

**ГРАДСКИ ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ
БЕОГРАД**

**АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА
БОЛНИЧКИМ ЛЕЧЕЊЕМ
НА ОДЕЉЕЊИМА РЕХАБИЛИТАЦИЈЕ
У БОЛНИЦАМА У БЕОГРАДУ
У 2015. ГОДИНИ**

**(СА ПОРЕЂЕЊЕМ
ЗА ПЕРИОД 2013-2015. ГОДИНА)**

Београд, март 2016. године

Наручилац задатка:

Министарство здравља Републике Србије

Обрађивач:

Градски завод за јавно здравље, Београд

Директор Завода:

Проф. др Душанка Матијевић, спец. социјалне медицине

Помоћница директора:

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

Носилац задатка:

Мр сц. мед. др Анђелија Нешковић

Учесници у задатку:

Мр сц.мед. др Милена Пауновић

Прим. др Предраг Делибашић

Др Либија Димитријевић Танасковић

Др Катарина Војводић

Прим. др Зоран Дурлевић

Др Катица Трипковић

Др Милена Јаковљевић

Др Анђелка Брковић

Др Верица Почуча

Др Невенка Ковачевић

Др Весна Маротић

Данијела Куљанин, вмс

Гордана Бошковић, здравствени статистичар

Биљана Будић, вмс

Инга Мијаиловић, вмс

Гордана Лазић, вмс

Владимир Глишовић, впт

Милица Бабовић, вмс

Весна Поштин, оператер

Наталија Звездић, оператер

Рајко Терзић, програмер

САДРЖАЈ

Карактеристике испитаника анкетираних	4
Задовољство пацијената услугама болничког пријема и отпуста.....	8
Задовољство пацијената сестринском негом током боравка у болници.....	15
Задовољство пацијената услугама лекара током боравка у болници.....	19
Задовољство пацијената дијагностичким и терапијским услугама.....	27
Задовољство пацијената услугама болничке исхране.....	31
Задовољство пацијената условима болничког смештаја.....	39
Задовољство пацијената организацијом посета болеснику.....	44
Права и дужности пацијената током болничког лечења.....	46
Задовољство пацијената болничким лечењем у целини.....	47
Степен повезаности карактеристика испитаника и задовољства.....	48
Коментари пацијената.....	50
Закључак.....	50

КАРАКТЕРИСТИКЕ ИСПИТАНИКА АНКЕТИРАНИХ

На болничким одељењима за рехабилитацију у 4 болнице у Београду у 2015. години анкетирано је 107 пацијената, што мање у односу на претходне две године. У све три године највише испитаника, више од половине, било је у Институту за рехабилитацију (таб. 1). У Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику и ВМА био је мали број испитаника (мање од 15), што ремети статистичку обраду добијених података и утиче на резултате.

Табела 1: Дистрибуција испитаника према болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013		2014		2015	
	Број испитаника	%	Број испитаника	%	Број испитаника	%
Институт за рехабилитацију	76	52.4	91	63.6	54	50.5
Клин. за рехабилитацију „Др М. Зотовић“	41	28.3	32	22.4	30	28.0
Спец. бол. за рехаб. и ортоп. протетику	12	8.3	6	4.2	13	12.1
ВМА	16	11.0	14	9.8	10	9.3
УКУПНО	145	100.0	143	100.0	107	100.0

У односу на пол пацијената, мушкарци су били заступљени са 41.7%, а жене са 58.3%. Највеће учешће мушкараца је у Институту за рехабилитацију, а жена на ВМА (таб. 2).

Табела 2: Дистрибуција испитаника према полу по болницама у 2015.

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Мушки пол		Женски пол		укупно	
	Број	%	Број	%	Број	%
Институт за рехабилитацију	28	52.8	25	47.2	53	100
Клин. за рехабилитацију „Др М. Зотовић“	9	30.0	21	70.0	30	100
Спец. бол. за рехаб. и ортопед. протетику	5	38.5	8	61.5	13	100
ВМА	1	14.3	6	85.7	7	100
УКУПНО	43	41.7	60	58.3	103	100.0

Учешће мушкараца у анкети знатно је мање у односу на претходне две године (у 2014. години мушкарци су били заступљени са 47.1%, а у 2013. години са 51.8%), (таб. 2а).

Табела 2а: Дистрибуција испитаника према полу по болницама у 2013. и 2014.

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014				2013			
	Мушки пол		Женски пол		Мушки пол		Женски пол	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
Институт за рехабилитацију	44	50.0	44	50.0	40	54.8	33	45.2
Клин. за рехабилитацију „Др М. Зотовић“	7	22.6	24	77.4	16	40.0	24	60.0
Спец. бол. за рехаб. и ортопед. протетику	6	100.0	/	/	8	66.7	4	33.3
ВМА	8	61.5	5	38.5	9	56.2	7	43.8
УКУПНО	65	47.1	73	52.9	73	51.8	68	48.2

Само у 2014. години постоји статистички високо значајна разлика у полу испитаника између анкетираних болница (2015: $H=6.544$, $df=3$, $p=0.088$; 2014: $H=15.490$, $df=3$, $p=0.001$; 2013: $\chi^2=3.682$, $df=3$, $p=0.298$).

Просечна старост испитаника је 59,6 година, слично као и у претходне две године. Највећа просечна старост је у све три године у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, с тим што је она највећа у 2015. и износи скоро 70 година (таб. 3). Само у 2013. години постоји статистички значајна разлика у просечној старости

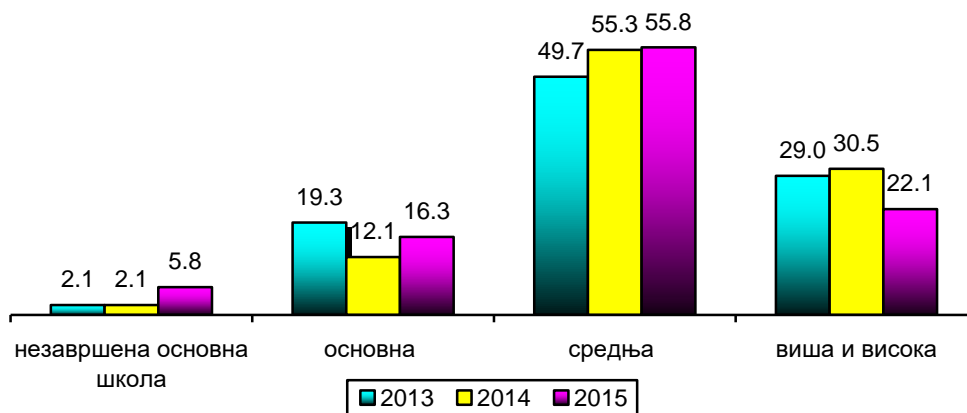
испитаника између анкетираних болница (2015: $F=2.426$, $df=3$, $p=0.070$; 2014: $F=0,313$, $df=3$, $p=0,816$; 2013: $F=3.871$, $df=3$, $p=0.011$).

Табела 3: Просечна старост испитаника по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	75	61,08	13,43	89	61,22	12,16	52	59,87	13,71
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	40	51,85	18,58	30	62,90	16,96	30	56,07	14,48
Сп. бол. за рехаб. и ортоп. прот.	12	66,25	10,81	6	64,67	4,68	11	69,82	11,52
ВМА	15	58,73	22,96	14	63,79	13,27	8	57,00	24,14
УКУПНО	142	58,67	16,52	139	62,00	13,16	101	59,59	15,05

Посматрано према **школској спреми** највише пацијената има средњу стручну спрему (55.8%), што се бележи и у претходне две године; вишу и високу стручну спрему има 22.1%, што је ниже у односу на претходне две године (око 1/3); завршену основну школу има 16.3%, а незавршену основну школу има 5.8% испитаника, што је више него у претходне две године (граф. 1).

Графикон 1: Школска спрема испитаника на одељењима рехабилитације (%)



Средњу школску спрему у 2015. години имало је највише испитаника у Институту за рехабилитацију (62.7%); у 2014. години у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (66.7%); а у 2013. години у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ (63.4%). Са завршеном вишом и високом школом највише пацијената је било на ВМА у 2015. и 2014. години, а у 2013. години у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (41.7%) (таб. 4, 4а и 4б).

Табела 4: Дистрибуција испитаника по болницама према школској спреми у 2015.

Школска спрема испитаника	Незавршена основна шк.		Основна школа		Средња школа		Виша и висока школа		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
Институт за рехабилитацију	1	2.0	6	11.8	32	62.7	12	23.5	51	100
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	1	3.3	7	23.3	17	56.7	5	16.7	30	100
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	4	30.8	3	23.1	5	38.5	1	7.7	13	100
ВМА	/	/	1	10.0	4	40.0	5	50.0	10	100
УКУПНО	6	5.8	17	16.3	58	55.8	23	22.7	104	100.0

Само у 2015. години постоји статистички високо значајна разлика у односу на школску спрему испитаника између анкетираних болница (2015: $N=12.902$, $df=3$, $p=0.005$; 2014: $N=0,763$, $df=3$, $p=0,858$; 2013: $N=2.066$, $df=3$, $p=0.559$).

Табела 4а: Дистрибуција испитаника по болницама према школској спреми у 2014.

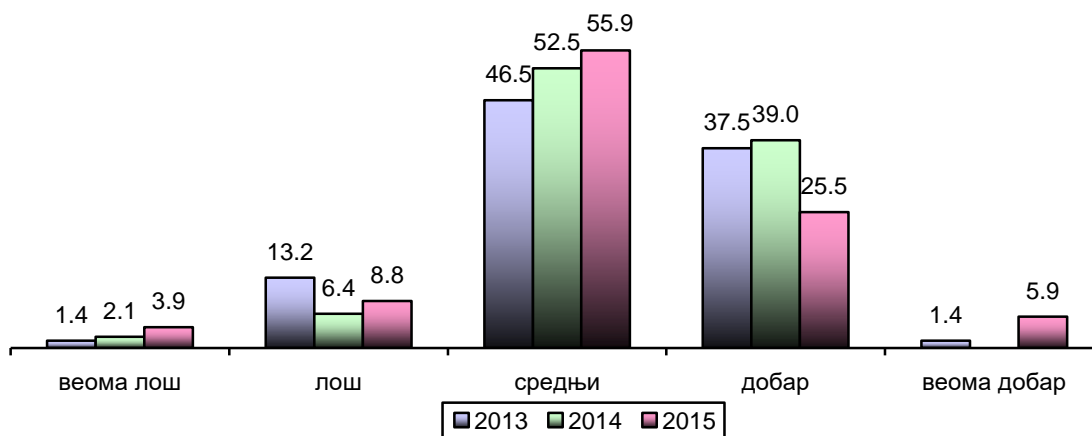
Школска спрема испитаника	Незавршена основна шк.		Основна школа		Средња школа		Виша и висока школа		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА										
Институт за рехабилитацију	2	2.2	11	12.4	48	53.9	28	31.5	89	100
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	/	/	5	15.6	19	59.4	8	25.0	32	100
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	/	/	/	/	4	66.7	2	33.3	6	100
ВМА	1	7.1	1	7.1	7	50.0	5	35.7	14	100
УКУПНО	3	2.1	17	12.1	78	55.3	43	30.5	141	100.0

Табела 4б: Дистрибуција испитаника по болницама према школској спреми у 2013.

Школска спрема испитаника	Незавршена основна шк.		Основна школа		Средња школа		Виша и висока школа		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА										
Институт за рехабилитацију	2	2.6	19	25.0	34	44.7	21	27.6	76	100
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	/	/	4	9.8	26	63.4	11	26.8	41	100
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	1	8.3	1	8.3	5	41.7	5	41.7	12	100
ВМА	/	/	4	25.0	7	43.8	5	31.2	16	100
УКУПНО	3	2.1	28	19.3	72	49.7	42	29.0	145	100.0

У 2015. години највећи број испитаника је свој **материјални положај** оценио као осредњи (55.9%), што је нешто већи проценат у односу на претходне две године; а затим добар (25.5%), што је знатно нижи проценат у односу на претходне две године. Са веома лошим и лошим материјалним положајем је око 13% испитаника (граф. 2).

Графикон 2: Материјални статус испитаника (%)



Највеће учешће испитаника са осредњим материјалним положајем је на ВМА у 2015. и 2013. години, а у 2014. години у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протеику (66.7%). У 2015. и 2014. години највише пацијената доброг материјалног положаја је у Институту за рехабилитацију, а у 2013. години у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протеику (таб. 5, 5а и 5б). Не постоји статистички значајна разлика у дистрибуцији испитаника према материјалном положају у анкетираним

болницама (2015: $N=3.636$, $df=3$, $p=0,304$; 2014: $N=3.478$, $df=3$, $p=0.324$; 2013: $N=0.825$, $df=3$, $p=0.844$).

Табела 5: Дистрибуција испитаника према материјалном положају по болницама у 2015.

Материјални положај испитаника	Веома лош		Лош		Средњи		Добар		Веома добар		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
Институт за рехабилитацију	1	2.0	5	10.0	23	46.0	18	36.0	3	6.0	50	100
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	/	/	3	10.3	20	69.0	3	10.3	3	10.3	29	100
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	2	15.4	1	7.7	7	53.8	3	23.1	/	/	13	100
ВМА	1	10.0	/	/	7	70.0	2	20.0	/	/	10	100
УКУПНО	4	3.9	9	8.8	57	55.9	26	25.5	6	5.9	102	100.0

Табела 5а: Дистрибуција испитаника према материјалном положају по болницама у 2014.

Материјални положај испитаника	Веома лош		Лош		Средњи		Добар		Веома добар		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
Институт за рехабилитацију	2	2.2	5	5.6	42	47.2	40	44.9	/	/	89	100
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	1	3.1	2	6.2	21	65.6	8	25.0	/	/	32	100
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	/	/	/	/	4	66.7	2	33.3	/	/	6	100
ВМА	/	/	2	14.3	7	50.0	5	35.7	/	/	14	100
УКУПНО	3	2.1	9	6.4	74	52.5	55	39.0	/	/	141	100

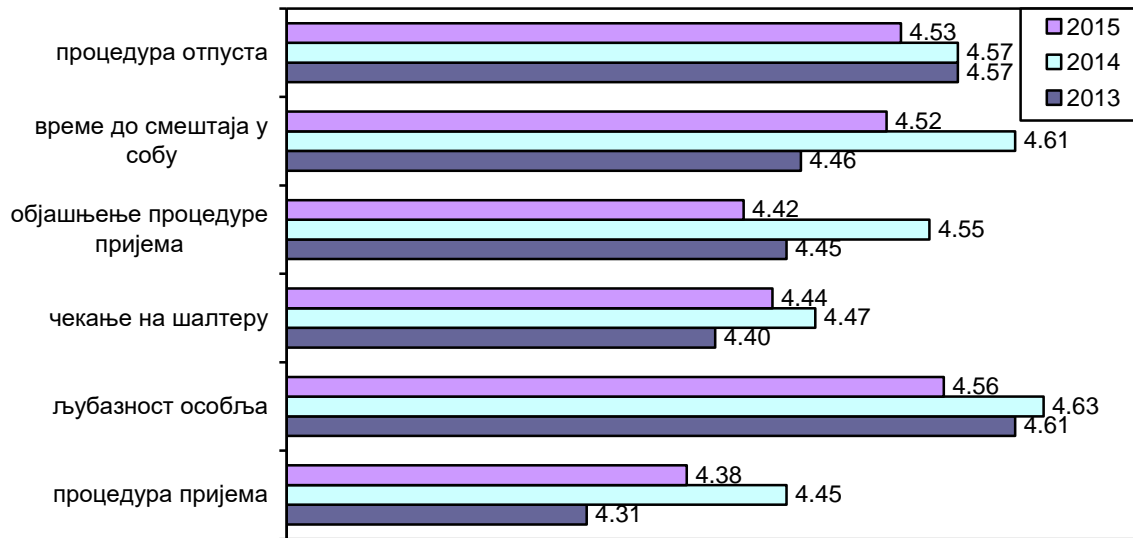
Табела 5б: Дистрибуција испитаника према материјалном положају по болницама у 2013.

Материјални положај испитаника	Веома лош		Лош		Средњи		Добар		Веома добар		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
Институт за рехабилитацију	2	2.7	12	16.0	30	40.0	29	38.7	2	2.7	75	100
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	/	/	6	14.6	20	48.8	15	36.6	/	/	41	100
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	/	/	1	8.3	5	41.7	6	50.0	/	/	12	100
ВМА	/	/	/	/	12	75.0	4	25.0	/	/	16	100
УКУПНО	2	1.4	19	13.2	67	46.5	54	37.5	2	1.4	144	100

ЗАДОВОЉСТВО ПАЦИЈЕНАТА УСЛУГАМА БОЛНИЧКОГ ПРИЈЕМА И ОТПУСТА

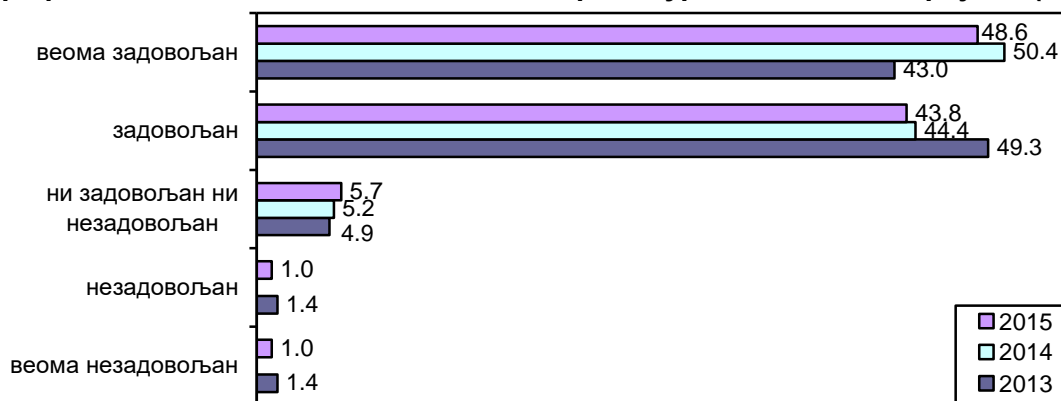
Оцењујући услуге током пријема и отпуста из болнице, пацијенти су најзадовољнији љубазношћу особља (просечна оцена 4,56), а најмање су задовољни процедуром болничког пријема у целини (просечна оцена 4,38) и временом чекања на шалтеру приликом пријема (просечна оцена 4,44). Посматрајући последње три године по наведеним параметрима, уочава се да су пацијенти били најмање задовољни наведеним услугама у 2013. години (граф. 3).

Графикон 3: Задовољство услугама током болничког пријема и отпуста (просечна оцена)



Услугама **болничког пријема** задовољно је 92.4% пацијената, 5.7% су се изјаснили да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је 2% испитаника. И у претходним годинама задовољство пацијената је било изражено сличним процентима (граф. 4).

Графикон 4: Задовољство испитаника процедурама болничког пријема (%)



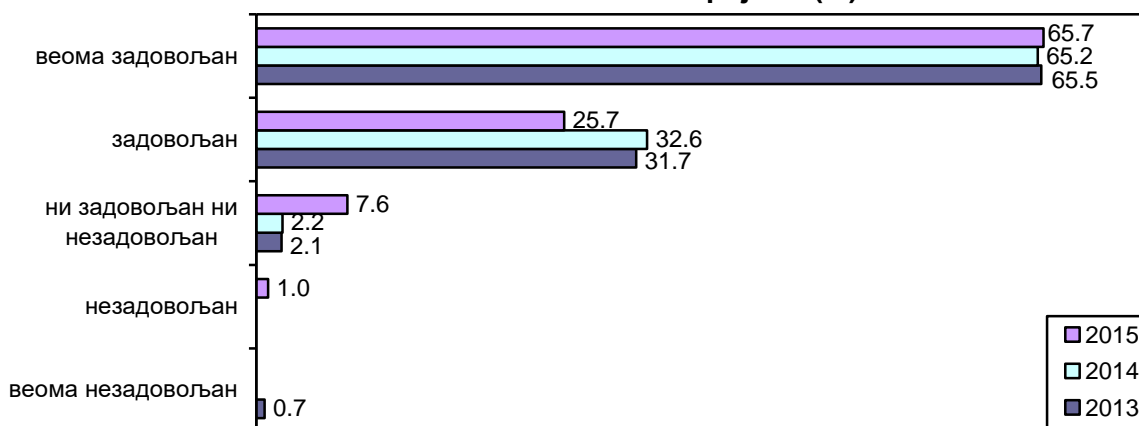
Процедуром болничког пријема су најзадовољнији пацијенти у Институту за рехабилитацију ($\bar{x}=4,65$). У претходној години најзадовољнији су били пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику ($\bar{x}=4,83$), а у 2013. години у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ ($\bar{x}=4,51$). Процедуром болничког пријема испитаници су најмање задовољни у 2015. години у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ ($\bar{x}=4,03$), у 2014. години у Институту за рехабилитацију ($\bar{x}=4,36$), а у 2013. години у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику ($\bar{x}=4,08$) (таб. 6). За разлику од претходне две године, у 2015. години постоји статистички високо значајна разлика у задовољству пацијената болничким пријемом између различитих болница ($F=6.576$, $df=3$, $p=0.000$).

Табела 6: Задовољство испитаника процедуром пријема - просечна оцена (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	73	4,22	0,77	85	4,36	0,61	52	4,65	0,48
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	41	4,51	0,64	30	4,53	0,57	30	4,03	0,55
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	12	4,08	1,08	6	4,83	0,41	13	4,38	0,87
ВМА	16	4,38	0,62	14	4,64	0,50	10	4,00	1,34
УКУПНО	142	4,31	0,75	135	4,45	0,60	105	4,38	0,73

Љубазношћу особља током болничког пријема задовољно је 91.4% пацијената, 7.6% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, док је незадовољних испитаника 1%, што је слично резултатима у претходним годинама (граф. 5).

Графикон 5: Задовољство испитаника љубазношћу особља током болничког пријема (%)



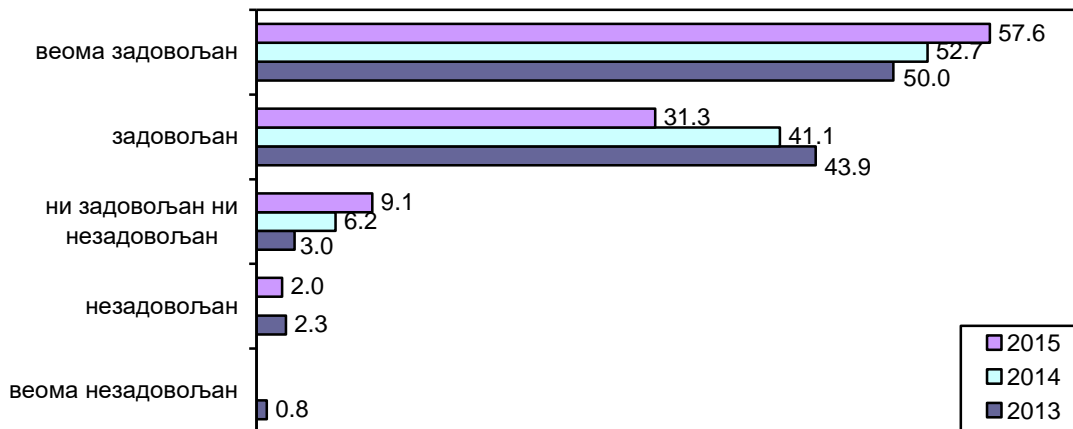
Љубазношћу особља приликом болничког пријема у 2015. години најзадовољнији су пацијенти у Институту за рехабилитацију ($\bar{x}=4,79$), у 2014. години на ВМА ($\bar{x}=4,86$), а у 2013. години у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ ($\bar{x}=4,76$). Испитаници су најмање задовољни у 2015. години на ВМА ($\bar{x}=4,10$), у 2014. години у Институту за рехабилитацију ($\bar{x}=4,54$) и у 2013. години у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику ($\bar{x}=4,17$) (таб. 7). У 2015. години постоји статистички високо значајна разлика ($F=6.454$, $df=3$, $p=0.000$), док у 2013. и 2014. постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника љубазношћу особља приликом болничког пријема између анкетираних болница (2014: $F=2.778$, $df=3$, $p=0.044$; 2013: $F=3.168$, $df=3$, $p=0.026$).

Табела 7: Љубазност болничког особља на пријему - просечна оцена (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	74	4,62	0,52	89	4,54	0,56	53	4,79	0,41
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	41	4,76	0,49	29	4,79	0,41	30	4,27	0,69
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	12	4,17	1,11	6	4,67	0,52	12	4,67	0,65
ВМА	15	4,53	0,64	14	4,86	0,36	10	4,10	1,19
УКУПНО	142	4,61	0,61	138	4,63	0,53	105	4,56	0,68

Временом чекања на шалтеру током болничког пријема задовољно је 88.9% пацијената, 9.1% су навели да су ни задовољни ни незадовољни, док је незадовољних 2% испитаника. У претходне две године задовољство пацијената било је нешто веће (око 94% задовољних и веома задовољних), (граф. 6).

Графикон 6: Задовољство испитаника временом чекања на шалтеру током болничког пријема (%)



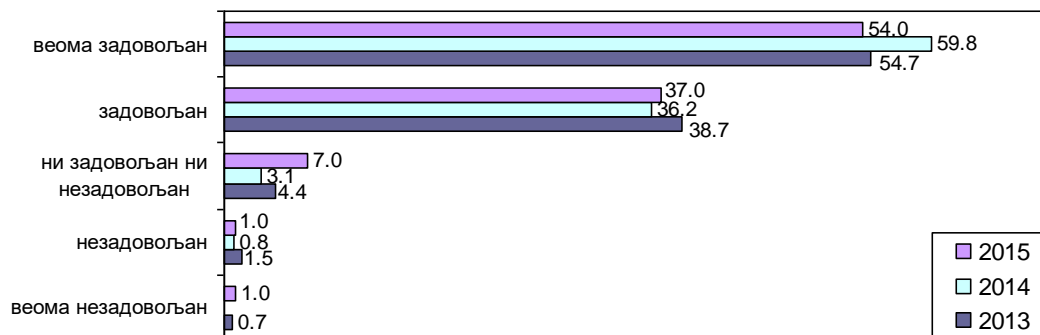
Чекањем на шалтеру приликом болничког пријема у 2015. и 2013. години најзадовољнији су пацијенти у Институту за рехабилитацију, а у 2014. години у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику. Испитаници су најмање задовољни у 2015. години у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ ($\bar{x}=4,04$), а у 2014. и 2013. години на ВМА (таб. 8). У 2015. години постоји статистички високо значајна разлика ($F=7.185$, $df=3$, $p=0.000$), док у 2014. и 2013. години не постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника чекањем на шалтеру приликом болничког пријема између анкетираних болница.

Табела 8: Чекање на шалтеру приликом болничког пријема - просечна оцена (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	67	4,51	0,68	82	4,49	0,55	49	4,76	0,43
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	41	4,32	0,72	28	4,43	0,69	28	4,04	0,84
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	11	4,45	0,52	6	4,50	0,84	12	4,25	0,75
ВМА	13	4,08	1,04	13	4,38	0,77	10	4,30	1,06
УКУПНО	132	4,40	0,73	129	4,47	0,61	99	4,44	0,74

Објашњењима процедуре болничког пријема задовољно је 91% испитаника, 7% није ни задовољно ни незадовољно, док је незадовољно 2% пацијената. У претходне две године пацијенти су били задовољнији овом услугом (и до 96% задовољних и незадовољних) (граф.7).

Графикон 7: Задовољство испитаника објашњењима процедуре болничког пријема



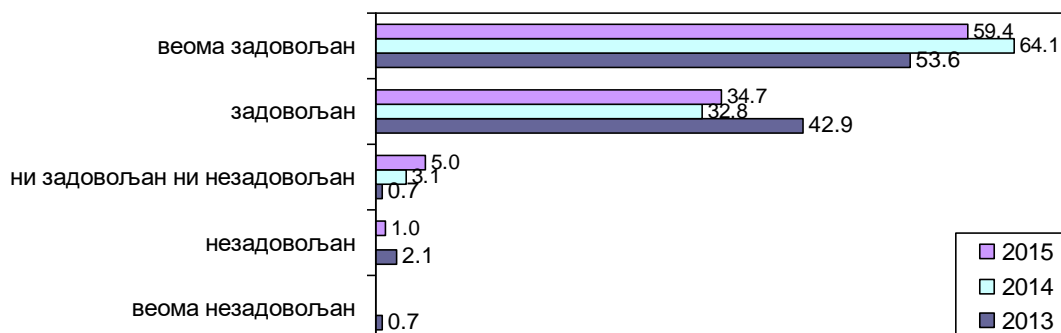
Објашњењима везаним за процедуру болничког пријема у 2015. години најзадовољнији су пацијенти у Институту за рехабилитацију ($\bar{x}=4,74$), у 2014. на ВМА ($\bar{x}=4,85$), а у 2013. у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ ($\bar{x}=4,59$). Испитаници су најмање задовољни у 2015. години у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ ($\bar{x}=4,07$), у 2014. У Институту за рехабилитацију ($\bar{x}=4,47$), а у 2013. на ВМА ($\bar{x}=4,27$) (таб. 9). У 2015. години постоји статистички високо значајна разлика ($F=8.265$, $df=3$, $p=0.000$), док у 2014. и 2013. години не постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника објашњењима везаним за процедуру болничког пријема између анкетираних болница.

Табела 9: Објашњења процедуре болничког пријема - просечна оцена (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	69	4,43	0,67	79	4,47	0,66	50	4,74	0,44
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	41	4,59	0,67	29	4,59	0,50	29	4,07	0,65
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	12	4,33	0,49	6	4,83	0,41	11	3,91	1,30
ВМА	15	4,27	1,10	13	4,85	0,37	10	4,40	0,84
УКУПНО	137	4,45	0,72	127	4,55	0,60	100	4,42	0,75

Временом које протекне од болничког пријема до смештаја у болесничку собу задовољно је 94.1% пацијената, 5% је ни задовољно ни незадовољно, а незадовољних је 1% испитаника. У претходне две године пацијенти су били нешто задовољнији (до 97% задовољних и веома задовољних), (граф. 8).

Графикон 8: Задовољство испитаника временом од болничког пријема до смештаја у собу (%)



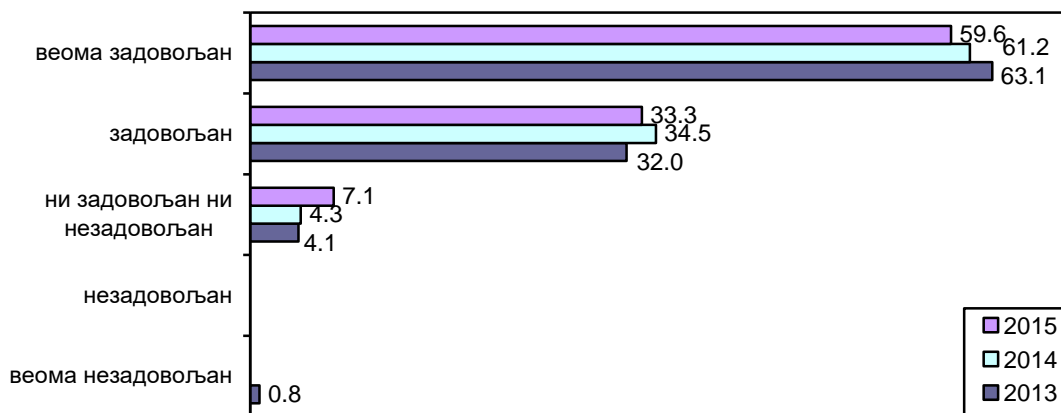
Временом које је протекло од болничког пријема до смештаја у болесничку собу у 2015. години најзадовољнији су пацијенти у Институту за рехабилитацију ($\bar{x}=4,71$), у 2014. на ВМА ($\bar{x}=4,86$) и у 2013. у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ ($\bar{x}=4,56$). Испитаници су најмање задовољни у 2015. и 2014. години у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“, а у 2013. на ВМА (таб. 10). У 2015. години постоји статистички значајна разлика ($F=3.853$, $df=3$, $p=0.012$), док у 2014. и 2013. не постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника временом које протекне од болничког пријема до смештаја у собу између анкетираних болница.

Табела 10: Време од болничког пријема до смештаја у собу - просечна оцена (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	72	4,50	0,65	81	4,58	0,57	51	4,71	0,50
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	41	4,56	0,67	30	4,57	0,57	28	4,21	0,68
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	12	4,25	0,45	6	4,67	0,52	12	4,50	0,52
ВМА	15	4,20	1,01	14	4,86	0,36	10	4,50	0,97
УКУПНО	140	4,46	0,69	131	4,61	0,55	101	4,52	0,64

Процедуром болничког отпуста је задовољно 92.9% пацијената, 7.1% је ни задовољно ни незадовољно, а незадовољних испитаника нема. У претходним годинама пацијенти су били незнатно задовољнији овом услугом (граф. 9).

Графикон 9: Задовољство испитаника процедуром болничког отпуста (%)



Процедуром болничког отпуста најзадовољнији су пацијенти у 2015. години у Институту за рехабилитацију ($\bar{x}=4,73$), у 2014. на ВМА ($\bar{x}=4,79$), а у 2013. у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику ($\bar{x}=4,58$). Испитаници су најмање задовољни у 2015. у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ ($\bar{x}=4,20$), у 2014. у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику ($\bar{x}=4,50$) и у 2013. у Институту за рехабилитацију ($\bar{x}=4,56$) (таб. 11). У 2015. постоји статистички високо значајна разлика ($F=5.592$, $df=3$, $p=0.001$), док у 2014. и 2013. не постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника процедуром болничког отпуста између анкетираних болница.

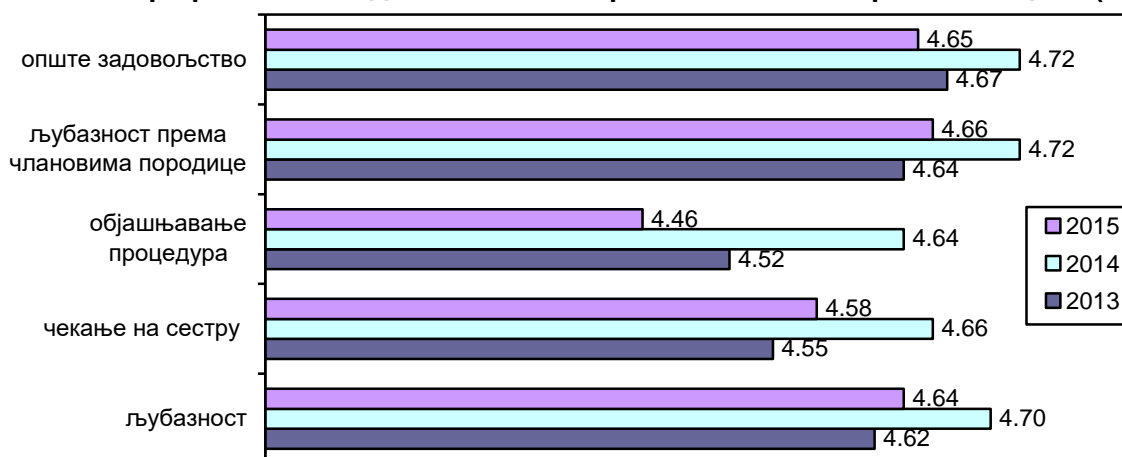
Табела 11: Задовољство процедуром болничког отпуста - просечна оцена (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	68	4,56	0,58	67	4,52	0,58	52	4,73	0,49
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	35	4,57	0,81	29	4,59	0,57	25	4,20	0,64
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	12	4,58	0,67	6	4,50	0,84	12	4,25	0,75
ВМА	7	4,57	0,53	14	4,79	0,43	10	4,60	0,70
УКУПНО	122	4,57	0,66	116	4,57	0,58	99	4,53	0,63

ЗАДОВОЉСТВО ПАЦИЈЕНАТА СЕСТРИНСКОМ НЕГОМ ТОКОМ БОРАВКА У БОЛНИЦИ

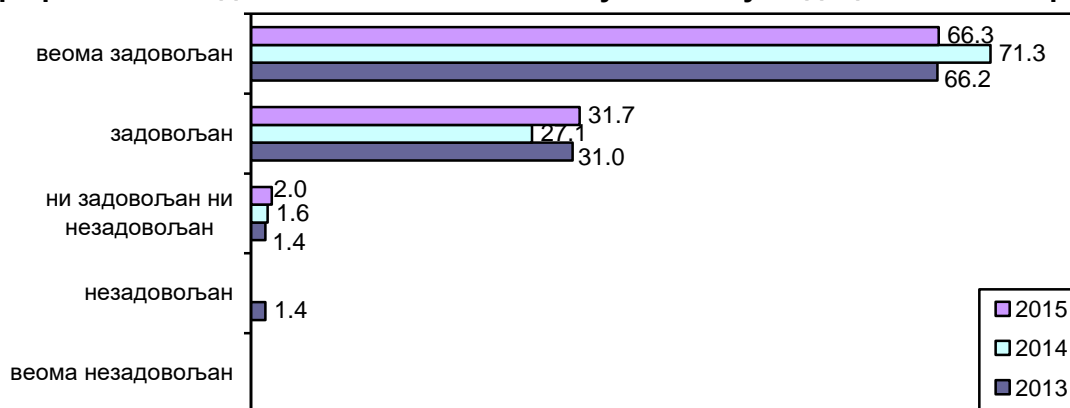
Просечна оцена општег задовољства пацијената сестринском негом на одељењима рехабилитације је 4,65. Од посматраних аспеката сестринске неге најбоље је оцењена љубазност према пацијенту ($\bar{x}=4,64$) и према члановима породице пацијента ($\bar{x}=4,66$), док су пацијенти нижом оценом оценили сестринско објашњавање процедура, тестова и третмана ($\bar{x}=4,46$), али су сви аспекти сестринске неге оцењени високим просечним оценама. Ако се посматрају претходне године, примећује се да су све оцене за посматране аспекте највише у 2014. години (граф. 10).

Графикон 10: Задовољство сестринском негом - просечна оцена (\bar{x})



Љубазношћу медицинских сестара на одељењима рехабилитације задовољно је чак 98% пацијената, 2% је ни задовољно ни незадовољно, док незадовољних пацијената није било. И у претходне две године задовољство пацијената бележи се скоро истим процентима (граф. 11).

Графикон 11: Задовољство испитаника љубазношћу медицинских сестара (%)



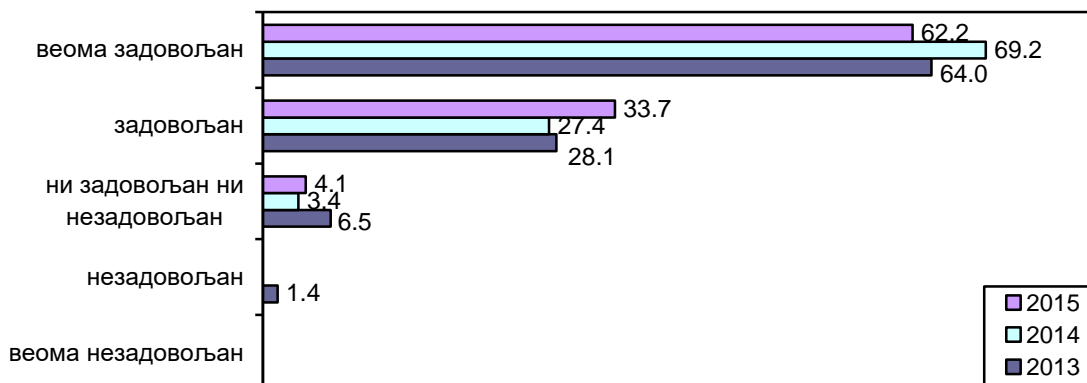
У 2015. години љубазношћу медицинских сестара најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику ($\bar{x}=4,77$), у 2014. на ВМА ($\bar{x}=5,00$), а у 2013. у Институту за рехабилитацију ($\bar{x}=4,67$). Испитаници су најмање задовољни у 2015. и 2013. у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ и на ВМА, а у 2014. години у Институту за рехабилитацију ($\bar{x}=4,64$) (таб. 12). Као и претходних година, не постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника љубазношћу медицинских сестара између анкетираних болница ($F=2.008$, $df=3$, $p=0.118$)

Табела 12: Љубазност медицинских сестара - просечна оцена (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	73	4,67	0,53	78	4,64	0,53	49	4,71	0,45
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	41	4,56	0,63	31	4,71	0,46	29	4,45	0,57
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	12	4,58	0,51	6	4,67	0,52	13	4,77	0,44
ВМА	16	4,56	0,81	14	5,00	0,00	10	4,70	0,67
УКУПНО	142	4,62	0,59	129	4,70	0,49	101	4,64	0,52

Временом чекања на медицинску сестру код хитне потребе задовољно је 95.9% испитаника, 4.1% је ни задовољно ни незадовољно, а незадовољних нема. Сличан степен задовољства је и у претходним годинама (графикон 12).

Графикон 12: Задовољство испитаника временом чекања на медицинску сестру код хитне потребе (%)



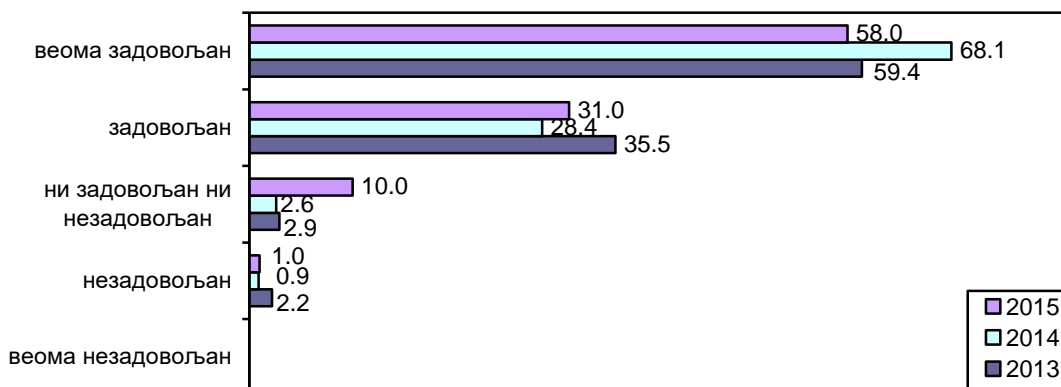
Временом чекања на медицинску сестру код хитне потребе у 2015. и 2014. најзадовољнији су пацијенти на ВМА, а у 2013. у Институту за рехабилитацију. Испитаници су најмање задовољни у 2015. години у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ ($\bar{x}=4,25$), у 2014. у Институту за рехабилитацију ($\bar{x}=4,56$), а у 2013. у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику ($\bar{x}=4,33$) (таб. 13). У 2015. постоји статистички високо значајна разлика, док у 2014. и 2013. не постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника временом чекања на медицинску сестру у ситуацији хитне потребе између анкетираних болница (2015: $F=5.069$, $df=3$, $p=0.003$; 2014: $F=1.959$, $df=3$, $p=0.124$; 2013: $F=0.673$, $df=3$, $p=0.570$).

Табела 13: Чекање на медицинску сестру код хитне потребе - просечна оцена (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	70	4,61	0,62	71	4,56	0,60	48	4,69	0,51
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	41	4,51	0,75	26	4,77	0,43	28	4,25	0,58
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	12	4,33	0,78	6	4,83	0,41	12	4,75	0,45
ВМА	16	4,50	0,73	14	4,86	0,36	10	4,80	0,63
УКУПНО	139	4,55	0,68	117	4,66	0,54	98	4,58	0,57

Објашњењима која добијају од медицинских сестара о процедурама, тестовима и третманима којима су подвргнути задовољно је 89% испитаника, 10% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, док је незадовољних само 1%. У претходне две године пацијенти су били задовољнији овом услугом (граф. 13).

Графикон 13: Задовољство испитаника објашњењима процедура која добијају од медицинских сестара (%)



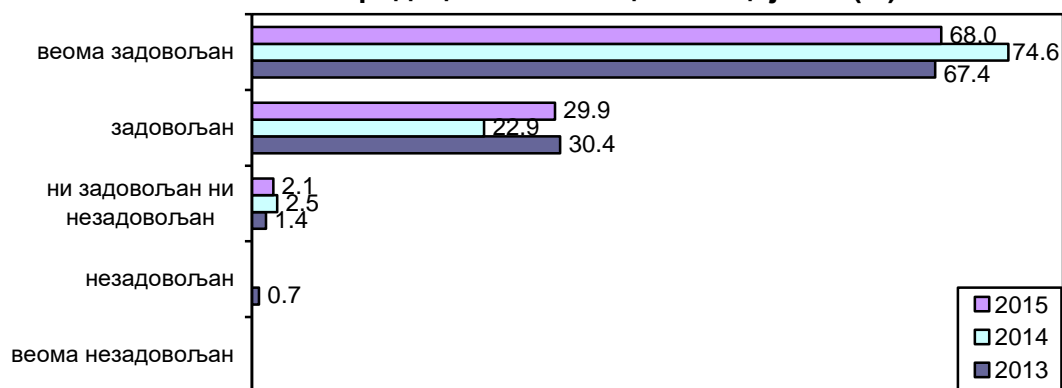
Сестринским објашњењима процедура, тестова и третмана у 2015. години најзадовољнији су пацијенти на ВМА ($\bar{x}=4,70$), а у 2014. и 2013. у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику. Испитаници су најмање задовољни у 2015. години у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ ($\bar{x}=4,18$), у 2014. у Институту за рехабилитацију ($\bar{x}=4,56$) и у 2013. на ВМА ($\bar{x}=4,44$) (таб. 14). За разлику од претходних година, постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника сестринским објашњењима процедура између анкетираних болница ($F=2.708$, $df=3$, $p=0.049$; 2014: $F=2.349$, $df=3$, $p=0.076$; 2013: $F=0.121$, $df=3$, $p=0.948$).

Табела 14: Задовољство сестринским објашњавањем процедура-просечна оцена(\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	70	4,53	0,70	70	4,56	0,65	50	4,60	0,70
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	40	4,52	0,55	27	4,63	0,49	28	4,18	0,72
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	12	4,58	0,51	5	5,00	0,00	12	4,33	0,78
ВМА	16	4,44	0,89	14	4,93	0,27	10	4,70	0,48
УКУПНО	138	4,52	0,66	116	4,64	0,58	100	4,46	0,72

Љубазност медицинских сестара према члановима породице и посетиоцима пацијента задовољавајућа је за 97,9% испитаника, 2.1% пацијената није ни задовољно ни незадовољно, а незадовољних нема. И у претходне две године задовољство испитаника изражено је сличним процентима (граф. 14).

Графикон 14: Задовољство испитаника љубазношћу медицинске сестре према члановима породице и посетиоцима пацијента (%)



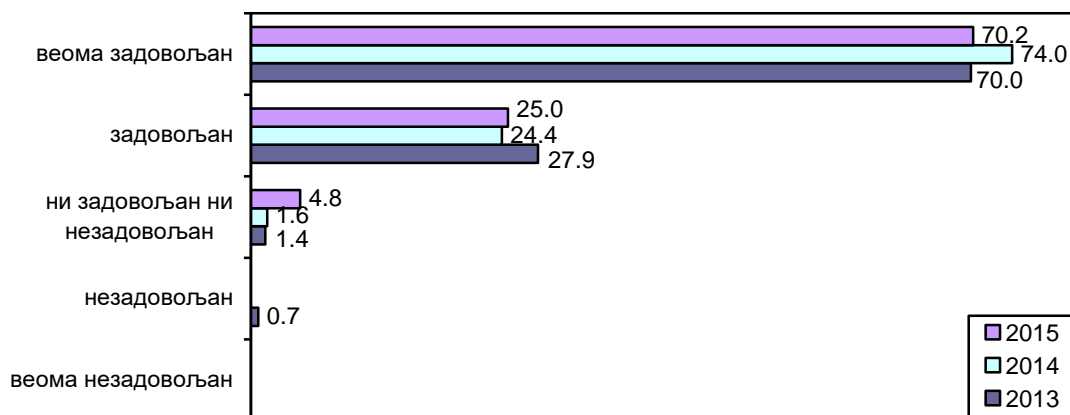
Љубазношћу медицинских сестара према члановима породице пацијента и посетиоцима у 2015. години најзадовољнији су пацијенти у Институту за рехабилитацију ($\bar{x}=4,81$), у 2014. на ВМА ($\bar{x}=5,00$) и у 2013. у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ ($\bar{x}=4,68$). Испитаници су били најмање задовољни у 2015. години у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ ($\bar{x}=4,36$), у 2014. у Институту за рехабилитацију ($\bar{x}=4,66$) и у 2013. у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику ($\bar{x}=4,50$). За разлику од претходних година, у 2015. години постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника љубазношћу медицинских сестара према члановима породице пацијента између анкетираних болница ($F=5.363$, $df=3$, $p=0.002$).

Табела 15: Сестринска љубазност према члановима породице пацијента (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	70	4,67	0,50	73	4,66	0,56	47	4,81	0,40
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	40	4,68	0,62	25	4,72	0,46	28	4,36	0,62
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	12	4,50	0,52	6	4,83	0,41	12	4,67	0,49
ВМА	16	4,56	0,63	14	5,00	0,00	10	4,80	0,42
УКУПНО	138	4,64	0,55	118	4,72	0,50	97	4,66	0,52

Сестринском негом у целини задовољно је 95.2% испитаника, 4.8% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољних нема. У претходним годинама пацијенти су били нешто задовољнији (око 98% задовољних и веома задовољних), (граф. 15).

Графикон 15: Задовољство испитаника сестринском негом у целини (%)



Сестринском негом у целини у 2015. години најзадовољнији су пацијенти у Институту за рехабилитацију ($\bar{x}=4,79$), у 2014. на ВМА ($\bar{x}=4,93$), а у 2013. у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ ($\bar{x}=4,71$). Испитаници су најмање задовољни у 2015. у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ ($\bar{x}=4,47$), а у 2014. и 2013. у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику. Као и ранијих година, не постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника сестринском негом у целини између анкетираних болница ($F=2.453$, $df=3$, $p=0.068$).

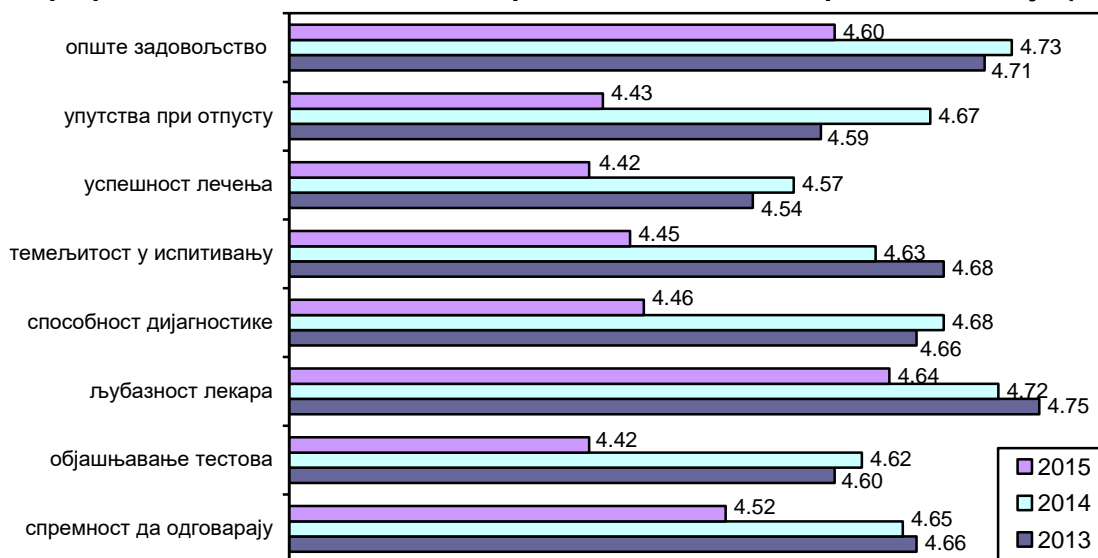
Табела 16: Задовољство сестринском негом у целини-просечна оцена (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	71	4,68	0,50	79	4,71	0,51	52	4,79	0,50
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	41	4,71	0,60	28	4,68	0,47	30	4,47	0,63
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	12	4,58	0,51	6	4,67	0,52	12	4,50	0,52
ВМА	16	4,62	0,62	14	4,93	0,27	10	4,70	0,67
УКУПНО	140	4,67	0,54	127	4,72	0,48	104	4,65	0,57

ЗАДОВОЉСТВО ПАЦИЈЕНАТА УСЛУГАМА ЛЕКАРА ТОКОМ БОРАВКА У БОЛНИЦИ

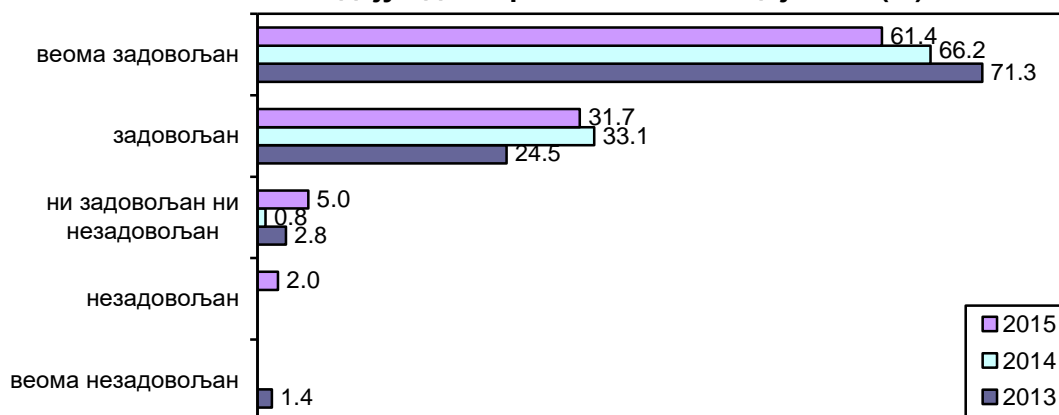
Задовољство пацијената радом лекара у целини на одељењима рехабилитације оцењено је нешто нижом просечном оценом ($\bar{x}=4,60$) у односу на претходне две године (2014: $\bar{x}=4,73$ и 2013: $\bar{x}=4,71$). Од лекарских особина у 2015. години испитаници су најзадовољнији љубазношћу лекара ($\bar{x}=4,64$), а најмање су задовољни успешношћу у лечењу и објашњавањем тестова, процедура, третмана и резултата ($\bar{x}=4,42$). У односу на претходне две године у 2015. години, сви аспекти лекарског рада су оцењени нижим оценама (граф. 16).

Графикон 16: Задовољство лекарима на одељењима рехабилитације (\bar{x})



Спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената задовољавајућа је за 93.1% испитаника, 5% су навели да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољних је 2% пацијената. У претходне две године задовољство пацијената је било знатно веће (граф. 17).

Графикон 17: Задовољство испитаника спремношћу лекара да дају одговоре на питања пацијената (%)



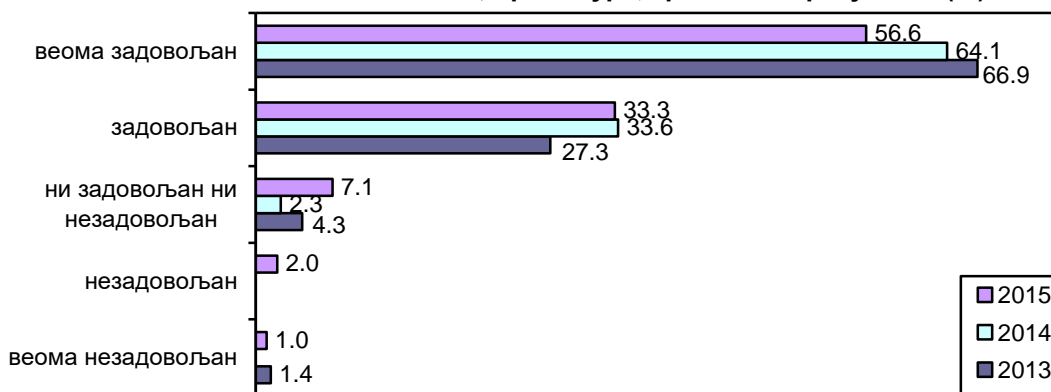
Посматрано по болницама, највишу просечну оцену за спремност да одговарају на питања пацијената добили су лекари у Институту за рехабилитацију ($\bar{x}=4,71$), у 2014. у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику ($\bar{x}=5,00$), а у 2013. на ВМА ($\bar{x}=4,69$). Испитаници су најмање задовољни у 2015. години у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ ($\bar{x}=4,20$), а у 2014. и 2013. у Институту за рехабилитацију (таб. 17). За разлику од претходне две године, у 2015. години постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника спремношћу лекара да одговарају на питања између анкетираних болница (2015: $F=4.153$, $df=3$, $p=0.008$; 2014: $F=2.641$, $df=3$, $p=0.052$; 2013: $F=0.019$, $df=3$, $p=0.996$).

Табела 17: Спремност лекара да одговарају на питања-просечна оцена (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	74	4,65	0,63	80	4,58	0,52	49	4,71	0,50
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	41	4,66	0,66	30	4,70	0,47	30	4,20	0,76
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	12	4,67	0,49	6	5,00	0,00	12	4,42	0,90
ВМА	16	4,69	0,48	14	4,86	0,36	10	4,70	0,67
УКУПНО	143	4,66	0,61	130	4,65	0,49	101	4,52	0,69

Лекарска објашњења тестова, процедура, третмана и резултата којима се пацијент подвргава задовољавајућа је за 89.9% испитаника, 7.1% су навели да су ни задовољни ни незадовољни, а 3% пацијената је незадовољно овом услугом. У претходне две године пацијенти су били нешто задовољнији овом услугом (граф. 18).

Графикон 18: Задовољство испитаника лекарским објашњењима тестова, процедура, третмана и резултата (%)



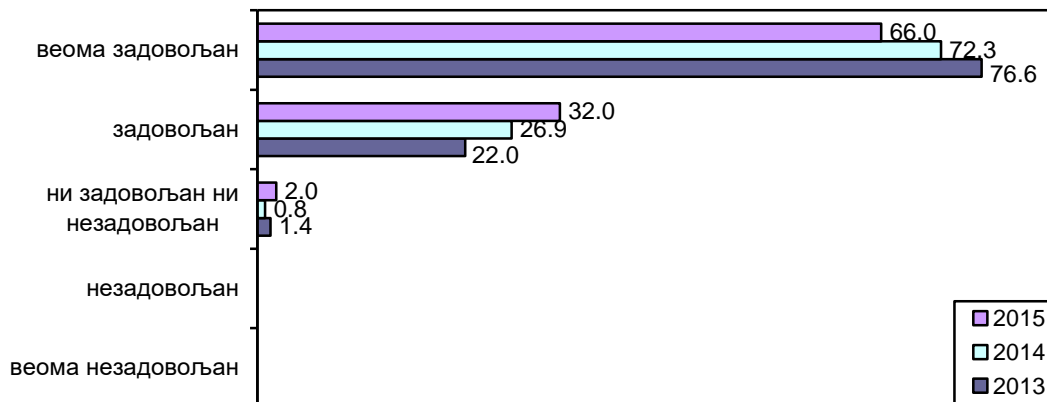
Лекарским објашњењима тестова, процедура, третмана и резултата у 2015. години најзадовољнији су пацијенти у Институту за рехабилитацију ($\bar{x}=4,66$), у 2014. на ВМА ($\bar{x}=4,86$) и у 2013. у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику ($\bar{x}=4,75$). Испитаници су најмање задовољни у 2015. у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику ($\bar{x}=3,92$), у 2014. у Институту за рехабилитацију ($\bar{x}=4,57$) и у 2013. на ВМА ($\bar{x}=4,50$) (таб. 18). У 2015. години постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника лекарским објашњењима тестова, процедура, третмана и резултата између анкетираних болница, док у 2014. и 2013. не постоји значајна разлика (2015: $F=4.836$, $df=3$, $p=0.004$; 2014: $F=1.529$, $df=3$, $p=0.210$; 2013: $F=0.360$, $df=3$, $p=0.782$).

Табела 18: Лекарска објашњења тестова и процедура-просечна оцена (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	71	4,61	0,64	79	4,57	0,57	50	4,66	0,59
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	40	4,58	0,71	29	4,59	0,50	27	4,15	0,60
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	12	4,75	0,45	6	4,83	0,41	12	3,92	1,31
ВМА	16	4,50	0,63	14	4,86	0,36	10	4,60	0,97
УКУПНО	139	4,60	0,65	128	4,62	0,53	99	4,42	0,79

Љубазност лекара према пацијентима задовољавајућа је за чак 98% пацијената, 2% су се изјаснили да су ни задовољни ни незадовољни, а није било пацијената који су незадовољни овом лекарском услугом. И у претходне две године пацијенти су били задовољни у сличним процентима (граф. 19).

Графикон 19: Задовољство испитаника љубазношћу лекара (%)



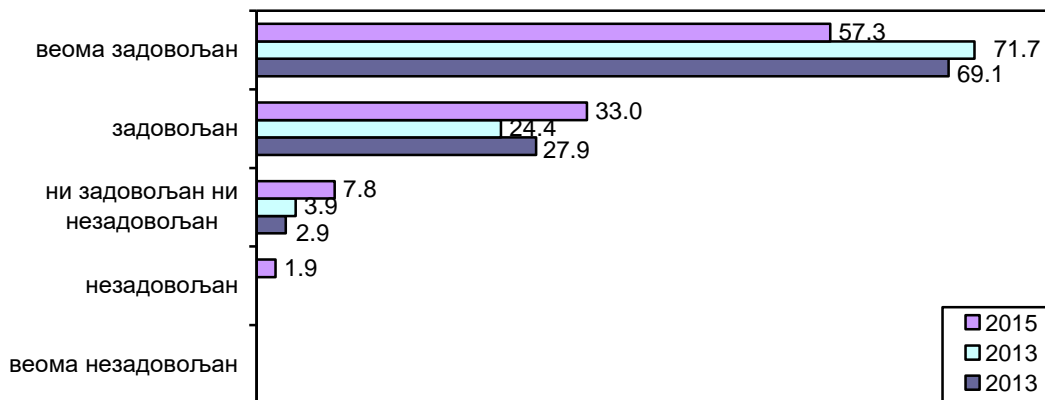
Љубазност лекара према пацијентима у 2015. години најбоље је оцењена на ВМА ($\bar{x}=4,80$), у 2014. у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику ($\bar{x}=5,00$), а у 2013. у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ ($\bar{x}=4,78$). Испитаници су најмање задовољни у 2015. години у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ ($\bar{x}=4,37$), а у 2014. и 2013. у Институту за рехабилитацију ($\bar{x}=4,64; 4,74$) (таб. 19). У 2015. години постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника љубазношћу лекара према пацијентима између анкетираних болница, док у 2014. и 2013. не постоји значајна разлика (2015: $F=4.317$, $df=3$, $p=0.007$; 2014: $F=2.283$, $df=3$, $p=0.082$; 2013: $F=0.049$, $df=3$, $p=0.986$).

Табела 19: Љубазност лекара према пацијентима-просечна оцена (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	73	4,74	0,47	80	4,64	0,51	51	4,75	0,44
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	40	4,78	0,48	30	4,80	0,41	30	4,37	0,61
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	12	4,75	0,45	6	5,00	0,00	12	4,75	0,45
ВМА	16	4,75	0,45	14	4,86	0,36	10	4,80	0,42
УКУПНО	141	4,75	0,47	130	4,72	0,47	103	4,64	0,52

Лекарска способност дијагностиковања здравствених проблема пацијената задовољавајућа је за 90.3% пацијената, 7.8% су изјавили да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољних је 1.9% испитаника. У претходним годинама задовољство пацијената је било знатно више, око 96-97% задовољних и веома задовољних (граф. 20).

Графикон 20: Задовољство испитаника способношћу дијагностике лекара (%)



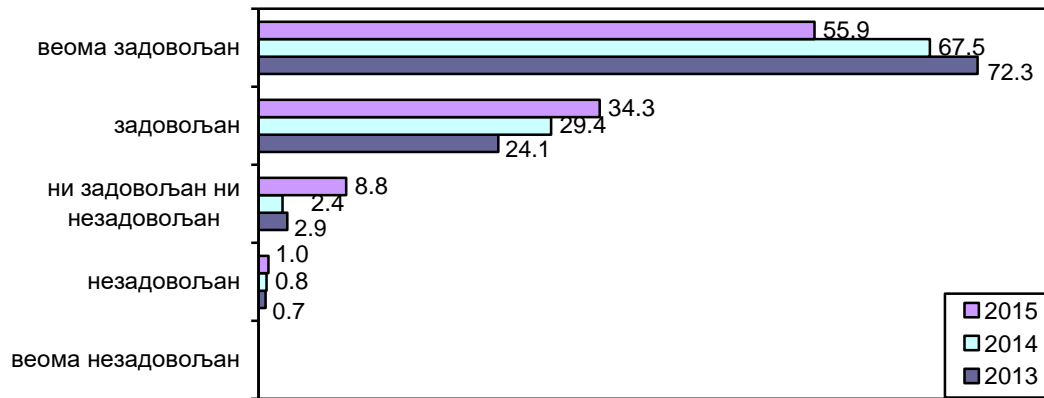
Лекарска способност дијагностиковања здравствених проблема пацијената најбоље је оцењена у 2015. години на ВМА ($\bar{x}=4,80$), у 2014. у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику ($\bar{x}=5,00$), а у 2013. у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ ($\bar{x}=4,74$). Испитаници су најмање задовољни у 2015. у „Др М. Зотовић“ ($\bar{x}=4,07$), у 2014. у Институту за рехабилитацију ($\bar{x}=4,61$), а у 2013. у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику ($\bar{x}=4,58$) (таб. 20). У 2015. години постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника лекарском способношћу дијагностиковања здравствених проблема пацијента између анкетираних болница, док у 2014. и 2013. не постоји (2015: $F=5.521$, $df=3$, $p=0.002$; 2014: $F=1.696$, $df=3$, $p=0.171$; 2013: $F=0.483$, $df=3$, $p=0.695$).

Табела 20: Лекарска способност дијагностиковања-просечна оцена (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	70	4,64	0,54	79	4,61	0,58	51	4,65	0,52
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	39	4,74	0,44	28	4,71	0,53	29	4,07	0,80
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	12	4,58	0,67	6	5,00	0,00	13	4,31	0,95
ВМА	15	4,60	0,63	14	4,86	0,36	10	4,80	0,63
УКУПНО	136	4,66	0,53	127	4,68	0,55	103	4,46	0,72

Темељитост лекара у испитивању задовољавајућа је за 90.2% пацијената, 8.8% су ни задовољни ни незадовољни, а само 1% испитаника је незадовољно. У претходне две године пацијенти су били задовољнији, око 97% задовољних и веома задовољних (граф. 21).

Графикон 21: Задовољство испитаника темељитошћу лекара у испитивању (%)



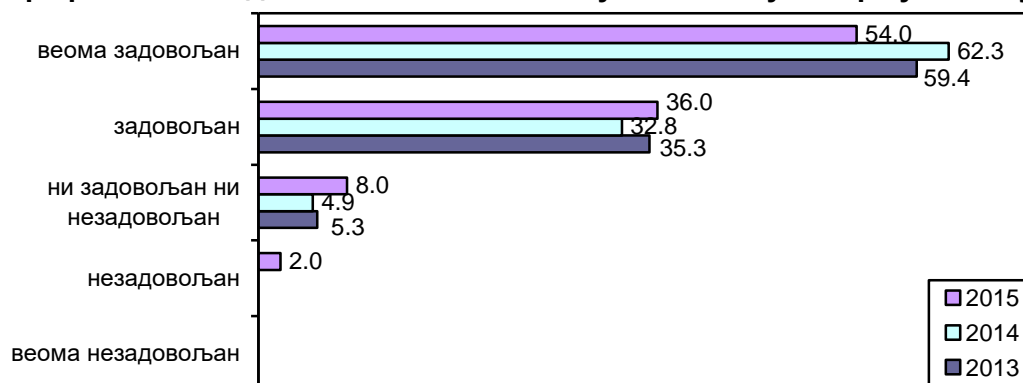
Темељитост лекара у испитивању у 2015. години најбоље је оцењена на ВМА ($\bar{x}=4,70$), а у 2014. и 2013. у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику. Испитаници су најмање задовољни у 2015. години у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику ($\bar{x}=4,08$), у 2014. у Институту за рехабилитацију ($\bar{x}=4,57$), а у 2013. на ВМА ($\bar{x}=4,50$) (таб. 21). У 2015. години постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника темељитошћу лекара у испитивању између анкетираних болница, док у 2014. и 2013. не постоји (2015: $F=4.155$, $df=3$, $p=0.008$; 2014: $F=0.962$, $df=3$, $p=0.413$; 2013: $F=0.652$, $df=3$, $p=0.583$).

Табела 21: Темељитост лекара у испитивању-просечна оцена (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	70	4,69	0,50	77	4,57	0,62	51	4,63	0,63
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	39	4,72	0,65	29	4,69	0,47	29	4,21	0,67
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	12	4,75	0,45	6	4,83	0,41	12	4,08	0,90
ВМА	16	4,50	0,73	14	4,79	0,58	10	4,70	0,48
УКУПНО	137	4,68	0,57	126	4,63	0,57	102	4,45	0,70

Успешност лекара у лечењу задовољавајућа је за 90% пацијената, 8% пацијената су се изјаснили да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је само 2% испитаника. У претходне две године пацијенти су били задовољнији, око 95% задовољних и веома задовољних (граф. 22).

Графикон 22: Задовољство испитаника успешношћу лекара у лечењу (%)



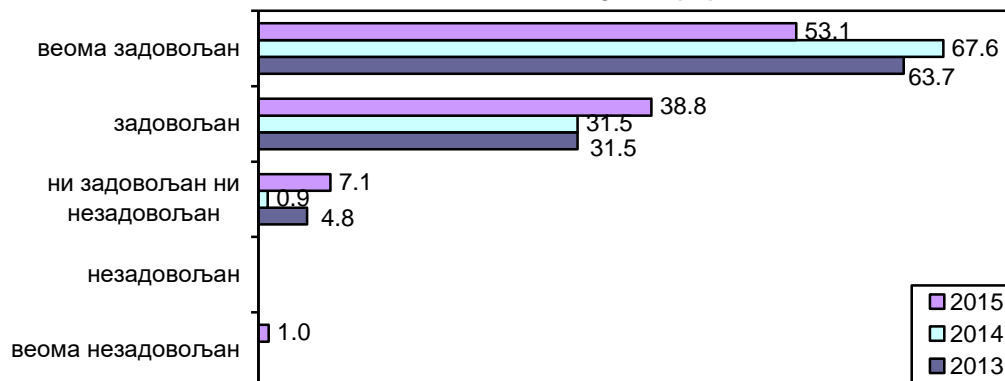
Успешност лекара у лечењу у 2015. години најбоље је оцењена у Институту за рехабилитацију ($\bar{x}=4,63$), а у 2014. и 2013. у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику. Испитаници су најмање задовољни у 2015. години у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику ($\bar{x}=3,92$), у 2014. у Институту за рехабилитацију ($\bar{x}=4,49$) и у 2013. на ВМА ($\bar{x}=4,38$) (таб. 22). У 2015. години постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника успешношћу лекара у лечењу између анкетираних болница, док у 2014. и 2013. години не постоји значајна разлика (2015: $F=4.855$, $df=3$, $p=0.003$; 2014: $F=2.303$, $df=3$, $p=0.081$; 2013: $F=1.165$, $df=3$, $p=0.326$).

Табела 22: Успешност лекара у лечењу-просечна оцена (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	70	4,49	0,58	74	4,49	0,60	49	4,63	0,60
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	38	4,66	0,63	28	4,61	0,63	29	4,21	0,62
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	12	4,67	0,49	6	5,00	0,00	12	3,92	1,08
ВМА	13	4,38	0,65	14	4,79	0,43	10	4,60	0,70
УКУПНО	133	4,54	0,60	122	4,57	0,59	100	4,42	0,73

Упутства лекара приликом отпуста са болничког лечења задовољавајућа су за 91.9% пацијената, 7.1% су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољних овом услугом није било. У претходне две године задовољство пацијената је било веће (граф. 23).

Графикон 23: Задовољство испитаника упутствима добијеним од лекара приликом отпуста (%)



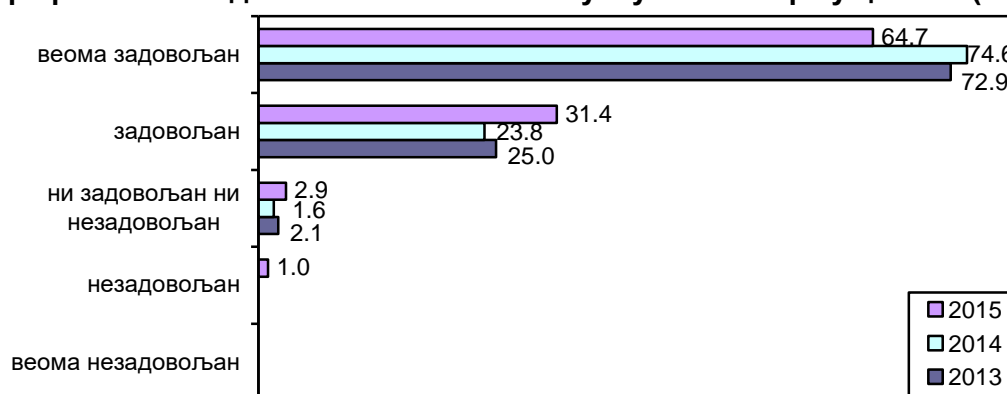
Упутства која лекар даје приликом отпуста пацијента са болничког лечења у 2015. години су најбоље оцењена у Институту за рехабилитацију ($\bar{x}=4,63$), а у 2014. и 2013. у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику. Испитаници су у 2015. години најмање задовољни у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,00), у 2014. у Институту за рехабилитацију ($\bar{x}=4,59$), а у 2013. на ВМА ($\bar{x}=4,42$) (таб. 23). У 2015. години постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника лекарским упутствима приликом отпуста са болничког лечења између анкетираних болница, док у 2014. и 2013. не постоји (2015: $F=3.935$, $df=3$, $p=0.011$; 2014: $F=1.699$, $df=3$, $p=0.172$; 2013: $F=1.542$, $df=3$, $p=0.207$).

Табела 23: Лекарска упутства при отпущу-просечна оцена (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	66	4,53	0,59	64	4,59	0,52	51	4,63	0,53
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	34	4,68	0,59	25	4,72	0,46	25	4,20	0,64
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	12	4,83	0,39	6	5,00	0,00	12	4,00	1,13
ВМА	12	4,42	0,67	13	4,77	0,44	10	4,50	0,85
УКУПНО	124	4,59	0,58	108	4,67	0,49	98	4,43	0,72

Лекарским услугама у целини током болничког лечења задовољно је 96.1% испитаника, 2.9% су се изјаснили да су ни задовољни ни незадовољни, а само 1% пацијената је незадовољно. У претходне две године пацијенти су били незнатно задовољнији лекарским услугама у целини, око 98% задовољних и веома задовољних (граф. 24).

Графикон 24: Задовољство испитаника услугама лекара у целини (%)



Услугама лекара у целини у 2015. години најзадовољнији су пацијенти на ВМА ($\bar{x}=4,80$), а у 2014. и 2013. у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику. Испитаници су најмање задовољни у 2015. години у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику ($\bar{x}=4,33$), а у 2014. и 2013. у Институту за рехабилитацију ($\bar{x}=4,64:4,65$) (таб. 24). У посматраним годинама не постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника услугама лекара у целини на одељењима рехабилитације између анкетираних болница (2015: $F=2.632$, $df=3$, $p=0.054$; 2014: $F=2.603$, $df=3$, $p=0.055$; 2013: $F=0.857$, $df=3$, $p=0.465$).

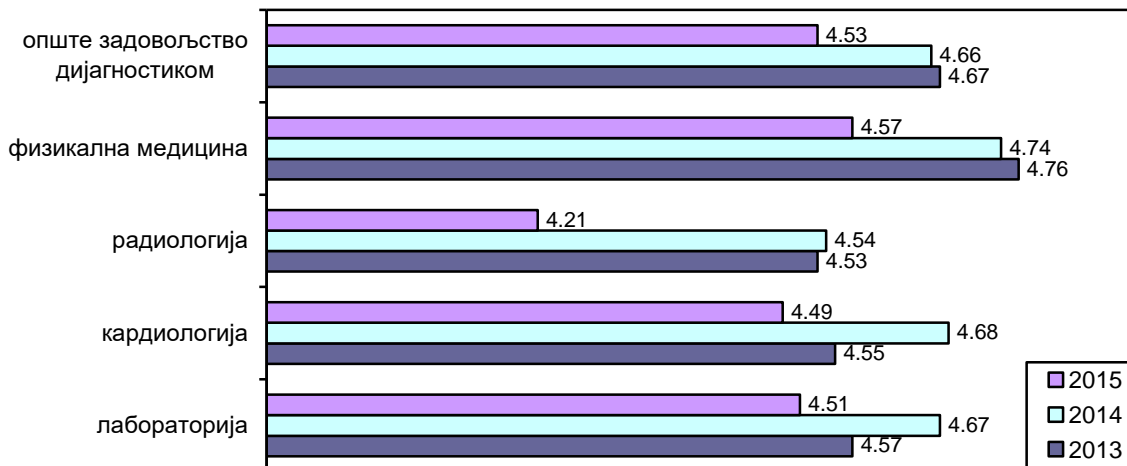
Табела 24: Опште задовољство услугама лекара-просечна оцена (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	72	4,65	0,53	78	4,64	0,53	52	4,71	0,46
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	41	4,78	0,47	28	4,86	0,35	28	4,43	0,63
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	12	4,83	0,39	6	5,00	0,00	12	4,33	0,98
ВМА	15	4,67	0,49	14	4,86	0,36	10	4,80	0,42
УКУПНО	140	4,71	0,50	126	4,73	0,48	102	4,60	0,60

ЗАДОВОЉСТВО ПАЦИЈЕНАТА ДИЈАГНОСТИЧКИМ И ТЕРАПИЈСКИМ УСЛИГАМА

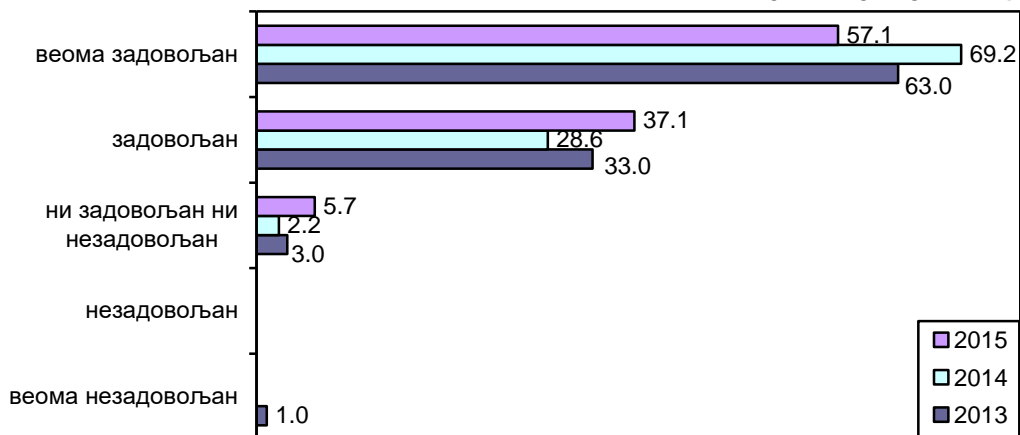
У 2015. години просечна оцена општег задовољства пацијената на одељењима рехабилитације дијагностичким и терапијским услугама ($\bar{x}=4.53$) нижа је у односу на претходне две године (граф. 25). Као и претходних година, најнижом оценом оцењене су радиолошке услуге ($\bar{x}=4.21$), а највишом оценом услуге физикалне терапије ($\bar{x}=4.57$).

Графикон 25: Задовољство дијагностичким услугама на одељењима рехабилитације



Лабораторијским услугама задовољно је 94.2% пацијената, 5.7% су се изјаснили да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољних испитаника није било. У претходне две године задовољство пацијената било је веће (граф. 26).

Графикон 26: Задовољство испитаника лабораторијским услугама (%)



Лабораторијском дијагностиком у 2015. години најзадовољнији су пацијенти у Институту за рехабилитацију ($\bar{x}=4.77$), у 2014. у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику ($\bar{x}=5.00$), а у 2013. у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ ($\bar{x}=4.65$). Испитаници су најмање задовољни у 2015. години у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ ($\bar{x}=4.25$), у 2014. у Институту за рехабилитацију ($\bar{x}=4.57$) и у 2013. у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику ($\bar{x}=4.25$) (таб. 25). У 2015. години постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника

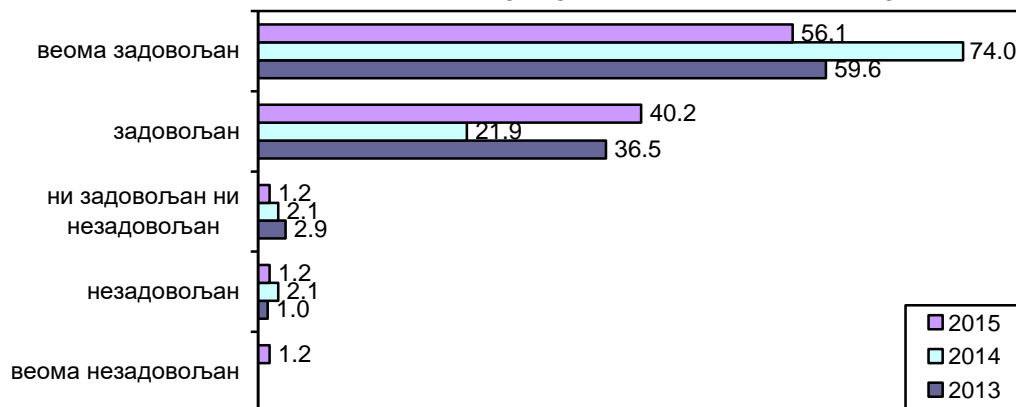
лабораторијском дијагностиком између анкетираних болница, док у 2014. и 2013. не постоји значајна разлика (2015: $F=4.089$, $df=3$, $p=0.010$; 2014: $F=2.085$, $df=3$, $p=0.108$; 2013: $F=1.137$, $df=3$, $p=0.338$).

Табела 25: Задовољство лабораторијском дијагностиком-просечна оцена (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	50	4,60	0,53	56	4,57	0,57	31	4,77	0,43
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	26	4,65	0,56	17	4,82	0,39	20	4,25	0,64
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	12	4,25	1,14	5	5,00	0,00	10	4,30	0,67
ВМА	12	4,58	0,67	13	4,77	0,44	9	4,44	0,73
УКУПНО	100	4,57	0,66	91	4,67	0,52	70	4,51	0,61

Кардиолошком дијагностиком (ЕКГ, тест оптерећења) задовољно је 96.3% пацијената, само 1.2% су се изјаснили да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је 2.4% испитаника. У претходне две године задовољство пацијената овом услугом било је слично (граф. 27).

Графикон 27: Задовољство испитаника услугама кардиолошке дијагностике (%)



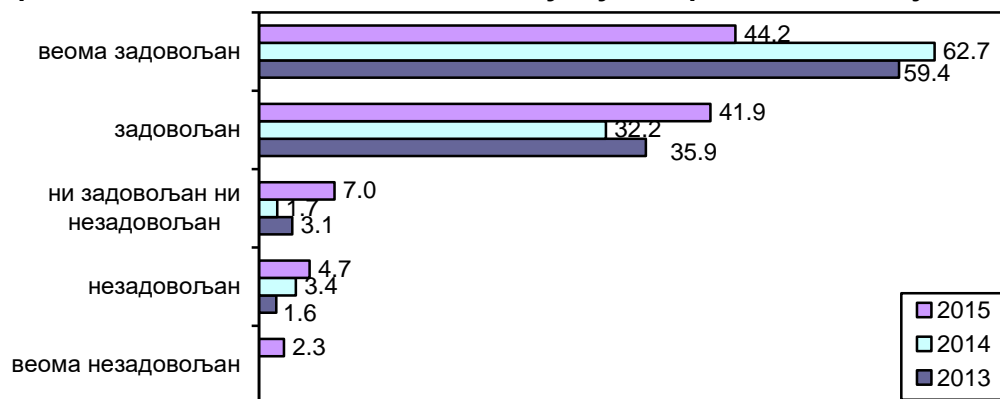
Услугама кардиолошке дијагностике у 2015. и 2013. години најзадовољнији су пацијенти у Институту за рехабилитацију, а у 2014. у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику. Испитаници су најмање задовољни у 2015. и 2014. години у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“, а 2013 на ВМА (таб. 26). У 2015. години постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника кардиолошком дијагностиком између анкетираних болница, док у 2014. и 2013. не постоји (2015: $F=3.781$, $df=3$, $p=0.014$; 2014: $F=0.831$, $df=3$, $p=0.480$; 2013: $F=0.053$, $df=3$, $p=0.984$).

Табела 26: Задовољство кардиолошком дијагностиком-просечна оцена (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	60	4,57	0,53	62	4,70	0,50	40	4,72	0,51
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	23	4,52	0,79	19	4,53	0,96	22	4,18	0,66
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	11	4,55	0,52	5	5,00	0,00	10	4,50	0,53
ВМА	10	4,50	0,71	10	4,70	0,67	10	4,20	1,23
УКУПНО	104	4,55	0,61	96	4,68	0,62	82	4,49	0,71

Услугама радиолошке дијагностике задовољно је 86.1% пацијената, 7% су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољних је 7% испитаника. У претходне две године задовољство пацијената било је знатно веће, око 95% задовољних и веома задовољних (граф. 28).

Графикон 28. Задовољство испитаника услугама радиолошке дијагностике (%)



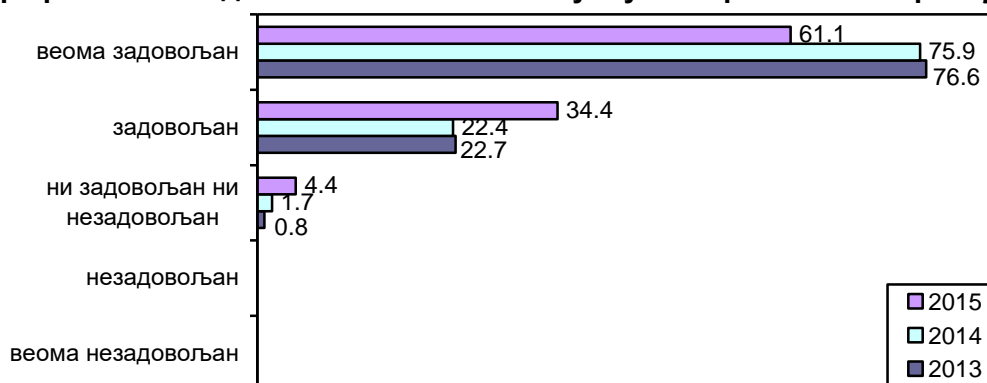
Услугама радиолошке дијагностике у 2015. и 2014. години најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, а у 2013. на ВМА. Испитаници су најмање задовољни у 2015. и 2014. години у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“, а у 2013. у Институту за рехабилитацију (таб. 27). У годинама посматрања не постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника радиолошком дијагностиком између анкетираних болница (2015: $F=1.337$, $df=3$, $p=0.276$; 2014: $F=0.126$, $df=3$, $p=0.944$; 2013: $F=1.101$, $df=3$, $p=0.356$).

Табела 27: Задовољство радиолошком дијагностиком-просечна оцена (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	29	4,38	0,73	34	4,53	0,71	16	4,38	1,02
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	19	4,68	0,58	10	4,50	0,97	14	3,86	0,53
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	9	4,56	0,53	4	4,75	0,50	6	4,67	0,52
ВМА	7	4,71	0,49	11	4,55	0,52	7	4,14	1,46
УКУПНО	64	4,53	0,64	59	4,54	0,70	43	4,21	0,94

Услугама физикалне терапије задовољно је 95.5% пацијената, 4.4% су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољних није било. У претходне две године задовољство пацијената било је веће, око 99% задовољних и веома задовољних (граф. 29).

Графикон 29: Задовољство испитаника услугама физикалне терапије (%)



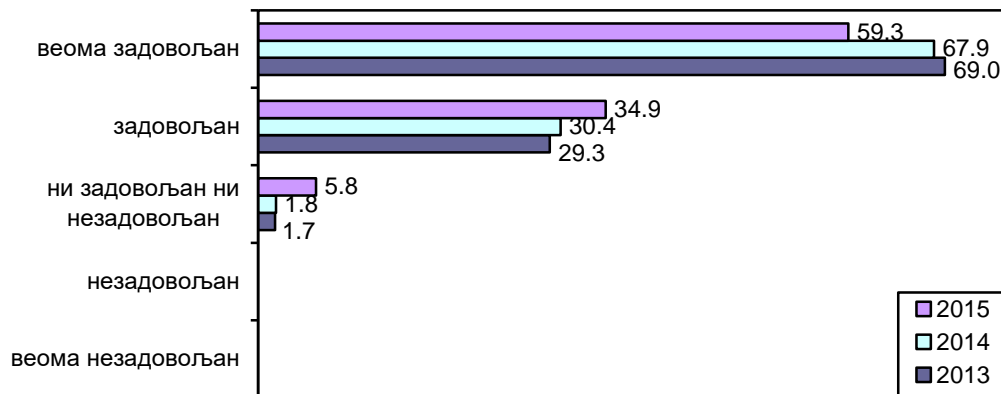
Услугама физикалне терапије у 2015. години најзадовољнији су пацијенти на ВМА, у 2014. у ВМА и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику ($\bar{x}=5,0$), а у 2013. у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ ($\bar{x}=4,82$). Испитаници су најмање задовољни у 2015. години у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ ($\bar{x}=4,41$), у 2014. у Институту за рехабилитацију ($\bar{x}=4,62$) и у 2013. у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику ($\bar{x}=4,58$) (таб. 28). У 2015. и 2013. години не постоји статистички значајна разлика, док у 2014. постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника услугама физикалне терапије између анкетираних болница (2015: $F=2.069$, $df=3$, $p=0.110$; 2014: $F=4.558$, $df=3$, $p=0.005$; 2013: $F=0.908$, $df=3$, $p=0.439$).

Табела 28: Задовољство физикалном терапијом-просечна оцена (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	67	4,75	0,47	71	4,62	0,54	45	4,56	0,66
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	34	4,82	0,39	26	4,89	0,33	27	4,41	0,50
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	12	4,58	0,51	5	5,00	0,00	9	4,78	0,44
ВМА	15	4,80	0,41	14	5,00	0,00	9	4,89	0,33
УКУПНО	128	4,76	0,45	116	4,74	0,48	90	4,57	0,58

Дијагностичким услугама у целини задовољно је 94.2% пацијената, 5.8% су у категорији ни задовољних ни незадовољних, а незадовољних није било. У претходне две године пацијенти су били задовољнији, око 98% задовољних и веома задовољних (граф. 30).

Графикон 30: Задовољство испитаника дијагностичким услугама у целини (%)



Дијагностичким услугама у целини у 2015. години најзадовољнији су на ВМА ($\bar{x}=4,78$), у 2014. у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ ($\bar{x}=4,83$), а у 2013. у Институту за рехабилитацију ($\bar{x}=4,71$). Испитаници су најмање задовољни у 2015. години у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ ($\bar{x}=4,23$), у 2014. у Институту за рехабилитацију ($\bar{x}=4,57$) и у 2013. на ВМА ($\bar{x}=4,57$) (таб. 29). У 2015. години постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника услугама дијагностике у целини између анкетираних болница, док у 2014. и 2013. не постоји (2015: $F=3.554$, $df=3$, $p=0.018$; 2014: $F=1.988$, $df=3$, $p=0.120$; 2013: $F=0.321$, $df=3$, $p=0.810$).

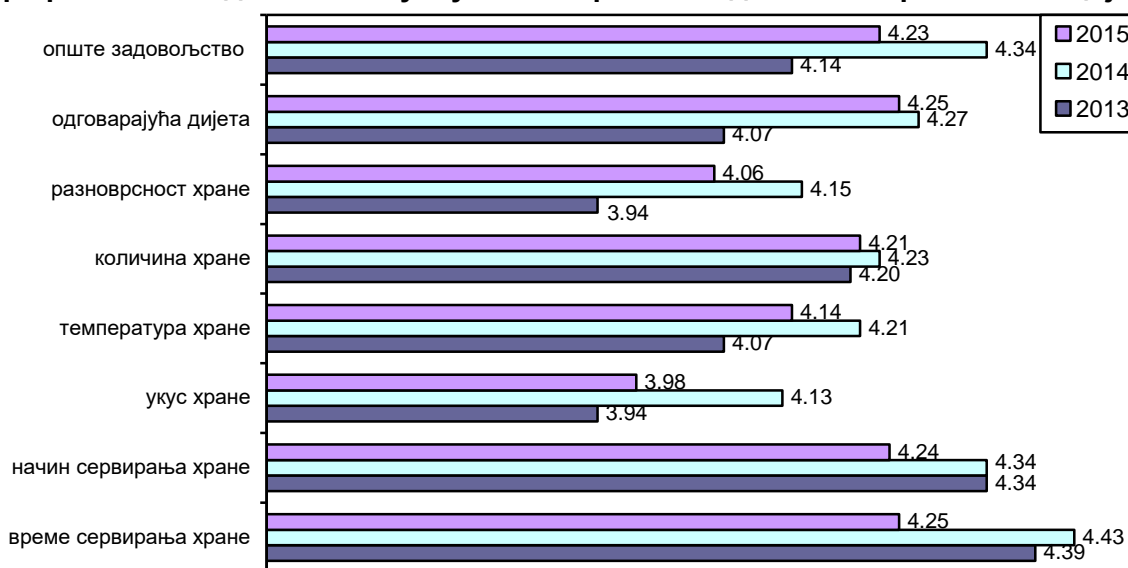
Табела 29: Опште задовољство услугама дијагностике-просечна оцена (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	62	4,71	0,46	70	4,57	0,55	41	4,63	0,58
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	29	4,66	0,55	24	4,83	0,38	26	4,23	0,65
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	11	4,64	0,50	5	4,80	0,45	10	4,70	0,48
ВМА	14	4,57	0,65	13	4,77	0,44	9	4,78	0,44
УКУПНО	116	4,67	0,51	112	4,66	0,51	86	4,53	0,61

ЗАДОВОЉСТВО ПАЦИЈЕНАТА УСЛУГАМА БОЛНИЧКЕ ИСХРАНЕ

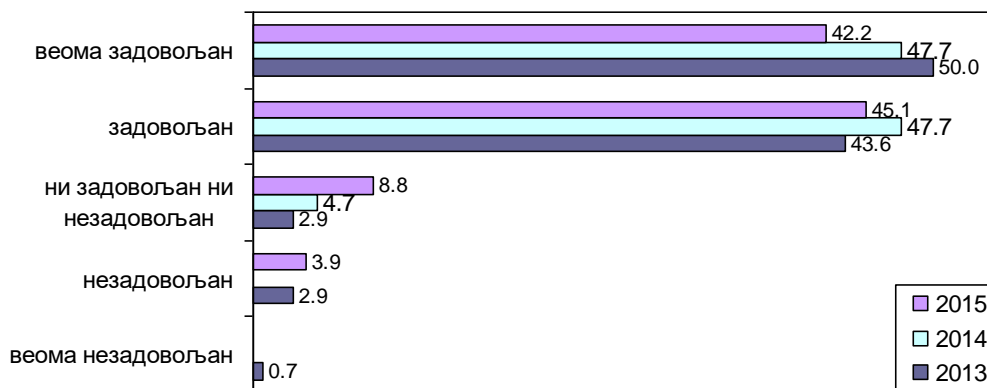
Када су у питању услуге болничке исхране пацијенти су најзадовољнији временом ($\bar{x}=4,39$) и начином сервирања хране ($\bar{x}=4,34$), а најмање задовољни укусом ($\bar{x}=3,94$) и разноврсношћу хране ($\bar{x}=3,94$) (граф. 31). У односу на претходну годину, сви аспекти болничке исхране су нешто лошије оцењени.

Графикон 31: Задовољство услугама исхране на одељењима рехабилитације (\bar{x})



Временом сервирања хране у болници задовољно је 87.3% пацијената, 8.8% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а 3.9% испитаника је незадовољно. У претходне две године задовољство пацијената било је веће, око 95% задовољних и веома задовољних (граф. 32).

Графикон 32: Задовољство испитаника временом сервирања хране (%)



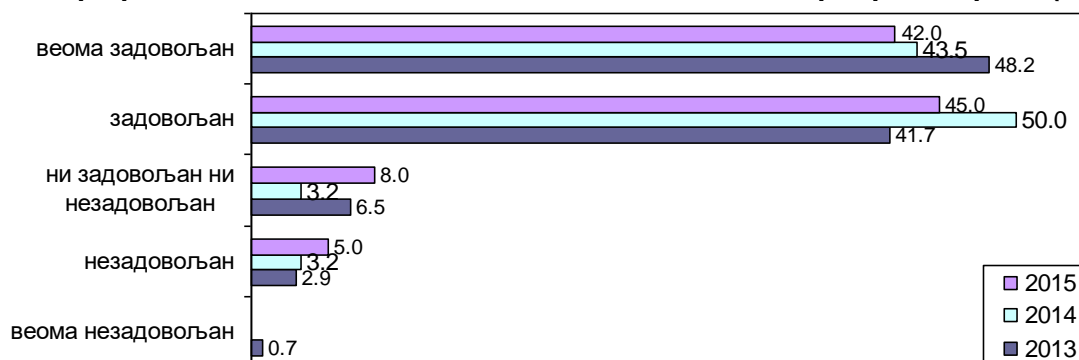
Посматрано по болницама, временом сервирања хране у 2015. години најзадовољнији су пацијенти у Институту за рехабилитацију ($\bar{x}=4,43$), у 2014. у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику ($\bar{x}=4,83$) и у 2013. на ВМА ($\bar{x}=4,47$). Испитаници су најмање задовољни у 2015. години у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ ($\bar{x}=3,97$), у 2014. у Институту за рехабилитацију ($\bar{x}=4,30$) и у 2013. у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику ($\bar{x}=4,17$) (таб. 30). У 2015. и 2013. години не постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника временом сервирања хране између анкетираних болница, док у 2014. постоји статистички значајна разлика (2015: $F=2.375, df=3, p=0.075$; 2014: $F=4.017, df=3, p=0.009$; 2013: $F=0.443, df=3, p=0.723$).

Табела 30: Време сервирања хране-просечна оцена (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	74	4,42	0,66	80	4,30	0,60	51	4,43	0,78
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	39	4,38	0,78	28	4,61	0,50	30	3,97	0,67
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	12	4,17	1,19	6	4,83	0,41	11	4,18	0,60
ВМА	15	4,47	0,64	14	4,64	0,50	10	4,30	1,06
УКУПНО	140	4,39	0,75	128	4,43	0,58	102	4,25	0,78

Начинем сервирања хране у болници задовољно је 87% пацијената, 8% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољних је 5% испитаника. У претходним годинама задовољство пацијената било је веће (до 93%) (граф. 33).

Графикон 33: Задовољство испитаника начином сервирања хране (%)



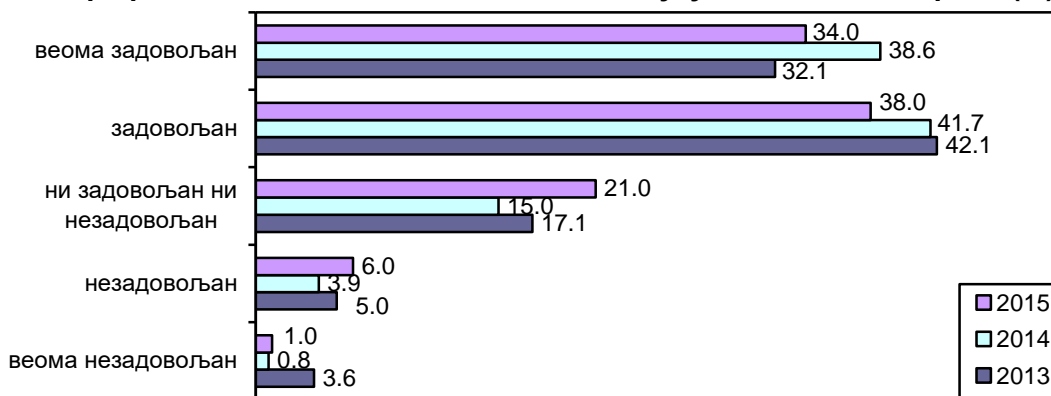
Начином сервирања хране у 2015. години најзадовољнији су пацијенти на ВМА ($\bar{x}=4,50$), у 2014. у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику ($\bar{x}=4,83$), а у 2013. у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ ($\bar{x}=4,51$). Испитаници су најмање задовољни у 2015. години у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ ($\bar{x}=3,87$), у 2014. у Институту за рехабилитацију ($\bar{x}=4,21$) и у 2013. на ВМА ($\bar{x}=4,06$) (таб. 31). У 2015. и 2014. години постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника начином сервирања хране између анкетираних болница, док у 2013. не постоји (2015: $F=3.687$, $df=3$, $p=0.015$; 2014: $F=3.293$, $df=3$, $p=0.023$; 2013: $F=1.508$, $df=3$, $p=0.215$).

Табела 31: Начин сервирања хране-просечна оцена (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	72	4,33	0,73	78	4,21	0,76	49	4,43	0,84
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	39	4,51	0,68	26	4,46	0,51	30	3,87	0,73
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	12	4,17	1,11	6	4,83	0,41	11	4,18	0,60
ВМА	16	4,06	0,93	14	4,64	0,49	10	4,50	0,71
УКУПНО	139	4,34	0,79	124	4,34	0,69	100	4,24	0,81

Укусом хране у болници задовољно је 72% пацијената, 21% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољних је 7% испитаника. У претходним годинама задовољство пацијената било је веће (граф. 34).

Графикон 34: Задовољство испитаника укусом болничке хране (%)



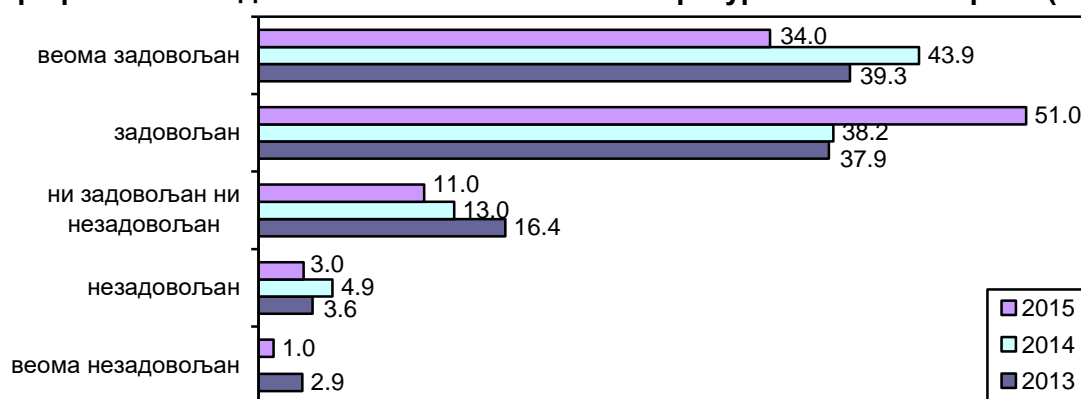
Укусом болничке хране у 2015. години најзадовољнији су пацијенти на ВМА ($\bar{x}=4,20$), у 2014. у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику ($\bar{x}=4,67$), а у 2013. у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ ($\bar{x}=4,05$). Испитаници су најмање задовољни у 2015. години у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ ($\bar{x}=3,79$), у 2014. у Институту за рехабилитацију ($\bar{x}=4,00$) и у 2013. на ВМА ($\bar{x}=3,88$) (таб. 32). У посматраним годинама не постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника укусом болничке хране између анкетираних болница (2015: $F=0.624$, $df=3$, $p=0.601$; 2014: $F=2.111$, $df=3$, $p=0.102$; 2013: $F=0.249$, $df=3$, $p=0.862$).

Табела 32: Укус болничке хране-просечна оцена (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	73	3,89	1,10	81	4,00	0,87	50	4,04	1,05
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	39	4,05	0,72	26	4,31	0,79	29	3,79	0,73
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	12	4,00	1,21	6	4,67	0,52	11	4,00	0,89
ВМА	16	3,88	1,09	14	4,36	1,01	10	4,20	1,04
УКУПНО	140	3,94	1,01	127	4,13	0,87	100	3,98	0,94

Температуром хране у болници задовољно је 85% пацијената, 11% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је кумулативно 4% пацијената. У претходним годинама испитаници су били мање задовољни температуром хране (граф. 35).

Графикон 35: Задовољство испитаника температуром болничке хране (%)



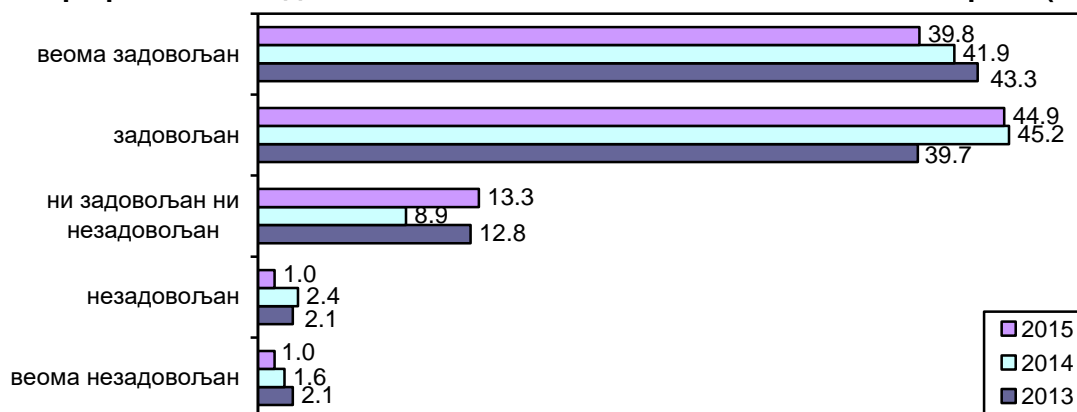
Температуром болничке хране у 2015. години најзадовољнији су пацијенти у Институту за рехабилитацију ($\bar{x}=4,33$), у 2014. у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику и на ВМА ($\bar{x}=4,50$) и у 2013. у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ ($\bar{x}=4,38$). Испитаници су најмање задовољни у 2015. години на ВМА ($\bar{x}=3,80$), у 2014. у Институту за рехабилитацију ($\bar{x}=4,08$) и у 2013. на ВМА ($\bar{x}=3,81$) (таб. 33). У посматраним годинама не постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника температуром болничке хране између анкетираних болница (2015: $F=2.224$, $df=3$, $p=0.090$; 2014: $F=1.778$, $df=3$, $p=0.153$; 2013: $F=2.200$, $df=3$, $p=0.091$).

Табела 33: Температура болничке хране-просечна оцена (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	73	3,95	1,05	77	4,08	0,88	49	4,33	0,85
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	39	4,38	0,63	26	4,38	0,75	30	3,93	0,58
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	12	4,17	1,11	6	4,50	0,84	11	4,18	0,60
ВМА	16	3,81	1,11	14	4,50	0,76	10	3,80	1,13
УКУПНО	140	4,07	0,98	123	4,21	0,85	100	4,14	0,80

Количином хране у болници задовољно је 84.7% пацијената, 13.3% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је кумулативно 2% пацијената. У претходним годинама пацијенти су били незнатно задовољнији количином хране (граф. 36).

Графикон 36: Задовољство испитаника количином болничке хране (%)



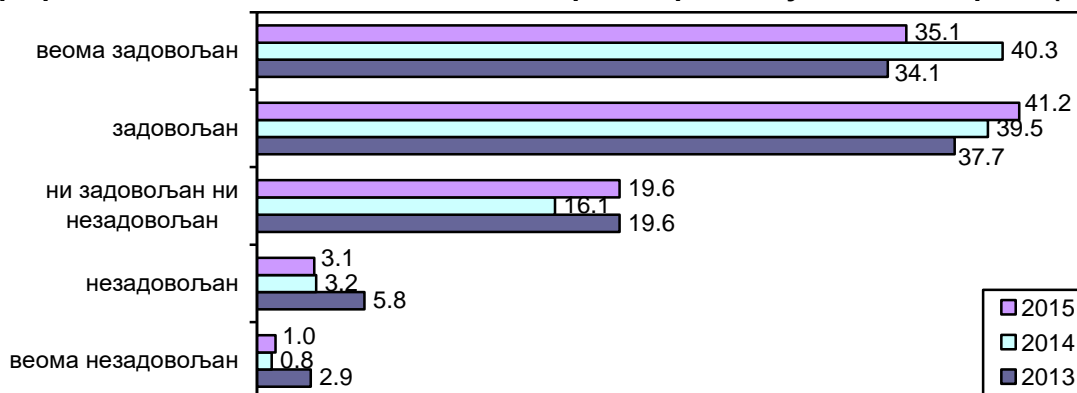
Количином болничке хране у 2015. години најзадовољнији су пацијенти на ВМА ($\bar{x}=4,50$), у 2014. у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику ($\bar{x}=4,67$), а у 2013. у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ ($\bar{x}=4,39$). Испитаници су најмање задовољни у 2015. години у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ ($\bar{x}=4,00$), а у 2014. и 2013. у Институту за рехабилитацију (таб. 34). У посматраним годинама не постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника количином болничке хране између анкетираних болница (2015: $F=1.370$, $df=3$, $p=0,257$; 2014: $F=1.961$, $df=3$, $p=0.124$; 2013: $F=1.499$, $df=3$, $p=0.218$).

Табела 34: Количина болничке хране-просечна оцена (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	75	4,05	0,96	78	4,10	0,88	47	4,30	0,91
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	38	4,39	0,68	26	4,46	0,65	30	4,00	0,58
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	12	4,25	1,14	6	4,67	0,51	11	4,18	0,75
ВМА	16	4,38	0,81	14	4,36	0,93	10	4,50	0,71
УКУПНО	141	4,20	0,90	124	4,23	0,84	98	4,21	0,79

Разноврсношћу хране у болници задовољно је 76.3% пацијената, 19.6% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а 4.1% пацијената је незадовољно (граф. 37).

Графикон 37: Задовољство испитаника разноврсношћу болничке хране (%)



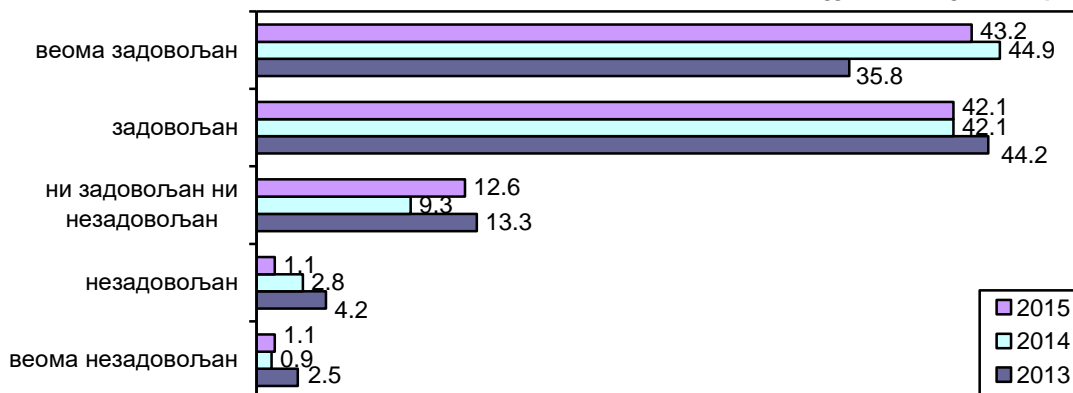
Разноврсношћу болничке хране у 2015. и 2013. години најзадовољнији су пацијенти у Институту за рехабилитацију, а у 2014. у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику ($\bar{x}=4,83$). Испитаници су најмање задовољни у 2015. години у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ ($\bar{x}=3,79$), у 2014. у Институту за рехабилитацију ($\bar{x}=3,99$) и у 2013. на ВМА ($\bar{x}=3,88$) (таб. 35). У 2015. и 2013. години не постоји статистички значајна разлика, док у 2014. постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника разноврсношћу болничке хране између анкетираних болница (2015: $F=1.709$, $df=3$, $p=0.170$; 2014: $F=3.419$, $df=3$, $p=0.020$; 2013: $F=0.033$, $df=3$, $p=0.992$).

Табела 35: Разноврсност болничке хране-просечна оцена (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	72	3,96	1,07	79	3,99	0,90	48	4,17	0,97
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	39	3,95	0,89	25	4,44	0,65	28	3,79	0,74
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	11	3,91	1,22	6	4,83	0,41	11	4,00	0,77
ВМА	16	3,88	1,02	14	4,29	0,91	10	4,40	0,70
УКУПНО	138	3,94	1,02	124	4,15	0,86	97	4,06	0,87

Одговарајућом дијетом у болници задовољно је 85.3% пацијената, 12.6% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је 2.2% пацијената. У претходним годинама испитаници су били незнатно задовољнији (граф. 38).

Графикон 38: Задовољство испитаника одговарајућом дијетом (%)



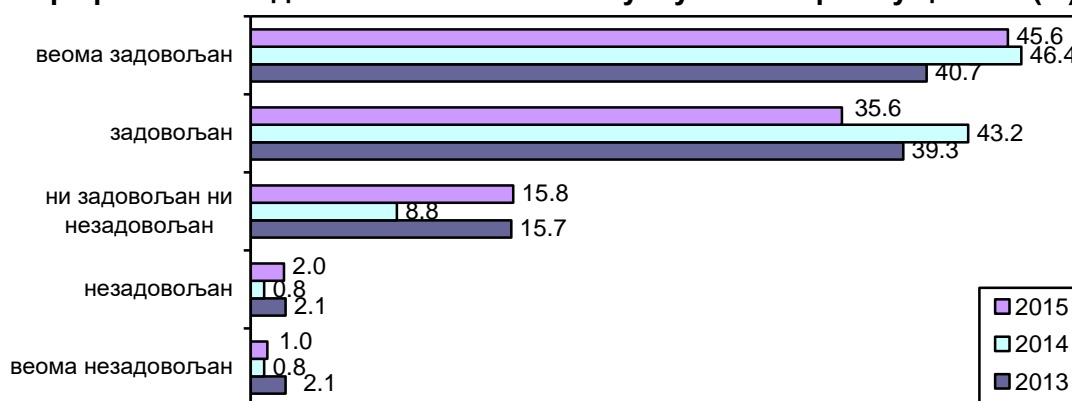
Одговарајућом дијетом током болничког боравка у 2015. години најзадовољнији су пацијенти на ВМА ($\bar{x}=4,50$), у 2014. у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику ($\bar{x}=4,83$), а у 2013. у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ ($\bar{x}=4,21$). Испитаници су најмање задовољни у 2015. години у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ ($\bar{x}=4,00$), у 2014. у Институту за рехабилитацију ($\bar{x}=4,09$) и у 2013. у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику ($\bar{x}=3,82$) (таб. 36). У посматраним годинама, изузев 2014., не постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника одговарајућом дијетом између анкетираних болница (2015: $F=1.450$, $df=3$, $p=0.233$; 2014: $F=2.951$, $df=3$, $p=0.036$; 2013: $F=0.530$, $df=3$, $p=0.663$).

Табела 36: Одговарајућа дијета током болничког боравка-просечна оцена (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	64	4,03	0,91	64	4,09	0,87	49	4,35	0,90
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	34	4,21	0,84	23	4,48	0,73	26	4,00	0,63
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	11	3,82	1,33	6	4,83	0,41	10	4,20	0,63
ВМА	11	4,09	1,04	14	4,50	0,65	10	4,50	0,71
УКУПНО	120	4,07	0,94	107	4,27	0,82	95	4,25	0,80

Услугама исхране у целини задовољно је 81.2% пацијената, 15.8% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољних је 3% пацијената (граф. 39).

Графикон 39: Задовољство испитаника услугама исхране у целини (%)



Услугама исхране у целини током боравка у болници у 2015. години најзадовољнији су пацијенти на ВМА ($\bar{x}=4,40$), а у 2014. и 2013. у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику. Испитаници су најмање задовољни у 2015. години у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ ($\bar{x}=4,03$), у 2014. у Институту за рехабилитацију ($\bar{x}=4,20$) и у 2013. на ВМА ($\bar{x}=4,06$) (таб. 37). У посматраним годинама не постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника услугама исхране у целини између анкетираних болница (2015: $F=0.729$, $df=3$, $p=0.537$; 2014: $F=2.668$, $df=3$, $p=0.051$; 2013: $F=0.051$, $df=3$, $p=0.985$).

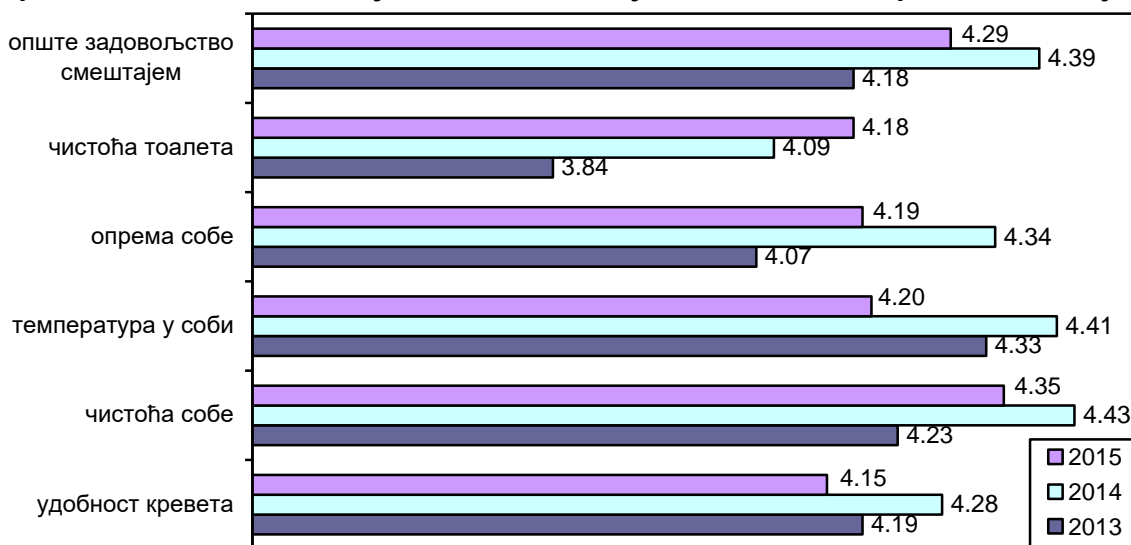
Табела 37: Задовољство услугама исхране у целини-просечна оцена (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	75	4,15	0,94	79	4,20	0,79	51	4,29	0,96
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	38	4,16	0,79	26	4,62	0,49	29	4,03	0,73
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	11	4,18	1,25	6	4,67	0,52	11	4,27	0,65
ВМА	16	4,06	0,85	14	4,43	0,75	10	4,40	0,84
УКУПНО	140	4,14	0,91	125	4,34	0,74	101	4,23	0,86

ЗАДОВОЉСТВО ПАЦИЈЕНАТА УСЛОВИМА БОЛНИЧКОГ СМЕШТАЈА

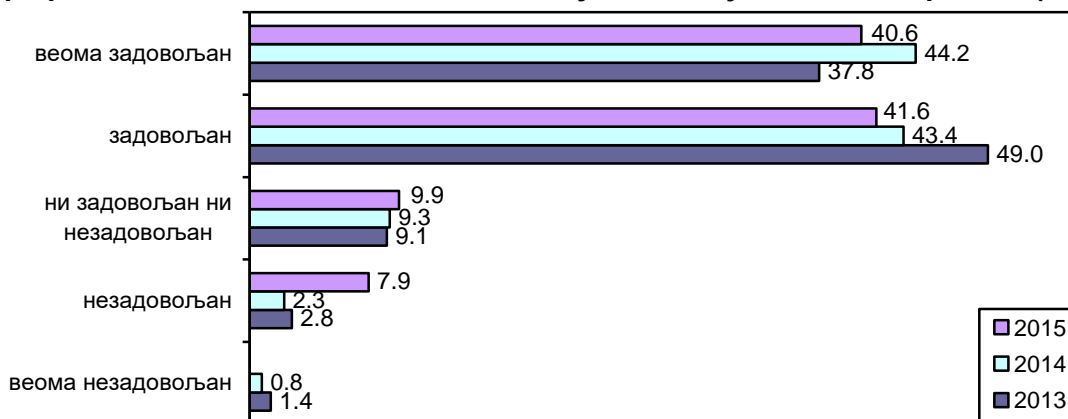
Опште задовољство пацијената смештајем на одељењима рехабилитације оцењено је нижом просечном оценом ($\bar{x}=4,29$) у односу на претходну годину. Пацијенти су најзадовољнији чистоћом болесничке собе ($\bar{x}=4,35$), а најлошије су оценили удобност болничког кревета ($\bar{x}=4,15$) и чистоћу тоалета ($\bar{x}=4,18$), као и претходних година (граф. 40). Може се приметити да су сви аспекти болничког смештаја (сем чистоће тоалета) оцењени вишим просечним оценама у 2014. у односу на 2015. и 2013. годину.

Графикон 40: Задовољство условима смештаја на одељењима рехабилитације (\bar{x})



Удобност болничког кревета је задовољавајућа за 82.2% пацијената, 9.9% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је 7.9% пацијената. У претходним годинама испитаници су били нешто задовољнији удобношћу кревета, око 88% задовољних и веома задовољних (граф. 41).

Графикон 41: Задовољство испитаника удобношћу болничког кревета (%)



Удобност болничких кревета у 2015. години најбоље је оцењена у Институту за рехабилитацију ($\bar{x}=4,62$), а у 2014. и 2013. на ВМА. Испитаници су најмање задовољни у 2015. години у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ ($\bar{x}=3,57$), у 2014. у Институту за рехабилитацију ($\bar{x}=4,19$) и у 2013. у Специјалној болници за рехабилитацију и

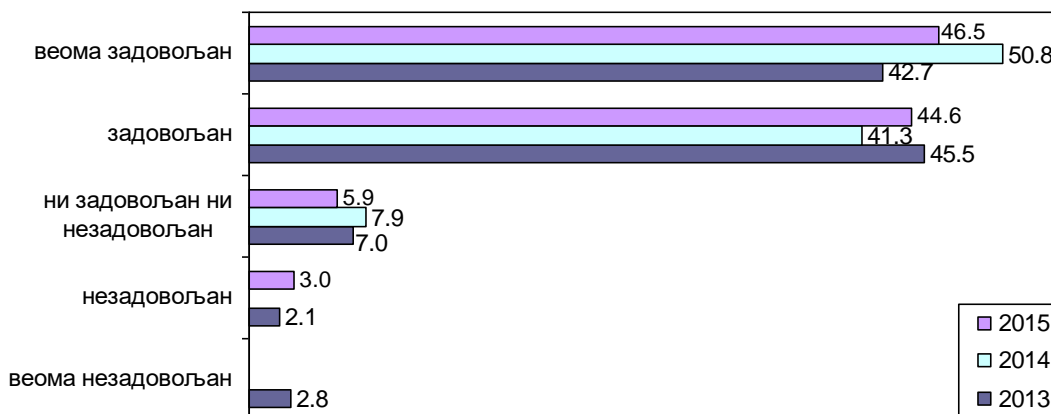
ортопедску протетику ($\bar{x}=3,92$) (таб. 38). У 2015. години постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника удобношћу болничких кревета између анкетираних болница, док у 2014. и 2013. не постоји (2015: $F=13.815$, $df=3$, $p=0.000$; 2014: $F=1.487$, $df=3$, $p=0.221$; 2013: $F=0.448$, $df=3$, $p=0.691$).

Табела 38: Удобност кревета-просечна оцена (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	75	4,21	0,86	81	4,19	0,84	50	4,62	0,57
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	40	4,20	0,61	28	4,36	0,73	30	3,57	0,93
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	12	3,92	0,90	6	4,33	0,82	11	3,64	0,81
ВМА	16	4,25	1,06	14	4,64	0,49	10	4,10	0,99
УКУПНО	143	4,19	0,82	129	4,28	0,79	101	4,15	0,90

Чистоћа болесничке собе је задовољавајућа за 91.1% пацијента, 5.9% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољних испитаника је 3%. Пацијенти су у претходне две године своје задовољство изразили у сличним процентима (граф. 42).

Графикон 42: Задовољство испитаника чистоћом болничке собе (%)



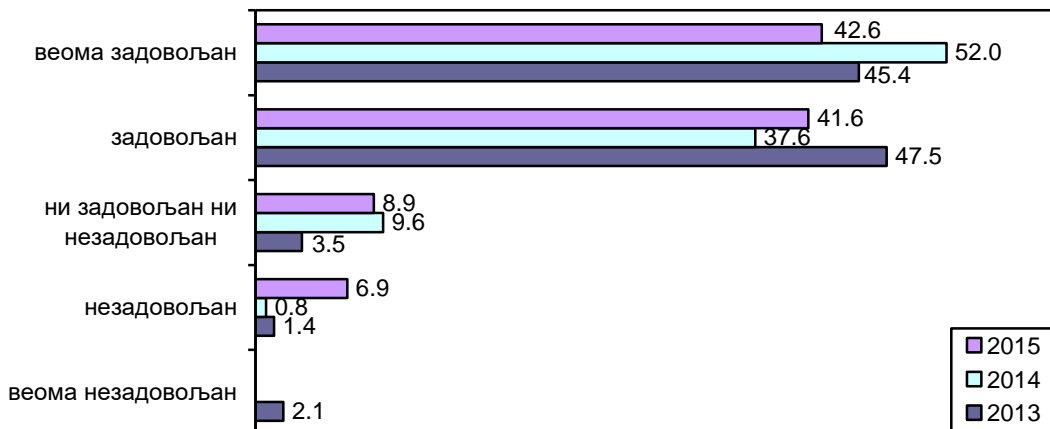
Чистоћа болесничке собе у 2015. години најбоље је оцењена у Институту за рехабилитацију ($\bar{x}=4,64$), у 2014. на ВМА ($\bar{x}=4,64$), а у 2013. у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ ($\bar{x}=4,45$). Испитаници су најмање задовољни у 2015. и 2013. години чистоћом собе у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, а у 2014. у Институту за рехабилитацију ($\bar{x}=4,32$) (таб. 39). У 2015. години постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника чистоћом болесничке собе између анкетираних болница, док у 2014. и 2013. не постоји значајна разлика (2015: $F=9.191$, $df=3$, $p=0.000$; 2014: $F=2.049$, $df=3$, $p=0.111$; 2013: $F=1.168$, $df=3$, $p=0.324$).

Табела 39: Чистоћа болесничке собе-просечна оцена (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	75	4,16	0,99	80	4,32	0,69	50	4,64	0,56
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	40	4,45	0,64	26	4,62	0,49	30	4,03	0,67
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	12	4,08	0,29	6	4,50	0,55	11	3,73	1,01
ВМА	16	4,12	1,15	14	4,64	0,49	10	4,50	0,53
УКУПНО	143	4,23	0,89	126	4,43	0,64	101	4,35	0,73

Температура болесничке собе задовољавајућа је за 84.2% пацијената, 8.9% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је 6.9% пацијената. У претходним годинама испитаници су били задовољнији, око 93% задовољних и веома задовољних (граф. 43).

Графикон 43: Задовољство испитаника температуром у соби (%)



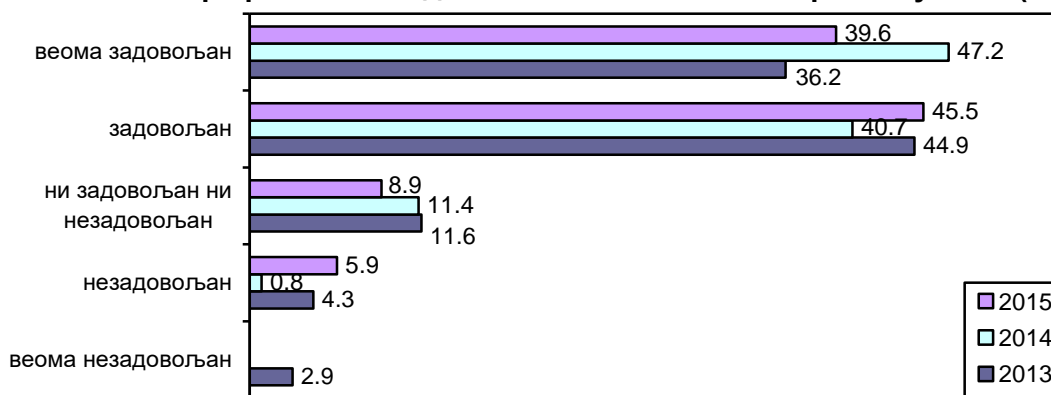
Температура у болесничкој соби у 2015. години најбоље је оцењена у Институту за рехабилитацију ($\bar{x}=4,47$), у 2014. у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику ($\bar{x}=4,67$), а у 2013. у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ ($\bar{x}=4,50$). Испитаници су најмање задовољни у 2015. и 2013. години у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, а у 2014. у Институту за рехабилитацију (таб. 40). У 2015. години постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника температуром у болесничкој соби између анкетираних болница ($F=6.476$, $df=3$, $p=0.000$), док у 2014. и 2013. години не постоји значајна разлика (2014: $F=1.729$, $df=3$, $p=0.165$; 2013: $F=1.237$, $df=3$, $p=0.299$).

Табела 40: Температура у болесничкој соби-просечна оцена (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	73	4,23	0,92	79	4,30	0,72	51	4,47	0,78
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	40	4,50	0,68	26	4,54	0,71	29	4,00	0,65
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	12	4,17	0,39	6	4,67	0,52	11	3,36	1,21
ВМА	16	4,44	0,63	14	4,64	0,49	10	4,30	0,82
УКУПНО	141	4,33	0,80	125	4,41	0,69	101	4,20	0,87

Опрема болесничке собе задовољавајућа је за 85.1% пацијената, 8.9% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а 5.9% пацијената је незадовољно (граф. 44).

Графикон 44: Задовољство испитаника опремом у соби (%)



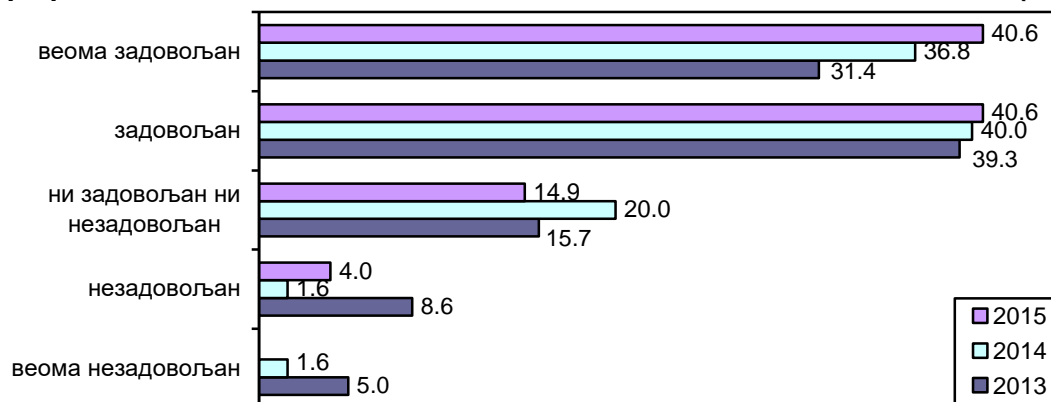
Опремом болесничке собе најзадовољнији су пацијенти у Институту за рехабилитацију ($\bar{x}=4,52$), а у 2014. и 2013. години на ВМА. Испитаници су најмање задовољни у све три године посматрања у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (таб. 41). У 2015. години постоји статистички високо значајна разлика, док у 2014. и 2013. не постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника опремом у болесничкој соби између анкетираних болница (2015: $F=8.925$, $df=3$, $p=0.000$; 2014: $F=1.324$, $df=3$, $p=0.270$; 2013: $F=0.104$, $df=3$, $p=0.958$).

Табела 41: Опрема болесничке собе-просечна оцена (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	72	4,06	1,01	77	4,27	0,72	50	4,52	0,65
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	39	4,08	0,90	26	4,42	0,64	30	3,80	0,85
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	11	4,00	0,63	6	4,17	1,17	11	3,55	0,93
ВМА	16	4,19	1,11	14	4,64	0,49	10	4,40	0,70
УКУПНО	138	4,07	0,96	123	4,34	0,71	101	4,19	0,83

Чистоћа болничких тоалета је задовољавајућа за 81.2% пацијената, 14.9% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а 4% пацијената је незадовољно. У претходне две године испитаници су били незадовољнији чистоћом болничких тоалета (граф. 45).

Графикон 45: Задовољство испитаника чистоћом болничких тоалета (%)



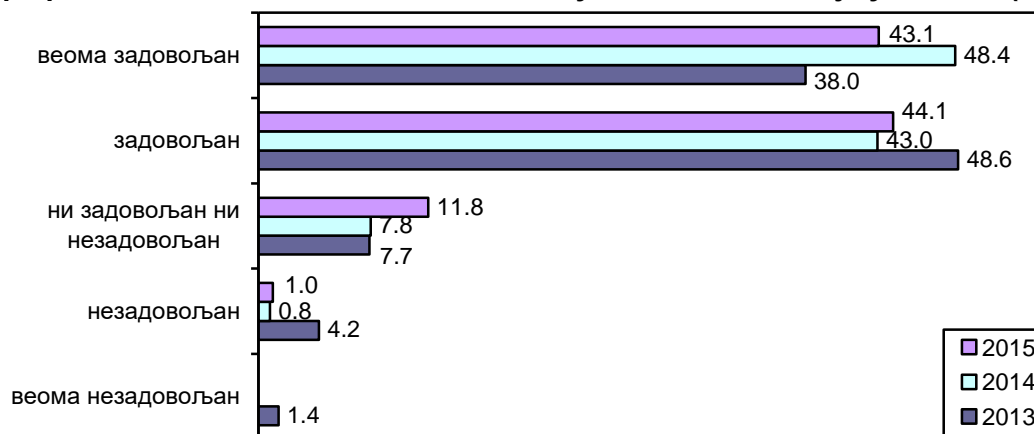
Чистоћом болничких тоалета у 2015. и 2013. години најзадовољнији су пацијенти у Институту за рехабилитацију, а у 2014. на ВМА. Испитаници су најмање задовољни у све три година посматрања у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (таб. 42). У 2015. години постоји статистички високо значајна разлика, док у 2014. и 2013. не постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника чистоћом тоалета између анкетираних болница (2015: $F=7.902$, $df=3$, $p=0.000$; 2014: $F=0.804$, $df=3$, $p=0.494$; 2013: $F=0.755$, $df=3$, $p=0.510$).

Табела 42: Чистоћа тоалета-просечна оцена (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	73	3,96	1,10	80	4,04	0,89	51	4,47	0,76
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	40	3,75	1,08	25	4,08	0,91	29	3,86	0,58
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	12	3,50	0,67	6	4,00	0,89	11	3,45	1,13
ВМА	15	3,73	1,53	14	4,43	0,75	10	4,40	0,70
УКУПНО	140	3,84	1,12	125	4,09	0,88	101	4,18	0,83

Услови болничког смештаја у целини задовољавајући су за 87.2% пацијената, 11.8% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а 1% пацијената је незадовољно (граф. 46).

Графикон 46: Задовољство испитаника условима смештаја у целини (%)



Болничким смештајем у целини у све три године посматрања најзадовољнији су пацијенти на ВМА, а најмање су задовољни пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (таб. 43). У 2015. години постоји статистички високо значајна разлика, док у 2014. и 2013. години не постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника болничким смештајем између анкетираних болница (2015: $F=11.686$, $df=3$, $p=0.000$; 2014: $F=1.012$, $df=3$, $p=0.390$; 2013: $F=0.154$, $df=3$, $p=0.927$).

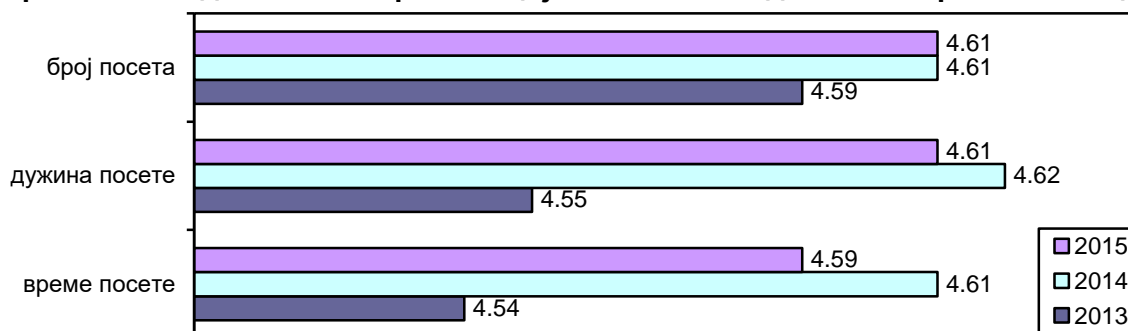
Табела 43: Опште задовољство смештајем-просечна оцена (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	74	4,15	0,99	82	4,33	0,70	51	4,59	0,57
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	40	4,22	0,66	26	4,46	0,58	29	3,90	0,56
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	12	4,08	0,29	6	4,33	0,82	12	3,75	0,87
ВМА	16	4,25	0,93	14	4,64	0,49	10	4,60	0,70
УКУПНО	142	4,18	0,85	128	4,39	0,67	102	4,29	0,71

ЗАДОВОЉСТВО ПАЦИЈЕНАТА ОРГАНИЗАЦИЈОМ ПОСЕТА БОЛЕСНИКУ

Просечне оцене које се односе на организацију посета (број посета, време и дужина посета) у 2015. години приближне су оценама у претходним годинама.

Графикон 47: Задовољство организацијом посета на одељењима рехабилитације



Временом за посете задовољно је 96.7% пацијената, 2.2% је ни задовољно ни незадовољно, док је незадовољних само 1.1%. **Дужином посете** задовољно је 96.7% испитаника, 2.2% је ни задовољно ни незадовољно, док је незадовољних 1.1%. **Бројем посета** задовољно је 97.8% пацијената, 2.2% је ни задовољно ни незадовољно, док незадовољних није било.

Временом за посете болеснику у 2015. и 2014. години најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, а у 2013. у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“. Испитаници су најмање задовољни у 2015. години у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ ($\bar{x}=4,41$), у 2014. у Институту за рехабилитацију ($\bar{x}=4,56$) и у 2013. у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику ($\bar{x}=4,33$) (таб. 44). У посматраним годинама не постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника временом за посете између анкетираних болница (2015: $F=2.033$, $df=3$, $p=0.115$; 2014: $F=1.006$, $df=3$, $p=0.393$; 2013: $F=0.524$, $df=3$, $p=0.667$).

Табела 44: Време посета-просечна оцена (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	71	4,56	0,53	77	4,56	0,55	43	4,63	0,62
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	37	4,57	0,80	25	4,72	0,46	29	4,41	0,57
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	12	4,33	0,49	6	4,83	0,41	11	4,91	0,30
ВМА	16	4,56	0,51	14	4,57	0,51	10	4,60	0,70
УКУПНО	136	4,54	0,61	122	4,61	0,52	93	4,59	0,59

Дужином посета у 2015. и 2014. години најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, а у 2013. у Институту за рехабилитацију и Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ ($\bar{x}=4,58$). Испитаници су најмање задовољни у 2015. години у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ ($\bar{x}=4,39$), у 2014. у Институту за рехабилитацију и на ВМА ($\bar{x}=4,57$), а у 2013. у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику ($\bar{x}=4,25$) (таб. 45). У посматраним годинама не постоји статистички значајна разлика у задовољству

испитаника дужином посета између анкетираних болница (2015: $F=2.448$, $df=3$, $p=0.069$; 2014: $F=1,236$, $DF=3$, $p=0,300$; 2013: $F=1.023$, $df=3$, $p=0.385$).

Табела 45: Дужина посета-просечна оцена (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	69	4,58	0,53	74	4,57	0,55	43	4,65	0,61
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	36	4,58	0,81	25	4,76	0,44	28	4,39	0,57
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	12	4,25	0,62	6	4,83	0,41	11	4,91	0,30
ВМА	16	4,56	0,51	14	4,57	0,51	10	4,70	0,67
УКУПНО	133	4,55	0,62	119	4,62	0,52	92	4,61	0,59

Бројем посета болеснику у 2015. и 2014. години најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику ($\bar{x}=4,83$), а у 2013. у Институту за рехабилитацију ($\bar{x}=4,61$). Испитаници су најмање задовољни у 2015. у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ ($\bar{x}=4,39$), у 2014. у Институту за рехабилитацију и ВМА ($\bar{x}=4,57$), а у 2013. у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику ($\bar{x}=4,50$) (таб. 46). У посматраним годинама не постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника бројем посета између анкетираних болница, сем у 2015. години (2015: $F=2.704$, $df=3$, $p=0.050$; 2014: $F=0.919$, $df=3$, $p=0.434$; 2013: $F=0.124$, $df=3$, $p=0.946$).

Табела 46: Број посета-просечна оцена (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	69	4,61	0,49	74	4,57	0,55	43	4,67	0,47
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	36	4,58	0,81	25	4,72	0,46	28	4,39	0,57
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	12	4,50	0,52	6	4,83	0,41	12	4,83	0,39
ВМА	16	4,56	0,51	14	4,57	0,51	10	4,70	0,67
УКУПНО	133	4,59	0,59	119	4,61	0,52	93	4,61	0,53

ПРИКАЗ ПРАВА И ДУЖНОСТИ ПАЦИЈЕНАТА ТОКОМ БОЛНИЧКОГ ЛЕЧЕЊА

Са правом да дају сагласност на предложену процедуру у 2015. години упознато је 87.5% пацијената од укупног броја лечених на одељењима рехабилитације, што је мање у односу на 2014. годину (92%). Највише пацијената је са овом процедуром упознато у Институту за рехабилитацију (91.1%), а у 2014. у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику и ВМА (по 100%; треба узети у обзир да је узорак изузетно мали). Најмање пацијената је са овим правом у 2015. упознато у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ (82.1%), а у 2014. у Институту за рехабилитацију (88.2%) (таб. 47). У посматраним годинама не постоји статистички значајна разлика између анкетираних болница (2015: $\chi^2=1.412$, $df=3$, $p=0.703$; 2014: $N=3.460$, $df=3$, $p=0.326$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014.					2015.				
	ДА		НЕ		Σ	ДА		НЕ		Σ
	број	%	број	%	број	број	%	број	%	број
Институт за рехабилитацију	60	88.2	8	11.8	68	41	91.1	4	8.9	45
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	24	96.0	1	4.0	25	23	82.1	5	17.9	28
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	5	100.0	/	/	5	11	84.6	2	15.4	13
ВМА	14	100.0	/	/	14	9	90.0	1	10.0	10
УКУПНО	103	92.0	9	8.0	112	84	87.5	12	12.5	96

Са дужностима на одељењу у 2015. години упознато је 89.5% пацијената од укупног броја лечених на одељењима рехабилитације, што је мање у односу на 2014. годину (92.1%). Највише пацијената је са овом процедуром у 2015. упознато у Институту за рехабилитацију (91.3%), а у 2014. у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику и ВМА (по 100%; треба узети у обзир да је узорак изузетно мали). Најмање пацијената је са овим правом у 2015. упознато у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (83.3%), а у 2014. у Институту за рехабилитацију (88.7%). У посматраним годинама не постоји статистички значајна разлика између анкетираних болница (2015: $\chi^2=0.650$, $df=3$, $p=0.885$; 2014: $N=3.195$, $df=3$, $p=0.363$).

Табела 48: Пацијент је упознат са дужностима на одељењу

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014.					2015.				
	ДА		НЕ		Σ	ДА		НЕ		Σ
	број	%	број	%	број	број	%	број	%	број
Институт за рехабилитацију	63	88.7	8	11.3	71	42	91.3	4	8.7	46
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	22	95.7	1	4.3	23	24	88.9	3	11.1	27
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	6	100.0	/	/	6	10	83.3	2	16.7	12
ВМА	14	100.0	/	/	14	9	90.0	1	10.0	10
УКУПНО	105	92.1	9	7.9	114	85	89.5	10	10.5	95

Са начином приговора у случају незадовољства у 2015. години упознато је 78% пацијената од укупног броја лечених на одељењима рехабилитације, што је мање у односу на 2014. годину (83.2%). Највише пацијената је са овом процедуром у 2015. години упознато у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (83.3%), а у 2014. на ВМА (100%; треба узети у обзир да је узорак изузетно мали). Најмање пацијената је са овом процедуром у 2015. упознато у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ (76%), а у 2014. у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (75%). У посматраним годинама не постоји статистички значајна разлика између анкетираних болница (2015: $\chi^2=0.291$, $df=3$, $p=0.962$; 2014: $N=3.346$, $df=3$, $p=0.341$).

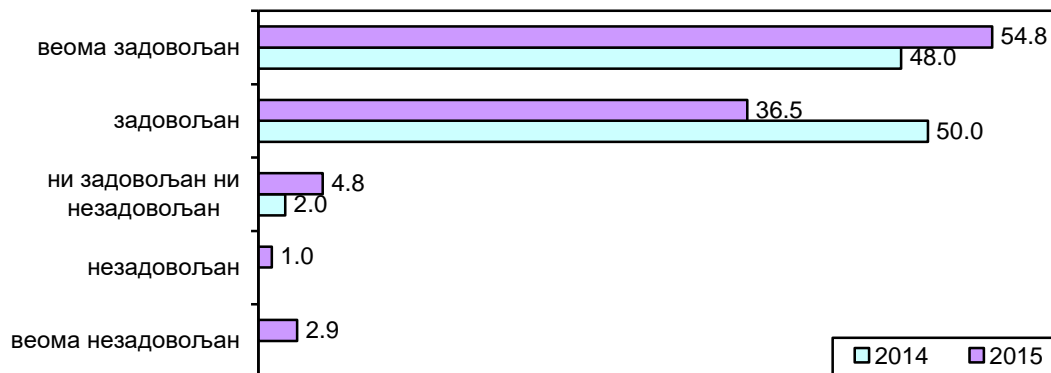
Табела 49: Пацијент је упознат са начином приговора у случају незадовољства

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014.					2015.				
	ДА		НЕ		Σ	ДА		НЕ		Σ
	број	%	број	%	број	број	%	број	%	број
Институт за рехабилитацију	50	80.6	12	19.4	72	34	77.3	10	22.7	44
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	17	81.0	4	19.0	21	19	76.0	6	24.0	25
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	3	75.0	1	25.0	4	10	83.3	2	16.7	12
ВМА	14	100.0	/	/	14	8	80.0	2	20.0	10
УКУПНО	84	83.2	17	16.8	101	71	78.0	20	22.0	91

ПРИКАЗ ЗАДОВОЉСТВА ПАЦИЈЕНАТА БОЛНИЧКИМ ЛЕЧЕЊЕМ У ЦЕЛИНИ

Болничким лечењем у целини на одељењима рехабилитације задовољно је 91.3% пацијената (95 испитаника), 4.8% су ни задовољни ни незадовољни (5 испитаника), док је незадовољно 3.9% (1 незадовољан и 3 веома незадовољна испитаника). Слично је задовољство пацијената и у 2014. години (граф. 48). Просечна оцена задовољства болничким лечењем веома је висока, како у 2015. години ($\bar{x}=4,39$), у 2014. ($\bar{x}=4,46$), тако и у 2013. години ($\bar{x}=4,40$).

Графикон 48: Задовољство испитаника болничким лечењем у целини (%)



Посматрано по болницама, болничким лечењем у целини на одељењима рехабилитације у 2015. години најзадовољнији су пацијенти у Институту за рехабилитацију ($\bar{x}=4,67$), у 2014. у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику ($\bar{x}=4,83$), а у 2013. у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ ($\bar{x}=4,46$). Испитаници су најмање задовољни у 2015. у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ ($\bar{x}=3,84$), у 2014. у Институту за рехабилитацију ($\bar{x}=4,34$), а у 2013. у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику ($\bar{x}=4,14$). У 2015. и 2014. години постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника болничким лечењем на одељењима рехабилитације између анкетираних болница, док у 2013. не постоји (2015: $F=7.369$, $df=3$, $p=0.000$; 2014: $F=4.439$, $df=3$, $p=0.005$; 2013: $F=0.491$, $df=3$, $p=0.689$).

Табела 50: Задовољство у целини болничким лечењем на одељењима рехабилитације

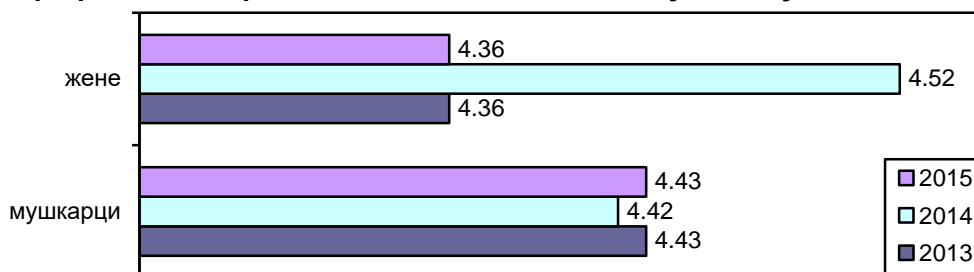
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	72	4,39	0,68	83	4,34	0,55	52	4,67	0,51
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	41	4,46	0,78	29	4,66	0,48	30	3,84	1,20
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	12	4,17	1,11	6	4,83	0,41	12	4,42	0,67
ВМА	16	4,44	0,73	14	4,64	0,50	10	4,60	0,52
УКУПНО	141	4,40	0,75	132	4,46	0,54	104	4,39	0,86

СТЕПЕН ПОВЕЗАНОСТИ КАРАКТЕРИСТИКА ИСПИТАНИКА И ЗАДОВОЉСТВА

У односу на опште задовољство корисника болничком здравственом заштитом на одељењима рехабилитације постоје разлике према **полу пацијената** (граф. 49). У 2015. години мушкарци су своје задовољство болничким лечењем оценили незнатно вишом

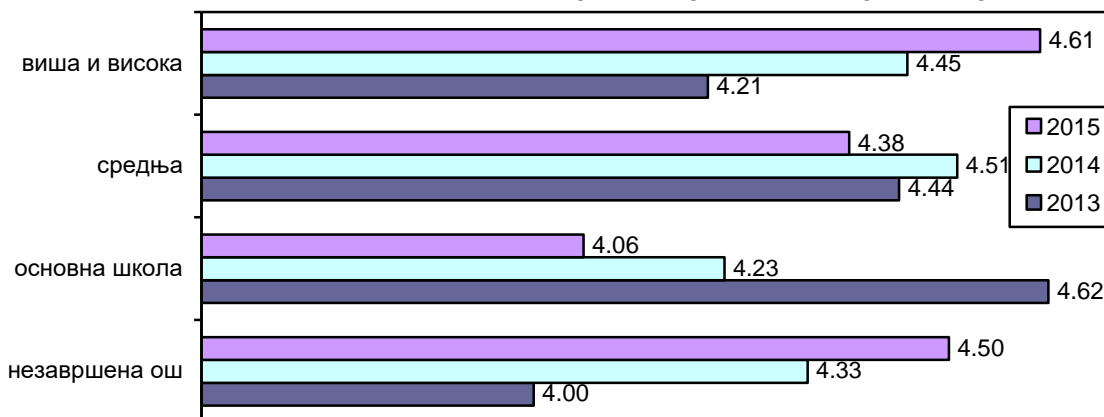
просечном оценом ($\bar{x}=4,43$), у односу на жене ($\bar{x}=4,36$). У 2014. ова разлика према полу је нешто већа у корист жена, а у 2013. жене су незнатно незадовољније ($\bar{x}=4,36$), у односу на мушкарце (4,43) (граф. 49). У посматраним годинама не постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника болничким лечењем у односу на пол испитаника између анкетираних болница (2015: $F=0.140$, $df=1$, $p=0.710$; 2014: $H=0.984$, $df=1$, $p=0.323$; 2013 : $H=0.486$, $df=1$, $p=0.486$).

Графикон 49: Просечна оцена задовољства у односу на пол испитаника



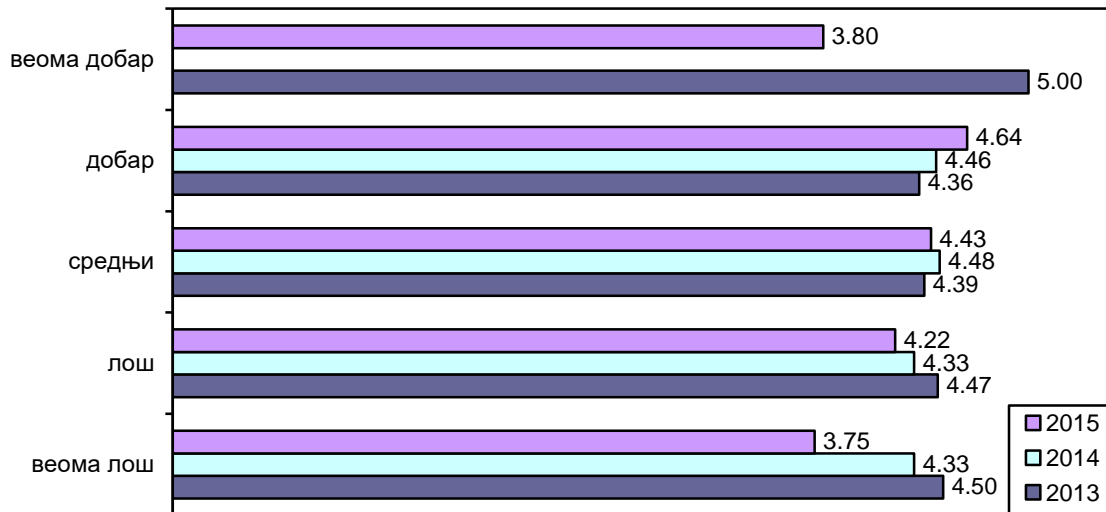
У односу на **школску спрему корисника** у 2015. години најмање су задовољни пацијенти са основном школом ($\bar{x}=4,06$), а највише су задовољни са вишом и високом стручном спремом ($\bar{x}=4,61$). У 2014. најмање су задовољни пацијенти са основном школом ($\bar{x}=4,23$), а највише су задовољни са средњом стручном спремом ($\bar{x}=4,51$). У 2013. години обрнута је ситуација (граф. 50). Није установљена статистички значајна разлика у погледу степена задовољства болничком здравственом заштитом у односу на школску спрему испитаника (2015: $F=1.284$, $df=3$, $p=0.284$; 2014: $H=1.005$, $df=3$, $p=0.393$).

Графикон 50: Просечна оцена задовољства у односу на школску спрему испитаника



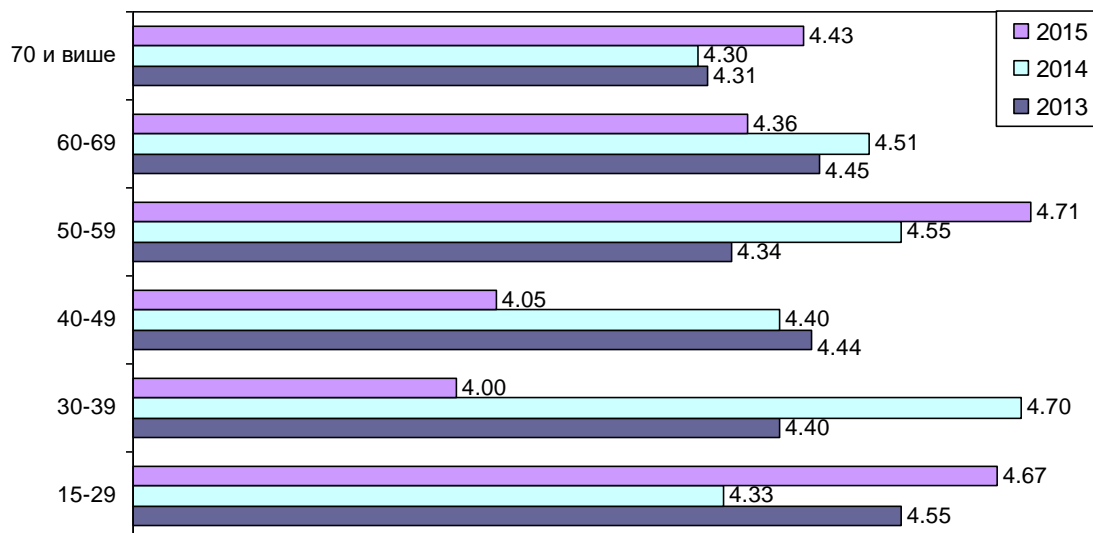
У односу на **материјално стање** корисника, у посматраним годинама не постоји статистички значајна разлика у погледу степена задовољства болничком здравственом заштитом (2015: $F=1.802$, $df=4$, $p=0.135$; 2014: $H=0.235$, $df=4$, $p=0.832$). У 2015. години болничким лечењем најзадовољнији су пацијенти са добрим материјалним положајем ($\bar{x}=4,64$), а најмање задовољни су пацијенти са веома лошим материјалним положајем ($\bar{x}=3,75$) (граф. 51).

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



Животна доб нема статистички значајан утицај на задовољство пацијената болничким лечењем (2015: $F=1.176$, $df=5$, $p=0.326$; 2014: $F=1.308$, $df=5$, $p=0.265$). У 2015. најзадовољнији су испитаници у добној групи 50-59 година ($\bar{x}=4,71$), а најнезадовољнији су у добној групи 30-39 година ($\bar{x}=4,00$). У 2014. најзадовољнији су пацијенти старости 30-39 година, а најнезадовољнији пацијенти у добној групи најмлађих 15-29 година (граф. 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, медицинских сестара и физиотерапеута који су их лечили, ове године је било мало предлога за унапређење квалитета. Пацијенти су највише коментарисали услове смештаја и исхрану, сматрајући да треба омогућити боље санитарно-хигијенске услове у болницама, бољу исхрану, а у базенима обезбедити топлију воду. Такође је било мишљења да болничко особље мора да има више стрљења и љубазности према пацијентима.

ЗАКЉУЧАК

Резултати истраживања задовољства корисника болничким лечењем у целини на одељењима рехабилитације у четири болнице у Београду су показали висок степен задовољства у 2015. години. Болничким лечењем у целини задовољно је 91.3% пацијената (у претходној години 98%). Просечна оцена задовољства болничким лечењем веома је висока ($\bar{x}=4,39$) и слична оценама у претходним годинама (у 2014. години $\bar{x}=4,46$, у 2013. години $\bar{x}=4,40$).

Задовољство пацијената болничким лечењем на одељењима рехабилитације посматрано по болницама се значајно разликује, али је био мали број отпуштених и анкетираних пацијената, па добијене резултате треба разматрати са резервом.

Оцењујући услуге током пријема и отпуста из болнице, пацијенти су најзадовољнији љубазношћу особља које пружа ове услуге ($\bar{x}=4,56$), а најмање су задовољни објашњењем процедуре пријема ($\bar{x}=4,42$) и временом чекања на шалтеру ($\bar{x}=4,44$). Организација пријема у болницу је задовољавајућа за већину пацијената, преко 90%. Такође су веома задовољни и процедуром отпуста из болнице (93%). Просечна оцена задовољства болничким пријемом је 4,38 (у 2014. години 4,45, а у 2013. години 4,31), а отпустом из болнице 4,53 (у 2014. и 2013. години 4,57).

Опште задовољство пацијената сестринском негом на одељењима рехабилитације оцењено је високом просечном оценом - 4,65 (у 2014. години 4,72, а у 2013. години 4,67). Од посматраних аспеката сестринске неге најбоље је оцењена љубазност медицинских сестара ($\bar{x}=4,64$) према пацијенту и према члановима породице пацијента ($\bar{x}=4,66$), док су пацијенти нешто нижу оцену дали сестринском објашњавању процедура, тестова и третмана ($\bar{x}=4,46$). Преко 95% пацијената је задовољно радом медицинских сестара, љубазношћу, њиховим објашњењима везаним за процедуре, тестове и третмане, као и временом чекања на сестру код хитне потребе.

Опште задовољство радом лекара у целини на одељењима рехабилитације пацијенти су, такође, оценили високом просечном оценом -4,60 (у 2014. години 4,73, а у 2013. години 4,71). Од лекарских услуга пацијенти су најзадовољнији љубазношћу лекара ($\bar{x}=4,64$), а најмање су задовољни успешношћу у лечењу и објашњавањем тестова, процедура, третмана и резултата ($\bar{x}=4,42$).

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, процедура, третмана и резултата, су задовољавајуће за већину пацијената (преко 90% пацијената је задовољно радом лекара). У односу на претходне две године у 2015., сви аспекти лекарског рада су оцењени нешто нижим оценама.

Опште задовољство пацијената на одељењима рехабилитације дијагностичким и терапијским услугама оцењено је просечном оценом 4,53 (у 2014. години 4,66, а у 2013. години 4,67), а задовољно је око 94% пацијената. Пацијенти су најмање задовољни услугама радиолошке дијагностике ($\bar{x}=4,21$), а највише су задовољни услугама физикалне терапије ($\bar{x}=4,57$). Просечне оцене за наведене здравствене услуге у посматраним годинама су највише у 2013. години, у 2014. су нешто ниже, а у 2015. су наставиле са падом.

Када су у питању услуге болничке исхране, пацијенти су најзадовољнији временом сервирања хране ($\bar{x}=4,25$) и одговарајућом дијетом ($\bar{x}=4,25$), а најмање су задовољни укусом хране ($\bar{x}=3,98$). Временом и начином сервирања болничке хране задовољно је 87% пацијената, укусом хране 72% испитаника, температуром хране 85%, количином хране око 85% пацијената, разноврсношћу хране задовољно је 76% испитаника, а одговарајућом дијетом 85% пацијената. Услугама исхране у целини задовољно је 81% пацијената, а просечна оцена општег задовољства услугама исхране у 2015. години износи 4,23 (у 2014. години: 4,34; а у 2013. години: 4,14).

Оцењујући услове смештаја на одељењима рехабилитације пацијенти су најлошије оценили удобност болесничког кревета ($\bar{x}=4,15$) и чистоћу тоалета ($\bar{x}=4,18$), док је најбоље оцењена чистоћа болесничке собе ($\bar{x}=4,35$). Условима болничког смештаја у целини задовољно је 87% испитаника, с тим што су најнезадовољнији чистоћом тоалета (81% задовољних) и удобношћу кревета (82%), док је највећи број задовољан чистоћом (91%) и опремом болесничке собе (85%). Просечна оцена општег задовољства условима смештаја у болници је 4,29 (у 2014. години :4,39, а у 2013. години: 4,18).

Просечне оцене за организацију посета: број посета ($\bar{x}=4,61$), дужина посета ($\bar{x}=4,61$) и време ($\bar{x}=4,59$) су сличне просечним оценама у претходним годинама.

Мушкарци су задовољнији болничким лечењем од жена; пацијенти са вишом и високом стручном спремом, са добрим материјалним положајем и у доброј групи од 50-59 година живота су најзадовољнији, међутим, наведене карактеристике пацијената (пол, степен образовања, материјално стање и старост) не утичу значајно на задовољство болничким лечењем.

Значајно неповољнији подаци се односе на познавање права и дужности пацијента на одељењу, а посебно на могућности за приговоре и жалбе у случају незадовољства. У 2015. години (12.5%) а у 2014. (8%) пацијената се изјаснило да их болничко особље није упознало са правом да дају сагласност на предложену процедуру, у 2015. години (10.5%) а у 2014. (7.9%) пацијената није упознато са дужностима на болничком одељењу и у 2015. години (22%) а у 2014. (16.8%) није упознато са начином приговора и жалби у случају незадовољства.

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