

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

**ЦЕНТАР ЗА АНАЛИЗУ, ПЛАНИРАЊЕ И ОРГАНИЗАЦИЈУ**  
**ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ**



**АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА**  
**ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ У ДРЖАВНИМ**  
**ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА РЕПУБЛИКЕ СРБИЈЕ**  
**2012. ГОДИНЕ**

Београд  
Март 2013.

**Аналізу сачинила:**

*Др Мирјана Живковић Шуловић, специјалиста социјалне медицине*

**Информатичка и техничка обрада:**

*Неда Стојановић, дипл. математичар*

*Лидија Станковић, дипл. инг. информационих система и технологија*

*Слободанка Томашевић, дипл. инг. информатике*

*Сања Савковић, инг. статистике*

*Др сц. Снежана Димитријевић, дипл. економиста*

**Лектура и коректура:**

*Мр Тамара Груден, специјалиста књижевне публицистике*

Унапређење здравља грађана је примарни циљ свих здравствених система. Међутим, према ставовима Светске здравствене организације (СЗО), и окренутост према задовољству корисника требало би да буде једнако важна. Окренутост према задовољству корисника, не нужно само у односу на здравствена питања, одражава важност поштовања људског достојанства пацијената, њихове аутономије и поверљивости информација које пружају систему. Мера окренутости према задовољству пацијената не огледа се у индикаторима здравственог стања, већ у начину на који се систем односи према њиховим немедицинским очекивањима. Препознавање окренутости према задовољству пацијената као битном циљу у здравственом систему указује на чињеницу да систем постоји зато да би служио корисницима. Окренутост према задовољству пацијената укључује поштовање достојанства корисника, чување поверљивости података, разумно време чекања операцијских поступака, осигурање приступа здравственим услугама и установама, квалитетне услове болничког смештаја и исхране, слободан избор лекара итд.

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=430>). 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 (3.12.2012. 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, максилнофацијална хирургија, оперативна онкологија и пластична и реконструктивна хирургија), одељењима за **реhabилитацију** и **гинеколошко-акушерским** (ГАК) одељењима (3–7.12.2012. за све пацијенте са отпусним листама), као и у **специјалистичким службама интерне медицине** (пулмологија, кардиологија, алергологија и имунологија, гастроентерологија, хематологија, ендокринологија, нефрологија, реуматологија) (7.12.2012. 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 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 3. до 7.12.), узраста 15 година и више, са одељења на којима се спроводи истраживање.

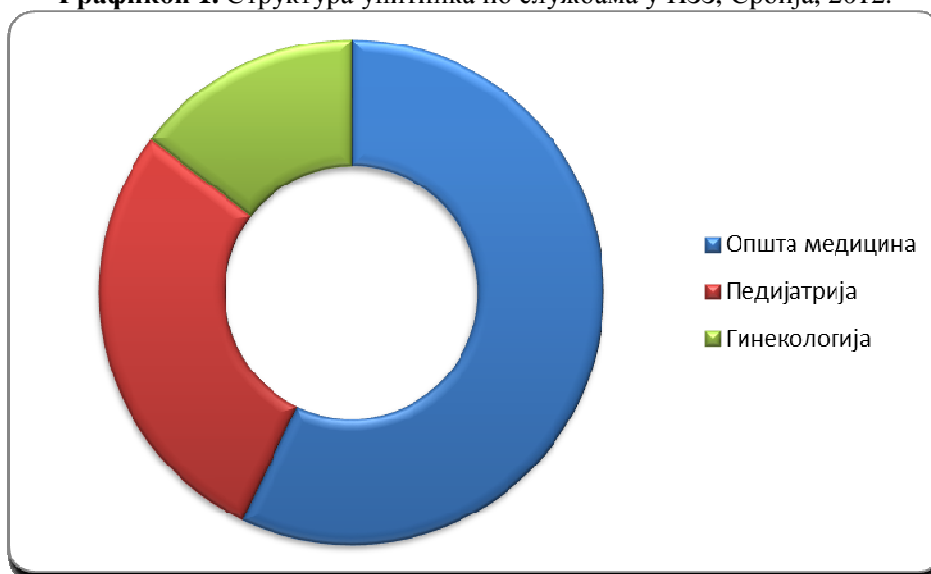
Анкетирањем корисника о задовољству специјалистичком службом интерне медицине обухваћена је једнодневна популација (на дан 3.12. у ПЗЗ тј. на дан 7.12. у стационарним здравственим установама).

Кутије са упитницима су се непосредно по истеку истраживања, са записницима Комисија за стално унапређење квалитета, достављале надлежном институту/заводу за јавно здравље, где је вршен унос и обрада података. Крајем јануара комплетирана је централна електронска база података (упитници и извештајни обрасци) истраживања.

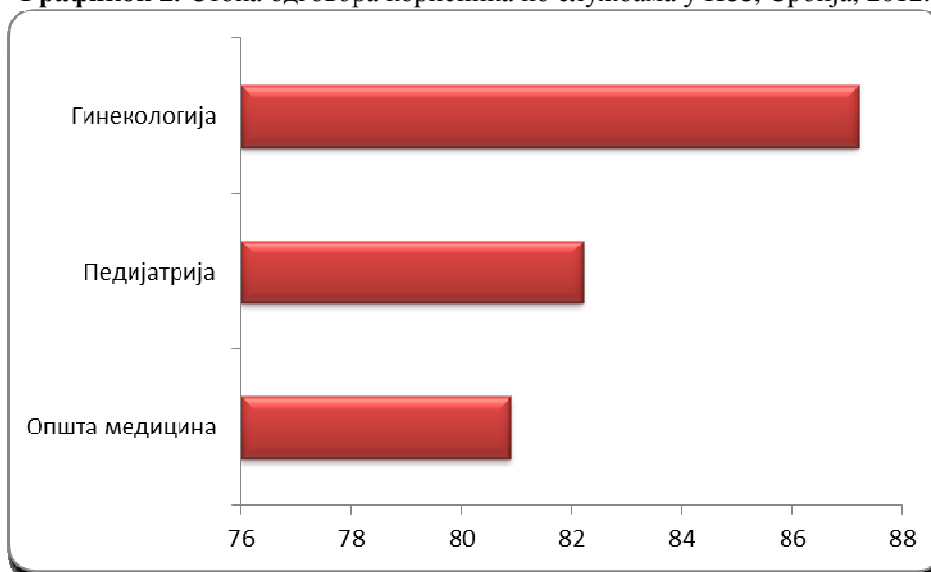
## **ПРЕГЛЕД НАЈВАЖНИЈИХ РЕЗУЛТАТА У ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА ПРИМАРНЕ ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ**

Испитивање задовољства корисника спроведено је 3. децембра у 175 установа примарне здравствене заштите у Републици Србији. Укупно је обрађено 55.512 упитника и то 57,1% у служби опште медицине, 28,3% у служби педијатрије и 14,6% у гинеколошкој служби (графикон 1). Стопа одговора корисника (број попуњених враћених упитника у односу на подељене) у примарној здравственој заштити износи 82,4%. Стопа одговора корисника по службама су следеће: 80,9% у служби опште медицине, 82,2% у педијатријској и 87,2% у гинеколошкој служби (графикон 2). У односу на претходну годину, обрађено је око 4200 мање упитника пацијената.

**Графикон 1.** Структура упитника по службама у ПЗЗ, Србија, 2012.



**Графикон 2.** Стопа одговора корисника по службама у ПЗЗ, Србија, 2012.



Просечна старост корисника/пратиоца детета који су попуњавали упитник о задовољству у службама ПЗЗ је 44,25 година ( $SD=16,17$ ). Упитник је попунило 63,2% особа женског пола. Близу половине испитаника је са средњим образовањем (55,6%) и проценом осредњег материјалног стања домаћинства (46,2%). У табелама 1, 2 и 3 су приказане карактеристике корисника по службама.

**Табела 1.** Дистрибуција корисника према полу, старости и службама ПЗЗ, Србија, 2012.

СЛУЖБА	ПОЛ (%)		ПРОСЕЧНЕ ГОДИНЕ СТАРОСТИ
	мушки	женски	
Општа медицина	44,9	55,1	50,7±16,1
Педијатрија	32,7	67,3	34,3±9,6
Гинекологија	0,5	99,5	37,6±13,4

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

**Табела 2.** Дистрибуција корисника према самопроцени материјалног стања по службама ПЗЗ, Србија, 2012.

МАТЕРИЈАЛНО СТАЊЕ (%)	СЛУЖБА		
	Општа медицина	Педијатрија	Гинекологија
Веома лоше	6,6	3,0	3,3
Лоше	14,3	7,4	8,5
Осредње	47,3	44,1	45,9
Добро	27,1	39,8	37,5
Веома добро	4,7	5,6	4,8

**Табела 3.** Дистрибуција корисника према школској спреми по службама ПЗЗ, Србија, 2012.

ЗАВРШЕНА ШКОЛА (%)	СЛУЖБА		
	Општа медицина	Педијатрија	Гинекологија
Незавршена основна	5,9	3,9	2,4
Основна школа	18,5	12,3	13,5
Средња школа	53,8	58,5	57,4
Виша и висока школа	21,8	25,3	26,7

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

У овим службама, 2,1% корисника је изјавило да још увек нема изабраног лекара. Слободан избор лекара остварило је преко четири петине анкетираних (85%), а 4% није имало ову могућност већ им је лекар „додељен” у здравственој установи. Готово 4/5 корисника није мењало свог изабраног лекара (78%), а за могућност промене изабраног лекара не зна 24%. Корисници су изабрали другог лекара најчешће због одласка лекара из здравствене установе (10,6%), својих обавеза (9,1) или пресељења (4,8%). Највећи проценат анкетираних (52%) има истог изабраног лекара дуже од три године.

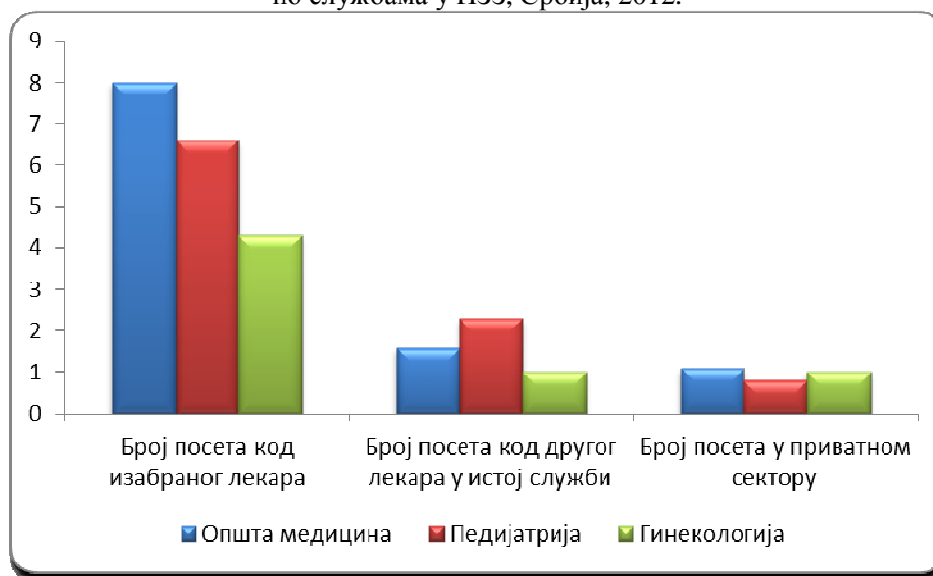
Најмање прегледа се заказује код педијатра, а најдуже се на заказан преглед чека код гинеколога (табела 4). Процент пацијената који су чекали на заказан преглед изабраног лекара дуже од три дана је у дискретном порасту у свим службама, у односу на претходну годину (за ниво Републике).

Анкетирани пацијенти су у протеклих дванаест месеци у просеку користили скоро девет пута услуге државног (седам пута код свог и 1,8 пута код другог лекара) и једном приватног сектора. У графикону 3 приказан је просечан број посета корисника по службама.

**Табела 4.** Дистрибуција корисника (приказана у процентима), према заказивању и дужини чекања на заказани преглед, по службама ПЗЗ, Србија, 2012.

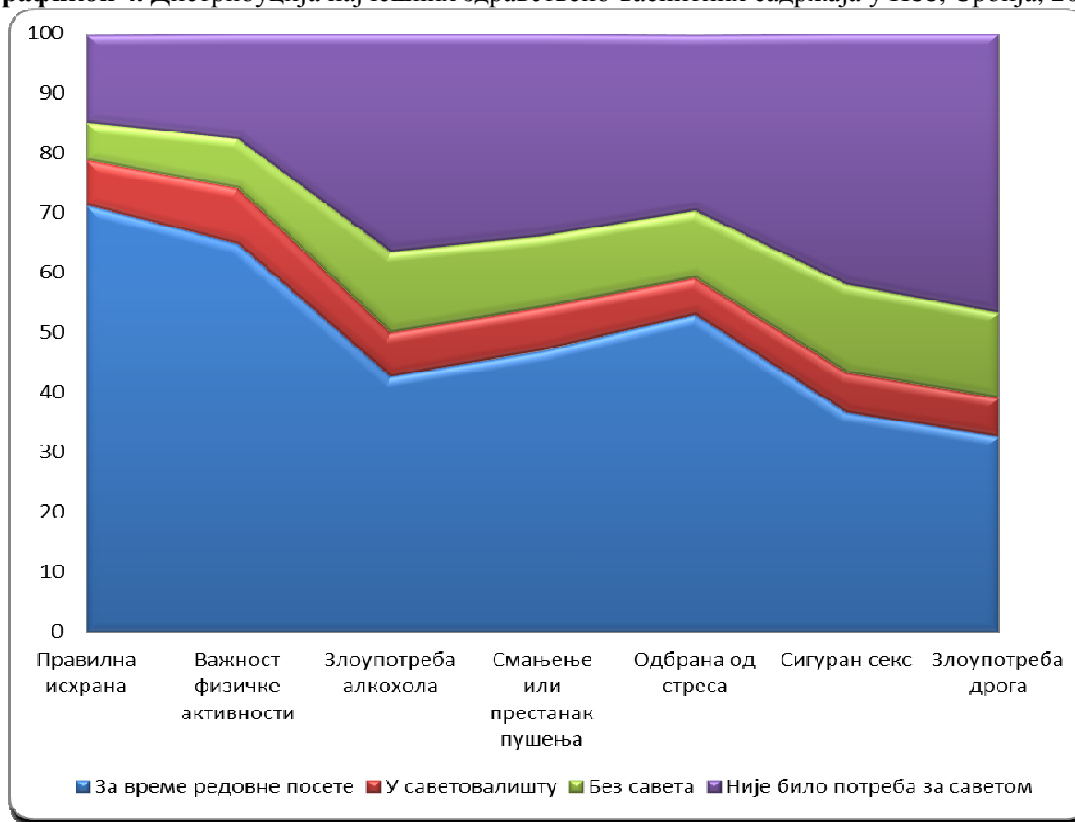
СЛУЖБА	НИКАДА НЕ ЗАКАЗУЈЕ	ЗАКАЗАН ИСТОГ ДАНА	ЧЕКА 1-3 ДАНА	ЧЕКА ВИШЕ ОД 3 ДАНА
Општа медицина	37,0	25,5	27,0	10,4
Педијатрија	66,3	22,2	8,1	3,4
Гинекологија	36,9	16,7	22,5	23,9

**Графикон 3.** Просечан број посета корисника у последњих 12 месеци по службама у ПЗЗ, Србија, 2012.



У свом свакодневном раду, лекари доста времена посвећују и здравствено–васпитним садржајима (значај правилне исхране и физичке активности, злоупотреба алкохола и дрога и друго). У зависности од теме, 30–80% испитаника ове савета добија за време редовних посета или у посебним саветовалиштима (4–16%). У графикону 4 приказана је учесталост савета лекара за све службе збирно.

**Графикон 4.** Дистрибуција најчешћих здравствено-васпитних садржаја у ПЗЗ, Србија, 2012.



#### **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 и да медицинске сестре на шалтеру нису љубазне мишљења је око 3% корисника, а мање од 3% их се не слаже да лекари и сестре добро сарађују (графикон 5). У односу на претходне године нема разлике за испитиване карактеристике.

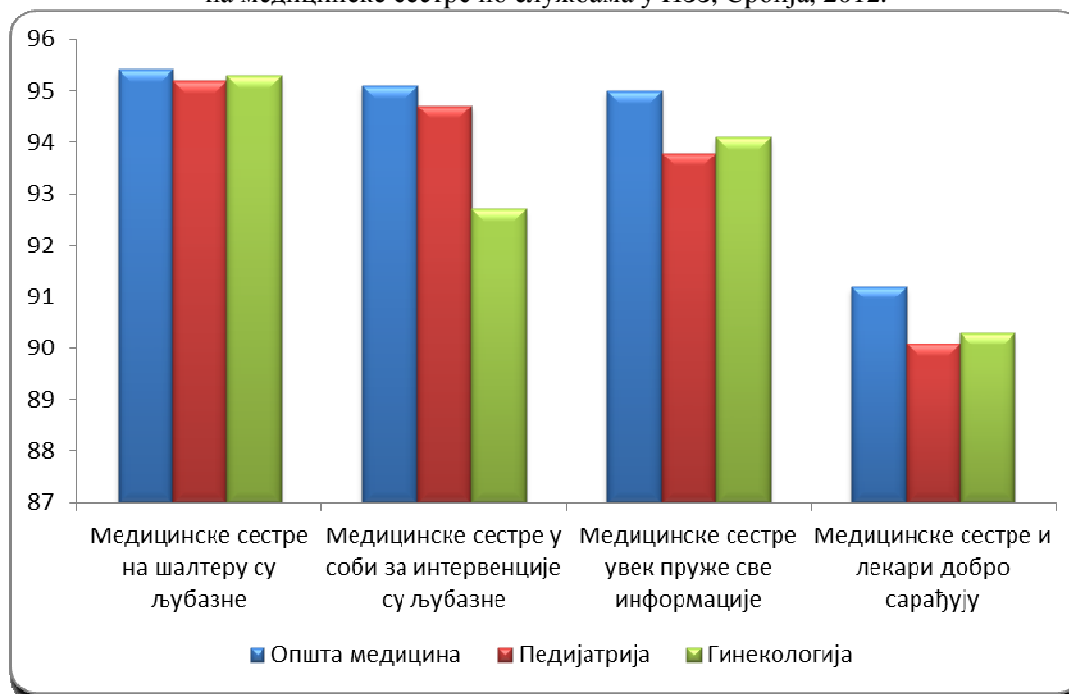
На графикону 6 су приказани проценти корисника који се слажу са изјавама о медицинским сестрама по службама. Разлике у оквиру два до три процента по службама немају статистичку значајност.



**Графикон 5.** Дистрибуција корисника према мишљењу о одређеним карактеристикама медицинских сестара у ПЗЗ, Србија, 2012.

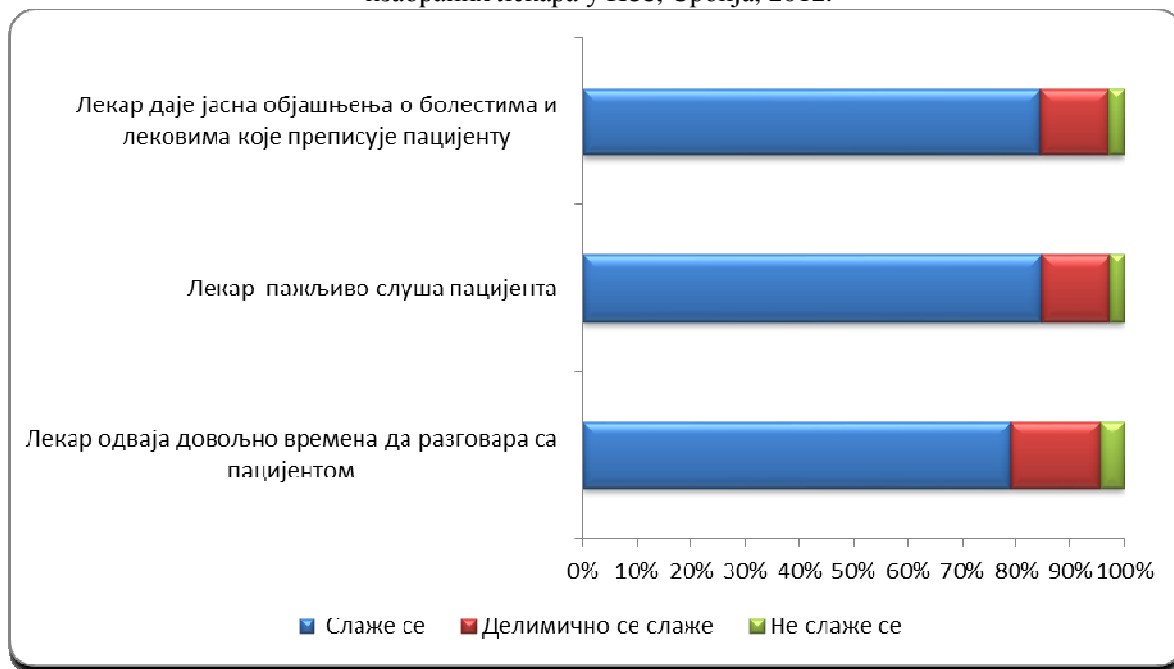


**Графикон 6.** Процент корисника који се слаже са изјавама које се односе на медицинске сестре по службама у ПЗЗ, Србија, 2012.



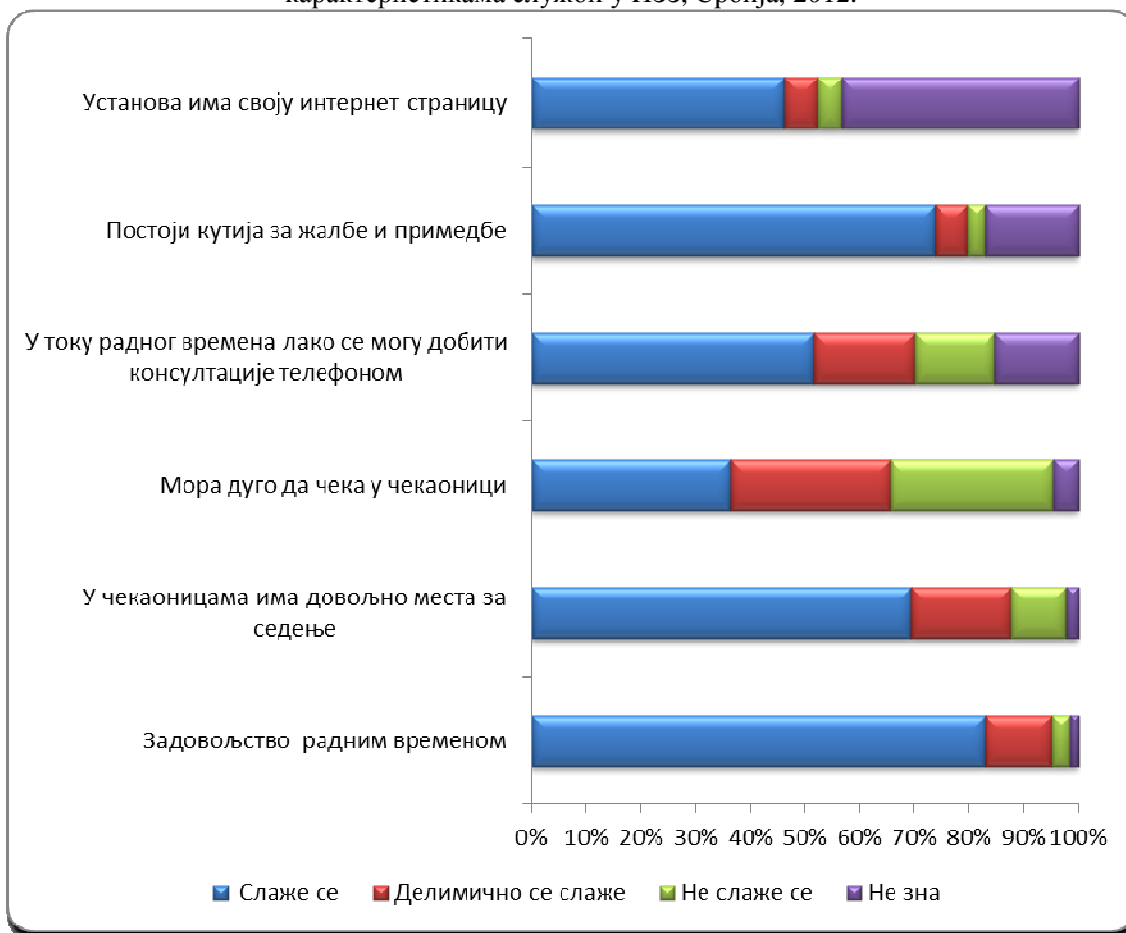
Око 4% корисника сматра да лекар не одваја довољно времена за разговор са њима и мање од 3% сматра да их лекар не слуша пажљиво и да не добијају јасна објашњења о лековима који су им прописани (графикон 7). Нема разлике у односу на претходне годину за испитиване карактеристике. Разлике у оквиру два до три процента по службама немају статистичку значајност.

**Графикон 7.** Дистрибуција корисника према мишљењу о одређеним карактеристикама изабраних лекара у ПЗЗ, Србија, 2012.



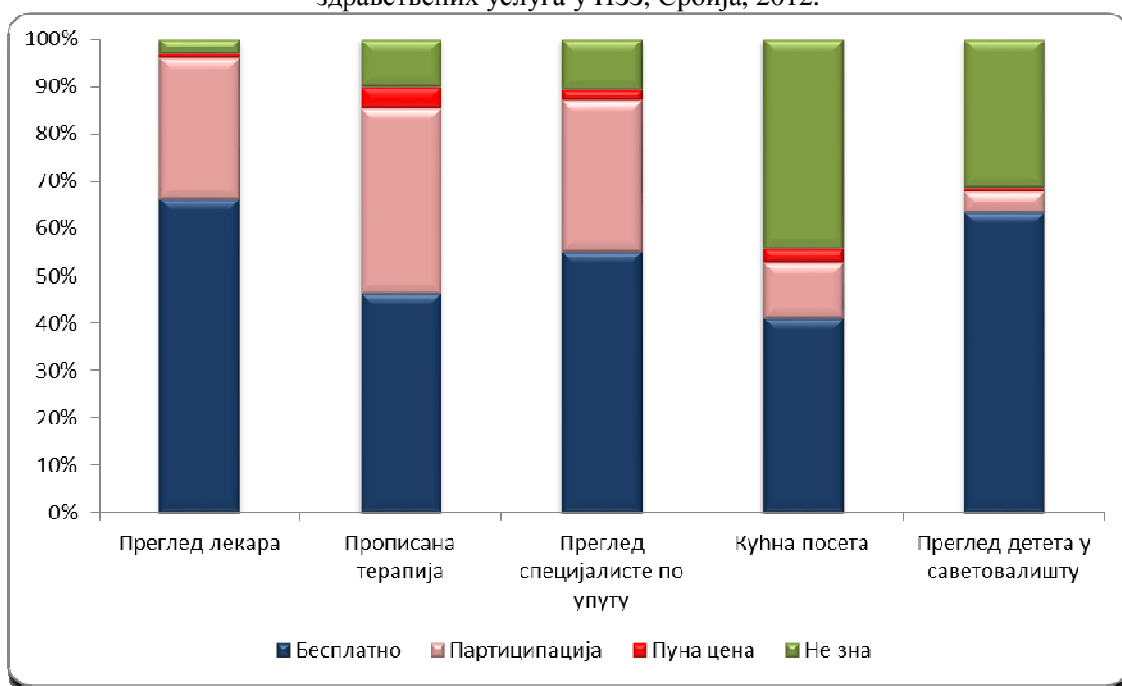
Више од две петине корисника (43,3%) не зна да ли здравствена установа има интернет страницу (све здравствене установе у Републици Србији имају своју интернет страну), 17,2% корисника не зна да ли постоји кутија/књига жалби и приговора (у том случају је сигурно и не користи), сваки трећи корисник сматра да дуго чека на преглед лекара у чекаоници и једна половина корисника може у току радног времена добити савет или консултације од свог лекара телефонским путем. Око 3% корисника није задовољно радним временом испитиваних служби у примарној здравственој заштити (графикон 8). Један од десет пацијената мисли да не може добити преглед истог дана уколико му је хитно потребан. Свега три петине анкетираних пацијената се слаже и делимично слаже да здравствена установа (служба) има довољно медицинске опреме. У односу на претходну годину, све испитиване варијабле имају дискретно боље резултате.

**Графикон 8.** Дистрибуција корисника према мишљењу о одређеним карактеристикама служби у ПЗЗ, Србија, 2012.

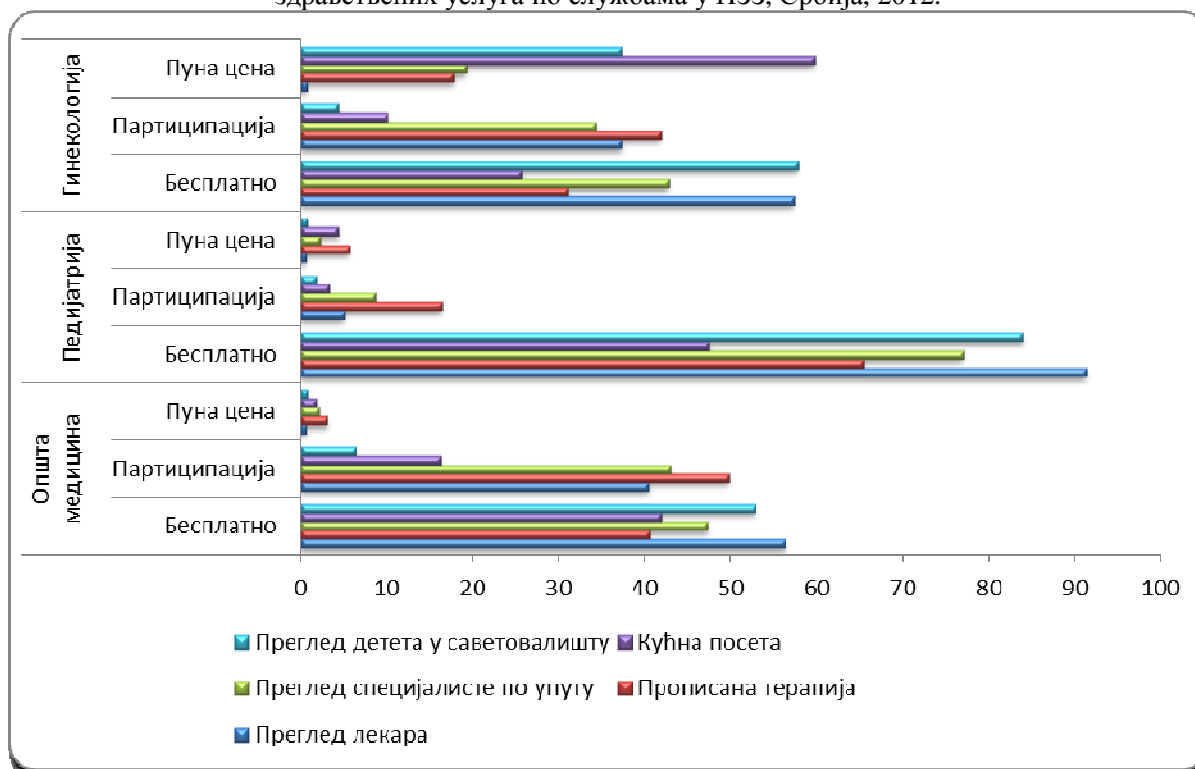


Светска здравствена организација сматра да је неопходно пратити и перцепцију корисника о материјалној доступности здравствених услуга. Графикон 9 приказује збирне одговоре за ове три службе. Укупно, корисници најчешће партиципирају за прописану терапију (лекове или инјекције), тј. 40%. Уколико се доступност 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. У свим услугама најчешће партиципирају корисници службе опште медицине (графикон 10). Један од десет корисника (12–13%) је одложио здравствену услугу бар једном у последњих 12 месеци јер није могао да плати учешће или лекове. Овај проценат се не мења од почетка испитивања 2009. године.

**Графикон 9.** Дистрибуција корисника према материјалној доступности здравствених услуга у ПЗЗ, Србија, 2012.



**Графикон 10.** Дистрибуција корисника према материјалној доступности здравствених услуга по службама у ПЗЗ, Србија, 2012.



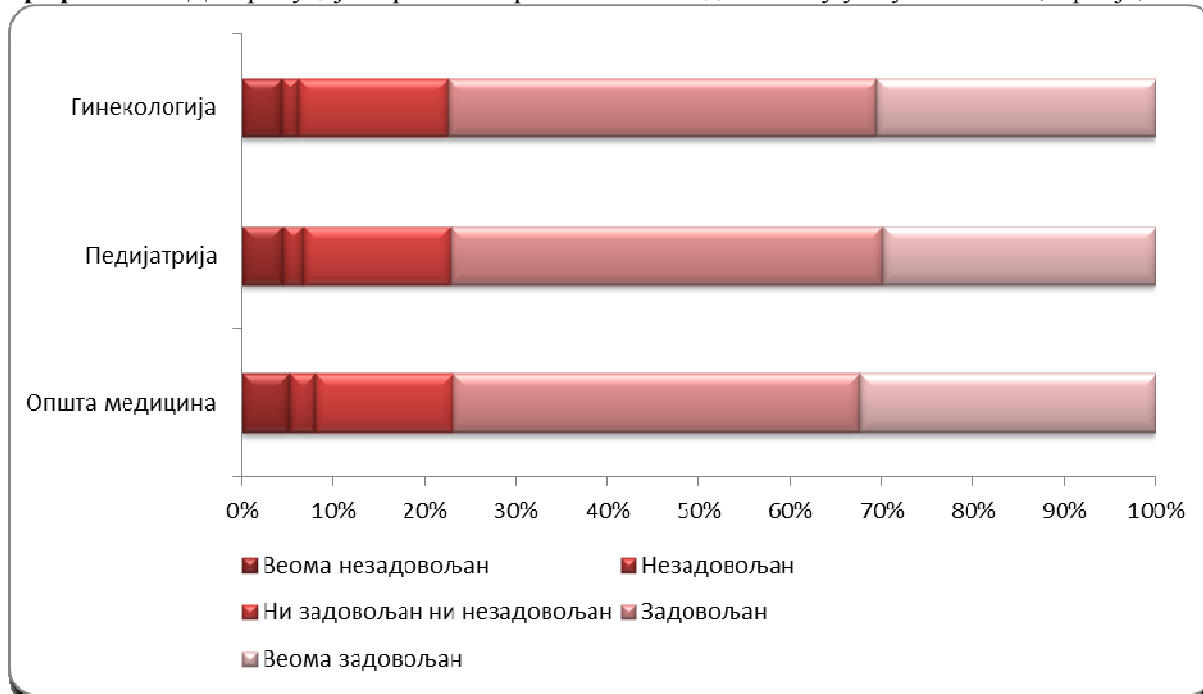
Средња оцена задовољства корисника примарне здравствене заштите у Републици Србији за 2012. године износи 3,96. У све три службе забележена је најнижа средња оцена од 2009. године. За разлику од претходних година, средња оцена задовољства у служби за здравствену заштиту жена (3,98) је виша у односу на службе опште медицине и здравствене заштите деце и омладине (3,96). Резултати истраживања општег задовољства корисника у службама ПЗЗ показују најмање варијације у службама од почетка испитивања 2009. године (табеле 5 и 8).

**Табела 5.** Дистрибуција корисника према општем задовољству и средња оцена задовољства у службама ПЗЗ, Србија, 2009–2012.

ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА	ОПШТА МЕДИЦИНА				ПЕДИЈАТРИЈА				ГИНЕКОЛОГИЈА			
	2009	2010	2011	2012	2009	2010	2011	2012	2009	2010	2011	2012
Веома незадовољан	3,8	3,2	4,4	<b>5,2</b>	3,5	2,8	4,1	<b>4,5</b>	3,4	3,1	4,2	<b>4,4</b>
Незадовољан	2,2	2,0	2,1	<b>2,9</b>	2,0	1,8	2,3	<b>2,2</b>	1,9	1,9	1,8	<b>1,8</b>
Ни задовољан ни незадовољан	14,4	12,4	13,3	<b>15,0</b>	16,9	14,3	16,3	<b>16,1</b>	16,5	15,3	15,5	<b>16,3</b>
Задовољан	46,5	45,4	44,5	<b>44,4</b>	46,5	45,3	47,2	<b>47,3</b>	47,9	45,4	47,0	<b>47,0</b>
Веома задовољан	33,1	36,9	35,8	<b>32,5</b>	31,1	35,8	30,1	<b>29,8</b>	30,2	34,0	31,5	<b>30,5</b>
Средња оцена задовољства	4,03	4,11	4,05	<b>3,96</b>	4,00	4,10	3,97	<b>3,96</b>	4,00	4,05	4,00	<b>3,98</b>

Највећи проценат задовољних и веома задовољних корисника у 2012. години (77,5%) регистрован је у служби за здравствену заштиту жена (графикон 9).

**Графикон 11.** Дистрибуција корисника према општем задовољству у службама ПЗЗ, Србија, 2012.



Средња оцена задовољства корисника у установама ПЗЗ је као и сваке године највиша у централној Србији, а најнижа на Косову и Метохији (табеле 6 и 7). У региону Војводине је регистрован највиши пад средње оцене задовољства у односу на претходну годину.

**Табела 6.** Средња оцена општег задовољства корисника у службама ПЗЗ, према регионима, Србија, 2012.

РЕГИОН	ВОЈВОДИНА	ЦЕНТРАЛНА СРБИЈА	ГРАД БЕОГРАД	КОСОВО И МЕТОХИЈА	РЕПУБЛИКА СРБИЈА
Средња оцена задовољства	3,94	3,98	3,93	3,82	3,96

**Табела 7.** Средња оцена општег задовољства корисника у службама ПЗЗ, према регионима, Србија, 2009–2012.

ГОДИНА	РЕГИОН				
	ВОЈВОДИНА	ЦЕНТРАЛНА СРБИЈА	ГРАД БЕОГРАД	КОСОВО И МЕТОХИЈА	РЕПУБЛИКА СРБИЈА
2009.	4,00	4,03	4,00	3,83	4,02
2010.	3,98	4,16	4,00	3,76	4,10
2011.	4,03	4,03	4,00	3,83	4,02
2012.	<b>3,94</b>	<b>3,98</b>	<b>3,93</b>	<b>3,82</b>	<b>3,96</b>

На нивоу Републике забележен је пад средње оцене општег задовољства корисника. Ипак, пораст средње оцене општег задовољства корисника у односу на претходну годину забележен је у осам округа (табела 8) и то у: Јужнобанатском, Мачванском, Колубарском, Подунавском, Браничевском, Рашком, Пиротском и Јабланичком. У 2012. години најнижа просечна оцена задовољства је забележена као и прошле године у Борском округу (3,49), а највиша у Сремском и Златиборском округу (4,16).

**Табела 8.** Средња оцена општег задовољства корисника у службама ПЗЗ, према окрузима, Србија, 2009–2012.

ОКРУГ	СРЕДЊА ОЦЕНА ОПШТЕГ ЗАДОВОЉСТВА			
	2009	2010	2011	2012
Севернобачки	3,94	3,97	4,09	3,95
Средњебанатски	3,98	4,04	4,02	3,91
Севернобанатски	3,88	3,87	3,74	3,72
Јужнобанатски	3,87	3,90	3,99	4,07
Западнобачки	3,70	3,72	3,77	3,64
Јужнобачки	3,96	3,97	4,03	3,86
Сремски	4,34	4,13	4,23	4,16
Београдски	4,00	4,00	4,00	3,93
Мачвански	3,95	3,98	3,88	3,97
Колубарски	3,91	4,07	4,04	4,06
Подунавски	3,78	4,28	3,71	3,76
Браничевски	4,00	4,22	4,07	4,08
Шумадијски	4,04	4,04	3,91	3,90
Поморавски	4,10	4,22	4,23	3,99
Борски	3,80	3,83	3,69	3,49
Зајечарски	3,93	4,18	3,88	3,75
Златиборски	4,22	4,17	4,17	4,16
Моравички	3,90	4,17	3,97	4,00
Рашки	4,04	4,00	4,00	4,01
Расински	4,20	4,28	4,14	4,12
Нишавски	4,04	4,10	4,21	4,04
Топлички	4,02	4,13	4,05	4,03
Пиротски	4,24	4,30	4,10	4,15
Јабланички	3,81	4,04	3,97	3,98
Пчињски	4,20	4,50	3,86	3,76
Косово и Метохија	3,83	3,76	3,83	3,82
Република Србија	4,02	4,10	4,02	3,96

Према резултатима истраживања, у 2012. години средња оцена општег задовољства корисника у служби опште медицине највиша је у Пиротском (4,21), а најнижа у Борском округу (3,24). Пораст средње оцене општег задовољства корисника у овој служби забележен је у седам округа (Јужнобанатском, Мачванском, Колубарском, Браничевском, Моравичком, Расинском и Пиротском) у односу на претходну годину (табела 9).

Здравственом заштитом деце најзадовољнији су родитељи Шумадијског (4,23), а најнезадовољнији Зајечарског округа (3,62). Пораст средње оцене општег задовољства корисника у овој служби забележен је у 12 округа (Севернобачком, Севернобанатском, Јужнобанатском, Западнобачком, Сремском, Мачванском, Колубарском, Подунавском, Шумадијском, Златиборском, Рашком и Пиротском) у односу на претходну годину (табела 9).

**Табела 9.** Средња оцена општег задовољства корисника у службама ПЗЗ, према окрузима и службама, Србија, 2012.

ОКРУГ	СРЕДЊА ОЦЕНА ОПШТЕГ ЗАДОВОЉСТВА		
	ОПШТА МЕДИЦИНА	ПЕДИЈАТРИЈА	ГИНЕКОЛОГИЈА
Севернобачки	4,03	3,78	3,68
Средњебанатски	3,99	3,82	3,70
Севернобанатски	3,59	3,92	3,89
Јужнобанатски	4,11	4,05	4,01
Западнобачки	3,60	3,73	3,61
Јужнобачки	3,81	3,88	3,99
Сремски	4,18	4,20	3,99
Београдски	3,92	3,94	3,93
Мачвански	4,02	3,86	3,88
Колубарски	4,09	4,06	3,95
Подунавски	3,74	3,73	3,88
Браничевски	4,10	4,04	4,02
Шумадијски	3,75	4,23	3,83
Поморавски	3,92	4,01	4,20
Борски	3,24	3,74	3,97
Зајечарски	3,84	3,62	3,63
Златиборски	4,11	4,22	4,33
Моравички	4,04	3,99	3,81
Рашки	4,02	3,94	4,24
Расински	4,07	4,12	4,26
Нишавски	4,06	3,95	4,11
Топлички	3,98	4,18	4,08
Пиротски	4,21	4,06	3,94
Јабланички	4,01	3,90	4,06
Пчињски	3,77	3,71	3,79
Косово и Метохија	3,85	3,77	3,87
<b>Република Србија</b>	<b>3,96</b>	<b>3,96</b>	<b>3,98</b>

Радам гинеколошке службе најзадовољније су кориснице Златиборског (4,33), а најнезадовољније Западнобачког округа (3,61). Пораст средње оцене општег задовољства корисника у овој служби забележен је у 13 округа (Севернобачком, Севернобанатском, Јужнобанатском, Јужнобачком, Београдском, Мачванском, Подунавском, Браничевском, Борском, Златиборском, Топличком, Јабланичком и Косово и Метохија) у односу на претходну годину (табела 9).



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

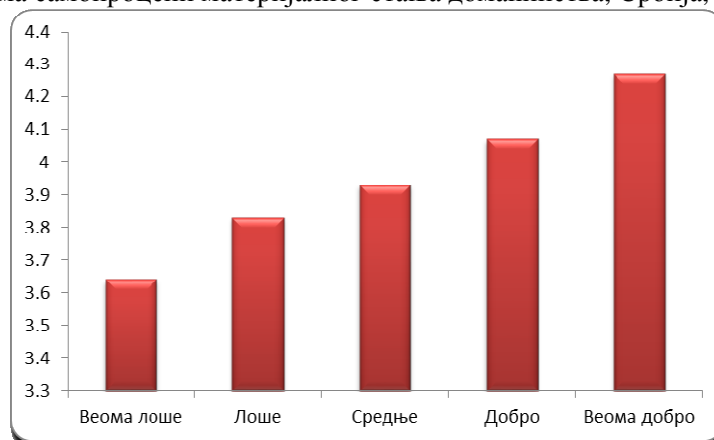
Са високом статистичком значајношћу ( $p < 0,01$ ) на опште задовољство здравственом заштитом у служби опште медицине утицали су: материјално стање домаћинства, колико дуго се пацијент лечи код истог изабраног лекара, коришћење здравствених услуга (број посета), љубазност медицинског особља, добра сарадња здравствених радника, спремност медицинског особља да пружи обавештења пацијентима, време посвећено пацијенту приликом прегледа, објашњења о болести и терапији, простор у чекаоницама, као и материјална и временска доступност здравственим услугама (радно време дома здравља и чекање на преглед у чекаоници).

Са високом статистичком значајношћу ( $p < 0,01$ ) на опште задовољство здравственом заштитом у служби за здравствену заштиту деце утицали су: степен формалног образовања родитеља, материјално стање домаћинства, могућност промене изабраног лекара, коришћење здравствених услуга (број посета), љубазност медицинског особља, спремност медицинског особља да пружи обавештења пацијентима, савети о значају физичке активности, простор у чекаоницама, као и материјална и временска доступност здравственим услугама (време чекања на заказан преглед, радно време дома здравља и чекање на преглед у чекаоници).

Са високом статистичком значајношћу ( $p < 0,01$ ) на опште задовољство здравственом заштитом у служби за здравствену заштиту жена утицали су: материјално стање домаћинства, коришћење здравствених услуга (број посета), љубазност медицинског особља, спремност медицинског особља да пружи обавештења пацијентима, време посвећено пацијенту приликом прегледа и разговора, адекватна медицинска опрема, као и материјална и временска доступност здравственим услугама (хитан пријем, радно време дома здравља и чекање на преглед у чекаоници).

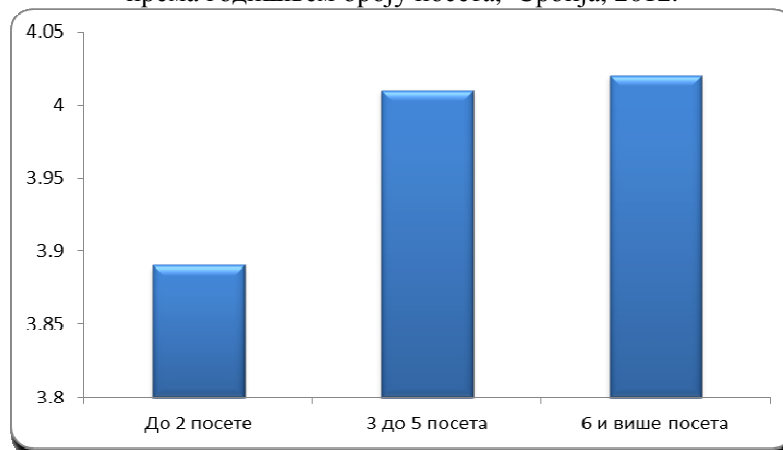
На графиконима 12 до 17 приказане су разлике у средњим оценама за независне променљиве које утичу на степен задовољства у све три службе.

**Графикон 12.** Средња оцена општег задовољства корисника у ПЗЗ, према самопроцени материјалног стања домаћинства, Србија, 2012.



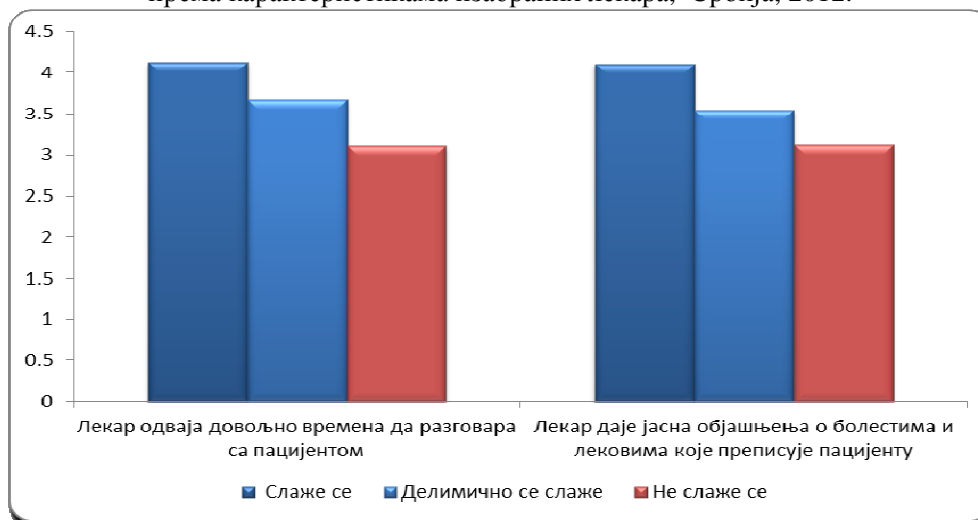
Средња оцена општег задовољства пруженом здравственом заштитом у свим службама је показала корелацију са самопроценом материјалног стања домаћинства испитаника. На графикону 12 је приказан пораст средње оцене задовољства са порастом материјалних прихода у домаћинству.

**Графикон 13.** Средња оцена општег задовољства корисника у ПЗЗ, према годишњем броју посета, Србија, 2012.



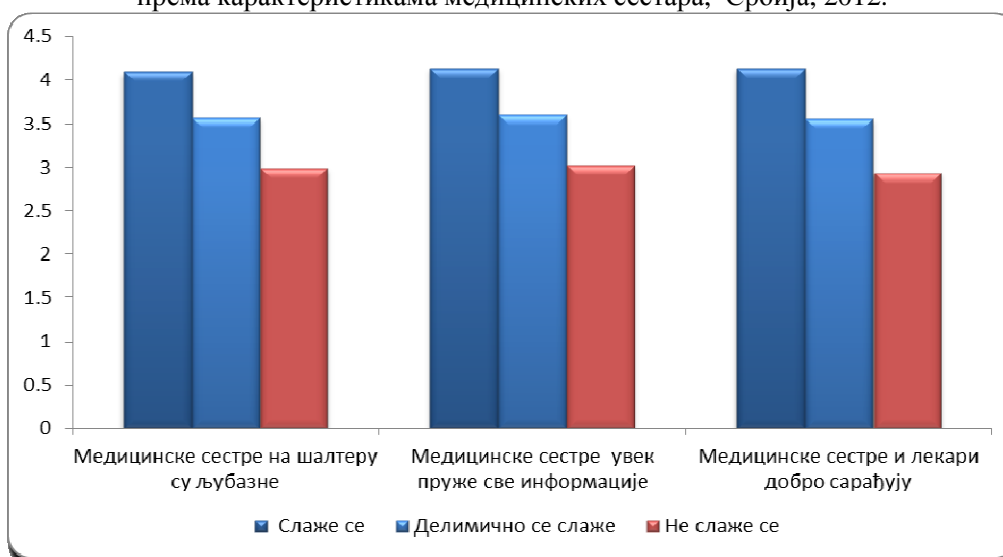
Средња оцена општег задовољства пруженом здравственом заштитом у свим службама је показала корелацију са коришћењем здравствених услуга. На графикону 13 је приказан пораст средње оцене задовољства са порастом броја посета у последњих 12 месеци.

**Графикон 14.** Средња оцена општег задовољства корисника у ПЗЗ, према карактеристикама изабраних лекара, Србија, 2012.

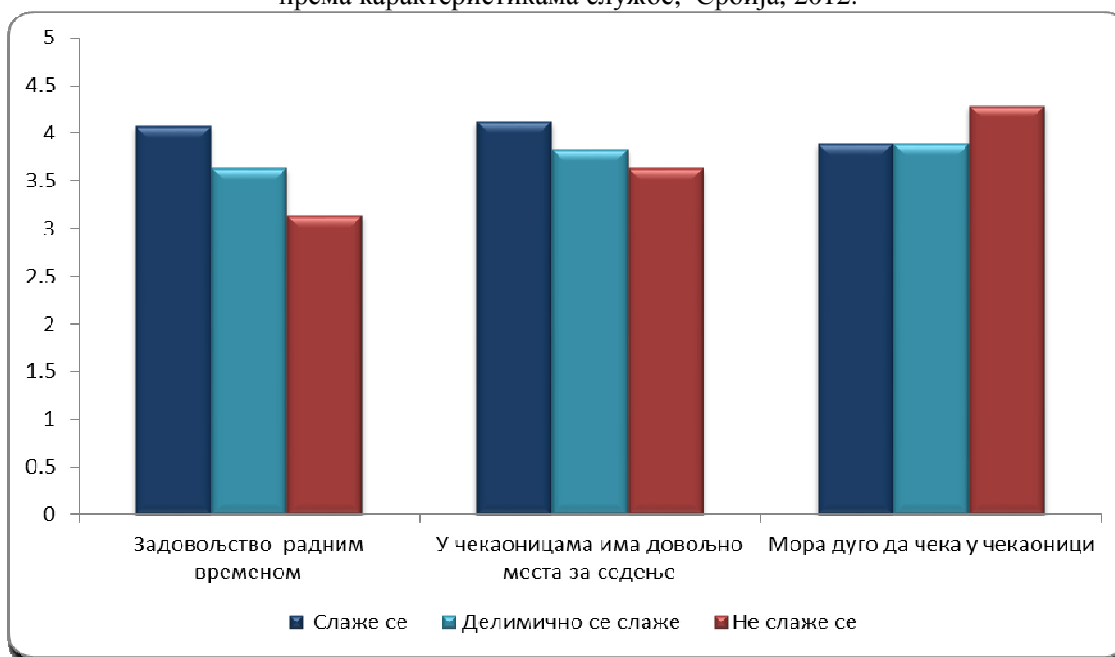


Пацијенти који су се у потпуности сложили са изјавама да их лекар пажљиво слуша, одваја довољно времена за преглед и даје потпуне информације о здравственом стању и терапији коју прописује су са вишим средњим оценама задовољства у свим службама (графикон 14). Такође, задовољнији су пацијенти који сматрају да су медицинске сетре љубазне и да им дају сва неопходна објашњења (графикон 15).

**Графикон 15.** Средња оцена општег задовољства корисника у ПЗЗ, према карактеристикама медицинских сестара, Србија, 2012.

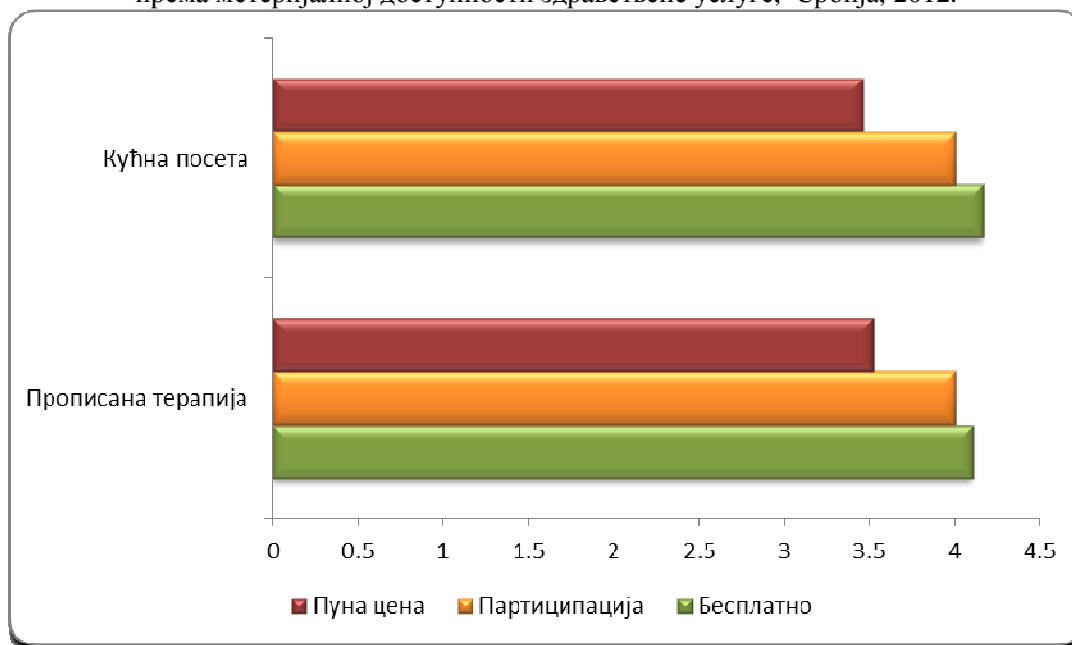


**Графикон 16.** Средња оцена општег задовољства корисника у ПЗЗ, према карактеристикама службе, Србија, 2012.



У свим службама задовољнији су пацијенти који су задовољни радним временом здравствене установе, задовољни простором у чекаоници и краћим временом чекања на преглед (графикон 16).

**Графикон 17.** Средња оцена општег задовољства корисника у ПЗЗ, према материјалној доступности здравствене услуге, Србија, 2012.



У свим службама задовољнији су пацијенти који су здравствене услуге остварили бесплатно (графикон 17).

Резултати испитивања задовољства корисника у 2012. години су показали најнижу средњу оцелу задовољства од 2009. године. Анализирајући појединачне варијабле, изузев продуженог времена чекања на заказан преглед, сви остали аспекти су показали заправо дискретно побољшање или су остали непромењени у односу на протекле четири године. Задовољство као субјективна и мултидимензионална оцелу не може се директно повезати са погоршањем било које испитиване варијабле у протеклој години и резултат је друштвеног и економског контекста у моменту испитивања.

## Задовољство корисника радом службе стоматолошке здравствене заштите

У служби стоматолошке здравствене заштите укупно је обрађено 5073 упитника из 171 здравствене установе. Стопа одговора корисника у овим службама је 85,1%. У односу на претходну годину број упитника је мањи за 150, иако су резултате истраживања доставиле три здравствене установе више.

Просечна старост пратиоца детета који су попуњавали упитник о задовољству је 36,1 година ( $SD=10,6$ ). Упитник је попунило 70% особа женског пола. Близу половине испитаника је са средњим образовањем (55,6%) и проценом осредњег материјалног стања домаћинства (46,3%).

Свега 5,2% испитаника нема изабраног дечјег стоматолога. Слободан избор стоматолога за своје дете остварило је три четвртине анкетираних, а 8% није имало ову могућност већ им је стоматолог „додељен” у здравственој установи. У односу на 2009. годину проценат корисника без изабраног стоматолога је смањен за 2%. Процент корисника који није упознат са правом да може променити изабраног стоматолога (27,2%), према резултатима истраживања, смањен је за један проценат од 2009. године. За исти проценат је повећан број корисника који су променили стоматолога у односу на претходну годину (18%). Корисници су изабрали другог стоматолога најчешће због својих обавеза (9%), одласка претходног стоматолога из здравствене установе (6,5%) или пресељења (5%). Највећи проценат анкетираних (38%) 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 (0,6 пута) су користили услуге стоматолога у приватном сектору.

Време чекања на стоматолошке услуге нема значајних одступања у посматраном периоду (2009–2012). Истог дана, са или без заказивања, примљено је 70% деце, док је дуже од три дана на заказану посету чекало око 12% испитаника.

У свом свакодневном раду, стоматолози доста времена посвећују и здравствено-васпитним садржајима (значај редовних прегледа, редовна употреба флора, правилно одржавање оралне хигијене, правилној исхрани и ортодонским неправилностима). Мање од 5% корисника уопште не добија савете од стоматолога, а 80–90% испитаника ове савета добија за време редовних посета или у посебним саветовалиштима (4–7%).

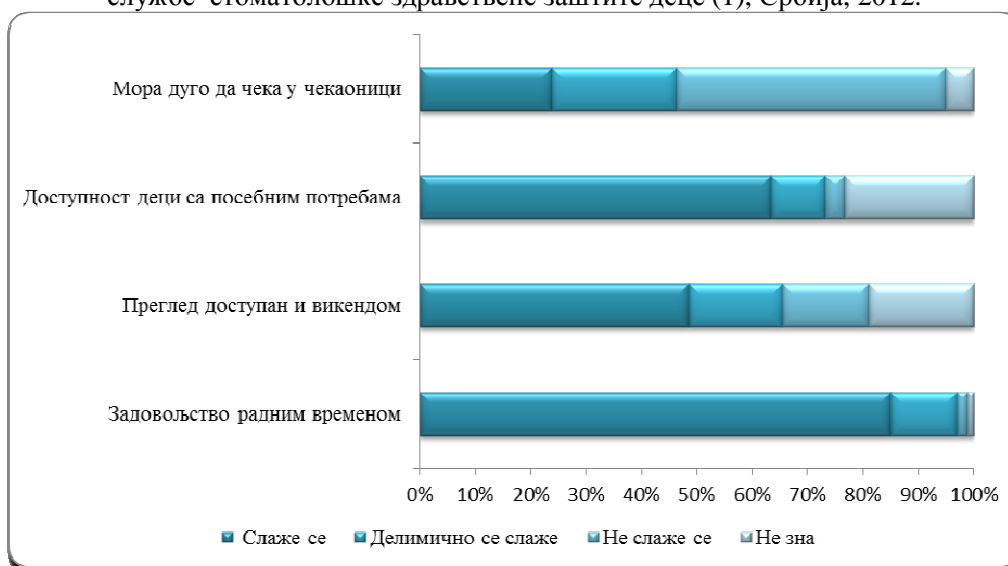
Више од 85% испитаника се сложило са исказом да стоматолог довољно времена проводи у раду и разговору са дететом, док се 89% изјашњава да добија сва објашњења о интервенцијама које се планирају код детета, што је више за око пет процената у односу на 2009. годину (графикон 18).

**Графикон 18.** Дистрибуција корисника према мишљењу о одређеним карактеристикама изабраних дечјих стоматолога, Србија, 2012.

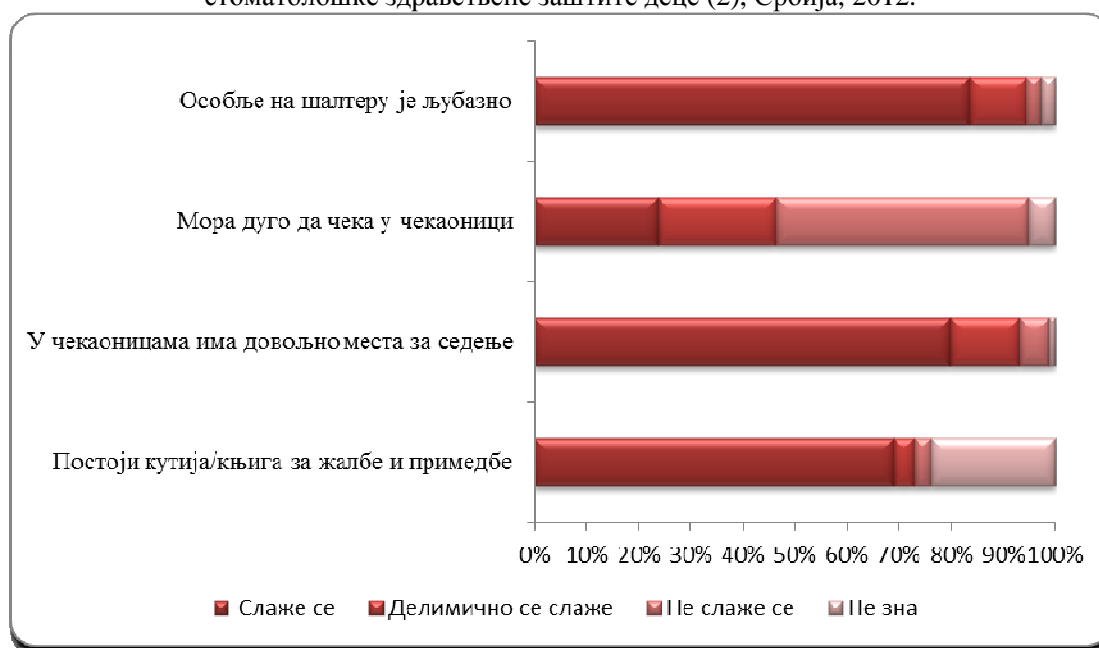


На графиконима 19 и 20 приказане су одређене карактеристике стоматолошке службе. Према мишљењу корисника доступност услугама (радно време, могућност прегледа викендом или код хитног стања) је побољшана за 1–2% у односу на 2009. годину. И друге карактеристике (љубазност особља на шалтеру, чекање пре пријема у ординацију) имају скромно повећање за 3–4%. Да у овој служби постоји кутија/ књига за жалбе/ приговоре похвале не зна четвртина анкетираних родитеља/ пратилаца деце (24%).

**Графикон 19.** Дистрибуција корисника према мишљењу о одређеним карактеристикама службе стоматолошке здравствене заштите деце (1), Србија, 2012.



**Графикон 20.** Дистрибуција корисника према мишљењу о одређеним карактеристикама службе стоматолошке здравствене заштите деце (2), Србија, 2012.



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%) или на важност употребе флуор препарата (16,8%). Преко 90% испитаника сматра да лекари и сестре у стоматолошким службама имају добру сарадњу.

У поређењу са 2009. годином за све услуге (преглед, плomba, лечење, вађење, ортодонски апарат) пуну цену или партиципацију требало је да плати око 1% мање корисника. Учешће плаћања пуне цене услуга варира од врсте услуге – од 1,3% за преглед до 5,8% за ортодонски апарат (протеза). С обзиром да за услуге које нису користили пацијенти у великом проценту не знају да ли их бесплатно или уз партиципацију могу добити, може се на основу резултата закључити да се наведене услуге могу добити бесплатно у распону од 83% до 97%.

Задовољних корисника у стоматолошкој служби је 86,1%, а средња оцена општег задовољства је 4,16. У односу на претходну годину, проценат родитеља који су задовољни је нижи за 0,8%, а такође је и проценат незадовољних у благом паду (0,5%) (табела 10).

**Табела 10.** Дистрибуција корисника према општем задовољству и средња оцена задовољства, у служби стоматолошке здравствене заштите деце, Србија, 2009–2012.

ГОДИНА	ВЕОМА НЕЗАДОВОЉАН	НЕЗАДОВОЉАН	НИ ЗАДОВОЉАН НИ НЕЗАДОВОЉАН	ЗАДОВОЉАН	ВЕОМА ЗАДОВОЉАН	СРЕДЊА ОЦЕНА
2009.	5,2%	1,2%	8,2%	45,1%	40,4%	4,14
2010.	3,9%	0,8%	6,4%	42,6%	46,2%	4,26
2011.	5,3%	1,1%	6,6%	42,3%	44,6%	4,20
2012.	5,0%	0,9%	8,0%	44,9%	41,2%	4,16

Средња оцена задовољства здравственом заштитом у стоматолошким службама је највиша у региону Војводине (4,20). Овај регион је задржао највишу средњу оцену упркос паду у односу на претходну годину. У табели 12 су приказане средње оцене општег задовољства од 2009. до 2012. године.

**Табела 11.** Средња оцена општег задовољства корисника у служби стоматолошке здравствене заштите деце, према регионима, Србија, 2012.

РЕГИОН	ВОЈВОДИНА	ЦЕНТРАЛНА СРБИЈА	ГРАД БЕОГРАД	КОСОВО И МЕТОХИЈА
Средња оцена задовољства	4,20	4,18	4,05	4,04

**Табела 12.** Средња оцена општег задовољства корисника у служби стоматолошке здравствене заштите деце, према регионима, Србија, 2009–2012.

ГОДИНА	РЕГИОН			
	ВОЈВОДИНА	ЦЕНТРАЛНА СРБИЈА	ГРАД БЕОГРАД	КОСОВО И МЕТОХИЈА
2009.	4,20	4,14	4,05	4,09
2010.	4,22	4,31	4,10	4,21
2011.	4,27	4,21	4,01	4,02
2012.	4,20	4,18	4,05	4,04

Применом статистичког метода вишеструке линеарне регресије, на задовољство корисника са високом статистичком значајношћу ( $p < 0,01$ ) у овој служби утицали су ниво образовања корисника (позитивна корелација) и бесплатно добијање ортодонског апарата (позитивна корелација). Са статистичком значајношћу ( $p < 0,05$ ) на задовољство корисника су утицали време чекања на преглед у чекаоници (инверзни смер корелације) и добијање савета од педијатра о значајности употребе флуор препарата (позитивна корелација).

Према резултатима истраживања, највиша средња оцена општег задовољства корисника у служби стоматолошке здравствене заштите деце забележена је у Рашком, Топличком и Јужнобанатском округу. Најнижа средња оцена задовољства је у Подунавском и Средњебанатском округу (табела 13).



**Табела 13.** Средња оцена општег задовољства корисника у служби стоматолошке здравствене заштите деце, према окрузима, Србија, 2009–2012.

ОКРУГ	СРЕДЊА ОЦЕНА ОПШТЕГ ЗАДОВОЉСТВА			
	2009	2010	2011	2012
Севернобачки	3,80	4,22	3,98	<b>4,22</b>
Средњебанатски	4,40	4,01	4,39	<b>3,98</b>
Севернобанатски	4,00	4,18	4,27	<b>4,14</b>
Јужнобанатски	4,19	4,22	4,38	<b>4,27</b>
Западнобачки	4,03	4,31	4,03	<b>4,20</b>
Јужнобачки	4,34	4,26	4,32	<b>4,21</b>
Сремски	4,17	4,25	4,25	<b>4,26</b>
Београдски	4,05	4,10	4,01	<b>4,05</b>
Мачвански	4,10	4,27	4,15	<b>4,18</b>
Колубарски	4,24	4,18	4,04	<b>4,06</b>
Подунавски	4,14	4,53	4,00	<b>3,90</b>
Браничевски	4,05	4,09	4,21	<b>4,24</b>
Шумадијски	4,05	4,14	4,17	<b>4,07</b>
Поморавски	4,02	4,00	4,09	<b>4,16</b>
Борски	4,29	4,32	3,98	<b>4,14</b>
Зајечарски	4,36	4,26	4,45	<b>4,17</b>
Златиборски	4,22	4,35	4,29	<b>4,26</b>
Моравички	3,78	4,31	3,98	<b>4,06</b>
Рашки	4,15	4,26	4,25	<b>4,39</b>
Расински	4,32	4,46	4,28	<b>4,23</b>
Нишавски	4,21	4,44	4,42	<b>4,11</b>
Топлички	4,24	4,55	4,24	<b>4,35</b>
Пиротски	4,41	4,57	4,19	<b>4,15</b>
Јабланички	4,21	4,07	4,43	<b>4,18</b>
Пчињски	4,20	4,40	4,24	<b>4,24</b>
Косово и Метохија	4,09	4,21	4,02	<b>4,04</b>
<b>Република Србија</b>	<b>4,14</b>	<b>4,26</b>	<b>4,20</b>	<b>4,16</b>

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

Испитивање задовољства корисника спроведено је 3. децембра у специјалистичко-консултативним амбулантама интерне медицине у 114 установа примарне здравствене заштите, тј. 7. децембра у 72 установе секундарне и терцијарне здравствене заштите у Републици Србији. Стопа одговора корисника у овој специјалистичкој служби је 82,03% (у примарној здравственој заштити 87,98%, а у установама секундарне и терцијарне здравствене заштите 78,71%) и нижа је за око 8% у односу на прошлу годину.

Укупно је обрађено 8742 упитника (39,3% из примарне здравствене заштите). Број установа које су спровеле испитивање је мањи него 2011. године (из примарне здравствене заштите 10 установа мање, а 3 болнице више). Ово је резултовало чињеницом да је у испитивању учествовало око 900 корисника мање у односу на претходну годину.

Просечна старост испитаника је 56 година ( $SD=14,8$ ). Просечна старост корисника ових амбуланти је за две године виша у односу на 2009. годину. Старост корисника у амбулантама примарне здравствене заштите виша је за две године ( $57,5\pm 15,0$ ) у односу на кориснике интернистичких амбуланти у стационарним здравственим установама ( $55,2\pm 15,1$ ).

Упитник је попунило 58% особа женског пола. Половина испитаника је са средњим образовањем (50,8%) и проценом осредњег материјалног стања домаћинства (51,2%). Самопроцена материјалног стања корисника је подједнаке дистрибуције у оба типа установа (примарне и стационарне), иако је чак 35% корисника ових амбуланти у установама примарне здравствене заштите са нижим образовањем (завршена или незавршена основна школа), а 27% корисника у стационарним установама.

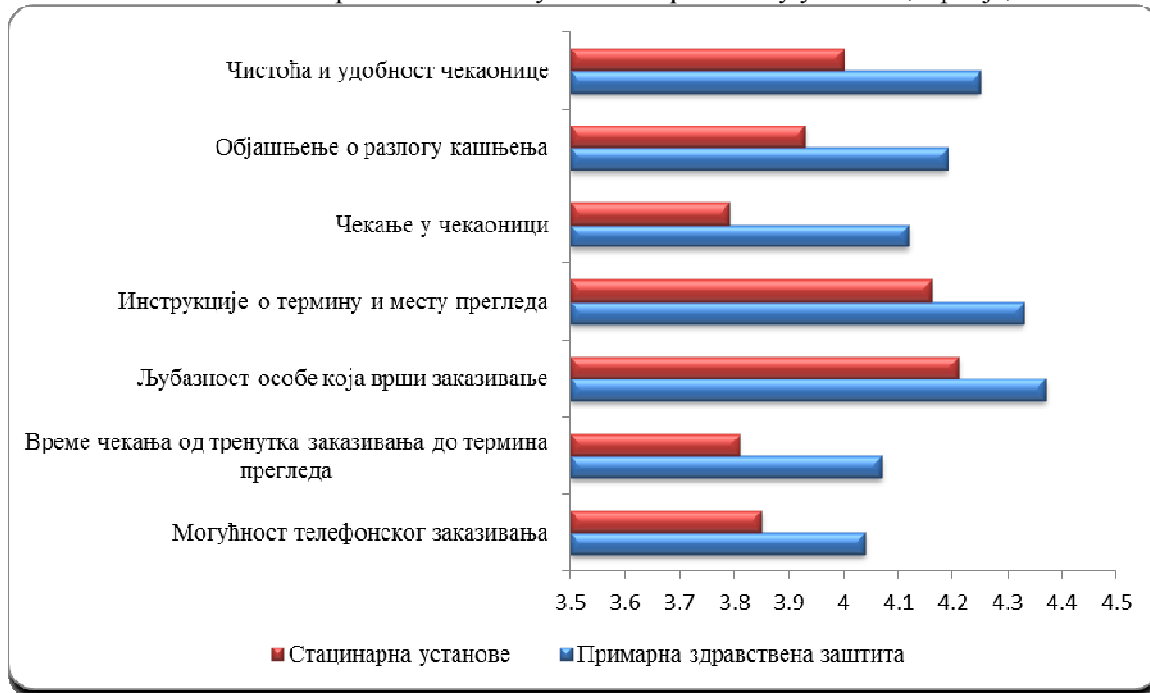
**Табела 14.** Средња оцена задовољства корисника одређеним карактеристикама интернистичких служби, Србија, 2009–2012.

	СРЕДЊА ОЦЕНА ЗАДОВОЉСТВА			
	2009.	2010.	2011.	2012.
Могућност телефонског заказивања	3,94	3,94	3,94	<b>3,92</b>
Време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа	3,97	3,92	3,92	<b>3,91</b>
Љубазност и професионалност особе која врши заказивање	4,31	4,29	4,28	<b>4,27</b>
Добијање инструкције о датуму, времену и месту прегледа	4,27	4,26	4,24	<b>4,23</b>
Време чекања у чекаоници	3,94	3,91	3,93	<b>3,92</b>
Објашњење евентуалног кашњења вашег термина	4,06	4,01	4,05	<b>4,03</b>
Чистоћа и подобност чекаонице	4,12	4,14	4,11	<b>4,10</b>

Могућношћу телефонског заказивања прегледа, и временом чекања на заказан преглед није задовољно око 11% корисника. Љубазношћу особља које је вршило заказивања и добијеним информацијама о датуму, времену и месту прегледа није задовољно 4,2% корисника. Да чекаонице нису задовољиле стандарде подобности и хигијене сматра 6,5% корисника, 7,4% корисника није задовољно објашњењима зашто је заказани термин продужен и 10,4% није било задовољно дужином временаведеног у чекаоници.

Средње оцене задовољства корисника овим карактеристикама интернистичких служби су без значајних промена у односу на претходну годину (табела 14). На графикону 21 су приказане средње оцене истих карактеристика ових амбуланти у установама примарне здравствене заштите и стационарним установама. Корисници амбуланти интерне медицине примарног нивоа здравствене заштите су задовољнији у сваком испитиваном аспекту.

**Графикон 21.** Средња оцена задовољства корисника одређеним карактеристикама у интернистичким амбулантама према типу установе, Србија, 2012.



Анкетирани пацијенти су у просеку услуге специјалисте ове службе користили 3,8 пута у последњих годину дана, других специјалистичких служби укупно око 3,1 пута, а услуге приватног специјалисте 0,9 пута.

Преглед специјалисте без заказивања је добило 37,8% корисника, преглед заказан за мање од седам дана је имало 22,1%, а дуже од 30 дана на преглед је чекало 10,7% корисника. Заказивање се односило на све прегледе, како прве, тако и контролне прегледе. У односу на почетну 2009. годину, 10 процената пацијената мање је заказало преглед код интернисте за мање од седам дана. Генерално, дужина чекања на преглед је краћа у установама примарне здравствене заштите.

На графиконима 22 и 23 приказане су одређене карактеристике лекара и специјалистичке службе. Према мишљењу корисника сви испитивани аспекти рада лекара специјалисте (време посвећено пацијенту, објашњење здравственог стања, предузетих процедура и плана лечења) нису задовољили мање од 3% корисника. Да у овој служби постоји кутија/књига за жалбе/приговоре/похвале зна осам од десет анкетираних пацијената (84%).

**Графикон 22.** Дистрибуција корисника према мишљењу о одређеним карактеристикама лекара, Србија, 2012.



**Графикон 23.** Дистрибуција корисника према мишљењу о одређеним карактеристикама особља, Србија, 2012.



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 високо значајне. Процент пацијената који се

не слаже са наведеним изјавама је већи од 1 до 3 процента, али се готово за сваку карактеристику 10% корисника више слаже у установама примарне здравствене заштите.

Специјалистички преглед без учешћа (бесплатно) остварило је 66,5% корисника, у услузи је плаћањем партиципирало 32,2% корисника, а 1,2% је платило пуну цену лекарске услуге. Процент пацијената који су бесплатно добили услугу је већи за 6% у односу на 2009. годину.

Оствареном здравственом заштитом у интернистичким амбулантама у Републици Србији задовољно је 84,8% корисника, ни задовољних ни незадовољних је 9,4%, а незадовољних је 5,8%. Средња оцена општег задовољства корисника здравственом заштитом у интернистичким амбулантама у Републици Србији износила је 4,13. У односу на претходну годину нису забележена било каква одступања у дистрибуцији одговора пацијената (табела 15).

**Табела 15.** Дистрибуција корисника према општем задовољству и средња оцена задовољства у интернистичким амбулантама, Србија, 2009–2012.

ГОДИНА	ВЕОМА НЕЗАДОВОЉАН	НЕЗАДОВОЉАН	НИ ЗАДОВОЉАН НИ НЕЗАДОВОЉАН	ЗАДОВОЉАН	ВЕОМА ЗАДОВОЉАН	СРЕДЊА ОЦЕНА
2009.	3,5%	1,7%	8,9%	45,2%	40,7%	4,18
2010.	3,0%	2,0%	9,8%	45,5%	39,7%	4,17
2011.	4,0%	1,7%	9,6%	46,8%	37,9%	4,13
2012.	4,2%	1,6%	9,4%	46,3%	38,5%	4,13

У односу на регион, највишу средњу оцену задовољства су имали корисници интернистичких амбуланти у здравственим установама централне Србије. Веће промене у односу на претходну годину бележе се у региону Војводине у коме је средња оцена виша и пад задовољства у здравственим установама на Косову и Метохији.

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

РЕГИОН	ВОЈВОДИНА	ЦЕНТРАЛНА СРБИЈА	ГРАД БАОГРАД	КОСОВО И МЕТОХИЈА
Средња оцена задовољства	4,09	4,19	4,08	3,90

**Табела 17.** Средња оцена општег задовољства корисника у интернистичким амбулантима, према регионима, Србија, 2009–2012.

ГОДИНА	РЕГИОН			
	ВОЈВОДИНА	ЦЕНТРАЛНА СРБИЈА	ГРАД БЕОГРАД	КОСОВО И МЕТОХИЈА
2009.	4,09	4,25	4,14	4,01
2010.	4,02	4,28	4,13	3,85
2011.	4,03	4,18	4,10	4,15
2012.	<b>4,09</b>	<b>4,19</b>	<b>4,08</b>	<b>3,90</b>

Посматрајући опште задовољство корисника у интернистичким амбулантима по типу установе, најзадовољнији су корисници у примарној здравственој заштити, а најнижа средња оцена задовољства је била корисника у клиничким центрима (графикон 24).

**Графикон 24.** Средња оцена општег задовољства корисника у интернистичким амбулантима према типу установе, Србија, 2012.

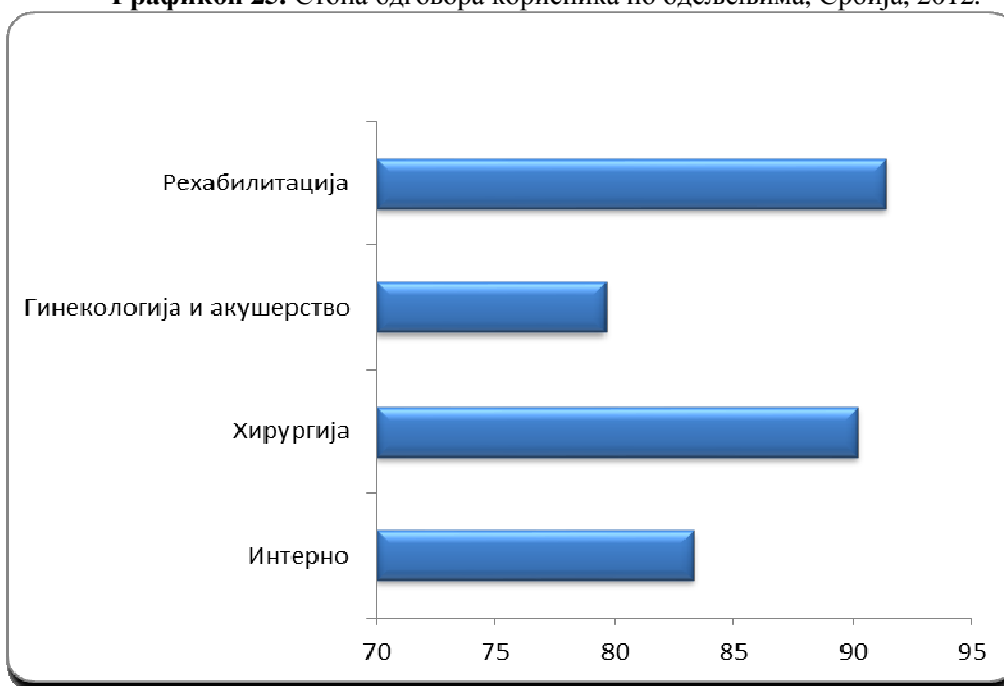


На задовољство корисника (статистички метод вишеструке линеарне регресије) у овој специјалистичкој служби утицали су: старост корисника, време чекања на заказани термин прегледа, љубазност особља које врши заказивање, чекање на преглед у чекаоници, чешће коришћење (до 3–4 посете годишње) услуга интернисте, довољно времена посвећено за преглед и разговор са пацијентом и љубазан однос особља са поштовањем.

## ПРЕГЛЕД НАЈВАЖНИЈИХ РЕЗУЛТАТА У СТАЦИОНАРНИМ ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА

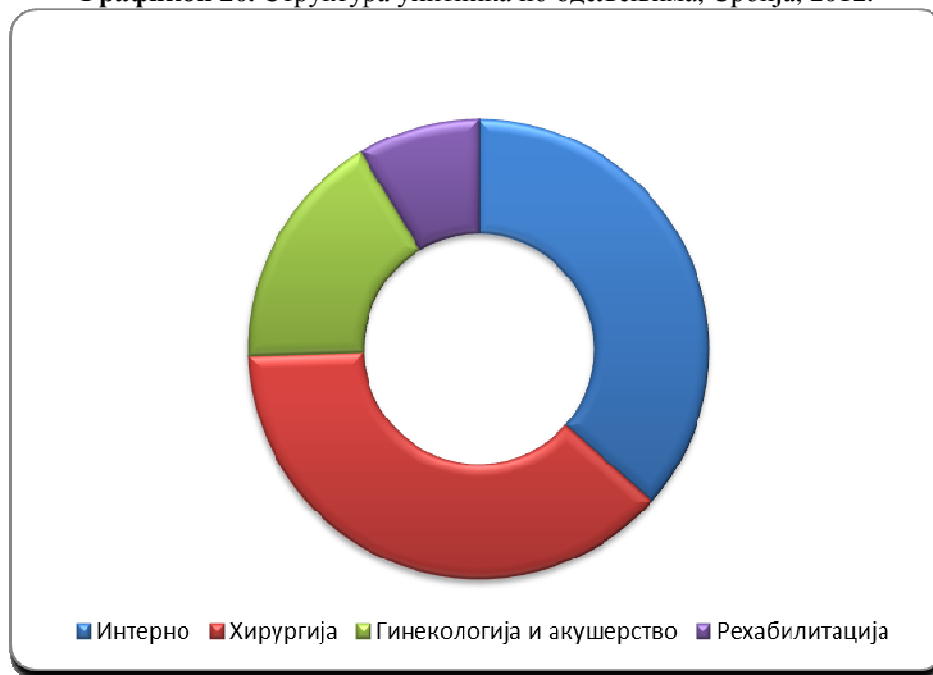
Испитивање задовољства корисника болничком здравственом заштитом спроведено је од 3. до 7. децембра 2012. године, у 88 установа секундарне и терцијарне здравствене заштите у Републици Србији. Стопа одговора корисника (број попуњених упитника у односу на број подељених) у стационарним здравственим установама је 85,8% (на интернистичким одељењима 83,3%, на хируршким 90,2%, на одељењима за гинекологију и акушерство 79,6% и 91,4% на одељењима за рехабилитацију). Стопа одговора корисника је нижа на свим одељењима од један (хируршка одељења) до пет процената (ГАК), изузев на одељењима за рехабилитацију (виша за четири процента), у односу на 2011. годину (графикон 25).

**Графикон 25.** Стопа одговора корисника по одељењима, Србија, 2012.



Укупно је обрађено 10.775 упитника (36,5% интернистичка одељења, 38% хируршка одељења, 16,9% одељења за гинекологију и акушерство и 8,6% одељења за рехабилитацију) (графикон 26). У односу на претходну годину, обрађено је око 600 упитника мање, а учешће упитника по одељењима је без промене.

**Графикон 26.** Структура упитника по одељењима, Србија, 2012.



Просечна старост лечених у стационарним здравственим установама је 53,17 година ( $SD=17,84$ ). У табели 18 је приказана дистрибуција корисника према полу и старости по одељењима. У укупном узорку жене су биле заступљене са 57,6%. Уколико се, наравно, изузму одељења гинекологије и акушерства, жене су значајно чешће (три петине) користиле одељења рехабилитације. Најмлађе су кориснице одељења за гинекологију и акушерство, а најстарије на одељењима рехабилитације.

**Табела 18.** Дистрибуција корисника према полу, старости и одељењима, Србија, 2012.

ОДЕЉЕЊЕ	ПОЛ (%)		ПРОСЕЧНЕ ГОДИНЕ СТАРОСТИ
	мушки	женски	
Интерно	50,9	49,1	58,9±15,3
Хирургија	53,6	46,4	54,6±17,1
Гинекологија и акушерство	0,3	99,7	34,6±13,2
Рехабилитација	39,1	60,9	59,3±13,9

Половине испитаника је са средњим образовањем (49,9%) и проценом осредњег материјалног стања домаћинства (48,9%). У табелама 19 и 20 су приказане карактеристике пацијената по одељењима. Пацијенти интернистичких одељења су лошијег материјалног стања и формално нижег степена образовања од пацијената осталих одељења.



**Табела 19.** Дистрибуција корисника према самопроцени материјалног стања по одељењима, Србија, 2012.

МАТЕРИЈАЛНО СТАЊЕ (%)	ОДЕЉЕЊЕ			
	Интерно	Хирургија	Гинекологија и акушерство	Рехабилитација
Веома лоше	3,6	2,8	1,4	2,4
Лоше	10,1	9,8	4,8	9,2
Осредње	51,1	50,8	39,5	50,1
Добро	30,9	32,6	49,2	34,6
Веома добро	4,3	4,1	5,0	3,7

**Табела 20.** Дистрибуција корисника према школској спреми по одељењима, Србија, 2012.

ЗАВРШЕНА ШКОЛА (%)	ОДЕЉЕЊЕ			
	Интерно	Хирургија	Гинекологија и акушерство	Рехабилитација
Незавршена основна	10,7	7,5	2,4	8,4
Основна школа	27,0	23,4	13,8	23,7
Средња школа	46,0	51,6	54,0	51,0
Виша и висока школа	16,3	17,6	29,8	17,0

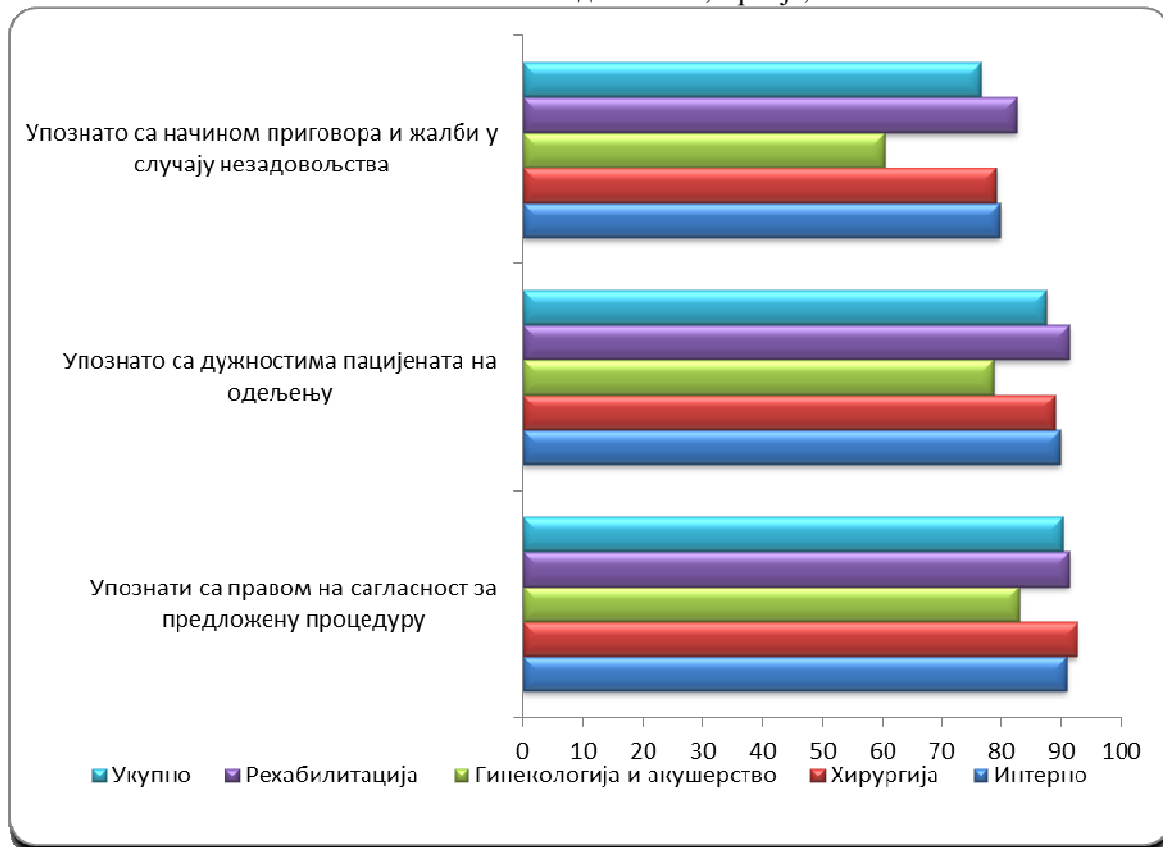
**Задовољство услугама током пријема и отпуста** из болнице пацијенти су исказали и просечном оценом на скали од 1 до 5 (1= веома незадовољан, 5= веома задовољан). Пацијенти су имали прилику да изнесу своје ставове и задовољство различитим услугама током пријема и отпуста из болнице (време чекања на 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 4,50) и процедуром приликом отпуста, а најмање задовољни дужином чекања на шалтеру (просечна оцена 4,18). За сваки појединачни аспект најзадовољнији су били пацијенти одељења рехабилитације, а најнезадовољније пацијенткиње са одељења гинекологије и акушерства (табела 21).

**Табела 21.** Средња оцена задовољства услугама током пријема и отпуста из болнице по одељењима, Србија, 2012.

	ОДЕЉЕЊЕ				УКУПНО
	Интерно	Хирургија	Гинекологија и акушерство	Рехабилитација	
<b>Општи утисак о процедури пријема</b>	4,35	4,35	4,17	4,46	<b>4,33</b>
Љубазност особља	4,53	4,53	4,35	4,59	<b>4,50</b>
Време чекања на шалтеру	4,20	4,17	4,02	4,42	<b>4,18</b>
Објашњење процедуре током пријема	4,36	4,38	4,21	4,52	<b>4,36</b>
Време смештаја у собу	4,41	4,39	4,27	4,54	<b>4,39</b>
<b>Општи утисак приликом отпуста</b>	4,47	4,49	4,34	4,57	<b>4,47</b>

**Права пацијента и сагласност за процедуре** (графикон 27). Један од десет пацијената лечених у болници се изјаснио да није упознат са правом на давање сагласности на предложену процедуру, као и са дужностима пацијената на болничким одељењима (12,5%). Са начином приговора и жалби није упозната четвртина пацијената који су учествовали у истраживању (23,6%).

**Графикон 27.** Дистрибуција пацијената према обавештености о правима и дужностима током болничког лечења по одељењима, Србија, 2012.



Са правом на давање сагласности за процедуре лечења и дијагностике у највећем проценту су упознати пацијенти на хируршким одељењима (93%), а о дужностима током лечења, пацијенти на одељењима за рехабилитацију (91%). Чак две петине пацијенткиња (40%) на одељењима за гинекологију и акушерство није упознато од стране особља на који начин у случају незадовољства услугом или третманом може поднети приговор или жалбу.

**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 22 приказане су средње оцене задовољства услугама сестринске неге по одељењима. Занимљиво је да управо опште задовољство има највишу средњу оцену, а не неки од испитиваних аспеката. Пацијенти са одељења рехабилитације су

најзадовољнији, а средње оцене за сваки испитивани аспект су најниже (генерално, доста високе) на одељењима гинекологије и акушерства.

**Табела 22.** Средња оцена задовољства услугама сестринске неге током боравка у болници по одељењима, Србија, 2012.

	ОДЕЉЕЊЕ				УКУПНО
	Интерно	Хирургија	Гинекологија и акушерство	Рехабилитација	
Поштовање и љубазност	4,56	4,57	4,40	4,66	<b>4,54</b>
Време чекања на сестру код хитне потребе	4,52	4,50	4,36	4,64	<b>4,49</b>
Објашњење процедура, тестова и третмана	4,46	4,47	4,28	4,59	<b>4,44</b>
Љубазност према члановима породице и посетиоцима	4,55	4,54	4,36	4,63	<b>4,52</b>
<b>Опште задовољство сестринском негом</b>	4,61	4,60	4,45	4,69	<b>4,59</b>

**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, спремност да одговара на питања, као и колико се односи са поштовањем и љубазношћу према пацијентима. У табели 23 приказане су средње оцене задовољства услугама лекара по одељењима.

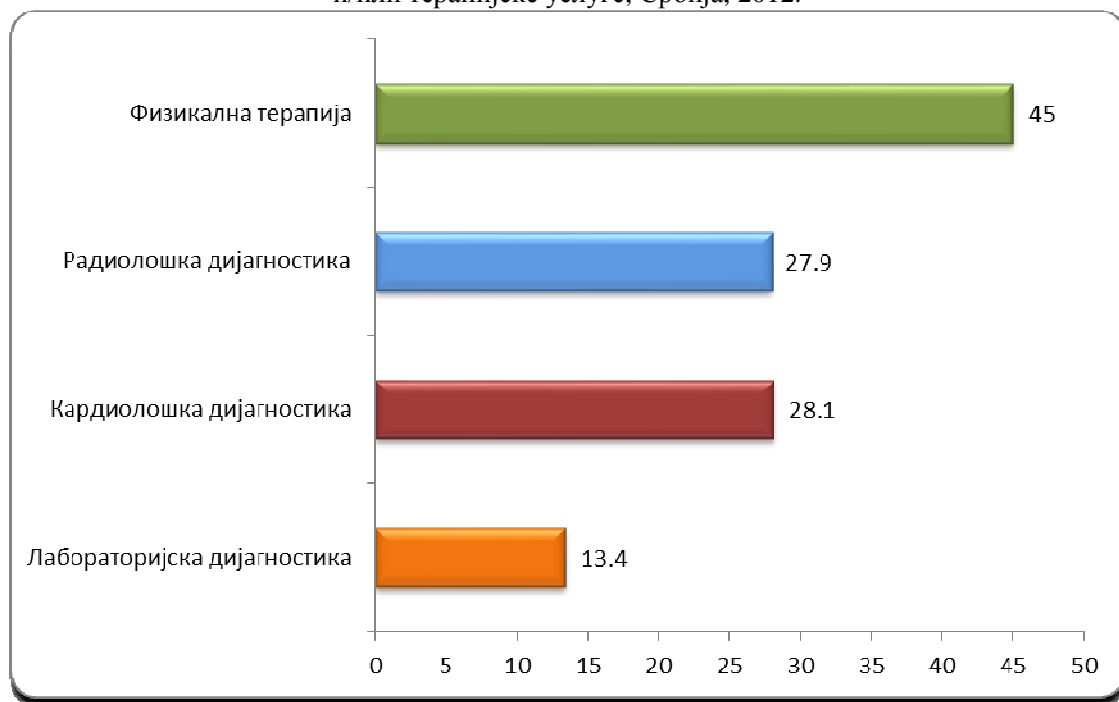
**Табела 23.** Средња оцена задовољства услугама лекара током боравка у болници по одељењима, Србија, 2012.

	ОДЕЉЕЊЕ				УКУПНО
	Интерно	Хирургија	Гинекологија и акушерство	Рехабилитација	
Спремност да дају одговоре на питања	4,45	4,45	4,31	4,60	<b>4,44</b>
Објашњење процедура, тестова, третмана и резултата	4,41	4,41	4,26	4,57	<b>4,40</b>
Поштовање и љубазност	4,54	4,52	4,40	4,64	<b>4,52</b>
Способност дијагностиковања здравствених проблема	4,50	4,50	4,39	4,60	<b>4,49</b>
Темељитост у испитивању	4,51	4,49	4,37	4,58	<b>4,48</b>
Успешност лечења	4,47	4,51	4,44	4,55	<b>4,49</b>
Упутства при отпусту	4,50	4,49	4,36	4,59	<b>4,48</b>
<b>Опште задовољство услугама лекара</b>	4,54	4,55	4,42	4,65	<b>4,53</b>

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

**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 13,4% није користило услуге лабораторијске дијагностике, 28,1% кардиолошке и 27,9% радиолошке дијагностике. Готово половина пацијената није користила током болничког лечења услуге физикалне терапије (графикон 28). Сваки десети пацијент који је одговорио на ово питање, заправо није користио нити једну од наведених врста услуга (11,3%).

**Графикон 28.** Процент пацијената који није користио дијагностичке и/или терапијске услуге, Србија, 2012.



У табели 24 су приказане средње оцене задовољства дијагностичким услугама по одељењима (елиминисани испитаници који нису користили наведене услуге). По одељењима, постоје разлике у оценама. Укупно, највећа просечна оцена задовољства је за лабораторијске услуге. Најзадовољнији су пацијенти са одељења за рехабилитацију.

**Табела 24.** Средња оцена задовољства услугама дијагностике, Србија, 2012.

	ОДЕЉЕЊЕ				УКУПНО
	Интерно	Хирургија	Гинекологија и акушерство	Рехабилитација	
Лабораторија	4,47	4,44	4,33	4,53	<b>4,44</b>
Кардиологија (ЕКГ, тест оптерећења)	4,48	4,42	4,21	4,55	<b>4,43</b>
Радиологија (рендген, ултразвук скенер)	4,45	4,41	4,30	4,53	<b>4,42</b>
Физикална терапија	4,35	4,36	4,15	4,67	<b>4,38</b>
<b>Опште задовољство услугама дијагностике</b>	<b>4,49</b>	<b>4,48</b>	<b>4,33</b>	<b>4,65</b>	<b>4,46</b>

**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 25 су приказане средње оцене задовољства услугама исхране по одељењима. Пацијенти су најзадовољнији временом и начином сервирања хране, а најнижа средња оцена је за разноврсност хране. Услугама исхране су најзадовољнији пацијенти са одељења за рехабилитацију, а најнезадовољније пацијенткиње одељења гинекологије и акушерства.

**Табела 25.** Средња оцена задовољства услугама исхране током боравка у болници по одељењима, Србија, 2012.

	ОДЕЉЕЊЕ				УКУПНО
	Интерно	Хирургија	Гинекологија и акушерство	Рехабилитација	
Време сервирања хране	4,14	4,16	3,98	4,36	<b>4,14</b>
Начин сервирања хране	4,08	4,10	3,89	4,36	<b>4,08</b>
Укус хране	3,82	3,89	3,59	4,19	<b>3,84</b>
Температура хране	3,92	4,02	3,77	4,22	<b>3,96</b>
Количина хране	3,97	4,01	3,79	4,30	<b>3,98</b>
Разноврсност хране	3,84	3,92	3,63	4,18	<b>3,87</b>
Одговарајућа дијета	4,00	4,07	3,81	4,31	<b>4,02</b>
<b>Опште задовољство услугама исхране</b>	<b>4,01</b>	<b>4,06</b>	<b>3,73</b>	<b>4,30</b>	<b>4,02</b>

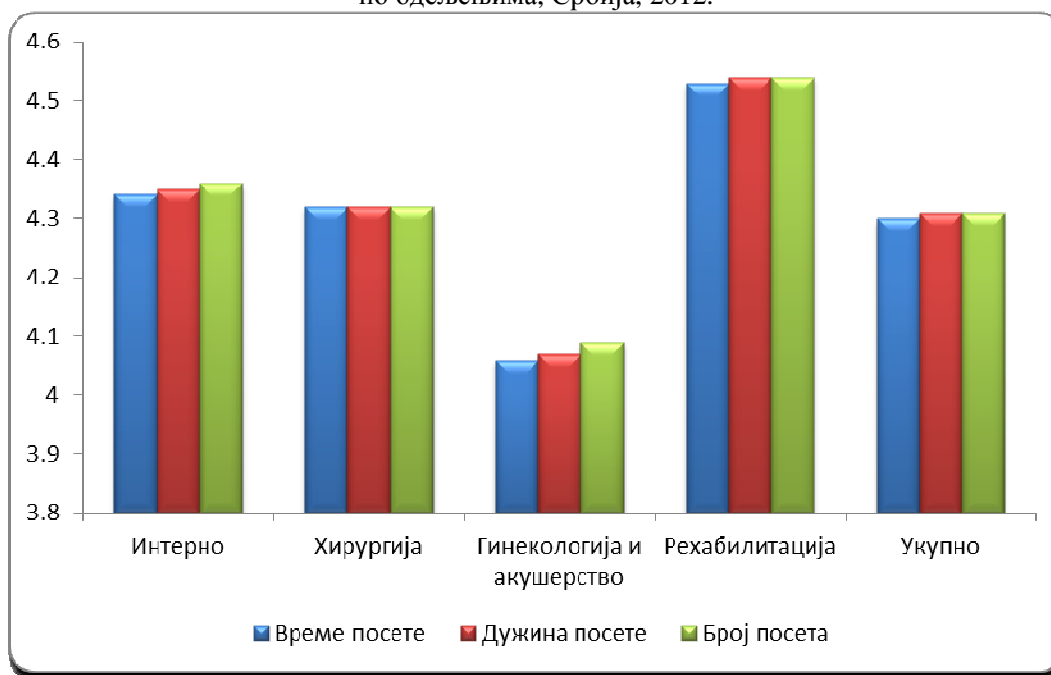
**Задовољство условима смештаја током боравка у болници** испитивано је кроз питања која се односе на удобност кревета, чистоћу собе и тоалета, температуру и опрему собе и опште задовољство смештајем. У табели 26 су приказане средње оцене задовољства услугама смештаја по одељењима. Пацијенти су најзадовољнији чистоћом и температуром собе, 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.

**Табела 26.** Средња оцена задовољства услугама смештаја током боравка у болници по одељењима, Србија, 2012.

	ОДЕЉЕЊЕ				УКУПНО
	Интерно	Хирургија	Гинекологија и акушерство	Рехабилитација	
Удобност кревета	3,85	3,86	3,62	4,28	<b>3,86</b>
Чистоћа собе	4,19	4,27	4,04	4,38	<b>4,21</b>
Температура у соби	4,19	4,27	4,08	4,23	<b>4,20</b>
Опрема собе	3,98	4,02	3,86	4,27	<b>4,00</b>
Чистоћа тоалета	3,89	3,97	3,65	4,25	<b>3,91</b>
<b>Опште задовољство смештајем</b>	<b>4,11</b>	<b>4,16</b>	<b>3,94</b>	<b>4,37</b>	<b>4,13</b>

**Задовољство организацијом посета** (време, дужина и број посета) приказано је на графикаону 29. Средње оцене за ове аспекте су уједначене. Организацијом посета су најзадовољнији пацијенти са одељења за рехабилитацију, а најнезадовољније пацијенткиње одељења гинекологије и акушерства.

**Графикон 29.** Средња оцена задовољства организацијом посета по одељењима, Србија, 2012.



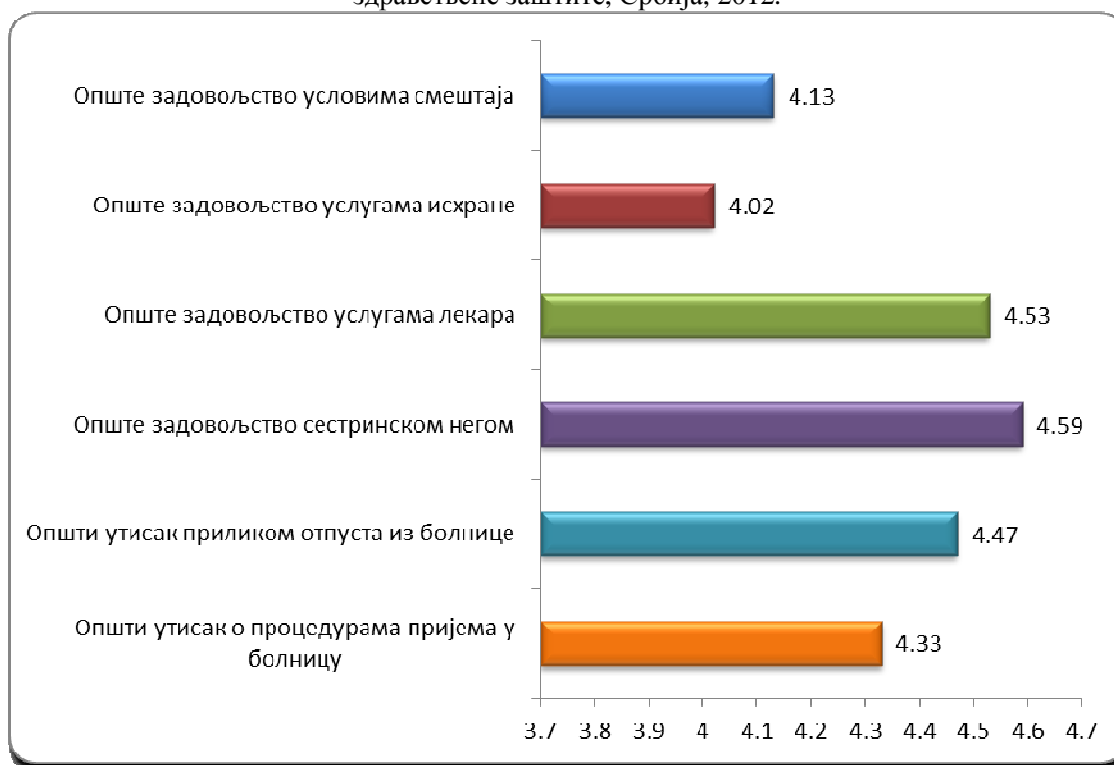
У табели 27 су приказане вредности средњих оцена општег задовољства за све испитиване аспекте од 2009. године, тј. од када се користи исти упитник за задовољство корисника болничким лечењем. Средње оцене за процедуре приликом пријема и отпуста су без промене у испитиваном периоду. Опште задовољство сестринском негом дискретно бележи пораст сваке године. Задовољство лекарским услугама је такође без значајних варијација. Опште задовољство услугама исхране и условима смештаја су нижи за 0,05 у односу на 2009. годину.

**Табела 27.** Средња оцена задовољства корисника одређеним карактеристикама болничке здравствене заштите, Србија, 2009–2012.

	СРЕДЊА ОЦЕНА ЗАДОВОЉСТВА			
	2009	2010	2011	2012
Општи утисак о процедурама пријема у болницу	4,33	4,32	4,34	<b>4,33</b>
Општи утисак приликом отпуста из болнице	4,46	4,46	4,48	<b>4,47</b>
Опште задовољство сестринском негом	4,56	4,57	4,58	<b>4,59</b>
Опште задовољство услугама лекара	4,55	4,53	4,54	<b>4,53</b>
Опште задовољство услугама исхране	4,07	4,05	4,04	<b>4,02</b>
Опште задовољство условима смештаја	4,18	4,16	4,16	<b>4,13</b>

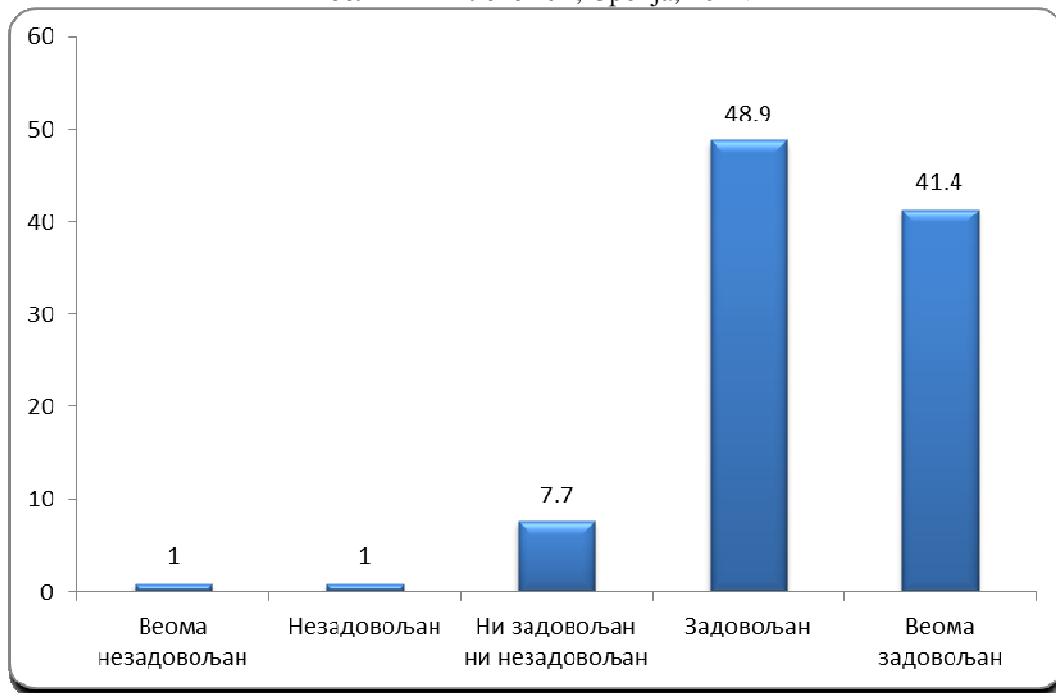
На графикону 30 су приказане вредности средњих оцена општег задовољства за све испитиване аспекте. Укупно, пацијенти су у 2012. години најзадовољнији били сестринском негом и услугама лекара, а најмање задовољни болничком исхраном.

**Графикон 30.** Средња оцена задовољства корисника одређеним карактеристикама болничке здравствене заштите, Србија, 2012.



Незадовољство општим утиском о добијеној здравственој заштити и условима током болничког лечеља је исказало 2% лечених пацијената током недеље испитивања, тј. забележено је 0,1% више незадовољних у односу на 2011. годину (графикон 31). Средња оцена задовољства болничким лечењем у целини је 4,29. Иако је ниво општег задовољства болничким лечењем исти као 2008. године, тј. забележен је пад у односу на две претходне године (4,32), нису у потпуности јасни разлози изузев нижих општих оцена болничке исхране и смештаја.

**Графикон 31.** Дистрибуција корисника према општем задовољству болничким лечењем, Србија, 2012.

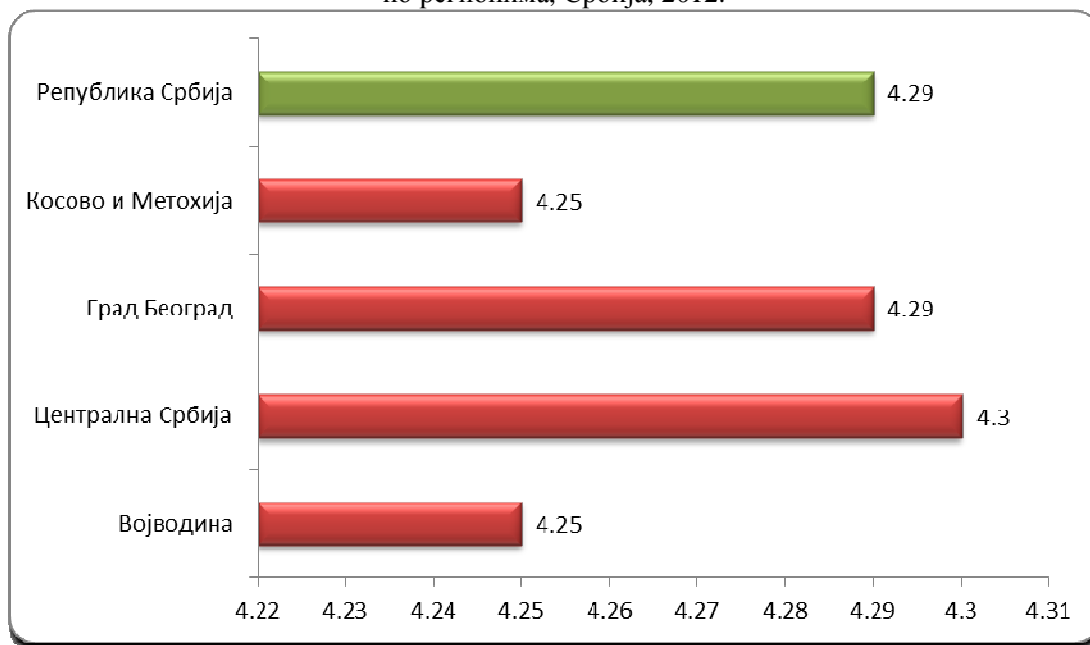


Посматрано по регионима, најнижа средња оцена општег задовољства је била у стационарним здравственим установама у Војводини и на Косову и Метохији, а највиша у централној Србији (графикон 32). Средња оцена општег задовољства у стационарним установама свих региона је у благом паду, изузев Косова и Метохије где је виша за 0,12 у односу на претходну годину.

У табели 28 су приказане средње опште оцене испитиваних аспеката болничког лечења по регионима. Пацијенти су најлошије оценили процедуре приликом пријема у стационарне установе у Граду Београду. Процедуре приликом отпуста су најлошије оценили пацијенти који су били на лечењу у болницама на Косову и Метохији, као и задовољство сестринском негом. Опште задовољство услугама лекара је најниже у региону Војводине. Услуге исхране су најлошије оценили пацијенти лечени у београдским болницама, а смештај пацијенти који су били на лечењу у болницама на Косову и Метохији.



**Графикон 32.** Средња оцена општег задовољства корисника болничким лечењем по регионима, Србија, 2012.



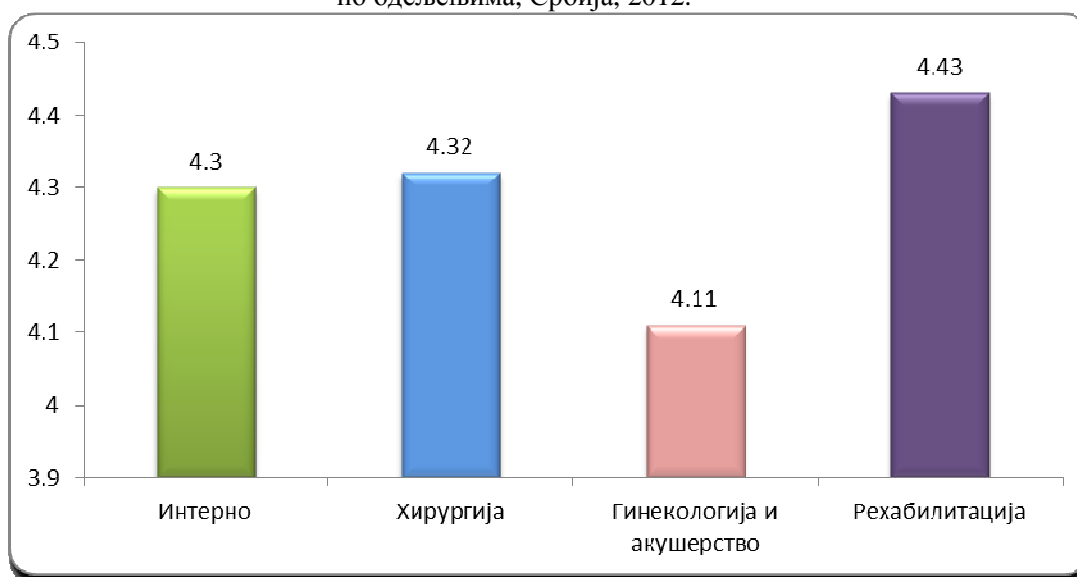
Међутим, најзначајније карактеристике, задовољство услугама здравствених радника (лекарима и медицинским сестрама) је високо оцењено у свим регионима и свуда је средња оцена преко 4,5. Дакле, услуге здравствених радника су одличне на територији Републике.

**Табела 28.** Средња оцена задовољства корисника одређеним карактеристикама болничке здравствене заштите, по регионима, Србија, 2012.

	СРЕДЊА ОЦЕНА ЗАДОВОЉСТВА				
	Војводина	Централна Србија	Град Београд	Косово и Метохија	Укупно
Општи утисак о процедурама пријема у болницу	4,33	4,38	4,23	4,34	<b>4,33</b>
Општи утисак приликом отпуста из болнице	4,47	4,50	4,40	4,37	<b>4,47</b>
Опште задовољство сестринском негом	4,58	4,59	4,59	4,53	<b>4,59</b>
Опште задовољство услугама лекара	4,52	4,53	4,54	4,53	<b>4,53</b>
Опште задовољство услугама исхране	3,95	4,09	3,92	4,01	<b>4,02</b>
Опште задовољство условима смештаја	4,10	4,16	4,08	4,01	<b>4,13</b>

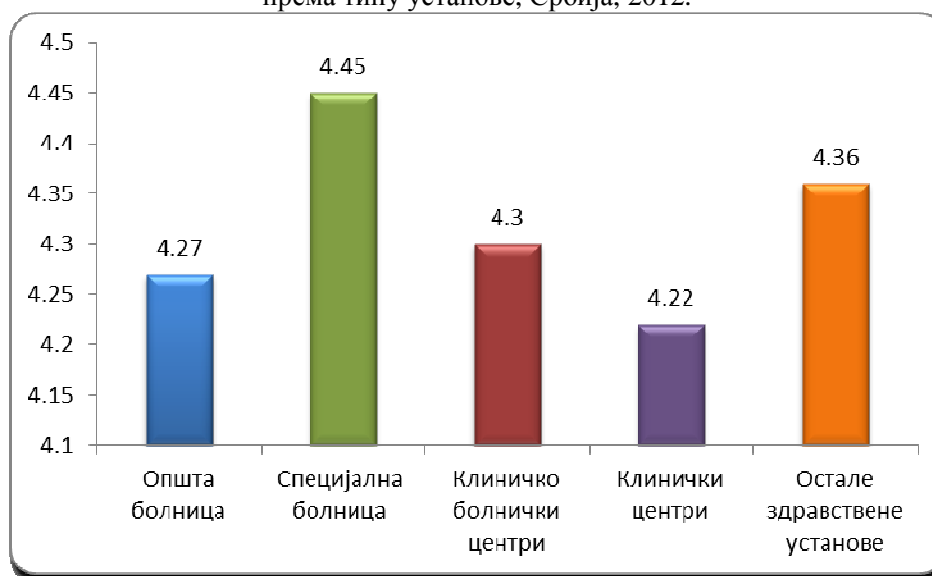
Резултати испитивања задовољства показују да је средња оцена општег задовољства смањена на свим одељењима у односу на претходну годину. Најнижа средња оцена општег задовољства болничким лечењем (4,11) забележена је на гинеколошко-акушерским одељењима (графикон 33).

**Графикон 33.** Средња оцена општег задовољства корисника болничким лечењем по одељењима, Србија, 2012.



Анализирајући задовољство корисника болничким лечењем у различитим типовима стационарних здравствених установа, највишу средњу оцену лечењем у целини имали су лечени у специјалним болницама за рехабилитацију (4,45), а најнижу у клиничким центрима (4,22) (графикон 34).

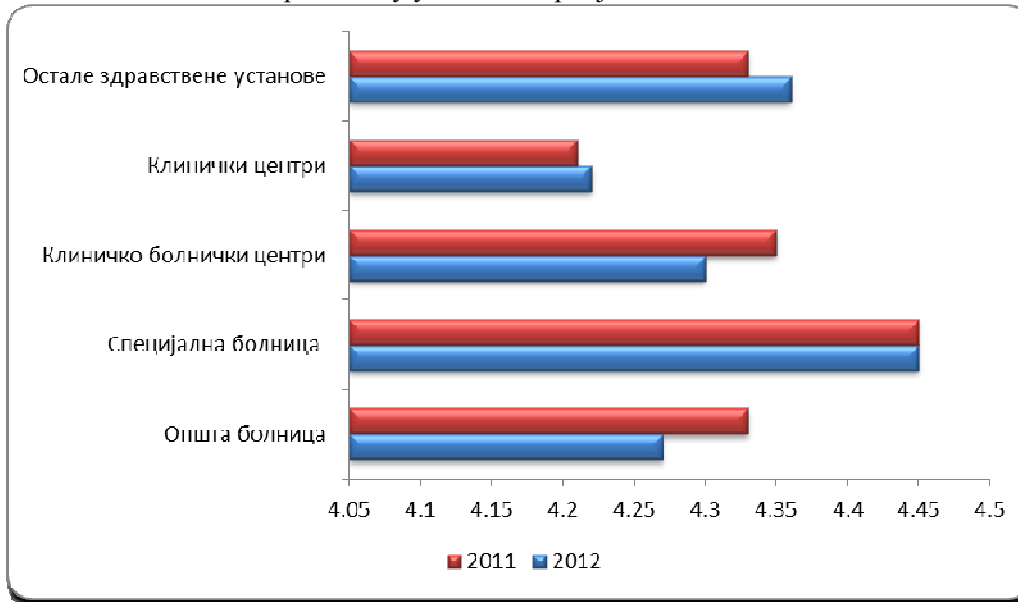
**Графикон 34.** Средња оцена општег задовољства корисника болничким лечењем према типу установе, Србија, 2012.



На графикону 35 су приказане средње оцене општег задовољства корисника болничким лечењем према типу установе упоредо за 2011. и 2012. годину. У специјалним болницама задовољство је без промене, у клиничким центрима је порасло, док је у клиничко-

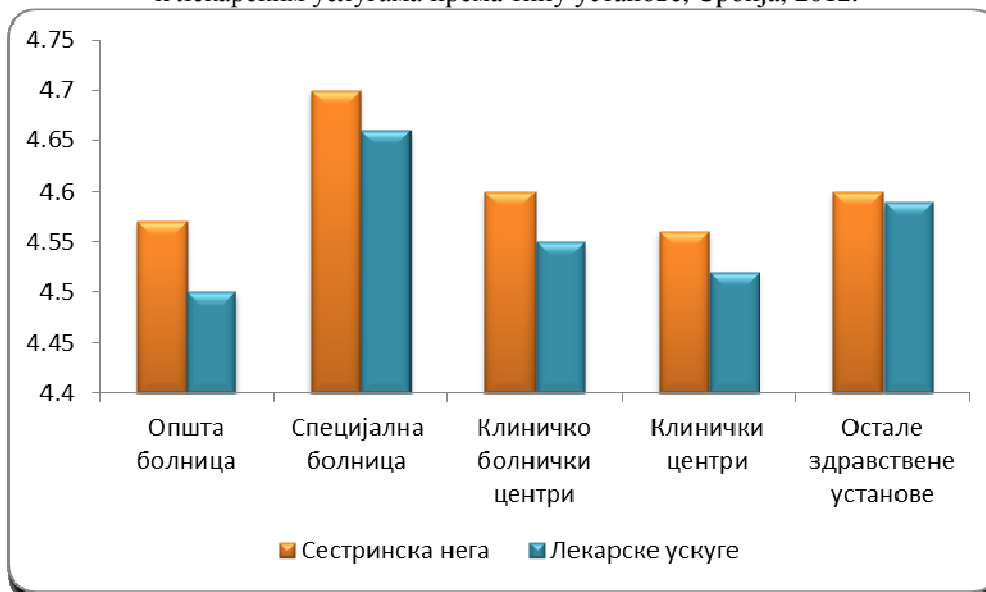
болничким центрима и општим болницама опала средња оцена у односу на претходну годину.

**Графикон 35.** Средња оцена општег задовољства корисника болничким лечењем према типу установе, Србија, 2011–2012.



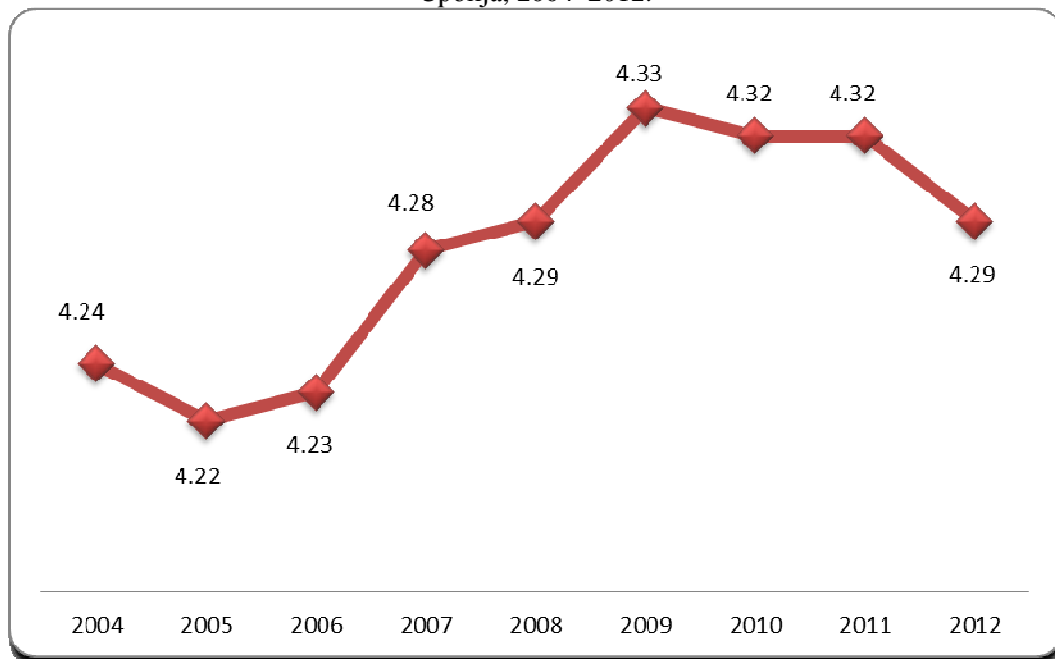
На графикону 36 су приказане средње оцене општег задовољства корисника сестринском негом и лекарским услугама према типу установе. У свим типовима здравствених установа услуге здравствених радника су оцењене одличним оценама, тј. више или једнако од 4,5.

**Графикон 36.** Средња оцена општег задовољства корисника сестринском негом и лекарским услугама према типу установе, Србија, 2012.



На графикону 37 је приказано кретање средње оцене општег задовољства болничким лечењем од 2004. до 2012. 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 4,29 и исти је као 2008. године. Ипак, хумани ресурси у здравственом систему у континуитету од 2009. године су оцењени одличним оценама преко 4,5.

**Графикон 37.** Средња оцена општег задовољства корисника болничким лечењем, Србија, 2004–2012.



Са статистичком значајношћу ( $p < 0,05$ ) на опште задовољство болничким лечењем на интернистичким одељењима утицали су: материјално стање домаћинства, задовољство општим утиском о процедури пријема у болницу, задовољство временом чекања на шалтеру приликом пријема, задовољство успешношћу лечења и задовољство услугама кардиологије (ЕКГ, тест оптерећења и друго) током боравка у болници.

Са високом статистичком значајношћу ( $p < 0,01$ ) на опште задовољство болничким лечењем на интернистичким одељењима утицали су: задовољство чистоћом тоалета током боравка у болници, опште задовољство смештајем током боравка у болници и општи утисак приликом отпуста из болнице.

Са статистичком значајношћу ( $p < 0,05$ ) на опште задовољство болничким лечењем на хируршким одељењима утицали су: задовољство општим утиском о процедури пријема у болницу, опште задовољство услугама лекара и задовољство услугама физикалне терапије током боравка у болници.

Са високом статистичком значајношћу ( $p < 0,01$ ) на опште задовољство болничким лечењем на хируршким одељењима утицали су: опште задовољство услугама дијагностике током боравка у болници, задовољство чистоћом тоалета током боравка у болници, опште задовољство смештајем током боравка у болници и задовољство успешношћу лечења.

Са статистичком значајношћу ( $p < 0,05$ ) на опште задовољство болничким лечењем на одељењима гинекологије и акушерства утицали су: задовољство љубазношћу особља у болници, задовољство услугама лабораторије током боравка у болници, задовољство удобношћу кревета током боравка у болници, задовољство температуром у соби током боравка у болници и задовољство бројем посета.

Са високом статистичком значајношћу ( $p < 0,01$ ) на опште задовољство болничким лечењем на одељењима гинекологије и акушерства утицали су: обавештеност од стране особља да имају право да дају сагласност на предложене процедуре и интервенције и опште задовољство смештајем током боравка у болници.

Са статистичком значајношћу ( $p < 0,05$ ) на опште задовољство болничким лечењем на одељењима за рехабилитацију утицали су: задовољство љубазношћу сестара према члановима породице и посетиоцима, задовољство поштовањем и љубазношћу од стране лекара, задовољство способношћу дијагностиковања здравствених проблема од стране лекара, задовољство разноврсношћу хране током боравка у болници и опште задовољство смештајем током боравка у болници.

## ЗАКЉУЧАК

На основу приказа резултата испитивања задовољства корисника у државним здравственим установама у 2012. години, као и поређењем са резултатима из претходних година, може се закључити следеће:

- Испитивање задовољства корисника је прихваћен метод за проверу и унапређење квалитета рада, како од корисника, тако и од здравствених установа. Од 2012. године унапређење задовољства корисника је део интегрисаног плана унапређења квалитета у здравственим установама.
- Број обрађених упитника и стопа одговора корисника на свим нивоима здравствене заштите су нижи у односу на претходну годину.
- Средње оцене општег задовољства корисника у свим службама примарне здравствене заштите на нивоу Републике су ниже у односу на претходну годину. Појединачни аспекти, напротив, или су на истом нивоу као и претходних година, или бележе благи позитиван тренд.
- Одговори на поједина питања из сва четири упитника показују да још увек висок проценат корисника/осигураника здравствене заштите не поседује довољно информација о својим правима из Закона о здравственој заштити и Закона о здравственом осигурању.
- Низак проценат корисника (око 3%) није задовољан радним временом здравствених установа примарне здравствене заштите.

- Сви изабрани лекари су били доступнији корисницима за лекарске савете и информације путем телефона, али је повећан проценат пацијената који су имали заказан преглед за 1–3 или више дана.
- Изабрани лекари углавном обављају здравствено васпитни рад за време редовних посета корисника.
- Материјална доступност здравственим услугама се издвојила као изузетно важан аспект задовољства. Сваки десети корисник се изјаснио да је бар једном у последњих годину дана одложио посету лекару јер није имао новаца. Највећи проценат корисника (40%) партиципира за терапију.
- Средње оцене општег задовољства корисника у односу на службе примарне здравствене заштите се значајно не разликују посматрано на нивоу Републике. Први пут од почетка истраживања 2004. године, највиша средња оцена задовољства је у служби за здравствену заштиту жена.
- Посматрано према регионима, изузев Косова и Метохије, нису идентификоване значајне разлике у средњој оцени општег задовољства корисника.
- Највеће разлике постоје у међусобном поређењу округа. Не постоји округ у ком све службе имају највишу или најнижу средњу оцмену задовољства. Такође, у неким окрузима средње оцене расту а у неким опадају у различитим службама примарне здравствене заштите.
- Ниво општег задовољства специјалистичким службама интерне медицине је без промене у односу на прошлу годину, као и други испитивани аспекти. Задовољство корисника интернистичких амбуланти у примарној здравственој заштити је статистички високо значајно више у односу на кориснике ових амбуланти у стационарним установама.
- Средња оцена општег задовољства корисника болничким лечењем бележи пад у односу на прошлу годину као и у поређењу са претходне четири године. Међутим, појединачни аспекти не прате овај тренд, изузев пада средњих оцена болничке исхране и смештаја. Напротив, постоји позитиван тренд задовољства услугама сестринске неге и лекара. У свим регионима и у свим типовима здравствених услуга, и медицинске сестре и лекари су оцењени одличном оценом (преко 4,5).
- У односу на одељења и даље је најниже задовољство пацијенткиња лечених на одељењима гинекологије и акушерства..

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.

Задовољство се не може схватати као једно–димензионална варијабла, нити се генералном оценом сатисфакције може обезбедити процена свих атрибута здравствене заштите. С обзиром на њену мултидимензионалност, сасвим је јасно да је веома тешко осмислити идеални инструмент истраживања којим би се обухватиле све димензије које утичу на сатисфакцију корисника. Због тога се прибегава мерењима такозване специфичне

сатисфакције, односно појединим њеним димензијама, као и опште сатисфакције, уз претпоставку да она укључује сва корисникова доживљавања система здравствене заштите. Анализе досадашњих истраживања, уочавање главних узрока који утичу на незадовољство корисника и промене које су учињене да се ти узроци избегну, утицале су на раст задовољства пацијената у посматраном периоду од 2004. године.



РЕЗУЛТАТИ ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА 2012. ГОДИНЕ  
УПИТНИК О ЗАДОВОЉСТВУ КОРИСНИКА РАДОМ СЛУЖБЕ ОПШТЕ МЕДИЦИНЕ  
ДИСТРИБУЦИЈА ОДГОВОРА

1. Пол:

Мушки	44,9%
Женски	55,1%

2. Просечне године старости:

50,7

3. Завршена школа:

Незавршена основна	5,9%
Основна школа	18,5%
Средња школа	53,8%
Виша и висока школа	21,8%

4. Материјално стање вашег домаћинства:

Веома лоше	6,6%
Лоше	14,3%
Осредње	47,3%
Добро	27,1%
Веома добро	4,7%

5. Како сте изабрали свог лекара?

Ја сам изабрао/ла свог лекара	84,9%
Неко у мојој породици је изабрао мог лекара уместо мене	6,0%
Нисам бирао/ла, додељен ми је	4,0%
Немам изабраног лекара	2,0%
Не сећам се	3,1%

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

Да, могу да променим када год хоћу	46,2%
Да, могу да га променим само једном годишње	27,7%
Мислим да није могуће да променим свог лекара	4,0%
Не знам	22,1%

7. Да ли сте до сада мењали изабраног лекара?

Да	23,9%
Не	76,1%

8. Који је био разлог промене изабраног лекара?

Мој лекар је напустио ординацију/ картотеку	12,4%
Преселио/ла сам се	5,2%
Имао/ла сам неспоразум са својим лекаром	3,3%
Због других разлога	8,7%
Нисам мењао/ла лекара	70,4%



**9. Колико дуго се лечите код свог лекара?**

Мање од годину дана	15,9%
1-3 године	26,4%
Више од 3 године	55,3%
Немам свог лекара	2,4%

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

Изабраног лекара	8,0 пута
Другог лекара у овој служби	1,6 пута

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

1,1 пута
----------

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

Никада не заказујем	37,0%
Обично будем заказан/а за исти дан	25,5%
Обично чекам 1-3 дана	27,0%
Обично чекам више од 3 дана	10,4%

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

Да ли вам даје савете о следећим темама?

Теме	Да, за време редовне посете	Да, у посети превентивном центру/саветовалишту	Не	Није било потребно
а) Правилна исхрана	77,6%	5,0%	5,4%	12,0%
б) Важност физичке активности	73,0%	6,6%	6,5%	14,0%
в) Злоупотреба алкохола	50,7%	5,8%	10,9%	32,6%
г) Смањење или престанак пушења	55,9%	5,7%	9,5%	28,9%
д) Избегавање/одбрана од стреса	63,3%	5,4%	8,8%	22,6%
ђ) Сигуран секс	36,8%	4,7%	14,3%	44,2%
е) Опасност од злоупотреба дрога	35,0%	4,5%	13,0%	47,5%

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

Изјава	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам
а) Медицинске сестре на шалтеру су љубазне	82,0%	13,4%	3,3%	1,3%
б) Медицинске сестре у соби за интервенције су љубазне	82,7%	12,4%	2,1%	2,9%
в) Медицинске сестре ми увек пруже све информације	80,6%	14,4%	3,5%	1,5%
г) Медицинске сестре и лекари добро сарађују	79,5%	11,7%	2,3%	6,5%

**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)	70,6%	18,8%	10,6%
б) Мој лекар познаје проблеме и болести које сам раније имао	80,8%	15,2%	4,0%
в) Мој лекар одваја довољно времена да разговара са мном	80,3%	15,4%	4,3%
г) Мој лекар ме пажљиво слуша	85,1%	12,2%	2,7%
д) Мој лекар ми даје јасна објашњења о болестима и лековима које ми преписује	84,6%	12,3%	3,1%
ђ) После посете лекару осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима	77,8%	18,2%	4,0%
е) Када имам нови здравствени проблем прво идем код свог лекара	86,6%	10,4%	3,0%

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

<i>Изјава</i>	<i>Да слажем се</i>	<i>Делимично се слажем</i>	<i>Не слажем се</i>	<i>Не знам</i>
а) Задовољан сам радним временом	84,7%	10,7%	3,1%	1,5%
б) Могу да дођем на преглед и викендом ако се разболим	75,4%	11,8%	6,3%	6,5%
в) Доступна је инвалидима и особама у количима	69,5%	12,0%	6,2%	12,3%
г) Да бих ишао код специјалисте прво морам да идем код мог изабраног лекара	85,9%	8,5%	3,1%	2,6%
д) У чекаоници има довољно места за седење	70,0%	18,1%	9,5%	2,4%
ђ) Морам дуго да чекам у чекаоници да посетим лекара	37,4%	26,7%	31,0%	5,0%
е) У току радног времена могу лако да разговарам са лекаром и добијем савет	55,5%	17,8%	12,0%	14,7%
ж) Када дођем и хитно ми треба преглед лекара то могу да обавим истог дана	80,8%	11,2%	4,0%	4,1%
з) Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе	75,4%	6,1%	2,8%	15,7%
и) Установа има своју интернет страницу	48,0%	6,1%	3,9%	42,1%
ј) Установа има довољно медицинске опреме	43,5%	14,6%	11,5%	30,4%

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

<i>Услуге</i>	<i>Бесплатно</i>	<i>Партиципација</i>	<i>Пуна цена</i>	<i>Не знам</i>
а) Преглед изабраног лекара	56,3%	40,4%	0,6%	2,7%
б) Лекови или инјекције које пропише лекар	40,5%	49,8%	3,1%	6,5%
в) Преглед специјалисте код кога вас упути лекар	47,3%	43,0%	2,1%	7,6%
г) Кућна посета вашег лекара	41,8%	16,2%	1,8%	40,2%
д) Преглед бебе или малог детета у саветовалишту	52,8%	6,3%	0,8%	40,1%

**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	13,8%
Не	74,4%
Не сећам се	11,7%

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

<b>Веома незадовољан</b>	<b>5,2%</b>
<b>Незадовољан</b>	<b>2,9%</b>
<b>Ни задовољан ни незадовољан</b>	<b>15,0%</b>
<b>Задовољан</b>	<b>44,4%</b>
<b>Веома задовољан</b>	<b>32,5%</b>



РЕЗУЛТАТИ ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА 2012. ГОДИНЕ  
УПИТНИК О ЗАДОВОЉСТВУ КОРИСНИКА РАДОМ СЛУЖБЕ ПЕДИЈАТРИЈЕ  
ДИСТРИБУЦИЈА ОДГОВОРА

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 здравствену заштиту пружену детету.

**1. Пол:**

Мушки	32,7%
Женски	67,3%

**2. Просечне године старости: 34,3**

**3. Завршена школа:**

Незавршена основна	3,9%
Основна школа	12,3%
Средња школа	58,5%
Виша и висока школа	25,3%

**4. Материјално стање вашег домаћинства:**

Веома лоше	3,0%
Лоше	7,4%
Осредње	44,1%
Добро	39,8%
Веома добро	5,6%

**5. Како сте изабрали свог лекара?**

Ја сам изабрао/ла свог лекара	82,4%
Неко у мојој породици је изабрао мог лекара уместо мене	8,0%
Нисам бирао/ла, додељен ми је	3,9%
Немам изабраног лекара	2,4%
Не сећам се	3,3%

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

Да, могу да променим када год хоћу	44,3%
Да, могу да га променим само једном годишње	27,4%
Мислим да није могуће да променим свог лекара	3,0%
Не знам	25,3%

**7. Да ли сте до сада мењали изабраног лекара?**

Да	19,5%
Не	80,5%

**8. Који је био разлог промене изабраног лекара?**

Мој лекар је напустио ординацију/ картотеку	8,8%
Преселио/ла сам се	4,0%
Имао/ла сам неспоразум са својим лекаром	3,0%
Због других разлога	9,1%
Нисам мењао/ла лекара	75,1%

**9. Колико дуго се лечите код свог лекара?**

Мање од годину дана	18,5%
1-3 године	31,7%
Више од 3 године	47,5%
Немам свог лекара	2,3%

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

Изабраног лекара	6,6 пута
Другог лекара у овој служби	2,3 пута

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

0,8 пута
----------

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

Никада не заказајум	66,3%
Обично будем заказан/а за исти дан	22,2%
Обично чекам 1-3 дана	8,1%
Обично чекам више од 3 дана	3,4%

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

**Да ли вам даје савете о следећим темама?**

Теме	<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	67,6%	13,1%	5,9%	13,4%
б) Важност физичке активности	56,7%	16,2%	9,4%	17,8%
в) Злоупотреба алкохола	31,7%	11,3%	17,5%	39,5%
г) Смањење или престанак пушења	32,3%	11,1%	16,1%	40,5%
д) Избегавање/одбрана од стреса	35,1%	10,9%	16,0%	38,1%
ђ) Сигуран секс	27,7%	11,2%	18,1%	43,0%
е) Опасност од злоупотреба дрога	29,8%	11,1%	16,2%	42,9%

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

Изјава	<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	77,5%	17,7%	3,7%	1,1%
б) Медицинске сестре у соби за интервенције су љубазне	80,4%	14,3%	2,2%	3,1%
в) Медицинске сестре ми увек пруже све информације	76,0%	17,8%	4,6%	1,6%
г) Медицинске сестре и лекари добро сарађију	76,2%	13,9%	2,2%	7,7%

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

<i>Изјава</i>	<i>Да, слажем се</i>	<i>Делимично се слажем</i>	<i>Не слажем се</i>
а) Мој лекар познаје моју личну ситуацију (нпр. на послу, у кући)	53,4%	25,0%	21,6%
б) Мој лекар познаје проблеме и болести које сам раније имао	75,6%	18,8%	5,6%
в) Мој лекар одваја довољно времена да разговара са мном	77,6%	17,6%	4,9%
г) Мој лекар ме пажљиво слуша	84,3%	13,3%	2,4%
д) Мој лекар ми даје јасна објашњења о болестима и лековима које ми преписује	83,7%	13,8%	2,6%
ђ) После посете лекару осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима	77,9%	18,5%	3,5%
е) Када имам нови здравствени проблем прво идем код свог лекара	85,6%	11,4%	3,0%

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

<i>Изјава</i>	<i>Да, слажем се</i>	<i>Делимично се слажем</i>	<i>Не слажем се</i>	<i>Не знам</i>
а) Задовољан сам радним временом	80,8%	13,9%	3,9%	1,5%
б) Могу да дођем на преглед и викендом ако се разболим	74,5%	14,3%	6,6%	4,5%
в) Доступна је инвалидима и особама у колицима	62,7%	13,7%	7,1%	16,6%
г) Да бих ишао код специјалисте прво морам да идем код мог изабраног лекара	83,0%	9,5%	3,9%	3,6%
д) У чекаоници има довољно места за седење	66,3%	19,7%	11,9%	2,1%
ђ) Морам дуго да чекам у чекаоници да посетим лекара	36,3%	34,0%	25,8%	3,9%
е) У току радног времена могу лако да разговарам са лекаром и добијем савет	49,2%	21,1%	15,6%	14,1%
ж) Када дођем и хитно ми треба преглед лекара то могу да обавим истог дана	78,2%	13,5%	4,5%	3,9%
з) Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе	71,2%	6,3%	3,8%	18,7%
и) Установа има своју интернет страницу	43,4%	6,9%	5,1%	44,6%
ј) Установа има довољно медицинске опреме	37,5%	17,4%	14,8%	30,3%

**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	91,3%	5,0%	0,6%	3,1%
б) Лекови или инјекције које пропише лекар	65,4%	16,3%	5,6%	12,7%
в) Преглед специјалисте код кога вас упути лекар	77,0%	8,6%	2,2%	12,3%
г) Кућна посета вашег лекара	47,4%	3,3%	4,4%	44,9%
д) Преглед бебе или малог детета у саветовалишту	83,9%	1,8%	0,7%	13,6%

**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	9,7%
Не	80,3%
Не сећам се	10,0%

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

<b>Веома незадовољан</b>	<b>4,5%</b>
<b>Незадовољан</b>	<b>2,2%</b>
<b>Ни задовољан ни незадовољан</b>	<b>16,1%</b>
<b>Задовољан</b>	<b>47,3%</b>
<b>Веома задовољан</b>	<b>29,8%</b>



РЕЗУЛТАТИ ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА 2012. ГОДИНЕ  
УПИТНИК О ЗАДОВОЉСТВУ КОРИСНИКА РАДОМ СЛУЖБЕ ГИНЕКОЛОГИЈЕ  
ДИСТРИБУЦИЈА ОДГОВОРА

1. Пол:

Мушки	0,5%
Женски	99,5%

2. Просечне године старости: 37,6

3. Завршена школа:

Незавршена основна	2,4%
Основна школа	13,5%
Средња школа	57,4%
Виша и висока школа	26,7%

4. Материјално стање вашег домаћинства:

Веома лоше	3,3%
Лоше	8,5%
Осредње	45,9%
Добро	37,5%
Веома добро	4,8%

5. Како сте изабрали свог лекара?

Ја сам изабрао/ла свог лекара	89,3%
Неко у мојој породици је изабрао мог лекара уместо мене	3,0%
Нисам бирао/ла, додељен ми је	3,3%
Немам изабраног лекара	2,0%
Не сећам се	2,4%

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

Да, могу да променим када год хоћу	43,0%
Да, могу да га променим само једном годишње	26,2%
Мислим да није могуће да променим свог лекара	3,2%
Не знам	27,6%

7. Да ли сте до сада мењали изабраног лекара?

Да	19,5%
Не	80,5%

8. Који је био разлог промене изабраног лекара?

Мој лекар је напустио ординацију/ картотеку	6,9%
Преселио/ла сам се	4,6%
Имао/ла сам неспоразум са својим лекаром	2,8%
Због других разлога	10,3%
Нисам мењао/ла лекара	75,4%



**9. Колико дуго се лечите код свог лекара?**

Мање од годину дана	25,1%
1-3 године	26,1%
Више од 3 године	46,7%
Немам свог лекара	2,2%

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

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

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

1,0 пута
----------

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

Никада не заказајум	36,9%
Обично будем заказан/а за исти дан	16,7%
Обично чекам 1-3 дана	22,5%
Обично чекам више од 3 дана	23,9%

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

Да ли вам даје савете о следећим темама?

Теме	Да, за време редовне посете	Да, у посети превентивном центру/саветовалишту	Не	Није било потребно
А) Правилна исхрана	53,1%	6,8%	11,2%	29,0%
Б) Важност физичке активности	47,3%	7,4%	13,8%	31,5%
В) Злоупотреба алкохола	30,7%	5,6%	17,8%	45,9%
Г) Смањење или престанак пушења	37,7%	6,7%	14,4%	41,3%
Д) Избегавање/одбрана од стреса	44,8%	6,3%	14,3%	34,6%
Ђ) Сигуран секс	51,9%	6,2%	10,9%	31,0%
Е) Опасност од злоупотреба дрога	29,8%	5,4%	15,9%	48,9%

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

Изјава	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се	Не знам
А) Медицинске сестре на шалтеру су љубазне	78,3%	17,0%	3,7%	0,9%
Б) Медицинске сестре у соби за интервенције су љубазне	79,4%	13,3%	1,8%	5,4%
в) Медицинске сестре ми увек пруже све информације	77,6%	16,5%	4,8%	1,2%
г) Медицинске сестре и лекари добро сарађију	78,8%	11,5%	1,7%	8,0%

**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)	42,2%	26,0%	31,8%
б) Мој лекар познаје проблеме и болести које сам раније имао	70,6%	22,0%	7,4%
в) Мој лекар одваја довољно времена да разговара са мном	76,4%	18,9%	4,7%
г) Мој лекар ме пажљиво слуша	84,4%	13,0%	2,6%
д) Мој лекар ми даје јасна објашњења о болестима и лековима које ми преписује	84,4%	12,4%	3,3%
ђ) После посете лекару осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима	78,1%	18,2%	3,7%
е) Када имам нови здравствени проблем прво идем код свог лекара	87,1%	10,0%	2,9%

**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	80,9%	13,8%	4,0%	1,3%
б) Могу да дођем на преглед и викендом ако се разболим	46,3%	17,7%	16,3%	19,6%
в) Доступна је инвалидима и особама у количима	48,8%	12,7%	11,4%	27,2%
г) Да бих ишао код специјалисте прво морам да идем код мог изабраног лекара	69,8%	10,1%	12,4%	7,7%
д) У чекаоници има довољно места за седење	73,4%	16,1%	8,6%	1,8%
ђ) Морам дуго да чекам у чекаоници да посетим лекара	32,4%	29,5%	34,3%	3,8%
е) У току радног времена могу лако да разговарам са лекаром и добијем савет	41,8%	16,5%	21,2%	20,5%
ж) Када дођем и хитно ми треба преглед лекара то могу да обавим истог дана	73,2%	12,7%	6,3%	7,9%
з) Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе	72,4%	4,7%	2,9%	20,0%
и) Установа има своју интернет страницу	44,5%	5,1%	4,6%	45,8%
ј) Установа има довољно медицинске опреме	38,9%	14,7%	11,6%	34,8%

**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	57,4%	37,3%	0,7%	4,7%
б) Лекови или инјекције које пропише лекар	31,0%	41,8%	9,4%	17,8%
в) Преглед специјалисте код кога вас упути лекар	42,8%	34,3%	3,7%	19,2%
г) Кућна посета вашег лекара	25,7%	10,1%	4,5%	59,7%
д) Преглед бебе или малог детета у саветовалишту	57,8%	4,4%	0,6%	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	12,6%
Не	76,2%
Не сећам се	11,1%

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

<b>Веома незадовољан</b>	<b>4,4%</b>
<b>Незадовољан</b>	<b>1,8%</b>
<b>Ни задовољан ни незадовољан</b>	<b>16,3%</b>
<b>Задовољан</b>	<b>47,0%</b>
<b>Веома задовољан</b>	<b>30,5%</b>



РЕЗУЛТАТИ ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА 2012. ГОДИНЕ  
ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА СТОМАТОЛОШКОМ ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ  
ДИСТРИБУЦИЈА ОДГОВОРА

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	36,9%
Женски	63,1%

**2. Просечне године старости: 36**

**3. Завршена школа:**

Незавршена основна	5,8%
Основна школа	15,0%
Средња школа	55,6%
Виша и висока школа	23,7%

**4. Материјално стање вашег домаћинства:**

Веома лоше	2,8%
Лоше	8,7%
Осредње	46,3%
Добро	37,1%
Веома добро	5,2%

**5. Како сте изабрали стоматолога вашем детету?**

Ја сам изабрао/ла дечјег стоматолога	74,4%
Неко у мојој породици је изабрао стоматолога мом детету уместо мене	7,8%
Нисам бирао/ла, додељен ми је	8,2%
Моје дете нема свог стоматолога	5,2%
Не знам	4,4%

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

Да, могу да променим када год хоћу	43,6%
Да, али само једном годишње	26,2%
Мислим да није могуће да променим стоматолога мом детету	3,0%
Не знам	27,2%

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

Да	17,9%
Не	82,1%

### 8. Који је био разлог промене?

Стоматолог је напустио ординацију/ картотеку	6,5%
Ја сам се преселио/ла	4,9%
Имао сам неспоразум са стоматологом	2,1%
Због других разлога	9,0%
Нисам мењао/ла стоматолога	77,5%

### 9. Колико дуго ваше дете има истог стоматолога?

Мање од годину дана	24,9%
1-3 године	31,3%
Више од 3 године	38,2%
Моје дете нема свог стоматолога	5,5%

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

Свог стоматолога	5,0 пута
Другог стоматолога у овој служби	1,1 пута

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

0,6 пута
----------

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

Никада не заказујем	46,2%
Обично будем заказан/а за исти дан	24,0%
Обично чекам 1-3 дана	17,9%
Обично чекам више од 3 дана	11,8%

### 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?

Теме	Да, за време редовне посете	Да, у посети превентивном центру/саветовалишту	Не	Није било потребно
а) Значај редовних прегледа	89,9%	3,8%	1,7%	4,7%
б) Употреба флуора (пасте, таблете...)	81,3%	7,2%	5,2%	6,2%
в) Правилно прање зуба	87,0%	5,3%	2,3%	5,4%
г) Ортодонске неправилности	80,0%	5,5%	5,4%	9,1%
д) Настанак каријеса	84,2%	4,8%	4,3%	6,7%
ђ) Прибор за оралну хигијену	80,0%	6,2%	4,8%	9,0%
е) Правилна исхрана	79,1%	7,2%	5,1%	8,7%

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

Изјава	Да, слажем се	Делимично се слажем	Не слажем се
а) Стоматолог је упознат са проблемима и болестима које има моје дете	88,4%	9,6%	2,0%
б) Стоматолог одваја довољно времена да разговара са мном и дететом	85,5%	12,2%	2,3%
в) Стоматолог ми даје јасна објашњења о интервенцијама које планира код детета	89,0%	9,1%	1,9%
г) Када дете има проблем са здрављем зуба прво идем код његовог стоматолога	92,1%	6,4%	1,4%

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

<i>Изјава</i>	<i>Да, слажем се</i>	<i>Делимично се слажем</i>	<i>Не слажем се</i>	<i>Не Знам</i>
а) Задовољан сам радним временом	85,0%	11,9%	1,9%	1,2%
б) Могу да доведем на стоматолошки преглед дете и викендом	48,6%	16,8%	15,7%	19,0%
в) Доступна је деци са посебним потребама	63,4%	9,8%	3,4%	23,4%
г) Особље на шалтеру је љубазно	83,4%	10,8%	2,8%	2,9%
д) У чекаоници има довољно места за седење	79,8%	13,2%	5,7%	1,3%
ђ) Дуго чекамо пре посете у чекаоници	23,7%	22,6%	48,6%	5,1%
е) Када је детету хитно потребна стоматолошка услуга, то можемо да обавимо истог дана	88,0%	6,9%	2,1%	2,9%
ж) Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе	68,9%	3,9%	3,3%	23,9%

**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	72,3%	14,8%	9,0%	3,9%
б) Педијатар ми саветује употребу флуор препарата (пасте, таблете...)	57,2%	19,3%	16,8%	6,7%
в) Дечји стоматолог и стоматолошка сестра добро сарађују	91,2%	4,8%	1,3%	2,7%
г) Понекад ми је довољно да разговарам са стоматолошком сестром, па ми није потребно да идем и код стоматолога	53,3%	23,1%	18,0%	5,6%

**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	94,2%	1,6%	1,3%	2,8%
б) Пломбе	87,4%	5,0%	2,0%	5,7%
в) Лечење зуба	78,2%	13,4%	2,1%	6,3%
г) Вађење зуба	75,4%	14,8%	2,4%	7,5%
д) Ортодонски апарат - протеза	60,7%	5,6%	5,8%	27,8%
ђ) Преглед специјалисте са Стоматолошког факултета	45,6%	3,9%	3,6%	46,9%

**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	6,5%
Не	84,4%
Не сећам се	9,1%

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

Веома незадовољан	5,0%
Незадовољан	0,9%
Ни задовољан ни незадовољан	8,0%
Задовољан	44,9%
Веома задовољан	41,2%



РЕЗУЛТАТИ ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА 2012. ГОДИНЕ  
УПИТНИК О ЗАДОВОЉСТВУ КОРИСНИКА РАДОМ СПЕЦИЈАЛИСТИЧКЕ СЛУЖБЕ  
ДИСТРИБУЦИЈА ОДГОВОРА КОРИСНИКА АМБУЛАНТИ ИНТЕРНЕ МЕДИЦИНЕ У  
УСТАНОВАМА ПРИМАРНЕ ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ

1. Пол:

Мушки	41,7%
Женски	58,3%

2. Просечне године старости: 57,5

3. Завршена школа:

Незавршена основна	10,6%
Основна школа	24,6%
Средња школа	47,7%
Виша и висока школа	17,1%

4. Материјално стање вашег домаћинства:

Веома лоше	4,6%
Лоше	16,9%
Осредње	51,1%
Добро	24,6%
Веома добро	2,7%

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

Карактеристика	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
а) Могућност телефонског заказивања	3,8%	6,3%	9,7%	42,8%	37,4%
б) Време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа	2,9%	5,1%	10,5%	45,3%	36,2%
в) Љубазност и професионалност особе која врши заказивање	1,8%	1,8%	5,1%	40,4%	50,9%
г) Добијање инструкције о датуму, времену и месту прегледа	1,8%	2,0%	5,9%	41,9%	48,4%
д) Време чекања у чекаоници	2,9%	4,0%	10,0%	44,6%	38,5%
ђ) Објашњење евентуалног кашњења вашег термина	2,2%	3,2%	8,7%	45,0%	40,9%
е) Чистоћа и подобност чекаонице	2,0%	2,1%	7,8%	45,1%	43,0%

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

У овој служби	3,8 пута
У другој специјалистичкој служби	2,7 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	44,5%
Заказано ми је пре мање од 7 дана	23,9%
Заказано ми је пре 7-15 дана	15,9%
Заказано ми је пре 15-30 дана	10,8%
Заказано ми је пре више од 30 дана	4,9%

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	91,1%	7,6%	1,3%
б) Лекар ме је пажљиво саслушао	91,2%	7,5%	1,3%
в) Лекар је одвајио довољно времена да разговара са мном	88,6%	10,0%	1,5%
г) Лекар ми је дао јасна објашњења о болестима и лековима које ми преписује	89,6%	8,6%	1,8%
д) Лекар ми је објаснио значај тестова на које ме упућује	89,2%	9,0%	1,7%
ђ) Особље је било љубазно и пуно поштовања	90,8%	7,9%	1,3%
е) Јасно сам разумео/ла план свог лечења	89,5%	9,2%	1,3%
ж) После прегледа осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима	86,2%	12,1%	1,6%
з) Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе	87,8%	7,4%	4,8%

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

Бесплатно	67,0%
Платио/ла сам партиципацију	32,2%
Платио/ла сам пуну цену	0,9%

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

Веома незадовољан	4,1%
Незадовољан	0,9%
Ни задовољан ни незадовољан	5,7%
Задовољан	41,8%
Веома задовољан	47,5%





РЕЗУЛТАТИ ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА 2012. ГОДИНЕ  
УПИТНИК О ЗАДОВОЉСТВУ КОРИСНИКА РАДОМ СПЕЦИЈАЛИСТИЧКЕ СЛУЖБЕ  
ДИСТРИБУЦИЈА ОДГОВОРА КОРИСНИКА АМБУЛАНТИ ИНТЕРНЕ МЕДИЦИНЕ У  
СТАЦИОНАРНИМ УСТАНОВАМА ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ

1. Пол:

Мушки	42,2%
Женски	57,8%

2. Просечне године старости: 55,2

3. Завршена школа:

Незавршена основна	6,2%
Основна школа	21,3%
Средња школа	52,7%
Виша и висока школа	19,7%

4. Материјално стање вашег домаћинства:

Веома лоше	4,8%
Лоше	15,4%
Осредње	51,2%
Добро	25,3%
Веома добро	3,3%

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

Карактеристика	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
а) Могућност телефонског заказивања	6,0%	6,4%	13,1%	46,0%	28,4%
б) Време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа	4,3%	8,9%	15,7%	44,1%	27,0%
в) Љубазност и професионалност особе која врши заказивање	2,5%	2,2%	9,7%	43,5%	42,2%
г) Добијање инструкције о датуму, времену и месту прегледа	2,5%	2,2%	9,8%	47,6%	37,9%
д) Време чекања у чекаоници	4,4%	8,3%	16,9%	44,3%	26,1%
ђ) Објашњење евентуалног кашњења вашег термина	3,4%	5,4%	16,1%	45,4%	29,8%
е) Чистоћа и подобност чекаонице	3,7%	4,4%	12,8%	46,8%	32,3%

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

У овој служби	3,7 пута
У другој специјалистичкој служби	3,3 пута

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

0,9 пута

8. Колико дуго сте чекали на овај преглед?

Примљен сам истог дана без заказивања	33,4%
Заказано ми је пре мање од 7 дана	21,0%
Заказано ми је пре 7-15 дана	16,2%
Заказано ми је пре 15-30 дана	14,9%
Заказано ми је пре више од 30 дана	14,5%

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	82,6%	14,8%	2,7%
б) Лекар ме је пажљиво саслушао	83,5%	14,1%	2,4%
в) Лекар је одвајио довољно времена да разговара са мном	79,5%	17,4%	3,1%
г) Лекар ми је дао јасна објашњења о болестима и лековима које ми преписује	81,0%	15,6%	3,4%
д) Лекар ми је објаснио значај тестова на које ме упућује	80,3%	15,9%	3,8%
ђ) Особље је било љубазно и пуно поштовања	83,8%	13,4%	2,8%
е) Јасно сам разумео/ла план свог лечења	80,8%	16,2%	3,0%
ж) После прегледа осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима	75,4%	21,0%	3,5%
з) Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе	80,8%	12,0%	7,2%

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

Бесплатно	66,2%
Платио/ла сам партиципацију	32,3%
Платио/ла сам пуну цену	1,5%

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

Веома незадовољан	4,4%
Незадовољан	2,0%
Ни задовољан ни незадовољан	11,9%
Задовољан	49,2%
Веома задовољан	32,5%



РЕЗУЛТАТИ ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА 2012. ГОДИНЕ  
УПИТНИК О ЗАДОВОЉСТВУ КОРИСНИКА БОЛНИЧКИМ ЛЕЧЕЊЕМ  
ДИСТРИБУЦИЈА ОДГОВОРА НА ОДЕЉЕЊИМА ЗА ИНТЕРНУ МЕДИЦИНУ

1. Пол:

Мушки	50,9%
Женски	49,1%

2. Просечне године старости: 58,9

3. Завршена школа:

Незавршена основна	10,7%
Основна школа	27,0%
Средња школа	46,0%
Виша и висока школа	16,3%

4. Материјално стање вашег домаћинства:

Веома лоше	3,6%
Лоше	10,1%
Осредње	51,1%
Добро	30,9%
Веома добро	4,3%

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

	<i>Веома незадовољан</i>	<i>Незадовољан</i>	<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	<i>Задовољан</i>	<i>Веома задовољан</i>
а) Општи утисак о процедури пријема	1,0%	1,3%	6,4%	44,1%	47,3%
б) Љубазност особља	0,5%	0,7%	3,5%	53,9%	59,3%
в) Време чекања на шалтеру	1,3%	3,5%	11,0%	42,2%	42,0%
г) Објашњење процедуре током пријема	0,8%	1,9%	7,2%	40,5%	49,6%
д) Време до смештаја у собу	0,9%	1,6%	5,7%	39,1%	52,8%
ђ) Општи утисак приликом отпуста	0,7%	0,8%	4,6%	38,1%	55,8%

6. Да ли Вас је особље упознало са:

	<i>Да</i>	<i>Не</i>
а) Правом на сагласност за предложену процедуру	90,8%	9,2%
б) Дужностима пацијената на одељењу	89,7%	10,3%
в) Начином приговора и жалби у случају незадовољства	79,7%	20,3%

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

	<i>Веома незадовољан</i>	<i>Незадовољан</i>	<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	<i>Задовољан</i>	<i>Веома задовољан</i>
а) Поштовање и љубазност	0,6%	0,3%	3,2%	34,3%	61,6%
б) Време чекања на сестру код хитне потребе	0,5%	0,9%	4,3%	35,2%	59,1%
в) Објашњење процедура, тестова и третмана	0,5%	1,4%	5,4%	36,9%	55,8%
г) Љубазност према члановима породице и посетиоцима	0,5%	0,8%	2,9%	35,0%	60,8%
д) Опште задовољство сестринском негом	0,4%	0,3%	2,7%	31,4%	65,2%

### 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%	1,6%	6,1%	35,1%	56,4%
б) Објашњење процедура, тестова и третмана	0,6%	2,1%	7,0%	36,4%	53,9%
в) Поштовање и љубазност	0,5%	1,0%	4,3%	32,5%	61,8%
г) Способност дијагностиковања здравствених проблема	0,5%	1,2%	5,2%	34,3%	58,8%
д) Темелитост у испитивању	0,4%	1,2%	5,6%	32,9%	59,9%
ђ) Успешност лечења	0,3%	0,9%	6,7%	35,1%	56,9%
е) Упутства при отпусту	0,3%	1,2%	5,1%	35,1%	58,4%
ж) Опште задовољство услугама лекара	0,5%	1,0%	4,4%	32,2%	61,9%

### 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	0,5%	0,6%	4,3%	40,0%	54,5%	5,6%
б) Кардиологија (ЕКГ, тест оптерећења)	0,6%	0,9%	4,2%	38,9%	55,4%	15,3%
в) Радиологија (рендген, ултразвук, скенер)	0,8%	1,0%	5,7%	37,9%	54,6%	16,4%
г) Физикална терапија	1,1%	1,3%	7,4%	41,8%	48,4%	45,0%
д) Опште задовољство услугама дијагностике	0,5%	0,7%	5,4%	36,4%	57,0%	6,2%

\*У колони је приказан % корисника који није користио одређене дијагностичке и терапијске услуге. Процент задовољства су приказани за кориснике који су користили услуге.

### 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	1,8%	3,1%	10,6%	48,5%	35,9%
б) Начин сервирања хране	2,0%	4,3%	12,3%	46,1%	35,3%
в) Укус хране	4,3%	7,6%	18,7%	41,1%	28,3%
г) Температура хране	3,0%	6,2%	16,6%	43,9%	30,3%
д) Количина хране	3,0%	5,6%	15,2%	44,1%	32,1%
ђ) Разноврсност хране	4,1%	8,1%	16,9%	41,2%	29,7%
е) Одговарајућа дијета	2,8%	4,8%	14,8%	44,8%	32,8%
ж) Опште задовољство услугама исхране	2,7%	4,7%	15,1%	44,5%	33,1%

### 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	3,8%	8,7%	15,1%	42,7%	29,6%
б) Чистоћа собе	1,3%	3,5%	10,1%	45,1%	40,0%
в) Температура у соби	1,7%	3,7%	9,1%	45,3%	40,3%
г) Опрема собе	2,6%	5,6%	16,2%	42,3%	33,3%
д) Чистоћа тоалета	4,4%	7,7%	15,2%	40,1%	32,6%
ђ) Опште задовољство смештајем	1,6%	3,4%	12,7%	46,9%	35,5%

### 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%	1,9%	5,7%	46,2%	45,6%
б) Дужина посета	0,6%	2,3%	5,8%	44,3%	47,0%
в) Број посета	0,7%	2,1%	5,3%	44,5%	47,5%

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

<b>Веома незадовољан</b>	<b>1,0%</b>
<b>Незадовољан</b>	<b>1,0%</b>
<b>Ни задовољан ни незадовољан</b>	<b>7,3%</b>
<b>Задовољан</b>	<b>48,2%</b>
<b>Веома задовољан</b>	<b>42,5%</b>



РЕЗУЛТАТИ ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА 2011. ГОДИНЕ  
УПИТНИК О ЗАДОВОЉСТВУ КОРИСНИКА БОЛНИЧКИМ ЛЕЧЕЊЕМ  
ДИСТРИБУЦИЈА ОДГОВОРА НА ОДЕЉЕЊИМА ЗА ХИРУРГИЈУ

1. Пол:

Мушки	53,6%
Женски	46,4%

2. Просечне године старости: 54,6

3. Завршена школа:

Незавршена основна	7,5%
Основна школа	23,4%
Средња школа	51,6%
Виша и висока школа	17,6%

4. Материјално стање вашег домаћинства:

Веома лоше	2,8%
Лоше	9,8%
Осредње	50,8%
Добро	32,6%
Веома добро	4,1%

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

	<i>Веома незадовољан</i>	<i>Незадовољан</i>	<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	<i>Задовољан</i>	<i>Веома задовољан</i>
а) Општи утисак о процедури пријема	0,8%	1,5%	6,2%	45,3%	46,3%
б) Љубазност особља	0,6%	0,7%	3,1%	36,2%	59,4%
в) Време чекања на шалтеру	1,6%	3,7%	11,7%	41,7%	41,2%
г) Објашњење процедуре током пријема	0,8%	1,8%	6,2%	41,8%	49,5%
д) Време до смештаја у собу	0,8%	1,6%	6,3%	40,4%	51,0%
ђ) Општи утисак приликом отпуста	0,5%	0,6%	4,1%	39,1%	55,7%

6. Да ли Вас је особље упознало са:

	<i>Да</i>	<i>Не</i>
а) Правом на сагласност за предложену процедуру	92,6%	7,4%
б) Дужностима пацијената на одељењу	88,6%	11,4%
в) Начином приговора и жалби у случају незадовољства	79,1%	20,9%

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

	<i>Веома незадовољан</i>	<i>Незадовољан</i>	<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	<i>Задовољан</i>	<i>Веома задовољан</i>
а) Поштовање и љубазност	0,6%	0,4%	3,1%	33,8%	62,2%
б) Време чекања на сестру код хитне потребе	0,5%	1,2%	4,7%	34,5%	59,0%
в) Објашњење процедура, тестова и третмана	0,7%	1,1%	5,1%	37,3%	55,9%
г) Љубазност према члановима породице и посетиоцима	0,5%	0,6%	3,6%	34,9%	60,4%
д) Опште задовољство сестринском негом	0,3%	0,3%	2,9%	31,8%	64,6%

### 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	0,9%	1,9%	5,0%	35,7%	56,5%
б) Објашњење процедура, тестова и третмана	1,0%	1,8%	6,3%	36,7%	54,1%
в) Поштовање и љубазност	0,7%	1,3%	4,0%	33,2%	60,9%
г) Способност дијагностиковања здравствених проблема	0,5%	1,5%	4,6%	34,2%	59,2%
д) Темелитост у испитивању	0,4%	1,6%	5,2%	34,7%	58,1%
ђ) Успешност лечења	0,5%	1,3%	4,7%	33,4%	60,1%
е) Упутства при отпусту	0,8%	1,4%	4,4%	34,4%	59,0%
ж) Опште задовољство услугама лекара	0,5%	1,2%	4,0%	31,7%	62,5%

### 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	0,5%	1,3%	4,7%	40,5%	53,0%	14,9%
б) Кардиологија (ЕКГ, тест оптерећења)	0,6%	1,5%	5,6%	40,3%	52,0%	29,0%
в) Радиологија (рендген, ултразвук, скенер)	0,8%	1,3%	6,0%	39,7%	52,2%	27,1%
г) Физикална терапија	0,9%	1,9%	7,3%	40,2%	49,7%	46,3%
д) Опште задовољство услугама дијагностике	0,5%	0,9%	4,7%	38,1%	55,8%	12,3%

\*У колони је приказан % корисника који није користио одређене дијагностичке и терапијске услуге. Процент задовољства су приказани за кориснике који су користили услуге.

### 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	0,8%	3,2%	10,7%	50,1%	35,3%
б) Начин сервирања хране	1,1%	3,7%	12,7%	48,7%	33,8%
в) Укус хране	2,8%	6,3%	18,8%	43,7%	28,5%
г) Температура хране	1,7%	4,8%	15,0%	47,4%	31,1%
д) Количина хране	2,0%	4,5%	15,6%	45,8%	32,1%
ђ) Разноврсност хране	2,6%	6,1%	17,9%	43,2%	30,2%
е) Одговарајућа дијета	1,6%	3,5%	14,6%	46,7%	33,7%
ж) Опште задовољство услугама исхране	1,4%	3,9%	14,9%	46,8%	33,0%

### 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	3,8%	8,0%	15,9%	42,4%	29,8%
б) Чистоћа собе	1,0%	2,7%	7,5%	45,9%	42,9%
в) Температура у соби	1,0%	2,5%	8,6%	44,6%	43,4%
г) Опрема собе	1,9%	5,8%	15,2%	42,8%	34,3%
д) Чистоћа тоалета	3,3%	6,8%	13,0%	41,8%	34,2%
ђ) Опште задовољство смештајем	1,0%	2,7%	12,2%	47,2%	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	0,8%	2,1%	6,1%	46,3%	44,7%
б) Дужина посета	0,7%	2,5%	6,4%	44,7%	45,7%
в) Број посета	0,9%	2,2%	6,5%	44,7%	45,7%

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

<b>Веома незадовољан</b>	<b>1,1%</b>
<b>Незадовољан</b>	<b>0,8%</b>
<b>Ни задовољан ни незадовољан</b>	<b>6,9%</b>
<b>Задовољан</b>	<b>47,8 %</b>
<b>Веома задовољан</b>	<b>43,4 %</b>





РЕЗУЛТАТИ ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА 2012. ГОДИНЕ  
УПИТНИК О ЗАДОВОЉСТВУ КОРИСНИКА БОЛНИЧКИМ ЛЕЧЕЊЕМ  
ДИСТРИБУЦИЈА ОДГОВОРА НА ОДЕЉЕЊИМА ЗА ГИНЕКОЛОГИЈУ И АКУШЕРСТВО

1. Пол:

Мушки	1,9%
Женски	98,1%

2. Просечне године старости: 34,6

3. Завршена школа:

Незавршена основна	2,4%
Основна школа	13,8%
Средња школа	54,0%
Виша и висока школа	29,8%

4. Материјално стање вашег домаћинства:

Веома лоше	1,4%
Лоше	4,8%
Осредње	39,5%
Добро	49,2%
Веома добро	5,0%

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	0,8%	3,1%	10,7%	48,9%	36,5%
б) Љубазност особља	0,9%	1,7%	7,9%	40,9%	48,6%
в) Време чекања на шалтеру	2,4%	5,6%	14,7%	42,6%	34,7%
г) Објашњење процедуре током пријема	1,1%	3,6%	9,9%	43,7%	41,7%
д) Време до смештаја у собу	1,4%	2,7%	8,2%	43,2%	44,5%
ђ) Општи утисак приликом отпуста	1,1%	1,5%	8,1%	40,9%	48,4%

6. Да ли Вас је особље упознало са:

	<i>Да</i>	<i>Не</i>
а) Правом на сагласност за предложену процедуру	82,8%	17,2%
б) Дужностима пацијената на одељењу	78,7%	21,3%
в) Начином приговора и жалби у случају незадовољства	60,2%	39,8%

### 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	1,2%	1,0%	6,8%	38,6%	52,3%
б) Време чекања на сестру код хитне потребе	0,8%	2,8%	6,9%	38,9%	50,6%
в) Објашњење процедура, тестова и третмана	0,7%	2,8%	10,1%	40,3%	46,1%
г) Љубазност према члановима породице и посетиоцима	0,8%	1,6%	8,2%	40,1%	49,3%
д) Опште задовољство сестринском негом	0,3%	0,9%	7,1%	37,0%	54,8%

### 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	1,0%	2,4%	9,1%	40,1%	47,4%
б) Објашњење процедура, тестова и третмана	0,7%	3,1%	10,1%	41,3%	44,7%
в) Поштовање и љубазност	0,5%	1,1%	8,7%	37,3%	52,5%
г) Способност дијагностиковања здравствених проблема	0,2%	0,9%	7,9%	41,7%	49,4%
д) Темељитост у испитивању	0,3%	1,2%	9,6%	39,5%	49,5%
ђ) Успешност лечења	0,2%	0,8%	6,3%	40,2%	52,6%
е) Упутства при отпусту	0,2%	1,9%	8,8%	40,1%	49,0%
ж) Опште задовољство услугама лекара	0,2%	0,9%	7,2%	40,1%	51,5%

### 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	0,5%	0,6%	4,1%	37,8%	51,5%	17,2%
б) Кардиологија (ЕКГ, тест оптерећења)	0,5%	0,8%	3,6%	32,9%	46,9%	50,2%
в) Радиологија (рендген, ултразвук, скенер)	0,6%	0,9%	4,7%	31,7%	45,7%	40,6%
г) Физикална терапија	0,6%	0,7%	4,1%	23,0%	26,6%	63,3%
д) Опште задовољство услугама дијагностике	0,5%	0,6%	5,1%	34,1%	53,5%	21,0%

\*У колони је приказан % корисника који није користио одређене дијагностичке и терапијске услуге. Процент задовољства су приказани за кориснике који су користили услуге.

### 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%	4,8%	14,8%	51,8%	27,1%
б) Начин сервирања хране	2,1%	6,8%	17,0%	48,2%	25,9%
в) Укус хране	5,1%	9,9%	24,8%	41,1%	19,0%
г) Температура хране	3,4%	7,7%	19,9%	46,6%	22,4%
д) Количина хране	4,0%	8,0%	17,3%	46,3%	24,4%
ђ) Разноврсност хране	5,3%	11,0%	20,9%	40,5%	22,3%
е) Одговарајућа дијета	3,1%	7,5%	19,3%	45,3%	24,7%
ж) Опште задовољство услугама исхране	3,5%	7,8%	19,7%	45,0%	24,0%

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

	<i>Веома незадовољан</i>	<i>Незадовољан</i>	<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	<i>Задовољан</i>	<i>Веома задовољан</i>
а) Удобност кревета	6,6%	9,9%	19,7%	42,5%	21,4%
б) Чистоћа собе	2,0%	4,4%	13,0%	49,1%	31,5%
в) Температура у соби	1,6%	4,6%	10,9%	49,4%	33,3%
г) Опрема собе	3,3%	7,0%	16,9%	45,6%	27,2%
д) Чистоћа тоалета	6,8%	10,0%	18,5%	40,4%	24,2%
ђ) Опште задовољство смештајем	1,4%	5,7%	16,5%	49,8%	26,5%

### 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	3,1%	4,0%	10,1%	48,9%	33,9%
б) Дужина посета	2,6%	4,5%	9,7%	50,0%	33,2%
в) Број посета	2,7%	4,3%	9,3%	49,4%	34,4%

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

<b>Веома незадовољан</b>	<b>1,4%</b>
<b>Незадовољан</b>	<b>5,7%</b>
<b>Ни задовољан ни незадовољан</b>	<b>16,5%</b>
<b>Задовољан</b>	<b>49,8%</b>
<b>Веома задовољан</b>	<b>26,5%</b>



РЕЗУЛТАТИ ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА 2011. ГОДИНЕ  
УПИТНИК О ЗАДОВОЉСТВУ КОРИСНИКА БОЛНИЧКИМ ЛЕЧЕЊЕМ  
ДИСТРИБУЦИЈА ОДГОВОРА НА ОДЕЉЕЊИМА ЗА РЕХАБИЛИТАЦИЈУ

1. Пол:

Мушки	39,1%
Женски	60,9%

2. Просечне године старости: 59,3

3. Завршена школа:

Незавршена основна	8,4%
Основна школа	23,7%
Средња школа	51,0%
Виша и висока школа	17,0%

4. Материјално стање вашег домаћинства:

Веома лоше	2,4%
Лоше	9,2%
Осредње	50,1%
Добро	34,6%
Веома добро	3,7%

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

	<i>Веома незадовољан</i>	<i>Незадовољан</i>	<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	<i>Задовољан</i>	<i>Веома задовољан</i>
а) Општи утисак о процедури пријема	0,1%	0,8%	4,3%	42,5%	52,3%
б) Љубазност особља	0,6%	0,4%	3,3%	30,3%	65,4%
в) Време чекања на шалтеру	0,3%	2,0%	4,3%	41,5%	51,8%
г) Објашњење процедуре током пријема	0,1%	0,6%	3,6%	38,5%	57,3%
д) Време до смештаја у собу	0,1%	1,0%	2,9%	36,3%	59,7%
ђ) Општи утисак приликом отпуста	0,2%	0,6%	2,6%	34,8%	61,8%

6. Да ли Вас је особље упознало са:

	<i>Да</i>	<i>Не</i>
а) Правом на сагласност за предложену процедуру	90,6%	9,4%
б) Дужностима пацијената на одељењу	91,2%	8,8%
в) Начином приговора и жалби у случају незадовољства	82,5%	17,5%

### 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	0,2%	0,4%	1,6%	28,8%	69,0%
б) Време чекања на сестру код хитне потребе	0,2%	0,2%	2,2%	30,0%	67,3%
в) Објашњење процедура, тестова и третмана	0,2%	0,5%	2,8%	32,9%	63,6%
г) Љубазност према члановима породице и посетиоцима	0,1%	0,2%	1,4%	33,4%	64,8%
д) Опште задовољство сестринском негом	0,1%	0,2%	1,5%	26,8%	71,4%

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

	<i>Веома незадовољан</i>	<i>Незадовољан</i>	<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	<i>Задовољан</i>	<i>Веома задовољан</i>
а) Спремност да дају одговоре на питања	0,1%	0,2%	3,7%	31,0%	65,0%
б) Објашњење процедура, тестова и третмана	0,2%	0,3%	3,3%	34,4%	61,7%
в) Поштовање и љубазност	0,1%	0,3%	2,3%	29,5%	67,8%
г) Способност дијагностиковања здравствених проблема	0,1%	0,7%	2,9%	31,2%	65,1%
д) Темелитост у испитивању	0,1%	0,4%	3,2%	33,7%	62,7%
ђ) Успешност лечења	0,2%	0,5%	3,7%	35,0%	60,7%
е) Упутства при отпусту	0,2%	0,5%	2,5%	33,4%	63,3%
ж) Опште задовољство услугама лекара	0,2%	0,3%	2,0%	28,6%	68,8%

### 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	1,0%	1,0%	3,4%	33,8%	60,9%	34,4%
б) Кардиологија (ЕКГ, тест оптерећења)	1,4%	0,2%	2,9%	33,0%	62,4%	40,2%
в) Радиологија (рендген, ултразвук, скенер)	1,9%	1,2%	2,3%	30,7%	63,8%	61,9%
г) Физикална терапија	0,4%	0,1%	3,2%	24,8%	71,5%	9,3%
д) Опште задовољство услугама дијагностике		0,1%	3,4%	27,5%	69,0%	10,5%

\*У колони је приказан % корисника који није користио одређене дијагностичке и терапијске услуге. Процент задовољства су приказани за кориснике који су користили услуге.

**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	1,5%	0,9%	5,3%	44,5%	47,9%
б) Начин сервирања хране	1,3%	1,3%	5,7%	44,0%	47,8%
в) Укус хране	2,4%	3,4%	9,4%	42,1%	42,7%
г) Температура хране	1,7%	2,6%	10,2%	42,5%	42,9%
д) Количина хране	1,9%	2,3%	6,4%	42,4%	47,0%
ђ) Разноврсност хране	3,0%	3,9%	8,6%	41,0%	43,5%
е) Одговарајућа дијета	2,4%	1,8%	6,7%	40,5%	48,6%
ж) Опште задовољство услугама исхране	1,5%	1,7%	8,9%	40,9%	47,0%

**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	1,5%	2,9%	6,4%	45,1%	44,2%
б) Чистоћа собе	0,6%	1,7%	6,6%	41,7%	49,5%
в) Температура у соби	2,6%	3,1%	9,8%	37,1%	47,4%
г) Опрема собе	0,3%	3,4%	9,4%	41,4%	45,4%
д) Чистоћа тоалета	1,6%	3,3%	9,2%	40,1%	45,7%
ђ) Опште задовољство смештајем	0,3%	1,2%	7,6%	43,2%	47,6%

**12. Колико сте задовољни организацијом посета?**

	<i>Веома незадовољан</i>	<i>Незадовољан</i>	<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	<i>Задовољан</i>	<i>Веома задовољан</i>
а) Време посета	0,9%	0,4%	1,9%	38,6%	58,3%
б) Дужина посета	0,6%	0,4%	2,1%	37,6%	59,2%
в) Број посета	0,6%	0,3%	2,4%	37,8%	58,9%

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

<b>Веома незадовољан</b>	<b>0,9%</b>
<b>Незадовољан</b>	<b>0,4%</b>
<b>Ни задовољан ни незадовољан</b>	<b>4,2%</b>
<b>Задовољан</b>	<b>43,2%</b>
<b>Веома задовољан</b>	<b>51,2%</b>