



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

**АНАЛИЗА
ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА ЗДРАВСТВЕНОМ
ЗАШТИТОМ У ДРЖАВНИМ ЗДРАВСТВЕНИМ
УСТАНОВАМА РЕПУБЛИКЕ СРБИЈЕ 2019. ГОДИНЕ**

2020.

Издавач:

Институт за јавно здравље Србије „Др Милан Јовановић Батут”

Главни и одговорни уредник:

Доц. др Верица Јовановић,

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

Аутори:

Др Мирјана Живковић Шуловић, специјалиста социјалне медицине¹

Ана Вукша, дипл. економиста, специјалиста за јавно здравље¹

Др sc. med. Јелена Брцански, специјалиста социјалне медицине¹

Др Драгана Атанасијевић, специјалиста социјалне медицине¹

Мр sc. med. Весна Хорозовић, специјалиста социјалне медицине¹

Припрема и обрада података:

Сања Савковић, инж. статистике¹

Борислав Срдих, дипл. инж. организационих наука²

Надежда Михно, економист¹

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

² Центар за информатику и биостатистику, ИЈЗ Србије

Лектура и коректура:

Др sc. Тамара Груден, спец. књижевне публицистике

Е-издање

ISBN-978-86-7358-109-5

САДРЖАЈ:

1.	Увод.....	1
2.	Метод	1
3.	Преглед најважнијих резултата у здравственим установама примарне здравствене заштите.....	3
3.1.	Задовољство корисника радом служби опште медицине, педијатрије и гинекологије	9
3.2.	Задовољство корисника радом службе стоматолошке здравствене заштите.....	31
4.	Преглед најважнијих резултата у специјалистичко-консултативним амбулантама интерне медицине.....	36
5.	Преглед најважнијих резултата у стационарним здравственим установама ..	52
6.	Преглед најважнијих резултата у дијализним центрима и одељењима за хемодијализу.....	67
7.	Закључци и предлози мера	80
8.	Литература	87
9.	Прилози	88
Прилог 1.	Упитник о задовољству корисника радом службе опште медицине, дистрибуција одговора (у %)	88
Прилог 2.	Упитник о задовољству корисника радом службе за здравствену заштиту деце, дистрибуција одговора (у %)	91
Прилог 3.	Упитник о задовољству корисника радом службе здравствене заштите жена, дистрибуција одговора (у %).....	94
Прилог 4.	Упитник о задовољству корисника радом стоматолошке службе, дистрибуција одговора	97
Прилог 5.	Упитник о задовољству корисника радом специјалистичке службе, дистрибуција одговора корисника амбуланти интерне медицине у установама примарне здравствене заштите	100
Прилог 6.	Упитник о задовољству корисника радом специјалистичке службе, дистрибуција одговора корисника амбуланти интерне медицине у стационарним установама здравствене заштите	102
Прилог 7.	Упитник о задовољству корисника болничким лечењем, дистрибуција одговора на одељењима за интерну медицину	104
Прилог 8.	Упитник о задовољству корисника болничким лечењем, дистрибуција одговора на одељењима за хирургију	107
Прилог 9.	Упитник о задовољству корисника болничким лечењем, дистрибуција одговора на одељењима за гинекологију и акушерство	110
Прилог 10.	Упитник о задовољству корисника болничким лечењем, дистрибуција одговора на одељењима за рехабилитацију	114
Прилог 11.	Упитник о задовољству корисника 2019. године о задовољству корисника хроничним програмом дијализе у дијализним центрима и одељењима за хемодијализу.....	117
Прилог 12.	Ранг свих здравствених установа примарне здравствене заштите према средњој оцени задовољства корисника у 2019. години (укупно у три службе изабраних лекара: опште медицине, педијатрије и гинекологије)	122
Прилог 13.	Ранг здравствених установа примарне здравствене заштите према средњој оцени задовољства корисника у служби за здравствену заштиту опште медицине у 2019. години	125
Прилог 14.	Ранг здравствених установа примарне здравствене заштите према средњој оцени задовољства корисника у служби за здравствену заштиту деце у 2019. години	129

Прилог 15.	Ранг здравствених установа примарне здравствене заштите према средњој оцени задовољства корисника у служби за здравствену заштиту жена у 2019. години	132
Прилог 16.	Ранг здравствених установа примарне здравствене заштите према средњој оцени задовољства корисника у служби стоматолошке здравствене заштите (деце) у 2019. години	135
Прилог 17.	Ранг здравствених установа примарне здравствене заштите према средњој оцени задовољства корисника интернистичких амбуланти у 2019. години ...	138
Прилог 18.	Ранг стационарних здравствених установа према средњој оцени задовољства корисника интернистичких амбуланти у 2019. години	140
Прилог 19.	Ранг свих стационарних здравствених установа према средњој оцени задовољства корисника на болничком лечењу у 2019. години	142
Прилог 20.	Ранг стационарних здравствених установа према средњој оцени задовољства корисника на интернистичким одељењима у 2019. години.....	145
Прилог 21.	Ранг стационарних здравствених установа према средњој оцени задовољства корисника на хируршким одељењима у 2019. години	147
Прилог 22.	Ранг стационарних здравствених установа према средњој оцени задовољства корисника на одељењима за гинекологију и акушерство у 2019. години	149
Прилог 23.	Ранг стационарних здравствених установа према средњој оцени задовољства корисника на одељењима за рехабилитацију у 2019. години.....	150

Списак табела

Табела 1.	Дистрибуција корисника према полу, старости и службама ПЗЗ, Србија, 2019.	5
Табела 2.	Дистрибуција корисника према школској спреми, по службама ПЗЗ, Србија, 2019.....	5
Табела 3.	Дистрибуција корисника према самопроцени материјалног стања домаћинства, по службама у ПЗЗ, Србија, 2019.....	5
Табела 4.	Дистрибуција корисника (приказана у процентима), према заказивању и дужини чекања на заказани преглед, по службама ПЗЗ, Србија, 2019.....	8
Табела 5.	Дистрибуција корисника према општем задовољству (у процентима) и средња оцена задовољства у службама ПЗЗ, Србија, 2015–2019.	19
Табела 6.	Средња оцена општег задовољства корисника у службама ПЗЗ, према регионима, Србија, 2015–2019.....	21
Табела 7.	Средња оцена општег задовољства корисника у службама ПЗЗ, према окрузима, Србија, 2015–2019.	22
Табела 8.	Средња оцена општег задовољства корисника у службама ПЗЗ, према окрузима и службама, Србија, 2019.....	24
Табела 9.	Дистрибуција корисника према општем задовољству (у %) и средња оцена задовољства, у служби стоматолошке здравствене заштите деце, Србија, 2015–2019.	34
Табела 10.	Средња оцена општег задовољства корисника у служби стоматолошке здравствене заштите деце, према регионима, Србија, 2019.....	34
Табела 11.	Средња оцена општег задовољства корисника у служби стоматолошке здравствене заштите деце, према регионима, Србија, 2015–2019.....	34
Табела 12.	Средња оцена општег задовољства корисника у служби стоматолошке здравствене заштите деце, према окрузима, Србија, 2015–2019.....	35
Табела 13.	Средња оцена задовољства корисника одређеним карактеристикама интернистичких служби, Србија, 2015–2019.....	39
Табела 14.	Дистрибуција корисника према општем задовољству (у %) и средња оцена	48

	задовољства у интернистичким амбулантама, Србија, 2015–2019.	
Табела 15.	Средња оцена општег задовољства корисника у интернистичким амбулантама, према регионима, Србија, 2015–2019.....	48
Табела 16.	Дистрибуција корисника према полу, старости и одељењима, Србија, 2019...	53
Табела 17.	Дистрибуција корисника по одељењима у односу на ниво образовања – изражено у процентима (%), Србија, 2019.....	54
Табела 18.	Дистрибуција корисника по одељењима у односу на самопроцену материјалног стања – изражено у процентима (%), Србија, 2019.....	54
Табела 19.	Дистрибуција корисника према школској спреми по одељењима – изражена у процентима (%), Србија, 2019.....	54
Табела 20.	Средња оцена задовољства услугама током пријема и отпуста из болнице по одељењима, Србија, 2019.....	55
Табела 21.	Средња оцена задовољства услугама сестринске неге током боравка у болници по одељењима, Србија, 2019.....	57
Табела 22.	Средња оцена задовољства услугама лекара током боравка у болници по одељењима, Србија, 2019.....	58
Табела 23.	Средња оцена задовољства услугама дијагностике, Србија, 2019.....	59
Табела 24.	Средња оцена задовољства услугама исхране током боравка у болници по одељењима, Србија, 2019.....	60
Табела 25.	Средња оцена задовољства услугама смештаја током боравка у болници по одељењима, Србија, 2019.....	61
Табела 26.	Средња оцена задовољства корисника одређеним карактеристикама болничке здравствене заштите, Србија, 2015–2019.....	62
Табела 27.	Средња оцена задовољства корисника одређеним карактеристикама болничке здравствене заштите, по регионима, Србија, 2019.....	64
Табела 28.	Дистрибуција испитаника у процентима према материјалном стању домаћинства, 2019.....	69
Табела 29.	Врста транспорта коју испитаници користе за долазак у дијализни центар/одељење за хемодијализу.....	70
Табела 30.	Испитаници којима одговара радно време дијализног центра и могућност избора дана и времена за дијализу.....	71
Табела 31.	Задовољство корисника инсталацијама у фотелји или дијализној постељи.....	72
Табела 32.	Задовољство корисника начинима да се забаве током поступка дијализе (ТВ, часописи, итд.), у процентима.....	72
Табела 33.	Задовољство корисника оброком који се послужује током поступка дијализе, у процентима.....	73
Табела 34.	Задовољство корисника условима у пратећим просторијама дијализног центра/одељења за хемодијализу.....	73
Табела 35.	Дистрибуција корисника који су незадовољни појединим аспектима лекарске бриге током дијализе, у процентима.....	75

Списак графикана

Графикон 1.	Структура упитника по службама у ПЗЗ, Србија, 2019.....	4
Графикон 2.	Стопа одговора корисника по службама у ПЗЗ, Србија, 2019.....	4
Графикон 3.	Дистрибуција корисника према начину избора лекара, по службама ПЗЗ, Србија, 2019... ..	6
Графикон 4.	Дистрибуција корисника према познавању начина промене свог лекара, по службама ПЗЗ, Србија, 2019.. ..	6
Графикон 5.	Просечан број посета корисника у последњих 12 месеци, по службама у ПЗЗ, Србија, 2019.....	7
Графикон 6.	Дистрибуција најчешћих здравственоваспитних садржаја у ПЗЗ, Србија, 2019.. ..	8
Графикон 7.	Дистрибуција корисника према мишљењу о одређеним карактеристикама	9

	рада медицинских сестара у ПЗЗ, Србија, 2019.. .. .	
Графикон 8.	Процент корисника који се не слаже са изјавама које се односе на медицинске сестре по службама у ПЗЗ, Србија, 2019.. .. .	10
Графикон 9.	Дистрибуција корисника према мишљењу о одређеним карактеристикама рада изабраних лекара у ПЗЗ, Србија, 2019.. .. .	11
Графикон 10.	Процент корисника који се не слаже са изјавама које се односе на изабране лекаре по службама у ПЗЗ, Србија, 2019.. .. .	12
Графикон 11.	Дистрибуција корисника према мишљењу о одређеним карактеристикама служби у ПЗЗ, Србија, 2019.. .. .	14
Графикон 12.	Процент корисника који се не слаже са изјавама које се односе на одређене карактеристике служби, по службама у ПЗЗ, Србија, 2019.. .. .	15
Графикон 13.	Дистрибуција корисника према материјалној (финансијској) доступности здравствених услуга у ПЗЗ, Србија, 2019.. .. .	16
Графикон 14.	Дистрибуција корисника према материјалној (финансијској) доступности здравствених услуга по службама у ПЗЗ, Србија, 2019.. .. .	17
Графикон 15.	Структура корисника према одлагању прегледа из финансијских разлога у ПЗЗ, Србија, 2019.. .. .	18
Графикон 16.	Структура корисника према одлагању прегледа из финансијских разлога, по службама у ПЗЗ, Србија, 2019.. .. .	18
Графикон 17.	Дистрибуција корисника према општем задовољству у ПЗЗ, Србија, 2019.. .. .	20
Графикон 18.	Дистрибуција корисника према општем задовољству, по службама у ПЗЗ, Србија, 2019.. .. .	20
Графикон 19.	Средња оцена општег задовољства корисника у службама ПЗЗ, према окрузима, Србија, 2019.. .. .	23
Графикон 20.	Средња оцена општег задовољства корисника службе опште медицине, према окрузима, Србија, 2018–2019.. .. .	25
Графикон 21.	Средња оцена општег задовољства корисника службе за здравствену заштиту деце, према окрузима, Србија, 2018–2019.. .. .	25
Графикон 22.	Средња оцена општег задовољства корисника службе за здравствену заштиту жена, према окрузима, Србија, 2018–2019.. .. .	26
Графикон 23.	Средња оцена општег задовољства корисника у ПЗЗ, према самопроцени материјалног стања домаћинства, Србија, 2019.. .. .	28
Графикон 24.	Средња оцена општег задовољства корисника у ПЗЗ, према карактеристикама рада медицинских сестара – добра сарадња медицинских сестара са лекарима, Србија, 2019.. .. .	29
Графикон 25.	Средња оцена општег задовољства корисника у ПЗЗ, према одређеним карактеристикама рада изабраних лекара – спремност изабраног лекара да одвоји довољно времена за разговор са пацијентом, Србија, 2019.. .. .	30
Графикон 26.	Средња оцена општег задовољства корисника у ПЗЗ, према карактеристикама службе, Србија, 2019.. .. .	30
Графикон 27.	Дистрибуција корисника према мишљењу о одређеним карактеристикама изабраних дечјих стоматолога, Србија, 2019.. .. .	32
Графикон 28.	Дистрибуција корисника са мишљењем „Да, слажем се” о одређеним карактеристикама службе стоматолошке здравствене заштите деце, Србија, 2018–2019.. .. .	33
Графикон 29.	Задовољство корисника специјалистичко-консултативних амбуланти интерне медицине, према аспектима (у %), Србија, 2019. година	37
Графикон 30.	Незадовољни корисници специјалистичко-консултативних амбуланти интерне медицине, према аспектима (у %), Србија, 2018–2019. година.....	38
Графикон 31.	Средња оцена задовољства корисника одређеним карактеристикама у интернистичким амбулантама према типу установе, Србија, 2019.. .. .	40
Графикон 32.	Број посета лекару специјалисти у протеклих годину дана, Србија, 2018–2019. година.....	41
Графикон 33.	Распоред корисника према дужини чекања на преглед у интернистичким	42

	амбулантама, по типу установе (у %), Србија, 2019.....	
Графикон 34.	Дистрибуција корисника према мишљењу о одређеним карактеристикама рада лекара и интернистичке службе, Србија, 2019.....	43
Графикон 35.	Дистрибуција корисника који су изјавили да се слажу у вези са одређеним карактеристикама рада лекара и интернистичке службе, Србија, 2019.....	45
Графикон 36.	Дистрибуција корисника према општем задовољству здравственом заштитом у интернистичким амбулантама, Србија, 2015–2019.....	46
Графикон 37.	Дистрибуција корисника према општем задовољству здравственом заштитом у интернистичким амбулантама, Србија, 2019.....	47
Графикон 38.	Средња оцена општег задовољства корисника у интернистичким амбулантама, према регионима, Србија, 2015–2019.....	49
Графикон 39.	Средња оцена општег задовољства корисника у интернистичким амбулантама према типу установе (1), Србија, 2019.....	50
Графикон 40.	Средња оцена општег задовољства корисника у интернистичким амбулантама према типу установе (2), Србија, 2018–2019.....	51
Графикон 41.	Број попуњених у односу на број подељених упитника, изражен у процентима, по одељењима, Србија, 2019.....	52
Графикон 42.	Структура упитника по одељењима, Србија, 2019.....	53
Графикон 43.	Дистрибуција одговора пацијената према обавештености о правима и дужностима током болничког лечења по одељењима, Србија, 2019.....	56
Графикон 44.	Процент пацијената који није користио дијагностичке и/или терапијске услуге, Србија, 2019.....	59
Графикон 45.	Средња оцена задовољства организацијом посета по одељењима, Србија, 2019.....	61
Графикон 46.	Средња оцена задовољства корисника одређеним карактеристикама болничке здравствене заштите, Србија, 2019.....	62
Графикон 47.	Дистрибуција корисника према општем задовољству болничким лечењем, Србија, 2019.....	63
Графикон 48.	Средња оцена општег задовољства корисника болничким лечењем по регионима, Србија, 2019.....	64
Графикон 49.	Средња оцена општег задовољства корисника болничким лечењем по одељењима, Србија, 2019.....	65
Графикон 50.	Средња оцена општег задовољства корисника болничким лечењем према нивоу здравствене заштите (секундарни/терцијарни), Србија, 2019.....	65
Графикон 51.	Средња оцена општег задовољства корисника болничким лечењем према типу установе, Србија, 2019.....	66
Графикон 52.	Средња оцена општег задовољства корисника сестринском негом и лекарским услугама према типу установе, Србија, 2019.....	66
Графикон 53.	Средња оцена општег задовољства корисника болничким лечењем, Србија, 2004–2019.....	67

Графикон 54.	Стопа одговора корисника хроничног програма дијализе по окрузима, 2019.....	68
Графикон 55.	Дистрибуција корисника који сматрају да собе за дијализу нису адекватно опремљене	71
Графикон 56.	Дистрибуција корисника који сматрају да поједине аспекте у погледу опремљености соба за дијализу треба побољшати.....	72
Графикон 57.	Дистрибуција корисника који су незадовољни појединим аспектима сестринске бриге током дијализе, у процентима.....	74
Графикон 58.	Процент задовољних пацијената појединим аспектима лечења	75
Графикон 59.	Дистрибуција пацијената у односу на поједине аспекте лечења, подношење терапије дијализом, у процентима.....	76
Графикон 60.	Процент корисника који су задовољни информацијама пруженим пре почетка терапије дијализом.....	77
Графикон 61.	Процент корисника који су задовољни информацијама које се односе на ток лечења и савете о свакодневним активностима ван дијализног центра...	78
Графикон 62.	Дистрибуција корисника у односу на поједине аспекте набавке и употребе лекова који се узимају због дијализе, у процентима.....	79
Графикон 63.	Процент корисника који имају информацију о томе коме се треба обратити у случају хитне потребе, у процентима.....	79

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 25. до 29. новембра 2019. године.

За све варијабле урађена је анализа дистрибуције одговора (фреквенција) 2019. и компаративна анализа (2015–2019) за одабране аспекте.

Средња оцена задовољства корисника примарне здравствене заштите у Републици Србији за 2019. годину износи 3,97. Она је, у односу на 2019. годину, порасла у службама опште медицине и педијатрије и незнатно се смањила у служби гинекологије.

Средња оцена општег задовољства у стоматолошкој служби у 2019. години је 4,17.

Средња оцена општег задовољства корисника оствареном здравственом заштитом у специјалистичко-консултативним амбулантама остала је непромењена у односу на претходну годину и износи 4,06. Такође, она је виша у примарној здравственој заштити у односу на стационарне установе. Средња оцена задовољства болничким лечењем у целини је 4,31. 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 (4,21), док је највиша на одељењима рехабилитације (4,37).

Вишу средњу оцену лечењем у целини исказали су лечени пацијенти у здравственим установама терцијарног нивоа здравствене заштите (4,35) у односу на лечене пацијенте у здравственим установама секундарног нивоа здравствене заштите (4,27). 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 спроведено је према Стручно-методолошком упутству Института за јавно здравље Србије „Др Милан Јовановић Батут” (<http://www.batut.org.rs/index.php?content=1969>) 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 (25.11.2019. 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 25.11. до 29.11.2019. за све пацијенте са отпусним листама, као и у специјалистичким службама интерне медицине (пулмологија, кардиологија, алергологија и имунологија, гастроентерологија, хематологија, ендокринологија, нефрологија и реуматологија) 29.12.2019. 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 25.11. до 29.11.2019), 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 25.11. у ПЗЗ, и на дан 29.11. у стационарним здравственим установама).

Кутије са упитницима су се по истеку истраживања, са записницима Комисија за стално унапређење квалитета, достављале надлежном институту/заводу за јавно здравље до 26. односно 30. новембра, где је вршен унос и обрада података. Средином фебруара комплетирана је централна електронска база података (упитници и извештајни обрасци) истраживања.

Статистичка обрада: За све варијабле урађена је анализа дистрибуције одговора (фреквенција) 2019. и компаративна анализа (2015–2019) за одабране аспекте.

3. ПРЕГЛЕД НАЈВАЖНИЈИХ РЕЗУЛТАТА У ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА ПРИМАРНЕ ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ

Испитивање задовољства корисника спроведено је 25. новембра 2019. године у 174 установе примарне здравствене заштите у Републици Србији, што је за две установе мање у односу на претходну годину. Укупно је обрађено 50.209 упитника (осам процентних поена више у односу на претходну годину) и то: 57,4% у служби опште медицине, 29% у служби педијатрије и 13,6% у гинеколошкој служби (графикон 1).

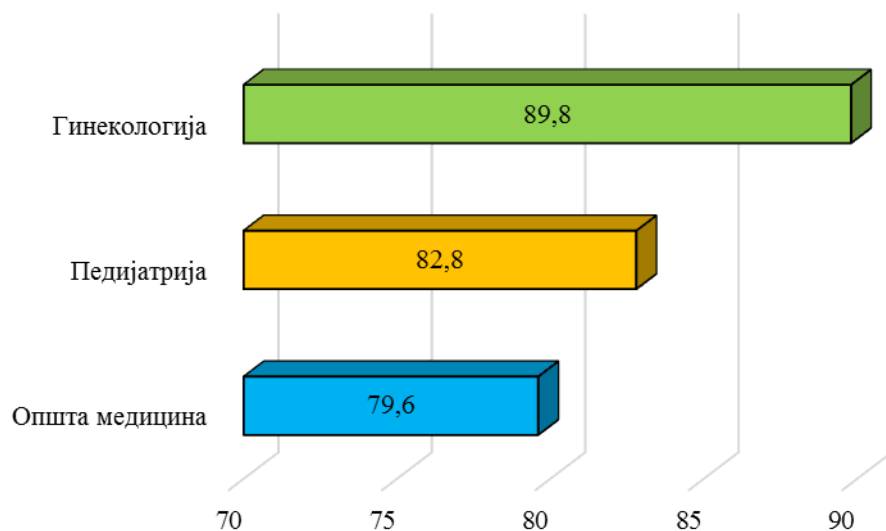
Графикон 1. Структура упитника по службама у ПЗЗ, Србија, 2019.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2019.

Стопа одговора корисника ових служби (број попуњених и враћених упитника у односу на подељене) у примарној здравственој заштити износи 81,8%. То је за два процентна поена више у односу на претходну годину. Стопе одговора корисника по службама, у 2019. години, приказане су на графикону 2 и износе: 79,6% у служби опште медицине (2,2 процентна поена више у односу на 2018. годину), 82,8% у педијатријској (5,9 процентних поена више) и 89,8% у гинеколошкој служби (0,9 процентних поена мање).

Графикон 2. Стопа одговора корисника по службама у ПЗЗ, Србија, 2019.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2019.

Упитнике о задовољству корисника радом службе опште медицине, педијатрије и гинекологије попунило је укупно 64,9% особа женског пола, а 35,1% мушког. Просечна старост корисника који су попуњавали упитник о задовољству у ове три службе примарне здравствене заштите је 44,6 година (SD=16,2). Више од половине испитаника је са средњим образовањем (56,1%), нешто више од четвртине има вишу и високу школску спрему (27,1%), а незнатно мање од тога је са незавршеном или завршеном основном школом (26,8%). Материјално стање свог домаћинства је као добро проценило две петине испитаника (41,3%), док је још две петине њих материјално стање проценило као осредње (39%).

Просечни корисник службе опште медицине је знатно старији, лошијег материјалног стања и нижег степена формалног образовања од корисника остале две службе у примарној здравственој заштити (табела 1, 2 и 3).

Табела 1. Дистрибуција корисника према полу, старости и службама ПЗЗ, Србија, 2019.

СЛУЖБА	ПОЛ (%)		ПРОСЕЧНЕ ГОДИНЕ СТАРОСТИ
	МУШКИ	ЖЕНСКИ	
Општа медицина	45,1	54,9	50,7±16,3
Педијатрија*	31,6	68,4	34,7±10,1
Гинекологија	0,8	99,2	38,9±14,1

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2019.

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

Табела 2. Дистрибуција корисника према школској спреми, по службама ПЗЗ, Србија, 2019.

ЗАВРШЕНА ШКОЛА (%)	СЛУЖБА		
	ОПШТА МЕДИЦИНА	ПЕДИЈАТРИЈА	ГИНЕКОЛОГИЈА
Незавршена основна	3,8	2,9	1,6
Основна школа	15,4	11,0	11,3
Средња школа	56,6	55,3	55,7
Виша и висока школа	24,2	30,8	31,5

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2019.

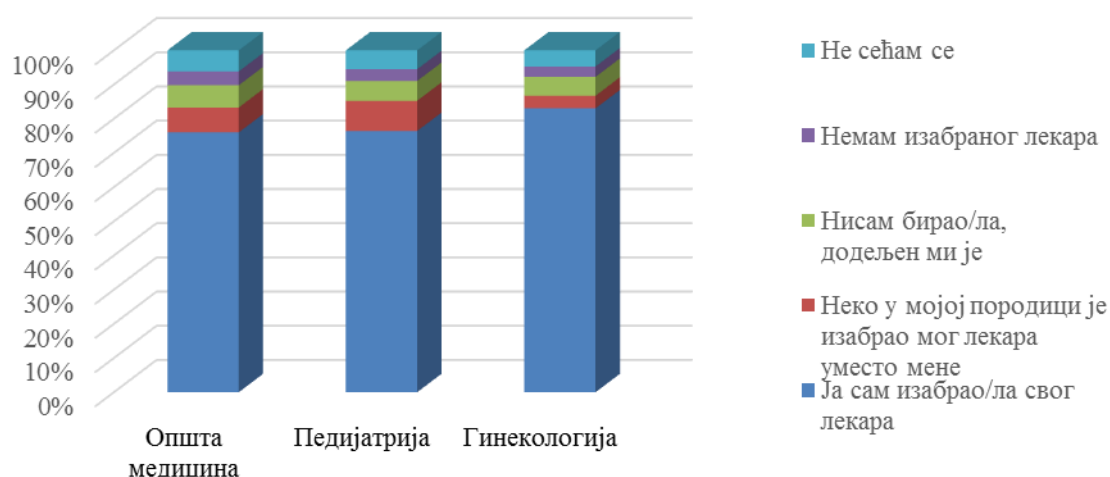
Табела 3. Дистрибуција корисника према самопроцени материјалног стања домаћинства, по службама у ПЗЗ, Србија, 2019.

МАТЕРИЈАЛНО СТАЊЕ (%)	СЛУЖБА		
	ОПШТА МЕДИЦИНА	ПЕДИЈАТРИЈА	ГИНЕКОЛОГИЈА
Веома лоше	4,6	2,2	2,8
Лоше	9,7	4,1	5,0
Осредње	42,6	33,5	36,0
Добро	35,5	50,0	47,0
Веома добро	7,6	10,1	9,2

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2019.

У овим службама примарне здравствене заштите, 3,7% корисника је изјавило да још увек нема изабраног лекара, што је за 0,2 процентних поена више у односу на претходну годину (графикон 3). Самостални избор лекара остварило је три четвртине анкетираних корисника (1,3 процентних поена мање него претходне године), док 6,62% није имало ову могућност већ им је лекар „додељен” у здравственој установи (0,6 процентних поена више).

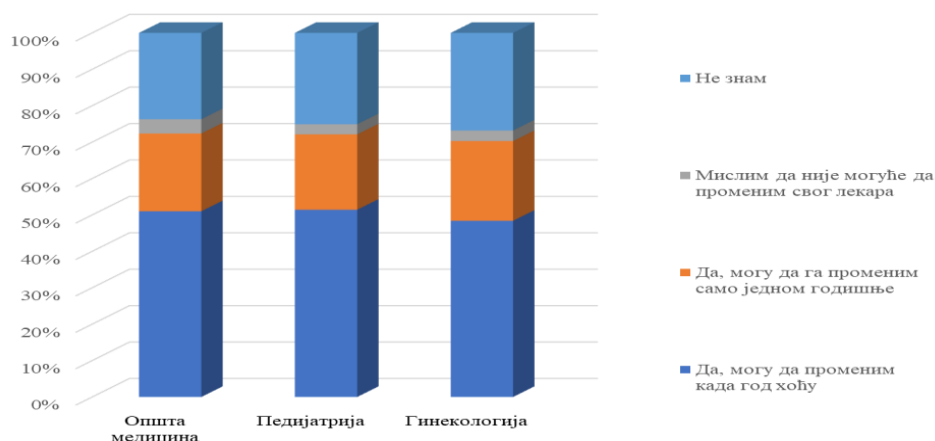
Графикон 3. Дистрибуција корисника према начину избора лекара, по службама ПЗЗ, Србија, 2019.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2019.

На графикону 4 види се да за могућност промене изабраног лекара не зна више од четвртине, односно 28% корисника ових служби примарне здравствене заштите, што је за 2,2 процентна поена више него прошле године.

Графикон 4. Дистрибуција корисника према познавању начина промене свог лекара, по службама ПЗЗ, Србија, 2019.

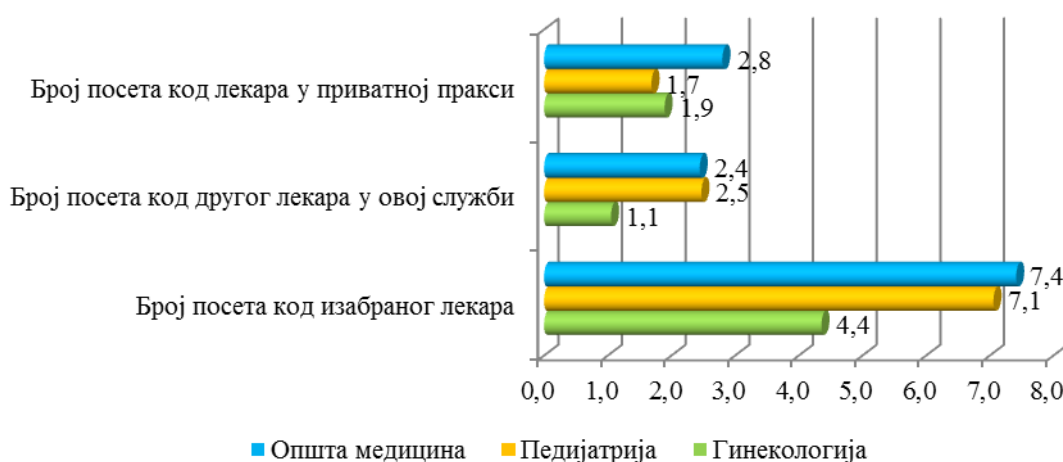


Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2019.

Готово три четвртине корисника није мењало свог изабраног лекара (71,2%). Најчешћи разлог за промену лекара био је одлазак лекара из здравствене установе (15,1%). Неспоразум са својим лекаром је као разлог за промену навело 3,8% анкетираних корисника. Највећи проценат анкетираних (58%) има истог изабраног лекара дуже од три године. У односу на претходну годину не региструју се значајна одступања код испитиваних варијабли.

Анкетирани пацијенти су у протеклих дванаест месеци у просеку користили 9,2 пута услуге државног сектора ових служби примарне здравствене заштите (6,9 пута код свог изабраног лекара и 2,3 пута код другог лекара) и 2,4 пута приватног сектора. Посматрајући укупно примарну здравствену заштиту, анкетирани корисници су у просеку остварили за 0,2 пута већи број посета у државном, а за 0,4 пута већи број посета приватном сектору, у односу на претходну годину. У графикону 5 приказан је просечан број посета корисника по службама.

Графикон 5. Просечан број посета корисника у последњих 12 месеци, по службама у ПЗЗ, Србија, 2019.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2019.

Највећи број корисника никада не заказује преглед код изабраног лекара, њих 29,8% у 2019. години. Незнатно мањи проценат пацијената обично чека на преглед 1–3 дана (29,5%), а нешто мање њих обично буде заказано за исти дан (27,9%). Више од 3 дана обично чека свега 12,8% пацијената. Најмање прегледа се, као и у претходној години, заказује код педијатра, док се на заказани преглед најдуже чека код гинеколога

(табела 4). Процент пацијената који су чекали на заказан преглед изабраног лекара дуже од три дана повећан је у 2019. години у односу на претходну у свим службама, а највише у служби гинекологије (за скоро два процентна поена).

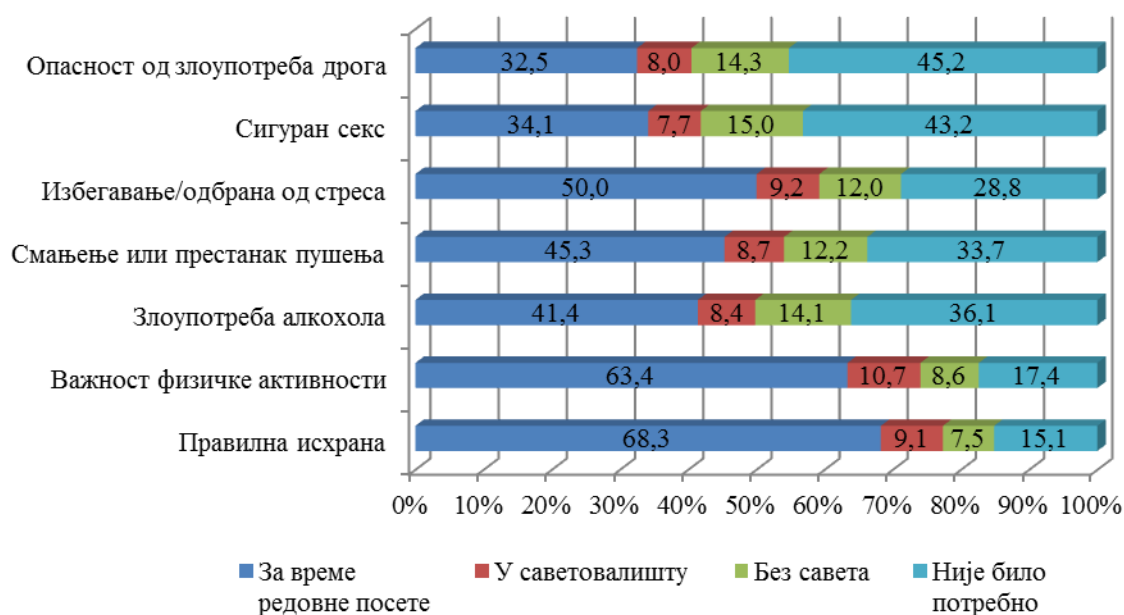
Табела 4. Дистрибуција корисника (приказана у процентима), према заказивању и дужини чекања на заказани преглед, по службама ПЗЗ, Србија, 2019.

СЛУЖБА	НИКАДА НЕ ЗАКАЗУЈЕ	ЗАКАЗАН ЗА ИСТИ ДАН	ЧЕКА 1–3 ДАНА	ЧЕКА ВИШЕ ОД 3 ДАНА
Општа медицина	24,0	28,5	36,3	11,2
Педијатрија	47,2	32,3	15,2	5,4
Гинекологија	17,7	16,0	31,3	35,0

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2019.

У свом свакодневном раду лекари доста времена посвећују и здравствено-васпитним садржајима (значај правилне исхране и физичке активности, злоупотреба алкохола и дрога, престанак пушења, одбрана од стреса, сигуран секс). У зависности од теме, између 32,5 и 68,3% испитаника ове савете добија за време редовних посета, а њих 7,7 до 10,7% приликом посете саветовалиштима, што је приближно на нивоу претходне године. У графикону 6 приказана је учесталост савета лекара за ове службе примарне здравствене заштите збирно.

Графикон 6. Дистрибуција најчешћих здравственоваспитних садржаја у ПЗЗ, Србија, 2019.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2019.

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

Дистрибуција корисника према њиховом мишљењу о одређеним карактеристикама рада медицинских сестара, приказана збирно за ове три службе примарне здравствене заштите, дата је у графикону 7. Да не добијају увек све информације мисли 3,1% корисника, а да медицинске сестре на шалтеру нису љубазне мисли 2,5% корисника, њих 2% се не слаже да лекари и сестре добро сарађују, а 1,7% корисника мишљења је да медицинске сестре у соби за интервенције нису љубазне. У односу на претходну годину, разлике су незнатне.

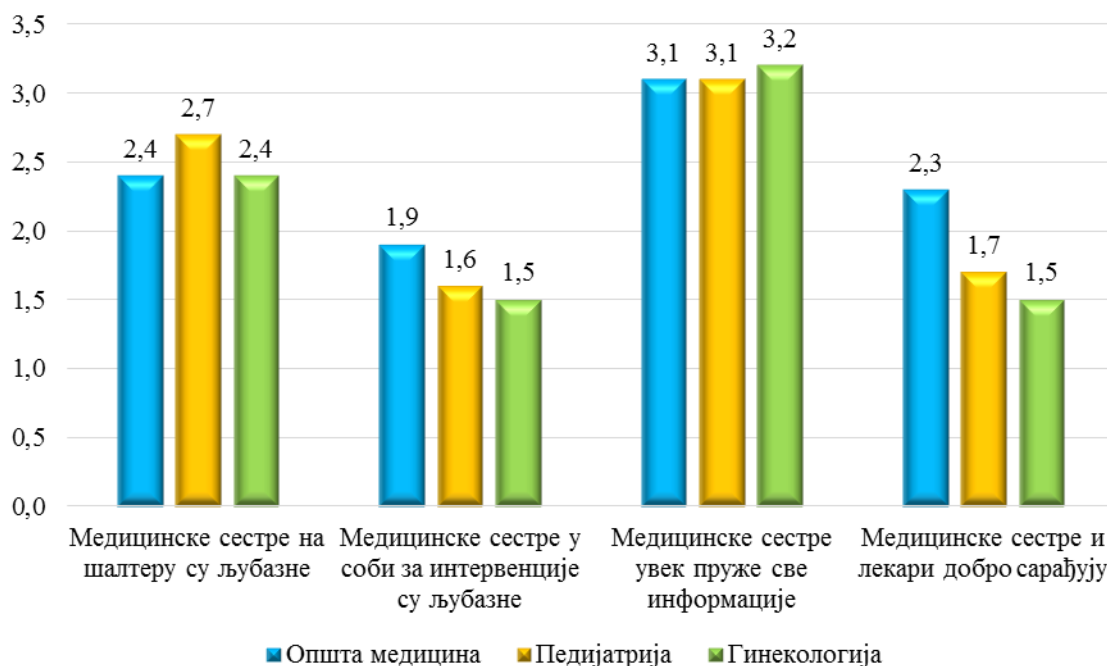
Графикон 7. Дистрибуција корисника према мишљењу о одређеним карактеристикама рада медицинских сестара у ПЗЗ, Србија, 2019.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2019.

На графикону 8 приказана је дистрибуција корисника који се не слажу са изјавама о одређеним карактеристикама рада медицинских сестара, по службама примарне здравствене заштите.

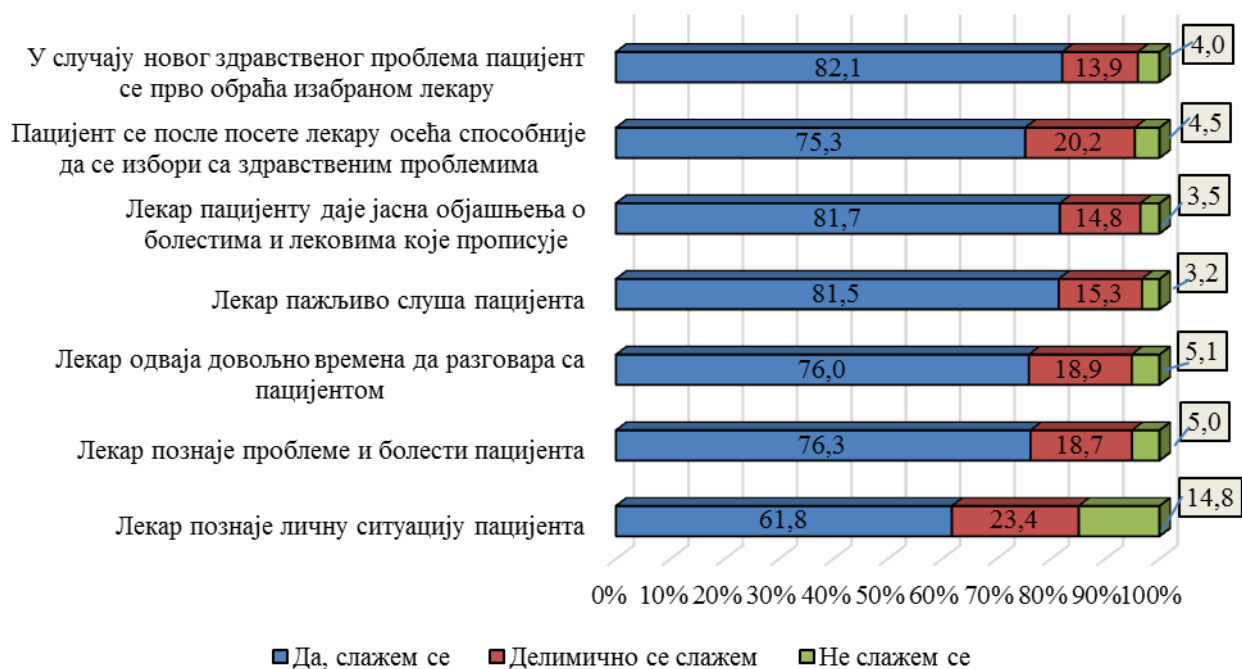
Графикон 8. Процент корисника који се не слаже са изјавама које се односе на медицинске сестре по службама у ПЗЗ, Србија, 2019.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2019.

Дистрибуција корисника према њиховом мишљењу о одређеним карактеристикама рада њихових изабраних лекара, приказана збирно за ове три службе примарне здравствене заштите, дата је у графикону 9. У 2019. години, чак 14,8% пацијената сматра да лекар не познаје његову личну ситуацију, при чему се мисли на ситуацију на послу, у кући и сл. Сваки 20. пацијент мишљења је да лекар не познаје његове проблеме и болести које је раније имао, као и да не одваја довољно времена за разговор са њим. После посете лекару 4,5% пацијената и даље се не осећа способније да се избори са својим здравственим проблемима, а у случају новог здравственог проблема 4% пацијената се неће прво обратити свом изабраном лекару. Да од свог лекара нису добили јасна објашњења о болестима и лековима које им је прописао мишљење је 3,5% пацијената, а 3,2% пацијената сматра да их лекар не слуша пажљиво. Потпуно афирмативно мишљење о овим карактеристикама рада својих изабраних лекара имало је између 61,8% (став да лекар познаје њихову личну ситуацију) и 82,1% пацијената (став да ће у случају новог здравственог проблема прво отићи код свог изабраног лекара).

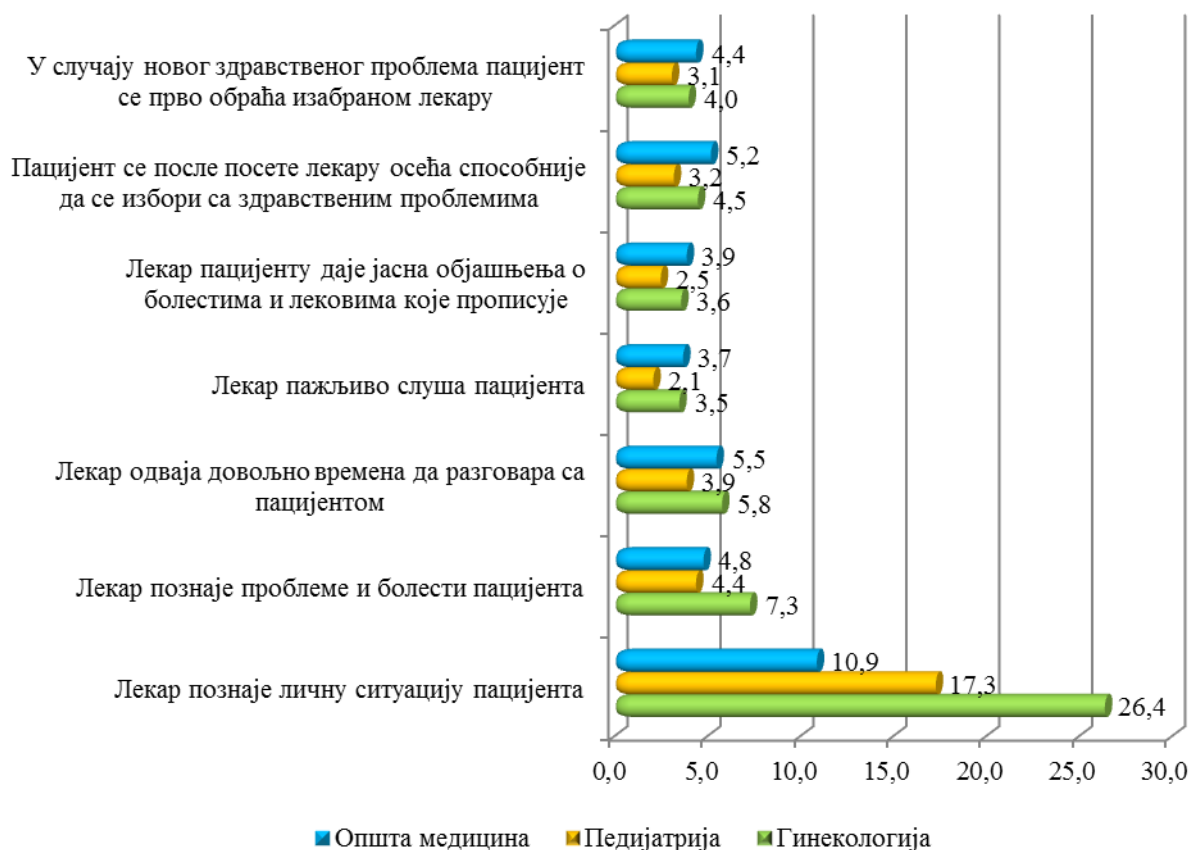
Графикон 9. Дистрибуција корисника према мишљењу о одређеним карактеристикама рада изабраних лекара у ПЗЗ, Србија, 2019.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2019.

На графикону 10. приказана је дистрибуција корисника који се не слажу са изјавама о одређеним карактеристикама рада изабраних лекара, по службама примарне здравствене заштите. Да лекар не познаје његову личну ситуацију, при чему се мисли на ситуацију на послу, у кући и слично, мишљење је чак 26,4% корисника службе гинекологије и далеко мање (10,9%) пацијената у служби опште медицине. Свега 2,1% корисника службе педијатрије сматра да их њихов изабрани лекар не слуша пажљиво, док такво мишљење има 3,7% корисника службе опште медицине.

Графикон 10. Процент корисника који се не слаже са изјавама које се односе на изабране лекаре по службама у ПЗЗ, Србија, 2019.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2019.

Дистрибуција корисника према њиховом мишљењу о одређеним карактеристикама службе опште медицине, педијатрије и гинекологије приказана збирно за ове три службе примарне здравствене заштите дата је у графикону 11.

Уочава се да радним временом ових служби у примарној здравственој заштити није задовољно 3,1% испитиваних корисника, што је на нивоу резултата из претходне године. Да у случају да се разболи не може да дође на преглед викендом, изјавило је 7% корисника. Даљих 6,3% корисника сматра да служба примарне здравствене заштите није доступна инвалидима и особама у колицима. Више од четири петине испитиваних корисника (81,6%) изјавило је да пре посете код лекара специјалисте прво мора да иде код свог изабраног лекара. Да у чекаоници нема довољно места за седење сматра 7,9% корисника, односно за 0,2 процентна поена мање него претходне године. Нешто више од трећине испитиваних корисника, као и у претходној години, сматра да мора дуго да се чека на преглед лекара у чекаоници (34,7%). Као и у претходној години, половина

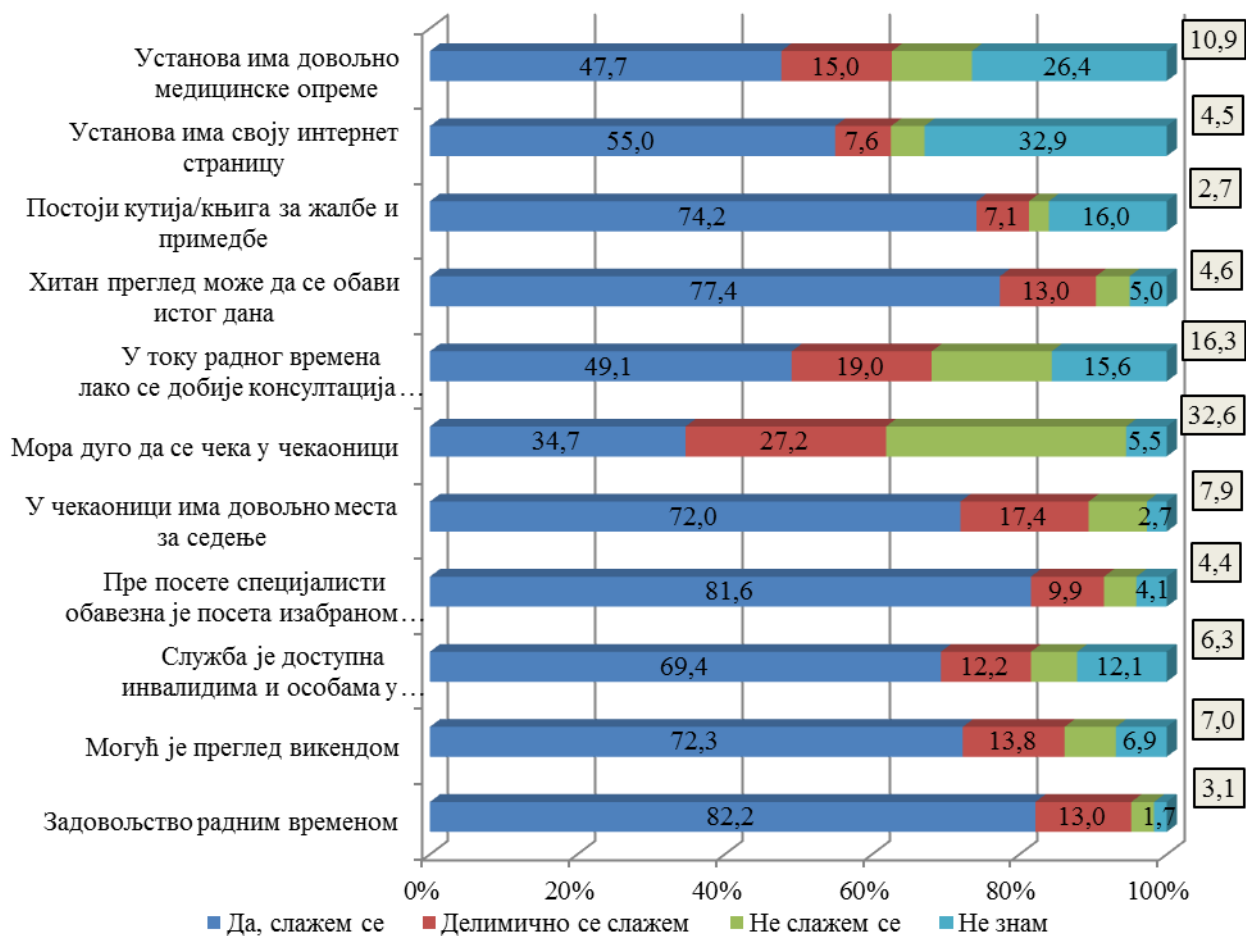
корисника може у току радног времена лако да добије савет или консултацију са својим изабраним лекаром телефонским путем (49,1%). Да хитан преглед може да обави истог дана када дође сматра 77,4% испитиваних корисника, док се њих 4,6% не слажу са том изјавом (0,3 процентна поена више него претходне године). У односу на претходну годину је за 2,5 процентних поена повећан број корисника који не знају да ли постоји кутија/књига за жалбе и приговоре (16%), а 2,7% њих сматра да она не постоји.

Трећина корисника (32,9%) не зна да ли здравствена установа има своју интернет страницу, што је за 1,9 процентних поена више него претходне године. Чак 4,5% испитиваних корисника сматра да установа нема интернет страницу (0,4 процентна поена више него претходне године). Овде је потребно нагласити да све здравствене установе у Републици Србији имају своју интернет страницу.

Да здравствена установа (служба) има довољно медицинске опреме слаже се у потпуности или делимично 62,7% испитиваних корисника (два процентна поена мање него претходне године).

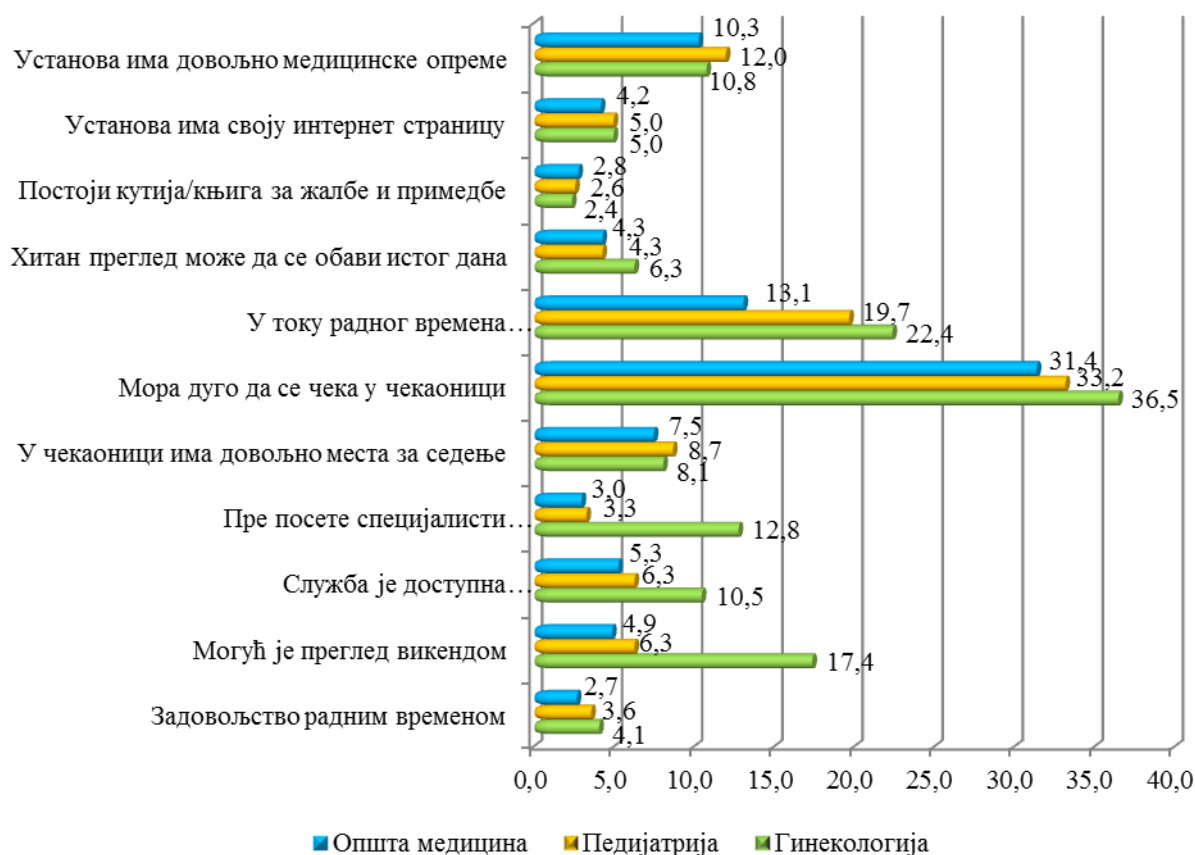
На графикону 12. приказана је дистрибуција корисника који се не слажу са изјавама о одређеним карактеристикама рада изабраних лекара, по службама примарне здравствене заштите. Да у чекаоници не мора дуго да се чека на преглед лекара сматра 36,5% корисница услуга службе гинекологије, док такво мишљење дели 31,4% пацијенткиња службе опште медицине. Незадовољних радним временом је најмање међу корисницама службе опште медицине, свега 2,7%, а највише код корисница службе гинекологије 4,1%.

Графикон 11. Дистрибуција корисника према мишљењу о одређеним карактеристикама служби у ПЗЗ, Србија, 2019.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2019.

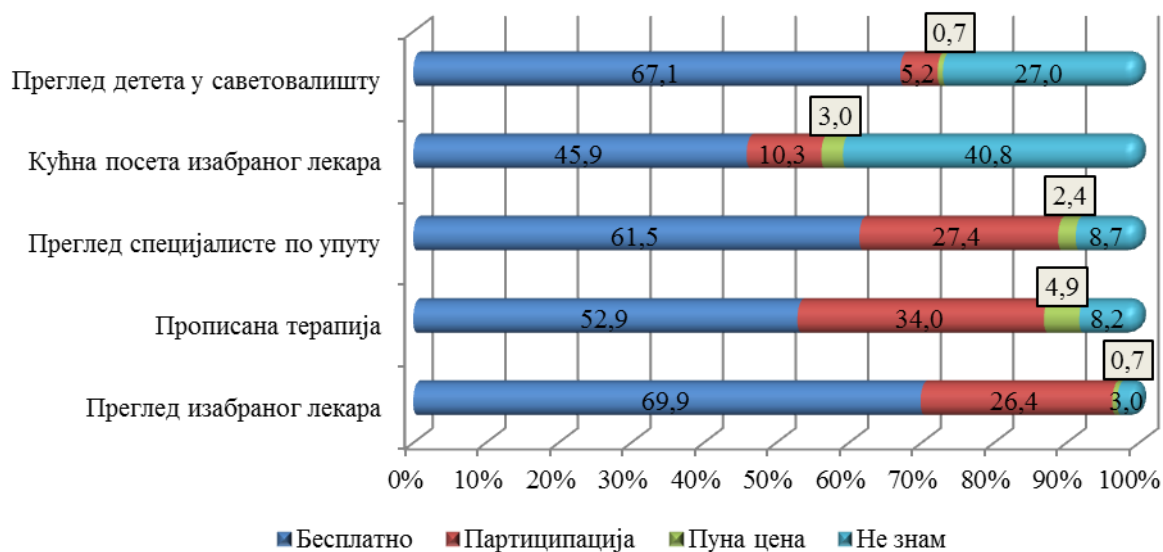
Графикон 12. Процент корисника који се не слаже са изјавама које се односе на одређене карактеристике служби, по службама у ПЗЗ, Србија, 2019.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2019.

Светска здравствена организација сматра да је неопходно пратити и перцепцију корисника о доступности здравствених услуга у финансијском смислу. Графикон 13. приказује збирне одговоре корисника за ове три службе примарне здравствене заштите. Најчешће корисници партиципирају за прописану терапију (лекове или инјекције), њих 34%, што је за 1,9 процентних поена мање у односу на претходну годину. У значајнијем обиму корисници партиципирају и за преглед специјалисте по упуту изабраног лекара (27,4%) и за преглед код изабраног лекара (26,4%), док се њих 10,3% изјаснило да партиципира за кућну посету свог лекара. Испитивани корисници најмање партиципирају за преглед бебе или малог детета у саветовалишту (5,2%). Да би за потребне здравствене услуге морали да плате пуну цену, изјаснило се између 0,7% и 4,9% испитиваних корисника. У претходној години присутна је слична дистрибуција одговора испитиваних корисника.

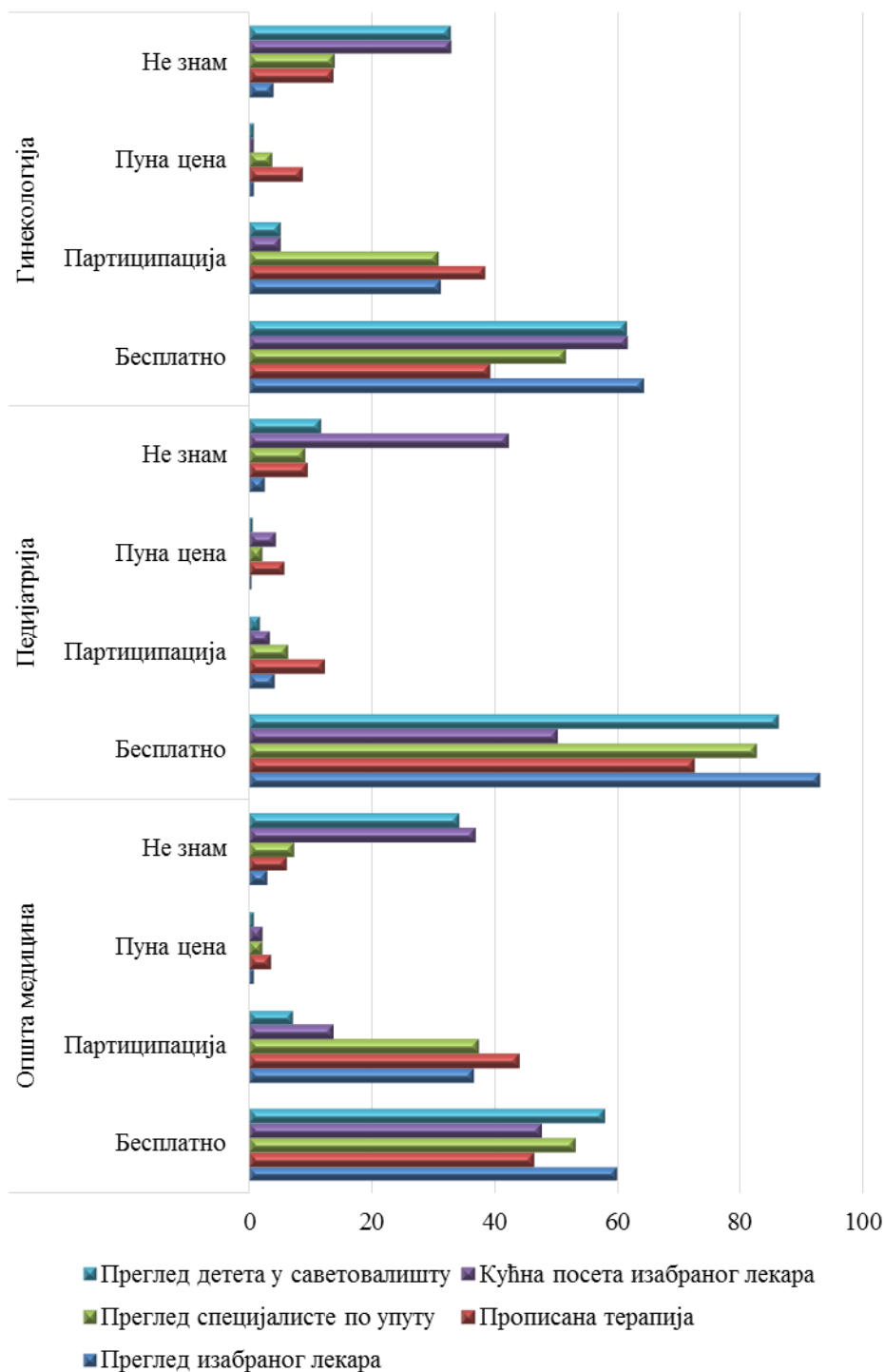
Графикон 13. Дистрибуција корисника према материјалној (финансијској) доступности здравствених услуга у ПЗЗ, Србија, 2019.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2019.

Уколико се доступност здравствених услуга посматра по службама, очигледно је да се највећи проценат бесплатних услуга остварује у служби за здравствену заштиту деце (графикон 14). Посматрано према врсти здравствене услуге, најчешће се у свим службама бесплатно остварује преглед изабраног лекара. У услугама најчешће партиципирају корисници службе опште медицине, а најређе корисници службе педијатрије. Пуна цена услуге најчешће се плаћа у служби гинекологије за услугу прописане терапије. Слична дистрибуција одговора забележана је и у претходној години.

Графикон 14. Дистрибуција корисника према материјалној (финансијској) доступности здравствених услуга по службама у ПЗЗ, Србија, 2019.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2019.

Сваки десети корисник (10%) није отишао на преглед код свог изабраног лекара или је тај преглед одложио, бар једном у последњих 12 месеци, јер није могао да плати

партиципацију или лекове (графикон 15). Овај проценат је, са мањим осцилацијама, стабилан од почетка испитивања задовољства корисника 2009. године, а у посматраној години је у паду у односу на прошлу годину за 0,2 процентна поена.

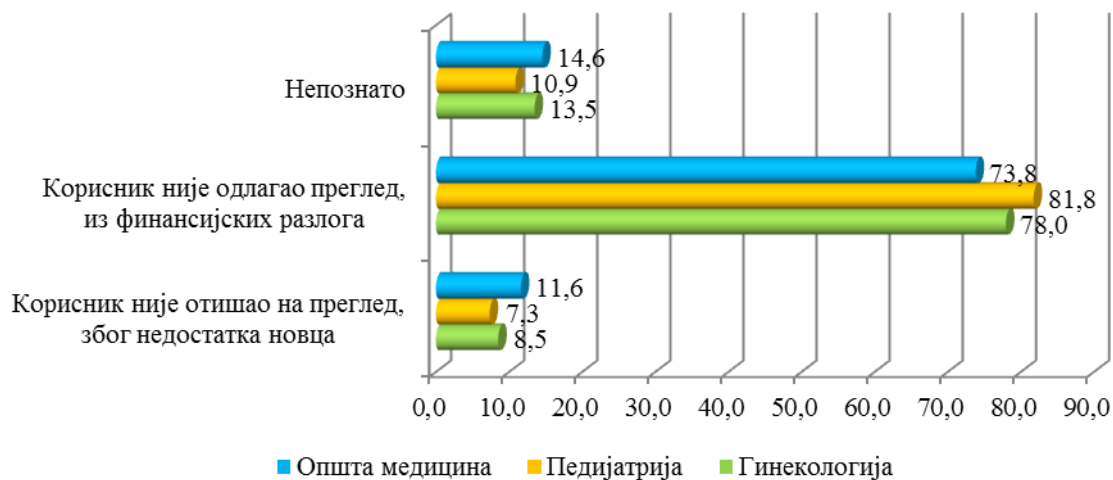
Графикон 15. Структура корисника према одлагању прегледа из финансијских разлога у ПЗЗ, Србија, 2019.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2019.

На графикону 16. приказана је дистрибуција корисника према одлагању прегледа из финансијских разлога, по службама примарне здравствене заштите.

Графикон 16. Структура корисника према одлагању прегледа из финансијских разлога, по службама у ПЗЗ, Србија, 2019.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2019

Узевши све у обзир, средња оцена задовољства корисника службе опште медицине, педијатрије и гинекологије у примарној здравственој заштити у Републици Србији за 2019. годину износи 3,97 и не показује значајна одступања у односу на претходну годину. Резултати истраживања општег задовољства корисника у службама примарне здравствене заштите показују мале варијације по службама и по годинама (табела 5).

Табела 5. Дистрибуција корисника према општем задовољству (у %) и средња оцена задовољства по службама ПЗЗ, Србија, 2015–2019.

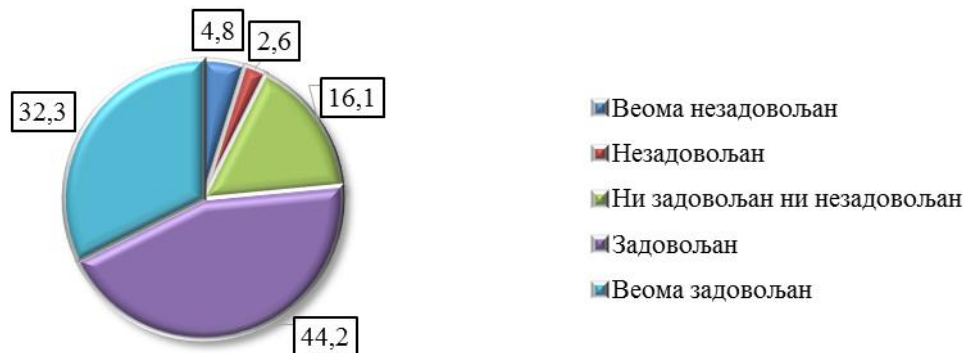
СЛУЖБА	ГОДИНА	ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА					
		БЕОМА НЕЗАДОВОЉАН	НЕЗАДОВОЉАН	НИ ЗАДОВОЉАН НИ НЕЗАДОВОЉАН	ЗАДОВОЉАН	БЕОМА ЗАДОВОЉАН	СРЕДЊА ОЦЕНА ЗАДОВОЉСТВА
ОПШТА МЕДИЦИНА	2015	5,1	2,5	15,2	45,5	31,7	3,96
	2016	4,9	3,2	16,8	44,7	30,5	3,93
	2017	5,2	3,2	17,0	44,3	30,2	3,91
	2018	4,9	3,0	16,8	44,3	31,0	3,93
	2019	4,7	2,9	16,9	44,7	30,8	3,94
ПЕДИЈАТРИЈА	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
	2019	4,9	2,0	15,1	42,5	35,5	4,02
ГИНЕКОЛОГИЈА	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
	2019	4,7	2,2	15,2	45,8	32,1	3,99

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2019.

На графикону 17. приказана је дистрибуција корисника ових служби у примарној здравственој заштити, према општем задовољству у 2019. години. Више од три

четвртине испитиваних корисника задовољно је или веома задовољно (76,5%), док је 7,4% корисника незадовољно или веома незадовољно.

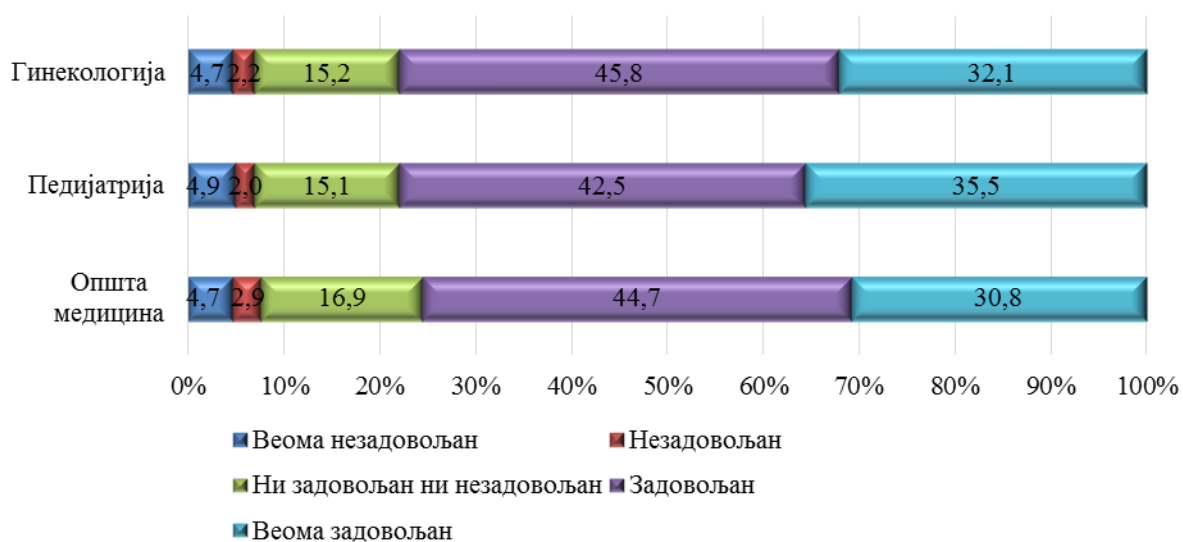
Графикон 17. Дистрибуција корисника према општем задовољству у ПЗЗ, Србија, 2019.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2019.

Посматрано према појединим службама примарне здравствене заштите, највише задовољних и веома задовољних корисника је у служби педијатрије (78%), а најмање у служби опште медицине (75,5%). Промене у односу на претходну годину мање су од једног процентног поена. Учешће незадовољних и веома незадовољних креће се од 6,9% у службама педијатрије и гинекологије, до 7,6% у служби опште медицине (графикон 18).

Графикон 18. Дистрибуција корисника према општем задовољству, по службама у ПЗЗ, Србија, 2019.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2019.

Регионално посматрано, средња оцена задовољства корисника службама опште медицине, педијатрије и гинекологије у установама примарне здравствене заштите највиша је у Београду (као и у претходној години), а најнижа на Косову и Метохији (табела 6). Осим на територији Косова и Метохије, где је дошло до благог пада средње оцене задовољства корисника у односу на претходну годину (за 0,05) и Београда где се она задржала на прошлогодишњем нивоу, на територији Војводине и централне Србије дошло је до незнатног пораста средње оцене задовољства (за 0,01). Укупна средња оцена задовољства корисника ових служби примарне здравствене заштите, за ниво Републике Србије, такође је виша у односу на претходну годину, за 0,01.

Табела 6. Средња оцена општег задовољства корисника у службама ПЗЗ, према регионима, Србија, 2015–2019.

ГОДИНА	РЕГИОН				
	ВОЈВОДИНА	ЦЕНТРАЛНА СРБИЈА	ГРАД БЕОГРАД	КОСОВО И МЕТОХИЈА	РЕПУБЛИКА СРБИЈА
2015	3,91	3,97	4,00	3,95	3,96
2016	3,81	3,94	4,00	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
2019	3,81	4,01	4,04	3,79	3,97

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2019.

Пораст средње оцене општег задовољства корисника у односу на претходну годину забележен је у 10 округа, и то: Севернобачком, Средњебанатском, Севернобанатском, Јужнобанатском, Сремском, Подунавском, Расинском, Нишавском, Топличком и на Косову и Метохији (табела 7). Овај пораст кретао се у интервалу од 0,02 (Средњебанатски округ и Косово и Метохија) до 0,15 у Топличком округу. У два округа средња оцена општег задовољства корисника остала је на прошлогодишњем нивоу (Град Београд и Златиборски округ). У 14 округа средња оцена општег задовољства је опала у односу на прошлу годину, у интервалу од 0,01 у Пчињском до 0,26 у Борском округу.

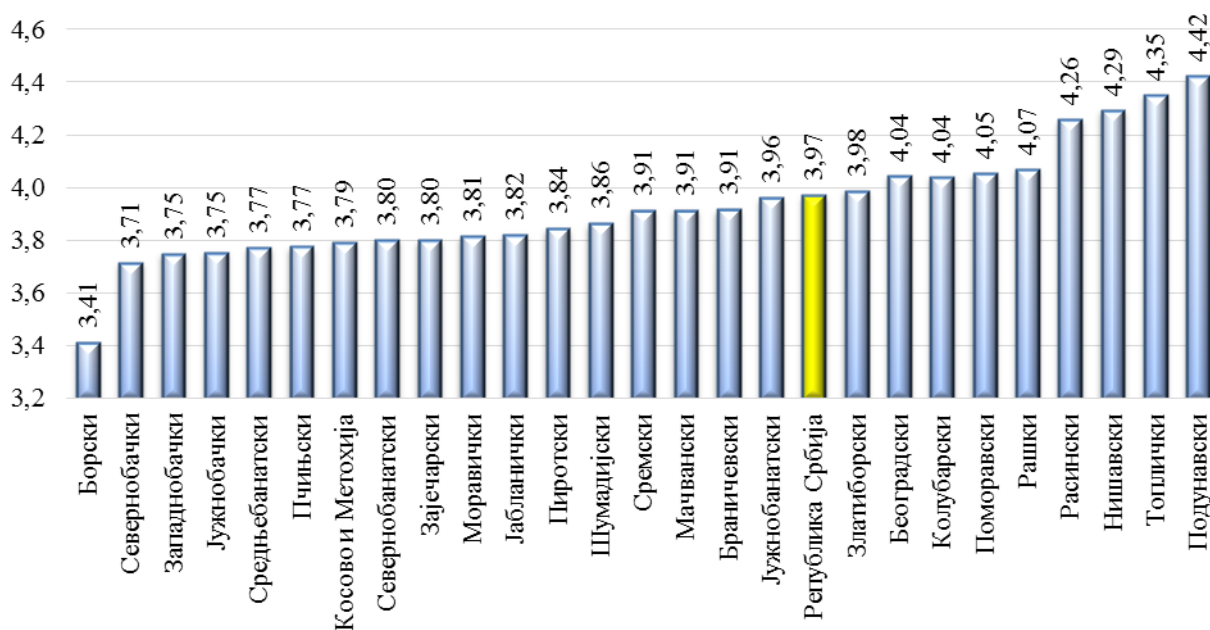
На графикону 19. види се да је у 2019. години најнижа просечна оцена задовољства забележена у Борском округу (3,41), а највиша у Подунавском округу (4,42). У односу на претходну годину, овај интервал одступања је готово двоструко већи. Изнад републичког просека средњу оцену општег задовољства корисника имало је девет округа: Златиборски, Град Београд, Колубарски, Поморавски, Рашки, Расински, Нишавски, Топлички и Подунавски округ.

Табела 7. Средња оцена општег задовољства корисника у службама ПЗЗ, према окрузима, Србија, 2015–2019.

ОКРУГ	СРЕДЊА ОЦЕНА ОПШТЕГ ЗАДОВОЉСТВА				
	2015	2016	2017	2018	2019
Севернобачки	3,77	3,61	3,51	3,67	3,71
Средњобанатски	3,92	3,78	3,84	3,75	3,77
Севернобанатски	3,81	3,80	3,73	3,74	3,80
Јужнобанатски	3,92	3,88	3,92	3,91	3,96
Западнобачки	3,73	3,55	3,68	3,79	3,75
Јужнобачки	3,84	3,81	3,76	3,80	3,75
Сремски	4,18	3,96	3,93	3,86	3,91
Београдски	4,00	4,00	4,02	4,04	4,04
Мачвански	4,07	3,96	3,92	3,94	3,91
Колубарски	4,15	4,09	4,10	4,10	4,04
Подунавски	3,77	3,82	3,94	3,91	4,42
Браничевски	3,93	3,88	3,84	3,93	3,91
Шумадијски	3,91	3,79	3,83	3,89	3,86
Поморавски	4,14	3,98	4,02	4,12	4,05
Борски	3,71	3,69	3,67	3,67	3,41
Зајечарски	3,77	3,85	3,81	3,87	3,80
Златиборски	3,92	3,83	3,93	3,98	3,98
Моравички	3,94	3,96	3,98	3,89	3,81
Рашки	4,00	4,22	3,95	4,18	4,07
Расински	4,07	4,07	4,23	4,22	4,26
Нишавски	4,07	4,00	4,16	4,17	4,29
Топлички	4,11	4,09	4,11	4,20	4,35
Пиротски	3,98	4,05	4,02	4,01	3,84
Јабланички	3,91	3,86	3,91	3,84	3,82
Пчињски	3,83	3,65	3,69	3,78	3,77
Косово и Метохија	3,95	3,89	3,95	3,77	3,79
Република Србија	3,96	3,92	3,94	3,96	3,97

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2019.

Графикон 19. Средња оцена општег задовољства корисника у службама ПЗЗ, према окрузима, Србија, 2019.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2019.

Према резултатима истраживања, у 2019. години средња оцена општег задовољства корисника у служби опште медицине највиша је у Подунавском округу, где износи 4,32, а најнижа у Борском округу, где је 3,37 (табела 8). Здравственом заштитом деце такође су најзадовољнији родитељи Подунавског округа (4,51), а најнезадовољнији Борског округа (3,49). Као и код претходно посматране две службе и радом гинеколошке службе најзадовољније су кориснице Подунавског округа (4,47), а најнезадовољније Борског округа (3,46). У односу на претходну годину, очигледна је концентрација највишег задовољства корисника свих посматраних служби примарне здравствене заштите у Подунавском округу, као и највећег незадовољства корисника свих служби у Борском округу.

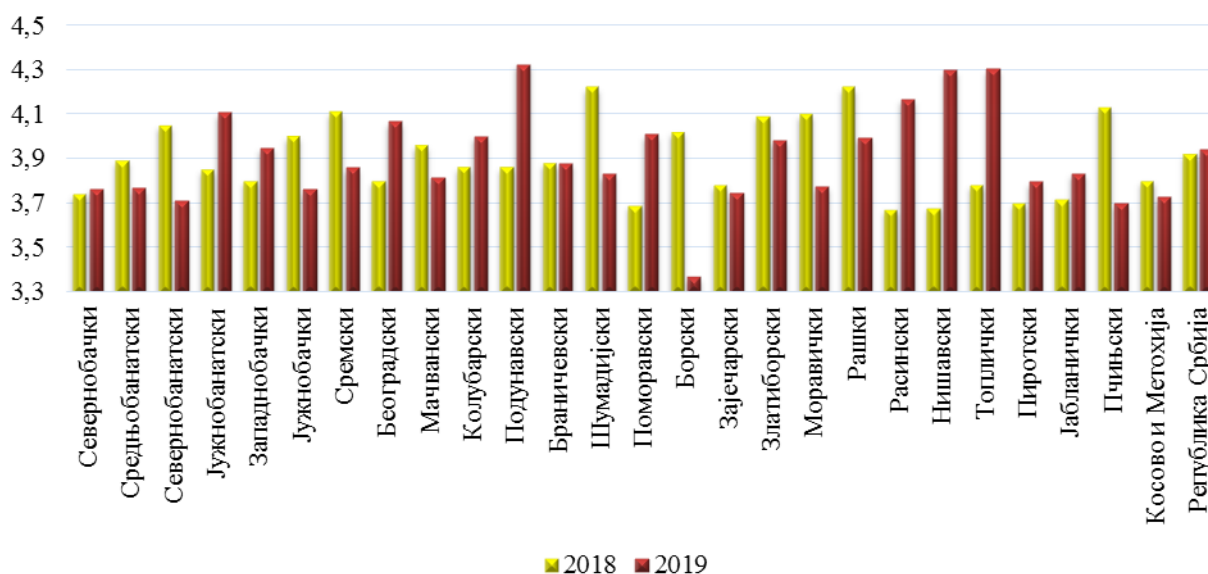
Табела 8. Средња оцена општег задовољства корисника у службама ПЗЗ, према окрузима и службама, Србија, 2019.

ОКРУГ	СРЕДЊА ОЦЕНА ОПШТЕГ ЗАДОВОЉСТВА		
	ОПШТА МЕДИЦИНА	ПЕДИЈАТРИЈА	ГИНЕКОЛОГИЈА
Севернобачки	3,76	3,6	3,49
Средњобанатски	3,77	3,78	3,78
Севернобанатски	3,71	3,84	3,99
Јужнобанатски	4,11	3,74	3,86
Западнобачки	3,95	3,57	3,73
Јужнобачки	3,76	3,69	3,82
Сремски	3,86	4,05	3,85
Београдски	4,07	4,07	3,91
Мачвански	3,81	4,04	4,06
Колубарски	4	3,97	4,29
Подунавски	4,32	4,51	4,47
Браничевски	3,88	3,94	4
Шумадијски	3,83	3,97	3,68
Поморавски	4,01	4,09	4,14
Борски	3,37	3,49	3,46
Зајечарски	3,74	4,01	3,68
Златиборски	3,98	3,97	4,01
Моравички	3,77	3,85	3,89
Рашки	3,99	4,06	4,41
Расински	4,17	4,27	4,46
Нишавски	4,30	4,39	4,07
Топлички	4,30	4,50	4,14
Пиротски	3,79	3,87	4,13
Јабланички	3,83	3,78	3,87
Пчињски	3,70	3,83	3,86
Косово и Метохија	3,72	3,87	4,04
Република Србија	3,94	4,02	3,99

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2019.

Пораст средње оцене општег задовољства корисника у односу на претходну годину у служби опште медицине забележен је у 12 округа, и то: Севернобачком, Јужнобанатском, Западнобачком, Колубарском, Подунавском, Браничевском, Поморавском, Расинском, Нишавском, Топличком, Пиротском и Јабланичком округу (графикон 20). Овај пораст кретао се у интервалу од 0,02 (Севернобачки округ) до 0,62 у Нишавском округу. У Браничевском округу средња оцена општег задовољства корисника остала је на прошлогодишњем нивоу. У 13 округа средња оцена општег задовољства је опала у односу на прошлу годину, у интервалу од 0,04 у Зајечарском до 0,65 у Борском округу.

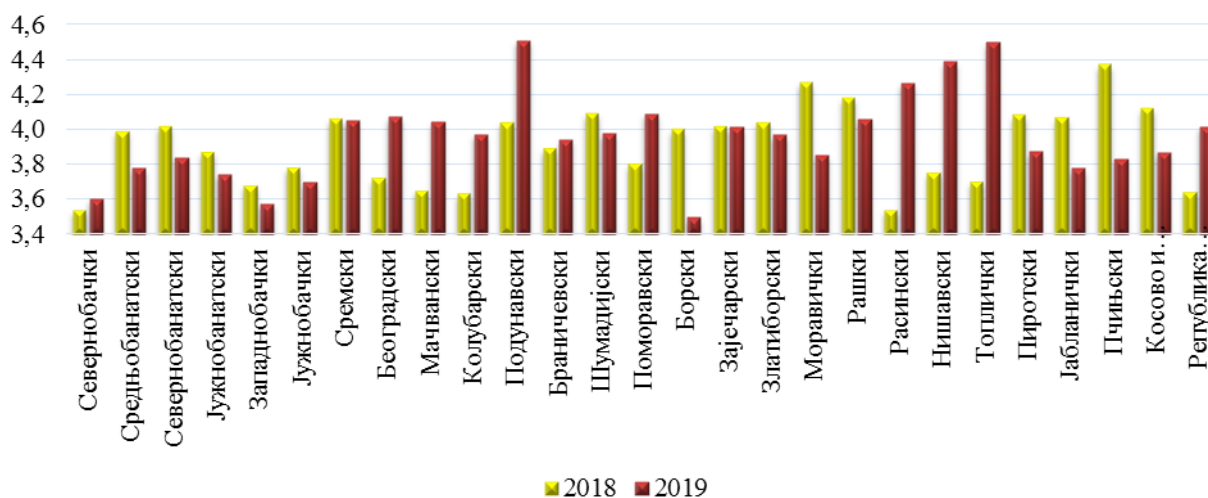
Графикон 20. Средња оцена општег задовољства корисника службе опште медицине, према окрузима, Србија, 2018–2019.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2019.

Пораст средње оцене општег задовољства корисника у односу на претходну годину у служби педијатрије забележен је у 10 округа, и то: Севернобачком, Граду Београду, Мачванском, Колубарском, Подунавском, Браничевском, Поморавском, Расинском, Нишавском и Топличком округу (графикон 21). Овај пораст кретао се у интервалу од 0,05 (Браничевски округ) до 0,80 у Топличком округу. У 16 округа средња оцена општег задовољства је опала у односу на прошлу годину, у интервалу од 0,01 (Сремски и Зајечарски округ) до 0,54 у Пчињском округу.

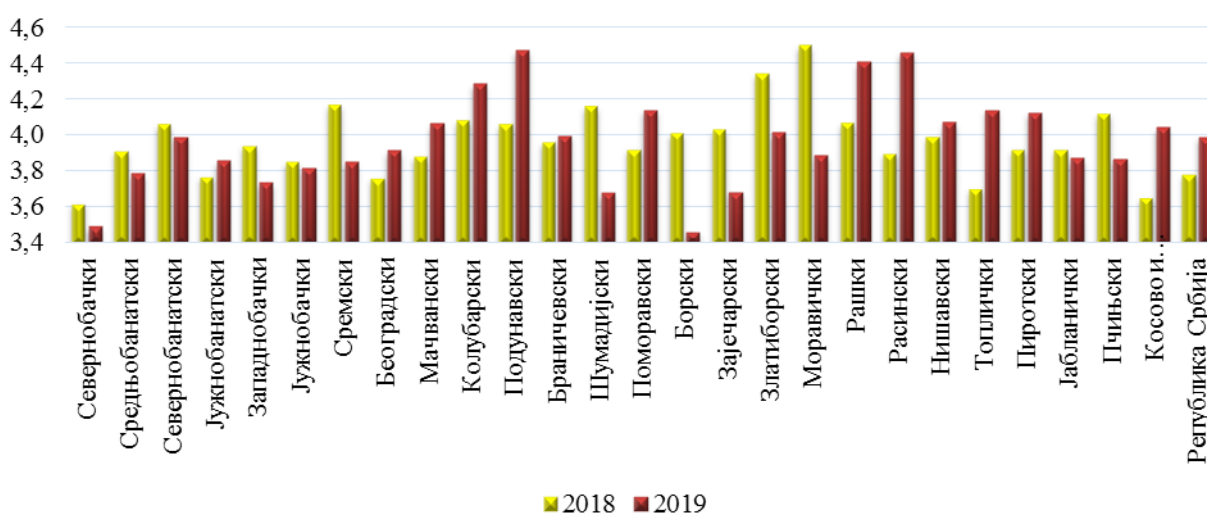
Графикон 21. Средња оцена општег задовољства корисника службе за здравствену заштиту деце, према окрузима, Србија, 2018–2019.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2019.

У служби гинекологије, пораст средње оцене општег задовољства корисника у односу на претходну годину забележен је у 12 округа, и то: Граду Београду, Мачванском, Колубарском, Подунавском, Браничевском, Поморавском, Рашком, Расинском, Нишавском, Топличком, Пиротском округу и на Косову и Метохији (графикон 22). Овај пораст кретао се у интервалу од 0,08 (Нишавски округ) до 0,56 у Расинском округу. У 14 округа средња оцена општег задовољства је опала у односу на прошлу годину, у интервалу од 0,03 (Јужнобачки округ) до 0,61 у Моравичком округу.

Графикон 22. Средња оцена општег задовољства корисника службе за здравствену заштиту жена, према окрузима, Србија, 2018–2019.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2019.

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

Са високом статистичком значајношћу ($p \leq 0,01$) на опште задовољство здравственом заштитом у служби опште медицине утицали су: стручна спрема; материјално стање домаћинства; разлог промене изабраног лекара; давање превентивних савета пацијенту од стране изабраног лекара (о престанку пушења, избегавању/одбрани од стреса, сигурном сексу); љубазност медицинских сестара на шалтеру и њихова добра сарадња са лекарима; спремност изабраног лекара да одвоји довољно времена за разговор са пацијентом; осећај способности пацијента да се после посете лекару избори са својим здравственим проблемима; задовољство радним временом службе; довољно места за седење у чекаоници; дужина чекања у чекаоници на посету

лекару; могућност да се преглед у случају хитне потребе обави истог дана; постојање кутије/књиге за жалбе и примедбе и материјална доступност услуге (преглед изабраног лекара и преглед бебе или малог детета у саветовалишту су бесплатни и није било одлагања прегледа због немогућности плаћања). Са статистичком значајношћу ($p \leq 0,05$) утицали су: старост корисника, број посета лекару у приватној пракси у последњих 12 месеци; давање превентивних савета пацијенту од стране изабраног лекара о значају физичке активности и добра опремљеност дома здравља са медицинском опремом.

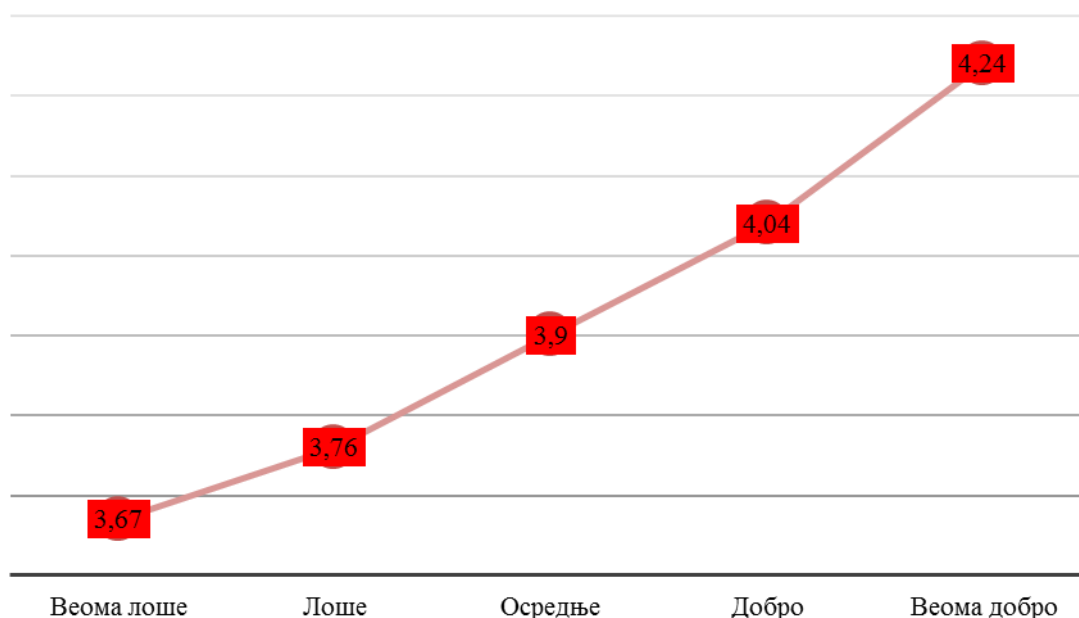
Са високом статистичком значајношћу ($p \leq 0,01$) на опште задовољство здравственом заштитом у служби за здравствену заштиту деце утицали су: материјално стање домаћинства, разлог промене изабраног лекара; давање превентивних савета пацијенту од стране изабраног лекара (о сигурном сексу, опасности од злоупотребе дрога); љубазност медицинских сестара на шалтеру и њихова добра сарадња са лекарима; осећај способности пацијента да се после посете лекару избори са својим здравственим проблемима; задовољство радним временом службе; дужина чекања у чекаоници на посету лекару; могућност да се преглед у случају хитне потребе обави истог дана и материјална доступност услуге (прописана терапија је бесплатна и није било одлагања прегледа због немогућности плаћања). Са статистичком значајношћу ($p \leq 0,05$) утицали су: начин на који је лекар изабран, дужина лечења код изабраног лекара; познавање проблема и болести пацијента од стране изабраног лекара и бесплатан преглед бебе или малог детета у саветовалишту.

Са високом статистичком значајношћу ($p \leq 0,01$) на опште задовољство здравственом заштитом у служби за здравствену заштиту жена утицали су: број посета изабраном лекару у последњих 12 месеци; давање превентивних савета пацијенту од стране изабраног лекара (о престанку пушења); љубазност медицинских сестара на шалтеру; осећај способности пацијента да се после посете лекару избори са својим здравственим проблемима; задовољство радним временом службе; потреба претходне посете изабраном лекару да би се добио упут за специјалисту; дужина чекања у чекаоници на посету лекару; могућност да се преглед у случају хитне потребе обави истог дана; дужина чекања у чекаоници на посету лекару; могућност да се преглед у случају хитне потребе обави истог дана и материјална доступност услуге (није било одлагања прегледа због немогућности плаћања). Са статистичком значајношћу ($p \leq 0,05$) утицали су: давање превентивних савета пацијенту од стране изабраног лекара (о сигурном сексу) и пружање свих информација од стране медицинских сестара.

На графиконима 23. до 26. приказане су разлике у средњим оценама за независне променљиве које значајно утичу на степен задовољства у ове три службе примарне здравствене заштите.

Средња оцена општег задовољства корисника пруженом здравственом заштитом у служби опште медицине и педијатрије показала је високо статистички значајну корелацију са самопроценом материјалног стања домаћинства испитаника. На графикону 23. приказан је пораст средње оцене задовољства са порастом материјалних прихода у домаћинству.

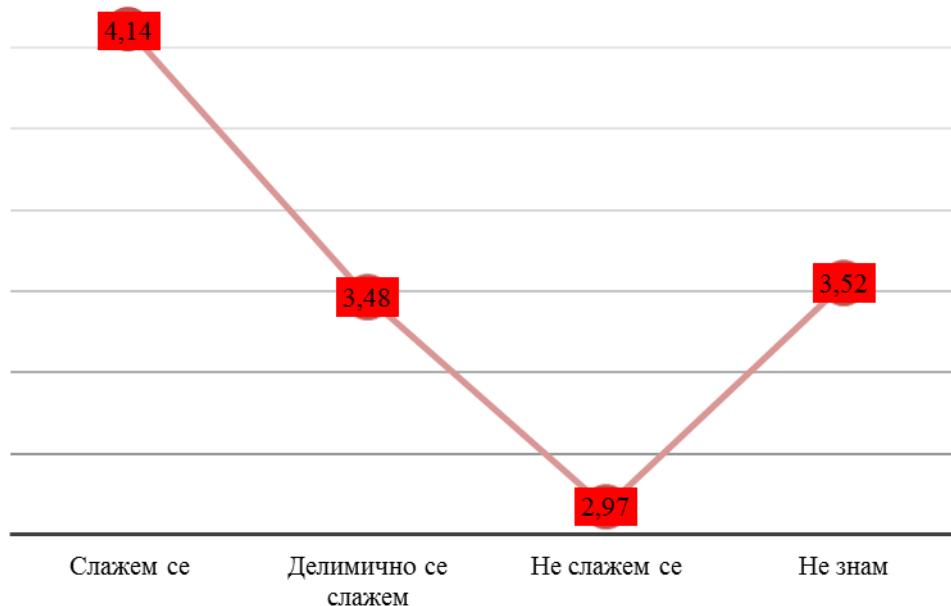
Графикон 23. Средња оцена општег задовољства корисника у ПЗЗ, према самопроцени материјалног стања домаћинства, Србија, 2019.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2019.

Средња оцена општег задовољства корисника пруженом здравственом заштитом у свим службама показала је високо статистички значајну корелацију са понашањем медицинских сестара, док је у служби опште медицине и педијатрије нарочито истакнут значај добре сарадње медицинских сестара са лекарима (графикон 24).

Графикон 24. Средња оцена општег задовољства корисника у ПЗЗ, према карактеристикама рада медицинских сестара – добра сарадња медицинских сестара са лекарима, Србија, 2019.

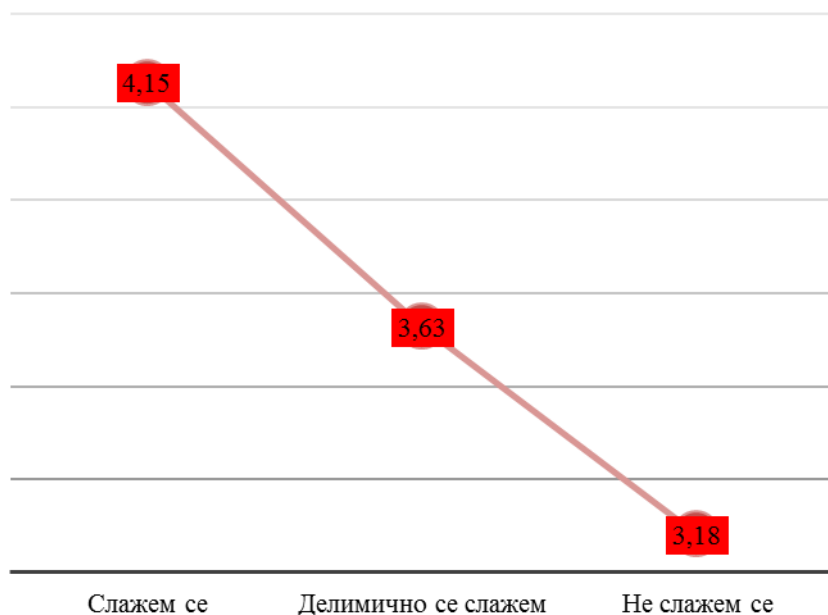


Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2019.

Средња оцена општег задовољства корисника пруженом здравственом заштитом у свим службама је показала корелацију са карактеристикама рада изабраног лекара, док је у служби опште медицине нарочито истакнут значај спремности изабраног лекара да одвоји довољно времена за разговор са пацијентом (графикон 25).

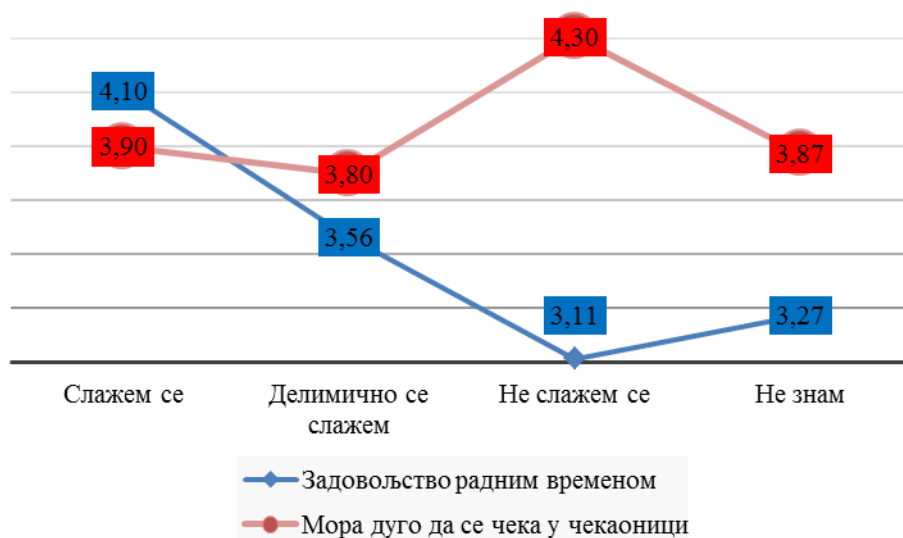
Средња оцена општег задовољства корисника пруженом здравственом заштитом у свим службама је показала високо статистички значајну корелацију са карактеристикама службе, пре свега у погледу задовољства пацијента са радним временом службе и дужином чекања у чекаоници (графикон 26).

Графикон 25. Средња оцена општег задовољства корисника у ПЗЗ, према одређеним карактеристикама рада изабраних лекара – спремност изабраног лекара да одвоји довољно времена за разговор са пацијентом, Србија, 2019.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2019.

Графикон 26. Средња оцена општег задовољства корисника у ПЗЗ, према карактеристикама службе, Србија, 2019.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2019.

3.2. Задовољство корисника радом службе стоматолошке здравствене заштите

У служби стоматолошке здравствене заштите у 2019. години укупно је обрађено 5059 упитника из 169 здравствених установа. Стопа одговора корисника у истраживању је 90,1%.

Просечна старост пратилаца детета који су попуњавали упитник о задовољству је 37,4 године (SD=9,6). Упитник је попунило 64,3% особа женског пола. Нешто више од половине испитаника је са средњим образовањем (55,3%), а око једне трећине са вишим или високим (31,6%). Своје материјално стање две петине анкетираних је оценило је као осредње (37,5%), док је њих 46,4% своје материјално стање оценило као добро.

Сваки двадесети испитаник нема изабраног дечјег стоматолога (5,0%). Слободан избор стоматолога за своје дете остварило је 72,5% анкетираних, а 10,8% није имало ову могућност, већ им је стоматолог „додељен” у здравственој установи. Око четвртине анкетираних није упознато са правом да може променити изабраног стоматолога (24,2%). Изабраног стоматолога за дете је променио сваки пети од анкетираних пратилаца (18,6%). У оквиру разлога за избор другог стоматолога наводе се: пресељење (5,5%), неспоразум са стоматологом (2,3%), изабрани стоматолог више не пружа услуге у тој здравственој установи (7,2%), други разлози (9,1%). Највећи проценат анкетираних (48,3%) 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.

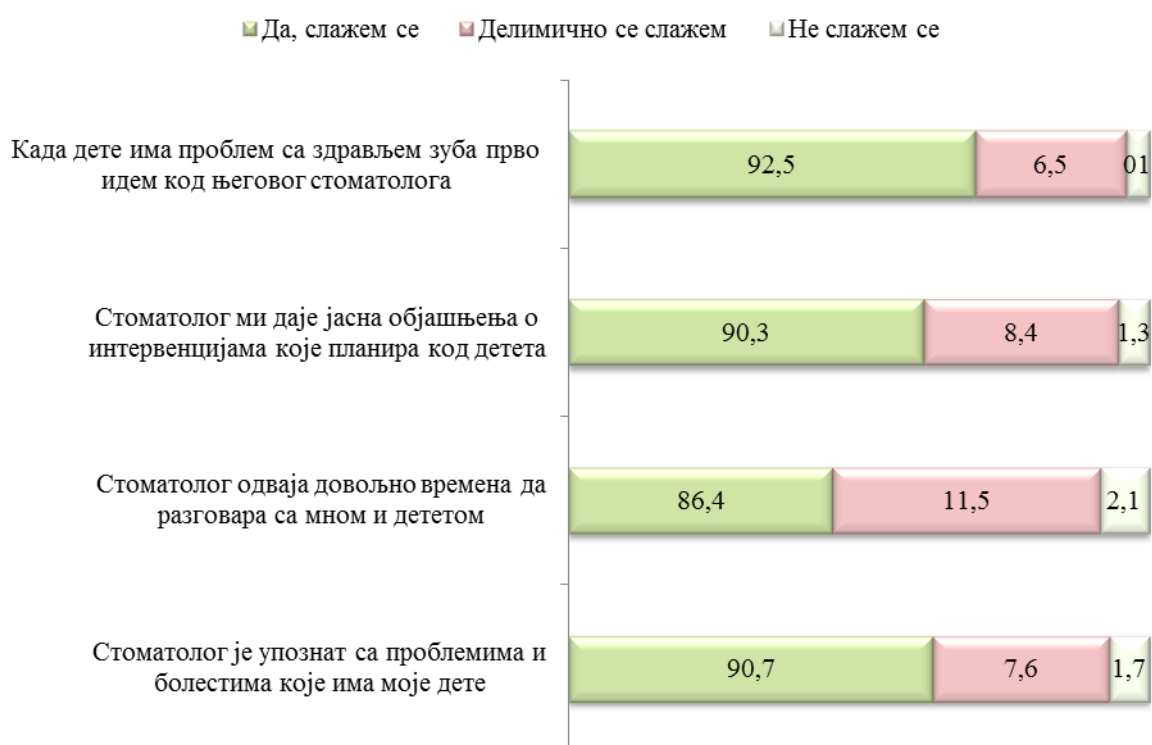
Истог дана, са или без заказивања, примљено је 60,1% деце. Дуже од три дана на заказану посету чекало је 14,1% испитаника, што је за 2 процентна поена ниже у односу на претходну годину.

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 здравствено-васпитног рада посвећена је правилној исхрани.

Да стоматолог довољно времена проводи у раду и разговору са дететом слаже се 86,4% испитаника, док се око 90% изјашњава да добија сва објашњења о интервенцијама које се планирају код детета (графикон 27).

На графикону 18. приказане су дистрибуције одговора испитаника који се слажу са изјавама у вези са одређеним карактеристикама стоматолошке службе у 2018. и 2019. години. Нема значајних одступања у поређењу са 2017. годином.

Графикон 27. Дистрибуција корисника према мишљењу о одређеним карактеристикама изабраних дечјих стоматолога, Србија, 2019.



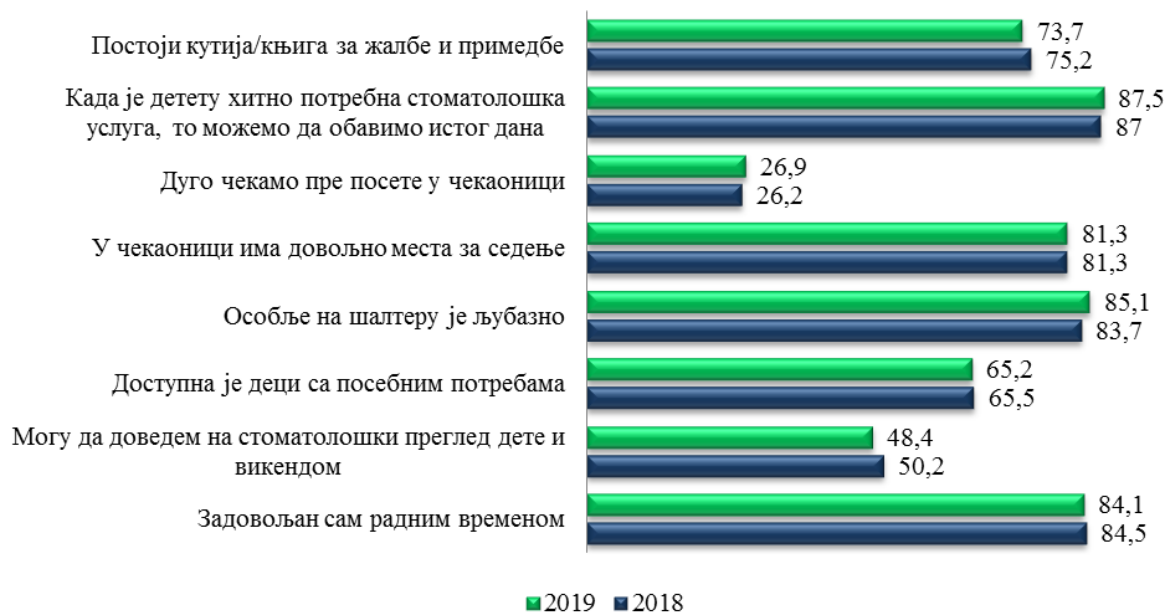
Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2019.

Петина 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 (87,5%), 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 (9,5%) или указали на важност употребе флуор препарата (18,4%). 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 1,3% за преглед до 4,6% за ортодонски апарат (протеза), док је учешће корисника којима су пружене здравствене услуге уз плаћање партиципације највеће за вађење зуба (10,8%), односно за лечење зуба (10,3%). У претходних годину дана 5,2% пратилаца деце није одвело дете на потребан стоматолошки третман, или је морало да га одложи, из финансијских разлога.

Графикон 28. Дистрибуција корисника са мишљењем „Да, слажем се” о одређеним карактеристикама службе стоматолошке здравствене заштите деце, Србија, 2018–2019.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2018–2019.

Задовољних корисника (задовољан и веома задовољан) у стоматолошкој служби у 2019. години је било 85,8%, а средња оцена општег задовољства је 4,17, односно дискретно виша у односу на претходне године (табела 9).

Табела 9. Дистрибуција корисника према општем задовољству (у %) и средња оцена задовољства, у служби стоматолошке здравствене заштите деце, Србија, 2015–2019.

ГОДИНА	ВЕОМА НЕЗАДОВОЉАН	НЕЗАДОВОЉАН	НИ ЗАДОВОЉАН НИ НЕЗАДОВОЉАН	ЗАДОВОЉАН	ВЕОМА ЗАДОВОЉАН	СРЕДЊА ОЦЕНА
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
2019	5,6	0,8	7,8	42,6	43,2	4,17

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2019.

Средња оцена задовољства здравственом заштитом у стоматолошким службама је највиша у централној Србији (4,25).

Табела 10. Средња оцена општег задовољства корисника у служби стоматолошке здравствене заштите деце, према регионима, Србија, 2019.

РЕГИОН	ВОЈВОДИНА	ЦЕНТРАЛНА СРБИЈА	ГРАД БЕОГРАД	КОСОВО И МЕТОХИЈА
Средња оцена задовољства	4,05	4,25	4,02	4,08

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2019.

Табела 11. Средња оцена општег задовољства корисника у служби стоматолошке здравствене заштите деце, према регионима, Србија, 2015–2019.

ГОДИНА	РЕГИОН			
	ВОЈВОДИНА	ЦЕНТРАЛНА СРБИЈА	ГРАД БЕОГРАД	КОСОВО И МЕТОХИЈА
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
2019	4,05	4,25	4,02	4,08

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2019.

У табели 12 су приказане средње оцене општег задовољства од 2015. до 2019. године.

Према резултатима истраживања у 2019. години, највиша средња оцена општег задовољства корисника у служби стоматолошке здравствене заштите деце забележена је у Подунавском (4,68), а најнижа у Западнобачком округу (3,37) (табела 12). У

следећих 14 округа је средња оцена општег задовољства у 2019. години виша у односу на 2018. годину: Средњобанатски, Севернобанатски, Јужнобанатски, Мачвански, Подунавски, Браничевски, Шумадијски, Борски, Моравички, Рашки, Топлички, Пиротски, Пчињски и Косово и Метохија.

Табела 12. Средња оцена општег задовољства корисника у служби стоматолошке здравствене заштите деце, према окрузима, Србија, 2015–2019.

ОКРУГ	СРЕДЊА ОЦЕНА ОПШТЕГ ЗАДОВОЉСТВА				
	2015	2016	2017	2018	2019
Севернобачки	3,84	4,08	4,07	3,88	3,61
Средњобанатски	3,97	3,80	3,97	3,89	3,98
Севернобанатски	4,21	4,54	4,32	4,31	4,56
Јужнобанатски	4,24	4,08	4,07	3,93	4,24
Западнобачки	3,90	3,76	4,00	3,84	3,37
Јужнобачки	4,03	4,05	4,06	4,13	4,07
Сремски	4,23	4,08	4,06	4,30	4,08
Београдски	4,15	4,11	4,12	4,07	4,02
Мачвански	4,28	4,06	4,24	4,04	4,33
Колубарски	4,15	4,06	4,02	4,21	4,03
Подунавски	4,06	3,94	4,02	4,16	4,68
Браничевски	4,25	4,22	3,94	4,13	4,22
Шумадијски	4,21	4,07	4,01	4,12	4,19
Поморавски	4,06	4,06	4,20	4,12	4,04
Борски	3,99	4,04	3,89	4,06	4,19
Зајечарски	4,16	3,91	4,14	4,02	3,85
Златиборски	4,10	3,95	4,18	4,24	4,15
Моравички	3,99	3,96	3,94	3,93	3,95
Рашки	4,11	4,18	4,14	4,13	4,25
Расински	4,30	4,16	4,33	4,53	4,22
Нишавски	4,22	3,89	4,60	4,56	4,42
Топлички	3,92	4,08	4,51	4,42	4,65
Пиротски	4,36	4,44	4,40	4,16	4,37
Јабланички	4,35	4,05	4,17	4,27	4,23
Пчињски	4,24	4,25	3,98	4,12	4,33
Косово и Метохија	4,07	4,06	4,05	4,06	4,08
Република Србија	4,15	4,08	4,14	4,14	4,17

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2019.

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

Испитивање задовољства корисника спроведено је 25. новембра у специјалистичко-консултативним амбулантама интерне медицине у 93 установе примарне здравствене заштите, тј. 29. новембра у 74 установе секундарне и терцијарне здравствене заштите у Републици Србији. Стопа одговора корисника у овој специјалистичкој служби је 88,4% (у примарној здравственој заштити 92,9%, а у установама секундарне и терцијарне здравствене заштите 86,1%) и нижа је за 0,1% у односу на прошлу годину.

Укупно је обрађено 7568 упитника (33,1% из примарне здравствене заштите). Број установа које су спровеле испитивање је мањи него 2018. године (из примарне здравствене заштите шест установа мање, а из секундарне и терцијарне здравствене заштите једна установа више). У испитивању је учествовало 952 корисника мање у односу на претходну годину. Посматрано по регионима, највећи број упитника попуњен је на територији централне Србије (46%); друга по учешћу је Војводина (27,7%); потом Град Београд (22,6%), док се на Косово и Метохију односи 3,7% упитника.

Просечна старост испитаника је 57 година ($SD=15,2$). 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 и по године ($58,6\pm 15,0$) у односу на кориснике интернистичких амбуланти у стационарним здравственим установама ($56,1\pm 15,3$).

Упитник је попунило 58,6% особа женског пола. Приближно половина испитаника је са средњим образовањем (54,1%) и проценом осредњег материјалног стања домаћинства (45,4%). Корисници амбуланти интерне медицине у установама примарне здравствене заштите имају за два процентна поена лошије материјално стање домаћинства (13,3% има лоше или веома лоше материјално стање) и за 6,7 процентних поена ниже образовање (завршена или незавршена основна школа 27,1%) од корисника ових амбуланти у установама секундарне и терцијарне здравствене заштите.

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 29).

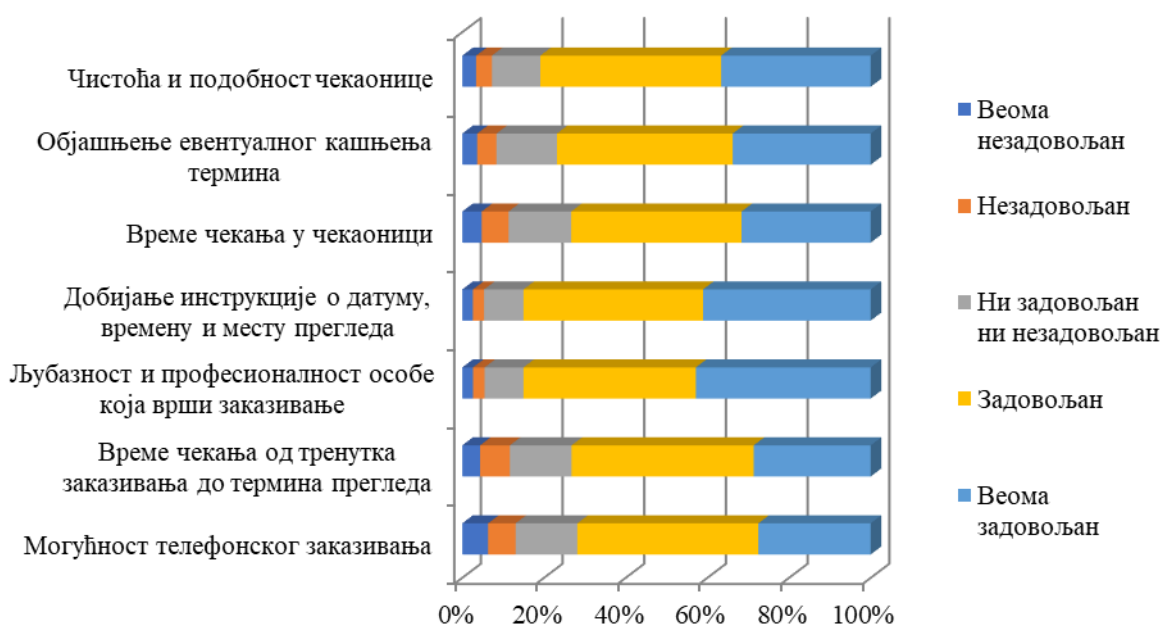
Могућношћу телефонског заказивања прегледа није задовољно 13,1% корисника. При томе је више незадовољних корисника ових амбуланти у установама секундарне и терцијарне здравствене заштите (14,9%), док је међу корисницима амбуланти интерне медицине примарног нивоа здравствене заштите незадовољно 9,6%.

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

Љубазношћу и професионалношћу особља које је вршило заказивања није задовољно 5,5% корисника (5,9% корисника секундарног и терцијарног нивоа и 4,6% корисника примарног нивоа здравствене заштите).

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

Графикон 29. Задовољство корисника специјалистичко-консултативних амбуланти интерне медицине, према аспектима (у %), Србија, 2019. година



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2019.

Дужином времена проведеног у чекаоници незадовољно је 11,3% корисника (13,7% корисника секундарног и терцијарног нивоа и 6,7% корисника примарног нивоа здравствене заштите).

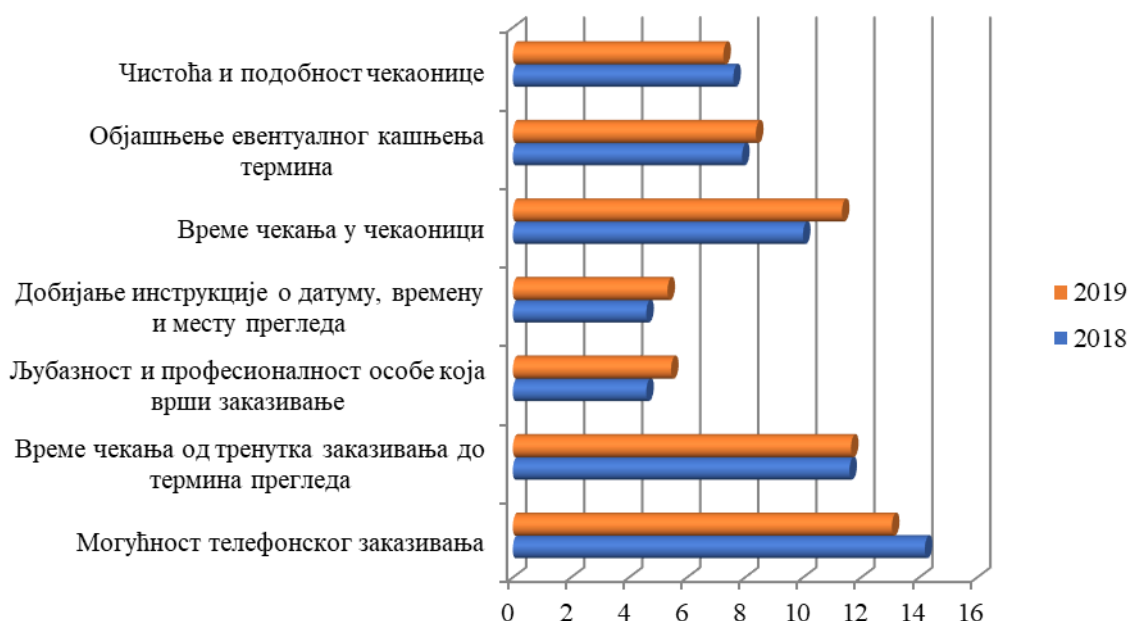
Објашњењем зашто је дошло до продужења заказаног термина није задовољно 8,4% корисника (9,7% корисника секундарног и терцијарног нивоа и 5,7% корисника примарног нивоа здравствене заштите).

Да чекаонице нису задовољиле стандарде подобности и хигијене сматра 7,3% корисника (8,4% корисника секундарног и терцијарног нивоа и 5,1% корисника примарног нивоа здравствене заштите).

Корисници амбуланти интерне медицине примарног нивоа здравствене заштите задовољнији су у сваком испитиваном аспекту.

Међу незадовољним корисницима амбуланти интерне медицине учешће веома незадовољних израженије је на секундарном и терцијарном нивоу здравствене заштите у односу на примарни ниво здравствене заштите, по четири аспекта: највише у погледу могућности телефонског заказивања, потом временом чекања од тренутка заказивања до термина прегледа, чистоћом и подобношћу чекаонице и објашњењем кашњења термина.

Графикон 30. Незадовољни корисници специјалистичко-консултативних амбуланти интерне медицине, према аспектима (у %), Србија, 2018–2019. година



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2019.

У односу на претходну годину, у 2019. години је дошло до смањења незадовољства корисника интернистичких амбуланти само по два аспекта: могућност телефонског заказивања и чистоћа и подобност чекаонице. По свим осталим аспектима дошло

је до повећања незадовољства, а највише у погледу времена проведеног у чекаоници (графикон 30).

Средње оцене задовољства корисника интернистичких служби повећане су за четири посматрана аспекта у интервалу од 0,01 до 0,05 у односу на претходну годину; за један аспект оцена је остала непромењена, док је за два аспекта смањена и то у интервалу од -0,01 до -0,03 (табела 13).

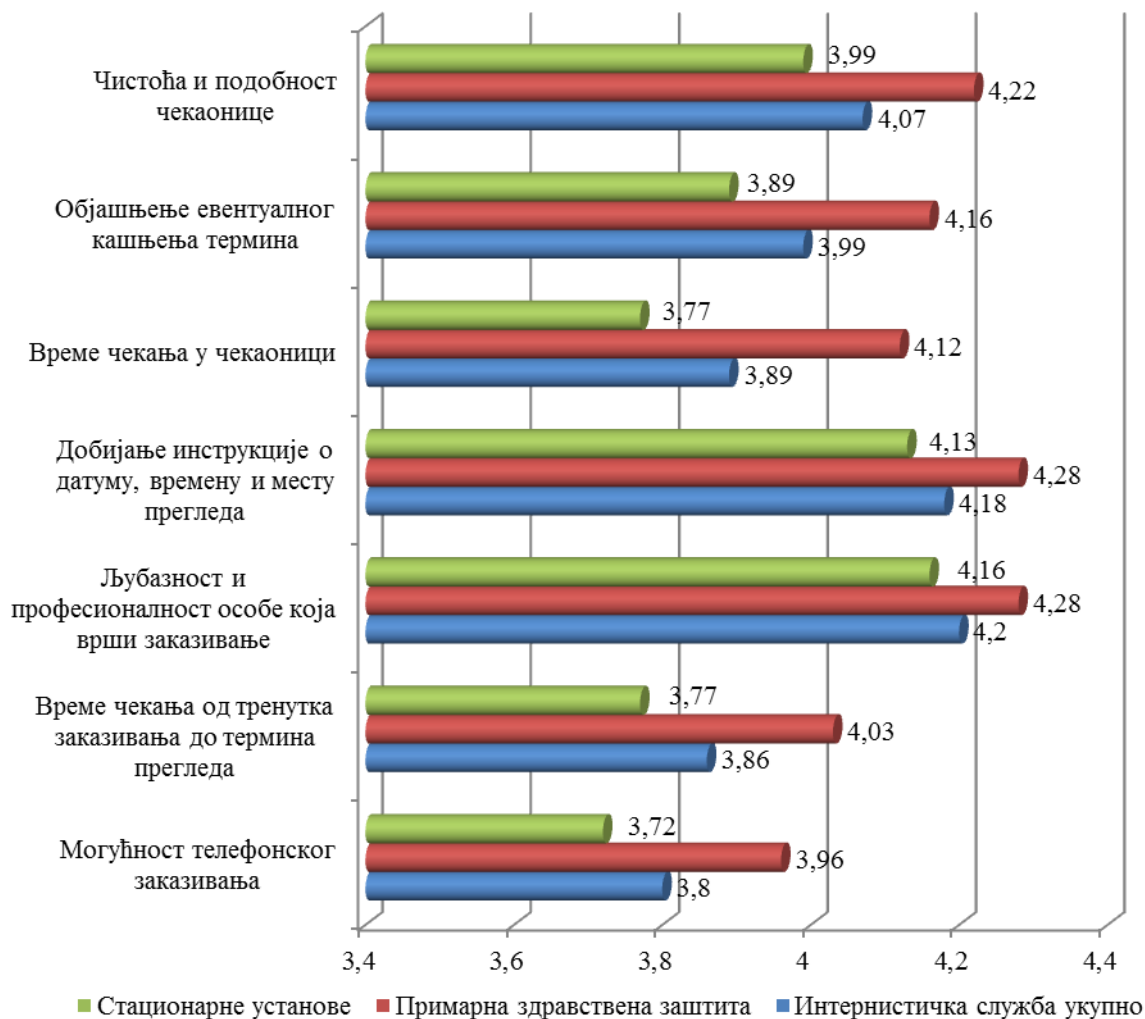
Табела 13. Средња оцена задовољства корисника одређеним карактеристикама интернистичких служби, Србија, 2015–2019.

	СРЕДЊА ОЦЕНА ЗАДОВОЉСТВА				
	2015	2016	2017	2018	2019
Могућност телефонског заказивања	3,89	3,82	3,72	3,75	3,80
Време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа	3,92	3,86	3,80	3,85	3,86
Љубазност и професионалност особе која врши заказивање	4,29	4,21	4,15	4,23	4,20
Добијање инструкције о датуму, времену и месту прегледа	4,26	4,18	4,13	4,18	4,18
Време чекања у чекаоници	3,91	3,87	3,83	3,90	3,89
Објашњење евентуалног кашњења вашег термина	4,05	3,98	3,92	3,98	3,99
Чистоћа и подобност чекаонице	4,09	4,03	4,02	4,04	4,07

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2019.

На графикону 31. приказане су средње оцене истих карактеристика ових амбуланти у установама примарне здравствене заштите и стационарним установама у 2019. години.

Графикон 31. Средња оцена задовољства корисника одређеним карактеристикама у интернистичким амбулантама према типу установе, Србија, 2019.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2019.

Анкетирани пацијенти су у просеку услуге специјалисте ове службе користили 3,4 пута у последњих годину дана, других специјалистичких служби укупно 3 пута, а услуге приватног специјалисте 1,5 пута. У односу на претходну годину овај број посета мањи је у амбулантама државних здравствених установа, а већи код приватних лекара специјалиста (графикон 32). Када се коришћење услуга специјалиста ове службе посматра према нивоу здравствене заштите, број посета је незнатно изнад просечног на нивоу Србије, на примарном нивоу здравствене заштите.

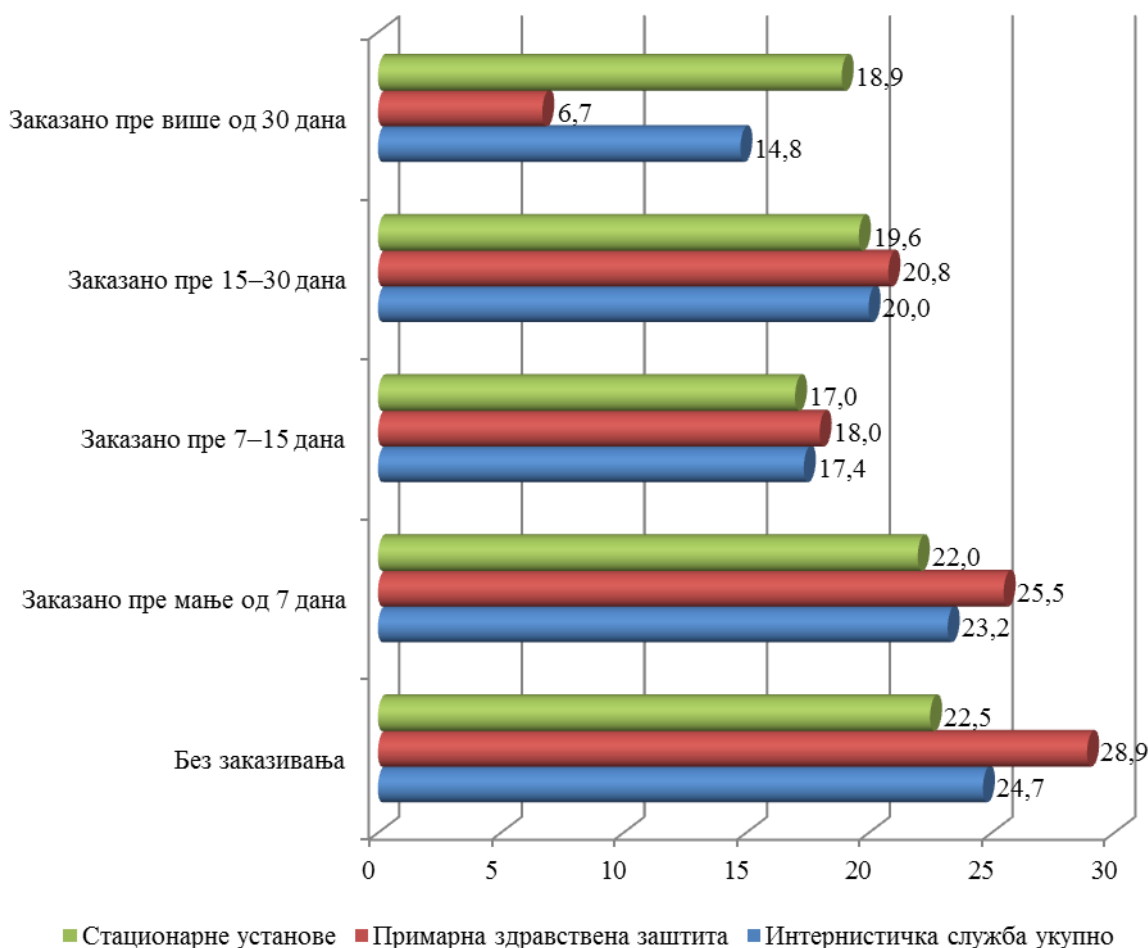
Графикон 32. Број посета лекару специјалисти у протеклих годину дана, Србија, 2018–2019. година



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2019.

Преглед специјалисте без заказивања, односно у току истог дана, добило је 24,7% корисника, што је за 0,9 процентних поена мање него претходне године. Преглед је био заказан пре мање од седам дана код 23,2% корисника (такође за непун процентни поен мање него претходне године). Дуже од 30 дана на преглед је чекало 14,8% корисника (за 1,1 процентни поен мање у односу на претходну годину, чиме се прекинуо 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 33).

Графикон 33. Распоред корисника према дужини чекања на преглед у интернистичким амбулантама, по типу установе (у %), Србија, 2019.

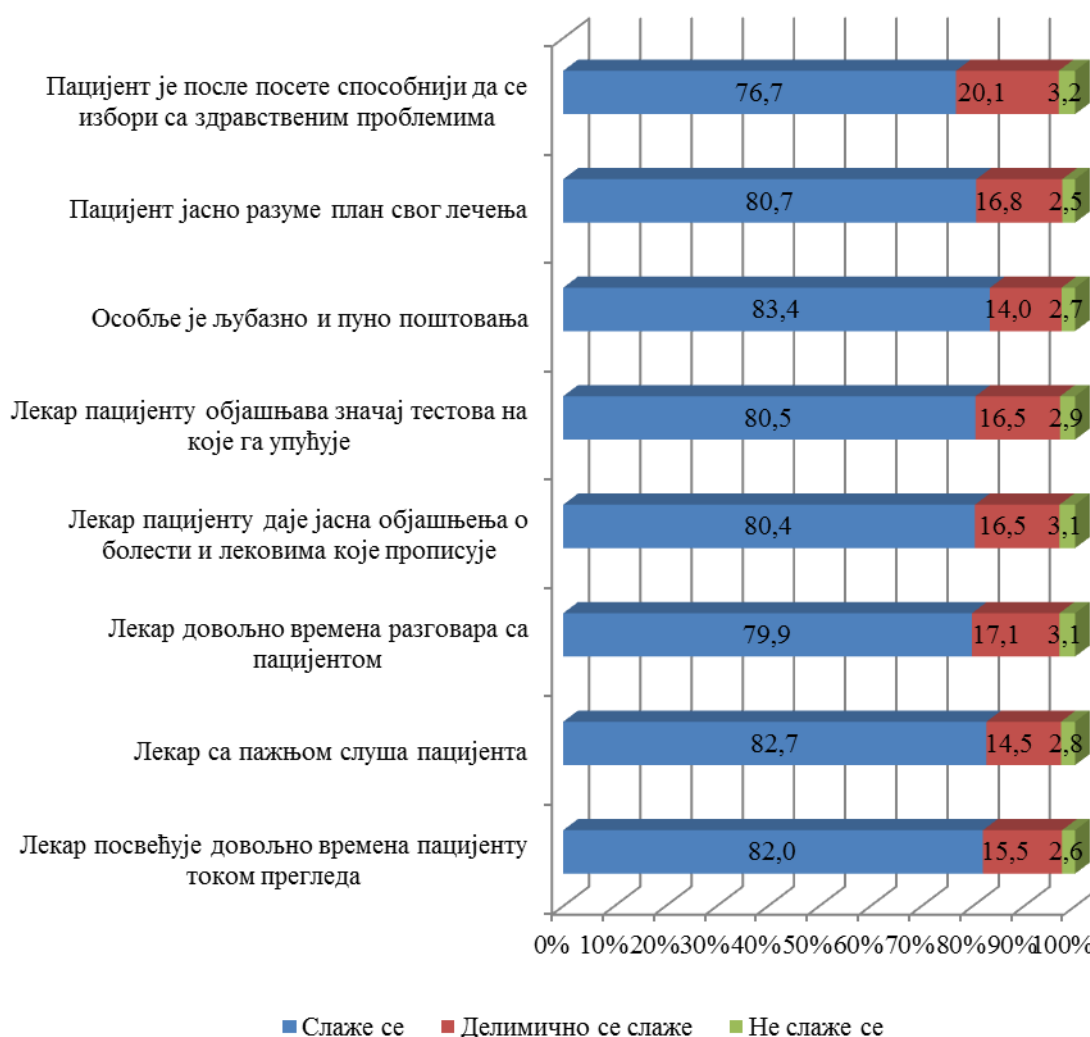


Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2019.

На графикону 34. 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 3,2% корисника (3,6% у претходној години). Пацијенти су најмање задовољни својим осећајем способности да се након посете лекару изборе са својим здравственим проблемима (незадовољно је 3,2%, а делимично је задовољно 20,1%). Такође, најмање су задовољни и временом које је лекар одвојио да разговара са њима (незадовољно 3,1%, односно делимично задовољно 17,1%), као и јасношћу објашњења које им је лекар дао о болести и прописаним лековима (незадовољно је 3,1%, а делимично задовољно 16,5% испитиваних корисника).

Објашњењем лекара о значају тестова на које пацијента упућује није задовољно 2,9% испитиваних корисника, а њих 16,5% је делимично задовољно. Пажњом од стране лекара са којом је саслушан није задовољно 2,8% корисника, док је њих 14,5% делимично задовољно. Љубазношћу особља није задовољно 2,7% корисника, а 14% је делимично задовољно. Временом које му је лекар посветио током прегледа незадовољно је 2,6% пацијената, а њих 15,5% је делимично задовољно. Разумевањем плана свог лечења није задовољно 2,5% корисника, а њих 16,8% је делимично задовољно.

Графикон 34. Дистрибуција корисника према мишљењу о одређеним карактеристикама рада лекара и интернистичке службе (у %), Србија, 2019.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2019.

У односу на претходну годину, дошло је до повећања задовољства пацијената по свим посматраним аспектима (овај пораст креће се у распону од 0,2 до 1,9 процентних

поена). Највише је порасло задовољство пацијената временом које му је лекар посветио током прегледа (за 1,9 процентних поена), задовољство временом у коме је лекар разговарао са пацијентом (за 1,7 процентних поена) и задовољство пацијента пажњом са којом га је лекар саслушао (за 1,5 процентних поена). У односу на претходну годину, најмање је повећано задовољство пацијената љубазношћу особља, за 0,2 процентна поена.

Када се врши компаративна анализа ових аспеката у интернистичким амбулантама у примарној здравственој заштити и стационарним установама (секундарна и терцијарна здравствена заштита), може се приметити да се више пацијената слаже са наведеним изјавама у установама примарне здравствене заштите, за већину аспеката. То међутим није случај за два аспекта: пацијент јасно разуме план свог лечења (1,3% у корист стационарних установа) и пацијент је после посете способнији да се избори са здравственим проблемима (0,2% у корист стационарних установа). Што се тиче осталих шест карактеристика, у зависности од посматране карактеристике, од 0,5 до 2,9% корисника више се слаже са наведеним изјавама у установама примарне здравствене заштите у односу на стационарне установе (графикон 35).

У претходној посматраној години више корисника слагало се са наведеним изјавама у установама примарне здравствене заштите у односу на стационарне установе, по свим посматраним аспектима, уз већи интервал одступања.

Графикон 35. Дистрибуција корисника који су изјавили да се слажу у вези са одређеним карактеристикама рада лекара и интернистичке службе (у %), Србија, 2019.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2019.

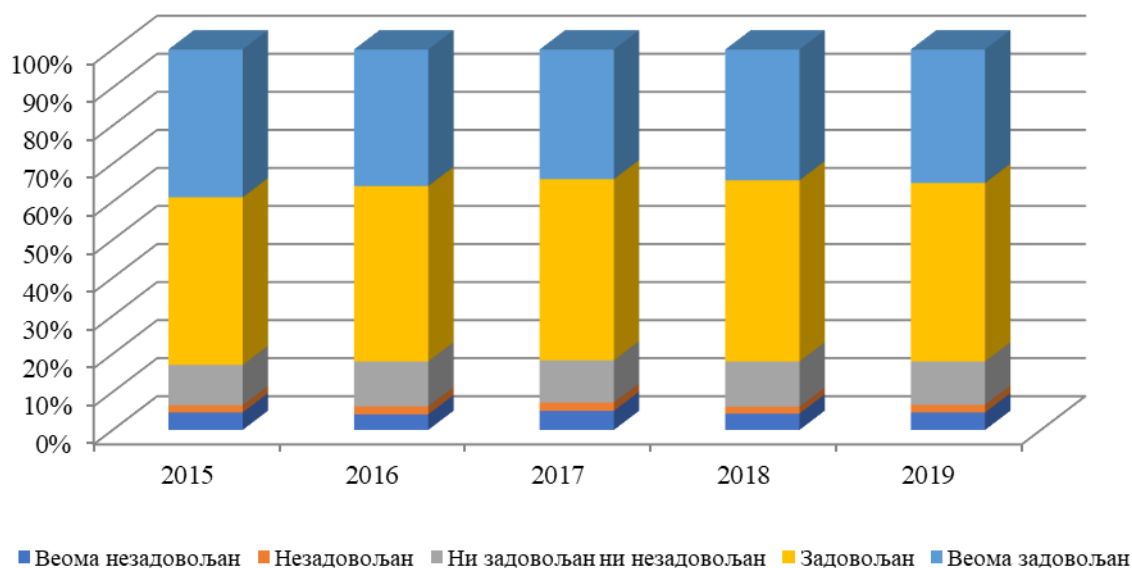
Да у овој служби постоји кутија/књига за жалбе/приговоре/похвале знало је 80,9% анкетираних пацијената, од тога 78,6% у примарној здравственој заштити, а 82,1% у стационарним установама. То је незнатно, односно 0,5 процентних поена мање у односу на претходну годину.

Специјалистички преглед без учешћа (бесплатно) остварило је 71,4% корисника, што је за 0,4 процентна поена мање него у прошлој години; у услузи је плаћањем партиципирало 27,7% корисника (занемарљиво више него у претходној години), а 1,2% испитиваних корисника је платило пуну цену лекарске услуге (0,4 процентна поена више него претходне године).

Преглед специјалисте бесплатно у интернистичким амбулантама у примарној здравственој заштити остварило је 66,2% корисника, а у стационарним установама 73,5%.

Оствареном здравственом заштитом у интернистичким амбулантама у Републици Србији у 2019. години задовољно је 82% (исто као и у претходној години, с тим да је дошло до промене у структури задовољних корисника, тако што је благо, за 0,7 процентних поена повећан удео веома задовољних); ни задовољних ни незадовољних је 11,4%, а незадовољних је 6,6% (6,1% 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 36).

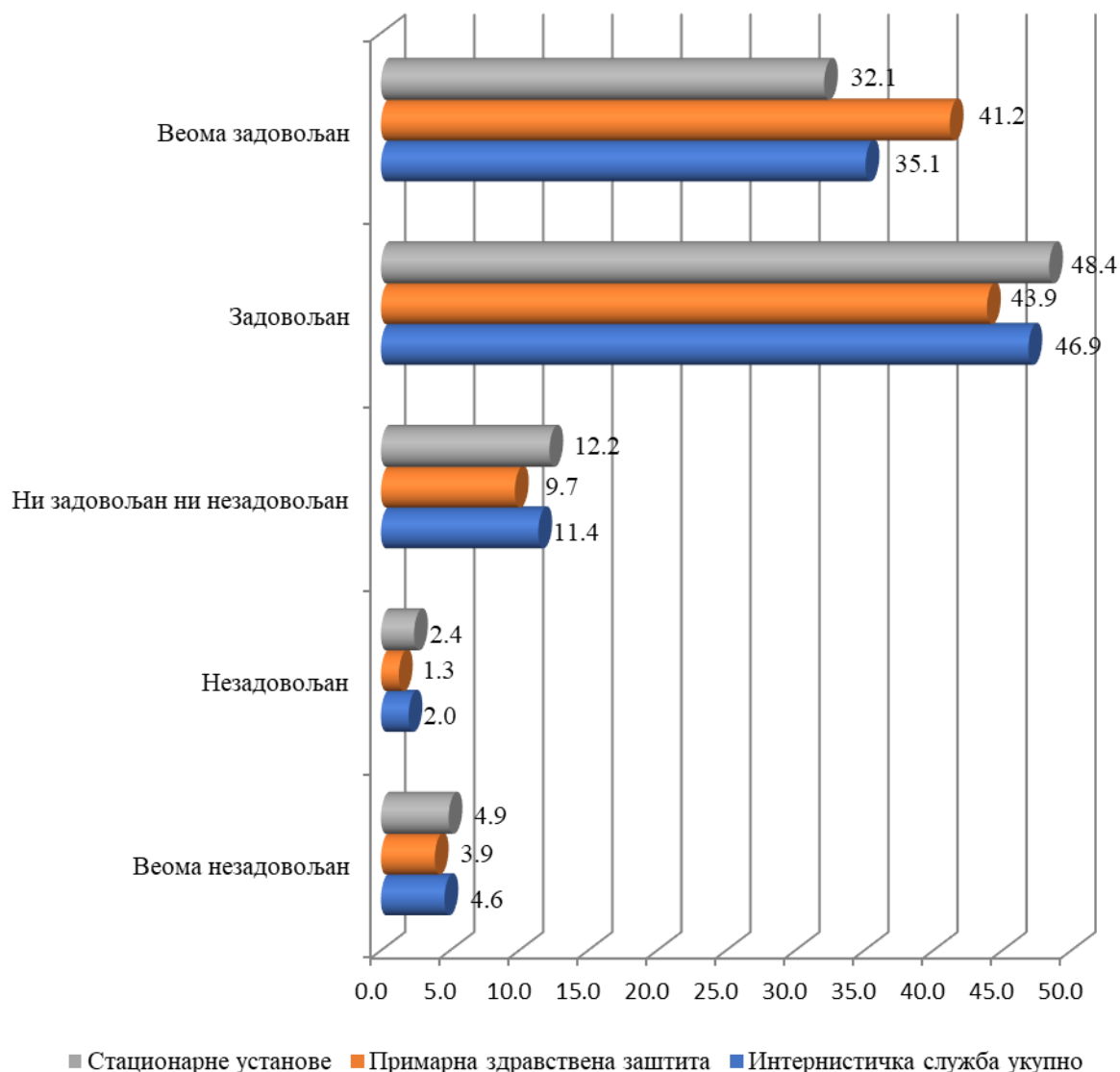
Графикон 36. Дистрибуција корисника према општем задовољству здравственом заштитом у интернистичким амбулантама (у %), Србија, 2015–2019.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2019.

Графикон 37. приказује разлике у општем задовољству корисника оствареном здравственом заштитом у 2019. години у зависности од нивоа здравствене заштите на коме се услуга пружа.

Графикон 37. Дистрибуција корисника према општем задовољству здравственом заштитом у интернистичким амбулантама (у %), Србија, 2019.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2019.

Средња оцена општег задовољства корисника здравственом заштитом у интернистичким амбулантама у Републици Србији износила је 4,06 (4,17 у примарној здравственој заштити и 4,00 у стационарним установама). У односу на 2018. годину средња оцена општег задовољства корисника остала је непромењена, на нивоу Републике (табела 14).

Табела 14. Дистрибуција корисника према општем задовољству (у %) и средња оцена задовољства у интернистичким амбулантама, Србија, 2015–2019.

ГОДИНА	БЕОМА НЕЗАДОВОЉАН	НЕЗАДОВОЉАН	НИ ЗАДОВОЉАН НИ НЕЗАДОВОЉАН	ЗАДОВОЉАН	БЕОМА ЗАДОВОЉАН	СРЕДЊА ОЦЕНА
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
2019	4,6	2,0	11,4	46,9	35,1	4,06

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2019.

У односу на регион, највишу средњу оцену задовољства у 2019. години имали су корисници интернистичких амбуланти у здравственим установама у централној Србији и она је износила 4,09. Највећи пораст у односу на претходну годину средња оцена задовољства корисника имала је на територији Косова и Метохије, а у паду је била само на територији Града Београда (табела 15).

Табела 15. Средња оцена општег задовољства корисника у интернистичким амбулантама, према регионима, Србија, 2015–2019.

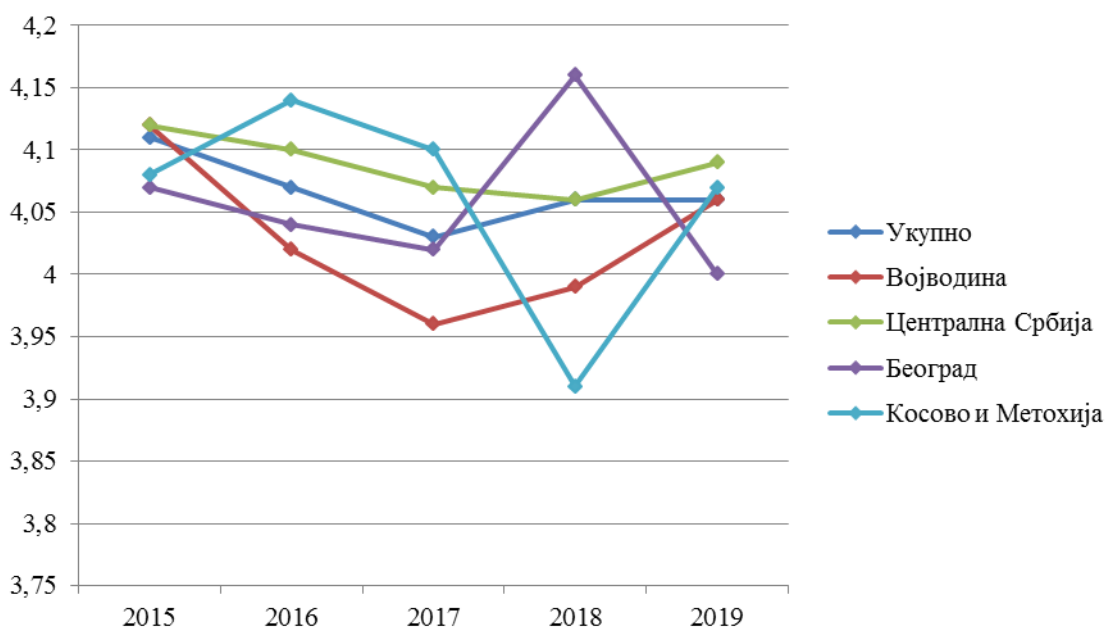
ГОДИНА	РЕГИОН			
	ВОЈВОДИНА	ЦЕНТРАЛНА СРБИЈА	ГРАД БЕОГРАД	КОСОВО И МЕТОХИЈА
2015	4,12	4,12	4,07	4,08
2016	4,02	4,10	4,04	4,14
2017	3,96	4,07	4,02	4,10
2018	3,99	4,06	4,16	3,91
2019	4,06	4,09	4,00	4,07

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2019.

У посматраном периоду, средња оцена општег задовољства корисника интернистичких амбуланти у здравственим установама варира по годинама и у 2019. години је нижа него на почетку посматраног периода. Опште задовољство корисника је своју највишу оцену имало 2015. године (4,11), након чега је она у паду до средине посматраног периода, да би потом порасла и задржала се у 2019. години на нивоу достигнутом у претходној години. На територији Војводине средња оцена општег задовољства корисника интернистичких амбуланти се у посматраном периоду углавном кретала испод републичког просека, са изузетком почетне посматране године, када је за 0,01 већа и последње посматране године, када је на нивоу републичког просека.

Регион централне Србије показује релативно стабилну натпросечну вредност средње оцене општег задовољства, при чему је само у 2018. години изједначен са републичким просеком. На територији Косова и Метохије уочљива је релативно велика варијација средње оцене општег задовољства корисника интернистичких амбуланти по годинама, уз њен изразит пад у 2018. години и пораст на ниво изнад републичког просека у последњој посматраној години. Велика варијација по годинама, али у углавном супротном смеру, присутна је и на територији Града Београда, где средња оцена општег задовољства корисника достиже свој највиши ниво у 2018. години, да би у последњој посматраној години имала још израженији пад (графикон 38).

Графикон 38. Средња оцена општег задовољства корисника у интернистичким амбулантама, према регионима, Србија, 2015–2019.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2019.

Посматрајући опште задовољство корисника у интернистичким амбулантама по типу установе, најзадовољнији су корисници завода за здравствену заштиту студената, а потом корисници специјалних болница за плућне болести. Најнижа средња оцена задовољства била је код корисника у општим болницама (графикон 39).

У односу на претходну годину, средња оцена општег задовољства корисника интернистичких амбуланти показује знатно већа одступања посматрано према типу

установе, с обзиром да се њен интервал у 2018. години кретао од 3,92 код клиничких центара, до 4,37 код завода за здравствену заштиту радника.

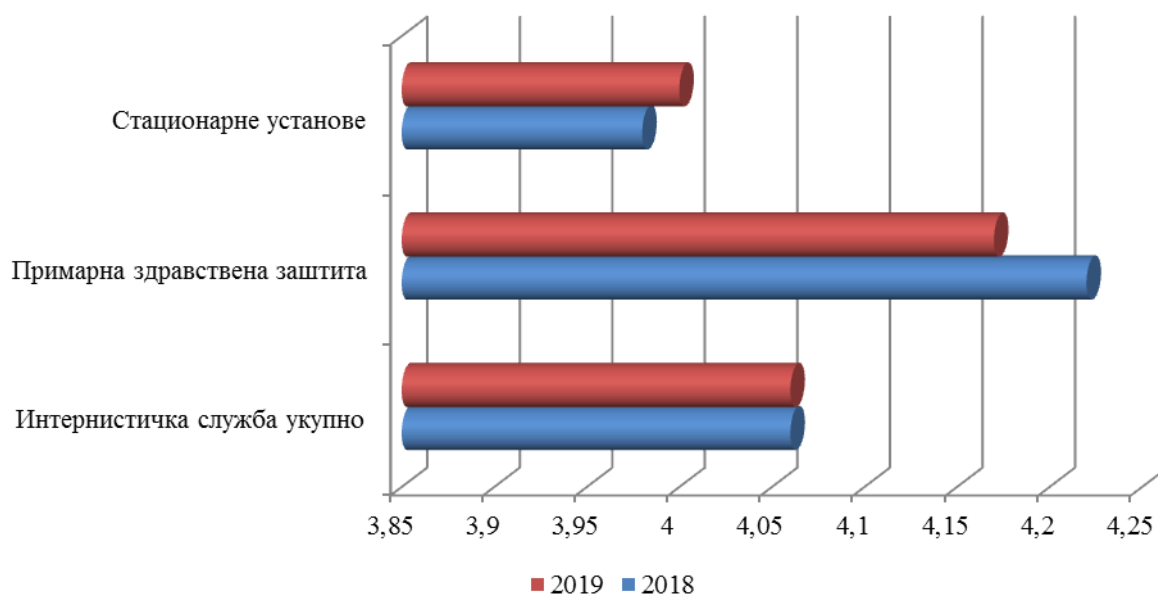
Графикон 39. Средња оцена општег задовољства корисника у интернистичким амбулантама према типу установе (1), Србија, 2019.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2019.

Средња оцена општег задовољства корисника у интернистичким службама укупно посматрано задржала се на нивоу из 2018. године, у примарној здравственој заштити опала је за 0,05 процентних поена, док се у стационарним установама повећала за 0,02 (графикон 40).

Графикон 40. Средња оцена општег задовољства корисника у интернистичким амбулантама према типу установе (2), Србија, 2018–2019. година



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2019.

Три здравствене установе бележе највишу могућу средњу оцелу општег задовољства корисника (5,00): домови здравља Ада, Житорађа и Босилеград. Средњу оцелу општег задовољства која је испод просека на нивоу Републике бележе 82 установе, четири установе више него у претходној години. Најнижа просечна оцелу износи 2,25, док је претходне године била 2,83.

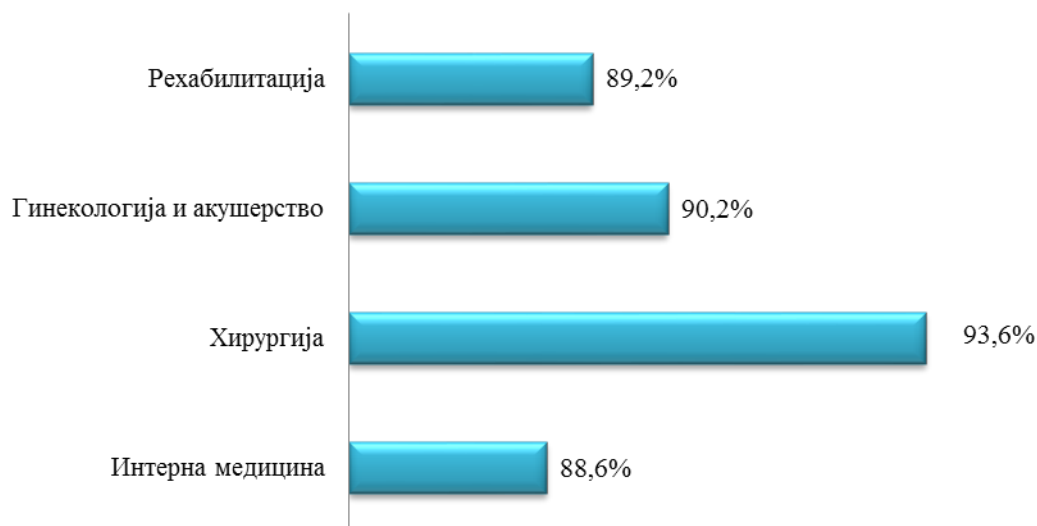
Са високом статистичком значајношћу (статистички метод вишеструке линеарне регресије; $p \leq 0,01$) на опште задовољство корисника амбуланти интерне медицине утицали су: материјално стање корисника; време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа, односно дужина чекања на преглед; пажња са којом је пацијент саслушан од стране лекара и процена пацијента да се после прегледа осећа способније да се избори са својим здравственим проблемима.

На опште задовољство корисника у овој специјалистичкој служби, са статистичком значајношћу ($p \leq 0,05$), утицали су такође и: време чекања у чекаоници и број посета лекару специјалисти у другој специјалистичкој служби у последњих 12 месеци.

5. ПРЕГЛЕД НАЈВАЖНИЈИХ РЕЗУЛТАТА У СТАЦИОНАРНИМ ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА

Испитивање задовољства корисника болничком здравственом заштитом спроведено је у 90 установа секундарне и терцијарне здравствене заштите у Републици Србији. Стопа одговора корисника (број попуњених упитника у односу на број подељених) у стационарним здравственим установама је 90,7% (на интернистичким одељењима 88,6%, на хируршким 93,6%, на одељењима за гинекологију и акушерство 90,2% и 89,2% на одељењима за рехабилитацију) (графикон 41) и виша је за 6,2% у односу на 2016. годину. Највеће повећање стопе одговора је регистровано на одељењима гинекологије и акушерства (за чак 12%), на интернистичким (за 7%) и хируршким одељењима (за 4%) одељењима, док на одељењима за рехабилитацију тај пораст износи само 1,7%.

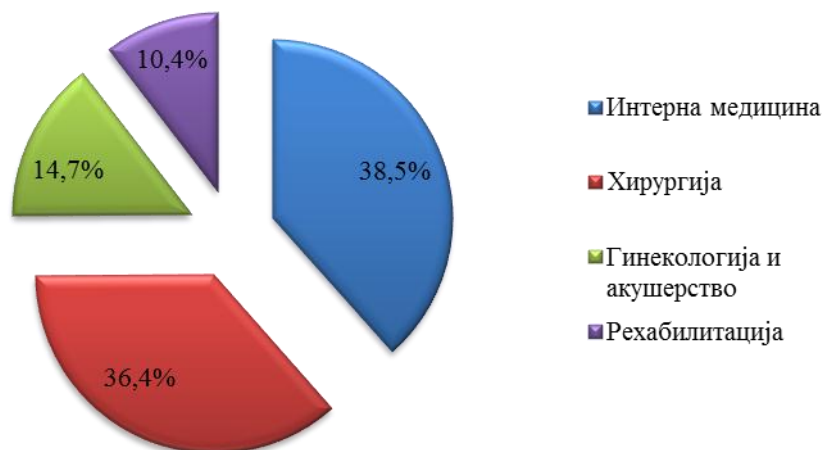
Графикон 41. Број попуњених у односу на број подељених упитника, изражен у процентима, по одељењима, Србија, 2019.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2019.

Укупно је обрађено 12.992 упитника (4996 – интернистичка одељења, 4735 – хируршка одељења, 1909 – одељења за гинекологију и акушерство и 1352 – одељења за рехабилитацију) (графикон 32). У односу на претходну годину, обрађено је 1979 упитника више. Учешће пацијената са одељења је без значајних промена у односу на претходну годину.

Графикон 42. Структура упитника по одељењима, Србија, 2019.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2019.

Просечна старост лечених у стационарним здравственим установама је 55,58 година ($SD=17,6$). У табели 16. приказана је дистрибуција корисника према полу и старости по одељењима. У укупном узорку жене су биле заступљене са 56,6%, мушкарци са 40,9%, док 2,5% испитаника није навело пол. Дистрибуција по полу показује да су жене заступљене са 1,7% мање него претходне године.

Табела 16. Дистрибуција корисника према полу, старости и одељењима, Србија, 2019.

ОДЕЉЕЊЕ	ПОЛ (%)		ПРОСЕЧНЕ ГОДИНЕ СТАРОСТИ
	МУШКИ	ЖЕНСКИ	
Интерно	48,3	48,4	60,2±14,9
Хирургија	50,5	46,9	57,7± 16,8
Гинекологија и акушерство	2,2	96,6	36,5±14,0
Рехабилитација	39,9	58,0	60,9±14,4

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2019.

Половина испитаника има завршено средње образовање (54%), 22,2% више и високо образовање, 19% завршену основну школу, док 5% испитаних нема завршену основну школу. Дистрибуција одговора корисника по одељењима у односу на ниво образовања приказана је у табели 17.

Нешто више од половине испитаника процењује материјално стање свог домаћинства као добро/веома добро (51,7%), 41,3% као осредње, док 6,91% испитаника своје материјално стање перцепира као лоше/веома лоше. Дистрибуција одговора корисника по одељењима у односу на самопроцену материјалног стања приказана је у табели 18.

Табела 17. Дистрибуција корисника по одељењима у односу на ниво образовања – изражено у процентима (%), Србија, 2019.

ЗАВРШЕНА ШКОЛА	ОДЕЉЕЊЕ			
	ИНТЕРНО (%)	ХИРУРГИЈА (%)	ГИНЕКОЛОГИЈА И АКУШЕРСТВО (%)	РЕХАБИЛИТАЦИЈА (%)
Незавршена основна	5,8	5,0	2,1	4,0
Основна школа	22,0	20,4	10,3	19,2
Средња школа	53,4	53,5	53,6	56,0
Виша и висока школа	18,7	21,1	33,9	20,8

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2019.

Табела 18. Дистрибуција корисника по одељењима у односу на самопроцену материјалног стања – изражено у процентима (%), Србија, 2019.

МАТЕРИЈАЛНО СТАЊЕ	ОДЕЉЕЊЕ			
	ИНТЕРНО (%)	ХИРУРГИЈА (%)	ГИНЕКОЛОГИЈА И АКУШЕРСТВО (%)	РЕХАБИЛИТАЦИЈА (%)
Веома лоше	2,03	1,83	0,30	2,04
Лоше	6,51	5,26	2,32	5,06
Осредње	43,77	43,67	25,85	47,91
Добро	40,76	42,76	59,74	38,51
Веома добро	6,93	6,48	11,79	6,48

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2019.

Табела 19. Дистрибуција корисника према школској спреми по одељењима – изражена у процентима (%), Србија, 2019.

ЗАВРШЕНА ШКОЛА	ОДЕЉЕЊЕ			
	ИНТЕРНО (%)	ХИРУРГИЈА (%)	ГИНЕКОЛОГИЈА И АКУШЕРСТВО (%)	РЕХАБИЛИТАЦИЈА (%)
Незавршена основна	5,84	5,03	2,13	4,00
Основна школа	22,00	20,36	10,35	19,20
Средња школа	53,45	53,45	53,64	56,00
Виша и висока школа	15,71	21,15	33,89	20,80

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2019.

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 отпуста и опште задовољство овим услугама). Добијени резултати показују

да су пацијенти најзадовољнији љубазношћу особља (просечна оцена 4,53), а најмање задовољни дужином чекања на шалтеру (просечна оцена 4,25). У односу на појединачне аспекте задовољство пацијената незнатно варира, али генерално се може рећи да су пацијенти задовољни или веома задовољни испитиваним аспектима везаним за пружање услуга (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, 2019.

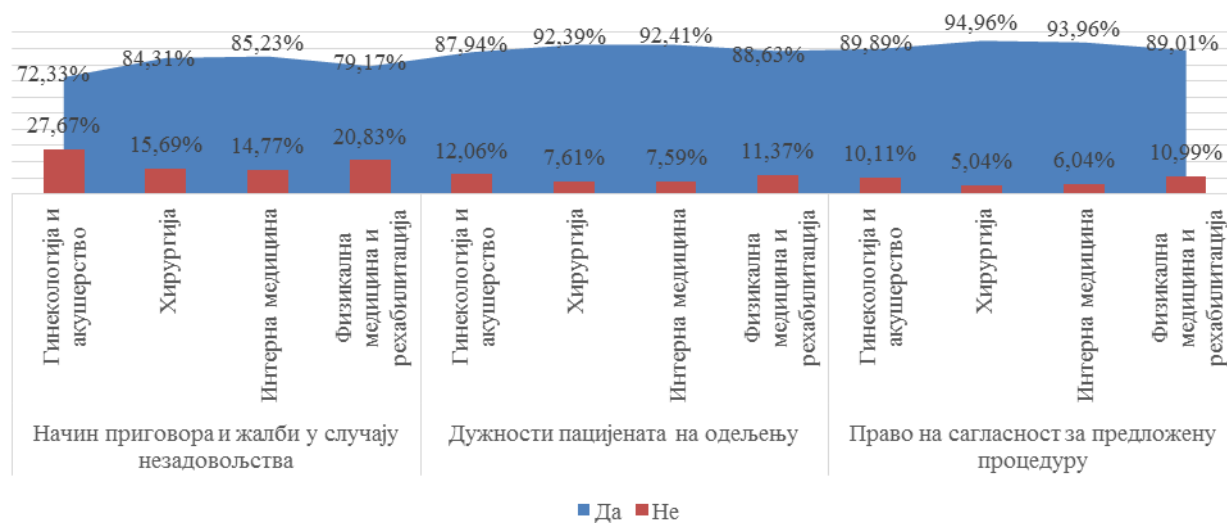
	ОДЕЉЕЊЕ				УКУПНО
	ИНТЕРНО	ХИРУРГИЈА	ГИНЕКОЛОГИЈА И АКУШЕРСТВО	РЕХАБИЛИТАЦИЈА	
Општи утисак о процедури пријема	4,35	4,38	4,29	4,38	4,36
Љубазност особља	4,52	4,56	4,45	4,52	4,53
Време чекања на шалтеру	4,22	4,24	4,22	4,39	4,25
Објашњење процедуре током пријема	4,38	4,44	4,33	4,25	4,40
Време смештаја у собу	4,39	4,42	4,38	4,44	4,41
Општи утисак приликом отпуста	4,44	4,53	4,44	4,49	4,48

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2019.

Права пацијента и сагласност за процедуре (графикон 43). Сваки четрнаести пацијент лечен у болници се изјаснио да није упознат са правом на давање сагласности на предложену процедуру (6,83%), а сваки дванаести да није упознат са дужностима пацијената на болничким одељењима (8,71%). Са начином приговора и жалби није упозната скоро петина пацијената који су учествовали у истраживању (17,83%). 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 (94,96%), а о дужностима током лечења на одељењима интерне медицине (92,41%). Скоро једна трећина пацијенткиња (27,67%) 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 43. Дистрибуција одговора пацијената према обавештености о правима и дужностима током болничког лечења по одељењима, Србија, 2019.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2019.

Задовољство услугама сестринске неге током боравка у болници. Овај аспект је врло важан у процесу болничког лечења пацијента и значајан је показатељ квалитета болничког лечења. Испитивана је љубазност медицинских сестара, њихов однос према пацијентима (поштовање, објашњење процедура и тестова), као и према 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. Посматрано по службама нема значајних варирања у оценама. Средње оцене за све варијабле су на нивоу прошлогодишњих.

Табела 21. Средња оцена задовољства услугама сестринске неге током боравка у болници по одељењима, Србија, 2019.

	ОДЕЉЕЊЕ				УКУПНО
	ИНТЕРНО	ХИРУРГИЈА	ГИНЕКОЛОГИЈА И АКУШЕРСТВО	РЕХАБИЛИТАЦИЈА	
Поштовање и љубазност	4,53	4,56	4,43	4,53	4,52
Време чекања на сестру код хитне потребе	4,48	4,51	4,47	4,47	4,49
Објашњење процедура, тестова и третмана	4,44	4,51	4,44	4,48	4,47
Љубазност према члановима породице и посетиоцима	4,50	4,57	4,47	4,52	4,53
Опште задовољство сестринском негом	4,57	4,61	4,53	4,57	4,58

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2019.

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, 2019.

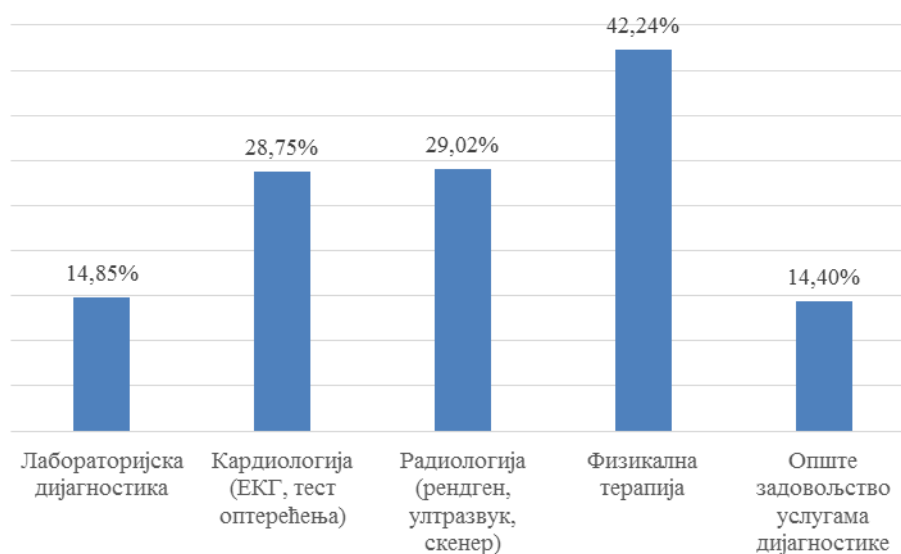
	ОДЕЉЕЊЕ				УКУПНО
	ИНТЕРНО	ХИРУРГИЈА	ГИНЕКОЛОГИЈА И АКУШЕРСТВО	РЕХАБИЛИТАЦИЈА	
Спремност да дају одговоре на питања	4,42	4,48	4,32	4,46	4,43
Објашњење процедура, тестова, третмана и резултата	4,39	4,46	4,35	4,43	4,41
Поштовање и љубазност	4,50	4,56	4,43	4,50	4,51
Способност дијагностиковања здравствених проблема	4,45	4,53	4,42	4,45	4,48
Темељитост у испитивању	4,46	4,51	4,42	4,40	4,47
Успешност лечења	4,44	4,55	4,46	4,41	4,48
Упутства при отпусту	4,45	4,52	4,42	4,46	4,47
Опште задовољство услугама лекара	4,50	4,57	4,45	4,50	4,52

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2019.

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 код претходних питања, одговори пацијената не варирају значајно посматрајући по службама. Средње оцене за све варијабле су на нивоу прошлогодишњих.

Задовољство услугама дијагностике и терапије током боравка у болници испитивано је за области лабораторијске и радиолошке дијагностике, специфичне кардиолошке дијагностике (ЕКГ, тест оптерећења и др), физикалне медицине и опште задовољство овим услугама. Од укупног броја испитаника скоро сваки седми није користио услуге лабораторијске, а сваки трећи кардиолошке и радиолошке дијагностике. Две петине пацијената није користило током болничког лечења услуге физикалне терапије, док око 14% испитаника није користило нити једну дијагностичку услугу (графикон 44).

Графикон 44. Процент пацијената који није користио дијагностичке и/или терапијске услуге, Србија, 2019.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2019.

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

Табела 23. Средња оцена задовољства услугама дијагностике, Србија, 2019.

	ОДЕЉЕЊЕ				УКУПНО
	ИНТЕРНО	ХИРУРГИЈА	ГИНЕКОЛОГИЈА И АКУШЕРСТВО	РЕХАБИЛИТАЦИЈА	
Лабораторија	4,45	4,50	4,40	4,40	4,45
Кардиологија (ЕКГ, тест оптерећења)	4,44	4,47	4,22	4,42	4,43
Радиологија (рендген, ултразвук скенер)	4,50	4,46	4,30	4,37	4,41
Физикална терапија	4,31	4,39	4,16	4,59	4,37
Опште задовољство услугама дијагностике	4,45	4,51	4,36	4,50	4,50

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2019.

Задовољство услугама исхране током боравка у болници испитивано је кроз неколико питања која су се односила на време и начин сервирања хране, укус, разноврсност, температуру и количину хране, да ли је пацијент имао одговарајућу дијету, као и опште задовољство услугама исхране. У табели 24. су приказане средње оцене задовољства услугама исхране по одељењима. Пацијенти су најзадовољнији временом и начином сервирања хране, а најнижа средња оцена је за укус хране. Услугама исхране су најзадовољнији пацијенти са одељења за рехабилитацију, а најнезадовољније пацијенткиње одељења гинекологије и акушерства. Средње оцене за све варијабле су без значајне промене у односу на претходну годину.

Табела 24. Средња оцена задовољства услугама исхране током боравка у болници по одељењима, Србија, 2019.

	ОДЕЉЕЊЕ				УКУПНО
	ИНТЕРНО	ХИРУРГИЈА	ГИНЕКОЛОГИЈА И АКУШЕРСТВО	РЕХАБИЛИТАЦИЈА	
Време сервирања хране	4,12	4,22	4,07	4,27	4,16
Начин сервирања хране	4,06	4,18	4,05	4,21	4,12
Укус хране	3,86	4,02	3,90	4,07	3,94
Температура хране	3,94	4,10	3,99	4,14	4,03
Количина хране	4,00	4,12	4,01	4,21	4,07
Разноврсност хране	3,90	4,03	3,91	4,09	3,97
Одговарајућа дијета	4,02	4,14	4,01	4,15	4,08
Опште задовољство услугама исхране	4,01	4,14	4,02	4,17	4,08

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2019.

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 собе (грејање) и чистоћом, а најниже средња оцена односе се на чистоћу тоалета и удобност кревета. Услугама болничког смештаја су најзадовољнији пацијенти са одељења за рехабилитацију. Средње оцене за све варијабле су без значајне промене у односу на претходну годину.

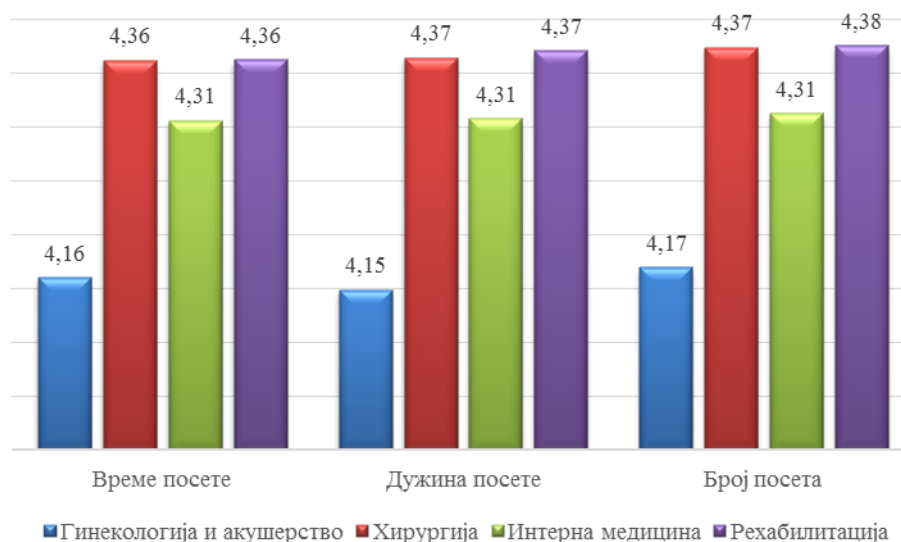
Табела 25. Средња оцена задовољства услугама смештаја током боравка у болници по одељењима, Србија, 2019.

	ОДЕЉЕЊЕ				УКУПНО
	ИНТЕРНО	ХИРУРГИЈА	ГИНЕКОЛОГИЈА И АКУШЕРСТВО	РЕХАБИЛИТАЦИЈА	
Удобност кревета	3,92	3,98	3,81	4,09	3,95
Чистоћа собе	4,15	4,26	4,06	4,19	4,18
Температура у соби	4,19	4,23	4,17	4,17	4,22
Опрема собе	3,99	4,11	3,93	4,11	4,04
Чистоћа тоалета	3,91	4,04	3,70	4,07	3,94
Опште задовољство смештајем	4,10	4,21	4,02	4,18	4,13

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2019.

Задовољство организацијом посета (време, дужина и број посета) приказано је на графикану 45. Организацијом посета су најзадовољнији пацијенти са одељења за хирургију и рехабилитацију, а најнезадовољније пацијенткиње одељења гинекологије и акушерства. Средње оцене за све варијабле су на нивоу прошлогодишњих.

Графикон 45. Средња оцена задовољства организацијом посета по одељењима, Србија, 2019.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2019.

У табели 26. су приказане вредности средњих оцена општег задовољства за све испитиване аспекте од 2015. године. Све средње оцене за испитиване варијабле задовољства показују стабилне вредности у односу на претходни петогодишњи период.

Табела 26. Средња оцена задовољства корисника одређеним карактеристикама болничке здравствене заштите, Србија, 2015–2019.

	СРЕДЊА ОЦЕНА ЗАДОВОЉСТВА				
	2015	2016	2017	2018	2019
Општи утисак о процедурама пријема у болницу	4,33	4,34	4,32	4,35	4,36
Општи утисак приликом отпуста из болнице	4,47	4,48	4,44	4,49	4,48
Опште задовољство сестринском негом	4,57	4,58	4,56	4,60	4,58
Опште задовољство услугама лекара	4,52	4,53	4,50	4,54	4,52
Опште задовољство услугама исхране	4,04	4,05	4,05	4,05	4,08
Опште задовољство условима смештаја	4,09	4,11	4,10	4,14	4,13

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2015–2019.

На графикону 46. су приказане вредности средњих оцена општег задовољства за све испитиване аспекте. Укупно, као и свих претходних година, пацијенти су у 2019. години најзадовољнији били сестринском негом и услугама лекара, а најмање задовољни болничком исхраном.

Графикон 46. Средња оцена задовољства корисника одређеним карактеристикама болничке здравствене заштите, Србија, 2019.

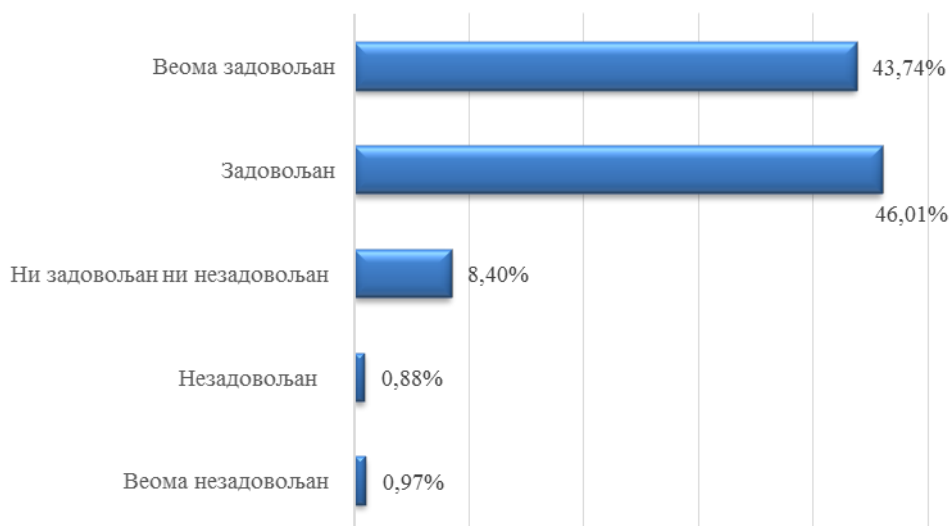


Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2019.

Незадовољство општим утиском о добијеној здравственој заштити и условима током болничког лечења исказало је нешто мање од 1% лечених пацијената током недеље испитивања (графикон 47). Средња оцена задовољства болничким лечењем у целини је 4,31. Ниво општег задовољства болничким лечењем је на прошлогодишњем нивоу.

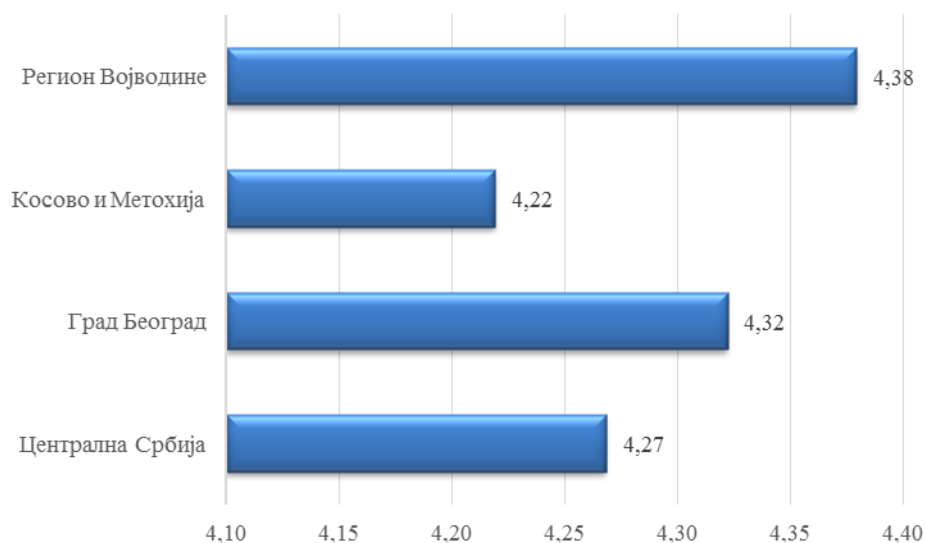
Посматрано по регионима, у стационарним здравственим установама средња оцена општег задовољства је уједначена и креће се од 4,21 до 4,37 (графикон 48). У односу на претходну годину, средња оцена општег задовољства у стационарним установама су ниже у Београду за 0,01, а у централној Србији за 0,03. У региону Војводине средња оцена општег задовољства је виша у односу на мерење из претходне године и то за 0,1, док је за регион Косова и Метохије виша та 0,11.

Графикон 47. Дистрибуција корисника према општем задовољству болничким лечењем (%), Србија, 2019.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2019.

Графикон 48. Средња оцена општег задовољства корисника болничким лечењем по регионима, Србија, 2019.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2019.

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.

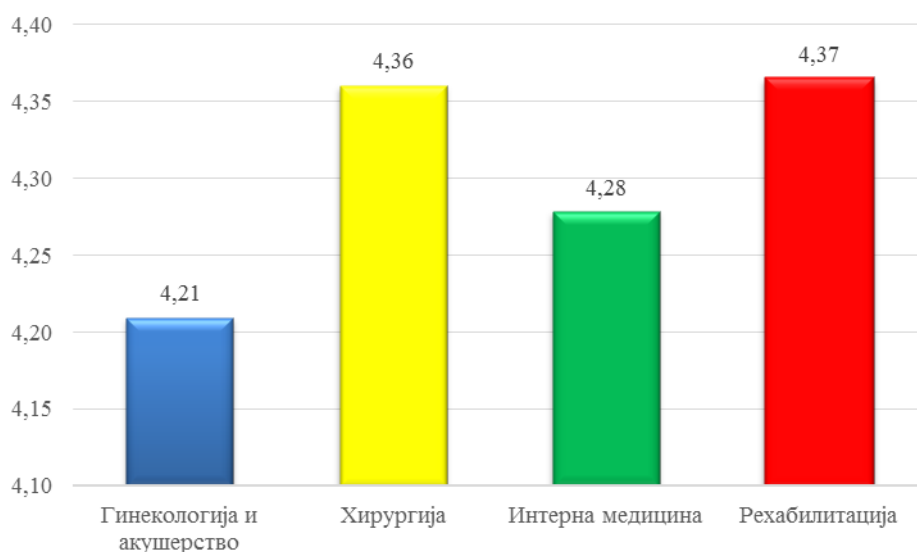
Табела 27. Средња оцена задовољства корисника одређеним карактеристикама болничке здравствене заштите, по регионима, Србија, 2019.

	СРЕДЊА ОЦЕНА ЗАДОВОЉСТВА				
	ВОЈВОДИНА	ЦЕНТРАЛНА СРБИЈА	ГРАД БЕОГРАД	КОСОВО И МЕТОХИЈА	УКУПНО
Општи утисак о процедурама пријема у болницу	4,39	4,37	4,31	4,22	4,36
Општи утисак приликом отпуста из болнице	4,56	4,46	4,45	4,34	4,48
Опште задовољство сестринском негом	4,64	4,53	4,61	4,39	4,58
Опште задовољство услугама лекара	4,58	4,49	4,55	4,30	4,52
Опште задовољство услугама исхране	4,19	4,06	4,02	4,03	4,08
Опште задовољство условима смештаја	4,27	4,08	4,14	3,95	4,14

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2019.

Резултати испитивања задовољства показују да је средња оцена општег задовољства у односу на претходну годину на хирургији на истом нивоу, на интерној медицини виша за 0,01, на рехабилитацији нижа за 0,02 док је на гинекологији и акушерству виша за 0,03 (графикон 49).

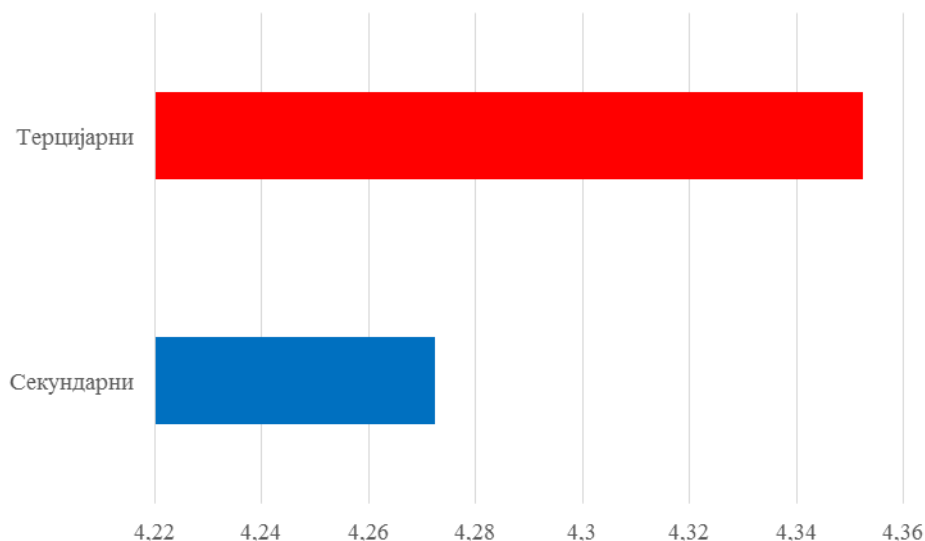
Графикон 49. Средња оцена општег задовољства корисника болничким лечењем по одељењима, Србија, 2019.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2019.

Анализирајући задовољство корисника болничким лечењем на различитим нивоима здравствене заштите (секундарни/терцијарни ниво) вишу средњу оцену лечењем у целини исказали су пацијенти на терцијарном нивоу (4,35) у односу на пацијенте који су се лечили на секундарном нивоу (4,27) (графикон 50).

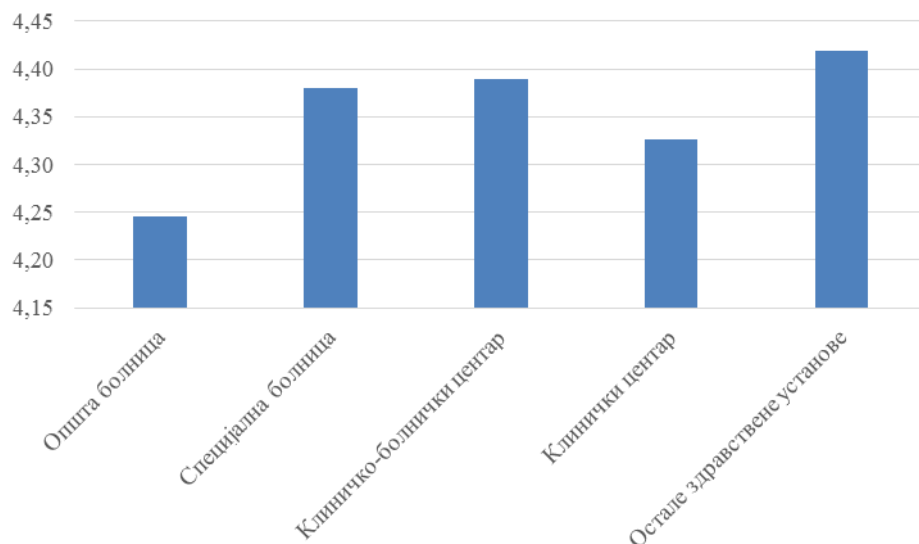
Графикон 50. Средња оцена општег задовољства корисника болничким лечењем у односу на ниво здравствене заштите (секундарни/терцијарни), Србија, 2019.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2019.

На графикону 51. су приказане средње оцене општег задовољства корисника болничким лечењем према типу установе за 2019. годину.

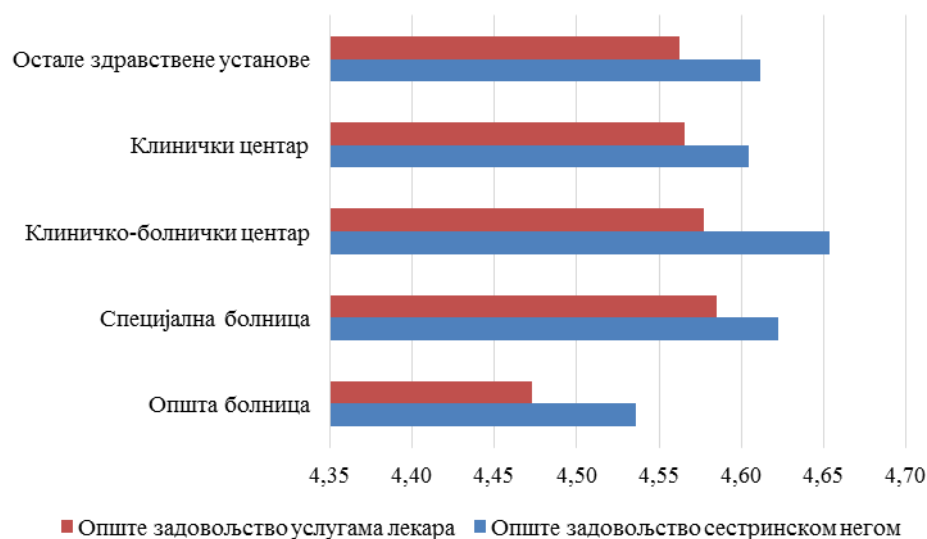
Графикон 51. Средња оцена општег задовољства корисника болничким лечењем према типу установе, Србија, 2019.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2019.

На графикону 52. су приказане средње оцене општег задовољства корисника сестринском негом и лекарским услугама према типу установе. У свим типовима здравствених установа услуге здравствених радника су оцењене одличним оценама, а највише су у специјалним болницама.

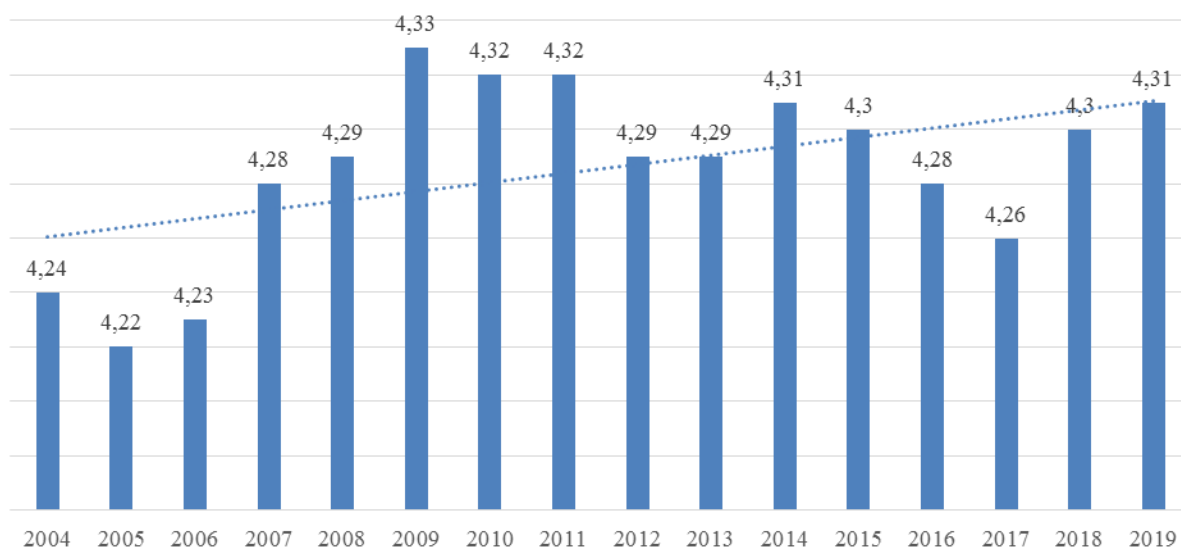
Графикон 52. Средња оцена општег задовољства корисника сестринском негом и лекарским услугама према типу установе, Србија, 2019.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2019.

На графикону 53 је приказано кретање средње оцене општег задовољства болничким лечењем од 2004. до 2019. 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 4,31. Ипак, хумани ресурси у здравственом систему у континуитету од 2009. године су оцењени одличним оценама које износе преко 4,5.

Графикон 53. Средња оцена општег задовољства корисника болничким лечењем, Србија, 2004–2019.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2019.

6. ПРЕГЛЕД НАЈВАЖНИЈИХ РЕЗУЛТАТА У ДИЈАЛИЗНИМ ЦЕНТРИМА И ОДЕЉЕЊИМА ЗА ХЕМОДИЈАЛИЗУ

Истраживање задовољства корисника на хроничном програму дијализе по први пут је спроведено у здравственим установама које пружају ову врсту здравствене заштите. Истраживањем је обухваћена једнонедељна популација пацијената на хроничном програму дијализе (од 25. до 29.11.2019) узраста 18 година и више. Методологијом је означено да у дијализним центрима и одељењима за хемодијализу где се хронични програм дијализе пружа деци млађој од 18 година упитник попуњавају искључиво родитељи или старатељи у пратњи деце.

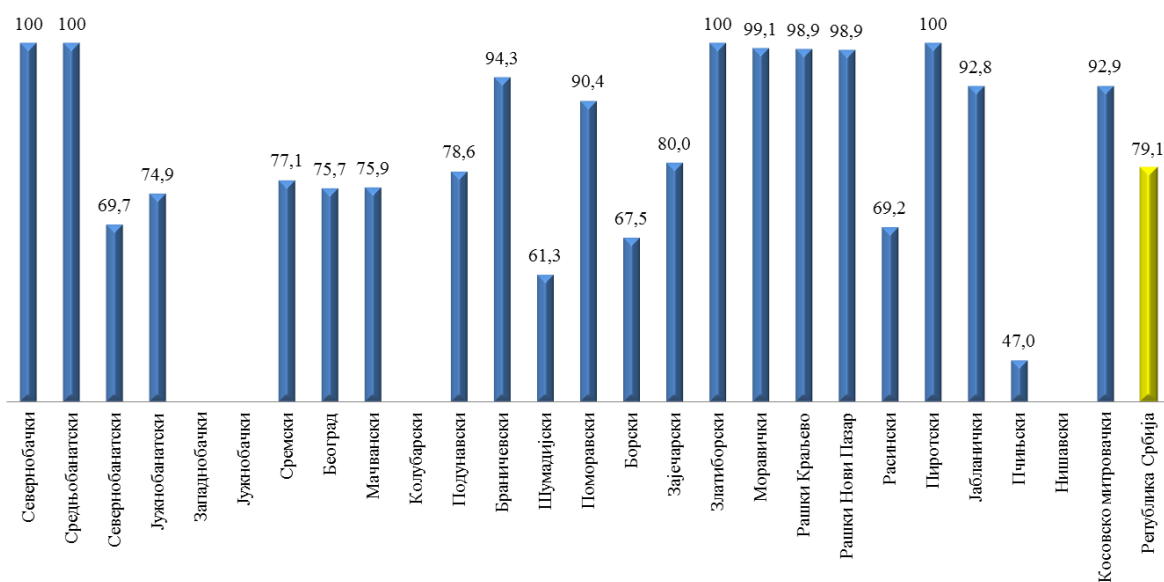
Истраживање је спроведено у 64 здравствене установе (60 из Плана мреже здравствених установа (дијализни центри домова здравља и одељења за хемодијализу установа секундарног и терцијарног нивоа здравствене заштите) и четири дијализна центра ван Плана мреже).

Војномедицинска академија, Војномедицински центар Ниш, Институт за здравствену заштиту деце и омладине Војводине и Општа болница Књажевац нису доставили податке о спроведеном истраживању задовољства корисника по методологији Института за јавно здравље Србије „Др Милан Јовановић Батут”.

Истраживању се одазвало 3003 пацијента на хроничном програму дијализе, и то 1076 из дијализних центара и 1927 пацијената који право на услугу дијализе остварују на одељењима за хемодијализу. Највећи број попуњених упитника био је у Клиничком центру Ниш (126).

Стопа одговора за ниво Републике Србије износи 79,13%, уз напомену да четири завода за јавно здравље нису доставила податке о броју подељених и враћених упитника (графикон 54).

Графикон 54. Стопа одговора корисника хроничног програма дијализе по окрузима, 2019.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2019.

Међу корисницима хроничног програма дијализе, а који су попунили упитник о задовољству, било је значајно више мушкараца (61,3%) него жена (38,7%).

Просечна старост корисника, када се изузму пацијенти који се лече у Универзитетској дечјој клиници „Тиршова” је 61,43 године, док је посматрано по установама највећа просечна старост забележена у ДЗ Кучево (72,9) и ДЗ Жагубица (71,8) а најмања у ОБ Ужице (55,6) и ОБ Ваљево (55,9). У 22 здравствене установе (што чини више од трећине установа које су учествовале у испитивању задовољства), просечна старост пацијената на хроничном програму дијализе је испод 60 година.

Међу испитаницима било је највише оних са средњом стручном спремом (53,4%), затим оних са незавршеном основном школом и само завршеном основном школом (29,6%). Најмањи проценат испитаника налазио се у групи оних са вишим и високим образовањем (17%). Нешто другачија је дистрибуција оних који се налазе на хроничном програму дијализе у установама ван Плана мреже: 12,1% оних са незавршеном основном школом и само завршеном основном школом и 30,8% са вишим и високим образовањем.

У односу на материјално стање домаћинства испитаници у установама ван Плана мреже су махом били из домаћинстава осредњег (43,3%) и доброг материјалног стања (42,6%), табела 28.

Табела 28. Дистрибуција испитаника у процентима према материјалном стању домаћинства, 2019.

Здравствена установа	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Веома добро		Укупно	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
Србија	58	1,9	249	8,4	1.498	50,4	1044	35,1	126	4,2	2975	100,0
Установе ван Плана мреже	3	1,0	20	6,7	129	43,3	127	42,6	19	6,4	298	100,0

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2019.

Оно што посебно карактерише хронични програм дијализе је транспорт, с обзиром да корисници овог програма најчешће три пута недељно путују до установе у којој им се пружа услуга дијализе. Сваки пети испитаник на дијализу долази приватним аутомобилом, било као возач било као путник. У установама из Плана мреже испитаници ипак најчешће долазе на терапију организованим транспортом здравствене установе у којој је дијализни центар/одељење за хемодијализу (47,48%), у установама ван Плана мреже пацијенти на хроничном програму најчешће користе организовани транспорт друге здравствене установе (61,26%). У сваком случају, узимајући у обзир да су обе врсте овог транспорта организоване од установа из Плана мреже, може се рећи да за ниво Републике Србије 71,1% пацијената на поступак дијализе долази и бива враћена

организованим транспортом здравствене установе из Плана мреже, 20,5% користи приватни аутомобил, док сваки дванаести користи такси или аутобуски превоз, или услуге волонтера који су заинтересовани да их превезу од места пребивалишта до дијализног центра/одељења за хемодијализу и назад (табела 29).

Табела 29. Врста транспорта коју испитаници користе за долазак у дијализни центар/одељење за хемодијализу

Здравствена установа	Приватни аутомобил (возач, путник)		Такси		Аутобус		Волонтерски возач		Организовани транспорт здравствене установе у којој је дијализни центар		Организовани транспорт друге здравствене установе	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
Србија – установе из Плана мреже	560	20,64	139	5,12	77	2,84	22	0,81	1288	47,48	627	23,11
Установе ван Плана мреже	57	18,87	5	1,66	1	0,33	0	0,00	35	11,59	185	61,26
Србија УКУПНО	617	20,5	144	4,8	78	2,6	22	0,7	1323	44,1	812	27,0

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2019.

Укупно 90% од укупног броја испитаника изјаснило се да им одговара врста превоза коју тренутно користе. Просечно време које се проведе у превозу од куће до дијализног центра у минутима за Републику Србију износи 32 минута. Преко сат времена у једном смеру, од места боравка до дијализног центра, у транспорту проведе 6,7% испитаника који су одговорили на ово питање, док је за око 93,3% анкетираних време проведено у транспорту краће од 60 минута. Такође, 84,5% испитаника наводи да им ово време проведено у транспорту одговара.

Тамо где је то применљиво, 62,6% испитаника исказало је задовољство условима на паркингу, за 60,1% испитаника одговарајући је приступ лифту, 66,3% испитаника сматра да им одговара приступ и опрема за особе којима је потребна помоћ за кретање (нпр. колица).

Нема разлике између одговора испитаника који право на дијализу остварују у установама из и ван Плана мреже, у погледу тога да ли им одговара радно време дијализног центра, али се уочавају разлике у погледу могућности избора дана или периода у току дана (смене) која им одговара за дијализу. У том смислу, испитаници у установама ван Плана мреже су у нешто бољем положају (табела 30).

Табела 30. Испитаници којима одговара радно време дијализног центра и могућност избора дана и времена за дијализу

	Да ли вам одговара радно време дијализног центра?		Да ли имате могућност избора дана који вам одговара за дијализу?		Да ли имате могућност избора периода дијализе током дана (смене) која вам одговара?	
	да	%	да	%	да	%
Србија – установе из Плана мреже	2423	95,2	1819	73,2	1665	69,0
Установе ван Плана мреже	277	95,8	239	84,5	231	81,3
Србија УКУПНО	2700	95,3	2058	74,3	1896	70,3

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2019.

По мишљењу 77% испитаника собе за дијализу су адекватно опремљене, с тим да је нешто боља ситуација у установама ван Плана мреже (91,6%), што значи да је у установама из Плана мреже незадовољно опремљеношћу соба за дијализу скоро четвртина корисника, а у установама ван Плана мреже сваки дванаести (графикон 55).

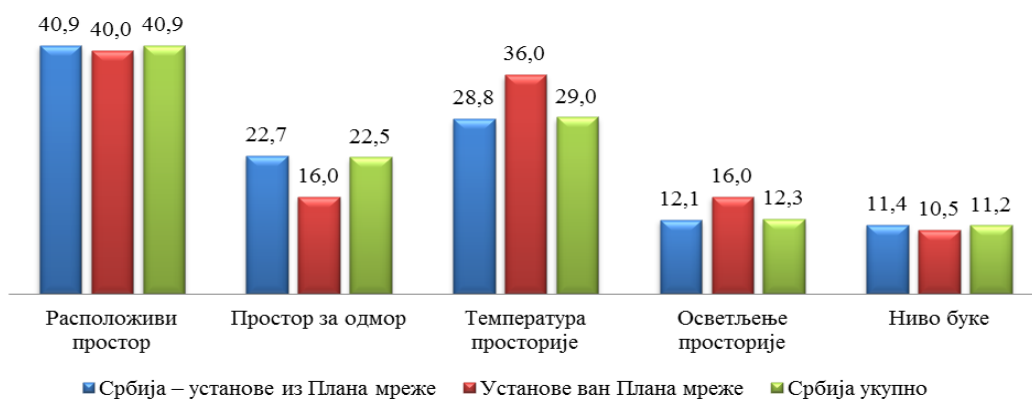
Графикон 55. Дистрибуција корисника који сматрају да собе за дијализу нису адекватно опремљене



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2019.

Испитаници који су сматрали да нешто треба унапредити, најчешће су наводили расположиви простор (40,9%) и температуру просторије (29,0%), тек сваки девети, односно осми од оних који су сматрали да нешто треба унапредити навели су смањење нивоа буке, односно боље осветљење, графикон 56.

Графикон 56. Дистрибуција корисника који сматрају да поједине аспекте у погледу опремљености соба за дијализу треба побољшати, у процентима



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2019.

Инсталацијама у фотељи или дијализној постељи задовољно је нешто више од трећине испитаника (70%) на нивоу Републике, али са значајним разликама између установа ван Плана мреже (91,2%) и установа из Плана мреже (67,6%), табела 31.

Табела 31. Задовољство корисника инсталацијама у фотељи или дијализној постељи

	Да		Не		Није применљиво	
	Број	%	Број	%	Број	%
Србија – установе из Плана мреже	1735	67,6	602	23,5	229	8,9
Установе ван Плана мреже	271	91,2	26	8,8	0	0
Србија УКУПНО	2006	70,1	628	21,9	229	8,0

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2019

Слична је дистрибуција испитаника којима су испуњена очекивања начинима да се забаве током поступка дијализе (ТВ, часописи, итд), и по овом питању више је оних чија су очекивања испуњена а дијализирају се у установама ван Плана мреже (87,7%) у односу на оне који се дијализирају у установама из Плана мреже (69,09%) (табела 32).

Табела 32. Задовољство корисника начинима да се забаве током поступка дијализе (ТВ, часописи, итд), у процентима

	Да		Не		Није применљиво	
	Број	%	Број	%	Број	%
Србија – установе из Плана мреже	1730	69,09	657	26,24	117	4,67
Установе ван Плана мреже	257	87,7	33	11,3	3	1,0
Србија УКУПНО	1987	71,0	690	24,7	120	4,3

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2019.

Током боравка на дијализи корисници добијају лагани оброк. Око две трећине корисника сматра да је овај оброк према њиховим очекивањима, али и по овом критеријуму постоји разлика у испуњавању очекивања испитаника из установа из Плана мреже (65,16%) и ван Плана мреже (81,69%), табела 33.

Табела 33. Задовољство корисника obroком који се послужује током поступка дијализе, у процентима

	Да		Не		Није применљиво	
	Број	%	Број	%	Број	%
Србија – установе из Плана мреже	1702	65,16	867	33,19	43	1,65
Установе ван Плана мреже	241	81,69	52	17,63	2	0,68
Србија УКУПНО	1943	66,8	919	31,6	45	1,5

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2019

За пружање адекватних услуга дијализе од великог значаја су и пратеће просторије. У установама из Плана мреже сваки десети сматра да питање о приступу гардероби (тушевима) није применљиво за дијализни центар у коме се дијализира. Испитаници су (њих три четвртине) најзадовољнији условима у чекаоници (клима/грејање), затим условима у тоалету (71,8%), а најмање задовољни приступу (66,1%) и условима у гардероби (66,7%).

Табела 34. Задовољство корисника условима у пратећим просторијама дијализног центра/одељења за хемодијализу

	Установе	Да		Не		Није применљиво	
		Број	%	Број	%	Број	%
Приступ гардероби (тушеви) одговара	Србија – установе из Плана мреже	1572	63,2	662	26,6	254	10,2
	Установе ван Плана мреже	264	90,7	20	6,9	7	2,4
	Србија укупно	1836	66,1	682	24,5	261	9,4
Задовољни условима у чекаоници (клима/грејање)	Србија – установе из Плана мреже	1945	74,35	581	22,21	90	3,44
	Установе ван Плана мреже	276	92,31	21	7,02	2	0,67
	Србија укупно	2221	76,2	602	20,7	92	3,2
Задовољни условима у гардероби	Србија – установе из Плана мреже	1655	63,90	765	29,54	170	6,56
	Установе ван Плана мреже	271	91,55	22	7,43	3	1,01
	Србија укупно	1926	66,7	787	27,3	173	6,0
Задовољни условима у тоалету	Србија – установе из Плана мреже	1794	68,81	741	28,42	72	2,76
	Установе ван Плана мреже	289	97,64	6	2,03	1	0,34
	Србија укупно	2083	71,8	747	25,7	73	2,5

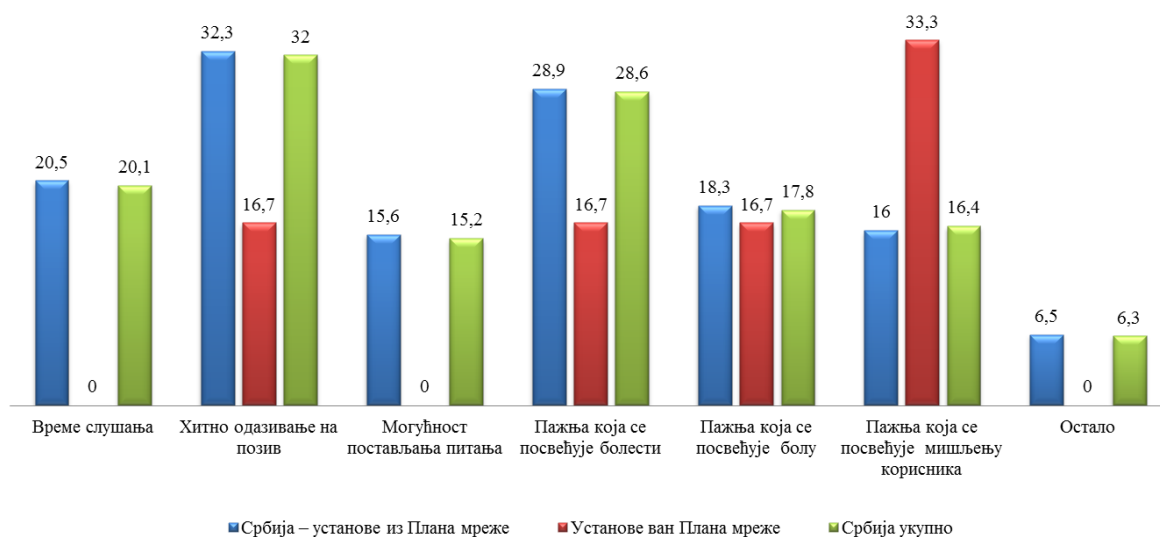
Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2019.

Испитаници су значајно задовољнији у погледу сва четири аспекта пратећих просторија у установама ван Плана мреже (од 90,7% по питању приступа гардероби (тушевима) до 97,4% у погледу услова у тоалету) табела 34.

У просеку сваки десети испитаник на нивоу Републике Србије (сваки девети у установама из Плана мреже и сваки педесети из установа ван Плана мреже) није задовољан како медицинске сестре током дијализе брину о њима.

Испитаници који су незадовољни, најчешће су незадовољни хитним одазивањем медицинских сестара на њихов позив (32,0%) и пажњом која се посвећује њиховој болести (28,6%) (графикон 57).

Графикон 57. Дистрибуција корисника који су незадовољни појединим аспектима сестринске бриге током дијализе, у процентима



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2019

У просеку скоро сваки седми испитаник на нивоу Републике Србије (сваки шести у установама из Плана мреже и сваки стоти из установа ван Плана мреже) није задовољан како лекари током дијализе брину о њима. С обзиром да је свега три испитаника из установа ван Плана мреже исказало своје незадовољство бригом лекара и одабрало неку од понуђених опција, анализирани су и приказани само наводи за ниво Републике.

Од 14,9% корисника дијализе у Републици Србији који су незадовољни како лекари током дијализе брину о њима, најчешће су незадовољни пажњом коју лекари посвећују њиховој болести (43,2%), затим временом слушања (33,3%), могућношћу постављања питања (28,9%) и хитним одазивањем на њихов позив (27,9%), табела 35.

Табела 35. Дистрибуција корисника који су незадовољни појединим аспектима лекарске бригае током дијализе, у процентима

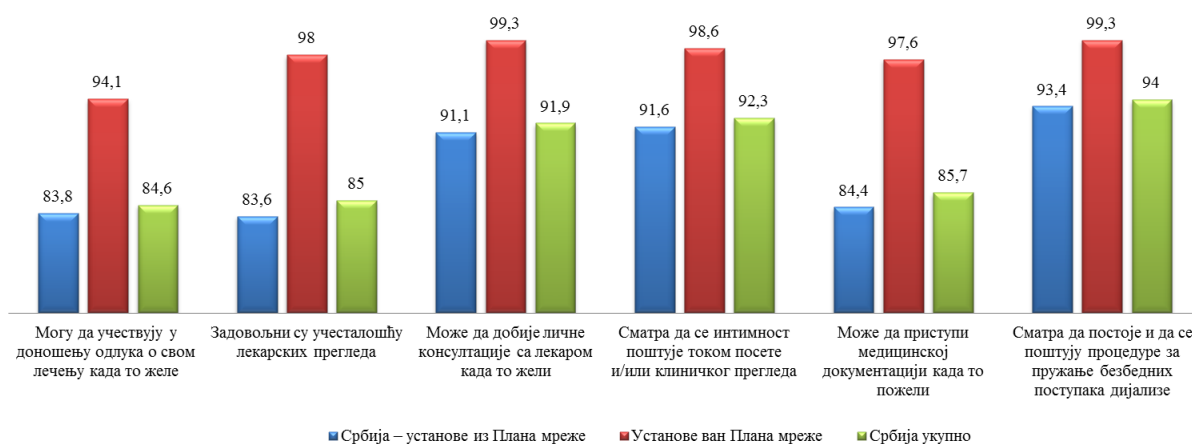
	Време слушања	Хитно одазивање на позив	Могућност постављања питања	Пажња која се посвећује болести	Пажња која се посвећује болу	Пажња која се посвећује мишљењу корисника	Остало
Србија УКУПНО	33,3	27,9	28,9	43,2	23,1	23,8	12,5

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2019.

Од укупног броја испитаника, њих 94% сматра да постоје и да се поштују процедуре за пружање безбедних поступака дијализе, 92,3% сматра да им се поштује интимност током посете и/или клиничког прегледа, 91,9% може да добије личне консултације са лекаром када то жели, док су остали аспекти лечења нешто лошије оцењени, односно 85,7% сматра да може да приступи медицинској документацији када то пожели, 85% је задовољно учесталашћу прегледа, а 84,6% испитаника сматра да може да учествује у доношењу одлука о свом лечењу када то жели.

За неке од ових аспеката лечења постоје значајне разлике између испитаника који се лече у установама из Плана мреже и у установама ван Плана мреже, у корист ових других (графикон 58). Највеће разлике уочавају се по питању задовољства учесталашћу лекарских прегледа (14,4 процентних поена), могућношћу да се приступи медицинској документацији (13,2 процентна поена) и учешћем у доношењу одлука о свом лечењу када то желе (10,3 процентна поена).

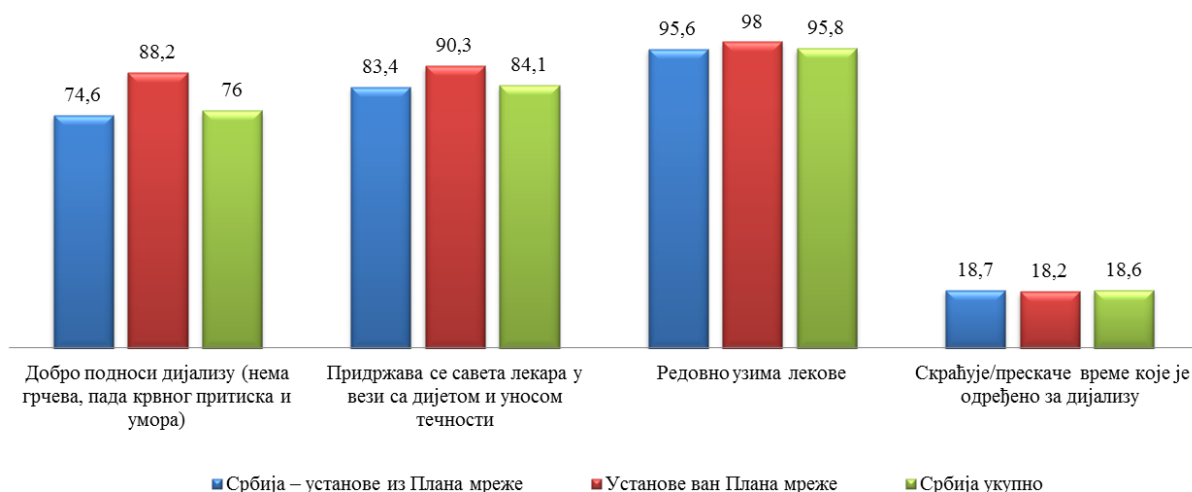
Графикон 58. Процент задовољних пацијената појединим аспектима лечења



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2019.

Иако је дистрибуција испитаника која редовно одлази на дијализу скоро подједнака и у установама из и ван Плана мреже (скоро четири петине њих), и иако 95,6% у установама из Плана мреже и 98% њих из установа ван Пана мреже пријављује да редовно узима лекове, постоји разлика у томе како испитаници подносе дијализу у зависности од установе у којој се пружа дијализа (74,6% из установа из Плана мреже добро подноси дијализу у односу на 88,2% оних који се дијализирају у установама ван Плана мреже). Дубљом анализом би требало утврдити да ли ова разлика потиче од придржавања савета лекара у вези са дијетом и уносом течности, јер је и ту уочена разлика између испитаника из различитих установа. Савета се придржава 83,4% испитаника из установа из Плана мреже и 90,3% испитаника из установа ван Плана мреже, графикон 59.

Графикон 59. Дистрибуција пацијената у односу на поједине аспекте лечења, подношење терапије дијализом, у процентима



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2019

Задовољство информацијама које су им пружене пре почетка терапије дијализом односи се на неколико аспеката: 87% испитаника је задовољно информацијама које су добили о могућностима дијализе (перитонеална дијализа, хемодијализа и трансплантација), 90,9% информацијама о току своје дијализе, 85,7% информацијама о могућим компликацијама своје дијализе, 85,9% информацијама о свом здравственом проблему и свом третману које су дате породици, 90,6% информацијама о терапији лековима и 81,6% информацијама о могућим компликацијама терапије лековима. Између 0,9% и 3,7% испитаника је на ова питања дало одговор „није применљиво”, што би значило да

нису добили ову врсту информација (3,7% испитника није добило информације о могућностима дијализе: перитонеална дијализа, хемодијализа и трансплантација.

И по питању ових аспеката постоје разлике између установа из и ван Плана мреже (графикон 60) и оне су највеће када је у питању задовољство информацијама о могућим компликацијама терапије лековима, а најмање по питању задовољства информацијама о здравственом проблему и третману које су дате породици.

Графикон 60. Процент корисника који су задовољни информацијама пруженим пре почетка терапије дијализом

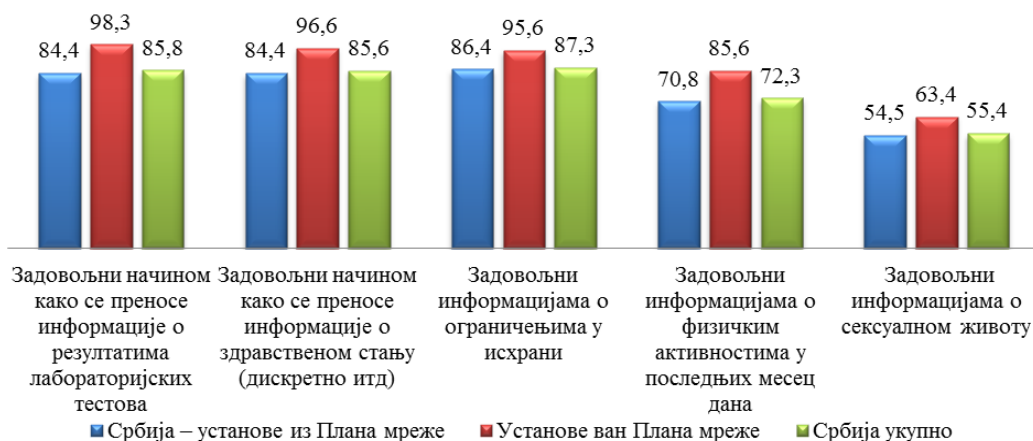


Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2019.

Испитаници су најзадовољнији у погледу информација о ограничењима у исхрани (87,3%), затим начина добијања информација о резултатима лабораторијских тестова (85,8%) и начином на који се преносе информације о здравственом стању (дискретно, јасно и да нико не слуша) (85,6%), а најмање задовољни информацијама о физичким активностима (72,3%) и информацијама о сексуалном животу (55,4%). Задовољство овим информацијама, односно начином на који се преносе пацијентима на дијализи, веће је по свим аспектима у установама ван Плана мреже и то у распону од 8,9 до 14,8 процентних поена у односу на испитанике из установа из Плана мреже (графикон 61).

Постоји значајна разлика у погледу задовољства информацијама о лековима који се финансирају из средстава обавезног здравственог осигурања између ипитаника из установа из Плана мреже (69,9%) и оних из установа ван Плана мреже (84,1%). Међутим, такве разлике нема када се анализира број оних који су били у ситуацији да морају да из сопствених средстава набаве неки лек који узимају због дијализе (73,3% према 78%) и по питању тога да ли је тај лек препоручен од лекара који прати њихово лечење у дијализном центру (76% према 74,3%).

Графикон 61. Процент корисника задовољних информацијама које се односе на ток лечења и савете о свакодневним активностима ван дијализногцентра



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2019.

Најчешће се купују витамини и то Б комплекса и фолна киселина, везивачи фосфора (препарати калцијума) и антихипертензивни лекови.

Скоро сваки трећи испитаник из установа из Плана мреже, односно сваки четврти из установа ван Плана мреже, морао је да одустане од узимања неког лека због његове цене (графикон 62).

Графикон 62. Дистрибуција корисника у односу на поједине аспекте набавке и употребе лекова који се узимају због дијализе, у процентима

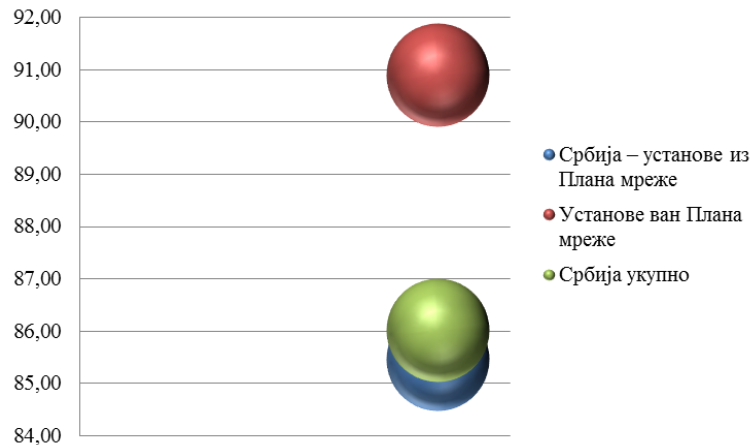


Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2019

С обзиром на специфичност саме болести због које се налазе на дијализи, сваки поремећај здравственог стања ових пацијената захтева посебан и у неким случајевима хитан одговор система здравствене заштите. На питање да ли знају кога да

контактирају у случају хитне потребе, када су ван дијализног центра, 85,5% лечених у установама из Плана мреже одговорило је позитивно, према 91% оних који се лече у дијализним центрима ван Плана мреже (графикон 63).

Графикон 63. Процент корисника који имају информацију о томе коме се треба обратити у случају хитне потребе, у процентима



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2019

Ипак, 94,7% свих дијализираних је генерално задовољно дијализом у дијализном центру у коме обавља дијализу (94,1% у дијализним центрима из и 99,3% у дијализним центрима ван Плана мреже). Слично је и када би сами испитаници желели да препоруче свој центар за дијализу особи која пати од исте болести (92,5% у дијализним центрима из и 98,7% у дијализним центрима ван Плана мреже).

Већина испитаника мисли да би улагањем у опрему (апарате, кревете/фотеље и пратеће садржаје ТВ, гардероба итд) могло да се унапреди/побољша пружање дијализе у њиховом дијализном центру. На другом и трећем месту по коментарима, који су дати по типу одговора на отворено питање, налазе се предлози за повећање хигијене и побољшање оброка који пацијенти добијају током дијализе.

7. ЗАКЉУЧЦИ И ПРЕДЛОЗИ МЕРА

На основу приказа резултата испитивања задовољства корисника у државним здравственим установама у 2019. години, као и поређењем са резултатима из претходних година, може се закључити следеће:

1. Примарна здравствена заштита

- Стопа одговора анкетираних корисника служби примарне здравствене заштите је: за 2,2 процентна поена виша у служби опште медицине, за 5,9 процентних поена виша у служби педијатрије и 0,9 процентних поена нижа у служби гинекологије, а обрађено је 3727 упитника мање у односу на претходну годину.
- У овим службама 3,7% анкетираних корисника изјавило је да нема изабраног лекара, што је незнатно више у односу на претходну годину.
- Самостални избор лекара остварило је три четвртине анкетираних корисника (1,3 процентних поена мање него претходне године), док 6,6% није имало ову могућност већ им је лекар „додељен” у здравственој установи (незнатно више).
- За могућност промене изабраног лекара не зна више од четвртине корисника служби примарне здравствене заштите, односно за 2,2 процентна поена више него прошле године.
- Готово три четвртине корисника није мењало свог изабраног лекара. Најчешћи разлог за промену лекара био је одлазак лекара из здравствене установе (15,1%). Највећи проценат анкетираних (58%) има истог изабраног лекара дуже од три године.
- Анкетирани пацијенти су у протеклих дванаест месеци у просеку користили 9,2 пута услуге државног сектора ових служби примарне здравствене заштите (6,9 пута код свог изабраног лекара и 2,3 пута код другог лекара) и 2,4 пута приватног сектора. То је за 0,2 пута већи број посета у државном, а за 0,4 пута већи број посета приватном сектору, у односу на претходну годину.
- Најмање прегледа се, као и у претходној години, заказује код педијатра, док се на заказани преглед најдуже чека код гинеколога. Процент пацијената који су чекали на заказан преглед изабраног лекара дуже од три дана повећан је у 2019. години у односу на претходну у свим службама, а највише у служби гинекологије (за скоро два процентна поена).

- У зависности од теме, између једне и две трећине испитаника превентивне савете добија за време редовних посета, а до једне десетине њих приликом посете саветовалиштима, што је приближно на нивоу претходне године.
- Између 1,7 и 3,1% корисника мишљења је да не добијају увек све информације од медицинских сестара, да медицинске сестре на шалтеру и у соби за интервенције нису љубазне и да лекари и сестре не сарађују добро. У односу на претходну годину, разлике су незнатне.
- Скоро 15% пацијената сматра да лекар не познаје његову личну ситуацију, а сваки 20. пацијент мишљења је да лекар не познаје његове проблеме и болести које је раније имао, као и да не одваја довољно времена за разговор са њим.
- После посете лекару 4,5% пацијената и даље се не осећа способније да се избори са својим здравственим проблемима, а у случају новог здравственог проблема 4% пацијената се неће прво обратити свом изабраном лекару.
- Да од свог лекара нису добили јасна објашњења о болестима и лековима које им је прописао мишљење је 3,5% пацијената, а 3,2% пацијената сматра да их лекар не слуша пажљиво.
- Радним временом служби у примарној здравственој заштити није задовољно 3,1% испитиваних корисника, што је на нивоу резултата из претходне године.
- Да у случају да се разболи не може да дође на преглед викендом изјавило је 7% корисника, а 6,3% корисника сматра да служба примарне здравствене заштите није доступна инвалидима и особама у колицима.
- Више од четири петине испитиваних корисника изјавило је да пре посете код лекара специјалисте, прво мора да иде код свог изабраног лекара.
- Да у чекаоници нема довољно места за седење сматра 7,9% корисника, незнатно мање него претходне године. Такође, нешто више од трећине испитиваних корисника, као и у претходној години, сматра да мора дуго да се чека на преглед лекара у чекаоници.
- Као и у претходној години, половина корисника може у току радног времена лако да добије савет или консултацију са својим изабраним лекаром телефонским путем.
- Да хитан преглед може да обави истог дана када дође сматра нешто више од три четвртине испитиваних корисника.
- У односу на претходну годину је за 2,5 процентних поена повећан број корисника који не знају да ли постоји кутија/књига за жалбе и приговоре (16%), док

трећина корисника не зна да ли здравствена установа има своју интернет страницу (1,9 процентних поена више него претходне године). Чак 4,5% испитиваних корисника сматра да установа нема интернет страницу. Овде је потребно нагласити да све здравствене установе у Републици Србији имају своју интернет страницу.

- Да здравствена установа (служба) има довољно медицинске опреме слаже се у потпуности или делимично нешто мање од две трећине испитиваних корисника.
- Посматрано према врсти здравствене услуге, корисници најчешће партиципирају за прописану терапију (лекове или инјекције), њих једна трећина. Преглед изабраног лекара се најчешће остварује бесплатно и то у свим службама. Највећи проценат бесплатних услуга остварује се у служби за здравствену заштиту деце.
- Сваки десети корисник није отишао на преглед код свог изабраног лекара или је тај преглед одложио, бар једном у последњих 12 месеци, јер није могао да плати партиципацију или лекове. Овај проценат је, са мањим осцилацијама, стабилан од почетка испитивања задовољства корисника 2009. године, а у посматраној години је у незнатном паду у односу на прошлу годину.
- Више од три четвртине испитиваних корисника служби примарне здравствене заштите изразило се као задовољно или веома задовољно, док је 7,4% корисника незадовољно или веома незадовољно.
- Средња оцена задовољства корисника служби примарне здравствене заштите у Републици Србији за 2019. годину износи 3,97 и не показује значајна одступања у односу на претходну годину. Она је порасла у службама опште медицине и педијатрије и незнатно се смањила у служби гинекологије.
- Регионално посматрано, средња оцена задовољства корисника служби примарне здравствене заштите највиша је у Београду (као и у претходној години), а најнижа на Косову и Метохији.
- Средња оцена општег задовољства корисника пруженом здравственом заштитом у свим службама примарне здравствене заштите показала је високо статистички значајну корелацију са понашањем медицинских сестара, са карактеристикама рада изабраних лекара и карактеристикама службе (пре свега у погледу радног времена службе и дужине чекања у чекаоници), док је у служби опште медицине и педијатрије показала високо статистички значајну корелацију и са самопроценом материјалног стања домаћинства испитаника.

Специјалистичка служба интерне медицине

- Корисници амбулант интерне медицине примарног нивоа здравствене заштите су задовољнији у сваком испитиваном аспекту, као и у претходној години. Међу незадовољним корисницима амбулант интерне медицине учешће веома незадовољних израженије је на секундарном и терцијарном нивоу здравствене заштите у односу на примарни ново, по већини аспеката, а нарочито у погледу могућности телефонског заказивања. То је разлика у односу на претходну годину.
- У односу на претходну годину, када је дошло до пораста задовољства корисника интернистичких амбулант по свим аспектима, у 2019. години присутно је супротно кретање односно раст незадовољства по два аспекта: љубазност и професионалност особе која врши заказивање и време чекања у чекаоници, док се у погледу добијања инструкције о датуму, месту и времену прегледа задовољство испитаника није променило.
- Анкетирани пацијенти су у просеку услуге специјалисте ове службе користили 3,4 пута у последњих годину дана (чиме је настављен тренд смањења), других специјалистичких служби укупно 3,0 пута, а услуге приватног специјалисте 1,5 пута.
- Преглед специјалисте без заказивања је добило 24,7% корисника, преглед заказан за мање од седам дана је имало 23,2%, а дуже од 30 дана на преглед је чекало 14,8% корисника. Ред величине промена у односу на претходну годину је приближно један процентни поен.
- Сви испитивани аспекти рада лекара и специјалистичке службе нису задовољили између 2,5% и 3,2% корисника.
- Специјалистички преглед без учешћа (бесплатно) остварило је 71,1% 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, при чему је та пропорција благо повећана у односу на претходну годину. У протеклом петогодишњем периоду присутне су релативно мале флукуације општег задовољства корисника оствареном здравственом заштитом у амбулантама интерне медицине. Регионално посматрано, највећи пораст у односу на претходну годину средња оцена задовољства корисника имала је на територији Косова и Метохије, а у паду је била само на територији Града Београда.

- Средња оцена општег задовољства корисника оствареном здравственом заштитом остала је непромењена у односу на претходну годину и износи 4,06. Такође, она је виша 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.

Стационарна здравствена заштита

Средња оцена задовољства болничким лечењем у целини је 4,31.

- 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 (4,21), док је највиша на одељењима рехабилитације (4,37).
- Вишу средњу оцену лечењем у целини исказали су лечени пацијенти у здравственим установама терцијарног нивоа здравствене заштите (4,35) у односу на лечене пацијенте у здравственим установама секундарног нивоа здравствене заштите (4,27).

Дијализни центри

На основу приказа резултата испитивања задовољства корисника у здравственим установама у којима се спроводи хронични програм дијализе у 2019. години може се закључити следеће:

- Испитивање је спроведено по први пут и одазив здравствених установа из и ван Плана мреже је добар. Од четири установе које спроводе хронични програм дијализе, две имају само по једног пацијента (извор: ажурирана база осигураника на хроничном програму дијализе) што је особеност која значајно компромитује анонимност анкетања.
- Дистрибуција испитаника у установама из Плана мреже по образовању и материјалном стању домаћинства одговара дистрибуцији у општој популацији, али не и по полу, значајно више испитаника је било мушког пола. Такође,

уочено је да је на дијализи у установама ван Плана мреже више испитаника бољег материјалног стања и вишег образовања.

- Просечно време које се проведе у превозу од куће до дијализног центра у минутима за Републику Србију износи 32 минута, преко сат времена у једном смеру, од места боравка до дијализног центра у транспорту проведе 6,4% испитаника који су одговорили на ово питање, или око 91% укупно анкетираних. Такође, 84,5% испитаника наводи да им ово време проведено у транспорту одговара.
- Услови и у дијализном центру генерално више оговарају испитаницима из установа ван Плана мреже, као и задовољство врстом и начином добијања информација пре и током лечења дијализом.
- Испитаници су задовољнији како медицинске сестре брину о њима док су на дијализи него лекарима.
- Три четвртине испитаника добро подноси дијализу. Потребно је испитати који су разлози да сваки четврти дијализирани пацијент има проблеме приликом дијализе и да ли се ти разлози могу кориговати.
- Скоро сваки пети испитаник се не придржава редовно својих термина за дијализу или их прескаче, што би могло да буде једно од објашњења за лоше подношење дијализе.
- Скоро три четвртине испитаника је било у ситуацији да из сопствених средстава набавља лек или лекове које користи због дијализе и то по препоруци лекара.
- Нешто више од једне четвртине је морало да одустане од куповине лека или лекова због њихове цене.
- Ипак, скоро сви испитаници су задовољни дијализом у дијализном центру у коме обављају дијализу и препоручили би га неком ко има исту болест.
- Потребна су дубља и детаљнија истраживања о повезаности појединих аспеката задовољства корисника хроничним програмом дијализе.
- Неопходно је упознати запослене у здравственим установама са резултатима анализе.

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 задовољавајући утисак. 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.

8. ЛИТЕРАТУРА

1. Мирјана Живковић Шуловић. Анализа задовољства корисника здравственом заштитом у државним здравственим установама Републике Србије 2018. године. ИЈЗС „Др Милан Јовановић Батут”, Београд 2019. Доступно на:
<http://www.batut.org.rs/index.php?content=1925>
2. 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>
3. 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>
4. 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
5. 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>
6. 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>

9. ПРИЛОЗИ

Прилог 1. Упитник о задовољству корисника радом службе опште медицине дистрибуција одговора (у %)

1. Пол:

Мушки	45,1
Женски	54,9

2. Просечне године старости: 50,7

3. Завршена школа:

Незавршена основна	3,8
Основна школа	15,4
Средња школа	56,6
Виша и висока школа	24,2

4. Материјално стање вашег домаћинства:

Веома лоше	4,6
Лоше	9,7
Осредње	42,6
Добро	35,5
Веома добро	7,6

5. Како сте изабрали свог лекара?

Ја сам изабрао/ла свог лекара	76,0
Неко у мојој породици је изабрао мог лекара уместо мене	7,3
Нисам бирао/ла, додељен ми је	6,5
Немам изабраног лекара	4,0
Не сећам се	6,2

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

Да, могу да променим када год хоћу	51,0
Да, могу да га променим само једном годишње	21,4
Мислим да није могуће да променим свог лекара	3,9
Не знам	23,7

7. Да ли сте до сада мењали изабраног лекара?

Да	32,0
Не	68,0

8. Који је био разлог промене изабраног лекара?

Мој лекар је напустио ординацију/картотеку	17,3
Преселио/ла сам се	7,0
Имао/ла сам неспоразум са својим лекаром	4,2
Због других разлога	9,7
Нисам мењао/ла лекара	61,8

9. Колико дуго се лечите код свог лекара?

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

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

Изабраног лекара	7,4 пута
Другог лекара у овој служби	2,4 пута

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

	2,8 пута
--	----------

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

Никада не заказујем	24,0
Обично будем заказан/а за исти дан	28,5
Обично чекам 1–3 дана	36,3
Обично чекам више од 3 дана	11,2

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

Да ли вам даје савете о следећим темама?

<i>Теме</i>	<i>Да, за време редовне посете</i>	<i>Да, у посети превентивном центру/саветовалишту</i>	<i>Не</i>	<i>Није било потребно</i>
а) Правилна исхрана	72,8	6,3	7,1	13,8
б) Важност физичке активности	68,8	8,0	7,8	15,4
в) Злоупотреба алкохола	47,3	7,0	12,7	33,0
г) Смањење или престанак пушења	53,0	7,6	10,4	29,0
д) Избегавање/одбрана од стреса	59,4	7,5	10,2	22,9
ђ) Сигуран секс	35,3	6,0	14,7	44,0
е) Опасност од злоупотреба дрога	34,4	5,9	13,7	46,0

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	2,4	1,4
б) Медицинске сестре у соби за интервенције су љубазне	82,7	12,6	1,9	2,8
в) Медицинске сестре ми увек пруже све информације	81,5	13,6	3,1	1,8
г) Медицинске сестре и лекари добро сарађују	78,8	11,7	2,3	7,2

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

<i>Изјава</i>	<i>Да, слажем се</i>	<i>Делимично се слажем</i>	<i>Не слажем се</i>
а) Мој лекар познаје моју личну ситуацију (нпр. на послу, у кући)	66,8	22,3	10,9
б) Мој лекар познаје проблеме и болести које сам раније имао	76,5	18,7	4,8
в) Мој лекар одваја довољно времена да разговара са мном	74,7	19,8	5,5
г) Мој лекар ме пажљиво слуша	80,0	16,4	3,6
д) Мој лекар ми даје јасна објашњења о болестима и лековима које ми преписује	80,4	15,7	3,9
ђ) После посете лекару осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима	73,7	21,1	5,2
е) Када имам нови здравствени проблем прво идем код свог лекара	81,1	14,5	4,4

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

<i>Изјава</i>	<i>Да слажем се</i>	<i>Делимично се слажем</i>	<i>Не слажем се</i>	<i>Не знам</i>
а) Задовољан сам радним временом	83,1	12,3	2,7	1,9
б) Могу да дођем на преглед и викендом ако се разболим	76,0	13,3	4,9	5,8
в) Доступна је инвалидима и особама у количима	72,2	12,3	5,3	10,2
г) Да бих ишао код специјалисте прво морам да идем код мог изабраног лекара	83,5	10,2	3,0	3,3
д) У чекаоници има довољно места за седење	71,5	17,9	7,5	3,1
ђ) Морам дуго да чекам у чекаоници да посетим лекара	36,7	25,7	31,4	6,2
е) У току радног времена могу лако да разговарам са лекаром и добијем савет	53,1	18,8	13,1	15,0
ж) Када дођем и хитно ми треба преглед лекара то могу да обавим истог дана	77,9	12,7	4,3	5,1
з) Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе	73,6	7,5	2,8	16,1
и) Установа има своју интернет страницу	53,8	7,9	4,2	34,1
ј) Установа има довољно медицинске опреме	47,5	15,1	10,3	27,1

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

<i>Услуге</i>	<i>Бесплатно</i>	<i>Партиципација</i>	<i>Пуна цена</i>	<i>Не Знам</i>
а) Преглед изабраног лекара	59,8	36,4	0,8	3,0
б) Лекови или инјекције које пропише лекар	46,3	43,9	3,5	6,3
в) Преглед специјалисте код кога вас упути лекар	53,1	37,3	2,3	7,3
г) Кућна посета вашег лекара	47,5	13,7	2,1	36,7
д) Преглед бебе или малог детета у саветовалишту	57,9	7,0	0,9	34,2

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	11,6
Не	73,8
Не сећам се	14,6

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

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

Прилог 2. Упитник о задовољству корисника радом службе за здравствену заштиту деце, дистрибуција одговора (у %)

1. Пол:

Мушки	31,6
Женски	68,4

2. Просечне године старости: 34,7

3. Завршена школа:

Незавршена основна	2,9
Основна школа	11,0
Средња школа	55,3
Виша и висока школа	30,8

4. Материјално стање вашег домаћинства:

Веома лоше	2,3
Лоше	4,1
Осредње	33,5
Добро	50,0
Веома добро	10,1

5. Како сте изабрали свог лекара?

Ја сам изабрао/ла свог лекара	76,4
Неко у мојој породици је изабрао мог лекара уместо мене	8,8
Нисам бирао/ла, додељен ми је	5,8
Немам изабраног лекара	3,5
Не сећам се	5,5

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

Да, могу да променим када год хоћу	51,4
Да, могу да га променим само једном годишње	20,7
Мислим да није могуће да променим свог лекара	2,8
Не знам	25,1

7. Да ли сте до сада мењали изабраног лекара?

Да	22,4
Не	77,6

8. Који је био разлог промене изабраног лекара?

Мој лекар је напустио ординацију/картотеку	10,6
Преселио/ла сам се	5,1
Имао/ла сам неспоразум са својим лекаром	3,2
Због других разлога	9,1
Нисам мењао/ла лекара	72,0

9. Колико дуго се лечите код свог лекара?

Мање од годину дана	14,7
1–3 године	25,5
Више од 3 године	56,6
Немам свог лекара	3,2

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

Изабраног лекара	7,1 пута
Другог лекара у овој служби	2,5 пута

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

	1,7 пута
--	----------

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

Никада не заказујем	47,1
Обично будем заказан/а за исти дан	32,3
Обично чекам 1–3 дана	15,2
Обично чекам више од 3 дана	5,4

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	64,4	16,4	6,2	13,0
б) Важност физичке активности	57,9	18,0	7,8	16,3
в) Злоупотреба алкохола	32,5	13,3	15,2	39,0
г) Смањење или престанак пушења	31,6	13,1	14,5	40,8
д) Избегавање/одбрана од стреса	32,4	14,1	14,4	39,1
ђ) Сигуран секс	25,9	12,5	16,4	45,2
е) Опасност од злоупотреба дрога	29,2	13,5	14,6	42,7

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	82,6	13,4	2,7	1,3
б) Медицинске сестре у соби за интервенције су љубазне	84,2	11,3	1,6	2,9
в) Медицинске сестре ми увек пруже све информације	82,0	13,5	3,1	1,4
г) Медицинске сестре и лекари добро сарађују	81,6	11,1	1,7	5,6

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)	58,8	23,9	17,3
б) Мој лекар познаје проблеме и болести које сам раније имао	78,2	17,4	4,4
в) Мој лекар одваја довољно времена да разговара са мном	79,1	17,0	3,9
г) Мој лекар ме пажљиво слуша	84,5	13,4	2,1
д) Мој лекар ми даје јасна објашњења о болестима и лековима које ми преписује	84,1	13,4	2,5
ђ) После посете лекару осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима	78,4	18,4	3,2
е) Када имам нови здравствени проблем прво идем код свог лекара	84,4	12,5	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	81,2	13,7	3,6	1,5
б) Могу да дођем на преглед и викендом ако се разболим	76,1	13,6	6,3	4,0
в) Доступна је инвалидима и особама у количима	69,9	11,8	6,2	12,1
г) Да бих ишао код специјалисте прво морам да идем код мог изабраног лекара	84,6	8,7	3,3	3,4
д) У чекаоници има довољно места за седење	71,4	17,8	8,7	2,1
ђ) Морам дуго да чекам у чекаоници да посетим лекара	32,8	29,7	33,2	4,3
е) У току радног времена могу лако да разговарам са лекаром и добијем савет	46,6	19,2	19,7	14,5
ж) Када дођем и хитно ми треба преглед лекара то могу да обавим истог дана	78,9	13,2	4,3	3,6
з) Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе	75,3	6,7	2,6	15,4
и) Установа има своју интернет страницу	57,8	7,2	5,0	30,0
ј) Установа има довољно медицинске опреме	47,9	15,0	12,0	25,1

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	92,7	4,2	0,5	2,6
б) Лекови или инјекције које пропише лекар	72,3	12,3	5,9	9,5
в) Преглед специјалисте код кога вас упуту лекар	82,4	6,4	2,1	9,1
г) Кућна посета вашег лекара	50,1	3,4	4,3	42,2
д) Преглед бебе или малог детета у саветовалишту	86,0	1,8	0,5	11,7

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

Да	7,3
Не	81,8
Не сећам се	10,9

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

Веома незадовољан	4,9
Незадовољан	2,0
Ни задовољан ни незадовољан	15,1
Задовољан	42,5
Веома задовољан	35,5

Прилог 3. Упитник о задовољству корисника радом службе здравствене заштите жена дистрибуција одговора (у %)

1. Пол:

Мушки	0,8
Женски	99,2

2. Просечне године старости: 38,9

3. Завршена школа:

Незавршена основна	1,6
Основна школа	11,3
Средња школа	55,6
Виша и висока школа	31,5

4. Материјално стање вашег домаћинства:

Веома лоше	2,8
Лоше	5,0
Осредње	36,0
Добро	47,0
Веома добро	9,2

5. Како сте изабрали свог лекара?

Ја сам изабрао/ла свог лекара	83,1
Неко у мојој породици је изабрао мог лекара уместо мене	3,7
Нисам бирао/ла, додељен ми је	5,5
Немам изабраног лекара	3,0
Не сећам се	4,7

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

Да, могу да променим када год хоћу	48,4
Да, могу да га променим само једном годишње	21,9
Мислим да није могуће да променим свог лекара	2,9
Не знам	26,8

7. Да ли сте до сада мењали изабраног лекара?

Да	28,9
Не	71,1

8. Који је био разлог промене изабраног лекара?

Мој лекар је напустио ординацију/картотеку	15,0
Преселио/ла сам се	5,8
Имао/ла сам неспоразум са својим лекаром	3,6
Због других разлога	10,4
Нисам мењао/ла лекара	65,2

9. Колико дуго се лечите код свог лекара?

Мање од годину дана	22,3
1–3 године	23,3
Више од 3 године	50,9
Немам свог лекара	3,5

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

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

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

1,9 пута

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

Никада не заказујем	17,7
Обично будем заказан/а за исти дан	16,0
Обично чекам 1–3 дана	31,3
Обично чекам више од 3 дана	35,0

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	56,5	5,3	12,3	25,9
б) Важност физичке активности	51,4	6,7	13,5	28,4
в) Злоупотреба алкохола	34,6	4,3	17,7	43,4
г) Смањење или престанак пушења	39,8	5,0	15,4	39,8
д) Избегавање/одбрана од стреса	45,7	6,7	14,6	33,0
ђ) Сигуран секс	45,8	5,1	13,3	35,8
е) Опасност од злоупотреба дрога	31,6	5,1	16,0	47,3

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	82,5	13,6	2,4	1,5
б) Медицинске сестре у соби за интервенције су љубазне	82,3	11,3	1,5	4,9
в) Медицинске сестре ми увек пруже све информације	81,3	13,9	3,3	1,5
г) Медицинске сестре и лекари добро сарађују	82,0	10,8	1,5	5,7

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

<i>Изјава</i>	<i>Да, слажем се</i>	<i>Делимично се слажем</i>	<i>Не слажем се</i>
а) Мој лекар познаје моју личну ситуацију (нпр. на послу, у кући)	46,8	26,8	26,4
б) Мој лекар познаје проблеме и болести које сам раније имао	71,3	21,4	7,3
в) Мој лекар одваја довољно времена да разговара са мном	75,1	19,1	5,8
г) Мој лекар ме пажљиво слуша	81,3	15,2	3,5
д) Мој лекар ми даје јасна објашњења о болестима и лековима које ми преписује	82,0	14,4	3,6
ђ) После посете лекару осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима	75,6	19,9	4,5
е) Када имам нови здравствени проблем прво идем код свог лекара	81,6	14,4	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	80,7	13,8	4,1	1,4
б) Могу да дођем на преглед и викендом ако се разболим	48,0	16,6	17,4	18,0
в) Доступна је инвалидима и особама у колицима	56,2	12,6	10,4	20,8
г) Да бих ишао код специјалисте прво морам да идем код мог изабраног лекара	66,9	11,2	12,7	9,2
д) У чекаоници има довољно места за седење	75,2	14,7	8,1	2,0
ђ) Морам дуго да чекам у чекаоници да посетим лекара	30,5	27,8	36,5	5,2
е) У току радног времена могу лако да разговарам са лекаром и добијем савет	37,6	19,6	22,4	20,4
ж) Када дођем и хитно ми треба преглед лекара то могу да обавим истог дана	71,8	14,0	6,3	7,9
з) Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе	74,2	6,4	2,4	17,0
и) Установа има своју интернет страницу	54,0	7,3	5,0	33,7
ј) Установа има довољно медицинске опреме	48,2	14,8	10,8	26,2

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

<i>Услуге</i>	<i>Бесплатно</i>	<i>Партиципација</i>	<i>Пуна цена</i>	<i>Не знам</i>
а) Преглед изабраног лекара	64,2	31,2	0,7	3,9
б) Лекови или инјекције које пропише лекар	39,1	38,4	8,8	13,7
в) Преглед специјалисте код кога вас упути лекар	51,5	30,9	3,8	13,8
г) Кућна посета вашег лекара	30,3	10,4	3,9	55,4
д) Преглед бебе или малог детета у саветовалишту	61,3	5,2	0,7	32,8

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	8,5
Не	78,0
Не сећам се	13,5

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

Веома незадовољан	4,7
Незадовољан	2,2
Ни задовољан ни незадовољан	15,2
Задовољан	45,9
Веома задовољан	32,1

Прилог 4. Упитник о задовољству корисника радом стоматолошке службе, дистрибуција одговора (у %)

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

1. Пол:

Мушки	35,7
Женски	64,3

2. Просечне године старости: 37,4 ± 9,6

3. Завршена школа:

Незавршена основна	2,2
Основна школа	10,8
Средња школа	55,3
Виша и висока школа	31,6

4. Материјално стање вашег домаћинства:

Веома лоше	2,2
Лоше	5,0
Осредње	37,5
Добро	46,4
Веома добро	8,9

5. Како сте изабрали стоматолога вашем детету?

Ја сам изабрао/ла дечјег стоматолога	72,5
Неко у мојој породици је изабрао стоматолога мом детету уместо мене	7,6
Нисам бирао/ла, додељен ми је	10,8
Моје дете нема свог стоматолога	5,0
Не знам	4,1

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

Да, могу да променим када год хоћу	51,9
Да, али само једном годишње	21,3
Мислим да није могуће да променим стоматолога мом детету	2,7
Не знам	24,2

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

Да	18,6
Не	81,4

8. Који је био разлог промене?

Стоматолог је напустио ординацију/картотеку	7,2
Ја сам се преселио/ла	5,5
Имао сам неспоразум са стоматологом	2,3
Због других разлога	9,1
Нисам мењао/ла стоматолога	75,9

9. Колико дуго ваше дете има истог стоматолога?

Мање од годину дана	18,5
1–3 године	29,5
Више од 3 године	48,3
Моје дете нема свог стоматолога	3,8

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

Свог стоматолога	4,6
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	34,3
Обично будем заказан/а за исти дан	25,8
Обично чекам 1–3 дана	25,8
Обично чекам више од 3 дана	14,1

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	91,0	3,6	1,5	3,9
б) Употреба флуора (пасте, таблете...)	82,9	6,9	3,9	6,2
в) Правилно прање зуба	87,3	5,4	2,3	5,0
г) Ортодонске неправилности	84,0	4,9	4,2	6,9
д) Настанак каријеса	86,0	4,9	3,8	5,3
ђ) Прибор за оралну хигијену	83,2	5,7	3,8	7,4
е) Правилна исхрана	81,7	6,1	3,9	8,2

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	90,7	7,6	1,7
б) Стоматолог одваја довољно времена да разговара са мном и дететом	86,4	11,5	2,1
в) Стоматолог ми даје јасна објашњења о интервенцијама које планира код детета	90,3	8,4	1,3
г) Када дете има проблем са здрављем зуба прво идем код његовог стоматолога	92,5	6,5	1,0

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	84,1	12,2	2,3	1,4
б) Могу да доведем на стоматолошки преглед дете и викендом	48,4	16,5	16,8	18,3
в) Доступна је деци са посебним потребама	65,2	9,4	3,2	22,2
г) Особље на шалтеру је љубазно	85,1	10,2	2,1	2,6
д) У чекаоници има довољно места за седење	81,3	10,4	6,9	1,4
ђ) Дуго чекамо пре посете у чекаоници	26,9	16,9	51,7	4,5

е) Када је детету хитно потребна стоматолошка услуга, то можемо да обавимо истог дана	87,5	7,1	2,1	3,3
ж) Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе	73,7	3,5	2,7	20,1

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	68,9	16,8	9,5	4,7
б) Педијатар ми саветује употребу флуор препарата (пасте, таблете...)	53,4	20,0	18,4	8,2
в) Дечји стоматолог и стоматолошка сестра добро сарађују	90,8	5,3	1,0	2,8
г) Понекада ми је довољно да разговарам са стоматолошком сестром, па ми није потребно да идем и код стоматолога	53,7	23,0	16,9	6,3

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

<i>Услуге</i>	<i>Бесплатно</i>	<i>Партиципација</i>	<i>Пуна цена</i>	<i>Не Знам</i>
а) Преглед код изабраног стоматолога	94,7	1,5	1,3	2,5
б) Пломбе	89,9	3,8	1,8	4,5
в) Лечење зуба	82,1	10,3	1,8	5,9
г) Вађење зуба	81,4	10,8	1,8	6,0
д) Ортодонски апарат – протеза	69,6	4,5	4,6	21,3
ђ) Преглед специјалисте са Стоматолошког факултета	56,6	3,5	2,5	37,4

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	5,2
Не	85,6
Не сећам се	9,2

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

Веома незадовољан	5,6
Незадовољан	0,8
Ни задовољан ни незадовољан	7,8
Задовољан	42,6
Веома задовољан	43,2

Прилог 5. Упитник о задовољству корисника радом специјалистичке службе, дистрибуција одговора корисника амбуланти интерне медицине у установама примарне здравствене заштите (у %)

1. Пол:

Мушки	42,9
Женски	57,1

2. Просечне године старости: 58,6

3. Завршена школа:

Незавршена основна	5,0
Основна школа	22,1
Средња школа	52,0
Виша и висока школа	20,9

4. Материјално стање вашег домаћинства:

Веома лоше	3,3
Лоше	10,0
Осредње	44,2
Добро	35,7
Веома добро	6,7

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

<i>Карактеристика</i>	<i>Веома незадовољан</i>	<i>Незадовољан</i>	<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	<i>Задовољан</i>	<i>Веома задовољан</i>
а) Могућност телефонског заказивања	3,9	5,7	13,6	44,0	32,8
б) Време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа	2,4	5,3	13,3	44,7	34,3
в) Љубазност и професионалност особе која врши заказивање	2,3	2,4	7,6	40,8	46,9
г) Добијање инструкције о датуму, времену и месту прегледа	2,0	1,8	8,2	41,9	46,1
д) Време чекања у чекаоници	3,0	3,7	12,3	40,2	40,8
ђ) Објашњење евентуалног кашњења вашег термина	2,4	3,3	11,5	41,1	41,7
е) Чистоћа и подобност чекаонице	2,3	2,8	9,1	42,6	43,2

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

У овој служби	3,4 пута
У другој специјалистичкој служби	2,7 пута

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

	1,1 пута
--	----------

8. Колико дуго сте чекали на овај преглед?

Примљен сам истог дана без заказивања	28,9
Заказано ми је пре мање од 7 дана	25,6
Заказано ми је пре 7–15 дана	18,0
Заказано ми је пре 15–30 дана	20,8
Заказано ми је пре више од 30 дана	6,7

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	83,7	14,5	1,8
б) Лекар ме је пажљиво саслушао	84,6	13,4	2,0
в) Лекар је одвојио довољно времена да разговара са мном	81,5	16,3	2,2
г) Лекар ми је дао јасна објашњења о болестима и лековима које ми преписује	81,2	16,3	2,5
д) Лекар ми је објаснио значај тестова на које ме упућује	80,9	16,9	2,2
ђ) Особље је било љубазно и пуно поштовања	84,5	14,0	1,5
е) Јасно сам разумео/ла план свог лечења	79,8	18,5	1,7
ж) После прегледа осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима	76,6	21,0	2,4
з) Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе	78,6	16,0	5,4

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

Бесплатно	66,2
Платио/ла сам партиципацију	32,4
Платио/ла сам пуну цену	1,4

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

Веома незадовољан	3,9
Незадовољан	1,3
Ни задовољан ни незадовољан	9,7
Задовољан	43,9
Веома задовољан	41,2

Прилог 6. Упитник о задовољству корисника радом специјалистичке службе, дистрибуција одговора корисника амбуланти интерне медицине у стационарним установама здравствене заштите (у %)

1. Пол:

Мушки	40,7
Женски	59,3

2. Просечне године старости: 56,1

3. Завршена школа:

Незавршена основна	3,3
Основна школа	17,0
Средња школа	55,2
Виша и висока школа	24,5

4. Материјално стање вашег домаћинства:

Веома лоше	2,4
Лоше	8,9
Осредње	46,0
Добро	37,1
Веома добро	5,6

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

<i>Карактеристика</i>	<i>Веома незадовољан</i>	<i>Незадовољан</i>	<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	<i>Задовољан</i>	<i>Веома задовољан</i>
а) Могућност телефонског заказивања	7,6	7,3	15,9	44,5	24,7
б) Време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа	5,4	8,3	16,0	44,5	25,8
в) Љубазност и професионалност особе која врши заказивање	2,8	3,1	10,5	42,9	40,7
г) Добијање инструкције о датуму, времену и месту прегледа	2,9	3,2	10,4	45,0	38,5
д) Време чекања у чекаоници	5,6	8,0	16,9	42,5	27,0
ђ) Објашњење евентуалног кашњења вашег термина	4,3	5,4	16,5	44,1	29,7
е) Чистоћа и подобност чекаонице	3,9	4,4	13,3	45,1	33,3

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

У овој служби	3,4 пута
У другој специјалистичкој служби	3,2 пута

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

	1,6 пута
--	----------

8. Колико дуго сте чекали на овај преглед?

Примљен сам истог дана без заказивања	22,5
Заказано ми је пре мање од 7 дана	22,0
Заказано ми је пре 7–15 дана	17,0
Заказано ми је пре 15–30 дана	19,6
Заказано ми је пре више од 30 дана	18,9

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

<i>Изјава</i>	<i>Да слажем се</i>	<i>Делимично се слажем</i>	<i>Не слажем се</i>
а) Лекар ми је посветио довољно времена током прегледа	81,1	15,9	3,0
б) Лекар ме је пажљиво саслушао	81,7	15,1	3,2
в) Лекар је одвојио довољно времена да разговара са мном	79,0	17,5	3,5
г) Лекар ми је дао јасна објашњења о болестима и лековима које ми преписује	80,0	16,6	3,4
д) Лекар ми је објаснио значај тестова на које ме упућује	80,4	16,3	3,3
ђ) Особље је било љубазно и пуно поштовања	82,8	13,9	3,3
е) Јасно сам разумео/ла план свог лечења	81,1	15,9	3,0
ж) После прегледа осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима	76,8	19,6	3,6
з) Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе	82,1	12,6	5,3

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

Бесплатно	73,5
Платио/ла сам партиципацију	25,4
Платио/ла сам пуну цену	1,1

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

Веома незадовољан	4,9
Незадовољан	2,4
Ни задовољан ни незадовољан	12,2
Задовољан	48,4
Веома задовољан	32,1

Прилог 7. Упитник о задовољству корисника болничким лечењем, дистрибуција одговора на одељењима за интерну медицину (у %)

1. Пол:

Мушки	50,1
Женски	49,9

2. Просечне године старости: 60,2 +/- 14,9

3. Завршена школа:

Незавршена основна	5,8
Основна школа	22,0
Средња школа	53,4
Виша и висока школа	18,7

4. Материјално стање вашег домаћинства:

Веома лоше	2,0
Лоше	6,5
Осредње	43,8
Добро	40,7
Веома добро	6,9

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	0,6	1,2	7,1	44,3	46,7
б) Љубазност особља	0,4	0,5	4,5	34,9	59,6
в) Време чекања на шалтеру	1,3	2,8	10,9	42,5	42,5
г) Објашњење процедуре током пријема	0,5	1,5	7,5	40,3	50,2
д) Време до смештаја у собу	0,7	1,4	7,2	39,4	51,4
ђ) Општи утисак приликом отпуста	0,7	0,9	5,6	38,6	54,2

6. Да ли Вас је особље упознало са:

	<i>Да</i>	<i>Не</i>
а) Правом на сагласност за предложену процедуру	94,0	6,0
б) Дужностима пацијената на одељењу	92,4	7,6
в) Начином приговора и жалби у случају незадовољства	85,2	14,8

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

	<i>Веома незадовољан</i>	<i>Незадовољан</i>	<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	<i>Задовољан</i>	<i>Веома задовољан</i>
Поштовање и љубазност	0,7	0,5	4,0	34,4	60,4
Време чекања на сестру код хитне потребе	0,6	1,1	5,5	35,1	57,8
Објашњење процедура, тестова и третмана	0,6	0,9	6,7	36,7	55,1
Љубазност према члановима породице и посетиоцима	0,4	0,8	5,2	34,7	59,0
Опште задовољство сестринском негом	0,5	0,4	4,2	31,7	63,1

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>
Спремност да дају одговоре на питања	0,7	1,4	6,7	37,1	54,1
Објашњење процедура, тестова и третмана	0,5	1,8	8,2	37,1	52,5
Поштовање и љубазност	0,4	1,1	5,4	33,9	59,1
Способност дијагностиковања здравствених проблема	0,5	1,0	6,6	36,0	55,9
Темељитост у испитивању	0,6	1,1	6,8	35,1	56,5
Успешност лечења	0,4	1,3	7,3	36,3	55,1
Упутства при отпусту	0,6	1,2	6,7	35,4	56,1
Опште задовољство услугама лекара	0,5	0,9	5,4	33,9	59,3

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>
Лабораторија	0,6	0,6	5,1	37,3	49,8	6,6
Кардиологија (ЕКГ, тест оптерећења)	0,3	1,0	5,1	32,8	45,4	15,5
Радиологија (рендген, ултразвук, скенер)	0,4	1,3	6,1	32,2	44,0	16,0
Физикална терапија	0,5	1,1	5,6	24,4	28,1	40,2
Опште задовољство услугама дијагностике	0,4	0,7	5,8	35,4	50,7	7,0

*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>
Време сервирања хране	1,2	3,0	12,0	49,9	34,0
Начин сервирања хране	1,5	4,1	14,1	46,9	33,4
Укус хране	2,8	6,7	19,5	43,3	27,7
Температура хране	2,7	5,4	17,1	44,4	30,5
Количина хране	2,1	4,8	15,6	45,3	32,2
Разноврсност хране	3,1	6,8	17,0	42,4	30,7
Одговарајућа дијета	2,3	4,1	15,1	45,5	33,0
Опште задовољство услугама исхране	2,0	4,3	16,3	44,8	32,6

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>
Удобност кревета	2,3	7,0	16,3	44,1	30,3
Чистоћа собе	1,1	3,8	11,6	45,8	37,8
Температура у соби	0,8	3,4	10,6	45,7	39,5
Опрема собе	1,9	6,0	15,9	43,1	33,0
Чистоћа тоалета	3,1	7,3	15,8	42,1	31,6
Опште задовољство смештајем	1,1	3,4	14,7	45,5	35,2

12. Колико сте задовољни организацијом посета?

	<i>Веома незадовољан</i>	<i>Незадовољан</i>	<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	<i>Задовољан</i>	<i>Веома задовољан</i>
Време посета	0,5	1,9	7,0	47,9	42,8
Дужина посета	0,5	1,8	7,3	47,2	43,2
Број посета	0,5	2,1	7,3	45,8	44,3

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

Веома незадовољан	1,0
Незадовољан	1,1
Ни задовољан ни незадовољан	8,7
Задовољан	47,2
Веома задовољан	41,9

Прилог 8. Упитник о задовољству корисника болничким лечењем, дистрибуција одговора на одељењима за хирургију (у %)

1. Пол:

Мушки	51,9
Женски	48,1

2. Просечне године старости: 57,7+/-16,8

3. Завршена школа:

Незавршена основна	5,0
Основна школа	20,4
Средња школа	53,5
Виша и висока школа	21,1

4. Материјално стање вашег домаћинства:

Веома лоше	1,8
Лоше	5,3
Осредње	43,7
Добро	42,8
Веома добро	6,5

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

	<i>Веома незадовољан</i>	<i>Незадовољан</i>	<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	<i>Задовољан</i>	<i>Веома задовољан</i>
Општи утисак о процедури пријема	0,7	1,0	6,6	42,2	49,5
Љубазност особља	0,4	0,6	3,9	32,1	62,9
Време чекања на шалтеру	1,4	2,5	11,4	39,9	44,9
Објашњење процедуре током пријема	0,5	1,0	7,5	36,6	54,5
Време до смештаја у собу	0,7	1,7	6,6	36,2	54,8
Општи утисак приликом отпуста	0,7	0,5	4,6	33,3	60,8

6. Да ли Вас је особље упознало са:

	<i>Да</i>	<i>Не</i>
Правом на сагласност за предложену процедуру	95,0	5,0
Дужностима пацијената на одељењу	92,4	7,6
Начином приговора и жалби у случају незадовољства	83,3	15,7

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

	<i>Веома незадовољан</i>	<i>Незадовољан</i>	<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	<i>Задовољан</i>	<i>Веома задовољан</i>
Поштовање и љубазност	0,6	0,7	3,1	33,0	62,5
Време чекања на сестру код хитне потребе	0,4	1,0	4,5	34,4	59,7
Објашњење процедура, тестова и третмана	0,4	0,7	5,4	34,1	59,3
Љубазност према члановима породице и посетиоцима	0,3	0,4	4,3	31,2	63,8
Опште задовољство сестринском негом	0,3	0,4	3,9	28,2	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>
Спремност да дају одговоре на питања	0,4	1,0	6,3	34,2	58,1
Објашњење процедура, тестова и третмана	0,4	1,1	6,9	35,1	56,5
Поштовање и љубазност	0,4	0,7	4,4	31,2	63,2
Способност дијагностиковања здравствених проблема	0,4	0,7	5,9	31,3	61,7
Темељитост у испитивању	0,4	0,9	6,1	31,2	61,3
Успешност лечења	0,3	0,5	5,2	31,6	62,4
Упутства при отпуста	0,3	1,0	5,5	32,6	60,5
Опште задовољство услугама лекара	0,3	0,5	4,7	30,5	64,0

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>
Лабораторија	0,4	0,8	4,2	29,2	48,5	17,0
Кардиологија (ЕКГ, тест оптерећења)	0,3	0,6	4,7	23,9	39,4	31,0
Радиологија (рендген, ултразвук, скенер)	0,5	0,8	4,6	25,1	40,4	28,6
Физикална терапија	0,4	0,8	5,3	19,1	29,6	44,7
Опште задовољство услугама дијагностике	0,3	0,6	5,1	29,6	50,8	16,2

*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>
Време сервирања хране	0,7	2,2	11,1	46,5	39,6
Начин сервирања хране	0,7	3,0	12,1	45,4	38,9
Укус хране	1,9	4,4	16,4	44,6	32,8
Температура хране	1,4	3,6	14,3	45,2	35,6
Количина хране	1,3	3,8	13,7	43,8	37,5
Разноврсност хране	1,8	5,0	16,1	42,0	35,0
Одговарајућа дијета	1,0	3,3	13,8	44,1	37,8
Опште задовољство услугама исхране	1,2	2,9	13,6	44,2	38,0

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

	<i>Веома незадовољан</i>	<i>Незадовољан</i>	<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	<i>Задовољан</i>	<i>Веома задовољан</i>
Удобност кревета	3,1	6,0	14,5	42,4	33,9
Чистоћа собе	0,9	2,8	9,7	42,7	44,0
Температура у соби	0,8	2,3	9,1	43,3	44,5
Опрема собе	1,7	4,3	13,8	42,0	38,2
Чистоћа тоалета	3,3	5,3	13,3	39,7	38,4
Опште задовољство смештајем	1,0	2,3	12,3	43,1	43,3

12. Колико сте задовољни организацијом посета?

	<i>Веома незадовољан</i>	<i>Незадовољан</i>	<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	<i>Задовољан</i>	<i>Веома задовољан</i>
Време посета	0,5	1,6	6,0	45,1	46,8
Дужина посета	0,4	1,4	6,6	44,4	47,2
Број посета	0,4	1,4	6,3	43,9	47,9

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

Веома незадовољан	0,9
Незадовољан	0,6
Ни задовољан ни незадовољан	7,8
Задовољан	42,9
Веома задовољан	47,8

Прилог 9. Упитник о задовољству корисника болничким лечењем, дистрибуција одговора на одељењима за гинекологију и акушерство (у %)

1. Пол:

Мушки	2,2
Женски	97,8

2. Просечне године старости: 36,5+/-14,0

3. Завршена школа:

Незавршена основна	2,1
Основна школа	10,3
Средња школа	53,6
Виша и висока школа	33,9

4. Материјално стање вашег домаћинства:

Веома лоше	0,3
Лоше	2,3
Осредње	25,8
Добро	59,7
Веома добро	11,8

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

	<i>Веома незадовољан</i>	<i>Незадовољан</i>	<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	<i>Задовољан</i>	<i>Веома задовољан</i>
Општи утисак о процедури пријема	0,7	1,6	7,6	47,8	42,2
Љубазност особља	0,6	1,0	5,8	37,7	54,8
Време чекања на шалтеру	1,5	3,6	10,2	40,2	44,4
Објашњење процедуре током пријема	0,8	3,3	8,2	36,9	50,7
Време до смештаја у собу	1,1	2,1	7,5	36,0	53,3
Општи утисак приликом отпуста	0,9	1,1	6,9	35,5	55,6

6. Да ли Вас је особље упознало са:

	<i>Да</i>	<i>Не</i>
Правом на сагласност за предложену процедуру	89,9	10,1
Дужностима пацијената на одељењу	87,9	12,1
Начином приговора и жалби у случају незадовољства	72,3	27,7

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>
Поштовање и љубазност	1,1	0,9	5,4	38,2	54,3
Време чекања на сестру код хитне потребе	0,7	1,6	5,2	34,4	58,1
Објашњење процедура, тестова и третмана	0,6	1,5	7,9	33,0	57,0
Љубазност према члановима породице и посетиоцима	0,6	1,0	7,2	32,7	58,5
Опште задовољство сестринском негом	0,5	0,7	6,3	30,5	61,9

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

	<i>Веома незадовољан</i>	<i>Незадовољан</i>	<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	<i>Задовољан</i>	<i>Веома задовољан</i>
Спремност да дају одговоре на питања	1,0	2,0	8,3	41,0	47,7
Објашњење процедура, тестова и третмана	0,8	1,7	9,7	37,2	50,5
Поштовање и љубазност	0,6	1,5	7,5	34,7	55,7
Способност дијагностиковања здравствених проблема	0,5	0,8	8,8	34,9	54,9
Темељитост у испитивању	0,5	1,3	9,3	33,2	55,8
Успешност лечења	0,4	0,9	8,0	33,0	57,7
Упутства при отпуну	0,5	1,2	8,8	34,2	55,3
Опште задовољство услугама лекара	0,5	0,8	8,3	33,0	57,3

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>
Лабораторија	1,1	0,4	4,1	35,4	40,8	18,2
Кардиологија (ЕКГ, тест оптерећења)	0,8	0,2	5,2	24,3	19,0	50,4
Радиологија (рендген, ултразвук, скенер)	1,0	0,4	4,5	22,5	24,2	47,5
Физикална терапија	0,5	0,2	5,6	18,0	13,7	62,1
Опште задовољство услугама дијагностике	0,6	0,3	6,3	29,7	34,5	28,6

*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>
Време сервирања хране	1,9	3,5	11,9	50,5	32,3
Начин сервирања хране	1,9	4,0	13,9	47,6	32,7
Укус хране	2,7	5,6	20,3	42,4	29,0
Температура хране	2,6	4,8	15,9	43,8	32,9
Количина хране	2,4	4,6	15,6	44,3	33,2
Разноврсност хране	3,0	6,2	18,7	40,9	31,2
Одговарајућа дијета	2,1	4,4	16,9	43,5	33,2
Опште задовољство услугама исхране	2,2	3,6	16,9	43,9	33,5

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

	<i>Веома незадовољан</i>	<i>Незадовољан</i>	<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	<i>Задовољан</i>	<i>Веома задовољан</i>
Удобност кревета	4,0	8,0	17,1	44,1	26,8
Чистоћа собе	2,2	4,3	13,8	45,2	34,6
Температура у соби	1,6	3,1	9,3	48,0	38,0
Опрема собе	2,6	6,6	17,6	41,1	32,1
Чистоћа тоалета	7,3	10,0	17,4	35,7	29,5
Опште задовољство смештајем	1,4	4,2	18,4	42,9	33,0

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	2,1	2,8	9,6	47,8	37,7
б) Дужина посета	2,0	3,5	9,7	47,2	37,6
в) Број посета	1,8	3,0	10,1	46,5	38,6

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

Веома незадовољан	1,0
Незадовољан	1,1
Ни задовољан ни незадовољан	10,6
Задовољан	50,7
Веома задовољан	36,7

Прилог 10. Упитник о задовољству корисника болничким лечењем, дистрибуција одговора на одељењима за рехабилитацију (у %)

1. Пол:

Мушки	40,9
Женски	59,1

2. Просечне године старости: 60,9 +/- 14,4

3. Завршена школа:

Незавршена основна	4,0
Основна школа	19,2
Средња школа	56,0
Виша и висока школа	20,8

4. Материјално стање вашег домаћинства:

Веома лоше	2,0
Лоше	5,1
Осредње	47,9
Добро	38,5
Веома добро	6,5

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

	<i>Веома незадовољан</i>	<i>Незадовољан</i>	<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	<i>Задовољан</i>	<i>Веома задовољан</i>
а) Општи утисак о процедури пријема	0,9	1,3	5,6	42,5	49,7
б) Љубазност особља	0,6	1,0	4,2	33,5	60,7
в) Време чекања на шалтеру	0,6	1,6	6,8	40,5	50,4
г) Објашњење процедуре током пријема	0,6	1,7	5,9	38,1	53,7
д) Време до смештаја у собу	0,7	1,3	5,8	37,1	55,1
ђ) Општи утисак приликом отпуста	0,4	1,4	4,1	36,8	57,4

6. Да ли Вас је особље упознало са:

	<i>Да</i>	<i>Не</i>
а) Правом на сагласност за предложену процедуру	89,0	11,0
б) Дужностима пацијената на одељењу	88,6	11,4
в) Начином приговора и жалби у случају незадовољства	79,2	20,8

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

	<i>Веома незадовољан</i>	<i>Незадовољан</i>	<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	<i>Задовољан</i>	<i>Веома задовољан</i>
а) Поштовање и љубазност	0,6	1,3	3,6	33,5	61,0
б) Време чекања на сестру код хитне потребе	1,2	1,1	5,1	33,8	58,7

в) Објашњење процедура, тестова и третмана	1,1	1,1	4,0	35,4	58,4
г) Љубазност према члановима породице и посетиоцима	0,8	0,9	3,5	34,9	60,0
д) Опште задовољство сестринском негом	0,6	0,9	3,0	31,9	63,5

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

	<i>Веома незадовољан</i>	<i>Незадовољан</i>	<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	<i>Задовољан</i>	<i>Веома задовољан</i>
а) Спремност да дају одговоре на питања	1,1	1,4	5,0	35,0	57,6
б) Објашњење процедура, тестова и третмана	1,0	1,9	5,7	34,9	56,4
в) Поштовање и љубазност	1,0	1,3	4,3	33,5	60,0
г) Способност дијагностиковања здравствених проблема	0,9	1,2	5,6	35,5	56,7
д) Темелитост у испитивању	1,2	2,2	6,0	35,7	54,9
ђ) Успешност лечења	1,0	1,7	6,9	35,6	54,9
е) Упутства при отпусту	0,9	1,3	5,5	35,2	57,0
ж) Опште задовољство услугама лекара	0,8	1,4	4,9	32,2	60,7

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

	<i>Веома незадовољан</i>	<i>Незадовољан</i>	<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	<i>Задовољан</i>	<i>Веома задовољан</i>	<i>*Нисам користио/ла</i>
а) Лабораторија	0,8	1,1	3,2	27,7	34,5	32,7
б) Кардиологија (ЕКГ, тест оптерећења)	0,6	1,1	4,1	21,9	34,4	37,9
в) Радиологија (рендген, ултразвук, скенер)	0,4	1,5	2,7	18,5	24,9	52,1
г) Физикална терапија	1,0	0,9	2,3	24,0	59,1	12,8
д) Опште задовољство услугама дијагностике	0,6	0,7	3,5	31,1	50,9	13,1

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

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

	<i>Веома незадовољан</i>	<i>Незадовољан</i>	<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	<i>Задовољан</i>	<i>Веома задовољан</i>
а) Време сервирања хране	1,5	1,9	10,2	40,8	45,6
б) Начин сервирања хране	2,5	2,6	10,0	40,2	44,6
в) Укус хране	3,5	4,8	13,4	38,0	40,4
г) Температура хране	2,8	4,1	10,5	41,2	41,3
д) Количина хране	2,2	4,2	8,9	39,1	45,7
ђ) Разноврсност хране	2,9	6,0	12,0	37,4	41,7
е) Одговарајућа дијета	3,0	3,5	11,0	40,3	42,2
ж) Опште задовољство услугама исхране	2,7	4,1	10,9	37,9	44,4

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	3,5	4,2	11,7	40,8	39,8
б) Чистоћа собе	2,1	4,0	10,2	39,7	44,1
в) Температура у соби	2,5	4,1	10,4	39,5	43,4
г) Опрема собе	2,4	4,8	12,5	39,3	40,9
д) Чистоћа тоалета	3,6	5,2	12,9	37,0	41,2
ђ) Опште задовољство смештајем	2,0	3,6	10,9	41,1	42,3

12. Колико сте задовољни организацијом посета?

	<i>Веома незадовољан</i>	<i>Незадовољан</i>	<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	<i>Задовољан</i>	<i>Веома задовољан</i>
а) Време посета	0,5	0,6	7,2	45,2	46,4
б) Дужина посета	0,5	0,4	7,6	44,2	47,2
в) Број посета	0,6	0,3	6,9	45,1	47,1

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

Веома незадовољан	0,9
Незадовољан	0,9
Ни задовољан ни незадовољан	5,8
Задовољан	45,7
Веома задовољан	4,7

Прилог 11. Упитник о задовољству корисника 2019. године о задовољству корисника хроничним програмом дијализе у дијализним центрима и одељењима за хемодијализу (у %)

1. Пол:

Мушки	61,3
Женски	38,7

2. Просечне године старости: 61,24

3. Завршена школа:

Незавршена основна	6,0
Основна школа	23,6
Средња школа	53,4
Виша и висока школа	17,0

4. Материјално стање вашег домаћинства:

Веома лоше	1,9
Лоше	8,4
Осредње	50,4
Добро	35,1
Веома добро	4,2

5. Коју врсту транспорта користите за долазак у центар за дијализу?

Приватни аутомобил (возач, путник)	20,5
Такси	4,8
Аутобус	2,6
Волонтерски возач	0,7
Организовани транспорт здравствене установе у којој је дијализни центар	44,1
Организовани транспорт друге здравствене установе	27,0

6. Да ли вам одговара ова врста превоза?

Да	92,1
Не	7,9

7. Време које обично проведете у превозу од куће до дијализног центра је 32 минута

до 15 минута	32,9
до 30 минута	37,6
до 45 минута	10,1
до 60 минута	12,7
више од 60 минута	6,7

8. Да ли вам та дужина путовања одговара?

Да	84,5
Не	15,5

9. Да ли вам одговарају услови на паркинг простору?

Да	62,6
Не	15,2
Није применљиво	22,2

10. Да ли вам одговара приступ лифту?

Да	60,1
Не	9,5
Није применљиво	30,4

11. Да ли вам одговара приступ и опрема за особе којима је потребна помоћ за кретање (нпр. колица)?

Да	66,3
Не	10,1
Није применљиво	23,6

12. Да ли вам одговара радно време дијализног центра?

Да	96,3
Не	4,7

13. Да ли имате могућност избора дана који вам одговара за дијализу?

Да	74,3
Не	25,7

14. Да ли имате могућност избора периода дијализе током дана (смене) која вам одговара?

Да	70,3
Не	29,7

15. По вашем мишљењу, собе за дијализу су адекватно опремљене?

Да	77,0
Не	23,0

Аспекти које треба побољшати

Расположиви простор	40,9
Простор за одмор	22,5
Температура просторије	29,0
Осветљење просторије	12,3
Ниво буке	11,2
Други аспекти	9,1

16. Да ли сте задовољни инсталацијама у фотељи или дијализној постељи?

Да	70,1
Не	21,9
Није применљиво	8,0

17. Начини да се забавите током поступка дијализе (ТВ, часописи, итд) испуњавају ваша очекивања?

Да	71,0
Не	24,7
Није применљиво	4,3

18. Лагани оброк који вам се послужује испуњава ваша очекивања?

Да	66,8
Не	31,6
Није применљиво	1,5

19. Приступ гардероби (тушеви) вам одговара?

Да	66,1
Не	24,5
Није применљиво	9,4

20. Да ли сте задовољни условима у чекаоници (клима/грејање)?

Да	76,2
Не	20,7
Није применљиво	3,2

21. Да ли сте задовољни условима у гардероби?

Да	66,7
Не	27,3
Није применљиво	6,0

22. Да ли сте задовољни условима у тоалету?

Да	71,8
Не	25,7
Није применљиво	2,5

23. Да ли сте задовољни како медицинске сестре током дијализе брину о вама?

Да	90,0
Не	10,0

Аспекти које треба побољшати

Време слушања	20,1
Хитно одазивање на позив	32,0
Могућност постављања питања	15,2
Пажња која се посвећује болести	28,6
Пажња која се посвећује болу	17,8
Пажња која се посвећује мишљењу корисника	16,4
Остало	6,3

24. Да ли сте задовољни како лекари током дијализе брину о вама?

Да	85,1
Не	14,9

Аспекти које треба побољшати

Време слушања	33,3
Хитно одазивање на позив	27,9
Могућност постављања питања	28,9
Пажња која се посвећује болести	43,2
Пажња која се посвећује болу	23,1
Пажња која се посвећује мишљењу корисника	23,8
Остало	12,5

25. Можете да учествујете у доношењу одлука о свом лечењу када то желите?

Да	84,6
Не	15,4

26. Задовољни сте учесталошћу лекарских прегледа?

Да	85,0
Не	15,0

27. Можете да добијете личне консултације са лекаром када то желите?

Да	91,9
Не	8,1

28. Ваша интимност се поштује током посете и/или клиничког прегледа?

Да	92,3
Не	7,7

29. Можете да приступите медицинској документацији када то пожелите?

Да	85,7
Не	14,3

30. Сматрате ли да постоје и да се поштују процедуре за пружање безбедних поступака дијализе?

Да	94,0
Не	6,0

31. Да ли добро подносите дијализу (нема грчева, пада крвног притиска и умора)?

Да	76,0
Не	24,0

32. Да ли се придржавате савета лекара у вези са дијетом и уносом течности?

Да	84,1
Не	15,9

33. Да ли редовно узимате лекове?

Да	95,8
Не	4,2

34. Да ли скраћујете/прескачете време које је одређено за дијализу?

Да	18,6
Не	81,4

35. Да ли сте задовољни информацијама које сте добили о могућностима дијализе (перитонеална дијализа, хемодијализа и трансплантација)?

Да	87,0
Не	9,3
Није применљиво	3,7

36. Да ли сте задовољни информацијама о току ваше дијализе?

Да	90,9
Не	7,7
Није применљиво	1,4

37. Да ли сте задовољни информацијама о могућим компликацијама ваше дијализе?

Да	85,7
Не	12,1
Није применљиво	2,2

38. Да ли сте задовољни информацијама о вашем здравственом проблему и вашем третману које су дате вашој породици?

Да	85,9
Не	10,9
Није применљиво	3,2

39. Да ли сте задовољни информацијама о терапији лековима?

Да	90,6
Не	8,6
Није применљиво	0,9

40. Да ли сте задовољни информацијама о могућим компликацијама терапије лековима?

Да	81,6
Не	15,3
Није применљиво	3,1

41. Да ли сте задовољни начином како вам се преносе информације о резултатима ваших лабораторијских тестова?

Да	85,8
Не	13,5
Није применљиво	0,7

42. Да ли сте задовољни начином како вам се преносе информације о вашем здравственом стању (нпр. дискретно, да нико не слуша, довољно јасно)?

Да	85,6
Не	13,1
Није применљиво	1,3

43. Да ли сте задовољни информацијама које добијате о ограничењима у исхрани?

Да	87,3
Не	11,1
Није применљиво	1,6

44. Да ли сте задовољни информацијама које добијате о физичким активностима у последњих месец дана?

Да	72,3
Не	19,1
Није применљиво	8,5

45. Да ли сте задовољни информацијама које добијате о сексуалном животу?

Да	55,4
Не	26,2
Није применљиво	18,4

46. Да ли сте задовољни информацијама о лековима који се финансирају из средстава обавезног здравственог осигурања?

Да	71,3
Не	25,3
Није применљиво	3,3

47. Да ли сте били у ситуацији да морате да из сопствених средстава набавите неки лек који узимате због дијализе?

Да	73,8
Не	26,2

48. Да ли вам је тај лек препоручен од лекара који прати ваше лечење у дијализном центру?

Да	75,8
Не	24,2

49. Да ли сте морали да одустанете од узимања неког лека због његове цене?

Да	28,8
Не	71,2

50. Да ли знате кога да контактирате у случају хитне потребе, када сте ван дијализног центра?

Да	86,0
Не	14,0

51. Да ли сте генерално задовољни дијализом у вашем дијализном центру?

Да	94,7
Не	5,3

52. Да ли бисте препоручили ваш центар за дијализу особи која пати од исте болести?

Да	93,1
Не	6,9

Прилог 12. Ранг свих здравствених установа примарне здравствене заштите према средњој оцени задовољства корисника у 2019. години (укупно у три службе изабраних лекара: опште медицине, педијатара и гинеколога)

Ранг	Установа	Средња оцена
1	Дом здравља Смедерево	4,97
2	Дом здравља Приштина	4,88
3	Дом здравља Ниш	4,68
4	Дом здравља Нови Београд	4,58
5	Дом здравља Крушевац	4,54
6	Дом здравља Варварин	4,53
7	Дом здравља Алексинац	4,49
8	Дом здравља Куршумлија	4,48
9	Дом здравља Блаце	4,47
10	Дом здравља Нова Црња	4,44
11	Дом здравља Ћићевац	4,41
12	Дом здравља Осечина	4,4
13	Дом здравља Крупањ	4,4
14	Дом здравља Ражањ	4,38
15	Дом здравља Дољевац	4,37
16	Дом здравља Житиште	4,34
17	Дом здравља Вождовац	4,34
18	Дом здравља Опово	4,33
19	Дом здравља Косово Поље	4,33
20	Дом здравља Вршац	4,31
21	Дом здравља Савски венац	4,29
22	Дом здравља Параћин	4,29
23	Дом здравља Краљево	4,27
24	Дом здравља Исток	4,25
25	Дом здравља Мало Црниће	4,24
26	Дом здравља Босилеград	4,24
27	Дом здравља Пријепоље	4,23
28	Дом здравља Прокупље	4,21
29	Дом здравља Лучани	4,21
30	Дом здравља Пландиште	4,18
31	Дом здравља Топола	4,17
32	Дом здравља Ваљево	4,16
33	Дом здравља Бела Паланка	4,15
34	Дом здравља Тутин	4,15
35	Дом здравља Бољевац	4,15
36	Дом здравља Врачар	4,14
37	Дом здравља Ковачица	4,14
38	Дом здравља Голубац	4,14
39	Дом здравља Чајетина	4,13
40	Дом здравља Богатић	4,1
41	Дом здравља Рашка	4,1
42	Дом здравља Ириг	4,09
43	Дом здравља Јагодина	4,09
44	Дом здравља Инђија	4,08
45	Дом здравља Лапово	4,07
46	Дом здравља Рума	4,07
47	Дом здравља Кнић	4,07
48	Дом здравља Гроцка	4,07
49	Дом здравља Владичин Хан	4,07
50	Дом здравља Ковин	4,06
51	Дом здравља Ада	4,05
52	Дом здравља Жабари	4,04
53	Дом здравља Раковица	4,03
54	Дом здравља Прибој	4,03
55	Дом здравља Стари град	4,03
56	Дом здравља Ариље	4,03
57	Дом здравља Трговиште	4,02
58	Дом здравља Прешево	4,02
59	Дом здравља Љубовија	4,01

60	Дом здравља Косјерић	4
61	Дом здравља Сечањ	4
62	Дом здравља Сопот	3,99
63	Дом здравља Рача	3,99
64	Дом здравља Беочин	3,98
65	Дом здравља Зубин Поток	3,98
66	Дом здравља Деспотовац	3,98
67	Дом здравља Уб	3,97
68	Дом здравља Врбас	3,97
69	Дом здравља Приштина – Грачаница	3,97
70	Дом здравља Крагујевац	3,97
71	Дом здравља Гњилане	3,97
72	Дом здравља Сврљиг	3,97
	Република Србија	3,97
73	Дом здравља Нова Варош	3,96
74	Дом здравља Владимирци	3,96
75	Дом здравља Србобран	3,96
76	Дом здравља Ужице	3,95
77	Дом здравља Обреновац	3,94
78	Дом здравља Барајево	3,94
79	Дом здравља Баточина	3,94
80	Завод за здравствену заштиту радника МУП	3,93
81	Дом здравља Кучево	3,93
82	Дом здравља Коцељева	3,93
83	Дом здравља Медвеђа	3,93
84	Дом здравља Мали Зворник	3,93
85	Дом здравља Кикинда	3,93
86	Дом здравља Чукарица	3,92
87	Дом здравља Пожаревац	3,92
88	Дом здравља Гацин Хан	3,92
89	Дом здравља Лебане	3,91
90	Дом здравља Бачки Петровац	3,89
91	Дом здравља Сокобања	3,88
92	Дом здравља Шабац	3,88
93	Дом здравља Апатин	3,88
94	Дом здравља Сјеница	3,88
95	Дом здравља Земун	3,87
96	Дом здравља Велика Плана	3,86
97	Дом здравља Врњачка Бања	3,86
98	Дом здравља Жагубица	3,85
99	Завод за здравствену заштиту радника Ниш	3,85
100	Дом здравља Стара Пазова	3,85
101	Дом здравља Пирот	3,82
102	Дом здравља Брус	3,82
103	Дом здравља Бојник	3,81
104	Дом здравља Сремска Митровица	3,81
105	Завод за здравствену заштиту радника Крагујевац	3,81
106	Дом здравља Рековац	3,8
107	Дом здравља Житорађа	3,8
108	Дом здравља Нови Кнежевац	3,8
109	Дом здравља Алибунар	3,79
110	Дом здравља Власотинце	3,79
111	Завод за здравствену заштиту студената Београд	3,79
112	Дом здравља Нови Пазар	3,79
113	Дом здравља Ћуприја	3,78
114	Дом здравља Мали Иђош	3,78
115	Дом здравља Бачка Паланка	3,77
116	Дом здравља Нови Бечеј	3,77
117	Дом здравља Трстеник	3,77
118	Дом здравља Лозница	3,77
119	Дом здравља Пожега	3,77
120	Дом здравља Лесковац	3,77
121	Дом здравља Чачак	3,76
122	Дом здравља Бабушница	3,76

123	Завод за здравствену заштиту студената Нови Сад	3,76
124	Дом здравља Сента	3,75
125	Дом здравља Нови Сад	3,75
126	Дом здравља Лепосавић	3,75
127	Дом здравља Прилужје	3,75
128	Дом здравља Мајданпек	3,75
129	Дом здравља Бајина Башта	3,74
130	Дом здравља Кула	3,74
131	Дом здравља Кладово	3,74
132	Дом здравља Горњи Милановац	3,74
133	Дом здравља Бечеј	3,73
134	Дом здравља Суботица	3,71
135	Дом здравља Шид	3,71
136	Дом здравља Књажевац	3,69
137	Дом здравља Чока	3,68
138	Дом здравља Љиг	3,68
139	Дом здравља Петровац	3,67
140	Дом здравља Косовска Митровица	3,67
141	Дом здравља Сомбор	3,67
142	Завод за здравствену заштиту радника ЖТП	3,67
143	Дом здравља Зајечар	3,66
144	Завод за здравствену заштиту студената Ниш	3,66
145	Дом здравља Бачка Топола	3,65
146	Дом здравља Кањижа	3,65
147	Дом здравља Пећинци	3,65
148	Дом здравља Лазаревац	3,64
149	Дом здравља Бујановац	3,63
150	Дом здравља Жабалъ	3,63
151	Дом здравља Смедеревска Паланка	3,62
152	Дом здравља Аранђеловац	3,62
153	Дом здравља Зрењанин	3,61
154	Дом здравља Бач	3,6
155	Дом здравља Димитровград	3,57
156	Дом здравља Александровац	3,57
157	Дом здравља Штрпце	3,57
158	Дом здравља Озаци	3,56
159	Дом здравља Сурдулица	3,56
160	Дом здравља Тител	3,55
161	Дом здравља Ивањица	3,54
162	Дом здравља Звездара	3,52
163	Дом здравља Панчево	3,51
164	Дом здравља Врање	3,51
165	Дом здравља Палилула	3,51
166	Дом здравља Младеновац	3,51
167	Дом здравља Звечан	3,48
168	Дом здравља Бела Црква	3,47
169	Дом здравља Темерин	3,47
170	Дом здравља Мeroшина	3,45
171	Дом здравља Мионица	3,4
172	Дом здравља Свилајнац	3,38
173	Дом здравља Бор	3,33
174	Дом здравља Неготин	3,33

Прилог 13. Ранг здравствених установа примарне здравствене заштите према средњој оцени задовољства корисника у служби за здравствену заштиту опште медицине у 2019. години

Ранг	Установа	Средња оцена
1	Дом здравља Смедерево	4,92
2	Дом здравља Алексинац	4,89
3	Дом здравља Приштина	4,88
4	Дом здравља Ниш	4,76
5	Дом здравља Косово Поље	4,71
6	Дом здравља Нови Београд	4,7
7	Дом здравља Вождовац	4,59
8	Дом здравља Блаце	4,57
9	Дом здравља Параћин	4,56
10	Дом здравља Крушевац	4,5
11	Дом здравља Нова Црња	4,49
12	Дом здравља Варварин	4,46
13	Дом здравља Ковачица	4,46
14	Дом здравља Вршац	4,43
15	Дом здравља Ћићевац	4,4
16	Дом здравља Ражањ	4,38
17	Дом здравља Куршумлија	4,37
18	Дом здравља Дољевац	4,37
19	Дом здравља Осечина	4,35
20	Дом здравља Опово	4,34
21	Дом здравља Пландиште	4,32
22	Дом здравља Топола	4,29
23	Дом здравља Пријеполје	4,27
24	Дом здравља Врачар	4,27
25	Дом здравља Исток	4,25
26	Дом здравља Тутин	4,24
27	Дом здравља Прокупље	4,21
28	Дом здравља Краљево	4,21
29	Дом здравља Житиште	4,2
30	Дом здравља Ваљево	4,19
31	Дом здравља Ковин	4,19
32	Дом здравља Чајетина	4,16
33	Дом здравља Сокобања	4,14
34	Дом здравља Лапово	4,14
35	Дом здравља Мало Црниће	4,12
36	Дом здравља Босилеград	4,11
37	Дом здравља Лесковац	4,1
38	Дом здравља Сомбор	4,1
39	Дом здравља Љубовија	4,09
40	Дом здравља Бела Паланка	4,08
41	Дом здравља Ариље	4,07
42	Дом здравља Инђија	4,07
43	Дом здравља Жабари	4,06
44	Дом здравља Беочин	4,06
45	Дом здравља Србобран	4,05
46	Дом здравља Апатин	4,04
47	Дом здравља Савски венац	4,03
48	Дом здравља Бољевац	4,03
49	Дом здравља Врњачка Бања	4,02
50	Дом здравља Гроцка	4,01
51	Дом здравља Косјерић	4,01
52	Дом здравља Жабал	4
53	Дом здравља Кнић	4
54	Дом здравља Лучани	4

55	Дом здравља Раковица	4
56	Дом здравља Ужице	4
57	Дом здравља Рача	3,99
58	Дом здравља Сечањ	3,99
59	Дом здравља Сврљиг	3,98
60	Дом здравља Сопот	3,98
61	Дом здравља Приштина – Грачаница	3,98
62	Завод за здравствену заштиту радника МУП	3,97
63	Дом здравља Лебане	3,97
64	Дом здравља Зубин Поток	3,97
65	Дом здравља Рума	3,97
66	Дом здравља Прибој	3,96
67	Дом здравља Нова Варош	3,96
68	Дом здравља Кучево	3,96
69	Дом здравља Коцељева	3,95
70	Дом здравља Јагодина	3,94
	Република Србија	3,94
71	Дом здравља Мали Зворник	3,93
72	Дом здравља Богатић	3,93
73	Дом здравља Ириг	3,93
74	Дом здравља Крупањ	3,92
75	Дом здравља Голубац	3,91
76	Дом здравља Владичин Хан	3,91
77	Дом здравља Пожаревац	3,9
78	Дом здравља Обреновац	3,9
79	Дом здравља Прешево	3,9
80	Дом здравља Кикинда	3,89
81	Дом здравља Гњилане	3,89
82	Дом здравља Крагујевац	3,87
83	Дом здравља Лазаревац	3,87
84	Завод за здравствену заштиту радника Ниш	3,87
85	Дом здравља Шид	3,87
86	Дом здравља Стари град	3,87
87	Дом здравља Алибунар	3,86
88	Дом здравља Нови Бечеј	3,86
89	Дом здравља Медвеђа	3,86
90	Дом здравља Житорађа	3,86
91	Дом здравља Врбас	3,86
92	Дом здравља Пирот	3,85
93	Дом здравља Земун	3,85
94	Дом здравља Неготин	3,85
95	Дом здравља Бојник	3,84
96	Дом здравља Уб	3,84
97	Дом здравља Стара Пазова	3,83
98	Дом здравља Нови Сад	3,83
99	Дом здравља Гаџин Хан	3,83
100	Дом здравља Нови Кнежевац	3,82
101	Дом здравља Баточина	3,82
102	Дом здравља Мали Иђош	3,79
103	Дом здравља Барајево	3,78
104	Завод за здравствену заштиту радника Крагујевац	3,78
105	Дом здравља Рековац	3,77
106	Дом здравља Владимирци	3,77
107	Дом здравља Лозница	3,77
108	Дом здравља Чачак	3,77
109	Дом здравља Сјеница	3,77
110	Дом здравља Суботица	3,77

111	Дом здравља Бајина Башта	3,76
112	Дом здравља Сурдулица	3,75
113	Дом здравља Косовска Митровица	3,75
114	Дом здравља Лепосавић	3,74
115	Дом здравља Смедеревска Паланка	3,73
116	Здравствени центар Кладово	3,73
117	Дом здравља Њуприја	3,72
118	Дом здравља Трговиште	3,72
119	Дом здравља Шабац	3,72
120	Дом здравља Зајечар	3,72
121	Дом здравља Петровац	3,71
122	Дом здравља Панчево	3,71
123	Дом здравља Бачки Петровац	3,71
124	Дом здравља Бечеј	3,7
125	Дом здравља Бачка Топола	3,7
126	Завод за здравствену заштиту студената Београд	3,7
127	Дом здравља Кањижа	3,7
128	Дом здравља Сента	3,7
129	Дом здравља Прилужје	3,69
130	Дом здравља Чукарица	3,69
131	Дом здравља Сремска Митровица	3,69
132	Дом здравља Бабушница	3,69
133	Дом здравља Горњи Милановац	3,68
134	Завод за здравствену заштиту студената Нови Сад	3,68
135	Дом здравља Брус	3,68
136	Дом здравља Власотинце	3,68
137	Дом здравља Нови Пазар	3,67
138	Дом здравља Рашка	3,67
139	Дом здравља Велика Плана	3,67
140	Дом здравља Бачка Паланка	3,67
141	Дом здравља Аранђеловац	3,67
142	Завод за здравствену заштиту студената Ниш	3,66
143	Дом здравља Жагубица	3,66
144	Дом здравља Кула	3,65
145	Дом здравља Мерошина	3,64
146	Дом здравља Зрењанин	3,63
147	Дом здравља Књажевац	3,63
148	Дом здравља Пожега	3,61
149	Завод за здравствену заштиту радника ЖТП	3,6
150	Дом здравља Димитровград	3,56
151	Дом здравља Ивањица	3,56
152	Дом здравља Палилула	3,56
153	Дом здравља Тител	3,52
154	Дом здравља Трстеник	3,5
155	Дом здравља Штрпце	3,49
156	Дом здравља Деспотовац	3,48
157	Дом здравља Звездара	3,47
158	Дом здравља Мионица	3,47
159	Дом здравља Врање	3,47
160	Дом здравља Бујановац	3,46
161	Дом здравља Бела Црква	3,45
162	Дом здравља Љиг	3,44
163	Дом здравља Чока	3,38
164	Дом здравља Бор	3,38
165	Дом здравља Младеновац	3,38
166	Дом здравља Пећинци	3,33
167	Дом здравља Бач	3,32

168	Дом здравља Ада	3,31
169	Дом здравља Свилајнац	3,27
170	Дом здравља Темерин	3,17
171	Дом здравља Александровац	3,17
172	Дом здравља Мајданпек	3,16
173	Дом здравља Звечан	3,03
174	Дом здравља Оџаци	2,33

Прилог 14. Ранг здравствених установа примарне здравствене заштите према средњој оцени задовољства корисника у служби за здравствену заштиту деце у 2019. години

Ранг	Установа	Средња оцена
1	Дом здравља Савски венац	5
2	Дом здравља Смедерево	5
3	Дом здравља Лучани	4,97
4	Дом здравља Куршумлија	4,79
5	Дом здравља Ниш	4,79
6	Дом здравља Крупањ	4,68
7	Дом здравља Осечина	4,63
8	Дом здравља Житиште	4,6
9	Дом здравља Варварин	4,57
10	Дом здравља Крушевац	4,56
11	Дом здравља Рашка	4,49
12	Дом здравља Бољевац	4,42
13	Дом здравља Косово Поље	4,41
14	Дом здравља Босилеград	4,38
15	Дом здравља Дољевац	4,37
16	Дом здравља Звечан	4,34
17	Дом здравља Пожега	4,33
18	Дом здравља Прешево	4,32
19	Дом здравља Деспотовац	4,31
20	Дом здравља Пријеполје	4,31
21	Дом здравља Голубац	4,3
22	Дом здравља Нови Београд	4,3
23	Дом здравља Барајево	4,3
24	Дом здравља Уб	4,3
25	Дом здравља Рума	4,3
26	Дом здравља Вождовац	4,27
27	Дом здравља Блаце	4,27
28	Дом здравља Пландиште	4,27
29	Дом здравља Трговиште	4,27
30	Дом здравља Рековац	4,25
31	Дом здравља Владичин Хан	4,25
32	Дом здравља Жагубица	4,18
33	Дом здравља Обреновац	4,18
34	Дом здравља Кнић	4,16
35	Дом здравља Ражањ	4,15
36	Дом здравља Инђија	4,15
37	Дом здравља Владимирци	4,14
38	Дом здравља Бела Паланка	4,13
39	Дом здравља Чукарица	4,13
40	Дом здравља Кикинда	4,13
41	Дом здравља Краљево	4,12
42	Дом здравља Крагујевац	4,12
43	Дом здравља Чока	4,12
44	Дом здравља Ириг	4,12
45	Дом здравља Шабац	4,11
46	Дом здравља Нова Црња	4,1
47	Дом здравља Прилужје	4,09
48	Дом здравља Прибој	4,08
49	Дом здравља Стари град	4,07
50	Дом здравља Баточина	4,07
51	Дом здравља Медвеђа	4,07
52	Дом здравља Сечањ	4,06
53	Дом здравља Жабари	4,06
54	Дом здравља Сопот	4,06

55	Дом здравља Велика Плана	4,04
56	Дом здравља Раковица	4,04
57	Дом здравља Вршац	4,03
58	Дом здравља Сврљиг	4,02
	Република Србија	4,02
59	Дом здравља Врачар	4,01
60	Дом здравља Сремска Митровица	4,01
61	Дом здравља Врбас	4
62	Дом здравља Косјерић	4
63	Дом здравља Лапово	4
64	Дом здравља Тутин	4
65	Дом здравља Бабушница	4
66	Дом здравља Ковин	3,99
67	Дом здравља Пожаревац	3,98
68	Дом здравља Књажевац	3,97
69	Дом здравља Богатић	3,96
70	Дом здравља Сјеница	3,96
71	Дом здравља Топола	3,96
72	Дом здравља Трстеник	3,95
73	Дом здравља Опово	3,95
74	Дом здравља Рача	3,94
75	Дом здравља Приштина	3,93
76	Дом здравља Земун	3,92
77	Дом здравља Љиг	3,92
78	Дом здравља Србобран	3,91
79	Дом здравља Гњилане	3,91
80	Дом здравља Нови Пазар	3,91
81	Дом здравља Нова Варош	3,91
82	Дом здравља Пећинци	3,91
83	Дом здравља Власотинце	3,89
84	Дом здравља Гацин Хан	3,88
85	Дом здравља Мало Црниће	3,87
86	Дом здравља Ужице	3,86
87	Дом здравља Стара Пазова	3,86
88	Дом здравља Ариље	3,86
89	Дом здравља Гроцка	3,84
90	Дом здравља Кучево	3,84
91	Дом здравља Бечеј	3,84
92	Дом здравља Ваљево	3,84
93	Дом здравља Коцељева	3,83
94	Дом здравља Љубовија	3,83
95	Дом здравља Јагодина	3,83
96	Дом здравља Брус	3,83
97	Дом здравља Зубин Поток	3,83
98	Дом здравља Ћићевац	3,82
99	Дом здравља Чајетина	3,82
100	Дом здравља Мали Зворник	3,82
101	Дом здравља Александровац	3,81
102	Дом здравља Бач	3,80
103	Дом здравља Бојник	3,79
104	Дом здравља Ада	3,78
105	Дом здравља Лозница	3,78
106	Дом здравља Горњи Милановац	3,77
107	Дом здравља Алибунар	3,77
108	Дом здравља Чачак	3,76
109	Дом здравља Ћуприја	3,74
110	Дом здравља Бачки Петровац	3,74

111	Дом здравља Сента	3,73
112	Дом здравља Темерин	3,71
113	Дом здравља Бачка Топола	3,71
114	Дом здравља Параћин	3,71
115	Дом здравља Беочин	3,71
116	Дом здравља Звездара	3,7
117	Дом здравља Кула	3,7
118	Дом здравља Пирот	3,7
119	Дом здравља Бајина Башга	3,69
120	Дом здравља Нови Бечеј	3,69
121	Дом здравља Кладово	3,69
122	Дом здравља Свилајнац	3,69
123	Дом здравља Нови Сад	3,67
124	Дом здравља Алексинац	3,67
125	Дом здравља Аранђеловац	3,64
126	Дом здравља Лесковац	3,64
127	Дом здравља Неготин	3,64
128	Дом здравља Младеновац	3,64
129	Дом здравља Петровац	3,64
130	Дом здравља Шид	3,63
131	Дом здравља Мајданпек	3,62
132	Дом здравља Врање	3,62
133	Дом здравља Меровина	3,61
134	Дом здравља Тител	3,59
135	Дом здравља Кањижа	3,59
136	Дом здравља Зрењанин	3,59
137	Дом здравља Озаци	3,58
138	Дом здравља Жабалъ	3,57
139	Дом здравља Лебане	3,56
140	Дом здравља Ковачица	3,56
141	Дом здравља Сурдулица	3,56
142	Дом здравља Бујановац	3,54
143	Дом здравља Апатин	3,54
144	Дом здравља Димитровград	3,54
145	Дом здравља Житорађа	3,53
146	Дом здравља Нови Кнежевац	3,53
147	Дом здравља Бачка Паланка	3,53
148	Дом здравља Смедеревска Паланка	3,53
149	Дом здравља Сомбор	3,52
150	Дом здравља Суботица	3,52
151	Дом здравља Мали Иђош	3,47
152	Дом здравља Бела Црква	3,46
153	Дом здравља Палилула	3,46
154	Дом здравља Врњачка Бања	3,46
155	Дом здравља Сокобања	3,43
156	Дом здравља Косовска Митровица	3,43
157	Дом здравља Панчево	3,4
158	Дом здравља Мионица	3,39
159	Дом здравља Лепосавић	3,33
160	Дом здравља Зајечар	3,3
161	Дом здравља Ивањица	3,3
162	Дом здравља Бор	3,23
163	Дом здравља Лазаревац	3,03
164	Дом здравља Штрпце	2,86

Прилог 15. Ранг здравствених установа примарне здравствене заштите према средњој оцени задовољства корисника у служби за здравствену заштиту жена у 2019. години

Ранг	Установа	Средња осена
1	Дом здравља Смедерево	5
2	Дом здравља Ћићевац	5
3	Дом здравља Бела Паланка	5
4	Дом здравља Богатић	4,96
5	Дом здравља Нова Црња	4,87
6	Дом здравља Мало Црниће	4,84
7	Дом здравља Опово	4,8
8	Дом здравља Босилеград	4,79
9	Дом здравља Ада	4,76
10	Дом здравља Прибој	4,73
11	Дом здравља Варварин	4,72
12	Дом здравља Краљево	4,71
13	Дом здравља Осечина	4,69
14	Дом здравља Голубац	4,67
15	Дом здравља Блаце	4,67
16	Дом здравља Ражањ	4,65
17	Дом здравља Чајетина	4,63
18	Дом здравља Мали Зворник	4,6
19	Дом здравља Вршац	4,59
20	Дом здравља Гроцка	4,59
21	Дом здравља Крушевац	4,57
22	Дом здравља Крупањ	4,56
23	Дом здравља Ваљево	4,55
24	Дом здравља Ириг	4,5
25	Дом здравља Јагодина	4,45
26	Дом здравља Лебане	4,44
27	Дом здравља Стари град	4,4
28	Дом здравља Нови Београд	4,39
29	Дом здравља Бујановац	4,36
30	Дом здравља Гаџин Хан	4,33
31	Дом здравља Зубин Поток	4,33
32	Дом здравља Житиште	4,33
33	Дом здравља Сјеница	4,33
34	Дом здравља Нови Кнежевац	4,33
35	Дом здравља Дољевац	4,33
36	Дом здравља Владимирци	4,31
37	Дом здравља Власотинце	4,31
38	Дом здравља Бачки Петровац	4,28
39	Дом здравља Лепосавић	4,27
40	Дом здравља Гњилане	4,25
41	Дом здравља Ниш	4,22
42	Дом здравља Алексинац	4,22
43	Дом здравља Топола	4,22
44	Дом здравља Врбас	4,2
45	Дом здравља Баточина	4,2
46	Дом здравља Сента	4,19
47	Дом здравља Врњачка Бања	4,17
48	Дом здравља Лазаревац	4,17
49	Дом здравља Ћуприја	4,16
50	Дом здравља Рашка	4,14
51	Дом здравља Трговиште	4,13
52	Дом здравља Бачка Паланка	4,13
53	Дом здравља Чукарица	4,12
54	Дом здравља Прешево	4,1

55	Дом здравља Деспотовац	4,1
56	Дом здравља Раковица	4,1
57	Дом здравља Вршац	4,09
58	Дом здравља Сврљиг	4,09
59	Дом здравља Рача	4,07
60	Дом здравља Нови Пазар	4,06
61	Дом здравља Мали Иђош	4,06
62	Дом здравља Арље	4,04
63	Дом здравља Параћин	4,01
64	Дом здравља Приштина – Грачаница	4
65	Дом здравља Тутин	4
66	Дом здравља Трстеник	4
67	Дом здравља Сечањ	4
68	Дом здравља Нова Варош	4
69	Дом здравља Ковачица	4
70	Дом здравља Косјерић	4
71	Дом здравља Кнић	4
72	Дом здравља Бач	4
73	Дом здравља Темерин	4
	Република Србија	3,99
74	Дом здравља Шабац	3,98
75	Дом здравља Брус	3,97
76	Дом здравља Коцељева	3,96
77	Дом здравља Штрпце	3,96
78	Дом здравља Љиг	3,96
79	Дом здравља Рума	3,95
80	Дом здравља Стара Пазова	3,95
81	Дом здравља Пирот	3,95
82	Дом здравља Житорађа	3,94
83	Дом здравља Врачар	3,94
84	Дом здравља Беочин	3,93
85	Дом здравља Жагубица	3,93
86	Дом здравља Инђија	3,93
87	Дом здравља Уб	3,93
88	Дом здравља Лапово	3,92
89	Дом здравља Савски венац	3,91
90	Дом здравља Куршумлија	3,91
91	Завод за здравствену заштиту студената Београд	3,91
92	Дом здравља Земун	3,90
93	Завод за здравствену заштиту радника Крагујевац	3,89
94	Дом здравља Кучево	3,89
95	Дом здравља Пожаревац	3,88
96	Дом здравља Звечан	3,88
97	Дом здравља Жабари	3,88
98	Дом здравља Сопот	3,88
99	Дом здравља Рековац	3,88
100	Дом здравља Кладово	3,88
101	Дом здравља Лучани	3,87
102	Завод за аштититу здравља студената Нови Сад	3,87
103	Дом здравља Кула	3,87
104	Дом здравља Апатин	3,86
105	Дом здравља Барајево	3,84
106	Дом здравља Пећинци	3,84
107	Дом здравља Горњи Милановац	3,84
108	Дом здравља Тител	3,83
109	Дом здравља Србобран	3,83
110	Дом здравља Велика Плана	3,83

111	Завод за здравствену заштиту радника ЖТП	3,83
112	Завод за здравствену заштиту радника МУП-а	3,82
113	Дом здравља Сремска Митровица	3,82
114	Дом здравља Бајина Башта	3,82
115	Дом здравља Ужице	3,82
116	Дом здравља Сврљиг	3,8
117	Дом здравља Оџаци	3,8
118	Дом здравља Димитровград	3,8
119	Дом здравља Бољевац	3,79
120	Дом здравља Ковин	3,76
121	Дом здравља Неготин	3,76
122	Дом здравља Обреновац	3,76
123	Дом здравља Чачак	3,75
124	Дом здравља Зајечар	3,75
125	Дом здравља Владичин Хан	3,74
126	Дом здравља Лозница	3,73
127	Дом здравља Кикинда	3,72
128	Дом здравља Пожега	3,7
129	Дом здравља Мајданпек	3,69
130	Дом здравља Љубовија	3,69
131	Дом здравља Пријепоље	3,69
132	Завод за здравствену заштиту студената Ниш	3,67
133	Дом здравља Бечеј	3,67
134	Завод за заштиту здравља радника Ниш	3,66
135	Дом здравља Кањижа	3,65
136	Дом здравља Лековац	3,63
137	Дом здравља Пландиште	3,62
138	Дом здравља Прилужје	3,6
139	Дом здравља Бела Црква	3,6
140	Дом здравља Младеновац	3,59
141	Дом здравља Нови Бечеј	3,59
142	Дом здравља Крагујевац	3,57
143	Дом здравља Сомбор	3,57
144	Дом здравља Нови Сад	3,55
145	Дом здравља Књажевац	3,53
146	Дом здравља Сокобања	3,53
147	Дом здравља Звездара	3,51
148	Дом здравља Бојник	3,50
149	Дом здравља Петровац	3,48
150	Дом здравља Вождовац	3,47
151	Дом здравља Косово Поље	3,45
152	Дом здравља Алибунар	3,42
153	Дом здравља Суботица	3,4
154	Дом здравља Зрењанин	3,4
155	Дом здравља Шид	3,4
156	Дом здравља Врање	3,37
157	Дом здравља Бачка Топола	3,36
158	Дом здравља Жабал	3,36
159	Дом здравља Свилајнац	3,35
160	Дом здравља Палилула	3,35
161	Дом здравља Аранђеловац	3,32
162	Дом здравља Смедеревска Паланка	3,25
163	Дом здравља Панчево	3,19
164	Дом здравља Бор	3,13
165	Дом здравља Мионица	3,08
166	Дом здравља Сурдулица	3
167	Дом здравља Мерошина	2,33

Прилог 16. Ранг здравствених установа примарне здравствене заштите према средњој оцени задовољства корисника у служби стоматолошке здравствене заштите (деце) у 2019. години

Ранг	Установа	Средња оцена
1	Дом здравља Кнић	5
2	Дом здравља Мајданпек	5
3	Дом здравља Ниш	5
4	Дом здравља Смедерево	5
5	Дом здравља Штрпце	5
6	Дом здравља Врачар	4,93
7	Дом здравља Куршумлија	4,93
8	Дом здравља Мерошина	4,92
9	Дом здравља Блаце	4,9
10	Дом здравља Рача	4,9
11	Дом здравља Жагубица	4,86
12	Дом здравља Мало Црниће	4,83
13	Дом здравља Бојник	4,8
14	Дом здравља Крупањ	4,8
15	Дом здравља Мали Иђош	4,75
16	Дом здравља Бујановац	4,73
17	Дом здравља Мали Зворник	4,72
18	Дом здравља Чока	4,7
19	Дом здравља Нова Црња	4,7
20	Дом здравља Медвеђа	4,68
21	Дом здравља Љубовија	4,67
22	Дом здравља Рековац	4,67
23	Дом здравља Нови Кнежевац	4,67
24	Дом здравља Тител	4,67
25	Дом здравља Нови Београд	4,67
26	Дом здравља Ариље	4,63
27	Дом здравља Ковачица	4,62
28	Дом здравља Бела Паланка	4,62
29	Дом здравља Владимирци	4,61
30	Дом здравља Дољевац	4,6
31	Дом здравља Кикинда	4,58
32	Дом здравља Вршац	4,54
33	Дом здравља Велика Плана	4,54
34	Дом здравља Краљево	4,54
35	Дом здравља Сечањ	4,53
36	Дом здравља Бабушница	4,52
37	Дом здравља Велико Градиште	4,52
38	Дом здравља Чајетина	4,5
39	Дом здравља Чукарица	4,5
40	Дом здравља Лајковац	4,5
41	Дом здравља Сента	4,48
42	Дом здравља Тугин	4,47
43	Дом здравља Опово	4,45
44	Дом здравља Раковица	4,43
45	Дом здравља Беочин	4,4
46	Дом здравља Гаџин Хан	4,4
47	Дом здравља Планиште	4,4
48	Дом здравља Димитровград	4,4
49	Дом здравља Гњилане	4,39
50	Дом здравља Бор	4,38
51	Дом здравља Врбас	4,36
52	Дом здравља Лепосавић	4,36
53	Дом здравља Трстеник	4,35
54	Дом здравља Крушевац	4,34

55	Дом здравља Власотинце	4,34
56	Дом здравља Кучево	4,33
57	Дом здравља Жабари	4,33
58	Дом здравља Топола	4,33
59	Дом здравља Житорађа	4,33
60	Дом здравља Барајево	4,33
61	Дом здравља Соко Бања	4,32
62	Дом здравља Врњачка Бања	4,29
63	Дом здравља Савски венац	4,29
64	Дом здравља Стари град	4,28
65	Дом здравља Бечеј	4,27
66	Дом здравља Ћићевац	4,27
67	Дом здравља Нови Бечеј	4,27
68	Дом здравља Бајина Башта	4,27
69	Дом здравља Прешево	4,26
70	Дом здравља Лозница	4,24
71	Дом здравља Прибој	4,23
72	Дом здравља Осечина	4,23
73	Дом здравља Пећинци	4,23
74	Дом здравља Палилула	4,23
75	Дом здравља Кањижа	4,22
76	Дом здравља Звечан	4,22
77	Дом здравља Врање	4,21
78	Дом здравља Баточина	4,2
79	Дом здравља Сопот	4,2
80	Дом здравља Љиг	4,2
81	Дом здравља Лучани	4,2
82	Дом здравља Темерин	4,2
83	Дом здравља Пожаревац	4,19
84	Дом здравља Лазаревац	4,19
85	Дом здравља Рума	4,19
86	Дом здравља Ужице	4,18
87	Завод за стоматологију Крагујевац	4,17
	Средња вредност на нивоу Србије	4,17
88	Дом здравља Пирот	4,17
89	Клиника за стоматологију Ниш	4,15
90	Дом здравља Рашка	4,15
91	Дом здравља Уб	4,15
92	Дом здравља Ивањица	4,14
93	Дом здравља Сремска Митровица	4,12
94	Дом здравља Шабац	4,12
95	Дом здравља Ковин	4,12
96	Дом здравља Нови Сад	4,11
97	Дом здравља Коцељева	4,11
98	Дом здравља Варварин	4,11
99	Дом здравља Зубин Поток	4,11
100	Дом здравља Босилеград	4,11
101	Дом здравља Јагодина	4,11
102	Дом здравља Панчево	4,09
103	Дом здравља Трговиште	4,08
104	Дом здравља Бачка Паланка	4,08
105	Дом здравља Нова Варош	4,04
106	Дом здравља Инђија	4,04
107	Дом здравља Параћин	4,03
108	Дом здравља Владичин Хан	4,03
109	Дом здравља Нови Пазар	4,01
110	Дом здравља Бачки Петровац	4
111	Дом здравља Зајечар	4

112	Дом здравља Алибунар	4
113	Дом здравља Голубац	4
114	Дом здравља Косјерић	4
115	Дом здравља Мионица	4
116	Дом здравља Пожега	4
117	Дом здравља Ражањ	4
118	Дом здравља Стара Пазова	4
119	Дом здравља Сурдулица	4
120	Дом здравља Звездара	4
121	Дом здравља Косовска Митровица	4
122	Дом здравља Вождовац	3,95
123	Дом здравља Лапово	3,95
124	Дом здравља Смедеревска Паланка	3,94
125	Дом здравља Ћуприја	3,91
126	Дом здравља Неготин	3,9
127	Дом здравља Алексинац	3,9
128	Дом здравља Горњи Милановац	3,9
129	Дом здравља Богатић	3,89
130	Дом здравља Лебане	3,89
131	Дом здравља Аранђеловац	3,88
132	Дом здравља Кула	3,86
133	Дом здравља Зрењанин	3,81
134	Клиника за стоматологију Војводине	3,81
135	Дом здравља Књажевац	3,8
136	Дом здравља Кладово	3,8
137	Дом здравља Сјеница	3,8
138	Дом здравља Грачаница	3,79
139	Дом здравља Апатин	3,77
140	Дом здравља Чачак	3,77
141	Дом здравља Доња Гуштерица	3,75
142	Дом здравља Прокупље	3,75
143	Дом здравља Гроцка	3,73
144	Дом здравља Пријеполје	3,71
145	Дом здравља Сврљиг	3,71
146	Дом здравља Ваљево	3,68
147	Дом здравља Александровац	3,67
148	Дом здравља Бачка Топола	3,67
149	Дом здравља Обреновац	3,65
150	Дом здравља Шид	3,64
151	Завод за здравствену заштиту радника „Железнице Србије”	3,64
152	Дом здравља Младеновац	3,62
153	Дом здравља Бач	3,6
154	Дом здравља Озаци	3,6
155	Дом здравља Србобран	3,6
156	Дом здравља Жабаљ	3,53
157	Дом здравља Лесковац	3,5
158	Дом здравља Бољевац	3,5
159	Дом здравља Свилајнац	3,5
160	Дом здравља Петровац	3,44
161	Дом здравља Деспотовац	3,43
162	Дом здравља Косово Поље	3,43
163	Дом здравља Суботица	3,39
164	Дом здравља Прилужје	3,38
165	Дом здравља Житиште	3,35
166	Дом здравља Земун	3,28
167	Дом здравља Бела Црква	3,27
168	Дом здравља Ириг	3,25
169	Дом здравља Сомбор	2,97

Прилог 17. Ранг здравствених установа примарне здравствене заштите према средњој оцени задовољства корисника интернистичких амбуланти у 2019. години

Ранг	Установа	Средња оцена
1	Дом здравља Ада	5
2	Дом здравља Житорађа	5
3	Дом здравља Босилеград	5
4	Дом здравља Блаце	4,96
5	Дом здравља Бајина Башта	4,94
6	Дом здравља Тутин	4,92
7	Завод за здравствену заштиту студената	4,86
8	Дом здравља Деспотовац	4,83
9	Дом здравља Звечан	4,82
10	Дом здравља Раковица	4,81
11	Дом здравља Куршумлија	4,75
12	Дом здравља Косовска Митровица	4,75
13	Дом здравља Ниш	4,74
14	Дом здравља Жабалъ	4,71
15	Дом здравља Пожега	4,67
16	Дом здравља Варварин	4,67
17	Завод за здравствену заштиту радника Ниш	4,64
18	Дом здравља Бела Црква	4,6
19	Дом здравља Велико Градиште	4,56
20	Дом здравља Кучево	4,53
21	Дом здравља Стара Пазова	4,52
22	Дом здравља Сјеница	4,52
23	Дом здравља Рековац	4,52
24	Дом здравља Трстеник	4,52
25	Дом здравља Александровац	4,5
26	Дом здравља Бојник	4,47
27	Дом здравља Нови Бечеј	4,46
28	Дом здравља Нови Београд	4,46
29	Дом здравља Дољевац	4,45
30	Дом здравља Косово Поље	4,44
31	Дом здравља Бољевац	4,36
32	Завод за здравствену заштиту радника МУП-а	4,36
33	Дом здравља Бабусница	4,36
34	Дом здравља Врање	4,35
35	Дом здравља Нови Кнежевац	4,35
36	Дом здравља Беочин	4,35
37	Дом здравља Чукарица	4,34
38	Дом здравља Кула	4,33
39	Дом здравља Бела Паланка	4,33
40	Дом здравља Смедеревска Паланка	4,32
41	Дом здравља Крупањ	4,3
42	Дом здравља Крагујевац	4,29
43	Дом здравља Власотинце	4,29
44	Дом здравља Рача	4,27
45	Дом здравља Гроцка	4,25
46	Дом здравља Палилула	4,24
47	Дом здравља Вождовац	4,24
48	Дом здравља Бачка Топола	4,22
49	Дом здравља Суботица	4,19
50	Дом здравља Позаревац	4,17
	Средња оцена на нивоу Србије	4,17
51	Дом здравља Лазаревац	4,17
52	Дом здравља Барајево	4,16
53	Дом здравља Баточина	4,15
54	Дом здравља Лепосавић	4,15
55	Дом здравља Србобран	4,14
56	Дом здравља Ивањица	4,08
57	Дом здравља Ражањ	4,05
58	Дом здравља Шид	4
59	Дом здравља Љубовија	4

60	Завод за здравствену заштиту радника Крагујевац	4
61	Дом здравља Лучани	4
62	3333 радника ЗТП Београд	3,98
63	Дом здравља Савски венац	3,96
64	Дом здравља Пећинци	3,95
65	Дом здравља Ковин	3,93
66	Дом здравља Владичин Хан	3,93
67	Дом здравља Нова Варош	3,92
68	Дом здравља Нови Сад	3,88
69	Дом здравља Сопот	3,88
70	Дом здравља Бечеј	3,86
71	Дом здравља Рума	3,84
72	Дом здравља Штрпце	3,8
73	Дом здравља Бачка Паланка	3,8
74	Дом здравља Инђија	3,77
75	Дом здравља Прешево	3,76
76	Дом здравља Звездара	3,75
77	Дом здравља Рашка	3,75
78	Дом здравља Зубин Поток	3,73
79	Дом здравља Апатин	3,71
80	Дом здравља Свилајнац	3,65
81	Дом здравља Трговиште	3,64
82	Дом здравља Гацин Хан	3,62
83	Дом здравља Стари град	3,61
84	Дом здравља Обреновац	3,56
85	Дом здравља Прилужје	3,5
86	Дом здравља Врачар	3,47
87	Дом здравља Оџаци	3,45
88	Дом здравља Земун	3,45
89	Дом здравља Велика Плана	3,24
90	Дом здравља Бач	3,14
91	Дом здравља Медвеђа	3,14
92	Дом здравља Доња Гуштерица	3,13
93	Дом здравља Алибунар	2,83

Прилог 18. Ранг стационарних здравствених установа према средњој оцени задовољства корисника интернистичких амбуланти у 2019. години

Ранг	Установа	Средња оцена
1	Специјална болница за рехабилитацију и ортопедску протетику	4,89
2	Специјална болница Матарушка Бања Краљево	4,83
3	Специјална болница за плућне болести Бела Црква	4,63
4	Специјална болница Лазаревац	4,61
5	Специјална болница за рехабилитацију Апатин	4,59
6	Општа болница Прибој	4,57
7	Институт за плућне болести Сремска Каменица	4,57
8	Институт за кардиоваскуларне болести Дедиње	4,56
9	Специјална болница Соко Бања	4,52
10	Општа болница Пријепоље	4,51
11	Специјална болница Сурдулица	4,47
12	Клиничко-болнички центар Приштина – Грачаница	4,47
13	Општа болница Крушевац	4,45
14	Специјална болница за интерне болести Врњачка Бања	4,44
15	Општа болница Ћуприја	4,4
16	Клинички центар Војводине Нови Сад	4,39
17	Институт за реуматологију	4,37
18	Општа болница Алексинац	4,26
19	Општа болница Мајданпек	4,25
20	Општа болница Кикинда	4,21
21	Општа болница Кладово	4,21
22	Општа болница Петровац	4,2
23	Специјална болница Озрен	4,17
24	Институт за кардиоваскуларне болести Сремска Каменица	4,17
25	Општа болница Пожаревац	4,17
26	Општа болница Косовска Митровица	4,15
27	Општа болница Чачак	4,12
28	Општа болница Вршац	4,1
29	Специјална болница за болести штитасте жлезде Чајетина	4,08
30	Општа болница Сремска Митровица	4,08
31	Општа болница Горњи Милановац	4,07
32	Општа болница Сомбор	4,07
33	Општа болница Аранђеловац	4,05
34	Специјална болница Свети Сава	4,04
35	Општа болница Прокупље	4,04
	Средња оцена на нивоу Србије	4
36	Институт за рехабилитацију Београд	4
37	Општа болница Јагодина	4
38	Општа болница Бор	4
39	Општа болница Сурдулица	4
40	Специјална болница за реуматске болести Нови Сад	4
41	Општа болница Књажевац	4
42	Општа болница Смедерево	3,98
43	Клиничко-болнички центар Бежанијска коса	3,98
44	Институт за онкологију и радиологију Србије	3,96
45	Клинички центар Крагујевац	3,96
46	Клиничко-болнички центар Земун	3,95
47	Општа болница Краљево	3,94
48	Специјална болница за рехабилитацију Меленци	3,93
49	Специјална болница за плућне болести Зрењанин	3,93
50	Клиничко-болнички центар „Др Драгиша Мишовић-Дедиње”	3,93
51	Институт за лечење и рехабилитацију Ниш	3,92
52	Општа болница Гњилане	3,91
53	Клиничко болнички центар Звездара	3,9

54	Специјална болница „Меркур” Врњачка Бања	3,9
55	Општа болница Нови Пазар	3,88
56	Општа болница Параћин	3,87
57	Општа болница Врбас	3,87
58	Општа болница Панчево	3,86
59	Општа болница Ужице	3,85
60	Општа болница Ваљево	3,85
61	Општа болница Пирот	3,76
62	Клинички центар Ниш	3,75
63	Специјална болница Младеновац	3,75
64	Општа болница Врање	3,72
65	Клинички центар Србије	3,7
66	Институт за онкологију Сремска Каменица	3,69
67	Општа болница Шабац	3,69
68	Општа болница Сента	3,67
69	Општа болница Зрењанин	3,56
70	Општа болница Зајечар	3,32
71	Општа болница Лозница	3,3
72	Општа болница Суботица	2,93
73	Општа болница Смедеревска Паланка	2,86
74	Општа болница Неготин	2,25

Прилог 19. Ранг свих стационарних здравствених установа према средњој оцени задовољства корисника на болничком лечењу у 2019. години

Ранг	Установа	Средња оцена
1	КЦ Војводине – Клиника за нефрологију и клиничку имунологију	5
2	КЦ Војводине – Клиника за неурологију	5
3	Специјална болница за интерне болести Лазаревац	4,9
4	КЦ Војводине – Клиника за гинекологију и акушерство	4,9
5	Институт за кардиоваскуларне болести Дедиње	4,9
6	Специјална болница за рехабилитацију Бања Ковиљача	4,8
7	КЦ Војводине – Клиника за максилофацијалну и оралну хирургију	4,8
8	КЦ Војводине – Клиника за медицинску рехабилитацију	4,8
9	КЦ Ниш – Клиника за физикалну медицину и рехабилитацију	4,8
10	КЦ Војводине – Клиника за пластичну и реконструктивну хирургију	4,8
11	КЦ Војводине – Клиника за кожно-венеричне болести	4,7
12	КЦ Војводине – Клиника за инфективне болести	4,7
13	КЦ Србије – Пејсмејкер центар „Проф. др Милан Бане Ђорђевић”	4,7
14	КЦ Војводине – Клиника за абдоминалну, ендокрину и трансплантациону хирургију	4,7
15	КЦ Ниш – Клиника за неурохиргију	4,7
16	КЦ Војводине – Клиника за болести уха, грла и носа	4,7
17	КЦ Ниш – Центар за минимално инвазивну хирургију	4,7
18	КЦ Крагујевац – Одељење за физикалну медицину и рехабилитацију	4,7
19	КЦ Војводине – Клиника за васкуларну и трансплантациону хирургију	4,7
20	Специјална болница за рехабилитацију и ортопедску протетику	4,7
21	Специјална болница за цереброваскуларне болести „Свети Сава”	4,7
22	Специјална болница за плућне болести Сурдулица	4,7
23	КЦ Србије – Клиника за дерматовенерологију	4,6
24	Специјална болница за интерне болести Врњачка Бања	4,6
25	КЦ Војводине – Клиника за неурохиргију	4,6
26	Специјална болница за рехабилитацију „Рибарска Бања”	4,6
27	КЦ Војводине – Клиника за очне болести	4,6
28	КЦ Војводине – Клиника за урологију	4,6
29	КЦ Војводине – Клиника за ортопедску хирургију и трауматологију	4,6
30	Општа болница Прибој	4,6
31	Клиничко-болнички центар Бежанијска коса	4,6
32	Институт за реуматологију	4,6
33	Специјална болница за прогресивне мишићне и неуромишићне болести Нови Пазар	4,6
34	КЦ Ниш – Клиника за кардиохиргију	4,6
35	КЦ Србије – Клиника за неурохиргију	4,6
36	Специјална болница за болести штитасте жлезде и болести метаболизма „Златибор”	4,6
37	Општа болница Неготин	4,5
38	КЦ Србије – Клиника за дигестивну хирургију – I хирушка	4,5
39	Специјална болница за рехабилитацију „Термал” Врдник	4,5
40	Општа болница Кладово	4,5
41	Специјална болница за рехабилитацију „Буковичка Бања”	4,5
42	Специјална болница за рехабилитацију „Врањска Бања”	4,5
43	Клиничко-болнички центар „Драгиша Мишовић-Дедиње”	4,5
44	Специјална болница за интерне болести Младеновац	4,5
45	Специјална болница за рехабилитацију „Агенс”, Матарушка Бања	4,5
46	Специјална болница за плућне болести Бела Црква	4,5
47	Специјална болница за неуролошка и посттрауматска стања Стари Сланкамен	4,5
48	КЦ Србије – Клиника за хематологију	4,5
49	Институт за плућне болести Војводине Сремска Каменица	4,5
50	КЦ Крагујевац – Центар за офталмологију	4,5
51	Општа болница Краљево	4,4
52	КЦ Ниш – Клиника за пластичну и реконструктивну хирургију	4,4
53	Општа болница Мајданпек	4,4
54	Општа болница „Стефан Високи”, Смедеревска Паланка	4,4
55	КЦ Србије – Клиника за очне болести	4,4

56	Специјална болница за реуматске болести Нови Сад	4,4
57	Специјална болница за лечење и рехабилитацију „Меркур” Врњачка Бања	4,4
58	КЦ Ниш – Клиника за гастроентерологију и хепатологију	4,4
59	КЦ Ниш – Клиника за кардиоваскуларне болести	4,4
60	Општа болница Бор	4,4
61	Општа болница Горњи Милановац	4,4
62	КЦ Ниш – Клиника за онкологију	4,4
63	КЦ Војводине – Клиника за ендокринологију, дијабетес и болести метаболизма	4,4
64	Општа болница Крушевац	4,4
65	Специјална болница Соко Бања	4,4
66	Општа болница Петровац	4,4
67	Институт за онкологију и радиологију Србије	4,4
68	Институт за кардиоваскуларне болести Војводине Сремска Каменица	4,4
69	КЦ Ниш – Клиника за очне болести	4,4
70	Општа болница Зрењанин	4,4
71	КЦ Србије – Клиника за ортопедску хирургију и трауматологију	4,4
72	Општа болница Лесковац	4,4
73	Специјална болница за рехабилитацију „Гејзир” Сијаринска Бања, Медвеђа	4,4
74	Клиника за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић”	4,4
75	Институт за онкологију Војводине Сремска Каменица	4,4
	Република Србија	4,3
76	Општа болница Вршац	4,3
77	Клиничко болнички центар Звездара	4,3
78	Институт за ортопедско-хируршке болести Бањица	4,3
79	Општа болница Параћин	4,3
80	Општа болница Ужице	4,3
81	КЦ Србије – Клиника за ОРЛ и максилнофацијалну хирургију	4,3
82	Институт за лечење и рехабилитацију „Нишка Бања”	4,3
83	Општа болница Ћуприја	4,3
84	Општа болница Пријепоље	4,3
85	Клиничко-болнички центар Земун	4,3
86	КЦ Србије – Клиника за пулмологију	4,3
87	Општа болница Сурдулица	4,3
88	Општа болница Чачак	4,3
89	КЦ Србије – Клиника за инфективне и тропске болести	4,3
90	Општа болница Јагодина	4,3
91	Општа болница Врање	4,3
92	Општа болница Врбас	4,3
93	Општа болница Шабац	4,3
94	Општа болница Косовска Митровица	4,3
95	Општа болница Прокупље	4,3
96	Специјална болница за рехабилитацију Меленци	4,3
97	КЦ Крагујевац – Клиника за урологију и нефрологију	4,3
98	Општа болница Књажевац	4,3
99	Општа болница Ваљево	4,3
100	КЦ Србије – Клиника за неурологију	4,3
101	Општа болница Кикинда	4,3
102	КЦ Крагујевац – Хируршка клиника	4,3
103	Општа болница Панчево	4,2
104	КЦ Србије – Клиника за гастроентерологију и хепатологију	4,2
105	КЦ Ниш – Клиника за ортопедију и трауматологију	4,2
106	Општа болница Лозница	4,2
107	КЦ Крагујевац – Ушно одељење	4,2
108	Општа болница Смедерево	4,2
109	КЦ Војводине – Клиника за гастроентерологију и хепатологију	4,2
110	Општа болница Сомбор	4,2
111	Специјална болница за рехабилитацију Ивањица	4,2

112	КЦ Ниш – Клиника за неврологију	4,2
113	КЦ Србије – Клиника за алергологију и имунологију	4,2
114	Специјална болница за плућне болести Зрењанин	4,2
115	Гинеколошко-акушерска клиника „Народни фронт”	4,2
116	Општа болница Пожаревац	4,2
117	Општа болница Пирот	4,2
118	Општа болница Сента	4,2
119	КЦ Србије – Клиника за ендокринологију, дијабетес и болести метаболизма	4,2
120	КЦ Ниш – Клиника за плућне болести	4,2
121	КЦ Крагујевац – Интерна клиника	4,2
122	КЦ Србије – Центар за пријем и збрињавања ургентних стања – Ургентни центар	4,1
123	Општа болница Сремска Митровица	4,1
124	КЦ Србије – Клиника за васкуларну хирургију	4,1
125	Клиничко-болнички центар Приштина – Грачаница	4,1
126	КЦ Крагујевац – Центар за онкологију и радиологију	4,1
127	Специјална болница за рехабилитацију Апатин	4,1
128	Институт за рехабилитацију	4,1
129	КЦ Србије – Клиника за урологију	4,1
130	Специјална болница за рехабилитацију Бања Кањижа	4,1
131	Општа болница Суботица	4,1
132	КЦ Ниш – Клиника за хематологију и клиничку имунологију	4,1
133	Општа болница Зајечар	4,1
134	КЦ Крагујевац – Гинеколошко-акушерска клиника	4
135	Општа болница Гњилане	4
136	КЦ Ниш – Клиника за ендокринологију, дијабетес и болести метаболизма	4
137	КЦ Ниш – Клиника за грудну хирургију	4
138	КЦ Ниш – Клиника за кожне и полне болести	4
139	КЦ Ниш – Клиника за општу хирургију	4
140	КЦ Крагујевац – Центар за неврологију	4
141	КЦ Крагујевац – Инфективно одељење	4
142	КЦ Крагујевац – Кожно-венерично одељење	4
143	КЦ Крагујевац – Служба нуклеарне медицине	4
144	КЦ Србије – Клиника за нефрологију	4
145	КЦ Војводине – Клиника за хематологију	4
146	Специјална болница за рехабилитацију „Гамзиград”	4
147	КЦ Србије – Клиника за гинекологију и акушерство	4
148	Специјална болница за рехабилитацију Бујановац	3,9
149	Специјална болница за плућне болести „Озрен”, Сокобања	3,9
150	Општа болница Аранђеловац	3,9
151	КЦ Србије – Клиника за грудну хирургију	3,9
152	КЦ Крагујевац – Центар за ортопедију и трауматологију	3,9
153	КЦ Србије – Клиника за опекотине, пластичну и реконструктивну хирургију	3,9
154	КЦ Ниш – Клиника за гинекологију и акушерство	3,8
155	КЦ Ниш – Клиника за инфективне болести	3,8
156	КЦ Србије – Клиника за кардиологију	3,7
157	Општа болница Алексинац	3,7
158	КЦ Србије – Клиника за кардиохирургију	3,7

Прилог 20. Ранг стационарних здравствених установа према средњој оцени задовољства корисника на интернистичким одељењима у 2019. години

Ранг	Установа	Средња оцена
1	КЦ Војводине – Клиника за нефрологију и клиничку имунологију	5
2	КЦ Војводине – Клиника за неурологију	5
3	Специјална болница за интерне болести Лазаревац	4,9
4	Институт за кардиоваскуларне болести Дедиње	4,8
5	Институт за лечење и рехабилитацију „Нишка Бања”, Ниш	4,8
6	КЦ Војводине – Клиника за кожно-венеричне болести	4,7
7	КЦ Војводине – Клиника за инфективне болести	4,7
8	КЦ Србије – Пејсмејкер центар „Проф. др Милан Бане Ђорђевић”	4,7
9	Општа болница Горњи Милановац	4,7
10	Општа болница Кладово	4,7
11	Општа болница Мајданпек	4,7
12	Специјална болница за цереброваскуларне болести „Свети Сава”	4,7
13	Специјална болница за плућне болести Сурдулица	4,7
14	КЦ Србије – Клиника за дерматовенерологију	4,6
15	Специјална болница за интерне болести Врњачка Бања	4,6
16	Општа болница Пријепоље	4,6
17	Институт за реуматологију	4,6
18	Специјална болница за болести штитасте жлезде и болести метаболизма „Златибор”, Чајетина	4,6
19	Клиничко болнички центар Бежанијска коса	4,5
20	Општа болница Параћин	4,5
21	Општа болница Ужице	4,5
22	Специјална болница за интерне болести Младеновац	4,5
23	Специјална болница за плућне болести Бела Црква	4,5
24	Општа болница Врање	4,5
25	Општа болница Неготин	4,5
26	КЦ Србије – Клиника за хематологију	4,5
27	Институт за плућне болести Војводине Сремска Каменица	4,4
28	Општа болница Јагодина	4,4
29	Специјална болница за реуматске болести Нови Сад	4,4
30	КЦ Ниш – Клиника за гастроентерологију и хепатологију	4,4
31	КЦ Ниш – Клиника за кардиоваскуларне болести	4,4
32	Клиничко-болнички центар Звездара	4,4
33	КЦ Ниш – Клиника за онкологију	4,4
34	КЦ Војводине – Клиника за ендокринологију, дијабетес и болести метаболизма	4,4
35	Клиничко болнички центар „Драгиша Мишовић-Дедиње”	4,4
36	Општа болница Крушевац	4,4
37	Општа болница Краљево	4,4
38	Општа болница „Стефан Високи”, Смедеревска Паланка	4,4
39	КЦ Србије – Центар за пријем и збрињавања ургентних стања – Ургентни центар	4,4
40	Општа болница Врбас	4,4
41	Специјална болница Соко Бања	4,4
42	Општа болница Ваљево	4,4
43	Општа болница Петровац	4,4
44	Општа болница Шабац	4,3
45	Општа болница Вршац	4,3
46	Институт за онкологију Војводине Сремска Каменица	4,3
47	КЦ Србије – Клиника за пулмологију	4,3
48	КЦ Србије – Клиника за инфективне и тропске болести	4,3
49	Општа болница Кикинда	4,3
50	Институт за онкологију и радиологију Србије	4,3
51	Општа болница Лесковац	4,3

	Република Србија	
		4,3
52	КЦ Србије – Клиника за неурологију	4,3
53	Општа болница Зрењанин	4,3
54	Општа болница Косовска Митровица	4,3
55	Општа болница Панчево	4,2
56	Институт за кардиоваскуларне болести Војводине Сремска Каменица	4,2
57	КЦ Србије – Клиника за гастроентерологију и хепатологију	4,2
58	Општа болница Сомбор	4,2
59	Општа болница Ћуприја	4,2
60	КЦ Војводине – Клиника за гастроентерологију и хепатологију	4,2
61	КЦ Ниш – Клиника за неурологију	4,2
62	КЦ Крагујевац – Клиника за урологију и нефрологију	4,2
63	КЦ Србије – Клиника за алергологију и имунологију	4,2
64	Специјална болница за плућне болести Зрењанин	4,2
65	Општа болница Лозница	4,2
66	Општа болница Прокупље	4,2
67	Клиничко-болнички центар Земун	4,2
68	Општа болница Књажевац	4,2
69	КЦ Ниш – Клиника за плућне болести	4,2
70	КЦ Крагујевац – Интерна клиника	4,2
71	Општа болница Пожаревац	4,2
72	КЦ Србије – Клиника за ендокринологију, дијабетес и болести метаболизма	4,1
73	Општа болница Смедерево	4,1
74	КЦ Крагујевац – Центар за онкологију и радиологију	4,1
75	Општа болница Бор	4,1
76	Општа болница Зајечар	4,1
77	КЦ Ниш – Клиника за хематологију и клиничку имунологију	4,1
78	Специјална болница за плућне болести „Озрен”, Сокобања	4,1
79	Општа болница Аранђеловац	4
80	Општа болница Гњилане	4
81	Општа болница Пирот	4
82	КЦ – Клиника за ендокринологију, дијабетес и болести метаболизма	4
83	КЦ Ниш – Клиника за кожне и полне болести	4
84	КЦ Крагујевац – Центар за неурологију	4
85	КЦ Крагујевац – Инфективно одељење	4
86	КЦ Крагујевац – Кожно-венерично одељење	4
87	КЦ Крагујевац – Служба нуклеарне медицине	4
88	КЦ Србије – Клиника за нефрологију	4
89	КЦ Војводине – Клиника за хематологију	4
90	Општа болница Суботица	4
91	Општа болница Чачак	3,9
92	Општа болница Сента	3,9
93	Клиничко-болнички центар Приштина – Грачаница	3,8
94	Општа болница Прибој	3,8
95	КЦ – Клиника за инфективне болести	3,8
96	КЦ Србије – Клиника за кардиологију	3,7
97	Општа болница Сремска Митровица	3,7
98	Општа болница Нови Пазар	3,6
99	Општа болница Алексинац	3,5

Прилог 21. Ранг стационарних здравствених установа према средњој оцени задовољства корисника на хируршким одељењима у 2019. години

Ранг	Установа	Средња оцена
1	Општа болница Прибој	4,9
2	Институт за кардиоваскуларне болести Дедиње	4,9
3	Институт за лечење и рехабилитацију „Нишка Бања”, Ниш	4,9
4	КЦ Војводине – Клиника за максилофацијалну и оралну хирургију	4,8
5	Институт за кардиоваскуларне болести Војводине Сремска Каменица	4,8
6	КЦ Војводине – Клиника за пластичну и реконструктивну хирургију	4,8
7	Општа болница Сурдулица	4,7
8	КЦ Војводине – Клиника за абдоминалну, ендокрину и трансплантациону хирургију	4,7
9	КЦ Ниш – Клиника за неурохирургију	4,7
10	Клиничко-болнички центар Бежанијска коса	4,7
11	КЦ Војводине – Клиника за болести уха, грла и носа	4,7
12	КЦ Ниш – Центар за минимално инвазивну хирургију	4,7
13	КЦ Војводине – Клиника за васкуларну и трансплантациону хирургију	4,7
14	Општа болница Неготин	4,7
15	Општа болница Зрењанин	4,7
16	Општа болница Бор	4,6
17	Општа болница Сента	4,6
18	КЦ Војводине– Клиника за неурохирургију	4,6
19	КЦ Војводине – Клиника за очне болести	4,6
20	КЦ Војводине – Клиника за урологију	4,6
21	Институт за онкологију и радиологију Србије	4,6
22	КЦ Војводине – Клиника за ортопедску хирургију и трауматологију	4,6
23	Општа болница Краљево	4,6
24	КЦ Ниш – Клиника за кардиохирургију	4,6
25	КЦ Србије – Клиника за неурохирургију	4,6
26	Специјална болница Соко Бања	4,6
27	Општа болница Чачак	4,5
28	КЦ Србије – Клиника за дигестивну хирургију – I хируршка	4,5
29	Општа болница „Стефан Високи” Смедеревска Паланка	4,5
30	Општа болница Лесковац	4,5
31	Клиничко-болнички центар Земун	4,5
32	Клиничко-болнички центар „Драгиша Мишовић-Дедиње”	4,5
33	Институт за плућне болести Војводине Сремска Каменица	4,5
34	Општа болница Ћуприја	4,5
35	Општа болница Кладово	4,5
36	КЦ Крагујевац – Центар за офталмологију	4,5
37	КЦ Ниш – Клиника за пластичну и реконструктивну хирургију	4,4
38	Општа болница Прокупље	4,4
39	КЦ Србије – Клиника за очне болести	4,4
40	Општа болница Вршац	4,4
41	Општа болница Књажевац	4,4
42	Клиничко болнички центар Звездара	4,4
43	Општа болница Петровац	4,4
44	Општа болница Косовска Митровица	4,4
45	Општа болница Сремска Митровица	4,4
46	Општа болница Врбас	4,4
47	КЦ Ниш – Клиника за очне болести	4,4
48	КЦ Србије – Клиника за ортопедску хирургију и трауматологију	4,4
	Република Србија	4,4
49	Општа болница Панчево	4,4
50	Институт за онкологију Војводине Сремска Каменица	4,4
51	Општа болница Шабац	4,3

53	Институт за ортопедско-хируршке болести Бањица	4,3
54	Клиничко-болнички центар Приштина – Грачаница	4,3
55	Клинички центар Крагујевац – Клиника за урологију и нефрологију	4,3
56	Општа болница Смедерево	4,3
57	Општа болница Крушевац	4,3
58	КЦ Србије – Клиника за ОРЛ и максилофацијалну хирургију	4,3
59	Општа болница Лозница	4,3
60	Општа болница Ваљево	4,3
61	КЦ Србије – Клиника за ендокринологију, дијабетес и болести метаболизма	4,3
62	Општа болница Мајданпек	4,3
63	КЦ Крагујевац – Хируршка клиника	4,3
64	Општа болница Зајечар	4,3
65	Општа болница Кикинда	4,3
66	КЦ Ниш – Клиника за ортопедију и трауматологију	4,2
67	Општа болница Пријеполје	4,2
68	КЦ Крагујевац – Ушно одељење	4,2
69	Општа болница Пирот	4,2
70	Општа болница Горњи Милановац	4,2
71	Општа болница Суботица	4,2
72	Општа болница Пожаревац	4,2
73	Општа болница Ужице	4,2
74	КЦ Србије – Клиника за васкуларну хирургију	4,1
75	Општа болница Сомбор	4,1
76	Општа болница Параћин	4,1
77	Општа болница Јагодина	4,1
78	Општа болница Врање	4,1
79	КЦ Србије – Клиника за урологију	4,1
80	КЦ Србије – Центар за пријем и збрињавања ургентних стања – Ургентни центар	4,1
81	КЦ Ниш – Клиника за грудну хирургију	4
82	КЦ Ниш – Клиника за општу хирургију	4
83	КЦ Србије – Клиника за грудну хирургију	3,9
84	КЦ Крагујевац – Центар за ортопедију и трауматологију	3,9
85	КЦ Србије – Клиника за опекотине, пластичну и реконструктивну хирургију	3,9
86	Општа болница Аранђеловац	3,8
87	Општа болница Алексинац	3,8
88	КЦ Србије – Клиника за кардиохирургију	3,7
89	Специјална болница за плућне болести „Озрен“, Сокобања	3,6
90	Општа болница Нови Пазар	3,5
91	КЦ Ниш – Клиника за урологију	3,5
92	Општа болница Прибој	3,5

Прилог 22. Ранг стационарних здравствених установа према средњој оцени задовољства корисника на одељењима за гинекологију и акушерство у 2019. години

Ранг	Установа	Средња оцена
1	КЦ Војводине – Клиника за гинекологију и акушерство	4,9
2	Општа болница Ћуприја	4,8
3	Клиничко болнички центар „Драгиша Мишовић-Дедиње”	4,8
4	Општа болница Мајданпек	4,8
5	Општа болница Прибој	4,7
6	Општа болница Крушевац	4,6
7	Општа болница Пирот	4,6
8	Институт за онкологију Војводине Сремска Каменица	4,5
9	Општа болница Петровац	4,5
10	Општа болница Бор	4,4
11	Општа болница Кладово	4,4
12	Општа болница Неготин	4,4
13	Општа болница Пожаревац	4,4
14	Општа болница Сомбор	4,4
15	Општа болница „Стефан Високи”, Смедеревска Паланка	4,3
16	Општа болница Лесковац	4,3
17	Општа болница Смедерево	4,2
18	Општа болница Јагодина	4,2
19	Општа болница Кикинда	4,2
20	Општа болница Параћин	4,2
21	Клиничко-болнички центар Земун	4,2
Република Србија		4,2
22	Општа болница Алексинац	4,2
23	Општа болница Пријепоље	4,2
24	Гинеколошко-акушерска клиника „Народни фронт”	4,2
25	Општа болница Краљево	4,2
26	Општа болница Чачак	4,2
27	Општа болница Прокупље	4,1
28	Општа болница Шабац	4,1
29	Општа болница Лозница	4,1
29	КБЦ Приштина – Грачаница	4,1
30	Општа болница Зрењанин	4,1
31	Општа болница Вршац	4,1
32	Општа болница Сремска Митровица	4,1
33	Општа болница Сента	4,1
34	Општа болница Ужице	4,1
35	КЦ Крагујевац – Гинеколошко-акушерска клиника	4
36	Општа болница Ваљево	4
37	Општа болница Књажевац	4
38	Општа болница Сурдулица	4
39	Општа болница Врбас	4
40	КЦ Србије – Клиника за гинекологију и акушерство	4
41	Општа болница Панчево	3,9
42	Општа болница Суботица	3,9
43	Општа болница Косовска Митровица	3,9
44	Клиничко-болнички центар Звездара	3,8
45	КЦ Ниш – Клиника за гинекологију и акушерство	3,8
46	Општа болница Нови Пазар	3,8
47	Општа болница Горњи Милановац	3,7
48	Општа болница Аранђеловац	3,6
49	Општа болница Зајечар	3,6

Прилог 23. Ранг стационарних здравствених установа према средњој оцени задовољства корисника на одељењима за рехабилитацију у 2019. години

Ранг	Установа	Средња оцена
1	Општа болница Ужице	5
2	Општа болница Косовска Митровица	4,9
3	Специјална болница за рехабилитацију Бања Ковиљача	4,8
4	КЦ Војводине – Клиника за медицинску рехабилитацију	4,8
5	КЦ Ниш – Клиника за физикалну медицину и рехабилитацију	4,8
6	КЦ Крагујевац – Одељење за физикалну медицину и рехабилитацију	4,7
7	Специјална болница за рехабилитацију и ортопедску протетику	4,7
8	Општа болница Прибој	4,6
9	Специјална болница за рехабилитацију „Рибарска Бања”	4,6
10	Специјална болница за прогресивне мишићне и неуромишићне болести Нови Пазар	4,6
11	Општа болница Суботица	4,5
12	Специјална болница за рехабилитацију Врдник	4,5
13	Специјална болница за рехабилитацију „Буковичка Бања”	4,5
14	Специјална болница за рехабилитацију „Врањска Бања”	4,5
15	Општа болница Лесковац	4,5
16	Специјална болница за рехабилитацију „Агенс”, Матарушка Бања	4,5
17	Специјална болница за неуролошка и посттрауматска стања Стари Сланкамен	4,5
18	Општа болница Ваљево	4,4
19	Специјална болница за лечење и рехабилитацију „Меркур” Врњачка Бања	4,4
20	Специјална болница Соко Бања	4,4
	Република Србија	4,4
21	Специјална болница за рехабилитацију „Гејзер” Сијаринска Бања	4,4
22	Клиника за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“	4,4
22	Општа болница Вршац	4,3
23	Специјална болница за рехабилитацију Меленци	4,3
24	Општа болница Сомбор	4,3
25	Општа болница Лозница	4,3
26	Специјална болница за рехабилитацију Ивањица	4,2
27	Институт за лечење и рехабилитацију „Нишка Бања”	4,1
28	Специјална болница за рехабилитацију Апатин	4,1
29	Институт за рехабилитацију	4,1
30	Специјална болница за рехабилитацију Бања Кањижа	4,1
31	Специјална болница за рехабилитацију „Гамзиград”, Зајечар	4
32	Специјална болница за рехабилитацију Бујановац	3,9
33	Општа болница Њуприја	3,5