац	81.7	18.3	0	85.1	14.9	0
Инс. за рехабилитацију	67.7	25.8	6.5	91.7	8.3	0
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	100.0	0	0	100.0	.0	0
Спец. бол. за енд. нефропатију	92.7	6.1	1.2	92.0	8.0	0
Војномедицинска академија	77.6	17.1	5.3	71.7	22.3	6.1
УКУПНО	76.4	19.5	4.1	75.3	19.7	5.0

Најмање су задовољни пацијенти у КБЦ „Др Д. Мишовић“ (64% задовољних) и Институту за онкологију и радиологију Србије (64,2%) (табела 17.). Установљена је статистички високо значајна разлика у мишљењу пацијената о томе да ли им је лекар дао јасна објашњења о болести и лековима између различитих болница ($N=50,242$, $DF=13$, $p=0,000$).

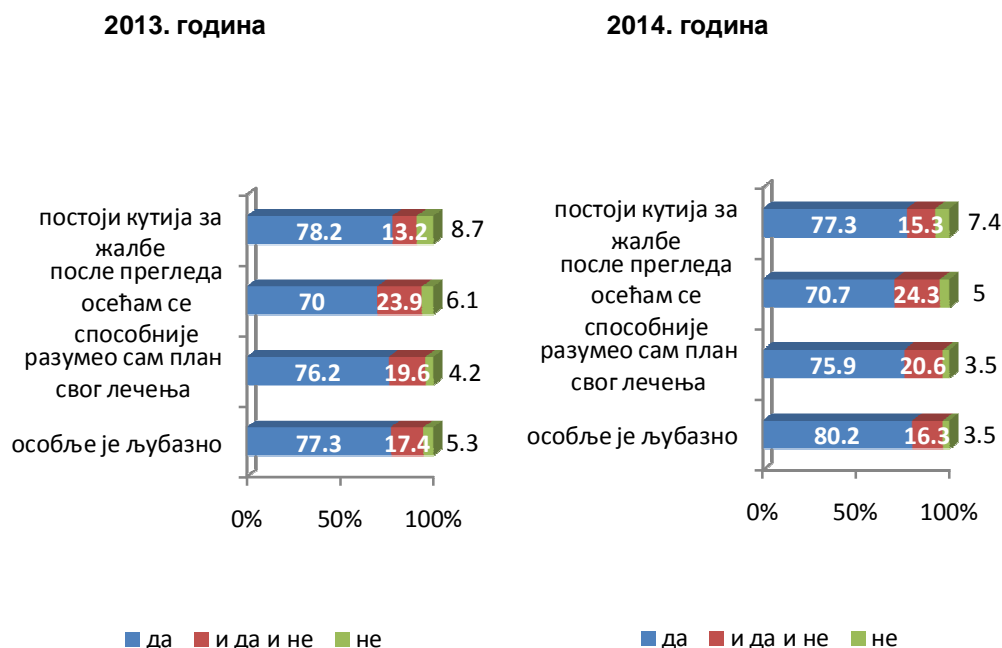
Сви анкетирани пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, мисле да им је лекар дао јасна објашњења о тестовима на које их упућује. Преко 90% је одговорило позитивно и у Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“, Институту за рехабилитацију и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“. Најмање су задовољни пацијенти у КБЦ „Др Д. Мишовић“ и Институту за онкологију и радиологију Србије, где је мање од 70% задовољних (табела 18.). Установљена је статистички високо значајна разлика у мишљењу пацијената о томе да ли им је лекар дао јасна објашњења о тестовима на које их упућује, између различитих болница ($N=45,237$, $DF=13$, $p=0,000$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Да	И да и не	Не	Да	И да и не	Не
КЦС	70.3	23.8	5.9	74.0	19.2	6.8
КБЦ „Мишовић“	56.6	43.4	0	62.8	34.5	2.7
КБЦ „Звездара“	80.6	17.1	2.3	84.4	13.0	2.6
КБЦ „Земун“	80.5	12.8	6.7	77.3	18.2	4.5
КБЦ „Б. коса“	72.7	21.2	6.1	76.7	19.4	3.9
Институт „Дедиње“	90.9	9.1	0	91.7	8.3	0
Инс. за онкологију	83.7	16.3	0	68.6	23.5	7.8
Инс. за реуматологију	70.5	25.9	3.6	78.6	17.3	4.1
Спец. бол. „Свети Сава“	89.7	10.3	0	95.7	4.3	0
Спец. бол. Младеновац	81.7	18.3	0	89.0	11.0	0
Инс. за рехабилитацију	67.7	25.8	6.5	91.7	8.3	0
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	100.0	0	0	100.0	0	0
Спец. бол. за енд. нефропатију	92.7	6.1	1.2	88.0	10.0	2.0
Војномедицинска академија	77.6	17.1	5.3	72.2	21.4	6.4
УКУПНО	76.4	19.5	4.1	75.5	19.5	5

Процент пацијената који зна да постоји кутија за жалбе, који се после прегледа осећају способније да се боре са својим здравственим проблемом, као и оних који су разумели план свог лечења је скоро непромењен у односу на претходну годину, односно разлика је мања од 1% (графикон 15). Једино је проценат задовољних љубазношћу особља нешто већи, односно порастао је са 77,3% на 80,2%.

Графикон 15. Изабране карактеристике специјалистичке службе



У Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (100%), Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (100%) и Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (96,2%) је највиши проценат испитаника који знају да постоји кутија за приговоре и жалбе. У КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (74,8%), у КБЦ „Земун“ (75,2%) и Клиничком центру Србије (77,3%) је овај проценат најмањи (табела 19). Установљена је статистички значајна разлика у мишљењу пацијената о томе да ли је особље љубазно и пуно поштовања ($N=32,122$, $DF=13$, $p=0,002$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Да	И да и не	Не	Да	И да и не	Не
КЦС	68.5	22.2	9.3	77.3	17.4	5.3
КБЦ „Мишовић“	58.9	34.8	6.3	74.8	23.5	1.7
КБЦ „Звездара“	82.4	15.3	2.3	86.1	11.4	2.5
КБЦ „Земун“	73.0	20.9	6.1	75.2	19.4	5.5
КБЦ „Б. коса“	72.7	21.2	6.1	78.1	16.4	5.5
Институт „Дедиње“	81.8	18.2	0	100.0	0	0
Инс. за онкологију	93.9	6.1	0	78.8	21.2	0
Инс. за реуматологију	67.6	27.8	4.6	88.0	12.0	0
Спец. бол. „Свети Сава“	93.1	3.4	3.4	96.2	3.8	0
Спец. бол. Младеновац	89.7	8.6	1.7	85.9	12.8	1.3
Инс. за рехабилитацију	66.7	18.2	15.2	91.7	8.3	0
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	100.0	0	0	100.0	0	0
Спец. бол. за енд. нефропатију	96.3	3.7	0	92.2	5.9	2.0
Војномедицинска академија	80.4	14.1	5.5	78.6	17.5	3.9
УКУПНО	77.3	17.4	5.3	80.2	16.3	3.5

Сви анкетирани пацијенти у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику су разумели план свог лечења, а преко 90% испитаника је одговорило позитивно и у Специјалној болници за ендемску нефропатију и Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“. Најмањи проценат пацијената који су разумели план свог лечења био је у КБЦ „Др Д. Мишовић“ (58,2%), Војномедицинској академији (71,7%) и Клиничком центру Србије (73,2%) (табела 20). Установљена је статистички високо значајна разлика у мишљењу пацијената о томе да ли су разумели план свог лечења између различитих болница ($N=63,977$, $DF=13$, $p=0,000$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Да	И да и не	Не	Да	И да и не	Не
КЦС	71.4	21.4	7.1	73.2	21.1	5.7
КБЦ „Мишовић“	51.8	47.3	0.9	58.2	39.1	2.7
КБЦ „Звездара“	84.6	13.5	1.9	84.3	13.2	2.5
КБЦ „Земун“	81.3	13.8	5.0	78.7	17.1	4.3
КБЦ „Б. коса“	76.1	17.9	6.0	78.3	20.2	1.6
Институт „Дедиње“	90.9	0	9.1	100.0		
Инс. за онкологију	91.3	8.7	0	80.8	17.3	1.9
Инс. за реуматологију	75.7	22.4	1.9	81.4	17.5	1.0
Спец. бол. „Свети Сава“	75.7	22.4	1.9	91.7	8.3	
Спец. бол. Младеновац	84.5	15.5	0	86.5	13.5	
Инс. за рехабилитацију	62.5	31.3	6.3	83.3	16.7	
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	100.0	0	0	100.0		
Спец. бол. за енд. нефропатију	92.8	7.2	0	98.0	2.0	
Војномедицинска академија	73.6	20.4	6.0	71.7	23.8	4.5
УКУПНО	76.2	19.6	4.3	75.9	20.6	3.5

У Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику сви испитаници сматрају да се после прегледа осећају способније да се боре са својим здравственим проблемима, док је у свим осталим болницама овај проценат испод 90%. У КБЦ „Др Д. Мишовић“ се тек 58,6% испитаника осећа боље после прегледа, што је и најмањи проценат задовољних, затим следе Институт за реуматологију са 66,7% и Војномедицинска академија са 68,2% (табела 22). Установљена је статистички високо значајна разлика између различитих болница и у овом аспекту задовољства специјалистичком службом ($N=37,029$, $DF=13$, $p=0,000$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Да	И да и не	Не	Да	И да и не	Не
КЦС	64.7	27.0	8.3	69.5	26.0	4.5
КБЦ „Мишовић“	38.9	49.6	11.5	58.6	37.1	4.3
КБЦ „Звездара“	79.8	16.8	3.4	76.7	18.9	4.4
КБЦ „Земун“	70.2	21.7	8.1	73.0	20.8	6.3
КБЦ „Б. коса“	64.5	30.6	4.8	71.9	25.8	2.3
Институт „Дедиње“	72.7	27.3	0	72.7	27.3	0
Инс. за онкологију	80.4	19.6	0	69.8	26.4	3.8
Инс. за реуматологију	62.0	33.3	4.6	66.7	25.3	8.1
Спец. бол. „Свети Сава“	91.7	8.3	0	84.0	16.0	0
Спец. бол. Младеновац	81.7	15.0	3.3	88.9	11.1	0
Инс. за рехабилитацију	59.4	40.6	0	83.3	16.7	0
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	85.7	14.3	0	100.0	0	0
Спец. бол. за енд. нефропатију	80.7	15.7	3.6	84.3	13.7	2.0
Војномедицинска академија	73.0	20.0	7.0	68.2	25.5	6.3
УКУПНО	70.0	23.9	6.1	70.7	24.3	5.0

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, а преко 90% у Институту за онкологију и радиологију Србије и Специјалној болници за ендемску нефропатију. Знатно мање их је било у Институту за рехабилитацију (72,7%), КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (75,4%) и у Клиничком центру Србије (75,8%). Установљена је статистички високо значајна разлика и у обавештености пацијената о постојању књиге/кутије за приговоре и жалбе у специјалистичкој служби између различитих болница ($N=57,749$, $DF=13$, $p=0,000$) (табела 21).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Да	И да и не	Не	Да	И да и не	Не
КЦС	69.4	18.3	12.3	75.8	14.6	9.6
КБЦ „Мишовић“	76.8	18.8	4.5	75.4	22.8	1.8
КБЦ „Звездара“	85.4	9.6	5.1	87.3	9.0	3.7
КБЦ „Земун“	68.7	15.7	15.7	78.1	15.1	6.8
КБЦ „Б. коса“	86.3	9.8	3.9	78.3	14.2	7.5
Институт „Дедиње“	90.0	10.0	0	80.0	0	20.0
Инс. за онкологију	77.1	20.0	2.9	94.7	5.3	0
Инс. за реуматологију	83.5	13.2	3.3	85.9	9.0	5.1
Спец. бол. „Свети Сава“	95.7	4.3	0	100.0	0	0
Спец. бол. Младеновац	91.4	3.4	5.2	89.6	7.5	3.0
Инс. за рехабилитацију	71.0	25.8	3.2	72.7	27.3	0
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	83.3	16.7	0	100.0	0	0
Спец. бол. за енд.нефропатију	94.4	4.2	1.4	93.5	4.3	2.2
Војномедицинска академија	75.9	12.1	12.1	70.5	19.4	10.2
УКУПНО	78.2	13.2	8.7	77.3	15.3	7.4

73% испитаника навело је да су преглед обавили бесплатно, 23,2% је платило партиципацију, а 3,8% 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, али и проценат оних који су платили пуну цену, док је, логично, смањен број пацијената који су платили партиципацију.

Табела 23. Плаћање за специјалистички преглед (%)

Цена спец. прегледа	2010	2011	2012	2013	2014
Бесплатно	68.4	75	67.8	69.2	73
Платио партиципацију	29.2	23.1	30.8	28.1	23.2
Платио пуну цену	2.5	1.9	1.4	2.8	3.8

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 (94,4%), док је најмањи био у КБЦ „Земун“ (58,1%), КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (60%) и Специјалној болници за ендемску нефропатију (62,1%). Пуну цену прегледа платило је највише испитаника у Војномедицинској академији (8,8%) (табела 24). Највеће смањење процента

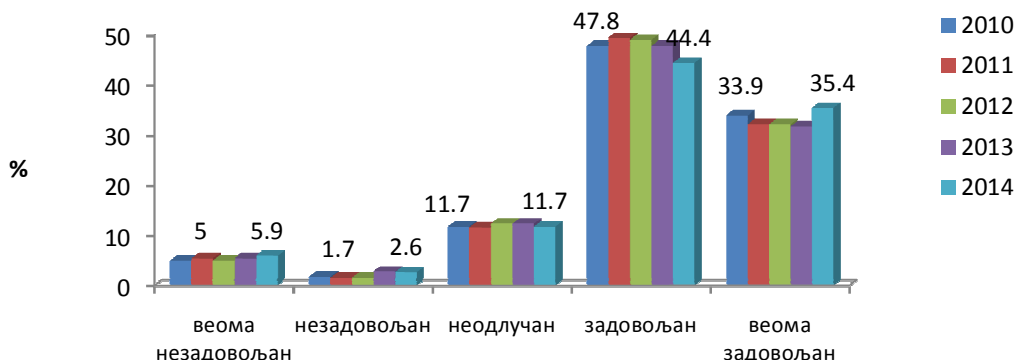
испитаника који су се изјаснили да су платили пуну цену, у односу на прошлу годину, забележено је у Институту за рехабилитацију (са 45,5% на 0%). Установљена је статистички високо значајна разлика у плаћању за специјалистички преглед између различитих болница ($N=97,818$, $DF=13$, $p=0,000$).

Табела 24. Плаћање за специјалистички преглед (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Бесплатно	Платио партиципацију	Платио пуну цену	Бесплатно	Платио партиципацију	Платио пуну цену
КЦС	76.2	22.7	1.1	86.4	13.2	0.3
КБЦ „Мишовић“	40.5	59.5	0	60.0	40.0	0
КБЦ „Звездара“	78.5	20.6	0.9	80.6	18.2	1.2
КБЦ „Земун“	64.9	34.0	1.0	58.1	40.9	1.0
КБЦ „Б. коса“	56.9	41.7	1.4	70.9	27.7	1.4
Институт „Дедиње“	69.2	30.8	0	80.0	20.0	0
Инс. за онкологију	100.0	0	0	94.4	1.9	3.7
Инс. за реуматологију	60.2	39.0	0.8	86.0	13.2	0.9
Спец. бол. „Свети Сава“	71.0	22.6	6.5	66.7	33.3	0
Спец. бол. Младеновац	75.0	23.3	1.7	75.9	24.1	0
Инс. за рехабилитацију	36.4	18.2	45.5	84.6	15.4	0
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	100.0	0	0	100.0	0	0
Спец. бол. за енд. нефропатију	64.7	34.1	1.2	62.1	36.2	1.7
Војномедицинска академија	71.0	24.9	4.1	69.4	21.8	8.8
УКУПНО	69.2	28.1	2.8	73.0	23.2	3.8

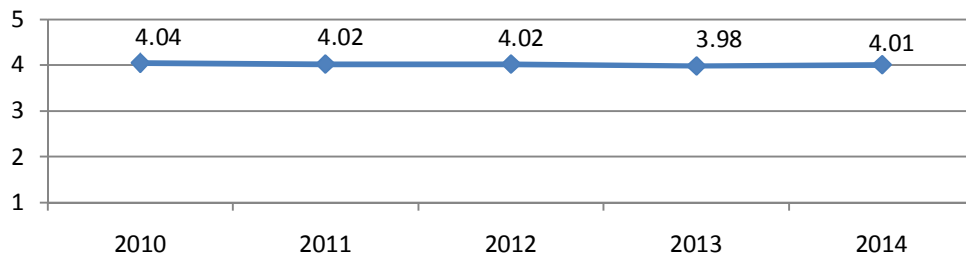
Узимајући у обзир све наведено, само 5,9% испитаника је веома незадовољно, 2,6% је незадовољно здравственом заштитом у специјалистичкој служби, 11,7% није ни задовољно ни незадовољно, 44,4% је задовољно, а 35,4% је веома задовољно. У односу на претходну годину, дошло је до повећања процента веома задовољних, док је смањен проценат задовољних (графикон 16). Процент веома незадовољних, незадовољних и неодлучних 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 $4,01 \pm 1,05$, 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 2010. до 2014. године (просечна оцена)



Установљена је високо статистички значајна разлика у задовољству здравственом заштитом у специјалистичкој служби између различитих болница ($F=3,961$, $DF=13$, $p=0,000$). Најзадовољнији пацијенти били су у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (просечна оцена 5) и Институту за рехабилитацију (4,54). Међутим у обе ове установе анкетирани су веома мали број пацијената, те ове резултате треба узети са резервом. На трећем месту по задовољству испитаника налази се Специјална болница за интерне болести Младеновац (4,24), а затим Институт за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,14) и Војномедицинска академија (4,12). Најмање задовољни пацијенти су у Институту за онкологију и радиологију Србије (3,56), КБЦ „Земун“ (3,81) и Клиничком центру Србије (3,84) (табела 25.).

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

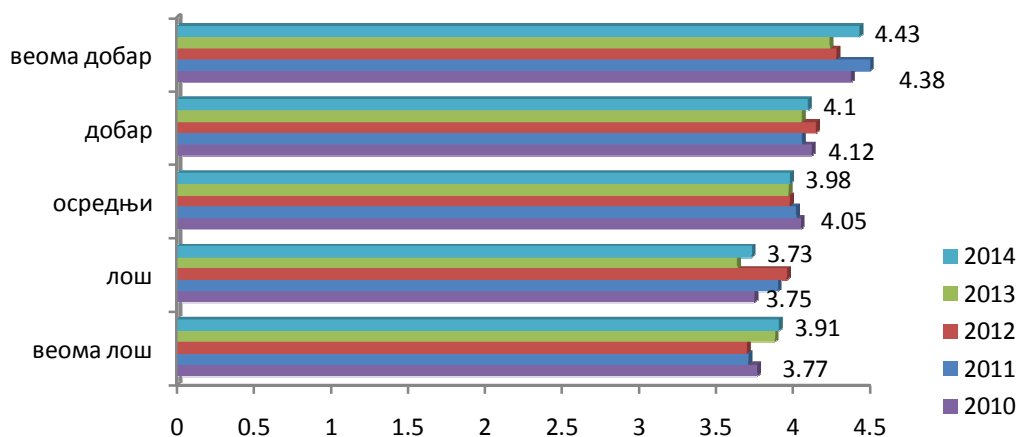
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2010		2011		2012		2013		2014			
	Ранг	\bar{x}	Ранг	\bar{x}	Ранг	\bar{x}	Ранг	\bar{x}	Ранг	N	\bar{x}	SD
КЦС	11	3.88	12	3.84	13	3.86	14	3.79	12	290	3.84	1.093
КБЦ „Др Д. Мишовић“	2	4.34	4	4.36	8	4	12	3.82	6	120	4.08	.780
КБЦ „Звездара“	10	3.92	9	4.06	7	4.03	10	3.97	10	170	3.96	1.093
КБЦ „Земун“	7	4.06	11	3.87	10	3.97	13	3.81	13	193	3.81	1.127
КБЦ „Б. коса“	4	4.16	13	3.56	5	4.13	11	3.88	11	148	3.90	1.055
Институт „Дедиње“	1	4.5	3	4.41	9	4	2	4.50	4	14	4.14	1.167
Инс. за онкологију	12	3.75	10	3.9	12	3.94	4	4.28	14	57	3.56	1.165
Спец. бол. «С. Сава»	13	3.64	7	4.1	4	4.19	8	4.07	7	116	4.01	1.017
Инст. за реуматол.	3	4.17	8	4.08	11	3.96	7	4.09	9	28	4.04	1.374
Спец. бол. Младеновац	5	4.12	6	4.21	2	4.41	3	4.33	3	82	4.24	.924
Инст. за рехабилит.	8	4.02	5	4.26	6	4.09	5	4.15	2	13	4.54	.877
Спец. бол. за протетику	6	4.1	1	4.7	1	4.5	1	4.86	1	7	5.00	.000
Спец. бол. за енд. нефропатију	9	3.92	2	4.48	3	4.27	6	4.13	8	56	4.04	1.279
Војномедицинска академија							9	4.03	5	781	4.12	1.003
УКУПНО		4.04		4.02		4.02		3.98		2075	4.01	1.053

У односу на претходну годину, просечна оцена задовољства радом специјалистичке службе интерне медицине је највише повећана у Институту за рехабилитацију (за 0,39), затим у КБЦ „Др Д. Мишовић“ (0,26) и Специјалној болници за протетику (0,14). До највећег смањења је дошло у Институту за онкологију и радиологију Србије (0,72) и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (0,36).

Упоређујући задовољство испитаника радом специјалистичке службе у периоду од 2010. до 2014. године, приметна је растућа линија тренда у следећим установама: КБЦ „Звездара“, Специјална болница за цереброваскуларне болести „Свети Сава“, Специјална болница за интерне болести Младеновац, Институт за рехабилитацију, Специјална болница за рехабилитацију и ортопедску протетику и Специјална болница за ендемску нефропатију. Остале установе имају опадајући тренд задовољства испитаника. У ВМА је, у односу на претходну годину, дошло до пораста просечне оцене задовољства испитаника специјалистичком службом.

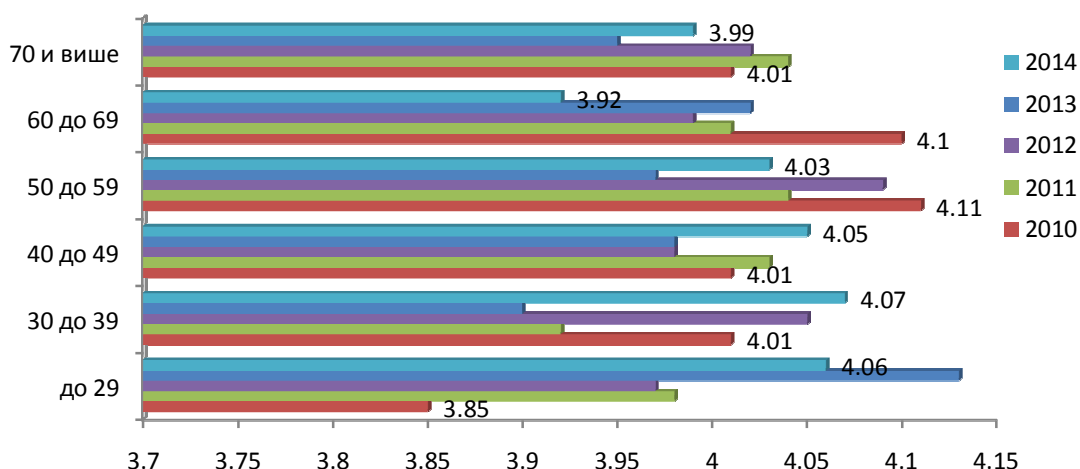
Применом непараметарских статистичких тестова установљено је да постоји високо значајна статистичка разлика у задовољству пацијената здравственом заштитом у специјалистичкој служби у односу на материјални положај испитаника (графикон 18.). Као и ранијих година, здравственом заштитом у специјалистичкој служби су значајно незадовољнији пацијенти лошег материјалног положаја ($\chi^2=73,627$, $DF=16$, $p=0,000$).

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



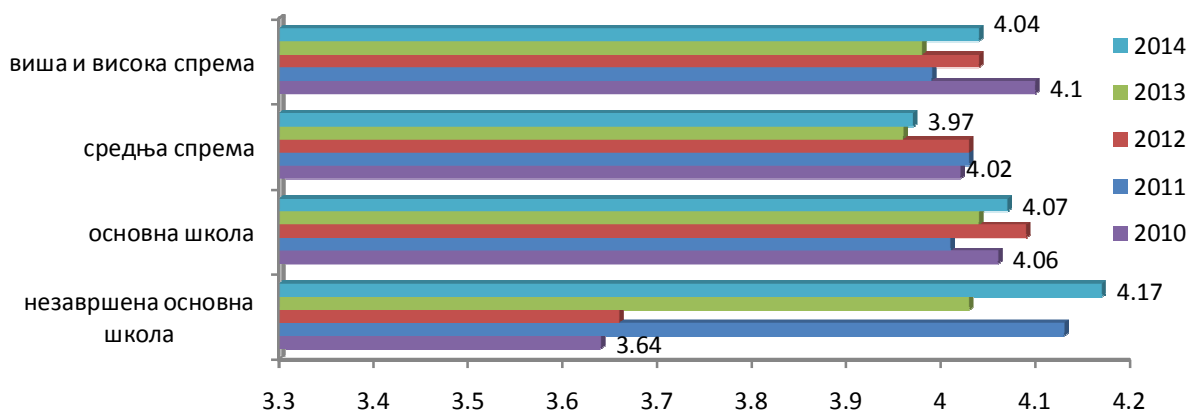
Мушкарци су задовољнији здравственом заштитом у специјалистичкој служби од жена (просечна оцена задовољства је била 4,08 за мушкарце, а 3,95 за жене), и та разлика је статистички значајна ($\chi^2=13,115$, $DF=4$, $p=0,011$). На ниво задовољства не утиче старост пацијената ($\chi^2=19,171$, $DF=20$, $p=0,511$). (графикон 20.)

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



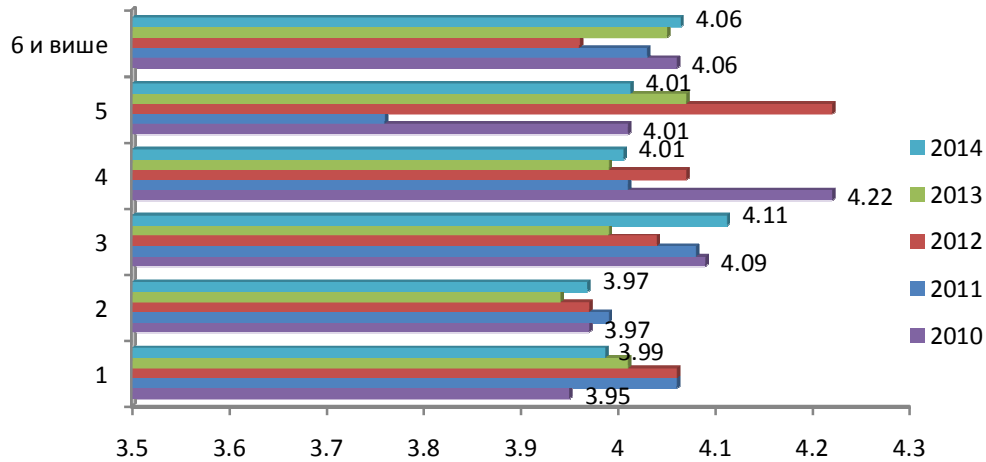
У 2014. години здравственом заштитом у специјалистичкој служби интерне медицине су најзадовољнији пацијенти са незавршеном основном школом, а најмање су задовољни пацијенти са завршеном средњом школом (графикон 21.), али није установљена статистички значајна разлика у задовољству испитаника у односу на школску спрему ($\chi^2=10,432$, $DF=12$, $p=0,578$).

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



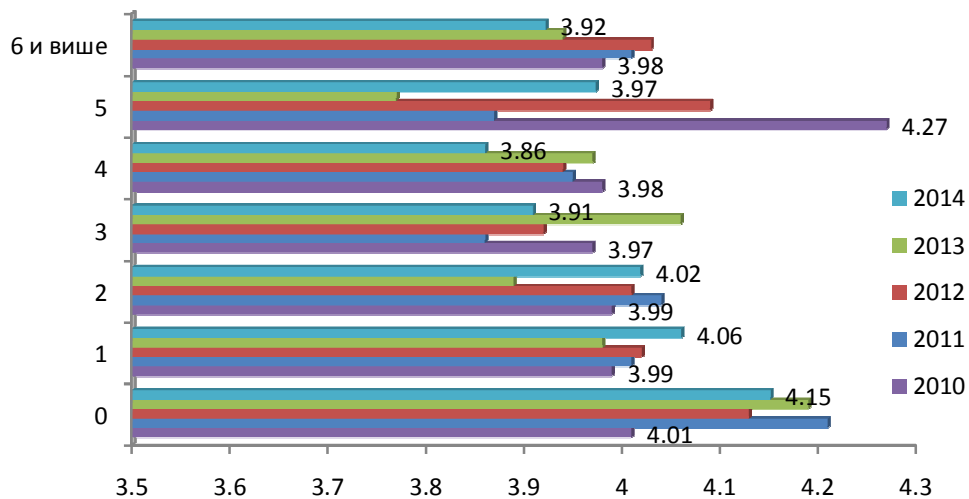
Најмање задовољни пацијенти су они који су посетили специјалисту у овој служби 2 пута у последњих 12 месеци (графикон 22.), али није установљена статистички значајна разлика у задовољству у односу на број посета ($\chi^2=27,206$, $DF=20$, $p=0,13$).

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



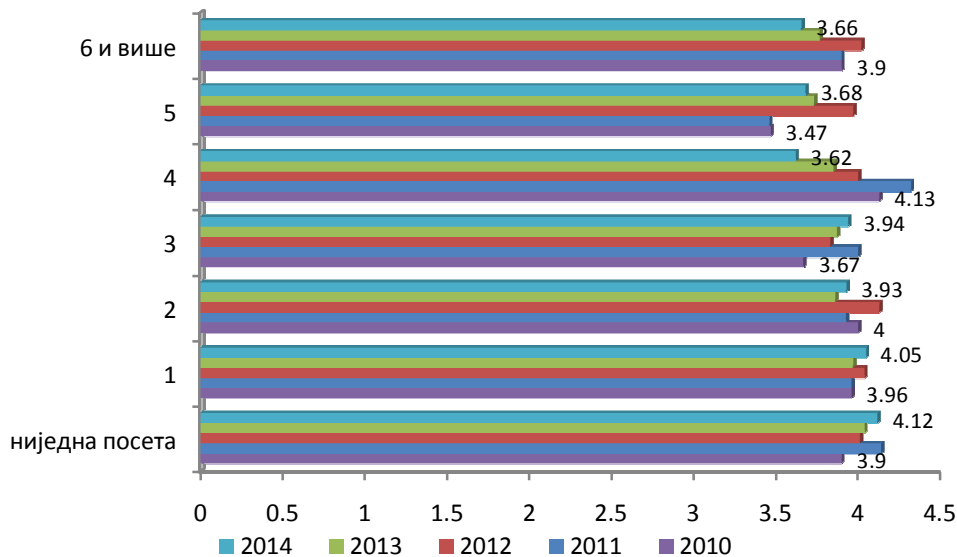
Здравственом заштитом у специјалистичкој служби су најнезадовољнији пацијенти који су четири пута у последњих 12 месеци посетили специјалисту у другој специјалистичкој служби, а најзадовољнији су пацијенти који нису посећивали специјалисте других служби (графикон 23.). Разлика у односу на број посета лекару специјалисти у другој служби је статистички значајна ($\chi^2=52,280$, $DF=24$, $p=0,001$).

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 нису одлазили приватном лекару специјалисти у последњих годину дана су најзадовољнији и овај податак је статистички високо значајан ($N=28,421$, $DF=6$, $p=0,000$).

Графикон 19. Просечна оцена задовољства здравственом заштитом у специјалистичкој служби у односу на број посета приватном лекару специјалисти 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 и медицинских сестара, њихову стручност и љубазност. Највише примедби везано је за велике гужве, обимну шалтерску папирологију, дуго чекање на заказани преглед, нефункционисање и непоштовање заказане сатнице, што је посебан проблем за пацијенте у радном односу. Пацијентима смета и недовољно време које им лекар посвећује, недовољно објашњења о болести, тестовима и лечењу које добијају од лекара, али и изглед чекаоница, лоша вентилација, недовољан број тоалета и лоша хигијена. Такође, пацијенти предлажу и запошљавање већег броја лекара и то младих, побољшање услова рада у специјалистичким службама болница, као и повећање плата. Неки од специфичнијих коментара се односе на сумњиве критеријуме за добијање биолошке терапије, а неки и на то да лекари у двадесет и првом веку још увек користе писаће машине.

Закључак

Резултати истраживања задовољства корисника у Београду показали су висок степен задовољства амбулантном специјалистичко-консултативном службом (нешто мање од 80% испитаника се изјаснило као веома задовољно и задовољно, а просечна оцена задовољства је 4,01, што је за 0,03 више него прошле 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, 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 2014. години више су биле заступљене жене (56,1%), просечна старост је износила 53,8 година, више од пола је средње стручне спреме и осредњег материјалног положаја.

У сегменту заказивања и чекања на специјалистички преглед, пацијенти су најзадовољнији добијањем инструкција о датуму и месту прегледа (85% задовољних пацијената) и љубазношћу и професионалношћу особља које врши заказивање прегледа (84,3%). У односу на претходну годину повећан је број пацијената који нису имали заказан преглед, и то за око 5%. Пацијенти су најмање задовољни временом чекања у чекаоници (66,2%) и временом чекања од тренутка заказивања до термина прегледа (66,8%), али је проценат задовољних ипак нешто већи у односу на претходну годину. 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) Највише пацијената је чекало на специјалистички преглед дуже од месец дана у Институту за онкологију и радиологију Србије (67%), Институту за реуматологију (53%) и КБЦ „Земун“ (35%). У Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику није било пацијената који су чекали дуже од недељу дана на преглед.

Специјалистичка здравствена заштита је доступна пацијентима, јер је за већину бесплатна. У односу на претходну годину, 2014. године је повећан број пацијената којима је пружена бесплатна здравствена заштита (са 69 на 73%). Такође, приметан је пораст процента анкетираних који су платили пуну цену прегледа (са 2,8% на 3,8%). У Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (100%) и Институту за онкологију (94,4%) највише испитаника је навело да је преглед обавило бесплатно, док је таквих било најмање у КБЦ „Земун“ (58,1%) и у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (60%). Процент оних који су платили пуну цену прегледа био је највећи у Војномедицинској академији (8,8%).

Када су у питању особине лекара у специјалистичкој служби, нису сви пацијенти у потпуности задовољни, и то временом које му је посветио лекар- око

23% није у потпуности задовољно, пажњом са којом га је лекар саслушао- 22%, временом које је издвојио за разговор- 25%, објашњењем о болестима и лековима- 25% и објашњењем тестова- 25%.

Међу изабраним карактеристикама специјалистичке службе, нешто значајније је повећан проценат задовољних љубазношћу особља (са 77% на 80%). Процент оних који су се изјаснили да се после прегледа осећају способније (око 71%), као и оних који су разумели план свог лечења (око 76%) је приближно једнак проценту у претходној години. И поред обавезе свих здравствених установа да имају на видном месту кутију/књигу за примедбе и жалбе пацијената, око 23% испитаника није сигурно да таква кутија/књига постоји у специјалистичкој служби (22% у претходној години). Највећи проценат оних који не знају да кутија/књига жалби постоји забележен је у Институту за кардиоваскуларне болести «Дедиње» (20%), затим у Војномедицинској академији (око 10%) и Клиничком центру Србије (око 10%).

Специјалистичком службом су мање задовољни пацијенти лошег материјалног положаја, као и пацијенти женског пола. Са нивоом образовања и старошћу 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).

Просечна оцена задовољства корисника специјалистичком службом интерне медицине у болницама у Београду износи 4,01 и не показује значајне осцилације у посматраном периоду (2010.-2014. година). Постоје значајне разлике у задовољству корисника у различитим здравственим установама. Најзадовољнији пацијенти у 2014. години били су у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (просечна оцена 5) и Институту за рехабилитацију (4,54). Међутим у обе ове установе анкетирани су веома мали број пацијената, те ове резултате треба узети са резервом. На трећем месту по задовољству испитаника налази се Специјална болница за интерне болести Младеновац (4,24), а затим Институт за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,14) и Војномедицинска академија (4,12). Најмање задовољни пацијенти су у Институту за онкологију и радиологију Србије (3,56), КБЦ „Земун“ (3,81) и Клиничком центру Србије (3,84).

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. Vrielink 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. Francqois 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.