

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

**АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА
РАДОМ СПЕЦИЈАЛИСТИЧКЕ СЛУЖБЕ
У БОЛНИЦАМА У БЕОГРАДУ У 2020. ГОДИНИ**

Београд, март 2021. 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:

Центар за анализу, планирање и организацију здравствене заштите

Аналізу припремила:

Др Милена Јаковљевић

САДРЖАЈ

Увод.....	4
Стопа одговора и социодемографске карактеристике испитаника	5
Учесталост посећивања специјалистичке службе	12
Чекање на специјалистички преглед и здравствени радници.....	15
Време од момента заказивања до посете и утицај епидемије КОВИД-19 на одлагање/отказивање прегледа.....	26
Анализа утицаја карактеристика испитаника и појединих сегмената задовољства на укупно задовољство специјалистичком службом.....	35
Коментари	36
Закључак.....	37
ЛИТЕРАТУРА.....	39

Увод

Испитивање задовољства корисника радом специјалистичке службе у стационарним установама 2020. године, према Методологији Института за јавно здравље Србије «Др Милан Јовановић Батут», било је потребно обавити у свим специјалистичким службама свих београдских болница (интернистичким, хируршким, гинеколошким, рехабилитационим, педијатријским и психијатријским). Ово представља значајну разлику у односу на претходне године истраживања, када је испитивање задовољства корисника радом специјалистичке службе обављано само у службама интерне медицине.

Анкетирањем корисника о задовољству специјалистичком службом обухваћена је једнодневна популација пацијената, који су на дан испитивања посетили специјалисту. Тачан датум испитивања није унапред прецизиран Методологијом испитивања, а због функционисања здравствених установа у значајно измењеним околностима због епидемије заразне болести Ковид-19. Свака установа, односно директор установе и Комисија за унапређење квалитета, у сарадњи са Градским заводом за јавно здравље, одредила је тачан датум спровођења истраживања.

Спровођење испитивања у здравственим установама организовале су Комисије за унапређење квалитета рада здравствене установе, уз обавезно поштовање свих противепидемијских мера. Пацијенти су упитник попуњавали и убацивали у за то предвиђене кутије приликом посете специјалисти. Учешће у истраживању било је добровољно уз обезбеђену анонимност. Унос података у ексел базе обављен је у здравственој установи, за разлику од претходних година када је то обављао Градски завод за јавно здравље. Попуњене базе достављане су Градском заводу за јавно здравље Београд, који је обавио обједињавање и анализу података за град Београд.

Инструмент истраживања био је упитник са 10 питања уз могућност да пацијенти напишу и своје примедбе, похвале и предлоге за унапређење квалитета рада. Питања из упитника су се односила на основне социјално – економске детерминанте здравља (пол, старост, школска спрема, материјални положај испитаника), затим на оцену дужине чекања на преглед, подобности чекаонице, љубазност лекара и медицинских сестара, дужину посвећеног времена током прегледа и објашњења у вези болести и плана лечења, број специјалистичких прегледа у државним и приватним установама, дужину чекања на преглед и оцену укупног задовољства специјалистичком службом. Два питања односила су се на епидемију Ковид 19, односно на оцену услуга дијагностике и лечења везано за ковид 19 и на утицај епидемије на одлагање/отказивање специјалистичких прегледа. Када је у питању оцена различитих сегмената функционисања специјалистичке службе коришћена је петостепена скала (1- веома лоше, 2- лоше, 3- осредње, ни добро ни лоше, 4- добро, 5-одлично).

Упитник је претрпео значајне измене у односу на претходне године. Поред два додатна питања која су била повезана са актуелном епидемијом, упитник је значајно измењен односно скраћен у делу који се односи на испитивање задовољства процедуром заказивања, као и различитим аспектима радом лекара, док је питање о постојању књиге за жалбе и плаћању прегледа у потпуности избачено.

База података креирана је у компјутерском програму SPSS, верзија 17.0 (*Statistical Package for Social Sciences*), који је коришћен за статистичку обраду. За описивање испитиване популације коришћене су методе дескриптивне статистике: просечна вредност (аритметичка средина), мере варијабилитета (стандардна девијација) и релативни бројеви (проценти). За утврђивање значајности разлике у вредностима обележја између различитих специјалистичких служби и установа коришћен је χ^2 тест, Kruskal Wallis тест (H) и једнофакторска анализа варијансе (F). Статистичка значајност је подешена на ниво од 0.05 у свим анализама.

С обзиром на значајне разлике у методологији испитивања у односу на претходне године, поређења са резултатима из претходних година обављана су само у појединим сегментима, уз ограничења наведена у тексту анализе.

Стопа одговора и социодемографске карактеристике испитаника

Испитивање задовољства корисника радом специјалистичке службе спроведено је у 16 болница од укупно 27. Укупно 11 установа (КЦС, КБЦ «Звездара», КБЦ «Земун», КБЦ «Др Драгиша Мишовић», КБЦ «Бежанијска коса», Институт за реуматологију, ИОХБ Бањица, Институт за неонатологију, Специјална болница за интерне болести Младеновац, Завод за психофизиолошке поремећаје и говорну патологију «Др Цветко Брајовић» и Институт за медицину рада Србије «Др Драгомир Карајовић») известило је Градски завод за јавно здравље Београд да није у могућности да спроведу истраживање због ванредних околности у којима функционишу, услед епидемије заразне болести КОВИД 19.

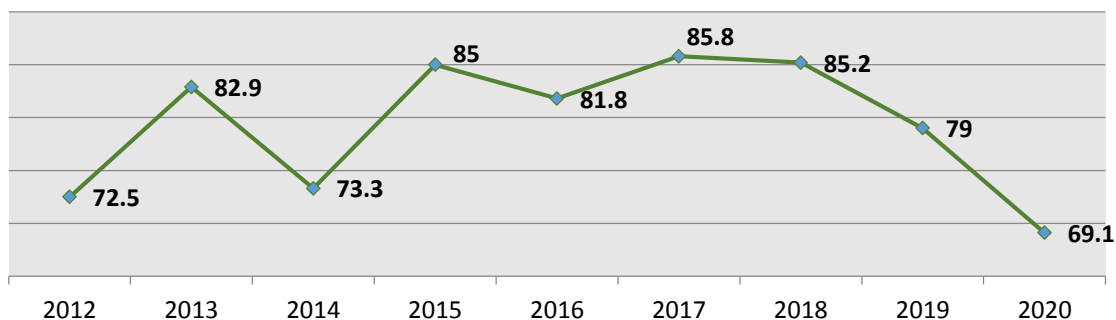
На дан испитивања задовољства корисника радом специјалистичке службе, било је укупно 1.811 пацијената који су посетили специјалисту у 15 болница у Београду (недостају подаци за ВМА). Подељено је укупно 1.198 упитника. Попуњених (враћених) упитника је било 828. Стопа одговора (у односу на број подељених упитника) је била 69%.

Табела 1. Стопа одговора у специјалистичким службама, 2020. г.

Специјалистичка служба	Број пацијената	Број подељених упитника	Број враћених упитника	Стопа одговора
Интерна медицина	174	160	148	92.5
Хирургија	486	228	121	53.1
Гинекологија и акушерство	241	227	142	62.6
Рехабилитација	190	190	163	85.8
Педијатрија	291	180	69	38.3
Психијатрија	429	213	185	86.9
Свега (без ВМА)	1811	1198	828	69.1

Иако није у потпуности упоредиво због значајно измењене методологије истраживања у 2020. години и неспровођења истраживања у свим установама, уочљив је пад стопе одговора (у односу на број подељених упитника) у односу на претходне године (графикон 1.).

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



Напомена: У свим годинама недостају подаци за ВМА.

Највише анкетираних пацијената било је у Војномедицинској академији, 760 односно 48% од укупног броја испитаника. Учешће од по 6-7% имале су Клиника за рехабилитацију, ГАК „Народни фронт“, Универзитетска дечја клиника, Институт за онкологију и радиологију Србије и Институт за ментално здравље, док је учешће свих осталих установа било мање (табела 2).

Табела 2. Дистрибуција испитаника према здравственим установама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020	
	N	%
Институт за КВБ „Дедиње“	8	0.5
ГАК „Народни фронт“	106	6.7
Војномедицинска академија	760	47.9
Универзитетска дечја клиника	107	6.7
Институт за здравствену заштиту мајке и детета Србије „Др В. Чупић“	74	4.7
Клиника за неурологију и психијатрију за децу и омладину	18	1.1
Институт за онкологију и радиологију Србије	103	6.5
Институт за ментално здравље	96	6.0
Специјална болница за цереброваскуларне болести „Свети Сава“	12	0.8
Клиника за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“	26	1.6
Специјална болница за болести зависности	56	3.5
Институт за рехабилитацију	10	0.6
Клиника за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“	108	6.8
Специјална болница за церебралну парализу и развојну неурологију	55	3.5
Специјална болница за рехабилитацију и ортопедску протетику	9	0.6
Специјална болница за ендемску нефропатију Лазаревац	40	2.5
Укупно	1588	100.0

Добијени резултати су показали да су пацијенти женског пола били нешто више заступљени (56,7%) у односу на мушки пол.

Можемо анализирати заступљеност полова у различитим специјалистичким службама (табела 3), али уз изузимања ВМА због недостатка података о врсти специјалистичке службе за ову установу. После гинеколошких, највеће учешће жена је било у хируршким специјалистичким службама, док је највећи удео мушкараца забележен у психијатријским службама. Разлика у дистрибуцији према полу између различитих специјалистичких служби је статистички високо значајна ($\chi^2=108,252$, $DF=5$, $p<0,01$).

Табела 3. Дистрибуција испитаника према полу по специјалистичким службама, 2020. година

СПЕЦИЈАЛИСТИЧКА СЛУЖБА	Мушки		Женски		Укупно	
	N	%	N	%	N	%
Интерна	71	48.3	76	51.7	147	100
Хирургија	25	21.0	94	79.0	119	100
Гинекологија	9	6.3	133	93.7	142	100
Рехабилитација	53	32.9	108	67.1	161	100
Психијатрија	101	55.8	80	44.2	181	100
Педијатрија	24	34.8	45	65.2	69	100
Укупно (без ВМА)	283	34.6	536	65.4	819	100

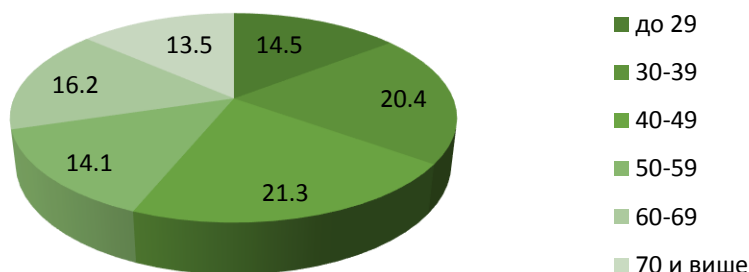
Највеће учешће жена било је, поред ГАК „Народни фронт“, у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију (85%), док је највеће учешће мушкараца забележено у Институту за рехабилитацију (90%) и Специјалној болници за болести зависности (69%), где су анкетом обухваћене мајке пратиље болесне деце. Установљена је статистички високо значајна разлика у односу на пол испитаника између различитих болница ($\chi^2=172,192$, $DF=15$, $p<0,01$).

Табела 4. Дистрибуција испитаника према полу по здравственим установама, 2020. г.

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Мушки		Женски		Укупно	
	N	%	N	%	N	%
Институт за КВБ „Дедиње“	3	37.5	5	62.5	8	100
ГАК „Народни фронт“	6	5.7	100	94.3	106	100
Војномедицинска академија	387	53.2	340	46.8	727	100
Универзитетска дечја клиника	30	28.3	76	71.7	106	100
Институт за здравствену заштиту мајке и детета Србије „Др В. Чупић“	18	24.3	56	75.7	74	100
Клиника за неурологију и психијатрију за децу и омладину	8	44.4	10	55.6	18	100
Институт за онкологију и радиологију Србије	26	25.5	76	74.5	102	100
Институт за ментално здравље	47	50.0	47	50.0	94	100
Специјална болница за цереброваскуларне болести „Свети Сава“	6	50.0	6	50.0	12	100
Клиника за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“	15	60.0	10	40.0	25	100
Специјална болница за болести зависности	38	69.1	17	30.9	55	100
Институт за рехабилитацију	9	90.0	1	10.0	10	100
Клиника за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“	45	41.7	63	58.3	108	100
Специјална болница за церебралну парализу и развојну неурологију	8	15.1	45	84.9	53	100
Специјална болница за рехабилитацију и ортопедску протетику	6	66.7	3	33.3	9	100
Специјална болница за ендемску нефропатију Лазаревац	18	46.2	21	53.8	39	100
Укупно без ВМА	283	34.6	536	65.4	819	100
Укупно	670	43.3	876	56.7	1546	100

Старост пацијената се кретала у распону од 1 до 92 године, а просечна старост била је 47,9 година. Највећи удео су имали припадници добне групе 40-49 и 30-39 година старости (графикон 2).

Графикон 2. Структура испитаника према старости, 2020. г.



Може се анализирати и старост прегледаних пацијената према врсти специјалистичке службе односно специјалности лекара, уз изузимање ВМА за коју недостаје податак о врсти службе. Просечна старост пацијената била је највиша у интернистичким амбулантима, 59,5 година, а најнижа очекивано у гинеколошким амбулантима, 34,8 година (табела 5). Не можемо разматрати старост на педијатријским амбулантима с обзиром на то да није адекватно попуњавана. Разлика у просечној старости испитаника између различитих специјалистичких служби је статистички високо значајна ($N=215,909$, $DF=5$, $p<0,01$).

Табела 5. Просечна старост пацијената у специјалистичким службама, 2020. година

Специјалистичка служба	Број испитаника	Просечна старост	SD
Интерна медицина	146	59.5	13.1
Хирургија	114	40.6	15.7
Гинекологија и акушерство	141	34.8	11.9
Рехабилитација	162	44.1	15.3
Психијатрија	179	43.2	13.3
Педијатрија	66	31.5	12.6
УКУПНО (без ВМА)	808	43.5	16.2

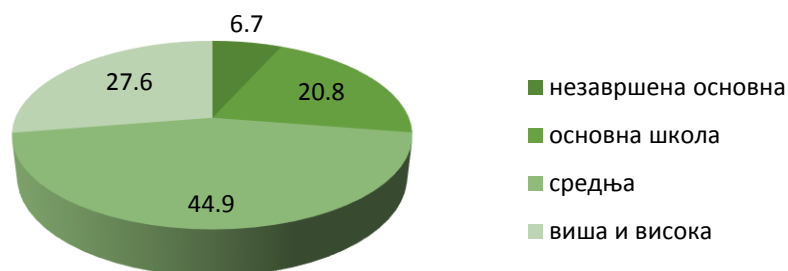
Просечна старост пацијената се високо значајно разликовала између установа ($N=404,203$, $DF=15$, $p<0,01$). Тако су најмлађи пацијенти, када изузмемо педијатријске установе, прегледани у ГАК „Народни фронт“ (37) и психијатријским установама, а најстарији у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (68 година), Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (64) и Специјалној болници за ендемску нефропатију (61,5), (табела 6).

Табела 6. Просечна старост пацијената по установама, 2020. г.

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	Просечна старост	SD
Институт за КВБ „Дедиње“	8	63.8	9.7
ГАК „Народни фронт“	105	37.4	11.5
Војномедицинска академија	694	53.0	17.4
Универзитетска дечја клиника	99	31.1	11.7
Институт за здравствену заштиту мајке и детета Србије „Др В. Чупић“	73	31.7	11.0
Клиника за неурологију и психијатрију за децу и омладину	18	38.6	11.4
Институт за онкологију и радиологију Србије	100	56.9	14.5
Институт за ментално здравље	92	41.4	13.9
Специјална болница за цереброваскуларне болести „Свети Сава“	12	54.8	16.3
Клиника за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“	24	45.7	13.8
Специјална болница за болести зависности	56	46.7	11.2
Институт за рехабилитацију	10	59.6	7.3
Клиника за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“	107	48.9	16.2
Специјална болница за церебралну парализу и развојну неурологију	55	34.7	6.9
Специјална болница за рехабилитацију и ортопедску протетику	9	67.6	6.1
Специјална болница за ендемску нефропатију Лазаревац	40	61.5	13.2
Укупно без ВМА	808	43.5	16.2
Укупно	1502	47.9	17.4

Ако се осврнемо на стручну спрему испитаника, примећује се да је скоро половина испитаника (45%) имала средњу стручну спрему, 28% вишу и високу, док је 21% било са завршеном основном школом, а 7% са незавршеном основном школом (графикон 3).

Графикон 3. Школска спрема испитаника



Може се анализирати и школска спрема прегледаних пацијената према врсти специјалистичке службе односно специјалности лекара, уз изузимање ВМА. Највећи проценат пацијената са завршеном вишом или високом школом био је у гинеколошким специјалистичким службама (39%), а најнижи, поред педијатријских, у психијатријским службама (5%), (табела 7). Ова разлика је статистичка високо значајна ($\chi^2=165,411$, $DF=15$, $p<0,01$).

Табела 7. Школска спрема испитаника по специјалности амбулантне службе, 2020. г.

Специјалистичка служба	Незавршена		Основна		Средња		Виша и висока		Укупно	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Интерна медицина	5	3.4	46	31.3	65	44.2	31	21.1	147	100
Хирургија	12	10.4	34	29.6	53	46.1	16	13.9	115	100
Гинекологија и акушерство	7	4.9	17	12.0	63	44.4	55	38.7	142	100
Рехабилитација	3	1.8	46	28.2	83	50.9	31	19.0	163	100
Психијатрија	20	11.0	98	54.1	54	29.8	9	5.0	181	100
Педијатрија	15	22.1	35	51.5	17	25.0	1	1.5	68	100
Укупно (без ВМА)	62	7.6	276	33.8	335	41.1	143	17.5	816	100

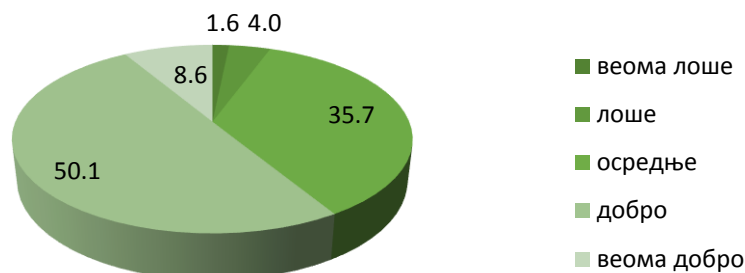
Гледајући школску спрему по установама, приметно је да постоје велике разлике. Тако је највећи проценат анкетираних са завршеном вишом или високом школом у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију (53%) и ГАК „Народни фронт“ (51%), а није их било у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“, Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“, Институту за рехабилитацију и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (табела 8). Установљена је статистички високо значајна разлика у школској спреми испитаника између различитих установа ($N=466,777$, $DF=15$, $p<0,01$).

Табела 8. Школска спрема испитаника по установама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Незавршена		Основна		Средња		Виша и висока		Укупно	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Институт за КВБ „Дедиње“	3	37.5	4	50.0	1	12.5	0		8	100
ГАК „Народни фронт“	3	2.8	0		49	46.2	54	50.9	106	100
Војномедицинска академија	42	5.7	47	6.4	363	49.3	285	38.7	737	100
Универзитетска дечја клиника	23	22.1	51	49.0	30	28.8	0		104	100
Институт за зз мајке и детета Србије „Др В. Чупић“	8	11.0	30	41.1	30	41.1	5	6.8	73	100
Клиника за неурологију и психијатрију за децу и омладину	2	11.1	7	38.9	8	44.4	1	5.6	18	100
Институт за онкологију и радиологију Србије	1	1.0	13	13.0	50	50.0	36	36.0	100	100
Институт за ментално здравље	9	9.5	49	51.6	32	33.7	5	5.3	95	100
Специјална болница за ЦВБ „Свети Сава“	0		6	50.0	6	50.0	0		12	100
Клиника за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“	3	12.5	12	50.0	8	33.3	1	4.2	24	100
Специјална болница за болести зависности	6	10.9	34	61.8	12	21.8	3	5.5	55	100
Институт за рехабилитацију	0		8	80.0	2	20.0	0		10	100
Клиника за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“	2	1.9	46	42.6	58	53.7	2	1.9	108	100
Специјална болница за церебралну парализу и развојну неурологију	1	1.8	0		25	45.5	29	52.7	55	
Специјална болница за ортопедску протетику	1	11.1	7	77.8	1	11.1	0		9	
Специјална болница за енд. нефропатију Лазаревац	0		9	23.1	23	59.0	7	17.9	39	100
Укупно без ВМА	62	7.6	276	33.8	335	41.1	143	17.5	816	100
Укупно	104	6.7	323	20.8	698	44.9	428	27.6	1553	100

Од укупног броја, скоро 6% испитаника је материјални положај свога домаћинства оценило као лош (1,6% веома лош и 4% лош), 36% испитаника сматра материјално стање свога домаћинства осредњим, а око 59% добрим (50% добрим и 9% веома добрим), (графикон 4).

Графикон 4. Структура испитаника према материјалном стању домаћинства, 2020. г.



Може се анализирати и материјално стање прегледаних пацијената према врсти специјалистичке службе односно специјалности лекара, уз изузимање ВМА. Највећи проценат пацијената који су своје материјално стање оценили као лоше или веома лоше био је у психијатријским службама (око 9%), док је највише оних који сматрају да су доброг или веома доброг материјалног стања било у педијатријским службама (74%). Ова разлика је статистички високо значајна ($N=33,468$, $DF=5$, $p<0,01$).

Табела 9. Материјално стање домаћинства испитаника по специјалности амбулантне службе, 2020. г.

Специјалистичка служба	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Веома добро		Укупно	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Интерна медицина	2	1.4	6	4.1	67	45.6	65	44.2	7	4.8	147	100
Хирургија	2	1.7	3	2.5	32	26.4	74	61.2	10	8.3	121	100
Гинекологија и акушерство	0		3	2.1	44	31.0	77	54.2	18	12.7	142	100
Рехабилитација	0		8	4.9	59	36.2	82	50.3	14	8.6	163	100
Психијатрија	5	2.7	12	6.6	79	43.2	73	39.9	14	7.7	183	100
Педијатрија	0		0		18	26.1	42	60.9	9	13.0	69	100
Укупно (без ВМА)	9	1.1	32	3.9	299	36.2	413	50.1	72	8.7	825	100

Унутар здравствених установа, највећи проценат анкетираних који су своје материјално стање оценили као добро (добро и веома добро) је прегледан у 3 педијатријске установе- Универзитетској дечјој клиници (77%), Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије (72%) и Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију (71%). Испитаника са лошим материјалним стањем (веома лоше и лоше) је највише било у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (33%) и 2 психијатријске установе- Специјалној болници за болести зависности (14%) и Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ (8%), (табела 10). Установљена је статистички високо значајна разлика у материјалном положају испитаника између различитих болница ($N=60,168$, $DF=15$, $p<0,01$).

Табела 10. Материјално стање испитаника по установама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Веома добро		Укупно N
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
Институт за КВБ „Дедиње“	0		0		5	62.5	3	37.5	0		8
ГАК „Народни фронт“	0		2	1.9	33	31.1	56	52.8	15	14.2	106
Војномедицинска академија	15	2.2	28	4.1	236	35.0	339	50.2	57	8.4	675
Универзитетска дечја клиника	0		0		25	23.4	69	64.5	13	12.1	107
Институт за здравствену заштиту мајке и детета Србије „Др В. Чупић“	0		1	1.4	20	27.0	47	63.5	6	8.1	74
Клиника за неурологију и психијатрију за децу и омладину	0		1	5.6	6	33.3	8	44.4	3	16.7	18
Институт за онкологију и радиологију Србије	3	2.9	4	3.9	42	41.2	47	46.1	6	5.9	102
Институт за ментално здравље	1	1.0	6	6.3	42	43.8	38	39.6	9	9.4	96
Специјална болница за цереброваскуларне болести „Свети Сава“	0		0		7	58.3	5	41.7	0		12
Клиника за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“	0		2	8.3	10	41.7	11	45.8	1	4.2	24
Специјална болница за болести зависности	4	7.1	4	7.1	25	44.6	20	35.7	3	5.4	56
Институт за рехабилитацију	1	10.0	1	10.0	3	30.0	5	50.0	0		10
Клиника за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“	0		7	6.5	44	40.7	50	46.3	7	6.5	108
Специјална болница за церебралну парализу и развојну неурологију	0		1	1.8	15	27.3	32	58.2	7	12.7	55
Специјална болница за рехабилитацију и ортопедску протетику	0		3	33.3	5	55.6	1	11.1	0		9
Специјална болница за ендемску нефропатију Лазаревац	0		0		17	42.5	21	52.5	2	5.0	40
Укупно без ВМА	9	1.1	32	3.9	299	36.2	413	50.1	72	8.7	825
Укупно	24	1.6	60	4.0	535	35.7	752	50.1	129	8.6	1500

Учесталост посећивања специјалистичке службе

На питање о броју посета специјалистичкој служби, укључујући и посету приликом које је попуњаван упитник, у државној здравственој установи у последњих 12 месеци није одговорило 10% испитаника. Од 1.433 пацијента који су одговорили на ово питање, највећи број је имао 2 посете (18%), затим 3 (14%) и 1 посету (12%). Четири посете је имало 11%, а пет 10% испитаника. У просеку су анкетирани пацијенти посетили 5,5 пута специјалисту у државној установи у последњих 12 месеци (у претходној години 6,4).

Посматрано у односу на врсту специјалистичке службе, уочава се да је највећи просечан број посета било ком специјалисти у државним здравственим установама остварен међу оним који су анкетирани приликом посете психијатру, а најнижи међу они који су се јавили интернисти. Разлика у броју посета у односу на

специјализованост амбулантне службе је статистички високо значајна ($N=30,683$, $DF=5$, $p<0,01$).

Табела 11. Просечан број посета специјалисти у државним здравственим установама према врсти службе у којој је пацијент анкетиран

Специјалистичка служба	2020		
	N	\bar{x}	SD
Интерна медицина	130	3.75	2.801
Хирургија	106	4.80	4.144
Гинекологија и акушерство	121	5.59	4.888
Рехабилитација	143	4.75	4.057
Психијатрија	165	7.10	6.625
Педијатрија	56	5.70	8.018
Укупно (без ВМА)	721	5.33	5.229

Ако посматрамо у односу на установу, видимо да је највећи број посета специјалисти у државној установи остварен међу испитаницима у Специјалној болници за болести зависности и Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“, а најмањи у Институту за КВБ „Дедиње“ и Институту за рехабилитацију (уз напомену о малом броју испитаника). Разлика међу установама у посматраној вредности је статистички високо значајна ($N=71,269$, $DF=15$, $p<0,01$).

Табела 12. Просечан број посета специјалисти у државним здравственим установама према установи у којој је пацијент анкетиран

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020		
	N	\bar{x}	SD
Институт за КВБ „Дедиње“	8	2.00	1.309
ГАК „Народни фронт“	95	5.85	5.227
ВМА	712	5.73	5.189
Универзитетска дечја клиника	88	4.85	6.540
Институт за здравствену заштиту мајке и детета Србије „Др В. Чупић“	59	5.63	4.548
Клиника за неурологију и психијатрију за децу и омладину	16	2.75	1.653
Институт за онкологију и радиологију Србије	83	4.12	3.617
Институт за ментално здравље	83	5.69	4.780
Специјална болница за цереброваскуларне болести „Свети Сава“	12	3.58	3.370
Клиника за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“	25	7.80	6.131
Специјална болница за болести зависности	50	9.68	8.777
Институт за рехабилитацију	10	2.40	1.430
Клиника за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“	93	4.78	4.214
Специјална болница за церебралну парализу и развојну неурологију	50	4.68	3.787
Специјална болница за рехабилитацију и ортопедску протетику	9	6.00	3.500
Специјална болница за ендемску нефропатију Лазаревац	40	4.35	2.537
УКУПНО без ВМА	721	5.33	5.229
УКУПНО	1433	5.53	5.211

На питање о броју посета приватном лекару специјалисти у последњих 12 месеци није одговорило 17% испитаника. Од 1.315 пацијената који су одговорили на ово питање, половина је навела да није посећивала приватног лекара специјалисту. Једну посету приватном лекару специјалисти имало је 10% анкетираних, две 9%, а три 5%. У просеку је остварено 1,2 посета приватном специјалисти у последњих 12 месеци по пацијенту (претходне године 1,1).

Посматрано у односу на врсту специјалистичке службе, највећи број посета специјалисти у приватним установама забележено је међу посетиоцима

гинеколошких служби државних установа, а најмањи међу посетиоцима психијатријских служби. Разлика у наведеним вредностима у односу на врсту специјалистичке службе је статистички високо значајна ($H=106,947$, $DF=5$, $p<0,01$).

Табела 13. Просечан број посета специјалисти у приватним здравственим установама према врсти специјалистичке службе у којој је пацијент анкетирани

Специјалистичка служба	2020		
	N	\bar{x}	SD
Интерна медицина	92	1.39	2.886
Хирургија	78	1.56	1.842
Гинекологија и акушерство	69	3.59	3.084
Рехабилитација	158	1.16	2.944
Психијатрија	102	0.73	1.530
Педијатрија	56	1.21	2.470
Укупно (без ВМА)	555	1.48	2.683

Посматрано у односу на установу, највећи просечан број посета специјалисти у приватној здравственој установи остварили су пацијенти ГАК „Народни фронт“ и Клинике за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ (уз напомену о малом броју испитаника), а најмањи пацијенти Института за рехабилитацију и Специјалне болнице за ендемску нефропатију Лазаревац. Разлика у овој вредности међу установама је статистички високо значајна ($H=241,444$, $DF=15$, $p<0,01$).

Табела 14. Просечан број посета специјалисти у приватним здравственим установама према установи у којој је пацијент анкетирани

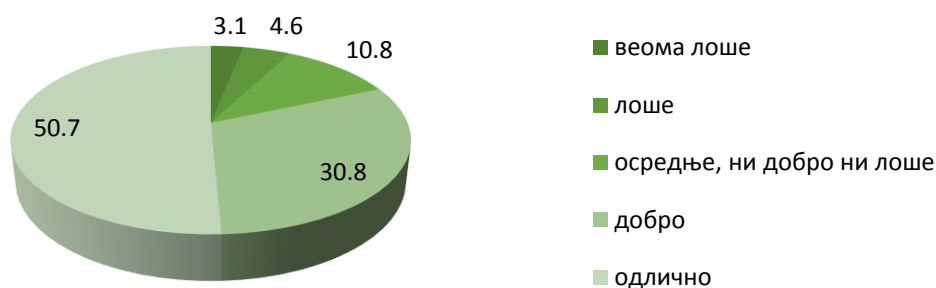
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020		
	N	\bar{x}	SD
Институт за КВБ „Дедиње“	8	0.63	0.518
ГАК „Народни фронт“	54	4.13	3.262
ВМА	760	1.00	2.646
Универзитетска дечја клиника	97	0.85	1.698
Институт за здравствену заштиту мајке и детета Србије „Др В. Чупић“	29	2.38	2.111
Клиника за неурологију и психијатрију за децу и омладину	18	0.67	1.372
Институт за онкологију и радиологију Србије	40	3.68	3.612
Институт за ментално здравље	87	0.62	1.527
Специјална болница за цереброваскуларне болести „Свети Сава“	12	0.58	0.996
Клиника за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“	2	3.00	1.414
Специјална болница за болести зависности	6	2.17	1.169
Институт за рехабилитацију	10	0.30	0.675
Клиника за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“	106	1.02	1.882
Специјална болница за церебралну парализу и развојну неурологију	52	1.44	4.390
Специјална болница за рехабилитацију и ортопедску протетику	9	1.22	3.308
Специјална болница за ендемску нефропатију Лазаревац	25	0.32	0.557
УКУПНО без ВМА	555	1.48	2.683
УКУПНО	1315	1.20	2.671

Чекање на специјалистички преглед и здравствени радници

За оцену дужине чекања и чекаоница коришћено је 3 питања, која се односе на време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа, време чекања у чекаоници, чистоћу и удобност чекаоница.

Половина испитаника, односно 51%, оценила је време чекања од момента заказивања посете до термина прегледа највишом оценом, а још 31% као добро (графикон 5). Оцену веома лоше и лоше је дало 8%, док је 11% овај сегмент оценило као осредњи, односно ни добар ни лош.

Графикон 5. Задовољство испитаника временом чекања од момента заказивања до термина прегледа (%), 2020. г.



Време чекања од момента заказивања до термина прегледа оцењено је просечном оценом 4,2.

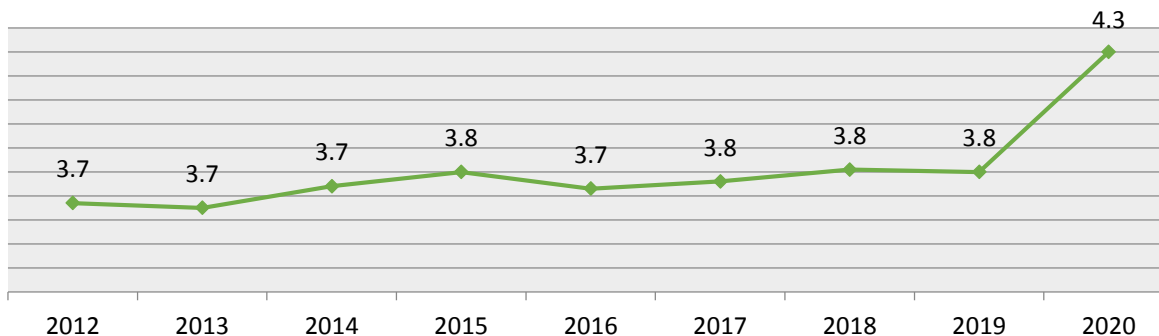
Може се анализирати и оцена времена чекања од момента заказивања посете до термина прегледа према врсти специјалистичке службе односно специјалности лекара, уз изузимање ВМА. У свим службама је овај сегмент оцењен просечном оценом 4,3, са изузетком педијатрије (4,5), (табела 15). Не постоји статистичка значајна разлика у оцени времена чекања између различитих специјалистичких служби.

Табела 15. Задовољство временом чекања од момента заказивања до термина прегледа (просечна оцена) по специјализованости амбулантне службе

Специјалистичка служба	2020		
	N	\bar{x}	SD
Интерна медицина	140	4.32	0.939
Хирургија	120	4.34	0.939
Гинекологија и акушерство	140	4.33	0.843
Рехабилитација	160	4.34	0.868
Психијатрија	183	4.28	0.980
Педијатрија	67	4.49	0.975
Укупно (без ВМА)	810	4.33	0.921

На графикону 6. приказана је просечна оцена времена чекања у интернистичким службама у периоду 2012-2020. године. Мора се истаћи да ово поређење има значајна ограничења с обзиром на то да 7 установа у којима је обављано истраживање задовољства корисника радом интернистичке специјалистичке службе (КЦС, 4 клиничко-болничка центра, Институт за реуматологију и Специјална болница за интерне болести Младеновац) у 2020. години нису обавиле истраживање.

Графикон 6. Задовољство испитаника временом чекања од момента заказивања до термина прегледа у интернистичким службама (просечна оцена)



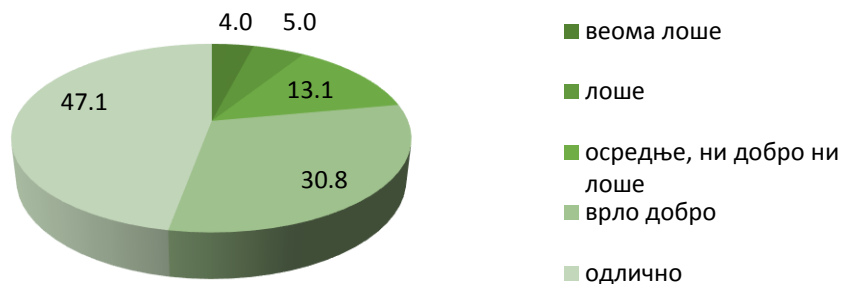
Време чекања од момента заказивања до термина прегледа највишом оценом су оценили пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (5) и Институту за КВБ „Дедиње“ (4,9), уз напомену о малом броју испитаника, а најнижом у Институту за онкологију и радиологију Србије (3,9) и ВМА (4,1). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника временом чекања од момента заказивања до термина прегледа између различитих болница ($H = 67,744$, $DF = 15$, $p = 0,000$), (табела 16).

Табела 16. Задовољство временом чекања од момента заказивања до термина прегледа (просечна оцена) по установама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020		
	N	\bar{x}	SD
Институт за КВБ „Дедиње“	8	4.88	0.354
ГАК „Народни фронт“	105	4.26	0.866
Војномедицинска академија	734	4.08	1.099
Универзитетска дечја клиника	105	4.50	0.867
Институт за здравствену заштиту мајке и детета Србије „Др В. Чупић“	72	4.50	0.805
Клиника за неурологију и психијатрију за децу и омладину	18	4.11	0.963
Институт за онкологију и радиологију Србије	96	3.94	1.141
Институт за ментално здравље	95	4.15	1.052
Специјална болница за цереброваскуларне болести „Свети Сава“	12	4.75	0.622
Клиника за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“	25	4.44	0.870
Специјална болница за болести зависности	56	4.43	0.931
Институт за рехабилитацију	10	4.70	0.483
Клиника за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“	105	4.28	0.893
Специјална болница за церебралну парализу и развојну неурологију	55	4.45	.812
Специјална болница за рехабилитацију и ортопедску протетику	9	5.00	0.000
Специјална болница за ендемску нефропатију Лазаревац	39	4.59	0.498
УКУПНО без ВМА	810	4.33	0.921
УКУПНО	1544	4.21	1.017

Скоро половина испитаника, односно 47%, оценила је дужину чекања у чекаоници највишом оценом, а још 31% оценом добро (графикон 7). Оцену веома лоше и лоше је дало 9%, док је 13% овај сегмент оценило као осредњи.

Графикон 7. Задовољство испитаника дужином чекања у чекаоници (%), 2020. г.



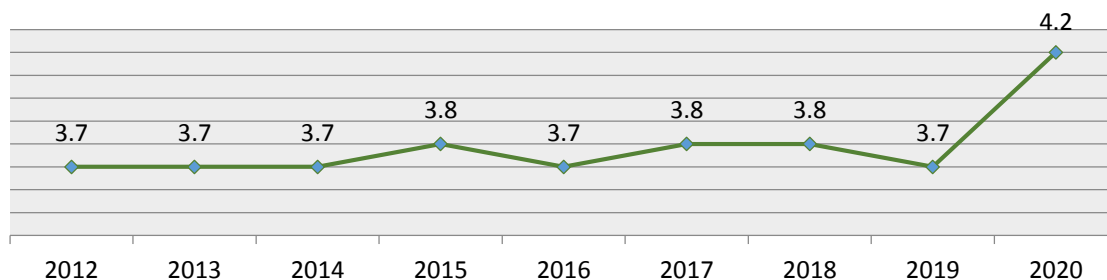
Дужина чекања на преглед у чекаоници оцењена је просечном оценом 4,1. Може се анализирати и оцена дужине чекања у чекаоници према врсти специјалистичке службе односно специјалности лекара, уз изузимање ВМА. У гинеколошким службама је овај сегмент оцењен најнижом просечном оценом (4,1), док је највишу оцену добио у педијатријским и службама за рехабилитацију (4,4), (табела 17). Постоји статистичка значајна разлика у оцени дужине чекања у чекаоници између различитих специјалистичких служби ($N = 12,776$, $DF = 5$, $p < 0,05$).

Табела 17. Задовољство испитаника дужином чекања у чекаоници (просечна оцена) по специјализованости амбулантне службе

Специјалистичка служба	2020		
	N	\bar{x}	SD
Интерна медицина	141	4.24	1.068
Хирургија	119	4.17	1.060
Гинекологија и акушерство	138	4.11	1.009
Рехабилитација	156	4.44	0.789
Психијатрија	183	4.19	1.060
Педијатрија	67	4.42	1.002
Укупно (без ВМА)	804	4.25	1.005

На графикону 8. приказана је просечна оцена времена чекања у чекаоници у интернистичким службама у периоду 2012-2020. године, уз напомену о већ наведеним ограничењима.

Графикон 8. Задовољство испитаника дужином чекања у чекаоници (просечна оцена)



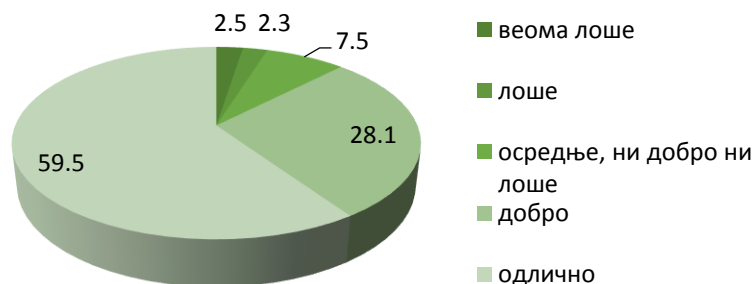
Дужину чекања на преглед у чекаоници највишом оценом су оценили пацијенти у Специјалној болници рехабилитацију и ортопедску протетику (5) и Институту за кардиоваскуларне болести “Дедиње” (5), уз напомену о малом броју испитаника, а најнижом у Институту за онкологију и радиологију Србије (3,7), а затим у ГАК „Народни фронт“, ВМА и Институту за ментално здравље у којим је просечна оцена износила 4. Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника дужином чекања на преглед у чекаоници између различитих болница (N=123,199, DF=15, p<0,01), (табела 18).

Табела 18. Задовољство дужином чекања у чекаоници (просечна оцена) по установама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020		
	N	\bar{x}	SD
Институт за КВБ „Дедиње“	8	5.00	0.000
ГАК „Народни фронт“	104	3.97	1.056
Војномедицинска академија	735	3.98	1.126
Универзитетска дечја клиника	104	4.38	0.998
Институт за здравствену заштиту мајке и детета Србије „Др В. Чупић“	71	4.48	0.808
Клиника за неурологију и психијатрију за децу и омладину	18	4.11	0.832
Институт за онкологију и радиологију Србије	96	3.65	1.187
Институт за ментално здравље	94	3.97	1.150
Специјална болница за цереброваскуларне болести „Свети Сава“	12	4.58	1.165
Клиника за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“	26	4.12	1.211
Специјална болница за болести зависности	56	4.59	0.708
Институт за рехабилитацију	10	4.60	0.699
Клиника за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“	101	4.40	0.838
Специјална болница за церебралну парализу и развојну неурологију	55	4.53	0.690
Специјална болница за рехабилитацију и ортопедску протетику	9	5.00	0.000
Специјална болница за ендемску нефропатију Лазаревац	40	4.75	0.439
Укупно без ВМА	804	4.25	1.005
УКУПНО	1539	4.12	1.073

Чекаонице у специјалистичкој служби, њихову чистоћу и удобност, оценило је као веома лоше или лоше скоро 5% испитаника, а као осредње 7,5%. Удео оних који су их оценили као одличне или добре износи чак 88% (графикон 9). Чекаонице у специјалистичкој служби, њихова чистоћа и удобност, оцењене су просечном оценом 4,4.

Графикон 9. Задовољство испитаника чекаоницама у специјалистичкој служби (%)



Може се анализирати и оцена чистоће и удобности чекаоница према врсти специјалистичке службе односно специјалности лекара, уз изузимање ВМА. У гинеколошким службама је овај сегмент оцењен најнижом просечном оценом (4,5),

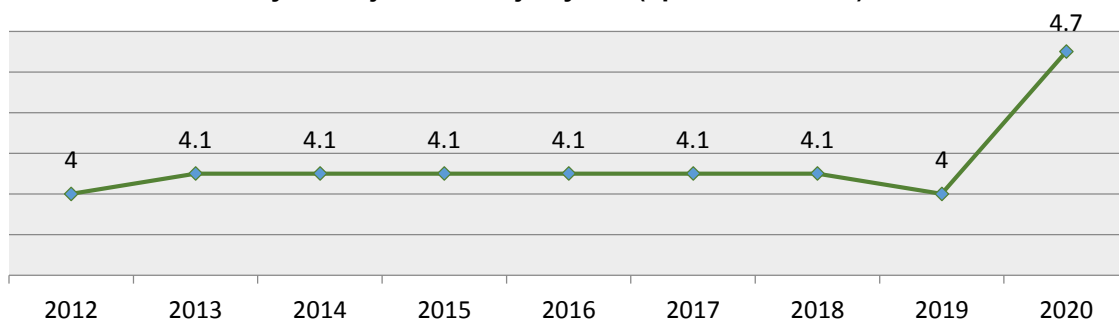
док је највишу оцену добио у педијатријским и интернистичким службама (4,7), (табела 19). Постоји статистичка значајна разлика у оцени чекаоница између различитих специјалистичких служби ($N = 15,352$, $DF=5$, $p < 0,01$).

Табела 19. Задовољство испитаника чекаоницама (просечна оцена) по специјализованости амбулантне службе

Специјалистичка служба	2020		
	N	\bar{x}	SD
Интерна медицина	140	4.70	0.620
Хирургија	118	4.57	0.698
Гинекологија и акушерство	138	4.49	0.675
Рехабилитација	161	4.58	0.795
Психијатрија	182	4.60	0.742
Педијатрија	67	4.73	0.665
Укупно (без ВМА)	806	4.60	0.711

На графикону 10. приказана је просечна оцена чекаоница у интернистичким специјалистичким службама у периоду 2012-2020, међутим ни ово поређење није у потпуности адекватно с обзиром на то да у 2020. години београдске установе са највећим бројем пацијената нису радиле истраживање задовољства.

Графикон 10. Задовољство испитаника чекаоницама у специјалистичкој служби (просечна оцена)



Чекаонице у специјалистичкој служби највишом оценом су оценили пацијенти у Институту за кардиоваскуларне болести «Дедиње» и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (5), уз напомену о малом броју испитаника, а најнижом у ВМА (4,2) и Клиници за психијатријске болести «Др Лаза Лазаревић» (4,2). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника чекаоницама у специјалистичкој служби између различитих болница ($N=129,441$, $DF=15$, $p < 0,01$), (табела 20).

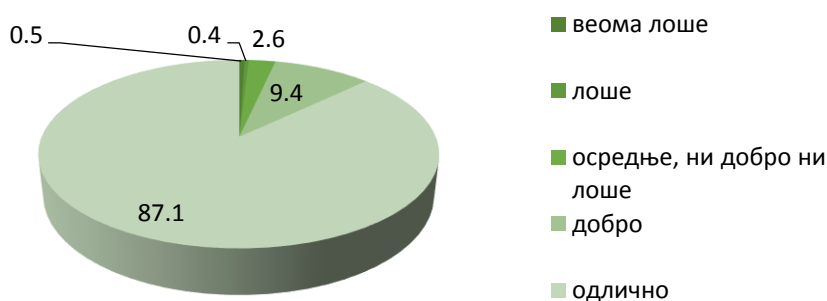
Табела 20. Задовољство чекаоницама у специјалистичкој служби (просечна оцена) по установама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020		
	N	\bar{x}	SD
Институт за КВБ „Дедиње“	8	5.00	0.000
ГАК „Народни фронт“	103	4.47	0.683
Војномедицинска академија	744	4.18	1.046
Универзитетска дечја клиника	104	4.78	0.590
Институт за здравствену заштиту мајке и детета Србије „Др В. Чупић“	72	4.51	0.731
Клиника за неурологију и психијатрију за децу и омладину	18	4.33	0.686
Институт за онкологију и радиологију Србије	94	4.45	0.784
Институт за ментално здравље	94	4.72	0.516
Специјална болница за цереброваскуларне болести „Свети Сава“	12	4.75	0.452
Клиника за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“	26	4.23	1.107
Специјална болница за болести зависности	55	4.60	0.807
Институт за рехабилитацију	10	4.70	0.483
Клиника за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“	106	4.53	0.853
Специјална болница за церебралну парализу и развојну неурологију	55	4.69	0.663
Специјална болница за рехабилитацију и ортопедску протетику	9	5.00	0.000
Специјална болница за ендемску нефропатију Лазаревац	40	4.90	0.304
Укупно без ВМА	806	4.60	0.711
УКУПНО	1550	4.40	0.912

Када је у питању задовољство корисника специјалистичке службе здравственим кадром, оно је испитано кроз три питања којим је оцењивана љубазност медицинских сестара, љубазност лекара и време посвећено током прегледа и објашњења добијених у вези болести и плана лечења. Због разлике у упитнику који је коришћен у ВМА у односу на остале установе у оквиру овог сегмента, потребно је издвојити ВМА из анализе задовољства на укупном нивоу.

Љубазност сестара чак 87% испитаника је оценила највишом оценом, а још 9% оценом добро (графикон 11). Оцену веома лоше и лоше је дало 1%, док је 3% овај сегмент оценило као ни добар ни лош.

Графикон 11. Задовољство испитаника љубазношћу сестара (у %), 2020. г.



Напомена: Није укључен ВМА због разлике у коришћеном упитнику.

Љубазност медицинских сестара оцењена је просечном оценом 4,8.

Може се анализирати и оцена љубазности медицинских сестара према врсти специјалистичке службе односно специјалности лекара. У свим службама је овај сегмент оцењен просечном оценом 4,8, са изузетком интерне медицине у којој је

незнатно већи, 4,9 (табела 21). Не постоји статистичка значајна разлика у оцени љубазности сестара између различитих специјалистичких служби.

Табела 21. Задовољство љубазношћу сестара по специјализованости амбулантне службе (просечна оцена)

Специјалистичка служба	2020		
	N	\bar{x}	SD
Интерна медицина	143	4.87	0.442
Хирургија	118	4.84	0.554
Гинекологија и акушерство	140	4.82	0.469
Рехабилитација	163	4.80	0.519
Психијатрија	183	4.79	0.594
Педијатрија	68	4.82	0.597
Укупно (без ВМА)	815	4.82	0.528

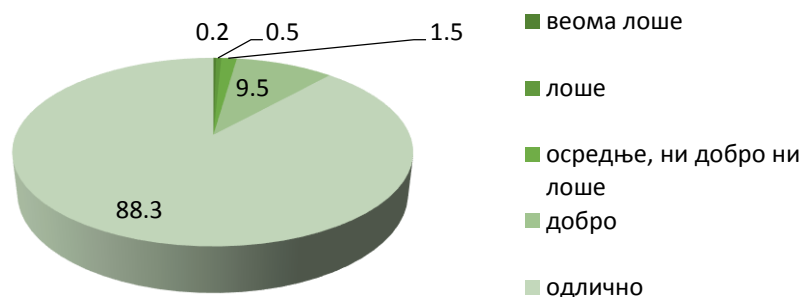
Љубазност сестара највишом оценом су оценили сви испитаници у Институту за КВБ „Дедиње“, Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“, Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, уз напомену о малом броју испитаника, и Специјалној болници за ендемску нефропатију, а најнижа, али и даље веома висока, просечна оцена забележена је у Клиници за психијатријске болести «Др Лаза Лазаревић» (4,7). (табела 22). Не постоји статистички значајна разлика у просечној оцени љубазности сестара у различитим установама.

Табела 22. Задовољство љубазношћу сестара по установама (просечна оцена)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020		
	N	\bar{x}	SD
Институт за КВБ „Дедиње“	8	5.00	0.000
ГАК „Народни фронт“	105	4.78	0.500
Универзитетска дечја клиника	105	4.80	0.685
Институт за здравствену заштиту мајке и детета Србије „Др В. Чупић“	72	4.90	0.381
Клиника за неурологију и психијатрију за децу и омладину	18	4.89	0.323
Институт за онкологију и радиологију Србије	97	4.79	0.539
Институт за ментално здравље	94	4.80	0.499
Специјална болница за цереброваскуларне болести „Свети Сава“	12	5.00	0.000
Клиника за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“	26	4.69	0.838
Специјална болница за болести зависности	56	4.80	0.644
Институт за рехабилитацију	10	4.90	0.316
Клиника за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“	108	4.82	0.490
Специјална болница за церебралну парализу и развојну неурологију	55	4.76	0.576
Специјална болница за рехабилитацију и ортопедску протетику	9	5.00	0.000
Специјална болница за ендемску нефропатију Лазаревац	40	5.00	0.000
УКУПНО (без ВМА)	815	4.82	0.528

Чак 88% испитаника оценила је љубазност лекара највишом оценом, а још 9,5% оценом добро (графикон 12). Оцену веома лоше и лоше је дало 1%, док је 1,5% овај сегмент оценило као ни добар ни лош.

Графикон 12. Задовољство љубазношћу лекара (у %), 2020. г.



Напомена: Није укључен ВМА због разлике у коришћеном упитнику.

Љубазност лекара оцењена је просечном оценом 4,85 и скоро је једнака просечној оцени за љубазност сестара (4,82).

Може се анализирати и оцена љубазности лекара према врсти специјалистичке службе односно специјалности лекара. У интернистичким, хируршким и службама рехабилитације је овај сегмент оцењен просечном оценом 4,9, док у гинеколошким, психијатријским и педијатријским службама износи 4,8 (табела 23). Не постоји статистичка значајна разлика у оцени љубазности лекара између различитих специјалистичких служби.

Табела 23. Задовољство љубазношћу лекара по специјализованости амбулантне службе (просечна оцена)

Специјалистичка служба	2020		
	N	\bar{x}	SD
Интерна медицина	142	4.91	0.393
Хирургија	118	4.91	0.320
Гинекологија и акушерство	137	4.84	0.424
Рехабилитација	158	4.85	0.454
Психијатрија	183	4.80	0.474
Педијатрија	66	4.79	0.795
Укупно (без ВМА)	804	4.85	0.466

У претходним годинама истраживања љубазност особља је испитивана без раздвајања лекара и сестара, и то кроз испитивање слагања са тврдњом да је особље било љубазно и пуно поштовања. Можемо упоредити удео задовољних у интернистичким амбулантним службама са резултатима из 2020. године, али уз сва ограничења наведена при анализи одговора на претходна питања. Удео испитаника који су љубазност сестара оценили оценом добро или одлично износио је 98,6%, а за љубазност лекара овај удео износи 97,9%. У претходним годинама истраживања (2016-2019. године) удео оних који су се слагали са тврдњом да је особље љубазно и пуно поштовања износио је 79-81%.

Љубазност лекара највишом оценом су оценили сви испитаници у Институту за КВБ „Дедиње“, Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“, Институту за рехабилитацију, Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, уз напомену о малом броју испитаника, и Специјалној болници за ендемску нефропатију, а најнижа, али и даље веома висока просечна оцена

забележена је у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину (4,6). (табела 24). Постоји статистички значајна разлика у просечној оцени љубазности лекара у различитим установама ($N=29,301$, $DF=14$, $p<0,05$).

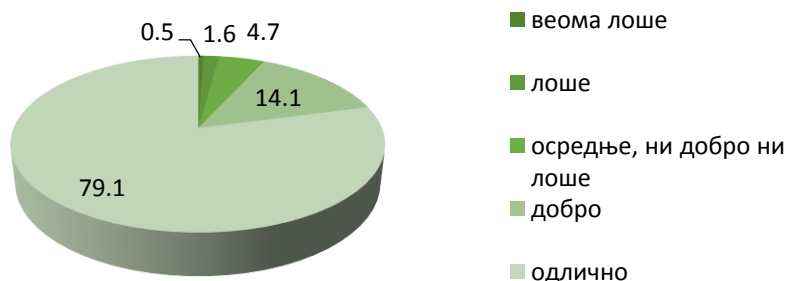
Табела 24. Задовољство љубазношћу лекара (просечна оцена) по установама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020		
	N	\bar{x}	SD
Институт за КВБ „Дедиње“	8	5.00	0.000
ГАК „Народни фронт“	103	4.81	0.444
Универзитетска дечја клиника	103	4.85	0.648
Институт за здравствену заштиту мајке и детета Србије „Др В. Чупић“	71	4.92	0.368
Клиника за неурологију и психијатрију за децу и омладину	18	4.61	0.608
Институт за онкологију и радиологију Србије	96	4.84	0.466
Институт за ментално здравље	95	4.81	0.445
Специјална болница за цереброваскуларне болести „Свети Сава“	12	5.00	0.000
Клиника за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“	26	4.85	0.368
Специјална болница за болести зависности	55	4.80	0.558
Институт за рехабилитацију	10	5.00	0.000
Клиника за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“	103	4.87	0.362
Специјална болница за церебралну парализу и развојну неурологију	55	4.80	0.590
Специјална болница за рехабилитацију и ортопедску протетику	9	5.00	0.000
Специјална болница за ендемску нефропатију Лазаревац	40	5.00	0.000
УКУПНО (без ВМА)	804	4.85	0.466

Како у ВМА упитник није мењан у односу на претходне године, задовољство љубазношћу особља испитивано је кроз једно питање односно слагање са тврдњом да је особље било љубазно и пуно поштовања. Удео испитаника који се сложио са овом тврдњом у ВМА у 2020. години износио је 83%, неодлучних је било 13,5%, док се 3,4% није слагало са наведеном тврдњом.

Око 79% испитаника оценило је сегмент који се односи на време посвећено током прегледа и објашњења добијена у вези болести и плана лечења највишом оценом, а још 14% оценом добро (графикон 13). Оцену веома лоше и лоше је дало 2%, док је скоро 5% овај сегмент оценило као ни добар ни лош.

Графикон 13. Оцена времена посвећеног током прегледа и објашњења добијених у вези болести и плана лечења (у %), 2020. г.



Напомена: Није укључен ВМА због разлике у коришћеном упитнику.

Наведени сегмент задовољства оцењен је просечном оценом 4,7.

Може се анализирати и оцена времена и објашњења добијених током прегледа према врсти специјалистичке службе односно специјалности лекара. Наведене оцене крећу се у уском опсегу између 4,6 колико износи у психијатријским и гинеколошким службама и 4,8 у службама рехабилитације (табела 25). Не постоји статистичка значајна разлика у наведеним оценама између различитих специјалистичких служби.

Табела 25. Задовољство временом и објашњењима добијеним током прегледа по специјализованости амбулантне службе (просечна оцена)

Специјалистичка служба	2020		
	N	\bar{x}	SD
Интерна медицина	132	4.75	0.571
Хирургија	119	4.73	0.592
Гинекологија и акушерство	135	4.64	0.708
Рехабилитација	158	4.77	0.588
Психијатрија	182	4.61	0.798
Педијатрија	63	4.71	0.831
Укупно (без ВМА)	789	4.70	0.682

Претходних година постојало је више питања која су се непосредно или посредно односила на задовољство временом, објашњењима о болести и лековима и разумевање плана лечења, и то кроз изражавање слагања са одговарајућим тврдњама. Можемо упоредити удео задовољних у интернистичким амбулантним службама у 2020. години са резултатима из претходних година, али уз сва ограничења наведена при анализи одговора на претходна питања. Удео испитаника који су у 2020. години време и објашњења добијена током прегледа оценили као добра или одлична износио је 93,2%. У претходним годинама истраживања (2016-2019. године) удео оних који су се слагали са тврдњом да им је лекар посветио довољно времена током прегледа кретао се у распону 77-80% у наведеном периоду, да их је пажљиво саслушао сматрало је 78-80%, да је одвојио довољно времена за разговор 74-77%, да је дао јасна објашњења о болести и лековима 76-78%, да је објаснио значај тестова на које их упућује 76-79%, да је разумело план свог лечења изјаснило се 76-80%, а да се после прегледа осећају способније за борбу са својим здравственим проблемима 71-73%.

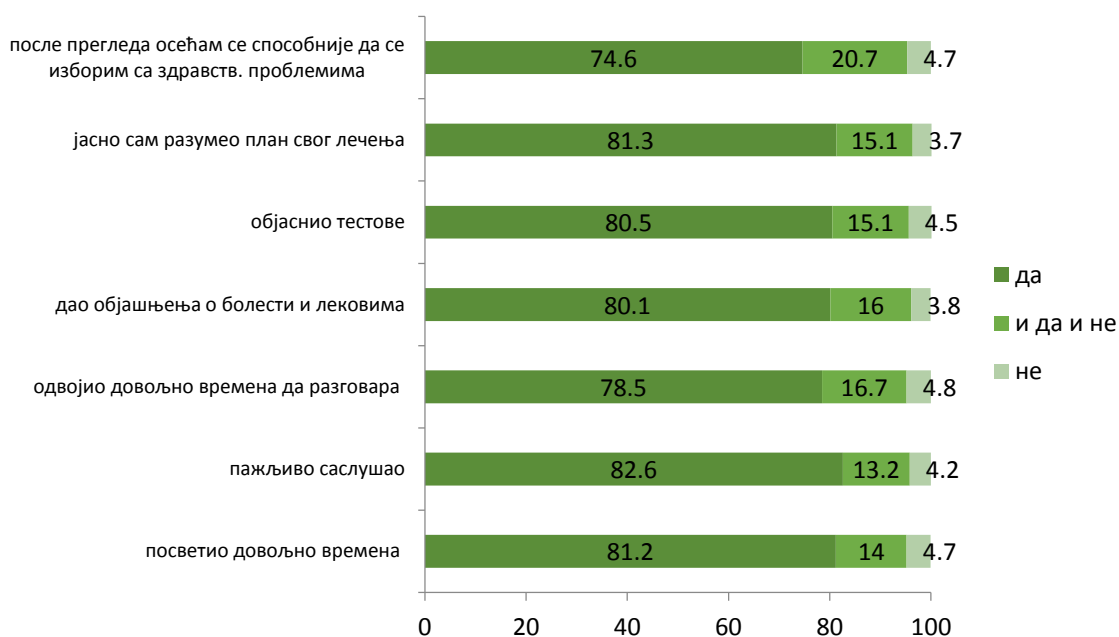
Посматрано појединачно по установама, време и објашњења добијена током прегледа највишом оценом су оценили сви испитаници у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, уз напомену о малом броју испитаника, а затим и у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,9) и Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (4,9), а најнижа, али и даље веома висока, просечна оцена забележена је у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину (4,4), Клиници за психијатријске болести «Др Лаза Лазаревић» (4,5) и ГАК «Народни фронт» (4,5), (табела 26). Постоји статистички високо значајна разлика у просечној оцени наведеног сегмента задовољства у различитим установама ($N=29,925$, $DF=13$, $p<0,01$).

Табела 26. Задовољство временом и објашњењима добијеним током прегледа (просечна оцена) по установама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020		
	N	\bar{x}	SD
Институт за КВБ „Дедиње“			
ГАК „Народни фронт“	101	4.53	0.782
Универзитетска дечја клиника	101	4.73	0.760
Институт за здравствену заштиту мајке и детета Србије „Др В. Чупић“	71	4.85	0.402
Клиника за неурологију и психијатрију за децу и омладину	18	4.39	0.850
Институт за онкологију и радиологију Србије	94	4.64	0.670
Институт за ментално здравље	93	4.63	0.734
Специјална болница за цереброваскуларне болести „Свети Сава“	12	4.92	0.289
Клиника за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“	26	4.50	0.949
Специјална болница за болести зависности	56	4.64	0.841
Институт за рехабилитацију	10	4.80	0.422
Клиника за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“	103	4.83	0.473
Специјална болница за церебралну парализу и развојну неурологију	55	4.65	0.751
Специјална болница за рехабилитацију и ортопедску протетику	9	5.00	0.000
Специјална болница за ендемску нефропатију Лазаревац	40	4.93	0.267
УКУПНО (без ВМА)	789	4.70	0.682

У ВМА за истраживање задовољства корисника специјалистичке службе коришћен је исти упитник као претходних година, те је напред наведени сегмент задовољства испитиван је кроз више питања (графикон 14).

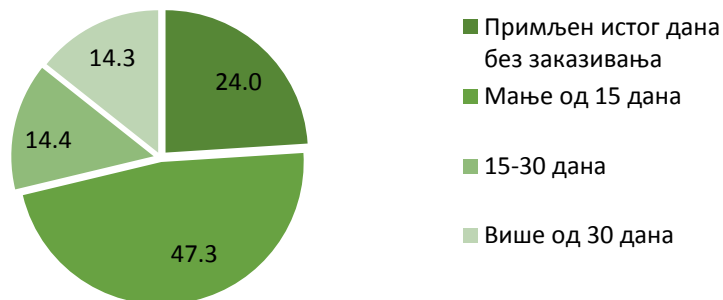
Графикон 14. Задовољство радом лекара у специјалистичкој служби у ВМА (у %), 2020. г.



Време од момента заказивања до посете и утицај епидемије КОВИД-19 на одлагање/отказивање прегледа

Истог дана када су се јавили лекару, без заказивања, примљено је 24% пацијената који су прегледани у специјалистичким службама, мање од 15 дана чекало је скоро половина испитаника (47%), а по 14% чекало је 15-30 дана и дуже од 30 дана (графикон 15).

Графикон 15. Време од момента заказивања до момента посете (%)



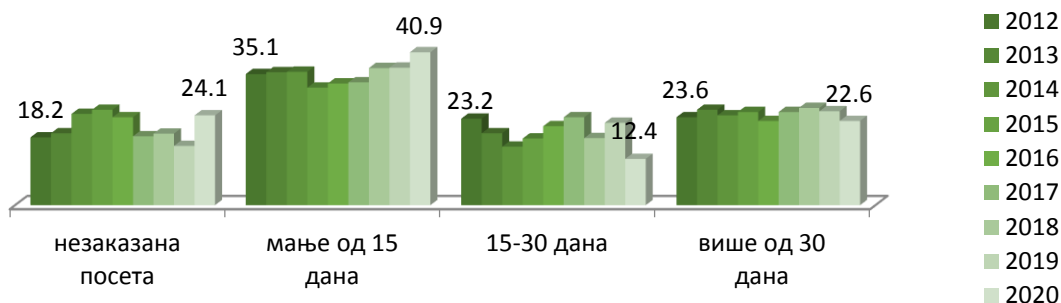
Посматрано по врсти амбулантне службе, уочава се да је удео пацијената који су примљени истог дана без заказивања био највећи у гинеколошким службама (46%), а најмањи у службама за рехабилитацију (10%). Када је у питању удео пацијената који су чекали дуже од месец дана на преглед, он је био највећи у службама интерне медицине и износио је чак 23% (табела 27). Разлика у дужини чекања на преглед од момента заказивања међу различитим специјалистичким службама је статистички високо значајна ($\chi^2=99,173$, $DF=15$, $p<0,01$).

Табела 27. Чекање на преглед од момента заказивања по врсти амбулантне службе, 2020. г.

Специјалистичка служба	Примљен истог дана		Мање од 15 дана		15-30 дана		Више од 30 дана		Укупно	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Интерна медицина	33	24.1	56	40.9	17	12.4	31	22.6	137	100
Хирургија	41	35.7	55	47.8	15	13.0	4	3.5	115	100
Гинекологија и акушерство	60	45.8	58	44.3	11	8.4	2	1.5	131	100
Рехабилитација	15	9.7	87	56.1	33	21.3	20	12.9	155	100
Психијатрија	58	36.5	52	32.7	26	16.4	23	14.5	159	100
Педијатрија	27	44.3	15	24.6	11	18.0	8	13.1	61	100
Укупно (без ВМА)	234	30.9	323	42.6	113	14.9	88	11.6	758	100

Уз сва већ наведена ограничења, можемо упоредити резултате у оквиру интернистичких служби из 2020. године са претходним годинама у којима је спровођено истраживање (графикон 16). Уочљиво је да је у 2020. години дошло до повећања удела оних који су краће чекали, али треба имати у виду изостанак највећих београдских установа из истраживања у 2020. години.

Графикон 16. Време од момента заказивања до момента посете у интернистичким специјалистичким службама (%)



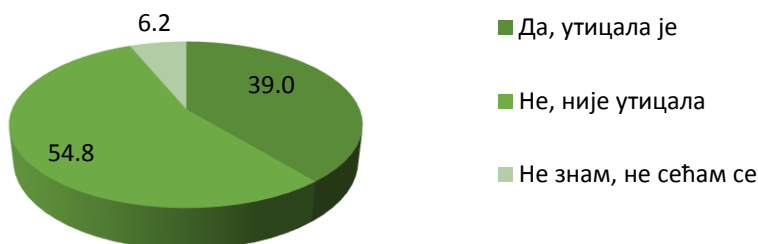
Посматрано појединачно по установама, највише прегледаних пацијената истог дана када су се јавили лекару, без заказивања, било је у Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ (63%) и Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије (52%). Незаказаних посета најмање је било у Клиници за рехабилитацију «Др Мирослав Зотовић» (6%) и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (13%). Највише пацијената је чекало на специјалистички преглед више од месец дана у Специјалној болници „Свети Сава“ (42%) и Институту за онкологију и радиологију Србије (24%), (Табела 28). Нико није чекао дуже од месец дана у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику. Разлика између установа у дужини чекања на преглед је статистички високо значајна ($\chi^2=44,895$, $DF=15$, $p<0,01$).

Табела 28. Чекање на преглед од момента заказивања по установама (%)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Незаказана посета	До 2 недеље	Од 2 недеље до месец дана	Више од месец дана
Институт за КВБ „Дедиње“	12.5	62.5	12.5	12.5
ГАК „Народни фронт“	42.4	47.5	8.1	2.0
Војномедицинска академија	16.2	52.5	13.8	17.4
Универзитетска дечја клиника	40.2	30.9	21.6	7.2
Институт за зз мајке и детета Србије „Др В. Чупић“	52.2	31.9	8.7	7.2
Клиника за неурологију и психијатрију за децу и омладину	33.3	50.0	16.7	
Институт за онкологију и радиологију Србије	22.2	45.6	7.8	24.4
Институт за ментално здравље	23.2	36.6	22.0	18.3
Специјална болница за ЦВБ „Свети Сава“	41.7	8.3	8.3	41.7
Клиника за психијатријске болести „Др Л. Лазаревић“	62.5	8.3	16.7	12.5
Специјална болница за болести зависности	45.7	37.0	6.5	10.9
Институт за рехабилитацију	30.0	30.0	20.0	20.0
Клиника за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“	5.7	59.0	22.9	12.4
Специјална болница за церебралну парализу и развојну неурологију	18.0	50.0	18.0	14.0
Специјална болница за ортопедску протетику	33.3	55.6	11.1	
Специјална болница за ендемску нефропатију Лазаревац	23.1	61.5	12.8	2.6
Укупно без ВМА	30.9	42.6	14.9	11.6
УКУПНО	24.0	47.3	14.4	14.3

Када је у питању 2020. година, било је потребно испитати и колико је епидемија КОВИД-19 утицала на одлагање/отказивање прегледа и лечење у специјалистичким службама. Међу испитаницима који су одговорили на ово питање 39% испитаника сматра да је имала утицај, 55% да није, а 6% не зна или се не сећа (графикон 17). Од укупног броја анкетираних, 9% (143 испитаника) није одговорило на ово питање. С обзиром на то да је једна од противеписидемијских мера у болницама била одлагање заказаних прегледа и елективних интервенција, као и да су неке установе део 2020. године биле одређене искључиво за збрињавање оболелих од КОВИД-а 19, очекиван је висок удео пацијената са позитивним одговором.

Графикон 17. Утицај епидемије КОВИД-19 на одлагање/отказивање прегледа и/или лечење (у %), 2020. г.



Може се анализирати и утицај епидемије на одлагање прегледа и лечење у односу на врсту специјалистичке службе односно специјалност лекара. Удео испитаника који сматра да је епидемија имала наведени утицај био је највећи у интернистичким (31,5%), а најмањи у гинеколошким амбулантним службама (12%), (табела 29), што је и очекивано с обзиром на то да се у њима обављају и прегледи трудница. Постоји статистичка високо значајна разлика у наведеним оценама између различитих специјалистичких служби ($\chi^2=33,636$, $DF=10$, $p<0,01$).

Табела 29. Утицај епидемије КОВИД-19 на одлагање/отказивање прегледа и/или лечење по специјализованости амбулантне службе, 2020. г.

Специјалистичка служба	Да, утицала је		Не, није утицала		Не знам, не сећам се		Укупно N
	N	%	N	%	N	%	
Интерна медицина	41	31.5	64	49.2	25	19.2	130
Хирургија	26	23.9	76	69.7	7	6.4	109
Гинекологија и акушерство	16	12.2	97	74.0	18	13.7	131
Рехабилитација	40	25.6	92	59.0	24	15.4	156
Психијатрија	37	24.2	104	68.0	12	7.8	153
Педијатрија	12	20.3	43	72.9	4	6.8	59
Укупно (без ВМА)	172	23.3	476	64.5	90	12.2	738

Посматрано према установама, видимо да је највећи удео оних који сматрају да је постојао наведени утицај у ВМА (55%), док је најмањи у Специјалној болници „Свети Сава“ (8,3%), уз напомену о малом броју испитаника, ГАК „Народни фронт“ (12,2%) и Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ (12,5%), (табела 30).

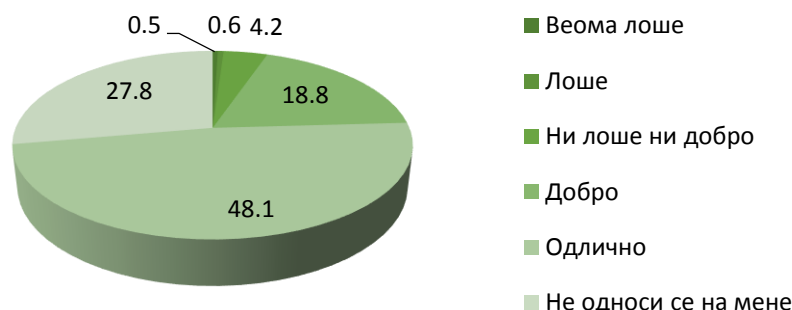
Табела 30. Утицај епидемије КОВИД-19 на одлагање/отказивање прегледа и/или лечење по установама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Да, утицала је		Не, није утицала		Не знам, не сећам се		Укупно
	N	%	N	%	N	%	N
Институт за КВБ „Дедиње“	4	50.0	4	50.0	0		8
ГАК „Народни фронт“	12	12.2	72	73.5	14	14.3	98
Војномедицинска академија	391	55.3	316	44.7	0		707
Универзитетска дечја клиника	21	22.3	69	73.4	4	4.3	94
Институт за здравствену заштиту мајке и детета Србије „Др В. Чупић“	11	16.2	49	72.1	8	11.8	68
Клиника за неурологију и психијатрију за децу и омладину	9	50.0	5	27.8	4	22.2	18
Институт за онкологију и радиологију Србије	26	31.0	51	60.7	7	8.3	84
Институт за ментално здравље	17	23.3	50	68.5	6	8.2	73
Специјална болница за цереброваскуларне болести „Свети Сава“	1	8.3	9	75.0	2	16.7	12
Клиника за психијатријске болести „Др Л. Лазаревић“	3	12.5	20	83.3	1	4.2	24
Специјална болница за болести зависности	13	26.5	31	63.3	5	10.2	49
Институт за рехабилитацију	4	40.0	4	40.0	2	20.0	10
Клиника за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“	31	29.0	56	52.3	20	18.7	107
Специјална болница за церебралну парализу и развојну неурологију	9	18.4	36	73.5	4	8.2	49
Специјална болница за рехабилитацију и ортопедску протетику	3	33.3	6	66.7	0		9
Специјална болница за ендемску нефропатију Лазаревац	8	22.9	14	40.0	13	37.1	35
Укупно без ВМА	172	23.3	476	64.5	90	12.2	738
УКУПНО	563	39	792	54.5	90	6.2	1445

Очекивано је да, с обзиром на то да су противеписидемијске мере у болницама подразумевале и одлагање прегледа, значајан удео пацијената сматра да је епидемија имала наведени утицај. Резултати студија из других земаља већ показују негативан ефекат пандемије на здравствено стање нон ковид пацијената (1, 2).

Када су у питању услуге дијагностике и лечења у вези сумње или потврђене болести КОВИД-19 које су обављане у тој установи, чак 48% оних који су дали одговор их је оценило највишом оценом, још 19% као добре, док је оних који сматрају да нису на задовољавајућем нивоу (оцене веома лоше и лоше) било свега 1%. Око 4% их оцењује као осредње односно ни добре ни лоше, а 28% (393 испитаника) је одговорило да се питање не односи на њих (графикон 18). Од укупног броја анкетираних 11% (173 испитаника) није уопште одговорило на наведено питање.

Графикон 18. Оцена услуга дијагностике и лечења у установи везано за сумњу или потврђену болест КОВИД-19 (%), 2020. г.



Просечна оцена на укупном нивоу је износила 4,6.

Ако посматрамо просечну оцену услуга дијагностике и лечења КОВИД-а 19 у установи којој припада специјалистичка служба у односу на њену врсту, уочава се да је она највиша међу корисницима гинеколошке амбулантне службе (4,8), а најнижа међу корисницима службе рехабилитације (4,4), (табела 31). Међутим, разлика у наведеним просечним оценама међу корисницима различитих сецијалистичких служби није статистички значајна.

Табела 31. Просечна оцена услуга дијагностике и лечења у установи везано за сумњу или потврђену болест КОВИД-19 по специјализованости амбулантне службе, 2020. г.

Специјалистичка служба	2020		
	N	\bar{x}	SD
Интерна медицина	56	4.64	0.862
Хирургија	54	4.69	0.722
Гинекологија и акушерство	57	4.81	0.515
Рехабилитација	65	4.42	0.900
Психијатрија	81	4.70	0.660
Педијатрија	26	4.62	0.752
Укупно (без ВМА)	339	4.65	0.749

Посматрано према установама, видимо да су највише оцене забележене у Институту за КВБ „Дедиње“, Специјалној болници „Свети Сава“, Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику и Специјалној болници за ендемску нефропатију, али уз напомену о малом броју испитаника, а одмах затим и у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије (4,9), (табела 32). Најниже оцене дали су корисници специјалистичких служби у Институту за онкологију и радиологију Србије, Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију и Клиници за рехабилитацију «Др Мирослав Зотовић» (4,4). Разлике у просечним оценама у различитим установама су статистички високо значајне ($H=42,811$, $DF=15$, $p<0,01$).

Табела 32. Просечна оцена услуга дијагностике и лечења у установи везано за сумњу или потврђену болест КОВИД-19 по установама

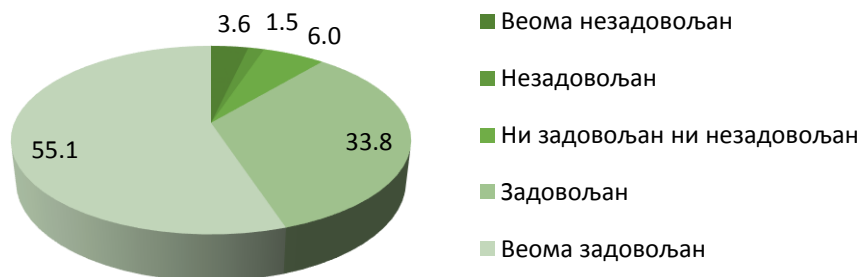
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020		
	N	\bar{x}	SD
Институт за КВБ „Дедиње“	8	5.00	0.000
ГАК „Народни фронт“	42	4.74	0.587
Војномедицинска академија	683	4.53	0.674
Универзитетска дечја клиника	36	4.67	0.717
Институт за здравствену заштиту мајке и детета Србије „Др В. Чупић“	35	4.94	0.236
Клиника за неурологију и психијатрију за децу и омладину	3	4.67	0.577
Институт за онкологију и радиологију Србије	50	4.38	1.048
Институт за ментално здравље	37	4.65	0.676
Специјална болница за цереброваскуларне болести „Свети Сава“	5	5.00	0.000
Клиника за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“	16	4.63	0.719
Специјална болница за болести зависности	27	4.81	0.622
Институт за рехабилитацију	4	4.75	0.500
Клиника за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“	36	4.42	0.967
Специјална болница за церебралну парализу и развојну неурологију	29	4.41	0.825
Специјална болница за рехабилитацију и ортопедску протетику	2	5.00	0.000
Специјална болница за ендемску нефропатију Лазаревац	9	5.00	0.000
Укупно без ВМА	339	4.65	0.749
УКУПНО	1022	4.57	0.701

Свакако да је пандемија КОВИД 19 утицала и на промену очекивања пацијената и карактеристика болничких установа које сматрају важним. Студија карактеристика болничке здравствене заштите, које највише утичу на задовољство пацијената, идентификовала је појаву три нова критеријума током пандемије КОВИД 19- агилност, еластичност и ажурираност („updating“). Интересантно је да је значајно промењен редослед болница обухваћених студијом при рангирању новоустановљеним критеријумима (3).

Задовољство здравственом заштитом у специјалистичкој служби у целини

Оцењујући задовољство специјалистичком службом у целини, 55% се изјаснило као веома задовољно, још 34% као задовољно, док је незадовољних било 5% (3,6% веома незадовољних и 1,5% задовољних). Ни задовољних ни незадовољних било је 6%. (графикон 19). Просечна оцена задовољства специјалистичком службом у целини износила је 4,4.

Графикон 19. Оцена задовољства специјалистичком службом у целини (у %), 2020. г.



Ако посматрамо просечну оцену задовољства специјалистичком службом у целини у односу на врсту специјалистичке службе, учоава се да је она највиша међу корисницима педијатријске и интернистичке амбулантне службе (4,7), док у свим осталим службама износи 4,6 (табела 33). Разлика у наведеним просечним оценама међу корисницима различитих специјалистичких служби није статистички значајна.

Табела 33. Просечна оцена задовољства специјалистичком службом у целини по специјализованости амбулантне службе, 2020. г.

Специјалистичка служба	2020		
	N	\bar{x}	SD
Интерна медицина	136	4.70	0.624
Хирургија	113	4.58	0.679
Гинекологија и акушерство	133	4.58	0.618
Рехабилитација	153	4.58	0.685
Психијатрија	172	4.55	0.695
Педијатрија	62	4.74	0.571
Укупно (без ВМА)	769	4.61	0.657

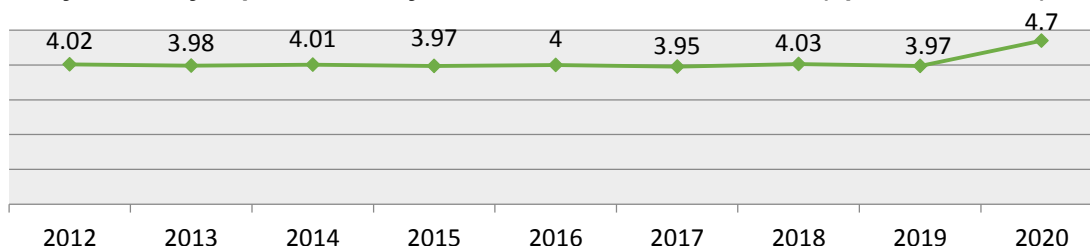
Посматрано према установама, видимо да је највиша просечна оцена забележена у Институту за КВБ „Дедиње“ и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, у којима износи 5, а затим у Специјалној болници „Свети Сава“, Специјалној болници за ендемску нефропатију и Институту за рехабилитацију, у којима је 4,9, али уз напомену о малом броју испитаника у наведеним установама (табела 34). Одмах за њима је и Институт за здравствену заштиту мајке и детета Србије „Др Вукан Чупић“, у којима је просечна оцена 4,8. Најниже, али и даље високо задовољство специјалистичком службом забележено је у ВМА (4,1), а затим у Институту за онкологију и радиологију Србије и Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију у којима просечна оцена износи 4,4. Разлике у просечним оценама у различитим установама су статистички високо значајне ($H=171,075$, $DF=15$, $p<0,01$).

Табела 34. Просечна оцена задовољства специјалистичком службом у целини по установама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020		
	N	\bar{x}	SD
Институт за КВБ „Дедиње“	8	5.00	0.000
ГАК „Народни фронт“	100	4.46	0.658
Војномедицинска академија	727	4.08	1.097
Универзитетска дечја клиника	98	4.68	0.683
Институт за здравствену заштиту мајке и детета Србије „Др В. Чупић“	69	4.81	0.394
Клиника за неурологију и психијатрију за децу и омладину	18	4.56	0.616
Институт за онкологију и радиологију Србије	88	4.41	0.753
Институт за ментално здравље	88	4.49	0.661
Специјална болница за цереброваскуларне болести „Свети Сава“	12	4.92	0.289
Клиника за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“	25	4.48	0.918
Специјална болница за болести зависности	52	4.67	0.648
Институт за рехабилитацију	10	4.90	0.316
Клиника за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“	99	4.66	0.609
Специјална болница за церебралну парализу и развојну неурологију	54	4.43	0.792
Специјална болница за рехабилитацију и ортопедску протетику	9	5.00	0.000
Специјална болница за ендемску нефропатију Лазаревац	39	4.92	0.354
Укупно без ВМА	769	4.61	0.657
УКУПНО	1496	4.35	0.935

С обзиром на то да је до 2020. године истраживање задовољства корисника специјалистичке службе рађено само у амбулантама интерне медицине, може се направити поређење резултата у оквиру интерне медицине са претходним годинама (графикон 20). Међутим, као што је већ наведено ни ово поређење није адекватно с обзиром на то да у 2020. години због епидемије заразне болести КОВИД 19 највеће београдске установе нису обавиле истраживање.

Графикон 20. Задовољство корисника радом интернистичке специјалистичке службе у целини у здравственим установама, 2012-2020. године (просечна оцена)



Посматрано појединачно по установама, уочава се да је просечна оцена задовољства интернистичком службом у целини највиша у Институту за КВБ „Дедиње“ и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (5), уз напомену о малом броју испитаника, а најнижа у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,4). У свим установама у којима је рађено истраживање просечна оцена у 2020. години је већа у односу на претходне године, али уз напомену о значајном смањењу броју испитаника у већини установа. (Табела 35)

Табела 35. Просечна оцена задовољства интернистичким специјалистичким службама у целини по установама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015		2016		2017		2018		2019		2020			
	Ранг	\bar{x}	Ранг	\bar{x}	Ранг	\bar{x}	Ранг	\bar{x}	Ранг	\bar{x}	Ранг	N	\bar{x}	SD
КЦС	14	3,70	10	3,79	13	3,71	12	3,88	14	3,70				
КБЦ „Др Д. Мишовић“	12	3,93	7	4,15	6	4,10	13	3,80	11	3,93				
КБЦ „Звездара“	9	4,00	8	3,93	10	3,94	7	4,08	12	3,90				
КБЦ „Земун“	11	3,95	9	3,92	12	3,77	11	3,97	10	3,95				
КБЦ „Божанијска коса“	3	4,26	3	4,28	7	4,02	9	4,01	7	3,98				
Институт за КВБ „Дедиње“	5	4,15	1	4,54	3	4,45	2	4,58	3	4,56	1	8	5,00	0,000
ИОРС	7	4,05	5	4,23	8	4,00	14	3,80	8	3,96	5	47	4,36	0,819
Институт за реуматологију	4	4,18	6	4,21	9	4,00	8	4,07	4	4,37				
Специјална болница „Свети Сава“	1	4,58	2	4,35	4	4,31	4	4,21	5	4,04	2	12	4,92	0,289
Специјална болница Младеновац	8	4,00	12	3,74	11	3,85	5	4,19	13	3,75				
Институт за рехабилитацију	6	4,14	11	3,75	5	4,28	6	4,13	6	4,00	3	10	4,90	0,316
Спец. бол. за ортопедску протетику	2	4,45	13	3,10	1	5,00	1	4,71	1	4,89	1	9	5,00	0,000
Спец. бол. за ендемску нефропатију	10	3,98	4	4,23	2	4,47	3	4,55	2	4,61	2	39	4,92	0,354
ВМА	13	3,92					10	3,99	9	3,96				
Клиника за неурол. и психијатрију											4	11	4,45	0,688
УКУПНО		3,97		4,00		3,95		4,03		3,97		136	4,70	0,624

Ако појединачно по установама посматрамо хируршке амбулантне службе видимо да је нешто виша оцена задовољства хируршком специјалистичком службом у целини забележена у педијатријским установама у односу на Институт за онкологију и радиологију Србије (табела 36).

Табела 36. Просечна оцена задовољства хируршким специјалистичким службама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020		
	N	\bar{x}	SD
Универзитетска дечја клиника	43	4.63	0.787
Институт за зз мајке и детета Србије	29	4.66	0.484
Институт за онкологију и радиологију Србије	41	4.46	0.674
Укупно	113	4.58	0.679

Када су у питању две гинеколошке амбулантне службе које су обавиле истраживање, видимо да је вишу оцену добила такође педијатријска установа у односу на ГАК „Народни фронт“ (табела 37).

Табела 37. Просечна оцена задовољства гинеколошким специјалистичким службама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020		
	N	\bar{x}	SD
ГАК „Народни фронт“	100	4.46	0.658
Институт за здравствену заштиту мајке и детета Србије „Др Вукан Чупић“	33	4.94	0.242
Укупно	133	4.58	0.618

Међу специјалистичким службама за рехабилитацију, виша оцена је забележена у Клиници за рехабилитацију „Зотовић“ у односу на Специјалну болницу за церебралну парализу и развојну неурологију (табела 38).

Табела 38. Просечна оцена задовољства специјалистичким службама за рехабилитацију

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020		
	N	\bar{x}	SD
Клиника за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“	99	4.66	0.609
Специјална болница за церебралну парализу и развојну неурологију	54	4.43	0.792
Укупно	153	4.58	0.685

Психијатријска амбулантна служба је оцењена нешто вишим оценама у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину и Специјалној болници за болести зависности у односу на Институт за ментално здравље и Клинику за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ (табела 39).

Табела 39. Просечна оцена задовољства психијатријским специјалистичким службама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020		
	N	\bar{x}	SD
Клиника за неурол. и психијатрију за децу и омладину	7	4.71	0.488
Институт за ментално здравље	88	4.49	0.661
Клиника за психиј. болести „Др Л. Лазаревић“	25	4.48	0.918
Специјална болница за болести зависности	52	4.67	0.648
Укупно	172	4.55	0.695

Међу педијатријским специјалистичким службама, нешто виша оцена је забележена у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије у односу на Универзитетску дечју клинику, али уз напомену о веома малом броју испитаника у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије (табела 40).

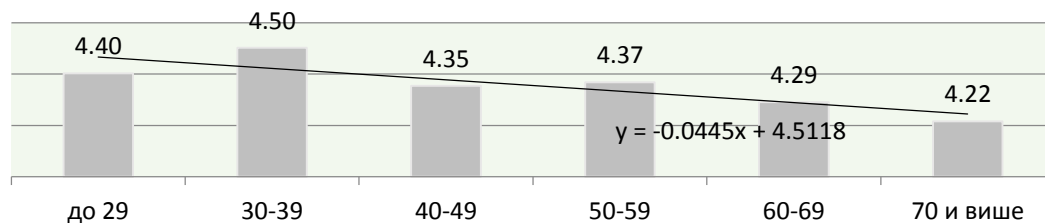
Табела 40. Просечна оцена задовољства педијатријским специјалистичким службама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020		
	N	\bar{x}	SD
Универзитетска дечја клиника	55	4.73	.592
Институт за здравствену заштиту мајке и детета Србије „Др Вукан Чупић“	7	4.86	.378
Укупно	62	4.74	.571

Анализа утицаја карактеристика испитаника и појединих сегмената задовољства на укупно задовољство специјалистичком службом

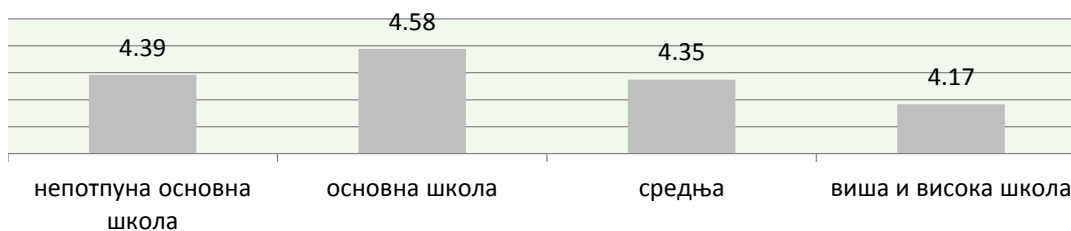
Жене су статистички високо значајно задовољније специјалистичком службом у целини ($F=7,791$, $DF=1$, $p<0,01$). Просечна оцена задовољства је била 4,28 за мушкарце, а 4,42 за жене. На ниво задовољства утиче и старост пацијената ($N=19,016$, $DF=5$, $p<0,01$). Примећује се опадајући тренд оцене задовољства са порастом година живота који је статистички значајан. Највиша оцена бележи се у добној групи 30-39 година, а најнижа међу оним са 70 или више година живота (графикон 21).

Графикон 21. Просечна оцена задовољства здравственом заштитом у специјалистичкој служби у односу на старост испитаника



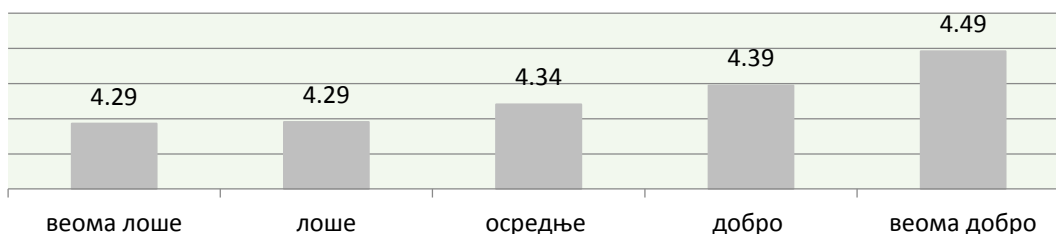
Разлика у задовољству испитаника у односу на школску спрему је статистички високо значајна ($F=36,812$, $DF=3$, $p<0,01$) и просечна оцена је највиша међу испитаницима са завршеном основном, а најнижа међу најобразованијим становништвом (графикон 22).

Графикон 22. Просечна оцена задовољства здравственом заштитом у специјалистичкој служби према школској спреми испитаника



Ако анализирамо просечну оцену задовољства у односу на процену свог материјалног положаја, може се уочити да је она најнижа међу испитаницима који свој материјални положај процењују као веома лош или лош, а да расте са његовим побољшањем (графикон 23). Међутим, разлика у задовољству испитаника у односу на материјални положај није статистички значајна.

Графикон 23. Просечна оцена задовољства здравственом заштитом у специјалистичкој служби у односу на материјални положај испитаника



Када су у питању управо наведене разлике у задовољству у односу на опште карактеристике испитаника, за разлику од 2020. године, претходних година се само материјални положај истицао као статистички значајан за ниво задовољства пацијената. Као и 2020. године, просечна оцена је била виша међу испитаницима са бољим материјалним положајем.

Вишеструком линеарном регресионом анализом испитан је утицај оцене времена чекања од тренутка заказивања до прегледа, времена чекања у чекаоници, подобности чекаонице, љубазности медицинске сестре, љубазности лекара, времена посвећеног током прегледа и добијених објашњења, као и утицај броја прегледа у државним и приватним здравственим установама на укупно задовољство специјалистичком службом. У наведену анализу није укључена ВМА због разлике у упитнику. Показало је да сви испитивани фактори, осим оцене љубазности лекара и броја прегледа у државним и приватним установама, имају статистички значајан утицај на укупно задовољство специјалистичком службом.

Коментари

Пацијенти су имали могућност да у упитник упишу своје похвале, примедбе и предлоге за унапређење квалитета рада специјалистичке службе, што је учинило 216 односно 14% испитаника (ВМА није унео коментаре испитаника у базу података). 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 у чекаоници на заказан преглед и на изглед чекаоница, а предлагано је повећање броја здравствених радника. Појединачни коментари односили су се на немогућност заказивања прегледа код одређених лекара, као и на кратко време које им се посвећује, посебно при контролним прегледима.

Пацијенти истичу и негативан утицај отказивања контролних прегледа на њихово здравствено стање и истичу потребу да се контролни прегледи обављају редовно и за време епидемије заразне болести КОВИД 19.

Закључак

Резултати истраживања задовољства корисника у Београду показали су висок степен задовољства амбулантном специјалистичко-консултативном службом (89% испитаника се изјаснило као веома задовољно и задовољно, а просечна оцена задовољства је 4,4, док је прошле године износила 3,97). 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. Такође, морају се имати у виду значајне промене у методологији у односу на претходне године које подразумевају измене у упитнику и спровођење истраживања у свим специјалистичким службама (интернистичким, хируршким, педијатријским, гинеколошким, рехабилитационим и психијатријским), за разлику од претходних година када је била обухваћена само интернистичка служба. Истраживање је у 2020. години спроведено у 16 београдских болница од укупно 27. Једанаест установа, међу којима је КЦС и 4 клиничко-болничка центра, изјаснило се да није у могућности да спроведе истраживање због функционисања у измењеним околностима због епидемије заразне болести КОВИД 19. Ово је значајно утицало на резултате истраживања и мора се имати у виду при њиховом сагледавању.

Међу корисницима специјалистичке службе у болницама у Београду у 2020. години више су биле заступљене жене (око 57%), просечна старост је износила 47,9 година, скоро половина је била средње стручне спреме, а 50% сматрало је материјално стање свога домаћинства добрим. Просечан број посета специјалисти у државним здравственим установама износио је 5,5, а у приватним здравственим установама 1,2.

Сви испитивани сегменти задовољства оцењени су веома високим оценама. Када је у питању чекање на преглед и подобност чекаоница, просечном оценом 4,1 оцењено је време чекања у чекаоници, просечном оценом 4,2 време чекања од момента заказивања до момента прегледа и просечном оценом 4,4 чистоћа и подобност чекаонице. Треба напоменути да је скоро четвртина испитаника примљена истог дана без заказивања, 47% чекало је мање од 15 дана, док је по 14% чекало 15-30 дана или дуже од 30 дана.

Када је у питању задовољство здравственим радницима сви сегменти су оцењени скоро једнаким просечним оценама, љубазност лекара је добила просечну оцену 4,85, љубазност сестара 4,8, а време посвећено током прегледа и објашњења добијена о болести и лечењу 4,7.

С обзиром на промену методологије, било је могуће направити поређење са претходним годинама у оквиру интернистичких служби (без ВМА због разлике у упитнику), али уз значајно ограничење због промене упитника и неучествовања највећих београдских установа у истраживању. Задовољство свим наведеним сегментима бележи значајан скок у 2020. у односу на претходне године, али објашњење за то је вероватно поменути изостанак резултата из највећих установа и значајно мањи број испитаника.

У години епидемије КОВИД 19 било је потребно испитати и колико је она утицала на одлагање/отказивање прегледа и лечење у специјалистичким службама.

Према резултатима овог истраживања, 39% испитаника сматра да је имала утицај, 55% да није, а 6% не зна или се не сећа. Највећи удео оних који сматрају да је постојао наведени утицај забележен је у ВМА (55%), а најмањи у Специјалној болници „Свети Сава“ (8%), уз напомену о малом броју испитаника, ГАК „Народни фронт“ (12%) и Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ (12,5%).

Када су у питању услуге дијагностике и лечења у вези сумње или потврђене болести КОВИД-19 које су обављене у тој установи, чак 48% испитаника их је оценило највишом оценом, још 19% као добре, док је оних који сматрају да нису ни добре ни лоше 4%, а да нису на задовољавајућем нивоу (оцене веома лоше и лоше) свега 1%. Највише оцене забележене су у Институту за КВБ „Дедиње“, Специјалној болници „Свети Сава“, Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику и Специјалној болници за ендемску нефропатију, али уз напомену о малом броју испитаника, а одмах затим и у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије (4,9). Најниже, али и даље веома високе оцене, дали су корисници специјалистичких служби у Институту за онкологију и радиологију Србије, Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију и Клиници за рехабилитацију «Др Мирослав Зотовић» (4,4).

Задовољство специјалистичком службом на укупном нивоу оцењено је просечном оценом 4,4. Ако анализирамо задовољство према врсти специјалистичке службе (изузевши ВМА због непостојања податка за врсту специјалистичке службе), уочава се да међу њима нема статистички значајне разлике. Међу корисницима педијатријске и интернистичке амбулантне службе просечна оцена износи 4,7, док у свим осталим службама као и на укупном нивоу (без ВМА) износи 4,6.

Разлике у задовољству специјалистичком службом на укупном нивоу међу установама су значајне. Највиша просечна оцена забележена у Институту за КВБ „Дедиње“ и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, у којима износи 5, а затим у Специјалној болници „Свети Сава“, Специјалној болници за ендемску нефропатију и Институту за рехабилитацију, у којима је 4,9, али уз напомену о малом броју испитаника у наведеним установама. Одмах за њима је и Институт за здравствену заштиту мајке и детета Србије „Др Вукан Чупић“, у којима је просечна оцена 4,8. Најниже, али и даље високо задовољство специјалистичком службом забележено је у ВМА (4,1), а затим у Институту за онкологију и радиологију Србије и Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију у којима просечна оцена износи 4,4.

У свим установама у којима је рађено истраживање, појединачно посматрано, просечна оцена задовољства интернистичком службом у 2020. години је већа у односу на претходне године, али уз напомену о значајном смањењу броју испитаника у већини установа.

На задовољство на укупном нивоу значајан утицај има пол (пацијенти женског пола задовољнији), као и старост пацијента, при чему је показано да су млађи пацијенти задовољнији. Такође значајно су задовољнији пацијенти нижег степена школске спреме. Вишеструком линеарном регресионом анализом показано је да од свих испитаних сегмената задовољства и броја посета специјалисти у државним и приватним установама, значајан утицај на задовољство

специјалистичком службом у целини имају оцена времена чекања од тренутка заказивања до прегледа, времена чекања у чекаоници, подобности чекаонице, љубазности медицинске сестре, времена посвећеног током прегледа и добијених објашњења, док љубазност лекара и број посета специјалисти у државним и приватним установама немају статистичку значајност према наведеној анализи.

С обзиром на да је због епидемије заразне болести КОВИД 19 велики број установа изостао из истраживања, очекује се да ће у наредним годинама бити могуће веродостојније сагледавање задовољства пацијената у свим врстама специјалистичке службе. За установе које су учествовале у истраживању ова анализа може послужити као основ за детаљније сагледавање задовољства својих корисника, поређење са другим установама и формулисање и спровођење мера за унапређење.

ЛИТЕРАТУРА

1. Masroor, S. Collateral damage of COVID-19 pandemic: Delayed medical care. *J Card Surg.* 2020; 35: 1345– 1347 <https://doi.org/10.1111/jocs.14638>
2. G.A. Santoro, U. Grossi, S. Murad-Regadas, et al. DElayed COloRectal cancer care during COVID-19 Pandemic (DECOR-19): global perspective from an international survey. *Surgery.* 2020; 169: 796-807 <https://doi.org/10.1016/j.surg.2020.11.008>
3. Hossein Shirazi, Reza Kia, Peiman Ghasemi . Ranking of hospitals in the case of COVID-19 outbreak: A new integrated approach using patient satisfaction criteria. *International Journal of Healthcare Management.* 2020; 13: 312-324
DOI: 10.1080/20479700.2020.1803622