

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

**ПРЕГЛЕД НАЈВАЖНИЈИХ РЕЗУЛТАТА**  
**ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА У**  
**ДРЖАВНИМ ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА РЕПУБЛИКЕ**  
**СРБИЈЕ 2009. ГОДИНЕ**

Извештај припремила

Др Мирјана Живковић-Шуловић

Београд  
Фебруар 2010.

## Увод

У процесу сталног унапређења квалитета рада у здравственим установама, који је почео на иницијативу Министарства здравља 2004. године, шесту годину за редом обављено је испитивање задовољства корисника радом здравствених установа у Републици Србији.

Задовољство корисника испитивано је према стручнометодолошком упутству Института за јавно здравље Србије „Др Милан Јовановић Батут” у свим установама примарне здравствене заштите – у службама опште медицине, медицине рада, здравствене заштите деце, здравствене заштите жена и стоматолошке здравствене заштите, у стационарним здравственим установама на четири одељења (интерно, хирургија, рехабилитација и гинекологија са акушерством) и у специјалистичко-консултативним амбулантама интерне медицине.

Испитивање задовољства обављено је 7. децембра у наведеним службама примарне здравствене заштите и у специјалистичко-консултативним амбулантама интерне медицине за једнодневну популацију корисника, док је у стационарним здравственим установама обухваћена петодневна (07.12 –11.12.) популација корисника након отпуста са одељења.

Испитивање задовољства је спроведено и у здравственим установама из региона Косова и Метохије (ДЗ Косовска Митровица, ДЗ Лепосавић, ДЗ Зубин Поток, ДЗ Звечан, ДЗ Грачаница, ДЗ Штрпце, ДЗ Косово Поље, Општа болница Косовска Митровица и КБЦ Приштина-Грачаница). Учешће упитника из региона Косова и Метохије у укупном броју обрађених анкета је око 0,5%.

Министарство здравља је упутило јавни позив свим здравственим установама у приватној својини и приватној пракси да се придруже испитивању задовољства корисника. Резултате испитивања задовољства доставили су специјална гинеколошко-акушерска болница „Генезис“ из Новог Сада и стоматолошка ординација „Протетикдент“ из Зајечара.

Након петогодишњег циклуса истраживања, на захтев здравствених установа, делимично је измењен метод испитивања корисника. Сам начин спровођења истраживања као и прикупљања и обраде података није промењен, али су промењени садржаји свих упитника како би што више били у функцији здравственим установама али и подршка спровођењу реформи у систему здравствене заштите. Највеће промене у садржају имају

упитници за примарну здравствену заштиту – јединствен упитник за службе опште медицине, педијатрије и гинекологије и посебан за дечју стоматологију. Ови упитници сада осликавају опште задовољство корисника целокупним радом одређене здравствене службе и више не могу у континуитету са претходним годинама да прате задовољство корисника лекарама и сестрама. Карактеристике здравствених радника, као и садржај њиховог рада се прате кроз друга питања али се прате и друге карактеристике служби (радно време, простор, опрема, доступност итд). Такође, уведена су питања која испитују да ли су корисници упознати са својим правима на слободан избор лекара у примарној здравственој заштити, право на жалбу, колико и за које услуге партиципирају у здравственој заштити и друго. Највеће промене су у стоматолошкој служби. У протеклих пет година испитивано је задовољство одраслих корисника у овој служби, али од ове године, истраживање се спроводи код дечјих стоматолога јер су то услуге које се остварују из садржаја и обима права осигураника из здравственог осигурања.

Упитник за специјалистичко консултативну службу интерне медицине је проширен али такође корисници дају одговор на опште задовољство пруженом здравственом заштитом у овим амбулантама.

Упитник за стационарне пацијенте је адаптиран потребама здравствених установа и прати аспекте пријема-отпуста, сестринске неге, лекарске услуге, дијагностичко-терапијске процедуре и услуге, исхрану и смештај, као и организацију посета. Овај упитник има континуитет са резултатима претходних година јер прати опште задовољство укупним болничким лечењем.

Током 2009. године континуирано је спровођено анкетање породиља о задовољству условима боравка у породилиштима у Републици Србији. Анкетање је било добровољно и анонимно, а спроводиле су га патронажне сестре током прве и последње посете породиље и новорођенчета.

## ПРЕГЛЕД НАЈВАЖНИЈИХ РЕЗУЛТАТА У ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА ПРИМАРНЕ ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ

Испитивање задовољства корисника спроведено је 07. децембра у 171 установи примарне здравствене заштите у Републици Србији. Стопа одговора корисника (број попуњених враћених упитника у односу на подељене) у примарној здравственој заштити износи 74,7% и нижа је у односу на претходну годину (84%), али ово је очекивано собзиром на промене у методологији и знатно дуже упитнике.

### Задовољство корисника радом служби опште медицине, педијатрије и гинекологије

Укупно је обрађено 57.527 упитника и то 58% у службе опште медицине и медицине рада, 28% у служби педијатрије и 14% у гинеколошкој служби.

Табела 1. Карактеристике корисника по службама\*

СЛУЖБА	ПОЛ (%)		ПРОСЕЧНЕ ГОДИНЕ СТАРОСТИ
	мушки	женски	
Општа медицина	45	55	50±16
Педијатрија	33	67	34±10
Гинекологија	0	100	37±14

\* У педијатријској служби ови подаци се односе на особу која је попуњавала упитник тј. пратиоца детета

У овим службама око 5% корисника још увек нема изабраног лекара. Више од 4/5 корисника није мењало свог изабраног лекара (83%) а ¼ и не зна за могућност промене изабраног лекара (24%).

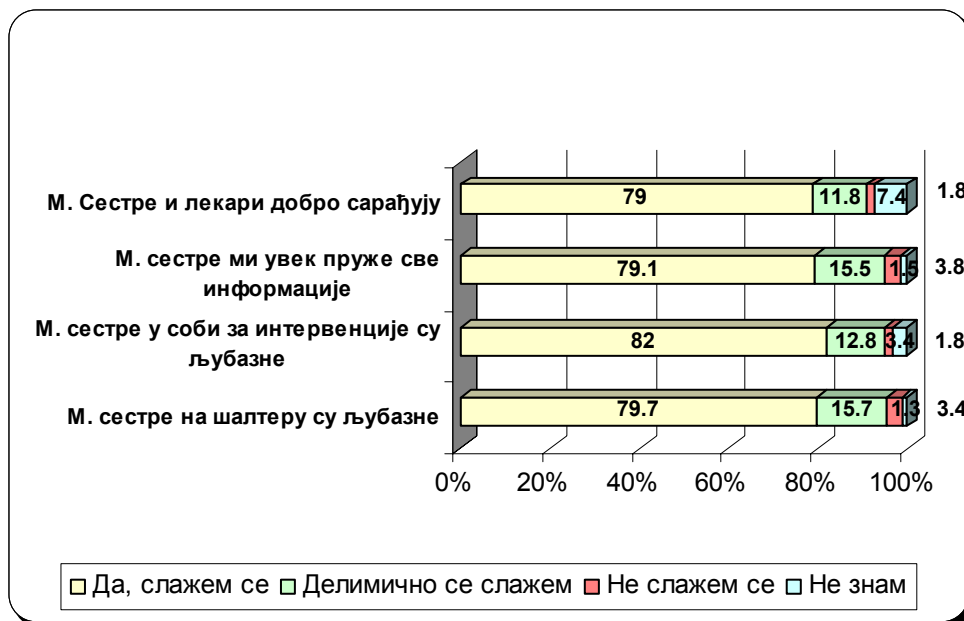
Најмање прегледа се заказује код педијатра, а најдуже се на заказан преглед чека код гинеколога.

**Табела 2.** Дужина чекања на заказан преглед по службама

СЛУЖБА	КАДА ЗАКАЗУЈЕТЕ ПРЕГЛЕД КОД ИЗБРАНОГ ЛЕКАРА, КОЛИКО ДАНА ОБИЧНО ЧЕКАТЕ? (%)			
	Никада не заказујем	Обично будем заказан истог дана	Обично чекам 1-3 дана	Обично чекам више од 3 дана
Општа медицина	53,1	25,0	16,4	5,5
Педијатрија	72,9	20,8	4,3	2,0
Гинекологија	54,2	18,2	13,2	14,3

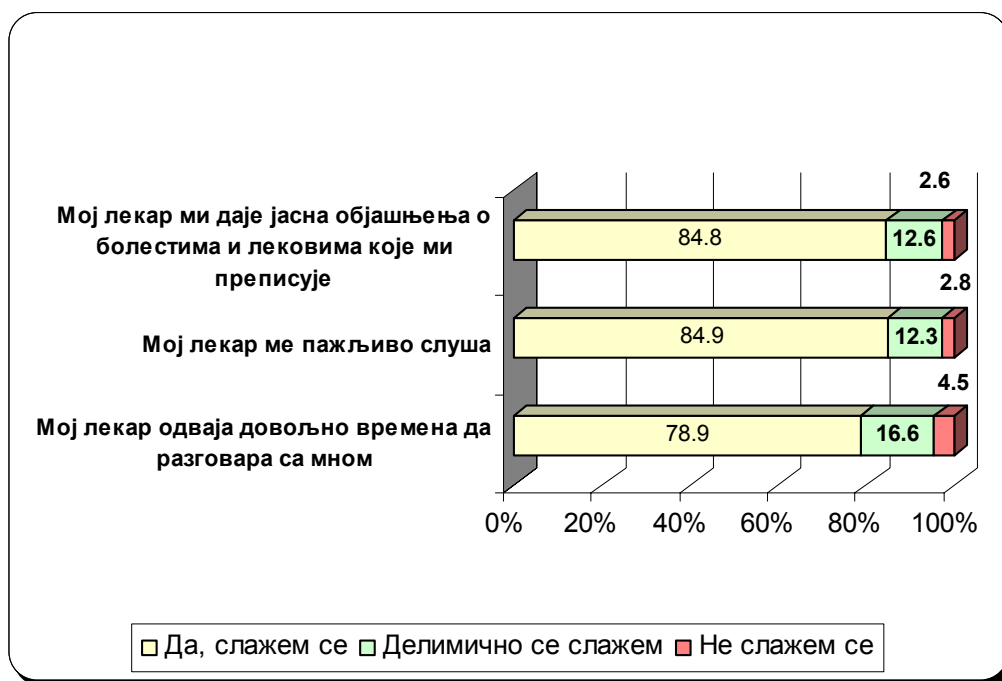
Испитиване карактеристике о медицинским сестрама и лекарима не разликују се по службама.

**Графикон 1.** Неке карактеристике медицинских сестра у  
службама примарне здравствене заштите



Мање од 4% корисника се не слаже да им медицинске сестре не пруже увек све информације и да сестре на шалтеру нису љубазне, а мање од 2% се не слаже да лекари и сестре добро не сарађују.

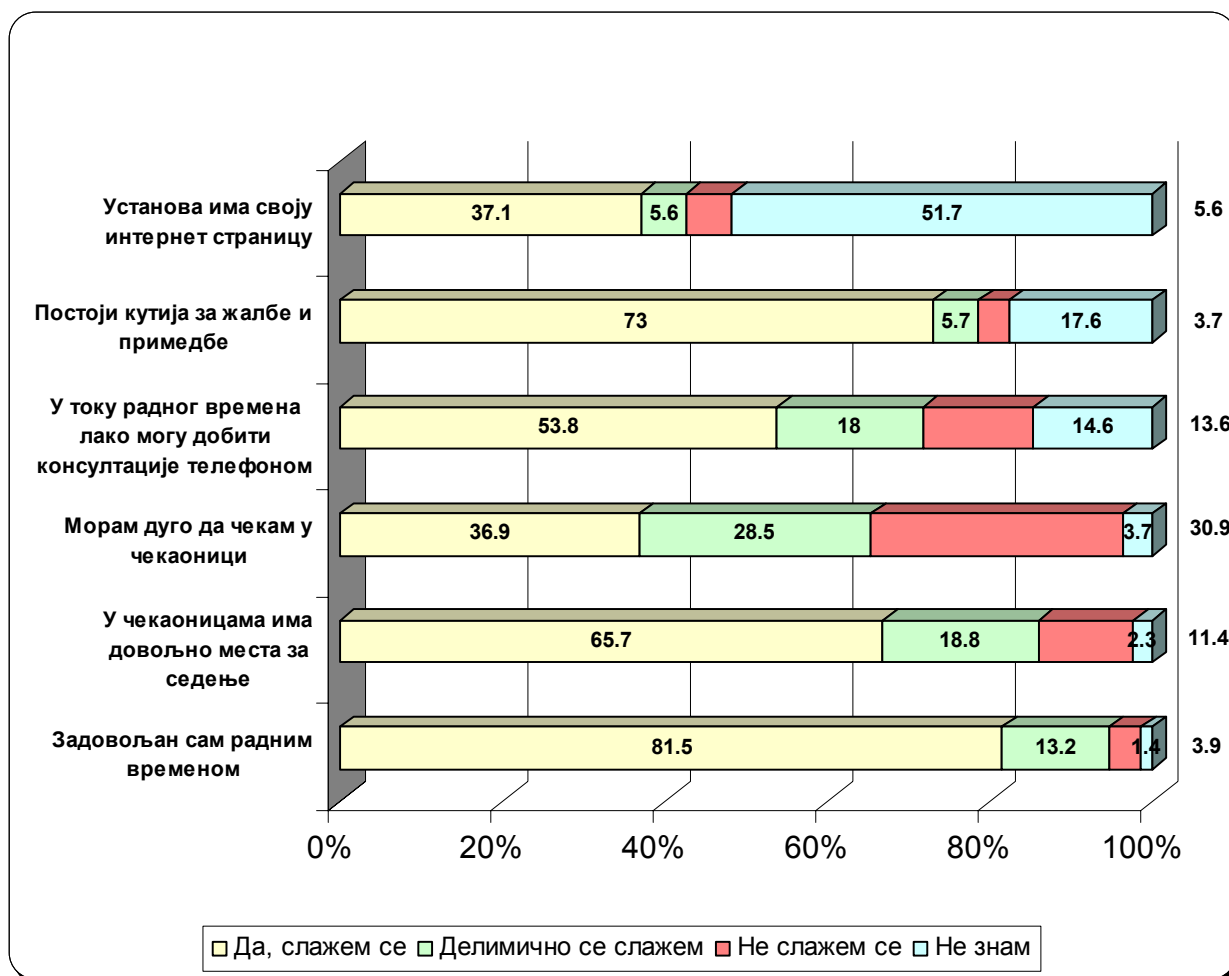
**Графикон 2.** Неке карактеристике изабраних лекара



Мање од 5% корисника сматра да лекар не одваја довољно времена за разговор са њима и мање од 3% сматра да их лекар не слуша пажљиво и да не добијају јасна објашњења о лековима који су им прописани.

Више од половине корисника не зна да ли здравствена установа има интернет страницу (готове све здравствене установе у Републици Србији имају своју интернет страну), 17% корисника не зна да ли постоји кутија/књига жалби и приговора (у том случају је сигурно и не користи), сваки трећи корисник сматра да дуго чека на преглед лекара у чекаоници и једна трећина корисника не зна и/или не може у току радног времена добити савет или консултације од свог лекара телефонским путе. Мање од 4% корисника није задовољно радним временом испитиваних служби у примарној здравственој заштити.

**Графикон 3.** Неке карактеристике у службама примарне здравствене заштите



**Табела 3.** Опште задовољство корисника у службама примарне здравствене заштите

ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА	ОПШТА МЕДИЦИНА	ПЕДИЈАТРИЈА	ГИНЕКОЛОГИЈА
Веома незадовољан	3,8%	3,5%	3,4%
Незадовољан	2,2%	2,0%	1,9%
Ни задовољан ни незадовољан	14,4%	16,9%	16,5%
Задовољан	46,5%	46,5%	47,9%
Веома задовољан	33,1%	31,1%	30,2%
<b>Средња оцена задовољства</b>	<b>4,03</b>	<b>4,00</b>	<b>4,00</b>

Резултати истраживања општег задовољства корисника у службама здравствене заштите показују да све службе у домовима здравља и осталим установама примарне

здравствене заштите имају уједначен квалитет рада. Незадовољних је ове године најмање било у гинеколошким службама (5,3%) а највише незадовољних у службама опште медицине и медицине рада (6%), али су средње оцене задовољства исте у свим службама и износе 4. Средња оцена задовољства корисника примарне здравствене заштите у Републици Србији за 2009. године износи 4,02.

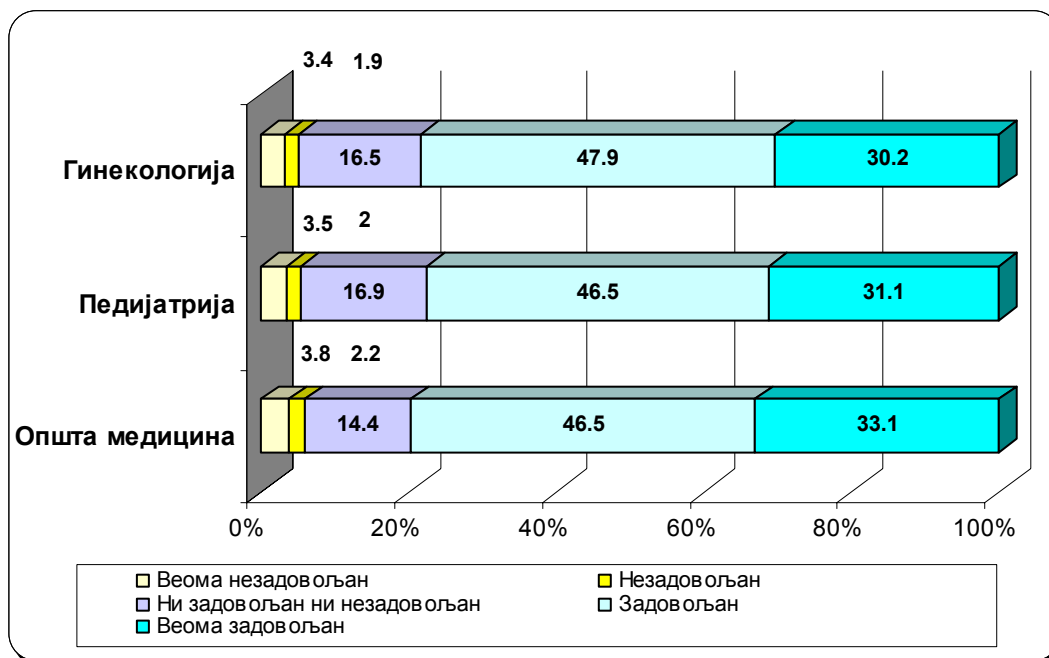
Собзиром да нема разлика у средњој оцени задовољства по службама, даљи приказ се односи на опште задовољство свих служби заједно по регионима и окрузима.

**Табела 4.** Опште задовољство корисника у службама примарне здравствене заштите по регионима

ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА	ВОЈВОДИНА	ЦЕНТРАЛНА СРБИЈА	ГРАД БАОГРАД	КОСОВО И МЕТОХИЈА
<i>Средња оцена задовољства</i>	<b>4,00</b>	<b>4,03</b>	<b>4,00</b>	<b>3,83</b>

Квалитет у установама примарне здравствене заштите је према резултатима уједначен у регионима Републике Србије са изузетком установа на Косову и Метохији где је значајно нижа средња општа оцена задовољства у односу на републички просек од 4,02.

**Графикон 4.** Опште задовољство корисника у службама примарне здравствене заштите





У графикону 4 је приказ резултата из табеле 3 и очигледно је равномерно распоређено степеновање задовољства у ове три службе.

**Табела 5.** Опште задовољство корисника у службама примарне здравствене заштите по окрузима

<i>ОКРУГ</i>	<i>СРЕДЊА ОЦЕНА ОПШТЕГ ЗАДОВОЉСТВА</i>	<i>БРОЈ УПИТНИКА</i>	<i>СТАНДАРДНА ДЕВИЈАЦИЈА</i>
Севернобачки	3,94	758	,870
Средњебанатски	3,98	1397	1,015
Севернобанатски	3,88	1161	,914
Јужнобанатски	3,87	1890	,983
Западнобачки	3,70	773	,973
Јужнобачки	3,96	2942	,953
Сремски	4,34	2254	,874
Београдски	4,00	8574	,944
Мачвански	3,95	2579	,915
Колубарски	3,91	1588	,998
Подунавски	3,78	1523	1,027
Браничевски	4,00	2096	,855
Шумадијски	4,04	2259	,933
Поморавски	4,10	2106	,943
Борски	3,80	1454	,982
Зајечарски	3,93	997	,917
Златиборски	4,22	3323	,879
Моравички	3,90	3634	,992
Рашки	4,04	1769	,972
Расински	4,20	2207	,865
Нишавски	4,04	3602	,846
Топлички	4,02	874	,884
Пиротски	4,24	1632	,728
Јабланички	3,81	1845	1,033
Пчињски	4,20	2398	,955
Косово и Метохија	3,83	289	1,146
<b><i>Република Србија</i></b>	<b>4,02</b>	<b>55924</b>	<b>,943</b>

Као и претходних година, резултати показују да највеће разлике постоје када се пореде установе и окрузи. Најнезадовољнији су корисници Западнобачког округа (3,70) а најзадовољнији корисници Сремског округа (4,34)

## Служба стоматолошке здравствене заштите

У служби стоматолошке здравствене заштите укупно је обрађено 5.103 упитника из 164 здравствене установе. Стопа одговора корисника у овим службама је 78,8%.

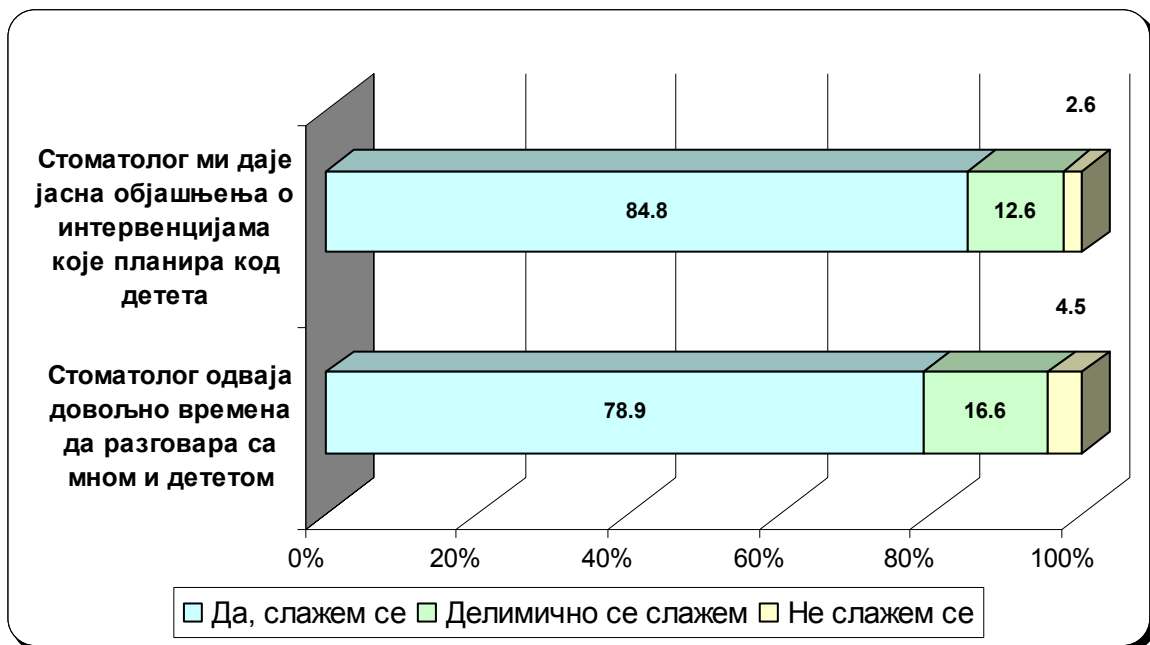
Просечна старост пратиоца детета је 35 година (SD=11).

Свега 7% испитаника није имало изабраног дечјег стоматолога, 27% корисника није упознато на који начин је могуће променити изабраног стоматолога и 84% корисника никада није ни мењало стоматолога.

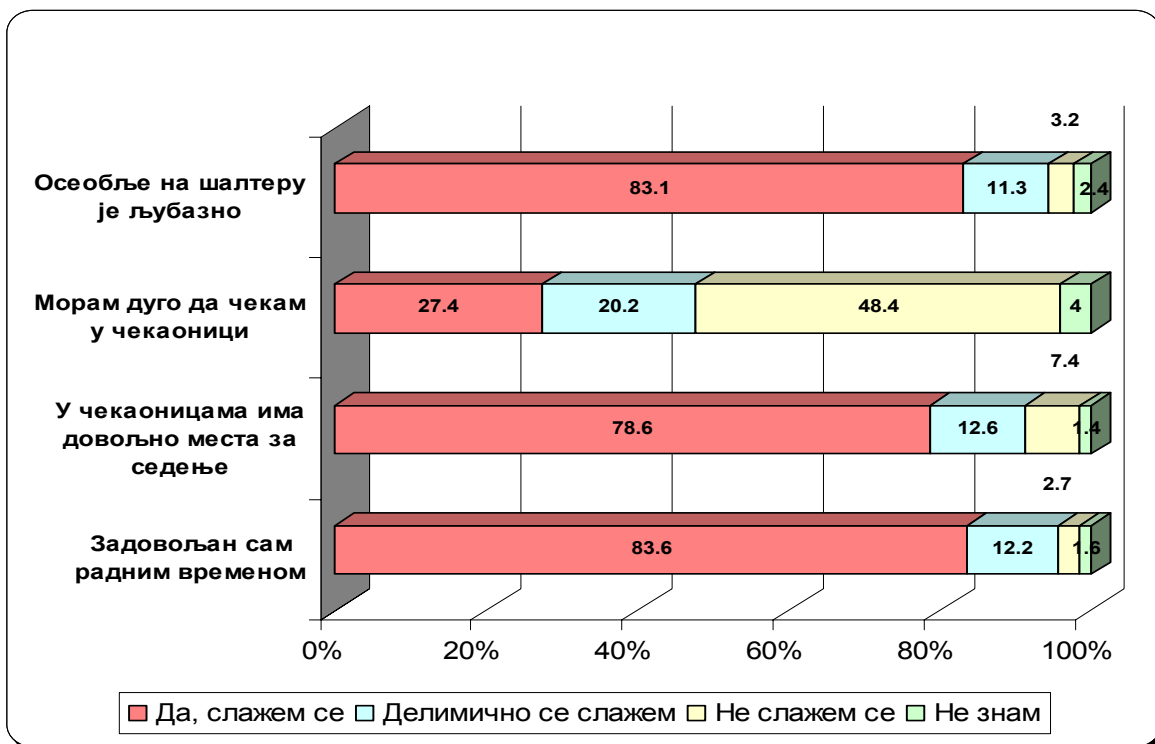
Највећи број испитаника нема потребу да заказује посету код дечјег стоматолога (46%) или та посета буде заказана истог дана (26%). Дуже од три дана на заказану посету чекало је 10% испитаника.

Свега 2-3% испитаника се није сложило са исказом да стоматолог довољно времена проводи у раду и разговору са дететом и родитељима/пратиоцима или да не добија сва објашњења о интервенцијама које се планирају код детета.

Графикон 5. Неке карактеристике изабраних дечјих стоматолога



**Графикон 6.** Неке карактеристике у службама стоматолошке здравствене заштите



Око 3% корисника не сматра да је особље на шалтеру љубазно, око 4% није задовољно радним временом стоматолошке службе, готово половина не сматра да дуго чека на пријем у чекаоници и око 7% корисника је мишљења да у чекаоницама нема довољно места за седење.

**Табела 6.** Опште задовољство у дечјој стоматолошкој служби

СТОМАТОЛОШКА СЛУЖБА	ВЕОМА НЕЗАДОВОЉАН	НЕЗАДОВОЉАН	НИ ЗАДОВОЉАН НИ НЕЗАДОВОЉАН	ЗАДОВОЉАН	ВЕОМА ЗАДОВОЉАН	СРЕДЊА ОЦЕНА
		5,2%	1,2%	8,2%	45,1%	40,4%

Ове службе имају преко 85% задовољних корисника а средња оцена општег задовољства је 4,14 у Републици.

**Табела 7.** Задовољство изабраним стоматологом по регионима

ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА	ВОЈВОДИНА	ЦЕНТРАЛНА СРБИЈА	ГРАД БАОГРАД	КОСОВО И МЕТОХИЈА
Средња оцена задовољства	4,20	4,14	4,05	4,09

Најзадовољнији су корисници у региону Војводине а најнезадовољнији у Београду.

**Табела 8.** Опште задовољство корисника у стоматолошкој служби по окрузима

ОКРУГ	СРЕДЊА ОЦЕНА ОПШТЕГ ЗАДОВОЉСТВА	БРОЈ УПИТНИКА	СТАНДАРДНА ДЕВИЈАЦИЈА
Севернобачки	3.80	83	1.079
Средњебанатски	4.40	91	.744
Севернобанатски	4.00	74	.993
Јужнобанатски	4.19	158	.972
Западнобачки	4.03	113	1.065
Јужнобачки	4.34	374	.971
Сремски	4.17	161	.970
Београдски	4.05	567	1.010
Мачвански	4.10	246	.999
Колубарски	4.24	205	.937
Подунавски	4.14	135	1.001
Браничевски	4.05	133	1.096
Шумадијски	4.05	133	.995
Поморавски	4.02	177	1.131
Борски	4.29	106	.768
Зајечарски	4.36	56	.841
Златиборски	4.22	370	.896
Моравички	3.78	421	1.111
Рашки	4.15	182	1.136
Расински	4.32	197	.824
Нишавски	4.21	339	.888
Топлички	4.24	72	.702
Пиротски	4.41	97	.839
Јабланички	4.21	126	.816
Пчињски	4.20	304	1.017
Косово и Метохија	4.09	43	1.151
<b>Република Србија</b>	4.14	4963	.991

У односу по окрузима, најзадовољнији су корисници ових служби у Зајечарском округу, а најмање задовољни у Моравичком округу.

## ПРЕГЛЕД НАЈВАЖНИЈИХ РЕЗУЛТАТА У СПЕЦИЈАЛИСТИЧКО- КОНСУЛТАТИВНИМ АМБУЛАНТАМА ИНТЕРНЕ МЕДИЦИНЕ

Испитивање задовољства корисника спроведено је 07. децембра у специјалистичко-консултативним амбулантама интерне медицине 182 установе примарне, секундарне и терцијарне здравствене заштите у Републици Србији. Стопа одговора корисника у овој специјалистичкој служби је 78% (у примарној здравственој заштити 84%, а у установама секундарне и терцијарне здравствене заштите 74%).

Укупно је обрађено 9.272 упитника (39% из примарне здравствене заштите).

Просечна старост испитаника је 54 година (SD=15).

**Табела 9.** Средње оцене задовољства корисника неким карактеристикама  
интернистичких служби

<i>КАРАКТЕРИСТИКА</i>	<i>СРЕДЊА ОЦЕНА ЗАДОВОЉСТА</i>
Могућност телефонског заказивања	3.94
Време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа	3.97
Љубазност и професионалност особе која врши заказивање	4.31
Добијање инструкције о датуму, времену и месту прегледа	4.27
Време чекања у чекаоници	3.94
Објашњење евентуалног кашњења вашег термина	4.06
Чистоћа и подобност чекаонице	4.12

Истраживања у овој специјалистичкој служби претходних година су показала да на задовољство корисника утиче просец заказивања прегледа и то како време чекања на заказан преглед тако и љубазност особља које врши заказивање, поштовање заказаног термина и конфорност чекаоница. Око 11% корисника није задовољно могућности телефонског заказивања прегледа и временом чекања на заказан преглед, око 4% корисника није задовољно љубазношћу особља које је вршило заказивања и добијеним информацијама о датуму, времену и месту прегледа. Да чекаонице нису задовољиле стандарде подобности и хигијене сматра 7% корисника. Исто толико корисника није задовољно објашњењима зашто је заказани термин продужен и 11% није било задовољно дужином проведеном у чекаоници.

Преглед специјалисте без заказивања је добило 45% корисника, преглед заказан за мање од седам дана је имало 24% корисника, а дуже од 30 дана на преглед је чекало 8%. Заказивање се односило на све прегледе, како прве, тако и контролне прегледе.

Сви испитивани аспекти рада лекара специјалисте (време посвећено пацијенту, објашњење здравственог стања, предузетих процедура и плана лечења) нису задовољили свега 3% корисника.

Специјалистички преглед без учешћа (бесплатно) остварило је готово 60% корисника, у услузи је плаћањем партиципирало 39% корисника а 1,5% је платило пуну цену лекарске услуге.

Оствареном здравственом заштитом у интернистичким амбулантама у Републици Србији задовољно је 86% корисника, ни задовољних ни незадовољних је око 9%, а незадовољних је око 5%. Средња оцена за све амбуланте у Републици је 4,18.

**Табела 10.** Опште задовољство у интернистичким амбулантама

<i>СТОМАТОЛОШКА СЛУЖБА</i>	<i>ВЕОМА НЕЗАДОВОЉАН</i>	<i>НЕЗАДОВОЉАН</i>	<i>НИ ЗАДОВОЉАН НИ НЕЗАДОВОЉАН</i>	<i>ЗАДОВОЉАН</i>	<i>ВЕОМА ЗАДОВОЉАН</i>	<i>СРЕДЊА ОЦЕНА</i>
	3,5%	1,7%	8,9%	45,2%	40,7%	4,18%

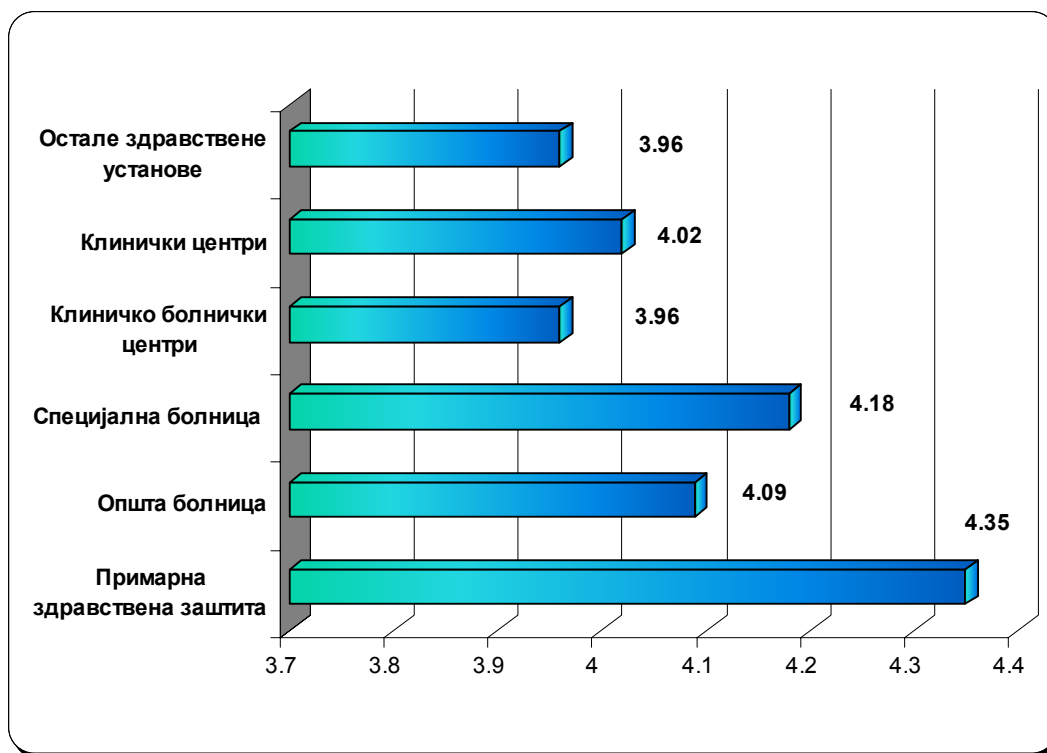
**Табела 11.** Задовољство у интернистичким амбулантама по регионима

<i>ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА</i>	<i>ВОЈВОДИНА</i>	<i>ЦЕНТРАЛНА СРБИЈА</i>	<i>ГРАД БАОГРАД</i>	<i>КОСОВО И МЕТОХИЈА</i>
<i>Средња оцена задовољства</i>	<i>4,09</i>	<i>4,25</i>	<i>4,14</i>	<i>4,01</i>

У односу на регион, највишу средњу оцену задовољства су имали корисници интернистичких амбуланти у здравственим установама централне Србије.

Посматрајући опште задовољство корисника у интернистичким амбулантама по типу установе, најзадовољнији су корисници у примарној здравственој заштити, а најнижа средња оцена задовољства је била корисника у клиничко болничким центрима.

**Графикон 7.** Задовољство корисника у амбулантима интерне медицине по типу установе



### **ПРЕГЛЕД НАЈВАЖНИЈИХ РЕЗУЛТАТА У СТАЦИОНАРНИМ ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА**

Испитивање задовољства корисника болничком здравственом заштитом спроведено је од 07. до 11. децембра у 87 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 80,6%.

Укупно је обрађено 10.394 упитника.

Просечна старост лечених у стационарним здравственим установама је 53 године (SD=18).

Нови упитник омогућава праћење неких аспеката болничког лечења и овде су приказани само опши утисци који имају солидне средње оцене. Корисници су најлошије оценили исхрану у стационарним установама.

**Табела 12.** Средње оцене задовољства корисника неким испитиваним аспектима

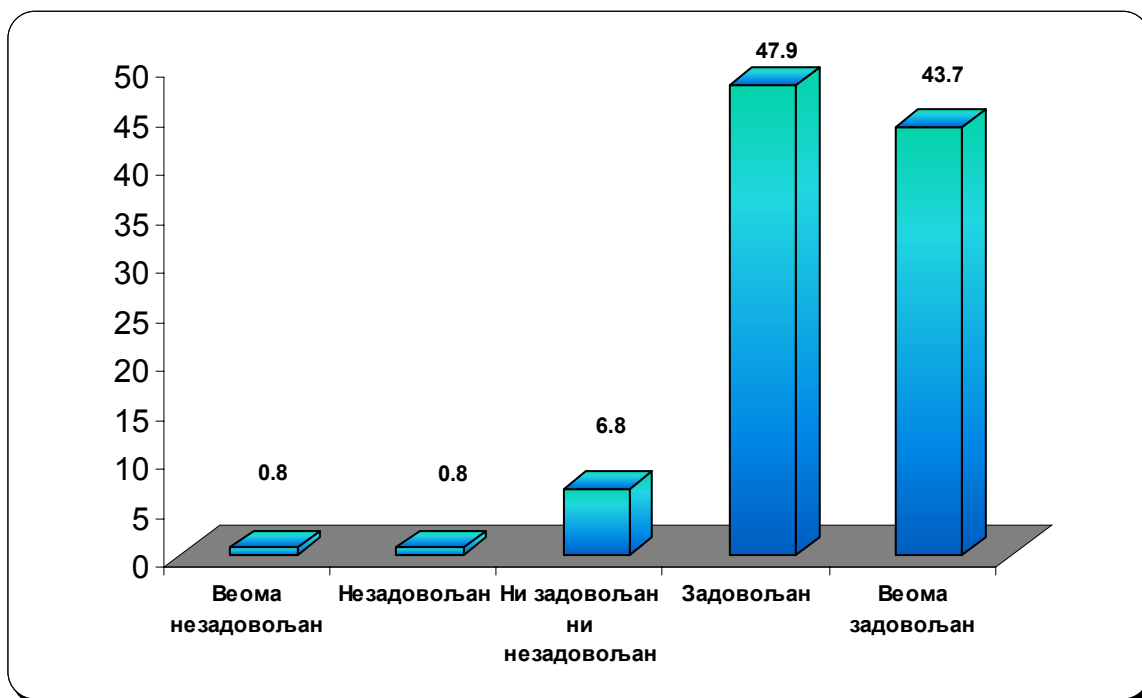
<i>КАРАКТЕРИСТИКА</i>	<i>СРЕДЊА ОЦЕНА ЗАДОВОЉСТА</i>
Општи утисак о процедурама пријема у болницу	4,33
Општи утисак приликом отпуста из болнице	4,46
Опште задовољство сестринском негом	4,56
Опште задовољство услугама лекара	4,55
Опште задовољство услугама исхране	4,07
Опште задовољство условима смештаја	4,18

Сваки десети пацијент није био задовољан организацијом посета у болници (време, број и дужина).

Средња оцена задовољства болничким лечењем у целини је **4,33**.

Задовољство корисника болничким лечењем у целини је порасло у односу на претходну годину са 4.29 на 4,33 . Процент незадовољних је смањен са 2,8 на 1,6, а проценат задовољних је порастао са 90,3 на 91,6.

**Графикон 8.** Задовољство корисника болничким лечењем у целини у здравственим установама у Републици Србији

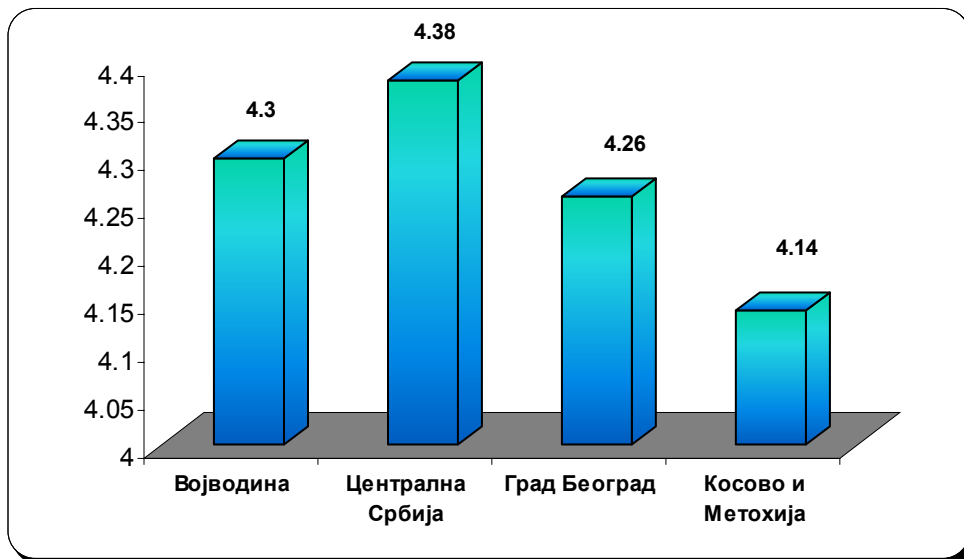


Као и претходне, 2008. године, најнижа средња оцена задовољства болничким лечењем у целини, била је корисника на стационарном лечењу у здравственим установама

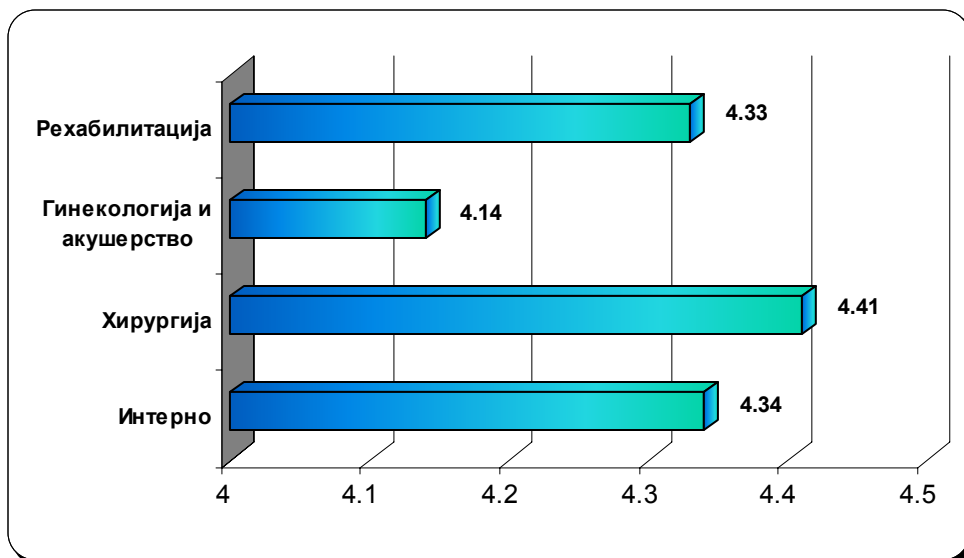


на Косову и Метохији (4,14), а највиша лечених у болницама региона централне Србије (4,38).

**Графикон 9.** Задовољство корисника болничким лечењем по регионима



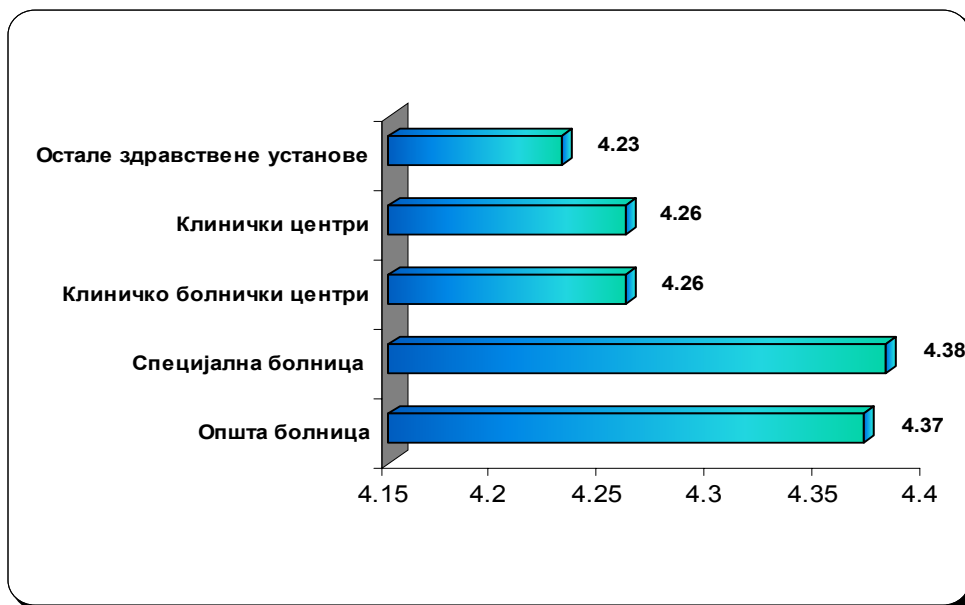
**Графикон 10.** Задовољство корисника болничким лечењем по одељењима



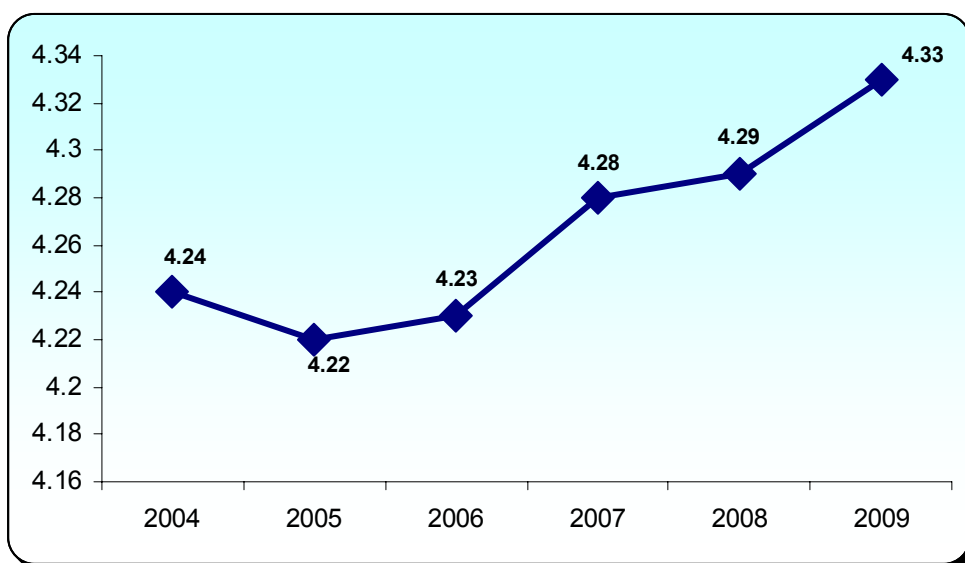
Резултати испитивања задовољства показују да су и у 2009. години најзадовољнији болничким лечењем у целини, од четири испитивана одељења, били лечени на хируршким одељењима (4,41), а најнезадовољније пацијенткиње лечене на гинеколошко-акушерским одељењима (4,14). Средња оцена задовољства на свим одељењима је виша у односу на 2008. годину.

Анализирајући задовољство корисника болничким лечењем у различитим типовима стационарних здравствених установа, највишу средњу оцену лечењем у целини имали су лечени у специјалним болницама (4,32), а најнижу у „осталим здравственим установама“ (4,23).

**Графикон 16.** Задовољство корисника болничким лечењем по типу установе



**Графикон 17.** Средња оцена задовољства корисника болничким лечењем од 2004. до 2009. године



Посматрајући средње оцене задовољства болничким лечењем у целини, уочљив је позитиван тренд у последњих пет година испитивања.

## ПРЕГЛЕД НАЈВАЖНИЈИХ РЕЗУЛТАТА У ПОРОДИЛИШТИМА

Од јануара до децембра 2009. године прикупљено је и обрађено 25.990 анкета породиља из 63 породилишта. Стопа одговора била је око 36%. Резултати су прикупљани и анализирани месечно. Током 12 месеци испитивања није било варијација нити по једном испитиваном обележју.

Просечна старост породиља је 27.9 година (Мин 15, Макс 51, СД 5.3). Просечно је био 1,7 порођај (Мин 1, Макс 14, СД 0.8). За половину породиља то је био први порођај, за 36,8% други, за 10,3% трећи и за 2,8% четврти и више.

Царским резом је порођено 23,3% породиља, природним путем 69,2%, Природним путем са епидуралном анестезијом 5,7%, природним путем уз помоћ вакуума 1,3% и уз помоћ форцепса 0,5%.

**Табела 13.** Средње оцене о условима смештаја

	2009
ЗАДОВОЉНА САМ ХИГИЈЕНОМ ПРОСТОРИЈА, УЧЕСТАЛОШЋУ ЗАМЕНЕ СПАВАЋИЦА И ПОСТЕЉИНА.	3,51
ЗАДОВОЉНА САМ ХИГИЈЕНОМ И ОПРЕМЉЕНОШЋУ ТОАЛЕТА (ТОАЛЕТИ СУ ЧИСТИ; СЛАВИНЕ, ТУШЕВИ И ВОДО-КОТЛИЋИ СУ ИСПРАВНИ; ИМА ТОПЛЕ ВОДЕ, САПУНА И ТОАЛЕТ ПАПИРА).	3,27
ЗАДОВОЉНА САМ УДОБНОШЋУ СОБЕ (ТЕМПЕРАТУРОМ У СОБИ, НАМЕШТАЈЕМ, БРОЈЕМ ПОРОДИЉА У СОБИ).	3,75
ЗАДОВОЉНА САМ ИСХРАНОМ У БОЛНИЦИ (КВАЛИТЕТОМ И ОБИЛНОШЋУ ОБРОКА).	3,24

**Табела 14.** Средње оцене пруженом услугом

	2009
ЗАДОВОЉНА САМ ТРЕТМАНОМ У ТОКУ ПРИПРЕМА ЗА ПОРОЂАЈ (КЛИСТИРАЊЕ, БРИЈАЊЕ, УЗИМАЊЕ КАРЛИЧНИХ МЕРА, МЕРЕЊЕ ПРИТИСКА, ТЕЖИНЕ).	4,29
АКУШЕР/ГИНЕКОЛОГ ЈЕ ПРИ ПРИЈЕМУ, ЗА ВРЕМЕ ПОРОЂАЈА И БОРАВКА У БОЛНИЦИ БИО ЉУБАЗАН И ОСТВАРЕН ЈЕ ОДНОС ПОВЕРЕЊА И РАЗУМЕВАЊА.	4,34
АКУШЕР/ГИНЕКОЛОГ МЕ ЈЕ УПОЗНАО СА ПЛАНОМ ПОРОЂАЈА, ПРЕДСТОЈЕЋИМ ПРОЦЕДУРАМА И ИНТЕРВЕНЦИЈАМА И ДАЛА САМ САГЛАСНОСТ НА ИСТЕ.	4,04
АКУШЕР/ГИНЕКОЛОГ МИ ЈЕ ПОСВЕТИО ДОВОЉНО ВРЕМЕНА, ПРУЖИО МИ ЈЕ ДОВОЉНО ИНФОРМАЦИЈА И ДАО ОДГОВОРЕ НА МОЈА ПИТАЊА.	4,06
БАБИЦА ЈЕ ПРИ ПРИЈЕМУ, ЗА ВРЕМЕ ПОРОЂАЈА И БОРАВКА У БОЛНИЦИ БИЛА ЉУБАЗНА И ОСТВАРЕН ЈЕ ОДНОС ПОВЕРЕЊА И РАЗУМЕВАЊА.	4,32
ЗАДОВОЉНА САМ УЧЕШЋЕМ БАБИЦЕ ТОКОМ ЦЕЛОГ ПОРОЂАЈА.	4,43
БАБИЦА МИ ЈЕ ПОСВЕТИЛА ДОВОЉНО ВРЕМЕНА, ПРУЖИЛА МИ ЈЕ ДОВОЉНО ИНФОРМАЦИЈА И ДАЛА ОДГОВОРЕ НА МОЈА ПИТАЊА.	4,24

ПЕДИЈАТАР/НЕОНАТОЛОГ ЈЕ ЗА ВРЕМЕ ПОРОЂАЈА И БОРАВКА У БОЛНИЦИ БИО ЉУБАЗАН И ОСТВАРЕН ЈЕ ОДНОС ПОВЕРЕЊА И РАЗУМЕВАЊА.	<b>4,19</b>
ПЕДИЈАТАР/НЕОНАТОЛОГ МИ ЈЕ ПОСВЕТИО ДОВОЉНО ВРЕМЕНА, ПРУЖИО МИ ЈЕ ДОВОЉНО ИНФОРМАЦИЈА И ДАО ОДГОВОРЕ НА МОЈА ПИТАЊА.	<b>4,11</b>
ПЕДИЈАТРИЈСКА СЕСТРА ЈЕ ЗА ВРЕМЕ ПОРОЂАЈА И БОРАВКА У БОЛНИЦИ БИЛА ЉУБАЗНА И ОСТВАРЕН ЈЕ ОДНОС ПОВЕРЕЊА И РАЗУМЕВАЊА.	<b>4,11</b>
ПЕДИЈАТРИЈСКА СЕСТРА МИ ЈЕ ПОСВЕТИЛА ДОВОЉНО ВРЕМЕНА, ПРУЖИЛА МИ ЈЕ ДОВОЉНО ИНФОРМАЦИЈА И ДАЛА ОДГОВОРЕ НА МОЈА ПИТАЊА.	<b>4,06</b>
ЗАДОВОЉНА САМ ТРЕТМАНОМ, НЕПОСРЕДНО НАКОН ПОРОЂАЈА (ОДМАХ САМ ДОБИЛА ИНФОРМАЦИЈЕ О СТАЊУ БЕБЕ И О СВОМ СТАЊУ, ОМОГУЋЕНО МИ ЈЕ ДА ОДМАХ ВИДИМ БЕБУ).	<b>4,34</b>
ЗАДОВОЉНА САМ МОГУЋНОШЋУ ДА МОЈ СУПРУГ ПРИСУСТВУЈЕ ПОРОЂАЈУ И ДА АКТИВНО УЧЕСТВУЈЕ У ТОКУ ПОРОЂАЈА.	<b>3,02</b>
ЗАДОВОЉНА САМ САВЕТИМА И ПОМОЋИ КОЈУ САМ ДОБИЛА У ВЕЗИ ДОЈЕЊА И НЕГЕ БЕБЕ У ПРВИМ ДАНИМА (НЕГОМ ДОЈКИ, ИЗМАЗАЊЕ, ПРЕПОВИЈАЊЕ).	<b>3,80</b>
ЗАДОВОЉНА САМ „BABY FRIENDLY“ ПРОГРАМОМ (БЕБА УЗ МАЈКУ СВЕ ВРЕМЕ), УКОЛИКО СЕ ИСТИ ПРАКТИКУЈЕ У ЗДРАВСТВЕНОЈ УСТАНОВИ, И ПОМОЋИ КОЈУ САМ ДОБИЛА ОД ОСОБЉА.	<b>3,89</b>
ЗАДОВОЉНА САМ ПРОЦЕДУРАМА ПРИЛИКОМ ПРИЈЕМА И ОТПУСТА ИЗ БОЛНИЦЕ (ДУЖИНА ЧЕКАЊА НА ПРИЈЕМ И ОТПУСТ, АДМИНИСТРАЦИЈА).	<b>4,06</b>

На питање да ли је неки здравствени радник тражио мито (новац, поклон, услугу или слично) потврдно је одговорило 1,4% породиља (укупно 345 од 24.801). Ванстандардне услуге је захтевало 887 породиља (3,5%).

Патронажна сестра је обишла дан након изласка из породилишта 96% породиља, а 98,8% породиља је мишљења да им је патронажна сестра пружила сва обавештења у вези неге и исхране бебе, као и њеног здравља.

Средња оцена општег задовољства боравком у породилишту у 2009. године је 3,82.

**Табела 15.** Средње оцене општег задовољства боравком у породилишту по месецима

ПЕРИОД ОБРАДЕ АНКЕТА	УЗЕВШИ У ОБЗИР СВЕ ПРЕТХОДНО РЕЧЕНО, НА СКАЛИ ОД ЈЕДАН ДО ПЕТ, ЗАОКРУЖИВАЊЕМ ЈЕДНОГ БРОЈА ИСКАЖЕТЕ СТЕПЕН ОПШТЕГ ЗАДОВОЉСТВА БОРАВКОМ У ПОРОДИЛИШТУ.
<b>Децембар 2008</b>	<b>4,01</b>
<b>Јануар 2009</b>	<b>3,92</b>
<b>Фебруар 2009</b>	<b>3,89</b>
<b>Март 2009</b>	<b>3,81</b>
<b>Април 2009</b>	<b>3,84</b>
<b>Мај 2009</b>	<b>3,85</b>

<b>Јун 2009</b>	<b>3,72</b>
<b>Јул 2009</b>	<b>3,82</b>
<b>Август 2009</b>	<b>3,78</b>
<b>Септембар 2009</b>	<b>3,81</b>
<b>Октобар 2009</b>	<b>3,80</b>
<b>Новембар 2009</b>	<b>3,79</b>
<b>Децембар 2009</b>	<b>3,84</b>

### Закључак

На основу приказа најважнијих резултата испитивања задовољства корисника радом државних здравствених установа у 2009. години, као и поређењем са резултатима из претходне године, може се закључити следеће:

- ✓ У испитивању су се користили нови упитници који, изузев у задовољству корисника болничким лечењем, не могу у потпуности да прате континуитет са претходним годинама.
- ✓ Упитници су свеобухватнији, дају више информација и више помажу и здравственим установама и доносиоцима одлука у здравственом систему за даље унапређење квалитета рада. Дужина упитника утицала је на пад стопе одговора кориснике за 5-10% по службама што је било и очекивано.
- ✓ Уведена је методолошка промена у стоматолошким службама: до сада се пратило задовољство одраслог становништва а сада дечјих стоматолога, јер су то услуге из садржаја и обима права осугураника из здравственог осигурања.
- ✓ Испитивање задовољства корисника је постало редовни метод за проверу и унапређење квалитета рада. Истраживања је спроводено у свим здравственим установама предвиђеним методом испитивања.
- ✓ Услед новог метода истраживању број обрађених упитника у примарној здравственој заштити је нешто нижи него претходне две године.
- ✓ Средње оцене у свим службама примарне здравствене заштите на нивоу Републике су једнаке и износе 4,00, разлике нема ни у регионима (изузев Косова и Метохије

који чине 0,5% узорка) што указује на исти квалитет здравствене заштите у свим установама и свим регионима (Војводина, Централна Србија и Град Београд).

- ✓ Задовољство корисника здравствених установа са Косова и Метохије је другу годину за редом ниже у односу на друге регионе. Потребно је анализирати да ли је могуће предузети корективне мере да се услови у пружању здравствене заштите, како становништва тако и здравствених радника, унапреде и изједначе са условима у другим здравственим установама у Републици Србији.
- ✓ Мање од 6% корисника свих служби још увек нема изабраног лекара.
- ✓ Одређена питања из свих упитника показују да још увек велики број корисника/осигураника здравствене заштите не поседује довољно информација о својим правима из закона о здравственој заштити и закона о здравственом осигурању.
- ✓ Мали број корисника (око 4%) није задовољно радним временом здравствених установа примарне здравствене заштите.
- ✓ Средња оцена болничким лечењем у целини, а и поједини испитивани аспекти, има највишу вредност од када се испитивања спроводе. Пред здравствене раднике поставља се велики изазов да ову високу оцену и задрже у наредним годинама.
- ✓ Анкета породиља утицала је на позитивне промене у породиљштима, али су оне још увек недовољне да би се средња оцена повећала. Месечни извештаји доказују да континуирано спровођење анкете нема ни ефективно ни ефикасно оправдање те би ово истраживање требало убудуће да постане саставни део редовне провере задовољства корисника једном годишње.

Након првих пет година истраживања покренут је нов циклус свеобухватнијег истраживања многих аспеката здравствене заштите који могу утицати на задовољство корисника али и дати нове информације доносиоцима одлука у здравству у ком смеру наставити даље реформе.

Извештај припремила:

Др Мирјана Живковић-Шуловић