



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

**АНАЛИЗА  
ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ  
У ДРЖАВНИМ ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА  
РЕПУБЛИКЕ СРБИЈЕ 2015. ГОДИНЕ**

**2016.**

**Аутор анализе:**

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

**Припрема и статистичка обрада података:**

Неда Стојановић, дипл. математичар<sup>2</sup>

Лидија Станковић, дипл. инж. информационих система и технологија<sup>2</sup>

Слободанка Томашевић, дипл. инж. информатике<sup>2</sup>

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

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

## Садржај:

1.	Увод	1
2.	Метод	1
3.	Преглед најважнијих резултата у здравственим установама примарне здравствене заштите	4
3.1.	Задовољство корисника радом службе опште медицине, педијатрије и гинекологије	8
3.2.	Задовољство корисника радом службе стоматолошке здравствене заштите	22
4.	Преглед најважнијих резултата у специјалистичко-консултативним амбулантама интерне медицине	28
5.	Преглед најважнијих резултата у стационарним здравственим установама	35
6.	Закључци и предлози мера	51
7.	Литература	55
8.	Прилози	
	Прилог 1. Упитник о задовољству корисника радом службе опште медицине, дистрибуција одговора	
	Прилог 2. Упитник о задовољству корисника радом службе педијатрије, дистрибуција одговора	
	Прилог 3. Упитник о задовољству корисника радом службе гинекологије, дистрибуција одговора	
	Прилог 4. Упитник о задовољству корисника радом стоматолошке службе, дистрибуција одговора	
	Прилог 5. Упитник о задовољству корисника радом специјалистичке службе, дистрибуција одговора корисника амбулати инерне медицине у установама примарне здравствене заштите	
	Прилог 6. Упитник о задовољству корисника радом специјалистичке службе, дистрибуција одговора корисника амбулати инерне медицине у стационарним установама здравствене заштите	
	Прилог 7. Упитник о задовољству корисника болничким лечењем, дистрибуција одговора на одељењима за интерну медицину	
	Прилог 8. Упитник о задовољству корисника болничким лечењем, дистрибуција одговора на одељењима за хирургију	
	Прилог 9. Упитник о задовољству корисника болничким лечењем, дистрибуција одговора на одељењима за гинекологију и акушерство	
	Прилог 10. Упитник о задовољству корисника болничким лечењем, дистрибуција одговора на одељењима за рехабилитацију	
	Прилог 11. Ранг свих здравствених установа примарне здравствене заштите према средњој оцени задовољства корисника у 2015. години (Укупно у три службе изабраних лекара: опште медицине, педијатрије и гинекологије)	
	Прилог 12. Ранг здравствених установа примарне здравствене заштите према средњој оцени задовољства корисника у служби за здравствену заштиту опште медицине у 2015. години	
	Прилог 13. Ранг здравствених установа примарне здравствене заштите према средњој оцени задовољства корисника у служби за здравствену заштиту деце у 2015. години	

Прилог 14. Ранг здравствених установа примарне здравствене заштите према средњој оцени задовољства корисника у служби за здравствену заштиту жена у 2015. години

Прилог 15. Ранг здравствених установа примарне здравствене заштите према средњој оцени задовољства корисника у служби стоматолошке здравствене заштите (деце) у 2015. години

Прилог 16. Ранг здравствених установа примарне здравствене заштите према средњој оцени задовољства корисника интернистичких амбуланти у 2015. години

Прилог 17. Ранг стационарних здравствених установа према средњој оцени задовољства корисника интернистичких амбуланти у 2015. години

Прилог 18. Ранг свих стационарних здравствених установа према средњој оцени задовољства корисника на болничком лечењу у 2015. години

Прилог 19. Ранг стационарних здравствених установа према средњој оцени задовољства корисника на интернистичким одељењима у 2015. години

Прилог 20. Ранг стационарних здравствених установа према средњој оцени задовољства корисника на хируршким одељењима у 2015. години

Прилог 21. Ранг стационарних здравствених установа према средњој оцени задовољства корисника на одељењима за гинекологију и акушерство у 2015. години

Прилог 22. Ранг стационарних здравствених установа према средњој оцени задовољства корисника на одељењима за рехабилитацију у 2015. години

## Списак табела

Табела 1.	Дистрибуција корисника према полу, старости и службама ПЗЗ, Србија, 2015.	5
Табела 2.	Дистрибуција корисника према самопроцени материјалног стања по службама ПЗЗ, Србија, 2015.	6
Табела 3.	Дистрибуција корисника према школској спреми по службама ПЗЗ, Србија, 2015.	6
Табела 4.	Дистрибуција корисника (приказана у процентима), према заказивању и дужини чекања на заказани преглед, по службама ПЗЗ, Србија, 2015.	7
Табела 5.	Дистрибуција корисника према општем задовољству и средња оцена задовољства у службама ПЗЗ, Србија, 2011–2015.	14
Табела 6.	Средња оцена општег задовољства корисника у службама ПЗЗ, према регионима, Србија, 2015.	15
Табела 7.	Средња оцена општег задовољства корисника у службама ПЗЗ, према регионима, Србија, 2011–2015.	16
Табела 8.	Средња оцена општег задовољства корисника у службама ПЗЗ, према окрузима, Србија, 2011–2015	17
Табела 9.	Средња оцена општег задовољства корисника у службама ПЗЗ, према окрузима и службама, Србија, 2015.	18
Табела 10.	Дистрибуција корисника према општем задовољству (у %) и средња оцена задовољства, у служби стоматолошке здравствене заштите деце,	25

	Србија, 2011–2015.	
Табела 11.	Средња оцена општег задовољства корисника у служби стоматолошке здравствене заштите деце, према регионима, Србија, 2015.	25
Табела 12.	Средња оцена општег задовољства корисника у служби стоматолошке здравствене заштите деце, према регионима, Србија, 2011–2015.	26
Табела 13.	Средња оцена општег задовољства корисника у служби стоматолошке здравствене заштите деце, према окрузима, Србија, 2011–2015.	27
Табела 14.	Средња оцена задовољства корисника одређеним карактеристикама интернистичких служби, Србија, 2011–2015.	29
Табела 15.	Дистрибуција корисника према општем задовољству (у %) и средња оцена задовољства у интернистичким амбулантама, Србија, 2011–2015.	32
Табела 16.	Средња оцена општег задовољства корисника у интернистичким амбулантама према регионима, Србија, 2015.	33
Табела 17.	Средња оцена општег задовољства корисника у интернистичким амбулантама према регионима, Србија, 2011–2015.	33
Табела 18.	Дистрибуција корисника према полу, старости и одељењима, Србија, 2015.	36
Табела 19.	Дистрибуција корисника према самопроцени материјалног стања по одељењима, Србија, 2015.	37
Табела 20.	Дистрибуција корисника према школској спреми по одељењима, Србија, 2015.	37
Табела 21.	Средња оцена задовољства услугама током пријема и отпуста из болнице по одељењима, Србија, 2015.	38
Табела 22.	Дистрибуција пацијената према обавештености о правима и дужностима током болничког лечења по одељењима, Србија, 2015.	39
Табела 23.	Средња оцена задовољства услугама лекара током боравка у болници по одељењима, Србија, 2015.	40
Табела 24.	Средња оцена задовољства услугама дијагностике, Србија, 2015.	42
Табела 25.	Средња оцена задовољства услугама исхране током боравка у болници по одељењима, Србија, 2015.	42
Табела 26.	Средња оцена задовољства услугама смештаја током боравка у болници по одељењима, Србија, 2015.	43
Табела 27.	Средња оцена задовољства корисника одређеним карактеристикама болничке здравствене заштите, Србија, 2011–2015.	44
Табела 28.	Средња оцена задовољства корисника одређеним карактеристикама болничке здравствене заштите, по регионима, Србија, 2015.	47

## Списак графикана

Графикон 1.	Структура упитника по службама у ПЗЗ, Србија, 2015	4
Графикон 2.	Стопа одговора корисника по службама у ПЗЗ, Србија, 2015.	5
Графикон 3.	Просечан број посета корисника у последњих 12 месеци по службама у ПЗЗ, Србија, 2015.	7
Графикон 4.	Дистрибуција најчешћих здравственоваспитних садржаја у ПЗЗ,	8

	Србија, 2015.	
Графикон 5.	Дистрибуција корисника према мишљењу о одређеним карактеристикама медицинских сестара у ПЗЗ, Србија, 2015.	9
Графикон 6.	Процент корисника који се не слаже са изјавама које се односе на медицинске сестре по службама у ПЗЗ, Србија, 2015.	9
Графикон 7.	Дистрибуција корисника према мишљењу о одређеним карактеристикама изабраних лекара у ПЗЗ, Србија, 2015.	10
Графикон 8.	Процент корисника који се не слаже са изјавама које се односе на изабране лекаре по службама у ПЗЗ, Србија, 2015.	11
Графикон 9.	Дистрибуција корисника према мишљењу о одређеним карактеристикама служби у ПЗЗ, Србија, 2015.	12
Графикон 10.	Дистрибуција корисника према материјалној доступности здравствених услуга у ПЗЗ, Србија, 2015.	13
Графикон 11.	Дистрибуција корисника према материјалној доступности здравствених услуга по службама у ПЗЗ, Србија, 2015.	13
Графикон 12.	Дистрибуција корисника према општем задовољству у службама ПЗЗ, Србија, 2015.	15
Графикон 13.	Средња оцена општег задовољства корисника у ПЗЗ, према самопроцени материјалног стања домаћинства, Србија, 2015.	19
Графикон 14.	Средња оцена општег задовољства корисника у ПЗЗ, према дужини лечења код изабраног лекара, Србија, 2015.	20
Графикон 15.	Средња оцена општег задовољства корисника у ПЗЗ, према карактеристикама медицинских сестара, Србија, 2015.	20
Графикон 16.	Средња оцена општег задовољства корисника у ПЗЗ, према карактеристикама службе, Србија, 2015.	21
Графикон 17.	Дистрибуција корисника према мишљењу о одређеним карактеристикама изабраних дечјих стоматолога, Србија, 2015.	23
Графикон 18.	Дистрибуција корисника према мишљењу о одређеним карактеристикама службе стоматолошке здравствене заштите деце (1), Србија, 2015.	24
Графикон 19.	Дистрибуција корисника према мишљењу о одређеним карактеристикама службе стоматолошке здравствене заштите деце (2), Србија, 2015.	24
Графикон 20.	Средња оцена задовољства корисника одређеним карактеристикама у интернистичким амбулантама према типу установе, Србија, 2015	30
Графикон 21.	Дистрибуција корисника према мишљењу о одређеним карактеристикама лекара, Србија, 2015.	31
Графикон 22.	Дистрибуција корисника према мишљењу о одређеним карактеристикама особља, Србија, 2015.	32
Графикон 23.	Средња оцена општег задовољства корисника у интернистичким амбулантама према типу установе, Србија, 2015.	34
Графикон 24.	Стопа одговора корисника по одељењима, Србија, 2015.	35
Графикон 25.	Структура упитника по одељењима, Србија, 2015.	36
Графикон 26.	Дистрибуција пацијената према обавештености о правима и дужностима током болничког лечења по одељењима, Србија, 2015.	38
Графикон 27.	Процент пацијената који није користио дијагностичке и/или	41

	терапијске услуге, Србија, 2015.	
Графикон 28.	Средња оцена задовољства организацијом посета по одељењима, Србија, 2015.	44
Графикон 29.	Средња оцена задовољства корисника одређеним карактеристикама болничке здравствене заштите, Србија, 2015.	45
Графикон 30.	Дистрибуција корисника према општем задовољству болничким лечењем (%), Србија, 2015.	46
Графикон 31.	Средња оцена општег задовољства корисника болничким лечењем по регионима, Србија, 2015.	46
Графикон 32.	Средња оцена општег задовољства корисника болничким лечењем по одељењима, Србија, 2015.	48
Графикон 33.	Средња оцена општег задовољства корисника болничким лечењем према типу установе, Србија, 2015.	49
Графикон 34.	Средња оцена општег задовољства корисника болничким лечењем према типу установе, Србија, 2014–2015.	49
Графикон 35.	Средња оцена општег задовољства корисника сестринском негом и лекарским услугама према типу установе, Србија, 2015.	50
Графикон 36.	Средња оцена општег задовољства корисника болничким лечењем, Србија, 2004–2015.	51

## 1. УВОД

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

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

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

## 2. МЕТОД

Истраживање задовољства корисника испитивано је према стручно-методолошком упутству Института за јавно здравље Србије „Др Милан Јовановић Батут” (<http://www.batut.org.rs/download/uputstva/2015/a/METODOLOGIJA%202015%20korisnici%20.pdf>). Спроведено је у установама примарне здравствене заштите (у даљем тексту ПЗЗ) – сви домови здравља, сви заводи за здравствену заштиту радника, сви заводи за здравствену заштиту студената и заводи/клинике за стоматологију, у седиштима здравствених установа



следећих служби: општа медицина, здравствена заштита жена, здравствена заштита деце, стоматолошка здравствена заштита деце и специјалистичка служба интерне медицине (23.11.2015. 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 23–27.11.2015. за све пацијенте са отпусним листама, као и у специјалистичким службама интерне медицине (пулмологија, кардиологија, алергологија и имунологија, гастроентерологија, хематологија, ендокринологија, нефрологија и реуматологија) 27.11.2015. 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 23. до 27.11.), 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 23.11. у ПЗЗ, тј. на дан 27.11. 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 24, односно 28. новембра, где је вршен унос и обрада података. Средином фебруара комплетирана је централна електронска база података (упитници и извештајни обрасци) истраживања.

**Статистичка обрада:** Анализа података за потребе ове анализе обављена је у SPSS 20 софтверском пакету. За све варијабле урађена је анализа дистрибуције одговора (фреквенција) 2015. и компаративна анализа (2011–2015) за одабране аспекте. Мултиваријантном логистичком регресијом испитивана је повезаност исходне варијабле општег задовољства корисника са независним варијаблама.

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

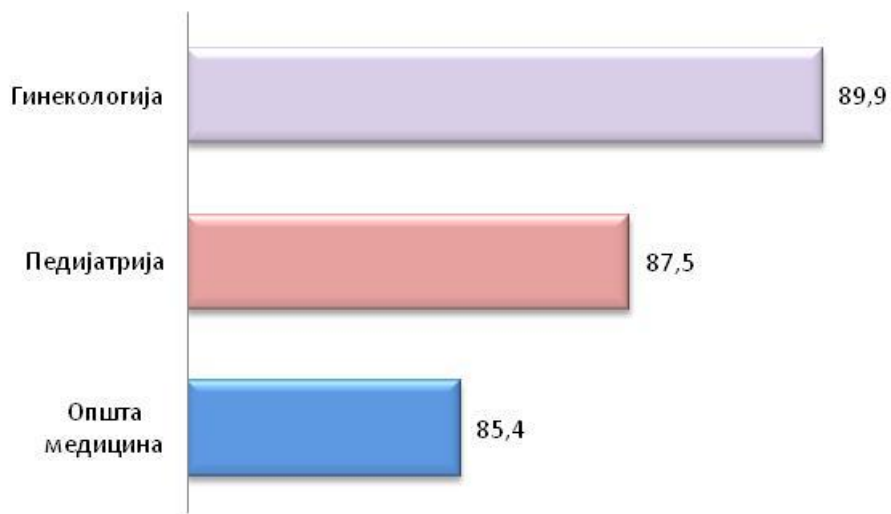
Испитивање задовољства корисника спроведено је 23. новембра у 176 установа примарне здравствене заштите у Републици Србији. Укупно је обрађено 52.046 упитника и то 57,1% у службе опште медицине, 28,8% у служби педијатрије и 14,1% у гинеколошкој служби (графикон 1). Стопа одговора корисника (број попуњених враћених упитника у односу на подељене) у примарној здравственој заштити износи 86,6%. Стопе одговора корисника по службама су следеће: 85,4% у служби опште медицине, 87,5% у педијатријској и 89,9% у гинеколошкој служби (графикон 2). У односу на претходну годину, стопа одговора анкетираних је виша за 5% и обрађено је око 130 више упитника.

**Графикон 1.** Структура упитника по службама у ПЗЗ, Србија, 2015.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2015.

**Графикон 2.** Стопа одговора корисника по службама у ПЗЗ, Србија, 2015.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2015.

Просечна старост корисника који су попуњавали упитник о задовољству у службама ПЗЗ је 44,1 година ( $SD=16,2$ ). Упитник је попунило 64,7% особа женског пола. Више од половине испитаника је са средњим образовањем (56,2%), а две петине је проценило материјално стање домаћинства као осредње (43,2%). У табелама 1, 2 и 3 су приказане карактеристике корисника по службама.

**Табела 1.** Дистрибуција корисника према полу, старости и службама ПЗЗ, Србија, 2015.

СЛУЖБА	ПОЛ (%)		ПРОСЕЧНЕ ГОДИНЕ СТАРОСТИ
	МУШКИ	ЖЕНСКИ	
Општа медицина	45,2	54,8	50,6±16,3
Педијатрија*	32,9	67,1	33,9±9,9
Гинекологија	0,8	99,2	37,8±13,6

\* У педијатријској служби ови подаци се односе на особу која је попуњавала упитник тј. пратиоца детета  
Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2015.

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

**Табела 2.** Дистрибуција корисника према самопроцени материјалног стања по службама ПЗЗ, Србија, 2015.

МАТЕРИЈАЛНО СТАЊЕ (%)	СЛУЖБА		
	ОПШТА МЕДИЦИНА	ПЕДИЈАТРИЈА	ГИНЕКОЛОГИЈА
Веома лоше	6,5	3,1	3,5
Лоше	13,1	6,7	6,8
Осредње	44,8	40,7	42,0
Добро	30,2	42,7	41,4
Веома добро	5,4	7,1	6,3

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2015.

**Табела 3.** Дистрибуција корисника према школској спреми по службама ПЗЗ, Србија, 2015.

ЗАВРШЕНА ШКОЛА (%)	СЛУЖБА		
	ОПШТА МЕДИЦИНА	ПЕДИЈАТРИЈА	ГИНЕКОЛОГИЈА
Незавршена основна	5,1	3,2	2,2
Основна школа	17,0	11,4	11,7
Средња школа	55,6	57,9	55,7
Виша и висока школа	22,4	27,5	30,4

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2015.

У овим службама, 3,1% корисника је изјавило да још увек нема изабраног лекара. Слободан избор лекара остварило је преко четири петине анкетираних (80,2%), а 4,8% није имало ову могућност већ им је лекар „додељен” у здравственој установи. Готово 4/5 корисника није мењало свог изабраног лекара (74,0%), а за могућност промене изабраног лекара не зна 26%. Корисници су изабрали другог лекара најчешће због одласка лекара из здравствене установе (13,1%), својих обавеза (10%) или пресељења (5,7%). Највећи проценат анкетираних (57,6%) има истог изабраног лекара дуже од три године. У односу на претходну годину не региструју се значајна одступања на испитиване варијабле.

Најмање прегледа се заказује код педијатра, а најдуже се на заказан преглед чека код гинеколога (табела 4). Процент пацијената који су чекали на заказан преглед изабраног лекара дуже од три дана је у свим службама нижи за 0,2 до 1% у односу на претходну годину (за ниво Републике).

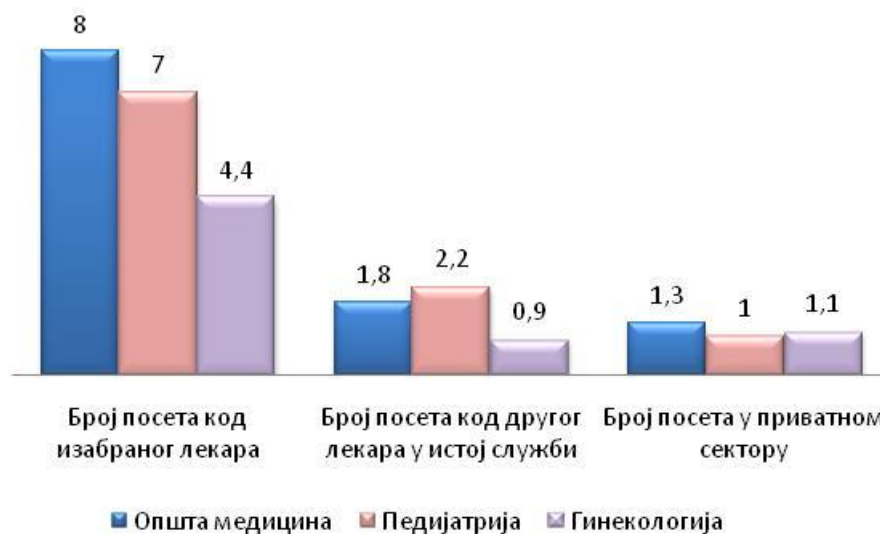
**Табела 4.** Дистрибуција корисника (приказана у процентима), према заказивању и дужини чекања на заказани преглед, по службама ПЗЗ, Србија, 2015.

СЛУЖБА	НИКАДА НЕ ЗАКАЗУЈЕ	ЗАКАЗАН ИСТОГ ДАНА	ЧЕКА 1–3 ДАНА	ЧЕКА ВИШЕ ОД 3 ДАНА
Општа медицина	32,2	25,4	32,5	9,9
Педијатрија	62,0	25,3	9,4	3,3
Гинекологија	27,9	16,2	24,8	31,2

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2015.

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

**Графикон 3.** Просечан број посета корисника у последњих 12 месеци по службама у ПЗЗ, Србија, 2015.

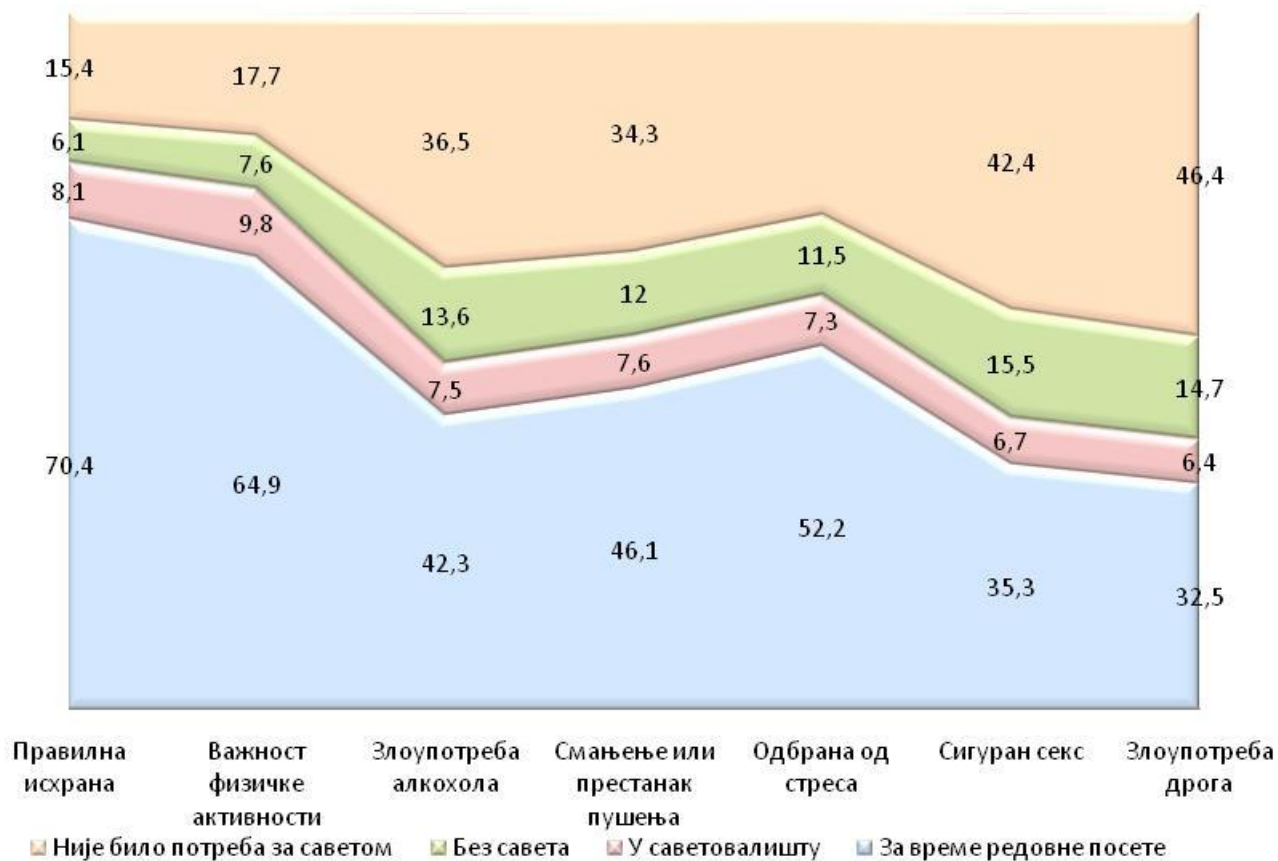


Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2015.

У свом свакодневном раду, лекари доста времена посвећују и здравственоваспитним садржајима (значај правилне исхране и физичке активности, злоупотреба алкохола и дрога и друго). У зависности од теме, 32–70% испитаника ове савета добија за време редовних

посета или у посебним саветовалиштима (6–10%). У графикону 4 приказана је учесталост савета лекара за све службе збирно.

**Графикон 4.** Дистрибуција најчешћих здравственоваспитних садржаја у ПЗЗ, Србија, 2015.

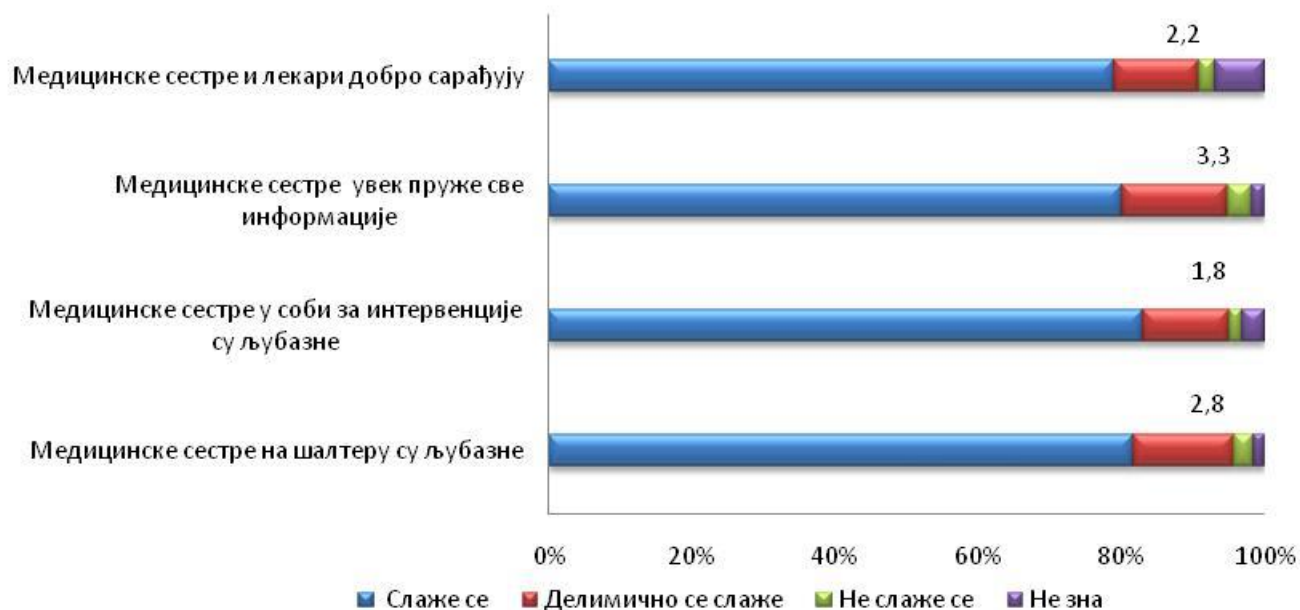


Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2015.

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

Испитиване карактеристике о медицинским сестрама и лекарима приказане су збирно за све три службе ПЗЗ. Да не добијају увек све информације (3,3%) и да медицинске сестре на шалтеру нису љубазне мишљења је 2,8% корисника, а 2,2% их се не слаже да лекари и сестре добро сарађују (графикон 5). У односу на претходну годину нема значајних промена за ове карактеристике.

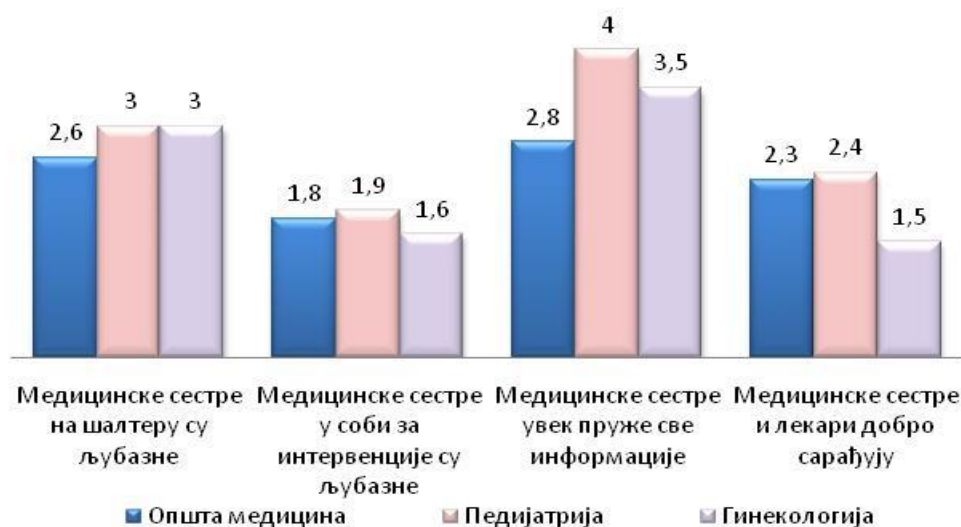
**Графикон 5.** Дистрибуција корисника према мишљењу о одређеним карактеристикама медицинских сестара у ПЗЗ, Србија, 2015.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2015.

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

**Графикон 6.** Процент корисника који се не слаже са изјавама које се односе на медицинске сестре по службама у ПЗЗ, Србија, 2015.

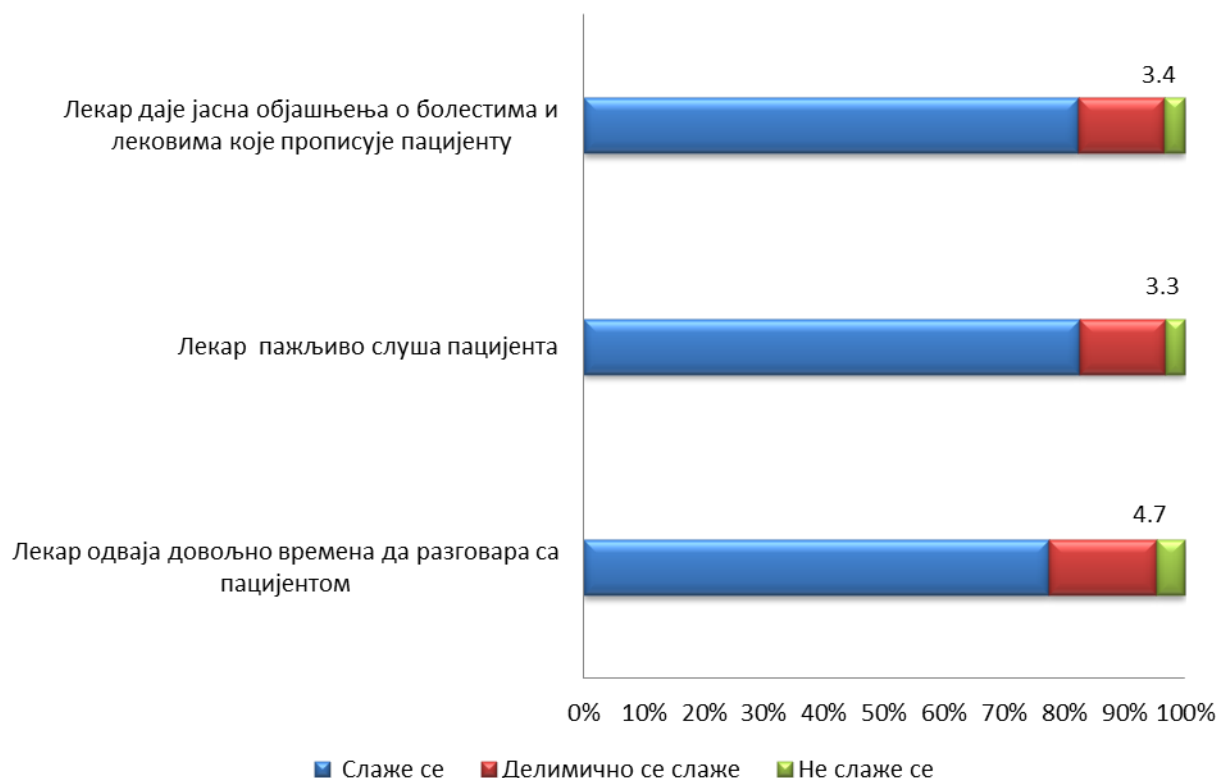


Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2015.



Сваки двадесети корисник (4,7%) сматра да лекар не одваја довољно времена за разговор са њима, 3,3% сматра да их лекар не слуша пажљиво и 3,4% да не добијају јасна објашњења о лековима који су им прописани (графикон 7). У односу на претходну године за испитиване карактеристике нема значајних промена.

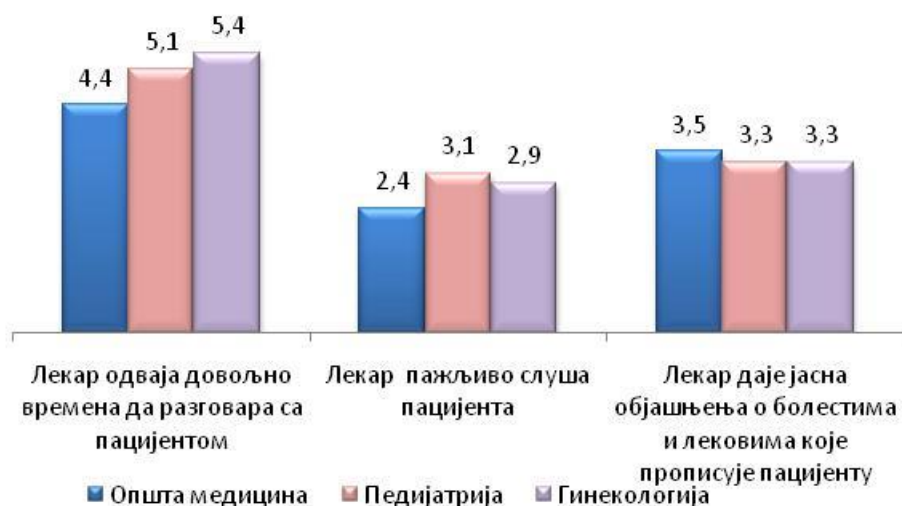
**Графикон 7.** Дистрибуција корисника према мишљењу о одређеним карактеристикама изабраних лекара у ПЗЗ, Србија, 2015.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2015.

На графикону 8 су приказани проценти корисника који се не слажу са изјавама о изабраним лекарима по службама. Постоје статистички значајна разлике ( $p < 0,01$ ) у службама (Pearson Chi-Square тест) за варијабле које се односе на време проведено са лекаром и пажљиво слушање пацијента, док варијабла која се односи на јасна објашњења у вези болести и терапији нема статистичку значајност у ове три службе.

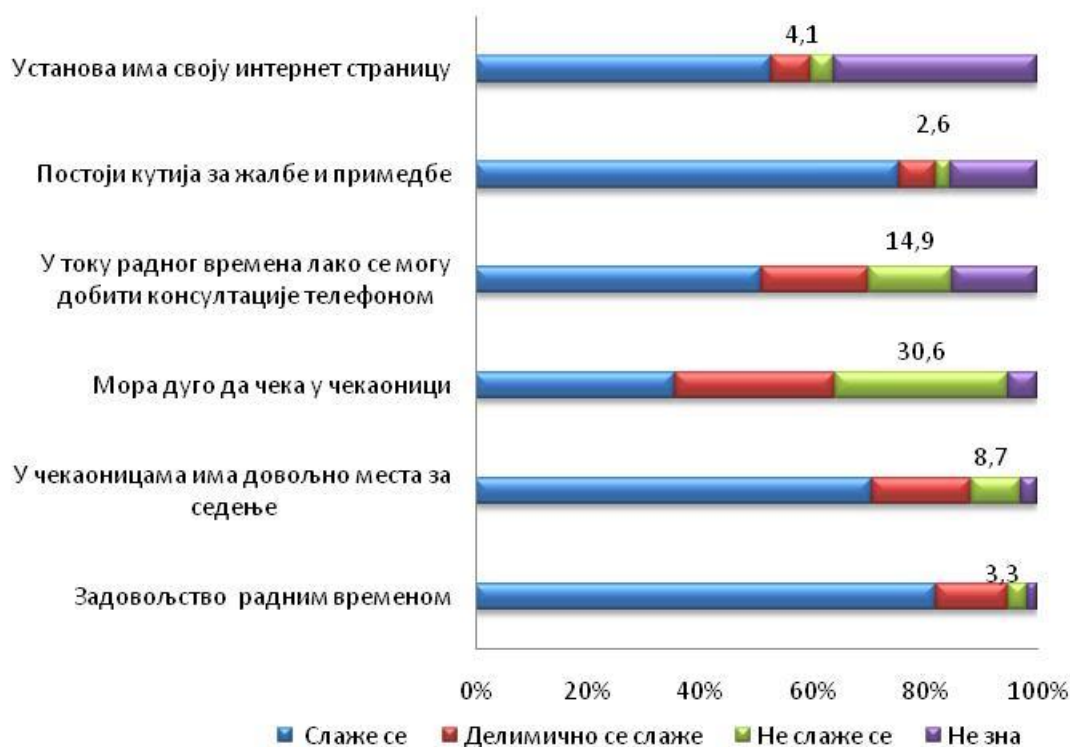
**Графикон 8.** Процент корисника који се не слаже са изјавама које се односе на изабране лекаре по службама у ПЗЗ, Србија, 2015.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2015.

Трећина корисника (36,2%) не зна да ли здравствена установа има интернет страницу (све здравствене установе у Републици Србији имају своју интернет страну), сваки шести не зна да ли постоји кутија/књига жалби и приговора (15,5%), трећина сматра да дуго чека на преглед лекара у чекаоници (35,3%) и једна половина корисника може у току радног времена добити савет или консултације од свог лекара телефонским путем (51,1%). Радним временом испитиваних служби у примарној здравственој заштити није задовољно 3,3% корисника (графикон 9). Један од двадесет пацијената мисли да не може добити преглед истог дана уколико му је хитно потребан (4,1%). Свега три петине анкетираних пацијената се слаже и делимично слаже да здравствена установа (служба) има довољно медицинске опреме (60,2%). Испитиване карактеристике немају значајна одступања у односу на претходну годину.

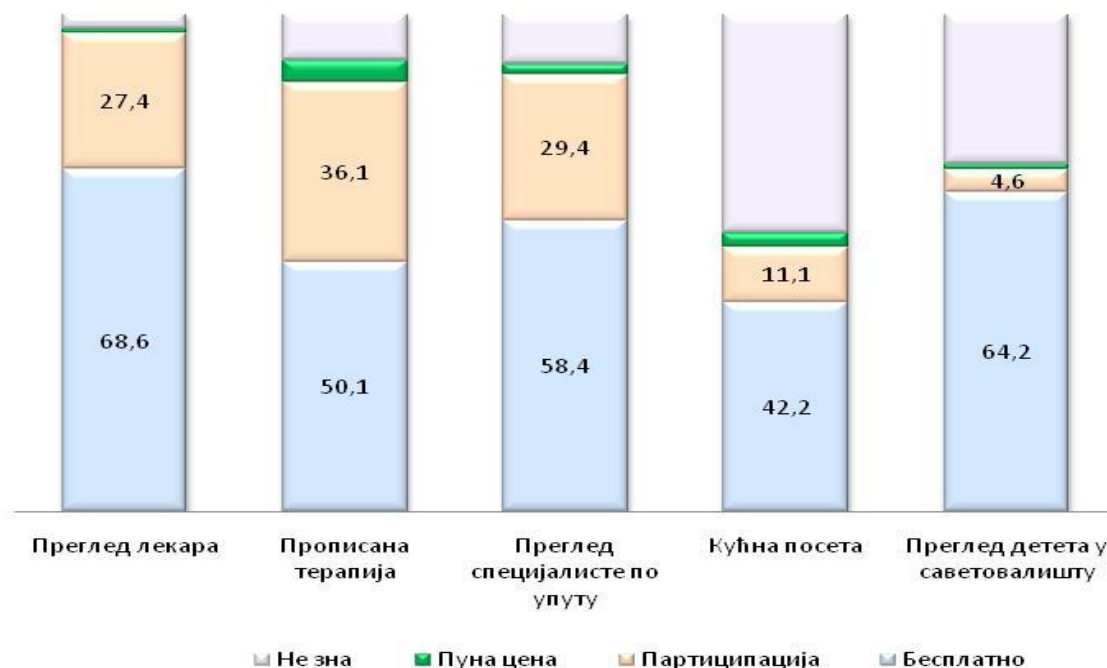
**Графикон 9.** Дистрибуција корисника према мишљењу о одређеним карактеристикама служби у ПЗЗ, Србија, 2015.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2015.

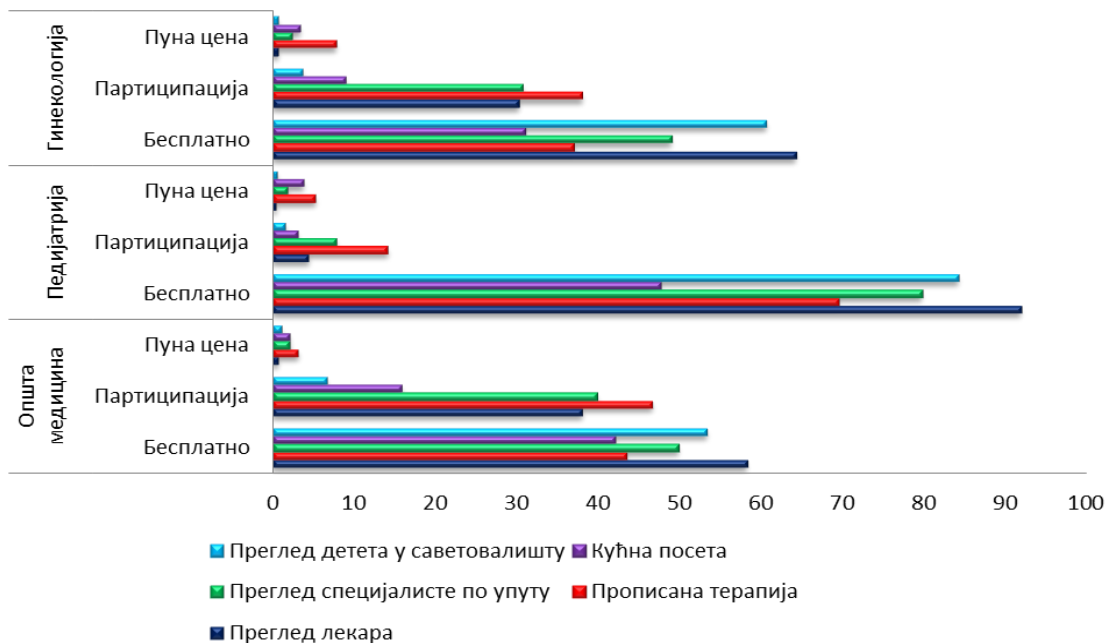
Светска здравствена организација сматра да је неопходно пратити и перцепцију корисника о материјалној доступности здравствених услуга. Графикон 10 приказује збирне одговоре за ове три службе. Укупно, корисници најчешће партиципирају за прописану терапију (лекове или инјекције), тј. 36,1%. Уколико се доступност здравствених услуга посматра по службама, највећи проценат бесплатних услуга се остварује у служби за здравствену заштиту деце. Од услуга, најчешће се у свим службама бесплатно остварује преглед изабраног лекара. У свим услугама најчешће партиципирају корисници службе опште медицине (графикон 11). Један од десет корисника (11,8%) је одложио здравствену услугу бар једном у последњих 12 месеци јер није могао да плати учешће или лекове. Овај проценат се не мења од почетка испитивања 2009. године.

**Графикон 10.** Дистрибуција корисника према материјалној доступности здравствених услуга у ПЗЗ, Србија, 2015.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2015.

**Графикон 11.** Дистрибуција корисника према материјалној доступности здравствених услуга по службама у ПЗЗ, Србија, 2015.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2015.

Средња оцена задовољства корисника примарне здравствене заштите у Републици Србији за 2015. годину износи 3,96, односно виша је за 0,06 у односу на 2014. Резултати истраживања општег задовољства корисника у службама ПЗЗ показују мале варијације у службама (табеле 5 и 8).

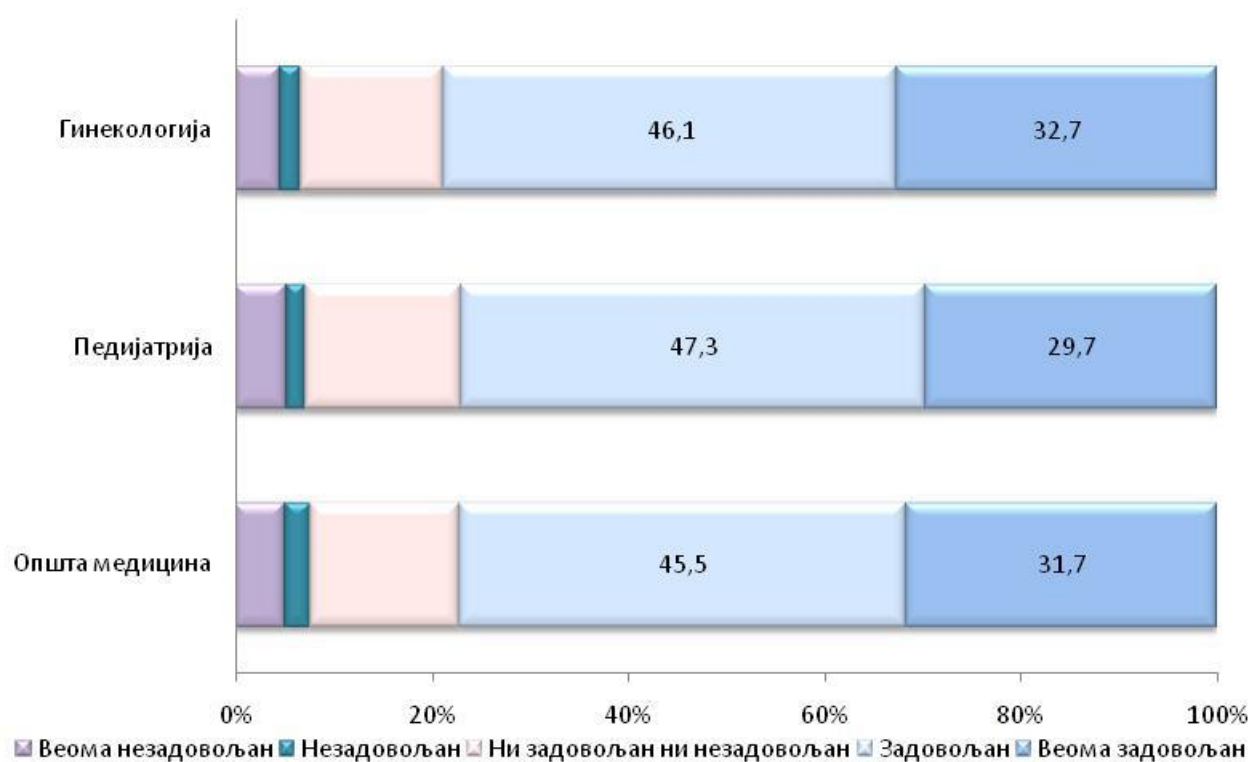
**Табела 5.** Дистрибуција корисника према општем задовољству (у %) и средња оцена задовољства у службама ПЗЗ, Србија, 2011–2015.

СЛУЖБА	ГОДИНА	ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА					
		ВЕОМА НЕЗАДОВОЉАН	НЕЗАДОВОЉАН	НИ ЗАДОВОЉАН НИ НЕЗАДОВОЉАН	ЗАДОВОЉАН	ВЕОМА ЗАДОВОЉАН	СРЕДЊА ОЦЕНА ЗАДОВОЉСТВА
ОПШТА МЕДИЦИНА	2011	4,4	2,1	13,3	44,5	35,8	4,05
	2012	5,2	2,9	15,0	44,4	32,5	3,96
	2013	5,5	2,6	15,1	44,9	31,9	3,95
	2014	5,9	3,0	16,6	46,1	28,4	3,88
	2015	5,1	2,5	15,2	45,5	31,7	3,96
ПЕДИЈАТРИЈА	2011	4,1	2,3	16,3	47,2	30,1	3,97
	2012	4,5	2,2	16,1	47,3	29,8	3,96
	2013	4,8	2,3	16,9	47,5	28,4	3,92
	2014	5,1	2,2	17,4	48,8	26,5	3,89
	2015	5,2	2,0	15,8	47,3	29,7	3,94
ГИНЕКОЛОГИЈА	2011	4,2	1,8	15,5	47,0	31,5	4,00
	2012	4,4	1,8	16,3	47,0	30,5	3,98
	2013	4,6	2,2	16,1	47,5	29,6	3,95
	2014	4,5	2,0	16,3	46,5	30,8	3,97
	2015	4,5	2,2	14,6	46,1	32,7	4,00

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2015.

Највећи проценат задовољних и веома задовољних корисника у 2015. години (78,8%) регистрован је у служби за здравствену заштиту жена (графикон 12).

**Графикон 12.** Дистрибуција корисника према општем задовољству у службама ПЗЗ, Србија, 2015.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2015.

Средња оцена задовољства корисника у установама ПЗЗ је највиша у Београду, а најнижа у Војводини (табеле 6 и 7). У Београду је регистрован највиши пораст средње оцене задовољства у односу на претходну годину (за 0,21).

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

РЕГИОН	ВОЈВОДИНА	ЦЕНТРАЛНА СРБИЈА	ГРАД БЕОГРАД	КОСОВО И МЕТОХИЈА	РЕПУБЛИКА СРБИЈА
Средња оцена задовољства	3,91	3,97	4,00	3,95	3,96

Извор података: ИЈЗС, база истраживања задовољства корисника 2015.

**Табела 7.** Средња оцена општег задовољства корисника у службама ПЗЗ, према регионима, Србија, 2011–2015.

ГОДИНА	РЕГИОН				
	ВОЈВОДИНА	ЦЕНТРАЛНА СРБИЈА	ГРАД БЕОГРАД	КОСОВО И МЕТОХИЈА	РЕПУБЛИКА СРБИЈА
2011	4,03	4,03	4,00	3,83	4,02
2012	3,94	3,98	3,93	3,82	3,96
2013	3,92	3,96	3,92	3,81	3,94
2014	3,86	3,94	3,79	3,86	3,90
2015	3,91	3,97	4,00	3,95	3,96

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2015.

На нивоу Републике забележен је раст средње оцене општег задовољства корисника за 0,06. Пораст средње оцене општег задовољства корисника у односу на претходну годину забележен је у петнаест округа (табела 8) и то: Севернобачком, Средњобанатском, Севернобанатском, Јужнобачком, Сремском, Београдском, Мачванском, Колубарском, Поморавском, Борском, Нишавском, Топличком, Јабланичком, Пчињском и на Косову и Метохији. У 2015. години најнижа просечна оцена задовољства је забележена као и прошле године у Борском округу (3,71), а највиша у Сремском округу (4,18).

Према резултатима истраживања, у 2015. години средња оцена општег задовољства корисника у служби опште медицине највиша је у Сремском (4,21), а најнижа у Борском округу (3,64) (табела 9).

Пораст средње оцене општег задовољства корисника у овој служби забележен је у 16 округа у односу на претходну годину. Здравственом заштитом деце најзадовољнији су родитељи Топличког (4,33), а најнезадовољнији Зајечарског округа (3,51) (табела 9). Пораст средње оцене општег задовољства корисника у овој служби забележен је у 14 округа у односу на претходну годину.

**Табела 8.** Средња оцена општег задовољства корисника у службама ПЗЗ, према окрузима, Србија, 2011–2015.

ОКРУГ	СРЕДЊА ОЦЕНА ОПШТЕГ ЗАДОВОЉСТВА				
	2011	2012	2013	2014	2015
Севернобачки	4,09	3,95	3,84	3,61	3,77
Средњобанатски	4,02	3,91	3,82	3,85	3,92
Севернобанатски	3,74	3,72	3,70	3,77	3,81
Јужнобанатски	3,99	4,07	4,02	4,06	3,92
Западнобачки	3,77	3,64	3,70	3,74	3,73
Јужнобачки	4,03	3,86	3,82	3,74	3,84
Сремски	4,23	4,16	4,19	4,09	4,18
Београдски	4,00	3,93	3,92	3,79	4,00
Мачвански	3,88	3,97	3,93	3,87	4,07
Колубарски	4,04	4,06	4,05	4,00	4,15
Подунавски	3,71	3,76	3,87	3,86	3,77
Браничевски	4,07	4,08	4,04	3,93	3,93
Шумадијски	3,91	3,90	3,90	3,97	3,91
Поморавски	4,23	3,99	3,93	4,06	4,14
Борски	3,69	3,49	3,63	3,59	3,71
Зајечарски	3,88	3,75	3,88	3,84	3,77
Златиборски	4,17	4,16	3,98	4,01	3,92
Моравички	3,97	4,00	4,00	3,97	3,94
Рашки	4,00	4,01	3,88	4,01	4,00
Расински	4,14	4,12	4,12	4,07	4,07
Нишавски	4,21	4,04	3,99	3,98	4,07
Топлички	4,05	4,03	4,07	3,92	4,11
Пиротски	4,10	4,15	4,18	3,98	3,98
Јабланички	3,97	3,98	3,93	3,79	3,91
Пчињски	3,86	3,76	3,83	3,67	3,83
Косово и Метохија	3,83	3,82	3,81	3,86	3,95
Република Србија	4,02	3,96	3,94	3,90	3,96

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2015.

Радам гинеколошке службе најзадовољније су кориснице Расинског (4,43), а најнезадовољније Севернобачког округа (3,66) (табела 9). Пораст средње оцене општег задовољства корисника у овој служби забележен је у 15 округа у односу на претходну годину.

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



**Табела 9.** Средња оцена општег задовољства корисника у службама ПЗЗ, према окрузима и службама, Србија, 2015.

ОКРУГ	СРЕДЊА ОЦЕНА ОПШТЕГ ЗАДОВОЉСТВА		
	ОПШТА МЕДИЦИНА	ПЕДИЈАТРИЈА	ГИНЕКОЛОГИЈА
Севернобачки	3,81	3,67	3,66
Средњобанатски	4,01	3,82	3,71
Севернобанатски	3,84	3,78	3,78
Јужнобанатски	3,98	3,79	3,99
Западнобачки	3,70	3,75	3,74
Јужнобачки	3,83	3,87	3,82
Сремски	4,21	4,15	4,12
Београдски	3,98	4,04	3,98
Мачвански	4,15	3,89	4,05
Колубарски	4,20	4,00	4,21
Подунавски	3,87	3,65	3,76
Браничевски	3,89	3,96	4,13
Шумадијски	3,95	3,84	3,90
Поморавски	4,17	3,98	4,37
Борски	3,64	3,74	4,06
Зајечарски	3,83	3,51	3,83
Златиборски	3,93	3,87	3,94
Моравички	3,94	3,97	3,89
Рашки	3,91	4,02	4,18
Расински	3,92	4,15	4,43
Нишавски	4,01	4,17	4,09
Топлички	3,99	4,33	4,15
Пиротски	3,99	4,02	3,86
Јабланички	3,91	3,89	4,03
Пчињски	3,79	3,82	3,97
Косово и Метохија	3,91	4,01	3,99
Република Србија	3,96	3,94	4,00

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2015.

Са високом статистичком значајношћу ( $p \leq 0,01$ ) на опште задовољство здравственом заштитом у служби опште медицине утицали су: материјално стање домаћинства, да ли је пацијент мењао изабраног лекара, коришћење здравствених услуга (број посета) код изабраног лекара, као и број посета у приватном сектору, дужина чекања на заказани преглед, савети о правилној исхрани, љубазност медицинских сестара, време одвојено за преглед, материјална и временска доступност здравственим услугама (партиципација, чекање на преглед у чекаоници, довољно простора у чекаоницама, радно време дома здравља, обезбеђеност опремом). Са статистичком значајношћу ( $p \leq 0,05$ ) утицали су: дужина

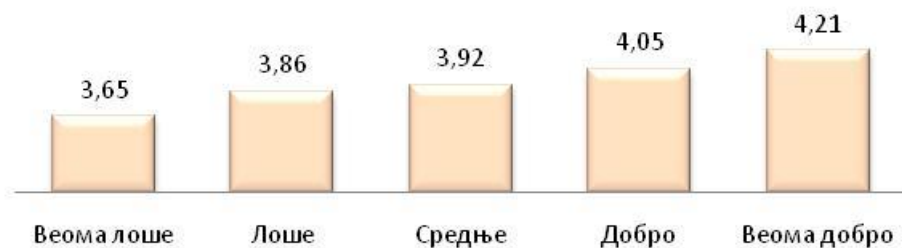
лечења код истог лекара, могућност избора лекара, пружене информације од медицинских сестара и могућност добијања информација телефоном.

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, удобност у чекаоници и опремљеност медицинским средствима. Са статистичком значајношћу ( $p \leq 0,05$ ) утицали су: могућност избора лекара, да ли је пацијент мењао изабраног лекара, савети о злоупотреби дрога, пружене информације од медицинских сестара, време одвојено за преглед, пажљиво слушање лекара, материјална и временска доступност здравственим услугама (чекање на преглед у чекаоници, радно време дома здравља и немогућност плаћања партиципације).

Са високом статистичком значајношћу ( $p \leq 0,01$ ) на опште задовољство здравственом заштитом у служби за здравствену заштиту жена утицали су: дужина чекања на заказани преглед, љубазност и пружене информације од медицинских сестара, познавање лекара о претходним здравственим проблемима и доступност здравственим услугама (чекање на преглед у чекаоници и могућност добијања информација телефоном), а са статистичком значајношћу ( $p \leq 0,05$ ) утицали су материјално стање домаћинства, коришћење, опремљеност дома здравља и могућност прегледа без партиципације.

На графиконима 13 до 17 приказане су разлике у средњим оценама за независне променљиве које утичу на степен задовољства у све три службе.

**Графикон 13.** Средња оцена општег задовољства корисника у ПЗЗ, према самопроцени материјалног стања домаћинства, Србија, 2015.

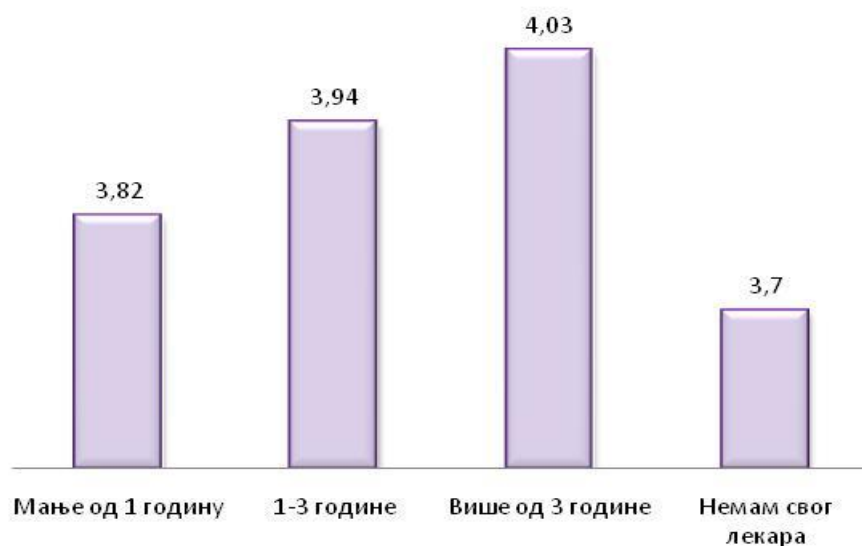


Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2015.

Средња оцена општег задовољства пруженом здравственом заштитом у свим службама је показала корелацију са самопроценом материјалног стања домаћинства

испитаника. На графикону 13 је приказан пораст средње оцене задовољства са порастом материјалних прихода у домаћинству.

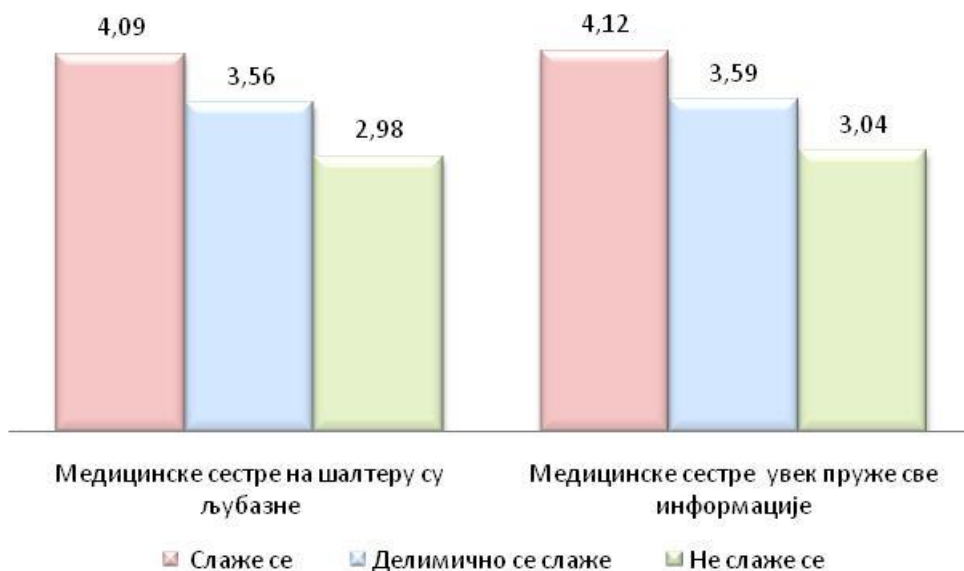
**Графикон 14.** Средња оцена општег задовољства корисника у ПЗЗ, према дужини лечења код изабраног лекара, Србија, 2015.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2015.

Средња оцена општег задовољства пруженом здравственом заштитом у свим службама је показала корелацију са дужином лечења код изабраног лекара.

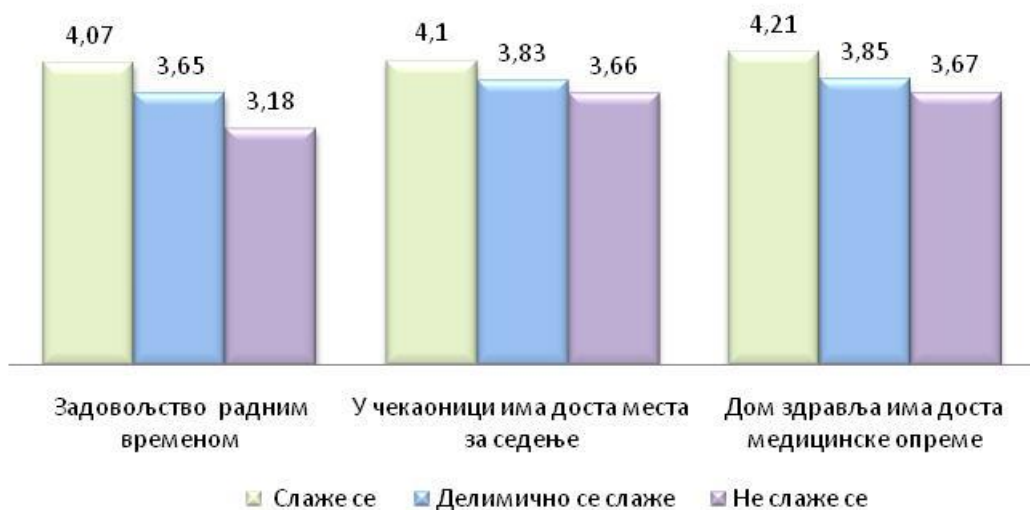
**Графикон 15.** Средња оцена општег задовољства корисника у ПЗЗ, према карактеристикама медицинских сестара, Србија, 2015.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2015.

Средња оцена општег задовољства пруженом здравственом заштитом у свим службама је показала корелацију са понашањем медицинских сестара, тј. да ли су љубазне и спремне да корисницима пруже тражене информације (графикон 15).

**Графикон 16.** Средња оцена општег задовољства корисника у ПЗЗ, према карактеристикама службе, Србија, 2015.



Извор података: ИЈЗС, база истраживања задовољства корисника 2015.

У свим службама задовољнији су пацијенти који су задовољни радним временом здравствене установе, простором у чекаоници и снабдевношћу дома здравља медицинском опремом (графикон 16).

Резултати испитивања задовољства корисника у 2015. години су показали пораст средње оцене задовољства у односу на претходну годину у свим службама. Анализирајући појединачне варијабле, није уочено посебно одступање или унапређење било ког аспекта који би директно указао шта је утицало на пораст задовољства у службама изабраних лекара.

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

У служби стоматолошке здравствене заштите укупно је обрађено 5023 упитника из 169 здравствених установа. Стопа одговора корисника у овим службама је 87,6% и већа је за 2% у односу на 2014. годину. У односу на претходну годину број упитника је већи за 347.

Просечна старост пратиоца детета који су попуњавали упитник о задовољству је 36,4 година (SD=10,7). Упитник је попунило 65,5% особа женског пола. Половина испитаника је са средњим образовањем (54,7%), једна четвртина са вишим или високим (27,5%), док је материјално стање домаћинства 42,7% анкетираних самопроценом оценило као осредње, а 39,6% као добро.

Сваки двадесети испитаник нема изабраног дечјег стоматолога (5,1%). Слободан избор стоматолога за своје дете остварило је три четвртине анкетираних (73,3%), а 9,9% није имало ову могућност већ им је стоматолог „додељен” у здравственој установи. У односу на 2010. годину проценат корисника без изабраног стоматолога је смањен за 3%. Четвртина анкетираних није упознато са правом да може променити изабраног стоматолога (23,6%). За један проценат је повећан број корисника који су променили стоматолога у односу на претходну годину (20,9%). Корисници су изабрали другог стоматолога најчешће због својих обавеза (9,9%), одласка претходног стоматолога из здравствене установе (8,3%) или пресељења (5,3%). Највећи проценат анкетираних (45,2%) има истог стоматолога дуже од три године.

Корисници су у протеклих дванаест месеци у просеку користили шест пута услуге стоматолошке службе (пет пута код свог стоматолога и једном код другог стоматолога), а мање од једном (0,6 пута) су користили услуге стоматолога у приватном сектору. Нема разлике у коришћењу услуга стоматолошке службе у односу на прошлу годину.

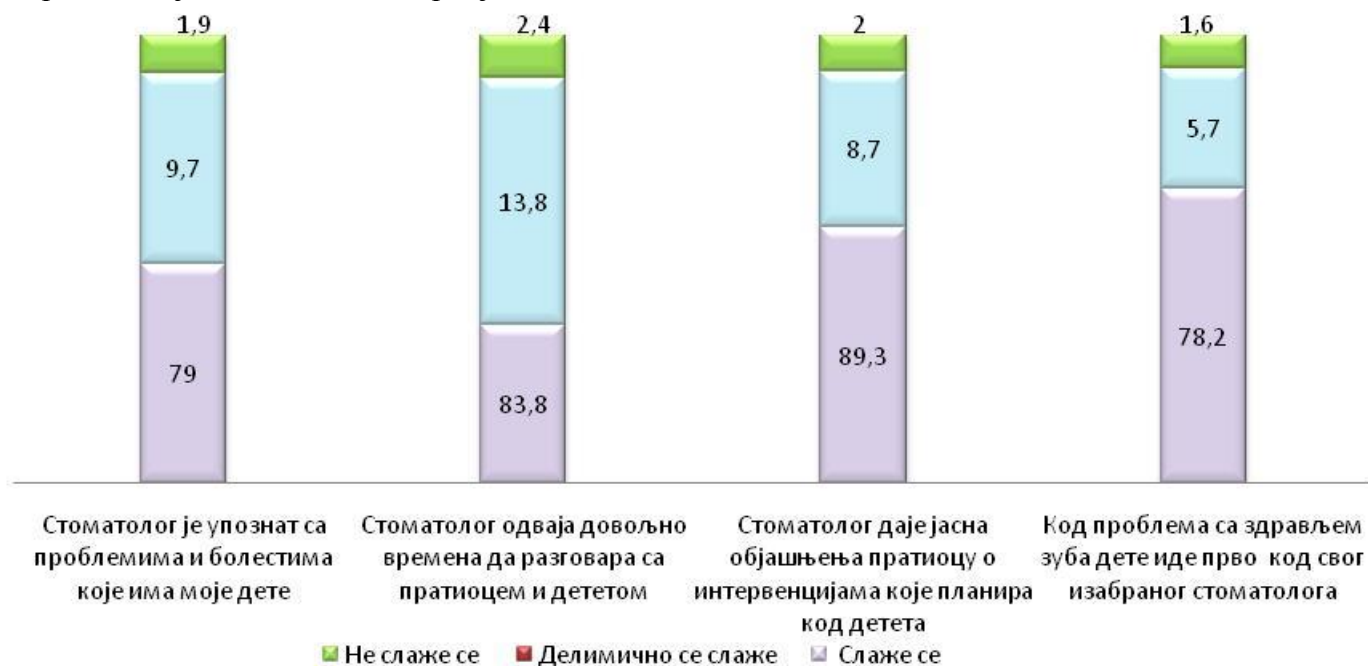
Време чекања на стоматолошке услуге нема значајних одступања у посматраном периоду (2010–2012). Истог дана, са или без заказивања, примљено је 66,3% деце, што је за два посто мање у односу на 2014. годину. Дуже од три дана на заказану посету чекало 12,4% испитаника.

У свом свакодневном раду, стоматолози доста времена посвећују и здравственоваспитним садржајима (значај редовних прегледа, редовна употреба флуора, правилно одржавање оралне хигијене, правилна исхрана и ортодонске неправилности).

Мање од 6% корисника уопште не добија савете од стоматолога, а 77–89% испитаника ове савете добија за време редовних посета или у посебним саветовалиштима (5–8%).

Да стоматолог довољно времена проводи у раду и разговору са дететом слаже се 84% испитаника, док се 89% изјашњава да добија сва објашњења о интервенцијама које се планирају код детета (графикон 17).

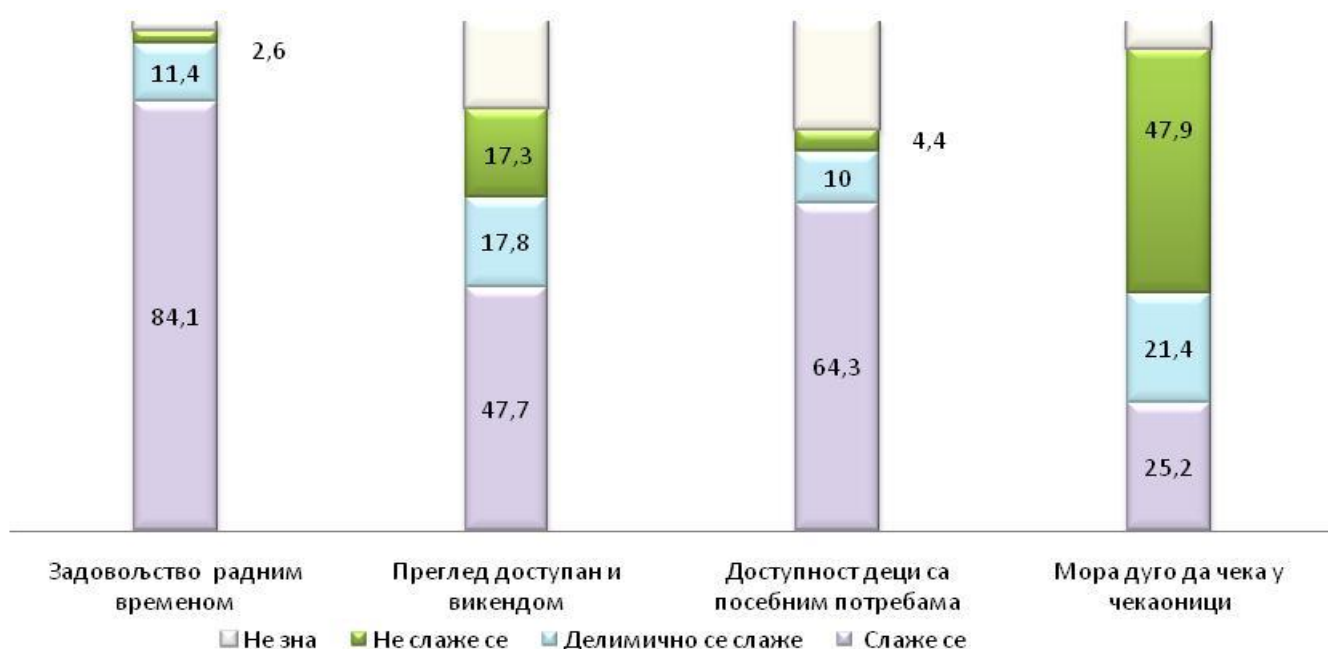
**Графикон 17.** Дистрибуција корисника према мишљењу о одређеним карактеристикама изабраних дечјих стоматолога, Србија, 2015.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2015.

На графиконима 18 и 19 приказане су одређене карактеристике стоматолошке службе. Према мишљењу корисника доступност услугама (радно време, могућност прегледа викендом или код хитног стања) је дискретно виша за 1–3% у односу на 2014. годину. Друге карактеристике (љубазност особља на шалтеру, чекање пре пријема у ординацију) имају скромно повећање за 0,6-1%. Петина анкетираних родитеља/ пратилаца деце не зна да у овој служби постоји кутија/књига за жалбе/ приговоре и/или похвале.

**Графикон 18.** Дистрибуција корисника према мишљењу о одређеним карактеристикама службе стоматолошке здравствене заштите деце (1), Србија, 2015.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2015.

**Графикон 19.** Дистрибуција корисника према мишљењу о одређеним карактеристикама службе стоматолошке здравствене заштите деце (2), Србија, 2015.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2015.

Сет питања у упитнику се односи на информације о сарадњи међу здравственим радницима. Према исказима анкетираних, педијатри нису родитељима објаснили важност здравља уста и зуба (8,5%) или на важност употребе флуор препарата (17,7%). Девет од десет испитаника сматра да лекари и сестре у стоматолошким службама имају добру сарадњу.

Учешће плаћања пуне цене услуга варира од врсте услуге – од 1,6% за преглед до 6,9% за ортодонски апарат (протеза). С обзиром да за услуге које нису користили пацијенти у великом проценту не знају да ли их бесплатно или уз партиципацију могу добити, може се на основу резултата закључити да се наведене услуге могу добити бесплатно у распону од 65% до 94%.

Задовољних корисника у стоматолошкој служби је 85,4%, а средња оцена општег задовољства је иста као и претходне године, односно 4,15 (табела 10).

**Табела 10.** Дистрибуција корисника према општем задовољству (у %) и средња оцена задовољства, у служби стоматолошке здравствене заштите деце, Србија, 2011–2015.

ГОДИНА	БЕОМА НЕЗАДОВОЉАН	НЕЗАДОВОЉАН	НИ ЗАДОВОЉАН НИ НЕЗАДОВОЉАН	ЗАДОВОЉАН	БЕОМА ЗАДОВОЉАН	СРЕДЊА ОЦЕНА
2011	5,3	1,1	6,6	42,3	44,6	4,20
2012	5,0	0,9	8,0	44,9	41,2	4,16
2013	5,9	0,9	7,4	45,1	40,7	4,14
2014	5,4	0,9	8,1	44,9	40,7	4,15
2015	5,3	1,0	8,3	44,6	40,8	4,15

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2015.

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

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

РЕГИОН	ВОЈВОДИНА	ЦЕНТРАЛНА СРБИЈА	ГРАД БЕОГРАД	КОСОВО И МЕТОХИЈА
Средња оцена задовољства	4,08	4,17	4,15	4,07

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2015.



**Табела 12.** Средња оцена општег задовољства корисника у служби стоматолошке здравствене заштите деце, према регионима, Србија, 2011–2015.

ГОДИНА	РЕГИОН			
	ВОЈВОДИНА	ЦЕНТРАЛНА СРБИЈА	ГРАД БЕОГРАД	КОСОВО И МЕТОХИЈА
2011	4,27	4,21	4,01	4,02
2012	4,20	4,18	4,05	4,04
2013	4,15	4,17	3,99	4,05
2014	4,06	4,20	4,11	3,86
2015	4,08	4,17	4,15	4,07

Извор података: ИЈЗС, база истраживања задовољства корисника 2015.

У табели 12 су приказане средње оцене општег задовољства од 2011. до 2015. године.

Применом статистичког метода вишеструке линеарне регресије, на задовољство корисника са високом статистичком значајношћу ( $p \leq 0,01$ ) у овој служби утицали су материјално стање, коришћење, дужина чекања приликом заказивања прегледа, време које стоматолог посвећује пацијенту током прегледа и разговора, као и материјална доступност услугама. На задовољство корисника са статистичком значајношћу ( $p \leq 0,05$ ) у овој служби утицала је дужина чекања пре посете у чекаоници.

Према резултатима истраживања, највиша средња оцена општег задовољства корисника у служби стоматолошке здравствене заштите деце забележена је у Пиротском (4,36), а најнижа средња оцена задовољства је у Севернобачком округу (3,84) (табела 13). У следећих 11 округа је средња оцена општег задовољства виша у односу на 2014. годину: Севернобанатски, Јужнобанатски, Сремски, Београдски, Мачвански, Колубарски, Браничевски, Шумадијски, Нишавски, Пиротски и Јабланички, као и на Косову и Метохији.

**Табела 13.** Средња оцена општег задовољства корисника у служби стоматолошке здравствене заштите деце, према окрузима, Србија, 2011–2015.

ОКРУГ	СРЕДЊА ОЦЕНА ОПШТЕГ ЗАДОВОЉСТВА				
	2011	2012	2013	2014	2015
Севернобачки	3,98	4,22	3,95	4,00	3,84
Средњобанатски	4,39	3,98	4,25	3,97	3,97
Севернобанатски	4,27	4,14	4,16	4,03	4,21
Јужнобанатски	4,38	4,27	4,14	4,06	4,24
Западнобачки	4,03	4,20	3,96	3,91	3,90
Јужнобачки	4,32	4,21	4,23	4,09	4,03
Сремски	4,25	4,26	4,13	4,12	4,23
Београдски	4,01	4,05	3,99	4,11	4,15
Мачвански	4,15	4,18	4,20	4,18	4,28
Колубарски	4,04	4,06	4,18	4,05	4,15
Подунавски	4,00	3,90	4,14	4,24	4,06
Браничевски	4,21	4,24	4,22	4,19	4,25
Шумадијски	4,17	4,07	4,16	4,17	4,21
Поморавски	4,09	4,16	4,17	4,24	4,06
Борски	3,98	4,14	3,93	4,03	3,99
Зајечарски	4,45	4,17	4,38	4,38	4,16
Златиборски	4,29	4,26	4,19	4,23	4,10
Моравички	3,98	4,06	3,86	4,11	3,99
Рашки	4,25	4,39	4,35	4,17	4,11
Расински	4,28	4,23	4,19	4,36	4,30
Нишавски	4,42	4,11	4,28	4,19	4,22
Топлички	4,24	4,35	4,50	4,12	3,92
Пиротски	4,19	4,15	4,26	4,28	4,36
Јабланички	4,43	4,18	4,43	4,22	4,35
Пчињски	4,24	4,24	4,05	4,26	4,24
Косово и Метохија	4,02	4,04	4,05	3,86	4,07
Република Србија	4,20	4,16	4,14	4,15	4,15

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2015.

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

Испитивање задовољства корисника спроведено је 23. новембра у специјалистичко-консултативним амбулантама интерне медицине у 103 установе примарне здравствене заштите, тј. 27. новембра у 96 установа секундарне и терцијарне здравствене заштите у Републици Србији. Стопа одговора корисника у овој специјалистичкој служби је 85% (у примарној здравственој заштити 90,8%, а у установама секундарне и терцијарне здравствене заштите 81,9%) и виша је за 1,8% у односу на прошлу годину.

Укупно је обрађено 9268 упитника (34,6% из примарне здравствене заштите). Број установа које су спровеле испитивање је мањи него 2014. године (из примарне здравствене заштите три установе мање). У испитивању је учествовало око 700 корисника мање у односу на претходну годину.

Просечна старост испитаника је 56,2 године (SD=15,3). Просечна старост корисника ових амбуланти има тренд пораста из године у годину. Старост корисника у амбулантама примарне здравствене заштите виша је за две године ( $57,3 \pm 14,9$ ) у односу на кориснике интернистичких амбуланти у стационарним здравственим установама ( $55,6 \pm 16,1$ ).

Упитник је попунило 58,2% особа женског пола. Половина испитаника је са средњим образовањем (51,6%) и проценом осредњег материјалног стања домаћинства (49,1%). Корисници амбуланти интерне медицине у установама примарне здравствене заштите имају лошије материјално стање (21,2%) и ниже образовање (завршена или незавршена основна школа 30,8%) од корисника ових амбуланти у установама секундарне и терцијарне здравствене заштите (завршена или незавршена основна школа 24,2% и 16,4% са лошим материјалним стањем домаћинства).

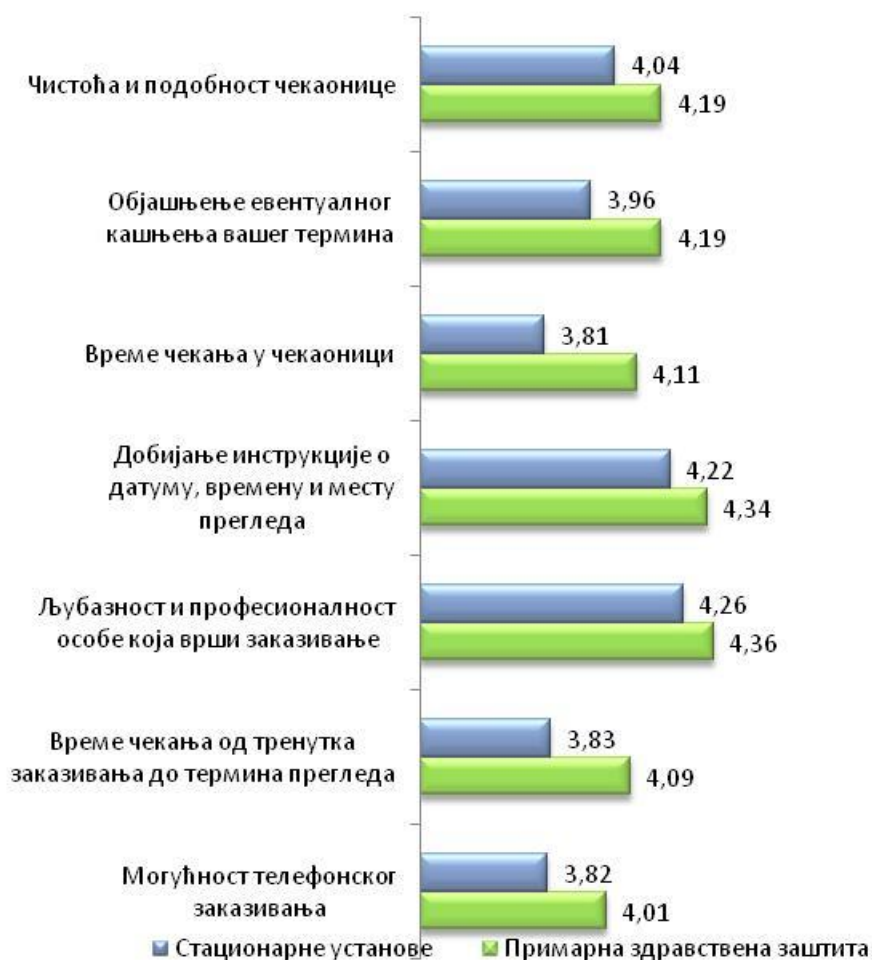
**Табела 14.** Средња оцена задовољства корисника одређеним карактеристикама интернистичких служби, Србија, 2011–2015.

	СРЕДЊА ОЦЕНА ЗАДОВОЉСТВА				
	2011	2012	2013	2014	2015
Могућност телефонског заказивања	3,94	3,92	3,87	3,89	3,89
Време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа	3,92	3,91	3,83	3,88	3,92
Љубазност и професионалност особе која врши заказивање	4,28	4,27	4,23	4,25	4,29
Добијање инструкције о датуму, времену и месту прегледа	4,24	4,23	4,21	4,22	4,26
Време чекања у чекаоници	3,93	3,92	3,83	3,89	3,91
Објашњење евентуалног кашњења вашег термина	4,05	4,03	3,97	4,02	4,05
Чистоћа и подобност чекаонице	4,11	4,10	4,09	4,11	4,09

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2015.

Могућношћу телефонског заказивања прегледа и временом чекања на заказан преглед није задовољно 10,4% корисника. Љубазношћу особља које је вршило заказивања и добијеним информацијама о датуму, времену и месту прегледа није задовољно 4,5% корисника. Да чекаонице нису задовољиле стандарде подобности и хигијене сматра 7,5% корисника, 7,8% корисника није задовољно објашњењима зашто је заказани термин продужен и 11,7% није било задовољно дужином временаведеног у чекаоници. Средње оцене задовољства корисника овим карактеристикама интернистичких служби су више до 0,04 у односу на претходну годину (табела 14). На графикону 20 су приказане средње оцене истих карактеристика ових амбуланти у установама примарне здравствене заштите и стационарним установама. Корисници амбуланти интерне медицине примарног нивоа здравствене заштите су задовољнији у сваком испитиваном аспекту.

**Графикон 20.** Средња оцена задовољства корисника одређеним карактеристикама у интернистичким амбулантама према типу установе, Србија, 2015.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2015.

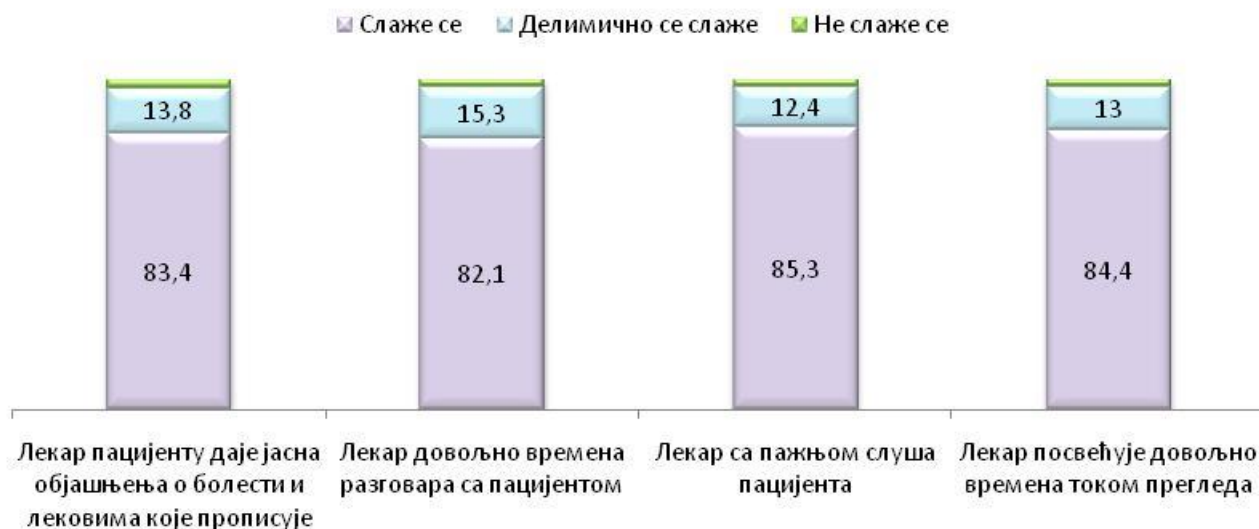
Анкетирани пацијенти су у просеку услуге специјалисте ове службе користили 3,8 пута у последњих годину дана, других специјалистичких служби укупно 3,3 пута, а услуге приватног специјалисте 0,9 пута.

Преглед специјалисте без заказивања је добило 37,5% корисника, преглед заказан за мање од седам дана је имало 19,7%, а дуже од 30 дана на преглед је чекало 13,8% корисника (за 0,3% више него прошле године). Заказивање се односило на све прегледе, како прве, тако и контролне прегледе. Дужина чекања на преглед је краћа у установама примарне здравствене заштите.

На графиконима 21 и 22 приказане су одређене карактеристике лекара и специјалистичке службе. Према мишљењу корисника сви испитивани аспекти рада лекара

специјалисте (време посвећено пацијенту, објашњење здравственог стања, предузетих процедура и плана лечења) нису задовољили мање од 3% корисника. Да у овој служби постоји кутија/књига за жалбе/приговоре/похвале зна 84% анкетираних пацијената.

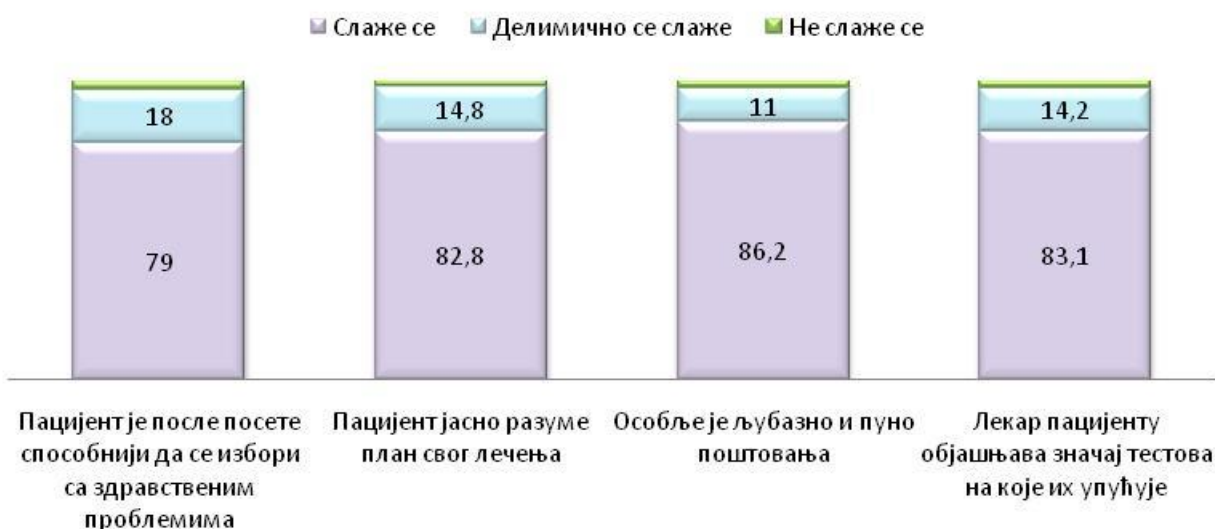
**Графикон 21.** Дистрибуција корисника према мишљењу о одређеним карактеристикама лекара, Србија, 2015.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2015.

Када се врши компаративна анализа ових аспеката у интернистичким амбулантама у примарној здравственој заштити и стационарним установама (секундарна и терцијарна здравствена заштита) разлике су статистички високо значајне. Процент пацијената који се не слаже са наведеним изјавама је већи од 1 до 3 процента, али се готово за сваку карактеристику 10% корисника више слаже у установама примарне здравствене заштите.

**Графикон 22.** Дистрибуција корисника према мишљењу о одређеним карактеристикама особља, Србија, 2015.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2015.

Специјалистички преглед без учешћа (бесплатно) остварило је 69,9% корисника, у услузи је плаћањем партиципирало 29,3% корисника, а 0,8% је платило пуну цену лекарске услуге.

Оствареном здравственом заштитом у интернистичким амбулантама у Републици Србији задовољно је 83% корисника, ни задовољних ни незадовољних је 10,6%, а незадовољних је 6,5%. Средња оцена општег задовољства корисника здравственом заштитом у интернистичким амбулантама у Републици Србији износила је 4,11. У односу на претходну годину средња оцена је виша за 0,01 (табела 15).

**Табела 15.** Дистрибуција корисника према општем задовољству (у %) и средња оцена задовољства у интернистичким амбулантама, Србија, 2011–2015.

ГОДИНА	ВЕОМА НЕЗАДОВОЉАН	НЕЗАДОВОЉАН	НИ ЗАДОВОЉАН НИ НЕЗАДОВОЉАН	ЗАДОВОЉАН	ВЕОМА ЗАДОВОЉАН	СРЕДЊА ОЦЕНА
2011	4,0	1,7	9,6	46,8	37,9	4,13
2012	4,2	1,6	9,4	46,3	38,5	4,13
2013	4,8	1,9	10,6	46,9	35,8	4,07
2014	4,5	2,0	10,3	45,7	37,5	4,10
2015	4,6	1,9	10,6	44,1	38,9	4,11

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2015.

У односу на регион, највишу средњу оцену задовољства су имали корисници интернистичких амбуланти у здравственим установама централне Србије и Војводине (табела 16). Нижа средња оцена у односу на претходну годину бележи се у здравственим установама на Косову и Метохији и централној Србији (табела 17).

**Табела 16.** Средња оцена општег задовољства корисника у интернистичким амбулантама према регионима, Србија, 2015.

РЕГИОН	ВОЈВОДИНА	ЦЕНТРАЛНА СРБИЈА	ГРАД БАОГРАД	КОСОВО И МЕТОХИЈА
Средња оцена задовољства	4,12	4,12	4,07	4,08

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2015.

**Табела 17.** Средња оцена општег задовољства корисника у интернистичким амбулантама, према регионима, Србија, 2011–2015.

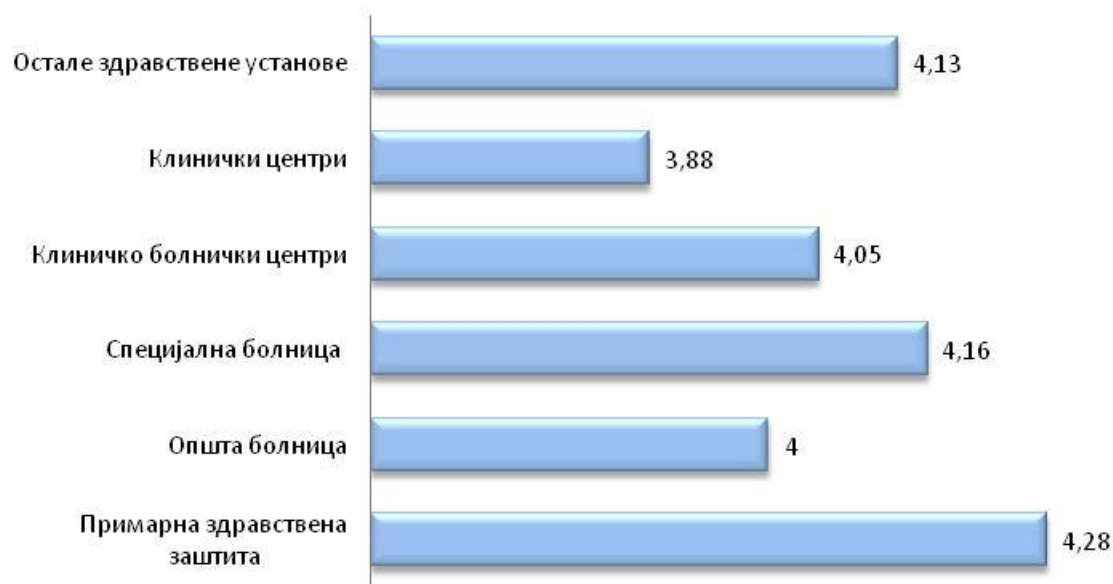
ГОДИНА	РЕГИОН			
	ВОЈВОДИНА	ЦЕНТРАЛНА СРБИЈА	ГРАД БЕОГРАД	КОСОВО И МЕТОХИЈА
2011	4,03	4,18	4,10	4,15
2012	4,09	4,19	4,08	3,90
2013	4,05	4,09	4,04	4,16
2014	4,06	4,14	4,05	4,14
2015	4,12	4,12	4,07	4,08

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2015.

Посматрајући опште задовољство корисника у интернистичким амбулантама по типу установе, најзадовољнији су корисници у примарној здравственој заштити, а најнижа средња оцена задовољства је била корисника у клиничким центрима (графикон 23). Средња оцена задовољства у интернистичким службама повећана је у односу на 2014. годину у примарној здравственој заштити и клиничко-болничким центрима.



**Графикон 23.** Средња оцена општег задовољства корисника у интернистичким амбулантама према типу установе, Србија, 2015.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2015.

На опште задовољство корисника (статистички метод вишеструке линеарне регресије) у овој специјалистичкој служби са статистичком значајношћу ( $p \leq 0,05$ ) утицали су дужина термина на заказан преглед, чистоћа и подобност чекаоница и пажња лекара током прегледа (време за преглед и разговор). Са високом статистичком значајношћу ( $p \leq 0,01$ ) на опште задовољство утицали су: материјално стање корисника, време чекања у чекаоници, број посета приватном сектору (обрнуто пропорционално), чекање на преглед, љубазност и поштовање од стране медицинског особља и способност да се избори са здравственим проблемом након посете лекару.

## 5. ПРЕГЛЕД НАЈВАЖНИЈИХ РЕЗУЛТАТА У СТАЦИОНАРНИМ ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА

Испитивање задовољства корисника болничком здравственом заштитом спроведено је у 85 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 83,6% (на интернистичким одељењима 85%, на хируршким 87,5%, на одељењима за гинекологију и акушерство 72,9% и 84,1% на одељењима за рехабилитацију) (графикон 24). Стопа одговора корисника је нижа на свим одељењима од девет (хирургија) до шеснаест процената (одељења за рехабилитацију) у односу на 2014. годину, а укупно за 10%.

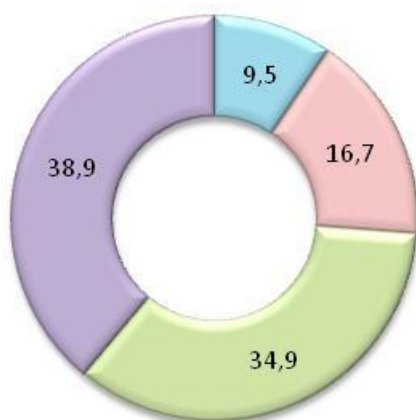
**Графикон 24.** Стопа одговора корисника по одељењима, Србија, 2015.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2015.

Укупно је обрађено 10.319 упитника (38,9% интернистичка одељења, 34,9% хируршка одељења, 16,7% одељења за гинекологију и акушерство и 9,5% одељења за рехабилитацију) (графикон 25). У односу на претходну годину, обрађено је око 1.300 упитника мање. Учешће пацијената са одељења је без значајних промена у односу на претходну годину.

**Графикон 25.** Структура упитника по одељењима, Србија, 2015.



■ Рехабилитација ■ Гинекологија и акушерство ■ Хирургија ■ Интерно

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2015.

Просечна старост лечених у стационарним здравственим установама је 54,4 године (SD=17,7). У табели 18 је приказана дистрибуција корисника према полу и старости по одељењима. У укупном узорку жене су биле заступљене са 58,8%. У односу на претходну годину нема значајних одступања у погледу просечне старости пацијената, док је дистрибуцији по полу за 3% виша у корист жена.

**Табела 18.** Дистрибуција корисника према полу, старости и одељењима, Србија, 2015.

ОДЕЉЕЊЕ	ПОЛ (%)		ПРОСЕЧНЕ ГОДИНЕ СТАРОСТИ
	МУШКИ	ЖЕНСКИ	
Интерно	49,0	51,0	59,7±14,9
Хирургија	51,6	48,4	56,6±17,2
Гинекологија и акушерство	0,0	100,0	34,9±12,7
Рехабилитација	39,9	60,1	59,3±14,2

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2015.

Половина испитаника је са средњим образовањем (51,6%) и проценом осредњег материјалног стања домаћинства (46,3%). У табелама 19 и 20 су приказане карактеристике пацијената по одељењима. Пацијенткиње са одељења гинекологије и акушерства су бољег материјалног стања и вишег степена формалног образовања од пацијената осталих одељења, што је условљено просечним годинама пацијената на одељењима.

**Табела 19.** Дистрибуција корисника према самопроцени материјалног стања по одељењима, Србија, 2015.

МАТЕРИЈАЛНО СТАЊЕ (%)	ОДЕЉЕЊЕ			
	ИНТЕРНО	ХИРУРГИЈА	ГИНЕКОЛОГИЈА И АКУШЕРСТВО	РЕХАБИЛИТАЦИЈА
Веома лоше	3,3	2,1	1,2	4,5
Лоше	8,2	8,5	2,7	8,5
Осредње	49,4	48,3	32,8	49,9
Добро	33,2	36,2	55,6	31,7
Веома добро	5,8	4,9	7,7	5,4

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2015.

**Табела 20.** Дистрибуција корисника према школској спреми по одељењима, Србија, 2015.

ЗАВРШЕНА ШКОЛА (%)	ОДЕЉЕЊЕ			
	ИНТЕРНО	ХИРУРГИЈА	ГИНЕКОЛОГИЈА И АКУШЕРСТВО	РЕХАБИЛИТАЦИЈА
Незавршена основна	7,9	6,6	2,1	5,6
Основна школа	24,2	22,3	10,8	24,8
Средња школа	50,7	52,0	51,9	53,2
Виша и висока школа	17,2	19,0	35,3	16,7

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2015.

**Задовољство услугама током пријема и отпуста** из болнице пацијенти су исказали и просечном оценом на скали од 1 до 5 (1= веома незадовољан, 5= веома задовољан). Пацијенти су имали прилику да изнесу своје ставове и задовољство различитим услугама током пријема и отпуста из болнице (време чекања на шалтеру, време до смештаја у собу, објашњење процедуре током пријема, љубазност особља на пријему и отпусту и опште задовољство овим услугама). Добијени резултати показују да су пацијенти најзадовољнији љубазношћу особља (просечна оцена 4,50), а најмање задовољни дужином чекања на шалтеру (просечна оцена 4,19). За сваки појединачни аспект најзадовољнији су били пацијенти одељења рехабилитације, а најнезадовољније пацијенткиње са одељења гинекологије и акушерства (табела 21). Средње оцене за све варијабле су на нивоу прошлостишњих.

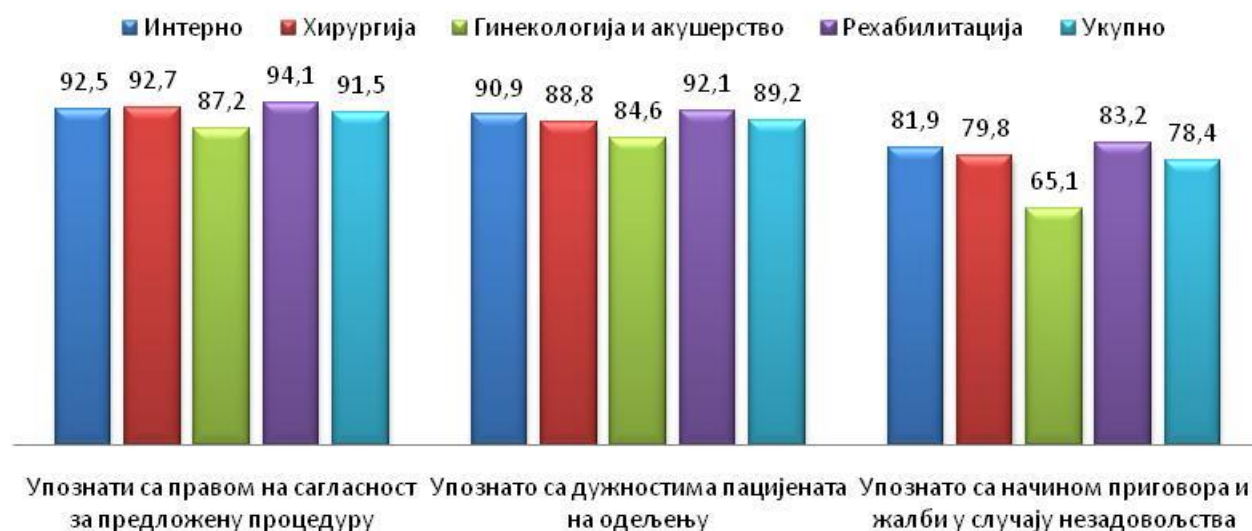
**Табела 21.** Средња оцена задовољства услугама током пријема и отпуста из болнице по одељењима, Србија, 2015.

	ОДЕЉЕЊЕ				УКУПНО
	ИНТЕРНО	ХИРУРГИЈА	ГИНЕКОЛОГИЈА И АКУШЕРСТВО	РЕХАБИЛИТАЦИЈА	
Општи утисак о процедури пријема	4,33	4,31	4,26	4,52	4,33
Љубазност особља	4,52	4,48	4,42	4,65	4,50
Време чекања на шалтеру	4,19	4,13	4,10	4,51	4,19
Објашњење процедуре током пријема	4,36	4,35	4,26	4,55	4,36
Време смештаја у собу	4,40	4,37	4,32	4,58	4,39
Општи утисак приликом отпуста	4,46	4,47	4,42	4,65	4,47

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2015.

**Права пацијента и сагласност за процедуре** (графикон 26). Један од десет пацијената лечених у болници се изјаснио да није упознат са правом на давање сагласности на предложену процедуру (8,5%), као и са дужностима пацијената на болничким одељењима (10,8%). Са начином приговора и жалби није упозната петина пацијената који су учествовали у истраживању (21,6%). У односу на претходну годину нема значајних разлика у испитиваним параметрима.

**Графикон 26.** Дистрибуција пацијената према обавештености о правима и дужностима током болничког лечења по одељењима, Србија, 2015.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2015.

Са правом на давање сагласности за процедуре лечења и дијагностике (94,1%), као и о дужностима током лечења у највећем проценту су упознати пацијенти на одељењима за рехабилитацију (92,1%). Једна трећина пацијенткиња (34,9%) на одељењима за гинекологију и акушерство није упознато од стране особља на који начин у случају незадовољства услугом или третманом може поднети приговор или жалбу.

**Задовољство услугама сестринске неге током боравка у болници.** Овај аспект је необично важан у процесу болничког лечења пацијента и важан је показатељ квалитета болничког лечења. Испитивана је љубазност медицинских сестара, њихов однос према пацијентима (поштовање, објашњење процедура и тестова), али и члановима њихових породица. У табели 22 приказане су средње оцене задовољства услугама сестринске неге по одељењима. Занимљиво је да управо опште задовољство има највишу средњу оцену, а не неки од испитиваних аспеката. Пацијенти са одељења рехабилитације су најзадовољнији, а средње оцене за сваки испитивани аспект су најниже (генерално, доста високе) на одељењима гинекологије и акушерства. Средње оцене за све варијабле су на нивоу прошлгодишњих.

**Табела 22.** Средња оцена задовољства услугама сестринске неге током боравка у болници по одељењима, Србија, 2015.

	ОДЕЉЕЊЕ				УКУПНО
	ИНТЕРНО	ХИРУРГИЈА	ГИНЕКОЛОГИЈА И АКУШЕРСТВО	РЕХАБИЛИТАЦИЈА	
Поштовање и љубазност	4,54	4,50	4,44	4,67	4,52
Време чекања на сестру код хитне потребе	4,51	4,45	4,40	4,65	4,48
Објашњење процедура, тестова и третмана	4,44	4,42	4,33	4,60	4,43
Љубазност према члановима породице и посетиоцима	4,52	4,50	4,40	4,65	4,51
Опште задовољство сестринском негом	4,59	4,56	4,50	4,69	4,57

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2015.

**Задовољство услугама лекара током боравка у болници.** Осим општег задовољства лекарским услугама, пацијенти су исказали и своје задовољство многим аспектима, тј. својом перцепцијом колико је лекар био темељан у испитивању (дијагностици), успешан у лечењу, колико је био спреман да пацијенту објасни значај и

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

**Табела 23.** Средња оцена задовољства услугама лекара током боравка у болници по одељењима, Србија, 2015.

	ОДЕЉЕЊЕ				УКУПНО
	ИНТЕРНО	ХИРУРГИЈА	ГИНЕКОЛОГИЈА И АКУШЕРСТВО	РЕХАБИЛИТАЦИЈА	
Спремност да дају одговоре на питања	4,43	4,43	4,33	4,59	4,43
Објашњење процедура, тестова, третмана и резултата	4,39	4,40	4,26	4,55	4,39
Поштовање и љубазност	4,52	4,50	4,41	4,64	4,51
Способност дијагностиковања здравствених проблема	4,48	4,49	4,42	4,58	4,48
Темељитост у испитивању	4,47	4,48	4,39	4,57	4,47
Успешност лечења	4,46	4,50	4,45	4,54	4,48
Упутства при отпусту	4,46	4,48	4,40	4,59	4,47
Опште задовољство услугама лекара	4,52	4,52	4,44	4,66	4,52

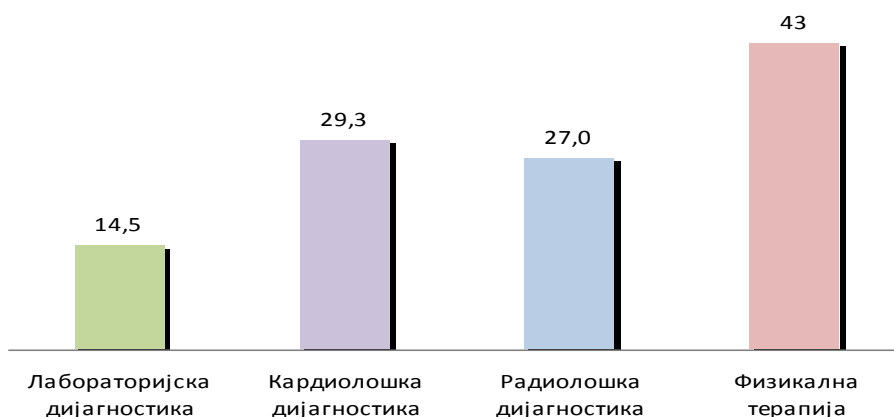
Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2015.

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

услуге лабораторијске, 29% кардиолошке и 27% радиолошке дијагностике. Више од две петине пацијената није користило током болничког лечења услуге физикалне терапије (графикон 27). Сваки осми пацијент који је одговорио на ово питање, заправо није користио нити једну од наведених врста услуга (13%).

**Графикон 27.** Процент пацијената који није користио дијагностичке и/или терапијске услуге, Србија, 2015.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2015.

У табели 24 су приказане средње оцене задовољства дијагностичким услугама по одељењима (елиминисани испитаници који нису користили наведене услуге). По одељењима, постоје разлике у оценама. Укупно, највећа просечна оцена задовољства је за кардиолошке услуге (ЕКГ, холтер, тест оптерећења). Најзадовољнији су пацијенти са одељења за рехабилитацију. Средње оцене за све варијабле су без значајне промене у односу на претходну годину.



**Табела 24.** Средња оцена задовољства услугама дијагностике, Србија, 2015.

	ОДЕЉЕЊЕ				УКУПНО
	ИНТЕРНО	ХИРУРГИЈА	ГИНЕКОЛОГИЈА И АКУШЕРСТВО	РЕХАБИЛИТАЦИЈА	
Лабораторија	4,45	4,41	4,29	4,55	4,42
Кардиологија (ЕКГ, тест оптерећења)	4,48	4,36	4,18	4,56	4,41
Радиологија (рендген, ултразвук скенер)	4,45	4,37	4,29	4,48	4,40
Физикална терапија	4,38	4,29	4,12	4,66	4,36
Опште задовољство услугама дијагностике	4,48	4,43	4,36	4,64	4,46

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2015.

**Задовољство услугама исхране током боравка у болници** испитивано је кроз неколико питања која су се односила на време и начин сервирања хране, укус, разноврсност, температуру и количину хране, да ли је пацијент имао одговарајућу дијету, као и опште задовољство услугама исхране. У табели 25 су приказане средње оцене задовољства услугама исхране по одељењима. Пацијенти су најзадовољнији временом и начином сервирања хране, а најнижа средња оцена је за 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 25.** Средња оцена задовољства услугама исхране током боравка у болници по одељењима, Србија, 2015.

	ОДЕЉЕЊЕ				УКУПНО
	ИНТЕРНО	ХИРУРГИЈА	ГИНЕКОЛОГИЈА И АКУШЕРСТВО	РЕХАБИЛИТАЦИЈА	
Време сервирања хране	4,10	4,16	4,08	4,11	4,15
Начин сервирања хране	4,05	4,11	4,03	4,40	4,10
Укус хране	3,81	3,93	3,72	4,21	3,87
Температура хране	3,92	4,00	3,88	4,27	3,98
Количина хране	3,97	4,01	3,95	4,34	4,02
Разноврсност хране	3,85	3,95	3,81	4,22	3,91
Одговарајућа дијета	4,00	4,07	3,92	4,31	4,04
Опште задовољство услугама исхране	3,99	4,08	3,92	4,34	4,04

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2015.

**Задовољство условима смештаја током боравка у болници** испитивано је кроз питања која се односе на удобност кревета, чистоћу собе и тоалета, температуру и опрему собе и опште задовољство смештајем. У табели 26 су приказане средње оцене задовољства услугама смештаја по одељењима. Пацијенти су најзадовољнији чистоћом и температуром собе (грејање), а најнижа средња оцена је за удобност кревета. Услугама болничког смештаја су најзадовољнији пацијенти са одељења за рехабилитацију, а најнезадовољније пацијенткиње одељења гинекологије и акушерства. Средње оцене за све варијабле су без значајне промене у односу на претходну годину.

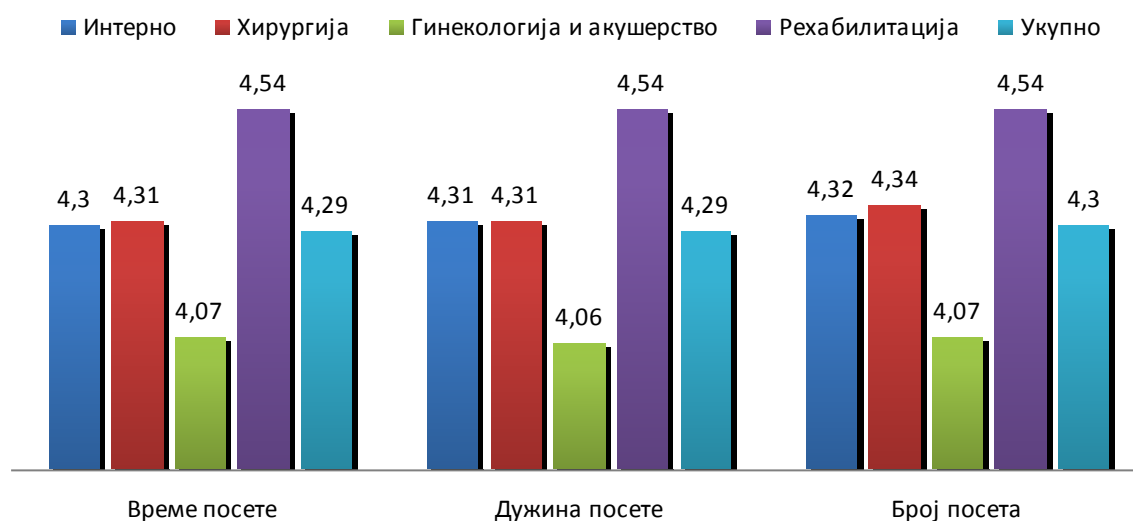
**Табела 26.** Средња оцена задовољства услугама смештаја током боравка у болници по одељењима, Србија, 2015.

	ОДЕЉЕЊЕ				УКУПНО
	ИНТЕРНО	ХИРУРГИЈА	ГИНЕКОЛОГИЈА И АКУШЕРСТВО	РЕХАБИЛИТАЦИЈА	
Удобност кревета	3,83	3,84	3,69	4,23	3,85
Чистоћа собе	4,16	4,20	4,02	4,38	4,17
Температура у соби	4,18	4,24	4,13	4,32	4,20
Опрема собе	3,92	3,96	3,85	4,29	3,96
Чистоћа тоалета	3,83	3,88	3,62	4,29	3,86
Опште задовољство смештајем	4,07	4,10	3,94	4,39	4,09

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2015.

**Задовољство организацијом посета** (време, дужина и број посета) приказано је на графикану 28. Средње оцене за ове аспекте су уједначене. Организацијом посета су најзадовољнији пацијенти са одељења за рехабилитацију, а најнезадовољније пацијенткиње одељења гинекологије и акушерства. Средње оцене за све варијабле су на нивоу прошлогодишњих.

**Графикон 28.** Средња оцена задовољства организацијом посета по одељењима, Србија, 2015.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2015.

У табели 27 су приказане вредности средњих оцена општег задовољства за све испитиване аспекте од 2011. године. Средње оцене за испитиване варијабле задовољства су ниже у односу на претходну годину од 0,03 (пријем и сестринска нега) до 0,06 (услови смештаја).

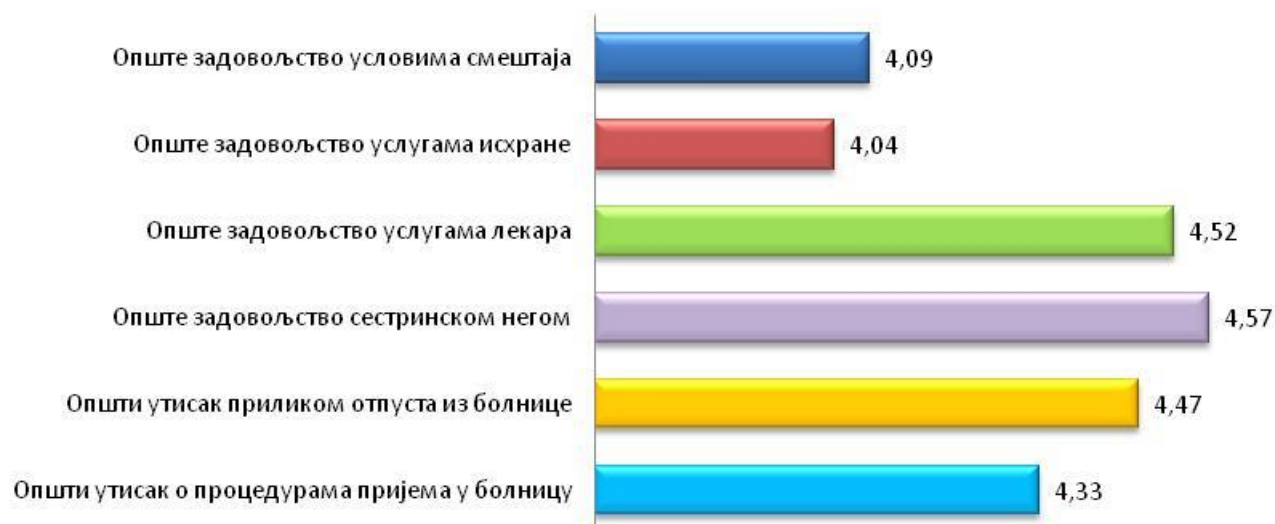
**Табела 27.** Средња оцена задовољства корисника одређеним карактеристикама болничке здравствене заштите, Србија, 2011–2015.

	СРЕДЊА ОЦЕНА ЗАДОВОЉСТВА				
	2011	2012	2013	2014	2015
Општи утисак о процедурама пријема у болницу	4,34	4,33	4,30	4,36	4,33
Општи утисак приликом отпуста из болнице	4,48	4,47	4,46	4,47	4,47
Опште задовољство сестринском негом	4,58	4,59	4,58	4,60	4,57
Опште задовољство услугама лекара	4,54	4,53	4,54	4,56	4,52
Опште задовољство услугама исхране	4,04	4,02	4,03	4,09	4,04
Опште задовољство условима смештаја	4,16	4,13	4,13	4,15	4,09

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2015.

На графикону 29 су приказане вредности средњих оцена општег задовољства за све испитиване аспекте. Укупно, као и свих претходних година, пацијенти су у 2015. години најзадовољнији били сестринском негом и услугама лекара, а најмање задовољни болничком исхраном.

**Графикон 29.** Средња оцена задовољства корисника одређеним карактеристикама болничке здравствене заштите, Србија, 2015.

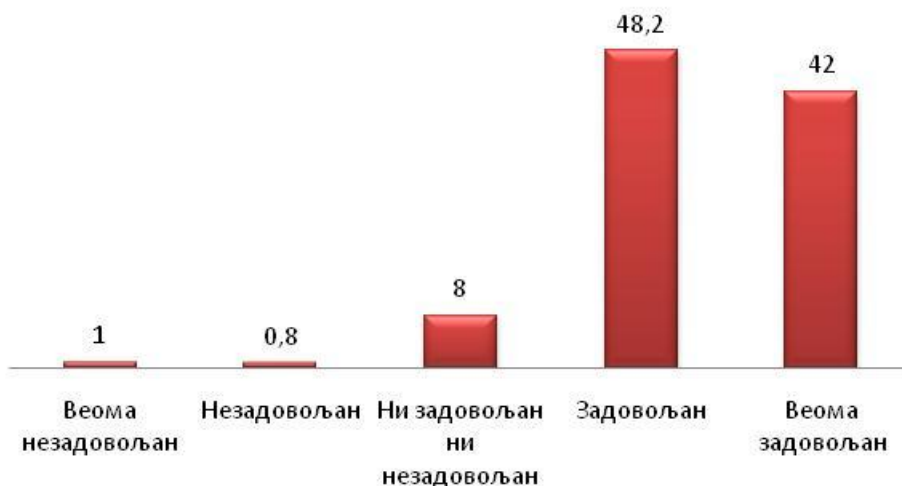


Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2015.

Незадовољство општим утиском о добијеној здравственој заштити и условима током болничког лечења је исказало 1,8% лечених пацијената током недеље испитивања (графикон 30). Средња оцена задовољства болничким лечењем у целини је 4,30. Ниво општег задовољства болничким лечењем нижи је за 0,01 у односу на 2014. годину.

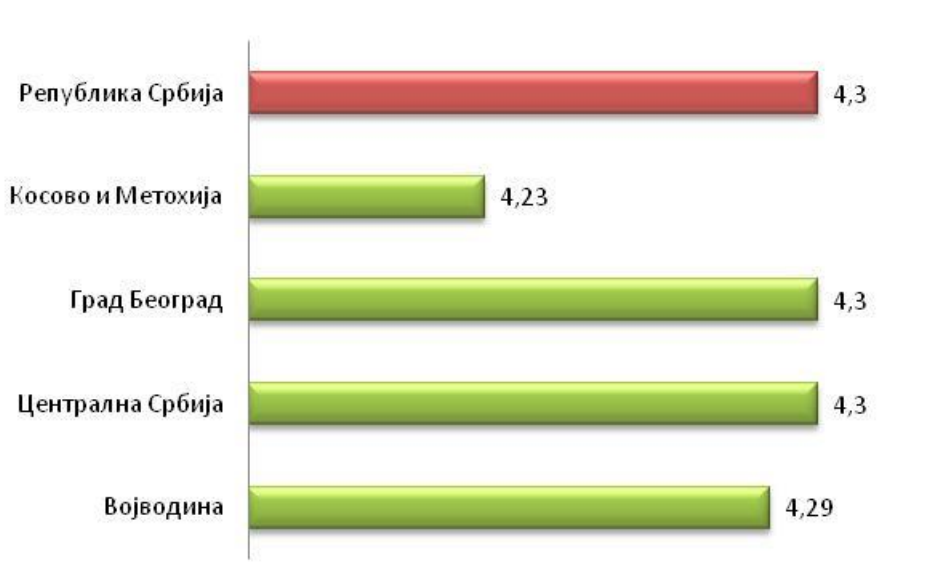
Посматрано по регионима, најнижа средња оцена општег задовољства је била у стационарним здравственим установама на Косову и Метохији, а највиша у Београду и централној Србији (графикон 31). Средња оцена општег задовољства у стационарним установама Косова и Метохије је виша у односу на претходну годину за 0,04, у Војводини за 0,03, а у Београду и централној Србији нижа за 0,02.

**Графикон 30.** Дистрибуција корисника према општем задовољству болничким лечењем (%), Србија, 2015.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2015.

**Графикон 31.** Средња оцена општег задовољства корисника болничким лечењем по регионима, Србија, 2015.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2015.

У табели 28 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.

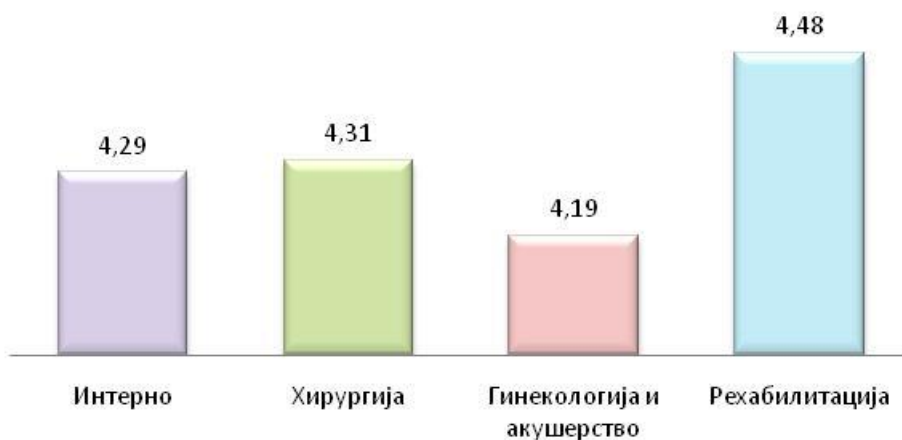
**Табела 28.** Средња оцена задовољства корисника одређеним карактеристикама болничке здравствене заштите, по регионима, Србија, 2015.

	СРЕДЊА ОЦЕНА ЗАДОВОЉСТВА				
	ВОЈВОДИНА	ЦЕНТРАЛНА СРБИЈА	ГРАД БЕОГРАД	КОСОВО И МЕТОХИЈА	УКУПНО
Општи утисак о процедурама пријема у болницу	4,38	4,36	4,23	4,30	4,33
Општи утисак приликом отпуста из болнице	4,51	4,50	4,39	4,46	4,47
Опште задовољство сестринском негом	4,60	4,58	4,56	4,44	4,57
Опште задовољство услугама лекара	4,53	4,52	4,52	4,47	4,52
Опште задовољство услугама исхране	3,96	4,11	3,99	3,97	4,04
Опште задовољство условима смештаја	4,09	4,14	4,02	4,02	4,09

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2015.

Резултати испитивања задовољства показују да је средња оцена општег задовољства у односу на претходну годину нижа на хируршким (за 0,03) и интернистичким (за 0,01) одељењима, а са порастом од 0,02 на одељењима за рехабилитацију до 0,04 на одељењима за гинекологију и акушерство. Најнижа средња оцена општег задовољства болничким лечењем (4,19) забележена је на гинеколошко-акушерским одељењима (графикон 32).

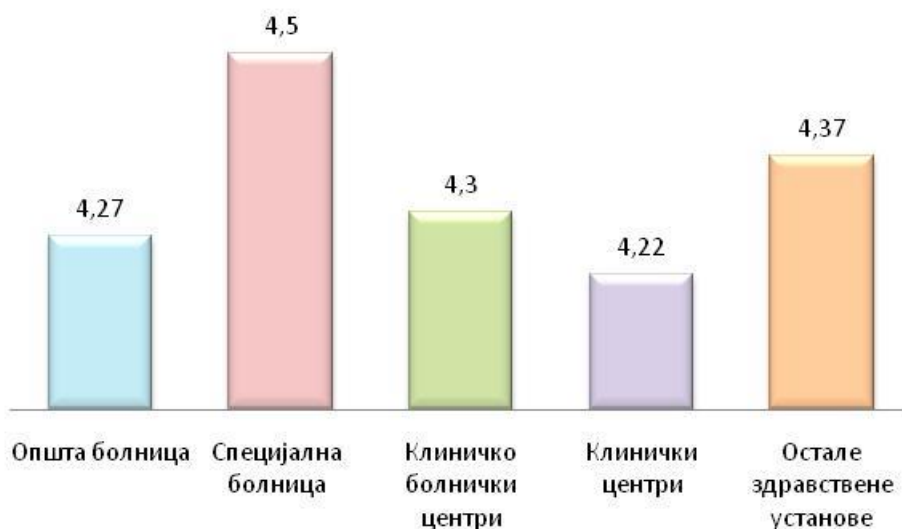
**Графикон 32.** Средња оцена општег задовољства корисника болничким лечењем по одељењима, Србија, 2015.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2015.

Анализирајући задовољство корисника болничким лечењем у различитим типовима стационарних здравствених установа, највишу средњу оцену лечењем у целини имали су пацијенти у специјалним болницама за рехабилитацију (4,50), а најнижу у клиничким центрима (4,22) (графикон 33).

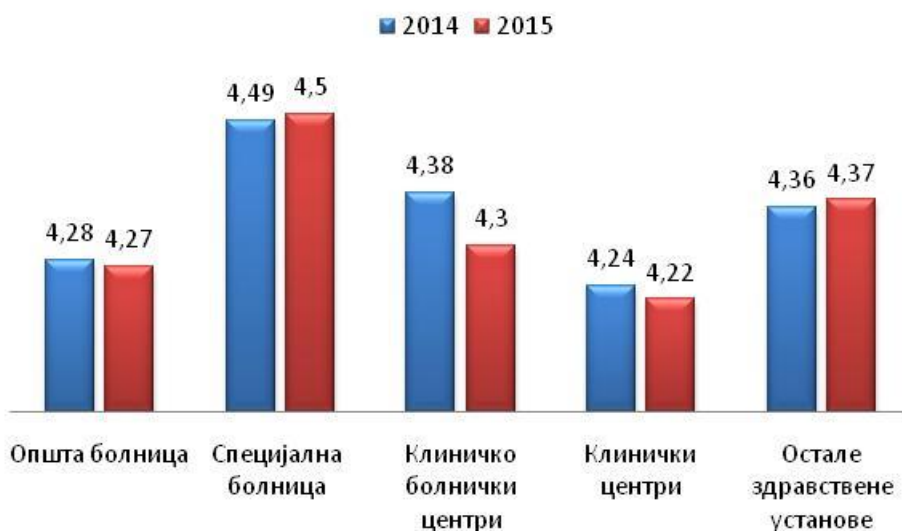
**Графикон 33.** Средња оцена општег задовољства корисника болничким лечењем према типу установе, Србија, 2015.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2015.

На графикону 34 су приказане средње оцене општег задовољства корисника болничким лечењем према типу установе упоредо за 2014. и 2015. годину. У свим типовима здравствених установа задовољство је ниже у односу на 2014. годину, изузев специјалних болница у којим је средња оцена била за 0,01.

**Графикон 34.** Средња оцена општег задовољства корисника болничким лечењем према типу установе, Србија, 2014–2015.

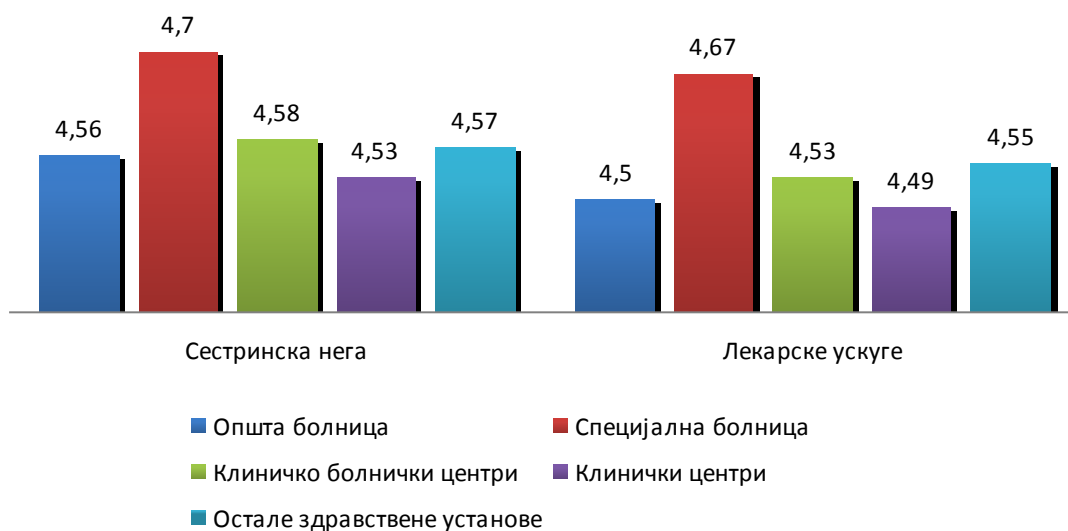


Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2015.



На графикону 35 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.

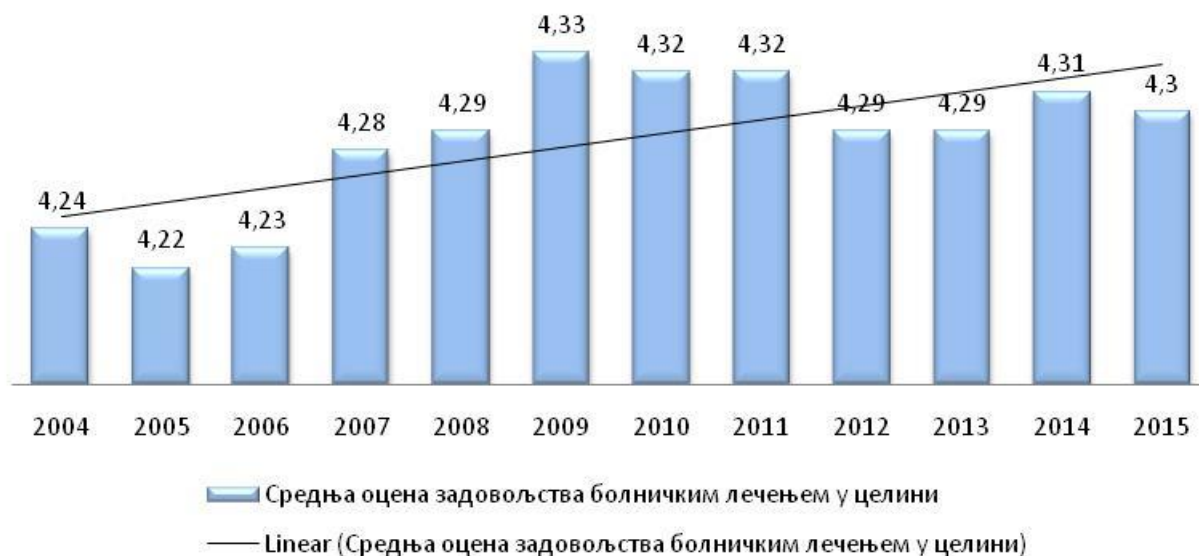
**Графикон 35.** Средња оцена општег задовољства корисника сестринском негом и лекарским услугама према типу установе, Србија, 2015.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2015.

На графикону 36 је приказано кретање средње оцене општег задовољства болничким лечењем од 2004. до 2015. године за ниво Републике Србије. Од почетка истраживања задовољства пацијената болничким лечењем у државним установама Републике Србије, највиша средња оцена општег задовољства болничким лечењем је била 2009. године и износила је 4,33. Ове године ниво задовољства је 4,30. Ипак, хумани ресурси у здравственом систему у континуитету од 2009. године су оцењени одличним оценама преко 4,5.

**Графикон 36.** Средња оцена општег задовољства корисника болничким лечењем, Србија, 2004–2015.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2015.

Са статистичком значајношћу ( $p \leq 0,05$ ) на опште задовољство болничким лечењем на интернистичким одељењима утицали су: време чекања на шалтеру приликом болничког пријема, упознавање од стране особља са дужностима током хоспитализације, време чекања на медицинску сестру код хитних потреба и дужина посета, а високом статистичком значајношћу ( $p \leq 0,01$ ) на опште задовољство болничким лечењем утицали су: време до смештаја у собу приликом пријема, време сервирања хране и опште задовољство болничким смештајем.

Са статистичком значајношћу ( $p \leq 0,05$ ) на опште задовољство болничким лечењем на хируршким одељењима утицали су: материјално стање пацијента, љубазност медицинских сестара према члановима породице, успешност лечења и одговарајућа дијета током лечења. Са високом статистичком значајношћу ( $p \leq 0,01$ ) на опште задовољство болничким лечењем утицали су: опште задовољство сестринском негом, спремност лекара да пружи одговоре на питања, опште задовољство сервисом исхране и задовољство временом (терминима) посета.

Са статистичком значајношћу ( $p \leq 0,05$ ) на опште задовољство болничким лечењем на одељењима гинекологије и акушерства утицали су: материјално стање пацијенткиња и задовољство љубазношћу особља у болници.

Са статистичком значајношћу ( $p \leq 0,05$ ) на опште задовољство болничким лечењем на одељењима за рехабилитацију утицали су: задовољство љубазношћу особља у болници, љубазност медицинских сестара према члановима породице и опште задовољство дијагностиком током боравка у болници. Са високом статистичком значајношћу ( $p < 0,01$ ) на опште задовољство болничким лечењем на овом одељењу су утицали: време чекања на шалтеру приликом болничког пријема, опште задовољство услугама лекара и опште задовољство болничким смештајем.

Укупно, са статистичком значајношћу ( $p \leq 0,05$ ) на опште задовољство болничким лечењем утицали су: опште задовољство сестринском негом и дијагностичким услугама током лечења, као и термини посета. Са високом статистичком значајношћу ( $p \leq 0,01$ ) на опште задовољство болничким лечењем утицали су: старост и материјално стање пацијената, успешност лечења и општи утисак о болничком смештају.

## **6. ЗАКЉУЧЦИ И ПРЕДЛОЗИ МЕРА**

На основу приказа резултата испитивања задовољства корисника у државним здравственим установама у 2015. години, као и поређењем са резултатима из претходних година, може се закључити следеће:

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

- Стопа одговора анкетираних у службама примарне здравствене заштите је виша за 5% и обрађено је око 130 упитника више у односу на претходну годину.
- У овим службама око 3% корисника нема изабраног лекара. Слободан избор лекара остварило је преко четири петине анкетираних.
- Најмање прегледа се заказује код педијатра, а најдуже се на заказан преглед чека код гинеколога. Процент пацијената који су чекали на заказан преглед изабраног лекара дуже од три дана је у свим службама нижи за 0,2 до 1% у односу на претходну годину (за ниво Републике).
- Анкетирани пацијенти су у протеклих дванаест месеци у просеку користили девет пута услуге државног и једном приватног сектора.

- У зависности од теме, 32–70% испитаника превентивне савете добија за време редовних посета изабраном лекару или у посебним саветовалиштима (6–10%).
- Да не добијају увек све информације и да медицинске сестре на шалтеру нису љубазне мишљења је 1,8% корисника. Сваки двадесети корисник сматра да лекар не одваја довољно времена за разговор са њима, 3% сматра да их лекар не слуша пажљиво и да не добијају јасна објашњења о лековима који су им прописани.
- Једна трећина корисника не зна да ли здравствена установа има интернет страницу, сваки шести не зна да ли постоји кутија/књига жалби и приговора, мање од трећине сматра да дуго чека на преглед лекара у чекаоници и једна половина корисника може у току радног времена добити савет или консултације од свог лекара телефонским путем.
- Корисници најчешће партиципирају за прописану терапију. Највећи проценат бесплатних услуга се остварује у служби за здравствену заштиту деце. Од услуга, најчешће се у свим службама бесплатно остварује преглед изабраног лекара. У свим услугама најчешће партиципирају корисници службе опште медицине. Један од осам корисника је одложио здравствену услугу бар једном у последњих 12 месеци јер није могао да плати учешће или лекове.
- Средња оцена задовољства корисника примарне здравствене заштите у Републици Србији за 2015. годину износи 3,96 и показују мале варијације у службама. Средња оцена задовољства корисника у установама ПЗЗ је највиша у Београду (4,00).
- Средња оцена општег задовољства пруженом здравственом заштитом у свим службама је показала корелацију са самопроценом материјалног стања домаћинства испитаника, са коришћењем здравствених услуга у приватном сектору (обрнуто пропорционално) и са понашањем медицинских сестара, тј. да ли су љубазне и спремне да корисницима пруже тражене информације. У свим службама задовољнији су пацијенти који су задовољни радним временом здравствене установе, краћим временом чекања на преглед и информацијама које постоје на интернет страници дома здравља.
- Сваки двадесети испитаник нема изабраног дечјег стоматолога. Анкетирани корисници су у протеклих дванаест месеци, у просеку, користили шест пута услуге стоматолошке службе. Задовољних корисника у стоматолошкој служби је 85,4%, а

средња оцена општег задовољства је 4,15. Средња оцена задовољства здравственом заштитом у стоматолошким службама је највиша у централној Србији (4,17) и Пиротском округу (4,36), а најнижа у Северно бачком округу (3,84).

## 2. Специјалистичка служба интерне медицине

- Преглед специјалисте без заказивања је добило 37,5% корисника, преглед заказан за мање од седам дана је имало 19,7%, а дуже од 30 дана на преглед је чекало 13,8% корисника.
- Анкетирани пацијенти су у просеку услуге специјалисте ове службе користили 3,8 пута у последњих годину дана, других специјалистичких служби укупно око 3,3 пута, а услуге приватног специјалисте мање од једанпут (0,9).
- Корисници амбуланти интерне медицине примарног нивоа здравствене заштите су задовољнији у сваком испитиваном аспекту.
- Оствареном здравственом заштитом у интернистичким амбулантама у Републици Србији задовољно је 83% корисника. а средња оцена општег задовољства је 4,11.

## 3. Стационарна здравствена заштита

- Стопа одговора корисника је нижа у односу на 2014. годину за 10%.
- У односу на претходну годину, обрађено је око 1.300 упитника мање.
- Приликом пријема и отпуста пацијенти су најзадовољнији љубазношћу особља (4,50), а најмање задовољни дужином чекања на шалтеру (4,19).
- Сваки једанаести пацијент (8,5%) није упознат са правом на давање сагласности на предложену процедуру, а сваки десети са дужностима пацијента на болничком одељењу (10,8%). Са начином приговора и жалби није упозната петина пацијента који су учествовали у истраживању.
- Средње оцене за све варијабле су на нивоу прошлогодишњих. Пацијенти су најзадовољнији сестринском негом и услугама лекара, а најмање задовољни болничком исхраном.
- Средња оцена задовољства болничким лечењем у целини је 4,30. Најнижа средња оцена општег задовољства је била у стационарним здравственим установама на Косову и Метохији, а у другим регионима је уједначена. 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 (4,19). Највишу средњу оцену лечењем у целини имали су лечени у специјалним болницама за рехабилитацију (4,50), а најнижу у клиничким центрима (4,22).

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 прво место контакт са здравственом службом, први „шалтер” за пријем у болници или на који се спушта књижица у дому здравља. Делотворна терапија, ефикасни процеси лечења и добри клинички исходи су кључне компоненте пацијентовог искуства, али нису и довољни да би се достигао одличан доживљај. Повећање задовољства пацијената почиње понашањем према сваком кориснику као индивидуи, тј. појединачно, како би пацијенти били сигурни да ће добити праву негу, у право време и на прави начин.

## 7. ЛИТЕРАТУРА

1. Институт за јавно здравље Србије: Анализа задовољства корисника здравственом заштитом у државним здравственим установама Републике Србије 2014. године, Београд, 2015. Доступно на: <http://www.batut.org.rs/index.php?content=1234>
2. Институт за јавно здравље Србије: Анализа задовољства корисника здравственом заштитом у државним здравственим установама Републике Србије 2013. године, Београд, 2014. Доступно на: <http://www.batut.org.rs/index.php?content=805>
3. Институт за јавно здравље Србије: Анализа задовољства корисника здравственом заштитом у државним здравственим установама Републике Србије 2012. године, Београд, 2013. Доступно на: <http://www.batut.org.rs/index.php?content=475>
4. Институт за јавно здравље Србије: Преглед најважнијих резултата испитивања задовољства корисника у државним здравственим установама Републике Србије 2011. године, Београд, 2012. Доступно на:  
<http://www.batut.org.rs/download/izvestaji/Zadovoljstvo%20korisnika%202011.pdf>
5. Институт за јавно здравље Србије: Преглед најважнијих резултата испитивања задовољства корисника у државним здравственим установама Републике Србије 2010. године, Београд, 2011. Доступно на:  
<http://www.batut.org.rs/download/izvestaji/Zadovoljstvo%20korisnika%202010.pdf>



РЕЗУЛТАТИ ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА 2015. ГОДИНЕ  
УПИТНИК О ЗАДОВОЉСТВУ КОРИСНИКА РАДОМ СЛУЖБЕ ОПШТЕ МЕДИЦИНЕ  
ДИСТРИБУЦИЈА ОДГОВОРА (у %)

**1. Пол:**

Мушки	45,2
Женски	54,8

**2. Просечне године старости: 50,6**

**3. Завршена школа:**

Незавршена основна	5,1
Основна школа	17,0
Средња школа	55,6
Виша и висока школа	22,4

**4. Материјално стање вашег домаћинства:**

Веома лоше	6,5
Лоше	13,1
Осредње	44,8
Добро	30,2
Веома добро	5,4

**5. Како сте изабрали свог лекара?**

Ја сам изабрао/ла свог лекара	79,5
Неко у мојој породици је изабрао мог лекара уместо мене	7,3
Нисам бирао/ла, додељен ми је	5,0
Немам изабраног лекара	3,4
Не сећам се	4,8

**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	23,0
Мислим да није могуће да променим свог лекара	4,0
Не знам	21,9

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

Да	28,2
Не	71,8

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

Мој лекар је напустио ординацију/ картотеку	15,0
Преселио/ла сам се	6,2
Имао/ла сам неспоразум са својим лекаром	4,0
Због других разлога	10,1
Нисам мењао/ла лекара	64,7



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

Мање од годину дана	12,8
1-3 године	2,3
Више од 3 године	61,3
Немам свог лекара	3,7

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

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

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

1,3 пута
----------

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

Никада не заказујем	32,2
Обично будем заказан/а за исти дан	25,4
Обично чекам 1-3 дана	32,5
Обично чекам више од 3 дана	9,9

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

<i>Теме</i>	<i>Да, за време редовне посете</i>	<i>Да, у посети превентивном центру/саветовалишту</i>	<i>Не</i>	<i>Није било потребно</i>
а) Правилна исхрана	75,9	5,4	5,4	13,3
б) Важност физичке активности	71,4	7,0	6,5	15,1
в) Злоупотреба алкохола	49,5	6,3	11,8	32,5
г) Смањење или престанак пушења	54,3	6,4	10,0	29,4
д) Избегавање/одбрана од стреса	61,6	6,1	9,3	23,0
ђ) Сигуран секс	35,1	5,4	15,8	43,6
е) Опасност од злоупотреба дрога	34,1	4,8	14,5	46,6

**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	83,0	12,9	2,6	1,5
б) Медицинске сестре у соби за интервенције су љубазне	84,0	11,6	1,8	2,7
в) Медицинске сестре ми увек пруже све информације	81,5	13,9	2,8	1,7
г) Медицинске сестре и лекари добро сарађују	79,7	11,4	2,3	6,5

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

<i>Изјава</i>	<i>Да, слажем се</i>	<i>Делимично се слажем</i>	<i>Не слажем се</i>
а) Мој лекар познаје моју личну ситуацију (нпр. на послу, у кући)	68,1	21,0	10,9
б) Мој лекар познаје проблеме и болести које сам раније имао	78,4	17,3	4,3
в) Мој лекар одваја довољно времена да разговара са мном	78,0	17,6	4,4
г) Мој лекар ме пажљиво слуша	82,0	14,5	3,4
д) Мој лекар ми даје јасна објашњења о болестима и лековима које ми преписује	81,8	14,6	3,5
ђ) После посете лекару осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима	75,3	20,1	4,5
е) Када имам нови здравствени проблем прво идем код свог лекара	83,6	12,4	3,9

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

<i>Изјава</i>	<i>Да, слажем се</i>	<i>Делимично се слажем</i>	<i>Не слажем се</i>	<i>Не знам</i>
а) Задовољан сам радним временом	83,4	12,1	2,7	1,8
б) Могу да дођем на преглед и викендом ако се разболим	76,4	13,0	5,0	5,6
в) Доступна је инвалидима и особама у количима	70,9	12,8	4,9	11,3
г) Да бих ишао код специјалисте прво морам да идем код мог изабраног лекара	83,6	10,0	3,2	3,2
д) У чекаоници има довољно места за седење	70,5	17,8	8,5	3,2
ђ) Морам дуго да чекам у чекаоници да посетим лекара	36,0	26,2	32,1	5,7
е) У току радног времена могу лако да разговарам са лекаром и добијем савет	53,5	18,9	12,8	14,7
ж) Када дођем и хитно ми треба преглед лекара то могу да обавим истог дана	79,4	12,3	3,7	4,6
з) Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе	75,6	7,3	2,7	14,4
и) Установа има своју интернет страницу	53,0	7,6	4,0	35,4
ј) Установа има довољно медицинске опреме	46,2	15,2	10,8	27,8

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

<i>Услуге</i>	<i>Бесплатно</i>	<i>Партиципација</i>	<i>Пуна цена</i>	<i>Не Знам</i>
а) Преглед изабраног лекара	58,3	38,1	0,7	2,9
б) Лекови или инјекције које пропише лекар	43,5	46,7	3,2	6,6
в) Преглед специјалисте код кога вас упути лекар	49,9	39,9	2,2	8,0
г) Кућна посета вашег лекара	42,1	15,9	2,1	39,9
д) Преглед бебе или малог детета у саветовалишту	53,4	6,7	1,1	38,8

**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	13,7
Не	72,6
Не сећам се	13,7

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

Веома незадовољан	5,1
Незадовољан	2,5
Ни задовољан ни незадовољан	15,2
Задовољан	45,5
Веома задовољан	31,7



РЕЗУЛТАТИ ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА 2015. ГОДИНЕ  
УПИТНИК О ЗАДОВОЉСТВУ КОРИСНИКА РАДОМ СЛУЖБЕ ПЕДИЈАТРИЈЕ  
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 здравствену заштиту пружену детету.

**1. Пол:**

Мушки	32,9
Женски	67,1

**2. Просечне године старости: 33,9**

**3. Завршена школа:**

Незавршена основна	3,2
Основна школа	11,4
Средња школа	57,9
Виша и висока школа	27,5

**4. Материјално стање вашег домаћинства:**

Веома лоше	3,1
Лоше	6,7
Осредње	40,7
Добро	42,4
Веома добро	7,1

**5. Како сте изабрали свог лекара?**

Ја сам изабрао/ла свог лекара	79,0
Неко у мојој породици је изабрао мог лекара уместо мене	8,9
Нисам бирао/ла, додељен ми је	4,7
Немам изабраног лекара	2,8
Не сећам се	4,6

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

Да, могу да променим када год хоћу	50,7
Да, могу да га променим само једном годишње	23,2
Мислим да није могуће да променим свог лекара	2,7
Не знам	23,3

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

Да	21,4
Не	78,6

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

Мој лекар је напустио ординацију/ картотеку	10,1
Преселио/ла сам се	4,7
Имао/ла сам неспоразум са својим лекаром	3,4
Због других разлога	8,7
Нисам мењао/ла лекара	73,1

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

Мање од годину дана	15,2
1-3 године	27,5
Више од 3 године	54,3
Немам свог лекара	2,9

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

Изабраног лекара	7,0	пута
Другог лекара у овој служби	2,2	пута

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

	1,0	пута
--	-----	------

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

Никада не заказујем	62,0
Обично будем заказан/а за исти дан	25,3
Обично чекам 1-3 дана	9,4
Обично чекам више од 3 дана	3,3

**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	66,5	14,3	5,5	13,7
б) Важност физичке активности	58,6	16,3	7,8	17,3
в) Злоупотреба алкохола	32,0	10,9	16,3	40,8
г) Смањење или престанак пушења	31,8	10,6	15,3	42,4
д) Избегавање/одбрана од стреса	34,5	10,1	15,3	40,1
ђ) Сигуран секс	27,7	9,6	17,2	45,5
е) Опасност од злоупотреба дрога	29,6	10,0	15,4	44,9

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

<i>Изјава</i>	<i>Да, слажем се</i>	<i>Делимично се слажем</i>	<i>Не слажем се</i>	<i>Не знам</i>
а) Медицинске сестре на шалтеру су љубазне	79,8	15,7	3,0	1,6
б) Медицинске сестре у соби за интервенције су љубазне	82,2	12,7	1,9	3,2
в) Медицинске сестре ми увек пруже све информације	78,1	16,0	4,0	1,9
г) Медицинске сестре и лекари добро сарађују	77,0	13,3	2,4	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)	53,8	25,8	20,4
б) Мој лекар познаје проблеме и болести које сам раније имао	75,1	19,4	5,5
в) Мој лекар одваја довољно времена да разговара са мном	76,5	18,4	5,1
г) Мој лекар ме пажљиво слуша	83,0	14,0	3,1
д) Мој лекар ми даје јасна објашњења о болестима и лековима које ми преписује	82,6	14,1	3,3
ђ) После посете лекару осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима	76,3	19,6	4,1
е) Када имам нови здравствени проблем прво идем код свог лекара	84,1	12,3	3,5

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

<i>Изјава</i>	<i>Да слажем се</i>	<i>Делимично се слажем</i>	<i>Не слажем се</i>	<i>Не знам</i>
а) Задовољан сам радним временом	81,1	13,0	3,9	2,0
б) Могу да дођем на преглед и викендом ако се разболим	74,4	15,0	6,1	4,5
в) Доступна је инвалидима и особама у количима	66,0	13,0	5,7	15,3
г) Да бих ишао код специјалисте прво морам да идем код мог изабраног лекара	83,0	9,3	3,5	4,2
д) У чекаоници има довољно места за седење	69,7	18,6	9,1	2,7
ђ) Морам дуго да чекам у чекаоници да посетим лекара	35,3	33,1	27,0	4,6
е) У току радног времена могу лако да разговарам са лекаром и добијем савет	51,4	18,9	16,0	13,7
ж) Када дођем и хитно ми треба преглед лекара то могу да обавим истог дана	78,1	13,4	4,0	4,4
з) Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе	75,1	5,8	2,8	16,3
и) Установа има своју интернет страницу	52,5	6,2	4,5	36,8
ј) Установа има довољно медицинске опреме	44,5	15,4	11,8	28,3

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

<i>Услуге</i>	<i>Бесплатно</i>	<i>Партиципација</i>	<i>Пуна цена</i>	<i>Не знам</i>
а) Преглед изабраног лекара	92,0	4,5	0,5	3,1
б) Лекови или инјекције које пропише лекар	69,5	14,2	5,3	11,0
в) Преглед специјалисте код кога вас упути лекар	79,8	7,9	1,9	10,4
г) Кућна посета вашег лекара	47,7	3,1	3,8	45,5
д) Преглед бебе или малог детета у саветовалишту	84,3	1,6	0,6	13,5

**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	8,3
Не	80,3
Не сећам се	11,4

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

Веома незадовољан	5,2
Незадовољан	2,0
Ни задовољан ни незадовољан	15,8
Задовољан	47,3
Веома задовољан	29,7



РЕЗУЛТАТИ ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА 2015. ГОДИНЕ  
УПИТНИК О ЗАДОВОЉСТВУ КОРИСНИКА РАДОМ СЛУЖБЕ ГИНЕКОЛОГИЈЕ  
ДИСТРИБУЦИЈА ОДГОВОРА (у %)

**1. Пол:**

Мушки	0,8
Женски	99,2

**2. Просечне године старости: 37,8**

**3. Завршена школа:**

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

**4. Материјално стање вашег домаћинства:**

Веома лоше	3,5
Лоше	6,8
Осредње	42,0
Добро	41,4
Веома добро	6,3

**5. Како сте изабрали свог лекара?**

Ја сам изабрао/ла свог лекара	85,9
Неко у мојој породици је изабрао мог лекара уместо мене	3,9
Нисам бирао/ла, додељен ми је	4,2
Немам изабраног лекара	2,8
Не сећам се	3,3

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

Да, могу да променим када год хоћу	48,3
Да, могу да га променим само једном годишње	22,8
Мислим да није могуће да променим свог лекара	3,0
Не знам	25,9

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

Да	26,2
Не	73,8

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

Мој лекар је напустио ординацију/ картотеку	11,4
Преселио/ла сам се	5,8
Имао/ла сам неспоразум са својим лекаром	3,6
Због других разлога	11,7
Нисам мењао/ла лекара	67,5

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

Мање од годину дана	22,6
1-3 године	24,9
Више од 3 године	49,7
Немам свог лекара	2,8

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

Изабраног лекара	4,4 пута
Другог лекара у овој служби	0,9 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	27,9
Обично будем заказан/а за исти дан	16,2
Обично чекам 1-3 дана	24,8
Обично чекам више од 3 дана	31,2

**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	55,6	6,7	10,2	27,5
б) Важност физичке активности	50,4	8,0	12,2	29,4
в) Злоупотреба алкохола	32,8	6,4	16,0	44,8
г) Смањење или престанак пушења	40,1	6,9	13,7	39,3
д) Избегавање/одбрана од стреса	46,9	7,2	12,9	33,0
ђ) Сигуран секс	49,8	6,4	11,4	32,5
е) Опасност од злоупотреба дрога	31,4	5,8	14,3	48,5

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

<i>Изјава</i>	<i>Да, слажем се</i>	<i>Делимично се слажем</i>	<i>Не слажем се</i>	<i>Не знам</i>
а) Медицинске сестре на шалтеру су љубазне	79,9	15,7	3,0	1,3
б) Медицинске сестре у соби за интервенције су љубазне	81,4	11,5	1,6	5,5
в) Медицинске сестре ми увек пруже све информације	79,6	15,3	3,5	1,6
г) Медицинске сестре и лекари добро сарађују	80,3	10,8	1,5	7,4

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

<i>Изјава</i>	<i>Да, слажем се</i>	<i>Делимично се слажем</i>	<i>Не слажем се</i>
а) Мој лекар познаје моју личну ситуацију (нпр. на послу, у кући)	44,8	26,6	28,6
б) Мој лекар познаје проблеме и болести које сам раније имао	73,2	20,0	6,8
в) Мој лекар одваја довољно времена да разговара са мном	76,4	18,2	5,4
г) Мој лекар ме пажљиво слуша	83,7	13,3	2,9
д) Мој лекар ми даје јасна објашњења о болестима и лековима које ми преписује	82,8	13,8	3,3
ђ) После посете лекару осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима	77,4	18,8	3,9
е) Када имам нови здравствени проблем прво идем код свог лекара	83,4	13,2	3,4



**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	78,7	14,8	4,3	2,2
б) Могу да дођем на преглед и викендом ако се разболим	47,1	17,9	14,6	20,5
в) Доступна је инвалидима и особама у колицима	52,6	12,1	9,7	25,6
г) Да бих ишао код специјалисте прво морам да идем код мог изабраног лекара	66,0	11,7	12,8	9,6
д) У чекаоници има довољно места за седење	72,0	16,5	8,8	2,6
ђ) Морам дуго да чекам у чекаоници да посетим лекара	32,3	30,8	32,0	4,9
е) У току радног времена могу лако да разговарам са лекаром и добијем савет	40,4	18,5	21,1	20,0
ж) Када дођем и хитно ми треба преглед лекара то могу да обавим истог дана	72,6	13,7	5,6	8,1
з) Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе	75,1	4,7	2,1	18,1
и) Установа има своју интернет страницу	52,6	5,8	3,8	37,8
ј) Установа има довољно медицинске опреме	42,4	15,2	12,2	30,3

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

<i>Услуге</i>	<i>Бесплатно</i>	<i>Партиципација</i>	<i>Пуна цена</i>	<i>Не знам</i>
а) Преглед изабраног лекара	64,3	30,3	0,7	4,7
б) Лекови или инјекције које пропише лекар	37,1	38,1	7,8	16,9
в) Преглед специјалисте код кога вас упути лекар	49,0	30,8	2,4	17,8
г) Кућна посета вашег лекара	31,0	9,0	3,4	56,6
д) Преглед бебе или малог детета у саветовалишту	60,7	3,7	0,7	34,9

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

Да	11,2
Не	78,2
Не сећам се	10,6

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

Веома незадовољан	4,5
Незадовољан	2,2
Ни задовољан ни незадовољан	14,6
Задовољан	46,1
Веома задовољан	32,7



РЕЗУЛТАТИ ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА 2015. ГОДИНЕ  
ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА СТОМАТОЛОШКОМ ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ  
ДИСТРИБУЦИЈА ОДГОВОРА (у %)

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

**1. Пол:**

Мушки	34,5
Женски	65,5

**2. Просечне године старости: 36,4**

**3. Завршена школа:**

Незавршена основна	3,8
Основна школа	12,3
Средња школа	55,9
Виша и висока школа	28,1

**4. Материјално стање вашег домаћинства:**

Веома лоше	4,2
Лоше	7,4
Осредње	42,7
Добро	39,6
Веома добро	6,0

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

Ја сам изабрао/ла дечјег стоматолога	73,3
Неко у мојој породици је изабрао стоматолога мом детету уместо мене	7,1
Нисам бирао/ла, додељен ми је	9,9
Моје дете нема свог стоматолога	5,1
Не знам	4,6

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

Да, могу да променим када год хоћу	52,3
Да, али само једном годишње	21,5
Мислим да није могуће да променим стоматолога мом детету	2,6
Не знам	23,6

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

Да	20,5
Не	79,1

### 8. Који је био разлог промене?

Стоматолог је напустио ординацију/ картотеку	8,3
Ја сам се преселио/ла	5,3
Имао сам неспоразум са стоматологом	2,7
Због других разлога	9,9
Нисам мењао/ла стоматолога	73,8

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

Мање од годину дана	19,0
1-3 године	30,1
Више од 3 године	45,2
Моје дете нема свог стоматолога	5,8

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

Свог стоматолога	4,7 пута
Другог стоматолога у овој служби	1,0 пута

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

	0,6 пута
--	----------

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

Никада не заказујем	43,4
Обично будем заказан/а за исти дан	22,9
Обично чекам 1-3 дана	21,3
Обично чекам више од 3 дана	12,4

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

<i>Теме</i>	<i>Да, за време редовне посете</i>	<i>Да, у посети превентивном центру/саветовалишту</i>	<i>Не</i>	<i>Није било потребно</i>
а) Значај редовних прегледа	89,3	4,8	1,7	4,2
б) Употреба флуора (пасте, таблете...)	81,5	7,6	4,6	6,3
в) Правилно прање зуба	85,9	6,3	2,8	5,0
г) Ортодонске неправилности	80,0	6,6	5,7	7,7
д) Настанак каријеса	83,9	6,1	4,6	5,5
ђ) Прибор за оралну хигијену	80,9	7,1	4,7	7,4
е) Правилна исхрана	79,3	7,4	5,2	8,1

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

<i>Изјава</i>	<i>Да, слажем се</i>	<i>Делимично се слажем</i>	<i>Не слажем се</i>
а) Стоматолог је упознат са проблемима и болестима које има моје дете	87,2	10,7	2,1
б) Стоматолог одваја довољно времена да разговара са мном и дететом	83,8	13,8	2,4
в) Стоматолог ми даје јасна објашњења о интервенцијама које планира код детета	89,3	8,7	2,0
г) Када дете има проблем са здрављем зуба прво идем код његовог стоматолога	91,4	6,7	1,9

**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	11,4	2,6	1,9
б) Могу да доведем на стоматолошки преглед дете и викендом	47,7	17,8	17,3	17,2
в) Доступна је деци са посебним потребама	63,4	10,0	4,4	21,3
г) Особље на шалтеру је љубазно	82,3	11,9	2,5	3,2
д) У чекаоници има довољно места за седење	79,4	13,1	5,9	1,6
ђ) Дуго чекамо пре посете у чекаоници	25,2	21,4	47,9	5,5
е) Када је детету хитно потребна стоматолошка услуга, то можемо да обавимо истог дана	86,9	7,6	2,0	3,5
ж) Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе	71,3	4,6	3,0	21,1

**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	71,9	15,6	8,5	4,0
б) Педијатар ми саветује употребу флуор препарата (пасте, таблете...)	53,4	20,6	17,7	8,3
в) Дечји стоматолог и стоматолошка сестра добро сарађују	89,1	6,2	1,7	3,0
г) Понекад ми је довољно да разговарам са стоматолошком сестром, па ми није потребно да идем и код стоматолога	50,8	23,1	19,1	7,0

**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	93,4	2,0	1,6	3,0
б) Пломбе	87,4	5,0	2,3	5,3
в) Лечење зуба	79,7	11,8	2,6	5,9
г) Вађење зуба	79,2	11,0	2,8	7,0
д) Ортодонски апарат - протеза	64,6	6,4	6,9	22,0
ђ) Преглед специјалисте са Стоматолошког факултета	53,0	4,6	4,0	38,4

**18. Да ли се у протеклих годину дана десило да нисте одвели своје дете на преглед код стоматолога или сте га одложили јер нисте могли да платите преглед или интервенције**

Да	6,9
Не	83,5
Не сећам се	9,5

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

Веома незадовољан	5,3
Незадовољан	1,0
Ни задовољан ни незадовољан	8,3
Задовољан	44,6
Веома задовољан	40,8



РЕЗУЛТАТИ ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА 2015. ГОДИНЕ  
УПИТНИК О ЗАДОВОЉСТВУ КОРИСНИКА РАДОМ СПЕЦИЈАЛИСТИЧКЕ СЛУЖБЕ  
ДИСТРИБУЦИЈА ОДГОВОРА КОРИСНИКА АМБУЛАНТИ ИНТЕРНЕ МЕДИЦИНЕ У  
УСТАНОВАМА ПРИМАРНЕ ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ (у %)

**1. Пол:**

Мушки	41,7
Женски	58,3

**2. Просечне године старости: 57,3**

**3. Завршена школа:**

Незавршена основна	8,3
Основна школа	22,5
Средња школа	50,0
Виша и висока школа	19,2

**4. Материјално стање вашег домаћинства:**

Веома лоше	4,4
Лоше	15,8
Осредње	47,4
Добро	28,4
Веома добро	4,0

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

<i>Карактеристика</i>	<i>Веома незадовољан</i>	<i>Незадовољан</i>	<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	<i>Задовољан</i>	<i>Веома задовољан</i>
а) Могућност телефонског заказивања	5,7	5,1	9,3	41,9	38,0
б) Време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа	4,1	4,8	10,2	40,5	40,5
в) Љубазност и професионалност особе која врши заказивање	3,1	1,3	6,2	35,7	53,8
г) Добијање инструкције о датуму, времену и месту прегледа	2,8	1,2	6,6	38,5	50,9
д) Време чекања у чекаоници	4,0	3,8	11,3	39,2	41,6
ђ) Објашњење евентуалног кашњења вашег термина	3,1	2,7	9,8	40,8	43,6
е) Чистоћа и подобност чекаонице	3,6	2,7	8,7	41,2	43,8

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

У овој служби	3,8 пута
У другој специјалистичкој служби	2,8 пута

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

	0,8 пута
--	----------

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

Примљен сам истог дана без заказивања	43,4
Заказано ми је пре мање од 7 дана	23,7
Заказано ми је пре 7-15 дана	14,9
Заказано ми је пре 15-30 дана	12,4
Заказано ми је пре више од 30 дана	5,6

**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	88,3	9,0	2,8
б) Лекар ме је пажљиво саслушао	89,7	8,3	2,0
в) Лекар је одвојио довољно времена да разговара са мном	86,9	11,0	2,0
г) Лекар ми је дао јасна објашњења о болестима и лековима које ми преписује	87,1	10,7	2,1
д) Лекар ми је објаснио значај тестова на које ме упућује	86,9	10,9	2,2
ђ) Особље је било љубазно и пуно поштовања	90,2	7,9	1,9
е) Јасно сам разумео/ла план свог лечења	87,2	10,9	1,9
ж) После прегледа осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима	83,5	14,4	2,2
з) Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе	87,8	7,8	4,4

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

Бесплатно	66,9
Платио/ла сам партиципацију	32,4
Платио/ла сам пуну цену	0,7

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

Веома незадовољан	4,1
Незадовољан	1,2
Ни задовољан ни незадовољан	5,8
Задовољан	40,3
Веома задовољан	48,6



РЕЗУЛТАТИ ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА 2015. ГОДИНЕ  
УПИТНИК О ЗАДОВОЉСТВУ КОРИСНИКА РАДОМ СПЕЦИЈАЛИСТИЧКЕ СЛУЖБЕ  
ДИСТРИБУЦИЈА ОДГОВОРА КОРИСНИКА АМБУЛАНТИ ИНТЕРНЕ МЕДИЦИНЕ У  
СТАЦИОНАРНИМ УСТАНОВАМА ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ (у %)

**1. Пол:**

Мушки	41,9
Женски	58,1

**2. Просечне године старости: 55,6**

**3. Завршена школа:**

Незавршена основна	4,5
Основна школа	19,9
Средња школа	52,5
Виша и висока школа	23,1

**4. Материјално стање вашег домаћинства:**

Веома лоше	4,2
Лоше	12,2
Осредње	50,0
Добро	28,4
Веома добро	5,2

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

Карактеристика	Веома незадовољан	Незадовољан	Ни задовољан ни незадовољан	Задовољан	Веома задовољан
а) Могућност телефонског заказивања	6,7	6,5	14,7	42,0	30,2
б) Време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа	5,0	7,9	15,9	41,3	29,8
в) Љубазност и професионалност особе која врши заказивање	2,5	2,2	8,6	40,6	46,2
г) Добијање инструкције о датуму, времену и месту прегледа	2,1	2,8	9,1	43,1	42,9
д) Време чекања у чекаоници	5,0	8,7	16,3	40,4	29,5
ђ) Објашњење евентуалног кашњења вашег термина	3,4	5,5	15,6	42,2	33,3
зе) Чистоћа и подобност чекаонице	3,3	4,8	13,0	42,7	36,2

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

У овој служби	3,7 пута
У другој специјалистичкој служби	3,9 пута

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

	1,0 пута
--	----------

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

Примљен сам истог дана без заказивања	34,0
Заказано ми је пре мање од 7 дана	17,5
Заказано ми је пре 7-15 дана	14,3
Заказано ми је пре 15-30 дана	15,7
Заказано ми је пре више од 30 дана	18,5

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

<i>Изјава</i>	<i>Да слажем се</i>	<i>Делимично се слажем</i>	<i>Не слажем се</i>
а) Лекар ми је посветио довољно времена током прегледа	82,2	15,2	2,6
б) Лекар ме је пажљиво саслушао	82,7	14,8	2,5
в) Лекар је одвојио довољно времена да разговара са мном	79,3	17,8	2,9
г) Лекар ми је дао јасна објашњења о болестима и лековима које ми преписује	81,3	15,6	3,1
д) Лекар ми је објаснио значај тестова на које ме упућује	80,9	16,1	3,1
ђ) Особље је било љубазно и пуно поштовања	84,0	12,7	3,3
е) Јасно сам разумео/ла план свог лечења	80,3	17,0	2,7
ж) После прегледа осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима	76,4	20,0	3,5
з) Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе	81,8	11,0	7,3

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

Бесплатно	71,6
Платио/ла сам партиципацију	27,5
Платио/ла сам пуну цену	0,9

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

Веома незадовољан	4,8
Незадовољан	2,3
Ни задовољан ни незадовољан	13,3
Задовољан	46,3
Веома задовољан	33,4





РЕЗУЛТАТИ ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА 2015. ГОДИНЕ  
УПИТНИК О ЗАДОВОЉСТВУ КОРИСНИКА БОЛНИЧКИМ ЛЕЧЕЊЕМ  
ДИСТРИБУЦИЈА ОДГОВОРА НА ОДЕЉЕЊИМА ЗА ИНТЕРНУ МЕДИЦИНУ (у %)

**1. Пол:**

Мушки	49,0
Женски	51,0

**2. Просечне године старости: 59,7**

**3. Завршена школа:**

Незавршена основна	7,9
Основна школа	24,2
Средња школа	50,7
Виша и висока школа	17,2

**4. Материјално стање вашег домаћинства:**

Веома лоше	3,3
Лоше	8,2
Осредње	49,4
Добро	33,2
Веома добро	5,8

**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>
а) Општи утисак о процедури пријема	0,8	1,5	7,7	44,0	46,0
б) Љубазност особља	0,6	0,5	4,5	34,5	59,8
в) Време чекања на шалтеру	1,5	2,7	12,0	42,5	41,2
г) Објашњење процедуре током пријема	0,8	1,6	7,3	41,2	49,1
д) Време до смештаја у собу	0,7	1,6	6,2	40,5	51,0
ђ) Општи утисак приликом отпуста	0,9	0,6	5,1	38,3	55,1

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

	<i>Да</i>	<i>Не</i>
а) Правом на сагласност за предложену процедуру	92,5	7,5
б) Дужностима пацијената на одељењу	90,9	9,1
в) Начином приговора и жалби у случају незадовољства	81,9	18,1

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

	<i>Веома незадовољан</i>	<i>Незадовољан</i>	<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	<i>Задовољан</i>	<i>Веома задовољан</i>
а) Поштовање и љубазност	0,9	0,5	4,0	32,8	61,8
б) Време чекања на сестру код хитне потребе	0,5	0,9	5,0	34,5	59,1
в) Објашњење процедура, тестова и третмана	0,6	1,2	6,1	37,5	54,6
г) Љубазност према члановима породице и посетиоцима	0,7	0,5	4,1	35,2	59,6
д) Опште задовољство сестринском негом	0,6	0,2	3,0	31,6	54,5

### 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	0,5	1,6	7,7	35,1	55,1
б) Објашњење процедура, тестова и третмана	0,6	1,9	8,2	36,3	53,0
в) Поштовање и љубазност	0,6	1,0	5,3	32,3	60,9
г) Способност дијагностиковања здравствених проблема	0,5	0,8	6,2	34,9	57,6
д) Темелитост у испитивању	0,5	1,2	6,7	34,1	57,6
ђ) Успешност лечења	0,5	1,0	6,2	36,1	56,1
е) Упутства при отпуста	0,6	1,4	6,0	35,3	56,8
ж) Опште задовољство услугама лекара	0,5	0,9	5,0	32,9	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	0,9	4,7	39,7	53,8	6,3
б) Кардиологија (ЕКГ, тест оптерећења)	0,8	0,6	5,4	36,6	56,7	14,8
в) Радиологија (рендген, ултразвук, скенер)	0,7	1,0	6,1	37,1	55,1	15,3
г) Физикална терапија	1,1	1,0	8,2	38,2	51,4	41,3
д) Опште задовољство услугама дијагностике	0,5	0,6	5,4	37,7	55,8	7,1

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

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

	<i>Веома незадовољан</i>	<i>Незадовољан</i>	<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	<i>Задовољан</i>	<i>Веома задовољан</i>
а) Време сервирања хране	1,8	3,2	11,8	49,5	33,7
б) Начин сервирања хране	2,1	4,6	13,4	46,5	33,4
в) Укус хране	3,7	8,2	19,6	40,8	27,7
г) Температура хране	2,7	5,9	17,8	43,8	29,8
д) Количина хране	2,5	6,1	14,7	45,5	31,2
ђ) Разноврсност хране	3,6	8,2	17,9	40,0	30,2
е) Одговарајућа дијета	2,7	4,7	15,4	44,9	32,4
ж) Опште задовољство услугама исхране	2,5	5,3	15,7	43,6	32,9

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

	<i>Веома незадовољан</i>	<i>Незадовољан</i>	<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	<i>Задовољан</i>	<i>Веома задовољан</i>
а) Удобност кревета	3,3	8,5	17,8	42,8	27,7
б) Чистоћа собе	1,7	3,0	12,1	45,3	37,9
в) Температура у соби	1,6	2,7	10,8	46,1	38,8
г) Опрема собе	2,4	7,1	17,9	41,5	31,1
д) Чистоћа тоалета	5,3	8,2	16,3	38,8	31,5
ђ) Опште задовољство смештајем	1,8	3,3	14,7	46,2	34,0

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

	<i>Веома незадовољан</i>	<i>Незадовољан</i>	<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	<i>Задовољан</i>	<i>Веома задовољан</i>
а) Време посета	1,1	1,8	6,2	48,3	42,8
б) Дужина посета	1,0	1,7	6,2	47,6	43,6
в) Број посета	1,0	1,4	6,2	47,1	44,2

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

Веома незадовољан	1,1
Незадовољан	1,0
Ни задовољан ни незадовољан	8,3
Задовољан	47,4
Веома задовољан	42,2



РЕЗУЛТАТИ ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА 2015. ГОДИНЕ  
УПИТНИК О ЗАДОВОЉСТВУ КОРИСНИКА БОЛНИЧКИМ ЛЕЧЕЊЕМ  
ДИСТРИБУЦИЈА ОДГОВОРА НА ОДЕЉЕЊИМА ЗА ХИРУРГИЈУ (у %)

**1. Пол:**

Мушки	51,6
Женски	48,4

**2. Просечне године старости: 56,6**

**3. Завршена школа:**

Незавршена основна	6,6
Основна школа	22,3
Средња школа	52,0
Виша и висока школа	19,0

**4. Материјално стање вашег домаћинства:**

Веома лоше	2,1
Лоше	8,5
Осредње	48,3
Добро	36,2
Веома добро	4,9

**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	0,8	1,4	8,3	44,6	44,9
б) Љубазност особља	0,6	1,1	5,7	34,9	57,7
в) Време чекања на шалтеру	1,5	4,8	13,4	39,9	40,4
г) Објашњење процедуре током пријема	0,6	1,9	7,9	40,8	48,7
д) Време до смештаја у собу	0,7	1,9	7,4	39,3	50,7
ђ) Општи утисак приликом отпуста	0,3	0,8	5,9	37,6	55,4

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

	<i>Да</i>	<i>Не</i>
а) Правом на сагласност за предложену процедуру	92,7	7,3
б) Дужностима пацијената на одељењу	88,8	11,2
в) Начином приговора и жалби у случају незадовољства	79,8	20,2

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

	<i>Веома незадовољан</i>	<i>Незадовољан</i>	<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	<i>Задовољан</i>	<i>Веома задовољан</i>
а) Поштовање и љубазност	0,7	0,9	4,5	35,5	58,4
б) Време чекања на сестру код хитне потребе	0,7	1,3	6,0	36,1	55,9
в) Објашњење процедура, тестова и третмана	0,5	1,1	7,4	37,6	53,4
г) Љубазност према члановима породице и посетиоцима	0,4	0,8	4,6	36,5	57,6
д) Опште задовољство сестринском негом	0,3	0,6	3,9	33,3	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>
а) Спремност да дају одговоре на питања	0,7	1,7	6,8	35,5	55,4
б) Објашњење процедура, тестова и третмана	0,5	2,1	7,7	36,5	53,2
в) Поштовање и љубазност	0,5	1,0	5,5	33,9	59,1
г) Способност дијагностиковања здравствених проблема	0,3	1,0	6,1	34,2	58,4
д) Темелитост у испитивању	0,4	1,1	6,5	34,6	57,4
ђ) Успешност лечења	0,3	0,8	5,8	34,5	58,6
е) Упутства при отпуста	0,5	0,9	5,9	35,8	55,9
ж) Опште задовољство услугама лекара	0,5	0,6	5,5	33,2	60,1

### 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	0,4	0,7	5,4	35,0	42,0	16,5
б) Кардиологија (ЕКГ, тест оптерећења)	0,4	0,8	5,6	28,8	33,1	31,3
в) Радиологија (рендген, ултразвук, скенер)	0,7	1,2	5,8	28,8	37,8	25,9
г) Физикална терапија	0,6	1,1	5,7	23,1	25,9	43,6
д) Опште задовољство услугама дијагностике	0,5	0,8	5,6	32,3	45,3	15,5

\*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	0,9	3,0	10,8	50,2	35,1
б) Начин сервирања хране	1,2	3,9	12,7	47,5	34,7
в) Укус хране	2,3	6,3	17,4	44,6	29,4
г) Температура хране	1,9	5,4	14,8	46,2	31,7
д) Количина хране	2,0	5,2	14,7	45,9	32,3
ђ) Разноврсност хране	2,4	6,4	16,2	44,1	30,8
е) Одговарајућа дијета	1,6	3,3	14,1	46,5	34,0
ж) Опште задовољство услугама исхране	1,4	4,0	14,0	46,7	33,9

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

	<i>Веома незадовољан</i>	<i>Незадовољан</i>	<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	<i>Задовољан</i>	<i>Веома задовољан</i>
а) Удобност кревета	3,6	8,9	16,7	41,6	29,4
б) Чистоћа собе	1,4	3,2	9,9	45,1	40,5
в) Температура у соби	1,0	2,9	9,4	44,4	42,2
г) Опрема собе	2,3	6,6	16,8	41,5	32,8
д) Чистоћа тоалета	5,0	7,6	15,0	39,4	33,1
ђ) Опште задовољство смештајем	1,4	3,7	13,4	46,4	35,1

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

	<i>Веома незадовољан</i>	<i>Незадовољан</i>	<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	<i>Задовољан</i>	<i>Веома задовољан</i>
а) Време посета	0,8	2,3	6,6	45,9	44,5
б) Дужина посета	0,7	2,4	7,2	44,9	44,9
в) Број посета	0,7	2,0	6,7	44,1	46,4

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

Веома незадовољан	0,8
Незадовољан	0,6
Ни задовољан ни незадовољан	8,3
Задовољан	47,5
Веома задовољан	42,8



РЕЗУЛТАТИ ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА 2015. ГОДИНЕ  
УПИТНИК О ЗАДОВОЉСТВУ КОРИСНИКА БОЛНИЧКИМ ЛЕЧЕЊЕМ  
ДИСТРИБУЦИЈА ОДГОВОРА НА ОДЕЉЕЊИМА ЗА ГИНЕКОЛОГИЈУ И АКУШЕРСТВО (у %)

**1. Пол:**

Мушки	2,5
Женски	97,5

**2. Просечне године старости: 34,9**

**3. Завршена школа:**

Незавршена основна	2,1
Основна школа	10,8
Средња школа	51,9
Виша и висока школа	35,3

**4. Материјално стање вашег домаћинства:**

Веома лоше	1,2
Лоше	2,7
Осредње	32,8
Добро	55,6
Веома добро	7,7

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

	<i>Веома незадовољан</i>	<i>Незадовољан</i>	<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	<i>Задовољан</i>	<i>Веома задовољан</i>
а) Општи утисак о процедури пријема	0,6	2,1	8,3	48,8	40,2
б) Љубазност особља	0,2	1,8	5,8	40,8	52,2
в) Време чекања на шалтеру	1,8	4,5	13,6	42,3	37,8
г) Објашњење процедуре током пријема	0,8	3,3	9,9	41,4	44,7
д) Време до смештаја у собу	1,2	3,2	7,7	38,7	49,3
ђ) Општи утисак приликом отпуста	0,7	1,0	7,1	38,2	52,9

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

	<i>Да</i>	<i>Не</i>
а) Правом на сагласност за предложену процедуру	87,2	12,8
б) Дужностима пацијената на одељењу	84,6	15,4
в) Начином приговора и жалби у случају незадовољства	65,1	34,9

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

	<i>Веома незадовољан</i>	<i>Незадовољан</i>	<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	<i>Задовољан</i>	<i>Веома задовољан</i>
а) Поштовање и љубазност	0,8	1,5	6,0	36,0	55,7
б) Време чекања на сестру код хитне потребе	0,9	1,9	7,6	25,7	53,8
в) Објашњење процедура, тестова и третмана	0,9	2,7	8,2	38,5	49,6
г) Љубазност према члановима породице и посетиоцима	0,8	1,4	6,8	38,8	52,2
д) Опште задовољство сестринском негом	0,3	0,9	5,3	35,7	57,8

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

	<i>Веома незадовољан</i>	<i>Незадовољан</i>	<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	<i>Задовољан</i>	<i>Веома задовољан</i>
а) Спремност да дају одговоре на питања	1,0	2,5	8,3	39,2	49,0
б) Објашњење процедура, тестова и третмана	1,0	3,3	10,0	39,8	45,9
в) Поштовање и љубазност	0,6	1,3	7,3	37,8	53,0
г) Способност дијагностиковања здравствених проблема	0,5	1,4	7,0	38,1	52,9
д) Темелитост у испитивању	0,5	1,5	8,5	37,9	51,6
ђ) Успешност лечења	0,3	0,6	7,4	37,2	54,4
е) Упутства при отпуста	1,0	1,4	7,6	37,1	53,0
ж) Опште задовољство услугама лекара	0,5	0,8	6,7	37,9	54,1

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

	<i>Веома незадовољан</i>	<i>Незадовољан</i>	<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	<i>Задовољан</i>	<i>Веома задовољан</i>	<i>*Нисам користио/ла</i>
а) Лабораторија	1,5	1,5	6,0	44,3	44,8	18,5
б) Кардиологија (ЕКГ, тест оптерећења)	1,2	1,6	12,6	47,5	37,1	52,9
в) Радиологија (рендген, ултразвук, скенер)	1,1	1,6	11,0	40,6	45,8	42,8
г) Физикална терапија	1,1	1,3	16,6	45,7	35,2	63,2
д) Опште задовољство услугама дијагностике	0,6	0,9	8,8	40,8	48,8	22,0

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



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

	<i>Веома незадовољан</i>	<i>Незадовољан</i>	<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	<i>Задовољан</i>	<i>Веома задовољан</i>
а) Време сервирања хране	1,5	3,1	14,0	48,9	32,5
б) Начин сервирања хране	1,7	4,0	16,2	46,6	31,6
в) Укус хране	3,6	8,2	25,5	38,1	24,5
г) Температура хране	3,1	5,5	18,4	46,2	26,8
д) Количина хране	2,6	5,1	16,0	46,9	29,4
ђ) Разноврсност хране	3,1	8,1	21,2	40,3	27,4
е) Одговарајућа дијета	2,4	4,4	19,6	45,8	27,8
ж) Опште задовољство услугама исхране	2,4	4,5	20,1	44,1	28,8

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

	<i>Веома незадовољан</i>	<i>Незадовољан</i>	<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	<i>Задовољан</i>	<i>Веома задовољан</i>
а) Удобност кревета	4,8	9,4	20,2	43,0	22,6
б) Чистоћа собе	3,0	3,9	12,5	49,3	31,4
в) Температура у соби	2,3	2,8	11,0	48,1	35,8
г) Опрема собе	3,8	5,6	18,4	45,7	26,5
д) Чистоћа тоалета	7,6	9,9	18,9	39,9	23,6
ђ) Опште задовољство смештајем	2,5	3,8	18,4	47,8	27,5

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

	<i>Веома незадовољан</i>	<i>Незадовољан</i>	<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	<i>Задовољан</i>	<i>Веома задовољан</i>
а) Време посета	2,7	5,9	10,1	44,4	36,9
б) Дужина посета	2,9	5,9	11,1	42,1	38,0
в) Број посета	3,1	5,8	10,2	42,7	38,1

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

Веома незадовољан	1,0
Незадовољан	1,0
Ни задовољан ни незадовољан	9,6
Задовољан	54,9
Веома задовољан	33,5



РЕЗУЛТАТИ ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА 2015. ГОДИНЕ  
УПИТНИК О ЗАДОВОЉСТВУ КОРИСНИКА БОЛНИЧКИМ ЛЕЧЕЊЕМ  
ДИСТРИБУЦИЈА ОДГОВОРА НА ОДЕЉЕЊИМА ЗА РЕХАБИЛИТАЦИЈУ (у %)

**1. Пол:**

Мушки	39,9
Женски	60,1

**2. Просечне године старости: 59,3**

**3. Завршена школа:**

Незавршена основна	5,6
Основна школа	24,6
Средња школа	53,2
Виша и висока школа	16,7

**4. Материјално стање вашег домаћинства:**

Веома лоше	4,5
Лоше	8,5
Осредње	49,9
Добро	31,7
Веома добро	5,4

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

	<i>Веома незадовољан</i>	<i>Незадовољан</i>	<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	<i>Задовољан</i>	<i>Веома задовољан</i>
а) Општи утисак о процедури пријема	0,3	0,5	2,9	37,7	56,6
б) Љубазност особља	0,3	0,1	1,5	30,4	67,7
в) Време чекања на шалтеру	1,1	0,8	4,6	36,6	57,9
г) Објашњење процедуре током пријема	0,5	0,7	2,5	35,4	60,9
д) Време до смештаја у собу	0,2	0,8	2,6	33,4	63,0
ђ) Општи утисак приликом отпуста	0,1	0,3	2,0	30,9	66,7

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

	<i>Да</i>	<i>Не</i>
а) Правом на сагласност за предложену процедуру	91,1	8,9
б) Дужностима пацијената на одељењу	92,1	7,9
в) Начином приговора и жалби у случају незадовољства	89,2	16,8

### 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	0,3	/	1,1	29,1	69,5
б) Време чекања на сестру код хитне потребе	0,2	0,4	1,8	29,5	68,1
в) Објашњење процедура, тестова и третмана	0,3	0,9	3,1	29,6	66,1
г) Љубазност према члановима породице и посетиоцима	0,3	0,1	1,8	29,6	68,1
д) Опште задовољство сестринском негом	0,3	/	1,9	25,7	72,1

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

	<i>Веома незадовољан</i>	<i>Незадовољан</i>	<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	<i>Задовољан</i>	<i>Веома задовољан</i>
а) Спремност да дају одговоре на питања	0,5	0,4	3,1	31,4	64,5
б) Објашњење процедура, тестова и третмана	0,4	0,8	4,3	32,5	62,0
в) Поштовање и љубазност	0,5	0,1	2,2	28,9	68,2
г) Способност дијагностиковања здравствених проблема	0,4	0,4	3,2	32,2	63,7
д) Темелитост у испитивању	0,3	0,3	5,5	30,2	63,7
ђ) Успешност лечења	0,4	0,7	4,9	32,3	61,7
е) Упутства при отпуста	0,5	0,1	3,3	31,7	64,4
ж) Опште задовољство услугама лекара	0,3	0,1	2,3	27,5	69,7

### 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	0,4	1,4	3,6	31,6	63,0	36,0
б) Кардиологија (ЕКГ, тест оптерећења)	0,2	1,5	3,3	32,2	62,7	44,3
в) Радиологија (рендген, ултразвук, скенер)	0,3	2,8	4,8	32,2	59,8	56,3
г) Физикална терапија	0,4	0,9	2,9	23,7	72,2	15,3
д) Опште задовољство услугама дијагностике	0,3	0,5	3,3	26,6	69,2	13,0

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

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

	<i>Веома незадовољан</i>	<i>Незадовољан</i>	<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	<i>Задовољан</i>	<i>Веома задовољан</i>
а) Време сервирања хране	0,1	1,8	6,3	40,9	51,0
б) Начин сервирања хране	0,2	2,6	6,5	38,2	52,5
в) Укус хране	1,7	3,4	12,0	38,2	44,6
г) Температура хране	1,7	2,3	8,6	42,3	45,1
д) Количина хране	1,5	1,8	7,6	39,0	50,1
ђ) Разноврсност хране	1,6	3,6	11,0	39,2	44,7
е) Одговарајућа дијета	1,7	2,1	9,0	38,1	49,1
ж) Опште задовољство услугама исхране	1,1	2,0	9,1	37,0	50,8

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

	<i>Веома незадовољан</i>	<i>Незадовољан</i>	<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	<i>Задовољан</i>	<i>Веома задовољан</i>
а) Удобност кревета	1,1	4,4	8,3	43,0	43,3
б) Чистоћа собе	0,5	1,8	7,0	40,7	50,0
в) Температура у соби	1,4	3,6	5,2	41,5	48,3
г) Опрема собе	0,6	2,9	9,1	41,7	45,6
д) Чистоћа тоалета	1,2	3,5	8,6	38,5	48,1
ђ) Опште задовољство смештајем	0,2	1,0	7,5	42,2	49,1

**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	0,5	2,3	38,4	58,3
б) Дужина посета	0,4	0,6	2,3	38,3	58,5
в) Број посета	0,4	0,6	2,3	37,5	59,2

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

Веома незадовољан	0,8
Незадовољан	0,3
Ни задовољан ни незадовољан	3,0
Задовољан	42,3
Веома задовољан	53,6

**Ранг стационарних здравствених установа према средњој оцени задовољства корисника на одељењима за рехабилитацију у 2015. години**

Ранг	Установа	Средња оцена
1	Специјална болница за рехабилитацију Ивањица	5,00
2	Општа болница Лозница	4,90
3	Специјална болница за рехабилитацију „Гејзер” Сијаринска Бања, Медвеђа	4,75
4	Специјална болница за рехабилитацију Бујановац	4,70
5	Институт за рехабилитацију Београд	4,67
6	Клинички центар Крагујевац - Одељење за физикалну медицину и рехабилитацију	4,67
7	Специјална болница за рехабилитацију „Буковичка Бања”, Аранђеловац	4,67
8	Специјална болница за неуролошка и посттрауматска стања Стари Сланкамен	4,65
9	Институт за лечење и рехабилитацију „Нишка Бања”, Ниш	4,61
10	Специјална болница за рехабилитацију Бања Ковиљача	4,57
11	Специјална болница за прогресивне мишићне и неуромишићне болести Нови Пазар	4,55
12	Специјална болница Сокобања	4,54
13	Специјална болница за лечење и рехабилитацију „Меркур”, Врњачка Бања	4,54
14	Специјална болница за рехабилитацију Апатин	4,53
15	Специјална болница за рехабилитацију Врдник	4,53
16	Клинички центар - Ниш – Центар за анестезиологију и реанимацију	4,50
17	Специјална болница за рехабилитацију „Врањска Бања”, Врање	4,50
18	Специјална болница за рехабилитацију Бања Кањижа	4,50
<b>0</b>	<b>Средња оцена на нивоу Србије</b>	<b>4,48</b>
19	Специјална болница за рехабилитацију „Рибарска Бања”, Крушевац	4,45
20	Општа болница Суботица	4,42
21	Специјална болница за рехабилитацију и ортопедску протетику	4,42
22	Специјална болница за рехабилитацију Меленци	4,40
23	Општа болница Косовска Митровица	4,40
24	КБЦ Приштина – Грачаница	4,36
25	Клинички центар Ниш – Клиника за физикалну медицину и рехабилитацију	4,33
26	Општа болница Ћуприја	4,31
27	Специјална болница за рехабилитацију „Гамзград”, Зајечар	4,31
28	Специјална болница за рехабилитацију „Агенс”, Матарушка Бања, Краљево	4,27
29	Општа болница Ужице	4,22
30	Општа болница Лесковац	4,20

31	Клинички центар Војводине, Нови Сад – Клиника за медицинску рехабилитацију	4,19
32	Општа болница Ваљево	4,17
33	Општа болница Вршац	4,09
34	Општа болница Сомбор	4,00
35	Клиника за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић”	3,83

**Ранг стационарних здравствених установа према средњој оцени задовољства корисника на одељењима за гинекологију и акушерство у 2015. години**

Ранг	Установа	Средња оцена
1	Општа боница Мајданпек	5,00
2	Општа болница Вршац	4,69
3	Општа болница Бор	4,67
4	Општа болница Гњилане	4,60
5	Општа болница Неготин	4,56
6	Институт за онкологију Војводине Сремска Каменица	4,53
7	Клиничко болнички центар „ Др Драгиша Мишовић Дедиње”	4,50
8	Општа болница Алексинац	4,50
9	Општа болница Сомбор	4,46
10	Општа болница Књажевац	4,44
11	Општа болница Ћуприја	4,43
12	КБЦ Приштина – Грачаница	4,42
13	Општа болница Крушевац	4,40
14	Општа болница Кикинда	4,40
15	Општа болница Јагодина	4,38
16	Општа болница Ваљево	4,35
17	Општа болница Зрењанин	4,34
18	Општа болница Петровац	4,33
19	Општа болница Пирот	4,28
20	Општа болница Аранђеловац	4,27
21	Општа болница Зајечар	4,25
22	Општа болница Сента	4,24
23	Општа болница Шабац	4,23
24	Клинички центар Крагујевац – Гинеколошко акушерска клиника	4,22
25	Општа болница Сурдулица	4,21
26	Општа болница Краљево	4,21
27	Гинеколошко-акушерска клиника	4,20
28	Општа болница Пожаревац	4,20
29	Општа болница Сремска Митровица	4,19
<b>0</b>	<b>Средња оцена на нивоу Србије</b>	<b>4,19</b>
30	Клиничко болнички центар „Земун”	4,19

31	Општа болница Лозница	4,18
32	Општа болница Горњи Милановац	4,18
33	Клиничко болнички центар „Звездара”	4,17
34	Општа болница Чачак	4,16
35	Клинички центар Ниш – Клиника за гинекологију и акушерство	4,14
36	Клинички центар Војводине, Нови Сад – Клиника за гинекологију и акушерство	4,13
37	Општа болница Суботица	4,12
38	Општа болница Смедерево	4,11
39	Општа болница Ужице	4,10
40	Општа болница Лесковац	4,08
41	Општа болница Врбас	4,08
42	Општа болница Смедеревска Паланка	4,07
43	Клинички центар Србије – Клиника за гинекологију и акушерство	4,07
44	Општа болница Параћин	4,05
45	Општа болница Кладово	4,00
46	Општа болница Пријепоље	4,00
47	Општа болница Врање	4,00
48	Општа болница Нови Пазар	4,00
49	Општа болница Косовска Митровица	3,86
50	Општа болница Прибој	3,75
51	Општа болница Панчево	3,60
52	Општа болница Прокупље	3,25



**Ранг стационарних здравствених установа према средњој оцени задовољства корисника на хируршким одељењима у 2015. години**

Ранг	Установа	Средња оцена
1	Клинички центар Ниш – Клиника за неурохирургију	4,91
2	Општа болница Сурдулица	4,86
3	Институт за кардиоваскуларне болести Војводине Сремска Каменица	4,79
4	Клинички центар Крагујевац – Центар за офталмологију	4,79
5	Војномедицински центар Нови Сад	4,78
6	Општа болница Кикинда	4,77
7	Општа болница Петровац	4,71
8	Институт за кардиоваскуларне болести „Дедиње”	4,71
9	Клинички центар Крагујевац – Клиника за урологију и нефрологију	4,70
10	Општа болница Зрењанин	4,68
11	Клинички центар Србије – Клиника за грудну хирургију	4,65
12	Клинички центар Војводине, Нови Сад – Клиника за васкуларну и транс. хирургију	4,63
13	Институт за онкологију Војводине Сремска Каменица	4,61
14	Институт за плућне болести Војводине Сремска Каменица	4,60
15	Општа болница Лозница	4,60
16	Клинички центар Ниш – Центар за минимално инвазивну хирургију	4,58
17	Институт за онкологију и радиологију Србије	4,56
18	Општа болница Смедерево	4,55
19	Општа болница Ћуприја	4,54
20	Клиничко болнички центар „Бежанијска Коса”	4,51
21	Клиничко болнички центар „Звездара”	4,48
22	Општа болница Сента	4,48
23	Клинички центар Војводине, Нови Сад – Клиника за очне болести	4,47
24	Клинички центар Србије – Клиника за ендокринологију, дијабетес и бол. метаб.	4,47
25	Клинички центар Ниш - Клиника за болести ува, грла и носа	4,46
26	Клиничко болнички центар „Др Драгиша Мишовић Дедиње”	4,46
27	Општа болница Шабац	4,46
28	Општа болница Лесковац	4,45
29	Клинички центар Ниш – Клиника за очне болести	4,44
30	Општа болница Прокупље	4,42

31	Клинички центар Ниш - Клиника за кардиохирургију	4,42
32	Општа болница Вршац	4,42
33	Општа болница Сремска Митровица	4,40
34	Општа болница Смедеревска Паланка	4,40
35	Општа болница Врбас	4,39
36	Општа болница Крушевац	4,38
37	Општа болница Мајданпек	4,38
38	Клинички центар Србије – Клиника за ортопедску хирургију и трауматологију	4,37
39	Клинички центар Војводине, Нови Сад – Клиника за максилофацијалну и оралну хирургију	4,36
40	Општа болница Јагодина	4,35
41	Клинички центар Ниш – Клиника за општу хирургију	4,35
42	Клинички центар Војводине, Нови Сад – Клиника за пластичну и реконструктивну хирургију	4,33
43	Општа болница Горњи Милановац	4,33
44	Општа болница Кладово	4,33
45	Институт за ортопедско - хируршке болести Бањица	4,33
46	Општа болница Суботица	4,32
47	Општа болница Косовска Митровица	4,32
48	Клинички центар Србије – Клиника за неурохирургију	4,31
49	Клинички центар Србије – Клиника за урологију	4,31
<b>0</b>	<b>Средња оцена на нивоу Србије</b>	<b>4,31</b>
50	Општа болница Чачак	4,31
51	Клинички центар Србије - Центар за пријем и збрињавање ургентних стања Ургентни центар	4,30
52	Општа болница Ужице	4,30
53	Општа болница Панчево	4,29
54	Општа болница Неготин	4,29
55	Општа болница Бор	4,25
56	Општа болница Ваљево	4,24
57	Клинички центар Војводине, Нови Сад – Клиника за ортопедску хирургију и трауматологију	4,23
58	Општа болница Сомбор	4,22
59	Општа болница Пожаревац	4,22
60	Општа болница Алексинац	4,21

61	Клинички центар Србије – Клиника за дигестивн хирургију I хирушка	4,21
62	Општа болница Пирот	4,17
63	Клинички центар Крагујевац – Хирушка клиника	4,17
64	Општа болница Књажевац	4,16
65	Клиничко болнички центар „Земун”	4,14
66	Општа болница Аранђеловац	4,13
67	Општа болница Врање	4,11
68	Клинички центар Крагујевац – Ушно одељење	4,10
69	Клинички центар Србије – Клиника за ОРЛ и максилофацијалну хирургију	4,07
70	Клинички центар Војводине, Нови Сад – Клиника за болести уха, грла и носа	4,07
71	Клинички центар Србије – Клиника за очне болести	4,03
72	Клинички центар Ниш – Клиника за урологију	4,00
73	Клинички центар Војводине, Нови Сад – Клиника за урологију	4,00
74	Општа болница Прибој	4,00
75	Клинички центар Крагујевац - Центар за ортопедију и трауматологију	3,95
76	Општа болница Зајечар	3,94
77	Клинички центар Војводине, Нови Сад – Клиника за абдоминалну, ендокрину и трансплатациону хирургију	3,90
78	Општа болница Пријепоље	3,88
79	Општа болница Нови Пазар	3,88
80	Клинички центар Србије – Клиника за опекотине, пластичну и реконструктивну хирургију	3,88
81	Општа болница Краљево	3,85
82	Клинички центар Војводине, Нови Сад – Клиника за неурохирургију	3,85
83	Клинички центар Ниш – Клиника за ортопедију и трауматологију	3,76
84	Клинички центар Србије – Клиника за кардиохирургију	3,73
85	КБЦ Приштина – Грачаница	3,72
86	Клинички центар Србије – Клиника за васкуларну хирургију	3,56
87	Општа болница Параћин	3,43
88	Специјална болница Озрен	3,00

**Ранг стационарних здравствених установа према средњој оцени задовољства корисника на интернистичким одељењима у 2015. години**

Ранг	Установа	Средња оцена
1	Општа болница Врбас	5,00
2	Специјална болница за ендемску нефропатију Лазаревац	4,86
3	Војномедицински центар Нови Сад	4,83
4	Општа болница Параћин	4,81
5	Општа болница Вршац	4,77
6	Специјална болница за цереброваскуларне болести „Свети Сава”	4,71
7	Општа болница Сурдулица	4,67
8	Општа болница Горњи Милановац	4,64
9	Специјална болница Сокобања	4,63
10	Институт за лечење и рехабилитацију „Нишка Бања”, Ниш	4,59
11	Клинички центар Војводине, Нови Сад – Клиника за неурологију	4,57
12	Општа болница Лозница	4,55
13	Клинички центар Ниш – Клиника за кардиоваскуларне болести	4,53
14	Општа болница Косовска Митровица	4,52
15	Општа болница Књажевац	4,52
16	Општа болница Крушевац	4,52
17	Општа болница Неготин	4,50
18	Општа болница Прибој	4,50
19	Специјална болница за плућне болести Сурдулица	4,50
20	Клинички центар Ниш – Клиника за кожне и полне болести	4,50
21	Општа болница Мајданпек	4,50
22	Специјална болница за плућне болести Бела Црква	4,50
23	Специјална болница за интерне болести Врњачка Бања	4,47
24	Институт за кардиоваскуларне болести „Дедиње”	4,47
25	Специјална болница за плућне болести Зрењанин	4,45
26	Општа болница Кикинда	4,44
27	Институт за кардиоваскуларне болести Војводине Сремска Каменица	4,43
28	Клинички центар Крагујевац – Клиника за урологију и нефрологију	4,43
29	Специјална болница за болести штитасте жлезде и болести метаболизма „Златибор”, Чајетина	4,43
30	Клинички центар Србије – Клиника за дерматовенерологију	4,42

31	Општа болница Јагодина	4,42
32	Клинички центар Крагујевац – Центар за онкологију и радиологију	4,41
33	Институт за плућне болести Војводине Сремска Каменица	4,41
34	Клинички центар Ниш – Клиника за ендокринологију, дијабетес и болести метаболизма	4,40
35	Клинички центар Ниш – Клиника за нефрологију	4,40
36	Клиничко болнички центар „Бежанијска Коса”	4,40
37	Општа болница Краљево	4,39
38	Општа болница Ужице	4,39
39	Општа болница Аранђеловац	4,39
40	Клинички центар Ниш – Клиника за онкологију	4,38
41	Клинички центар Војводине, Нови Сад – Клиника за нефрологију и клиничку имунологију	4,38
42	Клиничко болнички центар „Др Драгиша Мишовић Дедиње”	4,38
43	Клинички центар Србије – Клиника за хематологију	4,38
44	Општа болница Гњилане	4,38
45	Клинички центар Крагујевац – Интерна клиника	4,36
46	Клинички центар Ниш – Центар за анестезиологију и реанимацију	4,36
47	Специјална болница за интерне болести Младеновац	4,34
48	Клинички центар Србије – Клиника за неурологију	4,33
49	Општа болница Петровац	4,33
50	Институт за реуматологију	4,33
51	Општа болница Бор	4,33
52	Општа болница Сремска Митровица	4,32
53	Општа болница Шабац	4,32
54	Клинички центар Војводине, Нови Сад – Клиника за инфективне болести	4,32
55	Клинички центар Србије - ПЕЈСМЕЈКЕР ЦЕНТАР „Проф.др Милан-Бане Ђорђевић”	4,31
56	Клинички центар Србије – Клиника за кардиологију	4,31
57	Клинички центар Војводине, Нови Сад – Клиника за кожно-венеричне болести	4,31
58	Општа болница Нови Пазар	4,30
59	Општа болница Кладово	4,30
60	Институт за онкологију Војводине Сремска Каменица	4,29
<b>0</b>	<b>Средња оцена на нивоу Србије</b>	<b>4,29</b>
61	Клинички центар Србије – Клиника за алергиологију и имунологију	4,28

62	Специјална болница Озрен	4,27
63	Општа болница Ћуприја	4,26
64	Општа болница Лесковац	4,26
65	Клинички центар Војводине, Нови Сад – Клиника за гастроенерологију и хепатологију	4,26
66	Клинички центар Ниш – Клиника за инфективне болести	4,25
67	Клинички центар Ниш – Клиника за плућне болести	4,25
68	Клиничко болнички центар „Земун”	4,24
69	Клинички центар Србије – Клиника за нефрологију	4,24
70	Клинички центар Србије – Клиника за гастроентерологију у хепатологију	4,23
71	Општа болница Пирот	4,23
72	Општа болница Чачак	4,23
73	Клиничко болнички центар „Звездара”	4,21
74	Општа болница Смедерево	4,20
75	Институт за онкологију и радиологију Србије	4,20
76	Општа болница Смедеревска Паланка	4,20
77	Општа болница Алексинац	4,20
78	Општа болница Зрењанин	4,20
79	Општа болница Ваљево	4,18
80	Општа болница Сента	4,16
81	Клинички центар Србије – Центар за пријем и збрињавање ургентних стања Ургентни центар	4,15
82	Клинички центар Србије – Клиника за пулмологију	4,13
83	Општа болница Панчево	4,11
84	Клинички центар Ниш – Клиника за хематологију и клиничку имунологију	4,08
85	Клинички центар Србије – Клиника за инфективне и тропске болести	4,07
86	Клинички центар Војводине, Нови Сад – Клиника за хематологију	4,06
87	Клинички центар Ниш – Клиника за неурологију	4,00
88	Клинички центар Крагујевац – Кожно-венерично одељење	4,00
89	Клинички центар Војводине, Нови Сад – Клиника за ендокринологију, дијабетес и болести метаболизма	4,00
90	Општа болница Пријепоље	4,00
91	Општа болница Прокупље	4,00
92	Општа болница Суботица	3,97
93	Специјална болница за реуматске болести Нови Сад	3,96

94	Општа болница Сомбор	3,91
95	Општа болница Зајечар	3,86
96	Клинички центар Крагујевац – Инфективно одељење	3,86
97	Општа болница Пожаревац	3,84
98	Клинички центар Ниш – Клиника за гастроенерологију и хепатологију	3,83
99	Клинички центар Војводине, Нови Сад – Клиника за абдоминалну, ендокрину и трансплациону хирургију	3,82
100	Општа болница Врање	3,79
101	Клинички центар Крагујевац – Центар за неурологију	3,76
102	КБЦ Приштина – Грачаница	3,65

**Ранг свих стационарних здравствених установа према средњој оцени задовољства корисника на болничком лечењу у 2015. години**

Ранг	Установа	Средња оцена
1	Специјална болница за рехабилитацију Ивањица	5,00
2	Клинички центар Ниш – Клиника за неурохирургију	4,91
3	Специјална болница за ендемску нефропатију Лазаревац	4,86
4	Војномедицински центар Нови Сад	4,80
5	Клинички центар Крагујевац – Центар за офталмологију	4,79
6	Специјална болница за рехабилитацију „Гејзер” Сијаринска Бања, Медвеђа	4,75
7	Специјална болница за цереброваскуларне болести „Свети Сава”	4,71
8	Специјална болница за рехабилитацију Бујановац	4,70
9	Институт за рехабилитацију Београд	4,67
10	Клинички центар Крагујевац – Одељење за физикалну медицину и рехабилитацију	4,67
11	Специјална болница за рехабилитацију „Буковичка Бања”, Аранђеловац	4,67
12	Клинички центар Србије – Клиника за грудну хирургију	4,65
13	Специјална болница за неуролошка и посттрауматска стања Стари Сланкамен	4,65
14	Клинички центар Војводине, Нови Сад – Клиника за васкуларну и трансплатациону хирургију	4,63
15	Институт за кардиоваскуларне болести „Дедиње”	4,62
16	Институт за лечење и рехабилитацију „Нишка Бања”, Ниш	4,61
17	Клинички центар Крагујевац – Клиника за урологију и нефрологију	4,59
18	Општа болница Сурдулица	4,59
19	Клинички центар Ниш – Центар за минимално инвазивну хирургију	4,58
20	Специјална болница Сокобања	4,58
21	Клинички центар Војводине, Нови Сад – Клиника за неурологију	4,57
22	Специјална болница за рехабилитацију Бања Ковиљача	4,57
23	Специјална болница за прогресивне мишићне и неуромишићне болести Нови Пазар	4,55
24	Општа болница Лозница	4,54
25	Специјална болница за лечење и рехабилитацију „Меркур”, Врњачка Бања	4,54
26	Општа болница Кикинда	4,54
27	Специјална болница за рехабилитацију Апатин	4,53
28	Клинички центар Ниш – Клиника за кардиоваскуларне болести	4,53
29	Специјална болница за рехабилитацију Врдник	4,53



30	Општа болница Вршац	4,51
31	Институт за кардиоваскуларне болести Војводине Сремска Каменица	4,50
32	Специјална болница за плућне болести Сурдулица	4,50
33	Клинички центар Ниш – Клиника за кожне и полне болести	4,50
34	Општа болница Гњилане	4,50
35	Општа болница Мајданпек	4,50
36	Специјална болница за плућне болести Бела Црква	4,50
37	Специјална болница за рехабилитацију „Врањска Бања”, Врање	4,50
38	Специјална болница за рехабилитацију Бања Кањижа	4,50
39	Клинички центар Војводине, Нови Сад – Клиника за очне болести	4,47
40	Специјална болница за интерне болести Врњачка Бања	4,47
41	Клинички центар Србије – Клиника за ендокринологију, дијабетес и бол. метаболизма	4,47
42	Институт за плућне болести Војводине Сремска Каменица	4,46
43	Клинички центар Ниш – Клиника за болести ува грла и носа	4,46
44	Специјална болница за плућне болести Зрењанин	4,45
45	Специјална болница за рехабилитацију „Рибарска Бања”, Крушевац	4,45
46	Клиничко болнички центар „Др Драгиша Мишовић Дедиње”	4,45
47	Клиничко болнички центар „Бежанијска Коса”	4,45
48	Општа болница Горњи Милановац	4,45
49	Клинички центар Ниш – Клиника за очне болести	4,44
50	Општа болница Крушевац	4,44
51	Специјална болница за болести штитасте жлезде и болести метаболизма „Златибор”, Чајетина	4,43
52	Институт за онкологију Војводине Сремска Каменица	4,43
53	Клинички центар Србије – Клиника дерматовенерологију	4,42
54	Клинички центар Ниш – Клиника за кардиохирургију	4,42
55	Специјална болница за рехабилитацију и ортопедску протетику	4,42
56	Клинички центар Крагујевац – Центар за онкологију и радиологију	4,41
57	Општа болница Неготин	4,41
58	Општа болница Петровац	4,41
59	Специјална болница за рехабилитацију Меленци	4,40
60	Клинички центар Ниш – Клиника за ендокринологију, дијабетес и бол. метаболизма	4,40
61	Клинички центар Ниш – Клиника за нефрологију	4,40

62	Општа болница Зрењанин	4,40
63	Општа болница Јагодина	4,39
64	Општа болница Ћуприја	4,39
65	Клинички центар Ниш – Клиника за онкологију	4,38
66	Клинички центар Војводине, Нови Сад – Клиника за нефрологију и клиничку имунологију	4,38
67	Клинички центар Србије – Клиника за хематологију	4,38
68	Клинички центар Ниш – Центар за анестезију и реанимацију	4,38
69	Општа болница Књажевац	4,37
70	Клинички центар Србије – Клиники ортопедску хирургију и трауматологију	4,37
71	Општа болница Врбас	4,37
72	Клинички центар Крагујевац – Интерна клиника	4,36
73	Клинички центар Војводине, Нови Сад – Клиника за максиллофацијалну и оралну хирургију	4,36
74	Клинички центар Ниш – Клиника за општу хирургију	4,35
75	Општа болница Косовска Митровица	4,35
76	Општа болница Шабац	4,35
77	Специјална болница за интерне болести Младеновац	4,34
78	Клинички центар Ниш – Клиника за физикалну медицину и рехабилитацију	4,33
79	Клинички центар Србије – Клиника за неурологију	4,33
80	Клинички центар Војводине, Нови Сад – Клиника за пластичну и реконструктивну хирургију	4,33
81	Општа болница Сремска Митровица	4,33
82	Институт за ортопедско-хируршке болести Бањица	4,33
83	Институт за реуматологију	4,33
84	Клинички центар Војводине, Нови Сад – Клиника за инфективне болести	4,32
85	Општа болница Ужице	4,31
86	Клинички центар Србије – Клиника за неурохирургију	4,31
87	Специјална болница за рехабилитацију „Гамзград”, Зајечар	4,31
88	Клинички центар Србије – Клиника за урологију	4,31
89	Институт за онкологију и радиологију Србије	4,31
90	Клинички центар Србије - ПЕЈСМЕЈКЕР ЦЕНТАР „Проф.др Милан-Бане Ђорђевић”	4,31
91	Клинички центар Србије – Клиника за кардиологију	4,31
92	Клинички центар Војводине, Нови Сад – Клиника за кожно-венеричне болести	4,31
93	Општа болница Бор	4,31

<b>0</b>	<b>Средња оцена на нивоу Србије</b>	<b>4,30</b>
94	Општа болница Лесковац	4,29
95	Општа болница Смедерево	4,28
96	Општа болница Кладово	4,28
97	Клинички центар Србије – Клиника за алергиологију и имунологију	4,28
98	Општа болница Сента	4,28
99	Специјална болница за рехабилитацију „Агенс”, Матарушка Бања, Краљево	4,27
100	Општа болница Алексинац	4,27
101	Клиничко болнички центар „Звездара”	4,26
102	Клинички центар Војводине, Нови Сад – Клиника за гастроентерологију и хепатологију	4,26
103	Општа болница Аранђеловац	4,25
104	Општа болница Смедеревска Паланка	4,25
105	Клинички центар Ниш – Клиника за инфективне болести	4,25
106	Клинички центар Ниш – Клиника за плућне болести	4,25
107	Општа болница Чачак	4,25
108	Клинички центар Србије – Центар за пријем и збрињавање ургентних стања	4,24
109	Клинички центар Србије – Клиника за нефрологију	4,24
110	Општа болница Ваљево	4,24
111	Општа болница Прокупље	4,23
112	Клинички центар Војводине, Нови Сад – Клиника за ортопедску хирургију и трауматологију	4,23
113	Клинички центар Србије – Клиника за гастроентерологију и хепатологију	4,23
114	Клинички центар Крагујевац – Гинеколошко акушерска клиника	4,22
115	Општа болница Пирот	4,21
116	Клинички центар Србије Клиника за дигестивну хирургију I хирушка	4,21
117	Општа болница Параћин	4,20
118	Гинеколошко - акушерска клиника	4,20
119	Клиничко болнички центар „Земун”	4,20
120	Специјална болница Озрен	4,19
121	Клинички центар Војводине, Нови Сад – Клиника за медицинску рехабилитацију	4,19
122	Клинички центар Крагујевац – Хирушка клиника	4,17
123	Општа болница Прибој	4,16
124	Општа болница Суботица	4,15

125	Клинички центар Ниш – Клиника за гинекологију и акушерство	4,14
126	Клинички центар Србије – Клиника за пулмологију	4,13
127	Клинички центар Војводине, Нови Сад – Клиника за гинекологију и акушерство	4,13
128	Општа болница Панчево	4,13
129	Општа болница Сомбор	4,12
130	Клинички центар Крагујевац – Ушно одељење	4,10
131	Клинички центар Ниш – Клиника за хематологију и клиничку имунологију	4,08
132	Клинички центар Србије – Клиника за инфективне и тропске болести	4,07
133	Клинички центар Србије – Клиника за гинекологију и акушерство	4,07
134	Клинички центар Србије – Клиника за ОРЛ и максилофацијалну хирургију	4,07
135	Клинички центар Војводине, Нови Сад – Клиника за болести уха, грла и носа	4,07
136	Клинички центар Војводине, Нови Сад – Клиника за хематологију	4,06
137	Општа болница Краљево	4,05
138	Општа болница Пожаревац	4,03
139	Општа болница Нови Пазар	4,03
140	Клинички центар Србије – Клиника за очне болести	4,03
141	Клинички центар - Ниш – Клиника за неурологију	4,00
142	Клинички центар - Ниш – Клиника за урологију	4,00
143	Клинички центар Крагујевац – Кожно-венерично одељење	4,00
144	Клинички центар Војводине, Нови Сад – Клиника за ендокринологију, дијабетес и болести метаболита	4,00
145	Клинички центар Војводине, Нови Сад – Клиника за урологију	4,00
146	Општа болница Зајечар	3,97
147	Специјална болница за реуматске болести Нови Сад	3,96
148	Клинички центар Крагујевац – Центар за ортопедију и трауматологију	3,95
149	Општа болница Врање	3,94
150	КБЦ Приштина – Грачаница	3,94
151	Општа болница Пријеполје	3,94
152	Клинички центар Србије – Клиника за опекотине, пластичну и реконструктивну хирургију	3,88
153	Клинички центар Војводине, Нови Сад – Клиника за абдоминалну, ендокрину и трансп. хирургију	3,88
154	Клинички центар Крагујевац – Инфективно одељење	3,86

155	Клинички центар Војводине, Нови Сад – Клиника за неурохирургију	3,85
156	Клинички центар Ниш – Клиника за гастроентерологију и хепатологију	3,83
157	Клиника за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић”	3,83
158	Клинички центар Ниш – Клиника за ортопедију и трауматологију	3,76
159	Клинички центар Крагујевац – Центар за неурологију	3,76
160	Клинички центар Србије – Клиника за кардиохирургију	3,73
161	Клинички центар Србије – Клиника за васкуларну хирургију	3,56

**Ранг стационарних здравствених установа према средњој оцени задовољства корисника интернистичких амбуланти у 2015. години**

Ранг	Установа	Средња оцена
1	Клинички центар Крагујевац – Клиника за урологију и нефрологију	4,88
2	Војномедицински центар Нови Сад	4,78
3	Општа болница Зрењанин	4,76
4	Специјална болница за цереброваскуларне болести „Свети Сава”	4,58
5	Специјална болница за интерне болести Врњачка Бања	4,57
6	Специјална болница Озрен	4,55
7	Општа болница Крушевац	4,47
8	Специјална болница за рехабилитацију и ортопедску протетику	4,45
9	Специјална болница за болести штитасте жлезде и болести метаболизма „Златибор”, Чајетина	4,43
10	Општа болница Алексинац	4,39
11	Институт за плућне болести Војводине Сремска Каменица	4,37
12	Општа болница Јагодина	4,35
13	Специјална болница за рехабилитацију Бујановац	4,30
14	Општа болница Аранђеловац	4,28
15	Општа болница Шабац	4,27
16	Специјална болница за плућне болести Сурдулица	4,27
17	Клиничко болнички центар „Бежанијска Коса”	4,26
18	Општа болница Горњи Милановац	4,20
19	Општа болница Прокупље	4,19
20	Институт за реуматологију	4,18
21	Општа болница Ћуприја	4,18
22	Институт за кардиоваскуларне болести Војводине Сремска Каменица	4,16
23	Клинички центар Војводине, Нови Сад – Клиника за хематологију	4,16
24	Клинички центар Крагујевац – Интерна клиника	4,16
25	Клинички центар Војводине, Нови Сад – Клиника за гастроентерологију и хепатологију	4,15
26	Институт за кардиоваскуларне болести „Дедиње”	4,15
27	Институт за рехабилитацију Београд	4,14

28	Општа болница Краљево	4,14
29	Специјална болница за лечење и рехабилитацију „Меркур”, Врњачка Бања	4,13
30	Специјална болница за плућне болести Зрењанин	4,11
31	Општа болница Параћин	4,10
32	Општа болница Вршац	4,08
33	Општа болница Књажевац	4,08
34	Специјална болница за плућне болести Бела Црква	4,07
35	Институт за онкологију и радиологију Србије	4,05
36	Општа болница Косовска Митровица	4,05
37	Специјална болница за реуматске болести Нови Сад	4,04
38	Општа болница Пирот	4,03
<b>0</b>	<b>Средња оцена на нивоу Србије</b>	<b>4,01</b>
39	Клинички центар Војводине, Нови Сад – Клиника за ендокринологију, дијабетес и бол. метаболизма	4,00
40	Специјална болница за интерне болести Младеновац	4,00
41	Клиничко болнички центар „Звездара”	4,00
42	Институт за лечење и рехабилитацију „Нишка Бања”, Ниш	3,99
43	Општа болница Сомбор	3,99
44	Специјална болница за ендемску нефропатију Лазаревац	3,98
45	Општа болница Пожаревац	3,97
46	Општа болница Сурдулица	3,97
47	Клинички центар Ниш – Клиника за кардиоваскуларне болести	3,96
48	Општа болница Врбас	3,96
49	Клиничко болнички центар „Земун”	3,95
50	Општа болница Петровац	3,95
51	Клинички центар Ниш – Клиника за ендокринологију, дијабетес и болести метаболизма	3,94
52	Општа болница Ужице	3,94
53	Општа болница Бор	3,94
54	Клинички центар Ниш – Клиника за нефрологију	3,93
55	Клиничко болнички центар „ Др Драгиша Мишовић Дедиње”	3,93
56	Општа болница Кикинда	3,92
57	Општа болница Мајданпек	3,91
58	Клинички центар Ниш – Клиника за гастроенерологију и хепатологију	3,90
59	Општа болница Лозница	3,88

60	Општа болница Сремска Митровица	3,88
61	Институт за онкологију Војводине Сремска Каменица	3,88
62	Општа болница Чачак	3,86
63	Општа болница Лесковац	3,83
64	Специјална болница за рехабилитацију Меленци	3,83
65	Општа болница Ваљево	3,81
66	Специјална болница за рехабилитацију „Агенс”, Матарушка Бања, Краљево	3,80
67	Општа болница Прибој	3,79
68	Општа болница Панчево	3,78
69	Општа болница Кладово	3,78
70	Општа болница Сента	3,77
71	КБЦ Приштина –Грачаница	3,75
72	Општа болница Смедеревска Паланка	3,74
73	Клинички центар Војводине, Нови Сад – Клиника за нефрологију и клиничку имунологију	3,72
74	Општа болница Смедерево	3,70
75	Клинички центар Србије – Центар за поликлиничку делатност - ПОЛИКЛИНИКА	3,70
76	Клинички центар Ниш – Клиника за плућне болести	3,69
77	Општа болница Суботица	3,69
78	Општа болница Гњилане	3,60
79	Општа болница Врање	3,58
80	Клинички центар Војводине, Нови Сад – Клиника за медицинску рехабилитацију	3,54
81	Општа болница Нови Пазар	3,53
82	Клинички центар Ниш – Клиника за хематологију и клиничку имунологију	3,50
83	Општа болница Пријепоље	3,43
84	Општа болница Зајечар	3,40
85	Општа болница Неготин	3,32



**Ранг здравствених установа примарне здравствене заштите према средњој оцени задовољства корисника интернистичких амбуланти у 2015. години**

Ранг	Установа	Средња оцена
1	Дом здравља Сврљиг	5,00
2	Дом здравља Тутин	5,00
3	Дом здравља Инђија	4,94
4	Дом здравља Ада	4,94
5	Дом здравља Пожега	4,94
6	Дом здравља Бела Црква	4,93
7	Дом здравља Жабари	4,87
8	Дом здравља Дољевац	4,87
9	Дом здравља Лепосавић	4,83
10	Дом здравља Александровац	4,81
11	Дом здравља Бујановац	4,79
12	Дом здравља Велика Плана	4,78
13	Дом здравља Жабалъ	4,78
14	Дом здравља Димитровград	4,71
15	Дом здравља Ивањица	4,68
16	Дом здравља Крупањ	4,67
17	Дом здравља Житорађа	4,67
18	Дом здравља Раковица	4,65
19	Дом здравља Деспотовац	4,65
20	Завод за здравствену заштиту студената Нови Сад	4,64
21	Дом здравља Грачаница	4,63
22	Дом здравља Трстеник	4,63
23	Дом здравља Велико Градиште	4,61
24	Дом здравља Брус	4,61
25	Дом здравља Бела Паланка	4,61
26	Дом здравља Куршумлија	4,60
27	Дом здравља Рума	4,60
28	Дом здравља Врање	4,60

29	Дом здравља Зубин Поток	4,60
30	Дом здравља Савски венац	4,58
31	Дом здравља Обреновац	4,56
32	Дом здравља Рековац	4,55
33	Дом здравља Бајина Башта	4,53
34	Дом здравља Земун	4,53
35	Дом здравља Крагујевац	4,52
36	Дом здравља Барајево	4,50
37	Дом здравља Топола	4,50
38	Дом здравља Власотинце	4,48
39	Дом здравља Беочин	4,44
40	Дом здравља Ниш	4,44
41	Дом здравља Вождовац	4,42
42	Дом здравља Владичин Хан	4,39
43	Дом здравља Босилеград	4,38
44	Дом здравља Стара Пазова	4,38
45	Дом здравља Суботица	4,38
46	Завод за здравствену заштиту радника ЖТП „Београд”	4,38
47	Дом здравља Смедеревска Паланка	4,38
48	Дом здравља Косовска Митровица	4,37
49	Дом здравља Пећинци	4,37
50	Дом здравља Србобран	4,36
51	Дом здравља Бојник	4,35
52	Завод за здравствену заштиту радника МУП-а	4,35
53	Дом здравља Бабушница	4,33
54	Дом здравља Љубовија	4,33
55	Дом здравља Бачки Петровац	4,32
56	Дом здравља Богатић	4,30
57	Дом здравља Свилајнац	4,30
58	Дом здравља Гњилане	4,30
59	Дом здравља Врњачка Бања	4,29
60	Завод за здравствену заштиту студената	4,28
<b>0</b>	<b>Средња оцена на нивоу Србије</b>	<b>4,28</b>

61	Дом здравља Сокобања	4,27
62	Дом здравља Мали Иђош	4,27
63	Дом здравља Блаце	4,27
64	Дом здравља Рача	4,25
65	Дом здравља Кучево	4,25
66	Завод за здравствену заштиту радника Ниш	4,24
67	Дом здравља Нови Сад	4,23
68	Дом здравља Лучани	4,22
69	Дом здравља Палилула	4,20
70	Дом здравља Шид	4,18
71	Дом здравља Бачка Топола	4,18
72	Дом здравља Младеновац	4,18
73	Дом здравља Кула	4,17
74	Дом здравља Варварин	4,16
75	Дом здравља Алибунар	4,15
76	Дом здравља Озаци	4,14
77	Дом здравља Кањижа	4,13
78	Дом здравља Сјеница	4,13
79	Дом здравља Ковачица	4,13
80	Дом здравља Врачар	4,10
81	Дом здравља Чукарица	4,08
82	Дом здравља Стари Град	4,04
83	Дом здравља Лазаревац	4,03
84	Општа болница Гњилане	4,00
85	Општа болница Шабац	4,00
86	Општа болница Врање	4,00
87	Дом здравља Апатин	3,96
88	Дом здравља Ковин	3,95
89	Дом здравља Прилужје	3,90
90	Дом здравља Бечеј	3,90
91	Дом здравља Штрпце	3,89
92	Дом здравља Пландиште	3,88
93	Дом здравља Темерин	3,88

94	Дом здравља Сопот	3,85
95	Дом здравља Нови Бечеј	3,81
96	Дом здравља Прешево	3,79
97	Дом здравља Нови Кнежевац	3,75
98	Дом здравља Косово Поље	3,74
99	Дом здравља Бачка Паланка	3,73
100	Дом здравља Рашка	3,69
101	Дом здравља Звездара	3,67
102	Дом здравља Ражањ	3,65
103	Дом здравља Бач	3,63
104	Дом здравља Звечан	3,62
105	Дом здравља Лесковац	3,59
106	Дом здравља Лебане	3,53
107	Завод за здравствену заштиту радника Крагујевац	3,50
108	Дом здравља Гроцка	3,41
109	Дом здравља Доња Гуштерица	3,31
110	Дом здравља Трговиште	3,29
111	Дом здравља Нови Београд	2,79

**Ранг здравствених установа примарне здравствене заштите према средњој оцени задовољства корисника у служби стоматолошке здравствене заштите (деце) у 2015. години**

Ранг	Установа	Средња оцена
1	Дом здравља Бач	5,00
2	Дом здравља Сечањ	5,00
3	Дом здравља Мали Зворник	4,84
4	Дом здравља Инђија	4,84
5	Дом здравља Бела Паланка	4,83
6	Дом здравља Нова Црња	4,83
7	Дом здравља Гроцка	4,75
8	Дом здравља Бабушница	4,74
9	Дом здравља Опово	4,73
10	Дом здравља Мало Црниће	4,71
11	Дом здравља Бујановац	4,70
12	Дом здравља Димитровград	4,70
13	Дом здравља Чока	4,70
14	Дом здравља Мали Иђош	4,69
15	Дом здравља Мајданпек	4,67
16	Дом здравља Рача	4,67
17	Дом здравља Сокобања	4,67
18	Дом здравља Бојник	4,67
19	Дом здравља Љубовија	4,65
20	Дом здравља Кучево	4,64
21	Дом здравља Раковица	4,64
22	Завод за здравствену заштиту радника ЖТП „Београд”	4,63
23	Дом здравља Нови Кнежевац	4,60
24	Дом здравља Трстеник	4,59
25	Дом здравља Мерошина	4,56
26	Дом здравља Ниш	4,55
27	Дом здравља Сента	4,52
28	Дом здравља Крушевац	4,52
29	Дом здравља Босилеград	4,50

30	Дом здравља Кула	4,50
31	Дом здравља Лепосавић	4,47
32	Дом здравља Прибој	4,46
33	Дом здравља Нови Бечеј	4,45
34	Дом здравља Жабалъ	4,45
35	Дом здравља Пландиште	4,44
36	Дом здравља Зајечар	4,43
37	Дом здравља Бачка Паланка	4,42
38	Дом здравља Лапово	4,41
39	Дом здравља Медвеђа	4,40
40	Дом здравља Чукарица	4,39
41	Дом здравља Власотинце	4,38
42	Дом здравља Осечина	4,38
43	Дом здравља Јагодина	4,36
44	Дом здравља Шабац	4,36
45	Дом здравља Панчево	4,35
46	Дом здравља Пријепоље	4,33
47	Дом здравља Оџаци	4,33
48	Дом здравља Брус	4,33
49	Дом здравља Топола	4,33
50	Дом здравља Вршац	4,33
51	Дом здравља Барајево	4,33
52	Дом здравља Смедерево	4,33
53	Дом здравља Уб	4,32
54	Дом здравља Бор	4,32
55	Дом здравља Врњачка Бања	4,32
56	Дом здравља Краљево	4,30
57	Дом здравља Вождовац	4,30
58	Дом здравља Грачаница	4,29
59	Дом здравља Пожаревац	4,28
60	Дом здравља Ковачица	4,27
61	Дом здравља Стара Пазова	4,27
62	Дом здравља Мионица	4,26

63	Дом здравља Врачар	4,26
64	Дом здравља Палилула	4,26
65	Дом здравља Ћићевац	4,25
66	Дом здравља Рума	4,25
67	Дом здравља Тутин	4,25
68	Дом здравља Лучани	4,24
69	Дом здравља Сремска Митровица	4,23
70	Дом здравља Ариље	4,23
71	Дом здравља Младеновац	4,23
72	Дом здравља Пећинци	4,22
73	Дом здравља Лесковац	4,22
74	Дом здравља Бољевац	4,20
75	Дом здравља Лајковац	4,20
76	Дом здравља Љиг	4,20
77	Дом здравља Косовска Митровица	4,18
78	Дом здравља Звечан	4,16
79	Завод за стоматологију Крагујевац	4,16
80	Дом здравља Лебане	4,15
81	Дом здравља Ћуприја	4,15
82	Дом здравља Бачка Топола	4,15
83	Дом здравља Лозница	4,15
<b>0</b>	<b>Средња оцена на нивоу Србије</b>	<b>4,15</b>
84	Дом здравља Владичин Хан	4,13
85	Дом здравља Нови Београд	4,13
86	Дом здравља Бечеј	4,11
87	Дом здравља Аранђеловац	4,10
88	Дом здравља Велико Градиште	4,10
89	Дом здравља Нови Сад	4,10
90	Дом здравља Пожега	4,07
91	Дом здравља Књажевац	4,07
92	Дом здравља Куршумлија	4,04
93	Дом здравља Нова Варош	4,04
94	Дом здравља Алексинац	4,03

95	Дом здравља Нови Пазар	4,03
96	Клиника за стоматологију Војводине	4,02
97	Дом здравља Обреновац	4,02
98	Дом здравља Лазаревац	4,02
99	Дом здравља Чачак	4,02
100	Дом здравља Бајина Башта	4,00
101	Дом здравља Богатић	4,00
102	Дом здравља Дољевац	4,00
103	Дом здравља Доња Гуштерица	4,00
104	Дом здравља Гаџин Хан	4,00
105	Дом здравља Голубац	4,00
106	Дом здравља Ражањ	4,00
107	Дом здравља Сврљиг	4,00
108	Дом здравља Сопот	4,00
109	Дом здравља Варварин	4,00
110	Дом здравља Прокупље	4,00
111	Дом здравља Звездара	3,98
112	Дом здравља Врање	3,98
113	Дом здравља Ваљево	3,96
114	Дом здравља Кикинда	3,96
115	Дом здравља Параћин	3,95
116	Дом здравља Трговиште	3,95
117	Дом здравља Горњи Милановац	3,95
118	Дом здравља Рашка	3,93
119	Дом здравља Рековац	3,92
120	Дом здравља Темерин	3,92
121	Дом здравља Апатин	3,92
122	Дом здравља Смедеревска Паланка	3,92
123	Дом здравља Владимирци	3,90
124	Дом здравља Врбас	3,90
125	Дом здравља Житорађа	3,90
126	Дом здравља Гњилане	3,89
127	Дом здравља Пирот	3,89



128	Дом здравља Петровац	3,88
129	Дом здравља Ивањица	3,88
130	Клиника за стоматологију Ниш	3,88
131	Дом здравља Кањижа	3,88
132	Дом здравља Крупањ	3,88
133	Дом здравља Ковин	3,87
134	Дом здравља Ужице	3,86
135	Дом здравља Коцељева	3,86
136	Дом здравља Жабари	3,86
137	Дом здравља Бела Црква	3,85
138	Дом здравља Александровац	3,84
139	Дом здравља Сурдулица	3,83
140	Дом здравља Прешево	3,83
141	Дом здравља Велика Плана	3,83
142	Дом здравља Бачки Петровац	3,82
143	Дом здравља Земун	3,82
144	Дом здравља Алибунар	3,80
145	Дом здравља Зубин Поток	3,80
146	Дом здравља Кладово	3,77
147	Дом здравља Косово Поље	3,75
148	Дом здравља Зрењанин	3,72
149	Дом здравља Беочин	3,71
150	Дом здравља Чајетина	3,70
151	Дом здравља Сјеница	3,69
152	Дом здравља Свилајнац	3,67
153	Дом здравља Ада	3,65
154	Дом здравља Тител	3,64
155	Дом здравља Неготин	3,60
156	Дом здравља Сомбор	3,60
157	Дом здравља Прилужје	3,60
158	Дом здравља Суботица	3,60
159	Дом здравља Баточина	3,57
160	Дом здравља Србобран	3,50

161	Дом здравља Житиште	3,50
162	Дом здравља Блаце	3,47
163	Дом здравља Ириг	3,45
164	Дом здравља Деспотовац	3,30
165	Дом здравља Шид	3,27
166	Дом здравља Савски венац	3,20
167	Дом здравља Штрпце	3,20
168	Дом здравља Кнић	3,00
169	Дом здравља Стари Град	2,67

**Ранг свих здравствених установа примарне здравствене заштите према средњој оцени задовољства корисника у 2015. години (Укупно у три службе изабраних лекара: опште медицине, педијатара и гинеколога)**

Ранг	Установа	Средња оцена
1	Дом здравља Инђија	4,91
2	Дом здравља Нови Београд	4,49
3	Дом здравља Ћићевац	4,45
4	Дом здравља Ковачица	4,44
5	Дом здравља Нова Црња	4,43
6	Дом здравља Приштина	4,43
7	Дом здравља Житиште	4,42
8	Дом здравља Бела Паланка	4,39
9	Дом здравља Параћин	4,39
10	Дом здравља Мали Зворник	4,39
11	Дом здравља Косјерић	4,36
12	Дом здравља Осечина	4,34
13	Дом здравља Медвеђа	4,33
14	Дом здравља Пријепоље	4,32
15	Дом здравља Ниш	4,30
16	Дом здравља Варварин	4,30
17	Дом здравља Лучани	4,25
18	Дом здравља Ваљево	4,24
19	Дом здравља Куршумлија	4,23
20	Дом здравља Звечан	4,22
21	Дом здравља Косово Поље	4,21
22	Дом здравља Житорађа	4,21
23	Дом здравља Вождовац	4,20
24	Дом здравља Крушевац	4,18
25	Дом здравља Јагодина	4,16
26	Дом здравља Коцељева	4,16
27	Дом здравља Вршац	4,15
28	Дом здравља Тутин	4,15

29	Дом здравља Лапово	4,14
30	Дом здравља Лозница	4,13
31	Дом здравља Стари Град	4,11
32	Дом здравља Топола	4,10
33	Дом здравља Љубовија	4,10
34	Дом здравља Ириг	4,10
35	Завод за здравствену заштиту студената	4,09
36	Дом здравља Владимирци	4,08
37	Дом здравља Кнић	4,07
38	Дом здравља Владичин Хан	4,06
39	Дом здравља Бољевац	4,06
40	Дом здравља Љиг	4,05
41	Дом здравља Крагујевац	4,05
42	Дом здравља Беочин	4,05
43	Дом здравља Сечањ	4,05
44	Дом здравља Голубац	4,05
45	Дом здравља Прибој	4,05
46	Завод за здравствену заштиту радника МУП-а	4,05
47	Дом здравља Бојник	4,04
48	Дом здравља Уб	4,04
49	Дом здравља Нови Пазар	4,04
50	Дом здравља Прешево	4,04
51	Дом здравља Велико Градиште	4,02
52	Дом здравља Крупањ	4,02
53	Дом здравља Петровац	4,02
54	Дом здравља Мало Црниће	4,00
55	Дом здравља Краљево	4,00
56	Дом здравља Кучево	4,00
57	Дом здравља Деспотовац	3,99
58	Дом здравља Кула	3,99
59	Дом здравља Раковица	3,98
60	Дом здравља Босилеград	3,98
61	Дом здравља Ћуприја	3,98

62	Дом здравља Врачар	3,97
63	Дом здравља Мерошина	3,97
64	Дом здравља Мионица	3,97
65	Дом здравља Стара Пазова	3,97
66	Дом здравља Чајетина	3,96
67	Дом здравља Зубин Поток	3,96
68	Дом здравља Ивањица	3,96
69	Дом здравља Шабац	3,96
70	Завод за здравствену заштиту радника Ниш	3,96
<b>0</b>	<b>Средња оцена на нивоу Србије</b>	<b>3,96</b>
71	Дом здравља Грачаница	3,95
72	Дом здравља Гаџин Хан	3,95
73	Дом здравља Бачка Топола	3,95
74	Дом здравља Лепосавић	3,95
75	Дом здравља Палилула	3,95
76	Дом здравља Брус	3,95
77	Дом здравља Ада	3,94
78	Дом здравља Чукарица	3,94
79	Дом здравља Кикинда	3,93
80	Дом здравља Рума	3,93
81	Дом здравља Димитровград	3,93
82	Дом здравља Прокупље	3,93
83	Дом здравља Власотинце	3,93
84	Дом здравља Пећинци	3,93
85	Дом здравља Врбас	3,92
86	Дом здравља Бабушница	3,92
87	Дом здравља Дољевац	3,92
88	Дом здравља Нови Сад	3,91
89	Дом здравља Жагубица	3,91
90	Дом здравља Трстеник	3,91
91	Дом здравља Земун	3,91
92	Дом здравља Обреновац	3,90
93	Дом здравља Нови Бечеј	3,90

94	Дом здравља Косовска Митровица	3,89
95	Дом здравља Ражањ	3,89
96	Дом здравља Ариље	3,89
97	Дом здравља Сремска Митровица	3,89
98	Дом здравља Рековац	3,89
99	Дом здравља Александровац	3,88
100	Дом здравља Свилајнац	3,88
101	Дом здравља Бачка Паланка	3,88
102	Дом здравља Пирот	3,88
103	Завод за здравствену заштиту радника Крагујевац	3,87
104	Завод за здравствену заштиту радника ЖТП „Београд”	3,87
105	Дом здравља Бујановац	3,87
106	Дом здравља Савски венац	3,86
107	Дом здравља Бела Црква	3,86
108	Дом здравља Сврљиг	3,86
109	Дом здравља Нова Варош	3,86
110	Дом здравља Нови Кнежевац	3,86
111	Дом здравља Чока	3,86
112	Дом здравља Горњи Милановац	3,85
113	Дом здравља Бор	3,85
114	Завод за здравствену заштиту студената Ниш	3,85
115	Дом здравља Опово	3,85
116	Дом здравља Баточина	3,84
117	Дом здравља Велика Плана	3,84
118	Дом здравља Рача	3,84
119	Дом здравља Пожаревац	3,84
120	Дом здравља Гроцка	3,83
121	Дом здравља Лесковац	3,83
122	Дом здравља Алибунар	3,83
123	Дом здравља Смедерево	3,83
124	Дом здравља Ужице	3,83
125	Дом здравља Неготин	3,83
126	Дом здравља Гњилане	3,82

127	Дом здравља Србобран	3,82
128	Дом здравља Тител	3,80
129	Дом здравља Алексинац	3,79
130	Дом здравља Бајина Башта	3,79
131	Дом здравља Врање	3,79
132	Дом здравља Сопот	3,78
133	Дом здравља Врњачка Бања	3,77
134	Дом здравља Озаци	3,77
135	Дом здравља Зрењанин	3,77
136	Дом здравља Жабари	3,76
137	Дом здравља Бечеј	3,75
138	Дом здравља Прилужје	3,75
139	Дом здравља Блаце	3,75
140	Дом здравља Суботица	3,75
141	Дом здравља Богатић	3,75
142	Дом здравља Звездара	3,74
143	Дом здравља Пожега	3,74
144	Дом здравља Лајковац	3,74
145	Дом здравља Сента	3,74
146	Дом здравља Аранђеловац	3,73
147	Дом здравља Зајечар	3,73
148	Дом здравља Планиште	3,73
149	Дом здравља Жабалъ	3,71
150	Дом здравља Шид	3,70
151	Дом здравља Чачак	3,70
152	Дом здравља Ковин	3,70
153	Дом здравља Мајданпек	3,69
154	Дом здравља Трговиште	3,69
155	Завод за здравствену заштиту студената Нови Сад	3,68
156	Дом здравља Бачки Петровац	3,68
157	Дом здравља Књажевац	3,67
158	Дом здравља Кањижа	3,67
159	Дом здравља Темерин	3,67

160	Дом здравља Младеновац	3,67
161	Дом здравља Штрпце	3,66
162	Дом здравља Лазаревац	3,66
163	Дом здравља Мали Иђош	3,65
164	Дом здравља Сомбор	3,65
165	Дом здравља Панчево	3,64
166	Дом здравља Барајево	3,64
167	Дом здравља Бач	3,63
168	Дом здравља Сурдулица	3,62
169	Дом здравља Рашка	3,62
170	Дом здравља Лебане	3,58
171	Дом здравља Апатин	3,57
172	Дом здравља Смедеревска Паланка	3,52
173	Дом здравља Сокобања	3,51
174	Дом здравља Сјеница	3,50
175	Дом здравља Доња Гуштерица	3,46
176	Дом здравља Кладово	3,37



**Ранг здравствених установа примарне здравствене заштите према средњој оцени задовољства корисника у служби за здравствену заштиту жена у 2015. години**

Ранг	Установа	Средња оцена
1	Дом здравља Инђија	4,91
2	Дом здравља Деспотовац	4,83
3	Дом здравља Нова Црња	4,80
4	Дом здравља Медвеђа	4,78
5	Дом здравља Мали Зворник	4,78
6	Дом здравља Звечан	4,78
7	Дом здравља Гроцка	4,73
8	Дом здравља Крушевац	4,68
9	Дом здравља Ивањица	4,68
10	Дом здравља Ада	4,60
11	Дом здравља Рековац	4,58
12	Дом здравља Јагодина	4,56
13	Дом здравља Нови Београд	4,52
14	Дом здравља Тутин	4,51
15	Дом здравља Неготин	4,48
16	Дом здравља Бела Паланка	4,45
17	Дом здравља Чока	4,40
18	Дом здравља Кучево	4,40
19	Дом здравља Чајетина	4,40
20	Дом здравља Велико Градиште	4,40
21	Дом здравља Ваљево	4,40
22	Дом здравља Тићевац	4,39
23	Дом здравља Косјерић	4,38
24	Дом здравља Нови Пазар	4,36
25	Дом здравља Гаџин Хан	4,36
26	Дом здравља Ириг	4,36
27	Завод за здравствену заштиту радника Ниш	4,35
28	Дом здравља Нова Варош	4,35
29	Дом здравља Богатић	4,33

30	Дом здравља Босилеград	4,33
31	Дом здравља Палилула	4,33
32	Дом здравља Вршац	4,32
33	Дом здравља Власотинце	4,30
34	Дом здравља Топола	4,29
35	Дом здравља Опово	4,29
36	Дом здравља Куршумлија	4,28
37	Дом здравља Бујановац	4,28
38	Дом здравља Бајина Башта	4,27
39	Дом здравља Варварин	4,27
40	Дом здравља Бечеј	4,26
41	Дом здравља Параћин	4,24
42	Дом здравља Велика Плана	4,23
43	Дом здравља Коцељева	4,21
44	Дом здравља Трстеник	4,21
45	Дом здравља Петровац	4,21
46	Дом здравља Лепосавић	4,20
47	Дом здравља Житорађа	4,18
48	Дом здравља Мерошина	4,17
49	Дом здравља Прибој	4,17
50	Завод за здравствену заштиту радника ЖТП „Београд”	4,16
51	Дом здравља Бојник	4,16
52	Дом здравља Мало Црниће	4,15
53	Дом здравља Владимирци	4,13
54	Дом здравља Жагубица	4,13
55	Дом здравља Ниш	4,12
56	Дом здравља Пријепоље	4,12
57	Завод за здравствену заштиту радника Крагујевац	4,10
58	Дом здравља Барајево	4,10
59	Дом здравља Брус	4,10
60	Дом здравља Крупањ	4,10
61	Дом здравља Мионица	4,10
62	Дом здравља Прокупље	4,10

63	Дом здравља Дољевац	4,09
64	Дом здравља Беочин	4,08
65	Дом здравља Косово Поље	4,08
66	Дом здравља Кула	4,08
67	Дом здравља Врачар	4,08
68	Дом здравља Алибунар	4,08
69	Дом здравља Гњилане	4,07
70	Дом здравља Лазаревац	4,06
71	Дом здравља Ковачица	4,06
72	Дом здравља Крагујевац	4,04
73	Дом здравља Оџаци	4,03
74	Дом здравља Краљево	4,01
75	Дом здравља Пожаревац	4,00
76	Дом здравља Сјеница	4,00
77	Дом здравља Штрпце	4,00
78	Дом здравља Сурдулица	4,00
79	Дом здравља Александровац	4,00
80	Дом здравља Ковин	4,00
<b>0</b>	<b>Средња оцена на нивоу Србије</b>	<b>4,00</b>
81	Завод за здравствену заштиту студената	3,98
82	Дом здравља Шабац	3,97
83	Дом здравља Љиг	3,95
84	Дом здравља Вождовац	3,95
85	Дом здравља Савски венац	3,95
86	Дом здравља Ражањ	3,95
87	Дом здравља Владичин Хан	3,95
88	Дом здравља Рашка	3,94
89	Дом здравља Голубац	3,94
90	Дом здравља Лозница	3,93
91	Дом здравља Сврљиг	3,93
92	Дом здравља Горњи Милановац	3,92
93	Дом здравља Кикинда	3,92
94	Дом здравља Сремска Митровица	3,92

95	Дом здравља Зајечар	3,92
96	Дом здравља Рача	3,92
97	Дом здравља Младеновац	3,91
98	Дом здравља Лапово	3,91
99	Дом здравља Раковица	3,90
100	Дом здравља Блаце	3,89
101	Дом здравља Ариље	3,89
102	Дом здравља Књажевац	3,89
103	Завод за здравствену заштиту студената Ниш	3,89
104	Дом здравља Уб	3,89
105	Дом здравља Алексинац	3,89
106	Дом здравља Бабушница	3,88
107	Дом здравља Чукарица	3,88
108	Дом здравља Нови Сад	3,87
109	Дом здравља Звездара	3,87
110	Дом здравља Врање	3,86
111	Дом здравља Бор	3,86
112	Дом здравља Стара Пазова	3,86
113	Завод за здравствену заштиту радника МУП-а	3,84
114	Дом здравља Свилајнац	3,83
115	Дом здравља Жабари	3,83
116	Дом здравља Обреновац	3,83
117	Дом здравља Врњачка Бања	3,82
118	Дом здравља Жабалъ	3,81
119	Дом здравља Лучани	3,79
120	Дом здравља Бела Црква	3,79
121	Дом здравља Стари Град	3,78
122	Завод за здравствену заштиту студената Нови Сад	3,77
123	Дом здравља Сента	3,76
124	Дом здравља Мали Иђош	3,76
125	Дом здравља Димитровград	3,75
126	Дом здравља Сечањ	3,73
127	Дом здравља Рума	3,73

128	Дом здравља Кнић	3,73
129	Дом здравља Панчево	3,73
130	Дом здравља Сокобања	3,72
131	Дом здравља Апатин	3,72
132	Дом здравља Србобран	3,72
133	Дом здравља Ћуприја	3,71
134	Дом здравља Аранђеловац	3,71
135	Дом здравља Лесковац	3,71
136	Дом здравља Пирот	3,71
137	Дом здравља Лајковац	3,70
138	Дом здравља Љубовија	3,69
139	Дом здравља Бачка Топола	3,68
140	Дом здравља Смедерево	3,68
141	Дом здравља Косовска Митровица	3,67
142	Дом здравља Бачка Паланка	3,65
143	Дом здравља Кладово	3,65
144	Дом здравља Грачаница	3,65
145	Дом здравља Темерин	3,64
146	Дом здравља Земун	3,62
147	Дом здравља Шид	3,62
148	Дом здравља Суботица	3,61
149	Дом здравља Чачак	3,59
150	Дом здравља Мајданпек	3,58
151	Дом здравља Пећинци	3,58
152	Дом здравља Пожега	3,58
153	Дом здравља Врбас	3,56
154	Дом здравља Нови Бечеј	3,55
155	Дом здравља Ужице	3,54
156	Дом здравља Тител	3,50
157	Дом здравља Бољевац	3,47
158	Дом здравља Бач	3,42
159	Дом здравља Лебане	3,41
160	Дом здравља Смедеревска Паланка	3,41

161	Дом здравља Сомбор	3,39
162	Дом здравља Баточина	3,33
163	Дом здравља Сопот	3,31
164	Дом здравља Кањижа	3,27
165	Дом здравља Зрењанин	3,27
166	Дом здравља Трговиште	3,23
167	Дом здравља Нови Кнежевац	2,83

**Ранг здравствених установа примарне здравствене заштите према средњој оцени задовољства корисника у служби за здравствену заштиту деце у 2015. години**

Ранг	Установа	Средња оцена
1	Дом здравља Косјерић	5,00
2	Завод за здравствену заштиту студената	5,00
3	Дом здравља Инђија	4,87
4	Дом здравља Лучани	4,83
5	Дом здравља Житиште	4,81
6	Дом здравља Звечан	4,62
7	Дом здравља Коцељева	4,57
8	Дом здравља Косово Поље	4,52
9	Дом здравља Кнић	4,52
10	Дом здравља Варварин	4,50
11	Дом здравља Житорађа	4,48
12	Дом здравља Куршумлија	4,45
13	Дом здравља Земун	4,42
14	Дом здравља Осечина	4,41
15	Дом здравља Ниш	4,40
16	Дом здравља Мали Зворник	4,40
17	Дом здравља Вождовац	4,35
18	Дом здравља Нова Црња	4,33
19	Дом здравља Трговиште	4,33
20	Дом здравља Ћићевац	4,31
21	Дом здравља Грачаница	4,31
22	Дом здравља Савски венац	4,30
23	Дом здравља Крушевац	4,29
24	Дом здравља Гаџин Хан	4,27
25	Дом здравља Бољевац	4,27
26	Дом здравља Голубац	4,26
27	Дом здравља Ириг	4,26
28	Дом здравља Мерошина	4,25
29	Дом здравља Рашка	4,20

30	Дом здравља Пријепоље	4,19
31	Дом здравља Бабушница	4,19
32	Дом здравља Бела Паланка	4,19
33	Дом здравља Медвеђа	4,18
34	Дом здравља Владичин Хан	4,16
35	Дом здравља Блаце	4,16
36	Дом здравља Баточина	4,15
37	Дом здравља Вршац	4,15
38	Дом здравља Стара Пазова	4,14
39	Дом здравља Бачка Паланка	4,14
40	Дом здравља Беочин	4,14
41	Дом здравља Нови Пазар	4,13
42	Дом здравља Кучево	4,13
43	Дом здравља Врачар	4,13
44	Дом здравља Рача	4,12
45	Дом здравља Обреновац	4,11
46	Дом здравља Стари Град	4,11
47	Дом здравља Бач	4,11
48	Дом здравља Крупањ	4,11
49	Дом здравља Уб	4,10
50	Дом здравља Крагујевац	4,10
51	Дом здравља Сечањ	4,10
52	Дом здравља Александровац	4,09
53	Дом здравља Планиште	4,08
54	Дом здравља Деспотовац	4,08
55	Дом здравља Јагодина	4,08
56	Дом здравља Лебане	4,07
57	Дом здравља Бечеј	4,07
58	Дом здравља Дољевац	4,06
59	Дом здравља Тутин	4,06
60	Дом здравља Велико Градиште	4,04
61	Дом здравља Љубовија	4,04
62	Дом здравља Чукарица	4,04



63	Дом здравља Топола	4,03
64	Дом здравља Трстеник	4,03
65	Дом здравља Владимирци	4,02
66	Дом здравља Нови Београд	4,02
67	Дом здравља Врбас	4,01
68	Дом здравља Прешево	4,00
69	Дом здравља Ваљево	3,99
70	Дом здравља Кула	3,98
71	Дом здравља Краљево	3,97
72	Дом здравља Кикинда	3,97
73	Дом здравља Босилеград	3,96
74	Дом здравља Пећинци	3,95
75	Дом здравља Нова Варош	3,95
76	Дом здравља Лапово	3,94
77	Дом здравља Бор	3,94
78	Дом здравља Димитровград	3,94
<b>0</b>	<b>Средња оцена на нивоу Србије</b>	<b>3,94</b>
79	Дом здравља Пирот	3,93
80	Дом здравља Брус	3,92
81	Дом здравља Сремска Митровица	3,92
82	Дом здравља Пожаревац	3,92
83	Дом здравља Сента	3,91
84	Дом здравља Горњи Милановац	3,90
85	Дом здравља Раковица	3,90
86	Дом здравља Жагубица	3,90
87	Дом здравља Барајево	3,90
88	Дом здравља Мало Црниће	3,90
89	Дом здравља Нови Бечеј	3,89
90	Дом здравља Бајина Башта	3,88
91	Дом здравља Шабац	3,88
92	Дом здравља Бела Црква	3,88
93	Дом здравља Бојник	3,87
94	Дом здравља Сјеница	3,87

95	Дом здравља Ада	3,86
96	Дом здравља Параћин	3,85
97	Дом здравља Лајковац	3,85
98	Дом здравља Власотинце	3,85
99	Дом здравља Палилула	3,85
100	Дом здравља Лесковац	3,84
101	Дом здравља Врњачка Бања	3,82
102	Дом здравља Љиг	3,82
103	Дом здравља Жабари	3,81
104	Дом здравља Рума	3,81
105	Дом здравља Петровац	3,79
106	Дом здравља Ивањица	3,79
107	Дом здравља Жабаль	3,79
108	Дом здравља Прибој	3,79
109	Дом здравља Нови Сад	3,79
110	Дом здравља Лепосавић	3,79
111	Дом здравља Шид	3,78
112	Дом здравља Рековац	3,78
113	Дом здравља Тител	3,78
114	Дом здравља Нови Кнежевац	3,78
115	Дом здравља Чачак	3,77
116	Дом здравља Гњилане	3,76
117	Дом здравља Звездара	3,76
118	Дом здравља Темерин	3,76
119	Дом здравља Србобран	3,75
120	Дом здравља Штрпце	3,75
121	Дом здравља Суботица	3,75
122	Дом здравља Лозница	3,74
123	Дом здравља Мионица	3,73
124	Дом здравља Бачка Топола	3,72
125	Дом здравља Сопот	3,72
126	Дом здравља Зубин Поток	3,71
127	Дом здравља Сомбор	3,71

128	Дом здравља Врање	3,71
129	Дом здравља Пожега	3,71
130	Дом здравља Гроцка	3,70
131	Дом здравља Ћуприја	3,70
132	Дом здравља Смедерево	3,70
133	Дом здравља Бујановац	3,68
134	Дом здравља Косовска Митровица	3,68
135	Дом здравља Алексинац	3,68
136	Дом здравља Свилајнац	3,67
137	Дом здравља Ужице	3,67
138	Дом здравља Неготин	3,67
139	Дом здравља Прилужје	3,67
140	Дом здравља Чока	3,65
141	Дом здравља Кладово	3,65
142	Дом здравља Велика Плана	3,65
143	Дом здравља Богатић	3,65
144	Дом здравља Апатин	3,65
145	Дом здравља Прокупље	3,64
146	Дом здравља Зрењанин	3,61
147	Дом здравља Ковачица	3,61
148	Дом здравља Сврљиг	3,60
149	Дом здравља Мајданпек	3,58
150	Дом здравља Панчево	3,57
151	Дом здравља Озаци	3,57
152	Дом здравља Бачки Петровац	3,54
153	Дом здравља Чајетина	3,53
154	Дом здравља Алибунар	3,52
155	Дом здравља Опово	3,52
156	Дом здравља Ковин	3,52
157	Дом здравља Смедеревска Паланка	3,51
158	Дом здравља Младеновац	3,50
159	Дом здравља Доња Гуштерица	3,47
160	Дом здравља Књажевац	3,43

161	Дом здравља Лазаревац	3,42
162	Дом здравља Сокобања	3,40
163	Дом здравља Аранђеловац	3,38
164	Дом здравља Ариље	3,38
165	Дом здравља Мали Иђош	3,35
166	Дом здравља Ражањ	3,33
167	Дом здравља Кањижа	3,31
168	Дом здравља Зајечар	3,26

**Ранг здравствених установа примарне здравствене заштите према средњој оцени задовољства корисника у служби за здравствену заштиту опште медицине у 2015. години**

Ранг	Установа	Средња оцена
1	Дом здравља Ковачица	4,94
2	Дом здравља Инђија	4,93
3	Дом здравља Нови Београд	4,63
4	Дом здравља Параћин	4,56
5	Дом здравља Ћићевац	4,51
6	Дом здравља Бела Паланка	4,47
7	Дом здравља Пријепоље	4,43
8	Дом здравља Приштина	4,43
9	Дом здравља Мали Зворник	4,35
10	Дом здравља Ваљево	4,34
11	Дом здравља Осечина	4,32
12	Дом здравља Лозница	4,31
13	Дом здравља Нова Црња	4,31
14	Дом здравља Ниш	4,30
15	Дом здравља Медвеђа	4,29
16	Дом здравља Стари Град	4,29
17	Дом здравља Вождовац	4,28
18	Дом здравља Лапово	4,24
19	Дом здравља Варварин	4,20
20	Дом здравља Бачка Топола	4,19
21	Завод за здравствену заштиту студената	4,19
22	Дом здравља Косјерић	4,18
23	Дом здравља Љубовија	4,17
24	Дом здравља Љиг	4,16
25	Дом здравља Тутин	4,16
26	Дом здравља Житиште	4,16
27	Дом здравља Ћуприја	4,16
28	Завод за здравствену заштиту радника МУП-а	4,13
29	Дом здравља Вршац	4,12

30	Дом здравља Јагодина	4,12
31	Дом здравља Лучани	4,11
32	Дом здравља Раковица	4,10
33	Дом здравља Нови Кнежевац	4,10
34	Дом здравља Куршумлија	4,10
35	Дом здравља Владимирци	4,09
36	Дом здравља Сечањ	4,09
37	Дом здравља Бојник	4,09
38	Дом здравља Топола	4,08
39	Дом здравља Житорађа	4,08
40	Дом здравља Прибој	4,08
41	Дом здравља Мионица	4,07
42	Дом здравља Петровац	4,07
43	Дом здравља Прешево	4,07
44	Дом здравља Уб	4,06
45	Дом здравља Зубин Поток	4,05
46	Дом здравља Владичин Хан	4,05
47	Дом здравља Коцељева	4,04
48	Дом здравља Чајетина	4,04
49	Дом здравља Рума	4,04
50	Дом здравља Врбас	4,03
51	Дом здравља Краљево	4,03
52	Дом здравља Бољевац	4,03
53	Дом здравља Беочин	4,02
54	Дом здравља Ражањ	4,01
55	Дом здравља Ариље	4,01
56	Дом здравља Крагујевац	4,00
57	Дом здравља Косовска Митровица	4,00
58	Дом здравља Свилајнац	4,00
59	Дом здравља Ириг	4,00
60	Дом здравља Мало Црниће	4,00
61	Дом здравља Смедерево	4,00
62	Дом здравља Шабац	4,00

63	Дом здравља Кула	3,99
64	Дом здравља Пећинци	3,99
65	Дом здравља Голубац	3,98
66	Дом здравља Нови Сад	3,98
67	Дом здравља Нови Бечеј	3,98
68	Дом здравља Кањижа	3,98
69	Дом здравља Прокупље	3,97
70	Дом здравља Аранђеловац	3,97
71	Дом здравља Звечан	3,96
72	Дом здравља Димитровград	3,96
<b>0</b>	<b>Средња оцена на нивоу Србије</b>	<b>3,96</b>
73	Дом здравља Лепосавић	3,95
74	Дом здравља Зрењанин	3,94
75	Дом здравља Ивањица	3,93
76	Дом здравља Кучево	3,93
77	Дом здравља Србобран	3,93
78	Дом здравља Сопот	3,93
79	Дом здравља Крупањ	3,93
80	Дом здравља Брус	3,92
81	Дом здравља Стара Пазова	3,92
82	Дом здравља Кнић	3,91
83	Дом здравља Сврљиг	3,91
84	Дом здравља Ужице	3,91
85	Дом здравља Врачар	3,91
86	Дом здравља Чока	3,90
87	Дом здравља Алибунар	3,90
88	Дом здравља Босилеград	3,90
89	Дом здравља Чукарица	3,90
90	Дом здравља Палилула	3,89
91	Дом здравља Пирот	3,89
92	Дом здравља Власотинце	3,89
93	Дом здравља Велико Градиште	3,88
94	Дом здравља Бела Црква	3,88

95	Дом здравља Кикинда	3,88
96	Дом здравља Опово	3,87
97	Дом здравља Нови Пазар	3,87
98	Дом здравља Жагубица	3,87
99	Дом здравља Косово Поље	3,86
100	Дом здравља Бујановац	3,85
101	Дом здравља Меровина	3,85
102	Дом здравља Велика Плана	3,84
103	Дом здравља Бор	3,84
104	Завод за здравствену заштиту радника Ниш	3,83
105	Дом здравља Баточина	3,83
106	Завод за здравствену заштиту студената Ниш	3,83
107	Дом здравља Сремска Митровица	3,83
108	Дом здравља Зајечар	3,83
109	Дом здравља Обреновац	3,83
110	Дом здравља Лесковац	3,82
111	Дом здравља Алексинац	3,82
112	Дом здравља Тител	3,82
113	Дом здравља Младеновац	3,81
114	Дом здравља Ада	3,80
115	Дом здравља Врање	3,80
116	Дом здравља Бабушница	3,80
117	Дом здравља Гњилане	3,80
118	Дом здравља Дољевац	3,79
119	Дом здравља Горњи Милановац	3,79
120	Дом здравља Прилужје	3,79
121	Дом здравља Сомбор	3,79
122	Дом здравља Пожаревац	3,79
123	Дом здравља Рековац	3,79
124	Дом здравља Пожега	3,78
125	Завод за здравствену заштиту радника ЖТП "Београд"	3,78
126	Дом здравља Трстеник	3,78
127	Дом здравља Нова Варош	3,78



128	Дом здравља Мајданпек	3,77
129	Дом здравља Суботица	3,76
130	Дом здравља Бачки Петровац	3,76
131	Дом здравља Крушевац	3,76
132	Дом здравља Гацин Хан	3,75
133	Дом здравља Земун	3,73
134	Дом здравља Мали Иђош	3,73
135	Дом здравља Гроцка	3,73
136	Завод за здравствену заштиту радника Крагујевац	3,73
137	Дом здравља Ковин	3,72
138	Дом здравља Рача	3,72
139	Дом здравља Књажевац	3,71
140	Дом здравља Жабари	3,71
141	Дом здравља Врњачка Бања	3,71
142	Дом здравља Звездара	3,70
143	Дом здравља Панчево	3,70
144	Дом здравља Александровац	3,69
145	Дом здравља Шид	3,69
146	Дом здравља Деспотовац	3,69
147	Дом здравља Савски венац	3,67
148	Дом здравља Чачак	3,65
149	Дом здравља Сента	3,65
150	Дом здравља Трговиште	3,64
151	Дом здравља Грачаница	3,64
152	Завод за здравствену заштиту студената Нови Сад	3,63
153	Дом здравља Бачка Паланка	3,63
154	Дом здравља Богатић	3,63
155	Дом здравља Лајковац	3,62
156	Дом здравља Лазаревац	3,62
157	Дом здравља Пландиште	3,62
158	Дом здравља Смедеревска Паланка	3,57
159	Дом здравља Неготин	3,56
160	Дом здравља Сокобања	3,53

161	Дом здравља Блаце	3,51
162	Дом здравља Бач	3,50
163	Дом здравља Жабаљ	3,50
164	Дом здравља Апатин	3,50
165	Дом здравља Сурдулица	3,49
166	Дом здравља Бајина Башта	3,48
167	Дом здравља Доња Гуштерица	3,46
168	Дом здравља Бечеј	3,45
169	Дом здравља Лебане	3,40
170	Дом здравља Темерин	3,38
171	Дом здравља Барајево	3,38
172	Дом здравља Сјеница	3,27
173	Дом здравља Кладово	3,26
174	Дом здравља Штрпце	3,26
175	Дом здравља Рашка	3,18
176	Дом здравља Оџаци	3,07