



ГРАДСКИ ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ БЕОГРАД

АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА РАДОМ СПЕЦИЈАЛИСТИЧКЕ СЛУЖБЕ У БОЛНИЦАМА У БЕОГРАДУ У 2023. ГОДИНИ

Београд, март 2024. године

Наручилац задатка:

Министарство здравља Републике Србије

Обрађивач:

Градски завод за јавно здравље Београд

ВД директора:

Мр сц. мед. др Гордана Тамбурковски

Помоћник директора за послове јавног здравља из области социјалне медицине:

Прим мр сц. мед. др Светлана Младеновић Јанковић

Руководилац Центра за анализу, планирање и организацију здравствене заштите:

Мр сц. мед. др Анђелија Нешковић

Носилац анализе:

Др Милена Јаковљевић, спец. социјалне медицине

Остали учесници у анализи:

Данијела Куљанин, вмс

Милица Бабовић, вмс

САДРЖАЈ

САДРЖАЈ	2
УВОД	3
РЕЗУЛТАТИ	4
Стопа одговора	4
Опште карактеристике испитаника	5
Учесталост посећивања специјалистичке службе	11
Чекање на специјалистички преглед и здравствени радници	14
Време од момента заказивања до прегледа	24
Задовољство здравственом заштитом у специјалистичкој служби у целини	26
Анализа утицаја карактеристика испитаника на укупно задовољство специјалистичком службом	30
Коментари	31
Закључак	31

УВОД

Испитивање задовољства корисника радом специјалистичке службе у стационарним установама, према Методологији Института за јавно здравље Србије «Др Милан Јовановић Батут», од 2020. године обавља се у свим специјалистичким службама свих београдских болница (интернистичким, хируршким, гинеколошким, рехабилитационим, педијатријским и психијатријским). Ово представља значајну разлику у односу на претходне године истраживања, када је испитивање задовољства корисника радом специјалистичке службе обављано само у службама интерне медицине.

Анкетирањем корисника о задовољству специјалистичком службом обухваћена је једнодневна популација пацијената, који су на дан испитивања посетили специјалисту. У 2023. години анкета је спроведена 22. новембра у радно време специјалистичких служби.

Спровођење испитивања у здравственим установама организовале су Комисије за унапређење квалитета рада здравствене установе. Пацијенти су упитник попуњавали и убацивали у за то предвиђене кутије приликом посете специјалисти. Учешће у истраживању било је добровољно уз обезбеђену анонимност. Унос података у базу Сервиса јавног здравља је обављен у здравственој установи која је спровела истраживање.

Инструмент истраживања за 2023. годину био је упитник са 8 питања уз могућност да пацијенти напишу и своје примедбе, похвале и предлоге за унапређење квалитета рада. Питања из упитника су се односила на основне социјално – економске детерминанте здравља (пол, старост, школска спрема, материјални положај испитаника), затим на оцену дужине чекања на преглед, подобности чекаонице, љубазности лекара и медицинских сестара, дужину посвећеног времена током прегледа и објашњења у вези болести и плана лечења, број специјалистичких прегледа у државним и приватним установама, дужину чекања на преглед и оцену укупног задовољства специјалистичком службом. Када је у питању оцена различитих сегмената функционисања специјалистичке службе коришћена је петостепена скала (1- веома лоше, 2- лоше, 3- осредње, ни добро ни лоше, 4- добро, 5-одлично). Два питања која су се односила на епидемију COVID-19, односно на оцену услуга дијагностике и лечења везано за COVID-19 и на утицај епидемије на одлагање/отказивање специјалистичких прегледа су 2023. године искључена из упитника.

Упитник који се користи за спровођење истраживања почев од 2020. године значајно се разликује у односу на претходни. Скраћен је у делу који се односи на испитивање задовољства процедуром заказивања, као и различитим аспектима радом лекара, док је питање о постојању књиге за жалбе и плаћању прегледа у потпуности избачено. С обзиром на то и остале значајне разлике у методологији испитивања у односу на период пре 2020. године, поређења са резултатима из наведеног периода обављана су само у појединим сегментима, уз ограничења наведена у тексту анализе.

База података креирана је у компјутерском програму SPSS, верзија 17.0 (Statistical Package for Social Sciences), који је коришћен за статистичку обраду. За описивање испитиване популације коришћене су методе дескриптивне статистике: просечна вредност (аритметичка средина), мере варијабилитета (стандардна девијација) и релативни бројеви (проценти). За утврђивање значајности разлике у вредностима обележја између различитих специјалистичких служби и установа коришћен је χ^2 тест, Kruskal Wallis тест (H) и једнофакторска анализа варијансе (F). Статистичка значајност је подешена на ниво од 0.05 у свим анализама.

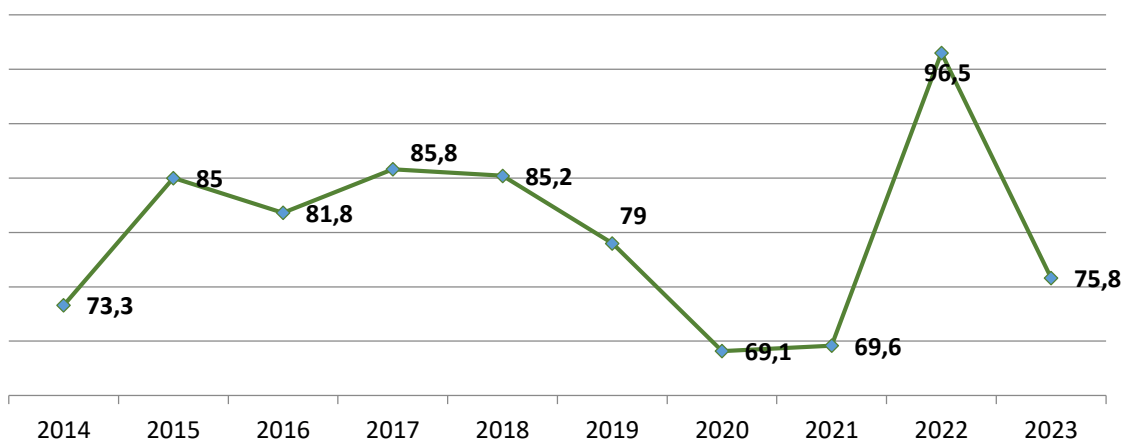
РЕЗУЛТАТИ

Стопа одговора

Испитивање задовољства корисника радом специјалистичке службе спроведено је у 25 болница од укупно 27. Анкета задовољства корисника специјалистичком службом није спроведена у Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић.“

На дан испитивања задовољства корисника радом специјалистичке службе, у 25 београдских болница прегледано је укупно 9.429 пацијената, којима су подељена 4.453 упитника, а враћено је укупно 3.375 упитника. Стопа одговора (у односу на број подељених упитника) је била 75,8%.

Графикон 1. Стопа одговора у испитивању задовољства радом специјалистичке службе у болницама у Београду (%), 2014- 2023. год.



Напомена: У свим годинама изузев 2021. године недостају подаци за ВМА.

Највише анкетираних пацијената било је у УКЦС (19%) и ВМА (17,5%), а затим у КБЦ „Звездара“ (11%), КБЦ „Др Д. Мишовић“ (7%), КБЦ Земун (6%), Институт за КВБ „Дедиње“ (5%) и Институт за реуматологију (5%). Остале болнице су имале укупно учешће од 30%, а појединачно посматрано по мање од 5% у односу на укупни број испитаника (табела 1).

Табела 1. Дистрибуција испитаника према здравственим установама, 2022. и 2023. година

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2022		2023	
	N	%	N	%
Универзитетски клинички центар Србије	701	16.9	776	19.0
КБЦ „Др Драгиша Мишовић“	386	9.3	301	7.4
КБЦ „Звездара“	493	11.9	460	11.2
КБЦ „Земун“	204	4.9	246	6.0
КБЦ „Бежанијска коса“	209	5.0	84	2.1
Институт за КВБ „Дедиње“	113	2.7	211	5.2
ГАК „Народни фронт“	68	1.6	113	2.8
Војномедицинска академија	856	20.6	718	17.5
Универзитетска дечја клиника	71	1.7	78	1.9
Институт за здравствену заштиту мајке и детета Србије „Др В. Чупић“	45	1.1	126	3.1
Клиника за неурологију и психијатрију за децу и омладину	15	0.4	10	0.2
Институт за онкологију и радиологију Србије	254	6.1	184	4.5
Институт за ментално здравље	96	2.3	64	1.6
Институт за реуматологију	210	5.1	213	5.2
Специјална болница за цереброваскуларне болести „Свети Сава“	12	0.3	20	0.5
Клиника за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“	41	1.0	48	1.2
Институт за ортопедију „Бањица“	52	1.3	72	1.8
Институт за неонатологију			15	0.4
Специјална болница за интерне болести Младеновац	32	0.8	34	0.8
Специјална болница за болести зависности	37	0.9	54	1.3
Институт за рехабилитацију	84	2.0	118	2.9
Специјална болница за церебралну парализу и развојну неурологију	68	1.6	49	1.2
Специјална болница за рехабилитацију и ортопедску протетику	10	0.2	20	0.5
Специјална болница за интерне болести Лазаревац	56	1.3	39	1.0
Институт за медицину рада Србије „Др Д. Карајовић“	37	0.9	40	1.0
Укупно	4150	100.0	4093	100.0

Опште карактеристике испитаника

Добијени резултати су показали да су пацијенти женског пола били заступљенији (58,8%) у односу на мушки пол.

Можемо анализирати заступљеност полова у различитим специјалистичким службама (табела 2), али уз изузимања ВМА због недостатка података о врсти специјалистичке службе за ову установу. После гинеколошких, највеће учешће испитаника женског пола је било у специјалистичким интернистичким службама (61%), док је највећи удео мушкараца забележен у хируршким и психијатријским службама, 49%. Разлика у дистрибуцији према полу између различитих специјалистичких служби је статистички високо значајна ($\chi^2=283,676$, $DF=5$, $p<0,01$).

Табела 2. Дистрибуција испитаника према полу по специјалистичким службама, 2023. година

СПЕЦИЈАЛИСТИЧКА СЛУЖБА	Мушки		Женски		Укупно	
	N	%	N	%	N	%
Интерна	552	38.6	879	61.4	1431	100.0
Хирургија	513	48.7	540	51.3	1053	100.0
Гинекологија			381	100.0	381	100.0
Рехабилитација	83	43.7	107	56.3	190	100.0
Психијатрија	101	48.6	107	51.4	208	100.0
Педијатрија	47	42.0	65	58.0	112	100.0
Укупно (без ВМА)	1300	38.5	2075	61.5	3375	100.0

Посматрано појединачно по установама, највеће учешће жена било је, поред ГАК „Народни фронт“, у Институту за реуматологију (81%), док је највеће учешће мушкараца забележено у Специјалној болници за болести зависности (78%) и Институту за медицину рада Србије (65%).

Установљена је статистички високо значајна разлика у односу на пол испитаника између различитих болница ($\chi^2=287,473$, $DF=24$, $p<0,01$).

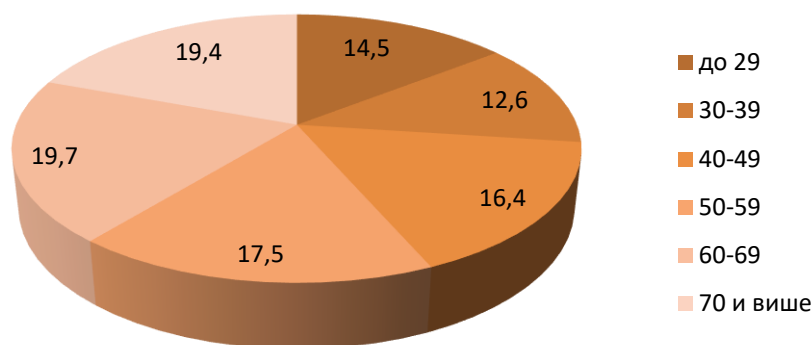
Табела 3. Дистрибуција испитаника према полу по здравственим установама, 2023.

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Мушки		Женски		Укупно	
	N	%	N	%	N	%
Универзитетски клинички центар Србије	286	36.9	490	63.1	776	100
КБЦ „Др Драгиша Мишовић“	115	38.2	186	61.8	301	100
КБЦ „Звездара“	184	40.0	276	60.0	460	100
КБЦ „Земун“	90	36.6	156	63.4	246	100
КБЦ „Бежанијска коса“	41	48.8	43	51.2	84	100
Институт за КВБ „Дедиње“	121	57.3	90	42.7	211	100
ГАК „Народни фронт“	0		113	100.0	113	100
Војномедицинска академија	376	53.9	321	46.1	697	100
Универзитетска дечја клиника	45	57.7	33	42.3	78	100
Институт за здравствену заштиту мајке и детета Србије „Др В. Чупић“	32	25.4	94	74.6	126	100
Клиника за неурологију и психијатрију за децу и омладину	3	30.0	7	70.0	10	100
Институт за онкологију и радиологију Србије	62	33.7	122	66.3	184	100
Институт за ментално здравље	26	40.6	38	59.4	64	100
Институт за реуматологију	40	18.8	173	81.2	213	100
Специјална болница за цереброваскуларне болести „Свети Сава“	10	50.0	10	50.0	20	100
Клиника за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“	27	56.3	21	43.8	48	100
Институт за ортопедију Бањица	36	50.0	36	50.0	72	100
Институт за неонатологију	4	26.7	11	73.3	15	
Специјална болница за интерне болести Младеновац	9	26.5	25	73.5	34	100
Специјална болница за болести зависности	42	77.8	12	22.2	54	100
Институт за рехабилитацију	59	50.0	59	50.0	118	100
Специјална болница за церебралну парализу и развојну неурологију	16	32.7	33	67.3	49	100
Специјална болница за рехабилитацију и ортопедску протетику	9	45.0	11	55.0	20	100
Специјална болница за интерне болести Лазаревац	17	43.6	22	56.4	39	100
Институт за медицину рада Србије „Др Д. Карајовић“	26	65.0	14	35.0	40	
Укупно	1676	41.2	2396	58.8	4072	100

* на питање о полу није одговорило укупно 29 испитаника

Старост пацијената се кретала у распону од 1 до 95 година, а просечна старост била је 51 година, као претходне године. Највећи удео су имали припадници добне групе од 60 до 69 година и 70 и више година старости (графикон 2).

Графикон 2. Структура испитаника према старости, 2023. г.



Може се анализирати и старост прегледаних пацијената према врсти специјалистичке службе односно специјалности лекара, уз изузимање ВМА за коју недостаје податак о врсти службе. Просечна старост пацијената била је највиша у интернистичким амбулантама, 58 година, а најнижа у гинеколошким амбулантама, 35 година (табела 4).

Не можемо разматрати старост на педијатријским амбулантама. Напомиње се да није адекватно попуњавана јер су неки родитељи уносили своје податке о годинама живота, иако је према методолошком упутству ове податке требало попуњавати за децу.

Разлика у просечној старости испитаника између различитих специјалистичких служби је статистички високо значајна ($H=738,618$, $DF=5$, $p<0,01$).

Табела 4. Просечна старост пацијената у специјалистичким службама, 2023. година

Специјалистичка служба	Број испитаника	Просечна старост	SD
Интерна медицина	1404	58.0	14.793
Хирургија	1003	52.7	19.583
Гинекологија и акушерство	367	35.4	13.468
Рехабилитација	182	41.5	24.966
Психијатрија	204	42.8	14.871
Педијатрија	94	12.7	13.033
УКУПНО (без ВМА)	3254	50.6	19.674

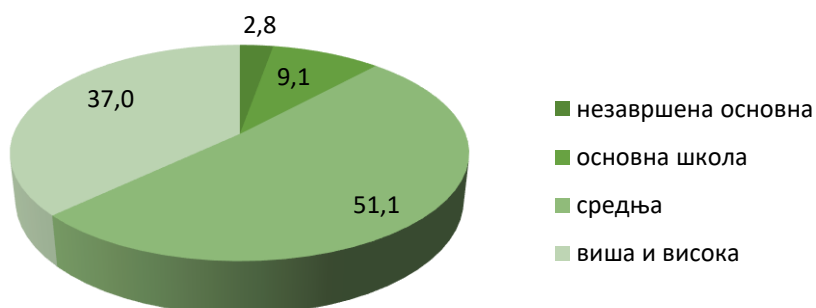
Просечна старост пацијената се значајно разликовала између установа ($F=64,027$, $DF=24$, $p<0,01$). Тако су најмлађи пацијенти, када изузмемо педијатријске установе, прегледани у Институту за ментално здравље (36) и ГАК „Народни фронт“ (39 година), а најстарији у Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (62) и Институту за КВБ „Дедиње“ (62), (табела 5).

Табела 5. Просечна старост пацијената по установама, 2023. г.

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	Просечна старост	SD
Универзитетски клинички центар Србије	762	52.2	17.393
КБЦ „Др Драгиша Мишовић“	294	45.0	22.049
КБЦ „Звездара“	435	56.2	16.205
КБЦ „Земун“	244	57.3	16.085
КБЦ „Бежанијска коса“	84	60.5	14.234
Институт за КВБ „Дедиње“	211	61.8	13.873
ГАК „Народни фронт“	112	39.2	12.855
Војномедицинска академија	673	52.6	18.235
Универзитетска дечја клиника	77	24.5	15.809
Институт за зз мајке и детета Србије „Др В. Чупић“	81	13.6	10.662
Клиника за неур. и психијатрију за децу и омладину	10	32.6	16.821
Институт за онкологију и радиологију Србије	176	55.9	13.476
Институт за ментално здравље	62	36.2	18.831
Институт за реуматологију	212	59.5	12.653
Специјална болница за ЦВБ „Свети Сава“	20	62.4	15.108
Клиника за психијатријске болести „Др Л. Лазаревић“	48	48.8	10.180
ИО „Бањица“	71	48.6	18.513
Институт за неонатологију	15	1.0	0.000
Специјална болница за интерне болести Младеновац	34	57.4	13.374
Специјална болница за болести зависности	54	44.5	9.683
Институт за рехабилитацију	109	54.4	16.251
Специјална болница за цер. парализу и развојну неур.	48	8.6	14.486
Специјална болница за рехаб. и орт. протетику	20	55.4	16.891
Специјална болница за интерне болести Лазаревац	36	55.3	14.627
Институт за медицину рада Србије „Др Д. Карајовић“	39	49.7	9.565
Укупно	3927	51.0	19.446

Ако се осврнемо на стручну спрему испитаника, примећује се да је половина испитаника (51%) имала средњу стручну спрему, 37% вишу и високу, док је 9% било са завршеном основном школом, а скоро 3% са незавршеном основном школом (графикон 3).

Графикон 3. Школска спрема испитаника, 2023. г.



Може се анализирати и школска спрема прегледаних пацијената према врсти специјалистичке службе односно специјалности лекара, уз изузимање ВМА. Највећи проценат пацијената са завршеном вишом или високом школом био је у рехабилитационим специјалистичким службама, 50%, а најнижи у психијатријским службама, 30%, (табела 6). Ова разлика је статистички високо значајна ($\chi^2=69,357$, $DF=15$, $p<0,01$).

Табела 6. Школска спрема испитаника по специјалности амбулантне службе, 2023. г.

Специјалистичка служба	Незавршена		Основна		Средња		Виша и висока		Укупно	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Интерна медицина	12	0.8	126	8.8	791	55.5	496	34.8	1425	100
Хирургија	19	1.8	116	11.2	543	52.3	360	34.7	1038	100
Гинекологија и акушерство	2	0.5	26	6.9	170	45.0	180	47.6	378	100
Рехабилитација	0		13	6.9	82	43.4	94	49.7	189	100
Психијатрија	7	3.4	24	11.7	113	54.9	62	30.1	206	100
Педијатрија	5	4.8	9	8.7	52	50.0	38	36.5	104	100
Укупно (без ВМА)	45	1.3	314	9.4	1751	52.4	1230	36.8	3340	100

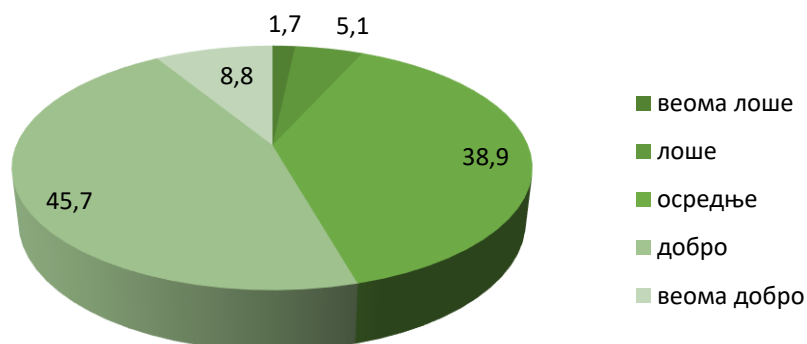
Гледајући школску спрему по установама приметно је да постоје велике разлике. Тако је највећи проценат анкетираних са завршеном вишом или високом школом у Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију (79%) и Институту за неонатологију (60%), а најмањи у Клиници за психијатријске болести „Лаза Лазаревић“ (4%) и Специјалној болници за интерне болести Лазаревац (13%), (табела 7). Установљена је статистички високо значајна разлика у школској спреми испитаника између различитих установа ($\chi^2=122,697$, $DF=24$, $p<0,01$).

Табела 7. Школска спрема испитаника по установама, 2023. г.

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Незавршена		Основна		Средња		Виша и висока		Укупно	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
УКЦС	9	1.2	75	9.7	408	52.7	282	36.4	774	100
КБЦ „Др Драгиша Мишовић“	6	2.0	18	6.1	150	50.7	122	41.2	296	100
КБЦ „Звездара“	2	0.4	35	7.7	268	58.8	151	33.1	456	100
КБЦ „Земун“	3	1.2	22	9.1	148	61.2	69	28.5	242	100
КБЦ „Бежанијска коса“	0		9	10.7	40	47.6	35	41.7	84	100
Институт за КВБ „Дедиње“	1	0.5	32	15.2	110	52.1	68	32.2	211	100
ГАК „Народни фронт“	0		6	5.4	48	42.9	58	51.8	112	100
ВМА	67	9.7	53	7.7	309	44.7	262	37.9	691	100
Универзитетска дечја клиника	8	10.3	14	17.9	20	25.6	36	46.2	78	100
Институт за з.з. мајке и детета Србије	5	4.3	10	8.6	57	49.1	44	37.9	116	100
Клиника за неурологију и психијатрију за децу и омладину	0		2	22.2	3	33.3	4	44.4	9	100
Институт за онкологију и радиологију Србије	1	0.6	10	5.6	85	47.2	84	46.7	180	100
Институт за ментално здравље	2	3.2	5	7.9	30	47.6	26	41.3	63	100
Институт за реуматологију	0		24	11.3	110	51.9	78	36.8	212	100
Спец. бол. за ЦВБ „Свети Сава“	1	5.3	1	5.3	6	31.6	11	57.9	19	100
Клиника за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“	2	4.2	12	25.0	32	66.7	2	4.2	48	100
ИО „Бањица“	2	2.8	4	5.6	44	61.1	22	30.6	72	100
Институт за неонатологију	0		1	6.7	5	33.3	9	60.0	15	
Спец. бол. за интерне болести Младеновац	0		4	11.8	23	67.6	7	20.6	34	100
Спец. бол. за болести зависности	1	1.9	4	7.4	31	57.4	18	33.3	54	100
Институт за рехабилитацију	0		8	6.8	70	59.3	40	33.9	118	100
Спец. бол. за церебралну парализу и развојну неурологију	0		2	4.2	8	16.7	38	79.2	48	100
Спец. бол. за рехабилитацију и ортопедску протетику	0		4	20.0	11	55.0	5	25.0	20	100
Спец. бол. за интерне болести Лазаревац	2	5.1	10	25.6	22	56.4	5	12.8	39	100
Институт за медицину рада Србије „Др Д. Карајовић“	0		2	5.0	22	55.0	16	40.0	40	100
Укупно	112	2.8	367	9.1	2060	51.1	1492	37.0	4031	100

Од укупног броја, скоро 7% испитаника је материјални положај свога домаћинства оценило као лош (2% веома лош и 5% лош), 39% испитаника сматра материјално стање свога домаћинства осредњим, а скоро 55% добрим (46% добрим и 9% веома добрим), (графикон 4).

Графикон 4. Структура испитаника према материјалном стању домаћинства, 2023. г.



Може се анализирати и материјално стање прегледаних пацијената према врсти специјалистичке службе односно специјалности лекара, уз изузимање ВМА. Највећи проценат пацијената који су своје материјално стање оценили као лоше или веома лоше био је у психијатријским службама (око 11%), док је највише оних који сматрају да су доброг или веома доброг материјалног стања било у гинеколошким службама (73%). Ова разлика је статистички високо значајна ($H=101,548$, $DF=20$, $p<0,01$).

Табела 8. Материјално стање домаћинства испитаника по специјалности амбулантне службе, 2023. г.

Специјалистичка служба	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Веома добро		Укупно	
	N		N		N		N				N	
Интерна медицина	22	1.6	79	5.6	625	44.2	582	41.2	105	7.4	1413	100
Хирургија	15	1.5	52	5.0	395	38.3	478	46.4	91	8.8	1031	100
Гинекологија и акушерство	1	0.3	12	3.2	90	23.9	223	59.3	50	13.3	376	100
Рехабилитација	4	2.1	8	4.2	80	42.3	76	40.2	21	11.1	189	100
Психијатрија	4	2.0	19	9.3	92	44.9	73	35.6	17	8.3	205	100
Педијатрија	0		6	5.5	27	24.8	66	60.6	10	9.2	109	100
Укупно (без ВМА)	46	1.4	176	5.3	1309	39.4	1498	45.1	294	8.8	3323	100

Унутар здравствених установа, највећи проценат анкетираних који су своје материјално стање оценили као добро или веома добро је прегледан у Институту за неонатологију (80%) и Специјалној болници за интерне болести Лазаревац (76%). Испитаника са лошим или веома лошим материјалним стањем је највише било у Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ (21%) и Специјалној болници за болести зависности, 15%. (табела 9). Установљена је статистички високо значајна разлика у материјалном положају испитаника између различитих болница ($\chi^2=111,525$, $DF=24$, $p<0,01$).

Табела 9. Материјално стање испитаника по установама, 2023. год.

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Веома лоше		Лоше		Осредње		Добро		Веома добро		Укупно
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N
УКЦС	18	2.3	43	5.6	313	40.7	333	43.3	62	8.1	769
КБЦ „Др Драгиша Мишовић“	4	1.3	11	3.7	107	35.8	153	51.2	24	8.0	299
КБЦ „Звездара“	6	1.3	31	6.8	175	38.4	202	44.3	42	9.2	456
КБЦ „Земун“	8	3.3	10	4.2	108	45.0	94	39.2	20	8.3	240
КБЦ „Бежанијска коса“	0		5	6.3	27	34.2	36	45.6	11	13.9	79
Институт за КВБ „Дедиње“	0		16	7.7	78	37.3	96	45.9	19	9.1	209
ГАК „Народни фронт“	0		5	4.5	25	22.7	66	60.0	14	12.7	110
Војномедицинска академија	21	3.1	26	3.8	246	36.3	328	48.4	56	8.3	677
Универзитетска дечја клиника	0		1	1.3	21	26.9	45	57.7	11	14.1	78
Институт за з.з. мајке и детета Србије „Др В. Чупић“	0		5	4.1	42	34.4	67	54.9	8	6.6	122
Клиника за неур. и психијатрију за децу и омладину	0		1	10.0	4	40.0	5	50.0	0		10
Институт за онкологију и радиологију Србије	0		3	1.7	58	32.4	99	55.3	19	10.6	179
Институт за ментално здравље	0		2	3.1	28	43.8	26	40.6	8	12.5	64
Институт за реуматологију	4	1.9	10	4.8	118	56.7	66	31.7	10	4.8	208
Специјална болница за ЦВБ „Свети Сава“	0		1	5.3	4	21.1	11	57.9	3	15.8	19
Клиника за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“	2	4.2	8	16.7	17	35.4	16	33.3	5	10.4	48
ИО „Бањица“	1	1.4	2	2.9	26	37.7	35	50.7	5	7.2	69
Институт за неонатологију	0		0		3	20.0	10	66.7	2	13.3	15
Спец. бол. за интерне болести Младеновац	0		2	5.9	21	61.8	8	23.5	3	8.8	34
Специјална болница за болести зависности	2	3.8	6	11.3	23	43.4	20	37.7	2	3.8	53
Институт за рехабилитацију	1	0.9	8	6.8	59	50.4	40	34.2	9	7.7	117
Спец. бол. за церебралну парализу и развојну неурол.	0		1	2.0	17	34.7	28	57.1	3	6.1	49
Спец. бол. за рехабилитацију и ортопедску протетику	0		2	10.5	5	26.3	9	47.4	3	15.8	19
Спец. бол. за интерне болести Лазаревац	0		2	5.3	7	18.4	20	52.6	9	23.7	38
Институт за медицину рада Србије „Др Д. Карајовић“	0		1	2.6	23	59.0	13	33.3	2	5.1	39
Укупно	67	1.7	202	5.1	1555	38.9	1826	45.7	350	8.8	4000

Учесталост посећивања специјалистичке службе

На питање о броју посета специјалистичкој служби, укључујући и посету приликом које је попуњаван упитник, у државној здравственој установи у последњих 12 месеци није одговорило 10% испитаника. Од 3.676 пацијената који су одговорили на ово питање, највећи број је имао 2 посете (18,9%), затим 3 (16,5%) и 1 посету (15,3%). Четири посете је имало 11,7%, а пет 10,5% испитаника. У просеку су анкетирани пацијенти посетили 5,1 пут специјалисту у државној установи у последњих 12 месеци (у претходној години 5,6).

Посматрано у односу на врсту специјалистичке службе, уочава се да је највећи просечан број посета било ком специјалисти у државним здравственим установама остварен међу оним који су анкетирани приликом посете психијатријским, а најнижи међу оним који су се јавили педијатријским службама. Разлика у броју посета у односу на специјализованост амбулантне службе је статистички високо значајна ($H=72,349$, $DF=5$, $p<0,01$).

Табела 10. Просечан број посета специјалисти у државним здравственим установама према врсти службе у којој је пацијент анкетиран

СПЕЦИЈАЛИСТИЧКА СЛУЖБА	2023		
	N	$\bar{x}$	SD
Интерна медицина	1263	4.7	6.088
Хирургија	927	4.8	6.535
Гинекологија и акушерство	305	4.8	4.684
Рехабилитација	168	4.9	4.510
Психијатрија	195	7.6	6.440
Педијатрија	100	4.4	4.102
Укупно (без ВМА)	2958	5.0	6.031

Ако посматрамо у односу на установу, видимо да је највећи број посета специјалисти у државној установи остварен међу испитаницима у Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ (8,6) и Специјалној болници за болести зависности (8,5), а најмањи у Специјалној болници за интерне болести Младеновац (3,2) и Институту за ортопедију Бањица (3,6). Разлика међу установама у посматраној вредности је статистички високо значајна ($H=124,727$, $DF=24$, $p<0,01$).

Табела 11. Просечан број посета специјалисти у државним здравственим установама према установи у којој је пацијент анкетиран

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2023		
	N	$\bar{x}$	SD
Универзитетски клинички центар Србије	646	5.9	8.384
КБЦ „Др Драгиша Мишовић“	269	5.0	7.412
КБЦ „Звездара“	406	4.6	6.201
КБЦ „Земун“	186	5.1	4.524
КБЦ „Бежанијска коса“	84	4.4	3.257
Институт за КВБ „Дедиње“	209	4.2	4.762
ГАК „Народни фронт“	96	4.2	4.062
Војномедицинска академија	718	5.9	14.702
Универзитетска дечја клиника	71	4.1	2.813
Институт за здравствену заштиту мајке и детета Србије „Др В. Чупић“	108	3.7	2.879
Клиника за неурологију и психијатрију за децу и омладину	10	5.0	3.621
Институт за онкологију и радиологију Србије	172	4.0	3.167
Институт за ментално здравље	62	6.2	4.882
Институт за реуматологију	188	4.0	3.279
Специјална болница за цереброваскуларне болести „Свети Сава“	18	4.3	2.196
Клиника за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“	48	8.6	4.330
ИО „Бањица“	61	3.6	2.661
Институт за неонатологију	13	4.9	2.764
Специјална болница за интерне болести Младеновац	29	3.2	2.377
Специјална болница за болести зависности	49	8.5	8.646
Институт за рехабилитацију	99	4.0	3.014
Специјална болница за церебралну парализу и развојну неурологију	47	6.6	6.557
Специјална болница за рехабилитацију и ортопедску протетику	19	4.9	2.726
Специјална болница за интерне болести Лазаревац	36	4.7	3.617
Институт за медицину рада Србије „Др Д. Карајовић“	32	7.1	8.426
Укупно	3676	5.1	8.459

На питање о броју посета приватном лекару специјалисти у последњих 12 месеци није одговорило 65% испитаника. С обзиром на то да у базу података није могуће унети одговор од нула посета, може се претпоставити да су у оквиру овог процента и испитаници који нису ни једном посетили лекара специјалисту у приватној здравственој установи у последњих 12 месеци. Од 1.447 пацијената који су одговорили на ово питање, једну посету приватном лекару специјалисти имало је 29,4% анкетираних, две 28,4%, а три 17,2%. У просеку су остварене 3 посете приватном

специјалисти у последњих 12 месеци по пацијенту, који је одговорио на ово питање (претходне године 3,1).

Посматрано у односу на врсту специјалистичке службе, највећи број посета специјалисти у приватним установама забележен је међу посетиоцима психијатријских установа, а најмањи међу посетиоцима интернистичких и рехабилитационих служби. Разлика у наведеним вредностима у односу на врсту специјалистичке службе је статистички значајна ($H=25,172$, $DF=5$, $p<0,01$).

Табела 12. Просечан број посета специјалисти у приватним здравственим установама према врсти специјалистичке службе у којој је пацијент анкетиран

Специјалистичка служба	2023		
	N	$\bar{x}$	SD
Интерна медицина	474	2.7	2.503
Хирургија	391	3.0	3.139
Гинекологија и акушерство	163	3.7	3.054
Рехабилитација	78	2.7	1.855
Психијатрија	35	4.0	3.430
Педијатрија	44	2.8	2.351
Укупно (без ВМА)	1185	3.0	2.813

Посматрано у односу на установу, највећи просечан број посета специјалисти у приватној здравственој установи остварили су пацијенти Института за ментално здравље (4,9) и ГАК „Народни фронт“ (3,7), а најмањи пацијенти Клинике за неурологију и психијатрију за децу и омладину (1,7) и Специјалне болнице за рехабилитацију и ортопедску протетику (1,7). Разлика у овој вредности међу установама је статистички високо значајна ($H=63,619$, $DF=23$, $p<0,01$).

Табела 13. Просечан број посета специјалисти у приватним здравственим установама према установи у којој је пацијент анкетиран

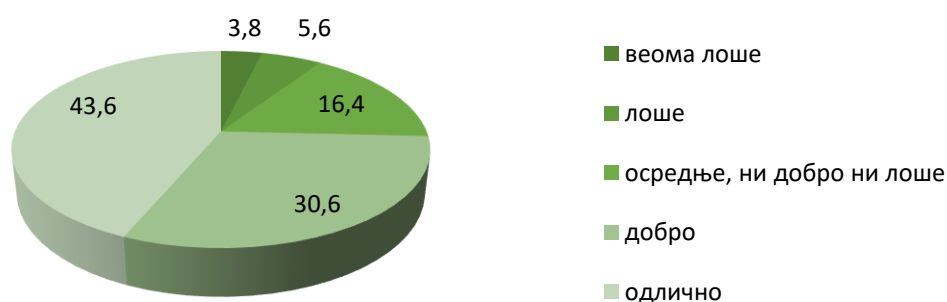
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2023		
	N	$\bar{x}$	SD
Универзитетски клинички центар Србије	262	3.2	3.171
КБЦ „Др Драгиша Мишовић“	107	3.5	4.285
КБЦ „Звездара“	175	3.0	2.641
КБЦ „Земун“	55	3.5	2.332
КБЦ „Бежанијска коса“	15	2.4	1.682
Институт за КВБ „Дедиње“	102	2.0	1.462
ГАК „Народни фронт“	47	3.7	3.024
Војномедицинска академија	262	3.1	5.154
Универзитетска дечја клиника	19	3.0	3.232
Институт за здравствену заштиту мајке и детета Србије „Др В. Чупић“	36	2.6	1.826
Клиника за неурологију и психијатрију за децу и омладину	3	1.7	0.577
Институт за онкологију и радиологију Србије	119	3.2	2.377
Институт за ментално здравље	18	4.9	3.879
Институт за реуматологију	63	2.3	2.540
Специјална болница за цереброваскуларне болести „Свети Сава“	7	2.3	0.756
ИО „Бањица“	24	2.7	2.278
Институт за неонатологију	6	3.3	3.502
Специјална болница за интерне болести Младеновац	5	2.0	1.414
Специјална болница за болести зависности	10	3.0	2.828
Институт за рехабилитацију	43	2.8	2.073
Специјална болница за церебралну парализу и развојну неурологију	27	2.5	1.282
Специјална болница за рехабилитацију и ортопедску протетику	6	1.7	0.816
Специјална болница за интерне болести Лазаревац	19	2.3	2.104
Институт за медицину рада Србије „Др Д. Карајовић“	17	2.9	2.261
Укупно	1447	3.0	3.358

Чекање на специјалистички преглед и здравствени радници

За оцену дужине чекања и чекаоница коришћена су 3 питања, која се односе на време чекања од тренутка заказивања до термина прегледа, време чекања у чекаоници и чистоћу и удобност чекаоница.

Чак 44% испитаника, оценила је време чекања од момента заказивања посете до термина прегледа највишом оценом, а још 31% као добро (графикон 5). Оцену веома лоше и лоше је дало 9%, док је 16% овај сегмент оценило као осредњи, односно ни добар ни лош.

Графикон 5. Задовољство испитаника временом чекања од момента заказивања до термина прегледа (%), 2023. г.



Време чекања од момента заказивања до термина прегледа оцењено је просечном оценом 4,1 (претходне 2 године 4,1, у 2020. години 4,2).

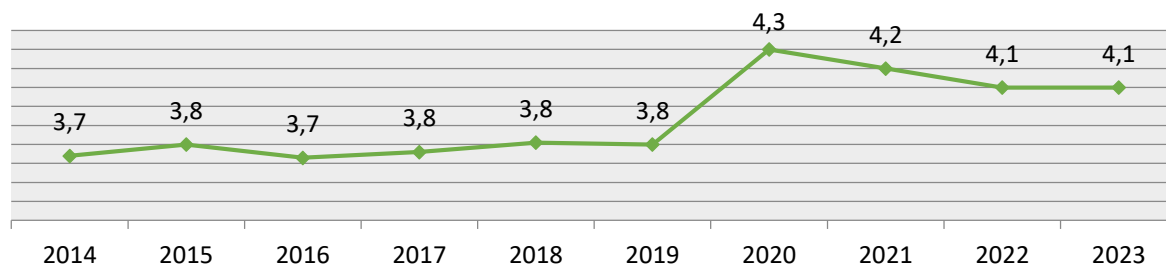
Може се анализирати и оцена времена чекања од момента заказивања посете до термина прегледа према врсти специјалистичке службе односно специјалности лекара. Највиша оцена забележена је у педијатријским и психијатријским, а најнижа у хируршким амбулантним службама (табела 14). Постоји статистичка значајна разлика у оцини времена чекања између различитих специјалистичких служби ($N=58,950$, $df=5$, $p<0,01$).

Табела 14. Задовољство временом чекања од момента заказивања до термина прегледа (просечна оцена) по специјализованости амбулантне службе

Специјалистичка служба	2023		
	N	$\bar{x}$	SD
Интерна медицина	1395	4.1	1.027
Хирургија	1020	3.9	1.139
Гинекологија и акушерство	371	4.1	0.948
Рехабилитација	188	4.2	1.028
Психијатрија	205	4.3	0.893
Педијатрија	112	4.3	0.970
Укупно (без ВМА)	3291	4.1	1.055

На графикону 6. приказана је просечна оцена времена чекања у интернистичким службама у периоду 2014-2023. године.

Графикон 6. Задовољство испитаника временом чекања од момента заказивања до термина прегледа у интернистичким службама (просечна оцена)



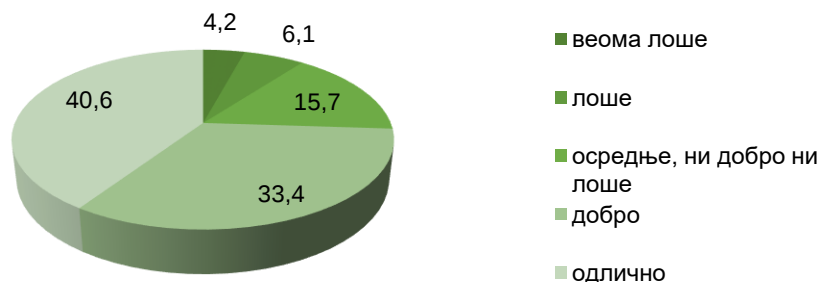
Време чекања од момента заказивања до термина прегледа највишом оценом су оценили пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,8) и Институту за КВБ Дедиње (4,8), а најнижом у Специјалној болници за интерне болести Младеновац (3,4) и ИО Бањица (3,4). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника временом чекања од момента заказивања до термина прегледа између различитих болница ($N=331,399$, $DF=24$, $p<0,01$), (табела 15).

Табела 15. Задовољство временом чекања од момента заказивања до термина прегледа (просечна оцена) по установама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2023		
	N	$\bar{X}$	SD
Универзитетски клинички центар Србије	748	4.0	1.140
КБЦ „Др Драгиша Мишовић“	294	4.2	0.936
КБЦ „Звездара“	447	3.9	1.018
КБЦ „Земун“	236	3.7	1.272
КБЦ „Бежанијска коса“	84	4.6	0.715
Институт за КВБ „Дедиње“	210	4.8	0.522
ГАК „Народни фронт“	113	4.2	0.722
Војномедицинска академија	671	3.9	1.177
Универзитетска деčја клиника	78	4.2	1.040
Институт за здравствену заштиту мајке и детета Србије „Др В. Чупић“	125	4.4	0.949
Клиника за неурологију и психијатрију за децу и омладину	10	3.9	1.197
Институт за онкологију и радиологију Србије	180	3.8	0.894
Институт за ментално здравље	61	4.1	1.038
Институт за реуматологију	207	4.1	1.120
Специјална болница за цереброваскуларне болести „Свети Сава“	19	4.5	0.964
Клиника за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“	48	4.4	0.741
ИО „Бањица“	70	3.4	1.266
Институт за неонатологију	15	4.6	0.632
Специјална болница за интерне болести Младеновац	34	3.4	1.045
Специјална болница за болести зависности	54	4.5	0.746
Институт за рехабилитацију	113	4.0	1.030
Специјална болница за церебралну парализу и развојну неурологију	49	4.5	0.916
Специјална болница за рехабилитацију и ортопедску протетику	20	4.8	0.410
Специјална болница за интерне болести Лазаревац	39	4.5	0.790
Институт за медицину рада Србије „Др Драгомир Карајовић“	37	4.4	0.899
Укупно	3962	4.1	1.078

Скоро 41% испитаника је оценило дужину чекања у чекаоници највишом оценом, а још 33% оценом добро (графикон 7). Оцену веома лоше и лоше је дало 10%, док је око 16% овај сегмент оценило као осредњи.

Графикон 7. Задовољство испитаника дужином чекања у чекаоници (%), 2023. г.



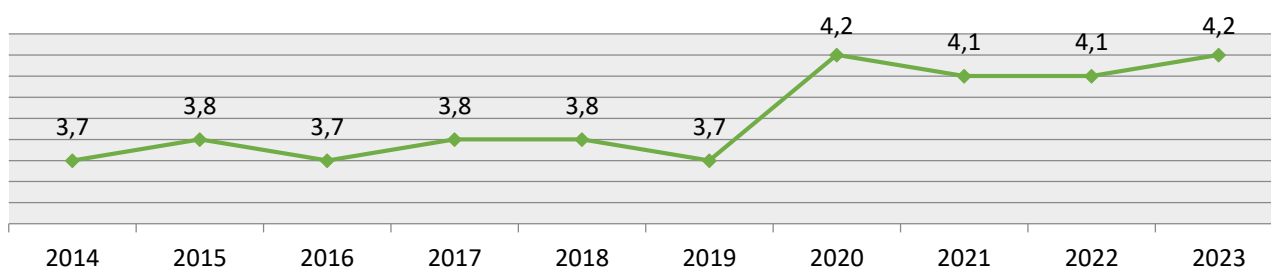
Дужина чекања на преглед у чекаоници оцењена је просечном оценом 4,0, као и претходне године, док је у 2020. и 2021. просечна оцена била 4,1. Може се анализирати и оцена дужине чекања у чекаоници према врсти специјалистичке службе односно специјалности лекара, уз изузимање ВМА. У хируршким службама овај сегмент је оцењен најнижом просечном оценом (3,8), док је највишу оцену добио у педијатријским и службама за рехабилитацију (4,4), (табела 16). Постоји статистичка високо значајна разлика у оцени дужине чекања у чекаоници између различитих специјалистичких служби ($N=112,399$, $DF=5$, $p<0,01$).

Табела 16. Задовољство испитаника дужином чекања у чекаоници (просечна оцена) по специјализованости амбулантне службе

Специјалистичка служба	2023		
	N	$\bar{x}$	SD
Интерна медицина	1389	4.2	1.005
Хирургија	1020	3.8	1.157
Гинекологија и акушерство	374	4.0	0.985
Рехабилитација	185	4.4	0.903
Психијатрија	205	4.1	1.017
Педијатрија	111	4.4	0.921
Укупно (без ВМА)	3284	4.0	1.062

На графикону 8. приказана је просечна оцена времена чекања у чекаоници у интернистичким службама у периоду 2014-2023. године, уз напомену о већ наведеним ограничењима.

Графикон 8. Задовољство испитаника дужином чекања у чекаоници у интернистичким службама (просечна оцена)



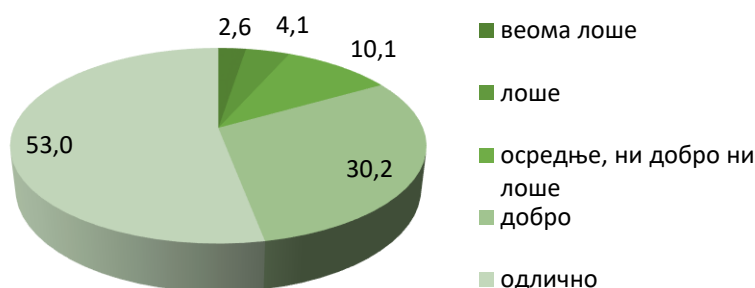
Дужину чекања на преглед у чекаоници највишом оценом су оценили пацијенти у Институту за КБВ Дедиње (4,8) и Специјалној болници за интерне болести Лазаревац, Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (у све три 4,7), а најнижом у Институту за ортопедију Бањица (3,1) и Клиници за нерологију и психијатрију за децу и омладину (3,5). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника дужином чекања на преглед у чекаоници између различитих болница ($N=381,567$, $DF=24$, $p<0,01$), (табела 17).

Табела 17. Задовољство дужином чекања у чекаоници (просечна оцена) по установама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2023		
	N	$\bar{X}$	SD
Универзитетски клинички центар Србије	743	3.8	1.185
КБЦ „Др Драгиша Мишовић“	296	4.1	0.954
КБЦ „Звездара“	446	3.9	1.049
КБЦ „Земун“	232	4.0	1.130
КБЦ „Бежанијска коса“	84	4.5	0.857
Институт за КВБ „Дедиње“	210	4.8	0.518
ГАК „Народни фронт“	113	4.1	0.678
Војномедицинска академија	673	3.8	1.198
Универзитетска дечја клиника	78	4.2	1.144
Институт за здравствену заштиту мајке и детета Србије „Др В. Чупић“	126	4.4	0.920
Клиника за неурологију и психијатрију за децу и омладину	10	3.5	1.434
Институт за онкологију и радиологију Србије	181	3.7	0.955
Институт за ментално здравље	62	4.0	1.048
Институт за реуматологију	205	4.1	1.018
Специјална болница за цереброваскуларне болести „Свети Сава“	20	4.5	0.946
Клиника за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“	48	4.4	0.815
ИО „Бањица“	71	3.1	1.180
Институт за неонатологију	14	4.4	0.842
Специјална болница за интерне болести Младеновац	34	3.6	0.849
Специјална болница за болести зависности	54	4.4	0.838
Институт за рехабилитацију	111	4.1	0.914
Специјална болница за церебралну парализу и развојну неурологију	49	4.7	0.805
Специјална болница за рехабилитацију и ортопедску протетику	20	4.7	0.745
Специјална болница за интерне болести Лазаревац	39	4.7	0.549
Институт за медицину рада Србије „Др Драгомир карајовић“	38	4.1	1.158
Укупно	3957	4.0	1.089

Чекаонице у специјалистичкој служби, њихову чистоћу и удобност, оценило је као веома лоше или лоше скоро 7% испитаника, а као осредње 10%. Удео оних који су их оценили као одличне или добре износи око 83% (графикон 9). Чекаонице у специјалистичкој служби, њихова чистоћа и удобност, оцењене су просечном оценом 4,3, исто као и две претходне године, а у 2020. просечна оцена је била 4,4.

Графикон 9. Задовољство испитаника чекаоницама у специјалистичкој служби (%), 2023. г.



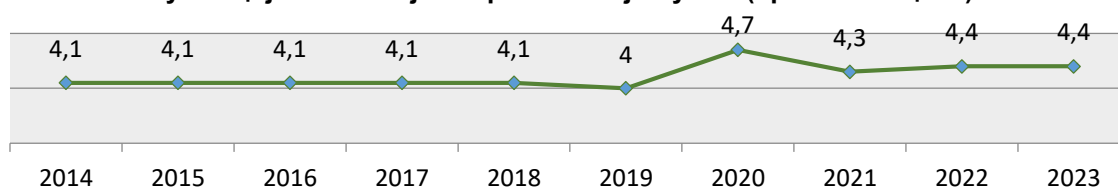
Може се анализирати и оцена чистоће и удобности чекаоница према врсти специјалистичке службе односно специјалности лекара, уз изузимање ВМА. Највишом просечном оценом су оцењене службе педијатрије и психијатрије (4,5), а најнижом хирургије (4,0), (табела 18). Постоји статистички значајна разлика у оцени чекаоница између различитих специјалистичких служби ($H=107,712$, $DF=5$, $p<0,01$).

**Табела 18. Задовољство испитаника чекаоницама (просечна оцена)
по специјализованости амбулантне службе**

Специјалистичка служба	2023		
	N	$\bar{x}$	SD
Интерна медицина	1404	4.4	0.882
Хирургија	1024	4.0	1.136
Гинекологија и акушерство	377	4.4	0.799
Рехабилитација	188	4.4	0.760
Психијатрија	205	4.5	0.790
Педијатрија	110	4.5	0.701
Укупно (без ВМА)	3308	4.3	0.961

На графикону 10. приказана је просечна оцена чекаоница у интернистичким специјалистичким службама у периоду 2014-2023. године.

**Графикон 10. Задовољство испитаника чекаоницама
у специјалистичкој интернистичкој служби (просечна оцена)**



Чекаонице у специјалистичкој служби највишом оценом су оценили пацијенти у Институту за КВБ Дедиње (5,0), Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику и Специјалној болници за интерне болести Лазаревац (у обе 4,9), а најнижом у УКЦС и Институту за ортопедију Бањица (у обе 3,9). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника чекаоницама у специјалистичкој служби између различитих болница ($H=475,871$, $DF=24$, $p<0,01$), (табела 19).

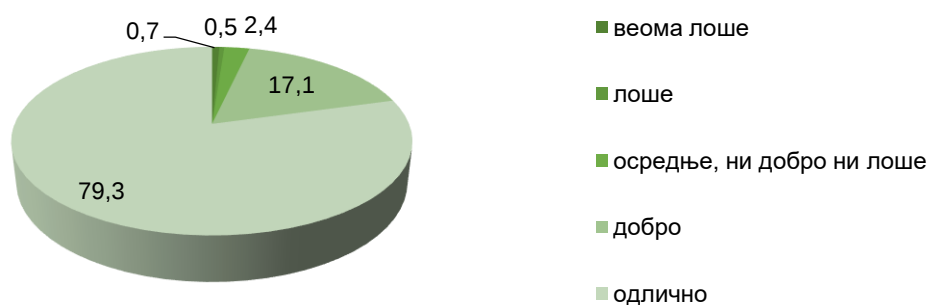
**Табела 19. Задовољство чекаоницама
у специјалистичкој служби (просечна оцена) по установама**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2023		
	N	$\bar{x}$	SD
Универзитетски клинички центар Србије	764	3.9	1.204
КБЦ „Др Драгиша Мишовић“	297	4.5	0.805
КБЦ „Звездара“	446	4.1	0.977
КБЦ „Земун“	236	4.6	0.751
КБЦ „Бежанијска коса“	84	4.5	0.962
Институт за КВБ „Дедиње“	210	5.0	0.119
ГАК „Народни фронт“	112	4.5	0.584
Војномедицинска академија	672	4.1	1.038
Универзитетска дечја клиника	78	4.3	1.077
Институт за здравствену заштиту мајке и детета Србије „Др В. Чупић“	125	4.5	0.746
Клиника за неурологију и психијатрију за децу и омладину	10	4.7	0.483
Институт за онкологију и радиологију Србије	180	4.2	0.718
Институт за ментално здравље	63	4.5	0.800
Институт за реуматологију	208	4.5	0.768
Специјална болница за цереброваскуларне болести „Свети Сава“	20	4.7	0.933
Клиника за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“	47	4.6	0.534
ИО „Бањица“	68	3.9	1.006
Институт за неонатологију	13	4.4	0.870
Специјална болница за интерне болести Младеновац	34	4.0	0.888
Специјална болница за болести зависности	54	4.6	0.681
Институт за рехабилитацију	113	4.3	0.861
Специјална болница за церебралну парализу и развојну неурологију	49	4.7	0.456
Специјална болница за рехабилитацију и ортопедску протетику	20	4.9	0.308
Специјална болница за интерне болести Лазаревац	39	4.9	0.384
Институт за медицину рада Србије „Др Драгомир Карајовић“	38	4.5	0.923
Укупно	3980	4.3	0.976

Када је у питању задовољство корисника специјалистичке службе здравственим кадром, оно је испитано кроз три питања којим је оцењивана љубазност медицинских сестара, љубазност лекара и време посвећено током прегледа и објашњења добијених у вези болести и плана лечења. Због разлике у упитнику који је коришћен у ВМА у односу на остале установе у оквиру овог сегмента, подаци за ВМА су анализирани посебно.

Љубазност сестара 79% испитаника је оценила највишом оценом, а још 17% оценом добро (графикон 11). Оцену веома лоше и лоше је дало 1%, док је скоро 2% овај сегмент оценило као ни добар ни лош.

Графикон 11. Задовољство испитаника љубазношћу сестара (у %), 2023. г.



Напомена: Није укључен ВМА због разлике у коришћеном упитнику.

Љубазност медицинских сестара оцењена је просечном оценом 4,7, исто као и претходне две године. У 2020. години просечна оцена је била 4,8.

Може се анализирати и оцена љубазности медицинских сестара према врсти специјалистичке службе односно специјалности лекара. Може се уочити да она у свим службама има просечну оцену 4,7 или 4,8 (табела 20). Не постоји статистичка значајна разлика у оцени љубазности сестара између различитих специјалистичких служби.

Табела 20. Задовољство љубазношћу сестара по специјализованости амбулантне службе (просечна оцена)

Специјалистичка служба	2023		
	N	$\bar{x}$	SD
Интерна медицина	1411	4.8	0.568
Хирургија	1026	4.7	0.661
Гинекологија и акушерство	378	4.8	0.460
Рехабилитација	188	4.7	0.680
Психијатрија	206	4.8	0.495
Педијатрија	112	4.7	0.671
Укупно (без ВМА)	3321	4.7	0.594

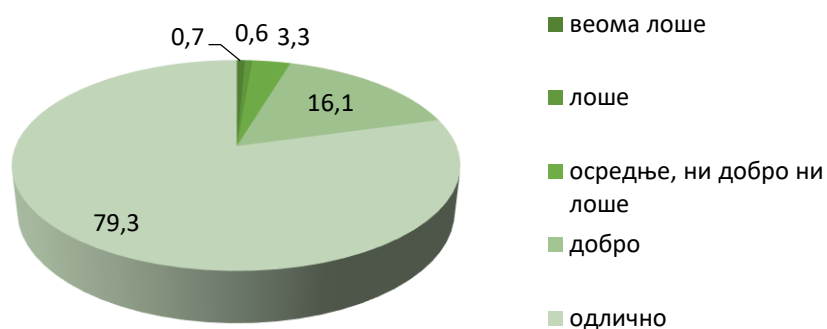
Љубазност сестара највишом оценом су оценили сви испитаници у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, Специјалној болници „Свети Сава“, Институту за неонатологију и Институту за медицину рада Србије „Др Драгомир Карајовић“. Најнижа, али и даље веома висока, просечна оцена забележена је у Институту за рехабилитацију (4,5), а затим у ИО „Бањица“ и Специјалној болници за интерне болести Младеновац (у обе 4,6), (табела 21). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника љубазношћу медицинских сестара између различитих болница ($H=80,199$, $DF=23$, $p<0,01$).

Табела 21. Задовољство љубазношћу сестара по установама (просечна оцена)

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2023		
	N	$\bar{X}$	SD
Универзитетски клинички центар Србије	761	4.7	0.581
КБЦ „Др Драгиша Мишовић“	297	4.8	0.545
КБЦ „Звездара“	451	4.7	0.582
КБЦ „Земун“	240	4.7	0.729
КБЦ „Бежанијска коса“	84	4.8	0.452
Институт за КВБ „Дедиње“	210	4.7	0.567
ГАК „Народни фронт“	112	4.8	0.360
Универзитетска дечја клиника	77	4.8	0.728
Институт за здравствену заштиту мајке и детета Србије „Др В. Чупић“	126	4.8	0.624
Клиника за неурологију и психијатрију за децу и омладину	10	4.9	0.316
Институт за онкологију и радиологију Србије	181	4.7	0.666
Институт за ментално здравље	63	4.8	0.493
Институт за реуматологију	207	4.8	0.551
Специјална болница за цереброваскуларне болести „Свети Сава“	20	5.0	0.224
Клиника за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“	48	4.7	0.449
ИО „Бањица“	70	4.6	0.891
Институт за неонатологију	15	5.0	0.000
Специјална болница за интерне болести Младеновац	34	4.6	0.697
Специјална болница за болести зависности	54	4.9	0.391
Институт за рехабилитацију	115	4.5	0.820
Специјална болница за церебралну парализу и развојну неурологију	49	4.9	0.484
Специјална болница за рехабилитацију и ортопедску протетику	20	5.0	0.000
Специјална болница за интерне болести Лазаревац	39	4.9	0.223
Институт за медицину рада Србије „Др Драгомир Карајовић“	38	5.0	0.162
Укупно (без ВМА)	3321	4.7	.594

Чак 79% испитаника оценила је љубазност лекара највишом оценом, а још 16% оценом добро (графикон 12). Оцену веома лоше и лоше је дало око 1%, док је 3% овај сегмент оценило као ни добар ни лош.

Графикон 12. Задовољство љубазношћу лекара (у %), 2023. г.



Напомена: Није укључен ВМА због разлике у коришћеном упитнику.

Љубазност лекара оцењена је просечном оценом 4,7, као и претходне године и једнака је просечној оцени за љубазност сестара. Просечна оцена љубазности лекара је и у 2021. години била 4,7, а у 2020-ој 4,85.

Може се анализирати и оцена љубазности лекара према врсти специјалистичке службе односно специјалности лекара. У службама педијатрије је овај сегмент оцењен најнижом просечном оценом 4,6, док је у гинеколошким и психијатријским службама забележена највиша оцена, 4,8 (табела 22). Постоји статистичка значајна разлика у оцени љубазности лекара између различитих специјалистичких служби ($H=15,481$, $DF=5$, $p<0,01$).

**Табела 22. Задовољство љубазношћу лекара
по специјализованости амбулантне службе (просечна оцена)**

Специјалистичка служба	2023		
	N	$\bar{x}$	SD
Интерна медицина	1399	4.7	0.613
Хирургија	1019	4.7	0.662
Гинекологија и акушерство	378	4.8	0.499
Рехабилитација	187	4.7	0.632
Психијатрија	204	4.8	0.573
Педијатрија	111	4.6	0.746
Укупно (без ВМА)	3298	4.7	0.621

Љубазност лекара највишом оценом су оценили сви испитаници у Институту за неонатологију, Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину, Специјалној болници за интерне болести Лазаревац, Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику и Специјалној болници „Свети Сава“, а најнижа, али и даље веома висока просечна оцена забележена је у Институту за онкологију и радиологију Србије, Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ (4,6) и Институту за рехабилитацију (4,6), (табела 23). Постоји високо статистички значајна разлика у просечној оцени љубазности лекара у различитим установама ($N=92,204$, $DF=23$, $p<0,01$).

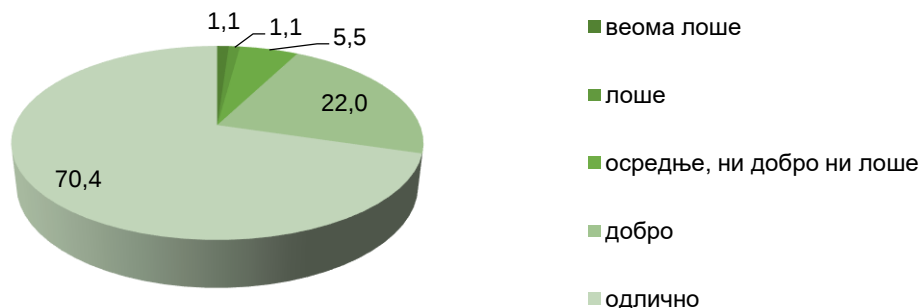
Табела 23. Задовољство љубазношћу лекара (просечна оцена) по установама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2023		
	N	$\bar{x}$	SD
Универзитетски клинички центар Србије	754	4.7	0.613
КБЦ „Др Драгиша Мишовић“	298	4.7	0.625
КБЦ „Звездара“	443	4.7	0.624
КБЦ „Земун“	238	4.7	0.773
КБЦ „Бежанијска коса“	84	4.8	0.546
Институт за КВБ „Дедиње“	210	4.7	0.620
ГАК „Народни фронт“	113	4.8	0.468
Универзитетска дечја клиника	78	4.9	0.394
Институт за здравствену заштиту мајке и детета Србије „Др В. Чупић“	125	4.8	0.559
Клиника за неурологију и психијатрију за децу и омладину	10	5.0	0.000
Институт за онкологију и радиологију Србије	180	4.6	0.723
Институт за ментално здравље	63	4.8	0.583
Институт за реуматологију	205	4.8	0.631
Специјална болница за цереброваскуларне болести „Свети Сава“	20	5.0	0.224
Клиника за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“	48	4.6	0.494
ИО „Бањица“	69	4.8	0.695
Институт за неонатологију	14	5.0	0.000
Специјална болница за интерне болести Младеновац	34	4.7	0.511
Специјална болница за болести зависности	54	4.8	0.466
Институт за рехабилитацију	113	4.6	0.674
Специјална болница за церебралну парализу и развојну неурологију	49	4.8	0.565
Специјална болница за рехабилитацију и ортопедску протетику	20	5.0	0.224
Специјална болница за интерне болести Лазаревац	39	5.0	0.160
Институт за медицину рада Србије „Др Драгомир Карајовић“	37	4.7	0.884
Укупно (без ВМА)	3298	4.7	0.621

Како у ВМА упитник није мењан у односу на претходне године, задовољство љубазношћу особља испитивано је кроз једно питање односно слагање са тврдњом да је особље било љубазно и пуно поштовања. Удео испитаника који се сложио са овом тврдњом у ВМА у 2023. години износио је 79% (претходне године 81%), неодлучних је 16% (претходне године 16%), док се скоро 5% (претходне године 4%) није слагало са наведеном тврдњом.

Око 70% испитаника оценило је сегмент који се односи на време посвећено током прегледа и објашњења добијена у вези болести и плана лечења највишом оценом, а још 22% оценом добро (графикон 13). Оцену веома лоше и лоше је дало 2%, док је скоро 6% овај сегмент оценило као ни добар ни лош.

Графикон 13. Оцена времена посвећеног током прегледа и објашњења добијених у вези болести и плана лечења (у %), 2023. г.



Напомена: Није укључен ВМА због разлике у коришћеном упитнику.

Наведени сегмент задовољства оцењен је просечном оценом 4,6 (претходне две године 4,5, у 2020-ој 4,7).

Може се анализирати и оцена времена и објашњења добијених током прегледа према врсти специјалистичке службе односно специјалности лекара. Иако су у свим службама просечне оцене у опсегу 4,5- 4,6 (табела 24), постоји статистичка високо значајна разлика у оциени времена посвећеног током прегледа и објашњења добијених у вези болести и плана лечења између различитих специјалистичких служби ($H=19,785$, $DF=5$, $p<0,01$).

Табела 24. Задовољство временом и објашњењима добијеним током прегледа по специјализованости амбулантне службе (просечна оцена)

Специјалистичка служба	2023		
	N	$\bar{x}$	SD
Интерна медицина	1360	4.6	0.727
Хирургија	1001	4.5	0.784
Гинекологија и акушерство	371	4.6	0.638
Рехабилитација	186	4.6	0.730
Психијатрија	206	4.6	0.745
Педијатрија	99	4.5	0.720
Укупно (без ВМА)	3223	4.6	0.738

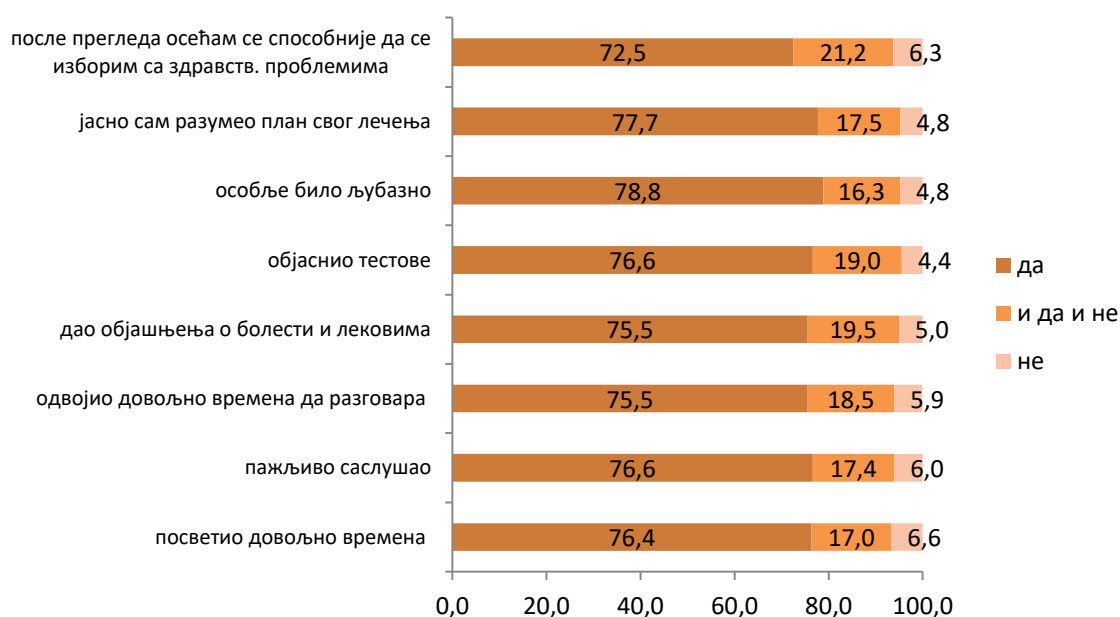
Посматрано појединачно по установама, време и објашњења добијена током прегледа највишом оценом су оценили сви испитаници у Институту за неонатологију, Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, уз напомену о малом броју испитаника, а најнижа, али и даље висока оцена, забележена је у Специјалној болници за интерне болести Младеновац (4,2), а затим у Институту за онкологију и радиологију Србије, Институту за ментално здравље и Институту за рехабилитацију (у све три 4,4), (табела 25). Постоји статистички високо значајна разлика у просечној оциени наведеног сегмента задовољства у различитим установама ($H=138,295$, $DF=23$, $p<0,01$).

**Табела 25. Задовољство временом и објашњењима добијеним током прегледа
(просечна оцена) по установама**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2023		
	N	$\bar{X}$	SD
Универзитетски клинички центар Србије	739	4.6	0.780
КБЦ „Др Драгиша Мишовић“	296	4.6	0.712
КБЦ „Звездара“	431	4.5	0.729
КБЦ „Земун“	225	4.5	0.866
КБЦ „Бежанијска коса“	84	4.7	0.640
Институт за КВБ „Дедиње“	210	4.8	0.529
ГАК „Народни фронт“	112	4.6	0.541
Универзитетска дечја клиника	76	4.8	0.524
Институт за здравствену заштиту мајке и детета Србије „Др В. Чупић“	125	4.8	0.588
Клиника за неурологију и психијатрију за децу и омладину	10	5.0	0.000
Институт за онкологију и радиологију Србије	178	4.4	0.773
Институт за ментално здравље	63	4.4	0.943
Институт за реуматологију	205	4.6	0.800
Специјална болница за цереброваскуларне болести „Свети Сава“	20	4.7	0.988
Клиника за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“	48	4.6	0.601
ИО „Бањица“	69	4.5	0.816
Институт за неонатологију	2	5.0	0.000
Специјална болница за интерне болести Младеновац	34	4.2	0.459
Специјална болница за болести зависности	54	4.7	0.639
Институт за рехабилитацију	96	4.4	0.880
Специјална болница за церебралну парализу и развојну неурологију	49	4.8	0.426
Специјална болница за рехабилитацију и ортопедску протетику	20	5.0	0.224
Специјална болница за интерне болести Лазаревац	39	4.9	0.223
Институт за медицину рада Србије „Др Драгомир Карајовић“	38	4.5	0.979
Укупно (без ВМА)	3223	4.6	0.738

У ВМА за истраживање задовољства корисника специјалистичке службе коришћен је исти упитник као претходних година, те је напред наведени сегмент задовољства испитиван кроз више питања (графикон 14).

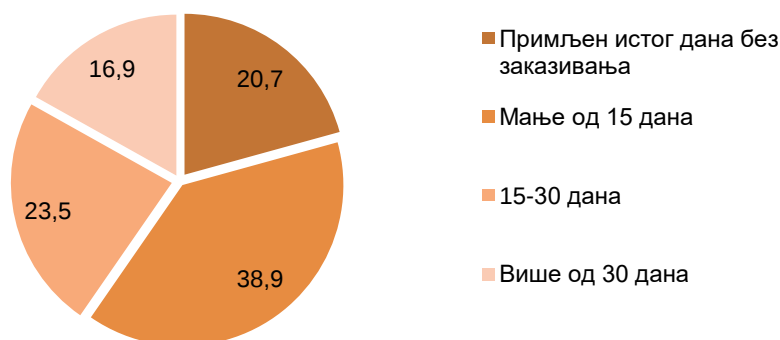
Графикон 14. Задовољство радом лекара у специјалистичкој служби у ВМА (у %), 2023. г.



Време од момента заказивања до прегледа

Истог дана када су се јавили лекару, без заказивања, примљено је 21% пацијената који су прегледани у специјалистичким службама, мање од 15 дана чекало је још 39%, око 24% чекало је 15-30 дана и скоро 17% дуже од 30 дана (графикон 15).

Графикон 15. Време од момента заказивања до момента посете (%), 2023. год.



У претходној години је било више пацијената који су чекали дуже од 30 дана (24%), а мање оних који су чекали мање од 15 дана (30%).

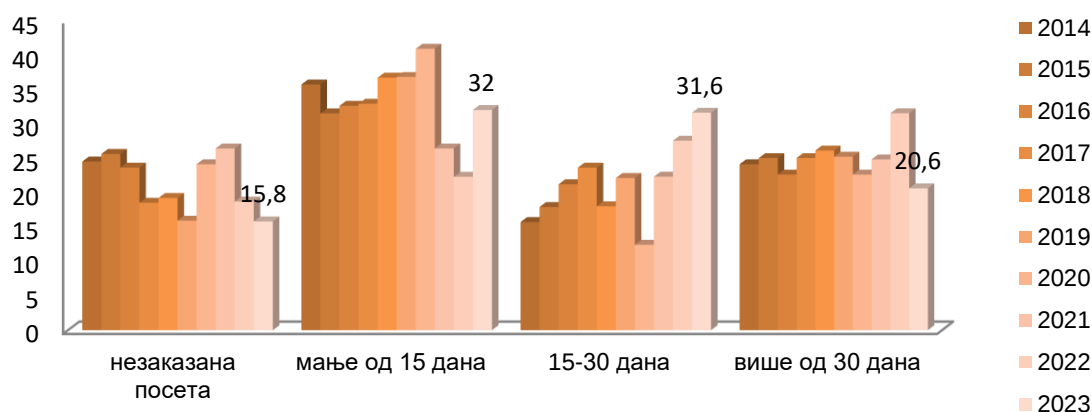
Посматрано по врсти амбулантне службе, уочава се да је удео пацијената који су примљени истог дана без заказивања био највећи у психијатријским службама (41%), а најмањи у службама за рехабилитацију (10%). Када је у питању удео пацијената који су чекали дуже од месец дана на преглед, он је био највећи у службама интерне медицине и износио је 21%, а најнижи у службама гинекологије (5%), (табела 26). Разлика у дужини чекања на преглед од момента заказивања међу различитим специјалистичким службама је статистички високо значајна ($\chi^2=216,540$, $DF=15$, $p<0,01$).

Табела 26. Чекање на преглед од момента заказивања по врсти амбулантне службе, 2023. г.

Специјалистичка служба	Примљен истог дана		Мање од 15 дана		15-30 дана		Више од 30 дана		Укупно	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Интерна медицина	211	15.8	428	32.0	423	31.6	275	20.6	1337	100
Хирургија	194	19.8	377	38.4	240	24.5	170	17.3	981	100
Гинекологија и акушерство	126	34.7	166	45.7	54	14.9	17	4.7	363	100
Рехабилитација	19	10.3	93	50.5	50	27.2	22	12.0	184	100
Психијатрија	60	41.1	42	28.8	26	17.8	18	12.3	146	100
Педијатрија	19	17.4	56	51.4	22	20.2	12	11.0	109	100
Укупно (без ВМА)	629	20.2	1162	37.2	815	26.1	514	16.5	3120	100

У односу на претходну годину, у интернистичким службама повећан је удео оних који су чекали мање од 15 и између 15 и 30 дана на преглед, а смањен удео оних који су чекали дуже од месец дана. Нешто мање учешће је и пацијената који су имали незаказан преглед (графикон 16).

Графикон 16. Време од момента заказивања до момента посете у интернистичким специјалистичким службама (%), 2014-2023. г.



Посматрано појединачно по установама, највише прегледаних пацијената истог дана када су се јавили лекару, без заказивања, било је у Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ (77%) и Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину (40%). Незаказаних посета је било најмање у Институту за КВБ „Дедиње“ (4%) и Специјалној болници за ЦВБ „Свети Сава“ (5%). Највише пацијената је чекало на специјалистички преглед више од месец дана у Институту за реуматологију (33%) и Специјалној болници за ЦВБ „Свети Сава“ (25%), док их је у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (5%) и Клиници за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“ (6%) било најмање (Табела 27). Разлика између установа у дужини чекања на преглед је статистички високо значајна ($\chi^2=438,106$, $DF=69$, $p<0,01$).

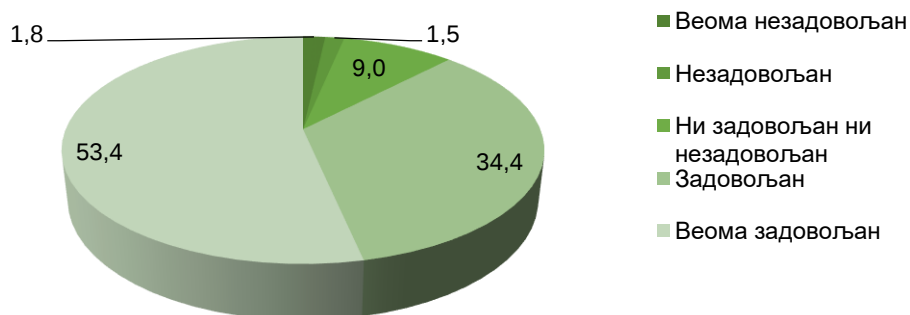
Табела 27. Чекање на преглед од момента заказивања по установама (%), 2023. год.

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Незака- зана посета	До 2 недеље	Од 2 недеље до месец дана	Више од месец дана
Универзитетски клинички центар Србије	23.8	36.2	22.5	17.5
КБЦ „Др Драгиша Мишовић“	29.2	35.4	24.3	11.1
КБЦ „Звездара“	16.9	34.2	31.3	17.6
КБЦ „Земун“	17.6	32.9	31.5	18.0
КБЦ „Бежанијска коса“	10.7	42.9	34.5	11.9
Институт за КВБ „Дедиње“	3.8	37.4	39.3	19.4
ГАК „Народни фронт“	28.4	47.7	14.7	9.2
Војномедицинска академија	23.6	47.5	10.0	19.0
Универзитетска дечја клиника	26.8	42.3	14.1	16.9
Институт за здравствену заштиту мајке и детета Србије „Др В. Чупић“	15.8	49.2	22.5	12.5
Клиника за неурологију и психијатрију за децу и омладину	40.0	30.0	10.0	20.0
Институт за онкологију и радиологију Србије	12.6	56.0	22.9	8.6
Институт за ментално здравље	23.0	27.9	27.9	21.3
Институт за реуматологију	15.1	21.9	29.7	33.3
Специјална болница за цереброваскуларне болести „Свети Сава“	5.0	40.0	30.0	25.0
Клиника за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“	77.1	16.7		6.3
ИО „Бањица“	35.9	39.1	4.7	20.3
Институт за неонатологију	30.8	30.8	23.1	15.4
Специјална болница за интерне болести Младеновац	8.8	26.5	44.1	20.6
Институт за рехабилитацију	12.4	44.2	31.9	11.5
Специјална болница за церебралну парализу и развојну неурологију	8.7	50.0	28.3	13.0
Специјална болница за рехабилитацију и ортопедску протетику	25.0	60.0	10.0	5.0
Специјална болница за интерне болести Лазаревац	13.2	42.1	36.8	7.9
Институт за медицину рада Србије „Др Д. Карајовић“	36.4	27.3	18.2	18.2
Укупно	20.7	38.9	23.5	16.9

Задовољство здравственом заштитом у специјалистичкој служби у целини

Оцењујући задовољство специјалистичком службом у целини, 53% се изјаснило као веома задовољно, још 34% као задовољно, док је незадовољних било око 3% (1,8% веома незадовољних и 1,5% незадовољних). Ни задовољних ни незадовољних било је 9%. (графикон 17). Просечна оцена задовољства специјалистичком службом у целини износила је 4,4, као и претходне три године.

Графикон 17. Оцена задовољства специјалистичком службом у целини (%), 2023. г.



Ако посматрамо просечну оцену задовољства специјалистичком службом у целини у односу на врсту специјалистичке службе, уочава се да је она најнижа међу корисницима хируршке службе- 4,3, док у свим осталим службама износи 4,5 (табела 28). Разлика у наведеним просечним оценама међу корисницима различитих специјалистичких служби је статистички високо значајна ($H=20,063$, $DF=5$, $p<0,01$).

Табела 28. Просечна оцена задовољства специјалистичком службом у целини по специјализованости амбулантне службе, 2023. г.

Специјалистичка служба	2023		
	N	$\bar{x}$	SD
Интерна медицина	1341	4.47	0.724
Хирургија	970	4.32	0.870
Гинекологија и акушерство	360	4.51	0.611
Рехабилитација	186	4.48	0.737
Психијатрија	197	4.53	0.611
Педијатрија	109	4.47	0.661
Укупно (без ВМА)	3163	4.43	0.757

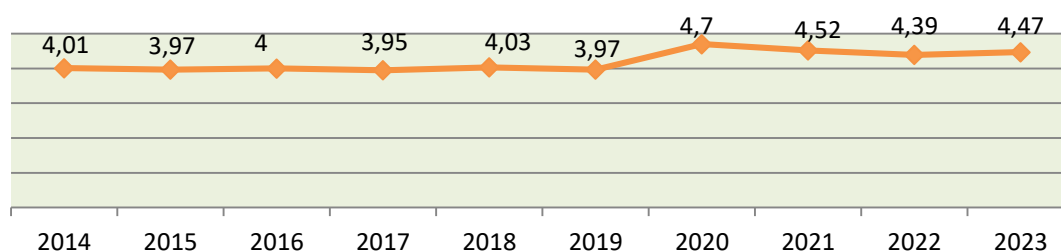
Посматрано према установама, видимо да је највиша просечна оцена забележена у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,9), а затим у Специјалној болници за интерне болести Лазаревац, Специјалној болници за болести зависности, Институту за КВБ Дедиње, Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију и Специјалној болници за ЦВБ „Свети Сава“ (у свим 4,8), (табела 29). Најниже задовољство специјалистичком службом забележено је у Институту за ортопедију Бањица (3,9), Специјалној болници за интерне болести Младеновац (4,0) и Војномедицинској академији (4,0). Разлике у просечним оценама у различитим установама су статистички високо значајне ($H=318,897$, $DF=24$, $p<0,01$).

Табела 29. Просечна оцена задовољства специјалистичком службом у целини по установама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2023		
	N	$\bar{X}$	SD
Универзитетски клинички центар Србије	699	4.3	0.888
КБЦ „Др Драгиша Мишовић“	286	4.5	0.625
КБЦ „Звездара“	439	4.2	0.728
КБЦ „Земун“	214	4.3	0.814
КБЦ „Бежанијска коса“	84	4.6	0.633
Институт за КВБ „Дедиње“	211	4.8	0.444
ГАК „Народни фронт“	112	4.5	0.569
Војномедицинска академија	656	4.0	1.120
Универзитетска дечја клиника	71	4.6	0.806
Институт за здравствену заштиту мајке и детета Србије „Др В. Чупић“	118	4.7	0.586
Клиника за неурологију и психијатрију за децу и омладину	10	4.7	0.483
Институт за онкологију и радиологију Србије	178	4.5	0.714
Институт за ментално здравље	58	4.4	0.699
Институт за реуматологију	195	4.3	0.747
Специјална болница за цереброваскуларне болести „Свети Сава“	20	4.8	0.550
Клиника за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“	48	4.5	0.505
ИО „Бањица“	66	3.9	0.950
Институт за неонатологију	15	4.7	0.617
Специјална болница за интерне болести Младеновац	34	4.0	0.739
Специјална болница за болести зависности	51	4.8	0.434
Институт за рехабилитацију	113	4.3	0.799
Специјална болница за церебралну парализу и развојну неурологију	49	4.8	0.522
Специјална болница за рехабилитацију и ортопедску протетику	20	4.9	0.308
Специјална болница за интерне болести Лазаревац	38	4.8	0.437
Институт за медицину рада Србије „Др Д. Карајовић“	34	4.4	0.888
УКУПНО	3819	4.4	0.846

Посматрајући десетогодишњу серију, може се закључити да је задовољство пацијената радом специјалистичке службе интерне медицине у болницама било веће почев од 2020. године.

Графикон 18. Задовољство корисника радом интернистичке специјалистичке службе у целини у здравственим установама, 2014-2023. године (просечна оцена)



Посматрано појединачно по установама, уочава се да је просечна оцена задовољства интернистичком службом у целини највиша у Институту за ментално здравље, прецизније у његовим неуролошким службама, (4,88), Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,88), уз напомену о малом броју испитаника, и Специјалној болници за интерне болести Лазаревац (4,84), а најнижа у Специјалној болници за интерне болести Младеновац (4,00) и Институту за онкологију и радиологију Србије (4,19), (Табела 30).

Табела 30. Просечна оцена задовољства интернистичким специјалистичким службама у целини по установама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2018		2019		2020		2021		2022		2023			
	Ранг	$\bar{X}$	Ранг	$\bar{X}$	Ранг	$\bar{X}$	Ранг	$\bar{X}$	Ранг	$\bar{X}$	Ранг	N	$\bar{X}$	SD
УКЦС	12	3.88	14	3.70			6	4.47	12	4.30	6	300	4.54	0.755
КБЦ „Др Д. Мишовић“	13	3.80	11	3.93			4	4.69	7	4.62	7	101	4.52	0.642
КБЦ „Звездара“	7	4.08	12	3.90			5	4.62	10	4.43	12	206	4.32	0.708
КБЦ „Земун“	11	3.97	10	3.95			7	4.42	9	4.46	9	117	4.45	0.760
КБЦ „Бежанијска коса“	9	4.01	7	3.98					6	4.69	5	57	4.54	0.709
Институт за КВБ „Дедиње“	2	4.58	3	4.56	1	5.00	1	5.00	4	4.78	3	141	4.75	0.465
Клиника за неурол. и психијатрију					4	4.45			14	3.67				
ИОРС	14	3.80	8	3.96	5	4.36	8	4.37	15	3.58	13	64	4.19	0.833
Институт за ментално здравље									1	5.00	1	8	4.88	0.354
Институт за реуматологију	8	4.07	4	4.37			9	4.24	8	4.52	11	195	4.35	0.747
Специјална болница „Свети Сава“	4	4.21	5	4.04	2	4.92	6	4.55	2	4.83	4	20	4.75	0.550
Специјална болница Младеновац	5	4.19	13	3.75					11	4.31	14	34	4.00	0.739
Институт за рехабилитацију	6	4.13	6	4.00	3	4.90	3	4.83	13	4.00	8	18	4.50	0.707
Спец. бол. за ортопедску протетику	1	4.71	1	4.89	1	5.00					1	8	4.88	0.354
Спец. бол. Лазаревац	3	4.55	2	4.61	2	4.92	2	4.94	5	4.69	2	38	4.84	0.437
Институт „Др Д. Карајовић“									3	4.78	10	34	4.38	0.888
УКУПНО		4.03		3.97		4.70		4.52		4.39		1341	4.47	0.724

Ако хируршке амбулантне службе посматрамо појединачно по установама, видимо да је највећа просечна оцена забележена у Институту за КВБ „Дедиње“ (4,86) и КБЦ „Бежанијска коса“ (4,83), а најнижа у ИО „Бањица“ (3,92) и КБЦ „Земун“ (3,97), (табела 31).

Табела 31. Просечна оцена задовољства хируршким специјалистичким службама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2021			2022			2023		
	N	$\bar{X}$	SD	N	$\bar{X}$	SD	N	$\bar{X}$	SD
Универзитетски клинички центар Србије	436	4.47	0.759	212	4.37	0.880	279	4.15	1.041
КБЦ „Др Д. Мишовић“	68	4.60	0.756	115	4.47	0.705	92	4.39	0.645
КБЦ „Звездара“	115	4.48	0.730	122	4.39	0.807	143	4.07	0.784
КБЦ „Земун“	73	4.07	1.005	54	4.48	0.746	72	3.97	0.855
КБЦ „Бежанијска коса“				82	4.71	0.533	24	4.83	0.381
Институт за КВБ „Дедиње“				53	4.89	0.320	70	4.86	0.391
Универзитетска дечја клиника	52	4.52	0.610	23	4.48	0.665	71	4.56	0.806
Институт за здр. заштиту мајке и детета Србије							39	4.62	0.590
Институт за онкологију и радиол. Србије				48	4.31	0.803	114	4.72	0.557
ИО „Бањица“				52	4.12	0.922	66	3.92	0.950
УКУПНО	744	4.44	0.781	761	4.45	0.782	970	4.32	0.870

Када су у питању гинеколошке амбулантне службе које су обавиле истраживање, видимо да је најслабије оцењена гинеколошка амбуланта у УКЦС (4,28) док је гинеколошка специјалистичка служба у Институту за здравствену заштиту мајке и детета Србије оцењена највишом оценом (4,89), (табела 32).

Табела 32. Просечна оцена задовољства гинеколошким специјалистичким службама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2021			2022			2023		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
Универзитетски клинички центар Србије	185	4.38	0.729	125	4.40	0.741	112	4.28	0.687
КБЦ „Др Д. Мишовић“	42	4.93	0.261	77	4.84	0.365	46	4.78	0.467
КБЦ „Звездара“	49	4.71	0.500	52	3.92	0.813	38	4.39	0.547
КБЦ „Земун“	10	4.90	0.316	15	4.40	0.910	14	4.71	0.611
ГАК „Народни фронт“	46	4.50	0.691	58	4.31	0.730	112	4.52	0.569
Институт за здр. заштиту мајке и детета Србије							38	4.89	0.311
УКУПНО	332	4.53	0.670	327	4.41	0.746	360	4.51	0.611

Међу специјалистичким службама за рехабилитацију, највиша оцена је забележена у КБЦ „Бежанијска коса“ (5,0), уз напомену о малом броју испитаника, а најслабије је оцењена служба у КБЦ „Звездара“ (4,31) и Институту за рехабилитацију (4,32), (табела 33).

Табела 33. Просечна оцена задовољства специјалистичким службама за рехабилитацију

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2021			2022			2023		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КБЦ „Звездара“	16	4.81	0.403	15	4.53	0.915	16	4.31	0.793
КБЦ „Земун“	6	4.17	0.408	10	4.90	0.316	11	4.36	0.674
КБЦ „Бежанијска коса“	41	4.27	0.895	4	5.00	0.000	3	5.00	0.000
Институт за рехабилитацију	1	5.00		70	4.49	0.631	95	4.32	0.816
Специјална болница за церебралну парализу и развојну неурологију	78	4.64	0.558	67	4.64	0.595	49	4.76	0.522
Специјална болница за рехабилитацију и ортопедску протетику	9	5.00	0.000	10	4.90	0.316	12	4.92	0.289
УКУПНО	151	4.56	0.669	176	4.61	0.623	186	4.48	0.737

Психијатријска амбулантна служба је оцењена највишом оценом у Специјалној болници за болести зависности (4,82), док је најслабије оцењена специјалистичка служба у КБЦ „Звездара“ (4,31) и Институту за ментално здравље (4,32), (табела 34).

Табела 34. Просечна оцена задовољства психијатријским специјалистичким службама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2021			2022			2023		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
Универзитетски клинички центар Србије	38	4.74	0.554	11	4.36	0.674	8	4.50	0.756
КБЦ „Др Драгиша Мишовић“	16	4.69	0.479	21	4.33	1.111	20	4.55	0.605
КБЦ „Звездара“	8	4.88	0.354	19	4.58	0.607	16	4.31	0.704
КБЦ „Бежанијска коса“				2	4.50	0.707			
Клиника за неурологију и психијатрију за децу и омладину				8	4.75	0.707	4	4.75	0.500
Институт за ментално здравље	38	4.37	0.852	65	4.20	0.922	50	4.32	0.713
Клиника за психијатријске болести „Др Лаза Лазаревић“	37	4.59	0.551	38	4.45	0.891	48	4.48	0.505
Специјална болница за болести зависности	37	4.68	0.530	35	4.86	0.430	51	4.82	0.434
УКУПНО	174	4.61	0.623	199	4.45	0.844	197	4.53	0.611

Међу педијатријским специјалистичким службама, највиша оцена је забележена у Институту за неонатологију и Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину (4,67), а најнижа у КБЦ „Звездара“ (4,20), (табела 35).

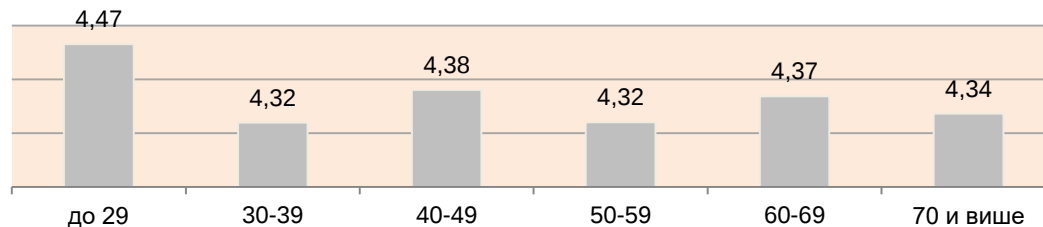
Табела 35. Просечна оцена задовољства педијатријским специјалистичким службама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2021			2022			2023		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КБЦ „Др Драгиша Мишовић“	6	5.00	0.000	30	4.73	0.521	27	4.44	0.641
КБЦ „Звездара“	7	5.00	0.000	20	4.90	0.447	20	4.20	0.616
Универзитетска дечја клиника	40	4.23	1.143	47	4.72	0.452			
Институт за здравствену заштиту мајке и детета Србије „Др В. Чупић“	69	4.70	0.577	42	4.45	0.832	41	4.51	0.711
Клиника за неурологију и психијатрију за децу и омладину							6	4.67	0.516
Институт за неонатологију							15	4.67	0.617
Институт за онкологију и радиологију Србије	18	4.33	0.767	5	5.00	0.000			
УКУПНО	168	4.51	0.841	146	4.67	0.611	109	4.47	0.661

Анализа утицаја карактеристика испитаника на укупно задовољство специјалистичком службом

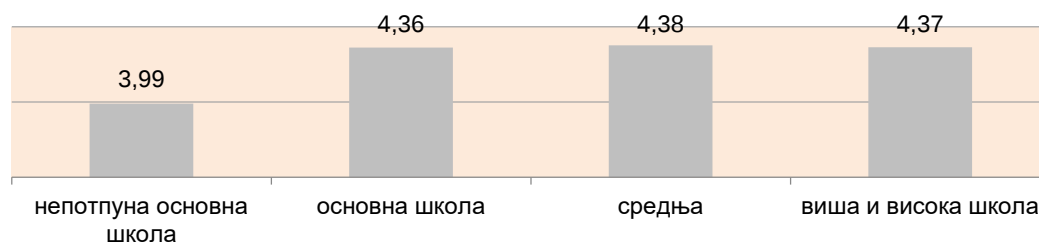
Просечна оцена задовољства је била 4,35 за мушкарце, а 4,38 за жене. Не постоји статистички значајна разлика у задовољству између полова. На ниво задовољства ни старост пацијената није утицала значајно. Највиша оцена бележи се у добној групи млађих од 29 година (графикон 19).

Графикон 19. Просечна оцена задовољства здравственом заштитом у специјалистичкој служби у односу на старост испитаника, 2023. год.



Разлика у задовољству испитаника у односу на школску спрему је статистички значајна ($N=14,468$, $DF=3$, $p<0,01$). Просечна оцена је најнижа међу испитаницима који нису завршили основну школу (4,0), док је међу испитаницима свих осталих нивоа образовања скоро 4,4. (графикон 20).

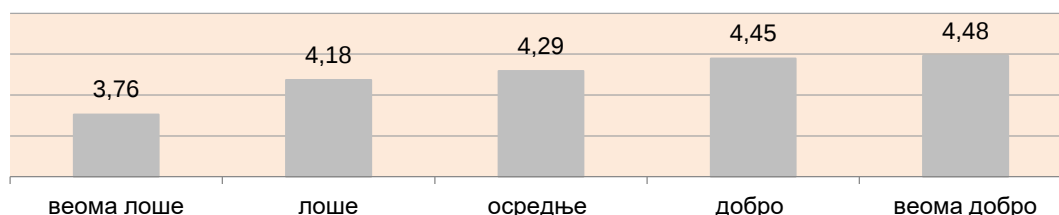
Графикон 20. Просечна оцена задовољства здравственом заштитом у специјалистичкој служби према школској спреми испитаника, 2023. год.



Ако анализирамо просечну оцену задовољства у односу на процену свог материјалног положаја, може се уочити да је она најнижа међу испитаницима који свој материјални положај процењују као веома лош или лош, а да расте са његовим побољшањем (графикон 21). Разлика у

задовољству испитаника у односу на материјални положај је статистички значајна ($H=73,047$, $DF=4$, $p<0,01$).

Графикон 21. Просечна оцена задовољства здравственом заштитом у специјалистичкој служби у односу на материјални положај испитаника, 2023. год.



Коментари

Пацијенти су имали могућност да у упитник упишу своје похвале, примедбе и предлоге за унапређење квалитета рада специјалистичке службе, што је учинило 557 односно 14% испитаника (УКЦС и ВМА нису унели коментаре испитаника у базу података). Исказан је велики број похвала за рад лекара и медицинских сестара, њихову стручност и љубазност, као и опште задовољство радом специјалистичке службе. Примедбе су биле везане за услове и гужву у чекаоници, као и за дуго чекање на поједине прегледе у чекаоници, као и од тренутка заказивања до термина прегледа. Исказани су и предлози за унапређење попут повећања броја лекара и сестара или омогућавања обављања свих потребних дијагностичких процедура у току једног дана.

Закључак

Резултати истраживања задовољства корисника у Београду показали су висок степен задовољства амбулантном специјалистичко-консултативном службом (87% испитаника се изјаснило као веома задовољно и задовољно). Просечна оцена задовољства је 4,4, иста као и претходне три године, а већа у односу на период пре 2020. године, када је износила око 4,0. При томе се мора имати у виду да је промена метода испитивања могла утицати на резултат и да се у већини других држава анкетирање пацијената врши изван здравствене установе, јер анкетирање у здравственој установи даје прецењене резултате. Морају се имати у виду и значајне промене у методологији у односу на претходне године које подразумевају измене у упитнику и спровођење истраживања у свим специјалистичким службама (интернистичким, хируршким, педијатријским, гинеколошким, рехабилитационим и психијатријским), за разлику од периода пре 2020. године када је била обухваћена само интернистичка служба, затим промене у месту уноса података (од 2021. године су саме установе резултате анкете уносиле у „Сервис јавног здравља“). Истраживање је у 2023. години спроведено у 25 београдских болница од укупно 26. Анкета задовољства корисника специјалистичком службом није спроведена у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“.

Међу корисницима специјалистичке службе у болницама у Београду у 2023. години више су биле заступљене жене (скоро 59%), просечна старост је износила 51 годину, половина је била средње и 37% више и високе школске спреме, 55% сматрало је материјално стање свога домаћинства добрим и 39% осредњим. Просечан број посета специјалисти у државним здравственим установама износио је 5,1, а у приватним здравственим установама 3 (узети су у обзир само испитаници који су посећивали приватне службе).

Сви испитивани сегменти задовољства оцењени су веома високим оценама. Када је у питању чекање на преглед и подобност чекаоница, просечном оценом 4,0 оцењено је време чекања у чекаоници, просечном оценом 4,1 време чекања од момента заказивања до момента прегледа и

просечном оценом 4,3 чистоћа и подобност чекаонице. Истог дана када су се јавили лекару, без заказивања, примљено је 21% пацијената који су прегледани у специјалистичким службама, мање од 15 дана чекало је 39%, око 24% чекало је 15-30 дана и 17% дуже од 30 дана.

Када је у питању задовољство здравственим радницима сви сегменти су оцењени скоро једнаким просечним оценама, љубазност лекара је добила просечну оцену 4,7, као и љубазност сестара, а време посвећено током прегледа и објашњења добијена о болести и лечењу 4,6.

С обзиром на промену методологије, било је могуће направити поређење са преепидемијским периодом у оквиру интернистичких служби (без ВМА и уз ограничење због промене упитника). Задовољство свим наведеним сегментима је веће у односу на период пре 2020. године.

Задовољство специјалистичком службом на укупном нивоу оцењено је просечном оценом 4,4, као и претходне три године. Ако анализирамо задовољство према врсти специјалистичке службе (изуевши ВМА због непостојања податка за врсту службе), уочава се статистички значајна разлика. Најнижа просечна оцена је била међу корисницима хируршке службе (4,3), док је у свим осталим службама била око 4,5.

Разлике у задовољству специјалистичком службом на укупном нивоу међу установама су значајне. Највиша просечна оцена забележена у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,9), а затим у Специјалној болници за интерне болести Лазаревац, Специјалној болници за болести зависности, Институту за КВБ Дедиње, Специјалној болници за церебралну парализу и развојну неурологију и Специјалној болници за ЦВБ „Свети Сава“ (у свим 4,8). Најниже задовољство специјалистичком службом забележено је у Институту за ортопедију Бањица (3,9), Специјалној болници за интерне болести Младеновац (4,0) и Војномедицинској академији (4,0).

Међу социодемографским карактеристикама испитаника, значајан утицај на задовољство, исказано на основу сагледавања свих аспеката рада специјалистичких служби заједно, имали су ниво образовања и материјално стање. Просечна оцена задовољства је најнижа међу испитаницима који нису завршили основну школу (4,0), док је међу испитаницима свих осталих нивоа образовања скоро 4,4. Посматрано у односу на материјални положај испитаника, најнижа је међу оним који су свој материјални положај проценили као веома лош (3,8) и лош (4,2). Повећава се са побољшањем материјалног положаја и међу оним који га процењују као веома добар износи 4,5.

Потребно је да Комисије за унапређење квалитета рада у свим здравственим установама искористе ово истраживање и приказану анализу као основ за детаљније сагледавање задовољства и потреба својих корисника, поређење са другим установама и формулисање и спровођење мера за унапређење.