

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

**АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА
РАДОМ СПЕЦИЈАЛИСТИЧКЕ СЛУЖБЕ У БОЛНИЦАМА
У БЕОГРАДУ У 2017. ГОДИНИ**

Београд, март 2018. године

Наручилац задатка:

Министарство здравља Републике Србије

Обрађивач:

Градски завод за јавно здравље, Београд

Директор Завода:

Проф. др Душанка Матијевић

Помоћник директора:

Прим мр сц. мед. др Светлана Младеновић Јанковић

Носилац задатка:

Др Младен Бабић

Учесници у задатку:

Мр сц. мед. др Анђелија Нешковић

Др Катица Трипковић

Др Милена Јаковљевић

Др Катарина Војводић

Др Верица Почуча

Др Весна Маротић

др Невенка Ковачевић

Биљана Будић, вмс

Данијела Куљанин, вмс

Гордана Бошковић, здравствени статистичар

Инга Мијаиловић, вмс

Гордана Лазић, вмс

Владимир Глишовић, вмп

Милица Бабовић, вмс

Весна Поштин, оператер

Рајко Терзић, програмер

САДРЖАЈ

Увод	4
Карактеристике испитаника и стопа одговора	4
Заказивање и чекање на специјалистички преглед	10
Особине лекара	22
Изабране карактеристике специјалистичке службе	25
Задовољство здравст. заштитом у специјалистичкој служби у целини	30
Коментари пацијената	35
Закључак	35
Литература	37

Увод

Испитивање задовољства корисника радом специјалистичке службе у стационарним установама обављено је 01.12.2017. године, у специјалистичкој служби интерне медицине (обухваћене су субспецијалности интерне медицине: пулмологија, кардиологија, алергологија и имунологија, гастроентерологија, хематологија, ендокринологија, нефрологија, реуматологија) у 13 болница у Београду.

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

Спровођење испитивања организовала је Комисија за унапређење квалитета рада здравствене установе. Пацијенти су упитник попуњавали у здравственој установи, унос података је обављен у Градском заводу за јавно здравље, где је извршена и анализа података. Добијени резултати су упоређивани са резултатима из периода од 2012. до 2017. године.

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

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

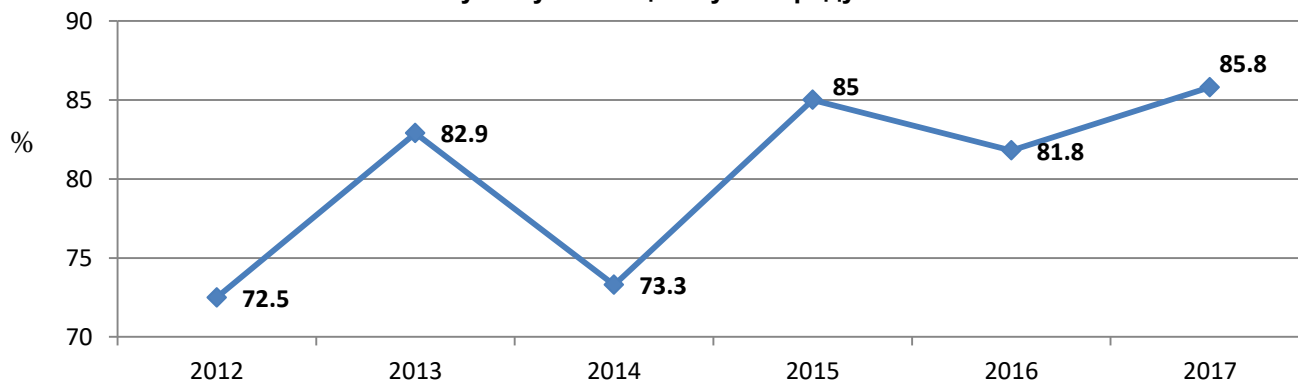
База података креирана је у компјутерском програму SPSS, верзија 17.0 (*Statistical Package for Social Sciences*), који је коришћен и за статистичку обраду података.

Карактеристике испитаника и стопа одговора

На дан испитивања задовољства корисника радом специјалистичке службе, било је 2.188 пацијената (за 153 или 7,5% више у односу на претходну годину) који су посетили специјалисту интерне медицине у 13 болница у Београду. Подељено је укупно 1.609 упитника. Попуњених (враћених) упитника је било 1.380, што је за 205 или 17,4% више у односу на претходну годину. Стопа одговора (у односу на број подељених упитника) је била 85,8 % и већа је у односу на претходне године (графикон 1). Како од 2016. године Градски завод за јавно здравље Београд не располаже подацима који се односе на рад Војномедицинске академије, ова

установа није укључена у анализу задовољства корисника радом специјалистичке службе за 2016. и 2017. годину.

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



Највише анкетираних пацијената било је у Клиничком центру Србије (352 односно 25,5% од укупног броја), што је мање у односу на претходну годину. Следећи су КБЦ „Звездара“ 250 (18,1%) и КБЦ „Бежанијска коса“ 162 (11,7%). Нешто мање анкетираних пацијената, у односу на претходну годину, било је у Институту за онкологију и радиологију Србије, Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, док је у свим осталим болницама било више анкетираних пацијената (табела 1).

Табела 1. Дистрибуција испитаника према здравственој установи

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2012		2013		2014		2015		2016		2017	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
КЦС	278	19.8	303	15.1	306	13.9	361	17.0	311	26.5	352	25,5
КБЦ „Др Д. Мишовић“	135	9.6	115	5.7	120	5.5	92	4.3	74	6.3	137	9,9
КБЦ „Звездара“	275	19.6	242	12.1	182	8.3	234	11.0	217	18.5	250	18,1
КБЦ „Земун“	215	15.3	203	10.1	216	9.8	180	8.5	137	11.7	148	10,7
КБЦ „Бежанијска коса“	154	11.0	78	3.9	148	6.7	208	9.8	134	11.4	162	11,7
Институт за КВБ „Дедиње“	7	0.5	13	0.6	16	0.7	29	1.4	14	1.2	31	2,2
Институт за онк. и рад.	31	2.2	60	3.0	65	3.0	62	2.9	54	4.6	52	3,8
Институт за реуматологију	133	9.5	131	6.5	119	5.4	144	6.8	71	6.0	86	6,2
Специјална бол. „Свети Сава“	34	2.4	35	1.7	29	1.3	27	1.3	27	2.3	13	0,9
Спец. болница Младеновац	35	2.5	63	3.1	88	4.0	55	2.6	43	3.7	44	3,2
Институт за рехабилитацију	12	0.9	35	1.7	13	0.6	14	0.7	20	1.7	23	1,7
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	12	0.9	7	0.3	7	0.3	11	0.5	10	0.9	7	0,5
Спец. бол. за енд. нефропатију	85	6.0	90	4.5	60	2.7	67	3.2	63	5.4	75	5,4
Војномедицинска академија			626	31.3	825	37.6	636	30.0				
УКУПНО	1406	100	2001	100	2194	100	2120	100	1175	100	1380	100

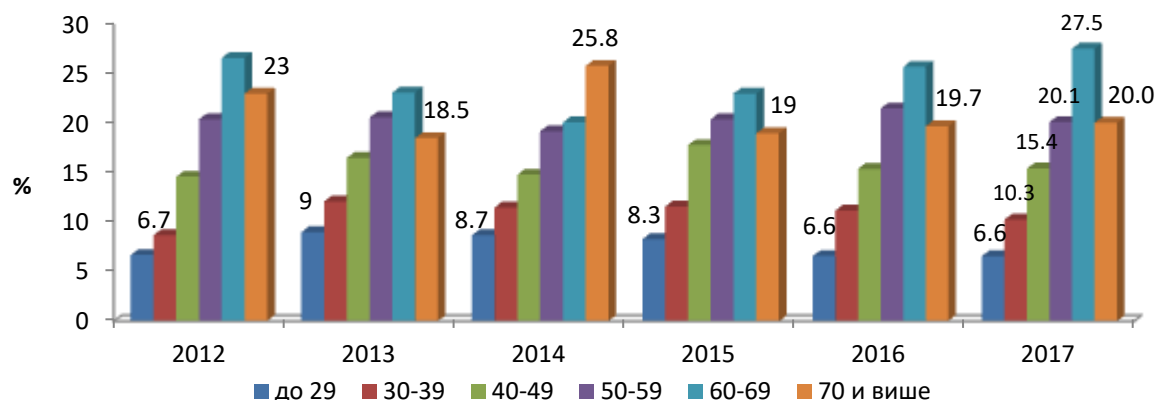
Добијени резултати су показали да су и ове године, пацијенти женског пола били више заступљени (59,9%) у односу на мушки пол. Највеће учешће жена је у Институту за онкологију и радиологију Србије (86%), Институту за реуматологију (68,6%) и КБЦ „Земун“ (68,6%), док је највеће учешће мушкараца у Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (58,3%). Установљена је статистички значајна разлика у односу на пол испитаника између различитих болница ($\chi^2=41,919$, $DF=12$, $p=0.000$).

Табела 2. Дистрибуција испитаника према полу по здравственим установама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Мушки		Женски		Укупно	
	N	%	N	%	N	%
КЦС	129	37,5	215	62,5	344	100
КБЦ „Др Д. Мишовић“	61	48,0	66	52,0	127	100
КБЦ „Звездара“	94	39,5	144	60,5	238	100
КБЦ „Земун“	43	31,4	94	68,6	137	100
КБЦ „Бежанијска коса“	80	52,6	72	47,4	152	100
Институт за КВБ „Дедиње“	15	48,4	16	51,6	31	100
Институт за онк. и рад.	7	14,0	43	86,0	50	100
Институт за реуматологију	27	31,4	59	68,6	86	100
Специјална бол. „Свети Сава“	7	58,3	5	41,7	12	100
Спец. болница Младеновац	20	52,6	18	47,4	38	100
Институт за рехабилитацију	11	47,8	12	52,2	23	100
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	2	28,6	5	71,4	7	100
Спец. бол. за енд. нефропатију	32	43,8	41	56,2	73	100
УКУПНО	528	40,1	790	59,9	1318	100

Старост анкетираних пацијената се кретала у распону од 18 до 89 година а просечна старост била је $55,92 \pm 15,50$ године и нешто је већа од просечне старости у претходној години. Око две трећине испитаника (67,7%) било је старије од 50 година (графикон 2).

Графикон 2. Структура испитаника према добним групама



Просечна старост пацијената се значајно разликовала између установа ($F=4,493$, $DF=12$, $p=0,000$). Тако су најмлађи пацијенти прегледани у Клиничком центру Србије (52,7 године) и Клиничко болничком центру „Др Драгиша Мишовић“

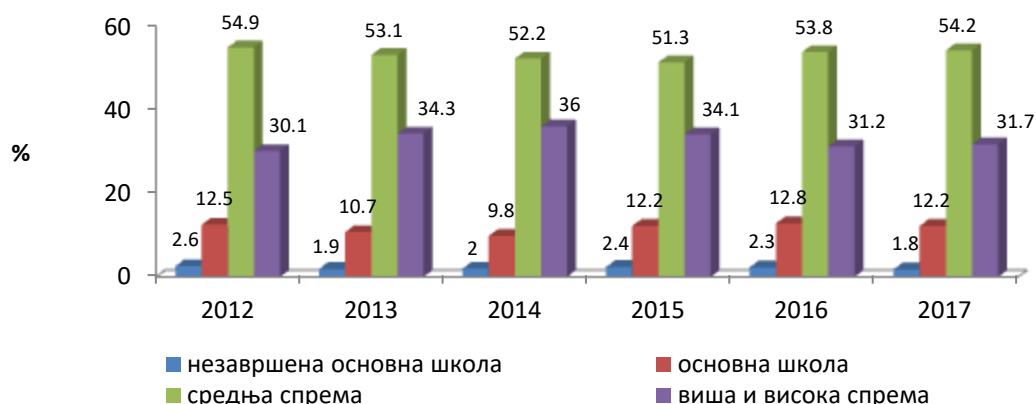
(52,9 година), док су најстарији пацијенти прегледани у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (73 године) и Институту за рехабилитацију (67,4 година) (табела 3).

Табела 3. Просечна старост по установама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	Просечна старост	SD
КЦС	339	52,7	16,3
КБЦ „Мишовић“	135	52,9	16,3
КБЦ „Звездара“	239	56,7	16,4
КБЦ „Земун“	139	58,7	14,8
КБЦ „Б. коса“	151	56,4	15,7
Институт „Дедиње“	31	56,2	14,3
Инс. за онкологију	51	59,6	11,1
Инс. за реуматологију	81	56,1	14,1
Спец. бол. „Свети Сава“	13	55,2	16,9
Спец. бол. Младеновац	39	59,0	12,9
Инс. за рехабилитацију	22	67,4	8,2
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	7	73,0	7,7
Спец. бол. за ендемску нефропатију	75	58,3	12,3
УКУПНО	1322	55,9	15,5

Ако се осврнемо на стручну спрему испитаника, примећује се да је више од половине испитаника (54,2%) имало средњу стручну спрему, 31,7% вишу и високу, док је 12,2% било са завршеном основном школом, а 1,8% са незавршеном основном школом (графикон 3).

Графикон 3. Школска спрема испитаника



Гледајући школску спрему по установама, приметно је да постоје велике разлике. Тако је највећи проценат анкетираних са завршеном вишом или високом школом у Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (61,5%), Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (48,4%) и Институту за рехабилитацију (45,5%), док је најмањи проценат у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (0%) и Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац (17,6%) (табела 4). Највећи проценат анкетираних за

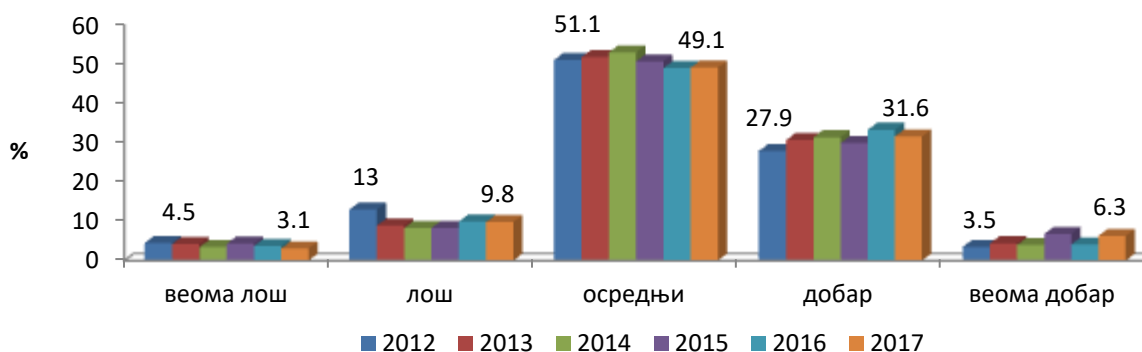
завршеном средњом школом је био у Институту за онкологију и радиологију Србије (63,5%) и КБЦ „Звездара“ (58,9%). Установљена је статистички високо значајна разлика у школској спреми испитаника између различитих установа ($N=57,557$, $DF=12$, $p=0,000$).

Табела 4. Школска спрема испитаника по установама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Незавршена		Основна		Средња		Виша и висока		Укупно N
	N	%	N	%	N	%	N	%	
КЦС	9	2,6	24	6,9	180	52,0	133	38,4	346
КБЦ „Мишовић“	0	0,0	21	15,6	77	57,0	37	27,4	135
КБЦ „Звездара“	2	0,8	26	10,6	145	58,9	73	29,7	246
КБЦ „Земун“	2	1,4	17	11,6	86	58,5	42	28,6	147
КБЦ „Б. коса“	4	2,5	27	16,7	78	48,1	53	32,7	162
Институт „Дедиње“	0	0,0	0	0,0	16	51,6	15	48,4	31
Инс. за онкологију	1	1,9	5	9,6	33	63,5	13	25,0	52
Инс. за реуматологију	1	1,2	8	9,4	47	55,3	29	34,1	85
Спец. бол. „Свети Сава“	0	0,0	1	7,7	4	30,8	8	61,5	13
Спец. бол. Младеновац	1	2,4	12	29,3	22	53,7	6	14,6	41
Инс. за рехабилитацију	1	4,5	2	9,1	9	40,9	10	45,5	22
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	0	0,0	3	42,9	4	57,1	0	0,0	7
Спец. бол. за енд. нефропатију	4	5,4	20	27,0	37	50,0	13	17,6	74
УКУПНО	25	1,8	166	12,2	738	54,2	432	31,7	1361

Од укупног броја, само 12,9% испитаника је материјални положај свога домаћинства оценило као лош (3,1% веома лош и 9,8% лош), око половине испитаника (49,1%) сматра материјално стање свога домаћинства осредњим, а 37,9% добрим (31,6% добрим и 6,3% веома добрим), што је приближно једнако претходној години (графикон 4).

Графикон 4. Структура испитаника према материјалном стању домаћинства



Унутар здравствених установа, највећи проценат анкетираних који су своје материјално стање оценили као добро (добро и веома добро) је прегледан у КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“ (67,9%), док је на другом месту била Специјална болница за ендемску нефропатију (49,3%). Испитаника са лошим материјалним стањем (веома лоше и лоше) је највише било у Институту за рехабилитацију (22,7%) и Специјалној болници за интерне болести Младеновац (19,5%), (табела 5).

У КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“ било је најмање испитаних који су своје материјално стање оценили као осредње (26,1%), а највише их је било у Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (92,3%). Установљена је статистички значајна разлика у материјалном положају испитаника између различитих болница (H=86,051, DF=12, p=0,000).

Табела 5. Материјално стање по установама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Веома добро		Укупно N
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
КЦС	19	5,5	31	8,9	170	48,9	109	31,3	19	5,5	348
КБЦ „Мишовић“	1	0,7	7	5,2	35	26,1	57	42,5	34	25,4	134
КБЦ „Звездара“	6	2,5	31	12,7	130	53,3	72	29,5	5	2,0	244
КБЦ „Земун“	4	2,7	11	7,5	82	55,8	45	30,6	5	3,4	147
КБЦ „Б. коса“	4	2,5	24	15,3	65	41,4	53	33,8	11	7,0	157
Институт „Дедиње“	1	3,2	1	3,2	16	51,6	11	35,5	2	6,5	31
Инс. за онкологију	0	0,0	3	5,8	35	67,3	14	26,9	0	0,0	52
Инс. за реуматологију	4	4,7	9	10,6	49	57,6	19	22,4	4	4,7	85
Спец. бол. „Свети Сава“	0	0,0	0	0,0	12	92,3	1	7,7	0	0,0	13
Спец. бол. Младеновац	2	4,9	6	14,6	21	51,2	12	29,3	0	0,0	41
Инс. за рехабилитацију	1	4,5	4	18,2	14	63,6	1	4,5	2	9,1	22
Спец. бол. за рех. и о. протет.	0	0,0	1	14,3	4	57,1	2	28,6	0	0,0	7
Спец. бол. за ен.нефропатију	0	0,0	5	6,7	33	44,0	33	44,0	4	5,3	75
УКУПНО	42	3,1	133	9,8	666	49,1	429	31,6	86	6,3	1356

Анкетирани пацијенти су у последњих 12 месеци просечно 3,8 пута посетили специјалисту у овој служби. Од 1.188 пацијената који су одговорили на ово питање, највећи број је посетио специјалисту два пута (28,7%), затим једном (21%) и 3 пута (15,3%). Од 4 до 6 посета имало је 17% анкетираних, а преко 6 посета имало је 13% испитаника. На питање о броју посета специјалисти у последњих 12 месеци у овој специјалистичкој служби није одговорило 13,9% испитаника (192 пацијента). Око 5%, односно 31 пацијент, ниједном није посетио специјалисту у овој служби. Ови резултати слични су резултатима из претходне године.

На питање о броју посета другој специјалистичкој служби у последњих 12 месеци није одговорило 40,1% испитаника. Од 826 пацијената који су одговорили на ово питање, највећи број је имао 2 посете (19,1%), затим 1 посету (13,2%) и 3 посете (9%). Од 4 до 6 посета је имало 15,6% пацијената, а преко 6 посета 12,3%, с тим да и овај податак треба узети са резервом, јер се 0,8% испитаника изјаснило да је специјалисту посетило 30 и више пута у последњих 12 месеци, што је мало вероватно. Приликом изјашњавања, 254 пацијената (30,8%) су навели да нису ниједном посетили специјалисту у другој служби. У просеку су анкетирани пацијенти посетили 3,4 пута специјалисту у другој служби у последњих 12 месеци.

На питање о броју посета приватном лекару специјалисти у последњих 12 месеци није одговорило 311 испитаника (22,5%). Од 1069 пацијената који су одговорили на ово питање, 59,3% су навели да нису посећивали приватног лекара

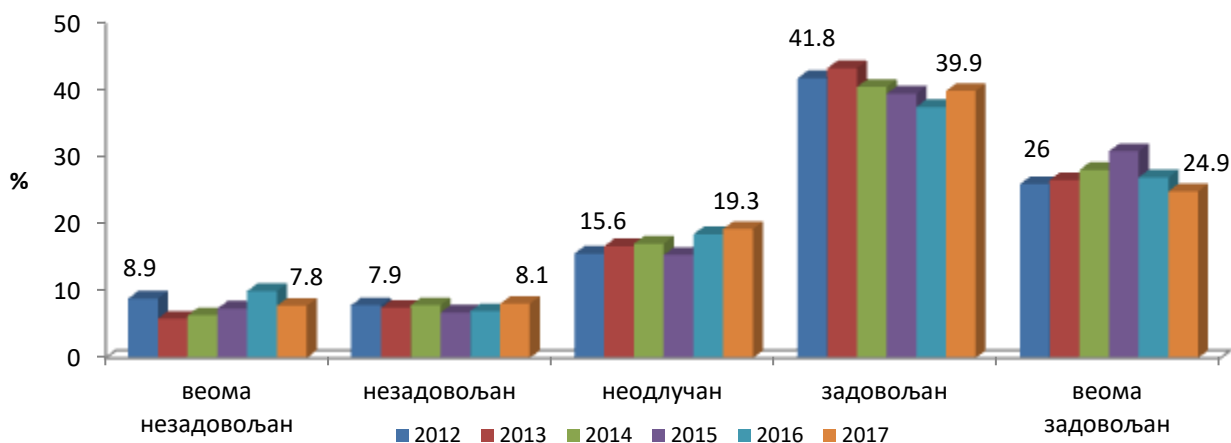
специјалисту. Једну посету приватном лекару специјалисти имало је 14,5% анкетираних, две 10,3%, а 3 посете 6,1%. У просеку је остварено 1,3 посета приватном специјалисти у последњих 12 месеци по пацијенту.

Заказивање и чекање на специјалистички преглед

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

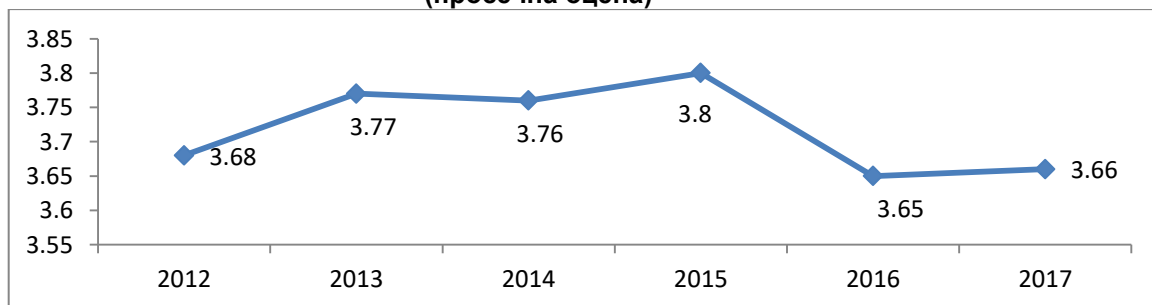
Могућношћу телефонског заказивања посете специјалистичкој служби задовољна је већина испитаника (64,8%), незадовољно је 15,9% испитаника, а још 19,3% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни. Добијени резултати показују мањи проценат незадовољних овом могућношћу у односу на претходну годину, а ни у односу на период од 2012. године, не уочавају се велике осцилације у степену задовољства овим аспектом рада специјалистичке службе (графикон 5).

Графикон 5. Задовољство испитаника могућношћу телефонског заказивања посете (%)



Могућност телефонског заказивања посете специјалистичкој служби оцењена је просечном оценом 3,66, што је скоро иста оцена као и претходне године (графикон 6). Примећује се да је у периоду од 2013. до 2015. године, када је у испитивање била укључена и ВМА, просечна оцена била већа.

Графикон 6. Задовољство испитаника могућношћу телефонског заказивања посете (просечна оцена)



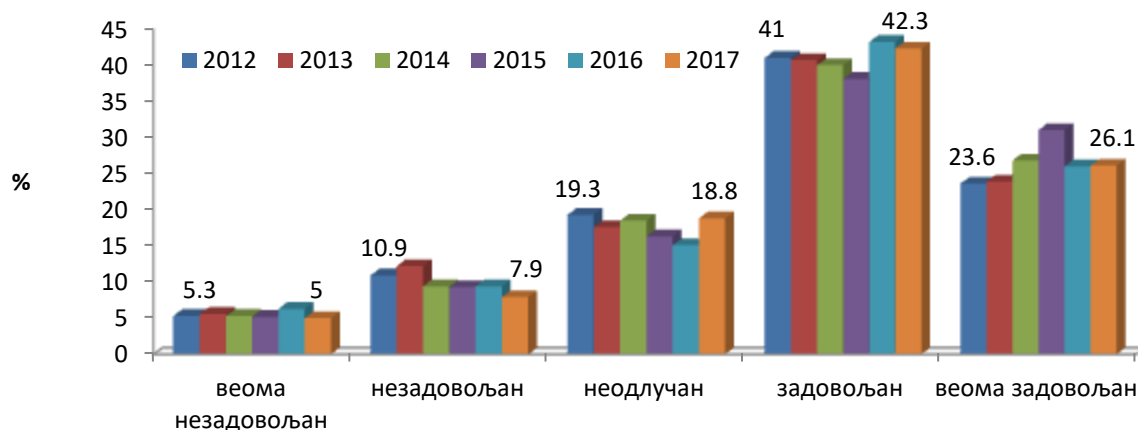
Могућношћу телефонског заказивања посете специјалистичкој служби су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (просечна оцена 5,00, али треба узети у обзир да је прикупљено само 7 упитника). На другом месту се налази Специјална болница за ендемску нефропатију (4,51), а на трећем Институт за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,00). Најмање задовољни са овом карактеристиком заказивања прегледа су били испитаници у Клиничком центру Србије (3,44), Институту за рехабилитацију (3,44) и КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (3,49), (табела 6). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника могућношћу телефонског заказивања посете између различитих болница ($F=6,632$, $DF=12$, $p=0,000$).

Табела 6. Задовољство могућношћу телефонског заказивања посете – просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016			2017		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	321	3,26	1,391	272	3,39	1,356	312	3,44	1,217
КБЦ „Мишовић“	92	3,82	1,213	71	3,86	0,899	131	3,49	1,139
КБЦ „Звездара“	218	3,78	1,114	189	3,71	1,073	213	3,79	1,016
КБЦ „Земун“	159	3,69	1,147	128	3,46	1,177	124	3,52	1,220
КБЦ „Б. коса“	201	4,11	1,157	131	4,18	1,193	156	3,54	1,312
Институт „Дедиње“	29	4,21	0,675	14	4,29	0,726	28	4,00	1,089
Инс. за онкологију	52	3,73	1,122	40	3,60	1,336	45	3,89	,935
Инс. за реуматологију	134	3,84	1,091	67	3,58	1,002	71	3,68	1,118
Спец. бол. „Свети Сава“	25	4,16	1,214	23	3,52	1,473	10	3,70	1,418
Спец. бол. Младеновац	52	3,87	1,010	41	2,90	1,200	41	3,85	,853
Инс. за рехабилитацију	13	3,85	0,689	19	3,16	1,500	18	3,44	1,247
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	10	3,80	1,932	10	5,00	0,000	7	5,00	,000
Спец. бол. за енд. нефропатију	62	4,23	0,931	60	4,03	1,008	74	4,51	,667
ВМА	636	3,92	1,028						
УКУПНО	2004	3,80	1,167	1065	3,65	1,228	1230	3,66	1,164

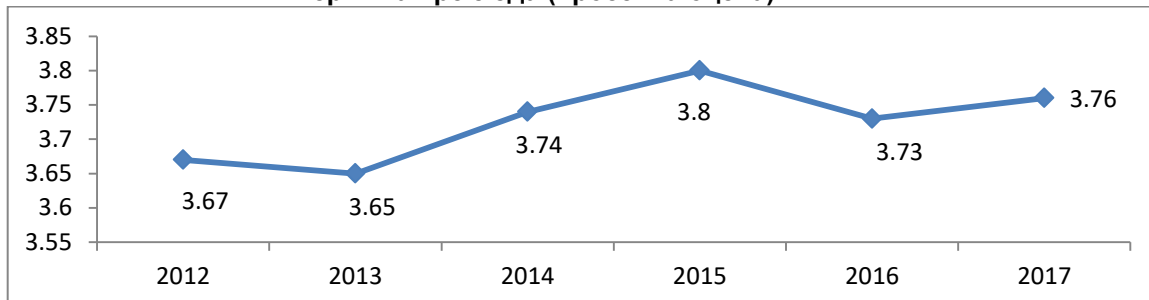
Већина испитаника, односно 68,4%, задовољна је и временом чекања од момента заказивања посете до термина прегледа, што је на нивоу претходне године (графикон 7).

Графикон 7. Задовољство испитаника временом чекања од момента заказивања до термина прегледа (%)



Временом чекања од момента заказивања до термина прегледа оцењено је просечном оценом 3,76, што је нешто већа оцена у односу на претходне године (графикон 8).

Графикон 8. Задовољство испитаника временом чекања од момента заказивања до термина прегледа (просечна оцена)



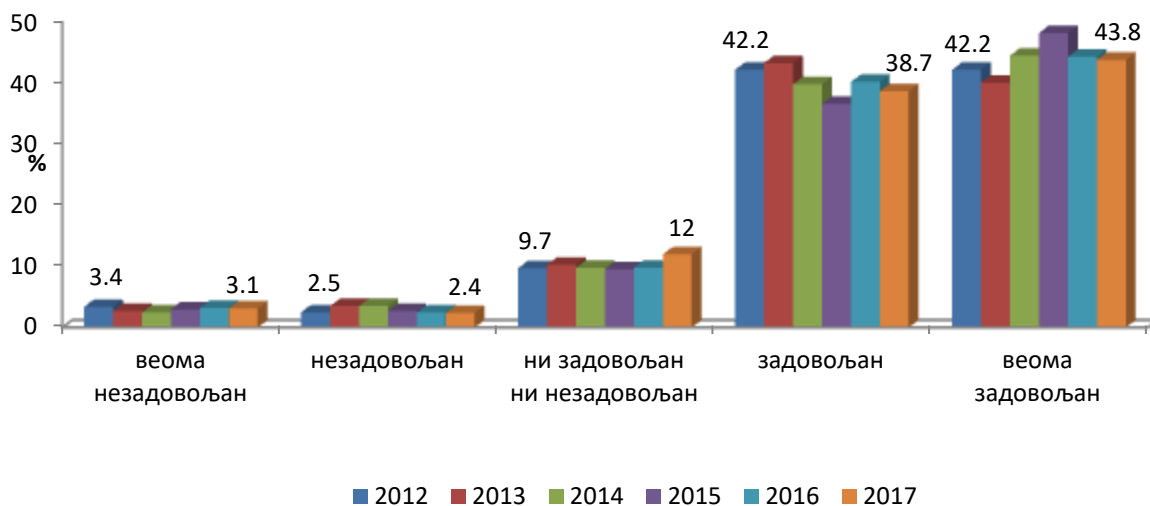
Временом чекања од момента заказивања до термина прегледа су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (5,00), Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац (4,59) и Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (4,56), а најмање задовољни у КБЦ „Земун“ (3,49), Институту за рехабилитације (3,5) и Клиничком центру Србије (3,58). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника временом чекања од момента заказивања до термина прегледа између различитих болница ($F = 7,779$, $DF = 12$, $p = 0,000$), (табела 7).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016			2017		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	319	3,36	1,336	275	3,52	1,285	330	3,58	1,136
КБЦ „Мишовић“	92	3,85	1,016	73	4,15	0,739	133	3,66	1,141
КБЦ „Звездара“	220	3,96	0,976	195	3,63	1,015	212	3,86	,958
КБЦ „Земун“	166	3,47	1,234	126	3,52	1,115	131	3,49	1,153
КБЦ „Б. коса“	196	4,23	1,026	131	4,22	1,104	156	3,86	1,068
Институт „Дедиње“	29	4,24	0,786	14	4,36	0,497	30	4,23	,858
Инс. за онкологију	50	3,78	0,954	40	3,83	0,874	45	3,78	1,106
Инс. за реуматологију	135	3,56	1,156	70	3,79	0,915	78	3,63	,913
Спец. бол. „Свети Сава“	24	4,17	1,129	23	3,74	1,287	9	4,56	,527
Спец. бол. Младеновац	52	3,87	0,908	42	3,00	1,148	39	3,82	,854
Инс. за рехабилитацију	13	4,08	0,760	19	3,74	0,991	16	3,50	1,211
Спец. бол. за протетику	10	4,40	1,265	10	5,00	0,000	7	5,00	,000
Спец. бол. за нефропатију	60	4,10	0,969	58	3,97	1,059	73	4,59	,597
ВМА	636	3,89	1,044						
УКУПНО	2002	3,80	1,132	1076	3,73	1,133	1259	3,76	1,077

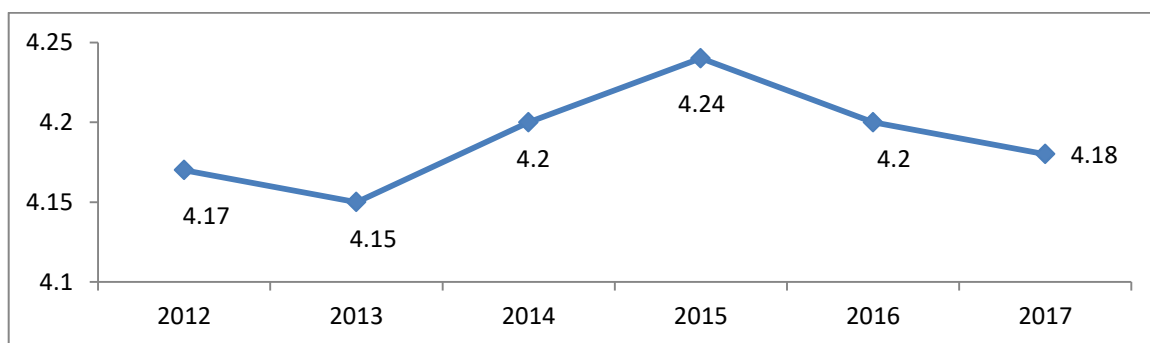
Љубазношћу и професионалношћу особља које врши заказивање прегледа није задовољно 5,5% испитаника, што је на нивоу претходне године (графикон 9).

Графикон 9. Задовољство испитаника љубазношћу особља које врши заказивање (%)



Љубазност особља које врши заказивање прегледа у специјалистичкој служби оцењена је просечном оценом 4,18, што је скоро иста оцена као и претходне године (графикон 10).

Графикон 10. Задовољство испитаника љубазношћу особља које врши заказивање (просечна оцена)



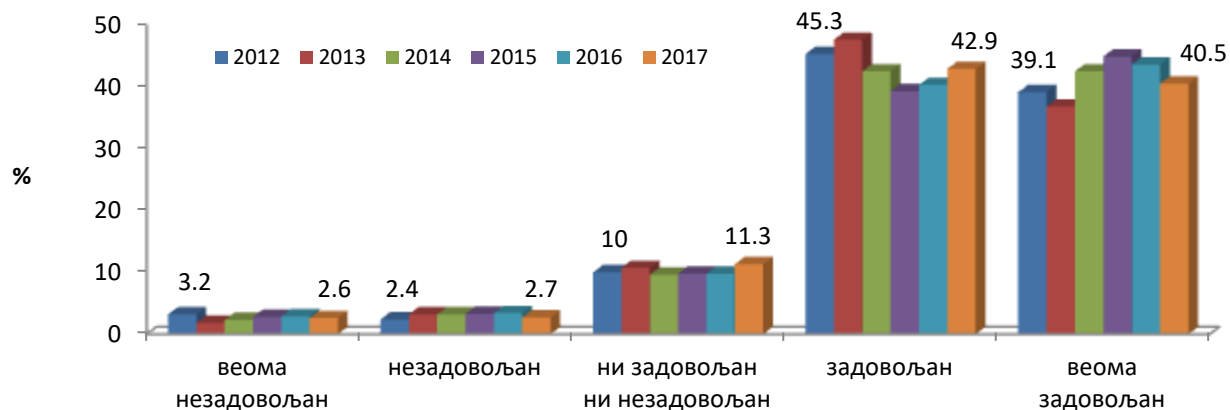
Љубазношћу особља које врши заказивање прегледа су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (5,00), Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,77) и Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (4,7), а најмање задовољни у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (3,92) и Институту за рехабилитацију (3,94) (табела 8). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника љубазношћу особља које врши заказивање између различитих болница ($F=6,182$, $DF=12$, $p=0,000$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016			2017		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	324	3,88	1,192	280	4,10	1,029	325	3,99	1,054
КБЦ „Мишовић“	91	4,34	0,909	73	4,45	0,668	132	3,92	1,077
КБЦ „Звездара“	220	4,39	0,829	206	4,14	0,895	226	4,29	,761
КБЦ „Земун“	164	4,13	0,979	129	4,09	0,968	133	4,16	,912
КБЦ „Б. коса“	199	4,57	0,677	132	4,56	0,831	158	4,30	,915
Институт „Дедиње“	29	4,38	0,622	14	4,64	0,497	29	4,52	,738
Инс. за онкологију	53	4,30	0,749	45	4,38	0,806	49	4,10	1,026
Инс. за реуматологију	139	4,21	0,855	67	3,93	0,893	77	4,17	,785
Спец. бол. „Свети Сава“	26	4,65	0,629	25	4,28	1,137	10	4,70	,483
Спец. бол. Младеновац	52	4,15	0,978	43	3,49	1,077	42	4,10	,958
Инс. за рехабилитацију	13	4,69	0,480	19	4,26	0,991	16	3,94	1,181
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	10	4,10	1,663	10	5,00	0,000	7	5,00	,000
Спец. бол. за енд. нефропатију	61	4,43	0,865	59	4,41	0,698	74	4,77	,609
Војномедицинска академија	636	4,25	0,912						
УКУПНО	2017	4,24	0,949	1102	4,20	0,943	1278	4,18	,948

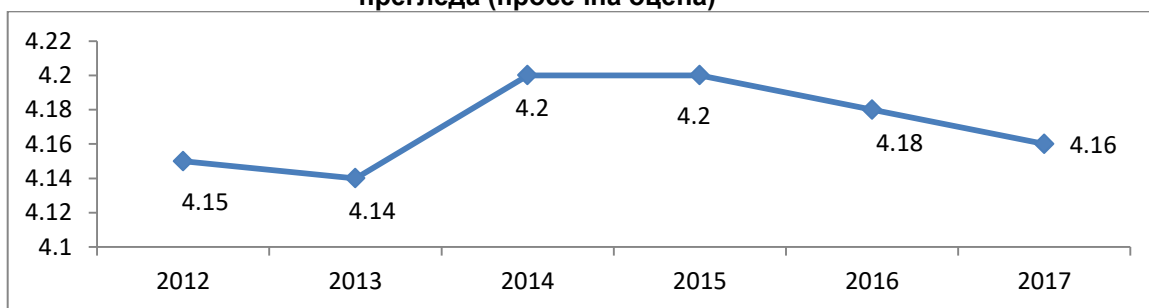
Добијањем инструкција о датуму, времену и месту прегледа није задовољно само 5,3% испитаника, што је за 1% мање у односу на проценат незадовољних у претходној години (графикон 11. Процент оних који су задовољни добијеним инструкцијама (83,4%) је скоро идентичан проценту из претходне године (83,9%), док је број пацијената који се изјашњавају да нису ни задовољни ни незадовољни благо порастао.

Графикон 11. Задовољство испитаника добијањем инструкција о датуму и месту прегледа (%)



Инструкције о датуму, времену и месту прегледа, које даје особље у специјалистичкој служби оцењене су просечном оценом 4,16, што је незнатно нижа оцена у односу на претходне године (графикон 12).

Графикон 12. Задовољство испитаника добијањем инструкција о датуму и месту прегледа (просечна оцена)



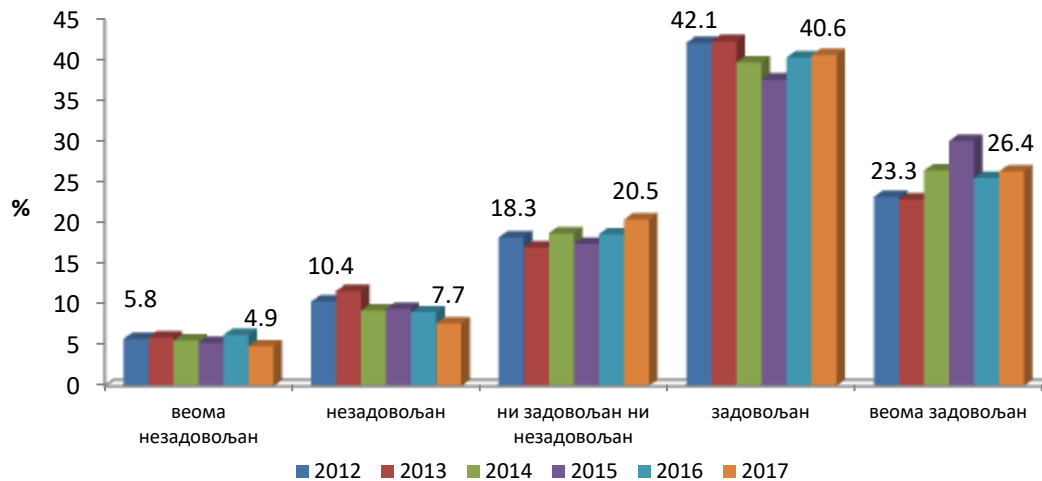
Добијеним инструкцијама о датуму и месту прегледа су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (просечна оцена 5,00), Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,73) и Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (4,7), а најмање задовољни у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (3,94), Клиничком центру Србије (3,96) и Институту за рехабилитацију (4,13). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника добијеним инструкцијама о датуму и месту прегледа између различитих болница ($F = 5,631$, $DF = 12$, $p = 0,000$) (табела 9).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016			2017		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	322	3,85	1,171	276	4,09	1,078	328	3,96	1,001
КБЦ „Мишовић“	91	4,34	0,846	72	4,53	0,627	130	3,94	1,091
КБЦ „Звездара“	218	4,29	0,904	197	4,09	0,852	219	4,26	,716
КБЦ „Земун“	164	4,08	0,927	126	4,00	0,930	124	4,23	,835
КБЦ „Б. коса“	198	4,51	0,752	130	4,59	0,804	159	4,19	,949
Институт „Дедиње“	28	4,46	0,508	14	4,57	0,514	28	4,36	1,129
Инс. за онкологију	52	4,29	0,667	46	4,35	0,766	47	4,17	,842
Инс. за реуматологију	133	4,23	0,843	68	4,04	0,818	78	4,14	,785
Спец. бол. „Свети Сава“	24	4,63	0,576	25	4,20	1,118	10	4,70	,483
Спец. бол. Младеновац	52	4,17	0,785	43	3,44	1,076	38	4,21	,777
Инс. за рехабилитацију	13	4,62	0,506	19	4,00	1,155	16	4,13	,885
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	10	4,10	1,663	10	5,00	0,000	7	5,00	,000
Спец. бол. за енд. нефропатију	58	4,45	0,776	58	4,40	0,771	73	4,73	,607
Војномедицинска академија	636	4,20	0,917						
УКУПНО	1999	4,20	0,941	1084	4,18	0,946	1257	4,16	,915

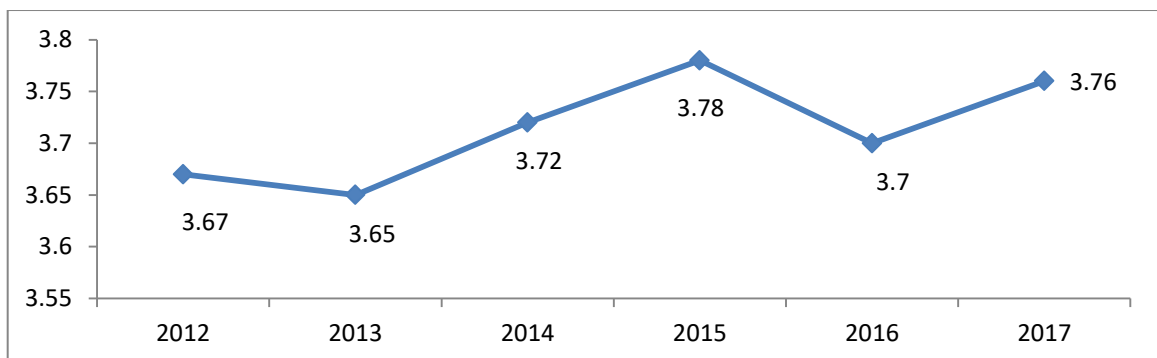
Дужином чекања на преглед у чекаоници специјалистичке службе незадовољно је 12,6% пацијената, 20,5% се изјаснило да нису ни задовољни, ни незадовољни, а задовољно је 67% испитаника (графикон 13). У односу на претходну годину број незадовољних је опао за око 3%, док је број ни задовољних ни незадовољних порастао за око 2%, а број задовољних порастао за око 1%.

Графикон 13. Задовољство испитаника дужином чекања у чекаоници (%)



Дужина чекања на преглед у чекаоници оцењена је просечном оценом 3,76. У посматраном периоду од 2012. до 2017. године уочава се повећање просечне оцене задовољства испитаника дужином чекања на преглед у чекаоници (графикон 14).

Графикон 14. Задовољство испитаника дужином чекања у чекаоници (просечна оцена)



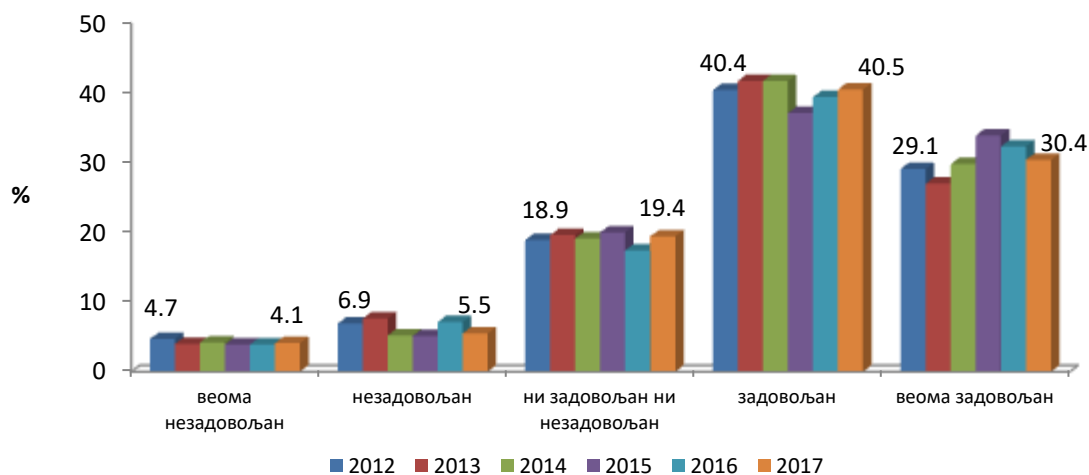
Дужином чекања на преглед у чекаоници су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (просечна оцена 5,00), Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,68) и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,29), а најмање задовољни у Клиничком центру Србије (3,43), КБЦ „Земун“ (3,53) и Институту за онкологију и радиологију Србије (3,55). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника дужином чекања на преглед у чекаоници између различитих болница ($F=11,493$, $DF=12$, $p=0,000$), (табела 10).

Табела 10. Задовољство дужином чекања у чекаоници- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016			2017		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	325	3,22	1,306	280	3,45	1,226	332	3,43	1,176
КБЦ „Мишовић“	92	3,72	1,103	74	4,31	0,618	136	3,82	1,076
КБЦ „Звездара“	220	3,74	1,069	195	3,58	1,034	218	3,83	,947
КБЦ „Земун“	163	3,36	1,276	128	3,45	1,128	131	3,53	1,132
КБЦ „Б. коса“	200	4,38	0,860	131	4,25	1,077	159	4,02	,958
Институт „Дедиње“	28	4,07	1,016	14	4,07	0,475	31	4,29	,824
Инс. за онкологију	52	3,44	1,211	44	3,23	1,217	49	3,55	1,156
Инс. за реуматологију	136	3,85	0,939	71	3,76	0,870	79	3,56	,859
Спец. бол. „Свети Сава“	25	4,40	0,707	25	3,92	1,256	11	4,27	,647
Спец. бол. Младеновац	53	3,96	0,876	41	3,27	1,162	41	3,98	,851
Инс. за рехабилитацију	13	3,92	0,760	18	3,44	1,042	16	3,50	1,317
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	10	4,00	1,700	10	5,00	0,000	7	5,00	,000
Спец. бол. за енд. нефропатију	62	3,97	1,130	57	4,07	0,979	71	4,68	,501
ВМА	636	3,93	1,003						
УКУПНО	2015	3,78	1,133	1088	3,70	1,132	1281	3,76	1,077

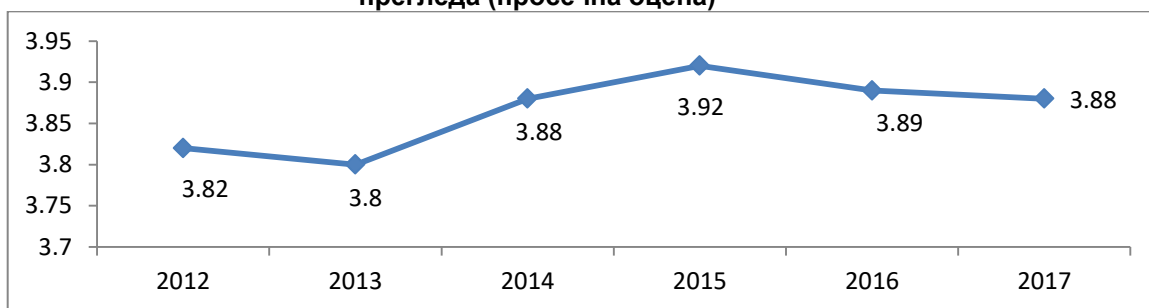
Добијањем објашњења због евентуалног кашњења термина заказаног прегледа задовољних и веома задовољних је око 71% испитаника, а још 19,4% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни. У односу на претходну годину, број незадовољних (9,6%) је нешто смањен (графикон 15).

Графикон 15. Задовољство испитаника објашњењем кашњења термина заказаног прегледа (%)



Објашњења због евентуалног кашњења термина заказаног прегледа које даје особље у специјалистичкој служби оцењена су просечном оценом 3,88, што је скоро иста оцена као и претходне године (графикон 16).

Графикон 16. Задовољство испитаника објашњењем кашњења термина заказаног прегледа (просечна оцена)



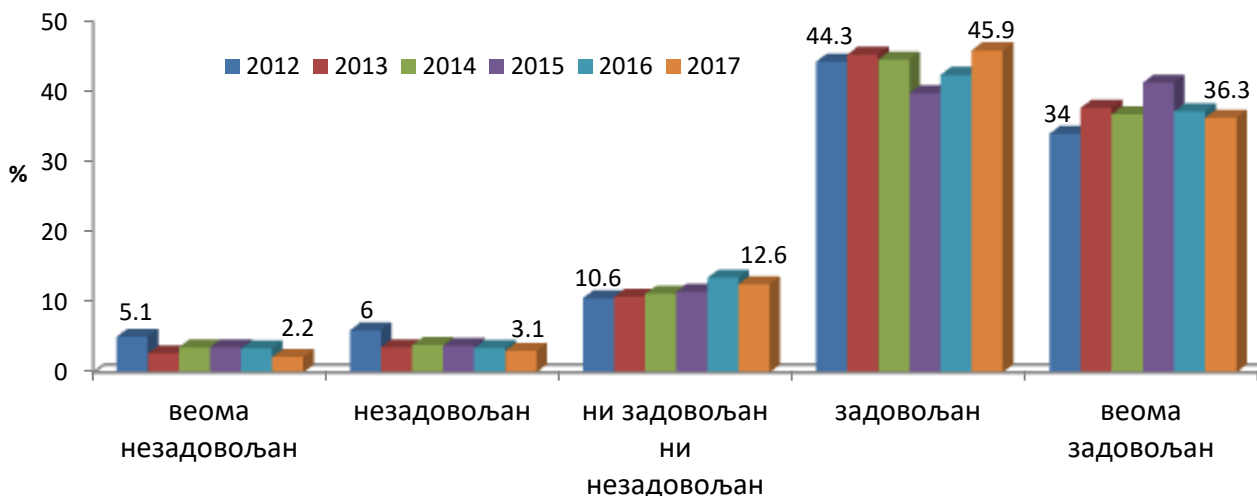
Добијањем објашњења због евентуалног кашњења термина заказаног прегледа су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (просечна оцена 5,00), Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,7) и Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (4,5), а најмање задовољни у Институту за рехабилитацију (3,31), Клиничком центру Србије (3,54) и КБЦ „Земун“ (3,66). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника добијањем објашњења због евентуалног кашњења термина заказаног прегледа између различитих болница ($F=10,793$, $DF=12$, $p=0,000$) (табела 11).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016			2017		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	304	3,52	1,258	264	3,67	1,209	306	3,54	1,168
КБЦ „Мишовић“	92	4,17	0,945	74	4,34	0,647	134	4,02	,799
КБЦ „Звездара“	205	3,86	0,942	185	3,69	0,976	206	3,90	,924
КБЦ „Земун“	147	3,55	1,223	113	3,79	0,977	121	3,66	1,130
КБЦ „Б. коса“	191	4,49	0,774	128	4,41	0,935	146	4,11	,948
Институт „Дедиње“	27	4,37	0,742	14	4,43	0,514	28	4,39	,737
Инс. за онкологију	46	3,83	0,973	43	3,84	0,871	45	3,84	1,043
Инс. за реуматологију	123	3,82	1,056	68	3,78	0,990	70	3,67	1,032
Спец. бол. „Свети Сава“	24	4,54	0,721	22	3,95	1,046	10	4,50	,850
Спец. бол. Младеновац	52	4,10	0,748	40	3,38	1,192	38	4,05	,733
Инс. за рехабилитацију	13	3,85	0,801	18	3,89	0,900	13	3,31	1,032
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	10	4,00	1,700	10	5,00	0,000	7	5,00	,000
Спец. бол. за енд. нефропатију	59	4,27	0,944	56	4,21	0,929	70	4,70	,548
Војномедицинска академија	636	3,94	0,930						
УКУПНО	1929	3,92	1,045	1035	3,89	1,056	1194	3,88	1,036

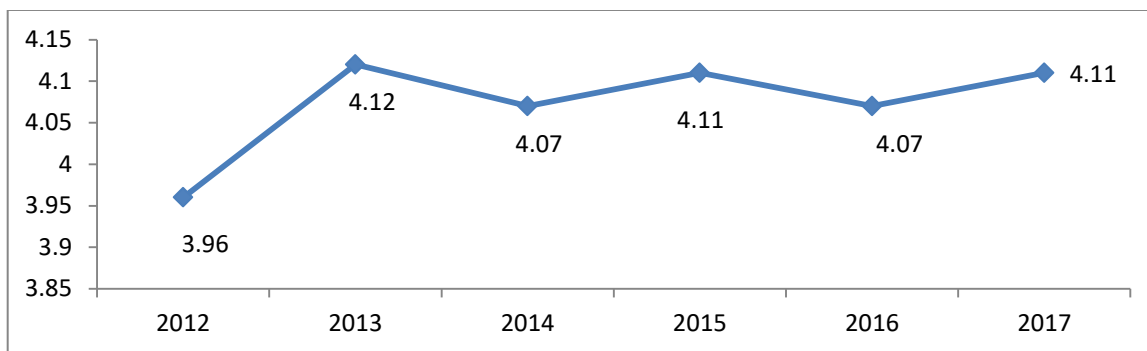
Чекаоницама у специјалистичкој служби, њиховом чистоћом и подобношћу, није задовољно 5,3% испитаника што је мање за 1,6% у односу на претходну годину, док је проценат задовољних и веома задовољних порастао за 2,6% (графикон 17).

Графикон 17. Задовољство испитаника чекаоницама у специјалистичкој служби (%)



Чекаонице у специјалистичкој служби, њихова чистоћа и подобност, оцењене су просечном оценом 4,11, слично као и претходних година (графикон 18).

Графикон 18. Задовољство испитаника чекаоницама у специјалистичкој служби (просечна оцена)



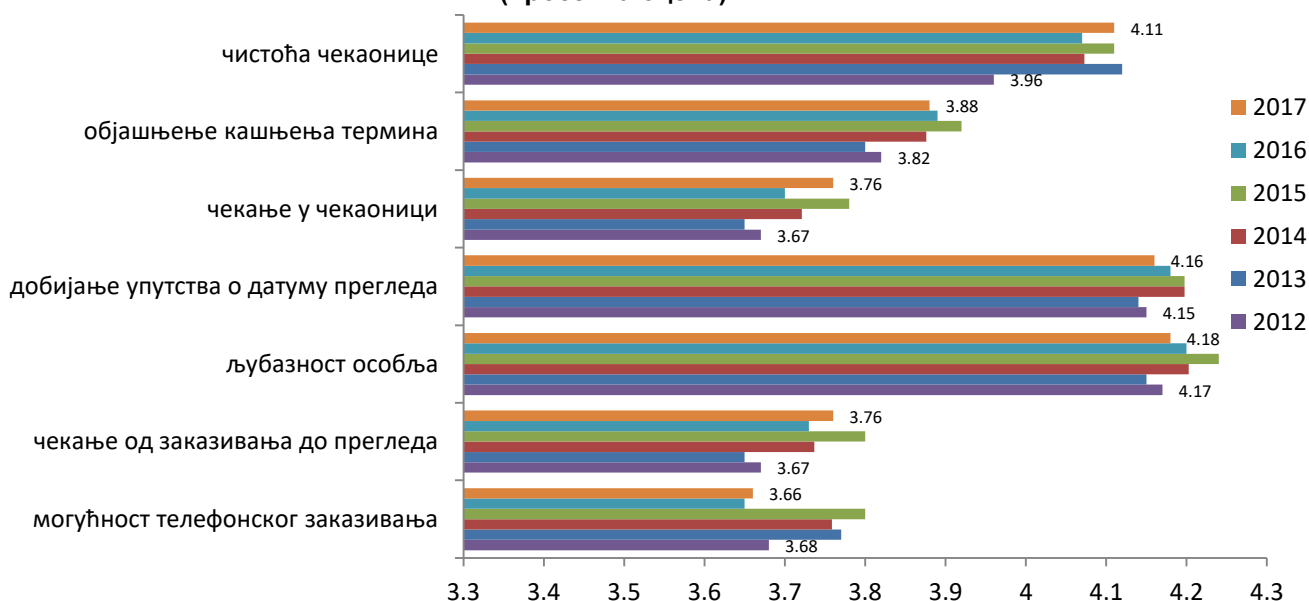
Чекаоницама у специјалистичкој служби су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (просечна оцена 5,00), Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,6) и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,39), а најмање задовољни у КБЦ „Земун“ (3,67), Клиничком центру Србије (3,83) и Институту за онкологију и радиологију Србије (3,96). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника чекаоницама у специјалистичкој служби између различитих болница ($F=11,780$, $DF=12$, $p=0,000$), (табела 12).

Табела 12. Задовољство чекаоницама у специјалистичкој служби- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016			2017		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	330	3,74	1,199	291	3,90	1,035	335	3,83	1,013
КБЦ „Мишовић“	92	4,38	0,862	74	4,34	0,880	136	4,35	,661
КБЦ „Звездара“	221	3,92	0,931	204	4,02	0,839	227	4,25	,685
КБЦ „Земун“	169	3,58	1,094	131	3,72	0,971	135	3,67	1,022
КБЦ „Б. коса“	200	4,63	0,746	132	4,68	0,702	157	4,35	,823
Институт „Дедиње“	28	4,21	0,833	14	4,57	0,514	31	4,39	,761
Инс. за онкологију	54	4,00	0,847	46	3,61	1,374	47	3,96	1,021
Инс. за реуматологију	139	4,27	0,700	70	4,14	0,748	80	4,19	,765
Спец. бол. „Свети Сава“	25	4,48	0,714	24	4,33	0,761	12	4,17	,718
Спец. бол. Младеновац	53	3,62	1,244	42	3,48	1,087	39	4,03	,778
Инс. за рехабилитацију	13	4,62	0,506	19	4,47	0,513	17	4,35	,606
Спец. бол. за протетику	10	3,90	1,792	10	5,00	0,000	7	5,00	,000
Спец. бол. за енд. нефропатију	65	4,29	0,861	58	4,26	0,870	73	4,60	,618
ВМА	611	4,30	0,853						
УКУПНО	2010	4,11	0,995	1115	4,07	0,975	1296	4,11	,891

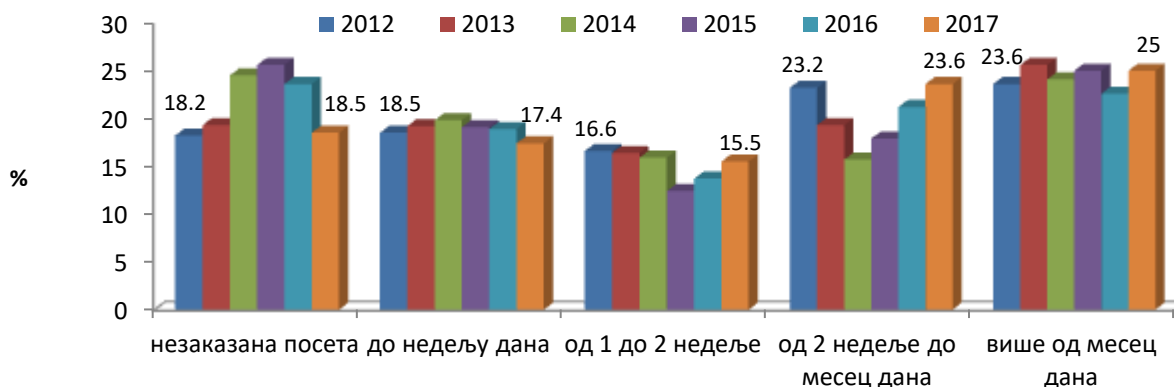
Аспекти здравствене заштите који се односе на заказивање и чекање на специјалистички преглед исказани просечном оценом на скали од 1 до 5 (1 = веома незадовољан, 5 = веома задовољан) приказани су и на графикону 19. Пацијенти су највећом оценом оценили љубазност особља које врши заказивање (4,18) и добијање упутства о датуму, времену и месту прегледа (4,16), а најмањом оценом могућност телефонског заказивања (3,66) и дужину чекања у чекаоници (3,76). У односу на претходну годину корисници су мање задовољни љубазношћу особља које врши заказивање, добијањем упутства о датуму, времену и месту прегледа и објашњењем кашњења термина, док су осталим аспектима који се односе на заказивање и чекање на специјалистички преглед задовољнији.

Графикон 19. Задовољство испитаника заказивањем и чекањем на специјалистички преглед (просечна оцена)



Истог дана када су се јавили лекару, без заказивања, примљено је 18,5% пацијената који су прегледани у специјалистичкој служби интерне медицине, што је за око 5% мање него претходне године. Приближно исти проценат односу на претходну годину је оних који су на заказани преглед чекали до 14 дана (32,9%). Процент пацијената који су на заказану посету чекали више од две недеље (укупно 48,6% пацијената) је већи за око 5% од претходне године (Графикон 20).

Графикон 20. Време од момента заказивања до момента посете



Највише прегледаних пацијената истог дана када су се јавили лекару, без заказивања, било је у Специјалној болници „Свети Сава“ (33,3%), Институту за онкологију и радиологију Србије (31%) и Специјалној болници за интерне болести Младеновац (29,7%). Незаказаних посета најмање је било у Институту за рехабилитацију (6,3%), Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (10%) и КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (11,4%). Највише пацијената је чекало на специјалистички преглед више од месец дана у Институту за рехабилитацију (62,5%), КБЦ „Земун“ (39,4%), Институту за онкологију и радиологију Србије (38,1%) и Институту за реуматологију (30,9%), (Табела 13). Установљена је статистички високо значајна разлика у времену од момента заказивања до момента посете између различитих болница ($H=85,351$, $DF=12$, $p=0,000$).

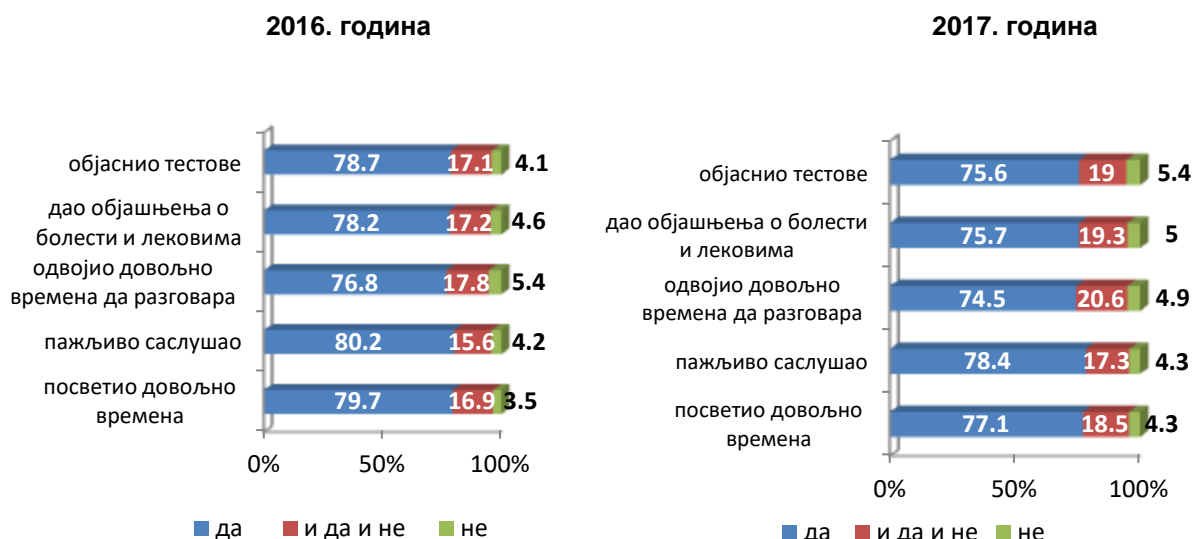
Табела 13. Чекање на преглед од момента заказивања (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Незаказана посета	До недељу дана	Од 1 до 2 недеље	Од 2 недеље до месец дана	Више од месец дана
КЦС	22,8	18,6	15,6	20,5	22,5
КБЦ „Мишовић“	11,4	5,3	18,9	40,9	23,5
КБЦ „Звездара“	15,1	20,2	17,4	17,0	30,3
КБЦ „Земун“	20,5	11,0	7,9	21,3	39,4
КБЦ „Б. коса“	14,5	10,9	18,8	37,0	18,8
Институт „Дедиње“	10,0	23,3	30,0	30,0	6,7
Инс. за онкологију	31,0	19,0	9,5	2,4	38,1
Инс. за реуматологију	13,2	10,3	16,2	29,4	30,9
Спец. бол. „Свети Сава“	33,3	33,3	11,1	22,2	0
Спец. бол. Младеновац	29,7	18,9	8,1	18,9	24,3
Инс. за рехабилитацију	6,3	0	0	31,3	62,5
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	14,3	85,7	0	0	0
Спец. бол. за енд. нефропатију	25,0	47,2	15,3	11,1	1,4
УКУПНО	18,5	17,4	15,5	23,6	25,0

Особине лекара

Око 76% испитаника сматра да им је лекар објаснио значај тестова на које их упућује и да им је дао јасна објашњења о болестима и лековима које им прописује, а 74,5% да је одвојио довољно времена да разговара са њима. Око 78% сматра да их је пажљиво саслушао и да им је посветио довољно времена током прегледа (графикон 21). У односу на претходну годину проценат задовољних свим испитиваним особинама лекара је нешто мањи.

Графикон 21. Особине лекара у специјалистичкој служби



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

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016			2017		
	Да	И да и не	Не	Да	И да и не	Не	Да	И да и не	Не
КЦС	70.3	23.8	5.9	79.1	12.9	8.0	73,1	19,1	7,8
КБЦ „Мишовић“	58.2	37.4	4.4	68.9	27.0	4.1	61,3	33,6	5,1
КБЦ „Звездара“	85.8	13.3	0.9	74.9	23.0	2.2	81,1	17,5	1,4
КБЦ „Земун“	78.3	16.6	5.1	84.4	14.8	0.8	86,3	13,7	0,0
КБЦ „Б. коса“	83.3	14.1	2.6	81.7	17.5	0.8	70,7	23,1	6,1
Институт „Дедиње“	92.3	7.7	0	92.3	7.7	0.0	96,7	3,3	0,0
Инс. за онкологију	75.9	18.5	5.6	71.4	26.5	2.0	78,3	15,2	6,5
Инс. за реуматологију	80.2	17.5	2.4	69.8	25.4	4.8	75,3	20,8	3,9
Спец. бол. „Свети Сава“	95.8	4.2	0	96.0	4.0	0.0	83,3	8,3	8,3
Спец. бол. Младеновац	85.2	13.0	1.9	83.7	14.0	2.3	86,1	8,3	5,6
Инс. за рехабилитацију	92.3	7.7	0	100.0	0.0	0.0	62,5	31,3	6,3
Спец. бол. за протетику	100.0	0	0	100.0	0.0	0.0	100,0	0,0	0,0
Спец. бол. за нефропатију	88.9	11.1	0	91.4	8.6	0.0	98,6	1,4	0,0
ВМА	68.7	26.7	4.6						
УКУПНО	75.5	20.8	3.7	79.7	16.9	3.5	77,1	18,5	4,3

Сви анкетирани пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, као и претходних година, 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 КБЦ „Земун“, Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“, Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику и Специјалној болници за ендемску нефропатију. Мање задовољни од осталих су били пацијенти у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (61,3% задовољних), Институту за рехабилитацију (62,5%) и КБЦ „Бежанијска коса“ (70,7%). 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=65,522, DF=12, p=0,000).

Сви анкетирани пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику мисле да их је лекар пажљиво саслушао током прегледа. Најмање су задовољни пацијенти у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“, где 62,5% испитаника мисле да их је лекар пажљиво саслушао, а затим следе КБЦ „Бежанијска коса“ (69,8%) и Клинички центар Србије (71,5%) (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=78,059, DF=12, p=0,000).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016			2017		
	Да	И да и не	Не	Да	И да и не	Не	Да	И да и не	Не
КЦС	70.6	22.5	6.9	79.1	13.1	7.8	71,5	20,8	7,7
КБЦ „Мишовић“	59.8	32.6	7.6	70.3	24.3	5.4	62,4	32,3	5,3
КБЦ „Звездара“	84.4	14.7	0.9	75.1	21.0	3.9	85,0	14,1	0,9
КБЦ „Земун“	81.0	13.9	5.1	85.5	13.7	0.9	88,9	9,5	1,6
КБЦ „Б. коса“	84.8	13.1	2.1	79.4	19.0	1.6	69,8	23,5	6,7
Институт „Дедиње“	96.2	3.8	0	100.0	0.0	0.0	93,3	6,7	0
Инс. за онкологију	79.6	18.5	1.9	70.2	23.4	6.4	75,6	15,6	8,9
Инс. за реуматологију	81.5	16.9	1.6	76.2	20.6	3.2	84,4	14,3	1,3
Спец. бол. „Свети Сава“	100.0	0	0	95.8	4.2	0.0	83,3	8,3	8,3
Спец. бол. Младеновац	83.0	17.0	0	86.0	7.0	7.0	91,4	5,7	2,9
Инс. за рехабилитацију	91.7	8.3	0	100.0	0.0	0.0	78,6	14,3	7,1
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	100.0	0	0	100.0	0.0	0.0	100,0		0
Спец. бол. за нефропатију	92.9	7.1	0	92.9	7.1	0.0	98,6	1,4	0
ВМА	68.9	26.9	4.2						
УКУПНО	76.1	20.2	3.7	80.2	15.6	4.2	78,4	17,3	4,3

Када је у питању задовољство временом које лекари одвајају за разговор са пацијентом, задовољнији од осталих су пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (100% задовољних) и Специјалној болници за ендемску нефропатију (95,7%). Најмање су задовољни пацијенти у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (56,7%), затим у КБЦ „Бежанијска коса“ и Клиничком центру Србије где мање од 70% пацијената мисли да је лекар одвојио довољно времена за разговор током прегледа (табела 16). Установљена је статистички значајна

разлика у мишљењу пацијената о томе да ли је лекар одвојио довољно времена за разговор између различитих болница (N=64,212, DF=12, p=0,000).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016			2017		
	Да	И да и не	Не	Да	И да и не	Не	Да	И да и не	Не
КЦС	63.5	29.2	7.3	75.8	15.7	8.5	69,5	21,0	9,5
КБЦ „Мишовић“	54.9	37.4	7.7	64.4	28.8	6.8	56,7	38,8	4,5
КБЦ „Звездара“	78.3	19.8	1.9	71.3	21.0	7.7	79,9	18,2	1,9
КБЦ „Земун“	79.6	14.5	5.9	79.8	15.8	4.4	84,6	13,0	2,4
КБЦ „Б. коса“	83.2	14.1	2.6	81.1	17.3	1.6	68,7	25,2	6,1
Институт „Дедиње“	96.3	3.7	0	100.0	0.0	0.0	90,0	10,0	
Инс. за онкологију	74.5	23.6	1.8	65.9	29.5	4.5	72,7	20,5	6,8
Инс. за реуматологију	78.0	21.1	0.8	67.2	29.7	3.1	74,7	22,7	2,7
Спец. бол. „Свети Сава“	87.5	12.5	0	95.8	4.2	0.0	72,7	18,2	9,1
Спец. бол. Младеновац	80.8	19.2	0	83.7	9.3	7.0	87,9	9,1	3,0
Инс. за рехабилитацију	91.7	8.3	0	94.1	5.9	0.0	71,4	28,6	
Спец. бол. за протетику	90.0	10.0	0	100.0	0.0	0.0	100,0		
Спец. бол. за енд. нефропатију	89.7	8.6	1.7	89.8	10.2	0.0	95,7	4,3	
ВМА	65.7	28.9	5.3						
УКУПНО	72.2	23.5	4.3	76.8	17.8	5.4	74,5	20,6	4,9

Преко 90% задовољних објашњењима о болестима и лековима било је једино у Специјалној болници за ендемску нефропатију.

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016			2017		
	Да	И да и не	Не	Да	И да и не	Не	Да	И да и не	Не
КЦС	72.2	21.5	6.3	77.8	13.7	8.5	66,8	25,6	7,7
КБЦ „Мишовић“	58.9	34.4	6.7	68.5	24.7	6.8	63,4	31,3	5,2
КБЦ „Звездара“	84.7	13.0	2.3	76.1	21.6	2.3	83,3	14,4	2,4
КБЦ „Земун“	80.8	14.1	5.1	85.3	12.1	2.6	89,4	6,5	4,1
КБЦ „Б. коса“	82.6	13.7	3.7	79.7	17.2	3.1	72,1	21,1	6,8
Институт „Дедиње“	96.2	3.8	0	92.3	7.7	0.0	84,6	15,4	
Инс. за онкологију	84.6	11.5	3.8	68.1	23.4	8.5	75,6	13,3	11,1
Инс. за реуматологију	77.2	19.5	3.3	71.4	25.4	3.2	71,4	26,0	2,6
Спец. бол. „Свети Сава“	91.7	4.2	4.2	80.0	20.0	0.0	72,7	18,2	9,1
Спец. бол. Младеновац	84.9	13.2	1.9	76.7	16.3	7.0	86,5	10,8	2,7
Инс. за рехабилитацију	91.7	8.3	0	88.2	11.8	0.0	71,4	28,6	
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	70.0	30.0	0	100.0	0.0	0.0	85,7	14,3	
Спец. бол. за енд. нефропатију	89.7	10.3	0	86.7	13.3	0.0	97,1	2,9	
ВМА	70.6	24.7	4.7						
УКУПНО	76.3	19.4	4.3	78.2	17.2	4.6	75,7	19,3	5,0

Најмање су задовољни пацијенти у КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“ (63,4%) и Клиничком центру Србије (66,8%) (табела 17). Установљена је статистички високо значајна разлика у мишљењу пацијената о томе да ли је лекар дао јасна објашњења о болести и лековима између различитих болница ($N=65,200$, $DF=12$, $p=0,000$).

Преко 90% задовољних лекарским објашњењима тестова на које се упућују било је у Специјалној болници за ендемску нефропатију, Специјалној болници за интерне болести Младеновац и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“. Најмање су задовољни пацијенти у КБЦ „Др Д. Мишовић“ и Институту за рехабилитацију, 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 ($N=49,653$, $DF=12$, $p=0,000$).

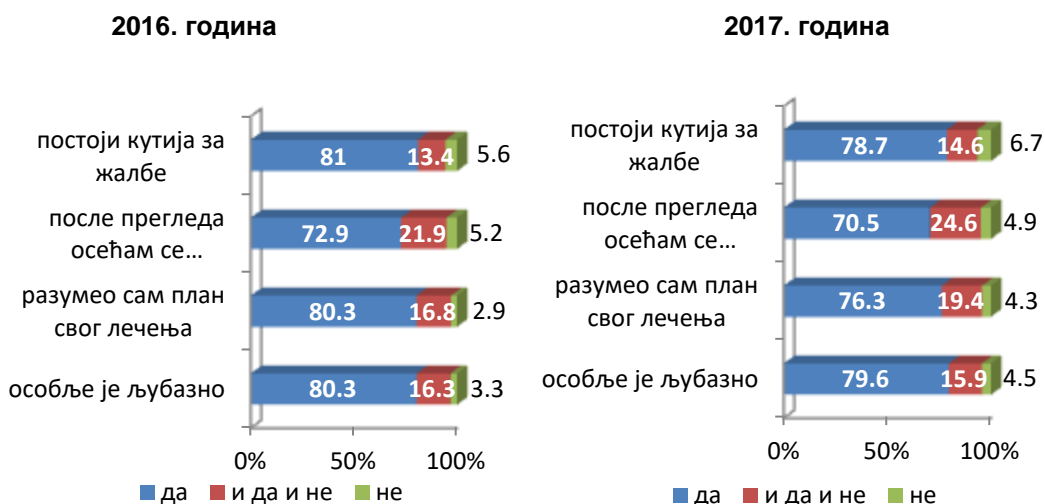
Табела 18. Лекар ми је дао јасна објашњења о тестовима на које ме упућује (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016			2017		
	Да	И да и не	Не	Да	И да и не	Не	Да	И да и не	Не
КЦС	68.4	24.6	7.0	77.3	14.2	8.5	70,8	20,8	8,3
КБЦ „Мишовић“	60.9	34.8	4.3	68.5	24.7	6.8	63,2	30,1	6,8
КБЦ „Звездара“	83.9	14.6	1.5	72.8	26.0	1.2	77,7	20,3	2,0
КБЦ „Земун“	74.5	20.7	4.8	89.9	8.3	1.8	83,9	10,7	5,4
КБЦ „Б. коса“	83.5	14.9	1.6	77.5	19.4	3.1	71,1	21,8	7,0
Институт „Дедиње“	96.0	4.0	0	92.3	7.7	0.0	92,6	7,4	
Инс. за онкологију	80.4	13.7	5.9	80.0	17.8	2.2	75,0	18,2	6,8
Инс. за реуматологију	82.4	15.1	2.5	74.2	24.2	1.6	74,3	21,6	4,1
Спец. бол. „Свети Сава“	95.7	4.3	0	86.4	13.6	0.0	72,7	18,2	9,1
Спец. бол. Младеновац	84.9	15.1	0	83.7	7.0	9.3	94,1	2,9	2,9
Инс. за рехабилитацију	90.9	9.1	0	94.4	5.6	0.0	69,2	23,1	7,7
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	88.9	11.1	0	100.0	0.0	0.0	85,7	14,3	
Спец. бол. за енд. нефропатију	93.1	6.9	0	83.1	16.9	0.0	97,1	2,9	
Војномедицинска академија	65.3	30.0	4.7						
УКУПНО	73.9	22.2	3.9	78.7	17.1	4.1	75,6	19,0	5,4

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, оних који знају да постоји кутија за жалбе и оних који сматрају да је особље љубазно је мањи у односу на претходну годину (графикон 22).

Графикон 23. Изабране карактеристике специјалистичке службе



У Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (100%), Специјалној болници за ендемску нефропатију (97,1%) и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (96,7%) је највиши проценат испитаника који сматра да је особље у специјалистичкој служби љубазно и пуно поштовања. У КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“ (71,3%), Институту за рехабилитацију (72,7%) и КБЦ „Бежанијска коса“ (72,8%) је овај проценат најмањи (табела 19). Установљена је статистички значајна разлика у мишљењу пацијената о томе да ли је особље љубазно и пуно поштовања ($N=49,313$, $DF=12$, $p=0,000$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016			2017		
	Да	И да и не	Не	Да	И да и не	Не	Да	И да и не	Не
КЦС	72.4	18.8	8.8	76.4	17.1	6.4	73,2	20,3	6,5
КБЦ „Мишовић“	75.8	20.9	3.3	75.0	19.4	5.6	71,3	21,7	7,0
КБЦ „Звездара“	89.1	9.0	1.9	75.4	20.8	3.8	84,2	15,3	,5
КБЦ „Земун“	73.5	16.1	10.3	84.5	13.8	1.7	84,3	12,4	3,3
КБЦ „Б. коса“	87.4	9.5	3.2	81.1	18.1	0.8	72,8	18,4	8,8
Институт „Дедиње“	100.0	0	0	100.0	0.0	0.0	96,7	3,3	
Инс. за онкологију	86.8	9.4	3.8	86.4	13.6	0.0	84,4	11,1	4,4
Инс. за реуматологију	83.1	16.1	0.8	72.6	25.8	1.6	79,5	17,8	2,7
Спец. бол. „Свети Сава“	84.0	16.0	0	100.0	0.0	0.0	81,8		18,2
Спец. бол. Младеновац	86.8	11.3	1.9	86.0	9.3	4.7	94,1	5,9	
Инс. за рехабилитацију	91.7	8.3	0	100.0	0.0	0.0	72,7	18,2	9,1
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	100.0	0	0	90.0	10.0	0.0	100,0		
Спец. бол. за енд. нефропатију	91.2	3.5	5.3	89.8	10.2	0.0	97,1	2,9	
Војномедицинска академија	73.6	22.2	4.2						
УКУПНО	79.1	16.3	4.6	80.3	16.3	3.3	79,6	15,9	4,5

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 Специјалној болници за ендемску нефропатију и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“. Најмањи проценат пацијената који су разумели план свог лечења био је у КБЦ „Др Д. Мишовић“, као и ранијих година (63,2%), и у Клиничком центру Србије (67,3%), (табела 20). Установљена је статистички високо значајна разлика у мишљењу пацијената о томе да ли су разумели план свог лечења између различитих болница (N=67,557, DF=12, p=0,000).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016			2017		
	Да	И да и не	Не	Да	И да и не	Не	Да	И да и не	Не
КЦС	71.7	23.9	4.4	81.6	13.7	4.7	67,3	26,9	5,8
КБЦ „Мишовић“	57.3	37.1	5.6	70.8	25.0	4.2	63,2	29,3	7,5
КБЦ „Звездара“	81.0	17.1	2.0	74.7	23.0	2.3	81,6	15,4	3,0
КБЦ „Земун“	73.3	20.7	6.0	89.2	9.0	1.8	89,3	6,6	4,1
КБЦ „Б. коса“	84.7	13.8	1.6	80.8	16.0	3.2	70,8	25,0	4,2
Институт „Дедиње“	95.7	4.3	0	92.3	7.7	0.0	92,9	3,6	3,6
Инс. за онкологију	81.1	15.1	3.8	75.6	22.2	2.2	82,2	13,3	4,4
Инс. за реуматологију	77.8	21.4	0.9	71.4	25.4	3.2	75,3	23,3	1,4
Спец. бол. „Свети Сава“	82.6	13.0	4.3	87.0	13.0	0.0	81,8		18,2
Спец. бол. Младеновац	81.1	17.0	1.9	79.1	18.6	2.3	85,3	14,7	
Инс. за рехабилитацију	90.9	9.1	0	94.7	5.3	0.0	84,6	15,4	
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	100.0	0	0	100.0	0.0	0.0	100,0		
Спец. бол. за енд. нефропатију	91.1	8.9	0	85.7	14.3	0.0	97,1	2,9	
Војномедицинска академија	68.7	27.4	3.9						
УКУПНО	74.6	22.1	3.4	80.3	16.8	2.9	76,3	19,4	4,3

У Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (100%) и Специјалној болници за ендемску нефропатију (95,6%) највећи проценат испитаника сматра да се после прегледа осећају способније да се боре са својим здравственим проблемима. У Институту за реуматологију се 57,3% испитаника осећа боље после прегледа, што је и најмањи проценат, затим следе Специјална болница за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ са 60% и КБЦ „Д. Мишовић“ са 63% (табела 22). У овом аспекту задовољства специјалистичком службом је установљена статистички високо значајна разлика између различитих болница (N=53,523, DF=12, p=0,000).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016			2017		
	Да	И да и не	Не	Да	И да и не	Не	Да	И да и не	Не
КЦС	68.2	24.3	7.5	73.6	18.5	8.0	63,7	27,8	8,5
КБЦ „Мишовић“	56.0	37.4	6.6	61.6	30.1	8.2	63,0	30,4	6,7
КБЦ „Звездара“	72.6	26.0	1.4	66.9	28.4	4.7	72,5	24,6	2,9
КБЦ „Земун“	72.1	21.8	6.1	82.0	15.3	2.7	80,0	16,7	3,3
КБЦ „Б. коса“	81.5	16.9	1.6	76.9	19.0	4.1	67,1	30,1	2,7
Институт „Дедиње“	96.3	3.7	0	84.6	15.4	0.0	82,1	14,3	3,6
Инс. за онкологију	71.7	26.4	1.9	68.2	27.3	4.5	72,7	18,2	9,1
Инс. за реуматологију	62.3	29.5	8.2	66.1	32.3	1.6	57,3	40,0	2,7
Спец. бол. „Свети Сава“	79.2	16.7	4.2	79.2	16.7	4.2	60,0	30,0	10,0
Спец. бол. Младеновац	81.1	15.1	3.8	72.1	20.9	7.0	85,7	11,4	2,9
Инс. за рехабилитацију	81.8	18.2	0	89.5	10.5	0.0	85,7	14,3	
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	100.0	0	0	70.0	30.0	0.0	100,0		
Спец. бол. за енд. нефропатију	83.6	16.4	0	77.2	19.3	3.5	95,6	2,9	1,5
Војномедицинска академија	63.7	31.9	4.4						
УКУПНО	69.5	26.1	4.5	72.9	21.9	5.2	70,5	24,6	4,9

Сви анкетирани пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ знају да постоји књига/кутија за приговоре и жалбе. Знатно мање их је било у Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (63,6%) и Клиничком центру Србије (66,8%). Установљена је статистички значајна разлика и у обавештености пацијената о постојању књиге/кутије за приговоре и жалбе у специјалистичкој служби између различитих болница (N=62,344, DF=12, p=0,000), (табела 21).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016			2017		
	Да	И да и не	Не	Да	И да и не	Не	Да	И да и не	Не
КЦС	72.3	11.7	15.9	78.4	12.2	9.4	66,8	20,8	12,4
КБЦ „Мишовић“	78.3	16.3	5.4	82.2	12.3	5.5	79,4	16,0	4,6
КБЦ „Звездара“	84.3	12.4	3.2	71.8	22.1	6.1	88,0	9,8	2,2
КБЦ „Земун“	72.0	14.4	13.6	81.7	10.8	7.5	77,1	9,5	13,3
КБЦ „Б. коса“	80.6	15.4	4.0	85.5	13.7	0.9	72,2	24,6	3,2
Институт „Дедиње“	86.4	13.6	0	83.3	16.7	0.0	100,0		
Инс. за онкологију	85.4	10.4	4.2	90.7	4.7	4.7	91,4	2,9	5,7
Инс. за реуматологију	89.4	7.7	2.9	80.0	18.3	1.7	82,8	15,6	1,6
Спец. бол. „Свети Сава“	100.0	0	0	100.0	0.0	0.0	63,6	18,2	18,2
Спец. бол. Младеновац	83.0	14.9	2.1	83.3	11.9	4.8	82,1	7,1	10,7
Инс. за рехабилитацију	88.9	11.1	0	90.9	0.0	9.1	83,3	16,7	
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	100.0	0	0	100.0	0.0	0.0	100,0		
Спец. бол. за енд. нефропатију	88.7	7.5	3.8	87.0	9.3	3.7	95,3	3,1	1,6
ВМА	53.8	38.2	8.0						
УКУПНО	70.9	21.5	7.6	81.0	13.4	5.6	78,7	14,6	6,7

Више од три четвртине испитаника навело је да су преглед обавили бесплатно (76,3%), 22,4% је платило партиципацију, а мање од 1% је платило пуну цену прегледа (табела 23). У односу на претходну годину смањен је проценат пацијената који су се изјаснили да су преглед обавили без плаћања и проценат оних који су платили пуну цену, док је проценат оних који су платили партиципацију повећан.

Табела 23. Плаћање за специјалистички преглед (%)

Цена спец. прегледа	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Бесплатно	67.8	69.2	73	74.4	78.6	76,3
Платио партиципацију	30.8	28.1	23.2	22.5	20.4	22,8
Платио пуну цену	1.4	2.8	3.8	3.1	1.0	0,8

Највећи проценат испитаника (преко 90%) који су навели да су преглед обавили бесплатно био је у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (100%), Институту за онкологију и радиологију Србије (95,9%), Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (92,3%) и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (90,3%). Најмањи проценат бесплатно прегледаних је био у КБЦ „Бежанијска коса“ (62,1%), КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (67,2%) и Институту за реуматологију (69,5%). Највећи број оних који су платили пуну цену прегледа је у Институту за рехабилитацију (5,9%), с обзиром да ова установа прима и пацијенте без упута на бањско лечење (табела 24). Установљена је статистички високо значајна разлика у плаћању за специјалистички преглед између различитих болница (N=54,431, DF=12, p=0,000).

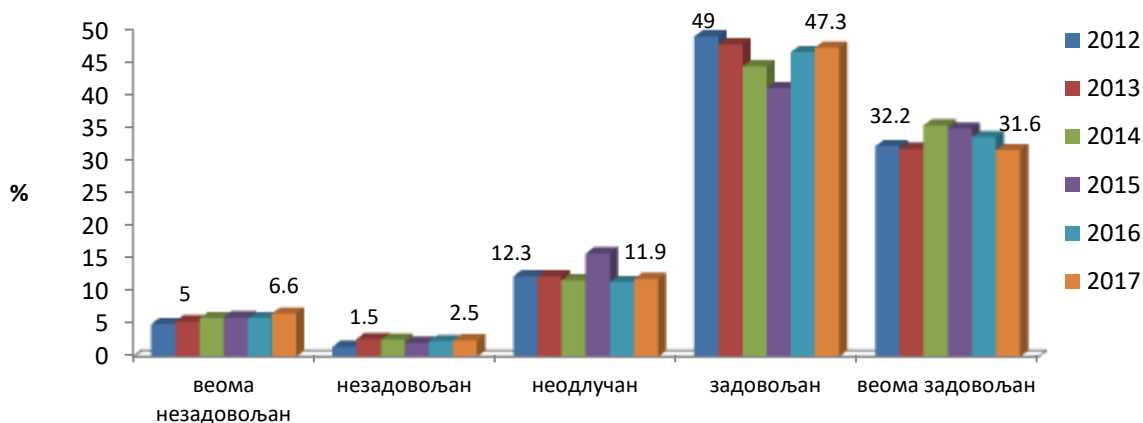
Табела 24. Плаћање за специјалистички преглед (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016			2017		
	Бесплатно	Платио партиципацију	Платио пуну цену	Бесплатно	Платио партиципацију	Платио пуну цену	Бесплатно	Платио партиципацију	Платио пуну цену
КЦС	87.2	12.2	0.6	87.6	12.1	0.3	81,3	17,5	1,2
КБЦ „Мишовић“	43.3	56.7	0	73.6	26.4	0.0	67,2	32,8	
КБЦ „Звездара“	75.6	24.4	0	83.9	15.1	1.0	79,1	20,9	
КБЦ „Земун“	64.4	35.6	0	68.8	30.5	0.8	69,8	30,2	
КБЦ „Б. коса“	74.9	23.6	1.5	72.4	26.9	0.7	62,1	35,9	2,0
Институт „Дедиње“	48.1	51.9	0	61.5	38.5	0.0	90,3	9,7	
Инс. за онкологију	93.1	1.7	5.2	94.3	3.8	1.9	95,9	2,0	2,0
Инс. за реуматологију	74.6	24.6	0.7	61.2	38.8	0.0	69,5	29,3	1,2
Спец. бол. „С. Сава“	88.9	11.1	0	88.5	11.5	0.0	92,3	7,7	
Спец. бол. Младеновац	74.5	25.5	0	57.1	33.3	9.5	87,8	9,8	2,4
Инс. за рехабилитацију	0	18.2	81.8	57.9	36.8	5.3	76,5	17,6	5,9
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	100.0	0	0	100.0	0.0	0.0	100,0		
Спец. бол. за енд. нефропатију	77.8	22.2	0	81.7	18.3	0.0	79,7	20,3	
ВМА	73.7	19.1	7.2						
УКУПНО	74.4	22.5	3.1	78.6	20.4	1.0	76,3	22,8	,8

Задовољство здравственом заштитом у специјалистичкој служби у целини

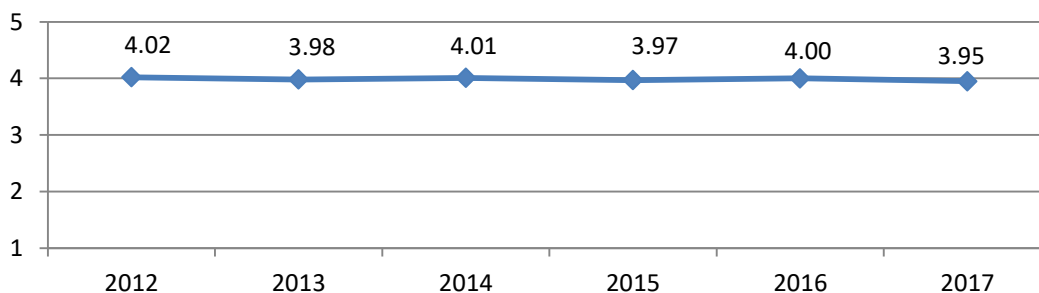
Процењујући пружену здравствену заштиту у специјалистичкој служби у целини, само 9% испитаника се изјаснило као незадовољно и веома незадовољно, око 12% није ни задовољно ни незадовољно, а 79% је задовољно и веома задовољно. У односу на претходну годину, дошло је до повећања процента веома незадовољних и незадовољних за 0,9%, док је проценат задовољних и веома задовољних смањен за 1,3% (графикон 24). Процент ни задовољних ни незадовољних је приближно једнак резултатима из претходне године.

Графикон 24. 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 $3,95 \pm 1,06$, и у односу на посматрани период није значајно промењена, иако у 2017. години има најмању вредност (графикон 25). Треба истаћи да је у периоду од 2013. до 2015. године у истраживање била укључена и ВМА.

Графикон 25. Задовољство корисника радом специјалистичке службе у целини у здравственим установама у Београду од 2012. до 2017. године (просечна оцена)



Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству здравственом заштитом у специјалистичкој служби између различитих болница ($F=5,233$, $DF=12$, $p=0,000$). Најзадовољнији пацијенти били су у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (просечна оцена 5) и Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,47). На трећем месту по задовољству испитаника налази се Институт за кардиоваскуларне болести

„Дедиње“ (4,45), а затим Институт за реуматологију (4,31). Најмање задовољни пацијенти су у Клиничком центру Србије (3,71), КБЦ „Земун“ (3,77) и Специјалној болници за интерне болести Младеновац (3,85), (табела 25). Како је у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику анкетирани веома мали број пацијената, те ове резултате треба узети са резервом. Посебно се истиче да су пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику били међу најзадовољнијим у већини аспеката рада специјалистичке службе, али треба узети у обзир да је у тој болници прикупљен и најмањи број упитника, укупно 7, што је вероватно утицало на веома високе просечне оцене у свим аспектима рада.

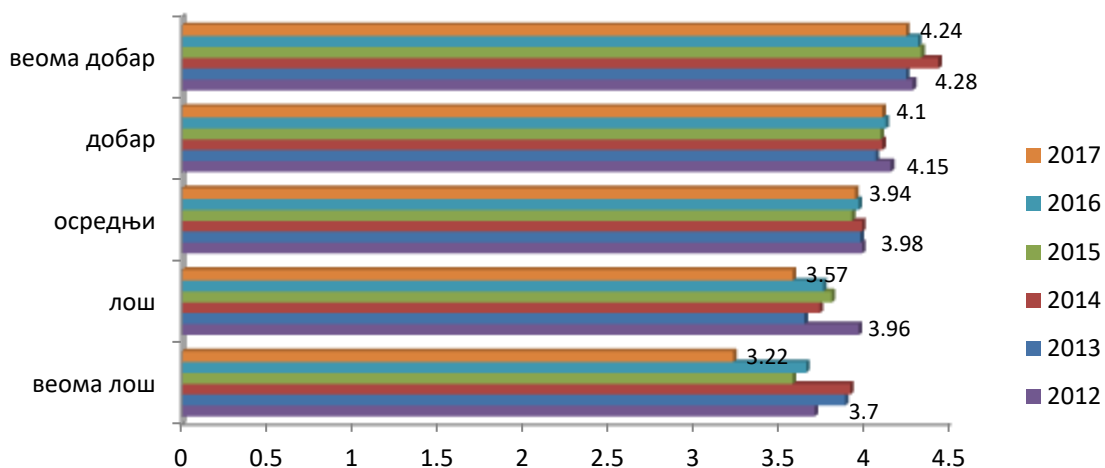
Табела 25. Задовољство корисника радом специјалистичке службе (просечна оцена)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2012		2013		2014		2015		2016		2017			
	Ранг	\bar{x}	Ранг	\bar{x}	Ранг	\bar{x}	Ранг	\bar{x}	Ранг	\bar{x}	Ранг	N	\bar{x}	SD
КЦС	13	3.86	14	3.79	12	3.84	14	3.70	10	3.79	13	330	3.71	0,06
КБЦ „Др Д. Мишовић“	8	4	12	3.82	6	4.08	12	3,93	7	4.15	6	137	4,10	0,06
КБЦ „Звездара“	7	4.03	10	3.97	10	3.96	9	4,00	8	3.93	10	230	3,94	0,07
КБЦ „Земун“	10	3.97	13	3.81	13	3.81	11	3,95	9	3.92	12	139	3,77	0,10
КБЦ „Б. коса“	5	4.13	11	3.88	11	3.90	3	4,26	3	4.28	7	153	4,02	0,08
Институт „Дедиње“	9	4	2	4.50	4	4.14	5	4,15	1	4.54	3	31	4,45	0,18
Инс. за онкологију	12	3.94	4	4.28	14	3.56	7	4,05	5	4.23	8	49	4,00	0,13
Спец. бол. «С. Сава»	4	4.19	8	4.07	7	4.01	1	4.58	6	4.21	9	84	4,00	0,10
Инст. за реуматол.	11	3.96	7	4.09	9	4.04	4	4,18	2	4.35	4	13	4,31	0,31
Спец. бол. Младеновац	2	4.41	3	4.33	3	4.24	8	4,00	12	3.74	11	41	3,85	0,15
Инст. за рехабилит.	6	4.09	5	4.15	2	4.54	6	4,14	11	3.75	5	18	4,28	0,23
Спец. бол. за протетику	1	4.5	1	4.86	1	5.00	2	4,45	13	3.10	1	7	5,00	0,00
Спец. бол. за енд. нефропатију	3	4.27	6	4.13	8	4.04	10	3,98	4	4.23	2	74	4,47	0,13
Војномедицинска академија			9	4.03	5	4.12	13	3,92						
УКУПНО		4.02		3.98		4.01		3.97		4.00		1306	3.95	0,03

У односу на претходну годину, просечна оцена задовољства радом специјалистичке службе интерне медицине је највише повећана у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (за 1,9, али треба узети у обзир мали број испитаника и веровану грешку у прошлој години јер, сем у погледу укупне оцене задовољства, пацијенти у Специјалној болници су били међу најзадовољнијим свим аспектима рада службе и у прошлој години), а затим Институту за рехабилитацију (за 0,53). До највећег смањења је дошло у КБЦ „Бежанијска коса“ (за 0,26) и Институту за онкологију и радиологију Србије (за 0,23).

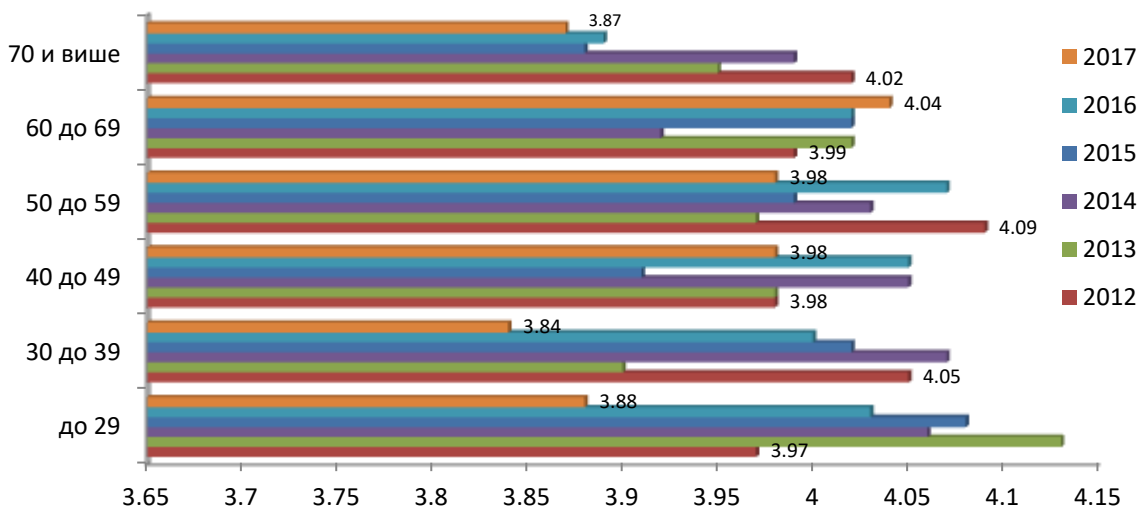
Применом статистичких тестова установљено је да постоји високо значајна статистичка разлика у задовољству пацијената здравственом заштитом у специјалистичкој служби у односу на материјални положај испитаника (графикон 26). Као и ранијих година, здравственом заштитом у специјалистичкој служби су значајно незадовољнији пацијенти веома лошег и лошег материјалног положаја ($F=16.727$, $DF=4$, $p=0,000$).

Графикон 26. Просечна оцена задовољства здравственом заштитом у специјалистичкој служби у односу на материјални положај испитаника



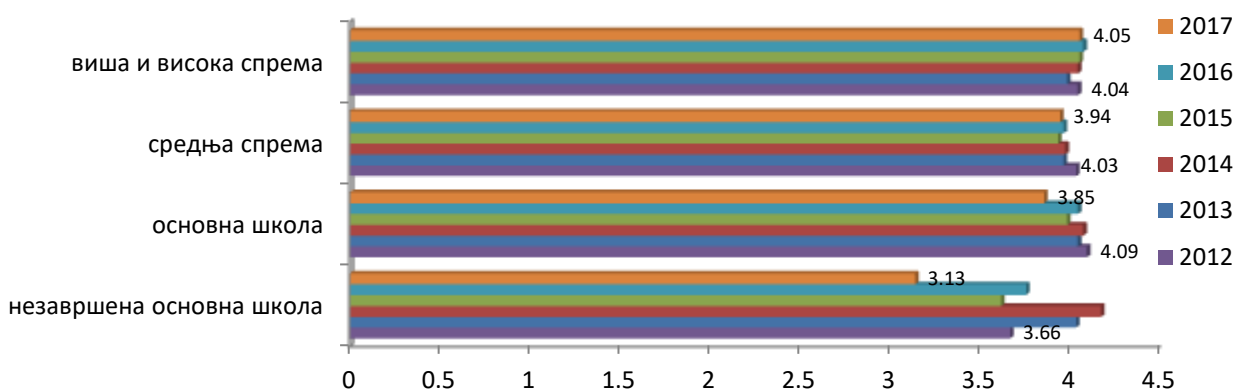
Жене и мушкарци су подједнако задовољни здравственом заштитом у специјалистичкој служби (просечна оцена задовољства је била 3,98 за мушкарце, а 3,94 за жене). На ниво задовољства не утиче ни старост пацијената ($F=0,932$, $DF=5$, $p=0,459$), (графикон 27).

Графикон 27. Просечна оцена задовољства здравственом заштитом у специјалистичкој служби у односу на старост испитаника



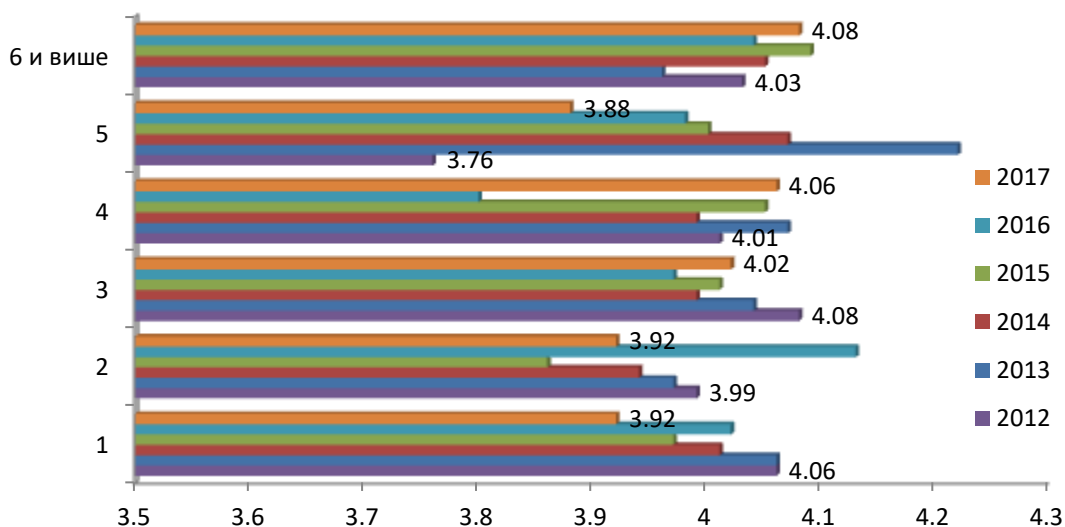
У 2017. години здравственом заштитом у специјалистичкој служби интерне медицине су најзадовољнији пацијенти са вишом и високом школом, а најмање су задовољни пацијенти са незавршеном основном школом (графикон 28). Разлика у задовољству испитаника у односу на школску спрему је статистички значајна ($F=7,008$, $DF=3$, $p=0,000$).

Графикон 28. Просечна оцена задовољства здравственом заштитом у специјалистичкој служби према школској спреми испитаника



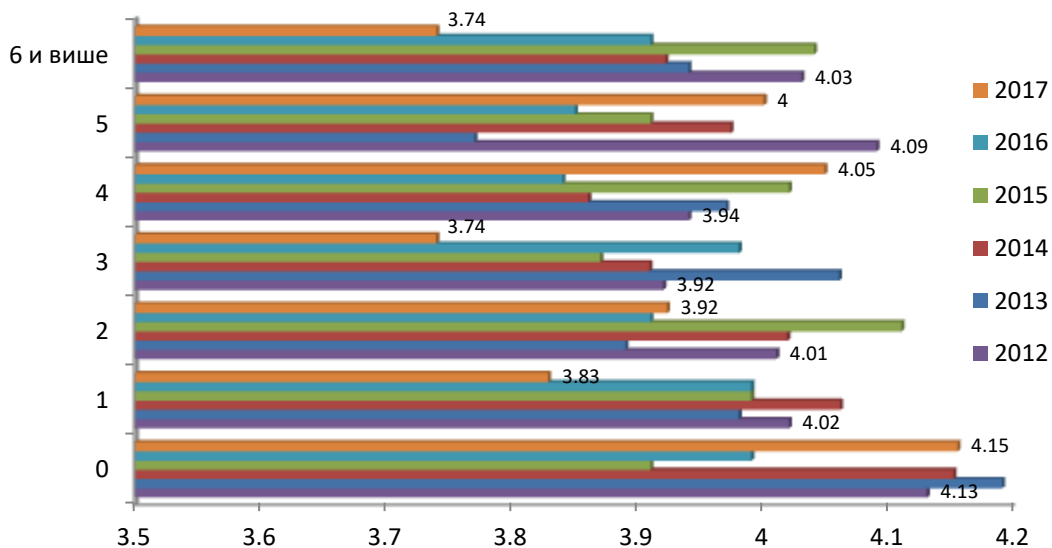
Није установљена је статистички значајна разлика у задовољству, у односу на број посета ($F=1,034$, $DF=5$, $p=0,396$). Најмање задовољни пацијенти су они који су посетили специјалисту у овој служби пет пута у последњих 12 месеци, док су најзадовољнији они који су посетили специјалисту шест или више пута (графикон 29).

Графикон 29. Просечна оцена задовољства здравственом заштитом у специјалистичкој служби у односу на број посета лекару специјалисти у овој служби у последњих 12 месеци



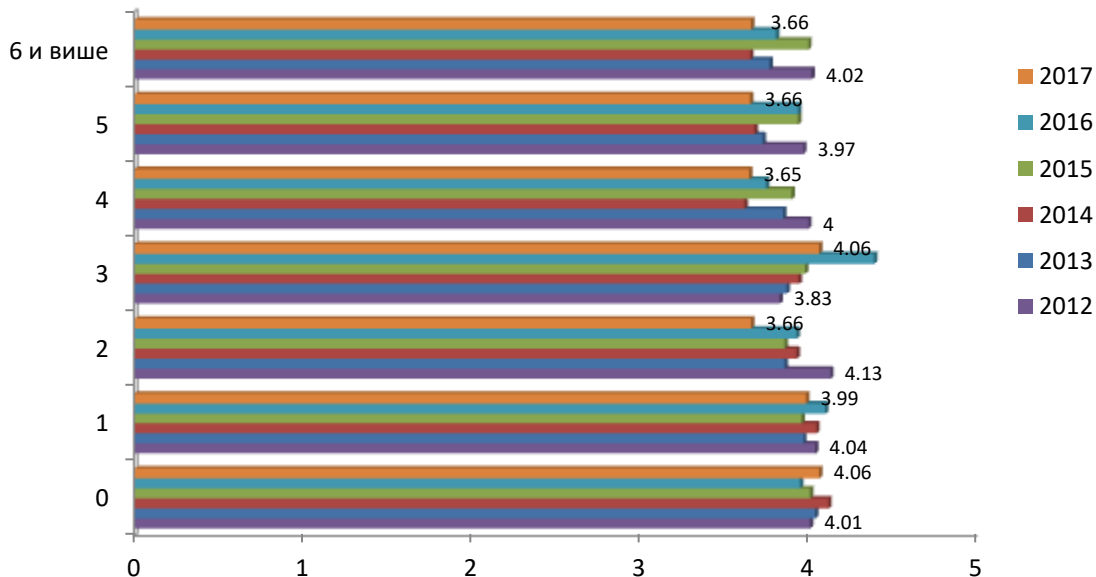
Здравственом заштитом у специјалистичкој служби су најзадовољнији пацијенти који нису у последњих 12 месеци посетили специјалисту у другој специјалистичкој служби, а најнезадовољнији они који су имали три посете (графикон 30). Разлика у задовољству у односу на број посета лекару специјалисти у другој служби није статистички значајна ($F=1,038$, $DF=5$, $p=0,395$).

Графикон 30. Просечна оцена задовољства здравственом заштитом у специјалистичкој служби у односу на број посета лекару специјалисти у другој служби у последњих 12 месеци



Пацијенти који су три пута и пацијенти који нису у последњих годину дана посетили приватног лекара специјалисту су најзадовољнији, а разлика у задовољству у односу на број посета приватном лекару специјалисти је статистички значајна ($F=2,303$, $DF=5$, $p=0,044$).

Графикон 31. Просечна оцена задовољства здравственом заштитом у специјалистичкој служби у односу на број посета приватном лекару специјалисти у последњих 12 месеци



Коментари

Пацијенти су имали могућност да у упитник упишу своје похвале, примедбе и предлоге за унапређење квалитета рада специјалистичке службе, што је учинило 26% испитаника. Преко две трећине коментара (68%) односило се на похвале на рад појединих лекара и медицинских сестара, њихову стручност и љубазност, као и опште задовољство радом специјалистичке службе. Највише примедби везано је за начин заказивања прегледа (9,9%) и дуго чекање на заказани преглед (8,2%), а знатно мање на љубазност особља, изглед чекаоница, недовољан број места за седење и опрему (4,3%). Такође, пацијенти предлажу и запошљавање већег броја лекара, побољшање опремљености амбуланти, као и повећање плата здравственим радницима.

Закључак

Резултати истраживања задовољства корисника у Београду показали су висок степен задовољства амбулантном специјалистичко-консултативном службом (око 80% испитаника се изјаснило као веома задовољно и задовољно, а просечна оцена задовољства је 3,95, што је мање него претходне године). При томе се мора имати у виду да је метод испитивања могао утицати на резултат и да се у већини других држава анкетирање пацијената врши изван здравствене установе, јер анкетирање у здравственој установи даје прецењене резултате. Међутим, на овај начин се постиже већа стопа одговора.

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

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

Међу амбулантним корисницима специјалистичке службе интерне медицине у болницама у Београду у 2017. години више су биле заступљене жене (око 60%), просечна старост је износила 55,9 година, више од половине је средње стручне спреме и око половине је осредњег материјалног положаја.

У сегменту заказивања и чекања на специјалистички преглед, пацијенти су најзадовољнији добијањем инструкција о датуму и месту прегледа (83,4%) и љубазношћу и професионалношћу особља које врши заказивање прегледа (82,5% задовољних пацијената). Пацијенти су најмање задовољни могућношћу телефонског заказивања прегледа (64,8%) и временом чекања у чекаоници (67%).

Процент пацијената који су преко две недеље чекали на преглед је повећан у односу на претходну годину (са 43,8% на 48,6%), док је проценат оних који су примљени истог дана када су се јавили лекару смањен (са 23,6% на 18,5%). Дужина чекања водећи је разлог незадовољства и у развијеним и у земљама у развоју (2). Највише пацијената је чекало на специјалистички преглед више од месец дана у Институту за рехабилитацију (62,5%), КБЦ „Земун“ (39,4%) и Институту за онкологију и радиологију Србије (38,1%).

Иако је дужина чекања на преглед повећана у односу на претходну годину, интересантно је да је повећано и задовољство пацијената дужином чекања на преглед (од момента заказивања до датума прегледа, и чекање на преглед у чекаоници), као и изгледом и подобношћу чекаоница

Специјалистичка здравствена заштита је доступна пацијентима, јер су прегледи за већину бесплатни (76%). У односу на претходну годину смањен је проценат пацијената који су се изјаснили да су преглед обавили без плаћања, као и оних који су платили пуну цену прегледа (0,8%), док је повећан проценат пацијената који су платили партиципацију за преглед. Највећи проценат испитаника који су навели да су преглед обавили бесплатно био је у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (100%), Институту за онкологију и радиологију Србије (96%), Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (92%) и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (90%), док је најмањи проценат бесплатно прегледаних је био у КБЦ „Бежанијска коса“ (62%), КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (67%) и Институту за реуматологију (69,5%). Треба истаћи да у складу са прописима Републичког фонда за здравствено осигурање бројне категорије становништва не плаћају партиципацију (старији од 65 година живота, труднице и породиље, деца и студенти, оболели од малигних болести, шећерне болести, психозе, епилепсије, мултипле склерозе, одређених заразних болести, ретких болести и др, затим социјално угрожена лица, ратни војни инвалиди, слепа и трајно непокретна лица, вишеструки добровољни даваоци крви и др.).

Када су у питању особине лекара у специјалистичкој служби нису сви пацијенти у потпуности задовољни. Временом које му је посветио лекар 22,8% није у потпуности задовољно, пажњом са којом га је лекар саслушао- 21,6%, временом које је издвојио за разговор- 25,5%, објашњењем о болестима и лековима- 24,3% и објашњењем тестова- 24,4%. Све наведене особине лекара у претходној години су биле нешто боље оцењене.

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

Специјалистичком службом су најзадовољнији пацијенти веома доброг материјалног положаја. Установљена је и значајна повезаност задовољства специјалистичком службом у односу на школску спрему и број посета приватном лекару специјалисти, док у односу на пол, старост и број посета лекару у овој или другим службама није показана повезаност.

Просечна оцена задовољства корисника специјалистичком службом интерне медицине у болницама у Београду износи 3,95 и не показује значајне осцилације у посматраном периоду (2012-2017. година). Постоје значајне разлике у задовољству корисника у различитим здравственим установама. На добијене резултате могле су утицати карактеристике испитаника (пол, старост, школска спрема, материјално стање), које се значајно разликују између болница. И саме болнице се разликују по величини, опремљености, кадровској обезбеђености, намени, нивоу здравствене заштите (секундарни или терцијарни), што је могло утицати на резултате.

Најзадовољнији пацијенти били су у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (просечна оцена 5) и Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,47). На трећем месту по задовољству испитаника налази се Институт за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,45), а затим Институт за реуматологију (4,31). Најмање задовољни пацијенти су у Клиничком центру Србије (3,71), КБЦ „Земун“ (3,77) и Специјалној болници за интерне болести Младеновац (3,85). Како је у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (7 испитаника), Институту за реуматологију (13) и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (31) анкетирани веома мали број пацијената, ове резултате треба узети са резервом.

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.