



**ИНСТИТУТ ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ СРБИЈЕ
„ДР МИЛАН ЈОВАНОВИЋ БАТУТ”**

АНАЛИЗА

**ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА ЗДРАВСТВЕНОМ
ЗАШТИТОМ У ДРЖАВНИМ ЗДРАВСТВЕНИМ
УСТАНОВАМА РЕПУБЛИКЕ СРБИЈЕ 2016. ГОДИНЕ**

2017.

Главни и одговорни уредник:

Прим. др sc. med. Верица Јовановић,

в. д. директора Института за јавно здравље Србије „Др Милан Јовановић Батут”

Аутори анализе:

Др Мирјана Живковић Шуловић, специјалиста социјалне медицине¹

Др Драгана Атанасијевић, специјалиста социјалне медицине¹

Др Јелена Брцански, специјалиста социјалне медицине¹

Ана Вукша, дипл. економиста, специјалиста за јавно здравље¹

Научни сарадник др sc. med. Снежана Димитријевић, дипл. економиста,
специјалиста здравствене економике¹

Припрема и обрада података:

Лидија Станковић, дипл. инж. информационих система и технологија²

Слободанка Томашевић, дипл. инж. информатике²

¹ Центар за анализу, планирање и организацију здравствене заштите,
ИЈЗ Србије

² Центар за информатику и биостатистику, ИЈЗ Србије

Лектура и коректура:

Др sc. Тамара Груден, специјалиста књижевне публицистике

САДРЖАЈ:

| | |
|---|-----|
| 1. Увод | 1 |
| 2. Метод | 1 |
| 3. Преглед најважнијих резултата у здравственим установама примарне здравствене заштите | 3 |
| 3.1. Задовољство корисника радом служби опште медицине, педијатрије и гинекологије | 8 |
| 3.2. Задовољство корисника радом службе стоматолошке здравствене заштите | 21 |
| 4. Преглед најважнијих резултата у специјалистичко-консултативним амбулантима интерне медицине | 26 |
| 5. Преглед најважнијих резултата у у стационарним здравственим установама | 39 |
| 6. Закључци и предлози мера | 55 |
| 7. Литература | 60 |
| 8. Прилози | 61 |
| Прилог 1. Упитник о задовољству корисника радом службе опште медицине, дистрибуција одговора | 62 |
| Прилог 2. Упитник о задовољству корисника радом службе педијатрије, дистрибуција одговора | 65 |
| Прилог 3. Упитник о задовољству корисника радом службе гинекологије, дистрибуција одговора | 69 |
| Прилог 4. Упитник о задовољству корисника радом стоматолошке службе, дистрибуција одговора | 72 |
| Прилог 5. Упитник о задовољству корисника радом специјалистичке службе, дистрибуција одговора корисника амбуланти интерне медицине у установама примарне здравствене заштите | 76 |
| Прилог 6. Упитник о задовољству корисника радом специјалистичке службе, дистрибуција одговора корисника амбуланти интерне медицине у стационарним установама здравствене заштите | 78 |
| Прилог 7. Упитник о задовољству корисника болничким лечењем, дистрибуција одговора на одељењима за интерну медицину | 80 |
| Прилог 8. Упитник о задовољству корисника болничким лечењем, дистрибуција одговора на одељењима за хирургију | 84 |
| Прилог 9. Упитник о задовољству корисника болничким лечењем, дистрибуција одговора на одељењима за гинекологију и акушерство | 88 |
| Прилог 10. Упитник о задовољству корисника болничким лечењем, дистрибуција одговора на одељењима за рехабилитацију | 92 |
| Прилог 11. Ранг свих здравствених установа примарне здравствене заштите према средњој оцени задовољства корисника у 2016. години (укупно у три службе изабраних лекара: опште медицине, педијатрије и гинекологије) | 96 |
| Прилог 12. Ранг здравствених установа примарне здравствене заштите према средњој оцени задовољства корисника у служби за здравствену заштиту опште медицине у 2016. години | 100 |
| Прилог 13. Ранг здравствених установа примарне здравствене заштите према средњој оцени задовољства корисника у служби за здравствену заштиту деце у 2016. години | 104 |
| Прилог 14. Ранг здравствених установа примарне здравствене заштите према средњој оцени задовољства корисника у служби за здравствену заштиту жена у 2016. години | 108 |
| Прилог 15. Ранг здравствених установа примарне здравствене заштите према | 112 |

| | |
|---|-----|
| средњој оцени задовољства корисника у служби стоматолошке здравствене заштите (деце) у 2016. години | |
| Прилог 16. Ранг здравствених установа примарне здравствене заштите према средњој оцени задовољства корисника интернистичких амбуланти у 2016. години | 116 |
| Прилог 17. Ранг стационарних здравствених установа према средњој оцени задовољства корисника интернистичких амбуланти у 2016. години | 119 |
| Прилог 18. Ранг свих стационарних здравствених установа према средњој оцени задовољства корисника на болничком лечењу у 2016. години | 122 |
| Прилог 19. Ранг стационарних здравствених установа према средњој оцени задовољства корисника на интернистичким одељењима у 2016. години | 127 |
| Прилог 20. Ранг стационарних здравствених установа према средњој оцени задовољства корисника на хируршким одељењима у 2016. години | 130 |
| Прилог 21. Ранг стационарних здравствених установа према средњој оцени задовољства корисника на одељењима за гинекологију и акушерство у 2016. години | 133 |
| Прилог 22. Ранг стационарних здравствених установа према средњој оцени задовољства корисника на одељењима за рехабилитацију у 2016. години | 135 |

Списак табела

| | |
|---|----|
| Табела 1. Дистрибуција корисника према полу, старости и службама ПЗЗ, Србија, 2016. | 5 |
| Табела 2. Дистрибуција корисника према самопроцени материјалног стања по службама ПЗЗ, Србија, 2016. | 5 |
| Табела 3. Дистрибуција корисника према школској спреми по службама ПЗЗ, Србија, 2016. | 6 |
| Табела 4. Дистрибуција корисника (приказана у процентима), према заказивању и дужини чекања на заказани преглед, по службама ПЗЗ, Србија, 2016. | 6 |
| Табела 5. Дистрибуција корисника према општем задовољству и средња оцена задовољства у службама ПЗЗ, Србија, 2012–2016. | 13 |
| Табела 6. Средња оцена општег задовољства корисника у службама ПЗЗ, према регионима, Србија, 2016. | 14 |
| Табела 7. Средња оцена општег задовољства корисника у службама ПЗЗ, према регионима, Србија, 2012–2016. | 15 |
| Табела 8. Средња оцена општег задовољства корисника у службама ПЗЗ, према окрузима, Србија, 2012–2016. | 16 |
| Табела 9. Средња оцена општег задовољства корисника у службама ПЗЗ, према окрузима и службама, Србија, 2016. | 17 |
| Табела 10. Дистрибуција корисника према општем задовољству (у %) и средња оцена задовољства, у служби стоматолошке здравствене заштите деце, Србија, 2011–2016. | 24 |
| Табела 11. Средња оцена општег задовољства корисника у служби стоматолошке здравствене заштите деце, према регионима, Србија, 2016. | 24 |
| Табела 12. Средња оцена општег задовољства корисника у служби стоматолошке здравствене заштите деце, према регионима, Србија, 2011–2016. | 24 |

| | | |
|------------|---|----|
| Табела 13. | Средња оцена општег задовољства корисника у служби стоматолошке здравствене заштите деце, према окрузима, Србија, 2011–2016. | 25 |
| Табела 14. | Средња оцена задовољства корисника одређеним карактеристикама интернистичких служби, Србија, 2012–2016. | 29 |
| Табела 15. | Дистрибуција корисника према општем задовољству (у %) и средња оцена задовољства у интернистичким амбулантама, Србија, 2012–2016. | 36 |
| Табела 16. | Средња оцена општег задовољства корисника у интернистичким амбулантама према регионима, Србија, 2012–2016. | 37 |
| Табела 17. | Дистрибуција корисника према полу, старости и одељењима, Србија, 2016. | 40 |
| Табела 18. | Дистрибуција корисника према самопроцени материјалног стања по одељењима, Србија, 2016. | 41 |
| Табела 19. | Дистрибуција корисника према школској спреми по одељењима, Србија, 2016. | 41 |
| Табела 20. | Средња оцена задовољства услугама током пријема и отпуста из болнице по одељењима, Србија, 2016. | 42 |
| Табела 21. | Дистрибуција пацијената према обавештености о правима и дужностима током болничког лечења по одељењима, Србија, 2016. | 44 |
| Табела 22. | Средња оцена задовољства услугама лекара током боравка у болници по одељењима, Србија, 2016. | 45 |
| Табела 23. | Средња оцена задовољства услугама дијагностике, Србија, 2016. | 46 |
| Табела 24. | Средња оцена задовољства услугама исхране током боравка у болници по одељењима, Србија, 2016. | 47 |
| Табела 25. | Средња оцена задовољства услугама смештаја током боравка у болници по одељењима, Србија, 2016. | 48 |
| Табела 26. | Средња оцена задовољства корисника одређеним карактеристикама болничке здравствене заштите, Србија, 2012–2016. | 49 |
| Табела 27. | Средња оцена задовољства корисника одређеним карактеристикама болничке здравствене заштите, по регионима, Србија, 2016. | 51 |

Списак графикона

| | | |
|-------------|---|----|
| Графикон 1. | Структура упитника по службама у ПЗЗ, Србија, 2016. | 4 |
| Графикон 2. | Стопа одговора корисника по службама у ПЗЗ, Србија, 2016. | 4 |
| Графикон 3. | Просечан број посета корисника у последњих 12 месеци по службама у ПЗЗ, Србија, 2016. | 7 |
| Графикон 4. | Дистрибуција најчешћих здравственоваспитних садржаја у ПЗЗ, Србија, 2016. | 7 |
| Графикон 5. | Дистрибуција корисника према мишљењу о одређеним карактеристикама медицинских сестара у ПЗЗ, Србија, 2016. | 8 |
| Графикон 6. | Процент корисника који се не слаже са изјавама које се односе на медицинске сестре по службама у ПЗЗ, Србија, 2016. | 9 |
| Графикон 7. | Дистрибуција корисника према мишљењу о одређеним карактеристикама изабраних лекара у ПЗЗ, Србија, 2016. | 9 |
| Графикон 8. | Процент корисника који се не слаже са изјавама које се односе на изабране лекаре по службама у ПЗЗ, Србија, 2016. | 10 |
| Графикон 9. | Дистрибуција корисника према мишљењу о одређеним | 10 |

| | | |
|--------------|--|----|
| | карактеристикама служби у ПЗЗ, Србија, 2016. | |
| Графикон 10. | Дистрибуција корисника према материјалној доступности здравствених услуга у ПЗЗ, Србија, 2016. | 11 |
| Графикон 11. | Дистрибуција корисника према материјалној доступности здравствених услуга по службама у ПЗЗ, Србија, 2016. | 12 |
| Графикон 12. | Дистрибуција корисника према општем задовољству у службама ПЗЗ, Србија, 2016. | 14 |
| Графикон 13. | Средња оцена општег задовољства корисника у ПЗЗ, према самопроцени материјалног стања домаћинства, Србија, 2016. | 18 |
| Графикон 14. | Средња оцена општег задовољства корисника у ПЗЗ, према одређеним карактеристикама изабраних лекара у ПЗЗ, Србија, 2016. | 19 |
| Графикон 15. | Средња оцена општег задовољства корисника у ПЗЗ, према карактеристикама медицинских сестара, Србија, 2016. | 19 |
| Графикон 16. | Средња оцена општег задовољства корисника у ПЗЗ, према карактеристикама службе, Србија, 2016. | 20 |
| Графикон 17. | Дистрибуција корисника према мишљењу о одређеним карактеристикама изабраних дечјих стоматолога, Србија, 2016. | 22 |
| Графикон 18. | Дистрибуција корисника према мишљењу о одређеним карактеристикама службе стоматолошке здравствене заштите деце (1), Србија, 2016. | 23 |
| Графикон 19. | Задовољство корисника специјалистичко-консултативних амбуланти интерне медицине, према аспектима (у %), Србија, 2016. година | 27 |
| Графикон 20. | Незадовољни корисници специјалистичко-консултативних амбуланти интерне медицине, према аспектима (у %), Србија, 2015–2016. година | 28 |
| Графикон 21. | Средња оцена задовољства корисника одређеним карактеристикама у интернистичким амбулантама према типу установе, Србија, 2016 | 30 |
| Графикон 22. | Број посета лекару специјалисти у протеклих годину дана, Србија, 2015–2016. година | 31 |
| Графикон 23. | Распоред корисника према дужини чекања на преглед у интернистичким амбулантама, по типу установе (у %), Србија, 2016. | 32 |
| Графикон 24. | Дистрибуција корисника према мишљењу о одређеним карактеристикама рада лекара и интернистичке службе (у %), Србија, 2016. | 33 |
| Графикон 25. | Дистрибуција корисника који су изјавили да се слажу у вези са одређеним карактеристикама рада лекара и интернистичке службе (у %), Србија, 2016. | 34 |
| Графикон 26. | Дистрибуција корисника према општем задовољству здравственом заштитом у интернистичким амбулантама (у %), Србија, 2012–2016. | 35 |
| Графикон 27. | Дистрибуција корисника према општем задовољству здравственом заштитом у интернистичким амбулантама (у %), Србија, 2016. | 36 |
| Графикон 28. | Средња оцена општег задовољства корисника у интернистичким амбулантама, према регионима, Србија, 2012–2016. | 37 |

| | | |
|--------------|---|----|
| Графикон 29. | Средња оцена општег задовољства корисника у интернистичким амбулантама према типу установе, Србија, 2016. | 38 |
| Графикон 30. | Стопа одговора корисника по одељењима, Србија, 2016. | 39 |
| Графикон 31. | Структура упитника по одељењима, Србија, 2016. | 40 |
| Графикон 32. | Дистрибуција пацијената према обавештености о правима и дужностима током болничког лечења по одељењима, Србија, 2016. | 43 |
| Графикон 33. | Процент пацијената који није користио дијагностичке и/или терапијске услуге, Србија, 2016. | 46 |
| Графикон 34. | Средња оцена задовољства организацијом посета по одељењима, Србија, 2016. | 48 |
| Графикон 35. | Средња оцена задовољства корисника одређеним карактеристикама болничке здравствене заштите, Србија, 2016. | 49 |
| Графикон 36. | Дистрибуција корисника према општем задовољству болничким лечењем (%), Србија, 2016. | 50 |
| Графикон 37. | Средња оцена општег задовољства корисника болничким лечењем по регионима, Србија, 2016. | 51 |
| Графикон 38. | Средња оцена општег задовољства корисника болнички лечењем по одељењима, Србија, 2016. | 52 |
| Графикон 39. | Средња оцена општег задовољства корисника болничким лечењем према типу установе, Србија, 2016. | 52 |
| Графикон 40. | Средња оцена општег задовољства корисника болничким лечењем према типу установе, Србија, 2015–2016. | 53 |
| Графикон 41. | Средња оцена општег задовољства корисника сестринском негом и лекарским услугама према типу установе, Србија, 2016. | 53 |
| Графикон 42. | Средња оцена општег задовољства корисника болничким лечењем, Србија, 2004–2016. | 54 |

Сажетак

Задовољство корисника/пацијента је опште опредељење појединца према свом укупном искуству о здравству. Мера окренутости према задовољству пацијената не огледа се само у индикаторима здравственог стања, већ и у начину на који се систем односи према њиховим немедицинским очекивањима.

Истраживање задовољства корисника испитивано је према Стручно-методолошком упутству Института за јавно здравље Србије „Др Милан Јовановић Батут” у установама примарне, секундарне и терцијарне здравствене заштите од 23. до 27. новембра 2016. године.

Анализа података обављена је у SPSS 20 софтверском пакету. За све варијабле урађена је анализа дистрибуције одговора (фреквенција) 2016. и компаративна анализа (2012–2016) за одабране аспекте.

Средња оцена задовољства корисника примарне здравствене заштите у Републици Србији за 2016. годину износи 3,92. Резултати истраживања општег задовољства корисника показују мале варијације у службама опште медицине, педијатрије и гинекологије.

Средња оцена општег задовољства у стоматолошкој служби у 2016. години је 4,08.

Средња оцена општег задовољства корисника здравственом заштитом у интернистичким амбулантама износила је 4,07 (4,23 у примарној здравственој заштити и 3,99 у стационарним установама).

Средња оцена задовољства болничким лечењем у целини је 4,3. Задовољство услугама здравствених радника (лекарима и медицинским сестрама) је високо оцењено у свим регионима и свим типовима здравствених установа.

Најнижа средња оцена општег задовољства болничким лечењем је на гинеколошко- акушерским одељењима (4,10). Највишу средњу оцену лечењем у целини имали су лечени у специјалним болницама за рехабилитацију (4,47).

Систем здравствене заштите поседује низ атрибута, сходно томе став корисника је одређен читавим низом претходно постојећих схватања о систему. Комисије за унапређење квалитета и управни одбори морају разумети како њихови корисници доживљавају њихове услуге и како да их употребе да задовоље исказане потребе корисника у високо квалитетне, ефикасне и безбедне перформансе.

1. УВОД

Задовољство корисника/пацијента је опште опредељење појединца према свом укупном искуству о здравству. Мера окренутости према задовољству пацијената не огледа се у индикаторима здравственог стања, већ у начину на који се систем односи према њиховим немедицинским очекивањима. Задовољство се мора разумети унутар склопа различитих елемената који могу у већој или мањој мери да задовоље корисника. Циљ за обезбеђивање квалитета у здравству више не лежи у техничкој и стручној савршености система, већ у оптималном квалитету који одговара потребама пацијената, те је сасвим природно да је мишљење пацијената од непроцењивог значаја за квалитет.

Национална испитивања задовољства корисника су најбољи начин за прикупљање повратних информација о искуству великог броја људи. Национална истраживања омогућавају праћење трендова, проучавање заједничких искустава, као и појединачних проблема у здравственим установама. Анализе омогућавају процену предиктора задовољства за одређене популационе групе пацијената у односу на пол, старост, а такође и врсту/тип/одељење здравствене установе. Редовна понављања истог типа истраживања омогућавају праћење промена током времена у односу на карактеристике здравственог система. Националне анкете су драгоцене јер омогућавају поређење резултата појединачних здравствених установа са карактеристикама сличних установа у Републици.

Национално испитивање задовољства корисника је на систематски начин омогућило пацијентима да изнесу своје ставове о искуствима неге и лечењу, те здравствене услуге могу бити прецизно мерене и унапређене.

2. МЕТОД

Истраживање задовољства корисника испитивано је према Стручно-методолошком упутству Института за јавно здравље Србије „Др Милан Јовановић Батут” (<http://www.batut.org.rs/index.php?content=1475>). Спроведено је у установама примарне здравствене заштите (у даљем тексту ПЗЗ) – сви домови здравља, сви заводи за здравствену заштиту радника, сви заводи за здравствену заштиту студената и заводи/клинике за стоматологију, у седиштима здравствених установа следећих служби: општа медицина, здравствена заштита жена, здравствена заштита деце,

стоматолошка здравствена заштита деце и специјалистичка служба интерне медицине (23.11.2016. од 7 до 20 часова, тј. до краја радног времена).

Истраживање је спроведено у установама секундарне и терцијарне здравствене заштите на интернистичким (интерна медицина: пулмологија, кардиологија, алергологија и имунологија, гастроентерологија, хематологија, ендокринологија, нефрологија, реуматологија; инфективне болести, неурологија, дерматовенерологија, пнеумофтизиологија и конзервативна онкологија), хируршким одељењима (хирургија: општа хирургија, грудна хирургија, ортопедија, трауматологија; кардиоваскуларна хирургија, неурохирургија, урологија, офталмологија, ОРЛ, максилофацијална хирургија, оперативна онкологија и пластична и реконструктивна хирургија), одељењима за рехабилитацију и гинеколошко-акушерским (ГАК) одељењима 23–27.11.2016. за све пацијенте са отпусним листама, као и у специјалистичким службама интерне медицине (пулмологија, кардиологија, алергологија и имунологија, гастроентерологија, хематологија, ендокринологија, нефрологија и реуматологија) 27.11.2016. у току радног времена амбуланти.

У истраживању су се користили следећи упитници:

1. Упитник о задовољству корисника радом службе опште медицине, педијатрије или гинекологије (Упитник сачињен према упитнику Светске здравствене организације (СЗО) за процену доступности, коришћења, координације и свеобухватности здравствене заштите коришћен у истраживању СЗО у Републици Србији 2009. године. Стандардни упитник СЗО је прилагођен изабраним лекарима у Србији на консензус радионици маја 2009. године одржаној у Институту за јавно здравље Србије);
2. Задовољство корисника стоматолошком здравственом заштитом (Упитник сачињен према упитнику за изабране лекаре од стране представника Републичке стручне комисије (РСК) за стално унапређење квалитета здравствене заштите и безбедности пацијената и РСК за стоматолошку здравствену заштиту);
3. Упитник о задовољству корисника радом специјалистичке службе (Упитник сачињен према упитнику за амбулантне пацијенте специјалистичких служби (NHS) од стране представника РСК за стално унапређење квалитета здравствене заштите и безбедности пацијената);
4. Упитник о задовољству корисника болничким лечењем (Упитник сачињен од стране представника РСК за стално унапређење квалитета здравствене заштите и безбедности пацијената адаптацијом више упитника).

У службама ПЗЗ у којима се спроводи истраживање, анкета је обухватила једнодневну популацију свих корисника изабраних лекара. Напомена: у Служби за здравствену заштиту деце и Служби за стоматолошку здравствену заштиту упитник су попуњавали искључиво родитељи или старатељи у пратњи деце (упитник је конструисан тако да га попуњава родитељ, а одговори се односе на изабраног педијатра или стоматолога детета), док су у осталим службама упитник попуњавали искључиво одрасли (старији од 18 година у служби опште медицине, односно кориснице узраста 15 година и више у служби за здравствену заштиту жена).

У стационарним здравственим установама анкета је обухватила једнонедељну популацију отпуштених пацијената (од 23. до 27.11.), узраста 15 година и више, са одељења на којима се спроводи истраживање.

Анкетирањем корисника о задовољству специјалистичком службом интерне медицине обухваћена је једнодневна популација (на дан 23.11. у ПЗЗ, тј. на дан 27.11. у стационарним здравственим установама).

Кутије са упитницима су се по истеку истраживања, са записницима Комисија за стално унапређење квалитета, достављале надлежном институту/заводу за јавно здравље до 24, односно 28. новембра, где је вршен унос и обрада података. Средином фебруара комплетирана је централна електронска база података (упитници и извештајни обрасци) истраживања.

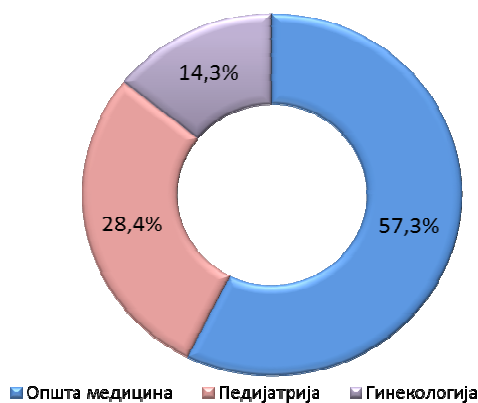
Статистичка обрада: Анализа података за потребе ове анализе обављена је у SPSS 20 софтверском пакету. За све варијабле урађена је анализа дистрибуције одговора (фреквенција) 2016. и компаративна анализа (2012–2016) за одабране аспекте. Мултиваријантном логистичком регресијом испитивана је повезаност исходне варијабле општег задовољства корисника са независним варијаблама.

3. ПРЕГЛЕД НАЈВАЖНИЈИХ РЕЗУЛТАТА У ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА ПРИМАРНЕ ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ

Испитивање задовољства корисника спроведено је од 23. до 27.11. 2016. у 176 установа примарне здравствене заштите у Републици Србији. Укупно је обрађено 52.910 упитника и то 57,6% у службе опште медицине, 28,5% у служби педијатрије и 13,9% у гинеколошкој служби (графикон 1). Стопа одговора корисника (број попуњених враћених упитника у односу на подељене) у примарној здравственој заштити износи 81,3%. Стопе одговора корисника по службама су следеће: 78,7% у

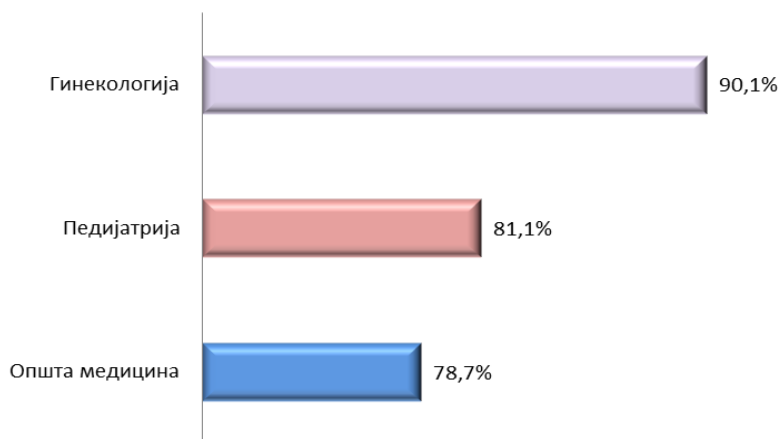
служби опште медицине, 81,1% у педијатријској и 90,1% у гинеколошкој служби (графикон 2). У односу на претходну годину, стопа одговора нижа је за 5,3% уз повећан број од 864 више обрађених упитника.

Графикон 1. Структура упитника по службама у ПЗЗ, Србија, 2016.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2016.

Графикон 2. Стопа одговора корисника по службама у ПЗЗ, Србија, 2016.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2016.

Просечна старост корисника који су попуњавали упитник о задовољству у службама ПЗЗ је 44,5 година ($SD=16$). Упитник је попунило 64,5% особа женског пола. Више од половине испитаника је са средњим образовањем (56,1%) и једна четвртина са вишом и високом школском спремом (25,3%), две петине је проценило материјално

стање домаћинства као осредње (43,1%). У табелама 1, 2 и 3 су приказане карактеристике корисника по службама.

Табела 1. Дистрибуција корисника према полу, старости и службама ПЗЗ, Србија, 2016.

| СЛУЖБА | ПОЛ (%) | | ПРОСЕЧНЕ ГОДИНЕ СТАРОСТИ |
|----------------|---------|--------|--------------------------|
| | МУШКИ | ЖЕНСКИ | |
| Општа медицина | 45,5 | 54,5 | 50,9±16,0 |
| Педијатрија* | 32,4 | 67,6 | 34,18±10,1 |
| Гинекологија | 1,1 | 98,9 | 38,14±13,5 |

* У педијатријској служби ови подаци се односе на особу која је попуњавала упитник тј. пратиоца детета.
Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2016.

Корисник службе опште медицине је лошијег материјалног стања, формално нижег степена образовања и старији од корисника остале две службе у ПЗЗ.

Табела 2. Дистрибуција корисника према самопроцени материјалног стања по службама у ПЗЗ, Србија, 2016.

| МАТЕРИЈАЛНО СТАЊЕ (%) | СЛУЖБА | | |
|-----------------------|----------------|-------------|--------------|
| | ОПШТА МЕДИЦИНА | ПЕДИЈАТРИЈА | ГИНЕКОЛОГИЈА |
| Веома лоше | 5,6 | 3,2 | 3,1 |
| Лоше | 12,9 | 5,8 | 5,9 |
| Осредње | 45,3 | 39,3 | 41,7 |
| Добро | 30,2 | 44,1 | 43,4 |
| Веома добро | 6,0 | 7,6 | 5,8 |

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2016.

У овим службама, 3,2% корисника је изјавило да још увек нема изабраног лекара. Слободан избор лекара остварило је четири петине анкетираних (79,3%), а 5,3% није имало ову могућност већ им је лекар „додељен” у здравственој установи.

Готово три четвртине корисника није мењало свог изабраног лекара (73,1%), а за могућност промене изабраног лекара не зна 24,9%. Корисници су изабрали другог лекара најчешће због одласка лекара из здравствене установе (13,5%), својих обавеза (10,1%) или пресељења (5,7%). Највећи проценат анкетираних (57,6%) има истог изабраног лекара дуже од три године. У односу на претходну годину не региструју се значајна одступања на испитиване варијабле.

Табела 3. Дистрибуција корисника према школској спреми по службама ПЗЗ, Србија, 2016.

| ЗАВРШЕНА ШКОЛА (%) | СЛУЖБА | | |
|---------------------|----------------|-------------|--------------|
| | ОПШТА МЕДИЦИНА | ПЕДИЈАТРИЈА | ГИНЕКОЛОГИЈА |
| Незавршена основна | 4,4 | 3,2 | 1,9 |
| Основна школа | 17,3 | 11,9 | 10,8 |
| Средња школа | 55,8 | 57,1 | 55,7 |
| Виша и висока школа | 22,6 | 27,8 | 31,5 |

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2016.

Најмање прегледа се заказује код педијатра, а најдуже се на заказан преглед чека код гинеколога (табела 4). Процент пацијената који су чекали на заказан преглед изабраног лекара дуже од три дана је у свим службама повећан у односу на претходну годину (за ниво Републике) и креће се од 1,2% на педијатрији до 5,6% у служби опште медицине.

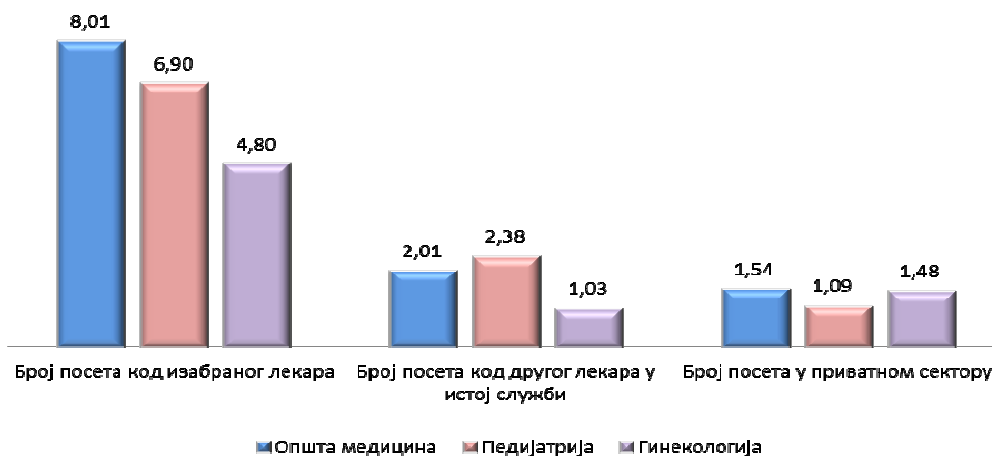
Табела 4. Дистрибуција корисника (приказана у процентима), према заказивању и дужини чекања на заказани преглед, по службама ПЗЗ, Србија, 2016.

| СЛУЖБА | НИКАДА НЕ ЗАКАЗУЈЕ (%) | ЗАКАЗАН ИСТОГ ДАНА (%) | ЧЕКА 1–3 ДАНА (%) | ЧЕКА ВИШЕ ОД 3 ДАНА (%) |
|----------------|------------------------|------------------------|-------------------|-------------------------|
| Општа медицина | 25,9 | 25,9 | 32,8 | 15,5 |
| Педијатрија | 55,3 | 29,2 | 11,0 | 4,5 |
| Гинекологија | 22,3 | 16,6 | 26,5 | 34,6 |

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2016.

Анкетирани пацијенти су у протеклих дванаест месеци у просеку користили девет пута услуге државног (седам пута код свог и два пута код другог лекара) и једном приватног сектора. Посматрајући комплетно примарну здравствену заштиту, анкетирани корисници су у просеку остварили исти број посета у државном и приватном сектору у односу на претходну годину. У графикону 3 приказан је просечан број посета корисника по службама.

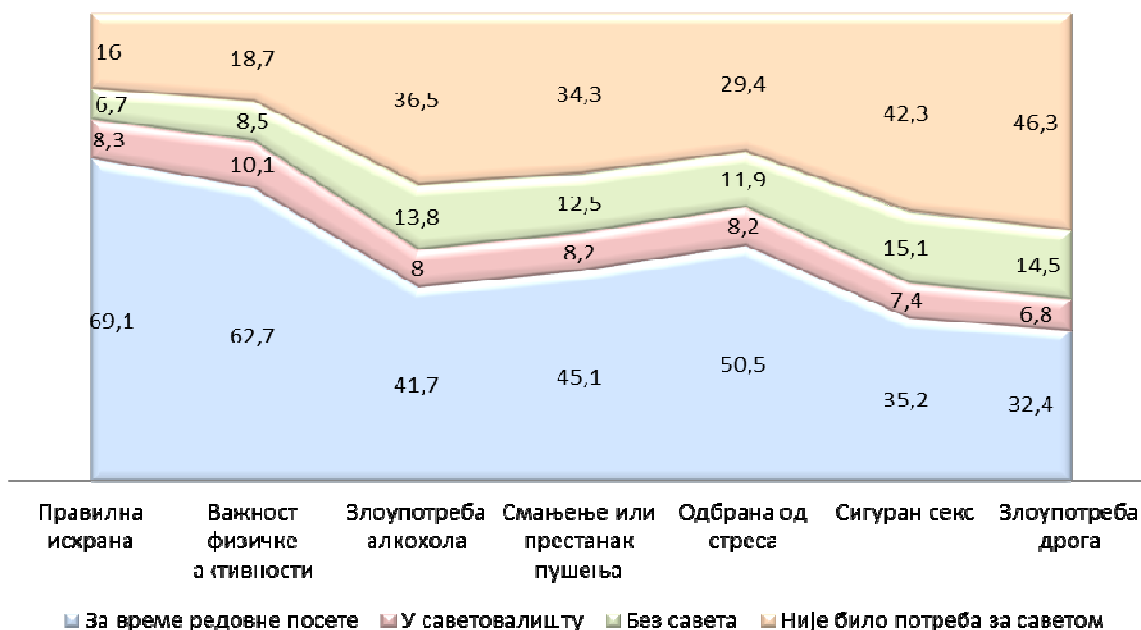
Графикон 3. Просечан број посета корисника у последњих 12 месеци по службама у ПЗЗ, Србија, 2016.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2016.

У свом свакодневном раду, лекари доста времена посвећују и здравственоваспитним садржајима (значај правилне исхране и физичке активности, злоупотреба алкохола, престанак пушења, одбрана од стреса и друго). У зависности од теме, 32–70% испитаника ове савета добија за време редовних посета или у посебним саветовалиштима (6–10%). У графикону 4 приказана је учесталост савета лекара за све службе збирно.

Графикон 4. Дистрибуција најчешћих здравственоваспитних садржаја у ПЗЗ, Србија, 2016.

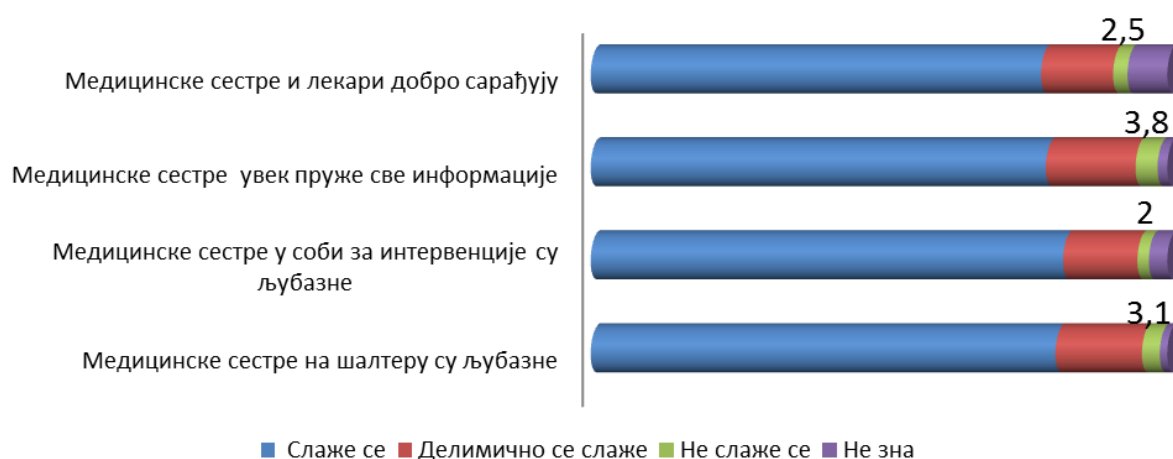


Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2016.

3.1. Задовољство корисника радом служби опште медицине, педијатрије и гинекологије

Испитиване карактеристике о медицинским сестрама и лекарима приказане су збирно за све три службе ПЗЗ. Да не добијају увек све информације (3,8%) и да медицинске сестре на шалтеру нису љубазне мишљења је 3,1% корисника, а 2,5% их се не слаже да лекари и сестре добро сарађују (графикон 5). У односу на претходну годину нема значајних промена за ове карактеристике.

Графикон 5. Дистрибуција корисника према мишљењу о одређеним карактеристикама медицинских сестара у ПЗЗ, Србија, 2016.

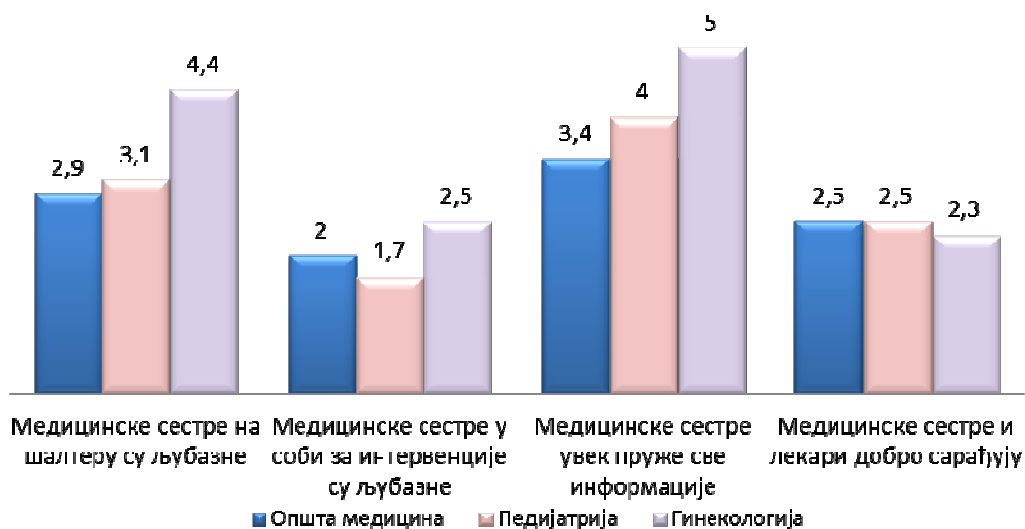


Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2016.

На графикону 6 су приказани проценти корисника који се не слажу са изјавама о медицинским сестрама по службама. Постоје статистички значајне разлике ($p < 0,001$) за сваку од ових варијабли у службама (*Pearson Chi-Square* тест).

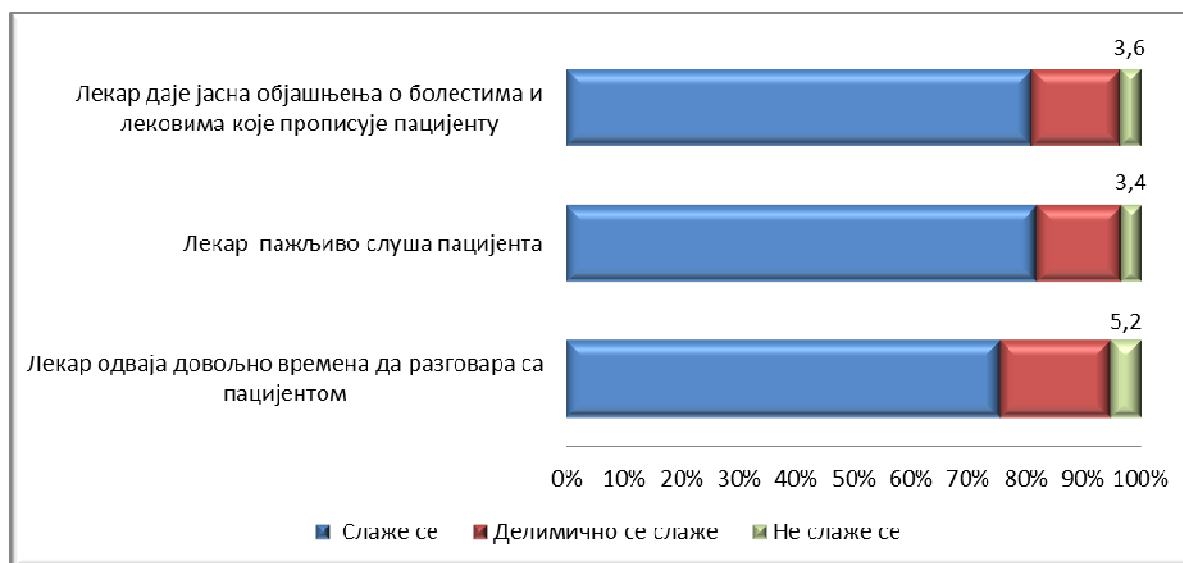
Сваки двадесети корисник (5,2%) сматра да лекар не одваја довољно времена за разговор са њима, 3,4% сматра да их лекар не слуша пажљиво и 3,6% да не добијају јасна објашњења о лековима који су им прописани (графикон 7). У односу на претходну годину за испитиване карактеристике нема значајних промена.

Графикон 6. Процент корисника који се не слаже са изјавама које се односе на медицинске сестре по службама у ПЗЗ, Србија, 2016.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2016.

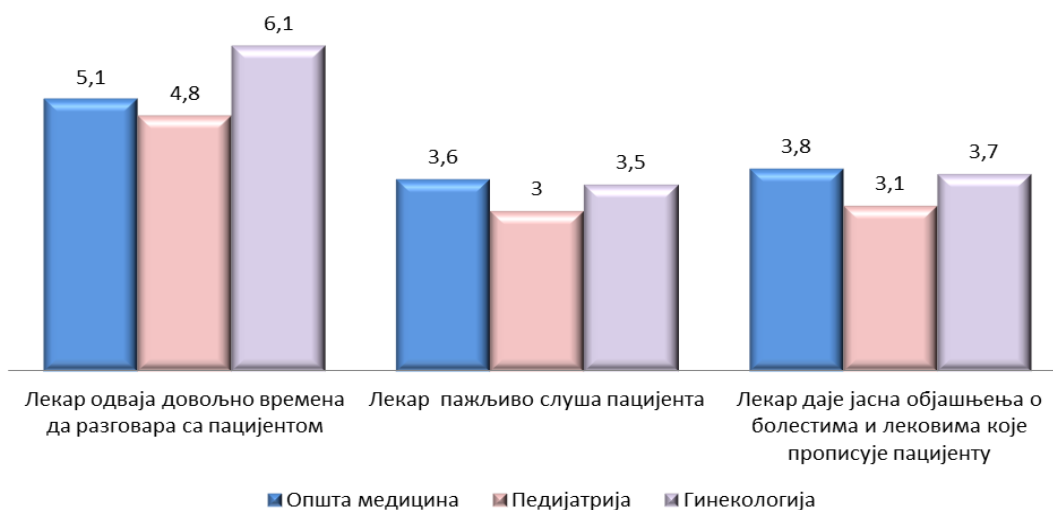
Графикон 7. Дистрибуција корисника према мишљењу о одређеним карактеристикама изабраних лекара у ПЗЗ, Србија, 2016.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2016.

На графикону 8 су приказани проценти корисника који се не слажу са изјавама о изабраним лекарима по службама. Постоје статистички значајна разлике ($p < 0,01$) у службама (*Pearson Chi-Square* тест) за варијабле које се односе на време проведено са лекаром и пажљиво слушање пацијента, док варијабла која се односи на јасна објашњења у вези са болешћу и терапијом нема статистичку значајност у ове три службе.

Графикон 8. Процент корисника који се не слаже са изјавама које се односе на изабране лекаре по службама у ПЗЗ, Србија, 2016.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2016.

Трећина корисника (34,1%) не зна да ли здравствена установа има интернет страницу (све здравствене установе у Републици Србији имају своју интернет страну), сваки шести не зна да ли постоји кутија/књига жалби и приговора (15,7%), трећина сматра да дуго чека на преглед лекара у чекаоници (36,6%) и једна половина корисника може у току радног времена добити савет или консултације од свог лекара телефонским путем (48,1%) (графикон 9).

Графикон 9. Дистрибуција корисника према мишљењу о одређеним карактеристикама служби у ПЗЗ, Србија, 2016.

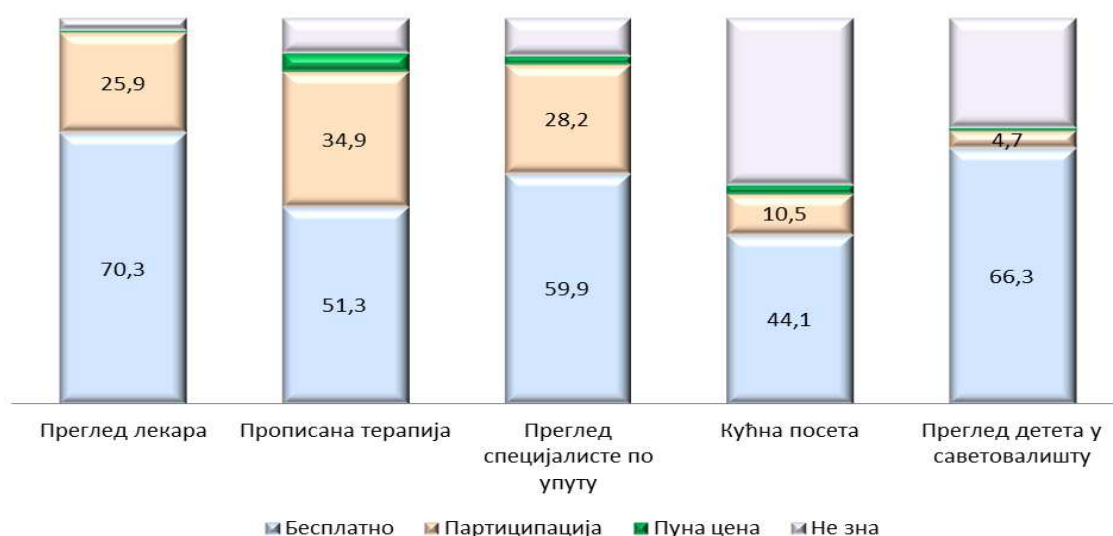


Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2016.

На истом графикаону се уочава да радним временом испитиваних служби у примарној здравственој заштити није задовољно 4% корисника. Један од двадесет пацијената мисли да не може добити преглед истог дана уколико му је хитно потребан (5,1%). Свега три петине анкетираних пацијената се слаже и делимично слаже да здравствена установа (служба) има довољно медицинске опреме (60,7%). Испитиване карактеристике немају значајна одступања у односу на претходну годину.

Светска здравствена организација сматра да је неопходно пратити и перцепцију корисника о материјалној доступности здравствених услуга. Графикон 10 приказује збирне одговоре за ове три службе. Најчешће корисници партиципирају за прописану терапију (лекове или инјекције), 34,9%. Уколико се доступност здравствених услуга посматра по службама, највећи проценат бесплатних услуга се остварује у служби за здравствену заштиту деце. Од услуга, најчешће се у свим службама бесплатно остварује преглед изабраног лекара.

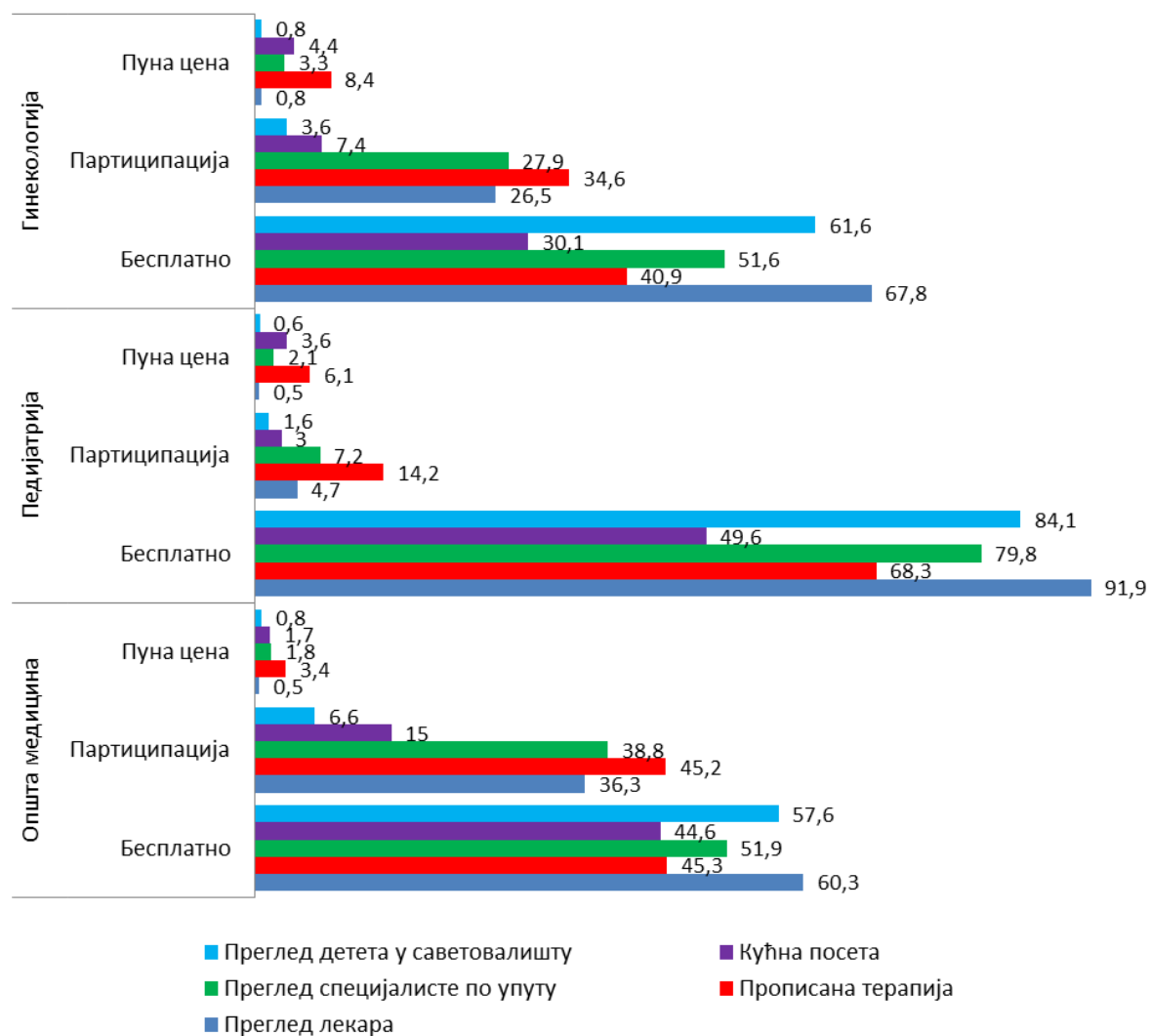
Графикон 10. Дистрибуција корисника према материјалној доступности здравствених услуга у ПЗЗ, Србија, 2016.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2016.

У свим услугама најчешће партиципирају корисници службе опште медицине (графикон 11). Сваки осми корисник (12,2%) је одложио здравствену услугу бар једном у последњих 12 месеци јер није могао да плати учешће или лекове. Овај проценат је, са малим осцилацијама, стабилан од почетка испитивања задовољства корисника 2009. године.

Графикон 11. Дистрибуција корисника према материјалној доступности здравствених услуга по службама у ПЗЗ, Србија, 2016.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2016.

Средња оцена задовољства корисника примарне здравствене заштите у Републици Србији за 2016. годину износи 3,92, односно нижа је за 0,04 у односу на 2015. Резултати истраживања општег задовољства корисника у службама ПЗЗ показују мале варијације у службама (табеле 5 и 8).

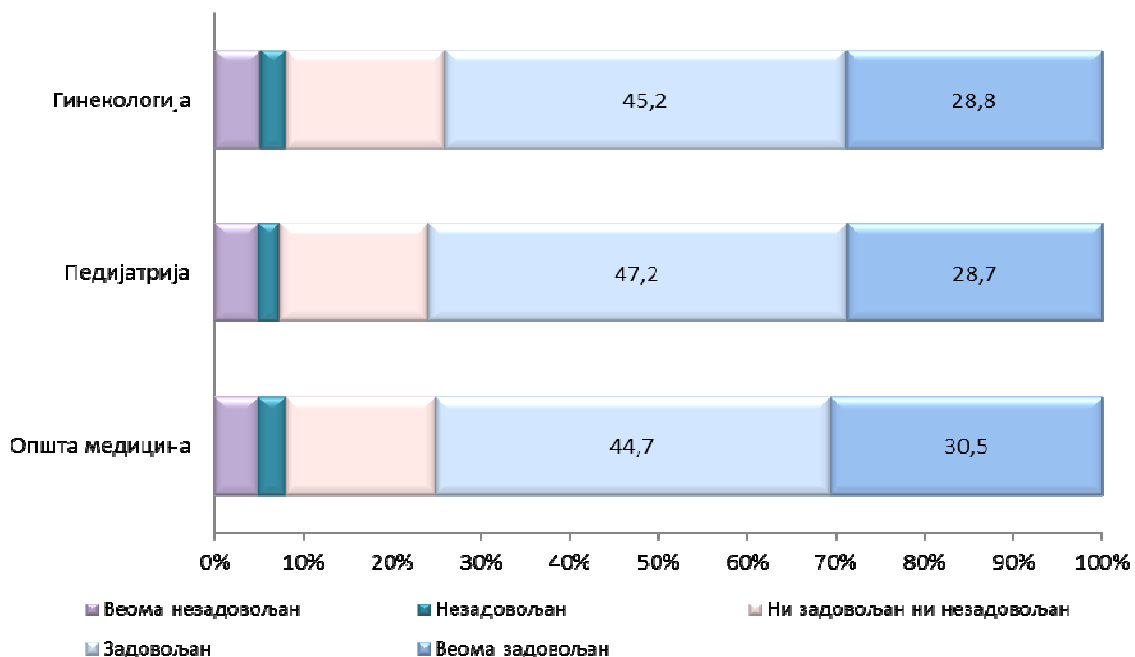
Табела 5. Дистрибуција корисника према општем задовољству (у %) и средња оцена задовољства у службама ПЗЗ, Србија, 2012–2016.

| СЛУЖБА | ГОДИНА | ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА | | | | | |
|-------------------|--------|-----------------------|-------------|--------------------------------|-----------|--------------------|-----------------------------|
| | | ВЕОМА НЕЗАДОВОЉАН | НЕЗАДОВОЉАН | НИ ЗАДОВОЉАН НИ НЕЗАДОВОЉАН | ЗАДОВОЉАН | ВЕОМА ЗАДОВОЉАН | СРЕДЊА ОЦЕНА ЗАДОВОЉСТВА |
| ОПШТА МЕДИЦИНА | 2012 | 5,2 | 2,9 | 15,0 | 44,4 | 32,5 | 3,96 |
| | 2013 | 5,5 | 2,6 | 15,1 | 44,9 | 31,9 | 3,95 |
| | 2014 | 5,9 | 3,0 | 16,6 | 46,1 | 28,4 | 3,88 |
| | 2015 | 5,1 | 2,5 | 15,2 | 45,5 | 31,7 | 3,96 |
| | 2016 | 4,9 | 3,2 | 16,8 | 44,7 | 30,5 | 3,93 |
| ПЕДИЈАТРИЈА | 2012 | 4,5 | 2,2 | 16,1 | 47,3 | 29,8 | 3,96 |
| | 2013 | 4,8 | 2,3 | 16,9 | 47,5 | 28,4 | 3,92 |
| | 2014 | 5,1 | 2,2 | 17,4 | 48,8 | 26,5 | 3,89 |
| | 2015 | 5,2 | 2,0 | 15,8 | 47,3 | 29,7 | 3,94 |
| | 2016 | 4,9 | 2,5 | 16,7 | 47,2 | 28,7 | 3,92 |
| ГИНЕКОЛОГИЈА | 2012 | 4,4 | 1,8 | 16,3 | 47,0 | 30,5 | 3,98 |
| | 2013 | 4,6 | 2,2 | 16,1 | 47,5 | 29,6 | 3,95 |
| | 2014 | 4,5 | 2,0 | 16,3 | 46,5 | 30,8 | 3,97 |
| | 2015 | 4,5 | 2,2 | 14,6 | 46,1 | 32,7 | 4,00 |
| | 2016 | 5,2 | 2,8 | 18,0 | 45,2 | 28,8 | 3,90 |

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2016.

Скоро је подједнак проценат задовољних и веома задовољних корисника у 2016. години у службама опште медицине и педијатрије (75,2% и 75,9%), док је у служби за здравствену заштиту жена тај проценат 74% (графикон 12) што је за 4,4% мање у односу на претходну годину.

Графикон 12. Дистрибуција корисника према општем задовољству у службама ПЗЗ, Србија, 2016.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2016.

Средња оцена задовољства корисника у установама ПЗЗ је највиша у Београду, а најнижа у Војводини (табеле 6 и 7). Осим у Београду где је средња оцена на истом нивоу као и претходне године, у другим регионима је дошло до благог пада средње оцене задовољства у односу на претходну годину (за 0,1 у Војводини и на Косову и Метохији), док је укупна средња оцена задовољства за ниво Републике нижа за 0,04 у односу на претходну годину.

Табела 6. Средња оцена општег задовољства корисника у службама ПЗЗ, према регионима, Србија, 2016.

| ГОДИНА | РЕГИОН | | | | |
|--------------------------|-----------|------------------|--------------|-------------------|------------------|
| | ВОЈВОДИНА | ЦЕНТРАЛНА СРБИЈА | ГРАД БЕОГРАД | КОСОВО И МЕТОХИЈА | РЕПУБЛИКА СРБИЈА |
| Средња оцена задовољства | 3,81 | 3,94 | 4,0 | 3,85 | 3,92 |

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2016.

Табела 7. Средња оцена општег задовољства корисника у службама ПЗЗ, према регионима, Србија, 2012–2016.

| ГОДИНА | РЕГИОН | | | | |
|--------|-----------|------------------|--------------|-------------------|------------------|
| | ВОЈВОДИНА | ЦЕНТРАЛНА СРБИЈА | ГРАД БЕОГРАД | КОСОВО И МЕТОХИЈА | РЕПУБЛИКА СРБИЈА |
| 2012 | 3,94 | 3,98 | 3,93 | 3,82 | 3,96 |
| 2013 | 3,92 | 3,96 | 3,92 | 3,81 | 3,94 |
| 2014 | 3,86 | 3,94 | 3,79 | 3,86 | 3,90 |
| 2015 | 3,91 | 3,97 | 4,00 | 3,95 | 3,96 |
| 2016 | 3,81 | 3,94 | 4,0 | 3,85 | 3,92 |

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2016.

На нивоу Републике забележен је пад средње оцене општег задовољства корисника за 0,04. Пораст средње оцене општег задовољства корисника у односу на претходну годину забележен је у пет округа (табела 8) и то: Подунавском, Зајечарском, Моравичком, Рашком и Пиротском. У 2016. години најнижа просечна оцена задовољства је забележена у Западнобачком округу (3,55), а највиша у Рашком округу (4,22).

Према резултатима истраживања, у 2016. години средња оцена општег задовољства корисника у служби опште медицине највиша је у Рашком (4,34), а најнижа у Западнобачком округу (3,43) (табела 9).

Пораст средње оцене општег задовољства корисника у овој служби забележен је у шест округа у односу на претходну годину.

Здравственом заштитом деце најзадовољнији су родитељи Расинског (4,18), а најнезадовољнији Севернобачког округа (3,27) (табела 9). Пораст средње оцене општег задовољства корисника у овој служби забележен је у 14 округа у односу на претходну годину.

Табела 8. Средња оцена општег задовољства корисника у службама ПЗЗ, према окрузима, Србија, 2012–2016.

| ОКРУГ | СРЕДЊА ОЦЕНА ОПШТЕГ ЗАДОВОЉСТВА | | | | |
|-------------------|------------------------------------|------|------|------|------|
| | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 |
| Севернобачки | 3,95 | 3,84 | 3,61 | 3,77 | 3,61 |
| Средњобанатски | 3,91 | 3,82 | 3,85 | 3,92 | 3,78 |
| Севернобанатски | 3,72 | 3,70 | 3,77 | 3,81 | 3,80 |
| Јужнобанатски | 4,07 | 4,02 | 4,06 | 3,92 | 3,88 |
| Западнобачки | 3,64 | 3,70 | 3,74 | 3,73 | 3,55 |
| Јужнобачки | 3,86 | 3,82 | 3,74 | 3,84 | 3,81 |
| Сремски | 4,16 | 4,19 | 4,09 | 4,18 | 3,96 |
| Београдски | 3,93 | 3,92 | 3,79 | 4,00 | 4,00 |
| Мачвански | 3,97 | 3,93 | 3,87 | 4,07 | 3,96 |
| Колубарски | 4,06 | 4,05 | 4,00 | 4,15 | 4,09 |
| Подунавски | 3,76 | 3,87 | 3,86 | 3,77 | 3,82 |
| Браничевски | 4,08 | 4,04 | 3,93 | 3,93 | 3,88 |
| Шумадијски | 3,90 | 3,90 | 3,97 | 3,91 | 3,79 |
| Поморавски | 3,99 | 3,93 | 4,06 | 4,14 | 3,98 |
| Борски | 3,49 | 3,63 | 3,59 | 3,71 | 3,69 |
| Зајечарски | 3,75 | 3,88 | 3,84 | 3,77 | 3,85 |
| Златиборски | 4,16 | 3,98 | 4,01 | 3,92 | 3,83 |
| Моравички | 4,00 | 4,00 | 3,97 | 3,94 | 3,96 |
| Рашки | 4,01 | 3,88 | 4,01 | 4,00 | 4,22 |
| Расински | 4,12 | 4,12 | 4,07 | 4,07 | 4,07 |
| Нишавски | 4,04 | 3,99 | 3,98 | 4,07 | 4,00 |
| Топлички | 4,03 | 4,07 | 3,92 | 4,11 | 4,09 |
| Пиротски | 4,15 | 4,18 | 3,98 | 3,98 | 4,05 |
| Јабланички | 3,98 | 3,93 | 3,79 | 3,91 | 3,86 |
| Пчињски | 3,76 | 3,83 | 3,67 | 3,83 | 3,65 |
| Косово и Метохија | 3,82 | 3,81 | 3,86 | 3,95 | 3,89 |
| Република Србија | 3,96 | 3,94 | 3,90 | 3,96 | 3,92 |

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2016.

Радам гинеколошке службе најзадовољније су кориснице Колубарског (4,37), а најнезадовољније Севернобачког округа (3,48) (табела 9). Пораст средње оцене општег задовољства корисника у овој служби забележен је у седам округа у односу на претходну годину.

Мултиваријантном логистичком регресијом испитивана је повезаност исходне варијабле општег задовољства здравственом заштитом у све три службе са независним варијаблама.

Табела 9. Средња оцена општег задовољства корисника у службама ПЗЗ, према окрузима и службама, Србија, 2016.

| ОКРУГ | СРЕДЊА ОЦЕНА ОПШТЕГ ЗАДОВОЉСТВА | | |
|-------------------|------------------------------------|-------------|--------------|
| | ОПШТА МЕДИЦИНА | ПЕДИЈАТРИЈА | ГИНЕКОЛОГИЈА |
| Севернобачки | 3,75 | 3,27 | 3,48 |
| Средњобанатски | 3,83 | 3,73 | 3,63 |
| Севернобанатски | 3,75 | 3,85 | 3,92 |
| Јужнобанатски | 3,93 | 3,85 | 3,72 |
| Западнобачки | 3,43 | 3,66 | 3,57 |
| Јужнобачки | 3,78 | 3,81 | 3,93 |
| Сремски | 4,03 | 3,87 | 3,90 |
| Београдски | 4,08 | 3,90 | 3,85 |
| Мачвански | 3,97 | 4,01 | 3,80 |
| Колубарски | 4,05 | 4,02 | 4,37 |
| Подунавски | 3,84 | 3,79 | 3,83 |
| Браничевски | 3,91 | 3,75 | 3,98 |
| Шумадијски | 3,71 | 3,98 | 3,63 |
| Поморавски | 3,89 | 4,10 | 4,19 |
| Борски | 3,53 | 3,83 | 3,94 |
| Зајечарски | 3,77 | 4,06 | 4,01 |
| Златиборски | 3,83 | 3,85 | 3,78 |
| Моравички | 3,97 | 3,99 | 3,81 |
| Рашки | 4,34 | 4,12 | 4,06 |
| Расински | 3,99 | 4,18 | 4,15 |
| Нишавски | 3,96 | 4,03 | 4,11 |
| Топлички | 4,16 | 4,05 | 3,84 |
| Пиротски | 4,07 | 3,99 | 4,08 |
| Јабланички | 3,90 | 3,94 | 3,57 |
| Пчињски | 3,57 | 3,70 | 3,76 |
| Косово и Метохија | 3,90 | 4,03 | 3,60 |
| Република Србија | 3,93 | 3,92 | 3,90 |

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2016.

Са високом статистичком значајношћу ($p \leq 0,01$) на опште задовољство здравственом заштитом у служби опште медицине утицали су: материјално стање домаћинства, начин избора свог лекара, дужина лечења код свог лекара, задовољство радним временом дома здравља, опремљеност дома здравља и број места за седење у чекаоницама, могућност да се у хитним стањима преглед обави истог дана, упознатост лекара са личном ситуацијом пацијента, спремност лекара да саслуша пацијента и одвоји довољно времена за разговор с њим, као и да пружи јасна објашњења о болести и лековима које прописује, савети о начинима одбране од стреса и опасностима злоупотребе дрога, љубазност медицинских сестара и њихова спремност да дају

информације. Са статистичком значајношћу ($p \leq 0,05$) утицали су: начин избора лекара и промена лекара, као и могућност добијања услуге и викендом у случају болести.

Са високом статистичком значајношћу ($p \leq 0,01$) на опште задовољство здравственом заштитом у служби за здравствену заштиту деце утицали су: материјално стање домаћинства, разлог промене изабраног лекара, љубазност медицинских сестара, упознатост лекара са личном ситуацијом, радно време дома здравља, дужина чекања у чекаоници и материјална доступност (могућност плаћања прегледа код свог лекара и/или специјалисте код кога лекар упути). Са статистичком значајношћу ($p \leq 0,05$) утицали су: начин на који може да се промени лекар, дужина лечења код лекара, сарадња између лекара и медицинске сестре, време које лекар посвети пацијенту за разговор, објашњења која даје пацијенту и осећај да се након посете лекару пацијент осећа способније да се избори са здравственим проблемима. Од значаја је и доступност дома здравља инвалидима и лицима у колицима, као и то што дом здравља има своју интернет страницу.

Са високом статистичком значајношћу ($p \leq 0,01$) на опште задовољство здравственом заштитом у служби за здравствену заштиту жена утицали су: радно време дома здравља и дужина чекања на заказани преглед, као и савети о правилној исхрани и сигурним сексуалним односима, а са статистичком значајношћу ($p \leq 0,05$) утицали су материјално стање домаћинства, да ли је било промене лекара, спремност лекара да саслуша, љубазност медицинских сестара и спремност да пружи информацију, као и контакт са својим лекаром пре посете специјалисти и материјална доступност услуга.

На графиконима 13 до 16 приказане су разлике у средњим оценама за независне променљиве које утичу на степен задовољства у све три службе.

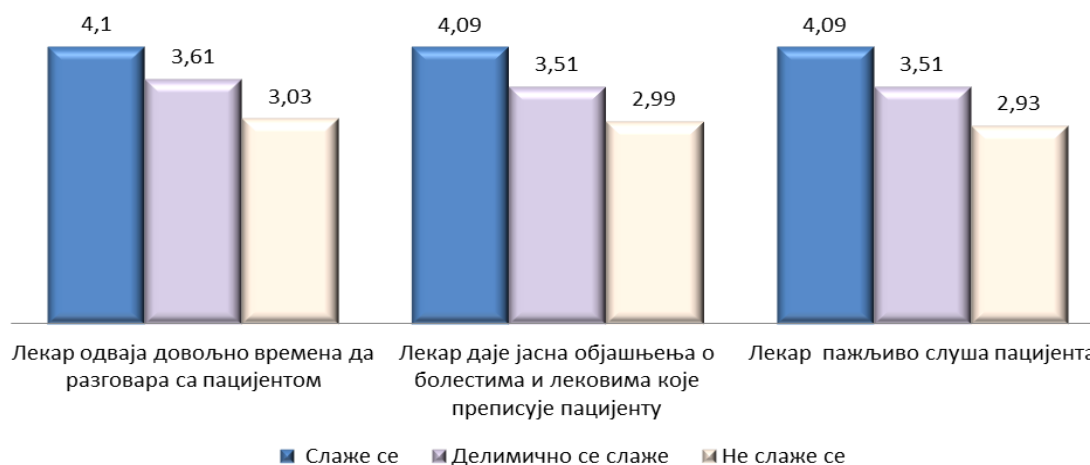
Графикон 13. Средња оцена општег задовољства корисника у ПЗЗ, према самопроцени материјалног стања домаћинства, Србија, 2016.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2016.

Средња оцена општег задовољства пруженом здравственом заштитом у свим службама је показала корелацију са самопроценом материјалног стања домаћинства испитаника. На графикону 13 је приказан пораст средње оцене задовољства са порастом материјалних прихода у домаћинству.

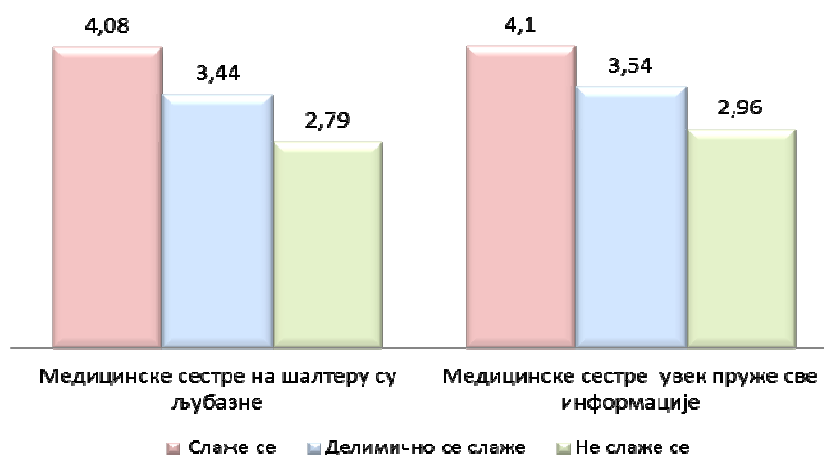
Графикон 14. Средња оцена општег задовољства корисника у ПЗЗ, према одређеним карактеристикама изабраних лекара у ПЗЗ, Србија, 2016.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2016.

Средња оцена општег задовољства пруженом здравственом заштитом у свим службама је показала корелацију са карактеристикама изабраног лекара које се односе на то да ли показује довољно времена за разговор са пацијентом, да ли даје јасна објашњења о болести и лечењу, као и да ли пажљиво слуша пацијента (графикон 14).

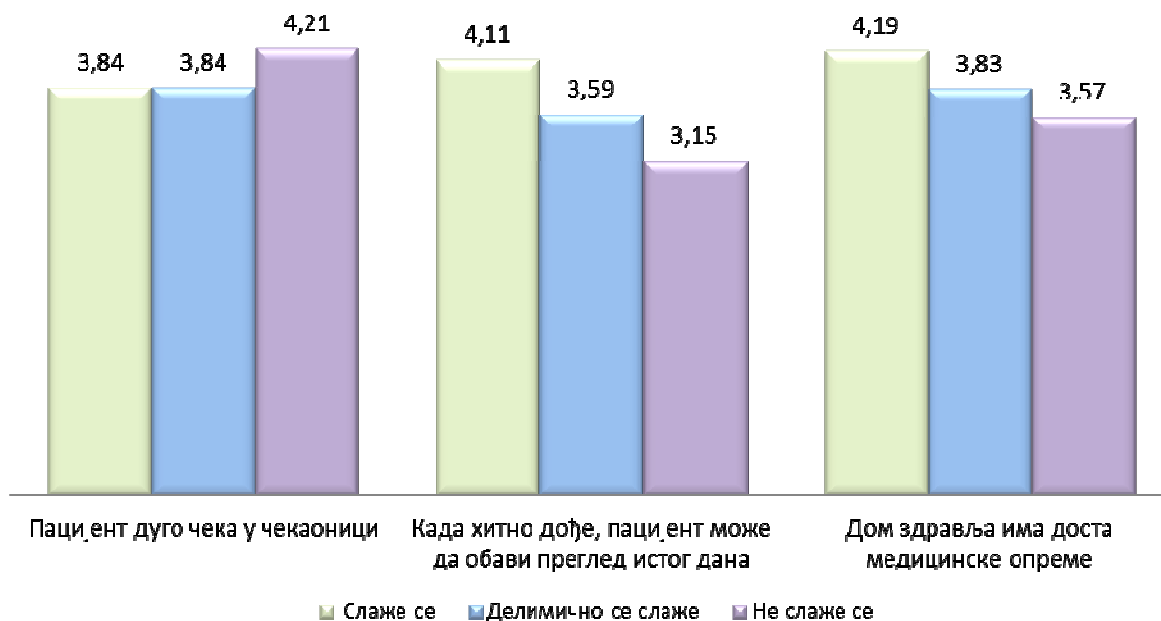
Графикон 15. Средња оцена општег задовољства корисника у ПЗЗ, према карактеристикама медицинских сестара, Србија, 2016.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2016.

Средња оцена општег задовољства пруженом здравственом заштитом у свим службама је показала корелацију са понашањем медицинских сестара, тј. да ли су љубазне и спремне да корисницима пруже тражене информације (графикон 15).

Графикон 16. Средња оцена општег задовољства корисника у ПЗЗ, према карактеристикама службе, Србија, 2016.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2016.

У свим службама задовољнији су пацијенти који су краће чекали, који када им хитно треба преглед лекара то могу да обаве истог дана, као и они који сматрају да дом здравља располаже довољном медицинском опремом (графикон 16).

Резултати испитивања задовољства корисника у 2016. години су показали снижење средње оцене задовољства у односу на претходну годину у свим службама. Анализирајући појединачне варијабле, није уочено посебно одступање или погоршање било ког аспекта који би директно указао шта је утицало на пад задовољства у службама изабраних лекара.

3.2. Задовољство корисника радом службе стоматолошке здравствене заштите

У служби стоматолошке здравствене заштите у 2016. години укупно је обрађено 4824 упитника из 171 здравствене установе.

Просечна старост пратилаца детета који су попуњавали упитник о задовољству је 37,5 година (SD=10,6). Упитник је попунило 65% особа женског пола. Нешто више од половине испитаника је са средњим образовањем (56,7%), а око једне трећине са вишим или високим (27%). Своје материјално стање 42% анкетираних оценило је као осредње, док је њих 42,4% своје материјално стање оценило као добро.

Сваки двадесети испитаник нема изабраног дечјег стоматолога (5,4%). Слободан избор стоматолога за своје дете остварило је 71,4% анкетираних, а 10,8% није имало ову могућност, већ им је стоматолог „додељен” у здравственој установи. Око четвртине анкетираних није упознато са правом да може променити изабраног стоматолога (26,2%). Изабраног стоматолога променило је 21,1% анкетираних пратилаца. У оквиру разлога за избор другог стоматолога наводе се: пресељење (5,2%), неспоразум са стоматологом (2,6%), изабрани стоматолог више не пружа услуге у тој здравственој установи (8%), други разлози (12,2%). Највећи проценат анкетираних (45%) има истог стоматолога дуже од три године.

Корисници су у протеклих дванаест месеци у просеку користили шест пута услуге стоматолошке службе (пет пута код свог стоматолога и једном код другог стоматолога), а мање од једном (0,7 пута) су користили услуге стоматолога у приватном сектору.

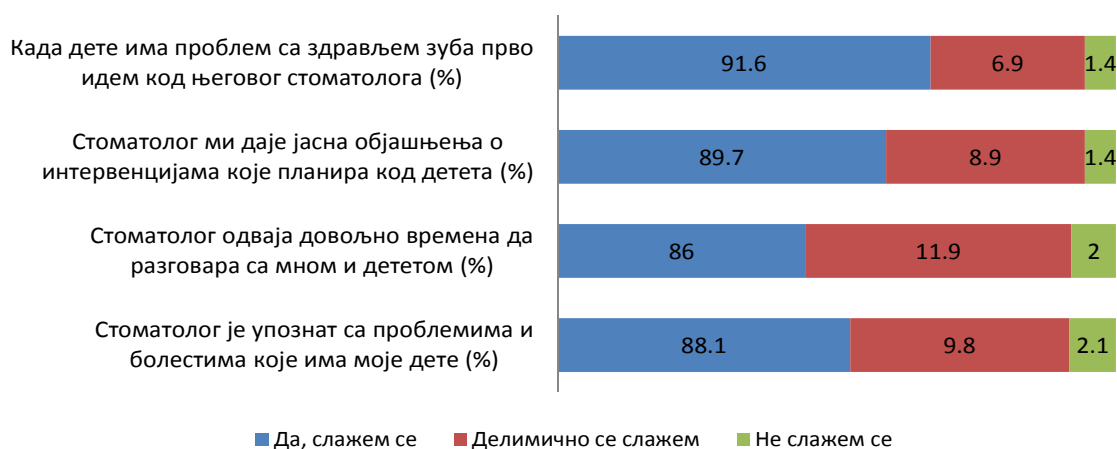
Истог дана, са или без заказивања, примљено је 63,5% деце, што је за два посто мање у односу на 2015. годину. Дуже од три дана на заказану посету чекало је 14,4% испитаника, што је за два процента више у односу на претходну годину.

У свом свакодневном раду стоматолози доста времена посвећују и здравствено-васпитним садржајима (значај редовних прегледа, редовна употреба флуора, правилно одржавање оралне хигијене, правилна исхрана и ортодонске неправилности). Здравственоваспитни рад је најинтензивнији током редовних посета стоматологу у просеку око 83%, а најмања пажња у оквиру здравственоваспитног рада посвећена је превенцији настанка ортодонских аномалија и правилној исхрани.

Да стоматолог довољно времена проводи у раду и разговору са дететом слаже се 86% испитаника, док се близу 90% изјашњава да добија сва објашњења о интервенцијама које се планирају код детета (графикон 17).

На графикону 18 приказане су дистрибуције одговора испитаника који се слажу са изјавама у вези са одређеним карактеристикама стоматолошке службе у 2015, односно 2016. години. Према мишљењу корисника доступност услугама у 2016. години која се односи на радно време, могућност прегледа викендом, доступност услуга деци са посебним потребама или доступност код хитног стања је дискретно нижа у односу на 2015. годину.

Графикон 17. Дистрибуција корисника према мишљењу о одређеним карактеристикама изабраних дечјих стоматолога, Србија, 2016.



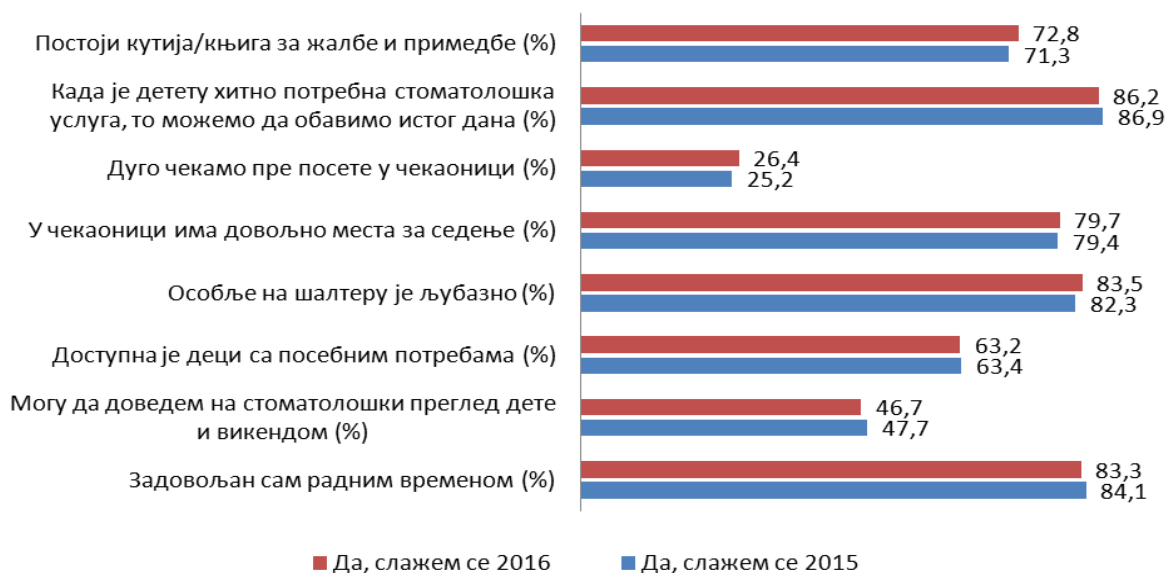
Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2016.

Друге карактеристике, као на пример љубазност особља на шалтеру или чекање пре пријема у ординацију, боље су оцењене у 2016. у односу на 2015. годину. Петина анкетираних родитеља/пратилаца деце не зна да у овој служби постоји кутија/књига за жалбе/ приговоре и/или похвале што је слично као и у 2015. години. Сет питања у упитнику се односи на информације о сарадњи међу здравственим радницима. Према исказима анкетираних, педијатри нису родитељима објаснили важност здравља уста и зуба (8,2%) или указали на важност употребе флуор препарата (18,6%). Девет од десет испитаника сматра да лекари и сестре у стоматолошким службама имају добру сарадњу.

Учешће корисника који су плаћали пуну цену услуга варира од врсте услуге – од 0,7% за преглед до 5,7% за ортодонски апарат (протеза), док је учешће корисника којима су пружене здравствене услуге уз плаћање партиципације највеће за лечење зуба (10,5%), односно вађење зуба (10,3%). У претходних годину дана 7,1% пратилаца

деце није одвело дете на потребан стоматолошки третман или је морало да га одложи из финансијских разлога.

Графикон 18. Дистрибуција корисника према мишљењу о одређеним карактеристикама службе стоматолошке здравствене заштите деце, Србија, 2015. и 2016. година



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2015. и 2016. година

Задовољних корисника (задовољан и веома задовољан) у стоматолошкој служби је у 2016. години било 83,2%, а средња оцена општег задовољства је нешто нижа у односу на претходну годину, односно 4,08 (табела 10).

Табела 10. Дистрибуција корисника према општем задовољству (у %) и средња оцена задовољства, у служби стоматолошке здравствене заштите деце, Србија, 2011–2016.

| ГОДИНА | ВЕОМА НЕЗАДОВОЉАН | НЕЗАДОВОЉАН | НИ ЗАДОВОЉАН НИ НЕЗАДОВОЉАН | ЗАДОВОЉАН | ВЕОМА ЗАДОВОЉАН | СРЕДЊА ОЦЕНА |
|--------|-------------------|-------------|-----------------------------------|-----------|-----------------|--------------|
| 2012 | 5,0 | 0,9 | 8,0 | 44,9 | 41,2 | 4,16 |
| 2013 | 5,9 | 0,9 | 7,4 | 45,1 | 40,7 | 4,14 |
| 2014 | 5,4 | 0,9 | 8,1 | 44,9 | 40,7 | 4,15 |
| 2015 | 5,3 | 1,0 | 8,3 | 44,6 | 40,8 | 4,15 |
| 2016 | 7,1 | 0,9 | 8,7 | 43,8 | 39,4 | 4,08 |

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2016.

Средња оцена задовољства здравственом заштитом у стоматолошким службама је највиша у региону Косова и Метохије (4,15).

Табела 11. Средња оцена општег задовољства корисника у служби стоматолошке здравствене заштите деце, према регионима, Србија, 2016.

| РЕГИОН | ВОЈВОДИНА | ЦЕНТРАЛНА СРБИЈА | ГРАД БЕОГРАД | КОСОВО И МЕТОХИЈА |
|--------------------------|-----------|------------------|--------------|-------------------|
| Средња оцена задовољства | 4,07 | 4,07 | 4,11 | 4,15 |

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2016.

Табела 12. Средња оцена општег задовољства корисника у служби стоматолошке здравствене заштите деце, према регионима, Србија, 2012–2016.

| ГОДИНА | РЕГИОН | | | |
|--------|-----------|------------------|--------------|-------------------|
| | ВОЈВОДИНА | ЦЕНТРАЛНА СРБИЈА | ГРАД БЕОГРАД | КОСОВО И МЕТОХИЈА |
| 2012 | 4,20 | 4,18 | 4,05 | 4,04 |
| 2013 | 4,15 | 4,17 | 3,99 | 4,05 |
| 2014 | 4,06 | 4,20 | 4,11 | 3,86 |
| 2015 | 4,08 | 4,17 | 4,15 | 4,07 |
| 2016 | 4,07 | 4,07 | 4,11 | 4,15 |

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2016.

У табели 12 су приказане средње оцене општег задовољства од 2012. до 2016. године.

Према резултатима истраживања у 2016. години, највиша средња оцена општег задовољства корисника у служби стоматолошке здравствене заштите деце забележена је у Севернобанатском (4,54), а најнижа средња оцена задовољства је у Западнобачком округу (3,76) (табела 13). У следећих осам округа је средња оцена општег задовољства у 2016. години виша у односу на 2015. годину: Севернобачки, Севернобанатски, Јужнобачки, Борски, Рашки, Топлички, Пиротски и Пчињски.

Табела 13. Средња оцена општег задовољства корисника у служби стоматолошке здравствене заштите деце, према окрузима, Србија, 2012–2016.

| ОКРУГ | СРЕДЊА ОЦЕНА ОПШТЕГ ЗАДОВОЉСТВА | | | | |
|-------------------|------------------------------------|------|------|------|------|
| | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 |
| Севернобачки | 4,22 | 3,95 | 4,00 | 3,84 | 4,08 |
| Средњобанатски | 3,98 | 4,25 | 3,97 | 3,97 | 3,80 |
| Севернобанатски | 4,14 | 4,16 | 4,03 | 4,21 | 4,54 |
| Јужнобанатски | 4,27 | 4,14 | 4,06 | 4,24 | 4,08 |
| Западнобачки | 4,20 | 3,96 | 3,91 | 3,90 | 3,76 |
| Јужнобачки | 4,21 | 4,23 | 4,09 | 4,03 | 4,05 |
| Сремски | 4,26 | 4,13 | 4,12 | 4,23 | 4,08 |
| Београдски | 4,05 | 3,99 | 4,11 | 4,15 | 4,11 |
| Мачвански | 4,18 | 4,20 | 4,18 | 4,28 | 4,06 |
| Колубарски | 4,06 | 4,18 | 4,05 | 4,15 | 4,06 |
| Подунавски | 3,90 | 4,14 | 4,24 | 4,06 | 3,94 |
| Браничевски | 4,24 | 4,22 | 4,19 | 4,25 | 4,22 |
| Шумадијски | 4,07 | 4,16 | 4,17 | 4,21 | 4,07 |
| Поморавски | 4,16 | 4,17 | 4,24 | 4,06 | 4,06 |
| Борски | 4,14 | 3,93 | 4,03 | 3,99 | 4,04 |
| Зајечарски | 4,17 | 4,38 | 4,38 | 4,16 | 3,91 |
| Златиборски | 4,26 | 4,19 | 4,23 | 4,10 | 3,95 |
| Моравички | 4,06 | 3,86 | 4,11 | 3,99 | 3,96 |
| Рашки | 4,39 | 4,35 | 4,17 | 4,11 | 4,18 |
| Расински | 4,23 | 4,19 | 4,36 | 4,30 | 4,16 |
| Нишавски | 4,11 | 4,28 | 4,19 | 4,22 | 3,89 |
| Топлички | 4,35 | 4,50 | 4,12 | 3,92 | 4,08 |
| Пиротски | 4,15 | 4,26 | 4,28 | 4,36 | 4,44 |
| Јабланички | 4,18 | 4,43 | 4,22 | 4,35 | 4,05 |
| Пчињски | 4,24 | 4,05 | 4,26 | 4,24 | 4,25 |
| Косово и Метохија | 4,04 | 4,05 | 3,86 | 4,07 | 4,06 |
| Република Србија | 4,16 | 4,14 | 4,15 | 4,15 | 4,08 |

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2016.

4. ПРЕГЛЕД НАЈВАЖНИЈИХ РЕЗУЛТАТА У СПЕЦИЈАЛИСТИЧКО-КОНСУЛТАТИВНИМ АМБУЛАНТАМА ИНТЕРНЕ МЕДИЦИНЕ

Испитивање задовољства корисника спроведено је 28. новембра у специјалистичко-консултативним амбулантама интерне медицине у 104 установе примарне здравствене заштите, тј. 2. децембра у 81 установи секундарне и терцијарне здравствене заштите у Републици Србији. Стопа одговора корисника у овој специјалистичкој служби је 81,2% (у примарној здравственој заштити 84,6%, а у установама секундарне и терцијарне здравствене заштите 79,4%) и нижа је за 3,8% у односу на прошлу годину.

Укупно је обрађено 8482 упитника (34,2% из примарне здравствене заштите). Број установа које су спровеле испитивање је мањи него 2015. године (из примарне здравствене заштите једна установа више, међутим из секундарне и терцијарне здравствене заштите 15 установа мање). У испитивању је учествовало 786 корисника мање у односу на претходну годину, чиме је настављен тренд смањења броја учесника. Посматрано по регионима, највећи број упитника попуњен је на територији централне Србије (54%); други по учешћу је Град Београд (22%); нешто мање упитника попуњено је на територији Војводине (21%), док се на Косово и Метохију односи 3,7% упитника.

Просечна старост испитаника је 56,3 године ($SD=15,2$). Просечна старост корисника ових амбуланти има тренд пораста из године у годину. Старост корисника у амбулантама примарне здравствене заштите виша је за скоро три године ($58,1\pm 15$) у односу на кориснике интернистичких амбуланти у стационарним здравственим установама ($55,4\pm 15,2$).

Упитник је попунило 57,5% особа женског пола. Половина испитаника је са средњим образовањем (53,2%) и проценом осредњег материјалног стања домаћинства (49,4%). Корисници амбуланти интерне медицине у установама примарне здравствене заштите имају незнатно лошије материјално стање (17,3%) и ниже образовање (завршена или незавршена основна школа 30,1%) од корисника ових амбуланти у установама секундарне и терцијарне здравствене заштите (16,8% са лошим материјалним стањем домаћинства и завршена или незавршена основна школа 23,4%).

Задовољство корисника амбуланти интерне медицине испитивано је према седам карактеристика, са пет модалитета одговора: веома незадовољан, незадовољан, ни

задовољан ни незадовољан, задовољан и веома задовољан. Корисници су доминантно задовољни (графикон 19).

Могућношћу телефонског заказивања прегледа није задовољно 12,3% корисника. При томе је више незадовољних корисника ових амбуланти у установама секундарне и терцијарне здравствене заштите (14,5%), док је међу корисницима амбуланти интерне медицине примарног нивоа здравствене заштите незадовољно 8%.

Временом чекања на заказани преглед није задовољно 11,2% корисника (13,8% корисника секундарног и терцијарног нивоа и 6,5% корисника примарног нивоа здравствене заштите).

Љубазношћу и професионалношћу особља које је вршило заказивања није задовољно 5,1% корисника (5,8% корисника секундарног и терцијарног нивоа и 3,7% корисника примарног нивоа здравствене заштите).

Добијеним информацијама о датуму, времену и месту прегледа није задовољно 5,2% корисника (6% корисника секундарног и терцијарног нивоа и 3,7% корисника примарног нивоа здравствене заштите).

Графикон 19. Задовољство корисника специјалистичко-консултативних амбуланти интерне медицине, према аспектима (у %), Србија, 2016. година



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2016.

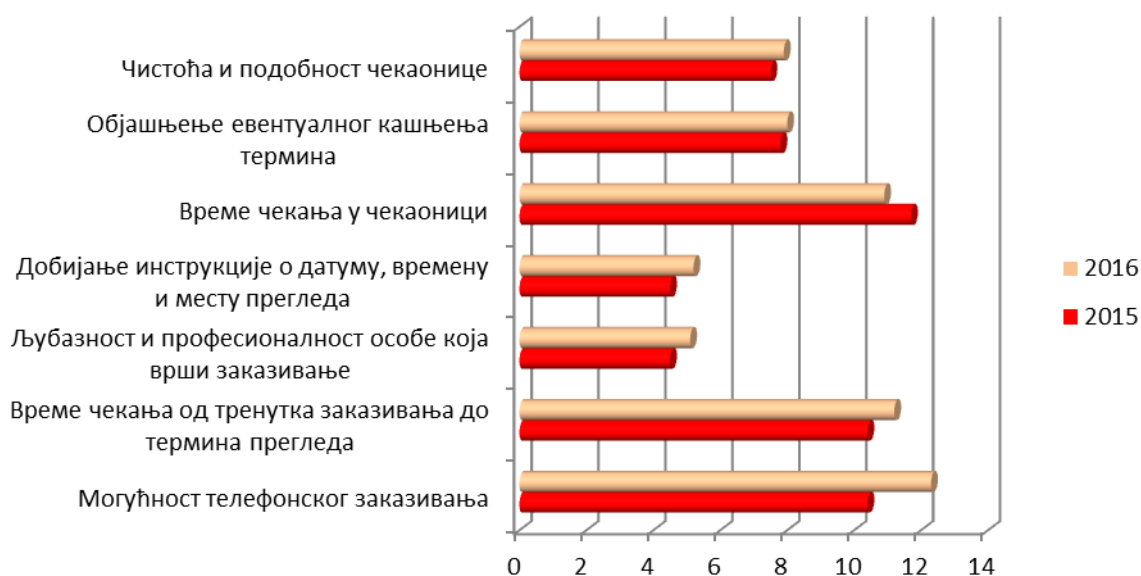
Дужином времена проведеног у чекаоници незадовољно је 10,9% корисника (13,6% корисника секундарног и терцијарног нивоа и 5,8% корисника примарног нивоа здравствене заштите).

Објашњењем зашто је дошло до продужења заказаног термина није задовољно 8% корисника (9,6% корисника секундарног и терцијарног нивоа и 5% корисника примарног нивоа здравствене заштите).

Да чекаонице нису задовољиле стандарде подобности и хигијене сматра 7,9% корисника (9,3% корисника секундарног и терцијарног нивоа и 5,2% корисника примарног нивоа здравствене заштите).

Корисници амбуланти интерне медицине примарног нивоа здравствене заштите су задовољнији у сваком испитиваном аспекту. Међутим, међу незадовољним корисницима амбуланти интерне медицине учешће веома незадовољних израженије је на примарном нивоу здравствене заштите у односу на секундарни и терцијарни ниво.

Графикон 20. Незадовољни корисници специјалистичко-консултативних амбуланти интерне медицине, према аспектима (у %), Србија, 2015–2016. година



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2016.

У односу на претходну годину, у 2016. години је дошло до повећања незадовољства корисника интернистичких амбуланти по свим аспектима, изузев незадовољства временом чекања у чекаоници (графикон 20).

Средње оцене задовољства корисника интернистичких служби смањене су за сваку посматрану карактеристику у интервалу од 0,04 до 0,08 у односу на претходну годину (табела 14).

Табела 14. Средња оцена задовољства корисника одређеним карактеристикама интернистичких служби, Србија, 2012–2016.

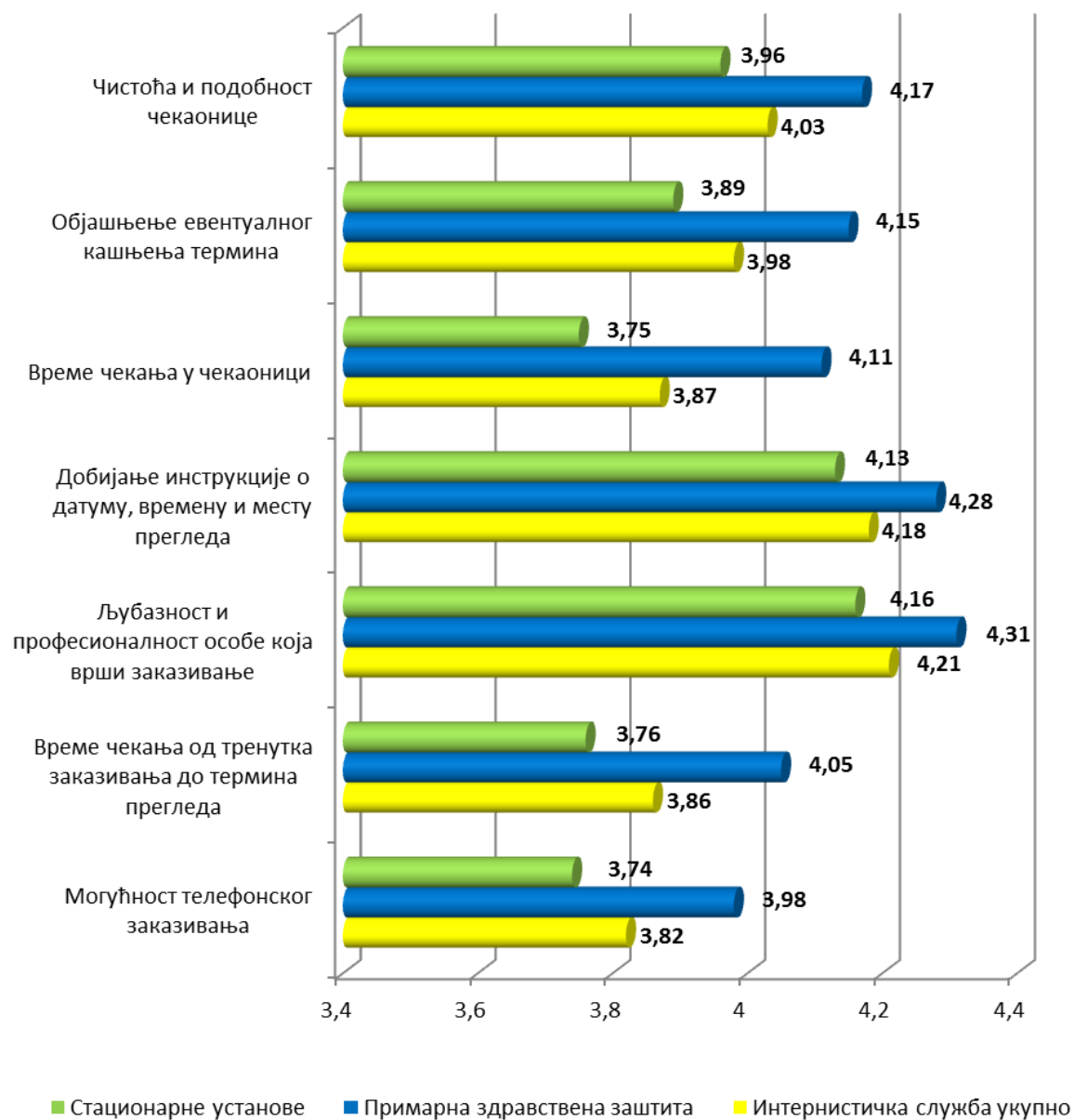
| | СРЕДЊА ОЦЕНА ЗАДОВОЉСТВА | | | | |
|---|--------------------------|------|------|------|------|
| | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 |
| Могућност телефонског заказивања | 3,92 | 3,87 | 3,89 | 3,89 | 3,82 |
| Време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа | 3,91 | 3,83 | 3,88 | 3,92 | 3,86 |
| Љубазност и професионалност особе која врши заказивање | 4,27 | 4,23 | 4,25 | 4,29 | 4,21 |
| Добијање инструкције о датуму, времену и месту прегледа | 4,23 | 4,21 | 4,22 | 4,26 | 4,18 |
| Време чекања у чекаоници | 3,92 | 3,83 | 3,89 | 3,91 | 3,87 |
| Објашњење евентуалног кашњења вашег термина | 4,03 | 3,97 | 4,02 | 4,05 | 3,98 |
| Чистоћа и подобност чекаонице | 4,10 | 4,09 | 4,11 | 4,09 | 4,03 |

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2016.

На графикону 21 приказане су средње оцене истих карактеристика ових амбуланти у установама примарне здравствене заштите и стационарним установама у 2016. години.

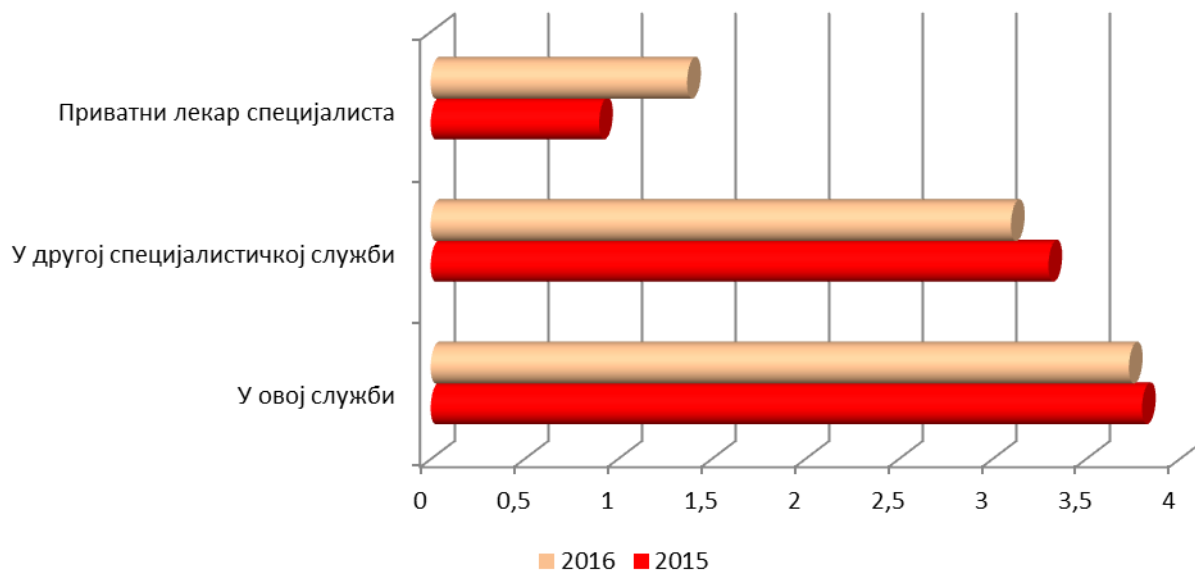
Анкетирани пацијенти су у просеку услуге специјалисте ове службе користили 3,7 пута у последњих годину дана, других специјалистичких служби укупно 3,1 пут, а услуге приватног специјалисте 1,4 пута. У односу на претходну годину овај број посета мањи је у амбулантама државних здравствених установа, а повећан је број посета приватном лекару специјалисти (графикон 22). Број посета је испод просечног на нивоу Србије у амбулантама примарног нивоа здравствене заштите.

Графикон 21. Средња оцена задовољства корисника одређеним карактеристикама у интернистичким амбулантама према типу установе, Србија, 2016.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2016.

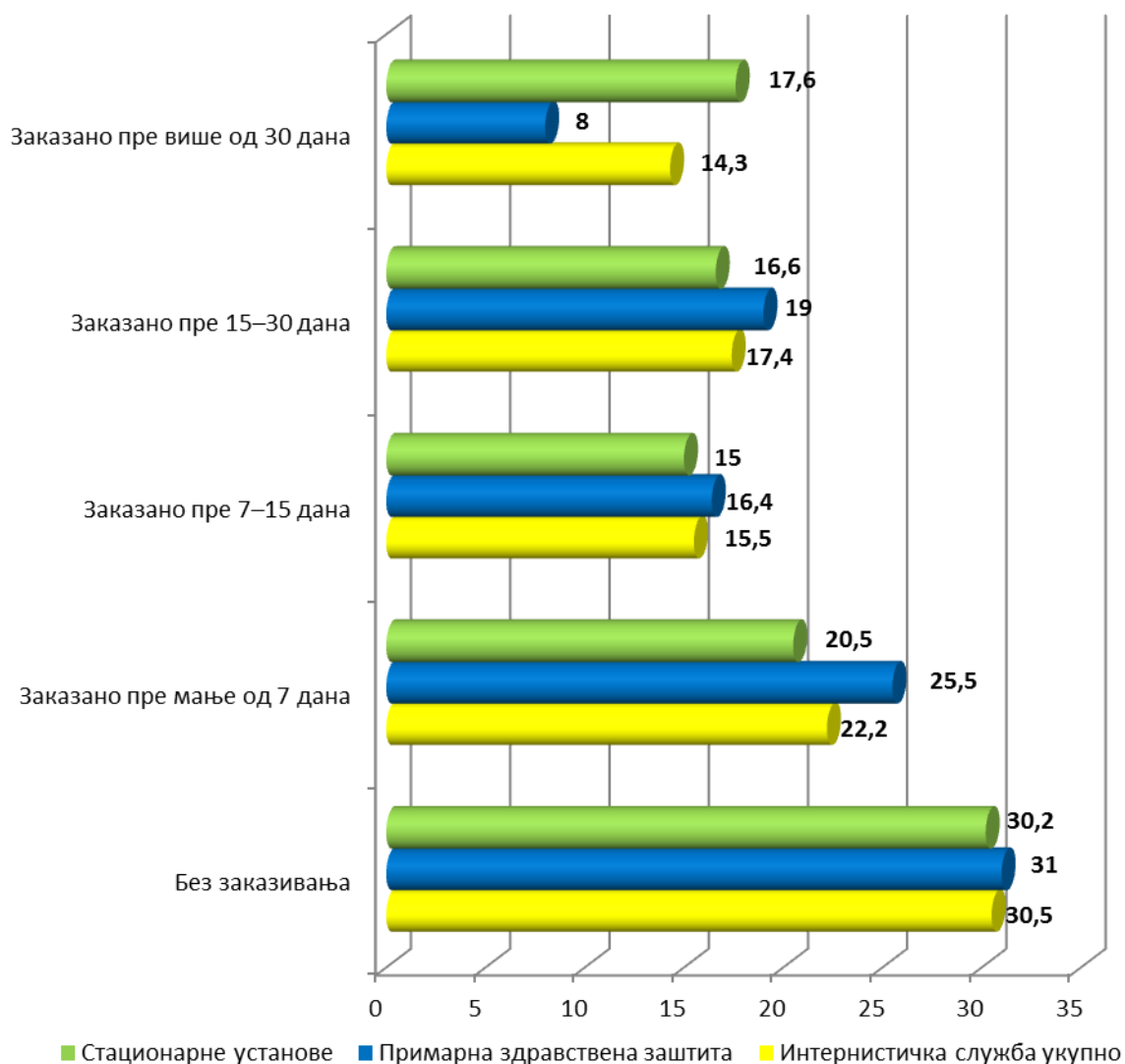
Графикон 22. Број посета лекару специјалиста у протеклих годину дана, Србија, 2015–2016. година



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2016.

Преглед специјалисте без заказивања, односно у току истог дана, добило је 30,5% корисника. Преглед је био заказан пре мање од седам дана код 22,2% корисника (то је за 2,5 процентних поена више у односу на претходну годину). Дуже од 30 дана на преглед је чекало 14,3% корисника (0,5% више него прошле године, чиме се наставио тренд повећања). Заказивање се односило на све прегледе, како прве, тако и контролне прегледе. Дужина чекања на преглед је краћа у установама примарне здравствене заштите (графикон 23).

Графикон 23. Распоред корисника према дужини чекања на преглед у интернистичким амбулантама, по типу установе (у %), Србија, 2016.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2016.

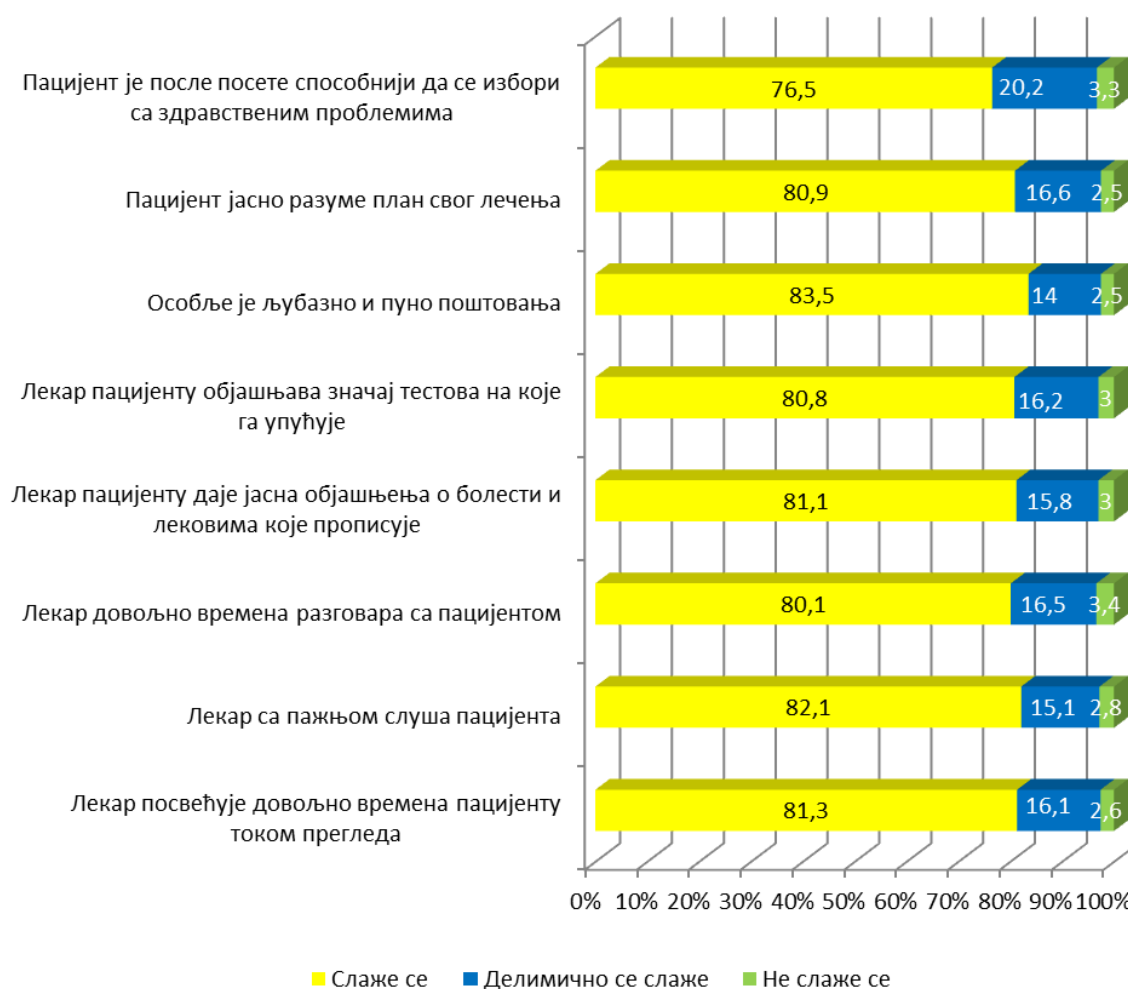
На графикону 24 приказане су одређене карактеристике рада лекара и специјалистичке службе. Према мишљењу корисника сви испитивани аспекти рада (време посвећено пацијенту, пажња и поштовање са којим је саслушан, објашњење здравственог стања, предузетих процедура и плана лечења) нису задовољили мање од 3,4% корисника.

Пацијенти су најмање задовољни временом које је лекар одвојио да разговара са њима (незадовољно 3,4%, односно делимично задовољно 16,5%). Свега 2,5% корисника није задовољно љубазношћу особља, док је њих 14% делимично задовољно. После

посете, 76,5% пацијената осетило се способније да се избори са својим здравственим проблемима. Да у овој служби постоји кутија/књига за жалбе/приговоре/похвале знало је 82,5% анкетираних пацијената (1,5 процентни поен мање у односу на 2015. годину).

У односу на претходну годину, дошло је до благог пада задовољства пацијената по сваком од посматраних аспеката (овај пад креће се у распону од 1,9 до 3,2 процентна поена). Највише је опало задовољство пацијената пажњом са којом их лекар слуша.

Графикон 24. Дистрибуција корисника према мишљењу о одређеним карактеристикама рада лекара и интернистичке службе (у %), Србија, 2016.



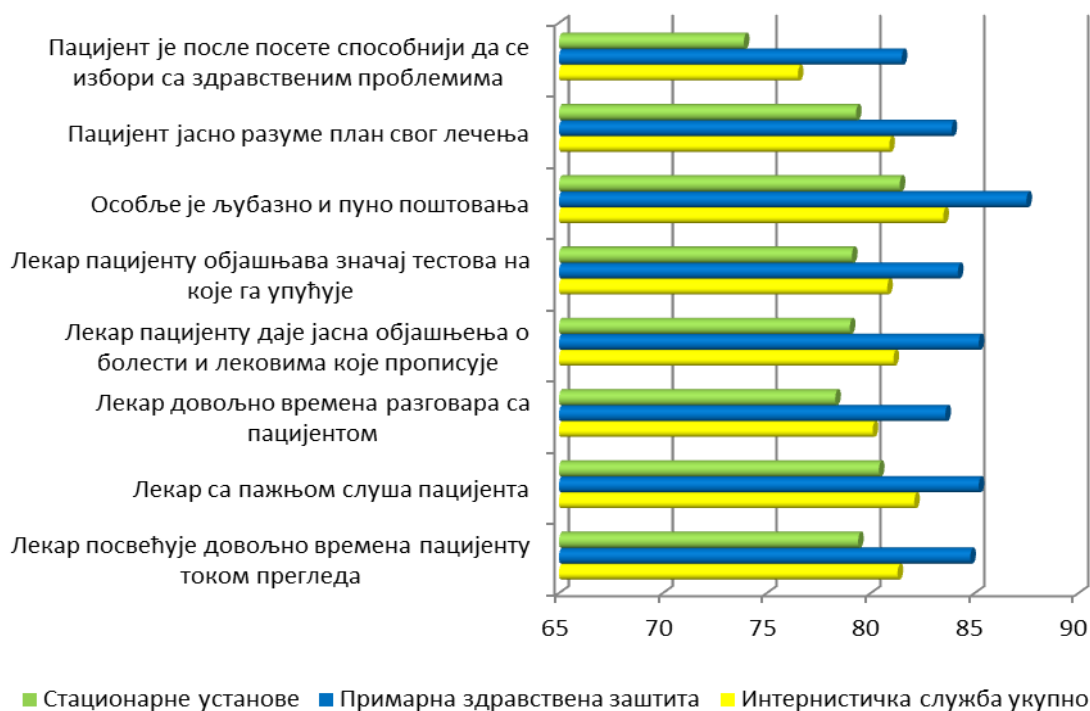
Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2016.

Специјалистички преглед без учешћа (бесплатно) остварило је 70,6% корисника, што је за непуну процентни поен више него у прошлој години; у услузи је плаћањем партиципирало 28,3% корисника, а 1,1% је платио пуну цену лекарске услуге.

Преглед специјалисте бесплатно у интернистичким амбулантама у примарној здравственој заштити остварило је 63% корисника, а у стационарним установама 73%.

Када се врши компаративна анализа ових аспеката у интернистичким амбулантама у примарној здравственој заштити и стационарним установама (секундарна и терцијарна здравствена заштита) разлике су статистички значајне. Процент пацијената који се слаже са наведеним изјавама већи је у интервалу од 4,6 до 7,6 процентних поена у установама примарне здравствене заштите, односно у зависности од карактеристика, 6–10% корисника више се слаже са наведеним изјавама у установама примарне здравствене заштите у односу на стационарне установе (графикон 25).

Графикон 25. Дистрибуција корисника који су изјавили да се слажу у вези са одређеним карактеристикама рада лекара и интернистичке службе (у %), Србија, 2016.

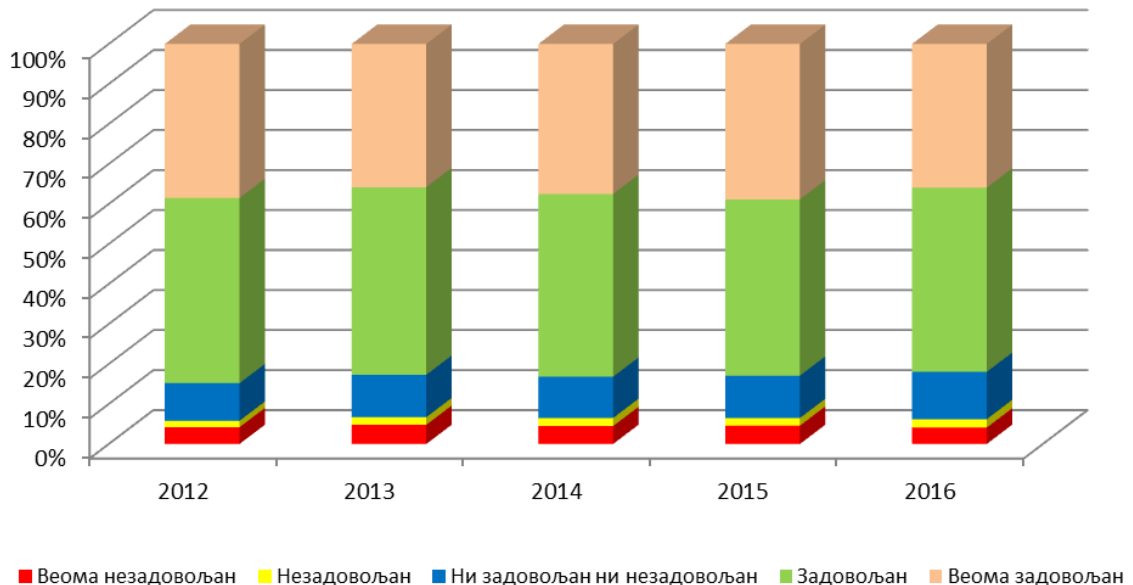


Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2016.

Оствареном здравственом заштитом у интернистичким амбулантама у Републици Србији у 2016. години задовољно је 81,9% (1,1 процентни поен ниже него у претходној години); ни задовољних ни незадовољних је 11,8%, а незадовољних је 6,2% (6,5% у претходној години). Нешто више од једне трећине корисника веома је

задовољно здравственом заштитом у интернистичким амбулантама. У посматраном временском периоду присутне су релативно мале флукуације општег задовољства корисника оствареном здравственом заштитом у амбулантама интерне медицине (графикон 26).

Графикон 26. Дистрибуција корисника према општем задовољству здравственом заштитом у интернистичким амбулантама (у %), Србија, 2012–2016.

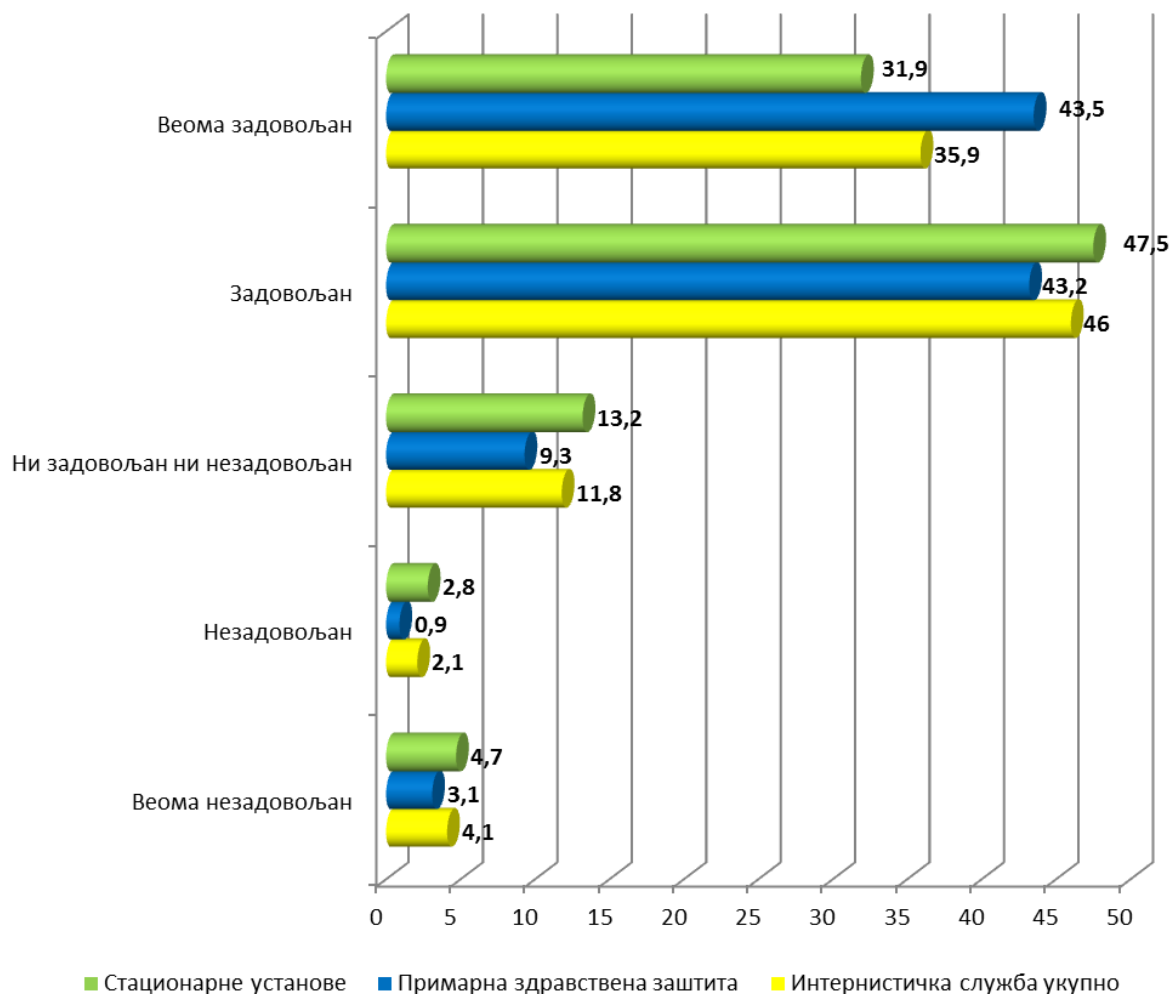


Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2016.

Графикон 27 приказује разлике у општем задовољству корисника оствареном здравственом заштитом у 2016. години у зависности од нивоа здравствене заштите на коме се услуга пружа.

Средња оцена општег задовољства корисника здравственом заштитом у интернистичким амбулантама у Републици Србији износила је 4,07 (4,23 у примарној здравственој заштити и 3,99 у стационарним установама). У односу на 2015. годину нижа је за 0,04 (табела 15).

Графикон 27. Дистрибуција корисника према општем задовољству здравственом заштитом у интернистичким амбулантама (у %), Србија, 2016.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2016.

Табела 15. Дистрибуција корисника према општем задовољству (у %) и средња оцена задовољства у интернистичким амбулантама, Србија, 2012–2016.

| ГОДИНА | ВЕОМА НЕЗАДОВОЉАН | НЕЗАДОВОЉАН | НИ ЗАДОВОЉАН НИ НЕЗАДОВОЉАН | ЗАДОВОЉАН | ВЕОМА ЗАДОВОЉАН | СРЕДЊА ОЦЕНА |
|--------|-------------------|-------------|--------------------------------|-----------|-----------------|--------------|
| 2012 | 4,2 | 1,6 | 9,4 | 46,3 | 38,5 | 4,13 |
| 2013 | 4,8 | 1,9 | 10,6 | 46,9 | 35,8 | 4,07 |
| 2014 | 4,5 | 2,0 | 10,3 | 45,7 | 37,5 | 4,10 |
| 2015 | 4,6 | 1,9 | 10,6 | 44,1 | 38,9 | 4,11 |
| 2016 | 4,1 | 2,1 | 11,8 | 46,0 | 39,5 | 4,07 |

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2016.

У односу на регион, највишу средњу оцену задовољства су у 2016. години имали корисници интернистичких амбуланти у здравственим установама на територији

Косова и Метохије (4,14), где се бележи једини пораст њене вредности у односу на претходну годину. Највећи пад средње оцене задовољства корисника у односу на претходну годину бележи се у здравственим установама у Војводини (табела 16).

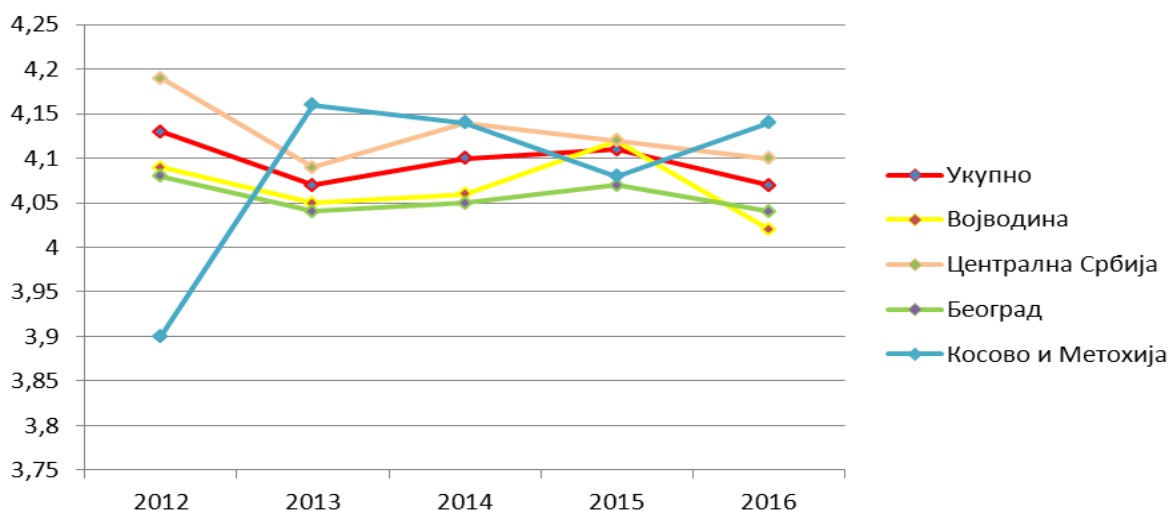
Табела 16. Средња оцена општег задовољства корисника у интернистичким амбулантама, према регионима, Србија, 2012–2016.

| ГОДИНА | РЕГИОН | | | |
|--------|-----------|------------------|--------------|-------------------|
| | ВОЈВОДИНА | ЦЕНТРАЛНА СРБИЈА | ГРАД БЕОГРАД | КОСОВО И МЕТОХИЈА |
| 2012 | 4,09 | 4,19 | 4,08 | 3,90 |
| 2013 | 4,05 | 4,09 | 4,04 | 4,16 |
| 2014 | 4,06 | 4,14 | 4,05 | 4,14 |
| 2015 | 4,12 | 4,12 | 4,07 | 4,08 |
| 2016 | 4,02 | 4,10 | 4,04 | 4,14 |

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2016.

У посматраном периоду, средња оцена општег задовољства корисника интернистичких амбуланти у здравственим установама варира по годинама и у 2016. години је нижа него на почетку посматраног периода. На територији Војводине и Београда она се у читавом посматраном периоду кретала испод републичког просека (уз занемарљиви изузетак за 0,01 веће оцене у Војводини у 2015. години). Регион централне Србије показује релативно стабилну натпросечну вредност средње оцене општег задовољства, док је на територији Косова и Метохије уочљива велика варијација (графикон 28).

Графикон 28. Средња оцена општег задовољства корисника у интернистичким амбулантама, према регионима, Србија, 2012–2016.

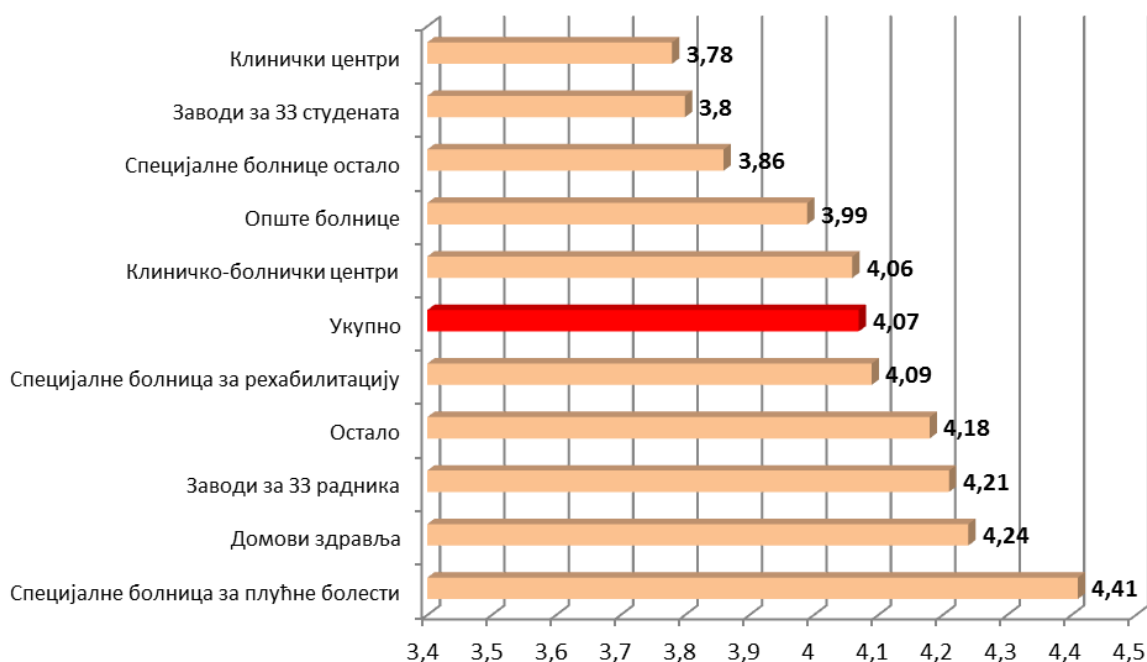


Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2016.

Посматрајући опште задовољство корисника у интернистичким амбулантама по типу установе, најзадовољнији су корисници специјалних болница за плућне болести, а потом корисници у примарној здравственој заштити (домови здравља и заводи за здравствену заштиту радника). Најнижа средња оцена задовољства била је код корисника у клиничким центрима, где је у односу на претходну годину смањена за 0,10 (графикон 29). Средња оцена задовољства у интернистичким службама благо је смањена у односу на 2015. годину и у примарној здравственој заштити (за 0,05).

Пет здравствених установа бележи највишу могућу средњу оценоу општег задовољства корисника (5,00): Дом здравља Жабал, Клиника за дечију хирургију и ортопедију Клиничког центра Ниш, Клиника за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић”, Специјална болница за рехабилитацију „Гамзиград” Зајечар и Завод за заштиту здравља студената Нови Сад. Средњу оценоу општег задовољства која је испод просека на нивоу Републике бележи 78 установа, а најнижа просечна оцена износи 2,67.

Графикон 29. Средња оцена општег задовољства корисника у интернистичким амбулантама према типу установе, Србија, 2016.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2016.

Са високом статистичком значајношћу (статистички метод вишеструке линеарне регресије; $p \leq 0,01$) на опште задовољство корисника амбуланти интерне медицине

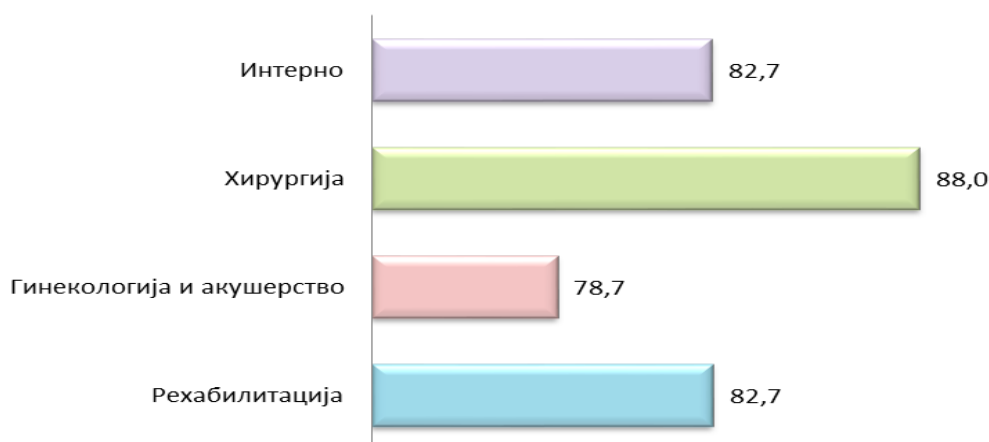
утицали су: материјално стање корисника; време чекања у чекаоници; чекање на преглед и љубазност и поштовање од стране медицинског особља.

На опште задовољство корисника у овој специјалистичкој служби, са статистичком значајношћу ($p \leq 0,05$) утицали су такође и: број посета лекару специјалисти у овој специјалистичкој служби у последњих 12 месеци; љубазност и професионалност особе која врши заказивање; пажња лекара током прегледа (време за преглед и разговор); објашњење евентуалног кашњења термина и број посета приватном сектору (обрнуто пропорционално).

5. ПРЕГЛЕД НАЈВАЖНИЈИХ РЕЗУЛТАТА У СТАЦИОНАРНИМ ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА

Испитивање задовољства корисника болничком здравственом заштитом спроведено је у 90 установа секундарне и терцијарне здравствене заштите у Републици Србији. Стопа одговора корисника (број попуњених упитника у односу на број подељених) у стационарним здравственим установама је 83,9% (на интернистичким одељењима 82,7%, на хируршким 88%, на одељењима за гинекологију и акушерство 78,7% и 82,7% на одељењима за рехабилитацију) (графикон 30). Стопа одговора корисника је нешто нижа на интернистичким (за 2,3%) и одељењима за рехабилитацију (за 1,4%), а већа на одељењима хирургије за 0,5% и гинекологије и акушерства за чак 5,8% у односу на 2015. годину, што укупно чини повећање стопе одговора за око 0,3%.

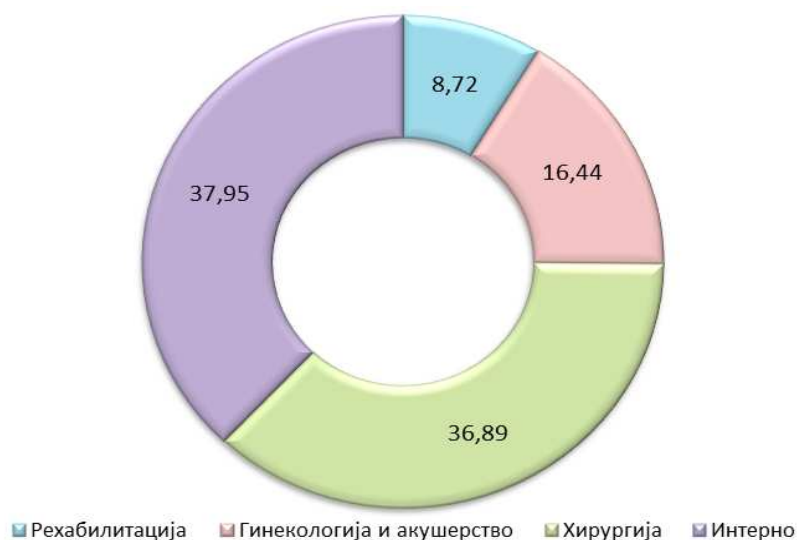
Графикон 30. Стопа одговора корисника по одељењима, Србија, 2016.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2016.

Укупно је обрађено 10.199 упитника (37,9% интернистичка одељења, 36,9% хируршка одељења, 16,4% одељења за гинекологију и акушерство и 8,7% одељења за рехабилитацију) (графикон 31). У односу на претходну годину, обрађено је свега 120 упитника мање. Учешће пацијената са одељења је без значајних промена у односу на претходну годину.

Графикон 31. Структура упитника по одељењима, Србија, 2016.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2016.

Просечна старост лечених у стационарним здравственим установама је 54,6 године ($SD=17,7$). У табели 17 је приказана дистрибуција корисника према полу и старости по одељењима. У укупном узорку жене су биле заступљене са 57,9%. У односу на претходну годину нема значајних одступања у погледу просечне старости пацијената, док дистрибуција по полу показује да су жене заступљене са 1% мање него претходне године.

Табела 17. Дистрибуција корисника према полу, старости и одељењима, Србија, 2016.

| ОДЕЉЕЊЕ | ПОЛ (%) | | ПРОСЕЧНЕ ГОДИНЕ СТАРОСТИ |
|---------------------------|---------|--------|--------------------------|
| | МУШКИ | ЖЕНСКИ | |
| Интерно | 50,6 | 49,4 | 60±14,7 |
| Хирургија | 52,0 | 48,0 | 56,7± 17,3 |
| Гинекологија и акушерство | | 100 | 34,6±12 |
| Рехабилитација | 39,0 | 61,0 | 61±13,3 |

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2016.

Половина испитаника је са средњим образовањем (52%) и нешто мало мање са проценом осредњег материјалног стања домаћинства (43,9%). У табелама 18 и 19 су приказане карактеристике пацијената по одељењима. Пацијенткиње са одељења гинекологије и акушерства су бољег материјалног стања и вишег степена формалног образовања од пацијената осталих одељења.

Табела 18. Дистрибуција корисника према самопроцени материјалног стања по одељењима, Србија, 2016.

| МАТЕРИЈАЛНО СТАЊЕ (%) | ОДЕЉЕЊЕ | | | |
|--------------------------|---------|-----------|------------------------------|----------------|
| | ИНТЕРНО | ХИРУРГИЈА | ГИНЕКОЛОГИЈА И АКУШЕРСТВО | РЕХАБИЛИТАЦИЈА |
| Веома лоше | 3,3 | 2,8 | 0,7 | 3,1 |
| Лоше | 8,4 | 6,7 | 2,7 | 8,2 |
| Осредње | 47,9 | 46,1 | 30,4 | 49,2 |
| Добро | 34,6 | 38,2 | 57,3 | 32,8 |
| Веома добро | 5,8 | 6,3 | 8,8 | 6,7 |

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2016.

Табела 19. Дистрибуција корисника према школској спреми по одељењима, Србија, 2016.

| ЗАВРШЕНА ШКОЛА (%) | ОДЕЉЕЊЕ | | | |
|------------------------|---------|-----------|------------------------------|----------------|
| | ИНТЕРНО | ХИРУРГИЈА | ГИНЕКОЛОГИЈА И АКУШЕРСТВО | РЕХАБИЛИТАЦИЈА |
| Незавршена основна | 7,9 | 6,1 | 2,5 | 3,9 |
| Основна школа | 24,1 | 21,9 | 10,7 | 27,6 |
| Средња школа | 51,1 | 53,6 | 51,5 | 49,2 |
| Виша и висока школа | 16,9 | 18,4 | 35,3 | 19,3 |

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2016.

Задовољство услугама током пријема и отпуста из болнице пацијенти су исказали и просечном оценом на скали од 1 до 5 (1= веома незадовољан, 5= веома задовољан). Пацијенти су имали прилику да изнесу своје ставове и задовољство различитим услугама током пријема и отпуста из болнице (време чекања на шалтеру, време до смештаја у собу, објашњење процедуре током пријема, љубазност особља на пријему и отпусту и опште задовољство овим услугама). Добијени резултати показују да су пацијенти најзадовољнији љубазношћу особља (просечна оцена 4,52), а најмање задовољни дужином чекања на шалтеру (просечна оцена 4,18). За сваки појединачни аспект најзадовољнији су били пацијенти одељења рехабилитације, а најнезадовољније

пацијенткиње са одељења гинекологије и акушерства (табела 20). Средње оцене за све варијабле су на нивоу прошлогодишњих.

Табела 20. Средња оцена задовољства услугама током пријема и отпуста из болнице по одељењима, Србија, 2016.

| | ОДЕЉЕЊЕ | | | | УКУПНО |
|-----------------------------------|---------|-----------|---------------------------|----------------|--------|
| | ИНТЕРНО | ХИРУРГИЈА | ГИНЕКОЛОГИЈА И АКУШЕРСТВО | РЕХАБИЛИТАЦИЈА | |
| Општи утисак о процедури пријема | 4,36 | 4,38 | 4,15 | 4,52 | 4,34 |
| Љубазност особља | 4,53 | 4,54 | 4,36 | 4,67 | 4,52 |
| Време чекања на шалтеру | 4,20 | 4,18 | 3,98 | 4,49 | 4,18 |
| Објашњење процедуре током пријема | 4,37 | 4,39 | 4,20 | 4,58 | 4,37 |
| Време смештаја у собу | 4,42 | 4,41 | 4,24 | 4,60 | 4,40 |
| Општи утисак приликом отпуста | 4,46 | 4,50 | 4,36 | 4,63 | 4,48 |

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2016.

Права пацијента и сагласност за процедуре (графикон 32). Сваки дванаести пацијент лечен у болници се изјаснио да није упознат са правом на давање сагласности на предложену процедуру (8%), а сваки десети да није упознат са дужностима пацијената на болничким одељењима (10,2%). Са начином приговора и жалби није упозната петина пацијената који су учествовали у истраживању (20,2%). У односу на претходну годину нема значајних разлика у испитиваним параметрима.

Са правом на давање сагласности за процедуре лечења и дијагностике (93,5%), као и о дужностима током лечења у највећем проценту су упознати пацијенти на одељењима интерне медицине (91,8%). Једна трећина пацијенткиња (34,3%) на одељењима за гинекологију и акушерство није упозната од стране особља на који начин у случају незадовољства услугом или третманом може поднети приговор или жалбу.

Графикон 32. Дистрибуција пацијената према обавештености о правима и дужностима током болничког лечења по одељењима, Србија, 2016.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2016.

Задовољство услугама сестринске неге током боравка у болници. Овај аспект је необично важан у процесу болничког лечења пацијента и важан је показатељ квалитета болничког лечења. Испитивана је љубазност медицинских сестара, њихов однос према пацијентима (поштовање, објашњење процедура и тестова), али и члановима њихових породица. У табели 21 приказане су средње оцене задовољства услугама сестринске неге по одељењима. Занимљиво је да управо опште задовољство има највишу средњу оцену, а не неки од испитиваних аспеката. Пацијенти са одељења рехабилитације су најзадовољнији, а средње оцене за сваки испитивани аспект су најниже (генерално, доста високе) на одељењима гинекологије и акушерства. Средње оцене за све варијабле су на нивоу прошлогодишњих.

Табела 21. Средња оцена задовољства услугама сестринске неге током боравка у болници по одељењима, Србија, 2016.

| | ОДЕЉЕЊЕ | | | | УКУПНО |
|--|---------|-----------|---------------------------|----------------|--------|
| | ИНТЕРНО | ХИРУРГИЈА | ГИНЕКОЛОГИЈА И АКУШЕРСТВО | РЕХАБИЛИТАЦИЈА | |
| Поштовање и љубазност | 4,55 | 4,57 | 4,41 | 4,66 | 4,54 |
| Време чекања на сестру код хитне потребе | 4,51 | 4,51 | 4,36 | 4,66 | 4,50 |
| Објашњење процедура, тестова и третмана | 4,46 | 4,47 | 4,28 | 4,62 | 4,45 |
| Љубазност према члановима породице и посетиоцима | 4,56 | 4,56 | 4,35 | 4,69 | 4,53 |
| Опште задовољство сестринском негом | 4,59 | 4,61 | 4,47 | 4,71 | 4,58 |

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2016.

Задовољство услугама лекара током боравка у болници. Осим општег задовољства лекарским услугама, пацијенти су исказали и своје задовољство многим аспектима, тј. својом перцепцијом колико је лекар био темељан у испитивању (дијагностици), успешан у лечењу, колико је био спреман да пацијенту објасни значај и сврху тестова и процедура, да одговара на питања, као и колико се односи са поштовањем и љубазношћу према пацијентима. У табели 22 приказане су средње оцене задовољства услугама лекара по одељењима.

Табела 22. Средња оцена задовољства услугама лекара током боравка у болници по одељењима, Србија, 2016.

| | ОДЕЉЕЊЕ | | | | УКУПНО |
|--|---------|-----------|---------------------------|----------------|--------|
| | ИНТЕРНО | ХИРУРГИЈА | ГИНЕКОЛОГИЈА И АКУШЕРСТВО | РЕХАБИЛИТАЦИЈА | |
| Спремност да дају одговоре на питања | 4,44 | 4,48 | 4,29 | 4,63 | 4,45 |
| Објашњење процедура, тестова, третмана и резултата | 4,42 | 4,45 | 4,25 | 4,60 | 4,42 |
| Поштовање и љубазност | 4,54 | 4,56 | 4,36 | 4,67 | 4,53 |
| Способност дијагностиковања здравствених проблема | 4,49 | 4,54 | 4,36 | 4,60 | 4,49 |
| Темељитост у испитивању | 4,48 | 4,52 | 4,35 | 4,57 | 4,48 |
| Успешност лечења | 4,47 | 4,54 | 4,42 | 4,56 | 4,49 |
| Упутства при отпусту | 4,49 | 4,54 | 4,36 | 4,59 | 4,49 |
| Опште задовољство услугама лекара | 4,53 | 4,58 | 4,40 | 4,63 | 4,53 |

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2016.

Опште задовољство има највишу средњу оцену (изузев задовољства успешношћу лечења на гинекологији и акушерству), а не неки од испитиваних аспеката, као и код сестринске неге. Генерално, сваки од испитиваних аспеката је високо оцењен. Пацијенти би можда желели да им се нешто више времена посвети и у појашњењу сврхе процедура којима се подвргавају, као и резултатима истих. Као и код претходних питања, пацијенти са одељења рехабилитације су најзадовољнији, а средње оцене за сваки испитивани аспект су најниже на одељењима гинекологије и акушерства. Средње оцене за све варијабле су на нивоу прошлогодишњих.

Задовољство услугама дијагностике и терапије током боравка у болници испитивано је за области лабораторијске и радиолошке дијагностике, специфичне кардиолошке дијагностике (ЕКГ, тест оптерећења и др), физикалне медицине и опште задовољство овим услугама. Од укупног броја испитаника сваки седми није користио услуге лабораторијске, а сваки четврти кардиолошке и радиолошке дијагностике. Око две петине пацијената није користило током болничког лечења услуге физикалне терапије (графикон 33). Сваки осми пацијент који је одговорио на ово питање, заправо није користио нити једну од наведених врста услуга (13%).

Графикон 33. Процент пацијената који није користио дијагностичке и/или терапијске услуге, Србија, 2016.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2016.

У табели 23 су приказане средње оцене задовољства дијагностичким услугама по одељењима (елиминисани испитаници који нису користили наведене услуге). По одељењима, постоје разлике у оценама. Укупно, највећа просечна оцена задовољства је за лабораторијске и кардиолошке услуге (ЕКГ, холтер, тест оптерећења). Најзадовољнији су пацијенти са одељења за рехабилитацију. Средње оцене за све варијабле су без значајне промене у односу на претходну годину.

Табела 23. Средња оцена задовољства услугама дијагностике, Србија, 2016.

| | ОДЕЉЕЊЕ | | | | УКУПНО |
|---|---------|-----------|---------------------------|----------------|--------|
| | ИНТЕРНО | ХИРУРГИЈА | ГИНЕКОЛОГИЈА И АКУШЕРСТВО | РЕХАБИЛИТАЦИЈА | |
| Лабораторија | 4,46 | 4,47 | 4,29 | 4,49 | 4,44 |
| Кардиологија (ЕКГ, тест оптерећења) | 4,48 | 4,44 | 4,19 | 4,55 | 4,44 |
| Радиологија (рендген, ултразвук скенер) | 4,45 | 4,45 | 4,23 | 4,50 | 4,43 |
| Физикална терапија | 4,38 | 4,41 | 4,06 | 4,67 | 4,39 |
| Опште задовољство услугама дијагностике | 4,49 | 4,49 | 4,32 | 4,60 | 4,47 |

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2016.

Задовољство услугама исхране током боравка у болници испитивано је кроз неколико питања која су се односила на време и начин сервирања хране, укус, разноврсност, температуру и количину хране, да ли је пацијент имао одговарајућу дијету, као и опште задовољство услугама исхране. У табели 24 су приказане средње

оцене задовољства услугама исхране по одељењима. Пацијенти су најзадовољнији временом и начином сервирања хране, а најнижа средња оцена је за укус хране. Услугама исхране су најзадовољнији пацијенти са одељења за рехабилитацију, а најнезадовољније пацијенткиње одељења гинекологије и акушерства. Средње оцене за све варијабле су без значајне промене у односу на претходну годину.

Табела 24. Средња оцена задовољства услугама исхране током боравка у болници по одељењима, Србија, 2016.

| | ОДЕЉЕЊЕ | | | | УКУПНО |
|------------------------------------|---------|-----------|---------------------------|----------------|--------|
| | ИНТЕРНО | ХИРУРГИЈА | ГИНЕКОЛОГИЈА И АКУШЕРСТВО | РЕХАБИЛИТАЦИЈА | |
| Време сервирања хране | 4,12 | 4,21 | 3,99 | 4,48 | 4,16 |
| Начин сервирања хране | 4,08 | 4,17 | 3,92 | 4,46 | 4,12 |
| Укус хране | 3,82 | 3,97 | 3,62 | 4,31 | 3,88 |
| Температура хране | 3,93 | 4,07 | 3,78 | 4,35 | 3,99 |
| Количина хране | 4,00 | 4,07 | 3,83 | 4,40 | 4,04 |
| Разноврсност хране | 3,86 | 3,99 | 3,69 | 4,34 | 3,92 |
| Одговарајућа дијета | 4,00 | 4,13 | 3,85 | 4,39 | 4,06 |
| Опште задовољство услугама исхране | 4,00 | 4,12 | 3,82 | 4,42 | 4,06 |

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2016.

Задовољство условима смештаја током боравка у болници испитивано је кроз питања која се односе на удобност кревета, чистоћу собе и тоалета, температуру и опрему собе и опште задовољство смештајем. У табели 25 су приказане средње оцене задовољства услугама смештаја по одељењима. Пацијенти су најзадовољнији чистоћом и температуром собе (грејање), а најнижа средња оцена је за удобност кревета. Услугама болничког смештаја су најзадовољнији пацијенти са одељења за рехабилитацију, а најнезадовољније пацијенткиње одељења гинекологије и акушерства. Средње оцене за све варијабле су без значајне промене у односу на претходну годину.

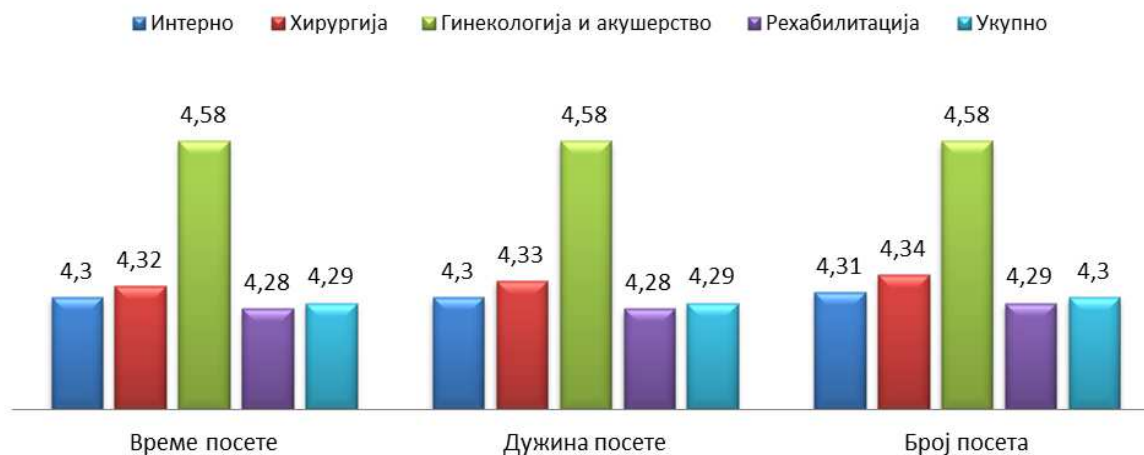
Табела 25. Средња оцена задовољства услугама смештаја током боравка у болници по одељењима, Србија, 2016.

| | ОДЕЉЕЊЕ | | | | УКУПНО |
|-----------------------------|---------|-----------|---------------------------|----------------|--------|
| | ИНТЕРНО | ХИРУРГИЈА | ГИНЕКОЛОГИЈА И АКУШЕРСТВО | РЕХАБИЛИТАЦИЈА | |
| Удобност кревета | 3,89 | 3,89 | 3,53 | 4,23 | 3,86 |
| Чистоћа собе | 4,17 | 4,27 | 3,95 | 4,34 | 4,19 |
| Температура у соби | 4,20 | 4,32 | 4,05 | 4,33 | 4,23 |
| Опрема собе | 4,00 | 4,06 | 3,77 | 4,34 | 4,01 |
| Чистоћа тоалета | 3,90 | 3,98 | 3,60 | 4,30 | 3,91 |
| Опште задовољство смештајем | 4,11 | 4,17 | 3,89 | 4,37 | 4,12 |

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2016.

Задовољство организацијом посета (време, дужина и број посета) приказано је на графикону 34. Средње оцене за ове аспекте су уједначене. Организацијом посета су најзадовољнији пацијенти са одељења за рехабилитацију, а најнезадовољније пацијенткиње одељења гинекологије и акушерства. Средње оцене за све варијабле су на нивоу прошлогодишњих.

Графикон 34. Средња оцена задовољства организацијом посета по одељењима, Србија, 2016.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2016.

У табели 26 су приказане вредности средњих оцена општег задовољства за све испитиване аспекте од 2012. године. Све средње оцене за испитиване варијабле задовољства су више у односу на претходну годину од 0,01 за све варијабле, осим за услове смештаја (0,02).

Табела 26. Средња оцена задовољства корисника одређеним карактеристикама болничке здравствене заштите, Србија, 2012–2016.

| | СРЕДЊА ОЦЕНА ЗАДОВОЉСТВА | | | | |
|--|--------------------------|------|------|------|------|
| | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 |
| Општи утисак о процедурама пријема у болницу | 4,33 | 4,30 | 4,36 | 4,33 | 4,34 |
| Општи утисак приликом отпуста из болнице | 4,47 | 4,46 | 4,47 | 4,47 | 4,48 |
| Опште задовољство сестринском негом | 4,59 | 4,58 | 4,60 | 4,57 | 4,58 |
| Опште задовољство услугама лекара | 4,53 | 4,54 | 4,56 | 4,52 | 4,53 |
| Опште задовољство услугама исхране | 4,02 | 4,03 | 4,09 | 4,04 | 4,05 |
| Опште задовољство условима смештаја | 4,13 | 4,13 | 4,15 | 4,09 | 4,11 |

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2016.

На графикону 35 су приказане вредности средњих оцена општег задовољства за све испитиване аспекте. Укупно, као и свих претходних година, пацијенти су у 2016. години најзадовољнији били сестринском негом и услугама лекара, а најмање задовољни болничком исхраном.

Графикон 35. Средња оцена задовољства корисника одређеним карактеристикама болничке здравствене заштите, Србија, 2016.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2016.

Незадовољство општим утиском о добијеној здравственој заштити и условима током болничког лечења је исказало 2,13% лечених пацијената током недеље испитивања (графикон 36). Средња оцена задовољства болничким лечењем у целини је 4,28. Ниво општег задовољства болничким лечењем нижи је за 0,02 у односу на 2015. годину.

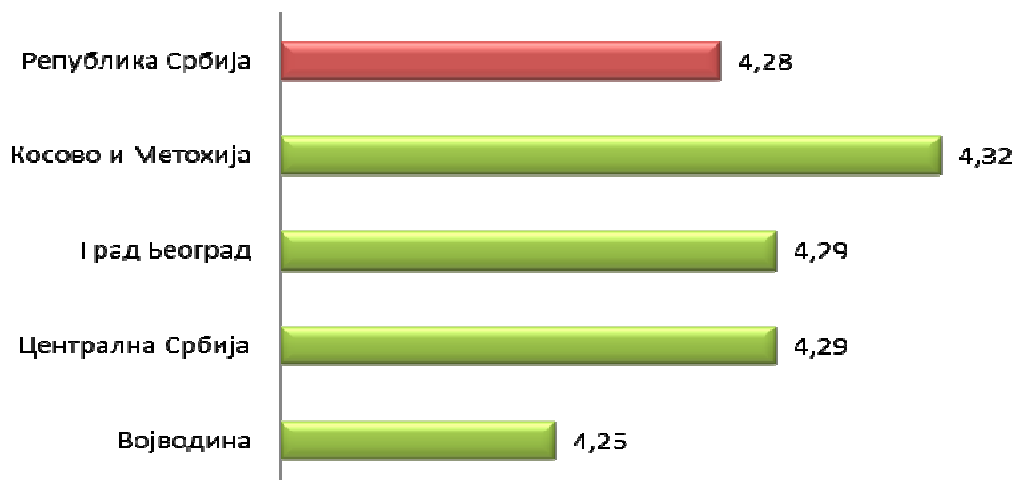
Посматрано по регионима, најнижа средња оцена општег задовољства је била у стационарним здравственим установама у Војводини (4,25), а највиша на Косову и Метохији (4,32) (графикон 37). Средња оцена општег задовољства у стационарним установама Косова и Метохије је виша у односу на претходну годину за 0,09, док је у осталим регионима нижа и то у Војводини за 0,04, а у Београду и централној Србији нижа за 0,01.

Графикон 36. Дистрибуција корисника према општем задовољству болничким лечењем (%), Србија, 2016.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2016.

Графикон 37. Средња оцена општег задовољства корисника болничким лечењем по регионима, Србија, 2016.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2016.

У табели 27 су приказане средње опште оцене испитиваних аспеката болничког лечења по регионима. Задовољство услугама здравствених радника (лекарима и медицинским сестрама) је високо оцењено у свим регионима на територији Републике.

Табела 27. Средња оцена задовољства корисника одређеним карактеристикама болничке здравствене заштите, по регионима, Србија, 2016.

| | СРЕДЊА ОЦЕНА ЗАДОВОЉСТВА | | | | |
|--|--------------------------|------------------|--------------|-------------------|--------|
| | ВОЈВОДИНА | ЦЕНТРАЛНА СРБИЈА | ГРАД БЕОГРАД | КОСОВО И МЕТОХИЈА | УКУПНО |
| Општи утисак о процедурама пријема у болницу | 4,36 | 4,39 | 4,23 | 4,32 | 4,34 |
| Општи утисак приликом отпуста из болнице | 4,48 | 4,50 | 4,42 | 4,39 | 4,48 |
| Опште задовољство сестринском негом | 4,58 | 4,60 | 4,57 | 4,50 | 4,58 |
| Опште задовољство услугама лекара | 4,54 | 4,54 | 4,52 | 4,45 | 4,53 |
| Опште задовољство услугама исхране | 4,01 | 4,10 | 3,99 | 4,08 | 4,05 |
| Опште задовољство условима смештаја | 4,08 | 4,16 | 4,06 | 4,08 | 4,11 |

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2016.

Резултати испитивања задовољства показују да је средња оцена општег задовољства у односу на претходну годину виша на хируршким одељењима (за 0,03) док се истовремено уочава пад на интернистичким (за 0,02) и одељењима за рехабилитацију (за 0,01), па чак и до 0,09 на одељењима за гинекологију и акушерство,

што је уједно и најнижа средња оцена (4,19) општег задовољства болничким лечењем (графикон 38).

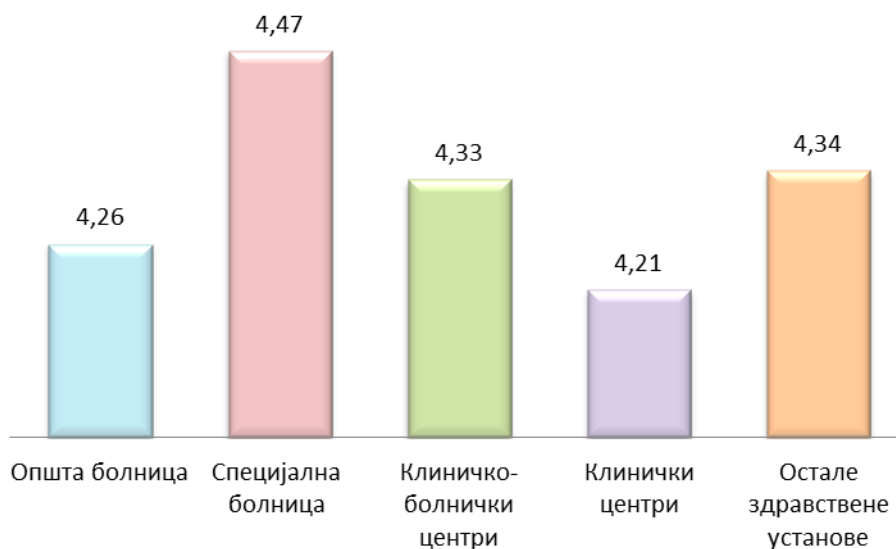
Графикон 38. Средња оцена општег задовољства корисника болничким лечењем по одељењима, Србија, 2016.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2016.

Анализирајући задовољство корисника болничким лечењем у различитим типовима стационарних здравствених установа, највишу средњу оцену лечењем у целини имали су пацијенти у специјалним болницама (4,47), а најнижу у клиничким центрима (4,21) (графикон 39).

Графикон 39. Средња оцена општег задовољства корисника болничким лечењем према типу установе, Србија, 2016.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2016.

На графикону 40 су приказане средње оцене општег задовољства корисника болничким лечењем према типу установе упоредо за 2015. и 2016. годину. У свим типовима здравствених установа задовољство је ниже у односу на 2015. годину, изузев клиничко-болничких центара у којима је средња оцена виша за 0,03.

Графикон 40. Средња оцена општег задовољства корисника болничким лечењем према типу установе, Србија, 2015–2016.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2016.

На графикону 41 су приказане средње оцене општег задовољства корисника сестринском негом и лекарским услугама према типу установе. У свим типовима здравствених установа услуге здравствених радника су оцењене одличним оценама, а највише су у специјалним болницама.

Графикон 41. Средња оцена општег задовољства корисника сестринском негом и лекарским услугама према типу установе, Србија, 2016.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2016.

На графикону 42 је приказано кретање средње оцене општег задовољства болничким лечењем од 2004. до 2016. године за ниво Републике Србије. Од почетка истраживања задовољства пацијената болничким лечењем у државним установама Републике Србије, највиша средња оцена општег задовољства болничким лечењем је била 2009. године и износила је 4,33. Ове године ниво задовољства је 4,28. Ипак, хумани ресурси у здравственом систему у континуитету од 2009. године су оцењени одличним оценама које износе преко 4,5.

Графикон 42. Средња оцена општег задовољства корисника болничким лечењем, Србија, 2004–2016.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника

Са статистичком значајношћу ($p \leq 0,05$) на опште задовољство болничким лечењем на интернистичким одељењима утицали су: пол, способност дијагностиковања здравствених проблема од стране лекара, а високом статистичком значајношћу ($p \leq 0,01$) на опште задовољство болничким лечењем утицали су: општи утисак о процедури пријема у болницу, удобност кревета током боравка у болници, опште задовољство болничким смештајем.

Са статистичком значајношћу ($p \leq 0,05$) на опште задовољство болничким лечењем на хируршким одељењима утицали су: време до смештаја у собу и услуге исхране током боравка у болници. Са високом статистичком значајношћу ($p \leq 0,01$) на

опште задовољство болничким лечењем утицали су: опште задовољство услугама лекара, смештајем током боравка у болници и временом (терминима) посета.

Са статистичком значајношћу ($p \leq 0,05$) на опште задовољство болничким лечењем на одељењима гинекологије и акушерства утицали су: образовање, љубазност особља у болници, објашњење процедуре током пријема у болницу, спремност лекара да пружи одговоре на питања, задовољство услугама кардиологије током боравка у болници, али и временом сервирања хране и смештајем током боравка у болници. Са високом статистичком значајношћу ($p \leq 0,01$) на опште задовољство болничким лечењем утицало је задовољство услугама исхране током боравка у болници.

Са статистичком значајношћу ($p \leq 0,05$) на опште задовољство болничким лечењем на одељењима за рехабилитацију утицали су: упознатост са правом на сагласност за предложену процедуру и љубазност медицинских сестара према члановима породице и посетиоцима. Са високом статистичком значајношћу ($p < 0,01$) на опште задовољство болничким лечењем на овом одељењу су утицали: способност дијагностиковања здравствених проблема од стране лекара, објашњење процедура, тестова и третмана од стране сестара и дужина посета.

6. ЗАКЉУЧЦИ И ПРЕДЛОЗИ МЕРА

На основу приказа резултата испитивања задовољства корисника у државним здравственим установама у 2016. години, као и поређењем са резултатима из претходних година, може се закључити следеће:

1. Примарна здравствена заштита

- Стопа одговора анкетираних у службама примарне здравствене заштите је нижа за 5% и обрађено је око 864 упитника мање у односу на претходну годину.
- У овим службама око 3,2% корисника нема изабраног лекара. Слободан избор лекара остварило је преко четири петине анкетираних.
- Најмање прегледа се заказује код педијатра, а најдуже се на заказан преглед чека код гинеколога. Процент пацијената који су чекали на заказан преглед изабраног лекара дуже од три дана је у свим службама нижи за 0,2 до 1% у односу на претходну годину (за ниво Републике).

- Анкетирани пацијенти су у протеклих дванаест месеци у просеку користили девет пута услуге државног и једном приватног сектора.
- У зависности од теме, 32–70% испитаника превентивне савете добија за време редовних посета изабраном лекару или у посебним саветовалиштима (6–10%).
- Да не добијају увек све информације и да медицинске сестре на шалтеру нису љубазне мишљења је 1,8% корисника. Сваки двадесети корисник сматра да лекар не одваја довољно времена за разговор са њима, 3% сматра да их лекар не слуша пажљиво и да не добијају јасна објашњења о лековима који су им прописани.
- Једна трећина корисника не зна да ли здравствена установа има интернет страницу, сваки шести не зна да ли постоји кутија/књига жалби и приговора, мање од трећине сматра да дуго чека на преглед лекара у чекаоници и једна половина корисника може у току радног времена добити савет или консултације од свог лекара телефонским путем.
- Корисници најчешће партиципирају за прописану терапију. Највећи проценат бесплатних услуга се остварује у служби за здравствену заштиту деце. Од услуга, најчешће се у свим службама бесплатно остварује преглед изабраног лекара. У свим услугама најчешће партиципирају корисници службе опште медицине. Један од осам корисника је одложио здравствену услугу бар једном у последњих 12 месеци јер није могао да плати учешће или лекове.
- Средња оцена задовољства корисника примарне здравствене заштите у Републици Србији за 2016. годину износи 3,92 и показују мале варијације у службама. Средња оцена задовољства корисника у установама ПЗЗ је највиша у Београду (4,00).
- Средња оцена општег задовољства пруженом здравственом заштитом у свим службама је показала корелацију са самопроценом материјалног стања домаћинства испитаника, са коришћењем здравствених услуга у приватном сектору (обрнуто пропорционално) и са понашањем медицинских сестара, тј. да ли су љубазне и спремне да корисницима пруже тражене информације. У свим службама задовољнији су пацијенти који су задовољни радним временом здравствене установе, краћим временом чекања на преглед и информацијама које постоје на интернет страници дома здравља.

- Сваки двадесети испитаник нема изабраног дечјег стоматолога. Анкетирани корисници су у протеклих 12 месеци, у просеку, користили шест пута услуге стоматолошке службе. Задовољних корисника у стоматолошкој служби је 83,2%, а средња оцена општег задовољства је 4,15. Средња оцена задовољства здравственом заштитом у стоматолошким службама је највиша у централној Србији (4,11) и Севернобанатском округу (4,54), а најнижа у Западнобачком округу (4,08).

2. Специјалистичка служба интерне медицине

- Корисници амбуланти интерне медицине примарног нивоа здравствене заштите су задовољнији у сваком испитиваном аспекту. Међутим, међу незадовољним корисницима амбуланти интерне медицине, учешће веома незадовољних израженије је на примарном нивоу здравствене заштите, у односу на секундарни и терцијарни ниво.
- У односу на претходну годину, дошло је до повећања незадовољства корисника интернистичких амбуланти по свим аспектима, изузев незадовољства временом чекања у чекаоници.
- Анкетирани пацијенти су у просеку услуге специјалисте ове службе користили 3,7 пута у последњих годину дана, других специјалистичких служби укупно око 3,1 пут, а услуге приватног специјалисте 1,4 пута.
- Преглед специјалисте без заказивања је добило 30,5% корисника, преглед заказан за мање од седам дана је имало 22,2%, а дуже од 30 дана на преглед је чекало 14,3% корисника.
- Сви испитивани аспекти рада лекара и специјалистичке службе нису задовољили мање од 3,4% корисника.
- Специјалистички преглед без учешћа (бесплатно) остварило је 71% корисника.
- Оствареном здравственом заштитом у интернистичким амбулантама у Републици Србији задовољно је 82% корисника, а нешто више од једне трећине корисника веома је задовољно. У протеклом петогодишњем периоду присутне су релативно мале флукуације општег задовољства корисника оствареном здравственом заштитом у амбулантама интерне медицине.

- Средња оцена општег задовољства корисника оствареном здравственом заштитом је 4,07 и виша је у примарној здравственој заштити у односу на стационарне установе.

Предлог мера:

- Укључивање установа у којима је забележена исподпросечна средња оцена општег задовољства у план редовне спољне провере квалитета стручног рада.

3. Стационарна здравствена заштита

- Стопа одговора корисника је нижа у односу на 2015. годину за 16,1%.
- У односу на претходну годину, обрађено је око 120 упитника мање.
- Приликом пријема и отпуста пацијенти су најзадовољнији љубазношћу особља (4,52), а најмање задовољни дужином чекања на шалтеру (4,18).
- Сваки дванаести пацијент (8%) није упознат са правом на давање сагласности на предложену процедуру, а сваки десети са дужностима пацијента на болничком одељењу (10,2%). Са начином приговора и жалби није упозната петина пацијента који су учествовали у истраживању.
- Средње оцене за све варијабле су на нивоу прошлогодишњих. Пацијенти су најзадовољнији сестринском негом и услугама лекара, а најмање задовољни болничком исхраном.
- Средња оцена задовољства болничким лечењем у целини је 4,3. Најнижа средња оцена општег задовољства је била у стационарним здравственим установама на Косову и Метохији, а у другим регионима је уједначена. Задовољство услугама здравствених радника (лекарима и медицинским сестрама) је високо оцењено у свим регионима и свим типовима здравствених установа.
- Најнижа средња оцена општег задовољства болничким лечењем је на гинеколошко-акушерским одељењима (4,1). Највишу средњу оцену лечењем у целини имали су лечени у специјалним болницама за рехабилитацију (4,47), а најнижу у клиничким центрима (4,21).

У низу интеракција корисника и система здравствене заштите, или корисника и даваоца здравствених услуга, учествују бројни фактори као што су веровања, претпостављене вредности, ставови и мотиви, па задовољство заправо представља

коначни збир деловања већег броја варијабли које утичу на људско понашање. Став корисника према систему је у функцији његове перцепције тог система. Међутим, како систем здравствене заштите поседује низ атрибута, тако је и став корисника одређен читавим низом претходно постојећих схватања о систему.

Искуство и задовољство пацијента је препознато као компонента високог квалитета здравствене заштите. Комисије за унапређење квалитета и управни одбори морају разумети како њихови корисници доживљавају њихове услуге и како да их употребе да задовоље исказане потребе корисника у високо квалитетне, ефикасне и безбедне перформансе. Ово укључује све проучаване аспекте, а на првом месту контакт са здравственом службом, први „шалтер” за пријем у болници или на који се спушта књижица у дому здравља. Делотворна терапија, ефикасни процеси лечења и добри клинички исходи су кључне компоненте пацијентовог искуства, али нису и довољни да би се достигао одличан доживљај. Повећање задовољства пацијената почиње понашањем према сваком кориснику као индивидуи, тј. појединачно, како би пацијенти били сигурни да ће добити праву негу, у право време и на прави начин.

7. ЛИТЕРАТУРА

1. Мирјана Живковић Шуловић. Анализа задовољства корисника здравственом заштитом у државним здравственим установама Републике Србије 2015. године. ИЈЗС „Др Милан Јовановић Батут”, Београд 2016. Доступно на: http://www.batut.org.rs/download/izvestaji/Analiza_zadovoljstva_korisnika_2015.p
2. Мирјана Живковић Шуловић. Анализа задовољства корисника здравственом заштитом у државним здравственим установама Републике Србије 2014. године. ИЈЗС „Др Милан Јовановић Батут”, Београд, 2015. Доступно на: <http://www.batut.org.rs/index.php?content=1234>
3. Мирјана Живковић Шуловић. Анализа задовољства корисника здравственом заштитом у државним здравственим установама Републике Србије 2013. године. ИЈЗС „Др Милан Јовановић Батут”, Београд, 2014. Доступно на: <http://www.batut.org.rs/index.php?content=805>
4. Мирјана Живковић Шуловић. Анализа задовољства корисника здравственом заштитом у државним здравственим установама Републике Србије 2012. године. ИЈЗС „Др Милан Јовановић Батут”, Београд, 2013. Доступно на: <http://www.batut.org.rs/index.php?content=475>
5. Мирјана Живковић Шуловић. Преглед најважнијих резултата испитивања задовољства корисника у државним здравственим установама Републике Србије 2011. године. ИЈЗС „Др Милан Јовановић Батут”, Београд, 2012. Доступно на: <http://www.batut.org.rs/download/izvestaji/Zadovoljstvo%20korisnika%202011.pdf>

8. ПРИЛОЗИ



РЕЗУЛТАТИ ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА 2016. ГОДИНЕ
УПИТНИК О ЗАДОВОЉСТВУ КОРИСНИКА РАДОМ СЛУЖБЕ ОПШТЕ МЕДИЦИНЕ
ДИСТРИБУЦИЈА ОДГОВОРА (у %)

1. Пол:

| | |
|--------|------|
| Мушки | 45,5 |
| Женски | 54,5 |

2. Просечне године старости: 50,6

3. Завршена школа:

| | |
|---------------------|------|
| Незавршена основна | 4,4 |
| Основна школа | 17,3 |
| Средња школа | 55,8 |
| Виша и висока школа | 22,6 |

4. Материјално стање вашег домаћинства:

| | |
|-------------|------|
| Веома лоше | 5,6 |
| Лоше | 12,9 |
| Осредње | 45,3 |
| Добро | 30,2 |
| Веома добро | 6,0 |

5. Како сте изабрали свог лекара?

| | |
|---|------|
| Ја сам изабрао/ла свог лекара | 78,4 |
| Неко у мојој породици је изабрао мог лекара уместо мене | 7,3 |
| Нисам бирао/ла, додељен ми је | 5,5 |
| Немам изабраног лекара | 3,5 |
| Не сећам се | 5,4 |

6. Да ли сте упознати на који начин можете да промените свог лекара ако то желите?

| | |
|---|------|
| Да, могу да променим када год хоћу | 51,2 |
| Да, могу да га променим само једном годишње | 21,5 |
| Мислим да није могуће да променим свог лекара | 3,6 |
| Не знам | 23,7 |

7. Да ли сте до сада мењали изабраног лекара?

| | |
|----|------|
| Да | 29,4 |
| Не | 70,6 |

8. Који је био разлог промене изабраног лекара?

| | |
|--|------|
| Мој лекар је напустио ординацију/картотеку | 15,1 |
| Преселио/ла сам се | 6,4 |
| Имао/ла сам неспоразум са својим лекаром | 4,2 |
| Због других разлога | 10,0 |
| Нисам мењао/ла лекара | 64,3 |

9. Колико дуго се лечите код свог лекара?

| | |
|---------------------|------|
| Мање од годину дана | 12,9 |
| 1–3 године | 21,5 |
| Више од 3 године | 61,7 |
| Немам свог лекара | 3,8 |

10. Колико пута сте посетили лекара у последњих 12 месеци, укључујући и овај пут?

| | |
|-----------------------------|----------|
| Изабраног лекара | 8,0 пута |
| Другог лекара у овој служби | 2,0 пута |

11. Колико пута сте посетили лекара у приватној пракси у последњих 12 месеци?

| | |
|--|----------|
| | 1,5 пута |
|--|----------|

12. Када заказујете преглед код изабраног лекара колико дана обично чекате?

| | |
|------------------------------------|------|
| Никада не заказујем | 25,9 |
| Обично будем заказан/а за исти дан | 25,9 |
| Обично чекам 1–3 дана | 32,8 |
| Обично чекам више од 3 дана | 15,5 |

**13. Да ли изабрани лекар разговара са вама о томе како да останете здрави?
Да ли вам даје савете о следећим темама?**

| <i>Теме</i> | <i>Да, за време редовне посете</i> | <i>Да, у посети превентивном центру/саветовалишту</i> | <i>Не</i> | <i>Није било потребно</i> |
|----------------------------------|--|---|-----------|-------------------------------|
| а) Правилна исхрана | 74,0 | 5,8 | 6,1 | 14,1 |
| б) Важност физичке активности | 68,8 | 7,8 | 7,4 | 16,0 |
| в) Злоупотреба алкохола | 49,5 | 6,6 | 11,7 | 32,2 |
| г) Смањење или престанак пушења | 54,2 | 7,0 | 10,2 | 28,6 |
| д) Избегавање/одбрана од стреса | 60,4 | 6,8 | 9,7 | 23,1 |
| ђ) Сигуран секс | 36,6 | 6,0 | 14,4 | 43,1 |
| е) Опасност од злоупотреба дрога | 35,6 | 4,9 | 13,4 | 46,1 |

14. Да ли се слажете са следећим изјавама које се односе на медицинске сестре?

| <i>Изјава</i> | <i>Да, слажем се</i> | <i>Делимично се слажем</i> | <i>Не слажем се</i> | <i>Не знам</i> |
|--|------------------------------|--------------------------------|-------------------------|--------------------|
| а) Медицинске сестре на шалтеру су љубазне | 82,3 | 13,5 | 2,9 | 1,3 |
| б) Медицинске сестре у соби за интервенције су љубазне | 83,2 | 12,0 | 2,0 | 2,8 |
| в) Медицинске сестре ми увек пруже све информације | 80,2 | 14,6 | 3,4 | 1,8 |
| г) Медицинске сестре и лекари добро сарађују | 78,8 | 11,8 | 2,5 | 6,9 |

15. Да ли се слажете са следећим изјавама које се односе на вашег изабраног лекара?

| <i>Изјава</i> | <i>Да, слажем се</i> | <i>Делимично се слажем</i> | <i>Не слажем се</i> |
|---|------------------------------|--------------------------------|-------------------------|
| а) Мој лекар познаје моју личну ситуацију (нпр. на послу, у кући) | 69,4 | 20,0 | 10,5 |
| б) Мој лекар познаје проблеме и болести које сам раније имао | 77,9 | 17,6 | 4,5 |
| в) Мој лекар одваја довољно времена да разговара са мном | 76,0 | 18,9 | 5,1 |
| г) Мој лекар ме пажљиво слуша | 81,2 | 15,2 | 3,6 |
| д) Мој лекар ми даје јасна објашњења о болестима и лековима које ми преписује | 80,7 | 15,5 | 3,8 |
| ђ) После посете лекару осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима | 73,8 | 20,7 | 5,5 |

| | | | |
|---|------|------|-----|
| е) Када имам нови здравствени проблем прво идем код свог лекара | 82,4 | 13,6 | 4,0 |
|---|------|------|-----|

16. Да ли се слажете са следећим изјавама које се односе на ову службу здравствене заштите?

| <i>Изјава</i> | <i>Да слажем се</i> | <i>Делимично се слажем</i> | <i>Не слажем се</i> | <i>Не знам</i> |
|---|---------------------|----------------------------|---------------------|----------------|
| а) Задовољан сам радним временом | 82,3 | 12,2 | 3,6 | 1,9 |
| б) Могу да дођем на преглед и викендом ако се разболим | 75,4 | 12,7 | 5,7 | 6,3 |
| в) Доступна је инвалидима и особама у колицима | 71,9 | 11,9 | 5,3 | 10,9 |
| г) Да бих ишао код специјалисте прво морам да идем код мог изабраног лекара | 84,1 | 9,4 | 3,3 | 3,1 |
| д) У чекаоници има довољно места за седење | 69,2 | 17,5 | 10,4 | 2,9 |
| ђ) Морам дуго да чекам у чекаоници да посетим лекара | 36,3 | 26,7 | 31,6 | 5,4 |
| е) У току радног времена могу лако да разговарам са лекаром и добијем савет | 51,6 | 18,8 | 14,3 | 15,4 |
| ж) Када дођем и хитно ми треба преглед лекара то могу да обавим истог дана | 77,4 | 13,0 | 4,7 | 4,9 |
| з) Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе | 75,2 | 7,0 | 2,9 | 14,9 |
| и) Установа има своју интернет страницу | 55,1 | 7,3 | 4,0 | 33,7 |
| ј) Установа има довољно медицинске опреме | 48,1 | 13,5 | 11,2 | 27,1 |

17. Ако би вам данас биле потребне следеће услуге, да ли су оне бесплатне или морате да платите?

| <i>Услуге</i> | <i>Бесплатно</i> | <i>Партиципација</i> | <i>Пуна цена</i> | <i>Не Знам</i> |
|--|------------------|----------------------|------------------|----------------|
| а) Преглед изабраног лекара | 60,3 | 36,3 | 0,5 | 2,9 |
| б) Лекови или инјекције које пропише лекар | 45,3 | 45,2 | 3,4 | 6,2 |
| в) Преглед специјалисте код кога вас упути лекар | 51,9 | 38,8 | 1,8 | 7,6 |
| г) Кућна посета вашег лекара | 44,6 | 15,0 | 1,7 | 38,6 |
| д) Преглед бебе или малог детета у саветовалишту | 57,6 | 6,6 | 0,8 | 35,0 |

18. Да ли се у протеклих годину дана десило да нисте отишли на преглед код свог лекара или сте га одложили јер нисте могли да платите преглед или лекове?

| | |
|-------------|------|
| Да | 13,7 |
| Не | 85,8 |
| Не сећам се | 14,2 |

19. Узевши све у обзир, колико сте задовољни здравственом заштитом у овој служби?

| | |
|-----------------------------|------|
| Веома незадовољан | 4,9 |
| Незадовољан | 3,2 |
| Ни задовољан ни незадовољан | 16,8 |
| Задовољан | 44,7 |
| Веома задовољан | 30,5 |



РЕЗУЛТАТИ ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА 2016. ГОДИНЕ
УПИТНИК О ЗАДОВОЉСТВУ КОРИСНИКА РАДОМ СЛУЖБЕ ПЕДИЈАТРИЈЕ
ДИСТРИБУЦИЈА ОДГОВОРА (у %)

1. Пол:

| | |
|--------|------|
| Мушки | 32,4 |
| Женски | 67,6 |

2. Просечне године старости: 33,9

3. Завршена школа:

| | |
|---------------------|------|
| Незавршена основна | 3,2 |
| Основна школа | 11,9 |
| Средња школа | 57,0 |
| Виша и висока школа | 27,8 |

4. Материјално стање вашег домаћинства:

| | |
|-------------|------|
| Веома лоше | 3,2 |
| Лоше | 5,8 |
| Осредње | 39,3 |
| Добро | 44,1 |
| Веома добро | 7,6 |

5. Како сте изабрали свог лекара?

| | |
|---|------|
| Ја сам изабрао/ла свог лекара | 77,5 |
| Неко у мојој породици је изабрао мог лекара уместо мене | 8,9 |
| Нисам бирао/ла, додељен ми је | 5,4 |
| Немам изабраног лекара | 3,1 |
| Не сећам се | 5,0 |

6. Да ли сте упознати на који начин можете да промените свог лекара ако то желите?

| | |
|---|------|
| Да, могу да променим када год хоћу | 48,2 |
| Да, могу да га променим само једном годишње | 23,0 |
| Мислим да није могуће да променим свог лекара | 2,5 |
| Не знам | 26,1 |

7. Да ли сте до сада мењали изабраног лекара?

| | |
|----|------|
| Да | 21,9 |
| Не | 78,1 |

8. Који је био разлог промене изабраног лекара?

| | |
|--|------|
| Мој лекар је напустио ординацију/картотеку | 10,9 |
| Преселио/ла сам се | 4,2 |
| Имао/ла сам неспоразум са својим лекаром | 3,5 |
| Због других разлога | 9,3 |
| Нисам мењао/ла лекара | 72,0 |

9. Колико дуго се лечите код свог лекара?

| | |
|---------------------|------|
| Мање од годину дана | 15,2 |
| 1–3 године | 29,2 |
| Више од 3 године | 52,7 |
| Немам свог лекара | 2,9 |

10. Колико пута сте посетили лекара у последњих 12 месеци, укључујући и овај пут?

| | | |
|-----------------------------|-----|------|
| Изабраног лекара | 6,9 | пута |
| Другог лекара у овој служби | 2,4 | пута |

11. Колико пута сте посетили лекара у приватној пракси у последњих 12 месеци?

| | |
|-----|------|
| 1,0 | пута |
|-----|------|

12. Када заказујете преглед код изабраног лекара колико дана обично чекате?

| | |
|------------------------------------|------|
| Никада не заказујем | 55,3 |
| Обично будем заказан/а за исти дан | 29,2 |
| Обично чекам 1–3 дана | 11,0 |
| Обично чекам више од 3 дана | 4,5 |

13. Да ли изабрани лекар разговара са вама о томе како да останете здрави?

Да ли вам даје савете о следећим темама?

| <i>Теме</i> | <i>Да, за време редовне посете</i> | <i>Да, у посети превентивном центру/саветовалишту</i> | <i>Не</i> | <i>Није било потребно</i> |
|----------------------------------|--|---|-----------|-------------------------------|
| а) Правилна исхрана | 66,0 | 14,3 | 5,9 | 13,9 |
| б) Важност физичке активности | 57,4 | 16,5 | 8,2 | 18,0 |
| в) Злоупотреба алкохола | 30,5 | 12,5 | 16,3 | 40,7 |
| г) Смањење или престанак пушења | 29,8 | 12,3 | 15,7 | 42,1 |
| д) Избегавање/одбрана од стреса | 32,2 | 12,4 | 15,6 | 39,9 |
| ђ) Сигуран секс | 26,1 | 11,4 | 17,8 | 44,7 |
| е) Опасност од злоупотреба дрога | 27,4 | 12,0 | 15,8 | 44,8 |

14. Да ли се слажете са следећим изјавама које се односе на медицинске сестре?

| <i>Изјава</i> | <i>Да, слажем се</i> | <i>Делимично се слажем</i> | <i>Не слажем се</i> | <i>Не знам</i> |
|--|--------------------------|--------------------------------|-----------------------------|--------------------|
| а) Медицинске сестре на шалтеру су љубазне | 79,5 | 16,2 | 3,1 | 1,2 |
| б) Медицинске сестре у соби за интервенције су љубазне | 81,4 | 13,7 | 1,7 | 3,2 |
| в) Медицинске сестре ми увек пруже све информације | 78,0 | 16,6 | 4,0 | 1,4 |
| г) Медицинске сестре и лекари добро сарађују | 77,0 | 13,5 | 2,5 | 6,7 |

15. Да ли се слажете са следећим изјавама које се односе на вашег изабраног лекара?

| <i>Изјава</i> | <i>Да слажем се</i> | <i>Делимично се слажем</i> | <i>Не слажем се</i> |
|---|---------------------|----------------------------|---------------------|
| а) Мој лекар познаје моју личну ситуацију (нпр. на послу, у кући) | 53,9 | 24,4 | 21,7 |
| б) Мој лекар познаје проблеме и болести које сам раније имао | 75,1 | 19,2 | 5,7 |
| в) Мој лекар одваја довољно времена да разговара са мном | 75,3 | 19,9 | 4,8 |
| г) Мој лекар ме пажљиво слуша | 82,9 | 14,1 | 3,8 |
| д) Мој лекар ми даје јасна објашњења о болестима и лековима које ми преписује | 81,8 | 15,0 | 3,1 |
| ђ) После посете лекару осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима | 76,2 | 19,9 | 3,9 |
| е) Када имам нови здравствени проблем прво идем код свог лекара | 83,9 | 12,7 | 3,4 |

16. Да ли се слажете са следећим изјавама које се односе на ову службу здравствене заштите?

| <i>Изјава</i> | <i>Да слажем се</i> | <i>Делимично се слажем</i> | <i>Не слажем се</i> | <i>Не знам</i> |
|---|---------------------|----------------------------|---------------------|----------------|
| а) Задовољан сам радним временом | 79,1 | 14,9 | 4,4 | 1,6 |
| б) Могу да дођем на преглед и викендом ако се разболим | 73,4 | 15,0 | 7,1 | 4,5 |
| в) Доступна је инвалидима и особама у количима | 66,8 | 12,5 | 5,9 | 14,8 |
| г) Да бих ишао код специјалисте прво морам да идем код мог изабраног лекара | 82,1 | 9,8 | 4,1 | 4,0 |
| д) У чекаоници има довољно места за седење | 65,9 | 21,4 | 10,3 | 2,5 |
| ђ) Морам дуго да чекам у чекаоници да посетим лекара | 38,4 | 32,5 | 25,2 | 3,9 |
| е) У току радног времена могу лако да разговарам са лекаром и добијем савет | 46,3 | 20,6 | 18,1 | 15,1 |
| ж) Када дођем и хитно ми треба преглед лекара то могу да обавим истог дана | 77,1 | 13,4 | 4,9 | 4,6 |
| з) Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе | 74,4 | 6,6 | 3,5 | 15,5 |
| и) Установа има своју интернет страницу | 53,2 | 7,3 | 5,5 | 34,0 |
| ј) Установа има довољно медицинске опреме | 43,9 | 16,5 | 12,8 | 26,8 |

17. Ако би вам данас биле потребне следеће услуге, да ли су оне бесплатне или морате да платите?

| <i>Услуге</i> | <i>Бесплатно</i> | <i>Партиципација</i> | <i>Пуна цена</i> | <i>Не знам</i> |
|--|------------------|----------------------|------------------|----------------|
| а) Преглед изабраног лекара | 91,9 | 4,7 | 0,5 | 2,9 |
| б) Лекови или инјекције које пропише лекар | 68,3 | 14,2 | 6,1 | 11,4 |
| в) Преглед специјалисте код кога вас упути лекар | 79,8 | 7,2 | 2,1 | 10,9 |
| г) Кућна посета вашег лекара | 49,6 | 3,0 | 3,6 | 43,7 |
| д) Преглед бебе или малог детета у саветовалишту | 84,1 | 1,6 | 0,6 | 13,7 |

18. Да ли се у протеклих годину дана десило да нисте отишли на преглед код свог лекара или сте га одложили јер нисте могли да платите преглед или лекове?

| | |
|-------------|------|
| Да | 9,2 |
| Не | 78,5 |
| Не сећам се | 12,3 |

19. Узевши све у обзир, колико сте задовољни здравственом заштитом у овој служби?

| | |
|-----------------------------|------|
| Веома незадовољан | 4,9 |
| Незадовољан | 2,5 |
| Ни задовољан ни незадовољан | 16,7 |
| Задовољан | 47,2 |
| Веома задовољан | 28,7 |



РЕЗУЛТАТИ ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА 2016. ГОДИНЕ
УПИТНИК О ЗАДОВОЉСТВУ КОРИСНИКА РАДОМ СЛУЖБЕ ГИНЕКОЛОГИЈЕ
ДИСТРИБУЦИЈА ОДГОВОРА (у %)

1. Пол:

| | |
|--------|------|
| Мушки | 1,1 |
| Женски | 98,9 |

2. Просечне године старости: 37,8

3. Завршена школа:

| | |
|---------------------|------|
| Незавршена основна | 1,9 |
| Основна школа | 10,8 |
| Средња школа | 55,7 |
| Виша и висока школа | 31,5 |

4. Материјално стање вашег домаћинства:

| | |
|-------------|------|
| Веома лоше | 3,1 |
| Лоше | 5,9 |
| Осредње | 41,7 |
| Добро | 43,4 |
| Веома добро | 5,8 |

5. Како сте изабрали свог лекара?

| | |
|---|------|
| Ја сам изабрао/ла свог лекара | 86,5 |
| Неко у мојој породици је изабрао мог лекара уместо мене | 3,5 |
| Нисам бирао/ла, додељен ми је | 4,3 |
| Немам изабраног лекара | 2,4 |
| Не сећам се | 3,3 |

6. Да ли сте упознати на који начин можете да промените свог лекара ако то желите?

| | |
|---|------|
| Да, могу да променим када год хоћу | 47,9 |
| Да, могу да га променим само једном годишње | 21,7 |
| Мислим да није могуће да променим свог лекара | 3,1 |
| Не знам | 27,3 |

7. Да ли сте до сада мењали изабраног лекара?

| | |
|----|------|
| Да | 26,9 |
| Не | 73,1 |

8. Који је био разлог промене изабраног лекара?

| | |
|--|------|
| Мој лекар је напустио ординацију/картотеку | 11,8 |
| Преселио/ла сам се | 5,5 |
| Имао/ла сам неспоразум са својим лекаром | 4,2 |
| Због других разлога | 12,1 |
| Нисам мењао/ла лекара | 66,4 |

9. Колико дуго се лечите код свог лекара?

| | |
|---------------------|------|
| Мање од годину дана | 23,6 |
| 1–3 године | 23,8 |
| Више од 3 године | 20,4 |
| Немам свог лекара | 2,3 |

10. Колико пута сте посетили лекара у последњих 12 месеци, укључујући и овај пут?

| | |
|-----------------------------|----------|
| Изабраног лекара | 4,8 пута |
| Другог лекара у овој служби | 1,0 пута |

11. Колико пута сте посетили лекара у приватној пракси у последњих 12 месеци?

| | |
|--|----------|
| | 1,5 пута |
|--|----------|

12. Када заказујете преглед код изабраног лекара колико дана обично чекате?

| | |
|------------------------------------|------|
| Никада не заказујем | 22,3 |
| Обично будем заказан/а за исти дан | 16,6 |
| Обично чекам 1–3 дана | 26,5 |
| Обично чекам више од 3 дана | 34,6 |

**13. Да ли изабрани лекар разговара са вама о томе како да останете здрави?
Да ли вам даје савете о следећим темама?**

| <i>Теме</i> | <i>Да, за време редовне посете</i> | <i>Да, у посети превентивном центру/саветовалишту</i> | <i>Не</i> | <i>Није било потребно</i> |
|-------------------------------------|--|---|-----------|-------------------------------|
| а) Правилна исхрана | 45,6 | 4,8 | 13,8 | 32,1 |
| б) Важност физичке активности | 47,2 | 5,3 | 10,8 | 13,8 |
| в) Злоупотреба алкохола | 22,1 | 3,8 | 13,1 | 34,3 |
| г) Смањење или престанак пушења | 35,9 | 5,3 | 15,8 | 43,0 |
| д) Избегавање/одбрана од стреса | 43,8 | 5,9 | 14,2 | 36,1 |
| ђ) Сигуран секс | 46,7 | 5,7 | 12,8 | 34,8 |
| е) Опасност од злоупотреба дрога | 29,1 | 4,4 | 16,1 | 50,4 |

14. Да ли се слажете са следећим изјавама које се односе на медицинске сестре?

| <i>Изјава</i> | <i>Да, слажем се</i> | <i>Делимично се слажем</i> | <i>Не слажем се</i> | <i>Не знам</i> |
|---|------------------------------|--------------------------------|-------------------------|--------------------|
| а) Медицинске сестре на шалтеру су љубазне | 75,9 | 18,5 | 4,4 | 1,5 |
| б) Медицинске сестре у соби за интервенције су љубазне | 77,9 | 14,8 | 2,5 | 4,8 |
| в) Медицинске сестре ми увек пруже све информације | 75,9 | 17,3 | 5,0 | 1,8 |
| г) Медицинске сестре и лекари добро сарађују | 77,2 | 13,4 | 2,3 | 7,1 |

15. Да ли се слажете са следећим изјавама које се односе на вашег изабраног лекара?

| <i>Изјава</i> | <i>Да, слажем се</i> | <i>Делимично се слажем</i> | <i>Не слажем се</i> |
|--|------------------------------|--------------------------------|-------------------------|
| а) Мој лекар познаје моју личну ситуацију (нпр. на послу, у кући) | 44,1 | 25,3 | 30,6 |
| б) Мој лекар познаје проблеме и болести које сам раније имао | 70,3 | 21,7 | 8,0 |
| в) Мој лекар одваја довољно времена да разговара са мном | 75,0 | 18,9 | 6,1 |
| г) Мој лекар ме пажљиво слуша | 82,2 | 14,2 | 3,5 |
| д) Мој лекар ми даје јасна објашњења о болестима и лековима које ми преписује | 81,5 | 14,8 | 3,7 |
| ђ) После посете лекару осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима | 73,8 | 21,4 | 4,8 |
| е) Када имам нови здравствени проблем прво идем код свог лекара | 82,7 | 12,9 | 4,4 |

16. Да ли се слажете са следећим изјавама које се односе на ову службу здравствене заштите?

| <i>Изјава</i> | <i>Да слажем се</i> | <i>Делимично се слажем</i> | <i>Не слажем се</i> | <i>Не знам</i> |
|---|---------------------|----------------------------|---------------------|----------------|
| а) Задовољан сам радним временом | 78,0 | 15,5 | 4,6 | 2,0 |
| б) Могу да дођем на преглед и викендом ако се разболим | 46,0 | 18,8 | 17,2 | 18,0 |
| в) Доступна је инвалидима и особама у колицима | 50,2 | 13,8 | 11,4 | 24,5 |
| г) Да бих ишао код специјалисте прво морам да идем код мог изабраног лекара | 67,8 | 11,9 | 11,7 | 8,5 |
| д) У чекаоници има довољно места за седење | 69,7 | 17,2 | 10,2 | 2,9 |
| ђ) Морам дуго да чекам у чекаоници да посетим лекара | 33,7 | 29,7 | 31,3 | 5,2 |
| е) У току радног времена могу лако да разговарам са лекаром и добијем савет | 37,8 | 18,5 | 22,7 | 21,0 |
| ж) Када дођем и хитно ми треба преглед лекара то могу да обавим истог дана | 68,3 | 15,9 | 7,4 | 8,3 |
| з) Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе | 71,7 | 6,1 | 2,6 | 19,6 |
| и) Установа има своју интернет страницу | 52,1 | 7,1 | 4,6 | 36,3 |
| ј) Установа има довољно медицинске опреме | 40,9 | 16,9 | 12,9 | 29,4 |

17. Ако би вам данас биле потребне следеће услуге, да ли су оне бесплатне или морате да платите?

| <i>Услуге</i> | <i>Бесплатно</i> | <i>Партиципација</i> | <i>Пуна цена</i> | <i>Не Знам</i> |
|--|------------------|----------------------|------------------|----------------|
| а) Преглед изабраног лекара | 67,8 | 26,5 | 0,8 | 5,0 |
| б) Лекови или инјекције које пропише лекар | 40,9 | 34,6 | 8,4 | 16,1 |
| в) Преглед специјалисте код кога вас упути лекар | 51,6 | 27,9 | 3,3 | 17,2 |
| г) Кућна посета вашег лекара | 30,1 | 7,4 | 4,4 | 58,1 |
| д) Преглед бебе или малог детета у саветовалишту | 61,6 | 3,6 | 0,8 | 34,0 |

18. Да ли се у протеклих годину дана десило да нисте отишли на преглед код свог лекара или сте га одложили јер нисте могли да платите преглед или лекове?

| | |
|-------------|------|
| Да | 12,0 |
| Не | 76,2 |
| Не сећам се | 11,8 |

19. Узевши све у обзир, колико сте задовољни здравственом заштитом у овој служби?

| | |
|-----------------------------|------|
| Веома незадовољан | 5,2 |
| Незадовољан | 2,8 |
| Ни задовољан ни незадовољан | 18,0 |
| Задовољан | 45,2 |
| Веома задовољан | 28,8 |



РЕЗУЛТАТИ ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА 2016. ГОДИНЕ
ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА СТОМАТОЛОШКОМ ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ
ДИСТРИБУЦИЈА ОДГОВОРА (у %)

Напомена: Упитник је попуњавала искључиво особа која је довела дете на преглед (родитељ/ старатељ/ други пратилац). Лични подаци (пол, године, образовање) се односе на пратиоца, а остала питања на стоматолошку здравствену заштиту пружену детету.

1. Пол:

| | |
|--------|------|
| Мушки | 35,0 |
| Женски | 65,0 |

2. Просечне године старости: 37,45+/-10,61

3. Завршена школа:

| | |
|---------------------|------|
| Незавршена основна | 4,2 |
| Основна школа | 12,1 |
| Средња школа | 56,7 |
| Виша и висока школа | 27,0 |

4. Материјално стање вашег домаћинства:

| | |
|-------------|------|
| Веома лоше | 3,0 |
| Лоше | 6,5 |
| Осредње | 42,0 |
| Добро | 42,4 |
| Веома добро | 6,1 |

5. Како сте изабрали стоматолога вашем детету?

| | |
|---|------|
| Ја сам изабрао/ла децјег стоматолога | 71,4 |
| Неко у мојој породици је изабрао стоматолога мом детету уместо мене | 7,5 |
| Нисам бирао/ла, додељен ми је | 10,8 |
| Моје дете нема свог стоматолога | 5,4 |
| Не знам | 4,9 |

6. Да ли сте упознати на који начин можете да промените изабраног стоматолога вашег детета?

| | |
|--|------|
| Да, могу да променим када год хоћу | 50,3 |
| Да, али само једном годишње | 21,4 |
| Мислим да није могуће да променим стоматолога мом детету | 2,1 |
| Не знам | 26,2 |

7. Да ли сте до сада мењали изабраног стоматолога вашег детета?

| | |
|----|------|
| Да | 21,1 |
| Не | 78,9 |

8. Који је био разлог промене?

| | |
|---|------|
| Стоматолог је напустио ординацију/картотеку | 8,0 |
| Ја сам се преселио/ла | 5,2 |
| Имао сам неспоразум са стоматологом | 2,6 |
| Због других разлога | 12,2 |
| Нисам мењао/ла стоматолога | 72,0 |

9. Колико дуго ваше дете има истог стоматолога?

| | |
|---------------------------------|------|
| Мање од годину дана | 20,3 |
| 1–3 године | 29,2 |
| Више од 3 године | 45,0 |
| Моје дете нема свог стоматолога | 5,6 |

10. Колико пута је ваше дете посетило стоматолога у последњих 12 месеци, укључујући и овај пут?

| | |
|----------------------------------|--------------|
| Свог стоматолога | 4,72+/- 4,08 |
| Другог стоматолога у овој служби | 1,04+/- 3,05 |

11. Колико пута је ваше дете посетило приватног стоматолога у последњих 12 месеци?

| | |
|--|-------------|
| | 0,7+/- 1,75 |
|--|-------------|

12. Када заказујете преглед код стоматолога колико дана обично чекате?

| | |
|------------------------------------|------|
| Никада не заказујем | 39,1 |
| Обично будем заказан/а за исти дан | 24,4 |
| Обично чекам 1–3 дана | 22,0 |
| Обично чекам више од 3 дана | 14,5 |

13. Да ли дечји стоматолог разговара са вама о томе како да сачувате здравље уста и зуба вашег детета? Да ли вам даје савете о следећим темама?

| <i>Теме</i> | <i>Да, за време редовне посете</i> | <i>Да, у посети превентивном центру/саветовалишту</i> | <i>Не</i> | <i>Није било потребно</i> |
|--|--|---|-----------|-------------------------------|
| а) Значај редовних прегледа | 89,0 | 4,4 | 1,5 | 5,1 |
| б) Употреба флуора (пасте, таблете...) | 79,2 | 7,9 | 5,4 | 7,5 |
| в) Правилно прање зуба | 86,2 | 5,9 | 2,3 | 5,6 |
| г) Ортодонске неправилности | 80,1 | 5,8 | 4,9 | 9,2 |
| д) Настанак каријеса | 82,9 | 6,1 | 4,4 | 6,5 |
| ђ) Прибор за оралну хигијену | 80,1 | 6,9 | 4,5 | 8,5 |
| е) Правилна исхрана | 79,1 | 7,1 | 4,8 | 9,1 |

14. Да ли се слажете са следећим изјавама које се односе на изабраног стоматолога вашег детета?

| <i>Изјава</i> | <i>Да, слажем се</i> | <i>Делимично се слажем</i> | <i>Не слажем се</i> |
|--|--------------------------|--------------------------------|-----------------------------|
| а) Стоматолог је упознат са проблемима и болестима које има моје дете | 88,1 | 9,8 | 2,1 |
| б) Стоматолог одваја довољно времена да разговара са мном и дететом | 86,0 | 11,9 | 2,0 |
| в) Стоматолог ми даје јасна објашњења о интервенцијама које планира код детета | 89,7 | 8,9 | 1,4 |
| г) Када дете има проблем са здрављем зуба прво идем код његовог стоматолога | 91,6 | 6,9 | 1,4 |

15. Да ли се слажете са следећим изјавама о Служби стоматолошке здравствене заштите?

| <i>Изјава</i> | <i>Да, слажем се</i> | <i>Делимично се слажем</i> | <i>Не слажем се</i> | <i>Не Знам</i> |
|---|--------------------------|--------------------------------|-----------------------------|--------------------|
| а) Задовољан сам радним временом | 83,3 | 12,5 | 2,6 | 1,5 |
| б) Могу да доведем на стоматолошки преглед дете и викендом | 46,7 | 17,3 | 16,9 | 19,1 |
| в) Доступна је деци са посебним потребама | 63,2 | 9,8 | 3,9 | 23,1 |
| г) Особље на шалтеру је љубазно | 83,5 | 11,5 | 2,3 | 2,6 |
| д) У чекаоници има довољно места за седење | 79,7 | 11,8 | 7,0 | 1,5 |
| ђ) Дуго чекамо пре посете у чекаоници | 26,4 | 19,8 | 48,9 | 4,9 |
| е) Када је детету хитно потребна стоматолошка услуга, то можемо да обавимо истог дана | 86,2 | 7,2 | 2,6 | 4,0 |
| ж) Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе | 72,8 | 4,6 | 2,8 | 19,8 |

16. Следећа група изјава се односи на информације о сарадњи међу здравственим радницима.

| <i>Изјава</i> | <i>Да, слажем се</i> | <i>Делимично се слажем</i> | <i>Не слажем се</i> | <i>Не знам</i> |
|---|--------------------------|--------------------------------|-----------------------------|--------------------|
| а) Педијатар ми је објаснио важност здравља уста и зуба мог детета | 71,3 | 16,7 | 8,2 | 3,8 |
| б) Педијатар ми саветује употребу флуор препарата (пасте, таблете...) | 53,3 | 20,2 | 18,6 | 8,0 |
| в) Дечји стоматолог и стоматолошка сестра добро сарађују | 90,7 | 5,6 | 1,1 | 2,7 |
| г) Понекада ми је довољно да разговарам са стоматолошком сестром, па ми није потребно да идем и код стоматолога | 50,2 | 24,0 | 19,4 | 6,5 |

17. Ако би вашем детету данас биле потребне следеће услуге да ли су оне бесплатне или морате да платите?

| <i>Услуге</i> | <i>Бесплатно</i> | <i>Партиципација</i> | <i>Пуна цена</i> | <i>Не Знам</i> |
|--|------------------|----------------------|----------------------|--------------------|
| а) Преглед код изабраног стоматолога | 94,5 | 1,4 | 0,7 | 3,4 |
| б) Пломбе | 88,2 | 4,1 | 1,3 | 6,4 |
| в) Лечење зуба | 81,0 | 10,5 | 1,6 | 6,9 |
| г) Вађење зуба | 80,3 | 10,3 | 1,7 | 7,8 |
| д) Ортодонски апарат – протеза | 64,7 | 4,8 | 5,7 | 24,8 |
| ђ) Преглед специјалисте са Стоматолошког факултета | 51,7 | 3,9 | 3,2 | 41,2 |

18. Да ли се у протеклих годину дана десило да нисте одвели своје дете на преглед код стоматолога или сте га одложили јер нисте могли да платите преглед или интервенције?

| | |
|-------------|------|
| Да | 7,1 |
| Не | 83,0 |
| Не сећам се | 9,9 |

19. Узимајући у обзир све наведено, какво је у целини ваше задовољство Службом стоматолошке заштите?

| | |
|-----------------------------|------|
| Веома незадовољан | 7,1 |
| Незадовољан | 0,9 |
| Ни задовољан ни незадовољан | 8,7 |
| Задовољан | 43,8 |
| Веома задовољан | 39,4 |



РЕЗУЛТАТИ ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА 2016. ГОДИНЕ
УПИТНИК О ЗАДОВОЉСТВУ КОРИСНИКА РАДОМ СПЕЦИЈАЛИСТИЧКЕ СЛУЖБЕ
ДИСТРИБУЦИЈА ОДГОВОРА КОРИСНИКА АМБУЛАНТИ ИНТЕРНЕ МЕДИЦИНЕ
У УСТАНОВАМА ПРИМАРНЕ ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ (у %)

1. Пол:

| | |
|--------|------|
| Мушки | 43,4 |
| Женски | 56,6 |

2. Просечне године старости: 58,1

3. Завршена школа:

| | |
|---------------------|------|
| Незавршена основна | 8,1 |
| Основна школа | 22,0 |
| Средња школа | 49,8 |
| Виша и висока школа | 20,1 |

4. Материјално стање вашег домаћинства:

| | |
|-------------|------|
| Веома лоше | 4,9 |
| Лоше | 12,4 |
| Осредње | 49,8 |
| Добро | 29,3 |
| Веома добро | 3,6 |

5. Колико сте задовољни следећим карактеристикама које се односе на ову специјалистичку службу?

| <i>Карактеристика</i> | <i>Веома незадовољан</i> | <i>Незадовољан</i> | <i>Ни задовољан ни незадовољан</i> | <i>Задовољан</i> | <i>Веома задовољан</i> |
|--|--------------------------|--------------------|------------------------------------|------------------|------------------------|
| а) Могућност телефонског заказивања | 4,5 | 3,5 | 15,2 | 43,2 | 33,6 |
| б) Време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа | 2,8 | 3,7 | 14,2 | 44,2 | 35,1 |
| в) Љубазност и професионалност особе која врши заказивање | 2,2 | 1,5 | 8,8 | 37,7 | 49,8 |
| г) Добијање инструкције о датуму, времену и месту прегледа | 1,9 | 1,7 | 9,1 | 40,8 | 46,5 |
| д) Време чекања у чекаоници | 2,7 | 3,1 | 12,8 | 43,8 | 37,7 |
| ђ) Објашњење евентуалног кашњења вашег термина | 2,1 | 2,9 | 12,9 | 42,1 | 40,1 |
| е) Чистоћа и подобност чекаонице | 2,2 | 3,0 | 11,6 | 41,9 | 41,3 |

6. Колико пута сте посетили лекара специјалисту у последњих 12 месеци, укључујући и овај пут?

| | |
|----------------------------------|----------|
| У овој служби | 3,7 пута |
| У другој специјалистичкој служби | 2,6 пута |

7. Колико пута сте посетили приватног лекара специјалисту у последњих 12 месеци?

| |
|----------|
| 1,1 пута |
|----------|

8. Колико дуго сте чекали на овај преглед?

| | |
|---------------------------------------|------|
| Примљен сам истог дана без заказивања | 31,0 |
| Заказано ми је пре мање од 7 дана | 25,5 |
| Заказано ми је пре 7–15 дана | 16,4 |
| Заказано ми је пре 15–30 дана | 19,0 |
| Заказано ми је пре више од 30 дана | 8,0 |

9. Да ли се слажете са следећим изјавама о овој специјалистичкој служби?

| <i>Изјава</i> | <i>Да, слажем се</i> | <i>Делимично се слажем</i> | <i>Не слажем се</i> |
|--|----------------------|----------------------------|---------------------|
| а) Лекар ми је посветио довољно времена током прегледа | 84,8 | 13,9 | 1,3 |
| б) Лекар ме је пажљиво саслушао | 85,2 | 13,6 | 1,2 |
| в) Лекар је одвојио довољно времена да разговара са мном | 83,6 | 14,9 | 1,5 |
| г) Лекар ми је дао јасна објашњења о болестима и лековима које ми преписује | 85,2 | 13,2 | 1,6 |
| д) Лекар ми је објаснио значај тестова на које ме упућује | 84,2 | 14,2 | 1,6 |
| ђ) Особље је било љубазно и пуно поштовања | 87,5 | 11,2 | 1,3 |
| е) Јасно сам разумео/ла план свог лечења | 83,9 | 14,8 | 1,3 |
| ж) После прегледа осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима | 81,5 | 17,3 | 1,2 |
| з) Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе | 88,0 | 9,5 | 2,5 |

10. Да ли сте преглед специјалисте добили бесплатно или сте морали да платите?

| | |
|-----------------------------|------|
| Бесплатно | 66,1 |
| Платио/ла сам партиципацију | 32,6 |
| Платио/ла сам пуну цену | 1,3 |

11. Узевши све у обзир, колико сте задовољни здравственом заштитом у овој специјалистичкој служби?

| | |
|-----------------------------|------|
| Веома незадовољан | 3,1 |
| Незадовољан | 0,9 |
| Ни задовољан ни незадовољан | 9,3 |
| Задовољан | 43,2 |
| Веома задовољан | 43,5 |



РЕЗУЛТАТИ ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА 2016. ГОДИНЕ
УПИТНИК О ЗАДОВОЉСТВУ КОРИСНИКА РАДОМ СПЕЦИЈАЛИСТИЧКЕ СЛУЖБЕ
ДИСТРИБУЦИЈА ОДГОВОРА КОРИСНИКА АМБУЛАНТИ ИНТЕРНЕ МЕДИЦИНЕ У
СТАЦИОНАРНИМ УСТАНОВАМА ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ (у %)

1. Пол:

| | |
|--------|------|
| Мушки | 42,0 |
| Женски | 58,0 |

2. Просечне године старости: 55,4

3. Завршена школа:

| | |
|---------------------|------|
| Незавршена основна | 4,9 |
| Основна школа | 18,5 |
| Средња школа | 55,0 |
| Виша и висока школа | 21,6 |

4. Материјално стање вашег домаћинства:

| | |
|-------------|------|
| Веома лоше | 4,8 |
| Лоше | 12,0 |
| Осредње | 49,2 |
| Добро | 29,9 |
| Веома добро | 4,2 |

5. Колико сте задовољни следећим карактеристикама које се односе на ову специјалистичку службу?

| <i>Карактеристика</i> | <i>Веома незадовољан</i> | <i>Незадовољан</i> | <i>Ни задовољан ни незадовољан</i> | <i>Задовољан</i> | <i>Веома задовољан</i> |
|--|--------------------------|--------------------|------------------------------------|------------------|------------------------|
| а) Могућност телефонског заказивања | 7,1 | 7,4 | 16,8 | 42,2 | 26,6 |
| б) Време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа | 5,3 | 8,5 | 17,1 | 43,5 | 25,7 |
| в) Љубазност и професионалност особе која врши заказивање | 3,1 | 2,7 | 10,1 | 43,1 | 41,0 |
| г) Добијање инструкције о датуму, времену и месту прегледа | 2,9 | 3,1 | 10,3 | 45,2 | 38,5 |
| д) Време чекања у чекаоници | 5,3 | 8,3 | 18,1 | 42,8 | 25,5 |
| ђ) Објашњење евентуалног кашњења вашег термина | 3,6 | 6,0 | 16,7 | 44,9 | 28,8 |
| е) Чистоћа и подобност чекаонице | 3,9 | 5,4 | 14,1 | 43,9 | 32,7 |

6. Колико пута сте посетили лекара специјалисту у последњих 12 месеци, укључујући и овај пут?

| | |
|----------------------------------|----------|
| У овој служби | 3,8 пута |
| У другој специјалистичкој служби | 3,4 пута |

7. Колико пута сте посетили приватног лекара специјалисту у последњих 12 месеци?

| | |
|--|----------|
| | 1,5 пута |
|--|----------|

8. Колико дуго сте чекали на овај преглед?

| | |
|---------------------------------------|------|
| Примљен сам истог дана без заказивања | 30,2 |
| Заказано ми је пре мање од 7 дана | 20,5 |
| Заказано ми је пре 7–15 дана | 15,0 |
| Заказано ми је пре 15–30 дана | 16,6 |
| Заказано ми је пре више од 30 дана | 17,6 |

9. Да ли се слажете са следећим изјавама о овој специјалистичкој служби?

| <i>Изјава</i> | <i>Да, слажем се</i> | <i>Делимично се слажем</i> | <i>Не слажем се</i> |
|--|----------------------|----------------------------|---------------------|
| а) Лекар ми је посветио довољно времена током прегледа | 79,4 | 17,3 | 3,3 |
| б) Лекар ме је пажљиво саслушао | 80,4 | 15,9 | 3,7 |
| в) Лекар је одвојио довољно времена да разговара са мном | 78,3 | 17,4 | 4,3 |
| г) Лекар ми је дао јасна објашњења о болестима и лековима које ми преписује | 79,0 | 17,2 | 3,8 |
| д) Лекар ми је објаснио значај тестова на које ме упућује | 79,1 | 17,2 | 3,7 |
| ђ) Особље је било љубазно и пуно поштовања | 81,4 | 15,4 | 3,1 |
| е) Јасно сам разумео/ла план свог лечења | 79,3 | 17,6 | 3,2 |
| ж) После прегледа осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима | 73,9 | 21,7 | 4,4 |
| з) Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе | 79,6 | 13,2 | 7,2 |

10. Да ли сте преглед специјалисте добили бесплатно или сте морали да платите?

| | |
|-----------------------------|------|
| Бесплатно | 73,0 |
| Платио/ла сам партиципацију | 26,1 |
| Платио/ла сам пуну цену | 1,0 |

11. Узевши све у обзир, колико сте задовољни здравственом заштитом у овој специјалистичкој служби?

| | |
|-----------------------------|------|
| Веома незадовољан | 4,7 |
| Незадовољан | 2,8 |
| Ни задовољан ни незадовољан | 13,2 |
| Задовољан | 47,5 |
| Веома задовољан | 31,9 |



РЕЗУЛТАТИ ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА 2016. ГОДИНЕ
УПИТНИК О ЗАДОВОЉСТВУ КОРИСНИКА БОЛНИЧКИМ ЛЕЧЕЊЕМ
ДИСТРИБУЦИЈА ОДГОВОРА НА ОДЕЉЕЊИМА ЗА ИНТЕРНУ МЕДИЦИНУ (у %)

1. Пол:

| | |
|--------|------|
| Мушки | 49,4 |
| Женски | 50,6 |

2. Просечне године старости: 60,0

3. Завршена школа:

| | |
|---------------------|------|
| Незавршена основна | 7,9 |
| Основна школа | 24,1 |
| Средња школа | 51,1 |
| Виша и висока школа | 16,9 |

4. Материјално стање вашег домаћинства:

| | |
|-------------|------|
| Веома лоше | 3,3 |
| Лоше | 8,4 |
| Осредње | 47,9 |
| Добро | 34,6 |
| Веома добро | 5,8 |

5. Колико сте задовољни услугама током пријема и отпуста из болнице?

| | <i>Веома незадовољан</i> | <i>Незадовољан</i> | <i>Ни задовољан ни незадовољан</i> | <i>Задовољан</i> | <i>Веома задовољан</i> |
|--|------------------------------|--------------------|--|------------------|----------------------------|
| а) Општи утисак о процедури пријема | 0,9 | 1,1 | 6,5 | 44,4 | 47,1 |
| б) Љубазност особља | 0,6 | 0,7 | 4,0 | 33,9 | 60,7 |
| в) Време чекања на шалтеру | 1,5 | 3,3 | 11,0 | 42,4 | 41,8 |
| г) Објашњење процедуре током пријема | 1,1 | 1,6 | 6,3 | 41,0 | 49,9 |
| д) Време до смештаја у собу | 0,8 | 1,3 | 5,6 | 39,5 | 52,8 |
| ђ) Општи утисак приликом отпуста | 1,2 | 0,8 | 4,3 | 37,6 | 56,0 |

6. Да ли Вас је особље упознало са:

| | <i>Да</i> | <i>Не</i> |
|--|-----------|-----------|
| а) Правом на сагласност за предложену процедуру | 95,3 | 6,5 |
| б) Дужностима пацијената на одељењу | 91,8 | 8,2 |
| в) Начином приговора и жалби у случају незадовољства | 84,1 | 15,9 |

7. Колико сте задовољни услугама сестринске неге током боравка у болници?

| | <i>Веома незадовољан</i> | <i>Незадовољан</i> | <i>Ни задовољан ни незадовољан</i> | <i>Задовољан</i> | <i>Веома задовољан</i> |
|---|------------------------------|--------------------|--|------------------|----------------------------|
| а) Поштовање и љубазност | 1,0 | 0,6 | 2,8 | 33,7 | 61,9 |
| б) Време чекања на сестру код хитне потребе | 0,7 | 1,1 | 4,2 | 34,2 | 59,8 |
| в) Објашњење процедура, тестова и третмана | 0,6 | 1,2 | 5,1 | 37,2 | 55,9 |
| г) Љубазност према члановима породице и посетиоцима | 0,5 | 0,6 | 3,1 | 34,0 | 61,7 |
| д) Опште задовољство сестринском негом | 0,6 | 0,6 | 2,5 | 32,2 | 64,1 |

8. Колико сте задовољни услугама лекара током боравка у болници?

| | <i>Веома незадовољан</i> | <i>Незадовољан</i> | <i>Ни задовољан ни незадовољан</i> | <i>Задовољан</i> | <i>Веома задовољан</i> |
|--|------------------------------|--------------------|--|------------------|----------------------------|
| а) Спремност да дају одговоре на питања | 0,9 | 1,6 | 6,0 | 35,2 | 56,3 |
| б) Објашњење процедура, тестова и третмана | 0,7 | 1,4 | 7,5 | 35,5 | 54,9 |
| в) Поштовање и љубазност | 0,5 | 0,9 | 4,3 | 32,9 | 61,4 |
| г) Способност дијагностиковања здравствених проблема | 0,7 | 1,1 | 6,1 | 32,6 | 59,4 |
| д) Темелитост у испитивању | 0,6 | 1,3 | 6,2 | 33,2 | 58,7 |
| ђ) Успешност лечења | 0,7 | 1,4 | 6,1 | 34,4 | 57,5 |
| е) Упутства при отпуну | 1,2 | 0,8 | 4,3 | 37,6 | 56,0 |
| ж) Опште задовољство услугама лекара | 0,6 | 0,9 | 4,9 | 32,3 | 61,4 |

9. Колико сте задовољни услугама дијагностике и терапије током боравка у болници?

| | <i>Веома незадовољан</i> | <i>Незадовољан</i> | <i>Ни задовољан ни незадовољан</i> | <i>Задовољан</i> | <i>Веома задовољан</i> | *Нисам користио/ ла |
|--|------------------------------|--------------------|--|------------------|----------------------------|------------------------------------|
| а) Лабораторија | 07 | 1,0 | 5,0 | 35,0 | 52,0 | 12,6 |
| б) Кардиологија (ЕКГ, тест оптерећења) | 0,6 | 0,8 | 3,7 | 31,2 | 48,5 | 7,9 |
| в) Радиологија (рендген, ултразвук, скенер) | 0,6 | 1,2 | 4,7 | 30,9 | 47,5 | 8,0 |
| г) Физикална терапија | 0,5 | 1,2 | 4,5 | 22,0 | 30,9 | 6,9 |
| д) Опште задовољство услугама дијагностике | 0,5 | 0,9 | 4,8 | 33,5 | 53,1 | 8,8 |

*У колони је приказан збир % корисника који није користио одређене дијагностичке и терапијске услуге и % пацијената који нису одговорили на питање. Процентни задовољства су приказани за кориснике који су користили услуге, тј. који су одговорили на питање.

10. Колико сте задовољни услугама исхране током боравка у болници?

| | <i>Веома незадовољан</i> | <i>Незадовољан</i> | <i>Ни задовољан ни незадовољан</i> | <i>Задовољан</i> | <i>Веома задовољан</i> |
|---|------------------------------|--------------------|--|------------------|----------------------------|
| а) Време сервирања хране | 1,7 | 3,2 | 11,6 | 48,0 | 35,5 |
| б) Начин сервирања хране | 1,8 | 3,8 | 13,2 | 46,7 | 34,6 |
| в) Укус хране | 4,1 | 7,5 | 19,2 | 41,3 | 28,0 |
| г) Температура хране | 3,1 | 5,6 | 16,4 | 44,7 | 30,3 |
| д) Количина хране | 2,4 | 5,4 | 14,7 | 44,5 | 32,9 |
| ђ) Разноврсност хране | 3,4 | 8,1 | 17,3 | 40,9 | 30,3 |
| е) Одговарајућа дијета | 2,7 | 5,1 | 13,7 | 46,0 | 32,5 |
| ж) Опште задовољство услугама исхране | 2,3 | 5,0 | 15,0 | 45,0 | 32,5 |

11. Колико сте задовољни услугама смештаја током боравка у болници?

| | <i>Веома незадовољан</i> | <i>Незадовољан</i> | <i>Ни задовољан ни незадовољан</i> | <i>Задовољан</i> | <i>Веома задовољан</i> |
|--------------------------------------|------------------------------|--------------------|--|------------------|----------------------------|
| а) Удобност кревета | 3,4 | 7,7 | 15,4 | 43,5 | 30,0 |
| б) Чистоћа собе | 1,9 | 3,0 | 10,3 | 45,6 | 39,3 |
| в) Температура у соби | 1,7 | 3,0 | 9,9 | 44,2 | 41,4 |
| г) Опрема собе | 2,7 | 5,6 | 15,5 | 42,6 | 33,6 |
| д) Чистоћа тоалета | 4,8 | 7,1 | 14,7 | 40,0 | 33,4 |
| ђ) Опште задовољство смештајем | 1,6 | 3,2 | 13,2 | 46,9 | 35,1 |

12. Колико сте задовољни организацијом посета?

| | <i>Веома незадовољан</i> | <i>Незадовољан</i> | <i>Ни задовољан ни незадовољан</i> | <i>Задовољан</i> | <i>Веома задовољан</i> |
|------------------|------------------------------|--------------------|--|------------------|----------------------------|
| а) Време посета | 0,9 | 2,3 | 6,6 | 46,8 | 43,4 |
| б) Дужина посета | 0,9 | 2,3 | 6,2 | 47,0 | 43,6 |
| в) Број посета | 0,8 | 2,3 | 5,8 | 46,9 | 44,2 |

13. Узимајући у обзир све наведено, какво је у целини ваше задовољство укупним болничким лечењем?

| | |
|-----------------------------|------|
| Веома незадовољан | 1,4 |
| Незадовољан | 1,2 |
| Ни задовољан ни незадовољан | 8,1 |
| Задовољан | 48,1 |
| Веома задовољан | 41,3 |



РЕЗУЛТАТИ ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА 2016. ГОДИНЕ
УПИТНИК О ЗАДОВОЉСТВУ КОРИСНИКА БОЛНИЧКИМ ЛЕЧЕЊЕМ
ДИСТРИБУЦИЈА ОДГОВОРА НА ОДЕЉЕЊИМА ЗА ХИРУРГИЈУ (у %)

1. Пол:

| | |
|--------|------|
| Мушки | 52,0 |
| Женски | 48,0 |

2. Просечне године старости: 56,7

3. Завршена школа:

| | |
|---------------------|------|
| Незавршена основна | 6,1 |
| Основна школа | 21,9 |
| Средња школа | 53,6 |
| Виша и висока школа | 18,4 |

4. Материјално стање вашег домаћинства:

| | |
|-------------|------|
| Веома лоше | 2,8 |
| Лоше | 6,7 |
| Осредње | 46,1 |
| Добро | 38,2 |
| Веома добро | 6,3 |

5. Колико сте задовољни услугама током пријема и отпуста из болнице?

| | <i>Веома незадовољан</i> | <i>Незадовољан</i> | <i>Ни задовољан ни незадовољан</i> | <i>Задовољан</i> | <i>Веома задовољан</i> |
|--|------------------------------|--------------------|--|------------------|----------------------------|
| а) Општи утисак о процедури пријема | 0,8 | 1,1 | 6,2 | 43,7 | 48,3 |
| б) Љубазност особља | 0,5 | 0,9 | 3,5 | 34,1 | 61,1 |
| в) Време чекања на шалтеру | 2,0 | 3,1 | 12,2 | 40,3 | 42,4 |
| г) Објашњење процедуре током пријема | 0,8 | 1,4 | 7,3 | 38,9 | 51,7 |
| д) Време до смештаја у собу | 1,0 | 1,8 | 6,4 | 36,7 | 54,2 |
| ђ) Општи утисак приликом отпуста | 0,6 | 0,9 | 4,3 | 35,8 | 58,3 |

6. Да ли Вас је особље упознало са:

| | <i>Да</i> | <i>Не</i> |
|--|-----------|-----------|
| а) Правом на сагласност за предложену процедуру | 93,3 | 6,7 |
| б) Дужностима пацијената на одељењу | 90,1 | 9,9 |
| в) Начином приговора и жалби у случају незадовољства | 80,8 | 19,2 |

7. Колико сте задовољни услугама сестринске неге током боравка у болници?

| | <i>Веома незадовољан</i> | <i>Незадовољан</i> | <i>Ни задовољан ни незадовољан</i> | <i>Задовољан</i> | <i>Веома задовољан</i> |
|---|------------------------------|--------------------|--|------------------|----------------------------|
| а) Поштовање и љубазност | 0,6 | 0,6 | 3,0 | 33,1 | 62,8 |
| б) Време чекања на сестру код хитне потребе | 0,5 | 0,7 | 4,6 | 35,1 | 59,0 |
| в) Објашњење процедура, тестова и третмана | 0,4 | 1,2 | 5,8 | 35,6 | 57,0 |
| г) Љубазност према члановима породице и посетиоцима | 0,3 | 0,4 | 4,0 | 34,0 | 61,3 |
| д) Опште задовољство сестринском негом | 0,3 | 0,3 | 3,1 | 30,9 | 65,4 |

8. Колико сте задовољни услугама лекара током боравка у болници?

| | <i>Веома незадовољан</i> | <i>Незадовољан</i> | <i>Ни задовољан ни незадовољан</i> | <i>Задовољан</i> | <i>Веома задовољан</i> |
|--|------------------------------|--------------------|--|------------------|----------------------------|
| а) Спремност да дају одговоре на питања | 0,7 | 1,4 | 5,6 | 34,2 | 58,2 |
| б) Објашњење процедура, тестова и третмана | 0,6 | 1,7 | 5,9 | 35,5 | 56,3 |
| в) Поштовање и љубазност | 0,4 | 0,9 | 4,4 | 30,8 | 63,5 |
| г) Способност дијагностиковања здравствених проблема | 0,4 | 0,9 | 4,6 | 32,8 | 38,7 |
| д) Темељитост у испитивању | 0,4 | 1,2 | 5,1 | 32,7 | 60,6 |
| ђ) Успешност лечења | 0,4 | 0,8 | 4,6 | 32,6 | 61,7 |
| е) Упутства при отпуну | 0,5 | 0,8 | 4,1 | 33,4 | 61,2 |
| ж) Опште задовољство услугама лекара | 0,3 | 0,8 | 3,9 | 30,9 | 64,1 |

9. Колико сте задовољни услугама дијагностике и терапије током боравка у болници?

| | <i>Веома незадовољан</i> | <i>Незадовољан</i> | <i>Ни задовољан ни незадовољан</i> | <i>Задовољан</i> | <i>Веома задовољан</i> | *Нисам користио/ ла |
|--|------------------------------|--------------------|--|------------------|----------------------------|------------------------------------|
| а) Лабораторија | 0,6 | 0,8 | 3,2 | 33,3 | 46,1 | 10,2 |
| б) Кардиологија (ЕКГ, тест оптерећења) | 0,6 | 0,8 | 3,6 | 26,5 | 37,6 | 7,1 |
| в) Радиологија (рендген, ултразвук, скенер) | 0,6 | 0,7 | 4,2 | 27,0 | 40,5 | 7,0 |
| г) Физикална терапија | 0,4 | 0,7 | 4,1 | 29,1 | 45,1 | 6,0 |
| д) Опште задовољство услугама дијагностике | 0,5 | 0,6 | 4,2 | 30,6 | 48,3 | 7,3 |

*У колони је приказан збир % корисника који није користио одређене дијагностичке и терапијске услуге и % пацијената који нису одговорили на питање. Процентни задовољства су приказани за кориснике који су користили услуге, тј. који су одговорили на питање.

10. Колико сте задовољни услугама исхране током боравка у болници?

| | <i>Веома незадовољан</i> | <i>Незадовољан</i> | <i>Ни задовољан ни незадовољан</i> | <i>Задовољан</i> | <i>Веома задовољан</i> |
|---|------------------------------|--------------------|--|------------------|----------------------------|
| а) Време сервирања хране | 1,1 | 1,9 | 9,6 | 49,6 | 37,8 |
| б) Начин сервирања хране | 1,0 | 2,9 | 11,4 | 47,3 | 37,5 |
| в) Укус хране | 2,3 | 5,2 | 17,1 | 43,8 | 31,7 |
| г) Температура хране | 1,6 | 3,9 | 13,9 | 46,9 | 33,7 |
| д) Количина хране | 1,9 | 3,7 | 13,3 | 46,9 | 34,2 |
| ђ) Разноврсност хране | 2,6 | 4,7 | 16,3 | 44,0 | 32,4 |
| е) Одговарајућа дијета | 1,6 | 3,1 | 12,2 | 47,2 | 35,9 |
| ж) Опште задовољство услугама исхране | 1,4 | 3,1 | 13,1 | 46,9 | 35,5 |

11. Колико сте задовољни услугама смештаја током боравка у болници?

| | <i>Веома незадовољан</i> | <i>Незадовољан</i> | <i>Ни задовољан ни незадовољан</i> | <i>Задовољан</i> | <i>Веома задовољан</i> |
|--------------------------------------|------------------------------|--------------------|--|------------------|----------------------------|
| а) Удобност кревета | 3,5 | 7,0 | 16,6 | 42,5 | 30,5 |
| б) Чистоћа собе | 1,0 | 2,0 | 9,2 | 44,9 | 42,8 |
| в) Температура у соби | 0,6 | 2,0 | 8,4 | 43,2 | 45,8 |
| г) Опрема собе | 1,9 | 4,6 | 14,8 | 42,7 | 36,0 |
| д) Чистоћа тоалета | 4,1 | 6,0 | 13,4 | 40,7 | 35,8 |
| ђ) Опште задовољство смештајем | 1,3 | 2,3 | 12,0 | 47,0 | 37,4 |

12. Колико сте задовољни организацијом посета?

| | <i>Веома незадовољан</i> | <i>Незадовољан</i> | <i>Ни задовољан ни незадовољан</i> | <i>Задовољан</i> | <i>Веома задовољан</i> |
|------------------|------------------------------|--------------------|--|------------------|----------------------------|
| а) Време посета | 0,9 | 1,3 | 6,6 | 46,7 | 44,4 |
| б) Дужина посета | 0,9 | 1,5 | 6,8 | 45,8 | 45,0 |
| в) Број посета | 0,7 | 1,4 | 6,7 | 45,8 | 45,5 |

13. Узимајући у обзир све наведено, какво је у целини ваше задовољство укупним болничким лечењем?

| | |
|-----------------------------|------|
| Веома незадовољан | 0,9 |
| Незадовољан | 0,9 |
| Ни задовољан ни незадовољан | 6,2 |
| Задовољан | 47,9 |
| Веома задовољан | 44,1 |



РЕЗУЛТАТИ ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА 2016. ГОДИНЕ
УПИТНИК О ЗАДОВОЉСТВУ КОРИСНИКА БОЛНИЧКИМ ЛЕЧЕЊЕМ
ДИСТРИБУЦИЈА ОДГОВОРА НА ОДЕЉЕЊИМА ЗА ГИНЕКОЛОГИЈУ И АКУШЕРСТВО (у %)

1. Пол:

| | |
|--------|------|
| Мушки | 2,7 |
| Женски | 97,3 |

2. Просечне године старости: 34,6

3. Завршена школа:

| | |
|---------------------|------|
| Незавршена основна | 2,5 |
| Основна школа | 10,7 |
| Средња школа | 51,5 |
| Виша и висока школа | 35,3 |

4. Материјално стање вашег домаћинства:

| | |
|-------------|------|
| Веома лоше | 0,7 |
| Лоше | 2,7 |
| Осредње | 30,4 |
| Добро | 57,3 |
| Веома добро | 8,8 |

5. Колико сте задовољни услугама током пријема и отпуста из болнице?

| | <i>Веома незадовољан</i> | <i>Незадовољан</i> | <i>Ни задовољан ни незадовољан</i> | <i>Задовољан</i> | <i>Веома задовољан</i> |
|--|------------------------------|--------------------|--|------------------|----------------------------|
| а) Општи утисак о процедури пријема | 1,7 | 2,6 | 10,9 | 49,0 | 35,9 |
| б) Љубазност особља | 0,8 | 1,3 | 7,9 | 40,9 | 49,2 |
| в) Време чекања на шалтеру | 3,6 | 6,0 | 13,7 | 42,3 | 34,4 |
| г) Објашњење процедуре током пријема | 1,7 | 3,7 | 9,4 | 43,7 | 41,5 |
| д) Време до смештаја у собу | 2,0 | 2,9 | 9,1 | 40,6 | 45,4 |
| ђ) Општи утисак приликом отпуста | 1,1 | 1,2 | 7,3 | 40,7 | 49,6 |

6. Да ли Вас је особље упознало са:

| | <i>Да</i> | <i>Не</i> |
|--|-----------|-----------|
| а) Правом на сагласност за предложену процедуру | 86,3 | 13,7 |
| б) Дужностима пацијената на одељењу | 84,4 | 15,6 |
| в) Начином приговора и жалби у случају незадовољства | 65,7 | 34,3 |

7. Колико сте задовољни услугама сестринске неге током боравка у болници?

| | <i>Веома незадовољан</i> | <i>Незадовољан</i> | <i>Ни задовољан ни незадовољан</i> | <i>Задовољан</i> | <i>Веома задовољан</i> |
|---|------------------------------|--------------------|--|------------------|----------------------------|
| а) Поштовање и љубазност | 1,3 | 1,0 | 6,2 | 38,3 | 53,2 |
| б) Време чекања на сестру код хитне потребе | 1,0 | 1,9 | 8,1 | 37,9 | 51,1 |
| в) Објашњење процедура, тестова и третмана | 1,1 | 2,5 | 9,8 | 40,5 | 46,1 |
| г) Љубазност према члановима породице и посетиоцима | 0,9 | 1,8 | 8,3 | 39,7 | 49,3 |
| д) Опште задовољство сестринском негом | 0,5 | 0,9 | 5,5 | 37,4 | 55,6 |

8. Колико сте задовољни услугама лекара током боравка у болници?

| | <i>Веома незадовољан</i> | <i>Незадовољан</i> | <i>Ни задовољан ни незадовољан</i> | <i>Задовољан</i> | <i>Веома задовољан</i> |
|--|------------------------------|--------------------|--|------------------|----------------------------|
| а) Спремност да дају одговоре на питања | 1,1 | 2,6 | 8,3 | 41,8 | 46,1 |
| б) Објашњење процедура, тестова и третмана | 1,1 | 2,8 | 10,9 | 40,8 | 44,4 |
| в) Поштовање и љубазност | 0,8 | 1,7 | 8,5 | 38,8 | 50,3 |
| г) Способност дијагностиковања здравствених проблема | 0,8 | 1,1 | 8,0 | 41,3 | 48,8 |
| д) Темелитост у испитивању | 0,9 | 1,5 | 8,8 | 39,1 | 49,7 |
| ђ) Успешност лечења | 0,6 | 0,9 | 6,8 | 39,7 | 52,0 |
| е) Упутства при отпуну | 0,7 | 1,7 | 7,4 | 40,6 | 49,5 |
| ж) Опште задовољство услугама лекара | 1,1 | 1,4 | 6,3 | 39,1 | 52,1 |

9. Колико сте задовољни услугама дијагностике и терапије током боравка у болници?

| | <i>Веома незадовољан</i> | <i>Незадовољан</i> | <i>Ни задовољан ни незадовољан</i> | <i>Задовољан</i> | <i>Веома задовољан</i> | *Нисам користио/ ла |
|--|------------------------------|--------------------|--|------------------|----------------------------|------------------------------------|
| а) Лабораторија | 1,3 | 0,8 | 6,5 | 38,8 | 36,6 | 11,9 |
| б) Кардиологија (ЕКГ, тест оптерећења) | 0,7 | 1,0 | 5,6 | 22,7 | 18,9 | 6,5 |
| в) Радиологија (рендген, ултразвук, скенер) | 0,9 | 0,7 | 6,2 | 24,7 | 23,5 | 6,0 |
| г) Физикална терапија | 0,7 | 0,6 | 6,2 | 17,6 | 11,7 | 5,4 |
| д) Опште задовољство услугама дијагностике | 0,8 | 0,7 | 7,3 | 32,9 | 35,8 | 6,8 |

*У колони је приказан збир % корисника који није користио одређене дијагностичке и терапијске услуге и % пацијената који нису одговорили на питање. Процентни задовољства су приказани за кориснике који су користили услуге, тј. који су одговорили на питање.

10. Колико сте задовољни услугама исхране током боравка у болници?

| | <i>Веома незадовољан</i> | <i>Незадовољан</i> | <i>Ни задовољан ни незадовољан</i> | <i>Задовољан</i> | <i>Веома задовољан</i> |
|---|------------------------------|--------------------|--|------------------|----------------------------|
| а) Време сервирања хране | 2,4 | 3,7 | 13,4 | 52,8 | 27,8 |
| б) Начин сервирања хране | 2,7 | 4,4 | 17,8 | 48,5 | 26,6 |
| в) Укус хране | 4,9 | 9,3 | 24,2 | 42,1 | 19,5 |
| г) Температура хране | 3,2 | 6,9 | 21,0 | 46,6 | 22,3 |
| д) Количина хране | 3,8 | 6,0 | 18,1 | 47,2 | 24,9 |
| ђ) Разноврсност хране | 4,2 | 9,8 | 21,4 | 41,6 | 23,0 |
| е) Одговарајућа дијета | 3,1 | 5,1 | 19,8 | 47,2 | 24,8 |
| ж) Опште задовољство услугама исхране | 3,2 | 6,0 | 21,8 | 44,1 | 25,0 |

11. Колико сте задовољни услугама смештаја током боравка у болници?

| | <i>Веома незадовољан</i> | <i>Незадовољан</i> | <i>Ни задовољан ни незадовољан</i> | <i>Задовољан</i> | <i>Веома задовољан</i> |
|--------------------------------------|------------------------------|--------------------|--|------------------|----------------------------|
| а) Удобност кревета | 6,8 | 12,5 | 21,4 | 39,5 | 19,9 |
| б) Чистоћа собе | 2,3 | 5,2 | 17,0 | 46,3 | 29,2 |
| в) Температура у соби | 2,7 | 5,0 | 11,3 | 47,0 | 34,1 |
| г) Опрема собе | 4,6 | 7,3 | 19,1 | 43,9 | 25,0 |
| д) Чистоћа тоалета | 7,8 | 10,7 | 18,3 | 40,6 | 22,7 |
| ђ) Опште задовољство смештајем | 1,6 | 5,8 | 20,1 | 47,1 | 25,3 |

12. Колико сте задовољни организацијом посета?

| | <i>Веома незадовољан</i> | <i>Незадовољан</i> | <i>Ни задовољан ни незадовољан</i> | <i>Задовољан</i> | <i>Веома задовољан</i> |
|------------------|------------------------------|--------------------|--|------------------|----------------------------|
| а) Време посета | 3,7 | 5,8 | 11,0 | 48,8 | 30,7 |
| б) Дужина посета | 3,7 | 5,7 | 11,8 | 48,0 | 30,7 |
| в) Број посета | 3,8 | 4,9 | 12,3 | 48,2 | 30,7 |

13. Узимајући у обзир све наведено, какво је у целини ваше задовољство укупним болничким лечењем?

| | |
|-----------------------------|------|
| Веома незадовољан | 1,0 |
| Незадовољан | 1,0 |
| Ни задовољан ни незадовољан | 13,7 |
| Задовољан | 55,5 |
| Веома задовољан | 28,9 |



РЕЗУЛТАТИ ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА 2016. ГОДИНЕ
УПИТНИК О ЗАДОВОЉСТВУ КОРИСНИКА БОЛНИЧКИМ ЛЕЧЕЊЕМ
ДИСТРИБУЦИЈА ОДГОВОРА НА ОДЕЉЕЊИМА ЗА РЕХАБИЛИТАЦИЈУ (у %)

1. Пол:

| | |
|--------|------|
| Мушки | 39,0 |
| Женски | 61,0 |

2. Просечне године старости: 59,3

3. Завршена школа:

| | |
|---------------------|------|
| Незавршена основна | 3,9 |
| Основна школа | 27,6 |
| Средња школа | 49,2 |
| Виша и висока школа | 19,3 |

4. Материјално стање вашег домаћинства:

| | |
|-------------|------|
| Веома лоше | 3,1 |
| Лоше | 8,2 |
| Осредње | 49,2 |
| Добро | 32,8 |
| Веома добро | 6,7 |

5. Колико сте задовољни услугама током пријема и отпуста из болнице?

| | <i>Веома незадовољан</i> | <i>Незадовољан</i> | <i>Ни задовољан ни незадовољан</i> | <i>Задовољан</i> | <i>Веома задовољан</i> |
|--|------------------------------|--------------------|--|------------------|----------------------------|
| а) Општи утисак о процедуре пријема | 0,6 | 0,6 | 3,4 | 37,0 | 58,3 |
| б) Љубазност особља | 0,2 | 0,5 | 2,4 | 25,9 | 71,0 |
| в) Време чекања на шалтеру | 0,7 | 0,6 | 4,1 | 38,2 | 56,4 |
| г) Објашњење процедуре током пријема | 0,2 | 0,1 | 3,6 | 33,7 | 62,3 |
| д) Време до смештаја у собу | 0,5 | 0,4 | 3,7 | 29,9 | 65,6 |
| ђ) Општи утисак приликом отпуста | 0,2 | 0,1 | 2,7 | 30,2 | 66,7 |

6. Да ли Вас је особље упознало са:

| | <i>Да</i> | <i>Не</i> |
|--|-----------|-----------|
| а) Правом на сагласност за предложену процедуру | 91,5 | 8,5 |
| б) Дужностима пацијената на одељењу | 90,4 | 9,6 |
| в) Начином приговора и жалби у случају незадовољства | 84,3 | 15,7 |

7. Колико сте задовољни услугама сестринске неге током боравка у болници?

| | <i>Веома незадовољан</i> | <i>Незадовољан</i> | <i>Ни задовољан ни незадовољан</i> | <i>Задовољан</i> | <i>Веома задовољан</i> |
|---|------------------------------|--------------------|--|------------------|----------------------------|
| а) Поштовање и љубазност | 0,5 | 0,8 | 1,9 | 25,9 | 70,9 |
| б) Време чекања на сестру код хитне потребе | 0,1 | 0,6 | 2,5 | 27,0 | 69,8 |
| в) Објашњење процедура, тестова и третмана | 0,4 | 0,6 | 3,2 | 28,4 | 67,4 |
| г) Љубазност према члановима породице и посетиоцима | 0,1 | 0,4 | 1,6 | 26,5 | 71,4 |
| д) Опште задовољство сестринском негом | 0,2 | 0,4 | 1,8 | 23,5 | 74,1 |

8. Колико сте задовољни услугама лекара током боравка у болници?

| | <i>Веома незадовољан</i> | <i>Незадовољан</i> | <i>Ни задовољан ни незадовољан</i> | <i>Задовољан</i> | <i>Веома задовољан</i> |
|--|------------------------------|--------------------|--|------------------|----------------------------|
| а) Спремност да дају одговоре на питања | 0,4 | 0,2 | 3,6 | 27,3 | 68,5 |
| б) Објашњење процедура, тестова и третмана | 0,2 | 0,6 | 3,7 | 29,6 | 65,8 |
| в) Поштовање и љубазност | 0,2 | 0,6 | 3,0 | 24,5 | 71,6 |
| г) Способност дијагностиковања здравствених проблема | 0,1 | 0,9 | 4,2 | 28,8 | 65,9 |
| д) Темелитост у испитивању | 0,1 | 1,4 | 5,2 | 27,8 | 65,5 |
| ђ) Успешност лечења | 0,5 | 0,9 | 4,3 | 30,5 | 63,8 |
| е) Упутства при отпуну | 0,3 | 0,5 | 4,2 | 29,5 | 65,5 |
| ж) Опште задовољство услугама лекара | 0,5 | 0,7 | 3,5 | 25,5 | 69,7 |

9. Колико сте задовољни услугама дијагностике и терапије током боравка у болници?

| | <i>Веома незадовољан</i> | <i>Незадовољан</i> | <i>Ни задовољан ни незадовољан</i> | <i>Задовољан</i> | <i>Веома задовољан</i> | *Нисам користио/ ла |
|--|------------------------------|--------------------|--|------------------|----------------------------|------------------------------------|
| а) Лабораторија | 0,7 | 0,3 | 2,3 | 20,4 | 32,6 | 43,7 |
| б) Кардиологија (ЕКГ, тест оптерећења) | 0,6 | 0,1 | 1,7 | 17,7 | 32,3 | 47,6 |
| в) Радиологија (рендген, ултразвук, скенер) | 0,4 | 0,4 | 2,0 | 13,6 | 24,9 | 58,1 |
| г) Физикална терапија | 0,6 | 0,3 | 2,7 | 20,3 | 64,5 | 11,6 |
| д) Опште задовољство услугама дијагностике | 0,7 | 0,8 | 2,5 | 23,9 | 53,3 | 12,6 |

*У колони је приказан збир % корисника који није користио одређене дијагностичке и терапијске услуге и % пацијената који нису одговорили на питање. Процентни задовољства су приказани за кориснике који су користили услуге, тј. који су одговорили на питање.

10. Колико сте задовољни услугама исхране током боравка у болници?

| | <i>Веома незадовољан</i> | <i>Незадовољан</i> | <i>Ни задовољан ни незадовољан</i> | <i>Задовољан</i> | <i>Веома задовољан</i> |
|---|------------------------------|--------------------|--|------------------|----------------------------|
| а) Време сервирања хране | 0,2 | 1,7 | 5,7 | 37,0 | 55,4 |
| б) Начин сервирања хране | 2,7 | 4,4 | 17,8 | 48,5 | 26,6 |
| в) Укус хране | 4,9 | 9,3 | 24,2 | 42,1 | 19,5 |
| г) Температура хране | 3,2 | 6,9 | 21,0 | 46,6 | 22,3 |
| д) Количина хране | 3,8 | 6,0 | 18,1 | 47,2 | 24,9 |
| ђ) Разноврсност хране | 4,2 | 9,8 | 21,4 | 41,6 | 23,0 |
| е) Одговарајућа дијета | 3,1 | 5,1 | 19,8 | 47,2 | 24,8 |
| ж) Опште задовољство услугама исхране | 3,2 | 6,0 | 21,8 | 44,1 | 25,0 |

11. Колико сте задовољни услугама смештаја током боравка у болници?

| | <i>Веома незадовољан</i> | <i>Незадовољан</i> | <i>Ни задовољан ни незадовољан</i> | <i>Задовољан</i> | <i>Веома задовољан</i> |
|--------------------------------------|------------------------------|--------------------|--|------------------|----------------------------|
| а) Удобност кревета | 6,8 | 12,5 | 21,4 | 39,5 | 19,9 |
| б) Чистоћа собе | 2,3 | 5,2 | 17,0 | 46,3 | 29,2 |
| в) Температура у соби | 2,7 | 5,0 | 11,3 | 47,0 | 34,1 |
| г) Опрема собе | 4,6 | 7,3 | 19,1 | 43,9 | 25,0 |
| д) Чистоћа тоалета | 7,8 | 10,7 | 18,3 | 40,6 | 22,7 |
| ђ) Опште задовољство смештајем | 1,6 | 5,8 | 20,1 | 47,1 | 25,3 |

12. Колико сте задовољни организацијом посета?

| | <i>Веома незадовољан</i> | <i>Незадовољан</i> | <i>Ни задовољан ни незадовољан</i> | <i>Задовољан</i> | <i>Веома задовољан</i> |
|------------------|------------------------------|--------------------|--|------------------|----------------------------|
| а) Време посета | 3,7 | 5,8 | 11,0 | 48,8 | 30,7 |
| б) Дужина посета | 3,7 | 5,7 | 11,8 | 48,0 | 30,7 |
| в) Број посета | 3,8 | 4,9 | 12,3 | 48,2 | 30,7 |

13. Узимајући у обзир све наведено, какво је у целини ваше задовољство укупним болничким лечењем?

| | |
|-----------------------------|------|
| Веома незадовољан | 1,0 |
| Незадовољан | 1,0 |
| Ни задовољан ни незадовољан | 13,7 |
| Задовољан | 55,5 |
| Веома задовољан | 28,9 |

Ранг свих здравствених установа примарне здравствене заштите према средњој оцени задовољства корисника у 2016. години (укупно у три службе изабраних лекара: опште медицине, педијатара и гинеколога)

| Ранг | Установа | Средња оцена задовољства |
|-------------|----------------------------|---------------------------------|
| 1 | Дом здравља Нови Београд | 4,61 |
| 2 | Дом здравља Приштина | 4,55 |
| 3 | Дом здравља Дољевац | 4,52 |
| 4 | Дом здравља Варварин | 4,51 |
| 5 | Дом здравља Блаце | 4,44 |
| 6 | Дом здравља Нови Пазар | 4,43 |
| 7 | Дом здравља Лучани | 4,41 |
| 8 | Дом здравља Бела Паланка | 4,40 |
| 9 | Дом здравља Доња Гуштерица | 4,39 |
| 10 | Дом здравља Тутин | 4,36 |
| 11 | Дом здравља Стара Пазова | 4,33 |
| 12 | Дом здравља Параћин | 4,31 |
| 13 | Дом здравља Јагодина | 4,31 |
| 14 | Дом здравља Ваљево | 4,27 |
| 15 | Дом здравља Ћићевац | 4,27 |
| 16 | Дом здравља Житиште | 4,26 |
| 17 | Дом здравља Савски венац | 4,24 |
| 18 | Дом здравља Прибој | 4,23 |
| 19 | Дом здравља Медвеђа | 4,20 |
| 20 | Дом здравља Осечина | 4,19 |
| 21 | Дом здравља Куршумлија | 4,16 |
| 22 | Дом здравља Мали Зворник | 4,16 |
| 23 | Дом здравља Чајетина | 4,16 |
| 24 | Дом здравља Бојник | 4,15 |
| 25 | Дом здравља Коцељева | 4,15 |
| 26 | Дом здравља Гроцка | 4,14 |
| 27 | Дом здравља Опово | 4,13 |
| 28 | Дом здравља Вршац | 4,13 |
| 29 | Дом здравља Инђија | 4,12 |
| 30 | Дом здравља Ниш | 4,12 |
| 31 | Дом здравља Рашка | 4,11 |
| 32 | Дом здравља Краљево | 4,10 |
| 33 | Дом здравља Љиг | 4,10 |
| 34 | Дом здравља Мало Црниће | 4,10 |
| 35 | Дом здравља Бољевац | 4,10 |
| 36 | Дом здравља Књажевац | 4,09 |
| 37 | Дом здравља Владимирци | 4,08 |
| 38 | Дом здравља Зубин Поток | 4,07 |
| 39 | Дом здравља Стари град | 4,07 |
| 40 | Дом здравља Сокобања | 4,06 |
| 41 | Дом здравља Топола | 4,06 |
| 42 | Дом здравља Чока | 4,04 |

| | | |
|----|---|------|
| 43 | Дом здравља Љубовија | 4,03 |
| 44 | Дом здравља Бабушница | 4,03 |
| 45 | Дом здравља Беочин | 4,03 |
| 46 | Дом здравља Нова Црња | 4,03 |
| 47 | Дом здравља Алибунар | 4,03 |
| 48 | Дом здравља Чукарица | 4,02 |
| 49 | Дом здравља Ивањица | 4,02 |
| 50 | Дом здравља Земун | 4,02 |
| 51 | Дом здравља Звечан | 4,02 |
| 52 | Дом здравља Сјеница | 4,02 |
| 53 | Дом здравља Пријепоље | 4,01 |
| 54 | Дом здравља Обреновац | 4,01 |
| 55 | Дом здравља Крушевац | 4,01 |
| 56 | Завод за здравствену заштиту радника Ниш | 4,00 |
| 57 | Дом здравља Прешево | 4,00 |
| 58 | Дом здравља Александровац | 4,00 |
| 59 | Дом здравља Палилула | 3,99 |
| 60 | Дом здравља Пећинци | 3,99 |
| 61 | Дом здравља Житорађа | 3,99 |
| 62 | Дом здравља Велико Градиште | 3,99 |
| 63 | Дом здравља Вождовац | 3,97 |
| 64 | Дом здравља Меровина | 3,97 |
| 65 | Дом здравља Кула | 3,97 |
| 66 | Дом здравља Мионица | 3,96 |
| 67 | Дом здравља Грачаница | 3,96 |
| 68 | Завод за здравствену заштиту студената Нови Сад | 3,95 |
| 69 | Дом здравља Босилеград | 3,95 |
| 70 | Дом здравља Пирот | 3,95 |
| 71 | Дом здравља Ириг | 3,95 |
| 72 | Дом здравља Барајево | 3,94 |
| 73 | Дом здравља Владичин Хан | 3,94 |
| 74 | Дом здравља Ковин | 3,93 |
| 75 | Дом здравља Лозница | 3,93 |
| 76 | Дом здравља Ковачица | 3,92 |
| 0 | Средња вредност за Србију | 3,92 |
| 77 | Дом здравља Шабац | 3,92 |
| 78 | Дом здравља Врачар | 3,92 |
| 79 | Дом здравља Нови Кнежевац | 3,91 |
| 80 | Завод за здравствену заштиту радника МУП-а | 3,91 |
| 81 | Дом здравља Трстеник | 3,91 |
| 82 | Дом здравља Велика Плана | 3,91 |
| 83 | Дом здравља Врбас | 3,90 |
| 84 | Дом здравља Лепосавић | 3,90 |
| 85 | Дом здравља Србобран | 3,90 |
| 86 | Дом здравља Пожаревац | 3,90 |
| 87 | Дом здравља Кикинда | 3,89 |
| 88 | Дом здравља Кучево | 3,89 |
| 89 | Дом здравља Власотинце | 3,87 |
| 90 | Дом здравља Жагубица | 3,87 |

| | | |
|------------|--|-------------|
| 91 | Дом здравља Брус | 3,87 |
| 92 | Завод за здравствену заштиту студената Ниш | 3,86 |
| 93 | Дом здравља Сечањ | 3,86 |
| 94 | Дом здравља Голубац | 3,86 |
| 95 | Дом здравља Прилужје | 3,86 |
| 96 | Дом здравља Сопот | 3,86 |
| 97 | Дом здравља Рума | 3,85 |
| 98 | Дом здравља Богатић | 3,85 |
| 99 | Дом здравља Димитровград | 3,85 |
| 100 | Дом здравља Ражањ | 3,85 |
| 101 | Дом здравља Сремска Митровица | 3,84 |
| 102 | Дом здравља Смедерево | 3,83 |
| 103 | Дом здравља Кањижа | 3,83 |
| 104 | Дом здравља Аранђеловац | 3,83 |
| 105 | Дом здравља Тител | 3,82 |
| 106 | Дом здравља Баточина | 3,82 |
| 107 | Дом здравља Бајина Башта | 3,82 |
| 108 | Дом здравља Ада | 3,82 |
| 109 | Дом здравља Нови Бечеј | 3,81 |
| 110 | Дом здравља Бујановац | 3,81 |
| 110 | Дом здравља Трговиште | 3,80 |
| 112 | Дом здравља Бечеј | 3,80 |
| 113 | Дом здравља Лајковац | 3,80 |
| 114 | Дом здравља Нови Сад | 3,79 |
| 115 | Дом здравља Крагујевац | 3,79 |
| 116 | Дом здравља Рача | 3,79 |
| 117 | Дом здравља Звездара | 3,79 |
| 118 | Дом здравља Раковица | 3,78 |
| 119 | Дом здравља Сврљиг | 3,78 |
| 120 | Дом здравља Пландиште | 3,78 |
| 121 | Дом здравља Чачак | 3,77 |
| 122 | Завод за здравствену заштиту радника ЖТП „Београд” | 3,77 |
| 123 | Дом здравља Петровац | 3,77 |
| 124 | Дом здравља Лебане | 3,76 |
| 125 | Дом здравља Сомбор | 3,74 |
| 126 | Дом здравља Зајечар | 3,74 |
| 127 | Дом здравља Бор | 3,74 |
| 128 | Дом здравља Гњилане | 3,73 |
| 129 | Дом здравља Кнић | 3,73 |
| 130 | Дом здравља Лапово | 3,71 |
| 131 | Дом здравља Пожега | 3,71 |
| 132 | Дом здравља Бач | 3,71 |
| 133 | Дом здравља Бачка Топола | 3,70 |
| 134 | Дом здравља Темерин | 3,70 |
| 135 | Дом здравља Ариље | 3,69 |
| 136 | Дом здравља Уб | 3,69 |
| 137 | Дом здравља Косовска Митровица | 3,68 |
| 138 | Дом здравља Ужице | 3,68 |

| | | |
|------------|---|-------------|
| 139 | Дом здравља Бачка Паланка | 3,68 |
| 140 | Завод за здравствену заштиту студената | 3,66 |
| 141 | Дом здравља Косово Поље | 3,65 |
| 142 | Дом здравља Гаџин Хан | 3,65 |
| 143 | Дом здравља Лесковац | 3,65 |
| 144 | Дом здравља Зрењанин | 3,65 |
| 145 | Дом здравља Мали Иђош | 3,64 |
| 146 | Дом здравља Кладово | 3,63 |
| 147 | Дом здравља Бела Црква | 3,63 |
| 148 | Дом здравља Оџаци | 3,63 |
| 149 | Дом здравља Горњи Милановац | 3,63 |
| 150 | Дом здравља Жабари | 3,63 |
| 151 | Дом здравља Младеновац | 3,62 |
| 152 | Дом здравља Штрпце | 3,62 |
| 153 | Дом здравља Мајданпек | 3,61 |
| 154 | Дом здравља Рековац | 3,61 |
| 155 | Дом здравља Неготин | 3,60 |
| 156 | Дом здравља Панчево | 3,60 |
| 157 | Дом здравља Бачки Петровац | 3,60 |
| 158 | Дом здравља Нова Варош | 3,59 |
| 159 | Дом здравља Смедеревска Паланка | 3,59 |
| 160 | Дом здравља Суботица | 3,58 |
| 161 | Дом здравља Сента | 3,57 |
| 162 | Завод за здравствену заштиту радника Крагујевац | 3,57 |
| 163 | Дом здравља Деспотовац | 3,55 |
| 164 | Дом здравља Врњачка Бања | 3,54 |
| 165 | Дом здравља Сурдулица | 3,54 |
| 166 | Дом здравља Жабалъ | 3,53 |
| 167 | Дом здравља Косјерић | 3,53 |
| 168 | Дом здравља Шид | 3,53 |
| 169 | Дом здравља Лазаревац | 3,51 |
| 170 | Дом здравља Алексинац | 3,49 |
| 171 | Дом здравља Крупањ | 3,48 |
| 172 | Дом здравља Врање | 3,40 |
| 173 | Дом здравља Свилајнац | 3,34 |
| 174 | Дом здравља Апатин | 3,32 |
| 175 | Дом здравља Прокупље | 3,29 |
| 176 | Дом здравља Ћуприја | 3,29 |

**Ранг здравствених установа примарне здравствене заштите према средњој оцени
задовољства корисника у служби за здравствену заштиту опште медицине
у 2016. години**

| Ранг | Установа | Средња оцена задовољства |
|-------------|----------------------------|---|
| 1 | Дом здравља Нови Београд | 4,87 |
| 2 | Дом здравља Нови Пазар | 4,87 |
| 3 | Дом здравља Дољевац | 4,78 |
| 4 | Дом здравља Приштина | 4,78 |
| 5 | Дом здравља Стара Пазова | 4,65 |
| 6 | Дом здравља Варварин | 4,65 |
| 7 | Дом здравља Доња Гуштерица | 4,55 |
| 8 | Дом здравља Блаце | 4,55 |
| 9 | Дом здравља Тугин | 4,54 |
| 10 | Дом здравља Параћин | 4,54 |
| 11 | Дом здравља Лучани | 4,53 |
| 12 | Дом здравља Бела Паланка | 4,53 |
| 13 | Дом здравља Куршумлија | 4,50 |
| 14 | Дом здравља Прибој | 4,50 |
| 15 | Дом здравља Ковачица | 4,48 |
| 16 | Дом здравља Бојник | 4,48 |
| 17 | Дом здравља Осечина | 4,44 |
| 18 | Дом здравља Мали Зворник | 4,44 |
| 19 | Дом здравља Сокобања | 4,39 |
| 20 | Дом здравља Стари град | 4,39 |
| 21 | Дом здравља Опово | 4,38 |
| 22 | Дом здравља Палилула | 4,36 |
| 23 | Дом здравља Чајетина | 4,36 |
| 24 | Дом здравља Вршац | 4,32 |
| 25 | Дом здравља Инђија | 4,32 |
| 26 | Дом здравља Ћићевац | 4,26 |
| 27 | Дом здравља Рашка | 4,26 |
| 28 | Дом здравља Сомбор | 4,25 |
| 29 | Дом здравља Гроцка | 4,25 |
| 30 | Дом здравља Јагодина | 4,22 |
| 31 | Дом здравља Савски венац | 4,22 |
| 32 | Дом здравља Алибунар | 4,22 |
| 33 | Дом здравља Вождовац | 4,22 |
| 34 | Дом здравља Пријеполје | 4,22 |
| 35 | Дом здравља Зубин Поток | 4,22 |
| 36 | Дом здравља Краљево | 4,20 |
| 37 | Дом здравља Ниш | 4,20 |
| 38 | Дом здравља Рума | 4,20 |
| 39 | Дом здравља Топола | 4,20 |
| 40 | Дом здравља Беоцин | 4,19 |
| 41 | Дом здравља Мионица | 4,19 |
| 42 | Дом здравља Љиг | 4,18 |
| 43 | Дом здравља Пећинци | 4,18 |
| 44 | Дом здравља Љубовија | 4,18 |

| | | |
|----|---|-------------|
| 45 | Дом здравља Коцељева | 4,18 |
| 46 | Дом здравља Земун | 4,18 |
| 47 | Дом здравља Звечан | 4,18 |
| 48 | Дом здравља Житиште | 4,16 |
| 49 | Дом здравља Бабушница | 4,16 |
| 50 | Дом здравља Владимирци | 4,15 |
| 51 | Дом здравља Пирот | 4,15 |
| 52 | Завод за здравствену заштиту радника Ниш | 4,15 |
| 53 | Дом здравља Лозница | 4,15 |
| 54 | Дом здравља Ваљево | 4,13 |
| 55 | Дом здравља Велико Градиште | 4,13 |
| 56 | Дом здравља Кула | 4,13 |
| 57 | Дом здравља Медвеђа | 4,13 |
| 58 | Дом здравља Чока | 4,13 |
| 59 | Дом здравља Ивањица | 4,13 |
| 60 | Дом здравља Сјеница | 4,11 |
| 61 | Дом здравља Прешево | 4,11 |
| 62 | Дом здравља Мeroшина | 4,10 |
| 63 | Дом здравља Власотинце | 4,10 |
| 64 | Дом здравља Књажевац | 4,10 |
| 65 | Дом здравља Звездара | 4,10 |
| 66 | Дом здравља Жагубица | 4,09 |
| 67 | Дом здравља Обреновац | 4,09 |
| 68 | Завод за здравствену заштиту студената Нови Сад | 4,09 |
| 69 | Дом здравља Пожаревац | 4,09 |
| 70 | Дом здравља Нови Бечеј | 4,08 |
| 71 | Дом здравља Димитровград | 4,08 |
| 72 | Дом здравља Сечањ | 4,06 |
| 73 | Дом здравља Кањижа | 4,06 |
| 74 | Дом здравља Бољевац | 4,06 |
| 75 | Дом здравља Ражањ | 4,06 |
| 76 | Дом здравља Врачар | 4,05 |
| 77 | Завод за здравствену заштиту студената Ниш | 4,05 |
| 78 | Дом здравља Житорађа | 4,05 |
| 79 | Дом здравља Ириг | 4,05 |
| 80 | Дом здравља Рековац | 4,05 |
| 81 | Дом здравља Ковин | 4,05 |
| 82 | Дом здравља Србобран | 4,05 |
| 83 | Дом здравља Чукарица | 4,05 |
| 84 | Дом здравља Кучево | 4,05 |
| 85 | Дом здравља Голубац | 4,05 |
| 86 | Дом здравља Бачка Топола | 4,05 |
| 87 | Дом здравља Шабац | 4,05 |
| 88 | Дом здравља Велика Плана | 4,05 |
| 0 | Средња вредност на нивоу Србије | 4,05 |
| 89 | Дом здравља Смедерево | 4,04 |
| 90 | Дом здравља Тител | 4,04 |
| 91 | Дом здравља Лепосавић | 4,04 |
| 92 | Дом здравља Мало Црниће | 4,04 |
| 93 | Дом здравља Кикинда | 4,03 |
| 94 | Дом здравља Трстеник | 4,03 |

| | | |
|-----|---|------|
| 95 | Дом здравља Петровац | 4,02 |
| 96 | Дом здравља Косовска Митровица | 4,02 |
| 97 | Завод за здравствену заштиту радника МУП-а | 4,01 |
| 98 | Дом здравља Младеновац | 4,01 |
| 99 | Дом здравља Барајево | 4,01 |
| 100 | Дом здравља Косово Поље | 4,01 |
| 101 | Дом здравља Крагујевац | 4,01 |
| 102 | Дом здравља Брус | 4,01 |
| 103 | Дом здравља Бечеј | 4,00 |
| 104 | Дом здравља Богатић | 4,00 |
| 105 | Дом здравља Сопот | 4,00 |
| 106 | Дом здравља Прилужје | 4,00 |
| 107 | Дом здравља Ариље | 4,00 |
| 108 | Дом здравља Аранђеловац | 4,00 |
| 109 | Дом здравља Грачаница | 4,00 |
| 110 | Дом здравља Гаџин Хан | 4,00 |
| 111 | Дом здравља Бујановац | 4,00 |
| 112 | Дом здравља Зрењанин | 4,00 |
| 113 | Дом здравља Нови Сад | 3,98 |
| 114 | Дом здравља Пландиште | 3,98 |
| 115 | Дом здравља Крушевац | 3,98 |
| 116 | Дом здравља Жабалъ | 3,98 |
| 117 | Дом здравља Нова Црња | 3,98 |
| 118 | Дом здравља Чачак | 3,98 |
| 119 | Дом здравља Лебане | 3,98 |
| 120 | Дом здравља Нови Кнежевац | 3,98 |
| 121 | Дом здравља Раковица | 3,97 |
| 122 | Дом здравља Баточина | 3,97 |
| 123 | Дом здравља Зајечар | 3,97 |
| 124 | Дом здравља Сремска Митровица | 3,97 |
| 125 | Дом здравља Лесковац | 3,97 |
| 126 | Дом здравља Владичин Хан | 3,97 |
| 127 | Дом здравља Рача | 3,96 |
| 128 | Дом здравља Панчево | 3,96 |
| 129 | Дом здравља Сврљиг | 3,96 |
| 130 | Дом здравља Ужице | 3,96 |
| 131 | Дом здравља Бачки Петровац | 3,96 |
| 132 | Дом здравља Босилеград | 3,96 |
| 133 | Дом здравља Врбас | 3,96 |
| 134 | Дом здравља Нова Варош | 3,96 |
| 135 | Дом здравља Бајина Башта | 3,95 |
| 136 | Дом здравља Суботица | 3,95 |
| 137 | Дом здравља Лајковац | 3,95 |
| 138 | Дом здравља Гњилане | 3,95 |
| 139 | Дом здравља Жабари | 3,95 |
| 140 | Дом здравља Лазаревац | 3,95 |
| 141 | Дом здравља Уб | 3,95 |
| 142 | Дом здравља Бач | 3,95 |
| 143 | Завод за здравствену заштиту студената | 3,95 |
| 144 | Дом здравља Шид | 3,95 |
| 145 | Завод за здравствену заштиту радника Крагујевац | 3,95 |

| | | |
|------------|--|-------------|
| 146 | Дом здравља Ада | 3,95 |
| 147 | Дом здравља Лапово | 3,93 |
| 148 | Дом здравља Бор | 3,93 |
| 149 | Дом здравља Трговиште | 3,93 |
| 150 | Дом здравља Александровац | 3,93 |
| 151 | Дом здравља Бела Црква | 3,93 |
| 152 | Дом здравља Пожега | 3,93 |
| 153 | Дом здравља Свилајнац | 3,93 |
| 154 | Дом здравља Смедеревска Паланка | 3,93 |
| 155 | Завод за здравствену заштиту радника ЖТП „Београд” | 3,92 |
| 156 | Дом здравља Сента | 3,92 |
| 157 | Дом здравља Косјерић | 3,92 |
| 158 | Дом здравља Неготин | 3,92 |
| 159 | Дом здравља Штрпце | 3,91 |
| 160 | Дом здравља Врање | 3,91 |
| 161 | Дом здравља Кнић | 3,91 |
| 162 | Дом здравља Темерин | 3,91 |
| 163 | Дом здравља Мали Иђош | 3,91 |
| 164 | Дом здравља Бачка Паланка | 3,91 |
| 165 | Дом здравља Кладово | 3,91 |
| 166 | Дом здравља Озаци | 3,91 |
| 167 | Дом здравља Деспотовац | 3,90 |
| 168 | Дом здравља Горњи Милановац | 3,90 |
| 169 | Дом здравља Сурдулица | 3,90 |
| 170 | Дом здравља Врњачка Бања | 3,90 |
| 171 | Дом здравља Мајданпек | 3,90 |
| 172 | Дом здравља Алексинац | 3,90 |
| 173 | Дом здравља Апатин | 3,90 |
| 174 | Дом здравља Крупањ | 3,90 |
| 175 | Дом здравља Прокупље | 3,89 |
| 176 | Дом здравља Ћуприја | 3,89 |

Ранг здравствених установа примарне здравствене заштите према средњој оцени задовољства корисника у служби за здравствену заштиту деце у 2016. години

| Ранг | Установа | Средња оцена задовољства |
|------|----------------------------|--------------------------|
| 1 | Дом здравља Житиште | 4,95 |
| 2 | Дом здравља Ћићевац | 4,95 |
| 3 | Дом здравља Варварин | 4,67 |
| 4 | Дом здравља Лучани | 4,67 |
| 5 | Дом здравља Савски венац | 4,64 |
| 6 | Дом здравља Књажевац | 4,64 |
| 7 | Дом здравља Медвеђа | 4,63 |
| 8 | Дом здравља Кнић | 4,63 |
| 9 | Дом здравља Житорађа | 4,61 |
| 10 | Дом здравља Јагодина | 4,61 |
| 11 | Дом здравља Блаце | 4,59 |
| 12 | Дом здравља Бела Паланка | 4,59 |
| 13 | Дом здравља Нова Црња | 4,52 |
| 14 | Дом здравља Трговиште | 4,52 |
| 15 | Дом здравља Гњилане | 4,48 |
| 16 | Дом здравља Бољевац | 4,48 |
| 17 | Дом здравља Љиг | 4,45 |
| 18 | Дом здравља Коцељева | 4,45 |
| 19 | Дом здравља Доња Гуштерица | 4,45 |
| 20 | Дом здравља Прибој | 4,45 |
| 21 | Дом здравља Сјеница | 4,43 |
| 22 | Дом здравља Владимирци | 4,43 |
| 23 | Дом здравља Чукарица | 4,42 |
| 24 | Дом здравља Темерин | 4,40 |
| 25 | Дом здравља Чока | 4,40 |
| 26 | Дом здравља Крушевац | 4,39 |
| 27 | Дом здравља Босилеград | 4,39 |
| 28 | Дом здравља Тутин | 4,30 |
| 29 | Дом здравља Ниш | 4,30 |
| 30 | Дом здравља Рашка | 4,29 |
| 31 | Дом здравља Обреновац | 4,29 |
| 32 | Дом здравља Нови Пазар | 4,28 |
| 33 | Дом здравља Ваљево | 4,28 |
| 34 | Дом здравља Косово Поље | 4,28 |
| 35 | Дом здравља Бојник | 4,28 |
| 36 | Дом здравља Владичин Хан | 4,28 |
| 37 | Дом здравља Нови Кнежевац | 4,28 |
| 38 | Дом здравља Рача | 4,27 |
| 39 | Дом здравља Краљево | 4,27 |
| 40 | Дом здравља Бабушница | 4,25 |
| 41 | Дом здравља Стари град | 4,25 |
| 42 | Дом здравља Лапово | 4,25 |
| 43 | Дом здравља Инђија | 4,25 |
| 44 | Дом здравља Баточина | 4,24 |
| 45 | Дом здравља Љубовија | 4,24 |
| 46 | Дом здравља Прилужје | 4,23 |

| | | |
|----|--|-------------|
| 47 | Дом здравља Вршац | 4,23 |
| 48 | Дом здравља Трстеник | 4,23 |
| 49 | Дом здравља Чајетина | 4,23 |
| 50 | Дом здравља Шабац | 4,20 |
| 51 | Дом здравља Мали Иђош | 4,20 |
| 52 | Дом здравља Беочин | 4,18 |
| 53 | Дом здравља Дољевац | 4,18 |
| 54 | Дом здравља Осечина | 4,17 |
| 55 | Дом здравља Прешево | 4,17 |
| 56 | Дом здравља Грачаница | 4,17 |
| 57 | Дом здравља Брус | 4,17 |
| 58 | Дом здравља Сурдулица | 4,16 |
| 59 | Дом здравља Ковин | 4,16 |
| 60 | Дом здравља Куршумлија | 4,16 |
| 61 | Дом здравља Кикинда | 4,16 |
| 62 | Дом здравља Мали Зворник | 4,15 |
| 63 | Дом здравља Ириг | 4,15 |
| 64 | Дом здравља Сечањ | 4,14 |
| 65 | Дом здравља Пожаревац | 4,14 |
| 66 | Дом здравља Александровац | 4,13 |
| 67 | Дом здравља Бајина Башта | 4,13 |
| 68 | Дом здравља Косјерић | 4,12 |
| 69 | Дом здравља Аранђеловац | 4,12 |
| 70 | Дом здравља Сремска Митровица | 4,11 |
| 71 | Дом здравља Пожега | 4,11 |
| 72 | Дом здравља Барајево | 4,11 |
| 73 | Дом здравља Сопот | 4,11 |
| 74 | Дом здравља Бор | 4,11 |
| 75 | Дом здравља Зубин Поток | 4,11 |
| 76 | Дом здравља Врњачка Бања | 4,11 |
| 77 | Дом здравља Врбас | 4,11 |
| 78 | Дом здравља Пећинци | 4,11 |
| 79 | Дом здравља Опово | 4,11 |
| 80 | Дом здравља Лозница | 4,11 |
| 0 | Средња вредност на нивоу Србије | 4,11 |
| 81 | Дом здравља Земун | 4,10 |
| 82 | Дом здравља Ивањица | 4,10 |
| 83 | Дом здравља Велика Плана | 4,10 |
| 84 | Дом здравља Ћуприја | 4,10 |
| 85 | Дом здравља Лепосавић | 4,09 |
| 86 | Дом здравља Чачак | 4,09 |
| 87 | Дом здравља Мионица | 4,08 |
| 88 | Дом здравља Топола | 4,08 |
| 89 | Дом здравља Лебане | 4,08 |
| 90 | Дом здравља Велико Градиште | 4,08 |
| 91 | Дом здравља Уб | 4,08 |
| 92 | Дом здравља Параћин | 4,08 |
| 93 | Дом здравља Врачар | 4,08 |
| 94 | Дом здравља Крагујевац | 4,08 |
| 95 | Дом здравља Раковица | 4,07 |
| 96 | Дом здравља Сокобања | 4,07 |

| | | |
|-----|---------------------------------|------|
| 97 | Дом здравља Нови Београд | 4,07 |
| 98 | Дом здравља Мало Црниће | 4,07 |
| 99 | Дом здравља Гроцка | 4,07 |
| 100 | Дом здравља Нови Сад | 4,07 |
| 101 | Дом здравља Звечан | 4,06 |
| 102 | Дом здравља Вождовац | 4,06 |
| 103 | Дом здравља Кула | 4,06 |
| 104 | Дом здравља Зајечар | 4,06 |
| 105 | Дом здравља Меровина | 4,05 |
| 106 | Дом здравља Палилула | 4,05 |
| 107 | Дом здравља Власотинце | 4,04 |
| 108 | Дом здравља Пирот | 4,04 |
| 109 | Дом здравља Смедерево | 4,04 |
| 110 | Дом здравља Ковачица | 4,04 |
| 111 | Дом здравља Лесковац | 4,04 |
| 112 | Дом здравља Кладово | 4,04 |
| 113 | Дом здравља Бечеј | 4,03 |
| 114 | Дом здравља Ужице | 4,03 |
| 115 | Дом здравља Сврљиг | 4,03 |
| 116 | Дом здравља Горњи Милановац | 4,03 |
| 117 | Дом здравља Тител | 4,02 |
| 118 | Дом здравља Бела Црква | 4,02 |
| 119 | Дом здравља Бачка Паланка | 4,02 |
| 120 | Дом здравља Нови Бечеј | 4,02 |
| 121 | Дом здравља Србобран | 4,01 |
| 122 | Дом здравља Лајковац | 4,01 |
| 123 | Дом здравља Рума | 4,00 |
| 124 | Дом здравља Кучево | 4,00 |
| 125 | Дом здравља Озаци | 4,00 |
| 126 | Дом здравља Бујановац | 4,00 |
| 127 | Дом здравља Сомбор | 4,00 |
| 128 | Дом здравља Димитровград | 4,00 |
| 129 | Дом здравља Пландиште | 3,99 |
| 130 | Дом здравља Алибунар | 3,99 |
| 131 | Дом здравља Богатић | 3,98 |
| 132 | Дом здравља Жагубица | 3,98 |
| 133 | Дом здравља Сента | 3,98 |
| 134 | Дом здравља Мајданпек | 3,98 |
| 135 | Дом здравља Штрпце | 3,97 |
| 136 | Дом здравља Деспотовац | 3,97 |
| 137 | Дом здравља Смедеревска Паланка | 3,97 |
| 138 | Дом здравља Неготин | 3,97 |
| 139 | Дом здравља Крупањ | 3,97 |
| 140 | Дом здравља Кањижа | 3,97 |
| 141 | Дом здравља Звездара | 3,97 |
| 142 | Дом здравља Апатин | 3,97 |
| 143 | Дом здравља Алексинац | 3,97 |
| 144 | Дом здравља Бачки Петровац | 3,97 |
| 145 | Дом здравља Петровац | 3,96 |
| 146 | Дом здравља Ада | 3,96 |
| 147 | Дом здравља Младеновац | 3,96 |

| | | |
|------------|--------------------------------|-------------|
| 148 | Дом здравља Гаџин Хан | 3,96 |
| 149 | Дом здравља Панчево | 3,96 |
| 150 | Дом здравља Пријепоље | 3,96 |
| 151 | Дом здравља Бач | 3,95 |
| 152 | Дом здравља Зрењанин | 3,95 |
| 153 | Дом здравља Прокупље | 3,94 |
| 154 | Дом здравља Нова Варош | 3,94 |
| 155 | Дом здравља Жабал | 3,94 |
| 156 | Дом здравља Жабари | 3,94 |
| 157 | Дом здравља Шид | 3,93 |
| 158 | Дом здравља Голубац | 3,93 |
| 159 | Дом здравља Стара Пазова | 3,92 |
| 160 | Дом здравља Лазаревац | 3,92 |
| 161 | Дом здравља Ражањ | 3,92 |
| 162 | Дом здравља Бачка Топола | 3,92 |
| 163 | Дом здравља Врање | 3,92 |
| 164 | Дом здравља Свилајнац | 3,92 |
| 165 | Дом здравља Ариље | 3,91 |
| 166 | Дом здравља Рековац | 3,91 |
| 167 | Дом здравља Косовска Митровица | 3,90 |
| 168 | Дом здравља Суботица | 3,90 |

Ранг здравствених установа примарне здравствене заштите према средњој оцени задовољства корисника у служби за здравствену заштиту жена у 2016. години

| Ранг | Установа | Средња оцена задовољства |
|------|--|--------------------------|
| 1 | Дом здравља Ђићевац | 5,00 |
| 2 | Дом здравља Бела Паланка | 5,00 |
| 3 | Дом здравља Мало Црниће | 5,00 |
| 4 | Дом здравља Медвеђа | 5,00 |
| 5 | Дом здравља Босилеград | 4,95 |
| 6 | Дом здравља Јагодина | 4,95 |
| 7 | Дом здравља Ваљево | 4,92 |
| 8 | Дом здравља Нова Црња | 4,92 |
| 9 | Дом здравља Дољевац | 4,87 |
| 10 | Дом здравља Ада | 4,87 |
| 11 | Дом здравља Гроцка | 4,86 |
| 12 | Дом здравља Коцељева | 4,86 |
| 13 | Дом здравља Богатић | 4,79 |
| 14 | Дом здравља Зубин Поток | 4,79 |
| 15 | Дом здравља Велико Градиште | 4,73 |
| 16 | Дом здравља Тутин | 4,73 |
| 17 | Дом здравља Ариље | 4,68 |
| 18 | Дом здравља Мали Зворник | 4,68 |
| 19 | Дом здравља Александровац | 4,59 |
| 20 | Дом здравља Стара Пазова | 4,59 |
| 21 | Дом здравља Бач | 4,58 |
| 22 | Дом здравља Грачаница | 4,58 |
| 23 | Дом здравља Ивањица | 4,53 |
| 24 | Дом здравља Меровина | 4,53 |
| 25 | Дом здравља Звечан | 4,52 |
| 26 | Дом здравља Блаце | 4,52 |
| 27 | Дом здравља Барајево | 4,50 |
| 28 | Дом здравља Жабари | 4,50 |
| 29 | Дом здравља Топола | 4,47 |
| 30 | Дом здравља Сврљиг | 4,47 |
| 31 | Дом здравља Лепосавић | 4,45 |
| 32 | Дом здравља Бољевац | 4,45 |
| 0 | Средња вредност на нивоу Србије | 4,45 |
| 33 | Дом здравља Краљево | 4,44 |
| 34 | Дом здравља Опово | 4,44 |
| 35 | Дом здравља Нови Кнежевац | 4,42 |
| 36 | Дом здравља Алексинац | 4,42 |
| 37 | Дом здравља Кучево | 4,38 |
| 38 | Дом здравља Пожега | 4,38 |
| 39 | Завод за здравствену заштиту радника МУП-а | 4,37 |
| 40 | Дом здравља Савски венац | 4,37 |
| 41 | Дом здравља Крушевац | 4,36 |
| 42 | Дом здравља Вршац | 4,36 |
| 43 | Дом здравља Ниш | 4,35 |
| 44 | Дом здравља Параћин | 4,35 |

| | | |
|----|---|------|
| 45 | Дом здравља Кула | 4,34 |
| 46 | Дом здравља Лучани | 4,34 |
| 47 | Дом здравља Бујановац | 4,33 |
| 48 | Дом здравља Србобран | 4,33 |
| 49 | Дом здравља Деспотовац | 4,33 |
| 50 | Дом здравља Љиг | 4,33 |
| 51 | Завод за здравствену заштиту радника ЖТП | 4,32 |
| 52 | Дом здравља Голубац | 4,32 |
| 53 | Дом здравља Бор | 4,29 |
| 54 | Дом здравља Инђија | 4,29 |
| 55 | Дом здравља Земун | 4,29 |
| 56 | Дом здравља Варварин | 4,29 |
| 57 | Дом здравља Владичин Хан | 4,29 |
| 58 | Дом здравља Лајковац | 4,29 |
| 59 | Дом здравља Прибој | 4,29 |
| 60 | Дом здравља Крупањ | 4,29 |
| 61 | Дом здравља Трговиште | 4,27 |
| 62 | Дом здравља Житорађа | 4,27 |
| 63 | Завод за здравствену заштиту радника Ниш | 4,27 |
| 64 | Дом здравља Бабушница | 4,27 |
| 65 | Дом здравља Ириг | 4,27 |
| 66 | Дом здравља Обреновац | 4,27 |
| 67 | Дом здравља Врачар | 4,25 |
| 68 | Дом здравља Пирот | 4,25 |
| 69 | Дом здравља Пећинци | 4,24 |
| 70 | Дом здравља Нови Сад | 4,24 |
| 71 | Дом здравља Књажевац | 4,22 |
| 72 | Дом здравља Мајданпек | 4,22 |
| 73 | Завод за здравствену заштиту студената Нови Сад | 4,22 |
| 74 | Дом здравља Рашка | 4,22 |
| 75 | Дом здравља Велика Плана | 4,20 |
| 76 | Дом здравља Пландиште | 4,20 |
| 77 | Дом здравља Врњачка Бања | 4,19 |
| 78 | Дом здравља Зајечар | 4,19 |
| 79 | Дом здравља Беочин | 4,19 |
| 80 | Дом здравља Сента | 4,19 |
| 81 | Дом здравља Врбас | 4,18 |
| 82 | Дом здравља Куршумлија | 4,18 |
| 83 | Дом здравља Сопот | 4,18 |
| 84 | Дом здравља Сремска Митровица | 4,18 |
| 85 | Дом здравља Мали Иђош | 4,18 |
| 86 | Дом здравља Бачка Паланка | 4,18 |
| 87 | Дом здравља Бачка Топола | 4,17 |
| 88 | Дом здравља Бечеј | 4,17 |
| 89 | Дом здравља Бајина Башта | 4,15 |
| 90 | Дом здравља Неготин | 4,15 |
| 91 | Дом здравља Темерин | 4,14 |
| 92 | Дом здравља Штрпце | 4,14 |
| 93 | Дом здравља Брус | 4,14 |
| 94 | Дом здравља Стари град | 4,14 |
| 95 | Дом здравља Смедерево | 4,14 |

| | | |
|-----|---|------|
| 96 | Дом здравља Жагубица | 4,14 |
| 97 | Дом здравља Љубовија | 4,13 |
| 98 | Дом здравља Раковица | 4,13 |
| 99 | Дом здравља Вождовац | 4,12 |
| 100 | Дом здравља Ковин | 4,12 |
| 101 | Дом здравља Петровац | 4,11 |
| 102 | Дом здравља Озаци | 4,11 |
| 103 | Дом здравља Лебане | 4,10 |
| 104 | Дом здравља Горњи Милановац | 4,10 |
| 105 | Завод за здравствену заштиту студената | 4,10 |
| 106 | Дом здравља Сјеница | 4,10 |
| 107 | Дом здравља Чукарица | 4,10 |
| 108 | Дом здравља Баточина | 4,10 |
| 109 | Дом здравља Нови Београд | 4,08 |
| 110 | Дом здравља Кикинда | 4,08 |
| 111 | Дом здравља Мионица | 4,08 |
| 112 | Дом здравља Палилула | 4,08 |
| 113 | Дом здравља Кладово | 4,07 |
| 114 | Дом здравља Нови Пазар | 4,07 |
| 115 | Дом здравља Пожаревац | 4,05 |
| 116 | Дом здравља Аранђеловац | 4,05 |
| 117 | Дом здравља Жабалъ | 4,04 |
| 118 | Дом здравља Смедеревска Паланка | 4,04 |
| 119 | Дом здравља Шабац | 4,03 |
| 120 | Дом здравља Шид | 4,03 |
| 121 | Дом здравља Ћуприја | 4,00 |
| 122 | Дом здравља Трстеник | 4,00 |
| 123 | Дом здравља Лапово | 4,00 |
| 124 | Дом здравља Пријепоље | 4,00 |
| 125 | Дом здравља Крагујевац | 4,00 |
| 126 | Дом здравља Кнић | 4,00 |
| 127 | Дом здравља Сокобања | 4,00 |
| 128 | Дом здравља Ужице | 4,00 |
| 129 | Завод за здравствену заштиту студената Ниш | 4,00 |
| 130 | Дом здравља Ражањ | 4,00 |
| 131 | Дом здравља Бојник | 4,00 |
| 132 | Дом здравља Чачак | 4,00 |
| 133 | Дом здравља Зрењанин | 3,99 |
| 134 | Дом здравља Лозница | 3,99 |
| 135 | Дом здравља Лазаревац | 3,98 |
| 136 | Дом здравља Панчево | 3,98 |
| 137 | Завод за здравствену заштиту радника Крагујевац | 3,96 |
| 138 | Дом здравља Димитровград | 3,96 |
| 139 | Дом здравља Рача | 3,96 |
| 140 | Дом здравља Уб | 3,96 |
| 141 | Дом здравља Власотинце | 3,96 |
| 142 | Дом здравља Рума | 3,96 |
| 143 | Дом здравља Бела Црква | 3,96 |
| 144 | Дом здравља Сомбор | 3,96 |
| 145 | Дом здравља Апатин | 3,95 |
| 146 | Дом здравља Сурдулица | 3,95 |

| | | |
|------------|-------------------------|-------------|
| 147 | Дом здравља Рековац | 3,95 |
| 148 | Дом здравља Нови Бечеј | 3,95 |
| 149 | Дом здравља Младеновац | 3,95 |
| 150 | Дом здравља Тител | 3,95 |
| 151 | Дом здравља Прокупље | 3,95 |
| 152 | Дом здравља Лесковац | 3,95 |
| 153 | Дом здравља Врање | 3,92 |
| 154 | Дом здравља Кањижа | 3,92 |
| 155 | Дом здравља Звездара | 3,92 |
| 156 | Дом здравља Суботица | 3,92 |
| 157 | Дом здравља Косјерић | 3,92 |
| 158 | Дом здравља Гњилане | 3,92 |
| 159 | Дом здравља Сечањ | 3,91 |
| 160 | Дом здравља Нова Варош | 3,91 |
| 161 | Дом здравља Ковачица | 3,91 |
| 162 | Дом здравља Свилајнац | 3,91 |
| 163 | Дом здравља Косово Поље | 3,91 |
| 164 | Дом здравља Ћићевац | 3,91 |

**Ранг здравствених установа примарне здравствене заштите према средњој оцени
задовољства корисника у служби стоматолошке здравствене заштите (деце)
у 2016. години**

| Ранг | Установа | Средња оцена |
|-------------|--|---------------------|
| 1 | Дом здравља Мали Иђош | 4,93 |
| 2 | Дом здравља Нова Црња | 4,91 |
| 3 | Дом здравља Нови Кнежевац | 4,80 |
| 4 | Дом здравља Врачар | 4,77 |
| 5 | Дом здравља Тутин | 4,75 |
| 6 | Дом здравља Кнић | 4,71 |
| 7 | Дом здравља Ада | 4,71 |
| 8 | Дом здравља Кањижа | 4,64 |
| 9 | Дом здравља Лучани | 4,62 |
| 10 | Дом здравља Сента | 4,60 |
| 11 | Дом здравља Житорађа | 4,60 |
| 12 | Дом здравља Мали Зворник | 4,60 |
| 13 | Дом здравља Чока | 4,60 |
| 14 | Дом здравља Ћићевац | 4,59 |
| 15 | Завод за здравствену заштиту радника ЖТП „Београд“ | 4,57 |
| 16 | Дом здравља Димитровград | 4,57 |
| 17 | Дом здравља Бујановац | 4,56 |
| 18 | Дом здравља Голубац | 4,56 |
| 19 | Дом здравља Ковин | 4,56 |
| 20 | Дом здравља Барајево | 4,55 |
| 21 | Дом здравља Темерин | 4,54 |
| 22 | Дом здравља Бабушница | 4,52 |
| 23 | Дом здравља Краљево | 4,51 |
| 24 | Дом здравља Мерошина | 4,50 |
| 25 | Дом здравља Ковачица | 4,50 |
| 26 | Дом здравља Ириг | 4,50 |
| 27 | Дом здравља Владичин Хан | 4,50 |
| 28 | Дом здравља Бојник | 4,50 |
| 29 | Дом здравља Осечина | 4,43 |
| 30 | Дом здравља Бела Паланка | 4,43 |
| 31 | Дом здравља Пожаревац | 4,42 |
| 32 | Дом здравља Медвеђа | 4,42 |
| 33 | Дом здравља Звечан | 4,41 |
| 34 | Дом здравља Кучево | 4,40 |
| 35 | Дом здравља Чукарица | 4,40 |
| 36 | Дом здравља Рашка | 4,38 |

| | | |
|-----------|-----------------------------------|-------------|
| 37 | Дом здравља Јагодина | 4,38 |
| 38 | Дом здравља Ивањица | 4,37 |
| 39 | Дом здравља Врњачка Бања | 4,37 |
| 40 | Дом здравља Мало Црниће | 4,36 |
| 41 | Дом здравља Нови Београд | 4,36 |
| 42 | Дом здравља Опово | 4,36 |
| 43 | Дом здравља Пирот | 4,36 |
| 44 | Дом здравља Дољевац | 4,36 |
| 45 | Дом здравља Лепосавић | 4,35 |
| 46 | Дом здравља Шабац | 4,34 |
| 47 | Дом здравља Прибој | 4,34 |
| 48 | Дом здравља Косово Поље | 4,33 |
| 49 | Дом здравља Савски Венац | 4,32 |
| 50 | Дом здравља Сурдулица | 4,31 |
| 51 | Дом здравља Тител | 4,30 |
| 52 | Дом здравља Ражањ | 4,30 |
| 53 | Дом здравља Босилеград | 4,30 |
| 54 | Дом здравља Пријеполје | 4,30 |
| 55 | Дом здравља Србобран | 4,29 |
| 56 | Дом здравља Крушевац | 4,28 |
| 57 | Дом здравља Бор | 4,28 |
| 58 | Дом здравља Варварин | 4,27 |
| 59 | Дом здравља Инђија | 4,27 |
| 60 | Дом здравља Доња Гуштерица | 4,25 |
| 61 | Дом здравља Грачаница | 4,24 |
| 62 | Завод за стоматологију Крагујевац | 4,24 |
| 63 | Дом здравља Сокобања | 4,24 |
| 64 | Дом здравља Кикинда | 4,22 |
| 65 | Дом здравља Беочин | 4,21 |
| 66 | Дом здравља Палилула | 4,21 |
| 67 | Дом здравља Куршумлија | 4,20 |
| 68 | Дом здравља Петровац | 4,18 |
| 69 | Дом здравља Сремска Митровица | 4,16 |
| 70 | Дом здравља Топола | 4,15 |
| 71 | Дом здравља Књажевац | 4,15 |
| 72 | Дом здравља Велика Плана | 4,14 |
| 73 | Дом здравља Нови Сад | 4,14 |
| 74 | Дом здравља Александровац | 4,14 |
| 75 | Дом здравља Мионица | 4,12 |
| 76 | Дом здравља Рума | 4,11 |
| 77 | Дом здравља Бајина Башта | 4,10 |

| | | |
|------------|--|-------------|
| 78 | Дом здравља Зубин Поток | 4,10 |
| 79 | Дом здравља Лапово | 4,10 |
| 80 | Дом здравља Жабалъ | 4,09 |
| 81 | Дом здравља Пожега | 4,09 |
| 82 | Дом здравља Вршац | 4,08 |
| 83 | Дом здравља Обреновац | 4,08 |
| 0 | Средња вредност на нивоу Србије | 4,08 |
| 84 | Дом здравља Гњилане | 4,07 |
| 85 | Дом здравља Ћуприја | 4,07 |
| 86 | Дом здравља Рача | 4,07 |
| 87 | Дом здравља Лајковац | 4,07 |
| 88 | Дом здравља Звездара | 4,05 |
| 89 | Дом здравља Трстеник | 4,05 |
| 90 | Дом здравља Горњи Милановац | 4,05 |
| 91 | Дом здравља Уб | 4,05 |
| 92 | Дом здравља Сомбор | 4,04 |
| 93 | Дом здравља Лазаревац | 4,03 |
| 94 | Дом здравља Власотинце | 4,02 |
| 95 | Дом здравља Ниш | 4,01 |
| 96 | Дом здравља Жагубица | 4,00 |
| 97 | Дом здравља Шид | 4,00 |
| 98 | Дом здравља Пландиште | 4,00 |
| 99 | Дом здравља Мајданпек | 4,00 |
| 100 | Дом здравља Лебане | 4,00 |
| 101 | Дом здравља Косовска Митровица | 4,00 |
| 102 | Дом здравља Гроцка | 4,00 |
| 103 | Дом здравља Баточина | 4,00 |
| 104 | Дом здравља Бач | 4,00 |
| 105 | Дом здравља Алибунар | 4,00 |
| 106 | Дом здравља Смедерево | 4,00 |
| 107 | Дом здравља Кладово | 4,00 |
| 108 | Клиника за стоматологију Војводине | 4,00 |
| 109 | Дом здравља Суботица | 3,99 |
| 110 | Дом здравља Лозница | 3,97 |
| 111 | Дом здравља Велико Градиште | 3,96 |
| 112 | Дом здравља Раковица | 3,95 |
| 113 | Дом здравља Стара Пазова | 3,95 |
| 114 | Дом здравља Стари град | 3,95 |
| 115 | Дом здравља Врање | 3,95 |
| 116 | Дом здравља Богатић | 3,94 |

| | | |
|------------|---------------------------------|-------------|
| 117 | Дом здравља Параћин | 3,94 |
| 118 | Дом здравља Ваљево | 3,93 |
| 119 | Дом здравља Панчево | 3,93 |
| 120 | Дом здравља Младеновац | 3,91 |
| 121 | Дом здравља Прешево | 3,89 |
| 122 | Дом здравља Љубовија | 3,89 |
| 123 | Дом здравља Ужице | 3,88 |
| 124 | Дом здравља Вождовац | 3,86 |
| 125 | Дом здравља Аранђеловац | 3,83 |
| 126 | Дом здравља Лесковац | 3,82 |
| 127 | Дом здравља Нови Бечеј | 3,82 |
| 128 | Дом здравља Владимирци | 3,81 |
| 129 | Дом здравља Бољевац | 3,80 |
| 130 | Дом здравља Бачки Петровац | 3,79 |
| 131 | Дом здравља Зајечар | 3,77 |
| 132 | Дом здравља Смедеревска Паланка | 3,76 |
| 133 | Дом здравља Деспотовац | 3,74 |
| 134 | Дом здравља Сјеница | 3,74 |
| 135 | Клиника за стоматологију Ниш | 3,73 |
| 136 | Дом здравља Љиг | 3,71 |
| 137 | Дом здравља Зрењанин | 3,71 |
| 138 | Дом здравља Земун | 3,69 |
| 139 | Дом здравља Жабари | 3,67 |
| 140 | Дом здравља Оџаци | 3,67 |
| 141 | Дом здравља Врбас | 3,64 |
| 142 | Дом здравља Алексинац | 3,63 |
| 143 | Дом здравља Коцељева | 3,63 |
| 144 | Дом здравља Неготин | 3,62 |
| 145 | Дом здравља Нови Пазар | 3,61 |
| 146 | Дом здравља Прокупље | 3,60 |
| 147 | Дом здравља Бачка Топола | 3,58 |
| 148 | Дом здравља Сечањ | 3,56 |
| 149 | Дом здравља Блаце | 3,53 |
| 150 | Дом здравља Кула | 3,50 |
| 151 | Дом здравља Чачак | 3,49 |
| 152 | Дом здравља Чајетина | 3,45 |
| 153 | Дом здравља Сопот | 3,44 |
| 154 | Дом здравља Косјерић | 3,44 |
| 155 | Дом здравља Крупањ | 3,43 |
| 156 | Дом здравља Штрпце | 3,40 |

**Ранг здравствених установа примарне здравствене заштите према средњој оцени
задовољства корисника интернистичких амбуланти у 2016. години**

| Ранг | Установа | Средња оцена |
|-------------|---|---------------------|
| 1 | Дом здравља Жабалъ | 5,00 |
| 2 | Завод за здравствену заштиту студената Нови Сад | 5,00 |
| 3 | Дом здравља Рековац | 4,97 |
| 4 | Дом здравља Деспотовац | 4,89 |
| 5 | Дом здравља Жабари | 4,89 |
| 6 | Дом здравља Велико Градиште | 4,86 |
| 7 | Дом здравља Брус | 4,85 |
| 8 | Дом здравља Лепосавић | 4,80 |
| 9 | Дом здравља Бујановац | 4,79 |
| 10 | Дом здравља Куршумлија | 4,78 |
| 11 | Дом здравља Сјеница | 4,76 |
| 12 | Дом здравља Александровац | 4,76 |
| 13 | Дом здравља Тугин | 4,72 |
| 14 | Дом здравља Житорађа | 4,68 |
| 15 | Дом здравља Бела Паланка | 4,67 |
| 16 | Дом здравља Бајина Башта | 4,67 |
| 17 | Дом здравља Сокобања | 4,66 |
| 18 | Дом здравља Ада | 4,64 |
| 19 | Дом здравља Стара Пазова | 4,59 |
| 20 | Дом здравља Пландиште | 4,57 |
| 21 | Дом здравља Пожега | 4,57 |
| 22 | Дом здравља Трстеник | 4,56 |
| 23 | Дом здравља Баточина | 4,55 |
| 24 | Дом здравља Крагујевац | 4,54 |
| 25 | Дом здравља Босилеград | 4,50 |
| 26 | Дом здравља Лазаревац | 4,50 |
| 27 | Дом здравља Власотинце | 4,50 |
| 28 | Дом здравља Савски венац | 4,48 |
| 29 | Дом здравља Варварин | 4,47 |
| 30 | Дом здравља Звечан | 4,47 |
| 31 | Дом здравља Нови Бечеј | 4,47 |
| 32 | Дом здравља Земун | 4,47 |
| 33 | Дом здравља Лебане | 4,47 |
| 34 | Дом здравља Нови Београд | 4,45 |
| 35 | Дом здравља Ковачица | 4,44 |
| 36 | Завод за здравствену заштиту радника Ниш | 4,43 |
| 37 | Дом здравља Дољевац | 4,43 |

| | | |
|----------|--|-------------|
| 38 | Дом здравља Бојник | 4,41 |
| 39 | Дом здравља Владичин Хан | 4,41 |
| 40 | Дом здравља Ивањица | 4,39 |
| 41 | Дом здравља Крупањ | 4,33 |
| 42 | Дом здравља Суботица | 4,31 |
| 43 | Дом здравља Кучево | 4,31 |
| 44 | Дом здравља Рашка | 4,30 |
| 45 | Дом здравља Бечеј | 4,30 |
| 46 | Завод за здравствену заштиту радника МУП-а | 4,30 |
| 47 | Дом здравља Раковица | 4,29 |
| 48 | Дом здравља Инђија | 4,27 |
| 49 | Дом здравља Бачка Паланка | 4,27 |
| 50 | Дом здравља Рача | 4,27 |
| 51 | Дом здравља Велика Плана | 4,25 |
| 52 | Дом здравља Ражањ | 4,25 |
| 53 | Дом здравља Блаце | 4,24 |
| 0 | Средња оцена на нивоу Србије | 4,23 |
| 54 | Дом здравља Гњилане | 4,23 |
| 55 | Дом здравља Апатин | 4,20 |
| 56 | Дом здравља Алексинац | 4,20 |
| 57 | Дом здравља Пећинци | 4,20 |
| 58 | Дом здравља Бачка Топола | 4,18 |
| 59 | Дом здравља Косовска Митровица | 4,17 |
| 60 | Завод за здравствену заштиту радника ЖТП „Београд“ | 4,15 |
| 61 | Дом здравља Обреновац | 4,15 |
| 62 | Дом здравља Шид | 4,15 |
| 63 | Дом здравља Гроцка | 4,14 |
| 64 | Дом здравља Беочин | 4,14 |
| 65 | Дом здравља Чукарица | 4,13 |
| 66 | Дом здравља Нови Кнежевац | 4,11 |
| 67 | Дом здравља Зубин Поток | 4,11 |
| 68 | Дом здравља Кула | 4,11 |
| 69 | Дом здравља Барајево | 4,10 |
| 70 | Дом здравља Стари град | 4,08 |
| 71 | Дом здравља Врање | 4,03 |
| 72 | Дом здравља Љубовија | 4,00 |
| 73 | Дом здравља Медвеђа | 4,00 |
| 74 | Дом здравља Богатић | 4,00 |
| 75 | Дом здравља Вождовац | 3,99 |
| 76 | Дом здравља Србобран | 3,97 |

| | | |
|------------|---|-------------|
| 77 | Завод за здравствену заштиту радника Крагујевац | 3,95 |
| 78 | Дом здравља Ниш | 3,95 |
| 79 | Дом здравља Бачки Петровац | 3,92 |
| 80 | Дом здравља Нови Сад | 3,90 |
| 81 | Дом здравља Звездара | 3,90 |
| 82 | Дом здравља Топола | 3,90 |
| 83 | Дом здравља Ковин | 3,89 |
| 84 | Дом здравља Грачаница | 3,86 |
| 85 | Дом здравља Палилула | 3,85 |
| 86 | Дом здравља Штрпце | 3,83 |
| 87 | Дом здравља Врачар | 3,82 |
| 88 | Дом здравља Младеновац | 3,77 |
| 89 | Дом здравља Кањижа | 3,76 |
| 90 | Дом здравља Смедеревска Паланка | 3,72 |
| 91 | Дом здравља Врњачка Бања | 3,71 |
| 92 | Завод за здравствену заштиту студената | 3,71 |
| 93 | Дом здравља Гацин Хан | 3,69 |
| 94 | Дом здравља Косово Поље | 3,64 |
| 95 | Дом здравља Рума | 3,61 |
| 96 | Дом здравља Сопот | 3,60 |
| 97 | Дом здравља Доња Гуштерица | 3,59 |
| 98 | Дом здравља Прешево | 3,56 |
| 99 | Дом здравља Прилужје | 3,50 |
| 100 | Дом здравља Бач | 3,44 |
| 101 | Дом здравља Лучани | 3,35 |
| 102 | Дом здравља Оџаци | 3,15 |
| 103 | Дом здравља Свилајнац | 2,93 |
| 104 | Дом здравља Алибунар | 2,67 |

Ранг стационарних здравствених установа према средњој оцени задовољства корисника интернистичких амбуланти у 2016. години

| Ранг | Установа | Средња оцена |
|-------------|--|---------------------|
| 1 | Клинички центар Ниш – Клиника за дечију хирургију и ортопедију | 5,00 |
| 2 | Клиника за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић” | 5,00 |
| 3 | Специјална болница за рехабилитацију „Гамзиград”, Зајечар | 5,00 |
| 4 | Специјална болница за плућне болести Бела Црква | 4,83 |
| 5 | Општа болница Алексинац | 4,83 |
| 6 | Специјална болница Сокобања | 4,81 |
| 7 | Специјална болница Озрен | 4,67 |
| 8 | Клинички центар Крагујевац – Клиника за урологију и нефрологију | 4,60 |
| 9 | Специјална болница за рехабилитацију „Агенс”, Матарушка Бања, Краљево | 4,60 |
| 10 | Институт за кардиоваскуларне болести Дедиње | 4,54 |
| 11 | Клиничко-болнички центар Приштина – Грачаница | 4,50 |
| 12 | Специјална болница за рехабилитацију Меленци | 4,50 |
| 13 | Институт за плућне болести Војводине Сремска Каменица | 4,42 |
| 14 | Општа болница Крушевац | 4,41 |
| 15 | Специјална болница за цереброваскуларне болести Свети | 4,35 |
| 16 | Општа болница Параћин | 4,33 |
| 17 | Општа болница Косовска Митровица | 4,32 |
| 18 | Клиничко болнички центар Бежанијска Коса | 4,28 |
| 19 | Општа болница Аранђеловац | 4,27 |
| 20 | Општа болница Вршац | 4,26 |
| 21 | Општа болница Горњи Милановац | 4,26 |
| 22 | Општа болница Петровац | 4,24 |
| 23 | Институт за онкологију и радиологију Србије | 4,23 |
| 24 | Специјална болница за ендемску нефропатију Лазаревац | 4,23 |
| 25 | Општа болница Ћуприја | 4,23 |
| 26 | Општа болница Ужице | 4,22 |
| 27 | Специјална болница за болести штитасте жлезде и болести метаболизма „Златибор”, Чајетина | 4,22 |
| 28 | Институт за реуматологију | 4,21 |
| 29 | Општа болница Чачак | 4,21 |
| 30 | Клинички центар Ниш – Клиника за плућне болести | 4,20 |
| 31 | Клиничко-болнички центар „Др Драгиша Мишовић” Дедиње | 4,15 |

| | | |
|----|--|-------------|
| 32 | Институт за кардиоваскуларне болести Војводине Сремска Каменица | 4,15 |
| 33 | Институт за лечење и рехабилитацију „Нишка Бања”, Ниш | 4,14 |
| 34 | Општа болница Јагодина | 4,11 |
| 35 | Општа болница Смедерево | 4,10 |
| 36 | Општа болница Пирот | 4,09 |
| 37 | Општа болница Зајечар | 4,08 |
| 38 | Општа болница Кладово | 4,04 |
| 39 | Клинички центар Ниш – Клиника за гастроенерологију и хепатологију | 4,04 |
| 40 | Општа болница Шабац | 4,01 |
| 41 | Општа болница Пожаревац | 4,00 |
| 42 | Општа болница Врбас | 4,00 |
| 43 | Специјална болница за лечење и рехабилитацију „Меркур”, Врњачка Бања | 4,00 |
| 44 | Општа болница Зрењанин | 4,00 |
| 45 | Специјална болница за интерне болести Врњачка Бања | 4,00 |
| 0 | Средња вредност на нивоу Србије | 3,99 |
| 46 | Општа болница Панчево | 3,98 |
| 47 | Општа болница Сомбор | 3,97 |
| 48 | Општа болница Кикинда | 3,97 |
| 49 | Општа болница Ваљево | 3,93 |
| 50 | Клиничко болнички центар Звездара | 3,93 |
| 51 | Клиничко болнички центар Земун | 3,92 |
| 52 | Општа болница Бор | 3,91 |
| 53 | Клинички центар Србије – Центар за пријем и збрињавање ургентних стања – Ургентни центар | 3,90 |
| 54 | Општа болница Краљево | 3,89 |
| 55 | Војна болница Ниш | 3,87 |
| 56 | Општа болница Лесковац | 3,85 |
| 57 | Општа болница Суботица | 3,83 |
| 58 | Клинички центар Ниш – Клиника за ендокринологију, дијабетес и болести метаболизма | 3,82 |
| 59 | Општа болница Лозница | 3,81 |
| 60 | Општа болница Пријепоље | 3,80 |
| 61 | Општа болница Књажевац | 3,78 |
| 62 | Клинички центар Србије – Центар за поликлиничку делатност – Поликлиника | 3,78 |
| 63 | Општа болница Сремска Митровица | 3,77 |
| 64 | Институт за рехабилитацију Београд | 3,75 |
| 65 | Специјална болница за интерне болести Младеновац | 3,74 |
| 66 | Општа болница Сурдулица | 3,73 |

| | | |
|-----------|--|-------------|
| 67 | Општа болница Сента | 3,72 |
| 68 | Специјална болница за плућне болести Зрењанин | 3,71 |
| 69 | Клинички центар Крагујевац – Интерна клиника | 3,69 |
| 70 | Клинички центар Ниш – Клиника за кардиоваскуларне болести | 3,69 |
| 71 | Клинички центар Војводине Нови Сад – Клиника за нефрологију и клиничку имунологију | 3,68 |
| 72 | Клинички центар Ниш – Клиника за хематологију и клиничку иунологију | 3,67 |
| 73 | Општа болница Смедеревска Паланка | 3,65 |
| 74 | Општа болница Врање | 3,60 |
| 75 | Институт за онкологију Војводине Сремска Каменица | 3,54 |
| 76 | Општа болница Мајданпек | 3,40 |
| 77 | Специјална болница за реуматске болести Нови Сад | 3,34 |
| 78 | Општа болница Неготин | 3,27 |
| 79 | Специјална болница за рехабилитацију и ортопедску протетику | 3,10 |
| 80 | Општа болница Нови Пазар | 3,00 |
| 81 | Општа болница Прибој | 2,72 |

Ранг свих стационарних здравствених установа према средњој оцени задовољства корисника на болничком лечењу у 2016. години

| Ранг | Установа | Средња оцена |
|-------------|---|---------------------|
| 1 | Клинички центар Ниш – Центар за нуклеарну медицину | 5,00 |
| 2 | Клинички центар Крагујевац – Кожно-венерично одељење | 5,00 |
| 3 | Специјална болница за ендемску нефропатију Лазаревац | 4,88 |
| 4 | Клинички центар Ниш – Центар за минимално инвазивну хирургију | 4,83 |
| 5 | Специјална болница за рехабилитацију Бања Ковиљача | 4,82 |
| 6 | Специјална болница за интерне болести Врњачка Бања | 4,74 |
| 7 | Клинички центар Војводине, Нови Сад – Центар за експерименталну хирургију | 4,73 |
| 8 | Специјална болница за рехабилитацију Бујановац | 4,73 |
| 9 | Специјална болница за рехабилитацију „Буковичка Бања”, Аранђеловац | 4,71 |
| 10 | Специјална болница за рехабилитацију Апатин | 4,70 |
| 11 | Клинички центар Србије – Клиника за хематологију | 4,69 |
| 12 | Клинички центар Ниш – Клиника за општу хирургију | 4,68 |
| 13 | Општа болница Петровац | 4,68 |
| 14 | Специјална болница за рехабилитацију Ивањица | 4,67 |
| 15 | Клинички центар Ниш – Клиника за кожне и полне болести | 4,67 |
| 16 | Специјална болница за рехабилитацију „Агенс“, Матарушка Бања, Краљево | 4,67 |
| 17 | Клинички центар Србије – Клиника за нефрологију | 4,64 |
| 18 | Клинички центар Србије – Клиника за ортопедску хирургију и трауматологију | 4,64 |
| 19 | Општа болница Смедеревска Паланка | 4,64 |
| 20 | Клинички центар Крагујевац – Ушно одељење | 4,64 |
| 21 | Специјална болница за цереброваскуларне болести „Свети Сава” | 4,61 |
| 22 | Институт за реуматологију | 4,60 |
| 23 | Општа болница Гњилане | 4,60 |
| 24 | Клинички центар Крагујевац – Инфективно одељење | 4,60 |
| 25 | Општа болница Јагодина | 4,60 |
| 26 | Институт за кардиоваскуларне болести Војводине Сремска Каменица | 4,58 |
| 27 | Специјална болница за неуролошка и посттрауматска стања Стари Сланкамен | 4,57 |

| | | |
|-----------|--|-------------|
| 28 | Специјална болница за рехабилитацију „Гејзер”, Сијаринска Бања, Медвеђа | 4,56 |
| 29 | Општа болница Мајданпек | 4,55 |
| 30 | Институт за рехабилитацију Београд | 4,54 |
| 31 | Институт за плућне болести Војводине Сремска Каменица | 4,54 |
| 32 | Општа болница Сурдулица | 4,53 |
| 33 | Клинички центар Србије – Клиника за дигестивну хирургију - I хируршка | 4,53 |
| 34 | Клиника за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић” | 4,53 |
| 35 | Специјална болница за реуматске болести Нови Сад | 4,53 |
| 36 | Клинички центар Крагујевац – Хируршка клиника | 4,52 |
| 37 | Општа болница Параћин | 4,52 |
| 38 | Институт за лечење и рехабилитацију „Нишка Бања”, Ниш | 4,50 |
| 39 | Специјална болница за плућне болести Бела Црква | 4,50 |
| 40 | Специјална болница за рехабилитацију и ортопедску протетику | 4,50 |
| 41 | Клиничко-болнички центар „Др Драгиша Мишовић” | 4,49 |
| 42 | Клинички центар Србије – Клиника за неурохирургију | 4,49 |
| 43 | Специјална болница за рехабилитацију „Рибарска Бања”, Крушевац | 4,48 |
| 44 | Специјална болница за рехабилитацију Врдник | 4,47 |
| 45 | Специјална болница Сокобања | 4,46 |
| 46 | Клинички центар Србије – Клиника за гастроентерологију и хепатологију | 4,45 |
| 47 | Општа болница Неготин | 4,44 |
| 48 | Општа болница Горњи Милановац | 4,43 |
| 49 | Општа болница Кикинда | 4,43 |
| 50 | Клинички центар Ниш – Клиника за пластичну и реконструктивну хирургију | 4,43 |
| 51 | Клинички центар Ниш – Клиника за ендокринологију, дијабетес и болести метаболизма | 4,43 |
| 52 | Општа болница Алексинац | 4,42 |
| 53 | Клинички центар Србије – Клиника за алергологију и имунологију | 4,41 |
| 54 | Специјална болница за прогресивне мишићне и неуромишићне болести Нови Пазар | 4,41 |
| 55 | Општа болница Лозница | 4,40 |
| 56 | Клинички центар Србије – Клиника за инфективне и тропске болести | 4,40 |
| 57 | Општа болница Вршац | 4,40 |

| | | |
|----|---|-------------|
| 58 | Општа болница Аранђеловац | 4,39 |
| 59 | Клинички центар Ниш – Клиника за плућне болести | 4,38 |
| 60 | Клинички центар Крагујевац – Клиника за урологију и нефрологију | 4,38 |
| 61 | Општа болница Смедерево | 4,37 |
| 62 | Институт за онкологију и радиологију Србије | 4,37 |
| 63 | Специјална болница за рехабилитацију „Врањска Бања”, Врање | 4,37 |
| 64 | Клиничко-болнички центар Бежанијска коса | 4,36 |
| 65 | Клинички центар Ниш – Клиника за болести ува, грла и носа | 4,35 |
| 66 | Општа болница Ужице | 4,35 |
| 67 | Клинички центар Србије – Клиника за неурологију | 4,33 |
| 68 | Општа болница Крушевац | 4,33 |
| 69 | Клинички центар Ниш – Клиника за онкологију | 4,33 |
| 70 | Општа болница Прибој | 4,32 |
| 71 | Општа болница Ваљево | 4,31 |
| 72 | Општа болница Нови Пазар | 4,31 |
| 73 | Клинички центар Србије – Клиника за ендокринологију, дијабетес и бол.метаб. | 4,31 |
| 74 | Клинички центар Ниш – Клиника за инфективне болести | 4,31 |
| 75 | Клинички центар Србије – Клиника за грудну хирургију | 4,31 |
| 76 | Специјална болница за рехабилитацију „Гамзград”, Зајечар | 4,31 |
| 77 | Клиничко-болнички центар Звездара | 4,31 |
| 78 | Институт за кардиоваскуларне болести Дедиње | 4,30 |
| 79 | Општа болница Пријеполје | 4,30 |
| 80 | Клинички центар Ниш – Клиника за неурохирургију | 4,30 |
| 81 | Специјална болница за плућне болести Зрењанин | 4,30 |
| 82 | Институт за ортопедско-хируршке болести Бањица | 4,30 |
| 83 | Клинички центар Ниш – Клиника за кардиоваскуларне болести | 4,29 |
| 84 | Општа болница Косовска Митровица | 4,29 |
| 85 | Клинички центар Србије – Клиника за пулмологију | 4,29 |
| 86 | Општа болница Бор | 4,29 |
| 0 | Средња вредност на нивоу Србије | 4,28 |
| 87 | Општа болница Краљево | 4,27 |
| 88 | Општа болница Кладово | 4,26 |
| 89 | Општа болница Врбас | 4,26 |
| 90 | Специјална болница за рехабилитацију Меленци | 4,26 |
| 91 | Општа болница Прокупље | 4,25 |
| 92 | Клинички центар Ниш – Клиника за неурологију | 4,25 |

| | | |
|------------|---|-------------|
| 93 | Клинички центар Ниш – Клиника за очне болести | 4,25 |
| 94 | Клинички центар Крагујевац – Одељење за физикалну медицину и рехабилитацију | 4,25 |
| 95 | Специјална болница за рехабилитацију Бања Кањижа | 4,25 |
| 96 | Општа болница Шабац | 4,24 |
| 97 | Специјална болница за лечење и рехабилитацију „Меркур”, Врњачка Бања | 4,23 |
| 98 | Општа болница Сента | 4,23 |
| 99 | Општа болница Пожаревац | 4,22 |
| 100 | Клинички центар Србије – Центар за пријем и збрињавања ургентних стања – Ургентни центар | 4,22 |
| 101 | Клинички центар Војводине, Нови Сад – Клиника за абдоминалну, ендокрину и трансплатациону хирургију | 4,22 |
| 102 | Институт за онкологију Војводине Сремска Каменица | 4,22 |
| 103 | Клинички центар Крагујевац – Гинеколошко-акушерска клиника | 4,22 |
| 104 | Општа болница Панчево | 4,21 |
| 105 | Општа болница Чачак | 4,20 |
| 106 | Специјална болница Озрен | 4,20 |
| 107 | Клинички центар Ниш – Клиника за нефрологију | 4,20 |
| 108 | Клиничко-болнички центар Земун | 4,20 |
| 109 | Клинички центар Војводине, Нови Сад – Клиника за нефрологију и клиничку имунологију | 4,19 |
| 110 | Клинички центар Србије – Пејсмејкер центар „Проф. др Милан-Бане Ђорђевић” | 4,18 |
| 111 | Клинички центар Војводине, Нови Сад – Клиника за гинекологију и акушерство | 4,17 |
| 112 | Општа болница Ћуприја | 4,17 |
| 113 | Гинеколошко-акушерска клиника | 4,17 |
| 114 | Општа болница Сремска Митровица | 4,16 |
| 115 | Општа болница Врање | 4,16 |
| 116 | Клинички центар Ниш – Клиника за кардиохирургију | 4,15 |
| 117 | Општа болница Суботица | 4,15 |
| 118 | Општа болница Лесковац | 4,14 |
| 119 | Општа болница Зрењанин | 4,14 |
| 120 | КБЦ Приштина – Грачаница | 4,12 |
| 121 | Клинички центар Србије – Клиника за дерматовенерологију | 4,11 |
| 122 | Општа болница Пирот | 4,10 |
| 123 | Клинички центар Ниш – Клиника за гастроентерологију и хепатологију | 4,07 |
| 124 | Клинички центар Крагујевац – Центар за неурологију | 4,05 |

| | | |
|------------|--|-------------|
| 125 | Клинички центар Крагујевац – Центар за ортопедију и трауматологију | 4,03 |
| 126 | Општа болница Књажевац | 4,03 |
| 127 | Клинички центар Србије – Клиника за гинекологију и акушерство | 4,01 |
| 128 | Клинички центар Крагујевац – Интерна клиника | 4,01 |
| 129 | Клинички центар Крагујевац – Центар за онкологију и радиологију | 4,00 |
| 130 | Специјална болница за болести штитасте жлезде и болести метаболизма „Златибор”, Чајетина | 4,00 |
| 131 | Клинички центар Србије – Клиника за урологију | 3,96 |
| 132 | Клинички центар Србије – Клиника за очне болести | 3,95 |
| 133 | Општа болница Зајечар | 3,93 |
| 134 | Општа болница Сомбор | 3,92 |
| 135 | Клинички центар Србије – Клиника за ОРЛ и максилофацијалну хирургију | 3,92 |
| 136 | Клинички центар Србије – Клиника за кардиохирургију | 3,92 |
| 137 | Клинички центар Војводине, Нови Сад – Клиника за медицинску рехабилитацију | 3,91 |
| 138 | Специјална болница за интерне болести Младеновац | 3,89 |
| 139 | Клинички центар Ниш – Клиника за урологију | 3,87 |
| 140 | Клинички центар Ниш – Клиника за хематологију и клиничку имунологију | 3,82 |
| 141 | Клинички центар Ниш – Клиника за гинекологију и акушерство | 3,80 |
| 142 | Клинички центар Ниш – Клиника за ортопедију и трауматологију | 3,79 |
| 143 | Клинички центар Србије – Клиника за опекотине, пластичну и реконструктивну хирургију | 3,79 |
| 144 | Војна болница Ниш | 3,79 |
| 145 | Клинички центар Србије – Клиника за васкуларну хирургију | 3,75 |
| 146 | Клинички центар Србије – Клиника за кардиологију | 3,19 |

Ранг стационарних здравствених установа према средњој оцени задовољства корисника на интернистичким одељењима у 2016. години

| Ранг | Установа | Средња оцена |
|-------------|---|---------------------|
| 1 | Клинички центар Ниш – Центар за нуклеарну медицину | 5,00 |
| 2 | Клинички центар Крагујевац – Кожно-венерично одељење | 5,00 |
| 3 | Општа болница Петровац | 4,89 |
| 4 | Специјална болница за ендемску нефропатију Лазаревац | 4,88 |
| 5 | Општа болница Врбас | 4,81 |
| 6 | Клинички центар Крагујевац – Клиника за урологију и нефрологију | 4,75 |
| 7 | Општа болница Јагодина | 4,74 |
| 8 | Општа болница Смедеревска Паланка | 4,74 |
| 9 | Специјална болница за интерне болести Врњачка Бања | 4,74 |
| 10 | Клинички центар Србије – Клиника за хематологију | 4,69 |
| 11 | Клинички центар Ниш – Клиника за кожне и полне болести | 4,67 |
| 12 | Општа болница Горњи Милановац | 4,67 |
| 13 | Клинички центар Србије – Клиника за нефрологију | 4,64 |
| 14 | Специјална болница за цереброваскуларне болести „Свети Сава” | 4,61 |
| 15 | Институт за реуматологију | 4,60 |
| 16 | Клинички центар Крагујевац – Инфективно одељење | 4,60 |
| 17 | Институт за кардиоваскуларне болести Војводине Сремска Каменица | 4,56 |
| 18 | Општа болница Вршац | 4,56 |
| 19 | Специјална болница за рехабилитацију „Гејзер”, Сијаринска Бања, Медвеђа | 4,56 |
| 20 | Општа болница Параћин | 4,55 |
| 21 | Општа болница Гњилане | 4,53 |
| 22 | Специјална болница за реуматске болести Нови Сад | 4,53 |
| 23 | Општа болница Кикинда | 4,50 |
| 24 | Специјална болница за плућне болести Бела Црква | 4,50 |
| 25 | Клиничко-болнички центар „Др Драгиша Мишовић” | 4,49 |
| 26 | Општа болница Ваљево | 4,49 |
| 27 | Општа болница Сурдулица | 4,48 |
| 28 | Институт за лечење и рехабилитацију „Нишка Бања”, Ниш | 4,47 |
| 29 | Општа болница Смедерево | 4,46 |
| 30 | Клинички центар Србије – Клиника за гастроентерологију и хепатологију | 4,45 |
| 31 | Општа болница Ужице | 4,44 |
| 32 | Институт за плућне болести Војводине Сремска Каменица | 4,44 |

| | | |
|----------|---|-------------|
| 33 | Клинички центар Ниш – Клиника за ендокринологију, дијабетес и болести метаболизма | 4,43 |
| 34 | Општа болница Кладово | 4,42 |
| 35 | Клинички центар Србије – Клиника за алергологију и имунологију | 4,41 |
| 36 | Општа болница Аранђеловац | 4,41 |
| 37 | Клинички центар Србије – Клиника за инфективне и тропске болести | 4,40 |
| 38 | Општа болница Неготин | 4,39 |
| 39 | Клиничко-болнички центар Звездара | 4,39 |
| 40 | Клинички центар Ниш – Клиника за плућне болести | 4,38 |
| 41 | Клинички центар Србије – Центар за пријем и збрињавања ургентних стања- ургентни центар | 4,38 |
| 42 | Општа болница Мајданпек | 4,38 |
| 43 | Специјална болница Сокобања | 4,37 |
| 44 | Општа болница Косовска Митровица | 4,36 |
| 45 | Клинички центар Србије – Клиника за ендокринологију, дијабетес и болести метаболизма | 4,35 |
| 46 | Општа болница Сремска Митровица | 4,35 |
| 47 | Општа болница Алексинац | 4,34 |
| 48 | Клинички центар Србије – Клиника за неврологију | 4,33 |
| 49 | Општа болница Шабац | 4,33 |
| 50 | Клинички центар Ниш – Клиника за онкологију | 4,33 |
| 51 | Клиничко-болнички центар Бежанијска коса | 4,32 |
| 52 | Општа болница Крушевац | 4,31 |
| 53 | Клинички центар Ниш – Клиника за инфективне болести | 4,31 |
| 54 | Специјална болница за плућне болести Зрењанин | 4,30 |
| 55 | Институт за онкологију и радиологију Србије | 4,30 |
| 56 | Клинички центар Србије – Клиника за пулмологију | 4,29 |
| 57 | Општа болница Краљево | 4,28 |
| 0 | Средња вредност на нивоу Србије | 4,27 |
| 58 | Општа болница Нови Пазар | 4,27 |
| 59 | Институт за кардиоваскуларне болести Дедиње | 4,26 |
| 60 | Клинички центар Ниш – Клиника за неврологију | 4,25 |
| 61 | Општа болница Суботица | 4,23 |
| 62 | Општа болница Прибој | 4,23 |
| 63 | Клинички центар Ниш – Клиника за нефрологију | 4,20 |
| 64 | Клинички центар Војводине, Нови Сад – Клиника за нефрологију и клиничку имунологију | 4,19 |
| 65 | Општа болница Чачак | 4,19 |

| | | |
|-----------|--|-------------|
| 66 | Клинички центар Србије – Пејсмејкер центар „Проф. др Милан-Бане Ђорђевић” | 4,18 |
| 67 | Општа болница Сента | 4,17 |
| 68 | Клинички центар Ниш – Клиника за кардиохирургију | 4,15 |
| 69 | Општа болница Зрењанин | 4,14 |
| 70 | Општа болница Бор | 4,14 |
| 71 | Општа болница Лозница | 4,13 |
| 72 | Општа болница Врање | 4,12 |
| 73 | Клинички центар Србије – Клиника за дерматовенерологију | 4,11 |
| 74 | Општа болница Прокупље | 4,09 |
| 75 | Општа болница Лесковац | 4,08 |
| 76 | Институт за онкологију Војводине Сремска Каменица | 4,08 |
| 77 | Клинички центар Ниш – Клиника за гастроентерологију и хепатологију | 4,07 |
| 78 | Општа болница Пожаревац | 4,07 |
| 79 | Општа болница Ћуприја | 4,06 |
| 80 | Клинички центар Крагујевац – Центар за неурологију | 4,05 |
| 81 | Клинички центар Крагујевац – Интерна клиника | 4,01 |
| 82 | Клинички центар Крагујевац – Центар за онкологију и радиологију | 4,00 |
| 83 | Специјална болница за болести штитасте жлезде и болести метаболизма „Златибор”, Чајетина | 4,00 |
| 84 | Општа болница Пријеполје | 4,00 |
| 85 | Општа болница Пирот | 3,98 |
| 86 | Општа болница Панчево | 3,96 |
| 87 | Клиничко-болнички центар Земун | 3,96 |
| 88 | Специјална болница Озрен | 3,93 |
| 89 | Специјална болница за интерне болести Младеновац | 3,89 |
| 90 | Општа болница Књажевац | 3,85 |
| 91 | Клинички центар Ниш – Клиника за хематологију и клиничку имунологију | 3,82 |
| 92 | Војна болница Ниш | 3,79 |
| 93 | Општа болница Зајечар | 3,75 |
| 94 | КБЦ Приштина – Грачаница | 3,50 |
| 95 | Општа болница Сомбор | 3,49 |
| 96 | Клинички центар Србије – Клиника за кардиологију | 3,49 |

Ранг стационарних здравствених установа према средњој оцени задовољства корисника на хируршким одељењима у 2016. години

| Ранг | Установа | Средња оцена |
|-------------|---|---------------------|
| 1 | Специјална болница Озрен | 5,00 |
| 2 | Општа болница Сурдулица | 4,93 |
| 3 | Клинички центар Ниш – Центар за минимално инвазивну хирургију | 4,83 |
| 4 | Институт за лечење и рехабилитацију „Нишка Бања”, Ниш | 4,82 |
| 5 | Општа болница Пријепоље | 4,81 |
| 6 | Институт за плућне болести Војводине Сремска Каменица | 4,76 |
| 7 | Општа болница Петровац | 4,75 |
| 8 | Клинички центар Војводине, Нови Сад – Центар за експерименталну хирургију | 4,73 |
| 9 | Општа болница Јагодина | 4,72 |
| 10 | Институт за кардиоваскуларне болести Војводине Сремска Каменица | 4,71 |
| 11 | Општа болница Мајданпек | 4,70 |
| 12 | Клинички центар Ниш – Клиника за општу хирургију | 4,68 |
| 13 | Општа болница Смедеревска Паланка | 4,66 |
| 14 | Клинички центар Србије – Клиника за ортопедску хирургију и трауматологију | 4,64 |
| 15 | Клинички центар Крагујевац – Ушно одељење | 4,64 |
| 16 | Општа болница Прибој | 4,62 |
| 17 | Општа болница Лозница | 4,61 |
| 18 | Општа болница Бор | 4,57 |
| 19 | Општа болница Вршац | 4,56 |
| 20 | Клиничко-болнички центар „Др Драгиша Мишовић” | 4,54 |
| 21 | Клинички центар Србије – Клиника за дигестивну хирургију – I хируршка | 4,53 |
| 22 | Општа болница Алексинац | 4,52 |
| 23 | Општа болница Неготин | 4,52 |
| 24 | Клинички центар Крагујевац – Хируршка клиника | 4,52 |
| 25 | Клинички центар србије – Клиника за неурохирургију | 4,49 |
| 26 | Општа болница Прокупље | 4,47 |
| 27 | Институт за онкологију и радиологију Србије | 4,46 |
| 28 | Општа болница Аранђеловац | 4,44 |
| 29 | Клинички центар Ниш – Клиника за пластичну и реконструктивну хирургију | 4,43 |
| 30 | Општа болница Кикинда | 4,42 |

| | | |
|----|--|-------------|
| 31 | Клиничко-болнички центар Звездара | 4,42 |
| 32 | Општа болница Смедерево | 4,41 |
| 33 | Клиничко-болнички центар Бежанијска коса | 4,41 |
| 34 | Општа болница Ужице | 4,41 |
| 35 | Општа болница Параћин | 4,39 |
| 36 | Клиничко-болнички центар Земун | 4,39 |
| 37 | Општа болница Пожаревац | 4,38 |
| 38 | Општа болница Зрењанин | 4,36 |
| 39 | Општа болница Панчево | 4,35 |
| 40 | Клинички центар Ниш – Клиника за болести ува, грла и носа | 4,35 |
| 41 | Институт за кардиоваскуларне болести Дедиње | 4,34 |
| 0 | Средња вредност на нивоу Србије | 4,34 |
| 42 | Институт за онкологију Војводине Сремска Каменица | 4,33 |
| 43 | Општа болница Горњи Милановац | 4,33 |
| 44 | Општа болница Нови Пазар | 4,33 |
| 45 | Општа болница Крушевац | 4,33 |
| 46 | Општа болница Лесковац | 4,32 |
| 47 | Општа болница Чачак | 4,32 |
| 48 | Општа болница Краљево | 4,31 |
| 49 | Клинички центар Србије – Клиника за грудну хирургију | 4,31 |
| 50 | Општа болница Ћуприја | 4,31 |
| 51 | Клинички центар Ниш – Клиника за неурохирургију | 4,30 |
| 52 | Институт за ортопедско-хируршке болести Бањица | 4,30 |
| 53 | Клинички центар Ниш – Клиника за кардиоваскуларне болести | 4,29 |
| 54 | Општа болница Сента | 4,28 |
| 55 | Општа болница Пирот | 4,27 |
| 56 | Општа болница Кладово | 4,27 |
| 57 | Општа болница Косовска Митровица | 4,26 |
| 58 | Општа болница Врбас | 4,26 |
| 59 | Клинички центар Ниш – Клиника за очне болести | 4,25 |
| 60 | Клинички центар Крагујевац - Клиника за урологију и нефрологију | 4,25 |
| 61 | Општа болница Ваљево | 4,24 |
| 62 | КБЦ Приштина – Грачаница | 4,22 |
| 63 | Клинички центар Војводине, Нови Сад – Клиника за абдоминалну, ендокрину и трансплантациону хирургију | 4,22 |
| 64 | Општа болница Шабац | 4,19 |
| 65 | Општа болница Сомбор | 4,17 |
| 66 | Општа болница Књажевац | 4,17 |

| | | |
|-----------|--|-------------|
| 67 | Општа болница Сремска Митровица | 4,13 |
| 68 | Општа болница Суботица | 4,13 |
| 69 | Клинички центар Србије – Клиника за ендокринологију, дијабетес и болести метаболизма | 4,13 |
| 70 | Клинички центар Србије – Центар за пријем и збрињавања ургентних стања – Ургентни центар | 4,10 |
| 71 | Клинички центар Крагујевац – Центар за ортопедију и трауматологију | 4,03 |
| 72 | Општа болница Зајечар | 4,02 |
| 73 | Клинички центар Србије – Клиника за урологију | 3,96 |
| 74 | Клинички центар Србије – Клиника за очне болести | 3,95 |
| 75 | Клинички центар Србије – Клиника за орл и максилофацијалну хирургију | 3,92 |
| 76 | Клинички центар Србије – Клиника за кардиохирургију | 3,92 |
| 77 | Клинички центар Ниш – Клиника за урологију | 3,87 |
| 78 | Општа болница Врање | 3,83 |
| 79 | Клинички центар Ниш – Клиника за ортопедију и трауматологију | 3,79 |
| 80 | Клинички центар Србије – Клиника за опекотине, пластичну и реконструктивну хирургију | 3,79 |
| 81 | Војна болница Ниш | 3,79 |
| 82 | Клинички центар Србије – Клиника за васкуларну хирургију | 3,75 |

Ранг стационарних здравствених установа према средњој оцени задовољства корисника на одељењима за гинекологију и акушерство у 2016. години

| Ранг | Установа | Средња оцена |
|-------------|--|---------------------|
| 1 | Општа болница Гњилане | 4,73 |
| 2 | Општа болница Параћин | 4,73 |
| 3 | КБЦ Приштина – Грачаница | 4,63 |
| 4 | Општа болница Мајданпек | 4,50 |
| 5 | Институт за онкологију Војводине Сремска Каменица | 4,42 |
| 6 | Клиничко-болнички центар „Др Драгиша Мишовић” | 4,40 |
| 7 | Општа болница Смедеревска Паланка | 4,38 |
| 8 | Општа болница Крушевац | 4,38 |
| 9 | Општа болница Нови Пазар | 4,38 |
| 10 | Клиничко-болнички центар Земун | 4,38 |
| 11 | Општа болница Кикинда | 4,33 |
| 12 | Општа болница Врање | 4,33 |
| 13 | Општа болница Сомбор | 4,26 |
| 14 | Општа болница Неготин | 4,25 |
| 15 | Општа болница Јагодина | 4,23 |
| 16 | Општа болница Пожаревац | 4,22 |
| 17 | Клинички центар Крагујевац – Гинеколошко акушерска клиника | 4,22 |
| 18 | Општа болница Лозница | 4,19 |
| 19 | Општа болница Смедерево | 4,18 |
| 20 | Клинички центар Војводине, Нови Сад – Клиника за гинекологију и акушерство | 4,17 |
| 21 | Гинеколошко-акушерска клиника | 4,17 |
| 22 | Општа болница Зајечар | 4,17 |
| 23 | Општа болница Ваљево | 4,17 |
| 24 | Општа болница Прокупље | 4,13 |
| 25 | Општа болница Алексинац | 4,13 |
| 26 | Општа болница Књажевац | 4,13 |
| 27 | Општа болница Краљево | 4,12 |
| 0 | Средња вредност на нивоу Србије | 4,10 |
| 28 | Општа болница Аранђеловац | 4,10 |
| 29 | Општа болница Сремска Митровица | 4,10 |
| 30 | Општа болница Горњи Милановац | 4,08 |
| 31 | Општа болница Шабац | 4,08 |
| 32 | Општа болница Ужице | 4,04 |
| 33 | Општа болница Панчево | 4,02 |

| | | |
|-----------|---|-------------|
| 34 | Клинички центар Србије – Клиника за гинекологију и акушерство | 4,01 |
| 35 | Општа болница Кладово | 4,00 |
| 36 | Општа болница Петровац | 4,00 |
| 37 | Општа болница Прибој | 4,00 |
| 38 | Општа болница Бор | 4,00 |
| 39 | Општа болница Пирот | 4,00 |
| 40 | Општа болница Чачак | 3,95 |
| 41 | Општа болница Ћуприја | 3,90 |
| 42 | Општа болница Суботица | 3,88 |
| 43 | Клиничко-болнички центар Звездара | 3,86 |
| 44 | Општа болница Сурдулица | 3,86 |
| 45 | Општа болница Лесковац | 3,85 |
| 46 | Општа болница Косовска Митровица | 3,83 |
| 47 | Клинички центар Ниш – Клиника за гинекологију и акушерство | 3,80 |
| 48 | Општа болница Врбас | 3,80 |
| 49 | Општа болница Зрењанин | 3,80 |
| 50 | Општа болница Вршац | 3,75 |
| 51 | Општа болница Пријеполје | 2,83 |

Ранг стационарних здравствених установа према средњој оцени задовољства корисника на одељењима за рехабилитацију у 2016. години

| Ранг | Установа | Средња оцена |
|-------------|---|---------------------|
| 1 | Специјална болница за рехабилитацију Бања Ковиљача | 4,82 |
| 2 | Специјална болница за рехабилитацију Бујановац | 4,73 |
| 3 | Специјална болница за рехабилитацију „Буковичка Бања”, Аранђеловац | 4,71 |
| 4 | Општа болница Косовска Митровица | 4,70 |
| 5 | Специјална болница за рехабилитацију Апатин | 4,70 |
| 6 | Специјална болница за рехабилитацију Ивањица | 4,67 |
| 7 | Специјална болница Сокобања | 4,67 |
| 8 | Специјална болница за рехабилитацију „Агенс”, Матарушка Бања, Краљево | 4,67 |
| 9 | Општа болница Ваљево | 4,60 |
| 10 | Специјална болница за невролошка и посттрауматска стања Стари Сланкамен | 4,57 |
| 11 | Институт за рехабилитацију Београд | 4,54 |
| 12 | Клиника за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић” | 4,53 |
| 13 | Општа болница Сомбор | 4,50 |
| 14 | Специјална болница за рехабилитацију и ортопедску протетику | 4,50 |
| 15 | Специјална болница за рехабилитацију „Рибарска Бања”, Крушевац | 4,48 |
| 16 | Специјална болница за рехабилитацију Врдник | 4,47 |
| 0 | Средња вредност на нивоу Србије | 4,47 |
| 17 | Институт за лечење и рехабилитацију „Нишка Бања”, Ниш | 4,44 |
| 18 | Општа болница Лозница | 4,43 |
| 19 | Специјална болница за прогресивне мишићне и неуромишићне болести Нови Пазар | 4,41 |
| 20 | Специјална болница за рехабилитацију „Врањска Бања”, Врање | 4,37 |
| 21 | Општа болница Суботица | 4,33 |
| 22 | Специјална болница за рехабилитацију „Гамзград”, Зајечар | 4,31 |
| 23 | Општа болница Ћуприја | 4,29 |
| 24 | Специјална болница за рехабилитацију Меленци | 4,26 |
| 25 | Клинички центар Крагујевац – Одељење за физикалну медицину и рехабилитацију | 4,25 |
| 26 | Општа болница Ужице | 4,25 |
| 27 | Специјална болница за рехабилитацију Бања Кањижа | 4,25 |
| 28 | Специјална болница за лечење и рехабилитацију „Меркур”, Врњачка Бања | 4,23 |

| | | |
|-----------|--|-------------|
| 29 | Општа болница Лесковац | 4,00 |
| 30 | Клинички центар Војводине, Нови Сад – Клиника за медицинску рехабилитацију | 3,91 |
| 31 | Општа болница Вршац | 3,33 |