



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

**АНАЛИЗА**

**ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА ЗДРАВСТВЕНОМ  
ЗАШТИТОМ У ДРЖАВНИМ ЗДРАВСТВЕНИМ  
УСТАНОВАМА РЕПУБЛИКЕ СРБИЈЕ 2018. ГОДИНЕ**

**2019.**

**Издавач:**

Институт за јавно здравље Србије „Др Милан Јовановић Батут”

**Главни и одговорни уредник:**

Доц. др Верица Јовановић,

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

**Аутори:**

Др Мирјана Живковић Шуловић, специјалиста социјалне медицине<sup>1</sup>

Др Маја Добраш, доктор медицине<sup>1</sup>

Ана Вукша, дипл. економиста, специјалиста за јавно здравље<sup>1</sup>

Др Драгана Атанасијевић, специјалиста социјалне медицине<sup>1</sup>

Мр фарм. Наташа Јаћовић Кнежевић, специјалиста фармакоекономије и фармацеутске легислативе<sup>1</sup>

Мр sc. med. Весна Хорозовић, специјалиста социјалне медицине<sup>1</sup>

Др sc. med. Оливера Нинковић Мрђењовачки, специјалиста социјалне медицине<sup>1</sup>

**Лектура и коректура:**

Др sc. Тамара Груден, спец. књиж. публицистике

**Припрема и обрада података:**

Др Маја Крстић, специјалиста социјалне медицине<sup>2</sup>

Борислав Срдич, дипл. инж. организационих наука<sup>2</sup>

Сања Савковић, инж. статистике<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Центар за анализу, планирање и организацију здравствене заштите, ИЈЗ Србије

<sup>2</sup> Центар за информатику и биостатистику, ИЈЗ Србије

**Е-издање**

## САДРЖАЈ:

1.	Увод.....	1
2.	Метод .....	1
3.	Преглед најважнијих резултата у здравственим установама примарне здравствене заштите.....	3
3.1.	Задовољство корисника радом службе опште медицине, педијатрије и гинекологије .....	8
3.2.	Задовољство корисника радом службе стоматолошке здравствене заштите.....	22
4.	Преглед најважнијих резултата у специјалистичко-консултативним амбулантама интерне медицине.....	28
5.	Преглед најважнијих резултата у стационарним здравственим установама .....	42
6.	Закључци и предлози мера .....	58
7.	Литература .....	64
8.	Прилози .....	65
Прилог 1.	Упитник о задовољству корисника радом службе опште медицине, дистрибуција одговора .....	65
Прилог 2.	Упитник о задовољству корисника радом службе педијатрије, дистрибуција одговора .....	68
Прилог 3.	Упитник о задовољству корисника радом службе здравствене заштите жена, дистрибуција одговора .....	71
Прилог 4.	Упитник о задовољству корисника радом стоматолошке службе, дистрибуција одговора .....	74
Прилог 5.	Упитник о задовољству корисника радом специјалистичке службе, дистрибуција одговора корисника амбуланти интерне медицине у установама примарне здравствене заштите .....	77
Прилог 6.	Упитник о задовољству корисника радом специјалистичке службе, дистрибуција одговора корисника амбуланти интерне медицине у стационарним установама здравствене заштите .....	79
Прилог 7.	Упитник о задовољству корисника болничким лечењем, дистрибуција одговора на одељењима за интерну медицину .....	81
Прилог 8.	Упитник о задовољству корисника болничким лечењем, дистрибуција одговора на одељењима за хирургију .....	85
Прилог 9.	Упитник о задовољству корисника болничким лечењем, дистрибуција одговора на одељењима за гинекологију и акушерство .....	89
Прилог 10.	Упитник о задовољству корисника болничким лечењем, дистрибуција одговора на одељењима за рехабилитацију .....	93
Прилог 11.	Ранг свих здравствених установа примарне здравствене заштите према средњој оцени задовољства корисника у 2018. години (укупно у три службе изабраних лекара: опште медицине, педијатрије и гинекологије) .....	97
Прилог 12.	Ранг здравствених установа примарне здравствене заштите према средњој оцени задовољства корисника у служби за здравствену заштиту опште медицине у 2018. години .....	101
Прилог 13.	Ранг здравствених установа примарне здравствене заштите према средњој оцени задовољства корисника у служби за здравствену заштиту деце у 2018. години .....	105

Прилог 14.	Ранг здравствених установа примарне здравствене заштите према средњој оцени задовољства корисника у служби за здравствену заштиту жена у 2018. години .....	109
Прилог 15.	Ранг здравствених установа примарне здравствене заштите према средњој оцени задовољства корисника у служби стоматолошке здравствене заштите (деце) у 2018. години .....	113
Прилог 16.	Ранг здравствених установа примарне здравствене заштите према средњој оцени задовољства корисника интернистичких амбуланти у 2018. години .....	117
Прилог 17.	Ранг стационарних здравствених установа према средњој оцени задовољства корисника интернистичких амбуланти у 2018. години .	120
Прилог 18.	Ранг свих стационарних здравствених установа према средњој оцени задовољства корисника на болничком лечењу у 2018. години .....	122
Прилог 19.	Ранг стационарних здравствених установа према средњој оцени задовољства корисника на интернистичким одељењима у 2018. години .....	126
Прилог 20.	Ранг стационарних здравствених установа према средњој оцени задовољства корисника на хируршким одељењима у 2018. години ....	129
Прилог 21.	Ранг стационарних здравствених установа према средњој оцени задовољства корисника на одељењима за гинекологију и акушерство у 2018. години .....	132
Прилог 22.	Ранг стационарних здравствених установа према средњој оцени задовољства корисника на одељењима за рехабилитацију у 2018. години .....	133

### Списак табела

Табела 1.	Дистрибуција корисника према полу, старости и службама ПЗЗ, Србија, 2018. ....	5
Табела 2.	Дистрибуција корисника према самопроцени материјалног стања по службама у ПЗЗ, Србија, 2018. ....	5
Табела 3.	Дистрибуција корисника према школској спреми по службама ПЗЗ, Србија, 2018. ....	6
Табела 4.	Дистрибуција корисника (приказана у процентима), према заказивању и дужини чекања на заказани преглед, по службама ПЗЗ, Србија, 2018. ....	6
Табела 5.	Дистрибуција корисника према општем задовољству (у процентима) и средња оцена задовољства у службама ПЗЗ, Србија, 2014–2018. ...	14
Табела 6.	Средња оцена општег задовољства корисника у службама ПЗЗ, према регионима, Србија, 2018. ....	15
Табела 7.	Средња оцена општег задовољства корисника у службама ПЗЗ, према регионима, Србија, 2014–2018. ....	16
Табела 8.	Средња оцена општег задовољства корисника у службама ПЗЗ, према окрузима, Србија, 2014–2018. ....	17
Табела 9.	Средња оцена општег задовољства корисника у службама ПЗЗ, према окрузима и службама, Србија, 2018. ....	18
Табела 10.	Дистрибуција корисника према општем задовољству (у процентима) и средња оцена задовољства, у служби стоматолошке здравствене заштите деце, Србија, 2014–2018. ....	25

Табела 11.	Средња оцена општег задовољства корисника у служби стоматолошке здравствене заштите деце, према регионима, Србија, 2018. ....	26
Табела 12.	Средња оцена општег задовољства корисника у служби стоматолошке здравствене заштите деце, према регионима, Србија, 2014–2018. ....	26
Табела 13.	Средња оцена општег задовољства корисника у служби стоматолошке здравствене заштите деце, према окрузима, Србија, 2014–2018. ....	27
Табела 14.	Средња оцена задовољства корисника одређеним карактеристикама интернистичких служби, Србија, 2014–2018. ....	31
Табела 15.	Дистрибуција корисника према општем задовољству (у процентима) и средња оцена задовољства у интернистичким амбулантама, Србија, 2014–2018. ....	39
Табела 16.	Средња оцена општег задовољства корисника у интернистичким амбулантама, према регионима, Србија, 2014–2018. ....	39
Табела 17.	Дистрибуција корисника према полу, старости и одељењима, Србија, 2018. ....	44
Табела 18.	Дистрибуција корисника према самопроцени материјалног стања по одељењима, Србија, 2018. ....	44
Табела 19.	Дистрибуција корисника према школској спреми по одељењима, Србија, 2018. ....	44
Табела 20.	Средња оцена задовољства услугама током пријема и отпуста из болнице по одељењима, Србија, 2018. ....	45
Табела 21.	Средња оцена задовољства услугама сестринске неге током боравка у болници по одељењима, Србија, 2018. ....	47
Табела 22.	Средња оцена задовољства услугама лекара током боравка у болници по одељењима, Србија, 2018. ....	48
Табела 23.	Средња оцена задовољства услугама дијагностике, Србија, 2018. ....	49
Табела 24.	Средња оцена задовољства услугама исхране током боравка у болници по одељењима, Србија, 2018. ....	50
Табела 25.	Средња оцена задовољства услугама смештаја током боравка у болници по одељењима, Србија, 2018. ....	50
Табела 26.	Средња оцена задовољства корисника одређеним карактеристикама болничке здравствене заштите, Србија, 2014–2018. ....	51
Табела 27.	Средња оцена задовољства корисника одређеним карактеристикама болничке здравствене заштите, по регионима, Србија, 2018. ....	54

### Списак графикана

Графикон 1.	Структура упитника по службама у ПЗЗ, Србија, 2018. ....	4
Графикон 2.	Стопа одговора корисника по службама у ПЗЗ, Србија, 2018. ....	4
Графикон 3.	Просечан број посета корисника у последњих 12 месеци по службама у ПЗЗ, Србија, 2018. ....	7
Графикон 4.	Дистрибуција најчешћих здравственоваспитних садржаја у ПЗЗ, Србија, 2018. ....	7
Графикон 5.	Дистрибуција корисника према мишљењу о одређеним карактеристикама медицинских сестара у ПЗЗ, Србија, 2018. ....	8
Графикон 6.	Процент корисника који се не слаже са изјавама које се односе на медицинске сестре по службама у ПЗЗ, Србија, 2018. ....	9

Графикон 7.	Дистрибуција корисника према мишљењу о одређеним карактеристикама изабраних лекара у ПЗЗ, Србија, 2018. ....	9
Графикон 8.	Процент корисника који се не слаже са изјавама које се односе на изабране лекаре по службама у ПЗЗ, Србија, 2018. ....	10
Графикон 9.	Дистрибуција корисника према мишљењу о одређеним карактеристикама служби у ПЗЗ, Србија, 2018. ....	11
Графикон 10.	Дистрибуција корисника према материјалној доступности здравствених услуга у ПЗЗ, Србија, 2018. ....	12
Графикон 11.	Дистрибуција корисника према материјалној доступности здравствених услуга по службама у ПЗЗ, Србија, 2018. ....	13
Графикон 12.	Дистрибуција корисника према општем задовољству у службама ПЗЗ, Србија, 2018. ....	15
Графикон 13.	Средња оцена општег задовољства корисника у ПЗЗ, према самопроцени материјалног стања домаћинства, Србија, 2018. ....	20
Графикон 14.	Средња оцена општег задовољства корисника у ПЗЗ, према одређеним карактеристикама изабраних лекара у ПЗЗ, Србија, 2018. ....	20
Графикон 15.	Средња оцена општег задовољства корисника у ПЗЗ, према карактеристикама медицинских сестара, Србија, 2018. ....	21
Графикон 16.	Средња оцена општег задовољства корисника у ПЗЗ, према карактеристикама службе, Србија, 2018. ....	22
Графикон 17.	Дистрибуција корисника према мишљењу о одређеним карактеристикама изабраних дечјих стоматолога, Србија, 2018. ...	24
Графикон 18.	Дистрибуција корисника са мишљењем „Да, слажем се” о одређеним карактеристикама службе стоматолошке здравствене заштите деце, Србија, 2017 – 2018. ....	25
Графикон 19.	Задовољство корисника специјалистичко-консултативних амбуланти интерне медицине, према аспектима (у процентима), Србија, 2018. ....	29
Графикон 20.	Незадовољни корисници специјалистичко-консултативних амбуланти интерне медицине, према аспектима (у процентима), Србија, 2017–2018. ....	30
Графикон 21.	Средња оцена задовољства корисника одређеним карактеристикама у интернистичким амбулантама према типу установе, Србија, 2018. ....	32
Графикон 22.	Број посета лекару специјалисти у протеклих годину дана, Србија, 2017–2018. ....	33
Графикон 23.	Распоред корисника према дужини чекања на преглед у интернистичким амбулантама, по типу установе (у процентима), Србија, 2018. ....	34
Графикон 24.	Дистрибуција корисника према мишљењу о одређеним карактеристикама рада лекара и интернистичке службе (у процентима), Србија, 2018. ....	35
Графикон 25.	Дистрибуција корисника који су изјавили да се слажу у вези са одређеним карактеристикама рада лекара и интернистичке службе (у процентима), Србија, 2018. ....	36
Графикон 26.	Дистрибуција корисника према општем задовољству здравственом заштитом у интернистичким амбулантама (у процентима), Србија, 2014–2018. ....	37
Графикон 27.	Дистрибуција корисника према општем задовољству	38

	здравственом заштитом у интернистичким амбулантама (у процентима), Србија, 2018. ....	
Графикон 28.	Средња оцена општег задовољства корисника у интернистичким амбулантама, према регионима, Србија, 2014–2018. ....	40
Графикон 29.	Средња оцена општег задовољства корисника у интернистичким амбулантама према типу установе (1), Србија, 2018. ....	41
Графикон 30.	Средња оцена општег задовољства корисника у интернистичким амбулантама према типу установе (2), Србија, 2018. ....	41
Графикон 31.	Стопа одговора корисника по одељењима, Србија, 2018. ....	43
Графикон 32.	Структура упитника по одељењима, Србија, 2018. ....	43
Графикон 33.	Дистрибуција пацијената према обавештености о правима и дужностима током болничког лечења по одељењима, Србија, 2018. ....	46
Графикон 34.	Процент пацијената који није користио дијагностичке и/или терапијске услуге, Србија, 2018. ....	49
Графикон 35.	Средња оцена задовољства организацијом посета по одељењима, Србија, 2018. ....	51
Графикон 36.	Средња оцена задовољства корисника одређеним карактеристикама болничке здравствене заштите, Србија, 2018. ..	52
Графикон 37.	Дистрибуција корисника према општем задовољству болничким лечењем (у процентима), Србија, 2018. ....	53
Графикон 38.	Средња оцена општег задовољства корисника болничким лечењем по регионима, Србија, 2018. ....	53
Графикон 39.	Средња оцена општег задовољства корисника болничким лечењем по одељењима, Србија, 2018. ....	55
Графикон 40.	Средња оцена општег задовољства корисника болничким лечењем према типу установе, Србија, 2018. ....	55
Графикон 41.	Средња оцена општег задовољства корисника болничким лечењем према типу установе, Србија, 2017–2018. ....	56
Графикон 42.	Средња оцена општег задовољства корисника сестринском негом и лекарским услугама према типу установе, Србија, 2018. ....	56
Графикон 43.	Средња оцена општег задовољства корисника болничким лечењем, Србија, 2004–2018. ....	57

## Сажетак

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

Истраживање задовољства корисника испитивано је према Стручно-методолошком упутству Института за јавно здравље Србије „Др Милан Јовановић Батут” у установама примарне, секундарне и терцијарне здравствене заштите од 27. новембра до 1. децембра 2018. године.

Анализа података обављена је у SPSS 20 софтверском пакету. За све варијабле урађена је анализа дистрибуције одговора (фреквенција) 2018. и компаративна анализа (2014–2018) за одабране аспекте.

Средња оцена задовољства корисника примарне здравствене заштите у Републици Србији за 2018. годину износи 3,96. Резултати истраживања општег задовољства корисника показују мале варијације у службама опште медицине, педијатрије и гинекологије.

Средња оцена општег задовољства у стоматолошкој служби у 2018. години је 4,14.

Средња оцена општег задовољства корисника здравственом заштитом у интернистичким амбулантама износила је 4,06 (4,22 у примарној здравственој заштити и 3,98 у стационарним установама).

Средња оцена задовољства болничким лечењем у целини је 4,30. Задовољство услугама здравствених радника (лекарима и медицинским сестрама) је високо оцењено у свим регионима и свим типовима здравствених установа.

Најнижа средња оцена општег задовољства болничким лечењем је на гинеколошко-акушерским одељењима (4,18). Највишу средњу оцену лечењем у целини имали су лечени у осталим здравственим установама (4,45) и специјалним болницама за рехабилитацију (4,43).

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



## 1. УВОД

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

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

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

## 2. МЕТОД

Истраживање задовољства корисника испитивано је према Стручно-методолошком упутству Института за јавно здравље Србије „Др Милан Јовановић Батут” (<http://www.batut.org.rs/index.php?content=1646>). Спроведено је у установама примарне здравствене заштите (у даљем тексту ПЗЗ) – сви домови здравља, сви заводи за здравствену заштиту радника, сви заводи за здравствену заштиту студената и заводи/клинике за стоматологију, у седиштима здравствених установа следећих

служби: општа медицина, здравствена заштита жена, здравствена заштита деце, стоматолошка здравствена заштита деце и специјалистичка служба интерне медицине (27.11.2018. од 7 до 20 часова, тј. до краја радног времена).

Истраживање је спроведено у установама секундарне и терцијарне здравствене заштите на интернистичким (интерна медицина: пулмологија, кардиологија, алергологија и имунологија, гастроентерологија, хематологија, ендокринологија, нефрологија, реуматологија; инфективне болести, неурологија, дерматовенерологија, пнеумофтизиологија и конзервативна онкологија), хируршким одељењима (хирургија: општа хирургија, грудна хирургија, ортопедија, трауматологија; кардиоваскуларна хирургија, неурохирургија, урологија, офталмологија, ОРЛ, максилофацијална хирургија, оперативна онкологија и пластична и реконструктивна хирургија), одељењима за рехабилитацију и гинеколошко-акушерским (ГАК) одељењима од 27.11. до 1.12.2018. за све пацијенте са отпусним листама, као и у специјалистичким службама интерне медицине (пулмологија, кардиологија, алергологија и имунологија, гастроентерологија, хематологија, ендокринологија, нефрологија и реуматологија) 1.12.2018. у току радног времена амбуланти. У истраживању су се користили следећи упитници:

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

4. Упитник о задовољству корисника болничким лечењем (Упитник сачињен од стране представника РСК за стално унапређење квалитета здравствене заштите и безбедности пацијената адаптацијом више упитника).

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

У стационарним здравственим установама анкета је обухватила једнонедељну популацију отпуштених пацијената (од 27.11. до 1.12.2018), узраста 15 година и више, са одељења на којима се спроводи истраживање.

Анкетирањем корисника о задовољству специјалистичком службом интерне медицине обухваћена је једнодневна популација (на дан 27.11. у ПЗЗ, и на дан 1.12. у стационарним здравственим установама).

Кутије са упитницима су се по истеку истраживања, са записницима Комисија за стално унапређење квалитета, достављале надлежном институту/заводу за јавно здравље до 28. новембра, односно 2. децембра, где је вршен унос и обрада података. Средином фебруара комплетирана је централна електронска база података (упитници и извештајни обрасци) истраживања.

**Статистичка обрада:** Анализа података за потребе ове анализе обављена је у SPSS 20 софтверском пакету. За све варијабле урађена је анализа дистрибуције одговора (фреквенција) 2018. и компаративна анализа (2014–2018) за одабране аспекте. Мултиваријантном логистичком регресијом испитивана је повезаност исходне варијабле општег задовољства корисника са независним варијаблама.

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

Испитивање задовољства корисника спроведено је од 27. новембра до 1. децембра 2018. у 176 установа примарне здравствене заштите у Републици Србији. Укупно је обрађено 46.482 упитника и то 57,8% у службе опште медицине, 28% у

служби педијатрије и 14,2% у гинеколошкој служби (графикон 1). Стопа одговора корисника (број попуњених враћених упитника у односу на подељене) у примарној здравственој заштити износи 79,8%. Стопе одговора корисника по службама су следеће: 77,4% у служби опште медицине, 76,9% у педијатријској и 90,7% у гинеколошкој служби (графикон 2). У односу на претходну годину, стопа одговора је за 2,9 процентна поена мања на служби опште медицине, за 6,8 процентна поена мања на служби педијатрије и незнатно већа у служби гинекологије, уз смањен број од 6239 мање обрађених упитника.

**Графикон 1.** Структура упитника по службама у ПЗЗ, Србија, 2018.



**Извор података:** ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2018.

**Графикон 2.** Стопа одговора корисника по службама у ПЗЗ, Србија, 2018.



**Извор података:** ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2018.

Просечна старост корисника који су попуњавали упитник о задовољству у службама ПЗЗ је 44,5 година ( $SD=16$ ). Упитник је попунило 54,8% особа женског пола. Више од половине испитаника је са средњим образовањем (57,3%) и једна четвртина са вишом и високом школском спремом (26,2%), две петине је проценило материјално стање домаћинства као осредње (40,7%). У табелама 1, 2 и 3 су приказане карактеристике корисника по службама.

**Табела 1.** Дистрибуција корисника према полу, старости и службама ПЗЗ, Србија, 2018.

СЛУЖБА	ПОЛ (%)		ПРОСЕЧНЕ ГОДИНЕ СТАРОСТИ
	МУШКИ	ЖЕНСКИ	
Општа медицина	45,2	54,8	50,6±16,1
Педијатрија*	31,7	68,3	35,1±9,9
Гинекологија	1,0	99,0	38,4±13,8

**Извор података:** ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2018.

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

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

**Табела 2.** Дистрибуција корисника према самопроцени материјалног стања по службама у ПЗЗ, Србија, 2018.

МАТЕРИЈАЛНО СТАЊЕ (%)	СЛУЖБА		
	ОПШТА МЕДИЦИНА	ПЕДИЈАТРИЈА	ГИНЕКОЛОГИЈА
Веома лоше	4,4	2,7	3,3
Лоше	10,3	4,7	5,2
Осредње	43,4	36,9	37,7
Добро	35,4	46,3	46,0
Веома добро	6,5	9,5	7,7

**Извор података:** ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2018.

У овим службама, 3,5% корисника је изјавило да још увек нема изабраног лекара. Слободан избор лекара остварило је четири петине анкетираних (78,4%), а 5,6% није имало ову могућност већ им је лекар „додељен” у здравственој установи.

Готово три четвртине корисника није мењало свог изабраног лекара (71,3%), а за могућност промене изабраног лекара не зна 23,8%. Корисници су изабрали другог лекара најчешће због одласка лекара из здравствене установе (15,2%), својих обавеза (9,8%) или пресељења (6,3%). Највећи проценат анкетираних (57,6%) има истог

изабраног лекара дуже од три године. У односу на претходну годину не региструју се значајна одступања на испитиване варијабле.

**Табела 3.** Дистрибуција корисника према школској спреми по службама ПЗЗ, Србија, 2018.

ЗАВРШЕНА ШКОЛА (%)	СЛУЖБА		
	ОПШТА МЕДИЦИНА	ПЕДИЈАТРИЈА	ГИНЕКОЛОГИЈА
Незавршена основна	3,8	2,7	1,5
Основна школа	15,5	10,4	10,6
Средња школа	57,2	57,5	57,8
Виша и висока школа	23,6	29,4	30,1

**Извор података:** ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2018.

Најмање прегледа се заказује код педијатра, а најдуже се на заказан преглед чека код гинеколога (табела 4). Процент пацијената који су чекали на заказан преглед изабраног лекара дуже од три дана је смањен у служби опште медицине за 4,1% и незнатно у служби педијатрије и гинекологије у односу на претходну годину (за ниво Републике).

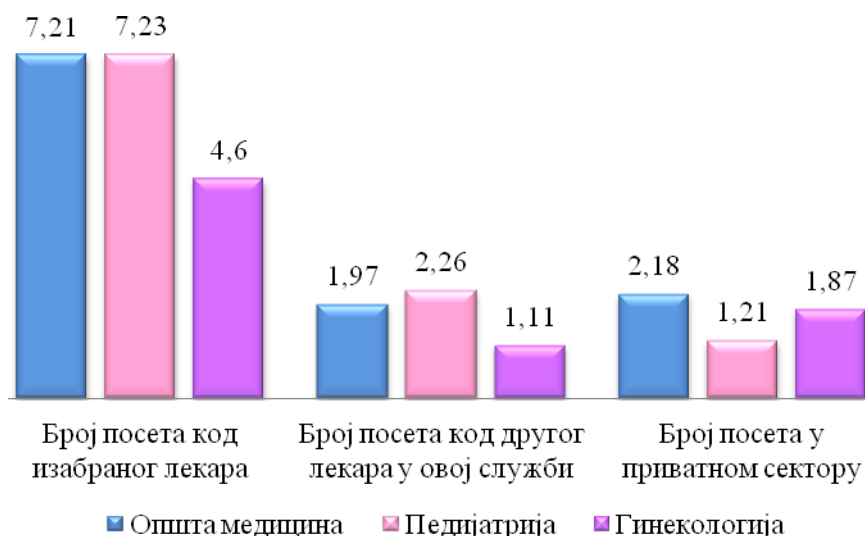
**Табела 4.** Дистрибуција корисника (приказана у процентима), према заказивању и дужини чекања на заказани преглед, по службама ПЗЗ, Србија, 2018.

СЛУЖБА	НИКАДА НЕ ЗАКАЗУЈЕ	ЗАКАЗАН ИСТОГ ДАНА	ЧЕКА 1–3 ДАНА	ЧЕКА ВИШЕ ОД 3 ДАНА
Општа медицина	23,0	29,3	37,3	10,4
Педијатрија	49,6	32,5	13,1	4,8
Гинекологија	21,1	17,1	28,7	33,1

**Извор података:** ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2018.

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

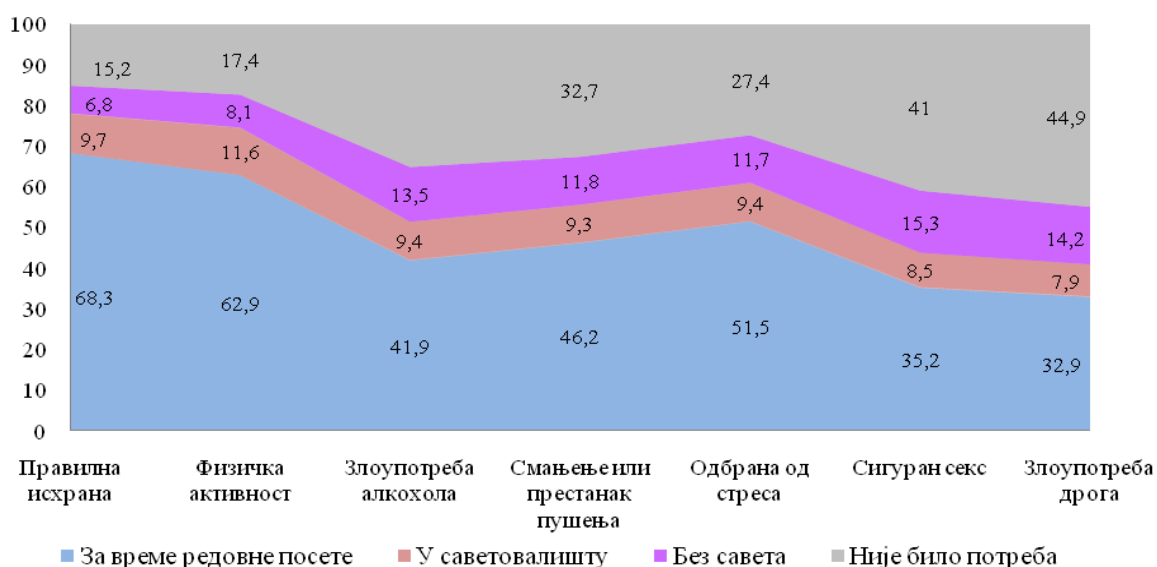
**Графикон 3.** Просечан број посета корисника у последњих 12 месеци по службама у ПЗЗ, Србија, 2018.



**Извор података:** ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2018.

У свом свакодневном раду, лекари доста времена посвећују и здравственосаветним садржајима (значај правилне исхране и физичке активности, злоупотреба алкохола, престанак пушења, одбрана од стреса и друго). У зависности од теме, 33–68% испитаника ове савета добија за време редовних посета или у посебним саветовалиштима (7–10%). У графикону 4 приказана је учесталост савета лекара за све службе збирно.

**Графикон 4.** Дистрибуција најчешћих здравственосаветних садржаја у ПЗЗ, Србија, 2018.

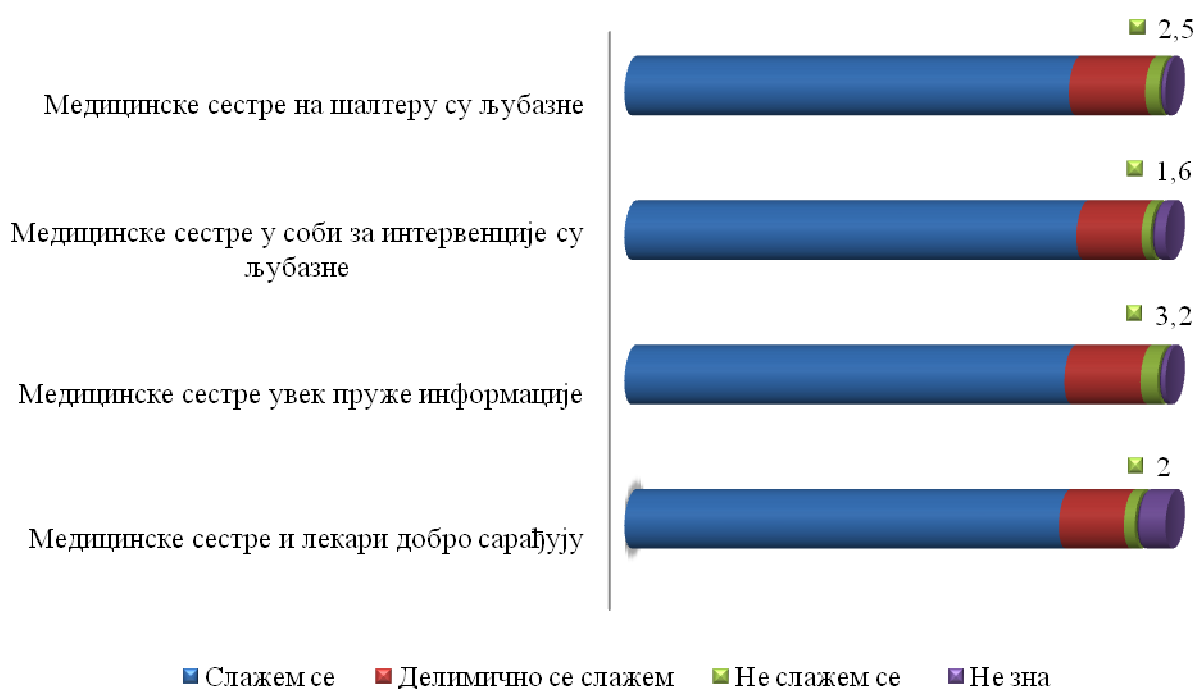


**Извор података:** ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2018.

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

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

**Графикон 5.** Дистрибуција корисника према мишљењу о одређеним карактеристикама медицинских сестара у ПЗЗ, Србија, 2018.



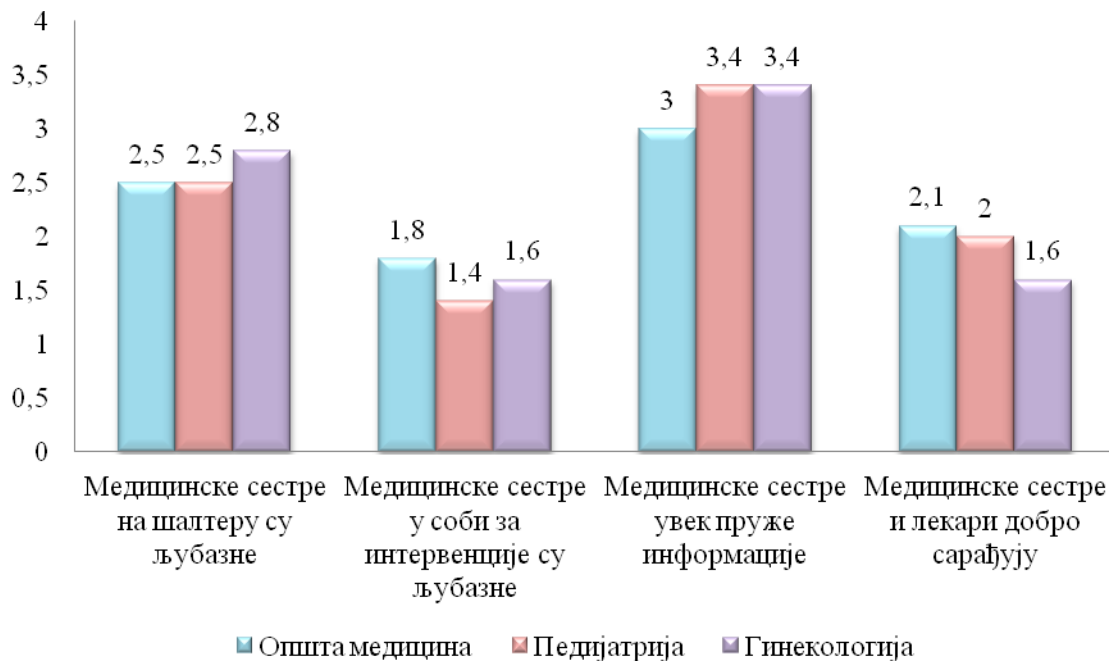
**Извор података:** ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2018.

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

Сваки двадесети корисник (4,5%) сматра да лекар не одваја довољно времена за разговор са њима, 2,9% сматра да их лекар не слуша пажљиво и 3,1% да не добијају јасна објашњења о лековима који су им прописани (графикон 7). У односу на претходну годину за све испитиване карактеристике забележене су промене.



**Графикон 6.** Процент корисника који се не слаже са изјавама које се односе на медицинске сестре по службама у ПЗЗ, Србија, 2018.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2018.

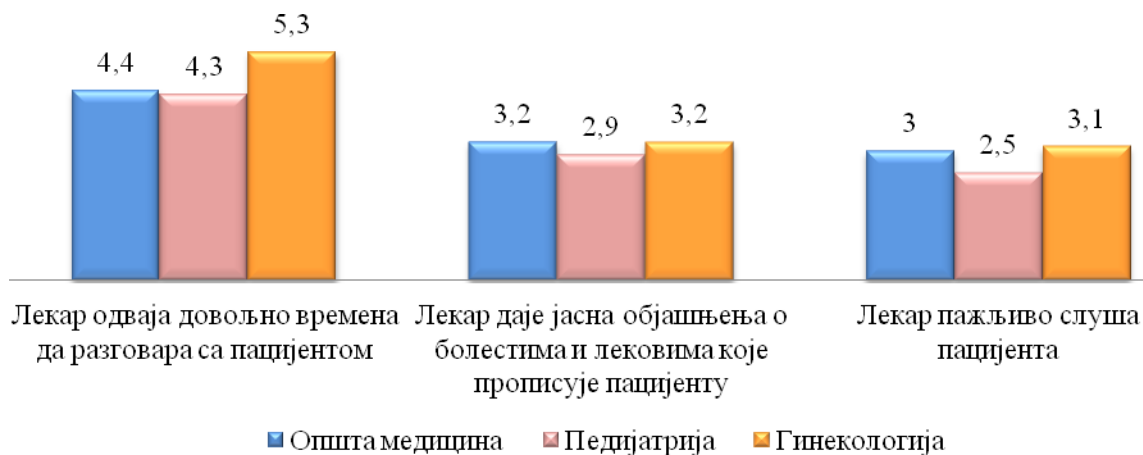
**Графикон 7.** Дистрибуција корисника према мишљењу о одређеним карактеристикама изабраних лекара у ПЗЗ, Србија, 2018.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2018.

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

**Графикон 8.** Процент корисника који се не слаже са изјавама које се односе на изабране лекаре по службама у ПЗЗ, Србија, 2018.

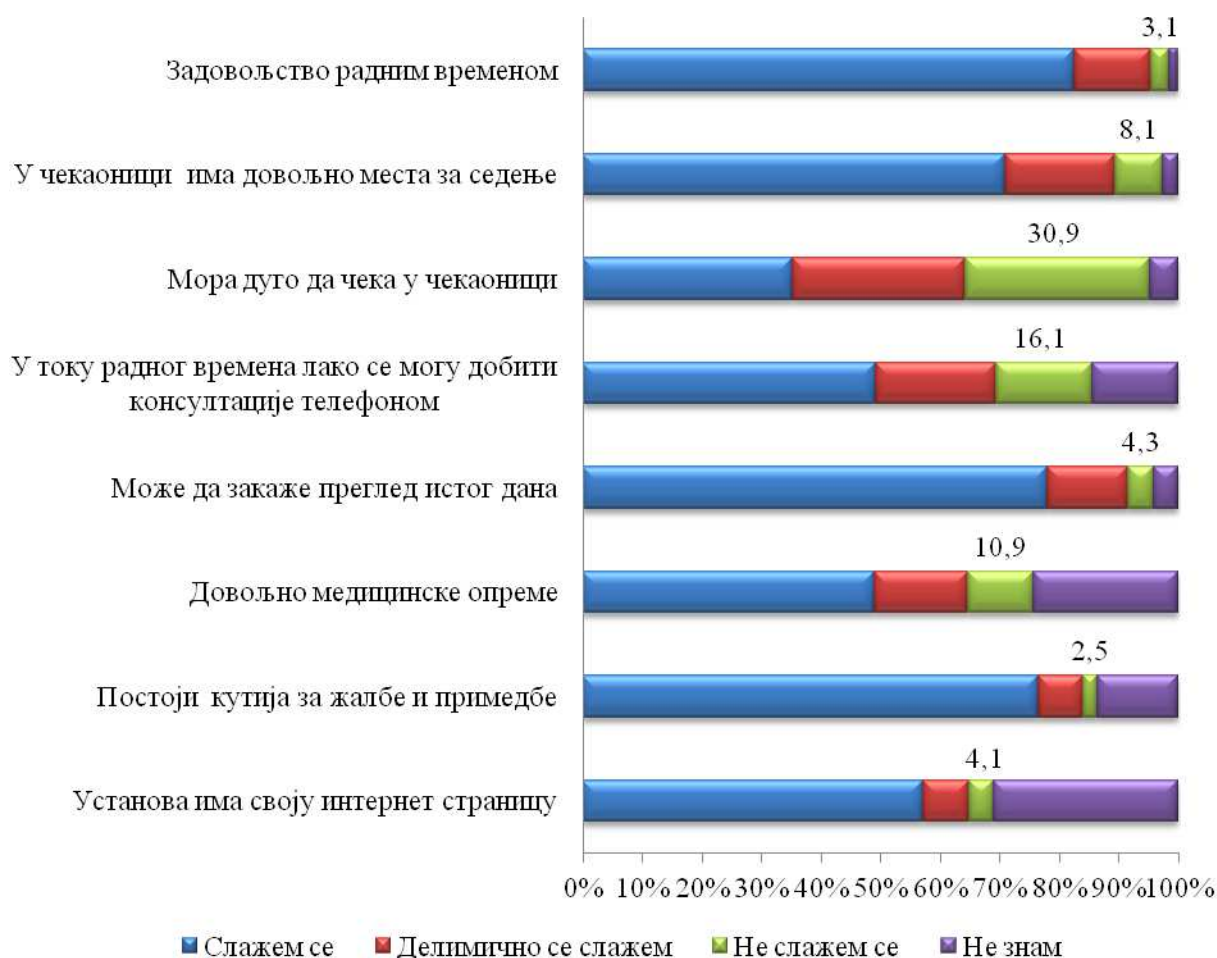


**Извор података:** ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2018.

Трећина корисника (31%) не зна да ли здравствена установа има интернет страницу (све здравствене установе у Републици Србији имају своју интернет страну), сваки седми не зна да ли постоји кутија/књига жалби и приговора (13,5%), трећина сматра да дуго чека на преглед лекара у чекаоници (35,2%) и једна половина корисника може у току радног времена добити савет или консултације од свог лекара телефонским путем (49,1%) (графикон 9).

На истом графикону се уочава да радним временом испитиваних служби у примарној здравственој заштити није задовољно 3,1% корисника. Један од двадесет пацијената мисли да не може добити преглед истог дана уколико му је хитно потребан (4,3%). Три петине анкетираних пацијената се слаже и делимично слаже да здравствена установа (служба) има довољно медицинске опреме (64,7%). Испитиване карактеристике немају значајна одступања у односу на претходну годину.

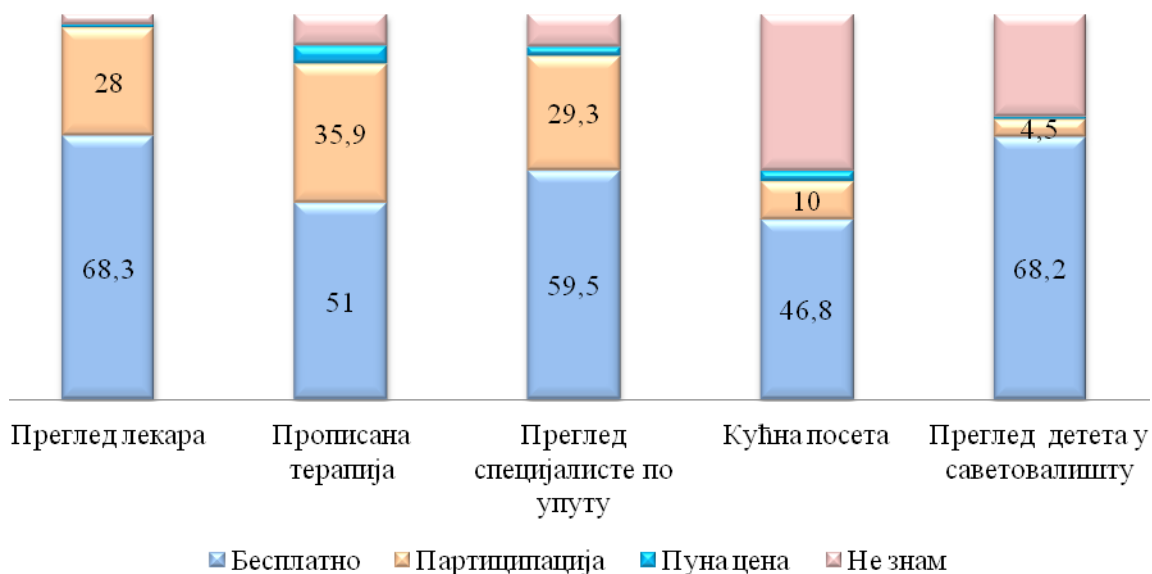
**Графикон 9.** Дистрибуција корисника према мишљењу о одређеним карактеристикама служби у ПЗЗ, Србија, 2018.



**Извор података:** ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2018.

Светска здравствена организација сматра да је неопходно пратити и перцепцију корисника о материјалној доступности здравствених услуга. Графикон 10 приказује збирне одговоре за ове три службе. Најчешће корисници партиципирају за прописану терапију (лекове или инјекције), њих 35,9%. Уколико се доступност здравствених услуга посматра по службама, највећи проценат бесплатних услуга се остварује у служби за здравствену заштиту деце. Од услуга, најчешће се у свим службама бесплатно остварује преглед изабраног лекара.

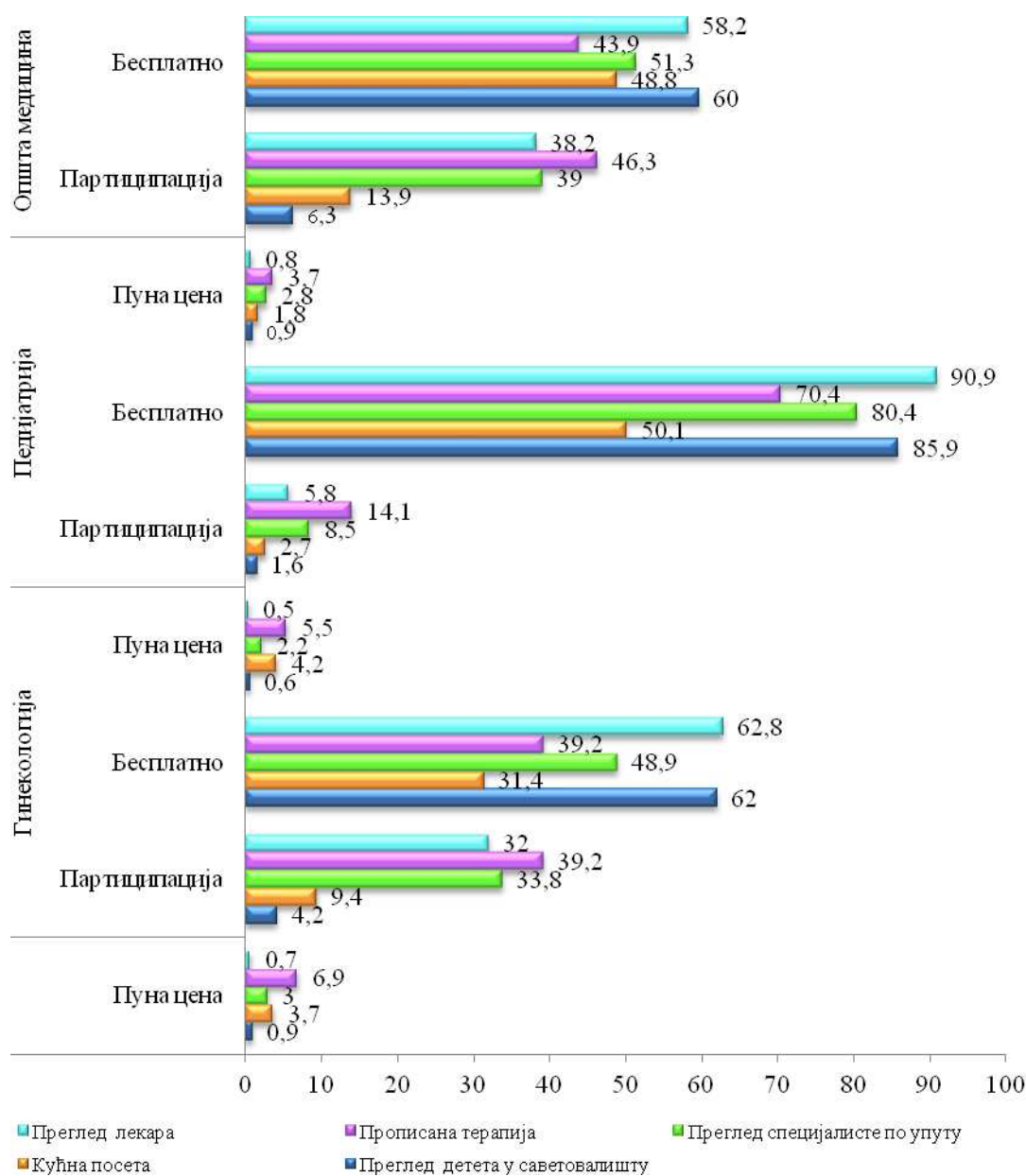
**Графикон 10.** Дистрибуција корисника према материјалној доступности здравствених услуга у ПЗЗ, Србија, 2018.



**Извор података:** ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2018.

У услугама најчешће партиципирају корисници службе опште медицине (графикон 11). Сваки десети корисник (10,2%) је одложио здравствену услугу бар једном у последњих 12 месеци јер није могао да плати учешће или лекове. Овај проценат је, са мањим осцилацијама, стабилан од почетка испитивања задовољства корисника 2009. године, а ове године је у паду у односу на прошлу годину за 1,2%.

**Графикон 11.** Дистрибуција корисника према материјалној доступности здравствених услуга по службама у ПЗЗ, Србија, 2018.



**Извор података:** ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2018.

Средња оцена задовољства корисника примарне здравствене заштите у Републици Србији за 2018. годину износи 3,96 и не показује значајна одступања у односу на 2017. Резултати истраживања општег задовољства корисника у службама ПЗЗ показују мале варијације у службама (табеле 5 и 8).

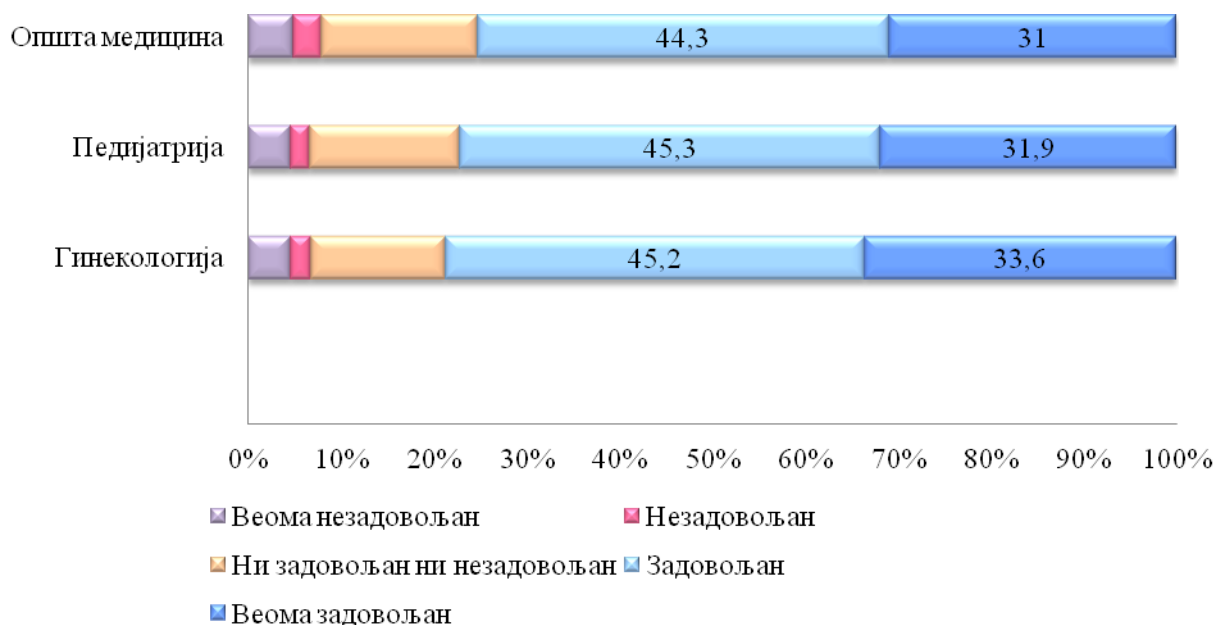
**Табела 5.** Дистрибуција корисника према општем задовољству (у %) и средња оцена задовољства у службама ПЗЗ, Србија, 2014–2018.

СЛУЖБА	ГОДИНА	ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА					
		ВЕОМА НЕЗАДОВОЉАН	НЕЗАДОВОЉАН	НИ ЗАДОВОЉАН НИ НЕЗАДОВОЉАН	ЗАДОВОЉАН	ВЕОМА ЗАДОВОЉАН	СРЕДЊА ОЦЕНА ЗАДОВОЉСТВА
ОПШТА МЕДИЦИНА	2014	5,9	3,0	16,6	46,1	28,4	3,88
	2015	5,1	2,5	15,2	45,5	31,7	3,96
	2016	4,9	3,2	16,8	44,7	30,5	3,93
	2017	5,2	3,2	17,0	44,3	30,2	3,91
	2018	4,9	3,0	16,8	44,3	31,0	3,93
ПЕДИЈАТРИЈА	2014	5,1	2,2	17,4	48,8	26,5	3,89
	2015	5,2	2,0	15,8	47,3	29,7	3,94
	2016	4,9	2,5	16,7	47,2	28,7	3,92
	2017	4,7	2,3	15,0	44,9	33,1	3,99
	2018	4,5	2,1	16,2	45,3	31,9	3,98
ГИНЕКОЛОГИЈА	2014	4,5	2,0	16,3	46,5	30,8	3,97
	2015	4,5	2,2	14,6	46,1	32,7	4,00
	2016	5,2	2,8	18,0	45,2	28,8	3,90
	2017	5,2	2,6	15,4	46,3	30,5	3,94
	2018	4,6	2,1	14,5	45,2	33,6	4,01

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2018.

Процент задовољних и веома задовољних корисника у 2018. години у служби опште медицине износи 75,3%, у служби педијатрије 77,2%, док је у служби за здравствену заштиту жена тај проценат највећи и износи 78,8% (графикон 12), што је за 2 процентна поена више односу на претходну годину.

**Графикон 12.** Дистрибуција корисника према општем задовољству у службама ПЗЗ, Србија, 2018.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2018.

Средња оцена задовољства корисника у установама ПЗЗ је највиша у Београду, а најнижа у Војводини (табеле 6 и 7). Осим на територији Косова и Метохије, где је дошло до благог пада средње оцене задовољства у односу на претходну годину (за 0,11), на територији Војводине, Београда и централне Србије дошло је до незнатног пораста средње оцене задовољства (за 0,02 0,02 и 0,03) док је укупна средња оцена задовољства за ниво Републике за 0,02 виша у односу на претходну годину.

**Табела 6.** Средња оцена општег задовољства корисника у службама ПЗЗ, према регионима, Србија, 2018.

ГОДИНА	РЕГИОН				
	ВОЈВОДИНА	ЦЕНТРАЛНА СРБИЈА	ГРАД БЕОГРАД	КОСОВО И МЕТОХИЈА	РЕПУБЛИКА СРБИЈА
Средња оцена задовољства	3,80	4,00	4,04	3,84	3,96

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2018.

**Табела 7.** Средња оцена општег задовољства корисника у службама ПЗЗ, према регионима, Србија, 2014–2018.

ГОДИНА	РЕГИОН				
	ВОЈВОДИНА	ЦЕНТРАЛНА СРБИЈА	ГРАД БЕОГРАД	КОСОВО И МЕТОХИЈА	РЕПУБЛИКА СРБИЈА
2014	3,86	3,94	3,79	3,86	3,90
2015	3,91	3,97	4,00	3,95	3,96
2016	3,81	3,94	4,0	3,85	3,92
2017	3,78	3,97	4,02	3,95	3,94
2018	3,80	4,00	4,04	3,84	3,96

**Извор података:** ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2018.

На нивоу Републике забележен је пораст средње оцене општег задовољства корисника за 0,02. Пораст средње оцене општег задовољства корисника у односу на претходну годину забележен је у 15 округа (табела 8) и то: Севернобачком, Севернобанатском, Западнобачком, Јужнобачком, Београдском, Мачванском, Браничевском, Шумадијском, Поморавском, Зајечарском, Златиборском, Рашком, Нишавском, Топличком и Пчињском округу. У 2018. години најнижа просечна оцена задовољства је забележена у Севернобачком округу и Борском округу (3,67), а највиша у Расинском округу (4,22).

Према резултатима истраживања, у 2018. години средња оцена општег задовољства корисника у служби опште медицине највиша је у Шумадијском и Рашком (4,22), а најнижа у Расинском округу (3,67) (табела 9).

Пораст средње оцене општег задовољства корисника у овој служби забележен је у 14 округа у односу на претходну годину.

Здравственом заштитом деце најзадовољнији су родитељи Пчињског (4,37), а најнезадовољнији Расинског и Севернобачког округа (3,54) (табела 9). Пораст средње оцене општег задовољства корисника у овој служби забележен је у 13 округа у односу на претходну годину.



**Табела 8.** Средња оцена општег задовољства корисника у службама ПЗЗ, према окрузима, Србија, 2014–2018.

ОКРУГ	СРЕДЊА ОЦЕНА ОПШТЕГ ЗАДОВОЉСТВА				
	2014	2015	2016	2017	2018
Севернобачки	3,61	3,77	3,61	3,51	3,67
Средњобанатски	3,85	3,92	3,78	3,84	3,75
Севернобанатски	3,77	3,81	3,80	3,73	3,74
Јужнобанатски	4,06	3,92	3,88	3,92	3,91
Западнобачки	3,74	3,73	3,55	3,68	3,79
Јужнобачки	3,74	3,84	3,81	3,76	3,80
Сремски	4,09	4,18	3,96	3,93	3,86
Београдски	3,79	4,00	4,00	4,02	4,04
Мачвански	3,87	4,07	3,96	3,92	3,94
Колубарски	4,00	4,15	4,09	4,10	4,10
Подунавски	3,86	3,77	3,82	3,94	3,91
Браничевски	3,93	3,93	3,88	3,84	3,93
Шумадијски	3,97	3,91	3,79	3,83	3,89
Поморавски	4,06	4,14	3,98	4,02	4,12
Борски	3,59	3,71	3,69	3,67	3,67
Зајечарски	3,84	3,77	3,85	3,81	3,87
Златиборски	4,01	3,92	3,83	3,93	3,98
Моравички	3,97	3,94	3,96	3,98	3,89
Рашки	4,01	4,00	4,22	3,95	4,18
Расински	4,07	4,07	4,07	4,23	4,22
Нишавски	3,98	4,07	4,00	4,16	4,17
Топлички	3,92	4,11	4,09	4,11	4,20
Пиротски	3,98	3,98	4,05	4,02	4,01
Јабланички	3,79	3,91	3,86	3,91	3,84
Пчињски	3,67	3,83	3,65	3,69	3,78
Косово и Метохија	3,86	3,95	3,89	3,95	3,77
Република Србија	3,90	3,96	3,92	3,94	3,96

**Извор података:** ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2018.

Радам гинеколошке службе најзадовољније су кориснице Моравичког (4,50), а најнезадовољније Севернобачког округа (3,62) (табела 9). Пораст средње оцене општег задовољства корисника у овој служби забележен је у 13 округа у односу на претходну годину.

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

**Табела 9.** Средња оцена општег задовољства корисника у службама ПЗЗ, према окрузима и службама, Србија, 2018.

ОКРУГ	СРЕДЊА ОЦЕНА ОПШТЕГ ЗАДОВОЉСТВА		
	ОПШТА МЕДИЦИНА	ПЕДИЈАТРИЈА	ГИНЕКОЛОГИЈА
Севернобачки	3,74	3,54	3,62
Средњобанатски	3,89	3,99	3,91
Севернобанатски	4,05	4,02	4,06
Јужнобанатски	3,85	3,87	3,77
Западнобачки	3,80	3,68	3,94
Јужнобачки	4,00	3,78	3,85
Сремски	4,11	4,06	4,17
Београдски	3,80	3,72	3,76
Мачвански	3,96	3,65	3,88
Колубарски	3,86	3,63	4,08
Подунавски	3,86	4,04	4,06
Браничевски	3,88	3,89	3,96
Шумадијски	4,22	4,09	4,16
Поморавски	3,69	3,80	3,92
Борски	4,02	4,00	4,01
Зајечарски	3,78	4,02	4,03
Златиборски	4,09	4,04	4,34
Моравички	4,10	4,27	4,50
Рашки	4,22	4,18	4,07
Расински	3,67	3,54	3,90
Нишавски	3,68	3,75	3,99
Топлички	3,78	3,70	3,70
Пиротски	3,70	4,08	3,92
Јабланички	3,72	4,07	3,92
Пчињски	4,13	4,37	4,12
Косово и Метохија	3,80	4,12	3,65
Република Србија	3,92	3,64	3,78

**Извор података:** ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2018.

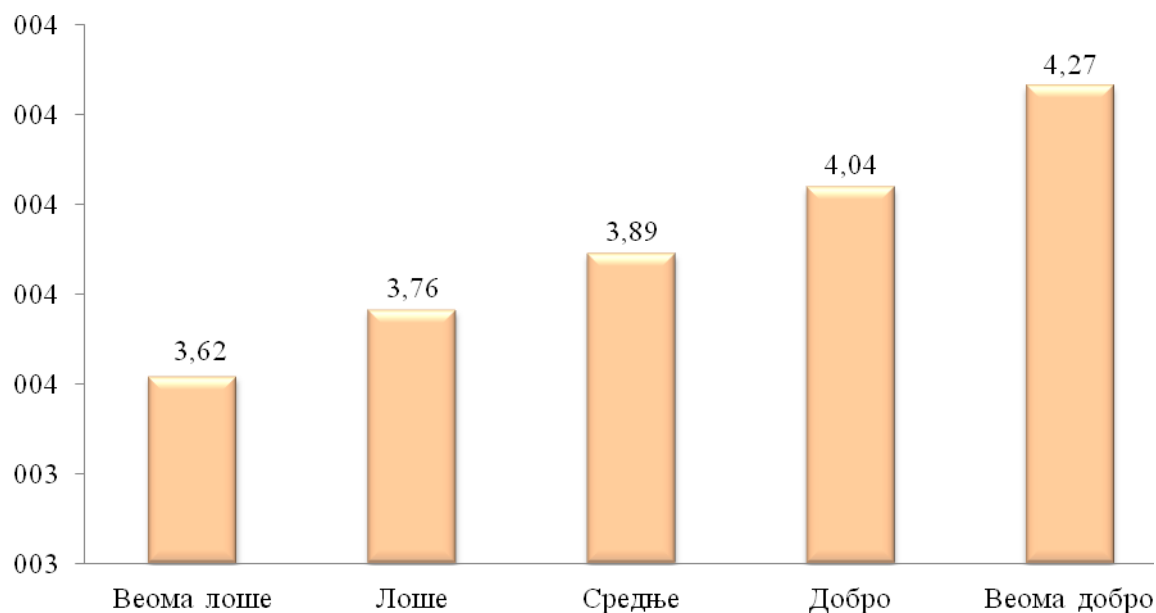
Са високом статистичком значајношћу ( $p \leq 0,01$ ) на опште задовољство здравственом заштитом у служби опште медицине утицали су: материјално стање домаћинства, године старости, начин избора и могућност промене изабраног лекара, задовољство радним временом дома здравља, дужина чекања у чекаоницама, могућност да се преглед обави и викендом ако се разболи и када год је потребан хитан преглед може се обавити истог дана, спремност лекара да одвоји довољно времена за разговор са пацијентом, пажљиво слуша и после посете лекару пацијент се осећа способнијим да се избори са здравственим проблемима, лекар познаје личну ситуацију пацијента, проблеме и болести које је раније имао, добра сарадња лекара и медицинских сестара и спремност сестара да увек пруже информацију, дом здравља има довољно медицинске

опреме, и материјална доступност (услуга прегледа изабраног лекара је бесплатна и није било одлагања прегледа због немогућности плаћања). Са статистичком значајношћу ( $p \leq 0,05$ ) утицали су: начин промене лекара, дужина чекања приликом заказивања прегледа код изабраног лекара, довољно места за седење у чекаоници и бесплатна услуга преписивања лекова или инјекција.

Са високом статистичком значајношћу ( $p \leq 0,01$ ) на опште задовољство здравственом заштитом у служби за здравствену заштиту деце утицали су: материјално стање домаћинства, завршена школа, пружање информација од стране медицинских сестара и добра сарадња лекара и медицинских сестара, лекар познаје личну ситуацију, раније проблеме и болести, после посете лекару пацијент се осећа способније да се избори са здравственим проблемима, могућност доласка викендом ако се разболи, задовољство радним временом дома здравља, дужина чекања у чекаоници, дом здравља има своју интернет страницу, као и материјална доступност. Са статистичком значајношћу ( $p \leq 0,05$ ) утицали су: године старости, лекар одваја довољно времена за разговор са пацијентом, у случају хитности преглед може да се обави истог дана, преглед специјалисте и кућна посета лекара су бесплатни.

Са високом статистичком значајношћу ( $p \leq 0,01$ ) на опште задовољство здравственом заштитом у служби за здравствену заштиту жена утицали су: материјално стање домаћинства, године старости, дужина чекања код изабраног лекара, лекар познаје личну ситуацију пацијента, одваја довољно времена за разговор и даје објашњења о лековима које преписује, медицинске сестре увек пруже информацију, дужина чекања у чекаоници, задовољство радним временом дома здравља, дом здравља има своју интернет страницу и материјална доступност, а са статистичком значајношћу ( $p \leq 0,05$ ) утицали су начин избора лекара и материјална доступност. На графиконима 13 до 16 приказане су разлике у средњим оценама за независне променљиве које утичу на степен задовољства у све три службе.

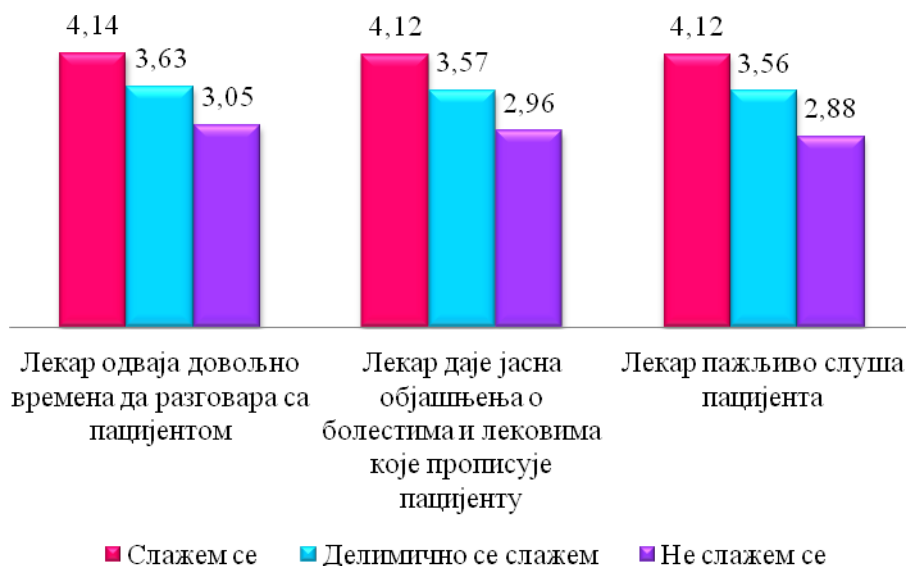
**Графикон 13.** Средња оцена општег задовољства корисника у ПЗЗ, према самопроцени материјалног стања домаћинства, Србија, 2018.



**Извор података:** ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2018.

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

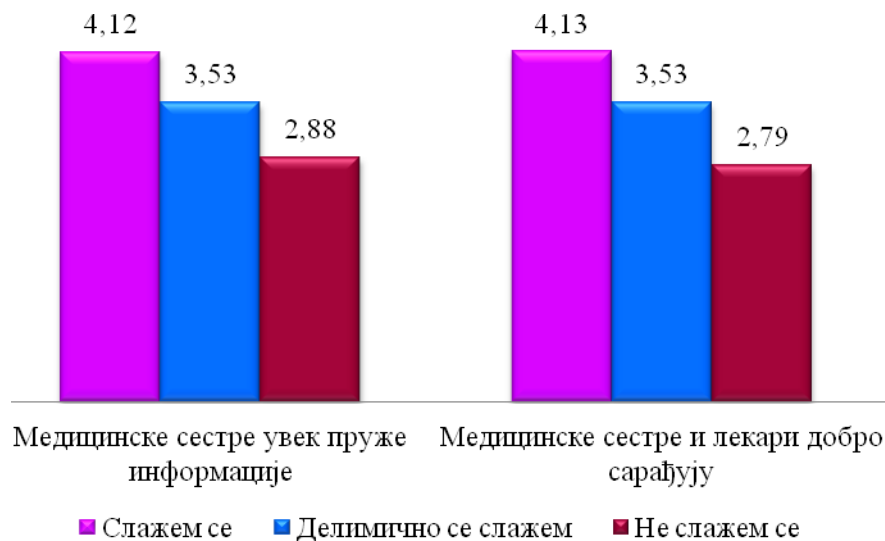
**Графикон 14.** Средња оцена општег задовољства корисника у ПЗЗ, према одређеним карактеристикама изабраних лекара у ПЗЗ, Србија, 2018.



**Извор података:** ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2018.

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

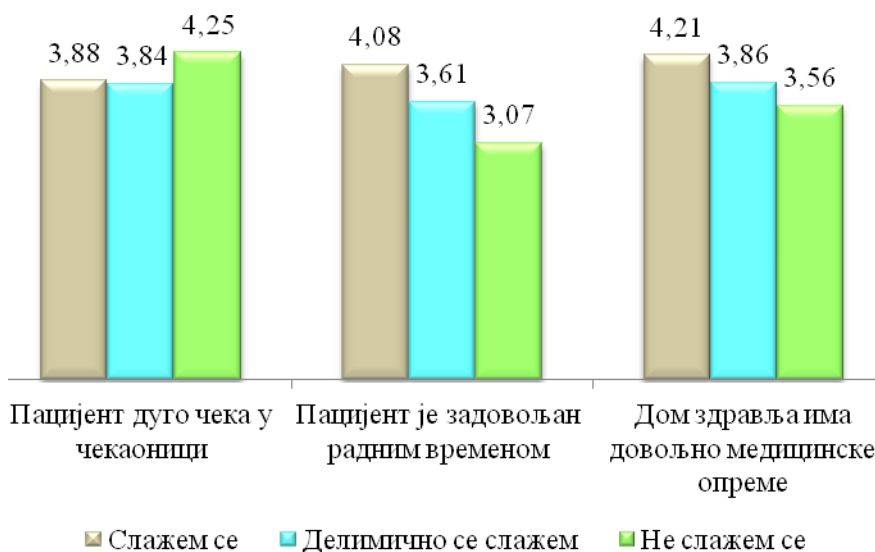
**Графикон 15.** Средња оцена општег задовољства корисника у ПЗЗ, према карактеристикама медицинских сестара, Србија, 2018.



**Извор података:** ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2018.

Средња оцена општег задовољства пруженом здравственом заштитом у свим службама је показала корелацију са понашањем здравствених радника, тј. да ли медицинске сестре увек пруже тражене информације и да ли лекари и медицинске сестре добро сарађују (графикон 15).

**Графикон 16.** Средња оцена општег задовољства корисника у ПЗЗ, према карактеристикама службе, Србија, 2018.



**Извор података:** ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2018.

У свим службама задовољнији су пацијенти који су краће чекали, који су задовољни радним временом, као и они који сматрају да дом здравља располаже довољном медицинском опремом (графикон 16).

Резултати испитивања задовољства корисника у 2018. години су показали пораст средње оцене задовољства у односу на претходну годину у службама опште медицине и гинекологије и незнатно смањење у служби педијатрије. Анализирајући појединачне варијабле, није уочено посебно одступање или погоршање било ког аспекта који би директно утицао на промену задовољства корисника здравственом заштитом у службама изабраних лекара.

### 3.2. Задовољство корисника радом службе стоматолошке здравствене заштите

У служби стоматолошке здравствене заштите у 2018. години укупно је обрађено 4754 упитника из 171 здравствене установе. Стопа одговора корисника у истраживању је 90%.

Просечна старост пратилаца детета који су попуњавали упитник о задовољству је 37,2 године (SD=9,8). Упитник је попунило 63,9% особа женског пола. Нешто више

од половине испитаника је са средњим образовањем (56,1%), а око једне трећине са вишим или високим (29,9%). Своје материјално стање две петине анкетираних је оценило је као осредње (39,6%), док је њих 43,9% своје материјално стање оценило као добро.

Сваки двадесети испитаник нема изабраног дечјег стоматолога (5,1%). Слободан избор стоматолога за своје дете остварило је 72,4% анкетираних, а 11,2% није имало ову могућност, већ им је стоматолог „додељен” у здравственој установи. Око четвртине анкетираних није упознато са правом да може променити изабраног стоматолога (24,6%). Изабраног стоматолога за дете је променио сваки пети од анкетираних пратилаца (21%). У оквиру разлога за избор другог стоматолога наводе се: пресељење (5,5%), неспоразум са стоматологом (3%), изабрани стоматолог више не пружа услуге у тој здравственој установи (8,2%), други разлози (10,2%). Највећи проценат анкетираних (46,4%) има истог стоматолога дуже од три године.

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

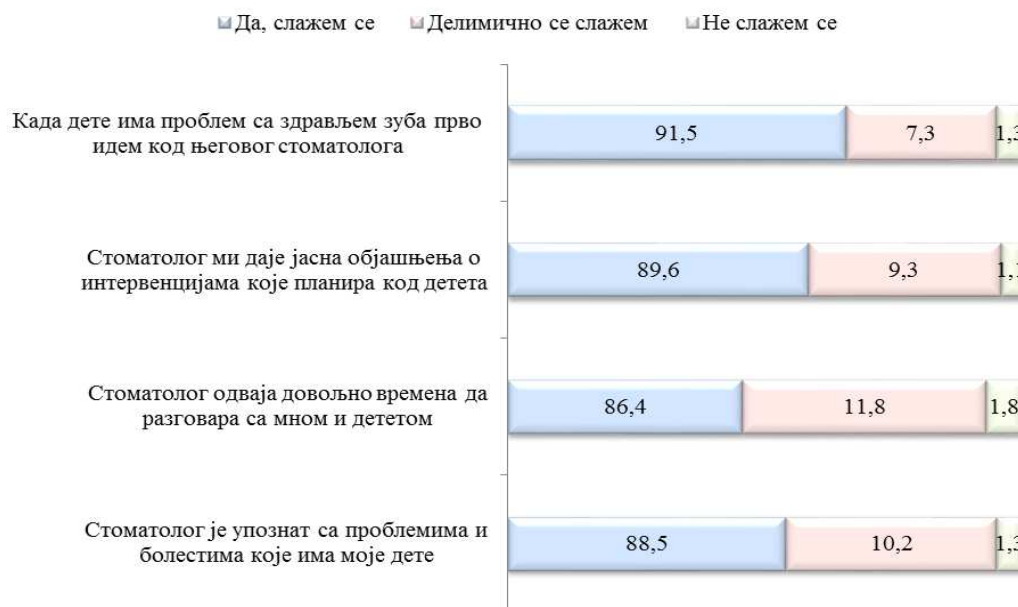
Истог дана, са или без заказивања, примљено је 60,8% деце. Дуже од три дана на заказану посету чекало је 16,2% испитаника, што је за 7 процентних поена ниже у односу на претходну годину.

У свом свакодневном раду стоматолози доста времена посвећују и здравствено-васпитним садржајима (значај редовних прегледа, редовна употреба флуора, правилно одржавање оралне хигијене, правилна исхрана и ортодонске неправилности). Здравственоваспитни рад током редовних посета стоматологу је најинтензивнији код истицања значаја редовних прегледа (у просеку око 85%), а најмања пажња у оквиру здравственоваспитног рада посвећена је правилној исхрани.

Да стоматолог довољно времена проводи у раду и разговору са дететом слаже се 86,4% испитаника, док се близу 90% изјашњава да добија сва објашњења о интервенцијама које се планирају код детета (графикон 17).

На графикону 18 приказане су дистрибуције одговора испитаника који се слажу са изјавама у вези са одређеним карактеристикама стоматолошке службе у 2017. и 2018. години. Све карактеристике су дискретно боље у поређењу са 2017. годином.

**Графикон 17.** Дистрибуција корисника према мишљењу о одређеним карактеристикама изабраних дечјих стоматолога, Србија, 2018.



**Извор података:** ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2018.

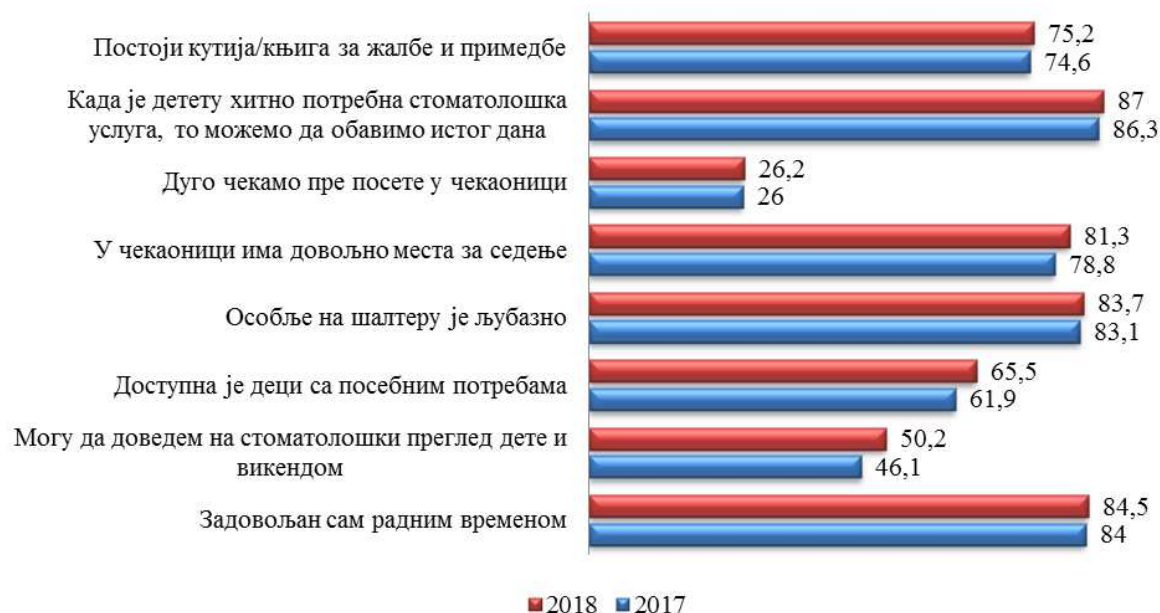
Четвртина анкетираних родитеља/пратилаца деце не зна да у овој служби постоји кутија/књига за жалбе/приговоре и/или похвале. Стоматолошка здравствена заштита доступна је код хитних стања истог дана (87%), као и викендом (65%). Четири од пет анкетираних су задовољни радним временом и љубазношћу особља ове службе.

Према исказима анкетираних, педијатри нису родитељима објаснили важност здравља уста и зуба (9,0%) или указали на важност употребе флуор препарата (19,3%). Девет од десет испитаника сматра да лекари и сестре у стоматолошким службама имају добру сарадњу.

Учешће корисника који су плаћали пуну цену услуга варира од врсте услуге – од 0,8% за преглед до 4,1% за ортодонски апарат (протеза), док је учешће корисника којима су пружене здравствене услуге уз плаћање партиципације највеће за вађење зуба (10%), односно за лечење зуба (9,9%). У претходних годину дана 5,9% пратилаца деце није одвело дете на потребан стоматолошки третман или је морало да га одложи из финансијских разлога.



**Графикон 18.** Дистрибуција корисника са мишљењем „Да, слажем се” о одређеним карактеристикама службе стоматолошке здравствене заштите деце, Србија, 2017–2018.



**Извор података:** ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2017 – 2018.

Задовољних корисника (задовољан и веома задовољан) у стоматолошкој служби у 2018. години је било 85%, а средња оцена општег задовољства је 4,14, односно на истом нивоу као и претходне године (табела 10).

**Табела 10.** Дистрибуција корисника према општем задовољству (у %) и средња оцена задовољства, у служби стоматолошке здравствене заштите деце, Србија, 2014–2018.

ГОДИНА	ВЕОМА НЕЗАДОВОЉАН	НЕЗАДОВОЉАН	НИ ЗАДОВОЉАН НИ НЕЗАДОВОЉАН	ЗАДОВОЉАН	ВЕОМА ЗАДОВОЉАН	СРЕДЊА ОЦЕНА
2014	5,4	0,9	8,1	44,9	40,7	4,15
2015	5,3	1,0	8,3	44,6	40,8	4,15
2016	7,1	0,9	8,7	43,8	39,4	4,08
2017	6,1	0,9	7,9	43,2	41,8	4,14
2018	5,9	0,8	8,4	43,2	41,8	4,14

**Извор података:** ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2018.

Средња оцена задовољства здравственом заштитом у стоматолошким службама је највиша у централној Србији (4,19).

**Табела 11.** Средња оцена општег задовољства корисника у служби стоматолошке здравствене заштите деце, према регионима, Србија, 2018.

РЕГИОН	ВОЈВОДИНА	ЦЕНТРАЛНА СРБИЈА	ГРАД БЕОГРАД	КОСОВО И МЕТОХИЈА
Средња оцена задовољства	4,07	4,19	4,07	4,06

**Извор података:** ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2018.

**Табела 12.** Средња оцена општег задовољства корисника у служби стоматолошке здравствене заштите деце, према регионима, Србија, 2014–2018.

ГОДИНА	РЕГИОН			
	ВОЈВОДИНА	ЦЕНТРАЛНА СРБИЈА	ГРАД БЕОГРАД	КОСОВО И МЕТОХИЈА
2014	4,06	4,20	4,11	3,86
2015	4,08	4,17	4,15	4,07
2016	4,07	4,07	4,11	4,15
2017	4,08	4,17	4,12	4,05
2018	4,07	4,19	4,07	4,06

**Извор података:** ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2018.

У табели 12 су приказане средње оцене општег задовољства од 2014. до 2018. године.

Према резултатима истраживања у 2018. години, највиша средња оцена општег задовољства корисника у служби стоматолошке здравствене заштите деце забележена је у Нишавском (4,56), а најнижа у Западнобачком округу (3,84) (табела 13). У следећих дванаест округа је средња оцена општег задовољства у 2018. години виша у односу на 2017. годину: Јужнобачки, Сремски, Колубарски, Подунавски, Браничевски, Шумадијски, Борски, Златиборски, Расински, Јабланички, Пчињски и Косово и Метохија.

**Табела 13.** Средња оцена општег задовољства корисника у служби стоматолошке здравствене заштите деце, према окрузима, Србија, 2014–2018.

ОКРУГ	СРЕДЊА ОЦЕНА ОПШТЕГ ЗАДОВОЉСТВА				
	2014	2015	2016	2017	2018
Севернобачки	4,00	3,84	4,08	4,07	3,88
Средњобанатски	3,97	3,97	3,80	3,97	3,89
Севернобанатски	4,03	4,21	4,54	4,32	4,31
Јужнобанатски	4,06	4,24	4,08	4,07	3,93
Западнобачки	3,91	3,90	3,76	4,00	3,84
Јужнобачки	4,09	4,03	4,05	4,06	4,13
Сремски	4,12	4,23	4,08	4,06	4,30
Београдски	4,11	4,15	4,11	4,12	4,07
Мачвански	4,18	4,28	4,06	4,24	4,04
Колубарски	4,05	4,15	4,06	4,02	4,21
Подунавски	4,24	4,06	3,94	4,02	4,16
Браничевски	4,19	4,25	4,22	3,94	4,13
Шумадијски	4,17	4,21	4,07	4,01	4,12
Поморавски	4,24	4,06	4,06	4,20	4,12
Борски	4,03	3,99	4,04	3,89	4,06
Зајечарски	4,38	4,16	3,91	4,14	4,02
Златиборски	4,23	4,10	3,95	4,18	4,24
Моравички	4,11	3,99	3,96	3,94	3,93
Рашки	4,17	4,11	4,18	4,14	4,13
Расински	4,36	4,30	4,16	4,33	4,53
Нишавски	4,19	4,22	3,89	4,60	4,56
Топлички	4,12	3,92	4,08	4,51	4,42
Пиротски	4,28	4,36	4,44	4,40	4,16
Јабланички	4,22	4,35	4,05	4,17	4,27
Пчињски	4,26	4,24	4,25	3,98	4,12
Косово и Метохија	3,86	4,07	4,06	4,05	4,06
Република Србија	4,15	4,15	4,08	4,14	4,14

**Извор података:** ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2018

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

Испитивање задовољства корисника спроведено је 26. новембра у специјалистичко-консултативним амбулантама интерне медицине у 99 установа примарне здравствене заштите, тј. 30. новембра у 73 установе секундарне и терцијарне здравствене заштите у Републици Србији. Стопа одговора корисника у овој специјалистичкој служби је 88,5% (у примарној здравственој заштити 90,8%, а у установама секундарне и терцијарне здравствене заштите 87,3%) и виша је за 0,8% у односу на прошлу годину.

Укупно је обрађено 8520 упитника (34,2% из примарне здравствене заштите). Број установа које су спровеле испитивање је мањи него 2017. године (из примарне здравствене заштите пет установа мање, а из секундарне и терцијарне здравствене заштите шест установа мање). У испитивању је учествовало 328 корисника мање у односу на претходну годину. Посматрано по регионима, највећи број упитника попуњен је на територији централне Србије (48,7%); друга по учешћу је Војводина (24,4%); потом Град Београд (21,9%), док се на Косово и Метохију односи 4,9% упитника.

Просечна старост испитаника је 56,7 година ( $SD=15,4$ ). Просечна старост корисника ових амбуланти благо је порасла у односу на претходну годину, чиме се наставља тренд пораста из године у годину. Старост корисника у амбулантама примарне здравствене заштите виша је за две године ( $58,1\pm 15,1$ ) у односу на кориснике интернистичких амбуланти у стационарним здравственим установама ( $56\pm 15,5$ ).

Упитник је попунило 57,7% особа женског пола. Половина испитаника је са средњим образовањем (53,26%) и проценом осредњег материјалног стања домаћинства (47,7%). Корисници амбуланти интерне медицине у установама примарне здравствене заштите имају лошије материјално стање домаћинства (16,1% има лоше или веома лоше материјално стање) и ниже образовање (завршена или незавршена основна школа 27,8%) од корисника ових амбуланти у установама секундарне и терцијарне здравствене заштите (13,3% са лошим материјалним стањем домаћинства и завршена или незавршена основна школа 22,8%).

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

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

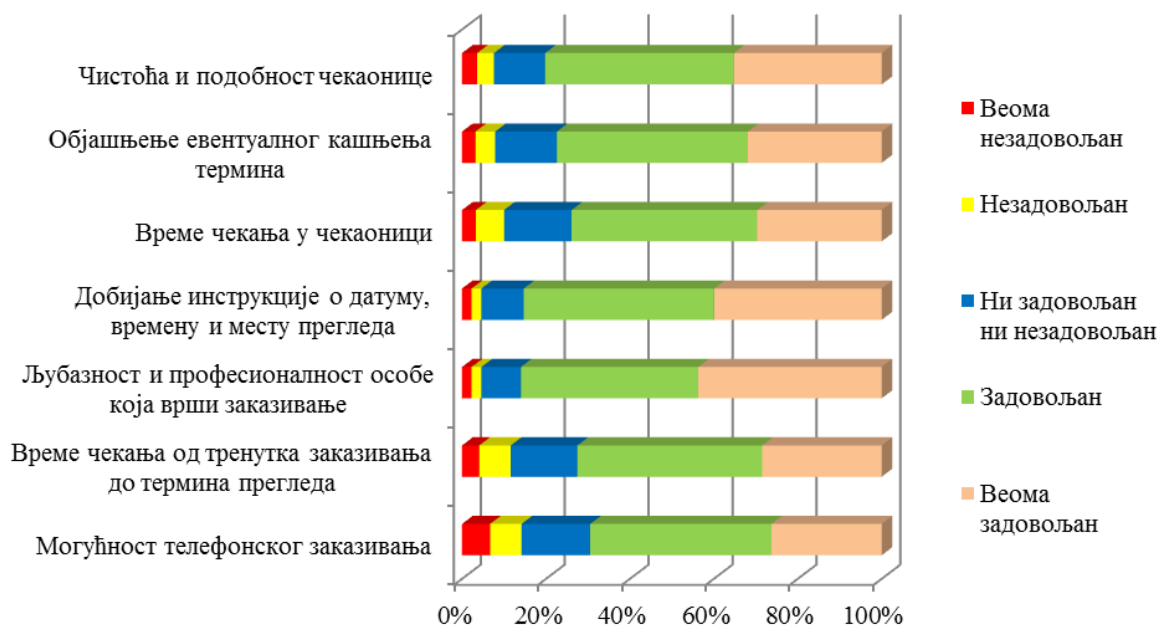
Могућношћу телефонског заказивања прегледа није задовољно 14,2% корисника. При томе је више незадовољних корисника ових амбуланти у установама секундарне и терцијарне здравствене заштите (16,2%), док је међу корисницима амбуланти интерне медицине примарног нивоа здравствене заштите незадовољно 10,4%.

Временом чекања на заказани преглед није задовољно 11,6% корисника (13,7% корисника секундарног и терцијарног нивоа и 7,5% корисника примарног нивоа здравствене заштите).

Љубазношћу и професионалношћу особља које је вршило заказивања није задовољно 4,6% корисника (5,3% корисника секундарног и терцијарног нивоа и 3,4% корисника примарног нивоа здравствене заштите).

Добијеним информацијама о датуму, времену и месту прегледа није задовољно 4,6% корисника (5,1% корисника секундарног и терцијарног нивоа и 3,8% корисника примарног нивоа здравствене заштите).

**Графикон 19.** Задовољство корисника специјалистичко-консултативних амбуланти интерне медицине, према аспектима (у %), Србија, 2018. година



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2018.

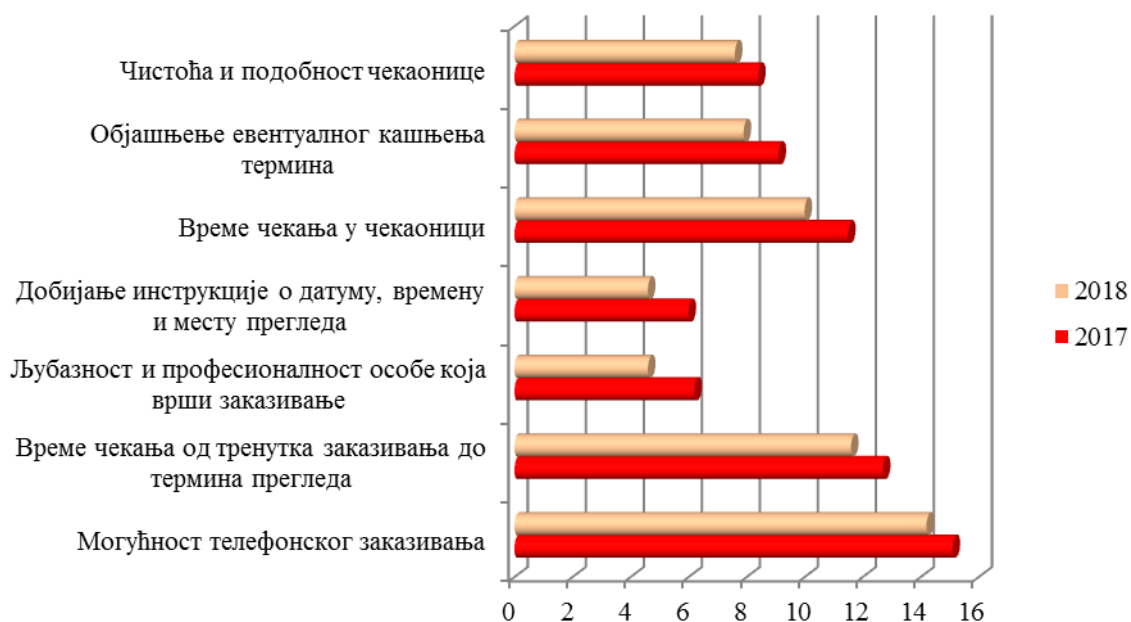
Дужином времена проведеног у чекаоници незадовољно је 10% корисника (12,1% корисника секундарног и терцијарног нивоа и 6,3% корисника примарног нивоа здравствене заштите).

Објашњењем зашто је дошло до продужења закажаног термина није задовољно 7,9% корисника (9,3% корисника секундарног и терцијарног нивоа и 5,2% корисника примарног нивоа здравствене заштите).

Да чекаонице нису задовољиле стандарде подобности и хигијене сматра 7,6% корисника (9,5% корисника секундарног и терцијарног нивоа и 4,3% корисника примарног нивоа здравствене заштите).

Корисници амбуланти интерне медицине примарног нивоа здравствене заштите су задовољнији у сваком испитиваном аспекту. Међутим, међу незадовољним корисницима амбуланти интерне медицине учешће веома незадовољних израженије је на примарном новоу здравствене заштите у односу на секундарни и терцијарни ниво, такође по свим аспектима, а највише у погледу дужине времена чекања од тренутка заказивања до термина прегледа.

**Графикон 20.** Незадовољни корисници специјалистичко-консултативних амбуланти интерне медицине, према аспектима (у %), Србија, 2017–2018. година



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2018.

У односу на претходну годину, у 2018. години је дошло до смањења незадовољства корисника интернистичких амбуланти по свим аспектима (графикон 20).

Средње оцене задовољства корисника интернистичких служби повећане су за сваку посматрану карактеристику у интервалу од 0,02 до 0,08 у односу на претходну годину (табела 14).

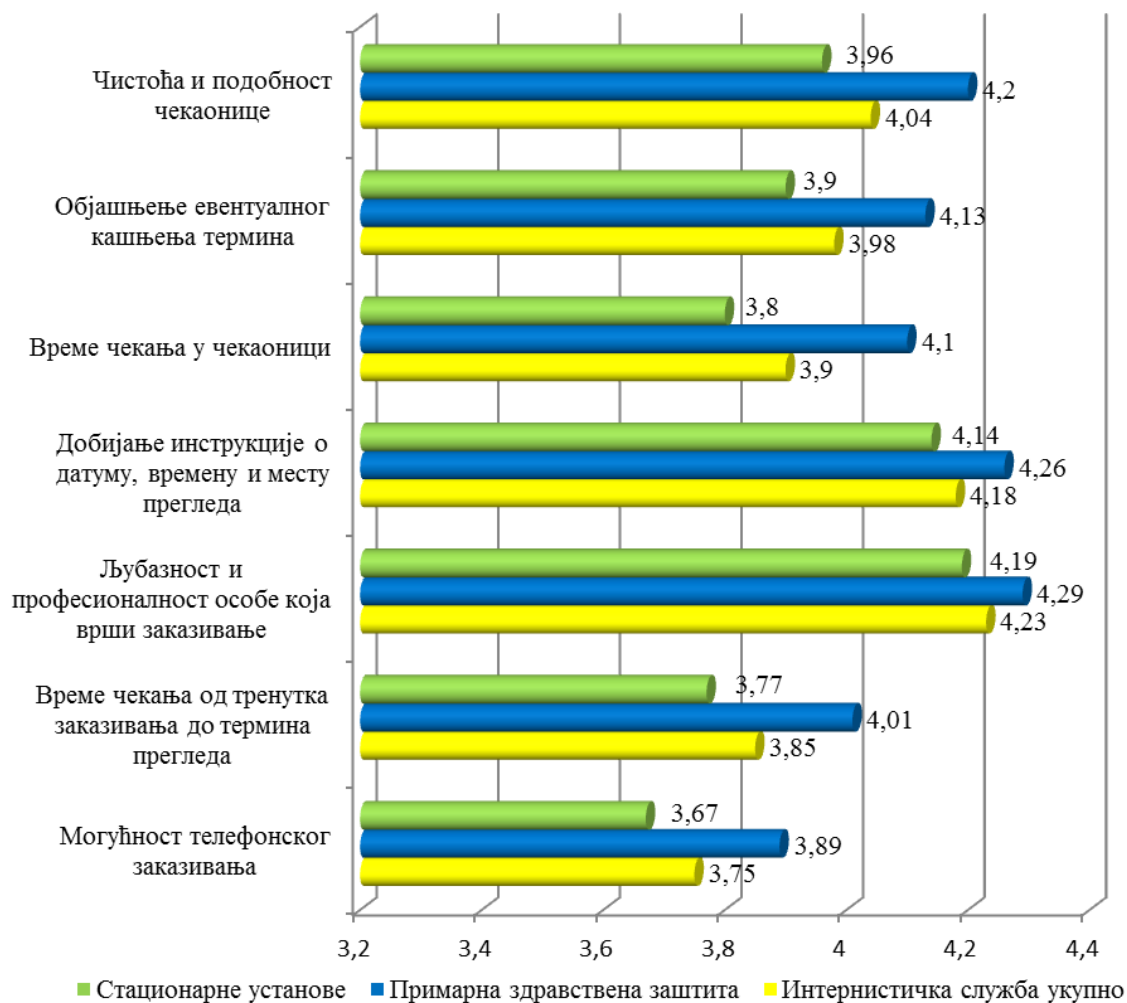
**Табела 14.** Средња оцена задовољства корисника одређеним карактеристикама интернистичких служби, Србија, 2014–2018.

	СРЕДЊА ОЦЕНА ЗАДОВОЉСТВА				
	2014	2015	2016	2017	2018
Могућност телефонског заказивања	3,89	3,89	3,82	3,72	3,75
Време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа	3,88	3,92	3,86	3,80	3,85
Љубазност и професионалност особе која врши заказивање	4,25	4,29	4,21	4,15	4,23
Добијање инструкције о датуму, времену и месту прегледа	4,22	4,26	4,18	4,13	4,18
Време чекања у чекаоници	3,89	3,91	3,87	3,83	3,90
Објашњење евентуалног кашњења вашег термина	4,02	4,05	3,98	3,92	3,98
Чистоћа и подобност чекаонице	4,11	4,09	4,03	4,02	4,04

**Извор података:** ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2018.

На графикону 21 приказане су средње оцене истих карактеристика ових амбуланти у установама примарне здравствене заштите и стационарним установама у 2018. години.

**Графикон 21.** Средња оцена задовољства корисника одређеним карактеристикама у интернистичким амбулантама према типу установе, Србија, 2018.



**Извор података:** ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2018.

Анкетирани пацијенти су у просеку услуге специјалисте ове службе користили 3,7 пута у последњих годину дана, других специјалистичких служби укупно 3,2 пута, а услуге приватног специјалисте 1,2 пута. У односу на претходну годину овај број посета мањи је у амбулантама државних здравствених установа у овој специјалистичкој служби, а већи у другим специјалистичким службама и код приватних лекара специјалиста (графикон 22). Број посета је испод просечног на нивоу Србије у амбулантама примарног нивоа здравствене заштите.



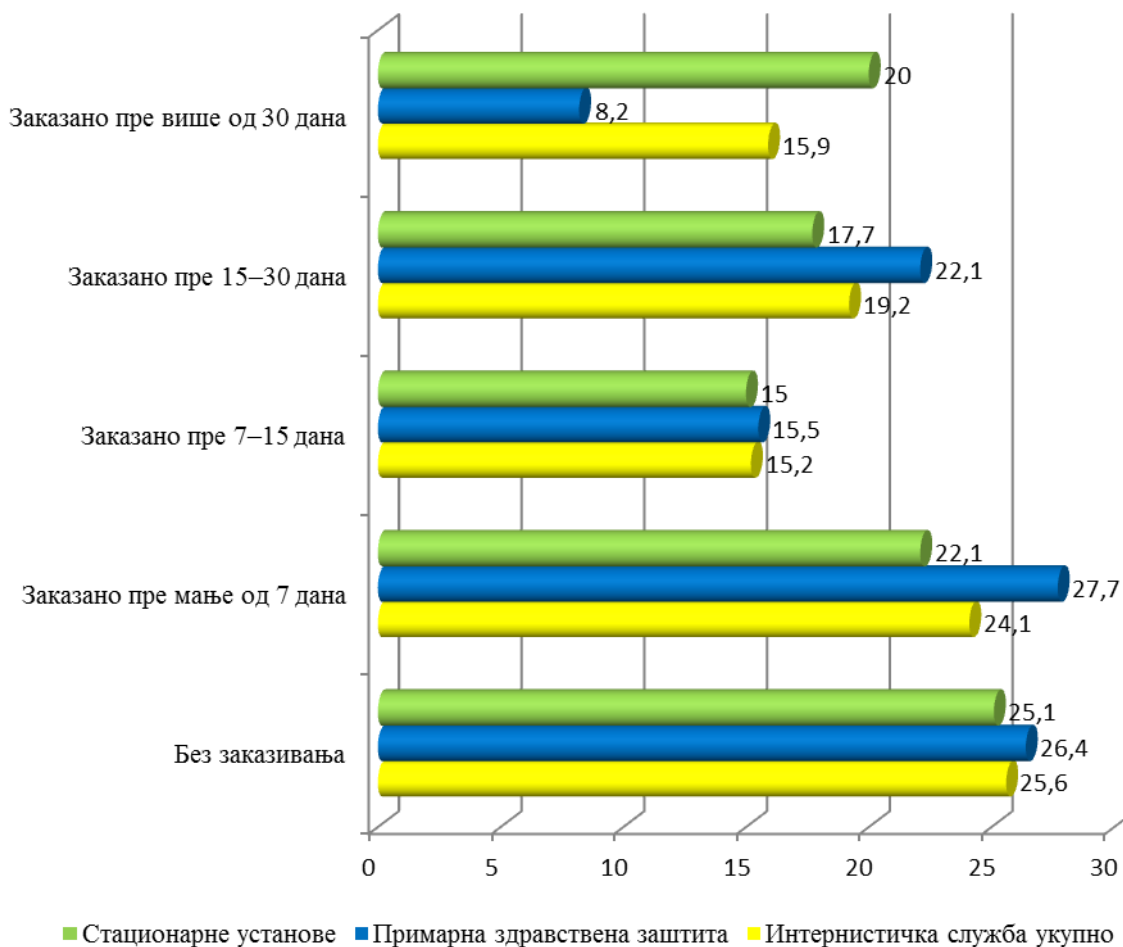
**Графикон 22.** Број посета лекару специјалиста у протеклих годину дана, Србија, 2017–2018. година



**Извор података:** ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2018.

Преглед специјалисте без заказивања, односно у току истог дана, добило је 25,6% корисника, што је за 2,1 процентних поена мање него претходне године. Преглед је био заказан пре мање од седам дана код 24,1% корисника (то за 2 процентна поена више него претходне године). Дуже од 30 дана на преглед је чекало 15,7% корисника (незнатно више у односу на претходну годину, чиме се ипак наставио вишегодишњи тренд повећања). Заказивање се односило на све прегледе, како прве, тако и контролне прегледе. Дужина чекања на преглед је краћа у установама примарне здравствене заштите (графикон 23).

**Графикон 23.** Распоред корисника према дужини чекања на преглед у интернистичким амбулантама, по типу установе (у %), Србија, 2018.



**Извор података:** ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2018.

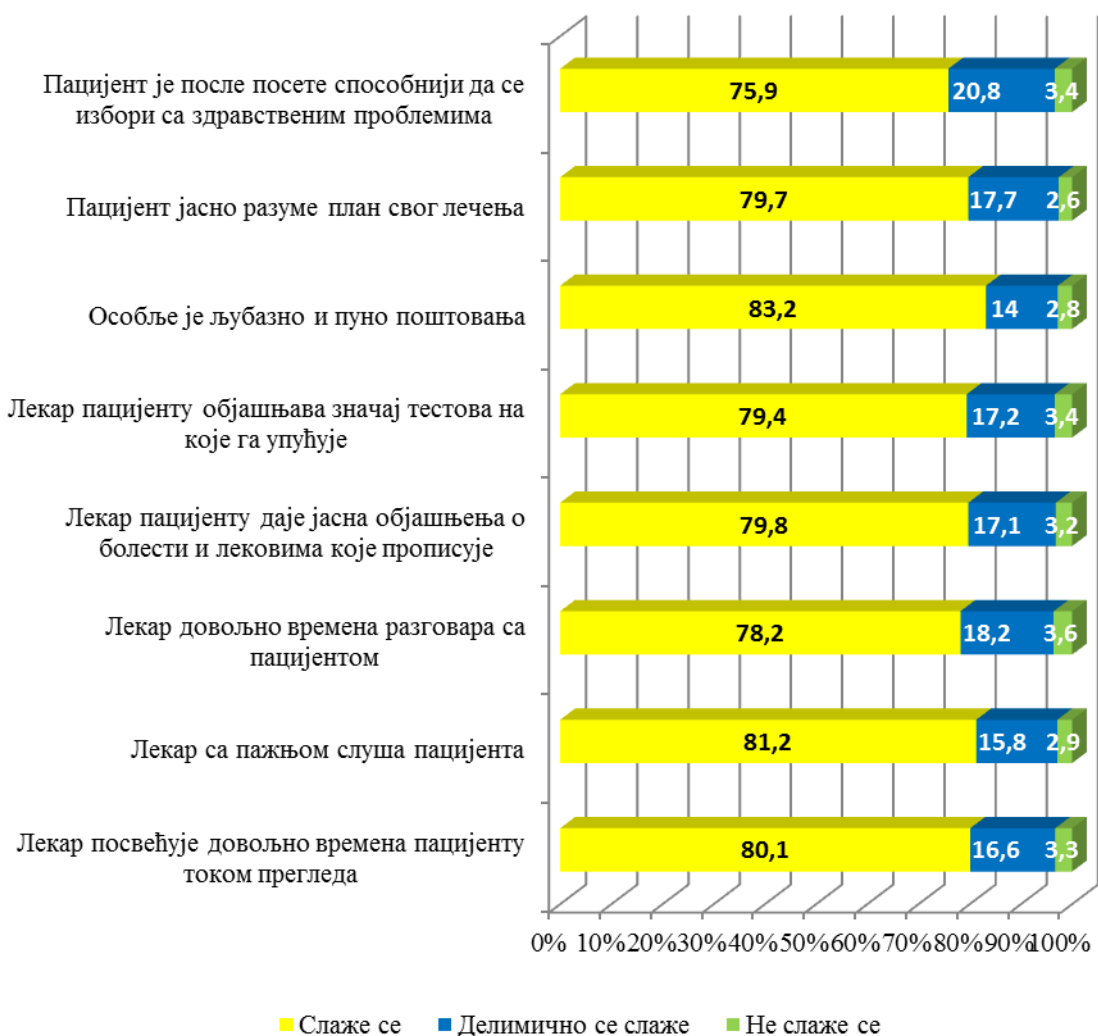
На графикону 24 приказане су одређене карактеристике рада лекара и специјалистичке службе. Према мишљењу корисника сви испитивани аспекти рада (време посвећено пацијенту током прегледа, пажња са којим је саслушан, време које је лекар одвојио за разговор са пацијентом, објашњење о болести и прописаним лековима, као и значају тестова на које се упућује) нису задовољили мање од 3,6% корисника. Пацијенти су најмање задовољни временом које је лекар одвојио да разговара са њима (незадовољно 3,6%, односно делимично задовољно 18,2%).

Љубазношћу особља није задовољно 2,8% корисника, док је њих 14% делимично задовољно. Разумевањем плана свог лечења није задовољно 2,6% корисника, а њих 17,7% је делимично задовољно. После посете, 75,9% пацијената осетило се способније да се избори са својим здравственим проблемима. Да у овој служби постоји

кутија/књига за жалбе/приговоре/похвале знало је 81,4% анкетираних пацијената (незнатно, односно 0,4 процентних поена више у односу на претходну годину).

У односу на претходну годину, дошло је до пада задовољства пацијената по већини посматраних аспеката (овај пад креће се у распону од 0,3 до 1 процентни поен). Највише је опало задовољство пацијената временом које му је лекар посветио током прегледа. Задовољство пацијената благо је повећано у односу на претходну годину, за 0,2 процентна поена, по два аспекта: љубазност особља и осећај способности пацијента после посете да се избори са здравственим проблемима.

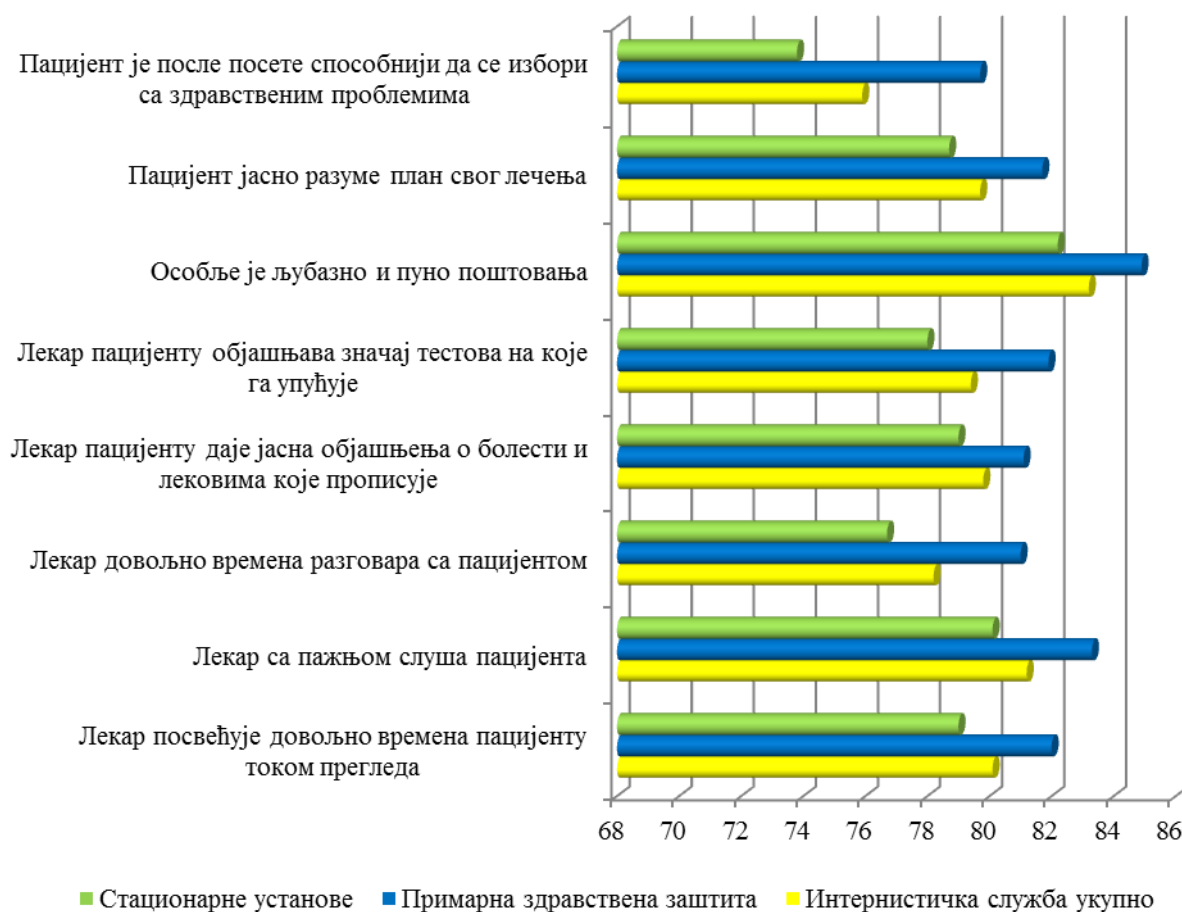
**Графикон 24.** Дистрибуција корисника према мишљењу о одређеним карактеристикама рада лекара и интернистичке службе (у %), Србија, 2018.



**Извор података:** ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2018.

Када се врши компаративна анализа ових аспеката у интернистичким амбулантама у примарној здравственој заштити и стационарним установама (секундарна и терцијарна здравствена заштита) разлике су знатно мање него у претходној години. Процент пацијената који се слаже са наведеним изјавама већи је у интервалу од 2,1 до 5,9 процентних поена у установама примарне здравствене заштите, односно у зависности од карактеристика, 3–8% корисника више се слаже са наведеним изјавама у установама примарне здравствене заштите у односу на стационарне установе (графикон 25).

**Графикон 25.** Дистрибуција корисника који су изјавили да се слажу у вези са одређеним карактеристикама рада лекара и интернистичке службе (у %), Србија, 2018.



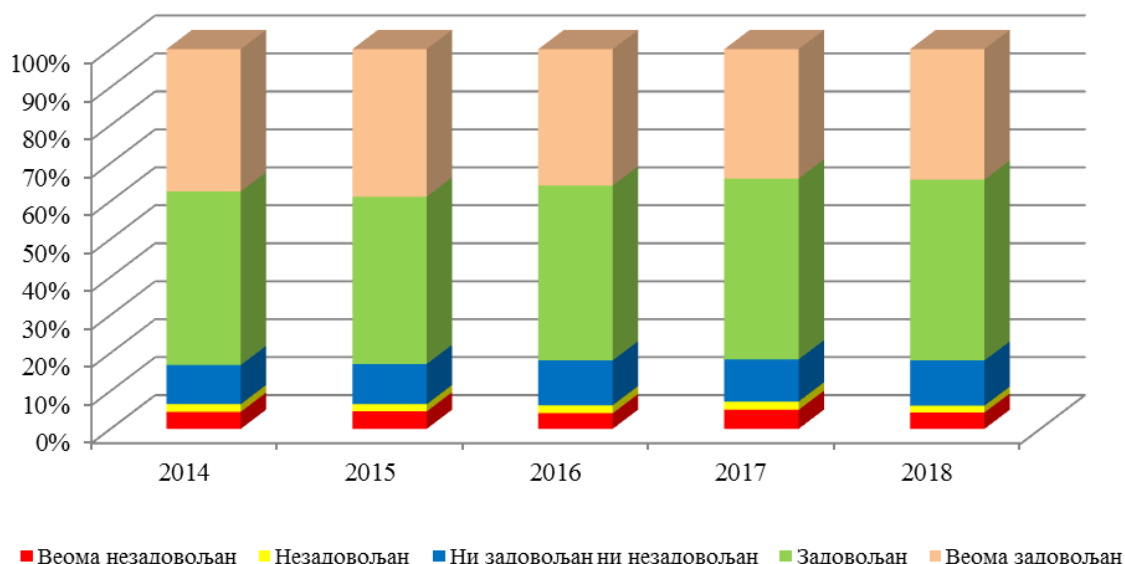
Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2018.

Специјалистички преглед без учешћа (бесплатно) остварило је 71,5% корисника, што је за 0,4 процентна поена мање него у прошлој години; у услузи је плаћањем партиципирало 27,6% корисника, а мање од 1 процентног поена је платило пуну цену лекарске услуге.

Преглед специјалисте бесплатно у интернистичким амбулантама у примарној здравственој заштити остварило је 65,6% корисника, а у стационарним установама 74,6%.

Оствареном здравственом заштитом у интернистичким амбулантама у Републици Србији у 2018. години задовољно је 82% (0,3 процентна поена више него у претходној години); ни задовољних ни незадовољних је 11,9%, а незадовољних је 6,1% (7,2% у претходној години). Нешто више од једне трећине корисника веома је задовољно здравственом заштитом у интернистичким амбулантама. У посматраном временском периоду присутне су релативно мале флукуације општег задовољства корисника оствареном здравственом заштитом у амбулантама интерне медицине (графикон 26).

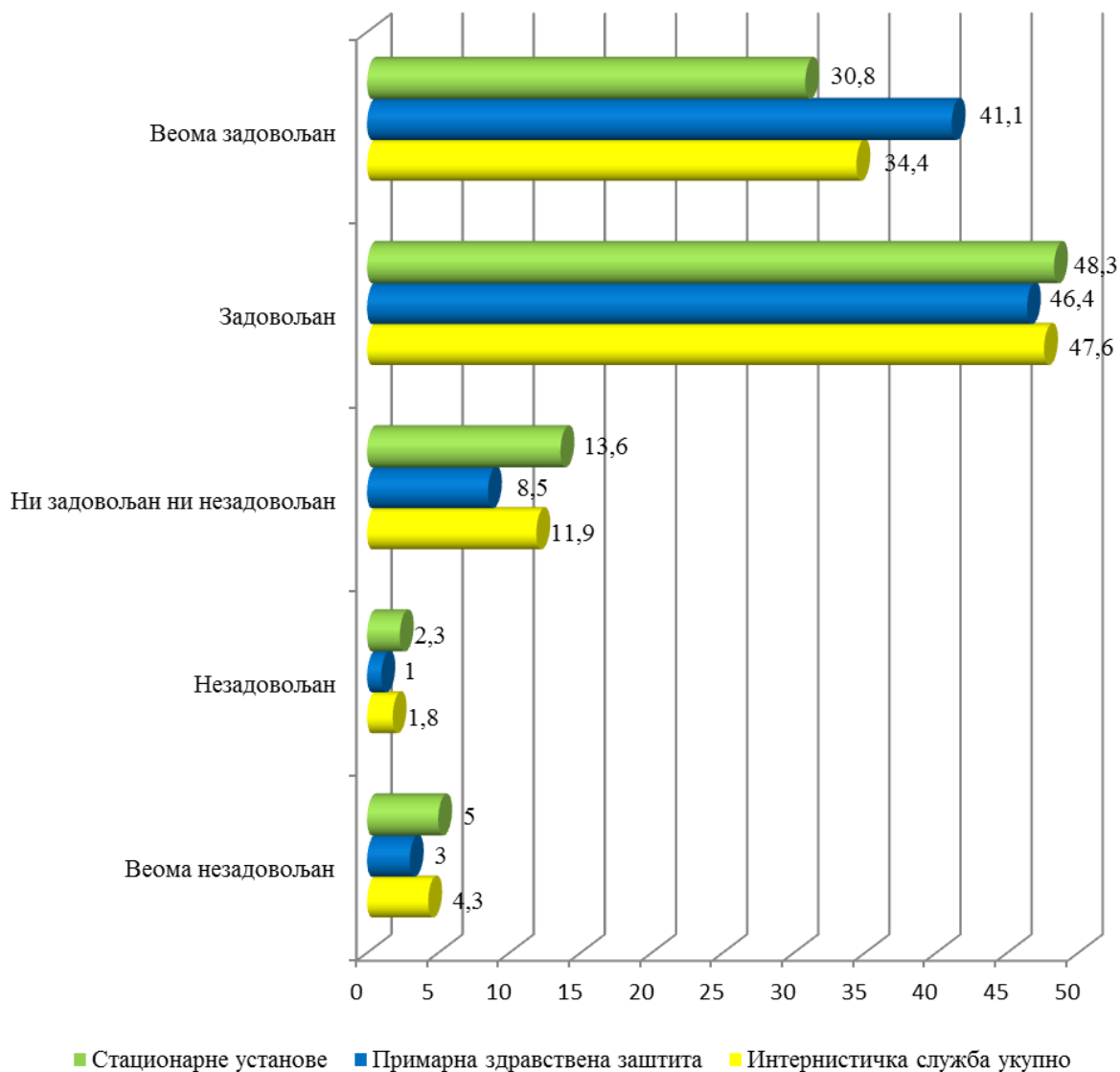
**Графикон 26.** Дистрибуција корисника према општем задовољству здравственом заштитом у интернистичким амбулантама (у %), Србија, 2014–2018.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2018.

Графикон 27 приказује разлике у општем задовољству корисника оствареном здравственом заштитом у 2018. години у зависности од нивоа здравствене заштите на коме се услуга пружа.

**Графикон 27.** Дистрибуција корисника према општем задовољству здравственом заштитом у интернистичким амбулантама (у %), Србија, 2018.



**Извор података:** ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2018.

Средња оцена општег задовољства корисника здравственом заштитом у интернистичким амбулантама у Републици Србији износила је 4,06 (4,22 у примарној здравственој заштити и 3,98 у стационарним установама). У односу на 2017. годину виша је за 0,03 (табела 15).

**Табела 15.** Дистрибуција корисника према општем задовољству (у %) и средња оцена задовољства у интернистичким амбулантама, Србија, 2014–2018.

ГОДИНА	БЕОМА НЕЗАДОВОЉАН	НЕЗАДОВОЉАН	НИ ЗАДОВОЉАН НИ НЕЗАДОВОЉАН	ЗАДОВОЉАН	БЕОМА ЗАДОВОЉАН	СРЕДЊА ОЦЕНА
2014	4,5	2,0	10,3	45,7	37,5	4,10
2015	4,6	1,9	10,6	44,1	38,9	4,11
2016	4,1	2,1	11,8	46,0	39,5	4,07
2017	5,0	2,2	11,1	47,6	34,1	4,03
2018	4,3	1,8	11,9	47,6	34,4	4,06

**Извор података:** ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2018.

У односу на регион, највишу средњу оцену задовољства у 2018. години имали су корисници интернистичких амбуланти у здравственим установама на територији Града Београда (4,16). Средња оцена задовољства корисника бележи највећи пораст управо на територији Града Београда, као и благи пораст на територији Војводине. Пад средње оцене задовољства корисника изражен је на територији Косова и Метохије, док је он знатно блажи на територији централне Србије (табела 16).

**Табела 16.** Средња оцена општег задовољства корисника у интернистичким амбулантама, према регионима, Србија, 2014–2018.

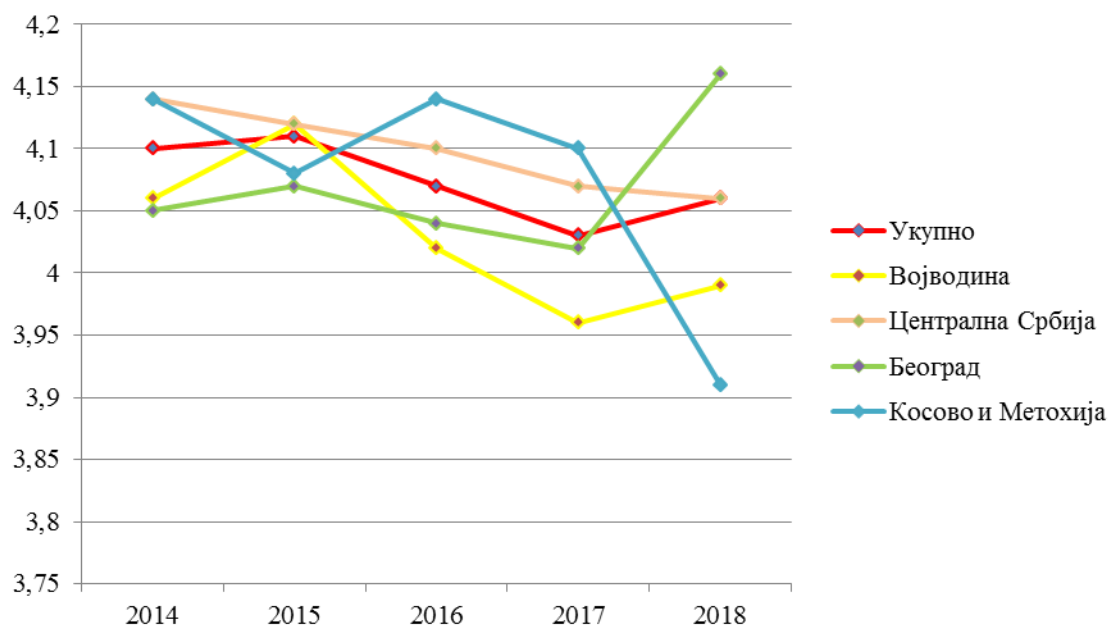
ГОДИНА	РЕГИОН			
	ВОЈВОДИНА	ЦЕНТРАЛНА СРБИЈА	ГРАД БЕОГРАД	КОСОВО И МЕТОХИЈА
2014	4,06	4,14	4,05	4,14
2015	4,12	4,12	4,07	4,08
2016	4,02	4,10	4,04	4,14
2017	3,96	4,07	4,02	4,10
2018	3,99	4,06	4,16	3,91

**Извор података:** ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2018.

У посматраном периоду, средња оцена општег задовољства корисника интернистичких амбуланти у здравственим установама варира по годинама и у 2018. години је нижа него на почетку посматраног периода. Опште задовољство корисника је своју највишу оцену имало 2015. године, након чега је она у паду до 2017. године. На територији Војводине и Београда она се у посматраном периоду углавном кретала испод републичког просека. Изузетак је за 0,01 већа оцена у Војводини у 2015. години и за 0,10 веће оцене у Београду у последњој посматраној години. Регион централне Србије показује релативно стабилну натпросечну вредност средње оцене општег

задовољства, да би се у последњој посматраној години изједначио са републичким просеком. На територији Косова и Метохије уочљива је релативно велика варијација средње оцене општег задовољства корисника у интернистичким амбулантама по годинама и њен изразит пад у последњој посматраној години (графикон 28).

**Графикон 28.** Средња оцена општег задовољства корисника у интернистичким амбулантама, према регионима, Србија, 2014–2018.



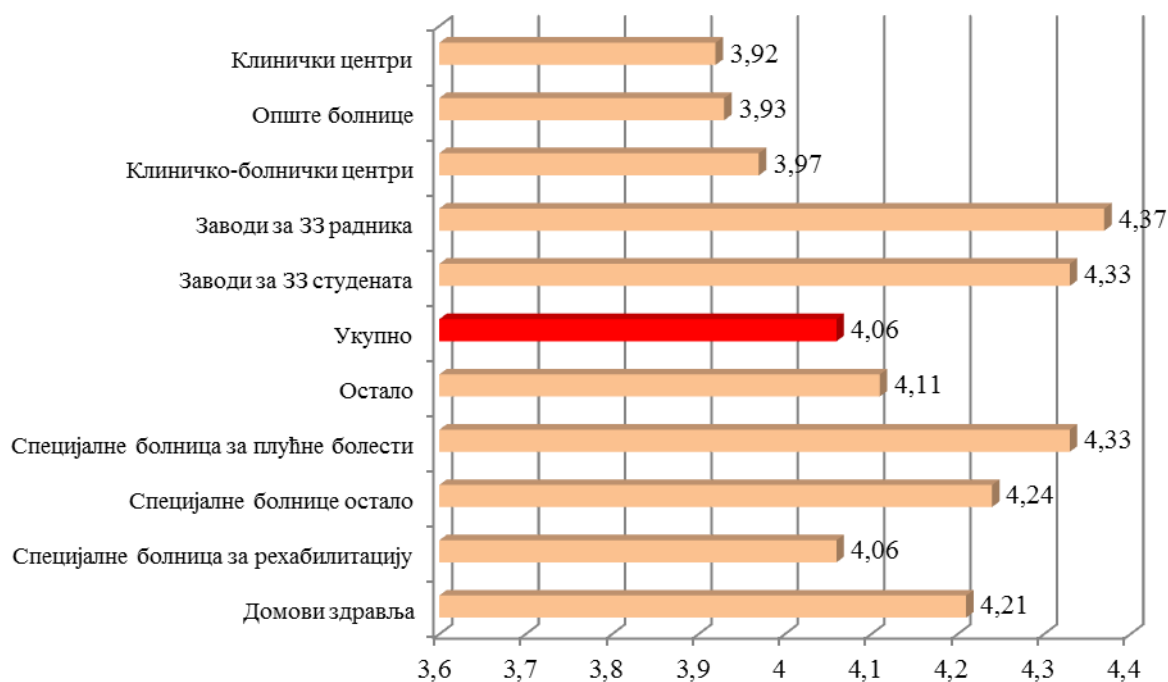
**Извор података:** ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2018.

Посматрајући опште задовољство корисника у интернистичким амбулантама по типу установе, најзадовољнији су корисници завода за здравствену заштиту радника, а потом корисници завода за здравствену заштиту студената и специјалних болница за плућне болести. Најнижа средња оцена задовољства била је код корисника у клиничким центрима, као и у претходној години, али је ипак дошло до повећања за 0,10 (графикон 29).

Средња оцена општег задовољства корисника у интернистичким службама укупно посматрано благо је повећана (за 0,03) у односу на 2017. годину, као и у стационарним установама (за 0,06), док је у примарној здравственој заштити опала за 0,04 (графикон 30).

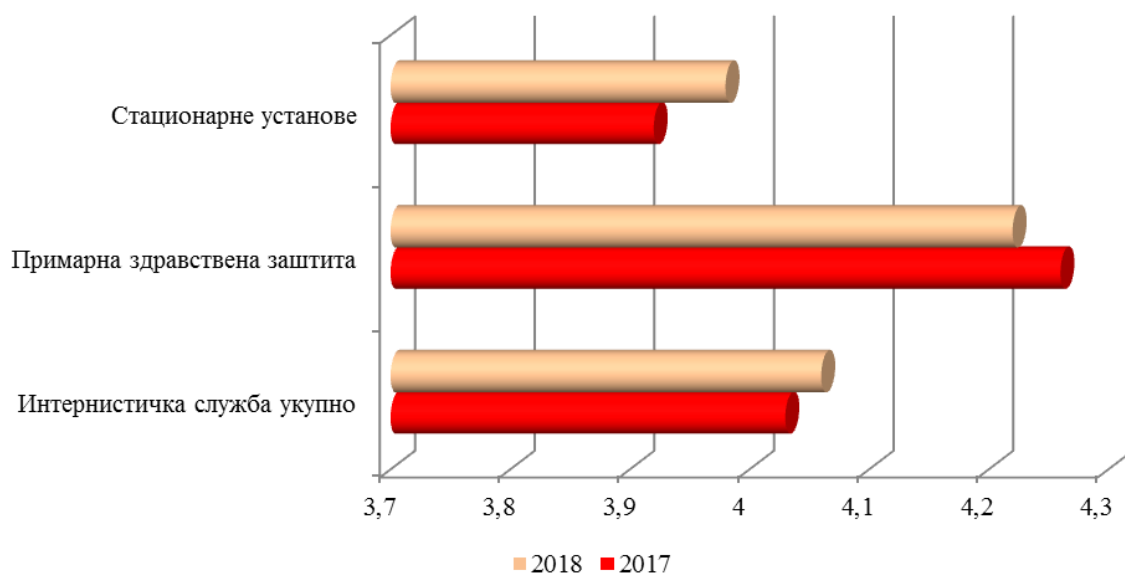


**Графикон 29.** Средња оцена општег задовољства корисника у интернистичким амбулантама према типу установе (1), Србија, 2018.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2018.

**Графикон 30.** Средња оцена општег задовољства корисника у интернистичким амбулантама према типу установе (2), Србија, 2017–2018. година



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2018.

Четири здравствене установе бележе највишу могућу средњу оцену општег задовољства корисника (5,00): Домови здравља Ада, Александровац и Тутин и Специјална болница за интерне болести Врњачка Бања. Средњу оцену општег задовољства која је испод просека на нивоу Републике бележи 78 установа, једна мање него у претходној години. Најнижа просечна оцена износи 2,83, док је претходне године била 3,03.

Са високом статистичком значајношћу (статистички метод вишеструке линеарне регресије;  $p \leq 0,01$ ) на опште задовољство корисника амбуланти интерне медицине утицали су: материјално стање корисника; време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа, односно дужина чекања на преглед; објашњење евентуалног кашњења термина и пажња са којом је пацијент саслушан од стране лекара.

На опште задовољство корисника у овој специјалистичкој служби, са статистичком значајношћу ( $p \leq 0,05$ ) утицали су такође и: старост корисника; време чекања у чекаоници; број посета лекару специјалисти у другој специјалистичкој служби у последњих 12 месеци; број посета приватном лекару специјалисти у последњих 12 месеци; љубазност и поштовање од стране медицинског особља и могућност телефонског заказивања.

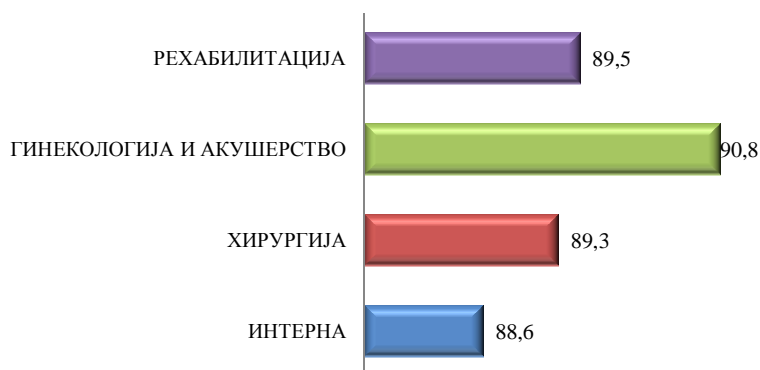
## **5. ПРЕГЛЕД НАЈВАЖНИЈИХ РЕЗУЛТАТА У СТАЦИОНАРНИМ ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА**

Испитивање задовољства корисника болничком здравственом заштитом спроведено је у 89 установа секундарне и терцијарне здравствене заштите у Републици Србији.

Стопа одговора корисника (број попуњених упитника у односу на број подељених) у стационарним здравственим установама је 89,2% (на интернистичким одељењима 88,6%, на хируршким 89,3%, на одељењима за гинекологију и акушерство 90,8% и 89,5% на одељењима за рехабилитацију) (графикон 31) и виша је за 0,1% у односу на 2017. годину. Највеће повећање стопе одговора је регистровано на одељењима за рехабилитацију (за чак 5,4 процентних поена), на одељењима гинекологије и акушерства за 2,7 процентних поена и хируршким одељењима за 2,2

процентна поена, док на одељењима за рехабилитацију тај пораст износи само 1,7, односно на интернистичким одељењима 0,1 процентних поена.

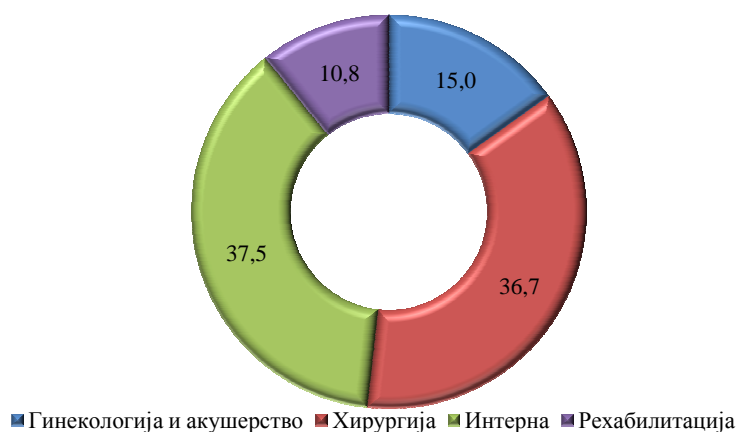
**Графикон 31.** Стопа одговора корисника по одељењима, Србија, 2018.



**Извор података:** ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2018.

Укупно је обрађено 11.013 упитника (37,5% интернистичка одељења, 36,7% хируршка одељења, 15,0% одељења за гинекологију и акушерство и 10,8% одељења за рехабилитацију) (графикон 32). У односу на претходну годину, обрађено је 271 упитника мање. Учешће пацијената са одељења је без значајних промена у односу на претходну годину.

**Графикон 32.** Структура упитника по одељењима, Србија, 2018.



**Извор података:** ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2018.

Просечна старост лечених у стационарним здравственим установама је 55,4 година (SD=17,5). У табели 17 је приказана дистрибуција корисника према полу и старости по одељењима. У укупном узорку жене су биле заступљене са 57,7%. У односу на претходну годину нема значајних одступања у погледу просечне старости

пацијената. Дистрибуција по полу показује да су жене заступљене са 1% више него претходне године.

**Табела 17.** Дистрибуција корисника према полу, старости и одељењима, Србија, 2018.

ОДЕЉЕЊЕ	ПОЛ (%)		ПРОСЕЧНЕ ГОДИНЕ СТАРОСТИ
	МУШКИ	ЖЕНСКИ	
Интерно	49,9	50,1	59,9±14,9
Хирургија	50,3	48,7	57,8± 16,7
Гинекологија и акушерство		100	34,9±12,6
Рехабилитација	42,3	57,7	61±13,8

**Извор података:** ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2018.

Половина испитаника је са средњим образовањем (52,4%) и нешто мало мање са проценом осредњег материјалног стања домаћинства (42,2%). У табелама 18 и 19 су приказане карактеристике пацијената по одељењима. Пацијенткиње са одељења гинекологије и акушерства су бољег материјалног стања и вишег степена формалног образовања од пацијената осталих одељења.

**Табела 18.** Дистрибуција корисника према самопроцени материјалног стања по одељењима, Србија, 2018.

МАТЕРИЈАЛНО СТАЊЕ (%)	ОДЕЉЕЊЕ			
	ИНТЕРНО	ХИРУРГИЈА	ГИНЕКОЛОГИЈА И АКУШЕРСТВО	РЕХАБИЛИТАЦИЈА
Веома лоше	2,4	1,7	0,8	2,9
Лоше	7,1	6,2	1,7	8,7
Осредње	44,7	43,6	29,1	46,6
Добро	39,9	41,3	58,4	35,4
Веома добро	5,9	7,3	9,9	6,4

**Извор података:** ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2018.

**Табела 19.** Дистрибуција корисника према школској спреми по одељењима, Србија, 2018.

ЗАВРШЕНА ШКОЛА (%)	ОДЕЉЕЊЕ			
	ИНТЕРНО	ХИРУРГИЈА	ГИНЕКОЛОГИЈА И АКУШЕРСТВО	РЕХАБИЛИТАЦИЈА
Незавршена основна	5,2	5,5	2,4	6,2
Основна школа	24,4	19,5	11,5	24,0
Средња школа	52,2	53,8	49,0	53,2
Виша и висока школа	18,2	21,2	37,2	16,5

**Извор података:** ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2018.

**Задовољство услугама током пријема и отпуста** из болнице пацијенти су исказали и просечном оценом на скали од 1 до 5 (1= веома незадовољан, 5= веома задовољан). Пацијенти су имали прилику да изнесу своје ставове и задовољство различитим услугама током пријема и отпуста из болнице (време чекања на шалтеру, време до смештаја у собу, објашњење процедуре током пријема, љубазност особља на пријему и отпусту и опште задовољство овим услугама). Добијени резултати показују да су пацијенти најзадовољнији љубазношћу особља (просечна оцена 4,52), а најмање задовољни дужином чекања на шалтеру (просечна оцена 4,22). За сваки појединачни аспект најзадовољнији су били пацијенти одељења рехабилитације, а најнезадовољније пацијенткиње са одељења гинекологије и акушерства (табела 20). Средње оцене за све варијабле су на нивоу прошлогодишњих.

**Табела 20.** Средња оцена задовољства услугама током пријема и отпуста из болнице по одељењима, Србија, 2018.

	ОДЕЉЕЊЕ				УКУПНО
	ИНТЕРНО	ХИРУРГИЈА	ГИНЕКОЛОГИЈА И АКУШЕРСТВО	РЕХАБИЛИТАЦИЈА	
Општи утисак о процедури пријема	4,33	4,37	4,28	4,43	4,35
Љубазност особља	4,51	4,56	4,42	4,58	4,52
Време чекања на шалтеру	4,20	4,21	4,17	4,41	4,22
Објашњење процедуре током пријема	4,38	4,41	4,33	4,50	4,40
Време смештаја у собу	4,41	4,41	4,37	4,52	4,42
Општи утисак приликом отпуста	4,47	4,52	4,43	4,57	4,49

**Извор података:** ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2018.

**Права пацијента и сагласност за процедуре** (графикон 33). Сваки петнаести пацијент лечен у болници се изјаснио да није упознат са правом на давање сагласности на предложену процедуру (6,4%), а сваки једанаести да није упознат са дужностима пацијената на болничким одељењима (8,6%). Са начином приговора и жалби није упозната скоро петина пацијената који су учествовали у истраживању (18,9%). У односу на претходну годину нема значајних разлика у испитиваним параметрима.

Са правом на давање сагласности за процедуре лечења и дијагностике у највећем проценту су упознати пацијенти на одељењима хирургије (94,9%), а о дужностима током лечења на одељењима рехабилитације (91,4%). Скоро једна трећина пацијенткиња (29,6%) на одељењима за гинекологију и акушерство није упозната од стране особља на који начин у случају незадовољства услугом или третманом може поднети приговор или жалбу.

**Графикон 33.** Дистрибуција пацијената према обавештености о правима и дужностима током болничког лечења по одељењима, Србија, 2018.



**Извор података:** ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2018.

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

**Табела 21.** Средња оцена задовољства услугама сестринске неге током боравка у болници по одељењима, Србија, 2018.

	ОДЕЉЕЊЕ				УКУПНО
	ИНТЕРНО	ХИРУРГИЈА	ГИНЕКОЛОГИЈА И АКУШЕРСТВО	РЕХАБИЛИТАЦИЈА	
Поштовање и љубазност	4,56	4,57	4,48	4,60	4,55
Време чекања на сестру код хитне потребе	4,53	4,52	4,45	4,59	4,52
Објашњење процедура, тестова и третмана	4,48	4,50	4,40	4,55	4,48
Љубазност према члановима породице и посетиоцима	4,56	4,58	4,45	4,61	4,56
Опште задовољство сестринском негом	4,61	4,62	4,51	4,65	4,60

**Извор података:** ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2018.

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

**Табела 22.** Средња оцена задовољства услугама лекара током боравка у болници по одељењима, Србија, 2018.

	ОДЕЉЕЊЕ				УКУПНО
	ИНТЕРНО	ХИРУРГИЈА	ГИНЕКОЛОГИЈА И АКУШЕРСТВО	РЕХАБИЛИТАЦИЈА	
Спремност да дају одговоре на питања	4,43	4,49	4,35	4,51	4,45
Објашњење процедура, тестова, третмана и резултата	4,40	4,47	4,31	4,48	4,42
Поштовање и љубазност	4,52	4,57	4,44	4,55	4,53
Способност дијагностиковања здравствених проблема	4,47	4,55	4,44	4,50	4,50
Темељитост у испитивању	4,47	4,53	4,42	4,49	4,49
Успешност лечења	4,47	4,56	4,47	4,47	4,50
Упутства при отпусту	4,49	4,53	4,42	4,51	4,49
Опште задовољство услугама лекара	4,52	4,58	4,45	4,56	4,54

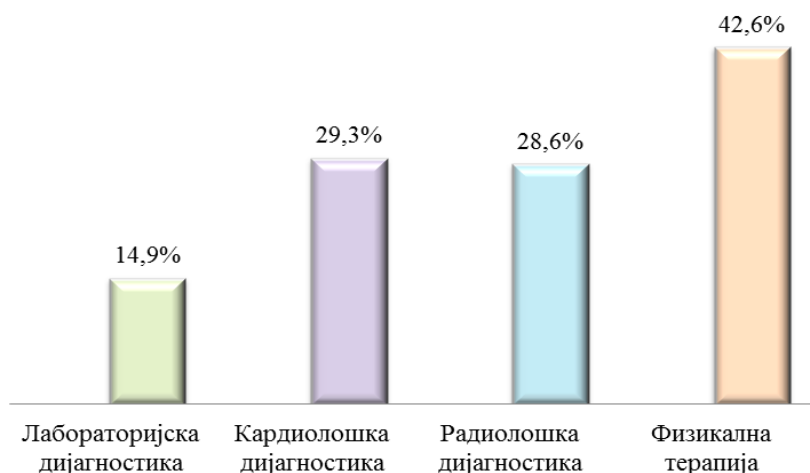
**Извор података:** ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2018.

Генерално, сваки од испитиваних аспеката је високо оцењен, укључујући и опште задовољство. Пацијенти би можда желели да им се нешто више времена посвети и у појашњењу сврхе процедура којима се подвргавају, као и резултатима истих. Први пут ове године, пацијенти са одељења хирургије су одговарајући на ово питање показали да су најзадовољнији, чак и од оних са одељења рехабилитације. И даље су средње оцене за сваки испитивани аспект 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 сваки шести није користио услуге лабораторијске, а скоро сваки трећи кардиолошке и радиолошке дијагностике. Око две петине пацијената није користило током болничког лечења услуге физикалне терапије (графикон 34). Сваки осми пацијент који је одговорио на ово питање, заправо није користио нити једну од наведених врста услуга (13,7%).



**Графикон 34.** Процент пацијената који није користио дијагностичке и/или терапијске услуге, Србија, 2018.



**Извор података:** ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2018.

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

**Табела 23.** Средња оцена задовољства услугама дијагностике, Србија, 2018.

	ОДЕЉЕЊЕ				УКУПНО
	ИНТЕРНО	ХИРУРГИЈА	ГИНЕКОЛОГИЈА И АКУШЕРСТВО	РЕХАБИЛИТАЦИЈА	
Лабораторија	4,46	4,48	4,39	4,56	4,47
Кардиологија (ЕКГ, тест оптерећења)	4,48	4,46	4,25	4,58	4,46
Радиологија (рендген, ултразвук скенер)	4,46	4,47	4,35	4,52	4,45
Физикална терапија	4,36	4,43	4,17	4,68	4,42
Опште задовољство услугама дијагностике	4,48	4,52	4,42	4,62	4,50

**Извор података:** ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2018.

**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 дије-

ту, као и опште задовољство услугама исхране. У табели 24 су приказане средње оцене задовољства услугама исхране по одељењима. Опште задовољство услугама исхране је оцењено највишом оценом, а затим укус и температура хране, док је најнижа оцена дата начину сервирања хране. Средње оцене за све варијабле су без значајне промене у односу на претходну годину.

**Табела 24.** Средња оцена задовољства услугама исхране током боравка у болници по одељењима, Србија, 2018.

	ОДЕЉЕЊЕ				УКУПНО
	ИНТЕРНО	ХИРУРГИЈА	ГИНЕКОЛОГИЈА И АКУШЕРСТВО	РЕХАБИЛИТАЦИЈА	
Време сервирања хране	4,09	4,20	4,07	4,33	4,15
Начин сервирања хране	4,04	4,17	4,00	4,32	4,11
Укус хране	3,80	3,96	3,72	4,22	3,89
Температура хране	3,90	4,06	3,84	4,25	3,99
Количина хране	3,98	4,09	3,91	4,33	4,05
Разноврсност хране	3,86	3,99	3,80	4,23	3,94
Одговарајућа дијета	3,98	4,11	3,93	4,30	4,05
Опште задовољство услугама исхране	3,97	4,12	3,89	4,31	4,05

**Извор података:** ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2018.

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

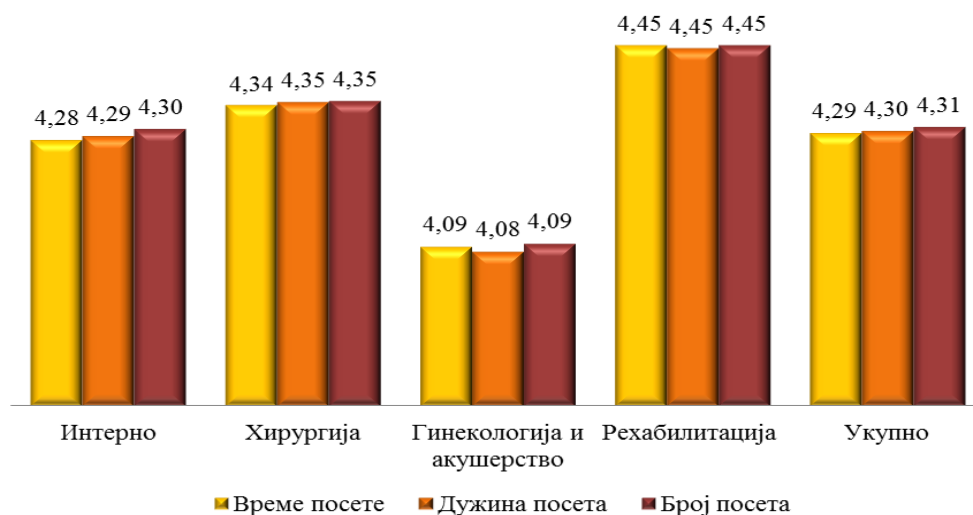
**Табела 25.** Средња оцена задовољства услугама смештаја током боравка у болници по одељењима, Србија, 2018.

	ОДЕЉЕЊЕ				УКУПНО
	ИНТЕРНО	ХИРУРГИЈА	ГИНЕКОЛОГИЈА И АКУШЕРСТВО	РЕХАБИЛИТАЦИЈА	
Удобност кревета	3,92	3,95	3,73	4,19	3,93
Чистоћа собе	3,92	4,28	4,06	4,19	4,20
Температура у соби	3,92	4,29	4,19	4,19	4,23
Опрема собе	3,92	4,07	3,92	4,19	4,03
Чистоћа тоалета	3,92	4,02	3,68	4,19	3,93
Опште задовољство смештајем	3,92	4,19	3,99	4,19	4,14

**Извор података:** ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2018.

**Задовољство организацијом посета** (време, дужина и број посета) приказано је на графикону 35. Средње оцене за ове аспекте су уједначене. Организацијом посета су најзадовољнији пацијенти са одељења за рехабилитацију, а најнезадовољније пацијенткиње одељења гинекологије и акушерства. Средње оцене за све варијабле су на нивоу прошлогодишњих.

**Графикон 35.** Средња оцена задовољства организацијом посета по одељењима, Србија, 2018.



**Извор података:** ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2018.

У табели 26 су приказане вредности средњих оцена општег задовољства за све испитиване аспекте од 2014. године. Све средње оцене за испитиване варијабле задовољства су више у односу на претходну годину за све варијабле и то и распону од 0,03 што се односи на процедуре пријема до 0,49 у вези са задовољством услугама исхране.

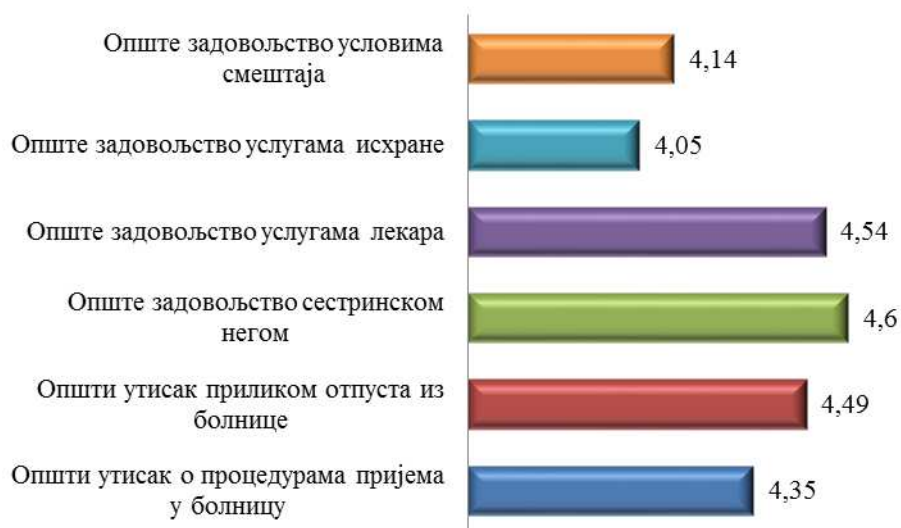
**Табела 26.** Средња оцена задовољства корисника одређеним карактеристикама болничке здравствене заштите, Србија, 2014–2018.

	СРЕДЊА ОЦЕНА ЗАДОВОЉСТВА				
	2014	2015	2016	2017	2018
Општи утисак о процедурама пријема у болницу	4,36	4,33	4,34	4,32	4,35
Општи утисак приликом отпуста из болнице	4,47	4,47	4,48	4,44	4,49
Опште задовољство сестринском негом	4,60	4,57	4,58	4,56	4,60
Опште задовољство услугама лекара	4,56	4,52	4,53	4,50	4,54
Опште задовољство услугама исхране	4,09	4,04	4,05	4,05	4,05
Опште задовољство условима смештаја	4,15	4,09	4,11	4,10	4,14

**Извор података:** ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2018.

На графикону 36 су приказане вредности средњих оцена општег задовољства за све испитиване аспекте. Укупно, пацијенти су у 2018. години најзадовољнији били сестринском негом, услугама лекара и болничком исхраном, а најмање задовољни условима смештаја.

**Графикон 36.** Средња оцена задовољства корисника одређеним карактеристикама болничке здравствене заштите, Србија, 2018.



**Извор података:** ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2018.

Незадовољство општим утиском о добијеној здравственој заштити и условима током болничког лечења је исказало 2,2% лечених пацијената током недеље испитивања (графикон 37), што је више за 0,6 процентних поена у односу на претходну годину. Средња оцена задовољства болничким лечењем у целини је 4,3. Ниво општег задовољства болничким лечењем виши је за 0,04 у односу на 2017. годину.

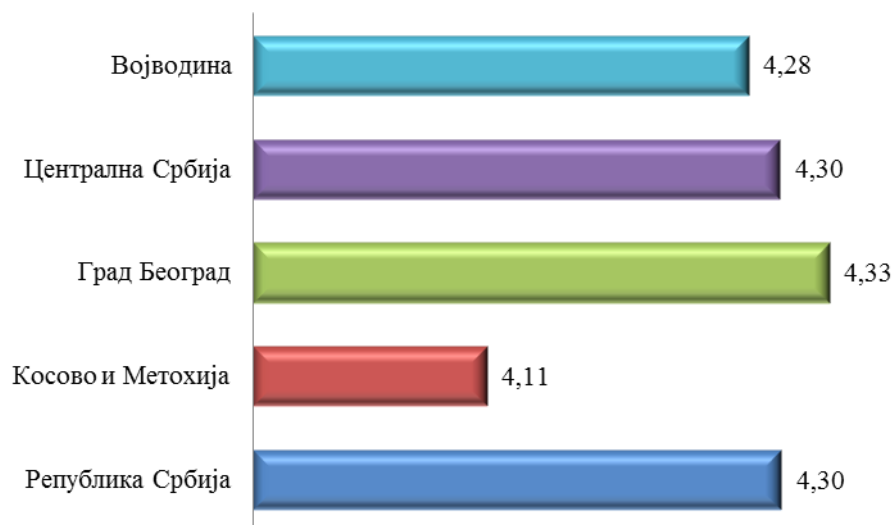
Посматрано по регионима, у стационарним здравственим установама средња оцена општег задовољства је уједначена и креће се од 4,28 до 4,33, осим за регион Косова и Метохије где износи 4,11 (графикон 38). У односу на претходну годину, средња оцена општег задовољства у стационарним установама Косова и Метохије је нижа за 0,15, у свим осталим регионима средња оцена општег задовољства је виша у односу на мерење из претходне године и то за 0,02 до 0,08.

**Графикон 37.** Дистрибуција корисника према општем задовољству болничким лечењем (%), Србија, 2018.



**Извор података:** ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2018.

**Графикон 38.** Средња оцена општег задовољства корисника болничким лечењем по регионима, Србија, 2018.



**Извор података:** ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2018.

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

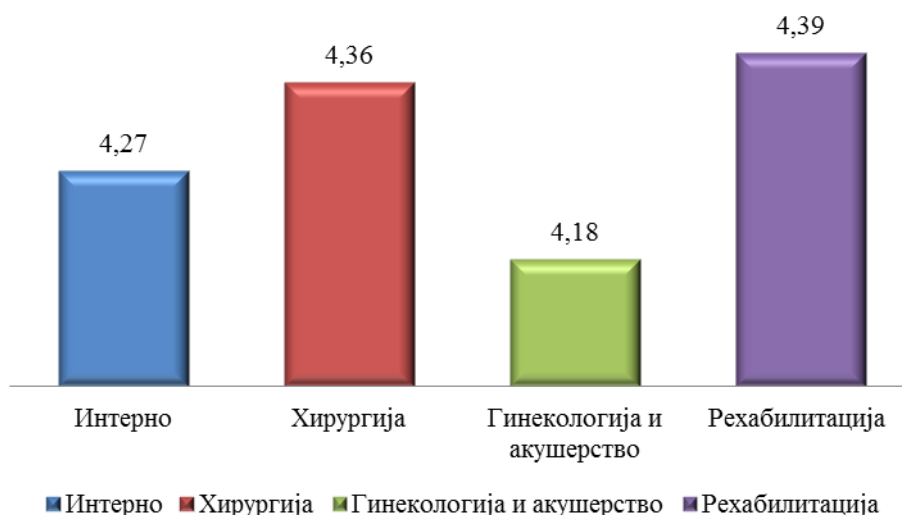
**Табела 27.** Средња оцена задовољства корисника одређеним карактеристикама болничке здравствене заштите, по регионима, Србија, 2018.

	СРЕДЊА ОЦЕНА ЗАДОВОЉСТВА				
	ВОЈВОДИНА	ЦЕНТРАЛНА СРБИЈА	ГРАД БЕОГРАД	КОСОВО И МЕТОХИЈА	УКУПНО
Општи утисак о процедурама пријема у болницу	4,36	4,38	4,29	4,28	4,35
Општи утисак приликом отпуста из болнице	4,50	4,51	4,46	4,31	4,49
Опште задовољство сестринском негом	4,60	4,59	4,62	4,49	4,60
Опште задовољство услугама лекара	4,53	4,52	4,58	4,37	4,54
Опште задовољство услугама исхране	4,01	4,10	4,00	3,91	4,05
Опште задовољство условима смештаја	4,13	4,15	4,13	3,99	4,14

**Извор података:** ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2018.

Резултати испитивања задовољства показују да је средња оцена општег задовољства у односу на претходну годину виша на интернистичким (за 0,02), хируршким одељењима (за 0,03) и одељењима гинекологије и акушерства (за чак 0,11), док је на одељењима за рехабилитацију нешто нижа (за 0,03) (графикон 39).

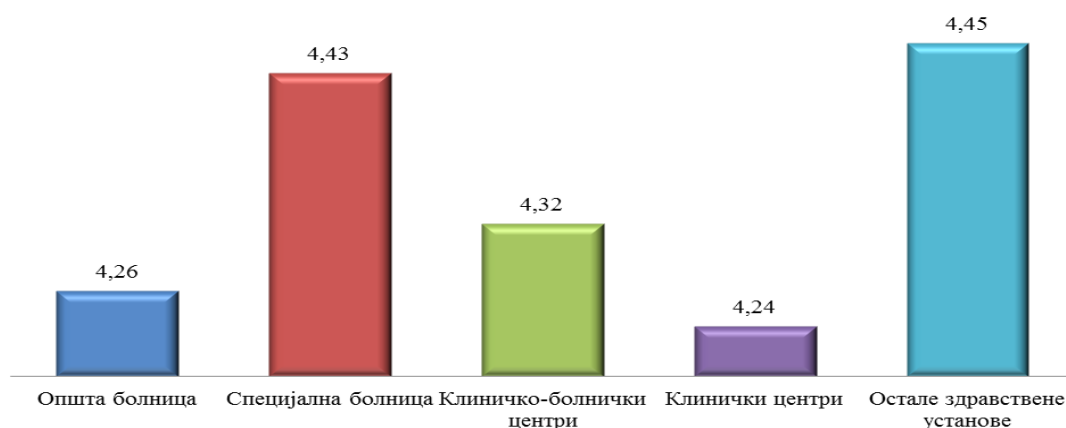
**Графикон 39.** Средња оцена општег задовољства корисника болничким лечењем по одељењима, Србија, 2018.



**Извор података:** ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2018.

Анализирајући задовољство корисника болничким лечењем у различитим типовима стационарних здравствених установа, највишу средњу оцену лечењем у целини имали су пацијенти у осталим здравственим установама и специјалним болницама (4,45 и 4,43), а најнижу у клиничким центрима (4,24) (графикон 40).

**Графикон 40.** Средња оцена општег задовољства корисника болничким лечењем према типу установе, Србија, 2018.



**Извор података:** ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2018.

На графикону 41 су приказане средње оцене општег задовољства корисника болничким лечењем према типу установе упоредо за 2017. и 2018. годину. У општим болницама, клиничким центрима и осталим здравственим установама задовољство је више у односу на 2017. годину, и то повећање се креће од 0,01 до 0,21, док је у специјалним болницама и клиничко-болничким центрима нешто ниже (за 0,01 до 0,02).

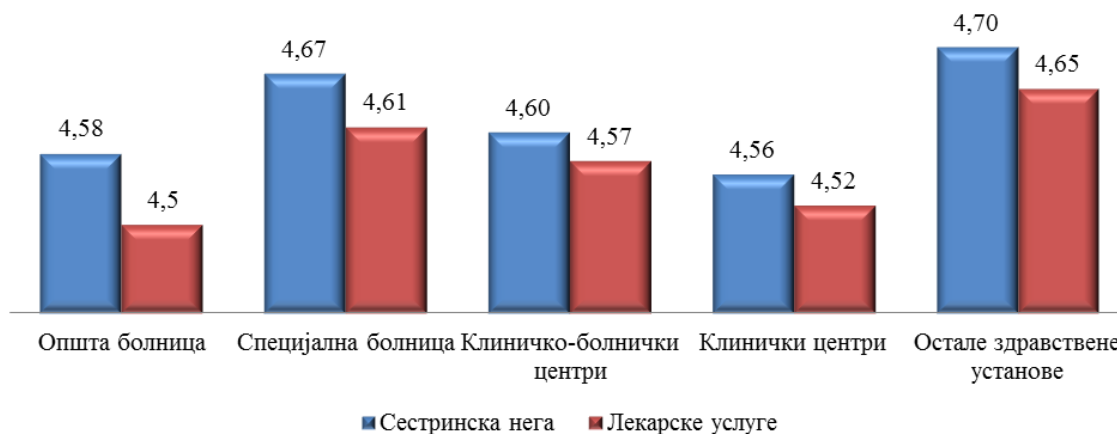
**Графикон 41.** Средња оцена општег задовољства корисника болничким лечењем према типу установе, Србија, 2017–2018.



**Извор података:** ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2018.

На графикону 42 су приказане средње оцене општег задовољства корисника сестринском негом и лекарским услугама према типу установе. У свим типовима здравствених установа услуге здравствених радника су оцењене одличним оценама, а највише су у осталим здравственим установама.

**Графикон 42.** Средња оцена општег задовољства корисника сестринском негом и лекарским услугама према типу установе, Србија, 2018.



**Извор података:** ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2018.

На графикону 42 је приказано кретање средње оцене општег задовољства болничким лечењем од 2004. до 2018. 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 4,30. Ипак, хумани ресурси у здравственом систему у континуитету од 2009. године су оцењени одличним оценама које износе преко 4,5.

**Графикон 43.** Средња оцена општег задовољства корисника болничким лечењем, Србија, 2004–2018.



**Извор података:** ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2018.



Са статистичком значајношћу ( $p \leq 0,05$ ) на опште задовољство болничким лечењем утицали су задовољство поштовањем и љубазношћу сестара током боравка у болници, време чекања на шалтеру и време сервирања хране. Са високом статистичком значајношћу ( $p \leq 0,01$ ), на опште задовољство болничким лечењем, утицали су: задовољство успешношћу лечења, задовољство услугама радиологије (рендген, ултразвук, скенер) током боравка у болници, задовољство општим утиском о процедури пријема у болницу, утисак приликом отпуста из болнице, упознавање од стране особља са начином приговора и подношења жалби у случају незадовољства, задовољство начином сервирања хране, удобношћу кревета, чистоћом тоалета, опште задовољство смештајем током боравка у болници и бројем посета.

На интернистичким одељењима, са статистичком значајношћу ( $p \leq 0,05$ ) на опште задовољство болничким лечењем утицали су задовољство општим утиском о процедури пријема у болницу, утисак приликом отпуста из болнице, задовољство услугама радиологије (рендген, ултразвук, скенер) током боравка у болници, задовољство временом сервирања хране, удобношћу кревета и бројем посета. На овим одељењима са високом статистичком значајношћу ( $p \leq 0,01$ ), на опште задовољство болничким лечењем, утицали су: опште задовољство смештајем током боравка у болници и задовољство начином сервирања хране.

Са статистичком значајношћу ( $p \leq 0,05$ ) на опште задовољство болничким лечењем на одељењима хирургије утицали су: материјално стање домаћинства пацијента, задовољство временом чекања на шалтеру, објашњењем процедура током пријема у болницу, опште задовољство сестринском негом и задовољство бројем посета. Са високом статистичком значајношћу ( $p \leq 0,01$ ), на опште задовољство болничким лечењем, утицали су: задовољство временом чекања на сестру код хитне потребе, опште задовољство смештајем током боравка у болници и начин сервирања хране.

На одељењима гинекологије и акушерства, са статистичком значајношћу ( $p \leq 0,05$ ) на опште задовољство болничким лечењем утицали су: упознавање од стране особља са начином приговора и подношења жалби у случају незадовољства и дужина посета. Са високом статистичком значајношћу ( $p \leq 0,01$ ), на опште задовољство болничким лечењем, утицали су: општи утисак приликом отпуста из болнице, задовољство поштовањем и љубазношћу сестара током боравка у болници, спремност лекара да дају одговоре на питања, удобност кревета и чистоћа тоалета током боравка у болници.

Са високом статистичком значајношћу ( $p \leq 0,01$ ), на одељењима рехабилитације на опште задовољство болничким лечењем, утицали су: задовољство удобношћу кревета и укусом хране током боравка у болници.

## **6. ЗАКЉУЧЦИ И ПРЕДЛОЗИ МЕРА**

На основу приказа резултата испитивања задовољства корисника у државним здравственим установама у 2018. години, као и поређењем са резултатима из претходних година, може се закључити следеће:

### **1. Примарна здравствена заштита**

- Стопа одговора анкетираних у службама примарне здравствене заштите је за 2,9 процентна поена мања на служби опште медицине, за 6,8 процентна поена мања на служби педијатрије и незнатно већа у служби гинекологије, а обрађено је 6239 упитника мање у односу на претходну годину.
- У овим службама 3,5% анкетираних корисника нема изабраног лекара. Слободан избор лекара остварило је око четири петине анкетираних (78,4%), а 5,6% није имало ову могућност већ им је лекар „додељен” у здравственој установи.
- Најмање прегледа се заказује код педијатра, а најдуже се на заказан преглед чека код гинеколога. Процент пацијената који су чекали на заказан преглед изабраног лекара дуже од три дана је смањен у служби опште медицине (4,1%) и незнатно у служби педијатрије и гинекологије у односу на претходну годину (за ниво Републике).
- Анкетирани пацијенти су у протеклих 12 месеци у просеку користили девет пута услуге државног и два пута приватног сектора.
- У зависности од теме, 33–68% испитаника превентивне савете добија за време редовних посета изабраном лекару или у посебним саветовалиштима (7–10%).
- Да не добијају увек све информације (3,2%) и да медицинске сестре на шалтеру нису љубазне мишљења је 2,5% корисника, док их се 2% не слаже да лекари и сестре добро сарађују. У односу на претходну годину постоје незнатне позитивне промене за наведене карактеристике.

- Сваки двадесети корисник (4,5%) сматра да лекар не одваја довољно времена за разговор са њима, 2,9% сматра да их лекар не слуша пажљиво и 3,1% да не добијају јасна објашњења о лековима који су им прописани.
- Једна трећина корисника (31%) не зна да ли здравствена установа има интернет страницу (све здравствене установе у Републици Србији имају своју интернет страну), сваки седми корисник не зна да ли постоји кутија/књига жалби и приговора (13,5%), трећина сматра да дуго чека на преглед лекара у чекаоници (35,2%) и једна половина корисника може у току радног времена добити савет или консултације од свог лекара телефонским путем (49,1%).
- Корисници најчешће партиципирају за прописану терапију. Највећи проценат бесплатних услуга се остварује у служби за здравствену заштиту деце. Од услуга, најчешће се у свим службама бесплатно остварује преглед изабраног лекара. У свим услугама најчешће партиципирају корисници службе опште медицине. Сваки десети корисник (10,2%) је одложио здравствену услугу бар једном у последњих 12 месеци јер није могао да плати учешће или лекове. Овај проценат је, са мањим осцилацијама, стабилан од почетка испитивања задовољства корисника 2009. године, а ове године је у паду у односу на прошлу годину за 1,2%.
- Средња оцена задовољства корисника примарне здравствене заштите у Републици Србији за 2018. годину износи 3,96 и показује мале варијације у службама. Средња оцена задовољства корисника у установама ПЗЗ је највиша у Београду (4,04), а најнижа на територији Војводине (3,80).
- Средња оцена општег задовољства пруженом здравственом заштитом у свим службама је показала корелацију са самопроценом материјалног стања домаћинства испитаника, са карактеристикама изабраног лекара које се односе на то да ли посвећује довољно времена за разговор са пацијентом, да ли даје јасна објашњења о болести и лечењу и да ли пажљиво слуша пацијента, као и са понашањем здравствених радника, тј. да ли медицинске сестре увек пруже тражене информације и да ли лекари и медицинске сестре добро сарађују. У свим службама задовољнији су пацијенти који су задовољни радним временом здравствене установе, краћим временом чекања на преглед, као и они који сматрају да дом здравља располаже довољном медицинском опремом.
- Резултати испитивања задовољства корисника у 2018. години су показали пораст средње оцене задовољства у односу на претходну годину у службама

опште медицине и гинекологије и незнатно смањење у служби педијатрије. Анализирајући појединачне варијабле, није уочено посебно одступање или погоршање било ког аспекта који би директно утицао на промену.

- Сваки двадесети испитаник нема изабраног дечјег стоматолога. Анкетирани корисници су у протеклих 12 месеци, у просеку, користили шест пута услуге стоматолошке службе. Задовољних корисника у стоматолошкој служби је 85%, а средња оцена општег задовољства је 4,14. Средња оцена задовољства здравственом заштитом у стоматолошким службама је највиша у Нишавском округу (4,56), а најнижа у Западнобачком округу (3,84).

#### **Специјалистичка служба интерне медицине:**

- Корисници амбуланти интерне медицине примарног нивоа здравствене заштите су задовољнији у сваком испитиваном аспекту, као и у претходној години. Међу незадовољним корисницима амбуланти интерне медицине учешће веома незадовољних израженије је на примарном новоу здравствене заштите у односу на секундарни и терцијарни ниво, такође према сваком испитиваном аспекту, а нарочито у погледу времена чекања од тренутка заказивања до термина прегледа.
- У односу на претходну годину, када је дошло до повећања незадовољства корисника интернистичких амбуланти по свим аспектима, у 2018. години присутно је супротно кретање, односно дошло је до пораста задовољства корисника интернистичких амбуланти и то по свим аспектима.
- Анкетирани пацијенти су у просеку услуге специјалисте ове службе користили 3,7 пута у последњих годину дана (мање у односу на претходну годину), других специјалистичких служби укупно 3,2 пута, а услуге приватног специјалисте 1,2 пута.
- Преглед специјалисте без заказивања је добило 25,6% корисника, преглед заказан за мање од седам дана је имало 24,1%, а дуже од 30 дана на преглед је чекало 15,9% корисника.
- Сви испитивани аспекти рада лекара и специјалистичке службе нису задовољили између 2,6% и 3,6% корисника.
- Специјалистички преглед без учешћа (бесплатно) остварило је 71,5% корисника, што је практично на нивоу претходне године.

- Оствареном здравственом заштитом у интернистичким амбулантама у Републици Србији задовољно је 82% корисника, што је на нивоу претходне године, док је нешто више од једне трећине корисника веома задовољно, као и у претходној години. У протеклом петогодишњем периоду присутне су релативно мале флукуације општег задовољства корисника оствареном здравственом заштитом у амбулантама интерне медицине. Регионално посматрано, тенденција пораста општег задовољства корисника присутна је само у Граду Београду.
- Средња оцена општег задовољства корисника оствареном здравственом заштитом је 4,06 и виша је у примарној здравственој заштити у односу на стационарне установе.

#### Предлог мера:

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

### **1. Стационарна здравствена заштита**

- Стопа одговора корисника је нижа у односу на 2017. годину за 0,1% процентни поен.
- У односу на претходну годину, обрађено је 171 упитника мање.
- Приликом пријема и отпуста пацијенти су најзадовољнији љубазношћу особља (просечна оцена 4,52), а најмање задовољни дужином чекања на шалтеру (просечна оцена 4,22).
- Сваки петнаести пацијент лечен у болници се изјаснио да није упознат са правом на давање сагласности на предложену процедуру (6,4%), а сваки једанаести да није упознат са дужностима пацијената на болничким одељењима (8,6%). Са начином приговора и жалби није упозната скоро петина пацијената који су учествовали у истраживању (18,9%).
- Пацијенти су најзадовољнији сестринском негом (4,6) и услугама лекара (4,54), а најмање задовољни болничком исхраном (4,05).
- Средња оцена задовољства болничким лечењем у целини је 4,3. Најнижа средња оцена општег задовољства је била у стационарним здравственим установама на Косову и Метохији (4,11). Задовољство услугама здравствених радника (лекарима и медицинским сестрама) је високо оцењено у свим регионима и свим типовима здравствених установа.

- Најнижа средња оцена општег задовољства болничким лечењем је на гинеколошко-акушерским одељењима (4,18). Највишу средњу оцену лечењем у целини имали су лечени у осталим здравственим установама (4,45) и специјалним болницама (4,43), а најнижу у клиничким центрима (4,24).

У низу интеракција корисника и система здравствене заштите, или корисника и даваоца здравствених услуга, учествују бројни фактори као што су веровања, претпостављене вредности, ставови и мотиви, па задовољство заправо представља коначни збир деловања већег броја варијабли које утичу на људско понашање. Став корисника према систему је у функцији његове перцепције тог система. Међутим, како систем здравствене заштите поседује низ атрибута, тако је и став корисника одређен читавим низом претходно постојећих схватања о систему.

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

## 7. ЛИТЕРАТУРА

1. Мирјана Живковић Шуловић. Анализа задовољства корисника здравственом заштитом у државним здравственим установама Републике Србије 2017. године. ИЈЗС „Др Милан Јовановић Батут”, Београд 2018. Доступно на: <http://www.batut.org.rs/index.php?content=1755>
2. Мирјана Живковић Шуловић. Анализа задовољства корисника здравственом заштитом у државним здравственим установама Републике Србије 2016. године. ИЈЗС „Др Милан Јовановић Батут”, Београд 2017. Доступно на: <http://www.batut.org.rs/download/izvestaji/Analiza%20zadovoljstva%20korisnika%202016.pdf>
3. Мирјана Живковић Шуловић. Анализа задовољства корисника здравственом заштитом у државним здравственим установама Републике Србије 2015. године. ИЈЗС „Др Милан Јовановић Батут”, Београд 2016. Доступно на: [http://www.batut.org.rs/download/izvestaji/Analiza\\_zadovoljstva\\_korisnika\\_2015.p](http://www.batut.org.rs/download/izvestaji/Analiza_zadovoljstva_korisnika_2015.p)
4. Мирјана Живковић Шуловић. Анализа задовољства корисника здравственом заштитом у државним здравственим установама Републике Србије 2014. године. ИЈЗС „Др Милан Јовановић Батут”, Београд, 2015. Доступно на: <http://www.batut.org.rs/index.php?content=1234>
5. Мирјана Живковић Шуловић. Анализа задовољства корисника здравственом заштитом у државним здравственим установама Републике Србије 2013. године. ИЈЗС „Др Милан Јовановић Батут”, Београд, 2014. Доступно на: <http://www.batut.org.rs/index.php?content=805>

## 8. ПРИЛОЗИ

**Прилог 1. РЕЗУЛТАТИ ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА 2018. ГОДИНЕ  
УПИТНИК О ЗАДОВОЉСТВУ КОРИСНИКА РАДОМ СЛУЖБЕ ОПШТЕ МЕДИЦИНЕ.  
.ДИСТРИБУЦИЈА ОДГОВОРА (у %)**

### 1. Пол:

Мушки	45,2
Женски	54,8

### 2. Просечне године старости: 50,64

### 3. Завршена школа:

Незавршена основна	3,8
Основна школа	15,5
Средња школа	57,2
Виша и висока школа	23,6

### 4. Материјално стање вашег домаћинства:

Веома лоше	4,4
Лоше	10,3
Осредње	43,4
Добро	35,4
Веома добро	6,5

### 5. Како сте изабрали свог лекара?

Ја сам изабрао/ла свог лекара	77,4
Неко у мојој породици је изабрао мог лекара уместо мене	7,5
Нисам бирао/ла, додељен ми је	5,8
Немам изабраног лекара	3,8
Не сећам се	5,3

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

Да, могу да променим када год хоћу	52,7
Да, могу да га променим само једном годишње	21,4
Мислим да није могуће да променим свог лекара	3,7
Не знам	22,3

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

Да	31,8
Не	68,2

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

Мој лекар је напустио ординацију/картотеку	17,4
Преселио/ла сам се	7,3
Имао/ла сам неспоразум са својим лекаром	3,8
Због других разлога	9,8
Нисам мењао/ла лекара	61,7

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

Мање од годину дана	13,5
1–3 године	22,0
Више од 3 године	60,6
Немам свог лекара	3,8



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

Изабраног лекара	7,2 пута
Другог лекара у овој служби	1,9 пута

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

	2,2 пута
--	----------

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

Никада не заказујем	23,0
Обично будем заказан/а за исти дан	29,3
Обично чекам 1–3 дана	37,3
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?**

<i>Теме</i>	<i>Да, за време редовне посете</i>	<i>Да, у посети превентивном центру/саветовалишту</i>	<i>Не</i>	<i>Није било потребно</i>
а) Правилна исхрана	73,1	7,3	6,2	13,4
б) Важност физичке активности	69,0	9,0	7,0	15,0
в) Злоупотреба алкохола	48,6	8,1	11,4	31,8
г) Смањење или престанак пушења	54,5	8,2	9,6	27,6
д) Избегавање/одбрана од стреса	61,1	8,4	9,6	21,0
ђ) Сигуран секс	35,7	7,2	15,2	41,9
е) Опасност од злоупотреба дрога	35,1	6,4	13,5	45,0

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

<i>Изјава</i>	<i>Да, слажем се</i>	<i>Делимично се слажем</i>	<i>Не слажем се</i>	<i>Не знам</i>
а) Медицинске сестре на шалтеру су љубазне	82,8	13,4	2,5	1,3
б) Медицинске сестре у соби за интервенције су љубазне	84,0	11,8	1,8	2,4
в) Медицинске сестре ми увек пруже све информације	81,8	13,6	3,0	1,7
г) Медицинске сестре и лекари добро сарађују	80,1	12,0	2,1	5,8

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

<i>Изјава</i>	<i>Да, слажем се</i>	<i>Делимично се слажем</i>	<i>Не слажем се</i>
а) Мој лекар познаје моју личну ситуацију (нпр. на послу, у кући)	68,5	21,6	9,8
б) Мој лекар познаје проблеме и болести које сам раније имао	78,3	17,8	3,9
в) Мој лекар одваја довољно времена да разговара са мном	76,3	19,4	4,4
г) Мој лекар ме пажљиво слуша	80,4	16,5	3,0
д) Мој лекар ми даје јасна објашњења о болестима и лековима које ми преписује	80,3	16,5	3,2
ђ) После посете лекару осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима	74,0	21,6	4,5
е) Када имам нови здравствени проблем прво идем код свог лекара	81,2	14,9	4,0

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

<i>Изјава</i>	<i>Да слажем се</i>	<i>Делимично се слажем</i>	<i>Не слажем се</i>	<i>Не знам</i>
а) Задовољан сам радним временом	83,8	11,9	2,7	1,6
б) Могу да дођем на преглед и викендом ако се разболим	77,6	12,6	4,9	4,9
в) Доступна је инвалидима и особама у колицима	73,4	12,5	4,7	9,4
г) Да бих ишао код специјалисте прво морам да идем код мог изабраног лекара	83,8	10,9	2,6	2,7
д) У чекаоници има довољно места за седење	71,6	17,9	7,8	2,7
ђ) Морам дуго да чекам у чекаоници да посетим лекара	36,3	27,5	31,3	4,9
е) У току радног времена могу лако да разговарам са лекаром и добијем савет	52,3	19,7	14,2	13,8
ж) Када дођем и хитно ми треба преглед лекара то могу да обавим истог дана	79,0	13,2	3,8	3,9
з) Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе	76,9	7,9	2,5	12,7
и) Установа има своју интернет страницу	58,0	7,8	3,8	30,4
ј) Установа има довољно медицинске опреме	50,7	14,6	10,7	24,1

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

<i>Услуге</i>	<i>Бесплатно</i>	<i>Партиципација</i>	<i>Пуна цена</i>	<i>Не Знам</i>
а) Преглед изабраног лекара	58,2	38,2	0,8	2,7
б) Лекови или инјекције које пропише лекар	43,9	46,3	3,7	6,1
в) Преглед специјалисте код кога вас упути лекар	51,3	39,0	2,8	6,9
г) Кућна посета вашег лекара	48,8	13,9	1,8	35,6
д) Преглед бебе или малог детета у саветовалишту	59,6	6,3	0,9	33,2

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

Да	11,2
Не	74,9
Не сећам се	13,9

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

Веома незадовољан	4,9
Незадовољан	3,0
Ни задовољан ни незадовољан	16,8
Задовољан	44,3
Веома задовољан	31,0

**Прилог 2. РЕЗУЛТАТИ ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА 2018. ГОДИНЕ  
УПИТНИК О ЗАДОВОЉСТВУ КОРИСНИКА РАДОМ СЛУЖБЕ ПЕДИЈАТРИЈЕ.  
ДИСТРИБУЦИЈА ОДГОВОРА (y %)**

**1. Пол:**

Мушки	31,7
Женски	68,3

**2. Просечне године старости: 35,1**

**3. Завршена школа:**

Незавршена основна	2,7
Основна школа	10,4
Средња школа	57,5
Виша и висока школа	29,4

**4. Материјално стање вашег домаћинства:**

Веома лоше	2,7
Лоше	4,7
Осредње	36,9
Добро	46,3
Веома добро	9,5

**5. Како сте изабрали свог лекара?**

Ја сам изабрао/ла свог лекара	77,4
Неко у мојој породици је изабрао мог лекара уместо мене	8,6
Нисам бирао/ла, додељен ми је	5,5
Немам изабраног лекара	3,3
Не сећам се	5,3

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

Да, могу да променим када год хоћу	51,5
Да, могу да га променим само једном годишње	20,5
Мислим да није могуће да променим свог лекара	2,6
Не знам	25,4

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

Да	23,2
Не	76,8

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

Мој лекар је напустио ординацију/картотеку	12,0
Преселио/ла сам се	4,5
Имао/ла сам неспоразум са својим лекаром	3,3
Због других разлога	8,7
Нисам мењао/ла лекара	71,6

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

Мање од годину дана	14,7
1–3 године	26,1
Више од 3 године	55,6
Немам свог лекара	3,5

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

Изабраног лекара	7,2 пута
Другог лекара у овој служби	2,3 пута

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

	1,2 пута
--	----------

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

Никада не заказујем	49,6
Обично будем заказан/а за исти дан	32,5
Обично чекам 1–3 дана	13,1
Обично чекам више од 3 дана	4,8

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

Да ли вам даје савете о следећим темама?

<i>Теме</i>	<i>Да, за време редовне посете</i>	<i>Да, у посети превентивном центру/саветовалишту</i>	<i>Не</i>	<i>Није било потребно</i>
а) Правилна исхрана	64,3	16,1	6,2	13,4
б) Важност физичке активности	56,6	18,4	8,2	16,8
в) Злоупотреба алкохола	32,1	13,5	16,5	37,8
г) Смањење или престанак пушења	31,9	13,0	15,7	39,4
д) Избегавање/одбрана од стреса	33,7	13,2	15,3	37,8
ђ) Сигуран секс	27,0	12,7	17,3	43,1
е) Опасност од злоупотреба дрога	29,0	12,6	15,3	43,1

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

<i>Изјава</i>	<i>Да, слажем се</i>	<i>Делимично се слажем</i>	<i>Не слажем се</i>	<i>Не знам</i>
а) Медицинске сестре на шалтеру су љубазне	81,2	15,4	2,5	0,9
б) Медицинске сестре у соби за интервенције су љубазне	82,9	12,8	1,4	2,9
в) Медицинске сестре ми увек пруже све информације	80,3	15,3	3,4	1,0
г) Медицинске сестре и лекари добро сарађују	79,7	12,8	2,0	5,4

**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)	58,3	24,0	17,7
б) Мој лекар познаје проблеме и болести које сам раније имао	76,9	18,0	5,0
в) Мој лекар одваја довољно времена да разговара са мном	77,2	18,5	4,3
г) Мој лекар ме пажљиво слуша	83,4	14,0	2,5
д) Мој лекар ми даје јасна објашњења о болестима и лековима које ми преписује	82,9	14,2	2,9
ђ) После посете лекару осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима	78,1	18,6	3,3
е) Када имам нови здравствени проблем прво идем код свог лекара	83,7	13,2	3,1

**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	81,1	14,1	3,7	1,1
б) Могу да дођем на преглед и викендом ако се разболим	75,7	14,1	6,3	3,8
в) Доступна је инвалидима и особама у колицима	70,0	12,0	5,4	12,6
г) Да бих ишао код специјалисте прво морам да идем код мог изабраног лекара	84,6	9,3	3,3	2,7
д) У чекаоници има довољно места за седење	68,3	21,1	8,2	2,3
ђ) Морам дуго да чекам у чекаоници да посетим лекара	35,4	33,1	27,3	4,2
е) У току радног времена могу лако да разговарам са лекаром и добијем савет	46,5	22,6	17,9	13,0
ж) Када дођем и хитно ми треба преглед лекара то могу да обавим истог дана	77,9	14,0	4,6	3,5
з) Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе	76,5	7,0	2,6	14,0
и) Установа има своју интернет страницу	57,3	7,7	4,4	30,6
ј) Установа има довољно медицинске опреме	47,0	17,8	11,3	23,8

**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	90,9	5,8	0,5	2,8
б) Лекови или инјекције које пропише лекар	70,4	14,1	5,5	9,9
в) Преглед специјалисте код кога вас упути лекар	80,4	8,5	2,2	9,0
г) Кућна посета вашег лекара	50,1	2,7	4,2	43,1
д) Преглед бебе или малог детета у саветовалишту	85,9	1,6	0,6	11,9

**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	8,0
Не	80,7
Не сећам се	11,3

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

Веома незадовољан	4,5
Незадовољан	2,1
Ни задовољан ни незадовољан	16,2
Задовољан	45,3
Веома задовољан	31,9

**Прилог 3. РЕЗУЛТАТИ ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА 2018. ГОДИНЕ  
УПИТНИК О ЗАДОВОЉСТВУ КОРИСНИКА РАДОМ СЛУЖБЕ ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ  
ЖЕНА. ДИСТРИБУЦИЈА ОДГОВОРА (у %)**

**1. Пол:**

Мушки	1,0
Женски	99,0

**2. Просечне године старости: 38,4**

**3. Завршена школа:**

Незавршена основна	1,5
Основна школа	10,6
Средња школа	57,8
Виша и висока школа	30,1

**4. Материјално стање вашег домаћинства:**

Веома лоше	3,3
Лоше	5,2
Осредње	37,7
Добро	46,0
Веома добро	7,7

**5. Како сте изабрали свог лекара?**

Ја сам изабрао/ла свог лекара	84,5
Неко у мојој породици је изабрао мог лекара уместо мене	3,4
Нисам бирао/ла, додељен ми је	4,9
Немам изабраног лекара	2,6
Не сећам се	4,6

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

Да, могу да променим када год хоћу	50,6
Да, могу да га променим само једном годишње	19,7
Мислим да није могуће да променим свог лекара	3,4
Не знам	26,3

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

Да	27,7
Не	72,3

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

Мој лекар је напустио ординацију/картотеку	12,9
Преселио/ла сам се	5,6
Имао/ла сам неспоразум са својим лекаром	3,3
Због других разлога	11,9
Нисам мењао/ла лекара	66,3

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

Мање од годину дана	23,4
1–3 године	23,4
Више од 3 године	49,7
Немам свог лекара	3,4

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

Изабраног лекара	4,6
Другог лекара у овој служби	1,1

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

1,9

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

Никада не заказујем	21,1
Обично будем заказан/а за исти дан	17,1
Обично чекам 1–3 дана	28,7
Обично чекам више од 3 дана	33,1

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

<i>Теме</i>	<i>Да, за време редовне посете</i>	<i>Да, у посети превентивном центру/саветовалишту</i>	<i>Не</i>	<i>Није било потребно</i>
а) Правилна исхрана	56,6	6,1	10,5	26,8
б) Важност физичке активности	51,0	8,1	12,1	28,9
в) Злоупотреба алкохола	33,8	6,0	15,7	44,5
г) Смањење или престанак пушења	39,8	6,4	13,4	40,4
д) Избегавање/одбрана од стреса	46,9	6,6	13,3	33,2
ђ) Сигуран секс	49,0	5,5	12,2	33,3
е) Опасност од злоупотреба дрога	32,0	4,9	14,9	48,2

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

<i>Изјава</i>	<i>Да, слажем се</i>	<i>Делимично се слажем</i>	<i>Не слажем се</i>	<i>Не знам</i>
а) Медицинске сестре на шалтеру су љубазне	81,6	14,2	2,8	1,4
б) Медицинске сестре у соби за интервенције су љубазне	82,8	11,3	1,6	4,3
в) Медицинске сестре ми увек пруже све информације	81,6	13,4	3,4	1,6
г) Медицинске сестре и лекари добро сарађују	82,3	10,6	1,6	5,5

**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)	50,3	23,8	26,0
б) Мој лекар познаје проблеме и болести које сам раније имао	74,0	19,1	7,0
в) Мој лекар одваја довољно времена да разговара са мном	77,2	17,5	5,3
г) Мој лекар ме пажљиво слуша	83,3	13,6	3,1
д) Мој лекар ми даје јасна објашњења о болестима и лековима које ми преписује	84,1	12,8	3,2
ђ) После посете лекару осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима	76,4	19,6	4,0
е) Када имам нови здравствени проблем прво идем код свог лекара	83,0	13,4	3,6

**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	80,7	13,8	3,8	1,7
б) Могу да дођем на преглед и викендом ако се разболим	51,2	17,3	15,1	16,4
в) Доступна је инвалидима и особама у колицима	56,4	10,9	11,0	21,7
г) Да бих ишао код специјалисте прво морам да идем код мог изабраног лекара	68,2	11,3	12,8	7,7
д) У чекаоници има довољно места за седење	73,5	14,8	8,9	2,8
ђ) Морам дуго да чекам у чекаоници да посетим лекара	30,5	27,1	36,9	5,4
е) У току радног времена могу лако да разговарам са лекаром и добијем савет	41,9	17,8	19,8	20,5
ж) Када дођем и хитно ми треба преглед лекара то могу да обавим истог дана	73,5	14,1	5,8	6,6
з) Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе	75,1	6,3	2,7	16,0
и) Установа има своју интернет страницу	53,9	7,3	4,4	34,3
ј) Установа има довољно медицинске опреме	46,7	15,7	10,9	26,7

**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	62,8	32,0	0,7	4,5
б) Лекови или инјекције које пропише лекар	39,2	39,2	6,9	14,6
в) Преглед специјалисте код кога вас упути лекар	48,9	33,8	3,0	14,3
г) Кућна посета вашег лекара	31,4	9,4	3,7	55,5
д) Преглед бебе или малог детета у саветовалишту	62,0	4,2	0,9	32,9

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

Да	11,1
Не	76,8
Не сећам се	12,1

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

Веома незадовољан	4,6
Незадовољан	2,1
Ни задовољан ни незадовољан	14,5
Задовољан	45,2
Веома задовољан	33,6



**Прилог 4. РЕЗУЛТАТИ ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА 2018. ГОДИНЕ  
ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА СТОМАТОЛОШКОМ ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ.  
ДИСТРИБУЦИЈА ОДГОВОРА (y %)**

**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	36,1
Женски	63,9

**2. Просечне године старости: 37,2 ± 9,8**

**3. Завршена школа:**

Незавршена основна	3,2
Основна школа	10,9
Средња школа	56,1
Виша и висока школа	29,9

**4. Материјално стање вашег домаћинства:**

Веома лоше	2,5
Лоше	6,4
Осредње	39,6
Добро	43,9
Веома добро	7,6

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

Ја сам изабрао/ла дечјег стоматолога	72,4
Неко у мојој породици је изабрао стоматолога мом детету уместо мене	7,7
Нисам бирао/ла, додељен ми је	11,2
Моје дете нема свог стоматолога	5,1
Не знам	3,7

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

Да, могу да променим када год хоћу	5,3
Да, али само једном годишње	22,2
Мислим да није могуће да променим стоматолога мом детету	2,9
Не знам	24,6

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

Да	21,0
Не	79,0

**8. Који је био разлог промене?**

Стоматолог је напустио ординацију/картотеку	8,2
Ја сам се преселио/ла	5,5
Имао сам неспоразум са стоматологом	3,0
Због других разлога	10,2
Нисам мењао/ла стоматолога	73,2

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

Мање од годину дана	20,6
1–3 године	28,5
Више од 3 године	46,4

Моје дете нема свог стоматолога	4,5
---------------------------------	-----

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

Свог стоматолога	4,7
Другог стоматолога у овој служби	1,1

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

	0,7
--	-----

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

Никада не заказујем	36,8
Обично будем заказан/а за исти дан	23,8
Обично чекам 1–3 дана	23,2
Обично чекам више од 3 дана	16,2

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

<i>Теме</i>	<i>Да, за време редовне посете</i>	<i>Да, у посети превентивном центру/саветовалишту</i>	<i>Не</i>	<i>Није било потребно</i>
а) Значај редовних прегледа	89,6	4,6	1,7	4,1
б) Употреба флуора (пасте, таблете...)	82,1	7,7	4,4	5,8
в) Правилно прање зуба	87,2	6,3	2,1	4,4
г) Ортодонске неправилности	81,6	6,2	4,6	7,6
д) Настанак каријеса	85,1	6,0	3,4	5,5
ђ) Прибор за оралну хигијену	82,8	6,4	3,7	7,1
е) Правилна исхрана	81,2	6,6	4,1	8,1

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

<i>Изјава</i>	<i>Да, слажем се</i>	<i>Делимично се слажем</i>	<i>Не слажем се</i>
а) Стоматолог је упознат са проблемима и болестима које има моје дете	88,5	10,2	1,3
б) Стоматолог одваја довољно времена да разговара са мном и дететом	86,4	11,8	1,8
в) Стоматолог ми даје јасна објашњења о интервенцијама које планира код детета	89,6	9,3	1,1
г) Када дете има проблем са здрављем зуба прво идем код његовог стоматолога	91,5	7,3	1,3

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

<i>Изјава</i>	<i>Да, слажем се</i>	<i>Делимично се слажем</i>	<i>Не слажем се</i>	<i>Не Знам</i>
а) Задовољан сам радним временом	84,5	1,9	2,4	1,3
б) Могу да доведем на стоматолошки преглед дете и викендом	50,2	17,5	15,0	17,2
в) Доступна је деци са посебним потребама	65,5	9,8	4,1	20,6
г) Особље на шалтеру је љубазно	83,7	11,3	1,8	3,1
д) У чекаоници има довољно места за	81,3	10,9	6,7	1,1

седење				
ђ) Дуго чекамо пре посете у чекаоници	26,2	19,0	50,0	4,9
е) Када је детету хитно потребна стоматолошка услуга, то можемо да обавимо истог дана	87,0	7,5	2,4	3,0
ж) Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе	75,2	4,6	2,7	17,5

**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	70,3	16,4	9,1	4,2
б) Педијатар ми саветује употребу флуор препарата (пасте, таблете...)	53,9	21,1	17,7	7,3
в) Дечји стоматолог и стоматолошка сестра добро сарађују	90,1	6,0	1,3	2,5
г) Понекада ми је довољно да разговарам са стоматолошком сестром, па ми није потребно да идем и код стоматолога	54,0	24,3	15,9	5,8

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

<i>Услуге</i>	<i>Бесплатно</i>	<i>Партиципација</i>	<i>Пуна цена</i>	<i>Не Знам</i>
а) Преглед код изабраног стоматолога	95,1	1,5	0,8	2,6
б) Пломбе	89,9	3,7	1,5	4,8
в) Лечење зуба	83,3	9,9	1,5	5,3
г) Вађење зуба	81,7	10,0	1,8	6,5
д) Ортодонски апарат – протеза	68,6	5,7	4,1	21,6
ђ) Преглед специјалисте са Стоматолошког факултета	59,7	4,0	2,9	33,4

**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	84,2
Не сећам се	9,3

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

Веома незадовољан	5,9
Незадовољан	0,8
Ни задовољан ни незадовољан	8,4
Задовољан	43,2
Веома задовољан	41,8

**Прилог 5. РЕЗУЛТАТИ ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА 2018. ГОДИНЕ  
УПИТНИК О ЗАДОВОЉСТВУ КОРИСНИКА РАДОМ СПЕЦИЈАЛИСТИЧКЕ СЛУЖБЕ  
ДИСТРИБУЦИЈА ОДГОВОРА КОРИСНИКА АМБУЛАНТИ ИНТЕРНЕ МЕДИЦИНЕ У  
УСТАНОВАМА ПРИМАРНЕ ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ (у %)**

**1. Пол:**

Мушки	42,3
Женски	57,7

**2. Просечне године старости: 58,1**

**3. Завршена школа:**

Незавршена основна	6,2
Основна школа	21,6
Средња школа	52,7
Виша и висока школа	19,5

**4. Материјално стање вашег домаћинства:**

Веома лоше	3,3
Лоше	12,8
Осредње	46,0
Добро	34,0
Веома добро	4,0

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

<i>Карактеристика</i>	<i>Веома незадовољан</i>	<i>Незадовољан</i>	<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	<i>Задовољан</i>	<i>Веома задовољан</i>
а) Могућност телефонског заказивања	5,5	4,9	14,6	45,1	29,8
б) Време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа	3,3	4,2	13,5	46,3	32,7
в) Љубазност и професионалност особе која врши заказивање	1,9	1,5	8,1	42,4	46,1
г) Добијање инструкције о датуму, времену и месту прегледа	2,0	1,8	7,8	45,2	43,2
д) Време чекања у чекаоници	2,3	4,0	11,5	46,1	36,1
ђ) Објашњење евентуалног кашњења вашег термина	2,4	2,8	10,8	46,8	37,1
е) Чистоћа и подобност чекаонице	2,2	2,1	9,8	45,7	40,2

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

У овој служби	3,7 пута
У другој специјалистичкој служби	2,7 пута

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

1,0 пута
----------

**8. Колико дуго сте чекали на овај преглед?**

Примљен сам истог дана без заказивања	26,4
Заказано ми је пре мање од 7 дана	27,7
Заказано ми је пре 7–15 дана	15,5
Заказано ми је пре 15–30 дана	22,1
Заказано ми је пре више од 30 дана	8,2

**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	82,0	15,3	2,6
б) Лекар ме је пажљиво саслушао	83,3	14,9	1,8
в) Лекар је одвојио довољно времена да разговара са мном	81,0	16,1	3,0
г) Лекар ми је дао јасна објашњења о болестима и лековима које ми преписује	81,1	16,9	1,9
д) Лекар ми је објаснио значај тестова на које ме упућује	81,9	16,0	2,1
ђ) Особље је било љубазно и пуно поштовања	84,9	13,1	2,0
е) Јасно сам разумео/ла план свог лечења	81,7	16,6	1,7
ж) После прегледа осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима	79,7	18,5	1,8
з) Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе	83,9	12,4	3,8

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

Бесплатно	65,6
Платио/ла сам партиципацију	33,3
Платио/ла сам пуну цену	1,0

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

Веома незадовољан	3,0
Незадовољан	1,0
Ни задовољан ни незадовољан	8,5
Задовољан	46,4
Веома задовољан	41,1

**Прилог 6. РЕЗУЛТАТИ ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА 2018. ГОДИНЕ  
УПИТНИК О ЗАДОВОЉСТВУ КОРИСНИКА РАДОМ СПЕЦИЈАЛИСТИЧКЕ СЛУЖБЕ  
ДИСТРИБУЦИЈА ОДГОВОРА КОРИСНИКА АМБУЛАНТИ ИНТЕРНЕ МЕДИЦИНЕ У  
СТАЦИОНАРНИМ УСТАНОВАМА ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ (у %)**

**1. Пол:**

Мушки	42,3
Женски	57,7

**2. Просечне године старости: 56,0**

**3. Завршена школа:**

Незавршена основна	3,7
Основна школа	19,1
Средња школа	53,4
Виша и висока школа	23,8

**4. Материјално стање вашег домаћинства:**

Веома лоше	3,5
Лоше	9,8
Осредње	48,6
Добро	33,1
Веома добро	5,0

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

<i>Карактеристика</i>	<i>Веома незадовољан</i>	<i>Незадовољан</i>	<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	<i>Задовољан</i>	<i>Веома задовољан</i>
а) Могућност телефонског заказивања	7,3	8,9	17,3	42,1	24,4
б) Време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа	4,5	9,2	17,2	42,8	26,3
в) Љубазност и професионалност особе која врши заказивање	2,6	2,7	10,1	42,2	42,4
г) Добијање инструкције о датуму, времену и месту прегледа	2,5	2,6	11,3	45,5	38,1
д) Време чекања у чекаоници	3,9	8,2	18,6	43,2	26,2
ђ) Објашњење евентуалног кашњења вашег термина	3,6	5,7	16,8	44,8	29,2
е) Чистоћа и подобност чекаонице	4,4	5,1	13,4	44,5	32,6

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

У овој служби	3,8 пута
У другој специјалистичкој служби	3,6 пута

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

1,3 пута

**8. Колико дуго сте чекали на овај преглед?**

Примљен сам истог дана без заказивања	25,1
Заказано ми је пре мање од 7 дана	22,1
Заказано ми је пре 7–15 дана	15,0
Заказано ми је пре 15–30 дана	17,7
Заказано ми је пре више од 30 дана	20,0

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

<i>Изјава</i>	<i>Да, слажем се</i>	<i>Делимично се слажем</i>	<i>Не слажем се</i>
а) Лекар ми је посветио довољно времена током прегледа	79,0	17,3	3,7
б) Лекар ме је пажљиво саслушао	80,1	16,4	3,5
в) Лекар је одвојио довољно времена да разговара са мном	76,7	19,3	4,0
г) Лекар ми је дао јасна објашњења о болестима и лековима које ми преписује	79,0	17,1	3,8
д) Лекар ми је објаснио значај тестова на које ме упућује	78,0	17,9	4,1
ђ) Особље је било љубазно и пуно поштовања	82,2	14,6	3,3
е) Јасно сам разумео/ла план свог лечења	78,7	18,2	3,1
ж) После прегледа осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима	73,8	22,0	4,2
з) Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе	80,0	13,3	6,7

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

Бесплатно	74,6
Платио/ла сам партиципацију	24,6
Платио/ла сам пуну цену	0,7

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

Веома незадовољан	5,0
Незадовољан	2,3
Ни задовољан ни незадовољан	13,6
Задовољан	48,3
Веома задовољан	30,8

**Прилог 7. РЕЗУЛТАТИ ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА 2018.ГОДИНЕ  
УПИТНИК О ЗАДОВОЉСТВУ КОРИСНИКА БОЛНИЧКИМ ЛЕЧЕЊЕМ.  
ДИСТРИБУЦИЈА ОДГОВОРА НА ОДЕЉЕЊИМА ЗА ИНТЕРНУ МЕДИЦИНУ (у %)**

**1. Пол:**

Мушки	49,9
Женски	50,1

**2. Просечне године старости: 59,87**

**3. Завршена школа:**

Незавршена основна	5,2
Основна школа	24,4
Средња школа	52,2
Виша и висока школа	18,2

**4. Материјално стање вашег домаћинства:**

Веома лоше	2,4
Лоше	7,1
Осредње	44,7
Добро	39,9
Веома добро	5,9

**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	6,7	45,4	45,5
б) Љубазност особља	0,6	0,7	4,1	35,7	58,8
в) Време чекања на шалтеру	1,5	2,8	11,7	41,8	42,2
г) Објашњење процедуре током пријема	0,9	1,8	6,0	41,1	50,2
д) Време до смештаја у собу	0,7	1,7	5,7	40,0	51,9
ђ) Општи утисак приликом отпуста	0,9	0,9	4,7	37,6	55,9

**6. Да ли Вас је особље упознало са:**

	<i>Да</i>	<i>Не</i>
а) Правом на сагласност за предложену процедуру	94,1	5,9
б) Дужностима пацијената на одељењу	92,3	7,7
в) Начином приговора и жалби у случају незадовољства	83,0	17,0



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

	<i>Веома незадовољан</i>	<i>Незадовољан</i>	<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	<i>Задовољан</i>	<i>Веома задовољан</i>
а) Поштовање и љубазност	0,7	0,7	2,7	33,8	62,1
б) Време чекања на сестру код хитне потребе	0,5	0,8	3,8	34,9	59,9
в) Објашњење процедура, тестова и третмана	0,6	0,9	4,9	37,4	56,2
г) Љубазност према члановима породице и посетиоцима	0,5	0,4	3,4	34,1	61,5
д) Опште задовољство сестринском негом	0,5	0,4	2,3	31,6	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	1,9	5,8	36,5	55,0
б) Објашњење процедура, тестова и третмана	0,6	1,9	7,4	36,8	53,3
в) Поштовање и љубазност	0,4	,9	5,3	33,0	60,5
г) Способност дијагностиковања здравствених проблема	0,3	1,3	6,0	35,5	56,9
д) Темелитост у испитивању	0,4	1,2	6,4	34,7	57,3
ђ) Успешност лечења	0,4	1,3	6,0	36,0	56,4
е) Упутства при отпугу	0,5	1,1	5,5	35,0	57,9
ж) Опште задовољство услугама лекара	0,5	0,9	4,8	33,7	60,2

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

	<i>Веома незадовољан</i>	<i>Незадовољан</i>	<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	<i>Задовољан</i>	<i>Веома задовољан</i>	<i>*Нисам користио/ ла</i>
а) Лабораторија	0,6	0,9	4,1	36,9	50,0	7,6
б) Кардиологија (ЕКГ, тест оптерећења)	0,5	0,7	4,3	31,0	48,1	15,3
в) Радиологија (рендген, ултразвук, скенер)	0,5	0,9	5,0	30,7	46,3	16,5
г) Физикална терапија	0,5	0,7	4,7	23,2	28,1	42,8
д) Опште задовољство услугама дијагностике	0,5	0,6	5,2	33,4	52,3	8,0

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

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

	<i>Веома незадовољан</i>	<i>Незадовољан</i>	<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	<i>Задовољан</i>	<i>Веома задовољан</i>
а) Време сервирања хране	2,1	4,9	13,1	47,2	32,7
б) Начин сервирања хране	2,1	4,9	13,1	47,2	32,7
в) Укус хране	3,9	7,9	19,0	42,9	26,2
г) Температура хране	3,3	6,4	15,6	46,1	28,6
д) Количина хране	2,7	5,4	14,0	46,7	31,2
ђ) Разноврсност хране	3,9	7,4	16,3	43,1	29,2
е) Одговарајућа дијета	3,1	5,2	14,4	45,7	31,6
ж) Опште задовољство услугама исхране	2,7	5,6	14,3	46,2	31,2

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

	<i>Веома незадовољан</i>	<i>Незадовољан</i>	<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	<i>Задовољан</i>	<i>Веома задовољан</i>
а) Удобност кревета	2,8	7,8	15,1	43,4	30,9
б) Чистоћа собе	1,6	3,7	10,7	46,1	37,9
в) Температура у соби	1,8	3,3	10,1	45,7	39,1
г) Опрема собе	2,9	6,1	15,0	42,5	33,5
д) Чистоћа тоалета	5,0	7,7	15,2	40,4	31,7
ђ) Опште задовољство смештајем	1,7	4,0	12,6	46,7	35,0

**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	1,0	1,9	6,8	48,4	41,9
б) Дужина посета	,9	2,1	6,6	48,0	42,4
в) Број посета	,9	1,7	6,7	47,7	43,0

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

Веома незадовољан	1,4
Незадовољан	1,4
Ни задовољан ни незадовољан	7,7
Задовољан	47,8
Веома задовољан	41,8

**Прилог 8. РЕЗУЛТАТИ ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА 2018. ГОДИНЕ  
УПИТНИК О ЗАДОВОЉСТВУ КОРИСНИКА БОЛНИЧКИМ ЛЕЧЕЊЕМ.  
ДИСТРИБУЦИЈА ОДГОВОРА НА ОДЕЉЕЊИМА ЗА ХИРУРГИЈУ (у %)**

**1. Пол:**

Мушки	51,3
Женски	48,7

**2. Просечне године старости: 57,76**

**3. Завршена школа:**

Незавршена основна	5,5
Основна школа	19,5
Средња школа	53,8
Виша и висока школа	21,2

**4. Материјално стање вашег домаћинства:**

Веома лоше	1,7
Лоше	6,2
Осредње	43,6
Добро	41,3
Веома добро	7,3

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

	<i>Веома незадовољан</i>	<i>Незадовољан</i>	<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	<i>Задовољан</i>	<i>Веома задовољан</i>
а) Општи утисак о процедури пријема	0,7	1,4	6,2	43,3	48,4
б) Љубазност особља	0,7	0,6	3,8	31,4	63,5
в) Време чекања на шалтеру	1,6	3,8	10,2	40,5	43,9
г) Објашњење процедуре током пријема	0,8	1,5	6,1	38,7	52,9
д) Време до смештаја у собу	0,8	2,0	5,5	38,2	53,5
ђ) Општи утисак приликом отпуста	0,7	0,9	3,7	35,5	59,2

**6. Да ли Вас је особље упознало са:**

	<i>Да</i>	<i>Не</i>
а) Правом на сагласност за предложену процедуру	94,9	5,1
б) Дужностима пацијената на одељењу	91,8	8,2
в) Начином приговора и жалби у случају незадовољства	83,1	16,9

**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	0,8	0,5	3,3	31,8	63,6
б) Време чекања на сестру код хитне потребе	0,6	1,1	4,2	33,4	60,5
в) Објашњење процедура, тестова и третмана	0,6	0,9	4,9	35,2	58,4
г) Љубазност према члановима породице и посетиоцима	0,4	0,5	2,9	33,1	63,1
д) Опште задовољство сестринском негом	0,5	0,5	2,7	29,3	67,1

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

	<i>Веома незадовољан</i>	<i>Незадовољан</i>	<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	<i>Задовољан</i>	<i>Веома задовољан</i>
а) Спремност да дају одговоре на питања	0,7	1,4	5,0	33,6	59,3
б) Објашњење процедура, тестова и третмана	0,5	1,7	5,4	34,7	57,6
в) Поштовање и љубазност	0,5	0,9	3,8	31,1	63,8
г) Способност дијагностиковања здравствених проблема	0,5	0,6	4,2	33,1	61,6
д) Темелитост у испитивању	0,4	0,9	4,9	32,6	61,1
ђ) Успешност лечења	0,5	,7	4,1	32,1	62,7
е) Упутства при отпуста	0,5	1,2	4,2	33,1	61,0
ж) Опште задовољство услугама лекара	0,5	0,9	3,2	30,8	64,6

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

	<i>Веома незадовољан</i>	<i>Незадовољан</i>	<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	<i>Задовољан</i>	<i>Веома задовољан</i>	<i>*Нисам користио/ ла</i>
а) Лабораторија	0,8	0,6	4,3	29,7	48,6	16,0
б) Кардиологија (ЕКГ, тест оптерећења)	0,5	0,8	4,0	25,1	38,5	31,2
в) Радиологија (рендген, ултразвук, скенер)	0,6	0,7	4,3	25,9	42,0	26,5
г) Физикална терапија	0,5	0,5	4,1	20,6	31,6	42,7
д) Опште задовољство услугама дијагностике	0,5	0,5	4,4	29,0	50,1	15,6

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

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

	<i>Веома незадовољан</i>	<i>Незадовољан</i>	<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	<i>Задовољан</i>	<i>Веома задовољан</i>
а) Време сервирања хране	1,2	2,0	10,1	48,7	38,0
б) Начин сервирања хране	1,3	3,0	11,4	46,3	38,0
в) Укус хране	2,9	4,6	18,0	42,9	31,6
г) Температура хране	2,0	4,3	14,2	44,9	34,6
д) Количина хране	1,9	4,0	13,7	44,2	36,2
ђ) Разноврсност хране	2,6	5,2	16,5	41,9	33,8
е) Одговарајућа дијета	1,8	3,0	13,5	45,9	35,8
ж) Опште задовољство услугама исхране	1,7	3,1	13,4	45,4	36,4

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

	<i>Веома незадовољан</i>	<i>Незадовољан</i>	<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	<i>Задовољан</i>	<i>Веома задовољан</i>
а) Удобност кревета	3,2	7,5	13,9	42,2	33,2
б) Чистоћа собе	1,0	2,4	8,8	43,9	44,0
в) Температура у соби	0,9	2,7	8,4	42,5	45,5
г) Опрема собе	2,0	5,0	14,1	41,5	37,4
д) Чистоћа тоалета	3,7	5,9	12,4	40,8	37,2
ђ) Опште задовољство смештајем	0,9	2,8	12,2	44,7	39,4

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

	<i>Веома незадовољан</i>	<i>Незадовољан</i>	<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	<i>Задовољан</i>	<i>Веома задовољан</i>
а) Време посета	0,8	1,3	6,1	46,3	45,6
б) Дужина посета	0,6	1,4	6,4	45,4	46,2
в) Број посета	0,8	1,4	6,1	45,3	46,4

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

Веома незадовољан	1,4
Незадовољан	0,7
Ни задовољан ни незадовољан	5,4
Задовољан	46,1
Веома задовољан	46,5

**Прилог 9. РЕЗУЛТАТИ ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА 2018. ГОДИНЕ  
УПИТНИК О ЗАДОВОЉСТВУ КОРИСНИКА БОЛНИЧКИМ ЛЕЧЕЊЕМ.  
ДИСТРИБУЦИЈА ОДГОВОРА НА ОДЕЉЕЊИМА ЗА ГИНЕКОЛОГИЈУ И АКУШЕРСТВО (y %)**

**1. Пол:**

Мушки	0
Женски	100,00

**2. Просечне године старости: 34,96**

**3. Завршена школа:**

Незавршена основна	2,4
Основна школа	11,5
Средња школа	49,0
Виша и висока школа	37,2

**4. Материјално стање вашег домаћинства:**

Веома лоше	0,8
Лоше	1,7
Осредње	29,1
Добро	58,4
Веома добро	9,9

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

	<i>Веома незадовољан</i>	<i>Незадовољан</i>	<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	<i>Задовољан</i>	<i>Веома задовољан</i>
а) Општи утисак о процедуре пријема	1,0	2,0	9,0	44,5	43,5
б) Љубазност особља	0,8	1,7	7,1	35,7	54,6
в) Време чекања на шалтеру	1,7	4,0	12,0	40,0	42,2
г) Објашњење процедуре током пријема	1,2	2,2	8,6	38,1	49,9
д) Време до смештаја у собу	1,1	2,1	7,6	37,1	52,1
ђ) Општи утисак приликом отпуста	1,1	1,2	6,4	36,5	54,8

**6. Да ли Вас је особље упознало са:**

	<i>Да</i>	<i>Не</i>
а) Правом на сагласност за предложену процедуру	90,2	9,8
б) Дужностима пацијената на одељењу	88,2	11,8
в) Начином приговора и жалби у случају незадовољства	70,4	29,6



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

	<i>Веома незадовољан</i>	<i>Незадовољан</i>	<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	<i>Задовољан</i>	<i>Веома задовољан</i>
а) Поштовање и љубазност	0,9	1,2	5,2	34,5	58,2
б) Време чекања на сестру код хитне потребе	1,1	1,8	5,5	34,2	57,4
в) Објашњење процедура, тестова и третмана	1,0	1,6	8,0	34,7	54,7
г) Љубазност према члановима породице и посетиоцима	1,1	1,5	5,0	35,7	56,7
д) Опште задовољство сестринском негом	0,7	0,9	5,3	33,4	59,7

**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	1,7	9,8	36,2	51,4
б) Објашњење процедура, тестова и третмана	0,9	1,0	7,4	35,2	55,6
в) Поштовање и љубазност	0,8	0,9	7,2	35,6	55,6
г) Способност дијагностиковања здравствених проблема	0,9	1,1	8,3	34,8	54,9
д) Темелитост у испитивању	0,7	0,4	6,9	35,1	56,9
ђ) Успешност лечења	1,3	0,7	8,4	34,3	55,3
е) Упутства при отпуну	0,7	0,4	8,1	34,7	56,1
ж) Опште задовољство услугама лекара	0,9	1,7	9,8	36,2	51,4

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

	<i>Веома незадовољан</i>	<i>Незадовољан</i>	<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	<i>Задовољан</i>	<i>Веома задовољан</i>	<i>*Нисам користио/ ла</i>
а) Лабораторија	0,5	0,6	5,9	35,9	41,0	16,1
б) Кардиологија (ЕКГ, тест оптерећења)	0,2	1,1	5,2	21,3	20,1	52,1
в) Радиологија (рендген, ултразвук, скенер)	0,3	0,8	5,1	22,4	26,8	44,6
г) Физикална терапија	0,3	0,9	4,9	17,5	14,3	62,0
д) Опште задовољство услугама дијагностике	0,4	0,7	5,3	30,4	39,8	23,4

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

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

	<i>Веома незадовољан</i>	<i>Незадовољан</i>	<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	<i>Задовољан</i>	<i>Веома задовољан</i>
а) Време сервирања хране	1,6	4,4	12,2	49,2	32,7
б) Начин сервирања хране	2,0	5,4	13,6	48,4	30,6
в) Укус хране	4,0	8,6	21,9	42,2	23,4
г) Температура хране	3,6	7,0	17,4	45,4	26,5
д) Количина хране	3,2	6,0	16,4	46,0	28,5
ђ) Разноврсност хране	3,9	7,7	19,3	42,5	26,6
е) Одговарајућа дијета	3,3	4,7	16,9	46,1	29,0
ж) Опште задовољство услугама исхране	3,0	6,3	16,9	46,8	27,1

**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	5,1	9,0	18,7	42,1	25,0
б) Чистоћа собе	2,5	4,6	12,3	44,9	35,6
в) Температура у соби	1,9	3,0	8,8	47,1	39,2
г) Опрема собе	3,2	6,3	16,3	43,7	30,4
д) Чистоћа тоалета	7,1	11,3	15,7	38,7	27,2
ђ) Опште задовољство смештајем	2,0	4,0	17,6	46,0	30,4

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

	<i>Веома незадовољан</i>	<i>Незадовољан</i>	<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	<i>Задовољан</i>	<i>Веома задовољан</i>
а) Време посета	2,6	4,1	11,5	45,5	36,3
б) Дужина посета	2,5	4,9	11,2	45,1	36,3
в) Број посета	2,5	4,5	11,5	44,2	37,3

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

Веома незадовољан	0,7
Незадовољан	1,0
Ни задовољан ни незадовољан	11,8
Задовољан	52,7
Веома задовољан	33,8

**Прилог 10. РЕЗУЛТАТИ ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА 2018. ГОДИНЕ  
УПИТНИК О ЗАДОВОЉСТВУ КОРИСНИКА БОЛНИЧКИМ ЛЕЧЕЊЕМ.  
ДИСТРИБУЦИЈА ОДГОВОРА НА ОДЕЉЕЊИМА ЗА РЕХАБИЛИТАЦИЈУ (у %)**

**1. Пол:**

Мушки	42,3
Женски	57,7

**2. Просечне године старости: 61,02**

**3. Завршена школа:**

Незавршена основна	6,2
Основна школа	24,0
Средња школа	53,2
Виша и висока школа	16,5

**4. Материјално стање вашег домаћинства:**

Веома лоше	2,9
Лоше	8,7
Осредње	46,6
Добро	35,4
Веома добро	6,4

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

	<i>Веома незадовољан</i>	<i>Незадовољан</i>	<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	<i>Задовољан</i>	<i>Веома задовољан</i>
а) Општи утисак о процедури пријема	0,8	0,8	4,7	41,9	51,8
б) Љубазност особља	0,5	0,4	2,7	33,5	62,9
в) Време чекања на шалтеру	0,5	1,2	6,5	39,9	51,9
г) Објашњење процедуре током пријема	0,4	0,4	4,7	37,7	56,7
д) Време до смештаја у собу	0,4	0,4	4,5	36,4	58,3
ђ) Општи утисак приликом отпуста	0,4	0,4	2,8	34,7	61,7

**6. Да ли Вас је особље упознало са:**

	<i>Да</i>	<i>Не</i>
а) Правом на сагласност за предложену процедуру	91,9	8,1
б) Дужностима пацијената на одељењу	91,4	8,6
в) Начином приговора и жалби у случају незадовољства	83,3	16,7

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

	<i>Веома незадовољан</i>	<i>Незадовољан</i>	<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	<i>Задовољан</i>	<i>Веома задовољан</i>
а) Поштовање и љубазност	0,7	0,3	1,9	32,6	64,4
б) Време чекања на сестру код хитне потребе	0,5	0,4	2,9	31,5	64,7
в) Објашњење процедура, тестова и третмана	0,3	0,4	3,5	35,4	60,4
г) Љубазност према члановима породице и посетиоцима	0,4	0,5	1,7	32,5	65,0
д) Опште задовољство сестринском негом	0,4	0,1	1,9	29,5	68,1

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

	<i>Веома незадовољан</i>	<i>Незадовољан</i>	<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	<i>Задовољан</i>	<i>Веома задовољан</i>
а) Спремност да дају одговоре на питања	,9	,6	4,3	35,3	58,9
б) Објашњење процедура, тестова и третмана	,9	,8	4,8	36,4	57,1
в) Поштовање и љубазност	,5	,9	3,4	33,0	62,1
г) Способност дијагностиковања здравствених проблема	,8	,7	4,6	34,9	58,9
д) Темељитост у испитивању	,7	,5	5,4	36,0	57,3
ђ) Успешност лечења	,6	1,0	5,4	36,7	56,3
е) Упутства при отпусту	,5	,7	4,5	36,0	58,2
ж) Опште задовољство услугама лекара	,5	,8	3,4	32,7	62,6

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

	<i>Веома незадовољан</i>	<i>Незадовољан</i>	<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	<i>Задовољан</i>	<i>Веома задовољан</i>	<i>*Нисам користио/ ла</i>
а) Лабораторија	0,6	0,3	1,9	21,2	40,6	35,3
б) Кардиологија (ЕКГ, тест оптерећења)	0,5	0,3	1,5	18,8	37,8	41,1
в) Радиологија (рендген, ултразвук, скенер)	0,5	0,1	1,7	14,7	25,4	57,6
г) Физикална терапија	0,5	0,2	2,2	20,1	60,0	17,0
д) Опште задовољство услугама дијагностике	0,4	0,4	2,9	24,1	58,3	13,9

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

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

	<i>Веома незадовољан</i>	<i>Незадовољан</i>	<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	<i>Задовољан</i>	<i>Веома задовољан</i>
а) Време сервирања хране	1,1	1,3	8,0	43,3	46,4
б) Начин сервирања хране	,9	2,0	8,7	40,7	47,8
в) Укус хране	1,9	3,5	10,5	39,5	44,7
г) Температура хране	1,7	3,5	8,6	40,8	45,4
д) Количина хране	1,1	2,8	8,1	38,3	49,8
ђ) Разноврсност хране	1,6	4,7	8,6	39,7	45,5
е) Одговарајућа дијета	1,0	2,5	9,3	39,9	47,3
ж) Опште задовољство услугама исхране	1,2	2,3	9,5	38,3	48,8

**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	1,4	3,8	11,2	41,8	41,8
б) Чистоћа собе	0,9	2,0	9,8	39,2	48,1
в) Температура у соби	1,2	3,3	9,3	39,2	47,1
г) Опрема собе	1,1	3,1	10,1	40,9	44,8
д) Чистоћа тоалета	2,3	2,9	9,9	37,1	47,8
ђ) Опште задовољство смештајем	0,8	1,5	9,2	42,0	46,5

**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	,6	5,0	41,9	52,2
б) Дужина посета	,2	,9	4,5	42,6	51,8
в) Број посета	,2	,8	4,6	42,5	52,0

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

Веома незадовољан	0,6
Незадовољан	0,5
Ни задовољан ни незадовољан	6,6
Задовољан	43,5
Веома задовољан	48,7

**Прилог 11.** Ранг свих здравствених установа примарне здравствене заштите према средњој оцени задовољства корисника у 2018. години (укупно у три службе изабраних лекара: опште медицине, педијатара и гинеколога)

Ранг	Установа	Средња оцена задовољства
1	Дом здравља Савски венац	4,86
2	Дом здравља Приштина	4,85
3	Дом здравља Варварин	4,61
4	Дом здравља Осечина	4,54
5	Дом здравља Нови Београд	4,50
6	Завод за здравствену заштиту радника ЖТП „Београд”	4,45
7	Дом здравља Тутин	4,45
8	Дом здравља Крушевац	4,43
9	Дом здравља Дољевац	4,39
10	Дом здравља Куршумлија	4,39
11	Дом здравља Нова Црња	4,39
12	Дом здравља Ниш	4,34
13	Дом здравља Вождовац	4,32
14	Дом здравља Бела Паланка	4,31
15	Дом здравља Косјерић	4,29
16	Дом здравља Раковица	4,29
17	Дом здравља Ћићевац	4,28
18	Дом здравља Медвеђа	4,27
19	Дом здравља Лучани	4,27
20	Дом здравља Чајетина	4,27
21	Дом здравља Параћин	4,26
22	Дом здравља Голубац	4,24
23	Дом здравља Љубовија	4,24
24	Дом здравља Соко Бања	4,23
25	Дом здравља Ковачица	4,18
26	Дом здравља Пећинци	4,18
27	Дом здравља Рашка	4,18
28	Дом здравља Вршац	4,17
29	Дом здравља Јагодина	4,16
30	Дом здравља Сврљиг	4,16
31	Дом здравља Ириг	4,15
32	Дом здравља Сечањ	4,14
33	Дом здравља Краљево	4,14
34	Дом здравља Ражањ	4,13
35	Дом здравља Бабушница	4,12
36	Дом здравља Мали Зворник	4,12
37	Завод за здравствену заштиту студената Ниш	4,11
38	Дом здравља Крагујевац	4,11
39	Дом здравља Прибој	4,10
40	Дом здравља Алексинац	4,09
41	Дом здравља Топола	4,09
42	Дом здравља Нови Пазар	4,09
43	Дом здравља Ваљево	4,08
44	Дом здравља Деспотовац	4,08
45	Дом здравља Рума	4,07
46	Дом здравља Стари град	4,07
47	Дом здравља Алибунар	4,07



48	Дом здравља Кнић	4,07
49	Дом здравља Рача	4,06
50	Дом здравља Владимирци	4,06
51	Дом здравља Пријепоље	4,06
52	Дом здравља Жабари	4,05
53	Дом здравља Владичин Хан	4,04
54	Дом здравља Лајковац	4,04
55	Дом здравља Смедерево	4,03
56	Дом здравља Ћуприја	4,03
57	Дом здравља Темерин	4,02
58	Дом здравља Нови Кнежевац	4,02
59	Дом здравља Беочин	4,01
60	Дом здравља Бољевац	4,01
61	Дом здравља Звечан	4,01
62	Дом здравља Зубин Поток	4,00
63	Дом здравља Александровац	4,00
64	Дом здравља Барајево	4,00
65	Завод за здравствену заштиту студената Нови Сад	4,00
66	Дом здравља Палилула	3,99
67	Дом здравља Бајина Башта	3,99
68	Дом здравља Жабалъ	3,98
69	Дом здравља Пожаревац	3,97
70	Дом здравља Гроцка	3,97
71	Дом здравља Житиште	3,97
	Средња вредност на нивоу РС	3,96
72	Дом здравља Кучево	3,96
73	Дом здравља Сјеница	3,96
74	Дом здравља Босилеград	3,95
75	Дом здравља Мало Црниће	3,95
76	Дом здравља Грачаница	3,95
77	Дом здравља Косовска Митровица	3,95
78	Дом здравља Љиг	3,95
79	Дом здравља Трстеник	3,95
80	Дом здравља Стара Пазова	3,94
81	Дом здравља Ада	3,94
82	Дом здравља Пирот	3,94
83	Дом здравља Бојник	3,94
84	Дом здравља Велико Градиште	3,93
85	Дом здравља Мали Иђош	3,93
86	Дом здравља Шабац	3,93
87	Дом здравља Обреновац	3,93
88	Дом здравља Трговиште	3,93
89	Дом здравља Ариље	3,92
90	Завод за здравствену заштиту радника Крагујевац	3,92
91	Дом здравља Кикинда	3,92
92	Дом здравља Коцељева	3,91
93	Дом здравља Врњачка Бања	3,91
94	Дом здравља Бор	3,91
95	Дом здравља Бачки Петровац	3,90
96	Дом здравља Земун	3,90
97	Дом здравља Чукарица	3,88
98	Дом здравља Лозница	3,88
99	Завод за здравствену заштиту радника Ниш	3,88
100	Дом здравља Лебане	3,88
101	Дом здравља Нова Варош	3,87
102	Дом здравља Велика Плана	3,87

103	Дом здравља Књажевац	3,86
104	Дом здравља Блаце	3,86
105	Дом здравља Лапово	3,85
106	Дом здравља Рековац	3,85
107	Дом здравља Горњи Милановац	3,84
108	Дом здравља Жагубица	3,84
109	Дом здравља Гњилане	3,83
110	Дом здравља Богатић	3,82
111	Дом здравља Бела Црква	3,82
112	Дом здравља Гаџин Хан	3,81
113	Дом здравља Мионица	3,81
114	Дом здравља Штрпце	3,81
115	Дом здравља Житорађа	3,81
116	Завод за здравствену заштиту радника Министарства унутрашњих послова	3,81
117	Дом здравља Ковин	3,80
118	Дом здравља Сомбор	3,80
119	Дом здравља Озаци	3,80
120	Дом здравља Сренска Митровица	3,79
121	Дом здравља Кула	3,79
122	Дом здравља Уб	3,79
123	Дом здравља Кањижа	3,79
124	Дом здравља Апатин	3,78
125	Дом здравља Ивањица	3,77
126	Дом здравља Пландиште	3,77
127	Дом здравља Прокупље	3,77
128	Дом здравља Нови Сад	3,77
129	Дом здравља Баточина	3,77
130	Дом здравља Врање	3,77
131	Дом здравља Зајечар	3,76
132	Дом здравља Петровац	3,76
133	Дом здравља Бујановац	3,75
134	Дом здравља Врбас	3,74
135	Дом здравља Србобран	3,74
136	Дом здравља Тител	3,73
137	Дом здравља Димитровград	3,73
138	Дом здравља Сурдулица	3,73
139	Дом здравља Опово	3,73
140	Завод за здравствену заштиту студената Београд	3,73
141	Дом здравља Власотинце	3,72
142	Дом здравља Инђија	3,71
143	Дом здравља Сопот	3,71
144	Дом здравља Нови Бечеј	3,71
145	Дом здравља Лазаревац	3,71
146	Дом здравља Звездара	3,70
147	Дом здравља Чачак	3,69
148	Дом здравља Шид	3,69
149	Дом здравља Лесковац	3,68
150	Дом здравља Мерошина	3,67
151	Дом здравља Ужице	3,66
152	Дом здравља Нови Бечеј	3,66
153	Дом здравља Брус	3,66
154	Дом здравља Пожега	3,66
155	Дом здравља Суботица	3,66
156	Дом здравља Зрењанин	3,64
157	Дом здравља Бачка Топола	3,64

<b>158</b>	Дом здравља Прилужје	3,64
<b>159</b>	Дом здравља Панчево	3,63
<b>160</b>	Дом здравља Бачка Паланка	3,62
<b>161</b>	Дом здравља Аранђеловац	3,62
<b>162</b>	Дом здравља Смедеревска Паланка	3,60
<b>163</b>	Дом здравља Чока	3,59
<b>164</b>	Дом здравља Врачар	3,59
<b>165</b>	Дом здравља Крупањ	3,57
<b>166</b>	Дом здравља Косово Поље	3,55
<b>167</b>	Дом здравља Доња Гуштерица	3,55
<b>168</b>	Дом здравља Прешево	3,52
<b>169</b>	Дом здравља Кладово	3,51
<b>170</b>	Дом здравља Лепосавић	3,46
<b>171</b>	Дом здравља Мајданпек	3,44
<b>172</b>	Дом здравља Бач	3,44
<b>173</b>	Дом здравља Свилајнац	3,44
<b>174</b>	Дом здравља Неготин	3,37
<b>175</b>	Дом здравља Младеновац	3,33
<b>176</b>	Дом здравља Сента	3,30

**Прилог 12.** Ранг здравствених установа примарне здравствене заштите према средњој оцени задовољства корисника у служби за здравствену заштиту опште медицине у 2018. години

Ранг	Установа	Средња оцена задовољства
1	Дом здравља Савски венац	4,85
2	Дом здравља Приштина	4,85
3	Дом здравља Нови Београд	4,78
4	Дом здравља Вождовац	4,63
5	Дом здравља Варварин	4,59
6	Дом здравља Ниш	4,58
7	Дом здравља Осечина	4,56
8	Дом здравља Ковачица	4,54
9	Дом здравља Тутин	4,52
10	Дом здравља Дољевац	4,47
11	Дом здравља Параћин	4,39
12	Завод за здравствену заштиту радника ЖТП „Београд”	4,39
13	Дом здравља Соко Бања	4,38
14	Дом здравља Ћуприја	4,35
15	Дом здравља Куршумлија	4,35
16	Дом здравља Медвеђа	4,33
17	Дом здравља Бела Паланка	4,32
18	Дом здравља Ћићевац	4,31
19	Дом здравља Чајетина	4,29
20	Дом здравља Врбас	4,27
21	Дом здравља Вршац	4,25
22	Дом здравља Сврљиг	4,24
23	Дом здравља Сечањ	4,22
24	Дом здравља Темерин	4,22
25	Дом здравља Нова Црња	4,20
26	Дом здравља Ириг	4,20
27	Дом здравља Љубовија	4,18
28	Дом здравља Зубин Поток	4,18
29	Дом здравља Нови Пазар	4,17
30	Дом здравља Топола	4,16
31	Дом здравља Лучани	4,14
32	Дом здравља Голубац	4,13
33	Дом здравља Стари град	4,13
34	Дом здравља Косовска Митровица	4,13
35	Дом здравља Краљево	4,12
36	Дом здравља Владимирци	4,11
37	Дом здравља Прибој	4,09
38	Дом здравља Сомбор	4,08
39	Дом здравља Косјерић	4,08
40	Дом здравља Мали Зворник	4,07
41	Дом здравља Палилула	4,07
42	Дом здравља Алибунар	4,06
43	Дом здравља Пећинци	4,06
44	Дом здравља Раковица	4,05
45	Дом здравља Ражањ	4,05
46	Дом здравља Крушевац	4,05
47	Дом здравља Беоцин	4,03
48	Дом здравља Бабушница	4,03
49	Дом здравља Жабари	4,02
50	Дом здравља Пожаревац	4,02

51	Завод за здравствену заштиту студената Нови Сад	4,01
52	Дом здравља Јагодина	4,00
53	Дом здравља Алексинац	3,99
54	Дом здравља Бајина Башта	3,98
55	Дом здравља Пирот	3,98
56	Дом здравља Кучево	3,98
57	Дом здравља Рача	3,97
58	Дом здравља Врњачка Бања	3,96
59	Дом здравља Трстеник	3,96
60	Дом здравља Рековац	3,95
61	Дом здравља Мали Иђош	3,94
	Средња вредност на нивоу РС	3,93
62	Дом здравља Рашка	3,93
63	Дом здравља Нови Кнежевац	3,93
64	Дом здравља Гацин Хан	3,93
65	Дом здравља Кикинда	3,93
66	Дом здравља Звечан	3,92
67	Дом здравља Бојник	3,92
68	Дом здравља Бор	3,92
69	Дом здравља Панчево	3,92
70	Завод за здравствену заштиту студената Ниш	3,92
71	Дом здравља Смедерево	3,91
72	Завод за здравствену заштиту радника Ниш	3,91
73	Дом здравља Апатин	3,90
74	Дом здравља Уб	3,90
75	Дом здравља Сјеница	3,90
76	Дом здравља Нова Варош	3,90
77	Дом здравља Врање	3,89
78	Дом здравља Мионица	3,89
79	Дом здравља Пријепоље	3,88
80	Дом здравља Бољевац	3,88
81	Дом здравља Лозница	3,87
82	Дом здравља Гњилане	3,86
83	Дом здравља Зајечар	3,86
84	Дом здравља Мало Црниће	3,85
85	Дом здравља Рума	3,85
86	Дом здравља Гроцка	3,85
87	Дом здравља Лесковац	3,85
88	Дом здравља Житорађа	3,85
89	Дом здравља Ваљево	3,84
90	Дом здравља Кањижа	3,84
91	Дом здравља Бачки Петровац	3,84
92	Дом здравља Житиште	3,83
93	Дом здравља Горњи Милановац	3,83
94	Дом здравља Ада	3,83
95	Завод за здравствену заштиту радника Министарства унутрашњих послова	3,83
96	Дом здравља Штрпце	3,82
97	Дом здравља Лапово	3,82
98	Дом здравља Трговиште	3,82
99	Дом здравља Обреновац	3,82
100	Дом здравља Коцељева	3,81
101	Дом здравља Стара Пазова	3,81
102	Дом здравља Ивањица	3,81
103	Дом здравља Љиг	3,80
104	Дом здравља Кула	3,80

105	Дом здравља Ковин	3,80
106	Дом здравља Чока	3,79
107	Дом здравља Кнић	3,79
108	Дом здравља Димитровград	3,79
109	Дом здравља Земун	3,79
110	Дом здравља Сремска Митровица	3,78
111	Дом здравља Шабац	3,76
112	Дом здравља Велико Градиште	3,76
113	Дом здравља Тител	3,76
114	Дом здравља Петровац	3,76
115	Дом здравља Нови Бечеј	3,75
116	Дом здравља Босилеград	3,75
117	Дом здравља Бела Црква	3,75
118	Дом здравља Лебане	3,74
119	Дом здравља Меровина	3,73
120	Дом здравља Чукарица	3,72
121	Дом здравља Прилужје	3,72
122	Дом здравља Нови Сад	3,71
123	Дом здравља Ариље	3,71
124	Дом здравља Планиште	3,71
125	Завод за здравствену заштиту студената Београд	3,70
126	Дом здравља Књажевац	3,70
127	Дом здравља Звездара	3,70
128	Дом здравља Зрењанин	3,70
129	Дом здравља Ужице	3,69
130	Дом здравља Крагујевац	3,68
131	Дом здравља Богатић	3,67
132	Дом здравља Суботица	3,67
133	Дом здравља Доња Гуштерица	3,67
134	Дом здравља Жабаљ	3,67
135	Дом здравља Аранђеловац	3,66
136	Дом здравља Бечеј	3,66
137	Дом здравља Жагубица	3,66
138	Дом здравља Смедеревска Паланка	3,65
139	Дом здравља Бујановац	3,65
140	Дом здравља Лајковац	3,65
141	Дом здравља Баточина	3,64
142	Дом здравља Александровац	3,64
143	Дом здравља Власотинце	3,62
144	Дом здравља Чачак	3,61
145	Дом здравља Лазаревац	3,61
146	Дом здравља Сопот	3,60
147	Дом здравља Прокупље	3,60
148	Дом здравља Шид	3,59
149	Дом здравља Велика Плана	3,57
150	Дом здравља Косово Поље	3,56
151	Дом здравља Сурдулица	3,55
152	Дом здравља Србобран	3,55
153	Дом здравља Кладово	3,52
154	Дом здравља Прешево	3,52
155	Дом здравља Барајево	3,52
156	Дом здравља Опово	3,51
157	Дом здравља Инђија	3,49
158	Дом здравља Бачка Топола	3,48
159	Дом здравља Блаце	3,47
160	Дом здравља Бач	3,47

<b>161</b>	Дом здравља Деспотовац	3,44
<b>162</b>	Дом здравља Неготин	3,43
<b>163</b>	Дом здравља Брус	3,42
<b>164</b>	Дом здравља Бачка Паланка	3,42
<b>165</b>	Дом здравља Мајданпек	3,39
<b>166</b>	Дом здравља Врачар	3,39
<b>167</b>	Дом здравља Лепосавић	3,39
<b>168</b>	Дом здравља Свилајнац	3,38
<b>169</b>	Завод за здравствену заштиту радника Крагујевац	3,38
<b>170</b>	Дом здравља Младеновац	3,38
<b>171</b>	Дом здравља Крупањ	3,36
<b>172</b>	Дом здравља Пожега	3,33
<b>173</b>	Дом здравља Грачаница	3,25
<b>174</b>	Дом здравља Сента	3,25
<b>175</b>	Дом здравља Владичин Хан	2,89
<b>176</b>	Дом здравља Оџаци	2,67

**Прилог 13.** Ранг здравствених установа примарне здравствене заштите према средњој оцени задовољства корисника у служби за здравствену заштиту деце у 2018. години

Ранг	Установа	Средња оцена задовољства
1	Дом здравља Косјерић	4,97
2	Дом здравља Савски венац	4,95
3	Дом здравља Лучани	4,75
4	Дом здравља Блаце	4,67
5	Дом здравља Варварин	4,64
6	Дом здравља Раковица	4,59
7	Дом здравља Крушевац	4,53
8	Дом здравља Деспотовац	4,50
9	Дом здравља Осечина	4,48
10	Дом здравља Књажевац	4,47
11	Дом здравља Барајево	4,45
12	Дом здравља Рашка	4,45
13	Дом здравља Куршумлија	4,45
14	Дом здравља Рума	4,42
15	Дом здравља Пећинци	4,42
16	Дом здравља Нова Црња	4,41
17	Дом здравља Житиште	4,40
18	Дом здравља Љубовија	4,39
19	Дом здравља Пријеполје	4,37
20	Дом здравља Крагујевац	4,36
21	Дом здравља Коцељева	4,32
22	Дом здравља Бабушница	4,31
23	Дом здравља Косово Поље	4,31
24	Дом здравља Кнић	4,31
25	Дом здравља Жагубица	4,30
26	Дом здравља Бољевац	4,30
27	Дом здравља Љиг	4,30
28	Дом здравља Стара Пазова	4,30
29	Дом здравља Владичин Хан	4,30
30	Дом здравља Александровац	4,25
31	Дом здравља Вождовац	4,25
32	Дом здравља Рача	4,24
33	Дом здравља Баточина	4,24
34	Дом здравља Обреновац	4,23
35	Дом здравља Дољевац	4,23
36	Дом здравља Ириг	4,22
37	Дом здравља Мали Зворник	4,22
38	Дом здравља Нови Кнежевац	4,22
39	Дом здравља Голубац	4,22
40	Дом здравља Бела Паланка	4,21
41	Дом здравља Алексинац	4,21
42	Дом здравља Јагодина	4,20
43	Дом здравља Чајетина	4,19
44	Дом здравља Тутин	4,18
45	Дом здравља Жабари	4,18
46	Дом здравља Пландиште	4,18
47	Дом здравља Сврљиг	4,15
48	Дом здравља Лајковац	4,15
49	Дом здравља Сечањ	4,14
50	Дом здравља Медвеђа	4,14



51	Дом здравља Жабалъ	4,13
52	Дом здравља Краљево	4,13
53	Дом здравља Ваљево	4,13
54	Дом здравља Пожега	4,13
55	Дом здравља Шабац	4,12
56	Дом здравља Смедерево	4,12
57	Дом здравља Нови Пазар	4,11
58	Дом здравља Бачки Петровац	4,10
59	Дом здравља Прибој	4,09
60	Дом здравља Ниш	4,09
61	Дом здравља Беочин	4,08
62	Дом здравља Велика Плана	4,08
63	Дом здравља Пожаревац	4,08
64	Дом здравља Велико Градиште	4,06
65	Дом здравља Земун	4,06
66	Дом здравља Параћин	4,05
67	Дом здравља Звечан	4,05
68	Дом здравља Топола	4,05
69	Дом здравља Сјеница	4,04
70	Дом здравља Алибунар	4,03
71	Дом здравља Гроцка	4,02
72	Дом здравља Ражањ	4,00
73	Дом здравља Ариље	4,00
74	Дом здравља Прокупље	4,00
75	Дом здравља Владимирци	4,00
76	Дом здравља Врњачка Бања	4,00
77	Дом здравља Грачаница	4,00
78	Дом здравља Мајданпек	4,00
	Средња вредност на нивоу РС	3,98
79	Дом здравља Чукарица	3,98
80	Дом здравља Грстеник	3,97
81	Дом здравља Кучево	3,97
82	Дом здравља Опово	3,97
83	Дом здравља Вршац	3,96
84	Дом здравља Нови Београд	3,95
85	Дом здравља Бајина Башта	3,93
86	Дом здравља Стари град	3,93
87	Дом здравља Босилеград	3,93
88	Дом здравља Лебане	3,93
89	Дом здравља Лозница	3,89
90	Дом здравља Врачар	3,88
91	Дом здравља Бојник	3,88
92	Дом здравља Пирот	3,88
93	Дом здравља Инђија	3,88
94	Дом здравља Шид	3,88
95	Дом здравља Сурдулица	3,87
96	Дом здравља Ковин	3,86
97	Дом здравља Кикинда	3,84
98	Дом здравља Богатић	3,83
99	Дом здравља Брус	3,83
100	Дом здравља Чачак	3,83
101	Дом здравља Бор	3,83
102	Дом здравља Власотинце	3,82
103	Дом здравља Нова Варош	3,82
104	Дом здравља Гаџин Хан	3,81
105	Дом здравља Соко Бања	3,80

106	Дом здравља Сопот	3,80
107	Дом здравља Кула	3,78
108	Дом здравља Горњи Милановац	3,78
109	Дом здравља Житорађа	3,78
110	Дом здравља Сремска Митровица	3,78
111	Дом здравља Петровац	3,77
112	Дом здравља Апатин	3,77
113	Дом здравља Србобран	3,76
114	Дом здравља Ковачица	3,75
115	Дом здравља Лесковац	3,75
116	Дом здравља Палилула	3,74
117	Дом здравља Врање	3,73
118	Дом здравља Нови Сад	3,73
119	Дом здравља Бачка Топола	3,72
120	Дом здравља Штрпце	3,72
121	Дом здравља Свилајнац	3,71
122	Дом здравља Бела Црква	3,71
123	Дом здравља Бујановац	3,71
124	Дом здравља Лапово	3,71
125	Дом здравља Звездара	3,71
126	Дом здравља Кањижа	3,71
127	Дом здравља Лепосавић	3,67
128	Дом здравља Зубин Поток	3,67
129	Дом здравља Ужице	3,65
130	Дом здравља Гњилане	3,63
131	Дом здравља Тител	3,63
132	Дом здравља Бечеј	3,60
133	Дом здравља Нови Бечеј	3,59
134	Дом здравља Озаци	3,58
135	Дом здравља Прешево	3,58
136	Дом здравља Ада	3,57
137	Дом здравља Мало Црниће	3,57
138	Дом здравља Смедеревска Паланка	3,56
139	Дом здравља Уб	3,56
140	Дом здравља Бачка Паланка	3,54
141	Дом здравља Крупањ	3,54
142	Дом здравља Темерин	3,54
143	Дом здравља Зајечар	3,53
144	Дом здравља Мионица	3,53
145	Дом здравља Сента	3,53
146	Дом здравља Мали Иђош	3,53
147	Дом здравља Аранђеловац	3,52
148	Дом здравља Панчево	3,51
149	Дом здравља Кладово	3,50
150	Дом здравља Ћићевац	3,50
151	Дом здравља Зрењанин	3,50
152	Дом здравља Доња Гуштерица	3,47
153	Дом здравља Ћуприја	3,47
154	Дом здравља Сомбор	3,46
155	Дом здравља Врбас	3,46
156	Дом здравља Димитровград	3,46
157	Дом здравља Ивањица	3,45
158	Дом здравља Прилужје	3,44
159	Дом здравља Суботица	3,38
160	Дом здравља Лазаревац	3,35
161	Дом здравља Неготин	3,33

<b>162</b>	Дом здравља Младеновац	3,29
<b>163</b>	Дом здравља Косовска Митровица	3,28
<b>164</b>	Дом здравља Бач	3,22
<b>165</b>	Дом здравља Чока	3,11
<b>166</b>	Дом здравља Рековац	2,89
<b>167</b>	Дом здравља Мерошина	2,50

**Прилог 14.** Ранг здравствених установа примарне здравствене заштите према средњој оцени задовољства корисника у служби за здравствену заштиту жена у 2018. години

Ранг	Установа	Средња оцена задовољства
1	Дом здравља Лазаревац	5,00
2	Дом здравља Ђићевац	4,96
3	Дом здравља Нова Црња	4,93
4	Дом здравља Јагодина	4,89
5	Дом здравља Мало Црниће	4,84
6	Дом здравља Крушевац	4,83
7	Дом здравља Ада	4,82
8	Дом здравља Деспотовац	4,81
9	Дом здравља Савски венац	4,78
10	Дом здравља Босилеград	4,76
11	Дом здравља Звечан	4,75
12	Дом здравља Ражањ	4,65
13	Завод за здравствену заштиту радника ЖТП „Београд”	4,58
14	Дом здравља Ивањица	4,54
15	Дом здравља Опово	4,54
16	Дом здравља Богатић	4,53
17	Дом здравља Инђија	4,51
18	Дом здравља Голубац	4,50
19	Дом здравља Бела Паланка	4,50
20	Дом здравља Гроцка	4,49
21	Завод за здравствену заштиту студената Ниш	4,47
22	Дом здравља Грачаница	4,47
23	Дом здравља Куршумлија	4,46
24	Дом здравља Мали Иђош	4,46
25	Дом здравља Дољевац	4,41
26	Дом здравља Пријепоље	4,40
27	Дом здравља Љубовија	4,38
28	Дом здравља Власотинце	4,38
29	Дом здравља Тутин	4,35
30	Завод за здравствену заштиту радника Крагујевац	4,35
31	Дом здравља Лајковац	4,35
32	Дом здравља Пожега	4,34
33	Дом здравља Раковица	4,33
34	Дом здравља Ниш	4,33
35	Дом здравља Ариље	4,31
36	Дом здравља Осечина	4,30
37	Дом здравља Барајево	4,29
38	Дом здравља Косјерић	4,28
39	Дом здравља Бојник	4,27
40	Дом здравља Вршац	4,26
41	Дом здравља Стари Град	4,26
42	Дом здравља Љиг	4,23
43	Дом здравља Ваљево	4,22
44	Дом здравља Крупањ	4,20
45	Дом здравља Србобран	4,19
46	Дом здравља Бабушница	4,19
47	Дом здравља Краљево	4,18
48	Дом здравља Рача	4,18
49	Дом здравља Рашка	4,17
50	Дом здравља Смедерево	4,17

51	Дом здравља Нови Београд	4,17
52	Дом здравља Алибунар	4,16
53	Дом здравља Чукарица	4,16
54	Дом здравља Земун	4,15
55	Дом здравља Лапово	4,15
56	Дом здравља Прибој	4,15
57	Дом здравља Чајетина	4,14
58	Дом здравља Лучани	4,14
59	Дом здравља Бела Црква	4,14
60	Дом здравља Блаце	4,10
61	Дом здравља Велика Плана	4,09
62	Дом здравља Гњилане	4,08
63	Дом здравља Бачка Топола	4,07
64	Дом здравља Владичин Хан	4,07
65	Дом здравља Бајина Башта	4,06
66	Дом здравља Трговиште	4,06
67	Дом здравља Сурдулица	4,05
68	Дом здравља Шабац	4,05
69	Дом здравља Александровац	4,05
70	Дом здравља Нови Сад	4,05
71	Дом здравља Мионица	4,05
72	Дом здравља Параћин	4,04
73	Дом здравља Пећинци	4,02
74	Дом здравља Бујановац	4,02
	Средња вредност на нивоу РС	4,01
75	Дом здравља Алексинац	4,00
76	Дом здравља Кнић	4,00
77	Дом здравља Мали Зворник	4,00
78	Дом здравља Меровина	4,00
79	Дом здравља Палилула	4,00
80	Дом здравља Сопот	4,00
81	Дом здравља Тител	4,00
82	Дом здравља Топола	4,00
83	Дом здравља Владимирци	4,00
84	Дом здравља Горњи Милановац	4,00
85	Дом здравља Кикинда	3,98
86	Завод за здравствену заштиту студената Нови Сад	3,97
87	Дом здравља Бор	3,97
88	Дом здравља Обреновац	3,96
89	Дом здравља Жабаљ	3,94
90	Дом здравља Лебане	3,93
91	Дом здравља Сомбор	3,93
92	Дом здравља Ћуприја	3,92
93	Дом здравља Ириг	3,91
94	Дом здравља Беочин	3,91
95	Дом здравља Крагујевац	3,90
96	Дом здравља Лозница	3,90
97	Дом здравља Бачка Паланка	3,89
98	Дом здравља Коцељева	3,89
99	Дом здравља Оџаци	3,89
100	Дом здравља Брус	3,89
101	Дом здравља Штрпце	3,87
102	Дом здравља Ковачица	3,86
103	Дом здравља Кучево	3,86
104	Дом здравља Бечеј	3,86
105	Дом здравља Жагубица	3,86

106	Дом здравља Бачки Петровац	3,85
107	Дом здравља Сремска Митровица	3,84
108	Дом здравља Стара Пазова	3,84
109	Дом здравља Пирот	3,84
110	Дом здравља Димитровград	3,81
111	Дом здравља Грстеник	3,81
112	Завод за здравствену заштиту студената	3,80
113	Дом здравља Прокупље	3,80
114	Дом здравља Нова Варош	3,79
115	Дом здравља Суботица	3,78
116	Дом здравља Жабари	3,78
117	Дом здравља Житиште	3,78
118	Дом здравља Велико Градиште	3,77
119	Дом здравља Нови Кнежевац	3,77
120	Дом здравља Рековац	3,77
121	Дом здравља Нови Бечеј	3,76
122	Дом здравља Врачар	3,76
123	Завод за здравствену заштиту радника Министарства унутрашњих послова	3,76
124	Дом здравља Ковин	3,73
125	Дом здравља Бач	3,73
126	Дом здравља Бољевац	3,72
127	Дом здравља Сјеница	3,72
128	Дом здравља Врбас	3,72
129	Дом здравља Петровац	3,72
130	Дом здравља Лепосавић	3,71
131	Дом здравља Сврљиг	3,71
132	Дом здравља Кањижа	3,71
133	Дом здравља Аранђеловац	3,70
134	Дом здравља Житорађа	3,70
135	Дом здравља Чока	3,69
136	Дом здравља Књажевац	3,69
137	Дом здравља Звездара	3,68
138	Дом здравља Уб	3,67
139	Дом здравља Врњачка Бања	3,67
140	Дом здравља Нови Пазар	3,67
141	Дом здравља Шид	3,66
142	Завод за здравствену заштиту радника Ниш	3,64
143	Дом здравља Сечањ	3,64
144	Дом здравља Ужице	3,62
145	Дом здравља Врање	3,61
146	Дом здравља Пожаревац	3,60
147	Дом здравља Рума	3,58
148	Дом здравља Баточина	3,57
149	Дом здравља Косовска Митровица	3,56
150	Дом здравља Лесковац	3,53
151	Дом здравља Чачак	3,51
152	Дом здравља Зајечар	3,50
153	Дом здравља Свилајнац	3,47
154	Дом здравља Смедеревска Паланка	3,47
155	Дом здравља Кладово	3,44
156	Дом здравља Вождовац	3,41
157	Дом здравља Прешево	3,38
158	Дом здравља Зрењанин	3,38
159	Дом здравља Панчево	3,38
160	Дом здравља Планиште	3,36

<b>161</b>	Дом здравља Темерин	3,35
<b>162</b>	Дом здравља Гацин Хан	3,35
<b>163</b>	Дом здравља Неготин	3,30
<b>164</b>	Дом здравља Мајданпек	3,21
<b>165</b>	Дом здравља Апатин	3,15
<b>166</b>	Дом здравља Младеновац	3,09

**Прилог 15.** Ранг здравствених установа примарне здравствене заштите према средњој оцени задовољства корисника у служби стоматолошке здравствене заштите (деце) у 2018. години

<b>Ранг</b>	<b>Установа</b>	<b>Средња оцена задовољства</b>
1	Дом здравља Бољевац	5,00
2	Дом здравља Кучево	5,00
3	Дом здравља Мерошина	5,00
4	Дом здравља Ниш	5,00
5	Дом здравља Ражањ	5,00
6	Дом здравља Савски венац	5,00
7	Дом здравља Соко Бања	5,00
8	Дом здравља Нова Црња	4,90
9	Дом здравља Љубовија	4,87
10	Дом здравља Бојник	4,80
11	Дом здравља Тител	4,80
12	Дом здравља Нова Варош	4,77
13	Дом здравља Стара Пазова	4,76
14	Дом здравља Чока	4,76
15	Дом здравља Бела Паланка	4,75
16	Дом здравља Кнић	4,75
17	Дом здравља Ариље	4,73
18	Дом здравља Дољевац	4,73
19	Дом здравља Мали Иђош	4,69
20	Дом здравља Трстеник	4,68
21	Дом здравља Раковица	4,68
22	Дом здравља Крушевац	4,67
23	Дом здравља Пландиште	4,67
24	Дом здравља Нови Кнежевац	4,67
25	Дом здравља Шид	4,67
26	Дом здравља Куршумлија	4,64
27	Дом здравља Бачка Паланка	4,63
28	Дом здравља Мали Зворник	4,61
29	Дом здравља Деспотовац	4,60
30	Дом здравља Пожаревац	4,60
31	Дом здравља Ковин	4,58
32	Завод за здравствену заштиту радника „Железнице Србије”	4,57
33	Дом здравља Медвеђа	4,55
34	Дом здравља Ћићевац	4,55
35	Дом здравља Мионица	4,55
36	Дом здравља Чукарица	4,50
37	Дом здравља Велика Плана	4,50
38	Дом здравља Прибој	4,47
39	Дом здравља Нови Београд	4,46
40	Дом здравља Сента	4,45
41	Дом здравља Јагодина	4,44
42	Дом здравља Беочин	4,42
43	Дом здравља Александровац	4,41
44	Дом здравља Ириг	4,40
45	Дом здравља Барајево	4,40



46	Дом здравља Рековац	4,40
47	Дом здравља Инђија	4,39
48	Дом здравља Сремска Митровица	4,39
49	Дом здравља Пирот	4,38
50	Дом здравља Богатић	4,38
51	Дом здравља Ковачица	4,38
52	Дом здравља Врање	4,38
53	Дом здравља Лајковац	4,38
54	Дом здравља Варварин	4,38
55	Дом здравља Неготин	4,35
56	Дом здравља Бач	4,33
57	Дом здравља Бабушница	4,33
58	Дом здравља Сопот	4,33
59	Дом здравља Прокупље	4,33
60	Дом здравља Темерин	4,33
61	Дом здравља Житиште	4,33
62	Дом здравља Топола	4,30
63	Дом здравља Жабари	4,29
64	Дом здравља Бачки Петровац	4,28
65	Дом здравља Лапово	4,27
66	Дом здравља Осечина	4,27
67	Дом здравља Власотинце	4,27
68	Дом здравља Гроцка	4,27
69	Дом здравља Гњилане	4,26
70	Дом здравља Краљево	4,26
71	Дом здравља Косовска Митровица	4,26
72	Клиника за стоматологију Ниш	4,23
73	Дом здравља Лесковац	4,23
74	Дом здравља Горњи Милановац	4,22
75	Дом здравља Бујановац	4,22
76	Дом здравља Владичин Хан	4,20
77	Дом здравља Врњачка Бања	4,19
78	Дом здравља Смедерево	4,18
79	Дом здравља Нови Пазар	4,18
80	Дом здравља Врачар	4,18
81	Дом здравља Сечањ	4,17
82	Дом здравља Владимирци	4,17
83	Дом здравља Ваљево	4,15
84	Дом здравља Косово Поље	4,15
85	Дом здравља Лучани	4,15
86	Дом здравља Нови Бечеј	4,14
	<b>Средња вредност на нивоу Србије</b>	<b>4,14</b>
87	Дом здравља Босилеград	4,13
88	Дом здравља Врбас	4,11
89	Дом здравља Стари град	4,10
90	Дом здравља Чајетина	4,10
91	Дом здравља Баточина	4,10
92	Дом здравља Грачаница	4,09
93	Дом здравља Ужице	4,09

<b>94</b>	Завод за стоматологију Крагујевац	4,09
<b>95</b>	Дом здравља Кањижа	4,08
<b>96</b>	Дом здравља Кикинда	4,08
<b>97</b>	Дом здравља Алексинац	4,08
<b>98</b>	Дом здравља Гаџи Хан	4,06
<b>99</b>	Дом здравља Рашка	4,05
<b>100</b>	Дом здравља Пожега	4,05
<b>101</b>	Дом здравља Уб	4,05
<b>102</b>	Дом здравља Нови Сад	4,04
<b>103</b>	Дом здравља Рума	4,03
<b>104</b>	Дом здравља Вождовац	4,00
<b>105</b>	Дом здравља Алибунар	4,00
<b>106</b>	Дом здравља Брус	4,00
<b>107</b>	Дом здравља Мајданпек	4,00
<b>108</b>	Дом здравља Мало Црниће	4,00
<b>109</b>	Дом здравља Оџаци	4,00
<b>110</b>	Дом здравља Рача	4,00
<b>111</b>	Дом здравља Вршац	4,00
<b>112</b>	Дом здравља Бајина Башта	4,00
<b>113</b>	Дом здравља Голубац	4,00
<b>114</b>	Дом здравља Љиг	4,00
<b>115</b>	Дом здравља Србобран	4,00
<b>116</b>	Дом здравља Зубин Поток	4,00
<b>117</b>	Дом здравља Бор	3,97
<b>118</b>	Дом здравља Лазаревац	3,97
<b>119</b>	Дом здравља Лозница	3,97
<b>120</b>	Дом здравља Звечан	3,97
<b>121</b>	Дом здравља Сурдулица	3,96
<b>122</b>	Дом здравља Кладово	3,95
<b>123</b>	Дом здравља Чачак	3,95
<b>124</b>	Дом здравља Трговиште	3,94
<b>125</b>	Дом здравља Ћуприја	3,94
<b>126</b>	Дом здравља Смедеревска Паланка	3,94
<b>127</b>	Дом здравља Сјеница	3,93
<b>128</b>	Дом здравља Жабаљ	3,93
<b>129</b>	Дом здравља Звездара	3,92
<b>130</b>	Дом здравља Косјерић	3,92
<b>131</b>	Дом здравља Обреновац	3,91
<b>132</b>	Дом здравља Зајечар	3,91
<b>133</b>	Дом здравља Апатин	3,91
<b>134</b>	Дом здравља Сврљиг	3,91
<b>135</b>	Дом здравља Палилула	3,89
<b>136</b>	Дом здравља Блаце	3,88
<b>137</b>	Дом здравља Младеновац	3,87
<b>138</b>	Дом здравља Аранђеловац	3,86
<b>139</b>	Дом здравља Параћин	3,85
<b>140</b>	Дом здравља Бечеј	3,85
<b>141</b>	Дом здравља Лепосавић	3,84
<b>142</b>	Дом здравља Сомбор	3,83

<b>143</b>	Дом здравља Доња Гуштерица	3,83
<b>144</b>	Дом здравља Велико Градиште	3,79
<b>145</b>	Дом здравља Лебане	3,78
<b>146</b>	Дом здравља Прилужје	3,78
<b>147</b>	Дом здравља Суботица	3,77
<b>148</b>	Дом здравља Шабац	3,75
<b>149</b>	Дом здравља Књажевац	3,75
<b>150</b>	Дом здравља Бела Црква	3,75
<b>151</b>	Дом здравља Житорађа	3,75
<b>152</b>	Дом здравља Штрпце	3,70
<b>153</b>	Дом здравља Ада	3,69
<b>154</b>	Клиника за стоматологију Војводине	3,69
<b>155</b>	Дом здравља Тутин	3,69
<b>156</b>	Дом здравља Пријепоље	3,67
<b>157</b>	Дом здравља Коцељева	3,67
<b>158</b>	Дом здравља Кула	3,67
<b>159</b>	Дом здравља Опово	3,67
<b>160</b>	Дом здравља Панчево	3,67
<b>161</b>	Дом здравља Бачка Топола	3,64
<b>162</b>	Дом здравља Прешево	3,61
<b>163</b>	Дом здравља Пећинци	3,57
<b>164</b>	Дом здравља зрењанин	3,56
<b>165</b>	Дом здравља Жагубица	3,50
<b>166</b>	Дом здравља Земун	3,44
<b>167</b>	Дом здравља Ивањица	3,38
<b>168</b>	Дом здравља Петровац	3,36
<b>169</b>	Дом здравља Крупањ	3,18
<b>170</b>	Дом здравља Свилајнац	3,00
<b>171</b>	Дом здравља Димитровград	2,67

**Прилог 16.** Ранг здравствених установа примарне здравствене заштите према средњој оцени задовољства корисника интернистичких амбуланти у 2018. години

Ранг	Установа	Средња оцена
1	Дом здравља Ада	5,00
2	Дом здравља Александровац	5,00
3	Дом здравља Тутин	5,00
4	Дом здравља Савски венац	4,96
5	Дом здравља Жабалъ	4,95
6	Дом здравља Велико Градиште	4,91
7	Дом здравља Соко Бања	4,88
8	Дом здравља Куршумлија	4,86
9	Дом здравља Пожега	4,82
10	Дом здравља Обреновац	4,81
11	Дом здравља Гроцка	4,80
12	Дом здравља Звечан	4,80
13	Дом здравља Деспотовац	4,70
14	Дом здравља Дољевац	4,68
15	Дом здравља Бела Паланка	4,68
16	Дом здравља Стара Пазова	4,67
17	Завод за здравствену заштиту радника „Железнице Србије” Београд	4,62
18	Дом здравља Лазаревац	4,62
19	Дом здравља Нови Београд	4,60
20	Дом здравља Крупањ	4,60
21	Дом здравља Зубин Поток	4,58
22	Завод за здравствену заштиту радника Ниш	4,54
23	Дом здравља Сопот	4,53
24	Дом здравља Ковачица	4,52
25	Дом здравља Љубовија	4,50
26	Дом здравља Богатић	4,44
27	Дом здравља Чока	4,43
28	Дом здравља Трстеник	4,42
29	Дом здравља Оџаци	4,42
30	Дом здравља Бела Црква	4,40
31	Дом здравља Босилеград	4,38
32	Дом здравља Гацин Хан	4,38
33	Дом здравља Сјеница	4,36
34	Дом здравља Грачаница	4,36
35	Дом здравља Ражањ	4,35
36	Дом здравља Темерин	4,35
37	Дом здравља Бојник	4,35
38	Дом здравља Блаце	4,35
39	Дом здравља Палилула	4,33
40	Дом здравља Рача	4,33
41	Завод за здравствену заштиту студената	4,33
42	Дом здравља Србобран	4,31
43	Дом здравља Чукарица	4,31
44	Дом здравља Лебане	4,30

45	Дом здравља Власотинце	4,29
46	Дом здравља Ниш	4,27
47	Дом здравља Смедеревска Паланка	4,25
48	Дом здравља Владичин Хан	4,25
49	Дом здравља Крагујевац	4,24
50	Дом здравља Беочин	4,24
51	Дом здравља Барајево	4,22
	<b>Средња оцена на нивоу Србије</b>	<b>4,22</b>
52	Дом здравља Ивањица	4,21
53	Дом здравља Кула	4,21
54	Дом здравља Рума	4,20
55	Дом здравља Шид	4,20
56	Дом здравља Рашка	4,19
57	Дом здравља Бачка Топола	4,18
58	Дом здравља Земун	4,18
59	Дом здравља Лучани	4,17
60	Дом здравља Вождовац	4,16
61	Дом здравља Бабушница	4,16
62	Дом здравља Варварин	4,16
63	Дом здравља Топола	4,15
64	Дом здравља Рековац	4,14
65	Дом здравља Стари град	4,11
66	Дом здравља Медвеђа	4,10
67	Дом здравља Нови Кнежевац	4,10
68	Дом здравља Баточина	4,09
69	Дом здравља Пећинци	4,05
70	Дом здравља Раковица	4,04
71	Дом здравља Бачка Паланка	4,03
72	Дом здравља Кањижа	4,00
73	Дом здравља Кучево	4,00
74	Дом здравља Нови Сад	3,98
75	Дом здравља Бајина Башта	3,97
76	Дом здравља Доња Гуштерица	3,93
77	Дом здравља Нова Варош	3,89
78	Дом здравља Гњилане	3,89
79	Завод за здравствену заштиту радника МУП-а	3,89
80	Дом здравља Лесковац	3,88
81	Дом здравља Врање	3,88
82	Дом здравља Трговиште	3,87
83	Дом здравља Велика Плана	3,83
84	Дом здравља Бечеј	3,83
85	Завод за здравствену заштиту радника Крагујевац	3,82
86	Дом здравља Суботица	3,81
87	Дом здравља Врачар	3,76
88	Дом здравља Инђија	3,73
89	Дом здравља Штрпце	3,71
90	Дом здравља Нови Бечеј	3,70

<b>91</b>	Дом здравља Косово Поље	3,63
<b>92</b>	Дом здравља Апатин	3,60
<b>93</b>	Дом здравља Прилужје	3,60
<b>94</b>	Дом здравља Ковин	3,46
<b>95</b>	Дом здравља Алибунар	3,43
<b>96</b>	Дом здравља Звездара	3,37
<b>97</b>	Дом здравља Прешево	3,37
<b>98</b>	Дом здравља Свилајнац	3,14
<b>99</b>	Дом здравља Лепосавић	2,83

**Прилог 17.** Ранг стационарних здравствених установа према средњој оцени задовољства корисника интернистичких амбуланти у 2018. години

Ранг	Установа	Средња оцена
1	Специјална болница за интерне болести Врњачка Бања	5,00
2	Специјална болница за плућне болести „Озрен” Соко Бања	4,88
3	Специјална болница за рехабилитацију и ортопедску протетику	4,71
4	Институт за кардиоваскуларне болести Дедиње	4,58
5	Општа болница Крушевац	4,57
6	Специјална болница за интерне болести Лазаревац	4,55
7	Специјална болница за болести штитасте жлезде и болести метаболизма „Златибор”, Чајетина	4,50
8	Институт за плућне болести Војводине Сремска Каменица	4,48
9	Општа болница Алексинац	4,47
10	Општа болница Кладово	4,41
11	Специјална болница за рехабилитацију „Агенс” Матарушка Бања, Краљево	4,40
12	Специјална болница Соко Бања	4,36
13	Институт за кардиоваскуларне болести Војводине Сремска Каменица	4,32
14	Општа болница Ужице	4,29
15	Општа болница Горњи Милановац	4,28
16	Општа болница Петровац	4,26
17	Општа болница Сремска Митровица	4,22
18	Клинички центар Војводине, Нови Сад – Клиника за кожно-венеричне болести	4,21
19	Специјална болница за цереброваскуларне болести „Свети Сава”	4,21
20	Специјална болница за интерне болести Младеновац	4,19
21	Клинички центар Ниш – Клиника за хематологију и клиничку имунологију	4,19
22	Општа болница Јагодина	4,15
23	Општа болница Зрењанин	4,14
24	Општа болница Књажевац	4,14
25	Општа болница Ћуприја	4,13
26	Институт за рехабилитацију	4,13
27	Специјална болница за плућне болести Бела Црква	4,11
28	Општа болница Краљево	4,09
29	Клиничко-болнички центар Звездара	4,08
30	Институт за реуматологију	4,07
31	Општа болница Сомбор	4,06
32	Клинички центар Војводине, Нови Сад – Клиника за медицинску рехабилитацију	4,05
33	Општа болница Чачак	4,05
34	Општа болница Врбас	4,04
35	Општа болница Косовска Митровица	4,04
36	Специјална болница за плућне болести Сурдулица	4,03
37	Општа болница Аранђеловац	4,02
38	Клиничко-болнички центар „Бежанијска коса”	4,01
39	Општа болница Ваљево	4,01
40	Општа болница Пријепоље	4,00
41	Општа болница Мајданпек	4,00
42	Општа болница Прибој	4,00
43	Специјална болница за плућне болести Зрењанин	4,00

	<b>Средња оцена на нивоу Србије</b>	<b>3,98</b>
<b>44</b>	Институт за лечење и рехабилитацију „Нишка Бања” Ниш	3,98
<b>45</b>	Клиничко-болнички центар Земун	3,97
<b>46</b>	Општа болница Вршац	3,94
<b>47</b>	Клинички центар Ниш – Клиника за плућне болести	3,94
<b>48</b>	Општа болница Прокупље	3,93
<b>49</b>	Општа болница Пирот	3,91
<b>50</b>	Општа болница Бор	3,91
<b>51</b>	Клинички центар Крагујевац – Интерна клиника	3,89
<b>52</b>	Клинички центар Србије – Центар за поликлиничку делатност – Поликлиника	3,88
<b>53</b>	Специјална болница за рехабилитацију Меленци	3,87
<b>54</b>	Општа болница Параћин	3,87
<b>55</b>	Специјална болница за реуматске болести Нови Сад	3,85
<b>56</b>	Општа болница Лозница	3,84
<b>57</b>	Клинички центар Војводине, Нови Сад – Поликлиника	3,82
<b>58</b>	Општа болница Панчево	3,82
<b>59</b>	Клиничко-болнички центар „Драгиша Мишовић” Дедиње	3,80
<b>60</b>	Институт за онкологију и радиологију Србије	3,80
<b>61</b>	Општа болница Пожаревац	3,78
<b>62</b>	Општа болница Шабац	3,78
<b>63</b>	Општа болница Кикинда	3,73
<b>64</b>	Општа болница Смедерево	3,70
<b>65</b>	Институт за онкологију Војводине Сремска Каменица	3,67
<b>66</b>	Општа болница Сента	3,66
<b>67</b>	Општа болница Зајечар	3,66
<b>68</b>	Општа болница Врање	3,57
<b>69</b>	Општа болница Нови Пазар	3,54
<b>70</b>	Општа болница Суботица	3,37
<b>71</b>	Клиничко-болнички центар Приштина – Грачаница	3,33
<b>72</b>	Општа болница „Стефан Високи” Смедеревска Паланка	3,26
<b>73</b>	Општа болница Неготин	3,05



**Прилог 18.** Ранг свих стационарних здравствених установа према средњој оцени задовољства корисника на болничком лечењу у 2018. години

Ранг	Установа	Средња оцена
1	Клинички центар Ниш – Клиника за нефрологију	5,00
2	Клинички центар Ниш – Клиника за васкуларну хирургију	5,00
3	Институт за кардиоваскуларне болести Дедиње	4,86
4	Специјална болница за интерне болести Лазаревац	4,86
5	Клинички центар Крагујевац – Кожно-венерично одељење	4,83
6	Специјална болница за плућне болести Бела Црква	4,80
7	Специјална болница за рехабилитацију „Буковичка Бања” Аранђеловац	4,80
8	Специјална болница за рехабилитацију Бања Ковиљача	4,78
9	Клинички центар Крагујевац – Клиника за урологију и нефрологију	4,75
10	Специјална болница за рехабилитацију „Гејзер” Сијаринска Бања, Медвеђа	4,75
11	Клинички центар Војводине, Нови Сад – Клиника за максилофацијалну и оралну хирургију	4,73
12	Специјална болница за рехабилитацију и ортопедску протетику	4,69
13	Клинички центар Крагујевац – Служба нуклеарне медицине	4,67
14	Клинички центар Војводине, Нови Сад – Клиника за кожно-венеричне болести	4,63
15	Клинички центар Србије – Клиника за неурохирургију	4,62
16	Специјална болница за рехабилитацију Ивањица	4,62
17	Специјална болница Соко Бања	4,60
18	Институт за реуматологију	4,57
19	Институт за кардиоваскуларне болести Војводине Сремска Каменица	4,57
20	Општа болница Кикинда	4,56
21	Клинички центар Ниш – Центар за минимално инвазивну хирургију	4,56
22	Специјална болница за рехабилитацију „Рибарска Бања”, Крушевац	4,55
23	Специјална болница за цереброваскуларне болести „Свети Сава”	4,54
24	Општа болница Јагодина	4,54
25	Општа болница Петровац	4,53
26	Општа болница Краљево	4,53
27	Клинички центар Србије – Клиника за грудну хирургију	4,53
28	Специјална болница за плућне болести „Озрен”, Сокобања	4,52
29	Специјална болница за интерне болести Врњачка Бања	4,50
30	Специјална болница за неуролошка и посттрауматска стања Стари Сланкамен	4,50
31	Специјална болница за рехабилитацију „Агенс”, Матарушка Бања, Краљево	4,50
32	Општа болница Бор	4,49
33	Институт за рехабилитацију	4,49
34	Институт за плућне болести Војводине Сремска Каменица	4,48
35	Специјална болница за прогресивне мишићне и неуромишићне болести Нови Пазар	4,47
36	Клинички центар Србије – Клиника за ендокринологију, дијабетес и болести метаболизма	4,47
37	Клинички центар Крагујевац – Хируршка клиника	4,47
38	Специјална болница за рехабилитацију Врдник	4,46
39	Клинички центар Србије – Клиника за васкуларну хирургију	4,46
40	Специјална болница за рехабилитацију „Врањска Бања”, Врање	4,45
41	Специјална болница за лечење и рехабилитацију „Меркур”	4,44

	Врњачка Бања	
42	Општа болница Вршац	4,44
43	Клинички центар Србије – Клиника за неурологију	4,44
44	Клинички центар Србије – Клиника за дигестивну хирургију I хируршка	4,44
45	Општа болница Смедерево	4,43
46	Општа болница Гњилане	4,42
47	Општа болница Кладово	4,42
48	Центар за пријем и збрињавања ургентних стања – Ургентни центар	4,42
49	Општа болница Прокупље	4,41
50	Општа болница Пријепоље	4,41
51	Општа болница Мајданпек	4,41
52	Клинички центар Војводине, Нови Сад – Клиника за гастроентерологију и хепатологију	4,40
53	Клинички центар Војводине, Нови Сад – Клиника за болести уха, грла и носа	4,40
54	Клиничко – болнички центар Драгиша Мишовић Дедиње	4,40
55	Институт за ортопедско – хируршке болести Бањица	4,39
56	Општа болница Лесковац	4,38
57	Специјална болница за плућне болести Сурдулица	4,38
58	Општа болница Неготин	4,38
59	Клиничко – болнички центар Звездара	4,38
60	Специјална болница за рехабилитацију Бања Кањижа	4,38
61	Институт за онкологију Војводине Сремска Каменица	4,38
62	Клинички центар Ниш – Клиника за гастроентерологију и хепатологију	4,38
63	Клинички центар Србије – Клиника за хематологију	4,38
64	Општа болница Лозница	4,37
65	Општа болница Ваљево	4,37
66	Општа болница Врбас	4,36
67	Клиничко – болнички центар „Бежанијска Коса”	4,35
68	Клинички центар Војводине, Нови Сад – Клиника за очне болести	4,35
69	Општа болница „Стефан Високи” Смедеревска Паланка	4,34
70	Клинички центар Србије – Клиника за ортопедску хирургију и трауматологију	4,33
71	Клинички центар Србије – Клиника за нефрологију	4,33
72	Општа болница Чачак	4,33
73	Клиника за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић”	4,32
74	Општа болница Ужице	4,32
75	Клинички центар Војводине, Нови Сад – Клиника за гинекологију и акушерство	4,32
76	Клинички центар Ниш – Клиника за гинекологију и акушерство	4,31
77	Клинички центар Ниш – Клиника за очне болести	4,30
78	Општа болница Горњи Милановац	4,30
79	Општа болница Шабац	4,30
	<b>Средња вредност на нивоу Србије</b>	<b>4,30</b>
81	Клинички центар Војводине, Нови Сад – Клиника за хематологију	4,29
82	Клинички центар Ниш – Клиника за неурологију	4,29
83	Клинички центар Ниш – Клиника за онкологију	4,29
84	Клинички центар Србије – Клиника за пулмологију	4,29
85	Општа болница Књажевац	4,29
86	Општа болница Сента	4,27
87	Клинички центар Ниш – Клиника за инфективне болести	4,27
88	Специјална болница за интерне болести Младеновац	4,27

89	Клинички центар Крагујевац – Инфективно одељење	4,27
90	Институт за онкологију и радиологију Србије	4,27
91	Клинички центар Војводине, Нови Сад – Клиника за неурологију	4,26
92	Клинички центар Србије – Клиника за кардиохирургију	4,26
93	Општа болница Параћин	4,26
94	Клинички центар Србије – Клиника за очне болести	4,25
95	Специјална болница за рехабилитацију Апатин	4,25
96	Клинички центар Крагујевац – Одељење за физикалну медицину и рехабилитацију	4,25
97	Специјална болница за плућне болести Зрењанин	4,25
98	Општа болница Алексинац	4,24
99	Општа болница Сурдулица	4,24
100	Гинеколошко-акушерска клиника „Народни фронт”	4,24
101	Општа болница Зрењанин	4,24
102	Клинички центар Ниш – Клиника за урологију	4,23
103	Општа болница Пожаревац	4,23
104	Институт за лечење и рехабилитацију „Нишка Бања”, Ниш	4,22
105	Општа болница Сремска Митровица	4,22
106	Клинички центар Србије – Пејсмејкер центар „Проф. др Милан Бане Ђорђевић”	4,22
107	Општа болница Прибој	4,22
108	Клинички центар Војводине, Нови Сад Клиника за урологију	4,21
109	Општа болница Панчево	4,21
110	Клинички центар Ниш – Клиника за пластичну и реконструктивну хирургију	4,19
111	Општа болница Крушевац	4,19
112	Клинички центар Крагујевац – Центар за онкологију и радиологију	4,19
113	Клинички центар Војводине, Нови Сад – Клиника за инфективне болести	4,19
114	Клинички центар Србије – Клиника за алергологију и имунологију	4,19
115	Клинички центар Србије – Клиника за опекотине, пластичну и реконструктивну хирургију	4,18
116	Специјална болница за рехабилитацију Меленци	4,18
117	Клиничко-болнички центар Земун	4,18
118	Специјална болница за реуматске болести Нови Сад	4,18
119	Општа болница Ћуприја	4,17
120	Клинички центар Ниш – Клиника за физикалну медицину и рехабилитацију	4,17
121	Клинички центар Крагујевац – Интерна клиника	4,16
122	Клинички центар Војводине, Нови Сад – Клиника за неурохирургију	4,15
123	Клинички центар Војводине, Нови Сад – Клиника за ортопедску хирургију и трауматологију	4,15
124	Општа болница Зајечар	4,14
125	Клинички центар Војводине, Нови Сад – Клиника за абдоминалну, ендокрину и трансплантациону хирургију	4,13
126	Клинички центар Војводине, Нови Сад – Клиника за нефрологију и клиничку имунологију	4,13
127	Клинички центар Србије – Клиника за кардиологију	4,12
128	Клинички центар Крагујевац – Центар за неурологију	4,11
129	Општа болница Сомбор	4,11
130	Клинички центар Србије – Клиника за дерматовенерологију	4,11
131	Клинички центар Војводине, Нови Сад – Клиника за пластичну и реконструктивну хирургију	4,10
132	Општа болница Нови Пазар	4,10

133	Клинички центар Ниш – Клиника за грудну хирургију	4,09
134	Општа болница Суботица	4,09
135	Клинички центар Ниш – Клиника за плућне болести	4,07
136	Општа болница Аранђеловац	4,06
137	Клинички центар Ниш – Клиника за ортопедију и трауматологију	4,05
138	Клинички центар Србије – Клиника за гастроентерологију и хепатологију	4,05
139	Клинички центар Србије – Клиника за инфективне болести	4,05
140	Општа болница Пирот	4,04
141	Општа болница Косовска Митровица	4,03
142	КБЦ Приштина – Грачаница	4,02
143	Клинички центар Србије – Клиника за урологију	4,02
144	Клинички центар Крагујевац – Гинеколошко-акушерска клиника	4,02
145	Клинички центар Ниш – Клиника за болести ува, грла и носа	4,00
146	Клинички центар Ниш – Клиника за кардиоваскуларне болести	4,00
147	Клинички центар Ниш – Клиника за општу хирургију	4,00
148	Клинички центар Војводине, Нови Сад – Клиника за медицинску рехабилитацију	3,95
149	Клинички центар Ниш – Клиника за ендокринологију, дијабетес и болести метаболизма	3,95
150	Специјална болница за рехабилитацију „Гамзиград”, Зајечар	3,92
151	Клинички центар Србије – Клиника за гинекологију и акушерство	3,91
152	Клинички центар Србије – Клиника за орл и максилофацијалну хирургију	3,90
153	Клинички центар Ниш – Клиника за неурологију и психијатрију развојног доба	3,90
154	Клинички центар Војводине, Нови Сад – Клиника за васкуларну и трансплантациону хирургију	3,88
155	Специјална болница за рехабилитацију Бујановац	3,85
156	Општа болница Врање	3,83
157	Клинички центар Војводине, Нови Сад – Клиника за ендокринологију, дијабетес и болести метаболизма	3,73

**Прилог 19.** Ранг стационарних здравствених установа према средњој оцени задовољства корисника на интернистичким одељењима у 2018. години

Ранг	Установа	Средња оцена
1	Клинички центар Ниш – Клиника за нефрологију	5,00
2	Специјална болница за плућне болести „Озрен”, Сокобања	5,00
3	Општа болница Кладово	4,88
4	Општа болница Мајданпек	4,88
5	Институт за кардиоваскуларне болести Дедиње	4,87
6	Специјална болница за интерне болести Лазаревац	4,86
7	Клинички центар Крагујевац – Кожно-венерично одељење	4,83
8	Специјална болница за плућне болести Бела Црква	4,80
9	Клинички центар Крагујевац – Клиника за урологију и нефрологију	4,75
10	Клинички центар Крагујевац – Служба нуклеарне медицине	4,67
11	Клинички центар Војводине, Нови Сад – Клиника за кожно-венеричне болести	4,63
12	Општа болница Јагодина	4,60
13	Институт за реуматологију	4,57
14	Институт за кардиоваскуларне болести Војводине Сремска Каменица	4,55
15	Специјална болница Соко Бања	4,54
16	Специјална болница за цереброваскуларне болести „Свети Сава”	4,54
17	Општа болница Петровац	4,50
18	Специјална болница за интерне болести Врњачка Бања	4,50
19	Општа болница Кикинда	4,50
20	Општа болница Панчево	4,48
21	Општа болница Прокупље	4,48
22	Општа болница Ваљево	4,48
23	Клиничко - болнички центар Звездара	4,48
24	Општа болница Краљево	4,46
25	Општа болница Горњи Милановац	4,46
26	Специјална болница за прогресивне мишићне и неуромишићне болести Нови Пазар	4,46
27	Општа болница Бор	4,45
28	Институт за плућне болести Војводине Сремска Каменица	4,44
29	Клинички центар Србије – Клиника за неурологију	4,44
30	Општа болница Параћин	4,42
31	Клинички центар Војводине, Нови Сад – Клиника за гастроентерологију и хепатологију	4,40
32	Општа болница Лесковац	4,40
33	Општа болница Врбас	4,39
34	Општа болница Ужице	4,39
35	Специјална болница за плућне болести Сурдулица	4,38
36	Клинички центар Ниш – Клиника за гастроентерологију и хепатологију	4,38
37	Клинички центар Србије – Клиника за хематологију	4,38
38	Клинички центар Србије – Центар за пријем и збрињавања ургентних стања - Ургентни центар	4,36
39	Клинички центар Србије – Клиника за ендокринологију, дијабетес и болести метаболизма	4,35
40	Општа болница Вршац	4,34
41	Клинички центар Србије – Клиника за нефрологију	4,33
42	Општа болница Пријепоље	4,33

43	Клиничко-болнички центар Приштина-Грачаница	4,31
44	Општа болница Смедерево	4,30
45	Клиничко-болнички центар „Бежанијска коса”	4,30
46	Клинички центар Војводине, Нови Сад – Клиника за хематологију	4,29
47	Клинички центар Ниш – Клиника за неурологију	4,29
48	Општа болница Шабац	4,29
49	Клинички центар Ниш – Клиника за онкологију	4,29
50	Клинички центар Србије – Клиника за пулмологију	4,29
51	Општа болница Нови Пазар	4,27
	<b>Средња вредност на нивоу Србије</b>	<b>4,27</b>
53	Специјална болница за интерне болести Младеновац	4,27
54	Клиничко-болнички центар „Драгиша Мишовић” Дедиње	4,27
55	Клинички центар Крагујевац – Инфективно одељење	4,27
56	Клинички центар Војводине, Нови Сад – Клиника за неурологију	4,26
57	Општа болница Гњилане	4,26
58	Специјална болница за плућне болести Зрењанин	4,25
59	Институт за онкологију Војводине Сремска Каменица	4,24
60	Клинички центар Србије – Пејсмејкер центар „Проф. др Милан Бане Ђорђевић”	4,22
61	Општа болница Неготин	4,22
62	Институт за онкологију и радиологију Србије	4,19
63	Општа болница Сента	4,19
64	Клинички центар Крагујевац – Центар за онкологију и радиологију	4,19
65	Клинички центар Војводине, Нови Сад – Клиника за инфективне болести	4,19
66	Клинички центар Србије – Клиника за алергологију и имунологију	4,19
67	Општа болница Суботица	4,19
68	Специјална болница за реуматске болести Нови Сад	4,18
69	Општа болница „Стефан Високи” Смедеревска Паланка	4,17
70	Институт за лечење и рехабилитацију „Нишка Бања”, Ниш	4,17
71	Општа болница Лозница	4,17
72	Клинички центар Крагујевац – Интерна клиника	4,16
73	Општа болница Ћуприја	4,16
74	Општа болница Чачак	4,16
75	Општа болница Пожаревац	4,15
76	Општа болница Зрењанин	4,15
77	Општа болница Сремска Митровица	4,15
78	Клинички центар Војводине, Нови Сад – Клиника за нефрологију и клиничку имунологију	4,13
79	Општа болница Зајечар	4,13
80	Клинички центар Србије – Клиника за кардиологију	4,12
81	Клинички центар Крагујевац – Центар за неурологију	4,11
82	Клинички центар Србије – Клиника за дерматовенерологију	4,11
83	Клинички центар Ниш – Клиника за плућне болести	4,07
84	Општа болница Књажевац	4,06
85	Клинички центар Србије – Клиника за гастроентерологију и хепатологију	4,05
86	Клинички центар Србије – Клиника за инфективне и тропске болести	4,05
87	Општа болница Крушевац	4,03
88	Општа болница Пирот	4,00
89	Клинички центар Ниш – Клиника за кардиоваскуларне болести	4,00

<b>90</b>	Клинички центар Ниш – Клиника за општу хирургију	4,00
<b>91</b>	Општа болница Косовска Митровица	3,98
<b>92</b>	Клиничко-болнички центар Земун	3,96
<b>93</b>	Клинички центар Ниш – Клиника за ендокринологију, дијабетес и болести метаболизма	3,95
<b>94</b>	Општа болница Сомбор	3,94
<b>95</b>	Општа болница Алексинац	3,92
<b>96</b>	Општа болница Сурдулица	3,89
<b>97</b>	Општа болница Аранђеловац	3,83
<b>98</b>	Општа болница Прибој	3,83
<b>99</b>	Општа болница Врање	3,76
<b>100</b>	Клинички центар Војводине, Нови Сад – Клиника за ендокринологију, дијабетес и болести метаболизма	3,73

**Прилог 20.** Ранг стационарних здравствених установа према средњој оцени задовољства корисника на хируршким одељењима у 2018. години

Ранг	Установа	Средња оцена
1	Клинички центар Ниш – Клиника за васкуларну хирургију	5,00
2	Клинички центар Србије – Клиника за ендокринологију, дијабетес и болести метаболизма	5,00
3	Институт за лечење и рехабилитацију „Нишка Бања”, Ниш	4,86
4	Институт за кардиоваскуларне болести Дедиње	4,86
5	Општа болница Сурдулица	4,85
6	Клинички центар Војводине, Нови Сад – Клиника за максилофацијалну и оралну хирургију	4,73
7	Клинички центар Србије – Клиника за неурохиргију	4,62
8	Институт за плућне болести Војводине Сремска Каменица	4,61
9	Институт за кардиоваскуларне болести Војводине Сремска Каменица	4,61
10	Општа болница Петровац	4,60
11	Општа болница Пријепоље	4,59
12	Општа болница Бор	4,58
13	Општа болница Краљево	4,57
14	Општа болница Кикинда	4,56
15	Клинички центар Ниш – Центар за минимално инвазивну хирургију	4,56
16	Клинички центар Србије – Клиника за грудну хирургију	4,53
17	Општа болница Смедерево	4,52
18	Институт за онкологију и радиологију Србије	4,50
19	Општа болница Лозница	4,50
20	Општа болница Књажевац	4,50
21	Општа болница Јагодина	4,48
22	Специјална болница за плућне болести „Озрен”, Сокобања	4,47
23	Клинички центар Крагујевац – Хируршка клиника	4,47
24	Клинички центар Србије – Клиника за васкуларну хирургију	4,46
25	Институт за онкологију Војводине Сремска Каменица	4,45
26	Општа болница Шабац	4,44
27	Општа болница Сремска Митровица	4,44
28	Општа болница Вршац	4,44
29	Клинички центар Србије – Центар за пријем и збрињавања ургентних стања – Ургентни центар	4,44
30	Општа болница Неготин	4,44
31	Клинички центар Србије – Клиника за дигестивну хирургију – I хируршка	4,44
32	Општа болница Лесковац	4,43
33	Клиничко - болнички центар „Драгиша Мишовић” Дедиње	4,43
34	Клиничко - болнички центар „Бежанијска коса”	4,42
35	Општа болница Алексинац	4,41
36	Општа болница Врбас	4,41
37	Клинички центар Војводине, Нови Сад – Клиника за болести уха, грла и носа	4,40
38	Општа болница Зрењанин	4,40
39	Институт за ортопедско - хируршке болести Бањица	4,39
40	Општа болница „Стефан Високи” Смедеревска Паланка	4,38
41	Општа болница Крушевац	4,37
42	Општа болница Чачак	4,37
43	Општа болница Ваљево	4,37



44	Општа болница Прокупље	4,36
45	Општа болница Горњи Милановац	4,36
	<b>Средња вредност на нивоу Србије</b>	<b>4,36</b>
46	Клинички центар Војводине, Нови Сад – Клиника за очне болести	4,35
47	Клиничко - болнички центар Земун	4,34
48	Клинички центар Србије – Клиника за ортопедску хирургију и трауматологију	4,33
49	Општа болница Кладово	4,33
50	Клинички центар Ниш – Клиника за гинекологију и акушерство	4,31
51	Клиничко - болнички центар Звездара	4,31
53	Клинички центар Ниш – Клиника за очне болести	4,30
54	Општа болница Пожаревац	4,30
55	Општа болница Панчево	4,29
56	Општа болница Зајечар	4,28
57	Клинички центар Ниш – Клиника за инфективне болести	4,27
58	Општа болница Ужице	4,27
59	Клинички центар Србије – Клиника за кардиохирургију	4,26
60	Општа болница Сента	4,26
61	Клинички центар Србије – Клиника за очне болести	4,25
62	Општа болница Аранђеловац	4,25
63	Клинички центар Ниш – Клиника за урологију	4,23
64	Клинички центар Војводине, Нови Сад – Клиника за урологију	4,21
65	Клинички центар Ниш – Клиника за пластичну и реконструктивну хирургију	4,19
66	Општа болница Туприја	4,19
67	Општа болница Сомбор	4,18
68	Клинички центар Србије – Клиника за опекотине, пластичну и реконструктивну хирургију	4,18
69	Општа болница Мајданпек	4,18
70	Општа болница Врање	4,17
71	Клинички центар Војводине, Нови Сад – Клиника за неурохирургију	4,15
72	Клинички центар Војводине, Нови Сад – Клиника за ортопедску хирургију и трауматологију	4,15
73	Општа болница Параћин	4,15
74	Клинички центар Војводине, Нови Сад – Клиника абдоминалну,ендокрину и трансплантациону хирургију	4,13
75	Клинички центар Војводине, Нови Сад – Клиника за пластичну и реконструктивну хирургију	4,10
76	Клинички центар Ниш – Клиника за грудну хирургију	4,09
77	Клинички центар Ниш – Клиника за ортопедију и трауматологију	4,05
78	Општа болница Суботица	4,05
79	Општа болница Пирот	4,04
80	Клинички центар Србије – Клиника за урологију	4,02
81	Клинички центар Ниш – Клиника за болести ува, грла и носа	4,00
82	Клинички центар Ниш – Клиника за општу хирургију	4,00
83	Општа болница Прибој	4,00
84	Општа болница Нови Пазар	3,98
85	Клинички центар Србије – Клиника за ОРЛ и максилофацијалну хирургију	3,90
86	Општа болница Косовска Митровица	3,90
87	Клинички центар Ниш – Клиника неурологију и психијатрију развојног доба	3,90

<b>88</b>	Клинички центар Војводине, Нови Сад – Клиника за васкуларну и трансплантациону хирургију	3,88
<b>89</b>	Клиничко - болнички центар Приштина – Грачаница	3,86

**Прилог 21.** Ранг стационарних здравствених установа према средњој оцени задовољства корисника на одељењима за гинекологију и акушерство у 2018. години

Ранг	Установа	Средња оцена
1	Општа болница Прибој	4,90
2	Општа болница Алексинац	4,88
3	Општа болница Кикинда	4,86
4	Општа болница Гњилане	4,82
5	Општа болница Неготин	4,80
6	Институт за онкологију Војводине Сремска Каменица	4,67
7	Општа болница Вршац	4,60
8	Општа болница „Стефан Високи” Смедеревска Паланка	4,50
9	Општа болница Мајданпек	4,50
10	Општа болница Краљево	4,50
11	Клиничко - болнички центар „Драгиша Мишовић” Дедиње	4,49
12	Општа болница Јагодина	4,49
13	Општа болница Сента	4,46
14	Општа болница Чачак	4,45
15	Општа болница Прокупље	4,43
16	Општа болница Књажевац	4,40
17	Општа болница Смедерево	4,38
18	Клиничко - болнички центар Земун	4,34
19	Општа болница Петровац	4,33
20	Клинички центар Војводине, Нови Сад – Клиника за гинекологију и акушерство	4,32
21	Општа болница Бор	4,31
22	Клиничко болнички центар Звездара	4,25
23	Општа болница Пожаревац	4,25
24	Гинеколошко-акушерска клиника „Народни фронт”	4,24
25	Општа болница Сомбор	4,23
26	Општа болница Врбас	4,21
27	Општа болница Лозница	4,21
28	Општа болница Крушевац	4,18
	<b>Средња вредност на нивоу Србије</b>	<b>4,18</b>
29	Општа болница Пирот	4,15
30	Општа болница Суботица	4,14
31	Општа болница Кладово	4,13
32	Општа болница Косовска Митровица	4,11
33	Општа болница Пријеполје	4,10
34	Општа болница Лесковац	4,09
35	Општа болница Параћин	4,08
36	Општа болница Ваљево	4,07
37	Општа болница Аранђеловац	4,07
38	Општа болница Зајечар	4,05
39	Општа болница Ужице	4,04
40	Општа болница Сурдулица	4,03
41	Општа болница Шабац	4,03
42	Клинички центар Крагујевац – Гинеколошко - акушерска клиника	4,02
43	Клиничко - болнички центар Приштина - Грачаница	4,00
44	Општа болница Зрењанин	3,96
45	Општа болница Нови Пазар	3,96
46	Клинички центар Србије – Клиника за гинекологију и акушерство	3,91
47	Општа болница Панчево	3,89
48	Општа болница Горњи Милановац	3,88
49	Општа болница Врање	3,82
50	Општа болница Сремска Митровица	3,67

**Прилог 22.** Ранг стационарних здравствених установа према средњој оцени задовољства корисника на одељењима за рехабилитацију у 2018. години

Ранг	Установа	Средња оцена
1	Општа болница Лозница	5,00
2	Општа болница Ужице	4,92
3	Специјална болница за рехабилитацију „Буковичка Бања” Аранђеловац	4,80
4	Специјална болница за рехабилитацију Бања Ковиљача	4,78
5	Специјална болница за рехабилитацију „Гејзер” Сијаринска Бања, Медвеђа	4,75
6	Специјална болница за рехабилитацију и ортопедску протетику	4,69
7	Специјална болница Соко Бања	4,68
8	Специјална болница за рехабилитацију Ивањица	4,62
9	Општа болница Лесковац	4,60
10	Општа болница Ваљево	4,57
11	Општа болница Вршац	4,57
12	Специјална болница за рехабилитацију „Рибарска Бања”, Крушевац	4,55
13	Општа болница Сомбор	4,53
14	Специјална болница за неуролошка и посттрауматска стања Стари Сланкамен	4,50
15	Специјална болница за рехабилитацију „Агенс”, Матарушка Бања, Краљево	4,50
16	Институт за рехабилитацију	4,49
17	Специјална болница за прогресивне мишићне и неуромишићне болести Нови Пазар	4,49
18	Специјална болница за рехабилитацију Врдник	4,46
19	Специјална болница за рехабилитацију „Врањска Бања”, Врање	4,45
20	Специјална болница за лечење и рехабилитацију „Меркур” Врњачка Бања	4,44
21	Општа болница Косовска Митровица	4,44
	<b>Средња вредност на нивоу Србије</b>	<b>4,39</b>
22	Специјална болница за рехабилитацију Бања Кањижа	4,38
23	Клиника за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић”	4,32
24	Специјална болница за рехабилитацију Апатин	4,25
25	Клинички центар Крагујевац – Одељење за физикалну медицину и рехабилитацију	4,25
26	Општа болница Прибој	4,25
27	Специјална болница за рехабилитацију Меленци	4,18
28	Институт за лечење и рехабилитацију „Нишка Бања”, Ниш	4,17
29	Клинички центар Ниш – Клиника за физикалну медицину и рехабилитацију	4,17
30	Општа болница Ћуприја	4,11
31	Клинички центар Војводине, Нови Сад – Клиника за медицинску рехабилитацију	3,95
32	Специјална болница за рехабилитацију „Гамзиград”, Зајечар	3,92
33	Специјална болница за рехабилитацију Бујановац	3,85
34	Општа болница Врање	3,48
35	Општа болница Суботица	3,40