



АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА РАДОМ СПЕЦИЈАЛИСТИЧКЕ СЛУЖБЕ У БОЛНИЦАМА У БЕОГРАДУ У 2021. ГОДИНИ

Београд, септембар 2022. 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 припремио:

Др Младен Бабић

Учесници у задатку:

*Данијела Куљанин, вмс
Рајко Терзић, програмер*

САДРЖАЈ

УВОД	3
РЕЗУЛТАТИ	4
Стопа одговора.....	4
Опште карактеристике испитаника.....	5
Учесталост посећивања специјалистичке службе.....	11
Чекање на специјалистички преглед и здравствени радници	14
Време од момента заказивања до посете и утицај епидемије КОВИД-19 на одлагање/отказивање прегледа	25
Задовољство здравственом заштитом у специјалистичкој служби у целини	30
Анализа утицаја карактеристика испитаника и појединих сегмената задовољства на укупно задвољство специјалистичком службом.....	34
Коментари	35
Закључак.....	36
ЛИТЕРАТУРА.....	37

УВОД

Испитивање задовољства корисника радом специјалистичке службе у стационарним установама, према Методологији Института за јавно здравље Србије «Др Милан Јовановић Батут», се од 2020. године обавља 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. Од 2020. године промењена је методологија испитивања у више аспеката. Због епидемије заразне болести Ковид-19, уместо јединственог термина у коме су све здравствене установе у Србији спроводиле анкету, у 2020. и 2021. години су болнице изводиле анкету у термину који им организационо највише одговара.

Спровођење испитивања у здравственим установама организовале су Комисије за унапређење квалитета рада здравствене установе. 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 базу „сервиса јавног здравља“ је обављен је у здравственој установи која је спровела истраживање.

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).

У односу на период пре избијања епидемије COVID-19 (пре 2020. године), упитник је претрпео значајне измене. Поред два додатна питања која су била повезана са актуелном епидемијом, упитник је 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.

РЕЗУЛТАТИ

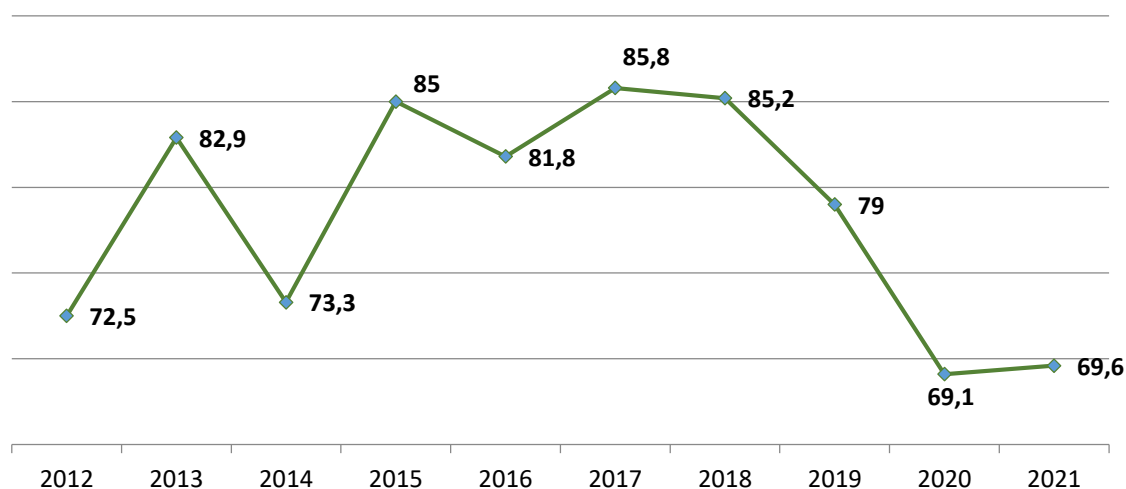
Стопа одговора

Испитивање задовољства корисника радом специјалистичке службе спроведено је у 20 болница од укупно 27. Анкета задовољства корисника специјалистичком службом није спроведена у укупно 7 установа (КБЦ „Бежанијска коса“, ИОХБ „Бањица“, Институт за неонатологију, Специјална болница за интерне болести Младеновац, Клиника за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“, Завод за психофизиолошке поремећаје и говорну патологију „Др Цветко Брајовић“ и Институт за медицину рада Србије „Др Драгомир Карајовић“).

На дан испитивања задовољства корисника радом специјалистичке службе, у 20 београдских болница исписано је укупно 8.323 пацијента, којима је подељено 4.938 упитника, а враћено је укупно 3.438 упитника. Стопа одговора (у односу на број подељених упитника) је била 69,6%.

Због значајно измењене методологије истраживања у 2020. години, као и неспровођења истраживања у свим установама у 2020. и 2021. години, учљив 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 изузев 2021. године недостају подаци за ВМА.

Највише анкетираних пацијената било је у Универзитетском клиничком центру Србије 1.074 (31,2% од укупног броја), затим у Војномедицинској академији, 726 односно 21,1% од укупног броја испитаника, али треба узети у обзир да је анкета у ВМА спроведена током више радних дана. У КБЦ „Звездара“ је било 399 испитаника (11,6%), а КБЦ „Земун“ и КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ су имали по 199 испитаника (по 5,8%), Остале болнице су имале мање учешће од 4% у односу на укупни број испитаника (табела 1).

Табела 1. Дистрибуција испитаника према здравственим установама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2021	
	N	%
Универзитетски клинички центар Србије	1074	31,2
КБЦ „Др Драгиша Мишовић“	199	5,8
КБЦ „Звездара“	399	11,6
КБЦ „Земун“	199	5,8
Институт за КВБ „Дедиње“	29	0,8
ГАК „Народни фронт“	49	1,4
Војномедицинска академија	726	21,1
Универзитетска дечја клиника	93	2,7
Институт за здравствену заштиту мајке и детета Србије „Др В. Чупић“	77	2,2
Клиника за неурологију и психијатрију за децу и омладину	27	,8
Институт за онкологију и радиологију Србије	126	3,7
Институт за ментално здравље	60	1,7
Институт за реуматологију	130	3,8
Специјална болница за цереброваскуларне болести „Свети Сава“	11	,3
Клиника за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“	38	1,1
Специјална болница за болести зависности	38	1,1
Институт за рехабилитацију	21	0,6
Специјална болница за церебралну парализу и развојну неурологију	80	2,3
Специјална болница за рехабилитацију и ортопедску протетику	9	0,3
Специјална болница за интерне болести Лазаревац	53	1,5
Укупно	3438	100,0

Опште карактеристике испитаника

Добијени резултати су показали да су пацијенти женског пола били заступљенији (63%) у односу на мушки пол.

Можемо анализирати заступљеност полова у различитим специјалистичким службама (табела 2), али уз изузимања ВМА због недостатка података о врсти специјалистичке службе за ову установу. После гинеколошких, највеће учешће жена је било у специјалистичким службама за рехабилитацију, док је највећи удео мушкараца забележен у хируршким службама скоро 50%. Разлика у дистрибуцији према полу између различитих специјалистичких служби је статистички високо значајна ($\chi^2=272,221$, $DF=5$, $p<0,001$).

Табела 2. Дистрибуција испитаника према полу по специјалистичким службама, 2021. година

СПЕЦИЈАЛИСТИЧКА СЛУЖБА	Мушки		Женски		Укупно	
	N	%	N	%	N	%
Интерна	432	40,8	626	59,2	1058	100,0
Хирургија	391	49,8	394	50,2	785	100,0
Гинекологија	1	0,3	353	99,7	354	100,0
Рехабилитација	45	29,6	107	70,4	152	100,0
Психијатрија	76	40,9	110	59,1	186	100,0
Педијатрија	59	33,5	117	66,5	176	100,0
Укупно (без ВМА)	1004	37,0	1707	63,0	2711	100,0

Највеће учешће жена било је, поред ГАК „Народни фронт“, у Институту за онкологију и радиологију Србије (87,3%). Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију (77,5%), док је највеће учешће мушкараца забележено у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (66,7%) и Специјалној болници за болести зависности (65,9%). Установљена је статистички високо значајна разлика у односу на пол испитаника између различитих болница ($\chi^2=189,650$, $DF=19$, $p<0,001$).

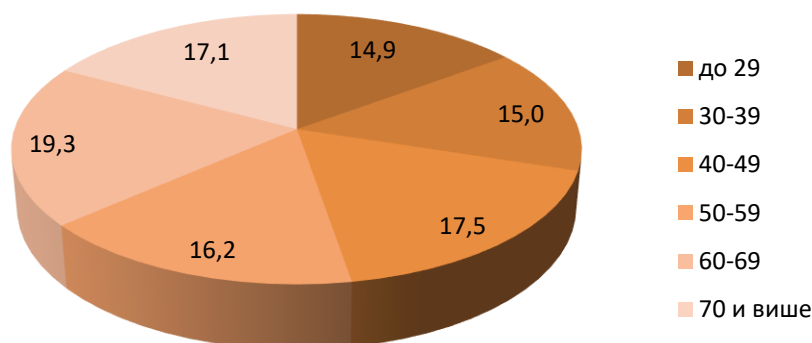
Табела 3. Дистрибуција испитаника према полу по здравственим установама, 2021. г.

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Мушки		Женски		Укупно	
	N	%	N	%	N	%
Универзитетски клинички центар Србије	413	38,5	661	61,5	1074	100
КБЦ „Др Драгиша Мишовић“	72	36,2	127	63,8	199	100
КБЦ „Звездара“	163	40,9	236	59,1	399	100
КБЦ „Земун“	90	45,2	109	54,8	199	100
Институт за КВБ „Дедиње“	16	55,2	13	44,8	29	100
ГАК „Народни фронт“	1	2	48	98,0	49	100
Војномедицинска академија*	384	56,4	297	43,6	681	100
Универзитетска дечја клиника	34	36,6	59	63,4	93	100
Институт за здравствену заштиту мајке и детета Србије „Др В. Чупић“	15	19,5	62	80,5	77	100
Клиника за неурологију и психијатрију за децу и омладину	10	37,0	17	63,0	27	100
Институт за онкологију и радиологију Србије	16	12,7	110	87,3	126	100
Институт за ментално здравље	26	43,3	34	56,7	60	100
Институт за реуматологију	50	38,8	79	61,2	129	100
Специјална болница за цереброваскуларне болести „Свети Сава“	3	27,3	8	72,7	11	100
Клиника за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“	15	39,5	23	60,5	38	100
Специјална болница за болести зависности	25	65,8	13	34,2	38	100
Институт за рехабилитацију	11	52,4	10	47,6	21	100
Специјална болница за церебралну парализу и развојну неурологију	18	22,5	62	77,5	80	100
Специјална болница за рехабилитацију и ортопедску протетику	6	66,7	3	33,3	9	100
Специјална болница за интерне болести Лазаревац	20	37,7	33	62,3	53	100
Укупно	1388	40,9	2004	59,1	3392	100

* на питање о полу није одговорило укупно 67 испитаника (45 из ВМА, 21 из Института за рехабилитацију и 1 из Института за реуматологију)

Старост пацијената се кретала у распону од 1 до 98 година, а просечна старост била је 48,4 година. Највећи удео су имали припадници добне групе од 60 до 69 година старости (графикон 2).

Графикон 2. Структура испитаника према старости, 2021. 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, 56,3 година, а најнижа очекивано у гинеколошким амбулантима, 34,9 година (табела 4). Не можемо разматрати старост на педијатријским амбулантима с обзиром на то да није адекватно попуњавана. Неки родитељи су уносили своје податке о полу и годинама живота, иако је према методолошком упутству ове податке требало попуњавати за децу.

Разлика у просечној старости испитаника између различитих специјалистичких служби је статистички високо значајна ($N=681,043$, $DF=5$, $p<0,001$).

Табела 4. Просечна старост пацијената у специјалистичким службама, 2021. година

Специјалистичка служба	Број испитаника	Просечна старост	SD
Интерна медицина	1058	56.3	16.6
Хирургија	785	51.6	20.4
Гинекологија и акушерство	354	34.9	10.8
Рехабилитација	153	44.5	22.4
Психијатрија	186	45.8	14.8
Педијатрија	176	22.6	14.2
УКУПНО	2712	48.6	19.9

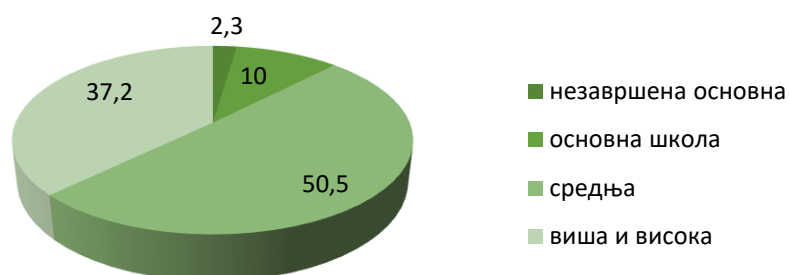
Просечна старост пацијената се високо значајно разликовала између установа ($N=591,559$, $DF=19$, $p<0,001$). Тако су најмлађи пацијенти, када изузмемо педијатријске установе, прегледани у ГАК „Народни фронт“ (37 година) и психијатријским установама, а најстарији у установама за рехабилитацију и то у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (66,1 година) и Институту за рехабилитацију, 68,9 (табела 5).

Табела 5. Просечна старост пацијената по установама, 2021. г.

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	Просечна старост	SD
Универзитетски клинички центар Србије	1074	49,0	19,2
КБЦ „Др Драгиша Мишовић“	199	48,2	17,0
КБЦ „Звездара“	399	55,1	18,2
КБЦ „Земун“	199	56,7	16,1
Институт за КВБ „Дедиње“	29	62,9	10,4
ГАК „Народни фронт“	49	36,6	10,8
Војномедицинска академија*	726	47,6	23,0
Универзитетска дечја клиника	93	21,0	14,3
Институт за здравствену заштиту мајке и детета Србије „Др В. Чупић“	77	19,9	12,3
Клиника за неурологију и психијатрију за децу и омладину	27	23,0	12,6
Институт за онкологију и радиологију Србије	126	54,4	17,4
Институт за ментално здравље	60	39,5	17,2
Институт за реуматологију	130	58,6	11,8
Специјална болница за цереброваскуларне болести „Свети Сава“	11	47,8	18,6
Клиника за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“	38	51,0	9,9
Специјална болница за болести зависности	38	45,5	11,9
Институт за рехабилитацију	21	68,9	11,5
Специјална болница за церебралну парализу и развојну неурологију	80	28,9	18,4
Специјална болница за рехабилитацију и ортопедску протетику	9	66,1	9,6
Специјална болница за интерне болести Лазаревац	53	59,8	12,8
Укупно	3438	48,4	20,6

Ако се осврнемо на стручну спрему испитаника, примећује се да је половина испитаника (50,5%) имала средњу стручну спрему, 37,2% вишу и високу, док је 10% било са завршеном основном школом, а 2,3% 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 (58%), а најнижи у психијатријским службама, 31,4%, (табела 6). Ова разлика је статистички високо значајна ($\chi^2=157,954$, $DF=15$, $p<0,001$).

Табела 6. Школска спрема испитаника по специјалности амбулантне службе, 2021. г.

Специјалистичка служба	Незавршена		Основна		Средња		Виша и висока		Укупно	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Интерна медицина	5	0,5	119	11,4	573	54,8	349	33,4	1046	100
Хирургија	12	1,6	81	10,7	413	54,3	254	33,4	760	100
Гинекологија и акушерство	0	0	12	3,4	136	39	201	57,6	349	100
Рехабилитација	3	2,0	11	7,3	65	43,3	71	47,3	150	100
Психијатрија	1	0,5	19	10,3	107	57,8	58	31,4	185	100
Педијатрија	11	6,7	32	19,5	68	41,5	53	32,3	164	100
Укупно (без ВМА)	32	1,2	274	10,3	1362	51,3	986	37,2	2654	100

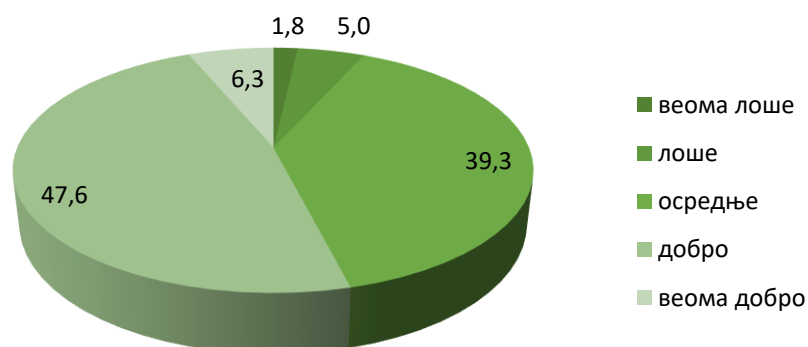
Гледајући школску спрему по установама, приметно је да постоје велике разлике. Тако је највећи проценат анкетираних са завршеном вишом или високом школом у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију (63,6%) и ГАК „Народни фронт“ (57,1%), а није их било у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (табела 7). Установљена је статистички високо значајна разлика у школској спреми испитаника између различитих установа ($N=135,101$, $DF=19$, $p<0,001$).

Табела 7. Школска спрема испитаника по установама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Незавршена		Основна		Средња		Виша и висока		Укупно	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
УКЦС	9	0,9	84	8,0	535	50,8	425	40,4	1053	100,0
КБЦ „Др Драгиша Мишовић“	2	1,0	11	5,5	113	56,8	73	36,7	199	100,0
КБЦ „Звездара“	2	0,5	46	11,9	212	54,6	128	33,0	388	100,0
КБЦ „Земун“	3	1,5	34	17,1	113	56,8	49	24,6	199	100,0
Институт за КВБ „Дедиње“	0		4	13,8	15	51,7	10	34,5	29	100,0
ГАК „Народни фронт“	0		0		21	42,9	28	57,1	49	100,0
ВМА	44	6,2	63	8,9	333	47,2	265	37,6	705	100,0
Универзитетска дечја клиника	4	4,8	13	15,5	37	44,0	30	35,7	84	100,0
Институт за здравствену заштиту мајке и детета Србије	1	1,5	14	20,9	34	50,7	18	26,9	67	100,0
Клиника за неурологију и психијатрију за децу и омладину	6	22,2	7	25,9	10	37,0	4	14,8	27	100,0
Институт за онкологију и радиологију Србије	1	0,8	7	5,7	54	43,9	61	49,6	123	100,0
Институт за ментално здравље	1	1,7	4	6,7	22	36,7	33	55,0	60	100,0
Институт за реуматологију	0		11	8,5	74	56,9	45	34,6	130	100,0
Спец. бол. за цереброваскуларне болести „Свети Сава“	0		1	9,1	8	72,7	2	18,2	11	100,0
Клиника за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“	0		7	18,9	24	64,9	6	16,2	37	100,0
Спец. бол. за болести зависности	0		5	13,2	23	60,5	10	26,3	38	100,0
Институт за рехабилитацију	0		3	14,3	13	61,9	5	23,8	21	100,0
Спец. бол. за церебралну парализу и развојну неурологију	2	2,6	4	5,2	22	28,6	49	63,6	77	100,0
Спец. бол. за рехабилитацију и ортопедску протетику	1	11,1	3	33,3	5	55,6	0		9	100,0
Спец. бол. за интерне болести Лазаревац	0		16	30,2	27	50,9	10	18,9	53	100,0
Укупно	76	2,3	337	10,0	1695	50,5	1251	37,2	3359	100,0

Од укупног броја, скоро 7% испитаника је материјални положај свога домаћинства оценило као лош (1,8% веома лош и 5% лош), 39% испитаника сматра материјално стање свога домаћинства осредњим, а око 54% добрим (48% добрим и 6% веома добрим), (графикон 4).

Графикон 4. Структура испитаника према материјалном стању домаћинства, 2021. 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 14%), док је највише оних који сматрају да су доброг или веома доброг материјалног стања било у гинеколошким службама (77,8%). Ова разлика је статистички високо значајна ($H=97,149$, $DF=5$, $p<0,001$).

Табела 8. Материјално стање домаћинства испитаника по специјалности амбулантне службе, 2021. г.

Специјалистичка служба	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Веома добро		Укупно	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Интерна медицина	17	1,6	58	5,5	487	46,5	429	41,0	56	5,3	1047	100
Хирургија	15	1,9	43	5,5	304	39,1	367	47,2	49	6,3	778	100
Гинекологија и акушерство	0		1	,3	77	21,9	238	67,6	36	10,2	352	100
Рехабилитација	1	,7	5	3,3	60	39,5	74	48,7	12	7,9	152	100
Психијатрија	3	1,6	23	12,4	83	44,6	68	36,6	9	4,8	186	100
Педијатрија	1	,6	7	4,0	50	28,9	100	57,8	15	8,7	173	100
Укупно (без ВМА)	37	1,4	137	5,1	1061	39,5	1276	47,5	177	6,6	2688	100

Унутар здравствених установа, највећи проценат анкетираних који су своје материјално стање оценили као добро (добро и веома добро) је прегледан у ГАК „Народни фронт“ (75%), Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије (71,4%) и Универзитетска дечја клиника (71,1%). Испитаника са лошим материјалним стањем (веома лоше и лоше) је највише било у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (22,2%) и 2 психијатријске установе- Специјалној болници за болести зависности (18,5%) и Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ (18,5%), (табела 9). Установљена је статистички високо значајна разлика у материјалном положају испитаника између различитих болница ($H=98,018$, $DF=19$, $p<0,001$).

Табела 9. Материјално стање испитаника по установама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Веома добро		Укупно N
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	
Универзитетски клинички центар Србије	12	1,1	45	4,2	411	38,7	528	49,8	65	6,1	1061
КБЦ „Др Драгиша Мишовић“	3	1,5	6	3,0	63	31,8	104	52,5	22	11,1	198
КБЦ „Звездара“	3	,8	25	6,3	166	42,0	177	44,8	24	6,1	395
КБЦ „Земун“	9	4,5	21	10,6	92	46,2	71	35,7	6	3,0	199
Институт за КВБ „Дедиње“	1	3,4	2	6,9	13	44,8	12	41,4	1	3,4	29
ГАК „Народни фронт“	0		0		12	25,0	32	66,7	4	8,3	48
Војномедицинска академија	23	3,4	30	4,5	256	38,4	322	48,3	36	5,4	667
Универзитетска дечја клиника	1	1,1	1	1,1	24	26,7	52	57,8	12	13,3	90
Институт за здравствену заштиту мајке и детета Србије „Др В. Чупић“	0		1	1,3	21	27,3	46	59,7	9	11,7	77
Клиника за неурологију и психијатрију за децу и омладину	0		5	18,5	10	37,0	12	44,4	0		27
Институт за онкологију и радиологију Србије	2	1,6	2	1,6	62	49,6	54	43,2	5	4,0	125
Институт за ментално здравље	0		2	3,3	29	48,3	27	45,0	2	3,3	60
Институт за реуматологију	3	2,3	10	7,7	51	39,2	57	43,8	9	6,9	130
Специјална болница за цереброваскуларне болести „Свети Сава“	0		0		6	54,5	5	45,5	0		11
Клиника за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“	0		7	18,4	14	36,8	14	36,8	3	7,9	38
Специјална болница за болести зависности	2	5,3	5	13,2	17	44,7	12	31,6	2	5,3	38
Институт за рехабилитацију	0		0		12	57,1	8	38,1	1	4,8	21
Спец. бол. за церебралну парализу и развојну неурологију	1	1,3	1	1,3	28	35,4	40	50,6	9	11,4	79
Спец. бол. за рехабилитацију и ортопедску протетику	0		2	22,2	5	55,6	2	22,2	0		9
Спец. бол. за интерне болести Лазаревац	0		2	3,8	25	47,2	23	43,4	3	5,7	53
Укупно	60	1,8	167	5,0	1317	39,3	1598	47,6	213	6,3	3355

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 21,1% испитаника. Од 3.085 пацијента који су одговорили на ово питање, највећи број је имао 2 посете (17,4%), затим 3 (14%) и 1 посету (13,9%). Четири посете је имало 9,9%, а пет 9,2% испитаника. У просеку су анкетирани пацијенти посетили 5,6 пута специјалисту у државној установи у последњих 12 месеци (у претходној години 5,5).

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 ($N=44,317$, $DF=5$, $p<0,001$).

Табела 10. Просечан број посета специјалисти у државним здравственим установама према врсти службе у којој је пацијент анкетиран

Специјалистичка служба	2021		
	N	\bar{x}	SD
Интерна медицина	934	4,24	4,991
Хирургија	676	4,40	6,323
Гинекологија и акушерство	306	5,46	5,462
Рехабилитација	143	5,05	5,657
Психијатрија	153	6,66	7,290
Педијатрија	147	4,54	3,672
Укупно (без ВМА)	2359	4,67	5,638

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 ГАК „Народни фронт“, 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 ($N=70,230$, $DF=19$, $p<0,001$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2021		
	N	\bar{x}	SD
Универзитетски клинички центар Србије	949	4,62	4,459
КБЦ „Др Драгиша Мишовић“	154	4,31	3,506
КБЦ „Звездара“	330	3,68	3,417
КБЦ „Земун“	189	5,15	8,392
Институт за КВБ „Дедиње“	29	3,03	1,658
ГАК „Народни фронт“	38	6,16	5,304
Војномедицинска академија*	726	5,45	6,682
Универзитетска дечја клиника	78	5,50	11,388
Институт за здравствену заштиту мајке и детета Србије „Др В. Чупић“	60	3,90	3,085
Клиника за неурологију и психијатрију за децу и омладину	24	4,96	2,985
Институт за онкологију и радиологију Србије	110	5,43	10,037
Институт за ментално здравље	52	6,10	5,207
Институт за реуматологију	129	3,88	3,919
Специјална болница за цереброваскуларне болести „Свети Сава“	11	3,82	2,857
Клиника за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“	27	4,78	2,887
Специјална болница за болести зависности	33	11,82	12,102
Институт за рехабилитацију	17	3,82	3,087
Специјална болница за церебралну парализу и развојну неурологију	72	5,60	6,161
Специјална болница за рехабилитацију и ортопедску протетику	9	4,89	2,848
Специјална болница за интерне болести Лазаревац	48	4,02	2,771
Укупно	3085	4,85	5,908

На питање о броју посета приватном лекару специјалисти у последњих 12 месеци није одговорило 54% испитаника. Од 1.592 пацијената који су одговорили на ово питање 31% је навело да није посећивало приватног лекара специјалисту. Једну посету приватном лекару специјалисти

имало је 23% анкетираних, две 18,1%, а три 9%. У просеку је остварена 2,1 посета приватном специјалисти у последњих 12 месеци по пацијенту (претходне године 1,2).

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 ($H=31,962$, $DF=5$, $p<0,001$).

Табела 12. Просечан број посета специјалисти у приватним здравственим установама према врсти специјалистичке службе у којој је пацијент анкетиран

Специјалистичка служба	2021		
	N	\bar{x}	SD
Интерна медицина	366	3,20	3,480
Хирургија	201	2,84	3,184
Гинекологија и акушерство	176	4,03	3,598
Рехабилитација	43	3,16	2,699
Психијатрија	36	2,53	2,699
Педијатрија	44	3,57	2,872
Укупно (без ВМА)	866	3,27	3,365

Посматрано у односу на установу, највећи просечан број посета специјалисти у приватној здравственој установи остварили су пацијенти Клинике за неурологију и психијатрију за децу и омладину (уз напомену о малом броју испитаника), Института за онкологију и ГАК „Народни фронт“, а најмањи пацијенти Војномедицинске академије и Специјалне болнице за рехабилитацију и ортопедску протетику. Разлика у овој вредности међу установама је статистички високо значајна ($H=654,682$, $DF=19$, $p<0,001$).

Табела 13. Просечан број посета специјалисти у приватним здравственим установама према установи у којој је пацијент анкетиран

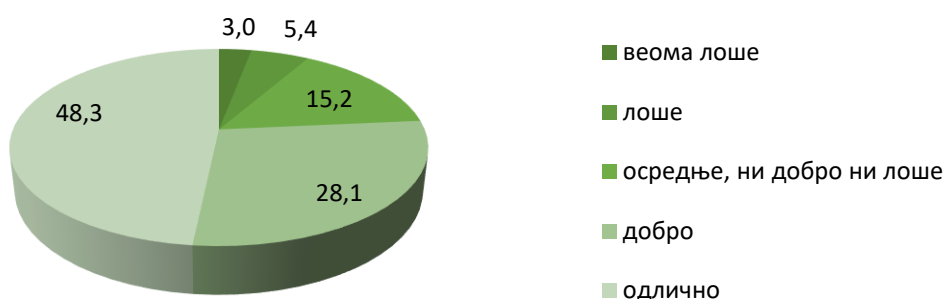
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2021		
	N	\bar{x}	SD
Универзитетски клинички центар Србије	350	3,25	3,520
КБЦ „Др Драгиша Мишовић“	72	3,82	4,088
КБЦ „Звездара“	123	3,32	3,209
КБЦ „Земун“	51	3,24	2,612
Институт за КВБ „Дедиње“	29	1,48	,738
ГАК „Народни фронт“	20	3,90	3,323
Војномедицинска академија*	726	0,75	1,329
Универзитетска дечја клиника	21	3,38	4,376
Институт за здравствену заштиту мајке и детета Србије „Др В. Чупић“	21	3,43	3,043
Клиника за неурологију и психијатрију за децу и омладину	5	4,20	3,271
Институт за онкологију и радиологију Србије	58	3,93	4,069
Институт за ментално здравље	15	3,20	2,484
Институт за реуматологију	39	2,87	2,273
Специјална болница за цереброваскуларне болести „Свети Сава“	11	2,00	2,720
Клиника за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“	5	2,00	1,732
Специјална болница за болести зависности	6	3,17	4,355
Институт за рехабилитацију	3	3,67	1,155
Специјална болница за церебралну парализу и развојну неурологију	23	3,70	3,066
Специјална болница за рехабилитацију и ортопедску протетику	3	1,33	,577
Специјална болница за интерне болести Лазаревац	11	2,55	1,508
Укупно	1592	2,12	2,922

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.

Скоро половина испитаника, односно 48,3%, оценила је време чекања од момента заказивања посете до термина прегледа највишом оценом, а још 28% као добро (графикон 5). Оцену веома лоше и лоше је дало 8,4%, док је 15% овај сегмент оценило као осредњи, односно ни добар ни лош.

Графикон 5. Задовољство испитаника временом чекања од момента заказивања до термина прегледа (%), 2021. г.



Време чекања од момента заказивања до термина прегледа оцењено је просечном оценом 4,1.

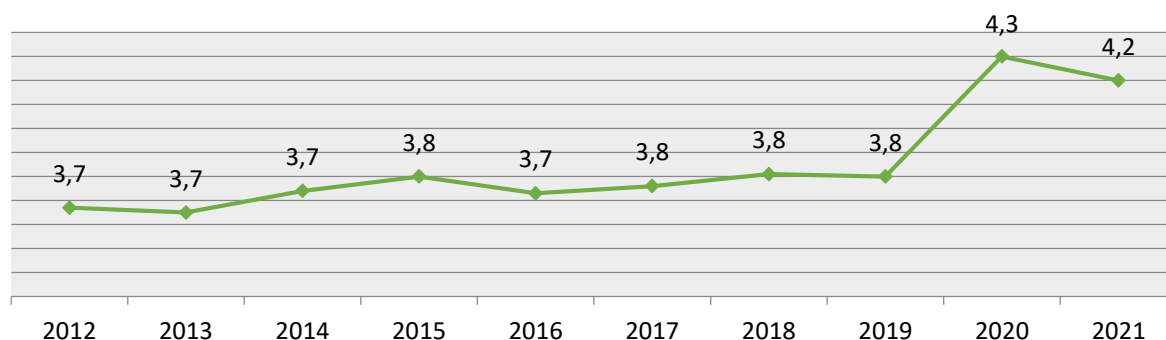
Може се анализирати и оцена времена чекања од момента заказивања посете до термина прегледа према врсти специјалистичке службе односно специјалности лекара. У свим службама је овај сегмент оцењен просечном оценом 4,17, највише на одељењима психијатрије (4,4), (табела 14). Постоји статистичка значајна разлика у оцени времена чекања између различитих специјалистичких служби ($N=15,595$, $df=5$, $p<0,001$).

Табела 14. Задовољство временом чекања од момента заказивања до термина прегледа (просечна оцена) по специјализованости амбулантне службе

Специјалистичка служба	2021		
	N	\bar{x}	SD
Интерна медицина	1032	4,17	1,04
Хирургија	762	4,10	1,10
Гинекологија и акушерство	346	4,17	0,94
Рехабилитација	152	4,34	0,98
Психијатрија	181	4,40	0,85
Педијатрија	172	4,16	1,05
Укупно	2645	4,17	1,04

На графикону 6. приказана је просечна оцена времена чекања у интернистичким службама у периоду 2012-2021. године. Мора се истаћи да ово поређење има значајна ограничења с обзиром на то да у 2020. години 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) нису обавиле истраживање.

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



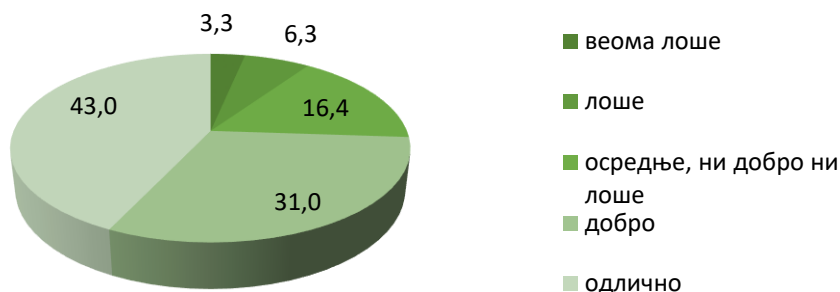
Време чекања од момента заказивања до термина прегледа највишом оценом су оценили пацијенти у Институту за КВБ „Дедиње“ (4,9), Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,9), Специјалној болници за болести зависности (4,9) и Институту за рехабилитацију (4,9), уз напомену о малом броју испитаника, а најнижом у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,1) и Институту за реуматологију (3,8). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника временом чекања од момента заказивања до термина прегледа између различитих болница ($N = 153,459$, $DF=19$, $p=0,000$), (табела 15).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2021		
	N	\bar{x}	SD
Универзитетски клинички центар Србије	1043	4,10	1,078
КБЦ „Др Драгиша Мишовић“	196	4,79	0,566
КБЦ „Звездара“	390	4,54	0,733
КБЦ „Земун“	198	4,49	0,917
Институт за КВБ „Дедиње“	29	4,93	0,258
ГАК „Народни фронт“	49	4,37	0,859
Војномедицинска академија*	711	4,30	0,815
Универзитетска дечја клиника	93	4,20	1,138
Институт за здравствену заштиту мајке и детета Србије „Др В. Чупић“	76	4,61	0,634
Клиника за неурологију и психијатрију за децу и омладину	27	4,19	0,962
Институт за онкологију и радиологију Србије	119	4,10	0,986
Институт за ментално здравље	59	4,32	0,860
Институт за реуматологију	130	3,84	1,167
Специјална болница за цереброваскуларне болести „Свети Сава“	11	4,55	0,688
Клиника за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“	37	4,62	0,681
Специјална болница за болести зависности	38	4,87	0,343
Институт за рехабилитацију	21	4,86	0,359
Специјална болница за церебралну парализу и развојну неурологију	79	4,57	0,692
Специјална болница за рехабилитацију и ортопедску протетику	9	4,89	0,333
Специјална болница за интерне болести Лазаревац	53	4,77	0,466
Укупно	3368	4,32	0,937

Преко 40% испитаника је оценило дужину чекања у чекаоници највишом оценом, а још 31% оценом добро (графикон 7). Оцену веома лоше и лоше је дало скоро 10%, док је око 16% овај сегмент оценило као осредњи.

Графикон 7. Задовољство испитаника дужином чекања у чекаоници (%), 2021. г.



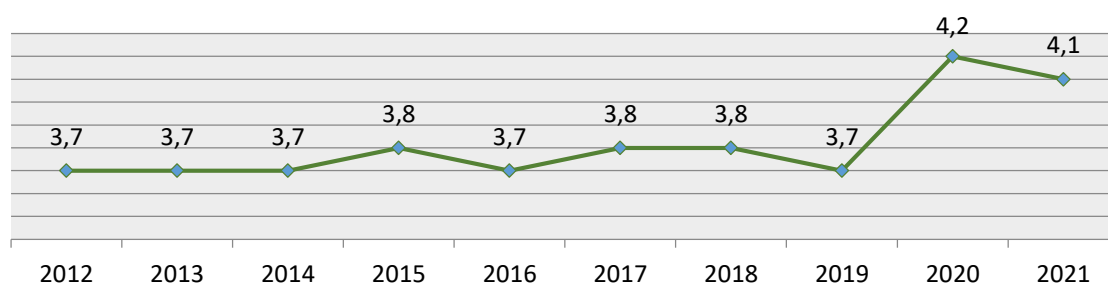
Дужина чекања на преглед у чекаоници оцењена је просечном оценом 4,06. Може се анализирати и оцена дужине чекања у чекаоници према врсти специјалистичке службе односно специјалности лекара, уз изузимање ВМА. У гинеколошким и педијатријским службама овај сегмент је оцењен најнижом просечном оценом (3,97), док је највишу оцену добио у службама за рехабилитацију (4,32), (табела 16). Постоји статистичка значајна разлика у оцени дужине чекања у чекаоници између различитих специјалистичких служби ($N = 15,595$, $DF=5$, $p < 0,05$).

Табела 16. Задовољство испитаника дужином чекања у чекаоници (просечна оцена) по специјализованости амбулантне службе

Специјалистичка служба	2021		
	N	\bar{x}	SD
Интерна медицина	1033	4,07	1,056
Хирургија	764	4,00	1,170
Гинекологија и акушерство	347	3,97	1,055
Рехабилитација	151	4,32	1,010
Психијатрија	180	4,25	0,902
Педијатрија	173	3,97	1,176
Укупно (без ВМА)	2648	4,06	1,089

На графикону 8. приказана је просечна оцена времена чекања у чекаоници у интернистичким службама у периоду 2012-2021. године, уз напомену о већ наведеним ограничењима.

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



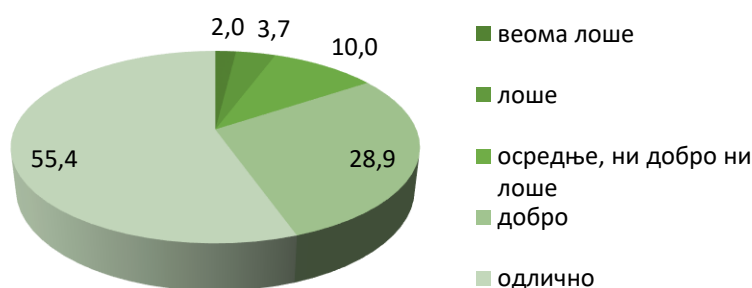
Дужину чекања на преглед у чекаоници највишом оценом су оценили пацијенти у Специјалној болници рехабилитацију и ортопедску протетику (5) и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,9), уз напомену о малом броју испитаника, а најнижом у Институту за онкологију и радиологију Србије (3,4), а затим у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину (3,6), УДК (3,7) и ГАК „Народни фронт“ (3,8). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника дужином чекања на преглед у чекаоници између различитих болница (N=228,614, DF=19, p<0,001), (табела 17).

Табела 17. Задовољство дужином чекања у чекаоници (просечна оцена) по установама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2021		
	N	\bar{x}	SD
Универзитетски клинички центар Србије	1040	3,93	1,122
КБЦ „Др Драгиша Мишовић“	195	4,45	0,826
КБЦ „Звездара“	384	4,34	0,859
КБЦ „Земун“	199	3,95	1,149
Институт за КВБ „Дедиње“	29	4,90	0,310
ГАК „Народни фронт“	49	3,80	1,207
Војномедицинска академија*	702	3,98	0,990
Универзитетска дечја клиника	93	3,66	1,471
Институт за здравствену заштиту мајке и детета Србије „Др В. Чупић“	74	4,19	0,932
Клиника за неурологију и психијатрију за децу и омладину	27	3,59	1,152
Институт за онкологију и радиологију Србије	124	3,35	1,141
Институт за ментално здравље	59	3,93	1,065
Институт за реуматологију	129	3,90	1,096
Специјална болница за цереброваскуларне болести „Свети Сава“	11	4,18	0,874
Клиника за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“	37	4,43	0,728
Специјална болница за болести зависности	36	4,56	0,809
Институт за рехабилитацију	21	4,62	0,498
Специјална болница за церебралну парализу и развојну неурологију	79	4,30	1,017
Специјална болница за рехабилитацију и ортопедску протетику	9	5,00	0,000
Специјална болница за интерне болести Лазаревац	53	4,64	0,736
Укупно	3350	4,04	1,070

Чекаонице у специјалистичкој служби, њихову чистоћу и удобност, оценило је као веома лоше или лоше скоро 6% испитаника, а као осредње 10%. Удео оних који су их оценили као одличне или добре износи око 84% (графикон 9). Чекаонице у специјалистичкој служби, њихова чистоћа и удобност, оцењене су просечном оценом 4,3.

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



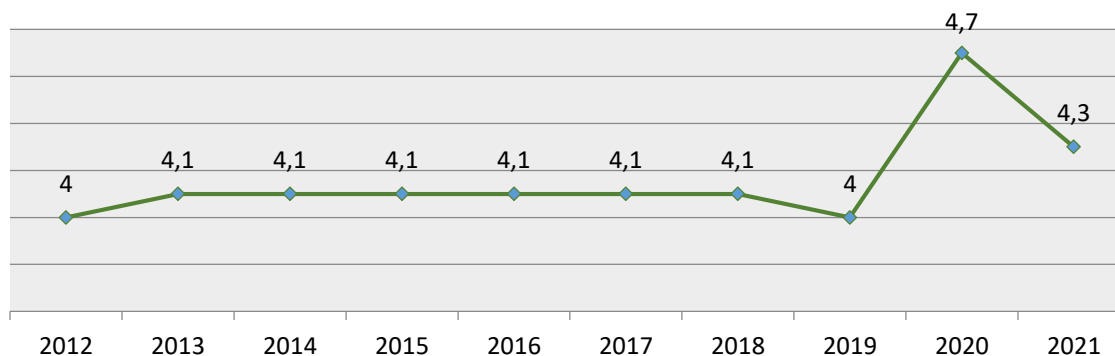
Може се анализирати и оцена чистоће и удобности чекаоница према врсти специјалистичке службе односно специјалности лекара, уз изузимање ВМА. Највишом просечном оценом су оцењене службе психијатрије (4,6) и рехабилитације (4,5), (табела 18). Постоји статистички значајна разлика у оцени чекаоница између различитих специјалистичких служби ($N=35,223$, $DF=5$, $p<0,001$).

**Табела 18. Задовољство испитаника чекаоницама (просечна оцена)
по специјализованости амбулантне службе**

Специјалистичка служба	2021		
	N	\bar{x}	SD
Интерна медицина	1036	4,25	1,013
Хирургија	768	4,24	1,044
Гинекологија и акушерство	345	4,44	0,801
Рехабилитација	151	4,52	0,782
Психијатрија	182	4,63	0,684
Педијатрија	175	4,42	0,930
Укупно (без ВМА)	2657	4,33	0,967

На графикону 10. приказана је просечна оцена чекаоница у интернистичким специјалистичким службама у периоду 2012-2021.

**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“ (4,93) и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,89), уз напомену о малом броју испитаника, а најнижом у Институту за реуматологију (3,8), Институту за онкологију и радиологију Србије (4,1) и Универзитетском клиничком центру Србије (4,1). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника чекаоницама у специјалистичкој служби између различитих болница ($N=261,234$, $DF=19$, $p<0,001$), (табела 19).

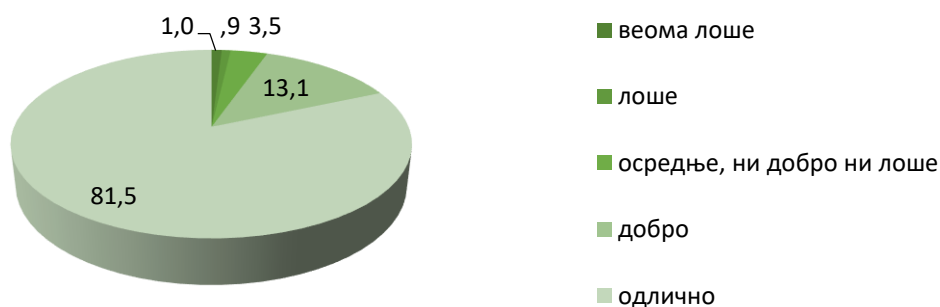
Табела 19. Задовољство чекаоницама
у специјалистичкој служби (просечна оцена) по установама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2021		
	N	\bar{x}	SD
Универзитетски клинички центар Србије	1043	4,10	1,078
КБЦ „Др Драгиша Мишовић“	196	4,79	0,566
КБЦ „Звездара“	390	4,54	0,733
КБЦ „Земун“	198	4,49	0,917
Институт за КВБ „Дедиње“	29	4,93	0,258
ГАК „Народни фронт“	49	4,37	0,859
Војномедицинска академија	711	4,30	0,815
Универзитетска дечја клиника	93	4,20	1,138
Институт за здравствену заштиту мајке и детета Србије „Др В. Чупић“	76	4,61	0,634
Клиника за неурологију и психијатрију за децу и омладину	27	4,19	0,962
Институт за онкологију и радиологију Србије	119	4,10	0,986
Институт за ментално здравље	59	4,32	0,860
Институт за реуматологију	130	3,84	1,167
Специјална болница за цереброваскуларне болести „Свети Сава“	11	4,55	0,688
Клиника за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“	37	4,62	0,681
Специјална болница за болести зависности	38	4,87	0,343
Институт за рехабилитацију	21	4,86	0,359
Специјална болница за церебралну парализу и развојну неурологију	79	4,57	0,692
Специјална болница за рехабилитацију и ортопедску протетику	9	4,89	0,333
Специјална болница за интерне болести Лазаревац	53	4,77	0,466
Укупно	3368	4,32	0,937

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 81,5% испитаника је оценила највишом оценом, а још 13% оценом добро (графикон 11). Оцену веома лоше и лоше је дало око 2%, док је 3,5% овај сегмент оценило као ни добар ни лош.

Графикон 11. Задовољство испитаника љубазношћу сестара (у %), 2021. г.



Напомена: Није укључен ВМА због разлике у коришћеном упитнику.

Љубазност медицинских сестара оцењена је просечном оценом 4,7.

Може се анализирати и оцена љубазности медицинских сестара према врсти специјалистичке службе односно специјалности лекара. У службама гинекологије и психијатрије овај сегмент је оцењен просечном оценом 4,8, док је усталим службама оцењен са 4,7 (табела 20). Не постоји статистичка значајна разлика у оцени љубазности сестара између различитих специјалистичких служби.

Табела 20. Задовољство љубазношћу сестара по специјализованости амбулантне службе (просечна оцена)

Специјалистичка служба	2021		
	N	\bar{x}	SD
Интерна медицина	1047	4,74	0,647
Хирургија	773	4,70	0,707
Гинекологија и акушерство	350	4,77	0,547
Рехабилитација	151	4,72	0,704
Психијатрија	184	4,76	0,667
Педијатрија	175	4,74	0,676
Укупно (без ВМА)	2680	4,73	0,659

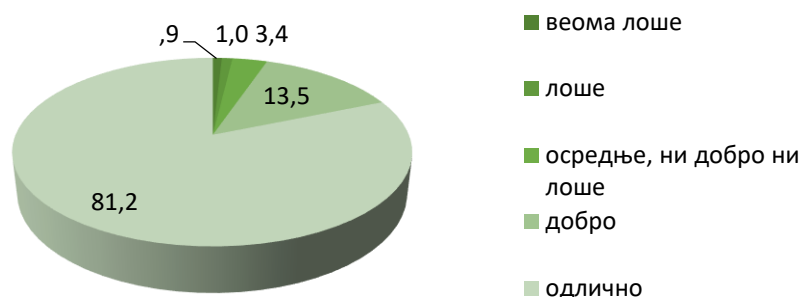
Љубазност сестара највишом оценом су оценили сви испитаници у Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (5), Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (5) и Институту за КВБ „Дедиње“ (4,97) и Специјалној болници за болести зависности (4,97), уз напомену о малом броју испитаника, а најнижа, али и даље веома висока, просечна оцена забележена је у Институту за ментално здравље (4,4) (табела 21). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника љубазношћу медицинских сестара између различитих болница ($N=97,695$, $DF=18$, $p<0,001$).

Табела 21. Задовољство љубазношћу сестара по установама (просечна оцена)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2021		
	N	\bar{x}	SD
Универзитетски клинички центар Србије	1058	4,73	0,623
КБЦ „Др Драгиша Мишовић“	197	4,83	0,647
КБЦ „Звездара“	390	4,85	0,446
КБЦ „Земун“	199	4,52	0,898
Институт за КВБ „Дедиње“	29	4,97	0,186
ГАК „Народни фронт“	49	4,76	0,480
Универзитетска дечја клиника	93	4,67	0,812
Институт за здравствену заштиту мајке и детета Србије „Др В. Чупић“	76	4,87	0,411
Клиника за неурологију и психијатрију за децу и омладину	27	4,67	0,620
Институт за онкологију и радиологију Србије	125	4,65	0,816
Институт за ментално здравље	60	4,43	1,015
Институт за реуматологију	129	4,48	0,936
Специјална болница за цереброваскуларне болести „Свети Сава“	11	5,00	0,000
Клиника за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“	37	4,92	0,277
Специјална болница за болести зависности	38	4,97	0,162
Институт за рехабилитацију	21	4,86	0,478
Специјална болница за церебралну парализу и развојну неурологију	79	4,73	0,635
Специјална болница за рехабилитацију и ортопедску протетику	9	5,00	0,000
Специјална болница за интерне болести Лазаревац	53	4,96	0,192
Укупно	2680	4,73	0,659

Чак 81% испитаника оценила је љубазност лекара највишом оценом, а још 13,5% оценом добро (графикон 12). Оцену веома лоше и лоше је дало око 2%, док је 3,4% овај сегмент оценило као ни добар ни лош.

Графикон 12. Задовољство љубазношћу лекара (у %), 2021. г.



Напомена: Није укључен ВМА због разлике у коришћеном упитнику.

Љубазност лекара оцењена је просечном оценом 4,73 и једнака је просечној оцени за љубазност сестара (4,73).

Може се анализирати и оцена љубазности лекара према врсти специјалистичке службе односно специјалности лекара. У службама гинекологије и психијатрије је овај сегмент оцењен просечном оценом 4,8, док у свим осталим службама износила око 4,7 (табела 22). Не постоји статистичка значајна разлика у оцени љубазности лекара између различитих специјалистичких служби.

Табела 22. Задовољство љубазношћу лекара по специјализованости амбулантне службе (просечна оцена)

Специјалистичка служба	2021		
	N	\bar{x}	SD
Интерна медицина	1039	4,73	0,646
Хирургија	751	4,68	0,736
Гинекологија и акушерство	349	4,82	0,462
Рехабилитација	152	4,74	0,686
Психијатрија	184	4,80	0,608
Педијатрија	173	4,74	0,670
Укупно (без ВМА)	2648	4,73	0,655

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 је исти као и за љубазност лекара и износи 94,5%. 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 и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (у свим са 5), уз напомену о малом броју испитаника, а најнижа, али и даље веома висока просечна оцена

забележена је у Институту за реуматологију (4,2) (табела 23). Постоји високо статистички значајна разлика у просечној оцени љубазности лекара у различитим установама (N=158,499, DF=18, p<0,001).

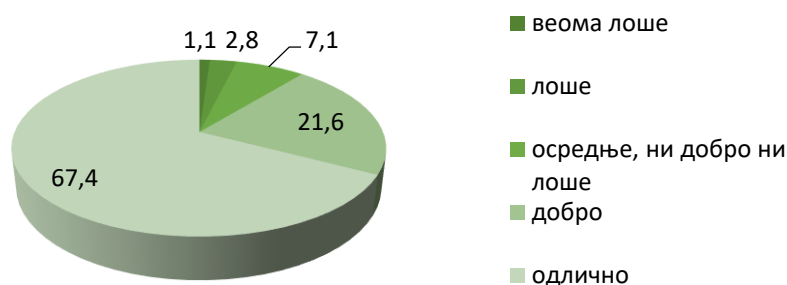
Табела 23. Задовољство љубазношћу лекара (просечна оцена) по установама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2020		
	N	\bar{x}	SD
Универзитетски клинички центар Србије	1034	4,74	0,608
КБЦ „Др Драгиша Мишовић“	197	4,77	0,673
КБЦ „Звездара“	389	4,86	0,422
КБЦ „Земун“	199	4,51	0,904
Институт за КВБ „Дедиње“	29	4,97	0,186
ГАК „Народни фронт“	48	4,77	0,472
Универзитетска дечја клиника	92	4,76	0,732
Институт за здравствену заштиту мајке и детета Србије „Др В. Чупић“	75	4,88	0,327
Клиника за неурологију и психијатрију за децу и омладину	27	4,63	0,629
Институт за онкологију и радиологију Србије	121	4,76	0,696
Институт за ментално здравље	60	4,55	0,946
Институт за реуматологију	130	4,18	1,082
Специјална болница за цереброваскуларне болести „Свети Сава“	11	5,00	0,000
Клиника за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“	37	4,76	0,495
Специјална болница за болести зависности	38	4,97	0,162
Институт за рехабилитацију	20	5,00	0,000
Специјална болница за церебралну парализу и развојну неурологију	79	4,84	0,373
Специјална болница за рехабилитацију и ортопедску протетику	9	5,00	0,000
Специјална болница за интерне болести Лазаревац	53	4,98	0,137
Укупно	2648	4,73	0,655

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 2021. години износио је 84,3%, неодлучних је било 13,4%, док се 2,3% није слагало са наведеном тврдњом.

Око 67% 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 22% оценом добро (графикон 13). Оцену веома лоше и лоше је дало око 4%, док је скоро 7% 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 %), 2021. г.



Напомена: Није укључен ВМА због разлике у коришћеном упитнику.

Наведени сегмент задовољства оцењен је просечном оценом 4,5.

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 4,4 колико износи у хируршким службама и 4,7 у службама рехабилитације (табела 24). Постоји статистичка значајна разлика у оцени времена посвећеног током прегледа и објашњења добијених у вези болести и плана лечења између различитих специјалистичких служби ($N=19,225$, $DF=5$, $p<0,001$).

Табела 24. Задовољство временом и објашњењима добијеним током прегледа по специјализованости амбулантне службе (просечна оцена)

Специјалистичка служба	2021		
	N	\bar{x}	SD
Интерна медицина	967	4,50	0,849
Хирургија	698	4,44	0,885
Гинекологија и акушерство	320	4,58	0,695
Рехабилитација	143	4,67	0,700
Психијатрија	165	4,62	0,745
Педијатрија	159	4,60	0,850
Укупно (без ВМА)	2452	4,52	0,829

Пре 2020. године у упитнику је постојало 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. и 2021. 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%, а у 2021. години 89%. 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 навело је 71-73% испитаника.

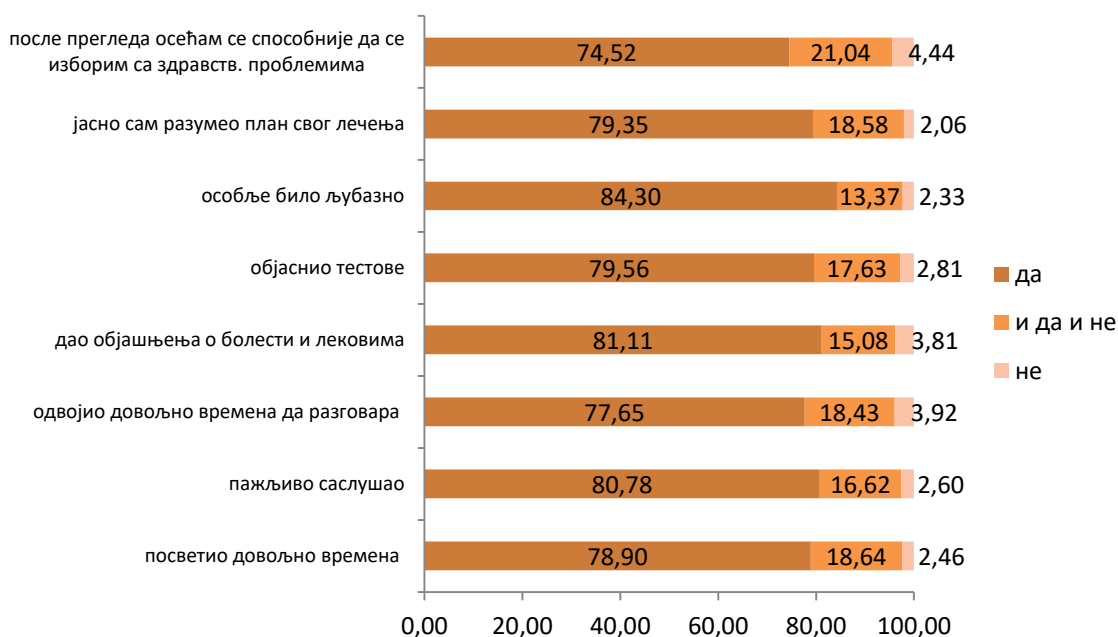
Посматрано појединачно по установама, време и објашњења добијена током прегледа највишом оценом су оценили сви испитаници у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, уз напомену о малом броју испитаника, а затим и у Институту за КВБ „Дедиње“ (4,86) и Специјалној болници за интерне болести Лазаревац (4,86), а најнижа, али и даље висока оцена је у Институту за реуматологију (4,06) и КБЦ „Земун“ (4,26), (табела 25). Постоји статистички високо значајна разлика у просечној оцени наведеног сегмента задовољства у различитим установама ($N=120,321$, $DF=18$, $p<0,001$).

Табела 25. Задовољство временом и објашњењима добијеним током прегледа (просечна оцена) по установама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2021		
	N	\bar{x}	SD
Универзитетски клинички центар Србије	954	4,49	0,807
КБЦ „Др Драгиша Мишовић“	175	4,67	0,680
КБЦ „Звездара“	337	4,67	0,633
КБЦ „Земун“	199	4,26	1,030
Институт за КВБ „Дедиње“	29	4,86	0,351
ГАК „Народни фронт“	45	4,36	0,830
Универзитетска дечја клиника	87	4,54	0,950
Институт за здравствену заштиту мајке и детета Србије „Др В. Чупић“	67	4,82	0,490
Клиника за неурологију и психијатрију за децу и омладину	22	4,36	0,953
Институт за онкологију и радиологију Србије	122	4,39	1,025
Институт за ментално здравље	58	4,31	1,046
Институт за реуматологију	130	4,06	1,098
Специјална болница за цереброваскуларне болести „Свети Сава“	11	4,82	0,405
Клиника за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“	34	4,59	0,657
Специјална болница за болести зависности	33	4,70	0,684
Институт за рехабилитацију	18	4,83	0,383
Специјална болница за церебралну парализу и развојну неурологију	73	4,81	0,396
Специјална болница за рехабилитацију и ортопедску протетику	9	5,00	0,000
Специјална болница за интерне болести Лазаревац	49	4,86	0,540
Укупно	2452	4,52	0,829

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

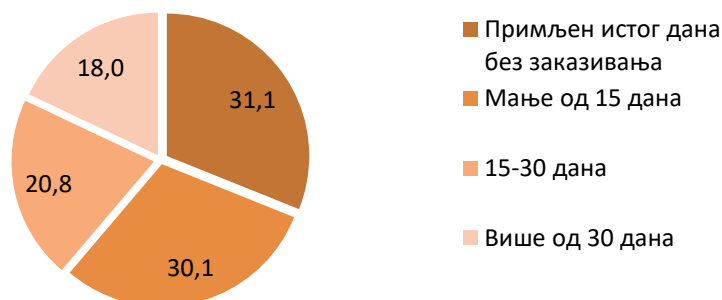
Графикон 14. Задовољство радом лекара у специјалистичкој служби у ВМА (у %), 2021. г.



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 31% пацијената који су прегледани у специјалистичким службама, мање од 15 дана чекало је још 30%, око 21% чекало је 15-30 дана и 18% дуже од 30 дана (графикон 15).

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



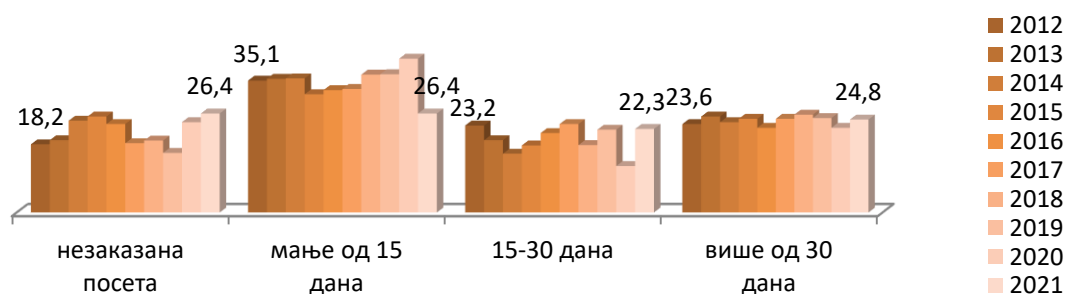
Посматрано по врсти амбулантне службе, уочава се да је удео пацијената који су примљени истог дана без заказивања био највећи у психијатријским службама (45%), а најмањи у службама за рехабилитацију (14%). Када је у питању удео пацијената који су чекали дуже од месец дана на преглед, он је био највећи у службама педијатрије и износио је скоро 28% (табела 26). Разлика у дужини чекања на преглед од момента заказивања међу различитим специјалистичким службама је статистички високо значајна ($\chi^2=201,941$, $DF=15$, $p<0,001$).

Табела 26. Чекање на преглед од момента заказивања по врсти амбулантне службе, 2021. 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	260	26,4	260	26,4	219	22,3	244	24,8	983	100
Хирургија	271	36,9	200	27,2	140	19,0	124	16,9	735	100
Гинекологија и акушерство	128	38,8	151	45,8	39	11,8	12	3,6	330	100
Рехабилитација	20	13,9	48	33,3	53	36,8	23	16,0	144	100
Психијатрија	74	45,1	53	32,3	20	12,2	17	10,4	164	100
Педијатрија	58	36,5	28	17,6	29	18,2	44	27,7	159	100
Укупно (без ВМА)	811	32,2	740	29,4	500	19,9	464	18,4	2515	100

Уз сва већ наведена ограничења, можемо упоредити резултате у оквиру интернистичких служби из 2021. године са претходним годинама у којима је спровођено истраживање (графикон 16). Уочљиво је да је у 2021. години дошло до повећања удела оних који су примљени истог дана, као и оних којима је преглед заказан после 15-ог дана. Док је смањен број оних који су прегледани до 15. дана од заказивања.

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



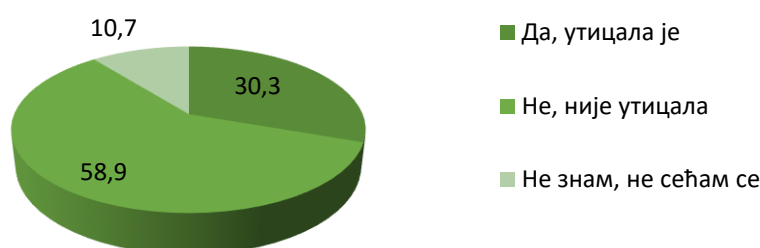
Посматрано појединачно по установама, највише прегледаних пацијената истог дана када су се јавили лекару, без заказивања, било је у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (100%, али само 9 испитаника), Специјалној болници за болести зависности (54,5%) и Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ (50%). Незаказаних посета није било у Институту за рехабилитацију и Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“. Највише пацијената је чекало на специјалистички преглед више од месец дана у Институту за рехабилитацију (58%) и Институту „Дедиње“ (55%), док их је у Специјалној болници за болести зависности (6%) и Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију (8,5%) било најмање (Табела 27). Разлика између установа у дужини чекања на преглед је статистички високо значајна ($N=243,378$, $DF=19$, $p<0,001$).

Табела 27. 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
Универзитетски клинички центар Србије	32,7	31,5	20,9	14,9
КБЦ „Др Драгиша Мишовић“	42,5	33,0	14,0	10,6
КБЦ „Звездара“	40,6	40,6	8,2	10,7
КБЦ „Земун“	26,1	5,0	27,6	41,2
Институт за КВБ „Дедиње“	13,8		31,0	55,2
ГАК „Народни фронт“	31,8	50,0	6,8	11,4
Војномедицинска академија*	25,6	33,5	25,2	15,8
Универзитетска дечја клиника	43,5	6,5	14,1	35,9
Институт за здравствену заштиту мајке и детета Србије „Др В. Чупић“	37,5	25,0	10,9	26,6
Клиника за неурологију и психијатрију за децу и омладину	26,9	11,5	42,3	19,2
Институт за онкологију и радиологију Србије	26,3	39,5	9,6	24,6
Институт за ментално здравље	32,7		44,2	23,1
Институт за реуматологију	12,3	16,9	53,1	17,7
Специјална болница за цереброваскуларне болести „Свети Сава“		18,2	36,4	45,5
Клиника за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“	50,0	38,2		11,8
Специјална болница за болести зависности	54,5	36,4	3,0	6,1
Институт за рехабилитацију		15,8	26,3	57,9
Специјална болница за церебралну парализу и развојну неурологију	8,5	53,5	29,6	8,5
Специјална болница за рехабилитацију и ортопедску протетику	100,0			
Специјална болница за интерне болести Лазаревац	17,6	56,9	7,8	17,6
Укупно	31,1	30,1	20,8	18,0

Када је у питању 2021. година, као и код 2020. године, 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 30% испитаника сматра да је имала утицај, 59% да није, а 11% не зна или се не сећа (графикон 17). Од укупног броја анкетираних, 13% (449 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 2021. 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 %), 2021. 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 (37%), а најмањи у гинеколошким амбулантним службама (15%), (табела 28), 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 ($\chi^2=69,421$, $DF=5$, $p<0,001$).

Табела 28. Утицај епидемије КОВИД-19 на одлагање/отказивање прегледа и/или лечење по специјализованости амбулантне службе, 2021. г.

Специјалистичка служба	Да, утицала је		Не, није утицала		Не знам, не сећам се		Укупно N
	N	%	N	%	N	%	
Интерна медицина	343	37,3	489	53,2	88	9,6	920
Хирургија	243	35,3	389	56,5	56	8,1	688
Гинекологија и акушерство	46	14,8	229	73,6	36	11,6	311
Рехабилитација	47	33,3	83	58,9	11	7,8	141
Психијатрија	26	18,3	103	72,5	13	9,2	142
Педијатрија	32	20,1	102	64,2	25	15,7	159
Укупно (без ВМА)	737	31,2	1395	59,1	229	9,7	2361

Посматрано према установама, видимо да је највећи удео оних који сматрају да је постојао наведени утицај у КБЦ „Звездара“ (63%) и Институту за рехабилитацију (63%), док је најмањи у ГАК „Народни фронт“ (7%) и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (11%), (табела 29).

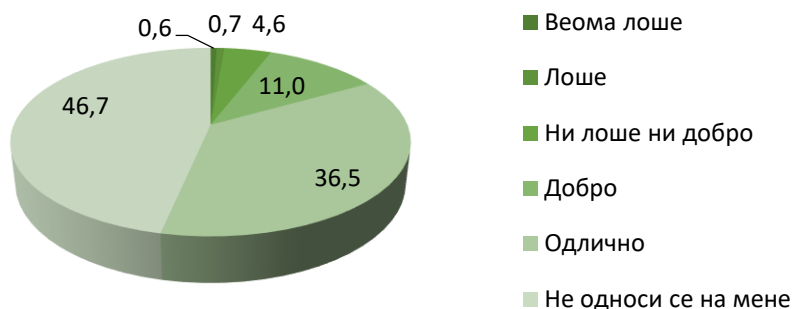
Табела 29. Утицај епидемије КОВИД-19 на одлагање/отказивање прегледа и/или лечење по установама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Да, утицала је		Не, није утицала		Не знам, не сећам се		Укупно N
	N	%	N	%	N	%	
Универзитетски клинички центар Србије	212	22,9	624	67,5	88	9,5	924
КБЦ „Др Драгиша Мишовић“	73	42,2	79	45,7	21	12,1	173
КБЦ „Звездара“	205	62,7	99	30,3	23	7,0	327
КБЦ „Земун“	55	27,6	118	59,3	26	13,1	199
Институт за КВБ „Дедиње“	8	27,6	19	65,5	2	6,9	29
ГАК „Народни фронт“	3	7,3	33	80,5	5	12,2	41
Војномедицинска академија*	169	26,9	367	58,4	92	14,6	628
Универзитетска дечја клиника	18	20,5	55	62,5	15	17,0	88
Институт за здравствену заштиту мајке и детета Србије „Др В. Чупић“	10	15,9	43	68,3	10	15,9	63
Клиника за неурологију и психијатрију за децу и омладину	7	25,9	13	48,1	7	25,9	27
Институт за онкологију и радиологију Србије	14	13,2	89	84,0	3	2,8	106
Институт за ментално здравље	10	19,6	37	72,5	4	7,8	51
Институт за реуматологију	79	60,8	42	32,3	9	6,9	130
Специјална болница за цереброваскуларне болести „Свети Сава“	2	20,0	7	70,0	1	10,0	10
Клиника за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“	2	11,8	13	76,5	2	11,8	17
Специјална болница за болести зависности	4	11,4	28	80,0	3	8,6	35
Институт за рехабилитацију	10	62,5	3	18,8	3	18,8	16
Специјална болница за церебралну парализу и развојну неурологију	18	26,1	48	69,6	3	4,3	69
Специјална болница за рехабилитацију и ортопедску протетику	1	11,1	7	77,8	1	11,1	9
Специјална болница за интерне болести Лазаревац	6	12,8	38	80,9	3	6,4	47
Укупно	906	30,3	1762	58,9	321	10,7	2989

Очекивано је да, с обзиром на то да су противепидемијске 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 37% оних који су дали одговор их је оценило највишом оценом, још 11% као добре, док је оних који сматрају да нису на задовољавајућем нивоу (оцене веома лоше и лоше) било свега 1%. Око 1,3% их оцењује као осредње односно ни добре ни лоше, а 47% (1.138 испитаника) је одговорило да се питање не односи на њих (графикон 18). Од укупног броја анкетираних 29% (999 испитаника) није уопште одговорило на наведено питање.

Графикон 18. Оцена услуга дијагностике и лечења у установи везано за сумњу или потврђену болест КОВИД-19 (%), 2021. г.



Просечна оцена на укупном нивоу је износила 4,5.

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 психијатријске амбулантне службе (4,7), а најнижа међу корисницима службе хирургије (4,4), (табела 30). Разлика у наведеним просечним оценама међу корисницима различитих специјалистичких служби је статистички значајна ($H=14,522$; $DF=5$; $p<0,05$).

Табела 30. Просечна оцена услуга дијагностике и лечења у установи везано за сумњу или потврђену болест КОВИД-19 по специјализованости амбулантне службе, 2021. г.

Специјалистичка служба	2021		
	N	\bar{x}	SD
Интерна медицина	528	4,55	0,758
Хирургија	379	4,41	0,931
Гинекологија и акушерство	160	4,63	0,589
Рехабилитација	68	4,62	0,754
Психијатрија	93	4,75	0,481
Педијатрија	73	4,58	0,942
Укупно (без ВМА)	1301	4,54	0,795

Посматрано према установама, видимо да су највише оцене (просечно 5,0) забележене у Институту за КВБ „Дедиње“, Специјалној болници „Свети Сава“ и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, али уз напомену о малом броју испитаника, а одмах затим и у Специјалној болници за болести зависности (4,8), (табела 31). Најниже оцене дали су корисници специјалистичких служби у Институту за реуматологију (4,04), КБЦ „Земун“ (4,2) и Клиници за неурологију и психијатрију за деу и омладину (4,36). Разлике у просечним оценама у различитим установама су статистички високо значајне ($H=65,733$, $DF=18$, $p<0,001$).

Табела 31. Просечна оцена услуга дијагностике и лечења у установи везано за сумњу или потврђену болест КОВИД-19 по установама

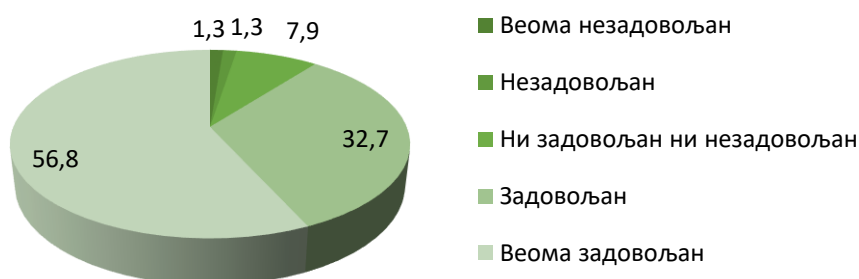
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2021		
	N	\bar{x}	SD
Универзитетски клинички центар Србије	536	4,53	0,770
КБЦ „Др Драгиша Мишовић“	85	4,69	0,756
КБЦ „Звездара“	193	4,69	0,545
КБЦ „Земун“	95	4,24	1,099
Институт за КВБ „Дедиње“	17	5,00	0,000
ГАК „Народни фронт“	19	4,63	0,684
Универзитетска дечја клиника	40	4,40	1,057
Институт за здравствену заштиту мајке и детета Србије „Др В. Чупић“	26	4,69	0,736
Клиника за неурологију и психијатрију за децу и омладину	14	4,36	0,929
Институт за онкологију и радиологију Србије	59	4,46	0,816
Институт за ментално здравље	24	4,58	0,776
Институт за реуматологију	69	4,04	1,006
Специјална болница за цереброваскуларне болести „Свети Сава“	5	5,00	0,000
Клиника за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“	33	4,70	0,529
Специјална болница за болести зависности	18	4,83	0,383
Институт за рехабилитацију	12	4,50	1,168
Специјална болница за церебралну парализу и развојну неурологију	34	4,71	0,579
Специјална болница за рехабилитацију и ортопедску протетику	1	5,00	
Специјална болница за интерне болести Лазаревац	21	4,71	0,561
Укупно	1301	4,54	0,795

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 критеријумима³.

Задовољство здравственом заштитом у специјалистичкој служби у целини

Оцењујући задовољство специјалистичком службом у целини, 57% се изјаснило као веома задовољно, још 33% као задовољно, док је незадовољних било 2,6% (по 1,3% веома незадовољних и незадовољних). Ни задовољних ни незадовољних било је 8%. (графикон 19). Просечна оцена задовољства специјалистичком службом у целини износила је 4,4.

Графикон 19. Оцена задовољства специјалистичком службом у целини (у %), 2021. г.



Ако посматрамо просечну оцену задовољства специјалистичком службом у целини у односу на врсту специјалистичке службе, уочава се да је она највиша међу корисницима психијатријске службе (4,6) и службе рехабилитације (4,6), док је најнижа у служби хирургије (4,4) (табела 32). Разлика у наведеним просечним оценама међу корисницима различитих специјалистичких служби није статистички значајна.

Табела 32. Просечна оцена задовољства специјалистичком службом у целини по специјализованости амбулантне службе, 2021. г.

Специјалистичка служба	2021		
	N	\bar{x}	SD
Интерна медицина	1001	4,52	0,708
Хирургија	744	4,44	0,781
Гинекологија и акушерство	332	4,53	0,670
Рехабилитација	151	4,56	0,669
Психијатрија	174	4,61	0,623
Педијатрија	168	4,51	0,841
Укупно (без ВМА)	2570	4,51	0,728

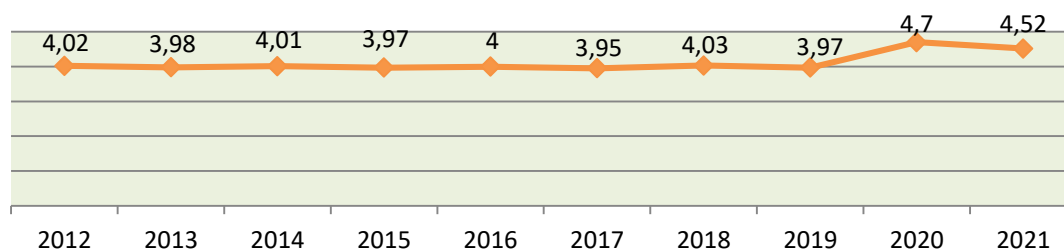
Посматрано према установама, видимо да је највиша просечна оцена забележена у Институту за КВБ „Дедиње“ и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, у којима износи 5, а затим у Специјалној болници за интерне болести Лазаревац (4,9) и Институту за рехабилитацију (4,8), али уз напомену о малом броју испитаника у наведеним установама (табела 33). Одмах за њима су Институт за здравствену заштиту мајке и детета Србије „Др Вукан Чупић“ и КБЦ „Др Драгиша Мишовић“, у којима је просечна оцена 4,7. Најниже, али и даље високо задовољство специјалистичком службом забележено је у ВМА (4,1), а затим у Институту за реуматологију и КБЦ „Земун“ и Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину у којима просечна оцена износи 4,3. Разлике у просечним оценама у различитим установама су статистички високо значајне ($N=251,473$, $DF=19$, $p<0,001$).

Табела 33. Просечна оцена задовољства специјалистичком службом у целини по установама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2021		
	N	\bar{x}	SD
Универзитетски клинички центар Србије	1014	4,46	0,733
КБЦ „Др Драгиша Мишовић“	181	4,72	0,588
КБЦ „Звездара“	369	4,61	0,607
КБЦ „Земун“	198	4,31	0,838
Институт за КВБ „Дедиње“	29	5,00	0,000
ГАК „Народни фронт“	46	4,50	0,691
Војномедицинска академија*	701	4,12	0,945
Универзитетска дечја клиника	92	4,39	0,889
Институт за здравствену заштиту мајке и детета Србије „Др В. Чупић“	69	4,70	0,577
Клиника за неурологију и психијатрију за децу и омладину	27	4,33	0,961
Институт за онкологију и радиологију Србије	116	4,37	0,775
Институт за ментално здравље	56	4,36	0,819
Институт за реуматологију	130	4,25	0,957
Специјална болница за цереброваскуларне болести „Свети Сава“	11	4,55	0,688
Клиника за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“	37	4,59	0,551
Специјална болница за болести зависности	37	4,68	0,530
Институт за рехабилитацију	19	4,84	0,375
Специјална болница за церебралну парализу и развојну неурологију	78	4,64	0,558
Специјална болница за рехабилитацију и ортопедску протетику	9	5,00	0,000
Специјална болница за интерне болести Лазаревац	52	4,94	0,235
Укупно	3271	4,42	0,795

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. И поред тога, може се закључити да је задовољство пацијената радом специјалистичке службе интерне медицине у болницама било веће у време епидемије (2021. година) у односу на претходне године.

Графикон 20. Задовољство корисника радом интернистичке специјалистичке службе у целини у здравственим установама, 2012-2021. године (просечна оцена)



Посматрано појединачно по установама, уочава се да је просечна оцена задовољства интернистичком службом у целини највиша у Институту за КВБ „Дедиње“ (5) и Специјалној болници за интерне болести Лазаревац (4,94), уз напомену о малом броју испитаника, а најнижа у Институту за реуматологију (4,24). У односу на 2020. години задовољство интернистичким специјалистичким службама је смањено у Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“, док у осталим установама које су спровеле анкету у обе године, није дошло до значајније промене у задовољству испитаника. У свим анализираним установама је задовољство пацијената било веће у време епидемије у односу на претходне године (Табела 34).

Табела 34. Просечна оцена задовољства интернистичким специјалистичким службама у целини по установама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2016		2017		2018		2019		2020		2021			
	Ранг	\bar{x}	Ранг	\bar{x}	Ранг	\bar{x}	Ранг	\bar{x}	Ранг	\bar{x}	Ранг	N	\bar{x}	SD
УКЦС	10	3.79	13	3,71	12	3,88	14	3.70			6	354	4,47	0,715
КБЦ „Др Д. Мишовић“	7	4.15	6	4,10	13	3,80	11	3.93			4	49	4,69	0,548
КБЦ „Звездара“	8	3.93	10	3,94	7	4,08	12	3.90			5	174	4,62	0,564
КБЦ „Земун“	9	3.92	12	3,77	11	3,97	10	3.95			7	109	4,42	0,711
КБЦ „Бежанијска коса“	3	4.28	7	4,02	9	4,01	7	3.98						
Институт за КВБ „Дедиње“	1	4.54	3	4,45	2	4,58	3	4.56	1	5.00	1	29	5,00	0,000
ИОРС	5	4.23	8	4,00	14	3,80	8	3.96	5	4.36	8	116	4,37	0,775
Институт за реуматологију	6	4.21	9	4,00	8	4,07	4	4.37			9	89	4,24	0,989
Специјална болница „Свети Сава“	2	4.35	4	4,31	4	4,21	5	4.04	2	4.92	6	11	4,55	0,688
Специјална болница Младеновац	12	3.74	11	3,85	5	4,19	13	3.75						
Институт за рехабилитацију	11	3.75	5	4,28	6	4,13	6	4.00	3	4.90	3	18	4,83	0,383
Спец. бол. за ортопедску протетику	13	3.10	1	5,00	1	4,71	1	4.89	1	5.00				
Спец. бол. Лазаревац	4	4.23	2	4,47	3	4,55	2	4.61	2	4.92	2	52	4,94	0,235
ВМА					10	3,99	9	3.96						
Клиника за неурол. и психијатрију									4	4.45				
УКУПНО		4.00		3,95		4,03		3.97		4.70		1001	4,52	0,708

Ако хируршке амбулантне службе посматрамо појединачно по установама видимо да је већина установа има просечну оцену задовољства око 4,5-4,6, једино је у КБЦ „Земун“ оцена била нешто нижа и износи 4,1. (табела 35).

Табела 35. Просечна оцена задовољства хируршким специјалистичким службама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2021		
	N	\bar{x}	SD
Универзитетски клинички центар Србије	436	4,47	0,759
КБЦ „Др Д. Мишовић“	68	4,60	0,756
КБЦ „Звездара“	115	4,48	0,730
КБЦ „Земун“	73	4,07	1,005
Универзитетска дечја клиника	52	4,52	0,610
Укупно	744	4,44	0,781

Када су у питању гинеколошке амбулантне службе које су обавиле истраживање, видимо да је најслабије оцењена гинеколошка амбуланта у УКЦС (4,4) док су гинеколошке специјалистичке службе у КБЦ „Др Д. Мишовић“ и КБЦ „Земун“ оцењене са просечном оценом 4,9 (табела 36).

Табела 36. Просечна оцена задовољства гинеколошким специјалистичким службама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2021		
	N	\bar{x}	SD
Универзитетски клинички центар Србије	185	4,38	0,729
КБЦ „Др Д. Мишовић“	42	4,93	0,261
КБЦ „Звездара“	49	4,71	0,500
КБЦ „Земун“	10	4,90	0,316
ГАК „Народни фронт“	46	4,50	0,691
УКУПНО	332	4,53	0,670

Међу специјалистичким службама за рехабилитацију, највиша оцена је забележена у Институту за рехабилитацију (али само 1 испитаник), и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, а најслабије је оцењена служба у КБЦ „Земун“ (4,2) (табела 37).

Табела 37. Просечна оцена задовољства специјалистичким службама за рехабилитацију

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2021		
	N	\bar{x}	SD
КБЦ „Звездара“	16	4,81	0,403
КБЦ „Земун“	6	4,17	0,408
Институт за реуматологију	41	4,27	0,895
Институт за рехабилитацију	1	5,00	
Специјална болница за церебралну парализу и развојну неурологију	78	4,64	0,558
Специјална болница за рехабилитацију и ортопедску протетику	9	5,00	0,000
УКУПНО	151	4,56	0,669

Психијатријска амбулантна служба је оцењена нешто вишом оценама у КБЦ „Звездара“ (4,9), док је најслабије оцењена специјалистичка служба у Институту за ментално здравље (4,4) (табела 38).

Табела 38. Просечна оцена задовољства психијатријским специјалистичким службама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2021		
	N	\bar{x}	SD
Универзитетски клинички центар Србије	38	4,74	0,554
КБЦ „Др Драгиша Мишовић“	16	4,69	0,479
КБЦ „Звездара“	8	4,88	0,354
Институт за ментално здравље	38	4,37	0,852
Клиника за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“	37	4,59	0,551
Специјална болница за болести зависности	37	4,68	0,530
УКУПНО	174	4,61	0,623

Међу педијатријским специјалистичким службама, највиша оцена је забележена у КБЦ „Др Д. Мишовић“ и КБЦ „Звездара“ (у обе установе веома мали број испитаника), а најслабије је оцењена педијатријска специјалистичка служба у Универзитетској дечјој клиници (табела 39).

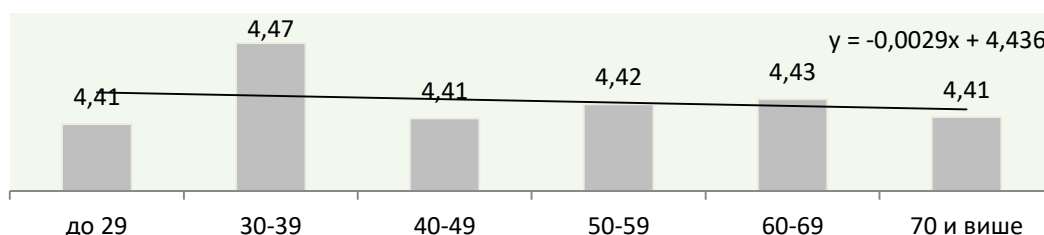
Табела 39. Просечна оцена задовољства педијатријским специјалистичким службама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2021		
	N	\bar{x}	SD
Универзитетски клинички центар Србије	1	4,00	
КБЦ „Др Драгиша Мишовић“	6	5,00	0,000
КБЦ „Звездара“	7	5,00	0,000
Универзитетска дечја клиника	40	4,23	1,143
Институт за здравствену заштиту мајке и детета Србије „Др В. Чупић“	69	4,70	0,577
Клиника за неурологију и психијатрију за децу и омладину	27	4,33	0,961
Институт за ментално здравље	18	4,33	0,767
УКУПНО	168	4,51	0,841

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

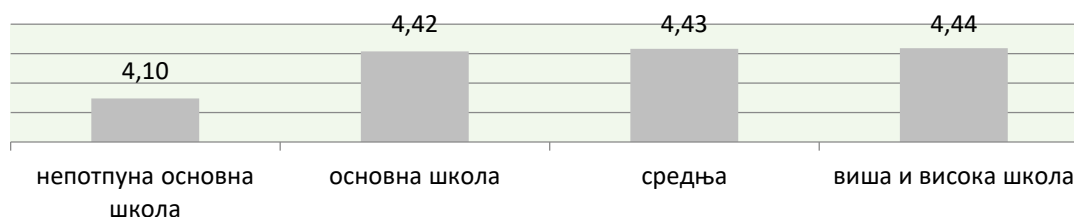
Жене су статистички значајно задовољније специјалистичком службама у целини ($F=6,563$, $DF=1$, $p<0,05$). Просечна оцена задовољства је била 4,38 за мушкарце, а 4,46 за жене. На ниво задовољства старост пацијента није утицала значајно. Највиша оцена бележи се у добној групи 30-39 година (графикон 21).

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 значајна ($F=4,403$, $DF=3$, $p<0,05$) и просечна оцена је највиша међу испитаницима са завршеном вишом или високом школом, а најнижа међу најмање образованим 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). Разлика у задовољству испитаника у односу на материјални положај је високо статистички значајна ($F=20,307$; $df=4$; $p<0,001$).

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, у годинама пре 2020. годин само се 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 показано је да значајан утицај на задовољство специјалистичком службом у целини имају оцена времена чекања од тренутка заказивања до термина прегледа, време чекања у чекаоници, чистоћа и удобност чекаонице, љубазност лекара као и време посвећено током прегледа и добијена објашњења, док љубазност сестара и број посета специјалисти у државним и приватним установама немају статистичку значајност.

Коментари

Пацијенти су имали могућност да у упитник упишу своје похвале, примедбе и предлоге за унапређење квалитета рада специјалистичке службе, што је учинило 388 односно 11% испитаника (УКЦС и ВМА нису унели 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. Ретке примедбе су биле везане за недовољну љубазност особља, хигијену тоалета и неадекватну организацију рада у време епидемије COVID19.

Закључак

Резултати истраживања задовољства корисника у Београду показали су висок степен задовољства амбулантном специјалистичко-консултативном службом (90% испитаника се изјаснило као веома задовољно и задовољно, а просечна оцена задовољства је 4,4, истао као и прошле године, а већа у односу на период пре 2020. године, када је износила око 4,0). 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 периода пре 2020. године када је била обухваћена само интернистичка служба, као и промене у уносу података (први пут су установе резултате анкете уносиле у „Сервис јавног здравља“. Истраживање је у 2021. години спроведено у 20 београдских болница од укупно 27. Анкета задовољства корисника специјалистичком службом није спроведена у: КБЦ „Бежанијска коса“, Институту за ортопедију Бањица, Институту за неонатологију, Специјалној болници за интерне болести Младеновац, Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“, Заводу за психофизиолошке поремећаје и говорну патологију „Др Цветко Брајовић“ и Институту за медицину рада Србије „Др Драгомир Карајовић“) Ово је утицало на резултате истраживања и мора се имати у виду при њиховом сагледавању.

Међу корисницима специјалистичке службе у болницама у Београду у 2021. години више су биле заступљене жене (око 63%), просечна старост је износила 48,4 година, половина је била средње стручне спреме, а 48% сматрало је материјално стање свога домаћинства добрим. Просечан број посета специјалисти у државним здравственим установама износио је 4,7, а у приватним здравственим установама 3,3.

Сви испитивани сегменти задовољства оцењени су веома високим оценама. Када је у питању чекање на преглед и подобност чекаоница, просечном оценом 4,0 оцењено је време чекања у чекаоници, просечном оценом 4,1 време чекања од момента заказивања до момента прегледа и просечном оценом 4,3 чистоћа и подобност чекаонице. Истог дана када су се јавили лекару, без заказивања, примљено је 31% пацијената који су прегледани у специјалистичким службама, мање од 15 дана чекало је још 30%, око 21% чекало је 15-30 дана и 18% дуже од 30 дана.

Када је у питању задовољство здравственим радницима сви сегменти су оцењени скоро једнаким просечним оценама, љубазност лекара је добила просечну оценом 4,7, као и љубазност сестара, а време посвећено током прегледа и објашњења добијена о болести и лечењу 4,5.

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. Задовољство свим наведеним сегментима бележи значајан скок у 2021. у односу на период пре 2020. године.

У другој 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, 30% испитаника сматра да је имала утицај, 59% да није, а 11% не зна или се не сећа. Посматрано према установама, видимо да је највећи удео оних који сматрају да је постојао наведени утицај у КБЦ „Звездара“ (63%) и Институту за рехабилитацију (63%), док је најмањи у ГАК „Народни фронт“ (7%) и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (11%).

Када су у питању услуге дијагностике и лечења у вези сумње или потврђене болести COVID-19 које су обављане у тој установи, 37% оних који су дали одговор их је оценило највишом

оценом, још 11% као добре, док је оних који сматрају да нису на задовољавајућем нивоу (оцене веома лоше и лоше) било свега 1,3%. Око 5% их оцењује као осредње односно ни добре ни лоше, а 47% (1.138 испитаника) је одговорило да се питање не односи на њих.

Задовољство специјалистичком службом на укупном нивоу оцењено је просечном оценом 4,4. Ако анализирамо задовољство према врсти специјалистичке службе (изуевши ВМА због непостојања податка за врсту специјалистичке службе), учава се да међу њима нема статистички значајне разлике. Највиша просечна оцена је била међу корисницима психијатријске службе (4,6) и службе рехабилитације (4,6), док је најнижа у служби хирургије (4,4).

Разлике у задовољству специјалистичком службом на укупном нивоу међу установама су значајне. Највиша просечна оцена забележена је у Институту за КВБ „Дедиње“ и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, у којима износи 5, а затим у Специјалној болници за интерне болести Лазаревасц (4,9) и Институту за рехабилитацију (4,8), али уз напомену о малом броју испитаника у наведеним установама. Одмах за њима су Институт за здравствену заштиту мајке и детета Србије „Др Вукан Чупић“ и КБЦ „Др Драгиша Мишовић“, у којима је просечна оцена 4,7. Најниже, али и даље високо задовољство специјалистичком службом забележено је у ВМА (4,1), а затим у Институту за реуматологију и КБЦ „Земун“ и Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину у којима просечна оцена износи 4,3

У свим установама у којима је рађено истраживање, појединачно посматрано, просечна оцена задовољства интернистичком службом у 2021. години је већа у односу на претходне године, са изузетком 2020. године.

На задовољство на укупном нивоу значајан утицај има пол (пацијенти женског пола задовољнији). Такође, резултати су показали да школска спрема значајно утиче на задовољство испитаника. Вишеструком линеарном регресионом анализом показано је да значајан утицај на задовољство специјалистичком службом у целини имају оцена времена чекања од тренутка заказивања до термина прегледа, време чекања у чекаоници, чистоћа и удобност чекаонице, љубазност лекара као и време посвећено током прегледа и добијена објашњења, док љубазност сестара и број посета специјалисти у државним и приватним установама немају статистичку значајност.

С обзиром на да је због епидемије заразне болести КОВИД 19, у 2020. и 2021. години, 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