

**ГРАДСКИ ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ
БЕОГРАД**

**АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА
ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ
НА ИНТЕРНИСТИЧКИМ ОДЕЉЕЊИМА
У БОЛНИЦАМА У БЕОГРАДУ
ЗА 2015. ГОДИНУ**

Београд, фебруар 2016. године

Наручилац задатка:

Министарство здравља Републике Србије

Обрађивач:

Градски завод за јавно здравље, Београд

Директор Завода:

Проф. др Душанка Матијевић, специјалиста социјалне медицине

Помоћница директора:

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

Носилац задатка:

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 Милена Јаковљевић

Др Катица Трипковић

Др Верица Почуча

Др Весна Маротић

Др Анђелка Брковић

Др Невенка Ковачевић

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

Карактеристике испитаника.....	4
Услуге болничког пријема и отпуста.....	10
Услуге сестринске неге током боравка у болници.....	15
Услуге лекара током боравка у болници.....	21
Задовољство дијагностичким и терапијским услугама.....	30
Услуге болничке исхране.....	36
Услови болничког смештаја.....	44
Организација посета болеснику.....	51
Права и дужности пацијената током болничког лечења.....	53
Задовољство пацијената болничким лечењем у целини.....	54
Степен повезаности карактеристика испитаника и задовољства.....	55
Коментари пацијената.....	57
Закључак	58

КАРАКТЕРИСТИКЕ ИСПИТАНИКА

На интернистичким одељењима (интерна медицина – пулмологија, кардиологија, алергологија и имунологија, гастроентерологија, хематологија, ендокринологија, нефрологија, реуматологија, инфективне болести, дерматовенерологија, неурологија, пнеумофтизиологија) у 12 болница укупно је анкетирано 1.638 пацијената у 2015. години, што је више у односу на претходне 2 године (таб. 1). Према очекивању, у све три године испитивања највише је анкетирано пацијената у највећим болницама, Клиничком центру Србије и ВМА. На ВМА је рађена анкета 3 недеље (у складу са специфичним захтевима војне установе), за разлику од осталих болница које су анкету обавиле током једне недеље у складу са прописаном методологијом.

Табела 1: Дистрибуција испитаника према болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013		2014		2015	
	Број испитаника	%	Број испитаника	%	Број испитаника	%
КЦС	341	21.0	361	23.0	344	21.0
КБЦ „Др Д. Мишовић“	51	3.1	49	3.1	46	2.8
КБЦ „Звездара“	122	7.5	120	7.6	146	8.9
КБЦ „Земун“	124	7.6	99	6.3	111	6.8
КБЦ „Бежанијска коса“	94	5.8	105	6.7	135	8.2
Институт за КВБ „Дедиње“	57	3.5	56	3.6	45	2.7
Институт за онкологију и рад. Србије	127	7.8	128	8.1	144	8.8
Институ за реуматологију	43	2.6	35	2.2	46	2.8
Специјална болница „Свети Сава“	62	3.8	49	3.1	76	4.6
Спец. бол. Младеновац	39	2.4	62	3.9	60	3.7
Специјална болница Лазаревац	20	1.2	16	1.0	14	0.0
ВМА	547	33.6	491	31.3	471	28.8
УКУПНО	1.627	100.0	1.571	100.0	1.638	100.0

На укупном нивоу у односу на **пол пацијената** анкетираних на интернистичким одељењима, мушкарци су били заступљени са 49.7%, а жене са 50.3%. Међу анкетираним пацијентима највеће је учешће мушкараца у Институту за КВБ „Дедиње“ (60.0%), а жена у Институту за реуматологију (81.8%), као и претходних година (таб. 2). Постоји статистички високо значајна разлика у полу испитаника између анкетираних болница ($\chi^2=30.981$, $df=11$, $p=0.001$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Мушки пол		Женски пол		укупно	
	Број	%	Број	%	Број	%
КЦС	175	51.0	168	49.0	343	100
КБЦ „Др Д. Мишовић“	23	51.1	22	48.9	45	100
КБЦ „Звездара“	81	57.4	60	42.6	141	100
КБЦ „Земун“	45	41.7	63	58.3	108	100
КБЦ „Бежанијска коса“	68	51.9	63	48.1	131	100
Институт за КВБ „Дедиње“	27	60.0	18	40.0	45	100
Институт за онкологију и рад. Србије	60	42.6	81	57.4	141	100
Институт за реуматологију	8	18.2	36	81.8	44	100
Специјална болница „Свети Сава“	42	56.0	33	44.0	75	100
Спец. бол. Младеновац	31	54.4	26	45.6	57	100
Специјална болница Лазаревац	6	42.9	8	57.1	14	100
ВМА	227	50.2	225	49.8	452	100
УКУПНО	793	49.7	803	50.3	1.596	100.0

У истраживању у 2014. години, мушкарци су били заступљени са 50.1%, а жене са 49.9%, а у 2013. години, мушкараца је било 51.5%, а жена 48.5% (таб. 2а). У обе године постојала је статистички високо значајна разлика у полу испитаника између анкетираних болница ($p=0.000$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014				2013			
	Мушки пол		Женски пол		Мушки пол		Женски пол	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
КЦС	175	49.4	179	50.6	166	49.1	172	50.9
КБЦ „Др Д. Мишовић“	24	52.2	22	47.8	29	58.0	21	42.0
КБЦ „Звездара“	61	52.1	56	47.9	58	54.2	49	45.8
КБЦ „Земун“	42	44.2	53	55.8	60	49.6	61	50.4
КБЦ „Бежанијска коса“	46	44.7	57	55.3	39	41.9	54	58.1
Институт за КВБ „Дедиње“	39	73.6	14	26.4	38	69.1	17	30.9
Институт за онкологију и рад. Србије	43	34.7	81	65.3	59	46.5	68	53.5
Институт за реуматологију	6	17.1	29	82.9	9	21.4	33	78.6
Специјална болница „Свети Сава“	26	54.2	22	45.8	31	50.0	31	50.0
Спец. бол. Младеновац	22	37.3	37	62.7	22	57.9	172	42.1
Специјална болница Лазаревац	9	56.3	7	43.8	11	57.9	8	42.1
ВМА	268	57.1	201	42.9	293	55.1	239	44.9
УКУПНО	761	50.1	758	49.9	815	51.5	769	48.5

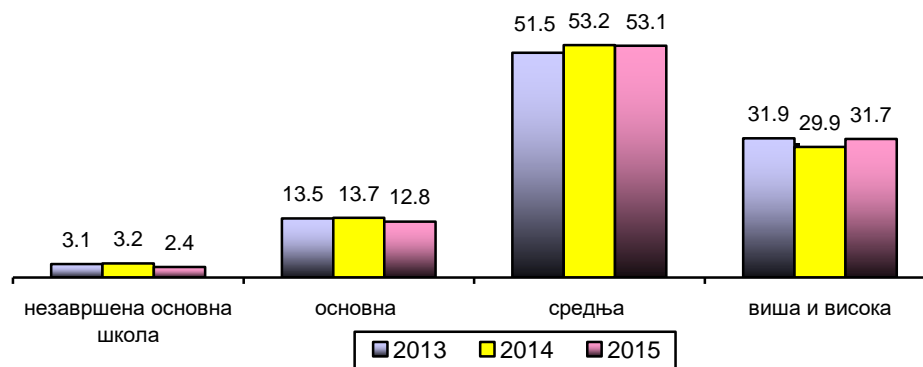
Укупна **просечна старост** испитаника је 57,3 година, као и претходне године (таб. 3). Највећа просечна старост пацијената у све три године посматрања је у Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац (преко 70 година), док су најмлађи пацијенти у Клиничком центру Србије и ВМА (испод 55 година). Као и у претходне две године, постоји статистички високо значајна разлика у просечној старости испитаника између анкетираних болница ($F=15.551$, $df=11$, $p=0.000$).

Табела 3: Просечна старост испитаника по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	331	51,78	15,25	349	53,46	16,64	340	54,46	14,81
КБЦ „Др Д. Мишовић“	51	62,49	16,46	45	65,87	12,44	46	68,74	10,41
КБЦ „Звездара“	109	57,66	15,73	114	58,27	14,24	141	58,13	15,3
КБЦ „Земун“	111	60,39	13,11	90	63,32	16,27	107	62,31	13,51
КБЦ „Бежанијска коса“	90	61,69	14,18	100	58,06	13,09	133	60,04	13,43
Институт за КВБ „Дедиње“	53	60,45	12,84	53	60,87	11,61	44	61,64	11,27
Инст. за онкол. и рад. Србије	124	53,85	12,34	123	56,18	13,90	137	56,56	11,38
Институт за реуматологију	42	60,43	11,31	35	57,89	11,98	41	56,88	14,80
Спец. болница „Свети Сава“	60	69,37	12,61	49	65,27	12,22	71	66,11	10,99
Спец. бол. Младеновац	32	56,50	13,76	59	64,00	12,16	58	66,71	11,46
Спец. болница Лазаревац	20	75,15	9,05	16	74,31	14,80	14	72,57	12,27
ВМА	508	53,72	15,06	406	54,95	15,88	439	52,68	17,23
УКУПНО	1.531	56,20	15,23	1.439	57,27	15,57	1.644	57,27	15,55

Посматрано према **школској спреми** у укупном узорку, нешто више од половине испитаника имало је средњу стручну спрему, близу 1/3 вишу и високу школу, око 13% је завршило основну школу, а око 3% није имало завршено основно школско образовање (граф. 1).

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



Највеће учешће пацијената са незавршеном основном школом је у Специјалној болници за ендемску нефропатију (14.3%) и Специјалној болници за интерне болести Младеновац (12.1%), а најмање у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ и Специјалној болници „Свети Сава“ (0%). Највише пацијената са завршеном основном школом је било у Специјалној болници за ендемску нефропатију (71.4%), а најмање у Институту за КВБ „Дедиње“ (2.2%). Број пацијената са средњом школом је у распону од 43.1% до 60.7% (сем Специјалне болнице за ендемску нефропатију, 14,3%). Највеће учешће пацијената са вишом и високом школом је било на ВМА (42.9%), док у Специјалној болници Лазаревац није било ових пацијената (таб. 4). Постоји статистички високо значајна разлика у односу на школску спрему испитаника између анкетираних болница (N=138,752, df=11, p=0.000).

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

Школска спрема испитаника	Незавршена основна школа		Основна школа		Средња школа		Виша и висока школа		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА										
КЦС	7	2.1	36	10.6	184	54.0	114	33.4	341	100
КБЦ „Др Д. Мишовић“	2	4.3	9	19.6	27	58.7	8	17.4	46	100
КБЦ „Звездара“	7	4.9	21	14.6	78	54.2	38	26.4	144	100
КБЦ „Земун“	7	6.3	21	18.9	64	57.7	19	17.1	111	100
КБЦ „Бежанијска коса“	2	1.5	11	8.1	82	60.7	40	29.6	135	100
Институт за КВБ „Дедиње“	0	0	1	2.2	25	55.6	19	42.2	45	100
Инс. за онкол. и рад. Србије	1	0.7	21	15.0	80	57.1	38	27.1	140	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
Спец. бол. Младеновац	7	12.1	20	34.5	25	43.1	6	10.3	58	100
Спец. бол. Лазаревац	2	14.3	10	71.4	2	14.3	0	0	14	100
ВМА	2	0.4	34	7.2	233	49.5	202	42.9	471	100
УКУПНО	39	2.4	208	12.8	863	53.1	514	31.7	1.624	100.0

У 2014. години највеће учешће пацијената са незавршеном основном школом било је у Специјалној болници за ендемску нефропатију (31.3%), а најмање у КБЦ „Бежанијска коса“ (0%). Највише пацијената са завршеном основном школом је у Специјалној болници Младеновац (26.5%), а најмање на ВМА (6.4%). Број пацијената са средњом школом је у распону 37.9-60.0%. Највеће учешће пацијената са вишом и високом школом је у Институту за КВБ „Дедиње“ (41.8%), а најмање у Специјалној болници Лазаревац (0%) (таб. 4а). Постојала је статистички високо значајна разлика у односу на школску спрему испитаника између анкетираних болница (N=116.020, df=11, p=0.000).

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

Школска спрема испитаника	Незавршена основна школа		Основна школа		Средња школа		Виша и висока школа		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА										
КЦС	6	1.7	55	15.7	201	57.4	88	25.1	350	100
КБЦ „Др Д. Мишовић“	1	2.0	7	14.3	23	46.9	18	36.7	49	100
КБЦ „Звездара“	4	3.5	25	21.9	62	54.4	23	20.2	114	100
КБЦ „Земун“	6	6.4	19	20.2	50	53.2	19	20.2	94	100
КБЦ „Бежанијска коса“	0	0	21	20.0	63	60.0	21	20.0	105	100
Институт за КВБ „Дедиње“	2	3.6	5	9.1	25	45.5	23	41.8	55	100
Инс. за онкол. и рад. Србије	5	3.9	9	7.1	75	59.1	38	29.9	127	100
Инс. за реуматологију	2	5.9	9	26.5	18	52.9	5	14.7	34	100
Спец. бол. „Свети Сава“	1	2.0	9	18.4	25	51.0	14	28.6	49	100
Спец. бол. Младеновац	9	15.5	17	29.3	22	37.9	10	17.2	58	100
Спец. бол. Лазаревац	5	31.3	4	25.0	7	43.8	0	0	16	100
ВМА	8	1.6	31	6.4	246	50.6	201	41.4	486	100
УКУПНО	49	3.2	211	13.7	817	53.2	460	29.9	1.537	100.0

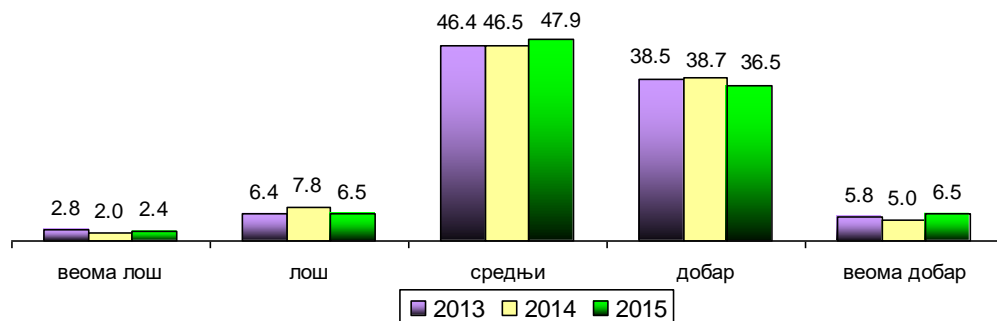
И у 2013. години највеће учешће пацијената са незавршеном основном школом било је у Специјалној болници за ендемску нефропатију (21.1%), а најмање на ВМА (1.5%) и у Институту за онкологију и радиологију Србије (1.6%). Највише пацијената са завршеном основном школом је било у Специјалној болници за ендемску нефропатију (31.6%), а најмање на ВМА (8.7%). Број пацијената са средњом школом креће се у распону 36.4-61.5%, Највеће учешће пацијената са вишом и високом школом је било у Институту за КВБ „Дедиње“ (43.6%), а најмање у Специјалној болници Младеновац (10.3%), (таб. 4б). Постојала је статистички високо значајна разлика у односу на школску спрему испитаника између анкетираних болница (N=64.247, df=11, p=0.000).

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

Школска спрема испитаника	Незавршена основна школа		Основна школа		Средња школа		Виша и висока школа		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА										
КЦС	6	1.8	48	14.3	191	57.0	90	26.9	335	100
КБЦ „Др Д. Мишовић“	4	8.2	7	14.3	26	53.1	12	24.5	49	100
КБЦ „Звездара“	5	4.3	13	11.1	63	53.8	36	30.8	117	100
КБЦ „Земун“	9	7.4	20	16.5	61	50.4	31	25.6	121	100
КБЦ „Бежанијска коса“	3	3.3	17	18.5	41	44.6	31	33.7	92	100
Институт за КВБ „Дедиње“	1	1.8	10	18.2	20	36.4	24	43.6	55	100
Инс. за онкол. и рад. Србије	2	1.6	17	13.5	64	50.8	43	34.1	126	100
Инс. за реуматологију	1	2.3	13	30.2	22	51.2	7	16.3	43	100
Спец. бол. „Свети Сава“	2	3.2	11	17.7	30	48.4	19	30.6	62	100
Спец. бол. Младеновац	4	10.3	7	17.9	24	61.5	4	10.3	39	100
Спец. бол. Лазаревац	4	21.1	6	31.6	7	36.8	2	10.5	19	100
ВМА	8	1.5	47	8.7	273	50.6	211	39.1	539	100
УКУПНО	49	3.1	216	13.5	822	51.5	510	31.9	1.597	100.0

Највећи број испитаника, као и ранијих година, оценио је свој материјални положај као осредњи, око 48%; релативно велики број испитаника је оценио свој материјални положај као добар (36.5%); 6.5% испитаника оцењује свој материјални положај као веома добар; као лош око 7%, а веома лош око 2.5% (граф. 2).

Графикон 2: Материјални статус испитаника (%)



У 2015. години највише испитаника који су свој материјални положај оценили као веома лош је у Институту за онкологију и радиологију Србије (5.7%), а најмање у Институту за КВБ „Дедиње“ и Специјалној болници Лазаревац (0%). Највише испитаника са лошим материјалним положајем је у Специјалној болници за ендемску нефропатију (21.4%), а најмање у КБЦ „Др Д. Мишовић“ (4.3%). Највише испитаника са осредњим материјалним положајем је у Специјалној болници Младеновац (59.3%) и КБЦ „Земун“ (59.1%), а најмање у КБЦ „Бежанијска коса“ (42.1%). Са добрим материјалним положајем највише испитаника је у КЦС (41.7%), а најмање у Специјалној болници за ендемску нефропатију (7.1%). Пацијенти који су свој материјални положај оценили као веома добар су највише заступљени у Специјалној болници за ендемску нефропатију (21.4%), а најмање у Институту за реуматологију (2.2%), (таб. 5). Постоји статистички високо значајна разлика у дистрибуцији испитаника према материјалном положају по болницама (N=34,377, df=11, p=0.000).

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

Материјални положај испитаника	Веома лош		Лош		Средњи		Добар		Веома добар		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА												
КЦС	4	1.2	22	6.5	150	44.4	141	41.7	21	6.2	338	100
КБЦ „Др Д. Мишовић“	2	4.3	2	4.3	27	58.7	13	28.3	2	4.3	46	100
КБЦ „Звездара“	10	4.5	17	7.7	96	43.6	90	40.9	7	3.2	220	100
КБЦ „Земун“	4	3.6	8	7.3	65	59.1	30	27.3	3	2.7	110	100
КБЦ „Бежанијска коса“	2	1.5	8	6.0	56	42.1	42	31.6	25	18.8	133	100
Институт за КВБ „Дедиње“	/	/	2	4.5	22	50.0	18	40.9	2	4.5	44	100
Инс. за онкол. и рад. Србије	8	5.7	8	5.7	75	53.6	41	29.3	8	5.7	140	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
Спец. бол. Младеновац	1	1.7	6	10.2	35	59.3	13	22.0	4	6.8	59	100
Спец. бол. Лазаревац	/	/	3	21.4	7	50.0	1	7.1	3	21.4	14	100
ВМА	9	1.9	24	5.1	220	46.7	193	41.0	25	5.3	471	100
УКУПНО	42	2.5	113	6.7	816	48.1	618	36.5	106	6.3	1.695	100.0

У 2014. години највише испитаника који су свој материјални положај оценили као веома лош било је у Специјалној болници Младеновац (6.9%), а најмање у Институту за реуматологију (0%). Највише испитаника са лошим материјалним положајем је у Специјалној болници Младеновац (19.0%), а најмање у Специјалној болници Лазаревац (0%). Највише испитаника са осредњим материјалним положајем је било у Институту за реуматологију (62.9%), а најмање у Специјалној болници „Свети Сава“ (28.6%). Са добрим материјалним положајем највише испитаника је у Специјалној болници „Свети Сава“ (49.0%), а најмање у Институту за реуматологију (20.0%). Пацијенти који су свој материјални положај оценили као веома добар су највише били заступљени у

Специјалној болници за ендемску нефропатију (12.5%), а најмање у КБЦ „Др Д. Мишовић“ (2.1%), (таб. 5а). Установљена је статистички високо значајна разлика у дистрибуцији испитаника према материјалном положају по болницама (N=33.214 df=11, p=0.000).

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

Материјални положај испитаника	Веома лош		Лош		Средњи		Добар		Веома добар		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
КЦС	6	1.7	24	6.8	169	48.0	134	38.1	19	5.4	352	100
КБЦ „Др Д. Мишовић“	2	4.2	2	4.2	22	45.8	21	43.8	1	2.1	48	100
КБЦ „Звездара“	3	2.6	14	12.3	50	43.9	43	37.7	4	3.5	114	100
КБЦ „Земун“	1	1.1	10	11.0	46	50.5	31	34.1	3	3.3	91	100
КБЦ „Бежанијска коса“	2	1.9	16	15.2	44	41.9	37	35.2	6	5.7	105	100
Институт за КВБ „Дедиње“	2	3.7	4	7.4	21	38.9	25	46.3	2	3.7	54	100
Инс. за онкол. и рад. Србије	1	0.8	7	5.5	63	49.6	46	36.2	10	7.9	127	100
Инс. за реуматологију	/	/	5	14.3	22	62.9	7	20.0	1	2.9	35	100
Спец. бол. „Свети Сава“	1	2.0	4	8.2	14	28.6	24	49.0	6	12.2	49	100
Спец. бол. Младеновац	4	6.9	11	19.0	28	48.3	13	22.4	2	3.4	58	100
Спец. бол. Лазаревац	1	6.3	/	/	7	43.8	6	37.5	2	12.5	16	100
ВМА	7	1.5	22	4.6	228	47.3	205	42.5	20	4.1	482	100
УКУПНО	30	2.0	119	7.8	714	46.6	592	38.7	76	5.0	1.531	100.0

У 2013. години највише испитаника који су свој материјални положај оценили као веома лош је у Институту за реуматологију (5.0%), а најмање у Специјалној болници Лазаревац (0%). Највише испитаника са лошим материјалним положајем је у Специјалној болници Младеновац (15.4%), а најмање у Специјалној болници Лазаревац (0%). Највише испитаника са осредњим материјалним положајем је у Институту за реуматологију (55%), а најмање у Специјалној болници за нефропатију (20.0%). Са добрим материјалним положајем највише испитаника је у Специјалној болници за нефропатију (65%), а најмање у Специјалној болници „Свети Сава“ (28.2%), а са веома добрим материјалним положајем највише је било пацијената у Специјалној болници за ендемску нефропатију (15%), а најмање у Институту за реуматологију (2.5%), (таб. 5б). Постоји статистички високо значајна разлика у дистрибуцији испитаника према материјалном положају по болницама (N=23.686, df=11, p=0.014).

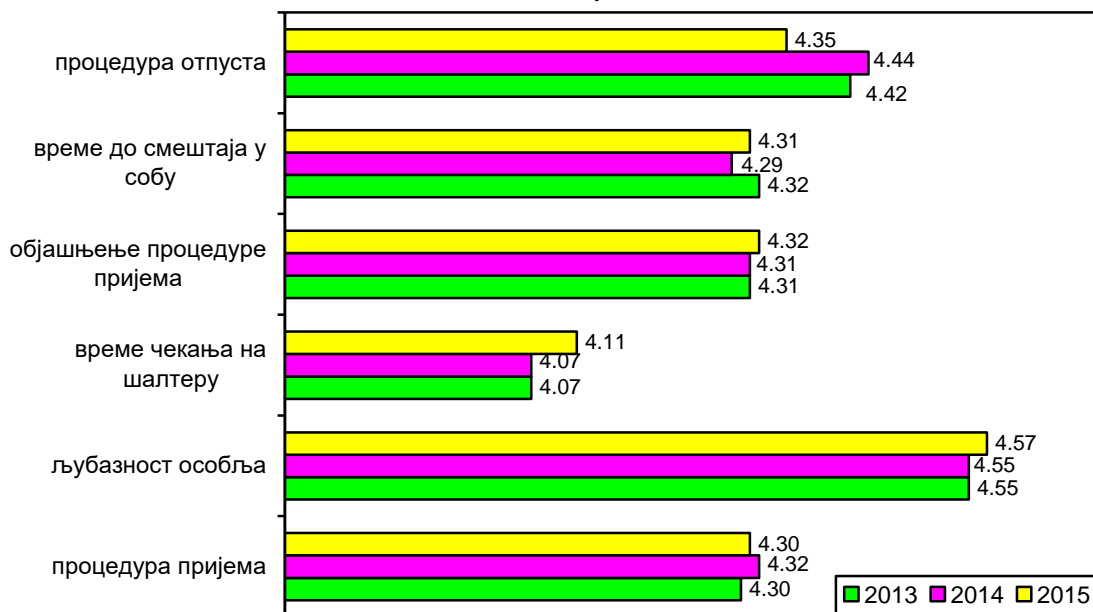
Табела 5б: Дистрибуција испитаника према материјалном положају по болницама–2013.

Материјални положај испитаника	Веома лош		Лош		Средњи		Добар		Веома добар		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
КЦС	10	3.0	27	8.1	151	45.2	127	38.0	19	5.7	334	100
КБЦ „Др Д. Мишовић“	2	3.9	2	3.9	21	41.2	22	43.1	4	7.8	51	100
КБЦ „Звездара“	4	3.4	12	10.3	49	41.9	47	40.2	5	4.3	117	100
КБЦ „Земун“	4	3.3	10	8.3	48	39.7	54	44.6	5	4.1	121	100
КБЦ „Бежанијска коса“	4	4.4	7	7.7	47	51.6	30	33.0	3	3.3	91	100
Институт за КВБ „Дедиње“	1	1.8	1	1.8	27	49.1	23	41.8	3	5.5	55	100
Инс. за онкол. и рад. Србије	2	1.6	11	8.7	52	40.9	50	39.4	12	9.4	127	100
Инс. за реуматологију	2	5.0	2	5.0	22	55.0	13	32.5	1	2.5	40	100
Спец. бол. „Свети Сава“	2	3.2	2	3.2	33	53.2	21	33.9	4	6.5	62	100
Спец. бол. Младеновац	1	2.6	6	15.4	20	51.3	11	28.2	1	2.6	39	100
Спец. бол. Лазаревац	/	/	/	/	4	20.0	13	65.0	3	15.0	20	100
ВМА	12	2.2	23	4.3	268	49.5	205	37.9	33	6.1	541	100
УКУПНО	44	2.8	103	6.4	742	46.4	616	38.5	93	5.8	1.598	100.0

ЗАДОВОЉСТВО УСЛУГАМА БОЛНИЧКОГ ПРИЈЕМА И ОТПУСТА

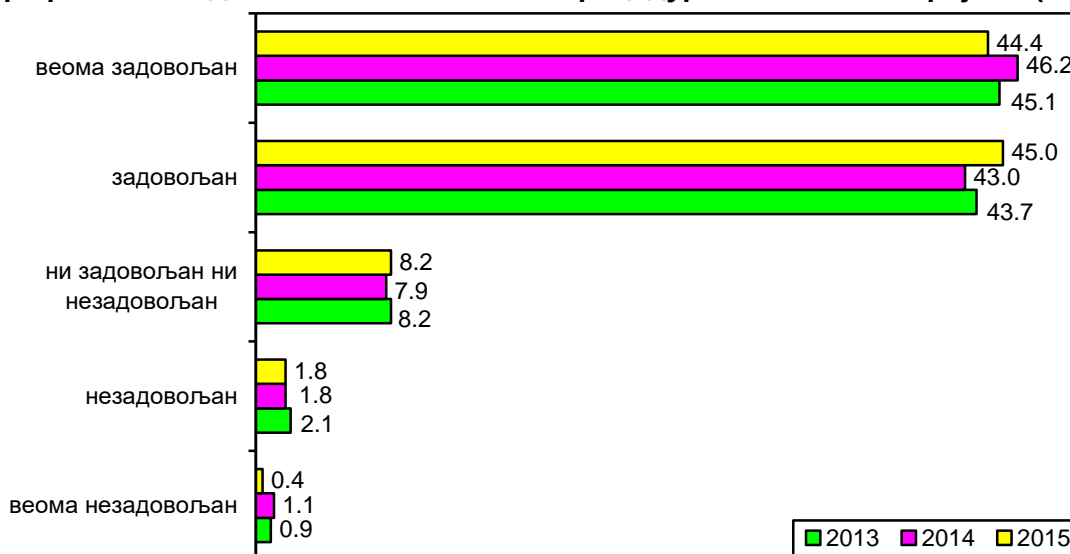
Посматрајући услуге током пријема и отпуста из болнице у свим интернистичким одељењима, уочава се да су пацијенти најзадовољнији љубазношћу особља које ради на болничком пријему (просечна оцена је 4,57), а најмање задовољни временом чекања на шалтеру за пријем у болницу (просечна оцена 4,11). Добијени резултати су скоро идентични у посматраним годинама (граф. 3).

Графикон 3: Задовољство услугама пријема и отпуста из болнице (просечна оцена)



Услугама **болничког пријема** на интернистичким одељењењима је задовољно око 90% испитаника, око 8% су се изјаснили да су ни задовољни ни незадовољни, док је 2.2% незадовољних испитаника (граф. 4).

Графикон 4: Задовољство испитаника процедурам болничког пријема (%)



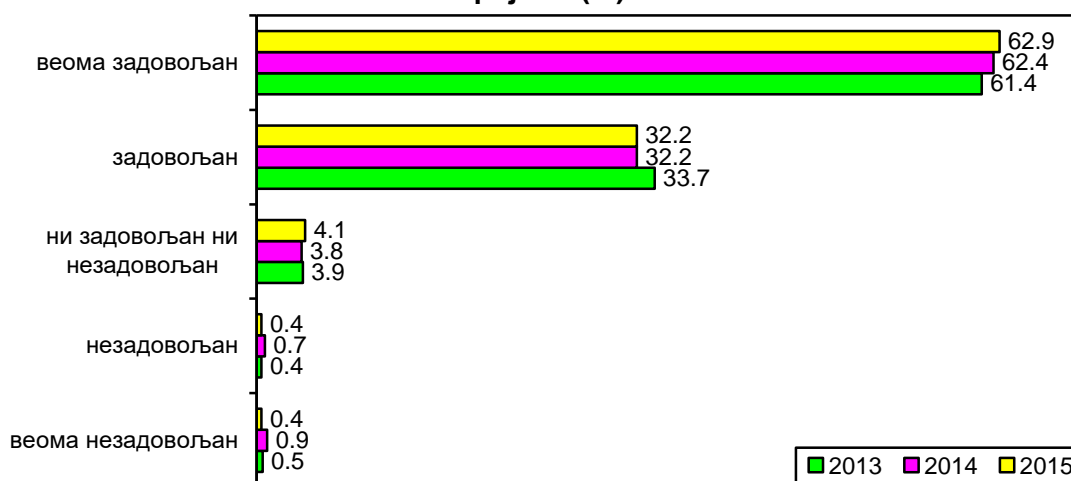
Посматрано по болницама процедуром болничког пријема су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,79), као и претходних година (таб. 6). Најмање су задовољни пацијенти у Институту за КВБ „Дедиње“ са просечном оценом 3,87. Као и претходних година, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника процедуром болничког пријема на интернистичка одељења између анкетираних болница ($F=6.022$, $df=11$, $p=0.000$).

Табела 6: Процедура болничког пријема – просечна оцена (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	326	4,33	0,76	342	4,33	0,84	332	4,23	0,77
КБЦ „Др Д. Мишовић“	47	4,68	0,47	48	4,40	0,64	45	4,40	0,65
КБЦ „Звездара“	114	4,44	0,67	112	4,48	0,75	142	4,15	0,87
КБЦ „Земун“	120	4,30	0,73	95	4,34	0,82	107	4,19	0,70
КБЦ „Бежанијска коса“	87	4,26	0,62	101	4,16	0,85	133	4,50	0,72
Инс. за КВБ „Дедиње“	52	4,29	0,87	52	4,25	0,86	45	3,87	0,69
Инс. за онк. и рад. Србије	124	4,10	0,78	121	4,17	0,74	139	4,30	0,69
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
Спец. бол. Младеновац	38	4,42	0,55	59	4,36	0,83	60	4,32	0,62
Спец. бол. Лазаревац	20	5,00	0,00	16	4,75	0,45	14	4,79	0,43
ВМА	536	4,19	0,87	483	4,28	0,75	471	4,39	0,68
УКУПНО	1.559	4,30	0,78	1.511	4,32	0,78	1.607	4,31	0,73

Љубазношћу особља током болничког пријема на интернистичка одељења задовољно је око 95% испитаника, око 4% пацијената се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, док је мање од 1% испитаника незадовољно (граф. 5).

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



Највишу просечну оцену за љубазност болничког особља приликом пријема у болницу у све три године посматрања има Специјална болница за ендемску нефропатију. Најнижа просечна оцена забележена је у Институту за КВБ „Дедиње“ ($\bar{x}=4,22$). Постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника љубазношћу особља приликом болничког пријема на интернистичка одељења између анкетираних болница

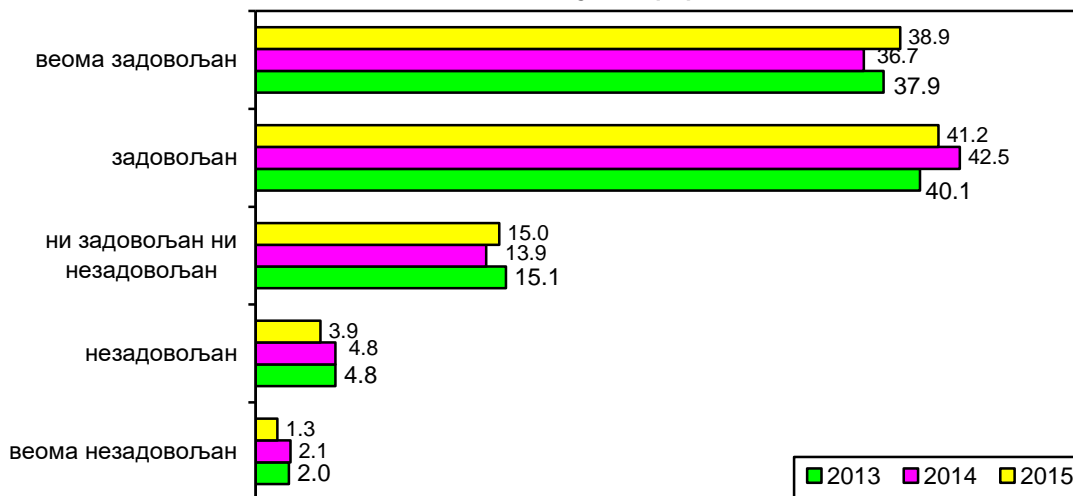
($F=4.281$, $df=11$, $p=0.000$). У свим посматраним годинама и у свим болницама, љубазност особља које ради на болничком пријему је оцењена високим оценама (таб. 7)

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	323	4,57	0,67	340	4,55	0,70	335	4,56	0,64
КБЦ „Др Д. Мишовић“	49	4,71	0,46	48	4,52	0,74	42	4,48	0,67
КБЦ „Звездара“	113	4,62	0,67	114	4,68	0,55	142	4,58	0,61
КБЦ „Земун“	118	4,56	0,53	96	4,59	0,73	108	4,44	0,66
КБЦ „Бежанијска коса“	90	4,58	0,64	99	4,41	0,73	133	4,70	0,59
Инс. за КВБ „Дедиње“	51	4,59	0,54	54	4,50	0,91	45	4,22	0,67
Инс. за онк. и рад. Србије	121	4,36	0,67	118	4,55	0,61	138	4,50	0,70
Инс. за реуматологију	40	4,70	0,46	34	4,76	0,43	45	4,60	0,58
Спец. бол. „Свети Сава“	60	4,75	0,44	49	4,65	0,52	76	4,74	0,47
Спец. бол. Младеновац	38	4,63	0,54	58	4,41	0,90	58	4,31	0,86
Спец. бол. Лазаревац	19	5,00	0,00	16	4,75	0,45	14	4,86	0,36
ВМА	537	4,49	0,69	486	4,52	0,67	471	4,62	0,57
УКУПНО	1.559	4,55	0,64	1512	4,55	0,69	1.607	4,57	0,63

Временом чекања на шалтеру током болничког пријема на интернистичка одељења је задовољно око 80% испитаника, око 15% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, док је око 5% испитаника незадовољно. У односу на претходне године смањен је проценат незадовољних и веома незадовољних пацијената овим аспектом болничког пријема (граф. 6).

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



Најбољу просечну оцену за време чекања на шалтеру приликом пријема у болницу, као и претходних година, има Специјална болница за ендемску нефропатију ($\bar{x}=4,71$). Најнижу оцену, први пут, има Институт за КВБ „Дедиње“ ($\bar{x}=3,71$), где задовољство овим аспектом болничког пријема опада у последње 3 године (таб. 8). Као и ранијих година, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника временом чекања на

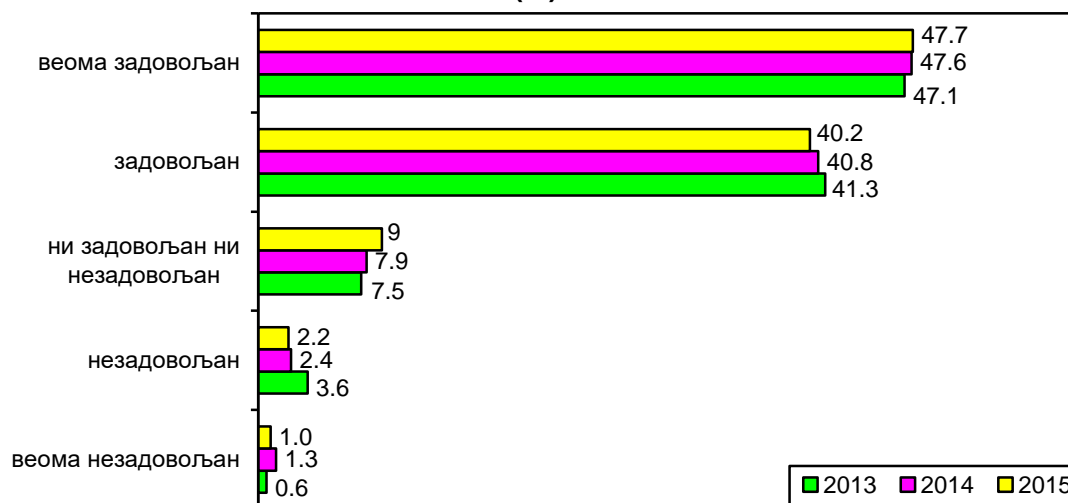
шалтеру приликом болничког пријема на интернистичка одељења између анкетираних болница у посматраним годинама ($F=6.857$, $df=11$, $p=0.000$).

Табела 8: Време чекања на шалтеру приликом болничког пријема – просечна оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	319	4,01	0,98	339	4,00	1,04	324	4,00	0,94
КБЦ „Др Д. Мишовић“	47	4,45	0,72	47	4,21	0,91	45	4,07	0,81
КБЦ „Звездара“	104	4,19	0,84	110	4,26	0,97	139	3,97	1,06
КБЦ „Земун“	116	4,08	0,90	95	4,12	0,87	103	3,94	0,81
КБЦ „Бежанијска коса“	86	4,14	0,77	95	3,89	0,98	132	4,42	0,80
Инс. за КВБ „Дедиње“	51	4,33	0,79	52	4,06	0,90	45	3,71	1,01
Инс. за онк. и рад. Србије	122	3,85	0,95	112	4,00	0,85	132	4,15	0,86
Инс. за реуматологију	38	4,58	0,60	34	4,32	0,68	44	4,41	0,66
Спец. бол. „Свети Сава“	59	4,59	0,53	47	4,57	0,58	76	4,54	0,60
Спец. бол. Младеновац	39	4,41	0,68	58	4,40	0,79	58	4,40	0,65
Спец. бол. Лазаревац	19	4,95	0,23	16	4,56	0,51	14	4,71	0,47
ВМА	527	3,91	1,04	479	3,98	0,92	471	4,11	0,88
УКУПНО	1.527	4,07	0,95	1.484	4,07	0,94	1.583	4,12	0,89

Објашњењима процедуре током болничког пријема на интернистичка одељења је задовољно око 88% испитаника, 9% је ни задовољно ни незадовољно, док је 3.2% пацијената незадовољно овим објашњењима. У односу на претходне године смањен је проценат пацијената који су незадовољни и веома незадовољни овим аспектом болничког пријема (граф. 7).

Графикон 7: Задовољство испитаника објашњењима процедуре болничког пријема (%)



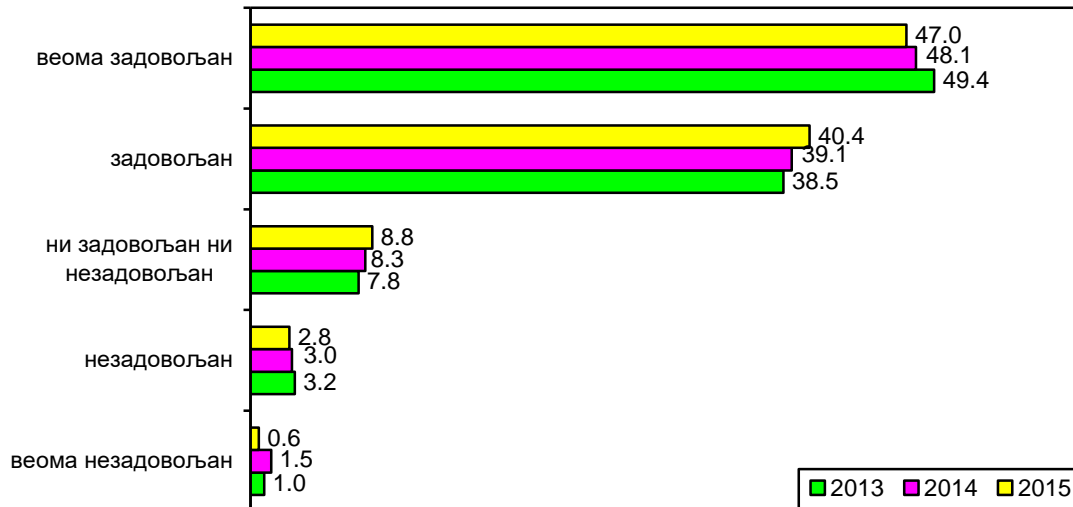
Објашњењима процедуре болничког пријема пацијенти су најзадовољнији у Специјалној болници за ендемску нефропатију ($\bar{x}=4,86$) у све три године посматрања, а најмање су задовољни у Институту за КВБ „Дедиње“ ($\bar{x}=4,07$), (таб. 9). Постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника добијеним објашњењима процедуре болничког пријема на интернистичка одељења између анкетираних болница ($F=4.540$, $df=11$, $p=0.000$).

Табела 9: Објашњење процедуре током болничког пријема – просечна оцена (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	320	4,27	0,86	340	4,26	0,90	327	4,15	0,93
КБЦ „Др Д. Мишовић“	46	4,59	0,62	48	4,35	0,64	44	4,25	0,75
КБЦ „Звездара“	110	4,47	0,67	114	4,61	0,60	139	4,28	0,79
КБЦ „Земун“	114	4,30	0,80	95	4,42	0,81	101	4,28	0,62
КБЦ „Бежанијска коса“	89	4,29	0,69	94	4,15	0,79	134	4,58	0,69
Инс. за КВБ „Дедиње“	50	4,36	0,90	51	4,29	0,83	45	4,07	0,75
Инс. за онк. и рад. Србије	121	4,14	0,84	114	4,27	0,84	135	4,36	0,78
Инс. за реуматологију	38	4,58	0,64	34	4,32	0,73	43	4,47	0,59
Спец. бол. „Свети Сава“	60	4,45	0,77	49	4,57	0,54	76	4,54	0,62
Спец. бол. Младеновац	39	4,49	0,64	58	4,40	0,79	57	4,32	0,63
Спец. бол. Лазаревац	19	4,95	0,23	16	4,69	0,48	14	4,86	0,36
ВМА	528	4,23	0,82	473	4,25	0,84	471	4,33	0,81
УКУПНО	1.534	4,31	0,81	1.486	4,31	0,82	1.586	4,32	0,80

Временом које протекне од болничког пријема до смештаја у болесничку собу је задовољно око 88% испитаника, близу 9% је ни задовољно ни незадовољно, док је око 3.5% пацијената незадовољно. У односу на претходне године смањен је број пацијената који се изјашњавају да су незадовољни и веома незадовољни временом од пријема до смештаја у болесничку собу (граф. 8).

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



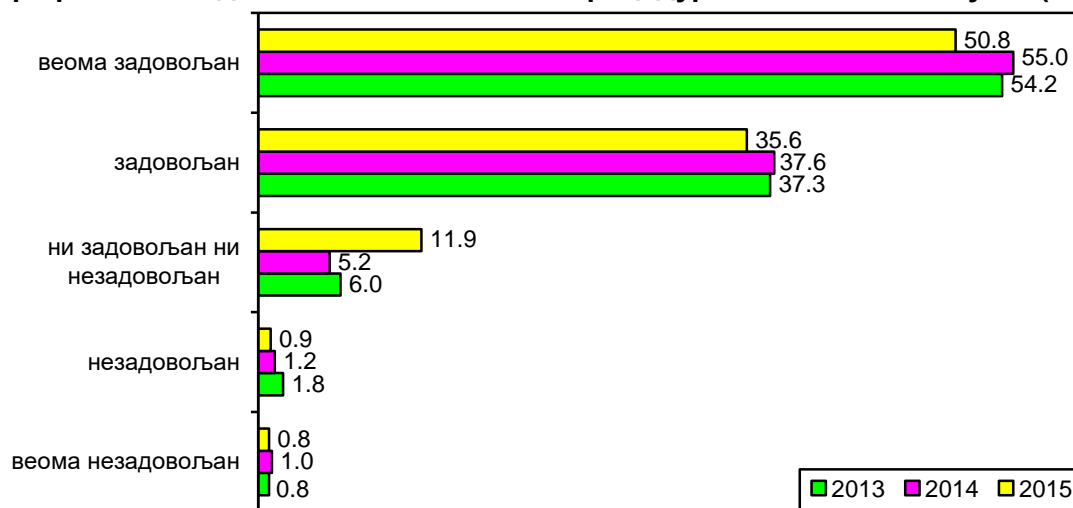
Временом које протекне од болничког пријема до смештаја у болесничку собу најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију у све три године посматрања. Најмање задовољни пацијенти, али са високом оценом, по први пут су у Институту за КВБ „Дедиње“ ($\bar{x}=3,98$), (таб. 10). Као и претходних година, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника временом које протекне од болничког пријема на интернистичка одељења до смештаја у болесничку собу између анкетираних болница ($F=4.181$, $df=11$, $p=0.000$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	321	4,31	0,80	343	4,30	0,89	334	4,19	0,87
КБЦ „Др Д. Мишовић“	47	4,51	0,75	46	4,54	0,55	43	4,35	0,69
КБЦ „Звездара“	111	4,50	0,60	111	4,57	0,60	138	4,27	0,83
КБЦ „Земун“	116	4,31	0,85	97	4,38	0,80	104	4,25	0,71
КБЦ „Бежанијска коса“	89	4,21	0,75	95	4,03	0,98	134	4,54	0,76
Инс. за КВБ „Дедиње“	50	4,36	0,69	53	4,38	0,88	45	3,98	0,87
Инс. за онк. и рад. Србије	121	4,00	0,94	114	3,90	1,04	134	4,23	0,77
Инс. за реуматологију	39	4,62	0,54	34	4,41	0,74	45	4,44	0,69
Спец. бол. „Свети Сава“	60	4,50	0,65	49	4,71	0,50	76	4,57	0,60
Спец. бол. Младеновац	39	4,56	0,60	59	4,37	0,89	58	4,48	0,57
Спец. бол. Лазаревац	19	5,00	0,00	16	4,81	0,40	14	4,79	0,43
ВМА	530	4,28	0,92	478	4,24	0,84	471	4,32	0,81
УКУПНО	1.542	4,32	0,83	1.495	4,29	0,86	1.596	4,31	0,80

Процедуром болничког отпуста задовољно је преко 86% испитаника, око 12% је ни задовољно ни незадовољно, док је мање од 2% незадовољних пацијената. У односу на претходне године смањен је проценат како задовољних, тако и незадовољних пацијената, а повећан је проценат пацијената који се изјашњавају да нису ни задовољни ни незадовољни (граф. 9).

Графикон 9: Задовољство испитаника процедуром болничког отпуста (%)



Процедуром болничког отпуста са интернистичких одељења најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију ($\bar{x}=4,86$). Најмање задовољни пацијенти, по први пут, али са високом оценом, су на ВМА ($\bar{x}=4,12$), (таб. 11). Као и претходних година, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству процедуром болничког отпуста са интернистичких одељења између анкетираних болница ($F=8.315$, $df=11$, $p=0.000$).

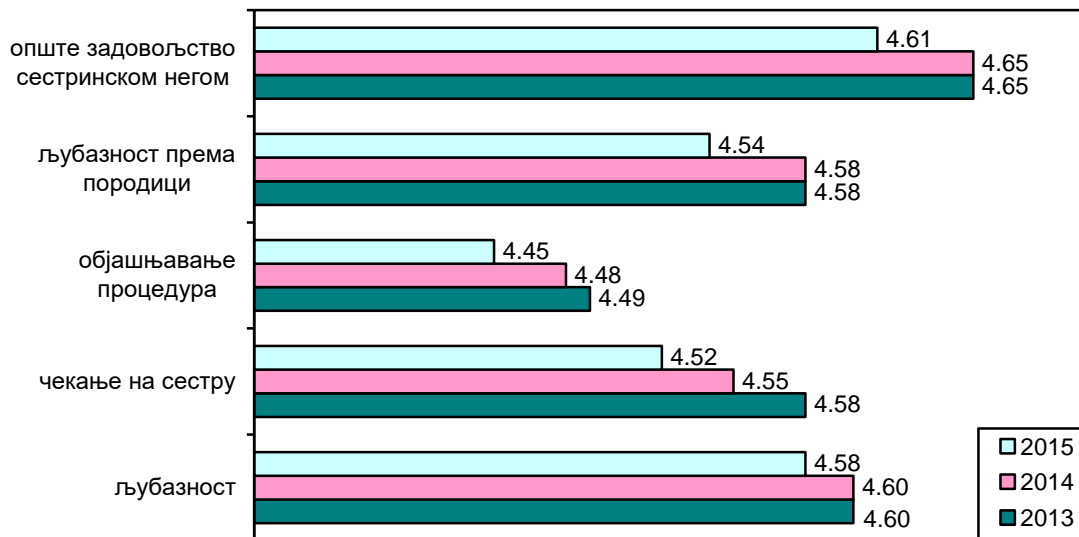
Табела 11: Процедура болничког отпуста – просечна оцена (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	295	4,45	0,71	312	4,45	0,74	299	4,37	0,76
КБЦ „Др Д. Мишовић“	43	4,77	0,43	47	4,57	0,58	44	4,32	0,80
КБЦ „Звездара“	104	4,57	0,62	111	4,59	0,67	130	4,38	0,78
КБЦ „Земун“	115	4,37	0,80	94	4,46	0,77	100	4,37	0,54
КБЦ „Бежанијска коса“	82	4,49	0,59	92	4,11	0,88	124	4,61	0,72
Инс. за КВБ „Дедиње“	46	4,50	0,66	51	4,37	0,85	44	4,45	0,55
Инс. за онк. и рад. Србије	122	4,27	0,64	114	4,36	0,71	136	4,40	0,74
Инс. за реуматологију	38	4,71	0,46	34	4,62	0,49	45	4,64	0,58
Спец. бол. „Свети Сава“	59	4,53	0,60	49	4,71	0,50	76	4,74	0,50
Спец. бол. Младеновац	39	4,54	0,60	58	4,47	0,75	57	4,35	0,74
Спец. бол. Лазаревац	19	5,00	0,00	16	4,56	1,03	14	4,86	0,36
ВМА	431	4,30	0,90	393	4,43	0,72	471	4,12	0,88
УКУПНО	1.393	4,42	0,75	1.371	4,44	0,74	1.540	4,35	0,78

ЗАДОВОЉСТВО СЕСТРИНСКОМ НЕГОМ ТОКОМ БОРАВКА У БОЛНИЦИ

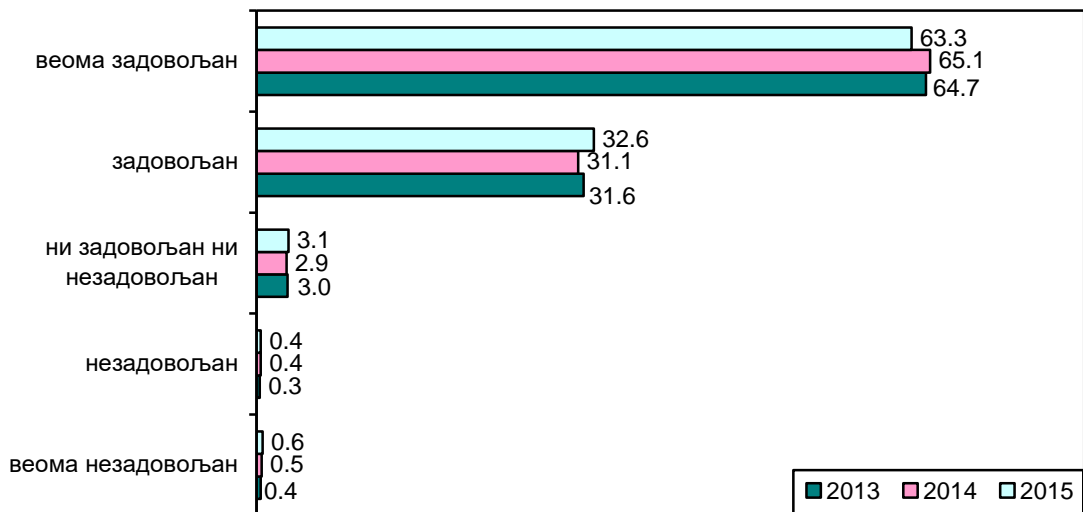
Опште задовољство сестринском негом у целини на свим интернистичким одељењима је оцењено веома високо, просечна оцена је 4,61, слично као и претходних година. Најниже оцене (које су веома високе и преко 4,4) пацијенти су дали за сестринско објашњавање процедура, тестова и третмана (граф. 10).

Графикон 10: Задовољство услугама сестринске неге током боравка у болници (просечна оцена)



Љубазношћу медицинских сестара на интернистичким одељењима је задовољно око 96% испитаника, ни задовољних ни незадовољних је око 3%, а незадовољних је 1% (графикон 11). Добијени резултати су скоро идентични резултатима из претходних година.

Графикон 11: Задовољство испитаника љубазношћу медицинских сестара (%)



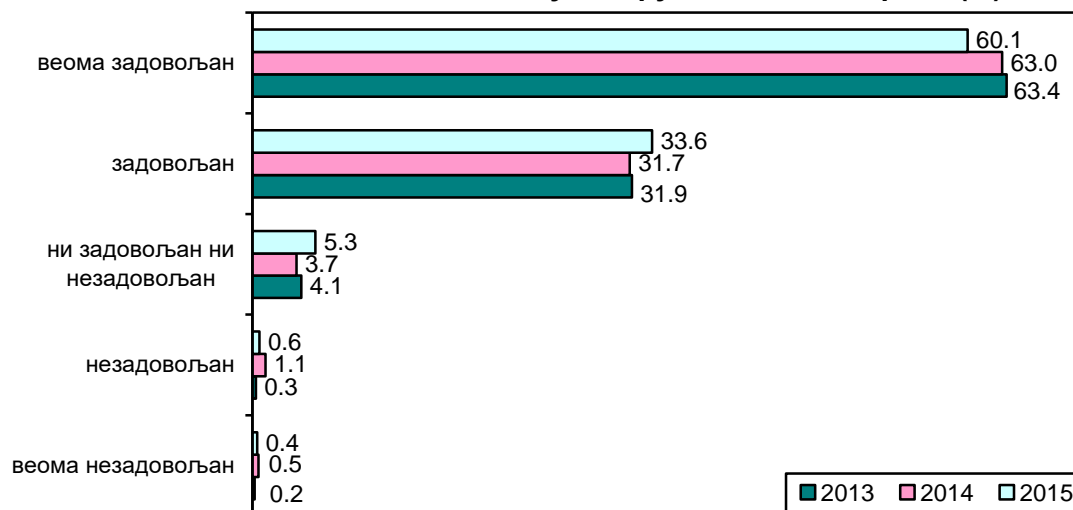
Поштовање и љубазност медицинских сестара током боравка у болници пацијенти су најбоље оценили у Специјалној болници „Свети Сава“ ($\bar{x}=4,75$), за разлику од претходне 2 године, када су најбоље оцене биле у Специјалној болници за ендемску нефропатију. Најниже оцене су у Институту за КВБ „Дедиње“ ($\bar{x}=4,16$) и Специјалној болници за интерне болести Младеновац (таб.12). Као и ранијих година, установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству пацијената љубазношћу медицинских сестара на интернистичким одељењима између анкетираних болница ($F=3.988$, $df=11$, $p=0.000$).

Табела 12: Поштовање и љубазност медицинских сестара – просечна оцена (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	323	4,64	0,54	346	4,59	0,60	337	4,59	0,63
КБЦ „Др Д. Мишовић“	51	4,76	0,43	47	4,57	0,68	44	4,59	0,50
КБЦ „Звездара“	113	4,61	0,63	113	4,73	0,49	214	4,64	0,63
КБЦ „Земун“	112	4,50	0,62	94	4,63	0,75	108	4,55	0,57
КБЦ „Бежанијска коса“	86	4,56	0,66	103	4,40	0,69	132	4,55	0,75
Инс. за КВБ „Дедиње“	49	4,59	0,54	51	4,67	0,68	45	4,16	0,80
Инс. за онк. и рад. Србије	126	4,60	0,55	123	4,63	0,63	137	4,46	0,74
Инс. за реуматологију	41	4,73	0,50	35	4,77	0,43	44	4,59	0,62
Спец. бол. „Свети Сава“	61	4,72	0,55	48	4,71	0,54	76	4,75	0,44
Спец. бол. Младеновац	38	4,42	0,55	59	4,39	0,97	58	4,34	0,69
Спец. бол. Лазаревац	19	5,00	0,00	16	4,81	0,40	14	4,57	1,09
ВМА	538	4,57	0,66	488	4,59	0,56	471	4,62	0,56
УКУПНО	1.557	4,60	0,60	1.523	4,60	0,62	1.680	4,58	0,63

Временом чекања на медицинску сестру код хитне потребе на интернистичким одељењима је задовољно око 94% испитаника, ни задовољних ни незадовољних је 5.3%, док је незадовољних 1% (граф. 12). У односу на претходне године смањен је проценат пацијената који се изјашњавају да су веома задовољни, а повећан је проценат пацијената који се изјашњавају да су задовољни, као и оних који су ни задовољни ни незадовољни овим аспектом сестринске неге.

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



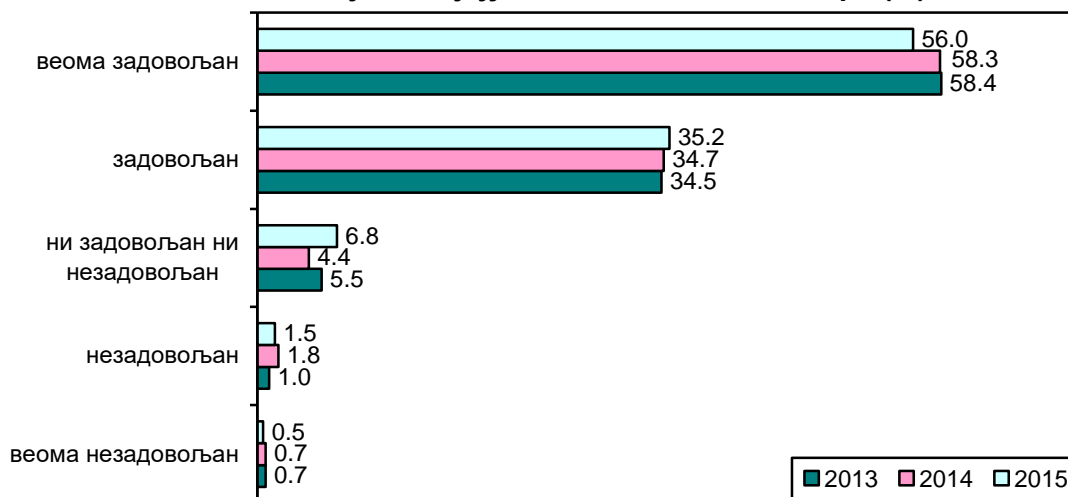
Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе пацијенти су најбоље оценили у све три година посматрања у Специјалној болници за ендемску нефропатију, а најнижа оцена је у Институту за КВБ „Дедиње“ ($\bar{x}=4,28$), Специјалној болници за интерне болести Младеновац и Институту за онкологију и радиологију (таб. 13). Као и претходних година, установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству пацијената временом чекања на медицинску сестру између анкетираних болница ($F=2.876$, $df=11$, $p=0.001$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	310	4,60	0,60	333	4,57	0,71	324	4,50	0,70
КБЦ „Др Д. Мишовић“	50	4,70	0,51	46	4,54	0,69	44	4,57	0,59
КБЦ „Звездара“	109	4,60	0,55	110	4,62	0,62	211	4,59	0,60
КБЦ „Земун“	109	4,50	0,62	93	4,57	0,73	107	4,44	0,63
КБЦ „Бежанијска коса“	85	4,59	0,66	103	4,31	0,79	131	4,56	0,72
Инс. за КВБ „Дедиње“	43	4,63	0,54	54	4,37	0,81	43	4,28	0,77
Инс. за онк. и рад. Србије	123	4,44	0,53	114	4,45	0,71	131	4,37	0,73
Инс. за реуматологију	36	4,81	0,40	33	4,79	0,42	44	4,59	0,58
Спец. бол. „Свети Сава“	61	4,59	0,64	47	4,68	0,56	76	4,67	0,55
Спец. бол. Младеновац	38	4,47	0,60	57	4,40	0,94	57	4,35	0,67
Спец. бол. Лазаревац	19	5,00	0,00	15	4,87	0,35	14	4,86	0,36
ВМА	524	4,58	0,65	477	4,61	0,56	471	4,56	0,66
УКУПНО	1.507	4,58	0,61	1.482	4,55	0,67	1.653	4,52	0,66

Објашњењима која добијају од медицинских сестара о процедурама, тестовима и третманима којима су подвргнути је задовољно 91% испитаника, близу 7% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, док је 2% незадовољних (граф. 13). У односу на претходне године, повећан је проценат испитаника који се изјашњавају да нису ни задовољни ни незадовољни, док је смањен проценат испитаника који су веома задовољни овим аспектом сестринског рада и неге.

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



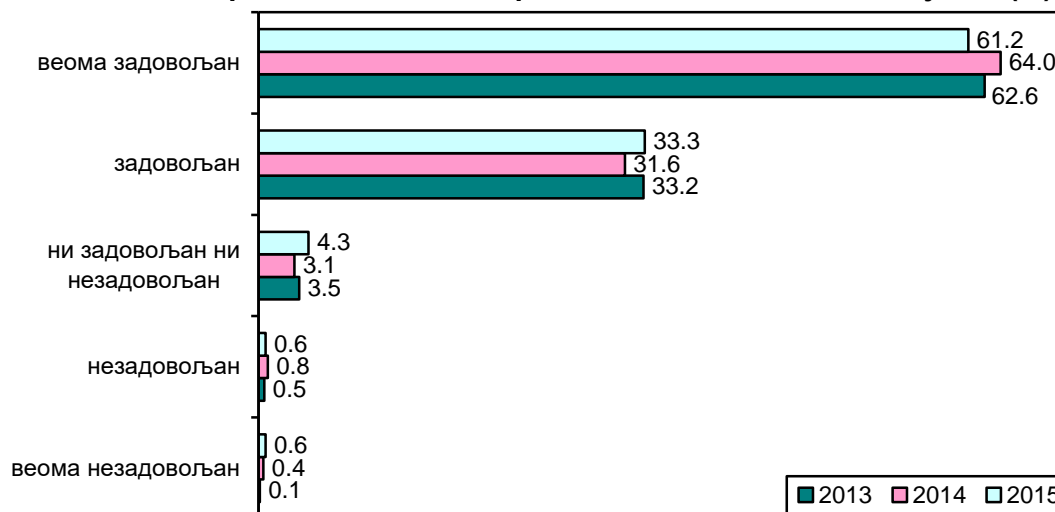
Сестринско објашњавање процедура, тестова и третмана пацијенти су оценили највишом оценом у Специјалној болници „Свети Сава“ ($\bar{x}=4,75$). Најниже оцене забележене су у Институту за КВБ „Дедиње“ ($\bar{x}=4,09$), уз приметно смањење задовољства овим аспектом сестринског рада у односу на претходне године (таб. 14). Као и претходних година, установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству пацијената сестринским објашњењима процедура, тестова и третмана између анкетираних болница ($F=3.209$, $df=11$, $p=0.000$).

Табела 14: Сестринско објашњавање процедура, тестова и третмана – просеч. оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	309	4,50	0,77	333	4,44	0,81	323	4,40	0,77
КБЦ „Др Д. Мишовић“	51	4,69	0,51	45	4,49	0,76	42	4,50	0,55
КБЦ „Звездара“	110	4,49	0,67	107	4,69	0,59	212	4,53	0,66
КБЦ „Земун“	109	4,43	0,67	92	4,57	0,73	104	4,40	0,66
КБЦ „Бежанијска коса“	86	4,60	0,56	101	4,31	0,76	132	4,55	0,75
Инс. за КВБ „Дедиње“	42	4,60	0,59	52	4,44	0,83	45	4,09	0,92
Инс. за онк. и рад. Србије	122	4,48	0,58	110	4,52	0,67	127	4,39	0,74
Инс. за реуматологију	35	4,66	0,54	34	4,74	0,45	44	4,55	0,59
Спец. бол. „Свети Сава“	61	4,51	0,83	48	4,71	0,54	75	4,75	0,44
Спец. бол. Младеновац	38	4,42	0,60	56	4,43	0,78	57	4,30	0,76
Спец. бол. Лазаревац	19	5,00	0,00	16	4,81	0,40	14	4,43	1,09
ВМА	526	4,42	0,76	475	4,43	0,71	471	4,44	0,74
УКУПНО	1.508	4,49	0,71	1.469	4,48	0,73	1.646	4,45	0,73

Испитаници су **љубазност медицинских сестара према члановима породице и посетиоцима пацијента** оценили у веома високом проценту задовољавајуће - око 95%, ни задовољних ни незадовољних било је 4.3%, а незадовољних је 1.2% пацијената, што је скоро истоветно резултатима љубазности медицинске сестре према пацијентима. У односу на претходне године, повећан је проценат испитаника који се изјашњавају да нису ни задовољни ни незадовољни, док је смањен проценат испитаника који су веома задовољни овим аспектом сестринског рада и неге(граф. 14) .

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



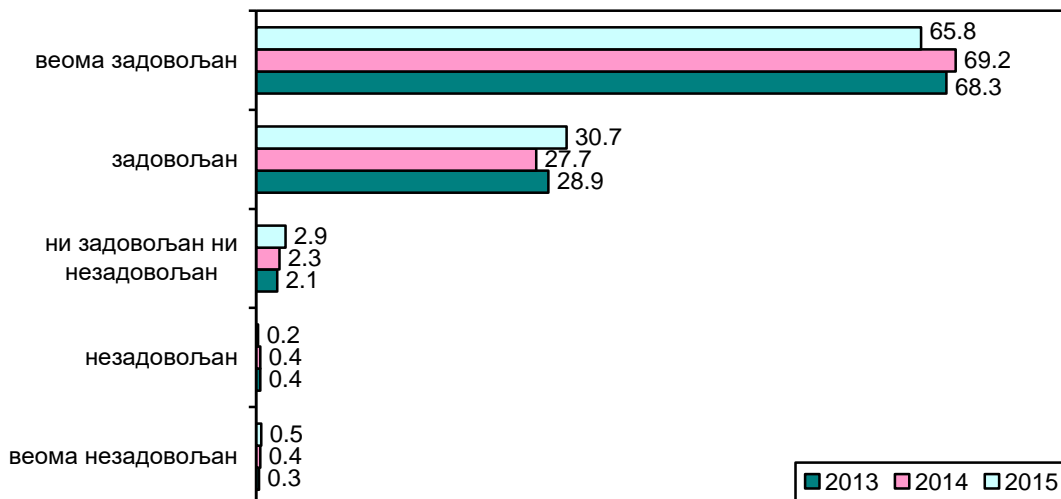
Љубазност медицинске сестре према члановима породице и посетиоцима, пацијенти су оценили највишим оценама у Специјалној болници „Свети Сава“ ($\bar{x}=4,78$). Најниже оцене забележене су у Институту за КВБ „Дедиње“ ($\bar{x}=4,20$) и Специјалној болници за интерне болести Младеновац (таб. 15). Као и претходних година, установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству пацијената љубазношћу медицинских сестара према члановима породице и посетиоцима између анкетираних болница ($F=3.728$, $df=11$, $p=0.000$).

Табела 15: Љубазност медицинске сестре према члановима породице–прос. оцена

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	314	4,61	0,57	335	4,58	0,66	320	4,49	0,69
КБЦ „Др Д. Мишовић“	50	4,72	0,50	46	4,61	0,61	44	4,57	0,50
КБЦ „Звездара“	108	4,55	0,57	107	4,72	0,51	212	4,59	0,66
КБЦ „Земун“	110	4,47	0,66	94	4,57	0,68	104	4,50	0,56
КБЦ „Бежанијска коса“	83	4,66	0,50	103	4,34	0,74	130	4,58	0,71
Инс. за КВБ „Дедиње“	43	4,58	0,59	46	4,54	0,78	40	4,20	0,79
Инс. за онк. и рад. Србије	117	4,47	0,62	109	4,51	0,66	125	4,41	0,72
Инс. за реуматологију	36	4,58	0,77	33	4,73	0,52	42	4,64	0,53
Спец. бол. „Свети Сава“	60	4,70	0,59	48	4,73	0,54	76	4,78	0,45
Спец. бол. Младеновац	38	4,58	0,55	57	4,49	0,76	57	4,30	0,89
Спец. бол. Лазаревац	19	5,00	0,00	16	4,81	0,40	14	4,64	1,08
ВМА	520	4,55	0,63	469	4,60	0,57	471	4,58	0,61
УКУПНО	1.498	4,58	0,60	1.463	4,58	0,63	1.635	4,54	0,66

Сестринском негом у целини је задовољно чак 96.5% испитаника, ни задовољних ни незадовољних је близу 3%, а незадовољно је само 0.7% пацијената (граф. 15). У односу на претходне године, повећан је проценат испитаника који се изјашњавају да нису ни задовољни ни незадовољни, док је смањен проценат испитаника који су веома задовољни овим аспектом сестринског рада и неге.

Графикон 15. Опште задовољство сестринском негом (%)



Опште задовољство сестринском негом је највеће у у Специјалној болници „Свети Сава“ ($\bar{x}=4,82$) и Институту за реуматологију. Најниже оцене забележене су у Институту за КВБ „Дедиње“ ($\bar{x}=4,36$) и Специјалној болници Младеновац ($\bar{x}=4,38$). Међутим, за овакве „најниже оцене“ које су добиле медицинске сестре-техничари, може се рећи да су условне, с обзиром на висок степен задовољства испитаника (таб. 16). Као и претходних година, установљена је статистички високо значајна разлика у општем задовољству пацијената сестринском негом између анкетираних болница ($F=3.141$, $df=11$, $p=0.000$).

Табела 16: Опште задовољство сестринском негом – просечна оцена (\bar{x})

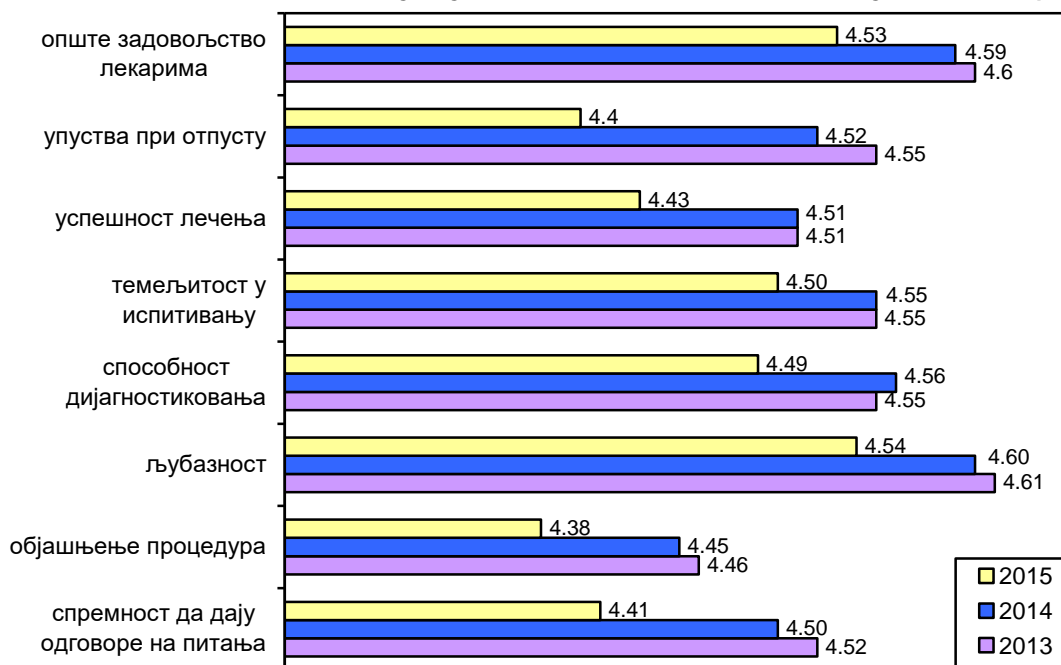
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	321	4,68	0,52	339	4,63	0,61	332	4,58	0,62
КБЦ „Др Д. Мишовић“	50	4,78	0,42	47	4,70	0,55	45	4,62	0,53
КБЦ „Звездара“	110	4,66	0,59	108	4,80	0,43	212	4,66	0,59
КБЦ „Земун“	113	4,59	0,55	93	4,70	0,69	107	4,61	0,51
КБЦ „Бежанијска коса“	88	4,73	0,47	104	4,44	0,71	132	4,66	0,66
Инс. за КВБ „Дедиње“	46	4,65	0,53	51	4,75	0,44	45	4,36	0,74
Инс. за онк. и рад. Србије	123	4,55	0,62	113	4,59	0,65	131	4,51	0,69
Инс. за реуматологију	40	4,72	0,51	34	4,82	0,39	44	4,70	0,51
Спец. бол. „Свети Сава“	61	4,79	0,52	48	4,77	0,47	76	4,82	0,39
Спец. бол. Младеновац	38	4,53	0,60	56	4,54	0,74	58	4,38	0,67
Спец. бол. Лазаревац	19	5,00	0,00	16	4,88	0,34	14	4,64	1,08
ВМА	538	4,60	0,62	489	4,64	0,55	471	4,64	0,55
УКУПНО	1.547	4,65	0,57	1.498	4,65	0,59	1.667	4,61	0,60

УСЛУГЕ ЛЕКАРА ТОКОМ БОРАВКА У БОЛНИЦИ

Услуге лекара на интернистичким одељењима током боравка у болници пацијенти су оценили високим оценама ($\bar{x}=4,53$). Највише замерки, односно најниже оцене су пацијенти имали на лекарска објашњења тестова, процедура, третмана и резултата

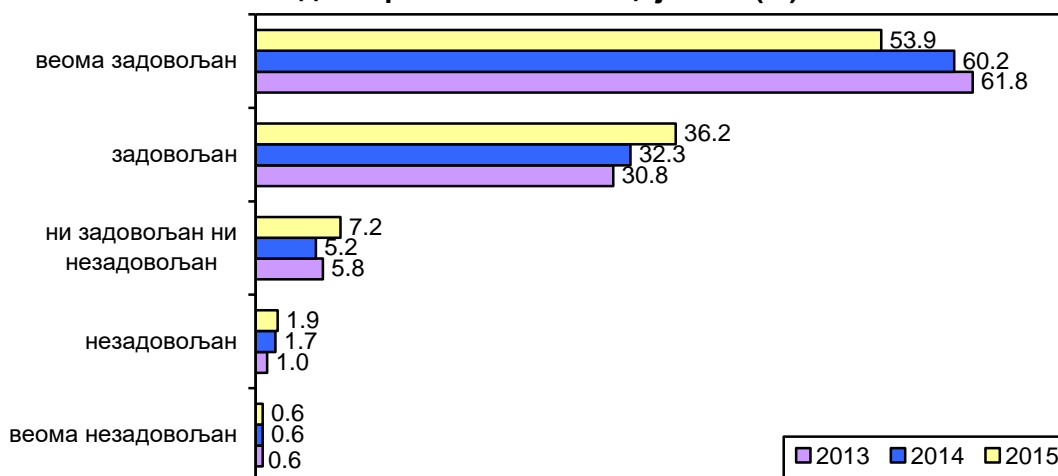
($\bar{x}=4,38$). Међутим, примећује се да су просечне оцене за све услуге лекара у 2015. години нешто ниже у односу на просечне оцене претходних година (граф. 16) .

Графикон 16: Задовољство услугама лекара током боравка у болници (\bar{x})



Спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената је задовољавајућа за 90% пацијената, ни задовољних ни незадовољних испитаника има 7.2%, а незадовољно је 2.5% пацијената (граф. 17).

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



Спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената је оцењена највишом оценом у Специјалној болници за ендемску нефропатију ($\bar{x}=4,86$), а затим у Специјалној болници „Свети Сава“. Најнижа оцена забележена је у Институту за КВБ „Дедиње“ ($\bar{x}=4,16$) и Специјалној болници за интерне болести Младеновац (таб. 17). За разлику од претходне године, у 2015. је установљена статистички значајна разлика у задовољству пацијената

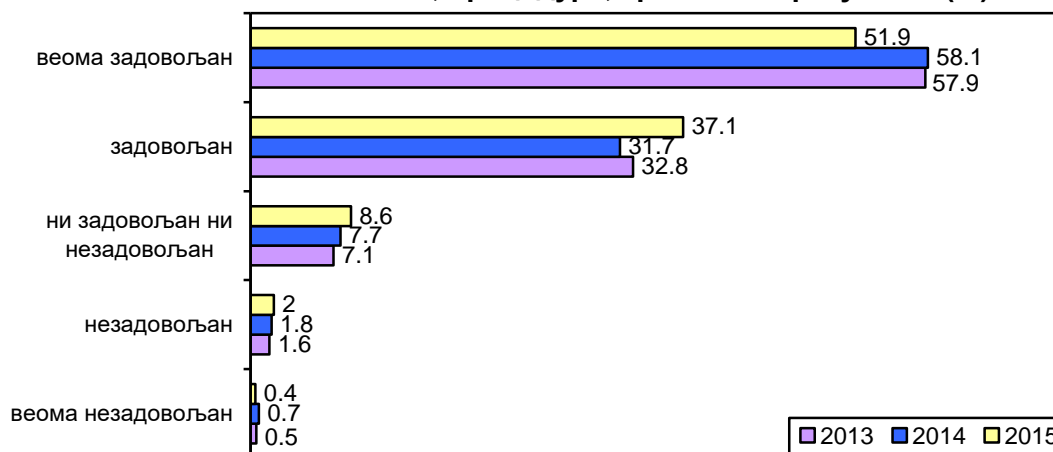
спремношћу лекара да дају одговоре на питања између анкетираних болница ($F=2.269$, $df=11$, $p=0.010$).

Табела 17: Спремност лекара да дају одговоре на питања – просечна оцена (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	319	4,51	0,71	342	4,48	0,77	332	4.40	0.81
КБЦ „Др Д. Мишовић“	50	4,74	0,53	46	4,65	0,57	45	4.51	0.51
КБЦ „Звездара“	112	4,63	0,59	113	4,63	0,64	138	4.36	0.94
КБЦ „Земун“	114	4,61	0,60	95	4,47	0,76	110	4.48	0.59
КБЦ „Бежанијска коса“	91	4,58	0,56	100	4,37	0,75	130	4.40	0.76
Инс. за КВБ „Дедиње“	47	4,66	0,48	51	4,53	0,88	44	4.16	0.71
Инс. за онк. и рад. Србије	124	4,39	0,74	121	4,45	0,71	137	4.34	0.74
Инс. за реуматологију	39	4,77	0,43	35	4,80	0,41	42	4.48	0.71
Спец. бол. „Свети Сава“	61	4,56	0,74	48	4,48	0,68	76	4.66	0.48
Спец. бол. Младеновац	38	4,53	0,60	58	4,34	0,85	59	4.24	0.73
Спец. бол. Лазаревац	19	5,00	0,00	16	4,63	0,62	14	4.86	0.36
ВМА	533	4,44	0,79	488	4,50	0,71	471	4.41	0.77
УКУПНО	1.547	4,52	0,70	1.513	4,50	0,73	1598	4.41	0.76

Лекарска објашњења тестова, процедура, третмана и резултата којима се пацијент подвргава су задовољавајућа за око 89% испитаника, 8.6% су навели да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је 2.4% пацијената (граф. 18).

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



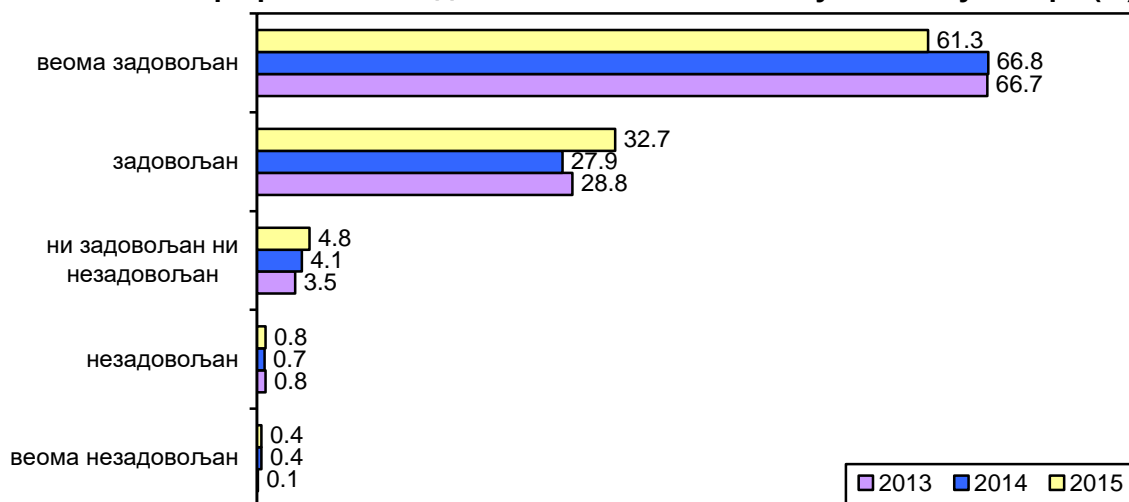
Лекарско објашњење тестова, процедура, третмана и резултата је најбоље оцењено у Специјалној болници за ендемску нефропатију ($\bar{x}=4,86$). Најнижа оцена је у Специјалној болници Младеновац ($\bar{x}=4,25$) и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (таб. 18). За разлику од претходне године, установљена је статистички значајна разлика у задовољству пацијената спремношћу лекара да дају објашњења о тестовима, процедурама, третманима и резултатима између анкетираних болница ($F=1.893$, $df=11$, $p=0.036$).

Табела 18. Лекарско објашњење тестова, процедура, третмана и резултата (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	313	4,42	0,77	335	4,44	0,77	322	4,35	0,84
КБЦ „Др Д. Мишовић“	51	4,63	0,63	46	4,61	0,58	45	4,53	0,50
КБЦ „Звездара“	110	4,58	0,58	107	4,59	0,76	137	4,39	0,82
КБЦ „Земун“	112	4,49	0,71	94	4,41	0,86	108	4,39	0,64
КБЦ „Бежанијска коса“	88	4,52	0,61	101	4,25	0,79	130	4,31	0,82
Инс. за КВБ „Дедиње“	44	4,52	0,79	50	4,42	0,88	44	4,27	0,54
Инс. за онк. и рад. Србије	119	4,35	0,68	113	4,41	0,76	127	4,30	0,74
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
Спец. бол. Младеновац	38	4,55	0,60	56	4,39	0,78	56	4,25	0,69
Спец. бол. Лазаревац	19	5,00	0,00	16	4,69	0,48	14	4,86	0,36
ВМА	522	4,39	0,82	478	4,45	0,77	471	4,39	0,77
УКУПНО	1.514	4,46	0,74	1.479	4,45	0,77	1573	4,38	0,76

Поштовање и љубазност лекара према пацијентима је задовољавајуће за 94% пацијената, 4.8% је ни задовољних ни незадовољних испитаника, док је незадовољних само 1.2% (граф. 19).

Графикон 19: Задовољство испитаника љубазношћу лекара (%)



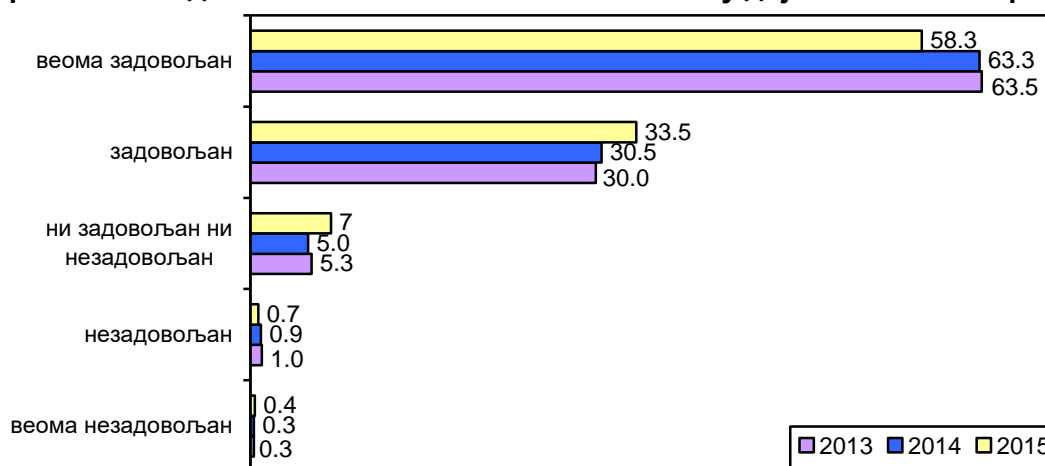
Поштовање и љубазност лекара према пацијенту највишим оценама су оцењени у Специјалној болници за ендемску нефропатију ($\bar{x}=4,86$), као и ранијих година. Најнижа оцена забележена је у Специјалној болници Младеновац ($\bar{x}=4,28$) и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (таб. 19). Постоји статистички високо значајна разлика у задовољству пацијената љубазношћу лекара између анкетираних болница ($F=3.678$, $df=11$, $p=0.000$).

Табела 19 : Поштовање и љубазност лекара – просечна оцена (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	317	4,61	0,59	339	4,63	0,63	326	4,58	0,68
КБЦ „Др Д. Мишовић“	51	4,78	0,42	47	4,72	0,50	45	4,67	0,48
КБЦ „Звездара“	111	4,70	0,53	108	4,70	0,58	139	4,42	0,87
КБЦ „Земун“	115	4,59	0,63	93	4,60	0,77	107	4,55	0,55
КБЦ „Бежанијска коса“	90	4,64	0,50	103	4,41	0,73	132	4,45	0,73
Инс. за КВБ „Дедиње“	45	4,71	0,51	52	4,58	0,75	45	4,29	0,66
Инс. за онк. и рад. Србије	122	4,43	0,63	114	4,48	0,71	128	4,42	0,73
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
Спец. бол. Младеновац	38	4,63	0,59	56	4,46	0,81	57	4,28	0,73
Спец. бол. Лазаревац	19	5,00	0,00	16	4,81	0,40	14	4,86	0,36
ВМА	533	4,57	0,67	486	4,61	0,60	471	4,59	0,61
УКУПНО	1.539	4,61	0,61	1.496	4,60	0,65	1583	4,54	0,67

Способност лекара да дијагностикују здравствене проблеме пацијената је задовољавајућа за 92% испитаника, ни задовољних ни незадовољних је 7%, док је само 1,1% незадовољних испитаника (граф. 20).

Графикон 20: Задовољство испитаника способношћу дијагностике лекара (%)



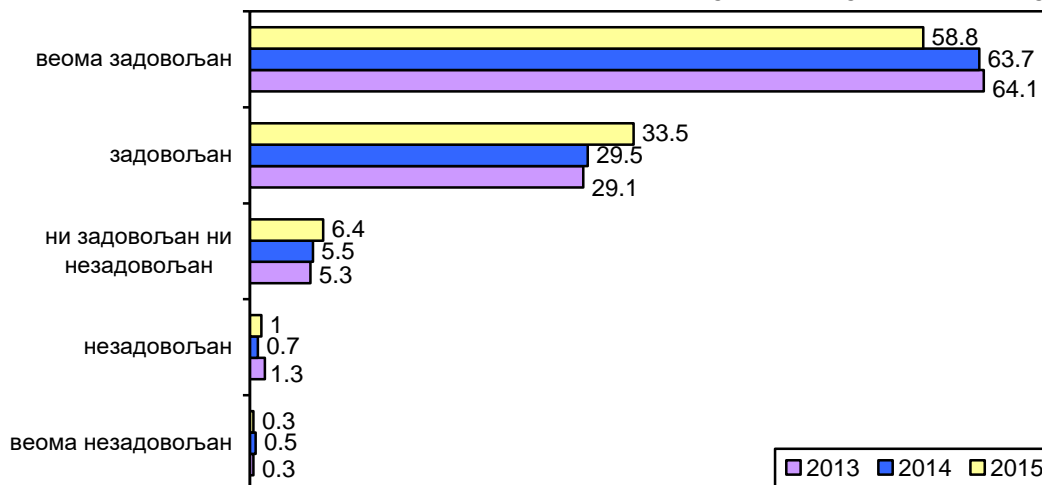
Лекарску способност дијагностиковања здравствених проблема пацијента највишом оценом су оценили пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију ($\bar{x}=4,79$). Најнижу оцену добили су лекари у Специјалној болници Младеновац ($\bar{x}=4,19$), (таб. 20). У 2014. постоји статистички значајна разлика у задовољству пацијената лекарском способношћу дијагностиковања између анкетираних болница, док у 2015. години постоји високо значајна разлика ($F=2.531$, $df=11$, $p=0.004$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	309	4,55	0,68	335	4,55	0,64	321	4,51	0,69
КБЦ „Др Д. Мишовић“	49	4,71	0,50	46	4,63	0,65	44	4,61	0,49
КБЦ „Звездара“	109	4,69	0,48	108	4,69	0,54	134	4,54	0,70
КБЦ „Земун“	113	4,54	0,66	93	4,57	0,71	105	4,51	0,56
КБЦ „Бежанијска коса“	83	4,58	0,59	102	4,36	0,76	130	4,48	0,78
Инс. за КВБ „Дедиње“	42	4,74	0,50	53	4,58	0,84	43	4,33	0,57
Инс. за онк. и рад. Србије	120	4,35	0,67	111	4,46	0,74	123	4,47	0,64
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
Спец. бол. Младеновац	38	4,50	0,65	54	4,43	0,79	57	4,19	0,88
Спец. бол. Лазаревац	19	5,00	0,00	16	4,56	0,51	14	4,79	0,43
ВМА	519	4,50	0,75	471	4,58	0,62	471	4,45	0,74
УКУПНО	1.498	4,55	0,67	1.472	4,56	0,66	1560	4,49	0,70

Темељитост лекара у испитивању је задовољавајућа за око 92% пацијената, 6.4% су ни задовољни ни незадовољни, док је само 1,3% незадовољних испитаника (граф. 21).

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



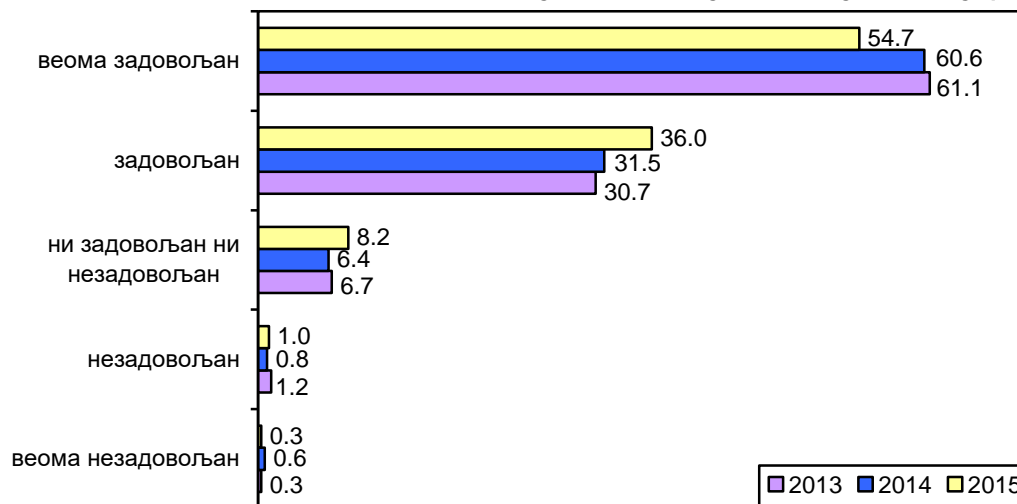
Темељитост лекара у испитивању је најбоље оцењена у Специјалној болници за ендемску нефропатију ($\bar{x}=4,86$). Најнижу оцену добили су лекари у Институту за КВБ „Дедиње“ ($\bar{x}=4,25$) и Специјалној болници за интерне болести Младеновац (таб. 21). Постоји статистички високо значајна разлика у задовољству пацијената темељитошћу лекара између анкетираних болница ($F=2.738$, $df=11$, $p=0.002$).

Табела 21: Темелитост лекара у испитивању – просечна оцена (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	311	4,56	0,75	334	4,56	0,67	321	4,53	0,68
КБЦ „Др Д. Мишовић“	51	4,76	0,47	46	4,65	0,60	42	4,60	0,50
КБЦ „Звездара“	105	4,68	0,51	107	4,73	0,49	137	4,50	0,77
КБЦ „Земун“	109	4,49	0,68	92	4,53	0,85	106	4,47	0,59
КБЦ „Бежанијска коса“	85	4,62	0,51	101	4,31	0,81	129	4,48	0,75
Инс. за КВБ „Дедиње“	45	4,73	0,50	51	4,55	0,88	44	4,25	0,65
Инс. за онк. и рад. Србије	121	4,34	0,65	108	4,43	0,76	126	4,39	0,74
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	0,60	48	4,56	0,62	76	4,71	0,48
Спец. бол. Младеновац	38	4,61	0,55	56	4,45	0,78	58	4,26	0,76
Спец. бол. Лазаревац	19	5,00	0,00	16	4,75	0,45	14	4,86	0,36
ВМА	523	4,50	0,74	480	4,56	0,63	471	4,52	0,67
УКУПНО	1.503	4,55	0,68	1.474	4,55	0,68	1567	4,50	0,68

Успешност лекара у лечењу је задовољавајућа за 91% испитаника, ни задовољних ни незадовољних је 8.2%, док је незадовољних само 1.3% испитаника (граф. 22).

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



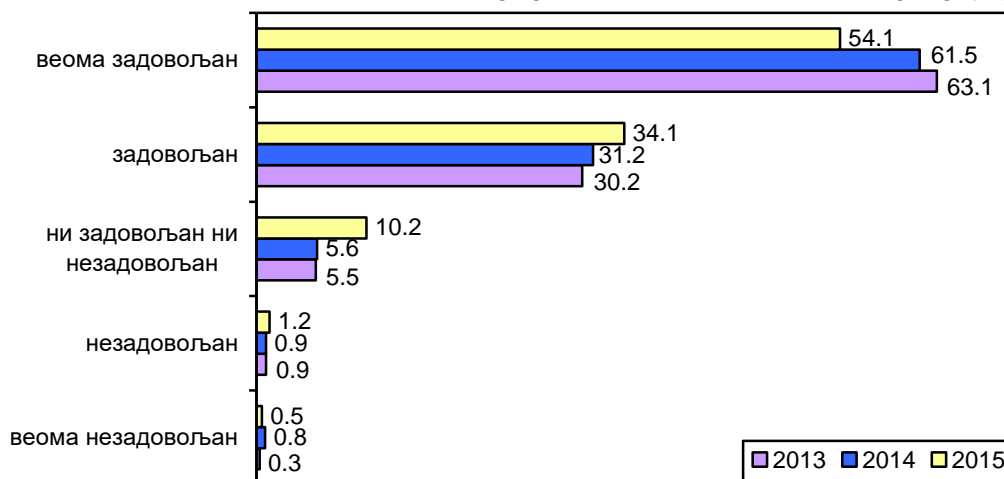
Успешност лекара у лечењу најбоље је оцењена у Специјалној болници за ендемску нефропатију и Специјалној болници „Свети Сава“ ($\bar{x}=4,71$). Најнижу оцену добили су лекари у Специјалној болници за интерне болести Младеновац ($\bar{x}=4,23$), (таб. 22). Постоји статистички високо значајна разлика у задовољству пацијената лекарском успешношћу лечења између анкетираних болница ($F=2.304$, $df=11$, $p=0.008$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	304	4,53	0,71	316	4,49	0,74	310	4,47	0,69
КБЦ „Др Д. Мишовић“	48	4,69	0,51	46	4,72	0,54	45	4,60	0,50
КБЦ „Звездара“	105	4,67	0,53	108	4,69	0,57	136	4,50	0,69
КБЦ „Земун“	115	4,52	0,68	92	4,48	0,83	106	4,48	0,72
КБЦ „Бежанијска коса“	84	4,57	0,54	97	4,35	0,76	126	4,40	0,77
Инс. за КВБ „Дедиње“	41	4,73	0,50	52	4,44	0,92	43	4,37	0,54
Инс. за онк. и рад. Србије	110	4,26	0,71	110	4,39	0,79	129	4,39	0,80
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
Спец. бол. Младеновац	37	4,59	0,60	55	4,36	0,83	57	4,23	0,76
Спец. бол. Лазаревац	19	5,00	0,00	16	4,63	0,50	14	4,71	0,47
ВМА	499	4,41	0,80	442	4,52	0,65	471	4,38	0,74
УКУПНО	1.456	4,51	0,70	1.417	4,51	0,71	1.557	4,43	0,71

Упутства лекара приликом отпуста са болничког лечења су задовољавајућа за 88% пацијената, ни задовољних ни незадовољних је око 10%, док је незадовољних само 1.7% испитаника (граф. 23).

Графикон 23: Задовољство испитаника упутствима лекара при отпусту (%)



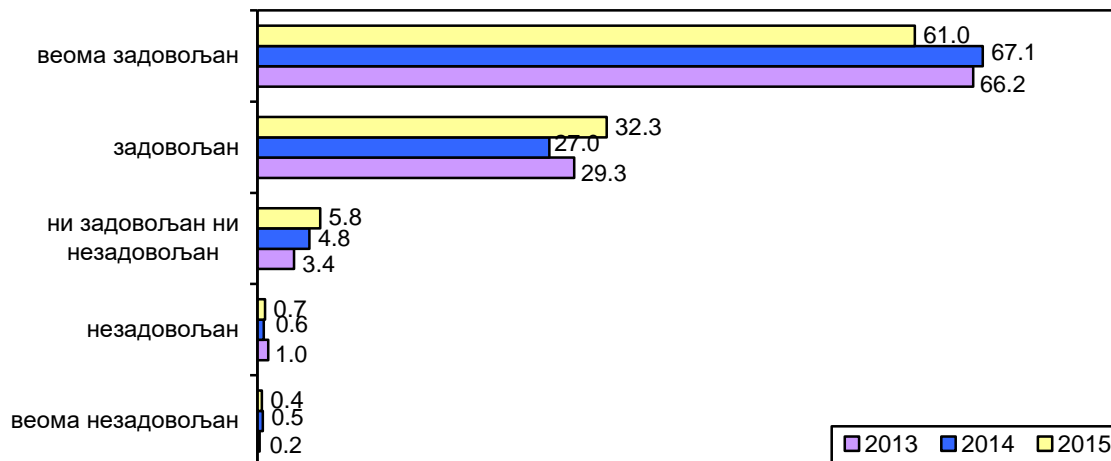
Упутства која лекар даје приликом болничког отпуста су најбоље оцењена у све три године посматрања у Специјалној болници за ендемску нефропатију ($\bar{x}=4,79$). Најнижа оцена забележена је на ВМА ($\bar{x}=4,27$) и Специјалној болници за интерне болести Младеновац (таб. 23). У 2014. години постоји статистички значајна разлика у задовољству пацијената лекарским упутствима приликом отпуста између анкетираних болница, а у 2015. години постоји статистички високо значајна разлика ($F=3.248$, $df=11$, $p=0.000$).

Табела 23: Лекарска упутства приликом отпуста – просечна оцена (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	291	4,55	0,68	304	4,48	0,73	299	4,43	0,73
КБЦ „Др Д. Мишовић“	47	4,72	0,50	45	4,71	0,55	44	4,57	0,50
КБЦ „Звездара“	102	4,72	0,47	105	4,69	0,56	127	4,42	0,88
КБЦ „Земун“	113	4,50	0,70	93	4,39	0,90	101	4,42	0,60
КБЦ „Бежанијска коса“	83	4,59	0,54	94	4,34	0,80	124	4,47	0,77
Инс. за КВБ „Дедиње“	41	4,63	0,58	48	4,52	0,77	41	4,46	0,55
Инс. за онк. и рад. Србије	121	4,36	0,75	111	4,50	0,70	129	4,43	0,76
Инс. за реуматологију	37	4,76	0,43	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
Спец. бол. Младеновац	38	4,61	0,59	56	4,43	0,76	57	4,30	0,68
Спец. бол. Лазаревац	19	5,00	0,00	16	4,75	0,45	14	4,79	0,43
ВМА	451	4,50	0,72	395	4,54	0,70	471	4,27	0,83
УКУПНО	1.400	4,55	0,67	1.349	4,52	0,72	1.527	4,40	0,76

Лекарским услугама у целини током болничког лечења је задовољно 93% испитаника, што је мање од резултата за медицинске сестре (96,5%). Лекарским услугама је ни задовољно ни незадовољно 5.8% испитаника, а незадовољно је само 1,1% пацијената (граф. 24), што је нешто већи степен незадовољства у односу на медицинске сестре (0,7%)

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



Лекарским услугама у целини су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију ($\bar{x}=4,79$). Најнижа оцена забележена је у Специјалној болници Младеновац ($\bar{x}=4,33$) (таб. 24). Постоји статистички високо значајна разлика у задовољству пацијената лекарским услугама у целини између анкетираних болница у 2014. години, а у 2015. години постоји статистички значајна разлика између анкетираних болница ($F=1.875$, $df=11$, $p=0.038$).

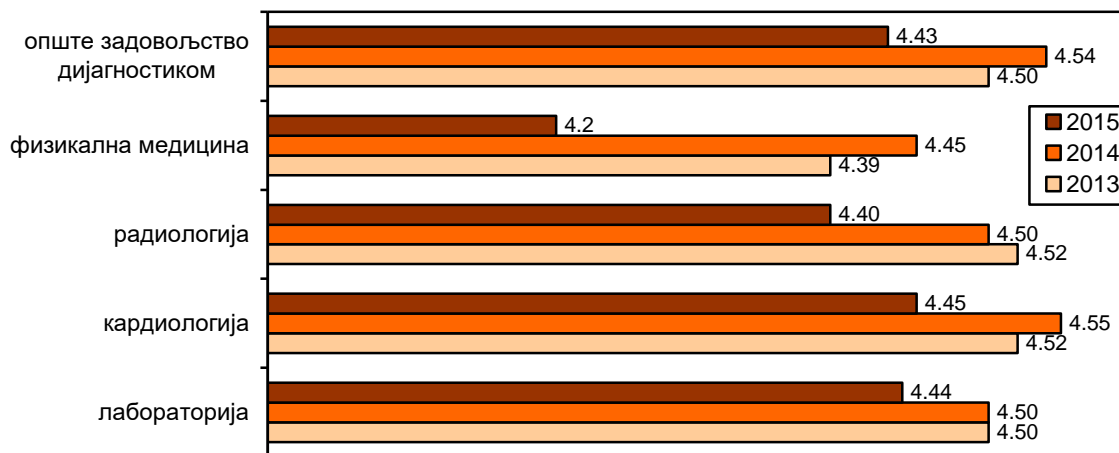
Табела 24: Опште задовољство услугама лекара – просечна оцена (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	312	4,64	0,59	340	4,58	0,69	324	4,52	0,69
КБЦ „Др Д. Мишовић“	51	4,75	0,48	46	4,76	0,52	44	4,66	0,48
КБЦ „Звездара“	111	4,71	0,51	107	4,72	0,49	139	4,45	0,79
КБЦ „Земун“	114	4,59	0,70	93	4,56	0,79	105	4,57	0,55
КБЦ „Бежанијска коса“	90	4,68	0,47	101	4,37	0,80	127	4,48	0,78
Инс. за КВБ „Дедиње“	47	4,70	0,51	54	4,61	0,81	44	4,59	0,54
Инс. за онк. и рад. Србије	120	4,39	0,64	113	4,54	0,71	133	4,48	0,70
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
Спец. бол. Младеновац	38	4,63	0,54	55	4,47	0,77	57	4,33	0,66
Спец. бол. Лазаревац	19	5,00	0,00	16	4,75	0,45	14	4,79	0,43
ВМА	520	4,54	0,70	474	4,62	0,60	471	4,52	0,67
УКУПНО	1.521	4,60	0,62	1.482	4,59	0,66	1.578	4,53	0,67

ЗАДОВОЉСТВО ДИЈАГНОСТИЧКИМ И ТЕРАПИЈСКИМ УСЛУГАМА

Дијагностичке услуге су пацијенти на интернистичким одељењима оценили нешто нижим оценама у односу на претходне године (граф. 25). Најнижом оценом, условно речено с обзиром на висок степен задовољства, у све три године посматрања оцењене су услуге физикалне терапије.

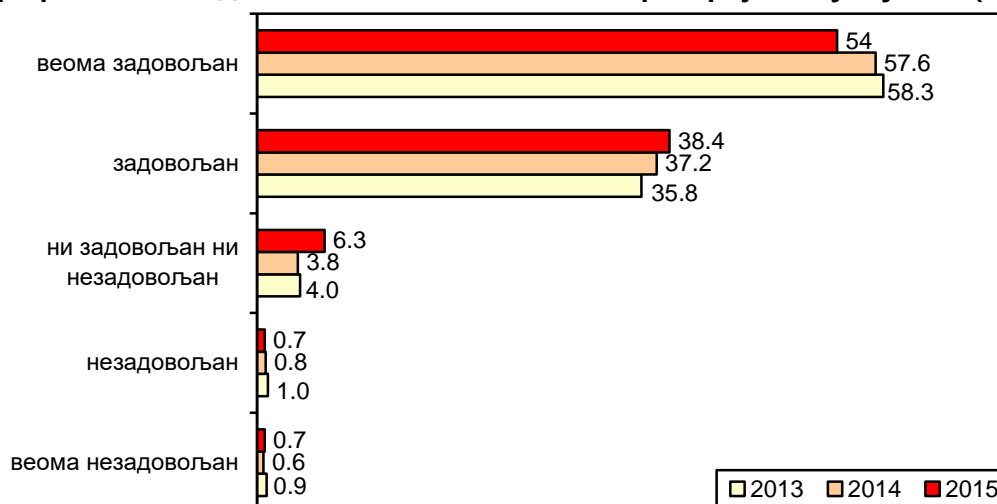
Графикон 25: Задовољство дијагностичким услугама на интернистичким одељењима – просечна оцена (\bar{x})



Лабораторијским услугама је задовољно 92.4% пацијената, ни задовољних ни незадовољних је 6.3%, а незадовољних је само 1.4% (граф. 26). Лабораторијске услуге није користило 90 пацијената, а још 80 није одговорило на ово питање (10,4% од укупног броја испитаника).

У односу на претходне године смањен је проценат пацијената који се изјашњавају да су веома задовољни лабораторијским услугама, а повећан је проценат пацијената који се изјашњавају да су задовољни, као и оних који нису ни задовољни ни незадовољни.

Графикон 26: Задовољство испитаника лабораторијским услугама (%)



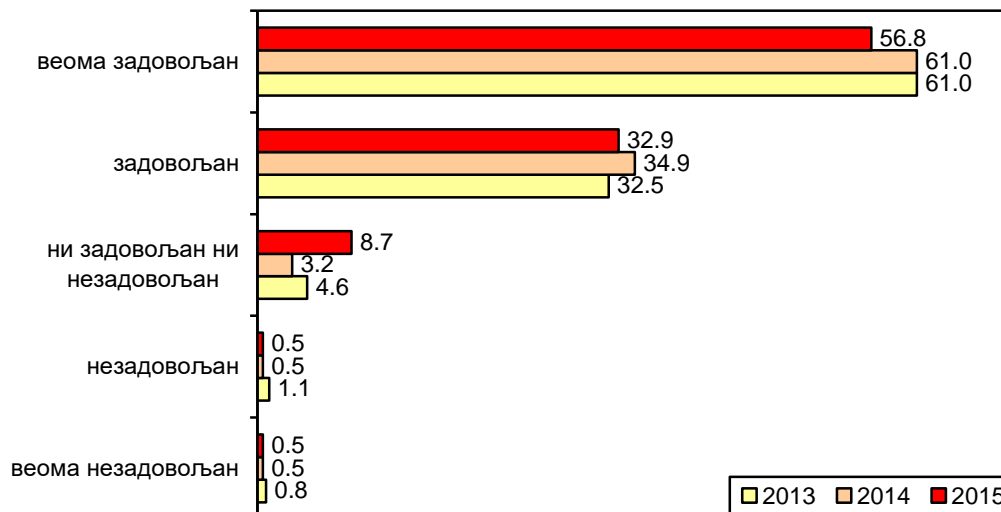
Лабораторијским услугама најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију ($\bar{x}=4,79$) у све три године, а најмање су задовољни у Специјалној болници Младеновац ($\bar{x}=4,28$) и Институту за онкологију и радиологију Србије (таб. 25). У 2014. нема статистички значајне разлике у задовољству испитаника пруженим лабораторијским услугама између анкетираних болница, док у 2015. години постоји статистички високо значајна разлика ($F=3.372$, $df=11$, $p=0.000$).

Табела 25: Задовољство испитаника лабораторијским услугама–просечна оцена (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	276	4,41	0,82	292	4,52	0,64	299	4,42	0,66
КБЦ „Др Д. Мишовић“	48	4,69	0,52	41	4,66	0,53	44	4,48	0,59
КБЦ „Звездара“	91	4,55	0,64	87	4,53	0,71	119	4,36	0,69
КБЦ „Земун“	93	4,47	0,64	80	4,46	0,71	96	4,41	0,72
КБЦ „Бежанијска коса“	67	4,57	0,70	95	4,32	0,73	126	4,60	0,72
Инс. за КВБ „Дедиње“	27	4,67	0,48	27	4,59	0,57	27	4,33	0,68
Инс. за онк. и рад. Србије	122	4,32	0,63	110	4,40	0,89	131	4,31	0,89
Инс. за реуматологију	33	4,61	0,66	33	4,60	0,50	37	4,46	0,65
Спец. бол. „Свети Сава“	54	4,71	0,50	48	4,58	0,58	75	4,77	0,42
Спец. бол. Младеновац	39	4,77	0,48	44	4,39	0,89	57	4,28	0,67
Спец. бол. Лазаревац	20	5,00	0,00	13	4,77	0,44	14	4,79	0,42
ВМА	470	4,47	0,73	443	4,53	0,61	443	4,43	0,73
УКУПНО	1.340	4,50	0,71	1.313	4,50	0,67	1.468	4,44	0,71

Кардиолошким услугама (ЕКГ, тест оптерећења) задовољно је око 90% пацијената, ни задовољно ни незадовољно је 8.7%, а незадовољних је само 1% испитаника (граф. 27). Кардиолошке услуге није користило 220 пацијената, а још 120 није одговорило на ово питање (20,7% од укупног броја испитаника).

Графикон 27: Задовољство испитаника услугама кардиолошке дијагностике (%)



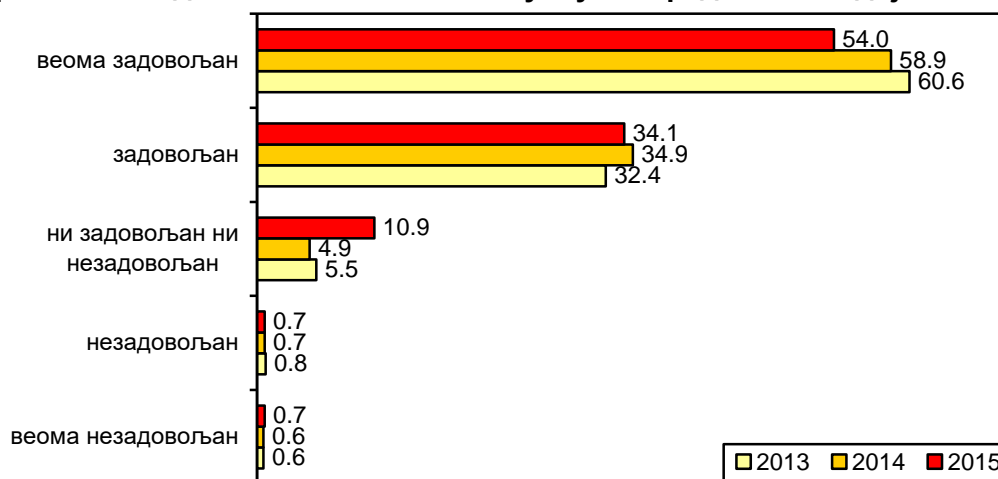
Услугама кардиолошке дијагностике најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници „Свети Сава“ ($\bar{x}=4,80$) и Специјалној болници за ендемску нефропатију ($\bar{x}=4,71$). Најмање су задовољни у Специјалној болници Младеновац ($\bar{x}=4,27$), (таб. 26). У 2014. години постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника пруженим услугама кардиолошке дијагностике између анкетираних болница, док у 2015. години постоји статистички високо значајна разлика у посматраним годинама ($F=3.827$, $df=11$, $p=0.000$).

Табела 26: Задовољство испитаника кардиолошким услугама – просечна оцена (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	220	4,50	0,69	233	4,55	0,61	240	4,46	0,74
КБЦ „Др Д. Мишовић“	45	4,76	0,43	36	4,64	0,54	37	4,46	0,56
КБЦ „Звездара“	75	4,53	0,66	79	4,68	0,49	109	4,49	0,62
КБЦ „Земун“	85	4,59	0,54	68	4,54	0,63	86	4,51	0,53
КБЦ „Бежанијска коса“	59	4,59	0,72	83	4,33	0,68	116	4,60	0,74
Инс. за КВБ „Дедиње“	34	4,77	0,43	36	4,69	0,52	35	4,60	0,55
Инс. за онк. и рад. Србије	112	4,27	0,78	95	4,43	0,79	124	4,31	0,88
Инс. за реуматологију	29	4,72	0,45	29	4,72	0,45	35	4,43	0,65
Спец. бол. „Свети Сава“	49	4,71	0,46	39	4,64	0,54	69	4,80	0,40
Спец. бол. Младеновац	38	4,79	0,41	44	4,59	0,73	56	4,27	0,67
Спец. бол. Лазаревац	20	5,00	0,00	11	4,73	0,47	14	4,71	0,47
ВМА	383	4,43	0,82	340	4,57	0,62	377	4,37	0,77
УКУПНО	1.149	4,52	0,71	1.093	4,56	0,63	1.298	4,45	0,72

На питање о задовољству услугама **радиолошке дијагностике** (рендген, ултразвук, скенер) задовољно је 88% пацијената, ни задовољних ни незадовољних је 10.9%, а незадовољних је само 1.4% испитаника (граф. 28). Радиолошке услуге није користило 219 пацијената, а још 130 није одговорило на ово питање (21,3% од укупног броја испитаника).

Графикон 28: Задовољство испитаника услугама радиолошке дијагностике (%)



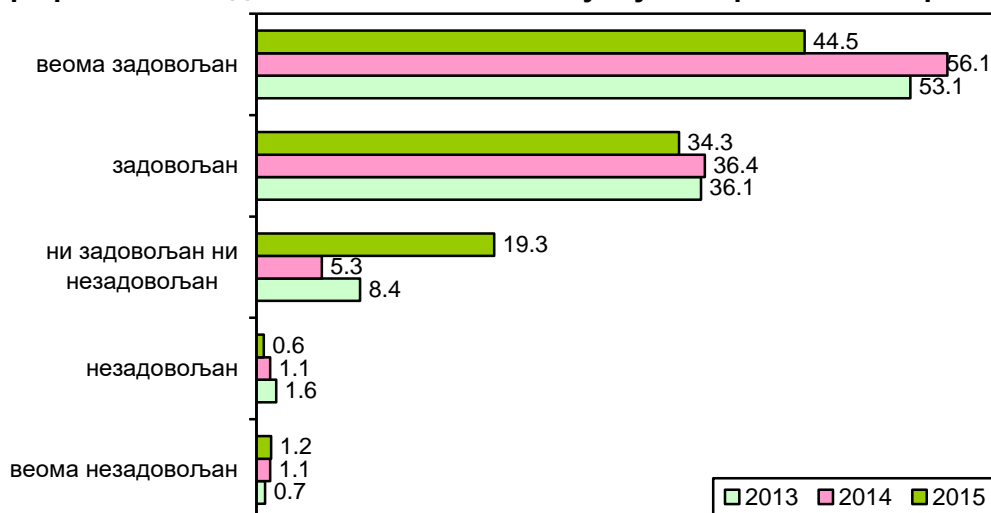
Услугама радиолошке дијагностике најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници „Свети Сава“ и Специјалној болници за ендемску нефропатију ($\bar{x}=4,79$). Пацијенти су најмање задовољни на ВМА ($\bar{x}=4,20$) и Специјалној болници за интерне болести Младеновац (таб. 27). У 2014. години нема статистички значајне разлике у задовољству испитаника пруженим радиолошким услугама између анкетираних болница, док у 2015. години постоји статистички високо значајна разлика ($F=6.566$, $df=11$, $p=0.000$).

Табела 27: Задовољство испитаника радиолошким услугама–просечна оцена (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	241	4.49	0.71	245	4,51	0,61	245	4,48	0,65
КБЦ „Др Д. Мишовић“	43	4.63	0.72	40	4,60	0,67	43	4,42	0,66
КБЦ „Звездара“	73	4.41	0.83	81	4,52	0,78	105	4,30	0,72
КБЦ „Земун“	79	4.51	0.57	66	4,59	0,61	88	4,51	0,66
КБЦ „Бежанијска коса“	58	4.62	0.62	74	4,38	0,72	125	4,63	0,70
Инс. за КВБ „Дедиње“	28	4.79	0.42	30	4,77	0,50	33	4,39	0,75
Инс. за онк. и рад. Србије	101	4.26	0.77	89	4,38	0,83	108	4,31	0,83
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
Спец. бол. Младеновац	37	4.78	0.42	43	4,40	0,85	56	4,27	0,67
Спец. бол. Лазаревац	20	5.00	0.00	11	4,64	0,67	14	4,79	0,43
ВМА	322	4.48	0.74	294	4,50	0,66	366	4,20	0,89
УКУПНО	1.077	4.52	0.70	1.052	4,51	0,68	1.289	4,39	0,76

Услугама **физикалне терапије** задовољно је око 79% испитаника, ни задовољних ни незадовољних је 19.3% пацијената, а незадовољних је само 1.8% (граф. 29). Услуге физикалне терапије није користило 590 пацијената, а још 221 није одговорило на ово питање (49,5% од укупног броја испитаника).

Графикон 29: Задовољство испитаника услугама физикалне терапије (%)



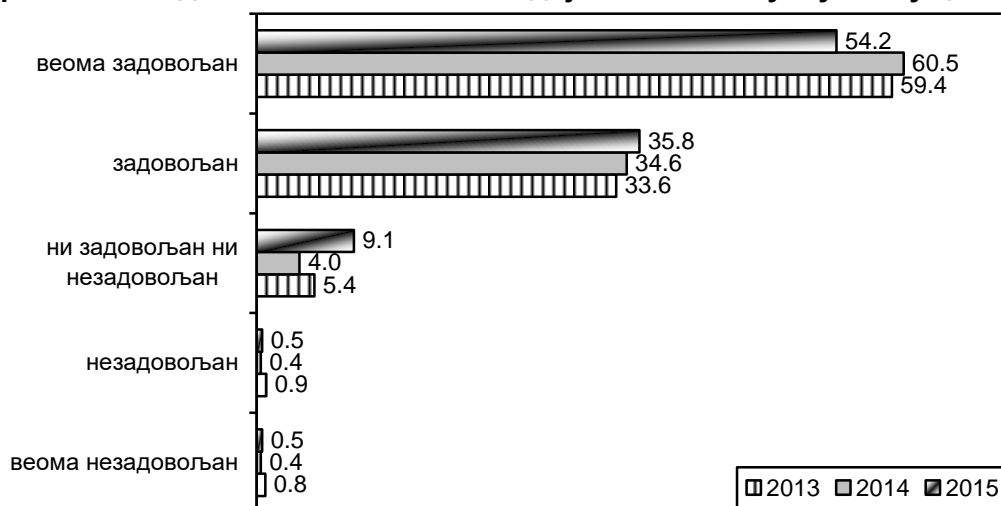
Услугама физикалне медицине и рехабилитације најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници „Свети Сава“ ($\bar{x}=4,79$). Испитаници су најмање задовољни на ВМА ($\bar{x}=3,82$), (таб. 28). У 2014. години постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника пруженим услугама физикалне медицине између анкетираних болница, док у 2015. години постоји статистички високо значајна разлика ($F=9.819$, $df=11$, $p=0.000$).

Табела 28: Задовољство испитаника услугама физикалне медицине и рехабилитације – просечна оцена (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	122	4,27	0,81	130	4,35	0,83	150	4,23	0,91
КБЦ „Др Д. Мишовић“	28	4,54	0,84	21	4,38	0,67	26	4,50	0,65
КБЦ „Звездара“	53	4,51	0,72	47	4,68	0,47	56	4,32	0,64
КБЦ „Земун“	51	4,63	0,49	45	4,47	0,94	53	4,43	0,57
КБЦ „Бежанијска коса“	40	4,50	0,64	48	4,19	0,76	55	4,31	0,96
Инс. за КВБ „Дедиње“	19	4,68	0,58	13	4,69	0,48	24	4,50	0,59
Инс. за онк. и рад. Србије	79	4,24	0,70	57	4,32	0,78	69	4,28	0,82
Инс. за реуматологију	32	4,59	0,56	26	4,62	0,64	33	4,51	0,71
Спец. бол. „Свети Сава“	45	4,62	0,53	43	4,63	0,82	57	4,79	0,45
Спец. бол. Младеновац	17	4,65	0,61	32	4,34	0,87	49	4,22	0,87
Спец. бол. Лазаревац	19	5,00	0,00	8	4,75	0,46	8	4,50	0,53
ВМА	173	4,17	0,92	154	4,51	0,62	247	3,82	0,88
УКУПНО	678	4,39	0,77	624	4,45	0,75	827	4,20	0,86

На питање о задовољству дијагностичким услугама у целини 90% пацијената се изјаснило да су задовољни или веома задовољни, ни задовољних ни незадовољних је 9,1%, а незадовољних је само 1% испитаника (граф. 30). Дијагностичке услуге није користило 88 пацијената, а још 130 није одговорило на ово питање (13,1% од укупног броја испитаника).

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



Дијагностичким услугама у целини најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници „Свети Сава“ ($\bar{x}=4,80$). Пацијенти су најмање задовољни у Специјалној болници за интерне болести Младеновац ($\bar{x}=4,31$) и ВМА (таб. 29). У 2014. години постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника пруженим дијагностичким услугама између анкетираних болница, док у 2015. години постоји статистички високо значајна разлика ($F=4.457$, $df=11$, $p=0.000$).

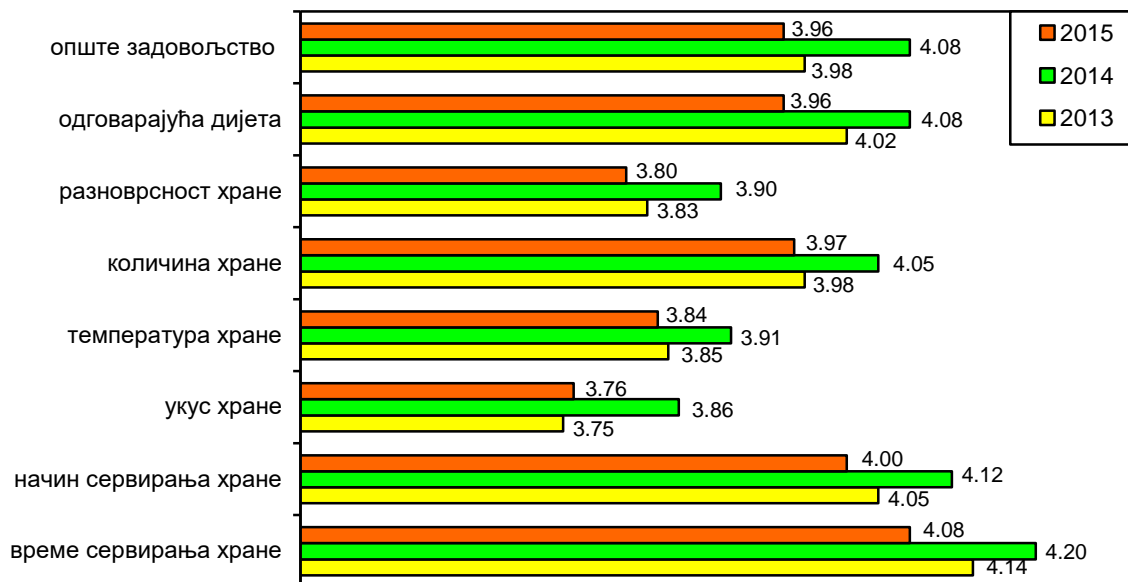
Табела 29: Задовољство испитаника дијагностичким услугама у целини - (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	271	4,52	0,65	265	4,56	0,56	272	4,40	0,73
КБЦ „Др Д. Мишовић“	45	4,64	0,74	40	4,58	0,59	43	4,49	0,55
КБЦ „Звездара“	86	4,55	0,66	92	4,63	0,57	116	4,36	0,62
КБЦ „Земун“	93	4,46	0,62	78	4,60	0,59	91	4,46	0,56
КБЦ „Бежанијска коса“	66	4,61	0,68	90	4,41	0,67	127	4,63	0,70
Инс. за КВБ „Дедиње“	32	4,78	0,49	39	4,72	0,51	36	4,53	0,65
Инс. за онк. и рад. Србије	102	4,26	0,73	98	4,37	0,82	110	4,33	0,76
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	0,44	75	4,80	0,40
Спец. бол. Младеновац	38	4,79	0,41	44	4,48	0,76	55	4,31	0,60
Спец. бол. Лазаревац	20	5,00	0,00	13	4,77	0,44	14	4,71	0,47
ВМА	453	4,40	0,81	403	4,54	0,65	441	4,33	0,80
УКУПНО	1.290	4,50	0,71	1.242	4,55	0,63	1.420	4,43	0,72

УСЛУГЕ БОЛНИЧКЕ ИСХРАНЕ

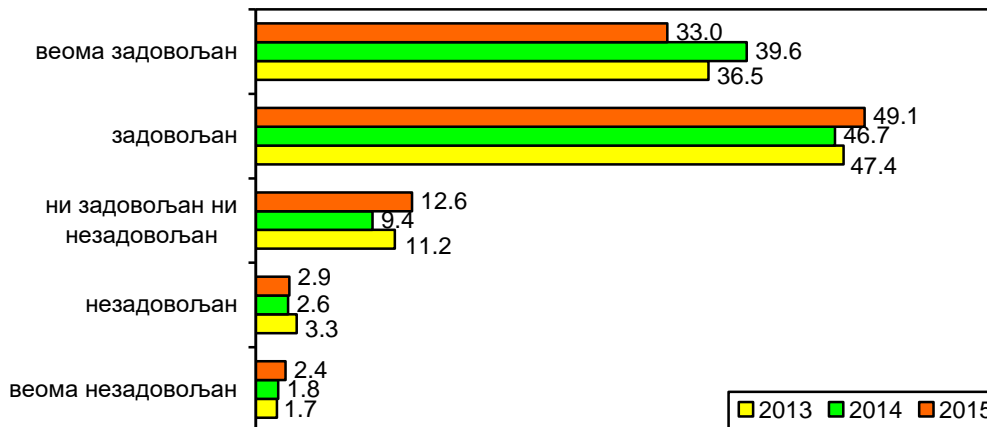
Када су у питању услуге болничке исхране, пацијенти су, као и ранијих година били најзадовољнији временом и начином сервирања хране, а најмање задовољни укусом и разноврсношћу хране (граф. 31). Просечне оцене у 2015. години су нешто ниже у односу на 2014. и 2013. годину.

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



Временом сервирања хране у болници је задовољно 82% пацијената, 12.6% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је 5.3% пацијената (граф. 32). У односу на претходне године, повећан је проценат веома незадовољних пацијената, као и пацијената који се изјашњавају да нису ни задовољни ни незадовољни.

Графикон 32: Задовољство испитаника временом сервирања хране (%)



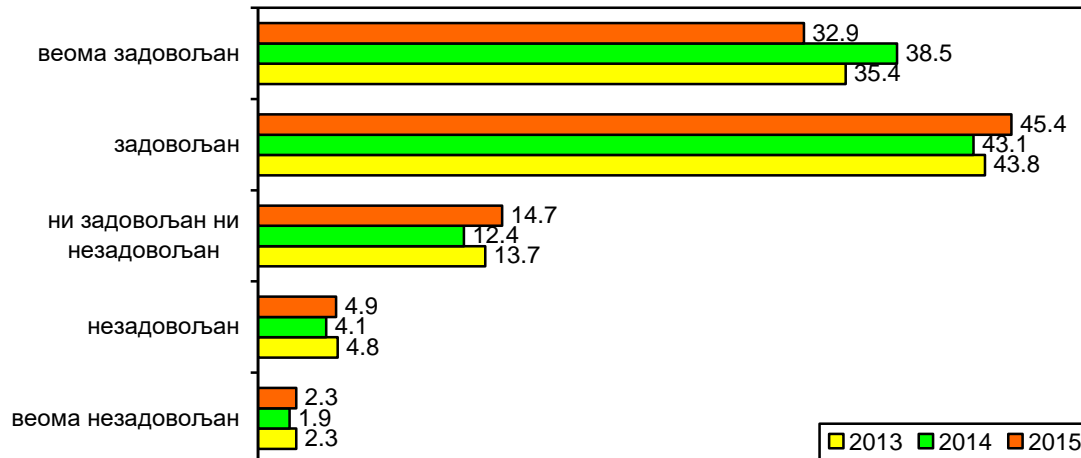
Посматрано по болницама временом сервирања хране најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију ($\bar{x}=4,64$), у све три године посматрања, а најмање су задовољни у КБЦ „Др Д. Мишовић“ ($\bar{x}=3,76$) и КБЦ „Звездара“ (таб. 30). Постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника временом сервирања хране између анкетираних болница ($F=6.003$, $df=11$, $p=0.00$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	310	4,03	0,89	330	4,05	0,94	327	3,97	0,88
КБЦ „Др Д. Мишовић“	49	4,39	0,70	45	4,36	0,68	45	3,76	1,11
КБЦ „Звездара“	108	4,23	0,79	104	4,31	0,87	136	3,81	1,07
КБЦ „Земун“	109	3,73	0,99	93	4,06	1,01	106	4,05	0,80
КБЦ „Бежанијска коса“	82	4,13	0,81	94	4,18	0,70	130	4,29	0,84
Инс. за КВБ „Дедиње“	43	4,09	1,00	50	4,28	0,73	44	3,98	0,70
Инс. за онк. и рад. Србије	121	3,94	0,84	118	3,92	0,94	134	4,01	0,84
Инс. за реуматологију	36	4,47	0,65	35	4,34	0,68	44	4,27	0,66
Спец. бол. „Свети Сава“	57	4,33	0,74	49	4,47	0,65	74	4,54	0,53
Спец. бол. Младеновац	39	4,05	0,83	52	4,31	0,85	57	4,14	0,61
Спец. бол. Лазаревац	20	4,95	0,22	16	4,63	0,50	14	4,64	0,63
ВМА	531	4,23	0,83	484	4,29	0,77	471	4,13	0,90
УКУПНО	1.505	4,14	0,86	1.470	4,20	0,85	1.582	4,08	0,88

Начином сервирања хране у болници је задовољно 78% пацијената, 14.7% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољних је 7.2% испитаника (граф. 33). У односу на претходне године, повећан је проценат веома незадовољних и незадовољних пацијената, као и пацијената који се изјашњавају да нису ни задовољни ни незадовољни.

Графикон 33: Задовољство испитаника начином сервирања хране (%)



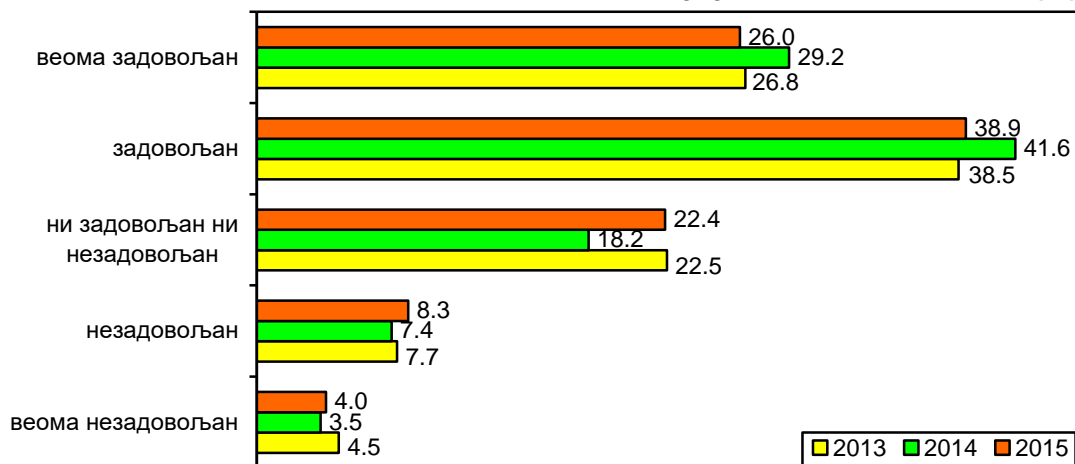
Начином сервирања хране су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију ($\bar{x}=4,71$), у све три године посматрања, а најмање су задовољни у КБЦ „Др Д. Мишовић“ ($\bar{x}=3,75$) и КБЦ „Звездара“ (таб. 31). Као и претходних година, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника у начину сервирања хране између анкетираних болница ($F=6.009$, $df=11$, $p=0.000$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	303	3,90	1,01	324	3,95	0,99	320	3,87	1,00
КБЦ „Др Д. Мишовић“	50	4,22	1,02	44	4,18	0,87	44	3,75	1,06
КБЦ „Звездара“	106	4,10	0,87	100	4,24	0,90	133	3,78	1,09
КБЦ „Земун“	110	3,59	1,14	93	3,95	1,07	102	3,93	0,88
КБЦ „Бежанијска коса“	81	3,85	1,01	94	4,07	0,89	127	4,22	0,91
Инс. за КВБ „Дедиње“	40	4,15	0,77	51	4,27	0,72	44	4,07	0,50
Инс. за онк. и рад. Србије	116	3,86	0,92	109	3,80	0,99	131	3,85	0,92
Инс. за реуматологију	36	4,47	0,65	35	4,26	0,70	43	4,26	0,76
Спец. бол. „Свети Сава“	57	4,25	0,81	49	4,47	0,68	75	4,47	0,58
Спец. бол. Младеновац	39	4,08	0,77	48	4,38	0,76	58	4,14	0,71
Спец. бол. Лазаревац	20	4,95	0,22	16	4,75	0,44	14	4,71	0,47
ВМА	534	4,18	0,87	484	4,21	0,83	471	4,09	0,92
УКУПНО	1.492	4,05	0,94	1.447	4,12	0,91	1.562	4,02	0,93

Укусом хране у болници је задовољно око 65% пацијената, 22.4% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољних је 12.3% испитаника (граф. 34). У односу на претходне године, повећан је проценат веома незадовољних и незадовољних пацијената, као и пацијената који се изјашњавају да нису ни задовољни ни незадовољни укусом болничке хране.

Графикон 34: Задовољство испитаника укусом болничке хране (%)



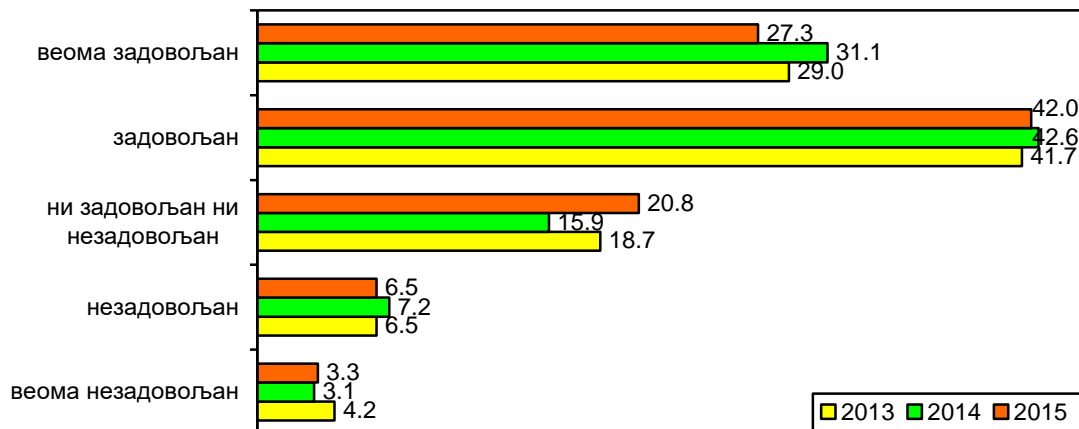
Укусом болничке хране најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију ($\bar{x}=4,64$), а најмање су задовољни у КБЦ „Звездара“ ($\bar{x}=3,38$) и КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (таб. 32). Као и ранијих година, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника укусом хране између анкетираних болница ($F=8,982$, $df=11$, $p=0.000$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	308	3,50	1,12	319	3,63	1,08	316	3,61	1,07
КБЦ „Др Д. Мишовић“	50	4,12	1,02	45	4,16	0,82	44	3,43	1,13
КБЦ „Звездара“	104	3,74	1,04	101	3,95	1,01	133	3,38	1,15
КБЦ „Земун“	108	3,16	1,22	92	3,55	1,25	105	3,57	1,08
КБЦ „Бежанијска коса“	82	3,56	1,13	96	3,68	0,98	129	4,03	1,02
Инс. за КВБ „Дедиње“	41	4,20	0,71	49	4,06	0,89	44	4,11	0,49
Инс. за онк. и рад. Србије	116	3,63	1,03	107	3,48	1,11	131	3,56	1,05
Инс. за реуматологију	38	4,29	0,84	34	3,88	0,94	42	3,81	1,09
Спец. бол. „Свети Сава“	58	4,02	0,98	49	4,47	0,64	73	4,44	0,58
Спец. бол. Младеновац	39	4,03	0,84	47	4,45	0,71	58	3,93	0,92
Спец. бол. Лазаревац	20	4,95	0,22	16	4,44	0,81	14	4,64	0,50
ВМА	533	3,88	0,99	485	3,97	0,95	471	3,83	1,03
УКУПНО	1.497	3,75	1,07	1.440	3,86	1,03	1.560	3,76	1,05

Температуром хране у болници је задовољно 69% пацијената, 20.8% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољних је око 10% испитаника (граф. 35). У односу на претходне године смањен је проценат пацијената који се изјашњавају да су веома задовољни, а повећан је проценат пацијената који су ни задовољни ни незадовољни температуром болничке хране.

Графикон 35: Задовољство испитаника температуром болничке хране (%)



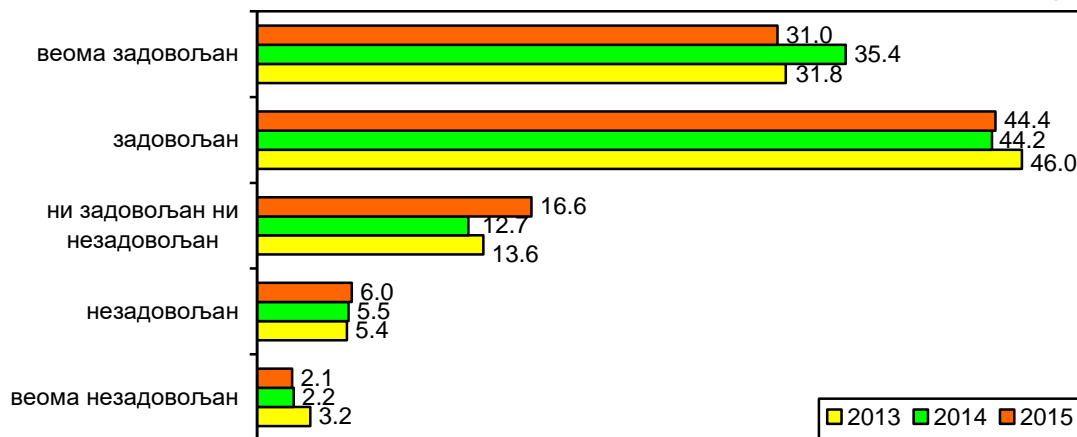
Температуром хране најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници „Свети Сава“ ($\bar{x}=4,51$) и Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац ($\bar{x}=4,50$). Најмање су задовољни пацијенти у Институту за онкологију и радиологију Србије ($\bar{x}=3,53$) у све три године испитивања, али са нешто бољом оценом у односу на раније године (таб. 33). Као и претходних година, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника температуром хране између анкетираних болница ($F=9.310$, $df=11$, $p=0.000$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	309	3,65	1,12	312	3,68	1,12	315	3,66	1,04
КБЦ „Др Д. Мишовић“	49	4,14	1,00	44	4,16	0,83	44	3,66	1,08
КБЦ „Звездара“	106	3,98	0,87	101	4,10	0,92	131	3,62	1,06
КБЦ „Земун“	104	3,54	1,10	93	3,87	1,02	101	3,89	0,87
КБЦ „Бежанијска коса“	81	4,07	0,83	95	3,93	0,87	128	4,23	0,86
Инс. за КВБ „Дедиње“	41	4,27	0,71	50	4,14	0,86	43	4,19	0,50
Инс. за онк. и рад. Србије	116	3,47	1,16	110	3,39	1,14	129	3,53	1,15
Инс. за реуматологију	37	4,41	0,64	34	4,06	0,78	42	3,93	0,81
Спец. бол. „Свети Сава“	58	4,22	0,84	49	4,51	0,62	73	4,51	0,63
Спец. бол. Младеновац	39	4,03	0,87	46	4,41	0,72	58	4,05	0,71
Спец. бол. Лазаревац	20	4,95	0,22	16	4,69	0,60	14	4,50	0,85
ВМА	533	3,86	1,03	486	3,96	0,99	471	3,81	1,02
УКУПНО	1.493	3,85	1,04	1.436	3,91	1,02	1.619	3,83	1,01

Количином хране у болници је задовољно око 75% пацијената, 16.6% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је око 8% испитаника (граф. 36).

Графикон 36: Задовољство испитаника количином болничке хране (%)



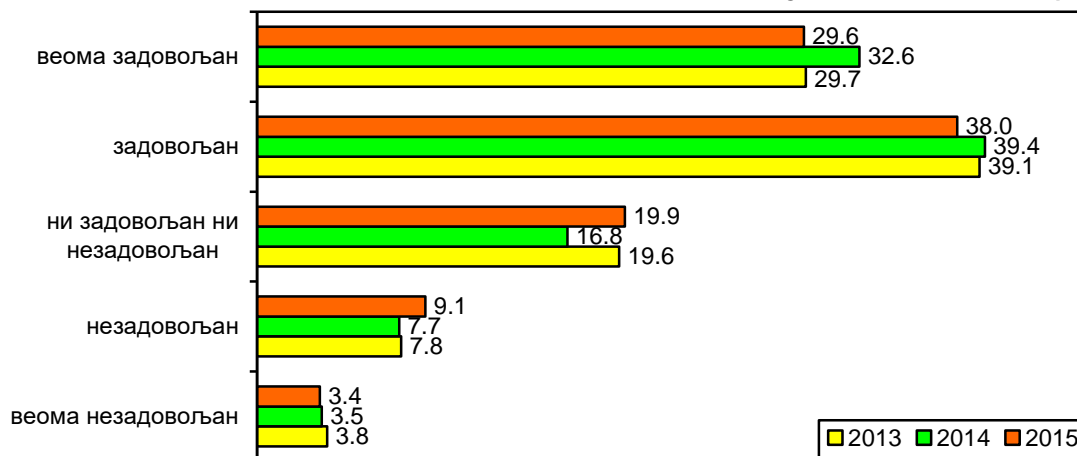
Количином хране су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију ($\bar{x}=4,64$), у све три године испитивања, а најмање су задовољни у КБЦ „Др Д. Мишовић“ ($\bar{x}=3,61$) и Институту за онкологију и радиологију Србије (таб. 34). Као и ранијих година постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника количином хране између анкетираних болница ($F=7,967$, $df=11$, $p=0.000$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	302	3,79	1,04	311	3,87	1,06	316	3,85	0,95
КБЦ „Др Д. Мишовић“	50	4,14	1,05	45	4,20	0,76	44	3,61	1,13
КБЦ „Звездара“	102	4,06	0,88	98	4,19	0,87	131	3,68	1,05
КБЦ „Земун“	108	3,57	1,08	91	3,92	1,02	104	3,92	0,90
КБЦ „Бежанијска коса“	81	4,00	0,91	96	3,77	1,01	128	4,19	0,95
Инс. за КВБ „Дедиње“	40	4,28	0,85	50	4,18	0,77	44	4,14	0,59
Инс. за онк. и рад. Србије	114	3,68	1,03	107	3,75	0,92	128	3,64	1,03
Инс. за реуматологију	35	4,46	0,61	33	4,18	0,88	43	4,09	0,78
Спец. бол. „Свети Сава“	57	4,18	0,93	49	4,43	0,76	74	4,47	0,62
Спец. бол. Младеновац	39	4,03	0,78	49	4,41	0,73	59	4,00	0,89
Спец. бол. Лазаревац	20	4,95	0,22	16	4,56	0,63	14	4,64	0,50
ВМА	535	4,08	0,93	483	4,16	0,90	471	4,08	0,90
УКУПНО	1.483	3,98	0,98	1.428	4,05	0,95	1.556	3,97	0,94

Разноврсношћу хране у болници је задовољно око 68% пацијената, 19.9% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је 12.5% испитаника (граф. 37). У односу на претходне године, нешто је мањи проценат пацијената који су задовољни разноврсношћу хране.

Графикон 37: Задовољство испитаника разноврсношћу болничке хране (%)



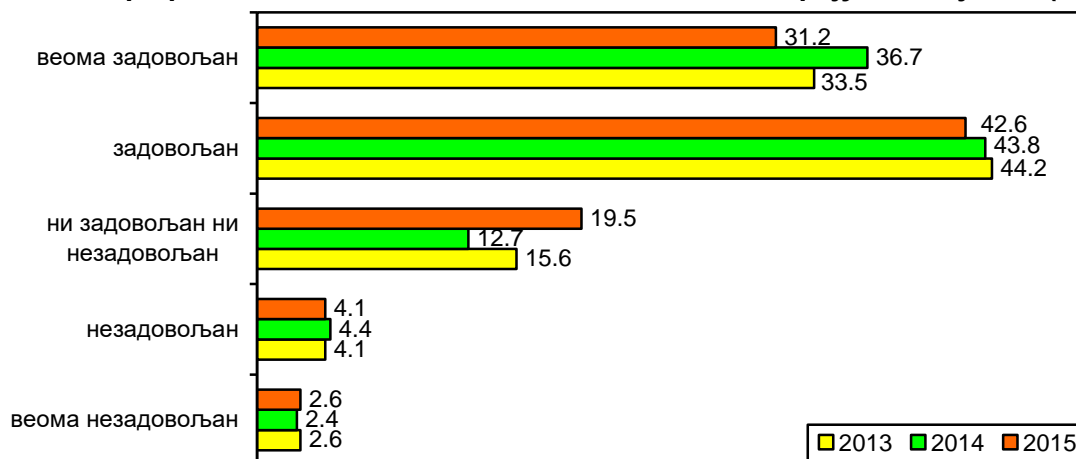
Разноврсношћу болничке хране су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију ($\bar{x}=4,64$) у све три године анкетирања, а најмање су задовољни у у КБЦ „Звездара“ ($\bar{x}=3,34$) и КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (таб. 35). Као и ранијих година постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника разноврсношћу болничке хране између анкетираних болница ($F=9,997$, $df=11$, $p=0.000$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	296	3,56	1,11	316	3,67	1,13	310	3,61	1,07
КБЦ „Др Д. Мишовић“	50	4,10	1,02	43	4,09	0,78	42	3,50	1,17
КБЦ „Звездара“	102	3,83	1,00	100	3,97	1,03	128	3,34	1,18
КБЦ „Земун“	100	3,16	1,23	92	3,66	1,20	101	3,72	1,09
КБЦ „Бежанијска коса“	80	3,58	1,10	93	3,60	1,11	130	4,00	1,09
Инс. за КВБ „Дедиње“	40	4,30	0,79	48	4,13	0,73	43	4,16	0,53
Инс. за онк. И рад. Србије	113	3,60	1,06	106	3,57	1,08	128	3,53	1,10
Инс. за реуматологију	35	4,23	1,00	32	3,97	0,90	42	4,00	0,96
Спец. бол. „Свети Сава“	54	4,17	0,84	49	4,43	0,76	73	4,44	0,73
Спец. бол. Младеновац	37	3,97	0,87	47	4,36	0,74	57	4,05	0,79
Спец. бол. Лазаревац	20	4,95	0,22	16	4,56	0,73	14	4,64	0,50
ВМА	532	4,02	0,95	485	4,04	1,00	471	3,94	1,02
УКУПНО	1.459	3,83	1,06	1.427	3,90	1,05	1.539	3,81	1,06

Одговарајућом дијетом у болници задовољно је око 74% пацијената, 19.5% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољних је око 7% испитаника (граф. 38). У односу на претходне године, смањен је проценат задовољних и веома задовољних пацијената, а повећан проценат оних који се изјашњавају да нису ни задовољни ни незадовољни дијетом у болници.

Графикон 38: Задовољство испитаника одговарајућом дијетом (%)



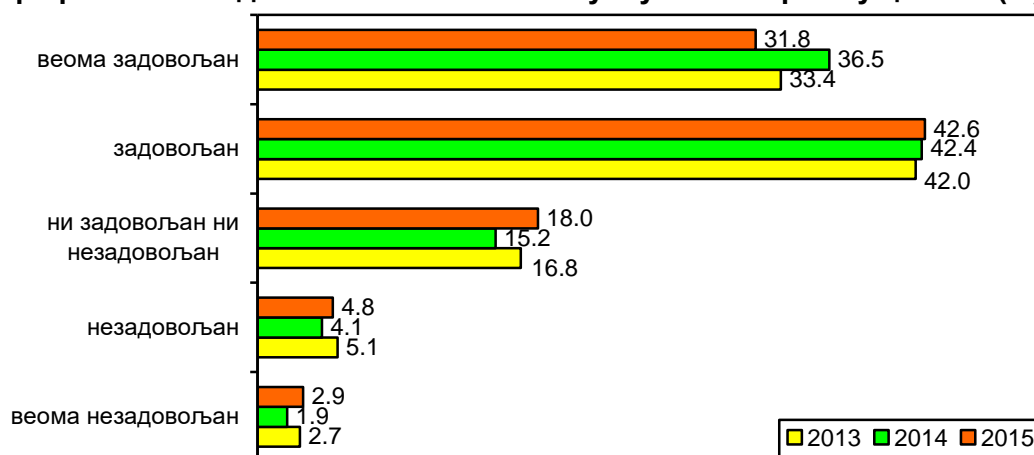
Одговарајућом дијетом током болничког боравка су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију ($\bar{x}=4,64$), у све три године испитивања, а најмање су задовољни у КБЦ „Звездара“ ($\bar{x}=3,72$) и КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (таб. 36). Као и ранијих година, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника одговарајућом дијетом између анкетираних болница ($F=7.131$, $df=11$, $p=0.000$).

Табела 36: Одговарајућа дијета – просечна оцена (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	276	3,83	1,01	294	3,93	1,00	273	3,78	0,98
КБЦ „Др Д. Мишовић“	48	4,29	0,80	40	4,20	0,72	43	3,74	1,11
КБЦ „Звездара“	99	4,04	0,96	94	4,16	0,94	126	3,72	1,10
КБЦ „Земун“	99	3,49	1,09	88	3,95	1,06	97	3,82	0,96
КБЦ „Бежанијска коса“	67	4,00	0,94	87	3,97	0,90	123	4,24	0,86
Инс. за КВБ „Дедиње“	36	4,39	0,73	47	4,11	0,87	43	4,14	0,60
Инс. за онк. и рад. Србије	106	3,78	0,97	88	3,83	1,01	110	3,82	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
Спец. бол. Младеновац	38	4,26	0,60	46	4,37	0,74	55	4,05	0,76
Спец. бол. Лазаревац	20	4,95	0,22	16	4,63	0,62	14	4,64	0,50
ВМА	468	4,13	0,86	425	4,17	0,91	471	3,97	0,94
УКУПНО	1.342	4,02	0,94	1.296	4,08	0,94	1.535	3,94	0,96

Услугама исхране у целини је задовољно око 74% пацијената, 18% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољних је око 8% испитаника (граф. 39).

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



Услугама исхране у целини током болничког боравка су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију ($\bar{x}=4,64$) у све три године испитивања, а најмање су задовољни у КБЦ „Др Д. Мишовић“ ($\bar{x}=3,50$) и КБЦ „Звездара“ (таб. 37). Као и ранијих година, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника услугама болничке исхране у целини између анкетираних болница ($F=7,741$, $df=11$, $p=0.000$).

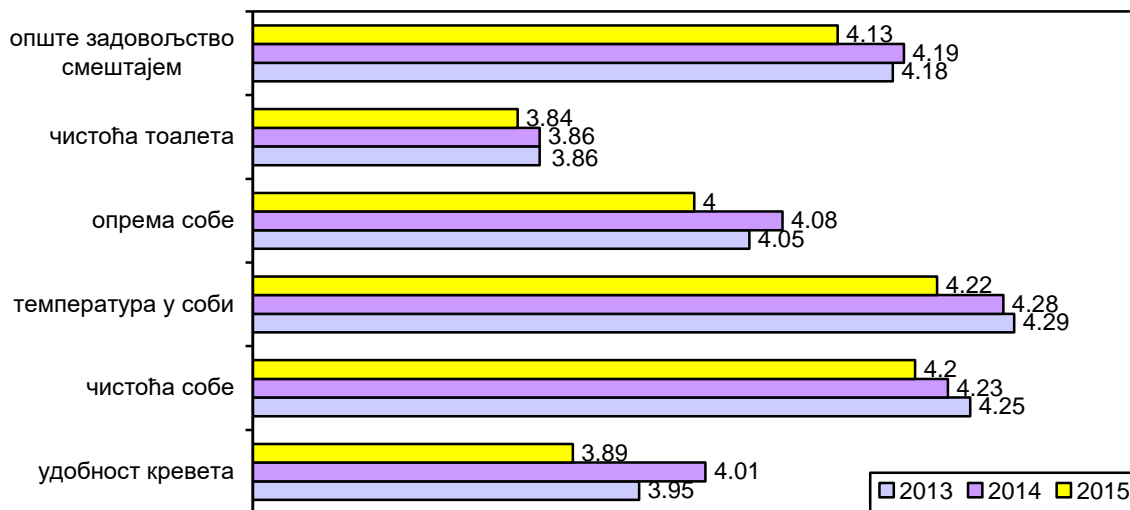
Табела 37: Опште задовољство услугама исхране – просечна оцена (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	309	3,77	1,04	324	3,90	0,99	321	3,81	1,00
КБЦ „Др Д. Мишовић“	50	4,18	1,00	47	4,28	0,68	44	3,50	1,21
КБЦ „Звездара“	107	4,02	0,95	103	4,13	0,89	130	3,68	1,12
КБЦ „Земун“	108	3,49	1,11	90	3,99	1,01	104	3,85	0,97
КБЦ „Бежанијска коса“	81	3,88	0,91	94	4,03	0,87	131	4,18	0,95
Инс. за КВБ „Дедиње“	38	4,37	0,63	51	4,27	0,70	44	4,32	0,52
Инс. за онк. и рад. Србије	116	3,70	1,03	105	3,67	1,00	130	3,74	1,00
Инс. за реуматологију	37	4,49	0,65	34	4,00	0,82	45	4,09	0,92
Спец. бол. „Свети Сава“	57	4,23	0,85	49	4,49	0,68	73	4,49	0,56
Спец. бол. Младеновац	39	4,15	0,84	49	4,47	0,71	57	4,05	0,77
Спец. бол. Лазаревац	20	4,95	0,22	16	4,69	0,60	14	4,64	0,50
ВМА	532	4,12	0,90	482	4,16	0,88	471	4,03	0,93
УКУПНО	1.494	3,98	0,98	1.444	4,08	0,92	1.564	3,96	0,97

УСЛОВИ БОЛНИЧКОГ СМЕШТАЈА

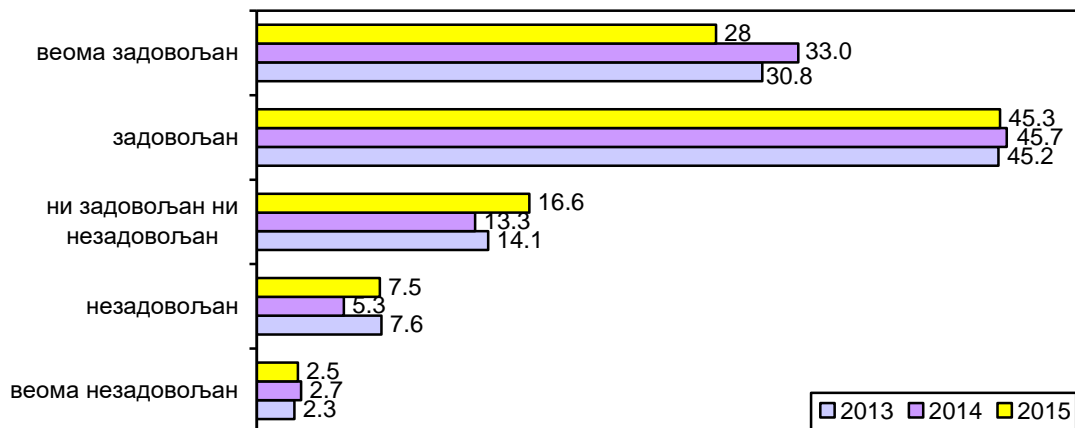
Оцењујући услове смештаја на интернистичким одељењима, пацијенти су најлошије оценили чистоћу тоалета и удобност болничког кревета у све три године посматрања, док су најбоље оцењени температура и чистоћа болесничке собе (граф. 40). Када су у питању услови болничког смештаја пацијенти су били приближно једнако задовољни према просечним оценама у 2013. и 2014. години, док су у 2015. години просечне оцене нешто ниже.

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



Удобност болничког кревета је задовољавајућа за око 73% пацијената, 16.6% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољних је 10% испитаника (граф. 41). У односу на претходне године, мањи проценат пацијената се изјаснио да су веома задовољни удобношћу болничког кревета, док је већи проценат пацијената који се изјашњавају да нису ни задовољни ни незадовољни.

Графикон 41: Задовољство испитаника удобношћу болничког кревета (%)



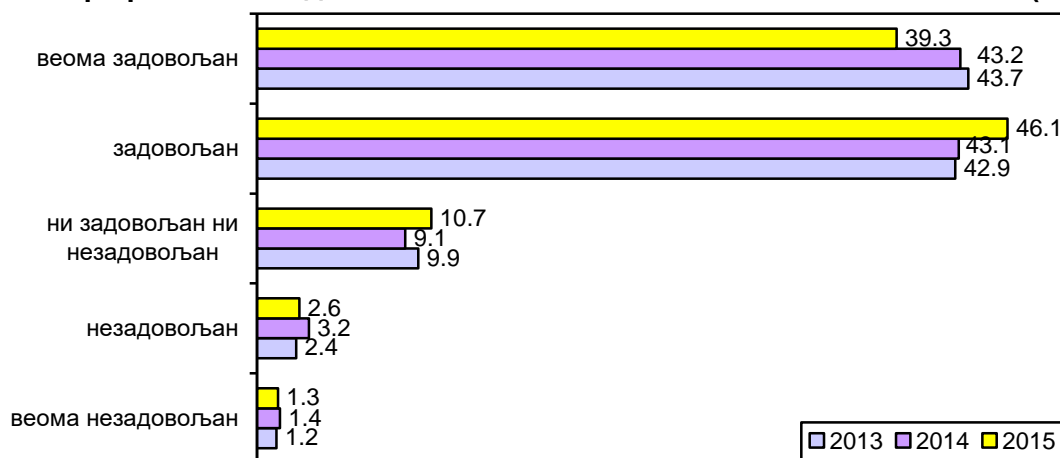
Посматрано по анкетираним болницама, удобност болничког кревета су најбоље оценили пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију ($\bar{x}=4,64$), као и у претходне две године. Најмање су задовољни пацијенти у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ ($\bar{x}=3,58$), где је просечна оцена задовољства знатно нижа у односу на претходне године (таб. 38). Као и ранијих година, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника удобношћу болничких кревета између анкетираних болница ($F=7,509$, $df=11$, $p=0.000$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	315	3,76	1,07	328	3,88	1,04	335	3,81	1,05
КБЦ „Др Д. Мишовић“	48	4,44	0,71	45	4,07	1,05	43	3,58	0,98
КБЦ „Звездара“	111	3,73	1,14	105	3,90	1,10	137	3,71	1,06
КБЦ „Земун“	111	3,87	0,90	92	4,04	0,89	108	3,70	0,99
КБЦ „Бежанијска коса“	86	3,86	0,83	100	3,70	1,01	128	3,69	0,99
Инс. за КВБ „Дедиње“	49	4,27	0,86	54	4,22	0,93	45	3,98	0,78
Инс. за онк. и рад. Србије	122	3,48	1,08	120	3,70	1,11	137	3,64	1,10
Инс. за реуматологију	36	4,33	0,86	35	3,97	0,99	43	3,86	1,17
Спец. бол. „Свети Сава“	59	4,17	0,79	49	4,37	0,76	75	4,47	0,68
Спец. бол. Младеновац	39	3,90	0,68	52	4,23	0,85	57	3,96	0,87
Спец. бол. Лазаревац	20	4,90	0,31	16	4,44	0,73	14	4,64	0,63
ВМА	540	4,08	0,91	485	4,15	0,80	471	4,06	0,84
УКУПНО	1.536	3,95	0,98	1.481	4,01	0,96	1593	3,89	0,98

Чистоћа болесничке собе је задовољавајућа за 85,4% пацијената, 10,7% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољних је 3,9% испитаника (граф. 42).

Графикон 42: Задовољство испитаника чистоћом болничке собе (%)



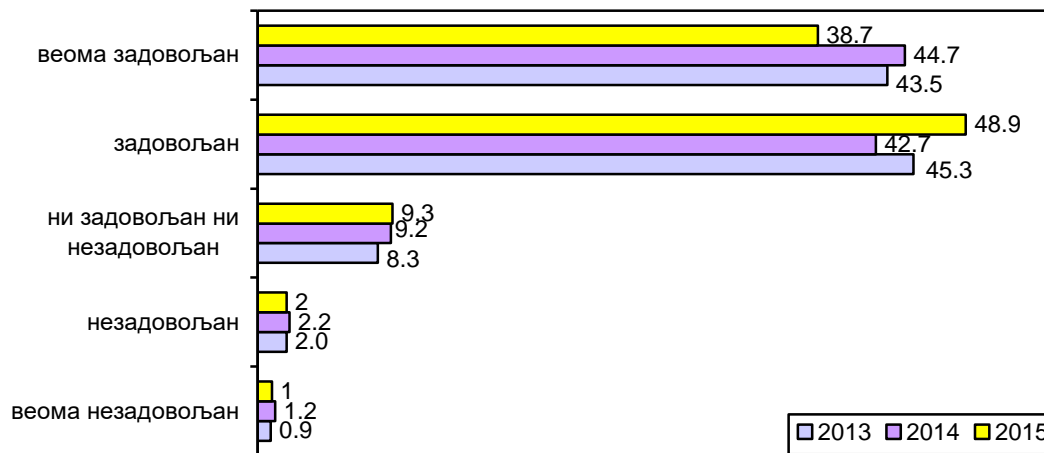
Чистоћом болничке собе су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници „Свети Сава“ ($\bar{x}=4,65$) и Специјалној болници за ендемску нефропатију ($\bar{x}=4,64$). Најмање су задовољни у Институту за онкологију и радиологију Србије ($\bar{x}=3,93$) и у КБЦ „Звездара“ (таб. 39). Као и претходних година, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника чистоћом болничке собе између анкетираних болница ($F=10,591$, $df=11$, $p=0.000$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	313	4,10	0,86	322	4,01	0,98	332	4,02	0,94
КБЦ „Др Д. Мишовић“	49	4,63	0,53	44	4,27	0,97	43	4,30	0,60
КБЦ „Звездара“	110	4,02	0,96	103	4,10	0,96	136	3,96	0,96
КБЦ „Земун“	109	4,17	0,82	92	4,23	0,83	108	4,21	0,64
КБЦ „Бежанијска коса“	86	4,29	0,67	99	3,91	0,99	128	4,07	0,83
Инс. за КВБ „Дедиње“	46	4,65	0,48	54	4,65	0,48	45	4,40	0,54
Инс. за онк. и рад. Србије	118	3,70	0,99	109	3,97	0,91	134	3,93	0,96
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
Спец. бол. Младеновац	39	3,95	0,76	47	4,34	0,79	58	4,00	0,88
Спец. бол. Лазаревац	20	4,95	0,22	16	4,69	0,48	14	4,64	0,50
ВМА	538	4,40	0,74	484	4,41	0,68	471	4,38	0,69
УКУПНО	1.523	4,25	0,82	1.453	4,23	0,85	1.586	4,20	0,83

Температура болесничке собе је задовољавајућа за 87.6% пацијената, 9.3% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је 3% испитаника (граф. 43).

Графикон 43: Задовољство испитаника температуром у соби (%)



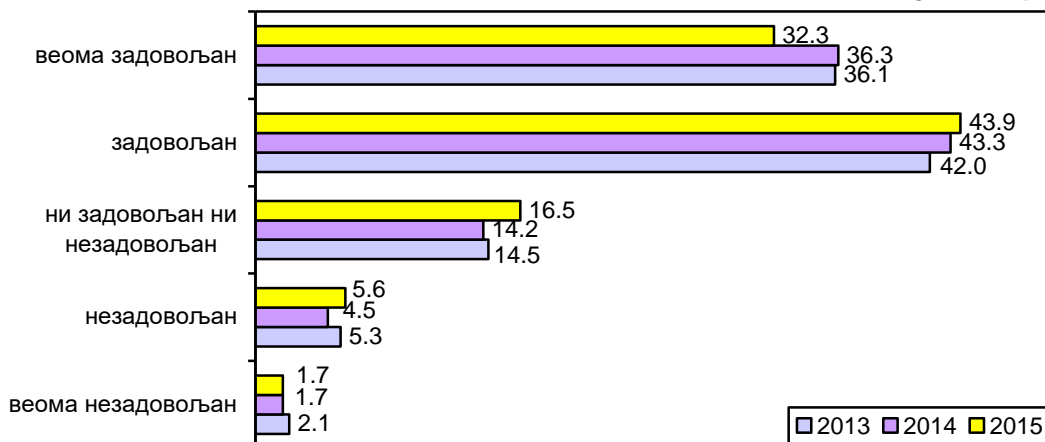
Температуром у соби су најзадовољнији пацијенти у све три године посматрања у Специјалној болници за ендемску нефропатију ($\bar{x}=4,64$), а најмање су задовољни у Институту за онкологију и радиологију Србије ($\bar{x}=4,05$), (таб. 40). Као и ранијих година, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника температуром у болесничкој соби између анкетираних болница ($F=2,350$, $df=11$, $p=0.007$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	317	4,18	0,83	322	4,25	0,81	330	4,28	0,72
КБЦ „Др Д. Мишовић“	49	4,57	0,50	45	4,42	0,75	44	4,11	0,72
КБЦ „Звездара“	110	4,16	0,87	101	4,27	0,85	135	4,19	0,82
КБЦ „Земун“	112	4,21	0,76	92	4,35	0,78	104	4,23	0,66
КБЦ „Бежанијска коса“	86	4,29	0,75	99	3,95	1,03	127	4,12	0,83
Инс. за КВБ „Дедиње“	45	4,56	0,69	54	4,65	0,48	45	4,29	0,55
Инс. за онк. и рад. Србије	116	3,92	0,85	108	4,02	0,92	132	4,05	0,90
Инс. за реуматологију	36	4,61	0,49	35	4,43	0,78	43	4,49	0,70
Спец. бол. „Свети Сава“	58	4,29	0,65	49	4,51	0,65	75	4,40	0,92
Спец. бол. Младеновац	39	4,26	0,72	48	4,33	0,88	58	4,16	0,74
Спец. бол. Лазаревац	20	5,00	0,00	16	4,69	0,60	14	4,64	0,50
ВМА	536	4,37	0,73	481	4,29	0,74	471	4,22	0,78
УКУПНО	1.524	4.29	0,77	1.450	4,28	0,81	1.578	4,22	0,78

Опрема болесничке собе је задовољавајућа за око 76% пацијената, 16,5% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољних је 7,3% пацијената (граф. 44).

Графикон 44: Задовољство испитаника опремом у соби (%)



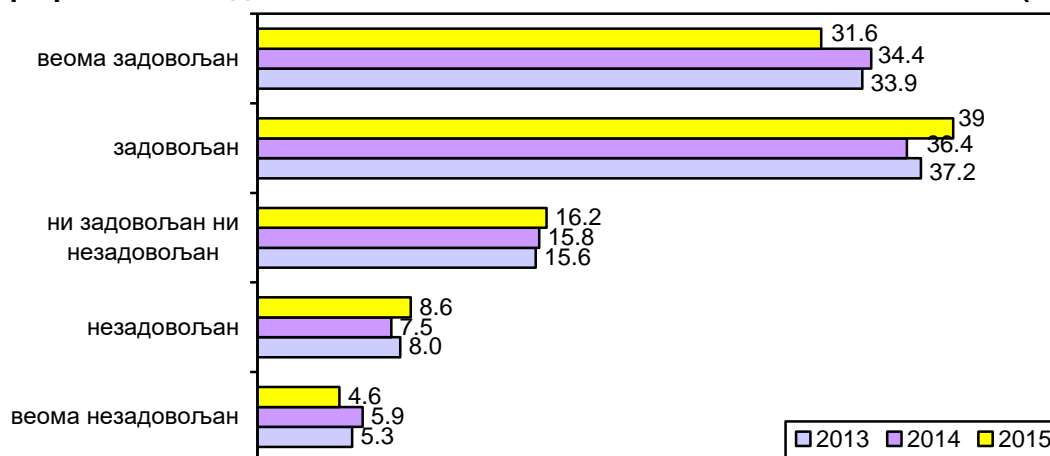
Опремом болесничке собе су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију ($\bar{x}=4,50$). Пацијенти су најмање задовољни у КБЦ „Звездара“ ($\bar{x}=3,52$) и КБЦ „Бежанијска коса“ (таб. 41). Као и претходних година, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника опремом у болесничкој соби између анкетираних болница ($F=10,949$, $df=11$, $p=0.000$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	305	3,85	1,01	316	3,95	0,97	330	3,89	0,99
КБЦ „Др Д. Мишовић“	48	4,54	0,68	44	4,16	1,06	42	3,98	0,64
КБЦ „Звездара“	110	3,72	1,13	100	3,85	1,09	135	3,52	1,18
КБЦ „Земун“	107	3,85	0,89	92	4,08	0,82	105	3,95	0,90
КБЦ „Бежанијска коса“	83	3,89	0,92	95	3,67	0,99	126	3,71	1,03
Инс. за КВБ „Дедиње“	46	4,30	0,96	54	4,39	0,66	45	4,22	0,67
Инс. за онк. и рад. Србије	117	3,44	1,12	106	3,70	1,03	129	3,84	0,97
Инс. за реуматологију	36	4,44	0,69	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
Спец. бол. Младеновац	39	3,82	0,72	49	4,12	0,93	58	3,88	0,97
Спец. бол. Лазаревац	20	4,95	0,22	16	4,50	0,63	14	4,50	0,85
ВМА	532	4,30	0,79	479	4,26	0,76	471	4,20	0,74
УКУПНО	1.500	4,05	0,95	1.434	4,08	0,91	1.572	4,00	0,93

Чистоћа болничких тоалета је задовољавајућа за 70,6% пацијената, 16,2% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољних је 13,2% пацијената (граф. 45).

Графикон 45: Задовољство испитаника чистоћом болничких тоалета (%)



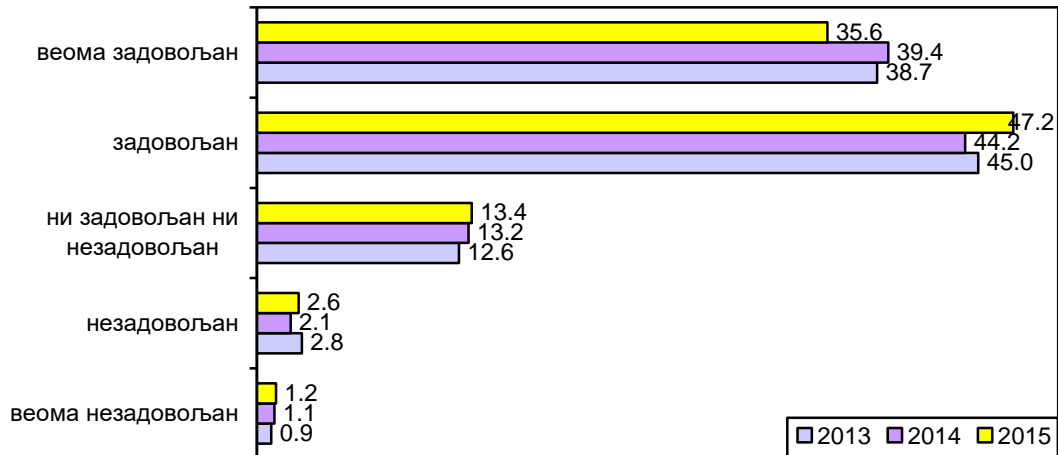
Чистоћом тоалета су најзадовољнији пацијенти у Институту за реуматологију ($\bar{x}=4,48$) и у Специјалној болници за ендемску нефропатију ($\bar{x}=4,43$). Пацијенти су најмање задовољни у Институту за онкологију и радиологију Србије ($\bar{x}=3,45$), у све три године посматрања, али је просечна оцена знатно већа у односу на претходне године (таб. 42). Као и ранијих година, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника чистоћом тоалета између анкетираних болница ($F=15,445$, $df=11$, $p=0.000$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	312	3,65	1,16	320	3,58	1,22	330	3,52	1,21
КБЦ „Др Д. Мишовић“	50	4,40	0,67	44	4,20	0,95	42	4,10	0,82
КБЦ „Звездара“	111	3,64	1,16	101	3,73	1,21	133	3,52	1,11
КБЦ „Земун“	109	3,63	1,21	91	3,93	0,99	107	3,70	1,07
КБЦ „Бежанијска коса“	83	3,46	1,22	98	3,06	1,24	127	3,52	1,24
Инс. за КВБ „Дедиње“	46	4,46	0,75	54	4,59	0,50	45	4,27	0,62
Инс. за онк. и рад. Србије	118	3,00	1,36	108	3,04	1,32	131	3,45	1,30
Инс. за реуматологију	37	4,54	0,61	35	4,51	0,56	42	4,48	0,67
Спец. бол. „Свети Сава“	57	4,11	0,94	48	4,38	0,89	75	4,36	0,73
Спец. бол. Младеновац	39	4,00	0,73	49	3,98	1,11	58	3,76	1,05
Спец. бол. Лазаревац	20	4,95	0,22	16	4,50	0,73	14	4,43	0,85
ВМА	540	4,11	0,97	483	4,16	0,93	471	4,17	0,89
УКУПНО	1.522	3,86	1,13	1.447	3,86	1,15	1.575	3,84	1,10

Услови болничког смештаја у целини су задовољавајући за 83% пацијената, 13.4% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољних је 3.8% пацијената (граф. 46).

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



Условима смештаја у целини током болничког боравка најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију ($\bar{x}=4,57$), у све три године посматрања. Најмање су задовољни пацијенти у КБЦ „Звездара“ ($\bar{x}=3,86$), (таб. 43). Као и ранијих година, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника условима болничког смештаја у целини између анкетираних болница ($F=9,177$, $df=11$, $p=0.000$).

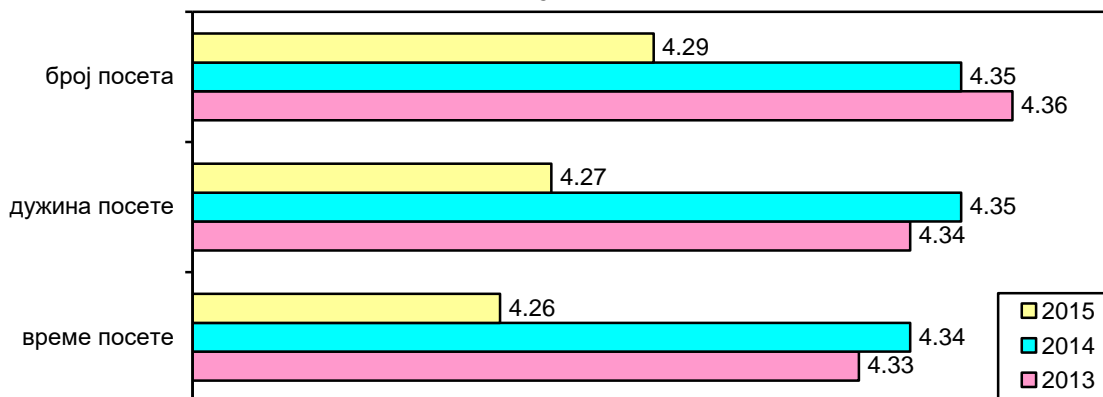
Табела 43: Опште задовољство условима болничког смештаја – просечна оцена (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	315	4,00	0,88	322	4,05	0,90	329	4,01	0,91
КБЦ „Др Д. Мишовић“	50	4,48	0,61	47	4,32	0,89	43	4,09	0,72
КБЦ „Звездара“	113	4,01	0,94	105	4,11	0,86	133	3,86	0,95
КБЦ „Земун“	109	4,05	0,77	92	4,23	0,74	104	4,08	0,72
КБЦ „Бежанијска коса“	87	4,07	0,80	99	3,81	0,84	125	3,92	0,91
Инс. за КВБ „Дедиње“	45	4,51	0,59	54	4,44	0,66	45	4,38	0,53
Инс. за онк. и рад. Србије	118	3,55	1,01	107	3,80	0,93	131	3,92	0,97
Инс. за реуматологију	40	4,63	0,49	35	4,43	0,61	44	4,48	0,70
Спец. бол. „Свети Сава“	55	4,36	0,62	48	4,58	0,61	75	4,56	0,53
Спец. бол. Младеновац	39	4,13	0,73	49	4,27	0,86	57	4,04	0,91
Спец. бол. Лазаревац	20	5,00	0,00	16	4,69	0,60	14	4,57	0,65
ВМА	537	4,37	0,68	482	4,33	0,70	471	4,30	0,68
УКУПНО	1.528	4,18	0,82	1.456	4,19	0,82	1.571	4,13	0,83

ОРГАНИЗАЦИЈА ПОСЕТА БОЛЕСНИКУ

Организација посета болеснику (број посета, време и дужина посета) је оцењена високим просечним оценама у све три године посматрања, мада су оцене нешто ниже у 2015. години (граф. 47). Организацијом посета задовољно је око 90% испитаника, док се око 3% пацијената изјаснило да су незадовољни и веома незадовољни.

Графикон 47: Задовољство организацијом посета на интернистичким одељењима



Временом за посете су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију ($\bar{x}=4,71$) у све три године посматрања, а најмање су задовољни у Институту за онкологију и радиологију Србије ($\bar{x}=4,05$), (таб. 44). Као и претходних година, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника временом за посете између анкетираних болница ($F=2.432$, $df=11$, $p=0.005$).

Табела 44: Задовољство испитаника временом посета – просечна оцена (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	315	4,38	0,62	325	4,38	0,79	331	4,27	0,80
КБЦ „Др Д. Мишовић“	49	4,67	0,52	46	4,54	0,59	43	4,26	0,69
КБЦ „Звездара“	108	4,29	0,74	101	4,34	0,82	137	4,26	0,86
КБЦ „Земун“	104	4,15	0,68	92	4,25	0,79	107	4,23	0,67
КБЦ „Бежанијска коса“	82	4,43	0,50	98	4,22	0,73	128	4,38	0,84
Инс. за КВБ „Дедиње“	40	4,30	0,69	50	4,48	0,65	42	4,26	0,66
Инс. за онк. и рад. Србије	115	3,91	1,00	101	4,16	0,82	127	4,05	1,06
Инс. за реуматологију	39	4,41	0,88	35	4,26	0,78	40	4,35	0,66
Спец. бол. „Свети Сава“	57	4,26	0,86	49	4,53	0,62	74	4,50	0,53
Спец. бол. Младеновац	39	4,67	0,58	53	4,49	0,72	58	4,33	0,57
Спец. бол. Лазаревац	20	5,00	0,00	16	4,81	0,40	14	4,71	0,47
ВМА	526	4,33	0,71	464	4,30	0,71	471	4,21	0,76
УКУПНО	1.494	4,33	0,72	1.430	4,34	0,75	1.572	4,26	0,79

Дужином посета су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију ($\bar{x}=4,79$), у све три године посматрања, а најмање су задовољни у Институту за онкологију и радиологију Србије ($\bar{x}=3,98$), (таб. 45). Као и ранијих година, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника дужином посета између анкетираних болница у посматраним годинама ($F=2,639$, $df=11$, $p=0.002$).

Табела 45: Задовољство испитаника дужином посета – просечна оцена (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	308	4,36	0,69	317	4,39	0,78	321	4,30	0,76
КБЦ „Др Д. Мишовић“	49	4,67	0,52	46	4,54	0,59	43	4,23	0,68
КБЦ „Звездара“	105	4,38	0,67	98	4,44	0,69	135	4,25	0,84
КБЦ „Земун“	103	4,16	0,68	91	4,27	0,80	104	4,28	0,65
КБЦ „Бежанијска коса“	82	4,39	0,54	98	4,18	0,74	128	4,38	0,83
Инс. за КВБ „Дедиње“	37	4,46	0,56	50	4,44	0,73	42	4,36	0,66
Инс. за онк. и рад. Србије	112	3,89	0,99	91	4,15	0,82	118	3,98	1,08
Инс. за реуматологију	38	4,58	0,55	34	4,35	0,69	41	4,34	0,66
Спец. бол. „Свети Сава“	56	4,20	0,88	49	4,45	0,65	74	4,38	0,72
Спец. бол. Младеновац	38	4,66	0,58	51	4,51	0,73	59	4,31	0,56
Спец. бол. Лазаревац	20	5,00	0,00	16	4,81	0,40	14	4,79	0,43
ВМА	526	4,37	0,68	463	4,32	0,72	471	4,26	0,72
УКУПНО	1.474	4,34	0,71	1.404	4,35	0,74	1.550	4,27	0,77

Бројем посета су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију ($\bar{x}=4,79$), у све три године посматрања, а најмање су задовољни у Институту за онкологију и радиологију Србије ($\bar{x}=4,00$), (таб. 46). Као и ранијих година, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника бројем посета између анкетираних болница ($F=3,700$, $df=11$, $p=0.000$).

Табела 46: Задовољство испитаника бројем посета – просечна оцена (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	308	4,40	0,64	317	4,40	0,82	321	4,34	0,70
КБЦ „Др Д. Мишовић“	50	4,68	0,51	45	4,53	0,59	43	4,30	0,60
КБЦ „Звездара“	108	4,38	0,75	97	4,43	0,72	135	4,33	0,76
КБЦ „Земун“	104	4,14	0,66	91	4,32	0,71	105	4,25	0,72
КБЦ „Бежанијска коса“	81	4,42	0,52	98	4,22	0,73	128	4,38	0,82
Инс. за КВБ „Дедиње“	38	4,53	0,51	50	4,52	0,61	42	4,38	0,62
Инс. за онк. и рад. Србије	111	3,93	0,98	91	4,18	0,81	118	4,00	1,08
Инс. за реуматологију	36	4,61	0,49	34	4,32	0,59	40	4,35	0,66
Спец. бол. „Свети Сава“	57	4,39	0,59	48	4,58	0,50	74	4,54	0,53
Спец. бол. Младеновац	39	4,64	0,58	51	4,53	0,78	58	4,33	0,57
Спец. бол. Лазаревац	20	5,00	0,00	16	4,81	0,40	14	4,79	0,43
ВМА	524	4,36	0,70	460	4,28	0,77	471	4,22	0,78
УКУПНО	1.476	4,36	0,70	1.398	4,35	0,75	1.549	4,29	0,77

ПОЗНАВАЊЕ ПРАВА И ДУЖНОСТИ ПАЦИЈЕНАТА ТОКОМ БОЛНИЧКОГ ЛЕЧЕЊА

Са правом да дају сагласност на предложену процедуру упознато је 91.6% пацијената лечених на интернистичким одељењима, нешто више у односу на претходну годину (90,4%). Најмање пацијената је са овим правом упознато у Специјалној болници за интерне болести Младеновац (81.5%) и у Институту за КВБ „Дедиње“ (84.4%). Са правом да дају сагласност на предложену процедуру највише је упознато пацијената у КБЦ „Бежанијска коса“ (97.7%) и Специјалној болници „Свети Сава“ (таб. 47). Као и претходне године, постоји статистички високо значајна разлика између анкетираних болница ($\chi^2=27.929$, $df=11$, $p=0.003$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014.					2015.				
	ДА		НЕ		укупно број	ДА		НЕ		укупно број
	број	%	број	%		број	%	број	%	
КЦС	290	87.9	40	12.1	330	279	87.7	39	12.3	318
КБЦ „Др Д. Мишовић“	41	95.3	2	4.7	43	37	94.9	2	5.1	39
КБЦ „Звездара“	97	95.1	5	4.9	102	120	92.3	10	7.7	130
КБЦ „Земун“	74	84.1	14	15.9	88	87	91.6	8	8.4	95
КБЦ „Бежанијска коса“	90	92.8	7	7.2	97	127	97.7	3	2.3	130
Инс. за КВБ „Дедиње“	42	91.3	4	8.7	46	38	84.4	7	15.6	45
Инс. за онк. и рад. Србије	115	98.3	2	1.7	117	121	95.3	6	4.7	127
Инс. за реуматологију	27	96.4	1	3.6	28	38	95.0	2	5.0	40
Спец. бол. „Свети Сава“	45	100.0	0	0.0	45	73	96.1	3	3.9	76
Спец. бол. Младеновац	43	86.0	7	14.0	50	44	81.5	10	18.5	54
Спец. бол. Лазаревац	14	100.0	0	0.0	14	13	92.9	1	7.1	14
ВМА	402	88.2	54	11.8	456	432	91.7	39	8.3	471
УКУПНО	1.280	90.4	136	9.6	1.416	1.409	91.6	130	8.4	1.539

Са дужностима на одељењу током болничког лечења упознато је 90.7% пацијената, нешто више него претходне године (88.2%). Најмање пацијената је са својим дужностима у обе године посматрања упознато у Институту за КВБ „Дедиње“. Највише је пацијената упознато са својим дужностима у Специјалној болници „Свети Сава“ (96.1%) и Институту за онкологију и радиологију Србије (таб. 48). У 2014. години постоји статистички високо значајна разлика између болница, а у 2015. години статистички значајна разлика ($\chi^2=24.223$, $df=11$, $p=0.012$).

Табела 48: Пацијент је упознат са дужностима на одељењу

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014.					2015.				
	ДА		НЕ		укупно број	ДА		НЕ		укупно број
	број	%	број	%		број	%	број	%	
КЦС	283	85.5	48	14.5	331	267	86.4	42	13.6	309
КБЦ „Др Д. Мишовић“	38	90.5	4	9.5	42	37	94.9	2	5.1	39
КБЦ „Звездара“	94	92.2	8	7.8	102	117	93.6	8	6.4	125
КБЦ „Земун“	77	85.6	13	14.4	90	84	90.3	9	9.7	93
КБЦ „Бежанијска коса“	88	88.9	11	11.1	99	124	94.7	7	5.3	131
Инс. за КВБ „Дедиње“	33	73.3	12	26.7	45	36	80.0	9	20.0	45
Инс. за онк. и рад. Србије	117	98.3	2	1.7	119	120	95.2	6	4.8	126
Инс. за реуматологију	25	92.6	2	7.4	27	36	94.7	2	5.3	38
Спец. бол. „Свети Сава“	46	97.9	1	2.1	47	73	96.1	3	3.9	76
Спец. бол. Младеновац	44	88.0	6	12.0	50	48	88.9	6	11.1	54
Спец. бол. Лазаревац	14	100.0	0	0.0	14	13	92.9	1	7.1	14
ВМА	395	86.8	60	13.2	455	425	90.2	46	9.8	471
УКУПНО	1.254	88.2	167	11.8	1.421	1.380	90.7	141	9.3	1.521

Са начином приговора и жалби у случају незадовољства упознато је само 77,7% пацијената лечених на интернистичким одељењима, нешто више у односу на претходну годину (75%). Најмање пацијената је са овим правом упознато у КЦС (66.2%) и Институту за КВБ „Дедиње“ (68,9%). Са начином приговора и жалби у случају незадовољства највише је упознато пацијената у Специјалној болници „Свети Сава“ (94.7%) и у Специјалној болници за ендемску нефропатију (таб. 49). Као и претходне године, постоји статистички високо значајна разлика између анкетираних болница ($\chi^2=54.421$, $df=11$, $p=0.000$).

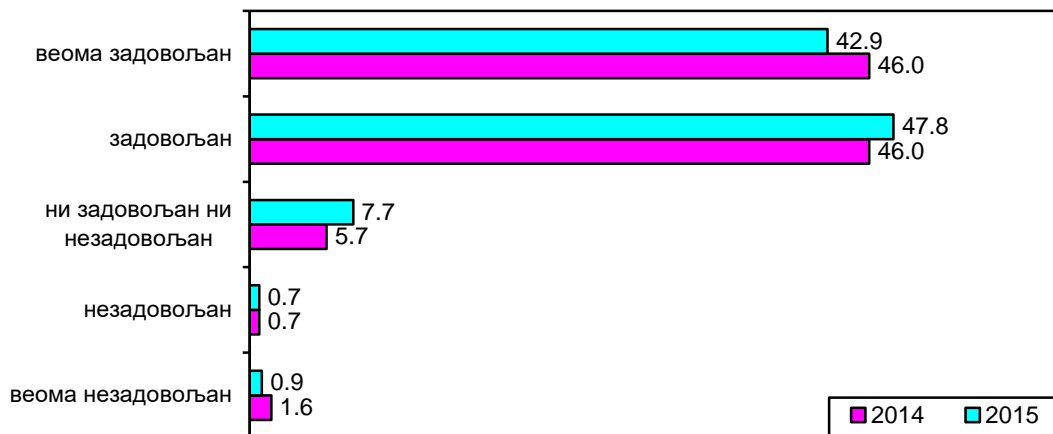
Табела 49: Пацијент је упознат са начином приговора и жалби у случају незадовољства

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014.					2015.				
	ДА		НЕ		укупно	ДА		НЕ		укупно
	број	%	број	%		број	%	број	%	
КЦС	220	69.8	95	30.2	315	202	66.2	103	33.8	305
КБЦ „Др Д. Мишовић“	32	80.0	8	20.0	40	34	87.2	5	12.8	39
КБЦ „Звездара“	75	77.3	22	22.7	97	100	79.4	26	20.6	126
КБЦ „Земун“	63	71.6	25	28.4	88	71	80.7	17	19.3	88
КБЦ „Бежанијска коса“	74	77.9	21	22.1	95	109	85.2	19	14.8	128
Инс. за КВБ „Дедиње“	27	62.8	16	37.2	43	31	68.9	14	31.1	45
Инс. за онк. и рад. Србије	104	88.1	14	11.9	118	107	86.3	17	13.7	124
Инс. за реуматологију	20	74.1	7	25.9	27	31	83.8	6	16.2	37
Спец. бол. „Свети Сава“	41	87.2	6	12.8	47	72	94.7	4	5.3	76
Спец. бол. Младеновац	45	90.0	5	10.0	50	43	82.7	9	17.3	52
Спец. бол. Лазаревац	13	92.9	1	7.1	14	13	92.9	1	7.1	14
ВМА	316	72.0	123	28.0	439	357	75.8	114	24.2	471
УКУПНО	1.030	75.0	343	25.0	1.373	1.170	77.7	335	22.3	1.505

ЗАДОВОЉСТВО ПАЦИЈЕНАТА БОЛНИЧКИМ ЛЕЧЕЊЕМ У ЦЕЛИНИ

Болничким лечењем у целини на интернистичким одељењима је задовољно 90.7% пацијената односно 1265, 7.7% (122 испитаника) су ни задовољни ни незадовољни, док је незадовољних 1.6% пацијената (11 незадовољних и 16 веома незадовољних), (граф. 48). На ово питање није одговорило 53 испитаника.

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



Посматрано по болницама, болничким лечењем у целини су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију ($\bar{x}=4,86$) у све три године посматрања. Пацијенти су најмање задовољни, условно речено с обзиром на високе оцене у свим болницама, у Институту за онкологију и радиологију Србије ($\bar{x}=4,20$) и КБЦ „Звездара“ (таб. 50). Као и претходних година, постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства корисника болничким лечењем у целини између анкетираних болница ($F=4.109$, $df=11$, $p=0.000$).

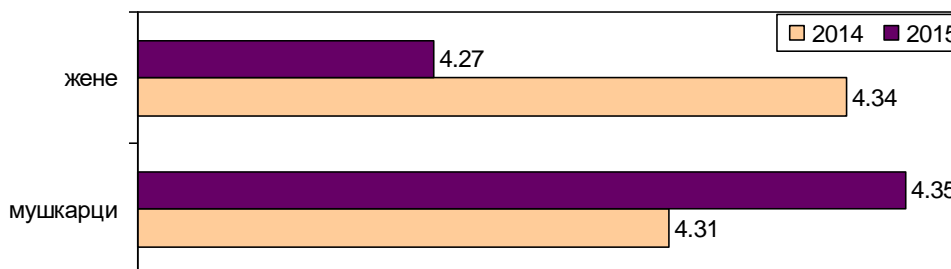
Табела 50: Задовољство испитаника – просечна оцена (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	322	4,30	0,72	348	4,25	0,78	333	4,25	0,71
КБЦ „Др Д. Мишовић“	48	4,50	0,71	49	4,49	0,62	44	4,36	0,53
КБЦ „Звездара“	113	4,29	0,78	109	4,52	0,55	141	4,21	0,82
КБЦ „Земун“	112	4,28	0,73	90	4,46	0,69	109	4,24	0,71
КБЦ „Бежанијска коса“	90	4,27	0,80	105	4,17	0,70	121	4,40	0,82
Инс. за КВБ „Дедиње“	53	4,42	0,72	54	4,59	0,79	43	4,47	0,54
Инс. за онк. и рад. Србије	122	4,07	0,73	121	4,17	0,87	130	4,20	0,78
Инс. за реуматологију	43	4,60	0,54	35	4,51	0,56	45	4,31	0,95
Спец. бол. „Свети Сава“	60	4,38	0,69	47	4,68	0,52	76	4,71	0,45
Спец. бол. Младеновац	38	4,45	0,55	57	4,51	0,54	58	4,34	0,58
Спец. бол. Лазаревац	20	5,00	0,00	15	4,67	0,49	14	4,86	0,36
ВМА	533	4,30	0,79	481	4,26	0,80	471	4,30	0,69
УКУПНО	1.554	4,31	0,75	1.511	4,33	0,75	1.585	4,31	0,72

СТЕПЕН ПОВЕЗАНОСТИ КАРАКТЕРИСТИКА ИСПИТАНИКА И ЗАДОВОЉСТВА

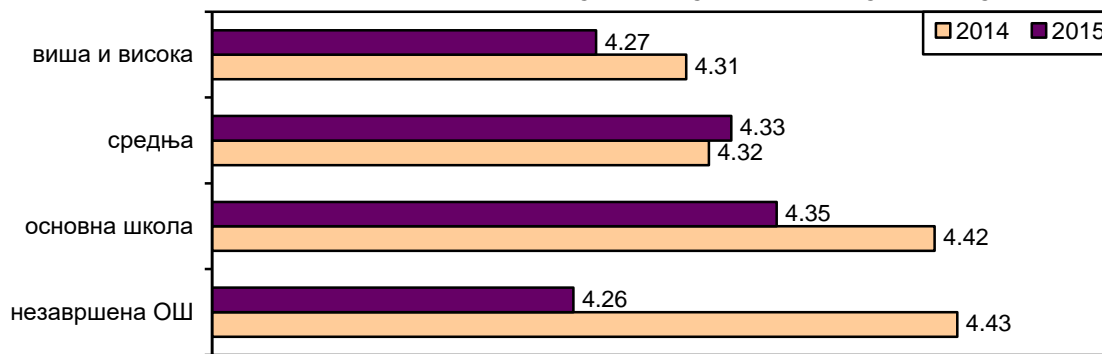
У односу на опште задовољство корисника болничком здравственом заштитом уочене су разлике по полу пацијената (граф. 49). На ово питање у 2014. години су одговориле 732 жене и 736 мушкараца, а у 2015. години је било нешто више испитаника оба пола: и жена и мушкараца по 772. У 2015. години жене су мање задовољне болничким лечењем ($\bar{x}=4,27$) од мушкараца ($\bar{x}=4,35$). Установљена је статистички значајна разлика у задовољству испитаника болничким лечењем у односу на пол испитаника ($F=4.740$, $df=1$, $p=0.030$). У 2014. години жене су биле нешто задовољније болничким лечењем ($\bar{x}=4,34$) од мушкараца ($\bar{x}=4,31$), али разлика није била статистички значајна.

Графикон 49: Просечна оцена задовољства у односу на пол испитаника



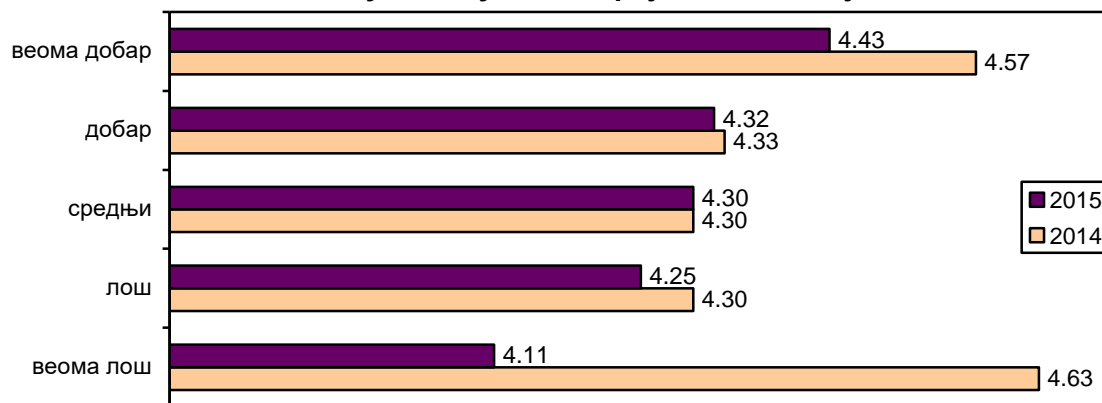
У односу на **школску спрему корисника**, за разлику од претходне године, када су болничким лечењем били најзадовољнији пацијенти са незавршеном основном школом ($\bar{x}=4,43$), а са порастом школске спреме опадао је ниво задовољства, у 2015. години најнезадовољнији су пацијенти са незавршеном основном школом ($\bar{x}=4,26$) и са вишом и високом школом, а најзадовољнији су пацијенти са завршеном основном школом ($\bar{x}=4,35$), али нема статистички значајне разлике ($F=1.093$, $df=3$, $p=0.351$), (граф. 50).

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



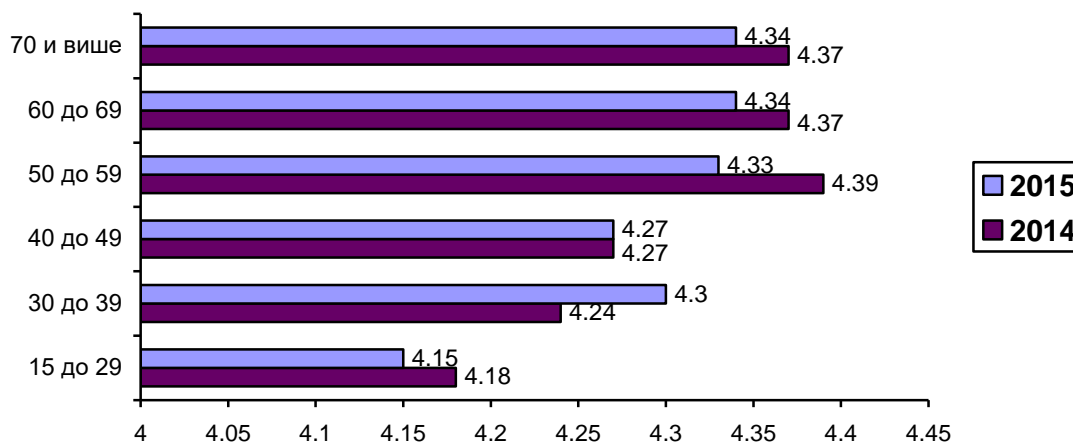
У односу на **материјално стање** корисника, уочава се да задовољство болничким лечењем расте што је бољи материјални положај испитаника, али не постоји статистички значајна разлика ($F=1.560$, $df=4$, $p=0.183$), за разлику од претходне године када су болничким лечењем били најзадовољнији пацијенти веома лошег и веома доброг материјалног положаја, а најмање задовољни пацијенти лошег и осредњег материјалног положаја, уз статистички значајну разлику (граф. 51).

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



Животна доб, као и претходне године, нема статистички значајно утицаја на задовољство пацијената болничким лечењем ($F=1,378$, $DF=5$, $p=0,230$). Идући према старијим добним групама, задовољство пацијената болничким лечењем расте. Најзадовољнији су грађани старости од 60 и више година, а најнезадовољнији пацијенти млађи од 30 година (граф. 52).

Графикон 52: Просечна оцена задовољства у односу на старост испитаника



КОМЕНТАРИ ИСПИТАНИКА

Пацијенти су имали могућност да у упитник упишу своје примедбе, похвале на рад и предлоге за унапређење квалитета. Поред бројних похвала за рад појединих лекара и медицинских сестара који су их лечили, пацијенти су највише коментарисали услове смештаја. Пацијенти су незадовољни санитарно-хигијенским условима у болницама, недовољним бројем санитарних чворова, неадекватним одржавањем тоалета, недостатком држача за сапун и одећу током туширања. Додатан проблем у тоалетима стварају пацијенти пушачи који те просторије користе за пушење. Међутим, пацијенти су препознали да су и сами одговорни за одржавање хигијене и чистоће тоалета.

Такође, пацијенти указују на потребу кречења болничких просторија, бољу опремљеност болесничких соба (недостаје телевизор или радио, плакари, потребно је набавити нове кревете, душеке, постељину), затим на превише пацијената у собама, потребу да се побољша квалитет хране, лошу организацију пријема у болницу (предуго чекање, стајање, гужва), мали број медицинских сестара у ноћној смени, али и мали број спремачица („чистачица нема времена да чисти јер транспортује болеснике“). Велики број притужби односи се и на хигијену приликом сервирања хране (сервирке не носе рукавице). Пацијенти предлажу да се обезбеди трпезарија за покретне болеснике.

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

Коментар пацијената је и да треба чешће обављати дезинсекцију због буба у собама.

Пацијенти су коментарисали и да препознају тежак и одговоран посао здравствених радника, да они раде у лошим условима, да нема довољно медицинског кадра, и да држава и Министарство здравља треба више да улажу у здравствене установе, као и да обезбеде адекватну надокнаду за рад запосленима.

ЗАКЉУЧАК

Резултати истраживања задовољства корисника болничким лечењем у целини на интернистичким одељењима су показали висок степен задовољства у 2015. години (веома задовољних и задовољних је 90.7% пацијената, а просечна оцена је 4,31). У 2014. и 2013. години корисници су били незнатно задовољнији болничким лечењем (око 92% задовољних), док је просечна оцена у 2014. била 4,33, а у 2013. – 4,31.

Задовољство пацијената болничким лечењем на интернистичким одељењима посматрано по болницама се значајно разликује у анкетираним болницама: просечна оцена је била у распону 4,20 – 4,86. Ниже оцене су у великим болницама, док су више оцене у мањим болницама, али где је био мали број отпуштених и анкетираних пацијената, па добијене резултате треба разматрати са резервом

По мишљењу већине пацијената организација пријема у болницу је задовољавајућа (90% задовољних и веома задовољних). Пацијенти су током болничког пријема најзадовољнији љубазношћу особља (95%), а најмање задовољни чекањем на шалтеру (80%), а затим временом од пријема у болницу до смештаја у болесничку собу (88% задовољних) и објашњењима у вези процедуре пријема (88%). Такође, веома су задовољни и процедуром отпуста из болнице (86%). Просечна оцена задовољства болничким пријемом је 4,31, а отпустом из болнице је 4,35.

Преко 93% пацијената је задовољно радом лекара, а 96,5% пацијената задовољно је радом медицинских сестара на интернистичким одељењима у болницама у Београду. Пацијенти су задовољни љубазношћу медицинских сестара, њиховим објашњењима везаним за процедуре, тестове и третмане, као и временом чекања на сестру код хитне потребе, па је просечна оцена задовољства сестринском негом 4,61 (4,65 у претходне две године). И особине лекара, љубазност, спремност да дају одговоре на питања, способност дијагностиковања здравствених проблема, успешност у лечењу, давање упутства при отпусту са болничког лечења, као и објашњавање тестова, процедура, третмана и резултата, су задовољавајуће за већину пацијената, па је просечна оцена задовољства услугама лекара 4,53 (у 2014. години: 4,59, а у 2013. години: 4,60).

Дијагностичким процедурама у београдским болницама задовољно је око 90% пацијената. Пацијенти су најзадовољнији лабораторијском дијагностиком (92,5%). У области кардиолошке дијагностике задовољно је 90% испитаника, у области радиолошке дијагностике 88%, а услугама физикалне терапије 79% пацијената. Просечна оцена задовољства услугама дијагностике и терапије је 4,43 (у 2014. години: 4,54; а у 2013: 4,50).

Пацијенти су најмање задовољни исхраном и условима смештаја у београдским болницама. Временом сервирања болничке хране задовољно је 82% пацијената, а начином сервирања хране 78%. Укусом хране задовољно је 65% испитаника, температуром хране 69%, количином хране 75%, а разноврсношћу хране 68% пацијената. Одговарајућом дијетом задовољно 74% пацијената. Услугама исхране у целини задовољно је 74% пацијената, а просечна оцена општег задовољства услугама исхране је 3,94 (у 2014. години: 4,08; а у 2013. години: 3,98).

Условима болничког смештаја у целини задовољно је око 83% испитаника, с тим што су најнезадовољнији чистоћом тоалета (око 70% задовољних), удобношћу кревета (73%) и опремом собе (76%), док је највећи број задовољан температуром у соби (око 88%) и чистоћом болесничке собе (око 85%). Просечна оцена задовољства условима смештаја у болници је 4,13 (у 2014. години : 4,19 и у 2013. години: 4,18).

Ораганизацијом посета задовољно је око 90% пацијената. Просечна оцена задовољства за време посете је 4,26; за дужину посете 4,27 и за број посета 4,29.

На степен задовољства болничким лечењем статистички значајно утиче само пол испитаника. Болничким лечењем на интернистичким одељењема су задовољнији мушкарци од жена. Иако су старији пацијенти задовољнији болничким лечењем од млађих, као и пацијенти који су свој материјални положај оценили као веома добар од оних са лошијим материјалним положајем, није установљена статистички значајна разлика.

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 8,5% пацијената се изјаснило да их болничко особље није упознало са правом да дају сагласност на предложену процедуру, око 9% пацијената није упознато са дужностима на болничком одељењу, а скоро 25% није упознато са начином приговора и жалби у случају незадовољства. Због оваквих резултата који опстају већ неколико година, потребно је интензивирати упознавање пацијената са њиховим правима, али и дужностима у болницама.

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