

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

**ПРЕГЛЕД НАЈВАЖНИЈИХ РЕЗУЛТАТА**  
**ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА У**  
**ДРЖАВНИМ ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА РЕПУБЛИКЕ**  
**СРБИЈЕ 2010. ГОДИНЕ**

Информатичка припрема и обрада података

Неда Стојановић

Лидија Станковић

Ведран Мартиновић

Извештај припремила

Др Мирјана Живковић-Шуловић

Београд  
Фебруар 2011.

**ПРЕГЛЕД НАЈВАЖНИЈИХ РЕЗУЛТАТА  
ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА  
У ДРЖАВНИМ ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА  
РЕПУБЛИКЕ СРБИЈЕ 2010. ГОДИНЕ**

У процесу сталног унапређења квалитета рада у здравственим установама, који је почео на иницијативу Министарства здравља 2004. године, седму годину за редом обављено је испитивање задовољства корисника радом здравствених установа у Републици Србији.

Задовољство корисника испитивано је према стручно-методолошком упутству Института за јавно здравље Србије „Др Милан Јовановић Батут” у свим установама примарне здравствене заштите – у службама опште медицине, медицине рада, здравствене заштите деце, здравствене заштите жена и стоматолошке здравствене заштите, у стационарним здравственим установама на четири одељења (интерно, хирургија, рехабилитација и гинекологија са акушерством) и у специјалистичко-консултативним амбулантама интерне медицине.

Испитивање задовољства обављено је 29. новембра у наведеним службама примарне здравствене заштите и у специјалистичко-консултативним амбулантама интерне медицине за једнодневну популацију корисника, док је у стационарним здравственим установама обухваћена петодневна (29.11 –3.12.) популација корисника након отпуста са одељења.

Испитивање задовољства је спроведено и у здравственим установама из региона Косова и Метохије (ДЗ Косовска Митровица, ДЗ Лепосавић, ДЗ Зубин Поток, ДЗ Звечан, ДЗ Грачаница, ДЗ Штрпце, ДЗ Горња Гуштерица, ДЗ Гњилане, Општа болница Косовска Митровица, Општа болница Гњилане и КБЦ Приштина-Грачаница). Учешће упитника из региона Косова и Метохије у укупном броју обрађених анкета је око 1%.

## ПРЕГЛЕД НАЈВАЖНИЈИХ РЕЗУЛТАТА У ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА ПРИМАРНЕ ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ

Испитивање задовољства корисника спроведено је 29. новембра у 170 установа примарне здравствене заштите у Републици Србији. Стопа одговора корисника (број попуњених враћених упитника у односу на подељене) у примарној здравственој заштити износи 75,5% и за 1% је виша у односу на претходну годину.

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

Укупно је обрађено 59.926 упитника и то 56% у службе опште медицине и медицине рада, 30% у служби педијатрије и 14% у гинеколошкој служби.

Табела 1. Карактеристике корисника по службама\*

СЛУЖБА	ПОЛ (%)		ПРОСЕЧНЕ ГОДИНЕ СТАРОСТИ
	мушки	женски	
Општа медицина	44	56	51±16
Педијатрија	33	67	34±10
Гинекологија	1	99	37±13

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

У овим службама око 4% корисника још увек нема изабраног лекара. Више од 4/5 корисника није мењало свог изабраног лекара (82%) а за могућност промене изабраног лекара не зна 22%. У односу на претходну годину број корисника без изабраног лекара, међу испитаницима, мањи је за 1%, а 2% анкетираних је обавештеније да изабраног лекара могу променити, тј. изабрати другог.

Најмање прегледа се заказује код педијатра, а најдуже се на заказан преглед чека код гинеколога (табела 2). Процент пацијената који су чекали на заказан преглед изабраног

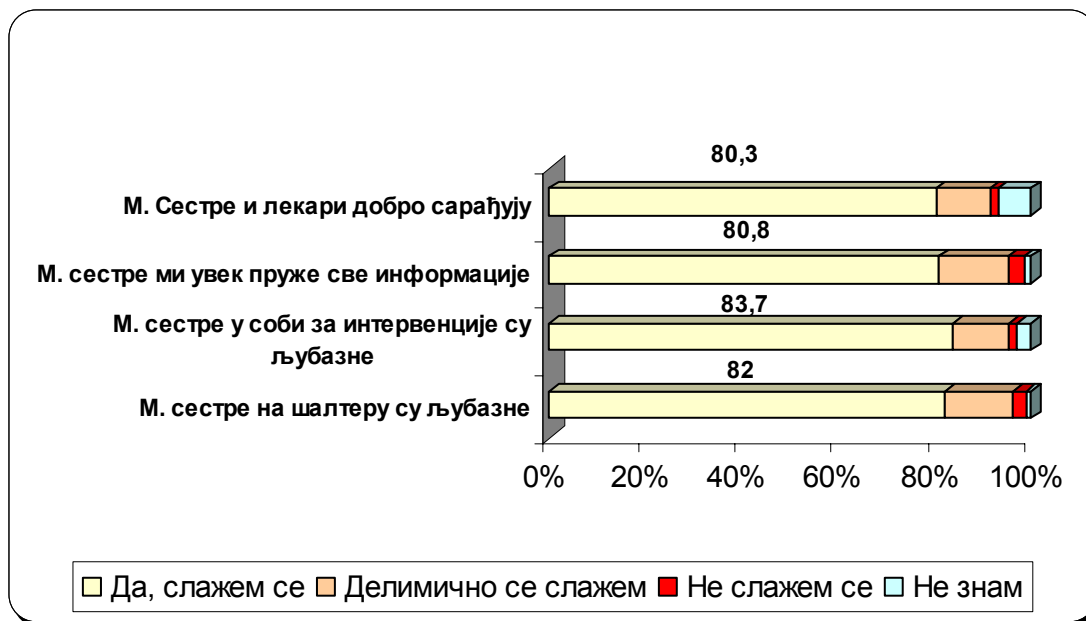
лекара је у дискретном порасту у свим службама, у односу на претходну годину (за ниво Републике).

**Табела 2.** Дужина чекања на заказан преглед по службама

СЛУЖБА	КАДА ЗАКАЗУЈЕТЕ ПРЕГЛЕД КОД ИЗБРАНОГ ЛЕКАРА, КОЛИКО ДАНА ОБИЧНО ЧЕКАТЕ? (%)			
	Никада не заказујем	Обично будем заказан истог дана	Обично чекам 1–3 дана	Обично чекам више од три дана
Општа медицина	48,5	24,8	20,6	6,1
Педијатрија	74,6	17,8	5,3	2,3
Гинекологија	50,5	16,7	16,8	16,0

Испитиване карактеристике о медицинским сестрама и лекарима приказане су за све три испитиване службе здравствене заштите.

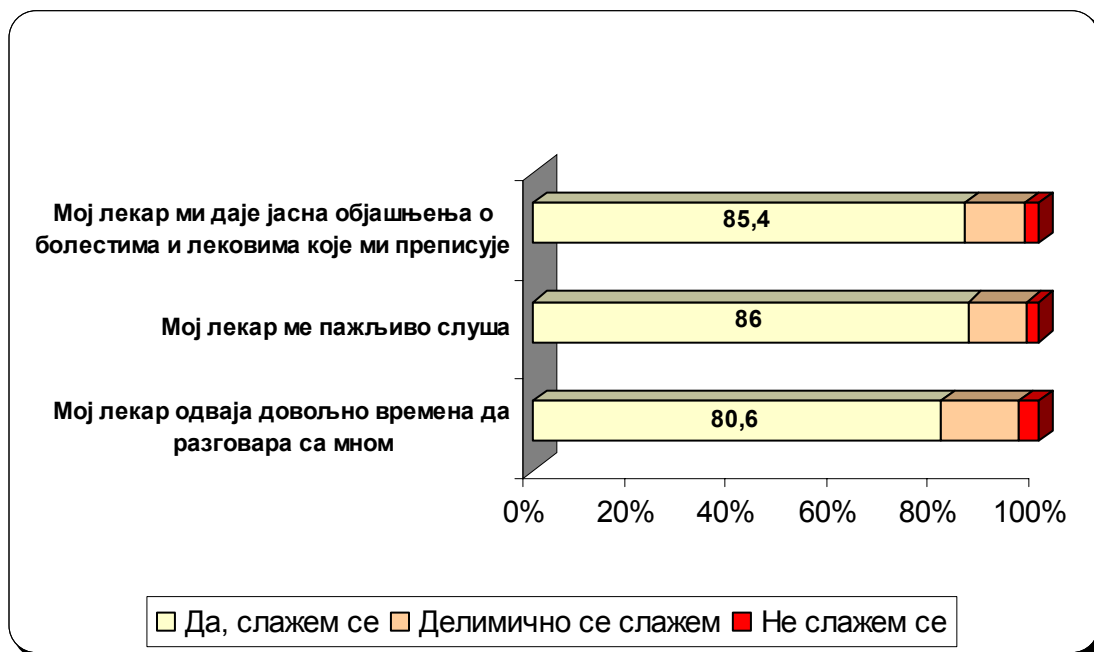
**Графикон 1.** Неке карактеристике медицинских сестра у службама примарне здравствене заштите



Да не добијају увек све информације и да медицинске сестре на шалтеру нису љубазне мишљења је око 3% корисника, а мање од 2% их се не слаже да лекари и сестре добро не сарађују (графикон 1).

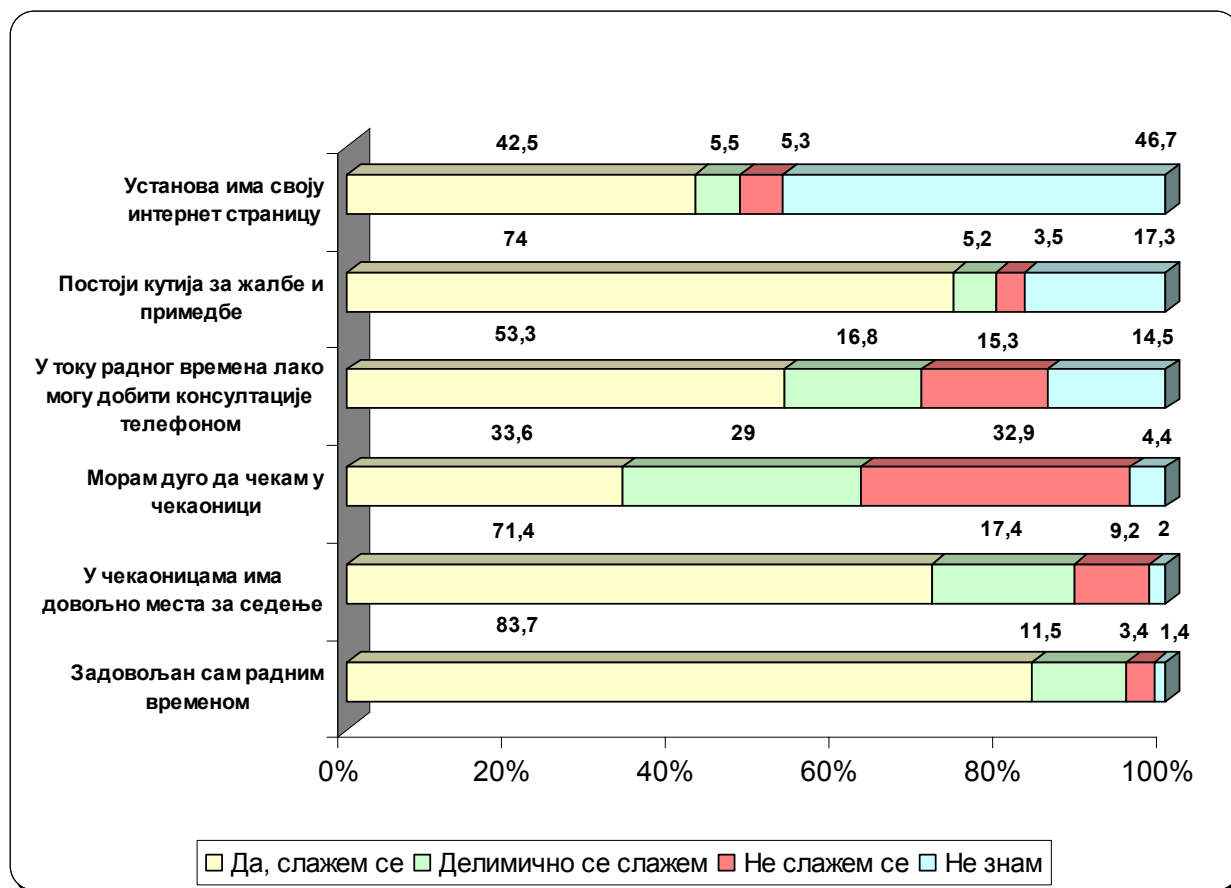
Око 4% корисника сматра да лекар не одваја довољно времена за разговор са њима и мање од 3% сматра да их лекар не слуша пажљиво и да не добијају јасна објашњења о лековима који су им прописани (графикон 2).

**Графикон 2.** Неке карактеристике изабраних лекара



Мање од половине корисника (47%) не зна да ли здравствена установа има интернет страницу (готове све здравствене установе у Републици Србији имају своју интернет страну), 17% корисника не зна да ли постоји кутија/књига жалби и приговора (у том случају је сигурно и не користи), сваки трећи корисник сматра да дуго чека на преглед лекара у чекаоници и једна половина корисника може у току радног времена добити савет или консултације од свог лекара телефонским путем. Мање од 4% корисника није задовољно радним временом испитиваних служби у примарној здравственој заштити (графикон 3). У односу на претходну годину, све испитиване варијабле имају дискретно боље резултате.

**Графикон 3.** Неке карактеристике у службама примарне здравствене заштите



Резултати истраживања општег задовољства корисника у службама здравствене заштите показују да службе опште медицине и педијатрије у домовима здравља и осталим установама примарне здравствене заштите имају уједначен квалитет рада. За разлику од претходне године, средња оцена задовољства у служби за здравствену заштиту жена је нешто нижа него у остале две службе у примарној здравственој заштити. Средња оцена задовољства корисника примарне здравствене заштите у Републици Србији за 2010. године износи **4,10** (2009. године је била 4,02). У односу на претходну годину, укупна средња оцена, као и у свакој служби, виша је на нивоу Републике у односу на 2009. годину (табела 3).

**Табела 3.** Опште задовољство корисника у службама примарне здравствене заштите

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

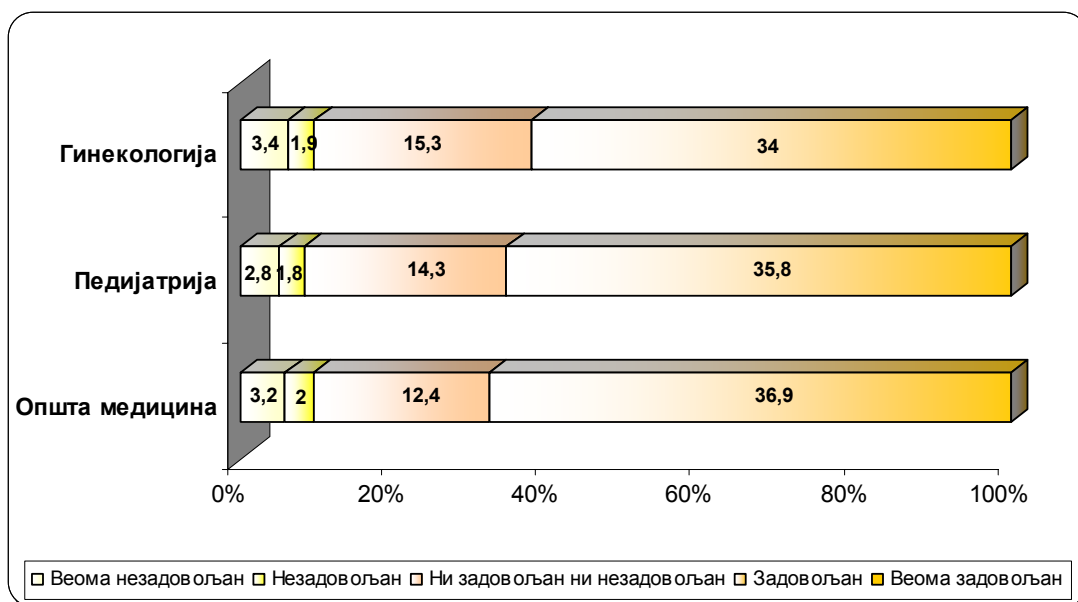
За разлику од претходне године, када је квалитет у установама примарне здравствене заштите према резултатима био уједначен у регионима Републике Србије са изузетком установа на Косову и Метохији, ове године идентификоване су значајне разлике у општем задовољству здравственом заштитом у регионима.

**Табела 4.** Опште задовољство корисника у службама примарне здравствене заштите по регионима

ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА	ВОЈВОДИНА	ЦЕНТРАЛНА СРБИЈА	ГРАД БЕОГРАД	КОСОВО И МЕТОХИЈА	РЕПУБЛИКА СРБИЈА
<i>Средња оцена задовољства</i>	3,98	4,16	4,00	3,76	4,10

У графикону 4 је графички приказ резултата из табеле 3.

**Графикон 4.** Опште задовољство корисника у службама примарне здравствене заштите



Као и претходних година, резултати показују да највеће разлике постоје када се пореде установе и окрузи. Најнезадовољнији су корисници Западнобачког округа (3,72), а најзадовољнији корисници Пчињског округа (4,50) (табела 5).

**Табела 5.** Опште задовољство корисника у службама примарне здравствене заштите по окрузима

<i>ОКРУГ</i>	<i>СРЕДЊА ОЦЕНА ОПШТЕГ ЗАДОВОЉСТВА</i>		<i>БРОЈ УПИТНИКА</i>
	<b>2009</b>	<b>2010</b>	
Севернобачки	3,94	3,97	768
Средњебанатски	3,98	4,04	1502
Севернобанатски	3,88	3,87	1080
Јужнобанатски	3,87	3,90	1618
Западнобачки	3,70	3,72	756
Јужнобачки	3,96	3,97	3320
Сремски	4,34	4,13	3016
Београдски	4,00	4,00	8482
Мачвански	3,95	3,98	2391
Колубарски	3,91	4,07	1580
Подунавски	3,78	4,28	2115
Браничевски	4,00	4,22	2075
Шумадијски	4,04	4,04	2096
Поморавски	4,10	4,22	2936
Борски	3,80	3,83	1466
Зајечарски	3,93	4,18	1039
Златиборски	4,22	4,17	3716
Моравички	3,90	4,17	3208
Рашки	4,04	4,00	1213
Расински	4,20	4,28	2307
Нишавски	4,04	4,10	3715
Топлички	4,02	4,13	1007
Пиротски	4,24	4,30	1839
Јабланички	3,81	4,04	1951
Пчињски	4,20	4,50	2534
Косово и Метохија	3,83	3,76	749
<b><i>Република Србија</i></b>	<b>4,02</b>	<b>4,10</b>	<b>58.479</b>



## Служба стоматолошке здравствене заштите

У служби стоматолошке здравствене заштите укупно је обрађено 5119 упитника из 163 здравствене установе. Стопа одговора корисника у овим службама је 83,9%.

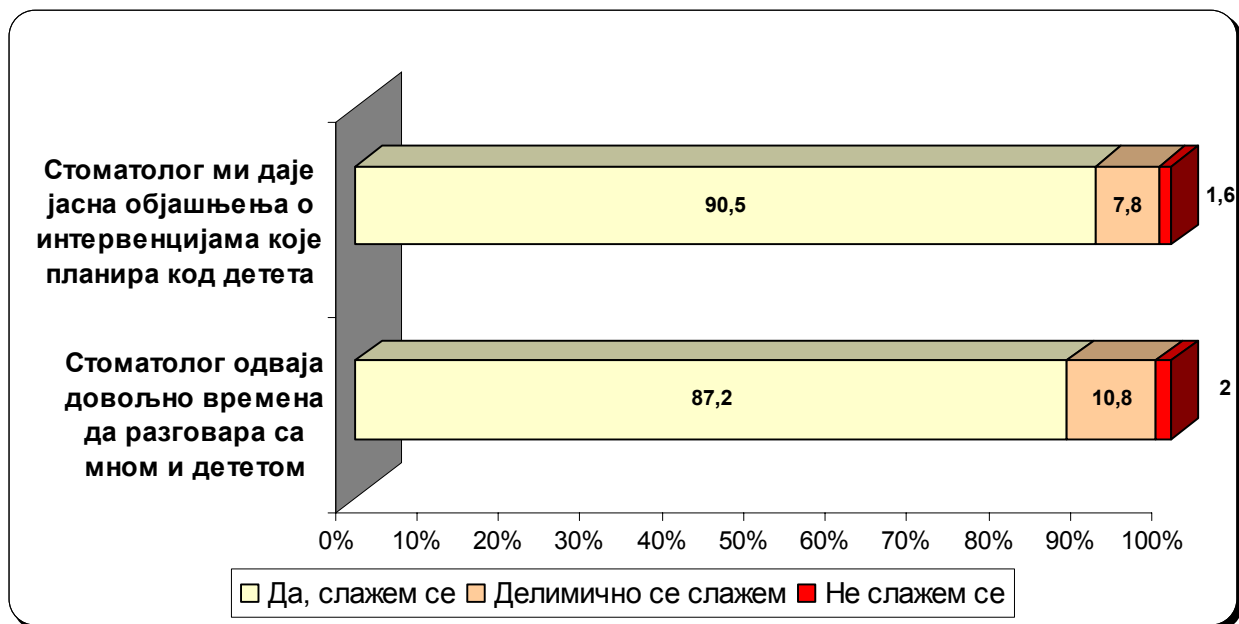
Просечна старост пратиоца детета је 36 година (SD=10).

Свега 6% испитаника није имало изабраног дечјег стоматолога, 3% корисника није упознато на који начин је могуће променити изабраног стоматолога и 85% корисника никада није ни мењало стоматолога. У односу на претходну годину за 1% је мање корисника без изабраног стоматолога и значајно више родитеља/пратиоца је упознато на који начин је могуће променити изабраног стоматолога.

Највећи број испитаника нема потребу да заказује посету код дечјег стоматолога (50%) или та посета буде заказана истог дана (25%). Дуже од три дана на заказану посету чекало је око 10% испитаника. Процент корисника који нису имали потребу да заказују преглед је порастао за 4% у односу на претходну годину.

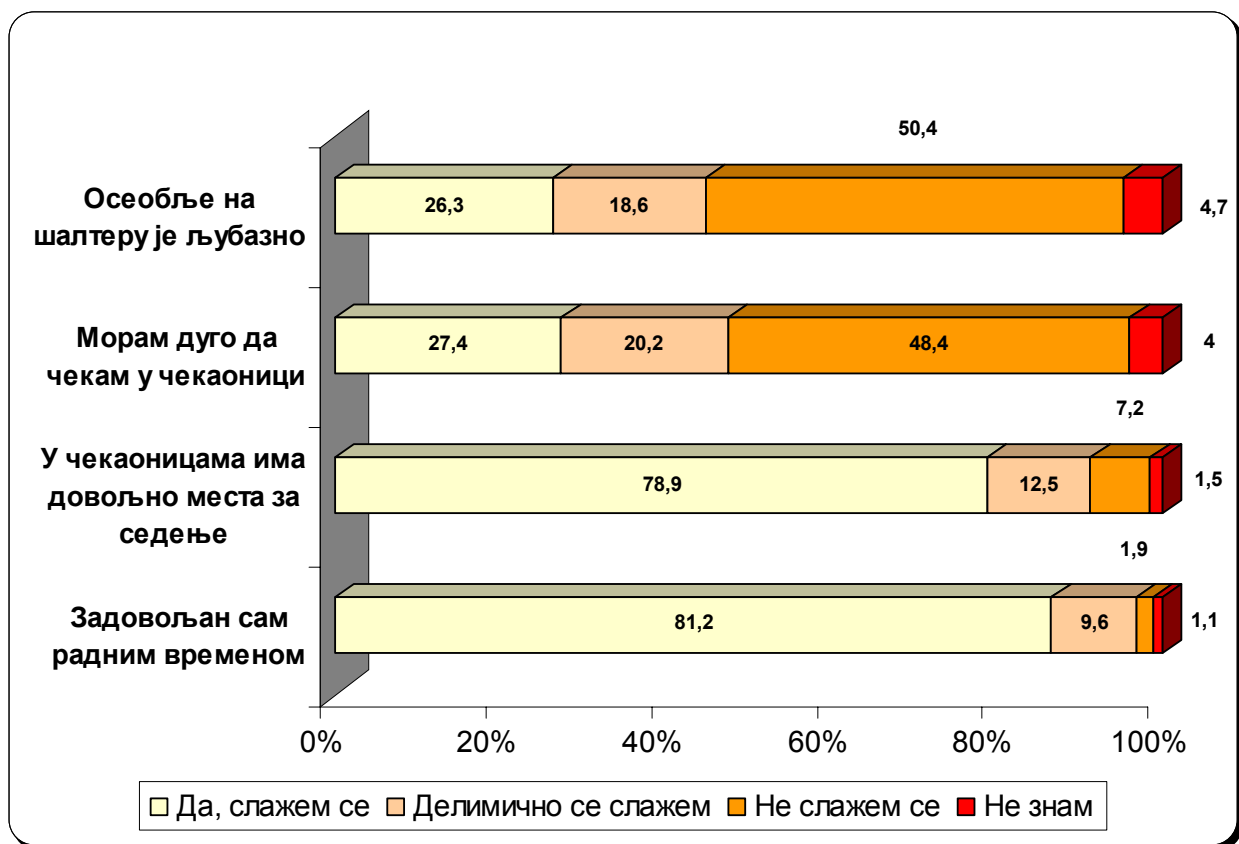
Мање од 2% испитаника се није сложило са исказом да стоматолог довољно времена проводи у раду и разговору са дететом и родитељима или да не добија сва објашњења о интервенцијама које се планирају код детета (графикон 5). Процент незадовољних испитиваним аспектима је нижи за 1% у односу на претходну годину, на нивоу Републике.

**Графикон 5.** Неке карактеристике изабраних дечјих стоматолога



Око 3% корисника не сматра да је особље на шалтеру љубазно, око 2% није задовољно радним временом стоматолошке службе, готово половина не сматра да дуго чека на пријем у чекаоници и око 7% корисника је мишљења да у чекаоницама нема довољно места за седење. Ови атрибути су непромењени у односу на претходну годину, изузев што је 2% корисника задовољније радним временом стоматолошких служби, на нивоу Републике. Једна четвртина анкетираних родитеља/пратилаца деце не зна да ли у овој служби постоји кутија/књига за жалбе/приговоре/похвале (графикон 6).

**Графикон 6.** Неке карактеристике у службама стоматолошке здравствене заштите



Ове службе имају скоро 89% задовољних корисника, а средња оцена општег задовољства је **4,26** у Републици. У односу на претходну годину, родитељи су значајно задовољнији здравственом заштитом уста и зуба коју остварују у овим службама у државним здравственим установама у Републици Србији (табела 6).

**Табела 6.** Опште задовољство у дечјој стоматолошкој служби

СТОМАТОЛОШКА СЛУЖБА	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

Средња оцена задовољства здравственом заштитом у стоматолошким службама је највиша у централној Србији.

**Табела 7.** Задовољство изабраним стоматологом по регионима

ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА	ВОЈВОДИНА	ЦЕНТРАЛНА СРБИЈА	ГРАД БЕОГРАД	КОСОВО И МЕТОХИЈА
Средња оцена задовољства	4,22	4,31	4,10	4,21

По процени корисника, одличну здравствену заштиту (средња оцена задовољства преко 4,5) у дечјим стоматолошким службама имају Подунавски, Топлички и Пиротски округ (табела 8).

**Табела 8.** Опште задовољство корисника у стоматолошкој служби по окрузима

ОКРУГ	СРЕДЊА ОЦЕНА ОПШТЕГ ЗАДОВОЉСТВА		БРОЈ УПИТНИКА
	2009	2010	
Севернобачки	3.80	4.22	91
Средњебанатски	4.40	4.01	103
Севернобанатски	4.00	4.18	126
Јужнобанатски	4.19	4.22	140
Западнобачки	4.03	4.31	99
Јужнобачки	4.34	4.26	257
Сремски	4.17	4.25	212
Београдски	4.05	4.10	582
Мачвански	4.10	4.27	197
Колубарски	4.24	4.18	190
Подунавски	4.14	4.53	137
Браничевски	4.05	4.09	117
Шумадијски	4.05	4.14	128
Поморавски	4.02	4.00	232
Борски	4.29	4.32	84
Зајечарски	4.36	4.26	74
Златиборски	4.22	4.35	307
Моравички	3.78	4.31	306

Рашки	4.15	4.26	144
Расински	4.32	4.46	180
Нишавски	4.21	4.44	382
Топлички	4.24	4.55	121
Пиротски	4.41	4.57	125
Јабланички	4.21	4.07	120
Пчињски	4.20	4.40	212
Косово и Метохија	4.09	4,21	230
<i>Република Србија</i>	4.14	4,26	4896

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

Испитивање задовољства корисника спроведено је 29. новембра у специјалистичко-консултативним амбулантама интерне медицине 191 установе примарне, секундарне и терцијарне здравствене заштите у Републици Србији. Стопа одговора корисника у овој специјалистичкој служби је 79% (у примарној здравственој заштити 84%, а у установама секундарне и терцијарне здравствене заштите 76%).

Укупно је обрађено 9708 упитника (40% из примарне здравствене заштите).

Просечна старост испитаника је 55 година (SD=15).

Истраживања у овој специјалистичкој служби претходних година су показала да на задовољство корисника утиче процес заказивања прегледа и то како време чекања на заказан преглед тако и љубазност особља које врши заказивање, поштовање заказаног термина и конфорност чекаоница. Око 11% корисника није задовољно са могућношћу телефонског заказивања прегледа и временом чекања на заказан преглед, 4,5% корисника није задовољно љубазношћу особља које је вршило заказивања и добијеним информацијама о датуму, времену и месту прегледа. Да чекаонице нису задовољиле стандарде подобности и хигијене сматра 6% корисника, 8% корисника није задовољно објашњењима зашто је заказани термин продужен и око 11% није било задовољно

дужином проведеном у чекаоници. На нивоу Републике Србије нема значајног одступања у средњој оцени за испитиване атрибуте у односу на претходну годину (табела 9).

**Табела 9.** Средње оцене задовољства корисника неким карактеристикама интернистичких служби

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

Преглед специјалисте без заказивања је добило 44% корисника, преглед заказан за мање од седам дана је имало 18% корисника, а дуже од 30 дана на преглед је чекало 9%. Заказивање се односило на све прегледе, како прве, тако и контролне прегледе. У односу на претходну годину, већи проценат пацијената је заказао преглед код интернисте од дана јављања за мање од седам дана.

Свим испитиваним аспектима рада лекара специјалисте (време посвећено пацијенту, објашњење здравственог стања, предузетих процедура и плана лечења) није задовољно мање од 3% испитаних корисника. У односу на претходну годину, забележен је дискретан пад броја незадовољних овим атрибутима. За постојање књиге/кутије за жалбе пацијената у овим службама није знало 7% корисника.

Специјалистички преглед без учешћа (бесплатно) остварило је готово 65% корисника, у услузи је плаћањем партиципирало 35% корисника а 1,3% је платило пуну цену лекарске услуге. У односу на претходну годину, услугу интернисте без личног учешћа (партиципације) је добило 5% корисника више.

Оствареном здравственом заштитом у интернистичким амбулантама у Републици Србији задовољно је 86% корисника, ни задовољних ни незадовољних је око 10%, а незадовољних је 5%. Средња оцена за све амбуланте у Републици је **4,17**. На нивоу Републике, нема значајних промена у општем задовољству пруженом здравственом заштитом у овим специјалистичким службама у односу на претходну годину (табела 10).

**Табела 10.** Опште задовољство у интернистичким амбулантима

ИНТЕРНИСТИЧКА СЛУЖБА	ГОДИНА	ВЕОМА НЕЗАДОВОЉАН	НЕЗАДОВОЉАН	НИ ЗАДОВОЉАН НИ НЕЗАДОВОЉАН	ЗАДОВОЉАН	ВЕОМА ЗАДОВОЉАН	СРЕДЊА ОЦЕНА
	2009.	3,5%	1,7%	8,9%	45,2%	40,7%	4,18
	2010.	3,0%	2,0%	9,8%	45,5%	39,7%	4,17

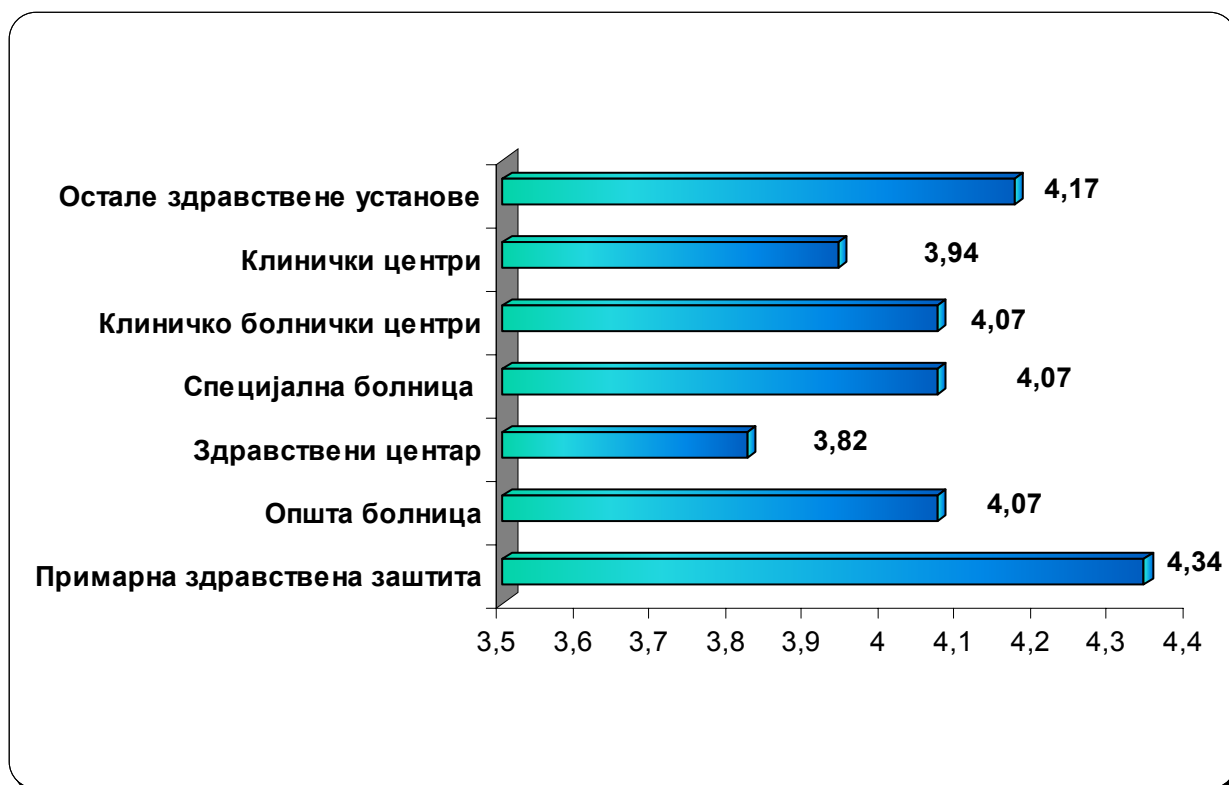
У односу на регион, највишу средњу оцену задовољства су имали корисници интернистичких амбуланти у здравственим установама централне Србије.

**Табела 11.** Задовољство у интернистичким амбулантима по регионима

ЗАДОВОЉСТВО КОРИСНИКА	ВОЈВОДИНА	ЦЕНТРАЛНА СРБИЈА	ГРАД БАОГРАД	КОСОВО И МЕТОХИЈА
Средња оцена задовољства	4,02	4,28	4,13	3,85

Посматрајући опште задовољство корисника у интернистичким амбулантима по типу установе, најзадовољнији су корисници у примарној здравственој заштити, а најнижа средња оцена задовољства је била корисника у здравственим центрима (графикон 7).

**Графикон 7.** Задовољство корисника у амбулантима интерне медицине по типу установе



## ПРЕГЛЕД НАЈВАЖНИЈИХ РЕЗУЛТАТА У СТАЦИОНАРНИМ ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА

Испитивање задовољства корисника болничком здравственом заштитом спроведено је од 29. новембра до 3. децембра 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 83%.

Укупно је обрађено 10.999 упитника.

Просечна старост лечених у стационарним здравственим установама је 52 године (SD=18).

У овом извештају су приказани само општи утисци испитиваних аспеката задовољства. Корисници су најлошије оценили исхрану у стационарним установама (табела 12).

**Табела 12.** Средње оцене задовољства корисника неким испитиваним аспектима

<i>КАРАКТЕРИСТИКА</i>	<i>СРЕДЊА ОЦЕНА ЗАДОВОЉСТА</i>	
	<b>2009.</b>	<b>2010.</b>
Општи утисак о процедурама пријема у болницу	4,33	4,32
Општи утисак приликом отпуста из болнице	4,46	4,46
Опште задовољство сестринском негом	4,56	4,57
Опште задовољство услугама лекара	4,55	4,53
Опште задовољство услугама исхране	4,07	4,05
Опште задовољство условима смештаја	4,18	4,16

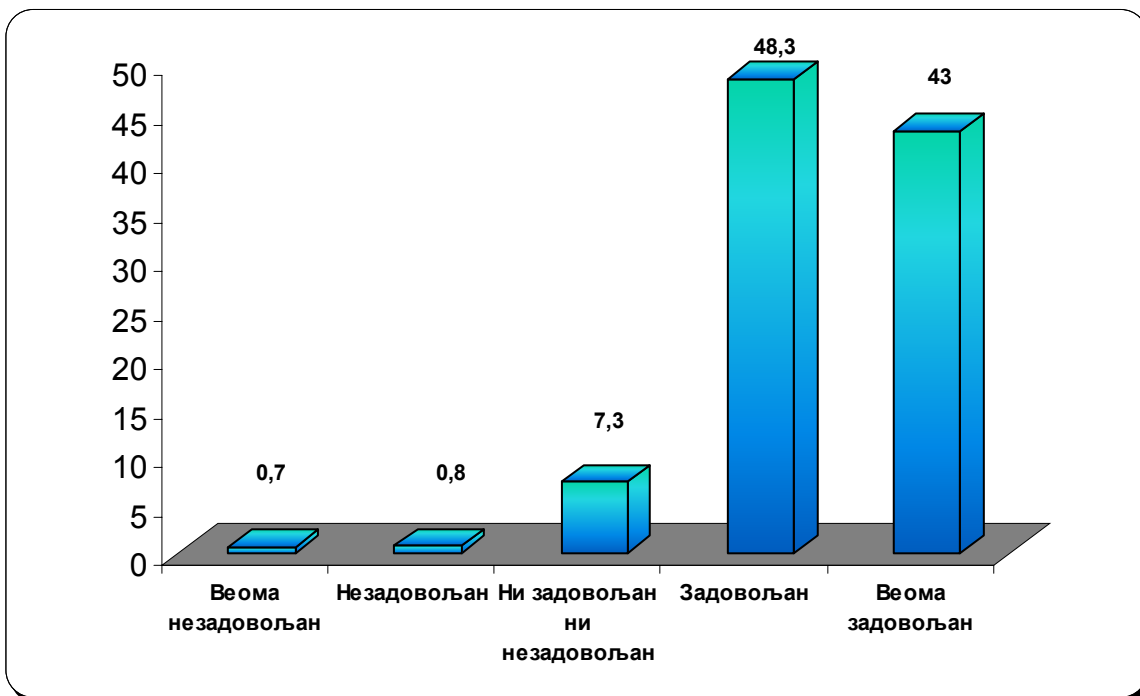
Сваки десети пацијент није био задовољан организацијом посета у болници (време, број и дужина).

Средња оцена задовољства болничким лечењем у целини је **4,32** (2009. године је средња оцена износила 4,33).

У односу на претходну годину, на нивоу Републике, нема значајних промена у општем задовољству боравком у стационарним установама, као ни у другим испитиваним аспектима који утичу на задовољство.

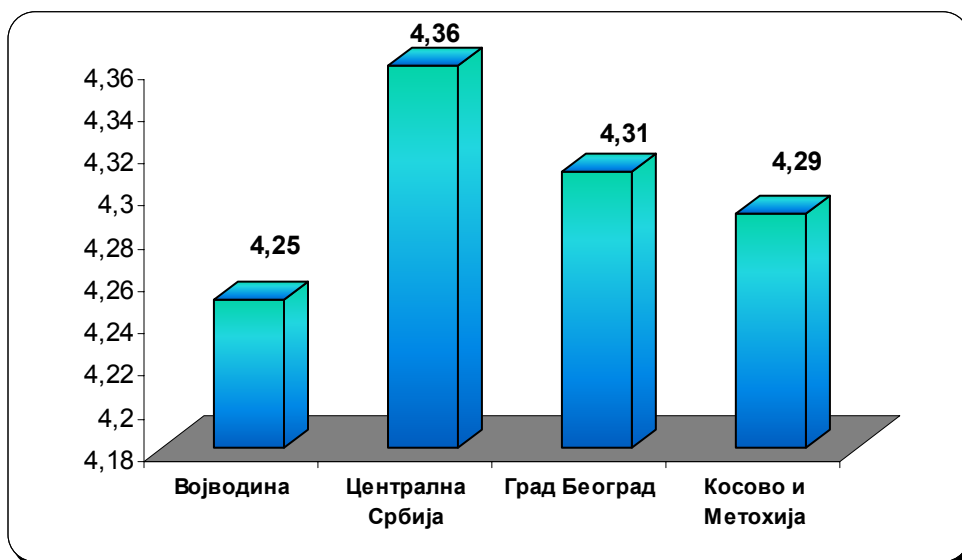
Незадовољство општим утиском о добијеној здравственој заштити и условима током болничког лечења је исказало свега 1,5% лечених пацијената током недеље испитивања (графикон 8).

**Графикон 8.** Задовољство корисника болничким лечењем у целини у здравственим установама у Републици Србији



Претходне две године, посматрано по регионима, најнижа средња оцена задовољства у целини је била у болничким здравственим установама на Косову и Метохији. Ове, 2010. године, најнижа средња оцена задовољства у целини је у стационарним установама Војвођанског региона (графикон 9).

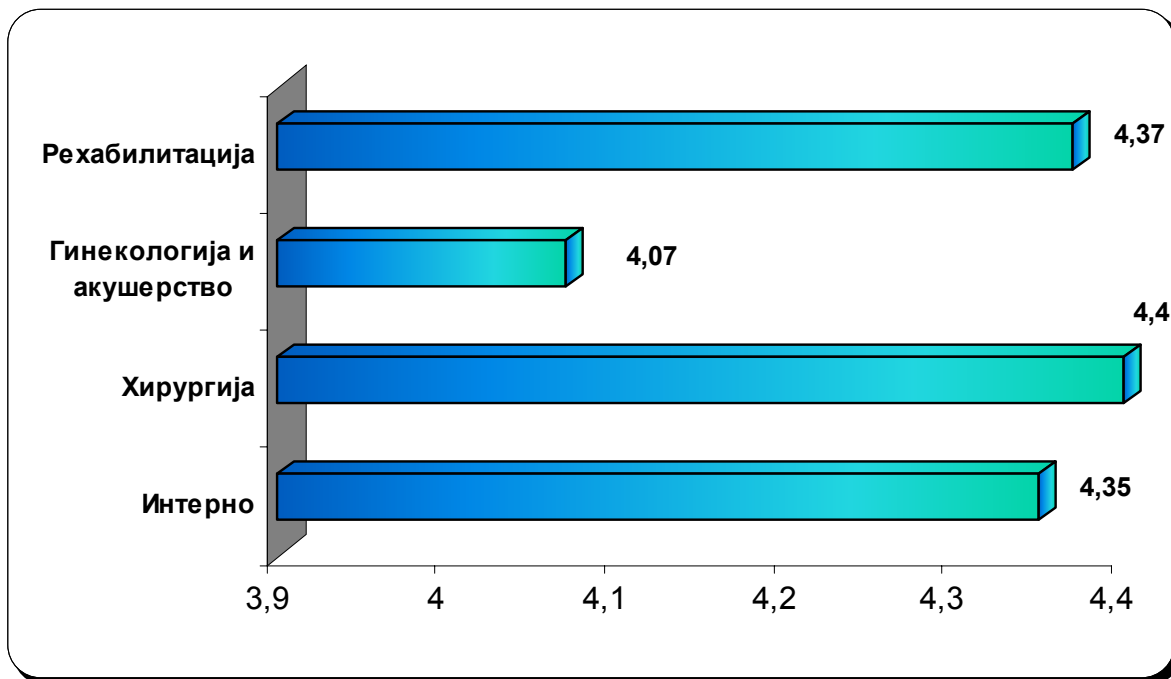
**Графикон 9.** Задовољство корисника болничким лечењем по регионима





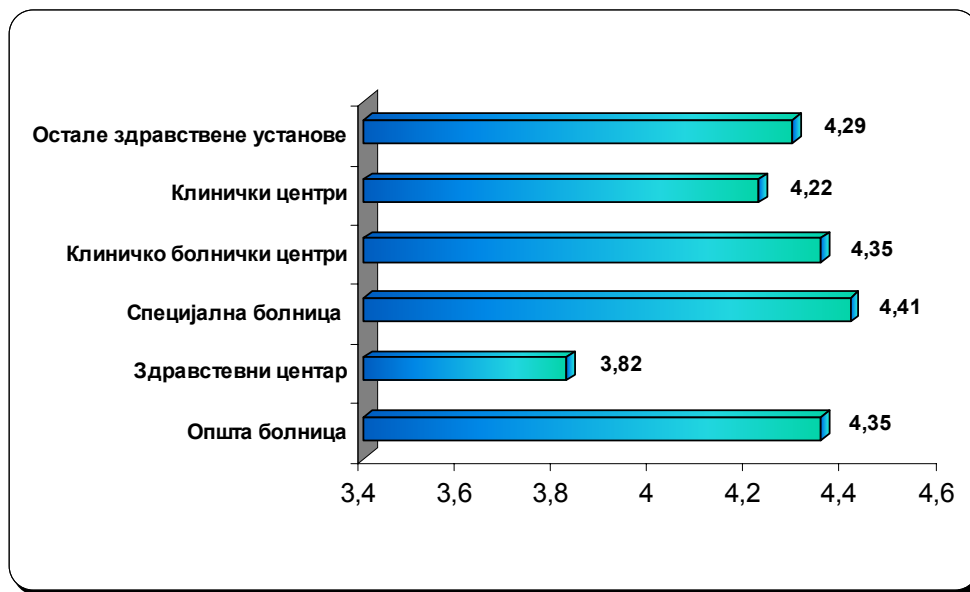
Резултати испитивања задовољства показују да су од четири испитивана одељења, трећу годину узастопно, и у 2010. години, најзадовољнији болничким лечењем у целини, били лечени на хируршким одељењима (4,4), а најнезадовољније пацијенткиње лечене на гинеколошко-акушерским одељењима (4,07) (графикон 10).

**Графикон 10.** Задовољство корисника болничким лечењем по одељењима



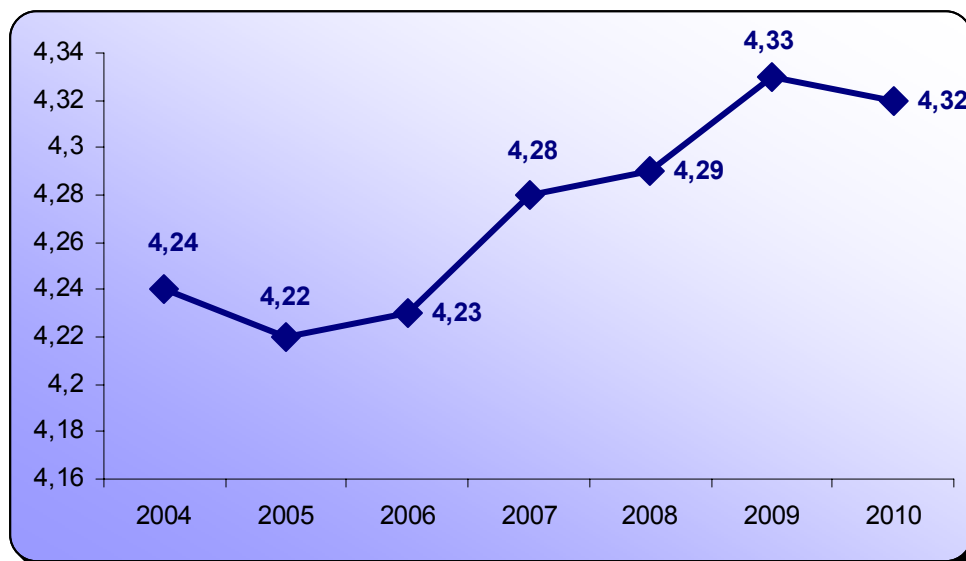
Анализирајући задовољство корисника болничким лечењем у различитим типовима стационарних здравствених установа, највишу средњу оцену лечењем у целини имали су лечени у специјалним болницама за рехабилитацију (4,41), а најнижу у здравственим центрима (3,82) (графикон 11).

**Графикон 11.** Задовољство корисника болничким лечењем по типу установе



Након пет година позитивног тренда раста задовољства, 2010. године се бележи дискретно опадање средње оцене задовољства болничким лечењем у целини у односу на претходну годину, за ниво Републике Србије.

**Графикон 12.** Средња оцена задовољства корисника болничким лечењем од 2004. до 2010. године



## ЗАКЉУЧАК

На основу приказа најважнијих резултата испитивања задовољства корисника радом државних здравствених установа у 2010. години, као и поређењем са резултатима из претходне године, може се закључити следеће:

- ✓ Испитивање задовољства корисника је постало редовни метод за проверу и унапређење квалитета рада. Истраживање је спроведено у свим здравственим установама предвиђеним методом испитивања.
- ✓ Број обрађених упитника и стопа одговора корисника на свим нивоима здравствене заштите су виши у односу на претходну годину.
- ✓ Средње оцене у свим службама примарне здравствене заштите на нивоу Републике су више у односу на претходну годину. За разлику од претходне године када су средње оцене задовољства биле једнаке у свим службама, средња оцена задовољства здравственом заштитом жена је нешто нижа у поређењу са друге две службе. Такође, идентификоване су и значајне разлике у средњој оцени општег задовољства у регионима (изузев Косова и Метохије који чине око 1% узорка, ниже је задовољство и у региону Војводине). Резултати испитивања општег задовољства корисника дечје стоматологије, показују да су корисници ових служби у Београду незадовољнији у односу на остале регионе.
- ✓ Мање од 4 до 6% корисника свих служби још увек нема изабраног лекара и за 1–2% је регистровано повећање корисника који имају изабраног лекара у свим службама, рачунајући и стоматолошку службу.
- ✓ Одређена питања из свих упитника показују да још увек велики број корисника/осигураника здравствене заштите не поседује довољно информација о својим правима из Закона о здравственој заштити и Закона о здравственом осигурању.
- ✓ Мали број корисника (око 4%) није задовољно 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.

- ✓ У начелу, нити једна од испитиваних варијабли које се односе на здравствене раднике (медицинске сестре и лекаре) или карактеристике специфичне службе примарне здравствене заштите није приказала погоршање у односу на претходну годину. Резултати за поједине варијабле су на истом нивоу као и претходне године, а друге имају дискретно побољшане резултате, на нивоу Републике Србије.
- ✓ Средња оцена болничким лечењем у целини од 4,32 има дискретно нижу вредност у односу на прошлу годину (4,33). Здравствени радници (медицинске сестре и лекари) су као и претходне године оцењени највишим оценама. У односу на одељења, као и претходних година, најниже је задовољство пацијенткиња лечених на одељењима гинекологије и акушерства. У односу на регион, као и код других упитника, најзадовољнији су пацијенти болница у региону централне Србије.

На нивоу Републике Србије, резултати истраживања задовољства корисника здравственом заштитом на примарном нивоу бележе благи пораст у односу на претходну годину за скоро сваки испитивани аспект. Поједини испитивани аспекти општег задовољства болничким лечењем су на истом нивоу као и претходне године или у благом паду.

Извештај припремила:

Др Мирјана Живковић-Шуловић