

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

**АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА
РАДОМ СПЕЦИЈАЛИСТИЧКЕ СЛУЖБЕ ИНТЕРНЕ МЕДИЦИНЕ
У БОЛНИЦАМА У БЕОГРАДУ У 2018. ГОДИНИ**

Београд, фебруар 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 Кристина Павлекић

Учесници у задатку:

Мр сц. мед. др Анђелија Нешковић

Др Катица Трипковић

Др Милена Јаковљевић

Др Младен Бабић

Др Катарина Војводић

Мр сц. мед. др Верица Почуча

др Гордана Белапарић

Биљана Будић, вмс

Данијела Куљанин, вмс

Гордана Бошковић, здравствени статистичар

Инга Мијаиловић, вмс

Гордана Лазић, вмс

Владимир Глишовић, втт

Милица Бабовић, вмс

Лидија Вуколић, мс

Весна Поштин, оператер

Рајко Терзић, програмер

САДРЖАЈ

Увод.....	4
Карактеристике испитаника и стопа одговора.....	4
Заказивање и чекање на специјалистички преглед.....	10
Особине лекара.....	23
Изабране карактеристике специјалистичке службе.....	28
Коментари.....	398
Закључак.....	398
ЛИТЕРАТУРА.....	40

Увод

Испитивање задовољства корисника радом специјалистичке службе у стационарним установама обављено је 30.11.2018. 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 (за разлику од 2016. и 2017. године, од 2018. године у анализу је укључена и ВМА).

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 2013. до 2018. 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).

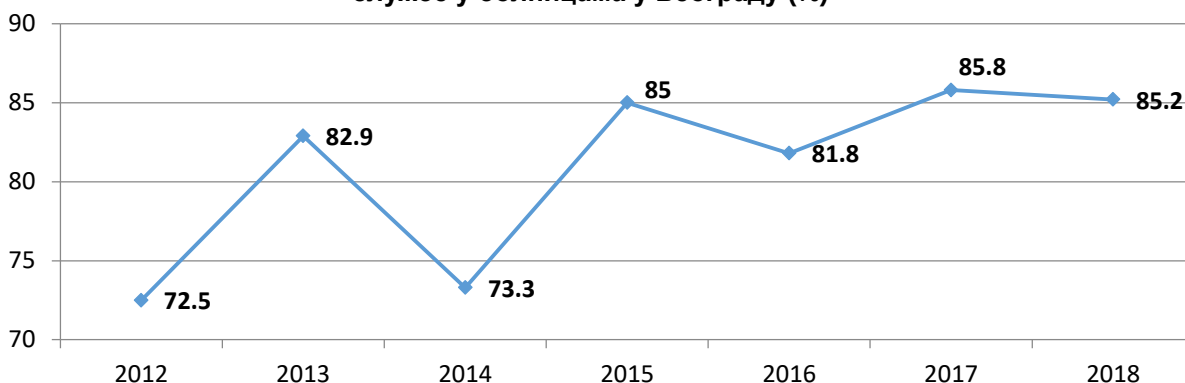
Сви статистички тестови су прихватани ако је вероватноћа нулте хипотезе једнака или мања од 5 посто. Задовољство корисника исказано је просечном оценом на скали од 1 до 5, где је 1=веома незадовољан, а 5=веома задовољан.

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

Карактеристике испитаника и стопа одговора

На дан испитивања задовољства корисника радом специјалистичке службе, било је 1.984 пацијента (за 204 или 9,3% мање у односу на претходну годину) који су посетили специјалисту интерне медицине у 13 болница у Београду (недостају подаци за ВМА). Подељено је укупно 1.419 упитника. Попуњених (враћених) упитника је било 1.209, што је за 171 или 12,4% мање у односу на претходну годину. Стопа одговора (у односу на број подељених упитника) је била 85,2%, око вредности претходне године (графикон 1). Истиче се да у свим анализираним годинама недостају подаци за стопу одговора за ВМА.

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



Највише анкетираних пацијената било је у Војномедицинској академији, 585 односно 32,6% од укупног броја. Следећи су КБЦ „Звездара“ (261 односно 14,5%), Клинички центар Србије 227 (12,7%) и КБЦ „Бежанијска коса“ 212 (11,8%), у којима је, као и у Институту за онкологију и радиологију Србије, Институту за рехабилитацију, Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“, Специјалној болници за интерне болести Младеновац, забележено више анкетираних пацијената у односу на претходну годину (табела 1). У КБЦ „Земун“ је анкетирано значајно мање пацијената, с обзиром да је зграда поликлинике реновирана, односно радила смањеним капацитетом у време спровођења анкете.

Табела 1. Дистрибуција испитаника према здравственој установи

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013		2014		2015		2016		2017		2018	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
КЦС	303	15.1	306	13.9	361	17.0	311	26.5	352	25,5	227	12,7
КБЦ „Драгиша Мишовић“	115	5.7	120	5.5	92	4.3	74	6.3	137	9,9	44	2,5
КБЦ „Звездара“	242	12.1	182	8.3	234	11.0	217	18.5	250	18,1	261	14,5
КБЦ „Земун“	203	10.1	216	9.8	180	8.5	137	11.7	148	10,7	78	4,3
КБЦ „Бежанијска коса“	78	3.9	148	6.7	208	9.8	134	11.4	162	11,7	212	11,8
Институт за КВБ „Дедиње“	13	0.6	16	0.7	29	1.4	14	1.2	31	2,2	20	1,1
Институт за онк. и радиологију	60	3.0	65	3.0	62	2.9	54	4.6	52	3,8	72	4,0
Институт за реуматологију	131	6.5	119	5.4	144	6.8	71	6.0	86	6,2	82	4,6
Специјална бол. „Свети Сава“	35	1.7	29	1.3	27	1.3	27	2.3	13	0,9	34	1,9
Спец. болница Младеновац	63	3.1	88	4.0	55	2.6	43	3.7	44	3,2	71	4,0
Институт за рехабилитацију	35	1.7	13	0.6	14	0.7	20	1.7	23	1,7	25	1,4
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	7	0.3	7	0.3	11	0.5	10	0.9	7	0,5	7	0,4
Спец. бол. за енд. нефропатију	90	4.5	60	2.7	67	3.2	63	5.4	75	5,4	76	4,22
Војномедицинска академија	626	31.3	825	37.6	636	30.0					585	32,6
УКУПНО	2001	100	2194	100	2120	100	1175	100	1380	100	1794	100,0

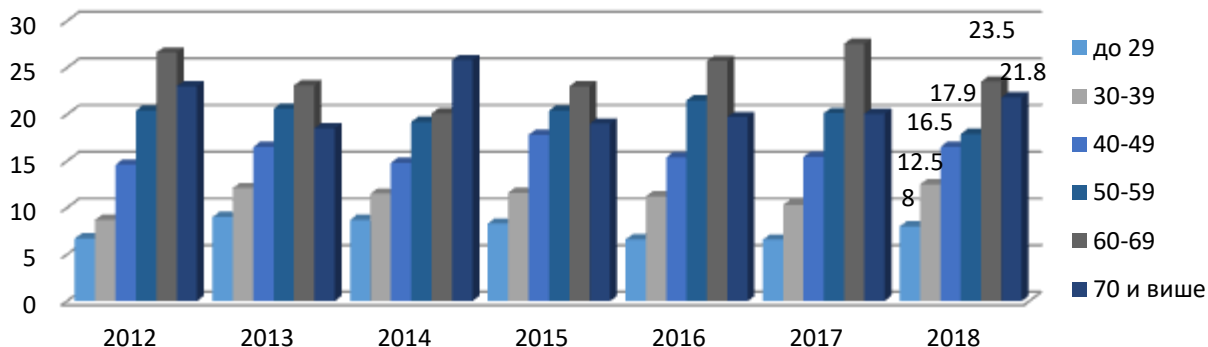
Добијени резултати су показали да су и ове године, пацијенти женског пола били више заступљени (55,4%) у односу на мушки пол. Највеће учешће жена је у Институту за реуматологију (84,1%), Институту за онкологију и радиологију Србије (83,8%) и Специјалној болници за рехабилитацију и протетику (71,4%), док је највеће учешће мушкараца у Институту за КВБ „Дедиње“ (80,0%) и у Институту за рехабилитацију (62,5%). Установљена је статистички значајна разлика у односу на пол испитаника између различитих болница ($\chi^2=115,837$, $DF=13$, $p=0.000$).

Табела 2. Дистрибуција испитаника према полу по здравственим установама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Мушки		Женски		Укупно	
	N	%	N	%	N	%
КЦС	75	33,5	149	66,5	224	100
КБЦ „Драгиша Мишовић“	22	53,7	19	46,3	41	100
КБЦ „Звездара“	116	46,2	135	53,8	251	100
КБЦ „Земун“	30	39,5	46	60,5	76	100
КБЦ „Бежанијска коса“	88	42,1	121	57,9	209	100
Институт за КВБ „Дедиње“	16	80,0	4	20,0	20	100
Институт за онк. и радиологију	11	16,2	57	83,8	68	100
Институт за реуматологију	13	15,9	69	84,1	82	100
Специјална бол. „Свети Сава“	12	36,4	21	63,6	33	100
Спец. болница Младеновац	23	34,8	43	65,2	66	100
Институт за рехабилитацију	15	62,5	9	37,5	24	100
Спец. бол. за рех. и ортопедску протетику	2	28,6	5	71,4	7	100
Спец. бол. за енд. нефропатију	34	46,6	39	53,4	73	100
Војномедицинска академија	300	57,4	223	42,6	523	100
УКУПНО	757	44,6	940	55,4	1697	100

Старост анкетираних пацијената се кретала у распону од 16 до 95 година а просечна старост била је 55,1 година и нешто је мања од просечне старости у претходној години (55,9). Око две трећине испитаника (63,2%) било је старије од 50 година (графикон 2).

Графикон 2. Структура испитаника према добним групама



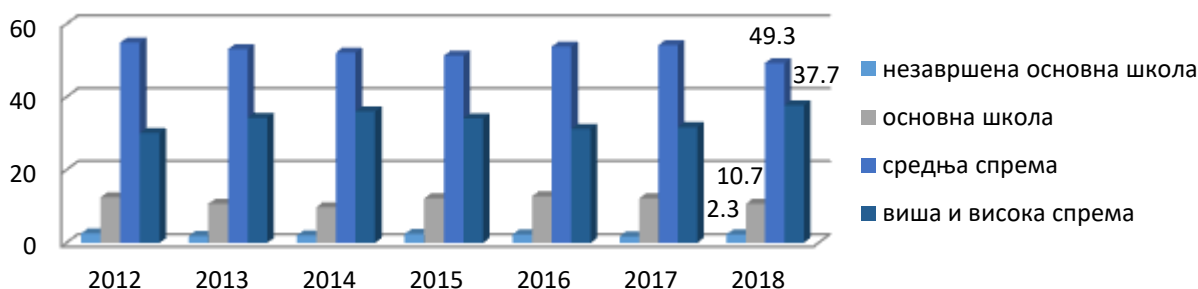
Просечна старост пацијената се значајно разликовала између установа ($F=9,315$, $DF=13$, $p=0,000$). Тако су најмлађи пацијенти прегледани у Клиничком центру Србије (50,8 године) и Војномедицинској академији (50,8 година), док су најстарији пацијенти прегледани у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (68,4 година) и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (67,8 година) (табела 3).

Табела 3. Просечна старост по установама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	Просечна старост	SD
КЦС	216	50,8	16,4
КБЦ „Драгиша Мишовић“	44	58,1	16,4
КБЦ „Звездара“	247	55,6	16,8
КБЦ „Земун“	78	61,6	13,6
КБЦ „Бежанијска коса“	209	57,6	15,3
Институт за КВБ „Дедиње“	20	67,8	10,8
Институт за онк. и радиологију	70	60,5	12,4
Институт за реуматологију	75	61,3	11,8
Специјална бол. „Свети Сава“	34	52,8	16,5
Спец. болница Младеновац	68	57,3	15,1
Институт за рехабилитацију	22	62,1	13,3
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	7	68,4	11,8
Спец. бол. за енд. нефропатију	72	60,4	14,4
Војномедицинска академија	518	50,8	17,8
УКУПНО	1680	55,1	16,6

Ако се осврнемо на стручну спрему испитаника, примећује се да је око половине испитаника (49,3%) имало средњу стручну спрему, 37,7% вишу и високу, док је 10,7% било са завршеном основном школом, а 2,3% са незавршеном основном школом (графикон 3).

Графикон 3. Школска спрема испитаника



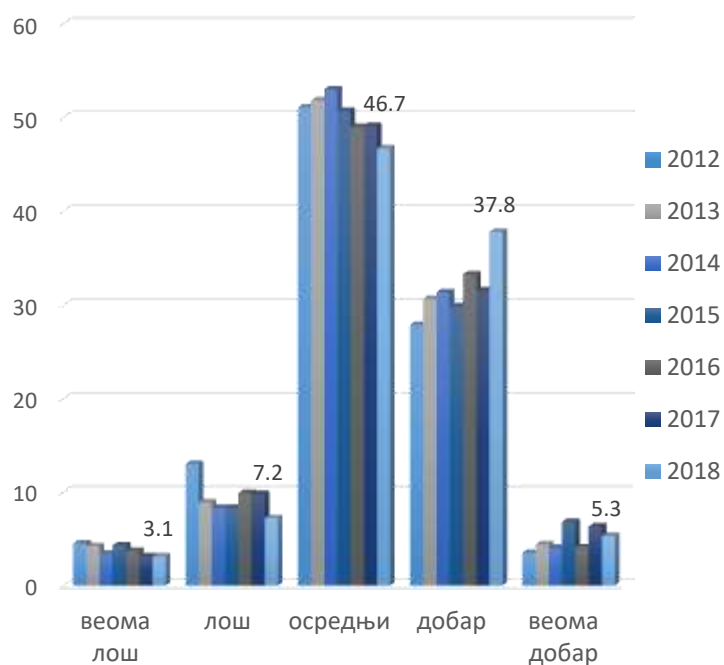
Гледајући школску спрему по установама, приметно је да постоје велике разлике. Тако је највећи проценат анкетираних са завршеном вишом или високом школом у Војно медицинској академији (47,3%), Институту за онкологију (43,7%) и Клиничком центру Србије (40,9%), док је најмањи проценат у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (0%) и Специјалној болници за интерне болести Младеновац (11,4%) (табела 4). Највећи проценат анкетираних за завршеном средњом школом је био у Институту за рехабилитацију (66,7%) и Специјалној болници за ендемску нефропатију (62,7%). Установљена је статистички високо значајна разлика у школској спреми испитаника између различитих установа ($N=89,852$, $DF=13$, $p=0,000$).

Табела 4. Школска спрема испитаника по установама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Незавршена		Основна		Средња		Виша и висока		Укупно	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
КЦС	2	0,9	19	8,4	112	49,8	92	40,9	225	112
КБЦ „Драгиша Мишовић“	0	0,0	1	2,3	26	59,1	17	38,6	44	26
КБЦ „Звездара“	4	1,6	34	13,3	125	49,0	92	36,1	255	125
КБЦ „Земун“	1	1,3	13	16,9	41	53,2	22	28,6	77	41
КБЦ „Бежанијска коса“	4	1,9	26	12,3	107	50,7	74	35,1	211	107
Институт за КВБ „Дедиње“	0	0,0	10	50,0	4	20,0	6	30,0	20	4
Институт за онк. и радиологију	1	1,4	7	9,9	32	45,1	31	43,7	71	32
Институт за реуматологију	0	0,0	10	12,2	49	59,8	23	28,0	82	49
Специјална бол. „Свети Сава“	0	0,0	4	11,8	19	55,9	11	32,4	34	19
Спец. болница Младеновац	5	7,1	15	21,4	42	60,0	8	11,4	70	42
Институт за рехабилитацију	0	0,0	2	8,3	16	66,7	6	25,0	24	16
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	1	14,3	5	71,4	1	14,3	0	0,0	7	1
Спец. бол. за енд. нефропатију	0	0,0	13	17,3	47	62,7	15	20,0	75	47
Војномедицинска академија	23	4,2	28	5,1	240	43,5	261	47,3	552	240
УКУПНО	41	2,3	187	10,7	861	49,3	658	37,7	1747	861

Од укупног броја, само 10,2% испитаника је материјални положај свога домаћинства оценило као лош (3,1% веома лош и 7,2% лош), око половине испитаника (46,7%) сматра материјално стање свога домаћинства осредњим, а 43,1% добрим (37,8% добрим и 5,3% 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 Војно медицинској академији (52,5%), док је на другом месту била Специјална болница за ендемску нефропатију (47,9%) и трећем КБЦ „Др Д. Мишовић“ (47,8%). Испитаника са лошим материјалним стањем (веома лоше и лоше) је највише било у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (28,6%) и Институту за реуматологију (21%) (табела 5).

У Војно медицинској академији било је најмање испитаних који су своје материјално стање оценили као осредње (39,3%), а највише их је било у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (71,4%). Установљена је статистички значајна разлика у материјалном положају испитаника између различитих болница ($H=61,915$, $DF=13$, $p=0,000$).

Табела 5. Материјално стање по установама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Веома добро		Укупно N
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
КЦС	5	2,2	18	8,0	108	47,8	84	37,2	11	4,9	226
КБЦ „Драгиша Мишовић“	0	0,0	2	4,5	21	47,7	16	36,4	5	11,4	44
КБЦ „Звездара“	7	2,7	21	8,2	134	52,3	77	30,1	17	6,6	256
КБЦ „Земун“	7	9,1	6	7,8	35	45,5	25	32,5	4	5,2	77
КБЦ „Бежанијска коса“	4	1,9	15	7,1	98	46,4	76	36,0	18	8,5	211
Институт за КВБ „Дедиње“	2	10,0	0	0,0	11	55,0	6	30,0	1	5,0	20
Институт за онк. и радиологију	3	4,2	4	5,6	33	46,5	29	40,8	2	2,8	71
Институт за реуматологију	3	3,7	14	17,3	45	55,6	18	22,2	1	1,2	81
Специјална бол. „Свети Сава“	0	0,0	1	2,9	17	50,0	16	47,1	0	0,0	34
Спец. болница Младеновац	2	2,9	7	10,1	42	60,9	18	26,1	0	0,0	69
Институт за рехабилитацију	1	4,0	4	16,0	15	60,0	5	20,0	0	0,0	25
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	0	0,0	2	28,6	5	71,4	0	0,0	0	0,0	7
Спец. бол. за енд. нефропатију	2	2,7	3	4,1	33	45,2	32	43,8	3	4,1	73
Војномедицинска академија	17	3,2	27	5,0	212	39,3	253	46,9	30	5,6	539
УКУПНО	53	3,1	124	7,2	809	46,7	655	37,8	92	5,3	1733

Анкетирани пацијенти су у последњих 12 месеци просечно 4 пута посетили специјалисту у овој служби. Од 1.544 пацијента који су одговорили на ово питање, највећи број је посетио специјалисту два пута (28,1%), затим једном (24,5%) и 3 пута (16,5%). Од 4 до 6 посета имало је 17,3% анкетираних, а преко 6 посета имало је 12,5% испитаника. На питање о броју посета специјалисти у последњих 12 месеци у овој специјалистичкој служби није одговорило 13,9% испитаника (250 пацијента). Ови резултати слични су резултатима из претходне године.

На питање о броју посета другој специјалистичкој служби у последњих 12 месеци није одговорило 31,7% испитаника. Од 1.226 пацијената који су одговорили на ово питање, највећи број је имао 2 посете (14,5%), затим 1 посету (13,1%) и 3 посете (10,1%). Од 4 до 6 посета је имало 16,7% пацијената, а преко 6 посета 13,1%, с тим да и овај податак треба узети са резервом, јер се 0,9% испитаника изјаснило да је специјалисту посетило 30 и више пута у последњих 12 месеци, што

је мало вероватно. Приликом изјашњавања, 399 пацијената (32,5%) 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.

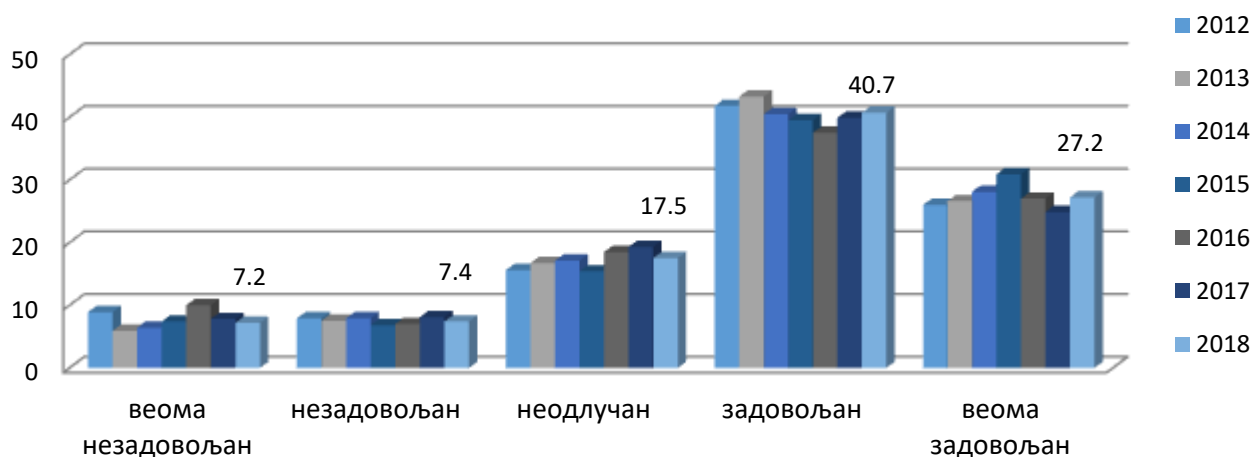
На питање о броју посета приватном лекару специјалисти у последњих 12 месеци није одговорило 404 испитаника (22,5%). Од 1.390 пацијената који су одговорили на ово питање, 62,8% су навели да нису посећивали приватног лекара специјалисту. Једну посету приватном лекару специјалисти имало је 12,3% анкетираних, две 9,9%, а 3 посете 5,3%. У просеку је остварено 1,2 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.

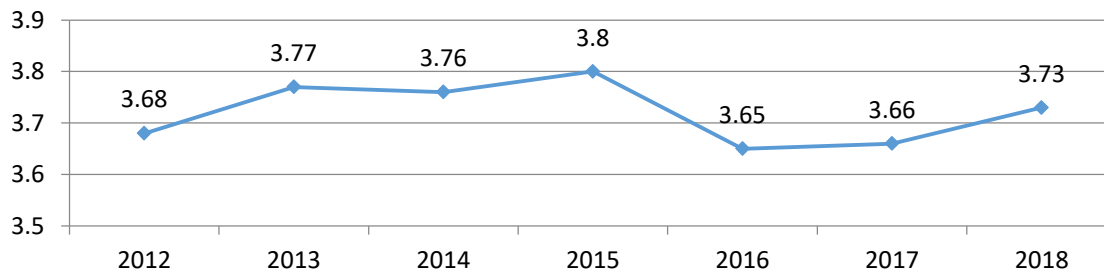
Могућношћу телефонског заказивања посете специјалистичкој служби задовољна је већина испитаника (67,9%), незадовољно је 14,6% испитаника, а још 17,5% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни. Добијени резултати показују мањи проценат незадовољних овом могућношћу у односу на претходну годину, а ни у односу на период од 2012. године, не уочавају се велике осцилације у степену задовољства овим аспектом рада специјалистичке службе (графикон 5), иако је од 2016. године започето са увођењем интегрисаног здравственог информационог система (ИЗИС), чиме је промењен начин заказивања прегледа (заказивање се не обавља у болницама, већ заказивање првих прегледа врше изабрани лекари у домовима здравља).

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



Могућност телефонског заказивања посете специјалистичкој служби оцењена је просечном оценом 3,73, 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)



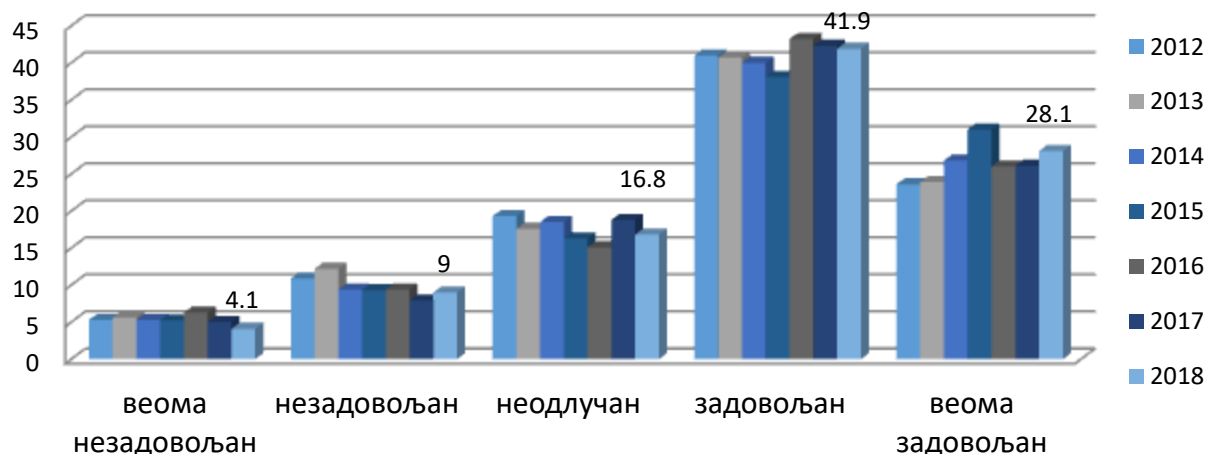
Могућношћу телефонског заказивања посете специјалистичкој служби су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,33). На другом месту се налази Специјална болница за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,29), а на трећем Институт за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,25). Најмање задовољни са овом карактеристиком заказивања прегледа су били испитаници у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (2,86), Специјалној болници за интерне болести Младеновац (3,14) и КБЦ „Бежанијска коса“ (3,46), (табела 6). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника могућношћу телефонског заказивања посете између различитих болница ($F=9,935$, $DF=13$, $p=0,000$).

Табела 6. Задовољство могућношћу телефонског заказивања посете (просечна оцена)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016			2017			2018		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	321	3,26	1,391	272	3,39	1,356	312	3,44	1,217	210	3,50	1,179
КБЦ „Драгиша Мишовић“	92	3,82	1,213	71	3,86	0,899	131	3,49	1,139	42	2,86	1,475
КБЦ „Звездара“	218	3,78	1,114	189	3,71	1,073	213	3,79	1,016	235	3,67	1,154
КБЦ „Земун“	159	3,69	1,147	128	3,46	1,177	124	3,52	1,220	72	3,64	1,367
КБЦ „Бежанијска коса“	201	4,11	1,157	131	4,18	1,193	156	3,54	1,312	191	3,46	1,260
Институт за КВБ „Дедиње“	29	4,21	0,675	14	4,29	0,726	28	4,00	1,089	20	4,25	0,550
Институт за онк. и радиологију	52	3,73	1,122	40	3,60	1,336	45	3,89	0,935	64	3,66	1,130
Институт за реуматологију	134	3,84	1,091	67	3,58	1,002	71	3,68	1,118	76	3,59	1,122
Специјална бол. „Свети Сава“	25	4,16	1,214	23	3,52	1,473	10	3,70	1,418	30	4,20	0,847
Спец. болница Младеновац	52	3,87	1,010	41	2,90	1,200	41	3,85	0,853	64	3,14	1,283
Институт за рехабилитацију	13	3,85	0,689	19	3,16	1,500	18	3,44	1,247	22	4,00	0,617
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	10	3,80	1,932	10	5,00	0,000	7	5,00	0,000	7	4,29	0,951
Спец. бол. за енд. нефропатију	62	4,23	0,931	60	4,03	1,008	74	4,51	,667	75	4,33	0,844
Војномедицинска академија	636	3,92	1,028							564	3,97	0,987
УКУПНО	2004	3,80	1,167	1065	3,65	1,228	1230	3,66	1,164	1672	3,73	1,149

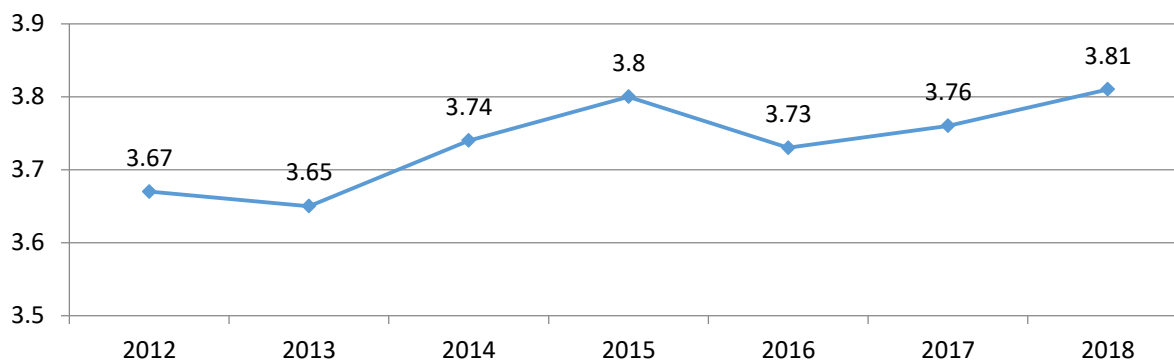
Већина испитаника, односно 70%, задовољна је и временом чекања од момента заказивања посете до термина прегледа, што је на нивоу претходне године (графикон 7).

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



Време чекања од момента заказивања до термина прегледа оцењено је просечном оценом 3,81, 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)



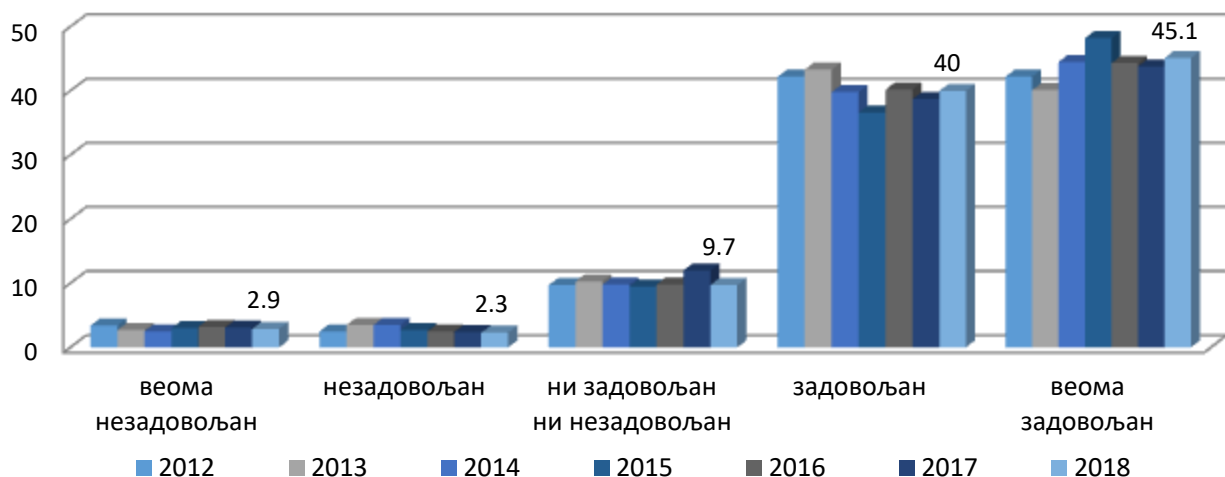
Временом чекања од момента заказивања до термина прегледа су најзадовољнији пацијенти у Институту за КВБ „Дедиње“ (4,65), Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,47) и Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (4,3), а најмање задовољни у КБЦ „Драгиша Мишовић“ (3,30), Специјалној болници за интерне болести Младеновац (3,46) и Институт за онкологију и радиологију (3,58). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника временом чекања од момента заказивања до термина прегледа између различитих болница ($F = 6,460$, $DF=13$, $p=0,000$), (табела 7).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016			2017			2018		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	319	3,36	1,336	275	3,52	1,285	330	3,58	1,136	210	3,60	1,116
КБЦ „Драгиша Мишовић“	92	3,85	1,016	73	4,15	0,739	133	3,66	1,141	44	3,30	1,322
КБЦ „Звездара“	220	3,96	0,976	195	3,63	1,015	212	3,86	0,958	239	3,74	1,095
КБЦ „Земун“	166	3,47	1,234	126	3,52	1,115	131	3,49	1,153	73	3,88	1,166
КБЦ „Бежанијска коса“	196	4,23	1,026	131	4,22	1,104	156	3,86	1,068	203	3,78	1,100
Институт за КВБ „Дедиње“	29	4,24	0,786	14	4,36	0,497	30	4,23	0,858	20	4,65	0,489
Институт за онк. и радиологију	50	3,78	0,954	40	3,83	0,874	45	3,78	1,106	64	3,58	1,051
Институт за реуматологију	135	3,56	1,156	70	3,79	0,915	78	3,63	0,913	76	3,82	0,948
Специјална бол. „Свети Сава“	24	4,17	1,129	23	3,74	1,287	9	4,56	0,527	30	4,30	0,750
Спец. болница Младеновац	52	3,87	0,908	42	3,00	1,148	39	3,82	0,854	68	3,46	1,251
Институт за рехабилитацију	13	4,08	0,760	19	3,74	0,991	16	3,50	1,211	22	3,73	1,032
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	10	4,40	1,265	10	5,00	0,000	7	5,00	0,000	7	4,29	0,756
Спец. бол. за енд. нефропатију	60	4,10	0,969	58	3,97	1,059	73	4,59	0,597	74	4,47	0,815
Војномедицинска академија	636	3,89	1,044							565	3,88	0,987
УКУПНО	2002	3,80	1,132	1076	3,73	1,133	1259	3,76	1,077	1695	3,81	1,071

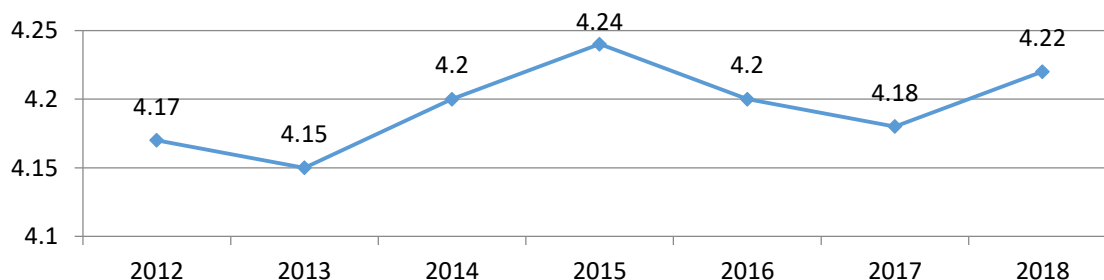
Љубазношћу и професионалношћу особља које врши заказивање прегледа није задовољно 5,2% испитаника, док је задовољно 85,1%. Оба процента су на нивоу од претходне године (графикон 9).

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



Љубазност особља које врши заказивање прегледа у специјалистичкој служби оцењена је просечном оценом 4,22, што је нешто виша оцена у односу као на претходну годину (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 (4,70) и Институту за КВБ „Дедиње“ (4,7), а најмање задовољни у Специјалној болници за интерне болести Младеновац (3,67) и КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (4,02) (табела 8). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника љубазношћу особља које врши заказивање између различитих болница ($F=5,948$, $DF=13$, $p=0,000$).

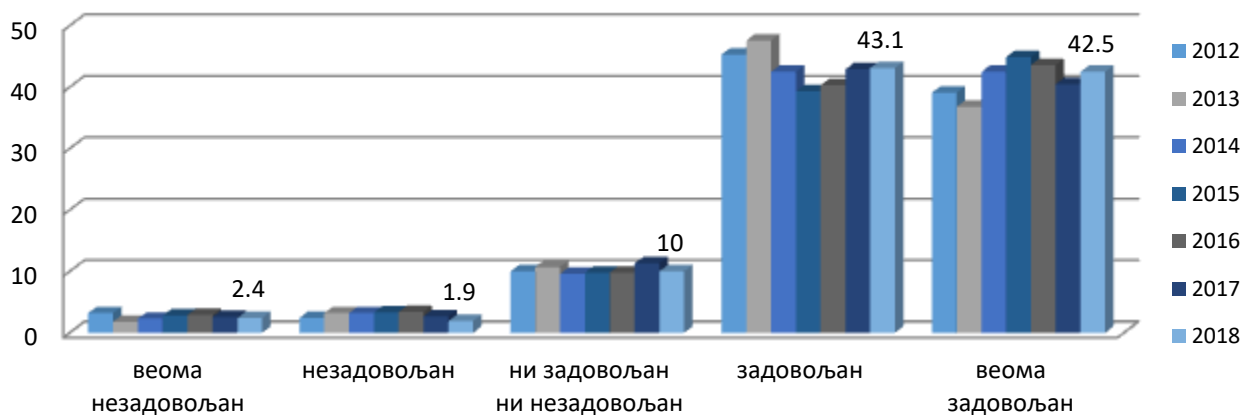
Табела 8. Задовољство љубазношћу особља које врши заказивање (просечна оцена)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016			2017			2018		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	324	3,88	1,192	280	4,10	1,029	325	3,99	1,054	215	4,09	0,931
КБЦ „Драгиша Мишовић“	91	4,34	0,909	73	4,45	0,668	132	3,92	1,077	43	4,02	1,123
КБЦ „Звездара“	220	4,39	0,829	206	4,14	0,895	226	4,29	0,761	247	4,19	0,891
КБЦ „Земун“	164	4,13	0,979	129	4,09	0,968	133	4,16	0,912	74	4,32	1,008
КБЦ „Бежанијска	199	4,57	0,677	132	4,56	0,831	158	4,30	0,915	202	4,35	0,887

коса“												
Институт за КВБ „Дедиње“	29	4,38	0,622	14	4,64	0,497	29	4,52	0,738	20	4,70	0,470
Институт за онк. и радиологију	53	4,30	0,749	45	4,38	0,806	49	4,10	1,026	64	4,22	0,766
Институт за реуматологију	139	4,21	0,855	67	3,93	0,893	77	4,17	0,785	77	4,13	0,879
Специјална бол. „Свети Сава“	26	4,65	0,629	25	4,28	1,137	10	4,70	0,483	31	4,68	0,475
Спец. болница Младеновац	52	4,15	0,978	43	3,49	1,077	42	4,10	0,958	67	3,67	1,260
Институт за рехабилитацију	13	4,69	0,480	19	4,26	0,991	16	3,94	1,181	21	4,29	0,784
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	10	4,10	1,663	10	5,00	0,000	7	5,00	0,000	7	5,00	0,000
Спец. бол. за енд. нефропатију	61	4,43	0,865	59	4,41	0,698	74	4,77	0,609	74	4,70	0,613
Војномедицинска академија	636	4,25	0,912							567	4,20	0,919
УКУПНО	2017	4,24	0,949	1102	4,20	0,943	1278	4,18	0,948	1709	4,22	0,924

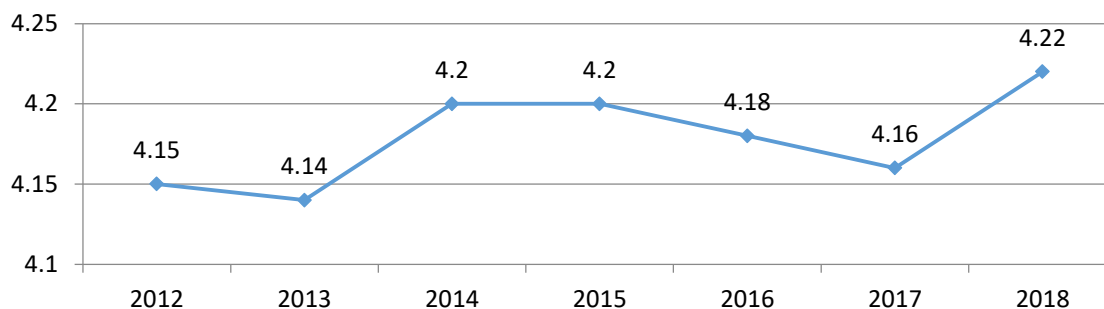
Добијањем инструкција о датуму, времену и месту прегледа није задовољно само 4,3% испитаника, што је у рангу са процентом незадовољних у претходним годинама (графикон 11). Проценат оних који су задовољни добијеним инструкцијама (85,6%) је скоро идентичан проценту из претходне године (85,1%), што важи и за број пацијената који се изјашњавају да нису ни задовољни ни незадовољни.

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 4,22, што је виша оцена у односу на претходне године (графикон 12).

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



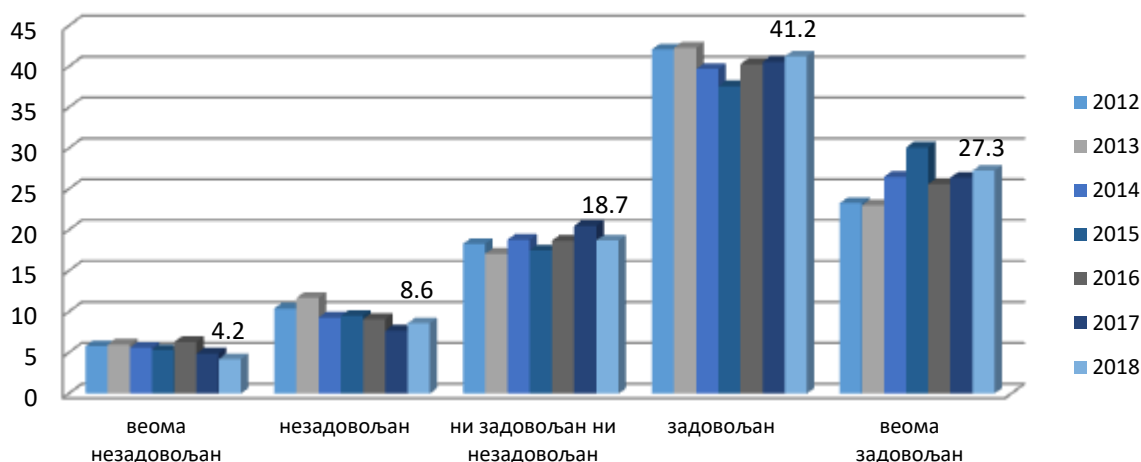
Добијеним инструкцијама о датуму и месту прегледа су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (просечна оцена 4,86), Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,71) и Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (4,71), а најмање задовољни у Специјалној болници за интерне болести Младеновац (3,73) и у КБЦ „Драгиша Мишовић“ (3,93). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника добијеним инструкцијама о датуму и месту прегледа између различитих болница ($F = 6,503$, $DF = 13$, $p = 0,000$) (табела 9).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016			2017			2018		
	N	$\bar{X}$	SD	N	$\bar{X}$	SD	N	$\bar{X}$	SD	N	$\bar{X}$	SD
КЦС	322	3,85	1,171	276	4,09	1,078	328	3,96	1,001	211	4,07	0,900
КБЦ „Драгиша Мишовић“	91	4,34	0,846	72	4,53	0,627	130	3,94	1,091	41	3,93	1,081
КБЦ „Звездара“	218	4,29	0,904	197	4,09	0,852	219	4,26	0,716	238	4,13	0,916
КБЦ „Земун“	164	4,08	0,927	126	4,00	0,930	124	4,23	0,835	74	4,39	0,963
КБЦ „Бежанијска коса“	198	4,51	0,752	130	4,59	0,804	159	4,19	0,949	202	4,31	0,837
Институт за КВБ „Дедиње“	28	4,46	0,508	14	4,57	0,514	28	4,36	1,129	20	4,70	0,470
Институт за онк. и радиологију	52	4,29	0,667	46	4,35	0,766	47	4,17	0,842	64	4,27	0,740
Институт за реуматологију	133	4,23	0,843	68	4,04	0,818	78	4,14	0,785	78	4,09	0,825
Специјална бол. „Свети Сава“	24	4,63	0,576	25	4,20	1,118	10	4,70	0,483	31	4,71	0,461
Спец. болница Младеновац	52	4,17	0,785	43	3,44	1,076	38	4,21	0,777	64	3,73	1,116
Институт за рехабилитацију	13	4,62	0,506	19	4,00	1,155	16	4,13	0,885	20	4,25	0,639
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	10	4,10	1,663	10	5,00	0,000	7	5,00	0,000	7	4,86	0,378
Спец. бол. за енд. нефропатију	58	4,45	0,776	58	4,40	0,771	73	4,73	0,607	72	4,71	0,615
Војномедицинска академија	636	4,20	0,917							561	4,22	0,842
УКУПНО	1999	4,20	0,941	1084	4,18	0,946	1257	4,16	0,915	1683	4,22	0,877

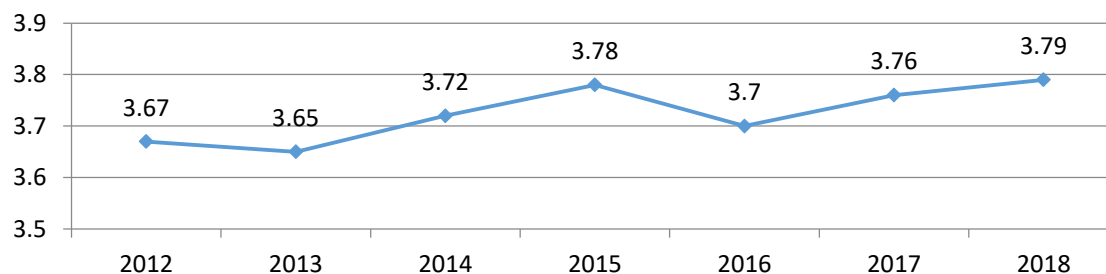
Дужином чекања на преглед у чекаоници специјалистичке службе незадовољно је 12,8% пацијената, 18,7% се изјаснило да нису ни задовољни, ни незадовољни, а задовољно је 68,5% испитаника (графикон 13). Број незадовољних је у рангу са вредностима од претходне године, док је број ни задовољних ни незадовољних опао око 2%, а број задовољних порастао за исти проценат.

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



Дужина чекања на преглед у чекаоници оцењена је просечном оценом 3,79. У посматраном периоду од 2012. до 2018. 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 ендемску нефропатију (просечна оцена 4,55), Специјалној болници „Свети Сава“ (4,47) и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,45), а најмање задовољни у Институту за онкологију и радиологију Србије (3,24), КБЦ „Драгиша Мишовић“ (3,30) и Клиничком центру Србије (3,49). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника дужином чекања на преглед у чекаоници између различитих болница ($F = 10,068$, $DF=13$, $p=0,000$), (табела 10).

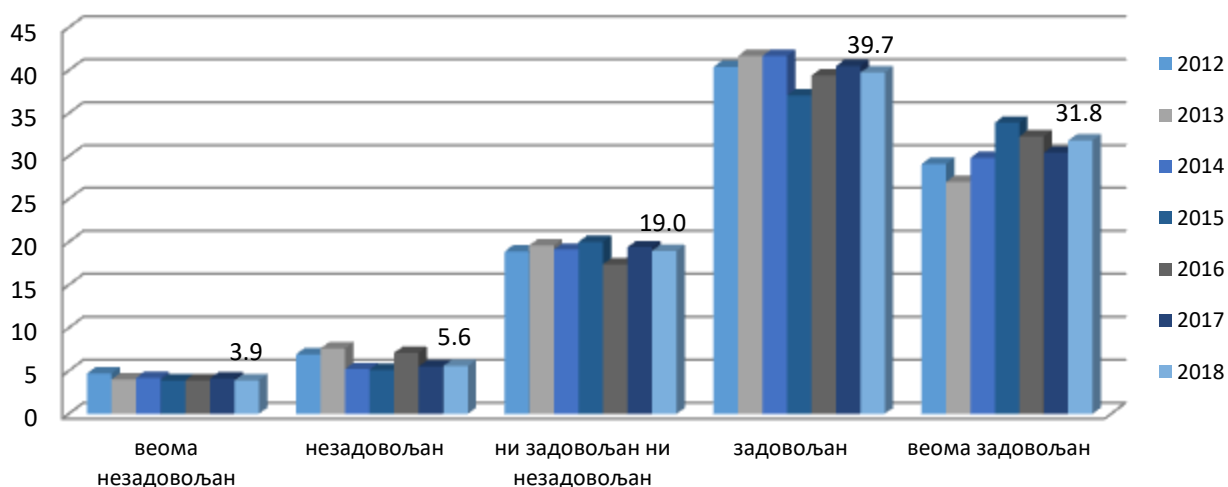
Табела 10. Задовољство дужином чекања у чекаоници (просечна оцена)

ЗДРАВСТВЕНА	2015	2016	2017	2018
-------------	------	------	------	------

УСТАНОВА	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	325	3,22	1,306	280	3,45	1,226	332	3,43	1,176	211	3,49	1,140
КБЦ „Драгиша Мишовић“	92	3,72	1,103	74	4,31	0,618	136	3,82	1,076	44	3,30	1,357
КБЦ „Звездара“	220	3,74	1,069	195	3,58	1,034	218	3,83	0,947	239	3,64	1,087
КБЦ „Земун“	163	3,36	1,276	128	3,45	1,128	131	3,53	1,132	69	4,00	1,071
КБЦ „Бежанијска коса“	200	4,38	0,860	131	4,25	1,077	159	4,02	0,958	201	4,04	0,945
Институт за КВБ „Дедиње“	28	4,07	1,016	14	4,07	0,475	31	4,29	0,824	20	4,45	0,510
Институт за онк. и радиологију	52	3,44	1,211	44	3,23	1,217	49	3,55	1,156	68	3,24	1,198
Институт за реуматологију	136	3,85	0,939	71	3,76	0,870	79	3,56	0,859	78	3,79	0,972
Специјална бол. „Свети Сава“	25	4,40	0,707	25	3,92	1,256	11	4,27	0,647	30	4,47	0,507
Спец. болница Младеновац	53	3,96	0,876	41	3,27	1,162	41	3,98	0,851	64	3,73	0,913
Институт за рехабилитацију	13	3,92	0,760	18	3,44	1,042	16	3,50	1,317	21	3,62	0,973
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	10	4,00	1,700	10	5,00	0,000	7	5,00	0,000	7	4,43	1,134
Спец. бол. за енд. нефропатију	62	3,97	1,130	57	4,07	0,979	71	4,68	0,501	71	4,55	0,771
Војномедицинска академија	636	3,93	1,003							565	3,80	1,021
УКУПНО	2015	3,78	1,133	1088	3,70	1,132	1281	3,76	1,077	1688	3,79	1,066

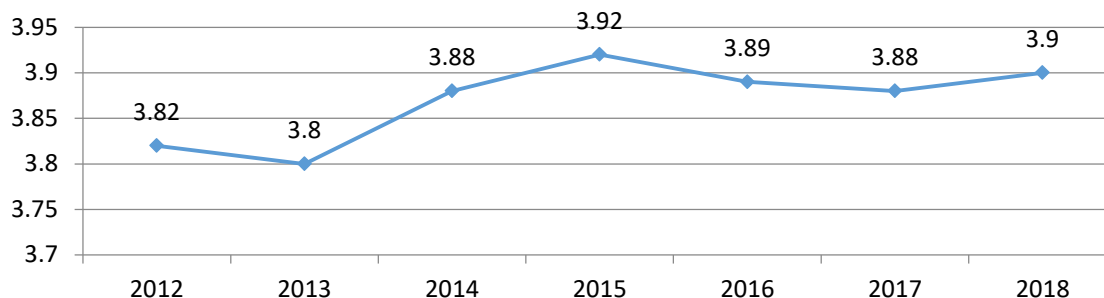
Добијањем објашњења због евентуалног кашњења термина заказаног прегледа задовољних и веома задовољних је око 71,5% испитаника, још 19,0% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а проценат незадовољних је 9,5%. Све вредности су у рангу претходне године (графикон 15).

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 3,9, што је незнатно виша оцена у односу на претходну годину (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 4,86), Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,68) и Институту за КВБ „Дедиње“ (4,6), а најмање задовољни у КБЦ „Драгиша Мишовић“ (3,29) и Специјалној болници за интерне болести Младеновац (3,54). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника добијањем објашњења због евентуалног кашњења термина заказаног прегледа између различитих болница ($F=8,888$, $DF=13$, $p=0,000$) (табела 11).

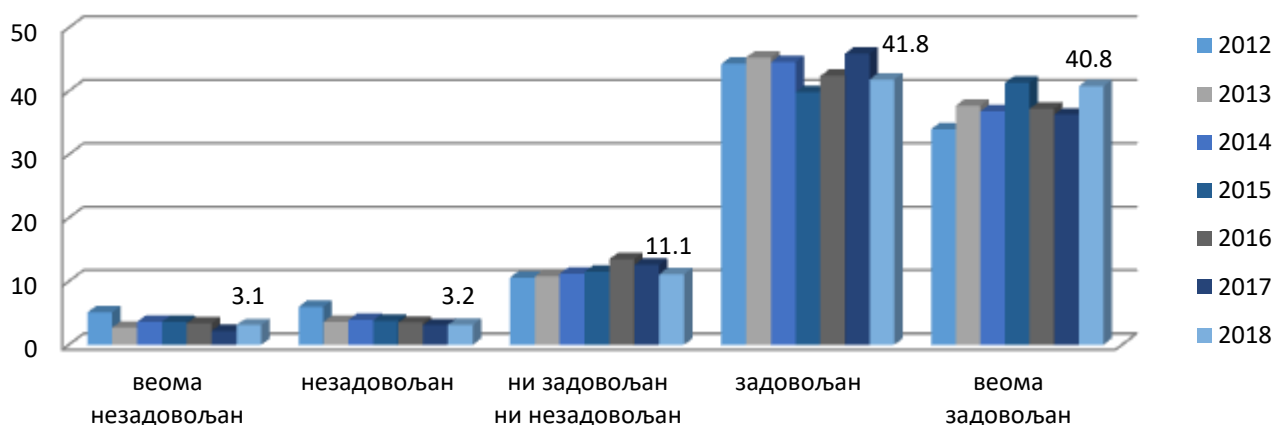
Табела 11. Задовољство добијеним објашњењем кашњења термина заказаног прегледа (просечна оцена)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016			2017			2018		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	304	3,52	1,258	264	3,67	1,209	306	3,54	1,168	197	3,68	1,100
КБЦ „Драгиша Мишовић“	92	4,17	0,945	74	4,34	0,647	134	4,02	0,799	42	3,29	1,349
КБЦ „Звездара“	205	3,86	0,942	185	3,69	0,976	206	3,90	0,924	221	3,80	1,034
КБЦ „Земун“	147	3,55	1,223	113	3,79	0,977	121	3,66	1,130	68	3,99	1,099
КБЦ „Бежанијска коса“	191	4,49	0,774	128	4,41	0,935	146	4,11	0,948	192	4,08	0,983
Институт за КВБ „Дедиње“	27	4,37	0,742	14	4,43	0,514	28	4,39	0,737	20	4,60	0,503
Институт за онк. и радиологију	46	3,83	0,973	43	3,84	0,871	45	3,84	1,043	66	3,62	0,989
Институт за реуматологију	123	3,82	1,056	68	3,78	0,990	70	3,67	1,032	64	3,86	0,870
Специјална бол. „Свети Сава“	24	4,54	0,721	22	3,95	1,046	10	4,50	0,850	28	4,43	0,573
Спец. болница Младеновац	52	4,10	0,748	40	3,38	1,192	38	4,05	0,733	61	3,54	1,074
Институт за рехабилитацију	13	3,85	0,801	18	3,89	0,900	13	3,31	1,032	20	3,65	1,182
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	10	4,00	1,700	10	5,00	0,000	7	5,00	0,000	7	4,86	0,378
Спец. бол. за енд. нефропатију	59	4,27	0,944	56	4,21	0,929	70	4,70	0,548	71	4,68	0,604
Војномедицинска	636	3,94	0,930							508	3,92	0,994

академија												
УКУПНО	1929	3,92	1,045	1035	3,89	1,056	1194	3,88	1,036	1565	3,90	1,035

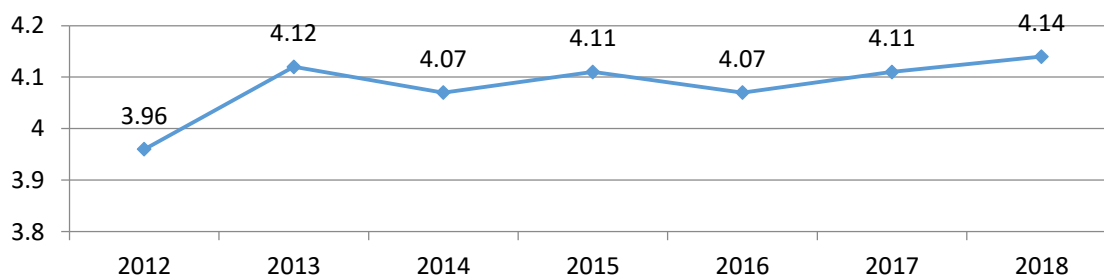
Чекаоницама у специјалистичкој служби, њиховом чистоћом и подобношћу, није задовољно 6,3% испитаника што је за 1% више у односу на претходну годину, док је проценат ни задовољних ни незадовољних пацијената за исти проценат нижи. Задовољних и веома задовољних има 82,6%, што је у рангу са вредностима од прошле године, осим што је удео веома задовољних значајно порастао (графикон 17).

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



Чекаонице у специјалистичкој служби, њихова чистоћа и подобност, оцењене су просечном оценом 4,14, слично као и претходних година (графикон 18).

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



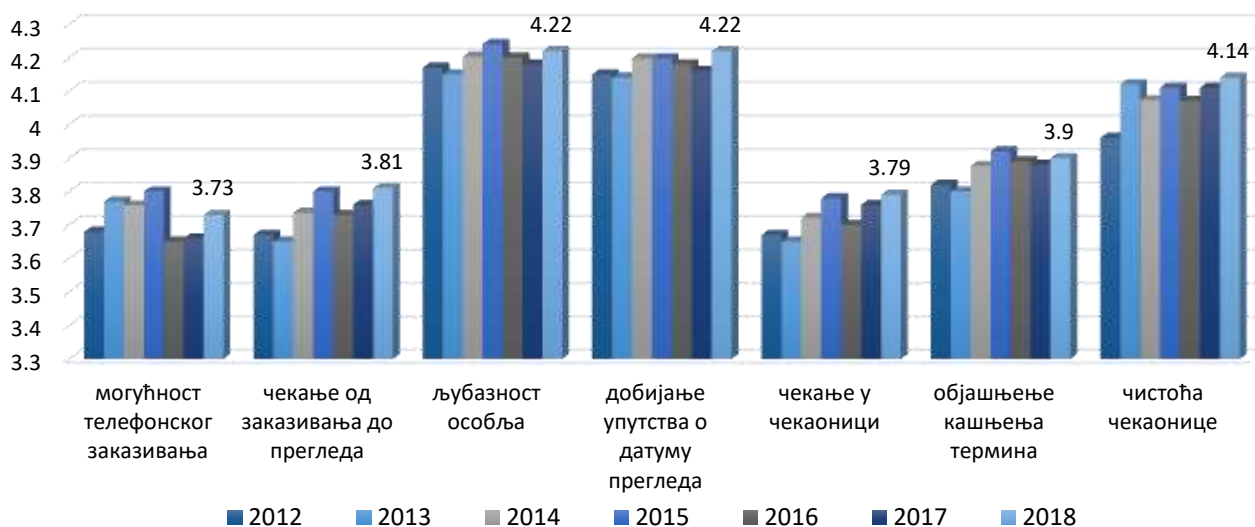
Чекаоницама у специјалистичкој служби су најзадовољнији пацијенти у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (просечна оцена 4,80), Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,65) и КБЦ „Бежанијска коса“ (4,53), а најмање задовољни у Специјалној болници за интерне болести Младеновац (3,74) и Институту за онкологију и радиологију Србије (3,83). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника чекаоницама у специјалистичкој служби између различитих болница ($F=9,265$, $DF=13$, $p=0,000$), (табела 12).

Табела 12. Задовољство чекаоницама у специјалистичкој служби (просечна оцена)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016			2017			2018		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	330	3,74	1,199	291	3,90	1,035	335	3,83	1,013	214	3,88	1,041
КБЦ „Драгиша Мишовић“	92	4,38	0,862	74	4,34	0,880	136	4,35	0,661	44	4,07	0,925
КБЦ „Звездара“	221	3,92	0,931	204	4,02	0,839	227	4,25	0,685	239	3,97	1,004
КБЦ „Земун“	169	3,58	1,094	131	3,72	0,971	135	3,67	1,022	73	4,08	1,038
КБЦ „Бежанијска коса“	200	4,63	0,746	132	4,68	0,702	157	4,35	0,823	204	4,53	0,758
Институт за КВБ „Дедиње“	28	4,21	0,833	14	4,57	0,514	31	4,39	0,761	20	4,80	0,410
Институт за онк. и радиологију	54	4,00	0,847	46	3,61	1,374	47	3,96	1,021	70	3,83	1,167
Институт за реуматологију	139	4,27	0,700	70	4,14	0,748	80	4,19	0,765	79	4,29	0,644
Специјална бол. „Свети Сава“	25	4,48	0,714	24	4,33	0,761	12	4,17	0,718	32	4,28	0,958
Спец. болница Младеновац	53	3,62	1,244	42	3,48	1,087	39	4,03	0,778	65	3,74	0,906
Институт за рехабилитацију	13	4,62	0,506	19	4,47	0,513	17	4,35	0,606	22	4,32	0,568
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	10	3,90	1,792	10	5,00	0,000	7	5,00	0,000	7	4,43	0,535
Спец. бол. за енд. нефропатију	65	4,29	0,861	58	4,26	0,870	73	4,60	0,618	72	4,65	0,632
Војномедицинска академија	611	4,30	0,853							566	4,14	0,935
УКУПНО	2010	4,11	0,995	1115	4,07	0,975	1296	4,11	0,891	1707	4,14	0,952

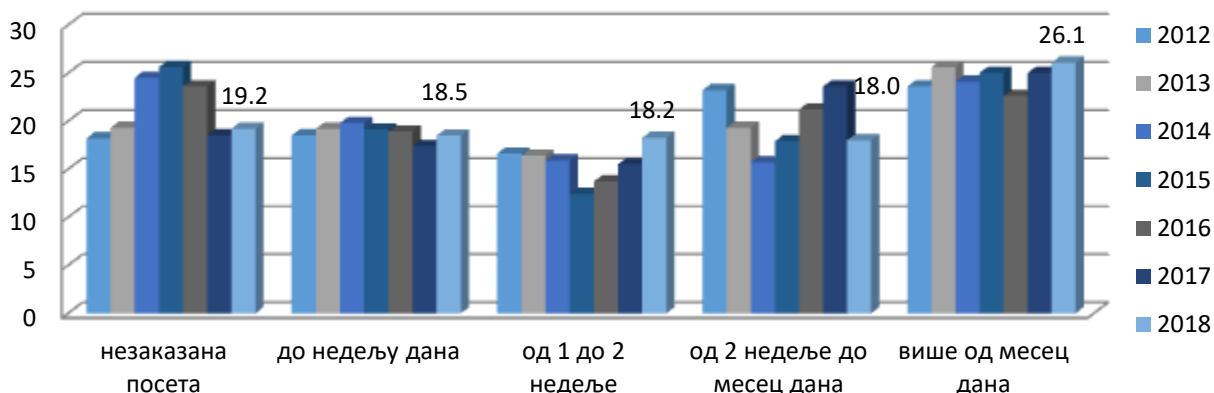
Аспекти здравствене заштите који се односе на заказивање и чекање на специјалистички преглед исказани просечном оценом на скали од 1 до 5 (1 = веома незадовољан, 5 = веома задовољан) приказани су и на графикону 19. Пацијенти су највећом оценом оценили љубазност особља које врши заказивање (4,22) и добијање упутства о датуму, времену и месту прегледа (4,22), а најмањом оценом могућност телефонског заказивања (3,73) и дужину чекања у чекаоници (3,79). У односу на претходну годину корисници су више задовољни свим анализираним аспектима који се односе на заказивање и чекање на специјалистички преглед. Такође се уочава, у периоду од 2012. до 2018. године, тренд повећања задовољства свим аспектима заказивања и чекања на преглед, изузев када је у питању могућност телефонског заказивања прегледа.

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



Истог дана када су се јавили лекару, без заказивања, примљено је 19,2% пацијента који су прегледани у специјалистичкој служби интерне медицине, што је за око 1% више него претходне године (Графикон 20).

Графикон 20. Време од момента заказивања до момента посете (%)



За 4% виши проценат у односу на претходну годину је био оних који су на заказани преглед чекали до 14 дана (36,7%). Проценат пацијената који су на заказану посету чекали више од две недеље (укупно 44,1% пацијената) је мањи за око 5% од претходне године.

Највише прегледаних пацијената истог дана када су се јавили лекару, без заказивања, било је у Специјалној болници за интерне болести Младеновац (48,3%) и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (42,9%). Незаказаних посета најмање је било у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (5,6%) и у Институту за реуматологију (5,6%). Највише пацијената је чекало на специјалистички преглед више од месец дана у Институту за рехабилитацију (65,2%) и Институту за онкологију и радиологију Србије (60%) (Табела 13). Установљена је статистички високо значајна разлика у времену од

момента заказивања до момента посете између различитих болница (H=185,899, DF=13, p=0,000).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Незака- зана посета	До недељу дана	Од 1 до 2 недеље	Од 2 недеље до месец дана	Више од месец дана
КЦС	9,9	16,8	9,9	22,3	41,1
КБЦ „Драгиша Мишовић“	13,5	16,2	5,4	27,0	37,8
КБЦ „Звездара“	13,2	17,2	21,6	24,7	23,3
КБЦ „Земун“	15,1	13,7	19,2	21,9	30,1
КБЦ „Бежанијска коса“	11,9	17,1	22,3	20,2	28,5
Институт за КВБ „Дедиње“	5,6	5,6	38,9	11,1	38,9
Институт за онк. и радиологију	18,3	10,0	8,3	3,3	60,0
Институт за реуматологију	5,6	11,1	8,3	40,3	34,7
Специјална бол. „Свети Сава“	7,7	34,6	7,7	11,5	38,5
Спец. болница Младеновац	48,3	21,7	11,7	11,7	6,7
Институт за рехабилитацију	8,7	8,7	4,3	13,0	65,2
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	42,9	42,9			14,3
Спец. бол. за енд. нефропатију	23,1	29,2	27,7	15,4	4,6
Војномедицинска академија	28,4	21,1	22,1	12,1	16,3
УКУПНО	19,2	18,5	18,2	18,0	26,1

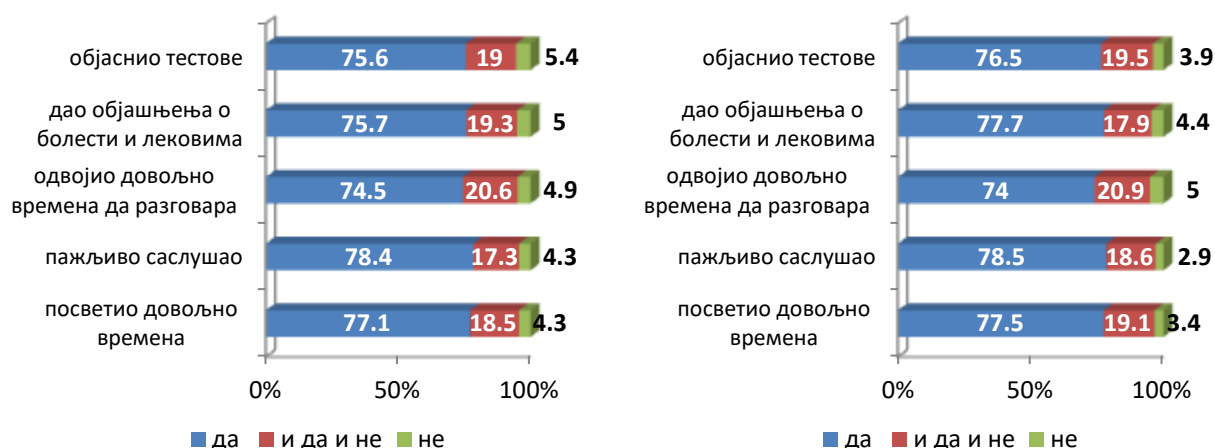
Особине лекара

Око 76,5% испитаника сматра да им је лекар објаснио значај тестова на које их упућује, а 77,7% да им је дао јасна објашњења о болестима и лековима које им прописује. Да је одвојио довољно времена да разговара са њима сматра 74% испитаника, а 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 већи.

Графикон 21. Особине лекара у специјалистичкој служби

2017. година

2018. година



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			2018		
	Да	И да и не	Не	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	77.1	19.4	3.5
КБЦ „Драгиша Мишовић“	58.2	37.4	4.4	68.9	27.0	4.1	61.3	33.6	5.1	72.5	15.0	12.5
КБЦ „Звездара“	85.8	13.3	0.9	74.9	23.0	2.2	81.1	17.5	1.4	76.9	21.8	1.3
КБЦ „Земун“	78.3	16.6	5.1	84.4	14.8	0.8	86.3	13.7	0.0	84.4	11.7	3.9
КБЦ „Бежанијска коса“	83.3	14.1	2.6	81.7	17.5	0.8	70.7	23.1	6.1	75.5	17.9	6.6
Институт за КВБ „Дедиње“	92.3	7.7	0	92.3	7.7	0.0	96.7	3.3	0.0	100.0	0.0	0.0
Институт за онк. и радиологију	75.9	18.5	5.6	71.4	26.5	2.0	78.3	15.2	6.5	74.6	17.5	7.9
Институт за реуматологију	80.2	17.5	2.4	69.8	25.4	4.8	75.3	20.8	3.9	64.5	32.9	2.6
Специјална бол. „Свети Сава“	95.8	4.2	0	96.0	4.0	0.0	83.3	8.3	8.3	86.7	10.0	3.3
Спец. болница Младеновац	85.2	13.0	1.9	83.7	14.0	2.3	86.1	8.3	5.6	85.3	13.2	1.5
Институт за рехабилитацију	92.3	7.7	0	100.0	0.0	0.0	62.5	31.3	6.3	75.0	25.0	0.0
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	100.0	0	0	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
Спец. бол. за енд. нефропатију	88.9	11.1	0	91.4	8.6	0.0	98.6	1.4	0.0	98.6	1.4	0.0
Војномедицинска академија	68.7	26.7	4.6							74.9	22.2	2.9
УКУПНО	75.5	20.8	3.7	79.7	16.9	3.5	77.1	18.5	4.3	77.5	19.1	3.4

Сви анкетирани пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, и Институту за КВБ „Дедиње“ 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 рехабилитацију, Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“, Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику и Специјалној болници за ендемску нефропатију. Установљена је статистички високо значајна разлика у мишљењу пацијената о томе да ли им је лекар посветио довољно времена током прегледа између различитих болница ($H=42,680$, $DF=13$, $p=0,000$).

Сви анкетирани пацијенти у Институту за КВБ „Дедиње“ мисле да их је лекар пажљиво саслушао током прегледа, док је у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику тај проценат исто изузетно висок (97,3). Најмање су задовољни пацијенти у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“, где само 72,5% испитаника мисле да их је лекар пажљиво саслушао, а затим следе Институт за онкологију и радиологију (75,0%) и Клинички центар Србије и Војномедицинска академија (75,6%) (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 ($H=35,306$, $DF=13$, $p=0,001$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016			2017			2018		
	Да	И да и не	Не	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	75.6	21.8	2.5
КБЦ „Драгиша Мишовић“	59.8	32.6	7.6	70.3	24.3	5.4	62,4	32,3	5,3	72,5	17,5	10,0
КБЦ „Звездара“	84.4	14.7	0.9	75.1	21.0	3.9	85,0	14,1	0,9	80,2	17,7	2,2
КБЦ „Земун“	81.0	13.9	5.1	85.5	13.7	0.9	88,9	9,5	1,6	83,3	11,1	5,6
КБЦ „Бежанијска коса“	84.8	13.1	2.1	79.4	19.0	1.6	69,8	23,5	6,7	78,1	16,7	5,2
Институт за КВБ „Дедиње“	96.2	3.8	0	100.0	0.0	0.0	93,3	6,7	0	100,0		
Институт за онк. и радиологију	79.6	18.5	1.9	70.2	23.4	6.4	75,6	15,6	8,9	75,0	23,3	1,7
Институт за реуматологију	81.5	16.9	1.6	76.2	20.6	3.2	84,4	14,3	1,3	68,5	28,8	2,7
Специјална бол. „Свети Сава“	100.0	0	0	95.8	4.2	0.0	83,3	8,3	8,3	89,3	7,1	3,6
Спец. болница Младеновац	83.0	17.0	0	86.0	7.0	7.0	91,4	5,7	2,9	87,7	9,2	3,1
Институт за рехабилитацију	91.7	8.3	0	100.0	0.0	0.0	78,6	14,3	7,1	76,2	23,8	
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	100.0	0	0	100.0	0.0	0.0	100,0		0	85,7	14,3	
Спец. бол. за енд. нефропатију	92.9	7.1	0	92.9	7.1	0.0	98,6	1,4	0	97,3	2,7	
Војномедицинска академија	68.9	26.9	4.2							75,6	21,9	2,5
УКУПНО	76.1	20.2	3.7	80.2	15.6	4.2	78,4	17,3	4,3	78,5	18,6	2,9

Када је у питању задовољство временом које лекари одвајају за разговор са пацијентом, задовољнији од осталих су пацијенти у Институту за КВБ „Дедиње“ и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (100%

задовољних), као и Специјалној болници за ендемску нефропатију (95,8%). Највише пацијената се изјаснило као незадовољни у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (12,8%), Институту за реуматологију (6,9%), затим у Клиничком центру Србије (6,1%) (табела 16). Установљена је статистички значајна разлика у мишљењу пацијената о томе да ли је лекар одвојио довољно времена за разговор између различитих болница ($H=47,526$, $DF=13$, $p=0,000$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016			2017			2018		
	Да	И да и не	Не	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	70,9	23,0	6,1
КБЦ „Драгиша Мишовић“	54.9	37.4	7.7	64.4	28.8	6.8	56,7	38,8	4,5	71,8	15,4	12,8
КБЦ „Звездара“	78.3	19.8	1.9	71.3	21.0	7.7	79,9	18,2	1,9	73,4	23,6	3,1
КБЦ „Земун“	79.6	14.5	5.9	79.8	15.8	4.4	84,6	13,0	2,4	80,0	14,7	5,3
КБЦ „Бежанијска коса“	83.2	14.1	2.6	81.1	17.3	1.6	68,7	25,2	6,1	78,7	16,0	5,3
Институт за КВБ „Дедиње“	96.3	3.7	0	100.0	0.0	0.0	90,0	10,0		100,0		
Институт за онк. и радиологију	74.5	23.6	1.8	65.9	29.5	4.5	72,7	20,5	6,8	63,3	31,7	5,0
Институт за реуматологију	78.0	21.1	0.8	67.2	29.7	3.1	74,7	22,7	2,7	59,7	33,3	6,9
Специјална бол. „Свети Сава“	87.5	12.5	0	95.8	4.2	0.0	72,7	18,2	9,1	82,8	13,8	3,4
Спец. болница Младеновац	80.8	19.2	0	83.7	9.3	7.0	87,9	9,1	3,0	81,8	13,6	4,5
Институт за рехабилитацију	91.7	8.3	0	94.1	5.9	0.0	71,4	28,6		66,7	28,6	4,8
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	90.0	10.0	0	100.0	0.0	0.0	100,0			100,0		
Спец. бол. за енд. нефропатију	89.7	8.6	1.7	89.8	10.2	0.0	95,7	4,3		95,8	4,2	
Војномедицинска академија	65.7	28.9	5.3							71,0	23,4	5,6
УКУПНО	72.2	23.5	4.3	76.8	17.8	5.4	74,5	20,6	4,9	74,0	20,9	5,0

Сви анкетирани пацијенти у Институту за КВБ „Дедиње“ и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику су задовољни објашњењима о болестима и лековима, док преко 90% задовољних има и у Специјалној болници за ендемску нефропатију и Институту за рехабилитацију (табела 17). Највише незадовољних испитаника је из Института за онкологију и радиологију Србије (6,5%), Војномедицинске академије (6%), КБЦ „Земун“ (5,5%) и КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (5,3%). 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 ($H=44,355$, $DF=13$, $p=0,000$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016			2017			2018		
	Да	И да и не	Не	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	78.9	17.5	3.6
КБЦ „Драгиша Мишовић“	58.9	34.4	6.7	68.5	24.7	6.8	63.4	31.3	5.2	78.9	15.8	5.3
КБЦ „Звездара“	84.7	13.0	2.3	76.1	21.6	2.3	83.3	14.4	2.4	75.0	21.9	3.1
КБЦ „Земун“	80.8	14.1	5.1	85.3	12.1	2.6	89.4	6.5	4.1	83.6	11.0	5.5
КБЦ „Бежанијска коса“	82.6	13.7	3.7	79.7	17.2	3.1	72.1	21.1	6.8	79.1	16.0	4.8
Институт за КВБ „Дедиње“	96.2	3.8	0	92.3	7.7	0.0	84.6	15.4		100.0		
Институт за онк. и радиологију	84.6	11.5	3.8	68.1	23.4	8.5	75.6	13.3	11.1	69.4	24.2	6.5
Институт за реуматологију	77.2	19.5	3.3	71.4	25.4	3.2	71.4	26.0	2.6	65.7	30.0	4.3
Специјална бол. „Свети Сава“	91.7	4.2	4.2	80.0	20.0	0.0	72.7	18.2	9.1	89.3	10.7	
Спец. болница Младеновац	84.9	13.2	1.9	76.7	16.3	7.0	86.5	10.8	2.7	84.8	12.1	3.0
Институт за рехабилитацију	91.7	8.3	0	88.2	11.8	0.0	71.4	28.6		90.5	9.5	
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	70.0	30.0	0	100.0	0.0	0.0	85.7	14.3		100.0		
Спец. бол. за енд. нефропатију	89.7	10.3	0	86.7	13.3	0.0	97.1	2.9		97.3	2.7	
Војномедицинска академија	70.6	24.7	4.7							74.0	20.0	6.0
УКУПНО	76.3	19.4	4.3	78.2	17.2	4.6	75.7	19.3	5.0	77.7	17.9	4.4

Да су се сви акнетирани пацијенти изјаснили као задовољни лекарским објашњењима тестова на које се упућују, забележено је у Специјалној болници за ендемску нефропатију, Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“. Највише незадовољних је анкетирано у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (11,6%), КБЦ „Земун“ (6,8%) и у Институту за онкологију и радиологију Србије (5,5%) (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 ($H=48,053$, $DF=13$, $p=0,000$).

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

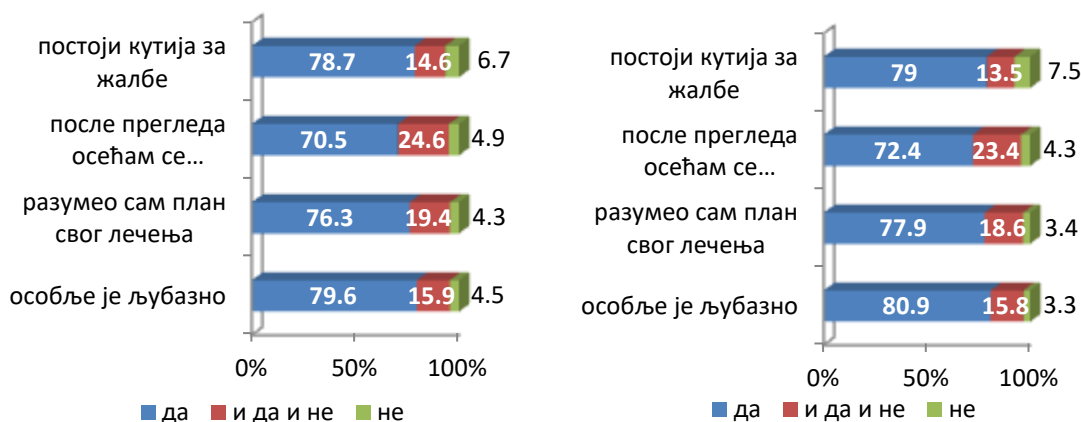
ЗДРАВСТВЕНА	2015	2016	2017	2018
-------------	------	------	------	------

УСТАНОВА	Да	И да и не	Не	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	74,3	21,9	3,7
КБЦ „Драгиша Мишовић“	60.9	34.8	4.3	68.5	24.7	6.8	63,2	30,1	6,8	80,6	8,3	11,1
КБЦ „Звездара“	83.9	14.6	1.5	72.8	26.0	1.2	77,7	20,3	2,0	75,8	20,5	3,7
КБЦ „Земун“	74.5	20.7	4.8	89.9	8.3	1.8	83,9	10,7	5,4	82,2	11,0	6,8
КБЦ „Бежанијска коса“	83.5	14.9	1.6	77.5	19.4	3.1	71,1	21,8	7,0	77,5	18,2	4,3
Институт за КВБ „Дедиње“	96.0	4.0	0	92.3	7.7	0.0	92,6	7,4		100,0		
Институт за онк. и радиологију	80.4	13.7	5.9	80.0	17.8	2.2	75,0	18,2	6,8	61,8	32,7	5,5
Институт за реуматологију	82.4	15.1	2.5	74.2	24.2	1.6	74,3	21,6	4,1	63,8	31,9	4,3
Специјална бол. „Свети Сава“	95.7	4.3	0	86.4	13.6	0.0	72,7	18,2	9,1	86,2	10,3	3,4
Спец. болница Младеновац	84.9	15.1	0	83.7	7.0	9.3	94,1	2,9	2,9	82,3	14,5	3,2
Институт за рехабилитацију	90.9	9.1	0	94.4	5.6	0.0	69,2	23,1	7,7	85,7	9,5	4,8
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	88.9	11.1	0	100.0	0.0	0.0	85,7	14,3		100,0		
Спец. бол. за енд. нефропатију	93.1	6.9	0	83.1	16.9	0.0	97,1	2,9		100,0		
Војномедицинска академија	65.3	30.0	4.7							73,7	22,6	3,7
УКУПНО	73.9	22.2	3.9	78.7	17.1	4.1	75,6	19,0	5,4	76,5	19,5	3,9

Изабране карактеристике специјалистичке службе

Проценат 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 виши у односу на претходну годину (графикон 22).

Графикон 23. Изабране карактеристике специјалистичке службе
2017. година 2018. година



У Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (100%), Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (100%) и Специјалној болници за ендемску нефропатију (98,6%) је највиши проценат испитаника који сматра да је особље у специјалистичкој служби љубазно и пуно поштовања. У Институту за реуматологију (63,4%), Војномедицинској академији (75,8%) и КБЦ „Др Драгиша Мишовић- Дедиње“ (78,4%) је овај проценат најмањи (табела 19). Установљена је статистички значајна разлика у мишљењу пацијената о томе да ли је особље љубазно и пуно поштовања ($H=53,387$, $DF=13$, $p=0,000$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016			2017			2018		
	Да	И да и не	Не	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	80,0	15,9	4,1
КБЦ „Драгиша Мишовић“	75.8	20.9	3.3	75.0	19.4	5.6	71,3	21,7	7,0	78,4	13,5	8,1
КБЦ „Звездара“	89.1	9.0	1.9	75.4	20.8	3.8	84,2	15,3	,5	81,1	15,0	4,0
КБЦ „Земун“	73.5	16.1	10.3	84.5	13.8	1.7	84,3	12,4	3,3	90,4	5,5	4,1
КБЦ „Бежанијска коса“	87.4	9.5	3.2	81.1	18.1	0.8	72,8	18,4	8,8	85,9	10,8	3,2
Институт за КВБ „Дедиње“	100.0	0	0	100.0	0.0	0.0	96,7	3,3		100,0		
Институт за онк. и радиологију	86.8	9.4	3.8	86.4	13.6	0.0	84,4	11,1	4,4	81,0	13,8	5,2
Институт за реуматологију	83.1	16.1	0.8	72.6	25.8	1.6	79,5	17,8	2,7	63,4	35,2	1,4
Специјална бол. „Свети Сава“	84.0	16.0	0	100.0	0.0	0.0	81,8		18,2	85,7	10,7	3,6
Спец. болница Младеновац	86.8	11.3	1.9	86.0	9.3	4.7	94,1	5,9		87,5	9,4	3,1
Институт за рехабилитацију	91.7	8.3	0	100.0	0.0	0.0	72,7	18,2	9,1	95,0	5,0	
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	100.0	0	0	90.0	10.0	0.0	100,0			100,0		
Спец. бол. за енд. нефропатију	91.2	3.5	5.3	89.8	10.2	0.0	97,1	2,9		98,6	1,4	
Војномедицинска академија	73.6	22.2	4.2							75,8	20,9	3,2
УКУПНО	79.1	16.3	4.6	80.3	16.3	3.3	79,6	15,9	4,5	80,9	15,8	3,3

Сви анкетирани пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику и Институту за КВБ „Дедиње“ су разумели план свог лечења, а преко 95% испитаника је одговорило позитивно и у Специјалној болници за ендемску нефропатију и Институту за рехабилитацију. Најмањи проценат пацијената био је у Институту за реуматологију (62,0%), Институту за онкологију и радиологију Србије (70,2%) и Војномедицинској академији (74,9%) (табела 20). Установљена је статистички високо значајна разлика у мишљењу пацијената о томе да ли су разумели план свог лечења између болница ($H=54,055$, $DF=13$, $p=0,000$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016			2017			2018		
	Да	И да и не	Не	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	75,5	21,9	2,6
КБЦ „Драгиша Мишовић“	57.3	37.1	5.6	70.8	25.0	4.2	63,2	29,3	7,5	80,6	13,9	5,6
КБЦ „Звездара“	81.0	17.1	2.0	74.7	23.0	2.3	81,6	15,4	3,0	75,9	21,4	2,7
КБЦ „Земун“	73.3	20.7	6.0	89.2	9.0	1.8	89,3	6,6	4,1	90,5	4,1	5,4
КБЦ „Бежанијска коса“	84.7	13.8	1.6	80.8	16.0	3.2	70,8	25,0	4,2	79,3	17,4	3,3
Институт за КВБ „Дедиње“	95.7	4.3	0	92.3	7.7	0.0	92,9	3,6	3,6	100,0		
Институт за онк. и радиологију	81.1	15.1	3.8	75.6	22.2	2.2	82,2	13,3	4,4	70,2	26,3	3,5
Институт за реуматологију	77.8	21.4	0.9	71.4	25.4	3.2	75,3	23,3	1,4	62,0	35,2	2,8
Специјална бол. „Свети Сава“	82.6	13.0	4.3	87.0	13.0	0.0	81,8		18,2	92,6	7,4	
Спец. болница Младеновац	81.1	17.0	1.9	79.1	18.6	2.3	85,3	14,7		78,7	18,0	3,3
Институт за рехабилитацију	90.9	9.1	0	94.7	5.3	0.0	84,6	15,4		95,0	5,0	
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	100.0	0	0	100.0	0.0	0.0	100,0			100,0		
Спец. бол. за енд. нефропатију	91.1	8.9	0	85.7	14.3	0.0	97,1	2,9		98,6	1,4	
Војномедицинска академија	68.7	27.4	3.9							74,9	20,4	4,7
УКУПНО	74.6	22.1	3.4	80.3	16.8	2.9	76,3	19,4	4,3	77,9	18,6	3,4

У Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (100%), Специјалној болници за ендемску нефропатију (94,5%) и Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (93,1%) највећи проценат испитаника сматра да се после прегледа осећају способније да се боре са својим здравственим проблемима. У Институту за реуматологију се 48,5% испитаника осећа боље после прегледа, што је и најмањи проценат, затим следе КБЦ „Звездара“ (68,3%), Клинички центар Србије (69,1%) и Специјална болница за интерне болести Младеновац (69,8%) (табела 22). У овом аспекту задовољства специјалистичком службом је установљена статистички високо значајна разлика између различитих болница ($H=55,427$, $DF=13$, $p=0,000$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016			2017			2018		
	Да	И да и не	Не	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	69,1	26,6	4,3
КБЦ „Драгиша Мишовић“	56.0	37.4	6.6	61.6	30.1	8.2	63,0	30,4	6,7	71,1	21,1	7,9
КБЦ „Звездара“	72.6	26.0	1.4	66.9	28.4	4.7	72,5	24,6	2,9	68,3	28,6	3,1
КБЦ „Земун“	72.1	21.8	6.1	82.0	15.3	2.7	80,0	16,7	3,3	78,9	12,7	8,5
КБЦ „Бежанијска коса“	81.5	16.9	1.6	76.9	19.0	4.1	67,1	30,1	2,7	76,9	18,8	4,3
Институт за КВБ „Дедиње“	96.3	3.7	0	84.6	15.4	0.0	82,1	14,3	3,6	100,0		
Институт за онк. и радиологију	71.7	26.4	1.9	68.2	27.3	4.5	72,7	18,2	9,1	72,4	25,9	1,7
Институт за реуматологију	62.3	29.5	8.2	66.1	32.3	1.6	57,3	40,0	2,7	48,5	43,9	7,6
Специјална бол. „Свети Сава“	79.2	16.7	4.2	79.2	16.7	4.2	60,0	30,0	10,0	93,1	3,4	3,4
Спец. болница Младеновац	81.1	15.1	3.8	72.1	20.9	7.0	85,7	11,4	2,9	69,8	27,0	3,2
Институт за рехабилитацију	81.8	18.2	0	89.5	10.5	0.0	85,7	14,3		71,4	28,6	
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	100.0	0	0	70.0	30.0	0.0	100,0			85,7	14,3	
Спец. бол. за енд. нефропатију	83.6	16.4	0	77.2	19.3	3.5	95,6	2,9	1,5	94,5	5,5	
Војномедицинска академија	63.7	31.9	4.4							71,0	24,1	4,9
УКУПНО	69.5	26.1	4.5	72.9	21.9	5.2	70,5	24,6	4,9	72,4	23,4	4,3

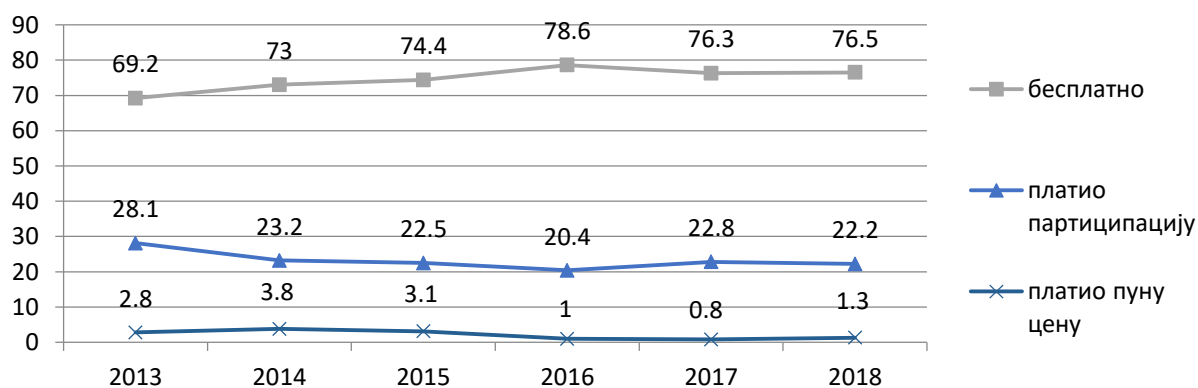
Сви анкетирани пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ знају да постоји књига/кутија за приговоре и жалбе. Најмање пацијената зна за њих у највећим болницама, Војномедицинској академији (71,7%) и Клиничком центру Србије (72,9%). Установљена је статистички значајна разлика и у обавештености пацијената о постојању књиге/кутије за приговоре и жалбе у специјалистичкој служби између различитих болница ($H=54,907$, $DF=13$, $p=0,000$), (табела 21).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015			2016			2017			2018		
	Да	И да и не	Не	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	72,9	18,8	8,2
КБЦ „Драгиша Мишовић“	78.3	16.3	5.4	82.2	12.3	5.5	79,4	16,0	4,6	81,1	5,4	13,5
КБЦ „Звездара“	84.3	12.4	3.2	71.8	22.1	6.1	88,0	9,8	2,2	80,9	15,5	3,6
КБЦ „Земун“	72.0	14.4	13.6	81.7	10.8	7.5	77,1	9,5	13,3	83,1	6,8	10,2
КБЦ „Бежанијска коса“	80.6	15.4	4.0	85.5	13.7	0.9	72,2	24,6	3,2	80,2	13,0	6,8
Институт за КВБ „Дедиње“	86.4	13.6	0	83.3	16.7	0.0	100,0			100,0		
Институт за онк. и радиологију	85.4	10.4	4.2	90.7	4.7	4.7	91,4	2,9	5,7	90,4	7,7	1,9
Институт за реуматологију	89.4	7.7	2.9	80.0	18.3	1.7	82,8	15,6	1,6	85,2	13,1	1,6
Специјална бол. „Свети Сава“	100.0	0	0	100.0	0.0	0.0	63,6	18,2	18,2	96,0	4,0	
Спец. болница Младеновац	83.0	14.9	2.1	83.3	11.9	4.8	82,1	7,1	10,7	85,0	5,0	10,0
Институт за рехабилитацију	88.9	11.1	0	90.9	0.0	9.1	83,3	16,7		94,4	5,6	
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	100.0	0	0	100.0	0.0	0.0	100,0			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	97,1	1,5	1,5
Војномедицинска академија	53.8	38.2	8.0							71,7	17,2	11,0
УКУПНО	70.9	21.5	7.6	81.0	13.4	5.6	78,7	14,6	6,7	79,0	13,5	7,5

Више од три четвртине испитаника навело је да су преглед обавили бесплатно (76,5%), 22,8% је платило партиципацију, а 1,3% је платило пуну цену прегледа (табела 23). Ови проценти су у рангу вредности из претходне године.

Табела 23. Плаћање за специјалистички преглед (%)



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 реуматологију Србије (97%) и Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (90,6%). Најмањи проценат бесплатно прегледаних је био у Институту за кардиоваскуларне

болести „Дедиње“ (42,1%), Институту за рехабилитацију (52,2%) и у КБЦ „Бежанијска коса“ (68,3%). Највећи број оних који су платили пуну цену прегледа је у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (5,3%), Војномедицинској академији (3,3%) и Специјалној болници за ендемску нефропатију (1,4%) (табела 24). Установљена је статистички високо значајна разлика у плаћању за специјалистички преглед између различитих болница ($H=53,320$, $DF=13$, $p=0,000$).

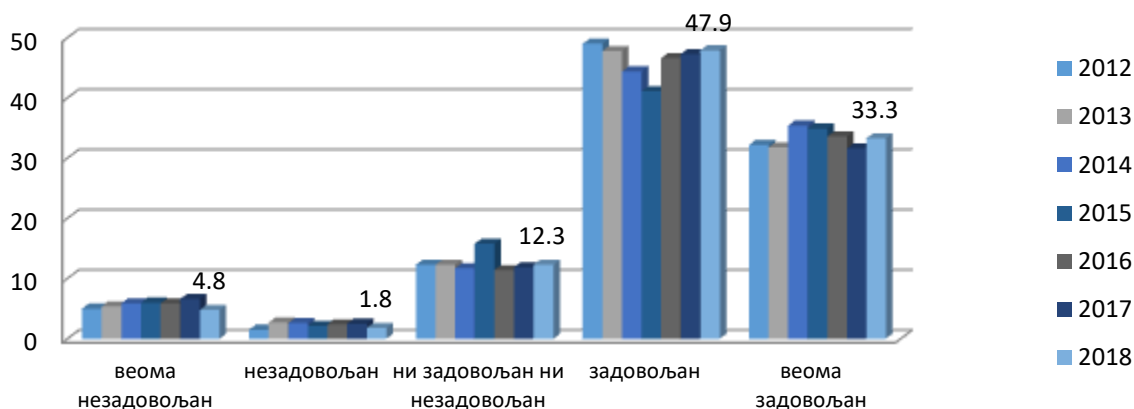
Табела 24. Плаћање за специјалистички преглед (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018		
	Бес- платно	Платио партици- пацију	Платио пуну цену	Бес- платно	Платио партици- пацију	Платио пуну цену	Бес- платно	Платио партици- пацију	Платио пуну цену
КЦС	87.6	12.1	0.3	81,3	17,5	1,2	71,8	27,8	0,5
КБЦ „Драгиша Мишовић“	73.6	26.4	0.0	67,2	32,8		82,9	17,1	
КБЦ „Звездара“	83.9	15.1	1.0	79,1	20,9		76,2	23,8	
КБЦ „Земун“	68.8	30.5	0.8	69,8	30,2		74,4	25,6	
КБЦ „Бежанијска коса“	72.4	26.9	0.7	62,1	35,9	2,0	68,3	31,2	0,5
Институт за КВБ „Дедиње“	61.5	38.5	0.0	90,3	9,7		42,1	52,6	5,3
Институт за онк. и радиологију	94.3	3.8	1.9	95,9	2,0	2,0	97,0	3,0	
Институт за реуматологију	61.2	38.8	0.0	69,5	29,3	1,2	78,0	22,0	
Специјална бол. „Свети Сава“	88.5	11.5	0.0	92,3	7,7		90,6	9,40	
Спец. болница Младеновац	57.1	33.3	9.5	87,8	9,8	2,4	78,3	21,7	
Институт за рехабилитацију	57.9	36.8	5.3	76,5	17,6	5,9	52,2	47,8	
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	100.0	0.0	0.0	100,0			100,0		
Спец. бол. за енд. нефропатију	81.7	18.3	0.0	79,7	20,3		79,7	18,9	1,4
Војномедицинска академија							79,0	17,7	3,3
УКУПНО	78.6	20.4	1.0	76,3	22,8	0,8	76,5	22,2	1,3

Задовољство здравственом заштитом у специјалистичкој служби у целини

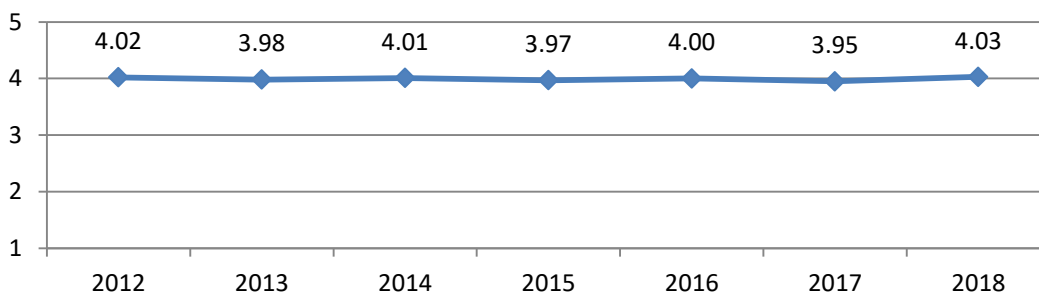
Процењујући пружену здравствену заштиту у специјалистичкој служби у целини, само 6,6% испитаника се изјаснило као незадовољно и веома незадовољно, 12,3% није ни задовољно ни незадовољно, а 81,2% је задовољно и веома задовољно. У односу на претходну годину, дошло је до смањења процента веома незадовољних и незадовољних за 2,2%, док је проценат задовољних и веома задовољних повећан за 2,3% (графикон 24). Проценат ни задовољних ни незадовољних је приближно једнак резултатима из претходне године.

Графикон 24. Задовољство корисника радом специјалистичке службе у целини у здравственим установама (%)



Просечна оцена задовољства здравственом заштитом у специјалистичкој служби на нивоу града, на скали од 1 до 5 (1=веома незадовољан, 5=веома задовољан), била је 4,03, и у односу на посматрани период није значајно промењена, иако у 2018. години има највишу вредност (графикон 25). Треба истаћи да 2016. и 2017. године у истраживање није била укључена Војномедицинска академија. Такође, од 2016. године је започета имплементација ИЗИС-а, чиме је значајно промењен начин заказивања специјалистичких прегледа (пацијенти више не заказују прегледе у болници, већ то ради изабрани лекар у дому здравља). Овај систем има за циљ да олакша начин заказивања пацијентима, као и здравственим радницима, па се очекивало да ће његовим увођењем и задовољство корисника радом специјалистичке службе бити веће. Увођење ИЗИС-а одвијало се постепеним укључивањем здравствених установа, уз почетне потешкоће (нејасна упутства, мали број термина која су болнице опредељивале за заказивање и сл.). Анализирајући резултате задовољства корисника радом специјалистичке службе интерне медицине у болницама у Београду, може се закључити да увођење ИЗИС-а није утицало на просечну оцену укупног задовољства (просечна оцена у 2018. години без ВМА је 4,05, а у 2015. години 3,99).

Графикон 25. Задовољство корисника радом специјалистичке службе у целини у здравственим установама од 2012. до 2018. године (просечна оцена)



Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству здравственом заштитом у специјалистичкој служби између различитих болница

($F=3,617$, $DF=13$, $p=0,000$). Најзадовољнији пацијенти били су у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (просечна оцена 4,71) и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,58). На трећем месту по задовољству испитаника налази се Специјална болница за ендемску нефропатију (4,55), а затим Специјална болница „Свети Сава“ (4,21) и Специјална болница за интерне болести Младеновац (4,19). Најмање задовољни пацијенти су у КБЦ „Драгиша Мишовић“ и Институту за онкологију и радиологију (3,80), а просечну оцену испод 4 имају и Клинички центар Србије (3,88), КБЦ „Земун“ (3,97) и Војномедицинска академија (3,99) (табела 25). 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 мали 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)

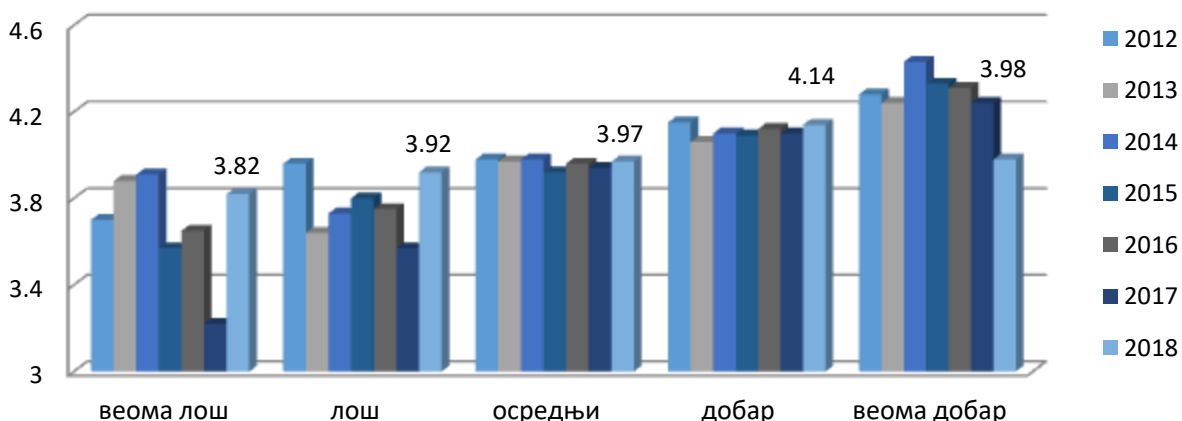
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013		2014		2015		2016		2017		2018			
	Ранг	$\bar{X}$	Ранг	$\bar{X}$	Ранг	$\bar{X}$	Ранг	$\bar{X}$	Ранг	$\bar{X}$	Ранг	N	$\bar{X}$	SD
КЦС	14	3.79	12	3.84	14	3.70	10	3.79	13	3.71	12	207	3,88	1,110
КБЦ „Драгиша Мишовић“	12	3.82	6	4.08	12	3,93	7	4.15	6	4,10	13	41	3,80	0,954
КБЦ „Звездара“	10	3.97	10	3.96	9	4,00	8	3.93	10	3,94	7	239	4,08	0,827
КБЦ „Земун“	13	3.81	13	3.81	11	3,95	9	3.92	12	3,77	11	78	3,97	1,216
КБЦ „Бежанијска коса“	11	3.88	11	3.90	3	4,26	3	4.28	7	4,02	9	201	4,01	0,946
Институт за КВБ „Дедиње“	2	4.50	4	4.14	5	4,15	1	4.54	3	4,45	2	19	4,58	0,507
Институт за онк. и радиологију	4	4.28	14	3.56	7	4,05	5	4.23	8	4,00	14	66	3,80	1,153
Институт за реуматологију	7	4.09	9	4.04	4	4,18	6	4.21	9	4,00	8	81	4,07	0,833
Специјална бол. „Свети Сава“	8	4.07	7	4.01	1	4,58	2	4.35	4	4,31	4	33	4,21	1,293
Спец. болница Младеновац	3	4.33	3	4.24	8	4,00	12	3.74	11	3,85	5	70	4,19	0,644
Институт за рехабилитацију	5	4.15	2	4.54	6	4,14	11	3.75	5	4,28	6	24	4,13	0,537
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	1	4.86	1	5.00	2	4,45	13	3.10	1	5,00	1	7	4,71	0,488
Спец. бол. за енд. нефропатију	6	4.13	8	4.04	10	3,98	4	4.23	2	4,47	3	75	4,55	0,874
Војномедицинска академија	9	4.03	5	4.12	13	3,92					10	562	3,99	0,985
УКУПНО		3.98		4.01		3,97		4.00		3,95		1703	4,03	0,978

У односу на претходну годину, просечна оцена задовољства радом специјалистичке службе интерне медицине је највише повећана у Специјалној болници за интерне болести Младеновац (за 0,34), а затим у Клиничком центру Србије (за 0,17) и КБЦ „Земун“ (за 0,2). До највећег смањења је дошло у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (за 0,3), Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (за 0,29) и Институту за онкологију и радиологију Србије (за 0,2).

Применом статистичких тестова установљено је да постоји високо значајна статистичка разлика у задовољству пацијената здравственом заштитом у

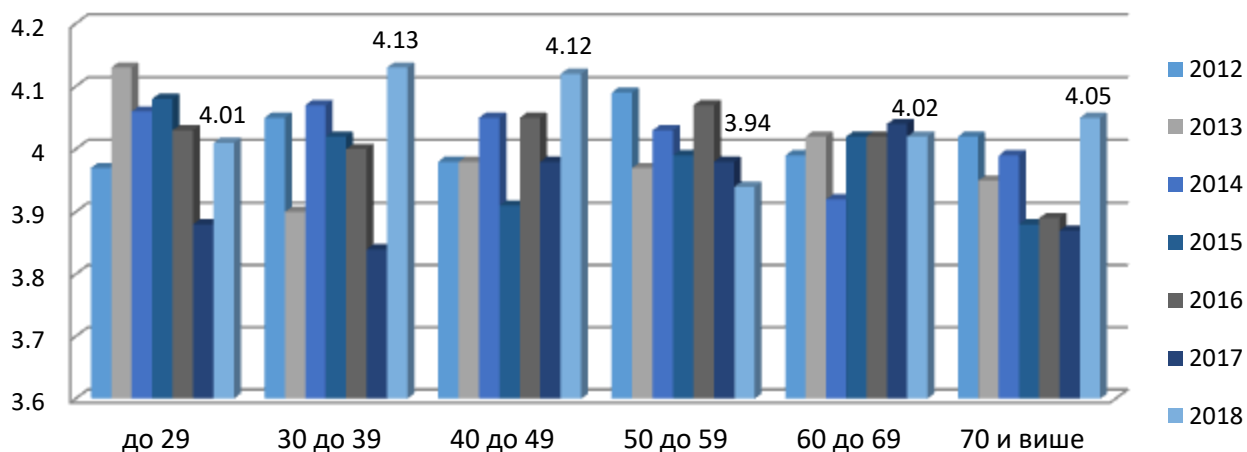
специјалистичкој служби у односу на материјални положај испитаника ($F=3,634$, $DF=4$, $p=0,006$). Најнезадовољнији здравственом заштитом у специјалистичкој служби су пацијенти веома лошег материјалног положаја (графикон 26), мада је њихова просечна оцена задовољства за 0,6 виша у односу на просечну оцјену исте испитиване групе из претходне године. Истовремено, у групи пацијената који су своја примања оценили као веома добра, дошло је до пада просечне оцјене задовољства пруженим услугама за 0,26.

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



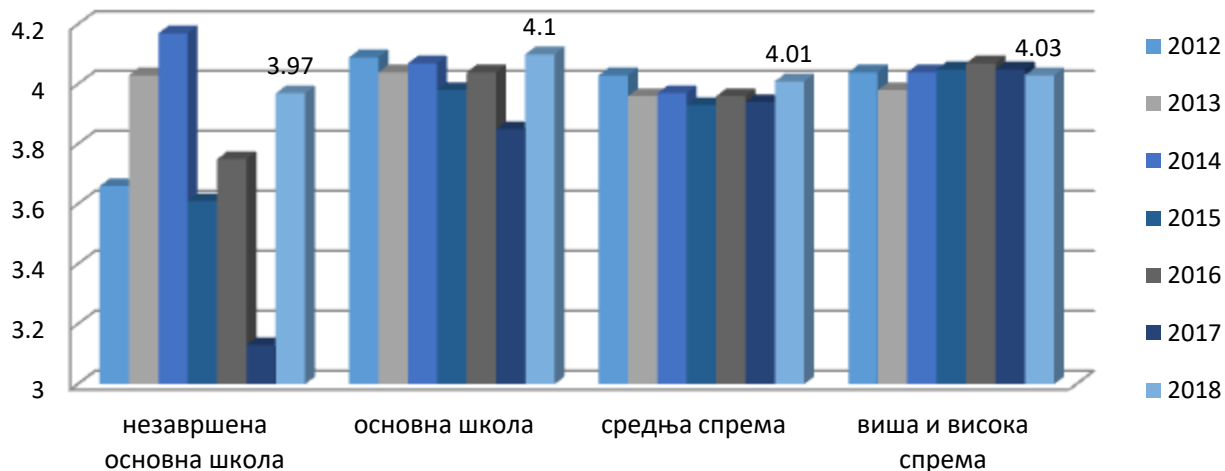
Жене и мушкарци су подједнако задовољни здравственом заштитом у специјалистичкој служби (просечна оцена задовољства је била 4,05 за мушкарце, а 4,01 за жене). На ниво задовољства не утиче ни старост пацијената ($F=1,059$, $DF=76$, $p=0,345$), (графикон 27).

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



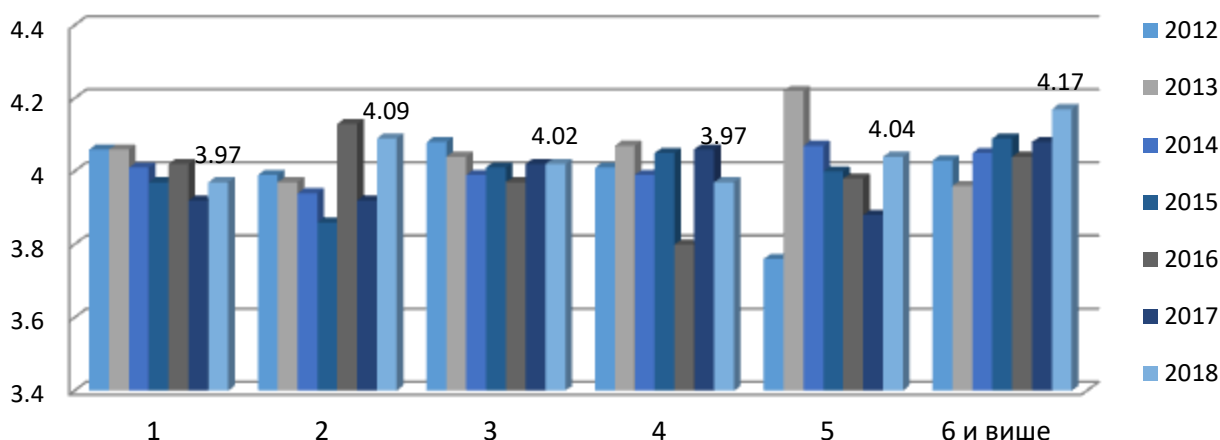
У 2018. години по први пут, здравственом заштитом у специјалистичкој служби интерне медицине су најзадовољнији пацијенти са основном школом, а најмање су задовољни, иако значајно више у односу на прошлу годину, пацијенти са незавршеном основном школом (просечна оцена је повећана за 0,84) (графикон 28). Разлика у задовољству испитаника у односу на школску спрему није статистички значајна ($F=0,427$, $DF=3$, $p=0,734$).

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



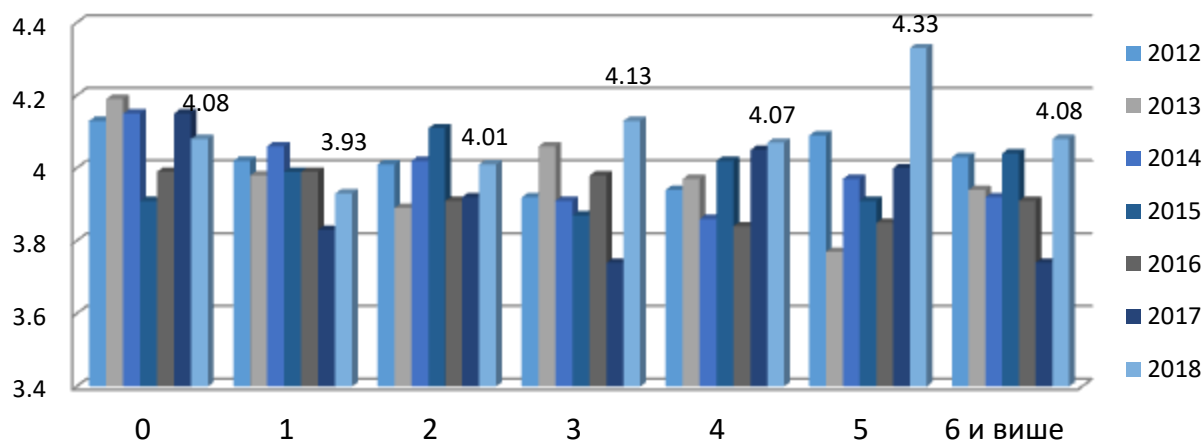
Није установљена статистички значајна разлика у задовољству, у односу на број посета лекару специјалисти у овој служби у последњих 12 месеци ($F=0,896$, $DF=29$, $p=0,626$). Најмање задовољни пацијенти су они који су посетили специјалисту у овој служби један или четири пута у последњих 12 месеци, док 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



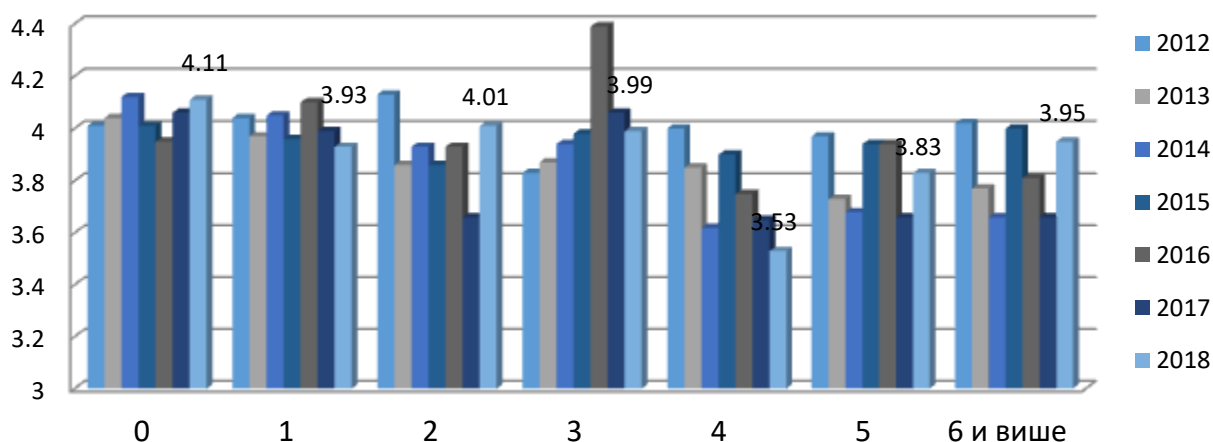
Здравственом заштитом у специјалистичкој служби су најзадовољнији пацијенти који су у последњих 12 месеци посетили специјалисту у другој специјалистичкој служби пет пута, а најнезадовољнији они који су имали једну посету (графикон 30). Разлика у задовољству у односу на број посета лекару специјалисти у другој служби није статистички значајна ($F=1,095$, $DF=25$, $p=0,340$).

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 нису у последњих годину дана посетили приватног лекара специјалисту су најзадовољнији (4,11), а одмах иза њих су пацијенти који су приватног лекара посетили два пута (4,01). Разлика у задовољству у односу на број посета приватном лекару специјалисти је статистички значајна ($F=1,812$, $DF=15$, $p=0,028$).

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 16,3% испитаника. Око половине коментара (50,2%) односило се на похвале на рад појединих лекара и медицинских сестара, њихову стручност и љубазност, као и опште задовољство радом специјалистичке службе, а био је и значајан проценат оних који су написали да немају примедбу, ни позитивну ни негативну (9,1%). Највише примедби везано је за начин заказивања прегледа и дуго чекање на заказан преглед (12%), а пацијенти предлажу и запошљавање већег броја лекара, као и повећање плата здравственим радницима (8%). Пацијенти се жале на лоше услове рада услед неадекватних просторија, лоше организације целокупног здравственог система, чистоће тоалета, опремљености чекаонице (8,4%), дуге листе чекања (6,2%), а најмање примедби има на нељубазност и незалагање особља (3,6%).

Закључак

Резултати истраживања задовољства корисника у Београду показали су висок степен задовољства амбулантном специјалистичко-консултативном службом (око 81,2% испитаника се изјаснило као веома задовољно и задовољно, а просечна оцена задовољства је 4,03 што је највиша вредност у односу на посматрани период). 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 2018. години више су биле заступљене жене (око 55,4%), просечна старост је износила 55,07 година, око половине је средње стручне спреме, а исти проценат сматра материјално стање свога домаћинства осредњим.

У сегменту заказивања и чекања на специјалистички преглед, пацијенти су најзадовољнији добијањем инструкција о датуму и месту прегледа (85,6%) и љубазношћу и професионалношћу особља које врши заказивање прегледа (85,1% задовољних пацијената). Пацијенти су најмање задовољни временом чекања од момента заказивања до термина прегледа, временом чекања у чекаоници (68,5%) и могућношћу телефонског заказивања прегледа (67,9%).

Проценат пацијената који су преко две недеље чекали на преглед је смањен у односу на претходну годину (са 48,6% на 44,1%), док је проценат оних који су примљени истог дана када су се јавили лекару повећан (са 18,5% на 19,2%). 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 (65,2%) и Институту за онкологију и радиологију Србије (60%).

Укупно је повећано 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 (76,5%). У односу на претходну годину сличан је проценат пацијената који су се изјаснили да су преглед обавили без плаћања, проценат оних који су платили пуну цену прегледа је повећан за 0,5%, док је проценат пацијената који су платили партиципацију за преглед смањен за 0,6%. 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 (97%) и Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (96,6%), док је најмањи проценат бесплатно прегледаних био у Институту за КВБ „Дедине“ (42,1%), Институту за рехабилитацију (52,2%) и КБЦ „Бежанијска коса“ (68,3,9%). 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 породилје, 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 22,5% није у потпуности задовољно, пажњом са којом га је лекар саслушао- 21,5%, временом које је издвојио за разговор- 25,9%, објашњењем о болестима и лековима- 22,3% и објашњењем тестова- 23,4%. Све наведене особине лекара су слично оцењене у односу на претходну годину.

Проценат 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 виши у односу на претходну годину.

Специјалистичком службом су најзадовољнији пацијенти веома доброг материјалног положаја, а постоји и разлика у задовољству здравственом заштитом у односу на број посета приватном лекару (најзадовољнији су пацијенти који су приватног лекара посетили три пута). У односу на пол, старост, школску спрему, материјално стање и број посета лекару у овој или другим службама није показана статистичка повезаност.

Просечна оцена задовољства корисника специјалистичком службом интерне медицине у болницама у Београду износи 4,03 и не показује значајне осцилације у посматраном периоду (2012-2018. 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 4,71) и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,58). На трећем месту по задовољству испитаника налази се Специјална болница за ендемску нефропатију (4,55), а затим Специјална болница „Свети Сава“ (4,21) и Специјална болница за интерне болести Младеновац (4,19). Најмање задовољни пацијенти су у КБЦ „Драгиша Мишовић“ и Институту за онкологију и радиологију Србије (3,80), а просечну оцену испод 4 имају и Клинички центар Србије (3,88), КБЦ „Земун“ (3,97) и Војномедицинска академија (3,99). Како је у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (7 испитаника), и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (19) 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.