



АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА РАДОМ СПЕЦИЈАЛИСТИЧКЕ СЛУЖБЕ У БОЛНИЦАМА У БЕОГРАДУ У 2022. ГОДИНИ

Београд, март 2023. 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

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 | 24 |
| Задовољство здравственом заштитом у специјалистичкој служби у целини | 29 |
| Анализа утицаја карактеристика испитаника и појединих сегмената задовољства на укупно задовољство специјалистичком службом..... | 33 |
| Коментари | 34 |
| Закључак..... | 35 |
| ЛИТЕРАТУРА..... | 36 |

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. У 2022. години, анкета је спроведена 25. новембра у радно време специјалистичких служби.

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 период пре 2020. године, поређења са резултатима из наведеног периода обављана су само у појединим сегментима, уз ограничења наведена у тексту анализе.

РЕЗУЛТАТИ

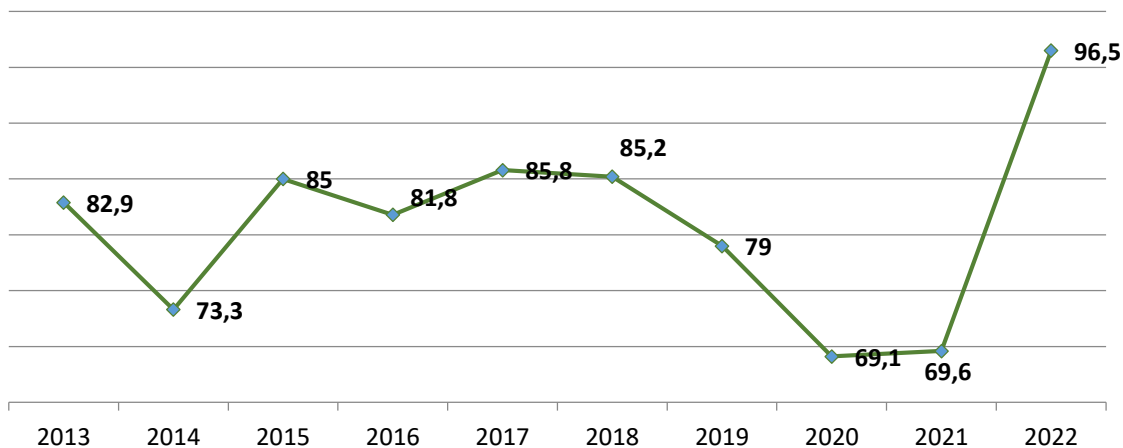
Стопа одговора

Испитивање задовољства корисника радом специјалистичке службе спроведено је у 24 болнице од укупно 27. Анкета задовољства корисника специјалистичком службом није спроведена у укупно 3 установе (Институт за неонатологију, Клиника за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“ и Завод за психофизиолошке поремећаје и говорну патологију „Др Цветко Брајовић“).

На дан испитивања задовољства корисника радом специјалистичке службе, у 24 београдске болнице прегледано је укупно 7.525 пацијената, којима су подељена 4.302 упитника, а враћено је укупно 4.150 упитника. Стопа одговора (у односу на број подељених упитника) је била 96,5%.

У 2022. години приметан је значајан пораст стопе одговора у односу на број подељених упитника, посматрано у односу на 2020. и 2021, али и на године у преепидемијском периоду (графикон 1.).

Графикон 1. Стопа одговора у испитивању задовољства радом специјалистичке службе у болницама у Београду (%), 2013- 2022. год.



Напомена: У свим годинама изузев 2021. године недостају подаци за ВМА.

Највише анкетираних пацијената било је у ВМА (21%) и УКЦС (17%), а затим у КБЦ „Звездара“ (12%), КБЦ „Др Д. Мишовић“ (9%), Институту за онкологију и радиологију Србије (6%), Институту за реуматологију (5%), КБЦ „Бежанијска коса“ (5%) и КБЦ „Земун“ (5%). Остале болнице су имале укупно учешће од 20%, а појединачно посматрано по мање од 3% у односу на укупни број испитаника (табела 1).

Табела 1. Дистрибуција испитаника према здравственим установама, 2021. и 2022. година

| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА | 2021 | | 2022 | |
|---|-------------|--------------|-------------|--------------|
| | N | % | N | % |
| Универзитетски клинички центар Србије | 1074 | 31.2 | 701 | 16.9 |
| КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ | 199 | 5.8 | 386 | 9.3 |
| КБЦ „Звездара“ | 399 | 11.6 | 493 | 11.9 |
| КБЦ „Земун“ | 199 | 5.8 | 204 | 4.9 |
| КБЦ „Бежанијска коса“ | | | 209 | 5.0 |
| Институт за КВБ „Дедиње“ | 29 | 0.8 | 113 | 2.7 |
| ГАК „Народни фронт“ | 49 | 1.4 | 68 | 1.6 |
| Војномедицинска академија | 726 | 21.1 | 856 | 20.6 |
| Универзитетска дечја клиника | 93 | 2.7 | 71 | 1.7 |
| Институт за здравствену заштиту мајке и детета Србије „Др В. Чупић“ | 77 | 2.2 | 45 | 1.1 |
| Клиника за неурологију и психијатрију за децу и омладину | 27 | 0.8 | 15 | 0.4 |
| Институт за онкологију и радиологију Србије | 126 | 3.7 | 254 | 6.1 |
| Институт за ментално здравље | 60 | 1.7 | 96 | 2.3 |
| Институт за реуматологију | 130 | 3.8 | 210 | 5.1 |
| Специјална болница за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ | 11 | 0.3 | 12 | 0.3 |
| Клиника за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ | 38 | 1.1 | 41 | 1.0 |
| Институт за ортопедију „Бањица“ | | | 52 | 1.3 |
| Специјална болница за интерне болести Младеновац | | | 32 | 0.8 |
| Специјална болница за болести зависности | 38 | 1.1 | 37 | 0.9 |
| Институт за рехабилитацију | 21 | 0.6 | 84 | 2.0 |
| Специјална болница за церебралну парализу и развојну неурологију | 80 | 2.3 | 68 | 1.6 |
| Специјална болница за рехабилитацију и ортопедску протетику | 9 | 0.3 | 10 | 0.2 |
| Специјална болница за интерне болести Лазаревац | 53 | 1.5 | 56 | 1.3 |
| Институт за медицину рада Србије „Др Д. Карајовић“ | | | 37 | 0.9 |
| Укупно | 3438 | 100.0 | 4150 | 100.0 |

Опште карактеристике испитаника

Добијени резултати су показали да су пацијенти женског пола били заступљенији (56%) 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 испитаника женског пола је било у специјалистичким педијатријским службама (60%), док је највећи удео мушкараца забележен у хируршким службама, 47%. Разлика у дистрибуцији према полу између различитих специјалистичких служби је статистички високо значајна ($\chi^2=263,950$, $DF=5$, $p<0,01$).

Табела 2. Дистрибуција испитаника према полу по специјалистичким службама, 2022. година

| СПЕЦИЈАЛИСТИЧКА СЛУЖБА | Мушки | | Женски | | Укупно | |
|-------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|--------------|
| | N | % | N | % | N | % |
| Интерна | 714 | 44.3 | 896 | 55.7 | 1610 | 100.0 |
| Хирургија | 378 | 47.4 | 419 | 52.6 | 797 | 100.0 |
| Гинекологија | 0 | | 344 | 100.0 | 344 | 100.0 |
| Рехабилитација | 82 | 44.8 | 101 | 55.2 | 183 | 100.0 |
| Психијатрија | 96 | 45.7 | 114 | 54.3 | 210 | 100.0 |
| Педијатрија | 60 | 40.0 | 90 | 60.0 | 150 | 100.0 |
| Укупно (без ВМА) | 1330 | 40.4 | 1964 | 59.6 | 3294 | 100.0 |

Посматрано појединачно по установама, највеће учешће жена било је, поред ГАК „Народни фронт“, у Специјалној болници за интерне болести Младеновац (75%), док је највеће учешће

мушкараца забележено у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (70%) и Специјалној болници за болести зависности (65%). Установљена је статистички високо значајна разлика у односу на пол испитаника између различитих болница ($\chi^2=211,726$, $DF=23$, $p<0,01$).

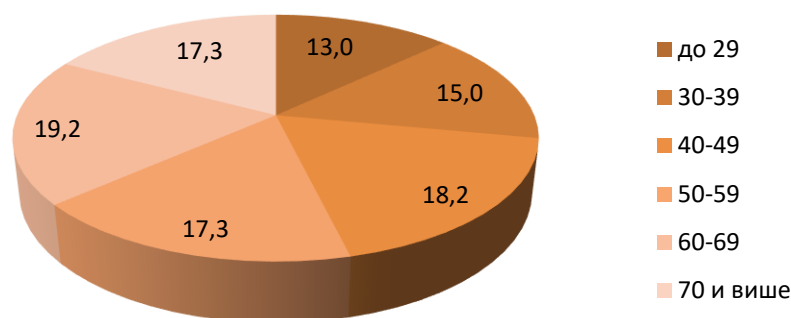
Табела 3. Дистрибуција испитаника према полу по здравственим установама, 2022. г.

| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА | Мушки | | Женски | | Укупно | |
|---|-------------|-------------|-------------|--------------|-------------|------------|
| | N | % | N | % | N | % |
| Универзитетски клинички центар Србије | 265 | 37.8 | 436 | 62.2 | 701 | 100 |
| КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ | 148 | 38.3 | 238 | 61.7 | 386 | 100 |
| КБЦ „Звездара“ | 193 | 39.1 | 300 | 60.9 | 493 | 100 |
| КБЦ „Земун“ | 97 | 47.5 | 107 | 52.5 | 204 | 100 |
| КБЦ „Бежанијска коса“ | 109 | 52.2 | 100 | 47.8 | 209 | 100 |
| Институт за КВБ „Дедиње“ | 61 | 54.0 | 52 | 46.0 | 113 | 100 |
| ГАК „Народни фронт“ | 0 | | 68 | 100.0 | 68 | 100 |
| Војномедицинска академија | 494 | 59.7 | 333 | 40.3 | 827 | 100 |
| Универзитетска дечја клиника | 31 | 43.7 | 40 | 56.3 | 71 | 100 |
| Институт за здравствену заштиту мајке и детета Србије „Др В. Чупић“ | 16 | 35.6 | 29 | 64.4 | 45 | 100 |
| Клиника за неурологију и психијатрију за децу и омладину | 5 | 33.3 | 10 | 66.7 | 15 | 100 |
| Институт за онкологију и радиологију Србије | 113 | 44.5 | 141 | 55.5 | 254 | 100 |
| Институт за ментално здравље | 42 | 43.8 | 54 | 56.3 | 96 | 100 |
| Институт за реуматологију | 57 | 27.1 | 153 | 72.9 | 210 | 100 |
| Специјална болница за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ | 6 | 50.0 | 6 | 50.0 | 12 | 100 |
| Клиника за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ | 20 | 48.8 | 21 | 51.2 | 41 | 100 |
| Институт за ортопедију Бањица | 25 | 48.1 | 27 | 51.9 | 52 | 100 |
| Специјална болница за интерне болести Младеновац | 8 | 25.0 | 24 | 75.0 | 32 | 100 |
| Специјална болница за болести зависности | 24 | 64.9 | 13 | 35.1 | 37 | 100 |
| Институт за рехабилитацију | 39 | 46.4 | 45 | 53.6 | 84 | 100 |
| Специјална болница за церебралну парализу и развојну неурологију | 29 | 42.6 | 39 | 57.4 | 68 | 100 |
| Специјална болница за рехабилитацију и ортопедску протетику | 7 | 70.0 | 3 | 30.0 | 10 | 100 |
| Специјална болница за интерне болести Лазаревац | 19 | 33.9 | 37 | 66.1 | 56 | 100 |
| Институт за медицину рада Србије „Др Д. Карајовић“ | 16 | 43.2 | 21 | 56.8 | 37 | 100 |
| Укупно | 1824 | 44.3 | 2297 | 55.7 | 4121 | 100 |

* на питање о полу није одговорило укупно 29 испитаника

Старост пацијената се кретала у распону од 1 до 99 година, а просечна старост била је 50,8 година. Највећи удео су имали припадници добне групе од 60 до 69 година старости (графикон 2).

Графикон 2. Структура испитаника према старости, 2022. 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 година, а најнижа у гинеколошким амбулантима, 37,4 година (табела 4).

Не можемо разматрати старост на педијатријским амбулантима. Напомиње се да није адекватно попуњавана јер су неки родитељи уносили своје податке о 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 ($H=664,611$, $DF=5$, $p<0,01$).

Табела 4. Просечна старост пацијената у специјалистичким службама, 2022. година

| Специјалистичка служба | Број испитаника | Просечна старост | SD |
|---------------------------|-----------------|------------------|-------------|
| Интерна медицина | 1586 | 56.0 | 15.2 |
| Хирургија | 762 | 54.8 | 17.5 |
| Гинекологија и акушерство | 333 | 37.4 | 12.3 |
| Рехабилитација | 178 | 42.0 | 22.2 |
| Психијатрија | 207 | 40.9 | 17.2 |
| Педијатрија | 147 | 25.0 | 17.2 |
| УКУПНО (без ВМА) | 3213 | 50.6 | 18.4 |

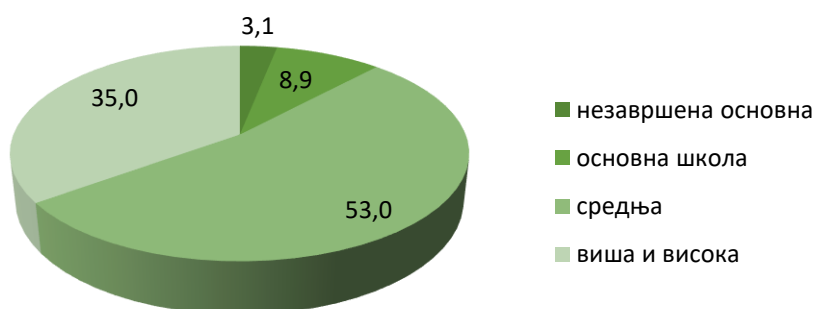
Просечна старост пацијената се високо значајно разликовала између установа ($H=485,844$, $DF=23$, $p<0,01$). Тако су најмлађи пацијенти, када изузмемо педијатријске установе, прегледани у ГАК „Народни фронт“ (39 година), а најстарији у Институту за КВБ „Дедиње“ (61,5) и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (60), (табела 5).

Табела 5. Просечна старост пацијената по установама, 2022. г.

| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА | Број испитаника | Просечна старост | SD |
|--|-----------------|------------------|------|
| Универзитетски клинички центар Србије | 661 | 52.6 | 17.7 |
| КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ | 386 | 44.6 | 21.1 |
| КБЦ „Звездара“ | 482 | 53.4 | 17.5 |
| КБЦ „Земун“ | 204 | 56.2 | 16.0 |
| КБЦ „Бежанијска коса“ | 209 | 55.7 | 13.8 |
| Институт за КВБ „Дедиње“ | 111 | 61.5 | 13.0 |
| ГАК „Народни фронт“ | 66 | 38.6 | 11.4 |
| Војномедицинска академија | 856 | 51.3 | 17.6 |
| Универзитетска дечја клиника | 71 | 28.1 | 13.7 |
| Институт за зз мајке и детета Србије „Др В. Чупић“ | 44 | 30.7 | 16.0 |
| Клиника за неур. и психијатрију за децу и омладину | 15 | 27.7 | 17.5 |
| Институт за онкологију и радиологију Србије | 243 | 55.3 | 14.0 |
| Институт за ментално здравље | 96 | 40.0 | 19.6 |
| Институт за реуматологију | 205 | 55.7 | 14.5 |
| Специјална болница за ЦВБ „Свети Сава“ | 12 | 55.6 | 13.9 |
| Клиника за психијатријске болести „Др Л. Лазаревић“ | 40 | 45.3 | 13.2 |
| ИО „Бањица“ | 52 | 51.0 | 16.9 |
| Специјална болница за интерне болести Младеновац | 32 | 58.4 | 16.7 |
| Специјална болница за болести зависности | 36 | 44.2 | 8.9 |
| Институт за рехабилитацију | 81 | 52.4 | 17.1 |
| Специјална болница за цер. парализу и развојну неур. | 65 | 22.6 | 18.3 |
| Специјална болница за рехаб. и орт. протетику | 10 | 60.2 | 13.0 |
| Специјална болница за интерне болести Лазаревац | 56 | 56.5 | 11.8 |
| Институт за медицину рада Србије „Др Д. Карајовић“ | 36 | 52.0 | 8.0 |
| Укупно | 4069 | 50.8 | 18.2 |

Ако се осврнемо на стручну спрему испитаника, примећује се да је половина испитаника (53%) имала средњу стручну спрему, 35% вишу и високу, док је 9% било са завршеном основном школом, а 3% са незавршеном основном школом (графикон 3).

Графикон 3. Школска спрема испитаника, 2022. г.



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 рехабилитационим и гинеколошким специјалистичким службама (44%), а најнижи у интернистичким и хируршким службама, 33%, (табела 6). Ова разлика је статистички високо значајна ($\chi^2=66,448$, $DF=15$, $p<0,01$).

Табела 6. Школска спрема испитаника по специјалности амбулантне службе, 2022. г.

| Специјалистичка служба | Незавршена | | Основна | | Средња | | Виша и висока | | Укупно | |
|---------------------------|------------|------------|------------|------------|-------------|-------------|---------------|-------------|-------------|------------|
| | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % |
| Интерна медицина | 17 | 1.1 | 168 | 10.6 | 880 | 55.4 | 523 | 32.9 | 1588 | 100 |
| Хирургија | 6 | 0.8 | 67 | 8.5 | 456 | 57.8 | 260 | 33.0 | 789 | 100 |
| Гинекологија и акушерство | 2 | 0.6 | 26 | 7.7 | 163 | 48.1 | 148 | 43.7 | 339 | 100 |
| Рехабилитација | 1 | 0.5 | 7 | 3.8 | 94 | 51.6 | 80 | 44.0 | 182 | 100 |
| Психијатрија | 11 | 5.4 | 19 | 9.3 | 102 | 49.8 | 73 | 35.6 | 205 | 100 |
| Педијатрија | 4 | 2.7 | 17 | 11.6 | 69 | 47.3 | 56 | 38.4 | 146 | 100 |
| Укупно (без ВМА) | 41 | 1.3 | 304 | 9.4 | 1764 | 54.3 | 1140 | 35.1 | 3249 | 100 |

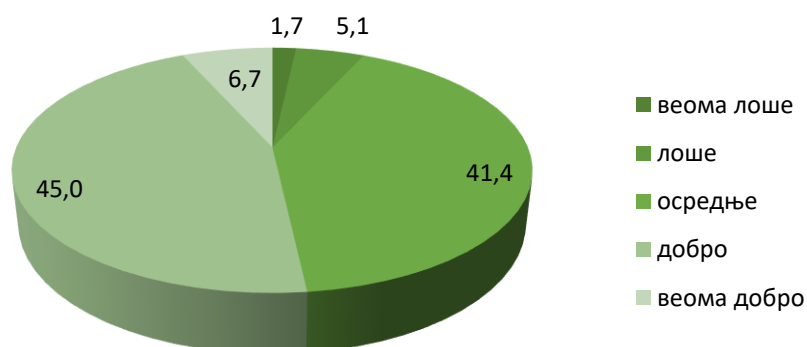
Гледајући школску спрему по установама приметно је да постоје велике разлике. Тако је највећи проценат анкетираних са завршеном вишом или високом школом у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију (65%) и ИО „Бањица“ (46%), а најмањи у Специјалној болници за интерне болести Младеновац (9%) и Специјалној болници за ЦВБ „Свети Сава“ (17%), (табела 7). Установљена је статистички високо значајна разлика у школској спреми испитаника између различитих установа ($H=81,065$, $DF=23$, $p<0,01$).

Табела 7. Школска спрема испитаника по установама, 2022. г.

| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА | Незавршена | | Основна | | Средња | | Виша и висока | | Укупно | |
|--|------------|------------|------------|------------|-------------|-------------|---------------|-------------|-------------|------------|
| | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % |
| УКЦС | 1 | 0.1 | 63 | 9.3 | 363 | 53.4 | 253 | 37.2 | 680 | 100 |
| КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ | 5 | 1.3 | 37 | 9.6 | 193 | 50.1 | 150 | 39.0 | 385 | 100 |
| КБЦ „Звездара“ | 3 | 0.6 | 42 | 8.6 | 271 | 55.3 | 174 | 35.5 | 490 | 100 |
| КБЦ „Земун“ | 1 | 0.5 | 27 | 13.2 | 119 | 58.3 | 57 | 27.9 | 204 | 100 |
| КБЦ „Бежанијска коса“ | 4 | 1.9 | 22 | 10.6 | 107 | 51.4 | 75 | 36.1 | 208 | 100 |
| Институт за КВБ „Дедиње“ | 0 | | 12 | 10.6 | 60 | 53.1 | 41 | 36.3 | 113 | 100 |
| ГАК „Народни фронт“ | 0 | | 2 | 2.9 | 40 | 58.8 | 26 | 38.2 | 68 | 100 |
| ВМА | 85 | 10.3 | 57 | 6.9 | 396 | 48.0 | 287 | 34.8 | 825 | 100 |
| Универзитетска дечја клиника | 3 | 4.2 | 7 | 9.9 | 42 | 59.2 | 19 | 26.8 | 71 | 100 |
| Институт за з.з. мајке и детета Србије | 3 | 6.8 | 9 | 20.5 | 17 | 38.6 | 15 | 34.1 | 44 | 100 |
| Клиника за неурологију и психијатрију за децу и омладину | 1 | 6.7 | 1 | 6.7 | 7 | 46.7 | 6 | 40.0 | 15 | 100 |
| Институт за онкологију и радиологију Србије | 3 | 1.2 | 15 | 6.0 | 153 | 61.2 | 79 | 31.6 | 250 | 100 |
| Институт за ментално здравље | 8 | 8.5 | 9 | 9.6 | 38 | 40.4 | 39 | 41.5 | 94 | 100 |
| Институт за реуматологију | 2 | 1.0 | 16 | 7.9 | 121 | 59.6 | 64 | 31.5 | 203 | 100 |
| Спец. бол. за ЦВБ „Свети Сава“ | 0 | | 1 | 8.3 | 9 | 75.0 | 2 | 16.7 | 12 | 100 |
| Клиника за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ | 1 | 2.5 | 8 | 20.0 | 20 | 50.0 | 11 | 27.5 | 40 | 100 |
| ИО „Бањица“ | 0 | | 3 | 5.8 | 25 | 48.1 | 24 | 46.2 | 52 | 100 |
| Спец. бол. за интерне болести Младеновац | 3 | 9.4 | 8 | 25.0 | 18 | 56.3 | 3 | 9.4 | 32 | 100 |
| Спец. бол. за болести зависности | 0 | | 1 | 2.9 | 26 | 74.3 | 8 | 22.9 | 35 | 100 |
| Институт за рехабилитацију | 1 | 1.2 | 4 | 4.9 | 52 | 63.4 | 25 | 30.5 | 82 | 100 |
| Спец. бол. за церебралну парализу и развојну неурологију | 0 | | 1 | 1.5 | 23 | 33.8 | 44 | 64.7 | 68 | 100 |
| Спец. бол. за рехабилитацију и ортопедску протетику | 0 | | 2 | 20.0 | 5 | 50.0 | 3 | 30.0 | 10 | 100 |
| Спец. бол. за интерне болести Лазаревац | 2 | 3.6 | 7 | 12.5 | 33 | 58.9 | 14 | 25.0 | 56 | 100 |
| Институт за медицину рада Србије „Др Д. Карајовић“ | 0 | | 7 | 18.9 | 22 | 59.5 | 8 | 21.6 | 37 | 100 |
| Укупно | 126 | 3.1 | 361 | 8.9 | 2160 | 53.0 | 1427 | 35.0 | 4074 | 100 |

Од укупног броја, скоро 7% испитаника је материјални положај свога домаћинства оценило као лош (2% веома лош и 5% лош), 41% испитаника сматра материјално стање свога домаћинства осредњим, а скоро 52% добрим (45% добрим и 7% веома добрим), (графикон 4).

Графикон 4. Структура испитаника према материјалном стању домаћинства, 2022. 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 (70%). Ова разлика је статистички високо значајна ($H=92,735$, $DF=5$, $p<0,01$).

Табела 8. Материјално стање домаћинства испитаника по специјалности амбулантне службе, 2022. г.

| Специјалистичка служба | Веома лоше | | Лоше | | Осредње | | Добро | | Веома добро | | Укупно | |
|---------------------------|------------|------------|------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------|
| | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % |
| Интерна медицина | 25 | 1.6 | 102 | 6.4 | 722 | 45.4 | 650 | 40.8 | 93 | 5.8 | 1592 | 100 |
| Хирургија | 12 | 1.5 | 36 | 4.6 | 340 | 43.2 | 334 | 42.4 | 65 | 8.3 | 787 | 100 |
| Гинекологија и акушерство | 2 | 0.6 | 7 | 2.1 | 92 | 27.4 | 198 | 58.9 | 37 | 11.0 | 336 | 100 |
| Рехабилитација | 1 | 0.5 | 8 | 4.4 | 79 | 43.4 | 80 | 44.0 | 14 | 7.7 | 182 | 100 |
| Психијатрија | 6 | 2.9 | 23 | 11.2 | 101 | 49.3 | 65 | 31.7 | 10 | 4.9 | 205 | 100 |
| Педијатрија | 0 | | 1 | 0.7 | 57 | 38.3 | 79 | 53.0 | 12 | 8.1 | 149 | 100 |
| Укупно (без ВМА) | 46 | 1.4 | 177 | 5.4 | 1391 | 42.8 | 1406 | 43.2 | 231 | 7.1 | 3251 | 100 |

Унутар здравствених установа, највећи проценат анкетираних који су своје материјално стање оценили као добро или веома добро је прегледан у Специјалној болници за интерне болести Лазаревац (77%), ИО „Бањица“ (72%) и Универзитетској дечјој клиници (65%). Испитаника са лошим или веома лошим материјалним стањем је највише било у Специјалној болници за болести зависности (26%), Институту за медицину рада Србије „Др Д. Карајовић“ (24%) и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (20%), (табела 9). Установљена је статистички високо значајна разлика у материјалном положају испитаника између различитих болница ($H=124,136$, $DF=23$, $p<0,01$).

Табела 9. Материјално стање испитаника по установама, 2022. год.

| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА | Веома лоше | | Лоше | | Осредње | | Добро | | Веома добро | | Укупно N |
|---|------------|------------|------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|------------|-------------|
| | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | |
| УКЦС | 10 | 1.4 | 33 | 4.8 | 282 | 40.8 | 319 | 46.2 | 47 | 6.8 | 691 |
| КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ | 0 | | 15 | 3.9 | 148 | 38.6 | 186 | 48.6 | 34 | 8.9 | 383 |
| КБЦ „Звездара“ | 11 | 2.2 | 18 | 3.7 | 241 | 49.2 | 195 | 39.8 | 25 | 5.1 | 490 |
| КБЦ „Земун“ | 2 | 1.0 | 14 | 6.9 | 103 | 50.5 | 68 | 33.3 | 17 | 8.3 | 204 |
| КБЦ „Безанијска коса“ | 2 | 1.0 | 17 | 8.1 | 75 | 35.9 | 82 | 39.2 | 33 | 15.8 | 209 |
| Институт за КВБ „Дедиње“ | 1 | 0.9 | 8 | 7.1 | 44 | 38.9 | 55 | 48.7 | 5 | 4.4 | 113 |
| ГАК „Народни фронт“ | 0 | | 1 | 1.6 | 22 | 34.4 | 33 | 51.6 | 8 | 12.5 | 64 |
| Војномедицинска академија | 25 | 3.0 | 30 | 3.7 | 295 | 35.9 | 428 | 52.1 | 43 | 5.2 | 821 |
| Универзитетска дечја клиника | 0 | | 0 | | 25 | 35.2 | 41 | 57.7 | 5 | 7.0 | 71 |
| Институт за з.з. мајке и детета Србије „Др В. Чупић“ | 0 | | 1 | 2.2 | 19 | 42.2 | 22 | 48.9 | 3 | 6.7 | 45 |
| Клиника за неур. и психијатрију за децу и омладину | 1 | 6.7 | 0 | | 6 | 40.0 | 4 | 26.7 | 4 | 26.7 | 15 |
| Институт за онкологију и радиологију Србије | 1 | 0.4 | 19 | 7.6 | 115 | 45.8 | 101 | 40.2 | 15 | 6.0 | 251 |
| Институт за ментално здравље | 3 | 3.2 | 8 | 8.4 | 42 | 44.2 | 37 | 38.9 | 5 | 5.3 | 95 |
| Институт за реуматологију | 3 | 1.5 | 16 | 7.8 | 101 | 49.3 | 76 | 37.1 | 9 | 4.4 | 205 |
| Специјална болница за ЦВБ „Свети Сава“ | 0 | | 2 | 16.7 | 5 | 41.7 | 5 | 41.7 | 0 | | 12 |
| Клиника за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ | 2 | 5.0 | 5 | 12.5 | 19 | 47.5 | 14 | 35.0 | 0 | | 40 |
| ИО „Бањица“ | 1 | 2.1 | 1 | 2.1 | 11 | 23.4 | 29 | 61.7 | 5 | 10.6 | 47 |
| Спец. бол. за интерне болести Младеновац | 2 | 6.3 | 0 | | 18 | 56.3 | 10 | 31.3 | 2 | 6.3 | 32 |
| Специјална болница за болести зависности | 3 | 8.8 | 6 | 17.6 | 18 | 52.9 | 7 | 20.6 | 0 | | 34 |
| Институт за рехабилитацију | 1 | 1.2 | 3 | 3.6 | 40 | 48.2 | 35 | 42.2 | 4 | 4.8 | 83 |
| Спец. бол. за церебралну парализу и развојну неурол. | 0 | | 2 | 3.0 | 23 | 34.3 | 39 | 58.2 | 3 | 4.5 | 67 |
| Спец. бол. за рехабилитацију и ортопедску протетику | 0 | | 2 | 20.0 | 6 | 60.0 | 0 | | 2 | 20.0 | 10 |
| Спец. бол. за интерне болести Лазаревац | 0 | | 0 | | 12 | 22.6 | 36 | 67.9 | 5 | 9.4 | 53 |
| Институт за медицину рада Србије „Др Д. Карајовић“ | 3 | 8.1 | 6 | 16.2 | 16 | 43.2 | 12 | 32.4 | 0 | | 37 |
| Укупно | 71 | 1.7 | 207 | 5.1 | 1686 | 41.4 | 1834 | 45.0 | 274 | 6.7 | 4072 |

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 12% испитаника. Од 3.670 пацијената који су одговорили на ово питање, највећи број је имао 2 посете (21,4%), затим 3 (17,8%) и 1 посету (16,2%). Четири посете је имало 11,7%, а пет 9,9% испитаника. У просеку су анкетирани пацијенти посетили 4,6 пута специјалисту у државној установи у последњих 12 месеци (у претходној години 5,6).

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 психијатријским, а најнижи међу они који су се јавили службама за рехабилитацију. Разлика у броју посета у односу на специјализованост амбулантне службе је статистички високо значајна ($H=64,366$, $DF=5$, $p<0,01$).

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

| СПЕЦИЈАЛИСТИЧКА СЛУЖБА | 2022 | | |
|---------------------------|-------------|------------|-------------|
| | N | \bar{x} | SD |
| Интерна медицина | 1429 | 4.6 | 4.80 |
| Хирургија | 706 | 4.2 | 4.05 |
| Гинекологија и акушерство | 316 | 5.3 | 4.65 |
| Рехабилитација | 155 | 4.1 | 3.93 |
| Психијатрија | 180 | 6.8 | 6.46 |
| Педијатрија | 133 | 4.4 | 5.50 |
| Укупно (без ВМА) | 2919 | 4.7 | 4.77 |

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, Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ и Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“, а најмањи у Институту за КВБ „Дедиње“, Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије и Специјалној болници за интерне болести Младеновац. Разлика међу установама у посматраној вредности је статистички високо значајна ($H=135,774$, $DF=23$, $p<0,01$).

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

| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА | 2022 | | |
|---|-------------|-------------|-------------|
| | N | \bar{x} | SD |
| Универзитетски клинички центар Србије | 595 | 4.7 | 4.71 |
| КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ | 381 | 4.3 | 4.59 |
| КБЦ „Звездара“ | 433 | 4.5 | 5.19 |
| КБЦ „Земун“ | 185 | 4.5 | 4.29 |
| КБЦ „Бежанијска коса“ | 209 | 4.7 | 4.29 |
| Институт за КВБ „Дедиње“ | 87 | 2.8 | 1.93 |
| ГАК „Народни фронт“ | 65 | 5.7 | 5.13 |
| Војномедицинска академија | 751 | 5.0 | 4.28 |
| Универзитетска дечја клиника | 64 | 4.8 | 4.46 |
| Институт за здравствену заштиту мајке и детета Србије „Др В. Чупић“ | 36 | 3.1 | 2.19 |
| Клиника за неурологију и психијатрију за децу и омладину | 12 | 4.1 | 2.75 |
| Институт за онкологију и радиологију Србије | 229 | 5.4 | 5.61 |
| Институт за ментално здравље | 81 | 5.4 | 4.44 |
| Институт за реуматологију | 169 | 5.2 | 4.11 |
| Специјална болница за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ | 11 | 6.7 | 8.40 |
| Клиника за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ | 35 | 6.5 | 3.98 |
| ИО „Бањица“ | 52 | 4.2 | 2.80 |
| Специјална болница за интерне болести Младеновац | 24 | 3.8 | 3.21 |
| Специјална болница за болести зависности | 32 | 10.2 | 11.02 |
| Институт за рехабилитацију | 63 | 4.1 | 4.85 |
| Специјална болница за церебралну парализу и развојну неурологију | 58 | 4.3 | 3.52 |
| Специјална болница за рехабилитацију и ортопедску протетику | 10 | 4.4 | 2.76 |
| Специјална болница за интерне болести Лазаревац | 51 | 4.2 | 2.53 |
| Институт за медицину рада Србије „Др Д. Карајовић“ | 37 | 5.3 | 5.01 |
| Укупно | 3670 | 4.6 | 4.68 |

На питање о броју посета приватном лекару специјалисти у последњих 12 месеци није одговорило 65% испитаника. С обзиром на то да у базу података није није могуће унети одговор од нула посета, може се претпоставити да су у оквиру овог процента и испитаници који нису ни једном посетили лекара специјалисту у приватној здравственој установи у последњих 12 месеци. Од 1.447 пацијената који су одговорили на ово питање, једну посету приватном лекару специјалисти имало је 31% анкетираних, две 27%, а три 16%. У просеку је остварена 3,1 посета приватном специјалисти у последњих 12 месеци по пацијенту који је одговорио на ово питање (претходне године 2,1).

Посматрано у односу на врсту специјалистичке службе, највећи број посета специјалисти у приватним установама забележен је међу посетиоцима психијатријских и гинеколошких служби државних установа, а најмањи међу посетиоцима хируршких служби. Разлика у наведеним вредностима у односу на врсту специјалистичке службе је статистички значајна ($N=14,318$, $DF=5$, $p<0,05$).

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

| Специјалистичка служба | 2022 | | |
|---------------------------|-------------|-------------|-------------|
| | N | \bar{x} | SD |
| Интерна медицина | 565 | 3.04 | 2.83 |
| Хирургија | 266 | 2.72 | 2.67 |
| Гинекологија и акушерство | 166 | 3.89 | 3.47 |
| Рехабилитација | 59 | 3.08 | 2.42 |
| Психијатрија | 40 | 3.98 | 5.48 |
| Педијатрија | 57 | 3.56 | 6.56 |
| Укупно (без ВМА) | 1153 | 3.15 | 3.29 |

Посматрано у односу на установу, највећи просечан број посета специјалисти у приватној здравственој установи остварили су пацијенти Специјалне болнице за болести зависности (уз напомену о малом броју испитаника), Института за онкологију и радиологију Србије и Института за рехабилитацију, а најмањи пацијенти Специјалне болнице за рехабилитацију и ортопедску протетику, Клинике за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ и Специјалне болнице за цереброваскуларне болести „Свети Сава“, уз напомену о малом броју испитаника, а затим Института за КВБ „Дедиње“. Разлика у овој вредности међу установама је статистички високо значајна ($N=50,445$, $DF=23$, $p<0,01$).

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

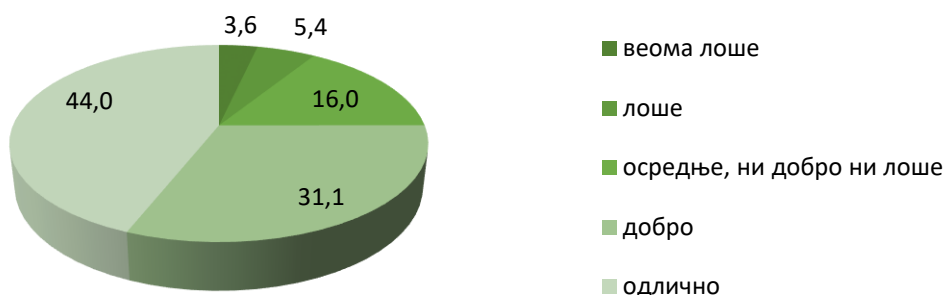
| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА | 2022 | | |
|---|-------------|-------------|-------------|
| | N | \bar{x} | SD |
| Универзитетски клинички центар Србије | 262 | 3.15 | 2.56 |
| КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ | 144 | 3.24 | 3.41 |
| КБЦ „Звездара“ | 159 | 3.15 | 2.78 |
| КБЦ „Земун“ | 75 | 2.56 | 2.72 |
| КБЦ „Бежанијска коса“ | 65 | 3.38 | 5.08 |
| Институт за КВБ „Дедиње“ | 43 | 1.98 | 1.01 |
| ГАК „Народни фронт“ | 28 | 3.54 | 2.91 |
| Војномедицинска академија | 294 | 2.72 | 2.15 |
| Универзитетска дечја клиника | 25 | 3.08 | 2.45 |
| Институт за здравствену заштиту мајке и детета Србије „Др В. Чупић“ | 19 | 3.11 | 2.28 |
| Клиника за неурологију и психијатрију за децу и омладину | 6 | 2.33 | 1.51 |
| Институт за онкологију и радиологију Србије | 120 | 4.29 | 5.53 |
| Институт за ментално здравље | 25 | 2.48 | 2.00 |
| Институт за реуматологију | 61 | 2.93 | 2.21 |
| Специјална болница за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ | 3 | 1.67 | 0.58 |
| Клиника за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ | 2 | 1.50 | 0.71 |
| ИО „Бањица“ | 19 | 2.68 | 1.53 |
| Специјална болница за интерне болести Младеновац | 6 | 2.67 | 3.62 |
| Специјална болница за болести зависности | 5 | 6.00 | 7.97 |
| Институт за рехабилитацију | 23 | 3.57 | 3.03 |
| Специјална болница за церебралну парализу и развојну неурологију | 26 | 2.46 | 1.63 |
| Специјална болница за рехабилитацију и ортопедску протетику | 1 | 1.00 | 0.00 |
| Специјална болница за интерне болести Лазаревац | 19 | 2.00 | 1.20 |
| Институт за медицину рада Србије „Др Д. Карајовић“ | 17 | 2.82 | 2.72 |
| Укупно | 1447 | 3.06 | 3.10 |

Чекање на специјалистички преглед и здравствени радници

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

Чак 44% испитаника, 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 9%, док је 16% овај сегмент оценило као осредњи, односно ни добар ни лош.

Графикон 5. Задовољство испитаника временом чекања од момента заказивања до термина прегледа (%), 2022. г.



Време чекања од момента заказивања до термина прегледа оцењено је просечном оценом 4,1, док је у претходној години износила 4,3.

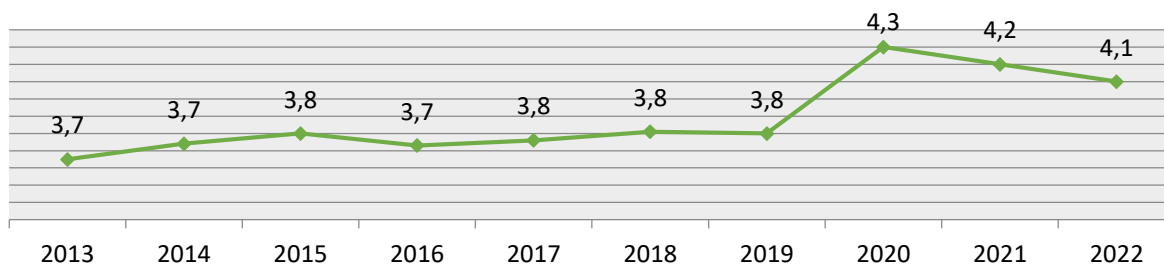
Може се анализирати и оцена времена чекања од момента заказивања посете до термина прегледа према врсти специјалистичке службе односно специјалности лекара. У скоро свим службама је овај сегмент оцењен просечном оценом 4,1, осим на одељењима рехабилитације (4,3), (табела 14). Ипак, постоји статистичка значајна разлика у оцени времена чекања између различитих специјалистичких служби ($N=13,841$, $df=5$, $p<0,05$).

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

| Специјалистичка служба | 2022 | | |
|---------------------------|-------------|-------------|-------------|
| | N | \bar{x} | SD |
| Интерна медицина | 1578 | 4.06 | 1.07 |
| Хирургија | 781 | 4.06 | 1.08 |
| Гинекологија и акушерство | 339 | 4.11 | 1.01 |
| Рехабилитација | 176 | 4.34 | 0.97 |
| Психијатрија | 206 | 4.11 | 1.02 |
| Педијатрија | 149 | 4.08 | 1.12 |
| Укупно (без ВМА) | 3229 | 4.09 | 1.06 |

На графикону 6. приказана је просечна оцена времена чекања у интернистичким службама у периоду 2013-2022. године. Мора се напоменути да у 2020. години 7 установа (УКЦС, 4 клиничко-болничка центра, Институт за реуматологију и Специјална болница за интерне болести Младеновац), међу којим су и највеће установе у Београду, нису обавиле истраживање.

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



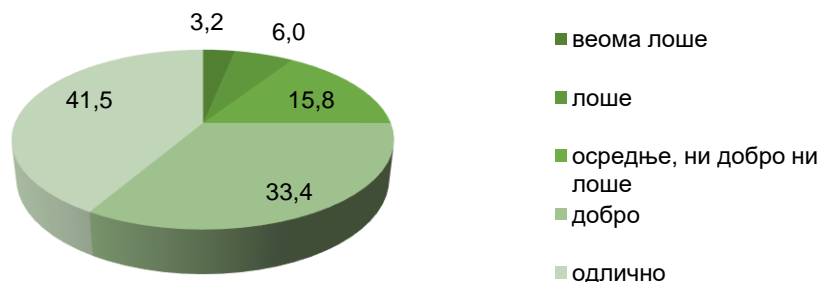
Време чекања од момента заказивања до термина прегледа највишом оценом су оценили пацијенти у Специјалној болници за ЦВБ „Свети Сава“ (4,9), Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,9), уз напомену о малом броју испитаника, а затим у Специјалној болници за интерне болести Лазаревац (4,6) и Специјалној болници за болести зависности (4,6), а најнижом у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије (3,2) и Институту за онкологију и радиологију Србије (3,4). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника временом чекања од момента заказивања до термина прегледа између различитих болница ($N = 221,564$, $DF = 23$, $p = 0,000$), (табела 15).

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

| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА | 2022 | | |
|---|-------------|-------------|-------------|
| | N | \bar{x} | SD |
| Универзитетски клинички центар Србије | 685 | 4.12 | 1.09 |
| КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ | 386 | 4.29 | 0.88 |
| КБЦ „Звездара“ | 471 | 3.98 | 1.08 |
| КБЦ „Земун“ | 204 | 4.03 | 1.05 |
| КБЦ „Бежанијска коса“ | 209 | 4.21 | 0.86 |
| Институт за КВБ „Дедиње“ | 112 | 4.31 | 0.84 |
| ГАК „Народни фронт“ | 68 | 4.06 | 1.06 |
| Војномедицинска академија | 824 | 3.98 | 1.07 |
| Универзитетска дечја клиника | 71 | 4.18 | 0.82 |
| Институт за здравствену заштиту мајке и детета Србије „Др В. Чупић“ | 44 | 3.18 | 1.35 |
| Клиника за неурологију и психијатрију за децу и омладину | 15 | 3.67 | 1.23 |
| Институт за онкологију и радиологију Србије | 246 | 3.39 | 1.25 |
| Институт за ментално здравље | 96 | 4.20 | 1.05 |
| Институт за реуматологију | 209 | 4.20 | 0.97 |
| Специјална болница за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ | 12 | 4.92 | 0.29 |
| Клиника за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ | 39 | 3.95 | 1.03 |
| ИО „Бањица“ | 52 | 3.58 | 1.27 |
| Специјална болница за интерне болести Младеновац | 32 | 4.19 | 1.15 |
| Специјална болница за болести зависности | 35 | 4.57 | 0.70 |
| Институт за рехабилитацију | 75 | 4.33 | 0.84 |
| Специјална болница за церебралну парализу и развојну неурологију | 66 | 4.33 | 1.04 |
| Специјална болница за рехабилитацију и ортопедску протетику | 10 | 4.90 | 0.32 |
| Специјална болница за интерне болести Лазаревац | 55 | 4.60 | 0.71 |
| Институт за медицину рада Србије „Др Драгомир Карајовић“ | 37 | 4.54 | 0.84 |
| Укупно | 4053 | 4.06 | 1.06 |

Преко 41% испитаника је оценило дужину чекања у чекаоници највишом оценом, а још 33% оценом добро (графикон 7). Оцену веома лоше и лоше је дало 9%, док је око 16% овај сегмент оценило као осредњи.

Графикон 7. Задовољство испитаника дужином чекања у чекаоници (%), 2022. г.



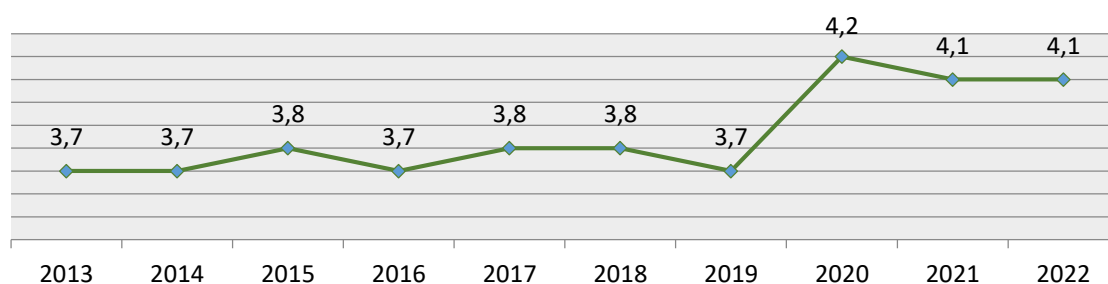
Дужина чекања на преглед у чекаоници оцењена је просечном оценом 4,04, идентично претходној години. Може се анализирати и оцена дужине чекања у чекаоници према врсти специјалистичке службе односно специјалности лекара, уз изузимање ВМА. У гинеколошким и психијатријским службама овај сегмент је оцењен најнижом просечном оценом (3,9), док је највишу оцену добио у службама за рехабилитацију (4,5), (табела 16). Постоји статистичка високо значајна разлика у оцени дужине чекања у чекаоници између различитих специјалистичких служба (N=41,726, DF=5, p<0,01).

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

| Специјалистичка служба | 2022 | | |
|---------------------------|-------------|-------------|-------------|
| | N | \bar{x} | SD |
| Интерна медицина | 1578 | 4.06 | 1.04 |
| Хирургија | 778 | 4.02 | 1.08 |
| Гинекологија и акушерство | 339 | 3.94 | 1.07 |
| Рехабилитација | 178 | 4.51 | 0.74 |
| Психијатрија | 206 | 3.93 | 1.18 |
| Педијатрија | 148 | 4.09 | 1.06 |
| Укупно (без ВМА) | 3227 | 4.06 | 1.05 |

На графикону 8. приказана је просечна оцена времена чекања у чекаоници у интернистичким службама у периоду 2013-2022. године, уз напомену о већ наведеним ограничењима.

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



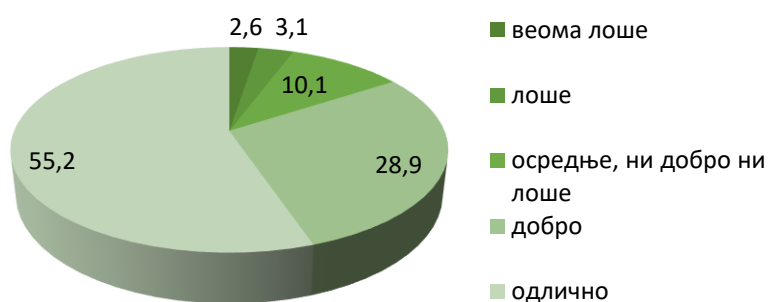
Дужину чекања на преглед у чекаоници највишом оценом су оценили пацијенти у Специјалној болници рехабилитацију и ортопедску протетику (5), а затим у Специјалној болници за интерне болести Лазаревац (4,6) и Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (4,6), а најнижом у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије (3,3) и Институту за онкологију и радиологију Србије (3,4). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника дужином чекања на преглед у чекаоници између различитих болница (N=221,537, DF=23, p<0,01), (табела 17).

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

| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА | 2022 | | |
|---|-------------|-------------|-------------|
| | N | \bar{x} | SD |
| Универзитетски клинички центар Србије | 681 | 4.02 | 1.11 |
| КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ | 386 | 4.20 | 0.95 |
| КБЦ „Звездара“ | 469 | 3.99 | 1.07 |
| КБЦ „Земун“ | 204 | 4.17 | 0.92 |
| КБЦ „Бежанијска коса“ | 209 | 4.29 | 0.82 |
| Институт за КВБ „Дедиње“ | 112 | 4.32 | 0.86 |
| ГАК „Народни фронт“ | 68 | 3.96 | 1.14 |
| Војномедицинска академија | 827 | 3.98 | 1.02 |
| Универзитетска дечја клиника | 71 | 4.15 | 0.82 |
| Институт за здравствену заштиту мајке и детета Србије „Др В. Чупић“ | 43 | 3.33 | 1.23 |
| Клиника за неурологију и психијатрију за децу и омладину | 15 | 3.53 | 1.30 |
| Институт за онкологију и радиологију Србије | 247 | 3.42 | 1.15 |
| Институт за ментално здравље | 94 | 4.07 | 1.07 |
| Институт за реуматологију | 208 | 4.09 | 0.96 |
| Специјална болница за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ | 12 | 4.58 | 0.90 |
| Клиника за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ | 39 | 3.62 | 1.37 |
| ИО „Бањица“ | 52 | 3.63 | 1.25 |
| Специјална болница за интерне болести Младеновац | 32 | 4.13 | 1.21 |
| Специјална болница за болести зависности | 37 | 4.49 | 0.77 |
| Институт за рехабилитацију | 78 | 4.29 | 0.81 |
| Специјална болница за церебралну парализу и развојну неурологију | 67 | 4.46 | 0.88 |
| Специјална болница за рехабилитацију и ортопедску протетику | 10 | 5.00 | 0.00 |
| Специјална болница за интерне болести Лазаревац | 56 | 4.59 | 0.83 |
| Институт за медицину рада Србије „Др Драгомир карајовић“ | 37 | 4.51 | 0.84 |
| Укупно | 4054 | 4.04 | 1.05 |

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, исто као и претходне године.

Графикон 9. Задовољство испитаника чекаоницама у специјалистичкој служби (%), 2022. г.



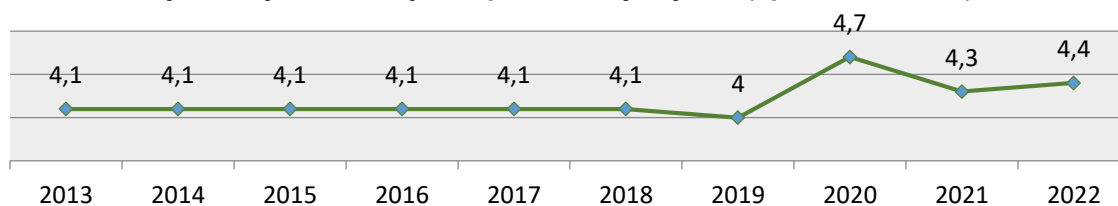
Може се анализирати и оцена чистоће и удобности чекаоница према врсти специјалистичке службе односно специјалности лекара, уз изузимање ВМА. Највишом просечном оценом су оцењене службе рехабилитације (4,6), а најнижом хирургије (4,2) и гинекологије и акушерства (4,2), (табела 18). Постоји статистички значајна разлика у оцени чекаоница између различитих специјалистичких служби ($H = 27,899$, $DF = 5$, $p < 0,01$).

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

| Специјалистичка служба | 2022 | | |
|---------------------------|-------------|-------------|-------------|
| | N | \bar{x} | SD |
| Интерна медицина | 1582 | 4.40 | 0.89 |
| Хирургија | 782 | 4.23 | 1.11 |
| Гинекологија и акушерство | 339 | 4.22 | 0.95 |
| Рехабилитација | 177 | 4.60 | 0.60 |
| Психијатрија | 205 | 4.46 | 0.78 |
| Педијатрија | 150 | 4.29 | 0.95 |
| Укупно (без ВМА) | 3235 | 4.35 | 0.94 |

На графикону 10. приказана је просечна оцена чекаоница у интернистичким специјалистичким службама у периоду 2013-2022. године.

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



Чекаонице у специјалистичкој служби највишом оценом су оценили пацијенти у Специјалној болници за интерне болести Лазаревац (4,9) и Специјалној болници зарехабилитацију и ортопедску протетику (4,9, уз напомену о малом броју испитаника), а најнижом у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије (3,6), а затим у УКЦС (4,0) и Институту за онкологију и радиологију Србије (4,0). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника чекаоницама у специјалистичкој служби између различитих болница ($N=397,288$, $DF=23$, $p<0,01$), (табела 19).

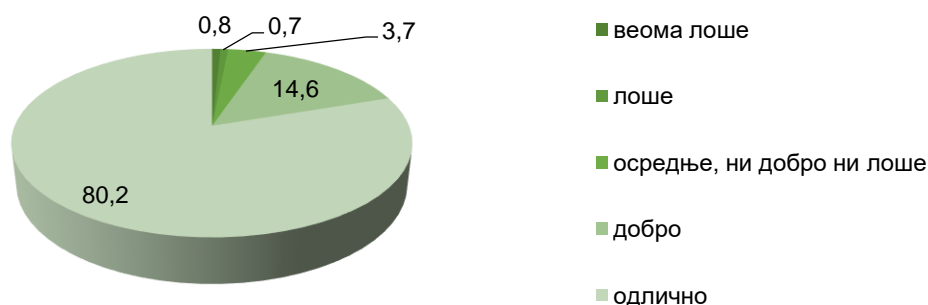
Табела 19. Задовољство чекаоницама у специјалистичкој служби (просечна оцена) по установама

| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА | 2022 | | |
|---|-------------|-------------|-------------|
| | N | \bar{x} | SD |
| Универзитетски клинички центар Србије | 678 | 3.96 | 1.23 |
| КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ | 386 | 4.56 | 0.68 |
| КБЦ „Звездара“ | 478 | 4.23 | 0.97 |
| КБЦ „Земун“ | 203 | 4.72 | 0.57 |
| КБЦ „Бежанијска коса“ | 209 | 4.77 | 0.59 |
| Институт за КВБ „Дедиње“ | 113 | 4.83 | 0.46 |
| ГАК „Народни фронт“ | 68 | 4.37 | 0.73 |
| Војномедицинска академија | 819 | 4.16 | 0.99 |
| Универзитетска дечја клиника | 71 | 4.28 | 0.97 |
| Институт за здравствену заштиту мајке и детета Србије „Др В. Чупић“ | 45 | 3.62 | 0.94 |
| Клиника за неурологију и психијатрију за децу и омладину | 15 | 4.33 | 1.05 |
| Институт за онкологију и радиологију Србије | 250 | 4.03 | 0.97 |
| Институт за ментално здравље | 94 | 4.62 | 0.69 |
| Институт за реуматологију | 208 | 4.49 | 0.72 |
| Специјална болница за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ | 12 | 4.42 | 1.08 |
| Клиника за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ | 38 | 4.37 | 0.75 |
| ИО „Бањица“ | 52 | 4.29 | 0.83 |
| Специјална болница за интерне болести Младеновац | 32 | 4.13 | 1.19 |
| Специјална болница за болести зависности | 37 | 4.70 | 0.74 |
| Институт за рехабилитацију | 78 | 4.51 | 0.64 |
| Специјална болница за церебралну парализу и развојну неурологију | 67 | 4.63 | 0.60 |
| Специјална болница за рехабилитацију и ортопедску протетику | 10 | 4.90 | 0.32 |
| Специјална болница за интерне болести Лазаревац | 54 | 4.91 | 0.29 |
| Институт за медицину рада Србије „Др Драгомир Карајовић“ | 37 | 4.70 | 0.62 |
| Укупно | 4054 | 4.31 | 0.96 |

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 80% испитаника је оценила највишом оценом, а још скоро 15% оценом добро (графикон 11). Оцену веома лоше и лоше је дало 1,5%, док је скоро 4% овај сегмент оценило као ни добар ни лош.

Графикон 11. Задовољство испитаника љубазношћу сестара (у %), 2022. г.



Напомена: Није укључен ВМА због разлике у коришћеном упитнику.

Љубазност медицинских сестара оцењена је просечном оценом 4,7, исто као и претходне године.

Може се анализирати и оцена љубазности медицинских сестара према врсти специјалистичке службе односно специјалности лекара. У службама педијатрије оцењена је са 4,9, у службама рехабилитације са 4,8, док је у свим осталим службама оцењена 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 | 2022 | | |
|---------------------------|-------------|-------------|-------------|
| | N | \bar{x} | SD |
| Интерна медицина | 1589 | 4.71 | 0.66 |
| Хирургија | 788 | 4.73 | 0.64 |
| Гинекологија и акушерство | 341 | 4.70 | 0.65 |
| Рехабилитација | 180 | 4.77 | 0.61 |
| Психијатрија | 207 | 4.74 | 0.67 |
| Педијатрија | 150 | 4.86 | 0.40 |
| Укупно (без ВМА) | 3255 | 4.73 | 0.64 |

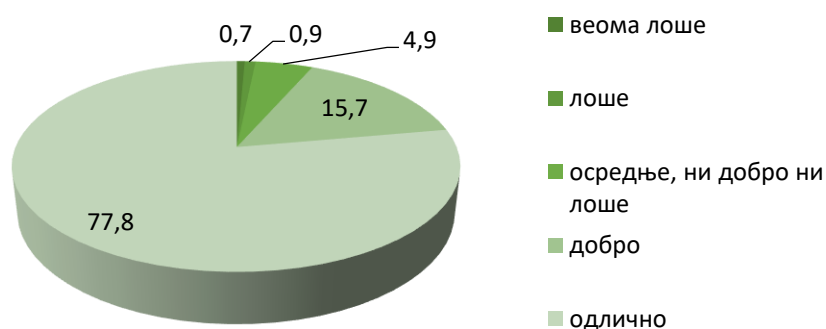
Љубазност сестара највишом оценом су оценили сви испитаници у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (5), уз напомену о малом броју испитаника, а скоро сви испитаници у Специјалној болници за интерне болести Лазаревац (4,98) и Институту за КВБ „Дедиње“ (4,95). Најнижа, али и даље веома висока, просечна оцена забележена је у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,2), а затим у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину (4,6) и ИО „Бањица“ (4,6), (табела 21). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника љубазношћу медицинских сестара између различитих болница (N=215,108, DF=22, p<0,01).

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

| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА | 2022 | | |
|---|-------------|-------------|-------------|
| | N | \bar{x} | SD |
| Универзитетски клинички центар Србије | 688 | 4.72 | 0.62 |
| КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ | 386 | 4.80 | 0.56 |
| КБЦ „Звездара“ | 484 | 4.76 | 0.56 |
| КБЦ „Земун“ | 204 | 4.74 | 0.64 |
| КБЦ „Бежанијска коса“ | 209 | 4.84 | 0.46 |
| Институт за КВБ „Дедиње“ | 112 | 4.95 | 0.23 |
| ГАК „Народни фронт“ | 67 | 4.69 | 0.61 |
| Универзитетска дечја клиника | 71 | 4.86 | 0.49 |
| Институт за здравствену заштиту мајке и детета Србије „Др В. Чупић“ | 45 | 4.67 | 0.60 |
| Клиника за неурологију и психијатрију за децу и омладину | 15 | 4.60 | 0.83 |
| Институт за онкологију и радиологију Србије | 248 | 4.19 | 1.08 |
| Институт за ментално здравље | 95 | 4.68 | 0.67 |
| Институт за реуматологију | 209 | 4.82 | 0.44 |
| Специјална болница за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ | 12 | 4.92 | 0.29 |
| Клиника за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ | 39 | 4.82 | 0.68 |
| ИО „Бањица“ | 52 | 4.60 | 0.69 |
| Специјална болница за интерне болести Младеновац | 32 | 4.81 | 0.47 |
| Специјална болница за болести зависности | 37 | 4.92 | 0.36 |
| Институт за рехабилитацију | 79 | 4.67 | 0.59 |
| Специјална болница за церебралну парализу и развојну неурологију | 68 | 4.74 | 0.77 |
| Специјална болница за рехабилитацију и ортопедску протетику | 10 | 5.00 | 0.00 |
| Специјална болница за интерне болести Лазаревац | 56 | 4.98 | 0.13 |
| Институт за медицину рада Србије „Др Драгомир Карајовић“ | 37 | 4.81 | 0.70 |
| Укупно (без ВМА) | 3255 | 4.73 | 0.64 |

Чак 78% испитаника оценила је љубазност лекара највишом оценом, а још 16% оценом добро (графикон 12). Оцену веома лоше и лоше је дало скоро 2%, док је 5% овај сегмент оценило као ни добар ни лош.

Графикон 12. Задовољство љубазношћу лекара (у %), 2022. г.



Напомена: Није укључен ВМА због разлике у коришћеном упитнику.

Љубазност лекара оцењена је просечном оценом 4,69 (у претходној години 4,73) и једнака је просечној оцени за љубазност сестара.

Може се анализирати и оцена љубазности лекара према врсти специјалистичке службе односно специјалности лекара. У службама рехабилитације и педијатрије је овај сегмент оцењен просечном оценом 4,8, док у свим осталим службама износила око 4,7 (табела 22). Ипак, постоји статистичка значајна разлика у оцени љубазности лекара између различитих специјалистичких служби ($N=15,360$, $DF=5$, $p<0,01$).

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

| Специјалистичка служба | 2022 | | |
|---------------------------|-------------|-------------|-------------|
| | N | \bar{x} | SD |
| Интерна медицина | 1591 | 4.66 | 0.70 |
| Хирургија | 783 | 4.70 | 0.64 |
| Гинекологија и акушерство | 339 | 4.68 | 0.65 |
| Рехабилитација | 178 | 4.78 | 0.58 |
| Психијатрија | 203 | 4.73 | 0.72 |
| Педијатрија | 150 | 4.81 | 0.55 |
| Укупно (без ВМА) | 3244 | 4.69 | 0.67 |

До 2020. године 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 претходне 2 године, али уз сва ограничења наведена при анализи одговора на претходна питања. Овај удео у 2022. години износи 92% за лекаре и 94% за сестре, слично као у претходне 2 године. У преепидемијском периоду (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 Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (уз напомену о малом броју испитаника), Специјалној болници за интерне болести Лазаревац, Специјалној болници за болести зависности и Институту за КВБ „Дедиње“ (у свим са 5), а најнижа, али и даље веома висока просечна оцена забележена је у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,2) и ИО „Бањица“ (4,5), (табела 23). Постоји високо статистички значајна разлика у просечној оцени љубазности лекара у различитим установама ($N=201,482$, $DF=22$, $p<0,01$).

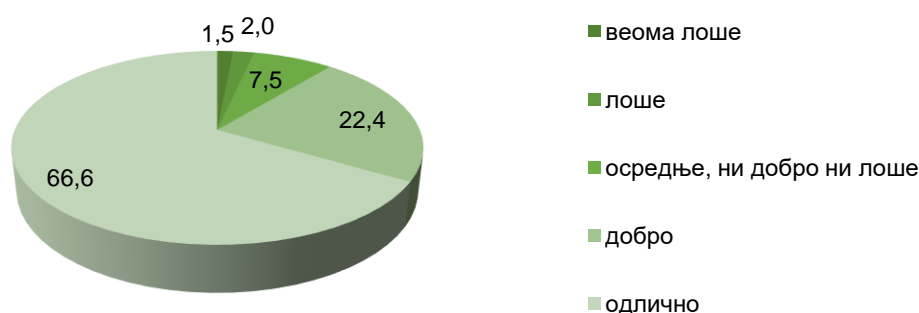
Табела 23. Задовољство љубазношћу лекара (просечна оцена) по установама

| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА | 2022 | | |
|---|-------------|-------------|-------------|
| | N | \bar{x} | SD |
| Универзитетски клинички центар Србије | 685 | 4.67 | 0.69 |
| КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ | 386 | 4.78 | 0.49 |
| КБЦ „Звездара“ | 482 | 4.70 | 0.67 |
| КБЦ „Земун“ | 204 | 4.71 | 0.64 |
| КБЦ „Бежанијска коса“ | 209 | 4.63 | 0.70 |
| Институт за КВБ „Дедиње“ | 113 | 4.95 | 0.23 |
| ГАК „Народни фронт“ | 67 | 4.67 | 0.61 |
| Универзитетска дечја клиника | 71 | 4.83 | 0.48 |
| Институт за здравствену заштиту мајке и детета Србије „Др В. Чупић“ | 45 | 4.60 | 0.84 |
| Клиника за неурологију и психијатрију за децу и омладину | 15 | 4.60 | 0.74 |
| Институт за онкологију и радиологију Србије | 248 | 4.21 | 0.99 |
| Институт за ментално здравље | 92 | 4.77 | 0.70 |
| Институт за реуматологију | 208 | 4.78 | 0.52 |
| Специјална болница за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ | 12 | 4.92 | 0.29 |
| Клиника за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ | 38 | 4.74 | 0.76 |
| ИО „Бањица“ | 52 | 4.52 | 0.73 |
| Специјална болница за интерне болести Младеновац | 32 | 4.72 | 0.81 |
| Специјална болница за болести зависности | 37 | 4.95 | 0.23 |
| Институт за рехабилитацију | 78 | 4.65 | 0.66 |
| Специјална болница за церебралну парализу и развојну неурологију | 67 | 4.88 | 0.51 |
| Специјална болница за рехабилитацију и ортопедску протетику | 10 | 5.00 | 0.00 |
| Специјална болница за интерне болести Лазаревац | 56 | 4.96 | 0.19 |
| Институт за медицину рада Србије „Др Драгомир Карајовић“ | 37 | 4.89 | 0.39 |
| Укупно (без ВМА) | 3244 | 4.69 | 0.67 |

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 2022. години износио је 81% (претходне године 84%), неодлучних је скоро 16% (претходне године 13%), док се скоро 4% (претходне године 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 3,5%, док је 7,5% 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 %), 2022. г.



Напомена: Није укључен ВМА због разлике у коришћеном упитнику.

Наведени сегмент задовољства оцењен је просечном оценом 4,5, исто као и претходне године.

Може се анализирати и оцена времена и објашњења добијених током прегледа према врсти специјалистичке службе односно специјалности лекара. Наведене оцене крећу се у опсегу између 4,5 колико износи у интернистичким, хируршким, гиндеколошким и психијатријским службама и 4,8 у службама рехабилитације (табела 24). Постоји статистичка високо значајна разлика у оцени времена посвећеног током прегледа и објашњења добијених у вези болести и плана лечења између различитих специјалистичких служби ($N = 41,442$, $DF=5$, $p<0,01$).

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

| Специјалистичка служба | 2022 | | |
|---------------------------|-------------|-------------|-------------|
| | N | \bar{x} | SD |
| Интерна медицина | 1490 | 4.48 | 0.84 |
| Хирургија | 744 | 4.49 | 0.89 |
| Гинекологија и акушерство | 322 | 4.46 | 0.82 |
| Рехабилитација | 118 | 4.79 | 0.57 |
| Психијатрија | 202 | 4.54 | 0.85 |
| Педијатрија | 145 | 4.74 | 0.69 |
| Укупно (без ВМА) | 3021 | 4.51 | 0.84 |

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 периоду 2020-2022. 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 2021. години 89% и у 2022. години 88%. 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.

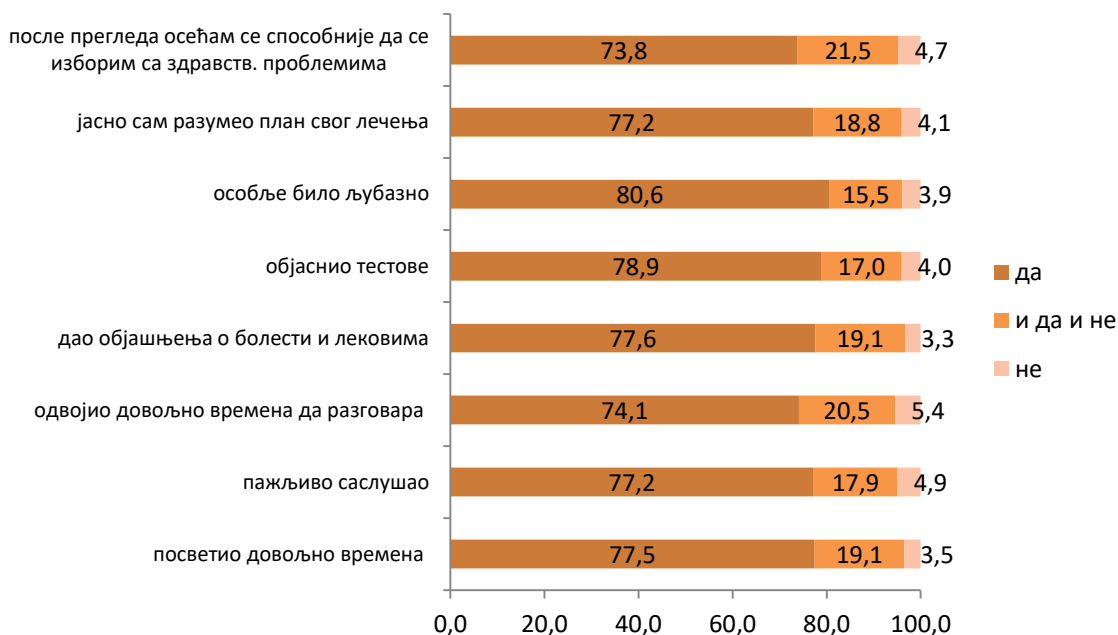
Посматрано појединачно по установама, време и објашњења добијена током прегледа највишом оценом су оценили сви испитаници у Институту за рехабилитацију, уз напомену о малом броју испитаника, а скоро сви у Специјалној болници за интерне болести Лазаревац, Специјалној болници за болести зависности и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (у све три болнице: 4,9), а најнижа, али и даље висока оцена, забележена је у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,1) и Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину (4,1), (табела 25). Постоји статистички високо значајна разлика у просечној оцени наведеног сегмента задовољства у различитим установама ($N=209,955$, $DF=22$, $p<0,01$).

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

| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА | 2022 | | |
|---|-------------|-------------|-------------|
| | N | \bar{x} | SD |
| Универзитетски клинички центар Србије | 632 | 4.35 | 1.02 |
| КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ | 386 | 4.72 | 0.58 |
| КБЦ „Звездара“ | 383 | 4.43 | 0.84 |
| КБЦ „Земун“ | 204 | 4.47 | 0.81 |
| КБЦ „Бежанијска коса“ | 209 | 4.59 | 0.66 |
| Институт за КВБ „Дедиње“ | 112 | 4.79 | 0.62 |
| ГАК „Народни фронт“ | 66 | 4.50 | 0.64 |
| Универзитетска дечја клиника | 71 | 4.82 | 0.49 |
| Институт за здравствену заштиту мајке и детета Србије „Др В. Чупић“ | 43 | 4.44 | 1.03 |
| Клиника за неурологију и психијатрију за децу и омладину | 15 | 4.13 | 1.30 |
| Институт за онкологију и радиологију Србије | 246 | 4.06 | 1.03 |
| Институт за ментално здравље | 93 | 4.56 | 0.84 |
| Институт за реуматологију | 208 | 4.58 | 0.70 |
| Специјална болница за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ | 12 | 4.75 | 0.45 |
| Клиника за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ | 38 | 4.61 | 0.55 |
| ИО „Бањица“ | 52 | 4.40 | 0.80 |
| Специјална болница за интерне болести Младеновац | 32 | 4.66 | 0.83 |
| Специјална болница за болести зависности | 37 | 4.92 | 0.28 |
| Институт за рехабилитацију | 13 | 5.00 | 0.00 |
| Специјална болница за церебралну парализу и развојну неурологију | 67 | 4.75 | 0.68 |
| Специјална болница за рехабилитацију и ортопедску протетику | 10 | 4.90 | 0.32 |
| Специјална болница за интерне болести Лазаревац | 55 | 4.93 | 0.33 |
| Институт за медицину рада Србије „Др Драгомир Карајовић“ | 37 | 4.84 | 0.44 |
| Укупно (без ВМА) | 3021 | 4.51 | 0.84 |

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).

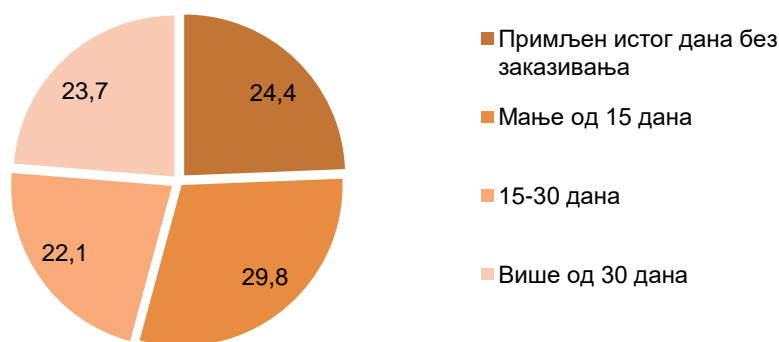
Графикон 14. Задовољство радом лекара у специјалистичкој служби у ВМА (у %), 2022. г.



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 још 30%, око 22% чекало је 15-30 дана и скоро 24% дуже од 30 дана (графикон 15).

Графикон 15. Време од момента заказивања до момента посете (%), 2022. год.



У претходној години је било више пацијената који су примљени истог дана (31%), као и оних који су чекали мање од 15 дана (30%), што је можда последица тога што је 2021. година била година са већим епидемијским оптерећењем, услед чега је и коришћење здравствене заштите од стране нон-ковид пацијената још увек делом било ограничено на хитна здравствена стања.

Посматрано по врсти амбулантне службе, уочава се да је удео пацијената који су примљени истог дана без заказивања био највећи у педијатријским службама (40%), а најмањи у службама за рехабилитацију (15%). 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 31,5%, а најнижи у службама гинекологије (скоро 7%), (табела 26). Разлика у дужини чекања на преглед од момента

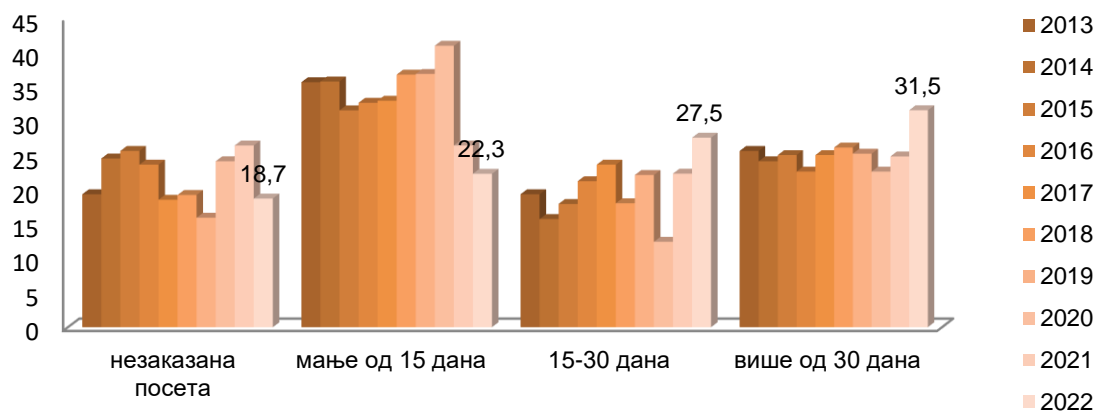
заказивања међу различитим специјалистичким службама је статистички високо значајна ($\chi^2=255,812$, $DF=15$, $p<0,01$).

Табела 26. Чекање на преглед од момента заказивања по врсти амбулантне службе, 2022. 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 | 281 | 18.7 | 335 | 22.3 | 414 | 27.5 | 474 | 31.5 | 1504 | 100 |
| Хирургија | 182 | 23.9 | 196 | 25.8 | 166 | 21.8 | 216 | 28.4 | 760 | 100 |
| Гинекологија и акушерство | 114 | 35.0 | 142 | 43.6 | 48 | 14.7 | 22 | 6.7 | 326 | 100 |
| Рехабилитација | 25 | 14.7 | 76 | 44.7 | 51 | 30.0 | 18 | 10.6 | 170 | 100 |
| Психијатрија | 61 | 31.4 | 26 | 13.4 | 58 | 29.9 | 49 | 25.3 | 194 | 100 |
| Педијатрија | 58 | 40.0 | 34 | 23.4 | 20 | 13.8 | 33 | 22.8 | 145 | 100 |
| Укупно (без ВМА) | 721 | 23.3 | 809 | 26.1 | 757 | 24.4 | 812 | 26.2 | 3099 | 100 |

Уз сва већ наведена ограничења, можемо упоредити резултате у оквиру интернистичких служби из 2022. године са претходним годинама у којима је спровођено истраживање (графикон 16). Уочљиво је да је у 2022. години, како у односу на претходне 2 епидемијске године, тако и у односу на преепидемијски период, дошло до повећања дужине чекања на преглед у интернистичким службама. У 2022. години дошло је до повећања оптерећења здравственог система свим пацијентима који из различитих разлога нису лечени у претходне 2 епидемијске године (избегавање одласка у здравствене установе од стране пацијената, сужење индикација за добијање здравствене заштите за време епидемијских таласа инфекције Ковид-19).

Графикон 16. Време од момента заказивања до момента посете у интернистичким специјалистичким службама (%), 2013-2022. г.



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“ (66%), Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (60%, уз напомену о малом броју испитаника) и Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије (50%). Незаказаних посета је било најмање у Институту за КВБ „Дедиње“ (5%), Институту за онкологију и радиологију Србије (11%) и Специјалној болници за церебралну парализу (скоро 13%). Највише пацијената је чекало на специјалистички преглед више од месец дана у Институту „Дедиње“ (70%), Специјалној болници „Свети Сава“ (58%) и Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину (57%, уз напомену о малом броју испитаника), док их је у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (0, уз напомену о малом броју испитаника), Институту за рехабилитацију (1%) и Клиници „Лаза Лазаревић“ (3%) било најмање (Табела 27). Разлика између установа у дужини чекања на преглед је статистички високо значајна ($\chi^2=1146,628$, $DF=69$, $p<0,01$).

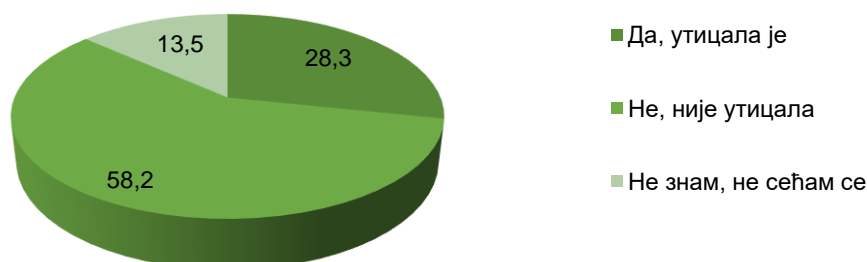
Табела 27. Чекање на преглед од момента заказивања по установама (%), 2022. год.

| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА | Незака- зана посета | До 2 недеље | Од 2 недеље до месец дана | Више од месец дана |
|--|---------------------------|----------------|---------------------------------|-----------------------------|
| Универзитетски клинички центар Србије | 27.5 | 38.3 | 20.0 | 14.2 |
| КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ | 28.8 | 39.9 | 22.0 | 9.3 |
| КБЦ „Звездара“ | 20.5 | 6.1 | 26.4 | 46.9 |
| КБЦ „Земун“ | 16.3 | | 31.5 | 52.2 |
| КБЦ „Бежанијска коса“ | 21.6 | 45.7 | 22.1 | 10.6 |
| Институт за КВБ „Дедиње“ | 5.4 | 1.8 | 22.5 | 70.3 |
| ГАК „Народни фронт“ | 31.3 | 50.7 | 11.9 | 6.0 |
| Војномедицинска академија | 28.9 | 45.0 | 12.5 | 13.6 |
| Универзитетска дечја клиника | 28.6 | | 21.4 | 50.0 |
| Институт за здравствену заштиту мајке и детета Србије „Др В. Чупић“ | 50.0 | 28.6 | 14.3 | 7.1 |
| Клиника за неурологију и психијатрију за децу и омладину | 21.4 | | 21.4 | 57.1 |
| Институт за онкологију и радиологију Србије | 11.4 | 44.5 | 28.4 | 15.7 |
| Институт за ментално здравље | 20.2 | 2.2 | 31.5 | 46.1 |
| Институт за реуматологију | 23.4 | 23.4 | 25.7 | 27.4 |
| Специјална болница за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ | 25.0 | | 16.7 | 58.3 |
| Клиника за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ | 65.7 | 8.6 | 22.9 | 2.9 |
| ИО „Бањица“ | 25.0 | | 28.8 | 46.2 |
| Специјална болница за интерне болести Младеновац | 25.0 | | 37.5 | 37.5 |
| Специјална болница за болести зависности | 30.3 | 45.5 | 21.2 | 3.0 |
| Институт за рехабилитацију | 15.7 | 60.0 | 22.9 | 1.4 |
| Специјална болница за церебралну парализу и развојну неурологију | 12.5 | 46.9 | 32.8 | 7.8 |
| Специјална болница за рехабилитацију и ортопедску протетику | 60.0 | 10.0 | 30.0 | |
| Специјална болница за интерне болести Лазаревац | 17.9 | | 37.5 | 44.6 |
| Институт за медицину рада Србије „Др Д. Карајовић“ | 36.1 | | 30.6 | 33.3 |
| Укупно | 24.4 | 29.8 | 22.1 | 23.7 |

Када је у питању 2022. година, као и код 2020. и 2021. 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 28% испитаника сматра да је имала утицај, 58% да није, а 13,5% не зна или се не сећа (графикон 17). Од укупног броја анкетираних, 12% (493 испитаника) није одговорило на ово питање. С обзиром на то да је једна од противепидемијских мера у болницама била одлагање заказаних прегледа и елективних интервенција, као и да су неке установе део године биле опредељене искључиво за збрињавање оболелих од КОВИД-а 19, очекиван је висок удео пацијената са позитивним одговором.

У претходној години 59% испитаника је одговорило одрично, 30% потврдно, док је 11% одговорило да не зна или се не сећа.

Графикон 17. Утицај епидемије КОВИД-19 на одлагање/отказивање прегледа и/или лечење (у %), 2022. 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 (32%), а најмањи у педијатријским амбулантним службама (11,5%), (табела 28). Постоји статистичка високо значајна разлика у наведеним резултатима између различитих специјалистичких служби ($\chi^2=74,706$, $DF=10$, $p<0,01$).

Табела 28. Утицај епидемије КОВИД-19 на одлагање/отказивање прегледа и/или лечење по специјализованости амбулантне службе, 2022. г.

| Специјалистичка служба | Да, утицала је | | Не, није утицала | | Не знам, не сећам се | | Укупно N |
|---------------------------|----------------|-------------|------------------|-------------|----------------------|-------------|-------------|
| | N | % | N | % | N | % | |
| Интерна медицина | 437 | 31.7 | 755 | 54.8 | 186 | 13.5 | 1378 |
| Хирургија | 219 | 30.5 | 427 | 59.6 | 71 | 9.9 | 717 |
| Гинекологија и акушерство | 45 | 15.0 | 212 | 70.7 | 43 | 14.3 | 300 |
| Рехабилитација | 41 | 25.6 | 91 | 56.9 | 28 | 17.5 | 160 |
| Психијатрија | 39 | 21.0 | 119 | 64.0 | 28 | 15.1 | 186 |
| Педијатрија | 16 | 11.5 | 109 | 78.4 | 14 | 10.1 | 139 |
| Укупно (без ВМА) | 797 | 27.7 | 1713 | 59.5 | 370 | 12.8 | 2880 |

Посматрано према установама, видимо да је највећи удео оних који сматрају да је постојао наведени утицај у КБЦ „Бежанијска коса“ (61%) и Специјалној болници за интерне болести Младеновац (47%), док је најмањи у Институту за медицину рада Србије „Др Драгомир Карајовић“ (скоро 6%) и Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије (8%), (табела 29). Разлика између установа је статистички високо значајна ($\chi^2=285,231$, $DF=46$, $p<0,01$).

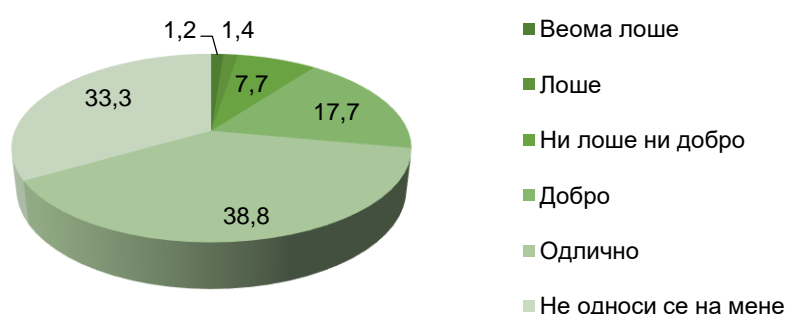
Табела 29. Утицај епидемије КОВИД-19 на одлагање/отказивање прегледа и/или лечење по установама, 2022. год.

| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА | Да, утицала је | | Не, није утицала | | Не знам, не сећам се | | Укупно N |
|---|----------------|-------------|------------------|-------------|----------------------|-------------|-------------|
| | N | % | N | % | N | % | |
| Универзитетски клинички центар Србије | 136 | 23.7 | 374 | 65.2 | 64 | 11.1 | 574 |
| КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ | 76 | 19.7 | 253 | 65.5 | 57 | 14.8 | 386 |
| КБЦ „Звездара“ | 158 | 39.1 | 186 | 46.0 | 60 | 14.9 | 404 |
| КБЦ „Земун“ | 56 | 27.5 | 127 | 62.3 | 21 | 10.3 | 204 |
| КБЦ „Бежанијска коса“ | 126 | 60.6 | 60 | 28.8 | 22 | 10.6 | 208 |
| Институт за КВБ „Дедиње“ | 26 | 24.3 | 71 | 66.4 | 10 | 9.3 | 107 |
| ГАК „Народни фронт“ | 7 | 11.7 | 36 | 60.0 | 17 | 28.3 | 60 |
| Војномедицинска академија | 238 | 30.6 | 417 | 53.7 | 122 | 15.7 | 777 |
| Универзитетска дечја клиника | 10 | 14.3 | 53 | 75.7 | 7 | 10.0 | 70 |
| Институт за здравствену заштиту мајке и детета Србије „Др В. Чулић“ | 3 | 8.1 | 31 | 83.8 | 3 | 8.1 | 37 |
| Клиника за неур. и психијатрију за децу и омладину | 3 | 21.4 | 5 | 35.7 | 6 | 42.9 | 14 |
| Институт за онкологију и радиологију Србије | 39 | 20.6 | 130 | 68.8 | 20 | 10.6 | 189 |
| Институт за ментално здравље | 11 | 13.1 | 59 | 70.2 | 14 | 16.7 | 84 |
| Институт за реуматологију | 60 | 35.3 | 95 | 55.9 | 15 | 8.8 | 170 |
| Специјална болница за ЦВБ „Свети Сава“ | 1 | 10.0 | 7 | 70.0 | 2 | 20.0 | 10 |
| Клиника за психијатријске болести „Др Л. Лазаревић“ | 6 | 19.4 | 23 | 74.2 | 2 | 6.5 | 31 |
| ИО „Бањица“ | 15 | 28.8 | 33 | 63.5 | 4 | 7.7 | 52 |
| Спец. бол. за интерне болести Младеновац | 15 | 46.9 | 14 | 43.8 | 3 | 9.4 | 32 |
| Специјална болница за болести зависности | 7 | 20.0 | 25 | 71.4 | 3 | 8.6 | 35 |
| Институт за рехабилитацију | 23 | 33.8 | 36 | 52.9 | 9 | 13.2 | 68 |
| Специјална болница за церебралну парализу и развојну неурологију | 8 | 14.0 | 36 | 63.2 | 13 | 22.8 | 57 |
| Специјална болница за рехабилитацију и ортопедску протетику | 2 | 20.0 | 8 | 80.0 | 0 | | 10 |
| Специјална болница за интерне болести Лазаревац | 7 | 16.7 | 25 | 59.5 | 10 | 23.8 | 42 |
| Институт за медицину рада Србије „Др Д. Карајовић“ | 2 | 5.6 | 26 | 72.2 | 8 | 22.2 | 36 |
| Укупно | 1035 | 28.3 | 2130 | 58.2 | 492 | 13.5 | 3657 |

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 39% оних који су дали одговор их је оценило највишом оценом, још 18% као добре, док је оних који сматрају да нису на задовољавајућем нивоу (оцене веома лоше и лоше) било свега 3%. Око 8% их оцењује као осредње, односно ни добре ни лоше, а 33% (1.253 испитаника) је одговорило да се питање не односи на њих (графикон 18). Од укупног броја анкетираних 9% (388 испитаника) није уопште одговорило на наведено питање.

Графикон 18. Оцена услуга дијагностике и лечења у установи везано за сумњу или потврђену болест КОВИД-19 (%), 2022. г.



Просечна оцена на укупном нивоу је износила 4,4 (у претходној години 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 педијатријске амбулантне службе (4,7), а најнижа међу корисницима службе интерне медицине (4,3), (табела 30). Разлика у наведеним просечним оценама међу корисницима различитих специјалистичких служби је статистички високо значајна ($H=40,114$; $DF=5$; $p<0,01$).

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

| Специјалистичка служба | 2022 | | |
|---------------------------|-------------|-------------|-------------|
| | N | \bar{x} | SD |
| Интерна медицина | 891 | 4.26 | 0.96 |
| Хирургија | 456 | 4.51 | 0.81 |
| Гинекологија и акушерство | 172 | 4.48 | 0.81 |
| Рехабилитација | 75 | 4.52 | 0.81 |
| Психијатрија | 91 | 4.37 | 0.84 |
| Педијатрија | 80 | 4.68 | 0.73 |
| Укупно (без ВМА) | 1765 | 4.38 | 0.90 |

Посматрано према установама, видимо да је највиша просечна оцена забележена у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (5), уз напомену о малом броју испитаника, и Институту за КВБ „Дедиње“ (4,9), (табела 31). Најниже оцене дали су корисници специјалистичких служби у Институту за онкологију и радиологију Србије (3,8) и Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину (3,8). Разлике у просечним оценама у различитим установама су статистички високо значајне ($H=225,517$, $DF=23$, $p<0,01$).

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

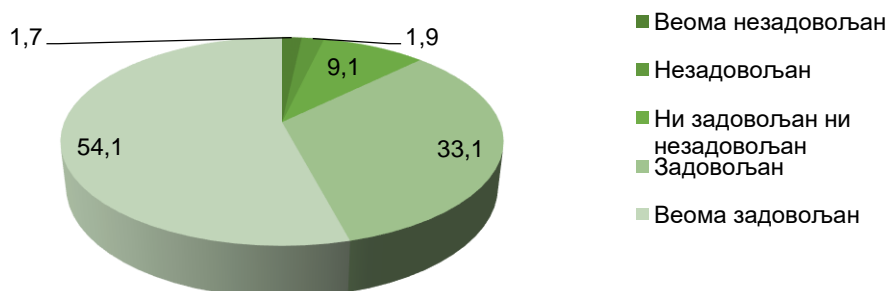
| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА | 2022 | | |
|---|-------------|-------------|-------------|
| | N | \bar{x} | SD |
| Универзитетски клинички центар Србије | 337 | 4.24 | 1.04 |
| КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ | 191 | 4.50 | 0.72 |
| КБЦ „Звездара“ | 264 | 4.33 | 0.83 |
| КБЦ „Земун“ | 126 | 4.58 | 0.86 |
| КБЦ „Бежанијска коса“ | 164 | 4.74 | 0.68 |
| Институт за КВБ „Дедиње“ | 67 | 4.90 | 0.53 |
| ГАК „Народни фронт“ | 28 | 4.64 | 0.68 |
| ВМА | 744 | 4.34 | 0.89 |
| Универзитетска дечја клиника | 39 | 4.62 | 0.63 |
| Институт за здравствену заштиту мајке и детета Србије „Др В. Чупић“ | 21 | 4.33 | 1.11 |
| Клиника за неурологију и психијатрију за децу и омладину | 5 | 3.80 | 1.30 |
| Институт за онкологију и радиологију Србије | 193 | 3.78 | 0.91 |
| Институт за ментално здравље | 37 | 4.24 | 0.96 |
| Институт за реуматологију | 98 | 4.42 | 0.96 |
| Специјална болница за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ | 5 | 4.80 | 0.45 |
| Клиника за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ | 26 | 4.62 | 0.57 |
| ИО „Бањица“ | 21 | 4.19 | 0.93 |
| Специјална болница за интерне болести Младеновац | 27 | 4.41 | 1.01 |
| Специјална болница за болести зависности | 15 | 4.80 | 0.41 |
| Институт за рехабилитацију | 33 | 4.48 | 0.76 |
| Специјална болница за церебралну парализу и развојну неурологију | 25 | 4.48 | 0.87 |
| Специјална болница за рехабилитацију и ортопедску протетику | 2 | 5.00 | 0.00 |
| Специјална болница за интерне болести Лазаревац | 25 | 4.76 | 0.52 |
| Институт за медицину рада Србије „Др Д. Карајовић“ | 16 | 4.50 | 0.82 |
| Укупно | 2509 | 4.37 | 0.90 |

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, 54% се изјаснило као веома задовољно, још 33% као задовољно, док је незадовољних било 3,6% (1,7% веома незадовољних и 1,9% незадовољних). Ни задовољних ни незадовољних било је 9%. (графикон 19). Просечна оцена задовољства специјалистичком службом у целини износила је 4,4, као и претходне године.

Графикон 19. Оцена задовољства специјалистичком службом у целини (%), 2022. г.



Ако посматрамо просечну оцену задовољства специјалистичком службом у целини у односу на врсту специјалистичке службе, уочава се да је она највиша међу корисницима

педијатријске службе (4,7), док је најнижа у служби интерне медицине и гинекологије (4,4), (табела 32). Разлика у наведеним просечним оценама међу корисницима различитих специјалистичких служби је статистички високо значајна ($N=26,927$, $DF=5$, $p<0,01$).

Табела 32. Просечна оцена задовољства специјалистичком службом у целини по специјализованости амбулантне службе, 2022. г.

| Специјалистичка служба | 2022 | | |
|---------------------------|-------------|-------------|--------------|
| | N | \bar{x} | SD |
| Интерна медицина | 1544 | 4.39 | 0.833 |
| Хирургија | 761 | 4.45 | 0.782 |
| Гинекологија и акушерство | 327 | 4.41 | 0.746 |
| Рехабилитација | 176 | 4.61 | 0.623 |
| Психијатрија | 199 | 4.45 | 0.844 |
| Педијатрија | 146 | 4.67 | 0.611 |
| Укупно (без ВМА) | 3153 | 4.43 | 0.796 |

Посматрано према установама, видимо да је највиша просечна оцена забележена у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,95, уз напомену о малом броју испитаника), а затим у Специјалној болници за болести зависности (4,86), Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (4,83, уз напомену о малом броју испитаника) и Институту за КВБ „Дедиње“ (4,81), (табела 33). Најниже задовољство специјалистичком службом забележено је у Институту за онкологију и радиологију Србије (3,75), а затим у ВМА (4,07), ИО „Бањица“ (4,12) и Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину (4,29, уз напомену о малом броју испитаника). Разлике у просечним оценама у различитим установама су статистички високо значајне ($N=397,407$, $DF=23$, $p<0,01$).

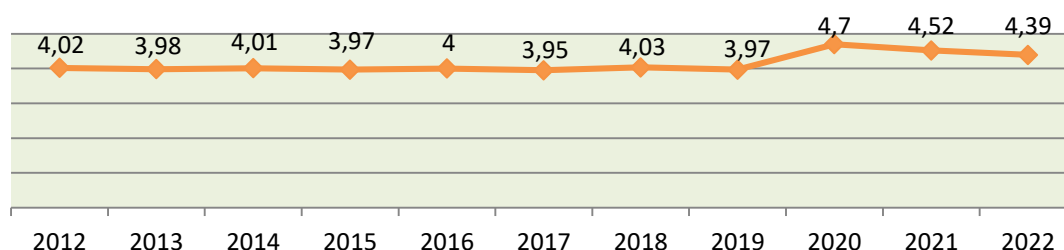
Табела 33. Просечна оцена задовољства специјалистичком службом у целини по установама

| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА | 2022 | | |
|---|-------------|-------------|--------------|
| | N | \bar{x} | SD |
| Универзитетски клинички центар Србије | 665 | 4.34 | 0.836 |
| КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ | 386 | 4.61 | 0.663 |
| КБЦ „Звездара“ | 458 | 4.39 | 0.784 |
| КБЦ „Земун“ | 204 | 4.49 | 0.712 |
| КБЦ „Бежанијска коса“ | 209 | 4.70 | 0.587 |
| Институт за КВБ „Дедиње“ | 113 | 4.81 | 0.434 |
| ГАК „Народни фронт“ | 58 | 4.31 | 0.730 |
| Војномедицинска академија | 806 | 4.07 | 1.013 |
| Универзитетска дечја клиника | 70 | 4.64 | 0.539 |
| Институт за здравствену заштиту мајке и детета Србије „Др В. Чупић“ | 42 | 4.45 | 0.832 |
| Клиника за неурологију и психијатрију за децу и омладину | 14 | 4.29 | 0.825 |
| Институт за онкологију и радиологију Србије | 243 | 3.75 | 1.059 |
| Институт за ментално здравље | 90 | 4.42 | 0.861 |
| Институт за реуматологију | 192 | 4.52 | 0.647 |
| Специјална болница за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ | 12 | 4.83 | 0.389 |
| Клиника за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ | 38 | 4.45 | 0.891 |
| ИО „Бањица“ | 52 | 4.12 | 0.922 |
| Специјална болница за интерне болести Младеновац | 32 | 4.31 | 0.859 |
| Специјална болница за болести зависности | 35 | 4.86 | 0.430 |
| Институт за рехабилитацију | 73 | 4.47 | 0.625 |
| Специјална болница за церебралну парализу и развојну неурологију | 67 | 4.64 | 0.595 |
| Специјална болница за рехабилитацију и ортопедску протетику | 10 | 4.90 | 0.316 |
| Специјална болница за интерне болести Лазаревац | 54 | 4.69 | 0.639 |
| Институт за медицину рада Србије „Др Д. Карајовић“ | 36 | 4.78 | 0.485 |
| УКУПНО | 3959 | 4.36 | 0.857 |

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). Може се

закључити да је задовољство пацијената радом специјалистичке службе интерне медицине у болницама било веће у три епидемијске године, уз напомену да у 2020. години највеће установе нису спровеле истраживање.

Графикон 20. Задовољство корисника радом интернистичке специјалистичке службе у целини у здравственим установама, 2013-2022. године (просечна оцена)



Посматрано појединачно по установама, уочава се да је просечна оцена задовољства интернистичком службом у целини највиша у Институту за ментално здравље, прецизније у његовим неуролошким службама, (5,0), затим у Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (4,8), Институту за медицину рада Србије „Др Драгомир Карајовић“ (4,8) и Институту за КВБ „Дедиње“ (4,8), а најнижа у Институту за онкологију и радиологију Србије (3,6), Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину (3,7, уз напомену о малом броју испитаника) и Институту за рехабилитацију (4,0, уз напомену о малом броју испитаника), (Табела 34).

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

| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА | 2017 | | 2018 | | 2019 | | 2020 | | 2021 | | 2022 | | | |
|------------------------------------|------|-------------|------|-------------|------|-------------|------|-------------|----------|-------------|------|-------------|-------------|--------------|
| | Ранг | \bar{x} | Ранг | \bar{x} | Ранг | \bar{x} | Ранг | \bar{x} | Ранг | \bar{x} | Ранг | N | \bar{x} | SD |
| УКЦС | 13 | 3.71 | 12 | 3.88 | 14 | 3.70 | | | 6 | 4.47 | 12 | 317 | 4.30 | 0.847 |
| КБЦ „Др Д. Мишовић“ | 6 | 4.10 | 13 | 3.80 | 11 | 3.93 | | | 4 | 4.69 | 7 | 143 | 4.62 | 0.659 |
| КБЦ „Звездара“ | 10 | 3.94 | 7 | 4.08 | 12 | 3.90 | | | 5 | 4.62 | 10 | 230 | 4.43 | 0.748 |
| КБЦ „Земун“ | 12 | 3.77 | 11 | 3.97 | 10 | 3.95 | | | 7 | 4.42 | 9 | 125 | 4.46 | 0.690 |
| КБЦ „Бежанијска коса“ | 7 | 4.02 | 9 | 4.01 | 7 | 3.98 | | | | | 6 | 121 | 4.69 | 0.630 |
| Институт за КВБ „Дедиње“ | 3 | 4.45 | 2 | 4.58 | 3 | 4.56 | 1 | 5.00 | 1 | 5.00 | 4 | 58 | 4.78 | 0.497 |
| Клиника за неурол. и психијатрију | | | | | | | 4 | 4.45 | | | 14 | 6 | 3.67 | 0.516 |
| ИОРС | 8 | 4.00 | 14 | 3.80 | 8 | 3.96 | 5 | 4.36 | 8 | 4.37 | 15 | 190 | 3.58 | 1.060 |
| Институт за ментално здравље | | | | | | | | | | | 1 | 25 | 5.00 | 0.000 |
| Институт за реуматологију | 9 | 4.00 | 8 | 4.07 | 4 | 4.37 | | | 9 | 4.24 | 8 | 192 | 4.52 | 0.647 |
| Специјална болница „Свети Сава“ | 4 | 4.31 | 4 | 4.21 | 5 | 4.04 | 2 | 4.92 | 6 | 4.55 | 2 | 12 | 4.83 | 0.389 |
| Специјална болница Младеновац | 11 | 3.85 | 5 | 4.19 | 13 | 3.75 | | | | | 11 | 32 | 4.31 | 0.859 |
| Институт за рехабилитацију | 5 | 4.28 | 6 | 4.13 | 6 | 4.00 | 3 | 4.90 | 3 | 4.83 | 13 | 3 | 4.00 | 0.000 |
| Спец. бол. за ортопедску протетику | 1 | 5.00 | 1 | 4.71 | 1 | 4.89 | 1 | 5.00 | | | | | | |
| Спец. бол. Лазаревац | 2 | 4.47 | 3 | 4.55 | 2 | 4.61 | 2 | 4.92 | 2 | 4.94 | 5 | 54 | 4.69 | 0.639 |
| ВМА | | | 10 | 3.99 | 9 | 3.96 | | | | | | | | |
| Институт „Др Д. Карајовић“ | | | | | | | | | | | 3 | 36 | 4.78 | 0.485 |
| УКУПНО | | 3.95 | | 4.03 | | 3.97 | | 4.70 | | 4.52 | | 1544 | 4.39 | 0.833 |

Ако хируршке амбулантне службе посматрамо појединачно по установама, видимо да је највећа просечна оцена забележена у Институту за КВБ „Дедиње“ (4,9), а најнижа у ИО „Бањица“ (4,1), (табела 35).

Табела 35. Просечна оцена задовољства хируршким специјалистичким службама

| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА | 2021 | | | 2022 | | |
|---|------------|-------------|--------------|------------|-------------|--------------|
| | N | \bar{x} | SD | N | \bar{x} | SD |
| Универзитетски клинички центар Србије | 436 | 4.47 | 0.759 | 212 | 4.37 | 0.880 |
| КБЦ „Др Д. Мишовић“ | 68 | 4.60 | 0.756 | 115 | 4.47 | 0.705 |
| КБЦ „Звездара“ | 115 | 4.48 | 0.730 | 122 | 4.39 | 0.807 |
| КБЦ „Земун“ | 73 | 4.07 | 1.005 | 54 | 4.48 | 0.746 |
| КБЦ „Бежанијска коса“ | | | | 82 | 4.71 | 0.533 |
| Институт за КВБ „Дедиње“ | | | | 53 | 4.89 | 0.320 |
| Универзитетска дечја клиника | 52 | 4.52 | 0.610 | 23 | 4.48 | 0.665 |
| Институт за онкологију и радиологију Србије | | | | 48 | 4.31 | 0.803 |
| ИО „Бањица“ | | | | 52 | 4.12 | 0.922 |
| УКУПНО | 744 | 4.44 | 0.781 | 761 | 4.45 | 0.782 |

Када су у питању гинеколошке амбулантне службе које су обавиле истраживање, видимо да је најслабије оцењена гинеколошка амбуланта у КБЦ „Звездара“ (3,9) док је гинеколошка специјалистичка служба у КБЦ „Др Д. Мишовић“ оцењена највишом оценом (4,8), (табела 36).

Табела 36. Просечна оцена задовољства гинеколошким специјалистичким службама

| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА | 2021 | | | 2022 | | |
|---------------------------------------|------------|-------------|--------------|------------|-------------|--------------|
| | N | \bar{x} | SD | N | \bar{x} | SD |
| Универзитетски клинички центар Србије | 185 | 4.38 | 0.729 | 125 | 4.40 | 0.741 |
| КБЦ „Др Д. Мишовић“ | 42 | 4.93 | 0.261 | 77 | 4.84 | 0.365 |
| КБЦ „Звездара“ | 49 | 4.71 | 0.500 | 52 | 3.92 | 0.813 |
| КБЦ „Земун“ | 10 | 4.90 | 0.316 | 15 | 4.40 | 0.910 |
| ГАК „Народни фронт“ | 46 | 4.50 | 0.691 | 58 | 4.31 | 0.730 |
| УКУПНО | 332 | 4.53 | 0.670 | 327 | 4.41 | 0.746 |

Међу специјалистичким службама за рехабилитацију, највиша оцена је забележена у КБЦ „Бежанијска коса“ (5,0), уз напомену о малом броју испитаника, а најслабије је оцењена служба у Институту за рехабилитацију (4,5) и КБЦ „Звездара“ (4,5), (табела 37).

Табела 37. Просечна оцена задовољства специјалистичким службама за рехабилитацију

| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА | 2021 | | | 2022 | | |
|--|------------|-------------|--------------|------------|-------------|--------------|
| | N | \bar{x} | SD | N | \bar{x} | SD |
| КБЦ „Звездара“ | 16 | 4.81 | 0.403 | 15 | 4.53 | 0.915 |
| КБЦ „Земун“ | 6 | 4.17 | 0.408 | 10 | 4.90 | 0.316 |
| КБЦ „Бежанијска коса“ | 41 | 4.27 | 0.895 | 4 | 5.00 | 0.000 |
| Институт за рехабилитацију | 1 | 5.00 | | 70 | 4.49 | 0.631 |
| Специјална болница за церебралну парализу и развојну неурологију | 78 | 4.64 | 0.558 | 67 | 4.64 | 0.595 |
| Специјална болница за рехабилитацију и ортопедску протетику | 9 | 5.00 | 0.000 | 10 | 4.90 | 0.316 |
| УКУПНО | 151 | 4.56 | 0.669 | 176 | 4.61 | 0.623 |

Психијатријска амбулантна служба је оцењена највишом оценом у Специјалној болници за болести зависности (4,9), док је најслабије оцењена специјалистичка служба у Институту за ментално здравље (4,2), (табела 38).

Табела 38. Просечна оцена задовољства психијатријским специјалистичким службама

| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА | 2021 | | | 2022 | | |
|--|------------|-------------|--------------|------------|-------------|--------------|
| | N | \bar{x} | SD | N | \bar{x} | SD |
| Универзитетски клинички центар Србије | 38 | 4.74 | 0.554 | 11 | 4.36 | 0.674 |
| КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ | 16 | 4.69 | 0.479 | 21 | 4.33 | 1.111 |
| КБЦ „Звездара“ | 8 | 4.88 | 0.354 | 19 | 4.58 | 0.607 |
| КБЦ „Бежанијска коса“ | | | | 2 | 4.50 | 0.707 |
| Клиника за неурологију и психијатрију за децу и омладину | | | | 8 | 4.75 | 0.707 |
| Институт за ментално здравље | 38 | 4.37 | 0.852 | 65 | 4.20 | 0.922 |
| Клиника за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ | 37 | 4.59 | 0.551 | 38 | 4.45 | 0.891 |
| Специјална болница за болести зависности | 37 | 4.68 | 0.530 | 35 | 4.86 | 0.430 |
| УКУПНО | 174 | 4.61 | 0.623 | 199 | 4.45 | 0.844 |

Међу педијатријским специјалистичким службама, највиша оцена је забележена у Институту за онкологију и радиологију Србије (5,0, уз напомену о малом броју испитаника) и КБЦ „Звездара“ (4,9), а најнижа, али висока оцена у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије (4,45,), (табела 39).

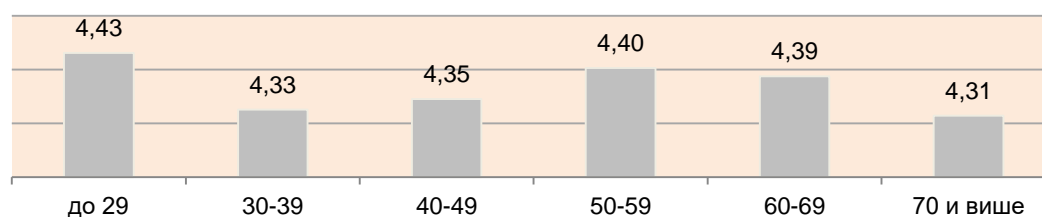
Табела 39. Просечна оцена задовољства педијатријским специјалистичким службама

| ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА | 2021 | | | 2022 | | |
|---|------------|-------------|--------------|------------|-------------|--------------|
| | N | \bar{x} | SD | N | \bar{x} | SD |
| КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ | 6 | 5.00 | 0.000 | 30 | 4.73 | 0.521 |
| КБЦ „Звездара“ | 7 | 5.00 | 0.000 | 20 | 4.90 | 0.447 |
| Универзитетска дечја клиника | 40 | 4.23 | 1.143 | 47 | 4.72 | 0.452 |
| Институт за здравствену заштиту мајке и детета Србије „Др В. Чупић“ | 69 | 4.70 | 0.577 | 42 | 4.45 | 0.832 |
| Институт за онкологију и радиологију Србије | 18 | 4.33 | 0.767 | 5 | 5.00 | 0.000 |
| УКУПНО | 168 | 4.51 | 0.841 | 146 | 4.67 | 0.611 |

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

Жене су статистички значајно задовољније специјалистичком службом у целини ($F=12,829$, $DF=1$, $p<0,01$). Просечна оцена задовољства је била 4,31 за мушкарце, а 4,40 за жене. На ниво задовољства старост пацијента није утицала значајно. Највиша оцена бележи се у добној групи млађих од 29 година (графикон 21).

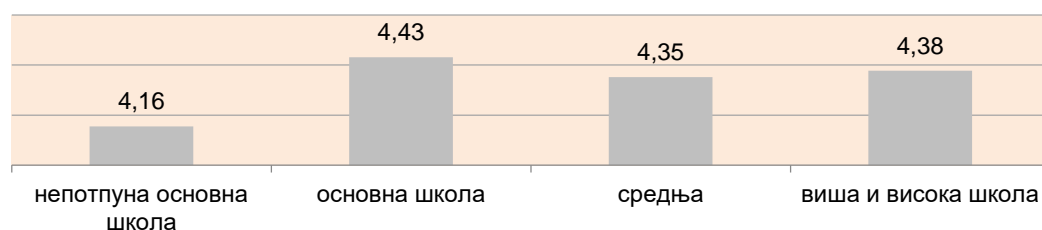
Графикон 21. Просечна оцена задовољства здравственом заштитом у специјалистичкој служби у односу на старост испитаника, 2022. год.



Разлика у задовољству испитаника у односу на школску спрему је статистички значајна ($H=16,239$, $DF=3$, $p<0,01$). Просечна оцена је најнижа међу испитаницима који нису завршили

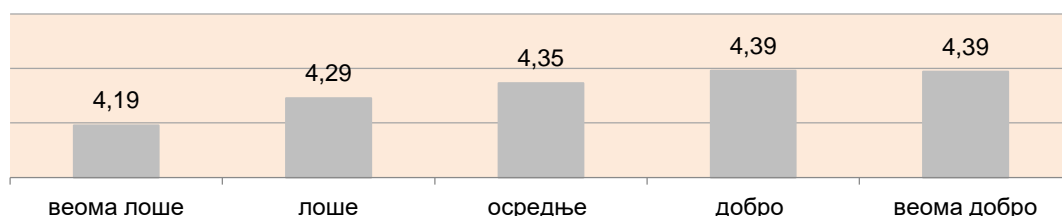
основну школу (4,2), док је међу испитаницима свих осталих нивоа образовања око 4,4. (графикон 22).

Графикон 22. Просечна оцена задовољства здравственом заштитом у специјалистичкој служби према школској спреми испитаника, 2022. год.



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 није статистички значајна.

Графикон 23. Просечна оцена задовољства здравственом заштитом у специјалистичкој служби у односу на материјални положај испитаника, 2022. год.



Када су у питању испитивани сегменти задовољства, вишеструком линеарном регресионом анализом показано је да статистички 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, љубазност сестара, као и време посвећено током прегледа и добијена објашњења, док 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 614 односно 15% 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 понашање особља, услове и гужву у чекаоници, хигијену тоалета, као и за дуго чекање на поједине дијагностичке процедуре. Исказани су и предлози за унапређење попут оног који се односи на добијање биолошке терапије у домовима здравља уместо у болницама, затим омогућавање обављања свих потребних дијагностичких процедура у току једног дана и сл.

Закључак

Резултати истраживања задовољства корисника у Београду показали су висок степен задовољства амбулантном специјалистичко-консултативном службом (87% испитаника се изјаснило као веома задовољно и задовољно). Просечна оцена задовољства је 4,4, иста као и претходне две 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. Морају се имати у виду и 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, затим промене у уносу података (од 2021. године су саме установе резултате анкете уносиле у „Сервис јавног здравља“). Истраживање је у 2022. години спроведено у 24 београдске болнице од укупно 27. Анкета задовољства корисника специјалистичком службом није спроведена у Институту за неонатологију, Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ и Заводу за психофизиолошке поремећаје и говорну патологију „Др Цветко Брајовић“.

Међу корисницима специјалистичке службе у болницама у Београду у 2022. години више су биле заступљене жене (око 56%), просечна старост је износила 50,8 година, половина је била средње и 35% више и високе школске спреме, 45% сматрало је материјално стање свога домаћинства добрим и 41% осредњим. Просечан број посета специјалисти у државним здравственим установама износио је 4,6, а у приватним здравственим установама 3,1 (узети су у обзир само испитаници који су посећивали ове службе).

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 24% пацијената који су прегледани у специјалистичким службама, мање од 15 дана чекало је 30%, око 22% чекало је 15-30 дана и 24% 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 4,7, 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 пораст у 3 епидемијске године у односу на период пре 2020. године.

У трећој 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, 28% испитаника сматра да је имала утицај, 58% да није, а 14% не зна или се не сећа. Посматрано према установама, видимо да је највећи удео оних који сматрају да је постојао наведени утицај у КБЦ „Бежанијска коса“ (61%) и Специјалној болници за интерне болести Младеновац (47%), док је најмањи у Институту за медицину рада Србије „Др Драгомир Карајовић“ (6%) и Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије „Др Вукан Чупић“ (8%).

Када су у питању услуге дијагностике и лечења у вези сумње или потврђене болести COVID-19 које су обављане у тој установи, 39% оних који су дали одговор их је оценило највишом оценом, још 18% као добре, док је оних који сматрају да нису на задовољавајућем нивоу (оцене

веома лоше и лоше) било 3%. Око 8% их оцењује као осредње односно ни добре ни лоше, а 33% 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), уочава се статистички значајна разлика. Највиша просечна оцена је била међу корисницима педијатријске службе (4,7), док је најнижа у служби интерне медицине и гинекологије (4,4).

Разлике у задовољству специјалистичком службом на укупном нивоу међу установама су значајне. Највиша просечна оцена забележена је у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,95, уз напомену о малом броју испитаника), а затим у Специјалној болници за болести зависности (4,86), Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (4,83, уз напомену о малом броју испитаника) и Институту за КВБ „Дедиње“ (4,81). Најниже задовољство специјалистичком службом забележено је у Институту за онкологију и радиологију Србије (3,75), а затим у ВМА (4,07), ИО „Бањица“ (4,12) и Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину (4,29, уз напомену о малом броју испитаника).

На задовољство на укупном нивоу значајан утицај има пол (пацијенти женског пола су 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, љубазност сестара, као и време посвећено током прегледа и добијена објашњења, док број посета специјалисти у државним и приватним установама немају статистичку значајност.

Све установе би требало да искористе ово истраживање и приказану анализу као основ за детаљније сагледавање задовољства и потреба својих корисника, за 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