



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

АНАЛИЗА

**ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА ЗДРАВСТВЕНОМ
ЗАШТИТОМ У ДРЖАВНИМ ЗДРАВСТВЕНИМ
УСТАНОВАМА РЕПУБЛИКЕ СРБИЈЕ 2017. ГОДИНЕ**

2018.

Издавач:

Институт за јавно здравље Србије „Др Милан Јовановић Батут”

Главни и одговорни уредник:

Доц. др Верица Јовановић,

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

Аутори:

Др Мирјана Живковић Шуловић, специјалиста социјалне медицине¹

Др Маја Добраш, доктор медицине¹

Ана Вукша, дипл. економиста, специјалиста за јавно здравље¹

Др Драгана Атанасијевић, специјалиста социјалне медицине¹

Др Александар Медаревић, доктор медицине²

Мр фарм. Наташа Јаћовић Кнежевић, специјалиста фармакоекономије и фармацеутске легислативе¹

Мр sc. med. Весна Хорозовић, специјалиста социјалне медицине¹

Лектура и коректура:

Др sc. Тамара Груден, спец. књиж. публицистике

Припрема и обрада података:

Др Маја Крстић, специјалиста социјалне медицине²

Борислав Срдић, дипл. инж. организационих наука²

Сања Савковић, инж. статистике¹

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

² Центар за информатику и биостатистику, ИЈЗ Србије

САДРЖАЈ:

1.	Увод.....	1
2.	Метод	1
3.	Преглед најважнијих резултата у здравственим установама примарне здравствене заштите.....	3
3.1.	Задовољство корисника радом службе опште медицине, педијатрије и гинекологије	8
3.2.	Задовољство корисника радом службе стоматолошке здравствене заштите.....	21
4.	Преглед најважнијих резултата у специјалистичко-консултативним амбулантама интерне медицине.....	27
5.	Преглед најважнијих резултата у стационарним здравственим установама	41
6.	Закључци и предлози мера	57
7.	Литература	62
8.	Прилози	63
Прилог 1.	Упитник о задовољству корисника радом службе опште медицине, дистрибуција одговора	64
Прилог 2.	Упитник о задовољству корисника радом службе педијатрије, дистрибуција одговора	67
Прилог 3.	Упитник о задовољству корисника радом службе здравствене заштите жена, дистрибуција одговора	70
Прилог 4.	Упитник о задовољству корисника радом стоматолошке службе, дистрибуција одговора	73
Прилог 5.	Упитник о задовољству корисника радом специјалистичке службе, дистрибуција одговора корисника амбуланти интерне медицине у установама примарне здравствене заштите	77
Прилог 6.	Упитник о задовољству корисника радом специјалистичке службе, дистрибуција одговора корисника амбуланти интерне медицине у стационарним установама здравствене заштите	79
Прилог 7.	Упитник о задовољству корисника болничким лечењем, дистрибуција одговора на одељењима за интерну медицину	81
Прилог 8.	Упитник о задовољству корисника болничким лечењем, дистрибуција одговора на одељењима за хирургију	85
Прилог 9.	Упитник о задовољству корисника болничким лечењем, дистрибуција одговора на одељењима за гинекологију и акушерство	89
Прилог 10.	Упитник о задовољству корисника болничким лечењем, дистрибуција одговора на одељењима за рехабилитацију	93
Прилог 11.	Ранг свих здравствених установа примарне здравствене заштите према средњој оцени задовољства корисника у 2017. години (укупно у три службе изабраних лекара: опште медицине, педијатрије и гинекологије)	97
Прилог 12.	Ранг здравствених установа примарне здравствене заштите према средњој оцени задовољства корисника у служби за здравствену заштиту опште медицине у 2017. години	101
Прилог 13.	Ранг здравствених установа примарне здравствене заштите према средњој оцени задовољства корисника у служби за здравствену заштиту деце у 2017. години	105

Прилог 14.	Ранг здравствених установа примарне здравствене заштите према средњој оцени задовољства корисника у служби за здравствену заштиту жена у 2017. години	109
Прилог 15.	Ранг здравствених установа примарне здравствене заштите према средњој оцени задовољства корисника у служби стоматолошке здравствене заштите (деце) у 2017. години	113
Прилог 16.	Ранг здравствених установа примарне здравствене заштите према средњој оцени задовољства корисника интернистичких амбуланти у 2017. години	117
Прилог 17.	Ранг стационарних здравствених установа према средњој оцени задовољства корисника интернистичких амбуланти у 2017. години .	119
Прилог 18.	Ранг свих стационарних здравствених установа према средњој оцени задовољства корисника на болничком лечењу у 2017. години	121
Прилог 19.	Ранг стационарних здравствених установа према средњој оцени задовољства корисника на интернистичким одељењима у 2017. години	125
Прилог 20.	Ранг стационарних здравствених установа према средњој оцени задовољства корисника на хируршким одељењима у 2017. години	128
Прилог 21.	Ранг стационарних здравствених установа према средњој оцени задовољства корисника на одељењима за гинекологију и акушерство у 2017. години	131
Прилог 22.	Ранг стационарних здравствених установа према средњој оцени задовољства корисника на одељењима за рехабилитацију у 2017. години	133

Списак табела

Табела 1.	Дистрибуција корисника према полу, старости и службама ПЗЗ, Србија, 2017.	5
Табела 2.	Дистрибуција корисника према самопроцени материјалног стања по службама у ПЗЗ, Србија, 2017.	5
Табела 3.	Дистрибуција корисника према школској спреми по службама ПЗЗ, Србија, 2017.	6
Табела 4.	Дистрибуција корисника (приказана у процентима), према заказивању и дужини чекања на заказани преглед, по службама ПЗЗ, Србија, 2017.	6
Табела 5.	Дистрибуција корисника према општем задовољству (у процентима) и средња оцена задовољства у службама ПЗЗ, Србија, 2012–2017. ...	14
Табела 6.	Средња оцена општег задовољства корисника у службама ПЗЗ, према регионима, Србија, 2017.	15
Табела 7.	Средња оцена општег задовољства корисника у службама ПЗЗ, према регионима, Србија, 2013–2017.	16
Табела 8.	Средња оцена општег задовољства корисника у службама ПЗЗ, према окрузима, Србија, 2013–2017.	17
Табела 9.	Средња оцена општег задовољства корисника у службама ПЗЗ, према окрузима и службама, Србија, 2017.	18
Табела 10.	Дистрибуција корисника према општем задовољству (у процентима) и средња оцена задовољства, у служби стоматолошке здравствене заштите деце, Србија, 2013–2017.	24

Табела 11.	Средња оцена општег задовољства корисника у служби стоматолошке здравствене заштите деце, према регионима, Србија, 2017.	25
Табела 12.	Средња оцена општег задовољства корисника у служби стоматолошке здравствене заштите деце, према регионима, Србија, 2013–2017.	25
Табела 13.	Средња оцена општег задовољства корисника у служби стоматолошке здравствене заштите деце, према окрузима, Србија, 2013–2017.	26
Табела 14.	Средња оцена задовољства корисника одређеним карактеристикама интернистичких служби, Србија, 2013–2017.	30
Табела 15.	Дистрибуција корисника према општем задовољству (у процентима) и средња оцена задовољства у интернистичким амбулантама, Србија, 2013–2017.	37
Табела 16.	Средња оцена општег задовољства корисника у интернистичким амбулантама, према регионима, Србија, 2013–2017.	38
Табела 17.	Дистрибуција корисника према полу, старости и одељењима, Србија, 2017.	43
Табела 18.	Дистрибуција корисника према самопроцени материјалног стања по одељењима, Србија, 2017.	43
Табела 19.	Дистрибуција корисника према школској спреми по одељењима, Србија, 2017.	43
Табела 20.	Средња оцена задовољства услугама током пријема и отпуста из болнице по одељењима, Србија, 2017.	44
Табела 21.	Средња оцена задовољства услугама сестринске неге током боравка у болници по одељењима, Србија, 2017.	46
Табела 22.	Средња оцена задовољства услугама лекара током боравка у болници по одељењима, Србија, 2017.	47
Табела 23.	Средња оцена задовољства услугама дијагностике, Србија, 2017.	48
Табела 24.	Средња оцена задовољства услугама исхране током боравка у болници по одељењима, Србија, 2017.	49
Табела 25.	Средња оцена задовољства услугама смештаја током боравка у болници по одељењима, Србија, 2017.	50
Табела 26.	Средња оцена задовољства корисника одређеним карактеристикама болничке здравствене заштите, Србија, 2013–2017.	51
Табела 27.	Средња оцена задовољства корисника одређеним карактеристикама болничке здравствене заштите, по регионима, Србија, 2017.	53

Списак графикана

Графикон 1.	Структура упитника по службама у ПЗЗ, Србија, 2017.	4
Графикон 2.	Стопа одговора корисника по службама у ПЗЗ, Србија, 2017.	4
Графикон 3.	Просечан број посета корисника у последњих 12 месеци по службама у ПЗЗ, Србија, 2017.	7
Графикон 4.	Дистрибуција најчешћих здравственоваспитних садржаја у ПЗЗ, Србија, 2017.	7
Графикон 5.	Дистрибуција корисника према мишљењу о одређеним карактеристикама медицинских сестара у ПЗЗ, Србија, 2017.	8
Графикон 6.	Процент корисника који се не слаже са изјавама које се односе на медицинске сестре по службама у ПЗЗ, Србија, 2017.	9

Графикон 7.	Дистрибуција корисника према мишљењу о одређеним карактеристикама изабраних лекара у ПЗЗ, Србија, 2017.	9
Графикон 8.	Процент корисника који се не слаже са изјавама које се односе на изабране лекаре по службама у ПЗЗ, Србија, 2017.	10
Графикон 9.	Дистрибуција корисника према мишљењу о одређеним карактеристикама служби у ПЗЗ, Србија, 2017.	11
Графикон 10.	Дистрибуција корисника према материјалној доступности здравствених услуга у ПЗЗ, Србија, 2017.	12
Графикон 11.	Дистрибуција корисника према материјалној доступности здравствених услуга по службама у ПЗЗ, Србија, 2017.	13
Графикон 12.	Дистрибуција корисника према општем задовољству у службама ПЗЗ, Србија, 2017.	15
Графикон 13.	Средња оцена општег задовољства корисника у ПЗЗ, према самопроцени материјалног стања домаћинства, Србија, 2017.	19
Графикон 14.	Средња оцена општег задовољства корисника у ПЗЗ, према одређеним карактеристикама изабраних лекара у ПЗЗ, Србија, 2017.	20
Графикон 15.	Средња оцена општег задовољства корисника у ПЗЗ, према карактеристикама медицинских сестара, Србија, 2017.	20
Графикон 16.	Средња оцена општег задовољства корисника у ПЗЗ, према карактеристикама службе, Србија, 2017.	21
Графикон 17.	Дистрибуција корисника према мишљењу о одређеним карактеристикама изабраних дечјих стоматолога, Србија, 2017. ...	23
Графикон 18.	Дистрибуција корисника према мишљењу о одређеним карактеристикама службе стоматолошке здравствене заштите деце, Србија, 2016. и 2017.	24
Графикон 19.	Задовољство корисника специјалистичко-консултативних амбуланти интерне медицине, према аспектима (у процентима), Србија, 2017.	28
Графикон 20.	Незадовољни корисници специјалистичко-консултативних амбуланти интерне медицине, према аспектима (у процентима), Србија, 2016–2017.	29
Графикон 21.	Средња оцена задовољства корисника одређеним карактеристикама у интернистичким амбулантама према типу установе, Србија, 2017.	31
Графикон 22.	Број посета лекару специјалисти у протеклих годину дана, Србија, 2016–2017.	32
Графикон 23.	Распоред корисника према дужини чекања на преглед у интернистичким амбулантама, по типу установе (у процентима), Србија, 2017.	33
Графикон 24.	Дистрибуција корисника према мишљењу о одређеним карактеристикама рада лекара и интернистичке службе (у процентима), Србија, 2017.	34
Графикон 25.	Дистрибуција корисника који су изјавили да се слажу у вези са одређеним карактеристикама рада лекара и интернистичке службе (у процентима), Србија, 2017.	35
Графикон 26.	Дистрибуција корисника према општем задовољству здравственом заштитом у интернистичким амбулантама (у процентима), Србија, 2013–2017.	36
Графикон 27.	Дистрибуција корисника према општем задовољству	37

	здравственом заштитом у интернистичким амбулантама (у процентима), Србија, 2017.	
Графикон 28.	Средња оцена општег задовољства корисника у интернистичким амбулантама, према регионима, Србија, 2013–2017.	39
Графикон 29.	Средња оцена општег задовољства корисника у интернистичким амбулантама према типу установе (1), Србија, 2017.	40
Графикон 30.	Средња оцена општег задовољства корисника у интернистичким амбулантама према типу установе (2), Србија, 2017.	40
Графикон 31.	Стопа одговора корисника по одељењима, Србија, 2017.	42
Графикон 32.	Структура упитника по одељењима, Србија, 2017.	42
Графикон 33.	Дистрибуција пацијената према обавештености о правима и дужностима током болничког лечења по одељењима, Србија, 2017.	45
Графикон 34.	Процент пацијената који није користио дијагностичке и/или терапијске услуге, Србија, 2017.	48
Графикон 35.	Средња оцена задовољства организацијом посета по одељењима, Србија, 2017.	50
Графикон 36.	Средња оцена задовољства корисника одређеним карактеристикама болничке здравствене заштите, Србија, 2017. ..	51
Графикон 37.	Дистрибуција корисника према општем задовољству болничким лечењем (у процентима), Србија, 2017.	52
Графикон 38.	Средња оцена општег задовољства корисника болничким лечењем по регионима, Србија, 2017.	53
Графикон 39.	Средња оцена општег задовољства корисника болничким лечењем по одељењима, Србија, 2017.	54
Графикон 40.	Средња оцена општег задовољства корисника болничким лечењем према типу установе, Србија, 2017.	54
Графикон 41.	Средња оцена општег задовољства корисника болничким лечењем према типу установе, Србија, 2016–2017.	55
Графикон 42.	Средња оцена општег задовољства корисника сестринском негом и лекарским услугама према типу установе, Србија, 2017.	55
Графикон 43.	Средња оцена општег задовољства корисника болничким лечењем, Србија, 2004–2017.	56

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 27. новембра до 1. децембра 2017. године.

Анализа података обављена је у SPSS 20 софтверском пакету. За све варијабле урађена је анализа дистрибуције одговора (фреквенција) 2017. и компаративна анализа (2013–2017) за одабране аспекте.

Средња оцена задовољства корисника примарне здравствене заштите у Републици Србији за 2017. годину износи 3,94. Резултати истраживања општег задовољства корисника показују мале варијације у службама опште медицине, педијатрије и гинекологије.

Средња оцена општег задовољства у стоматолошкој служби у 2017. години је 4,14.

Средња оцена општег задовољства корисника здравственом заштитом у интернистичким амбулантама износила је 4,03 (4,26 у примарној здравственој заштити и 3,92 у стационарним установама).

Средња оцена задовољства болничким лечењем у целини је 4,26. 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 (4,07). Највишу средњу оцену лечењем у целини имали су лечени у специјалним болницама за рехабилитацију (4,42).

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=1646>). 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 (27.11.2017. 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 од 27. 11. до 1.12.2017. за све пацијенте са отпусним листама, као и у специјалистичким службама интерне медицине (пулмологија, кардиологија, алергологија и имунологија, гастроентерологија, хематологија, ендокринологија, нефрологија и реуматологија) 1.12.2017. 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 27.11. до 1.12.2017), 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 27.11. у ПЗЗ, тј. на дан 1.12. 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 28. новембра, односно 2. децембра, где је вршен унос и обрада података. Средином фебруара комплетирана је централна електронска база података (упитници и извештајни обрасци) истраживања.

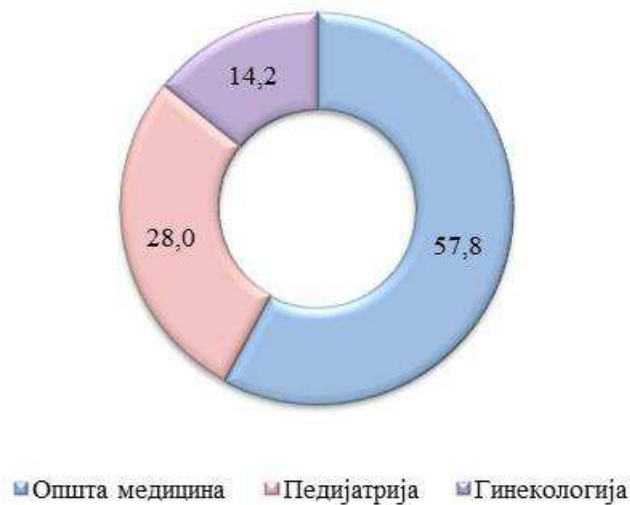
Статистичка обрада: Анализа података за потребе ове анализе обављена је у SPSS 20 софтверском пакету. За све варијабле урађена је анализа дистрибуције одговора (фреквенција) 2017. и компаративна анализа (2013–2017) за одабране аспекте. Мултиваријантном логистичком регресијом испитивана је повезаност исходне варијабле општег задовољства корисника са независним варијаблама.

3. ПРЕГЛЕД НАЈВАЖНИЈИХ РЕЗУЛТАТА У ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА ПРИМАРНЕ ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ

Испитивање задовољства корисника спроведено је од 27. новембра до 1. децембра 2017. у 176 установа примарне здравствене заштите у Републици Србији. Укупно је обрађено 52.721 упитника и то 57,8% у службе опште медицине, 28% у

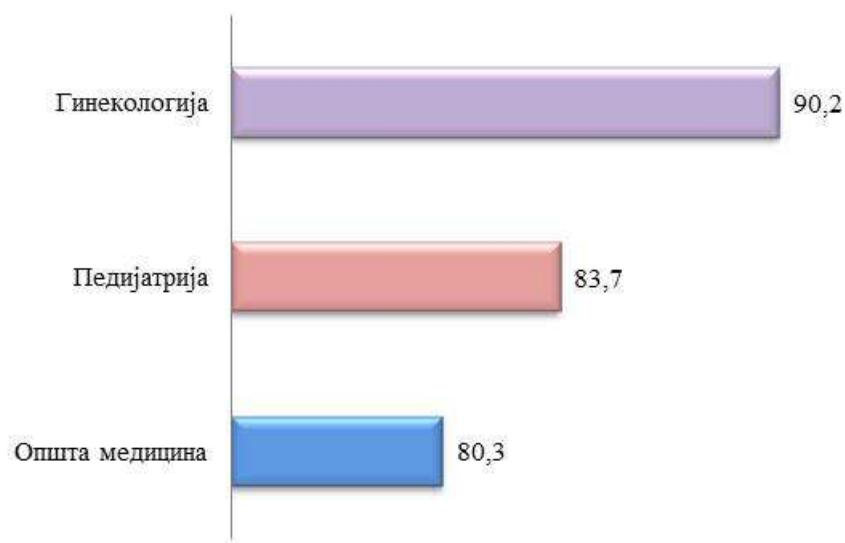
служби педијатрије и 14,2% у гинеколошкој служби (графикон 1). Стопа одговора корисника (број попуњених враћених упитника у односу на подељене) у примарној здравственој заштити износи 82,5%. Стопе одговора корисника по службама су следеће: 80,3% у служби опште медицине, 83,7% у педијатријској и 90,2% у гинеколошкој служби (графикон 2). У односу на претходну годину, стопа одговора виша је за 1,2 процентни поен уз смањен број од 189 мање обрађених упитника.

Графикон 1. Структура упитника по службама у ПЗЗ, Србија, 2017.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2017.

Графикон 2. Стопа одговора корисника по службама у ПЗЗ, Србија, 2017.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2017.

Просечна старост корисника који су попуњавали упитник о задовољству у службама ПЗЗ је 44,5 година ($SD=16,3$). Упитник је попунило 64,8% особа женског пола. Више од половине испитаника је са средњим образовањем (55,8%) и једна четвртина са вишом и високом школском спремом (26%), две петине је проценило материјално стање домаћинства као осредње (41%). У табелама 1, 2 и 3 су приказане карактеристике корисника по службама.

Табела 1. Дистрибуција корисника према полу, старости и службама ПЗЗ, Србија, 2017.

СЛУЖБА	ПОЛ (%)		ПРОСЕЧНЕ ГОДИНЕ СТАРОСТИ
	МУШКИ	ЖЕНСКИ	
Општа медицина	44,9	55,1	50,6±16,3
Педијатрија*	32,6	67,4	34,5±10,0
Гинекологија	1,3	98,7	38,1±13,7

* У педијатријској служби ови подаци се односе на особу која је попуњавала упитник тј. пратиоца детета.
Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2017.

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, 2017.

МАТЕРИЈАЛНО СТАЊЕ (%)	СЛУЖБА		
	ОПШТА МЕДИЦИНА	ПЕДИЈАТРИЈА	ГИНЕКОЛОГИЈА
Веома лоше	5,3	2,6	3,5
Лоше	12,0	4,7	6,5
Осредње	43,6	36,8	38,5
Добро	32,3	47,1	44,3
Веома добро	6,7	8,9	7,3

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2017.

У овим службама, 3,9% корисника је изјавило да још увек нема изабраног лекара. Слободан избор лекара остварило је четири петине анкетираних (78%), а 5,4% није имало ову могућност већ им је лекар „додељен” у здравственој установи.

Готово три четвртине корисника није мењало свог изабраног лекара (71,7%), а за могућност промене изабраног лекара не зна 24,7%. Корисници су изабрали другог лекара најчешће због одласка лекара из здравствене установе (14,5%), својих обавеза (10,1%) или пресељења (6,2%). 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, 2017.

ЗАВРШЕНА ШКОЛА (%)	СЛУЖБА		
	ОПШТА МЕДИЦИНА	ПЕДИЈАТРИЈА	ГИНЕКОЛОГИЈА
Незавршена основна	4,1	3,1	2,7
Основна школа	16,6	12,1	11,1
Средња школа	55,8	55,6	55,8
Виша и висока школа	23,5	29,2	30,4

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2017.

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 смањен у служби опште медицине (1%) и незнатно у служби гинекологије у односу на претходну годину (за ниво Републике).

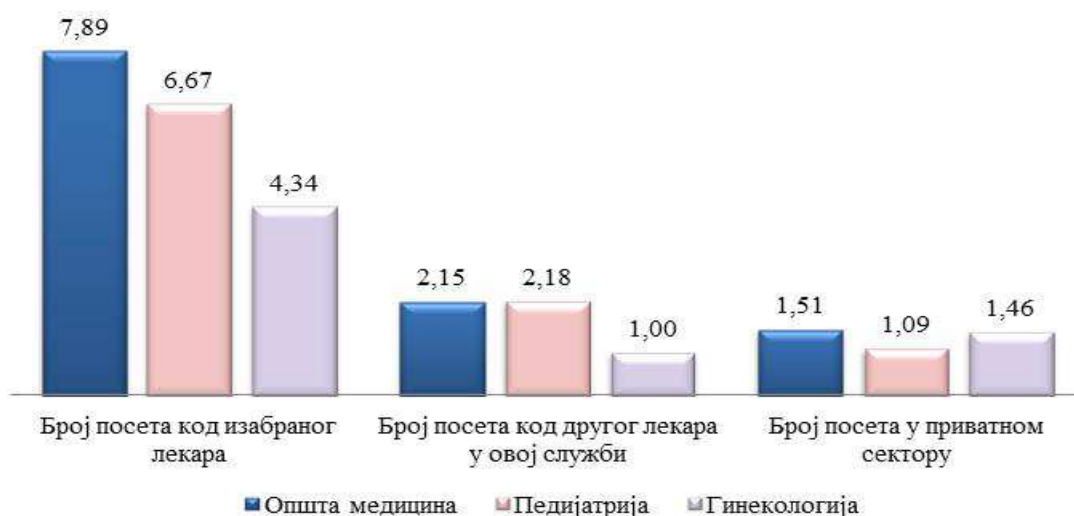
Табела 4. Дистрибуција корисника (приказана у процентима), према заказивању и дужини чекања на заказани преглед, по службама ПЗЗ, Србија, 2017.

СЛУЖБА	НИКАДА НЕ ЗАКАЗУЈЕ	ЗАКАЗАН ИСТОГ ДАНА	ЧЕКА 1–3 ДАНА	ЧЕКА ВИШЕ ОД 3 ДАНА
Општа медицина	24,4	25,5	35,6	14,5
Педијатрија	50,3	31,4	13,4	4,9
Гинекологија	20,8	16,6	28,4	34,2

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2017.

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.

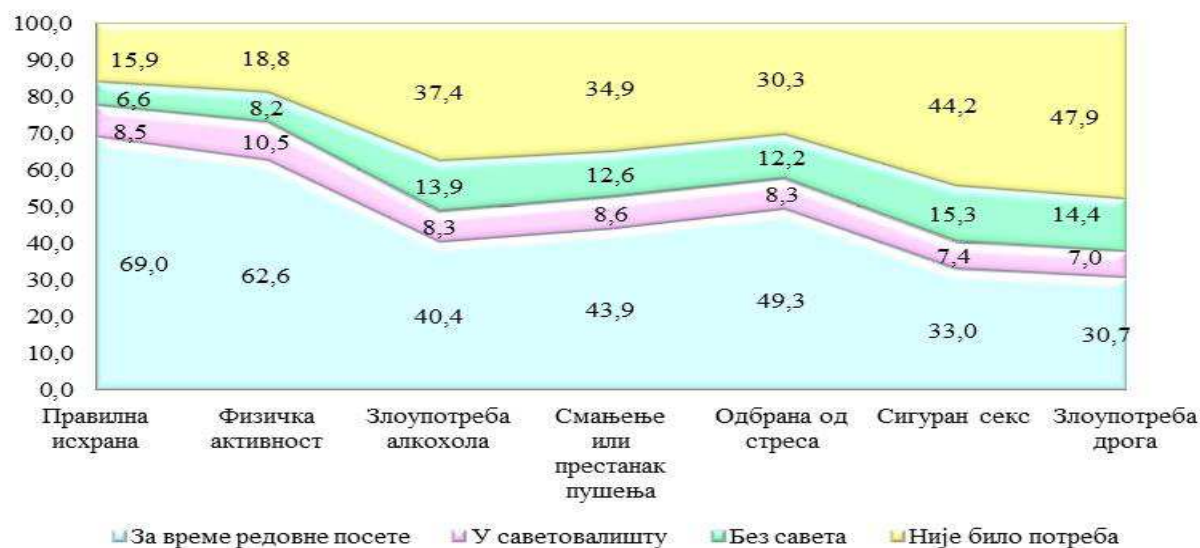
Графикон 3. Просечан број посета корисника у последњих 12 месеци по службама у ПЗЗ, Србија, 2017.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2017.

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, 30–69% испитаника ове савета добија за време редовних посета или у посебним саветовалиштима (7–10%). У графикону 4 приказана је учесталост савета лекара за све службе збирно.

Графикон 4. Дистрибуција најчешћих здравственоваспитних садржаја у ПЗЗ, Србија, 2017.

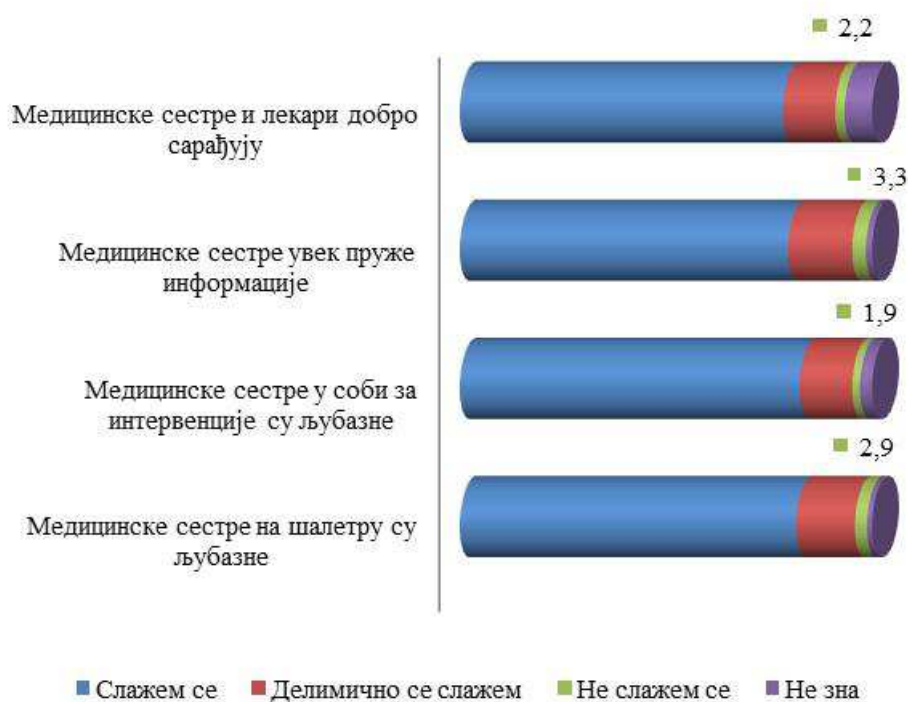


Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2017.

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 мишљења је 3,3%, а да медицинске сестре на шалтеру нису љубазне мишљења је 2,9% корисника, а 2,2% 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, 2017.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2017.

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 (4,7%) сматра да лекар не одваја довољно времена за разговор са њима, 3,2% сматра да их лекар не слуша пажљиво и 3,5% да не добијају јасна објашњења о лековима који су им прописани (графикон 7). У односу на

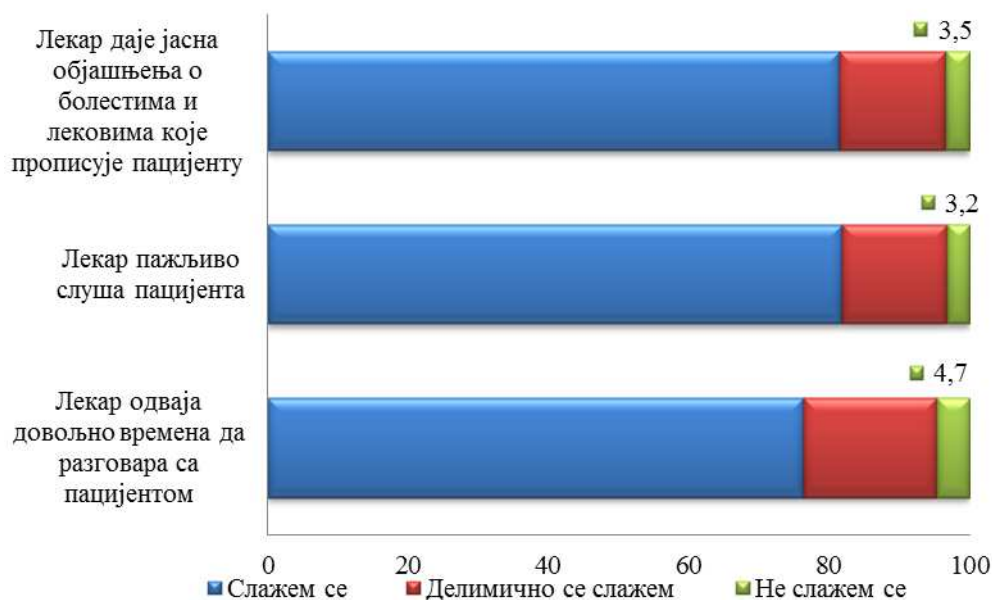
претходну годину за све испитиване карактеристике постоје незнатне позитивне промене.

Графикон 6. Процент корисника који се не слаже са изјавама које се односе на медицинске сестре по службама у ПЗЗ, Србија, 2017.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2017.

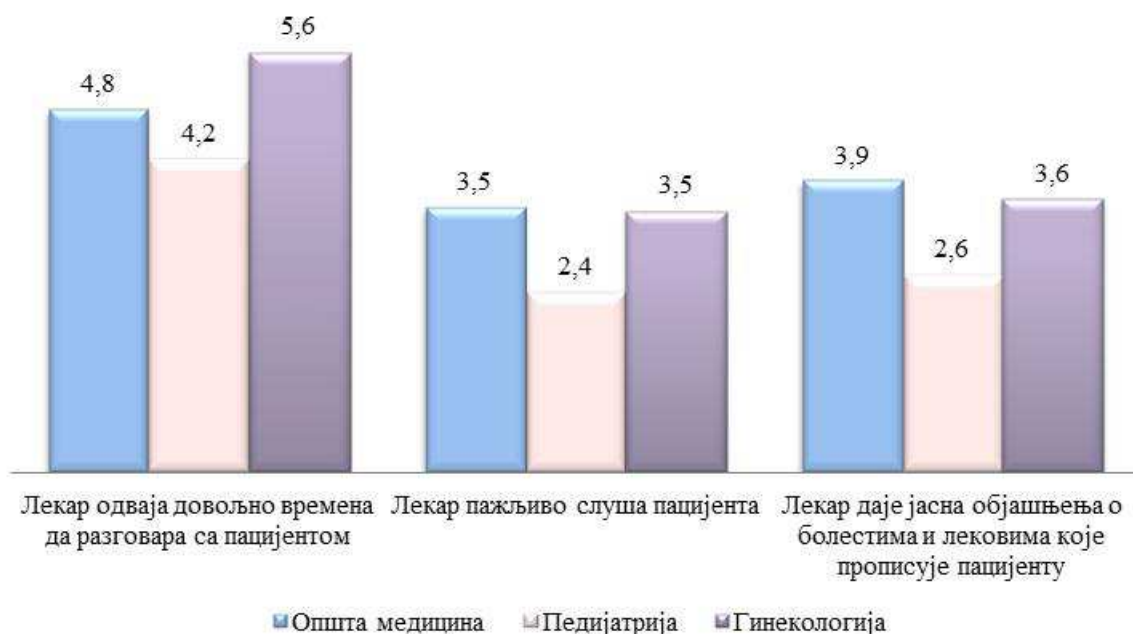
Графикон 7. Дистрибуција корисника према мишљењу о одређеним карактеристикама изабраних лекара у ПЗЗ, Србија, 2017.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2017.

На графикону 8 су приказани одговори корисника који се не слажу са изјавама о изабраним лекарима по службама.

Графикон 8. Процент корисника који се не слаже са изјавама које се односе на изабране лекаре по службама у ПЗЗ, Србија, 2017.

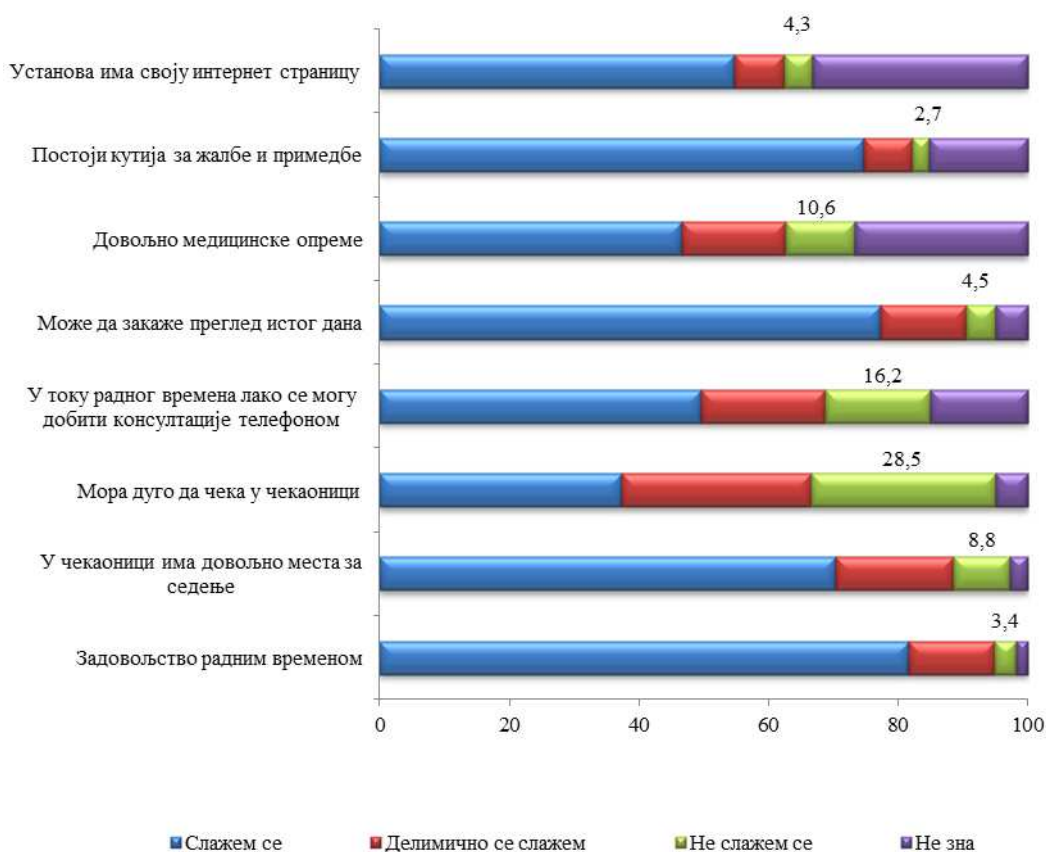


Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2017.

Трећина корисника (33%) 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%), трећина сматра да дуго чека на преглед лекара у чекаоници (37,4%) и једна половина корисника може у току радног времена добити савет или консултације од свог лекара телефонским путем (49,5%) (графикон 9).

На истом графикону се уочава да радним временом испитиваних служби у примарној здравственој заштити није задовољно 3,4% корисника. Један од двадесет пацијената мисли да не може добити преглед истог дана уколико му је хитно потребан (4,5%). Свега три петине анкетираних пацијената се слаже и делимично слаже да здравствена установа (служба) има довољно медицинске опреме (62,6%). Испитиване карактеристике немају значајна одступања у односу на претходну годину.

Графикон 9. Дистрибуција корисника према мишљењу о одређеним карактеристикама служби у ПЗЗ, Србија, 2017.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2017.

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), њих 35,9%. 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.

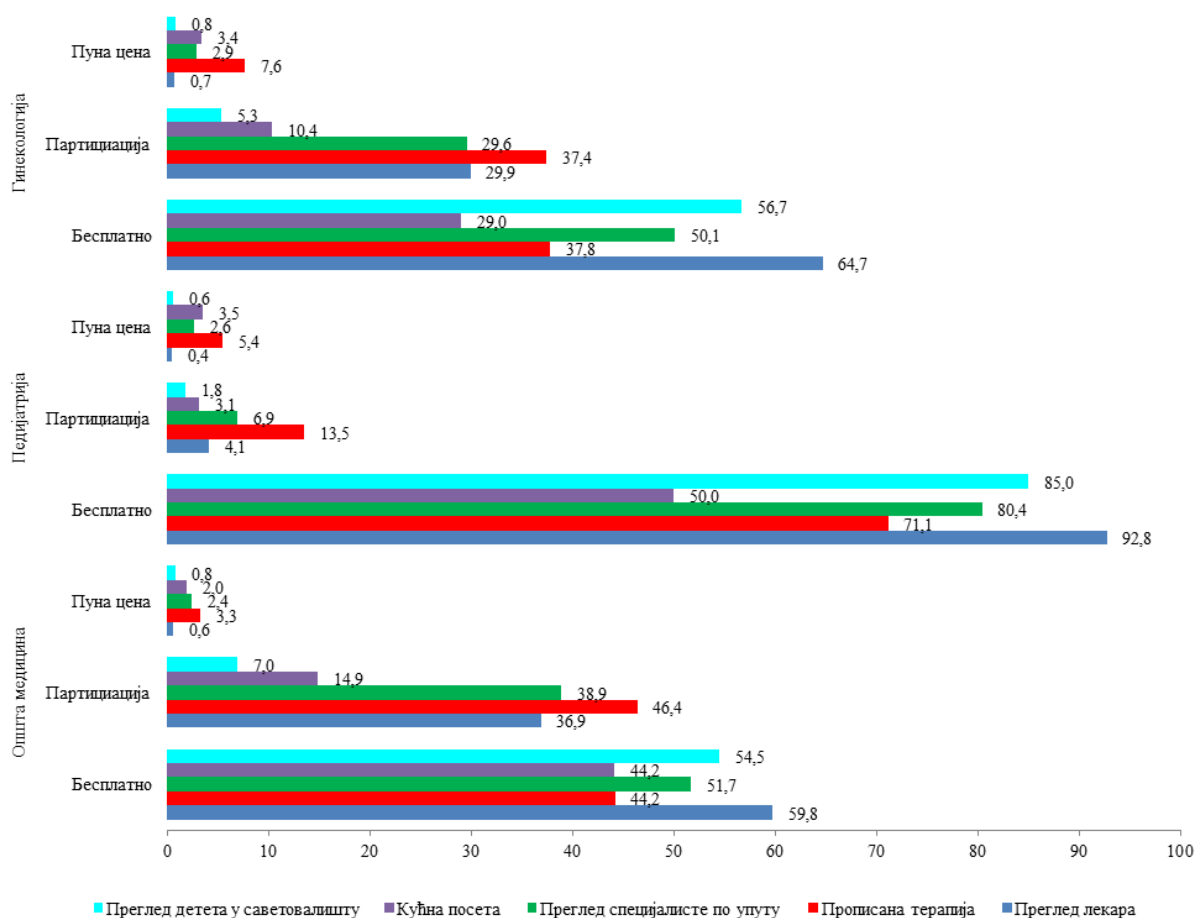
Графикон 10. Дистрибуција корисника према материјалној доступности здравствених услуга у ПЗЗ, Србија, 2017.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2017.

У услугама најчешће партиципирају корисници службе опште медицине (графикон 11). Сваки осми корисник (11,4%) је одложио здравствену услугу бар једном у последњих 12 месеци јер није могао да плати учешће или лекове. Овај проценат је, са мањим осцилацијама, стабилан од почетка испитивања задовољства корисника 2009. године.

Графикон 11. Дистрибуција корисника према материјалној доступности здравствених услуга по службама у ПЗЗ, Србија, 2017.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2017.

Средња оцена задовољства корисника примарне здравствене заштите у Републици Србији за 2017. годину износи 3,94 и не показује значајна одступања у односу на 2016. 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, 2013–2017.

СЛУЖБА	ГОДИНА	ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА					СРЕДЊА ОЦЕНА ЗАДОВОЉСТВА
		ВЕОМА НЕЗАДОВОЉАН	НЕЗАДОВОЉАН	НИ ЗАДОВОЉАН НИ НЕЗАДОВОЉАН	ЗАДОВОЉАН	ВЕОМА ЗАДОВОЉАН	
ОПШТА МЕДИЦИНА	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
	2017	5,2	3,2	17,0	44,3	30,2	3,91
ПЕДИЈАТРИЈА	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
	2017	4,7	2,3	15,0	44,9	33,1	3,99
ГИНЕКОЛОГИЈА	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
	2017	5,2	2,6	15,4	46,3	30,5	3,94

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2017.

Скоро је подједнак проценат задовољних и веома задовољних корисника у 2017. години у служби опште медицине (74,5%) док је у служби педијатрије 78%, што је за 2 процентна поена више у односу на претходну годину, а у служби за здравствену заштиту жена 76,8% (графикон 12) што је за 3 процентна поена више односу на претходну годину.

Графикон 12. Дистрибуција корисника према општем задовољству у службама ПЗЗ, Србија, 2017.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2017.

Средња оцена задовољства корисника у установама ПЗЗ је највиша у Београду, а најнижа у Војводини (табеле 6 и 7). Осим у Војводини где је дошло до благог пада средње оцене задовољства у односу на претходну годину (за 0,03), на територији Београда, Централне Србије и Косова и Метохије дошло је до незнатног пораста средње оцене задовољства (за 0,2 0,03 и 0,1) док је укупна средња оцена задовољства за ниво Републике за 0,02 виша у односу на претходну годину.

Табела 6. Средња оцена општег задовољства корисника у службама ПЗЗ, према регионима, Србија, 2017.

ГОДИНА	РЕГИОН				
	ВОЈВОДИНА	ЦЕНТРАЛНА СРБИЈА	ГРАД БЕОГРАД	КОСОВО И МЕТОХИЈА	РЕПУБЛИКА СРБИЈА
Средња оцена задовољства	3,78	3,97	4,02	3,95	3,94

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2017.

Табела 7. Средња оцена општег задовољства корисника у службама ПЗЗ, према регионима, Србија, 2013–2017.

ГОДИНА	РЕГИОН				
	ВОЈВОДИНА	ЦЕНТРАЛНА СРБИЈА	ГРАД БЕОГРАД	КОСОВО И МЕТОХИЈА	РЕПУБЛИКА СРБИЈА
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
2017	3,78	3,97	4,02	3,95	3,94

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2017.

На нивоу Републике забележен је пораст средње оцене општег задовољства корисника за 0,02. Пораст средње оцене општег задовољства корисника у односу на претходну годину забележен је у 17 округа (табела 8) и то: Севернобачком, Средњобанатском, Јужнобанатском, Западнобачком, Београдском, Колубарском, Подунавском, Шумадијском, Поморавском, Златиборском, Поморавском, Расинском, Нишавском, Топличком, Јабланичком, Пчињском и на територији Косова и Метохије. У 2017. години најнижа просечна оцена задовољства је забележена у Севернобачком округу (3,51), а највиша у Расинском округу (4,23).

Према резултатима истраживања, у 2017. години средња оцена општег задовољства корисника у служби опште медицине највиша је у Расинском (4,17), а најнижа у Севернобачком округу (3,50) (табела 9).

Пораст средње оцене општег задовољства корисника у овој служби забележен је у 11 округа у односу на претходну годину.

Здравственом заштитом деце најзадовољнији су родитељи Расинског (4,29), а најнезадовољнији Севернобачког округа (3,52) (табела 9). Пораст средње оцене општег задовољства корисника у овој служби забележен је у 17 округа у односу на претходну годину.

Табела 8. Средња оцена општег задовољства корисника у службама ПЗЗ, према окрузима, Србија, 2013–2017.

ОКРУГ	СРЕДЊА ОЦЕНА ОПШТЕГ ЗАДОВОЉСТВА				
	2013	2014	2015	2016	2017
Севернобачки	3,84	3,61	3,77	3,61	3,51
Средњобанатски	3,82	3,85	3,92	3,78	3,84
Севернобанатски	3,70	3,77	3,81	3,80	3,73
Јужнобанатски	4,02	4,06	3,92	3,88	3,92
Западнобачки	3,70	3,74	3,73	3,55	3,68
Јужнобачки	3,82	3,74	3,84	3,81	3,76
Сремски	4,19	4,09	4,18	3,96	3,93
Београдски	3,92	3,79	4,00	4,00	4,02
Мачвански	3,93	3,87	4,07	3,96	3,92
Колубарски	4,05	4,00	4,15	4,09	4,10
Подунавски	3,87	3,86	3,77	3,82	3,94
Браничевски	4,04	3,93	3,93	3,88	3,84
Шумадијски	3,90	3,97	3,91	3,79	3,83
Поморавски	3,93	4,06	4,14	3,98	4,02
Борски	3,63	3,59	3,71	3,69	3,67
Зајечарски	3,88	3,84	3,77	3,85	3,81
Златиборски	3,98	4,01	3,92	3,83	3,93
Моравички	4,00	3,97	3,94	3,96	3,98
Рашки	3,88	4,01	4,00	4,22	3,95
Расински	4,12	4,07	4,07	4,07	4,23
Нишавски	3,99	3,98	4,07	4,00	4,16
Топлички	4,07	3,92	4,11	4,09	4,11
Пиротски	4,18	3,98	3,98	4,05	4,02
Јабланички	3,93	3,79	3,91	3,86	3,91
Пчињски	3,83	3,67	3,83	3,65	3,69
Косово и Метохија	3,81	3,86	3,95	3,89	3,95
Република Србија	3,94	3,90	3,96	3,92	3,94

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2017.

Радам гинеколошке службе најзадовољније су кориснице Расинског (4,33), а најнезадовољније Борског округа (3,35) (табела 9). Пораст средње оцене општег задовољства корисника у овој служби забележен је у 17 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, 2017.

ОКРУГ	СРЕДЊА ОЦЕНА ОПШТЕГ ЗАДОВОЉСТВА		
	ОПШТА МЕДИЦИНА	ПЕДИЈАТРИЈА	ГИНЕКОЛОГИЈА
Севернобачки	3,50	3,52	3,64
Средњобанатски	3,86	3,78	3,82
Севернобанатски	3,71	3,76	3,76
Јужнобанатски	3,96	3,85	3,91
Западнобачки	3,65	3,78	3,58
Јужнобачки	3,68	3,88	3,88
Сремски	3,90	4,08	3,78
Београдски	4,06	4,02	3,88
Мачвански	3,87	3,98	4,05
Колубарски	4,07	4,22	4,01
Подунавски	3,92	4,03	3,73
Браничевски	3,79	3,85	4,02
Шумадијски	3,79	3,91	3,78
Поморавски	4,00	4,06	4,05
Борски	3,73	3,67	3,35
Зајечарски	3,74	4,03	3,68
Златиборски	3,93	3,98	3,87
Моравички	3,97	4,04	3,87
Рашки	3,94	3,83	4,29
Расински	4,17	4,29	4,33
Нишавски	4,07	4,26	4,27
Топлички	4,05	4,27	4,04
Пиротски	3,99	4,02	4,18
Јабланички	3,81	4,17	3,79
Пчињски	3,52	3,84	3,96
Косово и Метохија	3,99	3,83	4,02
Република Србија	3,91	3,99	3,94

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2017.

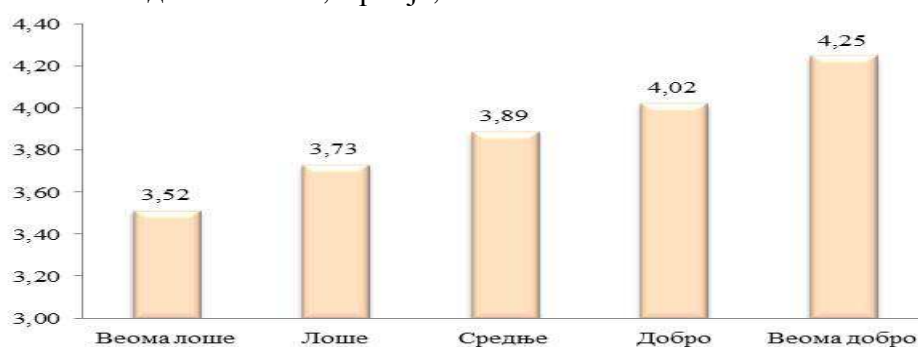
Са високом статистичком значајношћу ($p \leq 0,01$) на опште задовољство здравственом заштитом у служби опште медицине утицали су: материјално стање домаћинства, завршена школа, дужина лечења код свог лекара, задовољство радним временом дома здравља, дужина чекања и број места за седење у чекаоницама, спремност лекара да одвоји довољно времена за разговор са пацијентом и да пружи јасна објашњења о болести и лековима које прописује, савети о важности физичке активности, добра сарадња лекара и медицинских сестара и спремност сестара да увек пружи информацију, лака доступност дома здравља инвалидима и особама у колицима, као и материјална доступност. Са статистичком значајношћу ($p \leq 0,05$) утицали су: начин промене лекара, дужина чекања приликом заказивања прегледа код изабраног

лекара, могућност обављања прегледа истог дана у случају хитности, љубазност медицинских сестара на шалтеру, као и постојање интернет странице дома здравља.

Са високом статистичком значајношћу ($p \leq 0,01$) на опште задовољство здравственом заштитом у служби за здравствену заштиту деце утицали су: материјално стање домаћинства, могућност добијања лекарског савета телефоном, љубазност медицинских сестара, радно време дома здравља, дужина чекања и довољно места за седење у чекаоници, као и материјална доступност. Са статистичком значајношћу ($p \leq 0,05$) утицали су: могућност доласка на преглед викендом у случају болести, осећај пацијента да је након посете лекару способнији да се избори са здравственим проблемима, спремност медицинских сестара да увек пружи информацију, као и довољно медицинске опреме у дому здравља.

Са високом статистичком значајношћу ($p \leq 0,01$) на опште задовољство здравственом заштитом у служби за здравствену заштиту жена утицали су: материјално стање домаћинства, начин избора лекара, дужина чекања и довољно места за седење у чекаоници, могућност прегледа викендом у случају болести и материјална доступност услуга, а са статистичком значајношћу ($p \leq 0,05$) утицали су познавање личне ситуације пацијента од стране лекара, могућност добијања савета лекара телефоном и савети о опасности злоупотребе дрога. На графиконима 13 до 16 приказане су разлике у средњим оценама за независне променљиве које утичу на степен задовољства у све три службе.

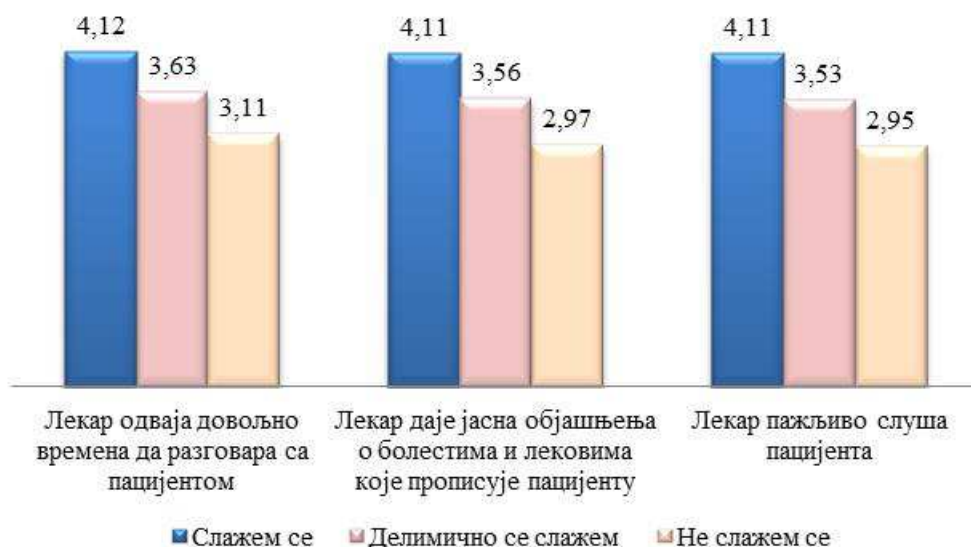
Графикон 13. Средња оцена општег задовољства корисника у ПЗЗ, према самопроцени материјалног стања домаћинства, Србија, 2017.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2017.

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, 2017.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2017.

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, 2017.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2017.

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, 2017.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2017.

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 2017. години су показали пораст средње оцене задовољства у односу на претходну годину у службама педијатрије и гинекологије, а смањење у служби опште медицине. 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 2017. години укупно је обрађен 4961 упитник из 169 здравствених установа.

Просечна старост пратилаца детета који су попуњавали упитник о задовољству је 37,3 година (SD=10,2). Упитник је попунило 63% особа женског пола. Нешто више од половине испитаника је са средњим образовањем (56,5%), а око једне четвртине са

вишим или високим (28%). Своје материјално стање 41,5% анкетираних оценило је као осредње, док је њих 43,2% своје материјално стање оценило као добро.

Сваки двадесети испитаник нема изабраног дечјег стоматолога (4,7%). Слободан избор стоматолога за своје дете остварило је 73,1% анкетираних, а 11,6% није имало ову могућност, већ им је стоматолог „додељен” у здравственој установи. Око четвртине анкетираних није упознато са правом да може променити изабраног стоматолога (24,3%). Изабраног стоматолога променило је 21,2% анкетираних пратилаца. У оквиру разлога за избор другог стоматолога наводе се: пресељење (5,8%), непоразум са стоматологом (2,2%), изабрани стоматолог више не пружа услуге у тој здравственој установи (8%), други разлози (10,4%). Највећи проценат анкетираних (46%) 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.

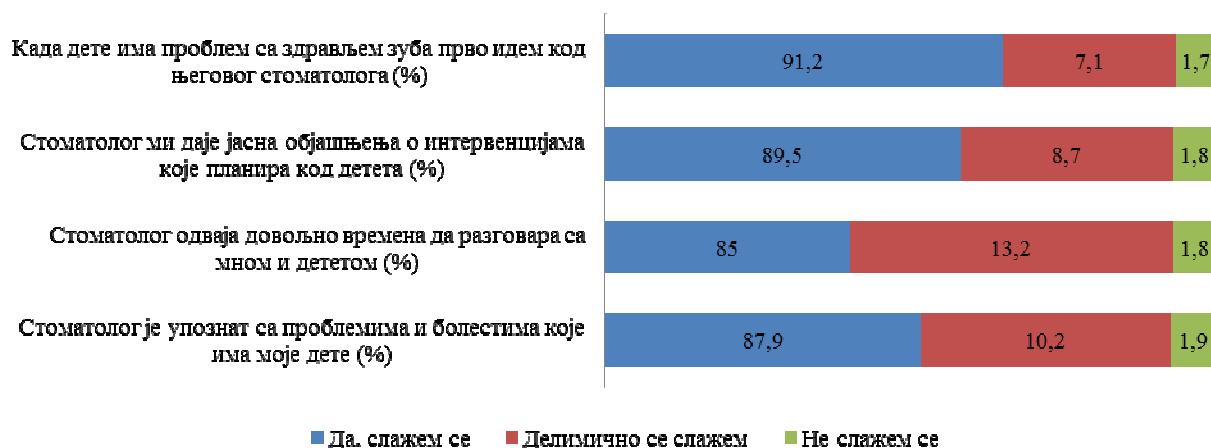
Истог дана, са или без заказивања, примљено је 60,9% деце, што је за два процентна поена мање у односу на 2016. годину. Дуже од три дана на заказану посету чекало је 23,6% испитаника, што је за девет процентних поена више у односу на претходну годину.

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 током редовних посета стоматологу је најинтензивнији код истицања значаја редовних прегледа у просеку око 90%, а најмања пажња у оквиру здравственоваспитног рада посвећена је превенцији настанка ортодонских аномалија.

Да стоматолог довољно времена проводи у раду и разговору са дететом слаже се 85% 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 2016, односно 2017. години. Према мишљењу корисника доступност услугама у 2016. години која се односи на могућност прегледа викендом, доступност услуга деци са посебним потребама или љубазност шалтерског особља стања је дискретно лошије у односу на 2016. годину.

Графикон 17. Дистрибуција корисника према мишљењу о одређеним карактеристикама изабраних дечјих стоматолога, Србија, 2017.

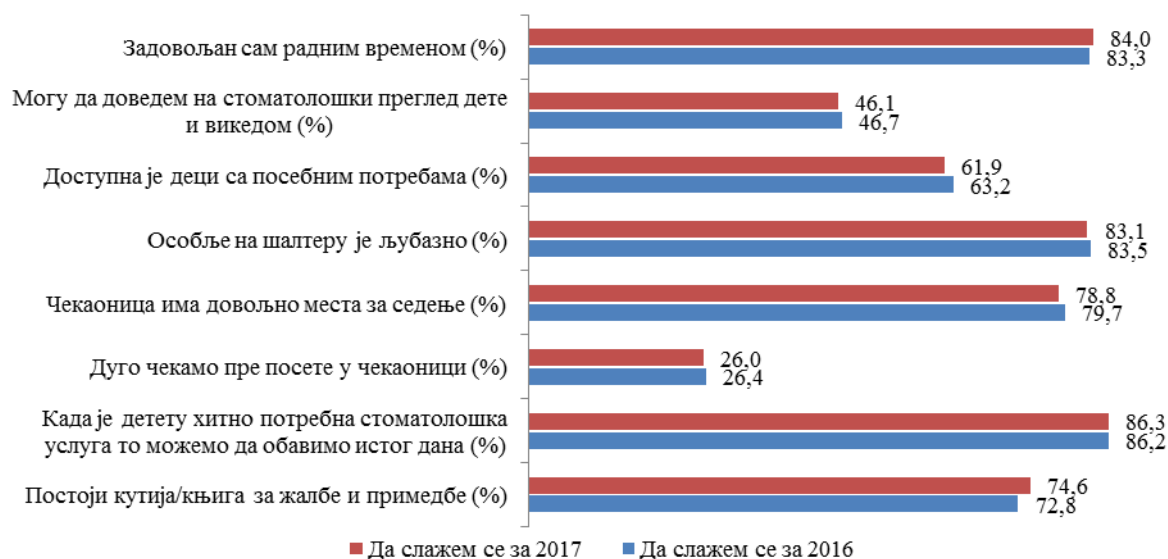


Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2017.

Друге карактеристике, као на пример задовољство радним временом и доступност хитне услуге, боље су оцењене у 2017. у односу на 2016. годину. Четвртина 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 2016. 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 (9,0%) или указали на важност употребе флуор препарата (19,3%). 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 4,1% за ортодонски апарат (протеза), док је учешће корисника којима су пружене здравствене услуге уз плаћање партиципације највеће за вађење зуба (9,8%), односно за лечење зуба (9,4%). У претходних годину дана 6% 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, 2016. и 2017. година



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2017. и 2016. године

Задовољних корисника (задовољан и веома задовољан) у стоматолошкој служби је у 2017. години било 85,1%, а средња оцена општег задовољства је нешто виша у односу на претходну годину, односно 4,14 (табела 10).

Табела 10. Дистрибуција корисника према општем задовољству (у %) и средња оцена задовољства, у служби стоматолошке здравствене заштите деце, Србија, 2013–2017.

ГОДИНА	ВЕОМА НЕЗАДОВОЉАН	НЕЗАДОВОЉАН	НИ ЗАДОВОЉАН НИ НЕЗАДОВОЉАН	ЗАДОВОЉАН	ВЕОМА ЗАДОВОЉАН	СРЕДЊА ОЦЕНА
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
2017	6,1	0,9	7,9	43,2	41,8	4,14

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2017.

Средња оцена задовољства здравственом заштитом у стоматолошким службама је највиша у Централној Србији (4,17).

Табела 11. Средња оцена општег задовољства корисника у служби стоматолошке здравствене заштите деце, према регионима, Србија, 2017.

РЕГИОН	ВОЈВОДИНА	ЦЕНТРАЛНА СРБИЈА	ГРАД БЕОГРАД	КОСОВО И МЕТОХИЈА
Средња оцена задовољства	4,08	4,17	4,12	4,05

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2017.

Табела 12. Средња оцена општег задовољства корисника у служби стоматолошке здравствене заштите деце, према регионима, Србија, 2013–2017.

ГОДИНА	РЕГИОН			
	ВОЈВОДИНА	ЦЕНТРАЛНА СРБИЈА	ГРАД БЕОГРАД	КОСОВО И МЕТОХИЈА
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
2017	4,08	4,17	4,12	4,05

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2017.

У табели 12 су приказане средње оцене општег задовољства од 2013. до 2017. године.

Према резултатима истраживања у 2017. години, највиша средња оцена општег задовољства корисника у служби стоматолошке здравствене заштите деце забележена је у Нишавском (4,60), а најниже средње оцене задовољства су у Браничевском и Моравичком округу (3,94) (табела 13). У следећих тринаест округа је средња оцена општег задовољства у 2017. години виша у односу на 2016. годину: Средњебанатски, Западнобачки, Јужнобачки, Београдски, Мачвански, Подунавски, Поморавски, Зајечарски, Златиборски, Рашки, Нишавски, Топлички, Пиротски и Јабланички.

Табела 13. Средња оцена општег задовољства корисника у служби стоматолошке здравствене заштите деце, према окрузима, Србија, 2013–2017.

ОКРУГ	СРЕДЊА ОЦЕНА ОПШТЕГ ЗАДОВОЉСТВА				
	2013	2014	2015	2016	2017
Севернобачки	3,95	4,00	3,84	4,08	4,07
Средњобанатски	4,25	3,97	3,97	3,80	3,97
Севернобанатски	4,16	4,03	4,21	4,54	4,32
Јужнобанатски	4,14	4,06	4,24	4,08	4,07
Западнобачки	3,96	3,91	3,90	3,76	4,00
Јужнобачки	4,23	4,09	4,03	4,05	4,06
Сремски	4,13	4,12	4,23	4,08	4,06
Београдски	3,99	4,11	4,15	4,11	4,12
Мачвански	4,20	4,18	4,28	4,06	4,24
Колубарски	4,18	4,05	4,15	4,06	4,02
Подунавски	4,14	4,24	4,06	3,94	4,02
Браничевски	4,22	4,19	4,25	4,22	3,94
Шумадијски	4,16	4,17	4,21	4,07	4,01
Поморавски	4,17	4,24	4,06	4,06	4,20
Борски	3,93	4,03	3,99	4,04	3,89
Зајечарски	4,38	4,38	4,16	3,91	4,14
Златиборски	4,19	4,23	4,10	3,95	4,18
Моравички	3,86	4,11	3,99	3,96	3,94
Рашки	4,35	4,17	4,11	4,18	4,14
Расински	4,19	4,36	4,30	4,16	4,33
Нишавски	4,28	4,19	4,22	3,89	4,60
Топлички	4,50	4,12	3,92	4,08	4,51
Пиротски	4,26	4,28	4,36	4,44	4,40
Јабланички	4,43	4,22	4,35	4,05	4,17
Пчињски	4,05	4,26	4,24	4,25	3,98
Косово и Метохија	4,05	3,86	4,07	4,06	4,05
Република Србија	4,14	4,15	4,15	4,08	4,14

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2017.

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

Испитивање задовољства корисника спроведено је 27. новембра у специјалистичко-консултативним амбулантама интерне медицине у 104 установе примарне здравствене заштите, тј. 1. децембра у 79 установа секундарне и терцијарне здравствене заштите у Републици Србији. Стопа одговора корисника у овој специјалистичкој служби је 87,7% (у примарној здравственој заштити 89,1%, а у установама секундарне и терцијарне здравствене заштите 86,9%) и виша је за 6,5% у односу на прошлу годину.

Укупно је обрађено 8848 упитника (33,5% из примарне здравствене заштите). Број установа које су спровеле испитивање је мањи него 2016. године (из примарне здравствене заштите исти је број установа, међутим из секундарне и терцијарне здравствене заштите две установе је мање). У испитивању је учествовало 366 корисника више у односу на претходну годину, чиме је прекинут тренд смањења броја учесника. Посматрано по регионима, највећи број упитника попуњен је на територији Централне Србије (48%); други по учешћу је Град Београд (24,2%); незнатно више упитника попуњено је на територији Војводине (24,4%), док се на Косово и Метохију односи 3,6% упитника.

Просечна старост испитаника је 56,6 године ($SD=15,4$). Просечна старост корисника ових амбуланти наставља тренд пораста из године у годину. Старост корисника у амбулантама примарне здравствене заштите виша је за три године ($58,7\pm 15,2$) у односу на кориснике интернистичких амбуланти у стационарним здравственим установама ($55,6\pm 15,4$).

Упитник је попунило 57% особа женског пола. Половина испитаника је са средњим образовањем (53,6%) и проценом осредњег материјалног стања домаћинства (50%). Корисници амбуланти интерне медицине у установама примарне здравствене заштите имају незнатно лошије материјално стање (16,8%) и ниже образовање (завршена или незавршена основна школа 27,7%) од корисника ових амбуланти у установама секундарне и терцијарне здравствене заштите (14,5% са лошим материјалним стањем домаћинства и завршена или незавршена основна школа 22,5%).

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).

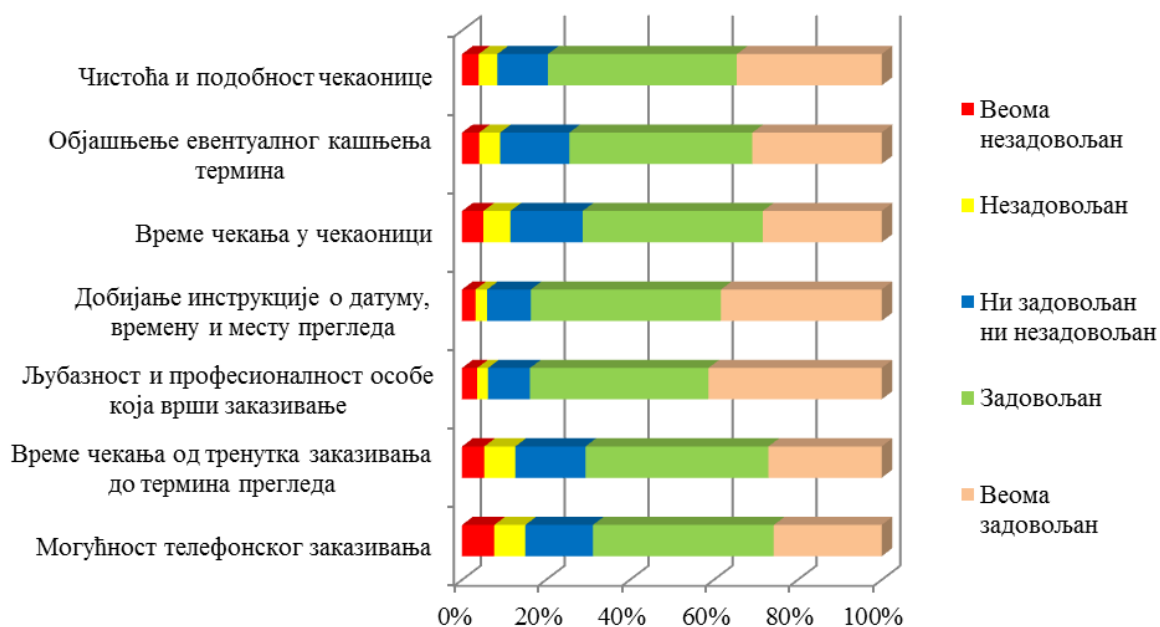
Могућношћу телефонског заказивања прегледа није задовољно 15,1% корисника. При томе је више незадовољних корисника ових амбуланти у установама секундарне и терцијарне здравствене заштите (18,3%), док је међу корисницима амбуланти интерне медицине примарног нивоа здравствене заштите незадовољно 8,7%.

Временом чекања на заказани преглед није задовољно 12,7% корисника (15% корисника секундарног и терцијарног нивоа и 8,1% корисника примарног нивоа здравствене заштите).

Љубазношћу и професионалношћу особља које је вршило заказивања није задовољно 6,2% корисника (7,4% корисника секундарног и терцијарног нивоа и 3,7% корисника примарног нивоа здравствене заштите).

Добијеним информацијама о датуму, времену и месту прегледа није задовољно 6% корисника (7,1% корисника секундарног и терцијарног нивоа и 3,9% корисника примарног нивоа здравствене заштите).

Графикон 19. Задовољство корисника специјалистичко-консултативних амбуланти интерне медицине, према аспектима (у %), Србија, 2017. година



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2017.

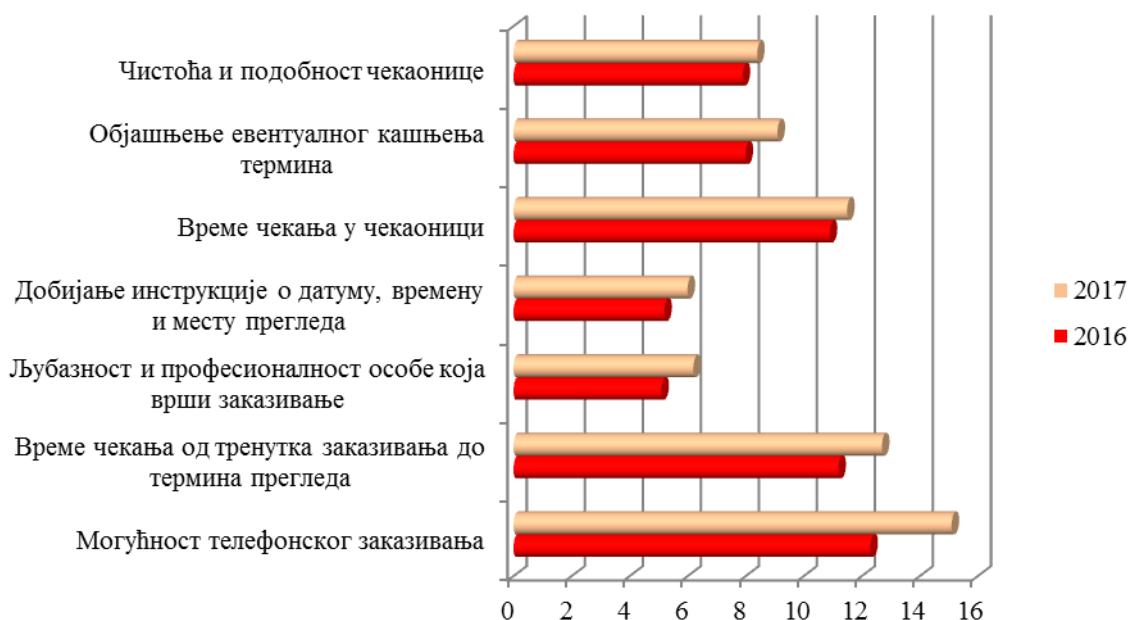
Дужином времена проведеног у чекаоници незадовољно је 11,5% корисника (13,9% корисника секундарног и терцијарног нивоа и 6,8% корисника примарног нивоа здравствене заштите).

Објашњењем зашто је дошло до продужења заказаног термина није задовољно 9,1% корисника (11,1% корисника секундарног и терцијарног нивоа и 5,3% корисника примарног нивоа здравствене заштите).

Да чекаонице нису задовољиле стандарде подобности и хигијене сматра 8,4% корисника (10,2% корисника секундарног и терцијарног нивоа и 4,6% корисника примарног нивоа здравствене заштите).

Корисници амбуланти интерне медицине примарног нивоа здравствене заштите су задовољнији у сваком испитиваном аспекту. Међу незадовољним корисницима амбуланти интерне медицине учешће веома незадовољних израженије је на примарном нивоу здравствене заштите у односу на секундарни и терцијарни ниво, према неколико аспеката: време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа, објашњење евентуалног кашњења термина, чистоћа и подобност чекаонице и љубазност и професионалност особе која врши заказивање.

Графикон 20. Незадовољни корисници специјалистичко-консултативних амбуланти интерне медицине, према аспектима (у %), Србија, 2016–2017. година



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2017.

У односу на претходну годину, у 2017. години је дошло до повећања незадовољства корисника интернистичких амбуланти по свим аспектима (графикон 20).

Средње оцене задовољства корисника интернистичких служби смањене су за сваку посматрану карактеристику у интервалу од 0,01 до 0,10 у односу на претходну годину (табела 14).

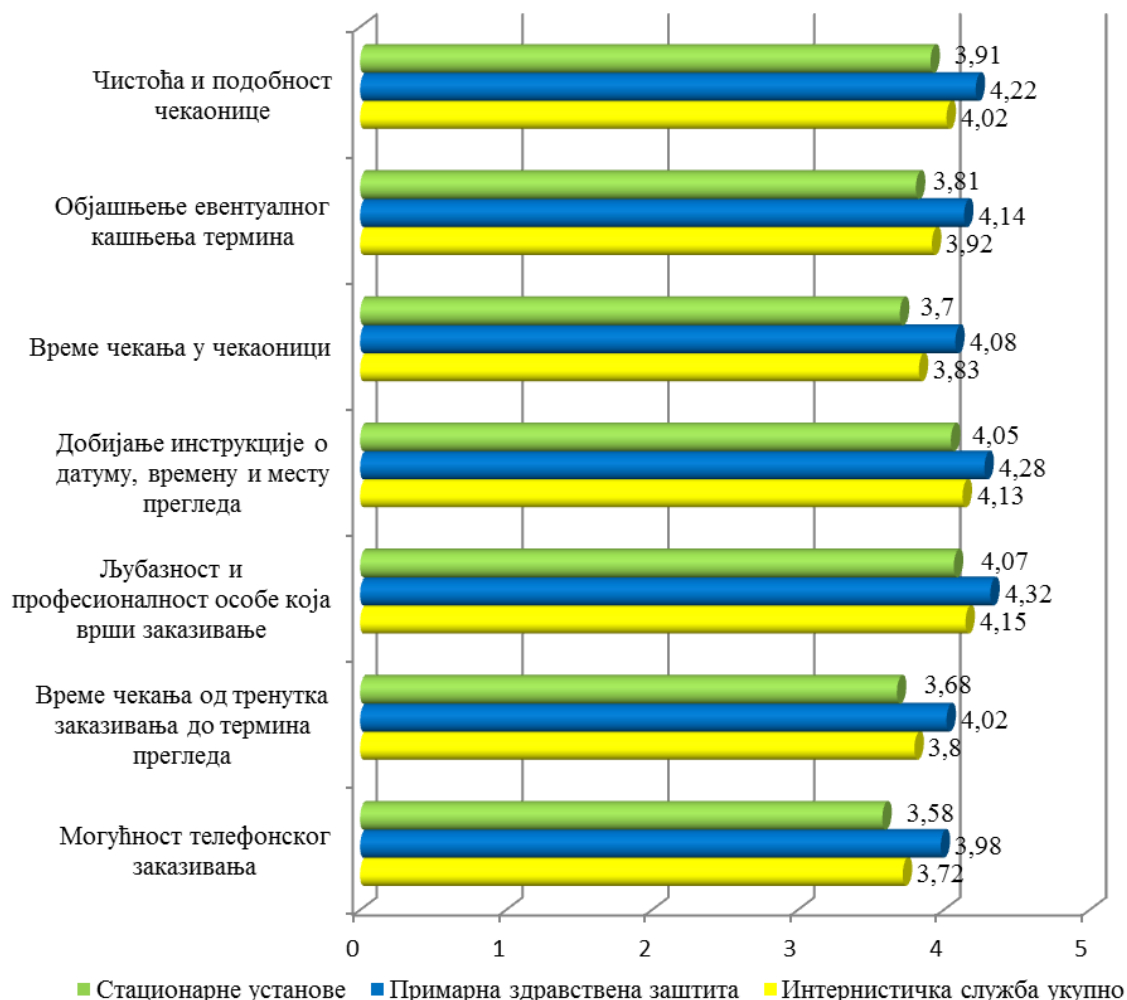
Табела 14. Средња оцена задовољства корисника одређеним карактеристикама интернистичких служби, Србија, 2013–2017.

	СРЕДЊА ОЦЕНА ЗАДОВОЉСТВА				
	2013	2014	2015	2016	2017
Могућност телефонског заказивања	3,87	3,89	3,89	3,82	3,72
Време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа	3,83	3,88	3,92	3,86	3,80
Љубазност и професионалност особе која врши заказивање	4,23	4,25	4,29	4,21	4,15
Добијање инструкције о датуму, времену и месту прегледа	4,21	4,22	4,26	4,18	4,13
Време чекања у чекаоници	3,83	3,89	3,91	3,87	3,83
Објашњење евентуалног кашњења вашег термина	3,97	4,02	4,05	3,98	3,92
Чистоћа и подобност чекаонице	4,09	4,11	4,09	4,03	4,02

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2017.

На графикону 21 приказане су средње оцене истих карактеристика ових амбуланти у установама примарне здравствене заштите и стационарним установама у 2017. години.

Графикон 21. Средња оцена задовољства корисника одређеним карактеристикама у интернистичким амбулантама према типу установе, Србија, 2017.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2017.

Анкетирани пацијенти су у просеку услуге специјалисте ове службе користили 3,9 пута у последњих годину дана, других специјалистичких служби укупно 3,1 пут, а услуге приватног специјалисте 1,1 пут. У односу на претходну годину овај број посета већи је у амбулантама државних здравствених установа, а смањен је број посета приватном лекару специјалисти (графикон 22). Број посета је испод просечног на нивоу Србије у амбулантама примарног нивоа здравствене заштите.

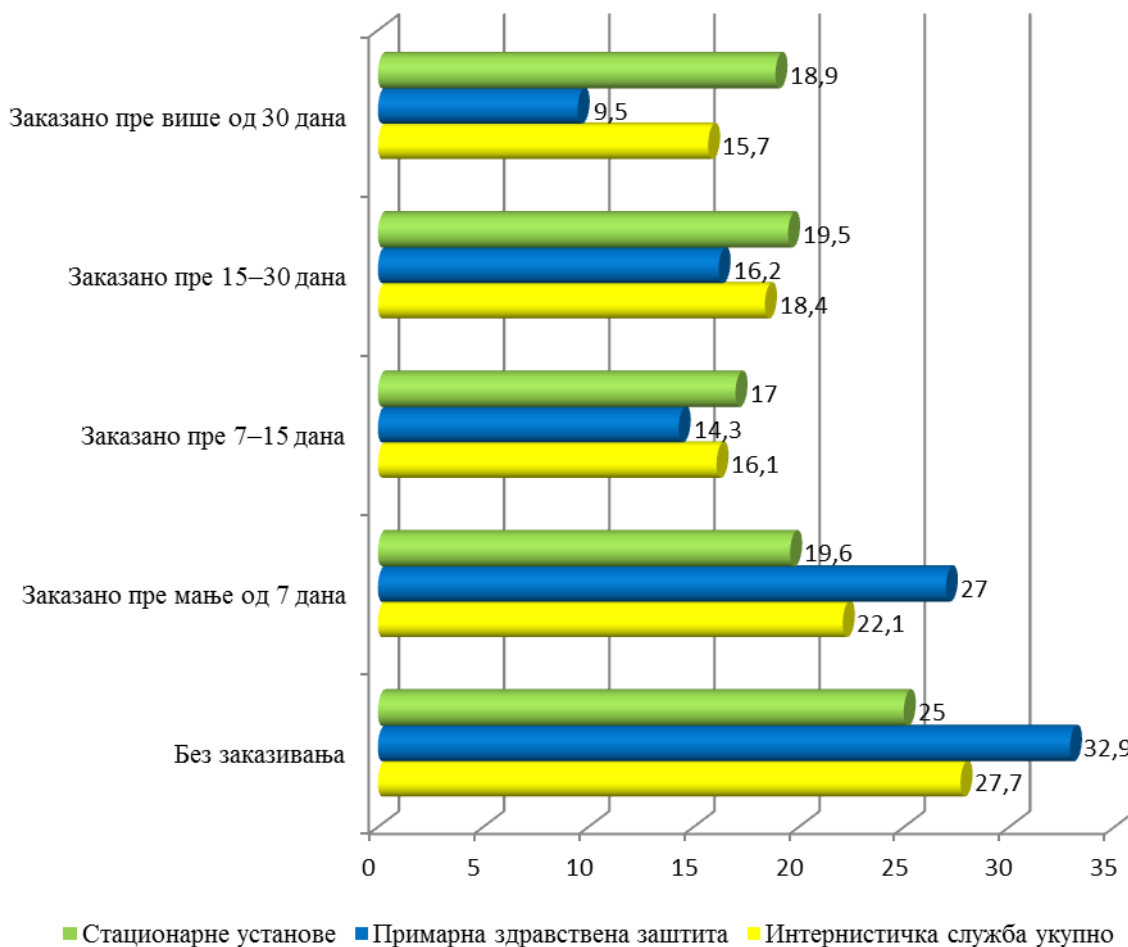
Графикон 22. Број посета лекару специјалисти у протеклих годину дана, Србија, 2016–2017. година



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2017.

Преглед специјалисте без заказивања, односно у току истог дана, добило је 27,7% корисника, што је за 2,8 процентних поена мање него претходне године. Преглед је био заказан пре мање од седам дана код 22,1% корисника (то је приближно на нивоу претходне године). Дуже од 30 дана на преглед је чекало 15,7% корисника (1,4% 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, 2017.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2017.

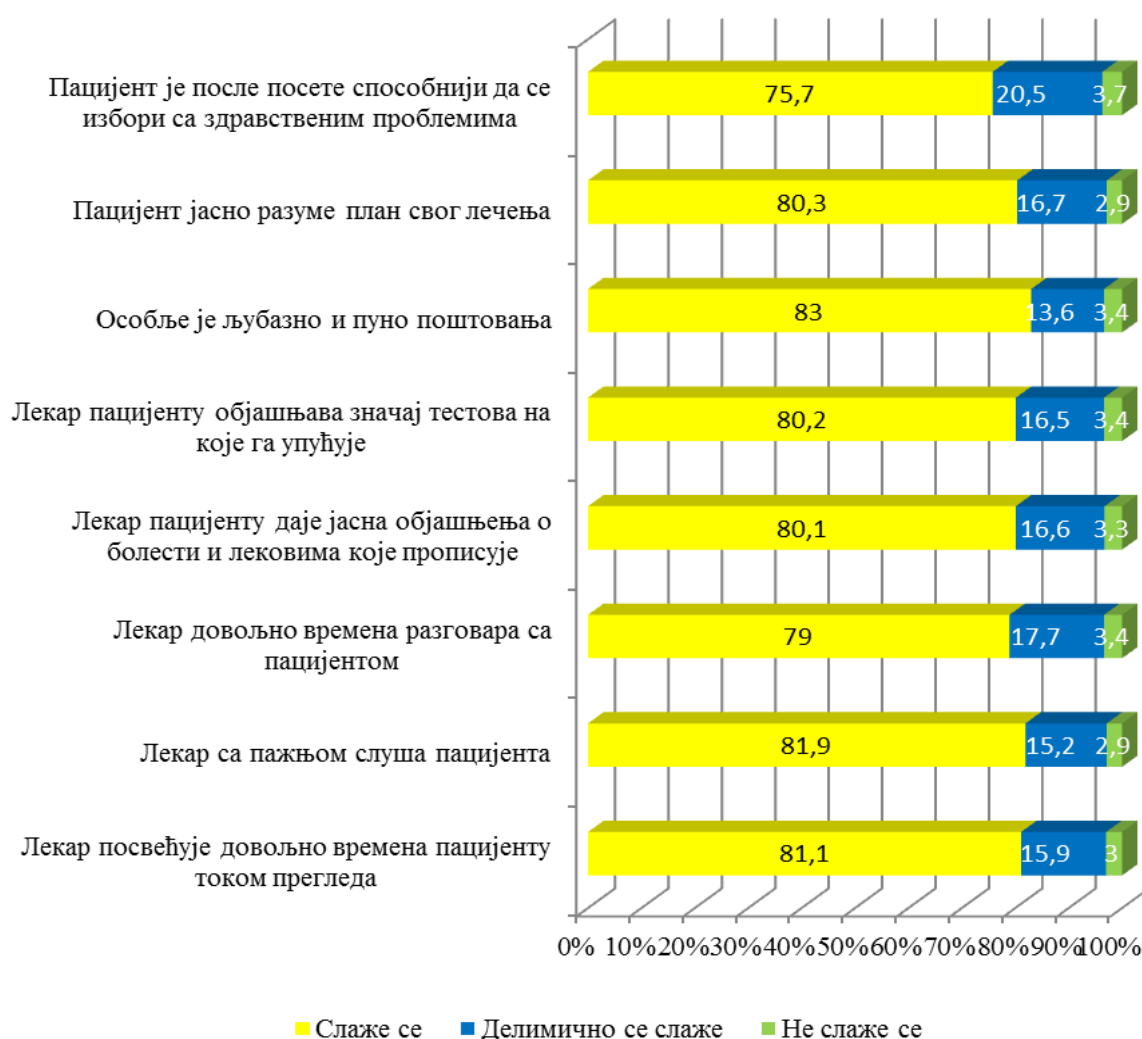
На графикону 24 приказане су одређене карактеристике рада лекара и специјалистичке службе. Према мишљењу корисника сви испитивани аспекти рада (време посвећено пацијенту током прегледа, пажња са којим је саслушан, време које је лекар одвојио за разговор са пацијентом, објашњење о болести и прописаним лековима, као и значају тестова на које се упућује) 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 17,7%).

Љубазношћу особља није задовољно 3,4% корисника, док је њих 13,6% делимично задовољно. Разумевањем плана свог лечења није задовољно 2,9% корисника, а њих 16,7% је делимично задовољно. После посете, 75,7% пацијената осетило се способније да се избори са својим здравственим проблемима. Да у овој

служби постоји кутија/књига за жалбе/приговоре/похвале знало је 81% анкетираних пацијената (1,5 процентни поен мање у односу на 2016. 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 0,2 до 1,1 процентних поена). Највише је опало задовољство пацијената временом које је лекар одвојио за разговор са њима.

Графикон 24. Дистрибуција корисника према мишљењу о одређеним карактеристикама рада лекара и интернистичке службе (у %), Србија, 2017.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2017.

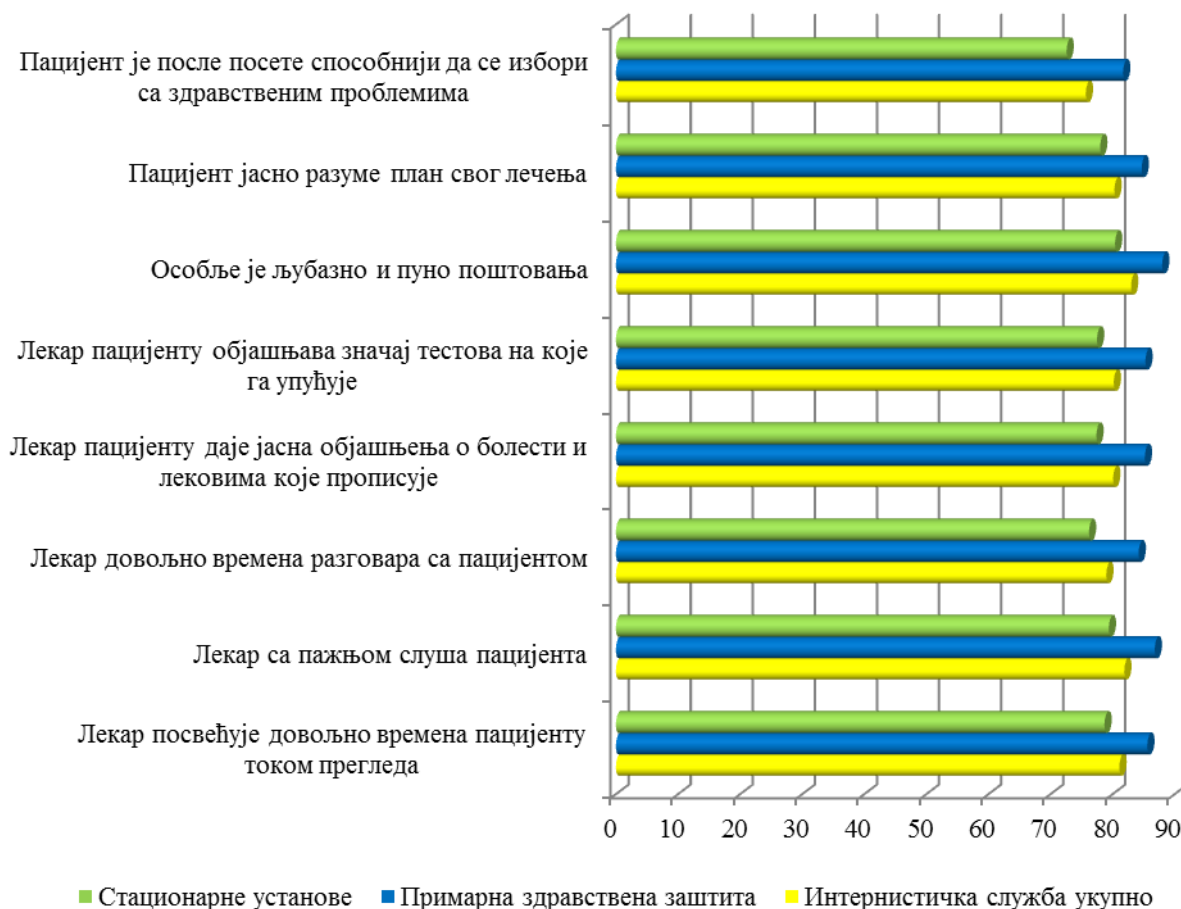
Специјалистички преглед без учешћа (бесплатно) остварило је 71,9% корисника, што је за 1,3 процентна поена више него у прошлој години; у услузи је плаћањем

партиципирало 27,1% корисника, а мање од једног процентног поена је платило пуну цену лекарске услуге.

Преглед специјалисте бесплатно у интернистичким амбулантама у примарној здравственој заштити остварило је 68,7% корисника, а у стационарним установама 73,5%.

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 6,7 до 9,1 процентних поена у установама примарне здравствене заштите, односно у зависности од карактеристика, 9–13% корисника више се слаже са наведеним изјавама у установама примарне здравствене заштите у односу на стационарне установе (графикон 25).

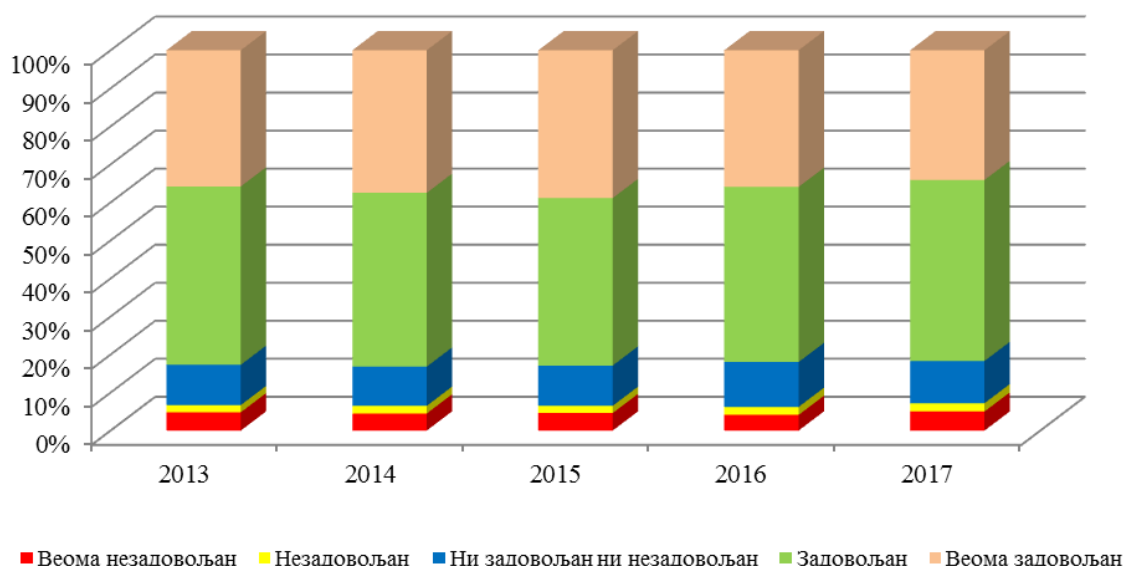
Графикон 25. Дистрибуција корисника који су изјавили да се слажу у вези са одређеним карактеристикама рада лекара и интернистичке службе (у %), Србија, 2017.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2017.

Оствареном здравственом заштитом у интернистичким амбулантама у Републици Србији у 2017. години задовољно је 81,7% (0,2 процентних поена мање него у претходној години); ни задовољних ни незадовољних је 11,1%, а незадовољних је 7,2% (6,2% 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, 2013–2017.

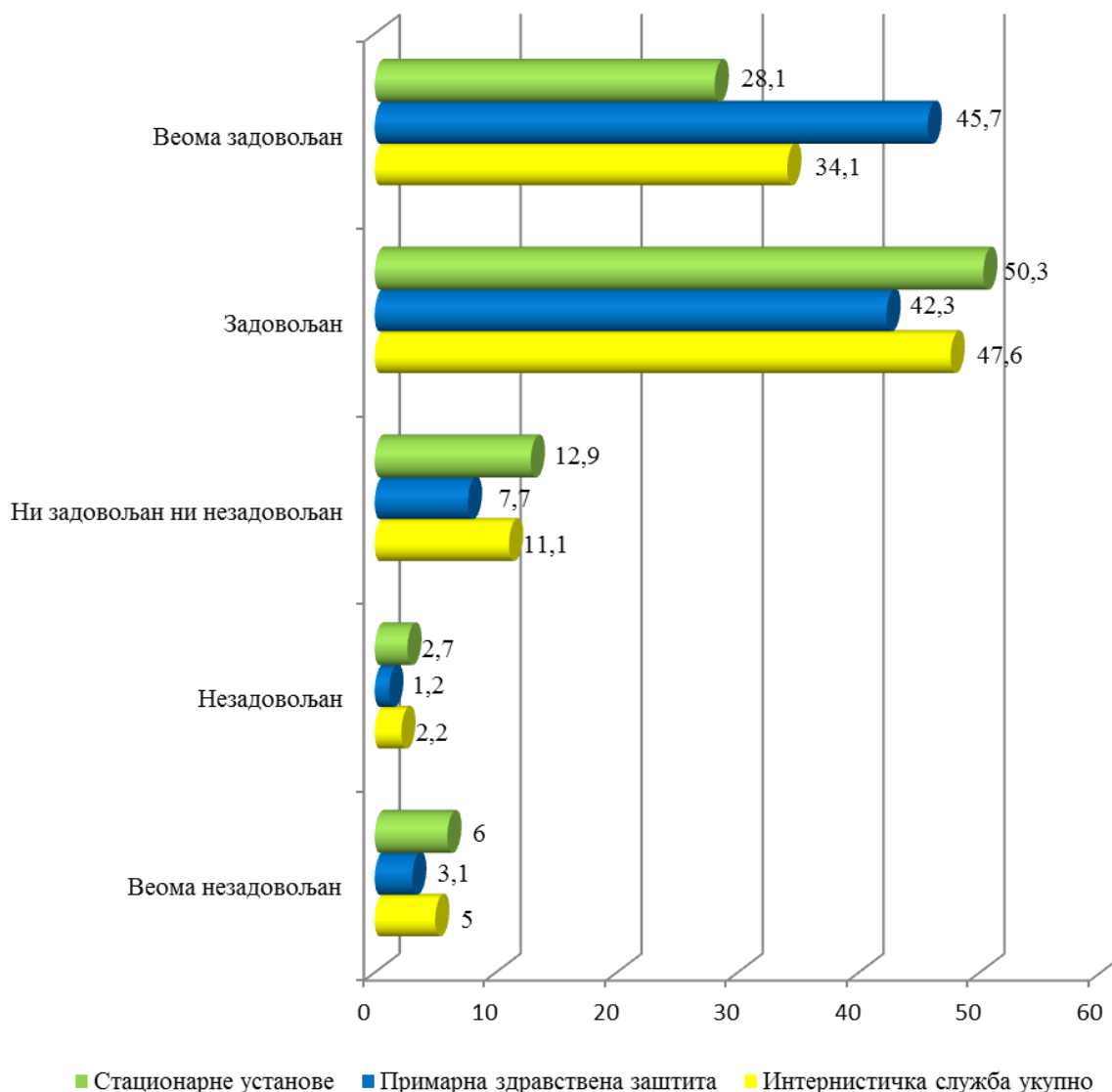


Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2017.

Графикон 27 приказује разлике у општем задовољству корисника оствареном здравственом заштитом у 2017. 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 4,03 (4,26 у примарној здравственој заштити и 3,92 у стационарним установама). У односу на 2016. годину нижа је за 0,04 (табела 15).

Графикон 27. Дистрибуција корисника према општем задовољству здравственом заштитом у интернистичким амбулантама (у %), Србија, 2017.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2017.

Табела 15. Дистрибуција корисника према општем задовољству (у %) и средња оцена задовољства у интернистичким амбулантама, Србија, 2013–2017.

ГОДИНА	ВЕОМА НЕЗАДОВОЉАН	НЕЗАДОВОЉАН	НИ ЗАДОВОЉАН НИ НЕЗАДОВОЉАН	ЗАДОВОЉАН	ВЕОМА ЗАДОВОЉАН	СРЕДЊА ОЦЕНА
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
2017	5,0	2,2	11,1	47,6	34,1	4,03

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2017.

У односу на регион, највишу средњу оцену задовољства су у 2017. години, као и у претходној, имали корисници интернистичких амбуланти у здравственим установама на територији Косова и Метохије (4,10). Средња оцена задовољства корисника бележи пад у односу на претходну годину у свим регионима, с тим да је поново највећи пад у здравственим установама у Војводини (табела 16).

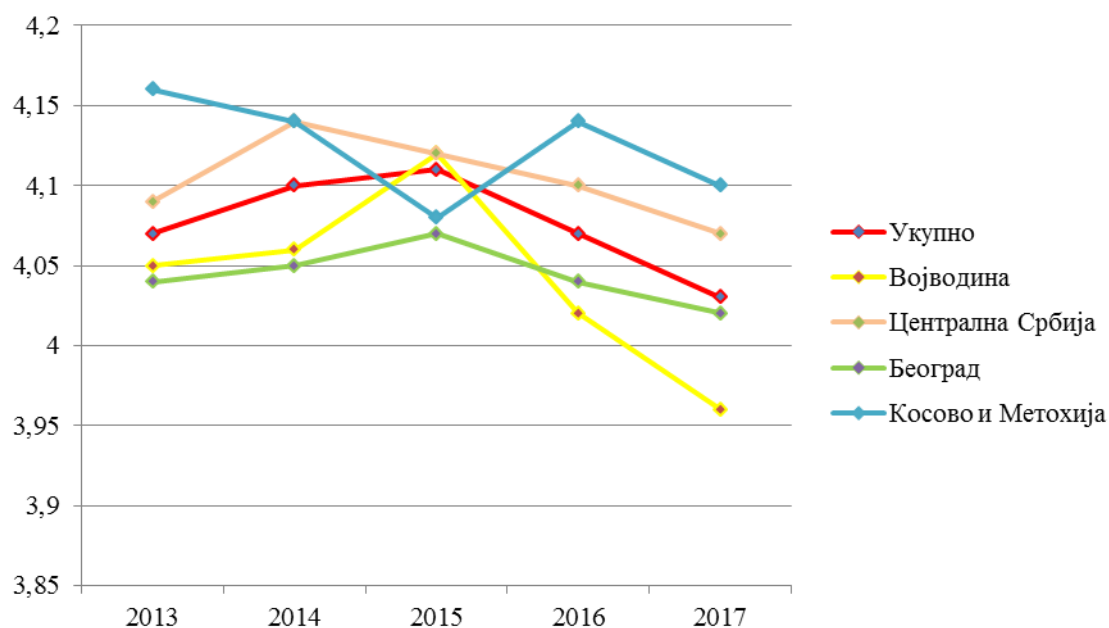
Табела 16. Средња оцена општег задовољства корисника у интернистичким амбулантама, према регионима, Србија, 2013–2017.

ГОДИНА	РЕГИОН			
	ВОЈВОДИНА	ЦЕНТРАЛНА СРБИЈА	ГРАД БЕОГРАД	КОСОВО И МЕТОХИЈА
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
2017	3,96	4,07	4,02	4,10

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2017.

У посматраном периоду, средња оцена општег задовољства корисника интернистичких амбуланти у здравственим установама варира по годинама и у 2017. години је нижа него на почетку посматраног периода. Опште задовољство корисника је своју највишу оцену имало на средини посматраног периода, 2015. године. 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 релативно велика варијација по годинама (графикон 28).

Графикон 28. Средња оцена општег задовољства корисника у интернистичким амбулантама, према регионима, Србија, 2013–2017.

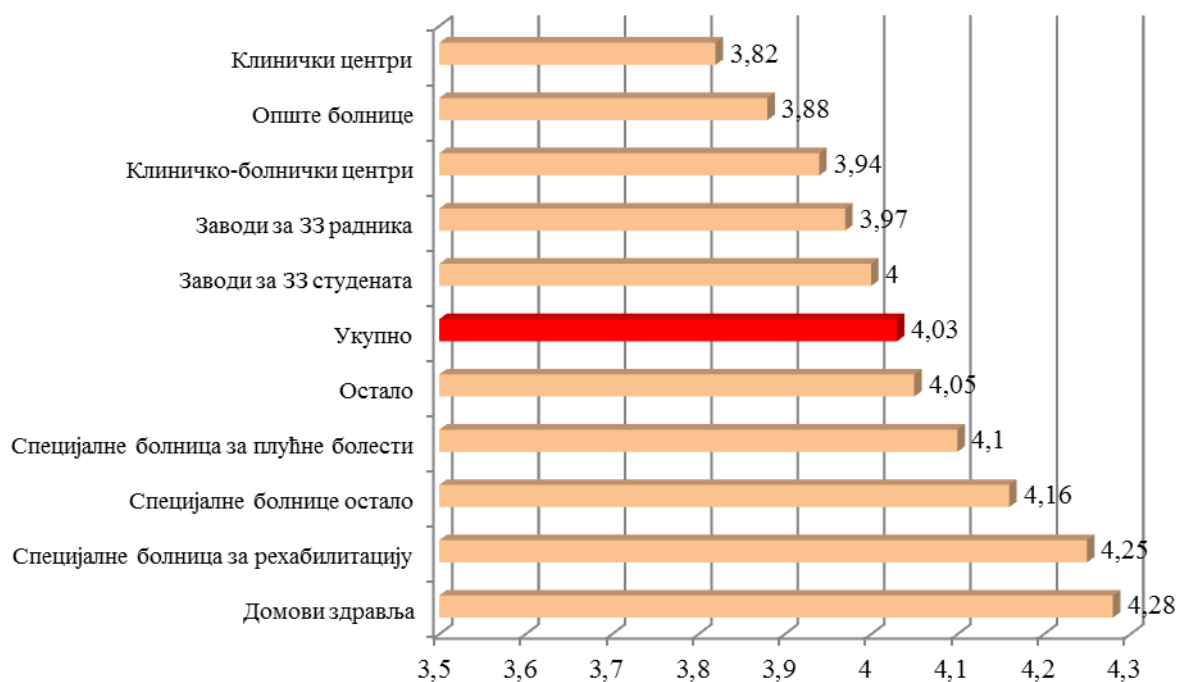


Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2017.

Посматрајући опште задовољство корисника у интернистичким амбулантама по типу установе, најзадовољнији су корисници домова здравља, а потом корисници специјалних болница за рехабилитацију. Најнижа средња оцена задовољства била је код корисника у клиничким центрима, као и у претходној години, али је ипак дошло до повећања за 0,04 (графикон 29).

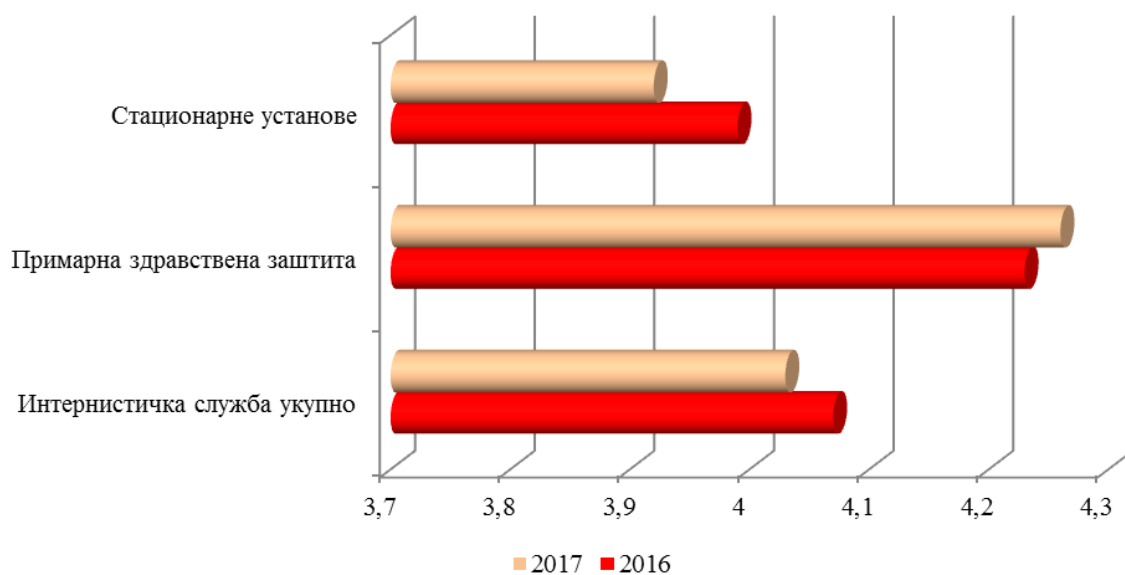
Средња оцена општег задовољства корисника у интернистичким службама благо је повећана (за 0,03) у односу на 2016. годину у примарној здравственој заштити (графикон 30).

Графикон 29. Средња оцена општег задовољства корисника у интернистичким амбулантама према типу установе (1), Србија, 2017.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2017.

Графикон 30. Средња оцена општег задовољства корисника у интернистичким амбулантама према типу установе (2), Србија, 2017.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2017.

Три здравствене установе бележе највишу могућу средњу оцену општег задовољства корисника (5,00): Дом здравља Ада, Клиника за урологију и нефрологију Клиничког центра Крагујевац и Специјална болница за рехабилитацију и ортопедску протетику у Београду. Средњу оцену општег задовољства која је испод просека на нивоу Републике бележи 79 установа, једна више него у претходној години. Најнижа просечна оцена износи 3,03, док је претходне године била свега 2,67.

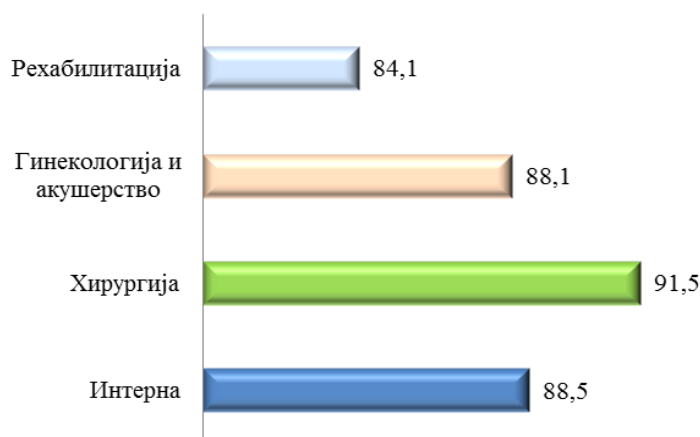
Са високом статистичком значајношћу (статистички метод вишеструке линеарне регресије; $p \leq 0,01$) на опште задовољство корисника амбуланти интерне медицине утицали су: материјално стање корисника; време чекања у чекаоници; чистоћа и подобност чекаонице; љубазност и поштовање од стране медицинског особља; добијање инструкција о датуму, времену и месту прегледа и посвећивање довољно времена од стране лекара за разговор током прегледа.

На опште задовољство корисника у овој специјалистичкој служби, са статистичком значајношћу ($p \leq 0,05$) утицали су такође и: време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа 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 89,1% (на интернистичким одељењима 88,5%, на хируршким 91,5%, на одељењима за гинекологију и акушерство 88,1% и 84,1% на одељењима за рехабилитацију) (графикон 31) и виша је за 6,2% у односу на 2016. годину. Највеће повећање стопе одговора је регистровано на одељењима гинекологије и акушерства (за чак 12%), на интернистичким (за 7%) и хируршким одељењима (за 4%) одељењима, док на одељењима за рехабилитацију тај пораст износи само 1,7%.

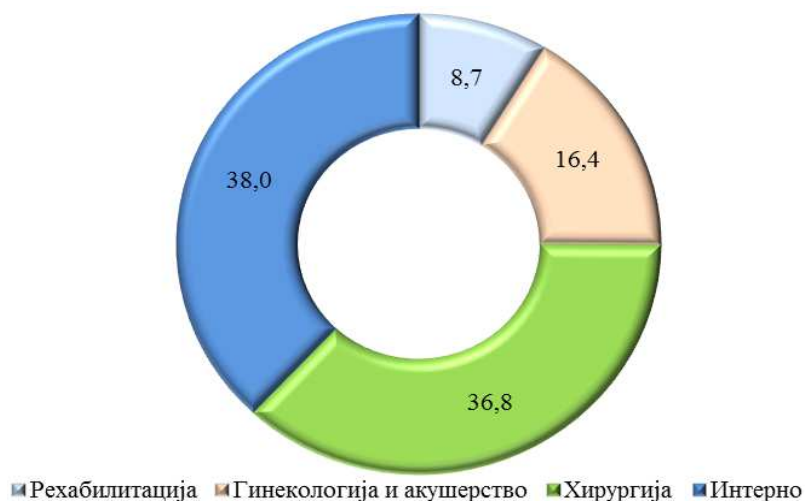
Графикон 31. Стопа одговора корисника по одељењима, Србија, 2017.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2017.

Укупно је обрађено 11.284 упитника (38% интернистичка одељења, 36,8% хируршка одељења, 16,4% одељења за гинекологију и акушерство и 8,7% одељења за рехабилитацију) (графикон 32). У односу на претходну годину, обрађено је 1085 упитника више. Учешће пацијената са одељења је без значајних промена у односу на претходну годину.

Графикон 32. Структура упитника по одељењима, Србија, 2017.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2017.

Просечна старост лечених у стационарним здравственим установама је 54,9 година (SD=17,8). У табели 17 је приказана дистрибуција корисника према полу и старости по одељењима. У укупном узорку жене су биле заступљене са 56,7%. У односу на претходну годину нема значајних одступања у погледу просечне старости

пацијената, док дистрибуција по полу показује да су жене заступљене са 1,2% мање него претходне године.

Табела 17. Дистрибуција корисника према полу, старости и одељењима, Србија, 2017.

ОДЕЉЕЊЕ	ПОЛ (%)		ПРОСЕЧНЕ ГОДИНЕ СТАРОСТИ
	МУШКИ	ЖЕНСКИ	
Интерно	49,7	50,3	60,1±15,2
Хирургија	54,8	45,2	56,8± 17,1
Гинекологија и акушерство		100	35,4±13,7
Рехабилитација	43,1	56,9	61±12,9

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2017.

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, 2017.

МАТЕРИЈАЛНО СТАЊЕ (%)	ОДЕЉЕЊЕ			
	ИНТЕРНО	ХИРУРГИЈА	ГИНЕКОЛОГИЈА И АКУШЕРСТВО	РЕХАБИЛИТАЦИЈА
Веома лоше	2,7	1,9	0,9	2,5
Лоше	7,5	6,3	2,4	7,2
Осредње	47,9	46,0	27,5	48,0
Добро	35,4	40,2	58,2	35,2
Веома добро	6,4	5,5	11,0	7,2

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2017.

Табела 19. Дистрибуција корисника према школској спреми по одељењима, Србија, 2017.

ЗАВРШЕНА ШКОЛА (%)	ОДЕЉЕЊЕ			
	ИНТЕРНО	ХИРУРГИЈА	ГИНЕКОЛОГИЈА И АКУШЕРСТВО	РЕХАБИЛИТАЦИЈА
Незавршена основна	7,9	4,9	2,8	4,3
Основна школа	22,9	21,9	9,4	24,9
Средња школа	51,0	53,0	55,1	53,6
Виша и висока школа	18,2	20,2	32,7	17,2

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2017.

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 4,49), а најмање задовољни дужином чекања на шалтеру (просечна оцена 4,19). 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, 2017.

	ОДЕЉЕЊЕ				УКУПНО
	ИНТЕРНО	ХИРУРГИЈА	ГИНЕКОЛОГИЈА И АКУШЕРСТВО	РЕХАБИЛИТАЦИЈА	
Општи утисак о процедури пријема	4,33	4,36	4,11	4,47	4,32
Љубазност особља	4,50	4,54	4,26	4,60	4,49
Време чекања на шалтеру	4,18	4,18	4,07	4,46	4,19
Објашњење процедуре током пријема	4,35	4,38	4,20	4,51	4,35
Време смештаја у собу	4,37	4,41	4,25	4,52	4,38
Општи утисак приликом отпуста	4,43	4,49	4,30	4,58	4,44

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2017.

Права пацијента и сагласност за процедуре (графикон 33). Сваки дванаести пацијент лечен у болници се изјаснио да није упознат са правом на давање сагласности на предложену процедуру (8,3%), а сваки десети да није упознат са дужностима пацијената на болничким одељењима (10,3%). Са начином приговора и жалби није упозната петина пацијената који су учествовали у истраживању (20,3%). У односу на претходну годину нема значајних разлика у испитиваним параметрима.

Са правом на давање сагласности за процедуре лечења и дијагностике у највећем проценту су упознати пацијенти на одељењима хирургије (94,6%), а о дужностима током лечења на одељењима рехабилитације (92,1%). Једна трећина пацијенткиња (35,6%) 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 33. Дистрибуција пацијената према обавештености о правима и дужностима током болничког лечења по одељењима, Србија, 2017.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2017.

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 (али 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, 2017.

	ОДЕЉЕЊЕ				УКУПНО
	ИНТЕРНО	ХИРУРГИЈА	ГИНЕКОЛОГИЈА И АКУШЕРСТВО	РЕХАБИЛИТАЦИЈА	
Поштовање и љубазност	4,52	4,56	4,26	4,64	4,50
Време чекања на сестру код хитне потребе	4,48	4,50	4,26	4,63	4,46
Објашњење процедура, тестова и третмана	4,44	4,48	4,22	4,58	4,43
Љубазност према члановима породице и посетиоцима	4,51	4,55	4,32	4,67	4,51
Опште задовољство сестринском негом	4,58	4,60	4,39	4,69	4,56

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2017.

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, 2017.

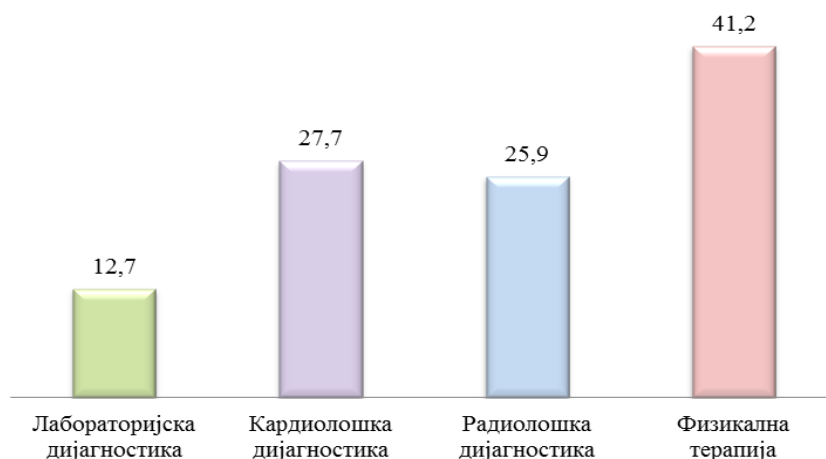
	ОДЕЉЕЊЕ				УКУПНО
	ИНТЕРНО	ХИРУРГИЈА	ГИНЕКОЛОГИЈА И АКУШЕРСТВО	РЕХАБИЛИТАЦИЈА	
Спремност да дају одговоре на питања	4,41	4,47	4,18	4,59	4,41
Објашњење процедура, тестова, третмана и резултата	4,37	4,45	4,15	4,56	4,38
Поштовање и љубазност	4,50	4,55	4,28	4,65	4,49
Способност дијагностиковања здравствених проблема	4,44	4,52	4,28	4,57	4,46
Темељитост у испитивању	4,43	4,51	4,25	4,55	4,44
Успешност лечења	4,42	4,54	4,35	4,54	4,46
Упутства при отпусту	4,45	4,53	4,30	4,59	4,47
Опште задовољство услугама лекара	4,49	4,57	4,33	4,63	4,50

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2017.

Генерално, сваки од испитиваних аспеката је високо оцењен, укључујући и опште задовољство. 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 осми није користио услуге лабораторијске, а сваки четврти кардиолошке и радиолошке дијагностике. Око две петине пацијената није користило током болничког лечења услуге физикалне терапије (графикон 34). Сваки осми пацијент који је одговорио на ово питање, заправо није користио нити једну од наведених врста услуга (13%).

Графикон 34. Процент пацијената који није користио дијагностичке и/или терапијске услуге, Србија, 2017.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2017.

У табели 23 су приказане средње оцене задовољства дијагностичким услугама по одељењима (искључени 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, 2017.

	ОДЕЉЕЊЕ				УКУПНО
	ИНТЕРНО	ХИРУРГИЈА	ГИНЕКОЛОГИЈА И АКУШЕРСТВО	РЕХАБИЛИТАЦИЈА	
Лабораторија	4,44	4,46	4,21	4,56	4,42
Кардиологија (ЕКГ, тест оптерећења)	4,46	4,43	4,15	4,61	4,42
Радиологија (рендген, ултразвук скенер)	4,42	4,43	4,24	4,54	4,40
Физикална терапија	4,35	4,39	4,14	4,65	4,38
Опште задовољство услугама дијагностике	4,46	4,49	4,29	4,61	4,46

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2017.

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, 2017.

	ОДЕЉЕЊЕ				УКУПНО
	ИНТЕРНО	ХИРУРГИЈА	ГИНЕКОЛОГИЈА И АКУШЕРСТВО	РЕХАБИЛИТАЦИЈА	
Време сервирања хране	4,09	4,19	3,95	4,44	4,13
Начин сервирања хране	4,03	4,16	3,91	4,40	4,09
Укус хране	3,81	4,00	3,73	4,23	3,90
Температура хране	3,93	4,07	3,87	4,27	4,00
Количина хране	3,97	4,10	3,91	4,40	4,04
Разноврсност хране	3,86	4,02	3,80	4,30	3,94
Одговарајућа дијета	4,00	4,13	3,92	4,35	4,06
Опште задовољство услугама исхране	3,98	4,12	3,91	4,36	4,05

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2017.

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.

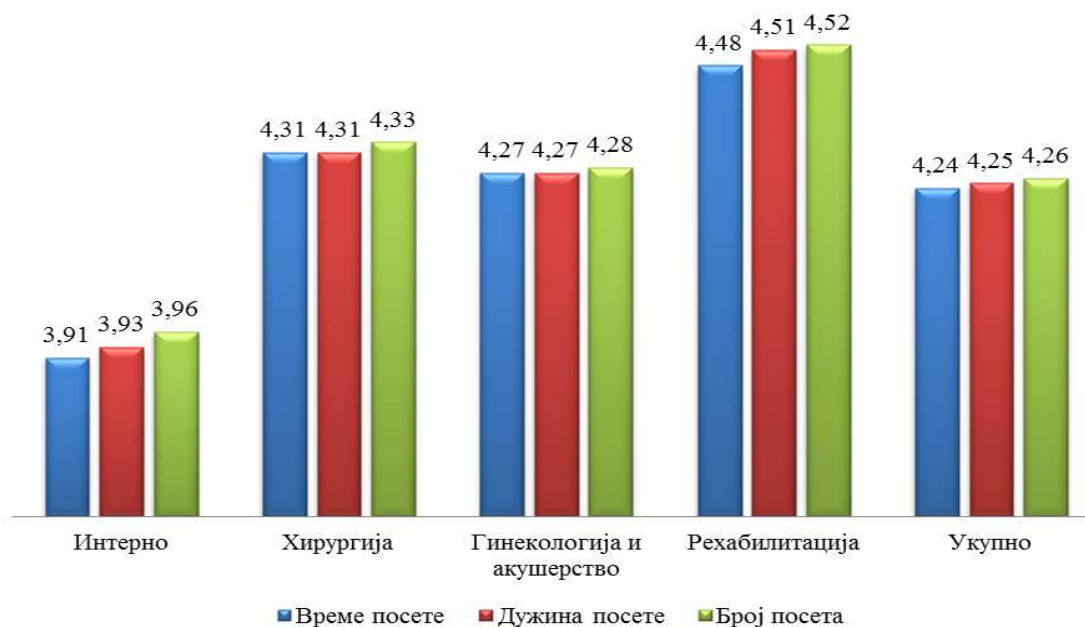
Табела 25. Средња оцена задовољства услугама смештаја током боравка у болници по одељењима, Србија, 2017.

	ОДЕЉЕЊЕ				УКУПНО
	ИНТЕРНО	ХИРУРГИЈА	ГИНЕКОЛОГИЈА И АКУШЕРСТВО	РЕХАБИЛИТАЦИЈА	
Удобност кревета	3,87	3,91	3,57	4,21	3,86
Чистоћа собе	4,16	4,29	3,89	4,35	4,18
Температура у соби	4,17	4,30	4,01	4,32	4,20
Опрема собе	3,96	4,08	3,80	4,28	4,00
Чистоћа тоалета	3,87	3,98	3,65	4,24	3,91
Опште задовољство смештајем	4,08	4,17	3,88	4,36	4,10

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2017.

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, 2017.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2017.

У табели 26 су приказане вредности средњих оцена општег задовољства за све испитиване аспекте од 2013. године. Све средње оцене за испитиване варијабле задовољства су ниже у односу на претходну годину за све варијабле и то и распону од 0,01 до 0,04.

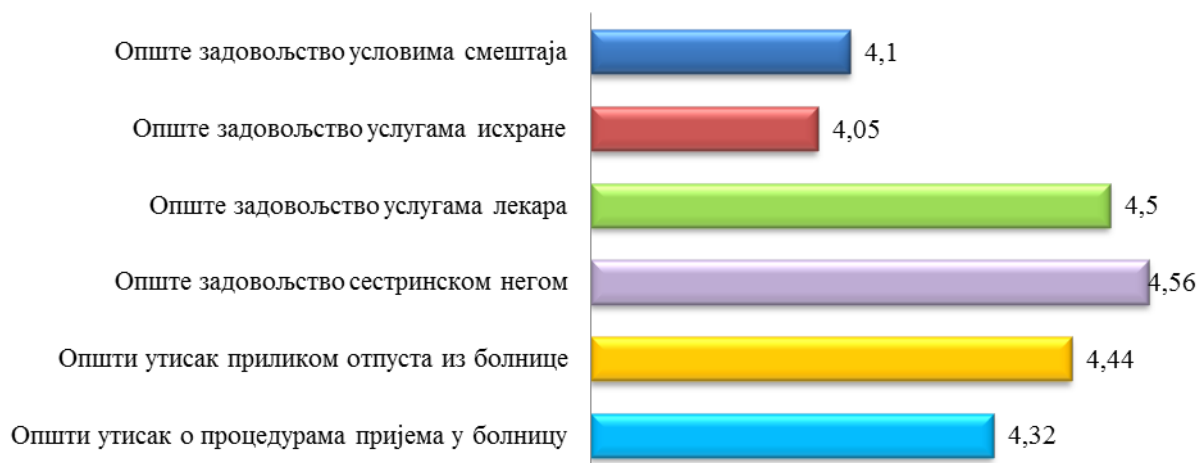
Табела 26. Средња оцена задовољства корисника одређеним карактеристикама болничке здравствене заштите, Србија, 2013–2017.

	СРЕДЊА ОЦЕНА ЗАДОВОЉСТВА				
	2013	2014	2015	2016	2017
Општи утисак о процедурама пријема у болницу	4,30	4,36	4,33	4,34	4,32
Општи утисак приликом отпуста из болнице	4,46	4,47	4,47	4,48	4,44
Опште задовољство сестринском негом	4,58	4,60	4,57	4,58	4,56
Опште задовољство услугама лекара	4,54	4,56	4,52	4,53	4,50
Опште задовољство услугама исхране	4,03	4,09	4,04	4,05	4,05
Опште задовољство условима смештаја	4,13	4,15	4,09	4,11	4,10

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2017.

На графикону 36 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 36. Средња оцена задовољства корисника одређеним карактеристикама болничке здравствене заштите, Србија, 2017.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2017.

Незадовољство општим утиском о добијеној здравственој заштити и условима током болничког лечења је исказало 1,6% лечених пацијената током недеље испитивања (графикон 37). Средња оцена задовољства болничким лечењем у целини је 4,26. Ниво општег задовољства болничким лечењем нижи је за 0,02 у односу на 2016. годину.

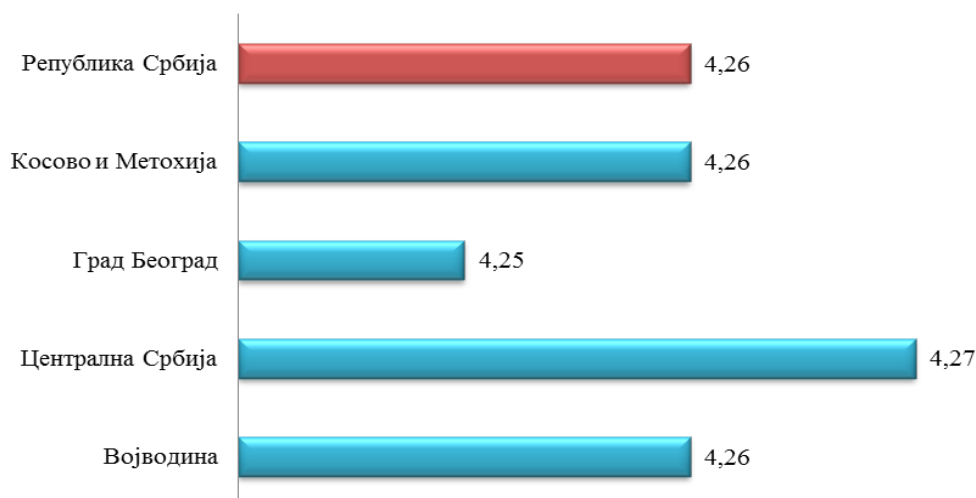
Посматрано по регионима, у стационарним здравственим установама средња оцена општег задовољства је уједначена и креће се од 4,25 до 4,27 (графикон 38). У односу на претходну годину, средња оцена општег задовољства у стационарним установама Косова и Метохије је нижа за 0,06, у Београду за 0,04, а у централној Србији за 0,02. Само у региону Војводине средња оцена општег задовољства је виша у односу на мерење из претходне године и то за 0,01.

Графикон 37. Дистрибуција корисника према општем задовољству болничким лечењем (%), Србија, 2017.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2017.

Графикон 38. Средња оцена општег задовољства корисника болничким лечењем по регионима, Србија, 2017.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2017.

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.

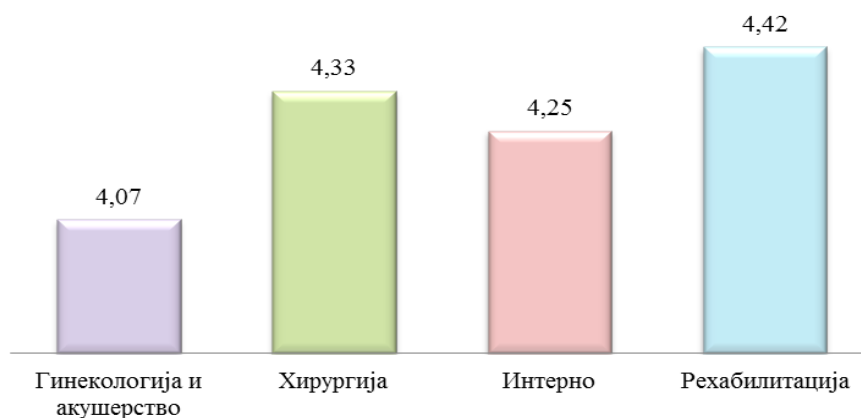
Табела 27. Средња оцена задовољства корисника одређеним карактеристикама болничке здравствене заштите, по регионима, Србија, 2017.

	СРЕДЊА ОЦЕНА ЗАДОВОЉСТВА				
	ВОЈВОДИНА	ЦЕНТРАЛНА СРБИЈА	ГРАД БЕОГРАД	КОСОВО И МЕТОХИЈА	УКУПНО
Општи утисак о процедурама пријема у болницу	4,36	4,37	4,20	4,24	4,32
Општи утисак приликом отпуста из болнице	4,50	4,47	4,36	4,32	4,44
Опште задовољство сестринском негом	4,59	4,57	4,54	4,41	4,56
Опште задовољство услугама лекара	4,54	4,51	4,47	4,42	4,50
Опште задовољство услугама исхране	4,02	4,12	3,96	4,09	4,05
Опште задовољство условима смештаја	4,11	4,13	4,04	4,24	4,10

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2017.

Резултати испитивања задовољства показују да је средња оцена општег задовољства у односу на претходну годину нижа на свим одељењима и то на хируршким одељењима за 0,01, на интернистичким за 0,02, на одељењима за гинекологију и акушерство за 0,03 и на одељењима за рехабилитацију за 0,05 (графикон 39).

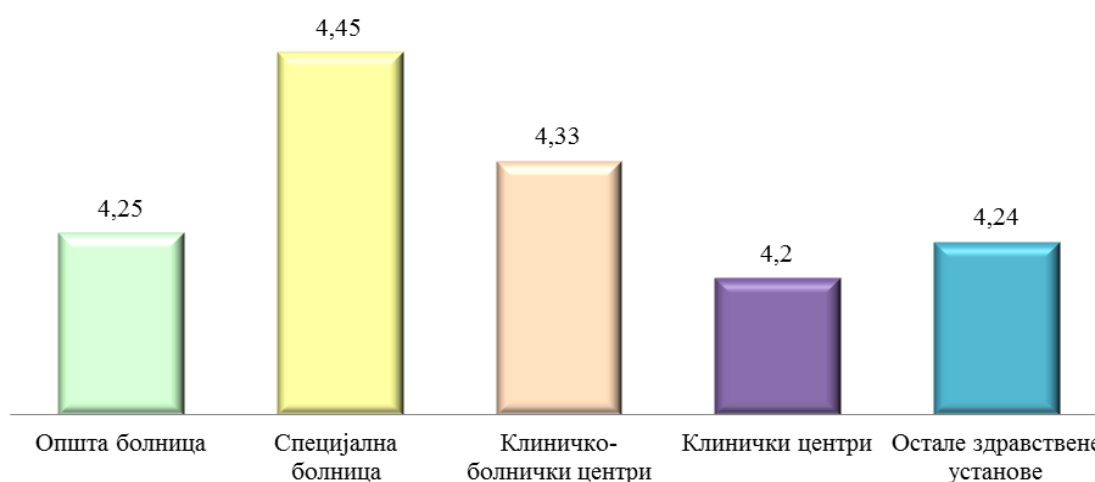
Графикон 39. Средња оцена општег задовољства корисника болничким лечењем по одељењима, Србија, 2017.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2017.

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 40).

Графикон 40. Средња оцена општег задовољства корисника болничким лечењем према типу установе, Србија, 2017.

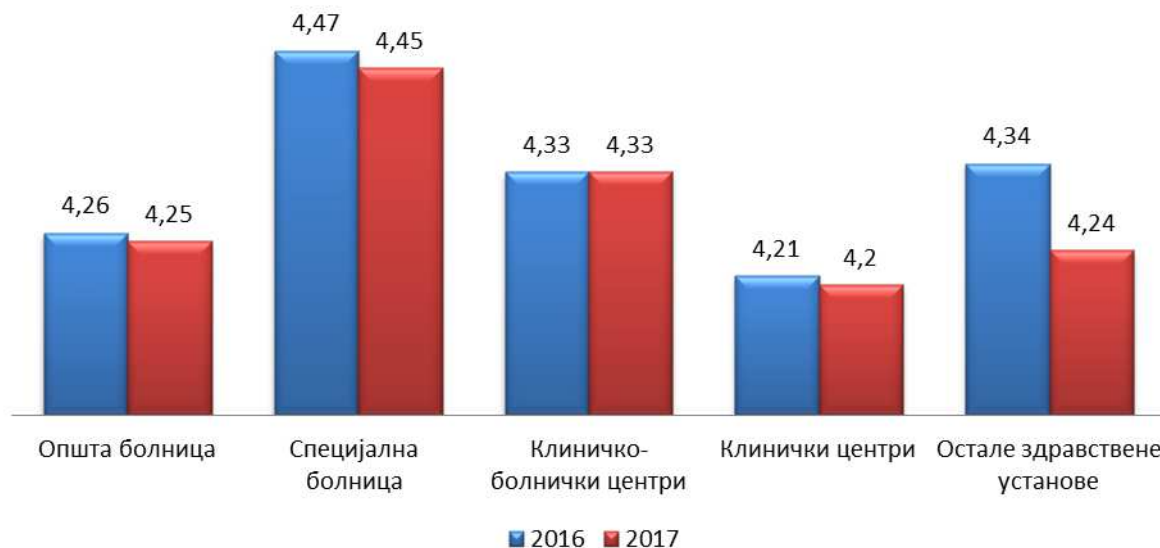


Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2017.

На графикону 41 су приказане средње оцене општег задовољства корисника болничким лечењем према типу установе упоредо за 2016. и 2017. годину. У свим типовима здравствених установа задовољство је ниже у односу на 2016. годину, а то

снижење је највеће у осталим здравственим установама у којима је средња оцена нижа за 0,1.

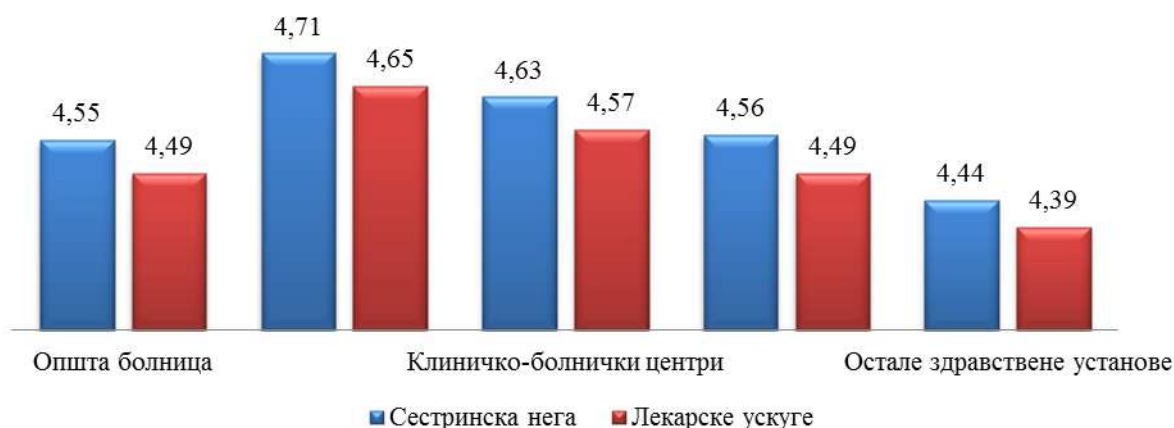
Графикон 41. Средња оцена општег задовољства корисника болничким лечењем према типу установе, Србија, 2016–2017.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2017.

На графикону 42 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 42. Средња оцена општег задовољства корисника сестринском негом и лекарским услугама према типу установе, Србија, 2017.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2017.

На графикону 42 је приказано кретање средње оцене општег задовољства болничким лечењем од 2004. до 2017. 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 4,26. Ипак, хумани ресурси у здравственом систему у континуитету од 2009. године су оцењени одличним оценама које износе преко 4,5.

Графикон 43. Средња оцена општег задовољства корисника болничким лечењем, Србија, 2004–2017.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2017.

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

Са статистичком значајношћу ($p \leq 0,05$) на опште задовољство болничким лечењем на хируршким одељењима утицали су: упознатост са правом на сагласност за предложену процедуру, љубазност медицинских сестара, температура у болничкој соби, спремност лекара да пружи одговоре на питања и успешност лечења. Са високом статистичком значајношћу ($p \leq 0,01$) на опште задовољство болничким лечењем утицало је задовољство смештајем.

Са статистичком значајношћу ($p \leq 0,05$) на опште задовољство болничким лечењем на одељењима гинекологије и акушерства утицали су: задовољство смештајем током боравка у болници и услугама лекара. Са високом статистичком значајношћу ($p \leq 0,01$) на опште задовољство болничким лечењем утицали су: упознатост са правом на сагласност за предложену процедуру и чињеница да су упознати са начином подношења приговора и жалби у случају незадовољства, задовољство давањем упутстава при отпусту и општи утисак приликом отпуста, али и количина хране, удобност кревета и чистоћа тоалета коришћених током боравка у болници.

Са статистичком значајношћу ($p \leq 0,05$) на опште задовољство болничким лечењем на одељењима за рехабилитацију утицали су: старост пацијента, љубазност лекара и објашњења која лекар даје о тестовима, процедурама, третманима и резултатима, упознатост са дужностима на одељењу, као и време сервирања хране. Са високом статистичком значајношћу ($p < 0,01$) на опште задовољство болничким лечењем на овом одељењу су утицали: задовољство смештајем и дужина посета.

6. ЗАКЉУЧЦИ И ПРЕДЛОЗИ МЕРА

На основу приказа резултата испитивања задовољства корисника у државним здравственим установама у 2017. 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 виша за 1,2% процентна поена, а обрађено је око 189 упитника мање у односу на претходну годину.
- У овим службама око 3,9% 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 3 дана је смањен у служби опште медицине (1%) и незнатно у служби гинекологије 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, 30–69% испитаника превентивне савете добија за време редовних посета изабраном лекару или у посебним саветовалиштима (7–10%).
- Да не добијају увек све информације (3,3%) и да медицинске сестре на шалтеру нису љубазне мишљења је 2,9% корисника. Сваки двадесети корисник сматра да лекар не одваја довољно времена за разговор са њима, 3,2% сматра да их лекар не слуша пажљиво и 3,5% 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, трећина сматра да дуго чека на преглед лекара у чекаоници (37,4%) и једна половина корисника може у току радног времена добити савет или консултације од свог лекара телефонским путем (49,5%).
- 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. Сваки осми корисник (11,4%) 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 2017. годину износи 3,94 и показује мале варијације у службама. Средња оцена задовољства корисника у установама ПЗЗ је највиша у Београду (4,02).
- Средња оцена општег задовољства пруженом здравственом заштитом у свим службама је показала корелацију са самопроценом материјалног стања домаћинства испитаника, са карактеристикама изабраног лекара које се односе на то да ли посвећује довољно времена за разговор са пацијентом, да ли даје јасна објашњења о болести и лечењу и да ли пажљиво слуша пацијента, као 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 85,1%, а средња оцена општег задовољства је 4,14. Средња оцена задовољства здравственом заштитом у стоматолошким службама је највиша у Нишавском округу (4,60), а најнижа у Борском округу (3,89).

2. Специјалистичка служба интерне медицине

- Корисници амбуланти интерне медицине примарног нивоа здравствене заштите су задовољнији у сваком испитиваном аспекту. Међу незадовољним корисницима амбуланти интерне медицине учешће веома незадовољних израженије је на примарном новоу здравствене заштите у односу на секундарни и терцијарни ниво, према неколико аспеката: време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа, објашњење евентуалног кашњења термина, чистоћа и подобност чекаонице и љубазност и професионалност особе која врши заказивање.
- У односу на претходну годину, у 2017. години је дошло до повећања незадовољства корисника интернистичких амбуланти по свим аспектима, чиме је настављена негативна тенденција из 2016. године.
- Анкетирани пацијенти су у просеку услуге специјалисте ове службе користили 3,9 пута у последњих годину дана, других специјалистичких служби укупно 3,1 пут, а услуге приватног специјалисте 1,1 пут.
- Преглед специјалисте без заказивања је добило 27,7% корисника, преглед заказан за мање од седам дана је имало 22,1%, а дуже од 30 дана на преглед је чекало 15,7% корисника.
- Сви испитивани аспекти рада лекара и специјалистичке службе нису задовољили мање од 3,4% корисника, чиме се задржало учешће из претходне године.
- Специјалистички преглед без учешћа (бесплатно) остварило је 72% 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 4,03 и виша је у примарној здравственој заштити у односу на стационарне установе.

Предлог мера:

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

3. Стационарна здравствена заштита

- Стопа одговора корисника је виша у односу на 2016. годину за 6,2% процентна поена.
- У односу на претходну годину, обрађено је 1085 упитника више.
- Приликом пријема и отпуста пацијенти су најзадовољнији љубазношћу особља (4,49), а најмање задовољни дужином чекања на шалтеру (4,19).
- Сваки дванаести пацијент (8,3%) није упознат са правом на давање сагласности на предложену процедуру, а сваки десети са дужностима пацијента на болничком одељењу (10,3%). 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 4,26. Најнижа средња оцена општег задовољства је била у стационарним здравственим установама у граду Београду (4,25). 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 (4,07). Највишу средњу оцену лечењем у целини имали су лечени у специјалним болницама (4,45), а најнижу у клиничким центрима (4,20).

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 2016. године. ИЈЗС „Др Милан Јовановић Батут”, Београд 2016. Доступно на: <http://www.batut.org.rs/download/izvestaji/Analiza%20zadovoljstva%20korisnika%202016.pdf>
2. 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
3. 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>
4. 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>
5. 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>

8. ПРИЛОЗИ

**Прилог 1. РЕЗУЛТАТИ ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА 2017. ГОДИНЕ
УПИТНИК О ЗАДОВОЉСТВУ КОРИСНИКА РАДОМ СЛУЖБЕ ОПШТЕ МЕДИЦИНЕ.
ДИСТРИБУЦИЈА ОДГОВОРА (у %)**

1. Пол:

Мушки	44,9
Женски	55,1

2. Просечне године старости: 50,6

3. Завршена школа:

Незавршена основна	4,1
Основна школа	16,6
Средња школа	55,8
Виша и висока школа	23,5

4. Материјално стање вашег домаћинства:

Веома лоше	5,3
Лоше	12,0
Осредње	43,6
Добро	32,3
Веома добро	6,7

5. Како сте изабрали свог лекара?

Ја сам изабрао/ла свог лекара	76,9
Неко у мојој породици је изабрао мог лекара уместо мене	7,4
Нисам бирао/ла, додељен ми је	5,5
Немам изабраног лекара	4,2
Не сећам се	6,0

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

Да, могу да променим када год хоћу	50,0
Да, могу да га променим само једном годишње	22,0
Мислим да није могуће да променим свог лекара	4,0
Не знам	24,1

7. Да ли сте до сада мењали изабраног лекара?

Да	31,2
Не	68,8

8. Који је био разлог промене изабраног лекара?

Мој лекар је напустио ординацију/картотеку	16,5
Преселио/ла сам се	6,8
Имао/ла сам неспоразум са својим лекаром	4,2
Због других разлога	10,3
Нисам мењао/ла лекара	62,1

9. Колико дуго се лечите код свог лекара?

Мање од годину дана	13,5
1–3 године	21,7
Више од 3 године	60,8
Немам свог лекара	4,1

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

Изабраног лекара	7,9 пута
Другог лекара у овој служби	2,2 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	24,4
Обично будем заказан/а за исти дан	25,5
Обично чекам 1–3 дана	35,6
Обично чекам више од 3 дана	14,5

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	6,3	5,8	13,9
б) Важност физичке активности	68,2	8,1	7,1	16,6
в) Злоупотреба алкохола	46,0	7,0	12,3	34,7
г) Смањење или престанак пушења	50,7	7,6	10,8	30,9
д) Избегавање/одбрана од стреса	57,1	7,0	10,3	25,6
ђ) Сигуран секс	32,7	6,0	14,9	46,4
е) Опасност од злоупотреба дрога	31,5	5,4	13,8	49,4

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	82,1	13,6	2,9	1,4
б) Медицинске сестре у соби за интервенције су љубазне	82,7	12,7	2,0	2,6
в) Медицинске сестре ми увек пруже све информације	79,6	15,5	3,4	1,6
г) Медицинске сестре и лекари добро сарађују	77,7	12,9	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)	68,0	21,4	10,6
б) Мој лекар познаје проблеме и болести које сам раније имао	77,1	18,6	4,3
в) Мој лекар одваја довољно времена да разговара са мном	75,4	19,8	4,8
г) Мој лекар ме пажљиво слуша	80,5	16,0	3,5
д) Мој лекар ми даје јасна објашњења о болестима и лековима које ми преписује	80,1	16,1	3,9
ђ) После посете лекару осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима	74,1	20,9	4,9
е) Када имам нови здравствени проблем прво идем код свог лекара	82,0	13,8	4,2

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	82,6	12,6	3,0	1,8
б) Могу да дођем на преглед и викендом ако се разболим	76,6	12,8	4,9	5,7
в) Доступна је инвалидима и особама у колицима	72,2	12,5	5,0	10,3
г) Да бих ишао код специјалисте прво морам да идем код мог изабраног лекара	83,4	10,3	3,4	3,0
д) У чекаоници има довољно места за седење	69,9	18,2	8,8	3,2
ђ) Морам дуго да чекам у чекаоници да посетим лекара	38,9	27,5	28,3	5,3
е) У току радног времена могу лако да разговарам са лекаром и добијем савет	50,9	19,5	14,9	14,7
ж) Када дођем и хитно ми треба преглед лекара то могу да обавим истог дана	77,7	12,8	4,4	5,1
з) Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе	73,8	8,1	3,0	15,2
и) Установа има своју интернет страницу	54,8	8,2	4,2	32,7
ј) Установа има довољно медицинске опреме	47,1	15,7	10,1	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	59,8	36,9	0,6	2,8
б) Лекови или инјекције које пропише лекар	44,2	46,4	3,3	6,1
в) Преглед специјалисте код кога вас упути лекар	51,7	38,9	2,4	7,1
г) Кућна посета вашег лекара	44,2	14,9	2,0	39,0
д) Преглед бебе или малог детета у саветовалишту	54,5	7,0	0,8	37,7

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	13,1
Не	72,3
Не сећам се	14,5

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

Веома незадовољан	5,2
Незадовољан	3,2
Ни задовољан ни незадовољан	17,0
Задовољан	44,3
Веома задовољан	30,2

**Прилог 2. РЕЗУЛТАТИ ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА 2017. ГОДИНЕ
УПИТНИК О ЗАДОВОЉСТВУ КОРИСНИКА РАДОМ СЛУЖБЕ ПЕДИЈАТРИЈЕ.
ДИСТРИБУЦИЈА ОДГОВОРА (у %)**

1. Пол:

Мушки	32,6
Женски	67,4

2. Просечне године старости: 34,5

3. Завршена школа:

Незавршена основна	3,1
Основна школа	12,1
Средња школа	55,6
Виша и висока школа	29,2

4. Материјално стање вашег домаћинства:

Веома лоше	2,6
Лоше	4,7
Осредње	36,8
Добро	47,1
Веома добро	8,9

5. Како сте изабрали свог лекара?

Ја сам изабрао/ла свог лекара	77,0
Неко у мојој породици је изабрао мог лекара уместо мене	8,7
Нисам бирао/ла, додељен ми је	5,3
Немам изабраног лекара	3,7
Не сећам се	5,3

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

Да, могу да променим када год хоћу	50,4
Да, могу да га променим само једном годишње	21,6
Мислим да није могуће да променим свог лекара	2,5
Не знам	25,5

7. Да ли сте до сада мењали изабраног лекара?

Да	22,5
Не	77,5

8. Који је био разлог промене изабраног лекара?

Мој лекар је напустио ординацију/картотеку	10,4
Преселио/ла сам се	5,1
Имао/ла сам неспоразум са својим лекаром	3,3
Због других разлога	9,0
Нисам мењао/ла лекара	72,1

9. Колико дуго се лечите код свог лекара?

Мање од годину дана	15,1
1–3 године	26,7
Више од 3 године	54,8
Немам свог лекара	3,4

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

Изабраног лекара	6,7пута
Другог лекара у овој служби	2,2пута

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

	1,1пута
--	---------

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

Никада не заказујем	50,3
Обично будем заказан/а за исти дан	31,4
Обично чекам 1–3 дана	13,4
Обично чекам више од 3 дана	4,9

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	65,5	14,1	5,8	14,6
б) Важност физичке активности	57,4	16,6	7,8	18,2
в) Злоупотреба алкохола	31,6	12,1	16,0	40,3
г) Смањење или престанак пушења	31,5	11,6	15,8	41,1
д) Избегавање/одбрана од стреса	33,7	11,9	15,5	38,9
ђ) Сигуран секс	26,3	11,1	17,3	45,3
е) Опасност од злоупотреба дрога	28,6	11,1	15,5	44,9

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	81,6	14,7	2,7	1,0
б) Медицинске сестре у соби за интервенције су љубазне	82,9	12,6	1,6	2,9
в) Медицинске сестре ми увек пруже све информације	80,0	15,4	3,2	1,4
г) Медицинске сестре и лекари добро сарађују	79,4	12,5	2,0	6,2

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)	56,4	24,9	18,8
б) Мој лекар познаје проблеме и болести које сам раније имао	77,4	17,5	5,2
в) Мој лекар одваја довољно времена да разговара са мном	78,4	17,4	4,2
г) Мој лекар ме пажљиво слуша	84,6	13,1	2,4
д) Мој лекар ми даје јасна објашњења о болестима и лековима које ми преписује	84,2	13,2	2,6
ђ) После посете лекару осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима	77,7	18,7	3,6
е) Када имам нови здравствени проблем прво идем код свог лекара	84,7	12,0	3,3

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	80,9	13,9	3,7	1,6
б) Могу да дођем на преглед и викендом ако се разболим	75,6	14,2	6,0	4,2
в) Доступна је инвалидима и особама у колицима	69,1	11,9	5,4	13,6
г) Да бих ишао код специјалисте прво морам да идем код мог изабраног лекара	84,3	9,1	3,3	3,3
д) У чекаоници има довољно места за седење	70,2	18,5	9,2	2,0
ђ) Морам дуго да чекам у чекаоници да посетим лекара	36,0	32,2	27,7	4,0
е) У току радног времена могу лако да разговарам са лекаром и добијем савет	50,6	19,3	16,1	13,9
ж) Када дођем и хитно ми треба преглед лекара то могу да обавим истог дана	79,5	13,0	4,0	3,5
з) Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе	77,2	6,6	2,3	14,0
и) Установа има своју интернет страницу	55,2	7,0	4,2	33,5
ј) Установа има довољно медицинске опреме	46,8	16,5	11,5	25,3

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	92,8	4,1	0,4	2,6
б) Лекови или инјекције које пропише лекар	71,1	13,5	5,4	9,9
в) Преглед специјалисте код кога вас упути лекар	80,4	6,9	2,6	10,1
г) Кућна посета вашег лекара	50,0	3,1	3,5	43,3
д) Преглед бебе или малог детета у саветовалишту	85,0	1,8	0,6	12,6

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	7,8
Не	80,5
Не сећам се	11,7

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

Веома незадовољан	4,7
Незадовољан	2,3
Ни задовољан ни незадовољан	15,0
Задовољан	44,9
Веома задовољан	33,1

**Прилог 3. РЕЗУЛТАТИ ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА 2017. ГОДИНЕ
УПИТНИК О ЗАДОВОЉСТВУ КОРИСНИКА РАДОМ СЛУЖБЕ ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ
ЖЕНА. ДИСТРИБУЦИЈА ОДГОВОРА (у %)**

1. Пол:

Мушки	1,3
Женски	98,7

2. Просечне године старости: 38,1

3. Завршена школа:

Незавршена основна	2,7
Основна школа	11,1
Средња школа	55,8
Виша и висока школа	30,4

4. Материјално стање вашег домаћинства:

Веома лоше	3,5
Лоше	6,5
Осредње	38,5
Добро	44,3
Веома добро	7,3

5. Како сте изабрали свог лекара?

Ја сам изабрао/ла свог лекара	84,4
Неко у мојој породици је изабрао мог лекара уместо мене	3,5
Нисам бирао/ла, додељен ми је	5,1
Немам изабраног лекара	3,0
Не сећам се	4,1

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

Да, могу да променим када год хоћу	49,4
Да, могу да га променим само једном годишње	21,5
Мислим да није могуће да променим свог лекара	3,4
Не знам	25,7

7. Да ли сте до сада мењали изабраног лекара?

Да	27,8
Не	72,2

8. Који је био разлог промене изабраног лекара?

Мој лекар је напустио ординацију/картотеку	13,9
Преселио/ла сам се	5,6
Имао/ла сам неспоразум са својим лекаром	3,2
Због других разлога	11,4
Нисам мењао/ла лекара	65,9

9. Колико дуго се лечите код свог лекара?

Мање од годину дана	23,8
1–3 године	23,4
Више од 3 године	50,1
Немам свог лекара	2,7

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

Изабраног лекара	4,3
Другог лекара у овој служби	1,0

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

1,5

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

Никада не заказујем	20,8
Обично будем заказан/а за исти дан	16,6
Обично чекам 1–3 дана	28,4
Обично чекам више од 3 дана	34,2

**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	54,8	6,6	11,3	27,3
б) Важност физичке активности	48,8	8,3	13,4	29,5
в) Злоупотреба алкохола	33,5	6,5	16,9	43,1
г) Смањење или престанак пушења	38,6	7,0	14,3	40,0
д) Избегавање/одбрана од стреса	45,6	6,8	13,8	33,8
ђ) Сигуран секс	46,3	6,4	13,3	34,0
е) Опасност од злоупотреба дрога	31,3	6,0	15,1	47,5

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	79,2	16,6	3,0	1,2
б) Медицинске сестре у соби за интервенције су љубазне	80,3	13,5	1,9	4,3
в) Медицинске сестре ми увек пруже све информације	78,8	16,6	3,2	1,4
г) Медицинске сестре и лекари добро сарађују	79,5	12,0	1,7	6,8

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)	46,2	27,7	26,1
б) Мој лекар познаје проблеме и болести које сам раније имао	71,7	22,0	6,4
в) Мој лекар одваја довољно времена да разговара са мном	75,2	19,2	5,6
г) Мој лекар ме пажљиво слуша	81,9	14,6	3,5
д) Мој лекар ми даје јасна објашњења о болестима и лековима које ми преписује	81,4	14,9	3,6
ђ) После посете лекару осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима	75,7	20,0	4,4
е) Када имам нови здравствени проблем прво идем код свог лекара	81,7	14,4	3,9

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	78,5	15,2	4,2	2,2
б) Могу да дођем на преглед и викендом ако се разболим	49,1	17,7	16,1	17,1
в) Доступна је инвалидима и особама у колицима	52,6	13,2	10,6	23,7
г) Да бих ишао код специјалисте прво морам да идем код мог изабраног лекара	68,4	11,4	11,5	8,8
д) У чекаоници има довољно места за седење	72,8	16,7	8,2	2,3
ђ) Морам дуго да чекам у чекаоници да посетим лекара	33,9	29,7	31,0	5,5
е) У току радног времена могу лако да разговарам са лекаром и добијем савет	41,9	17,8	21,5	18,8
ж) Када дођем и хитно ми треба преглед лекара то могу да обавим истог дана	71,5	14,9	5,9	7,7
з) Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе	72,5	7,0	2,5	18,0
и) Установа има своју интернет страницу	52,3	7,6	4,8	35,3
ј) Установа има довољно медицинске опреме	43,8	16,2	11,3	28,8

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	64,7	29,9	0,7	4,7
б) Лекови или инјекције које пропише лекар	37,8	37,4	7,6	17,2
в) Преглед специјалисте код кога вас упути лекар	50,1	29,6	2,9	17,4
г) Кућна посета вашег лекара	29,0	10,4	3,4	57,2
д) Преглед бебе или малог детета у саветовалишту	56,7	5,3	0,8	37,2

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	11,5
Не	76,0
Не сећам се	12,5

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

Веома незадовољан	5,2
Незадовољан	2,6
Ни задовољан ни незадовољан	15,4
Задовољан	46,3
Веома задовољан	30,5

**Прилог 4. РЕЗУЛТАТИ ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА 2017. 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	36,6
Женски	63,4

2. Просечне године старости: 37,31+/-10,24

3. Завршена школа:

Незавршена основна	3,5
Основна школа	11,6
Средња школа	56,5
Виша и висока школа	28,4

4. Материјално стање вашег домаћинства:

Веома лоше	2,2
Лоше	5,7
Осредње	41,5
Добро	43,2
Веома добро	7,5

5. Како сте изабрали стоматолога вашем детету?

Ја сам изабрао/ла дечјег стоматолога	73,1
Неко у мојој породици је изабрао стоматолога мом детету уместо мене	6,7
Нисам бирао/ла, додељен ми је	11,6
Моје дете нема свог стоматолога	4,7
Не знам	3,9

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

Да, могу да променим када год хоћу	50,2
Да, али само једном годишње	22,6
Мислим да није могуће да променим стоматолога мом детету	2,9
Не знам	24,3

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

Да	21,2
Не	78,8

8. Који је био разлог промене?

Стоматолог је напустио ординацију/картотеку	8,0
Ја сам се преселио/ла	5,8
Имао сам неспоразум са стоматологом	2,2
Због других разлога	10,4
Нисам мењао/ла стоматолога	73,6

9. Колико дуго ваше дете има истог стоматолога?

Мање од годину дана	19,6
1–3 године	29,5
Више од 3 године	45,9
Моје дете нема свог стоматолога	5,0

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

Свог стоматолога	4,86+/- 4,22
Другог стоматолога у овој служби	1,06+/- 2,31

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

	0,73+/- 2,17
--	--------------

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

Никада не заказујем	36,4
Обично будем заказан/а за исти дан	24,5
Обично чекам 1–3 дана	23,6
Обично чекам више од 3 дана	15,5

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	90,1	3,6	1,8	4,6
б) Употреба флуора (пасте, таблете...)	82,3	6,9	4,7	6,1
в) Правилно прање зуба	87,1	4,9	2,7	5,3
г) Ортодонске неправилности	81,8	4,6	5,3	8,3
д) Настанак каријеса	85,2	4,9	4,3	5,6
ђ) Прибор за оралну хигијену	83,0	5,4	4,5	7,1
е) Правилна исхрана	81,5	6,0	4,7	7,8

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	87,9	10,2	1,9
б) Стоматолог одваја довољно времена да разговара са мном и дететом	85,0	13,2	1,8
в) Стоматолог ми даје јасна објашњења о интервенцијама које планира код детета	89,5	8,7	1,8
г) Када дете има проблем са здрављем зуба прво идем код његовог стоматолога	91,2	7,1	1,7

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	84,0	12,1	2,8	1,2
б) Могу да доведем на стоматолошки преглед дете и викендом	46,1	17,6	17,0	19,4
в) Доступна је деци са посебним потребама	61,9	9,6	4,4	24,1
г) Особље на шалтеру је љубазно	83,1	11,0	2,7	3,2
д) У чекаоници има довољно места за седење	78,8	12,0	7,7	1,5
ђ) Дуго чекамо пре посете у чекаоници	26,0	19,7	49,4	4,9
е) Када је детету хитно потребна стоматолошка услуга, то можемо да обавимо истог дана	86,3	6,9	2,7	4,1
ж) Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе	74,6	4,3	2,8	18,3

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	72,1	14,9	9,0	4,0
б) Педијатар ми саветује употребу флуор препарата (пасте, таблете...)	53,7	18,7	19,3	8,3
в) Дечји стоматолог и стоматолошка сестра добро сарађују	90,4	4,9	1,7	3,0
г) Понекада ми је довољно да разговарам са стоматолошком сестром, па ми није потребно да идем и код стоматолога	50,2	23,8	19,3	6,8

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	94,9	1,7	0,7	2,7
б) Пломбе	89,8	3,6	1,1	5,5
в) Лечење зуба	83,1	9,4	1,2	6,3
г) Вађење зуба	81,4	9,8	1,4	7,3
д) Ортодонски апарат – протеза	67,5	5,1	4,1	23,4
ђ) Преглед специјалисте са Стоматолошког факултета	54,1	3,4	2,8	39,6

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	6,0
Не	84,7
Не сећам се	9,3

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

Веома незадовољан	6,1
Незадовољан	0,9
Ни задовољан ни незадовољан	7,9
Задовољан	43,2
Веома задовољан	41,8

Прилог 5. РЕЗУЛТАТИ ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА 2017. ГОДИНЕ УПИТНИК О ЗАДОВОЉСТВУ КОРИСНИКА РАДОМ СПЕЦИЈАЛИСТИЧКЕ СЛУЖБЕ. ДИСТРИБУЦИЈА ОДГОВОРА КОРИСНИКА АМБУЛАНТИ ИНТЕРНЕ МЕДИЦИНЕ У УСТАНОВАМА ПРИМАРНЕ ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ (у %)

1. Пол:

Мушки	42,7
Женски	57,3

2. Просечне године старости: 58,7

3. Завршена школа:

Незавршена основна	6,8
Основна школа	20,9
Средња школа	50,7
Виша и висока школа	21,5

4. Материјално стање вашег домаћинства:

Веома лоше	3,2
Лоше	13,6
Осредње	49,2
Добро	30,0
Веома добро	4,0

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	4,0	4,7	13,3	45,7	32,3
б) Време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа	3,6	4,5	11,8	46,4	33,7
в) Љубазност и професионалност особе која врши заказивање	2,2	1,5	7,1	40,9	48,2
г) Добијање инструкције о датуму, времену и месту прегледа	2,0	1,9	7,2	43,9	44,9
д) Време чекања у чекаоници	3,0	3,8	12,3	43,9	36,9
ђ) Објашњење евентуалног кашњења вашег термина	2,5	2,8	11,3	44,8	38,6
е) Чистоћа и подобност чекаонице	2,3	2,3	9,1	43,4	42,9

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

У овој служби	3,6 пута
У другој специјалистичкој служби	2,5 пута

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

0,8 пута

8. Колико дуго сте чекали на овај преглед?

Примљен сам истог дана без заказивања	32,9
Заказано ми је пре мање од 7 дана	27,0
Заказано ми је пре 7-15 дана	14,3
Заказано ми је пре 15-30 дана	16,2
Заказано ми је пре више од 30 дана	9,5

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	85,6	12,9	1,5
б) Лекар ме је пажљиво саслушао	86,8	11,9	1,3
в) Лекар је одвојио довољно времена да разговара са мном	84,2	14,3	1,5
г) Лекар ми је дао јасна објашњења о болестима и лековима које ми преписује	85,2	13,4	1,4
д) Лекар ми је објаснио значај тестова на које ме упућује	85,3	13,5	1,2
ђ) Особље је било љубазно и пуно поштовања	88,0	10,6	1,4
е) Јасно сам разумео/ла план свог лечења	84,7	14,2	1,0
ж) После прегледа осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима	81,7	16,7	1,6
з) Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе	87,1	10,1	2,8

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

Бесплатно	68,7
Платио/ла сам партиципацију	30,2
Платио/ла сам пуну цену	1,1

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

Веома незадовољан	3,1
Незадовољан	1,2
Ни задовољан ни незадовољан	7,7
Задовољан	42,3
Веома задовољан	45,7

Прилог 6. РЕЗУЛТАТИ ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА 2017. ГОДИНЕ УПИТНИК О ЗАДОВОЉСТВУ КОРИСНИКА РАДОМ СПЕЦИЈАЛИСТИЧКЕ СЛУЖБЕ. ДИСТРИБУЦИЈА ОДГОВОРА КОРИСНИКА АМБУЛАНТИ ИНТЕРНЕ МЕДИЦИНЕ У СТАЦИОНАРНИМ УСТАНОВАМА ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ (у %)

1. Пол:

Мушки	43,2
Женски	56,8

2. Просечне године старости: 55,6

3. Завршена школа:

Незавршена основна	3,8
Основна школа	18,7
Средња школа	55,1
Виша и висока школа	22,5

4. Материјално стање вашег домаћинства:

Веома лоше	3,4
Лоше	11,1
Осредње	50,4
Добро	30,5
Веома добро	4,7

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	9,5	8,8	17,6	41,8	22,2
б) Време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа	6,2	8,8	19,2	42,2	23,5
в) Љубазност и професионалност особе која врши заказивање	4,3	3,1	11,5	43,3	37,7
г) Добијање инструкције о датуму, времену и месту прегледа	3,9	3,2	12,0	46,0	34,9
д) Време чекања у чекаоници	6,1	7,8	19,7	42,5	23,9
ђ) Објашњење евентуалног кашњења вашег термина	4,9	6,2	19,1	43,0	26,8
Зе) Чистоћа и подобност чекаонице	4,8	5,4	13,7	45,8	30,3

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

У овој служби	4,0 пута
У другој специјалистичкој служби	3,5 пута

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

	1,2 пута
--	----------

8. Колико дуго сте чекали на овај преглед?

Примљен сам истог дана без заказивања	25,0
Заказано ми је пре мање од 7 дана	19,6
Заказано ми је пре 7-15 дана	17,0
Заказано ми је пре 15-30 дана	19,5
Заказано ми је пре више од 30 дана	18,9

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	78,7	17,5	3,7
б) Лекар ме је пажљиво саслушао	79,4	16,9	3,7
в) Лекар је одвојио довољно времена да разговара са мном	76,2	19,4	4,3
г) Лекар ми је дао јасна објашњења о болестима и лековима које ми преписује	77,4	18,3	4,3
д) Лекар ми је објаснио значај тестова на које ме упућује	77,5	18,0	4,5
ђ) Особље је било љубазно и пуно поштовања	80,4	15,1	4,4
е) Јасно сам разумео/ла план свог лечења	78,0	18,1	3,9
ж) После прегледа осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима	72,6	22,5	4,9
з) Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе	77,7	14,3	8,0

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

Бесплатно	73,5
Платио/ла сам партиципацију	25,6
Платио/ла сам пуну цену	0,9

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

Веома незадовољан	6,0
Незадовољан	2,7
Ни задовољан ни незадовољан	12,9
Задовољан	50,3
Веома задовољан	28,1

**Прилог 7. РЕЗУЛТАТИ ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА 2017.ГОДИНЕ УПИТНИК О ЗАДОВОЉСТВУ КОРИСНИКА БОЛНИЧКИМ ЛЕЧЕЊЕМ.
ДИСТРИБУЦИЈА ОДГОВОРА НА ОДЕЉЕЊИМА ЗА ИНТЕРНУ МЕДИЦИНУ (у %)**

1. Пол:

Мушки	50,3
Женски	49,7

2. Просечне године старости: 60,12

3. Завршена школа:

Незавршена основна	7,9
Основна школа	22,9
Средња школа	51,0
Виша и висока школа	18,2

4. Материјално стање вашег домаћинства:

Веома лоше	2,7
Лоше	7,5
Осредње	47,9
Добро	35,4
Веома добро	6,4

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	0,8	1,2	7,0	46,5	44,5
б) Љубазност особља	0,6	0,7	4,1	36,8	57,8
в) Време чекања на шалтеру	1,2	3,2	12,2	43,4	40,0
г) Објашњење процедуре током пријема	0,8	1,4	8,7	40,6	48,5
д) Време до смештаја у собу	0,7	1,4	7,9	39,7	50,2
ђ) Општи утисак приликом отпуста	0,9	0,6	6,7	38,4	53,4

6. Да ли Вас је особље упознало са:

	<i>Да</i>	<i>Не</i>
а) Правом на сагласност за предложену процедуру	93,6	6,4
б) Дужностима пацијената на одељењу	91,4	8,6
в) Начином приговора и жалби у случају незадовољства	83,6	16,4

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	0,4	4,7	33,9	60,0
б) Време чекања на сестру код хитне потребе	,5	1,0	5,5	35,7	57,2
в) Објашњење процедура, тестова и третмана	,5	1,0	6,2	38,2	54,1
г) Љубазност према члановима породице и посетиоцима	0,6	,5	4,7	35,6	58,6
д) Опште задовољство сестринском негом	0,4	0,6	4,0	31,0	63,9

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	0,8	1,5	7,5	36,9	53,3
б) Објашњење процедура, тестова и третмана	0,6	1,9	8,5	37,5	51,4
в) Поштовање и љубазност	0,4	1,3	6,0	32,9	59,4
г) Способност дијагностиковања здравствених проблема	0,4	1,1	7,8	35,3	55,3
д) Темелитост у испитивању	0,4	1,5	8,4	34,7	55,1
ђ) Успешност лечења	0,4	1,5	7,8	36,2	54,1
е) Упутства при отпусту	0,4	1,4	7,0	35,5	55,7
ж) Опште задовољство услугама лекара	0,5	1,1	5,9	33,9	58,6

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>	<i>*Нисам користио/ ла</i>
а) Лабораторија	0,6	0,7	5,1	41,2	52,5	6,3
б) Кардиологија (ЕКГ, тест оптерећења)	0,5	0,9	5,1	39,2	54,4	14,5
в) Радиологија (рендген, ултразвук, скенер)	0,6	1,0	6,8	39,0	52,6	14,9
г) Физикална терапија	0,8	1,2	9,1	40,2	48,7	40,5
д) Опште задовољство услугама дијагностике	0,5	0,7	6,2	37,4	55,1	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	1,4	3,5	11,9	51,5	31,7
б) Начин сервирања хране	1,8	4,4	13,6	49,2	31,0
в) Укус хране	3,3	7,6	19,7	43,4	26,0
г) Температура хране	2,4	5,8	17,1	45,6	29,1
д) Количина хране	2,4	5,3	15,8	46,1	30,4
ђ) Разноврсност хране	3,1	7,6	18,5	41,9	28,9
е) Одговарајућа дијета	2,4	4,5	15,6	46,0	31,5
ж) Опште задовољство услугама исхране	2,1	4,9	16,4	46,0	30,5

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	3,2	7,8	15,8	45,8	27,4
б) Чистоћа собе	1,0	3,6	10,8	47,3	37,2
в) Температура у соби	1,3	3,6	10,3	46,0	38,8
г) Опрема собе	1,7	6,5	17,8	42,3	31,6
д) Чистоћа тоалета	4,1	7,3	16,8	40,9	30,9
ђ) Опште задовољство смештајем	1,3	3,5	14,3	47,6	33,3

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	0,5	2,0	7,8	49,5	40,1
б) Дужина посета	0,5	2,1	8,0	48,6	40,7
в) Број посета	0,7	1,9	7,8	47,9	41,6

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

Веома незадовољан	1,3
Незадовољан	1,1
Ни задовољан ни незадовољан	8,5
Задовољан	49,6
Веома задовољан	39,5

**Прилог 8. РЕЗУЛТАТИ ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА 2017. ГОДИНЕ УПИТНИК О ЗАДОВОЉСТВУ КОРИСНИКА БОЛНИЧКИМ ЛЕЧЕЊЕМ.
ДИСТРИБУЦИЈА ОДГОВОРА НА ОДЕЉЕЊИМА ЗА ХИРУРГИЈУ (у %)**

1. Пол:

Мушки	54,8
Женски	45,2

2. Просечне године старости: 56,8

3. Завршена школа:

Незавршена основна	4,9
Основна школа	21,9
Средња школа	53,0
Виша и висока школа	20,2

4. Материјално стање вашег домаћинства:

Веома лоше	1,9
Лоше	6,3
Осредње	46,0
Добро	40,2
Веома добро	5,5

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	0,6	1,5	6,2	44,2	47,4
б) Љубазност особља	0,5	0,6	4,3	33,8	60,7
в) Време чекања на шалтеру	1,4	3,8	11,7	41,0	42,0
г) Објашњење процедуре током пријема	0,9	1,3	7,4	39,4	51,0
д) Време до смештаја у собу	0,9	1,7	6,6	37,8	53,1
ђ) Општи утисак приликом отпуста	0,7	0,8	5,0	35,7	57,8

6. Да ли Вас је особље упознало са:

	<i>Да</i>	<i>Не</i>
а) Правом на сагласност за предложену процедуру	94,6	5,4
б) Дужностима пацијената на одељењу	91,3	8,7
в) Начином приговора и жалби у случају незадовољства	82,0	18,0

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	3,8	32,5	62,5
б) Време чекања на сестру код хитне потребе	0,5	1,4	5,1	33,7	59,3
в) Објашњење процедура, тестова и третмана	0,4	1,1	6,4	34,6	57,6
г) Љубазност према члановима породице и посетиоцима	0,4	0,6	4,2	33,5	61,4
д) Опште задовољство сестринском негом	0,3	0,5	3,4	30,5	65,3

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	0,8	1,2	5,6	34,4	57,9
б) Објашњење процедура, тестова и третмана	0,8	1,3	6,4	35,5	56,0
в) Поштовање и љубазност	0,7	0,6	4,7	31,1	62,9
г) Способност дијагностиковања здравствених проблема	0,6	0,6	5,4	32,7	60,8
д) Темелитост у испитивању	0,6	0,9	5,5	32,9	60,1
ђ) Успешност лечења	0,7	0,7	4,5	32,2	61,8
е) Упутства при отпуну	0,5	0,9	4,7	32,8	61,1
ж) Опште задовољство услугама лекара	0,5	0,8	4,1	30,6	64,2

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>	<i>*Нисам користио/ ла</i>
а) Лабораторија	0	0,9	2,7	35,5	60,8	15,2
б) Кардиологија (ЕКГ, тест оптерећења)	0	0,4	2,2	33,3	64,0	29,7
в) Радиологија (рендген, ултразвук, скенер)	0,3	0,9	3,4	35,0	60,4	25,0
г) Физикална терапија	0,1	0,4	2,2	28,5	68,8	42,2
д) Опште задовољство услугама дијагностике	0	0,6	2,8	32,2	64,5	15,1

*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	1,4	2,7	9,1	49,3	37,6
б) Начин сервирања хране	1,5	3,2	11,2	46,5	37,6
в) Укус хране	2,6	4,5	15,8	44,3	32,8
г) Температура хране	1,9	4,2	13,3	45,7	34,8
д) Количина хране	1,7	4,0	13,3	44,6	36,3
ђ) Разноврсност хране	2,7	4,7	15,3	42,8	34,5
е) Одговарајућа дијета	1,6	3,2	12,6	46,0	36,6
ж) Опште задовољство услугама исхране	1,8	3,3	12,8	45,1	37,0

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	3,0	7,9	14,9	43,6	30,6
б) Чистоћа собе	0,7	2,2	7,8	46,1	43,2
в) Температура у соби	0,8	2,1	7,6	45,5	44,0
г) Опрема собе	1,6	4,4	13,6	45,2	35,2
д) Чистоћа тоалета	3,3	6,5	13,5	42,5	34,2
ђ) Опште задовољство смештајем	0,9	3,1	11,4	47,6	37,0

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	0,7	1,6	6,9	47,5	43,4
б) Дужина посета	0,6	1,9	6,8	46,8	43,9
в) Број посета	0,6	1,6	6,9	46,1	44,8

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

Веома незадовољан	1,1
Незадовољан	0,9
Ни задовољан ни незадовољан	6,3
Задовољан	47,7
Веома задовољан	44,1

**Прилог 9. РЕЗУЛТАТИ ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА 2017. ГОДИНЕ УПИТНИК О ЗАДОВОЉСТВУ КОРИСНИКА БОЛНИЧКИМ ЛЕЧЕЊЕМ.
ДИСТРИБУЦИЈА ОДГОВОРА НА ОДЕЉЕЊИМА ЗА ГИНЕКОЛОГИЈУ И АКУШЕРСТВО (у %)**

1. Пол:

Мушки	1,9
Женски	98,1

2. Просечне године старости: 35,4

3. Завршена школа:

Незавршена основна	2,8
Основна школа	9,4
Средња школа	55,1
Виша и висока школа	32,7

4. Материјално стање вашег домаћинства:

Веома лоше	0,9
Лоше	2,4
Осредње	27,5
Добро	58,2
Веома добро	11,0

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	1,5	2,3	15,8	44,7	35,7
б) Љубазност особља	0,9	2,0	12,5	39,2	45,4
в) Време чекања на шалтеру	1,7	4,3	15,4	43,0	35,7
г) Објашњење процедуре током пријема	1,2	4,0	10,4	41,5	42,7
д) Време до смештаја у собу	1,5	2,5	9,9	41,6	44,4
ђ) Општи утисак приликом отпуста	1,1	1,4	10,7	39,7	47,0

6. Да ли Вас је особље упознало са:

	<i>Да</i>	<i>Не</i>
а) Правом на сагласност за предложену процедуру	80,8	19,2
б) Дужностима пацијената на одељењу	81,3	18,7
в) Начином приговора и жалби у случају незадовољства	64,4	35,6

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	1,5	1,7	13,9	34,9	48,0
б) Време чекања на сестру код хитне потребе	1,2	2,3	13,5	35,4	47,7
в) Објашњење процедура, тестова и третмана	0,9	2,8	13,6	38,4	44,4
г) Љубазност према члановима породице и посетиоцима	1,1	1,6	10,3	38,4	48,6
д) Опште задовољство сестринском негом	0,7	1,0	9,9	35,5	52,9

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	2,5	16,4	37,2	42,9
б) Објашњење процедура, тестова и третмана	,9	2,8	17,8	37,6	40,8
в) Поштовање и љубазност	,8	1,9	11,7	39,5	46,1
г) Способност дијагностиковања здравствених проблема	,7	2,0	10,4	42,7	44,2
д) Темелитост у испитивању	,9	2,1	11,5	41,8	43,7
ђ) Успешност лечења	,6	1,5	9,0	40,4	48,6
е) Упутства при отпусту	,8	1,8	11,2	38,9	47,3
ж) Опште задовољство услугама лекара	,7	1,4	9,8	40,7	47,4

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>	<i>*Нисам користио/ ла</i>
а) Лабораторија	,7	,9	5,5	41,6	51,3	13,3
б) Кардиологија (ЕКГ, тест оптерећења)	,6	1,1	6,2	39,7	52,5	49,0
в) Радиологија (рендген, ултразвук, скенер)	,7	1,3	7,2	38,2	52,5	41,1
г) Физикална терапија	,8	1,3	8,1	38,7	51,1	57,6
д) Опште задовољство услугама дијагностике	,6	,8	6,0	37,3	55,3	19,5

*У колони је приказан збир % корисника који није користио одређене дијагностичке и терапијске услуге и % пацијената који нису одговорили на питање. Процент 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	2,2	3,5	19,6	46,8	27,9
б) Начин сервирања хране	2,7	4,0	21,1	44,4	27,8
в) Укус хране	3,4	6,5	25,1	43,8	21,2
г) Температура хране	2,7	6,6	16,7	49,1	24,9
д) Количина хране	2,5	5,8	15,7	50,0	26,0
ђ) Разноврсност хране	2,9	7,3	20,6	45,2	24,0
е) Одговарајућа дијета	1,8	4,9	19,4	47,1	26,7
ж) Опште задовољство услугама исхране	2,6	4,0	20,0	46,5	26,9

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	7,3	8,4	23,6	41,3	19,5
б) Чистоћа собе	3,1	4,9	18,8	46,1	27,0
в) Температура у соби	2,6	3,8	13,9	49,5	30,2
г) Опрема собе	3,8	7,0	19,1	45,0	25,1
д) Чистоћа тоалета	6,6	9,6	19,4	41,4	23,0
ђ) Опште задовољство смештајем	2,6	5,1	19,5	47,1	25,8

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	3,8	4,9	17,0	45,2	29,2
б) Дужина посета	3,2	4,6	17,1	45,8	29,3
в) Број посета	3,4	3,9	16,1	46,4	30,2

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

Веома незадовољан	0,8
Незадовољан	1,4
Ни задовољан ни незадовољан	13,4
Задовољан	58,4
Веома задовољан	26,0

Прилог 10. РЕЗУЛТАТИ ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА 2017. 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	4,3
Основна школа	24,9
Средња школа	53,6
Виша и висока школа	17,2

4. Материјално стање вашег домаћинства:

Веома лоше	2,5
Лоше	7,2
Осредње	48,0
Добро	35,2
Веома добро	7,2

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	0,2	1,3	3,9	40,5	54,1
б) Љубазност особља	0,3	0,8	2,8	30,2	65,9
в) Време чекања на шалтеру	0,3	1,3	4,6	39,4	54,3
г) Објашњење процедуре током пријема	0,4	0,9	3,7	37,5	57,5
д) Време до смештаја у собу	0,1	1,4	4,3	34,9	59,3
ђ) Општи утисак приликом отпуста	0,1	1,5	5,8	40,7	100,0

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	92,1	7,9
в) Начином приговора и жалби у случају незадовољства	83,0	17,0

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	0,4	0,3	3,5	26,7	69,1
б) Време чекања на сестру код хитне потребе	0,2	0,2	3,2	28,9	67,5
в) Објашњење процедура, тестова и третмана	0,1	0,6	4,9	30,1	64,3
г) Љубазност према члановима породице и посетиоцима	0	0,2	2,2	28,3	69,2
д) Опште задовољство сестринском негом	0	0,1	2,5	25,8	71,6

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	0,2	0,9	4,0	29,4	65,5
б) Објашњење процедура, тестова и третмана	0,2	1,3	4,6	30,1	63,7
в) Поштовање и љубазност	0,2	,9	2,8	25,6	70,5
г) Способност дијагностиковања здравствених проблема	0	1,2	4,5	30,1	64,2
д) Темелитост у испитивању	0,2	1,5	4,7	30,1	63,5
ђ) Успешност лечења	0,2	,9	6,1	30,1	62,7
е) Упутства при отпусту	0	,9	4,1	29,8	65,1
ж) Опште задовољство услугама лекара	0,2	,9	4,0	29,4	65,5

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>	<i>*Нисам користио/ ла</i>
а) Лабораторија	0	0,9	2,7	35,5	60,8	32,3
б) Кардиологија (ЕКГ, тест оптерећења)	0	0,4	2,2	33,3	64,0	41,5
в) Радиологија (рендген, ултразвук, скенер)	0,3	0,9	3,4	35,0	60,4	55,1
г) Физикална терапија	0,1	0,4	2,2	28,5	68,8	10,6
д) Опште задовољство услугама дијагностике	0	0,6	2,8	32,2	64,5	12,5

*У колони је приказан збир % корисника који није користио одређене дијагностичке и терапијске услуге и % пацијената који нису одговорили на питање. Процент 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	1,0	5,9	40,6	52,4
б) Начин сервирања хране	0,5	2,1	7,2	36,9	53,2
в) Укус хране	2,2	4,2	10,1	35,4	
г) Температура хране	1,4	3,4	9,8	37,7	47,7
д) Количина хране	0,4	2,1	8,3	35,8	53,4
ђ) Разноврсност хране	1,3	3,2	10,4	34,4	50,6
е) Одговарајућа дијета	1,2	1,7	9,5	35,9	51,7
ж) Опште задовољство услугама исхране	0,5	3,2	7,6	37,4	51,3

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	2,0	3,6	9,9	40,6	44,0
б) Чистоћа собе	,5	2,2	8,0	40,3	49,0
в) Температура у соби	1,3	2,7	8,7	36,9	50,4
г) Опрема собе	1,3	2,8	10,0	38,5	47,4
д) Чистоћа тоалета	1,3	4,5	10,2	36,9	47,1
ђ) Опште задовољство смештајем	0,4	0,9	9,6	40,9	48,2

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	0,6	0,9	3,8	39,1	55,6
б) Дужина посета	0,4	0,5	3,9	38,0	57,1
в) Број посета	0,3	0,6	4,0	37,2	57,8

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

Веома незадовољан	0,9
Незадовољан	0,6
Ни задовољан ни незадовољан	5,7
Задовољан	41,5
Веома задовољан	51,3

Прилог 11. Ранг свих здравствених установа примарне здравствене заштите према средњој оцени задовољства корисника у 2017. години (укупно у три службе изабраних лекара: опште медицине, педијатара и гинеколога)

Ранг	Установа	Средња оцена задовољства
1	Дом здравља Приштина	4,80
2	Дом здравља Нови Београд	4,76
3	Дом здравља Исток	4,70
4	Дом здравља Ниш	4,58
5	Дом здравља Нова Црња	4,50
6	Дом здравља Осечина	4,49
7	Дом здравља Крушевац	4,49
8	Дом здравља Ћићевац	4,42
9	Дом здравља Варварин	4,41
10	Дом здравља Лучани	4,41
11	Дом здравља Параћин	4,40
12	Дом здравља Тутин	4,35
13	Дом здравља Бела Паланка	4,35
14	Дом здравља Вршац	4,32
15	Дом здравља Савски венац	4,31
16	Дом здравља Доња Гуштерица	4,29
17	Дом здравља Краљево	4,28
18	Дом здравља Гроцка	4,27
19	Дом здравља Звечан	4,27
20	Дом здравља Рума	4,24
21	Дом здравља Мало Црниће	4,22
22	Дом здравља Ковачица	4,22
23	Дом здравља Медвеђа	4,20
24	Дом здравља Крупањ	4,20
25	Дом здравља Ваљево	4,19
26	Дом здравља Куршумлија	4,19
27	Дом здравља Коцељева	4,18
28	Дом здравља Дољевац	4,18
29	Дом здравља Смедерево	4,17
30	Дом здравља Прибој	4,17
31	Дом здравља Житиште	4,15
32	Дом здравља Ариље	4,13
33	Дом здравља Владимирци	4,11
34	Дом здравља Грачаница	4,11
35	Дом здравља Блаце	4,11
36	Дом здравља Стари град	4,10
37	Дом здравља Беочинн	4,09
38	Дом здравља Богатић	4,09
39	Дом здравља Пријеполје	4,09
40	Дом здравља Алибунар	4,08
41	Дом здравља Мали Зворник	4,08
42	Дом здравља Стара Пазова	4,08
43	Дом здравља Сечањ	4,07
44	Дом здравља Ириг	4,06
45	Дом здравља Јагодина	4,06
46	Дом здравља Вождовац	4,06
47	Дом здравља Врачар	4,05
48	Дом здравља Кнић	4,04
49	Дом здравља Бајина Башта	4,04
50	Дом здравља Врбас	4,03

51	Дом здравља Косјерић	4,03
52	Дом здравља Гацин Хан	4,02
53	Дом здравља Бољевац	4,02
54	Дом здравља Голубач	4,01
55	Дом здравља Крагујевац	4,01
56	Дом здравља Бојник	4,01
57	Дом здравља Бор	4,00
58	Дом здравља Топола	4,00
59	Дом здравља Рача	4,00
60	Дом здравља Инђија	3,99
61	Дом здравља Зубин Поток	3,98
62	Дом здравља Брус	3,98
63	Дом здравља Љиг	3,98
64	Дом здравља Ивањица	3,98
65	Дом здравља Житорађа	3,97
66	Дом здравља Бабушница	3,97
67	Дом здравља Жагубица	3,96
68	Завод за здравствену заштиту студената Ниш	3,96
69	Дом здравља Бујановац	3,95
70	Дом здравља Владичин Хан	3,95
71	Дом здравља Димитровград	3,95
72	Дом здравља Лазаревац	3,95
73	Дом здравља Ада	3,94
74	Дом здравља Штрпце	3,94
75	Дом здравља Пећинци	3,94
0	Средња вредност на нивоу Србије	3,94
76	Дом здравља Бач	3,94
77	Дом здравља Пирот	3,94
78	Дом здравља Сопот	3,94
79	Дом здравља Сјеница	3,93
80	Дом здравља Рашка	3,92
81	Дом здравља Александровац	3,92
82	Дом здравља Темерин	3,92
83	Дом здравља Нови Кнежевац	3,91
84	Дом здравља Чукарица	3,91
85	Дом здравља Ужице	3,91
86	Дом здравља Сврљиг	3,89
87	Дом здравља Чајетина	3,88
88	Дом здравља Ораховац	3,88
89	Дом здравља Опово	3,88
90	Дом здравља Шабац	3,88
91	Дом здравља Лесковац	3,88
92	Дом здравља Ражањ	3,87
93	Дом здравља Гњилане	3,87
94	Дом здравља Уб	3,87
95	Дом здравља Обреновац	3,87
96	Дом здравља Баточина	3,87
97	Дом здравља Лепосавић	3,87
98	Дом здравља Љубовија	3,86
99	Дом здравља Кикинда	3,86
100	Дом здравља Прокупље	3,86
101	Дом здравља Пожаревац	3,85
102	Дом здравља Озаци	3,85
103	Завод за здравствену заштиту радника Ниш	3,85
104	Дом здравља Ћуприја	3,85
105	Дом здравља Лапово	3,84

106	Дом здравља Деспотовац	3,84
107	Дом здравља Врњачка Бања	3,84
108	Дом здравља Трстеник	3,84
109	Дом здравља Соко Бања	3,83
110	Дом здравља Лебане	3,82
111	Дом здравља Бечеј	3,82
112	Дом здравља Зајецар	3,81
113	Дом здравља Власотинце	3,81
114	Дом здравља Горњи Милановац	3,80
115	Дом здравља Косово Поље	3,79
116	Дом здравља Косовска Митровица	3,78
117	Дом здравља Кањижа	3,78
118	Дом здравља Земун	3,78
119	Дом здравља Кучево	3,77
120	Дом здравља Чачак	3,77
121	Дом здравља Раковица	3,76
122	Дом здравља Трговиште	3,76
123	Дом здравља Велико Градиште	3,75
124	Дом здравља Нови Бечеј	3,75
125	Дом здравља Зрењанин	3,75
126	Завод за здравствену заштиту студената	3,75
127	Дом здравља Рековац	3,74
128	Дом здравља Бачка Паланка	3,74
129	Дом здравља Сремска Митровица	3,74
130	Дом здравља Нови Сад	3,73
131	Дом здравља Апатин	3,72
132	Дом здравља Босилеград	3,72
133	Дом здравља Пландиште	3,72
134	Дом здравља Пожега	3,72
135	Завод за здравствену заштиту радника ЖТП Београд	3,72
136	Дом здравља Лозница	3,72
137	Дом здравља Мионица	3,72
138	Дом здравља Велика Плана	3,71
139	Дом здравља Србобран	3,71
140	Завод за здравствену заштиту радника МУП-а	3,70
141	Дом здравља Ковин	3,70
142	Дом здравља Палилула	3,69
143	Завод за здравствену заштиту студената Нови Сад	3,69
144	Дом здравља Чока	3,69
145	Дом здравља Смедеревска Паланка	3,68
146	Дом здравља Звездара	3,67
147	Дом здравља Петровац	3,67
148	Дом здравља Жабари	3,66
149	Дом здравља Књажевац	3,65
150	Дом здравља Кула	3,65
151	Дом здравља Тител	3,65
152	Дом здравља Врање	3,64
153	Дом здравља Сурдулица	3,62
154	Дом здравља Бела Црква	3,61
155	Дом здравља Алексинац	3,60
156	Дом здравља Барајево	3,59
157	Дом здравља Нова Варош	3,59
158	Дом здравља Сомбор	3,59
159	Дом здравља Лајковац	3,58
160	Дом здравља Мали Иђош	3,58
161	Дом здравља Прилужје	3,58

162	Дом здравља Младеновац	3,57
163	Дом здравља Аранђеловац	3,57
164	Завод за здравствену заштиту радника Крагујевац	3,56
165	Дом здравља Панчево	3,55
166	Дом здравља Жабаљ	3,54
167	Дом здравља Шид	3,54
168	Дом здравља Бачки Петровац	3,52
169	Дом здравља Бачка Топола	3,51
170	Дом здравља Суботица	3,51
171	Дом здравља Сента	3,49
172	Дом здравља Мерошина	3,47
173	Дом здравља Мајданпек	3,43
174	Дом здравља Неготин	3,38
175	Дом здравља Кладово	3,34
176	Дом здравља Свилајнац	3,25
177	Дом здравља Прешево	3,13
178	Дом здравља Нови Пазар	3,01

Прилог 12. Ранг здравствених установа примарне здравствене заштите према средњој оцени задовољства корисника у служби за здравствену заштиту опште медицине у 2017. години

Ранг	Установа	Средња оцена задовољства
1	Дом здравља Нови Београд	4,84
2	Дом здравља Приштина	4,80
3	Дом здравља Ковачица	4,74
4	Дом здравља Исток	4,70
5	Дом здравља Параћин	4,60
6	Дом здравља Ћићевац	4,55
7	Дом здравља Нова Црња	4,49
8	Дом здравља Ниш	4,48
9	Дом здравља Осечина	4,47
10	Дом здравља Тугин	4,42
11	Дом здравља Крушевац	4,40
12	Дом здравља Варварин	4,39
13	Дом здравља Савски венац	4,39
14	Дом здравља Вршац	4,39
15	Дом здравља Лучани	4,36
16	Дом здравља Доња Гуштерица	4,35
17	Дом здравља Дољевац	4,33
18	Дом здравља Мало Црниће	4,31
19	Дом здравља Смедерево	4,30
20	Дом здравља Коцељева	4,26
21	Дом здравља Рума	4,25
22	Дом здравља Звечан	4,25
23	Дом здравља Зубин Поток	4,22
24	Дом здравља Бела Паланка	4,21
25	Дом здравља Ариље	4,21
26	Дом здравља Прибој	4,20
27	Дом здравља Краљево	4,20
28	Дом здравља Беоцинн	4,19
29	Дом здравља Крупањ	4,19
30	Дом здравља Лазаревац	4,18
31	Дом здравља Гацин Хан	4,17
32	Дом здравља Гроцка	4,16
33	Дом здравља Медвеђа	4,16
34	Дом здравља Врачар	4,15
35	Дом здравља Вождовац	4,13
36	Дом здравља Стари град	4,13
37	Дом здравља Куршумлија	4,12
38	Дом здравља Мали Зворник	4,10
39	Дом здравља Алибунар	4,10
40	Дом здравља Пријепоље	4,10
41	Дом здравља Стара Пазова	4,09
42	Дом здравља Бор	4,08
43	Дом здравља Нови Кнежевац	4,08
44	Дом здравља Владимирци	4,07
45	Дом здравља Врбас	4,06
46	Дом здравља Димитровград	4,05
47	Дом здравља Бач	4,05
48	Дом здравља Грачаница	4,05
49	Дом здравља Кнић	4,04
50	Дом здравља Богатић	4,03

51	Дом здравља Јагодина	4,03
52	Дом здравља Топола	4,03
53	Дом здравља Блаце	4,03
54	Дом здравља Бољевац	3,99
55	Дом здравља Ражањ	3,98
56	Дом здравља Соко Бања	3,98
57	Дом здравља Ужице	3,98
58	Дом здравља Уб	3,97
59	Дом здравља Инђија	3,97
60	Дом здравља Сечањ	3,97
61	Дом здравља Пирот	3,96
62	Дом здравља Рача	3,95
63	Дом здравља Косовска Митровица	3,95
64	Дом здравља Темерин	3,94
65	Дом здравља Лепосавић	3,93
66	Дом здравља Љиг	3,93
67	Дом здравља Сврљиг	3,92
68	Дом здравља Крагујевац	3,92
69	Дом здравља Ириг	3,92
0	Средња вредност на нивоу Србије	3,91
70	Дом здравља Косјерић	3,91
71	Завод за здравствену заштиту студената Ниш	3,90
72	Дом здравља Сопот	3,90
73	Дом здравља Пећинци	3,90
74	Дом здравља Чајетина	3,89
75	Дом здравља Прокупље	3,89
76	Дом здравља Бујановац	3,89
77	Дом здравља Ваљево	3,88
78	Дом здравља Гњилане	3,88
79	Дом здравља Обреновац	3,88
80	Дом здравља Ораховац	3,88
81	Дом здравља Бајина Башта	3,88
82	Дом здравља Пожаревац	3,87
83	Дом здравља Кањижа	3,87
84	Дом здравља Бојник	3,87
85	Дом здравља Сјеница	3,87
86	Дом здравља Лесковац	3,87
87	Дом здравља Љубовија	3,87
88	Дом здравља Житиште	3,86
89	Дом здравља Бабушница	3,85
90	Дом здравља Голубац	3,84
91	Дом здравља Александровац	3,83
92	Дом здравља Баточина	3,83
93	Дом здравља Житорађа	3,82
94	Дом здравља Зрењанин	3,82
95	Дом здравља Ћуприја	3,82
96	Дом здравља Ивањица	3,81
97	Дом здравља Звездара	3,80
98	Дом здравља Рековац	3,79
99	Дом здравља Брус	3,79
100	Дом здравља Нови Бечеј	3,78
101	Завод за здравствену заштиту радника МУП-а	3,78
102	Дом здравља Зајецар	3,77
103	Дом здравља Горњи Милановац	3,76
104	Завод за здравствену заштиту радника Ниш	3,76
105	Дом здравља Бачка Паланка	3,76

106	Дом здравља Чукарица	3,75
107	Дом здравља Трстеник	3,75
108	Дом здравља Лапово	3,74
109	Дом здравља Лебане	3,74
110	Дом здравља Апатин	3,74
111	Дом здравља Шабац	3,74
112	Дом здравља Опово	3,74
113	Завод за здравствену заштиту радника ЖТП Београд	3,73
114	Дом здравља Чока	3,73
115	Дом здравља Смедеревска Паланка	3,73
116	Дом здравља Мионица	3,72
117	Дом здравља Чачак	3,70
118	Дом здравља Лајковац	3,70
119	Дом здравља Бечеј	3,70
120	Дом здравља Жабари	3,70
121	Дом здравља Лозница	3,70
122	Дом здравља Сомбор	3,69
123	Дом здравља Врњачка Бања	3,69
124	Дом здравља Жагубица	3,69
125	Дом здравља Кучево	3,69
126	Завод за здравствену заштиту студената Нови Сад	3,67
127	Дом здравља Младеновац	3,67
128	Дом здравља Владичин Хан	3,67
129	Дом здравља Бела Црква	3,66
130	Дом здравља Пожега	3,66
131	Дом здравља Аранђеловац	3,66
132	Дом здравља Петровац	3,66
133	Дом здравља Власотинце	3,66
134	Дом здравља Оџаци	3,65
135	Дом здравља Ковин	3,65
136	Дом здравља Тител	3,64
137	Дом здравља Мајданпек	3,64
138	Дом здравља Сремска Митровица	3,63
139	Дом здравља Палилула	3,63
140	Дом здравља Трговиште	3,63
141	Дом здравља Земун	3,61
142	Дом здравља Пландиште	3,59
143	Дом здравља Рашка	3,59
144	Завод за здравствену заштиту студената	3,59
145	Дом здравља Бачки Петровац	3,58
146	Дом здравља Алексинац	3,57
147	Дом здравља Прилужје	3,56
148	Дом здравља Нова Варош	3,56
149	Дом здравља Нови Сад	3,56
150	Дом здравља Штрпце	3,56
151	Дом здравља Србобран	3,55
152	Дом здравља Мали Иђош	3,54
153	Дом здравља Врање	3,53
154	Дом здравља Суботица	3,52
155	Дом здравља Велико Градиште	3,51
156	Дом здравља Босилеград	3,50
157	Дом здравља Шид	3,48
158	Дом здравља Ада	3,47
159	Дом здравља Сента	3,47
160	Дом здравља Велика Плана	3,45
161	Дом здравља Књажевац	3,44

162	Дом здравља Мерошина	3,43
163	Дом здравља Сурдулица	3,43
164	Дом здравља Барајево	3,41
165	Дом здравља Жабал	3,38
166	Дом здравља Косово Поље	3,35
167	Дом здравља Неготин	3,35
168	Дом здравља Бачка Топола	3,29
169	Завод за здравствену заштиту радника Крагујевац	3,29
170	Дом здравља Свилајнац	3,28
171	Дом здравља Деспотовац	3,28
172	Дом здравља Панчево	3,28
173	Дом здравља Кула	3,19
174	Дом здравља Нови Пазар	3,09
175	Дом здравља Раковица	3,02
176	Дом здравља Кладово	3,01
177	Дом здравља Прешево	2,83
178	Дом здравља Кикинда	2,73

Прилог 13. Ранг здравствених установа примарне здравствене заштите према средњој оцени задовољства корисника у служби за здравствену заштиту деце у 2017. години

Ранг	Установа	Средња оцена задовољства
1	Дом здравља Житиште	5,00
2	Дом здравља Ниш	4,70
3	Дом здравља Лучани	4,68
4	Дом здравља Деспотовац	4,65
5	Дом здравља Крушевац	4,57
6	Дом здравља Осечина	4,56
7	Дом здравља Варварин	4,55
8	Дом здравља Штрпце	4,50
9	Дом здравља Ваљево	4,49
10	Дом здравља Нови Београд	4,47
11	Дом здравља Куршумлија	4,40
12	Дом здравља Нова Црња	4,39
13	Дом здравља Бела Паланка	4,38
14	Дом здравља Брус	4,37
15	Дом здравља Босилеград	4,35
16	Дом здравља Косјерић	4,35
17	Дом здравља Лапово	4,35
18	Дом здравља Рума	4,34
19	Дом здравља Вождовац	4,32
20	Дом здравља Сјеница	4,30
21	Дом здравља Кикинда	4,30
22	Дом здравља Александровац	4,28
23	Дом здравља Ириг	4,28
24	Дом здравља Блаце	4,27
25	Дом здравља Жагубица	4,26
26	Дом здравља Алибунар	4,26
27	Дом здравља Оџаци	4,25
28	Дом здравља Пријепоље	4,25
29	Дом здравља Пећинци	4,23
30	Дом здравља Савски венац	4,23
31	Дом здравља Тутин	4,23
32	Дом здравља Косово Поље	4,22
33	Дом здравља Звечан	4,22
34	Дом здравља Краљево	4,22
35	Дом здравља Доња Гуштерица	4,21
36	Дом здравља Власотинце	4,21
37	Дом здравља Владимирци	4,21
38	Дом здравља Медвеђа	4,20
39	Дом здравља Рашка	4,20
40	Дом здравља Рача	4,19
41	Дом здравља Вршац	4,18
42	Дом здравља Лесковац	4,16
43	Дом здравља Баточина	4,14
44	Дом здравља Бајина Башта	4,14
45	Дом здравља Коцељева	4,14
46	Дом здравља Бојник	4,13
47	Дом здравља Земун	4,13
48	Дом здравља Бабушница	4,13
49	Дом здравља Бољевац	4,12
50	Дом здравља Јагодина	4,10

51	Дом здравља Крупањ	4,10
52	Дом здравља Раковица	4,10
53	Дом здравља Смедерево	4,10
54	Дом здравља Љиг	4,09
55	Дом здравља Сечањ	4,09
56	Дом здравља Велика Плана	4,09
57	Дом здравља Лебане	4,09
58	Дом здравља Голубац	4,07
59	Дом здравља Житорађа	4,07
60	Дом здравља Инђија	4,06
61	Дом здравља Крагујевац	4,06
62	Дом здравља Шабац	4,06
63	Дом здравља Кнић	4,06
64	Дом здравља Књажевац	4,06
65	Дом здравља Стари град	4,06
66	Дом здравља Ивањица	4,05
67	Дом здравља Стара Пазова	4,05
68	Дом здравља Прибој	4,04
69	Дом здравља Сремска Митровица	4,04
70	Дом здравља Гроцка	4,03
71	Дом здравља Врњачка Бања	4,03
72	Дом здравља Кучево	4,02
73	Дом здравља Бечеј	4,00
74	Дом здравља Мало Црниће	4,00
75	Дом здравља Опово	4,00
76	Дом здравља Пландиште	4,00
0	Средња вредност на нивоу Србије	3,99
77	Дом здравља Мали Зворник	3,98
78	Дом здравља Зајецар	3,97
79	Дом здравља Бујановац	3,97
80	Дом здравља Топола	3,96
81	Дом здравља Трстеник	3,96
82	Дом здравља Ћуприја	3,95
83	Дом здравља Србобран	3,95
84	Дом здравља Гњилане	3,94
85	Дом здравља Нови Сад	3,94
86	Дом здравља Обреновац	3,93
87	Дом здравља Пирот	3,92
88	Дом здравља Врбас	3,92
89	Дом здравља Палилула	3,91
90	Дом здравља Чачак	3,91
91	Дом здравља Жабал	3,90
92	Дом здравља Грачаница	3,90
93	Дом здравља Велико Градиште	3,90
94	Дом здравља Беоцинн	3,88
95	Дом здравља Трговиште	3,88
96	Дом здравља Горњи Милановац	3,87
97	Дом здравља Кула	3,87
98	Дом здравља Темерин	3,86
99	Дом здравља Сопот	3,85
100	Дом здравља Чукарица	3,85
101	Дом здравља Бор	3,85
102	Дом здравља Дољевац	3,84
103	Дом здравља Љубовија	3,83
104	Дом здравља Врачар	3,83
105	Дом здравља Барајево	3,82

106	Дом здравља Чајетина	3,82
107	Дом здравља Параћин	3,81
108	Дом здравља Сурдулица	3,81
109	Дом здравља Владичин Хан	3,81
110	Дом здравља Пожаревац	3,79
111	Дом здравља Нова Варош	3,78
112	Дом здравља Пожега	3,78
113	Дом здравља Апатин	3,78
114	Дом здравља Ужице	3,77
115	Дом здравља Лепосавић	3,76
116	Дом здравља Врање	3,76
117	Дом здравља Мајданпек	3,75
118	Дом здравља Ковин	3,74
119	Дом здравља Нови Бечеј	3,73
120	Дом здравља Гацин Хан	3,71
121	Дом здравља Смедеревска Паланка	3,71
122	Дом здравља Ада	3,71
123	Дом здравља Мионица	3,70
124	Дом здравља Уб	3,69
125	Дом здравља Ковачица	3,69
126	Дом здравља Богатић	3,69
127	Дом здравља Сомбор	3,68
128	Дом здравља Лозница	3,67
129	Дом здравља Бач	3,67
130	Дом здравља Кладово	3,66
131	Дом здравља Прокупље	3,65
132	Дом здравља Панчево	3,65
133	Дом здравља Сврљиг	3,63
134	Дом здравља Тител	3,63
135	Дом здравља Звездара	3,63
136	Дом здравља Нови Кнежевац	3,62
137	Дом здравља Петровац	3,61
138	Дом здравља Зрењанин	3,61
139	Дом здравља Бела Црква	3,60
140	Дом здравља Прилужје	3,60
141	Дом здравља Чока	3,60
142	Дом здравља Прешево	3,60
143	Дом здравља Бачка Топола	3,58
144	Дом здравља Мали Иђош	3,58
145	Дом здравља Кањижа	3,57
146	Дом здравља Меровина	3,57
147	Дом здравља Рековац	3,57
148	Дом здравља Младеновац	3,57
149	Дом здравља Соко Бања	3,55
150	Дом здравља Лазаревац	3,55
151	Дом здравља Димитровград	3,54
152	Дом здравља Неготин	3,53
153	Дом здравља Бачка Паланка	3,50
154	Дом здравља Сента	3,50
155	Дом здравља Аранђеловац	3,47
156	Дом здравља Суботица	3,45
157	Дом здравља Жабари	3,43
158	Дом здравља Шид	3,42
159	Дом здравља Ћићевац	3,39
160	Дом здравља Алексинац	3,38
161	Дом здравља Лајковац	3,38

162	Дом здравља Косовска Митровица	3,36
163	Дом здравља Свилајнац	3,35
164	Дом здравља Бачки Петровац	3,35
165	Дом здравља Зубин Поток	3,31
166	Дом здравља Ражањ	3,30
167	Дом здравља Нови Пазар	2,71

Прилог 14. Ранг здравствених установа примарне здравствене заштите према средњој оцени задовољства корисника у служби за здравствену заштиту жена у 2017. години

Ранг	Установа	Средња оцена задовољства
1	Дом здравља Босилеград	5,00
2	Дом здравља Гроцка	4,97
3	Дом здравља Бела Паланка	4,93
4	Дом здравља Ћићевац	4,92
5	Дом здравља Сечањ	4,88
6	Дом здравља Нова Црња	4,77
7	Дом здравља Нови Београд	4,76
8	Дом здравља Ада	4,75
9	Дом здравља Осечина	4,67
10	Дом здравља Богатић	4,63
11	Дом здравља Опово	4,62
12	Дом здравља Крушевац	4,59
13	Дом здравља Краљево	4,56
14	Дом здравља Житорађа	4,56
15	Дом здравља Жагубица	4,55
16	Дом здравља Ниш	4,51
17	Дом здравља Ивањица	4,47
18	Дом здравља Звечан	4,47
19	Дом здравља Медвеђа	4,45
20	Дом здравља Сопот	4,44
21	Дом здравља Ражањ	4,40
22	Дом здравља Крупањ	4,40
23	Дом здравља Деспотовац	4,37
24	Дом здравља Сурдулица	4,35
25	Дом здравља Чукарица	4,35
26	Завод за здравствену заштиту радника Ниш	4,34
27	Дом здравља Голубач	4,33
28	Дом здравља Грачаница	4,33
29	Дом здравља Вршац	4,32
30	Дом здравља Рашка	4,32
31	Дом здравља Лазаревац	4,30
32	Дом здравља Бабушница	4,30
33	Дом здравља Бојник	4,29
34	Дом здравља Мали Зворник	4,29
35	Дом здравља Косјерић	4,27
36	Дом здравља Владичин Хан	4,26
37	Дом здравља Жабари	4,25
38	Дом здравља Тутин	4,24
39	Дом здравља Бујановац	4,21
40	Дом здравља Блаце	4,18
41	Дом здравља Димитровград	4,17
42	Дом здравља Параћин	4,15
43	Дом здравља Врбас	4,14
44	Дом здравља Лучани	4,13
45	Дом здравља Брус	4,12
46	Дом здравља Јагодина	4,11
47	Завод за здравствену заштиту студената Ниш	4,11
48	Дом здравља Алексинац	4,10
49	Дом здравља Прибој	4,10
50	Дом здравља Стари град	4,10

51	Дом здравља Мало Црниће	4,09
52	Дом здравља Кладово	4,08
53	Дом здравља Крагујевац	4,08
54	Дом здравља Ваљево	4,07
55	Дом здравља Савски венац	4,07
56	Дом здравља Стара Пазова	4,06
57	Дом здравља Бајина Башта	4,06
58	Дом здравља Прокупље	4,06
59	Дом здравља Варварин	4,06
60	Дом здравља Љиг	4,04
61	Дом здравља Нови Сад	4,02
62	Дом здравља Дољевац	4,00
63	Дом здравља Ариље	4,00
64	Дом здравља Ириг	4,00
65	Дом здравља Кучево	4,00
66	Дом здравља Штрпце	4,00
67	Дом здравља Тител	4,00
68	Дом здравља Топола	4,00
69	Дом здравља Лозница	3,98
70	Дом здравља Шабац	3,97
71	Дом здравља Трстеник	3,97
72	Завод за здравствену заштиту студената	3,95
73	Дом здравља Врачар	3,95
0	Средња вредност на нивоу Србије	3,94
74	Дом здравља Инђија	3,94
75	Дом здравља Чајетина	3,94
76	Дом здравља Кнић	3,93
77	Дом здравља Власотинце	3,93
78	Дом здравља Косово Поље	3,93
79	Дом здравља Косовска Митровица	3,93
80	Дом здравља Љубовија	3,92
81	Дом здравља Пријепоље	3,92
82	Дом здравља Рума	3,91
83	Дом здравља Сврљиг	3,90
84	Дом здравља Пожега	3,90
85	Дом здравља Панчево	3,90
86	Дом здравља Бач	3,90
87	Дом здравља Смедерево	3,88
88	Дом здравља Бачка Топола	3,88
89	Дом здравља Петровац	3,87
90	Дом здравља Беочинн	3,87
91	Дом здравља Ковин	3,87
92	Дом здравља Озаци	3,86
93	Дом здравља Пожаревац	3,85
94	Дом здравља Уб	3,84
95	Дом здравља Алибунар	3,83
96	Дом здравља Темерин	3,83
97	Дом здравља Врњачка Бања	3,83
98	Дом здравља Барајево	3,83
99	Дом здравља Лебане	3,83
100	Дом здравља Ужице	3,83
101	Дом здравља Зајечар	3,82
102	Дом здравља Кула	3,81
103	Дом здравља Бачка Паланка	3,81
104	Дом здравља Александровац	3,81
105	Дом здравља Бечеј	3,80

106	Завод за здравствену заштиту радника Крагујевац	3,80
107	Дом здравља Шид	3,79
108	Дом здравља Раковица	3,79
109	Дом здравља Србобран	3,79
110	Дом здравља Пирот	3,78
111	Дом здравља Куршумлија	3,77
112	Дом здравља Ћуприја	3,77
113	Дом здравља Лепосавић	3,77
114	Дом здравља Рача	3,77
115	Дом здравља Бољевац	3,76
116	Дом здравља Трговиште	3,76
117	Дом здравља Гњилане	3,76
118	Дом здравља Гацин Хан	3,75
119	Дом здравља Врање	3,75
120	Дом здравља Горњи Милановац	3,74
121	Дом здравља Мионица	3,74
122	Завод за здравствену заштиту студената Нови Сад	3,73
123	Дом здравља Ковачица	3,73
124	Дом здравља Пећинци	3,71
125	Дом здравља Велико Градиште	3,70
126	Завод за здравствену заштиту радника ЖТП Београд	3,70
127	Дом здравља Соко Бања	3,70
128	Дом здравља Мали Иђош	3,70
129	Дом здравља Велика Плана	3,69
130	Дом здравља Нови Пазар	3,69
131	Дом здравља Лајковац	3,69
132	Дом здравља Планиште	3,68
133	Дом здравља Земун	3,68
134	Дом здравља Обреновац	3,67
135	Дом здравља Прешево	3,67
136	Дом здравља Баточина	3,65
137	Дом здравља Нови Бечеј	3,65
138	Дом здравља Кањижа	3,61
139	Дом здравља Мерошина	3,60
140	Дом здравља Палилула	3,59
141	Дом здравља Вождовац	3,59
142	Дом здравља Зрењанин	3,58
143	Дом здравља Сремска Митровица	3,58
144	Дом здравља Сента	3,57
145	Бачки Петровац	3,54
146	Дом здравља Лапово	3,54
147	Дом здравља Лесковац	3,53
148	Дом здравља Рековац	3,53
149	Дом здравља Бела Црква	3,52
150	Дом здравља Бор	3,52
151	Дом здравља Кикинда	3,50
152	Дом здравља Коцељева	3,50
153	Дом здравља Чачак	3,49
154	Завод за здравствену заштиту радника МУП-а	3,48
155	Дом здравља Књажевац	3,48
156	Дом здравља Апатин	3,46
157	Дом здравља Нова Варош	3,43
158	Дом здравља Суботица	3,42
159	Дом здравља Смедеревска Паланка	3,40
160	Дом здравља Аранђеловац	3,39
161	Дом здравља Сомбор	3,32

162	Дом здравља Неготин	3,16
163	Дом здравља Звездара	3,14
164	Дом здравља Младеновац	3,13
165	Дом здравља Жабалъ	3,12
166	Дом здравља Свилајнац	3,00
167	Дом здравља Сјеница	3,00
168	Дом здравља Мајданпек	2,94

Прилог 15. Ранг здравствених установа примарне здравствене заштите према средњој оцени задовољства корисника у служби стоматолошке здравствене заштите (деце) у 2017. години

Ранг	Установа	Средња оцена задовољства
1	Дом здравља Мали Иђош	5,00
2	Дом здравља Мерошина	5,00
3	Дом здравља Нова Црња	5,00
4	Дом здравља Ниш	4,96
5	Дом здравља Чока	4,94
6	Дом здравља Ћићевац	4,86
7	Дом здравља Раковица	4,82
8	Дом здравља Соко Бања	4,81
9	Дом здравља Мали Зворник	4,80
10	Дом здравља Крупањ	4,80
11	Дом здравља Бојник	4,77
12	Дом здравља Дољевац	4,71
13	Дом здравља Блаце	4,67
14	Дом здравља Кањижа	4,67
15	Дом здравља Кучево	4,67
16	Дом здравља Жабари	4,67
17	Дом здравља Врачар	4,64
18	Дом здравља Бела Паланка	4,60
19	Дом здравља Србобран	4,60
20	Дом здравља Медвеђа	4,58
21	Дом здравља Вршац	4,58
22	Дом здравља Савски венац	4,58
23	Дом здравља Рековац	4,57
24	Дом здравља Стара Пазова	4,57
25	Дом здравља Сента	4,55
26	Дом здравља Житиште	4,55
27	Дом здравља Косовска Митровица	4,54
28	Дом здравља Барајево	4,54
29	Дом здравља Прибој	4,54
30	Дом здравља Куршумлија	4,54
31	Дом здравља Осечина	4,53
32	Дом здравља Голубац	4,50
0	Дом здравља Ириг	4,50
33	Дом здравља Љубовија	4,50
34	Дом здравља Варварин	4,50
35	Дом здравља Житорађа	4,50
36	Дом здравља Крушевац	4,47
37	Дом здравља Беочин	4,47
38	Дом здравља Топола	4,47
39	Дом здравља Босилеград	4,47
40	Дом здравља Косјерић	4,46
41	Дом здравља Димитровград	4,43
42	Дом здравља Нова Варош	4,42
43	Дом здравља Ковачица	4,42
44	Дом здравља Чајетина	4,42
45	Дом здравља Богатић	4,41
46	Дом здравља Рача	4,40
47	Дом здравља Чукарица	4,39
48	Дом здравља Палилула	4,39
49	Дом здравља Бабушница	4,38

50	Дом здравља Пландиште	4,36
51	Дом здравља Књажевац	4,36
52	Дом здравља Сурдулица	4,35
53	Дом здравља Кула	4,33
54	Дом здравља Пирот	4,33
55	Дом здравља Смедерево	4,32
56	Дом здравља Јагодина	4,32
57	Дом здравља Ћуприја	4,31
58	Дом здравља Врбас	4,30
59	Дом здравља Жагубица	4,30
60	Дом здравља Уб	4,30
61	Дом здравља Нови Београд	4,29
62	Дом здравља Ада	4,29
63	Дом здравља Шабац	4,27
64	Дом здравља Доња Гуштерица	4,26
65	Дом здравља Инђија	4,26
66	Дом здравља Алексинац	4,26
67	Дом здравља Лучани	4,25
68	Дом здравља Ариље	4,25
69	Дом здравља Ивањица	4,25
70	Дом здравља Прокупље	4,25
71	Дом здравља Нови Кнежевац	4,21
72	Дом здравља Косово Поље	4,20
73	Дом здравља Краљево	4,19
74	Дом здравља Трстеник	4,19
75	Дом здравља Жабаљ	4,18
76	Клиника за стоматологију Војводине	4,18
77	Дом здравља Параћин	4,17
78	Дом здравља Брус	4,17
79	Дом здравља Гроцка	4,17
80	Дом здравља Бачки Петровац	4,17
81	Дом здравља Гњилане	4,16
82	Дом здравља Врњачка Бања	4,14
83	Средња вредност на нивоу Србије	4,14
84	Дом здравља Бољевац	4,13
85	Дом здравља Нови Пазар	4,13
86	Дом здравља Ковин	4,13
87	Клиника за стоматологију Ниш	4,11
88	Дом здравља Рума	4,11
89	Дом здравља Ужице	4,11
90	Дом здравља Лапово	4,10
91	Дом здравља Бујановац	4,10
92	Дом здравља Мало Црниће	4,09
93	Дом здравља Лесковац	4,09
94	Дом здравља Рашка	4,09
95	Дом здравља Лајковац	4,08
96	Дом здравља Власотинце	4,08
97	Дом здравља Опово	4,07
98	Дом здравља Грачаница	4,07
99	Дом здравља Бајина Башта	4,06
100	Дом здравља Лепосавић	4,05
101	Дом здравља Пожега	4,05
102	Дом здравља Вождовац	4,05
103	Дом здравља Владицин Хан	4,04
104	Дом здравља Александровац	4,03
105	Дом здравља Нови Сад	4,03

106	Дом здравља Суботица	4,03
107	Завод за стоматологију Крагујевац	4,01
108	Дом здравља Алибунар	4,00
109	Дом здравља Баточина	4,00
110	Дом здравља Кнић	4,00
111	Дом здравља Коцељева	4,00
112	Дом здравља Пријепоље	4,00
113	Дом здравља Штрпце	4,00
114	Дом здравља Темерин	4,00
115	Дом здравља Звечан	4,00
116	Дом здравља Тител	4,00
117	Дом здравља Кладово	4,00
118	Дом здравља Земун	3,98
119	Дом здравља Пожаревац	3,97
120	Дом здравља Горњи Милановац	3,97
121	Дом здравља Сомбор	3,97
122	Дом здравља Прешево	3,96
123	Дом здравља Стари град	3,96
124	Дом здравља Владимирци	3,95
125	Дом здравља Кикинда	3,95
126	Дом здравља Зајечар	3,93
127	Дом здравља Љиг	3,92
128	Дом здравља Врање	3,91
129	Дом здравља Нови Бечеј	3,90
130	Дом здравља Шид	3,90
131	Дом здравља Тутин	3,90
132	Дом здравља Бор	3,90
133	Дом здравља Лазаревац	3,89
134	Дом здравља Лозница	3,88
135	Дом здравља Неготин	3,88
136	Дом здравља Звездара	3,87
137	Дом здравља Гацин Хан	3,85
138	Дом здравља Мионица	3,83
139	Дом здравља Панчево	3,82
140	Дом здравља Бечеј	3,81
141	Дом здравља Ораховац	3,81
142	Дом здравља Апатин	3,80
143	Дом здравља Сврљиг	3,80
144	Дом здравља Младеновац	3,77
145	Дом здравља Ражањ	3,75
146	Дом здравља Сремска Митровица	3,75
147	Дом здравља Зрењанин	3,73
148	Дом здравља Пећинци	3,72
149	Дом здравља Деспотовац	3,71
150	Дом здравља Велика Плана	3,69
151	Дом здравља Ваљево	3,69
152	Дом здравља Петровац	3,68
153	Дом здравља Обреновац	3,68
154	Дом здравља Смедеревска Паланка	3,68
155	Дом здравља Аранђеловац	3,67
156	Дом здравља Сопот	3,62
157	Дом здравља Бачка Паланка	3,59
158	Дом здравља Чачак	3,57
159	Дом здравља Лебане	3,56
160	Дом здравља Сјеница	3,53
161	Дом здравља Велико Градиште	3,38

162	Дом здравља Свилајнац	3,33
163	Дом здравља Зубин Поток	3,25
164	Дом здравља Бачка Топола	3,13
165	Завод за здравствену заштиту радника ЖТП Београд	3,06
166	Дом здравља Прилужје	2,89
167	Дом здравља Трговиште	2,80
168	Дом здравља Мајданпек	1,00
169	Дом здравља Бач	Без података

Прилог 16. Ранг здравствених установа примарне здравствене заштите према средњој оцени задовољства корисника интернистичких амбуланти у 2017. години

Ранг	Установа	Средња оцена
1	Дом здравља Ада	5,00
2	Дом здравља Варварин	4,91
3	Дом здравља Гроцка	4,88
4	Дом здравља Лајковац	4,88
5	Дом здравља Обреновац	4,83
6	Дом здравља Деспотовац	4,82
7	Дом здравља Александровац	4,81
8	Дом здравља Димитровград	4,74
9	Дом здравља Брус	4,71
10	Дом здравља Рековац	4,71
11	Дом здравља Босилеград	4,70
12	Дом здравља Бајина Башта	4,67
13	Дом здравља Пожега	4,65
14	Дом здравља Велико Градиште	4,65
15	Дом здравља Сопот	4,65
16	Дом здравља Гацин Хан	4,64
17	Дом здравља Тутин	4,64
18	Дом здравља Медвеђа	4,63
19	Дом здравља Нови Београд	4,61
20	Дом здравља Бела Паланка	4,60
21	Дом здравља Зубин Поток	4,60
22	Дом здравља Бујановац	4,59
23	Дом здравља Звечан	4,58
24	Дом здравља Грачаница	4,58
25	Дом здравља Врњачка Бања	4,57
26	Дом здравља Жабал	4,57
27	Дом здравља Крагујевац	4,57
28	Дом здравља Барајево	4,56
29	Дом здравља Стара Пазова	4,56
30	Дом здравља Власотинце	4,56
31	Дом здравља Нови Сад	4,50
32	Дом здравља Беочин	4,48
33	Дом здравља Суботица	4,47
34	Дом здравља Блаце	4,45
35	Дом здравља Лебане	4,45
36	Дом здравља Савски венац	4,45
37	Дом здравља Раковица	4,43
38	Дом здравља Куршумлија	4,41
39	Дом здравља Грстеник	4,40
40	Дом здравља Ниш	4,39
41	Дом здравља Лучани	4,38
42	Дом здравља Врање	4,38
43	Дом здравља Крупањ	4,38
44	Дом здравља Нова Варош	4,36
45	Дом здравља Нови Бечеј	4,36
46	Дом здравља Земун	4,35
47	Дом здравља Ковачица	4,35
48	Дом здравља Бојник	4,32
49	Дом здравља Житорађа	4,29
0	Средња оцена на нивоу Србије	4,26

50	Дом здравља Озаци	4,25
51	Дом здравља Апатин	4,24
52	Дом здравља Смедеревска Паланка	4,24
53	Дом здравља Сјеница	4,24
54	Дом здравља Рашка	4,23
55	Дом здравља Лазаревац	4,21
56	Дом здравља Косовска Митровица	4,20
57	Дом здравља Бабушница	4,19
58	Дом здравља Ивањица	4,18
59	Дом здравља Дољевац	4,17
60	Дом здравља Ражањ	4,17
61	Дом здравља Србобран	4,16
62	Дом здравља Лепосавић	4,15
63	Дом здравља Велика Плана	4,14
64	Дом здравља Гњилане	4,13
65	Дом здравља Вождовац	4,12
66	Дом здравља Владичин Хан	4,11
67	Дом здравља Рума	4,10
68	Завод за здравствену заштиту радника Ниш	4,10
69	Дом здравља Рача	4,08
70	Завод за здравствену заштиту радника МУП-а	4,08
71	Дом здравља Доња Гуштерица	4,06
72	Дом здравља Пећинци	4,06
73	Дом здравља Бачка Топола	4,00
74	Дом здравља Кучево	4,00
75	Дом здравља Младеновац	4,00
76	Дом здравља Шид	4,00
77	Дом здравља Темерин	4,00
78	Дом здравља Богатић	4,00
79	Дом здравља Топола	4,00
80	Завод за здравствену заштиту студената Нови Сад	4,00
81	Завод за здравствену заштиту радника ЖТП Београд	3,95
82	Дом здравља Баточина	3,89
83	Дом здравља Бачка Паланка	3,88
84	Дом здравља Љубовија	3,88
85	Дом здравља Стари град	3,87
86	Дом здравља Косово Поље	3,86
87	Дом здравља Алибунар	3,86
88	Завод за здравствену заштиту радника Крагујевац	3,84
89	Дом здравља Штрпце	3,82
90	Дом здравља Кула	3,80
91	Дом здравља Чукарица	3,78
92	Дом здравља Инђија	3,73
93	Дом здравља Кикинда	3,71
94	Дом здравља Кањижа	3,70
95	Дом здравља Врачар	3,67
96	Дом здравља Нови Кнежевац	3,64
97	Дом здравља Палилула	3,61
98	Дом здравља Прешево	3,58
99	Дом здравља Прилужје	3,56
100	Дом здравља Звездара	3,44
101	Дом здравља Бечеј	3,38
102	Дом здравља Ковин	3,33
103	Дом здравља Свилајнац	3,33
104	Дом здравља Бач	3,27

Прилог 17. Ранг здравствених установа стационарне здравствене заштите према средњој оцини задовољства корисника интернистичких амбуланти у 2017. години

Ранг	Установа	Средња оцена
1	Клинички центар Крагујевац – Клиника за урологију и нефрологију	5,00
2	Специјална болница за рехабилитацију и ортопедску протетику	5,00
3	Општа болница Јагодина	4,60
4	Специјална болница за плућне болести Бела Црква	4,57
5	Општа болница Крушевац	4,53
6	Општа болница Књажевац	4,53
7	Специјална болница за рехабилитацију „Агенс” Матарушка Бања, Краљево	4,50
8	Специјална болница за ендемску нефропатију Лазаревац	4,47
9	Институт за кардиоваскуларне болести Дедиње	4,45
10	Општа болница Кладово	4,44
11	Институт за онкологију Војводине Сремска Каменица	4,42
12	Војномедицински центар Нови Сад	4,42
13	Општа болница Алексинац	4,39
14	Специјална болница за интерне болести Врњачка Бања	4,33
15	Специјална болница за рехабилитацију Меленци	4,32
16	Специјална болница за цереброваскуларне болести „Свети Сава”	4,31
17	Институт за рехабилитацију Београд	4,28
18	Општа болница Пријепоље	4,26
19	Општа болница Ужице	4,25
20	Институт за лечење и рехабилитацију „Нишка Бања” Ниш	4,21
21	Општа болница Горњи Милановац	4,21
22	Општа болница Лозница	4,17
23	Општа болница Косовска Митровица	4,16
24	Општа болница Сремска Митровица	4,16
25	Клинички центар Ниш – Клиника за плућне болести	4,13
26	Институт за плућне болести Војводине Сремска Каменица	4,12
27	Специјална болница Соко Бања	4,10
28	Клиничко-болнички центар „Драгиша Мишовић – Дедиње”	4,10
29	Општа болница Ћуприја	4,10
30	Војна болница Ниш	4,08
31	Општа болница Вршац	4,04
32	Општа болница Параћин	4,03
33	Клинички центар Ниш – Клиника за кардиоваскуларне болести	4,02
34	Клиничко-болнички центар „Бежанијска коса”	4,02
35	Општа болница Петровац	4,00
36	Институт за онкологију и радиологију Србије	4,00
37	Институт за реуматологију	4,00
38	Клинички центар Ниш – Клиника за нефрологију	4,00
39	Општа болница Прокупље	4,00
40	Специјална болница за плућне болести Сурдулица	4,00
41	Клинички центар Крагујевац – Интерна клиника	3,98
42	Општа болница Сомбор	3,97
43	Општа болница Аранђеловац	3,96
44	Општа болница Пожаревац	3,96
45	Општа болница Врање	3,96

46	Институт за кардиоваскуларне болести Војводине Сремска Каменица	3,95
47	Клиничко-болнички центар Звездара	3,94
48	Општа болница Пирот	3,94
49	Општа болница Прибој	3,94
50	Општа болница Врбас	3,93
51	Специјална болница за болести штитасте жлезде и болести метаболизма „Златибор”, Чајетина	3,93
52	Општа болница Чачак	3,93
0	Средња оцена на нивоу Србије	3,92
53	Специјална болница за реуматске болести Нови Сад	3,92
54	Општа болница Бор	3,91
55	Специјална болница за плућне болести Зрењанин	3,90
56	Општа болница Ваљево	3,90
57	Клинички центар Ниш – Клиника за гастроентерологију и хепатологију	3,89
58	Специјална болница за интерне болести Младеновац	3,85
59	Клинички центар Србије – Центар за поликлиничку делатност – Поликлиника	3,83
60	Општа болница Шабац	3,81
61	Општа болница Панчево	3,81
62	Клинички центар Ниш – Клиника за неурологију	3,78
63	Клинички центар Војводине, Нови Сад – Поликлиника	3,78
64	Клиничко-болнички центар Земун	3,77
65	Клинички центар Ниш – Клиника за ендокринологију, дијабетес и болести метаболизма	3,72
66	Општа болница Краљево	3,71
67	Општа болница Мајданпек	3,69
68	Општа болница Неготин	3,67
69	Општа болница Сурдулица	3,66
70	Општа болница Лесковац	3,64
71	Општа болница Смедеревска Паланка	3,62
72	Општа болница Сента	3,40
73	Општа болница Суботица	3,36
74	Општа болница Нови Пазар	3,26
75	Општа болница Смедерево	3,23
76	Општа болница Зајечар	3,23
77	Клинички центар Србије – Центар за пријем и збрињавања ургентних стања – Ургентни центар	3,14
78	Клиничко-болнички центар Приштина – Грачаница	3,11
79	Општа болница Зрењанин	3,03

Прилог 18. Ранг свих стационарних здравствених установа према средњој оцени задовољства корисника на болничком лечењу у 2017. години

Ранг	Установа	Средња оцена
1	Клинички центар Ниш – Центар за нуклеарну медицину	5,00
2	Клинички центар Крагујевац – Центар за радиолошку дијагностику	5,00
3	Специјална болница за ендемску нефропатију Лазаревац	4,93
4	Клинички центар Ниш – Центар за минимално инвазивну хирургију	4,82
5	Клинички центар Ниш – Клиника за кожне и полне болести	4,82
6	Војномедицински центар Нови Сад	4,80
7	Специјална болница за интерне болести Врњачка Бања	4,75
8	Специјална болница за рехабилитацију Бања Ковиљача	4,75
9	Клинички центар Ниш – Клиника за кардиохирургију	4,75
10	Институт за кардиоваскуларне болести Војводине Сремска	4,72
11	Специјална болница за рехабилитацију и ортопедску хирургију	4,69
12	Клинички центар Србије – Пејсмејкер центар „Проф. др Милан-Бане Ђорђевић”	4,64
13	Клинички центар Крагујевац – Центар за офталмологију	4,64
14	Специјална болница за прогресивне мишићне и неуромишићне болести Нови Пазар	4,63
15	Клинички центар Војводине, Нови Сад – Клиника за неурохирургију	4,62
16	Специјална болница за цереброваскуларне болести „Свети Сава”	4,60
17	Специјална болница за рехабилитацију „Агенс”, Матарушка Бања, Краљево	4,60
18	Специјална болница за рехабилитацију „Рибарска Бања”, Крушевац	4,60
19	Клинички центар Србије – Клиника за нефрологију	4,59
20	Специјална болница за рехабилитацију Апатин	4,59
21	Клинички центар Србије – Клиника за ортопедску хирургију	4,57
22	Институт за кардиоваскуларне болести Дедиње	4,56
23	Клинички центар Војводине, Нови Сад – Клиника за пластичну и реконструктивну хирургију	4,56
24	Специјална болница за болести штитасте жлезде и болести	4,56
25	Институт за лечење и рехабилитацију „Нишка Бања”, Ниш	4,55
26	Специјална болница за рехабилитацију Ивањица	4,55
27	Специјална болница за рехабилитацију Меленци	4,54
28	Клинички центар Војводине, Нови Сад – Клиника за очне болести	4,51
29	Клинички центар Србије – Клиника за ендокринологију, дијабетес и болести метаболизма	4,51
30	Клинички центар Србије – Клиника за неурохирургију	4,51
31	Клинички центар Крагујевац – Центар за неурологију	4,50
32	Клинички центар Крагујевац – Ушно одељење	4,50
33	Специјална болница за рехабилитацију „Гејзер”, Сијаринска Бања, Медвеђа	4,50
34	Општа болница Параћин	4,48
35	Специјална болница за реуматске болести Нови Сад	4,46
36	Општа болница Сента	4,46
37	Клиничко-болнички центар „Драгиша Мишовић – Дедиње”	4,46

38	Институт за плућне болести Војводине Сремска Каменица	4,46
39	Клинички центар Ниш – Клиника за ендокринологију, дијабетес и болести метаболизма	4,45
40	Општа болница Прибој	4,45
41	Општа болница Вршац	4,45
42	Клинички центар Србије – Клиника за ОРЛ и максилофацијалну хирургију	4,45
43	Општа болница Краљево	4,45
44	Специјална болница за рехабилитацију „Врањска Бања”, Врање	4,44
45	Општа болница Лозница	4,43
46	Општа болница Петровац	4,43
47	Клиника за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић”	4,42
48	Општа болница Јагодина	4,42
49	Специјална болница Соко Бања	4,40
50	Клинички центар Србије – Клиника за хематологију	4,40
51	Клинички центар Србије – Клиника за неурологију	4,39
52	Клинички центар Србије – Клиника за гастроентерологију и хепатологију	4,38
53	Клинички центар Ниш – Ургентни центар	4,38
54	Клинички центар Ниш – Клиника за неурологију	4,38
55	Клинички центар Ниш – Клиника за плућне болести	4,38
56	Клиничко-болнички центар Звездара	4,38
57	Клинички центар Ниш – Клиника за неурохирургију	4,38
58	Клинички центар Крагујевац – Одељење за физикалну медицину и рехабилитацију	4,38
59	Клинички центар Србије – Клиника за грудну хирургију	4,38
60	Општа болница Неготин	4,38
61	Клинички центар Ниш – Клиника за очне болести	4,36
62	Клинички центар Војводине, Нови Сад – Клиника за ендокринологију, дијабетес и болести метаболизма	4,36
63	Институт за реуматологију	4,35
64	Клинички центар Ниш – Клиника за пластичну и реконструктивну хирургију	4,35
65	Општа болница Пријепоље	4,35
66	Клинички центар Србије – Клиника за дигестивну хирургију – I хируршка	4,35
67	Клинички центар Србије – Клиника за пулмологију	4,34
68	Општа болница Лесковац	4,34
69	Клиничко-болнички центар „Бежанијска коса”	4,34
70	Клинички центар Крагујевац – Инфективно одељење	4,33
71	Клинички центар Војводине, Нови Сад – Клиника за хематологију	4,33
72	Клинички центар Србије – Клиника за алергологију и имунологију	4,33
73	Клинички центар Војводине, Нови Сад – Клиника за максилофацијалну и оралну хирургију	4,33
74	Општа болница Косовска Митровица	4,33
75	Специјална болница за плућне болести Зрењанин	4,33
76	Општа болница Ужице	4,33
77	Општа болница Чачак	4,33
78	Специјална болница за лечење и рехабилитацију „Меркур”, Врњачка Бања	4,32
79	Клинички центар Војводине, Нови Сад – Клиника за урологију	4,32
80	Општа болница Ваљево	4,32

81	Клинички центар Војводине, Нови Сад – Клиника за кожно-венеричне болести	4,31
82	Клинички центар Србије – Клиника за инфективне и тропске болести	4,31
83	Институт за ортопедско-хируршке болести Бањица	4,31
84	Општа болница Смедерево	4,30
85	Општа болница Пожаревац	4,30
86	Специјална болница за рехабилитацију „Буковичка Бања”, Аранђеловац	4,30
87	Општа болница Врбас	4,29
88	Клинички центар Војводине, Нови Сад – Клиника за нефрологију и клиничку имунологију	4,29
89	Клинички центар Србије – Клиника за очне болести	4,29
90	Клинички центар Србије – Клиника за урологију	4,28
91	Општа болница Ћуприја	4,28
92	Општа болница Аранђеловац	4,27
93	Општа болница Панчево	4,27
0	Средња вредност на нивоу Србије	4,26
94	Општа болница Гњилане	4,26
95	Општа болница Сремска Митровица	4,26
96	Специјална болница за рехабилитацију „Гамзград”, Зајечар	4,26
97	Институт за рехабилитацију Београд	4,26
98	Општа болница Смедеревска Паланка	4,25
99	Клинички центар Ниш – Клиника за дечје интерне болести	
100	Клинички центар Ниш – Клиника за нефрологију	4,25
101	Клинички центар Србије – Клиника за опекотине, пластичну и реконструктивну хирургију	4,25
102	Клинички центар Војводине, Нови Сад – Клиника за болести уха, грла и носа	4,25
103	Специјална болница за рехабилитацију Бујановац	4,25
104	Општа болница Прокупље	4,25
105	Клинички центар Војводине, Нови Сад – Клиника за абдоминалну, ендокрину и трансплатациону хирургију	4,25
106	Специјална болница за рехабилитацију Бања Кањижа	4,24
107	Општа болница Пирот	4,24
108	Општа болница Зрењанин	4,24
109	Институт за онкологију војводине Сремска Каменица	4,23
110	Општа болница Горњи Милановац	4,23
111	Општа болница Сурдулица	4,22
112	Клинички центар Војводине, Нови Сад – Клиника за инфективне болести	4,22
113	Клинички центар Ниш – Клиника за онкологију	4,22
114	Општа болница Алексинац	4,22
115	Општа болница Крушевац	4,21
116	Општа болница Кикинда	4,20
117	Клинички центар Крагујевац– Хируршка клиника	4,20
118	Клинички центар Крагујевац – Кожно-венерично одељење	4,20
119	Клиничко-болнички центар Земун	4,20
120	Клинички центар Војводине, Нови Сад – Клиника за гастроентерологију и хепатологију	4,19
121	Општа болница Шабац	4,19
122	Клинички центар Ниш – Клиника за хематологију и клиничку имунологију	4,19
123	Институт за онкологију и радиологију Србије	4,19
124	Специјална болница за рехабилитацију Врдник	4,18
125	Клинички центар Ниш – Клиника за ортопедију и	4,18

	трауматологију	
126	Клинички центар Крагујевац – Центар за онкологију и радиологију	4,17
127	Клинички центар Крагујевац – Гинеколошко-акушерска клиника	4,17
128	Специјална болница за плућне болести Бела Црква	4,17
129	Клинички центар Србије – Клиника за дерматовенерологију	4,14
130	Општа болница Књажевац	4,14
131	Клинички центар Ниш – Клиника за физикалну медицину и рехабилитацију	4,13
132	Клинички центар Крагујевац – Клиника за урологију и нефрологију	4,13
133	Клинички центар Ниш – Клиника за општу хирургију	4,12
134	Општа болница Суботица	4,12
135	Специјална болница за плућне болести Сурдулица	4,10
136	Клинички центар Ниш – Клиника за кардиоваскуларне болести	4,10
137	Клинички центар Ниш – Клиника за гастроентерологију и хепатологију	4,09
138	Клинички центар Ниш – Клиника за урологију	4,09
139	Клинички центар Војводине, Нови Сад – Клиника за неурологију	4,09
140	Клинички центар Војводине, Нови Сад – Клиника за гинекологију и акушерство	4,08
141	Клинички центар Србије – Центар за пријем и збрињавања ургентних стања – Ургентни центар	4,07
142	Клинички центар Ниш – Клиника за инфективне болести	4,07
143	Клинички центар Крагујевац – Интерна клиника	4,06
144	Општа болница Бор	4,04
145	Клинички центар Војводине, Нови Сад – Клиника за ортопедску хирургију и трауматологију	4,03
146	Специјална болница за интерне болести Младеновац	4,02
147	Клинички центар Војводине, Нови Сад – Клиника за васкуларну и трансплантациону хирургију	4,00
148	Специјална болница за неуролошка и посттрауматска стања Стари Сланкамен	4,00
149	Клинички центар Србије – Клиника за гинекологију и акушерство	3,99
150	Општа болница Врање	3,98
151	Општа болница Зајечар	3,97
152	Клинички центар Крагујевац – Центар за ортопедију и трауматологију	3,97
153	Општа болница Сомбор	3,96
154	Општа болница Мајданпек	3,95
155	Гинеколошко-акушерска клиника	3,94
156	Клиничко-болнички центар Приштина – Грачаница	3,92
157	Општа болница Кладово	3,92
158	Клинички центар Ниш – Клиника за васкуларну хирургију	3,85
159	Клинички центар Ниш – Клиника за гинекологију и акушерство	3,83
160	Клинички центар Војводине, Нови Сад – Клиника за медицинску рехабилитацију	3,83
161	Клинички центар Србије – Клиника за кардиохирургију	3,80
162	Општа болница Нови Пазар	3,80
163	Клинички центар Ниш – Клиника за дечју хирургију и ортопедију	3,75
164	Клинички центар Србије – Клиника за васкуларну хирургију	3,74
165	Клинички центар Србије – Клиника за кардиологију	3,51

Прилог 19. Ранг стационарних здравствених установа према средњој оцени задовољства корисника на интернистичким одељењима у 2017. години

Ранг	Установа	Средња оцена
1	Клинички центар Ниш – Центар за нуклеарну медицину	5,00
2	Клинички центар Крагујевац – Центар за радиолошку дијагностику	5,00
3	Војномедицински центар Нови Сад	5,00
4	Специјална болница за ендемску нефропатију Лазаревац	4,93
5	Клинички центар Ниш – Клиника за кожне и полне болести	4,82
6	Специјална болница за интерне болести Врњачка Бања	4,75
7	Институт за кардиоваскуларне болести Војводине Сремска Каменица	4,69
8	Општа болница Параћин	4,67
9	Клинички центар Србије – Пејсмејкер центар „Проф. др Млан -Бане Ђорђевић”	4,64
10	Општа болница Краљево	4,63
11	Специјална болница за цереброваскуларне болести „Свети Сава”	4,60
12	Институт за лечење и рехабилитацију „Нишка Бања”, Ниш	4,60
13	Клинички центар Србије – Клиника за нефрологију	4,59
14	Општа болница Врбас	4,57
15	Специјална болница за болести штитасте жлезде и болести метаболизма „Златибор”, Чајетина	4,56
16	Клинички центар Ниш – Клиника за ендокринологију, дијабетес и болести метаболизма	4,50
17	Клинички центар Крагујевац – Центар за неурологију	4,50
18	Специјална болница за рехабилитацију „Гејзер”, Сијаринска Бања, Медвеђа	4,50
19	Институт за кардиоваскуларне болести Дедиње	4,49
20	Клинички центар Србије – Клиника за ендокринологију, дијабетес и болести метаболизма	4,48
21	Специјална болница за реуматске болести Нови Сад	4,46
22	Институт за плућне болести Војводине Сремска Каменица	4,45
23	Клиничко-болнички центар Звездара	4,45
24	Општа болница Смедеревска Паланка	4,44
25	Општа болница Горњи Милановац	4,44
26	Општа болница Ужице	4,42
27	Специјална болница Соко Бања	4,41
28	Општа болница Јагодина	4,40
29	Клинички центар Србије – Клиника за хематологију	4,40
30	Општа болница Неготин	4,40
31	Клинички центар Србије – Клиника за неурологију	4,39
32	Општа болница Смедерево	4,39
33	Клинички центар Србије – Клиника за гастроентерологију и хепатологију	4,38
34	Клинички центар Ниш – Клиника за неурологију	4,38
35	Клинички центар Ниш – Клиника за плућне болести	4,38
36	Општа болница Вршац	4,38
37	Општа болница Лесковац	4,38
38	Општа болница Крушевац	4,37
39	Општа болница Прибој	4,37
40	Клинички центар Војводине, Нови Сад – Клиника за ендокринологију, дијабетес и болести метаболизма	4,36
41	Клиничко-болнички центар „Драгиша Мишовић – Дедиње”	4,36

42	Институт за реуматологију	4,35
43	Општа болница Пријепоље	4,35
44	Клиничко–болнички центар „Бежанијска коса”	4,34
45	Клинички центар Србије – Клиника за пулмологију	4,34
46	Клинички центар Крагујевац – Инфективно одељење	4,33
47	Клинички центар Војводине, Нови Сад – Клиника за хематологију	4,33
48	Клинички центар Србије – Клиника за алергологију и имунологију	4,33
49	Општа болница Гњилане	4,33
50	Специјална болница за плућне болести Зрењанин	4,33
51	Општа болница Лозница	4,33
52	Општа болница Косовска Митровица	4,31
53	Клинички центар Војводине, Нови Сад – Клиника за кожно-венеричне болести	4,31
54	Клинички центар Србије – Клиника за инфективне и тропске болести	4,31
55	Општа болница Шабац	4,30
56	Општа болница Кикинда	4,29
57	Општа болница Ваљево	4,29
58	Клинички центар Војводине, Нови Сад – Клиника за нефрологију и клиничку имунологију	4,29
59	Клинички центар – Ниш – Клиника за дечје интерне болести	4,25
60	Општа болница Прокупље	4,25
61	Општа болница Сента	4,25
0	Средња вредност на нивоу Србије	4,25
62	Општа болница Алексинац	4,23
63	Општа болница Панчево	4,22
64	Клинички центар Војводине, Нови Сад – Клиника за инфективне болести	4,22
65	Клинички центар – Ниш – Клиника за онкологију	4,22
66	Општа болница Пирот	4,21
67	Клинички центар Србије – Центар за пријем и збрињавања ургентних стања – Ургентни центар	4,21
68	Институт за онкологију Војводине Сремска Каменица	4,20
69	Клинички центар Крагујевац – Кожно-венерично одељење	4,20
70	Клинички центар Војводине, Нови Сад – Клиника за гастроентерологију и хепатологију	4,19
71	Клинички центар – Ниш – Клиника за хематологију и клиничку имунологију	4,19
72	Општа болница Сурдулица	4,18
73	Општа болница Чачак	4,18
74	Клинички центар Крагујевац – Центар за онкологију и радиологију	4,17
75	Специјална болница за плућне болести Бела Црква	4,17
76	Клиничко-болнички центар Земун	4,15
77	Клинички центар Србије – Клиника за дерматовенерологију	4,14
78	Општа болница Ћуприја	4,13
79	Клинички центар Крагујевац – Клиника за урологију и нефрологију	4,13
80	Општа болница Сремска Митровица	4,12
81	Општа болница Зрењанин	4,11
82	Специјална болница за плућне болести Сурдулица	4,10
83	Клинички центар Ниш – Клиника за кардиоваскуларне болести	4,10
84	Општа болница Кладово	4,10
85	Општа болница Петровац	4,10

86	Клинички центар Војводине, Нови Сад – Клиника за неурологију	4,09
87	Клинички центар Крагујевац – Интерна клиника	4,06
88	Општа болница Суботица	4,05
89	Специјална болница за интерне болести Младеновац	4,02
90	Општа болница Зајечар	4,02
91	Општа болница Пожаревац	4,01
92	Општа болница Мајданпек	4,00
93	Институт за онкологију и радиологију Србије	3,99
94	Општа болница Аранђеловац	3,94
95	Општа болница Књажевац	3,92
96	Општа болница Бор	3,88
97	Општа болница Нови Пазар	3,73
98	Општа болница Врање	3,64
99	Општа болница Сомбор	3,59
100	Клинички центар Србије – Клиника за кардиологију	3,51
101	Клиничко-болнички центар Приштина – Грачаница	3,50

Прилог 20. Ранг стационарних здравствених установа према средњој оцени задовољства корисника на хируршким одељењима у 2017. години

Ранг	Установа	Средња оцена
1	Институт за лечење и рехабилитацију „Нишка Бања”, Ниш	5,00
2	Општа болница Петровац	4,88
3	Институт за кардиоваскуларне болести Војводине Сремска Каменица	4,82
4	Клинички центар Ниш – Центар за минимално инвазивну хирургију	4,82
5	Клинички центар Ниш – Клиника за кардиохирургију	4,75
6	Клинички центар Србије – Клиника за ендокринологију, дијабетес и болести метаболизма	4,71
7	Војномедицински центар Нови Сад	4,70
8	Клинички центар Крагујевац – Центар за офталмологију	4,64
9	Институт за кардиоваскуларне болести Дедиње	4,63
10	Клинички центар Војводине, Нови Сад – Клиника за неурохирургију	4,62
11	Клинички центар Србије – Клиника за ортопедску хирургију и трауматологију	4,57
12	Општа болница Врање	4,56
13	Клиничко-болнички центар „Драгиша Мишовић – Дедиње”	4,56
14	Институт за онкологију и радиологију Србије	4,56
15	Клинички центар Војводине, Нови Сад – Клиника за пластичну и реконструктивну хирургију	4,56
16	Општа болница Ћуприја	4,55
17	Општа болница Сента	4,52
18	Општа болница Јагодина	4,52
19	Општа болница Пожаревац	4,51
20	Клинички центар Војводине, Нови Сад – Клиника за очне болести	4,51
21	Општа болница Вршац	4,51
22	Клинички центар Србије – Клиника за неурохирургију	4,51
23	Клинички центар Крагујевац – Ушно одељење	4,50
24	Општа болница Сурдулица	4,50
25	Општа болница Чачак	4,48
26	Општа болница Краљево	4,48
27	Институт за плућне болести Војводине Сремска Каменица	4,48
28	Општа болница Лозница	4,47
29	Општа болница Ужице	4,46
30	Клинички центар Србије – Клиника за ОРЛ и максилофацијалну хирургију	4,45
31	Општа болница Неготин	4,44
32	Општа болница Ваљево	4,44
33	Општа болница Косовска Митровица	4,43
34	Општа болница Аранђеловац	4,41
35	Клиничко-болнички центар Звездара	4,40
36	Општа болница Параћин	4,39
37	Клинички центар Ниш – Ургентни центар	4,38
38	Општа болница Смедерево	4,38
39	Клинички центар Ниш – Клиника за неурохирургију	4,38
40	Клинички центар Србије – Клиника за грудну хирургију	4,38
41	Општа болница Панчево	4,37
42	Клинички центар Ниш – Клиника за очне болести	4,36
43	Клинички центар Ниш – Клиника за пластичну и	4,35

	реконструктивну хирургију	
44	Општа болница Лесковац	4,35
45	Клинички центар Србије – Клиника за дигестивну хирургију – I хируршка	4,35
46	Општа болница Сремска Митровица	4,34
47	Клинички центар Војводине, Нови Сад – Клиника за максилофацијалну и оралну хирургију	4,33
48	Општа болница Зрењанин	4,33
0	Средња вредност на нивоу Србије	4,33
49	Клиничко-болнички центар „Бежанијска коса”	4,32
50	Клинички центар Војводине, Нови Сад – Клиника за урологију	4,32
51	Институт за ортопедско-хируршке болести Бањица	4,31
52	Општа болница Књажевац	4,29
53	Клинички центар Србије – Клиника за очне болести	4,29
54	Клинички центар Србије – Клиника за урологију	4,28
55	Клиничко-болнички центар Земун	4,26
56	Општа болница Пирот	4,26
57	Институт за онкологију Војводине Сремска Каменица	4,25
58	Клинички центар Ниш – Клиника за нефрологију	4,25
59	Клинички центар Србије – Клиника за опекотине, пластичну и реконструктивну хирургију	4,25
60	Клинички центар Војводине, Нови Сад – Клиника за болести уха, грла и носа	4,25
61	Клинички центар Војводине, Нови Сад – Клиника за абдоминалну, ендокрину и трансплатациону хирургију	4,25
62	Општа болница Прокупље	4,23
63	Општа болница Смедеревска Паланка	4,21
64	Општа болница Суботица	4,21
65	Општа болница Врбас	4,21
66	Клинички центар Крагујевац – Хируршка клиника	4,20
67	Општа болница Шабац	4,19
68	Клинички центар Ниш – Клиника за ортопедију и трауматологију	4,18
69	Општа болница Горњи Милановац	4,16
70	Општа болница Сомбор	4,16
71	Општа болница Кикинда	4,15
72	Општа болница Алексинац	4,14
73	Општа болница Бор	4,13
74	Клинички центар Ниш – Клиника за општу хирургију	4,12
75	Општа болница Крушевац	4,10
76	Клинички центар Ниш – Клиника за гастроентерологију и хепатологију	4,09
77	Клинички центар Ниш – Клиника за урологију	4,09
78	Клинички центар Ниш – Клиника за инфективне болести	4,07
79	Клинички центар Војводине, Нови Сад – Клиника за ортопедску хирургију и трауматологију	4,03
80	Клинички центар Ниш – Клиника за ендокринологију, дијабетес и болести метаболизма	4,00
81	Клинички центар Војводине, Нови Сад – Клиника за васкуларну и трансплантациону хирургију	4,00
82	Клинички центар Србије – Центар за пријем и збрињавања ургентних стања – Ургентни центар	3,97
83	Клинички центар Крагујевац – Центар за ортопедију и трауматологију	3,97
84	Општа болница Мајданпек	3,91
85	Општа болница Зајечар	3,90

86	Клиничко-болнички центар Приштина – Грачаница	3,89
87	Клинички центар Ниш – Клиника за васкуларну хирургију	3,85
88	Општа болница Нови Пазар	3,84
89	Клинички центар Србије – Клиника за кардиохирургију	3,80
90	Клинички центар Ниш – Клиника за дечју хирургију и ортопедију	3,75
91	Клинички центар Србије – Клиника за васкуларну хирургију	3,74
92	Општа болница Кладово	3,00

Прилог 21. Ранг стационарних здравствених установа према средњој оцени задовољства корисника одељењима за гинекологију и акушерство у 2017. години

Ранг	Установа	Средња оцена
1	Општа болница Прибој	4,86
2	Општа болница Кладово	4,57
3	Општа болница Лозница	4,50
4	Општа болница Аранђеловац	4,50
5	Општа болница Сента	4,50
6	Клиничко-болнички центар Приштина – Грачаница	4,38
7	Општа болница Алексинац	4,38
8	Општа болница Параћин	4,38
9	Општа болница Јагодина	4,34
10	Институт за онкологију Војводине Сремска Каменица	4,33
11	Општа болница Пожаревац	4,32
12	Клиничко-болнички центар „Драгиша Мишовић –Дедиње”	4,31
13	Општа болница Вршац	4,30
14	Општа болница Прокупље	4,29
15	Општа болница Пирот	4,27
16	Општа болница Петровац	4,25
17	Општа болница Зрењанин	4,21
18	Општа болница Гњилане	4,20
19	Клиничко-болнички центар Земун	4,20
20	Општа болница Краљево	4,19
21	Општа болница Сремска Митровица	4,18
22	Клинички центар Крагујевац – Гинеколошко-акушерска клиника	4,17
23	Општа болница Кикинда	4,17
24	Клиничко-болнички центар Звездара	4,15
25	Општа болница Бор	4,14
26	Општа болница Сурдулица	4,14
27	Општа болница Лесковац	4,13
28	Општа болница Књажевац	4,13
29	Општа болница Сомбор	4,13
30	Општа болница Неготин	4,11
31	Општа болница Смедеревска Паланка	4,11
32	Клинички центар Војводине, Нови Сад – Клиника за гинекологију и акушерство	4,08
0	Средња вредност на нивоу Србије	4,07
33	Општа болница Крушевац	4,07

34	Општа болница Туприја	4,06
35	Општа болница Ваљево	4,04
36	Општа болница Суботица	4,00
37	Општа болница Мајданпек	4,00
38	Општа болница Панчево	4,00
39	Општа болница Косовска Митровица	4,00
40	Општа болница Шабац	4,00
41	Клинички центар Србије – Клиника за гинекологију и акушерство	3,99
42	Општа болница Ужице	3,98
43	Општа болница Смедерево	3,96
44	Гинеколошко-акушерска клиника „Народни фронт”	3,94
45	Општа болница Врбас	3,93
46	Општа болница Нови Пазар	3,92
47	Општа болница Чачак	3,92
48	Општа болница Врање	3,89
49	Општа болница Зајечар	3,88
50	Клинички центар Ниш – Клиника за гинекологију и акушерство	3,83
51	Општа болница Горњи Милановац	3,71

Прилог 22. Ранг стационарних здравствених установа према средњој оцени задовољства корисника одељењима за рехабилитацију у 2017. години

Ранг	Установа	Средња оцена
1	Општа болница Сента	5,00
2	Специјална болница за рехабилитацију Бања Ковиљача	4,75
3	Специјална болница за рехабилитацију и ортопедску протетику	4,69
4	Општа болница Лесковац	4,64
5	Општа болница Сомбор	4,64
6	Специјална болница за прогресивне мишићне и неуромишићне болести Нови Пазар	4,63
7	Општа болница Лозница	4,63
8	Специјална болница за рехабилитацију „Агенс”, Матарушка Бања, Краљево	4,60
9	Специјална болница за рехабилитацију „Рибарска Бања”, Крушевац	4,60
10	Специјална болница за рехабилитацију Апатин	4,59
11	Општа болница Вршац	4,57
12	Општа болница Ваљево	4,56
13	Специјална болница за рехабилитацију Ивањица	4,55
14	Специјална болница за рехабилитацију Меленци	4,54
15	Институт за лецење и рехабилитацију „Нишка Бања”, Ниш	4,47
16	Општа болница Косовска Митровица	4,44
17	Специјална болница за рехабилитацију „Врањска Бања”, Врање	4,44
18	Клиника за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић”	4,42
0	Средња вредност на нивоу Србије	4,42
19	Општа болница Суботица	4,40
20	Специјална болница Соко Бања	4,39
21	Клинички центар Крагујевац – Одељење за физикалну медицину и рехабилитацију	4,38
22	Специјална болница за лечење и рехабилитацију „Меркур”, Врњачка Бања	4,32
23	Специјална болница за рехабилитацију „Буковичка Бања”, Аранђеловац	4,30
24	Општа болница Прибој	4,29
25	Специјална болница за рехабилитацију „Гамзград”, Зајечар	4,26
26	Институт за рехабилитацију Београд	4,26
27	Специјална болница за рехабилитацију Бујановац	4,25
28	Специјална болница за рехабилитацију Бања Кањижа	4,24
29	Општа болница Ћуприја	4,20
30	Специјална болница за рехабилитацију Врдник	4,18
31	Клинички центар Ниш – Клиника за физикалну медицину и рехабилитацију	4,13
32	Специјална болница за неуролошка и посттрауматска стања Стари Сланкамен	4,00
33	Клинички центар Војводине, Нови Сад – Клиника за медицинску рехабилитацију	3,83
34	Општа болница Ужице	3,22