

**БЕОГРАДСКИ ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ
БЕОГРАД**

**АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА
РАДОМ СПЕЦИЈАЛИСТИЧКЕ СЛУЖБЕ ИНТЕРНЕ МЕДИЦИНЕ
У БОЛНИЦАМА У БЕОГРАДУ У 2019. ГОДИНИ**

Београд, март 2020. 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 Милена Јаковљевић

Учесници у задатку:

Мр сц. мед. др Анђелија Нешковић

Др Катица Трипковић

Др Кристина Павлекић

Др Младен Бабић

Др Катарина Војводић

Мр сц. мед. др Верица Почуча

др Гордана Беламерић

Биљана Будић, вмс

Данијела Куљанин, вмс

Гордана Бошковић, здравствени статистичар

Инга Мијаиловић, вмс

Гордана Лазић, вмс

Владимир Глишовић, вмп

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	22
Изабране карактеристике специјалистичке службе	27
Задовољство радом специјалистичке службе у целини.....	32
Коментари	37
Закључак.....	37
ЛИТЕРАТУРА.....	40

Увод

Испитивање задовољства корисника радом специјалистичке службе у стационарним установама обављено је 29.11.2019. 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 2012. до 2019. 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).

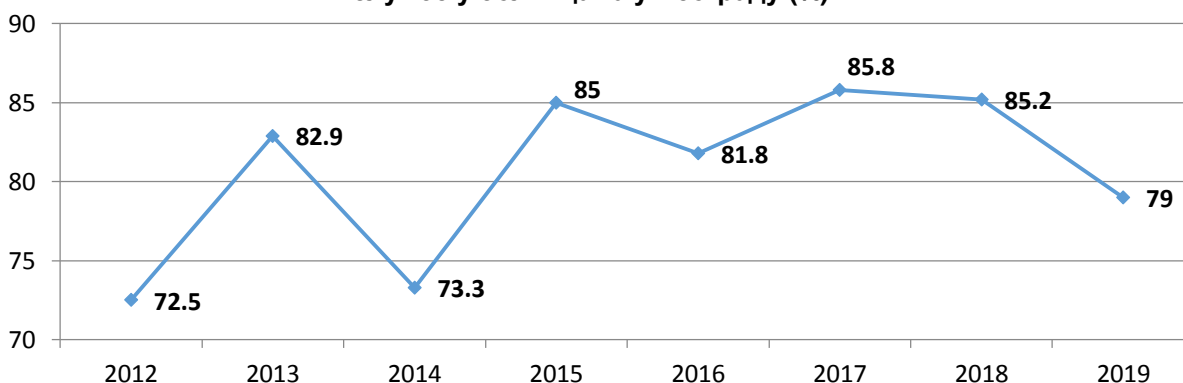
Сви статистички тестови су прихватани ако је вероватноћа нулте хипотезе једнака или мања од 5 посто. Задовољство корисника исказано је просечном оценом на скали од 1 до 5, где је 1=веома незадовољан, а 5=веома задовољан.

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 1.757 пацијената (за 227 или 11,4% мање у односу на претходну годину) који су посетили специјалисту интерне медицине у 13 болница у Београду (недостају подаци за ВМА). Подељено је укупно 1.398 упитника. Попуњених (враћених) упитника је било 1.105, што је за 104 или 8,6% мање у односу на претходну годину. Стопа одговора (у односу на број подељених упитника) је била 79%, за 6% мање од 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, 888 односно 44,6% од укупног броја. Следећи су КЦС (12,9%) и КБЦ „Звездара“ (10,5%). У односу на претходну годину највише је повећан број испитаника у Војномедицинској академији и КБЦ „Др Драгиша Мишовић“, а смањен у КБЦ „Бежанијска коса“ и КБЦ „Звездара“ (табела 1).

Табела 1. Дистрибуција испитаника према здравственој установи

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013		2014		2015		2016		2017		2018		2019	
	N	%	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	257	12.9
КБЦ „Др Драгиша Мишовић“	115	5.7	120	5.5	92	4.3	74	6.3	137	9.9	44	2.5	84	4.2
КБЦ „Звездара“	242	12.1	182	8.3	234	11.0	217	18.5	250	18.1	261	14.5	210	10.5
КБЦ „Земун“	203	10.1	216	9.8	180	8.5	137	11.7	148	10.7	78	4.3	108	5.4
КБЦ „Бежанијска коса“	78	3.9	148	6.7	208	9.8	134	11.4	162	11.7	212	11.8	102	5.1
Институт за КВБ „Дедиње“	13	0.6	16	0.7	29	1.4	14	1.2	31	2.2	20	1.1	32	1.6
Институт за онк. и радиологију	60	3.0	65	3.0	62	2.9	54	4.6	52	3.8	72	4.0	61	3.1
Институт за реуматологију	131	6.5	119	5.4	144	6.8	71	6.0	86	6.2	82	4.6	90	4.5
Специјална бол. „Свети Сава“	35	1.7	29	1.3	27	1.3	27	2.3	13	0.9	34	1.9	28	1.4
Спец. болница Младеновац	63	3.1	88	4.0	55	2.6	43	3.7	44	3.2	71	4.0	44	2.2
Институт за рехабилитацију	35	1.7	13	0.6	14	0.7	20	1.7	23	1.7	25	1.4	30	1.5
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	9	0.5
Спец. бол. за енд. нефропатију	90	4.5	60	2.7	67	3.2	63	5.4	75	5.4	76	4.22	50	2.5
ВМА	626	31.3	825	37.6	636	30.0					585	32.6	888	44.6
УКУПНО	2001	100	2194	100	2120	100	1175	100	1380	100	1794	100	1993	100

Добијени резултати су показали да су и ове године, пацијенти женског пола били нешто више заступљени (51%) у односу на мушки пол. Највеће учешће жена било је у Институту за онкологију и радиологију Србије (86%) и Институту за

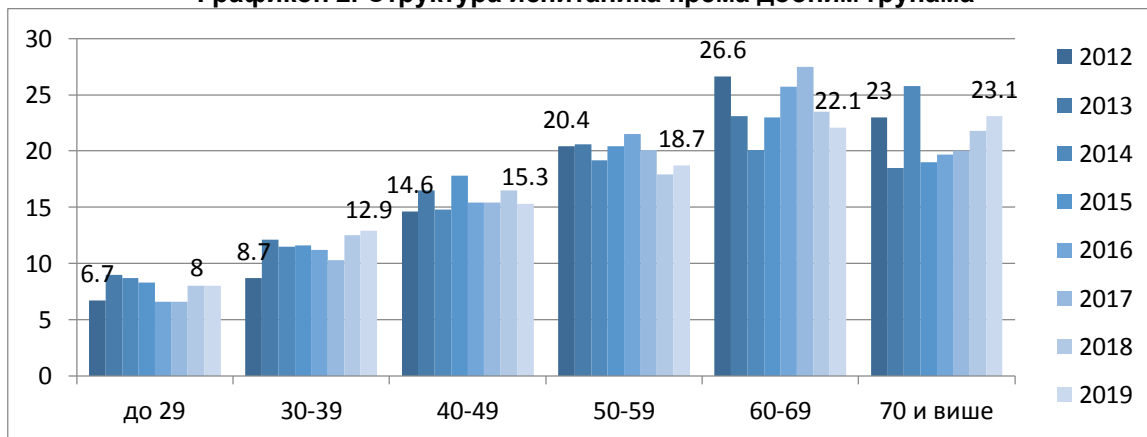
реуматологију (83%), док је највеће учешће мушкараца у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (89%), Институту за КВБ „Дедиње“ (65%) и Војномедицинској академији (63%). Установљена је статистички значајна разлика у односу на пол испитаника између различитих болница ($\chi^2=170,138$, $DF=13$, $p=0.000$).

Табела 2. Дистрибуција испитаника према полу по здравственим установама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Мушки		Женски		Укупно	
	N	%	N	%	N	%
КЦС	99	39.4	152	60.6	251	100
КБЦ „Драгиша Мишовић“	29	34.9	54	65.1	83	100
КБЦ „Звездара“	84	41.2	120	58.8	204	100
КБЦ „Земун“	36	35.6	65	64.4	101	100
КБЦ „Бежанијска коса“	41	41.4	58	58.6	99	100
Институт за КВБ „Дедиње“	20	64.5	11	35.5	31	100
Институт за онк. и радиологију	8	13.8	50	86.2	58	100
Институт за реуматологију	14	17.1	68	82.9	82	100
Специјална бол. „Свети Сава“	10	40.0	15	60.0	25	100
Спец. болница Младеновац	18	43.9	23	56.1	41	100
Институт за рехабилитацију	10	34.5	19	65.5	29	100
Спец. бол. за рех. и ортопедску протетику	8	88.9	1	11.1	9	100
Спец. бол. за енд. нефропатију	20	40.8	29	59.2	49	100
Војномедицинска академија	532	62.7	316	37.3	848	100
УКУПНО	929	48.6	981	51.4	1910	100

Старост анкетираних пацијената се кретала у распону од 16 до 91 године а просечна старост била је 55,2 године и једнака је просечној старости у претходној години (55,1). Око две трећине испитаника (64%) било је старије од 50 година (графикон 2).

Графикон 2. Структура испитаника према добним групама



Просечна старост пацијената се значајно разликовала између установа ($F=5,468$, $DF=13$, $p=0,000$). Тако су најмлађи пацијенти прегледани у Клиничком

центру Србије (51,4 године) и Војномедицинској академији (53,3 године), док су најстарији пацијенти прегледани у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (64 године) и Институту за рехабилитацију (63,3 године) (табела 3).

Табела 3. Просечна старост по установама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	Просечна старост	SD
КЦС	249	51.4	16.1
КБЦ „Драгиша Мишовић“	78	56.1	15.8
КБЦ „Звездара“	206	55.5	15.9
КБЦ „Земун“	99	60.2	17.3
КБЦ „Бежанијска коса“	99	56.9	15.8
Институт за КВБ „Дедиње“	29	61.6	10.4
Институт за онк. и радиологију	57	59.8	13.2
Институт за реуматологију	84	62.3	12.8
Специјална бол. „Свети Сава“	28	57.3	15.6
Спец. болница Младеновац	43	54.0	16.2
Институт за рехабилитацију	28	63.3	10.4
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	9	64.0	8.3
Спец. бол. за енд. нефропатију	50	58.7	13.8
Војномедицинска академија	776	53.3	17.7
УКУПНО	1835	55.2	16.6

Ако се осврнемо на стручну спрему испитаника, примећује се да је скоро половина испитаника (47,9%) имало средњу стручну спрему, 39,2% вишу и високу, док је 9,4% било са завршеном основном школом, а 3,4% 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 рехабилитацију и ортопедску протетику (77,8%), али уз напомену о веома малом броју испитаника, и КБЦ „Др Д. Мишовић“ (50%), док је најмањи проценат у Специјалној болници за ендемску нефропатију (18%) и Специјалној болници за интерне болести Младеновац (19%), (табела 4).

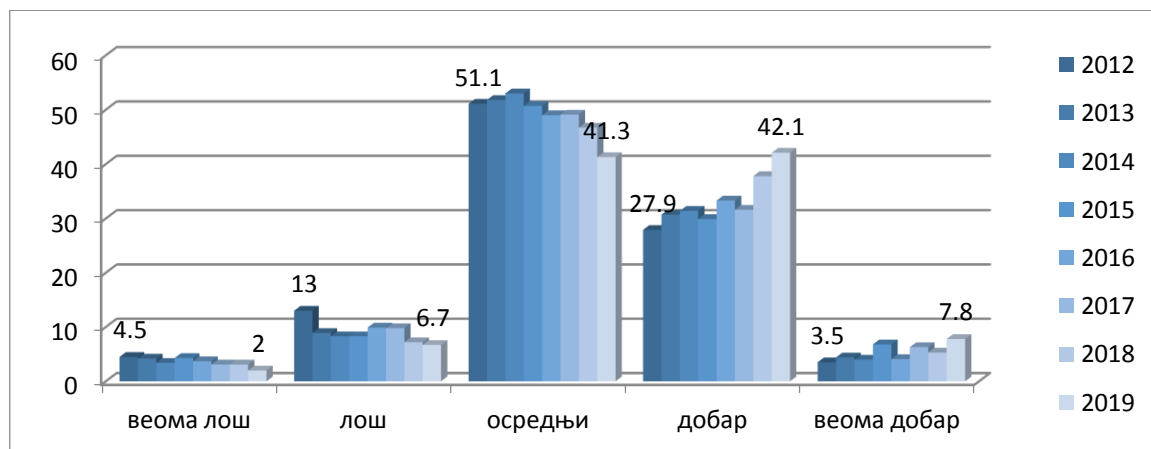
Установљена је статистички високо значајна разлика у школској спреми испитаника између различитих установа ($N=54,318$, $DF=13$, $p=0,000$).

Табела 4. Школска спрема испитаника по установама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Незавршена		Основна		Средња		Виша и висока		Укупно	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
КЦС	2	0.8	22	8.7	132	52.0	98	38.6	254	100
КБЦ „Драгиша Мишовић“	0		7	8.5	34	41.5	41	50.0	82	100
КБЦ „Звездара“	2	1.0	21	10.0	118	56.2	69	32.9	210	100
КБЦ „Земун“	3	2.9	16	15.2	56	53.3	30	28.6	105	100
КБЦ „Бежанијска коса“	0		5	5.0	56	56.0	39	39.0	100	100
Институт за КВБ „Дедиње“	2	6.3	10	31.3	13	40.6	7	21.9	32	100
Институт за онк. и радиологију	0		2	3.3	38	63.3	20	33.3	60	100
Институт за реуматологију	4	4.7	9	10.5	44	51.2	29	33.7	86	100
Специјална бол. „Свети Сава“	0		1	3.8	14	53.8	11	42.3	26	100
Спец. болница Младеновац	3	7.1	7	16.7	24	57.1	8	19.0	42	100
Институт за рехабилитацију	1	3.4	1	3.4	13	44.8	14	48.3	29	100
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	0		0		2	22.2	7	77.8	9	100
Спец. бол. за енд. нефропатију	1	2.0	10	20.0	30	60.0	9	18.0	50	100
Војномедицинска академија	48	5.6	72	8.5	354	41.5	378	44.4	852	100
УКУПНО	66	3.4	183	9.4	928	47.9	760	39.2	1937	100

Од укупног броја, само 9% испитаника је материјални положај свога домаћинства оценило као лош (2% веома лош и 6,7% лош), 41% испитаника сматра материјално стање свога домаћинства осредњим, а око 50% добрим (42,1% добрим и 7,8% веома добрим), (графикон 4). У односу на претходну годину повећан је удео испитаника са добрим, а смањен удео оних са осредњим, незнатно и оних са лошим материјалним положајем.

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 Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (77,8%), уз напомену о малом броју испитаника, и КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (65,8%). Испитаника са лошим материјалним стањем (веома лоше и лоше) је највише било у Специјалној болници за цереброваскуларне болести “Свети Сава“ (17,9%) и Специјалној болници за интерне болести Младеновац (14,3%), (табела 5).

Установљена је статистички значајна разлика у материјалном положају испитаника између различитих болница (H=77,809, 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	10	4.0	21	8.3	121	47.8	91	36.0	10	4.0	253
КБЦ „Драгиша Мишовић“	1	1.2	7	8.5	20	24.4	31	37.8	23	28.0	82
КБЦ „Звездара“	2	1.0	24	11.6	95	45.9	74	35.7	12	5.8	207
КБЦ „Земун“	2	1.9	12	11.5	51	49.0	32	30.8	7	6.7	104
КБЦ „Бежанијска коса“	0		9	9.1	48	48.5	33	33.3	9	9.1	99
Институт за КВБ „Дедиње“	3	9.7	1	3.2	11	35.5	16	51.6	0		31
Институт за онк. и радиологију	0		3	5.1	27	45.8	26	44.1	3	5.1	59
Институт за реуматологију	2	2.4	8	9.4	46	54.1	26	30.6	3	3.5	85
Специјална бол. „Свети Сава“	0		5	17.9	11	39.3	10	35.7	2	7.1	28
Спец. болница Младеновац	1	2.4	5	11.9	19	45.2	12	28.6	5	11.9	42
Институт за рехабилитацију	0		1	3.4	15	51.7	12	41.4	1	3.4	29
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	0		0		2	22.2	7	77.8	0		9
Спец. бол. за енд. нефропатију	1	2.0	1	2.0	22	44.0	19	38.0	7	14.0	50
Војномедицинска академија	16	2.0	28	3.5	284	35.9	398	50.4	64	8.1	790
УКУПНО	38	2.0	125	6.7	772	41.3	787	42.1	146	7.8	1868

Анкетирани пацијенти су у последњих 12 месеци просечно 3,6 пута посетили специјалисту у овој служби. Од 1.725 пацијената који су одговорили на ово питање, највећи број је посетио специјалисту два пута (27,4%), затим једном (25%) и 3 пута (17,1%). Од 4 до 6 посета имало је 20,6% анкетираних, а преко 6 посета имало је 9,9% испитаника. На питање о броју посета специјалисти у последњих 12 месеци у овој специјалистичкој служби није одговорило 13,5% испитаника (268 пацијената). Ови резултати слични су резултатима из претходне године.

На питање о броју посета другој специјалистичкој служби у последњих 12 месеци није одговорило 19,4% испитаника. Од 1.606 пацијената који су одговорили на ово питање, највећи број није никад посетио специјалисту у другој служби (42,3%), затим су они са 2 (14,2%), 1 (11,6%) и 3 посете (11,1%). Од 4 до 6 посета је имало

12,4% пацијената, а преко 6 посета 8,4%, с тим да и овај податак треба узети са резервом, јер се 0,7% испитаника изјаснило да је специјалисту посетило 30 и више пута у последњих 12 месеци, што је мало вероватно. У просеку су анкетирани пацијенти посетили 2,8 пута специјалисту у другој служби у последњих 12 месеци.

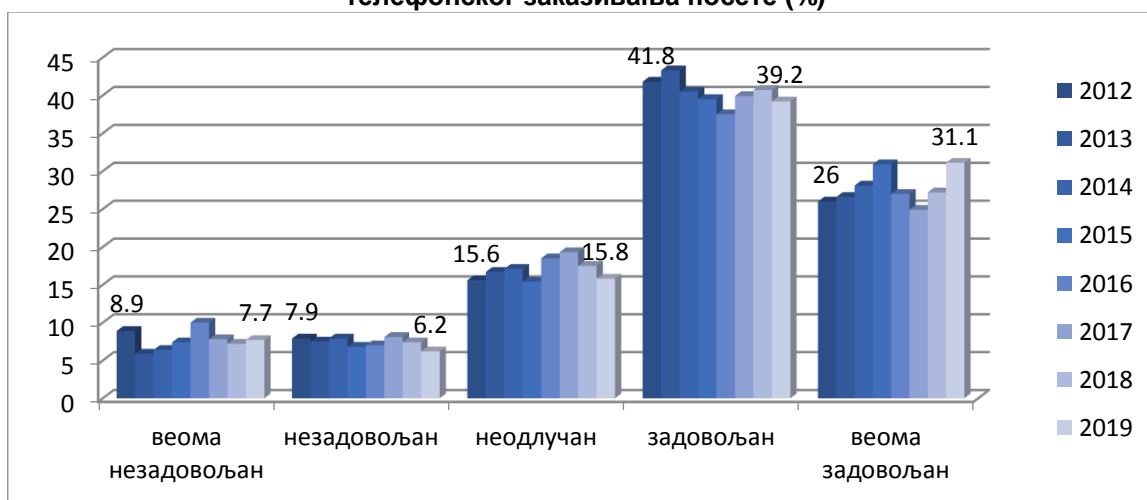
На питање о броју посета приватном лекару специјалисти у последњих 12 месеци није одговорило 228 испитаника (11,4%). Од 1.765 пацијената који су одговорили на ово питање, 59,1% су навели да нису посећивали приватног лекара специјалисту. Једну посету приватном лекару специјалисти имало је 14,4% анкетираних, две 12,5%, а 3 посете 5,7%. У просеку је остварено 1,1 посета приватном специјалисти у последњих 12 месеци по пацијенту.

Заказивање и чекање на специјалистички преглед

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

Могућношћу телефонског заказивања посете специјалистичкој служби задовољна је већина испитаника (70,3%), незадовољно је 13,9% испитаника, а још 15,8% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни. Од 2016. године започето је 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). У последње три године приметно је повећање удела задовољних, док се проценат неодлучних смањује, а незадовољних остаје на приближно истом нивоу.

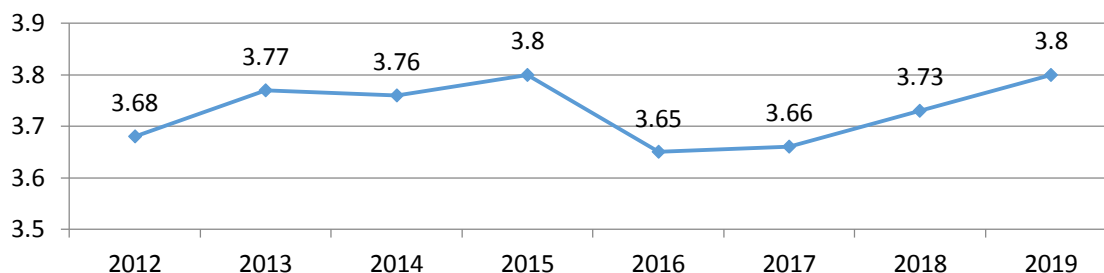
Графикон 5. Задовољство испитаника могућношћу телефонског заказивања посете (%)



Могућност телефонског заказивања посете специјалистичкој служби оцењена је просечном оценом 3,80, што је незнатно виша оцена у односу на претходну годину (графикон 6).

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 4,56), уз напомену о малом броју испитаника, и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,33). Најмање задовољни са овом карактеристиком заказивања прегледа су били испитаници у Специјалној болници за интерне болести Младеновац (3,02) и КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (3,28), (табела 6). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника могућношћу телефонског заказивања посете између различитих болница ($F=8,149$, $DF=13$, $p=0,000$).

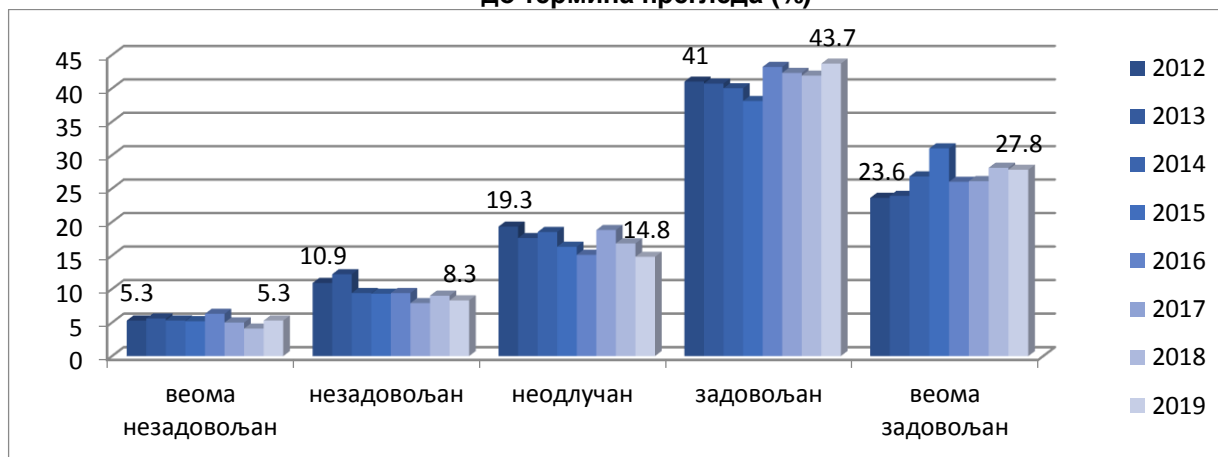
Табела 6. Задовољство могућношћу телефонског заказивања посете (просечна оцена)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018			2019		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	272	3,39	1,356	312	3,44	1,217	210	3,50	1,179	218	3,44	1,323
КБЦ „Драгиша Мишовић“	71	3,86	0,899	131	3,49	1,139	42	2,86	1,475	75	3,28	1,438
КБЦ „Звездара“	189	3,71	1,073	213	3,79	1,016	235	3,67	1,154	199	3,77	1,086
КБЦ „Земун“	128	3,46	1,177	124	3,52	1,220	72	3,64	1,367	102	3,54	1,279
КБЦ „Бежанијска коса“	131	4,18	1,193	156	3,54	1,312	191	3,46	1,260	97	3,61	1,151
Институт за КВБ „Дедиње“	14	4,29	0,726	28	4,00	1,089	20	4,25	0,550	30	4,33	0,711
Институт за онк. и радиологију	40	3,60	1,336	45	3,89	0,935	64	3,66	1,130	47	3,51	1,177
Институт за реуматологију	67	3,58	1,002	71	3,68	1,118	76	3,59	1,122	79	3,91	1,028
Специјална бол. „Свети Сава“	23	3,52	1,473	10	3,70	1,418	30	4,20	0,847	24	3,88	1,076
Спец. болница Младеновац	41	2,90	1,200	41	3,85	0,853	64	3,14	1,283	43	3,02	1,422
Институт за рехабилитацију	19	3,16	1,500	18	3,44	1,247	22	4,00	0,617	27	3,74	1,289
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	10	5,00	0,000	7	5,00	0,000	7	4,29	0,951	9	4,56	0,527
Спец. бол. за енд. нефропатију	60	4,03	1,008	74	4,51	,667	75	4,33	0,844	49	4,00	1,369
Војномедицинска академија							564	3,97	0,987	846	4,00	1,045
УКУПНО	1065	3,65	1,228	1230	3,66	1,164	1672	3,73	1,149	1845	3,80	1,171

Већина испитаника, односно 71,5%, задовољна је и временом чекања од момента заказивања посете до термина прегледа, што је нешто више у односу на

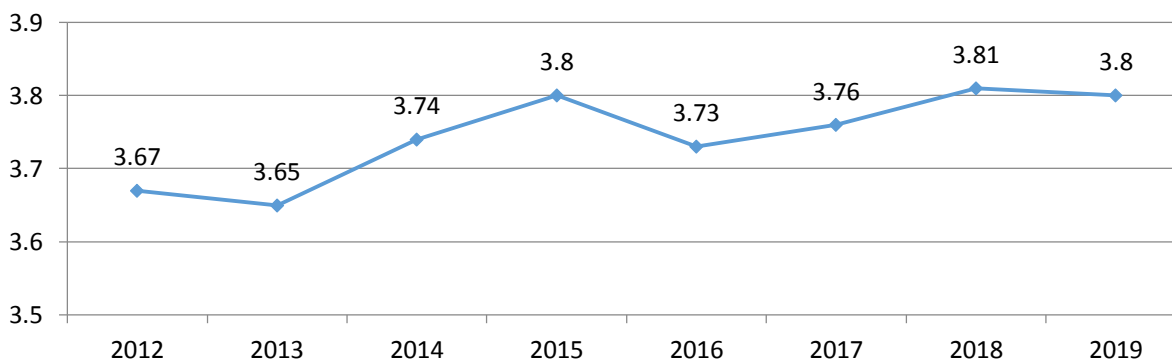
претходну годину (графикон 7). Незадовољних је 13,6%, незнатно више од претходне године, док је удео неодлучних смањен и износи 14,8%.

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



Време чекања од момента заказивања до термина прегледа оцењено је просечном оценом 3,80, што је скоро једнако оцени у претходној години (графикон 8).

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



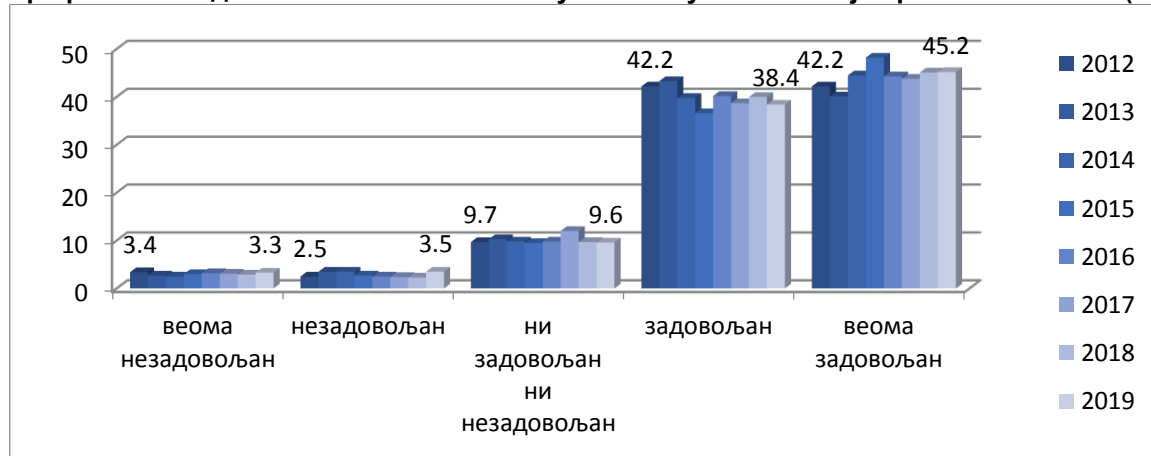
Временом чекања од момента заказивања до термина прегледа су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,44), уз напомену о малом броју испитаника, и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,38), а најмање задовољни у Специјалној болници за интерне болести Младеновац (3,19) и КЦС (3,46). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника временом чекања од момента заказивања до термина прегледа између различитих болница ($F = 6,947$, $DF = 13$, $p = 0,000$), (табела 7).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018			2019		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	275	3,52	1,285	330	3,58	1,136	210	3,60	1,116	236	3,46	1,259
КБЦ „Драгиша Мишовић“	73	4,15	0,739	133	3,66	1,141	44	3,30	1,322	75	3,49	1,339
КБЦ „Звездара“	195	3,63	1,015	212	3,86	0,958	239	3,74	1,095	202	3,94	0,981
КБЦ „Земун“	126	3,52	1,115	131	3,49	1,153	73	3,88	1,166	102	3,55	1,240
КБЦ „Бежанијска коса“	131	4,22	1,104	156	3,86	1,068	203	3,78	1,100	99	3,66	1,153
Институт за КВБ „Дедиње“	14	4,36	0,497	30	4,23	0,858	20	4,65	0,489	32	4,38	0,660
Институт за онк. и радиологију	40	3,83	0,874	45	3,78	1,106	64	3,58	1,051	49	3,63	0,929
Институт за реуматологију	70	3,79	0,915	78	3,63	0,913	76	3,82	0,948	81	4,10	0,889
Специјална бол. „Свети Сава“	23	3,74	1,287	9	4,56	0,527	30	4,30	0,750	25	4,12	0,833
Спец. болница Младеновац	42	3,00	1,148	39	3,82	0,854	68	3,46	1,251	42	3,19	1,215
Институт за рехабилитацију	19	3,74	0,991	16	3,50	1,211	22	3,73	1,032	29	3,66	1,010
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	10	5,00	0,000	7	5,00	0,000	7	4,29	0,756	9	4,44	0,527
Спец. бол. за енд. нефропатију	58	3,97	1,059	73	4,59	0,597	74	4,47	0,815	50	4,20	1,229
Војномедицинска академија							565	3,88	0,987	842	3,90	1,012
УКУПНО	1076	3,73	1,133	1259	3,76	1,077	1695	3,81	1,071	1873	3,80	1,096

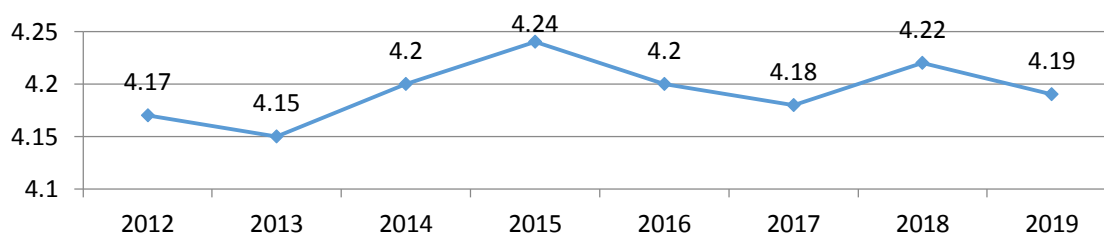
Љубазношћу и професионалношћу особља које врши заказивање прегледа није задовољно 6,8% испитаника, док је задовољно 83,6%. У односу на претходну годину незнатно је већи удео незадовољних, а мањи удео оних који су се изјаснили као задовољни овим аспектом задовољства корисника (графикон 9).

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



Љубазност особља које врши заказивање прегледа у специјалистичкој служби оцењена је просечном оценом 4,19, што је незнатно нижа оцена у односу на претходну годину (графикон 10).

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



Љубазношћу особља које врши заказивање прегледа су најмање задовољни пацијенти у Специјалној болници за интерне болести Младеновац (3,63) и КБЦ „Др Драгиша Мишовић Дедиње“ (3,70), а најзадовољнији у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,78), уз напомену о малом броју испитаника, Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,59) и Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (4,57), (табела 8). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника љубазношћу особља које врши заказивање између различитих болница ($F=6,237$, $DF=13$, $p=0,000$).

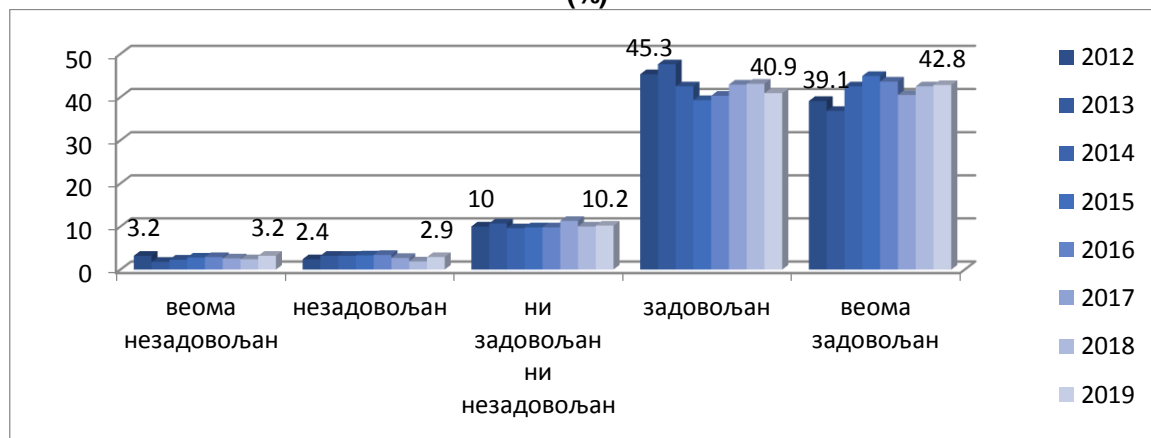
Табела 8. Задовољство љубазношћу особља које врши заказивање (просечна оцена)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018			2019		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	280	4,10	1,029	325	3,99	1,054	215	4,09	0,931	238	3,93	1,098
КБЦ „Драгиша Мишовић“	73	4,45	0,668	132	3,92	1,077	43	4,02	1,123	83	3,70	1,217
КБЦ „Звездара“	206	4,14	0,895	226	4,29	0,761	247	4,19	0,891	206	4,25	0,864
КБЦ „Земун“	129	4,09	0,968	133	4,16	0,912	74	4,32	1,008	102	4,11	0,953
КБЦ „Бежанијска коса“	132	4,56	0,831	158	4,30	0,915	202	4,35	0,887	97	4,11	0,988
Институт за КВБ „Дедиње“	14	4,64	0,497	29	4,52	0,738	20	4,70	0,470	32	4,59	0,499
Институт за онк. и радиологију	45	4,38	0,806	49	4,10	1,026	64	4,22	0,766	50	4,26	0,899
Институт за реуматологију	67	3,93	0,893	77	4,17	0,785	77	4,13	0,879	87	4,39	0,768
Специјална бол. „Свети Сава“	25	4,28	1,137	10	4,70	0,483	31	4,68	0,475	28	4,57	0,634
Спец. болница Младеновац	43	3,49	1,077	42	4,10	0,958	67	3,67	1,260	40	3,63	1,213
Институт за рехабилитацију	19	4,26	0,991	16	3,94	1,181	21	4,29	0,784	29	4,28	0,841
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	10	5,00	0,000	7	5,00	0,000	7	5,00	0,000	9	4,78	0,441
Спец. бол. за енд. нефропатију	59	4,41	0,698	74	4,77	0,609	74	4,70	0,613	50	4,44	1,232
ВМА							567	4,20	0,919	846	4,26	0,924
УКУПНО	1102	4,20	0,943	1278	4,18	0,948	1709	4,22	0,924	1897	4,19	0,975

Добијањем инструкција о датуму, времену и месту прегледа није задовољно само 6,1% испитаника, што је незнатно више од удела незадовољних у претходној

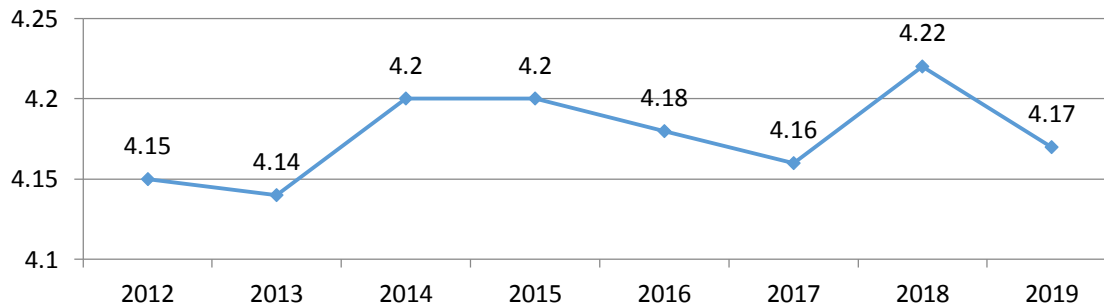
години (графикон 11). Процент оних који су задовољни добијеним инструкцијама (83,7%) је нешто нижи у односу на претходну годину.

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 4,17, нешто ниже у односу на претходну годину (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 4,67), уз напомену о малом броју испитаника, и Институту за кардиоваскуларне болести Дедиње (4,52), а најмање задовољни у КБЦ „Драгиша Мишовић“ (3,71) и Специјалној болници за интерне болести Младеновац (3,82). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника добијеним инструкцијама о датуму и месту прегледа између различитих болница ($F=4,087$, $DF=13$, $p=0,000$), (табела 9).

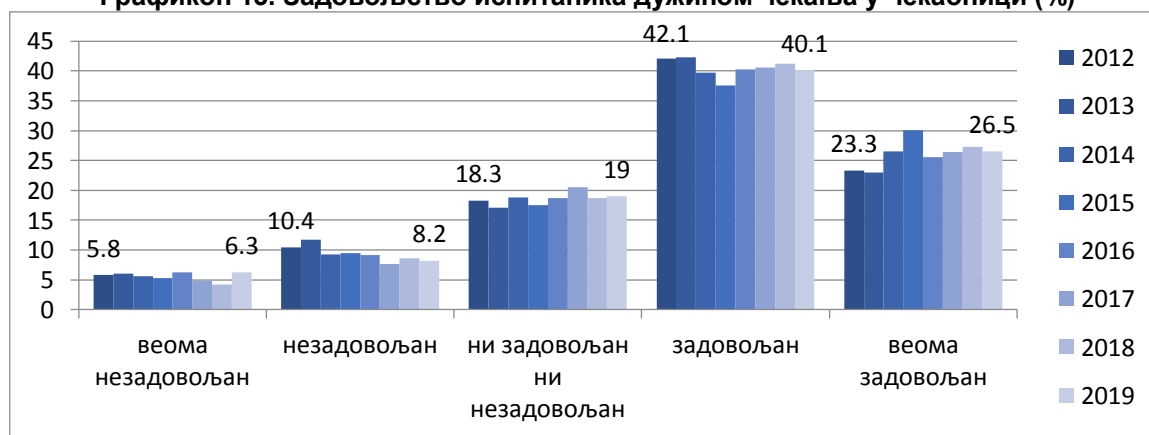
Табела 9. Задовољство добијеним инструкцијама о датуму и времену прегледа (просечна оцена)

Година	2016	2017	2018	2019
--------	------	------	------	------

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	276	4,09	1,078	328	3,96	1,001	211	4,07	0,900	233	4,03	1,058
КБЦ „Драгиша Мишовић“	72	4,53	0,627	130	3,94	1,091	41	3,93	1,081	80	3,71	1,214
КБЦ „Звездара“	197	4,09	0,852	219	4,26	0,716	238	4,13	0,916	203	4,26	0,846
КБЦ „Земун“	126	4,00	0,930	124	4,23	0,835	74	4,39	0,963	101	4,06	1,008
КБЦ „Бежанијска коса“	130	4,59	0,804	159	4,19	0,949	202	4,31	0,837	97	4,07	0,949
Институт за КВБ „Дедиње“	14	4,57	0,514	28	4,36	1,129	20	4,70	0,470	31	4,52	0,508
Институт за онк. и радиологију	46	4,35	0,766	47	4,17	0,842	64	4,27	0,740	50	4,28	0,784
Институт за реуматологију	68	4,04	0,818	78	4,14	0,785	78	4,09	0,825	81	4,41	0,648
Специјална бол. „Свети Сава“	25	4,20	1,118	10	4,70	0,483	31	4,71	0,461	27	4,48	0,700
Спец. болница Младеновац	43	3,44	1,076	38	4,21	0,777	64	3,73	1,116	39	3,82	1,073
Институт за рехабилитацију	19	4,00	1,155	16	4,13	0,885	20	4,25	0,639	29	4,31	0,761
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	10	5,00	0,000	7	5,00	0,000	7	4,86	0,378	9	4,67	0,500
Спец. бол. за енд. нефропатију	58	4,40	0,771	73	4,73	0,607	72	4,71	0,615	50	4,38	1,227
Војномедицинска академија							561	4,22	0,842	854	4,20	0,920
УКУПНО	1084	4,18	0,946	1257	4,16	0,915	1683	4,22	0,877	1884	4,17	0,950

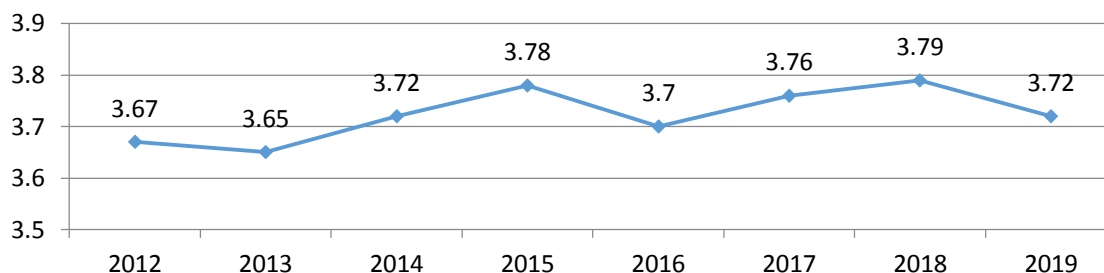
Дужином чекања на преглед у чекаоници специјалистичке службе незадовољно је 14,5% пацијената, 19% се изјаснило да нису ни задовољни, ни незадовољни, а задовољно је 66,5% испитаника (графикон 13). У односу на претходну годину је повећан удео незадовољних, смањен удео задовољних, док је проценат неодлучних по овом питању остао непромењен.

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



Дужина чекања на преглед у чекаоници оцењена је просечном оценом 3,72, што је незнатно мање у односу на претходне две године (графикон 14).

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



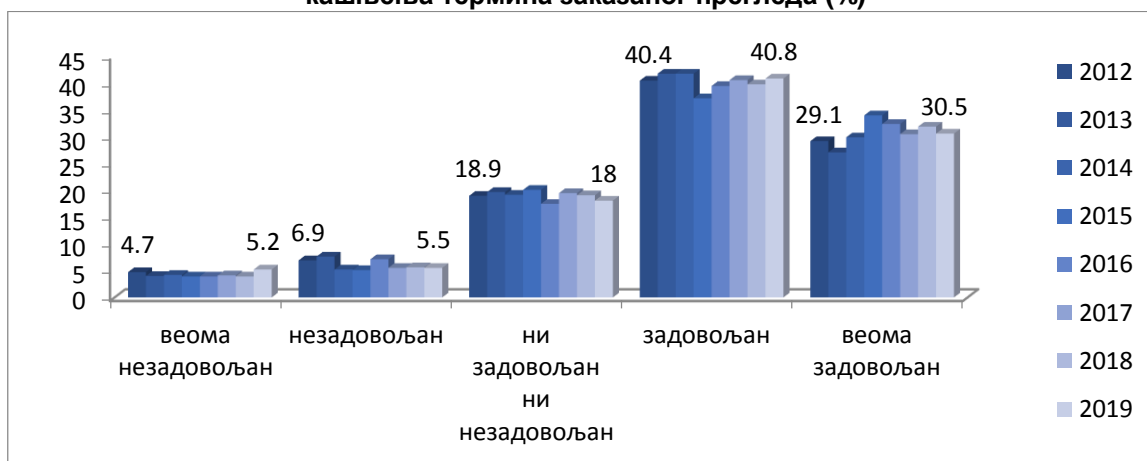
Дужином чекања на преглед у чекаоници су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници рехабилитацију и ортопедску протетику (4,67), уз напомену о малом броју испитанику и Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,30), а најмање задовољни у Институту за рехабилитацију (3,03) и Специјалној болници за интерне болести Младеновац (3,28). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника дужином чекања на преглед у чекаоници између различитих болница ($F = 7,421$, $DF = 13$, $p = 0,000$), (табела 10).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018			2019		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	280	3,45	1,226	332	3,43	1,176	211	3,49	1,140	242	3,44	1,284
КБЦ „Драгиша Мишовић“	74	4,31	0,618	136	3,82	1,076	44	3,30	1,357	80	3,64	1,285
КБЦ „Звездара“	195	3,58	1,034	218	3,83	0,947	239	3,64	1,087	205	3,82	1,025
КБЦ „Земун“	128	3,45	1,128	131	3,53	1,132	69	4,00	1,071	99	3,55	1,231
КБЦ „Бежанијска коса“	131	4,25	1,077	159	4,02	0,958	201	4,04	0,945	98	3,60	1,191
Институт за КВБ „Дедиње“	14	4,07	0,475	31	4,29	0,824	20	4,45	0,510	32	4,22	0,706
Институт за онк. и радиологију	44	3,23	1,217	49	3,55	1,156	68	3,24	1,198	51	3,29	1,188
Институт за реуматологију	71	3,76	0,870	79	3,56	0,859	78	3,79	0,972	83	4,18	0,751
Специјална бол. „Свети Сава“	25	3,92	1,256	11	4,27	0,647	30	4,47	0,507	28	4,21	0,568
Спец. болница Младеновац	41	3,27	1,162	41	3,98	0,851	64	3,73	0,913	40	3,28	1,219
Институт за рехабилитацију	18	3,44	1,042	16	3,50	1,317	21	3,62	0,973	30	3,03	1,326
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	10	5,00	0,000	7	5,00	0,000	7	4,43	1,134	9	4,67	0,500
Спец. бол. за енд. нефропатију	57	4,07	0,979	71	4,68	0,501	71	4,55	0,771	50	4,30	1,249
Војномедицинска академија							565	3,80	1,021	840	3,77	1,047
УКУПНО	1088	3,70	1,132	1281	3,76	1,077	1688	3,79	1,066	1887	3,72	1,126

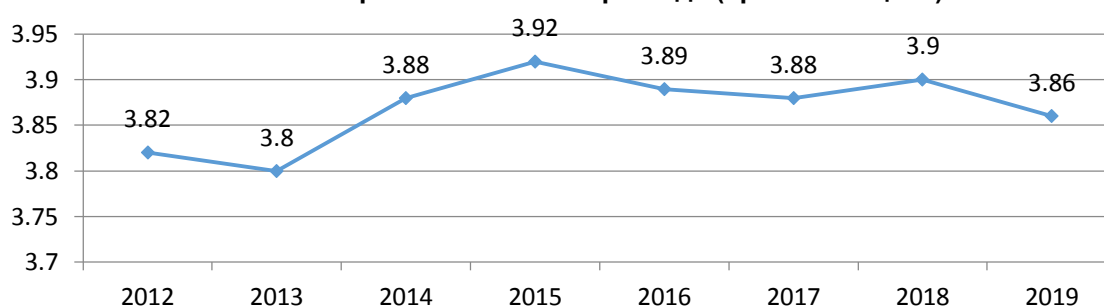
Добијањем објашњења због евентуалног кашњења термина заказаног прегледа задовољних и веома задовољних је око 71,3% испитаника, још 18% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а проценат незадовољних је 10,7%. У односу на претходну годину повећан је број незадовољних, док је незнатно мањи број неодлучних (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 3,86, што је незнатно нижа 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 4,50), уз напомену о малом броју испитаника, и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,41), а најмање задовољни у КЦС (3,53) и КБЦ „Бежанијска коса“ (3,60). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника добијањем објашњења због евентуалног кашњења термина заказаног прегледа између различитих болница ($F=5,020$, $DF=13$, $p=0,000$), (табела 11).

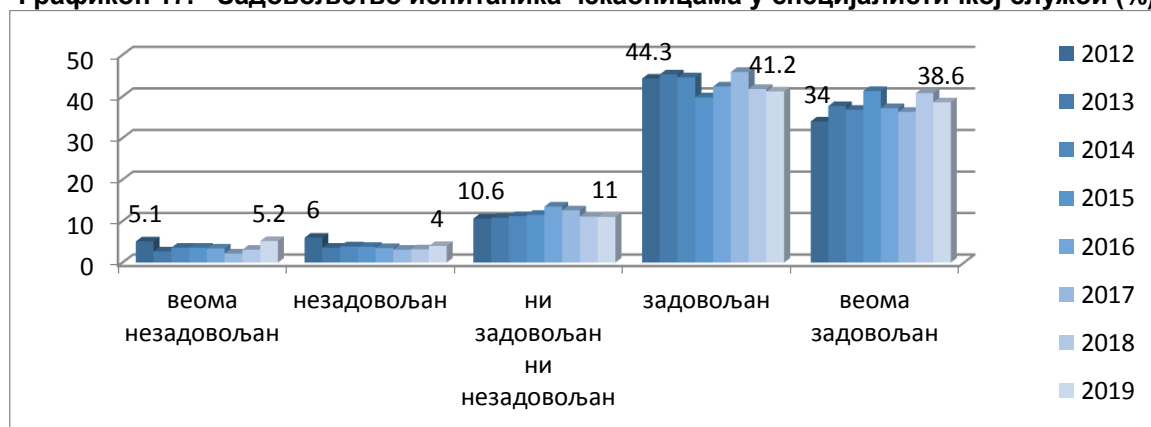
Табела 11. Задовољство добјеним објашњењем кашњења термина заказаног прегледа (просечна оцена)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018			2019		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD

КЦС	264	3,67	1,209	306	3,54	1,168	197	3,68	1,100	224	3.53	1.274
КБЦ „Драгиша Мишовић“	74	4,34	0,647	134	4,02	0,799	42	3,29	1,349	81	3.73	1.204
КБЦ „Звездара“	185	3,69	0,976	206	3,90	0,924	221	3,80	1,034	197	3.97	0.989
КБЦ „Земун“	113	3,79	0,977	121	3,66	1,130	68	3,99	1,099	93	3.68	1.244
КБЦ „Бежанијска коса“	128	4,41	0,935	146	4,11	0,948	192	4,08	0,983	92	3.60	1.187
Институт за КВБ „Дедиње“	14	4,43	0,514	28	4,39	0,737	20	4,60	0,503	29	4.41	0.501
Институт за онк. и радиологију	43	3,84	0,871	45	3,84	1,043	66	3,62	0,989	46	3.63	0.997
Институт за реуматологију	68	3,78	0,990	70	3,67	1,032	64	3,86	0,870	79	4.13	0.757
Специјална бол. „Свети Сава“	22	3,95	1,046	10	4,50	0,850	28	4,43	0,573	24	4.08	1.139
Спец. болница Младеновац	40	3,38	1,192	38	4,05	0,733	61	3,54	1,074	37	3.70	1.024
Институт за рехабилитацију	18	3,89	0,900	13	3,31	1,032	20	3,65	1,182	28	3.68	1.056
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	10	5,00	0,000	7	5,00	0,000	7	4,86	0,378	8	4.50	0.535
Спец. бол. за енд. нефропатију	56	4,21	0,929	70	4,70	0,548	71	4,68	0,604	50	4.28	1.230
Војномедицинска академија							508	3,92	0,994	770	3.93	0.985
УКУПНО	1035	3,89	1,056	1194	3,88	1,036	1565	3,90	1,035	1758	3.86	1.075

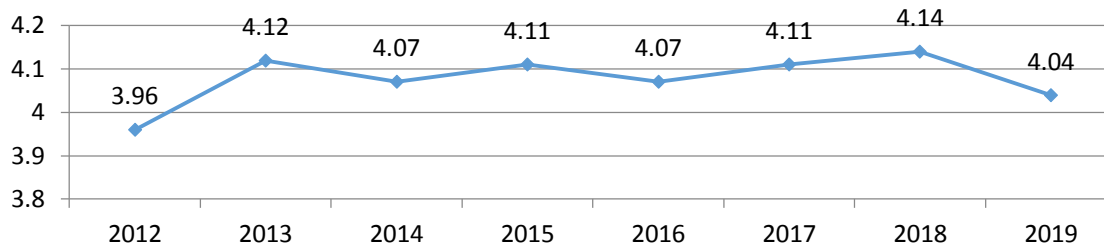
Чекаоницама у специјалистичкој служби, њиховом чистоћом и подобношћу, није задовољно 9,2% испитаника што је за 3% више у односу на претходну годину, док је проценат ни задовољних ни незадовољних пацијената једнак претходној години. Задовољних и веома задовољних има 79,8%, што је мање од вредности од прошле године (графикон 17).

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



Чекаонице у специјалистичкој служби, њихова чистоћа и подобност, оцењене су просечном оценом 4,04 што је ниже у односу на претходну годину (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 (4,56), уз напомену о малом броју испитаника, Институту за кардиоваскуларне болести Дедиње (4,44) и Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,44), а најмање задовољни у Специјалној болници за интерне болести Младеновац (3,41) и КЦС (3,70). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника чекаоницама у специјалистичкој служби између различитих болница ($F=6,649$, $DF=13$, $p=0,000$), (табела 12).

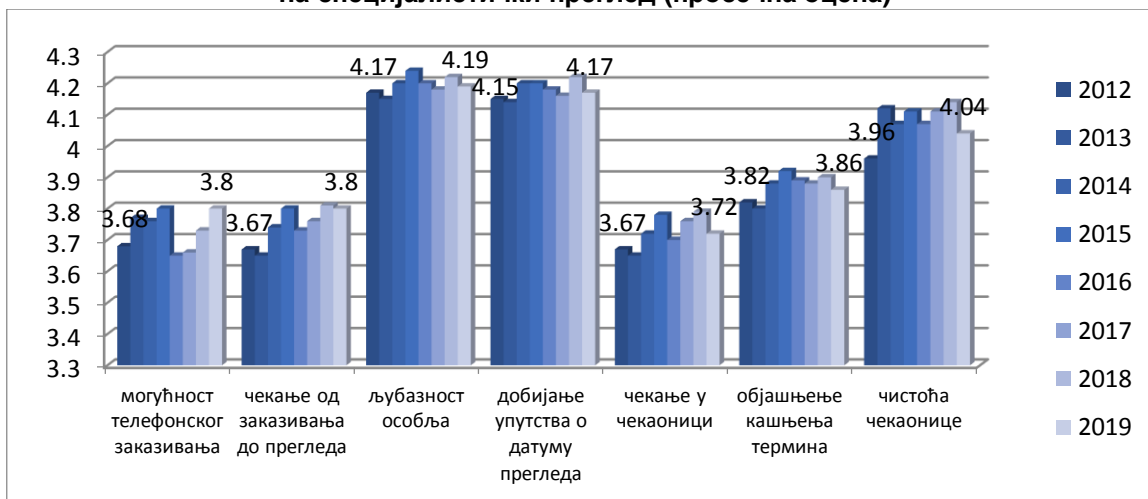
Табела 12. Задовољство чекаоницама у специјалистичкој служби (просечна оцена)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018			2019		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	291	3,90	1,035	335	3,83	1,013	214	3,88	1,041	244	3,70	1,192
КБЦ „Драгиша Мишовић“	74	4,34	0,880	136	4,35	0,661	44	4,07	0,925	82	3,96	1,116
КБЦ „Звездара“	204	4,02	0,839	227	4,25	0,685	239	3,97	1,004	208	4,03	0,914
КБЦ „Земун“	131	3,72	0,971	135	3,67	1,022	73	4,08	1,038	99	3,89	1,087
КБЦ „Бежанијска коса“	132	4,68	0,702	157	4,35	0,823	204	4,53	0,758	95	4,36	0,771
Институт за КВБ „Дедиње“	14	4,57	0,514	31	4,39	0,761	20	4,80	0,410	32	4,44	0,564
Институт за онк. и радиологију	46	3,61	1,374	47	3,96	1,021	70	3,83	1,167	58	3,76	1,159
Институт за реуматологију	70	4,14	0,748	80	4,19	0,765	79	4,29	0,644	86	4,43	0,695
Специјална бол. „Свети Сава“	24	4,33	0,761	12	4,17	0,718	32	4,28	0,958	26	4,23	0,908
Спец. болница Младеновац	42	3,48	1,087	39	4,03	0,778	65	3,74	0,906	41	3,41	1,341
Институт за рехабилитацију	19	4,47	0,513	17	4,35	0,606	22	4,32	0,568	29	4,24	0,830
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	10	5,00	0,000	7	5,00	0,000	7	4,43	0,535	9	4,56	0,527
Спец. бол. за енд. нефропатију	58	4,26	0,870	73	4,60	0,618	72	4,65	0,632	50	4,44	1,215
Војномедицинска академија							566	4,14	0,935	854	4,08	1,058
УКУПНО	1115	4,07	0,975	1296	4,11	0,891	1707	4,14	0,952	1913	4,04	1,061

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 (4,19) и добијање упутства о датуму, времену и месту прегледа (4,17), а најмањом оценом

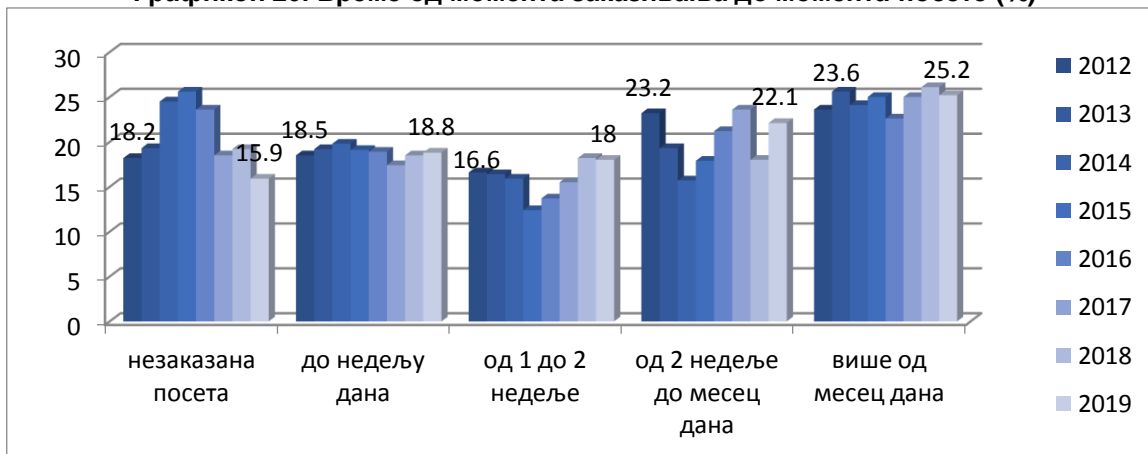
дужину чекања у чекаоници (3,72), могућност телефонског заказивања (3,8) и чекање од заказивања до прегледа (3,8). У односу на претходну годину корисници су нешто мање задовољни свим аспектима заказивања и чекања на специјалистички преглед, са изузетком задовољства могућношћу телефонског заказивања.

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



Истог дана када су се јавили лекару, без заказивања, примљено је 15,9% пацијента који су прегледани у специјалистичкој служби интерне медицине, што је за око 3% мање него претходне године (Графикон 20).

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



Удео оних који су на заказани преглед чекали до 14 дана је скоро непромењен (36,8%). Процент пацијената који су на заказану посету чекали више од две недеље (укупно 47,3% пацијената) је већи за око 3% од претходне године.

Највише прегледаних пацијената истог дана када су се јавили лекару, без заказивања, било је у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (44,4%), уз напомену о малом броју испитаника, и Специјалној болници за ендемску нефропатију (37,5%). Незаказаних посета најмање је било у Институту за

реуматологију (3,8%) и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (9,7%). Највише пацијената је чекало на специјалистички преглед више од месец дана у Институту за рехабилитацију (65,4%) и Институту за онкологију и радиологију Србије (49%) (Табела 13). Нико није чекао дуже од месец дана у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, док их је у Специјалној болници за ендемску нефропатију било само 6,3%. Установљена је статистички високо значајна разлика у времену од момента заказивања до момента посете између различитих болница ($H=174,423$, $DF=52$, $p=0,000$).

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	10.5	19.3	16.7	19.7	33.8
КБЦ „Драгиша Мишовић“	16.2	12.2	13.5	27.0	31.1
КБЦ „Звездара“	12.2	18.3	25.4	24.9	19.3
КБЦ „Земун“	17.3	14.3	17.3	25.5	25.5
КБЦ „Бежанијска коса“	17.0	14.9	13.8	20.2	34.0
Институт за КВБ „Дедиње“	9.7	9.7	29.0	19.4	32.3
Институт за онк. и радиологију	21.6	15.7	9.8	3.9	49.0
Институт за реуматологију	3.8	10.1	11.4	43.0	31.6
Специјална бол. „Свети Сава“	16.7	33.3	12.5	12.5	25.0
Спец. болница Младеновац	21.1	13.2	13.2	23.7	28.9
Институт за рехабилитацију	15.4		11.5	7.7	65.4
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	44.4	55.6			
Спец. бол. за енд. нефропатију	37.5	22.9	20.8	12.5	6.3
Војномедицинска академија	17.3	21.6	19.0	22.1	20.1
УКУПНО	15.9	18.8	18.0	22.1	25.2

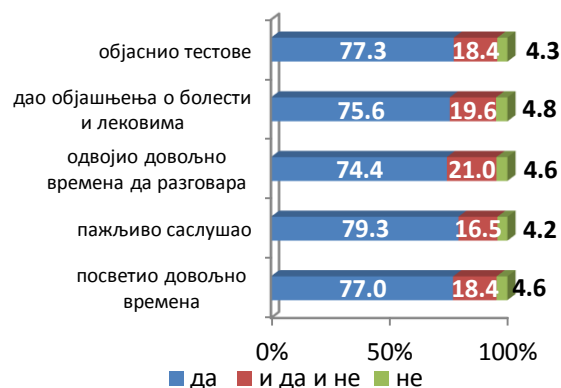
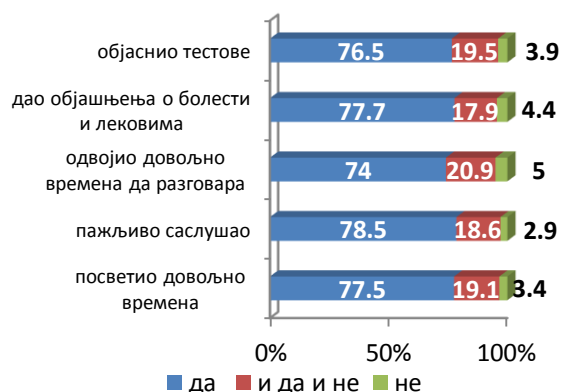
Особине лекара

Највећи проценат испитаника је одговорио са „да“ на питање да ли их је лекар пажљиво саслушао (79%). Око 77% испитаника сматра да им је лекар посветио довољно времена, као и да им је објаснио значај тестова на које их упућује. 76% сматра да им је дао јасна објашњења о болестима и лековима које им прописује, а 74% да је одвојио довољно времена да разговара (графикон 21). У односу на претходну годину највише је промењен, и то смањен удео испитаника који сматрају да им је лекар дао објашњења о болестима и лековима, а незнатно нижи је и удео оних који сматрају да им је посветио довољно времена. Незнатно већи (повећање мање од 1%) је удео испитаника који сматрају да је лекар одвојио довољно времена да разговара, да их је пажљиво саслушао, као и да им је објаснио тестове.

Графикон 21. Особине лекара у специјалистичкој служби

2018. година

2019. 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	2016			2017			2018			2019		
	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	79.1	12.9	8.0	73.1	19.1	7.8	77.1	19.4	3.5	74.6	20.3	5.2
КБЦ „Д. Мишовић“	68.9	27.0	4.1	61.3	33.6	5.1	72.5	15.0	12.5	70.0	20.0	10.0
КБЦ „Звездара“	74.9	23.0	2.2	81.1	17.5	1.4	76.9	21.8	1.3	83.9	14.6	1.5
КБЦ „Земун“	84.4	14.8	0.8	86.3	13.7	0.0	84.4	11.7	3.9	84.5	10.7	4.9
КБЦ „Беж. коса“	81.7	17.5	0.8	70.7	23.1	6.1	75.5	17.9	6.6	77.6	15.3	7.1
Институт за КВБ „Дедиње“	92.3	7.7	0.0	96.7	3.3	0.0	100.0	0.0	0.0	96.8	3.2	
Институт за онк. и радиологију	71.4	26.5	2.0	78.3	15.2	6.5	74.6	17.5	7.9	66.7	22.2	11.1
Институт за реуматологију	69.8	25.4	4.8	75.3	20.8	3.9	64.5	32.9	2.6	79.5	19.3	1.1
Специјална бол. „Свети Сава“	96.0	4.0	0.0	83.3	8.3	8.3	86.7	10.0	3.3	87.0	8.7	4.3
Спец. болница Младеновац	83.7	14.0	2.3	86.1	8.3	5.6	85.3	13.2	1.5	83.3	13.9	2.8
Институт за рехабилитацију	100.0	0.0	0.0	62.5	31.3	6.3	75.0	25.0	0.0	76.0	24.0	
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0		
Спец. бол. за енд. нефропатију	91.4	8.6	0.0	98.6	1.4	0.0	98.6	1.4	0.0	95.9	4.1	
ВМА							74.9	22.2	2.9	73.5	21.5	5.0
УКУПНО	79.7	16.9	3.5	77.1	18.5	4.3	77.5	19.1	3.4	77.0	18.4	4.6

Сви анкетирани пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику мисле да им је лекар посветио довољно времена током прегледа (табела 14). Ни један испитаник није одговорио да му лекар није посветио довољно времена током прегледа у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“, Институту за рехабилитацију 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 (N=57,844, DF=26, p=0,000).

Сви анкетирани пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику мисле да их је лекар пажљиво саслушао током прегледа, а нико није одговорио да их није саслушао у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“, Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“, Институту за рехабилитацију и Специјалној болници за ендемску нефропатију. Најмање су задовољни пацијенти у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“, где само 68,8% испитаника мисле да их је лекар пажљиво саслушао, а затим следи Институт за онкологију и радиологију (69,8%), (табела 15). Установљена је статистички високо значајна разлика у мишљењу пацијената о томе да ли их је лекар пажљиво саслушао током прегледа између различитих болница ($N=60,423$, $DF=26$, $p=0,000$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018			2019		
	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	79.1	13.1	7.8	71,5	20,8	7,7	75,6	21,8	2,5	74.9	17.6	7.5
КБЦ „Драгиша Мишовић“	70.3	24.3	5.4	62,4	32,3	5,3	72,5	17,5	10,0	68.8	25.0	6.3
КБЦ „Звездара“	75.1	21.0	3.9	85,0	14,1	0,9	80,2	17,7	2,2	81.8	16.3	2.0
КБЦ „Земун“	85.5	13.7	0.9	88,9	9,5	1,6	83,3	11,1	5,6	85.4	8.3	6.3
КБЦ „Бежанијска коса“	79.4	19.0	1.6	69,8	23,5	6,7	78,1	16,7	5,2	79.2	14.6	6.3
Институт за КВБ „Дедиње“	100.0	0.0	0.0	93,3	6,7	0	100,0			96.9	3.1	
Институт за онк. и радиологију	70.2	23.4	6.4	75,6	15,6	8,9	75,0	23,3	1,7	69.8	18.9	11.3
Институт за реуматологију	76.2	20.6	3.2	84,4	14,3	1,3	68,5	28,8	2,7	89.0	9.8	1.2
Специјална бол. „Свети Сава“	95.8	4.2	0.0	83,3	8,3	8,3	89,3	7,1	3,6	90.9	9.1	
Спец. болница Младеновац	86.0	7.0	7.0	91,4	5,7	2,9	87,7	9,2	3,1	90.3	6.5	3.2
Институт за рехабилитацију	100.0	0.0	0.0	78,6	14,3	7,1	76,2	23,8		88.5	11.5	
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	100.0	0.0	0.0	100,0		0	85,7	14,3		100.0		
Спец. бол. за енд. нефропатију	92.9	7.1	0.0	98,6	1,4	0	97,3	2,7		95.8	4.2	
Војномедицинска академија							75,6	21,9	2,5	77.0	19.2	3.8
УКУПНО	80.2	15.6	4.2	78,4	17,3	4,3	78,5	18,6	2,9	79.3	16.5	4.2

На питање да ли је лекар одвојио довољно времена за разговор, сви су одговорили са да у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, а нико није одговорио са не у Институту за реуматологију, Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“, Специјалној болници за интерне болести Младеновац и Специјалној болници за ендемску нефропатију. Најмањи удео пацијената је одговорио са да у Институту за онкологију и радиологију Србије (55,8%) и Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (58,3%), (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=62,245, DF=26, p=0,000).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018			2019		
	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	75.8	15.7	8.5	69,5	21,0	9,5	70,9	23,0	6,1	71.7	20.9	7.4
КБЦ „Драгиша Мишовић“	64.4	28.8	6.8	56,7	38,8	4,5	71,8	15,4	12,8	68.4	25.3	6.3
КБЦ „Звездара“	71.3	21.0	7.7	79,9	18,2	1,9	73,4	23,6	3,1	81.1	16.4	2.5
КБЦ „Земун“	79.8	15.8	4.4	84,6	13,0	2,4	80,0	14,7	5,3	79.3	16.3	4.3
КБЦ „Божанијска коса“	81.1	17.3	1.6	68,7	25,2	6,1	78,7	16,0	5,3	73.7	22.1	4.2
Институт за КВБ „Дедиње“	100.0	0.0	0.0	90,0	10,0		100,0			96.8		3.2
Институт за онк. и радиологију	65.9	29.5	4.5	72,7	20,5	6,8	63,3	31,7	5,0	55.8	34.6	9.6
Институт за реуматологију	67.2	29.7	3.1	74,7	22,7	2,7	59,7	33,3	6,9	82.9	17.1	
Специјална бол. „Свети Сава“	95.8	4.2	0.0	72,7	18,2	9,1	82,8	13,8	3,4	58.3	41.7	
Спец. болница Младеновац	83.7	9.3	7.0	87,9	9,1	3,0	81,8	13,6	4,5	81.3	18.8	
Институт за рехабилитацију	94.1	5.9	0.0	71,4	28,6		66,7	28,6	4,8	74.1	22.2	3.7
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	100.0	0.0	0.0	100,0			100,0			100.0		
Спец. бол. за енд. нефропатију	89.8	10.2	0.0	95,7	4,3		95,8	4,2		95.8	4.2	
Војномедицинска академија							71,0	23,4	5,6	71.8	23.0	5.2
УКУПНО	76.8	17.8	5.4	74,5	20,6	4,9	74,0	20,9	5,0	74.4	21.0	4.6

Сви анкетирани пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику су задовољни објашњењима о болестима и лековима, а нико се није изјаснио као незадовољан у Институту за реуматологију, Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“, Институту за рехабилитацију и Специјалној болници за ендемску нефропатију (табела 17). Најмање задовољних испитаника је из Института за онкологију и радиологију Србије (56,9%) и КЦС (69,7%). 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=57,264, DF=26, p=0,000).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018			2019		
	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	77.8	13.7	8.5	66,8	25,6	7,7	78,9	17,5	3,6	69.7	24.7	5.6
КБЦ „Драгиша Мишовић“	68.5	24.7	6.8	63,4	31,3	5,2	78,9	15,8	5,3	72.2	22.8	5.1

КБЦ „Звездара“	76.1	21.6	2.3	83,3	14,4	2,4	75,0	21,9	3,1	80.0	18.0	2.0
КБЦ „Земун“	85.3	12.1	2.6	89,4	6,5	4,1	83,6	11,0	5,5	78.1	15.6	6.3
КБЦ „Бежанијска коса“	79.7	17.2	3.1	72,1	21,1	6,8	79,1	16,0	4,8	72.3	19.1	8.5
Институт за КВБ „Дедиње“	92.3	7.7	0.0	84,6	15,4		100,0			93.5	3.2	3.2
Институт за онк. и радиологију	68.1	23.4	8.5	75,6	13,3	11,1	69,4	24,2	6,5	56.9	33.3	9.8
Институт за реуматологију	71.4	25.4	3.2	71,4	26,0	2,6	65,7	30,0	4,3	87.1	12.9	
Специјална бол. „Свети Сава“	80.0	20.0	0.0	72,7	18,2	9,1	89,3	10,7		73.9	26.1	
Спец. болница Младеновац	76.7	16.3	7.0	86,5	10,8	2,7	84,8	12,1	3,0	85.3	5.9	8.8
Институт за рехабилитацију	88.2	11.8	0.0	71,4	28,6		90,5	9,5		84.0	16.0	
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	100.0	0.0	0.0	85,7	14,3		100,0			100.0		
Спец. бол. за енд. нефропатију	86.7	13.3	0.0	97,1	2,9		97,3	2,7		93.8	6.3	
Војномедицинска академија							74,0	20,0	6,0	74.0	20.8	5.3
УКУПНО	78.2	17.2	4.6	75,7	19,3	5,0	77,7	17,9	4,4	75.6	19.6	4.8

Да су се сви акнетирани пацијенти изјаснили као задовољни лекарским објашњењима тестова на које се упућују, забележено је у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, а нико се није изјаснио као незадовољан још у Институту за реуматологију и Специјалној болници за ендемску нефропатију. Најмање задовољних је било у Институту за онкологију и радиологију Србије (57,1%) и КЦС (69,7%), (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 ($N=57,779$, $DF=26$, $p=0,000$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018			2019		
	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	77.3	14.2	8.5	70,8	20,8	8,3	74,3	21,9	3,7	69.7	26.3	3.9
КБЦ „Драгиша Мишовић“	68.5	24.7	6.8	63,2	30,1	6,8	80,6	8,3	11,1	73.4	21.5	5.1
КБЦ „Звездара“	72.8	26.0	1.2	77,7	20,3	2,0	75,8	20,5	3,7	79.8	17.2	3.0
КБЦ „Земун“	89.9	8.3	1.8	83,9	10,7	5,4	82,2	11,0	6,8	81.6	13.8	4.6
КБЦ „Бежанијска коса“	77.5	19.4	3.1	71,1	21,8	7,0	77,5	18,2	4,3	72.6	22.1	5.3

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018			2019		
	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	76.4	17.1	6.4	73.2	20.3	6.5	80.0	15.9	4.1	69.4	23.6	7.0
КБЦ „Драгиша Мишовић“	75.0	19.4	5.6	71.3	21.7	7.0	78.4	13.5	8.1	75.9	19.0	5.1
КБЦ „Звездара“	75.4	20.8	3.8	84.2	15.3	.5	81.1	15.0	4.0	81.1	15.4	3.5
КБЦ „Земун“	84.5	13.8	1.7	84.3	12.4	3.3	90.4	5.5	4.1	78.5	16.1	5.4
КБЦ „Бежанијска коса“	81.1	18.1	0.8	72.8	18.4	8.8	85.9	10.8	3.2	72.8	20.7	6.5
Институт за КВБ „Дедиње“	100.0	0.0	0.0	96.7	3.3		100.0			100.0		
Институт за онк. и радиологију	86.4	13.6	0.0	84.4	11.1	4.4	81.0	13.8	5.2	76.9	19.2	3.8
Институт за реуматологију	72.6	25.8	1.6	79.5	17.8	2.7	63.4	35.2	1.4	91.5	7.3	1.2
Специјална бол. „Свети Сава“	100.0	0.0	0.0	81.8		18.2	85.7	10.7	3.6	86.4	9.1	4.5
Спец. болница Младеновац	86.0	9.3	4.7	94.1	5.9		87.5	9.4	3.1	88.2	5.9	5.9
Институт за рехабилитацију	100.0	0.0	0.0	72.7	18.2	9.1	95.0	5.0		80.0	16.0	4.0
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	90.0	10.0	0.0	100.0			100.0			100.0		
Спец. бол. за енд. нефропатију	89.8	10.2	0.0	97.1	2.9		98.6	1.4		95.9	4.1	
Војномедицинска академија							75.8	20.9	3.2	78.7	17.5	3.8
УКУПНО	80.3	16.3	3.3	79.6	15.9	4.5	80.9	15.8	3.3	79.1	16.7	4.2

Највећи удео анкетираних пацијената који су разумели план свог лечења је забележен у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (100%) и Специјалној болници за ендемску нефропатију (95,8%). Најмањи проценат пацијената био је у Институту за онкологију и радиологију Србије (72,5%) и КЦС (73,4%) (табела 20). Установљена је статистички значајна разлика у мишљењу пацијената о томе да ли су разумели план свог лечења између болница (N=39,450, DF=26, p=0,044).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018			2019		
	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	81.6	13.7	4.7	67.3	26.9	5.8	75.5	21.9	2.6	73.4	21.6	5.0
КБЦ „Драгиша Мишовић“	70.8	25.0	4.2	63.2	29.3	7.5	80.6	13.9	5.6	75.0	20.0	5.0
КБЦ „Звездара“	74.7	23.0	2.3	81.6	15.4	3.0	75.9	21.4	2.7	82.4	15.1	2.5
КБЦ „Земун“	89.2	9.0	1.8	89.3	6.6	4.1	90.5	4.1	5.4	83.0	11.7	5.3
КБЦ „Бежанијска коса“	80.8	16.0	3.2	70.8	25.0	4.2	79.3	17.4	3.3	75.0	21.7	3.3

Институт за КВБ „Дедиње“	92.3	7.7	0.0	92.9	3.6	3.6	100.0				93.3	3.3	3.3
Институт за онк. и радиологију	75.6	22.2	2.2	82.2	13.3	4.4	70.2	26.3	3.5	72.5	19.6	7.8	
Институт за реуматологију	71.4	25.4	3.2	75.3	23.3	1.4	62.0	35.2	2.8		86.4	13.6	
Специјална бол. „Свети Сава“	87.0	13.0	0.0	81.8		18.2	92.6	7.4			77.3	22.7	
Спец. болница Младеновац	79.1	18.6	2.3	85.3	14.7		78.7	18.0	3.3		82.4	14.7	2.9
Институт за рехабилитацију	94.7	5.3	0.0	84.6	15.4		95.0	5.0			88.0	8.0	4.0
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	100.0	0.0	0.0	100.0			100.0				100.0		
Спец. бол. за енд. нефропатију	85.7	14.3	0.0	97.1	2.9		98.6	1.4			95.8	4.2	
Војномедицинска академија							74.9	20.4	4.7		75.7	20.5	3.8
УКУПНО	80.3	16.8	2.9	76.3	19.4	4.3	77.9	18.6	3.4		78.1	18.2	3.7

У Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (100%) и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (100%) највећи проценат испитаника сматра да се после прегледа осећају способније да се боре са својим здравственим проблемима. У Институту за онкологију и радиологију Србије (62,7%) и КБЦ „Бежанијска коса“ (67,7%) се најмањи проценат испитаника осећа боље после прегледа (табела 21). У овом аспекту задовољства специјалистичком службом је установљена статистички значајна разлика између различитих болница (N=49,988, DF=26, p=0,003).

Табела 21. После прегледа осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018			2019		
	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	73.6	18.5	8.0	63,7	27,8	8,5	69,1	26,6	4,3	69.2	23.8	7.0
КБЦ „Драгиша Мишовић“	61.6	30.1	8.2	63,0	30,4	6,7	71,1	21,1	7,9	75.3	18.5	6.2
КБЦ „Звездара“	66.9	28.4	4.7	72,5	24,6	2,9	68,3	28,6	3,1	74.9	22.1	3.1
КБЦ „Земун“	82.0	15.3	2.7	80,0	16,7	3,3	78,9	12,7	8,5	73.1	19.4	7.5

КБЦ „Бежанијска коса“	76.9	19.0	4.1	67,1	30,1	2,7	76,9	18,8	4,3	67.7	26.9	5.4
Институт за КВБ „Дедиње“	84.6	15.4	0.0	82,1	14,3	3,6	100,0			100.0		
Институт за онк. и радиологију	68.2	27.3	4.5	72,7	18,2	9,1	72,4	25,9	1,7	62.7	25.5	11.8
Институт за реуматологију	66.1	32.3	1.6	57,3	40,0	2,7	48,5	43,9	7,6	75.6	23.2	1.2
Специјална бол. „Свети Сава“	79.2	16.7	4.2	60,0	30,0	10,0	93,1	3,4	3,4	69.6	30.4	
Спец. болница Младеновац	72.1	20.9	7.0	85,7	11,4	2,9	69,8	27,0	3,2	78.8	21.2	
Институт за рехабилитацију	89.5	10.5	0.0	85,7	14,3		71,4	28,6		68.0	24.0	8.0
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	70.0	30.0	0.0	100,0			85,7	14,3		100.0		
Спец. бол. за енд. нефропатију	77.2	19.3	3.5	95,6	2,9	1,5	94,5	5,5		95.8	4.2	
Војномедицинска академија							71,0	24,1	4,9	71.4	24.0	4.6
УКУПНО	72.9	21.9	5.2	70,5	24,6	4,9	72,4	23,4	4,3	72.8	22.4	4.7

Највећи удео испитаника који зна да постоји књига/кутија за приговоре и жалбе забележен је у Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (100%) и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (95,8%). Најмање пацијената зна за њих у већим болницама, КБЦ „Земун“ (70,4%) и Клиничком центру Србије (74,8%). Установљена је статистички значајна разлика и у обавештености пацијената о постојању књиге/кутије за приговоре и жалбе у специјалистичкој служби између различитих болница ($N=44,427$, $DF=26$, $p=0,014$), (табела 22).

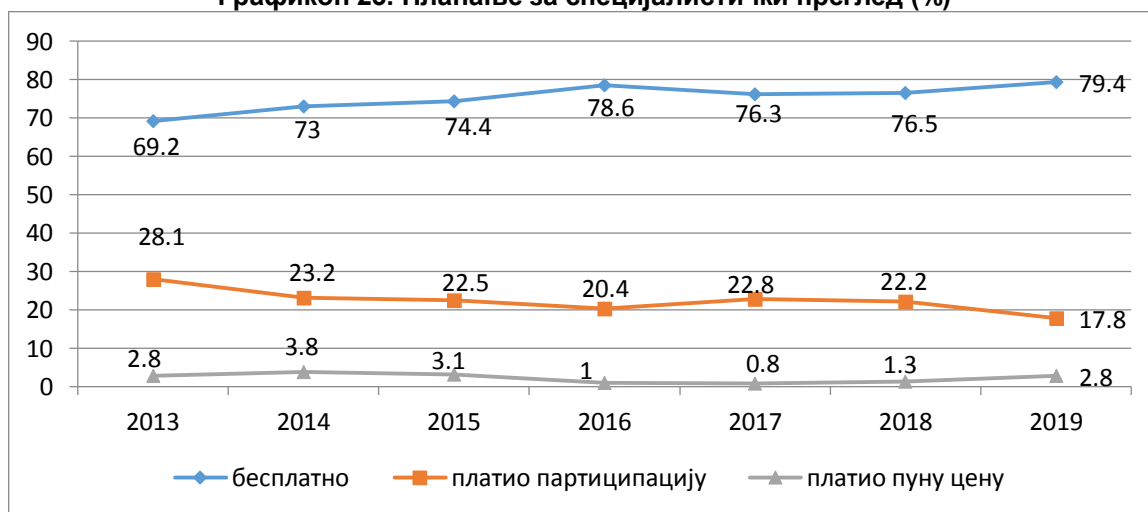
Табела 22. Постоји књига/кутија за приговоре и жалбе (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016			2017			2018			2019		
	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	78.4	12.2	9.4	66,8	20,8	12,4	72,9	18,8	8,2	74.8	15.8	9.4
КБЦ „Драгиша Мишовић“	82.2	12.3	5.5	79,4	16,0	4,6	81,1	5,4	13,5	82.2	13.7	4.1
КБЦ „Звездара“	71.8	22.1	6.1	88,0	9,8	2,2	80,9	15,5	3,6	78.6	18.1	3.3
КБЦ „Земун“	81.7	10.8	7.5	77,1	9,5	13,3	83,1	6,8	10,2	70.4	18.5	11.1
КБЦ „Бежанијска коса“	85.5	13.7	0.9	72,2	24,6	3,2	80,2	13,0	6,8	78.2	14.9	6.9

Институт за КВБ „Дедиње“	83.3	16.7	0.0	100,0			100,0			95.8	4.2	
Институт за онк. и радиологију	90.7	4.7	4.7	91,4	2,9	5,7	90,4	7,7	1,9	75.6	17.8	6.7
Институт за реуматологију	80.0	18.3	1.7	82,8	15,6	1,6	85,2	13,1	1,6	94.6	5.4	
Специјална бол. „Свети Сава“	100.0	0.0	0.0	63,6	18,2	18,2	96,0	4,0		100.0		
Спец. болница Младеновац	83.3	11.9	4.8	82,1	7,1	10,7	85,0	5,0	10,0	80.0	10.0	10.0
Институт за рехабилитацију	90.9	0.0	9.1	83,3	16,7		94,4	5,6		85.7	4.8	9.5
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	100.0	0.0	0.0	100,0			100,0			87.5		12.5
Спец. бол. за енд. нефропатију	87.0	9.3	3.7	95,3	3,1	1,6	97,1	1,5	1,5	90.5	7.1	2.4
Војномедицинска академија							71,7	17,2	11,0	76.3	15.9	7.8
УКУПНО	81.0	13.4	5.6	78,7	14,6	6,7	79,0	13,5	7,5	78.5	14.8	6.8

Скоро четири петине испитаника навело је да су преглед обавили бесплатно (79,4%), 17,8% је платило партиципацију, а 2,8% је платило пуну цену прегледа (графикон 23). У односу на претходну годину повећан је проценат оних који су бесплатно добили преглед, као и оних који су платили пуну цену, док је смањен удео оних који су платили само партиципацију.

Графикон 23. Плаћање за специјалистички преглед (%)



Највећи проценат испитаника који су навели да су преглед обавили бесплатно био је у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (100%), уз напомену о малом броју испитаника, и Институту за онкологију и радиологију Србије (98,2%). Најмањи проценат бесплатно прегледаних је био у КБЦ „Звездара“ (71,3%) и Институту за рехабилитацију (71,4%). Највећи број оних који су платили пуну цену прегледа је у ВМА (5,3%) и Институту за рехабилитацију (3,6%), (табела 23). Установљена је статистички високо значајна разлика у плаћању за специјалистички преглед између различитих болница ($H=100,303$, $DF=26$, $p=0,000$).

Табела 23. Плаћање за специјалистички преглед (%)

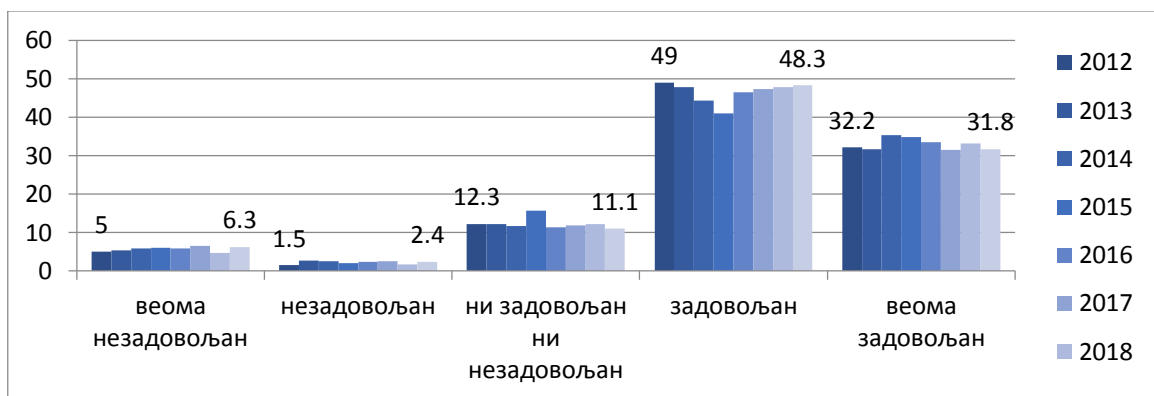
	2017	2018	2019
--	------	------	------

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	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	81,3	17,5	1,2	71,8	27,8	0,5	72,6	27,0	0,4
КБЦ „Драгиша Мишовић“	67,2	32,8		82,9	17,1		74,7	22,9	2,4
КБЦ „Звездара“	79,1	20,9		76,2	23,8		71.3	28.2	0,5
КБЦ „Земун“	69,8	30,2		74,4	25,6		79,0	19,0	1,9
КБЦ „Бежанијска коса“	62,1	35,9	2,0	68,3	31,2	0,5	77,2	21,8	1,0
Институт за КВБ „Дедиње“	90,3	9,7		42,1	52,6	5,3	87,5	12,5	
Институт за онк. и радиологију	95,9	2,0	2,0	97,0	3,0		98,2		1,8
Институт за реуматологију	69,5	29,3	1,2	78,0	22,0		90,0	10,0	
Специјална бол. „Свети Сава“	92,3	7,7		90,6	9,4		96,2	3,8	
Спец. болница Младеновац	87,8	9,8	2,4	78,3	21,7		74,4	25,6	
Институт за рехабилитацију	76,5	17,6	5,9	52,2	47,8		71,4	25,0	3,6
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	100,0			100,0			100,0		
Спец. бол. за енд. нефропатију	79,7	20,3		79,7	18,9	1,4	79,6	20,4	
Војномедицинска академија				79,0	17,7	3,3	81,2	13,5	5,3
УКУПНО	76,3	22,8	0,8	76,5	22,2	1,3	79,4	17,8	2,8

Задовољство здравственом заштитом у специјалистичкој служби у целини

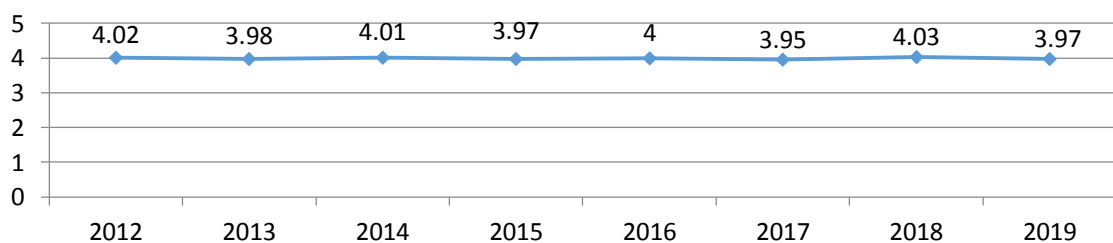
Процењујући пружену здравствену заштиту у специјалистичкој служби у целини, само 8,7% испитаника се изјаснило као незадовољно и веома незадовољно, 11,1% није ни задовољно ни незадовољно, а 80,1% је задовољно и веома задовољно. У односу на претходну годину, дошло је до повећања процента веома незадовољних и незадовољних за 2,1%, док је проценат задовољних и веома задовољних смањен за 1,1% (графикон 24). Процент 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 3,97 (графикон 25). У посматраном периоду нису забележене значајне промене ове оцене, а у односу на претходну годину у 2019. дошло је до незнатног смањења. 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 одређивале 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 2019. и 2015. години је иста и износи 3,97).

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 ($F=5,322$, $DF=13$, $p=0,000$). Најзадовољнији пацијенти били су у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (просечна оцена 4,89) и Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,61). На трећем месту по задовољству испитаника налази се Институт за кардиоваскуларне болести Дедиње (4,56), а затим

Институт за реуматологију (4,37) и Специјална болница за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (4,04). Најмање задовољни пацијенти су у КЦС (3,70) и Специјалној болници за интерне болести Младеновац (3,70), а просечну оцену између 3,9 и 4 имају сва 4 клиничко-болничка центра, ВМА и Институт за онкологију и радиологију Србије (табела 24). 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 9, што је вероватно утицало на веома високе просечне оцене у свим аспектима рада.

Табела 24. Задовољство корисника радом специјалистичке службе (просечна оцена)

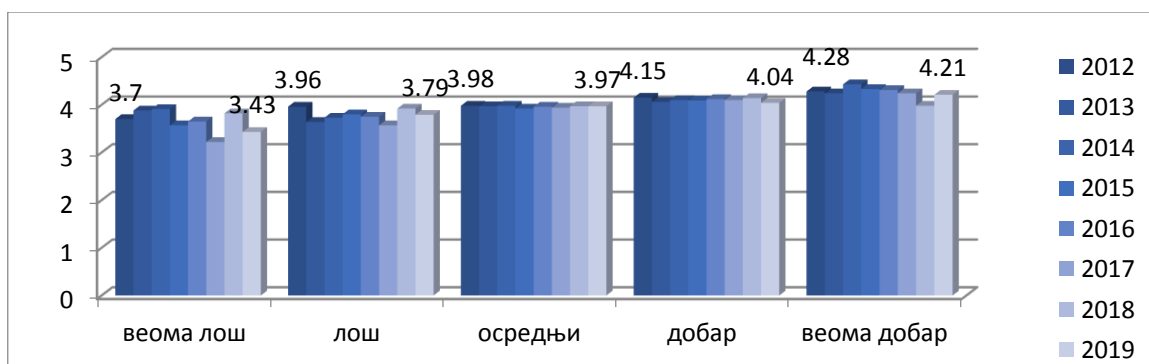
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014		2015		2016		2017		2018		2019			
	Ранг	\bar{x}	Ранг	\bar{x}	Ранг	\bar{x}	Ранг	\bar{x}	Ранг	\bar{x}	Ранг	N	\bar{x}	SD
КЦС	12	3.84	14	3,70	10	3.79	13	3,71	12	3.88	14	238	3,70	1.180
КБЦ „Драгиша Мишовић“	6	4.08	12	3.93	7	4.15	6	4.10	13	3,80	11	81	3.93	1.191
КБЦ „Звездара“	10	3.96	9	4.00	8	3.93	10	3.94	7	4.08	12	209	3.90	1.043
КБЦ „Земун“	13	3.81	11	3.95	9	3.92	12	3.77	11	3.97	10	105	3.95	0.994
КБЦ „Бежанијска коса“	11	3.90	3	4.26	3	4.28	7	4.02	9	4.01	7	101	3.98	0.959
Институт за КВБ „Дедиње“	4	4.14	5	4.15	1	4.54	3	4.45	2	4.58	3	32	4.56	0.504
Институт за онк. и радиологију	14	3.56	7	4.05	5	4.23	8	4.00	14	3,80	8	55	3.96	0.942
Институт за реуматологију	9	4.04	4	4.18	6	4.21	9	4.00	8	4.07	4	90	4.37	0.785
Специјална бол. „Свети Сава“	7	4.01	1	4,58	2	4.35	4	4.31	4	4.21	5	27	4.04	1.224
Спец. болница Младеновац	3	4.24	8	4.00	12	3.74	11	3.85	5	4.19	13	44	3.75	0.967
Институт за рехабилитацију	2	4.54	6	4.14	11	3.75	5	4.28	6	4.13	6	28	4.00	1.018
Спец. бол. за рех. и орт. протетику	1	5.00	2	4.45	13	3.10	1	5,00	1	4,71	1	9	4.89	0.333
Спец. бол. за енд. нефропатију	8	4.04	10	3.98	4	4.23	2	4.47	3	4.55	2	49	4.61	0.862
Војномедицинска академија	5	4.12	13	3.92					10	3.99	9	854	3.96	1.037
УКУПНО		4.01		3,97		4.00		3,95		4,03		1922	3,97	1.048

У односу на претходну годину, просечна оцена задовољства радом специјалистичке службе интерне медицине је највише повећана у Институту за реуматологију (за 0,3), а затим у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (за 0,18), Институту за онкологију и радиологију Србије (за 0,16) и КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (за 0,13). До највећег смањења је дошло у Специјалној болници за интерне болести Младеновац (за 0,44), КЦС (за 0,18), КБЦ „Звездара“ (за 0,18), Специјалној болници „Свети Сава“ (за 0,17) и Институту за рехабилитацију (за 0,13).

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 ($F=6,045$,

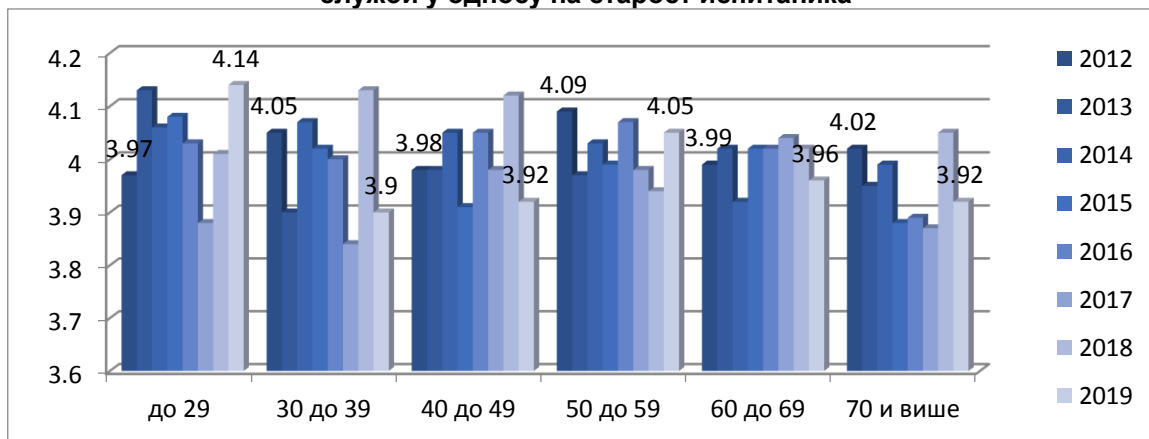
DF=4, $p=0,000$). Као и ранијих година, најнезадовољнији здравственом заштитом у специјалистичкој служби су пацијенти веома лошег материјалног положаја (графикон 26). У односу на претходну годину, дошло је до смањења просечне оцене задовољства међу њима, а незнатно смањење је забележено и међу оним са лошим, као и међу оним са добрим материјалним положајем. Најзадовољнији радом специјалистичке службе су испитаници који су свој материјални положај оценили као веома добар. У овој групи је забележено и повећање просечне оцене у односу на претходну годину.

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



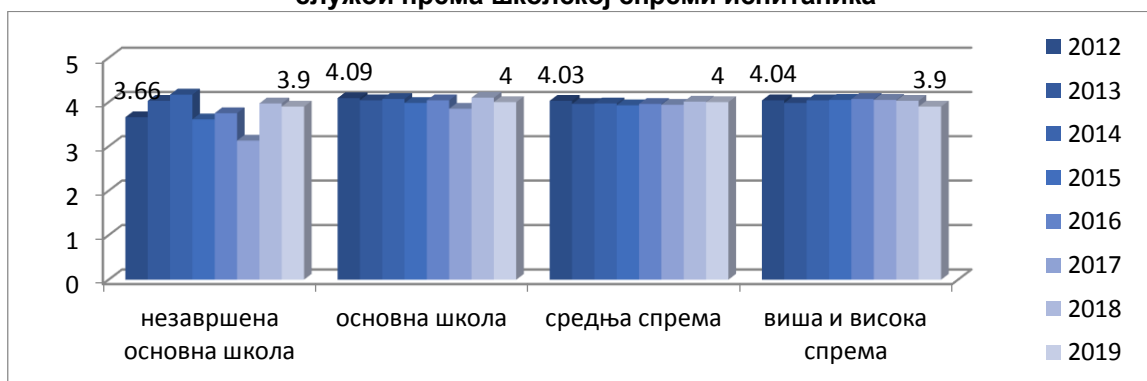
Жене и мушкарци су подједнако задовољни здравственом заштитом у специјалистичкој служби (просечна оцена задовољства је била 3,99 за мушкарце, а 3,96 за жене). На ниво задовољства не утиче ни старост пацијената ($F=1,564$, $DF=5$, $p=0,167$), (графикон 27).

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



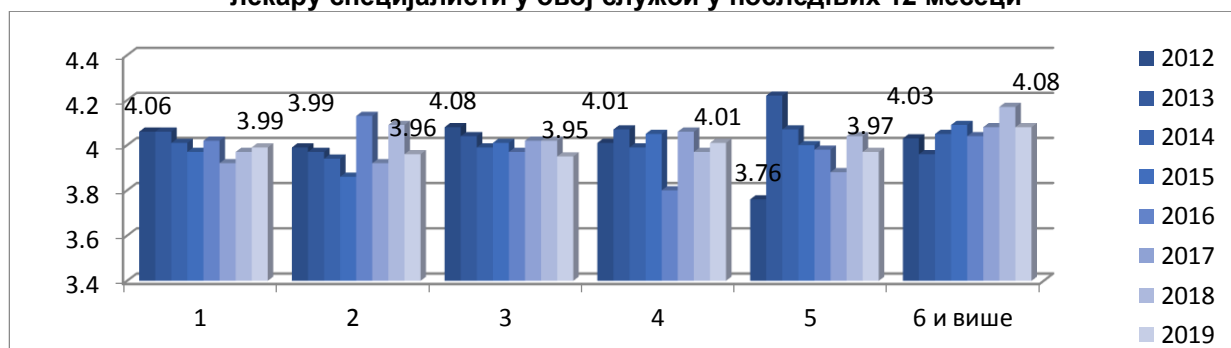
Разлика у задовољству испитаника у односу на школску спрему ни ове године није статистички значајна ($F=0,358$, $DF=3$, $p=0,784$) и просечна оцена за све нивое школске спреме креће се између 3,9 и 4.

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



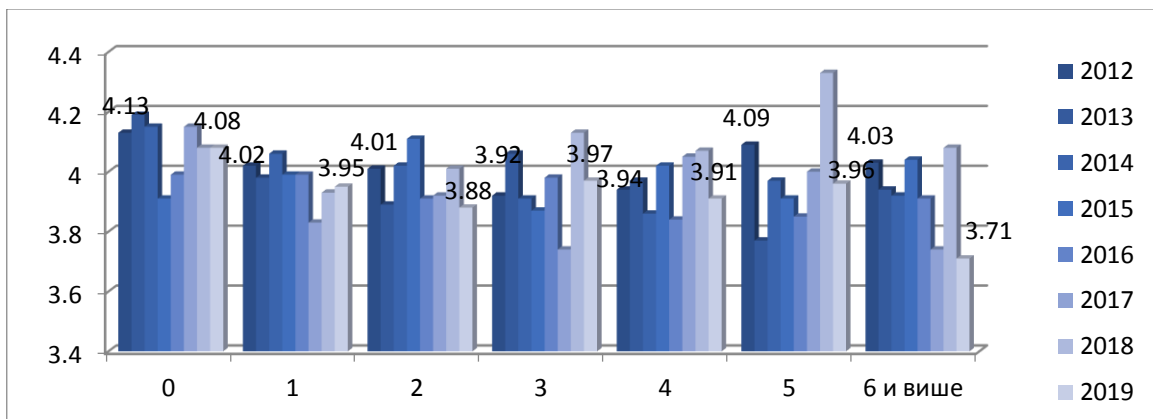
Није установљена статистички значајна разлика у задовољству, у односу на број посета лекару специјалисти у овој служби у последњих 12 месеци ($F=0,525$, $DF=5$, $p=0,758$). Оцене за све групе испитаника по овом критеријуму крећу се између 4 и 4,1 (графикон 29).

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



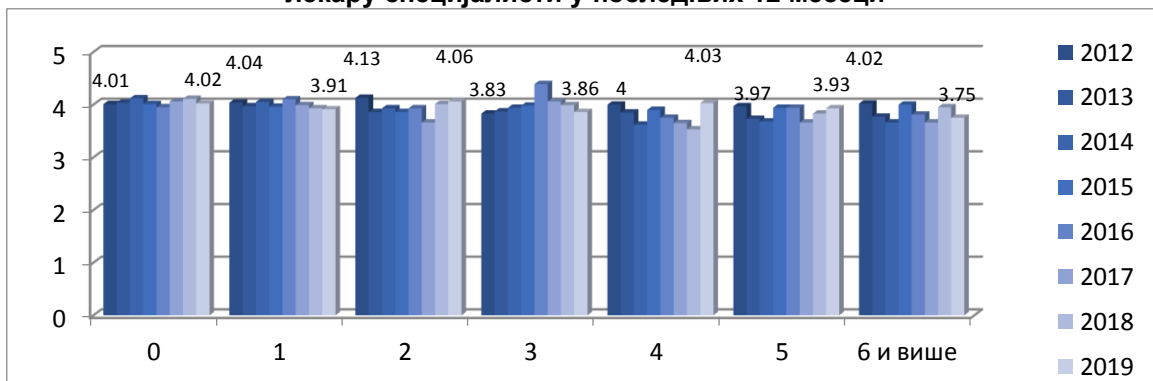
Здравственом заштитом у специјалистичкој служби су најзадовољнији пацијенти који у последњих 12 месеци нису посетили специјалисту у другој специјалистичкој служби, а најнезадовољнији они који су имали 6 или више посета (графикон 30). Разлика у задовољству у односу на број посета лекару специјалисти у другој служби је статистички значајна ($F=3,250$, $DF=6$, $p=0,004$).

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



Разлика у задовољству у односу на број посета приватном лекару специјалисти није статистички значајна ($F=1,332$, $DF=6$, $p=0,239$). Најнижа оцена рада специјалистичке службе интерне медицине забележена је међу испитаницима који су посетили приватног лекара специјалисту 6 или више пута.

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 10% испитаника. Већина коментара односила се на похвале рада лекара и медицинских сестара, њихову стручност и љубазност, као и опште задовољство радом специјалистичке службе. Највише примедби везано је за дуго чекање на заказан преглед и на изглед чекаоница (лоша хигијена, недостатак места за седење), а предлагано је повећање броја здравствених радника. Појединачни коментари односили су се на нељубазност и непрофесионалност медицинског кадра.

Закључак

Резултати истраживања задовољства корисника у Београду показали су висок степен задовољства амбулантном специјалистичко-консултативном службом (80,1% испитаника се изјаснило као веома задовољно и задовољно, а просечна оцена задовољства је 3,97 што је незнатно ниже у односу на претходну годину). 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 2019. години више су биле заступљене жене (око 51%), просечна старост је износила 55,2 године, скоро половина је средње стручне спреме, а 41% сматра материјално стање свога домаћинства осредњим.

У сегменту заказивања и чекања на специјалистички преглед, пацијенти су најзадовољнији добијањем инструкција о датуму и месту прегледа (83,7%) и љубазношћу и професионалношћу особља које врши заказивање прегледа (83,6% задовољних пацијената). Пацијенти су најмање задовољни временом чекања у чекаоници (66,5%), могућношћу телефонског заказивања прегледа (70,3%), добијањем објашњења кашњења заказаног термина (71,3%) и временом чекања од момента заказивања до термина прегледа (71,5%).

Процент пацијената који су преко две недеље чекали на преглед је повећан у односу на претходну годину за око 3% и износи 47,3%, док је проценат оних који су примљени истог дана када су се јавили лекару смањен за 3% и износи 15,9%. 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 (65,4%) и Институту за онкологију и радиологију Србије (49%).

Кад је у питању заказивање и чекање на специјалистички преглед, у односу на претходну годину дошло је до пада задовољства свим аспектима, са изузетком задовољства могућношћу телефонског заказивања.

Специјалистичка здравствена заштита је доступна пацијентима, јер су прегледи за већину бесплатни (79,4%). У односу на претходну годину проценат пацијената који су се изјаснили да су преглед обавили без плаћања је повећан (за 3%), као и проценат оних који су платили пуну цену прегледа (за 1,5%), док је проценат пацијената који су платили партиципацију за преглед смањен (за 4,5%).

Највећи проценат испитаника који су навели да су преглед обавили бесплатно био је у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (100%) и Институту за онкологију и радиологију Србије (98,2%), док је најмањи проценат бесплатно прегледаних био у КБЦ „Звездара“ (71,3%) и Институту за рехабилитацију (71,4%). 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, највећи проценат испитаника је одговорио да их је лекар пажљиво саслушао (79%). Око 77% испитаника сматра да им је лекар посветио довољно времена, као и да им је објаснио значај тестова на које их упућује. 76% сматра да им је дао јасна објашњења о болестима и лековима које им прописује, а 74% да је одвојио довољно времена да разговара. Све наведене особине лекара су слично оцењене у односу на претходну годину, са изузетком задовољства објашњењима о болести и лековима које је лошије оцењено.

У односу на претходну годину незнатно је већи удео пацијената који су разумели план свог лечења, као и оних који се после прегледа осећају способније, а смањен је удео пацијената који сматрају да је особље љубазно, као и оних који знају где је кутија за жалбе.

Специјалистичком службом су најзадовољнији пацијенти веома доброг, а најнезадовољнији пацијенти веома лошег материјалног положаја. Постоји значајна разлика и у задовољству здравственом заштитом у односу на број посета друге специјалистичке службе (најзадовољнији су пацијенти који је нису посећивали, најнезадовољнији они који су је посетили 6 или више пута). У односу на пол, старост, школску спрему и број посета лекару у овој или приватној специјалистичкој служби није показана статистичка повезаност.

Просечна оцена задовољства корисника специјалистичком службом интерне медицине у болницама у Београду износи 3,97 и не показује значајне осцилације у посматраном периоду (2012-2019. 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 4,89) и Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,61). На трећем месту по задовољству испитаника налази се Институт за кардиоваскуларне болести Дедиње (4,56), а затим Институт за реуматологију (4,37) и Специјална болница за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (4,04). Најмање задовољни пацијенти су у КЦС (3,70) и Специјалној болници за интерне

болести Младеновац (3,70), а просечну оцену између 3,9 и 4 имају сва 4 клиничко-болничка центра, ВМА и Институт за онкологију и радиологију Србије. Како је у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику анкетирани веома мали број пацијената (9), 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.