

**ГРАДСКИ ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ
Б Е О Г Р А Д**

**АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА
БОЛНИЧКОМ ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ
У БЕОГРАДУ У 2014. ГОДИНИ**

Београд, јануар 2015. године

Наручилац задатка:

Министарство здравља Републике Србије

Обрађивач:

Градски завод за јавно здравље, Београд

Директор Завода:

Проф. др Душанка Матијевић, спец. социјалне медицине

ВД помоћника директора:

Прим мр сц. мед. др Светлана Младеновић Јанковић

Носилац задатка:

Мр сц. мед. др Анђелија Нешковић

Учесници у задатку:

Мр сц.мед. др Милена Пауновић

Прим др Предраг Делибашић

Др Либија Димитријевић Танасковић

Др Катарина Војводић

Прим др Ненад Анђелић

Прим др Зоран Дурлевић

Др Весна Живановић

Др Милена Јаковљевић

Др Марија Марковић

Др Верица Почуча

Др Младен Бабић

Др Весна Маротић

Биљана Будић, вмс

Данијела Куљанин, вмс

Гордана Бошковић, здравствени статистичар

Инга Мијаиловић, вмс

Гордана Лазић, вмс

Владимир Глишовић, впт

Милица Бабовић, вмс

Весна Поштин, оператер

Наталија Звездић, оператер

САДРЖАЈ

Увод	4
Карактеристике испитаника и стопа одговора	5
Услуге болничког пријема и отпуста	12
Рад медицинских сестара	19
Рад лекара	25
Дијагностичке и терапијске услуге	33
Права и дужности пацијената током лечења	39
Услуге болничке исхране	41
Услови болничког смештаја	50
Организација посета	57
Задовољство болничким лечењем у целини	60
Степен повезаности карактеристика испитаника и задовољства	61
Рангирање болница према просечној оцени задовољства	64
Компарација болничких одељења	67
Коментари пацијената	70
Закључак	71
Литература	74
Приговори пацијената заштитнику пацијентових права	75

Увод

Процена фактора који детерминишу задовољство или незадовољство пацијента стационарним лечењем представља један од специфичних циљева везаних за квалитет болничке здравствене заштите. Из тих разлога је обављено истраживање задовољства корисника болничком здравственом заштитом од 1. до 5. децембра 2014. године, у 16 стационарних здравствених установа у Београду: Клиничком центру Србије, КБЦ „Звездара“, КБЦ „Земун“, КБЦ «Бежанијска Коса», КБЦ «Др Драгиша Мишовић», Клиници за рехабилитацију «Др Мирослав Зотовић», Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац, Специјалној болници за цереброваскуларне болести «Свети Сава», Специјалној болници за интерне болести Младеновац, Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, ГАК «Народни фронт», Институту за ортопедско хируршке болести «Бањица», Институту за реуматологију, Институту за онкологију и радиологију Србије, Институту за рехабилитацију и Институту за кардиоваскуларне болести «Дедиње». Као и прошле године, и Војномедицинска академија је доставила податке о испитивању задовољства корисника болничким лечењем и радом специјалистичке службе.

Унутар наведених болница, посебно је анализирано задовољство пацијената у четири медицинске делатности: интерна медицина (пулмологија, кардиологија, алергологија и имунологија, гастроентерологија, хематологија, ендокринологија, нефрологија, реуматологија; инфективне болести, неурологија, дерматовенерологија, пнеумофтизиологија и конзервативна онкологија); хирургија (општа хирургија, грудна хирургија, ортопедија, трауматологија; кардиоваскуларна хирургија, неурохирургија, урологија, офталмологија, ОРЛ, максилофацијална хирургија, оперативна онкологија и пластична и реконструктивна хирургија); гинекологија и акушерство и рехабилитација. У истраживање нису биле укључене психијатријске и педијатријске болнице.

Инструмент за процену задовољства

За испитивање задовољства корисника болничким лечењем коришћен је упитник Института за јавно здравље Србије „Др Милан Јовановић Батут“, који је исти за све болничке установе у Србији. Стандардизовани упитник садржи 13 основних питања и 44 подпитања и није мењан у односу на претходну годину. Упитник је анониман и добровољан, а одговоре су давали пацијенти приликом отпуста са болничког лечења, самостално, без присуства здравственог радника, изузев када се ради о оним пацијентима који због физичког хендикепа нису били у могућности да га попуне.

Структура упитника за процену задовољства корисника болничког лечења се односила на неколико група питања; прва група питања обухватала је основне социјално – економске детерминанте здравља (пол, године старости, школска спрема и материјално стање); друга група питања обухватала је процедуре пријема у болницу, болничког отпуста и права и

обавезе пацијента; трећа група питања је везана за ужу предметну проблематику - задовољство корисника услугама које пружа медицинско особље, као и услугама дијагностике, терапије и неге. Четврта група питања се фокусира на услове смештаја, исхрану и организацију посета болеснику, док се пета група питања односи на процену укупног задовољства пацијента лечењем које му је пружено у болничким условима. Посебна рубрика се односи на могућност пацијента да укаже на мане или предности лечења у болничким условима, стави примедбе, да сугестију или савет.

Циљ процене задовољства

Циљ процене је утврђивање стручних и искуствених параметара за праћење квалитета рада болница кроз одговоре пацијената на питања садржана у стандардизованом упитнику, како би се обезбедила ефикасна, квалитетна и рационална здравствена заштита пацијента у оквиру одрживог развоја болничке здравствене заштите и у интересу корисника.

Метод рада за процену задовољства

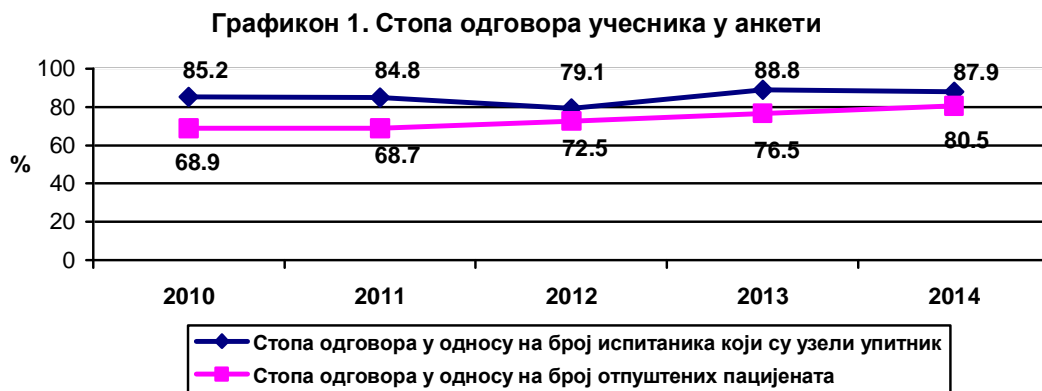
За анализу задовољства пацијената болничким лечењем користи се аналитичко-дескриптивни метод рада тумачењем резултата добијених на основу статистичке обраде података из анкете. Као и прошле године, унос података није обављен у здравственим установама, већ у Градском заводу за јавно здравље, где је извршена и обрада података. Од статистичких параметара користи се дистрибуција фреквенције, просечне вредности (аритметичка средина), мере варијабилитета (стандардна девијација) и релативни бројеви. За утврђивање значајности разлика између обележја, коришћен је χ^2 тест, Kruskal-Wallis тест (H) и једнофакторска анализа варијансе (F). За сва нумеричка обележја, тестирана је нормалност расподеле. Сви статистички тестови су прихваћени ако је вероватноћа нулте хипотезе једнака или мања од 5 посто.

Резултати

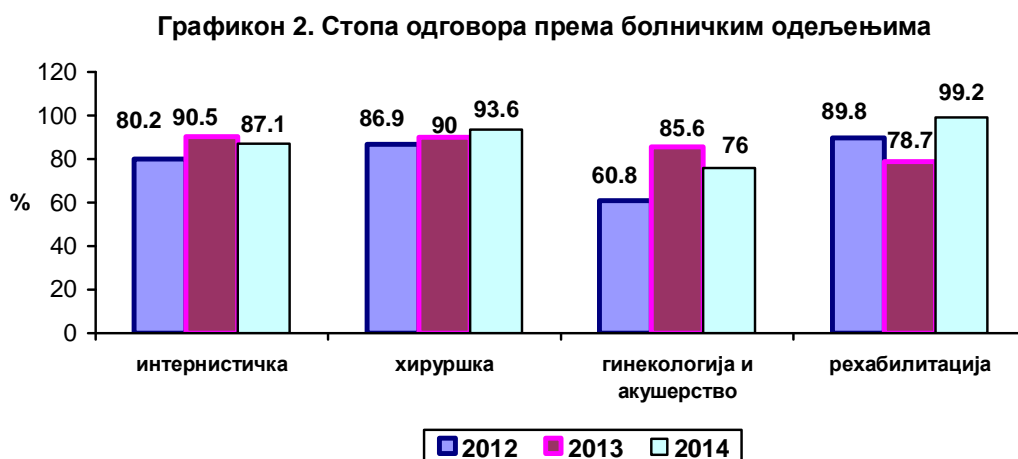
Резултати испитивања задовољства корисника болничким лечењем обухватају дистрибуцију фреквенција и тестирање социјално-економских одредница здравља које су утицале на задовољство. Добијени резултати су упоређивани са резултатима из испитивања у периоду од 2010. до 2014. године.

- Испитаници – циљна група

У периоду од 1. до 5. 12. 2014. године, у болницама у Београду које су учествовале у испитивању задовољства корисника, отпуштено је 3.559 пацијента са болничког лечења (без Војномедицинске академије која није доставила ове податке). Анкетни упитник је узело 3.259 пацијената, али је враћених попуњених упитника било 2.864 (80,5% у односу на број отпуштених пацијената), што је за 1 упитник мање у односу на претходну годину. Стопа одговора учесника у анкети (број анкетираних у односу на број пацијената којима су подељени упитници) била је 87,9% и већа је него претходних година (графикон 1).



Највећа стопа одговора била је на одељењима за рехабилитацију (преко 99%). Најмања стопа одговора је на гинеколошко-акушерским одељењима, око 76% (графикон 2).



Посматрано по болницама, стопа одговора је висока и чак у 4 болнице износи 100% (Институт за онкологију и радиологију Србије, Институт за рехабилитацију, Специјална болница за рехабилитацију и ортопедску протетику и Специјална болница за ендемску нефропатију). Најмања стопа одговора, око 45% је у ГАК „Народни фронт“ (Табела 1).

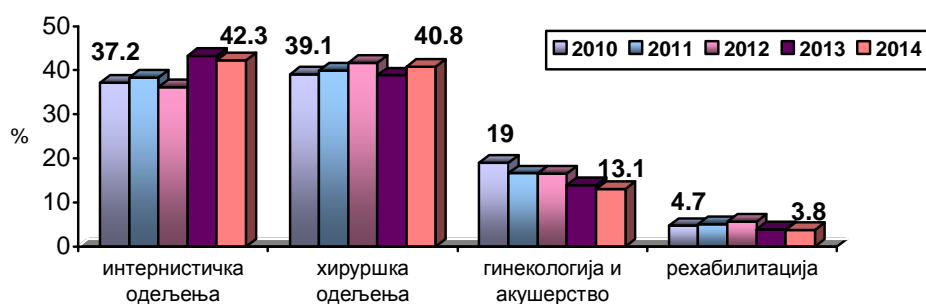
Приликом обраде резултата анкете коришћени су и подаци за Војномедицинску академију. Највећи број анкетираних пацијената је лечен, према очекивању у највећој болничкој установи, у Клиничком центру Србије (27% од укупног броја испитаника), а затим у ВМА (23%), КБЦ „Звездара“ (9%) и КБЦ „Земун“ (7%). Напомиње се да је ВМА испитивала задовољство својих корисника током 3 недеље, за разлику од осталих болница, које су у складу са прописаном методологијом, испитивање обављале током једне недеље.

Табела 1. Дистрибуција испитаника и стопа одговора по болницама у 2014.

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број отпуштених пацијената	Број подељених упитника	Број испитаника (попуњених упитника)	% испитаника од укупног броја	Стопа одговора у односу на број подељених упитника (%)
КЦС	1234	983	1006	81.5	95
КБЦ „Мишовић“	229	218	192	84	88
КБЦ „Звездара“	393	355	344	87.5	97
КБЦ „Земун“	293	271	249	85	92
КБЦ „Бежанијска коса“	243	243	182	75	75
Институт за КВБ „Дедиње“	144	135	127	88	94
ГАК „Народни фронт“	309	300	136	44	45
Инс. за онколо. и рад. Србије	190	190	190	100	100
Инс. за реуматологију	51	47	35	69	75
Спец. бол. „Свети Сава“	74	60	49	66	82
Институт за ОХБ „Бањица“	173	170	147	85	86
Спец. бол. Младеновац	75	69	62	83	90
Инс. за рехабилитацију	91	91	91	100	100
Кл. за рехаб. „Др М. Зотовић“	33	33	32	97	97
Спец. бол. за орт. протетику	6	6	6	100	100
Спец. бол. Лазаревац	21	16	16	76	100
ВМА			854		
СВЕГА (без ВМА)	3559	3259	2864	80.5	87.9
УКУПНО (са ВМА)			3718		

У односу на област/грану медицине, најзаступљенији су пацијенти са интернистичких одељења (42,3%). Затим следе пацијенти са хируршких одељења (40,8%), а најмање су заступљени пацијенти са одељења рехабилитације (3,8%). У односу на претходне године, већа је заступљеност интернистичких пацијената, а мања са гинеколошко-акушерских и одељења рехабилитације, првенствено због укључивања ВМА у истраживање (графикон 3).

Графикон 3. Структура испитаника према болничком одељењу на коме су лечени



Установљена је статистички високо значајна разлика у заступљености испитаника са различитих болничких одељења између различитих болница (N=1216,795, DF=16, p=0,000).

Табела 2. Дистрибуција испитаника према одељењима по болницама, 2014.

Одељење ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Интернис- тичко		Хируршко		Гинекологија и акушерство		Рехабилитација		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
КЦС	361	35.9	473	47.0	172	17.1			1006	100
КБЦ „Мишовић“	49	25.5	92	47.9	51	26.6			192	100
КБЦ „Звездара“	120	34.9	154	44.8	70	20.3			344	100
КБЦ „Земун“	99	39.8	91	36.5	59	23.7			249	100
КБЦ „Божанијска коса“	105	57.7	77	42.3					182	100
Институт за КВБ „Дедиње“	56	44.1	71	55.9					127	100
ГАК „Народни фронт“					136	100			136	100
Институт за онкол. и рад. Србије	128	67.4	62	32.6					190	100
Инс. за реуматологију	35	100.0							35	100
Спец. бол. „Свети Сава“	49	100.0							49	100
Институт за ОХБ „Бањица“			147	100					147	100
Спец. бол. Младеновац	62	100.0							62	100
Инс. за рехабилитацију							91	100.0	91	100
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“							32	100.0	32	100
Спец. бол. за орг. протетику							6	100.0	6	100
Спец. бол. Лазаревац	16	100							16	100
ВМА	491	57.5	349	40.9			14	1.6	854	100
УКУПНО	1571	42.3	1516	40.8	488	13.1	143	3,8	3718	100

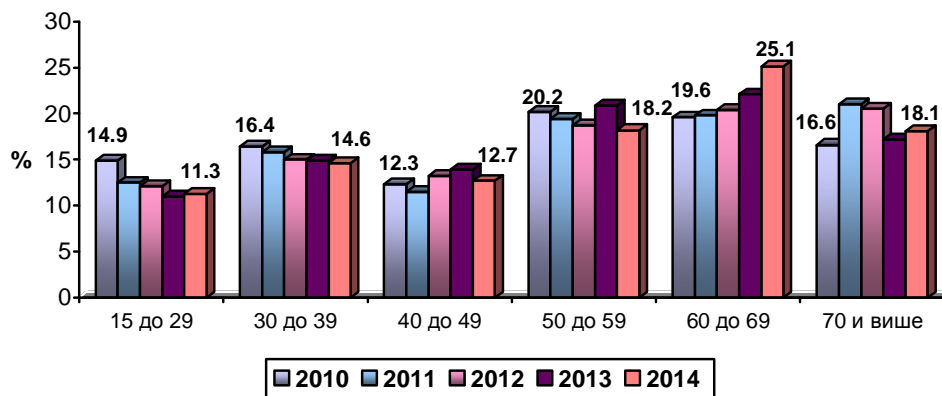
Као и прошле године, у анкети је учествовало више пацијената женског пола (55,5%), него мушког (44,5%), што се објашњава обухватом пацијенткиња са гинеколошких и акушерских одељења. Установљена је статистички високо значајна разлика између болница у односу на пол анкетираних пацијената ($\chi^2=253,338$ DF=16, p=0,000). Највећа заступљеност жена, после ГАК „Народни фронт“, је у Институту за реуматологију (83%), Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“ (77%) и Институту за онкологију и радиологију Србије (74%). Највеће учешће мушкараца је у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (100%) и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (68%).

Табела 3. Дистрибуција испитаника према полу по болницама, 2014

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Мушки пол		Женски пол		Укупно	
	Број	%	Број	%	Број	%
КЦС	432	43.8	554	56.2	986	100
КБЦ „Мишовић“	78	41.7	109	58.3	187	100
КБЦ „Звездара“	145	43.8	186	56.2	331	100
КБЦ „Земун“	81	34.5	154	65.5	235	100
КБЦ „Бежанијска коса“	81	45.0	99	55.0	180	100
Институт за КВБ „Дедиње“	83	68.0	39	32.0	122	100
ГАК „Народни фронт“	0	0	136	100	136	100
Институт за онкологију и рад. Србије	48	25.9	137	74.1	185	100
Инс. за реуматологију	6	17.1	29	82.9	35	100
Спец. бол. „Свети Сава“	26	54.2	22	45.8	48	100
Институт за ОХБ „Бањица“	71	49.7	72	50.3	143	100
Спец. бол. Младеновац	22	37.3	37	62.7	59	100
Инс. за рехабилитацију	44	50.0	44	50.0	88	100
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	7	22.6	24	77.4	31	100
Спец. бол. за орт. протетику	6	100.0	0	0	6	100
Спец. бол. Лазаревац	9	56.2	7	43.8	16	100
ВМА	464	56.8	353	43.2	817	100
УКУПНО	1603	44.5	2002	55.5	3605	100

Просечна старост анкетираних је износила преко 53 године ($53,27 \pm 17,07$) и нешто је већа у односу на претходну годину ($52,70 \pm 17,16$). Највише лечених пацијената је било у добној групи старих од 60 до 69 година (25%), а затим од 50 до 59 година (18,2%), док је још око 18% било старијих од 70 година (графикон 4). У односу на претходне године повећан је број испитаника старијих од 60 година, а смањен број млађих од 40 година.

Графикон 4. Структура испитаника према старости



Установљена је статистички високо значајна разлика у просечној старости испитаника између различитих болница ($F=24,963$, $DF=16$, $p=0,000$).

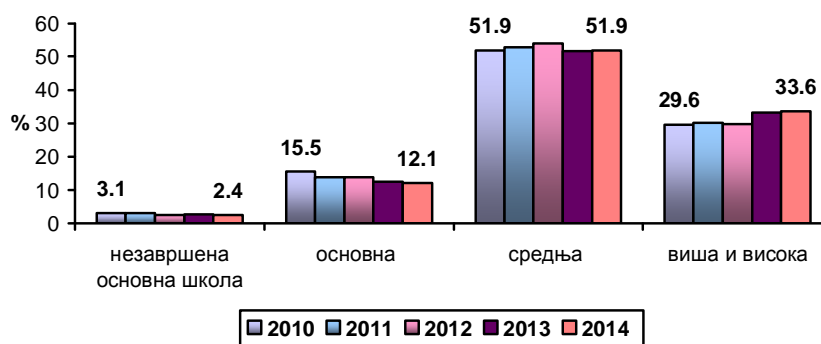
Најмлађи анкетирани пацијенти су у ГАК „Народни фронт“ (просечна старост је 34,6 година), а најстарији у Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац, чак 74 године, а затим у Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“, 65,3 године (Табела 4).

Табела 4. Просечна старост испитаника по здравственим установама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	986	49.76	16.268	966	49.56	16.933
КБЦ „Мишовић“	189	52.47	18.745	186	52.72	18.099
КБЦ „Звездара“	274	53.86	16.983	331	52.64	17.420
КБЦ „Земун“	251	53.50	17.650	231	54.32	19.254
КБЦ „Бежанијска коса“	152	60.60	15.673	174	57.80	14.375
Институт за КВБ „Дедиње“	133	60.98	11.807	121	60.76	11.994
ГАК „Народни фронт“	194	36.57	11.995	133	34.62	9.963
Инст. за онкологију и рад. Србије	173	54.02	12.465	185	56.07	13.466
Инс. за реуматологију	42	60.43	11.310	35	57.89	11.980
Спец. бол. „Свети Сава“	60	69.37	12.613	49	65.27	12.222
Институт за ОХБ „Бањица“	124	45.46	17.739	140	52.79	19.086
Спец. бол. Младеновац	32	56.50	13.761	59	64.00	12.164
Инс. за рехабилитацију	75	61.08	13.433	89	61.22	12.159
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	40	51.85	18.577	30	62.90	16.959
Спец. бол. за орт. протетику	12	66.25	10.814	6	64.67	4.676
Спец. бол. Лазаревац	20	75.15	9.051	16	74.31	14.804
ВМА	817	54.24	15.874	703	54.97	16.149
УКУПНО	3574	52.70	16.829	3454	53.27	17.069

Посматрано према школској спреми, нешто више од половине испитаника/пацијената, 52%, је имало средњу стручну спрему, 33,6% вишу и високу, 12% је завршило основну школу, а 2,4% није имало завршено основно школско образовање (графикон 5), што је слично резултатима из претходне године. Међутим, може се констатовати лагано смањење учешћа испитаника са незавршеном и завршеном основном школом, а повећање учешћа испитаника са вишом и високом школом.

Графикон 5. Школска спрема испитаника



Установљена је статистички високо значајна разлика у односу на школску спрему испитаника између различитих болница ($N=137,533$, $DF=16$, $p=0,000$). Највеће учешће пацијената са незавршеном основном школом је

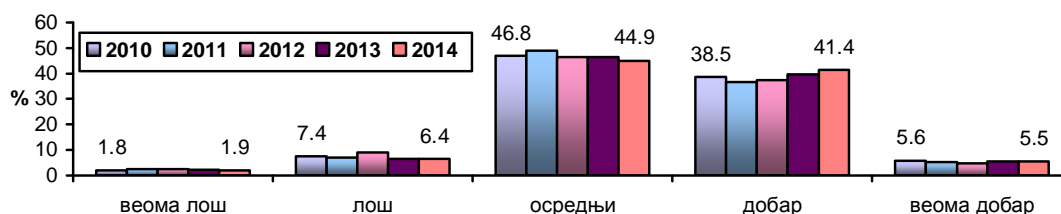
било у Специјалној болници за ендемску нефропатију (11%) и Специјалној болници за интерне болести Младеновац (15%), док ових пацијената није било у ГАК „Народни фронт“ и Клиници за рехабилитацију. Највише пацијената са завршеном основном школом је било у Специјалној болници за интерне болести Младеновац (29%) и Институту за реуматологију (26%), а најмање у ГАК „Народни фронт“ (5%). Највише пацијената са вишом и високом школом је било у ГАК „Народни фронт“ (50%), а најмање у Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац (0) и Институту за реуматологију (15%).

Табела 5. Дистрибуција испитаника по болницама према школској спреми, 2014

Школска спрема испитаника	Незавшена основна школа		Основна школа		Средња школа		Виша и висока школа		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА										
КЦС	17	1.7	132	13.4	497	50.5	338	34.3	984	100
КБЦ „Мишовић“	3	1.6	13	6.8	97	50.5	79	41.1	192	100
КБЦ „Звездара“	10	3.0	50	14.9	177	52.8	98	29.3	335	100
КБЦ „Земун“	11	4.6	40	16.8	128	53.8	59	24.8	238	100
КБЦ „Бежанијска коса“	5	2.8	28	15.5	107	59.1	41	22.7	181	100
Институт за КВБ „Дедиње“	3	2.4	13	10.5	64	51.6	44	35.5	124	100
ГАК „Народни фронт“	0	0	7	5.1	61	44.9	68	50.0	136	100
Инс. за онкол. и рад. Србије	6	3.2	16	8.5	103	54.5	64	33.9	189	100
Инс. за реуматологију	2	5.9	9	26.5	18	52.9	5	14.7	34	100
Спец. бол. „Свети Сава“	1	2.0	9	18.4	25	51.0	14	28.6	49	100
Институт за ОХБ „Бањица“	2	1.4	21	14.8	79	55.6	40	28.2	142	100
Спец. бол. Младеновац	9	15.5	17	29.3	22	37.9	10	17.2	58	100
Инс. за рехабилитацију	2	2.2	11	12.4	48	53.9	28	31.5	89	100
Кл. за рех. „Др М. Зотовић“	0	0	5	15.6	19	59.4	8	25.0	32	100
Спец. бол. за орт. протетику	0	0	0	0	4	66.7	2	33.3	6	100
Спец. бол. Лазаревац	5	31.2	4	25.0	7	43.8	0	0	16	100
ВМА	11	1.3	66	7.8	439	51.9	330	39.0	846	100
УКУПНО	87	2.4	441	12.1	1895	51.9	1228	33.6	3651	100

Највећи број испитаника је свој материјални положај оценио као осредњи, 45%. Релативно велики број испитаника је оценио свој материјални положај као добар (око 41%) и веома добар (5,5%). Укупно 8,3% анкетираних је оценило да је њихов материјални положај лош или веома лош, што је слично резултатима из претходних година, уз лагано смањење учешћа испитаника са лошим и осредњим материјалним положајем, а повећање заступљености испитаника са добрим и веома добрим материјалним положајем (графикон 6).

Графикон 6. Материјални статус испитаника



Установљена је статистички високо значајна разлика у дистрибуцији испитаника према материјалном положају по болницама (N=61,058, DF=16, p=0,000) .

Табела 6. Дистрибуција испитаника према материјалном положају по болницама

Материјални положај испитаника	Веома лош		Лош		Осредњи		Добар		Веома добар		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА												
КЦС	18	1.8	67	6.8	441	44.7	395	40.0	66	6.7	987	100
КБЦ „Мишовић“	3	1.6	3	1.6	73	38.6	96	50.8	14	7.4	189	100
КБЦ „Звездара“	6	1.8	30	8.9	127	37.8	158	47.0	15	4.5	336	100
КБЦ „Земун“	3	1.3	14	5.9	110	46.2	102	42.9	9	3.8	238	100
КБЦ „Бежанијска коса“	5	2.7	20	11.0	83	45.6	64	35.2	10	5.	182	100
Инс. за КВБ „Дедиње“	3	2.5	8	6.6	54	44.6	49	40.5	7	5.8	121	100
ГАК „Народни фронт“	0	0	3	2.2	56	41.5	65	48.1	11	8.1	135	100
Институт за онкологију	1	.5	11	5.8	85	45.0	80	42.3	12	6.3	189	100
Инс. за реуматологију	0	0	5	14.3	22	62.9	7	20.0	1	2.9	35	100
Спец. бол. „Свети Сава“	1	2.0	4	8.2	14	28.6	24	49.0	6	12.2	49	100
Инст. за ОХБ „Бањица“	2	1.4	8	5.4	72	49.0	54	36.7	11	7.5	147	100
Спец. бол. Младеновац	4	6.9	11	19.0	28	48.3	13	22.4	2	3.4	58	100
Инс. за рехабилитацију	2	2.2	5	5.6	42	47.2	40	44.9	0		89	100
Кл. за рех. „Зотовић“	1	3.1	2	6.2	21	65.6	8	25.0	0		32	100
Спец. бол. за протетику	0	0	0		4	66.7	2	33.3	0		6	100
Спец. бол. Лазаревац	1	6.2	0		7	43.8	6	37.5	2	12.5	16	100
ВМА	18	2.1	43	5.1	397	47.4	347	41.4	33	3.9	838	100
УКУПНО	68	1.9	234	6.4	1636	44.9	1510	41.4	199	5.5	3647	100

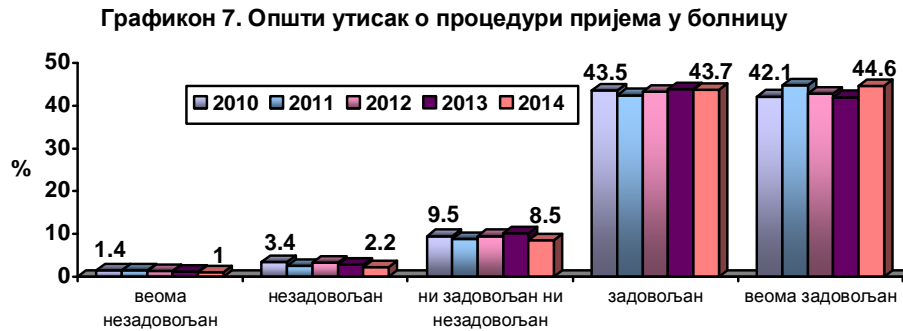
Највише испитаника који су свој материјални положај оценили као веома лош било је у Специјалној болници за ендемску нефропатију и Специјалној болници за интерне болести (преко 6%). Највише испитаника са лошим материјалним положајем било је у Специјалној болници за интерне болести (19%) и Институту за реуматологију (14%). Највише испитаника са осредњим материјалним положајем је било у Институту за реуматологију (63%), а са добрим материјалним положајем у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (50%). Пацијенти који су свој материјални положај оценили као веома добар су највише били заступљени у Специјалној болници за ендемску нефропатију и Специјалној болници „Свети Сава“ (по 12%), док ових пацијената није било у Институту за рехабилитацију, Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“ и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику.

- **Услуге током пријема и отпуста из болнице**

Пацијенти су имали прилику да изнесу своје ставове и задовољство различитим услугама током пријема и отпуста из болнице (време чекања на шалтеру, време до смештаја у собу, објашњење процедуре током пријема, љубазност особља на пријему и отпусту и опште задовољство овим услугама).

Међу анкетираним пацијентима, само 3% је било незадовољно процедуром пријема у болницу (од тога, веома незадовољних је било 1%).

Пацијената који су се изјаснили да нису ни задовољни ни незадовољни процедуром пријема је било 8,5%. Највећи број је био задовољан пријемом (43,7%) или веома задовољан (44,6%). У односу на претходну годину повећан је број пацијената који су веома задовољни процедуром пријема у болницу (графикон 7).



Процедуром болничког пријема су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (просечна оцена 4,83), Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац (4,75) и Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“ (4,53), а најмање задовољни пацијенти у ГАК „Народни фронт“ (3,90), КЦС и Институту за ортопедско – хируршке болести „Бањица“ (4,23).

Табела 7. Општи утисак о процедури пријема у болницу - просечна оцена

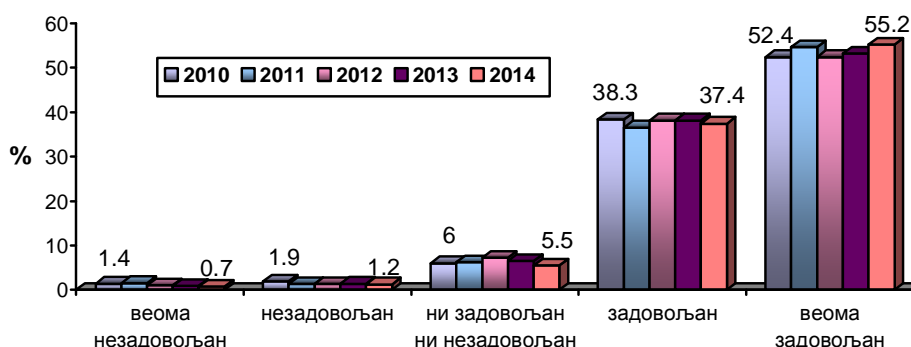
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	979	4.20	0.84	963	4.23	0.84
КБЦ „Мишовић“	186	4.54	0.66	190	4.46	0.66
КБЦ „Звездара“	279	4.28	0.80	329	4.31	0.83
КБЦ „Земун“	270	4.32	0.70	239	4.31	0.74
КБЦ „Бежанијска коса“	148	4.34	0.67	174	4.31	0.81
Институт за КВБ „Дедиње“	128	4.30	0.82	119	4.39	0.78
ГАК „Народни фронт“	192	3.81	1.02	134	3.90	0.96
Институт за онколог. и рад. Србије	172	4.17	0.76	178	4.25	0.68
Инс. за реуматологију	36	4.61	0.49	33	4.45	0.67
Спец. бол. „Свети Сава“	59	4.54	0.60	49	4.49	0.62
Институт за ОХБ „Бањица“	123	3.95	1.04	141	4.23	0.77
Спец. бол. Младеновац	38	4.42	0.55	59	4.36	0.83
Инс. за рехабилитацију	73	4.22	0.77	85	4.36	0.61
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	41	4.51	0.64	30	4.53	0.57
Спец. бол. за орт. протетику	12	4.08	1.08	6	4.83	0.41
Спец. бол. Лазаревац	20	5.00	0.00	16	4.75	0.45
ВМА	879	4.18	0.85	837	4.30	0.77
УКУПНО	3635	4.23	0.83	3582	4.29	0.79

Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства процедуром болничког пријема између различитих болница ($F=4,267$, $DF=16$, $p=0,000$).

Када је реч о општем утиску приликом отпуста из болнице, 1,9% је незадовољних, што је мање него прошле године; 5,5% нема став, а преко

92% је задовољно и веома задовољно процедуром отпуста из болнице (графикон 8).

Графикон 8. Општи утисак о процедури отпуста из болнице



Процедуром отпуста су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (просечна оцена 4,71) и КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (4,65), а најмање задовољни пацијенти у ГАК „Народни фронт“ (4,28) и КБЦ „Бежанијска коса“ (4,33). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства процедуром болничког отпуста између различитих болница ($F=3,661$, $DF=16$, $p=0,000$).

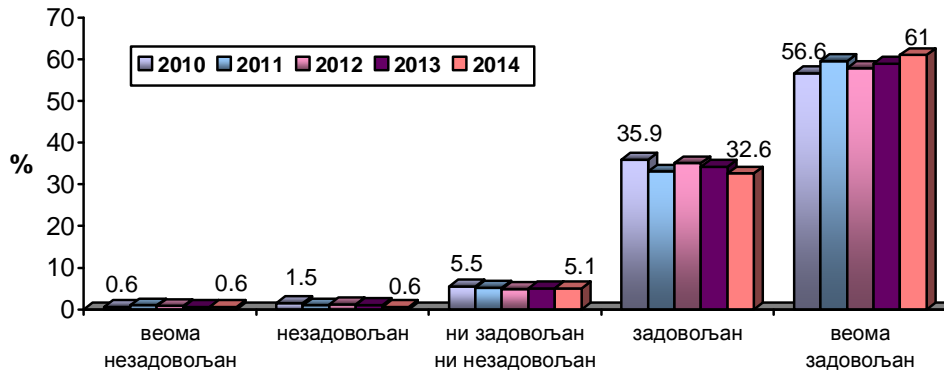
Табела 8. Општи утисак о процедури отпуста из болнице - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	883	4.41	0.723	870	4.38	0.746
КБЦ „Мишовић“	178	4.69	0.552	188	4.65	0.540
КБЦ „Звездара“	253	4.48	0.676	320	4.54	0.647
КБЦ „Земун“	263	4.40	0.765	235	4.46	0.735
КБЦ „Бежанијска коса“	140	4.51	0.640	163	4.33	0.839
Институт за КВБ „Дедиње“	124	4.42	0.787	119	4.50	0.758
ГАК „Народни фронт“	190	4.08	0.961	134	4.28	0.762
Институт за онколог. и рад. Србије	171	4.34	0.634	175	4.35	0.749
Инс. за реуматологију	38	4.71	0.460	34	4.62	0.493
Спец. бол. „Свети Сава“	59	4.53	0.598	49	4.71	0.500
Институт за ОХБ „Бањица“	116	4.53	0.691	135	4.56	0.630
Спец. бол. Младеновац	39	4.54	0.600	58	4.47	0.754
Инс. за рехабилитацију	68	4.56	0.583	67	4.52	0.587
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	35	4.57	0.815	29	4.59	0.568
Спец. бол. за орт. протетику	12	4.58	0.669	6	4.50	0.837
Спец. бол. Лазаревац	19	5.00	0.000	16	4.56	1.031
ВМА	710	4.32	0.831	687	4.46	0.703
УКУПНО	3298	4.41	0.750	3285	4.45	0.715

Слично као и код предходног питања, пацијенти су оценили и љубазност медицинског особља током болничког пријема и отпуста. Мање од 2% пацијената је веома незадовољно и незадовољно, 5% је без става о овом питању, а 93,6% је задовољно и веома задовољно љубазношћу медицинског особља. У односу на претходне године повећава се учешће пацијената који су веома задовољни, а смањује се учешће оних који су

незадовољни, као и пацијената који се изјашњавају да су задовољни (графикон 9).

Графикон 9. Љубазност особља током пријема и отпуста из болнице



Љубазношћу болничког особља током пријема и отпуста из болнице су најзадовољнији пацијенти на Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“ (просечна оцена 4,79), Институту за реуматологију (4,76) и Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,75), а најмање задовољни пацијенти у ГАК „Народни фронт“ (4,33) и Специјалној болници за интерне болести Младеновац (4,41). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства љубазношћу особља на пријему, између различитих болница ($F=2,880$, $DF=16$, $p=0,000$).

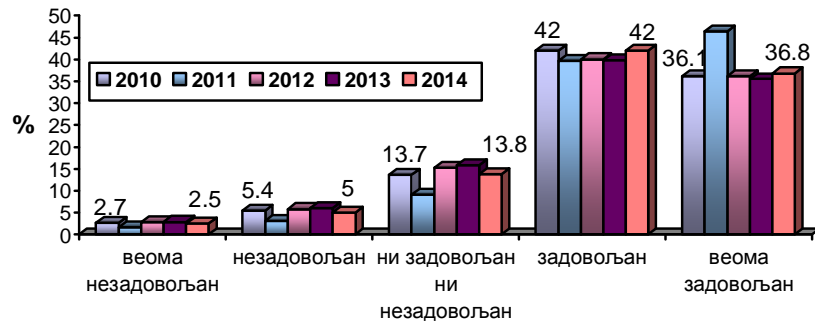
Табела 9. Љубазност особља током пријема и отпуста из болнице - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	2013		2014		
		\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	973	4.49	0.702	961	4.46	0.731
КБЦ „Мишовић“	179	4.72	0.522	189	4.63	0.609
КБЦ „Звездара“	273	4.52	0.707	330	4.61	0.596
КБЦ „Земун“	266	4.52	0.615	242	4.55	0.705
КБЦ „Бежанијска коса“	148	4.59	0.627	174	4.52	0.711
Институт за КВБ „Дедиње“	128	4.51	0.699	119	4.56	0.850
ГАК „Народни фронт“	193	4.08	1.007	134	4.33	0.744
Инс. за онкологију и рад. Србије	171	4.49	0.636	179	4.57	0.635
Инс. за реуматологију	40	4.70	0.464	34	4.76	0.431
Спец. бол. „Свети Сава“	60	4.75	0.437	49	4.65	0.522
Институт за ОХБ „Бањица“	120	4.48	0.840	141	4.55	0.627
Спец. бол. Младеновац	38	4.63	0.541	58	4.41	0.899
Инс. за рехабилитацију	74	4.62	0.516	89	4.54	0.565
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	41	4.76	0.489	29	4.79	0.412
Спец. бол. за орт. протетику	12	4.17	1.115	6	4.67	0.516
Спец. бол. Лазаревац	19	5.00	0.000	16	4.75	0.447
ВМА	879	4.46	0.695	843	4.53	0.652
УКУПНО	3614	4.50	0.704	3593	4.53	0.683

Чекање на шалтеру у процедури болничког пријема и отпуста је оцењено бољом оценом него предходне године. Око 7,5% пацијената је незадовољно чекањем, око 14% нема став о овом питању, а 79% је

задовољно и веома задовољно дужином обављања послова на шалтеру приликом пријема у болницу. У односу на претходну годину, повећан је број пацијената који су веома задовољни временом чекања на шалтеру (графикон 10).

Графикон 10. Време чекања на шалтеру приликом болничког пријема



Дужином чекања на шалтеру приликом болничког пријема су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (просечна оцена 4,57) и Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,56), а најмање задовољни пацијенти у ГАК „Народни фронт“ (3,88) и Институту за ортопедско-хируршке болести „Бањица“ (3,88). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства чекањем на шалтеру између различитих болница ($F=5,077$, $DF=16$, $p=0,000$).

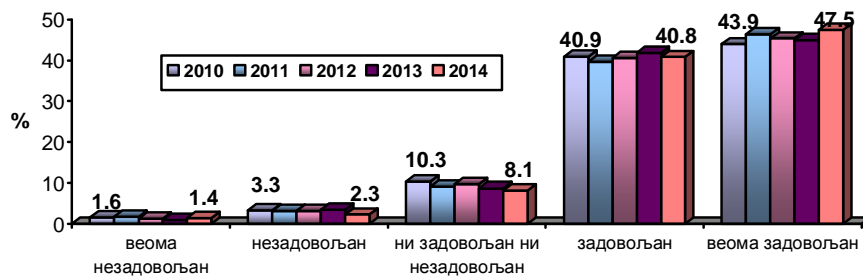
Табела 10. Време чекања на шалтеру приликом болничког пријема - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	952	3.94	1.038	955	3.96	1.043
КБЦ „Мишовић“	177	4.31	0.817	188	4.23	0.911
КБЦ „Звездара“	264	3.97	1.035	322	4.04	1.018
КБЦ „Земун“	265	4.09	0.904	238	4.12	0.789
КБЦ „Бежанијска коса“	141	4.12	0.874	170	4.07	0.970
Институт за КВБ „Дедиње“	125	4.14	0.936	115	4.18	0.923
ГАК „Народни фронт“	190	3.52	1.172	134	3.88	1.076
Инст. за онкологију и рад. Србије	170	3.91	0.928	171	4.09	0.811
Инс. за реуматологију	38	4.58	0.599	34	4.32	0.684
Спец. бол. „Свети Сава“	59	4.59	0.529	47	4.57	0.580
Институт за ОХБ „Бањица“	119	3.70	1.218	141	3.88	1.025
Спец. бол. Младеновац	39	4.41	0.677	58	4.40	0.793
Инс. за рехабилитацију	67	4.51	0.683	82	4.49	0.550
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	41	4.32	0.722	28	4.43	0.690
Спец. бол. за орт. протетику	11	4.45	0.522	6	4.50	0.837
Спец. бол. Лазаревац	19	4.95	0.229	16	4.56	0.512
ВМА	857	3.90	1.010	831	4.01	0.946
УКУПНО	3534	3.99	1.007	3536	4.06	0.962

Током процедуре пријема у болницу, особље је дужно да пацијентима пружи све потребне информације које се тичу његовог пријема на болничко лечење. Овим објашњењима није задовољно око 4% пацијената; око 8%

нема став о овом питању, а око 88% је задовољно и веома задовољно објашњењима која су дата приликом њиховог пријема. Добијени резултати су веома слични резултатима из претходне године, уз пораст броја пацијената који се изјашњавају да су веома задовољни добијеним објашњењима, а смањење броја пацијената који су веома незадовољни (графикон 11).

Графикон 11. Објашњење процедуре током пријема у болницу



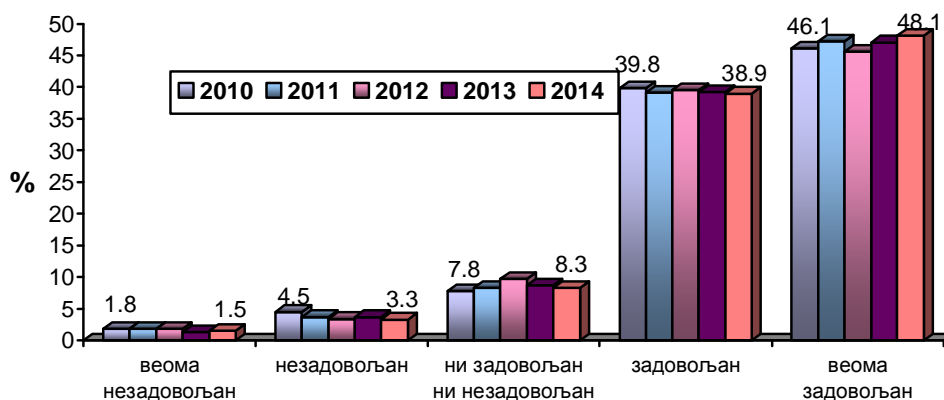
Објашњењем процедуре приликом болничког пријема су најзадовољнији пацијенти у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ (просечна оцена 4,83) и Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,69), а најмање задовољни пацијенти у ГАК „Народни фронт“ (4,09) и Клиничком центру Србије (4,20). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства објашњењем процедуре болничког пријема између различитих болница ($F=3,742$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 11. Објашњење процедуре током пријема у болницу - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	956	4.24	0.827	952	4.20	0.895
КБЦ „Мишовић“	180	4.50	0.681	189	4.49	0.681
КБЦ „Звездара“	269	4.32	0.783	328	4.37	0.783
КБЦ „Земун“	263	4.31	0.767	237	4.32	0.797
КБЦ „Бежанијска коса“	147	4.31	0.738	167	4.30	0.795
Институт за КВБ „Дедиње“	123	4.28	0.943	117	4.41	0.832
ГАК „Народни фронт“	188	3.88	1.090	135	4.09	0.918
Инст. за онкологију и рад. Србије	170	4.22	0.788	175	4.36	0.803
Инс. за реуматологију	38	4.58	0.642	34	4.32	0.727
Спец. бол. „Свети Сава“	60	4.45	0.769	49	4.57	0.540
Институт за ОХБ „Бањица“	121	4.16	0.966	141	4.39	0.744
Спец. бол. Младеновац	39	4.49	0.644	58	4.40	0.793
Инс. за рехабилитацију	69	4.43	0.675	79	4.47	0.657
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	41	4.59	0.670	29	4.59	0.501
Спец. бол. за орт. протетику	12	4.33	0.492	6	4.83	0.408
Спец. бол. Лазаревац	19	4.95	0.229	16	4.69	0.479
ВМА	868	4.22	0.840	822	4.30	0.818
УКУПНО	3563	4.26	0.834	3534	4.31	0.822

Временом од пријема у болницу до смештаја у болесничку собу, мањи број пацијената (5%) је веома незадовољан и незадовољан, око 8% је без става, а 87% је задовољних и веома задовољних (графикон 12).

Графикон 12. Време од пријема до смештаја у болесничку собу



Временом које протекне од болничког пријема до смештаја у болесничку собу су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4.81) и Специјалниј болници „Свети Сава“ (4,71), а најмање задовољни су пацијенти у ГАК „Народни фронт“ (3,93) и Институту за онкологију и радиологију Србије (3.98). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства временом од болничког пријема до смештаја у собу између различитих болница ($F=7,644$, $DF=16$, $p=0,000$).

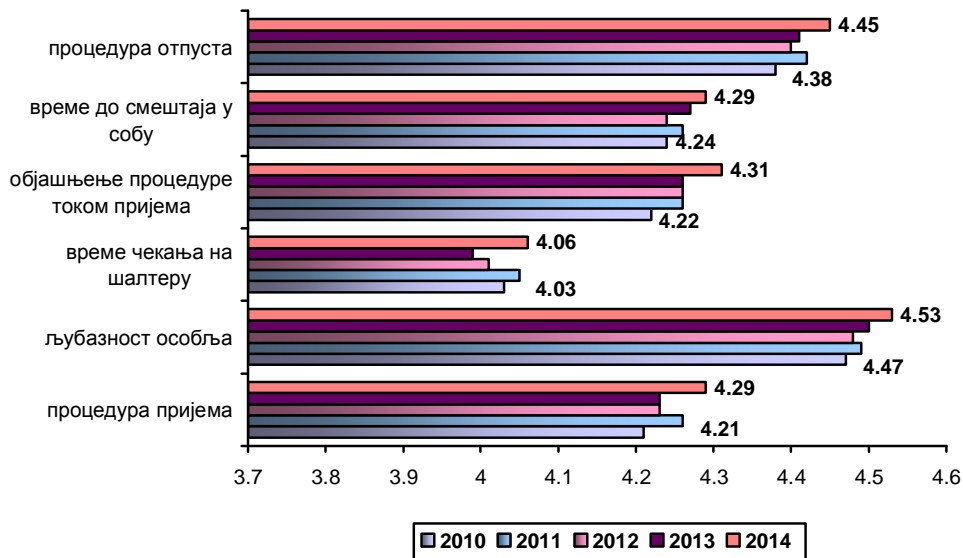
Табела 12. Време од пријема до смештаја у болесничку собу - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	961	4.24	0.867	962	4.22	0.918
КБЦ „Мишовић“	180	4.47	0.736	186	4.53	0.667
КБЦ „Звездара“	272	4.40	0.722	327	4.43	0.701
КБЦ „Земун“	265	4.37	0.768	240	4.39	0.773
КБЦ „Бежанијска коса“	148	4.33	0.741	168	4.22	0.950
Институт за КВБ „Дедиње“	128	4.26	0.881	119	4.46	0.800
ГАК „Народни фронт“	191	3.79	1.179	134	3.93	0.998
Инст. за онкологију и рад. Србије	168	4.06	0.914	176	3.98	1.025
Инс. за реуматологију	39	4.62	0.544	34	4.41	0.743
Спец. бол. „Свети Сава“	60	4.50	0.651	49	4.71	0.500
Институт за ОХБ „Бањица“	119	4.02	1.058	142	4.18	0.994
Спец. бол. Младеновац	39	4.56	0.598	59	4.37	0.889
Инс. за рехабилитацију	72	4.50	0.650	81	4.58	0.567
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	41	4.56	0.673	30	4.57	0.568
Спец. бол. за орт. протетику	12	4.25	0.452	6	4.67	0.516
Спец. бол. Лазаревац	19	5.00	0.000	16	4.81	0.403
ВМА	866	4.26	0.872	832	4.27	0.832
УКУПНО	3580	4.27	0.867	3561	4.29	0.864

Задовољство пацијената услугама током пријема и отпуста из болнице може се исказати и просечном оценом на скали од 1 до 5 (1= веома незадовољан, 5=веома задовољан). Добијени резултати показују да су пацијенти најзадовољнији љубазношћу особља (просечна оцена 4,5) и

процедуром отпуста, а најмање задовољни дужином чекања на шалтеру (просечна оцена 4,06). У односу на претходну годину, просечне оцене задовољства су незнатно веће за све услуге током пријема и отпуста из болнице (графикон 13).

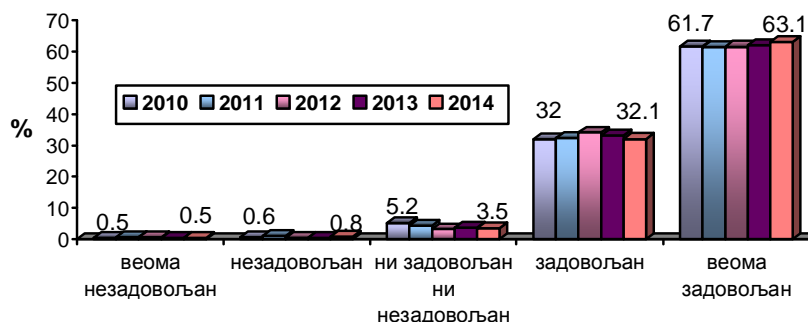
Графикон 13. Просечна оцена задовољства услугама током пријема и отпуста из болнице



- **Сестринска нега болесника**

Аспект сестринске неге је необично важан у процесу болничког лечења пацијента, па је задовољство сестринском негом важан показатељ квалитета болничког лечења. Њиховом љубазношћу је незадовољно само 1,3% пацијената, око 3,5% нема став по овом питању, а 95% је задовољно, што је слично резултатима из претходне године, уз повећано учешће пацијената који су веома задовољни овим аспектом сестринске неге (графикон 14).

Графикон 14. Љубазност медицинске сестре



Љубазношћу медицинских сестара су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,81) и

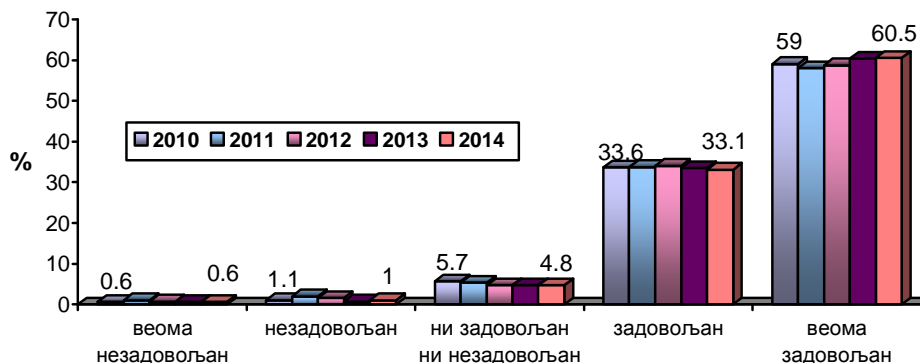
Институту за реуматологију (4,77), а најмање задовољни су пацијенти у Специјалној болници за интерне болести Младеновац (4,39) и КБЦ „Бежанијска коса“ (4,48). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства љубазношћу медицинских сестара између различитих болница ($F=2,246$, $DF=16$, $p=0,003$).

Табела 13. Љубазност медицинске сестре - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	977	4.54	0.649	960	4.51	0.683
КБЦ „Мишовић“	187	4.72	0.539	186	4.60	0.618
КБЦ „Звездара“	272	4.56	0.674	330	4.63	0.560
КБЦ „Земун“	255	4.55	0.618	239	4.53	0.703
КБЦ „Бежанијска коса“	143	4.57	0.655	179	4.48	0.737
Институт за КВБ „Дедиње“	123	4.55	0.576	113	4.60	0.701
ГАК „Народни фронт“	190	4.26	0.736	135	4.50	0.645
Институт за онкологију и рад. Србије	175	4.63	0.528	181	4.59	0.767
Инс. за реуматологију	41	4.73	0.501	35	4.77	0.426
Спец. бол. „Свети Сава“	61	4.72	0.552	48	4.71	0.544
Институт за ОХБ „Бањица“	125	4.60	0.707	141	4.54	0.660
Спец. бол. Младеновац	38	4.42	0.552	59	4.39	0.965
Инс. за рехабилитацију	73	4.67	0.528	78	4.64	0.534
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	41	4.56	0.634	31	4.71	0.461
Спец. бол. за орт. протетику	12	4.58	0.515	6	4.67	0.516
Спец. бол. Лазаревац	19	5.00	0.000	16	4.81	0.403
ВМА	878	4.56	0.642	847	4.61	0.571
УКУПНО	3610	4.56	0.639	3584	4.57	0.649

Слично је и када је је у питању чекање на интервенције медицинске сестре код хитне потребе; око 94% пацијената је задовољно, 1,5% незадовољно, док око 5% нема став по овом питању. У односу на претходне године, смањен је проценат пацијената који се изјашњавају да нису ни задовољни ни незадовољни, а повећан проценат веома задовољних пацијената (графикон 15).

Графикон 15. Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе



Временом чекања на медицинску сестру код хитне потребе су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију

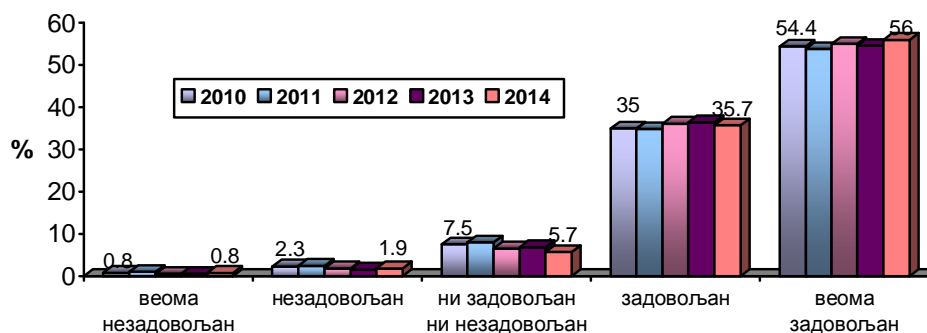
(просечна оцена 4,87) и Специјалној болници за ортопедску протетику (4,83), а најмање задовољни су пацијенти у Специјалној болници за интерне болести Младеновац (4,40), КБЦ „Земун“ (4,43) и Институту за КВБ „Дедиње“ (4,43). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства временом чекања на медицинску сестру у случају хитне потребе између различитих болница ($F=4,055$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 14. Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	945	4.49	0.686	935	4.45	0.751
КБЦ „Мишовић“	180	4.68	0.512	181	4.61	0.591
КБЦ „Звездара“	266	4.54	0.645	325	4.54	0.659
КБЦ „Земун“	249	4.43	0.780	234	4.43	0.733
КБЦ „Бежанијска коса“	138	4.51	0.830	179	4.44	0.764
Институт за КВБ „Дедиње“	120	4.52	0.622	116	4.43	0.771
ГАК „Народни фронт“	185	4.30	0.824	133	4.46	0.691
Институт за онкологију и рад. Србије	172	4.51	0.535	170	4.45	0.746
Инс. за реуматологију	36	4.81	0.401	33	4.79	0.415
Спец. бол. „Свети Сава“	61	4.59	0.642	47	4.68	0.556
Институт за ОХБ „Бањица“	120	4.50	0.799	135	4.45	0.730
Спец. бол. Младеновац	38	4.47	0.603	57	4.40	0.942
Инс. за рехабилитацију	70	4.61	0.621	71	4.56	0.603
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	41	4.51	0.746	26	4.77	0.430
Спец. бол. за орт. протетику	12	4.33	0.778	6	4.83	0.408
Спец. бол. Лазаревац	19	5.00	0.000	15	4.87	0.352
ВМА	855	4.58	0.637	820	4.63	0.578
УКУПНО	3507	4.52	0.679	3483	4.52	0.691

Нешто је мањи број пацијената који позитивно оцењују објашњење процедура, тестова и третмана које добијају од сестара (92%), док је 2,7% незадовољно (графикон 16).

Графикон 16. Сестринско објашњавање процедура



Сестринским објашњавањем процедура, тестова и третмана су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ортопедску протетику (просечна оцена 5) и Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,81), а најмање задовољни су пацијенти у КЦС (4,32) и ГАК „Народни фронт“ (4,33). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства

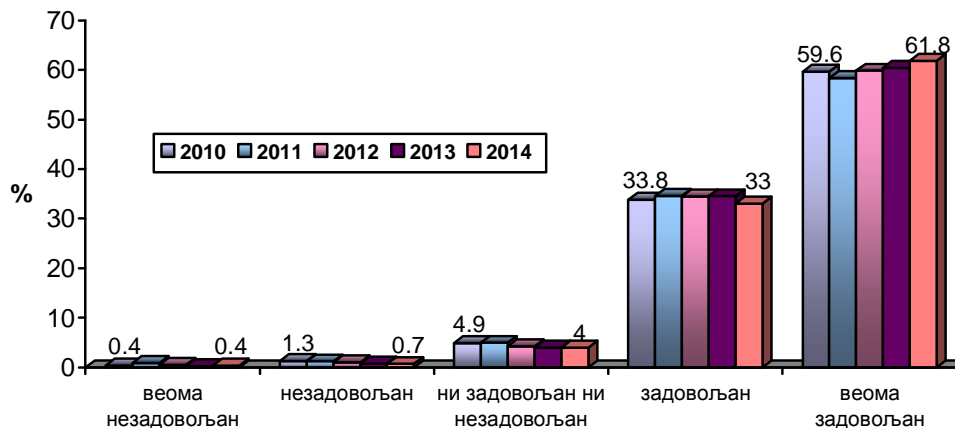
сестринским објашњењем процедура између различитих болница ($F=3,550$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 15. Сестринско објашњавање процедура - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	946	4.39	0.757	931	4.32	0.880
КБЦ „Мишовић“	182	4.63	0.529	181	4.53	0.688
КБЦ „Звездара“	265	4.40	0.778	321	4.52	0.628
КБЦ „Земун“	248	4.43	0.739	229	4.44	0.768
КБЦ „Бежанијска коса“	140	4.55	0.682	171	4.44	0.720
Институт за КВБ „Дедиње“	115	4.49	0.612	111	4.52	0.737
ГАК „Народни фронт“	189	4.15	0.887	135	4.33	0.723
Институт за онкологију и рад. Србије	171	4.53	0.567	167	4.50	0.743
Инс. за реуматологију	35	4.66	0.539	34	4.74	0.448
Спец. бол. „Свети Сава“	61	4.51	0.829	48	4.71	0.544
Институт за ОХБ „Бањица“	122	4.47	0.763	135	4.51	0.633
Спец. бол. Младеновац	38	4.42	0.599	56	4.43	0.783
Инс. за рехабилитацију	70	4.53	0.696	70	4.56	0.651
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	40	4.52	0.554	27	4.63	0.492
Спец. бол. за орт. протетику	12	4.58	0.515	5	5.00	0.000
Спец. бол. Лазаревац	19	5.00	0.000	16	4.81	0.403
ВМА	861	4.40	0.757	821	4.45	0.715
УКУПНО	3514	4.43	0.738	3458	4.44	0.755

У односу на претходну годину смањен је број пацијената који су незадовољни љубазношћу медицинске сестре према породици која посећује пацијента на 1%, а чак 95% пацијената су задовољни и веома задовољни, уз повећање учешћа ове категорије испитаника (графикон 17).

Графикон 17. Љубазност медицинске сестре према члановима породице пацијента



Љубазношћу медицинске сестре према члановима породице пацијента су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ортопедску протетику (4,83) и Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,81), а најмање задовољни су пацијенти у ГАК „Народни фронт“ (4,37) и КБЦ „Бежанијска коса“ (4,47). Постоји

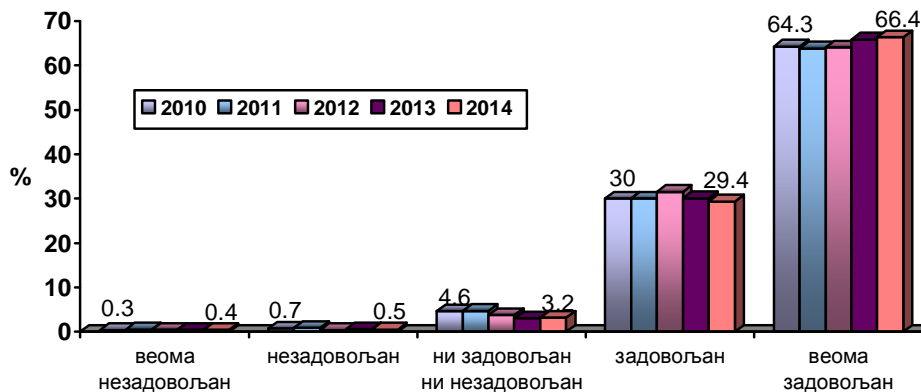
статистички високо значајна разлика у степену задовољства љубазношћу медицинске сестре према члановима породице пацијента између различитих болница ($F=3,341$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 16. Љубазност медицинске сестре према члановима породице пацијента - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	951	4.52	0.645	927	4.49	0.694
КБЦ „Мишовић“	179	4.69	0.498	178	4.64	0.557
КБЦ „Звездара“	260	4.50	0.643	319	4.60	0.562
КБЦ „Земун“	246	4.49	0.668	232	4.48	0.683
КБЦ „Бежанијска коса“	137	4.65	0.563	178	4.47	0.730
Институт за КВБ „Дедиње“	118	4.62	0.522	106	4.60	0.657
ГАК „Народни фронт“	181	4.19	0.842	131	4.37	0.705
Институт за онкологију и рад. Србије	165	4.54	0.590	168	4.53	0.750
Инс. за реуматологију	36	4.58	0.770	33	4.73	0.517
Спец. бол. „Свети Сава“	60	4.70	0.591	48	4.73	0.536
Институт за ОХБ „Бањица“	121	4.55	0.795	135	4.60	0.613
Спец. бол. Младеновац	38	4.58	0.552	57	4.49	0.759
Инс. за рехабилитацију	70	4.67	0.503	73	4.66	0.558
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	40	4.68	0.616	25	4.72	0.458
Спец. бол. за орт. протетику	12	4.50	0.522	6	4.83	0.408
Спец. бол. Лазаревац	19	5.00	0.000	16	4.81	0.403
ВМА	856	4.56	0.613	812	4.61	0.587
УКУПНО	3489	4.54	0.642	3444	4.55	0.648

Опште задовољство сестринском негом је у истраживању оцењено као задовољавајуће (око 30%) и веома задовољавајуће (66%) код готово свих болнички лечених пацијената (96%), што одговара резултатима из прошле године, уз смањење учешћа веома незадовољних и незадовољних (0,9%), као и пацијената који нису ни задовољни, ни незадовољни (3,2%) (графикон 18).

Графикон 18. Опште задовољство сестринском негом



Сестринском негом у целини су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,88) и Институту за

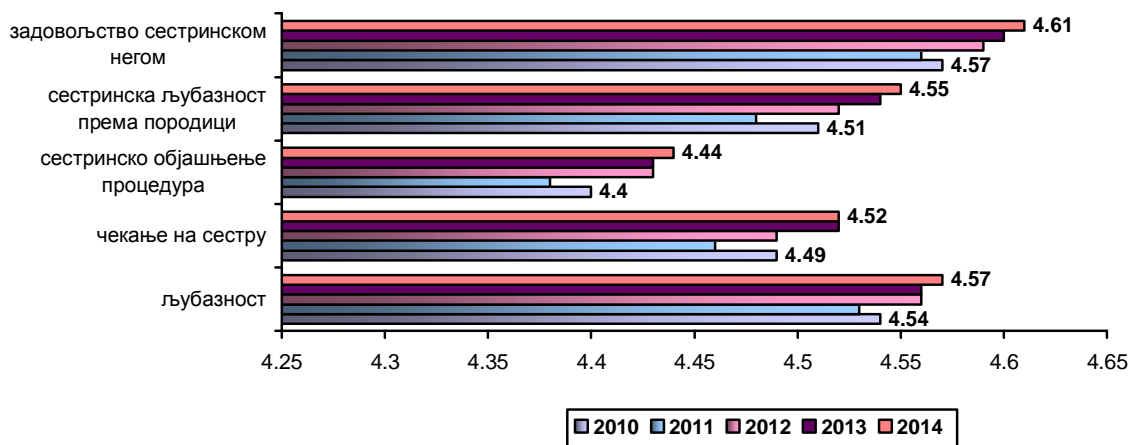
реуматологију (4,82), а најмање задовољни су пацијенти у КБЦ „Бежанијска коса“ (4,53), КЦС (4,54) и Специјалној болници за интерне болести Младеновац (4,54). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства сестринском негом у целини између различитих болница ($F=2,849$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 17. Опште задовољство сестринском негом - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	971	4.58	0.628	946	4.54	0.672
КБЦ „Мишовић“	182	4.78	0.415	185	4.68	0.562
КБЦ „Звездара“	268	4.60	0.677	325	4.67	0.521
КБЦ „Земун“	254	4.58	0.634	237	4.56	0.732
КБЦ „Бежанијска коса“	143	4.65	0.653	179	4.53	0.714
Институт за КВБ „Дедиње“	121	4.67	0.506	113	4.67	0.558
ГАК „Народни фронт“	189	4.33	0.765	134	4.55	0.608
Институт за онкологију и рад. Србије	172	4.62	0.576	172	4.58	0.683
Инс. за реуматологију	40	4.72	0.506	34	4.82	0.387
Спец. бол. „Свети Сава“	61	4.79	0.520	48	4.77	0.472
Институт за ОХБ „Бањица“	123	4.67	0.634	139	4.59	0.623
Спец. бол. Младеновац	38	4.53	0.603	56	4.54	0.738
Инс. за рехабилитацију	71	4.68	0.501	79	4.71	0.510
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	41	4.71	0.602	28	4.68	0.476
Спец. бол. за орт. протетику	12	4.58	0.515	6	4.67	0.516
Спец. бол. Лазаревац	19	5.00	0.000	16	4.88	0.342
ВМА	881	4.60	0.612	844	4.66	0.550
УКУПНО	3586	4.60	0.620	3541	4.61	0.619

Просечна оцена општег задовољства сестринском негом је веома висока и износи 4,61. Пацијенти су најзадовољнији љубазношћу медицинских сестара (4,57), а најмање задовољни сестринским објашњавањем процедура, тестова и третмана (4,44). Сви аспекти сестринске неге су оцењени незнатно боље или исто у односу на претходне године (графикон 19).

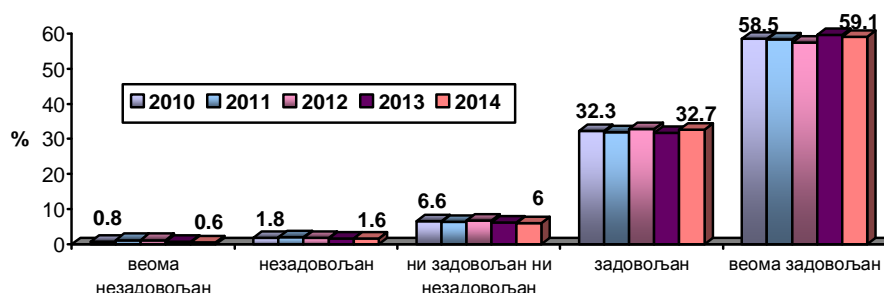
Графикон 19. Просечна оцена задовољства услугама сестринске неге



- **Однос лекара према пацијенту**

Када је реч о задовољству пацијената лекарским услугама, испитивани су бројни аспекти лекарског рада, од спремности да дају одговоре на питања пацијента, љубазности, до способности дијагностиковања, успешности у лечењу, темељитости у испитивању, као и опште задовољство услугама лекара. Спремност лекара да дају одговоре на питања својих пацијената, 91,8% пацијената је оценило као задовољавајуће и веома задовољавајуће, док је само 2,2% било незадовољних, што је слично резултатима из прошле године (графикон 20).

Графикон 20. Спремност лекара да дају одговоре на питања



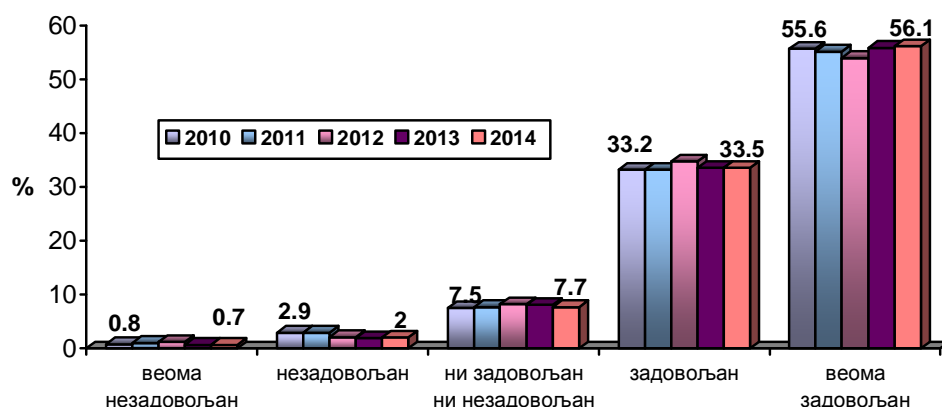
Спремношћу лекара да дају одговоре на питања су најзадовољнији пацијенти у Спец. бол. за ортопедску протетику (просечна оцена 5) и Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ (4,70), а најмање задовољни су пацијенти у ГАК „Народни фронт“ (4,33) и Специјалној болници Младеновац (4,34). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника спремношћу лекара да дају одговоре на питања између различитих болница ($F=3,853$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 18. Спремност лекара да одговарају на питања - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	967	4.45	0.774	951	4.38	0.835
КБЦ „Мишовић“	188	4.65	0.559	185	4.64	0.564
КБЦ „Звездара“	268	4.46	0.776	330	4.51	0.711
КБЦ „Земун“	253	4.52	0.693	238	4.53	0.641
КБЦ „Бежанијска коса“	146	4.62	0.527	177	4.44	0.774
Институт за КВБ „Дедиње“	121	4.69	0.484	113	4.66	0.676
ГАК „Народни фронт“	188	4.12	0.952	135	4.33	0.790
Институт за онколог. и рад. Србије	172	4.46	0.720	180	4.51	0.721
Инс. за реуматологију	39	4.77	0.427	35	4.80	0.406
Спец. бол. „Свети Сава“	61	4.56	0.742	48	4.48	0.684
Институт за ОХБ „Бањица“	124	4.52	0.715	140	4.51	0.725
Спец. бол. Младеновац	38	4.53	0.603	58	4.34	0.849
Инс. за рехабилитацију	74	4.65	0.629	80	4.58	0.522
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	41	4.66	0.656	30	4.70	0.466
Спец. бол. за орт. протетику	12	4.67	0.492	6	5.00	0.000
Спец. бол. Лазаревац	19	5.00	0.00	16	4.62	0.619
ВМА	876	4.44	0.789	845	4.51	0.681
УКУПНО	3587	4.48	0.749	3567	4.48	0.733

Слично је и са објашњењима тестова, процедура, третмана и резултата датим пацијентима од стране лекара. Само 2,7% испитаника је незадовољно и веома незадовољно, док је 89,6% задовољно и веома задовољно објашњењима која је пружио ординирајући лекар (графикон 21).

Графикон 21. Задовољство лекарским објашњењем процедура, третмана и резултата



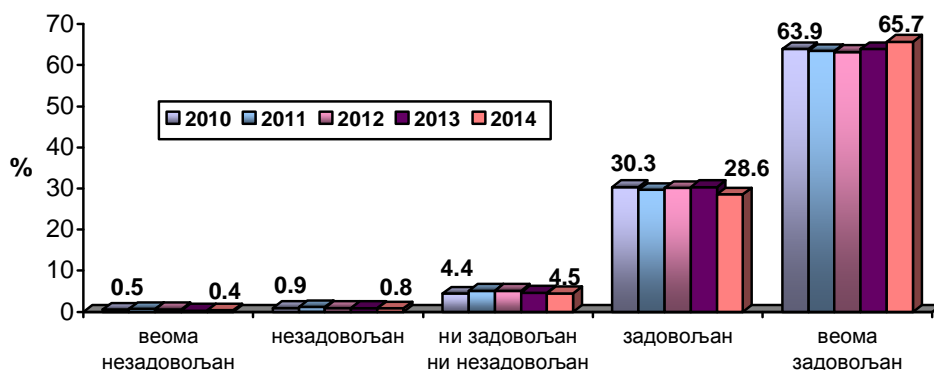
Лекарским објашњењима процедура, третмана и резултата су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (просечна оцена 4,83) и Институту за реуматологију (4,71), а најмање задовољни су пацијенти у ГАК „Народни фронт“ (4,28) и Клиничком центру Србије (4,30). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника лекарским објашњењима процедура, третмана и резултата између различитих болница ($F=3,474$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 19. Лекарска објашњења процедура и третмана - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	944	4.37	0.82	933	4.30	0.87
КБЦ „Мишовић“	182	4.58	0.60	182	4.55	0.69
КБЦ „Звездара“	262	4.43	0.75	322	4.47	0.74
КБЦ „Земун“	248	4.46	0.72	234	4.47	0.77
КБЦ „Бежанијска коса“	141	4.53	0.62	178	4.37	0.78
Институт за КВБ „Дедиње“	118	4.58	0.67	111	4.58	0.74
ГАК „Народни фронт“	185	4.06	0.99	134	4.28	0.80
Институт за онкологију и рад. Србије	166	4.42	0.69	171	4.51	0.70
Инс. за реуматологију	38	4.71	0.52	35	4.71	0.46
Спец. бол. „Свети Сава“	60	4.52	0.77	48	4.48	0.68
Институт за ОХБ „Бањица“	121	4.49	0.73	137	4.42	0.72
Спец. бол. Младеновац	38	4.55	0.60	56	4.39	0.78
Инс. за рехабилитацију	71	4.61	0.64	79	4.57	0.57
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	40	4.58	0.71	29	4.59	0.50
Спец. бол. за орт. протетику	12	4.75	0.45	6	4.83	0.41
Спец. бол. Лазаревац	19	5.00	0.00	16	4.69	0.48
ВМА	857	4.38	0.81	826	4.46	0.75
УКУПНО	3502	4.42	0.78	3497	4.42	0.78

Још боља ситуација је код оцене љубазности лекара, 94% пацијената је задовољно љубазношћу, а само 1,2% је незадовољних (графикон 22). У односу на задовољство љубазношћу медицинских сестара, може се констатовати да је сличан степен задовољства и љубазношћу лекара и љубазношћу сестара.

Графикон 22. Задовољство љубазношћу лекара



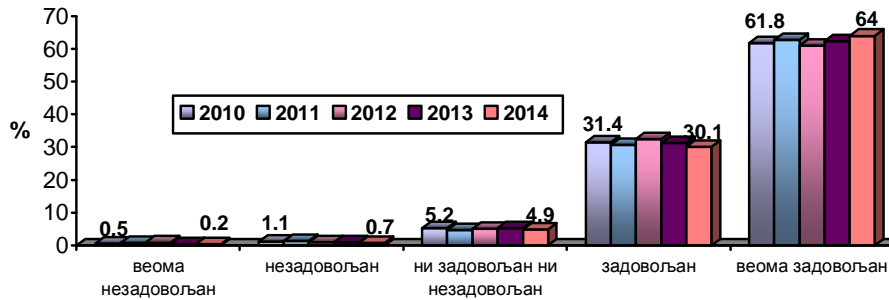
Љубазношћу лекара су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ортопедску протетику (просечна оцена 5) и Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,81), а најмање задовољни су пацијенти у ГАК „Народни фронт“ (4,43). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника љубазношћу лекара између различитих болница ($F=3,240$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 20. Љубазност лекара - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	955	4.52	0.66	940	4.51	0.73
КБЦ „Мишовић“	182	4.70	0.53	183	4.68	0.56
КБЦ „Звездара“	269	4.55	0.69	324	4.63	0.60
КБЦ „Земун“	252	4.59	0.66	231	4.64	0.66
КБЦ „Бежанијска коса“	142	4.66	0.52	180	4.51	0.71
Институт за КВБ „Дедиње“	119	4.72	0.50	113	4.71	0.59
ГАК „Народни фронт“	186	4.21	0.82	134	4.43	0.70
Институт за онкологију и рад. Србије	170	4.52	0.60	173	4.57	0.70
Инс. за реуматологију	38	4.82	0.39	34	4.79	0.41
Спец. бол. „Свети Сава“	60	4.67	0.63	48	4.58	0.61
Институт за ОХБ „Бањица“	121	4.64	0.68	137	4.58	0.67
Спец. бол. Младеновац	38	4.63	0.59	56	4.46	0.81
Инс. за рехабилитацију	73	4.74	0.47	80	4.64	0.51
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	40	4.78	0.48	30	4.80	0.41
Спец. бол. за орт. протетику	12	4.75	0.45	6	5.00	0.00
Спец. бол. Лазаревац	19	5.00	0.00	16	4.81	0.40
ВМА	874	4.55	0.69	839	4.62	0.59
УКУПНО	3550	4.56	0.66	3524	4.58	0.66

Поверење у лекара је изражено и кроз оцену способности лекара да дијагностикује болест и његове успешности у лечењу пацијента. Само 0,9% пацијената има непожељно мишљење о дијагностици и 1,1% о успешности, док 94% оцењује дијагностичке способности лекара, а 93,8% успешност лечења пацијената, као задовољавајуће (графикони 23 и 24).

Графикон 23. Задовољство лекарском способношћу дијагностиковања здравствених проблема пацијената

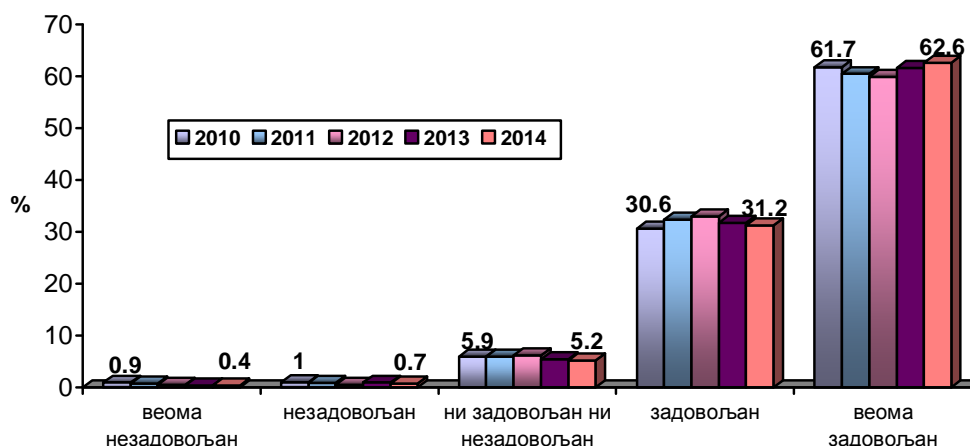


Лекарском способношћу дијагностиковања здравствених проблема пацијената су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ортопедску протетику (просечна оцена 5) и Институту за КВБ „Дедиње (4,73), а најмање задовољни су пацијенти у Специјалној болници Младеновац (4,43) и КБЦ „Бежанијска коса“ (4,49). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника лекарском способношћу дијагностиковања здравствених проблема између различитих болница ($F=2,430$, $DF=16$, $p=0,001$).

Табела 21. Лекарска способност дијагностиковања здравствених проблема пацијената - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	940	4.52	0.67	927	4.51	0.71
КБЦ „Мишовић“	180	4.69	0.50	180	4.64	0.58
КБЦ „Звездара“	266	4.54	0.66	319	4.60	0.58
КБЦ „Земун“	247	4.54	0.65	231	4.55	0.68
КБЦ „Бежанијска коса“	133	4.60	0.62	179	4.49	0.71
Институт за КВБ „Дедиње“	116	4.72	0.49	113	4.73	0.64
ГАК „Народни фронт“	183	4.29	0.78	132	4.48	0.64
Институт за онкологију и рад. Србије	166	4.46	0.65	168	4.55	0.70
Инс. за реуматологију	36	4.83	0.38	35	4.80	0.41
Спец. бол. „Свети Сава“	61	4.66	0.60	48	4.54	0.62
Институт за ОХБ „Бањица“	119	4.69	0.63	134	4.60	0.55
Спец. бол. Младеновац	38	4.50	0.65	54	4.43	0.79
Инс. за рехабилитацију	70	4.64	0.54	79	4.61	0.59
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	39	4.74	0.44	28	4.71	0.54
Спец. бол. за орт. протетику	12	4.58	0.67	6	5.00	0.00
Спец. бол. Лазаревац	19	5.00	0.00	16	4.56	0.51
ВМА	856	4.52	0.71	822	4.61	0.59
УКУПНО	3481	4.55	0.66	3471	4.57	0.64

Графикон 24. Задовољство пацијената успешношћу лекара у лечењу



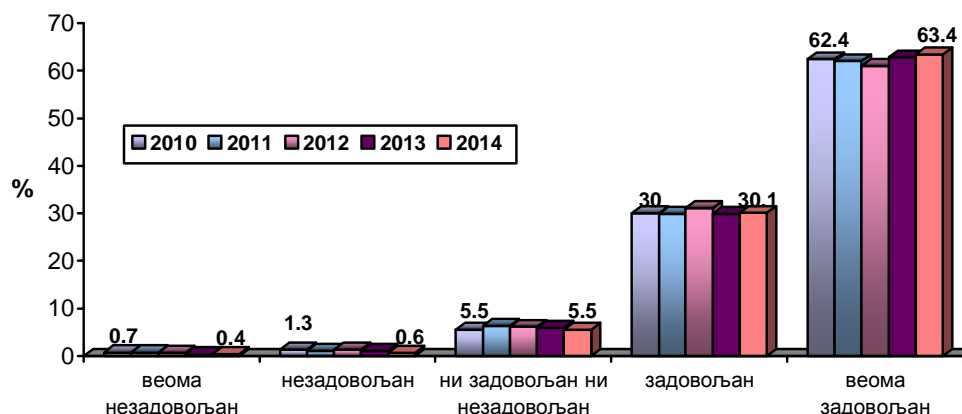
Успешношћу лекара у лечењу су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ортопедску протетику (просечна оцена 5) и КБЦ „Др Д. Мишовић (4,70), а најмање задовољни су пацијенти у Специјалној болници Младеновац (4,36). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника успешношћу лекара у лечењу између различитих болница ($F=2,709$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 22. Успешност лекара у лечењу - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	924	4.52	0.69	899	4.49	0.72
КБЦ „Мишовић“	179	4.71	0.48	181	4.70	0.48
КБЦ „Звездара“	258	4.55	0.67	318	4.66	0.55
КБЦ „Земун“	253	4.55	0.67	228	4.47	0.79
КБЦ „Бежанијска коса“	136	4.65	0.52	173	4.49	0.72
Институт за КВБ „Дедиње“	113	4.72	0.54	111	4.67	0.70
ГАК „Народни фронт“	186	4.35	0.68	134	4.54	0.58
Институт за онкологију и рад. Србије	156	4.40	0.69	167	4.51	0.77
Инс. за реуматологију	37	4.81	0.40	35	4.57	0.61
Спец. бол. „Свети Сава“	57	4.63	0.52	48	4.60	0.61
Институт за ОХБ „Бањица“	119	4.70	0.62	134	4.58	0.58
Спец. бол. Младеновац	37	4.59	0.60	55	4.36	0.82
Инс. за рехабилитацију	70	4.49	0.58	74	4.49	0.60
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	38	4.66	0.63	28	4.61	0.63
Спец. бол. за орт. протетику	12	4.67	0.49	6	5.00	0.00
Спец. бол. Лазаревац	19	5.00	0.00	16	4.62	0.50
ВМА	818	4.45	0.78	776	4.56	0.62
УКУПНО	3412	4.53	0.68	3383	4.55	0.67

Темељитост лекара у испитивању је задовољавајућа за 93,5% пацијената, док је само 1% незадовољно овом лекарском особином (графикон 25).

Графикон 25. Задовољство пацијената темељитошћу лекара у испитивању



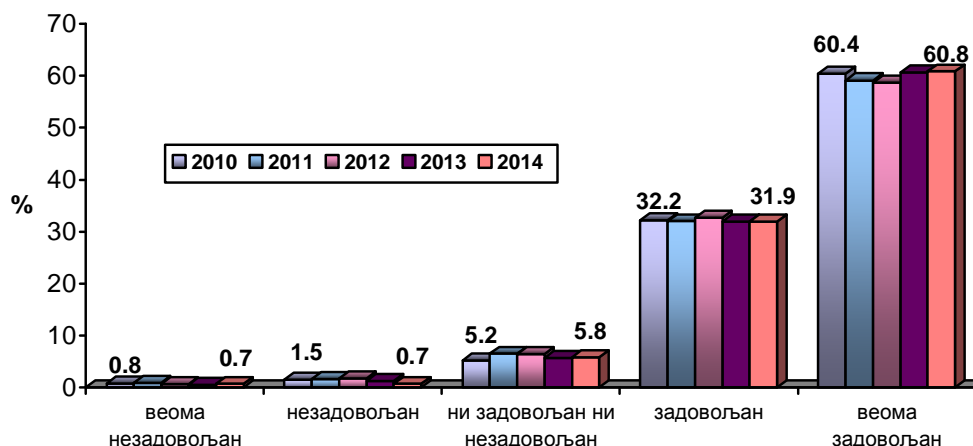
Према мишљењу пацијената, темељитост лекара је највећа у Специјалној болници за ортопедску протетику (просечна оцена 4,83) и Институту за реуматологију (4,77), а најмање задовољни су пацијенти у Специјалној болници Младеновац (4,45), ГАК „Народни фронт“ (4,46) и КБЦ „Бежанијска коса“ (4.46). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника темељитошћу лекара у испитивању између различитих болница ($F=2,456$, $DF=16$, $p=0,001$).

Табела 23. Темелитост лекара у испитивању - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	940	4.51	0.72	932	4.49	0.72
КБЦ „Мишовић“	182	4.66	0.56	180	4.63	0.59
КБЦ „Звездара“	256	4.51	0.69	316	4.65	0.54
КБЦ „Земун“	246	4.52	0.66	232	4.54	0.74
КБЦ „Бежанијска коса“	134	4.63	0.57	177	4.46	0.76
Институт за КВБ „Дедиње“	119	4.71	0.51	111	4.69	0.68
ГАК „Народни фронт“	184	4.29	0.75	134	4.46	0.66
Институт за онколог. и рад. Србије	166	4.45	0.63	166	4.54	0.72
Инс. за реуматологију	37	4.78	0.42	35	4.77	0.43
Спец. бол. „Свети Сава“	59	4.66	0.61	48	4.56	0.62
Институт за ОХБ „Бањица“	118	4.69	0.62	133	4.56	0.63
Спец. бол. Младеновац	38	4.61	0.55	56	4.45	0.78
Инс. за рехабилитацију	70	4.69	0.50	77	4.57	0.62
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	39	4.72	0.65	29	4.69	0.47
Спец. бол. за орт. протетику	12	4.75	0.45	6	4.83	0.41
Спец. бол. Лазаревац	19	5.00	0.00	16	4.75	0.45
ВМА	857	4.50	0.74	829	4.58	0.61
УКУПНО	3476	4.54	0.69	3477	4.55	0.67

Упутства која даје лекар при отпусту су вреднована на сличан начин, 92,7% пацијената је изразило задовољство, а близу 1,5% је незадовољно овим аспектом болничког лечења (графикон 26).

Графикон 26. Задовољство лекарским упутствима при отпугу



Лекарским упутствима приликом отпуга су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (просечна оцена 5) и Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,75), а најмање задовољни су пацијенти у ГАК „Народни фронт“ (4,34), КЦС (4,41) и Специјалној болници Младеновац (4,43). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника лекарским упутствима приликом отпуга између различитих болница ($F=4,085$, $DF=16$, $p=0,000$).

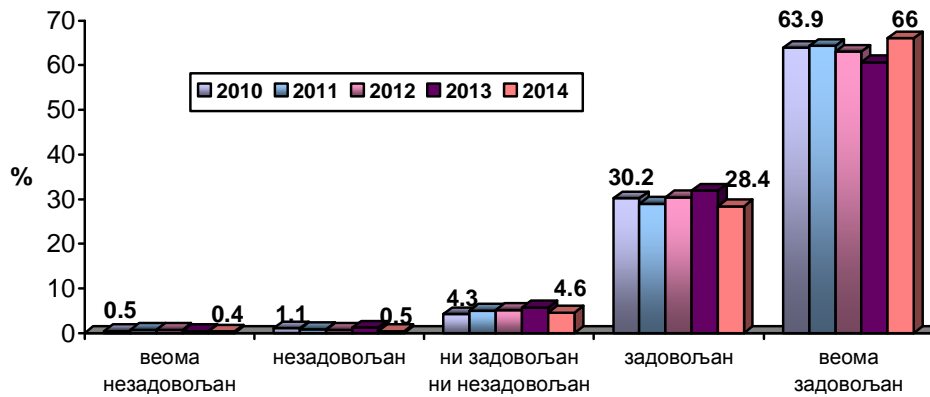
Табела 24. Лекарска упутства при отпугу - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	883	4.49	0.72	851	4.41	0.79
КБЦ „Мишовић“	178	4.62	0.58	178	4.66	0.56
КБЦ „Звездара“	255	4.53	0.70	316	4.61	0.62
КБЦ „Земун“	250	4.50	0.71	231	4.46	0.75
КБЦ „Бежанијска коса“	134	4.63	0.56	169	4.46	0.75
Институт за КВБ „Дедиње“	112	4.64	0.55	108	4.69	0.62
ГАК „Народни фронт“	184	4.21	0.88	134	4.34	0.72
Институт за онколо. и рад. Србије	167	4.45	0.70	168	4.58	0.67
Инс. за реуматологију	37	4.76	0.44	35	4.63	0.55
Спец. бол. „Свети Сава“	57	4.58	0.71	47	4.60	0.61
Институт за ОХБ „Бањица“	113	4.63	0.67	130	4.49	0.66
Спец. бол. Младеновац	38	4.61	0.60	56	4.43	0.76
Инс. за рехабилитацију	66	4.53	0.59	64	4.59	0.53
Клиника за рех. „Зотовић“	34	4.68	0.59	25	4.72	0.46
Спец. бол. за орт. протетику	12	4.83	0.39	6	5.00	0.00
Спец. бол. Лазаревац	19	5.00	0.00	16	4.75	0.45
ВМА	745	4.47	0.76	698	4.56	0.67
УКУПНО	3284	4.51	0.71	3232	4.51	0.70

Када је реч о општем задовољству услугама лекара, нешто мањи број пацијената (28%) је заокружио „задовољан“ и веома задовољан (66%), него када се поставило исто питање за медицинске сестре (29,4% задовољан и 66,4% веома задовољан). У односу на претходну годину повећано је учешће

пацијената који су веома задовољни услугама лекара, а смањено учешће пацијената који се изјашњавају као задовољни (графикон 27).

Графикон 27. Опште задовољство услугама лекара



Лекарским радом и услугама у целини су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (просечна оцена 5), Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ (4,86) и Институту за реуматологију (4,80), а најмање задовољни су пацијенти у ГАК „Народни фронт“ (4,43) и Специјалној болници за интерне болести Младеновац (4,47). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника услугама лекара између различитих болница ($F=3,918$, $DF=16$, $p=0,000$).

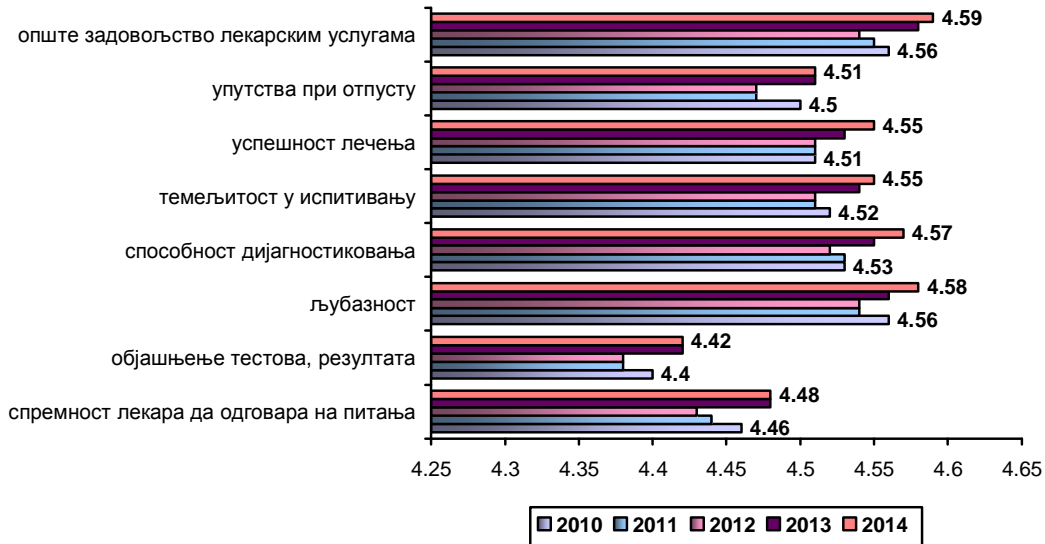
Табела 25. Опште задовољство услугама лекара - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	947	4.58	0.65	933	4.51	0.72
КБЦ „Мишовић“	182	4.74	0.48	182	4.71	0.48
КБЦ „Звездара“	269	4.59	0.62	321	4.66	0.52
КБЦ „Земун“	250	4.58	0.66	235	4.56	0.71
КБЦ „Бежанијска коса“	143	4.69	0.49	177	4.49	0.74
Институт за КВБ „Дедиње“	121	4.75	0.45	115	4.73	0.63
ГАК „Народни фронт“	186	4.25	0.77	134	4.43	0.70
Институт за онкологију и рад. Србије	168	4.50	0.61	173	4.62	0.70
Инс. за реуматологију	41	4.78	0.42	35	4.80	0.41
Спец. бол. „Свети Сава“	58	4.60	0.62	48	4.58	0.61
Институт за ОХБ „Бањица“	121	4.69	0.62	137	4.59	0.62
Спец. бол. Младеновац	38	4.63	0.54	55	4.47	0.77
Инс. за рехабилитацију	72	4.65	0.54	78	4.64	0.53
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	41	4.78	0.48	28	4.86	0.36
Спец. бол. за орт. протетику	12	4.83	0.39	6	5.00	0.00
Спец. бол. Лазаревац	19	5.00	0.00	16	4.75	0.45
ВМА	854	4.55	0.69	823	4.64	0.59
УКУПНО	3522	4.58	0.64	3496	4.59	0.65

Просечна оцена задовољства услугама лекара током боравка у болници креће се од 4,42 за објашњење тестова, процедура, третмана и резултата,

до 4,58 за љубазност. Просечна оцена општег задовољства услугама лекара износи 4,59 и нешто је већа од оцене из претходне године (графикон 28).

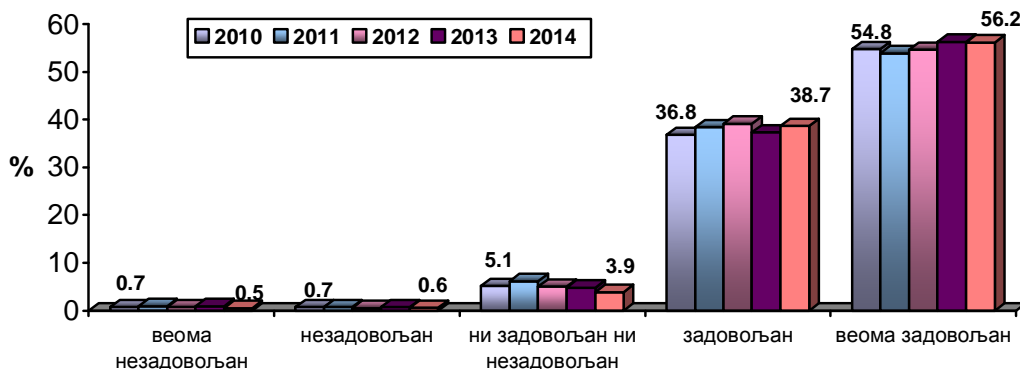
Графикон 28. Просечна оцена задовољства услугама лекара



• **Дијагностика и терапија**

Задовољство услугама дијагностике и терапије испитивано је за области лабораторијске и рентген дијагностике, специфичне кардиолошке дијагностике (ЕКГ, тест оптерећења и др.), физикалне медицине и опште задовољство овим услугама. Од укупног броја испитаника, 479 (12,9%) није користило лабораторијске услуге, а још 479 пацијента (12,9%) није одговорило на ово питање. Од 2760 пацијента који су користили лабораторијске услуге, само 1,1% није било задовољно, око 4% пацијената нису били ни задовољни, ни незадовољни, а близу 95% су били задовољни овим услугама, што одговара резултатима из претходне године (графикон 29).

Графикон 29. Задовољство лабораторијским услугама



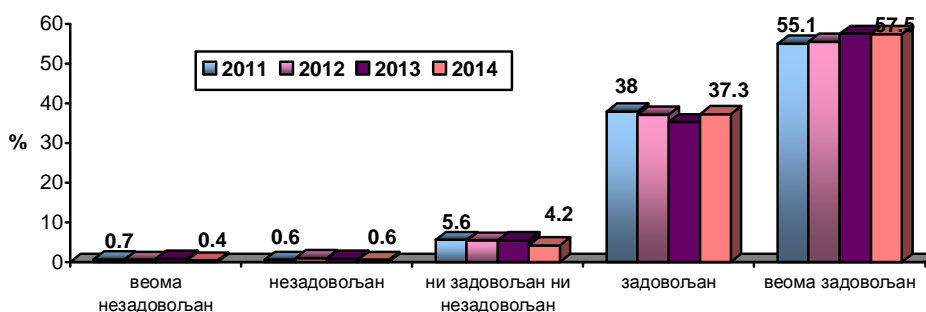
Лабораторијским услугама су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (просечна оцена 5), Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“ (4,82) и Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,77), а најмање задовољни су пацијенти у Специјалној болници за интерне болести Младеновац (4,39), КБЦ „Земун“ и КБЦ „Бежанијска коса“ (4,40). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника лабораторијским услугама између различитих болница ($F=2,284$, $DF=16$, $p=0,003$).

Табела 26. Лабораторијске услуге - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	802	4.42	0.74	769	4.46	0.66
КБЦ „Мишовић“	143	4.62	0.53	124	4.60	0.52
КБЦ „Звездара“	201	4.45	0.77	220	4.46	0.62
КБЦ „Земун“	194	4.42	0.69	180	4.40	0.74
КБЦ „Бежанијска коса“	110	4.66	0.62	154	4.40	0.74
Институт за КВБ „Дедиње“	81	4.60	0.65	77	4.65	0.53
ГАК „Народни фронт“	149	4.31	0.73	100	4.44	0.67
Институт за онкол. и рад. Србије	161	4.39	0.61	140	4.43	0.87
Инс. за реуматологију	33	4.61	0.66	33	4.61	0.50
Спец. бол. „Свети Сава“	54	4.70	0.50	48	4.58	0.58
Институт за ОХБ „Бањица“	87	4.55	0.73	111	4.55	0.55
Спец. бол. Младеновац	39	4.77	0.48	44	4.39	0.89
Инс. за рехабилитацију	50	4.60	0.53	56	4.57	0.57
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	26	4.65	0.56	17	4.82	0.39
Спец. бол. за орт. протетику	12	4.25	1.14	5	5.00	0.00
Спец. бол. Лазаревац	20	5.00	0.00	13	4.77	0.44
ВМА	707	4.48	0.71	669	4.54	0.62
УКУПНО	2869	4.48	0.70	2760	4.50	0.66

Кардиолошке дијагностичке услуге није користило 880 пацијената (23,7%), а 663 испитаника (17,8%) није одговорило на ово питање. Од 2175 пацијената који су користили ове услуге, 1% је било незадовољно, 4% су се изјаснили да нису ни задовољни ни незадовољни, а близу 95% испитаника су били задовољни кардиолошким дијагностичким услугама.

Графикон 30. Задовољство кардиолошким дијагностичким услугама



Кардиолошким услугама су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ортопедску протетику (просечна оцена 5) и Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,73), а најмање задовољни су пацијенти у ГАК

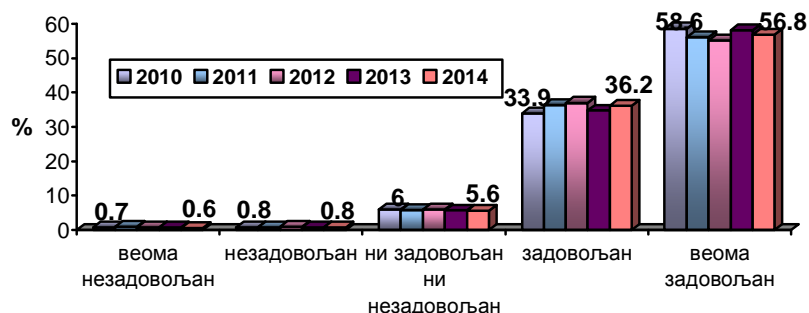
„Народни фронт“ (4,34) и КБЦ „Бежанијска коса“ (4,38). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника кардиолошким услугама између различитих болница ($F=2,495$, $DF=16$, $p=0,001$).

Табела 27. Кардиолошке услуге - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	595	4.42	0.72	582	4.45	0.66
КБЦ „Мишовић“	106	4.62	0.56	91	4.53	0.67
КБЦ „Звездара“	159	4.44	0.78	185	4.54	0.59
КБЦ „Земун“	138	4.46	0.66	125	4.49	0.63
КБЦ „Бежанијска коса“	93	4.63	0.66	130	4.38	0.73
Институт за КВБ „Дедиње“	93	4.66	0.71	82	4.71	0.48
ГАК „Народни фронт“	101	4.25	0.70	56	4.34	0.67
Институт за онколог. и рад. Србије	141	4.32	0.75	115	4.45	0.76
Инс. за реуматологију	29	4.72	0.45	29	4.72	0.46
Спец. бол. „Свети Сава“	49	4.71	0.46	39	4.64	0.54
Институт за ОХБ „Бањица“	60	4.57	0.70	85	4.48	0.61
Спец. бол. Младеновац	38	4.79	0.41	44	4.59	0.73
Инс. за рехабилитацију	60	4.57	0.53	62	4.69	0.50
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	23	4.52	0.79	19	4.53	0.96
Спец. бол. за орт. протетику	11	4.55	0.52	5	5.00	0.00
Спец. бол. Лазаревац	20	5.00	0.00	11	4.73	0.47
ВМА	587	4.47	0.76	515	4.55	0.63
УКУПНО	2303	4.48	0.71	2175	4.51	0.65

Радиолошке услуге (услуге рентгена, ултразвука, скенера) није користило 820 пацијената (22,1%), а 709 (19,1%) нису одговорили на ово питање. Степен задовољства овим услугама, код 2189 пацијента који су одговорили на ово питање, је сличан задовољству код коришћења лабораторијске и кардиолошке дијагностике. Само 1,4% пацијената је било незадовољно, око 6% нису ни задовољни ни незадовољни, а 93% је било задовољно.

Графикон 31. Задовољство услугама радиолошке дијагностике



Радиолошким услугама су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ортопедску протетику (просечна оцена 4,75) и Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (4,68). Најмање задовољни су пацијенти у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,37) и Специјалној болници за интерне болести Младеновац (4,40). Није

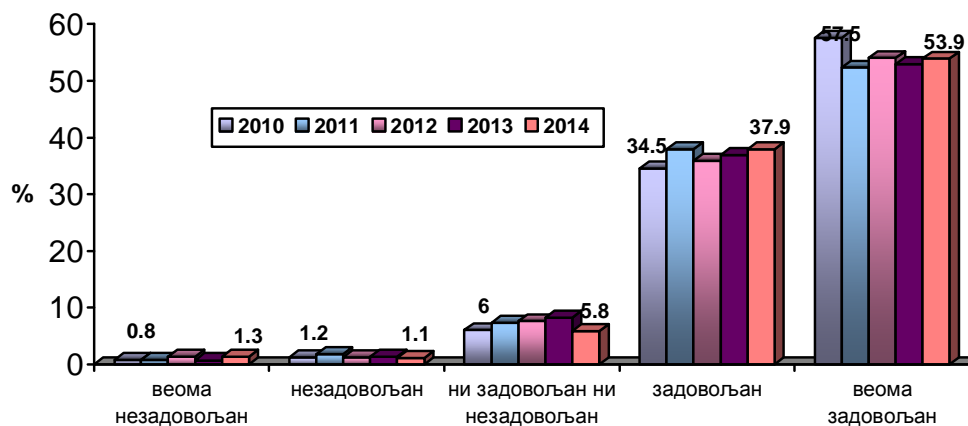
установљена статистички значајна разлика у степену задовољства услугама радиолошке дијагностике између различитих болница ($F=1500$, $DF=16$, $p=0,091$).

Табела 28. Радиолошке услуге - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	655	4.45	0.72	652	4.44	0.60
КБЦ „Мишовић“	109	4.57	0.64	108	4.59	0.63
КБЦ „Звездара“	145	4.37	0.86	174	4.45	0.68
КБЦ „Земун“	155	4.47	0.58	135	4.53	0.61
КБЦ „Бежанијска коса“	93	4.67	0.58	120	4.42	0.75
Институт за КВБ „Дедиње“	85	4.69	0.62	78	4.68	0.65
ГАК „Народни фронт“	103	4.35	0.70	73	4.44	0.69
Институт за онкологију и рад. Србије	131	4.34	0.74	119	4.37	0.86
Инс. за реуматологију	28	4.71	0.46	32	4.59	0.56
Спец. бол. „Свети Сава“	47	4.70	0.46	47	4.68	0.56
Институт за ОХБ „Бањица“	66	4.59	0.68	97	4.51	0.58
Спец. бол. Младеновац	37	4.78	0.42	43	4.40	0.85
Инс. за рехабилитацију	29	4.38	0.73	34	4.53	0.71
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	19	4.68	0.58	10	4.50	0.97
Спец. бол. за орт. протетику	9	4.56	0.53	4	4.75	0.50
Спец. бол. Лазаревац	20	5.00	0.00	11	4.64	0.67
ВМА	499	4.47	0.73	452	4.48	0.71
УКУПНО	2230	4.49	0.70	2189	4.48	0.70

Услуге физикалне медицине није користило 1356 пацијента (36,5%), а 855 (23%) испитаника нису одговорили на ово питање. Пацијенти који су користили ове услуге (њих 1507) су у великој мери били задовољни, јер се близу 92% пацијената изјаснило као задовољни или веома задовољни, 6% немају став, а 2,4% су незадовољни (графикон 32).

Графикон 32. Задовољство услугама физикалне медицине



Услугама физикалне медицине и рехабилитације су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ортопедску протетику (просечна оцена

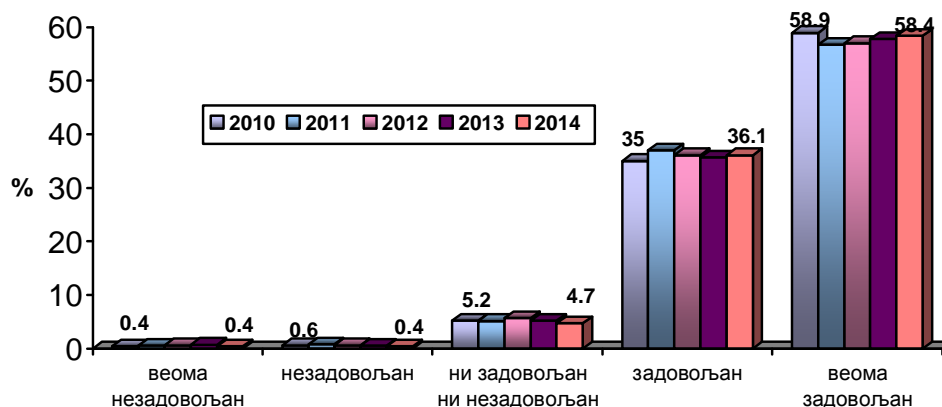
5) и Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ (4,88), а најмање задовољни су пацијенти у ГАК „Народни фронт“ (4,17) и КЦС (4,24). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника услугама физикалне медицине и рехабилитације између различитих болница ($F=4,089$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 29. Услуге физикалне медицине и рехабилитације - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	421	4.28	0.79	413	4.24	0.90
КБЦ „Мишовић“	81	4.48	0.67	66	4.48	0.56
КБЦ „Звездара“	95	4.36	0.80	115	4.46	0.64
КБЦ „Земун“	106	4.50	0.62	86	4.42	0.82
КБЦ „Бежанијска коса“	68	4.54	0.63	90	4.29	0.81
Институт за КВБ „Дедиње“	65	4.38	0.91	54	4.61	0.71
ГАК „Народни фронт“	62	4.02	0.71	35	4.17	0.71
Институт за онкологију и рад. Србије	108	4.32	0.69	88	4.40	0.70
Инс. за реуматологију	32	4.59	0.56	26	4.62	0.64
Спец. бол. „Свети Сава“	45	4.62	0.53	43	4.63	0.82
Институт за ОХБ „Бањица“	67	4.58	0.76	87	4.47	0.70
Спец. бол. Младеновац	17	4.65	0.61	32	4.34	0.86
Инс. за рехабилитацију	67	4.75	0.47	71	4.62	0.54
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	34	4.82	0.39	26	4.88	0.33
Спец. бол. за орт. протетику	12	4.58	0.51	5	5.00	0.00
Спец. бол. Лазаревац	19	5.00	0.00	8	4.75	0.46
ВМА	318	4.33	0.83	262	4.53	0.63
УКУПНО	1617	4.40	0.75	1507	4.42	0.76

И опште задовољство услугама дијагностике, ако се изузму испитаници који нису одговорили на ово питање и они који су навели да нису користили ове услуге (њих 27,6%), је следеће: 94,5% је веома задовољно или задовољно, 4,7% нису ни задовољни ни незадовољни, док је само 0,8% изразило незадовољство.

Графикон 33. Опште задовољство услугама дијагностике



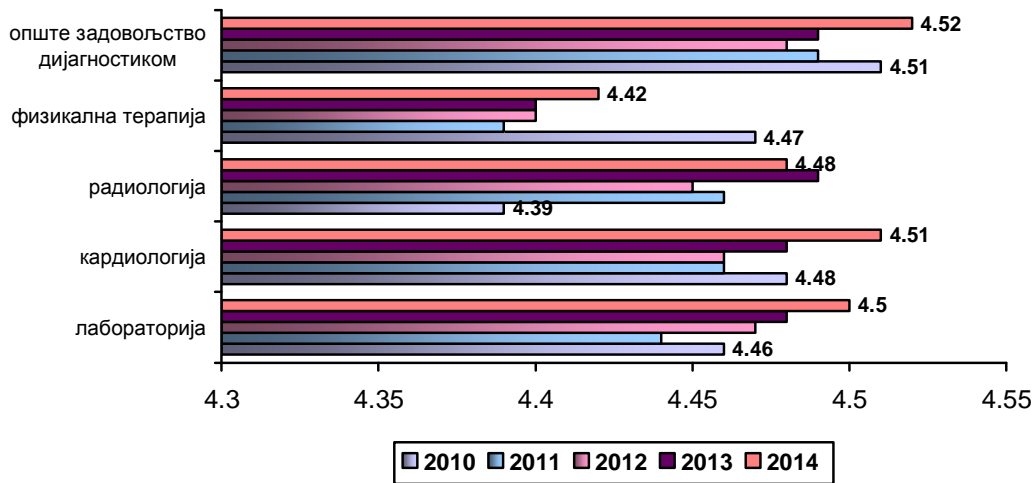
Услугама дијагностике у целини су најзадовољнији пацијенти у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ (просечна оцена 4,83) и Специјалној болници за ортопедску протетику (4,80), а најмање задовољни су пацијенти у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,45), ГАК „Народни фронт“ и КЦС (4,46). Постоји статистички значајна разлика у степену задовољства испитаника дијагностичким услугама између различитих болница ($F=1,870$, $DF=16$, $p=0,019$).

Табела 30. Опште задовољство дијагностиком - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	781	4.45	0.66	731	4.46	0.67
КБЦ „Мишовић“	130	4.62	0.63	122	4.61	0.58
КБЦ „Звездара“	197	4.50	0.70	215	4.56	0.57
КБЦ „Земун“	185	4.47	0.62	168	4.48	0.63
КБЦ „Бежанијска коса“	107	4.66	0.63	149	4.48	0.70
Институт за КВБ „Дедиње“	91	4.66	0.65	92	4.58	0.70
ГАК „Народни фронт“	145	4.34	0.68	94	4.46	0.58
Институт за онкол. и рад. Србије	136	4.35	0.70	137	4.45	0.79
Инс. за реуматологију	35	4.69	0.47	32	4.53	0.72
Спец. бол. „Свети Сава“	49	4.78	0.42	48	4.75	0.43
Институт за ОХБ „Бањица“	87	4.64	0.65	115	4.54	0.58
Спец. бол. Младеновац	38	4.79	0.41	44	4.48	0.76
Инс. за рехабилитацију	62	4.71	0.46	70	4.57	0.55
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	29	4.66	0.55	24	4.83	0.38
Спец. бол. за орт. протетику	11	4.64	0.50	5	4.80	0.45
Спец. бол. Лазаревац	20	5.00	0.00	13	4.77	0.44
ВМА	700	4.42	0.80	634	4.54	0.65
УКУПНО	2803	4.49	0.69	2693	4.52	0.65

Просечна оцена општег задовољства услугама дијагностике износи 4,52 и незнатно је већа од оцене из претходне године. Пацијенти су најзадовољнији кардиолошким дијагностичким услугама (просечна оцена 4,51), а најмање задовољни услугама физикалне терапије (4,42).

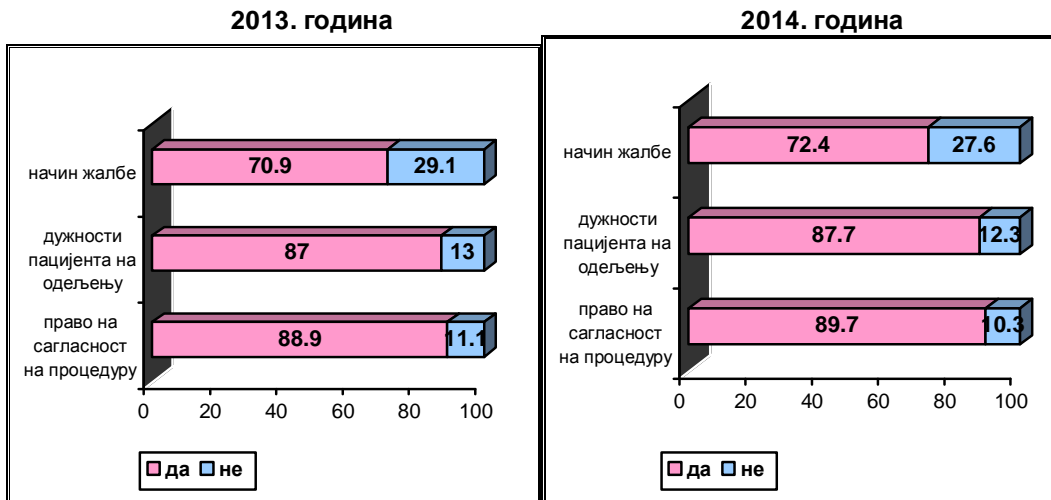
Графикон 34. Просечна оцена задовољства дијагностичким и терапијским услугама



• **Права пацијента и сагласност за процедуре**

Око 10% пацијената лечених у болници се изјаснило да није упознато са правом на давање сагласности на предложену процедуру, а 12% није упознато са дужностима пацијената на болничким одељењима. Значајно неповољнији су подаци који се односе на обавештеност пацијента о начину приговора и жалби у случају незадовољства, 28% њих није упознато са начином приговора и жалби. Добијени резултати су нешто бољи од резултата из претходне године (графикон 35).

Графикон 35. Обавештеност пацијената о правима и дужностима током болничког лечења



С правом да дају сагласност на предложену процедуру упознати су сви пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију, Специјалној болници „Свети Сава“ и Специјалној болници за ортопедску протетику (табела 31).

Табела 31. Пацијент је упознат са правом на давање сагласности на процедуру

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ДА		НЕ		укупно	
	Број	%	Број	%	Број	%
КЦС	785	86.6	121	13.4	906	100
КБЦ „Мишовић“	164	92.7	13	7.3	177	100
КБЦ „Звездара“	279	91.5	26	8.5	305	100
КБЦ „Земун“	182	82.7	38	17.3	220	100
КБЦ „Бежанијска коса“	155	93.9	10	6.1	165	100
Институт за КВБ „Дедиње“	92	91.1	9	8.9	101	100
ГАК „Народни фронт“	114	86.4	18	13.6	132	100
Институт за онкологију и рад. Србије	164	98.8	2	1.2	166	100
Инс. за реуматологију	27	96.4	1	3.6	28	100
Спец. бол. „Свети Сава“	45	100	0	0	45	100
Институт за ОХБ „Бањица“	127	95.5	6	4.5	133	100
Спец. бол. Младеновац	43	86.0	7	14.0	50	100
Инс. за рехабилитацију	60	88.2	8	11.8	68	100
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	24	96.0	1	4.0	25	100
Спец. бол. за орт. протетику	5	100	0	0	5	100
Спец. бол. Лазаревац	14	100	0	0	14	100
ВМА	708	89.4	84	10.6	792	100
УКУПНО	2988	89.7	344	10.3	3332	100

Најмање пацијената је са овим правом упознато у КБЦ „Земун“ (83%). Установљена је статистички високо значајна разлика између болница ($\chi^2=58,793$, $DF=16$, $p=0,000$).

Са дужностима на болничком одељењу током болничког лечења су најмање упознати пацијенти у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (82%), КЦС и КБЦ „Земун“ (83%), док су сви пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију и Специјалној болници за ортопедску протетику упознати са својим дужностима (табела 32). Установљена је статистички високо значајна разлика између болница ($\chi^2=63,925$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 32. Пацијент је упознат са дужностима на одељењу

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ДА		НЕ		укупно	
	Број	%	Број	%	Број	%
КЦС	759	83.1	138	16.9	913	100
КБЦ „Мишовић“	156	91.2	18	8.8	171	100
КБЦ „Звездара“	264	88.0	35	12.0	300	100
КБЦ „Земун“	183	82.8	32	17.2	221	100
КБЦ „Бежанијска коса“	153	89.5	15	10.5	171	100
Институт за КВБ „Дедиње“	76	81.7	15	18.3	93	100
ГАК „Народни фронт“	111	88.8	46	11.2	125	100
Институт за онкологију и рад. Србије	172	98.3	10	1.7	175	100
Инс. за реуматологију	25	92.6	2	7.4	27	100
Спец. бол. „Свети Сава“	46	97.9	7	2.1	47	100
Институт за ОХБ „Бањица“	127	95.5	3	4.5	133	100
Спец. бол. Младеновац	44	88.0	1	12.0	50	100
Инс. за рехабилитацију	63	88.7	8	11.3	71	100
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	22	95.7	1	4.3	23	100
Спец. бол. за орт. протетику	6	100	2	0	6	100
Спец. бол. Лазаревац	14	100	0	0	14	100
ВМА	699	88.6	98	11.4	789	100
УКУПНО	2920	87.7	431	12.3	3329	100

О начину приговора или жалбе у случају незадовољства пруженом услугом, односно болничким лечењем, упознато је преко 90% пацијената у Специјалној болници за ендемску нефропатију и Специјалној болници за интерне болести Младеновац (табела 33). Мање од 70% пацијената је упознато у КЦС, КБЦ „Земун“, ГАК „Народни фронт“ и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“. Установљена је статистички високо значајна разлика у познавању начина жалбе пацијената између болница ($\chi^2=70,143$, $DF=16$, $p=0,000$).

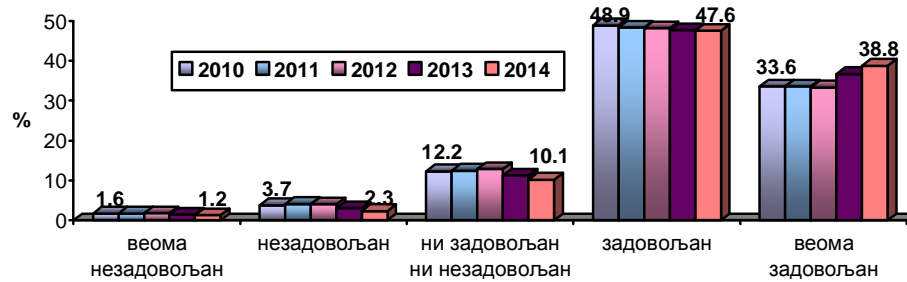
Табела 33. Пацијент је обавештен о начину приговора и жалбе

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ДА		НЕ		укупно	
	Број	%	Број	%	Број	%
КЦС	576	66.4	292	33.6	868	100
КБЦ „Мишовић“	126	76.4	39	23.6	165	100
КБЦ „Звездара“	212	72.6	80	27.4	292	100
КБЦ „Земун“	142	65.7	74	34.3	216	100
КБЦ „Бежанијска коса“	127	77.4	37	22.6	164	100
Институт за КВБ „Дедиње“	60	67.4	29	32.6	89	100
ГАК „Народни фронт“	84	66.1	43	33.9	127	100
Институт за онкологију и рад. Србије	145	85.8	24	14.2	169	100
Инс. за реуматологију	20	74.1	7	25.9	27	100
Спец. бол. „Свети Сава“	41	87.2	6	12.8	47	100
Институт за ОХБ „Бањица“	109	83.8	21	16.2	130	100
Спец. бол. Младеновац	45	90.0	5	10.0	50	100
Инс. за рехабилитацију	50	80.6	12	19.4	62	100
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	17	81.0	4	19.0	21	100
Спец. бол. за орт. протетику	3	75.0	1	25.0	4	100
Спец. бол. Лазаревац	13	92.9	1	7.1	14	100
ВМА	553	72.5	210	27.5	763	100
УКУПНО	2323	72.4	885	27.6	3208	100

- **Исхрана**

Задовољство услугама исхране испитивано је кроз неколико питања која су се односила како на време и начин сервирања хране, тако и на укус, разноврсност, температуру и количину хране, да ли је пацијент имао одговарајућу дијету, као и опште задовољство услугама исхране. Временом сервирања хране незадовољно је око 3,5% испитаника, 10% није имало став по овом питању, док је 86% задовољно или веома задовољно временом када добијају оброке.

Графикон 36. Време сервирања хране



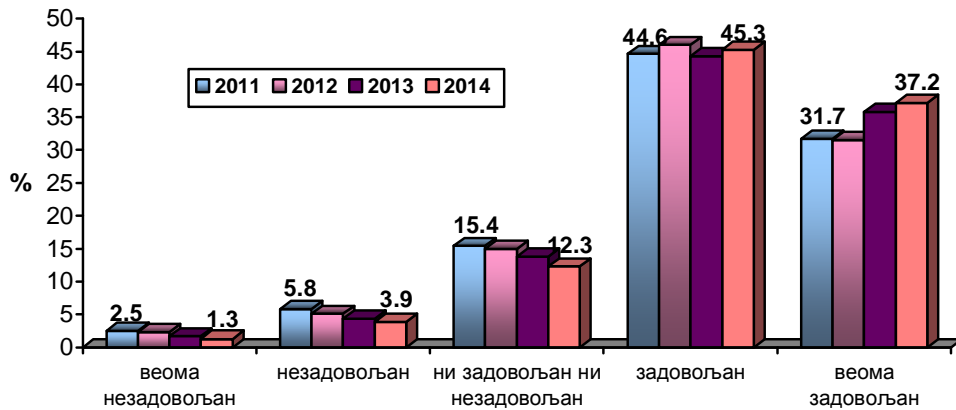
Временом сервирања хране најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ортопедску протетику (просечна оцена 4,83) и Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,62), а најмање задовољни су пацијенти у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,02) и КЦС (4,04). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства пацијената временом сервирања хране између различитих болница ($F=6,818$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 34. Време сервирања хране - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	939	4.04	0.87	905	4.04	0.867
КБЦ „Мишовић“	171	4.28	0.80	170	4.33	0.720
КБЦ „Звездара“	260	4.12	0.84	316	4.17	0.868
КБЦ „Земун“	243	4.02	0.85	227	4.10	0.877
КБЦ „Бежанијска коса“	136	4.24	0.78	167	4.26	0.696
Институт за КВБ „Дедиње“	112	4.18	0.76	115	4.31	0.742
ГАК „Народни фронт“	182	4.03	0.85	134	4.17	0.771
Институт за онкологију и рад. Србије	170	4.06	0.80	175	4.02	0.903
Инс. за реуматологију	36	4.47	0.65	35	4.34	0.684
Спец. бол. „Свети Сава“	57	4.33	0.74	49	4.47	0.649
Институт за ОХБ „Бањица“	119	4.39	0.77	140	4.43	0.669
Спец. бол. Младеновац	39	4.05	0.83	52	4.31	0.853
Инс. за рехабилитацију	74	4.42	0.66	80	4.30	0.604
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	39	4.38	0.78	28	4.61	0.497
Спец. бол. за орт. протетику	12	4.17	1.19	6	4.83	0.408
Спец. бол. Лазаревац	20	4.95	0.22	16	4.62	0.500
ВМА	871	4.22	0.82	845	4.31	0.739
УКУПНО	3480	4.15	0.84	3460	4.20	0.806

Када је у питању начин сервирања хране, незадовољно је 5% испитаника; 12% нема став по овом питању, док је 82,5% задовољно или веома задовољно начином на који им се сервира храна.

Графикон 37. Начин сервирања хране



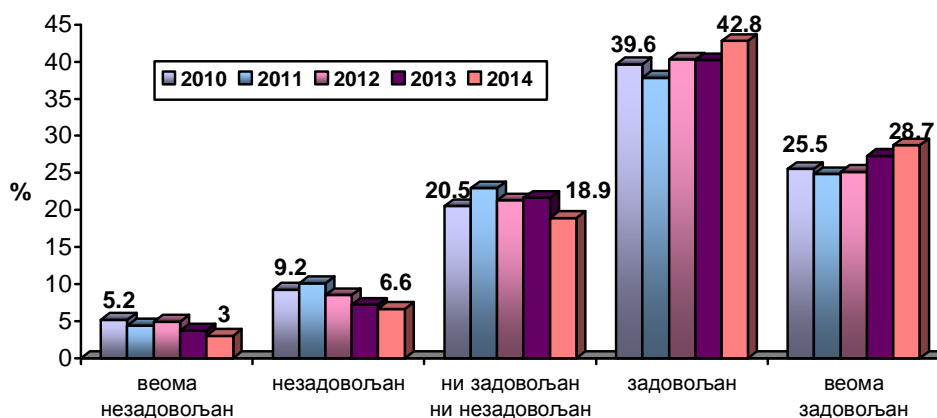
Начином сервирања хране, као и прошле године, најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ортопедску протетику (просечна оцена 4,83) и Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,75). Најмање задовољни су пацијенти у Институту за онкологију и радиологију Србије (3,85) и КЦС (3,95). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства пацијената начином сервирања болничке хране између различитих болница ($F=8,303$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 35. Начин сервирања хране - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	923	3.96	0.96	891	3.95	0.929
КБЦ „Мишовић“	166	4.25	0.87	164	4.23	0.824
КБЦ „Звездара“	256	4.02	0.87	312	4.12	0.885
КБЦ „Земун“	242	3.90	0.99	226	4.00	0.964
КБЦ „Бежанијска коса“	130	4.05	0.92	167	4.15	0.903
Институт за КВБ „Дедиње“	109	4.24	0.69	114	4.26	0.799
ГАК „Народни фронт“	181	3.93	0.94	132	4.11	0.764
Институт за онкологију и рад. Србије	164	3.94	0.91	167	3.85	1.033
Инс. за реуматологију	36	4.47	0.65	35	4.26	0.701
Спец. бол. „Свети Сава“	57	4.25	0.81	49	4.47	0.680
Институт за ОХБ „Бањица“	118	4.27	0.81	137	4.39	0.646
Спец. бол. Младеновац	39	4.08	0.77	48	4.38	0.761
Инс. за рехабилитацију	72	4.33	0.73	78	4.21	0.762
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	39	4.51	0.68	26	4.46	0.508
Спец. бол. за орт. протетику	12	4.17	1.12	6	4.83	0.408
Спец. бол. Лазаревац	20	4.95	0.22	16	4.75	0.447
ВМА	876	4.18	0.86	841	4.27	0.774
УКУПНО	3440	4.08	0.90	3409	4.13	0.868

Око 10% испитаника није задовољно укусом хране, 19% се изјашњава да није ни задовољно ни незадовољно, док је само 71,5% задовољних или веома задовољних укусом хране коју добијају у болници. У односу на прошлу годину, више је пацијената који су задовољни укусом хране.

Графикон 38. Задовољство пацијента укусом хране у болници



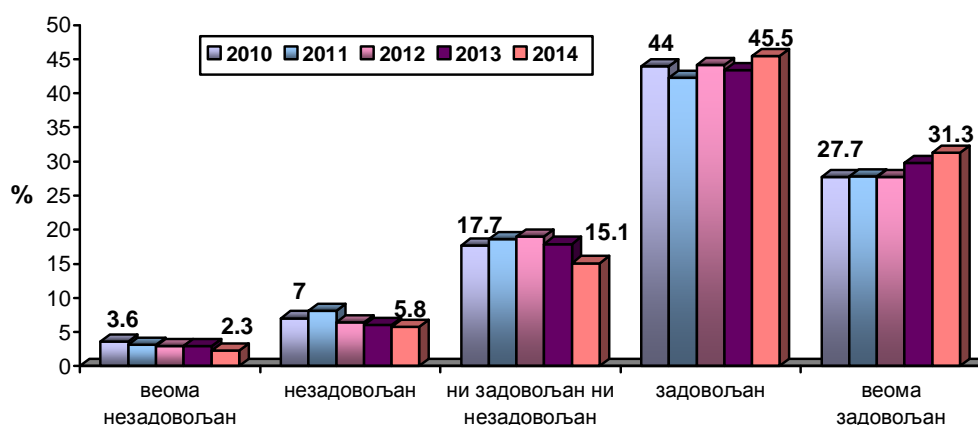
Укусом болничке хране најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ортопедску протетику (просечна оцена 4,67) и Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (4,47), а најмање задовољни су пацијенти у КБЦ „Земун“ (3,60) и Институту за онкологију и радиологију Србије (3,65). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства пацијената укусом болничке хране између различитих болница ($F=10,165$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 36. Укус хране у болници - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	925	3.64	1.07	883	3.68	1.032
КБЦ „Мишовић“	163	3.96	1.06	167	3.99	0.935
КБЦ „Звездара“	254	3.66	1.04	312	3.78	1.066
КБЦ „Земун“	243	3.51	1.10	225	3.60	1.158
КБЦ „Бежанијска коса“	132	3.79	1.07	170	3.85	0.995
Институт за КВБ „Дедиње“	110	4.16	0.77	113	4.12	0.937
ГАК „Народни фронт“	181	3.66	1.05	133	3.82	0.878
Институт за онкологију и рад. Србије	165	3.76	0.98	165	3.65	1.063
Инс. за реуматологију	38	4.29	0.84	34	3.88	0.946
Спец. бол. „Свети Сава“	58	4.02	0.98	49	4.47	0.649
Институт за ОХБ „Бањица“	117	4.24	0.83	140	4.19	0.847
Спец. бол. Младеновац	39	4.03	0.84	47	4.45	0.717
Инс. за рехабилитацију	73	3.89	1.10	81	4.00	0.866
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	39	4.05	0.72	26	4.31	0.788
Спец. бол. за орт. протетику	12	4.00	1.21	6	4.67	0.516
Спец. бол. Лазаревац	20	4.95	0.22	16	4.44	0.814
ВМА	872	3.91	0.98	841	4.03	0.909
УКУПНО	3441	3.80	1.03	3408	3.88	0.999

Око 8% испитаника сматра да храна није задовољавајуће температуре, 15% нема став по овом питању, док је само 77% задовољно или веома задовољно температуром хране која се сервира, али уз повећање учешћа ове категорије пацијената у односу на претходну годину.

Графикон 39. Задовољство пацијената температуром хране у болници



Температуром болничке хране најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,69), а најмање задовољни су пацијенти у Институту за онкологију и радиологију Србије (3,61) и КЦС (3,77). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства температуром болничке хране између различитих болница ($F=10,057$, $DF=16$, $p=0,000$).

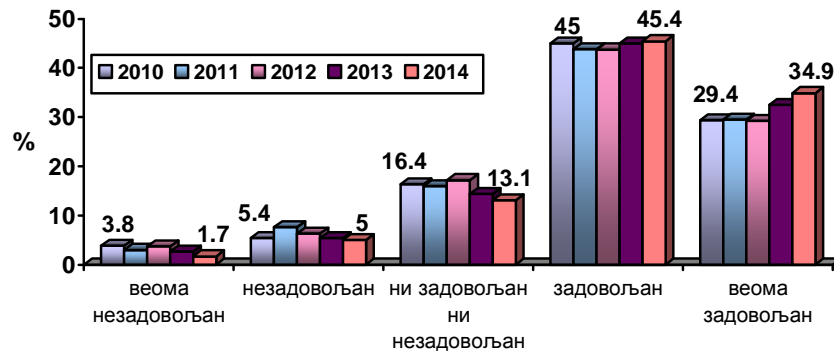
Табела 37. Температура хране у болници - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	923	3.81	1.02	875	3.77	1.033
КБЦ „Мишовић“	163	4.06	0.95	164	4.07	0.914
КБЦ „Звездара“	256	3.89	0.89	312	3.93	0.914
КБЦ „Земун“	235	3.80	1.00	223	3.96	0.900
КБЦ „Бежанијска коса“	130	4.20	0.76	169	4.08	0.896
Институт за КВБ „Дедиње“	112	4.15	0.80	113	4.18	0.879
ГАК „Народни фронт“	181	3.86	0.94	133	4.20	0.715
Институт за онкологију и рад. Србије	163	3.60	1.13	166	3.61	1.143
Инс. за реуматологију	37	4.41	0.64	34	4.06	0.776
Спец. бол. „Свети Сава“	58	4.22	0.84	49	4.51	0.617
Институт за ОХБ „Бањица“	115	4.41	0.76	137	4.42	0.577
Спец. бол. Младеновац	39	4.03	0.87	46	4.41	0.717
Инс. за рехабилитацију	73	3.95	1.05	77	4.08	0.885
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	39	4.38	0.63	26	4.38	0.752
Спец. бол. за орт. протетику	12	4.17	1.12	6	4.50	0.837
Спец. бол. Лазаревац	20	4.95	0.22	16	4.69	0.602
ВМА	873	3.87	1.01	842	4.01	0.929
УКУПНО	3429	3.91	0.98	3388	3.98	0.952

Количину хране која се сервира пацијентима у болници, око 7% испитаника сматра недовољном, 13% нема став по овом питању, док је око 80%

задовољно количином хране коју добијају. У односу на прошлу годину, смањен је број пацијената који су незадовољни количином хране у болници.

Графикон 40. Задовољство пацијената количином хране у болници



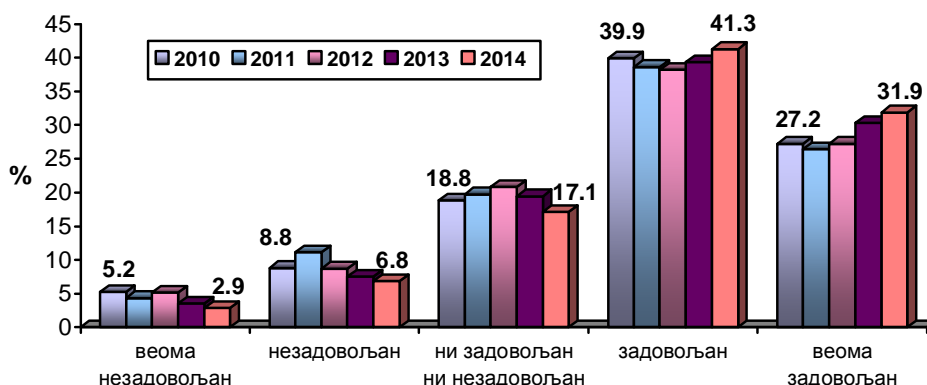
Количином болничке хране најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ортопедску протетику (просечна оцена 4,67) и Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,56), а најмање задовољни су пацијенти у Институту за онкологију и радиологију Србије (3,80) и КЦС (3,90). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства количином болничке хране између различитих болница ($F=7,188$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 38. Количина хране у болници - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	914	3.85	1.02	874	3.90	0.963
КБЦ „Мишовић“	165	4.05	0.99	162	4.17	0.838
КБЦ „Звездара“	252	3.94	0.93	305	3.99	0.953
КБЦ „Земун“	241	3.80	0.99	223	3.98	0.954
КБЦ „Бежанијска коса“	130	4.14	0.82	170	3.98	0.967
Институт за КВБ „Дедиње“	110	4.27	0.72	114	4.23	0.820
ГАК „Народни фронт“	179	3.73	1.09	131	4.03	0.868
Институт за онколог. и рад. Србије	160	3.79	1.00	164	3.80	0.952
Инс. за реуматологију	35	4.46	0.61	33	4.18	0.882
Спец. бол. „Свети Сава“	57	4.18	0.93	49	4.43	0.764
Институт за ОХБ „Бањица“	117	4.21	0.89	137	4.23	0.776
Спец. бол. Младеновац	39	4.03	0.78	49	4.41	0.734
Инс. за рехабилитацију	75	4.05	0.96	78	4.10	0.877
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	38	4.39	0.68	26	4.46	0.647
Спец. бол. за орт. протетику	12	4.25	1.14	6	4.67	0.516
Спец. бол. Лазаревац	20	4.95	0.22	16	4.56	0.629
ВМА	877	4.12	0.89	840	4.23	0.831
УКУПНО	3421	3.99	0.96	3377	4.07	0.909

Разноврсност хране 10% испитаника оцењује неповољно, око 17% нема став по овом питању, док је око 73% задовољно или веома задовољно разноврсношћу исхране, што је више у односу на прошлу годину.

Графикон 41. Задовољство пацијената разноврсношћу хране у болници



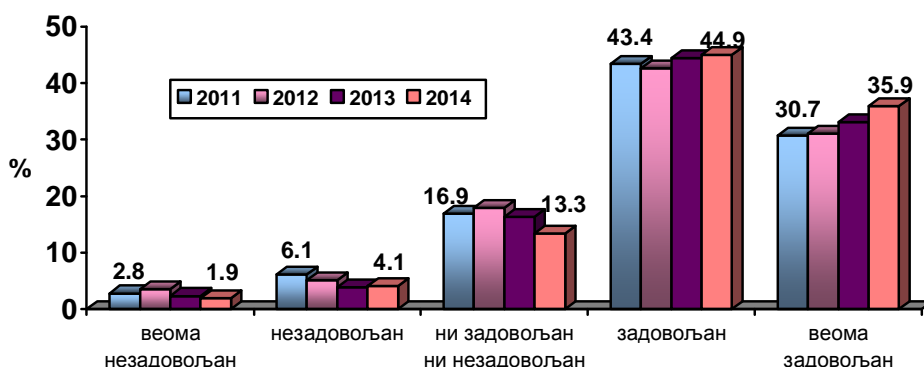
Разноврсношћу болничке хране најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ортопедску протетику (просечна оцена 4,83) и Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,56), а најмање задовољни су пацијенти у Институту за онкологију и радиологију Србије (3,67) и КБЦ „Земун“ (3,69). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства разноврсношћу болничке хране између различитих болница ($F=9,828$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 39. Разноврсност хране у болници - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	904	3.67	1.10	868	3.71	1.055
КБЦ „Мишовић“	163	3.93	1.08	161	4.06	0.927
КБЦ „Звездара“	249	3.75	1.04	302	3.86	1.038
КБЦ „Земун“	226	3.56	1.13	221	3.69	1.123
КБЦ „Бежанијска коса“	130	3.84	1.03	166	3.80	1.074
Институт за КВБ „Дедиње“	107	4.24	0.73	111	4.18	0.811
ГАК „Народни фронт“	181	3.70	1.09	131	4.02	0.911
Институт за онкол. и рад. Србије	159	3.73	1.02	163	3.67	1.077
Инс. за реуматологију	35	4.23	1.00	32	3.97	0.897
Спец. бол. „Свети Сава“	54	4.17	0.84	49	4.43	0.764
Институт за ОХБ „Бањица“	117	4.17	0.92	138	4.08	0.952
Спец. бол. Младеновац	37	3.97	0.87	47	4.36	0.735
Инс. за рехабилитацију	72	3.96	1.07	79	3.99	0.899
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	39	3.95	0.89	25	4.44	0.651
Спец. бол. за орт. протетику	11	3.91	1.22	6	4.83	0.408
Спец. бол. Лазаревац	20	4.95	0.22	16	4.56	0.727
ВМА	871	4.03	0.95	842	4.12	0.917
УКУПНО	3375	3.86	1.04	3357	3.93	1.008

Око 6% испитаника сматра да није добило одговарајућу дијету, 13% нема став по овом питању, док 81% одговарајућу дијету оцењује као „задовољан“ или „веома задовољан“, што су бољи резултати у односу на претходне године.

Графикон 42. Задовољство пацијената одговарајућом дијетом у болници



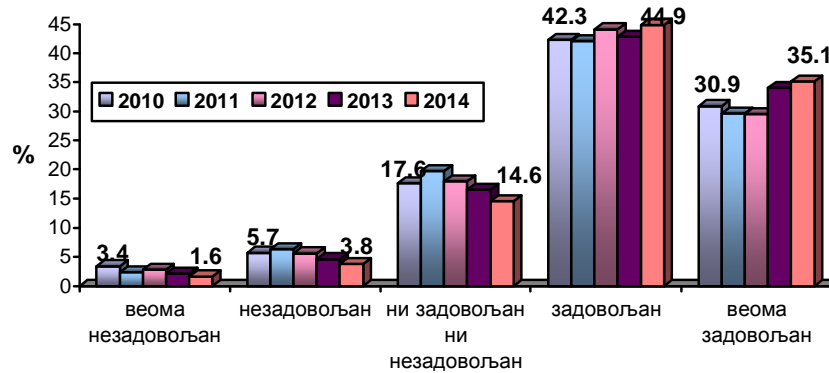
Дијетом коју су добили у болници најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ортопедску протетику (просечна оцена 4,83) и Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,62), а најмање задовољни су пацијенти у КБЦ „Земун“ (3,90), КЦС (3,93) и Институту за онкологију и радиологију Србије (3,93). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства пацијената дијетом коју су добили у болници између различитих болница ($F=5,611$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 40. Одговарајућа дијета у болници - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	848	3.90	0.96	807	3.93	0.928
КБЦ „Мишовић“	159	4.11	0.95	156	4.21	0.827
КБЦ „Звездара“	245	3.93	1.01	291	4.03	0.921
КБЦ „Земун“	219	3.80	0.98	206	3.90	1.012
КБЦ „Бежанијска коса“	113	4.15	0.86	159	4.09	0.874
Институт за КВБ „Дедиње“	103	4.23	0.70	107	4.15	0.930
ГАК „Народни фронт“	170	3.88	0.93	128	4.12	0.832
Институт за онкол. и рад. Србије	146	3.88	0.94	136	3.93	0.979
Инс. за реуматологију	29	4.55	0.74	27	4.11	0.751
Спец. бол. „Свети Сава“	56	4.18	0.83	44	4.43	0.818
Институт за ОХБ „Бањица“	100	4.24	0.94	119	4.23	0.807
Спец. бол. Младеновац	38	4.26	0.60	46	4.37	0.741
Инс. за рехабилитацију	64	4.03	0.91	64	4.09	0.868
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	34	4.21	0.85	23	4.48	0.730
Спец. бол. за орт. протетику	11	3.82	1.33	6	4.83	0.408
Спец. бол. Лазаревац	20	4.95	0.22	16	4.62	0.619
ВМА	762	4.14	0.85	743	4.23	0.850
УКУПНО	3117	4.02	0.93	3078	4.09	0.902

Опште задовољство услугама исхране се оцењује на следећи начин: 5,4% испитаника је изразило незадовољство; 14,6% нема став по овом питању, док 80% су у категорији задовољних или веома задовољних. У односу на претходне године, повећан је број задовољних пацијената болничком исхраном (графикон 43).

Графикон 43. Опште задовољство услугама исхране



Болничком исхраном у целини најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,69) и Специјалној болници за ортопедску протетику (4,67), а најмање задовољни су пацијенти у Институту за онкологију и радиологију Србије (3,81) и КЦС (3,89). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства пацијената болничком исхраном у целини између различитих болница ($F=9,203$, $DF=16$, $p=0,000$).

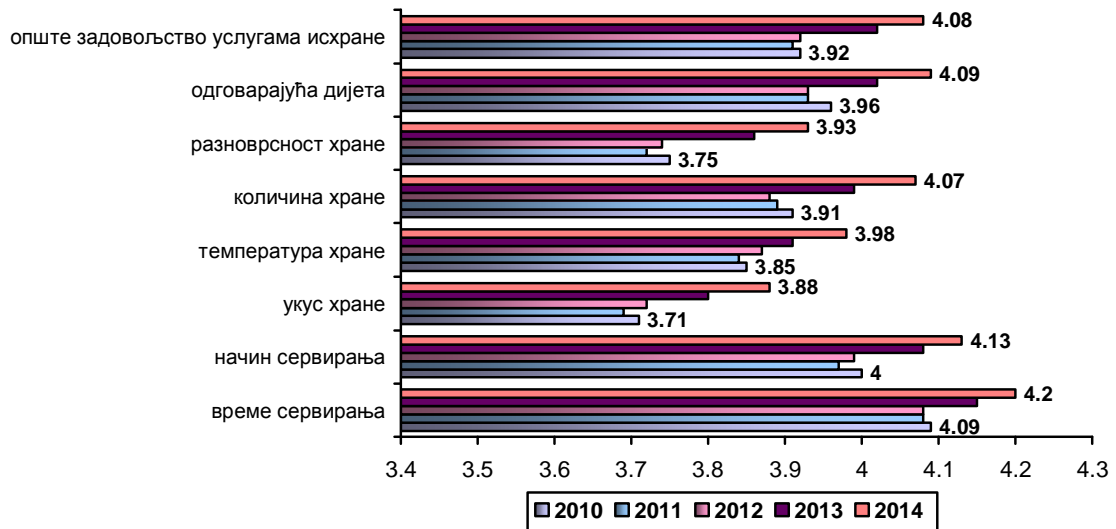
Табела 41. Опште задовољство болничком исхраном - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	929	3.87	1.00	889	3.89	0.959
КБЦ „Мишовић“	163	4.12	0.98	170	4.18	0.812
КБЦ „Звездара“	259	3.99	0.90	314	4.01	0.903
КБЦ „Земун“	242	3.83	0.99	225	3.96	0.923
КБЦ „Бежанијска коса“	133	4.03	0.92	168	4.12	0.874
Институт за КВБ „Дедиње“	109	4.28	0.65	116	4.27	0.762
ГАК „Народни фронт“	181	3.88	0.94	133	4.08	0.755
Институт за онкологију и рад. Србије	164	3.84	0.96	163	3.81	0.985
Инс. за реуматологију	37	4.49	0.65	34	4.00	0.816
Спец. бол. „Свети Сава“	57	4.23	0.85	49	4.49	0.681
Институт за ОХБ „Бањица“	117	4.35	0.80	137	4.31	0.713
Спец. бол. Младеновац	39	4.15	0.84	49	4.47	0.710
Инс. за рехабилитацију	75	4.15	0.94	79	4.20	0.791
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	38	4.16	0.79	26	4.62	0.496
Спец. бол. за орт. протетику	11	4.18	1.25	6	4.67	0.516
Спец. бол. Лазаревац	20	4.95	0.22	16	4.69	0.602
ВМА	871	4.13	0.88	841	4.22	0.820
УКУПНО	3445	4.02	0.94	3415	4.08	0.885

Просечна оцена задовољства услугама исхране износи 4,08 и показује да су пацијенти у болницама у Београду, од свих аспеката болничког смештаја и третмана, најмање задовољни исхраном. Пацијентима највише смета укус хране (просечна оцена 3,88), а затим разноврсност и температура хране. Пацијенти су најзадовољнији временом сервирања хране (просечна оцена

4,2) и начином сервирања хране, што одговара резултатима из претходне године.

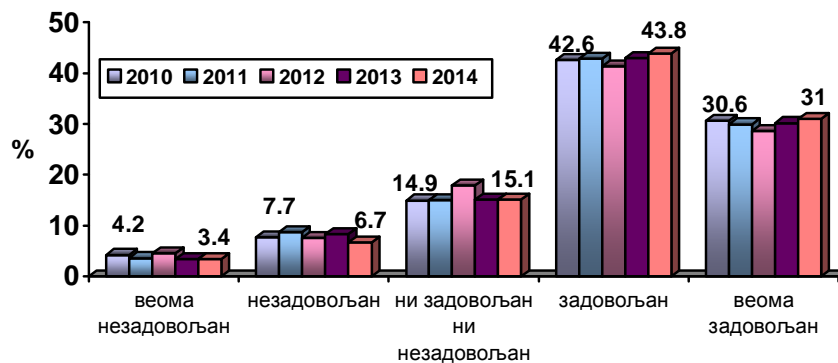
Графикон 44. Просечна оцена задовољства услугама исхране током боравка у болници



- **Смештај**

Задовољство пацијената условима болничког смештаја испитивано је кроз питања која се односе на удобност кревета, чистоћу собе и тоалета, температуру и опрему собе и опште задовољство болничким смештајем. Удобношћу кревета је незадовољно 10% испитаника, 15% није имало став по овом питању, док је 75% задовољно.

Графикон 45. Задовољство испитаника удобношћу болничких кревета



Удобношћу болничких кревета најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,44) и КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (4,38), а најмање задовољни су пацијенти у Институту за онкологију и радиологију Србије (3,66) и КЦС (3,66). Постоји статистички

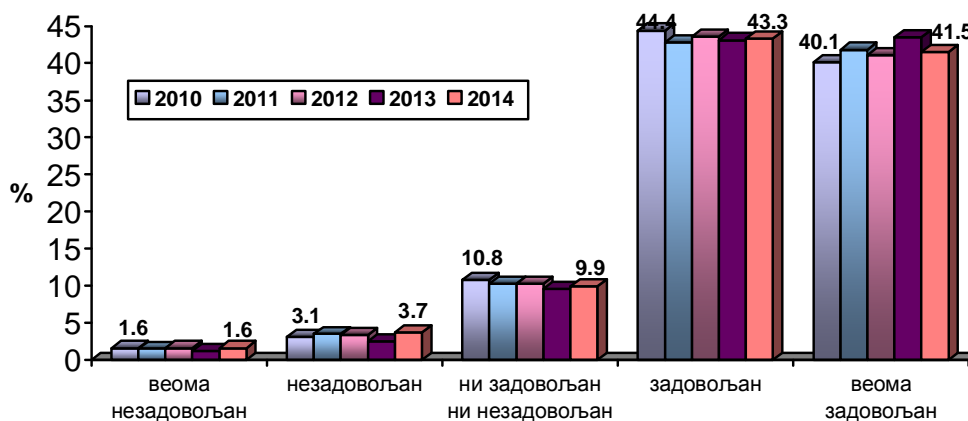
високо значајна разлика у степену задовољства пацијената удобношћу болничких кревета између различитих болница ($F=13,381$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 42. Удобност болничких кревета - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	946	3.62	1.16	903	3.66	1.13
КБЦ „Мишовић“	184	4.38	0.75	180	4.38	0.80
КБЦ „Звездара“	268	3.70	1.08	317	3.75	1.09
КБЦ „Земун“	247	3.83	0.96	229	3.97	0.88
КБЦ „Бежанијска коса“	143	3.90	0.94	175	3.85	1.00
Институт за КВБ „Дедиње“	123	4.19	0.90	119	4.26	0.92
ГАК „Народни фронт“	187	3.78	1.04	132	3.67	1.04
Институт за онколог. и рад. Србије	171	3.52	1.03	179	3.66	1.10
Инс. за реуматологију	36	4.33	0.86	35	3.97	0.98
Спец. бол. „Свети Сава“	59	4.17	0.79	49	4.37	0.76
Институт за ОХБ „Бањица“	118	4.07	0.98	141	4.03	0.84
Спец. бол. Младеновац	39	3.90	0.68	52	4.23	0.85
Инс. за рехабилитацију	75	4.21	0.86	81	4.19	0.84
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	40	4.20	0.61	28	4.36	0.73
Спец. бол. за орт. протетику	12	3.92	0.90	6	4.33	0.82
Спец. бол. Лазаревац	20	4.90	0.31	16	4.44	0.73
ВМА	884	4.05	0.95	841	4.11	0.87
УКУПНО	3552	3.88	1.04	3483	3.92	1.01

Када је у питању чистоћа собе, незадовољно је 5% испитаника, око 10% нема став по овом питању, док је 85% задовољно чистоћом болесничке собе, што одговара резултатима из претходне године.

Графикон 46. Задовољство испитаника чистоћом болесничке собе



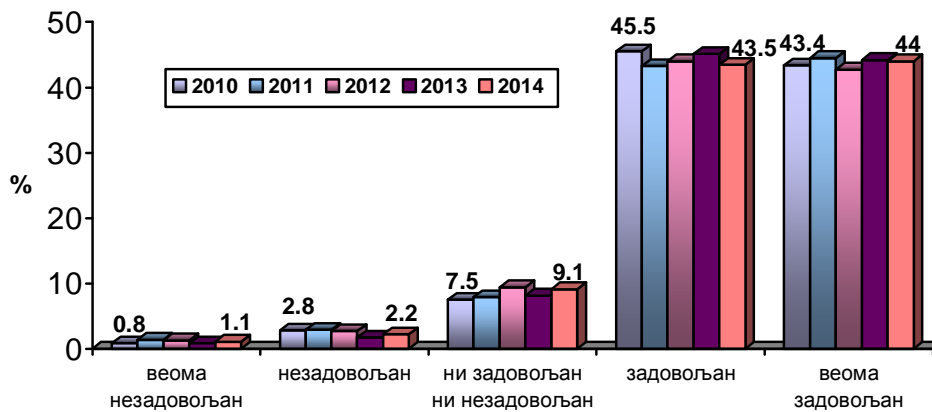
Чистоћом болесничке собе најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,69) и Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ (4,62), а најмање задовољни су пацијенти у КЦС (3,93) и КБЦ „Звездара“ (3,96). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства пацијената чистоћом болесничке собе између различитих болница ($F=15,396$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 43. Задовољство чистоћом болесничке собе - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	945	4.10	0.89	897	3.93	1.044
КБЦ „Мишовић“	180	4.61	0.55	178	4.49	0.776
КБЦ „Звездара“	266	4.06	0.91	315	3.96	0.967
КБЦ „Земун“	244	4.23	0.77	229	4.22	0.809
КБЦ „Бежанијска коса“	141	4.33	0.72	174	4.13	0.887
Институт за КВБ „Дедиње“	119	4.60	0.60	118	4.59	0.543
ГАК „Народни фронт“	185	4.11	0.83	131	4.15	0.756
Институт за онколог. и рад. Србије	167	3.87	0.92	168	4.03	0.836
Инс. за реуматологију	36	4.72	0.45	34	4.47	0.507
Спец. бол. „Свети Сава“	59	4.46	0.54	49	4.59	0.574
Институт за ОХБ „Бањица“	116	4.52	0.73	139	4.38	0.675
Спец. бол. Младеновац	39	3.95	0.76	47	4.34	0.788
Инс. за рехабилитацију	75	4.16	0.99	80	4.32	0.689
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	40	4.45	0.64	26	4.62	0.496
Спец. бол. за орт. протетику	12	4.08	0.29	6	4.50	0.548
Спец. бол. Лазаревац	20	4.95	0.22	16	4.69	0.479
ВМА	879	4.39	0.74	839	4.38	0.718
УКУПНО	3523	4.25	0.82	3446	4.19	0.879

Температуром у соби је незадовољно 3,3% испитаника, 9% се изјашњава да није ни задовољно ни незадовољно, док је 87,5% задовољних или веома задовољних (графикон 47).

Графикон 47. Задовољство испитаника температуром у болесничкој соби



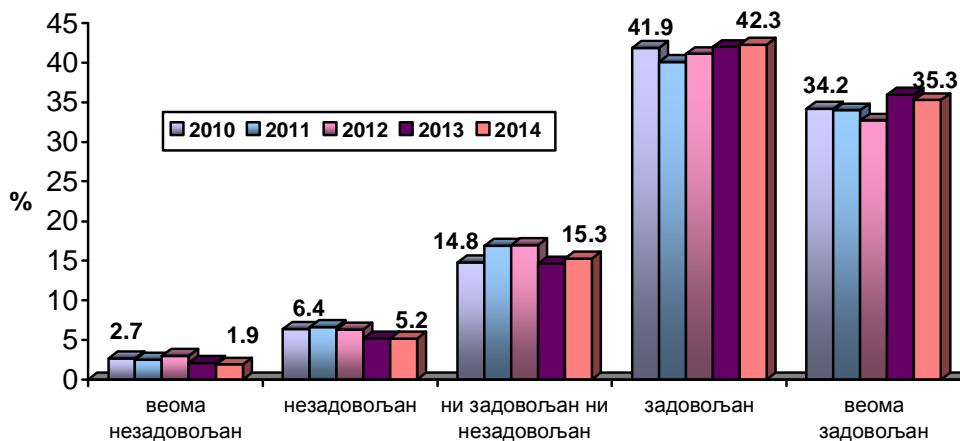
Температуром у болесничкој соби најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,69) и Специјалној болници за ортопедску протетику (4,67), а најмање задовољни су пацијенти у КБЦ „Бежанијска коса“ (4,03) и КБЦ „Звездара“ (4,10). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства пацијената температуром у болесничкој соби између различитих болница ($F=6,536$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 44. Задовољство температуром у болесничкој соби - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	943	4.26	0.78	892	4.22	0.846
КБЦ „Мишовић“	180	4.57	0.57	179	4.50	0.745
КБЦ „Звездара“	266	4.22	0.81	313	4.10	0.911
КБЦ „Земун“	245	4.24	0.73	227	4.34	0.700
КБЦ „Бежанијска коса“	140	4.38	0.69	175	4.03	1.064
Институт за КВБ „Дедиње“	118	4.52	0.66	117	4.62	0.537
ГАК „Народни фронт“	187	4.14	0.85	131	4.11	0.757
Институт за онкологију и рад. Србије	164	4.02	0.84	166	4.16	0.845
Инс. за реуматологију	36	4.61	0.49	35	4.43	0.778
Спец. бол. „Свети Сава“	58	4.29	0.65	49	4.51	0.649
Институт за ОХБ „Бањица“	118	4.31	0.79	136	4.41	0.614
Спец. бол. Младеновац	39	4.26	0.72	48	4.33	0.883
Инс. за рехабилитацију	73	4.23	0.92	79	4.30	0.722
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	40	4.50	0.68	26	4.54	0.706
Спец. бол. за орт. протетику	12	4.17	0.39	6	4.67	0.516
Спец. бол. Лазаревац	20	5.00	0.00	16	4.69	0.602
ВМА	878	4.35	0.73	832	4.31	0.723
УКУПНО	3517	4.30	0.76	3427	4.27	0.805

Око 7% испитаника сматра да опрема собе није задовољавајућа, 15% нема став по овом питању, док је само 78% задовољно опремљеношћу простора, што су нешто бољи резултати у односу на претходне године.

Графикон 48. Задовољство испитаника опремљеношћу болесничке собе



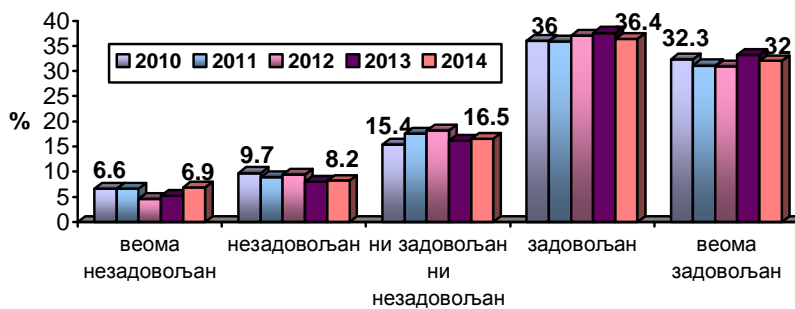
Опремљеношћу болесничке собе најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници „Свети Сава“ (просечна оцена 4,51) и Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,50), а најмање задовољни су пацијенти у КБЦ „Звездара“ (3,72) и КЦС (3,84). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства пацијената опремљеношћу болесничке собе између различитих болница ($F=14,518$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 45. Задовољство опремљеношћу болесничке собе - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	928	3.88	1.05	881	3.84	1.044
КБЦ „Мишовић“	179	4.56	0.58	176	4.49	0.748
КБЦ „Звездара“	263	3.74	1.06	309	3.72	1.085
КБЦ „Земун“	236	3.98	0.83	228	4.01	0.850
КБЦ „Бежанијска коса“	136	3.98	0.93	170	3.91	0.975
Институт за КВБ „Дедиње“	120	4.35	0.76	117	4.39	0.731
ГАК „Народни фронт“	187	3.90	0.93	127	3.87	0.946
Институт за онколог. и рад. Србије	164	3.62	1.08	163	3.82	0.951
Инс. за реуматологију	36	4.44	0.70	34	4.32	0.768
Спец. бол. „Свети Сава“	57	4.18	0.78	49	4.51	0.649
Институт за ОХБ „Бањица“	115	4.10	0.93	137	4.07	0.846
Спец. бол. Младеновац	39	3.82	0.72	49	4.12	0.927
Инс. за рехабилитацију	72	4.06	1.01	77	4.27	0.719
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	39	4.08	0.90	26	4.42	0.643
Спец. бол. за орт. протетику	11	4.00	0.63	6	4.17	1.169
Спец. бол. Лазаревац	20	4.95	0.22	16	4.50	0.632
ВМА	870	4.27	0.81	832	4.24	0.780
УКУПНО	3472	4.05	0.95	3397	4.04	0.940

Чистоћу тоалета 15% пацијената оцењује као незадовољавајућу, 16,5% нема став по овом питању, док је 68% задовољних или веома задовољних. У односу на претходне године, повећан је проценат веома незадовољних пацијената.

Графикон 49. Задовољство испитаника чистоћом тоалета



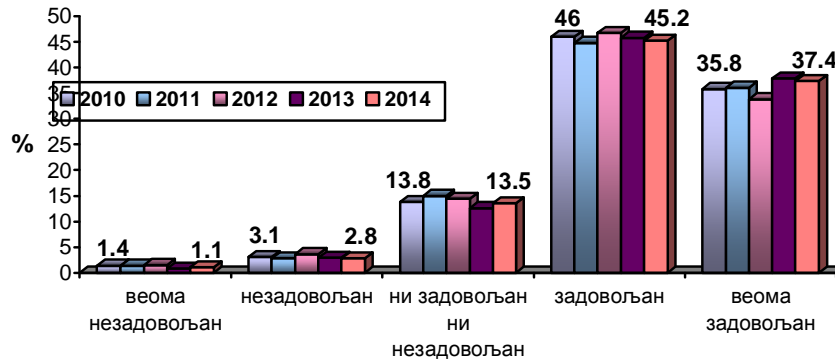
Чистоћом тоалета најзадовољнији су пацијенти у Институту за реуматологију (просечна оцена 4,51) и Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,50), а најмање задовољни су пацијенти у Институту за онкологију и радиологију Србије (2,98) и КБЦ „Бежанијска коса“ (3,41). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства пацијената чистоћом тоалета између различитих болница ($F=26,552$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 46. Задовољство чистоћом тоалета - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	932	3.68	1.19	891	3.44	1.289
КБЦ „Мишовић“	181	4.36	0.77	178	4.30	0.956
КБЦ „Звездара“	267	3.59	1.23	312	3.57	1.238
КБЦ „Земун“	243	3.76	1.10	228	3.74	1.029
КБЦ „Бежанијска коса“	136	3.61	1.24	174	3.41	1.290
Институт за КВБ „Дедиње“	119	4.26	0.95	117	4.48	0.750
ГАК „Народни фронт“	185	3.60	1.14	132	3.58	1.078
Институт за онкологију и рад. Србије	167	3.23	1.29	166	2.98	1.342
Инс. за реуматологију	37	4.54	0.61	35	4.51	0.562
Спец. бол. „Свети Сава“	57	4.11	0.94	48	4.38	0.890
Институт за ОХБ „Бањица“	117	4.05	1.01	135	3.99	0.962
Спец. бол. Младеновац	39	4.00	0.73	49	3.98	1.108
Инс. за рехабилитацију	73	3.96	1.10	80	4.04	0.892
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	40	3.75	1.08	25	4.08	0.909
Спец. бол. за орт. протетику	12	3.50	0.67	6	4.00	0.894
Спец. бол. Лазаревац	20	4.95	0.22	16	4.50	0.730
ВМА	879	4.10	0.96	835	4.15	0.950
УКУПНО	3504	3.86	1.12	3427	3.78	1.179

Опште задовољство смештајем је оцењено на следећи начин: 4% испитаника је изразило незадовољство, 13,5% нема став по овом питању, док је 83% у категорији задовољних или веома задовољних.

Графикон 50. Опште задовољство смештајем



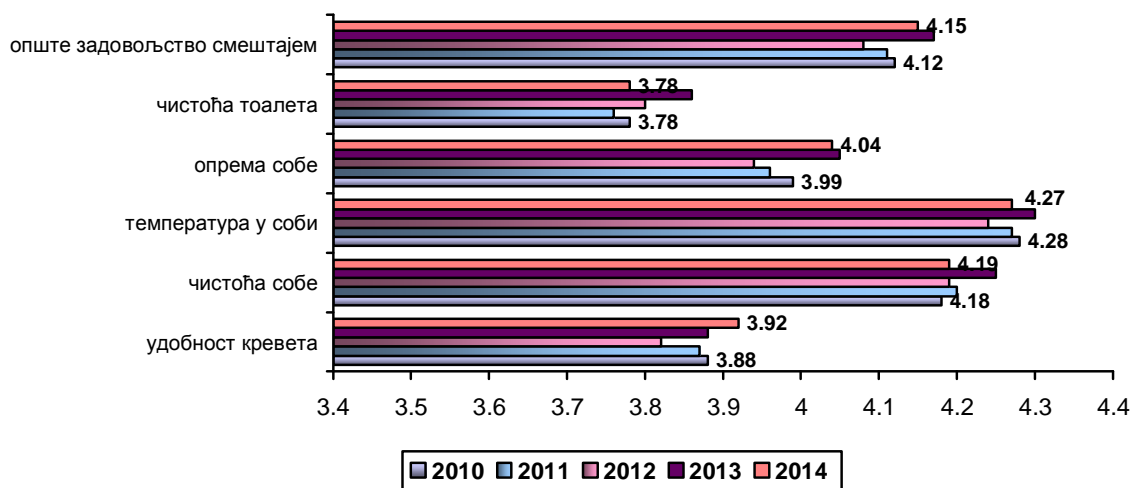
Болничким смештајем у целини најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,69), Специјалној болници „Свети Сава“ (4,58), а најмање задовољни су пацијенти у Институту за онкологију и радиологију Србије (3,84) и КБЦ „Звездара“ (3,94). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства пацијената болничким смештајем у целини између различитих болница ($F=15,893$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 47. Задовољство болничким смештајем у целини - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	948	4.02	0.89	899	3.95	0.939
КБЦ „Мишовић“	182	4.57	0.55	181	4.54	0.671
КБЦ „Звездара“	270	4.01	0.87	317	3.94	0.940
КБЦ „Земун“	243	4.13	0.73	229	4.15	0.728
КБЦ „Бежанијска коса“	142	4.11	0.83	174	3.98	0.870
Институт за КВБ „Дедиње“	118	4.46	0.65	118	4.45	0.648
ГАК „Народни фронт“	187	3.95	0.88	133	3.99	0.857
Институт за онкологију и рад. Србије	167	3.72	0.96	164	3.84	0.879
Инс. за реуматологију	40	4.62	0.49	35	4.43	0.608
Спец. бол. „Свети Сава“	55	4.36	0.62	48	4.58	0.613
Институт за ОХБ „Бањица“	118	4.37	0.66	138	4.25	0.671
Спец. бол. Младеновац	39	4.13	0.73	49	4.27	0.861
Инс. за рехабилитацију	74	4.15	0.99	82	4.33	0.704
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	40	4.22	0.66	26	4.46	0.582
Спец. бол. за орт. протетику	12	4.08	0.29	6	4.33	0.816
Спец. бол. Лазаревац	20	5.00	0.00	16	4.69	0.602
ВМА	880	4.33	0.70	837	4.34	0.682
УКУПНО	3535	4.17	0.82	3452	4.15	0.837

Поред исхране, пацијентима у београдским болницама највише сметају услови смештаја (просечна оцена задовољства је 4,15) и то чистоћа тоалета и удобност кревета. Од смештајних услова, најзадовољнији су температуром у соби. Добијени резултати указују на нешто ниже задовољство него претходне године, изузев када је у питању удобност болничких кревета (графикон 51).

Графикон 51. Просечна оцена задовољства условима смештаја у болници

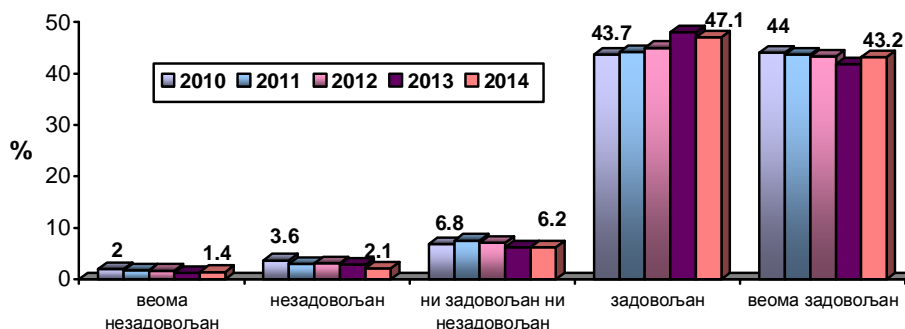


- **Организација посета**

Близу 90% пацијената је задовољно организацијом посета, временом за посете, дужином њиховог трајања и бројем посета. Тај број је сличан вредностима из претходне године.

Временом када се организују посете болеснику незадовољно је 3,5% испитаника, 6% није имало став по овом питању, док је 90% задовољно (графикон 52).

Графикон 52. Задовољство испитаника временом посета



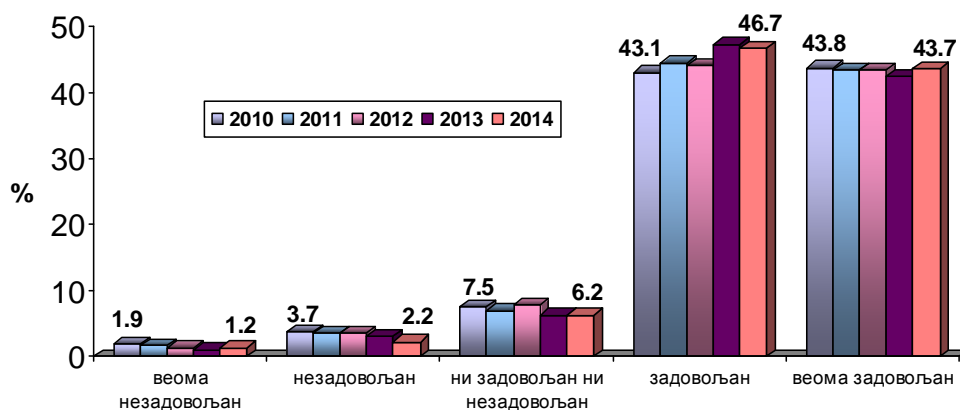
Временом за посете најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за орт. протетику (просечна оцена 4,83) и Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,81), а најмање задовољни су пацијенти у ГАК „Народни фронт“ (3,65), КБЦ „Звездара“ (4,24) и КЦС (4,25). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства пацијената временом за посете између различитих болница ($F=8,999$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 48. Задовољство временом за посете - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	946	4.24	0.79	895	4.25	0.802
КБЦ „Мишовић“	168	4.52	0.63	170	4.48	0.655
КБЦ „Звездара“	264	4.28	0.75	311	4.24	0.917
КБЦ „Земун“	228	4.13	0.81	221	4.26	0.733
КБЦ „Бежанијска коса“	139	4.48	0.58	172	4.37	0.717
Институт за КВБ „Дедиње“	111	4.38	0.69	114	4.43	0.752
ГАК „Народни фронт“	179	3.83	1.06	130	3.65	1.173
Институт за онкологију и рад. Србије	163	4.07	0.93	159	4.29	0.790
Инс. за реуматологију	39	4.41	0.88	35	4.26	0.780
Спец. бол. „Свети Сава“	57	4.26	0.86	49	4.53	0.616
Институт за ОХБ „Бањица“	116	4.09	0.89	139	4.30	0.677
Спец. бол. Младеновац	39	4.67	0.58	53	4.49	0.724
Инс. за рехабилитацију	71	4.56	0.53	77	4.56	0.550
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	37	4.57	0.80	25	4.72	0.458
Спец. бол. за орт. протетику	12	4.33	0.49	6	4.83	0.408
Спец. бол. Лазаревац	20	5.00	0.00	16	4.81	0.403
ВМА	858	4.29	0.74	809	4.30	0.701
УКУПНО	3447	4.26	0.79	3381	4.29	0.788

Када је у питању дужина посета, незадовољно је 3,4% испитаника, 6% нема став по овом питању, док је око 90% задовољно (графикон 53).

Графикон 53. Задовољство испитаника дужином посета



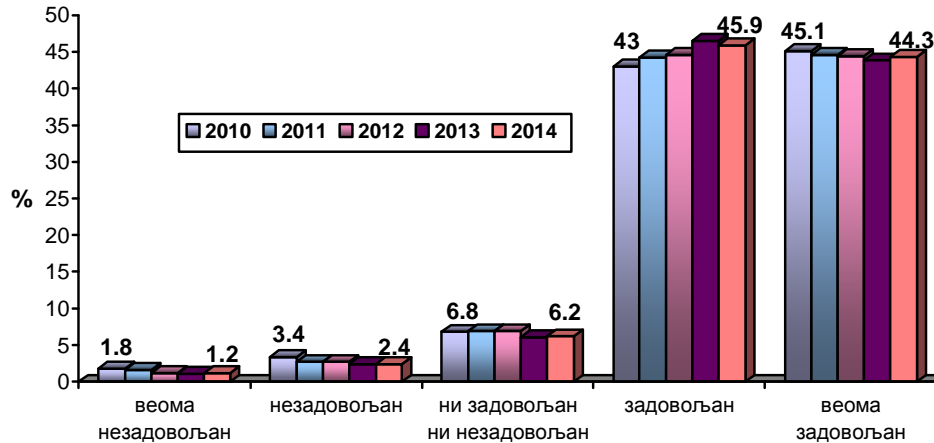
Дужином посета најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за за ортопедску протетику (просечна оцена 4,83) и Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,81), а најмање задовољни су пацијенти у ГАК „Народни фронт“ (3,65) и КБЦ „Земун“ (4,23). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства пацијената дужином посета између различитих болница ($F=9,159$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 49. Задовољство дужином посета - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	931	4.24	0.81	881	4.26	0.785
КБЦ „Мишовић“	159	4.50	0.67	168	4.45	0.655
КБЦ „Звездара“	258	4.31	0.73	307	4.28	0.883
КБЦ „Земун“	225	4.13	0.82	215	4.23	0.767
КБЦ „Бежанијска коса“	136	4.44	0.59	170	4.36	0.684
Институт за КВБ „Дедиње“	108	4.46	0.59	112	4.49	0.630
ГАК „Народни фронт“	178	3.83	1.04	129	3.65	1.123
Институт за онкологију и рад. Србије	159	4.06	0.93	147	4.29	0.785
Инс. за реуматологију	38	4.58	0.55	34	4.35	0.691
Спец. бол. „Свети Сава“	56	4.20	0.88	49	4.45	0.647
Институт за ОХБ „Бањица“	115	4.04	0.92	138	4.25	0.802
Спец. бол. Младеновац	38	4.66	0.58	51	4.51	0.731
Инс. за рехабилитацију	69	4.58	0.53	74	4.57	0.551
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	36	4.58	0.81	25	4.76	0.436
Спец. бол. за орт. протетику	12	4.25	0.62	6	4.83	0.408
Спец. бол. Лазаревац	20	5.00	0.00	16	4.81	0.403
ВМА	857	4.33	0.70	807	4.31	0.713
УКУПНО	3395	4.27	0.79	3329	4.29	0.781

Бројем посета је незадовољно око 3,5% испитаника, око 6% се изјашњава да није ни задовољно ни незадовољно, док је 90% задовољних, што одговара резултатима из претходне године (графикон 54).

Графикон 54. Задовољство испитаника бројем посета



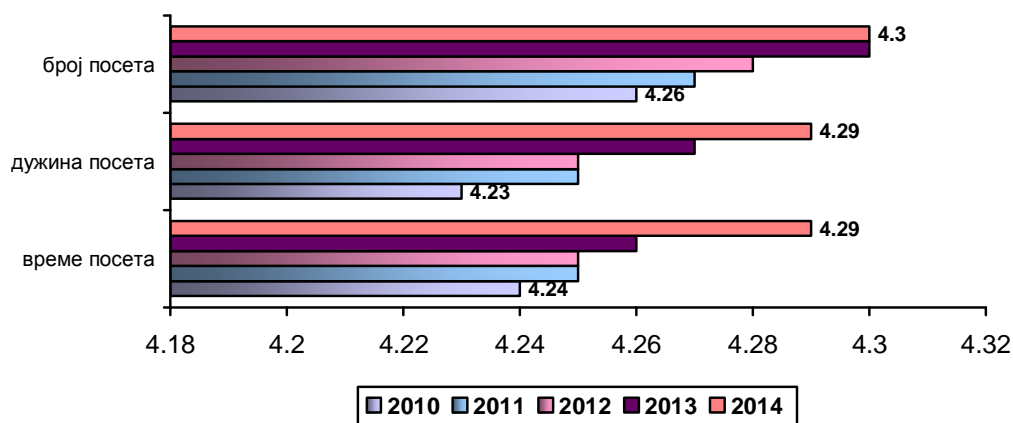
Бројем посета најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за за ортопедску протетику (просечна оцена 4,83) и Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,81), а најмање задовољни су пацијенти у ГАК „Народни фронт“ (3,64) и КБЦ „Земун“ (4,25). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства пацијената бројем посета између различитих болница ($F=9,409$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 50. Задовољство бројем посета - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	927	4.26	0.79	879	4.28	0.774
КБЦ „Мишовић“	162	4.43	0.80	166	4.40	0.770
КБЦ „Звездара“	262	4.31	0.79	305	4.26	0.922
КБЦ „Земун“	226	4.15	0.78	216	4.25	0.728
КБЦ „Бежанијска коса“	136	4.48	0.58	170	4.37	0.695
Институт за КВБ „Дедиње“	107	4.52	0.52	112	4.55	0.567
ГАК „Народни фронт“	177	3.88	1.05	129	3.64	1.152
Институт за онкологију и рад. Србије	157	4.09	0.90	147	4.30	0.780
Инс. за реуматологију	36	4.61	0.49	34	4.32	0.589
Спец. бол. „Свети Сава“	57	4.39	0.59	48	4.58	0.498
Институт за ОХБ „Бањица“	115	4.27	0.73	136	4.32	0.717
Спец. бол. Младеновац	39	4.64	0.58	51	4.53	0.784
Инс. за рехабилитацију	69	4.61	0.49	74	4.57	0.551
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	36	4.58	0.81	25	4.72	0.458
Спец. бол. за орт. протетику	12	4.50	0.52	6	4.83	0.408
Спец. бол. Лазаревац	20	5.00	0.00	16	4.81	0.403
ВМА	855	4.32	0.73	802	4.28	0.755
УКУПНО	3393	4.30	0.78	3316	4.30	0.791

Просечна оцена задовољства организацијом посета креће се од 4,29 за време и дужину посета, до 4,3 за број посета и нешто је већа у односу на претходну годину (графикон 55).

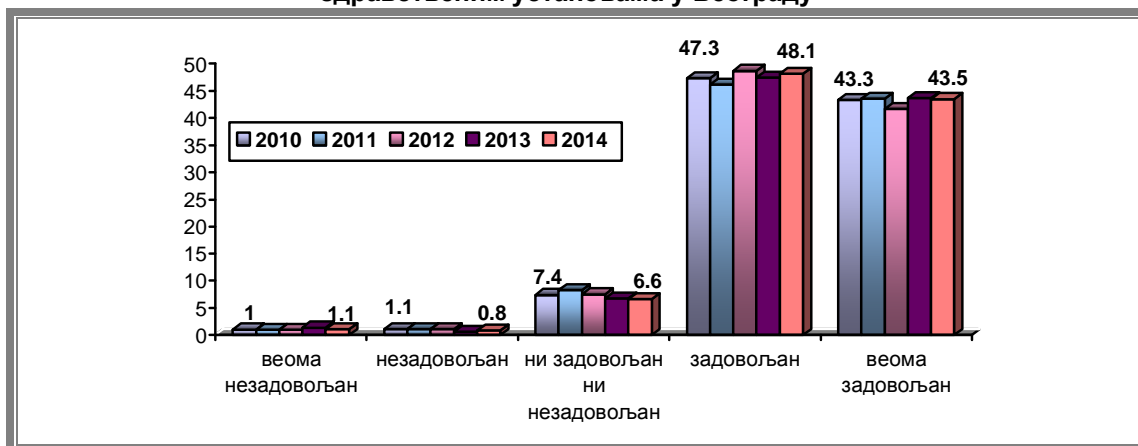
Графикон 55. Просечна оцена задовољства организацијом посета



• Опште задовољство болничким лечењем

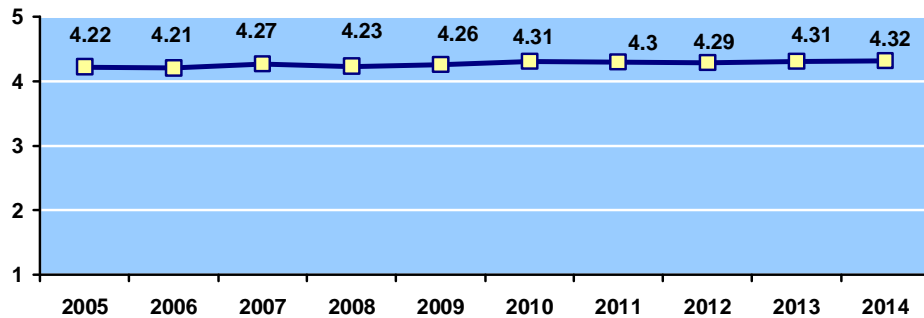
Од 3.718 пацијената који су учествовали у анкети, 151 пацијента (4,1%) нису дали одговор на питање какво је у целини њихово задовољство болничким лечењем, узимајући све напред наведене факторе који се тичу болничког лечења. Занемарљиво мали број њих је био незадовољан или веома незадовољан када је одговарао на ово питање (само 66 пацијената или 1,9%). Неопредељених (ни задовољни ни незадовољни) је било 6,6%, док је 91,6% пацијената било задовољно или веома задовољно болничким лечењем које им је пружено. У односу на претходну годину, повећан је проценат пацијената који су били задовољни болничким лечењем, а смањен проценат пацијената који нису ни задовољни ни незадовољни.

Графикон 56. Задовољство корисника болничким лечењем у целини у здравственим установама у Београду



Просечна оцена задовољства укупним болничким лечењем износи 4,32, слично као и прошле године.

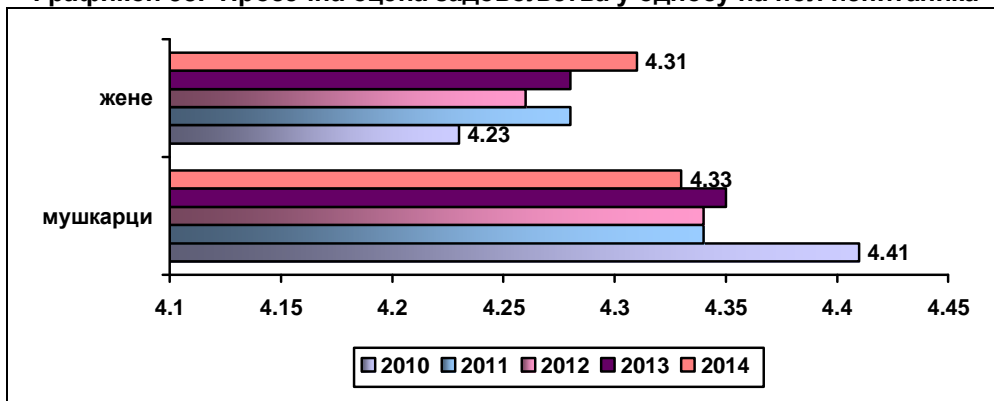
Графикон 57. Задовољство корисника болничким лечењем у целини у здравственим установама у Београду од 2005. до 2014. године (просечна оцена)



- **Степен зависности посматраних варијабли**

У односу на опште задовољство корисника болничком здравственом заштитом уочене су разлике по полу пацијената. На ово питање је одговорило 1930 жена и 1543 мушкарца. Применом непараметарских статистичких тестова, установљено је да постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника болничким лечењем у односу на пол испитаника ($\chi^2=10,195$, $DF=4$, $p=0,037$). Мушкарци су задовољнији болничким лечењем (просечна оцена задовољства 4,33) од жена (просечна оцена 4,31). То је и очекивано, с обзиром да су анкетирани и пацијенткиње са акушерских одељења (младе, здраве жене), које имају другачије ставове и већа очекивања од болничког лечења у односу на остале болнички лечене пацијенте.

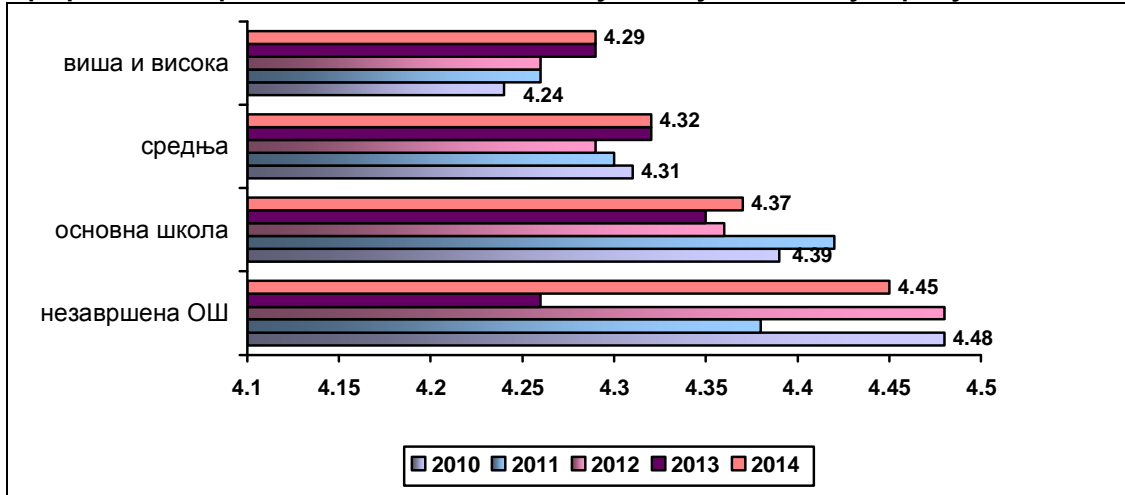
Графикон 58. Просечна оцена задовољства у односу на пол испитаника



У односу на школску спрему корисника, установљена је статистички значајна разлика у погледу степена задовољства болничком здравственом заштитом ($\chi^2=22,198$, $DF=12$, $p=0,035$). Најзадовољнији су пацијенти са

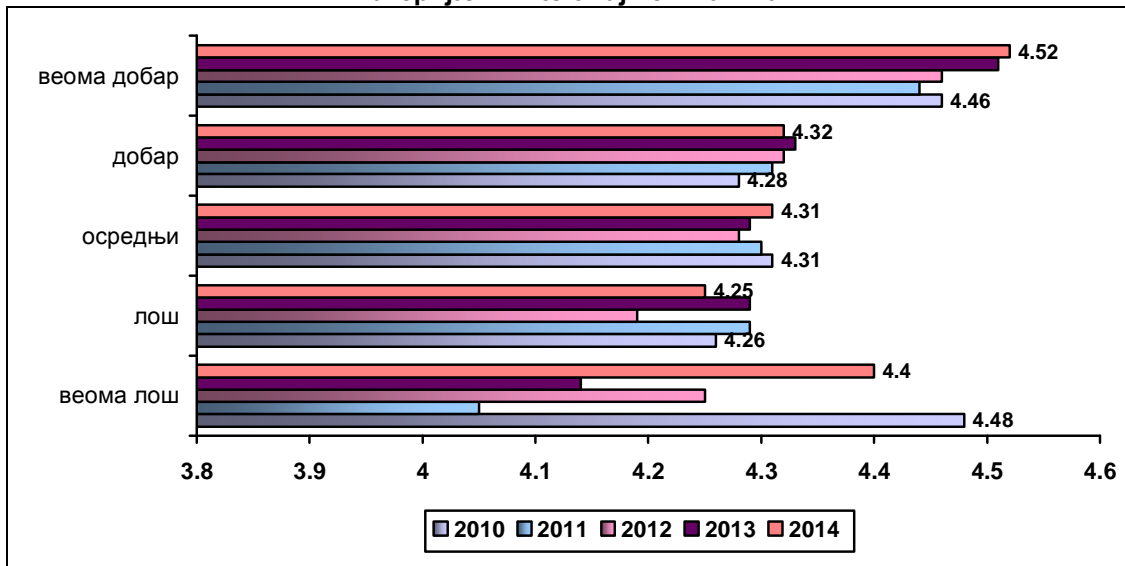
незавршеном основном школом (просечна оцена 4,45), а са порастом школске спреме опада ниво задовољства.

Графикон 59. Просечна оцена задовољства у односу на школску спрему испитаника



У односу на материјално стање корисника, постоји статистички значајна разлика у погледу степена задовољства болничком здравственом заштитом ($N=27,440$, $DF=16$, $p=0,000$). Болничким лечењем су најзадовољнији пацијенти са веома добрим и добрим материјалним положајем, а најмање задовољни пацијенти са лошим материјалним положајем.

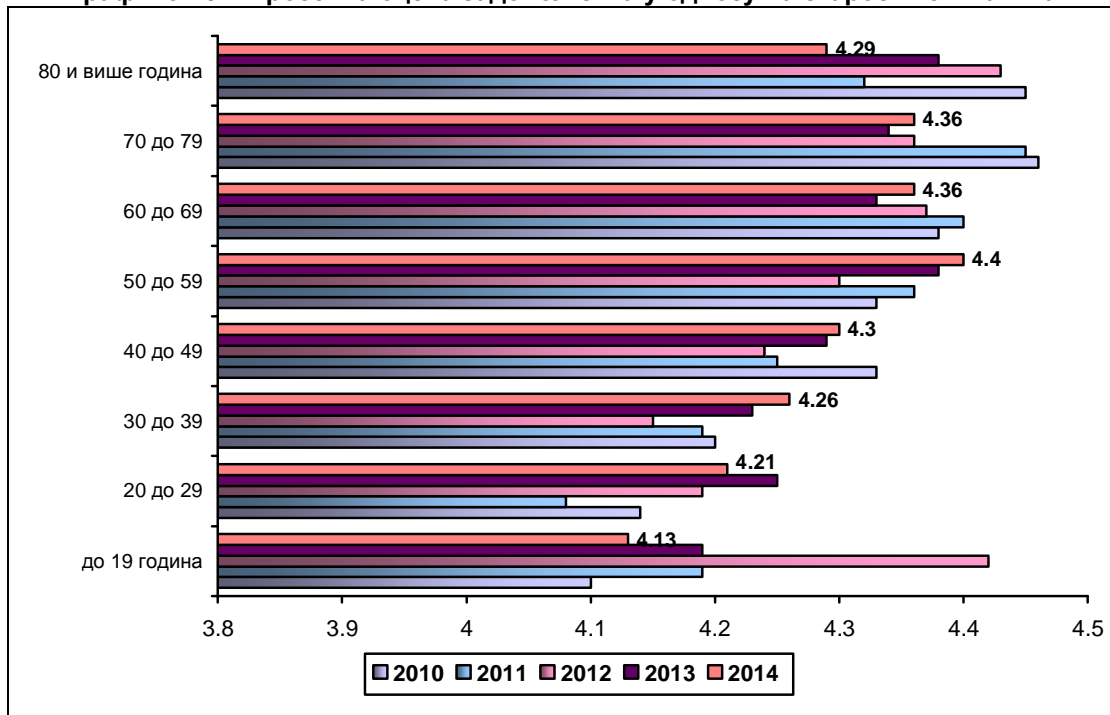
Графикон 60. Просечна оцена задовољства болничким лечењем у односу на материјални положај испитаника



Животна доб статистички високо значајно има утицаја на задовољство пацијената болничким лечењем ($F=3,974$, $DF=7$, $p=0,000$).

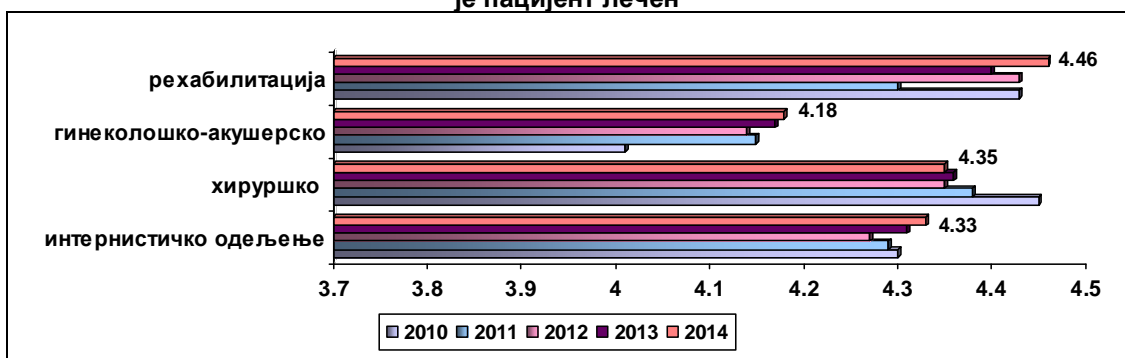
Идући према старијим добним групама, задовољство пацијената болничким лечењем расте. Најзадовољнији су грађани у добној групи од 50 до 59 година, а најнезадовољнији пацијенти у добној групи до 20 година (графикон 61).

Графикон 61. Просечна оцена задовољства у односу на старост испитаника



Постоји значајна разлика у задовољству између пацијената лечених на различитим болничким одељењима ($\chi^2=47,343$, $DF=12$, $p=0,000$). Болничким лечењем су најзадовољнији пацијенти лечени на одељењима рехабилитације, а најмање задовољни пацијенти са гинеколошко-акушерских одељења (графикон 62). У односу на претходну годину, повећана је просечна оцена задовољства на свим одељењима, изузев хируршких.

Графикон 62. Просечна оцена задовољства у односу на болничко одељење на коме је пацијент лечен



- **Рангирање болница према задовољству пацијента**

Од укупно 17 болница које би се најгрубље могле разврстати на 6 клиничких и клиничко-болничких центара, 5 института и клиника, 3 специјалне болнице и 3 установе рехабилитације, ранжираних према задовољству лечењем унутар њих, на I месту у рангу је Специјална болница за рехабилитацију и ортопедску протетику (просечна оцена 4,83), где је одговор дало само 6 испитаника, а затим следе Специјална болница за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (4,68) и Специјална болница за ендемску нефропатију (4,67).

Табела 51. Задовољство корисника болничким лечењем у Београду

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
1. Спец. бол. за рех. и ортоп. прот.	4,17	4,50	4,40	4,33	4,50	4,33	3,80	4,75	4,17	4,83
2. Спец. болница за ЦВБ „С. Сава“	4,22	4,67	4,62	4,44	4,72	4,53	4,74	4,55	4,38	4,68
3. Спец. бол. за енд. нефропатију	4,11	4,80	4,47	3,67	4,92	4,58	4,86	4,88	5,0	4,67
4. Клиника за рехабил. „Зотовић“	4,46	4,15	4,42	4,38	4,66	4,62	4,17	4,45	4,46	4,66
5. Институт за КВБ „Дедиње“	4,10	4,21	4,07	4,37	4,45	4,53	4,45	4,67	4,52	4,55
6. КБЦ „Др Д. Мишовић“	4,32	4,35	4,37	4,18	4,44	4,52	4,60	4,45	4,57	4,54
7. Инст. за реуматологију	4,16	4,36	4,41	4,50	4,65	4,51	4,59	4,47	4,60	4,51
8. Спец. болница Младеновац	4,45	4,05	4,14	4,05	4,17	4,12	4,47	3,95	4,45	4,51
9. КБЦ „Звездара“	4,28	4,09	4,33	4,26	4,21	4,23	4,23	4,22	4,26	4,37
10. ИОХБ „Бањица“	4,02	4,06	4,28	4,20	4,26	4,34	4,43	4,40	4,46	4,37
11. КБЦ „Земун“	4,18	4,09	4,18	4,10	4,23	4,35	4,31	4,28	4,26	4,37
12. Инст. за рехабилитацију	4,59	4,19	4,22	4,25	4,29	4,34	4,38	4,41	4,39	4,34
13. ВМА									4,30	4,31
14. Инст. за онкологију Србије	4,23	4,17	4,24	4,27	4,06	4,22	4,17	4,19	4,19	4,26
15. КБЦ „Б. Коса“	4,53	4,54	4,48	4,44	4,43	4,39	4,30	4,36	4,37	4,26
16. ГАК „Народни фронт“	3,72	3,80	4,07	4,05	4,17	4,12	4,14	4,25	4,08	4,22
17. КЦС	4,20	4,19	4,27	4,26	4,23	4,28	4,22	4,22	4,27	4,21
Укупно	4,22	4,21	4,27	4,23	4,26	4,31	4,30	4,29	4,31	4,32

На последњем месту у рангу је КЦС, али са високом просечном оценом (4,21). Нижи степен задовољства пацијената, условно речено, имајући у виду високе оцене, је и у ГАК „Народни фронт“ (4,22).

Између болница у Београду постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства болничким лечењем ($F=5,879$ $df=16$, $p=0,000$).

У односу на прошлу годину просечна оцена задовољства болничким лечењем је повећана у 9 болница, а у 8 болница просечна оцена је непромењена или смањена (табела 51). Укупно задовољство болничким лечењем у свим болницама у Београду које учествују у овом испитивању има тенденцију лаганог пораста до 2010. године (просечна оцена задовољства повећана је са 4,23 у 2008. години на 4,31 у 2010. години), а од 2010. године се одржава са скоро истом оценом.

Посматрано по гранам медицине, постоје значајне разлике у степену задовољства између болница. У оквиру интернистичких одељења (табела 52), најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (просечна оцена 4,68),

Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,67) и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,59), а најмање задовољни, али са високом просечном оценом, су у Институту за онкологију и радиологију Србије и КБЦ „Бежанијска коса“ (4,17). Нижи степен задовољства пацијената, условно речено, имајући у виду високе оцене, је и у највећим болницама, КЦС и ВМА. Постоји статистички високо значајна разлика у задовољству пацијената болничким лечењем између интернистичких одељења различитих болница ($F=5,049$, $DF=11$, $p=0,000$).

Табела 52. Задовољство корисника лечењем на интернистичким одељењима у болницама у Београду

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	N	Просечна оцена	SD	N	Просечна оцена	SD
1. Спец. болница за ЦВБ „С. Сава“	60	4.38	0.69	47	4,68	0,52
2. Спец. бол. за енд. нефропатију	20	5.00	0.00	15	4,67	0,49
3. Институт за КВБ „Дедиње“	53	4.42	0.72	54	4,59	0,79
4. КБЦ „Звездара“	113	4.29	0.78	109	4,52	0,55
5. Спец. болница Младеновац	38	4.45	0.56	57	4,51	0,54
6. Инст. за реуматологију	43	4.60	0.54	35	4,51	0,56
7. КБЦ „Др Д. Мишовић“	48	4.50	0.72	49	4,49	0,62
8. КБЦ „Земун“	112	4.28	0.73	90	4,46	0,69
9. ВМА	533	4.30	0.79	481	4,26	0,80
10. КЦС	322	4.30	0.72	348	4,25	0,78
11. КБЦ „Б. Коса“	90	4.27	0.80	105	4,17	0,70
12. Инст. за онкологију Србије	122	4.07	0.73	121	4,17	0,87
Укупно	1554	4.31	0.75	1511	4,33	0,75

У односу на претходну годину, у 6 болница је повећана просечна оцена задовољства болничким лечењем у целини на интернистичким одељењима (Специјална болница „Свети Сава“, Институт за КВБ „Дедиње“, КБЦ „Звездара“, КБЦ „Земун“, Специјална болница Младеновац и Институт за онкологију и радиологију Србије), а у 6 болница је смањена (Специјална болница за ендемску нефропатију, Институту за реуматологију, ВМА, КЦС, КБЦ „Бежанијска коса и КБЦ „Др Д. Мишовић“).

У оквиру хируршких одељења (табела 53), као и прошле године најзадовољнији су пацијенти у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (просечна оцена 4,51) и КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (4,51), а најмање задовољни, али са високом просечном оценом, су у КЦС (4,25). Постоји статистички значајна разлика у задовољству пацијената болничким лечењем између хируршких одељења различитих болница ($F=2,336$, $DF=8$, $p=0,017$).

У односу на претходну годину, у 3 болнице је повећана просечна оцена задовољства болничким лечењем у целини на хируршким одељењима, и то у болницама које су у претходној години имале најниже оцене (ВМА; КБЦ „Звездара“ и КБЦ „Земун“).

Табела 53. Задовољство корисника лечењем на хируршким одељењима у болницама у Београду

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	N	Просечна оцена	SD	N	Просечна оцена	SD
1. Инс. за КВБ Дедиње	75	4,59	0,66	65	4,51	0,53
2. КБЦ „Др Д. Мишовић“	89	4,57	0,75	90	4,51	0,75
3. Инст. за онкологију Србије	49	4,47	0,50	59	4,44	0,60
4. КБЦ „Б. Коса“	60	4,52	0,60	76	4,38	0,80
5. Институт за ОХБ „Бањица“	124	4,46	0,70	141	4,37	0,70
6. ВМА	320	4,28	0,79	340	4,37	0,75
7. КБЦ „Звездара“	128	4,26	0,70	149	4,36	0,58
8. КБЦ „Земун“	91	4,26	0,92	85	4,34	0,72
9. КЦС	453	4,31	0,75	446	4,25	0,71
Укупно	1389	4,36	0,75	1451	4,35	0,71

У оквиру гинеколошко-акушерских одељења (табела 54), као и прошле године, најзадовољнији су пацијенти у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“, али са већом оценом (просечна оцена 4,65) и КБЦ Земун (4,26). Најмање су задовољни, али са високим просечним оценама, у КЦС (3,99) и КБЦ „Звездара“ (4,13).

Табела 54. Задовољство корисника лечењем на гинеколошко-акушерским одељењима у болницама у Београду

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	N	Просечна оцена	SD	N	Просечна оцена	SD
1. КБЦ „Др Д. Мишовић“	53	4,62	0,53	51	4,65	0,48
2. КБЦ „Земун“	45	4,22	0,67	57	4,26	0,64
3. ГАК „Народни фронт“	193	4,08	0,78	134	4,22	0,60
4. КБЦ „Звездара“	33	4,12	0,82	67	4,13	0,62
5. КЦС	190	4,14	0,69	164	3,99	0,82
Укупно	514	4,17	0,73	473	4,18	0,71

Постоји статистички високо значајна разлика у задовољству пацијената болничким лечењем између гинеколошко-акушерских одељења различитих болница ($F=9,392$, $DF=4$, $p=0,000$).

У односу на претходну годину, у свим болницама, изузев КЦС, је повећана просечна оцена задовољства болничким лечењем у целини на гинеколошко-акушерским одељењима (највише у ГАК „Народни фронт“).

У оквиру одељења за рехабилитацију, пацијенти су, најзадовољнији у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,83), где је био мали број испитаника, а затим у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ (4,66) и ВМА, а најмање задовољни у Институту за рехабилитацију, али са високом просечном оценом (просечна оцена 4,34). Није установљена статистички значајна разлика у задовољству пацијената између одељења рехабилитације у различитим болницама ($F=4,439$, $DF=3$, $p=0,05$).

У односу на претходну годину, у свим болницама, изузев Института за рехабилитацију, је повећана просечна оцена задовољства болничким лечењем у целини на одељењима рехабилитације.

Табела 55. Задовољство корисника лечењем на одељењима за рехабилитацију у болницама у Београду

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	N	Просечна оцена	SD	N	Просечна оцена	SD
4. Спец. бол. за рехаб. и орт. протетику	12	4.17	1.115	6	4.83	0.408
1. Клиника за рехаб. Др М. Зотовић“	41	4.46	0.778	29	4.66	0.484
2. ВМА	16	4.44	0.727	14	4.64	0.497
3. Институт за рехабилитацију	72	4.39	0.683	83	4.34	0.547
Укупно	141	4.40	0.755	132	4.46	0.544

- **Компарација болничких одељења**

Процедуром болничког пријема и отпуста су најзадовољнији пацијенти на одељењима рехабилитације, а најмање задовољне су пацијенткиње са гинеколошко-акушерских одељења, што одговара резултатима из претходне године. На свим одељењима, пацијенти су најзадовољнији љубазношћу особља које обавља пријем и отпуст са лечења, а најмање задовољни чекањем на шалтеру, изузев одељења рехабилитације, где су најмање задовољни процедуром болничког пријема.

Табела 56. Просечна оцена задовољства процедуром болничког пријема и отпуста по болничким одељењима

Процедура пријема у болницу	Интерна	Хирургија	Гинекологија	Рехабилитација	УКУПНО
Процедура пријема	4.32	4.29	4.13	4.45	4.29
Љубазност особља	4.55	4.56	4.34	4.63	4.53
Чекање на шалтеру	4.07	4.01	4.03	4.47	4.06
Објашњење процедуре пријема	4.31	4.33	4.16	4.55	4.31
Време од пријема до смештаја у собу	4.29	4.29	4.19	4.61	4.29
Процедура отпуста	4.44	4.48	4.36	4.57	4.45

Радам медицинских сестара су најзадовољнији пацијенти на одељењима рехабилитације, а најмање задовољне су пацијенткиње са гинеколошко-акушерских одељења. На свим одељењима, пацијенти су најзадовољнији љубазношћу медицинских сестара, а најмање задовољни објашњењима сестара о тестовима и третманима, што одговара резултатима из претходне године.

Табела 57. Просечна оцена задовољства радом медицинских сестара по болничким одељењима

Рад медицинских сестара	Интерна	Хирургија	Гинекологија	Рехабилитација	УКУПНО
Љубазност према пацијенту	4.60	4.56	4.44	4.70	4.57
Чекање на сестру код хитне потребе	4.55	4.52	4.38	4.66	4.52
Објашњење тестова и третмана	4.48	4.44	4.28	4.64	4.44
Љубазност према члановима породице	4.58	4.57	4.37	4.72	4.55
ОПШТЕ ЗАДОВОЉСТВО	4.65	4.60	4.47	4.72	4.61

Радом лекара су најзадовољнији пацијенти на одељењима рехабилитације, а најмање задовољне су пацијенткиње са гинеколошко-акушерских одељења. Пацијенти су најзадовољнији љубазношћу лекара, а на хируршким и гинеколошким одељењима успешношћу лекара у лечењу. На свим одељењима пацијенти су најмање задовољни објашњењима лекара о тестовима и третманима којима су подвргнути, изузев одељења рехабилитације, где су најмање задовољни успешношћу лекара у лечењу, што одговара резултатима из претходне године.

Табела 58. Просечна оцена задовољства лекарским услугама по болничким одељењима

Лекарске услуге	Интерна	Хирургија	Гинекологија	Рехабилитација	УКУПНО
Спремност да одговарају на питања пацијената	4.50	4.50	4.32	4.65	4.48
Објашњење тестова и третмана	4.45	4.44	4.24	4.62	4.42
Љубазност	4.60	4.61	4.42	4.72	4.58
Способност дијагностике	4.56	4.61	4.45	4.68	4.57
Темељитост у испитивању	4.55	4.59	4.43	4.63	4.55
Успешност у лечењу	4.51	4.61	4.50	4.57	4.55
Упутства пацијенту при отпуста	4.52	4.56	4.35	4.67	4.51
ОПШТЕ ЗАДОВОЉСТВО	4.59	4.63	4.42	4.73	4.59

Дијагностичким услугама су најзадовољнији пацијенти на одељењима рехабилитације, а најмање задовољне су пацијенткиње са гинеколошко-акушерских одељења. На свим одељењима, пацијенти су најмање задовољни услугама физикалне терапије, изузев одељења рехабилитације, где су најзадовољнији овим услугама, што одговара резултатима из претходне године.

Табела 59. Просечна оцена задовољства дијагностичким услугама по болничким одељењима

Дијагностичке услуге	Интерна	Хирургија	Гинекологија	Рехабилитација	УКУПНО
Лабораторија	4.50	4.51	4.36	4.67	4.50
Кардиолошка дијагностика	4.56	4.49	4.23	4.68	4.51
Радиологија	4.51	4.46	4.40	4.54	4.48
Физикална терапија	4.45	4.39	4.12	4.74	4.42
ОПШТЕ ЗАДОВОЉСТВО	4.54	4.51	4.36	4.66	4.52

Болничком исхраном су најзадовољнији пацијенти на одељењима за рехабилитацију, а најмање задовољне су пацијенткиње са гинеколошко-акушерских одељења. На свим одељењима, пацијенти су најзадовољнији временом, као и начином сервирања хране, а најмање задовољни укусом и разноврсношћу хране.

Табела 60. Просечна оцена задовољства услугама исхране по болничким одељењима

Услуге исхране	Интерна	Хирургија	Гинекологија	Рехабилитација	УКУПНО
Време сервирања хране	4.20	4.23	4.08	4.43	4.20
Начин сервирања хране	4.12	4.15	4.05	4.34	4.13
Укус хране	3.86	3.93	3.69	4.13	3.88
Температура хране	3.91	4.03	3.95	4.21	3.98
Количина хране	4.05	4.12	3.93	4.23	4.07
Разноврсност хране	3.90	3.97	3.81	4.15	3.93
Одговарајућа дијета	4.08	4.13	3.96	4.27	4.09
ОПШТЕ ЗАДОВОЉСТВО	4.08	4.12	3.92	4.34	4.08

Условима болничког смештаја су најзадовољнији пацијенти на одељењима рехабилитације (у претходној години на хируршким одељењима), а најмање задовољне су пацијенткиње са гинеколошко-акушерских одељења. На свим одељењима, пацијенти су најзадовољнији температуром, а затим чистоћом болесничке собе, а најмање су задовољни чистоћом тоалета и удобношћу болничких кревета.

Табела 61. Просечна оцена задовољства условима смештаја по болничким одељењима

Услови смештаја	Интерна	Хирургија	Гинекологија	Рехабилитација	УКУПНО
Удобност кревета	4.01	3.90	3.63	4.28	3.92
Чистоћа собе	4.23	4.21	3.96	4.43	4.19
Температура собе	4.28	4.30	4.15	4.41	4.27
Опрема собе	4.08	4.02	3.87	4.34	4.04
Чистоћа тоалета	3.86	3.78	3.48	4.09	3.78
ОПШТЕ ЗАДОВОЉСТВО	4.19	4.16	3.93	4.39	4.15

Организацијом посета болеснику су најзадовољнији пацијенти на одељењима рехабилитације, а најмање задовољне су пацијенткиње са гинеколошко-акушерских одељења. На интернистичким и хируршким одељењима пацијенти су најзадовољнији бројем посета, а најмање задовољни временом за посете, на одељењима гинекологије и акушерства су најзадовољнији временом за посете, а на одељењима за рехабилитацију дужином посета.

Табела 62. Просечна оцена задовољства организацијом посета по болничким одељењима

Организација посета болеснику	Интерна	Хирургија	Гинекологија	Рехабилитација	УКУПНО
Време за посете	4.34	4.32	3.95	4.61	4.29
Дужина посета	4.35	4.33	3.92	4.62	4.29
Број посета	4.35	4.33	3.93	4.61	4.30

Да имају право да дају сагласност, односно да одбију предложену процедуру највише су упознати пацијенти на хируршким одељењима, њих 92,2%, а најмање пацијенткиње са гинеколошко-акушерских одељења, око 80%, слично резултатима из прошле године.

Са дужностима на болничком одељењу током болничког боравка су највише упознати пацијенти са одељења рехабилитације, преко 92% а најмање пацијенткиње са гинеколошко-акушерских одељења, око, 82%, а овај проценат представља бољи резултат од оног из прошле године.

Са начином приговора или жалбе у случају незадовољства болничким лечењем, највише су упознати пацијенти са хируршких одељења, њих око 75%, а најмање пацијенткиње са гинеколошко-акушерских одељења, тек свака друга, као и прошле године.

Табела 63. Процент пацијената који није упознат са својим правима и дужностима током болничког лечења по болничким одељењима

Права и дужности пацијента	Интерна	Хирургија	Гинекологија	Рехабилитација	УКУПНО
Право на давање сагласности на процедуру	9,6	7,8	20,4	8	11,5
Дужности пацијената на одељењу	11,8	11,3	17,9	7,9	12,2
Начин приговора и жалбе	25,0	25,8	43,4	16,8	27,8

Оцењујући болничко лечење у целини, као и претходне године, најзадовољнији су пацијенти лечени на одељењима за рехабилитацију, а најмање су задовољне пацијенткиње са гинеколошко-акушерских одељења.

Табела 64. Просечна оцена задовољства болничким лечењем у целини по болничким одељењима

Болничко лечење у целини	Интерна	Хирургија	Гинекологија	Рехабилитација	УКУПНО
Оцена	4,33	4,35	4,18	4,46	4,32

- **Коментари пацијената**

Пацијенти су имали могућност да у упитник упишу своје примедбе, похвале на рад и предлоге за унапређење квалитета. Поред бројних похвала за рад појединих лекара и медицинских сестара који су их лечили, пацијенти су највише коментарисали услове смештаја и исхрану. Пацијенти

су незадовољни санитарно-хигијенским условима у болницама, недовољним бројем санитарних чворова, заједничким тоалетима за мушкарце и жене, неадекватним одржавањем тоалета, али препознају и да су они сами одговорни за чистоћу тоалета.

Пацијенти указују на потребу кречења болничких просторија, бољу опремљеност болесничких соба (недостаје телевизор или радио у соби, плакари, адекватни кревети, душеци, постељине). Примедбе се односе и на превише пацијената у собама, једноличну храну, лошу организацију пријема у болницу (предуго чекање, стајање, гужва), мали број медицинских сестара у ноћној смени, као и мали број спремачица. Пацијенти предлажу да се обезбеди трпезарија за покретне болеснике. Замерки има и на дувански дим, који се осећа у собама и ходницима, а посебно у тоалетима, јер пацијенти пуше, а такође и на коришћење мобилних телефона. Пацијенти указују и на неадекватну комуникацију са здравственим радницима и недовољно обавештења о процедурама којима се подвргавају. Има мишљења да треба променити време за посете и дужину трајања посета, како би се повећала доступност члановима породице.

Коментари се односе и на потребу дезинсекције због појаве буба у собама. Пацијенти сматрају да треба омогућити боље услове и већу плату здравственим радницима јер раде тежак и одговоран посао и „да треба направити једну нову болницу у Београду за 50 година“.

Закључак

Испитивање задовољства корисника болничким лечењем у Београду је спроведено у 17 болница.

Резултати су показали висок степен задовољства болничким лечењем (око 92% испитаника се изјаснило да су задовољни или веома задовољни болничким лечењем, а просечна оцена задовољства је 4,32). Добијени резултати су скоро идентични резултатима из претходне године, када је просечна оцена задовољства била 4,31.

Пацијенти су најмање задовољни исхраном и условима смештаја у болници. Укусом болничке хране задовољно је око 72% пацијената, разноврсношћу хране 73%, а температуром хране око 77% пацијената. Количином хране је задовољно 80%, начином сервирања преко 82%, а временом сервирања око 86% пацијената. Просечна оцена општег задовољства услугама исхране је 4,08 и нешто је већа у односу на претходну годину (4,02). Болничком исхраном су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију и Специјалној болници за ортопедску протетику, а најмање задовољни су пацијенти у Институту за онкологију и радиологију Србије и Клиничком центру Србије.

Болничким смештајем је задовољно око 83% испитаника, с тим што су најнезадовољнији чистоћом тоалета (68% задовољних), удобношћу кревета (75%) и опремом собе (78%), док је највећи број задовољан

температуром (87,5%) и чистоћом болесничке собе (85%). Просечна оцена задовољства условима смештаја у болници је 4,15 (4,17 у претходној години). Условима смештаја су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију, Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ и КБЦ „Др Д. Мишовић“, а најмање задовољни у Институту за онкологију и радиологију Србије, КБЦ „Звездара“ и Клиничком центру Србије.

По мишљењу већине пацијената (око 88%), организација пријема у болницу је задовољавајућа. Пацијенти су током болничког пријема најзадовољнији љубазношћу особља (94% задовољних), а најмање задовољни чекањем на шалтеру (79% задовољних), а затим објашњењима у вези процедуре пријема и временом од пријема у болницу до смештаја у болесничку собу (око 87% задовољних). Такође су веома задовољни и процедуром отпуста из болнице (преко 92% задовољних). Просечна оцена задовољства болничким пријемом је 4,29 (нешто већа него претходне године, 4,23), а отпустом из болнице 4,45 (у претходној години 4,41). Процедуром болничког пријема су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, Специјалној болници за ендемску нефропатију и Клиници за рехабилитацију „Др мирослав Зотовић“, а најмање задовољни су пацијенти у ГАК „Народни фронт“ и Институту за ортопедско-хирушке болести Бањица. Процедуром болничког отпуста најзадовољнији су пацијенти Специјалне болнице за кардиоваскуларне болести „Свети сава“ и КБЦ „Др Драгиша Мишовић“, а најмање задовољни пацијенти у ГАК „Народни Фронт“ и КБЦ „Бежанијска Коса“.

Близу 95% пацијената је задовољно радом лекара и медицинских сестара у болницама у Београду. Пацијенти су задовољни љубазношћу медицинских сестара, њиховим објашњењима везаним за процедуре, тестове и третмане, као и временом чекања на сестру код хитне потребе, па је просечна оцена задовољства сестринском негом 4,61 (у претходној години 4,60). И особине лекара, љубазност, спремност да дају одговоре на питања, способност дијагностиковања здравствених проблема, успешност у лечењу, давање упутства при отпусту са болничког лечења, као и објашњавање тестова и третмана, су задовољавајуће за већину пацијената, па је просечна оцена задовољства услугама лекара 4,59 (у претходној години 4,58). Радом медицинских сестара су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију и Институту за реуматологију, а најмање задовољни пацијенти у КБЦ „Бежанијска коса“, Специјалној болници за интерне болести Младеновац и КЦС. Радом лекара су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику и Институту за реуматологију, а најмање задовољни у ГАК „Народни фронт“ и Специјалној болници за интерне болести Младеновац.

Дијагностичким процедурама у болници у области лабораторијске дијагностике задовољно је 95% пацијената, у области радиолошке 93%, кардиолошке дијагностике око 95%, а услугама физикалне терапије, око

92% пацијената. Просечна оцена задовољства услугама дијагностике и терапије је 4,52 (у претходној години 4,49). Дијагностичким услугама су најзадовољнији пацијенти у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“, Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику и у Специјалној болници за ендемску нефропатију, а најмање су задовољни пацијенти из Института за онкологију и радиологију Србије, ГАК „Народни фронт“ и КЦС.

Значајно неповољнији подаци се односе на познавање права и дужности пацијента на одељењу, а посебно на могућности за приговоре и жалбе у случају незадовољства. Око 11,5% пацијената се изјаснило да их болничко особље није упознало са правом да дају сагласност на предложену процедуру, око 12% није упознато са дужностима на болничком одељењу, а 28% није упознато са начином приговора и жалби у случају незадовољства, што је слично резултатима из претходне године.

Око 90% пацијената је задовољно организацијом посета, временом посете, дужином трајања и бројем посета (просечна оцена 4,29 за време и за дужину посета, а 4,30 за број посета), што одговара резултатима из претходне године. Најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију и Специјалној болници за ортопедску протетику, а најмање задовољни у ГАК „Народни фронт“ и КБЦ „Земун“.

На степен задовољства болничким лечењем статистички значајно утичу: пол, старост, школска спрема и материјални положај испитаника. Мушкарци су задовољнији лечењем у болници од жена, а старији пацијенти су задовољнији од млађих. Пацијенти који су свој материјални положај оценили као веома добар и добар су задовољнији од пацијената чији је материјални положај лош. Са порастом школске спреме, задовољство опада.

Болничким лечењем су најзадовољнији пацијенти који су лечени на одељењима рехабилитације, а најмање задовољне пацијенткиње са гинеколошко-акушерских одељења.

Задовољство пацијената се значајно разликује у различитим болницама (просечна оцена од 4,21 до 4,83). Најмање су задовољни пацијенти у КЦС, ГАК „Народни фронт“ и Институту за онкологију и радиологију Србије и КБЦ „Бежанијска Коса“. Најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ортопедску протетику, Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ и Специјалној болници за ендемску нефропатију, где је био мали број отпуштених и анкетираних пацијената, па добијени резултат треба разматрати са резервом.

Добијени резултати, и поред високог степена задовољства корисника, указују да постоје сегменти болничког смештаја и рада, које треба унапређивати.

ЛИТЕРАТУРА

1. Sitzia J, Wood N. Response rate in patient satisfaction research: an analysis of 210 published studies. *Int J Qual Health Care*, 1998, 10 (4):311-317
2. Westaway MS, Rheeder P, Van Zyl DG, Seager JR. Interpersonal and organizational dimensions of patient satisfaction: the moderating effects of health status. *Int J Qual Health Care*, 2003, 15 (4):337-344.
3. Mastilica M, Chen M. Health care reform in Croatia: The consumers perspective. *CMJ*, 1998, 39, 3:
4. Hendriks AAJ, Smets EMA, Vrielink MR, Van Es SQ, De Haes JCJM. Is personality a determinant of patient satisfaction with hospital care? *Int J Qual Health Care*, 2006, 18 (2):152-158.
5. Perneger T. Adjustment for patient characteristics in satisfaction surveys (editorial). *Int J Qual Health Care*, 2004, 16 (4): 433-435
6. Rahmqvist M. Patient satisfaction in relation to age, health status and other background factors: a model for comparisons of care units. *Int J Qual Health Care*, 2001, 13 (5):385-390
7. Kaldenberg DO. Patient satisfaction and health status. *Health Mark Q*, 2001, 18 (3-4): 81-101.
8. Labarere J, Francois P, Auquier P, Robert C, Fourny M. Development of a French inpatient satisfaction questionnaire. *Int J Qual Health Care*, 2001, 13 (2):99-108.
9. Donahue KE, Ashkin E, Pathman DE. Length of patient-physician relationship and patients satisfaction and preventive service use in the rural south: a cross-sectional telephone study. *BMC Family practice*, 2005, 6:40.

БРОЈ И ВРСТА ПОДНЕТИХ ПРИГОВОРА ПАЦИЈЕНАТА ЗАШТИТНИКУ ПАЦИЈЕНТОВИХ ПРАВА У 2014. ГОДИНИ

Пацијенти који нису задовољни пруженим услугама у здравственој установи имају право да се жале заштитнику пацијентових права. У свим болницама у Београду постоји заштитник пацијентових права, а на видна места у болницама су истакнута обавештења за пацијенте ко је заштитник и где га могу наћи у случају потребе.

Од 1. јула 2011. године, као показатељ квалитета здравствене заштите прати се и број поднетих приговора пацијената. Извештај о овом показатељу попуњавају заштитници права пацијента. Међутим, 22. маја 2013. године донет је Закон о правима пацијената („Службени гласник РС“ бр.45/13), којим је прописано да заштиту права пацијента обезбеђује јединица локалне самоуправе, одређивањем лица које обавља послове саветника за заштиту права пацијента, док заштиту права осигураног лица обезбеђује и организација здравственог осигурања, преко заштитника права осигураних лица. Закон је ступио на снагу 1. децембра 2013. године, тако да се извештаји добијени од заштитника права пацијената и обрађени у овој анализи у 2013. години односе на првих 11 месеци. Промена која је наступила доношењем Закона о правима пацијената је у 2014. години здравственим установама онемогућила да имају директан извор информација о броју поднетих приговора јер лице које обавља послове саветника за заштиту права пацијента у јединици локалне самоуправе нема обавезу достављања извештаја здравственој установи, већ своје извештаје доставља директно Министарству здравља. Такође, првобитна замисао да заштитник права осигураних лица из редова запослених радника Републичког фонда за здравствено осигурање буде смештен у здравственој установи није генерално заживела. Тако је у 2014. години вредност овог показатеља квалитета, броја поднетих приговора пацијената веома инсуфицијентан јер већина болница није доставила податак о броју поднетих приговора.

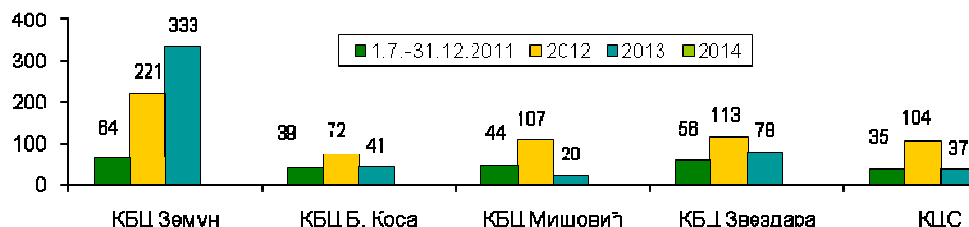
Укупан број **поднетих приговора пацијената** заштитнику пацијентових права у писаном и усменом облику (о чему је сачињена службена белешка) у болницама у Београду у току 2014. године био је 44 и драстично је мањи у односу на претходну годину (у 2013. години 615) због поменуте законске промене.

Имајућу у виду да се у болницама у Београду, које достављају извештаје о приговорима пацијената, годишње стационарно лечи око 280.000 пацијената, а обави преко 3 милиона амбулантних прегледа, може се констатовати да је број приговора и до прошле године, до када су били доступни подаци био мали.

Највећи број поднетих приговора пацијената до прошле године био је у болницама које збрињавају највећи број пацијената, у: КБЦ „Земун“, затим у КБЦ „Звездара“, КБЦ „Бежанијска коса“ и у Клиничком центру Србије (графикон 1). Највећи број приговора у КБЦ „Земун“ је указивао на боље евиденирање и извештавање, у односу на друге болнице у граду. Међутим, у 2014. години КЦС и клиничко-болнички центри нису доставили податке о броју поднетих приговора због системске немогућности да их прикупе.

Број поднетих приговора пацијената у клиничко-болничким центрима и Клиничким центру Србије у периоду 2011.-2014. године

Графикон 1.

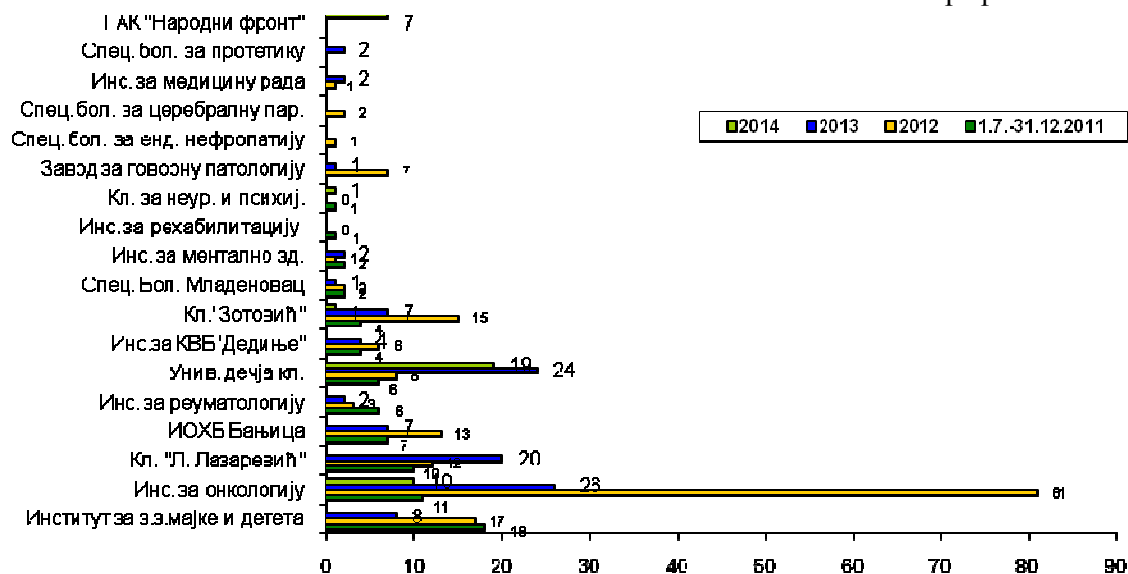


Подаци о броју приговора за 2011, 2012. и 2013. годину се не могу директно поредити из разлога што су подаци у току 2011. године прикупљани од 01.07.2011. године, тј. представљају шестомесечне вредности, у 2012. години се односе на целу годину, а у 2013. години, подаци се у већини болница односе на период од 11 месеци.

Према добијеним извештајима у 8 болница је било евидентираних приговора: ГАК „Народни фронт“, Универзитетској дечјој клиници, Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину, Институту за онкологију и радиологију Србије, Институту за ментално здравље, Институту за реуматологију, Институту за медицину рада Србије и Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“. Подаци Института за онкологију и радиологију Србије односе се на приговоре осигураних пацијената јер је у овој установи у 2014. години радио заштитник права осигураних лица из Републичког фонда за здравствено осигурање у канцеларији обезбеђеној у самој установи. Највише приговора пацијената је било у Универзитетској дечјој клиници, 19 (графикон 2).

Број поднетих приговора пацијената у болницама у Београду, изузев КБЦ и КЦС у периоду 2011.-2014. године

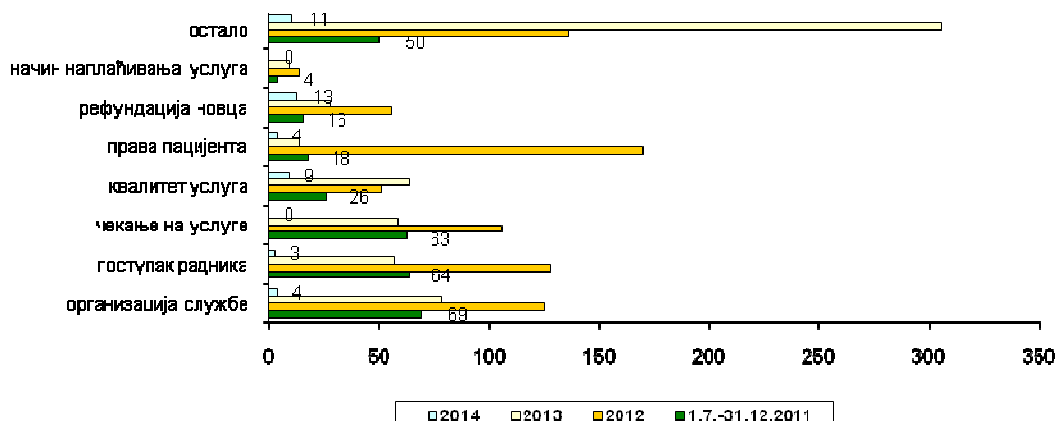
Графикон 2.



У току 2014. године, највише приговора је било из групе „рефундације новчаних средстава“ (13) и „остали“ приговори (11), (графикон 3). Затим следе приговори на квалитет здравствених услуга (9), приговори на организацију службе и права пацијената (по 4) и на поступке здравствених радника и сарадника (3).

Врсте поднетих приговора пацијената у болницама у Београду у периоду 2011.-2014.

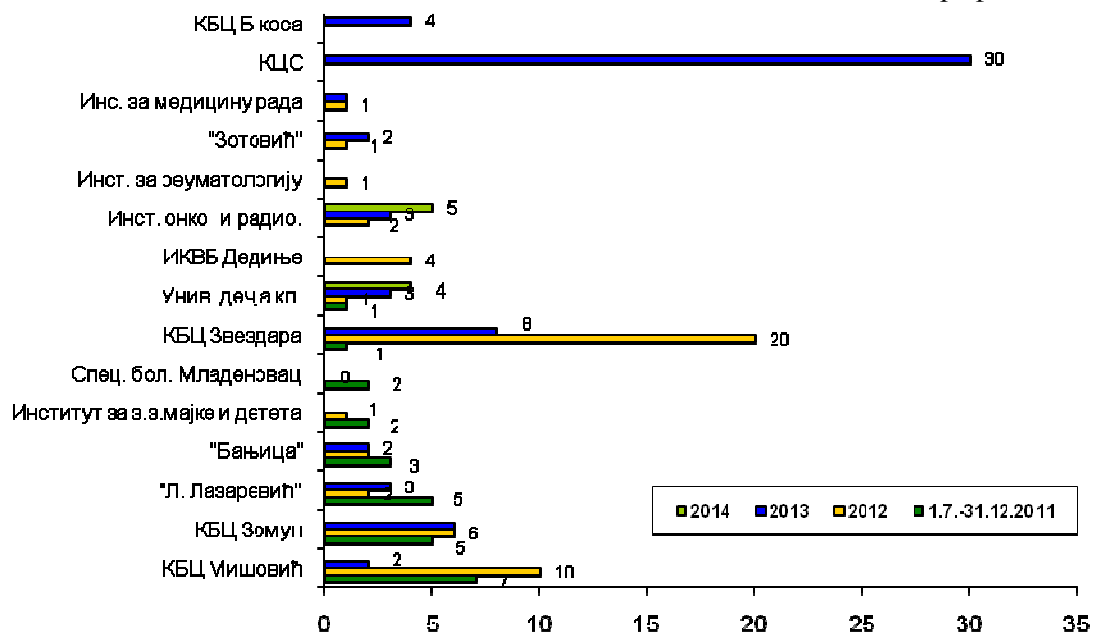
Графикон 3.



У 2 болнице пацијенти су поднели 9 приговора на квалитет здравствених услуга. Највише приговора на квалитет здравствених услуга било је у Институту за онкологију и радиологију Србије, 5, а затим у Универзитетској дечјој клиници, 4 (графикон 4). Све друге болнице нису доставиле податак о овом показатељу.

Број поднетих приговора пацијената на квалитет здравствених услуга у болницама у Београду у периоду 2011.-2014.

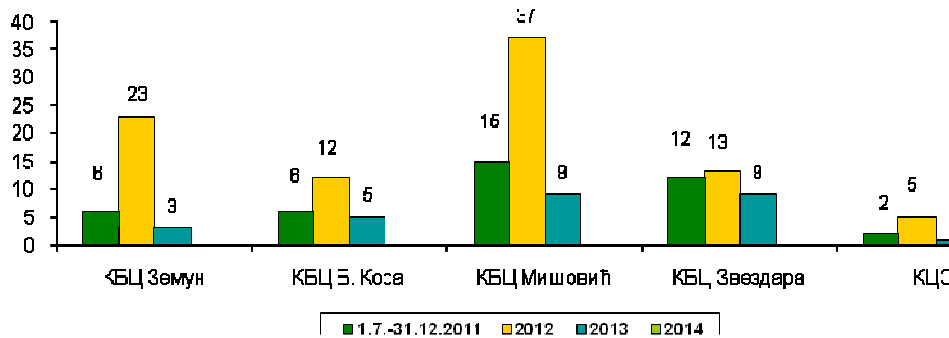
Графикон 4.



На поступак здравствених радника и сарадника, пацијенти су поднели 3 приговора само у једној болници од осам које су доставиле податке, Институту за онкологију и радиологију Србије. КЦС и клиничко болнички центри у 2014. години нису доставили податке о овом показатељу (графикон 5).

Број поднетих приговора пацијената на поступак здравствених радника у КЦС и КБЦ у периоду 2011.-2014. године

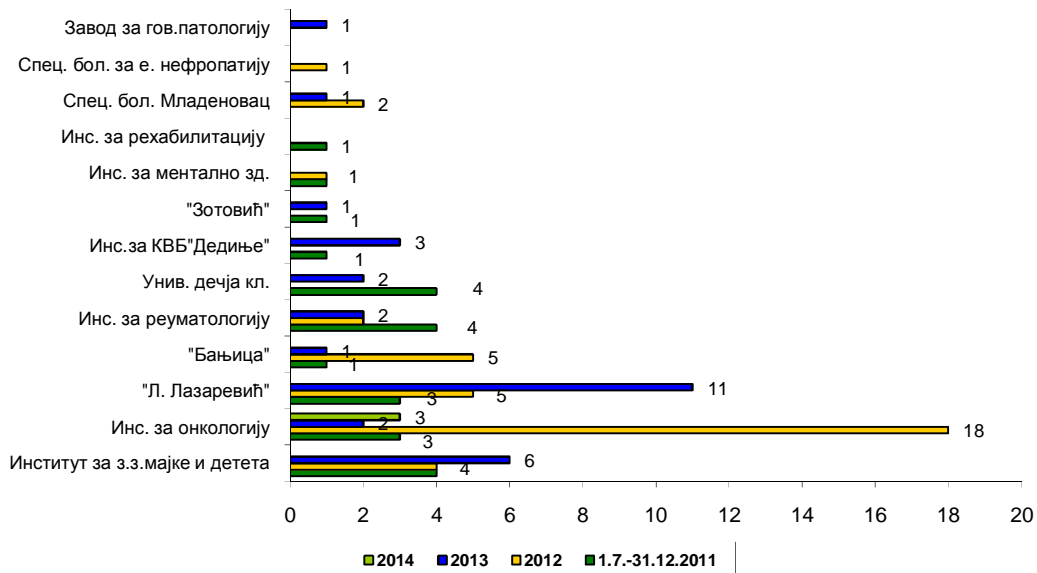
Графикон 5.



У осталим болницама приговора на поступак здравствених радника и сарадника било је само у једној болници (графикон 6).

Број поднетих приговора пацијената на поступак здравствених радника у болницама у Београду, изузев КБЦ и КЦС у периоду 2011.-2014. године

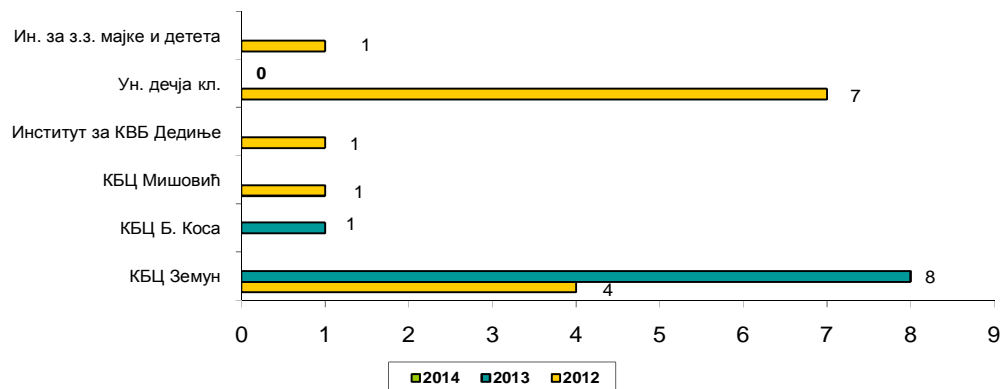
Графикон 6.



На начин наплаћивања здравствених услуга није било приговора у болницама које су доставиле податке (графикон 7). У претходној години било је 9 приговора у 2 болнице.

Број поднетих приговора пацијената на начин наплаћивања здравствених услуга у болницама у Београду у периоду 2011.-2014. године

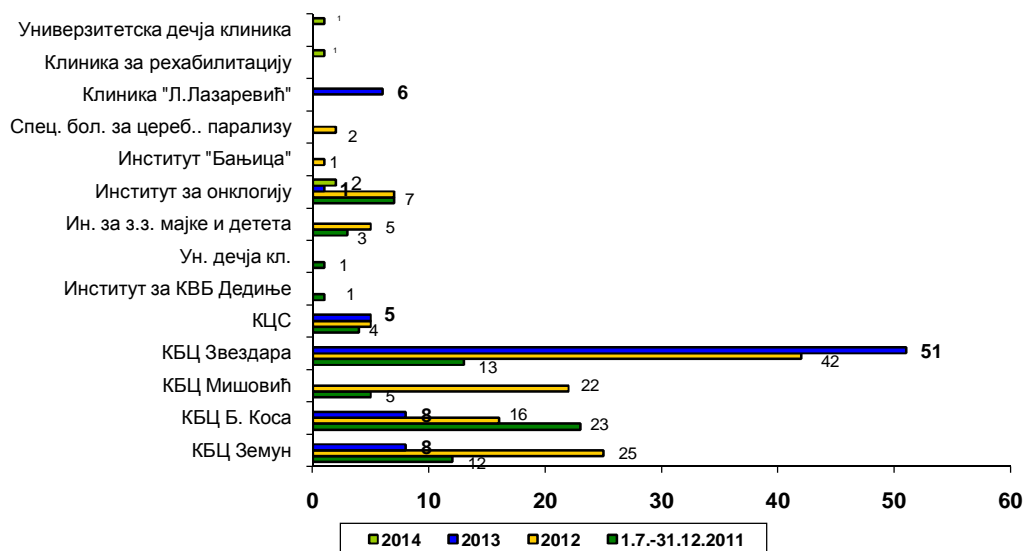
Графикон 7.



Укупно 4 приговора поднето је на организацију здравствене службе и то у 3 болнице. Пацијенти су се највише жалили на организацију здравствене службе у Институту за онкологију и радиологију Србије, где су забележена 2 приговора (графикон 8). Затим следе Универзитетска дечја клиника и Клиника за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ са по 1 приговором.

Број поднетих приговора пацијената на организацију здравствене службе у болницама у Београду у периоду 2011.-2014. године

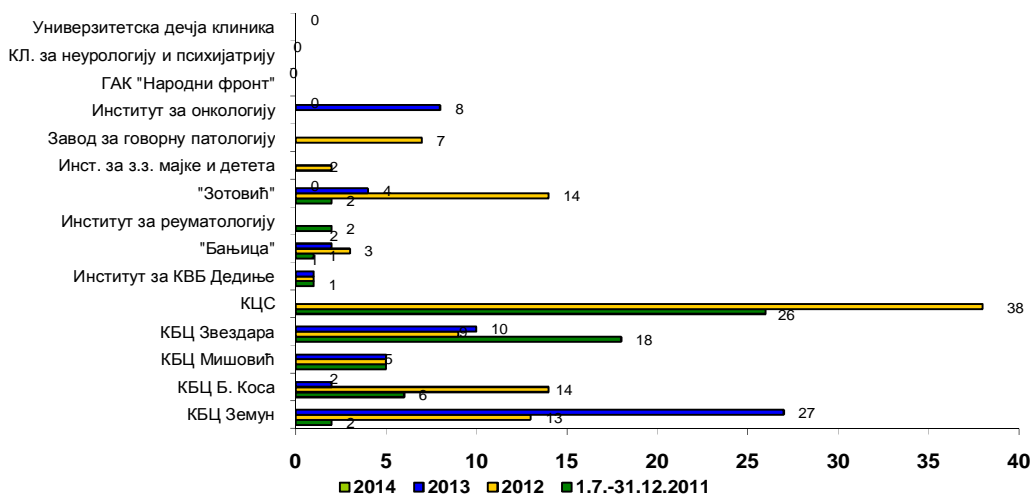
Графикон 8.



У 8 болница које су доставиле податке о овом показатељу, није било приговора на време чекања на здравствене услуге, а остале установе нису доставиле податке.

Број поднетих приговора пацијената на време чекања здравствених услуга у болницама у Београду у периоду 2011.-2014. године

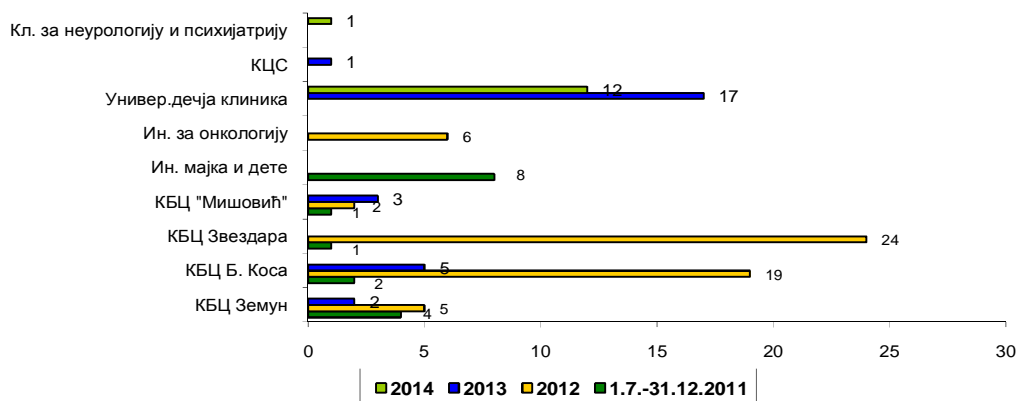
Графикон 9.



На рефундацију новчаних средстава пацијенти су поднели 13 приговора у 2 болнице, што је двоструко мање у односу на претходну годину.

Број поднетих приговора пацијената на рефундацију новчаних средстава у болницама у Београду у периоду 2011.-2014. године

Графикон 10.

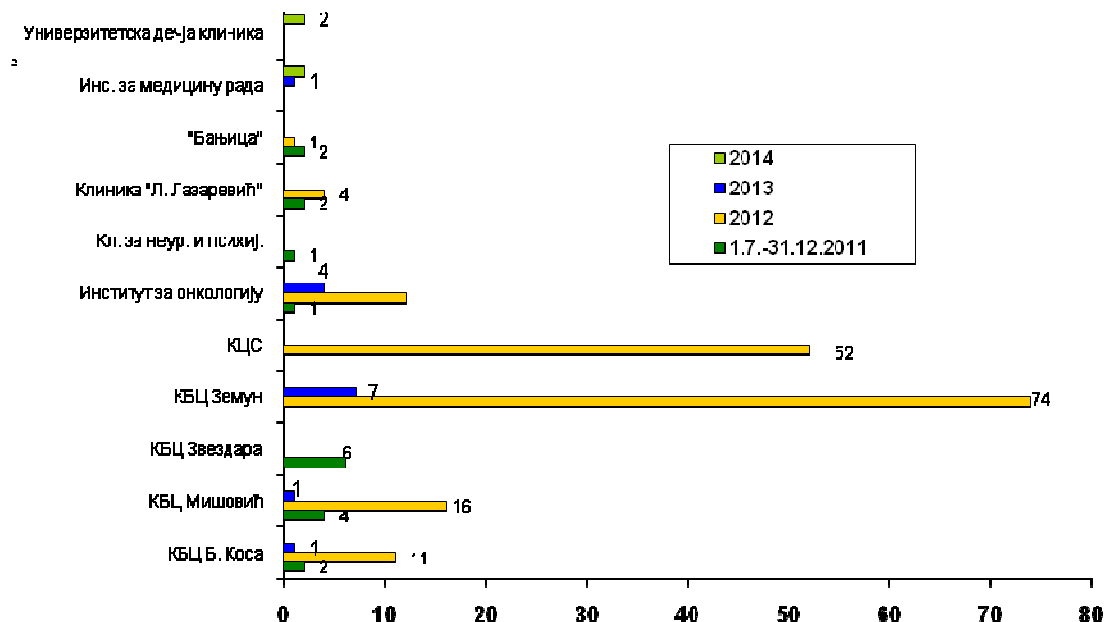


Највише приговора на рефундацију новчаних средстава било је у Универзитетској дечјој клиници, 12, као и предходне године (графикон 10).

Због сумње да су им нарушена права, пацијенти су поднели 4 приговора, по 2 у Универзитетској дечјој клиници и Институту за медицину рада Србије (графикон 11).

Број поднетих приговора пацијената на нарушавање права пацијената у болницама у Београду у периоду 2011.-2014. године

Графикон 11



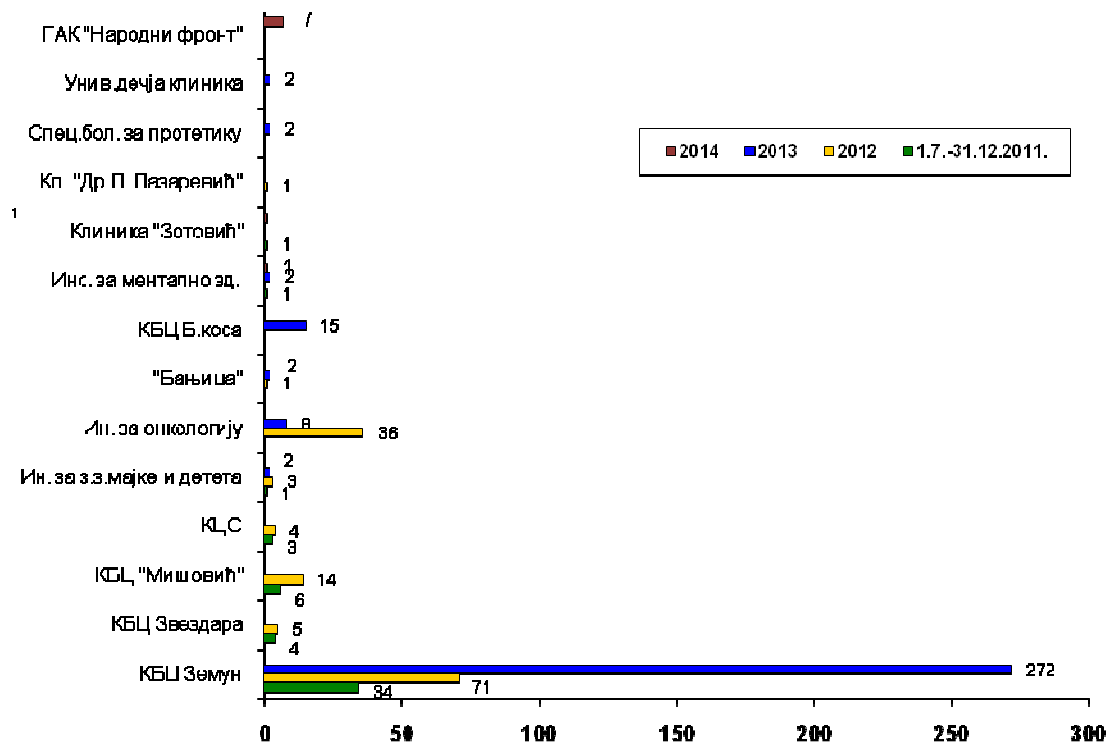
Највише приговора који се сврставају у групу „осталих“ је поднето у ГАК „Народни фронт“ и то 7. У Институту за реуматологију била су 3 приговора из ове групе. У 3 болнице забележен је по 1 приговор из групе „осталих приговора“: у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину, Институту за ментално здравље и Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“ (Графикон 12)

Анализирајући врсту поднетих приговора, уочавају се велике разлике између болница. Тако је у Универзитетског деçјој клиници око 63% свих приговора било због рефундације новчаних средстава. У Институту за онкологију и радиологију Србије највећи број приговора је био на квалитет здравствених услуга (50%), док су у ГАК „Народни фронт“, Институт за реуматологију и сви приговори пацијената сврстани у групу „осталих приговора“. У Институту за медицину рада Србије „Др Драгомир Карајовић“ сви приговори су се односили на права пацијената.

У остале три болнице у Београду које су доставиле податке за 2014. годину, пацијенти су ретко подносили приговоре.

Број осталих поднетих приговора пацијената у болницама у Београду, Београду у периоду 2011.-2014. године

Графикон 12.



Закључак

Због промене начина заштите права пацијената, дефинисане Законом о правима пацијента, број поднетих приговора у 2014. години се не може континуирано пратити јер заштитник пацијентових права није радник саме установе, тако да није могуће поређење са претходним годинама.

Укупан број поднетих приговора пацијената заштитнику права осигураника у Институту за онкологију и радиологију Србије и правним службама осталих 7 болница које су доставиле извештаје у писаном и усменом облику (о чему је сачињена службена белешка) у болницама у Београду у 2014. години био је 44.

Највише приговора је било из групе рефундације новчаних средстава (13) и „осталих“ приговора (11). Затим следе приговори на квалитет здравствених услуга (9), организацију здравствене службе и права пацијента (по 4) и поступке здравствених радника и сарадника (3).

Највећи број поднетих приговора пацијената евидентираних у установи био је у Универзитетској дечјој клиници (19), Институту за онкологију и радиологију Србије (10), ГАК „Народни фронт“ (7) и Институту за реуматологију (3), а у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину, Институту за ментално здравље и Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ по 1 приговор.

Највише приговора на квалитет здравствених услуга било је у Институту за онкологију и радиологију Србије, 5 и Универзитетској дечјој клиници, 4. На поступак здравствених радника и сарадника, приговора је било у Институту за онкологију и радиологију Србије, 3. На организацију здравствене службе била су два приговора у Институту за онкологију и радиологију Србије и по један у Универзитетског дечјој клиници и Клиници за рехабилитацију „Др М.Зотовић“.

Највише приговора на рефундацију новчаних средстава било је у Универзитетској дечјој клиници, 12, док је само један овакав приговор забележен у Клиници за неурологију и психијатрију за децу и омладину.

Због сумње да су им нарушена права, пацијенти су поднели по 2 приговора у Универзитетској дечјој клиници и Институту за медицину рада Србије.

Највише приговора који се сврставају у групу „осталих“ је поднето у ГАК „Народни фронт“ и то 7.

Због донетог Закона о правима пацијената („Службени гласник РС“ бр. 45/13) од 22. маја 2013. који је ступио на снагу 1. децембра 2013. године, којим је прописано да заштиту права пацијента обезбеђује јединица локалне самоуправе, одређивањем лица које обавља послове саветника за заштиту права пацијента, док заштиту права осигураног лица обезбеђује и организација здравственог осигурања, преко заштитника права осигураних лица, здравствене установе су на жалост изгубиле тачне информације о приговорима пацијената овим лицима.

Већина здравствених установа није доставила извештај о овом показатељу, а 7 установа је прикупило податке из својих правних служби, осим Института за онкологију и радиологију Србије који је у току 2014. године у просторији своје установе имао заштитника права осигураника из РФЗО.

На основу анализе броја и врсте приговора које су пацијенти уложили правним службама и представнику Републичког фонда за здравствено осигурање у болницама у Београду, а имајући у виду обим рада болница, може се закључити да су се пацијенти изузетно ретко обраћали због заштите права пацијента.

Велика разноликост у врсти приговора по здравственим установама и у различитим годинама, указује на неуједначеност приступа при класификацији приговора.