

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

**АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА
РАДОМ СПЕЦИЈАЛИСТИЧКЕ СЛУЖБЕ У БОЛНИЦАМА
У БЕОГРАДУ У 2015. ГОДИНИ**

Београд, јануар 2016. године

Наручилац задатка:

Министарство здравља Републике Србије

Обрађивач:

Градски завод за јавно здравље, Београд

Директор Завода:

Проф. др Душанка Матијевић, спец. социјалне медицине

ВД помоћника директора:

Прим. др сц. мед. др Светлана Младеновић Јанковић

Носилац задатка:

Др Милена Јаковљевић

Учесници у задатку:

Мр сц. мед. др Анђелија Нешковић

Мр сц. мед. др Милена Пауновић

Прим. др Предраг Делибашић

Др Либија Димитријевић Танасковић

Др Катарина Војводић

Прим. др Зоран Дурлевић

Др Катица Трипковић

Др Верица Почуча

Др Весна Маротић

др Анђелка Брковић

др Невенка Ковачевић

Биљана Будић, вмс

Данијела Куљанин, вмс

Гордана Бошковић, здравствени статистичар

Инга Мијаиловић, вмс

Гордана Лазић, вмс

Владимир Глишовић, впт

Милица Бабовић, вмс

Весна Поштин, оператер

Наталија Звездић, оператер

Рајко Терзић, програмер

САДРЖАЈ

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

Увод

Испитивање задовољства корисника радом специјалистичке службе у стационарним установама обављено је 27.11.2015. 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 2011. до 2015. године.

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

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

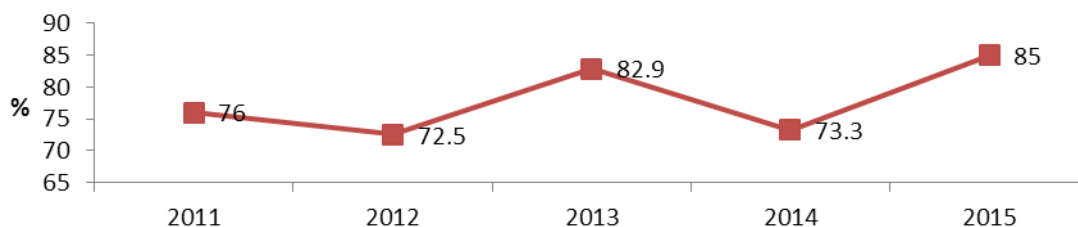
База података креирана је у компјутерском програму SPSS, верзија 15.0 (Statistical Package for Social Sciences), који је коришћен и за статистичку обраду података.

Карактеристике испитаника и стопа одговора

На дан испитивања задовољства корисника радом специјалистичке службе, било је 2.356 пацијената (за 96 или 3,9% мање у односу на претходну годину) који су посетили специјалисту интерне медицине у 13 болница у Београду. Подељено је укупно 1.746 упитника. Попуњених (враћених) упитника је било 1.484, што је за 115 или 8,4% више у односу на претходну годину. Стопа одговора (у односу на број подељених упитника) је била 85% и већа је у односу на претходну годину када је износила 73,3% (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 ВМА (636 односно 30% од укупног броја) што је мање у односу на претходну годину. Следећи су Клинички центар Србије, 361 (17% од укупног броја) и КБЦ „Звездара“ 234 (11%), у којима је повећан број испитаника. Знатно више анкетираних пацијената, у односу на претходну годину, било је и у КБЦ „Бежанијска коса“, Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ и Институту за реуматологију, док је у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“, КБЦ „Земун“ и Специјалној болници Младеновац било значајно мање анкетираних пацијената (табела 1).

Табела 1. Дистрибуција испитаника према здравственој установи

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2011		2012		2013		2014		2015	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
КЦС	337	28.1	278	19.8	303	15.1	306	13.9	361	17.0
КБЦ „Др Д. Мишовић“	76	6.3	135	9.6	115	5.7	120	5.5	92	4.3
КБЦ „Звездара“	241	20.3	275	19.6	242	12.1	182	8.3	234	11.0
КБЦ „Земун“	166	13.8	215	15.3	203	10.1	216	9.8	180	8.5
КБЦ „Бежанијска коса“	35	2.9	154	11.0	78	3.9	148	6.7	208	9.8
Институт за КВБ „Дедиње“	17	1.4	7	0.5	13	0.6	16	0.7	29	1.4
Институт за онк. и рад.	31	2.6	31	2.2	60	3.0	65	3.0	62	2.9
Институт за реуматологију	97	8.1	133	9.5	131	6.5	119	5.4	144	6.8
Специјална бол. „Свети Сава“	40	3.3	34	2.4	35	1.7	29	1.3	27	1.3
Спец. болница Младеновац	82	6.8	35	2.5	63	3.1	88	4.0	55	2.6
Институт за рехабилитацију	20	1.7	12	0.9	35	1.7	13	0.6	14	0.7
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	10	0.8	12	0.9	7	0.3	7	0.3	11	0.5
Спец. бол. за енд. нефропатију	45	3.8	85	6.0	90	4.5	60	2.7	67	3.2
Војномедицинска академија					626	31.3	825	37.6	636	30.0
УКУПНО	1197	100	1406	100	2001	100	2194	100	2120	100

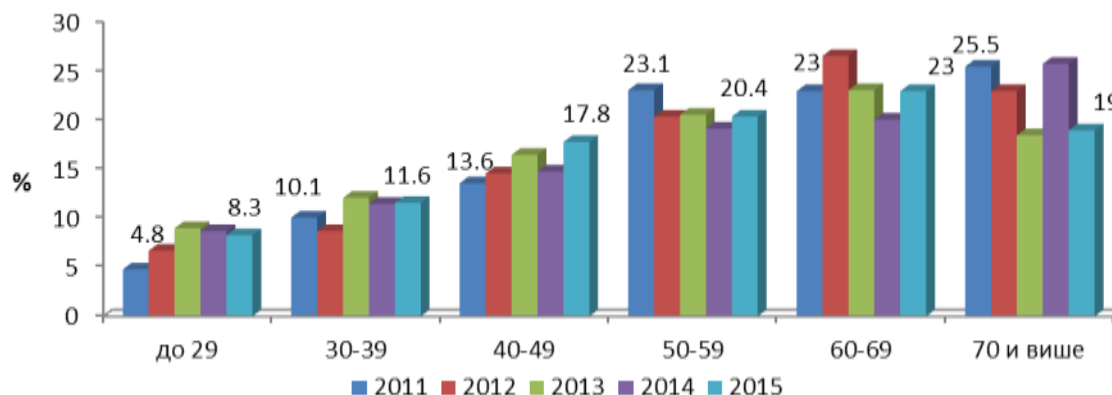
Добијени резултати су показали да су и ове године, пацијенти женског пола били више заступљени (55,5%) у односу на мушки пол. Највеће учешће жена је у Институту за реуматологију (80,6%), Институту за онкологију и радиологију Србије (72,9%) и КБЦ „Земун“ (64,5%), док је највеће учешће мушкараца у Институту за рехабилитацију (92,9%), Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (72,7%) и Институту за КВБ „Дедиње“ (55,6%). Установљена је статистички значајна разлика у односу на пол испитаника између различитих болница ($\chi^2=85.224$, $DF=13$, $p=0.000$).

Табела 2. Дистрибуција испитаника према полу по здравственим установама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Мушки		Женски		Укупно	
	N	%	N	%	N	%
КЦС	146	42,1	201	57,9	347	100
КБЦ „Др Д. Мишовић“	43	48,3	46	51,7	89	100
КБЦ „Звездара“	105	45,5	126	54,5	231	100
КБЦ „Земун“	61	35,5	111	64,5	172	100
КБЦ „Бежанијска коса“	86	43,0	114	57,0	200	100
Институт за КВБ „Дедиње“	15	55,6	12	44,4	27	100
Институт за онк. и рад.	16	27,1	43	72,9	59	100
Институт за реуматологију	26	19,4	108	80,6	134	100
Специјална бол. „Свети Сава“	13	48,1	14	51,9	27	100
Спец. болница Младеновац	21	40,4	31	59,6	52	100
Институт за рехабилитацију	13	92,9	1	7,1	14	100
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	8	72,7	3	27,3	11	100
Спец. бол. за енд. нефропатију	29	45,3	35	54,7	64	100
Војномедицинска академија	336	52,8	300	47,2	636	100
УКУПНО	918	44,5	1145	55,5	2063	100

Старост анкетираних пацијената се кретала у распону од 14 до 98 година а просечна старост била је $54,23 \pm 16,33$ године и нешто је већа од просечне старости у претходној години. Преко 62% испитаника било је старије од 50 година (графикон 2.).

Графикон 2. Структура испитаника према добним групама



Просечна старост пацијената се значајно разликовала између установа ($F=5,403$, $DF=13$, $p=0,000$). Тако су најмлађи пацијенти прегледани у Војномедицинској академији (51,5 година), Клиничком центру Србије (52,3) и КБЦ „Др Д. Мишовић“ (52,9 година), док су најстарији пацијенти прегледани у Институту за рехабилитацију (68,6), Институту за онкологију и радиологију Србије (61,6 година) и Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (60,4 године) (табела 3).

Табела 3. Просечна старост по установама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	Просечна старост	SD
КЦС	330	52,28	16,373
КБЦ „Мишовић“	86	52,86	11,903
КБЦ „Звездара“	225	56,52	15,927
КБЦ „Земун“	173	55,55	16,203
КБЦ „Б. коса“	199	55,01	15,876
Институт „Дедиње“	29	59,76	14,657
Инс. за онкологију	60	61,55	11,350
Инс. за реуматологију	129	54,84	14,526
Спец. бол. „Свети Сава“	26	60,38	13,363
Спец. бол. Младеновац	52	57,62	14,474
Инс. за рехабилитацију	11	68,64	8,488
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	11	60,00	8,037
Спец. бол. за ендемску нефропатију	64	59,98	14,457
Војномедицинска академија	636	51,51	17,782
УКУПНО	2031	54,23	16,332

Ако се осврнемо на стручну спрему испитаника, примећује се да је више од половине испитаника (51,3%) имало средњу стручну спрему, 34,1% вишу и високу, док је 12,2% било са завршеном основном школом, а 2,4% са незавршеном основном школом (графикон 3.).

Графикон 3. Школска спрема испитаника



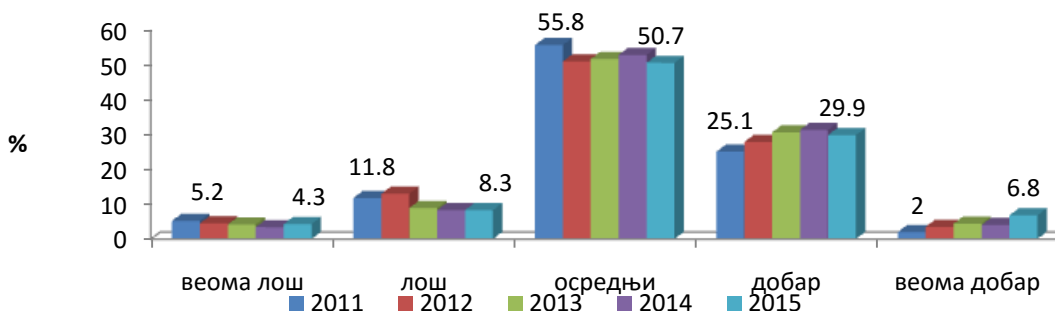
Гледајући школску спрему по установама, приметно је да постоје велике разлике између установа. Тако је највећи проценат анкетираних са завршеном вишом или високом школом у КБЦ „Бежанијска коса“ (41,8%) и Клиничком центру Србије (40,8%), док је најмањи проценат у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (0) и Институту за рехабилитацију (7,7%). (табела 4). Највећи проценат анкетираних за завршеном средњом школом је био у Институту за рехабилитацију (76,9%) и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (72,7%). Установљена је статистички високо значајна разлика у школској спреми испитаника између различитих установа ($N=76,889$, $DF=39$, $p=0,000$).

Табела 4. Школска спрема испитаника по установама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Незавршена		Основна		Средња		Виша и висока		Укупно
	N	%	N	%	N	%	N	%	N
КЦС	10	2,8	31	8,8	168	47,6	144	40,8	353
КБЦ „Мишовић“	5	5,6	14	15,7	45	50,6	25	28,1	89
КБЦ „Звездара“	5	2,2	30	13,0	121	52,6	74	32,2	230
КБЦ „Земун“	5	2,8	17	9,4	89	49,4	69	38,3	180
КБЦ „Б. коса“	6	3,0	21	10,4	90	44,8	84	41,8	201
Институт „Дедиње“	0	0	4	13,8	14	48,3	11	37,9	29
Инс. за онкологију	2	3,2	16	25,8	25	40,3	19	30,6	62
Инс. за реуматологију	3	2,1	13	9,2	82	58,2	43	30,5	141
Спец. бол. „Свети Сава“	0	0	6	22,2	13	48,1	8	29,6	27
Спец. бол. Младеновац	1	1,9	13	24,5	30	56,6	9	17,0	53
Инс. за рехабилитацију	0	0	2	15,4	10	76,9	1	7,7	13
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	0	0	3	27,3	8	72,7	0	0	11
Спец. бол. за енд. нефропатију	2	3,0	15	22,7	35	53,0	14	21,2	66
Војномедицинска академија	12	1,9	70	11,0	343	53,9	211	33,2	636
УКУПНО	51	2,4	255	12,2	1073	51,3	712	34,1	2091

Од укупног броја, само 12,6% испитаника је материјални положај свога домаћинства оценило као лош (4,3% веома лош и 8,3% лош), више од половине испитаника (50,7%) сматра материјално стање свога домаћинства осредњим, а 36,7% добрим (29,9% добрим и 6,8% 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 „Бежанијска коса“, где је чак 57,3% оценило своје материјално стање као добро и веома добро, док се на другом месту налази Специјална болница за рехабилитацију и ортопедску протетику са 54,5%, а на трећем КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ са 51,1%. Испитаника са лошим материјалним стањем (веома лоше и лоше) је највише било у Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (25,9%), док је на другом месту био Институт за онкологију и радиологију Србије (20,9%), а на трећем КБЦ „Земун“ (18%). (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	16	4,7	31	9,1	187	54,7	83	24,3	25	7,3	342
КБЦ „Мишовић“	4	4,4	6	6,7	34	37,8	33	36,7	13	14,4	90
КБЦ „Звездара“	7	3,0	25	10,8	118	50,9	77	33,2	5	2,2	232
КБЦ „Земун“	9	5,1	23	12,9	89	50,0	47	26,4	10	5,6	178
КБЦ „Б. коса“	8	3,9	10	4,9	70	34,0	78	37,9	40	19,4	206
Институт „Дедиње“	1	3,6	2	7,1	14	50,0	11	39,3	0	,0	28
Инс. за онкологију	3	4,8	10	16,1	35	56,5	14	22,6	0	,0	62
Инс. за реуматологију	6	4,3	14	10,1	79	56,8	34	24,5	6	4,3	139
Спец. бол. „Свети Сава“	0	0	7	25,9	11	40,7	8	29,6	1	3,7	27
Спец. бол. Младеновац	2	3,8	7	13,2	31	58,5	10	18,9	3	5,7	53
Инс. за рехабилитацију	0	0	1	7,7	12	92,3	0	0	0	0	13
Спец. бол. за рех. и о. протет.	0	0	1	9,1	4	36,4	6	54,5	0	0	11
Спец. бол. за ен.нефропатију	4	6,0	4	6,0	31	46,3	26	38,8	2	3,0	67
ВМА	30	4,7	32	5,0	341	53,6	196	30,8	37	5,8	636
УКУПНО	90	4,3	173	8,3	1056	50,7	623	29,9	142	6,8	2084

У КБЦ „Бежанијска коса“ било је најмање испитаних који су своје материјално стање оценили као осредње (34%), а највише их је било у Институту за рехабилитацију (92,3%). Установљена је статистички високо значајна разлика у материјалном положају испитаника између различитих болница ($N=163,723$, $DF=52$, $p=0,000$).

Анкетирани пацијенти су у последњих 12 месеци просечно 3,6 пута посетили специјалисту у овој служби. Од 1928 пацијената који су одговорили на ово питање, највећи број је посетио специјалисту два пута (26,3%), затим једном (21,5%) и 3 пута (15,8%). Од 4 до 6 посета имало је 19,5% анкетираних, а преко 6 посета имало је 10,7% испитаника. На питање о броју посета специјалисти у последњих 12 месеци у овој специјалистичкој служби није одговорило 9,1% испитаника (192 пацијента). Око 6,7% односно 129 пацијената ниједном није посетило специјалисту у овој служби. Ови резултати једнаки су резултатима из претходне године.

На питање о броју посета другој специјалистичкој служби у последњих 12 месеци није одговорило 31,9% испитаника. Од 1442 пацијента који су одговорили на ово питање, већина је имала 1 посету (13,7%), 2 посете (13,7%) или 3 посете (11,7%). Од 4 до 6 посета је имало 14,2% пацијената, а преко 6 посета 11%, с тим да и овај податак треба узети са резервом, јер се 1,1% испитаника изјаснило да је специјалисту посетило 30 и више пута у последњих 12 месеци, што је мало вероватно. Приликом изјашњавања, 517 пацијената (35,9%) су навели да нису ниједном посетили специјалисту у другој служби. У просеку су анкетирани пацијенти посетили 3,1 пут специјалисту у другој служби у последњих 12 месеци.

На питање о броју посета приватном лекару специјалисти у последњих 12 месеци није одговорило 136 испитаника (9,4%). Од 1306 пацијената који су

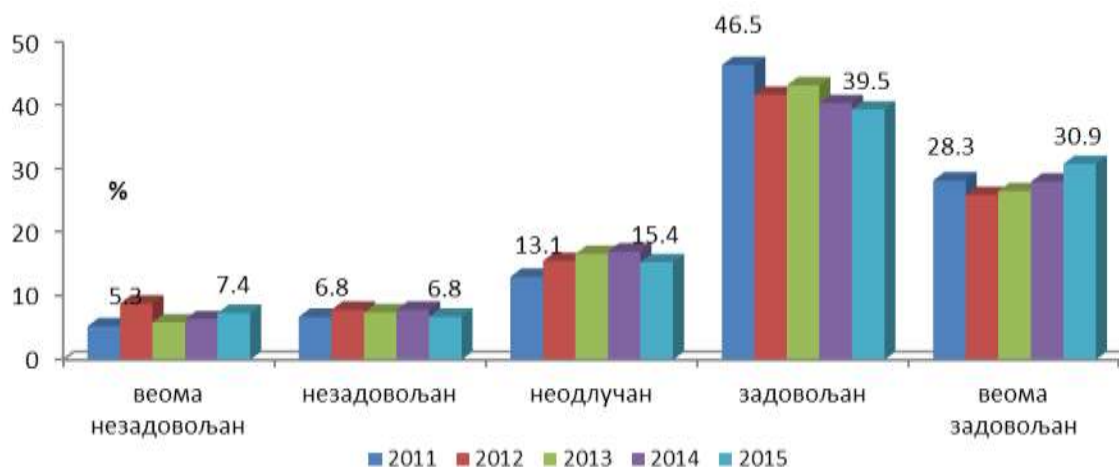
одговорили на ово питање, 66,9% су навели да нису посећивали приватног лекара специјалисту. Једну посету приватном лекару специјалисти имало је 12,6% анкетираних, две 8,7%, а 3 посете 4,6%. У просеку је остварено 0,9 посета приватном специјалисти у последњих 12 месеци по пацијенту.

Заказивање и чекање на специјалистички преглед

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

Могућношћу телефонског заказивања посете специјалистичкој служби задовољна је већина испитаника (70,4%), незадовољно је само 14,2% испитаника, а још 15,4% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни. Добијени резултати показују незнатно веће задовољство овом могућношћу у односу на претходну годину, а ни у односу на период од 2011. године, не уочавају се велике осцилације у степену задовољства овим аспектом рада специјалистичке службе (графикон 5.).

Графикон 5. Задовољство испитаника могућношћу телефонског заказивања посете



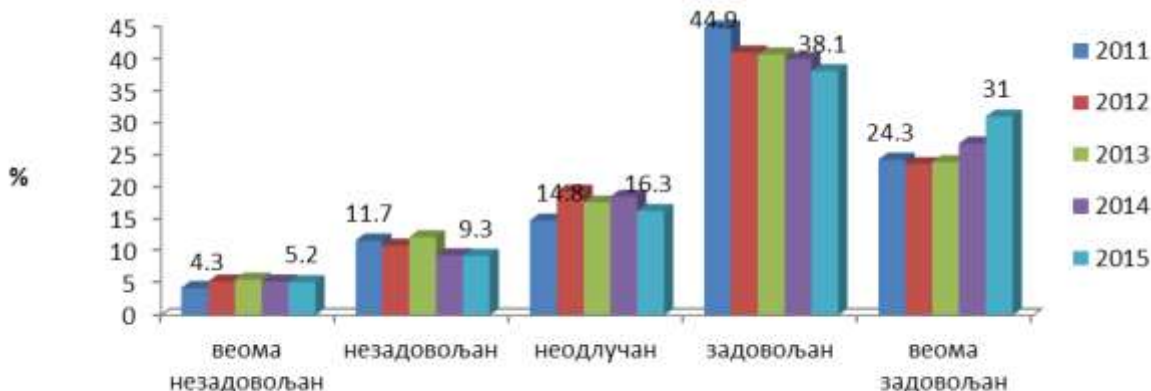
Могућношћу телефонског заказивања посете специјалистичкој служби су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,23). На другом месту се налази Институт за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,21), а на трећем Специјална болница за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (4,16). Најмање задовољни са овом карактеристиком заказивања прегледа су били испитаници у Клиничком центру Србије (3,26), у КБЦ „Земун“ (3,69) и Институту за онкологију и радиологију Србије (3,73) (табела 6.) Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника могућношћу телефонског заказивања посете између различитих болница (H=144,759, DF=13, p=0,000).

Табела 6. Задовољство могућношћу телефонског заказивања посете – просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014			2015		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	280	3.29	1.325	321	3,26	1,391
КБЦ „Мишовић“	114	3.84	1.027	92	3,82	1,213
КБЦ „Звездара“	167	3.80	1.073	218	3,78	1,114
КБЦ „Земун“	197	3.63	1.152	159	3,69	1,147
КБЦ „Б. коса“	139	3.33	1.337	201	4,11	1,157
Институт „Дедиње“	14	4.07	0.730	29	4,21	0,675
Инс. за онкологију	58	3.53	1.030	52	3,73	1,122
Инс. за реуматологију	111	3.71	1.115	134	3,84	1,091
Спец. бол. „Свети Сава“	27	4.07	1.107	25	4,16	1,214
Спец. бол. Младеновац	79	3.91	1.273	52	3,87	1,010
Инс. за рехабилитацију	12	4.58	0.669	13	3,85	0,689
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	7	5.00	0	10	3,80	1,932
Спец. бол. за енд. нефропатију	54	4.33	0.869	62	4,23	0,931
Војномедицинска академија	796	3.94	0.985	636	3,92	1,028
УКУПНО	2055	3.76	1.135	2004	3,80	1,167

Већина испитаника, односно 69,1%, задовољна је и временом чекања од момента заказивања посете до термина прегледа, што је нешто више него претходне године (графикон 6.).

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



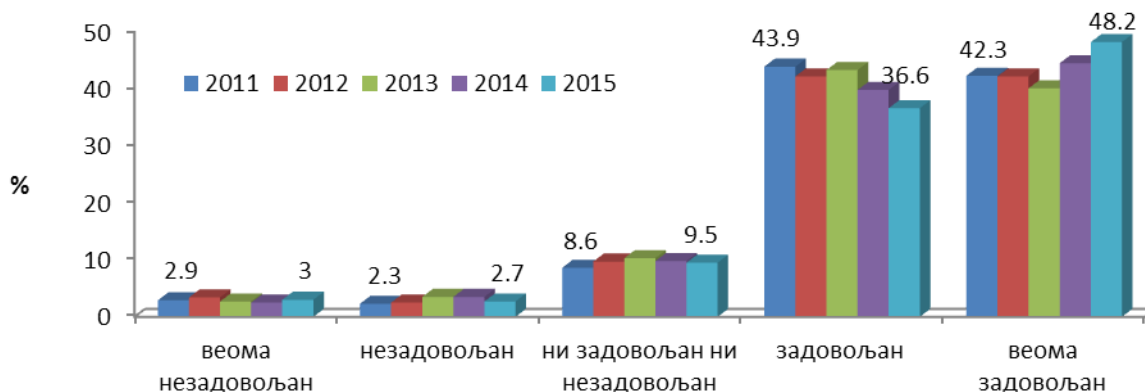
Временом чекања од момента заказивања до термина прегледа су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,4), Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,24) и КБЦ „Бежанијска коса“ (4,23), а најмање задовољни у Клиничком центру Србије (3,36), КБЦ „Земун“ (3,47) и Институту за реуматологију (3,56). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника временом чекања од момента заказивања до термина прегледа између различитих болница ($H=154,347$, $DF=13$, $p=0,000$). (табела 7.)

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014			2015		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	282	3.49	1.263	319	3,36	1,336
КБЦ „Мишовић“	119	3.92	0.835	92	3,85	1,016
КБЦ „Звездара“	168	3.89	0.935	220	3,96	0,976
КБЦ „Земун“	188	3.42	1.258	166	3,47	1,234
КБЦ „Б. коса“	143	3.63	1.214	196	4,23	1,026
Институт „Дедиње“	14	4.07	0.616	29	4,24	0,786
Инс. за онкологију	58	3.53	1.047	50	3,78	0,954
Инс. за реуматологију	111	3.76	1.185	135	3,56	1,156
Спец. бол. „Свети Сава“	28	4.46	0.508	24	4,17	1,129
Спец. бол. Младеновац	75	3.81	1.227	52	3,87	0,908
Инс. за рехабилитацију	13	4.23	0.832	13	4,08	0,760
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	7	5.00	0	10	4,40	1,265
Спец. бол. за енд. нефропатију	49	4.16	0.874	60	4,10	0,969
Војномедицинска академија	800	3.79	1.049	636	3,89	1,044
УКУПНО	2055	3.74	1.111	2002	3,80	1,132

Љубазношћу и професионалношћу особља које врши заказивање прегледа није задовољно 5,7% испитаника, што је незнатно мање у односу на претходну годину (графикон 7.).

Графикон 7. Задовољство испитаника љубазношћу особља које врши заказивање



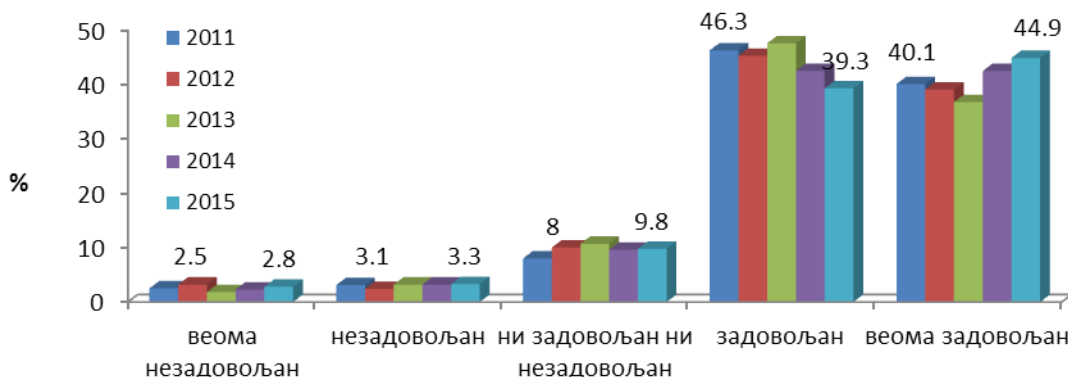
Љубазношћу особља које врши заказивање прегледа су најзадовољнији пацијенти у Институту за рехабилитацију (4,69), Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (4,65) и КБЦ „Бежанијска коса“ (4,57), а најмање задовољни у КЦС-у (3,88), Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,1) и КБЦ „Земун“ (4,13). (табела 8.) Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника љубазношћу особља које врши заказивање између различитих болница ($N=82,967$, $DF=13$, $p=0,000$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014			2015		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	286	3.92	1.091	324	3,88	1,192
КБЦ „Мишовић“	118	4.18	0.833	91	4,34	0,909
КБЦ „Звездара“	177	4.29	0.894	220	4,39	0,829
КБЦ „Земун“	196	4.06	0.988	164	4,13	0,979
КБЦ „Б. коса“	141	4.14	1.025	199	4,57	0,677
Институт „Дедиње“	15	4.53	0.640	29	4,38	0,622
Инс. за онкологију	60	4.10	0.951	53	4,30	0,749
Инс. за реуматологију	116	4.26	0.803	139	4,21	0,855
Спец. бол. „Свети Сава“	26	4.73	0.452	26	4,65	0,629
Спец. бол. Младеновац	77	4.14	1.144	52	4,15	0,978
Инс. за рехабилитацију	13	4.54	0.660	13	4,69	0,480
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	7	5.00	0	10	4,10	1,663
Спец. бол. за енд. нефропатију	52	4.46	0.727	61	4,43	0,865
Војномедицинска академија	809	4.29	0.852	636	4,25	0,912
УКУПНО	2093	4.20	0.930	2017	4,24	0,949

Добијањем инструкција о датуму, времену и месту прегледа није задовољно само 6,1% испитаника, што је за 0,6% више у односу на проценат незадовољних у претходној години (графикон 8.). Процент оних који су задовољни добијеним инструкцијама (84,2%) је такође скоро идентичан као и претходне године (85%), као и број пацијената који се изјашњавају да нису ни задовољни ни незадовољни.

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



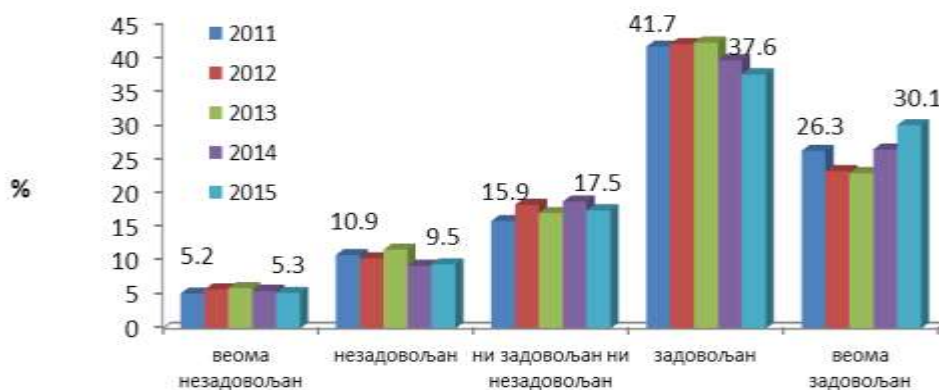
Добијеним инструкцијама о датуму и месту прегледа су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (просечна оцена 4,63), Институту за рехабилитацију (4,62) и КБЦ „Бежанијска коса“ (4,51), а најмање задовољни у КЦС (3,85), КБЦ „Земун“ (4,08) и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,1). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника добијеним инструкцијама о датуму и месту прегледа између различитих болница (N=76,474, DF=13, p=0,000). (табела 9.)

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014			2015		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	277	3.98	1.073	322	3,85	1,171
КБЦ „Мишовић“	117	4.22	0.8	91	4,34	0,846
КБЦ „Звездара“	172	4.30	0.788	218	4,29	0,904
КБЦ „Земун“	190	4.04	0.996	164	4,08	0,927
КБЦ „Б. коса“	138	4.08	0.982	198	4,51	0,752
Институт „Дедиње“	15	4.53	0.64	28	4,46	0,508
Инс. за онкологију	59	4.14	0.84	52	4,29	0,667
Инс. за реуматологију	115	4.24	0.79	133	4,23	0,843
Спец. бол. „Свети Сава“	27	4.48	0.58	24	4,63	0,576
Спец. бол. Младеновац	76	4.09	1.133	52	4,17	0,785
Инс. за рехабилитацију	13	4.69	0.48	13	4,62	0,506
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	7	5.00	0	10	4,10	1,663
Спец. бол. за енд. нефропатију	50	4.54	0.706	58	4,45	0,776
Војномедицинска академија	800	4.26	0.839	636	4,20	0,917
УКУПНО	2056	4.20	0.903	1999	4,20	0,941

Дужином чекања на преглед у чекаоници специјалистичке службе незадовољно је 14,8% пацијената, 17,5% се изјаснило да нису ни задовољни, ни незадовољни, а задовољно је 67,7% испитаника (графикон 9.). У односу на претходну годину, проценат пацијената који су незадовољни дужином чекања је скоро исти, док је проценат пацијената који су задовољни нешто већи, а проценат пацијената који се изјашњавају да нису ни задовољни ни незадовољни нешто мањи.

Графикон 9. Задовољство испитаника дужином чекања у чекаоници



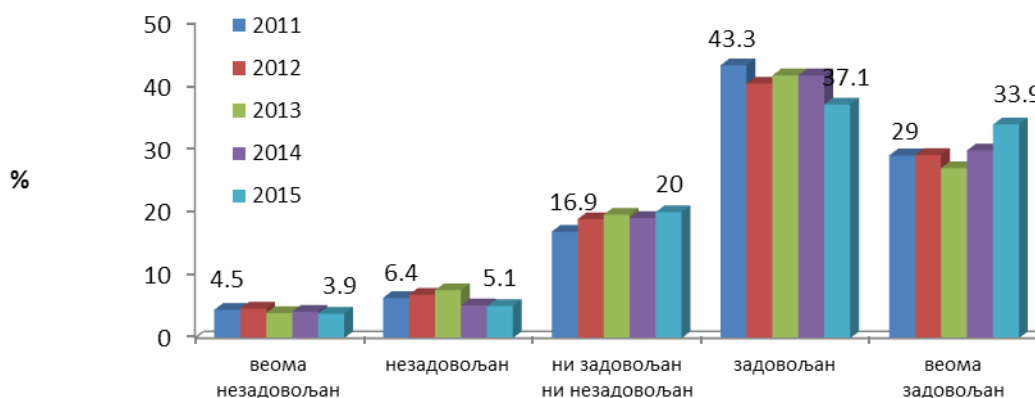
Дужином чекања на преглед у чекаоници су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (4,40), КБЦ „Бежанијска коса“ (4,38) и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,07), а најмање задовољни у КЦС (3,22), КБЦ „Земун“ (3,36) и Институту за онкологију и радиологију Србије (3,44). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника дужином чекања на преглед у чекаоници између различитих болница ($N=239,217$, $DF=13$, $p=0,000$). (табела 10.)

Табела 10. Задовољство дужином чекања у чекаоници- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014			2015		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	279	3.39	1.255	325	3,22	1,306
КБЦ „Мишовић“	114	4.06	0.823	92	3,72	1,103
КБЦ „Звездара“	167	3.87	1.021	220	3,74	1,069
КБЦ „Земун“	188	3.37	1.312	163	3,36	1,276
КБЦ „Б. коса“	142	3.61	1.172	200	4,38	0,860
Институт „Дедиње“	14	3.93	0.73	28	4,07	1,016
Инс. за онкологију	57	3.19	1.274	52	3,44	1,211
Инс. за реуматологију	114	3.75	0.955	136	3,85	0,939
Спец. бол. „Свети Сава“	27	4.52	0.58	25	4,40	0,707
Спец. бол. Младеновац	73	3.68	1.2	53	3,96	0,876
Инс. за рехабилитацију	13	4.15	0.801	13	3,92	0,760
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	7	4.86	0.378	10	4,00	1,700
Спец. бол. за енд. нефропатију	50	4.04	0.989	62	3,97	1,130
Војномедицинска академија	788	3.83	1.035	636	3,93	1,003
УКУПНО	2033	3.72	1.120	2015	3,78	1,133

Добијањем објашњења због евентуалног кашњења термина заказаног прегледа задовољних и веома задовољних је 71% испитаника, а још 20% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни. У односу на претходну годину, степен задовољства овим аспектом рада специјалистичке службе није значајно промењен (графикон 10).

Графикон 10. Задовољство испитаника објашњењем кашњења термина заказаног прегледа



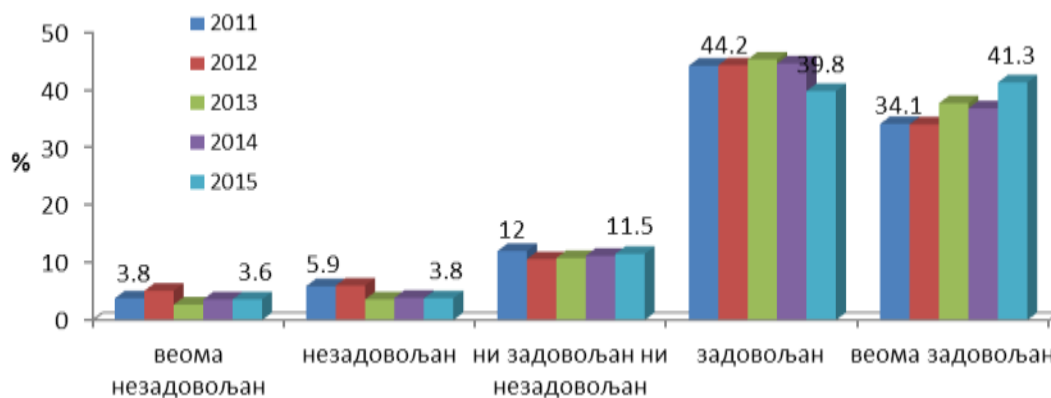
Добијањем објашњења због евентуалног кашњења термина заказаног прегледа су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (4,54), КБЦ „Бежанијска коса“ (4,49) и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,37), а најмање задовољни у КЦС-у (3,52), КБЦ-у „Земун“ (3,55) и Институту за реуматологију (3,82). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника добијањем објашњења због евентуалног кашњења термина заказаног прегледа између различитих болница ($H=163,507$, $DF=13$, $p=0,000$). (табела 11.)

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014			2015		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	264	3.64	1.203	304	3,52	1,258
КБЦ „Мишовић“	112	4.11	0.740	92	4,17	0,945
КБЦ „Звездара“	156	4.05	0.9	205	3,86	0,942
КБЦ „Земун“	173	3.59	1.110	147	3,55	1,223
КБЦ „Б. коса“	128	3.66	1.111	191	4,49	0,774
Институт „Дедиње“	12	4.17	0.835	27	4,37	0,742
Инс. за онкологију	49	3.59	1.135	46	3,83	0,973
Инс. за реуматологију	102	3.74	1.125	123	3,82	1,056
Спец. бол. „Свети Сава“	24	4.50	0.659	24	4,54	0,721
Спец. бол. Младеновац	71	3.83	1.195	52	4,10	0,748
Инс. за рехабилитацију	13	4.15	0.801	13	3,85	0,801
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	7	4.86	0.378	10	4,00	1,700
Спец. бол. за енд. нефропатију	50	4.14	0.948	59	4,27	0,944
Војномедицинска академија	706	3.98	0.923	636	3,94	0,930
УКУПНО	1867	3.88	1.030	1929	3,92	1,045

Чекаоницама у специјалистичкој служби, њиховом чистоћом и подобношћу, није задовољно 7,4% испитаника што је скоро једнако прошлој години, а још 11,5% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни (графикон 11).

Графикон 11. Задовољство испитаника чекаоницама у специјалистичкој служби



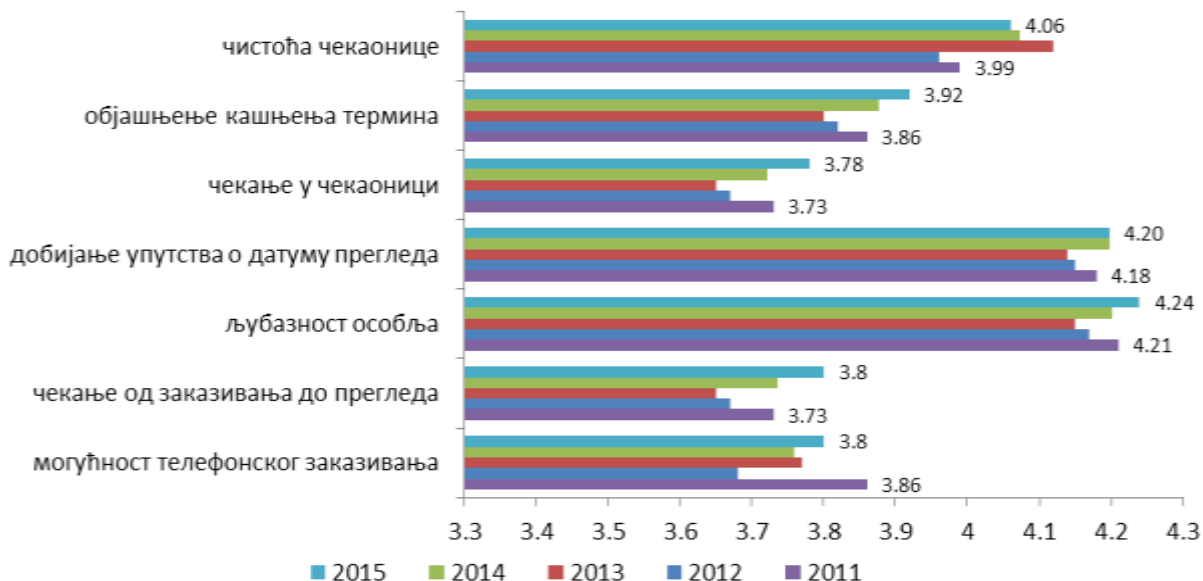
Чекаоницама у специјалистичкој служби су најзадовољнији пацијенти у КБЦ „Бежанијска коса“ (просечна оцена 4,63), Институту за рехабилитацију (4,62) и Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (4,48), а најмање задовољни у КБЦ „Земун“ (3,58), Специјалној болници за интерне болести Младеновац (3,62) и КЦС (3,74). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника чекаоницама у специјалистичкој служби између различитих болница ($N=207,716$, $DF=13$, $p=0,000$). (табела 12.)

Табела 12. Задовољство чекаоницама у специјалистичкој служби- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014			2015		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	290	3.73	1.108	330	3,74	1,199
КБЦ „Мишовић“	118	4.35	0.755	92	4,38	0,862
КБЦ „Звездара“	175	4.01	1.014	221	3,92	0,931
КБЦ „Земун“	189	3.63	1.082	169	3,58	1,094
КБЦ „Б. коса“	141	4.27	0.877	200	4,63	0,746
Институт „Дедиње“	15	4.33	0.724	28	4,21	0,833
Инс. за онкологију	58	3.69	1.030	54	4,00	0,847
Инс. за реуматологију	117	4.28	0.585	139	4,27	0,700
Спец. бол. „Свети Сава“	28	4.50	0.793	25	4,48	0,714
Спец. бол. Младеновац	80	4.03	1.102	53	3,62	1,244
Инс. за рехабилитацију	13	4.23	1.092	13	4,62	0,506
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	7	5.00	0	10	3,90	1,792
Спец. бол. за енд. нефропатију	50	4.20	0.833	65	4,29	0,861
Војномедицинска академија	796	4.20	0.904	611	4,30	0,853
УКУПНО	2077	4.07	0.975	2010	4,11	0,995

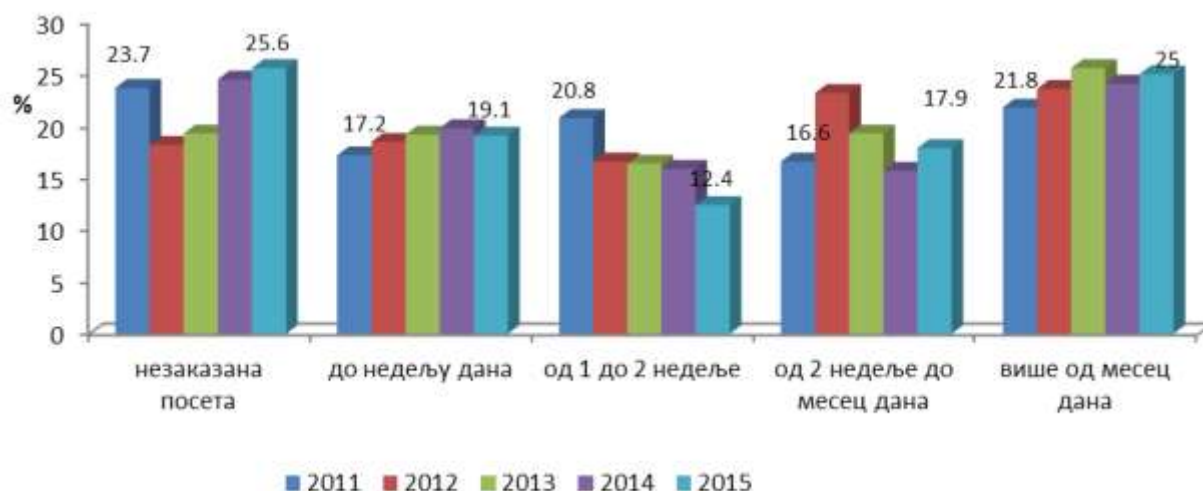
Аспекти здравствене заштите који се односе на заказивање и чекање на специјалистички преглед могу се исказати и просечном оценом на скали од 1 до 5 (1 = веома незадовољан, 5 = веома задовољан). На графикону 12. види се да су пацијенти највећом оценом оценили љубазност особља које врши заказивање (4,24) и добијање упутства о датуму, времену и месту прегледа (4,2), а најмањом оценом чекање на преглед у чекаоници (3,78), чекање од момента заказивања до прегледа (3,8) и могућност телефонског заказивања (3,8). 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 25,6% пацијената који су прегледани у специјалистичкој служби интерне медицине, што је нешто више у односу на претходну годину. Смањен је проценат пацијената који су на заказани преглед чекали до 14 дана (31,5%). Од дана заказивања до дана када их је лекар специјалиста примио прошло је између две недеље и месец дана за 17,9% пацијената, што је више у односу на претходну годину, а више од месец дана чекало је 25% пацијената, што је такође нешто више 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 Клиничком центру Србије (32,1%), Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (32%) и Војномедицинској академији (31,4%). Незаказаних посета није било је у Институту за рехабилитацију, а мало их је било и у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (9%) и Институту за реуматологију (14,2%). Највише пацијената је чекало на специјалистички преглед више од месец дана у Институту за рехабилитацију (75%), Институту за онкологију (58,5%) и КБЦ „Земун“ (49,4%). У Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику није било пацијената који су чекали дуже од недељу дана на преглед (табела 13.) Установљена је статистички високо значајна разлика у времену од момента заказивања до момента посете између различитих болница ($N=325,989$, $DF=52$, $p=0,000$).

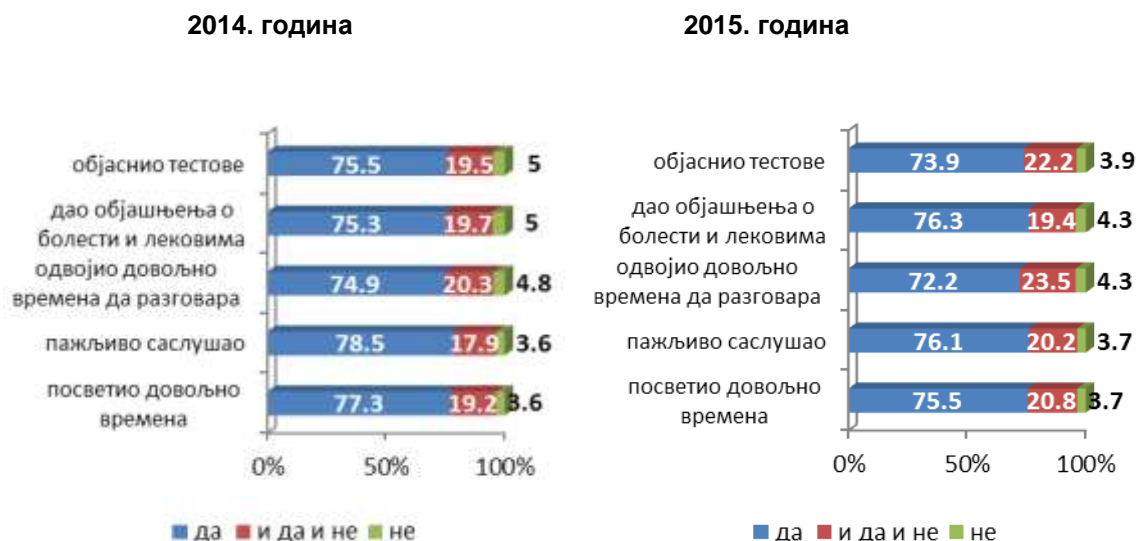
Табела 13. Чекање на преглед од момента заказивања (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Незаказана посета	До недељу дана	Од 1 до 2 недеље	Од 2 недеље до месец дана	Више од месец дана
КЦС	32,1	17,5	12,3	12,7	25,3
КБЦ „Мишовић“	9,0	10,1	19,1	38,2	23,6
КБЦ „Звездара“	22,2	19,4	16,2	19,0	23,1
КБЦ „Земун“	18,5	14,8	6,8	10,5	49,4
КБЦ „Б. коса“	27,8	18,9	11,7	23,3	18,3
Институт „Дедиње“	32,0	24,0	28,0	8,0	8,0
Инс. за онкологију	17,0	13,2	7,5	3,8	58,5
Инс. за реуматологију	14,2	8,3	10,8	26,7	40,0
Спец. бол. „Свети Сава“	20,0	48,0	8,0	16,0	8,0
Спец. бол. Младеновац	19,6	35,3	33,3	3,9	7,8
Инс. за рехабилитацију	0	8,3	0	16,7	75,0
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	27,3	72,7	0	0	0
Спец. бол. за енд. нефропатију	17,5	36,8	26,3	17,5	1,8
Војномедицинска академија	31,4	19,7	9,7	19,2	20,0
УКУПНО	25,6	19,1	12,4	17,9	25,0

Особине лекара

Око 74% испитаника сматра да им је лекар објаснио значај тестова на које их упућује. 76% сматра и да им је лекар дао јасна објашњења о болестима и лековима које им прописује, а 72% да је одвојио довољно времена да разговара са њима, 76% сматра да их је пажљиво саслушао, а 75% да им је посветио довољно времена током прегледа (графикон 14). У односу на претходну годину проценат задовољних свим испитиваним особинама лекара је мањи за око 2%, изузев за задовољство објашњењима о болестима и лековима (већи за око 1%).

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	2014			2015		
	Да	И да и не	Не	Да	И да и не	Не
КЦС	73.0	22.5	4.6	70.3	23.8	5.9
КБЦ „Мишовић“	73.9	24.4	1.7	58.2	37.4	4.4
КБЦ „Звездара“	83.7	15.1	1.2	85.8	13.3	0.9
КБЦ „Земун“	81.9	15.2	2.9	78.3	16.6	5.1
КБЦ „Б. коса“	81.0	16.8	2.2	83.3	14.1	2.6
Институт „Дедиње“	92.9	7.1	0	92.3	7.7	0
Инс. за онкологију	70.9	29.1	0	75.9	18.5	5.6
Инс. за реуматологију	85.8	10.4	3.8	80.2	17.5	2.4
Спец. бол. „Свети Сава“	92.0	8.0	0	95.8	4.2	0
Спец. бол. Младеновац	91.5	8.5	0	85.2	13.0	1.9
Инс. за рехабилитацију	83.3	16.7	0	92.3	7.7	0
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	100.0	0	0	100.0	0	0
Спец. бол. за енд. нефропатију	87.3	10.9	1.8	88.9	11.1	0
Војномедицинска академија	72.3	22.3	5.4	68.7	26.7	4.6
УКУПНО	77.3	19.2	3.6	75.5	20.8	3.7

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“, Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“, Институту за рехабилитацију, Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику и Специјалној болници за ендемску нефропатију. Мање задовољни од осталих су били пацијенти у КЦС (5,9%), Институту за онкологију и радиологију Србије (5,6) и КБЦ „Земун“ (5,1%). Установљена је статистички високо значајна разлика у мишљењу пацијената о томе да ли им је лекар посветио довољно времена током прегледа између различитих болница ($N=86,985$, $DF=26$, $p=0,000$).

Сви анкетирани пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, као и у Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ мисле да их је лекар пажљиво саслушао током прегледа. Најмање су задовољни пацијенти у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“, где 59,8% испитаника мисле да их је лекар пажљиво саслушао, а 7,6% да није (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 ($N=98,041$, $DF=26$, $p=0,000$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014			2015		
	Да	И да и не	Не	Да	И да и не	Не
КЦС	76.5	18.0	5.5	70.6	22.5	6.9
КБЦ „Мишовић“	72.0	26.3	1.7	59.8	32.6	7.6
КБЦ „Звездара“	85.8	13.0	1.2	84.4	14.7	0.9
КБЦ „Земун“	80.1	16.8	3.1	81.0	13.9	5.1
КБЦ „Б. коса“	76.9	19.4	3.7	84.8	13.1	2.1
Институт „Дедиње“	100.0	0	0	96.2	3.8	0
Инс. за онкологију	72.5	21.6	5.9	79.6	18.5	1.9
Инс. за реуматологију	89.1	10.9	0	81.5	16.9	1.6
Спец. бол. „Свети Сава“	92.0	8.0	0	100.0	0	0
Спец. бол. Младеновац	90.9	9.1	0	83.0	17.0	0
Инс. за рехабилитацију	83.3	16.7	0	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	94.1	3.9	2.0	92.9	7.1	0
Војномедицинска академија	74.3	21.0	4.8	68.9	26.9	4.2
УКУПНО	78.5	17.9	3.6	76.1	20.2	3.7

Када је у питању задовољство временом које лекари одвајају за разговор са пацијентом, задовољнији од осталих су пацијенти у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“, Институту за рехабилитацију и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику. Најмање су задовољни пацијенти у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“, Клиничком центру Србије и Војномедицинској академији 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 ($N=96,689$, $DF=26$, $p=0,000$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014			2015		
	Да	И да и не	Не	Да	И да и не	Не
КЦС	73.2	19.7	7.1	63.5	29.2	7.3
КБЦ „Мишовић“	69.5	29.7	0.8	54.9	37.4	7.7
КБЦ „Звездара“	84.2	13.9	1.9	78.3	19.8	1.9
КБЦ „Земун“	74.4	21.3	4.3	79.6	14.5	5.9
КБЦ „Б. коса“	72.7	22.7	4.5	83.2	14.1	2.6
Институт „Дедиње“	85.7	14.3	0	96.3	3.7	0
Инс. за онкологију	64.7	33.3	2.0	74.5	23.6	1.8
Инс. за реуматологију	83.0	16.0	1.0	78.0	21.1	0.8
Спец. бол. „Свети Сава“	92.3	3.8	3.8	87.5	12.5	0
Спец. бол. Младеновац	90.8	9.2	0	80.8	19.2	0
Инс. за рехабилитацију	83.3	16.7	0	91.7	8.3	0
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	100.0	0	0	90.0	10.0	0
Спец. бол. за енд. нефропатију	86.5	11.5	1.9	89.7	8.6	1.7
Војномедицинска академија	71.0	22.1	6.9	65.7	28.9	5.3
УКУПНО	74.9	20.3	4.8	72.2	23.5	4.3

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

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014			2015		
	Да	И да и не	Не	Да	И да и не	Не
КЦС	73.6	19.4	7.0	72.2	21.5	6.3
КБЦ „Мишовић“	64.0	34.2	1.8	58.9	34.4	6.7
КБЦ „Звездара“	85.5	11.3	3.1	84.7	13.0	2.3
КБЦ „Земун“	77.8	15.6	6.6	80.8	14.1	5.1
КБЦ „Б. коса“	74.2	21.2	4.5	82.6	13.7	3.7
Институт „Дедиње“	92.9	7.1	0	96.2	3.8	0
Инс. за онкологију	64.2	30.2	5.7	84.6	11.5	3.8
Инс. за реуматологију	80.0	16.2	3.8	77.2	19.5	3.3
Спец. бол. „Свети Сава“	96.0	4.0	0	91.7	4.2	4.2
Спец. бол. Младеновац	85.1	14.9	0	84.9	13.2	1.9
Инс. за рехабилитацију	91.7	8.3	0	91.7	8.3	0
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	100.0	.0	0	70.0	30.0	0
Спец. бол. за енд. нефропатију	92.0	8.0	0	89.7	10.3	0
Војномедицинска академија	71.7	22.3	6.1	70.6	24.7	4.7
УКУПНО	75.3	19.7	5.0	76.3	19.4	4.3

Најмање су задовољни пацијенти у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ и Клиничком центру Србије (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 ($N=70,382$, $DF=26$, $p=0,000$).

Преко 90% задовољних лекарским објашњењима тестова на које се упућују било је у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“, Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“, Специјалној болници за ендемску нефропатију и Институту за рехабилитацију. Најмање су задовољни пацијенти у КБЦ „Др Д. Мишовић“, Војномедицинској академији и Клиничком центру 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 ($N=101,472$, $DF=26$, $p=0,000$).

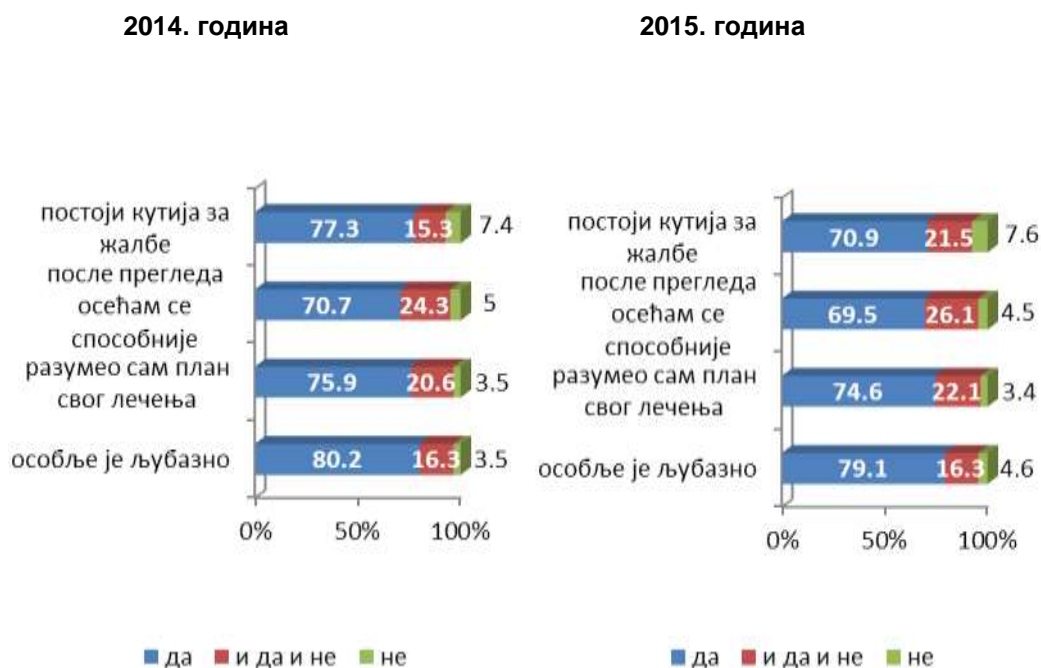
Табела 18. Лекар ми је дао јасна објашњења о тестовима на које ме упућује (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014			2015		
	Да	И да и не	Не	Да	И да и не	Не
КЦС	74.0	19.2	6.8	68.4	24.6	7.0
КБЦ „Мишовић“	62.8	34.5	2.7	60.9	34.8	4.3
КБЦ „Звездара“	84.4	13.0	2.6	83.9	14.6	1.5
КБЦ „Земун“	77.3	18.2	4.5	74.5	20.7	4.8
КБЦ „Б. коса“	76.7	19.4	3.9	83.5	14.9	1.6
Институт „Дедиње“	91.7	8.3	0	96.0	4.0	0
Инс. за онкологију	68.6	23.5	7.8	80.4	13.7	5.9
Инс. за реуматологију	78.6	17.3	4.1	82.4	15.1	2.5
Спец. бол. „Свети Сава“	95.7	4.3	0	95.7	4.3	0
Спец. бол. Младеновац	89.0	11.0	0	84.9	15.1	0
Инс. за рехабилитацију	91.7	8.3	0	90.9	9.1	0
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	100.0	0	0	88.9	11.1	0
Спец. бол. за енд. нефропатију	88.0	10.0	2.0	93.1	6.9	0
Војномедицинска академија	72.2	21.4	6.4	65.3	30.0	4.7
УКУПНО	75.5	19.5	5	73.9	22.2	3.9

Изабране карактеристике специјалистичке службе

Процент пацијената који се после прегледа осећају способније да се боре са својим здравственим проблемом, оних који су разумели план свог лечења и оних који сматрају да је особље љубазно је нешто мањи у односу на претходну годину (за око 1%) (графикон 15). Процент пацијената који знају да постоји кутија за жалбе је значајно смањен, са 77,3% на 70,9%.

Графикон 15. Изабране карактеристике специјалистичке службе



У Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (100%), Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (100%), Институту за рехабилитацију (91,7%) и Специјалној болници за ендемску нефропатију (91,2%) је највиши проценат испитаника који сматра да је особље љубазно и пуно поштовања. У Клиничком центру Србије (72,4%), КБЦ „Земун“ (73,5%), Војномедицинској академији (73,6%) и КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (75,8%) је овај проценат најмањи (табела 19). Установљена је статистички значајна разлика у мишљењу пацијената о томе да ли је особље љубазно и пуно поштовања ($N=91,681$, $DF=26$, $p=0,000$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014			2015		
	Да	И да и не	Не	Да	И да и не	Не
КЦС	77.3	17.4	5.3	72.4	18.8	8.8
КБЦ „Мишовић“	74.8	23.5	1.7	75.8	20.9	3.3
КБЦ „Звездара“	86.1	11.4	2.5	89.1	9.0	1.9
КБЦ „Земун“	75.2	19.4	5.5	73.5	16.1	10.3
КБЦ „Б. коса“	78.1	16.4	5.5	87.4	9.5	3.2
Институт „Дедиње“	100.0	0	0	100.0	0	0
Инс. за онкологију	78.8	21.2	0	86.8	9.4	3.8
Инс. за реуматологију	88.0	12.0	0	83.1	16.1	0.8
Спец. бол. „Свети Сава“	96.2	3.8	0	84.0	16.0	0
Спец. бол. Младеновац	85.9	12.8	1.3	86.8	11.3	1.9
Инс. за рехабилитацију	91.7	8.3	0	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	92.2	5.9	2.0	91.2	3.5	5.3
Војномедицинска академија	78.6	17.5	3.9	73.6	22.2	4.2
УКУПНО	80.2	16.3	3.5	79.1	16.3	4.6

Сви анкетирани пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику су разумели план свог лечења, а преко 90% испитаника је одговорило позитивно и у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“, Специјалној болници за ендемску нефропатију и Институту за рехабилитацију. Најмањи проценат пацијената који су разумели план свог лечења био је у КБЦ „Др Д. Мишовић“ (57,3%), Војномедицинској академији (68,7%) и Клиничком центру Србије (71,7%) (табела 20). Установљена је статистички високо значајна разлика у мишљењу пацијената о томе да ли су разумели план свог лечења између различитих болница ($N=69,805$, $DF=26$, $p=0,000$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014			2015		
	Да	И да и не	Не	Да	И да и не	Не
КЦС	73.2	21.1	5.7	71.7	23.9	4.4
КБЦ „Мишовић“	58.2	39.1	2.7	57.3	37.1	5.6
КБЦ „Звездара“	84.3	13.2	2.5	81.0	17.1	2.0
КБЦ „Земун“	78.7	17.1	4.3	73.3	20.7	6.0
КБЦ „Б. коса“	78.3	20.2	1.6	84.7	13.8	1.6
Институт „Дедиње“	100.0	0	0	95.7	4.3	0
Инс. за онкологију	80.8	17.3	1.9	81.1	15.1	3.8
Инс. за реуматологију	81.4	17.5	1.0	77.8	21.4	0.9
Спец. бол. „Свети Сава“	91.7	8.3	0	82.6	13.0	4.3
Спец. бол. Младеновац	86.5	13.5	0	81.1	17.0	1.9
Инс. за рехабилитацију	83.3	16.7	0	90.9	9.1	0
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	100.0	0	0	100.0	0	0
Спец. бол. за енд. нефропатију	98.0	2.0	0	91.1	8.9	0
Војномедицинска академија	71.7	23.8	4.5	68.7	27.4	3.9
УКУПНО	75.9	20.6	3.5	74.6	22.1	3.4

У Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (100%) и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (96,3%) највећи проценат испитаника сматра 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 56% испитаника осећа боље после прегледа, што је и најмањи проценат задовољних, затим следе Институт за реуматологију са 62,3% и Војномедицинска академија са 63,7% (табела 22). Установљена је статистички високо значајна разлика између различитих болница и у овом аспекту задовољства специјалистичком службом ($N=77,205$, $DF=26$, $p=0,000$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014			2015		
	Да	И да и не	Не	Да	И да и не	Не
КЦС	69.5	26.0	4.5	68.2	24.3	7.5
КБЦ „Мишовић“	58.6	37.1	4.3	56.0	37.4	6.6
КБЦ „Звездара“	76.7	18.9	4.4	72.6	26.0	1.4
КБЦ „Земун“	73.0	20.8	6.3	72.1	21.8	6.1
КБЦ „Б. коса“	71.9	25.8	2.3	81.5	16.9	1.6
Институт „Дедиње“	72.7	27.3	0	96.3	3.7	0
Инс. за онкологију	69.8	26.4	3.8	71.7	26.4	1.9
Инс. за реуматологију	66.7	25.3	8.1	62.3	29.5	8.2
Спец. бол. „Свети Сава“	84.0	16.0	0	79.2	16.7	4.2
Спец. бол. Младеновац	88.9	11.1	0	81.1	15.1	3.8
Инс. за рехабилитацију	83.3	16.7	0	81.8	18.2	0
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	100.0	0	0	100.0	0	0
Спец. бол. за енд. нефропатију	84.3	13.7	2.0	83.6	16.4	0
Војномедицинска академија	68.2	25.5	6.3	63.7	31.9	4.4
УКУПНО	70.7	24.3	5.0	69.5	26.1	4.5

Сви анкетирани пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику и Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ знају да постоји књига/кутија за приговоре и жалбе. Знатно мање их је било у Војномедицинској академији (53,8%), КБЦ „Земун“ (72%) и у Клиничком центру Србије (72,3%). 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	2014			2015		
	Да	И да и не	Не	Да	И да и не	Не
КЦС	75.8	14.6	9.6	72.3	11.7	15.9
КБЦ „Мишовић“	75.4	22.8	1.8	78.3	16.3	5.4
КБЦ „Звездара“	87.3	9.0	3.7	84.3	12.4	3.2
КБЦ „Земун“	78.1	15.1	6.8	72.0	14.4	13.6
КБЦ „Б. коса“	78.3	14.2	7.5	80.6	15.4	4.0
Институт „Дедиње“	80.0	0	20.0	86.4	13.6	0
Инс. за онкологију	94.7	5.3	0	85.4	10.4	4.2
Инс. за реуматологију	85.9	9.0	5.1	89.4	7.7	2.9
Спец. бол. „Свети Сава“	100.0	0	0	100.0	0	0
Спец. бол. Младеновац	89.6	7.5	3.0	83.0	14.9	2.1
Инс. за рехабилитацију	72.7	27.3	0	88.9	11.1	0
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	100.0	0	0	100.0	0	0
Спец. бол. за енд.нефропатију	93.5	4.3	2.2	88.7	7.5	3.8
Војномедицинска академија	70.5	19.4	10.2	53.8	38.2	8.0
УКУПНО	77.3	15.3	7.4	70.9	21.5	7.6

74,4% испитаника навело је да су преглед обавили бесплатно, 22,5% је платило партиципацију, а 3,1% је платило пуну цену прегледа (табела 23.). У односу на претходну годину повећан је проценат пацијената који су се изјаснили да су преглед обавили без плаћања, а смањени су проценти и оних који су платили партиципацију, као и оних који су платили пуну цену.

Табела 23. Плаћање за специјалистички преглед (%)

Цена спец. прегледа	2011	2012	2013	2014	2015
Бесплатно	75	67.8	69.2	73	74.4
Платио партиципацију	23.1	30.8	28.1	23.2	22.5
Платио пуну цену	1.9	1.4	2.8	3.8	3.1

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 (93,1%), док је најмањи био у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (43,3%) и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (48,1%). Пуну цену прегледа платио је највећи проценат испитаника у Институту за рехабилитацију (81,8%), али при разматрању овог резултата треба узети у обзир да је само 9 испитаника одговорило на ово питање у Институту за рехабилитацију (табела 24). На другом месту је ВМА са 7,2%. Установљена је статистички високо

значајна разлика у плаћању за специјалистички преглед између различитих болница (N=429,889, DF=26, p=0,000).

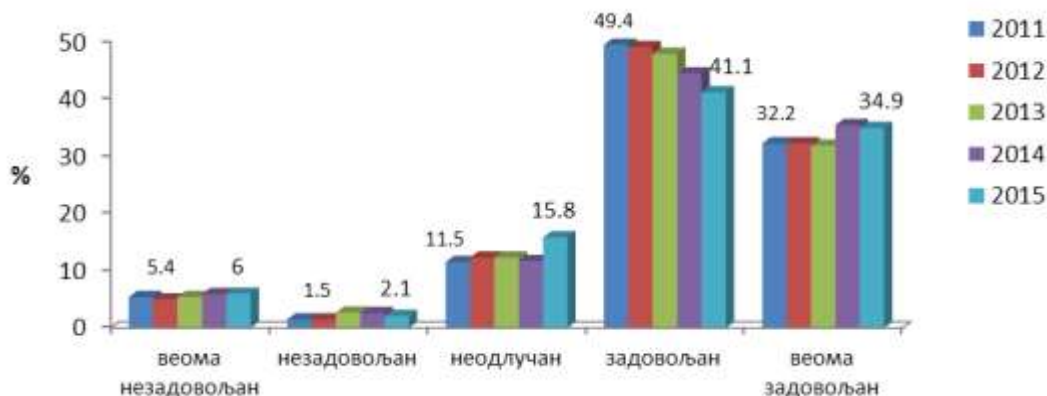
Табела 24. Плаћање за специјалистички преглед (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014			2015		
	Бесплатно	Платио партиципацију	Платио пуну цену	Бесплатно	Платио партиципацију	Платио пуну цену
КЦС	86.4	13.2	0.3	87.2	12.2	0.6
КБЦ „Мишовић“	60.0	40.0	0	43.3	56.7	0
КБЦ „Звездара“	80.6	18.2	1.2	75.6	24.4	0
КБЦ „Земун“	58.1	40.9	1.0	64.4	35.6	0
КБЦ „Б. коса“	70.9	27.7	1.4	74.9	23.6	1.5
Институт „Дедиње“	80.0	20.0	0	48.1	51.9	0
Инс. за онкологију	94.4	1.9	3.7	93.1	1.7	5.2
Инс. за реуматологију	86.0	13.2	0.9	74.6	24.6	0.7
Спец. бол. „Свети Сава“	66.7	33.3	0	88.9	11.1	0
Спец. бол. Младеновац	75.9	24.1	0	74.5	25.5	0
Инс. за рехабилитацију	84.6	15.4	0	18.2	81.8	
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	100.0	0	0	100.0	0	0
Спец. бол. за енд. нефропатију	62.1	36.2	1.7	77.8	22.2	0
Војномедицинска академија	69.4	21.8	8.8	73.7	19.1	7.2
УКУПНО	73.0	23.2	3.8	74.4	22.5	3.1

Задовољство здравственом заштитом у специјалистичкој служби у целини

Процењујући пружену здравствену заштиту у специјалистичкој служби у целини, само 6% испитаника се изјаснило као веома незадовољно, 2,1% је незадовољно, 15,8% није ни задовољно ни незадовољно, 41,1% је задовољно, а 34,9% је веома задовољно. У односу на претходну годину, дошло је до повећања процента неодлучних, док је смањен проценат задовољних (графикон 16). Процент веома незадовољних, незадовољних и веома задовољних је приближно једнак резултатима из претходне године.

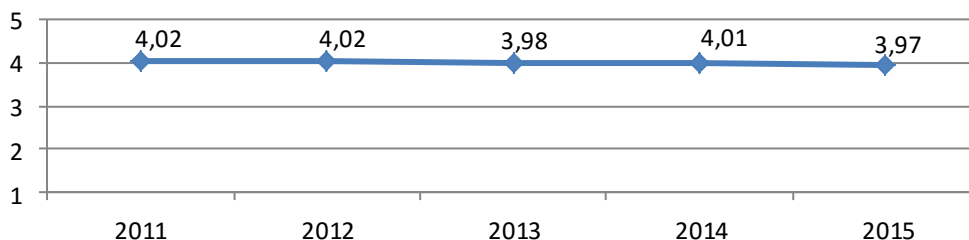
Графикон 16. Задовољство здравственом заштитом у специјалистичкој служби



Просечна оцена задовољства здравственом заштитом у специјалистичкој служби на нивоу града, на скали од 1 до 5 (1=веома незадовољан, 5=веома

задовољан), била је $3,97 \pm 1,06$, 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 2011. до 2015. године (просечна оцена)



Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству здравственом заштитом у специјалистичкој служби између различитих болница ($F=4,380$, $DF=13$, $p=0,000$). Најзадовољнији пацијенти били су у Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (просечна оцена 4,58) и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,45). Међутим у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику анкетирани су веома мали број пацијената, те ове резултате треба узети са резервом. На трећем месту по задовољству испитаника налази се КБЦ „Бежанијска коса“ (4,26), а затим Институт за реуматологију (4,18) и Институт за кардиоваскуларне болести „Дедиња“ (4,15). Најмање задовољни пацијенти су у Клиничком центру Србије (3,70), Војномедицинској академији (3,92) и КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (3,93) (табела 25.).

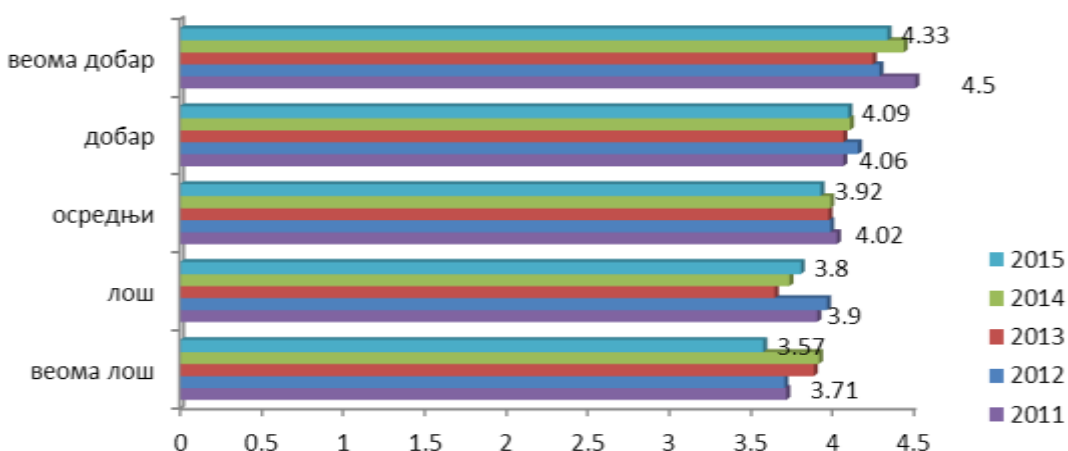
Табела 25. Задовољство корисника радом специјалистичке службе (просечна оцена)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2011		2012		2013		2014		2015			
	Ранг	\bar{x}	Ранг	\bar{x}	Ранг	\bar{x}	Ранг	\bar{x}	Ранг	N	\bar{x}	SD
КЦС	12	3.84	13	3.86	14	3.79	12	3.84	14	340	3,70	1,209
КБЦ „Др Д. Мишовић“	4	4.36	8	4	12	3.82	6	4.08	12	90	3,93	0,818
КБЦ „Звездара“	9	4.06	7	4.03	10	3.97	10	3.96	9	223	4,00	0,984
КБЦ „Земун“	11	3.87	10	3.97	13	3.81	13	3.81	11	169	3,95	0,851
КБЦ „Б. коса“	13	3.56	5	4.13	11	3.88	11	3.90	3	199	4,26	1,105
Институт „Дедиње“	3	4.41	9	4	2	4.50	4	4.14	5	27	4,15	1,064
Инс. за онкологију	10	3.9	12	3.94	4	4.28	14	3.56	7	58	4,05	1,050
Спец. бол. «С. Сава»	7	4.1	4	4.19	8	4.07	7	4.01	1	26	4,58	0,643
Инст. за реуматол.	8	4.08	11	3.96	7	4.09	9	4.04	4	137	4,18	0,859
Спец. бол. Младеновац	6	4.21	2	4.41	3	4.33	3	4.24	8	55	4,00	0,903
Инст. за рехабилит.	5	4.26	6	4.09	5	4.15	2	4.54	6	14	4,14	0,770
Спец. бол. за протетику	1	4.7	1	4.5	1	4.86	1	5.00	2	11	4,45	0,688
Спец. бол. за енд. нефропатију	2	4.48	3	4.27	6	4.13	8	4.04	10	65	3,98	1,205
Војномедицинска академија					9	4.03	5	4.12	13	636	3,92	1,106
УКУПНО		4.02		4.02		3.98		4.01		2050	3,97	1,065

У односу на претходну годину, просечна оцена задовољства радом специјалистичке службе интерне медицине је највише повећана у Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (за 0,57), затим у Институту за онкологију и радиологију Србије (за 0,49) и КБЦ „Бежанијска коса“ (за 0,36). До највећег смањења је дошло у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (за 0,55) и Институту за рехабилитацију (за 0,4).

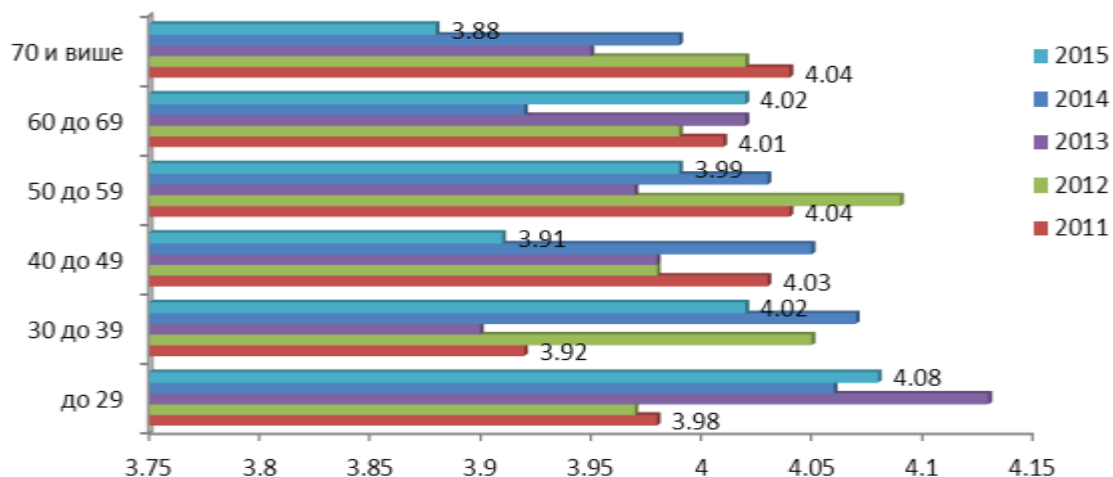
Применом непараметарских статистичких тестова установљено је да постоји високо значајна статистичка разлика у задовољству пацијената здравственом заштитом у специјалистичкој служби у односу на материјални положај испитаника (графикон 18.). Као и ранијих година, здравственом заштитом у специјалистичкој служби су значајно незадовољнији пацијенти лошег материјалног положаја ($\chi^2=94,4$, $DF=16$, $p=0,000$).

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



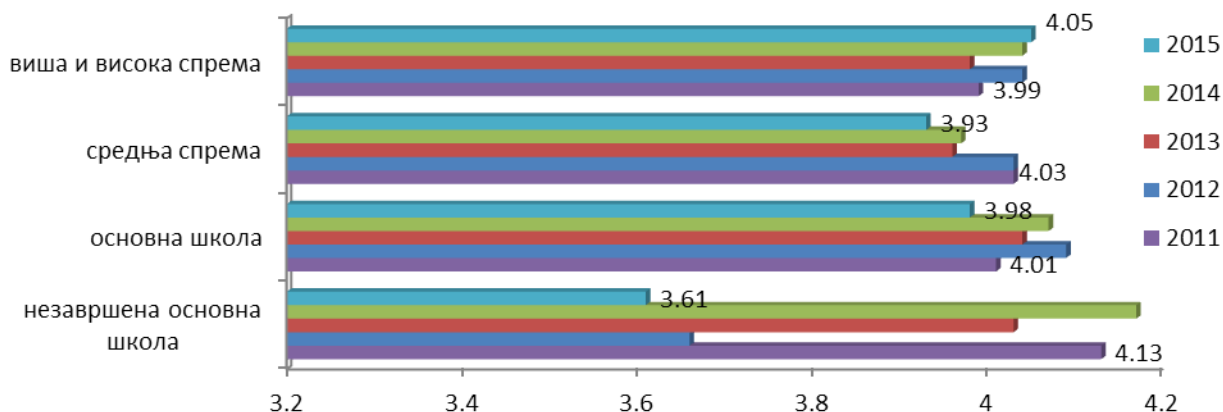
Жене су нешто задовољније здравственом заштитом у специјалистичкој служби од мушкараца (просечна оцена задовољства је била 3,96 за мушкарце, а 3,99 за жене), али та разлика није статистички значајна ($\chi^2=2$, $DF=4$, $p=0,736$). На ниво задовољства не утиче ни старост пацијената ($\chi^2=21,946$, $DF=20$, $p=0,343$). (графикон 20.)

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



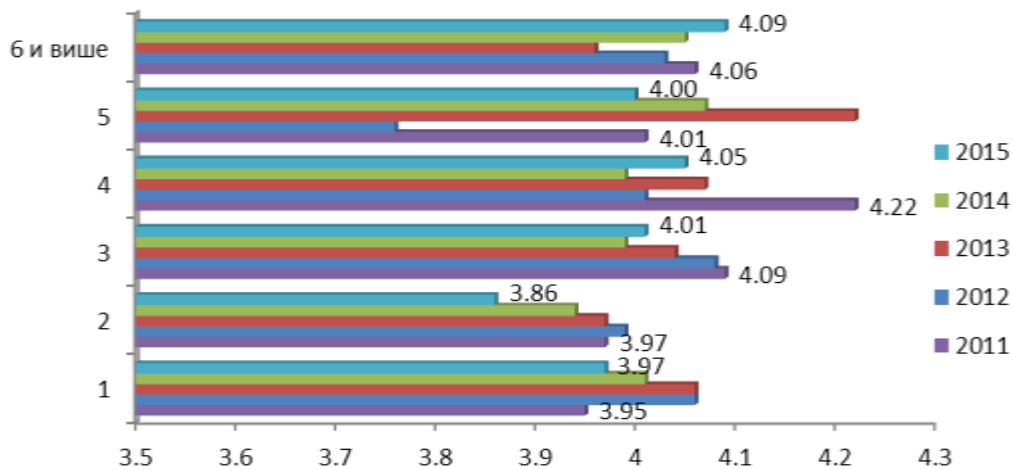
У 2015. години здравственом заштитом у специјалистичкој служби интерне медицине су најзадовољнији пацијенти са вишом и високом школом, а најмање су задовољни пацијенти са незавршеном основном школом (графикон 21.). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника у односу на школску спрему ($\chi^2=28,542$, $DF=12$, $p=0,005$).

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



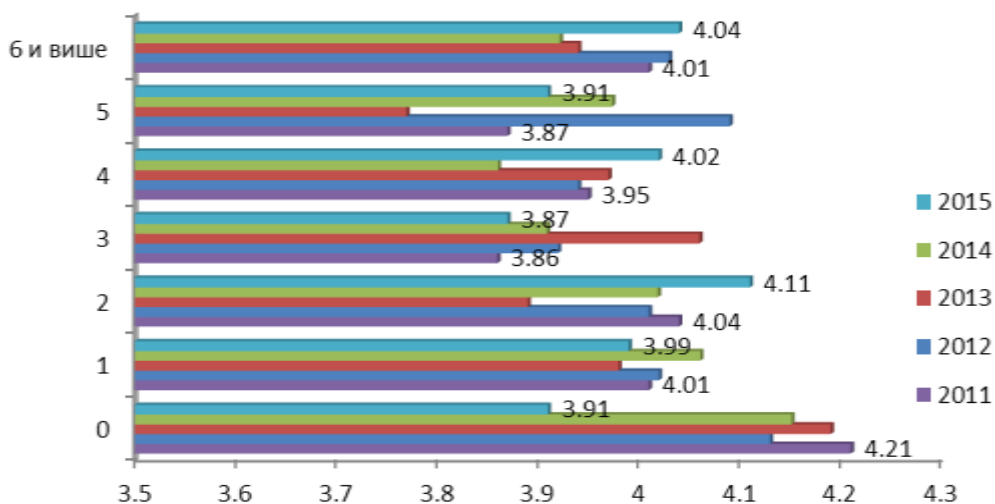
Установљена је статистички значајна разлика у задовољству у односу на број посета ($\chi^2=55,008$, $DF=24$, $p=0,000$). Најмање задовољни пацијенти су они који су посетили специјалисту у овој служби два пута у последњих 12 месеци, док су најзадовољнији они који су посетили специјалисту 6 или више пута (графикон 22.).

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



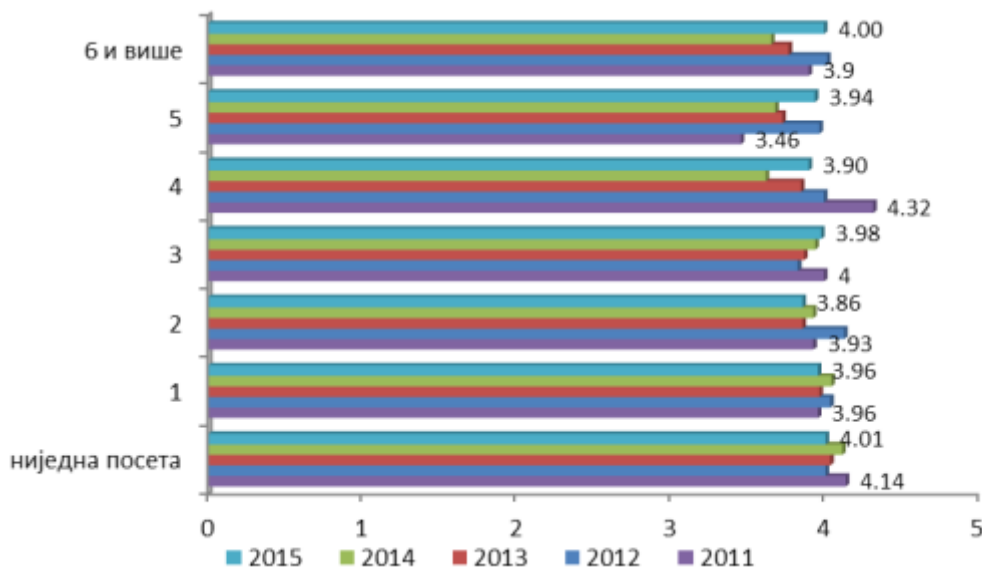
Здравственом заштитом у специјалистичкој служби су најзадовољнији пацијенти који су два пута у последњих 12 месеци посетили специјалисту у другој специјалистичкој служби (графикон 23.). Разлика у односу на број посета лекару специјалисти у другој служби је статистички значајна ($\chi^2=41,374$, $DF=24$, $p=0,015$).

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, али овај податак није статистички значајан ($N=4,149$, $DF=6$, $p=0,656$).

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



Коментари

Пацијенти су имали могућност да у упитник упишу своје похвале, примедбе и предлоге за унапређење квалитета рада специјалистичке службе. 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 изглед чекаоница, лоша вентилација, недовољан број тоалета и лоша хигијена. Такође, пацијенти предлажу и запошљавање већег броја лекара, побољшање услова рада у специјалистичким службама болница, као и повећање плата здравственим радницима. Један од предлога је и да се омогући обављање прегледа на упут равноправно у приватној и државној пракси како би се омогућила правовремена дијагностика и терапија. Сусрећу се и предлози које није тешко реализовати, а побољшали би задовољство пацијената. Један од таквих је да вратима пише име и презиме лекара који ту ради. Такође, пар примедби се односи на конзумирање дувана од стране особља у установама.

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 3,97, што је приближно једнако претходној години). 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, односно они који долазе у здравствене установе. Пацијенти који користе приватне здравствене установе или се лече на други начин нису обухваћени, тако да се резултати не могу применити на целу популацију.

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

Међу амбулантним корисницима специјалистичке службе интерне медицине у болницама у Београду у 2015. години више су биле заступљене жене (55,5%), просечна старост је износила 54,2 године, више од пола је 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 (85%) и добијањем инструкција о датуму и месту прегледа (84% задовољних пацијената). Пацијенти су најмање задовољни временом чекања у чекаоници (68%) и временом чекања од тренутка заказивања до термина прегледа (69%). Процент пацијената који су чекали више од две недеље повећан је у односу на претходну годину (са 15,7% на 17,9%), као и процент оних који су чекали дуже од месец дана (са 24,1% на 25%). Дужина чекања водећи је разлог незадовољства и у развијеним и у земљама у развоју. (2) Највише пацијената чекало је на специјалистички преглед више од месец дана у Институту за рехабилитацију (75%), Институту за онкологију и радиологију Србије (58,5%) и КБЦ „Земун“ (49,4%). 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 повећан је процент пацијената који су се изјаснили да су преглед обавили без плаћања. Највећи процент 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 (93%), док је најмањи био у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (43%) и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (48%).

Када су у питању особине лекара у специјалистичкој служби нису сви пацијенти у потпуности задовољни. Временом које му је посветио лекар око 24% није у потпуности задовољно, пажњом са којом га је лекар саслушао- 24%, временом које је издвојио за разговор- 28%, објашњењем о болестима и лековима- 24% и објашњењем тестова- 26%.

Међу процењиваним карактеристикама специјалистичке службе, највише је смањен процент пацијената који знају да постоји кутија за жалбе, са 77% на 71%. Процент оних који су се изјаснили да се после прегледа осећају способније (око

70%), оних који су разумели план свог лечења (око 75%), као и оних који сматрају да је особље љубазно (79%) је приближно једнак проценту у претходној години. Највећи проценат оних који не знају да кутија/књига жалби постоји забележен је у Војномедицинској академији (46,2%), КБЦ „Земун“ (28%) и у Клиничком центру Србије (27,7%).

Специјалистичком службом су најзадовољнији пацијенти веома доброг материјалног положаја. Са полом и старошћу испитаника није установљена значајна повезаност. Такође, установљено је да су значајно задовољнији пацијенти са завршеном вишом и високом школом у односу на остале нивое образовања, као и они пацијенти који су посетили специјалисту у тој служби шест и више пута.

Просечна оцена задовољства корисника специјалистичком службом интерне медицине у болницама у Београду износи 3,97 и не показује значајне осцилације у посматраном периоду (2011.-2015. година). Постоје значајне разлике у задовољству корисника у различитим здравственим установама. Најзадовољнији пацијенти били су у Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (просечна оцена 4,58) и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,45). Међутим у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику анкетирани су веома мали број пацијената, те ове резултате треба узети са резервом. На трећем месту по задовољству испитаника налази се КБЦ „Бежанијска коса“ (4,26), а затим Институт за реуматологију (4,18) и Институт за кардиоваскуларне болести „Дедиња“ (4,15). Најмање задовољни пацијенти су у Клиничком центру Србије (3,70), Војномедицинској академији (3,92) и КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (3,93).

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. 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.