

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

**АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА
БОЛНИЧКОМ ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ
У БЕОГРАДУ У 2015. ГОДИНИ**

Београд, јануар 2016. године

Наручилац задатка:

Министарство здравља Републике Србије

Обрађивач:

Градски завод за јавно здравље, Београд

Директор Завода:

Проф. др Душанка Матијевић, спец. социјалне медицине

ВД помоћника директора:

Прим мр сц. мед. др Светлана Младеновић Јанковић

Носилац задатка:

Мр сц. мед. др Анђелија Нешковић

Учесници у задатку:

Мр сц.мед. др Милена Пауновић

Прим др Предраг Делибашић

Др Либија Димитријевић Танасковић

Др Катарина Војводић

Прим др Зоран Дурлевић

Др Катица Трипковић

Др Милена Јаковљевић

Др Верица Почуча

Др Весна Маротић

др Анђелка Брковић

др Невенка Ковачевић

Биљана Будић, вмс

Данијела Куљанин, вмс

Гордана Бошковић, здравствени статистичар

Инга Мијаиловић, вмс

Гордана Лазић, вмс

Владимир Глишовић, впт

Милица Бабовић, вмс

Весна Поштин, оператер

Наталија Звездић, оператер

Рајко Терзић, програмер

САДРЖАЈ

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

Увод

Процена фактора који детерминишу задовољство или незадовољство пацијента стационарним лечењем представља један од специфичних циљева везаних за квалитет болничке здравствене заштите. Из тих разлога је обављено истраживање задовољства корисника болничком здравственом заштитом од 23. до 27. новембра 2015. године, у 16 стационарних здравствених установа у Београду: Клиничком центру Србије, КБЦ „Звездара“, КБЦ „Земун“, КБЦ «Бежанијска Коса», КБЦ «Др Драгиша Мишовић», Клиници за рехабилитацију «Др Мирослав Зотовић», Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац, Специјалној болници за цереброваскуларне болести «Свети Сава», Специјалној болници за интерне болести Младеновац, Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, ГАК «Народни фронт», Институту за ортопедско хируршке болести «Бањица», Институту за реуматологију, Институту за онкологију и радиологију Србије, Институту за рехабилитацију и Институту за кардиоваскуларне болести «Дедиње». Као и прошле године, и Војномедицинска академија је доставила податке о испитивању задовољства корисника болничким лечењем и радом специјалистичке службе.

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

Инструмент за процену задовољства

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

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

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

Циљ процене задовољства

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

Метод рада за процену задовољства

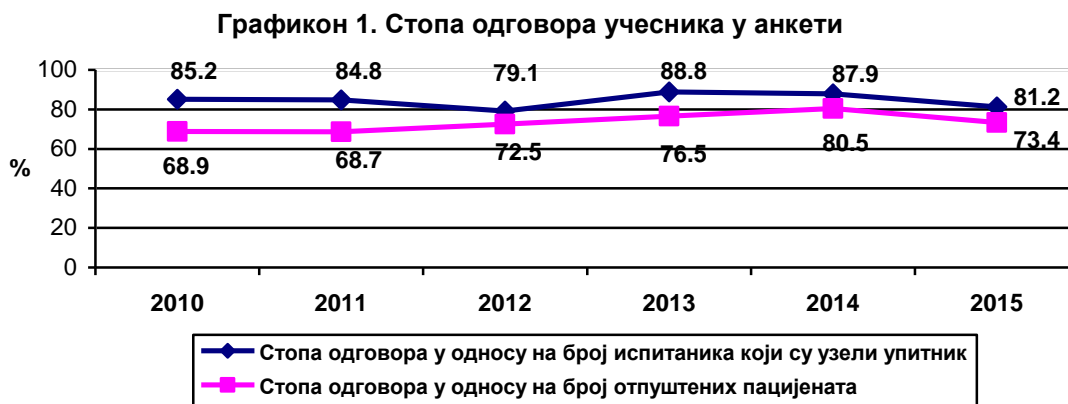
За анализу задовољства пацијената болничким лечењем користи се аналитичко-дескриптивни метод рада тумачењем резултата добијених на основу статистичке обраде података из анкете. Као и прошле године, унос података није обављен у здравственим установама, већ у Градском заводу за јавно здравље, где је извршена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

Резултати

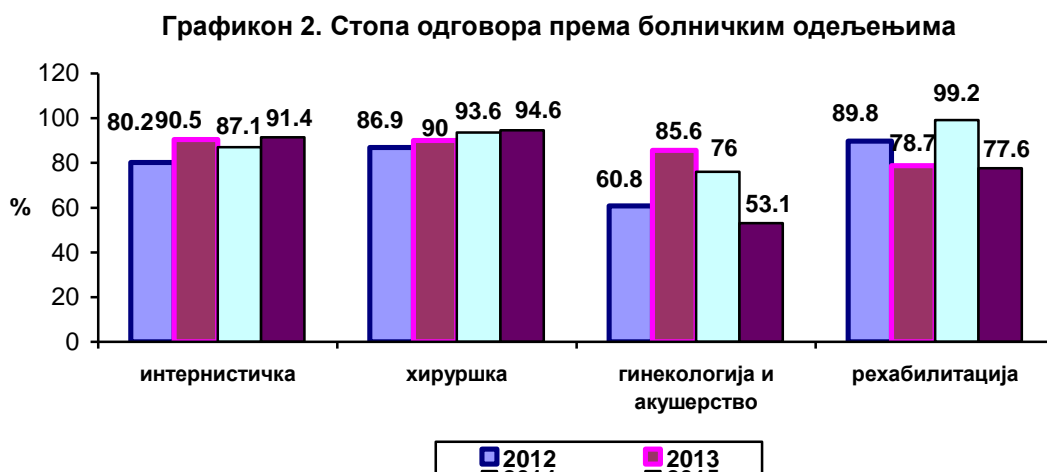
Резултати испитивања задовољства корисника болничким лечењем обухватају дистрибуцију фреквенција и тестирање социјално-економских одредница здравља које су утицале на задовољство. Добијени резултати су упоређивани са резултатима из испитивања у последњих 5 година.

- Испитаници – циљна група

У периоду од 23. до 27.11.2015. године, у болницама у Београду које су учествовале у испитивању задовољства корисника, отпуштено је 3.972 пацијента са болничког лечења (без Војномедицинске академије која није доставила ове податке). Анкетни упитник је узело 3.590 пацијената, али је враћених попуњених упитника било 2.916 (73% у односу на број отпуштених пацијената), што је за 52 упитника више у односу на претходну годину. Стопа одговора учесника у анкети (број анкетираних у односу на број пацијената којима су подељени упитници) била је 81,2% и мања је него претходних година (графикон 1).



Највећа стопа одговора била је на хируршким одељењима (око 95%). Најмања стопа одговора је на гинеколошко-акушерским одељењима, 53% (графикон 2).



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

Приликом обраде резултата анкете коришћени су и подаци за Војномедицинску академију, односно обрађено је укупно 3797 упитника.

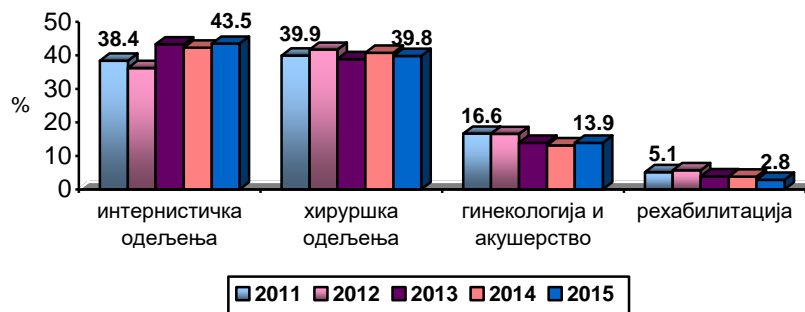
Највећи број анкетираних пацијената је лечен, према очекивању у највећој болничкој установи, у Клиничком центру Србије (26% од укупног броја испитаника), а затим у ВМА (23%), КБЦ „Звездара“ (9%) и КБЦ „Земун“ (6,6%). Напомиње се да је ВМА испитивала задовољство својих корисника током 3 недеље, за разлику од осталих болница, које су у складу са прописаном методологијом, испитивање обављале током једне недеље.

Табела 1. Дистрибуција испитаника и стопа одговора по болницама у 2015.

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Број отпуштених пацијената	Број подељених упитника	Број испитаника (попуњених упитника)	% испитаника од укупног броја отпуштених пацијената	Стопа одговора у односу на број подељених упитника (%)
КЦС	1318	1097	992	75.3	90.4
КБЦ „Мишовић“	210	201	187	89.0	93.0
КБЦ „Звездара“	394	348	345	87.6	99.1
КБЦ „Земун“	329	276	251	76.3	90.9
КБЦ „Бежанијска коса“	266	260	230	86.5	88.5
Институт за КВБ „Дедиње“	131	131	119	90.8	90.8
ГАК „Народни фронт“	606	600	189	31.2	31.5
Инс. за онколо. и рад. Србије	199	199	199	100	100.0
Инс. за реуматологију	61	59	46	75.4	78.0
Спец. бол. „Свети Сава“	99	83	76	76.8	91.6
Институт за ОХБ „Бањица“	130	119	111	85.4	93.3
Спец. бол. Младеновац	78	78	60	76.9	76.9
Инс. за рехабилитацију	82	82	54	65.9	65.9
Кл. за рехаб. „Др М. Зотовић“	42	30	30	71.4	100.0
Спец. бол. за орт. протетику	13	13	13	100	100.0
Спец. бол. Лазаревац	14	14	14	100	100.0
ВМА			881		
СВЕГА (без ВМА)	3972	3590	2916	73.4	81.2
УКУПНО (са ВМА)			3797		

У односу на област/грану медицине, најзаступљенији су пацијенти са интернистичких одељења (43,5%). Затим следе пацијенти са хируршких одељења (40%), а најмање су заступљени пацијенти са одељења рехабилитације (2,8%). У односу на претходне године, већа је заступљеност интернистичких и гинеколошких пацијената, а мања са хируршких и одељења рехабилитације (графикон 3).

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



Установљена је статистички високо значајна разлика у заступљености испитаника са различитих болничких одељења између различитих болница (N=1241,185, DF=16, p=0,000).

Табела 2. Дистрибуција испитаника према одељењима по болницама, 2015.

Одељење	Интернистичко		Хируршко		Гинекологија и акушерство		Рехабилитација		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА										
КЦС	344	34.7	462	46.6	186	18.8			992	100
КБЦ „Мишовић“	46	24.6	95	50.8	46	24.6			187	100
КБЦ „Звездара“	221	64.1	70	20.3	54	15.7			345	100
КБЦ „Земун“	111	44.2	87	34.7	53	21.1			251	100
КБЦ „Бежанијска коса“	135	58.7	95	41.3					230	100
Институт за КВБ „Дедиње“	45	37.8	74	62.2					119	100
ГАК „Народни фронт“					189	100			189	100
Институт за онкол. и рад. Србије	144	72.4	55	27.6					199	100
Инс. за реуматологију	45	97.8	1	2.2					46	100
Спец. бол. „Свети Сава“	76	100							76	100
Институт за ОХБ „Бањица“	344		111	100					111	100
Спец. бол. Младеновац	46		60	100					60	100
Инс. за рехабилитацију							54	100	54	100
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“							30	100	30	100
Спец. бол. за орт. протетику							13	100.	13	100
Спец. бол. Лазаревац	14	100							14	100
ВМА	471	53.5	400	45.4			10	1.1	881	100
УКУПНО	1652	43.5	1510	39.8	528	13.9	107	2.8	3797	100

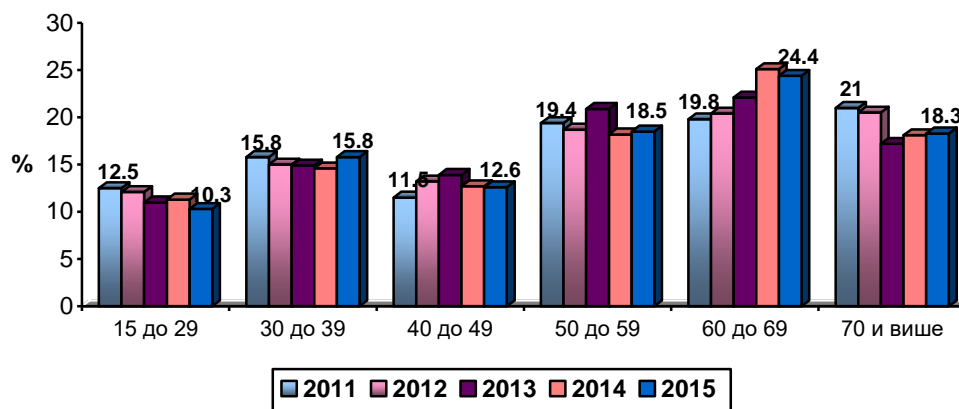
Као и прошле године, у анкети је учествовало више пацијената женског пола (56,7%), него мушког (43,3%), што се објашњава обухватом пацијенткиња са гинеколошких и акушерских одељења. Установљена је статистички високо значајна разлика између болница у односу на пол анкетираних пацијената ($\chi^2=227,436$ DF=16, p=0,000). Највећа заступљеност жена, после ГАК „Народни фронт“, је у Институту за реуматологију (82%), Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“ (70%) и Институту за онкологију и радиологију Србије (65%). Највеће учешће мушкараца је у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (59,5%) и Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (56%).

Табела 3. Дистрибуција испитаника према полу по болницама, 2015.

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Мушки пол		Женски пол		Укупно	
	Број	%	Број	%	Број	%
КЦС	418	42.9	556	57.1	974	100
КБЦ „Мишовић“	72	39.3	111	60.7	183	100
КБЦ „Звездара“	161	47.8	176	52.2	337	100
КБЦ „Земун“	86	35.4	157	64.6	243	100
КБЦ „Бежанијска коса“	112	50.2	111	49.8	223	100
Институт за КВБ „Дедиње“	69	59.5	47	40.5	116	100
ГАК „Народни фронт“			188	100.0	188	100
Институт за онкологију и рад, Србије	68	34.7	128	65.3	196	100
Инс. за реуматологију	8	18.2	36	81.8	44	100
Спец. бол. „Свети Сава“	42	56.0	33	44.0	75	100
Институт за ОХБ „Бањица“	45	41.7	63	58.3	108	100
Спец. бол. Младеновац	31	54.4	26	45.6	57	100
Инс. за рехабилитацију	28	52.8	25	47.2	53	100
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	9	30.0	21	70.0	30	100
Спец. бол. за орт. протетику	5	38.5	8	61.5	13	100
Спец. бол. Лазаревац	6	42.9	8	57.1	14	100
ВМА	443	52.2	405	47.8	848	100
УКУПНО	1603	43.3	2099	56.7	3702	100

Просечна старост анкетираних је износила преко 53 године ($53,3 \pm 16,95$), као и претходне године ($53,27 \pm 17,07$). Највише лечених пацијената је било у добној групи старих од 60 до 69 година (24%), а затим од 50 до 59 година (18,5%), док је још око 18% било старијих од 70 година (графикон 4). У односу на претходне године повећан је број испитаника старијих од 60 година, а смањен број млађих од 30 година.

Графикон 4. Структура испитаника према старости



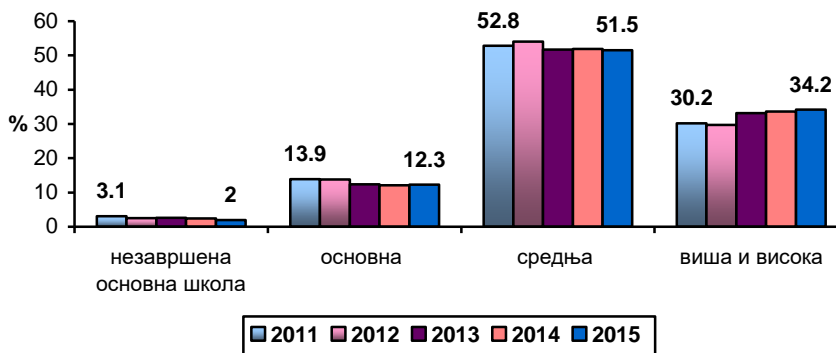
Установљена је статистички високо значајна разлика у просечној старости испитаника између различитих болница ($F=29,259$, $DF=16$, $p=0,000$). Најмлађи анкетирани пацијенти су у ГАК „Народни фронт“ (просечна старост је 36,2 година), а најстарији у Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац, чак 73 године, а затим у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, око 70 године (Табела 4).

Табела 4. Просечна старост испитаника по здравственим установама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014			2015		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	966	49.56	16.933	964	50.85	16.57
КБЦ „Мишовић“	186	52.72	18.099	181	52.23	18.84
КБЦ „Звездара“	331	52.64	17.420	336	53.45	18.20
КБЦ „Земун“	231	54.32	19.254	244	52.89	18.26
КБЦ „Бежанијска коса“	174	57.80	14.375	225	61.17	13.85
Институт за КВБ „Дедиње“	121	60.76	11.994	117	62.68	10.88
ГАК „Народни фронт“	133	34.62	9.963	187	36.21	11.48
Инст. за онкологију и рад. Србије	185	56.07	13.466	190	56.08	12.13
Инс. за реуматологију	35	57.89	11.980	41	56.88	14.80
Спец. бол. „Свети Сава“	49	65.27	12.222	71	66.11	10.99
Институт за ОХБ „Бањица“	140	52.79	19.086	108	53.38	16.43
Спец. бол. Младеновац	59	64.00	12.164	58	66.71	11.46
Инс. за рехабилитацију	89	61.22	12.159	52	59.87	13.71
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	30	62.90	16.959	30	56.07	14.48
Спец. бол. за орт. протетику	6	64.67	4.676	11	69.82	11.52
Спец. бол. Лазаревац	16	74.31	14.804	14	72.57	12.27
ВМА	703	54.97	16.149	825	53.05	16.64
УКУПНО	3454	53.27	17.069	3654	53.33	16.95

Посматрано према школској спреми, нешто више од половине испитаника, 51,5%, је имало средњу стручну спрему, 34% вишу и високу, 12% је завршило основну школу, а 2% није имало завршено основно школско образовање (графикон 5), што је слично резултатима из претходне године. Међутим, може се констатовати лагано смањење учешћа испитаника са незавршеном и завршеном основном школом, а повећање учешћа испитаника са вишом и високом школом у посматраном петогодишњем периоду.

Графикон 5. Школска спрема испитаника



Установљена је статистички високо значајна разлика у односу на школску спрему испитаника између различитих болница ($H=187,049$, $DF=16$, $p=0,000$). Највеће учешће пацијената са незавршеном основном школом је било у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (31%) и Специјалној болници за ендемску нефропатију (14%), док ових пацијената није било у Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“. Највише пацијената са завршеном основном школом је било у

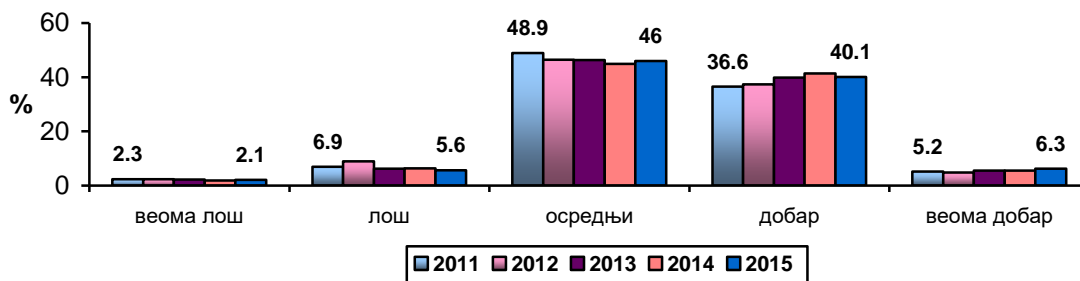
Специјалној болници за ендемску нефропатију (71%) и Специјалној болници за интерне болести Младеновац (34,5%), а најмање у ГАК „Народни фронт“ (2,6%). Највише пацијената са вишом и високом школом је било у ГАК „Народни фронт“ (55,6%), а најмање у Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац (0) и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (7,7%).

Табела 5. Дистрибуција испитаника по болницама према школској спреми, 2015

Школска спрема испитаника	Незавшена основна школа		Основна школа		Средња школа		Виша и висока школа		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
КЦС	12	1.2	103	10.6	508	52.3	349	35.9	972	100
КБЦ „Мишовић“	4	2.2	20	10.8	97	52.2	65	34.9	186	100
КБЦ „Звездара“	12	3.5	44	12.9	187	54.7	99	28.9	342	100
КБЦ „Земун“	10	4.0	41	16.3	131	52.2	69	27.5	251	100
КБЦ „Бежанјска коса“	3	1.3	28	12.2	131	57.2	67	29.3	229	100
Институт за КВБ „Дедиње“	3	2.5	14	11.8	59	49.6	43	36.1	119	100
ГАК „Народни фронт“	2	1.1	5	2.6	77	40.7	105	55.6	189	100
Инс. за онкол. и рад. Србије	4	2.1	29	14.9	104	53.3	58	29.7	195	100
Инс. за реуматологију	2	4.5	12	27.3	19	43.2	11	25.0	44	100
Спец. бол. „Свети Сава“	0	0	12	16.0	44	58.7	19	25.3	75	100
Институт за ОХБ „Бањица“	4	3.7	23	21.3	54	50.0	27	25.0	108	100
Спец. бол. Младеновац	7	12.1	20	34.5	25	43.1	6	10.3	58	100
Инс. за рехабилитацију	1	2.0	6	11.8	32	62.7	12	23.5	51	100
Кл. за рех. „Др М. Зотовић“	1	3.3	7	23.3	17	56.7	5	16.7	30	100
Спец. бол. за орт. протетику	4	30.8	3	23.1	5	38.5	1	7.7	13	100
Спец. бол. Лазаревац	2	14.3	10	71.4	2	14.3	0	0	14	100
ВМА	6	0.7	84	9.5	442	50.2	349	39.6	881	100
УКУПНО	77	2.0	461	12.3	1934	51.5	1285	34.2	3757	100

Највећи број испитаника је свој материјални положај оценио као осредњи, 46%. Релативно велики број испитаника је оценио свој материјални положај као добар (око 40%) и веома добар (6%). Укупно 8,1% анкетираних је оценило да је њихов материјални положај лош или веома лош, што је слично резултатима из претходних година, уз лагано смањење учешћа испитаника са лошим и осредњим материјалним положајем, а повећање заступљености испитаника са добрим и веома добрим материјалним положајем (графикон 6).

Графикон 6. Материјални статус испитаника



Установљена је статистички високо значајна разлика у дистрибуцији испитаника према материјалном положају по болницама (H=72,731, DF=16, p=0,000) .

Табела 6. Дистрибуција испитаника према материјалном положају по болницама

Материјални положај испитаника	Веома лош		Лош		Осредњи		Добар		Веома добар		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
КЦС	20	2.1	51	5.3	424	43.7	430	44.3	45	4.	970	100
КБЦ „Мишовић“	3	1.6	6	3.2	84	45.2	79	42.5	14	7.5	186	100
КБЦ „Звездара“	11	3.2	24	7.0	149	43.4	146	42.6	13	3.8	343	100
КБЦ „Земун“	6	2.4	15	6.0	127	50.8	87	34.8	15	6.0	250	100
КБЦ „Бежанијска коса“	2	0.9	14	6.1	104	45.6	70	30.7	38	16.7	228	100
Инс. за КВБ „Дедиње“	1	0.9	2	1.7	54	46.2	54	46.2	6	5.1	117	100
ГАК „Народни фронт“	2	1.1	6	3.2	54	29.2	105	56.8	18	9.7	185	100
Институт за онкологију	9	4.6	10	5.2	100	51.5	65	33.5	10	5.2	194	100
Инс. за реуматологију	1	2.2	8	17.8	20	44.4	15	33.3	1	2.2	45	100
Спец. бол. „Свети Сава“	1	1.3	5	6.7	43	57.3	21	28.0	5	6.7	75	100
Инст. за ОХБ „Бањица“	2	1.9	10	9.4	36	34.0	45	42.5	13	12.3	106	100
Спец. бол. Младеновац	1	1.7	6	10.2	35	59.3	13	22.0	4	6.8	59	100
Инс. за рехабилитацију	1	2.0	5	10.0	23	46.0	18	36.0	3	6.0	50	100
Кл. за рех. „Зотовић“			3	10.3	20	69.0	3	10.3	3	10.3	29	100
Спец. бол. за протетику	2	15.4	1	7.7	7	53.8	3	23.1			13	100
Спец. бол. Лазаревац			3	21.4	7	50.0	1	7.2	3	21.4	14	100
ВМА	16	1.8	40	4.5	435	49.4	346	39.3	44	5.0	881	100
УКУПНО	78	2.1	209	5.6	1722	46.0	1501	40.1	235	6.3	3745	100

Највише испитаника који су свој материјални положај оценили као веома лош било је у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (15%) и Институту за онкологију и радиологију Србије (4,6%). Највише испитаника са лошим материјалним положајем било је у Специјалној болници за ендемску нефропатију (21%). Највише испитаника са осредњим материјалним положајем је било у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ (69%), а са добрим материјалним положајем у ГАК „Народни фронт“ (56%). Пацијенти који су свој материјални положај оценили као веома добар су највише били заступљени у Специјалној болници за ендемску нефропатију (21%) и КБЦ „Бежанијска коса“ (17%), док ових пацијената није било у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику.

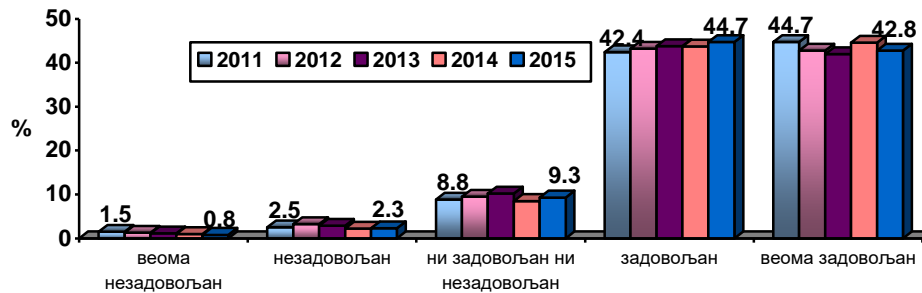
- **Услуге током пријема и отпуста из болнице**

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

Међу анкетираним пацијентима, само 3,3% је било незадовољно процедуром пријема у болницу (од тога, веома незадовољних је било 0,8%).

Пацијената који су се изјаснили да нису ни задовољни ни незадовољни процедуром пријема је било 9,3%. Највећи број је био задовољан пријемом (44,7%) или веома задовољан (42,8%). У односу на претходну годину повећан је број пацијената који су задовољни процедуром пријема у болницу (графикон 7).

Графикон 7. Општи утисак о процедури пријема у болницу



Процедуром болничког пријема су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац (просечна оцена 4,79) и Институту за рехабилитацију (4,65), а најмање задовољни пацијенти у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ (4,03), ГАК „Народни фронт“ (4,04) и КЦС (табела 7).

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

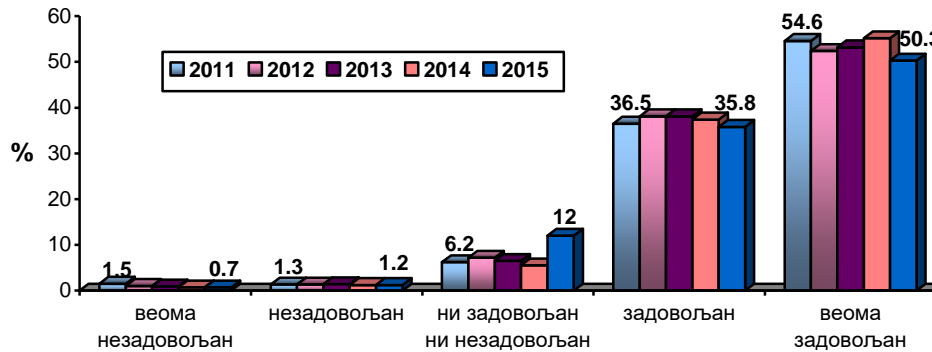
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014			2015		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	979	4.20	0.84	963	4.23	0.84	952	4.11	0.84
КБЦ „Мишовић“	186	4.54	0.66	190	4.46	0.66	183	4.34	0.86
КБЦ „Звездара“	279	4.28	0.80	329	4.31	0.83	340	4.22	0.84
КБЦ „Земун“	270	4.32	0.70	239	4.31	0.74	245	4.15	0.82
КБЦ „Бежанијска коса“	148	4.34	0.67	174	4.31	0.81	225	4.54	0.65
Институт за КВБ „Дедиње“	128	4.30	0.82	119	4.39	0.78	118	4.32	0.77
ГАК „Народни фронт“	192	3.81	1.02	134	3.90	0.96	187	4.04	0.91
Институт за онколог. и рад. Србије	172	4.17	0.76	178	4.25	0.68	194	4.35	0.67
Инс. за реуматологију	36	4.61	0.49	33	4.45	0.67	43	4.28	0.80
Спец. бол. „Свети Сава“	59	4.54	0.60	49	4.49	0.62	76	4.61	0.52
Институт за ОХБ „Бањица“	123	3.95	1.04	141	4.23	0.77	111	4.20	0.77
Спец. бол. Младеновац	38	4.42	0.55	59	4.36	0.83	60	4.32	0.62
Инс. за рехабилитацију	73	4.22	0.77	85	4.36	0.61	52	4.65	0.48
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	41	4.51	0.64	30	4.53	0.57	30	4.03	0.56
Спец. бол. за орт. протетику	12	4.08	1.08	6	4.83	0.41	13	4.38	0.87
Спец. бол. Лазаревац	20	5.00	0.00	16	4.75	0.45	14	4.79	0.43
ВМА	879	4.18	0.85	837	4.30	0.77	881	4.37	0.69
УКУПНО	3635	4.23	0.83	3582	4.29	0.79	3724	4.26	0.78

Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника процедуром болничког пријема између различитих болница ($F=9,459$, $DF=16$, $p=0,000$).

Када је реч о општем утиску приликом отпуста из болнице, 1,9% је незадовољних, исто као прошле године; 12% нема став, а преко 86% је

задовољно и веома задовољно процедуром отпуста из болнице (графикон 8). У односу на претходну годину, смањено је учешће задовољних и веома задовољних испитаника.

Графикон 8. Општи утисак о процедури отпуста из болнице



Процедуром отпуста су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,86) и Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (просечна оцена 4,74), а најмање задовољни пацијенти у ВМА (4,17) и Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“ (4,20). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника процедуром болничког отпуста између различитих болница ($F=10,529$, $DF=16$, $p=0,000$).

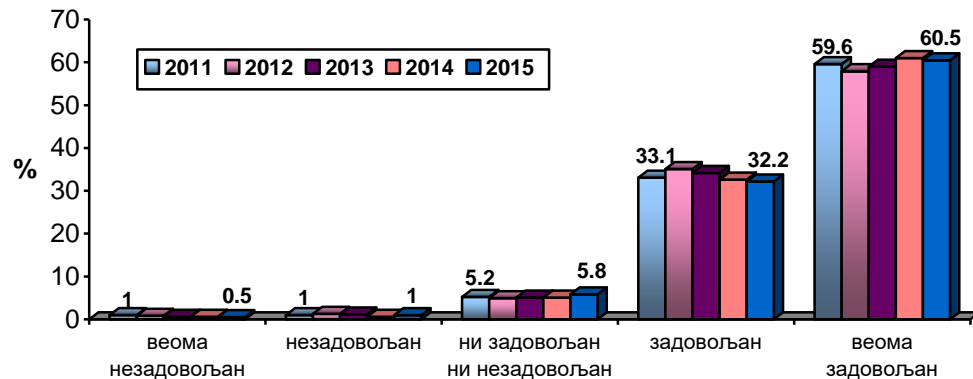
Табела 8. Општи утисак о процедури отпуста из болнице - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014			2015		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	883	4.41	0.723	870	4.38	0.746	845	4.25	0.81
КБЦ „Мишовић“	178	4.69	0.552	188	4.65	0.540	180	4.46	0.77
КБЦ „Звездара“	253	4.48	0.676	320	4.54	0.647	323	4.41	0.74
КБЦ „Земун“	263	4.40	0.765	235	4.46	0.735	231	4.29	0.75
КБЦ „Бежанијска коса“	140	4.51	0.640	163	4.33	0.839	212	4.66	0.66
Институт за КВБ „Дедиње“	124	4.42	0.787	119	4.50	0.758	117	4.61	0.57
ГАК „Народни фронт“	190	4.08	0.961	134	4.28	0.762	178	4.27	0.81
Институт за онколог. и рад. Србије	171	4.34	0.634	175	4.35	0.749	190	4.45	0.70
Инс. за реуматологију	38	4.71	0.460	34	4.62	0.493	45	4.62	0.58
Спец. бол. „Свети Сава“	59	4.53	0.598	49	4.71	0.500	76	4.74	0.50
Институт за ОХБ „Бањица“	116	4.53	0.691	135	4.56	0.630	98	4.47	0.54
Спец. бол. Младеновац	39	4.54	0.600	58	4.47	0.754	57	4.35	0.74
Инс. за рехабилитацију	68	4.56	0.583	67	4.52	0.587	52	4.73	0.49
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	35	4.57	0.815	29	4.59	0.568	25	4.20	0.65
Спец. бол. за орт. протетику	12	4.58	0.669	6	4.50	0.837	12	4.25	0.75
Спец. бол. Лазаревац	19	5.00	0.000	16	4.56	1.031	14	4.86	0.36
ВМА	710	4.32	0.831	687	4.46	0.703	881	4.17	0.86
УКУПНО	3298	4.41	0.750	3285	4.45	0.715	3536	4.34	0.79

Слично као и код предходног питања, пацијенти су оценили и љубазност медицинског особља током болничког пријема и отпуста. Мање од 2% пацијената је веома незадовољно и незадовољно, око 6% је без става о овом питању, а 93% је задовољно и веома задовољно љубазношћу

медицинског особља. У односу на претходне године повећава се учешће пацијената који су веома задовољни, а смањује се учешће оних који су незадовољни, као и пацијената који се изјашњавају да су задовољни (графикон 9).

Графикон 9. Љубазност особља током пријема и отпуста из болнице



Љубазношћу болничког особља током пријема и отпуста из болнице су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,86), Институту за рехабилитацију (4,79) и Специјалној болници „Свети Сава“ (4,74), а најмање задовољни пацијенти у Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“ (4,27) и Специјалној болници за интерне болести Младеновац (4,31). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника љубазношћу особља на пријему, између различитих болница ($F=6,230$, $DF=16$, $p=0,000$).

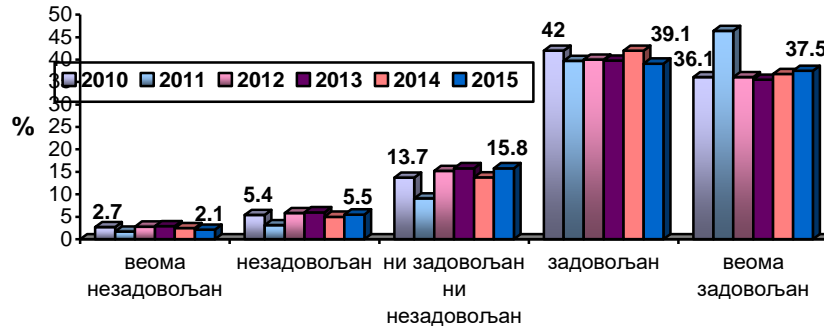
Табела 9. Љубазност особља током пријема и отпуста из болнице - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014			2015		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	973	4.49	0.702	961	4.46	0.731	960	4.41	0.78
КБЦ „Мишовић“	179	4.72	0.522	189	4.63	0.609	179	4.50	0.78
КБЦ „Звездара“	273	4.52	0.707	330	4.61	0.596	340	4.56	0.66
КБЦ „Земун“	266	4.52	0.615	242	4.55	0.705	241	4.39	0.72
КБЦ „Бежанијска коса“	148	4.59	0.627	174	4.52	0.711	224	4.71	0.57
Институт за КВБ „Дедиње“	128	4.51	0.699	119	4.56	0.850	118	4.46	0.66
ГАК „Народни фронт“	193	4.08	1.007	134	4.33	0.744	184	4.40	0.73
Инс. за онкологију и рад. Србије	171	4.49	0.636	179	4.57	0.635	193	4.56	0.65
Инс. за реуматологију	40	4.70	0.464	34	4.76	0.431	45	4.60	0.58
Спец. бол. „Свети Сава“	60	4.75	0.437	49	4.65	0.522	76	4.74	0.47
Институт за ОХБ „Бањица“	120	4.48	0.840	141	4.55	0.627	107	4.49	0.54
Спец. бол. Младеновац	38	4.63	0.541	58	4.41	0.899	58	4.31	0.86
Инс. за рехабилитацију	74	4.62	0.516	89	4.54	0.565	53	4.79	0.41
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	41	4.76	0.489	29	4.79	0.412	30	4.27	0.69
Спец. бол. за орт. протетику	12	4.17	1.115	6	4.67	0.516	12	4.67	0.65
Спец. бол. Лазаревац	19	5.00	0.000	16	4.75	0.447	14	4.86	0.36
ВМА	879	4.46	0.695	843	4.53	0.652	881	4.59	0.62
УКУПНО	3614	4.50	0.704	3593	4.53	0.683	3715	4.51	0.69

Чекање на шалтеру у процедури болничког пријема и отпуста је оцењено нешто лошијом оценом него предходне године. Око 7,5% пацијената је

незадовољно чекањем, око 16% нема став о овом питању, а 76% је задовољно и веома задовољно дужином обављања послова на шалтеру приликом пријема у болницу. У односу на претходну годину, повећан је број пацијената који су веома задовољни, као и пацијената који су незадовољни временом чекања на шалтеру (графикон 10).

Графикон 10. Време чекања на шалтеру приликом болничког пријема



Дужином чекања на шалтеру приликом болничког пријема су најзадовољнији пацијенти у Институту за рехабилитацију (просечна оцена 4,76) и Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,71), а најмање задовољни пацијенти у ГАК „Народни фронт“ (3,77), КЦС (3,83) и Институту за ортопедско-хируршке болести „Бањица“ (3,88). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника чекањем на шалтеру између различитих болница ($F=12,802$, $DF=16$, $p=0,000$).

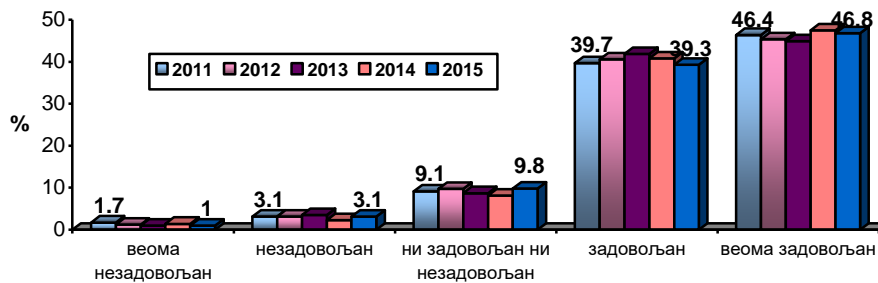
Табела 10. Време чекања на шалтеру приликом болничког пријема - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014			2015		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	952	3.94	1.038	955	3.96	1.043	936	3.83	1.04
КБЦ „Мишовић“	177	4.31	0.817	188	4.23	0.911	178	4.08	1.03
КБЦ „Звездара“	264	3.97	1.035	322	4.04	1.018	336	3.99	1.01
КБЦ „Земун“	265	4.09	0.904	238	4.12	0.789	238	3.87	0.94
КБЦ „Бежанијска коса“	141	4.12	0.874	170	4.07	0.970	222	4.46	0.78
Институт за КВБ „Дедиње“	125	4.14	0.936	115	4.18	0.923	118	4.21	0.94
ГАК „Народни фронт“	190	3.52	1.172	134	3.88	1.076	183	3.77	1.15
Инст. за онкологију и рад. Србије	170	3.91	0.928	171	4.09	0.811	185	4.21	0.82
Инс. за реуматологију	38	4.58	0.599	34	4.32	0.684	44	4.41	0.66
Спец. бол. „Свети Сава“	59	4.59	0.529	47	4.57	0.580	76	4.54	0.60
Институт за ОХБ „Бањица“	119	3.70	1.218	141	3.88	1.025	106	3.88	0.98
Спец. бол. Младеновац	39	4.41	0.677	58	4.40	0.793	58	4.40	0.65
Инс. за рехабилитацију	67	4.51	0.683	82	4.49	0.550	49	4.76	0.43
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	41	4.32	0.722	28	4.43	0.690	28	4.04	0.84
Спец. бол. за орт. протетику	11	4.45	0.522	6	4.50	0.837	12	4.25	0.75
Спец. бол. Лазаревац	19	4.95	0.229	16	4.56	0.512	14	4.71	0.47
ВМА	857	3.90	1.010	831	4.01	0.946	881	4.11	0.90
УКУПНО	3534	3.99	1.007	3536	4.06	0.962	3664	4.04	0.97

Током процедуре пријема у болницу, особље је дужно да пацијентима пружи све потребне информације које се тичу његовог пријема на болничко

лечење. Овим објашњењима није задовољно око 4% пацијената; око 10% нема став о овом питању, а око 86% је задовољно и веома задовољно објашњењима која су дата приликом њиховог пријема. Добијени резултати су веома слични резултатима из претходне године, уз пораст броја пацијената који се изјашњавају да су незадовољни добијеним објашњењима, као и пацијената који су ни задовољни ни незадовољни (графикон 11).

Графикон 11. Објашњење процедуре током пријема у болницу



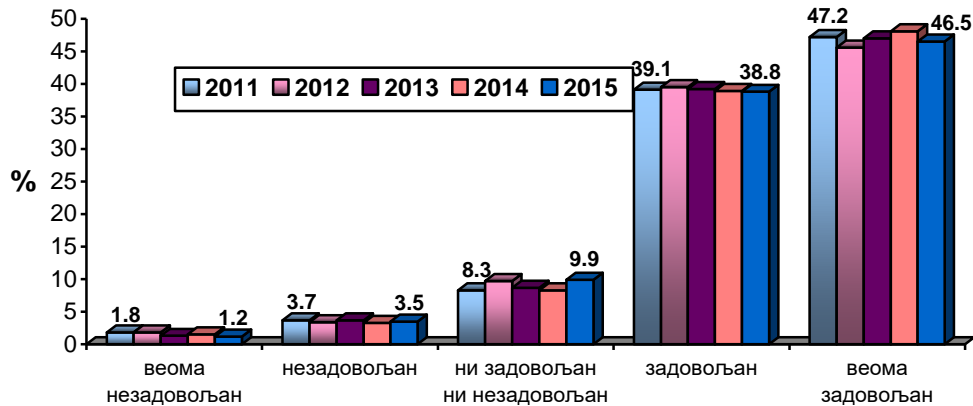
Објашњењем процедуре приликом болничког пријема су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,86) и Институту за рехабилитацију (4,74), а најмање задовољни пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (3,91). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника објашњењем процедуре болничког пријема између различитих болница ($F=9,678$, $DF=16$, $p=0,000$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014			2015		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	956	4.24	0.827	952	4.20	0.895	939	4.10	0.92
КБЦ „Мишовић“	180	4.50	0.681	189	4.49	0.681	179	4.33	0.90
КБЦ „Звездара“	269	4.32	0.783	328	4.37	0.783	337	4.28	0.83
КБЦ „Земун“	263	4.31	0.767	237	4.32	0.797	237	4.16	0.80
КБЦ „Бежанијска коса“	147	4.31	0.738	167	4.30	0.795	223	4.60	0.66
Институт за КВБ „Дедиње“	123	4.28	0.943	117	4.41	0.832	119	4.34	0.80
ГАК „Народни фронт“	188	3.88	1.090	135	4.09	0.918	184	4.05	1.01
Инст. за онкологију и рад. Србије	170	4.22	0.788	175	4.36	0.803	188	4.45	0.73
Инс. за реуматологију	38	4.58	0.642	34	4.32	0.727	43	4.47	0.59
Спец. бол. „Свети Сава“	60	4.45	0.769	49	4.57	0.540	76	4.54	0.62
Институт за ОХБ „Бањица“	121	4.16	0.966	141	4.39	0.744	105	4.22	0.77
Спец. бол. Младеновац	39	4.49	0.644	58	4.40	0.793	57	4.32	.63
Инс. за рехабилитацију	69	4.43	0.675	79	4.47	0.657	50	4.74	0.44
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	41	4.59	0.670	29	4.59	0.501	29	4.07	0.65
Спец. бол. за орт. протетику	12	4.33	0.492	6	4.83	0.408	11	3.91	1.30
Спец. бол. Лазаревац	19	4.95	0.229	16	4.69	0.479	14	4.86	0.36
ВМА	868	4.22	0.840	822	4.30	0.818	881	4.36	0.77
УКУПНО	3563	4.26	0.834	3534	4.31	0.822	3672	4.28	0.84

Временом од пријема у болницу до смештаја у болесничку собу, мањи број пацијената (5%) је веома незадовољан и незадовољан, око 10% је без става, а 85% је задовољних и веома задовољних (графикон 12).

Графикон 12. Време од пријема до смештаја у болесничку собу



Временом које протекне од болничког пријема до смештаја у болесничку собу су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,79) и Институту за рехабилитацију (4,71), а најмање задовољни су пацијенти у ГАК „Народни фронт“ (3,95). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства временом од болничког пријема до смештаја у собу између различитих болница ($F=9,099$, $DF=16$, $p=0,000$).

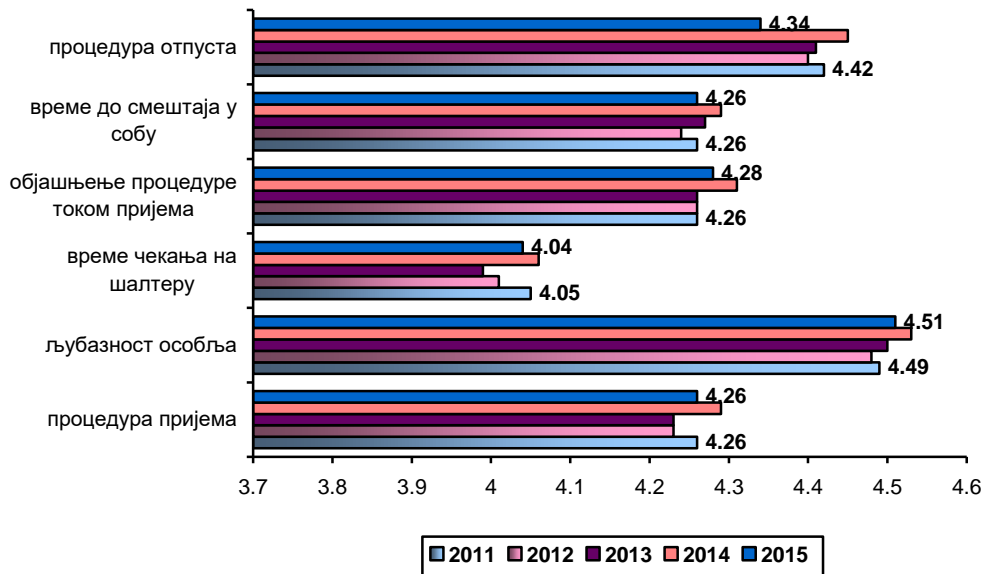
Табела 12. Време од пријема до смештаја у болесничку собу - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014			2015		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	961	4.24	0.867	962	4.22	0.918	949	4.09	0.95
КБЦ „Мишовић“	180	4.47	0.736	186	4.53	0.667	177	4.27	0.92
КБЦ „Звездара“	272	4.40	0.722	327	4.43	0.701	337	4.31	0.80
КБЦ „Земун“	265	4.37	0.768	240	4.39	0.773	240	4.15	0.87
КБЦ „Бежанијска коса“	148	4.33	0.741	168	4.22	0.950	226	4.58	0.68
Институт за КВБ „Дедиње“	128	4.26	0.881	119	4.46	0.800	118	4.38	0.77
ГАК „Народни фронт“	191	3.79	1.179	134	3.93	0.998	185	3.95	1.15
Инст. за онкологију и рад. Србије	168	4.06	0.914	176	3.98	1.025	189	4.29	0.77
Инс. за реуматологију	39	4.62	0.544	34	4.41	0.743	45	4.44	0.69
Спец. бол. „Свети Сава“	60	4.50	0.651	49	4.71	0.500	76	4.57	0.60
Институт за ОХБ „Бањица“	119	4.02	1.058	142	4.18	0.994	107	4.20	0.86
Спец. бол. Младеновац	39	4.56	0.598	59	4.37	0.889	58	4.48	0.57
Инс. за рехабилитацију	72	4.50	0.650	81	4.58	0.567	51	4.71	0.50
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	41	4.56	0.673	30	4.57	0.568	28	4.21	0.69
Спец. бол. за орт. протетику	12	4.25	0.452	6	4.67	0.516	12	4.50	0.52
Спец. бол. Лазаревац	19	5.00	0.000	16	4.81	0.403	14	4.79	0.43
ВМА	866	4.26	0.872	832	4.27	0.832	881	4.32	0.80
УКУПНО	3580	4.27	0.867	3561	4.29	0.864	3693	4.26	0.87

Задовољство пацијената услугама током пријема и отпуста из болнице може се исказати и просечном оценом на скали од 1 до 5 (1= веома

незадовољан, 5=веома задовољан). Добијени резултати показују да су пацијенти најзадовољнији љубазношћу особља (просечна оцена 4,51) и процедуром отпуста, а најмање задовољни дужином чекања на шалтеру (просечна оцена 4,04). У односу на претходну годину, просечне оцене задовољства су незнатно мање за све услуге током пријема и отпуста из болнице (графикон 13).

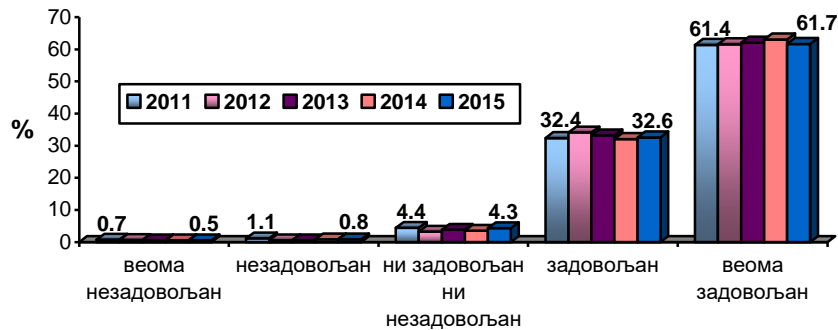
Графикон 13. Просечна оцена задовољства услугама током пријема и отпуста из болнице



- **Сестринска нега болесника**

Аспект сестринске неге је необично важан у процесу болничког лечења пацијента, па је задовољство сестринском негом важан показатељ квалитета болничког лечења. Њиховом љубазношћу је незадовољно само 1,3% пацијената, око 4% нема став по овом питању, а око 95% је задовољно, што је слично резултатима из претходне године (графикон 14).

Графикон 14. Љубазност медицинске сестре



Љубазношћу медицинских сестара су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (просечна

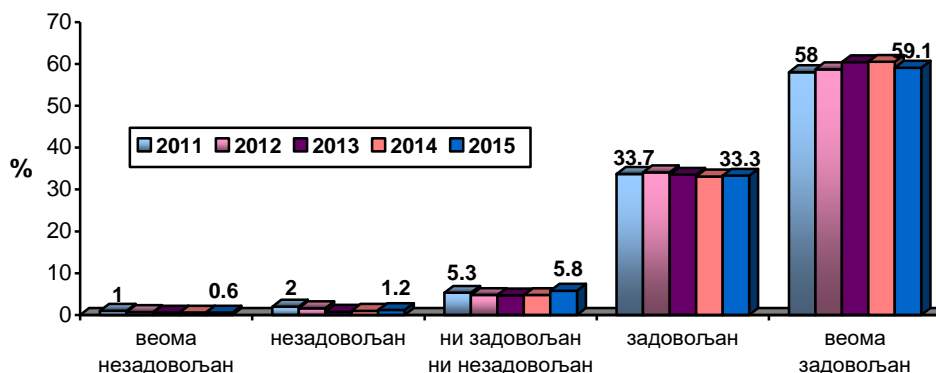
оцена 4,77) и Специјалној болници „Свети Сава“ (4,75), а најмање задовољни су пацијенти у Специјалној болници за интерне болести Младеновац (4,34) и КБЦ „Земун“ (4,43). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника љубазношћу медицинских сестара између различитих болница ($F=4,197$, $DF=16$, $p=0,003$).

Табела 13. Љубазност медицинске сестре - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014			2015		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	977	4.54	0.649	960	4.51	0.683	962	4.46	0.73
КБЦ „Мишовић“	187	4.72	0.539	186	4.60	0.618	180	4.59	0.68
КБЦ „Звездара“	272	4.56	0.674	330	4.63	0.560	337	4.61	0.62
КБЦ „Земун“	255	4.55	0.618	239	4.53	0.703	245	4.43	0.74
КБЦ „Бежанијска коса“	143	4.57	0.655	179	4.48	0.737	224	4.58	0.72
Институт за КВБ „Дедиње“	123	4.55	0.576	113	4.60	0.701	118	4.44	0.71
ГАК „Народни фронт“	190	4.26	0.736	135	4.50	0.645	188	4.45	0.73
Институт за онкологију и рад. Србије	175	4.63	0.528	181	4.59	0.767	192	4.53	0.69
Инс. за реуматологију	41	4.73	0.501	35	4.77	0.426	44	4.59	0.62
Спец. бол. „Свети Сава“	61	4.72	0.552	48	4.71	0.544	76	4.75	0.44
Институт за ОХБ „Бањица“	125	4.60	0.707	141	4.54	0.660	109	4.50	0.59
Спец. бол. Младеновац	38	4.42	0.552	59	4.39	0.965	58	4.34	0.69
Инс. за рехабилитацију	73	4.67	0.528	78	4.64	0.534	49	4.71	0.46
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	41	4.56	0.634	31	4.71	0.461	29	4.45	0.57
Спец. бол. за орт. протетику	12	4.58	0.515	6	4.67	0.516	13	4.77	0.44
Спец. бол. Лазаревац	19	5.00	0.000	16	4.81	0.403	14	4.57	1.09
ВМА	878	4.56	0.642	847	4.61	0.571	881	4.63	0.57
УКУПНО	3610	4.56	0.639	3584	4.57	0.649	3719	4.54	0.67

Слично је и када је је у питању чекање на интервенције медицинске сестре код хитне потребе; око 92% пацијената је задовољно, 1,8% незадовољно, док око 6% нема став по овом питању. У односу на претходне године, повећан је проценат пацијената који се изјашњавају да нису ни задовољни ни незадовољни и проценат веома задовољних пацијената (графикон 15).

Графикон 15. Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе



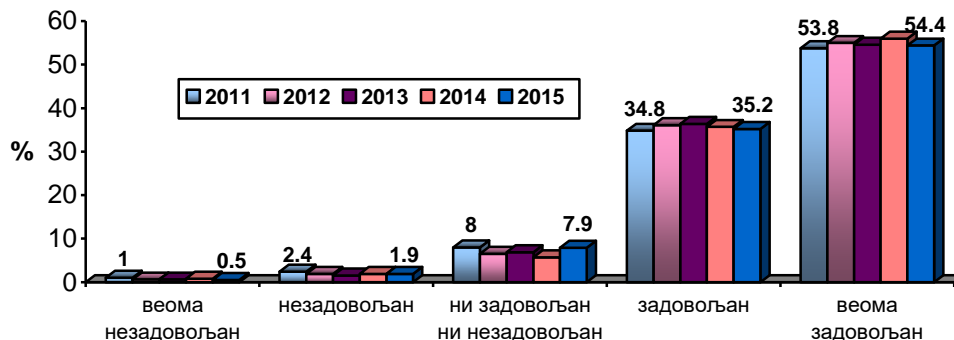
Временом чекања на медицинску сестру код хитне потребе су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,86) и Специјалној болници за ортопедску протетику (4,75), а најмање задовољни су пацијенти у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ (4,25) и Специјалној болници за интерне болести Младеновац (4,35). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника временом чекања на медицинску сестру у случају хитне потребе између различитих болница ($F=4,525$, $DF=16$, $p=0,000$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014			2015		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	945	4.49	0.686	935	4.45	0.751	939	4.37	0.80
КБЦ „Мишовић“	180	4.68	0.512	181	4.61	0.591	172	4.56	0.79
КБЦ „Звездара“	266	4.54	0.645	325	4.54	0.659	333	4.57	0.59
КБЦ „Земун“	249	4.43	0.780	234	4.43	0.733	240	4.39	0.72
КБЦ „Бежанијска коса“	138	4.51	0.830	179	4.44	0.764	222	4.55	0.72
Институт за КВБ „Дедиње“	120	4.52	0.622	116	4.43	0.771	116	4.48	0.68
ГАК „Народни фронт“	185	4.30	0.824	133	4.46	0.691	184	4.46	0.75
Институт за онкологију и рад. Србије	172	4.51	0.535	170	4.45	0.746	186	4.48	0.68
Инс. за реуматологију	36	4.81	0.401	33	4.79	0.415	44	4.59	0.58
Спец. бол. „Свети Сава“	61	4.59	0.642	47	4.68	0.556	76	4.67	0.55
Институт за ОХБ „Бањица“	120	4.50	0.799	135	4.45	0.730	106	4.43	0.70
Спец. бол. Младеновац	38	4.47	0.603	57	4.40	0.942	57	4.35	0.67
Инс. за рехабилитацију	70	4.61	0.621	71	4.56	0.603	48	4.69	0.51
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	41	4.51	0.746	26	4.77	0.430	28	4.25	0.59
Спец. бол. за орт. протетику	12	4.33	0.778	6	4.83	0.408	12	4.75	0.45
Спец. бол. Лазаревац	19	5.00	0.000	15	4.87	0.352	14	4.86	0.36
ВМА	855	4.58	0.637	820	4.63	0.578	881	4.58	0.65
УКУПНО	3507	4.52	0.679	3483	4.52	0.691	3658	4.49	0.71

Нешто је мањи број пацијената који позитивно оцењују објашњење процедура, тестова и третмана које добијају од сестара (89,6%), док је 2,4% незадовољно (графикон 16).

Графикон 16. Сестринско објашњавање процедура



Сестринским објашњавањем процедура, тестова и третмана су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници „Свети Сава“ (просечна оцена 4,75) и Институту за рехабилитацију (4,60), а најмање задовољни су

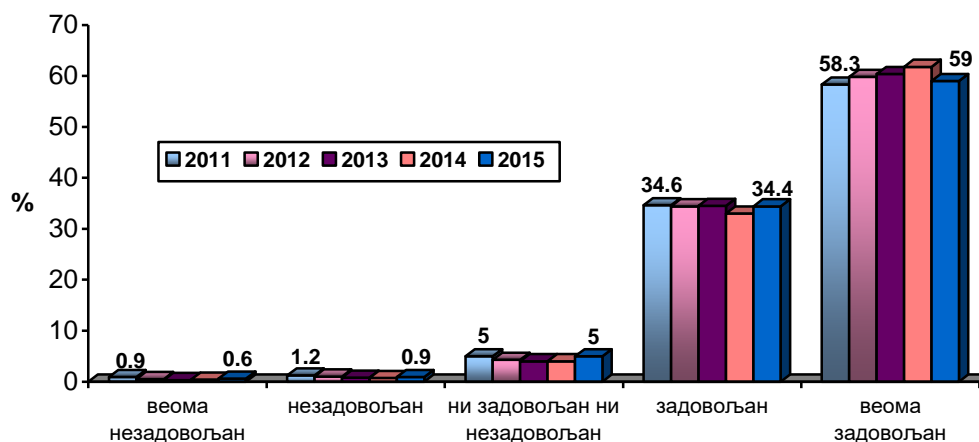
пацијенти у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ (4,18) и КЦС (4,29). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника сестринским објашњењем процедура између различитих болница ($F=3,550$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 15. Сестринско објашњавање процедура - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014			2015		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	946	4.39	0.757	931	4.32	0.880	936	4.29	0.83
КБЦ „Мишовић“	182	4.63	0.529	181	4.53	0.688	175	4.46	0.76
КБЦ „Звездара“	265	4.40	0.778	321	4.52	0.628	333	4.51	0.65
КБЦ „Земун“	248	4.43	0.739	229	4.44	0.768	236	4.32	0.78
КБЦ „Бежанијска коса“	140	4.55	0.682	171	4.44	0.720	222	4.55	0.76
Институт за КВБ „Дедиње“	115	4.49	0.612	111	4.52	0.737	117	4.39	0.81
ГАК „Народни фронт“	189	4.15	0.887	135	4.33	0.723	186	4.31	0.79
Институт за онкологију и рад. Србије	171	4.53	0.567	167	4.50	0.743	182	4.50	0.69
Инс. за реуматологију	35	4.66	0.539	34	4.74	0.448	44	4.55	0.59
Спец. бол. „Свети Сава“	61	4.51	0.829	48	4.71	0.544	75	4.75	0.44
Институт за ОХБ „Бањица“	122	4.47	0.763	135	4.51	0.633	104	4.38	0.63
Спец. бол. Младеновац	38	4.42	0.599	56	4.43	0.783	57	4.30	0.76
Инс. за рехабилитацију	70	4.53	0.696	70	4.56	0.651	50	4.60	0.70
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	40	4.52	0.554	27	4.63	0.492	28	4.18	0.72
Спец. бол. за орт. протетику	12	4.58	0.515	5	5.00	0.000	12	4.33	0.78
Спец. бол. Лазаревац	19	5.00	0.000	16	4.81	0.403	14	4.43	1.09
ВМА	861	4.40	0.757	821	4.45	0.715	881	4.46	0.73
УКУПНО	3514	4.43	0.738	3458	4.44	0.755	3652	4.41	0.76

У односу на претходну годину незнатно је повећан број пацијената који су незадовољни љубазношћу медицинске сестре према породици која посећује пацијента на 1,5%, а чак 93% пацијената су задовољни и веома задовољни (графикон 17).

Графикон 17. Љубазност медицинске сестре према члановима породице пацијента



Љубазношћу медицинске сестре према члановима породице пацијента су најзадовољнији пацијенти у Институту за рехабилитацију (просечна оцена 4,81) и Специјалној болници „Свети Сава“ (4,78), а најмање

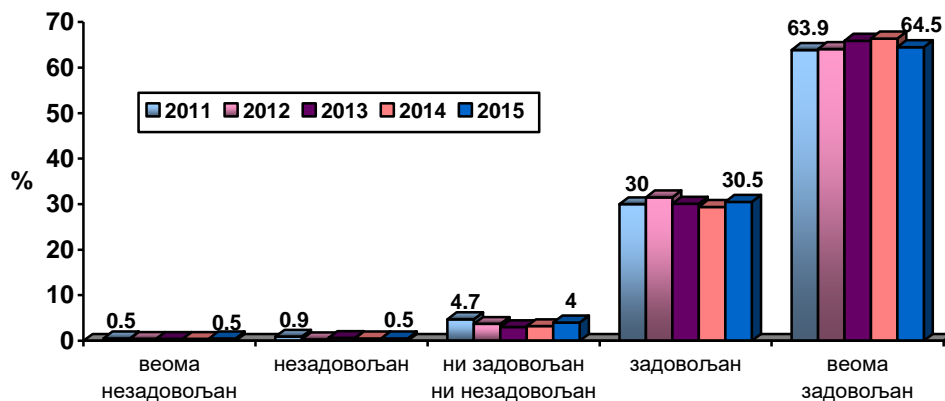
задовољни су пацијенти у ГАК „Народни фронт“ (4,28) и Специјалној болници за интерне болести Младеновац (4,30). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника љубазношћу медицинске сестре према члановима породице пацијента између различитих болница ($F=5,535$, $DF=16$, $p=0,000$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014			2015		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	951	4.52	0.645	927	4.49	0.694	934	4.42	0.73
КБЦ „Мишовић“	179	4.69	0.498	178	4.64	0.557	177	4.50	0.79
КБЦ „Звездара“	260	4.50	0.643	319	4.60	0.562	334	4.58	0.61
КБЦ „Земун“	246	4.49	0.668	232	4.48	0.683	236	4.40	0.75
КБЦ „Бежанијска коса“	137	4.65	0.563	178	4.47	0.730	221	4.59	0.69
Институт за КВБ „Дедиње“	118	4.62	0.522	106	4.60	0.657	112	4.51	0.66
ГАК „Народни фронт“	181	4.19	0.842	131	4.37	0.705	178	4.28	0.84
Институт за онколог. и рад. Србије	165	4.54	0.590	168	4.53	0.750	180	4.52	0.66
Инс. за реуматологију	36	4.58	0.770	33	4.73	0.517	42	4.64	0.53
Спец. бол. „Свети Сава“	60	4.70	0.591	48	4.73	0.536	76	4.78	0.45
Институт за ОХБ „Бањица“	121	4.55	0.795	135	4.60	0.613	106	4.45	0.62
Спец. бол. Младеновац	38	4.58	0.552	57	4.49	0.759	57	4.30	0.89
Инс. за рехабилитацију	70	4.67	0.503	73	4.66	0.558	47	4.81	0.40
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	40	4.68	0.616	25	4.72	0.458	28	4.36	0.62
Спец. бол. за орт. протетику	12	4.50	0.522	6	4.83	0.408	12	4.67	0.49
Спец. бол. Лазаревац	19	5.00	0.000	16	4.81	0.403	14	4.64	1.08
ВМА	856	4.56	0.613	812	4.61	0.587	881	4.58	0.62
УКУПНО	3489	4.54	0.642	3444	4.55	0.648	3635	4.50	0.69

Опште задовољство сестринском негом је у истраживању оцењено као задовољавајуће (око 30%) и веома задовољавајуће (65%) код готово свих болнички лечених пацијената (95%), што одговара резултатима из прошле године, уз смањење учешћа веома незадовољних и незадовољних (1%) (графикон 18).

Графикон 18. Опште задовољство сестринском негом



Сестринском негом у целини су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници „Свети Сава“ (просечна оцена 4,82) и Институту за рехабилитацију

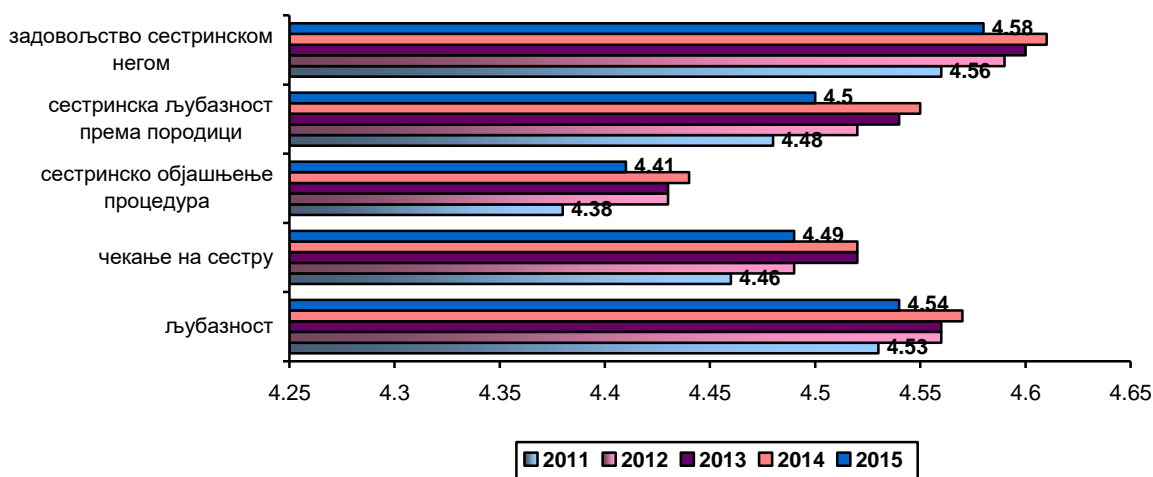
(4,79), а најмање задовољни су пацијенти у Специјалној болници Младеновац (4,38), ГАК „Народни фронт“ и Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ (по 4,47). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства сестринском негом у целини између различитих болница ($F=4,900$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 17. Опште задовољство сестринском негом - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014			Н		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	971	4.58	0.628	946	4.54	0.672	958	4.49	0.70
КБЦ „Мишовић“	182	4.78	0.415	185	4.68	0.562	180	4.61	0.70
КБЦ „Звездара“	268	4.60	0.677	325	4.67	0.521	334	4.65	0.57
КБЦ „Земун“	254	4.58	0.634	237	4.56	0.732	244	4.48	0.68
КБЦ „Бежанијска коса“	143	4.65	0.653	179	4.53	0.714	225	4.66	0.65
Институт за КВБ „Дедиње“	121	4.67	0.506	113	4.67	0.558	118	4.55	0.66
ГАК „Народни фронт“	189	4.33	0.765	134	4.55	0.608	184	4.47	0.67
Институт за онкол. и рад. Србије	172	4.62	0.576	172	4.58	0.683	186	4.59	0.64
Инс. за реуматологију	40	4.72	0.506	34	4.82	0.387	44	4.70	0.51
Спец. бол. „Свети Сава“	61	4.79	0.520	48	4.77	0.472	76	4.82	0.39
Институт за ОХБ „Бањица“	123	4.67	0.634	139	4.59	0.623	110	4.58	0.53
Спец. бол. Младеновац	38	4.53	0.603	56	4.54	0.738	58	4.38	0.67
Инс. за рехабилитацију	71	4.68	0.501	79	4.71	0.510	52	4.79	0.50
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	41	4.71	0.602	28	4.68	0.476	30	4.47	0.63
Спец. бол. за орт. протетику	12	4.58	0.515	6	4.67	0.516	12	4.50	0.52
Спец. бол. Лазаревац	19	5.00	0.000	16	4.88	0.342	14	4.64	1.08
ВМА	881	4.60	0.612	844	4.66	0.550	881	4.66	0.58
УКУПНО	3586	4.60	0.620	3541	4.61	0.619	3706	4.58	0.64

Просечна оцена општег задовољства сестринском негом је веома висока и износи 4,58. Пацијенти су најзадовољнији љубазношћу медицинских сестара (4,54), а најмање задовољни сестринским објашњавањем процедура, тестова и третмана (4,41). Сви аспекти сестринске неге су оцењени незнатно лошије у односу на претходну годину (графикон 19).

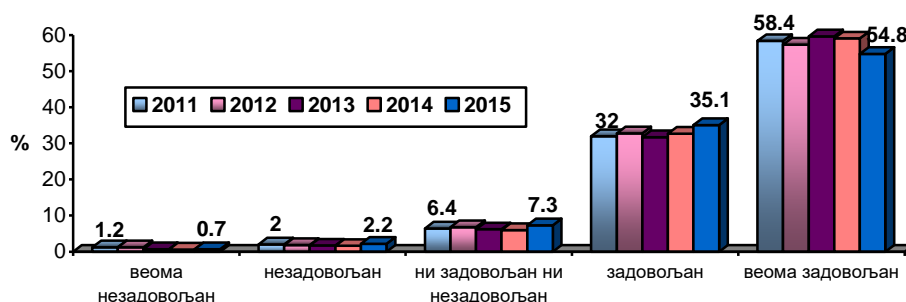
Графикон 19. Просечна оцена задовољства услугама сестринске неге



- **Однос лекара према пацијенту**

Када је реч о задовољству пацијената лекарским услугама, испитивани су бројни аспекти лекарског рада, од спремности да дају одговоре на питања пацијента, љубазности, до способности дијагностиковања, успешности у лечењу, темељитости у испитивању, као и опште задовољство услугама лекара. Спремност лекара да дају одговоре на питања својих пацијената, 90% пацијената је оценило као задовољавајуће и веома задовољавајуће, док је само 2,9% било незадовољних, што је слично резултатима из прошле године (графикон 20).

Графикон 20. Спремност лекара да дају одговоре на питања



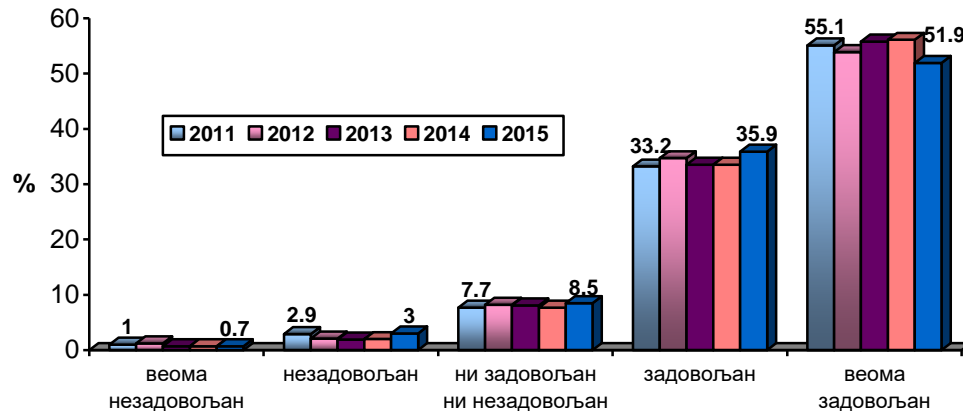
Спремношћу лекара да дају одговоре на питања су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,86) и Институту за рехабилитацију (4,71), а најмање задовољни су пацијенти у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ (4,20) и ГАК „Народни фронт“ (4,22). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника спремношћу лекара да дају одговоре на питања између различитих болница ($F=4,318$, $DF=16$, $p=0,000$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014			2015		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	967	4.45	0.774	951	4.38	0.835	957	4.30	0.87
КБЦ „Мишовић“	188	4.65	0.559	185	4.64	0.564	180	4.49	0.69
КБЦ „Звездара“	268	4.46	0.776	330	4.51	0.711	334	4.46	0.78
КБЦ „Земун“	253	4.52	0.693	238	4.53	0.641	247	4.42	0.77
КБЦ „Бежанијска коса“	146	4.62	0.527	177	4.44	0.774	222	4.47	0.68
Институт за КВБ „Дедиње“	121	4.69	0.484	113	4.66	0.676	117	4.51	0.66
ГАК „Народни фронт“	188	4.12	0.952	135	4.33	0.790	186	4.22	0.89
Институт за онколог. и рад. Србије	172	4.46	0.720	180	4.51	0.721	192	4.44	0.70
Инс. за реуматологију	39	4.77	0.427	35	4.80	0.406	42	4.48	0.71
Спец. бол. „Свети Сава“	61	4.56	0.742	48	4.48	0.684	76	4.66	0.48
Институт за ОХБ „Бањица“	124	4.52	0.715	140	4.51	0.725	108	4.38	0.69
Спец. бол. Младеновац	38	4.53	0.603	58	4.34	0.849	59	4.24	0.73
Инс. за рехабилитацију	74	4.65	0.629	80	4.58	0.522	49	4.71	0.50
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	41	4.66	0.656	30	4.70	0.466	30	4.20	0.76
Спец. бол. за орт. протетику	12	4.67	0.492	6	5.00	0.000	12	4.42	0.90
Спец. бол. Лазаревац	19	5.00	0.00	16	4.62	0.619	14	4.86	0.36
ВМА	876	4.44	0.789	845	4.51	0.681	881	4.47	0.74
УКУПНО	3587	4.48	0.749	3567	4.48	0.733	3706	4.41	0.77

Слично је и са објашњењима тестова, процедура, третмана и резултата датим пацијентима од стране лекара. Само 3,7% испитаника је незадовољно и веома незадовољно, док је 88% задовољно и веома задовољно објашњењима која је пружио ординирајући лекар (графикон 21).

Графикон 21. Задовољство лекарским објашњењем процедура, третмана и резултата



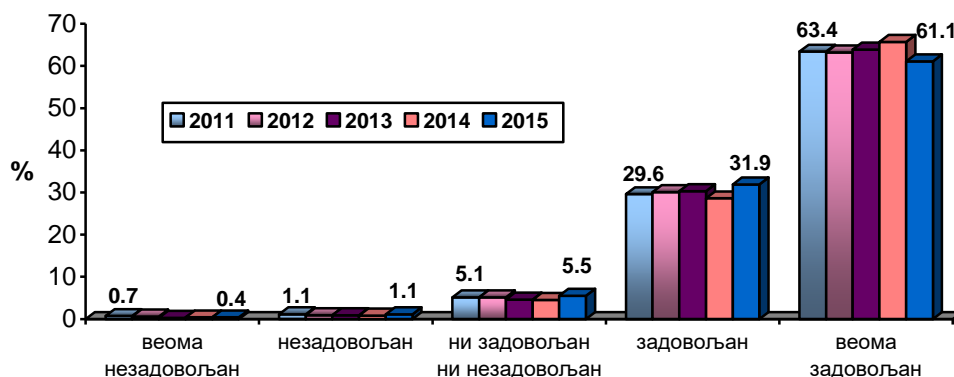
Лекарским објашњењима процедура, третмана и резултата су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,86) и Институту за рехабилитацију (4,66), а најмање задовољни су пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (3,92) и ГАК „Народни фронт“ (4,05). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника лекарским објашњењима процедура, третмана и резултата између различитих болница ($F=6,030$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 19. Лекарска објашњења процедура и третмана - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014			2015		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	944	4.37	0.82	933	4.30	0.87	941	4.24	0.90
КБЦ „Мишовић“	182	4.58	0.60	182	4.55	0.69	178	4.47	0.75
КБЦ „Звездара“	262	4.43	0.75	322	4.47	0.74	331	4.42	0.76
КБЦ „Земун“	248	4.46	0.72	234	4.47	0.77	242	4.31	0.85
КБЦ „Бежанијска коса“	141	4.53	0.62	178	4.37	0.78	219	4.41	0.74
Институт за КВБ „Дедиње“	118	4.58	0.67	111	4.58	0.74	117	4.56	0.56
ГАК „Народни фронт“	185	4.06	0.99	134	4.28	0.80	185	4.05	1.04
Институт за онкол. и рад. Србије	166	4.42	0.69	171	4.51	0.70	181	4.43	0.70
Инс. за реуматологију	38	4.71	0.52	35	4.71	0.46	43	4.44	0.70
Спец. бол. „Свети Сава“	60	4.52	0.77	48	4.48	0.68	76	4.62	0.63
Институт за ОХБ „Бањица“	121	4.49	0.73	137	4.42	0.72	104	4.31	0.74
Спец. бол. Младеновац	38	4.55	0.60	56	4.39	0.78	56	4.25	0.69
Инс. за рехабилитацију	71	4.61	0.64	79	4.57	0.57	50	4.66	0.59
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	40	4.58	0.71	29	4.59	0.50	27	4.15	0.60
Спец. бол. за орт. протетику	12	4.75	0.45	6	4.83	0.41	12	3.92	1.31
Спец. бол. Лазаревац	19	5.00	0.00	16	4.69	0.48	14	4.86	0.36
ВМА	857	4.38	0.81	826	4.46	0.75	881	4.41	0.76
УКУПНО	3502	4.42	0.78	3497	4.42	0.78	3657	4.35	0.81

Још боља ситуација је код оцене љубазности лекара, 93% пацијената је задовољно љубазношћу, а само 1,5% је незадовољних (графикон 22). У односу на задовољство љубазношћу медицинских сестара, може се констатовати да је сличан степен задовољства и љубазношћу лекара и љубазношћу сестара.

Графикон 22. Задовољство љубазношћу лекара



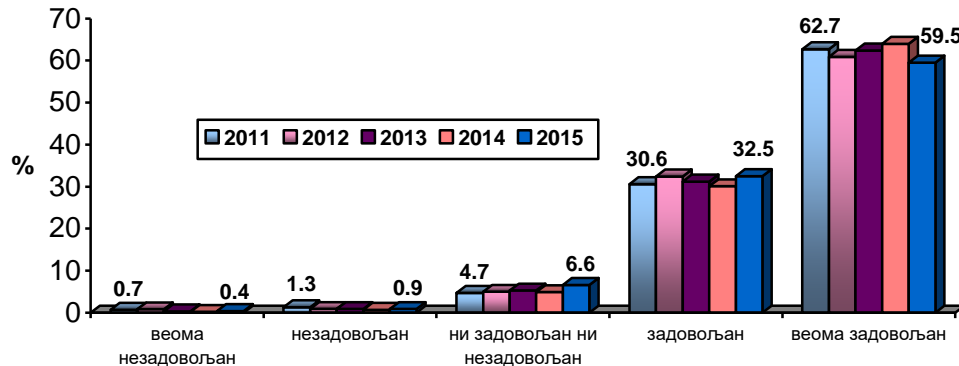
Љубазношћу лекара су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,86), Институту за рехабилитацију и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,75), а најмање задовољни су пацијенти у ГАК „Народни фронт“ и Специјалној болници Младеновац (4,28). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника љубазношћу лекара између различитих болница ($F=5,217$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 20. Љубазност лекара - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014			2015		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	955	4.52	0.66	940	4.51	0.73	948	4.45	0.77
КБЦ „Мишовић“	182	4.70	0.53	183	4.68	0.56	177	4.61	0.67
КБЦ „Звездара“	269	4.55	0.69	324	4.63	0.60	334	4.51	0.71
КБЦ „Земун“	252	4.59	0.66	231	4.64	0.66	244	4.46	0.71
КБЦ „Бежанијска коса“	142	4.66	0.52	180	4.51	0.71	222	4.53	0.65
Институт за КВБ „Дедиње“	119	4.72	0.50	113	4.71	0.59	118	4.61	0.59
ГАК „Народни фронт“	186	4.21	0.82	134	4.43	0.70	185	4.28	0.83
Институт за онкол. и рад. Србије	170	4.52	0.60	173	4.57	0.70	183	4.53	0.67
Инс. за реуматологију	38	4.82	0.39	34	4.79	0.41	43	4.58	0.59
Спец. бол. „Свети Сава“	60	4.67	0.63	48	4.58	0.61	76	4.72	0.48
Институт за ОХБ „Бањица“	121	4.64	0.68	137	4.58	0.67	107	4.46	0.63
Спец. бол. Младеновац	38	4.63	0.59	56	4.46	0.81	57	4.28	0.73
Инс. за рехабилитацију	73	4.74	0.47	80	4.64	0.51	51	4.75	0.44
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	40	4.78	0.48	30	4.80	0.41	30	4.37	0.61
Спец. бол. за орт. протетику	12	4.75	0.45	6	5.00	0.00	12	4.75	0.45
Спец. бол. Лазаревац	19	5.00	0.00	16	4.81	0.40	14	4.86	0.36
ВМА	874	4.55	0.69	839	4.62	0.59	881	4.62	0.60
УКУПНО	3550	4.56	0.66	3524	4.58	0.66	3682	4.52	0.69

Поверење у лекара је изражено и кроз оцену способности лекара да дијагностикује болест и његове успешности у лечењу пацијента. Само 1,3% пацијената има непожељно мишљење о дијагностици и такође, 1,3% о успешности, док 92% оцењује дијагностичке способности лекара, а 91% успешност лечења пацијената, као задовољавајуће (графикони 23 и 24).

Графикон 23. Задовољство лекарском способношћу дијагностиковања здравствених проблема пацијената

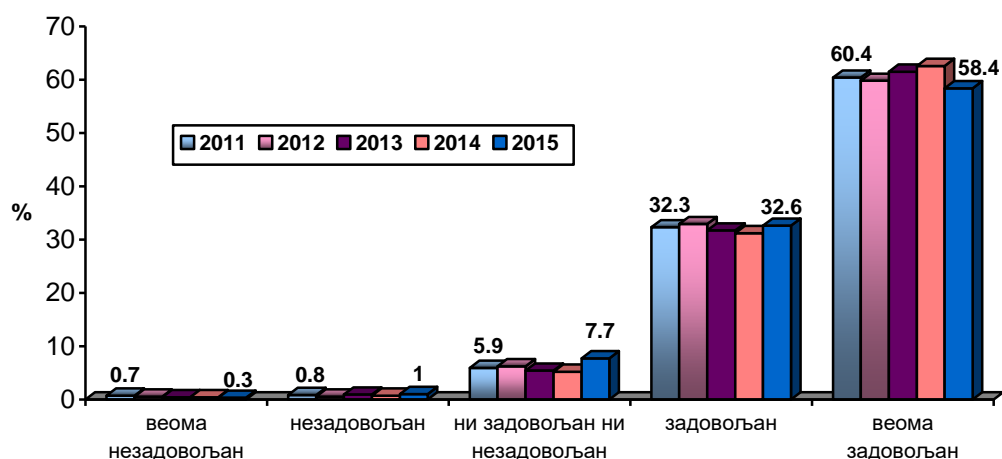


Лекарском способношћу дијагностиковања здравствених проблема пацијената су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,79) и Специјалној болници „Свети Сава“ (4,72), а најмање задовољни су пацијенти у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ (4,07) и Специјалној болници за интерне болести Младеновац (4,19). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника лекарском способношћу дијагностиковања здравствених проблема између различитих болница ($F=3,682$, $DF=16$, $p=0,000$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014			2015		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	940	4.52	0.67	927	4.51	0.71	939	4.46	0.72
КБЦ „Мишовић“	180	4.69	0.50	180	4.64	0.58	175	4.54	0.71
КБЦ „Звездара“	266	4.54	0.66	319	4.60	0.58	327	4.57	0.60
КБЦ „Земун“	247	4.54	0.65	231	4.55	0.68	236	4.45	0.73
КБЦ „Бежанијска коса“	133	4.60	0.62	179	4.49	0.71	220	4.55	0.68
Институт за КВБ „Дедиње“	116	4.72	0.49	113	4.73	0.64	115	4.66	0.51
ГАК „Народни фронт“	183	4.29	0.78	132	4.48	0.64	183	4.37	0.79
Институт за онкол. и рад. Србије	166	4.46	0.65	168	4.55	0.70	176	4.56	0.60
Инс. за реуматологију	36	4.83	0.38	35	4.80	0.41	43	4.49	0.74
Спец. бол. „Свети Сава“	61	4.66	0.60	48	4.54	0.62	75	4.72	0.48
Институт за ОХБ „Бањица“	119	4.69	0.63	134	4.60	0.55	104	4.49	0.68
Спец. бол. Младеновац	38	4.50	0.65	54	4.43	0.79	57	4.19	0.88
Инс. за рехабилитацију	70	4.64	0.54	79	4.61	0.59	51	4.65	0.52
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	39	4.74	0.44	28	4.71	0.54	29	4.07	0.80
Спец. бол. за орт. протетику	12	4.58	0.67	6	5.00	0.00	13	4.31	0.95
Спец. бол. Лазаревац	19	5.00	0.00	16	4.56	0.51	14	4.79	0.43
ВМА	856	4.52	0.71	822	4.61	0.59	881	4.51	0.72
УКУПНО	3481	4.55	0.66	3471	4.57	0.64	3638	4.50	0.70

Графикон 24. Задовољство пацијената успешношћу лекара у лечењу



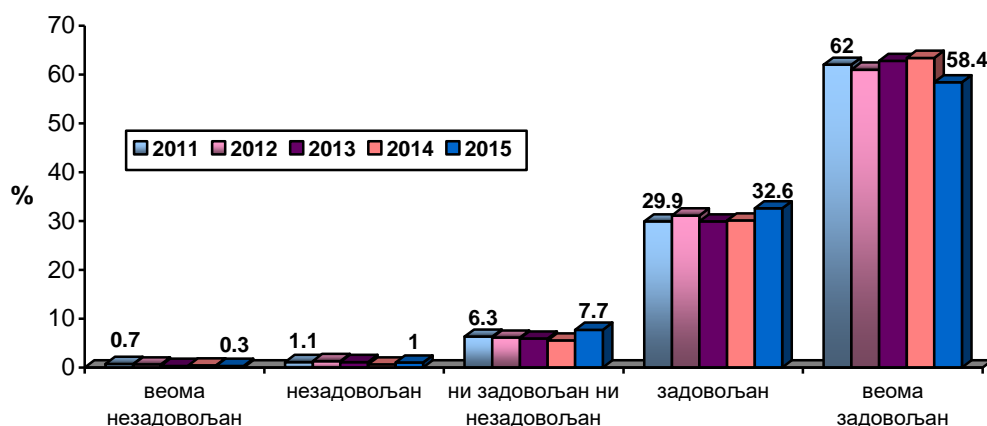
Успешношћу лекара у лечењу су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац и Специјалној болници „Свети Сава“ (просечна оцена 4,71) и КБЦ „Др Д. Мишовић (4,70), а најмање задовољни су пацијенти у Специјалној болници за ортопедску протетику (3,92). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника успешношћу лекара у лечењу између различитих болница ($F=2,941$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 22. Успешност лекара у лечењу - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014			2015		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	924	4.52	0.69	899	4.49	0.72	912	4.46	0.71
КБЦ „Мишовић“	179	4.71	0.48	181	4.70	0.48	176	4.55	0.73
КБЦ „Звездара“	258	4.55	0.67	318	4.66	0.55	328	4.52	0.65
КБЦ „Земун“	253	4.55	0.67	228	4.47	0.79	239	4.41	0.74
КБЦ „Бежанијска коса“	136	4.65	0.52	173	4.49	0.72	211	4.52	0.68
Институт за КВБ „Дедиње“	113	4.72	0.54	111	4.67	0.70	116	4.65	0.52
ГАК „Народни фронт“	186	4.35	0.68	134	4.54	0.58	184	4.40	0.73
Институт за онкол. и рад. Србије	156	4.40	0.69	167	4.51	0.77	183	4.49	0.74
Инс. за реуматологију	37	4.81	0.40	35	4.57	0.61	45	4.47	0.76
Спец. бол. „Свети Сава“	57	4.63	0.52	48	4.60	0.61	75	4.71	0.56
Институт за ОХБ „Бањица“	119	4.70	0.62	134	4.58	0.58	102	4.43	0.71
Спец. бол. Младеновац	37	4.59	0.60	55	4.36	0.82	57	4.23	0.76
Инс. за рехабилитацију	70	4.49	0.58	74	4.49	0.60	49	4.63	0.60
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	38	4.66	0.63	28	4.61	0.63	29	4.21	0.62
Спец. бол. за орт. протетику	12	4.67	0.49	6	5.00	0.00	12	3.92	1.08
Спец. бол. Лазаревац	19	5.00	0.00	16	4.62	0.50	14	4.71	0.47
ВМА	818	4.45	0.78	776	4.56	0.62	881	4.47	0.72
УКУПНО	3412	4.53	0.68	3383	4.55	0.67	3613	4.48	0.71

Темељитост лекара у испитивању је задовољавајућа за 91% пацијената, док је само 1,3% незадовољно овом лекарском особином (графикон 25).

Графикон 25. Задовољство пацијената темељитошћу лекара у испитивању



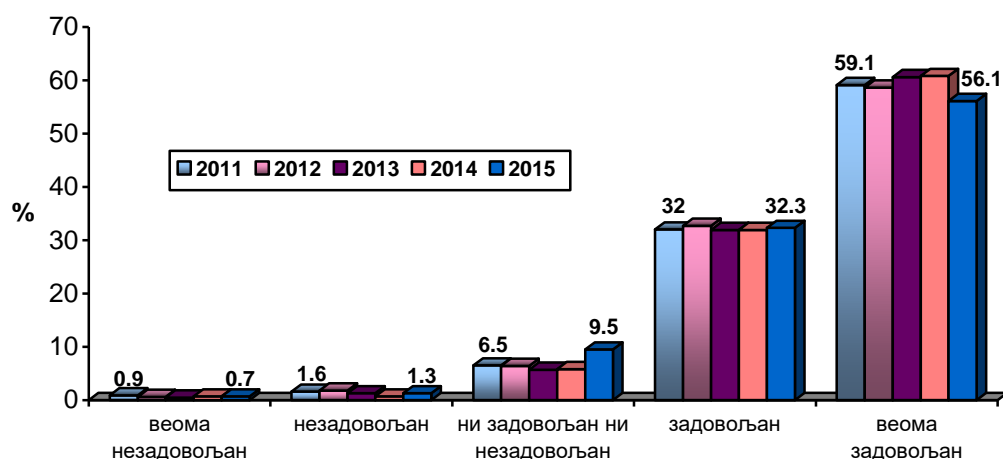
Према мишљењу пацијената, темељитост лекара је највећа у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,86) и Специјалној болници „Свети Сава“ (4,71), а најмање задовољни су пацијенти у Специјалној болници за ортопедску протетику (4,08) и Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ (4,21). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника темељитошћу лекара у испитивању између различитих болница ($F=3,084$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 23. Темељитост лекара у испитивању - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014			2015		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	940	4.51	0.72	932	4.49	0.72	937	4.47	0.73
КБЦ „Мишовић“	182	4.66	0.56	180	4.63	0.59	172	4.50	0.77
КБЦ „Звездара“	256	4.51	0.69	316	4.65	0.54	329	4.54	0.64
КБЦ „Земун“	246	4.52	0.66	232	4.54	0.74	238	4.40	0.76
КБЦ „Бежанијска коса“	134	4.63	0.57	177	4.46	0.76	215	4.55	0.67
Институт за КВБ „Дедиње“	119	4.71	0.51	111	4.69	0.68	117	4.58	0.66
ГАК „Народни фронт“	184	4.29	0.75	134	4.46	0.66	184	4.35	0.85
Институт за онколог. и рад. Србије	166	4.45	0.63	166	4.54	0.72	181	4.50	0.70
Инс. за реуматологију	37	4.78	0.42	35	4.77	0.43	43	4.44	0.73
Спец. бол. „Свети Сава“	59	4.66	0.61	48	4.56	0.62	76	4.71	0.48
Институт за ОХБ „Бањица“	118	4.69	0.62	133	4.56	0.63	104	4.43	0.71
Спец. бол. Младеновац	38	4.61	0.55	56	4.45	0.78	58	4.26	0.76
Инс. за рехабилитацију	70	4.69	0.50	77	4.57	0.62	51	4.63	0.63
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	39	4.72	0.65	29	4.69	0.47	29	4.21	0.68
Спец. бол. за орт. протетику	12	4.75	0.45	6	4.83	0.41	12	4.08	0.90
Спец. бол. Лазаревац	19	5.00	0.00	16	4.75	0.45	14	4.86	0.36
ВМА	857	4.50	0.74	829	4.58	0.61	881	4.54	0.68
УКУПНО	3476	4.54	0.69	3477	4.55	0.67	3641	4.49	0.71

Упутства која даје лекар при отпусту су вреднована на сличан начин, 88% пацијената је изразило задовољство, а 2% је незадовољно овим аспектом болничког лечења (графикон 26).

Графикон 26. Задовољство лекарским упутствима при отпуста



Лекарским упутствима приликом отпуста су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,79) и Специјалној болници „Свети Сава“ (4,70), а најмање задовољни су пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,0) и ГАК „Народни фронт“ (4,18). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника лекарским упутствима приликом отпуста између различитих болница ($F=4,990$, $DF=16$, $p=0,000$).

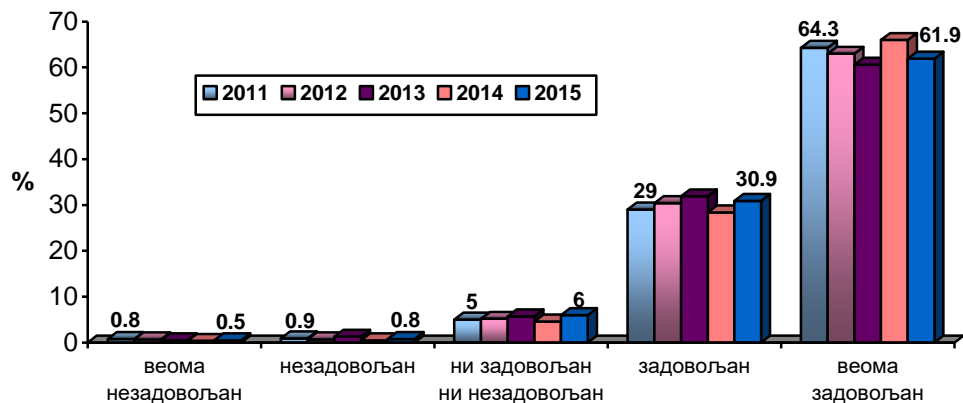
Табела 24. Лекарска упутства при отпуста - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014			2015		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	883	4.49	0.72	851	4.41	0.79	878	4.39	0.80
КБЦ „Мишовић“	178	4.62	0.58	178	4.66	0.56	174	4.53	0.78
КБЦ „Звездара“	255	4.53	0.70	316	4.61	0.62	317	4.50	0.72
КБЦ „Земун“	250	4.50	0.71	231	4.46	0.75	230	4.39	0.77
КБЦ „Бежанијска коса“	134	4.63	0.56	169	4.46	0.75	208	4.54	0.67
Институт за КВБ „Дедиње“	112	4.64	0.55	108	4.69	0.62	113	4.67	0.49
ГАК „Народни фронт“	184	4.21	0.88	134	4.34	0.72	178	4.18	0.98
Институт за онколо. и рад. Србије	167	4.45	0.70	168	4.58	0.67	182	4.51	0.70
Инс. за реуматологију	37	4.76	0.44	35	4.63	0.55	44	4.50	0.66
Спец. бол. „Свети Сава“	57	4.58	0.71	47	4.60	0.61	76	4.70	0.49
Институт за ОХБ „Бањица“	113	4.63	0.67	130	4.49	0.66	99	4.43	0.61
Спец. бол. Младеновац	38	4.61	0.60	56	4.43	0.76	57	4.30	0.68
Инс. за рехабилитацију	66	4.53	0.59	64	4.59	0.53	51	4.63	0.53
Клиника за рех. „Зотовић“	34	4.68	0.59	25	4.72	0.46	25	4.20	0.65
Спец. бол. за орт. протетику	12	4.83	0.39	6	5.00	0.00	12	4.00	1.13
Спец. бол. Лазаревац	19	5.00	0.00	16	4.75	0.45	14	4.79	0.43
ВМА	745	4.47	0.76	698	4.56	0.67	881	4.34	0.82
УКУПНО	3284	4.51	0.71	3232	4.51	0.70	3539	4.42	0.78

Када је реч о општем задовољству услугама лекара, нешто мањи број пацијената (31%) је заокружио „задовољан“ и веома задовољан (62%), него када се поставило исто питање за медицинске сестре (30,5% задовољан и 64,5% веома задовољан). У односу на претходну годину повећано је учешће

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

Графикон 27. Опште задовољство услугама лекара



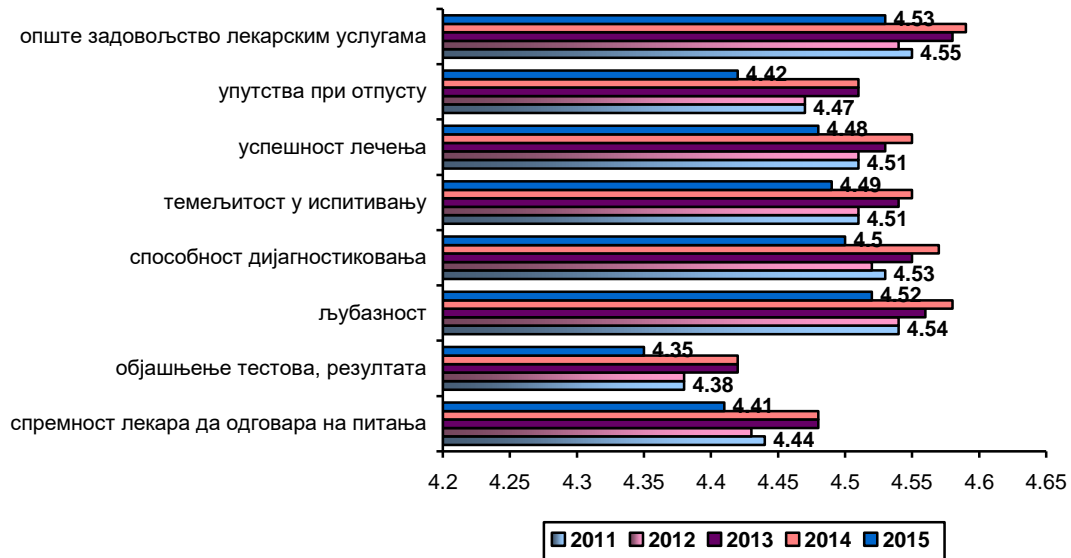
Лекарским радом и услугама у целини су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,79), Специјалној болници „Свети Сава“ (4,74), Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,73) и Институту за рехабилитацију (4,71), а најмање задовољни су пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, Специјалној болници за интерне болести Младеновац (по 4,33) и ГАК „Народни фронт“ (4,39). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника услугама лекара између различитих болница ($F=3,371$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 25. Опште задовољство услугама лекара - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014			2015		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	947	4.58	0.65	933	4.51	0.72	938	4.46	0.75
КБЦ „Мишовић“	182	4.74	0.48	182	4.71	0.48	177	4.63	0.65
КБЦ „Звездара“	269	4.59	0.62	321	4.66	0.52	335	4.53	0.69
КБЦ „Земун“	250	4.58	0.66	235	4.56	0.71	240	4.48	0.73
КБЦ „Бежанијска коса“	143	4.69	0.49	177	4.49	0.74	216	4.56	0.67
Институт за КВБ „Дедиње“	121	4.75	0.45	115	4.73	0.63	117	4.73	0.48
ГАК „Народни фронт“	186	4.25	0.77	134	4.43	0.70	185	4.39	0.75
Институт за онкол. и рад. Србије	168	4.50	0.61	173	4.62	0.70	187	4.55	0.66
Инс. за реуматологију	41	4.78	0.42	35	4.80	0.41	44	4.61	0.62
Спец. бол. „Свети Сава“	58	4.60	0.62	48	4.58	0.61	76	4.74	0.44
Институт за ОХБ „Бањица“	121	4.69	0.62	137	4.59	0.62	106	4.51	0.65
Спец. бол. Младеновац	38	4.63	0.54	55	4.47	0.77	57	4.33	0.66
Инс. за рехабилитацију	72	4.65	0.54	78	4.64	0.53	52	4.71	0.46
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	41	4.78	0.48	28	4.86	0.36	28	4.43	0.63
Спец. бол. за орт. протетику	12	4.83	0.39	6	5.00	0.00	12	4.33	0.98
Спец. бол. Лазаревац	19	5.00	0.00	16	4.75	0.45	14	4.79	0.43
ВМА	854	4.55	0.69	823	4.64	0.59	881	4.57	0.66
УКУПНО	3522	4.58	0.64	3496	4.59	0.65	3665	4.53	0.69

Просечна оцена задовољства услугама лекара током боравка у болници креће се од 4,35 за објашњење тестова, процедура, третмана и резултата, до 4,52 за љубазност. Просечна оцена општег задовољства услугама лекара износи 4,53 и нешто је мања од оцене из претходне године (графикон 28).

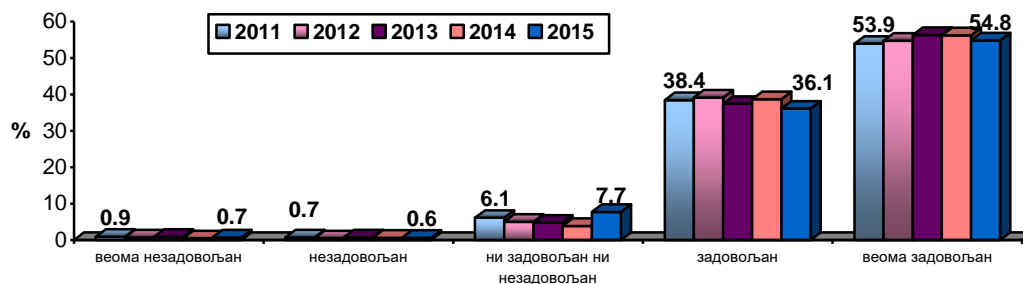
Графикон 28. Просечна оцена задовољства услугама лекара



- **Дијагностика и терапија**

Задовољство услугама дијагностике и терапије испитивано је за области лабораторијске и рентген дијагностике, специфичне кардиолошке дијагностике (ЕКГ, тест оптерећења и др.), физикалне медицине и опште задовољство овим услугама. Од укупног броја испитаника, 442 (11,6%) није користило лабораторијске услуге, а још 261 пацијент (6,9%) није одговорио на ово питање. Од 3094 пацијента који су користили лабораторијске услуге, само 1,3% није било задовољно, око 8% пацијената нису били ни задовољни, ни незадовољни, а близу 91% су били задовољни овим услугама, што одговара резултатима из претходне године (графикон 29).

Графикон 29. Задовољство лабораторијским услугама



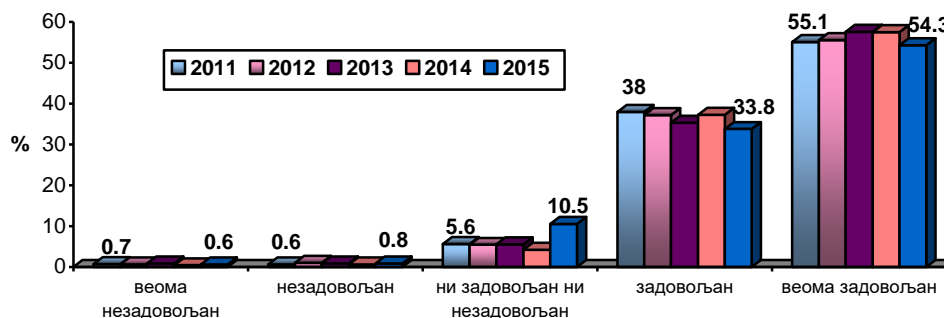
Лабораторијским услугама су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,79), Специјалној болници „Свети Сава“ и Институту за рехабилитацију (4,77), а најмање задовољни су пацијенти у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ (4,25), Специјалној болници за интерне болести Младеновац (4,28) и Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,30). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника лабораторијским услугама између различитих болница ($F=4,820$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 26. Лабораторијске услуге - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014			2015		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	802	4.42	0.74	769	4.46	0.66	803	4.40	0.71
КБЦ „Мишовић“	143	4.62	0.53	124	4.60	0.52	129	4.50	0.72
КБЦ „Звездара“	201	4.45	0.77	220	4.46	0.62	259	4.48	0.70
КБЦ „Земун“	194	4.42	0.69	180	4.40	0.74	199	4.31	0.82
КБЦ „Бежанијска коса“	110	4.66	0.62	154	4.40	0.74	198	4.70	0.62
Институт за КВБ „Дедиње“	81	4.60	0.65	77	4.65	0.53	92	4.55	0.69
ГАК „Народни фронт“	149	4.31	0.73	100	4.44	0.67	133	4.36	0.68
Институт за онкол. и рад. Србије	161	4.39	0.61	140	4.43	0.87	174	4.43	0.83
Инс. за реуматологију	33	4.61	0.66	33	4.61	0.50	37	4.46	0.65
Спец. бол. „Свети Сава“	54	4.70	0.50	48	4.58	0.58	75	4.77	0.42
Институт за ОХБ „Бањица“	87	4.55	0.73	111	4.55	0.55	94	4.50	0.52
Спец. бол. Младеновац	39	4.77	0.48	44	4.39	0.89	57	4.28	0.67
Инс. за рехабилитацију	50	4.60	0.53	56	4.57	0.57	31	4.77	0.43
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	26	4.65	0.56	17	4.82	0.39	20	4.25	0.64
Спец. бол. за орт. протетику	12	4.25	1.14	5	5.00	0.00	10	4.30	0.67
Спец. бол. Лазаревац	20	5.00	0.00	13	4.77	0.44	14	4.79	0.43
ВМА	707	4.48	0.71	669	4.54	0.62	769	4.38	0.78
УКУПНО	2869	4.48	0.70	2760	4.50	0.66	3094	4.44	0.73

Кардиолошке дијагностичке услуге није користило 879 пацијената (23,1%), а 393 испитаника (10,4%) није одговорило на ово питање. Од 2525 пацијената који су користили ове услуге, 1,4% је било незадовољно, 10,5% су се изјаснили да нису ни задовољни ни незадовољни, а 88% испитаника су били задовољни кардиолошким дијагностичким услугама, што је нешто нижи степен задовољства у односу на претходну годину (графикон 30).

Графикон 30. Задовољство кардиолошким дијагностичким услугама



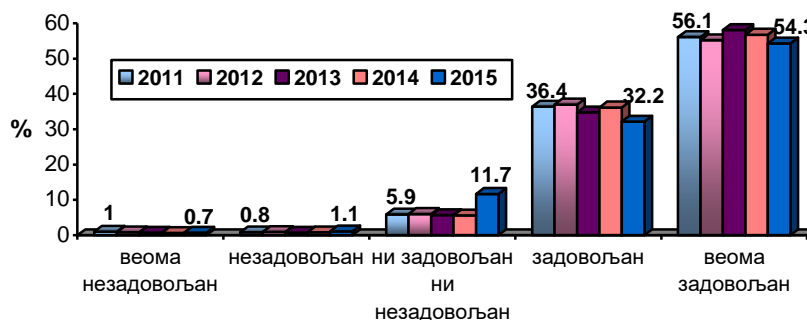
Кардиолошким услугама су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници „Свети Сава“ (просечна оцена 4,80) и Институту за рехабилитацију (4,72), а најмање задовољни су пацијенти у ГАК „Народни фронт“ (4,13) и Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ (4,28). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника кардиолошким услугама између различитих болница ($F=6,970$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 27. Кардиолошке услуге - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014			2015		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	595	4.42	0.72	582	4.45	0.66	604	4.36	0.80
КБЦ „Мишовић“	106	4.62	0.56	91	4.53	0.67	91	4.46	0.69
КБЦ „Звездара“	159	4.44	0.78	185	4.54	0.59	216	4.54	0.64
КБЦ „Земун“	138	4.46	0.66	125	4.49	0.63	146	4.34	0.75
КБЦ „Бежанијска коса“	93	4.63	0.66	130	4.38	0.73	178	4.67	0.65
Институт за КВБ „Дедиње“	93	4.66	0.71	82	4.71	0.48	96	4.70	0.48
ГАК „Народни фронт“	101	4.25	0.70	56	4.34	0.67	67	4.13	0.72
Институт за онколог. и рад. Србије	141	4.32	0.75	115	4.45	0.76	146	4.34	0.87
Инс. за реуматологију	29	4.72	0.45	29	4.72	0.46	35	4.43	0.65
Спец. бол. „Свети Сава“	49	4.71	0.46	39	4.64	0.54	69	4.80	0.41
Институт за ОХБ „Бањица“	60	4.57	0.70	85	4.48	0.61	67	4.42	0.53
Спец. бол. Младеновац	38	4.79	0.41	44	4.59	0.73	56	4.27	0.67
Инс. за рехабилитацију	60	4.57	0.53	62	4.69	0.50	40	4.72	0.51
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	23	4.52	0.79	19	4.53	0.96	22	4.18	0.66
Спец. бол. за орт. протетику	11	4.55	0.52	5	5.00	0.00	10	4.50	0.53
Спец. бол. Лазаревац	20	5.00	0.00	11	4.73	0.47	14	4.71	0.47
ВМА	587	4.47	0.76	515	4.55	0.63	668	4.28	0.83
УКУПНО	2303	4.48	0.71	2175	4.51	0.65	2525	4.40	0.76

Радиолошке услуге (услуге рентгена, ултразвука, скенера) није користило 811 пацијената (21,4%), а 387 (10,2%) нису одговорили на ово питање. Степен задовољства овим услугама, код 2599 пацијента који су одговорили на ово питање, је нешто нижи од задовољства код коришћења лабораторијске и кардиолошке дијагностике. Само 1,8% пацијената је било незадовољно, око 12% нису ни задовољни ни незадовољни, а 86,5% је било задовољно.

Графикон 31. Задовољство услугама радиолошке дијагностике



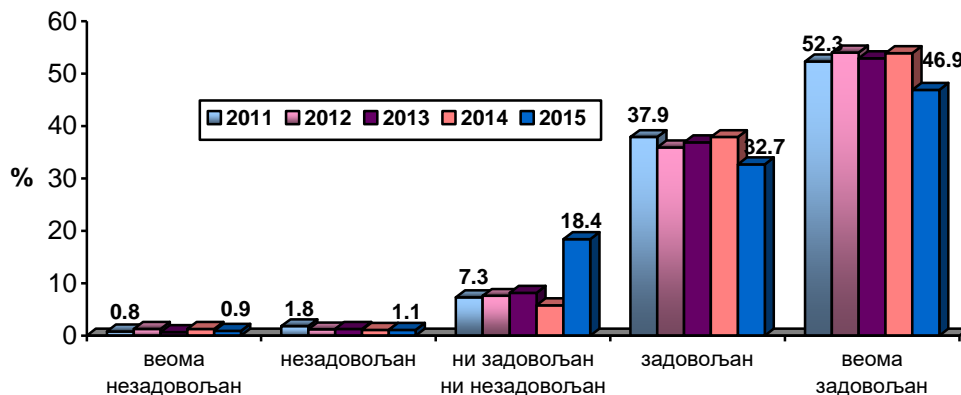
Радиолошким услугама су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију и Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (просечна оцена 4,79). Најмање задовољни су пацијенти у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ (3,86) и ВМА (4,15). Установљена је статистички високо значајна разлика у степену задовољства услугама радиолошке дијагностике између различитих болница ($F=9,100$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 28. Радиолошке услуге - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014			2015		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	655	4.45	0.72	652	4.44	0.60	673	4.41	0.77
КБЦ „Мишовић“	109	4.57	0.64	108	4.59	0.63	108	4.45	0.78
КБЦ „Звездара“	145	4.37	0.86	174	4.45	0.68	210	4.42	0.73
КБЦ „Земун“	155	4.47	0.58	135	4.53	0.61	162	4.37	0.80
КБЦ „Божанијска коса“	93	4.67	0.58	120	4.42	0.75	189	4.71	0.61
Институт за КВБ „Дедиње“	85	4.69	0.62	78	4.68	0.65	99	4.68	0.57
ГАК „Народни фронт“	103	4.35	0.70	73	4.44	0.69	81	4.32	0.74
Институт за онколог. и рад. Србије	131	4.34	0.74	119	4.37	0.86	139	4.40	0.78
Инс. за реуматологију	28	4.71	0.46	32	4.59	0.56	35	4.43	0.65
Спец. бол. „Свети Сава“	47	4.70	0.46	47	4.68	0.56	71	4.79	0.44
Институт за ОХБ „Бањица“	66	4.59	0.68	97	4.51	0.58	81	4.47	0.57
Спец. бол. Младеновац	37	4.78	0.42	43	4.40	0.85	56	4.27	0.67
Инс. за рехабилитацију	29	4.38	0.73	34	4.53	0.71	16	4.38	1.02
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	19	4.68	0.58	10	4.50	0.97	14	3.86	0.53
Спец. бол. за орт. протетику	9	4.56	0.53	4	4.75	0.50	6	4.67	0.52
Спец. бол. Лазаревац	20	5.00	0.00	11	4.64	0.67	14	4.79	0.43
ВМА	499	4.47	0.73	452	4.48	0.71	645	4.15	0.90
УКУПНО	2230	4.49	0.70	2189	4.48	0.70	2599	4.38	0.79

Услуге физикалне медицине није користило 1407 пацијента (37,1%), а 511 (13,5%) испитаника није одговорило на ово питање. Пацијенти који су користили ове услуге (њих 1879) су у великој мери били задовољни, јер се близу 80% пацијената изјаснило да су задовољни или веома задовољни, 18% немају став, а 2% су незадовољни (графикон 32).

Графикон 32. Задовољство услугама физикалне медицине



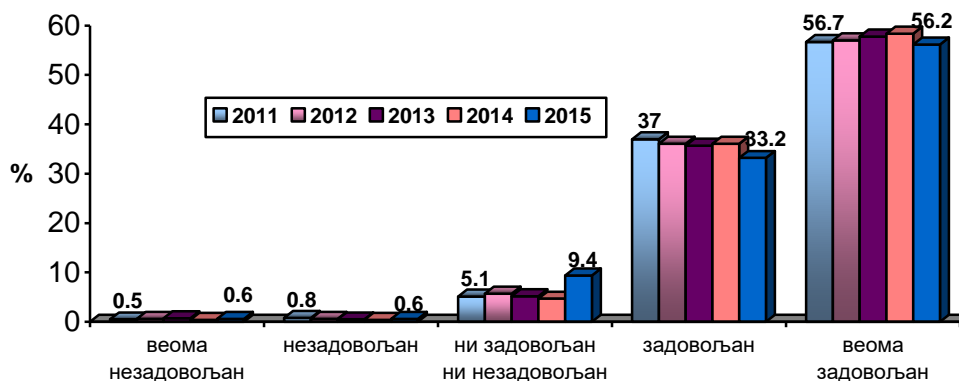
Услугама физикалне медицине и рехабилитације су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници „Свети Сава“ (просечна оцена 4,79) и Специјалној болници за ортопедску протетику (4,78), а најмање задовољни су пацијенти у ВМА (3,87) и ГАК „Народни фронт“ (4,0). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника услугама физикалне медицине и рехабилитације између различитих болница ($F=12,852$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 29. Услуге физикалне медицине и рехабилитације - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014			2015		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	421	4.28	0.79	413	4.24	0.90	453	4.23	0.89
КБЦ „Мишовић“	81	4.48	0.67	66	4.48	0.56	79	4.48	0.73
КБЦ „Звездара“	95	4.36	0.80	115	4.46	0.64	127	4.39	0.70
КБЦ „Земун“	106	4.50	0.62	86	4.42	0.82	110	4.23	0.75
КБЦ „Бежанијска коса“	68	4.54	0.63	90	4.29	0.81	94	4.50	0.81
Институт за КВБ „Дедиње“	65	4.38	0.91	54	4.61	0.71	84	4.73	0.47
ГАК „Народни фронт“	62	4.02	0.71	35	4.17	0.71	54	4.00	0.80
Институт за онкологију и рад. Србије	108	4.32	0.69	88	4.40	0.70	93	4.37	0.76
Инс. за реуматологију	32	4.59	0.56	26	4.62	0.64	33	4.52	0.71
Спец. бол. „Свети Сава“	45	4.62	0.53	43	4.63	0.82	57	4.79	0.45
Институт за ОХБ „Бањица“	67	4.58	0.76	87	4.47	0.70	81	4.38	0.73
Спец. бол. Младеновац	17	4.65	0.61	32	4.34	0.86	49	4.22	0.87
Инс. за рехабилитацију	67	4.75	0.47	71	4.62	0.54	45	4.56	0.66
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	34	4.82	0.39	26	4.88	0.33	27	4.41	0.50
Спец. бол. за орт. протетику	12	4.58	0.51	5	5.00	0.00	9	4.78	0.44
Спец. бол. Лазаревац	19	5.00	0.00	8	4.75	0.46	8	4.50	0.53
ВМА	318	4.33	0.83	262	4.53	0.63	476	3.87	0.90
УКУПНО	1617	4.40	0.75	1507	4.42	0.76	1879	4.24	0.85

И опште задовољство услугама дијагностике, ако се изузму испитаници који нису одговорили на ово питање и они који су навели да нису користили ове услуге (њих 30%), је следеће: 89,4% је веома задовољно или задовољно, 49,4% нису ни задовољни ни незадовољни, док је само 1,2% изразило незадовољство.

Графикон 33. Опште задовољство услугама дијагностике



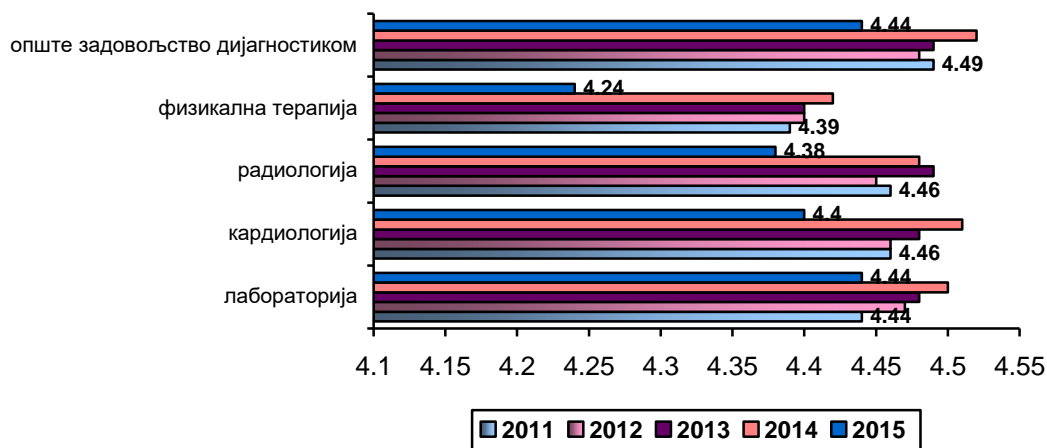
Услугама дијагностике у целини су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници „Свети Сава“ (просечна оцена 4,80) и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,73), а најмање задовољни су пацијенти у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ (4,23) и Специјалној болници за интерне болести Младеновац (4,31). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника дијагностичким услугама између различитих болница ($F=6,124$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 30. Опште задовољство дијагностиком - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014			2015		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	781	4.45	0.66	731	4.46	0.67	758	4.41	0.77
КБЦ „Мишовић“	130	4.62	0.63	122	4.61	0.58	129	4.46	0.74
КБЦ „Звездара“	197	4.50	0.70	215	4.56	0.57	253	4.49	0.65
КБЦ „Земун“	185	4.47	0.62	168	4.48	0.63	186	4.35	0.72
КБЦ „Бежанијска коса“	107	4.66	0.63	149	4.48	0.70	197	4.69	0.62
Институт за КВБ „Дедиње“	91	4.66	0.65	92	4.58	0.70	100	4.73	0.51
ГАК „Народни фронт“	145	4.34	0.68	94	4.46	0.58	130	4.42	0.68
Институт за онкол. и рад. Србије	136	4.35	0.70	137	4.45	0.79	150	4.43	0.71
Инс. за реуматологију	35	4.69	0.47	32	4.53	0.72	40	4.55	0.68
Спец. бол. „Свети Сава“	49	4.78	0.42	48	4.75	0.43	75	4.80	0.40
Институт за ОХБ „Бањица“	87	4.64	0.65	115	4.54	0.58	95	4.52	0.54
Спец. бол. Младеновац	38	4.79	0.41	44	4.48	0.76	55	4.31	0.60
Инс. за рехабилитацију	62	4.71	0.46	70	4.57	0.55	41	4.63	0.58
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	29	4.66	0.55	24	4.83	0.38	26	4.23	0.65
Спец. бол. за орт. протетику	11	4.64	0.50	5	4.80	0.45	10	4.70	0.48
Спец. бол. Лазаревац	20	5.00	0.00	13	4.77	0.44	14	4.71	0.47
ВМА	700	4.42	0.80	634	4.54	0.65	773	4.32	0.83
УКУПНО	2803	4.49	0.69	2693	4.52	0.65	3032	4.44	0.74

Просечна оцена општег задовољства услугама дијагностике износи 4,44 и незнатно је мања од оцене из претходне године. Пацијенти су најзадовољнији лабораторијским дијагностичким услугама (просечна оцена 4,44), а најмање задовољни услугама физикалне терапије (4,24).

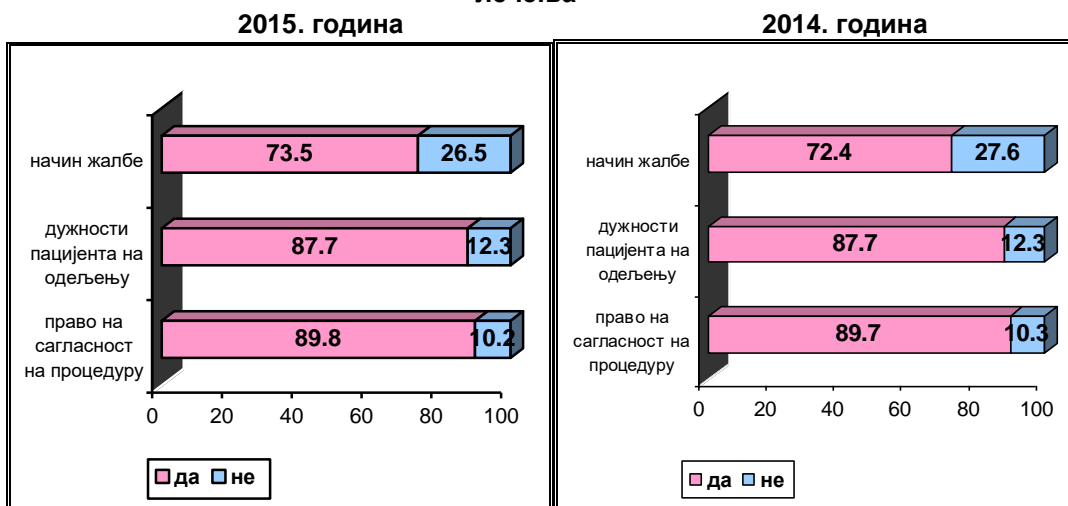
Графикон 34. Просечна оцена задовољства дијагностичким и терапијским услугама



- **Права пацијента и сагласност за процедуре**

Око 10% пацијената лечених у болници се изјаснило да није упознато са правом на давање сагласности на предложену процедуру, а 12% није упознато са дужностима пацијената на болничким одељењима. Значајно неповољнији су подаци који се односе на обавештеност пацијента о начину приговора и жалби у случају незадовољства, 26,5% њих није упознато са начином приговора и жалби. Добијени резултати су скоро идентични резултатима из претходне године (графикон 35).

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



С правом да дају сагласност на предложену процедуру упознато је највише пацијената у Институту за онкологију и радиологију Србије и Специјалној болници „Свети Сава“, преко 96% (табела 31).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ДА		НЕ		укупно	
	Број	%	Број	%	Број	%
КЦС	801	86.9	121	13.1	922	100
КБЦ „Мишовић“	153	92.2	13	7.8	166	100
КБЦ „Звездара“	293	91.6	27	8.4	320	100
КБЦ „Земун“	197	87.2	29	12.8	226	100
КБЦ „Бежанијска коса“	209	95.4	10	4.6	219	100
Институт за КВБ „Дедиње“	99	89.2	12	10.8	111	100
ГАК „Народни фронт“	144	80.4	35	19.6	179	100
Институт за онкологију и рад. Србије	172	96.6	6	3.4	178	100
Инс. за реуматологију	38	95.0	2	5.0	40	100
Спец. бол. „Свети Сава“	73	96.1	3	3.9	76	100
Институт за ОХБ „Бањица“	103	93.6	7	6.4	110	100
Спец. бол. Младеновац	44	81.5	10	18.5	54	100
Инс. за рехабилитацију	41	91.1	4	8.9	45	100
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	23	82.1	5	17.9	28	100
Спец. бол. за орт. протетику	11	84.6	2	15.4	13	100
Спец. бол. Лазаревац	13	92.9	1	7.1	14	100
ВМА	804	91.3	77	8.7	881	100
УКУПНО	3218	89.8	364	10.2	3582	100

Најмање пацијената је са овим правом упознато у ГАК „Народни фронт“ (80%). Установљена је статистички високо значајна разлика између болница ($\chi^2=61,128$, $DF=16$, $p=0,000$).

Са дужностима на болничком одељењу током болничког лечења су најмање упознати пацијенти у ГАК „Народни фронт“ (77%) и КЦС (82%), док је преко 96% пацијената у Институту за онкологију и радиологију Србије и Специјалној болници „Свети Сава“ упознато са својим дужностима (табела 32). Установљена је статистички високо значајна разлика између болница ($\chi^2=70,530$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 32. Пацијент је упознат са дужностима на одељењу

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ДА		НЕ		укупно	
	Број	%	Број	%	Број	%
КЦС	746	82.4	159	17.6	905	100
КБЦ „Мишовић“	150	88.8	19	11.2	169	100
КБЦ „Звездара“	282	89.8	32	10.2	314	100
КБЦ „Земун“	203	90.2	22	9.8	225	100
КБЦ „Бежанијска коса“	199	91.3	19	8.7	218	100
Институт за КВБ „Дедиње“	95	87.2	14	12.8	109	100
ГАК „Народни фронт“	137	77.4	40	22.6	177	100
Институт за онкологију и рад. Србије	172	96.6	6	3.4	178	100
Инс. за реуматологију	36	94.7	2	5.3	38	100
Спец. бол. „Свети Сава“	73	96.1	3	3.9	76	100
Институт за ОХБ „Бањица“	97	91.5	9	8.5	106	100
Спец. бол. Младеновац	48	88.9	6	11.1	54	100
Инс. за рехабилитацију	42	91.3	4	8.7	46	100
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	24	88.9	3	11.1	27	100
Спец. бол. за орт. протетику	10	83.3	2	16.7	12	100
Спец. бол. Лазаревац	13	92.9	1	7.1	14	100
ВМА	786	89.2	95	10.8	881	100
УКУПНО	3113	87.7	436	12.3	3549	100

О начину приговора или жалбе у случају незадовољства пруженом услугом, односно болничким лечењем, упознато је преко 90% пацијената у Специјалној болници „Свети Сава“ и Специјалној болници за ендемску нефропатију (табела 33). Најмање пацијената је упознато у ГАК „Народни фронт“, само 48% и КЦС (64%). Установљена је статистички високо значајна разлика у познавању начина жалбе пацијената између болница ($\chi^2=168,361$, $DF=16$, $p=0,000$).

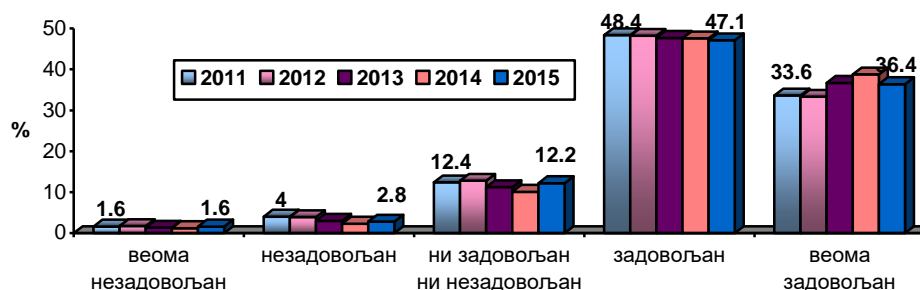
Табела 33. Пацијент је обавештен о начину приговора и жалбе

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	ДА		НЕ		укупно	
	Број	%	Број	%	Број	%
КЦС	573	64.1	321	35.9	894	100
КБЦ „Мишовић“	119	71.3	48	28.7	167	100
КБЦ „Звездара“	239	76.8	72	23.2	311	100
КБЦ „Земун“	158	74.2	55	25.8	213	100
КБЦ „Божанијска коса“	181	85.8	30	14.2	211	100
Институт за КВБ „Дедиње“	85	78.7	23	21.3	108	100
ГАК „Народни фронт“	84	48.3	90	51.7	174	100
Институт за онкологију и рад. Србије	153	87.4	22	12.6	175	100
Инс. за реуматологију	31	83.8	6	16.2	37	100
Спец. бол. „Свети Сава“	72	94.7	4	5.3	76	100
Институт за ОХБ „Бањица“	88	83.0	18	17.0	106	100
Спец. бол. Младеновац	43	82.7	9	17.3	52	100
Инс. за рехабилитацију	34	77.3	10	22.7	44	100
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	19	76.0	6	24.0	25	100
Спец. бол. за орт. протетику	10	83.3	2	16.7	12	100
Спец. бол. Лазаревац	13	92.9	1	7.1	14	100
ВМА	670	76.0	211	24.0	881	100
УКУПНО	2572	73.5	928	26.5	3500	100

• Исхрана

Задовољство услугама исхране испитивано је кроз неколико питања која су се односила како на време и начин сервирања хране, тако и на укус, разноврсност, температуру и количину хране, да ли је пацијент имао одговарајућу дијету, као и опште задовољство услугама исхране. Временом сервирања хране незадовољно је око 4,5% испитаника, 12% није имало став по овом питању, док је 83,5% задовољно или веома задовољно временом када добијају оброке.

Графикон 36. Време сервирања хране



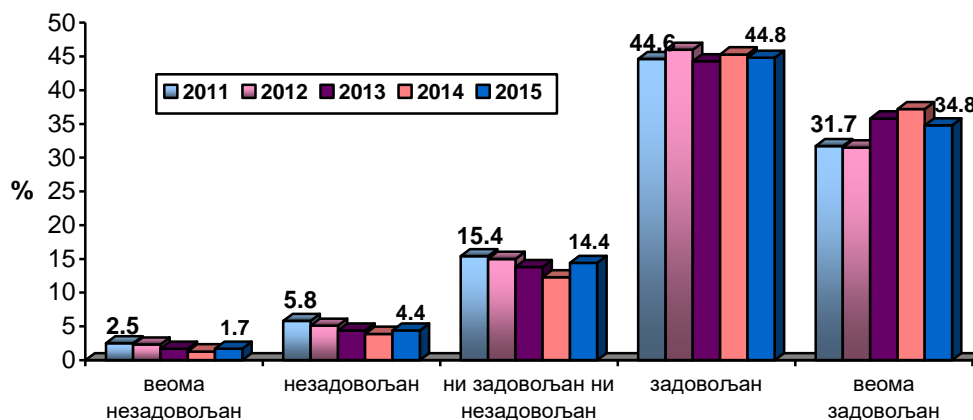
Временом сервирања хране најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,64) и Специјалној болници „Свети Сава“ (4,54), а најмање задовољни су пацијенти у КБЦ „Звездара“ (3,93) и Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ (3,97). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства пацијената временом сервирања хране између различитих болница ($F=6,999$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 34. Време сервирања хране - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014			2015		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	939	4.04	0.87	905	4.04	0.867	939	4.02	0.85
КБЦ „Мишовић“	171	4.28	0.80	170	4.33	0.720	169	4.03	1.02
КБЦ „Звездара“	260	4.12	0.84	316	4.17	0.868	329	3.93	1.00
КБЦ „Земун“	243	4.02	0.85	227	4.10	0.877	241	4.03	0.88
КБЦ „Бежанијска коса“	136	4.24	0.78	167	4.26	0.696	224	4.34	0.81
Институт за КВБ „Дедиње“	112	4.18	0.76	115	4.31	0.742	117	4.19	0.75
ГАК „Народни фронт“	182	4.03	0.85	134	4.17	0.771	171	4.15	0.70
Институт за онкол. и рад. Србије	170	4.06	0.80	175	4.02	0.903	188	4.12	0.81
Инс. за реуматологију	36	4.47	0.65	35	4.34	0.684	44	4.27	0.66
Спец. бол. „Свети Сава“	57	4.33	0.74	49	4.47	0.649	74	4.54	0.53
Институт за ОХБ „Бањица“	119	4.39	0.77	140	4.43	0.669	109	4.38	0.66
Спец. бол. Младеновац	39	4.05	0.83	52	4.31	0.853	57	4.14	0.61
Инс. за рехабилитацију	74	4.42	0.66	80	4.30	0.604	51	4.43	0.78
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	39	4.38	0.78	28	4.61	0.497	30	3.97	0.67
Спец. бол. за орт. протетику	12	4.17	1.19	6	4.83	0.408	11	4.18	0.60
Спец. бол. Лазаревац	20	4.95	0.22	16	4.62	0.500	14	4.64	0.63
ВМА	871	4.22	0.82	845	4.31	0.739	881	4.24	0.84
УКУПНО	3480	4.15	0.84	3460	4.20	0.806	3649	4.14	00.85

Када је у питању начин сервирања хране, незадовољно је 6% испитаника; 14% нема став по овом питању, док је око 80% задовољно или веома задовољно начином на који им се сервира храна.

Графикон 37. Начин сервирања хране



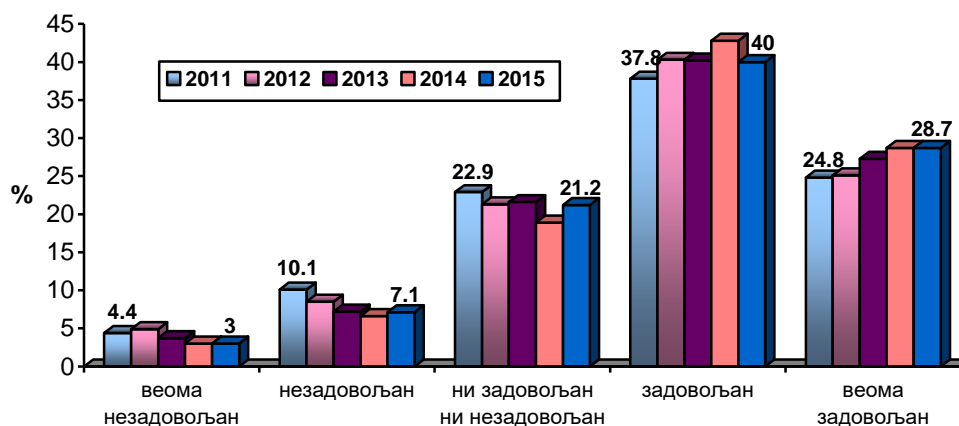
Начином сервирања хране, најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,71) и Специјалној болници „Свети Сава“ (4,47). Најмање задовољни су пацијенти у КБЦ „Звездара“ (3,85) и Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ (3,87). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства пацијената начином сервирања болничке хране између различитих болница ($F=7,890$ $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 35. Начин сервирања хране - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014			2015		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	923	3.96	0.96	891	3.95	0.929	923	3.93	0.93
КБЦ „Мишовић“	166	4.25	0.87	164	4.23	0.824	166	4.11	0.97
КБЦ „Звездара“	256	4.02	0.87	312	4.12	0.885	325	3.85	0.99
КБЦ „Земун“	242	3.90	0.99	226	4.00	0.964	236	3.94	0.94
КБЦ „Бежанијска коса“	130	4.05	0.92	167	4.15	0.903	217	4.27	0.91
Институт за КВБ „Дедиње“	109	4.24	0.69	114	4.26	0.799	116	4.25	0.68
ГАК „Народни фронт“	181	3.93	0.94	132	4.11	0.764	172	3.96	0.86
Институт за онкол. и рад. Србије	164	3.94	0.91	167	3.85	1.033	183	3.97	0.88
Инс. за реуматологију	36	4.47	0.65	35	4.26	0.701	43	4.26	0.76
Спец. бол. „Свети Сава“	57	4.25	0.81	49	4.47	0.680	75	4.47	0.58
Институт за ОХБ „Бањица“	118	4.27	0.81	137	4.39	0.646	106	4.32	0.78
Спец. бол. Младеновац	39	4.08	0.77	48	4.38	0.761	58	4.14	0.71
Инс. за рехабилитацију	72	4.33	0.73	78	4.21	0.762	49	4.43	0.84
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	39	4.51	0.68	26	4.46	0.508	30	3.87	0.73
Спец. бол. за орт. протетику	12	4.17	1.12	6	4.83	0.408	11	4.18	0.60
Спец. бол. Лазаревац	20	4.95	0.22	16	4.75	0.447	14	4.71	0.47
ВМА	876	4.18	0.86	841	4.27	0.774	881	4.18	0.86
УКУПНО	3440	4.08	0.90	3409	4.13	0.868	3605	4.07	0.90

Око 10% испитаника није задовољно укусом хране, 21% се изјашњава да није ни задовољно ни незадовољно, док је само 69% задовољних или веома задовољних укусом хране коју добијају у болници. У односу на прошлу годину, мање је пацијената који су задовољни укусом хране.

Графикон 38. Задовољство пацијента укусом хране у болници



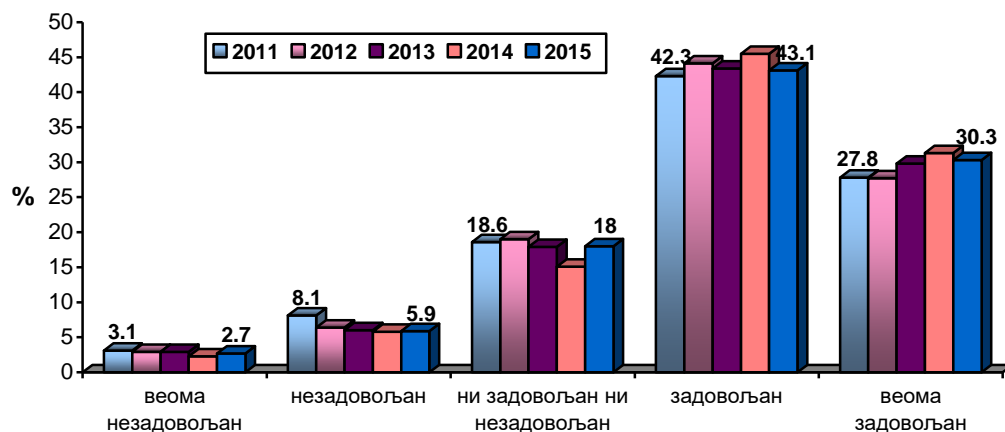
Укусом болничке хране најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,64) и Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (4,44), а најмање задовољни су пацијенти у КБЦ „Звездара“ (3,52), КЦС и КБЦ „Земун“ (3,69). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства пацијената укусом болничке хране између различитих болница ($F=11,119$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 36. Укус хране у болници - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014			2015		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	925	3.64	1.07	883	3.68	1.032	922	3.69	1.02
КБЦ „Мишовић“	163	3.96	1.06	167	3.99	0.935	166	3.90	1.08
КБЦ „Звездара“	254	3.66	1.04	312	3.78	1.066	327	3.52	1.09
КБЦ „Земун“	243	3.51	1.10	225	3.60	1.158	240	3.69	1.07
КБЦ „Бежанијска коса“	132	3.79	1.07	170	3.85	0.995	220	4.10	1.00
Институт за КВБ „Дедиње“	110	4.16	0.77	113	4.12	0.937	117	4.20	.69
ГАК „Народни фронт“	181	3.66	1.05	133	3.82	0.878	170	3.70	1.03
Институт за онкол. и рад. Србије	165	3.76	0.98	165	3.65	1.063	183	3.70	1.01
Инс. за реуматологију	38	4.29	0.84	34	3.88	0.946	42	3.81	1.09
Спец. бол. „Свети Сава“	58	4.02	0.98	49	4.47	0.649	73	4.44	0.58
Институт за ОХБ „Бањица“	117	4.24	0.83	140	4.19	0.847	108	4.33	0.70
Спец. бол. Младеновац	39	4.03	0.84	47	4.45	0.717	58	3.93	0.92
Инс. за рехабилитацију	73	3.89	1.10	81	4.00	0.866	50	4.04	1.05
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	39	4.05	0.72	26	4.31	0.788	29	3.79	0.73
Спец. бол. за орт. протетику	12	4.00	1.21	6	4.67	0.516	11	4.00	0.89
Спец. бол. Лазаревац	20	4.95	0.22	16	4.44	0.814	14	4.64	0.50
ВМА	872	3.91	0.98	841	4.03	0.909	881	3.97	0.98
УКУПНО	3441	3.80	1.03	3408	3.88	0.999	3611	3.84	1.02

Око 8,5% испитаника сматра да храна није задовољавајуће температуре, 18% нема став по овом питању, док је само 73% задовољно или веома задовољно температуром хране која се сервира, уз смањење учешћа ове категорије пацијената у односу на претходну годину.

Графикон 39. Задовољство пацијената температуром хране у болници



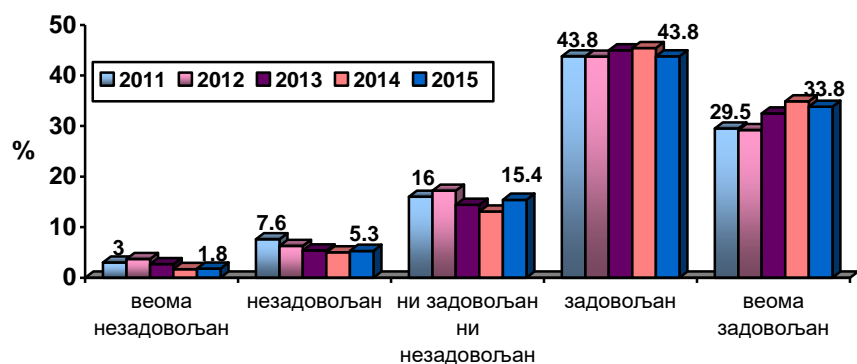
Температуром болничке хране најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници „Свети Сава“ (4,51) и Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,50), а најмање задовољни су пацијенти у Институту за онкологију и радиологију Србије (3,68), КБЦ „Звездара“ (3,75) и КЦС (3,76). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства температуром болничке хране између различитих болница ($F=9,851$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 37. Температура хране у болници - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014			2015		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	923	3.81	1.02	875	3.77	1.033	915	3.76	1.01
КБЦ „Мишовић“	163	4.06	0.95	164	4.07	0.914	162	3.97	1.06
КБЦ „Звездара“	256	3.89	0.89	312	3.93	0.914	322	3.75	1.03
КБЦ „Земун“	235	3.80	1.00	223	3.96	0.900	235	3.91	0.89
КБЦ „Бежанијска коса“	130	4.20	0.76	169	4.08	0.896	220	4.26	0.90
Институт за КВБ „Дедиње“	112	4.15	0.80	113	4.18	0.879	115	4.24	0.71
ГАК „Народни фронт“	181	3.86	0.94	133	4.20	0.715	170	3.90	0.96
Институт за онкологију и рад. Србије	163	3.60	1.13	166	3.61	1.143	182	3.68	1.14
Инс. за реуматологију	37	4.41	0.64	34	4.06	0.776	42	3.93	0.81
Спец. бол. „Свети Сава“	58	4.22	0.84	49	4.51	0.617	73	4.51	0.63
Институт за ОХБ „Бањица“	115	4.41	0.76	137	4.42	0.577	107	4.39	0.58
Спец. бол. Младеновац	39	4.03	0.87	46	4.41	0.717	58	4.05	0.71
Инс. за рехабилитацију	73	3.95	1.05	77	4.08	0.885	49	4.33	0.85
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	39	4.38	0.63	26	4.38	0.752	30	3.93	0.58
Спец. бол. за орт. протетику	12	4.17	1.12	6	4.50	0.837	11	4.18	0.60
Спец. бол. Лазаревац	20	4.95	0.22	16	4.69	0.602	14	4.50	0.85
ВМА	873	3.87	1.01	842	4.01	0.929	881	3.94	0.98
УКУПНО	3429	3.91	0.98	3388	3.98	0.952	3586	3.92	0.98

Количину хране која се сервира пацијентима у болници, око 7% испитаника сматра недовољном, 15% нема став по овом питању, док је око 78% задовољно количином хране коју добијају. У односу на прошлу годину, смањен је број пацијената који су задовољни количином хране у болници.

Графикон 40. Задовољство пацијената количином хране у болници



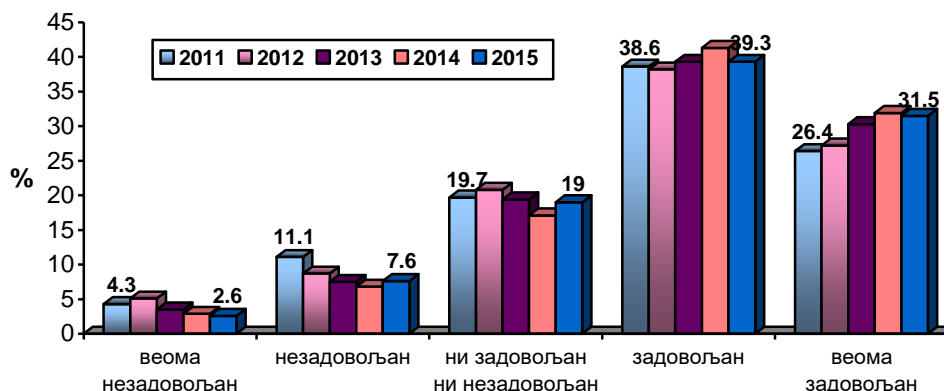
Количином болничке хране најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,64) и Специјалној болници „Свети Сава“ (4,47), а најмање задовољни су пацијенти у КБЦ „Звездара“ (3,77) и Институту за онкологију и радиологију Србије (3,81). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства количином болничке хране између различитих болница ($F=9,320$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 38. Количина хране у болници - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014			2015		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	914	3.85	1.02	874	3.90	0.963	922	3.91	0.92
КБЦ „Мишовић“	165	4.05	0.99	162	4.17	0.838	162	3.98	1.09
КБЦ „Звездара“	252	3.94	0.93	305	3.99	0.953	325	3.73	1.04
КБЦ „Земун“	241	3.80	0.99	223	3.98	0.954	237	3.88	0.95
КБЦ „Бежанијска коса“	130	4.14	0.82	170	3.98	0.967	219	4.23	0.95
Институт за КВБ „Дедиње“	110	4.27	0.72	114	4.23	0.820	116	4.23	0.71
ГАК „Народни фронт“	179	3.73	1.09	131	4.03	0.868	171	3.98	0.85
Институт за онкол. и рад. Србије	160	3.79	1.00	164	3.80	0.952	181	3.81	1.02
Инс. за реуматологију	35	4.46	0.61	33	4.18	0.882	43	4.09	0.78
Спец. бол. „Свети Сава“	57	4.18	0.93	49	4.43	0.764	74	4.47	0.62
Институт за ОХБ „Бањица“	117	4.21	0.89	137	4.23	0.776	105	4.32	0.67
Спец. бол. Младеновац	39	4.03	0.78	49	4.41	0.734	59	4.00	0.89
Инс. за рехабилитацију	75	4.05	0.96	78	4.10	0.877	47	4.30	0.91
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	38	4.39	0.68	26	4.46	0.647	30	4.00	0.59
Спец. бол. за орт. протетику	12	4.25	1.14	6	4.67	0.516	11	4.18	0.75
Спец. бол. Лазаревац	20	4.95	0.22	16	4.56	0.629	14	4.64	0.50
ВМА	877	4.12	0.89	840	4.23	0.831	881	4.18	0.88
УКУПНО	3421	3.99	0.96	3377	4.07	0.909	3597	4.02	0.93

Разноврсност хране 10% испитаника оцењује неповољно, 19% нема став по овом питању, док је око 71% задовољно или веома задовољно разноврсношћу исхране, што је мање у односу на прошлу годину.

Графикон 41. Задовољство пацијената разноврсношћу хране у болници



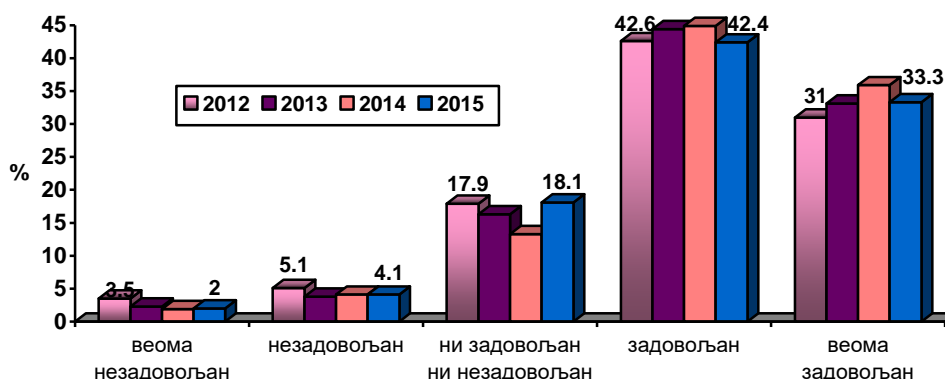
Разноврсношћу болничке хране најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,64) и Специјалној болници „Свети Сава“ (4,44), а најмање задовољни су пацијенти у КБЦ „Звездара“ (3,55) и Институту за онкологију и радиологију Србије (3,69). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства разноврсношћу болничке хране између различитих болница ($F=9,683$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 39. Разноврсност хране у болници - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014			2015		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	904	3.67	1.10	868	3.71	1.055	905	3.73	1.01
КБЦ „Мишовић“	163	3.93	1.08	161	4.06	0.927	160	3.93	1.09
КБЦ „Звездара“	249	3.75	1.04	302	3.86	1.038	317	3.55	1.12
КБЦ „Земун“	226	3.56	1.13	221	3.69	1.123	235	3.80	1.03
КБЦ „Бежанијска коса“	130	3.84	1.03	166	3.80	1.074	221	4.06	1.11
Институт за КВБ „Дедиње“	107	4.24	0.73	111	4.18	0.811	115	4.23	0.70
ГАК „Народни фронт“	181	3.70	1.09	131	4.02	0.911	170	3.88	0.95
Институт за онкол. и рад. Србије	159	3.73	1.02	163	3.67	1.077	180	3.69	1.08
Инс. за реуматологију	35	4.23	1.00	32	3.97	0.897	42	4.00	0.96
Спец. бол. „Свети Сава“	54	4.17	0.84	49	4.43	0.764	73	4.44	0.73
Институт за ОХБ „Бањица“	117	4.17	0.92	138	4.08	0.952	107	4.01	0.98
Спец. бол. Младеновац	37	3.97	0.87	47	4.36	0.735	57	4.05	0.79
Инс. за рехабилитацију	72	3.96	1.07	79	3.99	0.899	48	4.17	0.97
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	39	3.95	0.89	25	4.44	0.651	28	3.79	0.74
Спец. бол. за орт. протетику	11	3.91	1.22	6	4.83	0.408	11	4.00	0.77
Спец. бол. Лазаревац	20	4.95	0.22	16	4.56	0.727	14	4.64	0.50
ВМА	871	4.03	0.95	842	4.12	0.917	881	4.07	0.96
УКУПНО	3375	3.86	1.04	3357	3.93	1.008	3564	3.89	1.02

Око 6% испитаника сматра да није добило одговарајућу дијету, 18% нема став по овом питању, док 76% одговарајућу дијету оцењује као „задовољан“ или „веома задовољан“, што су бољи резултати у односу на претходне године.

Графикон 42. Задовољство пацијената одговарајућом дијетом у болници



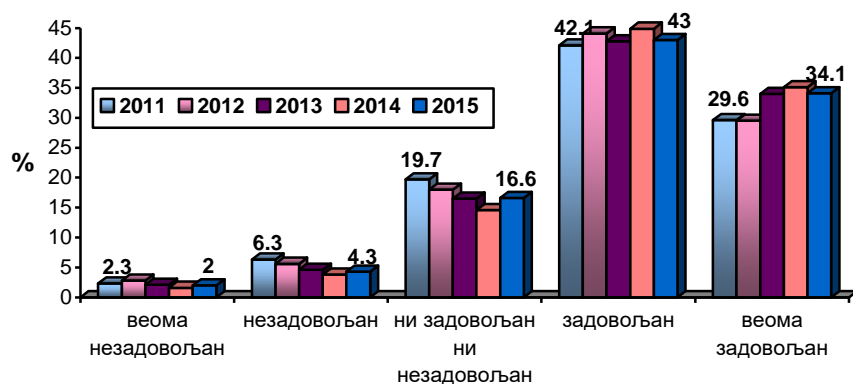
Дијетом коју су добили у болници најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,64) и Специјалној болници „Свети Сава“ (4,56), а најмање задовољни су пацијенти у КБЦ „Звездара“ (3,75), КБЦ „Земун“ (3,85) и КЦС (3,90). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства пацијената дијетом коју су добили у болници између различитих болница ($F=5,611$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 40. Одговарајућа дијета у болници - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014			2015		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	848	3.90	0.96	807	3.93	0.93	836	3.90	0.92
КБЦ „Мишовић“	159	4.11	0.95	156	4.21	0.83	159	4.05	1.02
КБЦ „Звездара“	245	3.93	1.01	291	4.03	0.92	308	3.75	1.04
КБЦ „Земун“	219	3.80	0.98	206	3.90	1.01	226	3.85	0.98
КБЦ „Бежанијска коса“	113	4.15	0.86	159	4.09	0.87	207	4.29	0.88
Институт за КВБ „Дедиње“	103	4.23	0.70	107	4.15	0.93	113	4.18	0.80
ГАК „Народни фронт“	170	3.88	0.93	128	4.12	0.83	160	3.94	0.90
Институт за онкол. и рад. Србије	146	3.88	0.94	136	3.93	0.98	153	3.95	0.98
Инс. за реуматологију	29	4.55	0.74	27	4.11	0.75	41	4.22	0.72
Спец. бол. „Свети Сава“	56	4.18	0.83	44	4.43	0.82	72	4.56	0.58
Институт за ОХБ „Бањица“	100	4.24	0.94	119	4.23	0.81	95	4.15	0.84
Спец. бол. Младеновац	38	4.26	0.60	46	4.37	0.74	55	4.05	0.76
Инс. за рехабилитацију	64	4.03	0.91	64	4.09	0.87	49	4.35	0.90
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	34	4.21	0.85	23	4.48	0.73	26	4.00	0.63
Спец. бол. за орт. протетику	11	3.82	1.33	6	4.83	0.41	10	4.20	0.63
Спец. бол. Лазаревац	20	4.95	0.22	16	4.62	0.62	14	4.64	0.50
ВМА	762	4.14	0.85	743	4.23	0.85	881	4.07	0.89
УКУПНО	3117	4.02	0.93	3078	4.09	0.90	3405	4.01	0.93

Опште задовољство услугама исхране се оцењује на следећи начин: 6,3% испитаника је изразило незадовољство; 6,6% нема став по овом питању, док 77% су у категорији задовољних или веома задовољних. У односу на претходне године, смањен је број незадовољних пацијената болничком исхраном (графикон 43).

Графикон 43. Опште задовољство услугама исхране



Болничком исхраном у целини најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,64) и Специјалној болници „Свети Сава“ (4,49), а најмање задовољни су пацијенти у КБЦ „Звездара“ (3,76) и Институту за онкологију и радиологију Србије (3,87). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства пацијената болничком исхраном у целини између различитих болница ($F=8,510$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 41. Опште задовољство болничком исхраном - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014			2015		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	929	3.87	1.00	889	3.89	0.959	927	3.90	.93
КБЦ „Мишовић“	163	4.12	0.98	170	4.18	0.812	167	4.03	1.04
КБЦ „Звездара“	259	3.99	0.90	314	4.01	0.903	323	3.76	1.03
КБЦ „Земун“	242	3.83	0.99	225	3.96	0.923	241	3.90	.98
КБЦ „Бежанијска коса“	133	4.03	0.92	168	4.12	0.874	222	4.23	.96
Институт за КВБ „Дедиње“	109	4.28	0.65	116	4.27	0.762	115	4.33	.68
ГАК „Народни фронт“	181	3.88	0.94	133	4.08	0.755	170	3.95	.90
Институт за онкол. и рад. Србије	164	3.84	0.96	163	3.81	0.985	183	3.87	.97
Инс. за реуматологију	37	4.49	0.65	34	4.00	0.816	45	4.09	.92
Спец. бол. „Свети Сава“	57	4.23	0.85	49	4.49	0.681	73	4.49	.56
Институт за ОХБ „Бањица“	117	4.35	0.80	137	4.31	0.713	107	4.31	.69
Спец. бол. Младеновац	39	4.15	0.84	49	4.47	0.710	57	4.05	.77
Инс. за рехабилитацију	75	4.15	0.94	79	4.20	0.791	51	4.29	.97
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	38	4.16	0.79	26	4.62	0.496	29	4.03	.73
Спец. бол. за орт. протетику	11	4.18	1.25	6	4.67	0.516	11	4.27	.65
Спец. бол. Лазаревац	20	4.95	0.22	16	4.69	0.602	14	4.64	.50
ВМА	871	4.13	0.88	841	4.22	0.820	881	4.15	.88
УКУПНО	3445	4.02	0.94	3415	4.08	0.885	3616	4.03	.93

Просечна оцена задовољства услугама исхране износи 4,03 и показује да су пацијенти у болницама у Београду, од свих аспеката болничког смештаја и третмана, најмање задовољни исхраном. Пацијентима највише смета укус хране (просечна оцена 3,84), а затим разноврсност и температура хране. Пацијенти су најзадовољнији временом сервирања хране (просечна оцена 4,14) и начином сервирања хране, што одговара резултатима из претходне године.

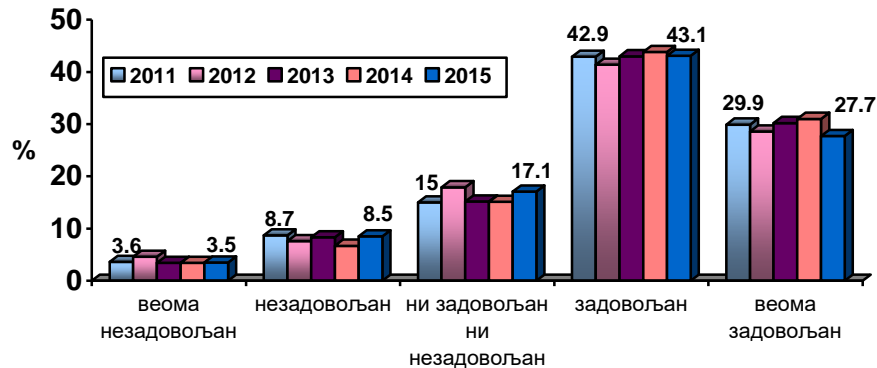
Графикон 44. Просечна оцена задовољства услугама исхране током боравка у болници



- **Смештај**

Задовољство пацијената условима болничког смештаја испитивано је кроз питања која се односе на удобност кревета, чистоћу собе и тоалета, температуру и опрему собе и опште задовољство болничким смештајем. Удобношћу кревета је незадовољно 13% испитаника, 17% није имало став по овом питању, док је 70% задовољно.

Графикон 45. Задовољство испитаника удобношћу болничких кревета



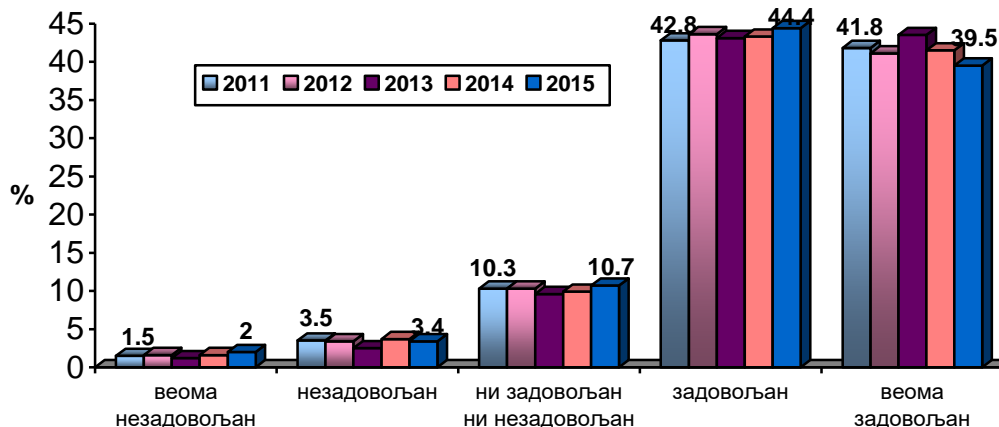
Удобношћу болничких кревета најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,64) и Институту за рехабилитацију (4,62), а најмање задовољни су пацијенти у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ (3,57) и КЦС (3,60). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства пацијената удобношћу болничких кревета између различитих болница ($F=13,976$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 42. Удобност болничких кревета - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014			2015		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	946	3.62	1.16	903	3.66	1.13	953	3.60	1.12
КБЦ „Мишовић“	184	4.38	0.75	180	4.38	0.80	172	3.99	1.02
КБЦ „Звездара“	268	3.70	1.08	317	3.75	1.09	332	3.63	1.05
КБЦ „Земун“	247	3.83	0.96	229	3.97	0.88	244	3.77	1.00
КБЦ „Бежанијска коса“	143	3.90	0.94	175	3.85	1.00	220	3.61	1.10
Институт за КВБ „Дедиње“	123	4.19	0.90	119	4.26	0.92	119	4.22	0.85
ГАК „Народни фронт“	187	3.78	1.04	132	3.67	1.04	184	3.85	1.03
Институт за онколог. и рад. Србије	171	3.52	1.03	179	3.66	1.10	189	3.66	1.10
Инс. за реуматологију	36	4.33	0.86	35	3.97	0.98	43	3.86	1.17
Спец. бол. „Свети Сава“	59	4.17	0.79	49	4.37	0.76	75	4.47	0.68
Институт за ОХБ „Бањица“	118	4.07	0.98	141	4.03	0.84	108	3.83	1.02
Спец. бол. Младеновац	39	3.90	0.68	52	4.23	0.85	57	3.96	0.87
Инс. за рехабилитацију	75	4.21	0.86	81	4.19	0.84	50	4.62	0.57
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	40	4.20	0.61	28	4.36	0.73	30	3.57	0.94
Спец. бол. за орт. протетику	12	3.92	0.90	6	4.33	0.82	11	3.64	0.81
Спец. бол. Лазаревац	20	4.90	0.31	16	4.44	0.73	14	4.64	0.63
ВМА	884	4.05	0.95	841	4.11	0.87	881	4.06	0.89
УКУПНО	3552	3.88	1.04	3483	3.92	1.01	3682	3.83	1.04

Када је у питању чистоћа собе, незадовољно је 5% испитаника, око 11% нема став по овом питању, док је 84% задовољно чистоћом болесничке собе, што одговара резултатима из претходне године.

Графикон 46. Задовољство испитаника чистоћом болесничке собе



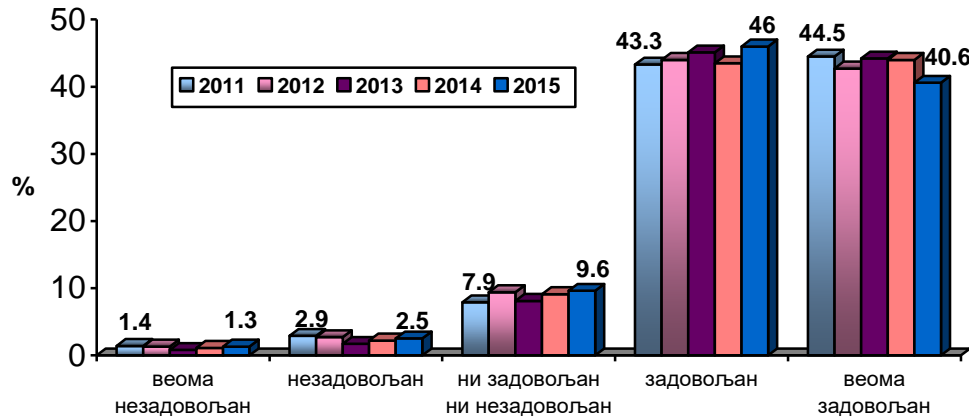
Чистоћом болесничке собе најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници „Свети Сава“ (4,65), Специјалној болници за ендемску нефропатију и Институту за рехабилитацију (просечна оцена 4,64), а најмање задовољни су пацијенти у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ (3,73), КЦС (3,86) и КБЦ „Звездара“ (3,96). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства пацијената чистоћом болесничке собе између различитих болница ($F=21,338$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 43. Задовољство чистоћом болесничке собе - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014			2015		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	945	4.10	0.89	897	3.93	1.04	947	3.86	1.06
КБЦ „Мишовић“	180	4.61	0.55	178	4.49	0.78	173	4.32	0.91
КБЦ „Звездара“	266	4.06	0.91	315	3.96	0.97	331	3.87	0.97
КБЦ „Земун“	244	4.23	0.77	229	4.22	0.81	245	4.20	0.78
КБЦ „Бежанијска коса“	141	4.33	0.72	174	4.13	0.89	220	4.05	0.88
Институт за КВБ „Дедиње“	119	4.60	0.60	118	4.59	0.54	119	4.48	0.64
ГАК „Народни фронт“	185	4.11	0.83	131	4.15	0.76	182	4.23	0.70
Институт за онкол. и рад. Србије	167	3.87	0.92	168	4.03	0.84	187	4.05	0.90
Инс. за реуматологију	36	4.72	0.45	34	4.47	0.51	42	4.55	0.63
Спец. бол. „Свети Сава“	59	4.46	0.54	49	4.59	0.57	75	4.65	0.48
Институт за ОХБ „Бањица“	116	4.52	0.73	139	4.38	0.68	108	4.52	0.59
Спец. бол. Младеновац	39	3.95	0.76	47	4.34	0.79	58	4.00	0.88
Инс. за рехабилитацију	75	4.16	0.99	80	4.32	0.69	50	4.64	0.56
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	40	4.45	0.64	26	4.62	0.50	30	4.03	0.67
Спец. бол. за орт. протетику	12	4.08	0.29	6	4.50	0.55	11	3.73	1.01
Спец. бол. Лазаревац	20	4.95	0.22	16	4.69	0.48	14	4.64	0.50
ВМА	879	4.39	0.74	839	4.38	0.72	881	4.42	0.68
УКУПНО	3523	4.25	0.82	3446	4.19	0.88	3673	4.16	0.89

Температуром у соби је незадовољно 3,8% испитаника, 9,6% се изјашњава да није ни задовољно ни незадовољно, док је 87% задовољних или веома задовољних (графикон 47).

Графикон 47. Задовољство испитаника температуром у болесничкој соби



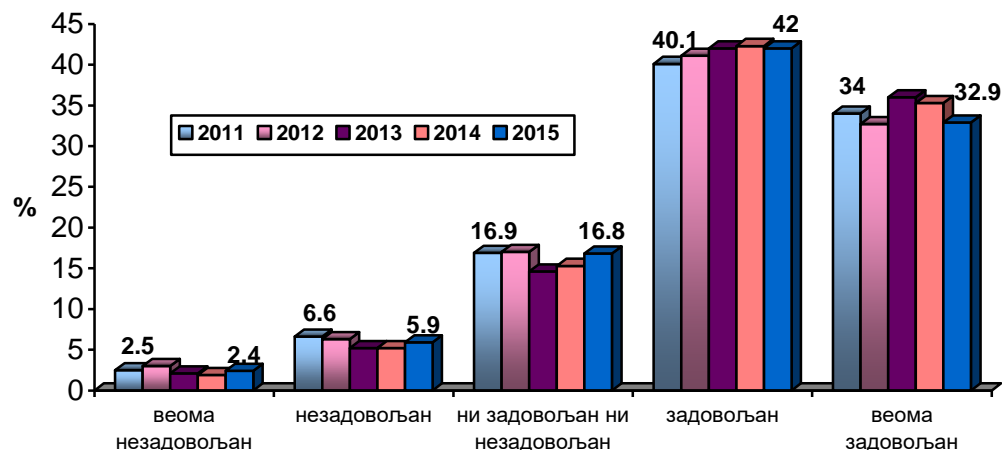
Температуром у болесничкој соби најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,64) и Институту за рехабилитацију (4,47), а најмање задовољни су пацијенти у Специјалној болници за ортопедску протетику (3,36), Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ (4,0) и КБЦ „Звездара“ (4,08). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства пацијената температуром у болесничкој соби између различитих болница ($F=4,536$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 44. Задовољство температуром у болесничкој соби - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014			2015		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	943	4.26	0.78	892	4.22	0.846	942	4.14	0.87
КБЦ „Мишовић“	180	4.57	0.57	179	4.50	0.745	173	4.32	0.83
КБЦ „Звездара“	266	4.22	0.81	313	4.10	0.911	330	4.08	0.91
КБЦ „Земун“	245	4.24	0.73	227	4.34	0.700	242	4.25	0.76
КБЦ „Бежанијска коса“	140	4.38	0.69	175	4.03	1.064	218	4.15	0.85
Институт за КВБ „Дедиње“	118	4.52	0.66	117	4.62	0.537	119	4.40	0.64
ГАК „Народни фронт“	187	4.14	0.85	131	4.11	0.757	181	4.19	0.79
Институт за онко. и рад. Србије	164	4.02	0.84	166	4.16	0.845	186	4.17	0.84
Инс. за реуматологију	36	4.61	0.49	35	4.43	0.778	43	4.49	0.70
Спец. бол. „Свети Сава“	58	4.29	0.65	49	4.51	0.649	75	4.40	0.92
Институт за ОХБ „Бањица“	118	4.31	0.79	136	4.41	0.614	106	4.39	0.71
Спец. бол. Младеновац	39	4.26	0.72	48	4.33	0.883	58	4.16	0.74
Инс. за рехабилитацију	73	4.23	0.92	79	4.30	0.722	51	4.47	0.78
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	40	4.50	0.68	26	4.54	0.706	29	4.00	0.65
Спец. бол. за орт. протетику	12	4.17	0.39	6	4.67	0.516	11	3.36	1.21
Спец. бол. Лазаревац	20	5.00	0.00	16	4.69	0.602	14	4.64	0.50
ВМА	878	4.35	0.73	832	4.31	0.723	881	4.29	0.74
УКУПНО	3517	4.30	0.76	3427	4.27	0.805	3659	4.22	0.82

Око 8% испитаника сматра да опрема собе није задовољавајућа, 17% нема став по овом питању, док је 75% задовољно опремљеношћу простора, што су слични резултати у односу на претходне године.

Графикон 48. Задовољство испитаника опремљеношћу болесничке собе



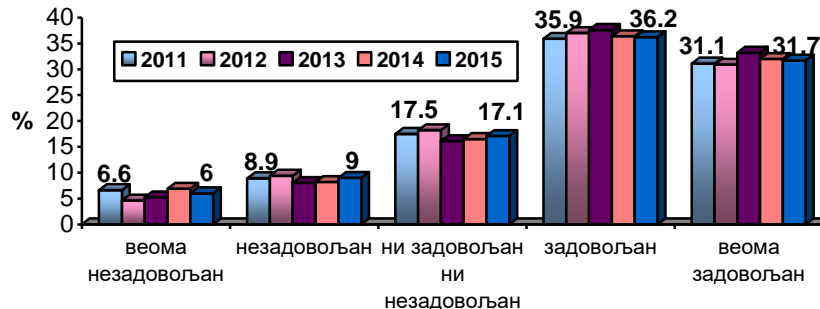
Опремљеношћу болесничке собе најзадовољнији су пацијенти у Институту за рехабилитацију (просечна оцена 4,52) и Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,50), а најмање задовољни су пацијенти у Специјалној болници за ортопедску протетику (3,55), КБЦ „Звездара“ (3,56) КБЦ „Бежанијска коса“ (3,73) и КЦС (3,75). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства пацијената опремљеношћу болесничке собе између различитих болница ($F=18,954$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 45. Задовољство опремљеношћу болесничке собе - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014			2015		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	928	3.88	1.05	881	3.84	1.04	940	3.75	1.06
КБЦ „Мишовић“	179	4.56	0.58	176	4.49	0.75	168	4.26	0.80
КБЦ „Звездара“	263	3.74	1.06	309	3.72	1.08	326	3.56	1.15
КБЦ „Земун“	236	3.98	0.83	228	4.01	0.85	239	3.92	0.96
КБЦ „Бежанијска коса“	136	3.98	0.93	170	3.91	0.98	215	3.73	1.07
Институт за КВБ „Дедиње“	120	4.35	0.76	117	4.39	0.73	119	4.42	0.67
ГАК „Народни фронт“	187	3.90	0.93	127	3.87	0.95	182	3.98	0.93
Институт за онкол. и рад. Србије	164	3.62	1.08	163	3.82	0.95	181	3.91	0.94
Инс. за реуматологију	36	4.44	0.70	34	4.32	0.77	42	4.31	0.81
Спец. бол. „Свети Сава“	57	4.18	0.78	49	4.51	0.65	75	4.49	0.60
Институт за ОХБ „Бањица“	115	4.10	0.93	137	4.07	0.85	105	4.00	0.92
Спец. бол. Младеновац	39	3.82	0.72	49	4.12	0.93	58	3.88	0.97
Инс. за рехабилитацију	72	4.06	1.01	77	4.27	0.72	50	4.52	0.65
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	39	4.08	0.90	26	4.42	0.64	30	3.80	0.85
Спец. бол. за орт. протетику	11	4.00	0.63	6	4.17	1.17	11	3.55	0.93
Спец. бол. Лазаревац	20	4.95	0.22	16	4.50	0.63	14	4.50	0.85
ВМА	870	4.27	0.81	832	4.24	0.78	881	4.24	0.76
УКУПНО	3472	4.05	0.95	3397	4.04	0.94	3636	3.97	0.97

Чистоћу тоалета 15% пацијената оцењује као незадовољавајућу, 17% нема став по овом питању, док је 68% задовољних или веома задовољних, што одговара резултату из претходне године.

Графикон 49. Задовољство испитаника чистоћом тоалета



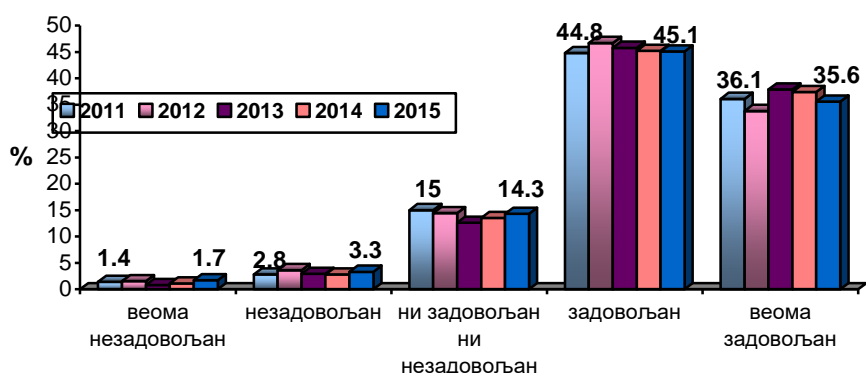
Чистоћом тоалета, као и претходне године, најзадовољнији су пацијенти у Институту за реуматологију (просечна оцена 4,48), а затим у Институту за рехабилитацију (4,47), а најмање задовољни су пацијенти у КБЦ „Звездара“ (3,33), КЦС (3,39) и Институту за онкологију и радиологију Србије (3,41). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства пацијената чистоћом тоалета између различитих болница ($F=29,650$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 46. Задовољство чистоћом тоалета - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014			2015		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	932	3.68	1.19	891	3.44	1.289	941	3.39	1.29
КБЦ „Мишовић“	181	4.36	0.77	178	4.30	0.956	171	4.11	1.04
КБЦ „Звездара“	267	3.59	1.23	312	3.57	1.238	327	3.33	1.23
КБЦ „Земун“	243	3.76	1.10	228	3.74	1.029	244	3.73	1.12
КБЦ „Бежанијска коса“	136	3.61	1.24	174	3.41	1.290	219	3.54	1.23
Институт за КВБ „Дедиње“	119	4.26	0.95	117	4.48	0.750	119	4.39	0.71
ГАК „Народни фронт“	185	3.60	1.14	132	3.58	1.078	182	3.80	1.01
Институт за онкол. и рад. Србије	167	3.23	1.29	166	2.98	1.342	185	3.41	1.25
Инс. за реуматологију	37	4.54	0.61	35	4.51	0.562	42	4.48	0.67
Спец. бол. „Свети Сава“	57	4.11	0.94	48	4.38	0.890	75	4.36	0.73
Институт за ОХБ „Бањица“	117	4.05	1.01	135	3.99	0.962	106	4.05	0.93
Спец. бол. Младеновац	39	4.00	0.73	49	3.98	1.108	58	3.76	1.05
Инс. за рехабилитацију	73	3.96	1.10	80	4.04	0.892	51	4.47	0.76
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	40	3.75	1.08	25	4.08	0.909	29	3.86	0.58
Спец. бол. за орт. протетику	12	3.50	0.67	6	4.00	0.894	11	3.45	1.13
Спец. бол. Лазаревац	20	4.95	0.22	16	4.50	0.730	14	4.43	0.85
ВМА	879	4.10	0.96	835	4.15	0.950	881	4.22	0.88
УКУПНО	3504	3.86	1.12	3427	3.78	1.179	3655	3.78	1.16

Опште задовољство смештајем је оцењено на следећи начин: 5% испитаника је изразило незадовољство, 14% нема став по овом питању, док је 81% у категорији задовољних или веома задовољних.

Графикон 50. Опште задовољство смештајем



Болничким смештајем у целини најзадовољнији су пацијенти у Институту за рехабилитацију (4,59), Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,57) и Специјалној болници „Свети Сава“ (4,56), а најмање задовољни су пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (3,75), КБЦ „Звездара“ (3,77) и КЦС (3,87). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства пацијената болничким смештајем у целини између различитих болница ($F=19,211$, $DF=16$, $p=0,000$).

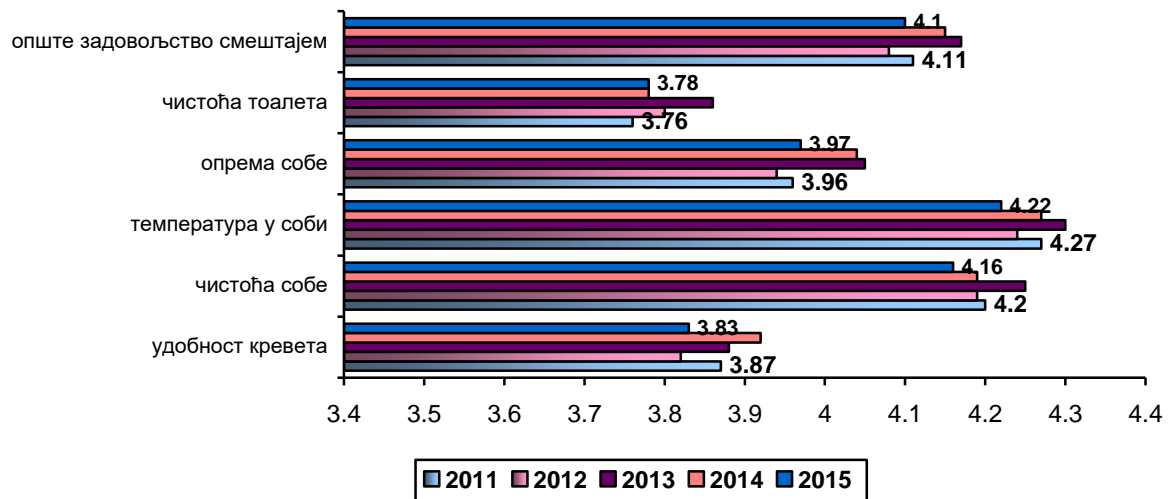
Табела 47. Задовољство болничким смештајем у целини - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014			2015		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	948	4.02	0.89	899	3.95	0.939	946	3.87	0.98
КБЦ „Мишовић“	182	4.57	0.55	181	4.54	0.671	170	4.31	0.84
КБЦ „Звездара“	270	4.01	0.87	317	3.94	0.940	329	3.77	0.97
КБЦ „Земун“	243	4.13	0.73	229	4.15	0.728	243	4.07	0.81
КБЦ „Бежанијска коса“	142	4.11	0.83	174	3.98	0.870	217	3.91	0.98
Институт за КВБ „Дедиње“	118	4.46	0.65	118	4.45	0.648	119	4.51	0.57
ГАК „Народни фронт“	187	3.95	0.88	133	3.99	0.857	180	4.08	0.80
Институт за онкол. и рад. Србије	167	3.72	0.96	164	3.84	0.879	182	3.98	0.92
Инс. за реуматологију	40	4.62	0.49	35	4.43	0.608	44	4.48	0.70
Спец. бол. „Свети Сава“	55	4.36	0.62	48	4.58	0.613	75	4.56	0.53
Институт за ОХБ „Бањица“	118	4.37	0.66	138	4.25	0.671	109	4.24	0.73
Спец. бол. Младеновац	39	4.13	0.73	49	4.27	0.861	57	4.04	0.91
Инс. за рехабилитацију	74	4.15	0.99	82	4.33	0.704	51	4.59	0.57
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	40	4.22	0.66	26	4.46	0.582	29	3.90	0.56
Спец. бол. за орт. протетику	12	4.08	0.29	6	4.33	0.816	12	3.75	0.87
Спец. бол. Лазаревац	20	5.00	0.00	16	4.69	0.602	14	4.57	0.65
ВМА	880	4.33	0.70	837	4.34	0.682	881	4.35	0.70
УКУПНО	3535	4.17	0.82	3452	4.15	0.837	3658	4.10	0.88

Поред исхране, пацијентима у београдским болницама највише сметају услови смештаја (просечна оцена задовољства је 4,1) и то чистоћа тоалета (3,78) и удобност кревета (3,83). Од смештајних услова, најзадовољнији су

температуром у соби (4,22). Добијени резултати указују на нешто ниже задовољство него претходне године (графикон 51).

Графикон 51. Просечна оцена задовољства условима смештаја у болници

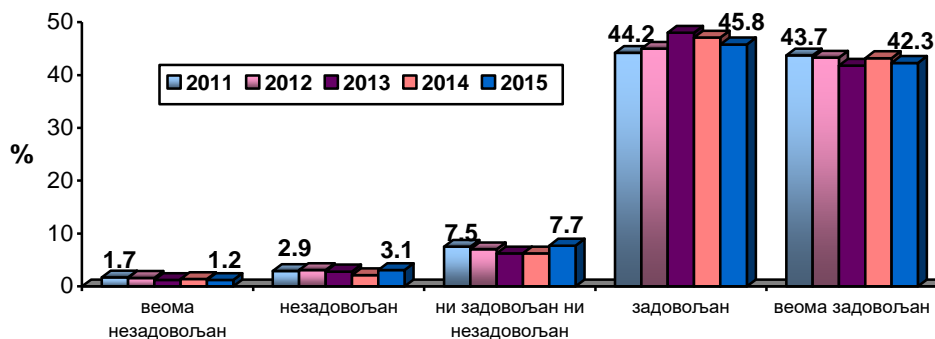


• **Организација посета**

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

Временом када се организују посете болеснику незадовољно је 4,3% испитаника, око 8% није имало став по овом питању, док је 88% задовољно (графикон 52).

Графикон 52. Задовољство испитаника временом посета



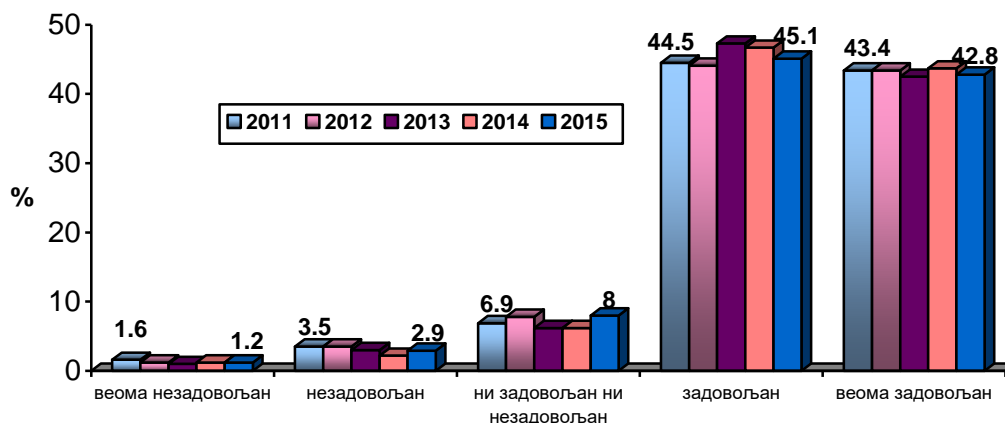
Временом за посете најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ортопедску протетику (просечна оцена 4,91) и Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,71), као и претходне године, а најмање задовољни су пацијенти у ГАК „Народни фронт“ (3,78), КБЦ „Земун“ (4,17) и КЦС (4,18). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства пацијената временом за посете између различитих болница (F=7,599, DF=16, p=0,000).

Табела 48. Задовољство временом за посете - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014			2015		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	946	4.24	0.79	895	4.25	0.802	946	4.18	0.85
КБЦ „Мишовић“	168	4.52	0.63	170	4.48	0.655	164	4.33	0.71
КБЦ „Звездара“	264	4.28	0.75	311	4.24	0.917	330	4.32	0.79
КБЦ „Земун“	228	4.13	0.81	221	4.26	0.733	237	4.17	0.77
КБЦ „Бежанијска коса“	139	4.48	0.58	172	4.37	0.717	220	4.43	0.82
Институт за КВБ „Дедиње“	111	4.38	0.69	114	4.43	0.752	116	4.50	0.60
ГАК „Народни фронт“	179	3.83	1.06	130	3.65	1.173	161	3.78	1.11
Институт за онкол. и рад. Србије	163	4.07	0.93	159	4.29	0.790	181	4.22	0.96
Инс. за реуматологију	39	4.41	0.88	35	4.26	0.780	40	4.35	0.66
Спец. бол. „Свети Сава“	57	4.26	0.86	49	4.53	0.616	74	4.50	0.53
Институт за ОХБ „Бањица“	116	4.09	0.89	139	4.30	0.677	109	4.24	0.83
Спец. бол. Младеновац	39	4.67	0.58	53	4.49	0.724	58	4.33	0.57
Инс. за рехабилитацију	71	4.56	0.53	77	4.56	0.550	43	4.63	0.62
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	37	4.57	0.80	25	4.72	0.458	29	4.41	0.57
Спец. бол. за орт. протетику	12	4.33	0.49	6	4.83	0.408	11	4.91	0.30
Спец. бол. Лазаревац	20	5.00	0.00	16	4.81	0.403	14	4.71	0.47
ВМА	858	4.29	0.74	809	4.30	0.701	881	4.25	0.75
УКУПНО	3447	4.26	0.79	3381	4.29	0.788	3614	4.25	0.82

Када је у питању дужина посета, незадовољно је 4% испитаника, 8% нема став по овом питању, док је око 88% задовољно (графикон 53).

Графикон 53. Задовољство испитаника дужином посета



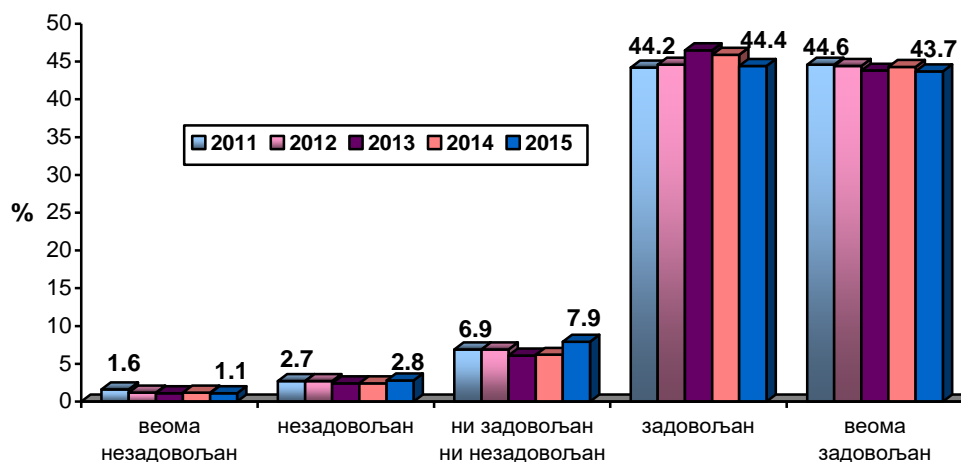
Дужином посета најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ортопедску протетику (просечна оцена 4,91) и Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,79), а најмање задовољни су пацијенти у ГАК „Народни фронт“ (3,76), Институту за онкологију и радиологију Србије (4,18), КЦС и КБЦ „Земун“ (4,19). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства пацијената дужином посета између различитих болница ($F=7,654$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 49. Задовољство дужином посета - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014			2015		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	931	4.24	0.81	881	4.26	0.785	928	4.19	0.83
КБЦ „Мишовић“	159	4.50	0.67	168	4.45	0.655	162	4.35	0.74
КБЦ „Звездара“	258	4.31	0.73	307	4.28	0.883	328	4.27	0.86
КБЦ „Земун“	225	4.13	0.82	215	4.23	0.767	232	4.19	0.81
КБЦ „Бежанијска коса“	136	4.44	0.59	170	4.36	0.684	219	4.43	0.81
Институт за КВБ „Дедиње“	108	4.46	0.59	112	4.49	0.630	115	4.53	0.58
ГАК „Народни фронт“	178	3.83	1.04	129	3.65	1.123	161	3.76	1.10
Институт за онкол. и рад. Србије	159	4.06	0.93	147	4.29	0.785	171	4.18	0.98
Инс. за реуматологију	38	4.58	0.55	34	4.35	0.691	41	4.34	0.66
Спец. бол. „Свети Сава“	56	4.20	0.88	49	4.45	0.647	74	4.38	0.72
Институт за ОХБ „Бањица“	115	4.04	0.92	138	4.25	0.802	106	4.28	0.74
Спец. бол. Младеновац	38	4.66	0.58	51	4.51	0.731	59	4.31	0.56
Инс. за рехабилитацију	69	4.58	0.53	74	4.57	0.551	43	4.65	0.61
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	36	4.58	0.81	25	4.76	0.436	28	4.39	0.57
Спец. бол. за орт. протетику	12	4.25	0.62	6	4.83	0.408	11	4.91	0.30
Спец. бол. Лазаревац	20	5.00	0.00	16	4.81	0.403	14	4.79	0.43
ВМА	857	4.33	0.70	807	4.31	0.713	881	4.27	0.74
УКУПНО	3395	4.27	0.79	3329	4.29	0.781	3573	4.25	0.82

Бројем посета је незадовољно око 4% испитаника, око 8% се изјашњава да није ни задовољно ни незадовољно, док је 88% задовољних, што одговара резултатима из претходне године (графикон 54).

Графикон 54. Задовољство испитаника бројем посета



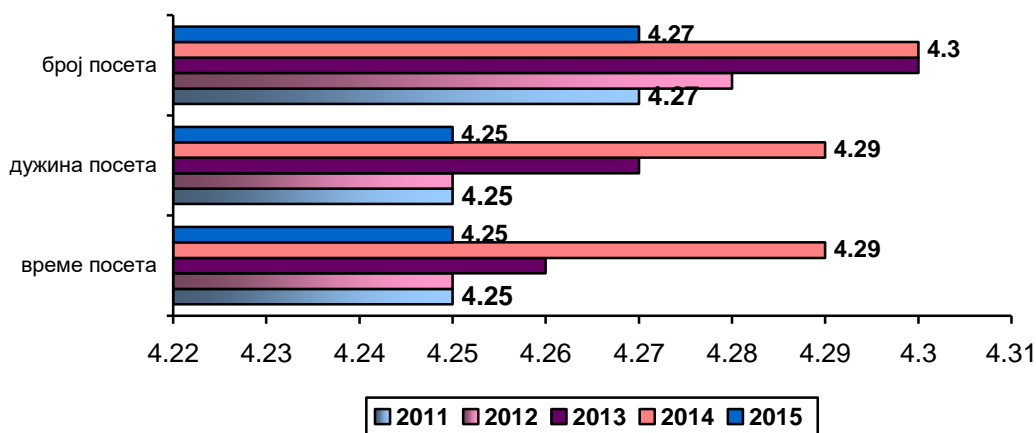
Бројем посета најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ортопедску протетику (просечна оцена 4,83) и Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,79), а најмање задовољни су пацијенти у ГАК „Народни фронт“ (3,81) и КБЦ „Земун“ (4,17). Постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства пацијената бројем посета између различитих болница ($F=7,712$, $DF=16$, $p=0,000$).

Табела 50. Задовољство бројем посета - просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014			2015		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	927	4.26	0.79	879	4.28	0.774	923	4.24	0.79
КБЦ „Мишовић“	162	4.43	0.80	166	4.40	0.770	162	4.33	0.81
КБЦ „Звездара“	262	4.31	0.79	305	4.26	0.922	328	4.32	0.80
КБЦ „Земун“	226	4.15	0.78	216	4.25	0.728	234	4.17	0.83
КБЦ „Бежанијска коса“	136	4.48	0.58	170	4.37	0.695	220	4.45	0.80
Институт за КВБ „Дедиње“	107	4.52	0.52	112	4.55	0.567	115	4.56	0.56
ГАК „Народни фронт“	177	3.88	1.05	129	3.64	1.152	161	3.81	1.10
Институт за онкол. и рад. Србије	157	4.09	0.90	147	4.30	0.780	171	4.18	0.98
Инс. за реуматологију	36	4.61	0.49	34	4.32	0.589	40	4.35	0.66
Спец. бол. „Свети Сава“	57	4.39	0.59	48	4.58	0.498	74	4.54	0.53
Институт за ОХБ „Бањица“	115	4.27	0.73	136	4.32	0.717	107	4.28	0.77
Спец. бол. Младеновац	39	4.64	0.58	51	4.53	0.784	58	4.33	0.57
Инс. за рехабилитацију	69	4.61	0.49	74	4.57	0.551	43	4.67	0.47
Клиника за рех. „Др М. Зотовић“	36	4.58	0.81	25	4.72	0.458	28	4.39	0.57
Спец. бол. за орт. протетику	12	4.50	0.52	6	4.83	0.408	12	4.83	0.39
Спец. бол. Лазаревац	20	5.00	0.00	16	4.81	0.403	14	4.79	0.43
ВМА	855	4.32	0.73	802	4.28	0.755	881	4.23	0.79
УКУПНО	3393	4.30	0.78	3316	4.30	0.791	3571	4.27	0.81

Просечна оцена задовољства организацијом посета креће се од 4,25 за време и дужину посета, до 4,27 за број посета и незнатно је мања у односу на претходну годину (графикон 55).

Графикон 55. Просечна оцена задовољства организацијом посета

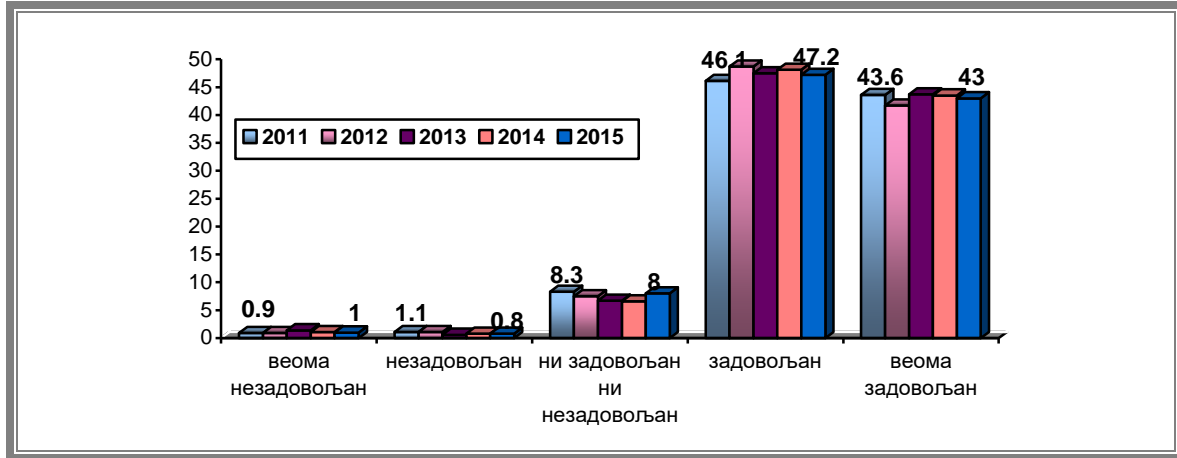


• Опште задовољство болничким лечењем

Од 3.797 пацијената који су учествовали у анкети, 113 пацијента (3%) нису дали одговор на питање какво је у целини њихово задовољство болничким лечењем, узимајући све напред наведене факторе који се тичу болничког лечења. Занемарљиво мали број је био незадовољан или веома незадовољан када је одговарао на ово питање (само 65 пацијената или 1,8%). Неопредељених (ни задовољни ни незадовољни) је било 8%, док је

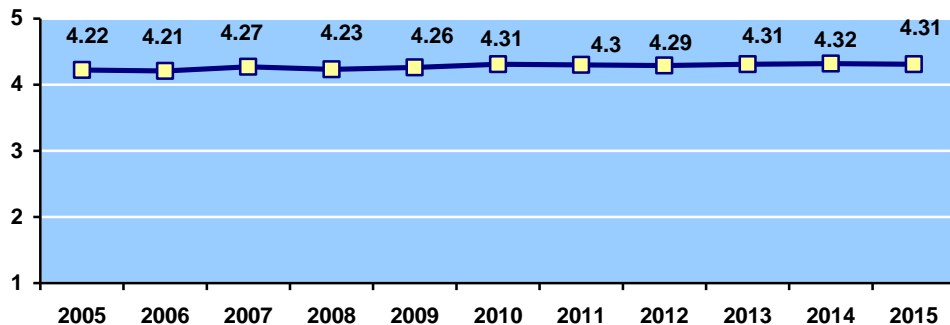
90% пацијената било задовољно или веома задовољно болничким лечењем које им је пружено.

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



Просечна оцена задовољства укупним болничким лечењем износи 4,31, слично као и прошле године.

Графикон 57. Задовољство корисника болничким лечењем у целини у здравственим установама у Београду од 2005. до 2015. године (просечна оцена)

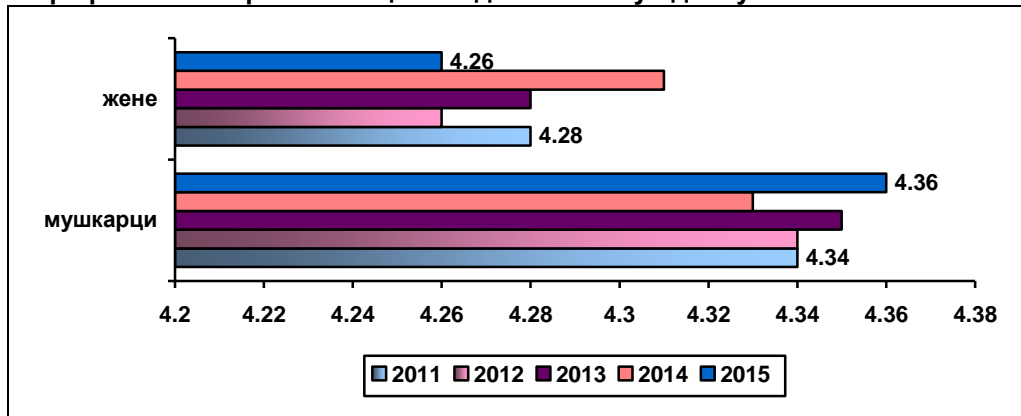


- **Степен зависности посматраних варијабли**

У односу на опште задовољство корисника болничком здравственом заштитом уочене су разлике по полу пацијената. На ово питање је одговорило 2033 жена и 1560 мушкарца. Применом непараметарских статистичких тестова, установљено је да постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника болничким лечењем у односу на пол испитаника ($\chi^2=18,347$, $DF=4$, $p=0,001$). Мушкарци су задовољнији болничким лечењем (просечна оцена задовољства 4,36) од жена (просечна оцена 4,26). То је и очекивано, с обзиром да су анкетиране и пацијенткиње са акушерских одељења (младе, здраве жене), које имају другачије ставове

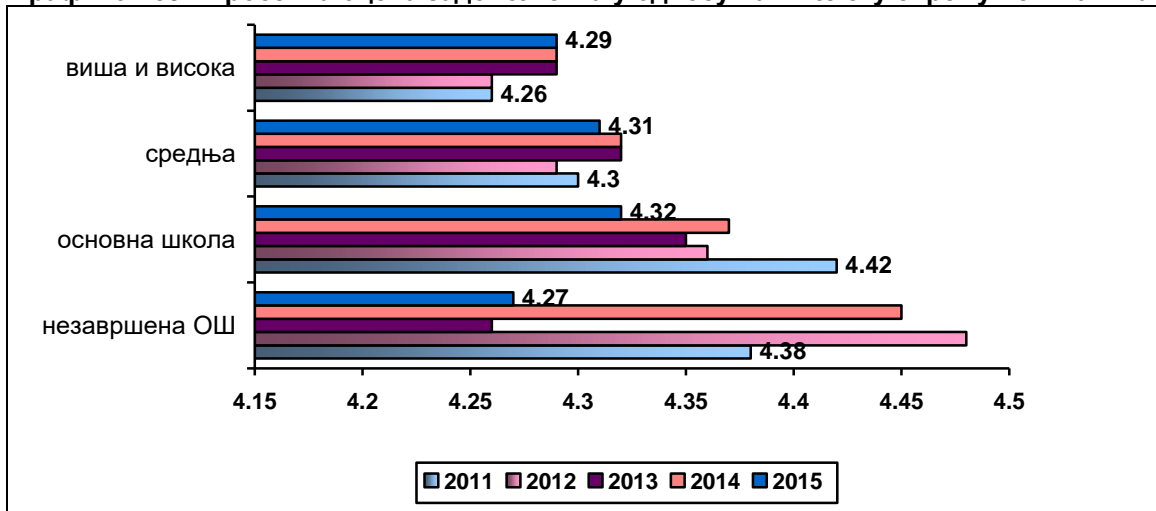
и већа очекивања од болничког лечења у односу на остале болнички лечене пацијенте.

Графикон 58. Просечна оцена задовољства у односу на пол испитаника



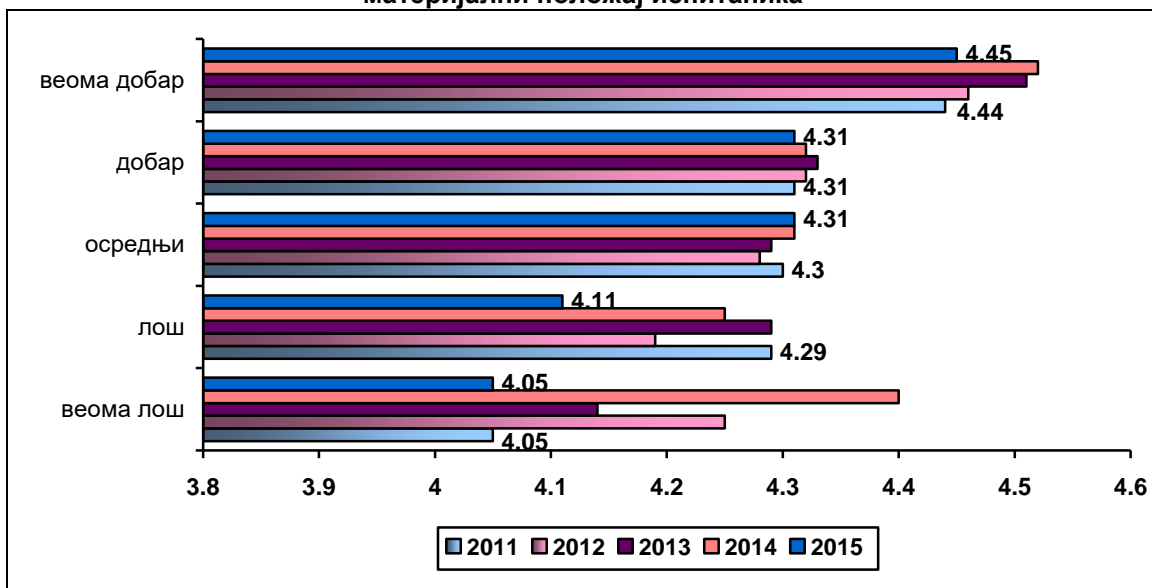
У односу на школску спрему корисника, није установљена статистички значајна разлика у погледу степена задовољства болничком здравственом заштитом ($\chi^2=10,837$, $DF=12$, $p=0,543$). Најзадовољнији су пацијенти са завршеном основном школом (просечна оцена 4,32), а са порастом школске спреме опада ниво задовољства.

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



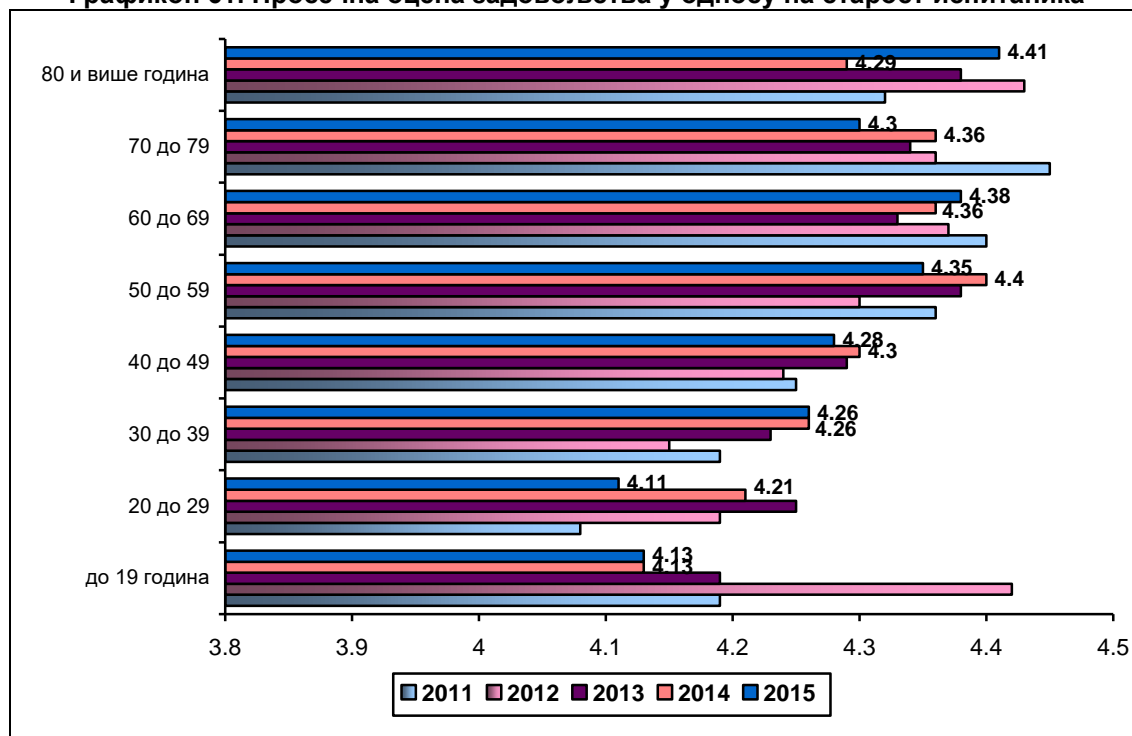
У односу на материјално стање корисника, постоји статистички високо значајна разлика у погледу степена задовољства болничком здравственом заштитом ($N=27,603$, $DF=4$, $p=0,000$). Болничким лечењем су најзадовољнији пацијенти са веома добрим материјалним положајем, а најмање задовољни пацијенти са веома лошим материјалним положајем.

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



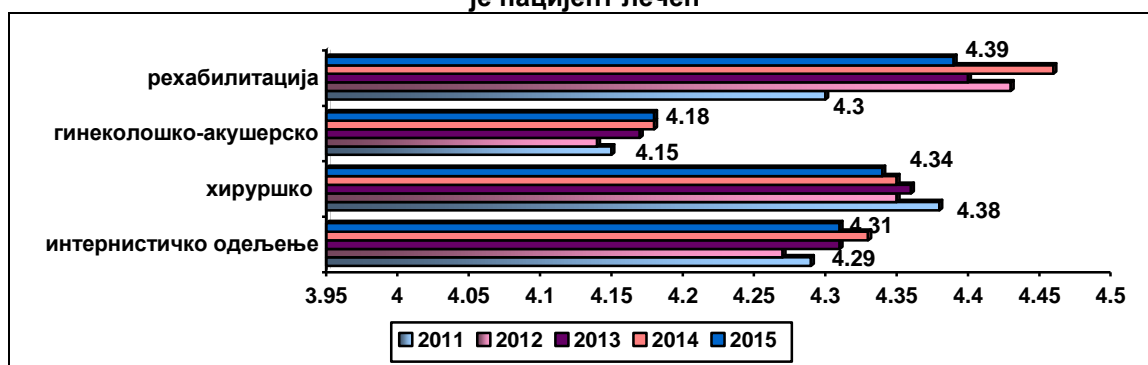
Животна доб статистички високо значајно има утицаја на задовољство пацијената болничким лечењем ($F=6,325$, $DF=7$, $p=0,000$). Идући према старијим добним групама, задовољство пацијената болничким лечењем расте. Најзадовољнији су грађани у доброј групи од 80 и више година, а најнезадовољнији пацијенти у доброј групи до 30 година (графикон 61).

Графикон 61. Просечна оцена задовољства у односу на старост испитаника



Постоји значајна разлика у задовољству између пацијената лечених на различитим болничким одељењима ($\chi^2=46,836$, $DF=12$, $p=0,000$). Болничким лечењем су најзадовољнији пацијенти лечени на одељењима рехабилитације, а најмање задовољни пацијенти са гинеколошко-акушерских одељења (графикон 62). У односу на претходну годину, незнатно је смањена просечна оцена задовољства на свим одељењима, изузев гинеколошко-акушерских.

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



• Рангирање болница према задовољству пацијента

Од укупно 17 болница које би се најгрубље могле разврстати на 6 клиничких и клиничко-болничких центара, 5 института и клиника, 3 специјалне болнице и 3 установе рехабилитације, рангираних према задовољству лечењем унутар њих, на I месту у рангу је Специјална болница за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,86), где је одговор дало само 14 испитаника, а затим следе Специјална болница за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (4,71) и Институт „Дедиње“ (4,62).

Табела 51. Задовољство корисника болничким лечењем у Београду

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
1. Спец. бол. за енд. нефропатију	4,11	4,80	4,47	3,67	4,92	4,58	4,86	4,88	5,0	4,67	4,86
2. Спец. болница за ЦВБ „С. Сава“	4,22	4,67	4,62	4,44	4,72	4,53	4,74	4,55	4,38	4,68	4,71
3. Институт за КВБ „Дедиње“	4,10	4,21	4,07	4,37	4,45	4,53	4,45	4,67	4,52	4,55	4,62
4. Инст. за рехабилитацију	4,59	4,19	4,22	4,25	4,29	4,34	4,38	4,41	4,39	4,34	4,57
5. КБЦ „Др Д. Мишовић“	4,32	4,35	4,37	4,18	4,44	4,52	4,60	4,45	4,57	4,54	4,45
6. КБЦ „Б. Коса“	4,53	4,54	4,48	4,44	4,43	4,39	4,30	4,36	4,37	4,26	4,45
7. Спец. бол. за рех. и ортоп. прот.	4,17	4,50	4,40	4,33	4,50	4,33	3,80	4,75	4,17	4,83	4,42
8. Спец. болница Младеновац	4,45	4,05	4,14	4,05	4,17	4,12	4,47	3,95	4,45	4,51	4,34
9. ВМА									4,30	4,31	4,34
10. ИОХБ „Бањица“	4,02	4,06	4,28	4,20	4,26	4,34	4,43	4,40	4,46	4,37	4,33
11. Инст. за онкологију Србије	4,23	4,17	4,24	4,27	4,06	4,22	4,17	4,19	4,19	4,26	4,31
12. Инст. за реуматологију	4,16	4,36	4,41	4,50	4,65	4,51	4,59	4,47	4,60	4,51	4,31
13. КБЦ „Звездара“	4,28	4,09	4,33	4,26	4,21	4,23	4,23	4,22	4,26	4,37	4,26
14. КБЦ „Земун“	4,18	4,09	4,18	4,10	4,23	4,35	4,31	4,28	4,26	4,37	4,20
15. ГАК „Народни фронт“	3,72	3,80	4,07	4,05	4,17	4,12	4,14	4,25	4,08	4,22	4,20
16. КЦС	4,20	4,19	4,27	4,26	4,23	4,28	4,22	4,22	4,27	4,21	4,19
17. Клиника за рехабил. „Зотовић“	4,46	4,15	4,42	4,38	4,66	4,62	4,17	4,45	4,46	4,66	3,83
Укупно	4,22	4,21	4,27	4,23	4,26	4,31	4,30	4,29	4,31	4,32	4,31

На последњем месту у рангу је Клиника за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“, али са високом просечном оценом (3,8). Нижи степен задовољства пацијената, условно речено, имајући у виду високе оцене, је и у КЦС (4,19), ГАК „Народни фронт“ и КБЦ „Земун“ (4,20).

Између болница у Београду постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства испитаника болничким лечењем ($F=8,241$, $df=16$, $p=0,000$).

У односу на прошлу годину просечна оцена задовољства болничким лечењем је повећана у 6 болница, а у 11 болница просечна оцена је непромењена или смањена (табела 51). Укупно задовољство болничким лечењем у свим болницама у Београду које учествују у овом испитивању има тенденцију лаганог пораста до 2010. године (просечна оцена задовољства повећана је са 4,23 у 2008. години на 4,31 у 2010. години), а од 2010. године се одржава са скоро истом оценом.

Посматрано по гранама медицине, постоје значајне разлике у степену задовољства између болница. У оквиру интернистичких одељења (табела 52), најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,86), Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (просечна оцена 4,71) и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,47), а најмање задовољни, али са високом просечном оценом, су у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,2) и КБЦ „Звездара“ (4,21). Нижи степен задовољства пацијената, условно речено, имајући у виду високе оцене, је и у највећим болницама, КЦС и ВМА. Постоји статистички високо значајна разлика у задовољству пацијената болничким лечењем између интернистичких одељења различитих болница ($F=4,109$, $DF=11$, $p=0,000$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014			2015		
	N	Просечна оцена	SD	N	Просечна оцена	SD	N	\bar{x}	SD
1. Спец. бол. за енд. нефропатију	20	5.00	0.00	15	4,67	0,49	14	4.86	0.36
2. Спец. болница за ЦВБ “С. Сава”	60	4.38	0.69	47	4,68	0,52	76	4.71	0.46
3. Институт за КВБ “Дедиње”	53	4.42	0.72	54	4,59	0,79	43	4.47	0.55
4. КБЦ “Б. Коса”	90	4.27	0.80	105	4,17	0,70	121	4.40	0.82
5. КБЦ “Др Д. Мишовић”	48	4.50	0.72	49	4,49	0,62	44	4.36	0.53
6. Спец. болница Младеновац	38	4.45	0.56	57	4,51	0,54	58	4.34	0.58
7. Инст. за реуматологију	43	4.60	0.54	35	4,51	0,56	45	4.31	0.95
8. ВМА	533	4.30	0.79	481	4,26	0,80	471	4.30	0.69
9. КЦС	322	4.30	0.72	348	4,25	0,78	333	4.25	0.71
10. КБЦ “Земун”	112	4.28	0.73	90	4,46	0,69	109	4.24	0.72
11. КБЦ “Звездара”	113	4.29	0.78	109	4,52	0,55	141	4.21	0.82
12. Инст. за онкологију Србије	122	4.07	0.73	121	4,17	0,87	130	4.20	0.78
Укупно	1554	4.31	0.75	1511	4,33	0,75	1585	4.31	0.72

У односу на претходну годину, у 5 болница је повећана просечна оцена задовољства болничким лечењем у целини на интернистичким одељењима

(Специјална болница за ендемску нефропатију, Специјална болница „Свети Сава“, ВМА, КБЦ „Бежанијска коса“ и Институт за онкологију и радиологију Србије), а у 6 болница је смањена (Институту за КВБ „Дедиње“, Институту за реуматологију, Специјалној болници Младеновац, КБЦ „Земун“, КБЦ „Звездара“ и КБЦ „Др Д. Мишовић“).

У оквиру хируршких одељења (табела 53), као и прошле године најзадовољнији су пацијенти у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (просечна оцена 4,56), а затим у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,47), а најмање задовољни, али са високом просечном оценом, су у КБЦ „Земун“ (4,14) и КЦС (4,20). Постоји статистички значајна разлика у задовољству пацијената болничким лечењем између хируршких одељења различитих болница ($F=6,986$, $DF=8$, $p=0,017$).

У односу на претходну годину, у 3 болнице је повећана просечна оцена задовољства болничким лечењем у целини на хируршким одељењима, (Институт за КВБ „Дедиње“, Институт за онкологију и радиологију Србије и КБЦ „Бежанијска коса“).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014			2015		
	N	Просечна оцена	SD	N	Просечна оцена	SD	N	Просечна оцена	SD
1. Инс. за КВБ Дедиње	75	4,59	0,66	65	4,51	0,53	72	4,71	0,49
2. Инст. за онкологију Србије	49	4,47	0,50	59	4,44	0,60	55	4,56	0,57
3. КБЦ „Б. Коса“	60	4,52	0,60	76	4,38	0,80	92	4,51	0,60
4. КБЦ „Др Д. Мишовић“	89	4,57	0,75	90	4,51	0,75	86	4,47	0,70
5. ВМА	320	4,28	0,79	340	4,37	0,75	400	4,37	0,73
6. КБЦ „Звездара“	128	4,26	0,70	149	4,36	0,58	140	4,34	0,61
7. Инст. за ОХБ „Бањица“	124	4,46	0,70	141	4,37	0,70	110	4,33	0,64
8. КЦС	453	4,31	0,75	446	4,25	0,71	440	4,20	0,82
9. КБЦ „Земун“	91	4,26	0,92	85	4,34	0,72	83	4,14	0,84
Укупно	1389	4,36	0,75	1451	4,35	0,71	1478	4,34	0,74

У оквиру гинеколошко-акушерских одељења (табела 54), као и прошле године, најзадовољнији су пацијенти у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (просечна оцена 4,5). Најмање су задовољни, али са високим просечним оценама, у КЦС (4,07) и КБЦ „Звездара“ (4,17).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014			2015		
	N	Просечна оцена	SD	N	Просечна оцена	SD	N	Просечна оцена	SD
1. КБЦ „Др Д. Мишовић“	53	4,62	0,53	51	4,65	0,48	46	4,50	0,59
2. ГАК „Народни фронт“	193	4,08	0,78	134	4,22	0,60	184	4,20	0,77
3. КБЦ „Земун“	45	4,22	0,67	57	4,26	0,64	53	4,19	0,68
4. КБЦ „Звездара“	33	4,12	0,82	67	4,13	0,62	54	4,17	0,61
5. КЦС	190	4,14	0,69	164	3,99	0,82	180	4,07	0,67
Укупно	514	4,17	0,73	473	4,18	0,71	517	4,18	0,70

Постоји статистички високо значајна разлика у задовољству пацијената болничким лечењем између гинеколошко-акушерских одељења различитих болница ($F=3,548$, $DF=4$, $p=0,007$).

У односу на претходну годину, само у КЦС и КБЦ „Звездара“ је повећана просечна оцена задовољства болничким лечењем у целини на гинеколошко-акушерским одељењима.

У оквиру одељења за рехабилитацију, пацијенти су, за разлику од претходних година, најзадовољнији у Институту за рехабилитацију (4,67) и ВМА, а најмање задовољни у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ (3,83). За разлику од претходне године, установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству пацијената између одељења рехабилитације у различитим болницама ($F=7,369$, $DF=3$, $p=0,000$).

У односу на 2014. годину, у свим болницама, изузев Института за рехабилитацију, је смањена просечна оцена задовољства болничким лечењем у целини на одељењима рехабилитације.

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013			2014			2015		
	N	Просечна оцена	SD	N	Просечна оцена	SD	N	Просечна оцена	SD
1. Институт за рехабилитацију	72	4.39	0.683	83	4.34	0.55	52	4.67	0.51
2. ВМА	16	4.44	0.727	14	4.64	0.50	10	4.60	0.52
3. Спец. бол. за и орт. протетику	12	4.17	1.115	6	4.83	0.41	12	4.42	0.67
4. Клиника за рехаб. Др М. Зотовић“	41	4.46	0.778	29	4.66	0.48	30	3.83	1.21
Укупно	141	4.40	0.755	132	4.46	0.54	104	4.39	0.86

• Компарација болничких одељења

Процедуром болничког пријема и отпуста су најзадовољнији пацијенти на одељењима рехабилитације, а најмање задовољне су пацијенткиње са гинеколошко-акушерских одељења, што одговара резултатима из претходне године. На свим одељењима, пацијенти су најзадовољнији љубазношћу особља које обавља пријем и отпуст са лечења, а најмање задовољни чекањем на шалтеру, изузев одељења рехабилитације, где су, као и претходне године, најмање задовољни процедуром болничког пријема (табела 56).

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

Процедура пријема у болницу	Интерна		Хирургија		Гинекологија		Рехабилитација		УКУПНО	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015
Процедура пријема	4.32	4.31	4.29	4.27	4.13	4.08	4.45	4.38	4.29	4.26
Љубазност особља	4.55	4.57	4.56	4.50	4.34	4.38	4.63	4.56	4.53	4.51
Чекање на шалтеру	4.07	4.12	4.01	4.01	4.03	3.82	4.47	4.44	4.06	4.04
Објашњење процедуре пријема	4.31	4.32	4.33	4.30	4.16	4.08	4.55	4.42	4.31	4.28
Време од пријема до смештаја у собу	4.29	4.31	4.29	4.26	4.19	4.04	4.61	4.52	4.29	4.26
Процедура отпуста	4.44	4.35	4.48	4.34	4.36	4.26	4.57	4.53	4.45	4.34

Радам медицинских сестара су најзадовољнији пацијенти на одељењима рехабилитације, а најмање задовољне су пацијенткиње са гинеколошко-акушерских одељења. На свим одељењима, пацијенти су најзадовољнији љубазношћу медицинских сестара, а најмање задовољни објашњењима сестара о тестовима и третманима, што одговара резултатима из претходне године. Просечне оцене за рад медицинских сестара су незнатно мање у односу на претходну годину у свим болничким одељењима (табела 57).

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

Рад медицинских сестара	Интерна		Хирургија		Гинекологија		Рехабилитација		УКУПНО	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015
Љубазност према пацијенту	4.60	4.57	4.56	4.55	4.44	4.40	4.70	4.64	4.57	4.54
Чекање на сестру код хитне потребе	4.55	4.52	4.52	4.49	4.38	4.39	4.66	4.58	4.52	4.49
Објашњење тестова и третмана	4.48	4.44	4.44	4.43	4.28	4.23	4.64	4.46	4.44	4.41
Љубазност према члановима породице	4.58	4.54	4.57	4.52	4.37	4.31	4.72	4.66	4.55	4.50
ОПШТЕ ЗАДОВОЉСТВО	4.65	4.61	4.60	4.59	4.47	4.43	4.72	4.65	4.61	4.58

Радам лекара су најзадовољнији пацијенти на одељењима рехабилитације, а најмање задовољне су пацијенткиње са гинеколошко-акушерских одељења. Пацијенти су најзадовољнији љубазношћу лекара, а на хируршким и гинеколошким одељењима успешношћу лекара у лечењу. На свим одељењима пацијенти су најмање задовољни објашњењима лекара о тестовима и третманима којима су подвргнути, а на одељењу рехабилитације, и успешношћу лекара у лечењу, што одговара резултатима из претходне године. Просечне оцене за рад лекара су незнатно мање у односу на претходну годину у свим болничким одељењима (табела 58).

Табела 58. Просечна оцена задовољства лекарским услугама по болничким одељењима

Лекарске услуге	Интерна		Хирургија		Гинекологија		Рехабилитација		УКУПНО	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015
Спремност да одговарају на питања пацијената	4.50	4.41	4.50	4.45	4.32	4.27	4.65	4.52	4.48	4.41
Објашњење тестова и третмана	4.45	4.38	4.44	4.39	4.24	4.15	4.62	4.42	4.42	4.35
Љубазност	4.60	4.54	4.61	4.55	4.42	4.37	4.72	4.64	4.58	4.52
Способност дијагностике	4.56	4.49	4.61	4.55	4.45	4.40	4.68	4.46	4.57	4.50
Темељитост у испитивању	4.55	4.50	4.59	4.53	4.43	4.39	4.63	4.45	4.55	4.49
Успешност у лечењу	4.51	4.43	4.61	4.55	4.50	4.43	4.57	4.42	4.55	4.48
Упутства пацијенту при отпусту	4.52	4.40	4.56	4.48	4.35	4.28	4.67	4.43	4.51	4.42
ОПШТЕ ЗАДОВОЉСТВО	4.59	4.53	4.63	4.56	4.42	4.42	4.73	4.60	4.59	4.53

Дијагностичким услугама су најзадовољнији пацијенти на одељењима рехабилитације, а најмање задовољне су пацијенткиње са гинеколошко-акушерских одељења. На свим одељењима, пацијенти су најмање задовољни услугама физикалне терапије, изузев одељења рехабилитације, где су најзадовољнији овим услугама, што одговара резултатима из претходне године (табела 59). Просечне оцене за дијагностичке услуге су незнатно мање у односу на претходну годину у свим болничким одељењима.

Табела 59. Просечна оцена задовољства дијагностичким услугама по болничким одељењима

Дијагностичке услуге	Интерна		Хирургија		Гинекологија		Рехабилитација		УКУПНО	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015
Лабораторија	4.50	4.44	4.51	4.45	4.36	4.35	4.67	4.51	4.50	4.44
Кардиолошка дијагностика	4.56	4.45	4.49	4.38	4.23	4.13	4.68	4.49	4.51	4.40
Радиологија	4.51	4.39	4.46	4.38	4.40	4.38	4.54	4.21	4.48	4.38
Физикална терапија	4.45	4.20	4.39	4.26	4.12	4.08	4.74	4.57	4.42	4.24
ОПШТЕ ЗАДОВОЉСТВО	4.54	4.43	4.51	4.46	4.36	4.39	4.66	4.53	4.52	4.44

Болничком исхраном су најзадовољнији пацијенти на одељењима за рехабилитацију, а најмање задовољни су пацијенти са гинеколошко-акушерских одељења и интернистичких одељења. На свим одељењима, пацијенти су најзадовољнији временом, као и начином сервирања хране, а најмање задовољни укусом и разноврсношћу хране, што одговара резултатима из претходне године (табела 60). У односу на претходну годину, само је на гинеколошко-акушерским одељењима веће опште задовољство услугама болничке исхране, односно пацијенткиње су нешто задовољније укусом, количином и разноврсношћу болничке хране.

Табела 60. Просечна оцена задовољства услугама исхране по болничким одељењима

Услуге исхране	Интерна		Хирургија		Гинекологија		Рехабилитација		УКУПНО	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015
Време сервирања хране	4.20	4.08	4.23	4.21	4.08	4.07	4.43	4.25	4.20	4.14
Начин сервирања хране	4.12	4.02	4.15	4.13	4.05	4.00	4.34	4.24	4.13	4.07
Укус хране	3.86	3.76	3.93	3.95	3.69	3.74	4.13	3.98	3.88	3.84
Температура хране	3.91	3.84	4.03	4.01	3.95	3.91	4.21	4.14	3.98	3.92
Количина хране	4.05	3.97	4.12	4.09	3.93	3.96	4.23	4.21	4.07	4.02
Разноврсност хране	3.90	3.81	3.97	3.99	3.81	3.85	4.15	4.06	3.93	3.89
Одговарајућа дијета	4.08	3.96	4.13	4.08	3.96	3.93	4.27	4.25	4.09	4.01
ОПШТЕ ЗАДОВОЉСТВО	4.08	3.96	4.12	4.11	3.92	3.96	4.34	4.23	4.08	4.03

Условима болничког смештаја су најзадовољнији пацијенти на одељењима рехабилитације, а најмање задовољне су пацијенткиње са гинеколошко-акушерских одељења, као и претходних година. На свим одељењима, пацијенти су најзадовољнији температуром, а затим чистоћом болесничке

собе, а најмање су задовољни чистоћом тоалета и удобношћу болничких кревета. Просечне оцене за услове смештаја су незнатно мање у односу на претходну годину на свим болничким одељењима.

Табела 61. Просечна оцена задовољства условима смештаја по болничким одељењима

Услови смештаја	Интерна		Хирургија		Гинекологија		Рехабилитација		УКУПНО	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015
Удобност кревета	4.01	3.89	3.90	3.81	3.63	3.65	4.28	4.15	3.92	3.83
Чистоћа собе	4.23	4.20	4.21	4.20	3.96	3.89	4.43	4.35	4.19	4.16
Температура собе	4.28	4.22	4.30	4.24	4.15	4.17	4.41	4.20	4.27	4.22
Опрема собе	4.08	4.00	4.02	3.99	3.87	3.80	4.34	4.19	4.04	3.97
Чистоћа тоалета	3.86	3.84	3.78	3.82	3.48	3.42	4.09	4.18	3.78	3.78
ОПШТЕ ЗАДОВОЉСТВО	4.19	4.13	4.16	4.10	3.93	3.91	4.39	4.29	4.15	4.10

Организацијом посета болеснику су најзадовољнији пацијенти на одељењима рехабилитације, а најмање задовољне су пацијенткиње са гинеколошко-акушерских одељења, као и претходне године. Пацијенти су најзадовољнији бројем посета, а најмање задовољни временом за посете. Просечне оцене за задовољство организацијом посета су сличне оценама из претходне године у свим болничким одељењима.

Табела 62. Просечна оцена задовољства организацијом посета по болничким одељењима

Организација посета болеснику	Интерна		Хирургија		Гинекологија		Рехабилитација		УКУПНО	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015
Време за посете	4.34	4.26	4.32	4.31	3.95	3.96	4.61	4.59	4.29	4.25
Дужина посета	4.35	4.27	4.33	4.31	3.92	3.96	4.62	4.61	4.29	4.25
Број посета	4.35	4.29	4.33	4.32	3.93	3.97	4.61	4.61	4.30	4.27

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

Са дужностима на болничком одељењу током болничког боравка су највише упознати пацијенти са интернистичких и одељења рехабилитације, око 90% а најмање пацијенткиње са гинеколошко-акушерских одељења, око 80%.

Са начином приговора или жалбе у случају незадовољства болничким лечењем, највише су упознати пацијенти са интернистичких и одељења рехабилитације, њих око 78%, а најмање пацијенткиње са гинеколошко-акушерских одељења, тек свака друга, као и прошле године. У односу на претходну годину, на свим болничким одељењима је повећан проценат пацијената који су упознати са начином приговора и жалбе у случају незадовољства болничким лечењем.

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

Права и дужности пацијента	Интерна		Хирургија		Гинекологија		Рехабилитација		УКУПНО	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015
Право на давање сагласности на процедуру	9,6	8,4	7,8	8,5	20,4	19,8	8,0	15,5	11,5	10,2
Дужности пацијената на одељењу	11,8	9,3	11,3	12,6	17,9	20,8	7,9	10,5	12,2	12,3
Начин приговора и жалбе	25,0	22,3	25,8	23,9	43,4	47,8	16,8	22,0	27,8	26,5

Оцењујући болничко лечење у целини, као и претходне године, најзадовољнији су пацијенти лечени на одељењима за рехабилитацију, а најмање су задовољне пацијенткиње са гинеколошко-акушерских одељења. просечне оцене задовољства су веома сличне оценама из претходне године на свим болничким одељењима.

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

Болничко лечење у целини	Интерна		Хирургија		Гинекологија		Рехабилитација		УКУПНО	
	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015
Оцена	4,33	4,31	4,35	4,34	4,18	4,18	4,46	4,39	4,32	4,31

• Коментари пацијената

Пацијенти су имали могућност да у упитник упишу своје примедбе, похвале на рад и предлоге за унапређење квалитета. Поред бројних похвала за рад појединих лекара и медицинских сестара који су их лечили, пацијенти су највише коментарисали услове смештаја и исхрану. Пацијенти су незадовољни санитарно-хигијенским условима у болницама, недовољним бројем санитарних чворова, заједничким тоалетима за мушкарце и жене, неадекватним одржавањем тоалета, али препознају и да су они сами одговорни за чистоћу тоалета.

Пацијенти указују на потребу кречења болничких просторија, бољу опремљеност болесничких соба (недостаје телевизор или радио у соби, плакери, адекватни кревети, душеци, постелјине). Примедбе се односе и на превише пацијената у собама, једноличну храну, лошу организацију пријема у болницу (предуго чекање, стајање, гужва), мали број медицинских сестара у ноћној смени, као и мали број спремачица. Пацијенти предлажу да се обезбеди трпезарија за покретне болеснике. Замерки има и на дувански дим, који се осећа у собама и ходницима, а посебно у тоалетима, јер пацијенти пуше.

Пацијенти указују и на неадекватну комуникацију са здравственим радницима и недовољно обавештења о процедурама којима се подвргавају. Има мишљења да треба променити време за посете и дужину трајања посета, како би се повећала доступност члановима породице.

Коментари се односе и на потребу дезинсекције због појаве буба у собама. Пацијенти сматрају да треба омогућити боље услове за рад и већу плату здравственим радницима јер раде тежак и одговоран посао.

Закључак

Испитивање задовољства корисника болничким лечењем у Београду у 2015. години је спроведено у 17 болница.

Резултати су показали висок степен задовољства болничким лечењем (око 90% испитаника се изјаснило да су задовољни или веома задовољни болничким лечењем, а просечна оцена задовољства је 4,31). Добијени резултати су скоро идентични резултатима из претходне године, када је просечна оцена задовољства била 4,32.

Пацијенти су најмање задовољни исхраном и условима смештаја у болници. Укусом болничке хране задовољно је око 69% пацијената, разноврсношћу хране 71%, а температуром хране око 73% пацијената. Количном хране је задовољно 78%, временом сервирања 83,5%, а начином сервирања преко 89% пацијената. Просечна оцена општег задовољства услугама исхране је 4,03 и нешто је мања у односу на претходну годину (4,08). Болничком исхраном су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију и Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“, а најмање задовољни су пацијенти у КБЦ „Звездара“ и Институту за онкологију и радиологију Србије.

Болничким смештајем је задовољно око 81% испитаника, с тим што су најнезадовољнији чистоћом тоалета (68% задовољних), удобношћу кревета (70%) и опремом собе (75%), док је највећи број задовољан температуром (87%) и чистоћом болесничке собе (84%). Просечна оцена задовољства условима смештаја у болници је 4,10 (4,15 у претходној години). Условима смештаја су најзадовољнији пацијенти у Институту за рехабилитацију, Специјалној болници за ендемску нефропатију и Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“, а најмање задовољни у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (где је анкетирани мали број пацијената), КБЦ „Звездара“ и Клиничком центру Србије.

По мишљењу већине пацијената (око 88%), организација пријема у болницу је задовољавајућа. Пацијенти су током болничког пријема најзадовољнији љубазношћу особља (93% задовољних), а најмање задовољни чекањем на шалтеру (76% задовољних), а затим временом од пријема у болницу до смештаја у болесничку собу (око 85% задовољних). Такође су веома задовољни и процедуром отпуста из болнице (око 86% задовољних). Просечна оцена задовољства болничким пријемом је 4,26 (претходне године, 4,29), а отпустом из болнице 4,34 (у претходној години

4,45). Процедуром болничког пријема су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију и Институту за рехабилитацију, а најмање задовољни су пацијенти у Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“, ГАК „Народни фронт“ и Клиничком центру Србије. Процедуром болничког отпуста најзадовољнији су пацијенти Специјалне болнице за ендемску нефропатију и Специјалне болнице за цереброваскуларне болести „Свети Сава“, а најмање задовољни пацијенти у ВМА и Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“.

Близу 95% пацијената је задовољно радом лекара и медицинских сестара у болницама у Београду. Пацијенти су задовољни љубазношћу медицинских сестара, њиховим објашњењима везаним за процедуре, тестове и третмане, као и временом чекања на сестру код хитне потребе, па је просечна оцена задовољства сестринском негом 4,58 (у претходној години 4,61). И особине лекара, љубазност, спремност да дају одговоре на питања, способност дијагностиковања здравствених проблема, успешност у лечењу, давање упутства при отпусту са болничког лечења, као и објашњавање тестова и третмана, су задовољавајуће за већину пацијената, па је просечна оцена задовољства услугама лекара 4,53 (у претходној години 4,59). Радом медицинских сестара су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници „Свети Сава“ и Институту за рехабилитацију, а најмање задовољни пацијенти у ГАК „Народни фронт“ и Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“. Радом лекара су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију и Специјалној болници „Свети Сава“, а најмање задовољни у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику и Специјалној болници за интерне болести Младеновац.

Дијагностичким процедурама у болници у области лабораторијске дијагностике задовољно је 91% пацијената, у области кардиолошке дијагностике око 88%, у области радиолошке 87%, а услугама физикалне терапије, око 80% пацијената. Просечна оцена задовољства услугама дијагностике и терапије је 4,44 (у претходној години 4,52). Дијагностичким услугама су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ и у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“, а најмање су задовољни пацијенти из Клинике за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ и Специјалне болнице за интерне болести Младеновац.

Значајно неповољнији подаци се односе на познавање права и дужности пацијента на одељењу, а посебно на могућности за приговоре и жалбе у случају незадовољства. Око 10% пацијената се изјаснило да их болничко особље није упознало са правом да дају сагласност на предложену процедуру, око 12% није упознато са дужностима на болничком одељењу, а 26,5% није упознато са начином приговора и жалби у случају незадовољства, што је слично резултатима из претходне године.

Око 88% пацијената је задовољно организацијом посета, временом посете, дужином трајања и бројем посета (просечна оцена 4,25 за време и за дужину посета, а 4,27 за број посета), што одговара резултатима из

претходне године. Најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију и Специјалној болници за ортопедску протетику, а најмање задовољни у ГАК „Народни фронт“ и КБЦ „Земун“.

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

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

Задовољство пацијената се значајно разликује у различитим болницама (просечна оцена од 3,83 до 4,86). Најмање су задовољни пацијенти у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“, КЦС, ГАК „Народни фронт“ и КБЦ „Земун“. Најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију, Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“.

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

ЛИТЕРАТУРА

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