

**ГРАДСКИ ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ  
БЕОГРАД**

**АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА  
ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ  
НА ИНТЕРНИСТИЧКИМ ОДЕЉЕЊИМА  
У БОЛНИЦАМА У БЕОГРАДУ У 2014. ГОДИНИ**

**Београд, фебруар 2015. године**

**Наручилац задатка:**

Министарство здравља Републике Србије

**Обрађивач:**

Градски завод за јавно здравље, Београд

**Директор Завода:**

*Проф. др Душанка Матијевић, специјалиста социјалне медицине*

**Помоћница директора:**

*Прим. мр сц. мед. др Светлана Младеновић-Јанковић*

**Носилац задатка:**

*Др Весна Живановић*

**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*

*Мр сц. мед. др Анђелија Нешковић*

*Др Милена Јаковљевић*

*Др Марија Марковић*

*Др Верица Почуча*

*Др Младен Бабић*

*Др Весна Маротић*

*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

Карактеристике испитаника	4
Услуге болничког пријема и отпуста	7
Рад медицинских сестара	14
Рад лекара	20
Дијагностичке и терапијске услуге	29
Услуге болничке исхране	34
Услови болничког смештаја	42
Организација посета	49
Права и дужности пацијената током лечења	51
Задовољство болничким лечењем у целини	52
Степен повезаности карактеристика испитаника и задовољства	53
Коментари пацијената	55
Закључак	56

## Карактеристике испитаника

На интернистичким одељењима (интерна медицина – пулмологија, кардиологија, алергологија и имунологија, гастроентерологија, хематологија, ендокринологија, нефрологија, реуматологија, инфективне болести, неурологија, дерматовенерологија, пнеумофтизиологија) у 12 болница анкетирани су 1.571 пацијент. Највише пацијената било је на ВМА, 31,3% (ВМА је радила анкету 3 недеље, за разлику од осталих болница које су анкету обавиле током једне недеље у складу са прописаном методологијом) и КЦС, 23% (табела 1).

Табела 1. Дистрибуција испитаника према болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	%
КЦС	361	23,0
КБЦ „Мишовић“	49	3,1
КБЦ „Звездара“	120	7,6
КБЦ „Земун“	99	6,3
КБЦ „Бежанијска коса“	105	6,7
Институт за КВБ „Дедиње“	56	3,6
Институт за онкологију и рад. Србије	128	8,1
Инс. за реуматологију	35	2,2
Спец. бол. „Свети Сава“	49	3,1
Спец. бол. Младеновац	62	3,9
Спец. бол. Лазаревац	16	1,0
ВМА	491	31,3
<b>УКУПНО</b>	<b>1571</b>	<b>100,0</b>

У односу на пол пацијената, мушкарци су били заступљени са 50,1%, а жене са 49,9%. Највеће учешће мушкараца је у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“, 73,6%, а жена у Институту за реуматологију, 82,9% (табела 2). Установљена је статистички високо значајна разлика у полу испитаника између различитих болница ( $\chi^2=55,309$ ,  $DF=11$ ,  $p=0,000$ ).

Табела 2. Дистрибуција испитаника према полу по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Мушки пол		Женски пол		укупно	
	Број	%	Број	%	Број	%
КЦС	175	49,4	179	50,6	354	100
КБЦ „Мишовић“	24	52,2	22	47,8	46	100
КБЦ „Звездара“	61	52,1	56	47,9	117	100
КБЦ „Земун“	42	44,2	53	55,8	95	100
КБЦ „Бежанијска коса“	46	44,7	57	55,3	103	100
Институт за КВБ „Дедиње“	39	73,6	14	26,4	53	100
Институт за онкологију и рад. Србије	43	34,7	81	65,3	124	100
Инс. за реуматологију	6	17,1	29	82,9	35	100
Спец. бол. „Свети Сава“	26	54,2	22	45,8	48	100
Спец. бол. Младеновац	22	37,3	37	62,7	59	100
Спец. бол. Лазаревац	9	56,3	7	43,8	16	100
ВМА	268	57,1	201	42,9	469	100
<b>УКУПНО</b>	<b>761</b>	<b>50,1</b>	<b>758</b>	<b>49,9</b>	<b>1519</b>	<b>100</b>

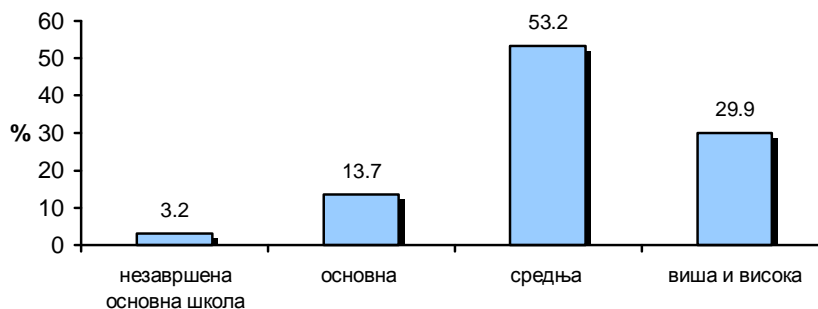
Просечна старост испитаника је 57,3 године, а највећа је у Специјалној болници за ендемску нефропатију, 74,3 година. Најмања просечна старост је у КЦС, 53,5 година и ВМА 55 година, а затим у Институту за онкологију и радиологију Србије 56,2 године (табела 3). Установљена је статистички високо значајна разлика у просечној старости испитаника између различитих болница ( $F=10,171$ ,  $DF=11$ ,  $p=0,000$ ).

**Табела 3. Просечна старост испитаника по здравственим установама**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	349	53,46	16,64
КБЦ „Мишовић“	45	65,87	12,44
КБЦ „Звездара“	114	58,27	14,24
КБЦ „Земун“	90	63,32	16,27
КБЦ „Бежанијска коса“	100	58,06	13,09
Институт за КВБ „Дедиње“	53	60,87	11,61
Институт за онкологију и рад. Србије	123	56,18	13,90
Инс. за реуматологију	35	57,89	11,98
Спец. бол. „Свети Сава“	49	65,27	12,22
Спец. бол. Младеновац	59	64,00	12,16
Спец. бол. Лазаревац	16	74,31	14,80
ВМА	406	54,95	15,88
<b>УКУПНО</b>	<b>1439</b>	<b>57,27</b>	<b>15,57</b>

Посматрано према школској спреми, нешто више од половине испитаника/пацијената, 53,2%, је имало средњу стручну спрему, 29,9% вишу и високу, 13,7% је завршило основну школу, а 3.2% није имало завршено основно школско образовање (графикон 1).

**Графикон 1. Школска спрема испитаника на интернистичким одељењима**



Установљена је статистички високо значајна разлика у односу на школску спрему испитаника између различитих болница ( $H=116,020$ ,  $DF=11$ ,  $p=0,000$ ). Највеће учешће пацијената са незавршеном основном школом је било у Специјалној болници за ендемску нефропатију (31,3%) и Специјалној болници за интерне болести Младеновац (15,5%), а најмање у КБЦ „Бежанијска коса“ (0%), ВМА (1,6%) и Клиничком центру Србије (1,7%) (табела 4). Највише пацијената са завршеном основном школом је било у

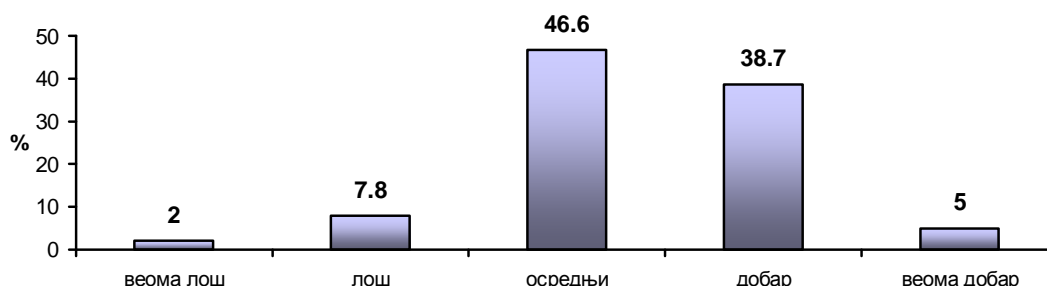
Специјалној болници за интерне болести Младеновац (29,3%) и Институту за реуматологију (26,5%), а најмање у ВМА (6,4%). Највеће учешће пацијената са вишом и високом школом је било у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (41,8%) и ВМА (41,4%), а најмање у Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац (0%) и Институту за реуматологију (14,7%).

**Табела 4. Дистрибуција испитаника по болницама према школској спреми**

Школска спрема испитаника	Незавшена основна школа		Основна школа		Средња школа		Виша и висока школа		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
КЦС	6	1.7	55	15.7	201	57.4	88	25.1	350	100
КБЦ „Мишовић“	1	2.0	7	14.3	23	46.9	18	36.7	49	100
КБЦ „Звездара“	4	3.5	25	21.9	62	54.4	23	20.2	114	100
КБЦ „Земун“	6	6.4	19	20.2	50	53.2	19	20.2	94	100
КБЦ „Бежанијска коса“	0	0	21	20.0	63	60.0	21	20.0	105	100
Институт за КВБ „Дедиње“	2	3.6	5	9.1	25	45.5	23	41.8	55	100
Инс. за онкол. и рад. Србије	5	3.9	9	7.1	75	59.1	38	29.9	127	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
Спец. бол. Младеновац	9	15.5	17	29.3	22	37.9	10	17.2	58	100
Спец. бол. Лазаревац	5	31.3	4	25.0	7	43.8	0	0	16	100
ВМА	8	1.6	31	6.4	246	50.6	201	41.4	486	100
<b>УКУПНО</b>	<b>49</b>	<b>3.2</b>	<b>211</b>	<b>13.7</b>	<b>817</b>	<b>53.2</b>	<b>460</b>	<b>29.9</b>	<b>1537</b>	<b>100</b>

Највећи број испитаника је свој материјални положај оценио као осредњи, 46,6%. Релативно велики број испитаника је оценио свој материјални положај као добар (38,7%) и веома добар (5,0%). Укупно 9,8% анкетираних је оценило да је њихов материјални положај лош или веома лош (графикон 2).

**Графикон 2. Материјални статус испитаника**



Установљена је високо статистички значајна разлика у дистрибуцији испитаника према материјалном положају по болницама ( $N=33,214$ ,  $DF=11$ ,  $p=0,000$ ). Највише испитаника који су свој материјални положај оценили као веома лош било је у Специјалној болници за интерне болести Младеновац

(6,9%) и Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац (6,3%) (табела 5). Највише испитаника са лошим материјалним положајем било је у Специјалној болници за интерне болести Младеновац (19,0%). Највише испитаника са осредњим материјалним положајем је било у Институту за реуматологију (62,9%), а са добрим материјалним положајем у Специјалној болници „Свети Сава“ (49,0%). Пацијенти који су свој материјални положај оценили као веома добар су највише били заступљени у Специјалној болници за ендемску нефропатију (12,5%) и Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (12,2%).

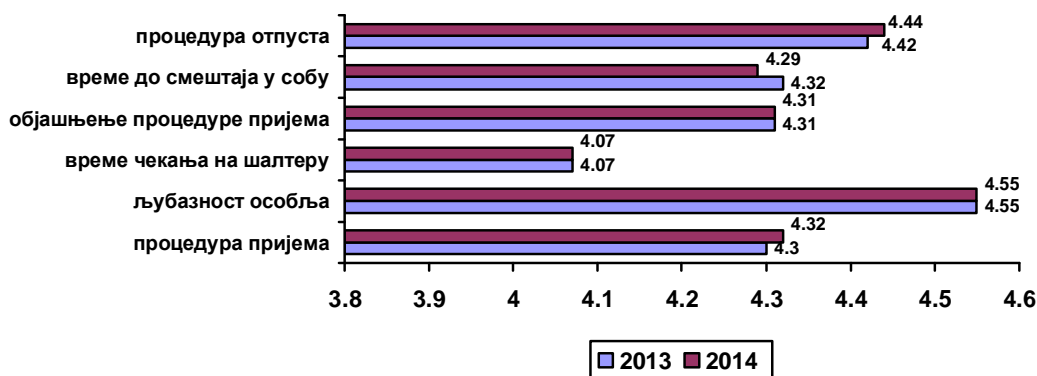
**Табела 5. Дистрибуција испитаника према материјалном положају по болницама**

Материјални положај испитаника	Веома лош		Лош		Осредњи		Добар		Веома добар		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
КЦС	6	1,7	24	6,8	169	48,0	134	38,1	19	5,4	352	100
КБЦ „Мишовић“	2	4,2	2	4,2	22	45,8	21	43,8	1	2,1	48	100
КБЦ „Звездара“	3	2,6	14	12,3	50	43,9	43	37,7	4	3,5	114	100
КБЦ „Земун“	1	1,1	10	11,0	46	50,5	31	34,1	3	3,3	91	100
КБЦ „Бежанијска коса“	2	1,9	16	15,2	44	41,9	37	35,2	6	5,7	105	100
Институт за КВБ „Дедиње“	2	3,7	4	7,4	21	38,9	25	46,3	2	3,7	54	100
Инс. за онкол. и рад. Србије	1	0,8	7	5,5	63	49,6	46	36,2	10	7,9	127	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
Спец. бол. Младеновац	4	6,9	11	19,0	28	48,3	13	22,4	2	3,4	58	100
Спец. бол. Лазаревац	1	6,3	0	0	7	43,8	6	37,5	2	12,5	16	100
ВМА	7	1,5	22	4,6	228	47,3	205	42,5	20	4,1	482	100
<b>УКУПНО</b>	<b>30</b>	<b>2,0</b>	<b>119</b>	<b>7,8</b>	<b>714</b>	<b>46,6</b>	<b>592</b>	<b>38,7</b>	<b>76</b>	<b>5,0</b>	<b>1531</b>	<b>100</b>

### Услуге болничког пријема и отпуста

Посматрајући услуге током пријема и отпуста из болнице у свим интернистичким одељењима, уочава се да су пацијенти најзадовољнији љубазношћу особља (просечна оцена 4,6) које ради на болничком пријему, а најмање задовољни временом чекања на шалтеру за пријем у болницу (графикон 3). Добијени резултати су скоро идентични резултатима из предходне године.

**Графикон 3. Задовољство услугама пријема и отпуста из болнице**



Услугама болничког пријема је задовољно 89,2% испитаника, око 8% су се изјаснили да нису ни задовољни ни незадовољни, док је око 3% незадовољних, што одговара резултатима из претходне године (графикон 4).

**Графикон 4. Задовољство испитаника процедуром болничког пријема**



Посматрано по појединачним болницама, процедуром болничког пријема су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,75) и Специјалној болници „Свети Сава“ (4,49), а најмање задовољни у КБЦ „Бежанијска Коса“ (4,16) и Институту за онкологију и радиологију Србије (4,17) (табела 6). Установљена је статистички значајна разлика у задовољству испитаника процедуром болничког пријема на интернистичка одељења између различитих болница ( $F=2,181$ ,  $DF=11$ ,  $p=0,013$ ).

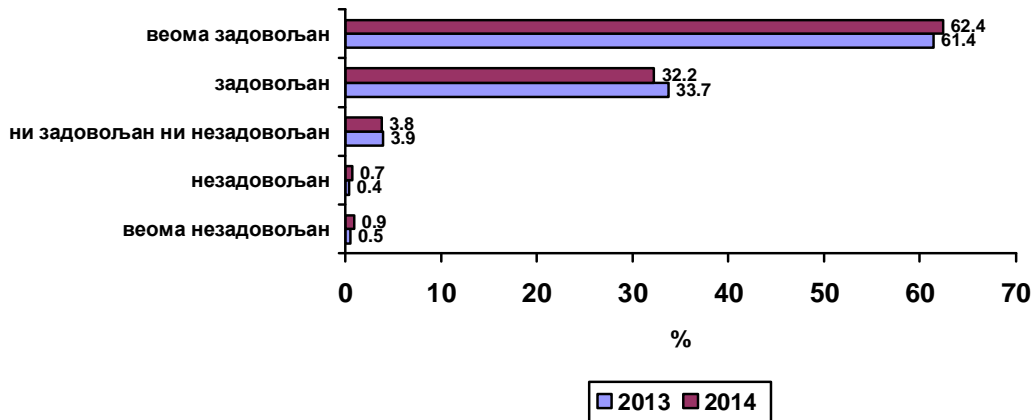


Табела 6. Процедура болничког пријема – просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	326	4.33	0.76	342	4,33	0,84
КБЦ „Мишовић“	47	4.68	0.47	48	4,40	0,64
КБЦ „Звездара“	114	4.44	0.67	112	4,48	0,75
КБЦ „Земун“	120	4.30	0.73	95	4,34	0,82
КБЦ „Бежанијска коса“	87	4.26	0.62	101	4,16	0,85
Институт за КВБ „Дедиње“	52	4.29	0.87	52	4,25	0,86
Институт за онкологију и рад. Србије	124	4.10	0.78	121	4,17	0,74
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
Спец. бол. Младеновац	38	4.42	0.55	59	4,36	0,83
Спец. бол. Лазаревац	20	5.00	0.00	16	4,75	0,45
ВМА	536	4.19	0.87	483	4,28	0,75
<b>УКУПНО</b>	<b>1559</b>	<b>4.30</b>	<b>0.78</b>	<b>1511</b>	<b>4,32</b>	<b>0,78</b>

Љубазношћу особља током болничког пријема задовољно је око 95% испитаника, око 4% се изјаснило да нису ни задовољни, ни незадовољни, док је 1,6% испитаника незадовољно, што је врло слично резултатима из прошле године (графикон 5).

Графикон 5. Задовољство испитаника љубазношћу особља током болничког пријема



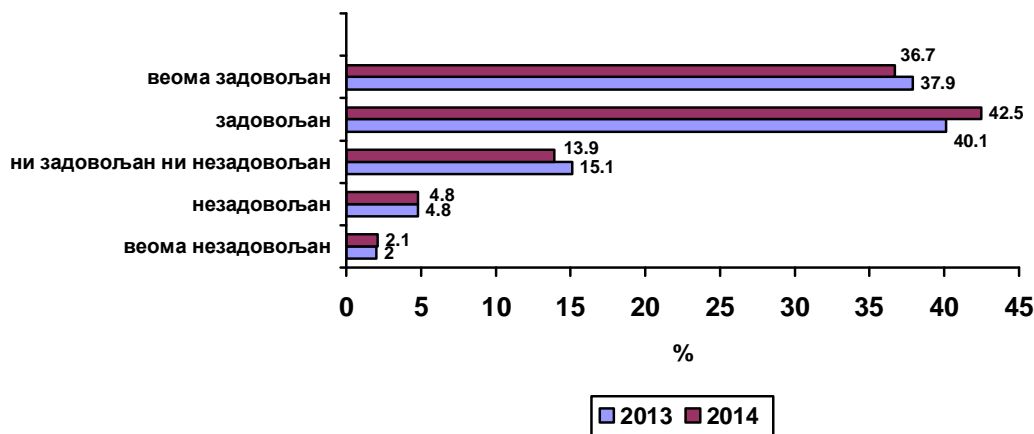
Љубазност болничког особља приликом пријема у болницу је најбоље оцењена у Институту за реуматологију (4,76) и Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,75), а најмање оцене су у КБЦ „Бежанијска Коса“ (4,41) и Специјалној болници Младеновац (4,41) (табела 7). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника љубазношћу особља приликом болничког пријема на интернистичка одељења између различитих болница ( $F=3,547$ ,  $DF=11$ ,  $p=0,000$ ).

Табела 7. Љубазност особља на болничком пријему – просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	323	4.57	0.67	340	4.55	0,70
КБЦ „Мишовић“	49	4.71	0.46	48	4.52	0,74
КБЦ „Звездара“	113	4.62	0.67	114	4.68	0,55
КБЦ „Земун“	118	4.56	0.53	96	4.59	0,73
КБЦ „Бежанијска коса“	90	4.58	0.64	99	4.41	0,73
Институт за КВБ „Дедиње“	51	4.59	0.54	54	4.50	0,91
Институт за онкологију и рад. Србије	121	4.36	0.67	118	4.55	0,61
Инс. за реуматологију	40	4.70	0.46	34	4.76	0,43
Спец. бол. „Свети Сава“	60	4.75	0.44	49	4.65	0,52
Спец. бол. Младеновац	38	4.63	0.54	58	4.41	0,90
Спец. бол. Лазаревац	19	5.00	0.00	16	4.75	0,45
ВМА	537	4.49	0.69	486	4.52	0,67
<b>УКУПНО</b>	<b>1559</b>	<b>4.55</b>	<b>0.64</b>	<b>1512</b>	<b>4.55</b>	<b>0,69</b>

Временом чекања на шалтеру током болничког пријема је задовољно око 79% испитаника, око 14% су навели да нису ни задовољни ни незадовољни, док је око 7% незадовољних, слично резултатима из прошле године (графикон 6).

Графикон 6. Задовољство испитаника временом чекања на шалтеру током болничког пријема



Време чекања на шалтеру приликом пријема у болницу је најбоље оцењено у Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (4,57) и Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,56), а најмање оцене су КБЦ „Бежанијска коса“ (3,89) и ВМА (3,98), (табела 8). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника временом чекања на шалтеру приликом болничког пријема на

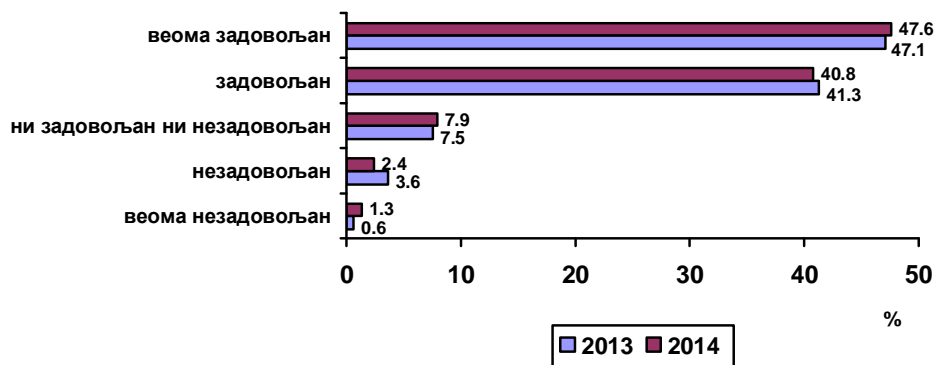
интернистичка одељења између различитих болница ( $F=4,057$ ,  $DF=11$ ,  $p=0,000$ ).

**Табела 8. Време чекања на шалтеру приликом болничког пријема**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	319	4.01	0.98	339	4,00	1,04
КБЦ „Мишовић“	47	4.45	0.72	47	4,21	0,91
КБЦ „Звездара“	104	4.19	0.84	110	4,26	0,97
КБЦ „Земун“	116	4.08	0.90	95	4,12	0,87
КБЦ „Бежанијска коса“	86	4.14	0.77	95	3,89	0,98
Институт за КВБ „Дедиње“	51	4.33	0.79	52	4,06	0,90
Институт за онкологију и рад. Србије	122	3.85	0.95	112	4,00	0,85
Инс. за реуматологију	38	4.58	0.60	34	4,32	0,68
Спец. бол. „Свети Сава“	59	4.59	0.53	47	4,57	0,58
Спец. бол. Младеновац	39	4.41	0.68	58	4,40	0,79
Спец. бол. Лазаревац	19	4.95	0.23	16	4,56	0,51
ВМА	527	3.91	1.04	479	3,98	0,92
<b>УКУПНО</b>	<b>1527</b>	<b>4.07</b>	<b>0.95</b>	<b>1484</b>	<b>4,07</b>	<b>0,94</b>

Објашњењима процедуре болничког пријема је задовољно око 88% испитаника, 7,9% није ни задовољно ни незадовољно, док је око 4% пацијената незадовољно овим објашњењима, што је приближно прошлогодишњим резултатима (графикон 7).

**Графикон 7. Задовољство испитаника објашњењима процедуре болничког пријема**



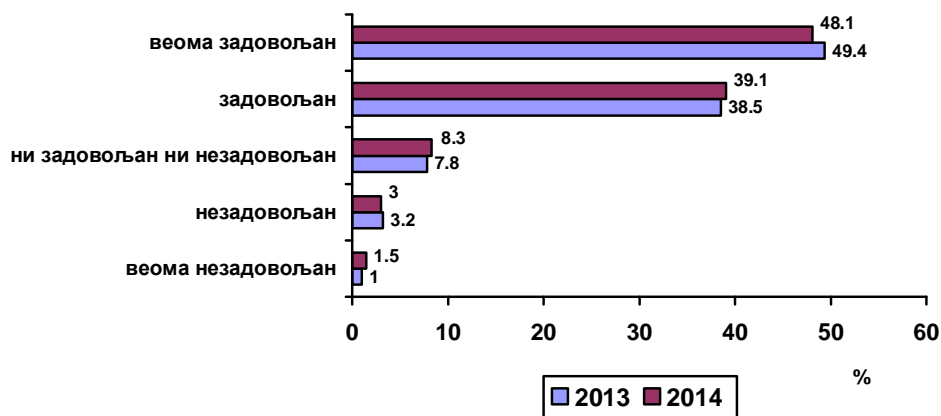
Објашњењима процедуре болничког пријема пацијенти су најзадовољнији у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,69) и КБЦ „Звездара“ (4,61), а најмање оцене су у КБЦ „Бежанијска коса“ (4,15) и ВМА (4,25) (табела 9). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника добијеним објашњењима процедуре болничког пријема на интернистичка одељења између различитих болница ( $F=3,141$ ,  $DF=11$ ,  $p=0,000$ ).

Табела 9. Објашњење процедуре током болничког пријема – просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	320	4.27	0.86	340	4,26	0,90
КБЦ „Мишовић“	46	4.59	0.62	48	4,35	0,64
КБЦ „Звездара“	110	4.47	0.67	114	4,61	0,60
КБЦ „Земун“	114	4.30	0.80	95	4,42	0,81
КБЦ „Бежанијска коса“	89	4.29	0.69	94	4,15	0,79
Институт за КВБ „Дедиње“	50	4.36	0.90	51	4,29	0,83
Институт за онкологију и рад. Србије	121	4.14	0.84	114	4,27	0,84
Инс. за реуматологију	38	4.58	0.64	34	4,32	0,73
Спец. бол. „Свети Сава“	60	4.45	0.77	49	4,57	0,54
Спец. бол. Младеновац	39	4.49	0.64	58	4,40	0,79
Спец. бол. Лазаревац	19	4.95	0.23	16	4,69	0,48
ВМА	528	4.23	0.82	473	4,25	0,84
<b>УКУПНО</b>	<b>1534</b>	<b>4.31</b>	<b>0.81</b>	<b>1486</b>	<b>4,31</b>	<b>0,82</b>

Слични резултати су и када је у питању задовољство временом које протекне од болничког пријема до смештаја у болесничку собу (графикон 8).

Графикон 8. Задовољство испитаника временом од болничког пријема до смештаја у собу



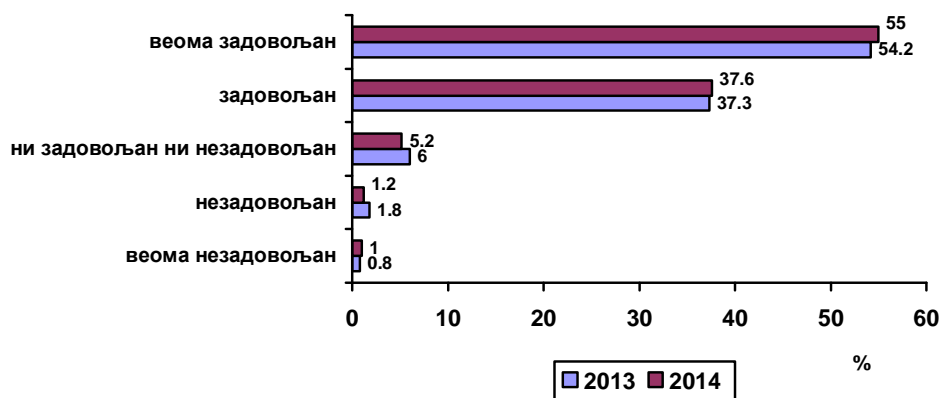
Временом које протекне од болничког пријема до смештаја у болесничку собу су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,81) и Специјалној болници „Свети Сава“ (4,71), а најмање оцене су у Институту за онкологију и радиологију Србије (3,9) и КБЦ „Бежанијска коса“ (4,03), (табела 10). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника временом које протекне од болничког пријема на интернистичка одељења до смештаја у болесничку собу између различитих болница ( $F=6,615$ ,  $DF=11$ ,  $p=0,000$ ).

Табела 10. Време од болничког пријема до смештаја у собу- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	321	4.31	0.80	343	4,30	0,89
КБЦ „Мишовић“	47	4.51	0.75	46	4,54	0,55
КБЦ „Звездара“	111	4.50	0.60	111	4,57	0,60
КБЦ „Земун“	116	4.31	0.85	97	4,38	0,80
КБЦ „Бежанијска коса“	89	4.21	0.75	95	4,03	0,98
Институт за КВБ „Дедиње“	50	4.36	0.69	53	4,38	0,88
Институт за онкологију и рад. Србије	121	4.00	0.94	114	3,90	1,04
Инс. за реуматологију	39	4.62	0.54	34	4,41	0,74
Спец. бол. „Свети Сава“	60	4.50	0.65	49	4,71	0,50
Спец. бол. Младеновац	39	4.56	0.60	59	4,37	0,89
Спец. бол. Лазаревац	19	5.00	0.00	16	4,81	0,40
ВМА	530	4.28	0.92	478	4,24	0,84
<b>УКУПНО</b>	<b>1542</b>	<b>4.32</b>	<b>0.83</b>	<b>1495</b>	<b>4,29</b>	<b>0,86</b>

Процедуром болничког отпуста је задовољно 92,6% испитаника, 5,2% је ни задовољних ни незадовољних, док је 2,2% незадовољних, слично прошлогодишњим резултатима (графикон 9).

Графикон 9. Задовољство испитаника процедуром болничког отпуста



Процедуром болничког отпуста су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници „Свети Сава“ (просечна оцена 4,71) и Институту за реуматологију (4,62), а најмање оцене су у КБЦ „Бежанијска Коса“ (4,11) и Институту за онкологију и радиологију Србије (4,36), (табела 11). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству процедуром болничког отпуста са интернистичких одељења између различитих болница ( $F=3,354$ ,  $DF=11$ ,  $p=0,000$ ).

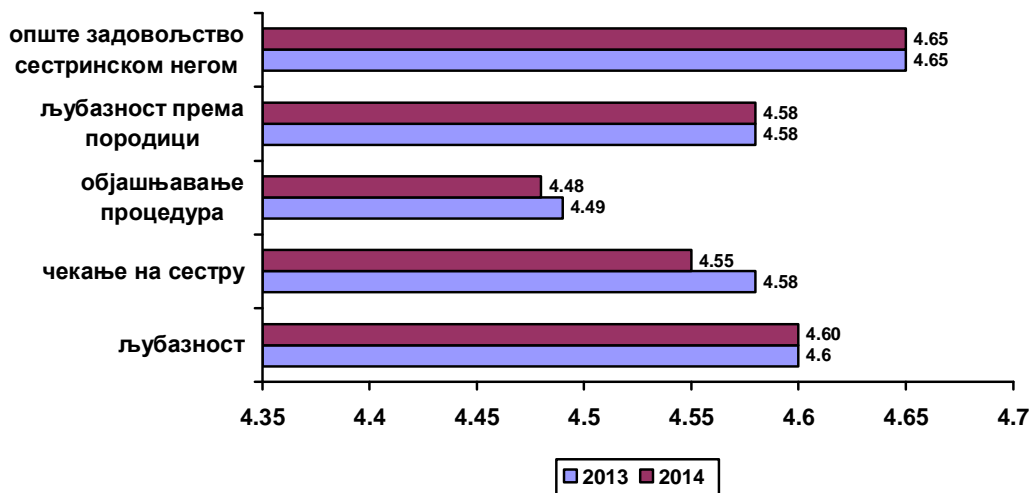
Табела 11. Процедура болничког отпуста – просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	295	4.45	0.71	312	4,45	0,74
КБЦ „Мишовић“	43	4.77	0.43	47	4,57	0,58
КБЦ „Звездара“	104	4.57	0.62	111	4,59	0,67
КБЦ „Земун“	115	4.37	0.80	94	4,46	0,77
КБЦ „Бежанијска коса“	82	4.49	0.59	92	4,11	0,88
Институт за КВБ „Дедиње“	46	4.50	0.66	51	4,37	0,85
Институт за онкологију и рад. Србије	122	4.27	0.64	114	4,36	0,71
Инс. за реуматологију	38	4.71	0.46	34	4,62	0,49
Спец. бол. „Свети Сава“	59	4.53	0.60	49	4,71	0,50
Спец. бол. Младеновац	39	4.54	0.60	58	4,47	0,75
Спец. бол. Лазаревац	19	5.00	0.00	16	4,56	1,03
ВМА	431	4.30	0.90	393	4,43	0,72
<b>УКУПНО</b>	<b>1393</b>	<b>4.42</b>	<b>0.75</b>	<b>1371</b>	<b>4,44</b>	<b>0,74</b>

### Сестринска нега током боравка у болници

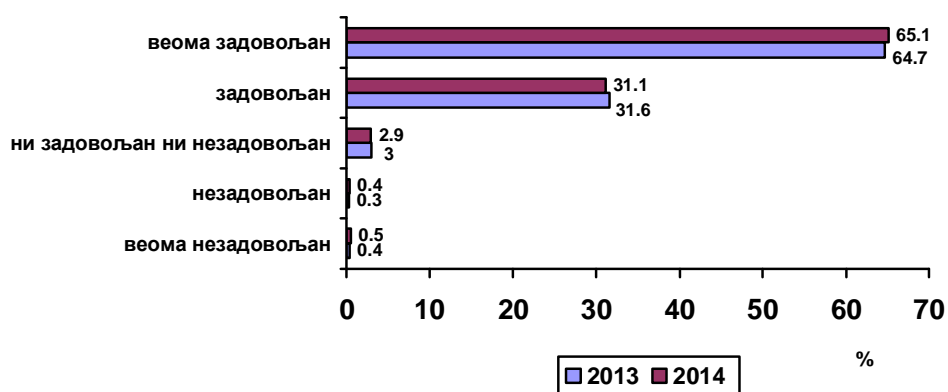
Опште задовољство сестринском негом у целини на свим интернистичким одељењима је осећено веома високо, просечна оцена је 4,65, као и прошле године, а пацијенти су најмању оцелу дали за сестринско објашњавање процедура, тестова и третмана (графикон 10).

Графикон 10. Задовољство услугама сестринске неге током боравка у болници



Љубазношћу медицинских сестара је задовољно преко 96% испитаника, док је само 0,9% незадовољних, слично резултатима из прошле године (графикон 11).

Графикон 11. Задовољство испитаника љубазношћу медицинских сестара



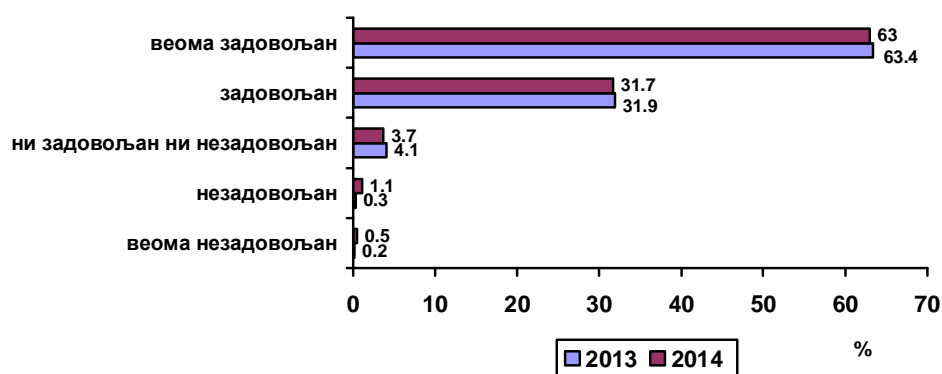
Поштовање и љубазност медицинских сестара током боравка у болници пацијенти су најбоље оценили у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,81) и Институту за реуматологију (4,77), а најмање оцене, условно речено, су у Специјалној болници за интерне болести Младеновац (4,39) и КБЦ „Бежанијска Коса“ (4,40), (табела 12). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству љубазношћу медицинских сестара са интернистичких одељења између различитих болница ( $F=2,732$ ,  $DF=11$ ,  $p=0,002$ ).

Табела 12. Поштовање и љубазност медицинских сестара – просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	323	4.64	0.54	346	4.59	0.60
КБЦ „Мишовић“	51	4.76	0.43	47	4.57	0.68
КБЦ „Звездара“	113	4.61	0.63	113	4.73	0.49
КБЦ „Земун“	112	4.50	0.62	94	4.63	0.75
КБЦ „Бежанијска коса“	86	4.56	0.66	103	4.40	0.69
Институт за КВБ „Дедиње“	49	4.59	0.54	51	4.67	0.68
Институт за онкологију и рад. Србије	126	4.60	0.55	123	4.63	0.63
Инс. за реуматологију	41	4.73	0.50	35	4.77	0.43
Спец. бол. „Свети Сава“	61	4.72	0.55	48	4.71	0.54
Спец. бол. Младеновац	38	4.42	0.55	59	4.39	0.97
Спец. бол. Лазаревац	19	5.00	0.00	16	4.81	0.40
ВМА	538	4.57	0.66	488	4.59	0.56
<b>УКУПНО</b>	<b>1557</b>	<b>4.60</b>	<b>0.60</b>	<b>1523</b>	<b>4.60</b>	<b>0.62</b>

Временом чекања на медицинску сестру код хитне потребе је задовољно око 95% испитаника, док је 1,6% незадовољних, слично прошлогодишњим резултатима (графикон 12).

**Графикон 12. Задовољство испитаника временом чекања на медицинску сестру код хитне потребе**



Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе пацијенти су најбоље оценили у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,87) и Институту за реуматологију (4,79), а најмање оцене, условно речено, су у КБЦ „Бежанијска Коса“ (4,31) и Институту за КВБ „Дедиње“ (4,37), (табела 13). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству временом чекања на медицинску сестру између различитих болница ( $F=3,377$ ,  $DF=11$ ,  $p=0,000$ ).

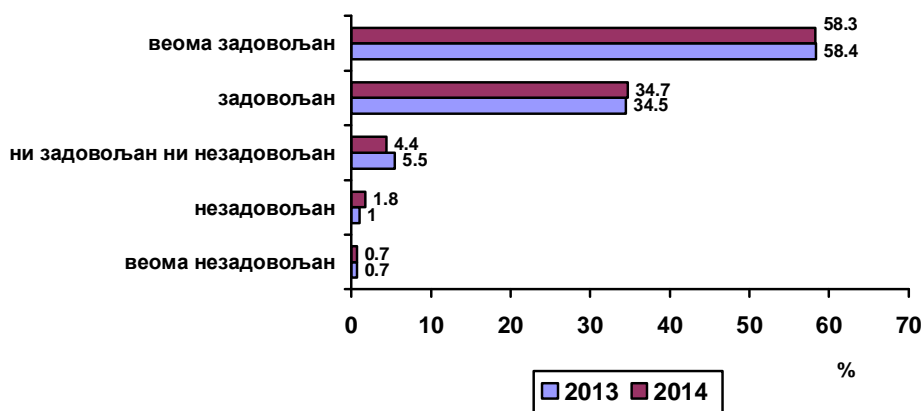
**Табела 13. Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе – просечна оцена**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	310	4.60	0.60	333	4.57	0.71
КБЦ „Мишовић“	50	4.70	0.51	46	4.54	0.69
КБЦ „Звездара“	109	4.60	0.55	110	4.62	0.62
КБЦ „Земун“	109	4.50	0.62	93	4.57	0.73
КБЦ „Бежанијска коса“	85	4.59	0.66	103	4.31	0.79
Институт за КВБ „Дедиње“	43	4.63	0.54	54	4.37	0.81
Институт за онкологију и рад. Србије	123	4.44	0.53	114	4.45	0.71
Инс. за реуматологију	36	4.81	0.40	33	4.79	0.42
Спец. бол. „Свети Сава“	61	4.59	0.64	47	4.68	0.56
Спец. бол. Младеновац	38	4.47	0.60	57	4.40	0.94
Спец. бол. Лазаревац	19	5.00	0.00	15	4.87	0.35
ВМА	524	4.58	0.65	477	4.61	0.56
<b>УКУПНО</b>	<b>1507</b>	<b>4.58</b>	<b>0.61</b>	<b>1482</b>	<b>4.55</b>	<b>0.67</b>

Објашњењима која добијају од медицинских сестара о процедурама, тестовима и третманима којима су подвргнути је задовољно 93% испитаника, 4,4% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, док је само 2,5% незадовољних, слично резултатима од прошле године (графикон 13).



**Графикон 13. Задовољство испитаника објашњењима процедура која добијају од медицинских сестара**



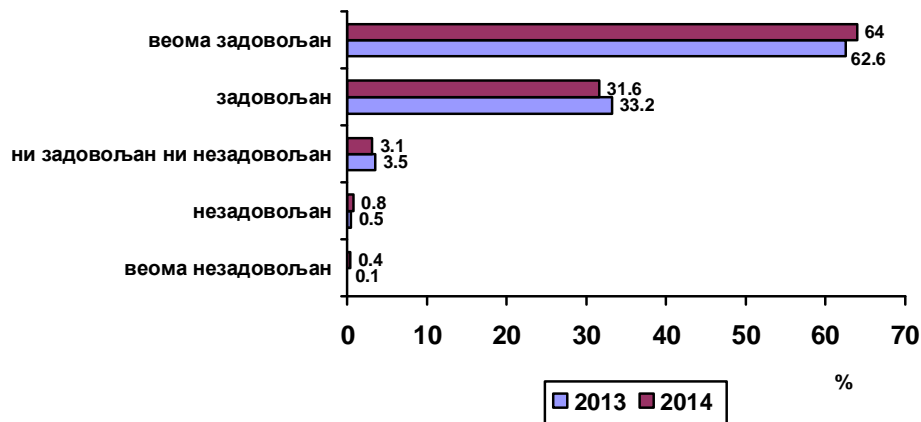
Сестринско објашњавање процедура, тестова и третмана пацијенти су најбоље оценили у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,81) и Институту за реуматологију (4,74), а најмање оцене, условно речено, су у КБЦ „Бежанијска коса“ (4,31) и Специјалној болници за интерне болести Младеновац (4,43), као и ВМА (4,43), (табела 14). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству сестринским објашњењима процедура, тестова и третмана између различитих болница ( $F=2,926$ ,  $DF=11$ ,  $p=0,001$ ).

**Табела 14. Сестринско објашњавање процедура, тестова и третмана – просечна оцена**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	309	4.50	0.77	333	4,44	0,81
КБЦ „Мишовић“	51	4.69	0.51	45	4,49	0,76
КБЦ „Звездара“	110	4.49	0.67	107	4,69	0,59
КБЦ „Земун“	109	4.43	0.67	92	4,57	0,73
КБЦ „Бежанијска коса“	86	4.60	0.56	101	4,31	0,76
Институт за КВБ „Дедиње“	42	4.60	0.59	52	4,44	0,83
Институт за онкологију и рад. Србије	122	4.48	0.58	110	4,52	0,67
Инс. за реуматологију	35	4.66	0.54	34	4,74	0,45
Спец. бол. „Свети Сава“	61	4.51	0.83	48	4,71	0,54
Спец. бол. Младеновац	38	4.42	0.60	56	4,43	0,78
Спец. бол. Лазаревац	19	5.00	0.00	16	4,81	0,40
ВМА	526	4.42	0.76	475	4,43	0,71
<b>УКУПНО</b>	<b>1508</b>	<b>4.49</b>	<b>0.71</b>	<b>1469</b>	<b>4,48</b>	<b>0,73</b>

Љубазност медицинских сестара према члановима породице и посетиоцима пацијента је задовољавајућа за око 96% испитаника, а незадовољавајућа само за 1,2% пацијената, што је скоро истоветно резултатима љубазности медицинске сестре према пацијентима (графикон 14). Такође, добијени резултати су врло слични прошлогодишњим.

**Графикон 14. Задовољство испитаника љубазношћу медицинске сестре према члановима породице и посетиоцима пацијента**



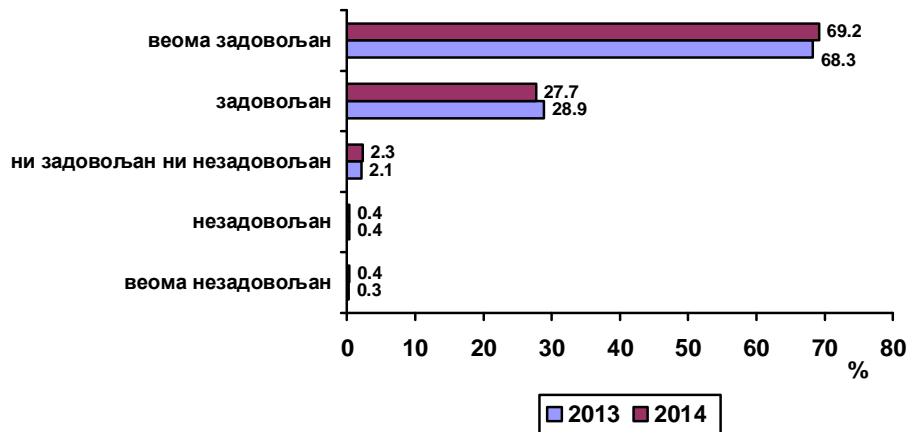
Љубазност медицинске сестре према члановима породице и посетиоцима, пацијенти су најбоље оценили у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,81), Институту за реуматологију (4,73) и Специјалној болници „Свети Сава“ (4,73), а најмање оцене, условно речено, су у КБЦ „Бежанијска коса“ (4,34) и Специјалној болници Младеновац (4,49), (табела 15). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству пацијената љубазношћу медицинских сестара према члановима породице и посетиоцима између различитих болница ( $F=2,738$ ,  $DF=11$ ,  $p=0,002$ ).

**Табела 15. Љубазност медицинске сестре према члановима породице– просечна оцена**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	314	4.61	0.57	335	4.58	0.66
КБЦ „Мишовић“	50	4.72	0.50	46	4.61	0.61
КБЦ „Звездара“	108	4.55	0.57	107	4.72	0.51
КБЦ „Земун“	110	4.47	0.66	94	4.57	0.68
КБЦ „Бежанијска коса“	83	4.66	0.50	103	4.34	0.74
Институт за КВБ „Дедиње“	43	4.58	0.59	46	4.54	0.78
Институт за онкологију и рад. Србије	117	4.47	0.62	109	4.51	0.66
Инс. за реуматологију	36	4.58	0.77	33	4.73	0.52
Спец. бол. „Свети Сава“	60	4.70	0.59	48	4.73	0.54
Спец. бол. Младеновац	38	4.58	0.55	57	4.49	0.76
Спец. бол. Лазаревац	19	5.00	0.00	16	4.81	0.40
ВМА	520	4.55	0.63	469	4.60	0.57
<b>УКУПНО</b>	<b>1498</b>	<b>4.58</b>	<b>0.60</b>	<b>1463</b>	<b>4.58</b>	<b>0.63</b>

Сестринском негом у целини је задовољно око 97% испитаника, а незадовољно само 0,8% пацијената, слично резултатима у прошлој години (графикон 15).

Графикон 15. Задовољство испитаника сестринском негом у целини



Опште задовољство сестринском негом у целини је највеће у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,88) и Институту за реуматологију (4,82), а најмање оцене, условно речено с обзиром на висок степен задовољства, су у КБЦ „Бежанијска коса“ (4,44) и Специјалној болници за интерне болести Младеновац (4,54), (табела 16). Установљена је статистички високо значајна разлика у општем задовољству сестринском негом између различитих болница ( $F=3,047$ ,  $DF=11$ ,  $p=0,000$ ).

Табела 16. Опште задовољство сестринском негом– просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	321	4.68	0.52	339	4.63	0.61
КБЦ „Мишовић“	50	4.78	0.42	47	4.70	0.55
КБЦ „Звездара“	110	4.66	0.59	108	4.80	0.43
КБЦ „Земун“	113	4.59	0.55	93	4.70	0.69
КБЦ „Бежанијска коса“	88	4.73	0.47	104	4.44	0.71
Институт за КВБ „Дедиње“	46	4.65	0.53	51	4.75	0.44
Институт за онкологију и рад. Србије	123	4.55	0.62	113	4.59	0.65
Инс. за реуматологију	40	4.72	0.51	34	4.82	0.39
Спец. бол. „Свети Сава“	61	4.79	0.52	48	4.77	0.47
Спец. бол. Младеновац	38	4.53	0.60	56	4.54	0.74
Спец. бол. Лазаревац	19	5.00	0.00	16	4.88	0.34
ВМА	538	4.60	0.62	489	4.64	0.55
<b>УКУПНО</b>	<b>1547</b>	<b>4.65</b>	<b>0.57</b>	<b>1498</b>	<b>4.65</b>	<b>0.59</b>

## Услуге лекара током боравка у болници

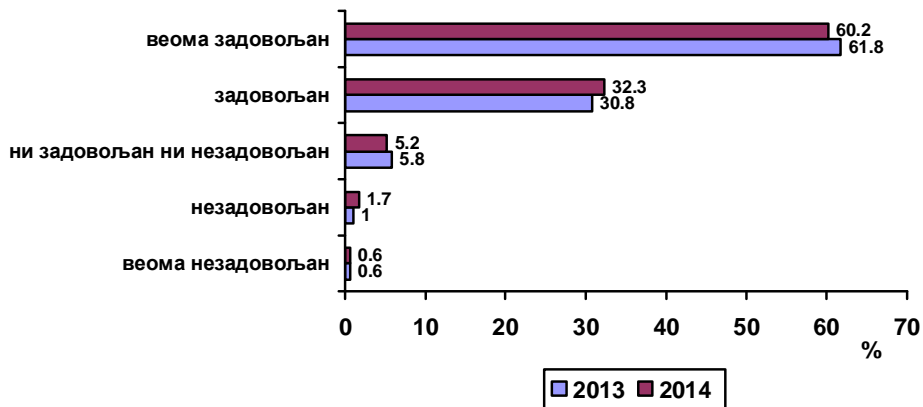
Услуге лекара на интернистичким одељењима током боравка у болници, пацијенти су оценили високом оценом, 4,59 (графикон 16). Највише замерки пацијенти су имали на лекарска објашњења тестова, процедура, третмана и резултата (просечна оцена 4,45). Добијени резултати су скоро идентични резултатима из предходне године.

Графикон 16. Задовољство услугама лекара током боравка у болници



Спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената је задовољавајућа за близу 93% испитаника, око 5% су навели да нису ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је 2,3% пацијента, што је слично прошлогодишњим резултатима (графикон 17).

Графикон 17. Задовољство испитаника спремношћу лекара да дају одговоре на питања пацијената



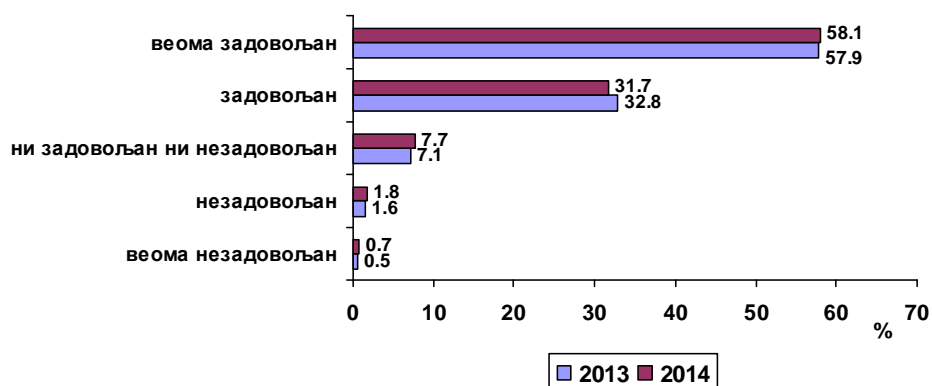
Спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената је најбоље оцењена у Институту за реуматологију (4,80) и КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (4,65), а најмање оцене, условно речено, су у Специјалној болници Младеновац (4,34) и КБЦ „Бежанијска коса“ (4,37), (табела 17). Није установљена статистички значајна разлика у задовољству пацијената спремношћу лекара да дају одговоре на питања између различитих болница ( $F=1,709$ ,  $DF=11$ ,  $p=0,066$ ).

**Табела 17.Спремност лекара да дају одговоре на питања– просечна оцена**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	319	4.51	0.71	342	4,48	0,77
КБЦ „Мишовић“	50	4.74	0.53	46	4,65	0,57
КБЦ „Звездара“	112	4.63	0.59	113	4,63	0,64
КБЦ „Земун“	114	4.61	0.60	95	4,47	0,76
КБЦ „Бежанијска коса“	91	4.58	0.56	100	4,37	0,75
Институт за КВБ „Дедиње“	47	4.66	0.48	51	4,53	0,88
Институт за онкологију и рад. Србије	124	4.39	0.74	121	4,45	0,71
Инс. за реуматологију	39	4.77	0.43	35	4,80	0,41
Спец. бол. „Свети Сава“	61	4.56	0.74	48	4,48	0,68
Спец. бол. Младеновац	38	4.53	0.60	58	4,34	0,85
Спец. бол. Лазаревац	19	5.00	0.00	16	4,63	0,62
ВМА	533	4.44	0.79	488	4,50	0,71
<b>УКУПНО</b>	<b>1547</b>	<b>4.52</b>	<b>0.70</b>	<b>1513</b>	<b>4,50</b>	<b>0,73</b>

Лекарска објашњења процедура, тестова и третмана којима се пацијент подвргава су задовољавајућа за око 90% испитаника, око 8% су навели да нису ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је 2,5% пацијената, што је слично прошлогодишњим резултатима (графикон 18).

**Графикон 18. Задовољство испитаника лекарским објашњењима процедура и третмана**



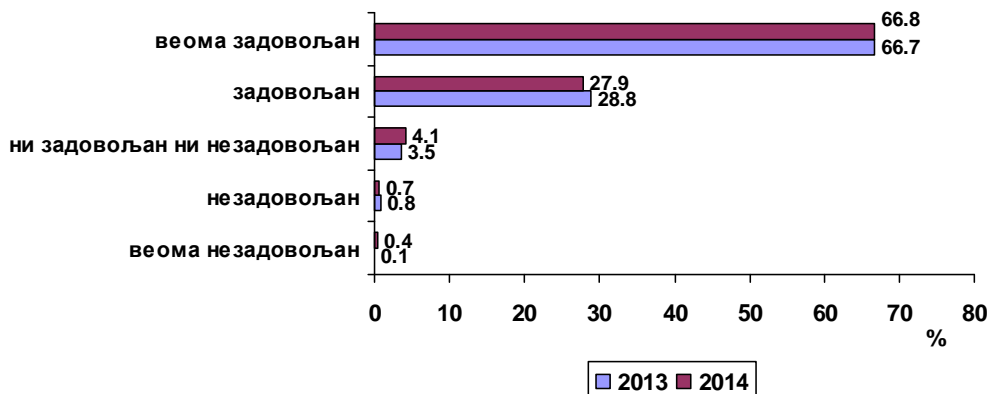
Лекарско објашњење тестова, процедура и третмана је најбоље оцењено у Институту за реуматологију (4,71) и Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,69), а најмање оцене, условно речено, су у КБЦ „Бежанијска коса“ (4,25) и Специјалној болници Младеновац (4,39), (табела 18). Није установљена статистички значајна разлика у задовољству пацијената спремношћу лекара да дају одговоре на питања између различитих болница ( $F=1,760$ ,  $DF=11$ ,  $p=0,056$ ).

Табела 18. Лекарско објашњење тестова и третмана– просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	313	4.42	0.77	335	4.44	0.77
КБЦ „Мишовић“	51	4.63	0.63	46	4.61	0.58
КБЦ „Звездара“	110	4.58	0.58	107	4.59	0.76
КБЦ „Земун“	112	4.49	0.71	94	4.41	0.86
КБЦ „Бежанијска коса“	88	4.52	0.61	101	4.25	0.79
Институт за КВБ „Дедиње“	44	4.52	0.79	50	4.42	0.88
Институт за онкологију и рад. Србије	119	4.35	0.68	113	4.41	0.76
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
Спец. бол. Младеновац	38	4.55	0.60	56	4.39	0.78
Спец. бол. Лазаревац	19	5.00	0.00	16	4.69	0.48
ВМА	522	4.39	0.82	478	4.45	0.77
<b>УКУПНО</b>	<b>1514</b>	<b>4.46</b>	<b>0.74</b>	<b>1479</b>	<b>4.45</b>	<b>0.77</b>

Љубазност лекара према пацијентима је задовољавајућа за 94,7% пацијената, док је само 1,1% незадовољних, слично прошлогодишњим резултатима (графикон 19).

Графикон 19. Задовољство испитаника љубазношћу лекара



Поштовање и љубазност лекара према пацијенту је најбоље оцењено у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,81) и

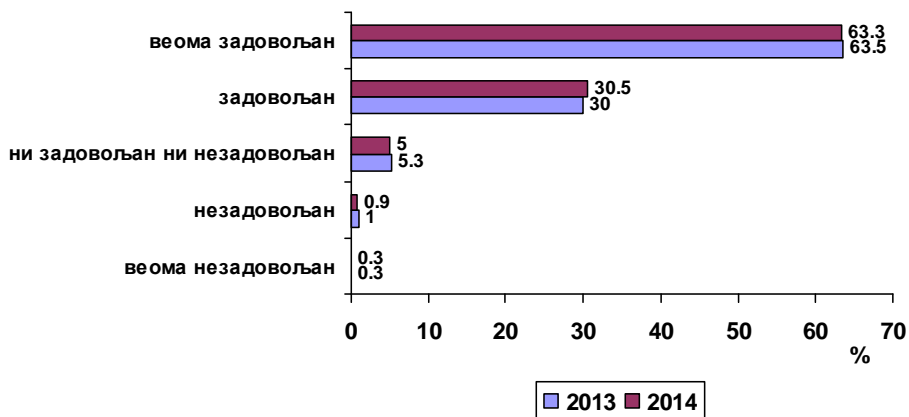
Институту за реуматологију (4,79), а најмање оцене, условно речено, су у КБЦ „Бежанијска коса“ (4,41) и Специјалној болници Младеновац (4,46), (табела 19). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству пацијената љубазношћу лекара између различитих болница ( $F=2,357$ ,  $DF=11$ ,  $p=0,007$ ).

Табела 19 .Поштовање и љубазност лекара– просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	317	4.61	0.59	339	4,63	0,63
КБЦ „Мишовић“	51	4.78	0.42	47	4,72	0,50
КБЦ „Звездара“	111	4.70	0.53	108	4,70	0,58
КБЦ „Земун“	115	4.59	0.63	93	4,60	0,77
КБЦ „Бежанијска коса“	90	4.64	0.50	103	4,41	0,73
Институт за КВБ „Дедиње“	45	4.71	0.51	52	4,58	0,75
Институт за онкологију и рад. Србије	122	4.43	0.63	114	4,48	0,71
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
Спец. бол. Младеновац	38	4.63	0.59	56	4,46	0,81
Спец. бол. Лазаревац	19	5.00	0.00	16	4,81	0,40
ВМА	533	4.57	0.67	486	4,61	0,60
<b>УКУПНО</b>	<b>1539</b>	<b>4.61</b>	<b>0.61</b>	<b>1496</b>	<b>4,60</b>	<b>0,65</b>

Способност дијагностике лекара је задовољавајућа за 93,8% пацијената, док је само 1,2% незадовољних, слично прошлогодишњим резултатима (графикон 20).

Графикон 20. Задовољство испитаника способношћу дијагностике лекара



Лекарска способност дијагностиковања здравствених проблема пацијента је најбоље оцењена у Институту за реуматологију (просечна оцена 4,80) и КБЦ „Звездара“ (4,69) а најмање оцене, условно речено, су у КБЦ

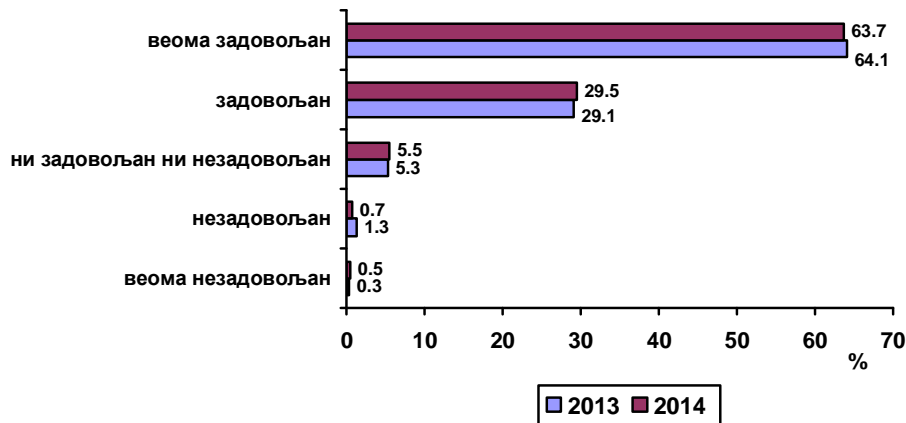
„Бежанијска коса“ (4,36) и Специјалној болници Младеновац (4,43), (табела 20). Установљена је статистички значајна разлика у задовољству пацијената лекарском способношћу дијагностике између различитих болница ( $F=2,192$ ,  $DF=11$ ,  $p=0,013$ ).

Табела 20. Лекарска способност дијагностике– просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	309	4.55	0.68	335	4,55	0,64
КБЦ „Мишовић“	49	4.71	0.50	46	4,63	0,65
КБЦ „Звездара“	109	4.69	0.48	108	4,69	0,54
КБЦ „Земун“	113	4.54	0.66	93	4,57	0,71
КБЦ „Бежанијска коса“	83	4.58	0.59	102	4,36	0,76
Институт за КВБ „Дедиње“	42	4.74	0.50	53	4,58	0,84
Институт за онкологију и рад. Србије	120	4.35	0.67	111	4,46	0,74
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
Спец. бол. Младеновац	38	4.50	0.65	54	4,43	0,79
Спец. бол. Лазаревац	19	5.00	0.00	16	4,56	0,51
ВМА	519	4.50	0.75	471	4,58	0,62
<b>УКУПНО</b>	<b>1498</b>	<b>4.55</b>	<b>0.67</b>	<b>1472</b>	<b>4,56</b>	<b>0,66</b>

Темељитост лекара у испитивању је задовољавајућа за око 93% пацијената, 5,5% нису ни задовољни ни незадовољни, док је само 1,2% незадовољних, што је слично прошлогодишњим резултатима (графикон 21).

Графикон 21. Задовољство испитаника темељитошћу лекара у испитивању



Темељитост лекара у испитивању је најбоље оцењена у Институту за реуматологију (просечна оцена 4,77) и Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,75), а најмање оцене, условно речено, су у КБЦ „Бежанијска коса“ (4,31) и у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,43).



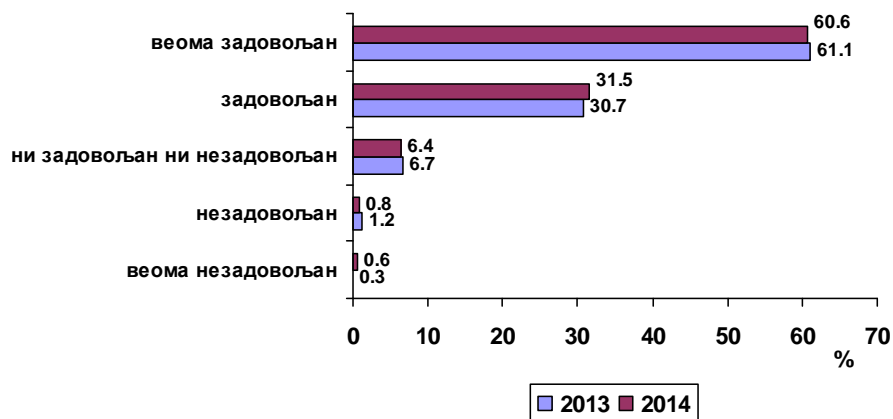
Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству пацијената темељитошћу лекара између различитих болница ( $F=2,896$ ,  $DF=11$ ,  $p=0,001$ ).

Табела 21. Темељитост лекара у испитивању – просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	311	4.56	0.75	334	4.56	0.67
КБЦ „Мишовић“	51	4.76	0.47	46	4.65	0.60
КБЦ „Звездара“	105	4.68	0.51	107	4.73	0.49
КБЦ „Земун“	109	4.49	0.68	92	4.53	0.85
КБЦ „Бежанијска коса“	85	4.62	0.51	101	4.31	0.81
Институт за КВБ „Дедиње“	45	4.73	0.50	51	4.55	0.88
Институт за онкологију и рад. Србије	121	4.34	0.65	108	4.43	0.76
Инс. за реуматологију	37	4.78	0.42	35	4.77	0.43
Спец. бол. „Свети Сава“	59	4.66	0.60	48	4.56	0.62
Спец. бол. Младеновац	38	4.61	0.55	56	4.45	0.78
Спец. бол. Лазаревац	19	5.00	0.00	16	4.75	0.45
ВМА	523	4.50	0.74	480	4.56	0.63
<b>УКУПНО</b>	<b>1503</b>	<b>4.55</b>	<b>0.68</b>	<b>1474</b>	<b>4.55</b>	<b>0.68</b>

Успешност лекара у лечењу је задовољавајућа за око 92% пацијената, док је само 1,4% незадовољних, што је приближно прошлогодишњим резултатима (графикон 22).

Графикон 22. Задовољство испитаника успешношћу лекара у лечењу



Успешност лекара у лечењу је најбоље оцењена у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (просечна оцена 4,72) и КБЦ „Звездара“ (4,69), а најмање оцене, условно речено, су у КБЦ „Бежанојска коса“ (4,35) и Специјалној болници за интерне болести Младеновац (4,36), (табела 22). Установљена је

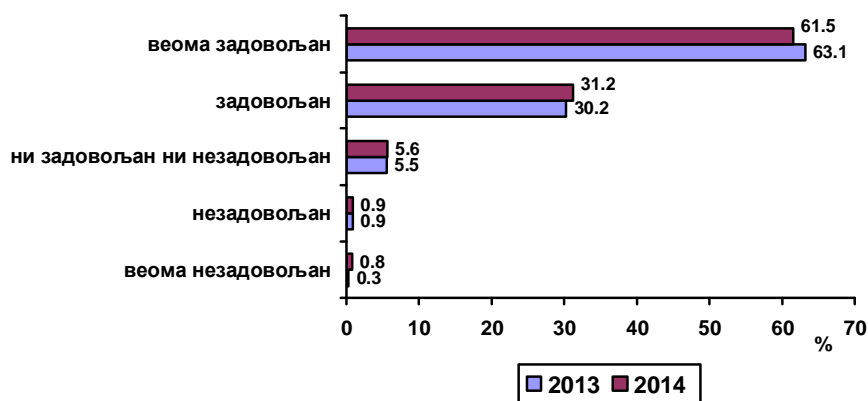
статистички значајна разлика у задовољству пацијената лекарском успешношћу лечења између различитих болница ( $F=2,184$ ,  $DF=11$ ,  $p=0,013$ ).

Табела 22. Успешност лекара у лечењу – просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	304	4.53	0.71	316	4.49	0.74
КБЦ „Мишовић“	48	4.69	0.51	46	4.72	0.54
КБЦ „Звездара“	105	4.67	0.53	108	4.69	0.57
КБЦ „Земун“	115	4.52	0.68	92	4.48	0.83
КБЦ „Бежанијска коса“	84	4.57	0.54	97	4.35	0.76
Институт за КВБ „Дедиње“	41	4.73	0.50	52	4.44	0.92
Институт за онкологију и рад. Србије	110	4.26	0.71	110	4.39	0.79
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
Спец. бол. Младеновац	37	4.59	0.60	55	4.36	0.83
Спец. бол. Лазаревац	19	5.00	0.00	16	4.63	0.50
ВМА	499	4.41	0.80	442	4.52	0.65
<b>УКУПНО</b>	<b>1456</b>	<b>4.51</b>	<b>0.70</b>	<b>1417</b>	<b>4.51</b>	<b>0.71</b>

Упутства лекара приликом отпуста са болничког лечења су задовољавајућа за око 93% пацијената, док је само 1,7% незадовољних, слично прошлогодишњим резултатима (графикон 23).

Графикон 23. Задовољство испитаника упутствима лекара при отпусту



Упутства која лекар даје приликом болничког отпуста су најбоље оцењена у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,75) и КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (4,71), а најмање оцене, условно речено, су у КБЦ „Бежанијска коса“ (4,34) и КБЦ „Земун“ (4,39), (табела 23). Установљена је статистички значајна разлика у задовољству пацијената лекарским

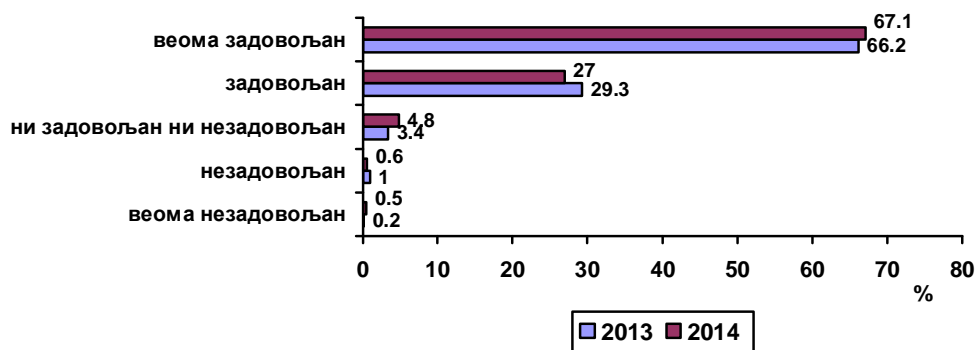
упутствима приликом отпуста између различитих болница ( $F=2.099$ ,  $DF=11$ ,  $p=0,018$ ).

Табела 23. Лекарска упутства приликом отпуста– просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	291	4.55	0.68	304	4,48	0,73
КБЦ „Мишовић“	47	4.72	0.50	45	4,71	0,55
КБЦ „Звездара“	102	4.72	0.47	105	4,69	0,56
КБЦ „Земун“	113	4.50	0.70	93	4,39	0,90
КБЦ „Бежанијска коса“	83	4.59	0.54	94	4,34	0,80
Институт за КВБ „Дедиње“	41	4.63	0.58	48	4,52	0,77
Институт за онкологију и рад. Србије	121	4.36	0.75	111	4,50	0,70
Инс. за реуматологију	37	4.76	0.43	35	4,63	0,55
Спец. бол. „Свети Сава“	57	4.58	0.71	47	4,60	0,61
Спец. бол. Младеновац	38	4.61	0.59	56	4,43	0,76
Спец. бол. Лазаревац	19	5.00	0.00	16	4,75	0,45
ВМА	451	4.50	0.72	395	4,54	0,70
<b>УКУПНО</b>	<b>1400</b>	<b>4.55</b>	<b>0.67</b>	<b>1349</b>	<b>4,52</b>	<b>0,72</b>

Лекарским услугама у целини током болничког лечења је задовољно око 94% испитаника, што је мање од резултата за медицинске сестре (97%). Лекарским услугама је незадовољно само 1,1% пацијената, (графикон 24), што је већи степен незадовољства у односу на медицинске сестре (0,8%). Добијени резултати су слични прошлогодишњим резултатима.

Графикон 24. Задовољство испитаника услугама лекара у целини



Лекарским услугама у целини су најзадовољнији пацијенти у Институту за реуматологију (просечна оцена 4,80) и КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (4,76), а најмање оцене, условно речено, су у КБЦ „Бежанијска коса“ (4,37) и Специјалној болници за интерне болести Младеновац (4,47), (табела 24). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству

пацијената лекарским услугама у целини између различитих болница (F=2,475, DF=11, p=0,004).

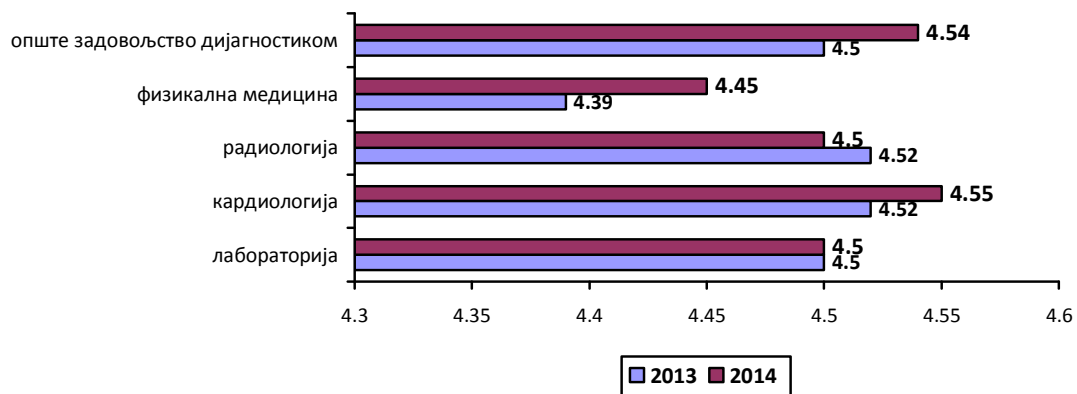
**Табела 24. Опште задовољство услугама лекара– просечна оцена**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	312	4.64	0.59	340	4,58	0,69
КБЦ „Мишовић“	51	4.75	0.48	46	4,76	0,52
КБЦ „Звездара“	111	4.71	0.51	107	4,72	0,49
КБЦ „Земун“	114	4.59	0.70	93	4,56	0,79
КБЦ „Бежанијска коса“	90	4.68	0.47	101	4,37	0,80
Институт за КВБ „Дедиње“	47	4.70	0.51	54	4,61	0,81
Институт за онкологију и рад. Србије	120	4.39	0.64	113	4,54	0,71
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
Спец. бол. Младеновац	38	4.63	0.54	55	4,47	0,77
Спец. бол. Лазаревац	19	5.00	0.00	16	4,75	0,45
ВМА	520	4.54	0.70	474	4,62	0,60
<b>УКУПНО</b>	<b>1521</b>	<b>4.60</b>	<b>0.62</b>	<b>1482</b>	<b>4,59</b>	<b>0,66</b>

### Задовољство дијагностичким услугама

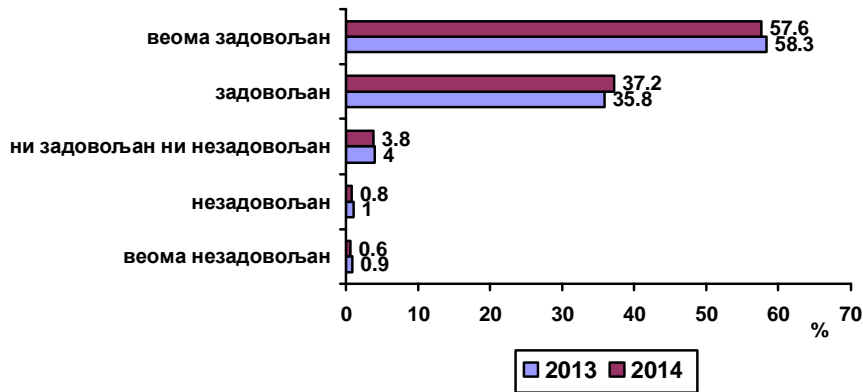
Пацијенти на интернистичким одељењима су дијагностичке услуге оценили оценом 4,54, слично као и прошле године (графикон 25). Најмањом оценом, условно речено с обзиром на висок степен задовољства, су оцењене услуге физикалне терапије (4,45), а остале дијагностичке услуге су оцењене скоро идентичним оценама (4,5 и 4,55).

**Графикон 25. Задовољство дијагностичким услугама на интернистичким одељењима (просечна оцена)**



На питање о задовољству лабораторијским услугама је одговорило 1313 испитаника (83,6%). Лабораторијским услугама је задовољно око 95% пацијената, а само 1,4% су незадовољни (графикон 26).

Графикон 26. Задовољство испитаника лабораторијским услугама



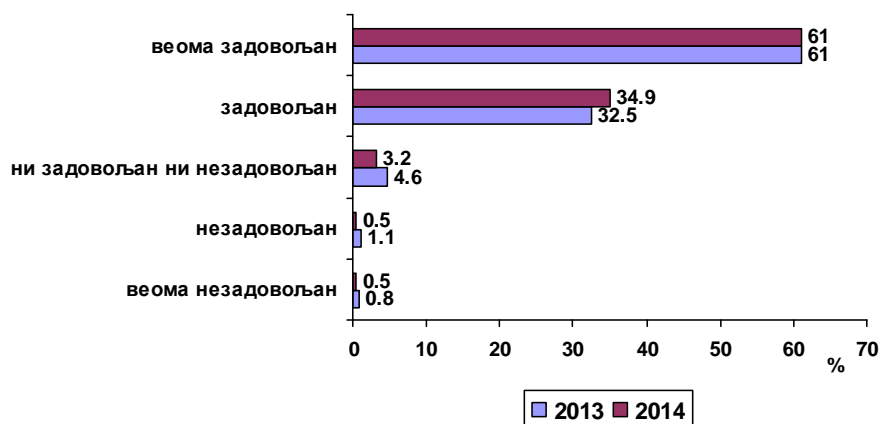
Лабораторијским услугама су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,77) и КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (4,66), а најмање задовољни пацијенти у КБЦ „Бежанијска коса“ (4,32) и Специјалној болници за интерне болести Младеновац (4,39), (табела 25). Нема статистички значајне разлике у задовољству испитаника пруженим лабораторијским услугама између различитих болница ( $F=1,707$ ,  $DF=11$ ,  $p=0,067$ ).

Табела 25. Задовољство испитаника лабораторијским услугама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	276	4.41	0.82	292	4.52	0.64
КБЦ „Мишовић“	48	4.69	0.52	41	4.66	0.53
КБЦ „Звездара“	91	4.55	0.64	87	4.53	0.71
КБЦ „Земун“	93	4.47	0.64	80	4.46	0.71
КБЦ „Бежанијска коса“	67	4.57	0.70	95	4.32	0.73
Институт за КВБ „Дедиње“	27	4.67	0.48	27	4.59	0.57
Институт за онкологију и рад. Србије	122	4.32	0.63	110	4.40	0.89
Инс. за реуматологију	33	4.61	0.66	33	4.60	0.50
Спец. бол. „Свети Сава“	54	4.71	0.50	48	4.58	0.58
Спец. бол. Младеновац	39	4.77	0.48	44	4.39	0.89
Спец. бол. Лазаревац	20	5.00	0.00	13	4.77	0.44
ВМА	470	4.47	0.73	443	4.53	0.61
<b>УКУПНО</b>	<b>1340</b>	<b>4.50</b>	<b>0.71</b>	<b>1313</b>	<b>4.50</b>	<b>0.67</b>

На питање о задовољству услугама кардиолошке дијагностике је одговорило 1093 испитаника (69,6%). Задовољно је 95,9% пацијената, а само 1,0% су незадовољни (графикон 27).

Графикон 27. Задовољство испитаника услугама кардиолошке дијагностике



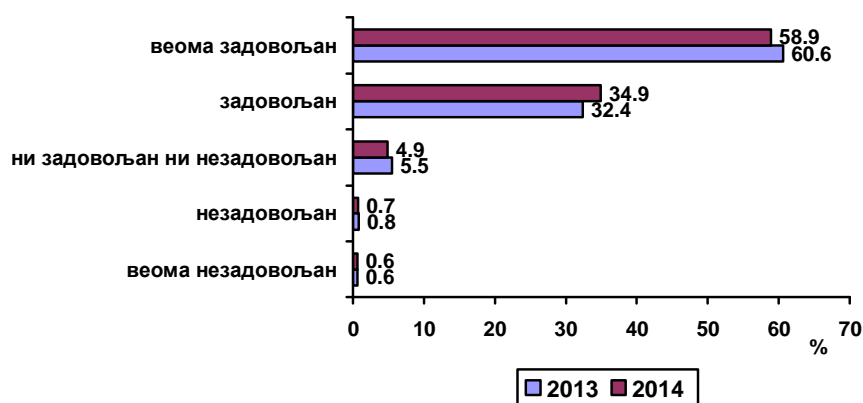
Услугама кардиолошке дијагностике су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,73) и Институту за реуматологију (4,72), а најмање задовољни у КБЦ „Бежанијска коса“ (4,33) и у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,43), (табела 26). Установљена је статистички значајна разлика у задовољству испитаника пруженим услугама кардиолошке дијагностике између различитих болница ( $F=2,262$ ,  $DF=11$ ,  $p=0,010$ ).

Табела 26. Задовољство испитаника кардиолошким услугама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	220	4.50	0.69	233	4.55	0.61
КБЦ „Мишовић“	45	4.76	0.43	36	4.64	0.54
КБЦ „Звездара“	75	4.53	0.66	79	4.68	0.49
КБЦ „Земун“	85	4.59	0.54	68	4.54	0.63
КБЦ „Бежанијска коса“	59	4.59	0.72	83	4.33	0.68
Институт за КВБ „Дедиње“	34	4.77	0.43	36	4.69	0.52
Институт за онкологију и рад. Србије	112	4.27	0.78	95	4.43	0.79
Инс. за реуматологију	29	4.72	0.45	29	4.72	0.45
Спец. бол. „Свети Сава“	49	4.71	0.46	39	4.64	0.54
Спец. бол. Младеновац	38	4.79	0.41	44	4.59	0.73
Спец. бол. Лазаревац	20	5.00	0.00	11	4.73	0.47
ВМА	383	4.43	0.82	340	4.57	0.62
<b>УКУПНО</b>	<b>1149</b>	<b>4.52</b>	<b>0.71</b>	<b>1093</b>	<b>4.56</b>	<b>0.63</b>

На питање о задовољству услугама радиолошке дијагностике је одговорило 1052 испитаника (67%). Задовољно је 93,8% пацијената, а само 1,3% су незадовољни (графикон 28).

Графикон 28. Задовољство испитаника услугама радиолошке дијагностике



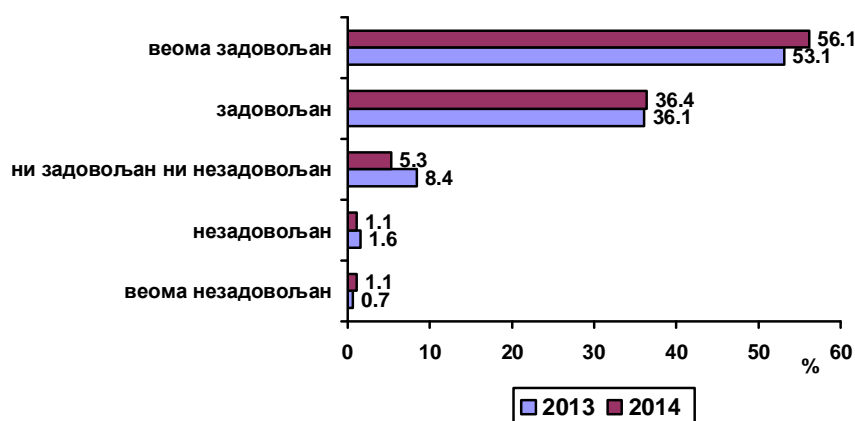
Услугама радиолошке дијагностике су најзадовољнији пацијенти Института за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (просечна оцена 4,77) и Специјалној болници „Свети Сава“ (4,68), а најмање задовољни у КБЦ „Бежанијска коса“ (4,38) као и у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,38), (табела 27). Нема статистички значајне разлике у задовољству испитаника пруженим радиолошким услугама између различитих болница ( $F=1,573$ ,  $DF=11$ ,  $p=0,101$ ).

Табела 27. Задовољство испитаника радиолошким услугама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	241	4.49	0.71	245	4.51	0.61
КБЦ „Мишовић“	43	4.63	0.72	40	4.60	0.67
КБЦ „Звездара“	73	4.41	0.83	81	4.52	0.78
КБЦ „Земун“	79	4.51	0.57	66	4.59	0.61
КБЦ „Бежанијска коса“	58	4.62	0.62	74	4.38	0.72
Институт за КВБ „Дедиње“	28	4.79	0.42	30	4.77	0.50
Институт за онкологију и рад. Србије	101	4.26	0.77	89	4.38	0.83
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
Спец. бол. Младеновац	37	4.78	0.42	43	4.40	0.85
Спец. бол. Лазаревац	20	5.00	0.00	11	4.64	0.67
ВМА	322	4.48	0.74	294	4.50	0.66
<b>УКУПНО</b>	<b>1077</b>	<b>4.52</b>	<b>0.70</b>	<b>1052</b>	<b>4.51</b>	<b>0.68</b>

На питање о задовољству услугама физикалне терапије је одговорило мање од половине анкетираних пацијената, 624 или 39,7%. Задовољно је 92,5% пацијената, а само 2,2% су незадовољни (графикон 29).

Графикон 29. Задовољство испитаника услугама физикалне терапије



Услугама физикалне медицине и рехабилитације су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,75) и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,69), а најмање задовољни у КБЦ „Бежанијска коса“ (4,19) и Институту за онкологију и радиологију Србије (4,32), (табела 28). Установљена је статистички значајна разлика у задовољству испитаника пруженим услугама физикалне медицине између различитих болница ( $F=2,113$ ,  $DF=11$ ,  $p=0,018$ ).

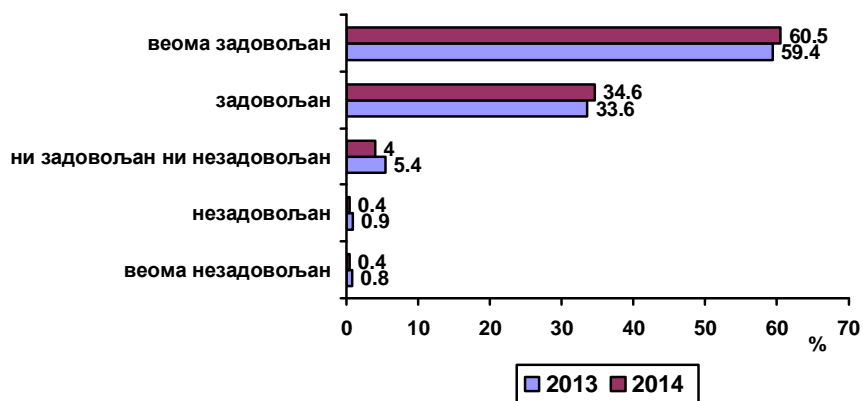
Табела 28. Задовољство испитаника услугама физикалне медицине и рехабилитације – просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	122	4.27	0.81	130	4.35	0.83
КБЦ „Мишовић“	28	4.54	0.84	21	4.38	0.67
КБЦ „Звездара“	53	4.51	0.72	47	4.68	0.47
КБЦ „Земун“	51	4.63	0.49	45	4.47	0.94
КБЦ „Бежанијска коса“	40	4.50	0.64	48	4.19	0.76
Институт за КВБ „Дедиње“	19	4.68	0.58	13	4.69	0.48
Институт за онкологију и рад. Србије	79	4.24	0.70	57	4.32	0.78
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
Спец. бол. Младеновац	17	4.65	0.61	32	4.34	0.87
Спец. бол. Лазаревац	19	5.00	0.00	8	4.75	0.46
ВМА	173	4.17	0.92	154	4.51	0.62
<b>УКУПНО</b>	<b>678</b>	<b>4.39</b>	<b>0.77</b>	<b>624</b>	<b>4.45</b>	<b>0.75</b>

На питање о задовољству дијагностичким услугама у целини је одговорило 1242 анкетирани пацијента (79,1%). Задовољно је 95,1% пацијента, а само 0,8% су незадовољни (графикон 30). Добијени резултати су слични резултатима из прошле године.



Графикон 30. Задовољство испитаника дијагностичким услугама у целини



Дијагностичким услугама у целини су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,77), Специјалној болници за цереброваскуларна обољења „Свети Сава“ (4,75) и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,72), а најмање задовољни у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,37) и КБЦ „Бежанијска коса“ (4,41), (табела 29). Установљена је статистички значајна разлика у задовољству испитаника пруженим дијагностичким услугама између различитих болница ( $F=2,244$ ,  $DF=11$ ,  $p=0,011$ ).

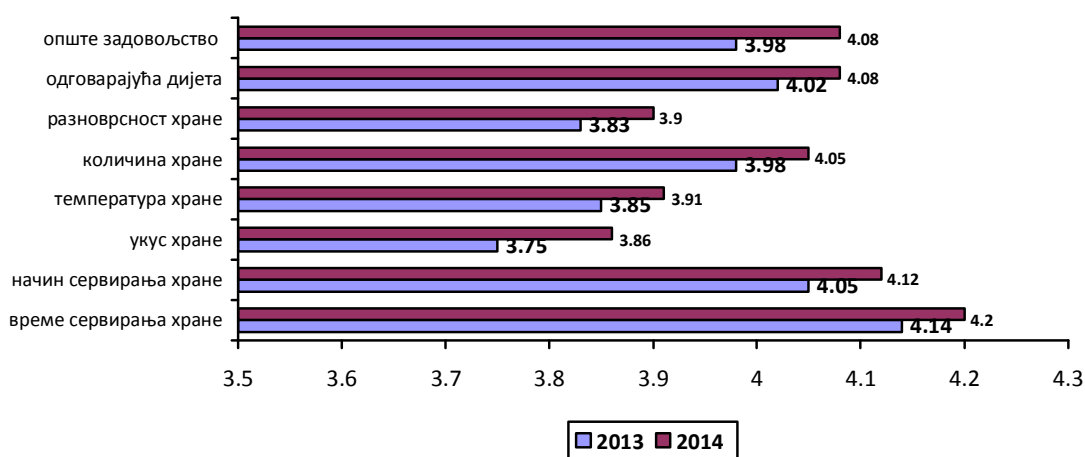
Табела 29. Задовољство испитаника дијагностичким услугама у целини

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	271	4.52	0.65	265	4,56	0,56
КБЦ „Мишовић“	45	4.64	0.74	40	4,58	0,59
КБЦ „Звездара“	86	4.55	0.66	92	4,63	0,57
КБЦ „Земун“	93	4.46	0.62	78	4,60	0,59
КБЦ „Бежанијска коса“	66	4.61	0.68	90	4,41	0,67
Институт за КВБ „Дедиње“	32	4.78	0.49	39	4,72	0,51
Институт за онкологију и рад. Србије	102	4.26	0.73	98	4,37	0,82
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	0,44
Спец. бол. Младеновац	38	4.79	0.41	44	4,48	0,76
Спец. бол. Лазаревац	20	5.00	0.00	13	4,77	0,44
ВМА	453	4.40	0.81	403	4,54	0,65
<b>УКУПНО</b>	<b>1290</b>	<b>4.50</b>	<b>0.71</b>	<b>1242</b>	<b>4,55</b>	<b>0,63</b>

## Услуге болничке исхране

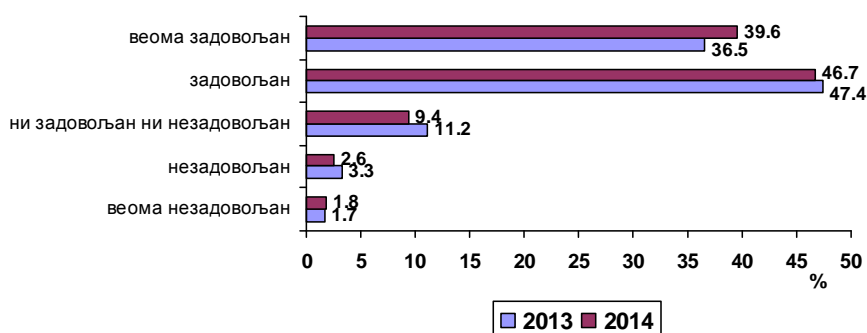
Када су у питању услуге болничке исхране, пацијенти су најзадовољнији временом и начином сервирања хране, а најмање задовољни укусом и разноврсношћу хране (графикон 31). Резултати просечних оцена задовољства услугама исхране су нешто повољнији од прошлогодишњих резултата

**Графикон 31. Задовољство услугама исхране на интернистичким одељењима (просечна оцена)**



Временом сервирања хране у болници је задовољно око 86% пацијената, 9,4% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а 4,4% пацијената су незадовољни (графикон 32). Добијени резултати су мало повољнији од прошлогодишњих резултата.

**Графикон 32. Задовољство испитаника временом сервирања хране**



Посматрано по појединачним болницама, временом сервирања хране су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,63) и КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (4,36), а најмање задовољни у Институту за онкологију и радиологију Србије (3,92) и КБЦ „Земун“ (4,06), (табела 30). Установљена је статистички високо значајна

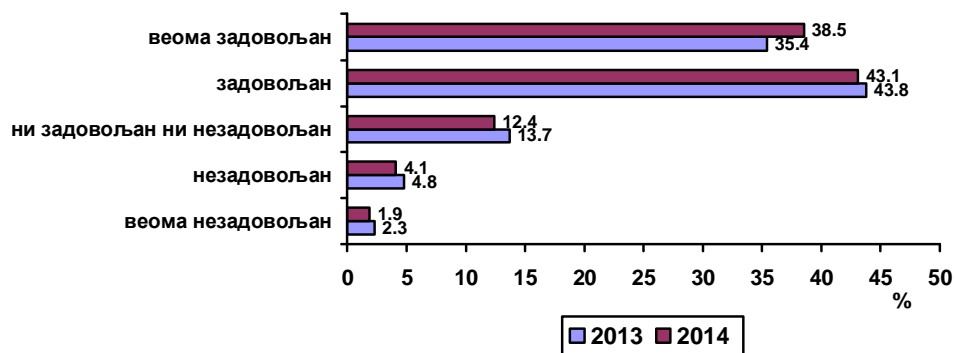
разлика у задовољству испитаника временом сервирања хране између различитих болница ( $F=4,239$ ,  $DF=11$ ,  $p=0,000$ ).

Табела 30. Време сервирања хране- просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	310	4.03	0.89	330	4,05	0,94
КБЦ „Мишовић“	49	4.39	0.70	45	4,36	0,68
КБЦ „Звездара“	108	4.23	0.79	104	4,31	0,87
КБЦ „Земун“	109	3.73	0.99	93	4,06	1,01
КБЦ „Бежанијска коса“	82	4.13	0.81	94	4,18	0,70
Институт за КВБ „Дедиње“	43	4.09	1.00	50	4,28	0,73
Институт за онкологију и рад. Србије	121	3.94	0.84	118	3,92	0,94
Инс. за реуматологију	36	4.47	0.65	35	4,34	0,68
Спец. бол. „Свети Сава“	57	4.33	0.74	49	4,47	0,65
Спец. бол. Младеновац	39	4.05	0.83	52	4,31	0,85
Спец. бол. Лазаревац	20	4.95	0.22	16	4,63	0,50
ВМА	531	4.23	0.83	484	4,29	0,77
<b>УКУПНО</b>	<b>1505</b>	<b>4.14</b>	<b>0.86</b>	<b>1470</b>	<b>4,20</b>	<b>0,85</b>

Начином сервирања хране у болници је задовољно око 82% пацијената, око 12,5% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а 6% пацијената су незадовољни, што је слично прошлогодишњим резултатима. (графикон 33).

Графикон 33. Задовољство испитаника начином сервирања хране



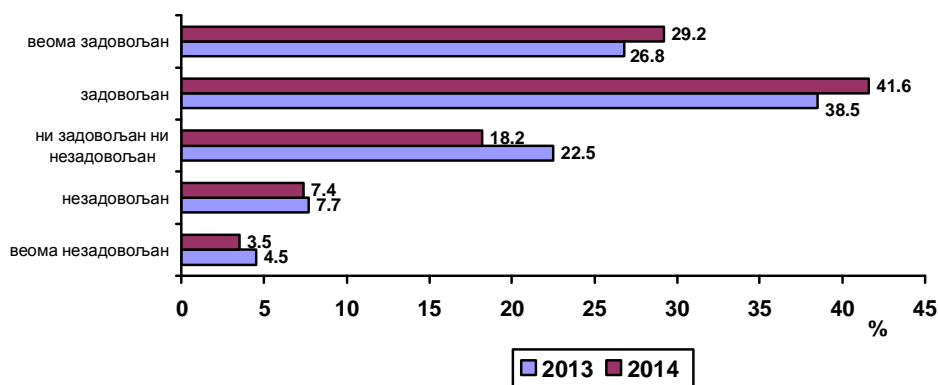
Начином сервирања хране су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,75) и у Специјалној болници „Свети Сава“ (4,47), а најмање задовољни у Институту за онкологију и радиологију Србије (3,80), КЦС (3,95) и КБЦ „Земун“ (3,95), (табела 31). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника у начину сервирања хране између различитих болница ( $F=5,310$ ,  $DF=11$ ,  $p=0,000$ ).

Табела 31. Начин сервирања хране – просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	303	3.90	1.01	324	3,95	0,997
КБЦ „Мишовић“	50	4.22	1.02	44	4,18	0,870
КБЦ „Звездара“	106	4.10	0.87	100	4,24	0,900
КБЦ „Земун“	110	3.59	1.14	93	3,95	1,077
КБЦ „Бежанијска коса“	81	3.85	1.01	94	4,07	0,895
Институт за КВБ „Дедиње“	40	4.15	0.77	51	4,27	0,723
Институт за онкологију и рад. Србије	116	3.86	0.92	109	3,80	0,998
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
Спец. бол. Младеновац	39	4.08	0.77	48	4,38	0,761
Спец. бол. Лазаревац	20	4.95	0.22	16	4,75	0,447
ВМА	534	4.18	0.87	484	4,21	0,831
<b>УКУПНО</b>	<b>1492</b>	<b>4.05</b>	<b>0.94</b>	<b>1447</b>	<b>4,12</b>	<b>0,910</b>

Укусом хране у болници је задовољно око 71% пацијената, 18,2% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а око 11% пацијената су незадовољни, што чини мало повољније резултате од прошле године. (графикон 34).

Графикон 34. Задовољство испитаника укусом болничке хране



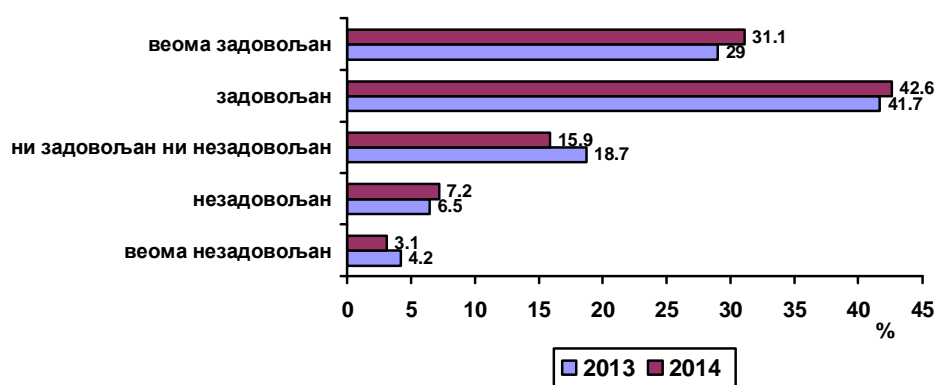
Укусом болничке хране су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници „Свети Сава“ (просечна оцена 4,47) и Специјалној болници Младеновац (4,45), а најмање задовољни у Институту за онкологију и радиологију Србије (3,48) и КБЦ „Земун“ (3,55), (табела 32). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника укусом хране између различитих болница ( $F=8,646$ ,  $DF=11$ ,  $p=0,000$ ).

Табела 32. Укус хране – просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	308	3.50	1.12	319	3,63	1,088
КБЦ „Мишовић“	50	4.12	1.02	45	4,16	0,824
КБЦ „Звездара“	104	3.74	1.04	101	3,95	1,014
КБЦ „Земун“	108	3.16	1.22	92	3,55	1,252
КБЦ „Бежанијска коса“	82	3.56	1.13	96	3,68	0,989
Институт за КВБ „Дедиње“	41	4.20	0.71	49	4,06	0,899
Институт за онкологију и рад. Србије	116	3.63	1.03	107	3,48	1,119
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
Спец. бол. Младеновац	39	4.03	0.84	47	4,45	0,717
Спец. бол. Лазаревац	20	4.95	0.22	16	4,44	0,814
ВМА	533	3.88	0.99	485	3,97	0,958
УКУПНО	1497	3.75	1.07	1440	3,86	1,034

Температуром хране у болници је задовољно око 74% пацијената, око 16% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а око 10% пацијената су незадовољни, што је слично прошлогодишњим резултатима (графикон 35).

Графикон 35. Задовољство испитаника температуром болничке хране



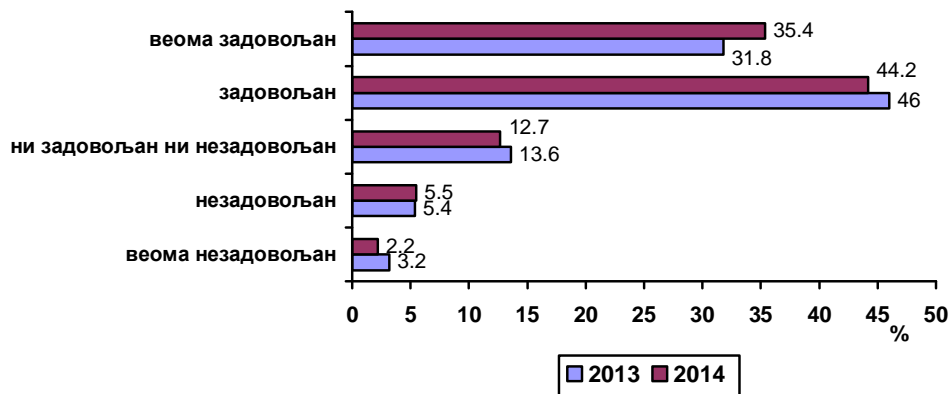
Температуром хране су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,69) и Специјалној болници „Свети Сава“ (4,51), а најмање задовољни у Институту за онкологију и радиологију Србије (3,39) и КЦС (3,68), (табела 33). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника температуром хране између различитих болница ( $F=8,962$ ,  $DF=11$ ,  $p=0,000$ ).

Табела 33. Температура хране – просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	309	3.65	1.12	312	3.68	1.12
КБЦ „Мишовић“	49	4.14	1.00	44	4.16	0.83
КБЦ „Звездара“	106	3.98	0.87	101	4.10	0.92
КБЦ „Земун“	104	3.54	1.10	93	3.87	1.02
КБЦ „Бежанијска коса“	81	4.07	0.83	95	3.93	0.87
Институт за КВБ „Дедиње“	41	4.27	0.71	50	4.14	0.86
Институт за онкологију и рад. Србије	116	3.47	1.16	110	3.39	1.14
Инс. за реуматологију	37	4.41	0.64	34	4.06	0.78
Спец. бол. „Свети Сава“	58	4.22	0.84	49	4.51	0.62
Спец. бол. Младеновац	39	4.03	0.87	46	4.41	0.72
Спец. бол. Лазаревац	20	4.95	0.22	16	4.69	0.60
ВМА	533	3.86	1.03	486	3.96	0.99
УКУПНО	1493	3.85	1.04	1436	3.91	1.02

Количином хране у болници је задовољно око 80% пацијената, око 13% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а око 8% пацијената су незадовољни, што је приближно једнако прошлогодишњим резултатима. (графикон 36).

Графикон 36. Задовољство испитаника количином болничке хране



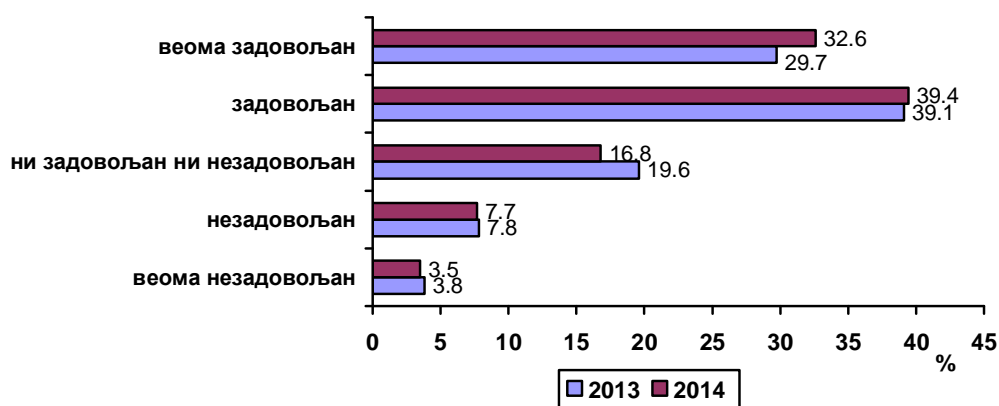
Количином хране су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,56) и Специјалној болници „Свети Сава“ (4,43), а најмање задовољни у Институту за онкологију и радиологију Србије (3,75) и КБЦ „Бежанијска коса“ (3,77), (табела 34). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника количином хране између различитих болница ( $F=5,894$ ,  $DF=11$ ,  $p=0,000$ ).

Табела 34. Количина хране – просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	302	3.79	1.04	311	3,87	1,06
КБЦ „Мишовић“	50	4.14	1.05	45	4,20	0,76
КБЦ „Звездара“	102	4.06	0.88	98	4,19	0,87
КБЦ „Земун“	108	3.57	1.08	91	3,92	1,02
КБЦ „Бежанијска коса“	81	4.00	0.91	96	3,77	1,01
Институт за КВБ „Дедиње“	40	4.28	0.85	50	4,18	0,77
Институт за онкологију и рад. Србије	114	3.68	1.03	107	3,75	0,92
Инс. за реуматологију	35	4.46	0.61	33	4,18	0,88
Спец. бол. „Свети Сава“	57	4.18	0.93	49	4,43	0,76
Спец. бол. Младеновац	39	4.03	0.78	49	4,41	0,73
Спец. бол. Лазаревац	20	4.95	0.22	16	4,56	0,63
ВМА	535	4.08	0.93	483	4,16	0,90
УКУПНО	1483	3.98	0.98	1428	4,05	0,95

Разноврсношћу хране у болници је задовољно 72% пацијената, око 17% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а око 11% пацијената су незадовољни, слично прошлогодишњим резултатима (графикон 37).

Графикон 37. Задовољство испитаника разноврсношћу болничке хране



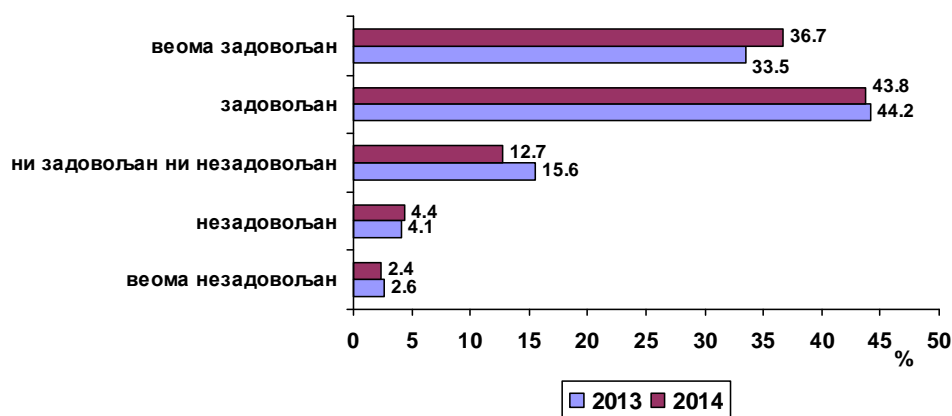
Разноврсношћу болничке хране су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,56) и Специјалној болници „Свети Сава“ (4,43), а најмање задовољни у Институту за онкологију и радиологију Србије (3,57) и КБЦ „Бежанијска коса“ (3,60) (табела 35). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника разноврсношћу болничке хране између различитих болница ( $F=7,419$ ,  $DF=11$ ,  $p=0,000$ ).

Табела 35. Разноврсност хране – просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	296	3.56	1.11	316	3,67	1,13
КБЦ „Мишовић“	50	4.10	1.02	43	4,09	0,78
КБЦ „Звездара“	102	3.83	1.00	100	3,97	1,03
КБЦ „Земун“	100	3.16	1.23	92	3,66	1,20
КБЦ „Бежанијска коса“	80	3.58	1.10	93	3,60	1,11
Институт за КВБ „Дедиње“	40	4.30	0.79	48	4,13	0,73
Институт за онкологију и рад. Србије	113	3.60	1.06	106	3,57	1,08
Инс. за реуматологију	35	4.23	1.00	32	3,97	0,90
Спец. бол. „Свети Сава“	54	4.17	0.84	49	4,43	0,76
Спец. бол. Младеновац	37	3.97	0.87	47	4,36	0,74
Спец. бол. Лазаревац	20	4.95	0.22	16	4,56	0,73
ВМА	532	4.02	0.95	485	4,04	1,00
УКУПНО	1459	3.83	1.06	1427	3,90	1,05

Одговарајућом дијетом у болници је задовољно 80,5% пацијената, 12,7% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а око 7% пацијената су незадовољни (графикон 38). Добијени резултати су слични прошлогодишњим резултатима.

Графикон 38. Задовољство испитаника одговарајућом дијетом



Одговарајућом дијетом током болничког боравка су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,63) и Специјалној болници „Свети Сава“ (4,43), а најмање задовољни у Институту за онкологију и радиологију Србије (3,83) и КЦС (3,93), (табела 36). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника одговарајућом дијетом између различитих болница ( $F=3,546$ ,  $DF=11$ ,  $p=0,000$ ).

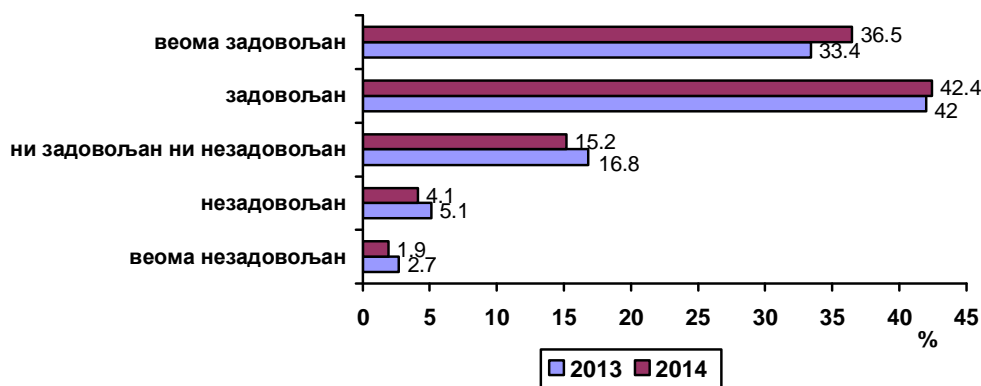


Табела 36. Одговарајућа дијета – просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	276	3.83	1.01	294	3.93	1.00
КБЦ „Мишовић“	48	4.29	0.80	40	4.20	0.72
КБЦ „Звездара“	99	4.04	0.96	94	4.16	0.94
КБЦ „Земун“	99	3.49	1.09	88	3.95	1.06
КБЦ „Бежанијска коса“	67	4.00	0.94	87	3.97	0.90
Институт за КВБ „Дедиње“	36	4.39	0.73	47	4.11	0.87
Институт за онкологију и рад. Србије	106	3.78	0.97	88	3.83	1.01
Инс. за реуматологију	29	4.55	0.74	27	4.11	0.75
Спец. бол. „Свети Сава“	56	4.18	0.83	44	4.43	0.82
Спец. бол. Младеновац	38	4.26	0.60	46	4.37	0.74
Спец. бол. Лазаревац	20	4.95	0.22	16	4.63	0.62
ВМА	468	4.13	0.86	425	4.17	0.91
УКУПНО	1342	4.02	0.94	1296	4.08	0.94

Услугама исхране у целини је задовољно око 79% пацијената, око 15% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а 6% пацијената су незадовољни (графикон 39). Добијени резултати су мало повољнији од прошлогодишњих.

Графикон 39. Задовољство испитаника услугама исхране у целини



Услугама исхране у целини током болничког боравка су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,69) и Специјалној болници „Свети Сава“ (4,49), а најмање задовољни у Институту за онкологију и радиологију Србије (3,67) и КЦС (3,90), (табела 37). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника услугама болничке исхране у целини између различитих болница ( $F=6,502$ ,  $DF=11$ ,  $p=0,000$ ).

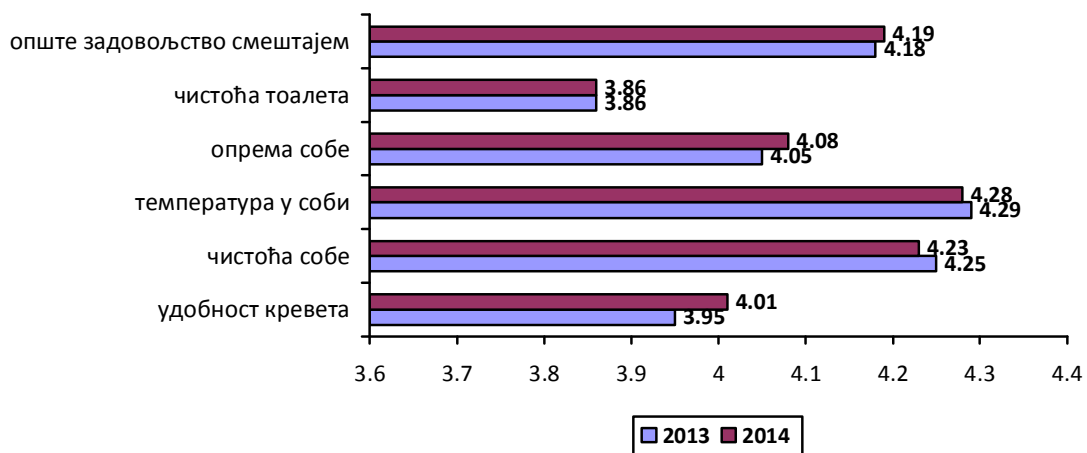
Табела 37. Опште задовољство услугама исхране – просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	309	3.77	1.04	324	3,90	0,99
КБЦ „Мишовић“	50	4.18	1.00	47	4,28	0,68
КБЦ „Звездара“	107	4.02	0.95	103	4,13	0,89
КБЦ „Земун“	108	3.49	1.11	90	3,99	1,01
КБЦ „Бежанијска коса“	81	3.88	0.91	94	4,03	0,87
Институт за КВБ „Дедиње“	38	4.37	0.63	51	4,27	0,70
Институт за онкологију и рад. Србије	116	3.70	1.03	105	3,67	1,00
Инс. за реуматологију	37	4.49	0.65	34	4,00	0,82
Спец. бол. „Свети Сава“	57	4.23	0.85	49	4,49	0,68
Спец. бол. Младеновац	39	4.15	0.84	49	4,47	0,71
Спец. бол. Лазаревац	20	4.95	0.22	16	4,69	0,60
ВМА	532	4.12	0.90	482	4,16	0,88
УКУПНО	1494	3.98	0.98	1444	4,08	0,92

### Услови болничког смештаја

Оцењујући услове смештаја на интернистичким одељењима, пацијенти су најлошије оценили чистоћу тоалета (просечна оцена 3,86) и удобност болничког кревета, док су најбоље оцењени температура и чистоћа болесничке собе (графикон 40). Добијени резултати су идентични прошлогодишњим резултатима.

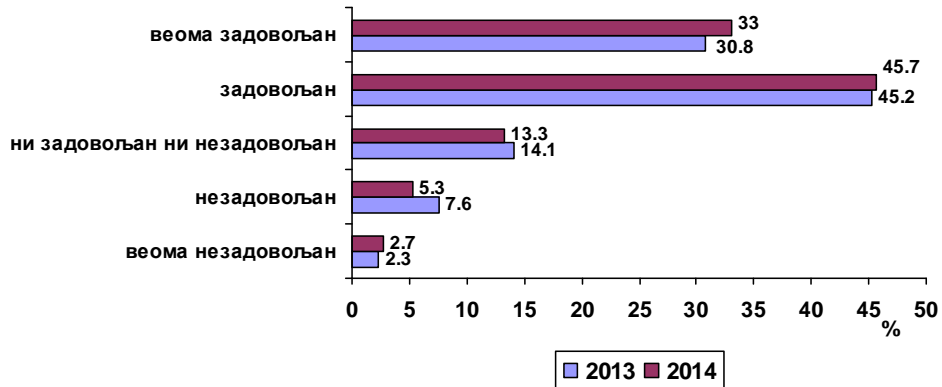
Графикон 40. Задовољство условима смештаја на интернистичким одељењима (просечна оцена)



Удобност болничког кревета је задовољавајућа за 78,7% пацијената, 13,3% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а 8% пацијената су

незадовољни (графикон 41). Добијени резултати су приближно једнаки прошлогодишњим.

Графикон 41. Задовољство испитаника удобношћу болничког кревета



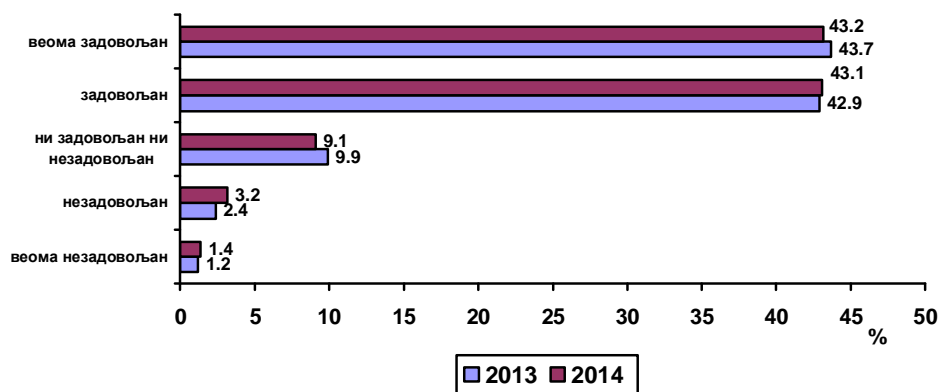
Посматрано по појединачним болницама, удобност болничког кревета су најбоље оценили пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац (просечна оцена 4,44) и Специјалној болници „Свети Сава“ (4,37), а најмање задовољни су у Институту за онкологију и радиологију Србије (3,70), КБЦ „Бежанијска коса“ (3,70) и КЦС (3,88), (табела 38). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника удобношћу болничких кревета између различитих болница ( $F=5,393$ ,  $DF=11$ ,  $p=0,000$ ).

Табела 38. Удобност болничког кревета– просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	315	3.76	1.07	328	3.88	1.04
КБЦ „Мишовић“	48	4.44	0.71	45	4.07	1.05
КБЦ „Звездара“	111	3.73	1.14	105	3.90	1.10
КБЦ „Земун“	111	3.87	0.90	92	4.04	0.89
КБЦ „Бежанијска коса“	86	3.86	0.83	100	3.70	1.01
Институт за КВБ „Дедиње“	49	4.27	0.86	54	4.22	0.93
Институт за онкологију и рад. Србије	122	3.48	1.08	120	3.70	1.11
Инс. за реуматологију	36	4.33	0.86	35	3.97	0.99
Спец. бол. „Свети Сава“	59	4.17	0.79	49	4.37	0.76
Спец. бол. Младеновац	39	3.90	0.68	52	4.23	0.85
Спец. бол. Лазаревац	20	4.90	0.31	16	4.44	0.73
ВМА	540	4.08	0.91	485	4.15	0.80
<b>УКУПНО</b>	<b>1536</b>	<b>3.95</b>	<b>0.98</b>	<b>1481</b>	<b>4.01</b>	<b>0.96</b>

Чистоћа болесничке собе је задовољавајућа за око 86% пацијената, 9,1% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а 4,6% пацијената су незадовољни (графикон 42). Добијени резултати су слични прошлогодишњим.

Графикон 42. Задовољство испитаника чистоћом болничке собе



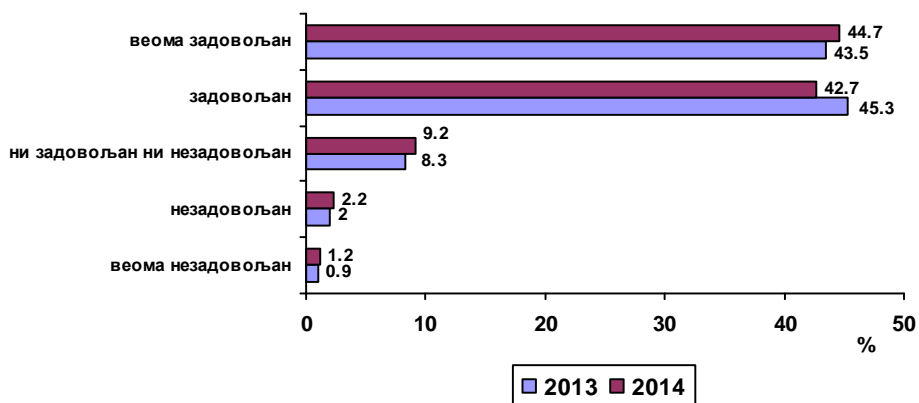
Чистоћом болничке собе су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,69) и Институту за кардиоваскуларне болести Дедиње“ (4,65), а најмање задовољни у КБЦ „Бежанијска коса“ (3,91) и Институту за онкологију и радиологију Србије (3,97), (табела 39). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника чистоћом болничке собе између различитих болница ( $F=9.754$ ,  $DF=11$ ,  $p=0,000$ ).

Табела 39. Чистоћа собе– просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	313	4.10	0.86	322	4,01	0,98
КБЦ „Мишовић“	49	4.63	0.53	44	4,27	0,97
КБЦ „Звездара“	110	4.02	0.96	103	4,10	0,96
КБЦ „Земун“	109	4.17	0.82	92	4,23	0,83
КБЦ „Бежанијска коса“	86	4.29	0.67	99	3,91	0,99
Институт за КВБ „Дедиње“	46	4.65	0.48	54	4,65	0,48
Институт за онкологију и рад. Србије	118	3.70	0.99	109	3,97	0,91
Инс. за реуматологију	36	4.72	0.45	34	4,47	0,51
Спец. бол. „Свети Сава“	59	4.46	0.54	49	4,59	0,57
Спец. бол. Младеновац	39	3.95	0.76	47	4,34	0,79
Спец. бол. Лазаревац	20	4.95	0.22	16	4,69	0,48
ВМА	538	4.40	0.74	484	4,41	0,68
<b>УКУПНО</b>	<b>1523</b>	<b>4.25</b>	<b>0.82</b>	<b>1453</b>	<b>4,23</b>	<b>0,85</b>

Температура болесничке собе је задовољавајућа за 87,4% пацијената, 9,2% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а 3,4% пацијента су незадовољни, слично прошлогодишњим резултатима (графикон 43).

Графикон 43. Задовољство испитаника температуром у соби



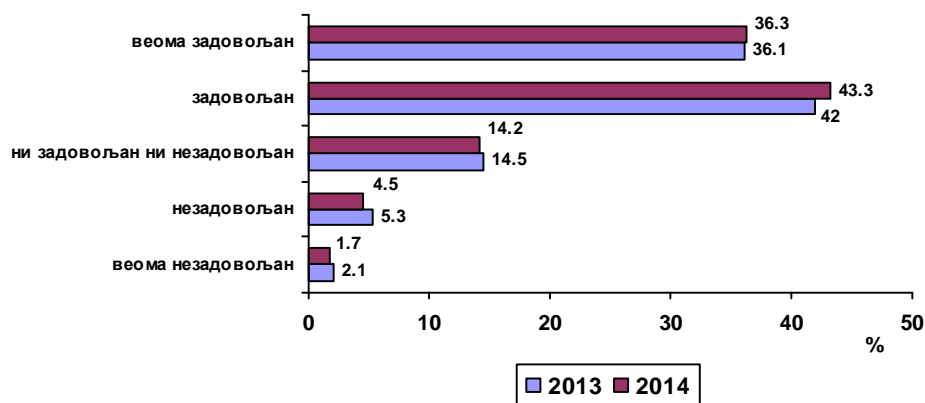
Температуром у соби су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,69) и Институту за КВБ „Дедиње“ (4,65), а најмање задовољни у КБЦ „Бежанијска коса“ (3,95) и Институту за онкологију и радиологију Србије (4,02), (табела 40). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника температуром у болесничкој соби између различитих болница ( $F=4,738$ ,  $DF=11$ ,  $p=0,000$ ).

Табела 40. Температура у соби – просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	317	4.18	0.83	322	4.25	0.81
КБЦ „Мишовић“	49	4.57	0.50	45	4.42	0.75
КБЦ „Звездара“	110	4.16	0.87	101	4.27	0.85
КБЦ „Земун“	112	4.21	0.76	92	4.35	0.78
КБЦ „Бежанијска коса“	86	4.29	0.75	99	3.95	1.03
Институт за КВБ „Дедиње“	45	4.56	0.69	54	4.65	0.48
Институт за онкологију и рад. Србије	116	3.92	0.85	108	4.02	0.92
Инс. за реуматологију	36	4.61	0.49	35	4.43	0.78
Спец. бол. „Свети Сава“	58	4.29	0.65	49	4.51	0.65
Спец. бол. Младеновац	39	4.26	0.72	48	4.33	0.88
Спец. бол. Лазаревац	20	5.00	0.00	16	4.69	0.60
ВМА	536	4.37	0.73	481	4.29	0.74
<b>УКУПНО</b>	<b>1524</b>	<b>4.29</b>	<b>0.77</b>	<b>1450</b>	<b>4.28</b>	<b>0.81</b>

Опрема болесничке собе је задовољавајућа за око 80% пацијената, 14,2% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а око 6% пацијената су незадовољни, слично прошлогодишњим резултатима (графикон 44).

Графикон 44. Задовољство испитаника опремом у соби



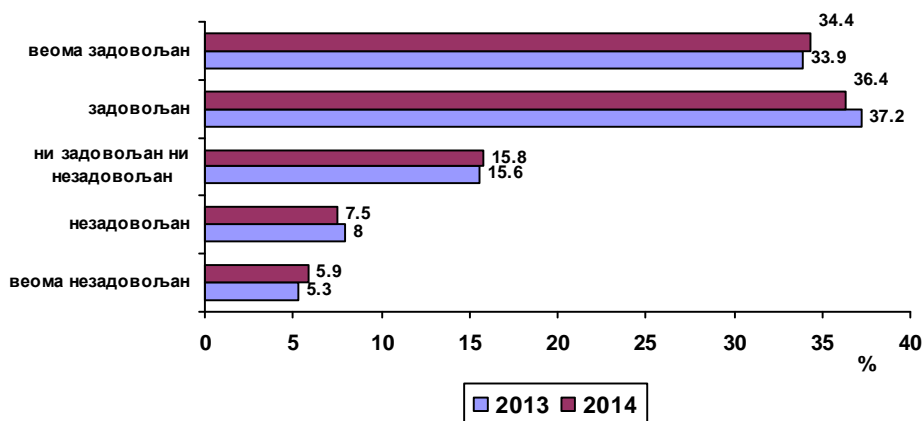
Опремом болесничке собе су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници „Свети Сава“ (просечна оцена 4,51) и Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,50), а најмање задовољни у КБЦ „Бежанијска коса“ (3,67) и Институту за онкологију и радиологију Србије (3,70), (табела 41). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника опремом у болесничкој соби између различитих болница ( $F=8,923$ ,  $DF=11$ ,  $p=0,000$ ).

Табела 41. Опрема болесничке собе – просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	305	3.85	1.01	316	3,95	0,97
КБЦ „Мишовић“	48	4.54	0.68	44	4,16	1,06
КБЦ „Звездара“	110	3.72	1.13	100	3,85	1,09
КБЦ „Земун“	107	3.85	0.89	92	4,08	0,82
КБЦ „Бежанијска коса“	83	3.89	0.92	95	3,67	0,99
Институт за КВБ „Дедиње“	46	4.30	0.96	54	4,39	0,66
Институт за онкологију и рад. Србије	117	3.44	1.12	106	3,70	1,03
Инс. за реуматологију	36	4.44	0.69	34	4,32	0,77
Спец. бол. „Свети Сава“	57	4.18	0.78	49	4,51	0,65
Спец. бол. Младеновац	39	3.82	0.72	49	4,12	0,93
Спец. бол. Лазаревац	20	4.95	0.22	16	4,50	0,63
ВМА	532	4.30	0.79	479	4,26	0,76
<b>УКУПНО</b>	<b>1500</b>	<b>4.05</b>	<b>0.95</b>	<b>1434</b>	<b>4,08</b>	<b>0,91</b>

Чистоћа болничких тоалета је задовољавајућа за око 71% пацијената, око 16% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а око 13% пацијената су незадовољни, слично резултатима од прошле године (графикон 45).

Графикон 45. Задовољство испитаника чистоћом болничких тоалета



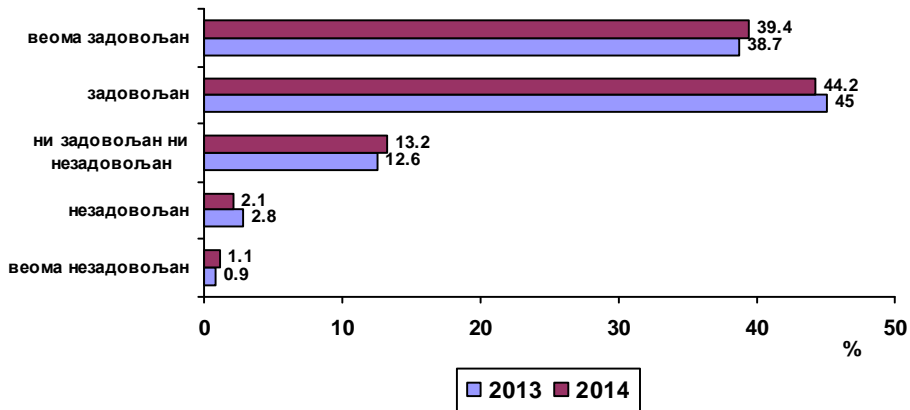
Чистоћом тоалета су најзадовољнији пацијенти у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (просечна оцена 4,59) и Институту за реуматологију (4,51), а најмање задовољни у Институту за онкологију и радиологију Србије (3,04) и КБЦ „Бежанијска коса“ (3,06), (табела 42). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника чистоћом тоалета између различитих болница ( $F=21,990$ ,  $DF=11$ ,  $p=0,000$ ).

Табела 42. Чистоћа тоалета – просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	312	3.65	1.16	320	3.58	1.22
КБЦ „Мишовић“	50	4.40	0.67	44	4.20	0.95
КБЦ „Звездара“	111	3.64	1.16	101	3.73	1.21
КБЦ „Земун“	109	3.63	1.21	91	3.93	0.99
КБЦ „Бежанијска коса“	83	3.46	1.22	98	3.06	1.24
Институт за КВБ „Дедиње“	46	4.46	0.75	54	4.59	0.50
Институт за онкологију и рад. Србије	118	3.00	1.36	108	3.04	1.32
Инс. за реуматологију	37	4.54	0.61	35	4.51	0.56
Спец. бол. „Свети Сава“	57	4.11	0.94	48	4.38	0.89
Спец. бол. Младеновац	39	4.00	0.73	49	3.98	1.11
Спец. бол. Лазаревац	20	4.95	0.22	16	4.50	0.73
ВМА	540	4.11	0.97	483	4.16	0.93
<b>УКУПНО</b>	<b>1522</b>	<b>3.86</b>	<b>1.13</b>	<b>1447</b>	<b>3.86</b>	<b>1.15</b>

Услови болничког смештаја у целини су задовољавајући за око 84% пацијената, око 13% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а око 3% пацијената су незадовољни, слично прошлогодишњим резултатима (графикон 46).

Графикон 46. Задовољство испитаника условима смештаја у целини



Условима смештаја у целини током болничког боравка су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,69) и Специјалној болници „Свети Сава“ (4,58), а најмање задовољни у Институту за онкологију и радиологију Србије (3,80) и КБЦ „Бежанијска коса“ (3,81), (табела 43). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника условима болничког смештаја у целини између различитих болница ( $F=9,404$ ,  $DF=11$ ,  $p=0,000$ ).

Табела 43. Опште задовољство условима болничког смештаја – просечна оцена

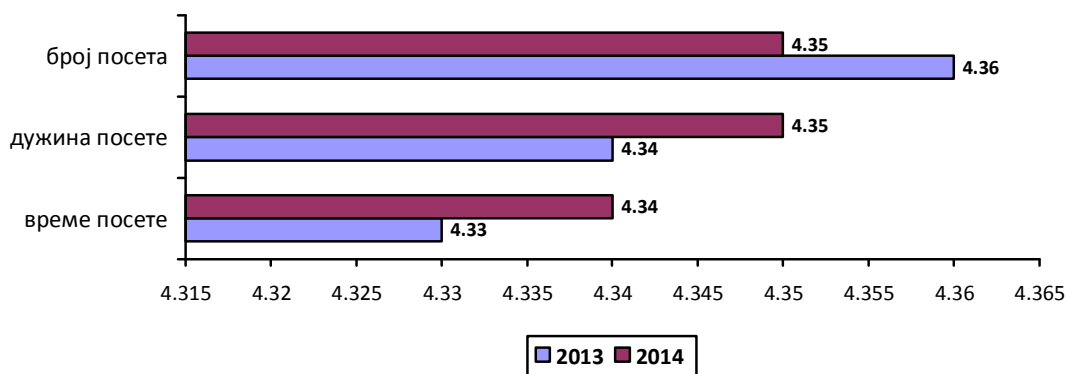
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	315	4.00	0.88	322	4.05	0.90
КБЦ „Мишовић“	50	4.48	0.61	47	4.32	0.89
КБЦ „Звездара“	113	4.01	0.94	105	4.11	0.86
КБЦ „Земун“	109	4.05	0.77	92	4.23	0.74
КБЦ „Бежанијска коса“	87	4.07	0.80	99	3.81	0.84
Институт за КВБ „Дедиње“	45	4.51	0.59	54	4.44	0.66
Институт за онкологију и рад. Србије	118	3.55	1.01	107	3.80	0.93
Инс. за реуматологију	40	4.63	0.49	35	4.43	0.61
Спец. бол. „Свети Сава“	55	4.36	0.62	48	4.58	0.61
Спец. бол. Младеновац	39	4.13	0.73	49	4.27	0.86
Спец. бол. Лазаревац	20	5.00	0.00	16	4.69	0.60
ВМА	537	4.37	0.68	482	4.33	0.70
<b>УКУПНО</b>	<b>1528</b>	<b>4.18</b>	<b>0.82</b>	<b>1456</b>	<b>4.19</b>	<b>0.82</b>



## Организација посета болеснику

Организација посета болеснику (број посета, време и дужина посета) је оцењена високом просечном оценом, око 4,3 (графикон 47). Овим аспектом болничког боравка је задовољно око 92,5% пацијената, док је око 2,5% незадовољних.

Графикон 47. Задовољство организацијом посета на интернистичким одељењима (просечна оцена)



Временом за посете су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,81) и КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (4,54), а најмање задовољни у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,16) и КБЦ „Бежанијска коса“ (4,22), (табела 44). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника временом посета између различитих болница ( $F=2,708$ ,  $DF=11$ ,  $p=0,002$ ).

Табела 44. Задовољство испитаника временом посета – просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	315	4.38	0.62	325	4,38	0,79
КБЦ „Мишовић“	49	4.67	0.52	46	4,54	0,59
КБЦ „Звездара“	108	4.29	0.74	101	4,34	0,82
КБЦ „Земун“	104	4.15	0.68	92	4,25	0,79
КБЦ „Бежанијска коса“	82	4.43	0.50	98	4,22	0,73
Институт за КВБ „Дедиње“	40	4.30	0.69	50	4,48	0,65
Институт за онкологију и рад. Србије	115	3.91	1.00	101	4,16	0,82
Инс. за реуматологију	39	4.41	0.88	35	4,26	0,78
Спец. бол. „Свети Сава“	57	4.26	0.86	49	4,53	0,62
Спец. бол. Младеновац	39	4.67	0.58	53	4,49	0,72
Спец. бол. Лазаревац	20	5.00	0.00	16	4,81	0,40
ВМА	526	4.33	0.71	464	4,30	0,71
<b>УКУПНО</b>	<b>1494</b>	<b>4.33</b>	<b>0.72</b>	<b>1430</b>	<b>4,34</b>	<b>0,75</b>

Дужином посета су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,81) КБЦ „Др Драгиша Мишовић“

(4,54) и Специјалној болници за интерне болести Младеновац (4,51), а најмање задовољни у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,15) и КБЦ „Бежанијска коса“ (4,18), (табела 45). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника дужином посета између различитих болница ( $F=2,657$ ,  $DF=11$ ,  $p=0,002$ ).

**Табела 45. Задовољство испитаника дужином посета – просечна оцена**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	308	4.36	0.69	317	4,39	0,78
КБЦ „Мишовић“	49	4.67	0.52	46	4,54	0,59
КБЦ „Звездара“	105	4.38	0.67	98	4,44	0,69
КБЦ „Земун“	103	4.16	0.68	91	4,27	0,80
КБЦ „Бежанијска коса“	82	4.39	0.54	98	4,18	0,74
Институт за КВБ „Дедиње“	37	4.46	0.56	50	4,44	0,73
Институт за онкологију и рад. Србије	112	3.89	0.99	91	4,15	0,82
Инс. за реуматологију	38	4.58	0.55	34	4,35	0,69
Спец. бол. „Свети Сава“	56	4.20	0.88	49	4,45	0,65
Спец. бол. Младеновац	38	4.66	0.58	51	4,51	0,73
Спец. бол. Лазаревац	20	5.00	0.00	16	4,81	0,40
ВМА	526	4.37	0.68	463	4,32	0,72
<b>УКУПНО</b>	<b>1474</b>	<b>4.34</b>	<b>0.71</b>	<b>1404</b>	<b>4,35</b>	<b>0,74</b>

Бројем посета су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,81), и Специјалној болници „Свети Сава“ (4,58), а најмање задовољни у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,18) и КБЦ „Бежанијска коса“ (4,22) (табела 46). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника бројем посета између различитих болница ( $F=3,027$ ,  $DF=11$ ,  $p=0,001$ ).

**Табела 46. Задовољство испитаника бројем посета – просечна оцена**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	308	4.40	0.64	317	4,40	0,82
КБЦ „Мишовић“	50	4.68	0.51	45	4,53	0,59
КБЦ „Звездара“	108	4.38	0.75	97	4,43	0,72
КБЦ „Земун“	104	4.14	0.66	91	4,32	0,71
КБЦ „Бежанијска коса“	81	4.42	0.52	98	4,22	0,73
Институт за КВБ „Дедиње“	38	4.53	0.51	50	4,52	0,61
Институт за онкологију и рад. Србије	111	3.93	0.98	91	4,18	0,81
Инс. за реуматологију	36	4.61	0.49	34	4,32	0,59
Спец. бол. „Свети Сава“	57	4.39	0.59	48	4,58	0,50
Спец. бол. Младеновац	39	4.64	0.58	51	4,53	0,78
Спец. бол. Лазаревац	20	5.00	0.00	16	4,81	0,40
ВМА	524	4.36	0.70	460	4,28	0,77
<b>УКУПНО</b>	<b>1476</b>	<b>4.36</b>	<b>0.70</b>	<b>1398</b>	<b>4,35</b>	<b>0,75</b>

### Права и дужности пацијената током болничког лечења

Са правом да дају сагласност на предложену процедуру, упознато је око 90% пацијената лечених на интернистичким одељењима. Најмање пацијената је са овим правом упознато у КБЦ „Земун“ (84,1%), Специјалној болници за интерне болести у Младеновцу (86%), КЦС (87,9%) и ВМА (88,2%), а највише у Специјалној болници за ендемску нефропатију у Лазаревцу и Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (100%), а затим у Институту за онкологију и радиологију Србије (98,3%), (табела 47). Установљена је статистички високо значајна разлика између болница ( $H=30,494$ ,  $DF=11$ ,  $p=0,001$ ).

Табела 47. Пацијент је упознат са правом на сагласност на предложену процедуру

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ДА		НЕ		Укупно	
	Број	%	Број	%	Број	%
КЦС	290	87,9	40	12,1	330	100
КБЦ „Мишовић“	41	95,3	2	4,7	43	100
КБЦ „Звездара“	97	95,1	5	4,9	102	100
КБЦ „Земун“	74	84,1	14	15,9	88	100
КБЦ „Бежанијска коса“	90	92,8	7	7,2	97	100
Институт за КВБ „Дедиње“	42	91,3	4	8,7	46	100
Институт за онкологију и рад. Србије	115	98,3	2	1,7	117	100
Инс. за реуматологију	27	96,4	1	3,6	28	100
Спец. бол. „Свети Сава“	45	100,0	0		45	100
Спец. бол. Младеновац	43	86,0	7	14,0	50	100
Спец. бол. Лазаревац	14	100,0	0		14	100
ВМА	402	88,2	54	11,8	456	100
<b>УКУПНО</b>	<b>1280</b>	<b>90,4</b>	<b>136</b>	<b>9,6</b>	<b>1416</b>	<b>100</b>

Са дужностима на одељењу током болничког лечења је упознато око 88% пацијената. Најмање пацијената је са својим дужностима упознато у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (73,3%), КЦС (85,5%) и КБЦ „Земун“ (85,6%), а највише у Специјалној болници за ендемску нефропатију у Лазаревцу (100%) и Институту за онкологију и радиологију Србије (98,3%), (табела 48). Установљена је високо статистички значајна разлика између болница ( $H=33,511$ ,  $DF=11$ ,  $p=0,000$ ).

Табела 48. Пацијент је упознат са дужностима на одељењу

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ДА		НЕ		Укупно	
	Број	%	Број	%	Број	%
КЦС	283	85,5	48	14,5	331	100
КБЦ „Мишовић“	38	90,5	4	9,5	42	100
КБЦ „Звездара“	94	92,2	8	7,8	102	100
КБЦ „Земун“	77	85,6	13	14,4	90	100
КБЦ „Бежанијска коса“	88	88,9	11	11,1	99	100
Институт за КВБ „Дедиње“	33	73,3	12	26,7	45	100
Институт за онкологију и рад. Србије	117	98,3	2	1,7	119	100
Инс. за реуматологију	25	92,6	2	7,4	27	100
Спец. бол. „Свети Сава“	46	97,9	1	2,1	47	100
Спец. бол. Младеновац	44	88,0	6	12,0	50	100
Спец. бол. Лазаревац	14	100,0	0		14	100
ВМА	395	86,8	60	13,2	455	100
<b>УКУПНО</b>	<b>1254</b>	<b>88,2</b>	<b>167</b>	<b>11,8</b>	<b>1421</b>	<b>100</b>

Са начином приговора и жалби у случају незадовољства, упознато је само 75% пацијената лечених на интернистичким одељењима. Најмање пацијената је са овим правом упознато у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ и КЦС (мање од 70%), а највише у Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац (92,9%), (табела 49). Установљена је статистички високо значајна разлика између болница ( $N=34,799$ ,  $DF=11$ ,  $p=0,000$ ).

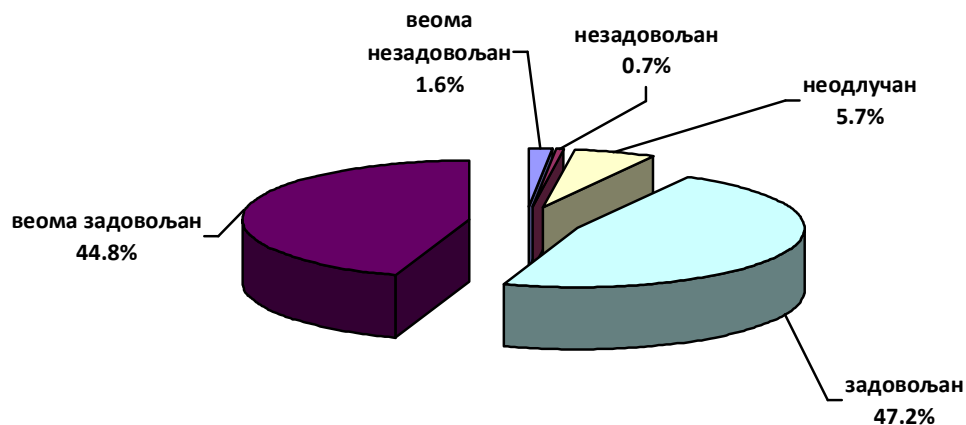
Табела 49. Пацијент је упознат са начином приговора и жалби у случају незадовољства

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ДА		НЕ		Укупно	
	Број	%	Број	%	Број	%
КЦС	220	69,8	95	30,2	315	100
КБЦ „Мишовић“	32	80,0	8	20,0	40	100
КБЦ „Звездара“	75	77,3	22	22,7	97	100
КБЦ „Земун“	63	71,6	25	28,4	88	100
КБЦ „Бежанијска коса“	74	77,9	21	22,1	95	100
Институт за КВБ „Дедиње“	27	62,8	16	37,2	43	100
Институт за онкологију и рад. Србије	104	88,1	14	11,9	118	100
Инс. за реуматологију	20	74,1	7	25,9	27	100
Спец. бол. „Свети Сава“	41	87,2	6	12,8	47	100
Спец. бол. Младеновац	45	90,0	5	10,0	50	100
Спец. бол. Лазаревац	13	92,9	1	7,1	14	100
ВМА	316	72,0	123	28,0	439	100
<b>УКУПНО</b>	<b>1030</b>	<b>75,0</b>	<b>343</b>	<b>25,0</b>	<b>1373</b>	<b>100</b>

### Задовољство болничким лечењем у целини

Болничким лечењем у целини на интернистичким одељењима задовољно је 1390 (92%) пацијената, 86 пацијената (5,7%) нису ни задовољни ни незадовољни, док су само 24 пацијента изјавила да су веома незадовољни (1,6%) и још 11 да су незадовољни (0,7%), (графикон 48). Због тога је и просечна оцена задовољства болничким лечењем веома висока, 4,33.

Графикон 48. Задовољство испитаника болничким лечењем у целини на интернистичким одељењима



Посматрано по појединачним болницама, болничким лечењем у целини су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за цереброваскуларна оболења „Свети Сава“ (просечна оцена 4,68), Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,67) и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,59), а најмање су задовољни, условно речено с обзиром на високе оцене у свим болницама, у КБЦ „Бежанијска коса“ и Институту за онкологију и радиологију Србије (4,17). Ниже оцене се примећују и у КЦС (4,25) и ВМА (4,26), (табела 50). Установљена је статистички високо значајна разлика у степену задовољства корисника болничким лечењем у целини између различитих болница ( $F=5,049$ ,  $DF=11$ ,  $p=0,000$ ).

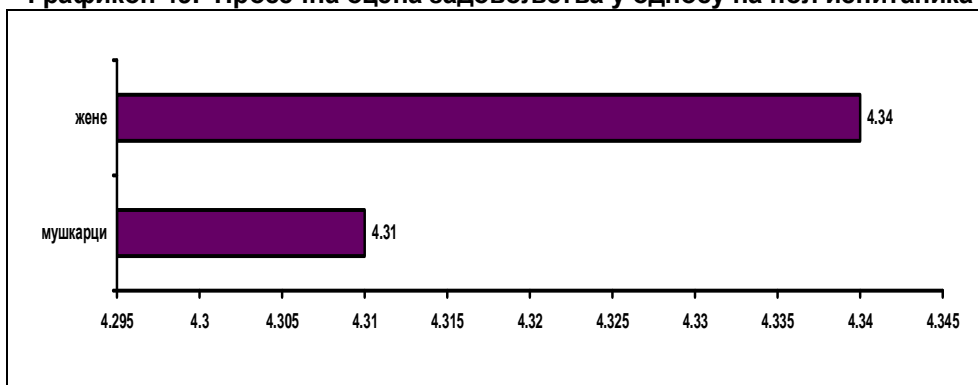
**Табела 50. Задовољство испитаника– просечна оцена**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	322	4.30	0.72	348	4,25	0,78
КБЦ „Мишовић“	48	4.50	0.71	49	4,49	0,62
КБЦ „Звездара“	113	4.29	0.78	109	4,52	0,55
КБЦ „Земун“	112	4.28	0.73	90	4,46	0,69
КБЦ „Бежанијска коса“	90	4.27	0.80	105	4,17	0,70
Институт за КВБ „Дедиње“	53	4.42	0.72	54	4,59	0,79
Институт за онкологију и рад. Србије	122	4.07	0.73	121	4,17	0,87
Инс. за реуматологију	43	4.60	0.54	35	4,51	0,56
Спец. бол. „Свети Сава“	60	4.38	0.69	47	4,68	0,52
Спец. бол. Младеновац	38	4.45	0.55	57	4,51	0,54
Спец. бол. Лазаревац	20	5.00	0.00	15	4,67	0,49
ВМА	533	4.30	0.79	481	4,26	0,80
<b>УКУПНО</b>	<b>1554</b>	<b>4.31</b>	<b>0.75</b>	<b>1511</b>	<b>4,33</b>	<b>0,75</b>

- **Степен зависности посматраних варијабли**

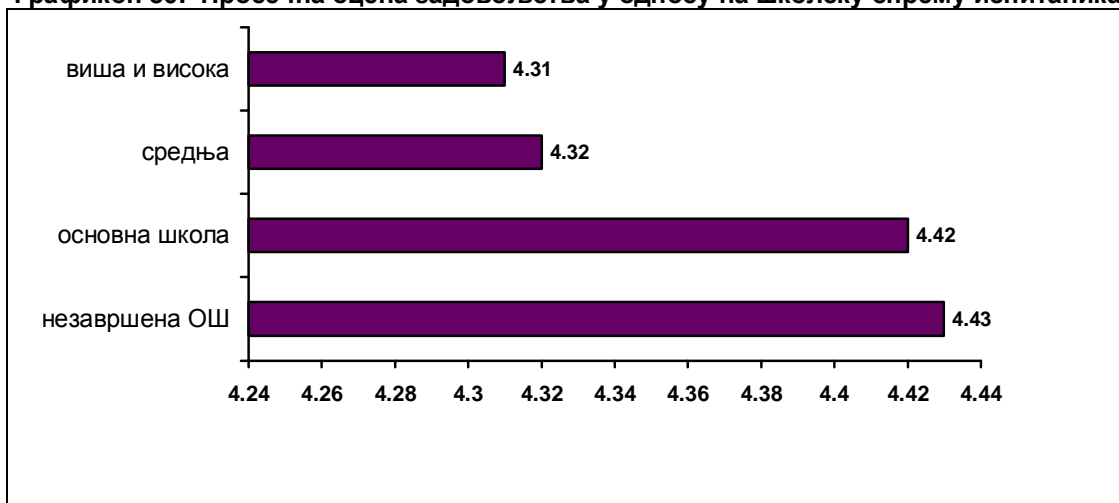
У односу на опште задовољство корисника болничком здравственом заштитом уочене су разлике по полу пацијената (графикон 49). На ово питање су одговориле 732 жене и 736 мушкараца. Жене су задовољније болничким лечењем (просечна оцена задовољства 4,34) од мушкараца (просечна оцена 4,31). Применом непараметарских статистичких тестова, установљено је да не постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника болничким лечењем у односу на пол испитаника ( $\chi^2=4,471$ ,  $DF=4$ ,  $p=0,346$ ).

**Графикон 49. Просечна оцена задовољства у односу на пол испитаника**



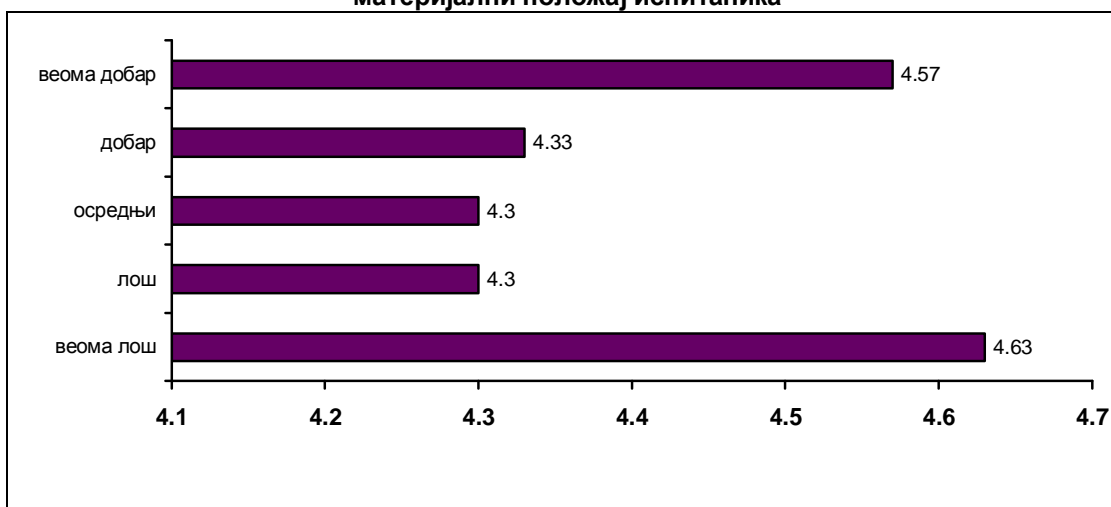
У односу на школску спрему корисника, установљена је статистички значајна разлика у погледу степена задовољства болничком здравственом заштитом ( $N=8,178$ ,  $DF=3$ ,  $p=0,042$ ). Најзадовољнији су пацијенти са незавршеном основном школом (просечна оцена 4,43), а са порастом школске спреме опада ниво задовољства, али разлика није статистички значајна ( $F=1,407$ ,  $DF=3$ ,  $p=0,239$ ), (графикон 50).

**Графикон 50. Просечна оцена задовољства у односу на школску спрему испитаника**



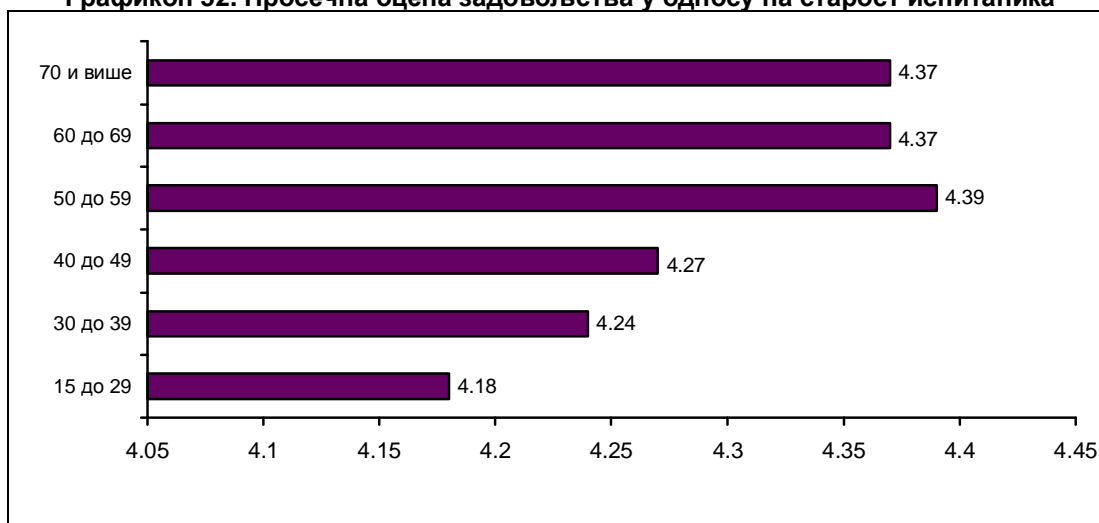
У односу на материјално стање корисника, постоји статистички високо значајна разлика у погледу степена задовољства болничком здравственом заштитом ( $N=27,405$ ,  $DF=4$ ,  $p=0,000$ ). Болничким лечењем су најзадовољнији пацијенти са веома добрим и веома лошим материјалним положајем, а најмање задовољни пацијенти са лошим и средњим материјалним положајем (графикон 51).

**Графикон 51. Просечна оцена задовољства болничким лечењем у односу на материјални положај испитаника**



Животна доб статистички значајно нема утицаја на задовољство пацијената болничким лечењем ( $F=2,098$ ,  $DF=5$ ,  $p=0,063$ ). Идући према старијим добним групама, задовољство пацијената болничким лечењем расте. Најзадовољнији су грађани старости од 50-59 година, а најнезадовољнији пацијенти млађи од 30 година (графикон 52).

**Графикон 52. Просечна оцена задовољства у односу на старост испитаника**



- **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. Пацијенти су незадовољни санитарно-хигијенским условима у болницама, недовољним

бројем санитарних чворова, неадекватним одржавањем тоалета, недостатком држача за сапун и одећу током туширања. Додатан проблем у тоалетима стварају пацијенти пушачи који те просторије користе за пушење. Такође, пацијенти указују на потребу кречења болничких просторија, бољу опремљеност болесничких соба (недостаје телевизор или радио, плакари, средити кревете, душеке, постељину), затим на превише пацијената у собама, потребу да се побољша квалитет хране, лошу организацију пријема у болницу (предуго чекање, стајање, гужва), мали број медицинских сестара у ноћној смени, али и мали број спремачица („чистачица нема времена да чисти јер транспортује болеснике“). Велики број притужби односи се и на хигијену приликом сервирања хране (сервирке не носе рукавице). Пацијенти предлажу да се обезбеди трпезарија за покретне болеснике.

Пацијенти указују и на неадекватну комуникацију са здравственим радницима и недовољно обавештења о процедурама којима се подвргавају („током визите није могуће поставити питање лекарима“, „ми смо учесници у лечењу, а не само објекти“). Има мишљења да треба променити време за посете и дужину трајања посета, како би се повећала доступност члановима породице.

Коментар пацијената је и да треба чешће обављати дезинсекцију због буба у собама, али и да пацијенти треба да смање употребу мобилних телефона. Пацијенти су коментарисали и да препознају тежак и одговоран посао здравствених радника, да они раде у лошим условима и да држава и министарство здравља треба више да улажу у здравствене установе, као и да обезбеде адекватну надокнаду за рад.

## **Закључак**

Резултати истраживања задовољства корисника болничким лечењем на интернистичким одељењима су показали висок степен задовољства (око 92% испитаника се изјаснило да су задовољни или веома задовољни болничким лечењем, а просечна оцена задовољства је 4,33). Резултати су веома слични прошлогодишњим када је степен задовољства такође износио 92%, а просечна оцена задовољства је износила 4,31.

Пацијенти су најмање задовољни исхраном и условима смештаја у болници. Укусом болничке хране задовољно је око 71% пацијента, разноврсношћу 72%, температуром хране око 74%, количином хране око 80%, начином сервирања хране 82%, а временом сервирања око 86% пацијената. Сви аспекти исхране ове године су имали мало веће вредности него прошлогодишњи. Просечна оцена општег задовољства услугама исхране је 4,08 и мало је већа од прошлогодишње која је износила 3,98. Болничком исхраном су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију и Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“, а најмање задовољни су пацијенти у Институту за онкологију и радиологију Србије и Клиничком центру Србије.



Болничким смештајем је задовољно око 84% испитаника, с тим што су најнезадовољнији чистоћом тоалета (71% задовољних), удобношћу кревета (78,7%) и опремом собе (80%), док је највећи број задовољан температуром (87,5%) и чистоћом болесничке собе (86%). Просечна оцена задовољства условима смештаја у болници је 4,19 и веома је слична прошлогодишњој која је износила 4,18. Условима смештаја су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац и Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“, а најмање задовољни у Институту за онкологију и радиологију Србије и КБЦ „Бежанијска коса“.

По мишљењу већине пацијената (89%), организација пријема у болницу је задовољавајућа. Пацијенти су током болничког пријема најзадовољнији љубазношћу особља (95% задовољних), а најмање задовољни чекањем на шалтеру (79% задовољних), а затим временом од пријема у болницу до смештаја у болесничку собу (око 87% задовољних) и објашњењима у вези процедуре пријема (88%). Такође су веома задовољни и процедуром отпуста из болнице (92,6% задовољних). Просечна оцена задовољства болничким пријемом је 4,32, слично као и прошле године када је износила 4,3, а отпустом из болнице 4,44 (прошле године 4,42).. Процедуром болничког пријема су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију и Специјалној болници „Свети Сава“, а најмање задовољни у КБЦ „Бежанијска Коса“ и Институту за онкологију и радиологију Србије. Процедуром болничког отпуста су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници „Свети Сава“ и Институту за реуматологију, а најмање у КБЦ „Бежанијска Коса“ и Институту за онкологију и радиологију Србије.

Преко 94% пацијената је задовољно радом лекара, а 97% пацијената задовољно радом медицинских сестара на интернистичким одељењима у болницама у Београду (прошле године је преко 95% пацијената било задовољно како радом лекара, тако и медицинских сестара). 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 4,65. Ова вредност је потпуно иста прошлогодишњој вредности просечне оцене сестринском негом. 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 4,60, као и прошле године. Радом медицинских сестара су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију и Институту за реуматологију, а најмање задовољни су у КБЦ „Бежанијска коса“ и Специјалној болници за интерне болести Младеновац.

Радам лекара су најзадовољнији пацијенти у Институту за реуматологију и КБЦ „Др Драгиша Мишовић“, а најмање задовољни у КБЦ „Бежанијска коса“ и Специјалној болници за интерне болести Младеновац.

Дијагностичким процедурама у болници у области лабораторијске дијагностике задовољно је 95% пацијената, у области радиолошке дијагностике 93,8%, кардиолошке дијагностике 95,9%, а услугама физикалне терапије, око 92,5% пацијената. Просечна оцена задовољства услугама дијагностике и терапије је 4,54 и слична је прошлогодишњој која је износила 4,5. Дијагностичким услугама су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију, Специјалној болници за цереброваскуларна обољења „Свети Сава“ и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“, а најмање задовољни пацијенти у Институту за онкологију и радиологију Србије и КБЦ „Бежанијска коса“.

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 10% пацијената се изјаснило да их болничко особље није упознало са правом да дају сагласност на предложену процедуру, 12% није упознато са дужностима на болничком одељењу, а 25% није упознато са начином приговора и жалби у случају незадовољства. Резултати познавања права и дужности пацијената су слични онима из прошле године.

Најмање пацијената је са правом да дају сагласност на предложену процедуру упознато у Специјалној болници за интерне болести у Младеновцу, КЦС и ВМА, а највише у Специјалној болници за ендемску нефропатију у Лазаревцу и Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“, а затим у Институту за онкологију и радиологију Србије. Са својим дужностима најмање пацијената је упознато у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ и КБЦ „Земун“, а највише у Специјалној болници за ендемску нефропатију у Лазаревцу и Институту за онкологију и радиологију Србије. Најмање пацијената је са правом приговора и жалби упознато у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ и КЦС, а највише у Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац.

Близу 93% пацијената, као и прошле године је задовољно организацијом посета, временом посете, дужином трајања и бројем посета (просечна оцена 4,34 за време, 4,35 за дужину посета и за број посета). Најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију, КБЦ „Др Драгиша Мишовић“, Специјалној болници за интерне болести Младеновац и Специјалној болници „Свети Сава“ а најмање задовољни у Институту за онкологију и радиологију Србије и КБЦ „Бежанијска Коса“.

На степен задовољства болничким лечењем статистички значајно утичу: старост и материјални положај испитаника. Старији пацијенти су задовољнији од млађих, а пацијенти који су свој материјални положај оценили као веома лош и веома добар су задовољнији од пацијената чији је материјални положај лош и осредњи.

Задовољство пацијената болничким лечењем у целини се значајно разликује у различитим болницама (просечна оцена од 4,17 до 4,68) Тако је било и прошле године када се опсег оцена кретао од 4,07 до 5. Најмање су задовољни пацијенти у Институту за онкологију и радиологију Србије, као и прошле године и КБЦ „Бежанијска коса“. Ниже оцене су и у великим болницама: КЦС и ВМА. Најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за цереброваскуларна оболења „Свети Сава“, као и Специјалној болници за ендемску нефропатију, где је био мали број отпуштених и анкетираних пацијената, па добијени резултат треба разматрати са резервом. Висок степен задовољства је и у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“.

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