



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

**АНАЛИЗА
ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА ЗДРАВСТВЕНОМ
ЗАШТИТОМ У ДРЖАВНИМ ЗДРАВСТВЕНИМ
УСТАНОВАМА РЕПУБЛИКЕ СРБИЈЕ 2013. ГОДИНЕ**

2014.

Аутор анализе:

Др Мирјана Живковић Шуловић, специјалиста социјалне медицине¹

Припрема и статистичка обрада података:

Неда Стојановић, дипл. математичар²

Лидија Станковић, дипл. инж. информационих система и технологија²

Слободанка Томашевић, дипл. инж. информатике²

Лектор:

Мр Тамара Груден, специјалиста књижевне публицистике³

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

²Центар за информатику и биостатистику, ИЈЗ Србије

³Одсек за публицистику, ИЈЗ Србије

Садржај:

1. Увод.....	4
2. Метод	5
3. Преглед најважнијих резултата у здравственим установама примарне здравствене заштите.....	8
3.1 Задовољство корисника радом службе опште медицине, педијатрије и гинекологије	12
3.2 Задовољство корисника радом службе стоматолошке здравствене заштите	27
4. Преглед најважнијих резултата у специјалистичко-консултативним амбулантама интерне медицине	34
5. Преглед најважнијих резултата у стационарним здравственим установама	41
6. Закључци и предлози мера.....	60
7. Литература.....	63
8. Прилози	
Прилог 1. Упитник о задовољству корисника радом службе опште медицине, дистрибуција одговора	64
Прилог 2. Упитник о задовољству корисника радом службе педијатрије, дистрибуција одговора	68
Прилог 3. Упитник о задовољству корисника радом службе гинекологије, дистрибуција одговора	72
Прилог 4. Упитник о задовољству корисника радом стоматолошке службе, дистрибуција одговора	76
Прилог 5. Упитник о задовољству корисника радом специјалистичке службе, дистрибуција одговора корисника амбуланти интерне медицине у установама примарне здравствене заштите.....	79
Прилог 6. Упитник о задовољству корисника радом специјалистичке службе, дистрибуција одговора корисника амбуланти интерне медицине у стационарним установама здравствене заштите.....	81
Прилог 7. Упитник о задовољству корисника болничким лечењем, дистрибуција одговора на одељењима за интерну медицину	83
Прилог 8. Упитник о задовољству корисника болничким лечењем, дистрибуција одговора на одељењима за хирургију	86
Прилог 9. Упитник о задовољству корисника болничким лечењем, дистрибуција одговора на одељењима за гинекологију и акушерство	89
Прилог 10. Упитник о задовољству корисника болничким лечењем, дистрибуција одговора на одељењима за рехабилитацију	92

1. УВОД

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. 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.

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

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

2. МЕТОД

Истраживање задовољства корисника испитивано је према стручно-методолошком упутству Института за јавно здравље Србије „Др Милан Јовановић Батут” (<http://www.batut.org.rs/index.php?content=652>). 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 (25.11.2013. 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 25–29.11.2013. за све пацијенте са отпусним листама, као и у **специјалистичким службама интерне медицине** (пулмологија, кардиологија, алергологија и имунологија, гастроентерологија, хематологија, ендокринологија, нефрологија, реуматологија) 29.11.2013. у току радног времена амбуланти.

У истраживању су се користили следећи упитници:

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

У службама ПЗЗ у којима се спроводи истраживање, анкета је обухватила једнодневну популацију свих корисника изабраних лекара. Напомена: у Служби за здравствену заштиту деце и Служби за стоматолошку здравствену заштиту упитник су попуњавали искључиво родитељи или старатељи у пратњи деце (упитник је конструисан тако да га попуњава родитељ, а одговори се односе на изабраног педијатра или стоматолога детета), док су у осталим службама упитник попуњавали искључиво одрасли

(старији од 18 година у служби опште медицине, односно кориснице узраста 15 година и више у служби за здравствену заштиту жена).

У стационарним здравственим установама анкета је обухватила једнонедељну популацију отпуштених пацијената (од 25. до 29.11.), 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 25.11. у ПЗЗ, тј. на дан 29.11. у стационарним здравственим установама).

Кутије са упитницима су се непосредно по истеку истраживања, са записницима Комисија за стално унапређење квалитета, достављале надлежном институту/заводу за јавно здравље, где је вршен унос и обрада података. Почетком 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) 2013. и компаративна анализа (2009–2013) 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

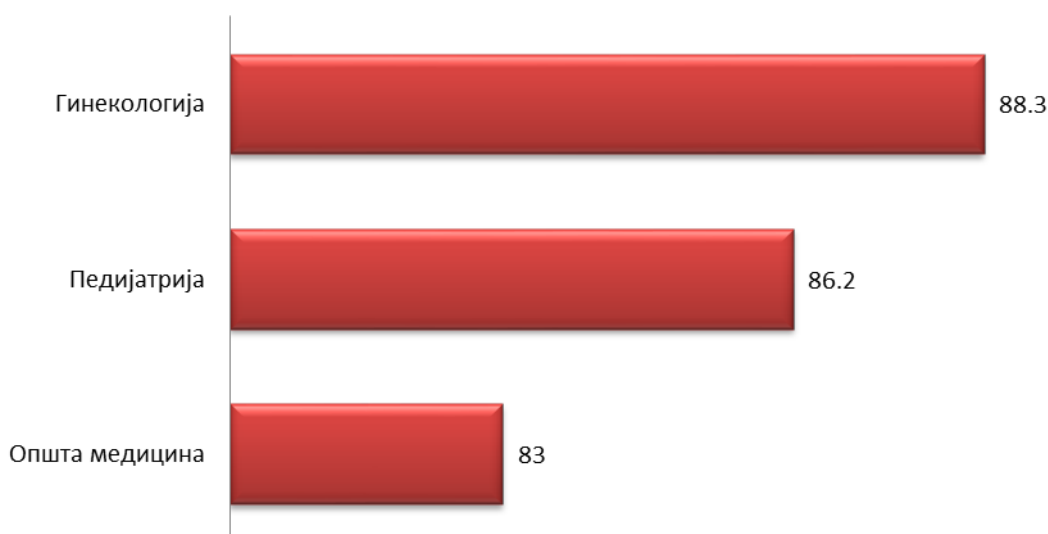
Испитивање задовољства корисника спроведено је 25. новембра у 173 установа примарне здравствене заштите у Републици Србији. Укупно је обрађено 56.820 упитника и то 56,9% у службе опште медицине, 28,9% у служби педијатрије и 14,2% у гинеколошкој служби (графикон 1). Стопа одговора корисника (број попуњених враћених упитника у односу на подељене) у примарној здравственој заштити износи 84,6%. Стопа одговора корисника по службама су следеће: 83% у служби опште медицине, 86,2% у педијатријској и 88,3% у гинеколошкој служби (графикон 2). У односу на претходну годину, обрађено је око 1300 више упитника пацијената.

Графикон 1. Структура упитника по службама у ПЗЗ, Србија, 2013.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2013.

Графикон 2. Стопа одговора корисника по службама у ПЗЗ, Србија, 2013.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2013.

Просечна старост корисника/пратиоца детета који су попуњавали упитник о задовољству у службама ПЗЗ је 44,1 годину ($SD=16,3$). Упитник је попунило 64,3% особа женског пола. Око половине испитаника је са средњим образовањем (56%) и проценом осредњег материјалног стања домаћинства (45,4%). У табелама 1, 2 и 3 су приказане карактеристике корисника по службама.

Табела 1. Дистрибуција корисника према полу, старости и службама ПЗЗ, Србија, 2013.

СЛУЖБА	ПОЛ (%)		ПРОСЕЧНЕ ГОДИНЕ СТАРОСТИ
	МУШКИ	ЖЕНСКИ	
Општа медицина	45,5	54,5	50,5±16,2
Педијатрија	34,0	66,0	34,2±10,2
Гинекологија	0,4	99,6	37,4±13,7

* У педијатријској служби ови подаци се односе на особу која је попуњавала упитник тј. пратиоца детета
Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2013.

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, 2013.

МАТЕРИЈАЛНО СТАЊЕ (%)	СЛУЖБА		
	ОПШТА МЕДИЦИНА	ПЕДИЈАТРИЈА	ГИНЕКОЛОГИЈА
Веома лоше	6,5	2,8	2,9
Лоше	13,7	7,0	7,7
Осредње	47,0	42,4	44,9
Добро	28,0	41,8	40,1
Веома добро	4,8	5,9	4,5

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2013.

Табела 3. Дистрибуција корисника према школској спреми по службама ПЗЗ, Србија, 2013.

ЗАВРШЕНА ШКОЛА (%)	СЛУЖБА		
	ОПШТА МЕДИЦИНА	ПЕДИЈАТРИЈА	ГИНЕКОЛОГИЈА
Незавршена основна	5,5	3,8	2,3
Основна школа	18,4	12,8	12,9
Средња школа	54,7	57,9	56,9
Виша и висока школа	21,5	25,4	27,7

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2013.

У овим службама, 2,3% корисника је изјавило да још увек нема изабраног лекара. Слободан избор лекара остварило је преко четири петине анкетираних (83%), а 4,2% није имало ову могућност већ им је лекар „додељен” у здравственој установи. Готово 4/5 корисника није мењало свог изабраног лекара (76,5%), а за могућност промене изабраног лекара не зна 23,7%. Корисници су изабрали другог лекара најчешће због одласка лекара из здравствене установе (10,9%), својих обавеза (10,3%) или пресељења (5%). Највећи проценат анкетираних (54,1%) има истог изабраног лекара дуже од три године.

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

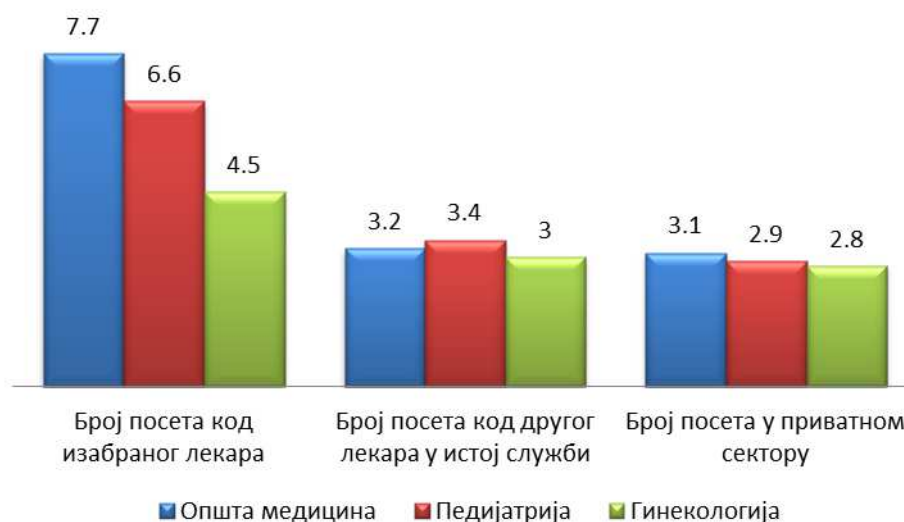
Табела 4. Дистрибуција корисника (приказана у процентима), према заказивању и дужини чекања на заказани преглед, по службама ПЗЗ, Србија, 2013.

СЛУЖБА	НИКАДА НЕ ЗАКАЗУЈЕ	ЗАКАЗАН ИСТОГ ДАНА	ЧЕКА 1–3 ДАНА	ЧЕКА ВИШЕ ОД 3 ДАНА
Општа медицина	32,7	26,6	29,6	11,2
Педијатрија	64,2	22,5	9,6	3,7
Гинекологија	30,1	16,6	25,9	27,4

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2013.

Анкетирани пацијенти су у протеклих дванаест месеци у просеку користили десет пута услуге државног (седам пута код свог и три пута код другог лекара) и три пута приватног сектора. Број посета приватном сектору је утростручен у односу на претходне године, када су пацијенти у просеку једном годишње имали услугу у приватном сектору. 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, 2013.

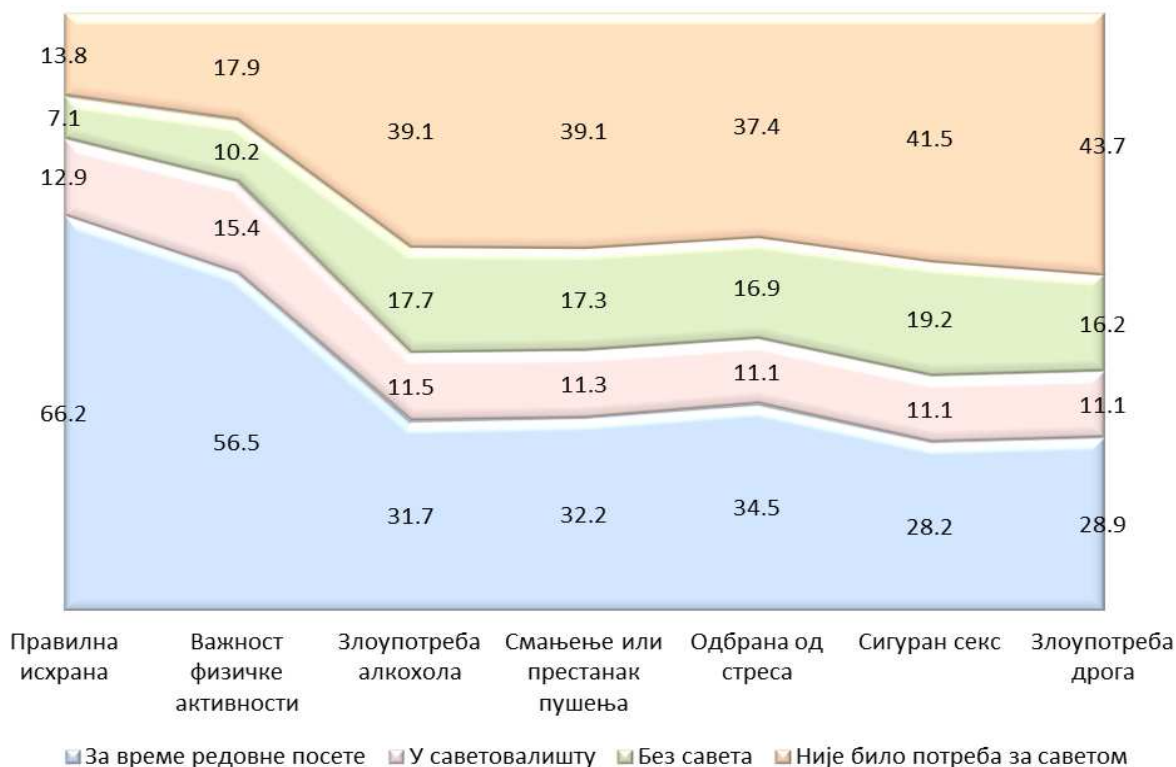


Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2013.

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, 32–83% испитаника ове

савета добија за време редовних посета или у посебним саветовалиштима (6–9%). У графикаону 4 приказана је учесталост савета лекара за све службе збирно.

Графикон 4. Дистрибуција најчешћих здравственоваспитних садржаја у ПЗЗ, Србија, 2013.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2013.

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 и да медицинске сестре на шалтеру нису љубазне мишљења је 1,8% корисника, а 2,1% их се не слаже да лекари и сестре добро сарађују (графикон 5). У односу на претходне године нема разлике за испитиване карактеристике.

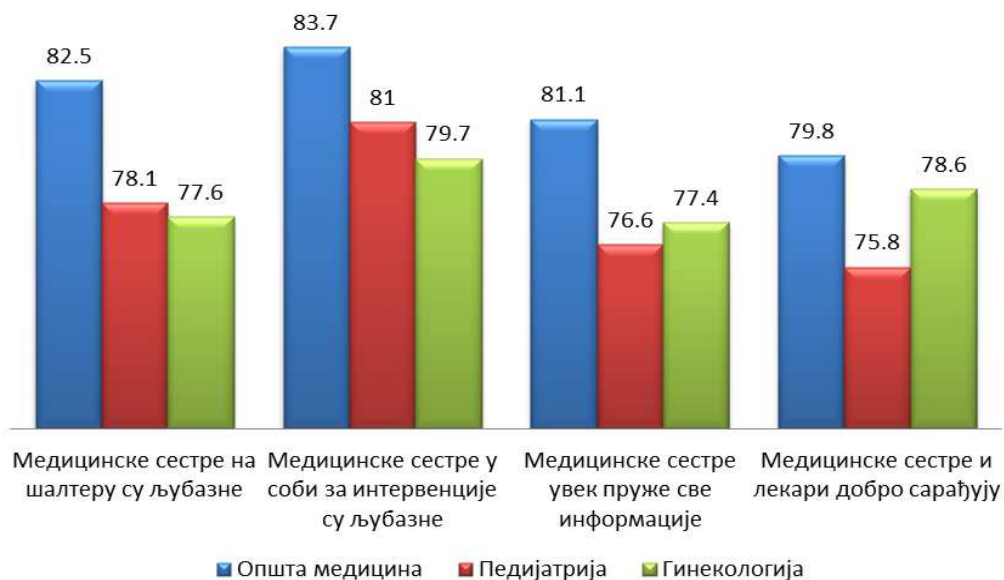
Графикон 5. Дистрибуција корисника према мишљењу о одређеним карактеристикама медицинских сестара у ПЗЗ, Србија, 2013.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2013.

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

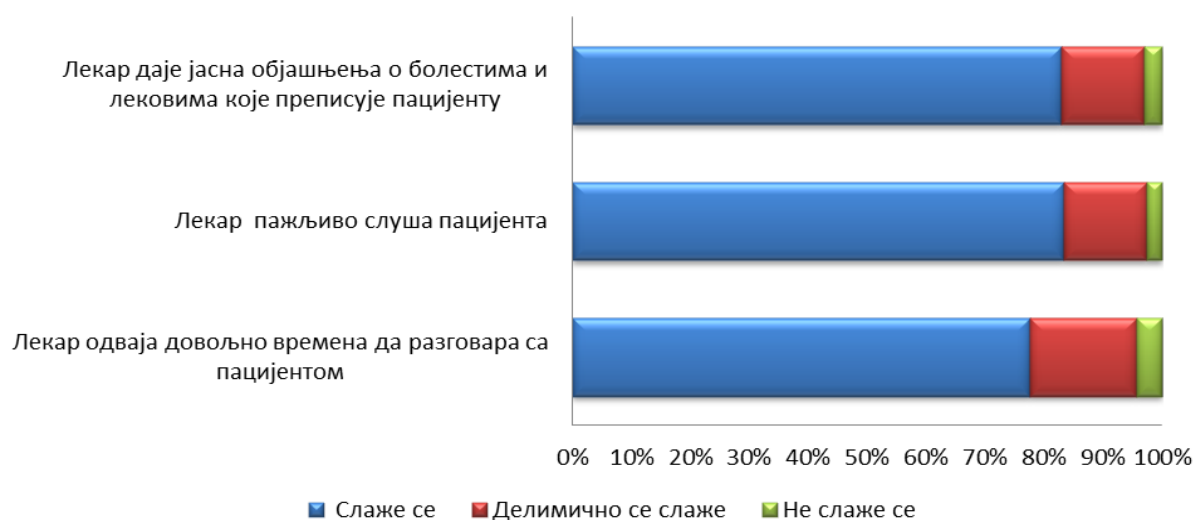
Графикон 6. Процент корисника који се слаже са изјавама које се односе на медицинске сестре по службама у ПЗЗ, Србија, 2013.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2013.

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

Графикон 7. Дистрибуција корисника према мишљењу о одређеним карактеристикама изабраних лекара у ПЗЗ, Србија, 2013.

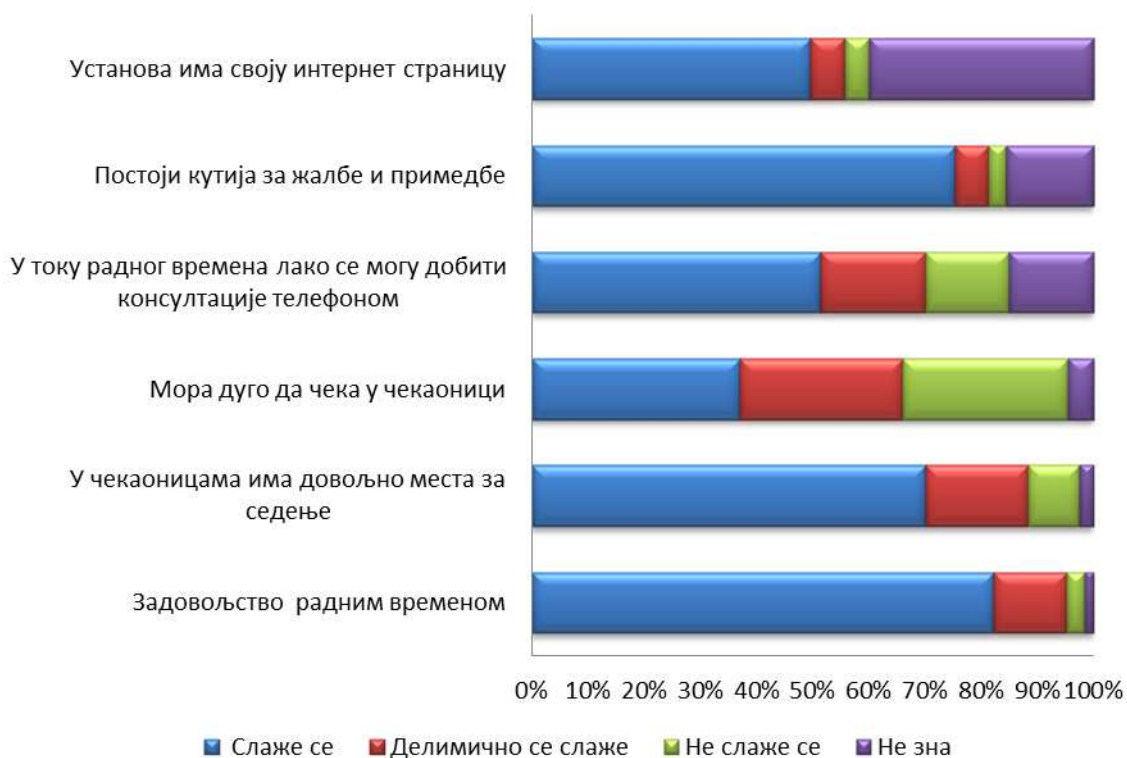


Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2013.

Половина корисника (49,5%) не зна да ли здравствена установа има интернет страницу (све здравствене установе у Републици Србији имају своју интернет страну), 15,8% корисника не зна да ли постоји кутија/књига жалби и приговора (у том случају је сигурно и не користи), сваки трећи корисник сматра да дуго чека на преглед лекара у чекаоници (37%) и једна половина корисника може у току радног времена добити савет или консултације од свог лекара телефонским путем (51,5%). Радним временом испитиваних служби у примарној здравственој заштити није задовољно 3,4% корисника (графикон 8). Један од десет пацијената мисли да не може добити преглед истог дана

уколико му је хитно потребан. Свега три петине анкетираних пацијената се слаже и делимично слаже да здравствена установа (служба) има довољно медицинске опреме. У односу на претходну годину, све испитиване варијабле имају дискретно боље резултате.

Графикон 8. Дистрибуција корисника према мишљењу о одређеним карактеристикама служби у ПЗЗ, Србија, 2013.



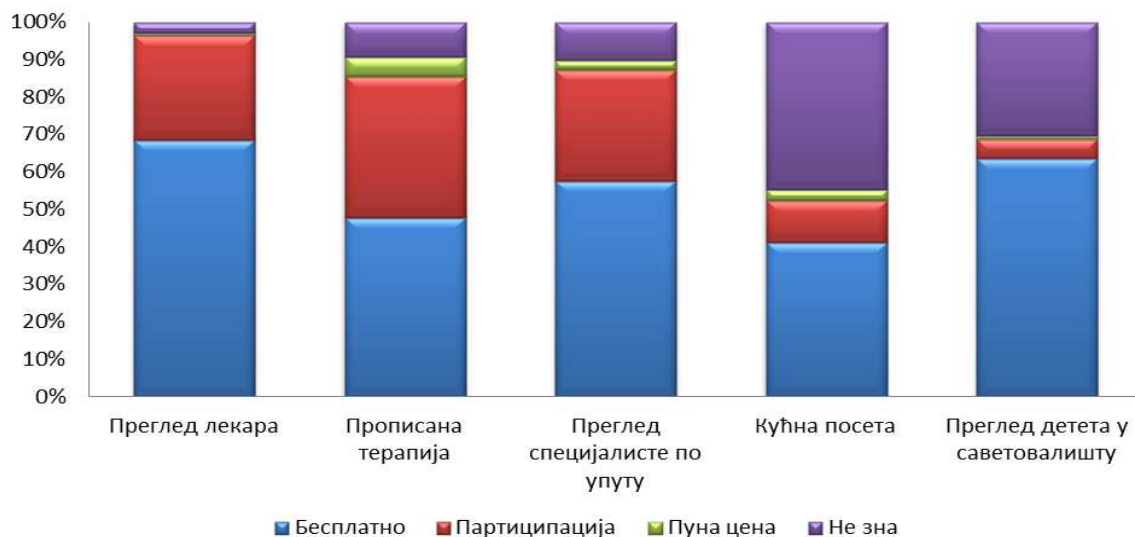
Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2013.

Светска здравствена организација сматра да је неопходно пратити и перцепцију корисника о материјалној доступности здравствених услуга. Графикон 9 приказује збирне одговоре за ове три службе. Укупно, корисници најчешће партиципирају за прописану терапију (лекове или инјекције), тј. 37,7%. Уколико се доступност здравствених услуга посматра по службама, највећи проценат бесплатних услуга се остварује у служби за здравствену заштиту деце. Од услуга, најчешће се у свим службама бесплатно остварује преглед изабраног лекара. У свим услугама најчешће партиципирају корисници службе опште медицине (графикон 10). Један од десет корисника (13%) је одложио здравствену

услугу бар једном у последњих 12 месеци јер није могао да плати учешће или лекове.

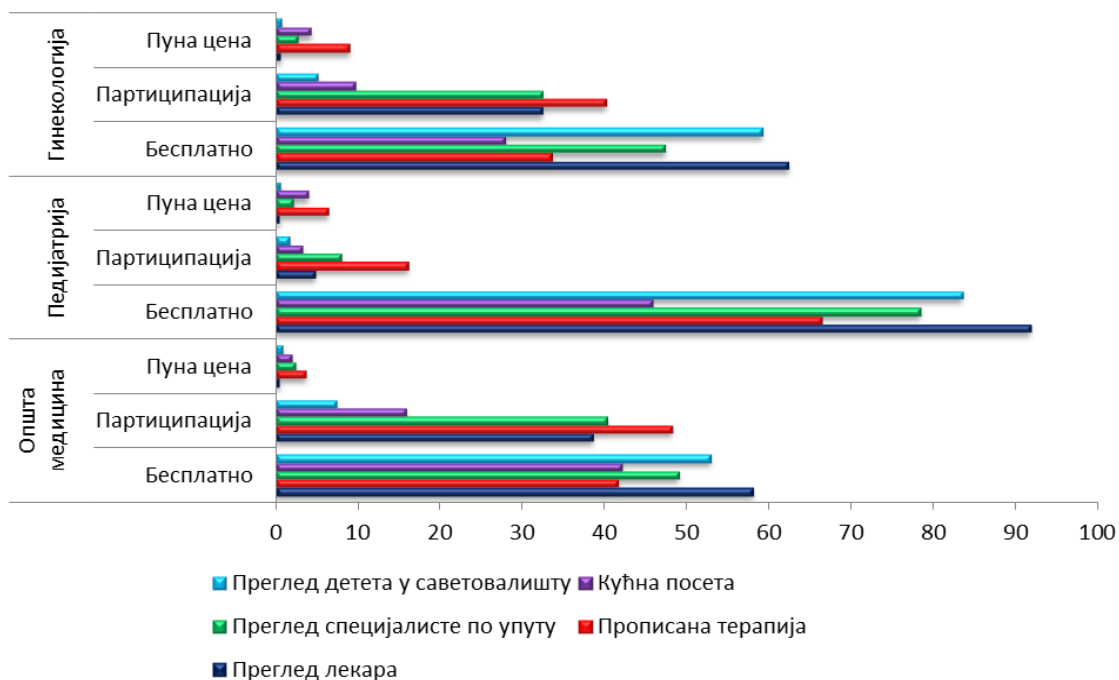
Овај проценат се не мења од почетка испитивања 2009. године.

Графикон 9. Дистрибуција корисника према материјалној доступности здравствених услуга у ПЗЗ, Србија, 2013.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2013.

Графикон 10. Дистрибуција корисника према материјалној доступности здравствених услуга по службама у ПЗЗ, Србија, 2013.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2013.

Средња оцена задовољства корисника примарне здравствене заштите у Републици Србији за 2013. године износи 3,94. У све три службе забележена је најнижа средња оцена од 2009. године. Средња оцена задовољства у служби за здравствену заштиту деце (3,92) је нижа у односу на службе опште медицине и здравствене заштите жена (3,95). Резултати истраживања општег задовољства корисника у службама ПЗЗ показују мале варијације у службама (табеле 5 и 8).

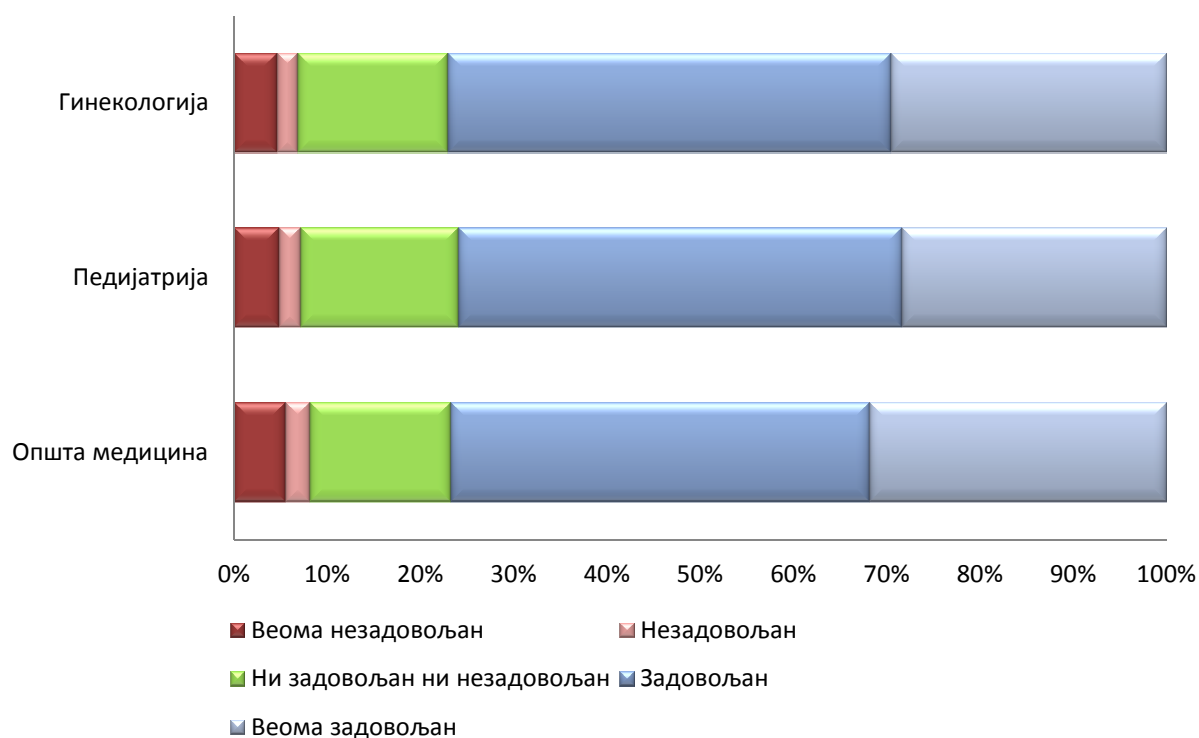
Табела 5. Дистрибуција корисника према општем задовољству и средња оцена задовољства у службама ПЗЗ, Србија, 2009–2013.

СЛУЖБА	ГОДИНА	ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА					
		ВЕОМА НЕЗАДОВОЉАН	НЕЗАДОВОЉАН	НИ ЗАДОВОЉАН НИ НЕЗАДОВОЉАН	ЗАДОВОЉАН	ВЕОМА ЗАДОВОЉАН	СРЕДЊА ОЦЕНА ЗАДОВОЉСТВА
ОПШТА МЕДИЦИНА	2009	3,8	2,2	14,4	46,5	33,1	4,03
	2010	3,2	2,0	12,4	45,4	36,9	4,11
	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
ПЕДИЈАТРИЈА	2009	3,5	2,0	16,9	46,5	31,1	4,00
	2010	2,8	1,8	14,3	45,3	35,8	4,10
	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
ГИНЕКОЛОГИЈА	2009	3,4	1,9	16,5	47,9	30,2	4,00
	2010	3,1	1,9	15,3	45,4	34,0	4,05
	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

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2013.

Највећи проценат задовољних и веома задовољних корисника у 2013. години (77,1%) регистрован је у служби за здравствену заштиту жена (графикон 11).

Графикон 11. Дистрибуција корисника према општем задовољству у службама ПЗЗ, Србија, 2013.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2013.

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

Табела 6. Средња оцена општег задовољства корисника у службама ПЗЗ, према регионима, Србија, 2013.

РЕГИОН	ВОЈВОДИНА	ЦЕНТРАЛНА СРБИЈА	ГРАД БЕОГРАД	КОСОВО И МЕТОХИЈА	РЕПУБЛИКА СРБИЈА
Средња оцена задовољства	3,92	3,96	3,92	3,81	3,94

Извор података: ИЈЗС, база истраживања задовољства корисника 2013.

Табела 7. Средња оцена општег задовољства корисника у службама ПЗЗ, према регионима, Србија, 2009–2013.

ГОДИНА	РЕГИОН				
	ВОЈВОДИНА	ЦЕНТРАЛНА СРБИЈА	ГРАД БЕОГРАД	КОСОВО И МЕТОХИЈА	РЕПУБЛИКА СРБИЈА
2009.	4,00	4,03	4,00	3,83	4,02
2010.	3,98	4,16	4,00	3,76	4,10
2011.	4,03	4,03	4,00	3,83	4,02
2012.	3,94	3,98	3,93	3,82	3,96
2013.	3,92	3,96	3,92	3,81	3,94

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2013.

На нивоу Републике забележен је пад средње оцене општег задовољства корисника за 0,02. Ипак, пораст средње оцене општег задовољства корисника у односу на претходну годину забележен је у осам округа (табела 8) и то у: Западнобачком, Сремском, Подунавском, Борском. Зајечарском, Нишавском, Топличком и Пчињском. У 2013. години најнижа просечна оцена задовољства је забележена као и прошле године у Борском округу (3,63), а највиша у Сремском округу (4,19).

Табела 8. Средња оцена општег задовољства корисника у службама ПЗЗ, према окрузима, Србија, 2009–2013.

ОКРУГ	СРЕДЊА ОЦЕНА ОПШТЕГ ЗАДОВОЉСТВА				
	2009	2010	2011	2012	2013
Севернобачки	3,94	3,97	4,09	3,95	3,84
Средњебанатски	3,98	4,04	4,02	3,91	3,82
Севернобанатски	3,88	3,87	3,74	3,72	3,70
Јужнобанатски	3,87	3,90	3,99	4,07	4,02
Западнобачки	3,70	3,72	3,77	3,64	3,70
Јужнобачки	3,96	3,97	4,03	3,86	3,82
Сремски	4,34	4,13	4,23	4,16	4,19
Београдски	4,00	4,00	4,00	3,93	3,92
Мачвански	3,95	3,98	3,88	3,97	3,93
Колубарски	3,91	4,07	4,04	4,06	4,05
Подунавски	3,78	4,28	3,71	3,76	3,87
Браничевски	4,00	4,22	4,07	4,08	4,04
Шумадијски	4,04	4,04	3,91	3,90	3,90
Поморавски	4,10	4,22	4,23	3,99	3,93
Борски	3,80	3,83	3,69	3,49	3,63
Зајечарски	3,93	4,18	3,88	3,75	3,88
Златиборски	4,22	4,17	4,17	4,16	3,98
Моравички	3,90	4,17	3,97	4,00	4,00
Рашки	4,04	4,00	4,00	4,01	3,88
Расински	4,20	4,28	4,14	4,12	4,12
Нишавски	4,04	4,10	4,21	4,04	3,99
Топлички	4,02	4,13	4,05	4,03	4,07
Пиротски	4,24	4,30	4,10	4,15	4,18
Јабланички	3,81	4,04	3,97	3,98	3,93
Пчињски	4,20	4,50	3,86	3,76	3,83
Косово и Метохија	3,83	3,76	3,83	3,82	3,81
Република Србија	4,02	4,10	4,02	3,96	3,94

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2013.

Према резултатима истраживања, у 2013. години средња оцена општег задовољства корисника у служби опште медицине највиша је у Сремском (4,24), а најнижа у Борском округу (3,59) (табела 9). Пораст средње оцене општег задовољства корисника у овој служби забележен је у 12 округа (Севернобанатском, Јужнобанатском, Западнобачком, Сремском, Подунавском, Шумадијском, Поморавском, Борском, Зајечарском, Топличком, Пиротском и Пчињском) у односу на претходну годину.

Здравственом заштитом деце најзадовољнији су родитељи Расинског (4,22), а најнезадовољнији Пчињског округа (3,60) (табела 9). Пораст средње оцене општег

задовољства корисника у овој служби забележен је у 11 округа (Севернобачком, Београдском, Мачванском, Подунавском, Браничевском, Зајечарском, Моравичком, Расинском, Нишавском, Јабланичком и Косовометохијском округу) у односу на претходну годину.

Табела 9. Средња оцена општег задовољства корисника у службама ПЗЗ, према окрузима и службама, Србија, 2013.

ОКРУГ	СРЕДЊА ОЦЕНА ОПШТЕГ ЗАДОВОЉСТВА		
	ОПШТА МЕДИЦИНА	ПЕДИЈАТРИЈА	ГИНЕКОЛОГИЈА
Севернобачки	3,84	3,84	3,81
Средњебанатски	3,81	3,81	3,88
Севернобанатски	3,62	3,83	3,89
Јужнобанатски	4,12	3,91	3,99
Западнобачки	3,68	3,72	3,71
Јужнобачки	3,79	3,84	3,89
Сремски	4,24	4,10	4,18
Београдски	3,90	3,96	3,92
Мачвански	3,92	3,92	3,98
Колубарски	4,05	3,98	4,14
Подунавски	4,06	3,79	3,58
Браничевски	4,04	4,05	4,03
Шумадијски	3,93	3,84	3,96
Поморавски	3,93	3,93	3,93
Борски	3,59	3,72	3,66
Зајечарски	3,93	3,75	3,85
Златиборски	3,96	4,02	4,01
Моравички	4,04	4,02	3,74
Рашки	3,83	3,87	4,10
Расински	4,01	4,22	4,32
Нишавски	4,00	3,96	4,03
Топлички	4,17	3,94	3,83
Пиротски	4,23	3,99	4,22
Јабланички	3,96	3,94	3,79
Пчињски	3,91	3,60	3,89
Косово и Метохија	3,75	3,83	4,02
Република Србија	3,95	3,92	3,95

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2013.

Радам гинеколошке службе најзадовољније су кориснице Расинског (4,32), а најнезадовољније Подунавског округа (3,58) (табела 9). Пораст средње оцене општег задовољства корисника у овој служби забележен је у 13 округа (Севернобачком, Средњебанатском, Западнобачком, Сремском, Мачванском, Колубарском, Браничевском,

Шумадијском, Зајечарском, Расинском, Пиротском, Пчињском и Косово и Метохија) у односу на претходну годину.

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

Са високом статистичком значајношћу ($p \leq 0,01$) на опште задовољство здравственом заштитом у служби опште медицине утицали су: материјално стање домаћинства, разлог промене изабраног лекара, коришћење здравствених услуга (број посета) државног и приватног сектора, материјална и временска доступност здравственим услугама (партиципација и чекање на преглед у чекаоници). Са статистичком значајношћу ($p \leq 0,05$) утицали су: образовање, дужина чекања на заказани преглед, време одвојено за преглед, пажљиво слушање лекара и простор у чекаоницама.

Са статистичком значајношћу ($p \leq 0,05$) на опште задовољство здравственом заштитом у служби за здравствену заштиту деце утицали су: материјално стање домаћинства, могућност телефонског саветовања са изабраним педијатром у току радног времена и материјална доступност здравственим услугама. Са високом статистичком значајношћу ($p \leq 0,01$) утицали су пол родитеља који је попуњавао анкету и мишљење родитеља о опремљености дома здравља медицинским средствима.

Са високом статистичком значајношћу ($p \leq 0,01$) на опште задовољство здравственом заштитом у служби за здравствену заштиту жена утицали су радно време дома здравља и чекање на преглед у чекаоници, а са статистичком значајношћу ($p \leq 0,05$) утицали су дужина лечења код изабраног гинеколога и добијање савета о правилној исхрани.

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

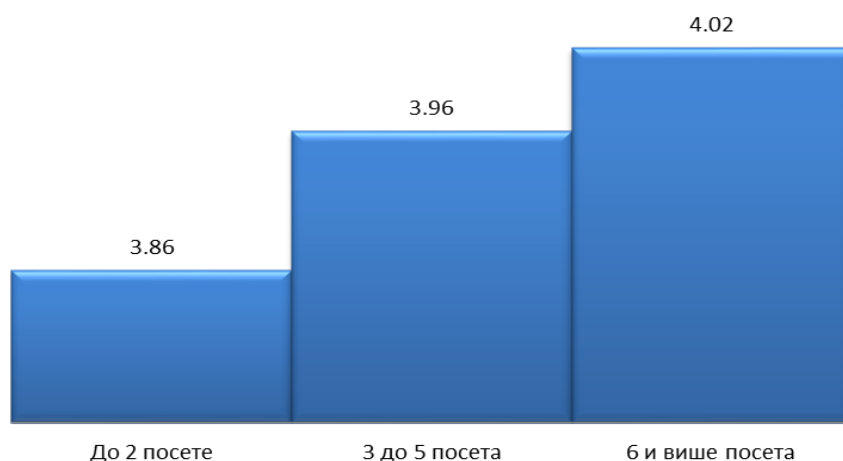
Графикон 12. Средња оцена општег задовољства корисника у ПЗЗ, према самопроцени материјалног стања домаћинства, Србија, 2013.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2013.

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

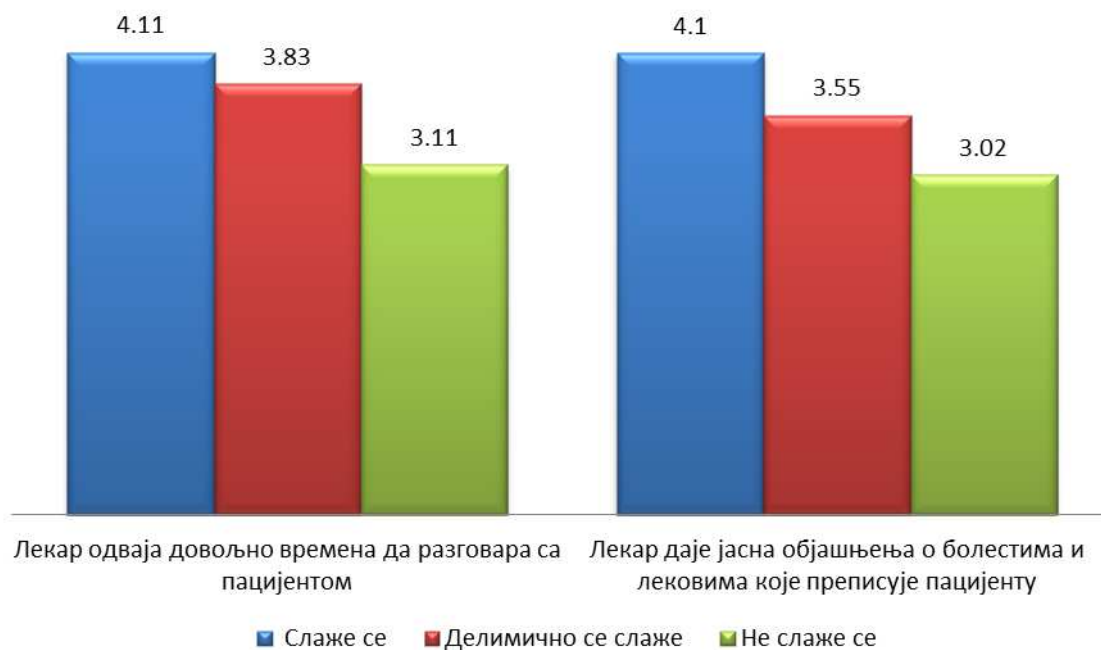
Графикон 13. Средња оцена општег задовољства корисника у ПЗЗ, према годишњем броју посета, Србија, 2013.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2013.

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

Графикон 14. Средња оцена општег задовољства корисника у ПЗЗ, према карактеристикама изабраних лекара, Србија, 2013.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2013.

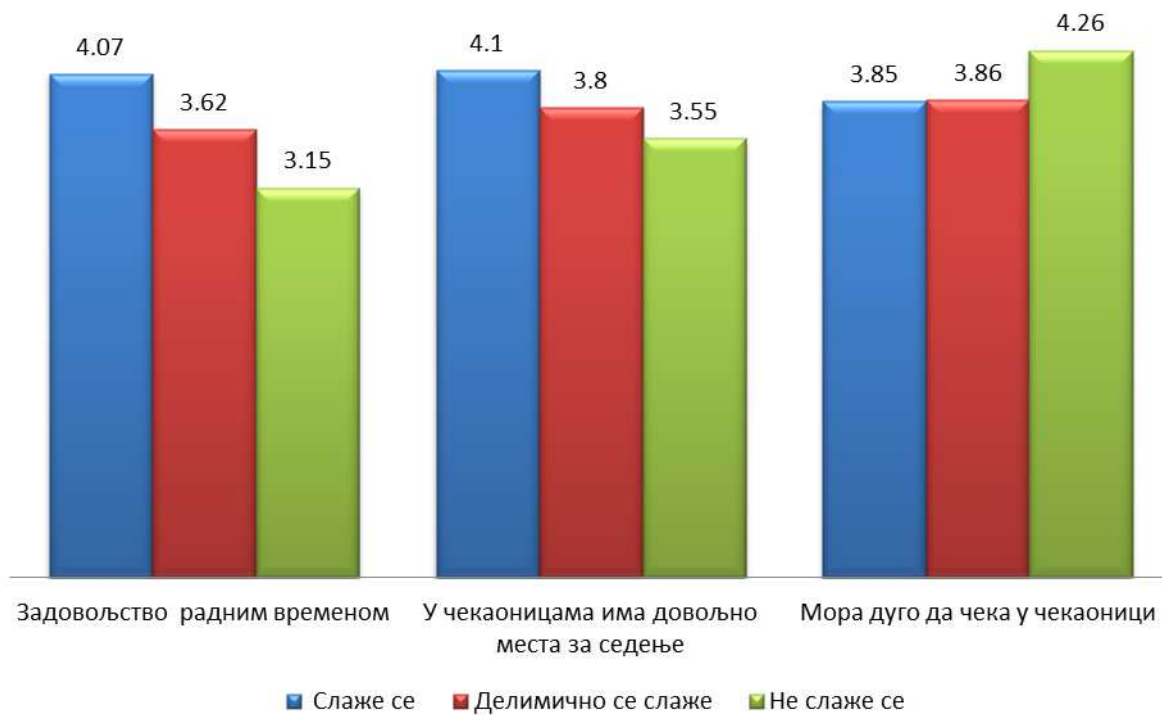
Пацијенти који су се у потпуности сложили са изјавама да их лекар пажљиво слуша, одваја довољно времена за преглед и даје потпуне информације о здравственом стању и терапији коју прописује су са вишим средњим оценама задовољства у свим службама (графикон 14). Такође, задовољнији су пацијенти који сматрају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

Графикон 15. Средња оцена општег задовољства корисника у ПЗЗ, према карактеристикама медицинских сестара, Србија, 2013.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2013.

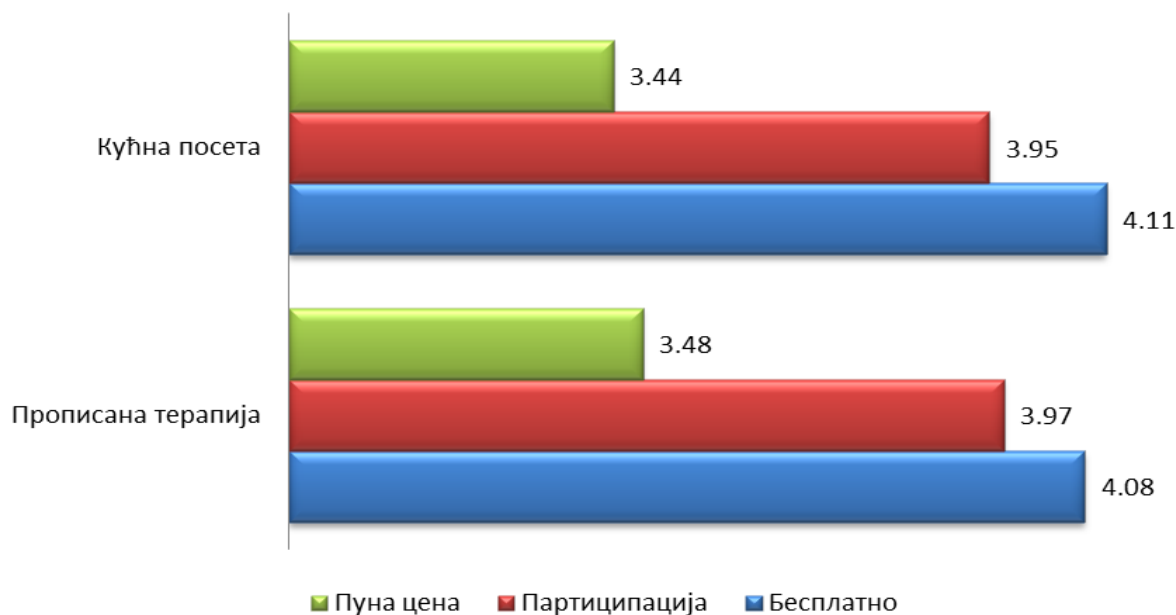
Графикон 16. Средња оцена општег задовољства корисника у ПЗЗ, према карактеристикама службе, Србија, 2013.



Извор података: ИЈЗС, база истраживања задовољства корисника 2013.

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

Графикон 17. Средња оцена општег задовољства корисника у ПЗЗ, према материјалној доступности здравствене услуге, Србија, 2013.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2013.

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

Резултати испитивања задовољства корисника у 2013. години су показали најнижу средњу оцену задовољства од 2009. године. Анализирајући појединачне варијабле, изузев продуженог времена чекања на заказан преглед, сви остали аспекти су показали заправо дискретно побољшање или су остали непромењени у односу на протекле четири године. Задовољство као субјективна и мултидимензионална оцена не може се директно повезати са погоршањем било које испитиване варијабле у протеклој години и резултат је друштвеног и економског контекста у моменту испитивања.

3.2. Задовољство корисника радом службе стоматолошке здравствене заштите

У служби стоматолошке здравствене заштите укупно је обрађено 4831 упитника из 170 здравствених установа. Стопа одговора корисника у овим службама је 90,2%. У односу на претходну годину број упитника је мањи за 242.

Просечна старост пратиоца детета који су попуњавали упитник о задовољству је 36,6 година ($SD=10,4$). Упитник је попунило 63,6% особа женског пола. Близу половине испитаника је са средњим образовањем (54,9%), једна четвртина са вишим или високим (25,5%), док је материјално стање домаћинства 44% анкетираних самопроценом оценило као осредње, а 40% као добро.

Свега 4,3% испитаника нема изабраног дечјег стоматолога. Слободан избор стоматолога за своје дете остварило је три четвртине анкетираних, а 11% није имало ову могућност већ им је стоматолог „додељен” у здравственој установи. У односу на 2009. годину проценат корисника без изабраног стоматолога је смањен за 3%. Процент корисника који није упознат са правом да може променити изабраног стоматолога (24,8%), према резултатима истраживања, смањен је за три процента од 2009. године. За један проценат је повећан број корисника који су променили стоматолога у односу на претходну годину (19%). Корисници су изабрали другог стоматолога најчешће због својих обавеза (10%), одласка претходног стоматолога из здравствене установе (6,7%) или пресељења (4,4%). Највећи проценат анкетираних (40%) 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 (2009–2012). Истог дана, са или без заказивања, примљено је 70% деце, док је дуже од три дана на заказану посету чекало око 13,5% испитаника, што је за један посто више у односу на 2012. годину.

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 7% корисника уопште не добија савете од стоматолога, а 80–89% испитаника ове савете добија за време редовних посета или у посебним саветовалиштима (5–8%).

Више од 84% испитаника се сложило са исказом да стоматолог довољно времена проводи у раду и разговору са дететом, док се 89% изјашњава да добија сва објашњења о интервенцијама које се планирају код детета, што је више за око пет процената у односу на 2009. годину (графикон 18).

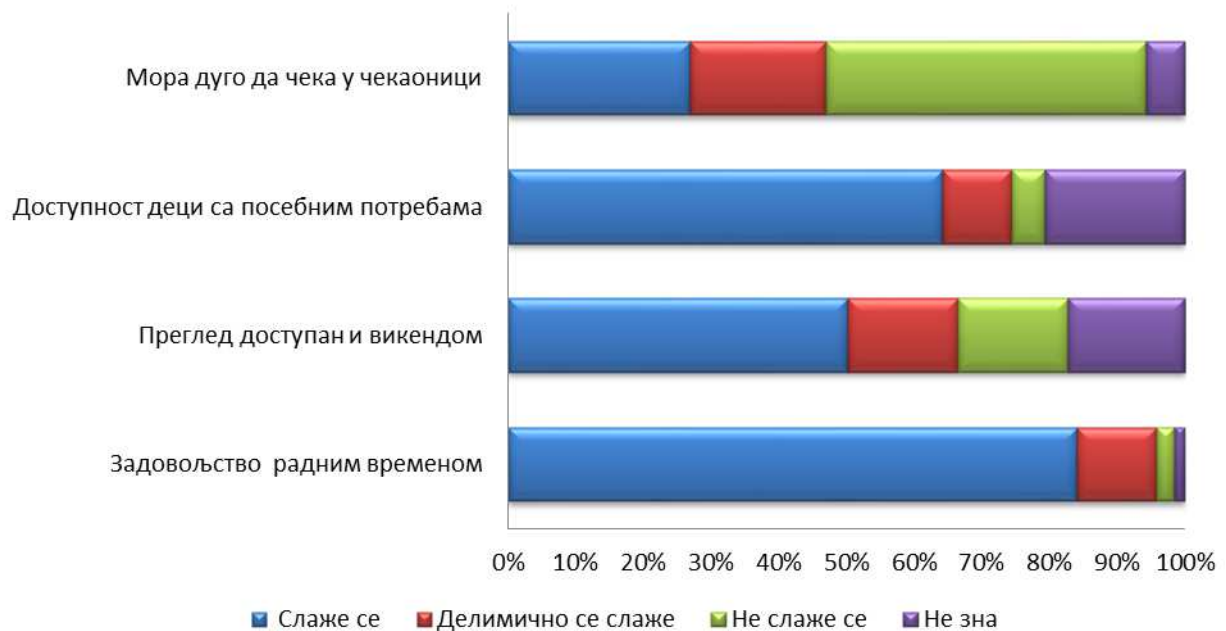
Графикон 18. Дистрибуција корисника према мишљењу о одређеним карактеристикама изабраних дечјих стоматолога, Србија, 2013.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2013.

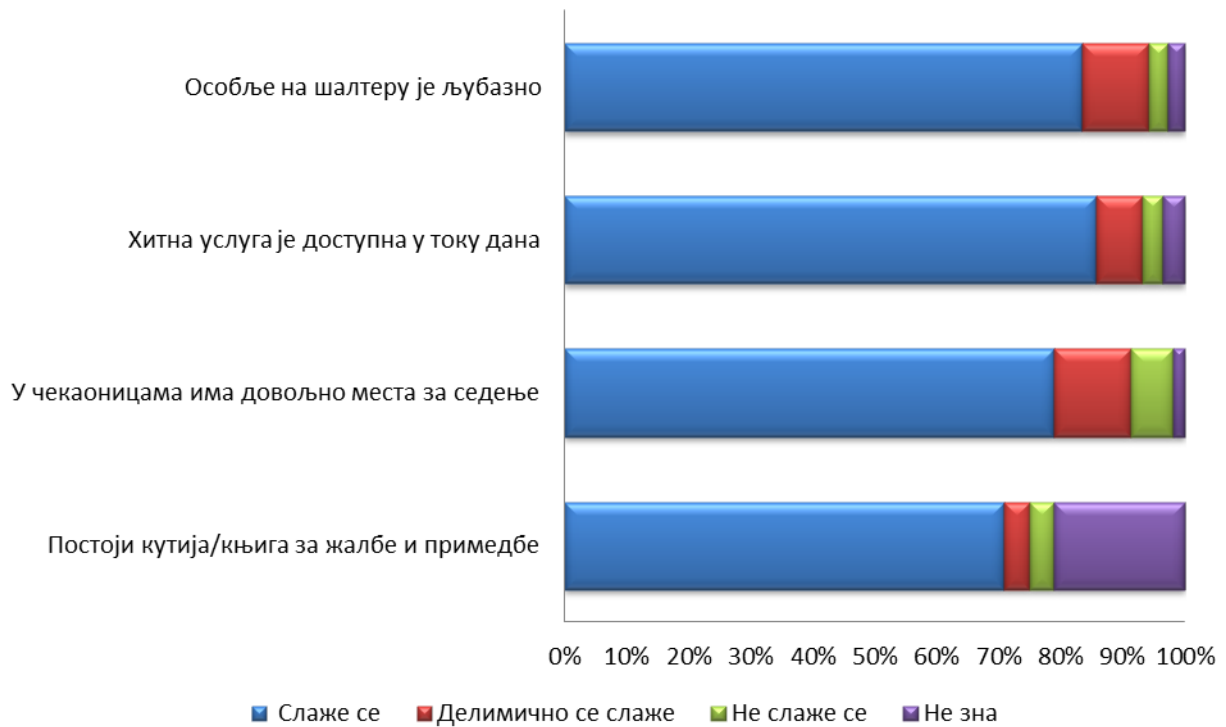
На графиконима 19 и 20 приказане су одређене карактеристике стоматолошке службе. Према мишљењу корисника доступност услугама (радно време, могућност прегледа викендом или код хитног стања) је побољшана за 1–2% у односу на 2009. годину. И друге карактеристике (љубазност особља на шалтеру, чекање пре пријема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

Графикон 19. Дистрибуција корисника према мишљењу о одређеним карактеристикама службе стоматолошке здравствене заштите деце (1), Србија, 2013.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2013.

Графикон 20. Дистрибуција корисника према мишљењу о одређеним карактеристикама службе стоматолошке здравствене заштите деце (2), Србија, 2013.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2013.

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 (8,3%) или на важност употребе флуор препарата (17,4%). Девет од десет испитаника сматра да лекари и сестре у стоматолошким службама имају добру сарадњу.

У поређењу са 2009. годином за све услуге (преглед, плomba, лечење, вађење, ортодонски апарат) пуну цену или партиципацију требало је да плати око 2% мање корисника. Учешће плаћања пуне цене услуга варира од врсте услуге – од 1,4% за преглед до 4,8% за ортодонски апарат (протеза). С обзиром да за услуге које нису користили пацијенти у великом проценту не знају да ли их бесплатно или уз партиципацију могу добити, може се на основу резултата закључити да се наведене услуге могу добити бесплатно у распону од 65% до 94%.

Задовољних корисника у стоматолошкој служби је 85,8%, а средња оцена општег задовољства је 4,14. У односу на претходну годину, проценат родитеља који су задовољни је нижи за 0,3%, а проценат незадовољних је у благом расту (0,9%) (табела 10).

Табела 10. Дистрибуција корисника према општем задовољству и средња оцена задовољства, у служби стоматолошке здравствене заштите деце, Србија, 2009–2013.

ГОДИНА	ВЕОМА НЕЗАДОВОЉАН	НЕЗАДОВОЉАН	НИ ЗАДОВОЉАН НИ НЕЗАДОВОЉАН	ЗАДОВОЉАН	ВЕОМА ЗАДОВОЉАН	СРЕДЊА ОЦЕНА
2009.	5,2%	1,2%	8,2%	45,1%	40,4%	4,14
2010.	3,9%	0,8%	6,4%	42,6%	46,2%	4,26
2011.	5,3%	1,1%	6,6%	42,3%	44,6%	4,20
2012.	5,0%	0,9%	8,0%	44,9%	41,2%	4,16
2013.	5,9%	0,9%	7,4%	45,1%	40,7%	4,14

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2013.

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, 2013.

РЕГИОН	ВОЈВОДИНА	ЦЕНТРАЛНА СРБИЈА	ГРАД БЕОГРАД	КОСОВО И МЕТОХИЈА
Средња оцена задовољства	4,15	4,17	3,99	4,05

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2013.

Табела 12. Средња оцена општег задовољства корисника у служби стоматолошке здравствене заштите деце, према регионима, Србија, 2009–2013.

ГОДИНА	РЕГИОН			
	ВОЈВОДИНА	ЦЕНТРАЛНА СРБИЈА	ГРАД БЕОГРАД	КОСОВО И МЕТОХИЈА
2009.	4,20	4,14	4,05	4,09
2010.	4,22	4,31	4,10	4,21
2011.	4,27	4,21	4,01	4,02
2012.	4,20	4,18	4,05	4,04
2013.	4,15	4,17	3,99	4,05

Извор података: ИЈЗС, база истраживања задовољства корисника 2013.

У табели 12 су приказане средње оцене општег задовољства од 2009. до 2013. 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 домаћинства, дужина чекања приликом заказивања прегледа код стоматолога, време које стоматолог посвећује пацијенту за разговор и бесплатан преглед. Са статистичком значајношћу ($p \leq 0,05$) на задовољство корисника су утицали радно време службе и добијање савета од педијатра о значајности употребе флуор препарата.

Табела 13. Средња оцена општег задовољства корисника у служби стоматолошке здравствене заштите деце, према окрузима, Србија, 2009–2013.

ОКРУГ	СРЕДЊА ОЦЕНА ОПШТЕГ ЗАДОВОЉСТВА				
	2009	2010	2011	2012	2013
Севернобачки	3,80	4,22	3,98	4,22	3,95
Средњебанатски	4,40	4,01	4,39	3,98	4,25
Севернобанатски	4,00	4,18	4,27	4,14	4,16
Јужнобанатски	4,19	4,22	4,38	4,27	4,14
Западнобачки	4,03	4,31	4,03	4,20	3,96
Јужнобачки	4,34	4,26	4,32	4,21	4,23
Сремски	4,17	4,25	4,25	4,26	4,13
Београдски	4,05	4,10	4,01	4,05	3,99
Мачвански	4,10	4,27	4,15	4,18	4,20
Колубарски	4,24	4,18	4,04	4,06	4,18
Подунавски	4,14	4,53	4,00	3,90	4,14
Браничевски	4,05	4,09	4,21	4,24	4,22
Шумадијски	4,05	4,14	4,17	4,07	4,16
Поморавски	4,02	4,00	4,09	4,16	4,17
Борски	4,29	4,32	3,98	4,14	3,93
Зајечарски	4,36	4,26	4,45	4,17	4,38
Златиборски	4,22	4,35	4,29	4,26	4,19
Моравички	3,78	4,31	3,98	4,06	3,86
Рашки	4,15	4,26	4,25	4,39	4,35
Расински	4,32	4,46	4,28	4,23	4,19
Нишавски	4,21	4,44	4,42	4,11	4,28
Топлички	4,24	4,55	4,24	4,35	4,50
Пиротски	4,41	4,57	4,19	4,15	4,26
Јабланички	4,21	4,07	4,43	4,18	4,43
Пчињски	4,20	4,40	4,24	4,24	4,05
Косово и Метохија	4,09	4,21	4,02	4,04	4,05
Република Србија	4,14	4,26	4,20	4,16	4,14

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2013.

Према резултатима истраживања, највиша средња оцена општег задовољства корисника у служби стоматолошке здравствене заштите деце забележена је у Топличком (4,5), а најнижа средња оцена задовољства је у Моравичком округу (3,86) (табела 13). У Средњобанатском, Севернобанатском, Јужнобачком, Мачванском, Колубарском, Шумадијском, Зајечарском, Нишавском, Топличком, Пиротском и Јабланичком округу је средња оцена општег задовољства виша у односу на 2012. годину.

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

Испитивање задовољства корисника спроведено је 25. новембра у специјалистичко-консултативним амбулантама интерне медицине у 111 установа примарне здравствене заштите, тј. 29. новембра у 72 установе секундарне и терцијарне здравствене заштите у Републици Србији. Стопа одговора корисника у овој специјалистичкој служби је 85,1% (у примарној здравственој заштити 89,6%, а у установама секундарне и терцијарне здравствене заштите 82,7%) и виша је за око 4% у односу на прошлу годину.

Укупно је обрађено 9782 упитника (35,9% из примарне здравствене заштите). Број установа које су спровеле испитивање је мањи него 2012. године (из примарне здравствене заштите три установе мање). У испитивању је учествовало више од 1000 корисника у односу на претходну годину.

Просечна старост испитаника је 55,4 године (SD=15,3). Просечна старост корисника ових амбуланти је за годину и по виша у односу на 2009. годину. Старост корисника у амбулантама примарне здравствене заштите виша је за две године (56,9±15,0) у односу на кориснике интернистичких амбуланти у стационарним здравственим установама (54,6±15,5).

Упитник је попунило 57,1% особа женског пола. Половина испитаника је са средњим образовањем (52,1%) и проценом осредњег материјалног стања домаћинства (51,3%). Самопроцена материјалног стања корисника је подједнаке дистрибуције у оба типа установа (примарне и стационарне), иако је чак 33% корисника ових амбуланти у установама примарне здравствене заштите са нижим образовањем (завршена или незавршена основна школа), а 24% корисника у стационарним установама.

Табела 14. Средња оцена задовољства корисника одређеним карактеристикама интернистичких служби, Србија, 2009–2013.

	СРЕДЊА ОЦЕНА ЗАДОВОЉСТВА				
	2009.	2010.	2011.	2012.	2013.
Могућност телефонског заказивања	3,94	3,94	3,94	3,92	3,87
Време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа	3,97	3,92	3,92	3,91	3,83
Љубазност и професионалност особе која врши заказивање	4,31	4,29	4,28	4,27	4,23
Добијање инструкције о датуму, времену и месту прегледа	4,27	4,26	4,24	4,23	4,21
Време чекања у чекаоници	3,94	3,91	3,93	3,92	3,83
Објашњење евентуалног кашњења вашег термина	4,06	4,01	4,05	4,03	3,97
Чистоћа и подобност чекаонице	4,12	4,14	4,11	4,10	4,09

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2013.

Могућношћу телефонског заказивања прегледа и временом чекања на заказан преглед није задовољно око 12% корисника. Љубазношћу особља које је вршило заказивања и добијеним информацијама о датуму, времену и месту прегледа није задовољно 4,9% корисника. Да чекаонице нису задовољиле стандарде подобности и хигијене сматра 6,8% корисника, 9,3% корисника није задовољно објашњењима зашто је заказани термин продужен и 12,9% није било задовољно дужином временаведеног у чекаоници. Средње оцене задовољства корисника овим карактеристикама интернистичких служби су ниже до 0,08 у односу на претходну годину (табела 14). На графикону 21 су приказане средње оцене истих карактеристика ових амбуланти у установама примарне здравствене заштите и стационарним установама. Корисници амбуланти интерне медицине примарног нивоа здравствене заштите су задовољнији у сваком испитиваном аспекту.

Графикон 21. Средња оцена задовољства корисника одређеним карактеристикама у интернистичким амбулантама према типу установе, Србија, 2013.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2013.

Анкетирани пацијенти су у просеку услуге специјалисте ове службе користили 3,5 пута у последњих годину дана, других специјалистичких служби укупно око 2,9 пута, а услуге приватног специјалисте 0,9 пута. Коришћење у државном сектору је ниже за 0,2 посете у односу на претходних пет година испитивања.

Преглед специјалисте без заказивања је добило 35,5% корисника, преглед заказан за мање од седам дана је имало 19,6%, а дуже од 30 дана на преглед је чекало 14,9% корисника (за 4% више него прошле године). Заказивање се односило на све прегледе, како прве, тако и контролне прегледе. У односу на почетну 2009. годину, пет процената пацијената мање је заказало преглед код интернисте за мање од седам дана. Генерално, дужина чекања на преглед је краћа у установама примарне здравствене заштите.

На графиконима 22 и 23 приказане су одређене карактеристике лекара и специјалистичке службе. Према мишљењу корисника сви испитивани аспекти рада

лекара специјалисте (време посвећено пацијенту, објашњење здравственог стања, предузетих процедура и плана лечења) нису задовољили мање од 4% корисника. Да у овој служби постоји кутија/књига за жалбе/приговоре/похвале зна осам од десет анкетираних пацијената (83%).

Графикон 22. Дистрибуција корисника према мишљењу о одређеним карактеристикама лекара, Србија, 2013.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2013.

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 23. Дистрибуција корисника према мишљењу о одређеним карактеристикама особља, Србија, 2013.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2013.

Специјалистички преглед без учешћа (бесплатно) остварило је 69,1% корисника, у услузи је плаћањем партиципирало 29,4% корисника, а 1,3% је платило пуну цену лекарске услуге. Процент пацијената који су бесплатно добили услугу је већи за 8% у односу на 2009. годину.

Оствареном здравственом заштитом у интернистичким амбулантама у Републици Србији задовољно је 82,7% корисника, ни задовољних ни незадовољних је 10,6%, а незадовољних је 6,7% (за проценат више у односу на 2012.). Средња оцена општег задовољства корисника здравственом заштитом у интернистичким амбулантама у Републици Србији износила је 4,07 и најнижа је од почетка испитивања овим упитником. У односу на претходну годину средња оцена је нижа за 0,06 (табела 15).

Табела 15. Дистрибуција корисника према општем задовољству и средња оцена задовољства у интернистичким амбулантама, Србија, 2009–2013.

ГОДИНА	БЕОМА НЕЗАДОВОЉАН	НЕЗАДОВОЉАН	НИ ЗАДОВОЉАН НИ НЕЗАДОВОЉАН	ЗАДОВОЉАН	БЕОМА ЗАДОВОЉАН	СРЕДЊА ОЦЕНА
2009.	3,5%	1,7%	8,9%	45,2%	40,7%	4,18
2010.	3,0%	2,0%	9,8%	45,5%	39,7%	4,17
2011.	4,0%	1,7%	9,6%	46,8%	37,9%	4,13
2012.	4,2%	1,6%	9,4%	46,3%	38,5%	4,13
2013.	4,8%	1,9%	10,6%	46,9%	35,8%	4,07

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2013.

У односу на регион, највишу средњу оцену задовољства су имали корисници интернистичких амбуланти у здравственим установама централне Србије (табела 16). Виша средња оцена у односу на претходну годину бележи се у здравственим установама на Косову и Метохији, док је у осталим регионима средња оцена нижа (табела 17).

Табела 16. Средња оцена општег задовољства корисника у интернистичким амбулантама према регионима, Србија, 2013.

РЕГИОН	ВОЈВОДИНА	ЦЕНТРАЛНА СРБИЈА	ГРАД БЕОГРАД	КОСОВО И МЕТОХИЈА
Средња оцена задовољства	4,05	4,09	4,04	4,16

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2013.

Табела 17. Средња оцена општег задовољства корисника у интернистичким амбулантама, према регионима, Србија, 2009–2013.

ГОДИНА	РЕГИОН			
	ВОЈВОДИНА	ЦЕНТРАЛНА СРБИЈА	ГРАД БЕОГРАД	КОСОВО И МЕТОХИЈА
2009.	4,09	4,25	4,14	4,01
2010.	4,02	4,28	4,13	3,85
2011.	4,03	4,18	4,10	4,15
2012.	4,09	4,19	4,08	3,90
2013.	4,05	4,09	4,04	4,16

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2013.

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

Графикон 24. Средња оцена општег задовољства корисника у интернистичким амбулантама према типу установе, Србија, 2013.



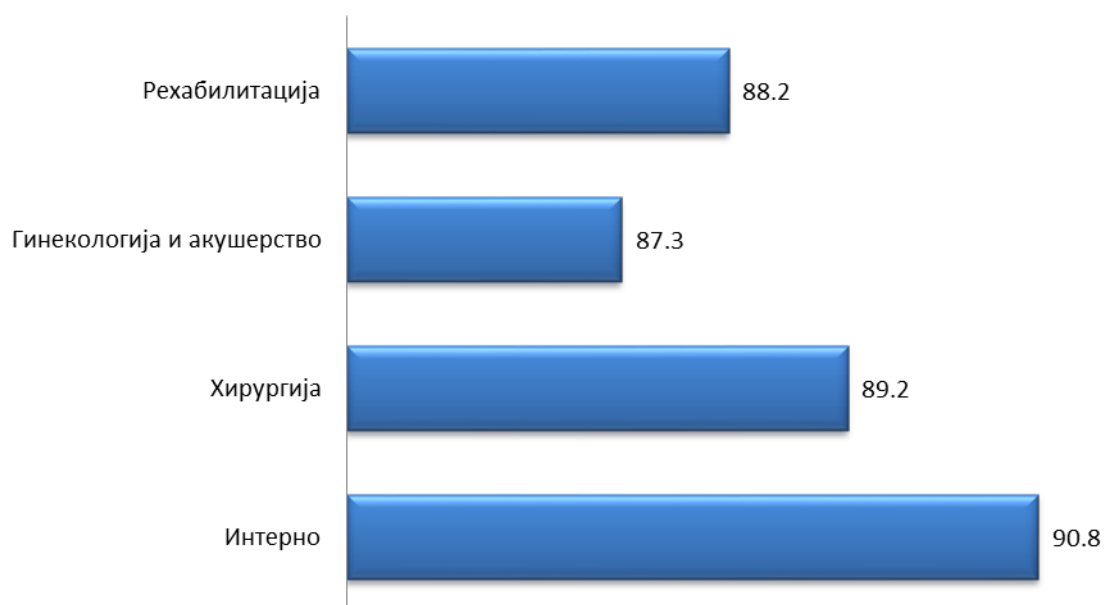
Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2013.

На опште задовољство корисника (статистички метод вишеструке линеарне регресије) у овој специјалистичкој служби са статистичком значајношћу ($p \leq 0,05$) утицало је задовољство добијањем инструкција о датуму, времену и месту прегледа. Са високом статистичком значајношћу ($p \leq 0,01$) на опште задовољство утицали су: старост корисника, образовање, објашњење о разлогу кашњења прегледа, чистоћа и уређеност чекаоница, чешће коришћење услуга интернисте, чекање на преглед у чекаоници, давање објашњења о разлозима за тестирање и дијагностику, као и да ли је преглед добијен са или без партиципације или по пуној цени.

5. ПРЕГЛЕД НАЈВАЖНИЈИХ РЕЗУЛТАТА У СТАЦИОНАРНИМ ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА

Испитивање задовољства корисника болничком здравственом заштитом спроведено је у 90 установа секундарне и терцијарне здравствене заштите у Републици Србији. Стопа одговора корисника (број попуњених упитника у односу на број подељених) у стационарним здравственим установама је 89,3% (на интернистичким одељењима 90,8%, на хируршким 89,2%, на одељењима за гинекологију и акушерство 87,3% и 88,2% на одељењима за рехабилитацију) (графикон 25). Стопа одговора корисника је виша на свим одељењима од један (хируршка одељења) до осам процената (ГАК), изузев на одељењима за рехабилитацију (нижа за три процента), у односу на 2012. годину.

Графикон 25. Стопа одговора корисника по одељењима, Србија, 2013.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2013.

Укупно је обрађено 11.770 упитника (39,1% интернистичка одељења, 36,3% хируршка одељења, 15,8% одељења за гинекологију и акушерство и 8,7% одељења за рехабилитацију) (графикон 26). У односу на претходну годину, обрађено је око 1000 упитника више. Учешће пацијената са интернистичких одељења је веће за 3% у односу на

претходну годину, а за 2% мање са хируршких и 1% са одељења за гинекологију и акушерство.

Графикон 26. Структура упитника по одељењима, Србија, 2013.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2013.

Просечна старост лечених у стационарним здравственим установама је 53,9 година (SD=17,7). У табели 18 је приказана дистрибуција корисника према полу и старости по одељењима. У укупном узорку жене су биле заступљене са 56,4%. У односу на претходну годину нема значајних одступања у погледу просечне старости пацијената и дистрибуцији по полу, изузев одељења за рехабилитацију (две трећине пацијената женског пола 2012. године).

Табела 18. Дистрибуција корисника према полу, старости и одељењима, Србија, 2013.

ОДЕЉЕЊЕ	ПОЛ (%)		ПРОСЕЧНЕ ГОДИНЕ СТАРОСТИ
	МУШКИ	ЖЕНСКИ	
Интерно	51,5	48,5	58,6±15,3
Хирургија	52,8	47,2	55,5±17,2
Гинекологија и акушерство	1,7	98,3	35,3±13,5
Рехабилитација	47,3	52,7	60±13,9

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2013.

Половина испитаника је са средњим образовањем (49,4%) и проценом осредњег материјалног стања домаћинства (47,4%). 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, 2013.

МАТЕРИЈАЛНО СТАЊЕ (%)	ОДЕЉЕЊЕ			
	ИНТЕРНО	ХИРУРГИЈА	ГИНЕКОЛОГИЈА И АКУШЕРСТВО	РЕХАБИЛИТАЦИЈА
Веома лоше	3,0	2,5	1,5	1,8
Лоше	8,9	8,5	3,3	9,0
Осредње	49,2	49,7	36,8	49,2
Добро	34,0	34,7	52,1	34,1
Веома добро	4,9	4,7	6,4	5,9

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2013.

Табела 20. Дистрибуција корисника према школској спреми по одељењима, Србија, 2013.

ЗАВРШЕНА ШКОЛА (%)	ОДЕЉЕЊЕ			
	ИНТЕРНО	ХИРУРГИЈА	ГИНЕКОЛОГИЈА И АКУШЕРСТВО	РЕХАБИЛИТАЦИЈА
Незавршена основна	8,9	7,8	2,9	6,5
Основна школа	23,8	22,3	12,9	26,0
Средња школа	47,2	50,3	53,0	48,6
Виша и висока школа	20,0	19,7	31,2	18,8

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2013.

Задовољство услугама током пријема и отпуста из болнице пацијенти су исказали и просечном оценом на скали од 1 до 5 (1= веома незадовољан, 5= веома задовољан). Пацијенти су имали прилику да изнесу своје ставове и задовољство различитим услугама током пријема и отпуста из болнице (време чекања на шалтеру,

време до смештаја у собу, објашњење процедуре током пријема, љубазност особља на пријему и отпуста и опште задовољство овим услугама). Добијени резултати показују да су пацијенти најзадовољнији љубазношћу особља (просечна оцена 4,49) и процедуром приликом отпуста, а најмање задовољни дужином чекања на шалтеру (просечна оцена 4,14). 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 прошлогодишњих, уз одступање до (\pm) 0,04.

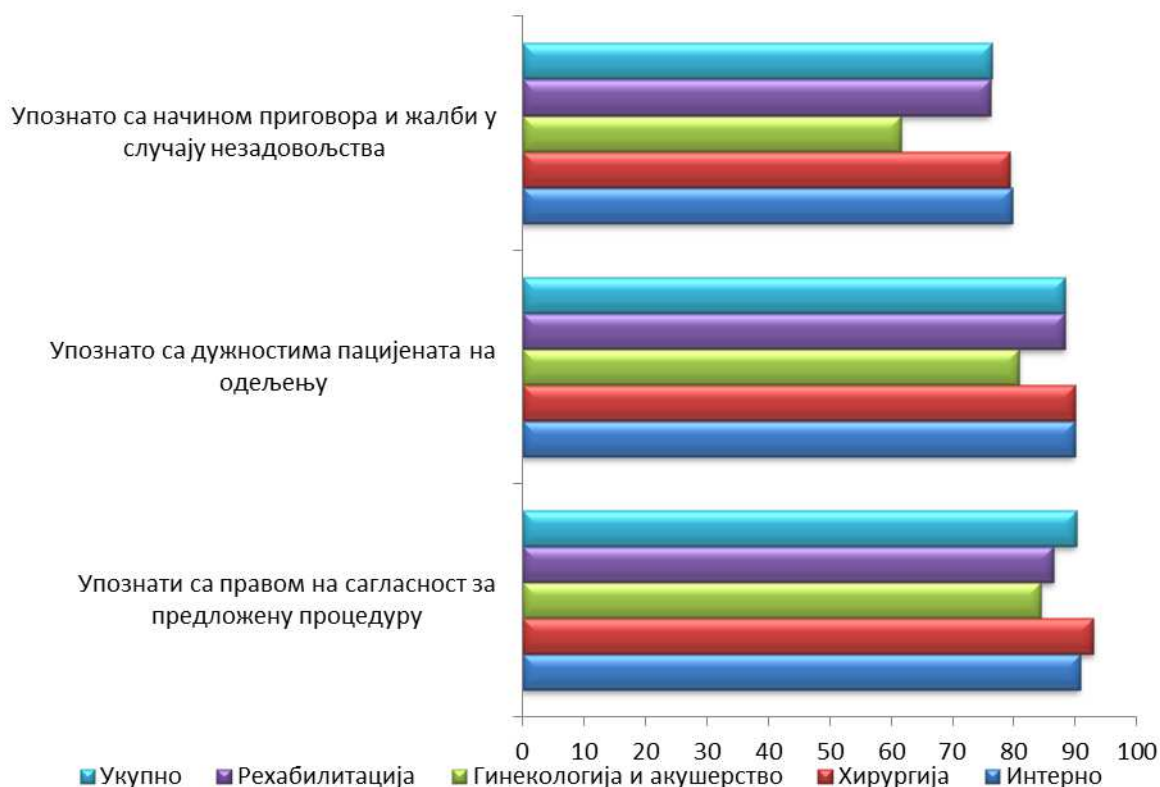
Табела 21. Средња оцена задовољства услугама током пријема и отпуста из болнице по одељењима, Србија, 2013.

	ОДЕЉЕЊЕ				УКУПНО
	ИНТЕРНО	ХИРУРГИЈА	ГИНЕКОЛОГИЈА И АКУШЕРСТВО	РЕХАБИЛИТАЦИЈА	
Општи утисак о процедури пријема	4,33	4,31	4,16	4,46	4,30
Љубазност особља	4,52	4,51	4,32	4,59	4,49
Време чекања на шалтеру	4,16	4,09	4,00	4,44	4,14
Објашњење процедуре током пријема	4,35	4,33	4,23	4,49	4,34
Време смештаја у собу	4,38	4,37	4,27	4,53	4,38
Општи утисак приликом отпуста	4,46	4,46	4,34	4,60	4,46

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2013.

Права пацијента и сагласност за процедуре (графикон 27). Један од десет пацијената лечених у болници се изјаснио да није упознат са правом на давање сагласности на предложену процедуру (9,9%), као и са дужностима пацијената на болничким одељењима (11,7%). Са начином приговора и жалби није упозната четвртина пацијената који су учествовали у истраживању (23,7%). У односу на претходну годину, 0,8% пацијената је више обавештено о својим дужностима за време болничког лечења.

Графикон 27. Дистрибуција пацијената према обавештености о правима и дужностима током болничког лечења по одељењима, Србија, 2013.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2013.

Са правом на давање сагласности за процедуре лечења и дијагностике у највећем проценту су упознати пацијенти на хируршким одељењима (93%), а о дужностима током лечења пацијенти на одељењима за хирургију и интернистичким одељењима (91%). Чак две петине пацијенткиња (38,4%) 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 прошлогодишњих, уз одступање до (\pm) 0,04.

Табела 22. Средња оцена задовољства услугама сестринске неге током боравка у болници по одељењима, Србија, 2013.

	ОДЕЉЕЊЕ				УКУПНО
	ИНТЕРНО	ХИРУРГИЈА	ГИНЕКОЛОГИЈА И АКУШЕРСТВО	РЕХАБИЛИТАЦИЈА	
Поштовање и љубазност	4,56	4,54	4,39	4,61	4,53
Време чекања на сестру код хитне потребе	4,54	4,50	4,34	4,58	4,49
Објашњење процедура, тестова и третмана	4,46	4,44	4,28	4,55	4,43
Љубазност према члановима породице и посетиоцима	4,54	4,54	4,36	4,62	4,52
Опште задовољство сестринском негом	4,61	4,60	4,45	4,65	4,58

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2013.

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, 2013.

	ОДЕЉЕЊЕ				УКУПНО
	ИНТЕРНО	ХИРУРГИЈА	ГИНЕКОЛОГИЈА И АКУШЕРСТВО	РЕХАБИЛИТАЦИЈА	
Спремност да дају одговоре на питања	4,47	4,46	4,30	4,58	4,45
Објашњење процедура, тестова, третмана и резултата	4,42	4,42	4,25	4,57	4,41
Поштовање и љубазност	4,55	4,55	4,37	4,65	4,53
Способност дијагностиковања здравствених проблема	4,50	4,52	4,37	4,59	4,49
Темељитост у испитивању	4,50	4,50	4,35	4,59	4,48
Успешност лечења	4,48	4,53	4,42	4,52	4,49
Упутства при отпусту	4,51	4,50	4,38	4,57	4,49
Опште задовољство услугама лекара	4,56	4,56	4,41	4,64	4,54

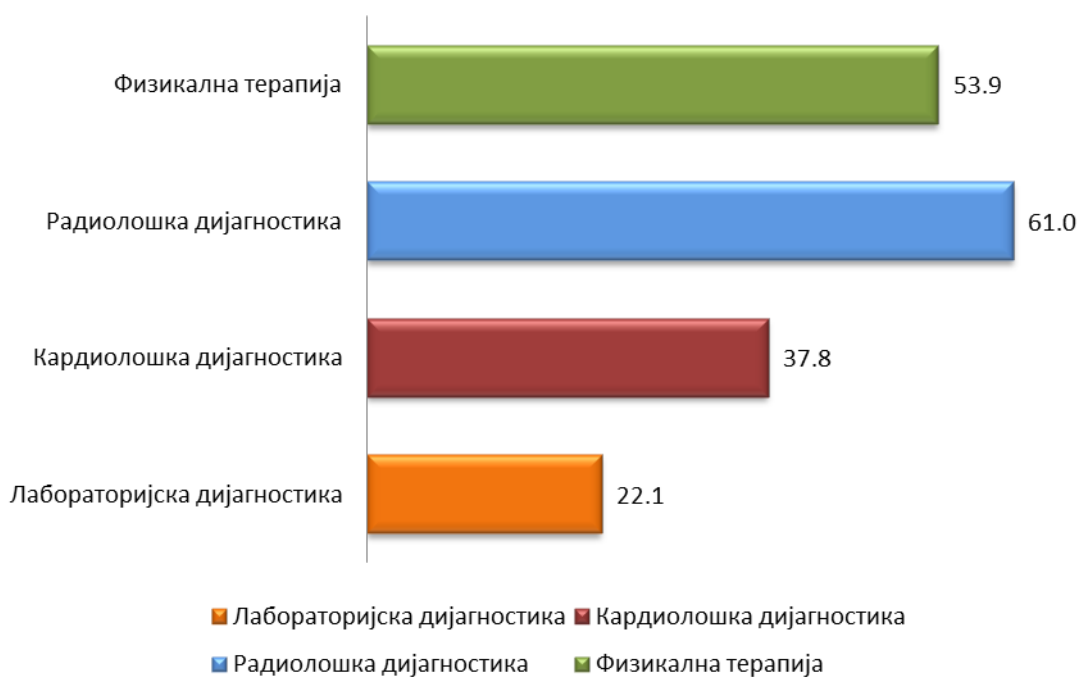
Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2013.

Опште задовољство има највишу средњу оцену, а не неки од испитиваних аспеката, као и код сестринске неге. Генерално, сваки од испитиваних аспеката је високо оцењен. Пацијенти би можда желели да им се нешто више времена посвети и у појашњењу сврхе процедура којима се подвргавају, као и резултатима истих. Као и код претходних питања, пацијенти са одељења рехабилитације су најзадовољнији, а средње оцене за сваки испитивани аспект су најниже на одељењима гинекологије и акушерства. Средње оцене за све варијабле су на нивоу прошлогодишњих, уз одступање до (\pm) 0,03.

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 22,1% није користило услуге лабораторијске дијагностике, 37,8% кардиолошке и 61% радиолошке дијагностике. Више од половине пацијената није користила током болничког лечења услуге физикалне

терапије (графикон 28). Сваки десети пацијент који је одговорио на ово питање, заправо није користио нити једну од наведених врста услуга (9,9%). Процентни су увећани у односу на претходну годину за око 8% јер су збирно приказани пацијенти који нису одговорили на ово питање и пацијенти који су заокружили опцију „нисам користио“.

Графикон 28. Процент пацијената који није користио дијагностичке и/или терапијске услуге, Србија, 2013.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2013.

У табели 24 су приказане средње оцене задовољства дијагностичким услугама по одељењима (елиминисани испитаници који нису користили наведене услуге). По одељењима, постоје разлике у оценама. Укупно, највећа просечна оцена задовољства је за лабораторијске услуге. Најзадовољнији су пацијенти са одељења за рехабилитацију. Средње оцене за све варијабле су на нивоу прошлогодишњих, уз одступање до (\pm) 0,05.

Табела 24. Средња оцена задовољства услугама дијагностике, Србија, 2013.

	ОДЕЉЕЊЕ				УКУПНО
	ИНТЕРНО	ХИРУРГИЈА	ГИНЕКОЛОГИЈА И АКУШЕРСТВО	РЕХАБИЛИТАЦИЈА	
Лабораторија	4,47	4,45	4,30	4,53	4,44
Кардиологија (ЕКГ, тест оптерећења)	4,48	4,44	4,20	4,59	4,44
Радиологија (рендген, ултразвук скенер)	4,45	4,45	4,27	4,47	4,43
Физикална терапија	4,36	4,38	4,11	4,64	4,38
Опште задовољство услугама дијагностике	4,49	4,50	4,34	4,60	4,48

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2013.

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 на нивоу прошлогодишњих, уз одступање до (\pm) 0,06.

Табела 25. Средња оцена задовољства услугама исхране током боравка у болници по одељењима, Србија, 2013.

	ОДЕЉЕЊЕ				УКУПНО
	ИНТЕРНО	ХИРУРГИЈА	ГИНЕКОЛОГИЈА И АКУШЕРСТВО	РЕХАБИЛИТАЦИЈА	
Време сервирања хране	4,14	4,17	3,96	4,42	4,15
Начин сервирања хране	4,08	4,12	3,87	4,39	4,09
Укус хране	3,82	3,88	3,54	4,22	3,84
Температура хране	3,93	4,02	3,74	4,26	3,96
Количина хране	3,99	4,02	3,74	4,35	3,99
Разноврсност хране	3,87	3,93	3,59	4,23	3,88
Одговарајућа дијета	4,05	4,09	3,77	4,31	4,04
Опште задовољство услугама исхране	4,03	4,08	3,75	4,35	4,03

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2013.

Задовољство условима смештаја током боравка у болници испитивано је кроз питања која се односе на удобност кревета, чистоћу собе и тоалета, температуру и опрему собе и опште задовољство смештајем. У табели 26 су приказане средње оцене задовољства услугама смештаја по одељењима. Пацијенти су најзадовољнији чистоћом и температуром собе, а најнижа средња оцена је за удобност кревета. Услугама болничког смештаја су најзадовољнији пацијенти са одељења за рехабилитацију, а најнезадовољније пацијенткиње одељења гинекологије и акушерства. Средње оцене за све варијабле су на нивоу прошлогодишњих, уз одступање до (\pm) 0,04.

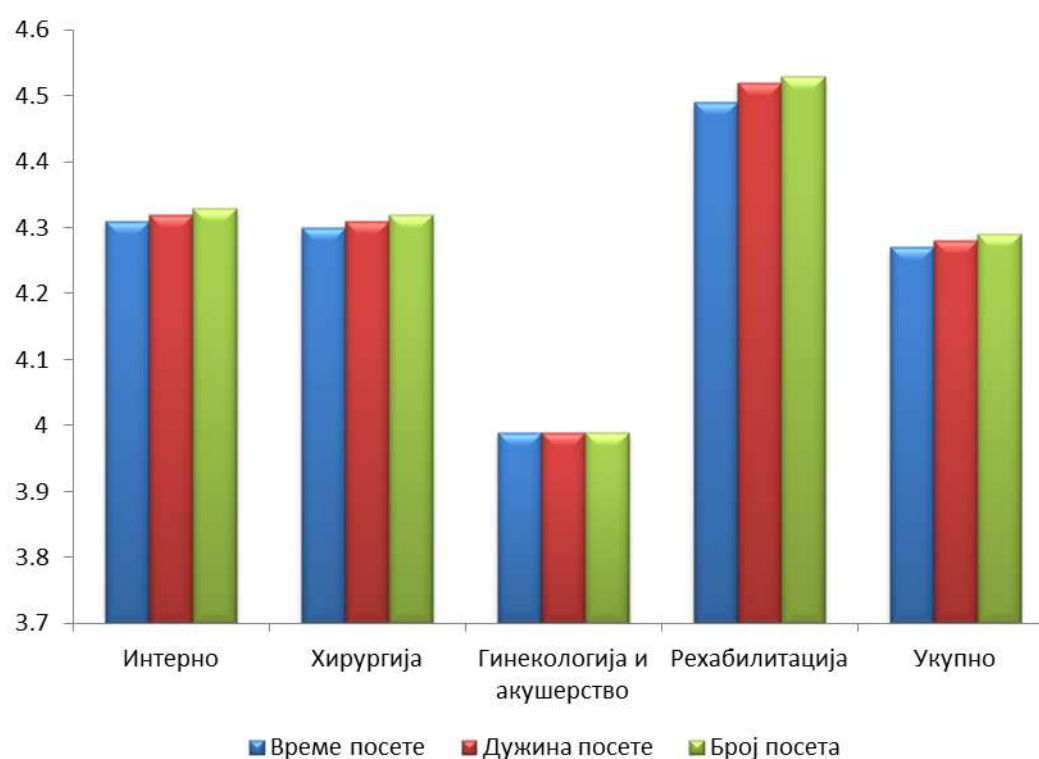
Табела 26. Средња оцена задовољства услугама смештаја током боравка у болници по одељењима, Србија, 2013.

	ОДЕЉЕЊЕ				УКУПНО
	ИНТЕРНО	ХИРУРГИЈА	ГИНЕКОЛОГИЈА И АКУШЕРСТВО	РЕХАБИЛИТАЦИЈА	
Удобност кревета	3,89	3,85	3,59	4,26	3,86
Чистоћа собе	4,19	4,25	4,02	4,36	4,20
Температура у соби	4,19	4,25	4,07	4,21	4,20
Опрема собе	3,98	4,03	3,82	4,23	3,99
Чистоћа тоалета	3,89	3,94	3,63	4,21	3,89
Опште задовољство смештајем	4,13	4,16	3,92	4,33	4,13

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2013.

Задовољство организацијом посета (време, дужина и број посета) приказано је на графикону 29. Средње оцене за ове аспекте су уједначене. Организацијом посета су најзадовољнији пацијенти са одељења за рехабилитацију, а најнезадовољније пацијенткиње одељења гинекологије и акушерства где је забележен пад средњих оцена за све варијабле до 0,1. Средње оцене за све варијабле су на нивоу прошлогодишњих, уз одступање до (\pm) 0,1.

Графикон 29. Средња оцена задовољства организацијом посета по одељењима, Србија, 2013.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2013.

У табели 27 су приказане вредности средњих оцена општег задовољства за све испитиване аспекте од 2009. године, тј. од када се користи исти упитник за задовољство корисника болничким лечењем. Средње оцене за све испитиване варијабле задовољства не показују статистички значајна одступања у односу на 2009. и претходну годину.

Табела 27. Средња оцена задовољства корисника одређеним карактеристикама болничке здравствене заштите, Србија, 2009–2013.

	СРЕДЊА ОЦЕНА ЗАДОВОЉСТВА				
	2009	2010	2011	2012	2013
Општи утисак о процедурама пријема у болницу	4,33	4,32	4,34	4,33	4,30
Општи утисак приликом отпуста из болнице	4,46	4,46	4,48	4,47	4,46
Опште задовољство сестринском негом	4,56	4,57	4,58	4,59	4,58
Опште задовољство услугама лекара	4,55	4,53	4,54	4,53	4,54
Опште задовољство услугама исхране	4,07	4,05	4,04	4,02	4,03
Опште задовољство условима смештаја	4,18	4,16	4,16	4,13	4,13

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2013.

На графикону 30 су приказане вредности средњих оцена општег задовољства за све испитиване аспекте. Укупно, пацијенти су у 2013. години најзадовољнији били сестринском негом и услугама лекара, а најмање задовољни болничком исхраном.

Графикон 30. Средња оцена задовољства корисника одређеним карактеристикама болничке здравствене заштите, Србија, 2013.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2013.

Незадовољство општим утиском о добијеној здравственој заштити и условима током болничког лечеља је исказало 2% лечених пацијената током недеље испитивања, тј. нема промене у односу на 2012. годину (графикон 31). Средња оцена задовољства болничким лечењем у целини је 4,29. Ниво општег задовољства болничким лечењем исти је као 2008. и 2012. године.

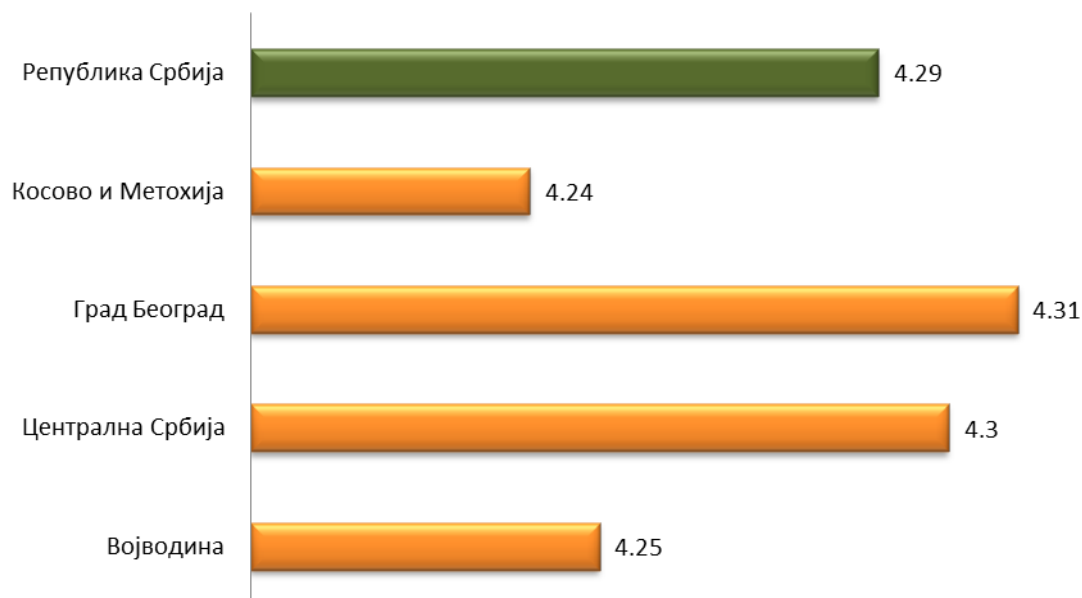
Графикон 31. Дистрибуција корисника према општем задовољству болничким лечењем, Србија, 2013.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2013.

Посматрано по регионима, најнижа средња оцена општег задовољства је била у стационарним здравственим установама на Косову и Метохији, а највиша у централној Србији (графикон 32). Средња оцена општег задовољства у стационарним установама свих региона је без промене у односу на претходну годину.

Графикон 32. Средња оцена општег задовољства корисника болничким лечењем по регионима, Србија, 2013.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2013.

У табели 28 су приказане средње опште оцене испитиваних аспеката болничког лечења по регионима. Пацијенти су најлошије оценили процедуре приликом пријема у стационарне установе у Граду Београду. Процедуре приликом отпуста су најлошије оценили пацијенти који су били на лечењу у болницама на Косову и Метохији, као и задовољство услугама лекара. Опште задовољство сестринском негом је највише у Београду. Услуге исхране и смештаја су најлошије оценили пацијенти који су били на лечењу у болницама у Војводини. Међутим, најзначајније карактеристике, задовољство услугама здравствених радника (лекарима и медицинским сестрама) је високо оцењено у свим регионима и свуда је средња оцена преко 4,5. Дакле, услуге здравствених радника су одличне на територији Републике.

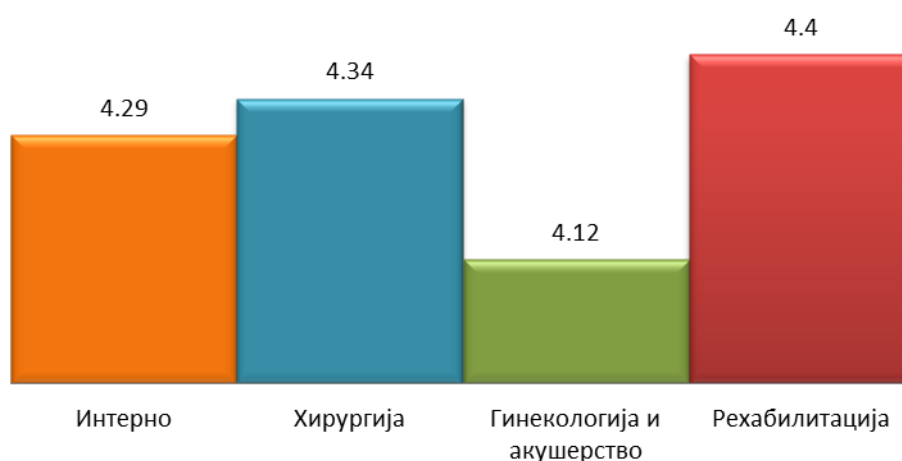
Табела 28. Средња оцена задовољства корисника одређеним карактеристикама болничке здравствене заштите, по регионима, Србија, 2013.

	СРЕДЊА ОЦЕНА ЗАДОВОЉСТВА				
	ВОЈВОДИНА	ЦЕНТРАЛНА СРБИЈА	ГРАД БЕОГРАД	КОСОВО И МЕТОХИЈА	УКУПНО
Општи утисак о процедурама пријема у болницу	4,30	4,36	4,23	4,36	4,30
Општи утисак приликом отпуста из болнице	4,46	4,50	4,41	4,40	4,46
Опште задовољство сестринском негом	4,56	4,58	4,60	4,56	4,58
Опште задовољство услугама лекара	4,51	4,53	4,58	4,45	4,54
Опште задовољство услугама исхране	3,89	4,10	4,02	4,00	4,03
Опште задовољство условима смештаја	4,04	4,14	4,17	4,13	4,13

Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2013.

Резултати испитивања задовољства показују да је средња оцена општег задовољства без промене на свим одељењима у односу на претходну годину. Најнижа средња оцена општег задовољства болничким лечењем (4,12) забележена је на гинеколошко-акушерским одељењима (графикон 33).

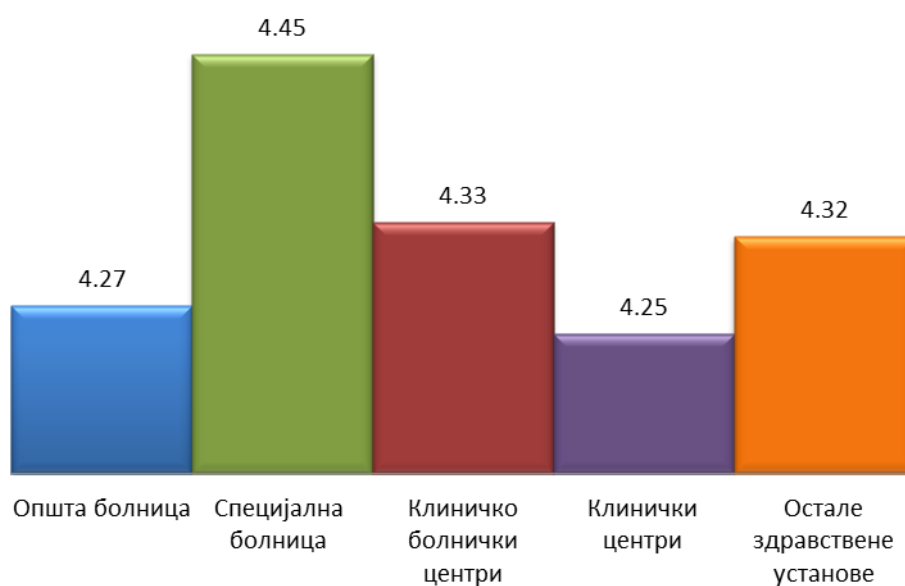
Графикон 33. Средња оцена општег задовољства корисника болничким лечењем по одељењима, Србија, 2013.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2013.

Анализирајући задовољство корисника болничким лечењем у различитим типовима стационарних здравствених установа, највишу средњу оцену лечењем у целини имали су лечени у специјалним болницама за рехабилитацију (4,45), а најнижу у клиничким центрима (4,25) (графикон 34).

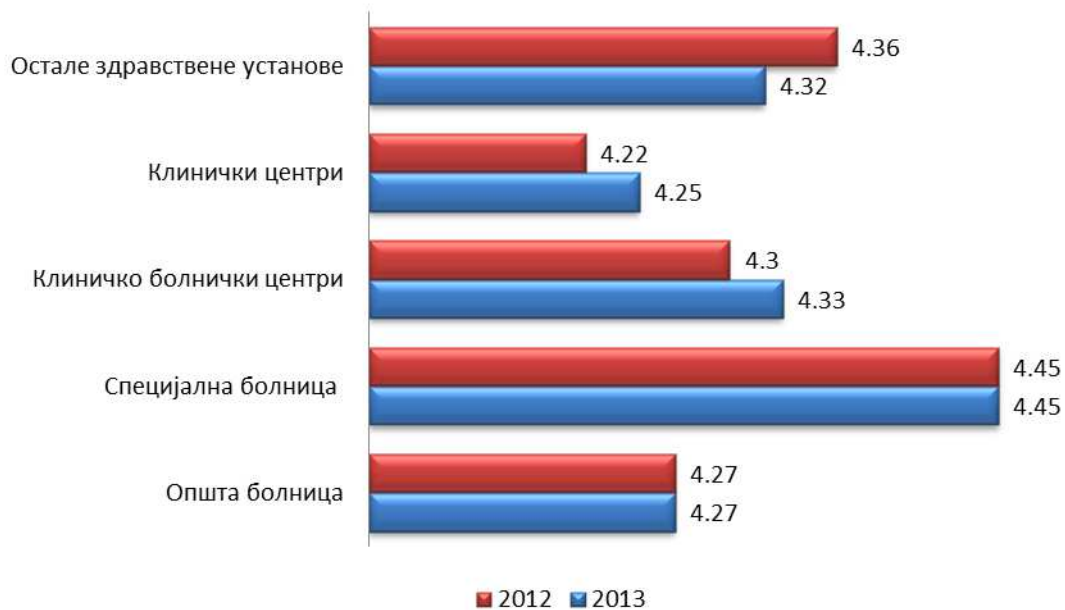
Графикон 34. Средња оцена општег задовољства корисника болничким лечењем према типу установе, Србија, 2013.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2013.

На графикону 35 су приказане средње оцене општег задовољства корисника болничким лечењем према типу установе упоредо за 2012. и 2013. годину. У специјалним и општим болницама задовољство је без промене, док је у клиничким и клиничко-болничким центрима порасла средња оцена у односу на претходну годину.

Графикон 35. Средња оцена општег задовољства корисника болничким лечењем према типу установе, Србија, 2012–2013.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2013.

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

Графикон 36. Средња оцена општег задовољства корисника сестринском негом и лекарским услугама према типу установе, Србија, 2013.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2013.

На графикону 37 је приказано кретање средње оцене општег задовољства болничким лечењем од 2004. до 2013. године за ниво Републике Србије. Од почетка истраживања задовољства пацијената болничким лечењем у државним установама Републике Србије, највиша средња оцена општег задовољства болничким лечењем је била 2009. године и износила је 4,33. Ове године ниво задовољства је 4,29 и исти је као 2008. и 2012. године. Ипак, хумани ресурси у здравственом систему у континуитету од 2009. године су оцењени одличним оценама преко 4,5.

Графикон 37. Средња оцена општег задовољства корисника болничким лечењем, Србија, 2004–2013.



Извор података: ИЈЗС, База истраживања задовољства корисника 2013.

Са статистичком значајношћу ($p \leq 0,05$) на опште задовољство болничким лечењем на интернистичким одељењима утицали су опште задовољство сестринском негом и задовољство успешношћу лечења. Са високом статистичком значајношћу ($p \leq 0,01$) на опште задовољство болничким лечењем на утицали су: општи утисак приликом отпуста из болнице, задовољство удобношћу кревета и опште задовољство смештајем током боравка у болници.

Са статистичком значајношћу ($p \leq 0,05$) на опште задовољство болничким лечењем на хируршким одељењима утицали су: материјално стање домаћинства, задовољство

општим утиском о процедури пријема у болницу, задовољство временом до смештаја у собу, опште задовољство услугама исхране током боравка у болници, задовољство температуром у соби током боравка у болници и обавештеност од стране особља о начинима приговора и жалби у случају незадовољства здравственим услугама и смештајем током болничког лечења. Са високом статистичком значајношћу ($p \leq 0,01$) на опште задовољство болничким лечењем утицали су: године старости пацијената, задовољство временом чекања на шалтеру приликом болничког пријема, задовољство чистоћом собе и опште задовољство смештајем током боравка у болници.

Са статистичком значајношћу ($p \leq 0,05$) на опште задовољство болничким лечењем на одељењима гинекологије и акушерства утицали су: задовољство љубазношћу особља у болници, опште задовољство услугама лекара, задовољство количином хране током боравка у болници и опште задовољство смештајем током болничког лечења. Са високом статистичком значајношћу ($p \leq 0,01$) на опште задовољство болничким лечењем на одељењима гинекологије и акушерства утицали су: старост пацијенткиња, задовољство општим утиском о процедури приликом болничком пријема, задовољство бројем посета и опште задовољство смештајем током боравка у болници.

Са статистичком значајношћу ($p \leq 0,05$) на опште задовољство болничким лечењем на одељењима за рехабилитацију утицали су: обавештеност од стране особља о дужностима током боравка на одељењу, задовољство давањем упутства приликом болничког отпуста од стране лекара, задовољство температуром хране, опште задовољство услугама исхране током боравка у болници и опште задовољство смештајем током боравка у болници. Са високом статистичком значајношћу ($p < 0,01$) на опште задовољство болничким лечењем на овом одељењу је утицало задовољство начином сервирања хране током боравка у болници.

6. ЗАКЉУЧЦИ И ПРЕДЛОЗИ МЕРА

На основу приказа резултата испитивања задовољства корисника у државним здравственим установама у 2013. години, као и поређењем са резултатима из претходних година, може се закључити следеће:

- Испитивање задовољства корисника је прихваћен метод за проверу и унапређење квалитета рада, како од корисника, тако и од здравствених установа. Од 2012. године унапређење задовољства корисника је део интегрисаног плана унапређења квалитета у здравственим установама.
- Број обрађених упитника и стопа одговора корисника на свим нивоима здравствене заштите су виши у односу на претходну годину.
- Средње оцене општег задовољства корисника у свим службама примарне здравствене заштите на нивоу Републике су ниже у односу на претходну годину.
- У свим службама примарне здравствене заштите (изузев дечје стоматологије), у свим окрузима и регионима, запажено је повећање коришћења услуга у приватном сектору. На нивоу Републике, коришћење је утростручено у односу на претходне године.
- Одговори на поједина питања из сва четири упитника показују да још увек висок проценат корисника/осигураника здравствене заштите не поседује довољно информација о својим правима из Закона о здравственој заштити и Закона о здравственом осигурању.
- Низак проценат корисника (око 3%) није задовољан радним временом здравствених установа примарне здравствене заштите.
- Сви изабрани лекари су били доступнији корисницима за лекарске савете и информације путем телефона, али је повећан проценат пацијената који су имали заказан преглед за 1–3 или више дана.

- Изабрани лекари углавном обављају здравственоспитни рад за време редовних посета корисника.
- Материјална доступност здравственим услугама се издвојила као изузетно важан аспект задовољства. Сваки десети корисник се изјаснио да је бар једном у последњих годину дана одложио посету лекару јер није имао новаца. Највећи проценат корисника (38%) партиципира за терапију.
- Средње оцене општег задовољства корисника у односу на службе примарне здравствене заштите се значајно не разликују посматрано на нивоу Републике.
- Посматрано према регионима, изузев Косова и Метохије, нису идентификоване значајне разлике у средњој оцени општег задовољства корисника.
- Највеће разлике постоје у међусобном поређењу округа. Не постоји округ у ком све службе имају највишу или најнижу средњу оцену задовољства. Такође, у неким окрузима средње оцене расту а у неким опадају у различитим службама примарне здравствене заштите.
- Ниво општег задовољства специјалистичким службама интерне медицине је нижи у односу на прошлу годину, као и други испитивани аспекти. Задовољство корисника интернистичких амбуланти у примарној здравственој заштити је статистички високо значајно више у односу на кориснике ових амбуланти у стационарним установама.
- Средња оцена општег задовољства корисника болничким лечењем није промењена у односу на прошлу годину. У свим регионима и у свим типовима здравствених услуга, и медицинске сестре и лекари су оцењени одличном оценом (преко 4,5).
- У односу на одељења и даље је најниже задовољство пацијенткиња лечених на одељењима гинекологије и акушерства.

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

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 2012. године, Београд, 2013. Доступно на:
<http://www.batut.org.rs/download/izvestaji/Zadovoljstvo%20korisnika%202012.pdf>
2. 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>
3. 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>
4. Институт за јавно здравље Србије: Преглед најважнијих резултата испитивања задовољства корисника у државним здравственим установама Републике Србије 2009. године, Београд, 2010. Доступно на:
<http://www.batut.org.rs/download/izvestaji/Izvestaj%20o%20zadovoljstvu%20korisnika%202009.pdf>



РЕЗУЛТАТИ ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА 2013. ГОДИНЕ
УПИТНИК О ЗАДОВОЉСТВУ КОРИСНИКА РАДОМ СЛУЖБЕ ОПШТЕ МЕДИЦИНЕ
ДИСТРИБУЦИЈА ОДГОВОРА (у %)

1. Пол:

Мушки	45,5
Женски	54,5

2. Просечне године старости: 50,5

3. Завршена школа:

Незавршена основна	5,5
Основна школа	18,4
Средња школа	54,7
Виша и висока школа	21,5

4. Материјално стање вашег домаћинства:

Веома лоше	6,5
Лоше	13,7
Осредње	47,0
Добро	28,0
Веома добро	4,8

5. Како сте изабрали свог лекара?

Ја сам изабрао/ла свог лекара	83,3
Неко у мојој породици је изабрао мог лекара уместо мене	6,3
Нисам бирао/ла, додељен ми је	4,2
Немам изабраног лекара	2,2
Не сећам се	4,0

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	25,8
Мислим да није могуће да променим свог лекара	3,3
Не знам	22,5

7. Да ли сте до сада мењали изабраног лекара?

Да	25,3
Не	74,7

8. Који је био разлог промене изабраног лекара?

Мој лекар је напустио ординацију/ картотеку	12,5
Преселио/ла сам се	5,5
Имао/ла сам неспоразум са својим лекаром	3,8
Због других разлога	9,6
Нисам мењао/ла лекара	68,6

9. Колико дуго се лечите код свог лекара?

Мање од годину дана	13,8
1-3 године	25,8
Више од 3 године	57,9
Немам свог лекара	2,5

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

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

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

	3,1 пута
--	----------

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

Никада не заказајум	32,7
Обично будем заказан/а за исти дан	26,6
Обично чекам 1-3 дана	29,6
Обично чекам више од 3 дана	11,2

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

<i>Теме</i>	<i>Да, за време редовне посете</i>	<i>Да, у посети превентивном центру/саветовалишту</i>	<i>Не</i>	<i>Није било потребно</i>
а) Правилна исхрана	77,4	4,5	5,5	12,7
б) Важност физичке активности	71,4	7,1	6,7	14,8
в) Злоупотреба алкохола	50,0	6,8	11,5	31,7
г) Смањење или престанак пушења	55,3	6,7	9,8	28,2
д) Избегавање/одбрана од стреса	62,4	6,4	9,1	22,1
ђ) Сигуран секс	36,9	5,6	14,4	43,1
е) Опасност од злоупотреба дрога	34,0	5,0	13,4	47,6

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	82,5	13,3	2,7	1,4
б) Медицинске сестре у соби за интервенције су љубазне	83,7	11,7	1,8	2,8
в) Медицинске сестре ми увек пруже све информације	81,1	14,1	3,2	1,6
г) Медицинске сестре и лекари добро сарађију	79,8	11,5	2,1	6,6

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

<i>Изјава</i>	<i>Да слажем се</i>	<i>Делимично се слажем</i>	<i>Не слажем се</i>
а) Мој лекар познаје моју личну ситуацију (нпр. на послу, у кући)	69,1	19,9	11,0
б) Мој лекар познаје проблеме и болести које сам раније имао	79,4	16,5	4,2
в) Мој лекар одваја довољно времена да разговара са мном	78,6	17,3	4,1
г) Мој лекар ме пажљиво слуша	83,5	13,8	2,7
д) Мој лекар ми даје јасна објашњења о болестима и лековима које ми преписује	83,2	13,7	3,1
ђ) После посете лекару осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима	76,7	19,2	4,1
е) Када имам нови здравствени проблем прво идем код свог лекара	85,6	11,2	3,3

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

<i>Изјава</i>	<i>Да слажем се</i>	<i>Делимично се слажем</i>	<i>Не слажем се</i>	<i>Не знам</i>
а) Задовољан сам радним временом	84,5	11,2	2,9	1,4
б) Могу да дођем на преглед и викендом ако се разболим	76,1	12,1	5,9	6,0
в) Доступна је инвалидима и особама у колицима	69,7	12,6	5,3	12,4
г) Да бих ишао код специјалисте прво морам да идем код мог изабраног лекара	84,6	9,1	3,3	2,9
д) У чекаоници има довољно места за седење	71,4	17,6	8,5	2,5
ђ) Морам дуго да чекам у чекаоници да посетим лекара	37,8	27,0	30,2	5,0
е) У току радног времена могу лако да разговарам са лекаром и добијем савет	55,3	17,4	12,8	14,3
ж) Када дођем и хитно ми треба преглед лекара то могу да обавим истог дана	80,6	11,5	3,7	4,3
з) Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе	76,4	6,3	2,8	14,5
и) Установа има своју интернет страницу	50,3	6,2	4,1	39,4
ј) Установа има довољно медицинске опреме	46,5	14,2	10,7	28,6

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	58,1	38,6	0,6	2,7
б) Лекови или инјекције које пропише лекар	41,6	48,2	3,7	6,5
в) Преглед специјалисте код кога вас упуту лекар	49,0	40,4	2,5	8,0
г) Кућна посета вашег лекара	42,1	15,9	2,0	40,0
д) Преглед бебе или малог детета у саветовалишту	52,9	7,5	0,9	38,7

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

Да	14,2
Не	73,1
Не сећам се	12,7

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

Веома незадовољан	5,5
Незадовољан	2,6
Ни задовољан ни незадовољан	15,1
Задовољан	44,9
Веома задовољан	31,9



РЕЗУЛТАТИ ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА 2013. 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	34,0
Женски	66,0

2. Просечне године старости: 34,2

3. Завршена школа:

Незавршена основна	3,8
Основна школа	12,8
Средња школа	57,9
Виша и висока школа	25,4

4. Материјално стање вашег домаћинства:

Веома лоше	2,8
Лоше	7,0
Осредње	42,4
Добро	41,8
Веома добро	5,9

5. Како сте изабрали свог лекара?

Ја сам изабрао/ла свог лекара	80,2
Неко у мојој породици је изабрао мог лекара уместо мене	8,9
Нисам бирао/ла, додељен ми је	4,5
Немам изабраног лекара	2,6
Не сећам се	3,8

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

Да, могу да променим када год хоћу	47,8
Да, могу да га променим само једном годишње	24,5
Мислим да није могуће да променим свог лекара	2,8
Не знам	24,8

7. Да ли сте до сада мењали изабраног лекара?

Да	20,4
Не	79,6

8. Који је био разлог промене изабраног лекара?

Мој лекар је напустио ординацију/ картотеку	9,4
Преселио/ла сам се	3,7
Имао/ла сам неспоразум са својим лекаром	2,8
Због других разлога	9,4
Нисам мењао/ла лекара	74,7

9. Колико дуго се лечите код свог лекара?

Мање од годину дана	16,6
1-3 године	31,1
Више од 3 године	49,9
Немам свог лекара	2,4

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

Изабраног лекара	6,6 пута
Другог лекара у овој служби	3,4 пута

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

	2,9 пута
--	----------

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

Никада не заказајум	64,2
Обично будем заказан/а за исти дан	22,5
Обично чекам 1-3 дана	9,6
Обично чекам више од 3 дана	3,7

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

Да ли вам даје савете о следећим темама?

Теме	<u>Да</u> за време редовне посете	<u>Да</u> у посети превентивном центру/саветовалишту	<u>Не</u>	Није било потребно
а) Правилна исхрана	66,2	12,9	7,1	13,8
б) Важност физичке активности	56,5	15,4	10,2	17,9
в) Злоупотреба алкохола	31,7	11,5	17,7	39,1
г) Смањење или престанак пушења	32,2	11,3	17,3	39,1
д) Избегавање/одбрана од стреса	34,5	11,1	16,9	37,4
ђ) Сигуран секс	28,2	11,1	19,2	41,5
е) Опасност од злоупотреба дрога	28,9	11,1	16,2	43,7

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

Изјава	<u>Да</u> слажем се	<u>Делимично</u> <u>се слажем</u>	<u>Не</u> <u>слажем се</u>	<u>Не</u> <u>знам</u>
а) Медицинске сестре на шалтеру су љубазне	78,1	17,4	3,4	1,1
б) Медицинске сестре у соби за интервенције су љубазне	81,0	14,0	1,9	3,1
в) Медицинске сестре ми увек пруже све информације	76,6	17,4	4,4	1,5
г) Медицинске сестре и лекари добро сарађују	75,8	14,4	2,3	7,5

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)	51,5	27,3	21,2
б) Мој лекар познаје проблеме и болести које сам раније имао	74,1	20,2	5,7
в) Мој лекар одваја довољно времена да разговара са мном	75,9	19,5	4,6
г) Мој лекар ме пажљиво слуша	82,6	14,7	2,7
д) Мој лекар ми даје јасна објашњења о болестима и лековима које ми преписује	81,7	15,2	3,1
ђ) После посете лекару осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима	75,9	20,5	3,6
е) Када имам нови здравствени проблем прво идем код свог лекара	83,7	13,1	3,2

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	79,2	15,3	4,1	1,4
б) Могу да дођем на преглед и викендом ако се разболим	73,5	15,4	6,7	4,4
в) Доступна је инвалидима и особама у количима	64,7	14,2	6,0	15,2
г) Да бих ишао код специјалисте прво морам да идем код мог изабраног лекара	82,9	9,8	3,7	3,7
д) У чекаоници има довољно места за седење	67,1	20,2	10,3	2,3
ђ) Морам дуго да чекам у чекаоници да посетим лекара	36,7	33,2	26,6	3,6
е) У току радног времена могу лако да разговарам са лекаром и добијем савет	48,5	21,3	16,4	13,7
ж) Када дођем и хитно ми треба преглед лекара то могу да обавим истог дана	78,1	13,7	4,4	3,8
з) Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе	74,2	6,1	3,3	16,4
и) Установа има своју интернет страницу	48,3	6,7	4,8	40,3
ј) Установа има довољно медицинске опреме	42,1	16,2	12,5	29,2

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

<i>Услуге</i>	<i>Бесплатно</i>	<i>Партиципација</i>	<i>Пуна цена</i>	<i>Не знам</i>
а) Преглед изабраног лекара	91,8	4,8	0,5	2,9
б) Лекови или инјекције које пропише лекар	66,3	16,1	6,4	11,2
в) Преглед специјалисте код кога вас упути лекар	78,4	8,0	2,2	11,4
г) Кућна посета вашег лекара	45,8	3,3	4,0	47,0
д) Преглед бебе или малог детета у саветовалишту	83,5	1,7	0,6	14,2

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

Да	10,5
Не	78,6
Не сећам се	10,8

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

Веома незадовољан	4,8
Незадовољан	2,3
Ни задовољан ни незадовољан	16,9
Задовољан	47,5
Веома задовољан	28,4



РЕЗУЛТАТИ ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА 2013. ГОДИНЕ
УПИТНИК О ЗАДОВОЉСТВУ КОРИСНИКА РАДОМ СЛУЖБЕ ГИНЕКОЛОГИЈЕ
ДИСТРИБУЦИЈА ОДГОВОРА (у %)

1. Пол:

Мушки	0,4
Женски	99,6

2. Просечне године старости: 37,4

3. Завршена школа:

Незавршена основна	2,5
Основна школа	12,9
Средња школа	56,9
Виша и висока школа	27,7

4. Материјално стање вашег домаћинства:

Веома лоше	2,9
Лоше	7,7
Осредње	44,9
Добро	40,1
Веома добро	4,5

5. Како сте изабрали свог лекара?

Ја сам изабрао/ла свог лекара	88,5
Неко у мојој породици је изабрао мог лекара уместо мене	3,4
Нисам бирао/ла, додељен ми је	3,5
Немам изабраног лекара	2,4
Не сећам се	2,1

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

Да, могу да променим када год хоћу	44,5
Да, могу да га променим само једном годишње	25,6
Мислим да није могуће да променим свог лекара	3,8
Не знам	26,1

7. Да ли сте до сада мењали изабраног лекара?

Да	23,0
Не	77,0

8. Који је био разлог промене изабраног лекара?

Мој лекар је напустио ординацију/ картотеку	7,1
Преселио/ла сам се	5,3
Имао/ла сам неспоразум са својим лекаром	3,2
Због других разлога	14,9
Нисам мењао/ла лекара	69,5

9. Колико дуго се лечите код свог лекара?

Мање од годину дана	23,5
1-3 године	27,0
Више од 3 године	47,3
Немам свог лекара	2,3

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

Изабраног лекара	4,5 пута
Другог лекара у овој служби	3,0 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 заказајум	30,1
Обично будем заказан/а за исти дан	16,6
Обично чекам 1-3 дана	25,9
Обично чекам више од 3 дана	27,4

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

<i>Теме</i>	<i>Да, за време редовне посете</i>	<i>Да, у посети превентивном центру/саветовалишту</i>	<i>Не</i>	<i>Није било потребно</i>
а) Правилна исхрана	55,9	6,3	10,8	27,0
б) Важност физичке активности	50,7	6,8	12,3	30,2
в) Злоупотреба алкохола	31,5	4,9	16,0	47,6
г) Смањење или престанак пушења	37,6	6,3	13,8	42,3
д) Избегавање/одбрана од стреса	44,9	7,4	13,8	34,0
ђ) Сигуран секс	49,4	6,3	11,5	32,8
е) Опасност од злоупотреба дрога	31,2	5,8	13,6	49,3

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

<i>Изјава</i>	<i>Да, слажем се</i>	<i>Делимично се слажем</i>	<i>Не слажем се</i>	<i>Не знам</i>
а) Медицинске сестре на шалтеру су љубазне	77,6	17,3	3,9	1,1
б) Медицинске сестре у соби за интервенције су љубазне	79,7	13,5	1,8	5,0
в) Медицинске сестре ми увек пруже све информације	77,4	16,9	4,5	1,3
г) Медицинске сестре и лекари добро сарађију	78,6	12,8	1,4	7,1

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

<i>Изјава</i>	<i>Да слажем се</i>	<i>Делимично се слажем</i>	<i>Не слажем се</i>
а) Мој лекар познаје моју личну ситуацију (нпр. на послу, у кући)	42,7	25,0	32,3
б) Мој лекар познаје проблеме и болести које сам раније имао	71,9	20,2	7,9
в) Мој лекар одваја довољно времена да разговара са мном	77,2	17,8	5,0
г) Мој лекар ме пажљиво слуша	84,1	12,9	3,0
д) Мој лекар ми даје јасна објашњења о болестима и лековима које ми преписује	83,4	13,3	3,3
ђ) После посете лекару осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима	76,3	19,6	4,0
е) Када имам нови здравствени проблем прво идем код свог лекара	84,5	12,1	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	80,4	14,1	3,7	1,7
б) Могу да дођем на преглед и викендом ако се разболим	48,1	16,2	16,5	19,2
в) Доступна је инвалидима и особама у колицима	50,3	11,9	11,0	26,8
г) Да бих ишао код специјалисте прво морам да идем код мог избраног лекара	67,3	10,4	13,8	8,5
д) У чекаоници има довољно места за седење	72,1	16,3	9,6	2,0
ђ) Морам дуго да чекам у чекаоници да посетим лекара	34,4	28,6	32,4	4,6
е) У току радног времена могу лако да разговарам са лекаром и добијем савет	42,6	17,4	20,6	19,4
ж) Када дођем и хитно ми треба преглед лекара то могу да обавим истог дана	72,5	13,4	5,8	8,3
з) Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе	72,3	5,0	3,1	19,6
и) Установа има своју интернет страницу	48,6	5,3	4,3	41,8
ј) Установа има довољно медицинске опреме	40,6	14,6	12,6	32,2

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

<i>Услуге</i>	<i>Бесплатно</i>	<i>Партиципација</i>	<i>Пуна цена</i>	<i>Не знам</i>
а) Преглед избраног лекара	62,4	32,5	0,6	4,5
б) Лекови или инјекције које пропише лекар	33,6	40,2	9,0	17,2
в) Преглед специјалисте код кога вас упуту лекар	47,4	32,4	2,7	17,6
г) Кућна посета вашег лекара	27,9	9,7	4,3	58,2
д) Преглед бебе или малог детета у саветовалишту	59,2	5,1	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	13,0
Не	75,8
Не сећам се	11,2

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

Веома незадовољан	4,6
Незадовољан	2,2
Ни задовољан ни незадовољан	16,1
Задовољан	47,5
Веома задовољан	29,6



РЕЗУЛТАТИ ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА 2013. 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	36,4
Женски	63,6

2. Просечне године старости: 36,6

3. Завршена школа:

Незавршена основна	5,7
Основна школа	13,9
Средња школа	54,9
Виша и висока школа	25,5

4. Материјално стање вашег домаћинства:

Веома лоше	2,8
Лоше	7,5
Осредње	43,9
Добро	40,1
Веома добро	5,8

5. Како сте изабрали стоматолога вашем детету?

Ја сам изабрао/ла дечјег стоматолога	74,4
Неко у мојој породици је изабрао стоматолога мом детету уместо мене	5,7
Нисам бирао/ла, додељен ми је	11,0
Моје дете нема свог стоматолога	4,8
Не знам	4,1

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

Да, могу да променим када год хоћу	46,3
Да, али само једном годишње	26,0
Мислим да није могуће да променим стоматолога мом детету	3,0
Не знам	24,8

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

Да	19,0
Не	81,0

8. Који је био разлог промене?

Стоматолог је напустио ординацију/ картотеку	6,7
Ја сам се преселио/ла	4,4
Имао сам неспоразум са стоматологом	2,5
Због других разлога	10,2
Нисам мењао/ла стоматолога	76,2

9. Колико дуго ваше дете има истог стоматолога?

Мање од годину дана	21,9
1-3 године	33,0
Више од 3 године	40,0
Моје дете нема свог стоматолога	5,1

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

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

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

0,6 пута

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

Никада не заказујем	44,2
Обично будем заказан/а за исти дан	23,2
Обично чекам 1-3 дана	19,1
Обично чекам више од 3 дана	13,5

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	88,2	4,8	2,4	4,6
б) Употреба флуора (пасте, таблете...)	79,8	8,4	5,5	6,3
в) Правилно прање зуба	85,7	6,2	3,0	5,1
г) Ортодонске неправилности	83,2	5,7	5,0	6,1
д) Настанак каријеса	80,0	6,2	5,6	8,2
ђ) Прибор за оралну хигијену	80,0	6,2	4,8	9,0
е) Правилна исхрана	78,6	6,9	5,9	8,6

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	87,8	9,9	2,3
б) Стоматолог одваја довољно времена да разговара са мном и дететом	84,5	13,1	2,4
в) Стоматолог ми даје јасна објашњења о интервенцијама које планира код детета	88,9	9,3	1,8
г) Када дете има проблем са здрављем зуба прво идем код његовог стоматолога	92,0	6,2	1,7

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	11,7	2,7	1,5
б) Могу да доведем на стоматолошки преглед дете и викендом	50,3	16,3	16,2	17,3
в) Доступна је деци са посебним потребама	64,2	10,1	5,0	20,7
г) Особље на шалтеру је љубазно	83,5	10,6	3,1	2,8
д) У чекаоници има довољно места за седење	78,8	12,4	6,9	1,9
ђ) Дуго чекамо пре посете у чекаоници	26,8	20,1	47,4	5,7
е) Када је детету хитно потребна стоматолошка услуга, то можемо да обавимо истог дана	85,6	7,5	3,2	3,6
ж) Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе	70,8	4,2	3,9	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	15,9	8,3	3,9
б) Педијатар ми саветује употребу флуор препарата (пасте, таблете...)	57,5	18,4	17,4	6,8
в) Дечји стоматолог и стоматолошка сестра добро сарађују	89,8	6,1	1,4	2,7
г) Понекад ми је довољно да разговарам са стоматолошком сестром, па ми није потребно да идем и код стоматолога	52,4	22,5	18,6	6,6

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

<i>Услуге</i>	<i>Бесплатно</i>	<i>Партиципација</i>	<i>Пуна цена</i>	<i>Не Знам</i>
а) Преглед код изабраног стоматолога	93,7	1,6	1,4	3,3
б) Пломбе	87,7	3,9	2,0	6,4
в) Лечење зуба	80,1	11,3	2,1	6,6
г) Вађење зуба	78,3	12,0	2,2	7,5
д) Ортодонски апарат - протеза	64,6	6,8	4,8	23,8
ђ) Преглед специјалисте са Стоматолошког факултета	53,0	3,5	3,2	40,3

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	7,2
Не	83,4
Не сећам се	9,5

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

Веома незадовољан	5,9
Незадовољан	0,9
Ни задовољан ни незадовољан	7,4
Задовољан	45,1
Веома задовољан	40,7



РЕЗУЛТАТИ ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА 2013. ГОДИНЕ
УПИТНИК О ЗАДОВОЉСТВУ КОРИСНИКА РАДОМ СПЕЦИЈАЛИСТИЧКЕ СЛУЖБЕ
ДИСТРИБУЦИЈА ОДГОВОРА КОРИСНИКА АМБУЛАНТИ ИНТЕРНЕ МЕДИЦИНЕ У
УСТАНОВАМА ПРИМАРНЕ ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ (у %)

1. Пол:

Мушки	43,6
Женски	56,4

2. Просечне године старости: 56,9

3. Завршена школа:

Незавршена основна	8,8
Основна школа	23,5
Средња школа	50,2
Виша и висока школа	17,5

4. Материјално стање вашег домаћинства:

Веома лоше	4,7
Лоше	15,0
Осредње	49,2
Добро	26,9
Веома добро	4,2

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	5,1	5,2	9,8	41,4	38,4
б) Време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа	3,7	4,3	10,9	44,3	36,8
в) Љубазност и професионалност особе која врши заказивање	3,0	1,6	5,9	37,4	52,1
г) Добијање инструкције о датуму, времену и месту прегледа	2,9	1,5	6,4	39,8	49,5
д) Време чекања у чекаоници	3,6	3,4	11,3	42,5	39,2
ђ) Објашњење евентуалног кашњења вашег термина	3,1	3,0	8,8	43,3	41,8
е) Чистоћа и подобност чекаонице	3,3	2,5	7,7	42,6	43,8

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

У овој служби	3,6 пута
У другој специјалистичкој служби	2,7 пута

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

0,8 пута

8. Колико дуго сте чекали на овај преглед?

Примљен сам истог дана без заказивања	42,3
Заказано ми је пре мање од 7 дана	21,9
Заказано ми је пре 7-15 дана	16,8
Заказано ми је пре 15-30 дана	13,5
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	89,1	9,4	1,6
б) Лекар ме је пажљиво саслушао	89,1	9,3	1,6
в) Лекар је одвајио довољно времена да разговара са мном	87,5	10,8	1,8
г) Лекар ми је дао јасна објашњења о болестима и лековима које ми преписује	87,6	10,5	1,9
д) Лекар ми је објаснио значај тестова на које ме упућује	87,1	11,1	1,9
ђ) Особље је било љубазно и пуно поштовања	89,6	8,9	1,5
е) Јасно сам разумео/ла план свог лечења	86,2	11,8	2,0
ж) После прегледа осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима	83,1	15,0	1,8
з) Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе	87,3	8,6	4,1

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

Бесплатно	68,4
Платио/ла сам партиципацију	31,1
Платио/ла сам пуну цену	0,6

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

Веома незадовољан	3,6
Незадовољан	1,0
Ни задовољан ни незадовољан	7,0
Задовољан	43,9
Веома задовољан	44,6



РЕЗУЛТАТИ ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА 2013. ГОДИНЕ
УПИТНИК О ЗАДОВОЉСТВУ КОРИСНИКА РАДОМ СПЕЦИЈАЛИСТИЧКЕ СЛУЖБЕ
ДИСТРИБУЦИЈА ОДГОВОРА КОРИСНИКА АМБУЛАНТИ ИНТЕРНЕ МЕДИЦИНЕ У
СТАЦИОНАРНИМ УСТАНОВАМА ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ (у %)

1. Пол:

Мушки	42,5
Женски	57,5

2. Просечне године старости: 54,6

3. Завршена школа:

Незавршена основна	4,5
Основна школа	19,4
Средња школа	53,1
Виша и висока школа	23,0

4. Материјално стање вашег домаћинства:

Веома лоше	4,1
Лоше	11,7
Осредње	52,5
Добро	28,4
Веома добро	3,3

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	6,6	7,2	14,8	45,0	26,5
б) Време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа	6,4	10,4	15,7	41,8	25,8
в) Љубазност и професионалност особе која врши заказивање	2,9	2,6	9,8	43,6	41,1
г) Добијање инструкције о датуму, времену и месту прегледа	2,4	2,8	10,1	47,5	37,2
д) Време чекања у чекаоници	6,1	10,1	17,2	42,4	24,1
ђ) Објашњење евентуалног кашњења вашег термина	4,3	6,7	17,1	43,9	27,9
е) Чистоћа и подобност чекаонице	3,3	4,1	13,0	46,0	33,6

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

У овој служби	3,5 пута
У другој специјалистичкој служби	3,0 пута

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

	0,9 пута
--	----------

8. Колико дуго сте чекали на овај преглед?

Примљен сам истог дана без заказивања	31,7
Заказано ми је пре мање од 7 дана	18,3
Заказано ми је пре 7-15 дана	13,5
Заказано ми је пре 15-30 дана	16,4
Заказано ми је пре више од 30 дана	20,1

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

<i>Изјава</i>	<i>Да слажем се</i>	<i>Делимично се слажем</i>	<i>Не слажем се</i>
а) Лекар ми је посветио довољно времена током прегледа	81,4	15,4	3,2
б) Лекар ме је пажљиво саслушао	82,7	14,2	3,1
в) Лекар је одвајио довољно времена да разговара са мном	79,1	17,2	3,7
г) Лекар ми је дао јасна објашњења о болестима и лековима које ми преписује	79,5	16,9	3,6
д) Лекар ми је објаснио значај тестова на које ме упућује	78,4	17,3	4,3
ђ) Особље је било љубазно и пуно поштовања	81,6	14,7	3,7
е) Јасно сам разумео/ла план свог лечења	79,4	17,0	3,6
ж) После прегледа осећам се способније да се изборим са својим здравственим проблемима	74,8	20,5	4,6
з) Постоји кутија/књига за жалбе и примедбе	79,8	11,9	8,3

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

Бесплатно	69,6
Платио/ла сам партиципацију	28,5
Платио/ла сам пуну цену	2,0

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

Веома незадовољан	5,5
Незадовољан	2,5
Ни задовољан ни незадовољан	12,6
Задовољан	48,6
Веома задовољан	30,9



РЕЗУЛТАТИ ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА 2013. ГОДИНЕ
УПИТНИК О ЗАДОВОЉСТВУ КОРИСНИКА БОЛНИЧКИМ ЛЕЧЕЊЕМ
ДИСТРИБУЦИЈА ОДГОВОРА НА ОДЕЉЕЊИМА ЗА ИНТЕРНУ МЕДИЦИНУ (у %)

1. Пол:

Мушки	51,5
Женски	48,5

2. Просечне године старости: 58,6

3. Завршена школа:

Незавршена основна	8,9
Основна школа	23,8
Средња школа	47,2
Виша и висока школа	20,0

4. Материјално стање вашег домаћинства:

Веома лоше	3,0
Лоше	8,9
Осредње	49,2
Добро	34,0
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	0,7	1,3	6,7	46,8	44,6
б) Љубазност особља	0,5	0,5	4,0	36,4	58,6
в) Време чекања на шалтеру	1,8	3,6	11,8	42,3	40,5
г) Објашњење процедуре током пријема	0,5	2,1	6,7	43,2	47,4
д) Време до смештаја у собу	0,8	1,8	5,9	41,2	50,2
ђ) Општи утисак приликом отпуста	0,5	1,1	5,2	38,3	54,9

6. Да ли Вас је особље упознало са:

	<i>Да</i>	<i>Не</i>
а) Правом на сагласност за предложену процедуру	90,7	9,3
б) Дужностима пацијената на одељењу	89,9	10,1
в) Начином приговора и жалби у случају незадовољства	79,6	20,4

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	0,4	0,4	3,3	34,8	61,1
б) Време чекања на сестру код хитне потребе	0,4	0,6	4,1	35,0	60,0
в) Објашњење процедура, тестова и третмана	0,5	1,0	5,2	38,7	54,6
г) Љубазност према члановима породице и посетиоцима	0,3	0,5	3,5	36,1	59,6
д) Опште задовољство сестринском негом	0,3	0,3	2,7	31,3	65,4

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

	<i>Веома незадовољан</i>	<i>Незадовољан</i>	<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	<i>Задовољан</i>	<i>Веома задовољан</i>
а) Спремност да дају одговоре на питања	0,6	1,2	6,0	35,1	57,1
б) Објашњење процедура, тестова и третмана	0,5	1,6	7,0	36,9	54,0
в) Поштовање и љубазност	0,3	0,6	4,4	33,0	61,6
г) Способност дијагностиковања здравствених проблема	0,4	1,0	5,3	35,1	58,2
д) Темелитост у испитивању	0,4	1,0	5,6	34,0	59,0
ђ) Успешност лечења	0,3	1,2	5,8	35,3	57,3
е) Упутства при отпусту	0,3	0,8	5,1	35,2	58,6
ж) Опште задовољство услугама лекара	0,3	0,7	4,0	33,1	61,9

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

	<i>Веома незадовољан</i>	<i>Незадовољан</i>	<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	<i>Задовољан</i>	<i>Веома задовољан</i>	<i>*Нисам користио/ ла</i>
а) Лабораторија	0,9	0,8	3,8	39,7	54,9	13,6
б) Кардиологија (ЕКГ, тест оптерећења)	0,7	0,9	4,3	37,5	56,6	24,4
в) Радиологија (рендген, ултразвук, скенер)	0,7	1,2	5,0	38,2	54,9	27,3
г) Физикална терапија	1,4	1,2	6,1	42,3	49,0	52,6
д) Опште задовољство услугама дијагностике	0,6	0,5	4,4	37,9	56,5	16,6

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

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

	<i>Веома незадовољан</i>	<i>Незадовољан</i>	<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	<i>Задовољан</i>	<i>Веома задовољан</i>
а) Време сервирања хране	1,3	2,6	10,9	50,7	34,5
б) Начин сервирања хране	1,7	4,0	12,6	47,6	34,0
в) Укус хране	3,6	7,5	19,3	42,6	27,1
г) Температура хране	2,7	5,6	16,4	46,0	29,3
д) Количина хране	2,3	5,1	14,8	46,9	30,9
ђ) Разноврсност хране	2,9	7,6	17,6	42,4	29,2
е) Одговарајућа дијета	2,0	4,0	14,3	46,4	33,3
ж) Опште задовољство услугама исхране	2,1	4,3	15,4	44,7	33,5

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

	<i>Веома незадовољан</i>	<i>Незадовољан</i>	<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	<i>Задовољан</i>	<i>Веома задовољан</i>
а) Удобност кревета	2,7	8,2	15,1	45,6	28,4
б) Чистоћа собе	1,3	2,9	10,7	45,4	39,7
в) Температура у соби	1,6	3,2	10,1	44,8	40,2
г) Опрема собе	2,4	6,2	15,6	43,1	32,8
д) Чистоћа тоалета	4,4	7,4	15,6	40,3	32,3
ђ) Опште задовољство смештајем	0,9	3,4	13,6	45,9	36,2

12. Колико сте задовољни организацијом посета?

	<i>Веома незадовољан</i>	<i>Незадовољан</i>	<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	<i>Задовољан</i>	<i>Веома задовољан</i>
а) Време посета	0,9	1,9	5,7	48,3	43,2
б) Дужина посета	0,6	2,0	5,8	47,6	43,9
в) Број посета	0,7	1,7	5,5	47,7	44,4

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

Веома незадовољан	1,3
Незадовољан	0,6
Ни задовољан ни незадовољан	7,4
Задовољан	48,7
Веома задовољан	41,9



РЕЗУЛТАТИ ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА 2013. ГОДИНЕ
УПИТНИК О ЗАДОВОЉСТВУ КОРИСНИКА БОЛНИЧКИМ ЛЕЧЕЊЕМ
ДИСТРИБУЦИЈА ОДГОВОРА НА ОДЕЉЕЊИМА ЗА ХИРУРГИЈУ (у %)

1. Пол:

Мушки	52,8
Женски	47,2

2. Просечне године старости: 55,5

3. Завршена школа:

Незавршена основна	7,8
Основна школа	22,3
Средња школа	50,3
Виша и висока школа	19,7

4. Материјално стање вашег домаћинства:

Веома лоше	2,5
Лоше	8,5
Осредње	49,7
Добро	34,7
Веома добро	4,7

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	0,9	1,8	7,5	45,3	44,5
б) Љубазност особља	0,7	0,6	3,9	36,9	57,9
в) Време чекања на шалтеру	2,3	4,4	12,4	43,1	37,7
г) Објашњење процедуре током пријема	0,9	1,8	7,6	42,5	47,2
д) Време до смештаја у собу	1,0	1,7	6,4	40,7	50,2
ђ) Општи утисак приликом отпуста	0,7	0,6	3,9	39,5	55,3

6. Да ли Вас је особље упознало са:

	<i>Да</i>	<i>Не</i>
а) Правом на сагласност за предложену процедуру	92,9	7,1
б) Дужностима пацијената на одељењу	89,9	10,1
в) Начином приговора и жалби у случају незадовољства	79,3	20,7

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

	<i>Веома незадовољан</i>	<i>Незадовољан</i>	<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	<i>Задовољан</i>	<i>Веома задовољан</i>
а) Поштовање и љубазност	0,7	0,4	3,2	35,8	59,9
б) Време чекања на сестру код хитне потребе	0,8	0,8	4,3	36,4	57,8
в) Објашњење процедура, тестова и третмана	0,6	0,9	5,5	39,7	53,3
г) Љубазност према члановима породице и посетиоцима	0,4	0,4	3,6	36,2	59,3
д) Опште задовољство сестринском негом	0,4	0,4	2,5	32,4	64,2

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

	<i>Веома незадовољан</i>	<i>Незадовољан</i>	<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	<i>Задовољан</i>	<i>Веома задовољан</i>
а) Спремност да дају одговоре на питања	0,8	1,1	5,7	35,9	56,5
б) Објашњење процедура, тестова и третмана	0,7	1,1	6,9	37,6	53,6
в) Поштовање и љубазност	0,5	0,7	3,9	33,4	61,5
г) Способност дијагностиковања здравствених проблема	0,5	0,7	4,5	35,4	58,9
д) Темелитост у испитивању	0,5	0,8	5,9	33,8	59,0
ђ) Успешност лечења	0,6	0,6	4,3	34,6	59,9
е) Упутства при отпуста	0,7	0,9	4,3	35,3	58,7
ж) Опште задовољство услугама лекара	0,5	0,5	3,3	33,4	62,2

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

	<i>Веома незадовољан</i>	<i>Незадовољан</i>	<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	<i>Задовољан</i>	<i>Веома задовољан</i>	<i>*Нисам користио/ ла</i>
а) Лабораторија	0,8	0,7	4,4	40,7	53,7	25,4
б) Кардиологија (ЕКГ, тест оптерећења)	0,8	0,6	4,7	41,8	52,1	42,1
в) Радиологија (рендген, ултразвук, скенер)	0,6	0,8	4,5	40,7	53,4	39,5
г) Физикална терапија	0,8	1,4	6,7	40,9	50,2	56,5
д) Опште задовољство услугама дијагностике	0,6	0,4	3,6	39,4	56,0	26,6

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

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

	<i>Веома незадовољан</i>	<i>Незадовољан</i>	<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	<i>Задовољан</i>	<i>Веома задовољан</i>
а) Време сервирања хране	1,1	2,0	11,0	50,9	35,1
б) Начин сервирања хране	1,1	208	13,2	48,5	34,3
в) Укус хране	2,6	5,9	20,2	43,3	28,1
г) Температура хране	1,6	4,8	16,5	46,5	30,6
д) Количина хране	1,7	4,6	15,2	46,7	31,7
ђ) Разноврсност хране	2,3	6,2	18,0	43,3	30,2
е) Одговарајућа дијета	1,5	3,0	14,1	47,8	33,6
ж) Опште задовољство услугама исхране	1,5	3,2	14,4	47,8	33,0

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

	<i>Веома незадовољан</i>	<i>Незадовољан</i>	<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	<i>Задовољан</i>	<i>Веома задовољан</i>
а) Удобност кревета	3,5	9,2	15,0	43,7	28,7
б) Чистоћа собе	1,0	2,7	8,9	45,2	42,3
в) Температура у соби	1,1	2,6	7,4	46,5	42,4
г) Опрема собе	2,2	5,2	14,8	43,4	34,4
д) Чистоћа тоалета	4,1	6,4	14,5	41,6	33,3
ђ) Опште задовољство смештајем	0,9	2,6	12,0	48,0	36,4

12. Колико сте задовољни организацијом посета?

	<i>Веома незадовољан</i>	<i>Незадовољан</i>	<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	<i>Задовољан</i>	<i>Веома задовољан</i>
а) Време посета	0,8	1,8	6,2	48,6	42,5
б) Дужина посета	0,7	2,0	6,0	48,4	42,9
в) Број посета	0,8	1,5	6,3	47,6	43,8

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

Веома незадовољан	1,1
Незадовољан	0,6
Ни задовољан ни незадовољан	6,2
Задовољан	47,2
Веома задовољан	44,9



РЕЗУЛТАТИ ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА 2013. ГОДИНЕ
УПИТНИК О ЗАДОВОЉСТВУ КОРИСНИКА БОЛНИЧКИМ ЛЕЧЕЊЕМ
ДИСТРИБУЦИЈА ОДГОВОРА НА ОДЕЉЕЊИМА ЗА ГИНЕКОЛОГИЈУ И АКУШЕРСТВО (у %)

1. Пол:

Мушки	1,7
Женски	98,3

2. Просечне године старости: 35,3

3. Завршена школа:

Незавршена основна	2,9
Основна школа	12,9
Средња школа	53,0
Виша и висока школа	31,2

4. Материјално стање вашег домаћинства:

Веома лоше	1,5
Лоше	3,3
Осредње	36,8
Добро	52,1
Веома добро	6,4

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

	<i>Веома незадовољан</i>	<i>Незадовољан</i>	<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	<i>Задовољан</i>	<i>Веома задовољан</i>
а) Општи утисак о процедури пријема	1,5	2,6	11,0	49,1	35,7
б) Љубазност особља	0,7	2,1	8,5	41,5	47,2
в) Време чекања на шалтеру	2,4	5,3	15,4	43,5	33,5
г) Објашњење процедуре током пријема	1,1	2,9	10,2	43,8	42,0
д) Време до смештаја у собу	1,3	2,7	8,2	42,8	44,9
ђ) Општи утисак приликом отпуста	1,0	1,3	8,1	41,5	48,1

6. Да ли Вас је особље упознало са:

	<i>Да</i>	<i>Не</i>
а) Правом на сагласност за предложену процедуру	84,3	15,7
б) Дужностима пацијената на одељењу	80,8	19,2
в) Начином приговора и жалби у случају незадовољства	61,6	38,4

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

	<i>Веома незадовољан</i>	<i>Незадовољан</i>	<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	<i>Задовољан</i>	<i>Веома задовољан</i>
а) Поштовање и љубазност	1,2	1,0	6,4	40,2	51,2
б) Време чекања на сестру код хитне потребе	1,2	1,8	6,8	42,3	47,9
в) Објашњење процедура, тестова и третмана	1,0	1,8	10,7	40,8	45,7
г) Љубазност према члановима породице и посетиоцима	0,7	1,2	8,1	41,4	48,6
д) Опште задовољство сестринском негом	0,7	0,8	5,7	38,5	54,3

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	0,6	2,5	9,2	41,5	46,1
б) Објашњење процедура, тестова и третмана	0,7	2,6	11,4	41,1	44,1
в) Поштовање и љубазност	0,3	1,2	8,4	40,7	49,3
г) Способност дијагностиковања здравствених проблема	0,1	1,0	8,6	42,1	48,2
д) Темелитост у испитивању	0,5	1,0	10,0	40,4	48,2
ђ) Успешност лечења	0,3	0,9	6,5	40,9	51,4
е) Упутства при отпусту	0,3	1,4	8,1	40,2	50,1
ж) Опште задовољство услугама лекара	0,2	0,7	7,6	40,6	50,9

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

	<i>Веома незадовољан</i>	<i>Незадовољан</i>	<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	<i>Задовољан</i>	<i>Веома задовољан</i>	<i>*Нисам користио/ла</i>
а) Лабораторија	1,0	1,3	8,1	46,2	43,4	25,1
б) Кардиологија (ЕКГ, тест оптерећења)	1,1	1,5	12,2	46,9	38,3	56,1
в) Радиологија (рендген, ултразвук, скенер)	1,0	1,5	10,5	42,9	44,0	51,5
г) Физикална терапија	1,3	1,3	15,7	47,8	33,8	67,9
д) Опште задовољство услугама дијагностике	0,6	0,8	8,9	43,1	46,7	33,0

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

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

	<i>Веома незадовољан</i>	<i>Незадовољан</i>	<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	<i>Задовољан</i>	<i>Веома задовољан</i>
а) Време сервирања хране	2,5	4,2	15,6	50,2	27,4
б) Начин сервирања хране	2,6	6,5	18,2	46,7	26,0
в) Укус хране	5,1	10,7	26,9	39,0	18,2
г) Температура хране	3,8	7,2	21,6	45,8	21,6
д) Количина хране	4,6	7,7	20,3	44,2	23,3
ђ) Разноврсност хране	5,8	11,0	23,3	38,7	21,2
е) Одговарајућа дијета	4,0	6,2	22,4	44,2	23,2
ж) Опште задовољство услугама исхране	3,6	7,9	22,3	42,1	24,1

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

	<i>Веома незадовољан</i>	<i>Незадовољан</i>	<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	<i>Задовољан</i>	<i>Веома задовољан</i>
а) Удобност кревета	7,1	10,2	20,1	42,3	20,3
б) Чистоћа собе	1,7	4,5	14,4	49,2	30,2
в) Температура у соби	2,1	4,4	11,0	49,2	33,1
г) Опрема собе	3,1	7,8	18,4	45,3	25,5
д) Чистоћа тоалета	6,8	11,0	18,0	40,8	23,4
ђ) Опште задовољство смештајем	1,8	5,6	17,5	49,2	26,0

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	3,5	5,2	11,7	47,9	31,7
б) Дужина посета	3,3	5,6	12,2	47,1	31,8
в) Број посета	3,8	5,0	12,1	46,4	32,7

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

Веома незадовољан	1,5
Незадовољан	1,0
Ни задовољан ни незадовољан	12,2
Задовољан	54,5
Веома задовољан	30,7



РЕЗУЛТАТИ ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА 2013. ГОДИНЕ
УПИТНИК О ЗАДОВОЉСТВУ КОРИСНИКА БОЛНИЧКИМ ЛЕЧЕЊЕМ
ДИСТРИБУЦИЈА ОДГОВОРА НА ОДЕЉЕЊИМА ЗА РЕХАБИЛИТАЦИЈУ (у %)

1. Пол:

Мушки	47,3
Женски	52,7

2. Просечне године старости: 60

3. Завршена школа:

Незавршена основна	6,5
Основна школа	26,0
Средња школа	48,6
Виша и висока школа	18,8

4. Материјално стање вашег домаћинства:

Веома лоше	1,8
Лоше	9,0
Осредње	49,2
Добро	34,1
Веома добро	5,9

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

	<i>Веома незадовољан</i>	<i>Незадовољан</i>	<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	<i>Задовољан</i>	<i>Веома задовољан</i>
а) Општи утисак о процедури пријема	0,4	0,8	3,6	43,8	51,4
б) Љубазност особља	0,3	0,5	2,7	32,9	63,6
в) Време чекања на шалтеру	0,8	1,2	4,0	41,2	52,7
г) Објашњење процедуре током пријема	0,4	1,0	4,2	38,3	56,2
д) Време до смештаја у собу	0,3	0,9	2,1	38,5	58,2
ђ) Општи утисак приликом отпуста	0,3	0,1	2,5	33,7	63,4

6. Да ли Вас је особље упознало са:

	<i>Да</i>	<i>Не</i>
а) Правом на сагласност за предложену процедуру	86,4	13,6
б) Дужностима пацијената на одељењу	88,3	11,7
в) Начином приговора и жалби у случају незадовољства	76,1	23,9

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

	<i>Веома незадовољан</i>	<i>Незадовољан</i>	<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	<i>Задовољан</i>	<i>Веома задовољан</i>
а) Поштовање и љубазност	0,8	0,8	2,0	29,4	67,0
б) Време чекања на сестру код хитне потребе	0,6	1,0	3,0	30,7	64,8
в) Објашњење процедура, тестова и третмана	0,5	1,0	3,9	31,8	62,7
г) Љубазност према члановима породице и посетиоцима	0,9	0,5	1,6	30,1	66,9
д) Опште задовољство сестринском негом	0,6	0,6	1,8	26,8	70,1

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	0,7	3,6	30,3	64,8
б) Објашњење процедура, тестова и третмана	0,3	0,5	4,6	31,5	63,1
в) Поштовање и љубазност	0,2	0,6	2,4	27,2	69,5
г) Способност дијагностиковања здравствених проблема	0,2	0,9	3,7	30,1	65,1
д) Темелитост у испитивању	0,2	0,8	4,3	29,2	65,5
ђ) Успешност лечења	0,1	0,5	6,0	33,7	59,6
е) Упутства при отпусту	0,1	0,8	4,2	31,6	63,3
ж) Опште задовољство услугама лекара	0,3	0,2	3,3	27,9	68,3

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

	<i>Веома незадовољан</i>	<i>Незадовољан</i>	<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	<i>Задовољан</i>	<i>Веома задовољан</i>	<i>*Нисам користио/ ла</i>
а) Лабораторија	0,5	1,3	3,2	34,6	60,4	41,5
б) Кардиологија (ЕКГ, тест оптерећења)	0,6	1,1	3,2	29,1	66,0	52,2
в) Радиологија (рендген, ултразвук, скенер)	0,9	2,7	5,6	30,5	60,4	32,9
г) Физикална терапија	0,5	1,1	2,8	25,4	70,1	76,6
д) Опште задовољство услугама дијагностике	0,4	0,9	30,1	29,3	66,4	23,6

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

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

	<i>Веома незадовољан</i>	<i>Незадовољан</i>	<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	<i>Задовољан</i>	<i>Веома задовољан</i>
а) Време сервирања хране	0,4	0,9	4,1	45,3	49,2
б) Начин сервирања хране	0,6	1,0	5,3	44,9	48,2
в) Укус хране	1,2	3,1	10,4	42,5	42,7
г) Температура хране	1,6	2,4	9,0	42,3	44,6
д) Количина хране	0,9	1,7	6,4	42,9	48,0
ђ) Разноврсност хране	1,5	3,0	10,9	40,6	44,0
е) Одговарајућа дијета	1,4	2,3	7,1	42,7	46,6
ж) Опште задовољство услугама исхране	0,9	0,9	8,2	42,4	47,6

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

	<i>Веома незадовољан</i>	<i>Незадовољан</i>	<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	<i>Задовољан</i>	<i>Веома задовољан</i>
а) Удобност кревета	1,0	2,9	7,3	46,2	42,5
б) Чистоћа собе	1,1	0,9	7,5	41,8	48,7
в) Температура у соби	2,2	4,6	9,1	38,5	45,6
г) Опрема собе	1,2	3,5	8,1	45,8	41,4
д) Чистоћа тоалета	1,7	3,9	10,2	39,7	44,4
ђ) Опште задовољство смештајем	0,5	2,2	6,5	45,1	45,7

12. Колико сте задовољни организацијом посета?

	<i>Веома незадовољан</i>	<i>Незадовољан</i>	<i>Ни задовољан ни незадовољан</i>	<i>Задовољан</i>	<i>Веома задовољан</i>
а) Време посета	0,6	0,7	4,2	37,7	56,8
б) Дужина посета	0,5	0,6	4,1	36,6	58,3
в) Број посета	0,6	0,4	3,7	3,4	58,9

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

Веома незадовољан	1,0
Незадовољан	0,4
Ни задовољан ни незадовољан	5,4
Задовољан	43,9
Веома задовољан	49,2