

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

**ПРЕГЛЕД НАЈВАЖНИЈИХ РЕЗУЛТАТА**  
**ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА У**  
**ДРЖАВНИМ ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА РЕПУБЛИКЕ**  
**СРБИЈЕ 2008. ГОДИНЕ**

Београд  
Фебруар 2009.

## Увод

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

Задовољство корисника испитивано је према стручнометодолошком 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 24. 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 (24.11 – 28.11.) 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 и Општа болница Косовска Митровица). Учешће упитника из региона Косова и Метохије у укупном броју обрађених анкета је око 1%.

Министарство здравља је, као и прошле године, упутило јавни позив свим здравственим установама у приватној својини и приватној пракси да се придруже испитивању задовољства корисника. Институт за јавно здравље Србије је добио податке о испитивању задовољства корисника у установама у приватној својини и приватној пракси за свега четири округа – Подунавски, Браничевски, Моравички и Јужнобачки. Укупно 11 приватних пракси (дом здравља, апотеке, лекарске и стоматолошке ординације и две специјалне болнице) је доставило извештаје о спроведеном испитивању задовољства својих корисника окружном заводу за јавно здравље. Резултати испитивања задовољства у установама у приватној својини и приватној пракси нису обрађени у овом извештају.

## ПРЕГЛЕД НАЈВАЖНИЈИХ РЕЗУЛТАТА У ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА ПРИМАРНЕ ЗДРАВСТВЕНЕ ЗАШТИТЕ

Испитивање задовољства корисника спроведено је 24. новембра у 171 установи примарне здравствене заштите у Републици Србији. Стопа одговора корисника (број попуњених враћених упитника у односу на подељене) у примарној здравственој заштити износи 84,1%.

Заједничко за све службе је већи број враћених попуњених упитника у односу на претходне године истраживања (већа стопа одговора). Профил просечног корисника примарне здравствене заштите (пол, старост, образовни ниво, брачни статус и материјални положај) у свакој служби није се променио у односу на претходне године испитивања.

### Служба опште медицине и медицине рада

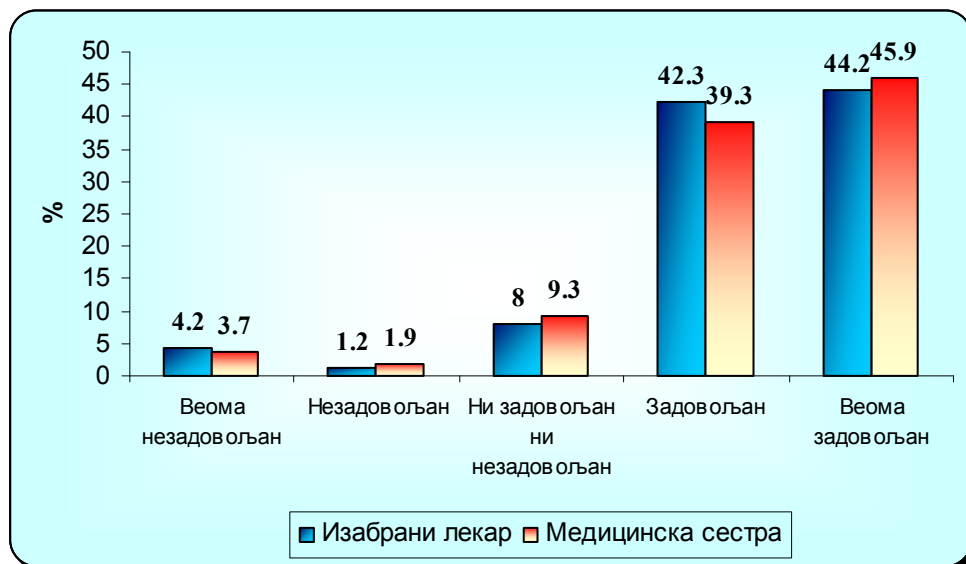
У службама опште медицине и медицине рада укупно је обрађено 37.380 упитника из 169 здравствених установа. Стопа одговора корисника у овим службама је 82,4%.

Просечна старост испитаника је 50,7 година (SD=15,6).

Средња оцена задовољства изабраним лекаром је **4,21**, а медицинским сестрама у овим службама **4,22**.

Према резултатима овог истраживања свега 7,4% корисника нема свог изабраног лекара у овим службама. Девет од десет корисника је мишљења да је лекар стручан. У случају хитне потребе 84% корисника је до свог лекара долазило истог дана, 12% сутрадан и 4% након два или више дана. Још увек једна четвртина корисника сматра да предуго чека на пријем у ординацију лекара. Сваки пети корисник ових служби није у потпуности задовољан временом које му је приликом прегледа посветио лекар, информацијама које добија о свом здрављу, као и уважавањем мишљења корисника о потребама/начину лечења од стране лекара.

**Графикон 1.** Задовољство корисника изабраним лекаром и медицинском сестром у службама опште медицине и медицине рада



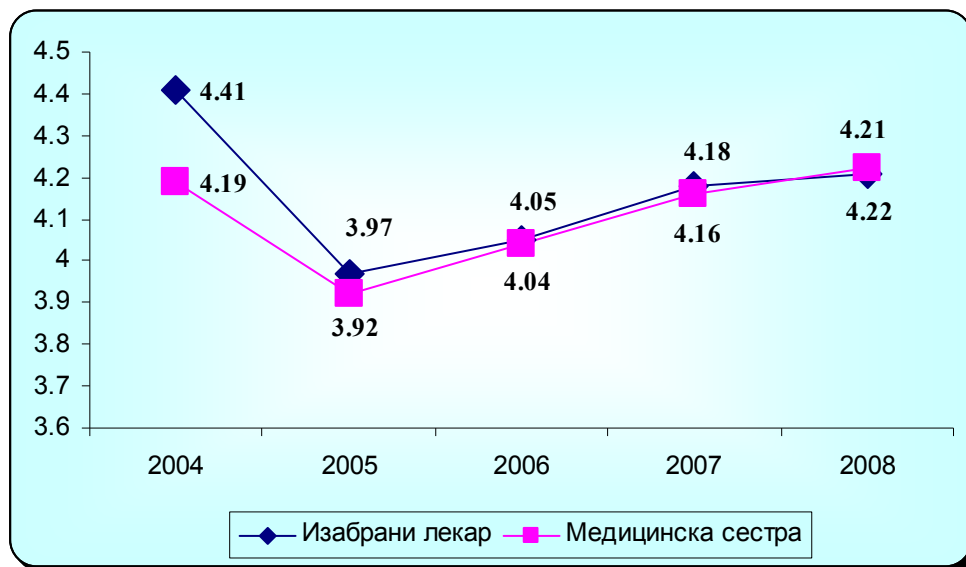
У односу на претходну годину истраживања проценат незадовољних је смањен, а задовољних повећан за 1%.

**Табела 1.** Задовољство изабраним лекаром у службама опште медицине и медицине рада по регионима

Задовољство корисника	Војводина	Централна Србија	Град Баоград	Косово и Метохија
Веома незадовољан	5,8%	4,1%	2,5%	7,8%
Незадовољан	1,7%	1,2%	0,8%	1,2%
Ни задовољан ни незадовољан	9,0%	8,1%	6,1%	18,0%
Задовољан	42,6%	42,5%	41,4%	45,3%
Веома задовољан	40,9%	44,2%	49,2%	27,8%
<b>Средња оцена задовољства</b>	<b>4,11</b>	<b>4,21</b>	<b>4,34</b>	<b>3,84</b>

Анализирајући задовољство корисника у овим службама по регионима, уочљиве су велике разлике. Најзадовољнији су корисници београдских установа примарне здравствене заштите, а најнезадовољнији корисници у домовима здравља на Косову и Метохији.

**Графикон 2.** Средња оцена задовољства корисника у служби опште медицине и медицине рада од 2004. до 2008. године



Задовољство корисника наведеним службама је у порасту од 2005. до 2008. године.

### Служба здравствене заштите деце

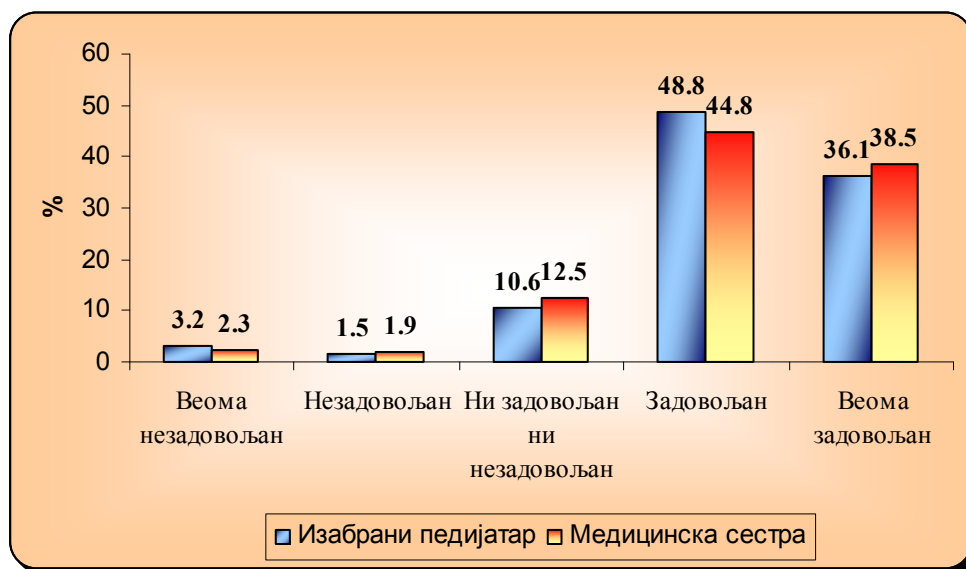
У служби здравствене заштите деце укупно је обрађено 18.353 упитника из 162 здравствене установе. Стопа одговора корисника у овим службама је 84%.

Просечна старост детета на прегледу је 7 година ( $SD=5$ ), а просечна старост родитеља који је попунио анкету 34 године ( $SD=9$ ).

Средња оцена задовољства изабраним лекаром је **4,13**, а медицинским сестрама у овој служби **4,15**.

Сваки десети корисник ове службе није имао свог изабраног педијатра. У случају хитне потребе девет од десет корисника је до свог лекара дошло истога дана, а свега 2,2% је чекало два или више дана. Једна петина корисника има мишљење да дуго чека на пријем код лекара у ординацију. Четири петине корисника је у потпуности задовољно информацијама које добија од педијатра о здрављу свог детета.

**Графикон 3.** Задовољство корисника изабраним педијатром и медицинском сестром у служби здравствене заштите деце и омладине



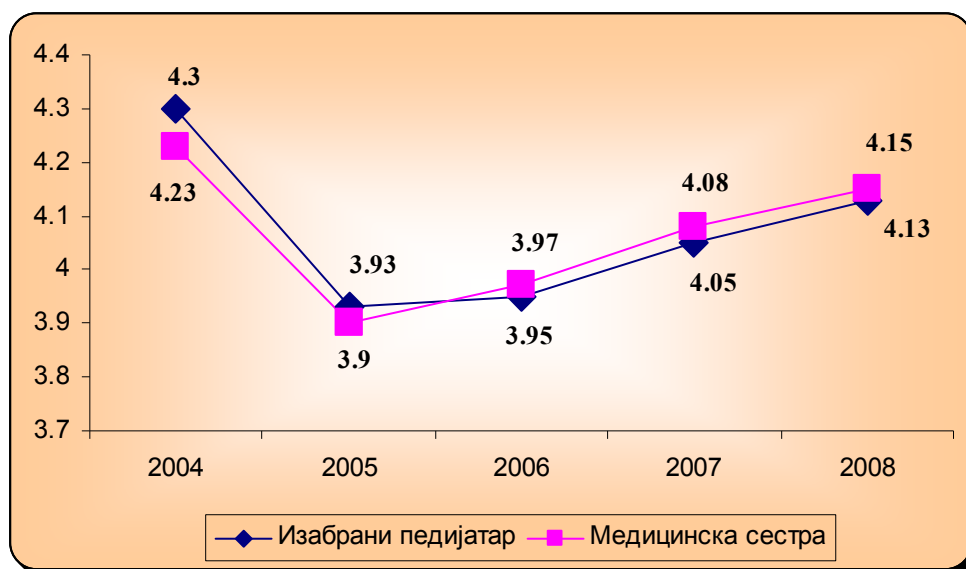
У односу на претходну годину истраживања није дошло до промене процента незадовољних корисника, али се број задовољних повећао за 2,4%.

**Табела 2.** Задовољство изабраним лекаром у служби здравствене заштите деце и омладине по регионима

Задовољство корисника	Војводина	Централна Србија	Град Баоград	Косово и Метохија
Веома незадовољан	3,1%	3,3%	2,5%	6,6%
Незадовољан	1,5%	1,4%	1,6%	2,2%
Ни задовољан ни незадовољан	11,9%	10,3%	9,9%	16,1%
Задовољан	50,1%	49,0%	45,6%	54,7%
Веома задовољан	33,4%	36,1%	40,5%	20,4%
<b>Средња оцена задовољства</b>	<b>4,09</b>	<b>4,13</b>	<b>4,20</b>	<b>3,80</b>

Посматрано према регионима, највеће незадовољство корисника овом службом је у Косовскометохијском региону – 8,8%. Најзадовољнији су корисници београдских домова здравља – 86,1%.

**Графикон 4.** Средња оцена задовољства корисника у служби здравствене заштите деце и омладине од 2004. до 2008. године



Задовољство корисника овом службом је у сталном порасту у периоду од 2005. до 2008. године.

### Служба здравствене заштите жена

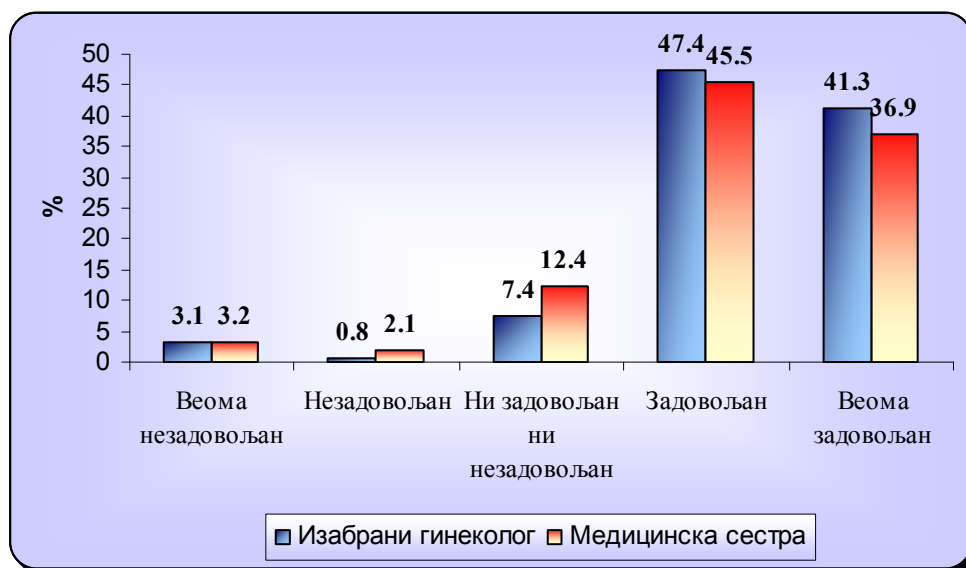
У служби здравствене заштите жена укупно је обрађено 9004 упитника из 162 здравствене установе. Стопа одговора корисница у овим службама је 89,1%.

Просечна старост кориснице је 36,8 година (SD=13,5).

Средња оцена задовољства изабраним лекаром је **4,23**, а медицинским сестрама у овој служби **4,11**.

За сталног гинеколога се није определило 6,8% испитаница овог истраживања. У случају хитне потребе истог дана до свог гинеколога може доћи 74% корисница, сутрадан 16%, а свака десета је морала да чека на преглед два или више дана. Једна петина корисница има мишљење да предуго чека на преглед у чекаоници. Мање од 1% испитаница није имало мишљење да је гинеколог стручан.

**Графикон 5.** Задовољство корисница изабраним гинекологом и медицинском сестром у служби здравствене заштите жена



У односу на претходно испитивање проценат незадовољних корисница у овој служби је смањен за 1%, док је проценат задовољних порастао за свега 0,3%.

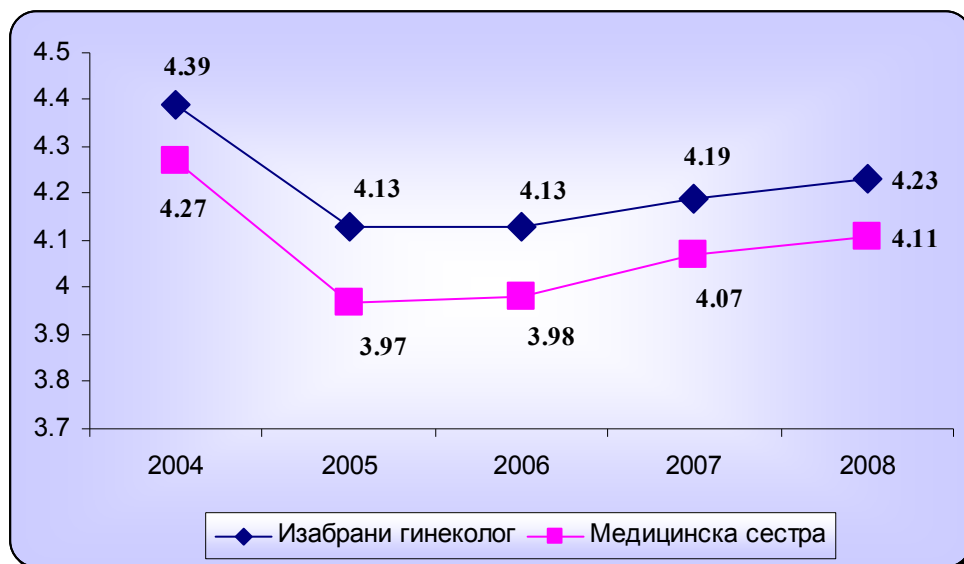
Када се посматра задовољство у овој служби према регионима, највишу средњу оцену задовољства здравственим услугама у овој служби су имале кориснице београдских домова здравља.



**Табела 3.** Задовољство изабраним лекаром у служби здравствене заштите жена по регионима

Задовољство корисника	Војводина	Централна Србија	Град Баоград	Косово и Метохија
Веома незадовољан	3,5%	3,4%	1,8%	5,6%
Незадовољан	1,3%	0,7%	0,5%	0,0%
Ни задовољан ни незадовољан	7,9%	7,3%	7,3%	5,6%
Задовољан	51,1%	46,2%	46,7%	54,9%
Веома задовољан	36,4%	42,4%	43,7%	33,8%
<b>Средња оцена задовољства</b>	<b>4,16</b>	<b>4,24</b>	<b>4,30</b>	<b>4,11</b>

**Графикон 6.** Средња оцена задовољства корисница у служби здравствене заштите жена од 2004. до 2008. године



Средња оцена задовољства радом гинеколога и медицинских сестара у овој служби порасла је у односу на претходне године истраживања.

## Служба стоматолошке здравствене заштите

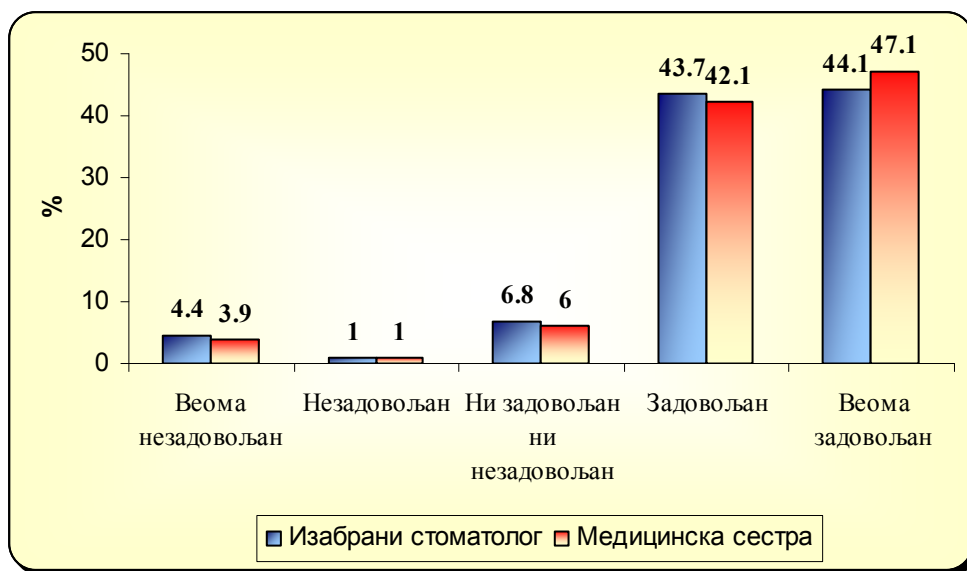
У служби стоматолошке здравствене заштите укупно је обрађено 7368 упитника из 167 здравствених установа. Стопа одговора корисника у овим службама је 88%.

Просечна старост испитаника је 42 године (SD=16).

Средња оцена задовољства изабраним лекаром је **4,22**, а медицинским сестрама у овој служби **4,27**.

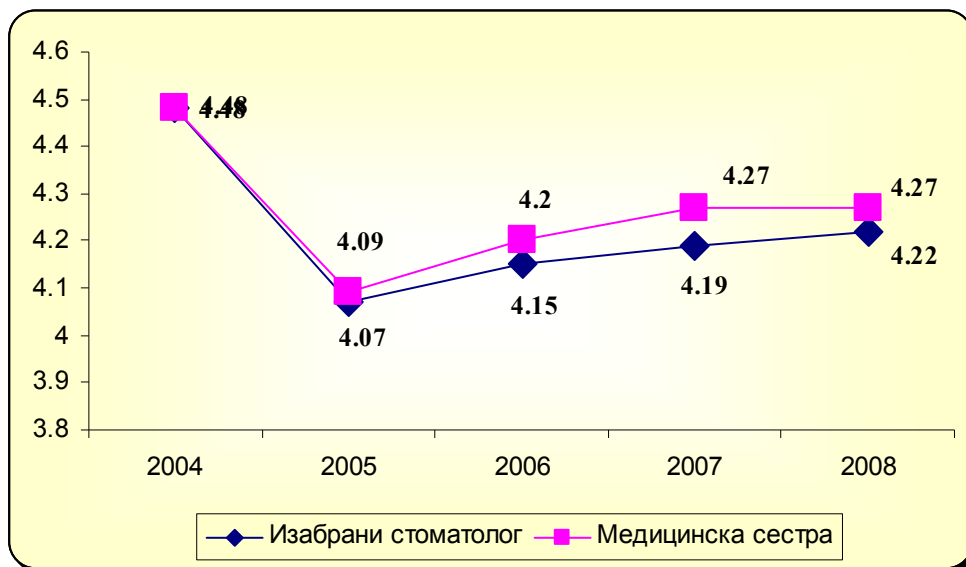
Једна петина испитаника нема свог сталног стоматолога. Свега једна осмина корисника сматра да дуго чека у чекаоници (12%). Мање од 1% испитаника није било мишљења да је стоматолог стручан.

**Графикон 7.** Задовољство корисника изабраним стоматологом и медицинском сестром у служби стоматолошке здравствене заштите



У овој служби је није дошло до промене у проценту незадовољних корисника, а број задовољних се повећао за око 1%.

**Графикон 8.** Средња оцена задовољства корисника у служби стоматолошке здравствене заштите од 2004. до 2008. године



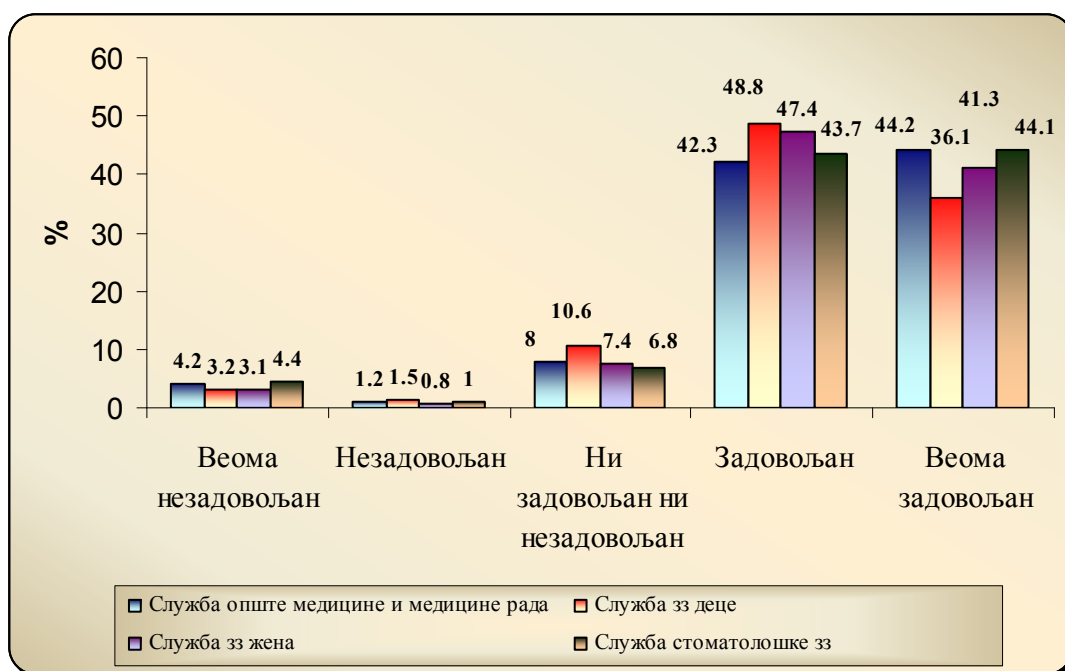
И у служби стоматолошке здравствене заштите корисници су задовољнији него у претходним годинама испитивањима.

**Табела 4.** Задовољство изабраним стоматологом у служби стоматолошке здравствене заштите по регионима

Задовољство корисника	Војводина	Централна Србија	Град Баоград	Косово и Метохија
Веома незадовољан	5,1%	4,3%	3,5%	5,9%
Незадовољан	0,8%	1,1%	1,0%	1,0%
Ни задовољан ни незадовољан	6,8%	6,6%	8,0%	0,0%
Задовољан	44,9%	43,4%	42,9%	49,5%
Веома задовољан	42,4%	44,6%	44,6%	43,6%
<b>Средња оцена задовољства</b>	<b>4,19</b>	<b>4,23</b>	<b>4,24</b>	<b>4,24</b>

У односу на друге службе примарне здравствене заштите, у стоматолошкој служби нема великих разлика у средњој оцени задовољства корисника пруженим услугама у регионима Републике Србије.

**Графикон 9.** Задовољство корисника изабраним лекаром у службама примарне здравствене заштите у Републици Србији



Упоредним приказом резултата задовољства корисника изабраним лекаром у свим службама примарне здравствене заштите највећи проценат задовољних корисника (када се саберу задовољни и веома задовољни) је био у служби за здравствену заштиту жена (88,7%). Највише незадовољних процената корисника (када се саберу веома незадовољни и незадовољни) је било у служби за општу медицину и медицину рада и служби за стоматолошку здравствену заштиту (5,7%)

Табела 5. Средња оцена задовољства изабраним лекаром

Округ	Служба примарне здравствене заштите			
	Општа медицина и медицина рада	Здравствена заштита деце и омладине	Здравствена заштита жена	Стоматолошка здравствена заштита
Севернобачки	4,18	4,04	4,25	4,30
Средњебанатски	4,01	4,03	4,12	4,30
Севернобанатски	3,80	3,76	4,02	4,04
Јужнобанатски	4,04	4,09	4,09	4,04
Западнобачки	4,00	3,99	4,17	4,20
Јужнобачки	4,21	4,14	4,17	4,25
Сремски	4,32	4,26	4,25	4,21
Београдски	4,34	4,20	4,30	4,24
Мачвански	4,19	4,02	4,12	4,06
Колубарски	4,27	4,10	4,17	4,31
Подунавски	3,86	4,02	3,91	4,16
Браничевски	4,34	4,20	4,41	4,33
Шумадијски	4,21	3,97	4,11	4,11
Поморавски	4,44	4,05	4,25	4,25
Борски	3,82	4,16	4,39	4,14
Зајечарски	4,25	4,18	4,11	4,10
Златиборски	4,17	4,23	4,36	4,29
Моравички	4,15	4,02	4,23	4,10
Рашки	4,22	4,05	4,26	4,28
Расински	4,30	4,16	4,33	4,34
Нишавски	4,38	4,19	4,17	4,34
Топлички	4,33	4,31	4,20	4,22
Пиротски	4,18	3,97	4,08	4,42
Јабланички	4,16	4,07	4,28	4,14
Пчињски	4,19	4,37	4,46	4,34
Косово и Метохија	3,84	3,80	4,11	4,24
<b>Република Србија</b>	<b>4,21</b>	<b>4,13</b>	<b>4,23</b>	<b>4,22</b>

У упоредном приказу средњих оцена задовољства корисника изабраним лекаром у свим службама примарне здравствене заштите, уочљиво је да на нивоу Републике Србије нема великих варијација. Средња оцена задовољства изабраним педијатром је незнатно нижа у односу на изабраног лекара опште медицине, гинеколога и стоматолога. Међутим, ако се посматрају средње оцене задовољства у оквиру истих служби по окрузима уочавају се велике разлике. Генерално, најниже средње оцене изабраним лекарима су корисника

Севернобанатског и Косовскометохијског округа, а највише лекарима у Београдском, Пчињском, Нишавском и Топличком округу.

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

Испитивање задовољства корисника спроведено је 24. новембра у специјалистичко-консултативним амбулантама интерне медицине 213 установа примарне, секундарне и терцијарне здравствене заштите у Републици Србији. Стопа одговора корисника у овој специјалистичкој служби је 80% (у примарној здравственој заштити 85,3%, а у установама секундарне и терцијарне здравствене заштите 76,3%).

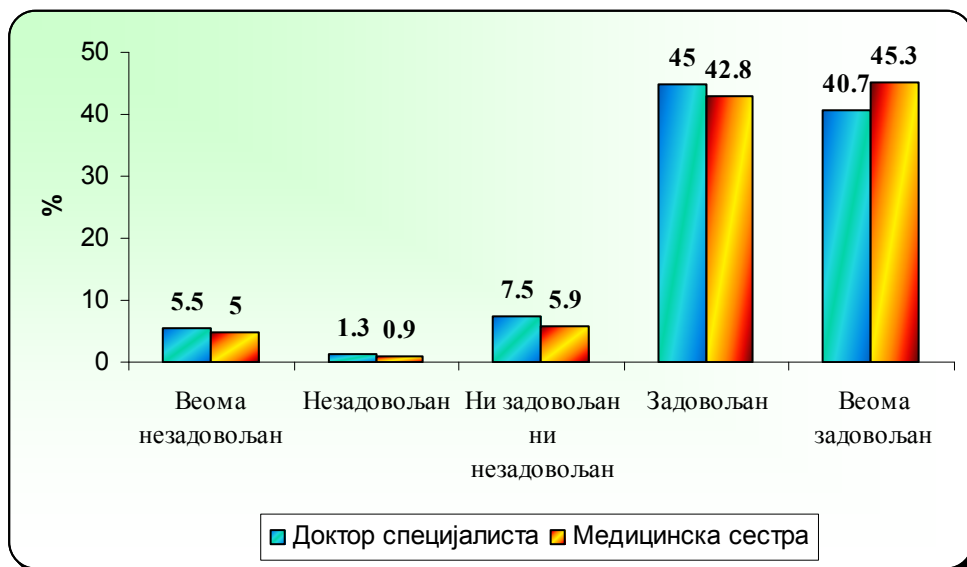
Укупно је обрађено 9735 упитника (43% из примарне здравствене заштите).

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

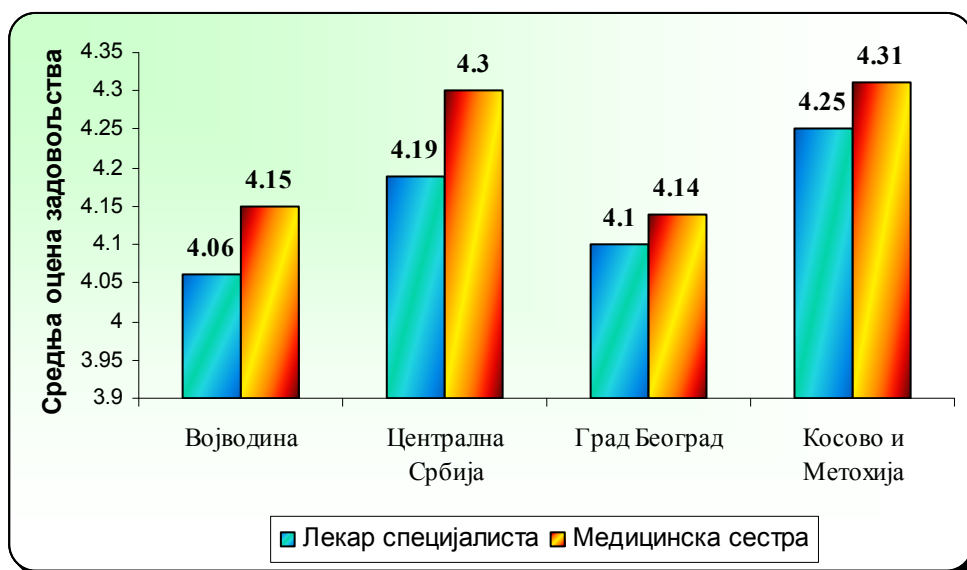
Средња оцена задовољства лекаром-специјалистом интерне медицине је **4,14**, а медицинским сестрама у овој служби **4,22**.

Средња оцена задовољства у односу на претходну годину (када је средња оцена задовољства специјалистом била 4,11 а медицинском сестром 4,20) је у благом порасту. Више од две трећине корисника је имало заказану посету (68,4%). На контролном прегледу је била једна петина корисника, а 56,6% је било упућено на консултацију од лекара опште медицине. Свега једна осмина корисника је имала преглед заказан и преко месец дана (контролни прегледи), а две трећине корисника је примљено у заказаном термину (мање од 30 минута чекања).

**Графикон 10.** Задовољство корисника лекаром специјалистом и медицинским сестрама у амбулантама интерне медицине



**Графикон 11.** Задовољство корисника лекаром специјалистом и медицинским сестрама у амбулантама интерне медицине по регионима

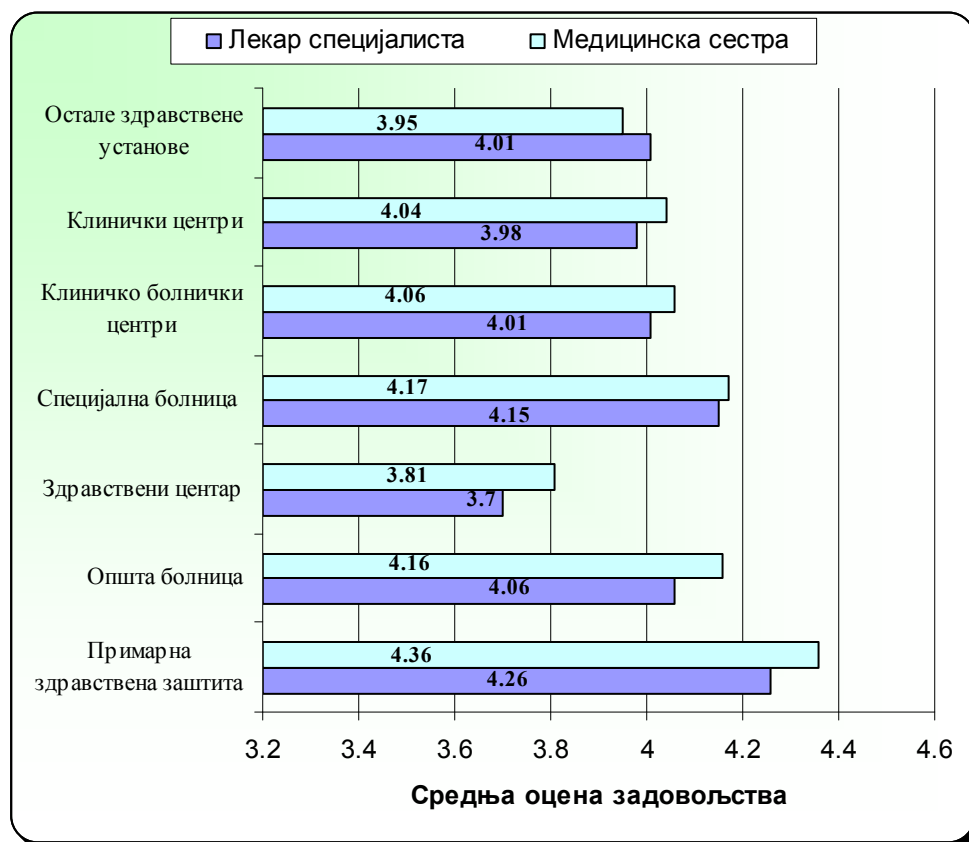


У односу на регион, највишу средњу оцену задовољства су имали корисници интернистичких амбуланти у здравственим установама на Косову и Метохији.

Посматрајући задовољство корисника лекарама и медицинским сестрама у интернистичким амбулантама по типу установе, најзадовољнији су корисници у примарној

здравственој заштити, а најнижа средња оцена задовољства је била корисника ових амбуланти у здравственим центрима.

**Графикон 12.** Задовољство корисника лекаром специјалистом и медицинским сестрама у амбулантама интерне медицине по типу установе



### ПРЕГЛЕД НАЈВАЖНИЈИХ РЕЗУЛТАТА У СТАЦИОНАРНИМ ЗДРАВСТВЕНИМ УСТАНОВАМА

Испитивање задовољства корисника болничком здравственом заштитом спроведено је од 24. до 28. новембра у 87 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 86,2%.

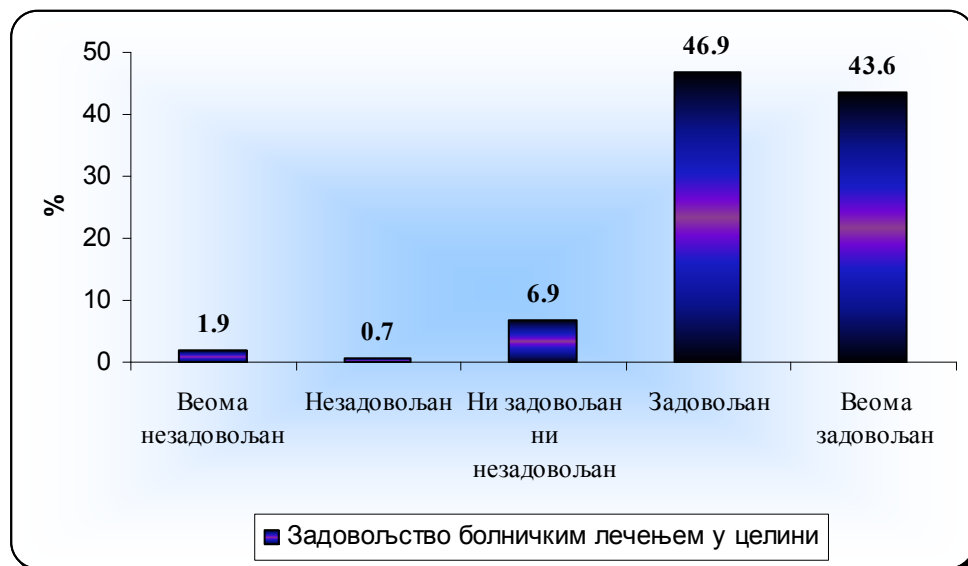


Укупно је обрађено 10.933 упитника.

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

Средња оцена задовољства болничким лечењем у целини је **4,29**.

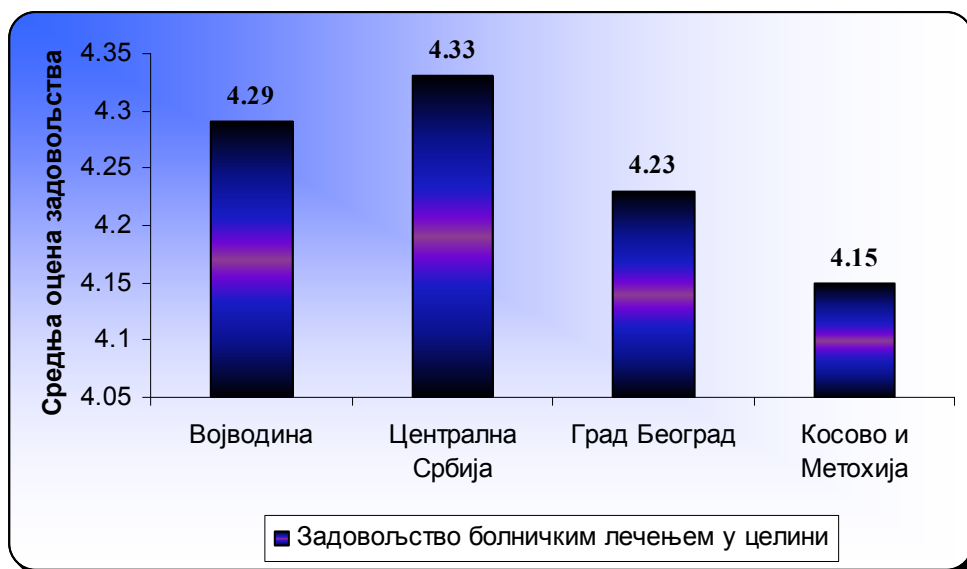
**Графикон 13.** Задовољство корисника болничким лечењем у целини у здравственим установама у Републици Србији



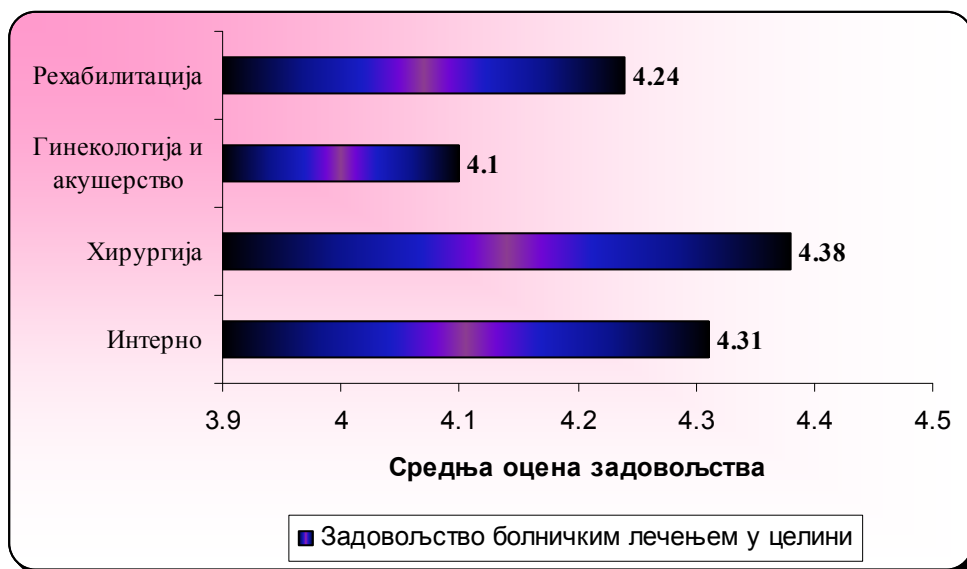
Задовољство корисника болничким лечењем у целини остало је на истом нивоу као и претходне године. Процент незадовољних је смањен са 2,8 на 2,6, а проценат задовољних је порастао са 89,7 на 90,3.

Као и претходне, 2007. године, најнижа средња оцена задовољства болничким лечењем у целини, била је корисника на стационарном лечењу у здравственим установама на Косову и Метохији (4,15), а највиша лечених у болницама региона централне Србије (4,33).

**Графикон 14.** Задовољство корисника болничким лечењем по регионима



**Графикон 15.** Задовољство корисника болничким лечењем по одељењима

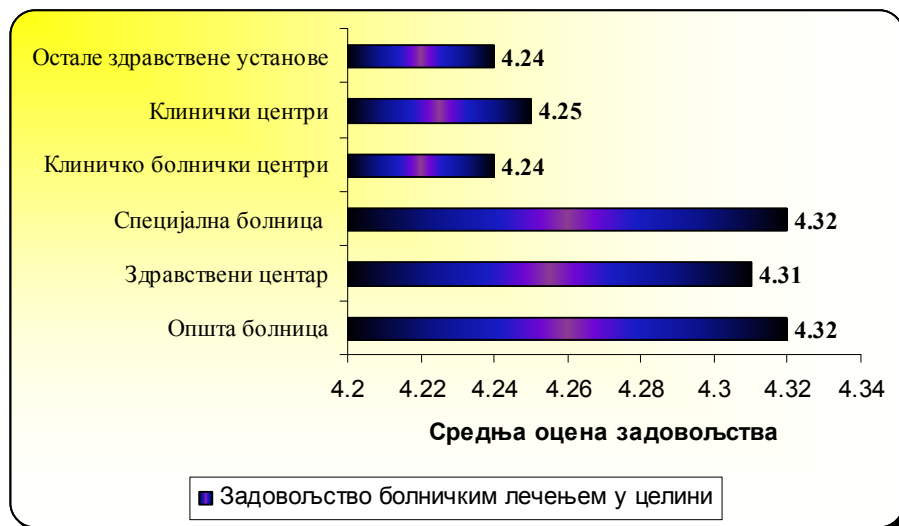


Резултати испитивања задовољства показују да су у 2008. години најзадовољнији болничким лечењем у целини, од четири испитивана одељења, били лечени на хируршким одељењима (4,38), а најнезадовољније пацијенткиње лечене на гинеколошко-акушерским одељењима (4,10).

Анализирајући задовољство корисника болничким лечењем у различитим типовима стационарних здравствених установа, највишу средњу оцену лечењем у целини имали су

лечени у општим и специјалним болницама (4,32), а најнижу у клиничко-болничким центрима (4,24).

**Графикон 16.** Задовољство корисника болничким лечењем по типу установе



**Графикон 17.** Средња оцена задовољства корисника болничким лечењем од 2004. до 2008. године



Посматрајући средње оцене задовољства болничким лечењем у целини, уочљив је позитиван тренд у последње четири године испитивања.

## Закључак

На основу приказа најважнијих резултата испитивања задовољства корисника радом државних здравствених установа у 2008. години, као и поређењем са резултатима из претходне године, може се закључити следеће:

1. Испитивање задовољства корисника је прихваћено као један од редовних метода за проверу и унапређење квалитета рада. Ова истраживања се спроводе у свим здравственим установама предвиђеним методом испитивања.
2. Број обрађених упитника, као и стопа одговора корисника (број враћених попуњених упитника у односу на број подељених анкета) је у благом порасту, што указује да су и корисници прихватили овакав начин испитивања.
3. Средње оцене задовољства у свим испитиваним службама су у благом порасту у последње четири године испитивања.
4. Средње оцене задовољства изабраним лекаром у свим службама у примарној здравственој заштити су уравнотежене. Међутим, постоје уочљиве разлике у задовољству изабраним лекарима на нивоу округа и региона. Задовољство корисника у 6 здравствених установа са Косова и Метохије (5 домова здравља и 1 општа болница) је било ниже у односу на претходне године испитивања и у односу на друге регионе. Потребно је анализирати да ли је могуће предузети корективне мере да се услови у пружању здравствене заштите, како становништва тако и здравствених радника, унапреде и изједначе са условима у другим здравственим установама у Републици Србији.
5. Процент корисника који има изабраног лекара у свим службама примарне здравствене заштите је у сталном порасту од 2004. године (изузетак је стоматолошка здравствена заштита ове године испитивања).

Резултати овогодишњег истраживања показују да се наставља позитиван тренд пораста задовољства корисника добијеним здравственим услугама. Ако смо себи поставили циљ да постигнемо одличну средњу оцену задовољства, тј. да пређемо магичних 4,5, анализа показује да то није достигнуто ни у једној служби и ни у једном

округу (није рађена анализа на нивоу здравствених установа). Освајање нових „позитивних поена” је могуће на пољу боље међусобне комуникације здравствени радник – корисник, јер још увек око 10 до 15 процената корисника није сигурно да му лекар приликом сваке посете пружи адекватно време за преглед и довољно података о здравственом стању. Такође, корисници све више имају потребу да саопште, али и да се уважи њихово мишљење у вези са процедуром и лечењем којима се подвргавају.

Оваква истраживања треба подржати и у наредном периоду јер указују на „слабе карике” у систему здравствене заштите и омогућавају њихову корекцију и самим тим унапређење квалитета здравствене заштите.

Извештај припремила:

Др Мирјана Живковић-Шуловић