

**ГРАДСКИ ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ  
БЕОГРАД**

**АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА  
БОЛНИЧКИМ ЛЕЧЕЊЕМ  
НА ХИРУРШКИМ ОДЕЉЕЊИМА  
У БОЛНИЦАМА У БЕОГРАДУ  
У 2016. ГОДИНИ**

**(СА ПОРЕЂЕЊЕМ ЗА ПЕРИОД 2014-2016. ГОДИНА)**

**Београд, март 2017. 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:**

*Др Либија Димитријевић Танасковић*

*Др Катарина Војводић*

*Др Милена Јаковљевић*

*Др Верица Почуча*

*Др Катица Трипковић*

*Др Весна Маротић*

*Др Невенка Ковачевић*

*Данијела Куљанин, вмс*

*Гордана Бошковић, здравствени статистичар*

*Инга Мијаиловић, вмс*

*Гордана Лазић, вмс*

*Владимир Глишовић, вмп*

*Милица Бабовић, вмс*

*Весна Поштин, оператер*

*Рајко Терзић, програмер*

## САДРЖАЈ

Карактеристике испитаника .....	4
Задовољство услугама болничког пријема и отпуста.....	9
Задовољство сестринском негом током боравка пацијената у болници.....	14
Задовољство услугама лекара током боравка пацијената у болници.....	19
Задовољство пацијената дијагностичким и терапијским услугама.....	27
Задовољство услугама болничке исхране .....	32
Задовољство условима болничког смештаја.....	39
Задовољство организацијом посета болеснику.....	45
Права и дужности пацијената током болничког лечења.....	48
Задовољство пацијената болничким лечењем у целини.....	49
Степен повезаности карактеристика испитаника и задовољства.....	51
Коментари пацијената.....	52
Закључак.....	53

## КАРАКТЕРИСТИКЕ ИСПИТАНИКА

У 2016. години на хируршким одељењима (општа хирургија, грудна, кардиоваскуларна, максилофацијална, пластична и реконструктивна хирургија, ортопедија, неурохирургија, урологија, офталмологија, ОРЛ, оперативна онкологија) у 8 болница у Београду (Градски завод за јавно здравље Београд не располаже подацима за ВМА у 2016. години) отпуштено је 1437 пацијената у периоду спровођења анкете, од 28. новембра до 2. децембра. Анкетни упитник је узело 1137 пацијената, а попунило 1015. Стопа одговора у односу на број подељених упитника била је 89,3%, а у односу на број отпуштених пацијената 70,6%. У све три године посматрања највише испитаника било је, према очекивању у највећим болницама, првенствено у КЦС (таб. 1).

**Табела 1: Дистрибуција испитаника према болницама**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014		2015		2016	
	Број испитаника	%	Број испитаника	%	Број испитаника	%
КЦС	473	31.2	462	30.3	387	38.1
КБЦ „Др Д. Мишовић“	92	6.1	95	6.2	80	7.9
КБЦ „Звездара“	154	10.2	145	9.5	128	12.6
КБЦ „Земун“	91	6.0	87	5.7	62	6.1
КБЦ „Бежанијска коса“	77	5.1	95	6.2	70	6.9
Институт за КВБ „Дедиње“	71	4.7	74	4.9	68	6.7
Институт за онкологију и рад. Србије	62	4.1	55	3.6	70	6.9
Институт за ОХБ „Бањица“	147	9.7	111	7.3	150	14.8
ВМА	349	23.0	400	26.2		
<b>УКУПНО</b>	<b>1.516</b>	<b>100.0</b>	<b>1.524</b>	<b>100.0</b>	<b>1015</b>	<b>100.</b>

У односу на **пол пацијената**, мушкарци су били заступљени са 51.9% (или 509), а жене са 48.1% (или 715), док 35 пацијената нису одговорили на питање о полу. Највеће учешће мушкараца је у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (72%), а жена у Институту за онкологију и радиологију Србије (81%) (таб. 2). Постоји статистички високо значајна разлика у полу испитаника између анкетираних болница ( $\chi^2=56,702$ ,  $df=7$ ,  $p=0.000$ ).

**Табела 2: Дистрибуција испитаника према полу по болницама – 2016.**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Мушки пол		Женски пол		укупно	
	Број	%	Број	%	Број	%
КЦС	220	58.4	157	41.6	377	100
КБЦ „Др Д. Мишовић“	38	50.0	38	50.0	76	100
КБЦ „Звездара“	61	49.6	62	50.4	123	100
КБЦ „Земун“	36	63.2	21	36.8	57	100
КБЦ „Бежанијска коса“	35	50.0	35	50.0	70	100
Институт за КВБ „Дедиње“	46	71.9	18	28.1	64	100
Институт за онкол. и рад. Србије	13	18.6	57	81.4	70	100
Институт за ОХБ „Бањица“	60	42.0	83	58.0	143	100
ВМА						
<b>УКУПНО</b>	<b>509</b>	<b>51.9%</b>	<b>471</b>	<b>48.1</b>	<b>980</b>	<b>100</b>

Структура испитаника према полу, на укупном нивоу, је скоро непромењена у односу на претходну годину (табела 2а). Посматрано по здравственим установама, и у 2015. и у 2014. години, највеће учешће мушкараца је било у Институту за КВБ „Дедиње“, а жена у Институту за онкологију и радиологију Србије, а разлика у полу испитаника између анкетираних болница била је статистички високо значајна.

Табела 2а: Дистрибуција испитаника према полу по болницама – 2014.и 2015.

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014				2015			
	Мушки пол		Женски пол		Мушки пол		Женски пол	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
КЦС	248	53.6	215	46.4	243	54.1	206	45.9
КБЦ „Др Д. Мишовић“	52	57.8	38	42.2	43	52.1	45	47.9
КБЦ „Звездара“	75	52.1	69	47.9	80	56.3	62	43.7
КБЦ „Земун“	38	46.9	43	53.1	41	50.0	41	50.0
КБЦ „Бежанијска коса“	35	45.5	42	54.5	44	47.8	48	52.2
Институт за КВБ „Дедиње“	44	<b>63.8</b>	25	36.2	42	<b>59.2</b>	29	40.8
Институт за онкол. и рад. Србије	5	8.2	56	<b>91.8</b>	8	14.5	47	<b>85.5</b>
Институт за ОХБ „Бањица“	71	49.7	72	50.3	45	41.7	63	58.3
ВМА	188	56.1	147	43.9	215	55.3	174	44.7
<b>УКУПНО</b>	<b>756</b>	<b>51.7</b>	<b>707</b>	<b>48.3</b>	<b>767</b>	<b>51.8</b>	<b>715</b>	<b>48.2</b>

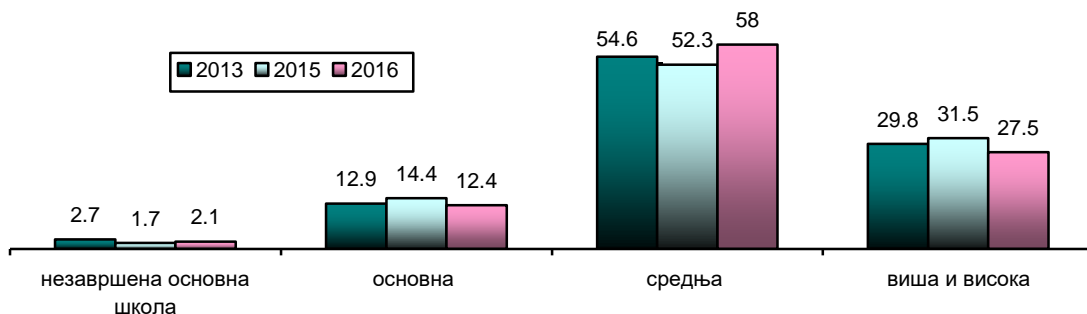
Укупна **просечна старост** испитаника у 2016. години је 55 година, што је слично резултатима у претходним годинама. Највећа просечна старост пацијената је у Институту за КВБ „Дедиње“ (65,3 године), као и у претходним годинама (таб. 3). Најмлађи пацијенти били су у Клиничком центру Србије (просечна старост 52,3 године). Као и ранијих година, постоји статистички високо значајна разлика у просечној старости испитаника између анкетираних болница ( $F=9,252$ ,  $df=7$ ,  $p=0.000$ );).

Табела 3: Просечна старост испитаника по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014			2015.			2016.		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	448	<b>52,66</b>	15,75	445	54,00	15,76	370	<b>52,3</b>	15,86
КБЦ „Др Д. Мишовић“	91	55,16	16,58	89	<b>52,30</b>	17,19	80	53,3	14,96
КБЦ „Звездара“	147	55,55	16,19	141	56,77	18,27	121	56,8	17,57
КБЦ „Земун“	83	59,51	14,63	84	53,10	17,28	56	57,2	15,96
КБЦ „Бежанијска коса“	74	57,46	16,04	92	62,82	14,35	70	63,1	15,63
Институт за КВБ „Дедиње“	68	<b>60,68</b>	12,37	73	<b>63,32</b>	10,66	64	<b>65,3</b>	8,73
Инст. за онкол. и рад. Србије	62	55,85	12,67	53	54,85	13,94	70	53,6	14,36
Институт за ОХБ „Бањица“	140	52,79	19,09	108	53,38	16,43	144	52,9	16,03
ВМА	283	54,58	16,58	378	53,41	15,77			
<b>УКУПНО</b>	<b>1.396</b>	<b>54,72</b>	<b>16,20</b>	<b>1.463</b>	<b>54,96</b>	<b>16,15</b>	<b>975</b>	<b>55,0</b>	<b>16,02</b>

Посматрано према **школској спреми**, више од половине испитаника имало је средњу стручну спрему (58%), 27,5% пацијената имало је вишу и високу стручну спрему, 12% основну школу, а свега 2% није имало завршено основно школско образовање. Слични подаци су добијени и у претходним годинама, уз смањење учешћа пацијената са вишом и високом стручном спремом (граф. 1).

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



У 2016. години највеће учешће пацијената са незавршеном основном школом је било у Институту за КВБ „Дедиње“ (6%), а са завршеном основном школом у КБЦ „Бежанијска коса“ (18,6%); највише пацијената са завршеном средњом школом било је у КБЦ „Земун“ (64.3%); а са вишом и високом школом у Институту за онкологију и радиологију Србије (44%), (таб. 4). Разлика у односу на школску спрему испитаника између анкетираних болница није била статистички значајна ( $H=10.272$ ,  $df=7$ ,  $p=0.174$ ).

**Табела 4: Дистрибуција испитаника по болницама према школској спремности – 2016.**

Школска спрема испитаника	Незавршена основна школа		Основна школа		Средња школа		Виша и висока школа		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
<b>ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА</b>										
КЦС	4	1.0	45	11.7	233	60.5	103	26.8	385	100
КБЦ „Др Д. Мишовић“	1	1.3	7	<b>8.8</b>	49	61.3	23	28.8	80	100
КБЦ „Звездара“	5	4.0	16	12.9	70	56.5	33	26.6	124	100
КБЦ „Земун“	2	3.6	6	10.7	36	<b>64.3</b>	12	<b>21.4</b>	56	100
КБЦ „Бежанијска коса“	2	2.9	13	<b>18.6</b>	34	48.6	21	30.0	70	100
Инс. за КВБ „Дедиње“	4	<b>6.2</b>	10	15.4	37	56.9	14	21.5	65	100
Инс. за онк. и рад. Србије	2	2.9	8	11.4	29	<b>41.4</b>	31	<b>44.3</b>	70	100
Инс. за ОХБ „Бањица“	1	<b>0.7</b>	18	12.6	88	61.5	36	25.2	143	100
ВМА										
<b>УКУПНО</b>	<b>21</b>	<b>2.1</b>	<b>123</b>	<b>12.4</b>	<b>576</b>	<b>58.0</b>	<b>273</b>	<b>27.5</b>	<b>993</b>	<b>100</b>

У 2015. години највеће учешће пацијената са незавршеном основном школом је било у Институту за онкологију и радиологију Србије (5.5%), а са завршеном основном школом у Институту за ортопедско-хируршке болести „Бањица“ (21.3%). У КБЦ „Звездара“ је било највише пацијената са завршеном средњом школом (56.3%); а са вишом и високом школом у Институту за онкологију и радиологију Србије (36.4%), (таб. 4а). Не постоји статистички значајна разлика у односу на школску спрему испитаника између анкетираних болница ( $\chi^2=32,623$ ,  $df=24$ ,  $p=0.112$ ).

**Табела 4а: Дистрибуција испитаника по болницама према школској спремности – 2015.**

Школска спрема испитаника	Незавршена основна школа		Основна школа		Средња школа		Виша и висока школа		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
<b>ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА</b>										
КЦС	4	0.9	62	13.7	249	55.0	138	30.5	<b>453</b>	100
КБЦ „Др Д. Мишовић“	2	2.1	11	<b>11.7</b>	50	53.2	31	33.0	<b>94</b>	100
КБЦ „Звездара“	5	3.5	21	14.6	81	<b>56.3</b>	37	25.7	<b>144</b>	100
КБЦ „Земун“	/	/	14	16.1	43	49.4	30	34.5	<b>87</b>	100
КБЦ „Бежанијска коса“	1	1.1	17	18.1	49	52.1	27	28.7	<b>94</b>	100
Инс. за КВБ „Дедиње“	3	4.1	13	17.6	34	45.9	24	32.4	<b>74</b>	100
Инс. за онк. и рад. Србије	3	<b>5.5</b>	8	14.5	24	<b>43.6</b>	20	<b>36.4</b>	<b>55</b>	100
Инс. за ОХБ „Бањица“	4	3.7	23	<b>21.3</b>	54	50.0	27	<b>25.0</b>	<b>108</b>	100
ВМА	4	1.0	49	12.3	205	51.3	142	35.5	<b>400</b>	100
<b>УКУПНО</b>	<b>26</b>	<b>1.7</b>	<b>218</b>	<b>14.4</b>	<b>799</b>	<b>52.3</b>	<b>476</b>	<b>31.5</b>	<b>1.509</b>	<b>100.0</b>

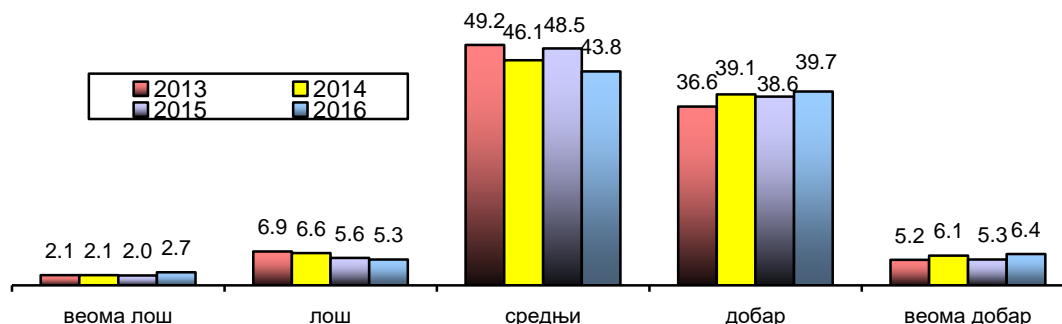
У 2014. години највеће учешће пацијената са незавршеном основном школом је било у КБЦ „Бежанијска коса“ (6.6%), а са завршеном основном школом у КБЦ „Земун“ (18.6%); највише пацијената са завршеном средњом школом било је у Институту за КВБ „Дедиње“ (56.5%); а са вишом и високом школом у Институту за онкологију и радиологију Србије (41.9%), (таб. 4б). Разлика у односу на школску спрему испитаника између анкетираних болница је била статистички значајна ( $\chi^2=39.403$ ,  $df=24$ ,  $p=0.025$ ).

Табела 46: 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	%
<b>ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА</b>										
КЦС	10	2.1	69	14.8	233	49.9	155	33.2	467	100
КБЦ „Др Д. Мишовић“	2	2.2	5	5.4	48	52.2	37	40.2	92	100
КБЦ „Звездара“	6	4.0	21	13.9	83	55.0	41	27.2	151	100
КБЦ „Земун“	4	4.7	16	18.6	45	52.3	21	24.4	86	100
КБЦ „Бежанијска коса“	5	6.6	7	9.2	44	57.9	20	26.3	76	100
Инс. за КВБ „Дедиње“	1	1.4	8	11.6	39	56.5	21	30.4	69	100
Инс. за онк. и рад. Србије	1	1.6	7	11.3	28	45.2	26	41.9	62	100
Инс. за ОХБ „Бањица“	2	1.4	21	14.8	79	55.6	40	28.2	142	100
ВМА	2	0.6	34	9.8	186	53.8	124	35.8	346	100
<b>УКУПНО</b>	<b>33</b>	<b>2.2</b>	<b>188</b>	<b>12.6</b>	<b>785</b>	<b>52.6</b>	<b>485</b>	<b>32.5</b>	<b>1.491</b>	<b>100.0</b>

Највећи број испитаника свој материјални положај оценио је као осредњи (око 44%), потом, као добар (40%), веома добар (6.4%), лош 5.3% и веома лош 2,7%. Слични резултати су добијени и у претходне две године (граф. 2).

Графикон 2: Материјални статус испитаника (%)



У 2016. години највише испитаника који су свој материјални положај оценили као веома лош било је у КЦС и КБЦ „Звездара“ (по 3.6%), а са лошим материјалним положајем у Институту „Бањица“ (7,6%). Највише испитаника са осредњим материјалним положајем је било у Институту за КВБ „Дедиње“ (49%); са добрим материјалним положајем у КБЦ „Земун“ и „Др Д: Мишовић“ (45,6%); а са веома добрим материјалним положајем у Институту „Бањица“ (9%) (таб. 5). Не постоји статистички значајна разлика у дистрибуцији испитаника према материјалном положају по болницама ( $N=5,343$ ,  $df=7$ ,  $p=0.618$ ).

Табела 5: Дистрибуција испитаника према материјалном положају по болницама – 2016

Материјални положај испитаника	Веома лош		Лош		Средњи		Добар		Веома добар		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
<b>ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА</b>												
КЦС	14	3.6	19	4.9	174	45.2	154	40.0	24	6.2	385	100
КБЦ „Др Д. Мишовић“	2	2.5	1	1.3	33	41.8	36	45.6	7	8.9	79	100
КБЦ „Звездара“	2	3.6	8	4.9	51	45.2	56	40.0	6	6.2	123	100
КБЦ „Земун“	1	2.5	4	1.3	28	41.8	19	45.6	5	8.9	57	100
КБЦ „Бежанијска коса“	2	1.6	4	6.5	33	41.5	28	45.5	3	4.9	70	100
Инс. за КВБ „Дедиње“	2	1.8	5	7.0	30	49.1	23	33.3	6	8.8	66	100
Инс. за онк. и рад. Србије	2	2.9	3	5.7	27	47.1	33	40.0	5	4.3	70	100
Инс. за ОХБ „Бањица“	2	3.0	10	7.6	69	45.5	54	34.8	9	9.1	144	100
ВМА												
<b>УКУПНО</b>	<b>27</b>	<b>2.9</b>	<b>54</b>	<b>4.3</b>	<b>445</b>	<b>38.6</b>	<b>403</b>	<b>47.1</b>	<b>65</b>	<b>7.1</b>	<b>994</b>	<b>100.0</b>

У 2015. години највише испитаника који су свој материјални положај оценили као веома лош било је у КЦС (2.9%), а са лошим материјалним положајем у Институту за ОХБ „Бањица“ (9.4%). Највише испитаника са осредњим материјалним положајем је било на ВМА (52%); са добрим материјалним положајем у Институту за КВБ „Дедиње“ (49.3%); а са веома добрим материјалним положајем у КБЦ „Бежанијска коса“ (13.7%), (таб. 5а). Постоји статистички значајна разлика у дистрибуцији испитаника према материјалном положају по болницама ( $N=2.237$ ,  $df=8$ ,  $p=0.023$ ).

**Табела 5а: Дистрибуција испитаника према материјалном положају по болницама**

Материјални положај испитаника	Веома лош		Лош		Средњи		Добар		Веома добар		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
<b>ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА</b>												
КЦС	13	2.9	28	6.1	221	48.5	178	39.0	16	3.5	456	100
КБЦ „Др Д. Мишовић“	1	1.1	3	3.2	46	48.9	40	42.6	4	4.3	94	100
КБЦ „Звездара“	4	2.8	13	9.0	71	49.3	51	35.4	5	3.5	144	100
КБЦ „Земун“	2	2.3	7	8.0	45	51.7	29	33.3	4	4.6	87	100
КБЦ „Бежанијска коса“	/	/	6	6.3	48	50.5	28	29.5	13	13.7	95	100
Инс. за КВБ „Дедиње“	1	1.4	/	/	32	43.8	36	49.3	4	5.5	73	100
Инс. за онк. и рад. Србије	1	1.9	2	3.7	25	46.3	24	44.4	2	3.7	54	100
Инс. за ОХБ „Бањица“	2	1.9	10	9.4	36	34.0	45	42.5	13	12.3	106	100
ВМА	6	1.5	16	4.0	208	52.0	151	37.8	19	4.8	400	100
<b>УКУПНО</b>	<b>30</b>	<b>2.0</b>	<b>85</b>	<b>5.6</b>	<b>732</b>	<b>48.5</b>	<b>582</b>	<b>38.6</b>	<b>80</b>	<b>5.3</b>	<b>1.509</b>	<b>100.0</b>

У 2014. години највише испитаника који су свој материјални положај оценили као веома лош било је у КБЦ „Бежанијска коса“ (3.9%), а са лошим материјалним положајем у КБЦ „Звездара“ (9.8%). Највише испитаника са осредњим материјалним положајем је било у КБЦ „Земун“ (51.7%); са добрим материјалним положајем у Институту за онкологију и радиологију Србије (54.8%), а са веома добрим материјалним положајем у КБЦ „Др Д. Мишовић“ (11.1%), (таб. 5б). Не постоји статистички значајна разлика у дистрибуцији испитаника према материјалном положају по болницама ( $N=13.635$ ,  $df=8$ ,  $p=0.092$ ).

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

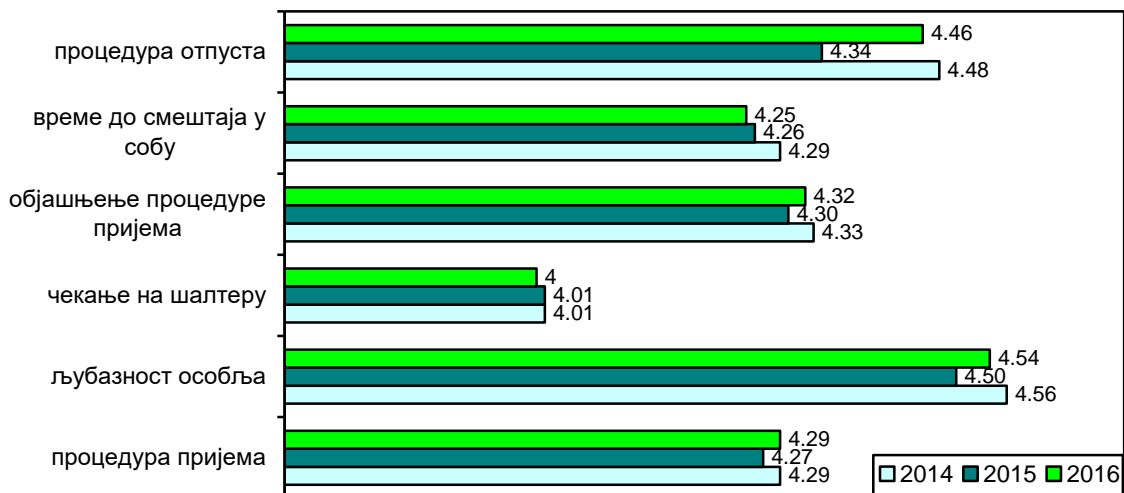
Материјални положај испитаника	Веома лош		Лош		Средњи		Добар		Веома добар		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
<b>ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА</b>												
КЦС	10	2.1	41	8.8	218	46.8	162	34.8	35	7.5	466	100
КБЦ „Др Д. Мишовић“	/	/	1	1.1	39	43.3	40	44.4	10	11.1	90	100
КБЦ „Звездара“	3	2.0	15	9.8	56	36.6	73	47.7	6	3.9	153	100
КБЦ „Земун“	2	2.2	3	3.4	46	51.7	35	39.3	3	3.4	89	100
КБЦ „Бежанијска коса“	3	3.9	4	5.2	39	50.6	27	35.1	4	5.2	77	100
Инс. за КВБ „Дедиње“	1	1.5	4	6.0	33	49.3	24	35.8	5	7.5	67	100
Инс. за онк. и рад. Србије	/	/	4	6.5	22	35.5	34	54.8	2	3.2	62	100
Инс. за ОХБ „Бањица“	2	1.4	8	5.4	72	49.0	54	36.7	11	7.5	147	100
ВМА	11	3.2	19	5.6	162	47.4	137	40.1	13	3.8	342	100
<b>УКУПНО</b>	<b>32</b>	<b>2.1</b>	<b>99</b>	<b>6.6</b>	<b>687</b>	<b>46.1</b>	<b>586</b>	<b>39.1</b>	<b>89</b>	<b>6.1</b>	<b>1.493</b>	<b>100.0</b>



## ЗАДОВОЉСТВО УСЛУГАМА БОЛНИЧКОГ ПРИЈЕМА И ОТПУСТА

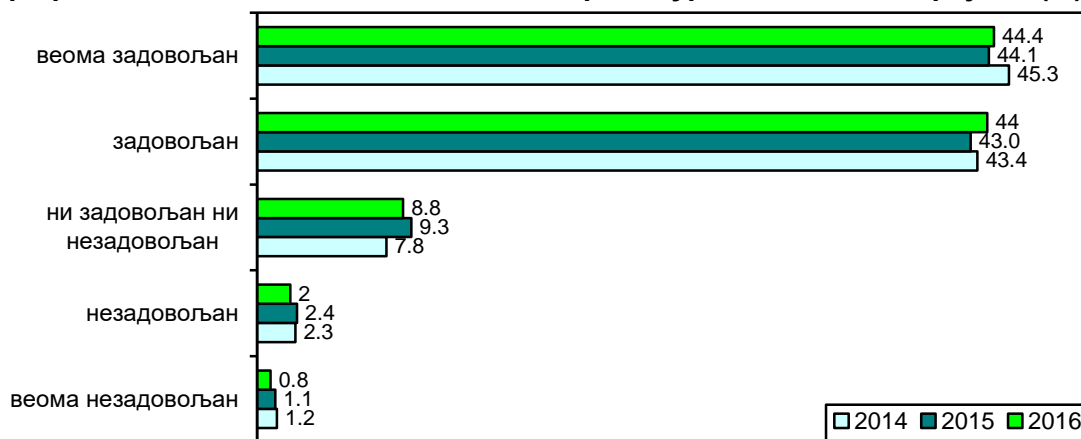
Оцењујући услуге током пријема и отпуста из болнице, пацијенти су најзадовољнији љубазношћу особља које пружа ове услуге ( $\bar{x}=4,54$ ), а најмање су задовољни временом чекања на шалтеру ( $\bar{x}=4,0$ ). У претходне две године добијене су сличне просечне оцене по наведеним модалитетима (граф. 3).

**Графикон 3: Задовољство услугама током болничког пријема и отпуста – просечна оцена ( $\bar{x}$ )**



**Болничким пријемом** на хируршким одељењима задовољно је 88% испитаника, око 9% су се изјаснили да су ни задовољни ни незадовољни, док је око 3% незадовољних пацијената (граф. 4).

**Графикон 4: Задовољство испитаника процедурама болничког пријема (%)**



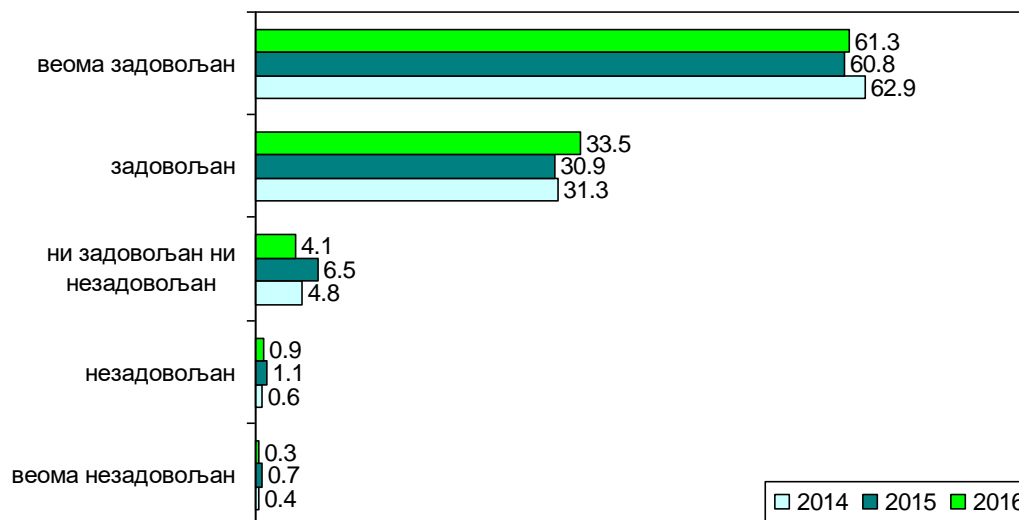
Посматрано по болницама, процедурама болничког пријема су најзадовољнији пацијенти у КБЦ „Бежанијска коса“ ( $\bar{x}=4,55$ ), као и у претходне две године посматрања. Пацијенти су најмање задовољни у Клиничком центру Србије (таб. 6). Постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника процедурама болничког пријема на хируршким одељењима између анкетираних болница ( $F=4,612$ ,  $df=7$ ,  $p=0.000$ ).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014.			2015.			2016.		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	454	4,22	0,84	446	4,09	0,89	375	4,15	0,89
КБЦ „Др Д. Мишовић“	91	4,44	0,74	92	4,22	0,95	77	4,43	0,70
КБЦ „Звездара“	147	4,18	0,91	144	4,27	0,85	128	4,31	0,73
КБЦ „Земун“	86	4,28	0,73	85	4,08	0,97	57	4,33	0,64
КБЦ „Бежанијска коса“	73	4,52	0,71	92	4,61	0,53	69	4,55	0,56
Инс. за КВБ „Дедиње“	67	4,49	0,70	73	4,60	0,68	66	4,50	0,59
Ин. за онк. и рад. Србије	57	4,40	0,53	55	4,45	0,63	70	4,47	0,63
Инс. за ОХБ „Бањица“	141	4,23	0,77	111	4,20	0,77	147	4,23	0,74
ВМА	340	4,32	0,81	400	4,36	0,68			
<b>УКУПНО</b>	<b>1456</b>	<b>4,29</b>	<b>0,80</b>	<b>1.498</b>	<b>4,27</b>	<b>0,81</b>	<b>989</b>	<b>4,29</b>	<b>0,78</b>

Љубазношћу особља током болничког пријема на хируршким одељењима задовољно је 95% испитаника, 4% су се изјаснили да су ни задовољни ни незадовољни, док је незадовољних 1% пацијената. (граф. 5).

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



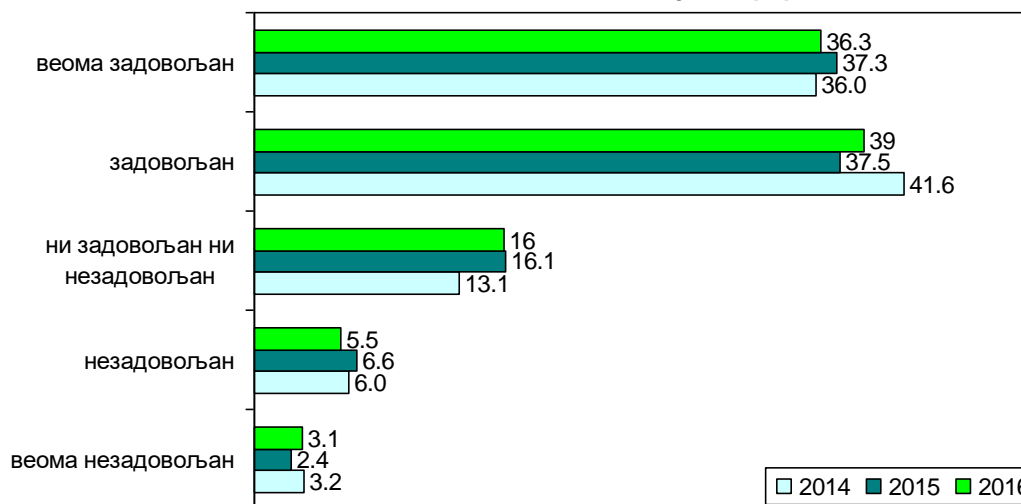
Љубазношћу особља приликом болничког пријема су најзадовољнији пацијенти у КБЦ „Др Д. Мишовић“ и Институту за онкологију и радиологију Србије ( $\bar{x}=4,71$ ), а најмање задовољни су у КЦС ( $\bar{x}=4,41$ ), (таб. 7). Постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника љубазношћу особља приликом болничког пријема између анкетираних болница ( $F=4.431$ ,  $df=7$ ,  $p=0.000$ ).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014.			2015.			2016.		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	453	4,51	0,66	449	4,39	0,83	375	4,41	0,71
КБЦ „Др Д. Мишовић“	92	4,66	0,60	92	4,42	0,90	77	4,71	0,60
КБЦ „Звездара“	146	4,58	0,61	144	4,51	0,74	128	4,60	0,62
КБЦ „Земун“	88	4,55	0,71	82	4,29	0,82	56	4,63	0,52
КБЦ „Бежанијска коса“	75	4,67	0,66	91	4,73	0,54	70	4,67	0,56
Инс. за КВБ „Дедиње“	65	4,62	0,80	73	4,60	0,62	64	4,61	0,61
Инс. за онк. и рад. Србије	61	4,61	0,69	55	4,73	0,49	69	4,71	0,49
Инс. за ОХБ „Бањица“	141	4,55	0,63	107	4,49	0,54	147	4,54	0,64
ВМА	343	4,54	0,64	400	4,58	0,65			
<b>УКУПНО</b>	<b>1.464</b>	<b>4,56</b>	<b>0,65</b>	<b>1.493</b>	<b>4,50</b>	<b>0,73</b>	<b>986</b>	<b>4,54</b>	<b>0,65</b>

**Временом чекања** на шалтеру током болничког пријема на хируршким одељењима задовољно је 75% испитаника, 16% су се изјаснили да су ни задовољни ни незадовољни, док је незадовољних 8,6% пацијената, што је слично резултатима из претходних година (граф. 6).

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



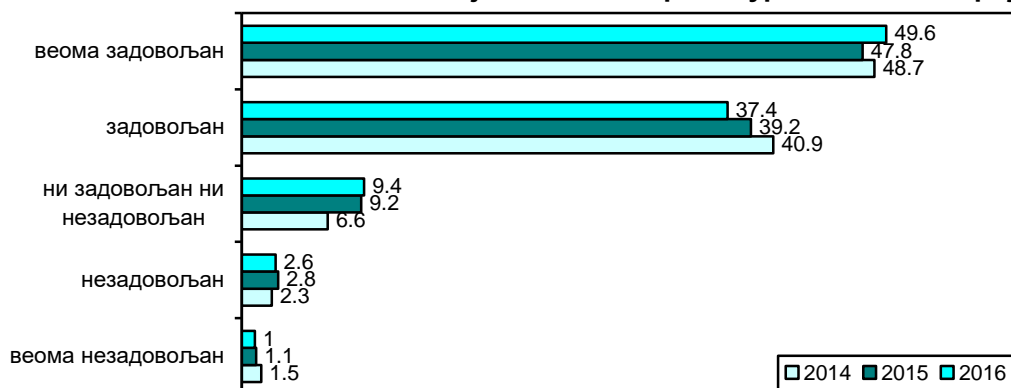
Чекањем на шалтеру приликом болничког пријема најзадовољнији су пацијенти у КБЦ „Бежанијска коса“ ( $\bar{x}=4,45$ ), а најмање су задовољни у Клиничком центру Србије (таб. 8). Као и претходних година, установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника чекањем на шалтеру приликом болничког пријема између анкетираних болница ( $F=4,088$ ,  $df=7$ ,  $p=0.000$ ).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014.			2015.			2016.		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	451	3,94	1,07	438	3,78	1,10	362	<b>3.85</b>	1.09
КБЦ „Др Д. Мишовић“	91	4,05	1,03	88	4,00	1,08	76	4.07	0.98
КБЦ „Звездара“	143	<b>3,87</b>	1,10	143	3,98	1,00	127	3.94	1.08
КБЦ „Земун“	86	4,09	0,78	83	<b>3,71</b>	1,09	54	3.93	1.10
КБЦ „Бежанијска коса“	75	<b>4,29</b>	0,91	90	<b>4,51</b>	0,74	69	<b>4.45</b>	0.68
Инс. за КВБ „Дедиње“	63	<b>4,29</b>	0,94	73	<b>4,52</b>	0,75	61	4.23	0.84
Инс. за онк. и рад. Србије	59	4,25	0,71	53	4,36	0,68	69	4.19	0.84
Инс. за ОХБ „Бањица“	141	3,88	1,02	106	3,88	0,98	145	4.01	0.92
ВМА	339	4,04	0,98	400	4,11	0,91			
<b>УКУПНО</b>	<b>1.448</b>	<b>4,01</b>	<b>1,01</b>	<b>1.474</b>	<b>4,01</b>	<b>1,01</b>	<b>963</b>	<b>4.00</b>	<b>1.01</b>

Објашњењима процедуре болничког пријема на хируршким одељењима задовољно је 87% испитаника, 9.4% су се изјаснили да су ни задовољни ни незадовољни, док је незадовољно 3.6% пацијената (граф. 7).

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



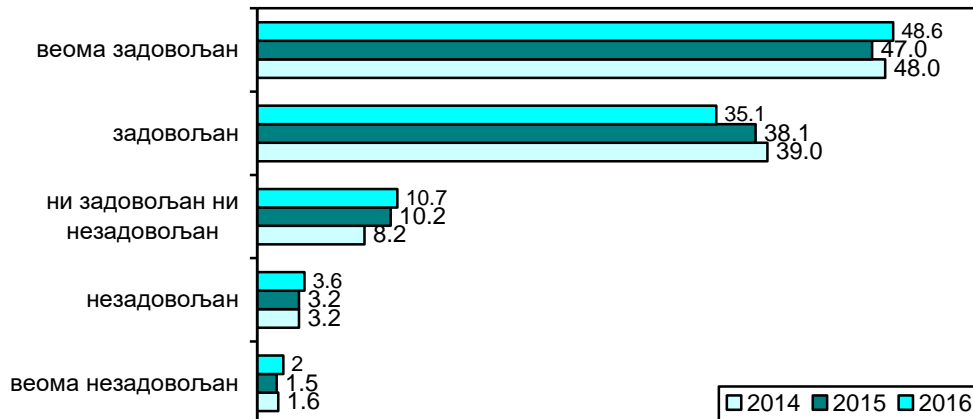
Објашњењима везаним за процедуру болничког пријема најзадовољнији су пацијенти у КБЦ „Бежанијска коса“ ( $\bar{x}=4,58$ ). Пацијенти су најмање задовољни у Клиничком центру Србије (таб. 9). Као и претходних година, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника објашњењима везаним за процедуру болничког пријема између анкетираних болница ( $F=5.248$ ,  $df=7$ ,  $p=0.000$ ).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014.			2015.			2016.		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	446	<b>4,23</b>	0,86	437	4,12	0,90	371	<b>4.15</b>	0.95
КБЦ „Др Д. Мишовић“	91	4,51	0,72	90	4,31	0,96	77	4.48	0.70
КБЦ „Звездара“	144	4,24	0,90	144	4,30	0,87	126	4.30	0.77
КБЦ „Земун“	86	<b>4,23</b>	0,82	83	<b>4,02</b>	0,96	54	4.48	0.61
КБЦ „Бежанијска коса“	73	4,49	0,77	89	4,63	0,61	69	<b>4.58</b>	0.58
Инс. за КВБ „Дедиње“	66	4,50	0,83	74	4,51	0,78	60	4.55	0.59
Инс. за онк. и рад. Србије	61	<b>4,52</b>	0,70	53	<b>4,70</b>	0,50	69	4.52	0.68
Инс. за ОХБ „Бањица“	141	4,39	0,74	105	4,22	0,77	145	4.30	0.84
ВМА	336	4,34	0,79	400	4,40	0,71			
<b>УКУПНО</b>	<b>1.444</b>	<b>4,33</b>	<b>0,82</b>	<b>1.475</b>	<b>4,30</b>	<b>0,83</b>	<b>971</b>	<b>4.32</b>	<b>0.83</b>

Временом које протекне од болничког пријема до смештаја у болесничку собу на хируршким одељењима задовољно је 84% испитаника, 10.7% су се изјаснили да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је 5,6% пацијената (граф. 8).

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



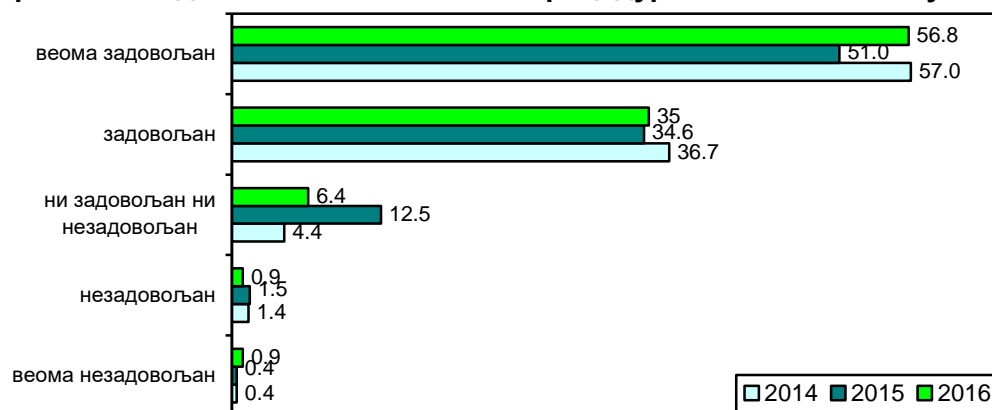
Временом које је протекло од болничког пријема до смештаја у болесничку собу најзадовољнији су пацијенти у КБЦ „Бежанијска коса“ ( $\bar{x}=4,65$ ), а најмање су задовољни у Клиничком центру Србије (таб. 10). Као и претходних година, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника временом које протекне од болничког пријема до смештаја у собу између анкетираних болница ( $F=3,260$ ,  $df=7$ ,  $p=0.002$ ).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014.			2015.			2016.		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	454	4,21	0,93	439	4,10	0,96	367	<b>4.09</b>	1.03
КБЦ „Др Д. Мишовић“	90	4,46	0,76	89	4,11	1,10	78	4.37	0.87
КБЦ „Звездара“	146	4,33	0,69	145	4,31	0,83	127	4.33	0.75
КБЦ „Земун“	85	4,39	0,74	84	<b>4,06</b>	0,97	54	4.41	0.90
КБЦ „Бежанијска коса“	73	4,47	0,85	92	<b>4,65</b>	0,54	69	<b>4.51</b>	0.66
Инс. за КВБ „Дедиње“	66	<b>4,53</b>	0,73	73	4,63	0,59	61	4.39	0.84
Инс. за онк. и рад. Србије	62	<b>4,11</b>	0,99	55	4,42	0,74	69	4.22	1.06
Инс. за ОХБ „Бањица“	142	4,18	0,99	107	4,20	0,86	146	4.29	0.85
ВМА	340	4,29	0,83	400	4,33	0,78			
<b>УКУПНО</b>	<b>1.458</b>	<b>4,29</b>	<b>0,87</b>	<b>1.484</b>	<b>4,26</b>	<b>0,88</b>	<b>971</b>	<b>4.25</b>	<b>0.92</b>

Процедуром болничког отпуста на хируршким одељењима задовољно је 92% испитаника, 6% су се изјаснили да су ни задовољни ни незадовољни, док је незадовољно 2% пацијената (граф. 9).

Графикон 9: Задовољство испитаника процедуром болничког отпуста (%)



Процедуром болничког отпуста пацијенти су најзадовољнији у Институту за онкологију и радиологију Србије ( $\bar{x}=4,67$ ), а најмање у Клиничком центру Србије (таб. 11). Постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника процедуром болничког отпуста између различитих болница ( $F=4,774$ ,  $df=7$ ,  $p=0.000$ ).

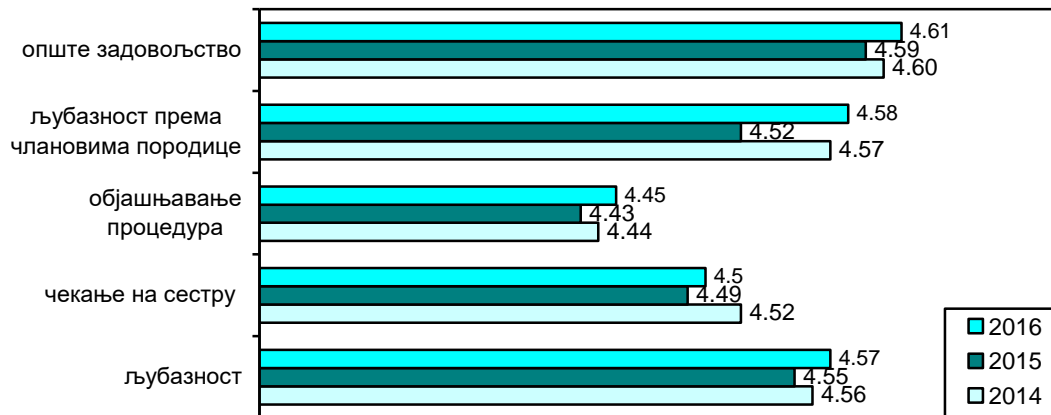
Табела 11: Задовољство процедуром болничког отпуста - просечна оцена ( $\bar{x}$ )

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014.			2015.			2016.		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	401	4,41	0,71	387	4,23	0,82	329	<b>4,30</b>	0,82
КБЦ „Др Д. Мишовић“	91	<b>4,63</b>	0,57	92	4,45	0,80	77	4,58	0,78
КБЦ „Звездара“	144	4,51	0,64	143	4,43	0,75	123	4,40	0,77
КБЦ „Земун“	83	4,46	0,79	78	<b>4,18</b>	0,86	52	4,60	0,53
КБЦ „Бежанијска коса“	71	4,62	0,68	88	<b>4,73</b>	0,56	69	4,58	0,58
Инс. за КВБ „Дедиње“	68	4,59	0,67	73	4,70	0,57	61	4,57	0,62
Инс. за онк. и рад. Србије	61	<b>4,33</b>	0,83	54	4,57	0,57	67	<b>4,67</b>	0,61
Инс. за ОХБ „Бањица“	135	4,56	0,63	98	4,47	0,54	130	4,57	0,60
ВМА	280	4,48	0,68	400	4,22	0,83			
<b>УКУПНО</b>	<b>1.334</b>	<b>4,48</b>	<b>0,69</b>	<b>1.413</b>	<b>4,34</b>	<b>0,78</b>	<b>908</b>	<b>4,46</b>	<b>0,73</b>

## ЗАДОВОЉСТВО СЕСТРИНСКОМ НЕГОМ ТОКОМ БОРАВКА ПАЦИЈЕНАТА У БОЛНИЦИ

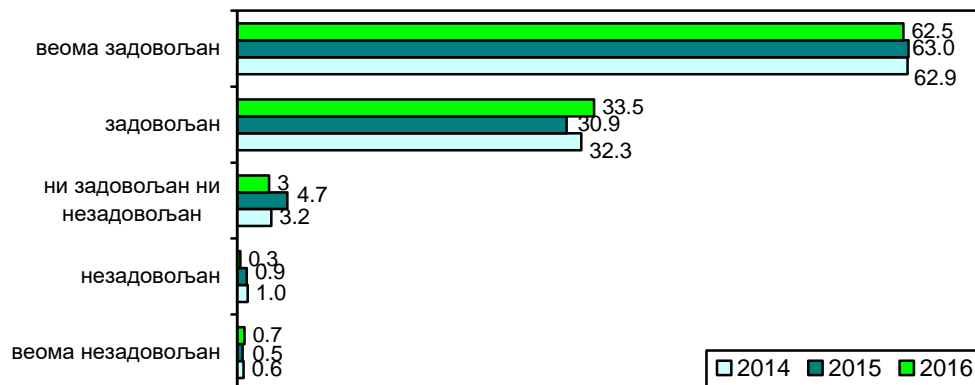
Опште задовољство пацијената сестринском негом на хируршким одељењима оцењено је високом просечном оценом ( $\bar{x}=4,61$ ), што је забележено и у претходне две године. Од посматраних аспеката сестринске неге најбоље је оцењена љубазност медицинских сестара према пацијенту ( $\bar{x}=4,57$ ) и према члановима породице пацијента ( $\bar{x}=4,58$ ), док су пацијенти нешто нижу оцену дали сестринском објашњавању процедура, тестова и третмана ( $\bar{x}=4,45$ ). Сличне просечне оцене су и у претходним годинама (граф. 10).

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



Љубазношћу медицинских сестара на хируршким одељењима задовољни су испитаници у великом броју (96%), ни задовољних ни незадовољних је 3%, а незадовољних је 1% пацијената. И у претходним годинама пацијенти су у високим процентима задовољни љубазношћу медицинских сестара (граф. 11).

Графикон 11: Задовољство испитаника љубазношћу медицинских сестара (%)



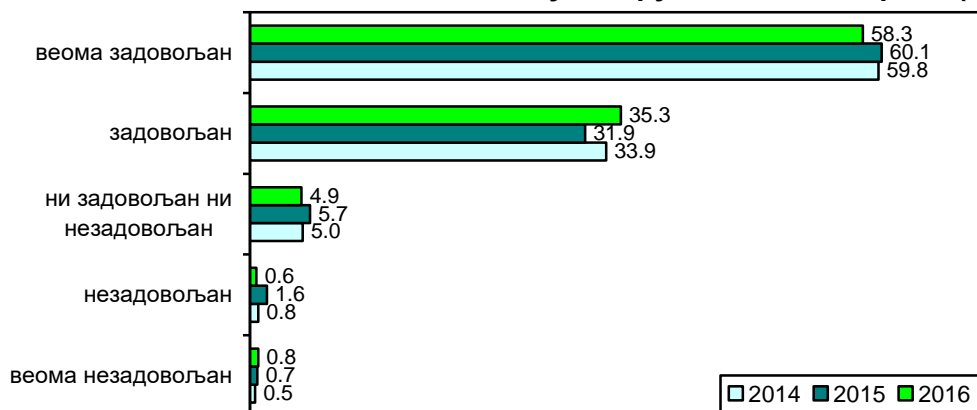
Посматрано по болницама љубазношћу медицинских сестара на хируршким одељењима најзадовољнији су пацијенти у Институту за онкологију и радиологију Србије ( $\bar{x}=4,74$ ), а најмање задовољни су у Институту за КВБ «Дедиње» ( $\bar{x}=4,46$ ). Постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника љубазношћу медицинских сестара између анкетираних болница ( $F=3.258$ ,  $df=7$ ,  $p=0.002$ ).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014.			2015.			2016.		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	446	4,53	0,67	450	4,46	0,72	375	4,49	0,65
КБЦ „Др Д. Мишовић“	89	4,54	0,64	90	4,52	0,84	80	4,70	0,66
КБЦ „Звездара“	150	<b>4,64</b>	0,55	143	4,59	0,63	121	4,64	0,59
КБЦ „Земун“	86	<b>4,43</b>	0,66	85	<b>4,34</b>	0,87	58	4,66	0,51
КБЦ „Бежанијска коса“	76	4,59	0,79	92	4,62	0,68	70	4,69	0,50
Инс. за КВБ „Дедиње“	62	4,55	0,72	73	4,62	0,59	65	<b>4,46</b>	0,90
Инс. за онк. и рад. Србије	58	4,48	1,00	55	<b>4,71</b>	0,50	69	<b>4,74</b>	0,44
Инс. за ОХБ „Бањица“	141	4,54	0,66	109	4,50	0,59	140	4,51	0,64
ВМА	345	4,61	0,60	400	4,65	0,57			
<b>УКУПНО</b>	<b>1.453</b>	<b>4,56</b>	<b>0,66</b>	<b>1.497</b>	<b>4,55</b>	<b>0,67</b>	<b>978</b>	<b>4,57</b>	<b>0,64</b>

Временом чекања на медицинску сестру код хитне потребе на хируршким одељењима задовољно је око 94% испитаника, ни задовољних ни незадовољних је 5, док је незадовољних 1,4% пацијената (граф. 12).

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



Временом чекања на медицинску сестру код хитне потребе најзадовољнији су пацијенти у КБЦ «Др Драгиша Мишовић» ( $\bar{x}=4,72$ ), а најмање су задовољни у Клиничком центру Србије ( $\bar{x}=4,37$ ), (таб. 13). Постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника временом чекања на медицинску сестру у ситуацији хитне потребе између анкетираних болница ( $F=4,536$ ,  $df=7$ ,  $p=0.000$ ).

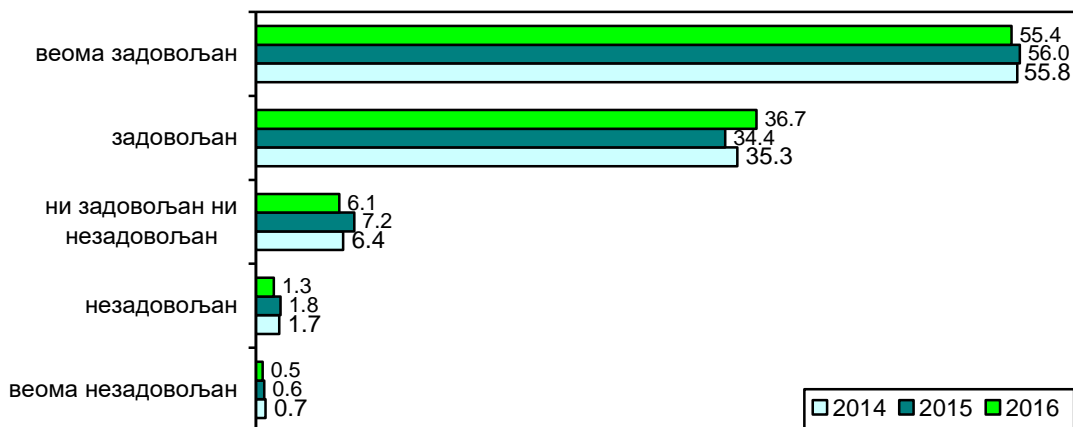
Табела 13: Чекање на медицинску сестру код хитне потребе - просечна оцена ( $\bar{x}$ )

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014.			2015.			2016.		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	436	4,44	0,71	442	4,35	0,84	367	4,37	0,77
КБЦ „Др Д. Мишовић“	87	4,62	0,58	85	4,49	0,97	79	4,72	0,53
КБЦ „Звездара“	146	4,55	0,59	141	4,57	0,54	120	4,64	0,59
КБЦ „Земун“	83	4,31	0,62	83	4,34	0,79	57	4,49	0,68
КБЦ „Бежанијска коса“	76	4,61	0,69	91	4,53	0,72	69	4,57	0,70
Инс. за КВБ „Дедиње“	62	4,48	0,74	73	4,60	0,59	61	4,38	0,84
Инс. за онк. и рад. Србије	56	4,46	0,83	55	4,76	0,43	67	4,64	0,51
Инс. за ОХБ „Бањица“	135	4,45	0,73	106	4,43	0,70	135	4,53	0,62
ВМА	329	4,65	0,61	400	4,60	0,65			
<b>УКУПНО</b>	<b>1.410</b>	<b>4,52</b>	<b>0,68</b>	<b>1.476</b>	<b>4,49</b>	<b>0,74</b>	<b>955</b>	<b>4,50</b>	<b>0,70</b>

Објашњењима која добијају од медицинских сестара о процедурама, тестовима и третманима којима су подвргнути на хируршким одељењима задовољно је 92% испитаника, 6% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, док је незадовољних 2% пацијената (граф. 13).



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



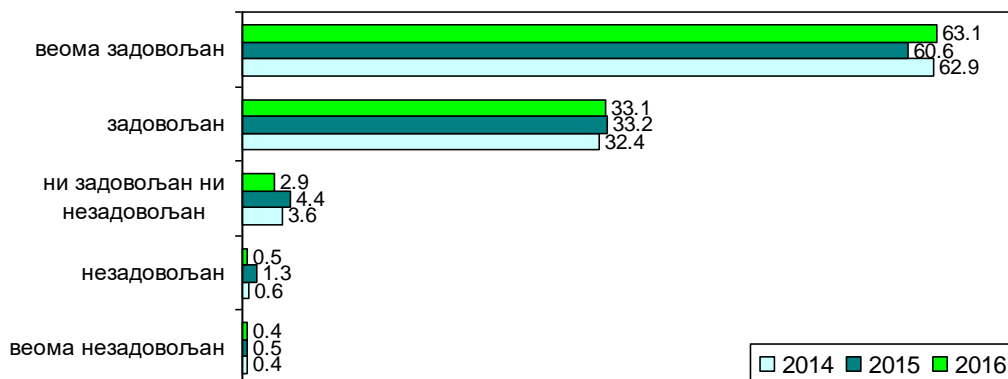
Сестринским објашњењима процедура, тестова и третмана најзадовољнији су пацијенти у КБЦ „Бежанијска коса“ ( $\bar{x}=4,63$ ), а најмање задовољни су у Клиничком центру Србије ( $\bar{x}=4,32$ ), (таб. 14). Постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника сестринским објашњењима процедура између анкетираних болница ( $F=3.493$ ,  $df=8$ ,  $p=0.001$ ).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014.			2015.			2016.		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	434	<b>4,33</b>	0,85	440	4,33	0,81	367	<b>4,32</b>	0,77
КБЦ „Др Д. Мишовић“	88	4,50	0,73	87	4,39	0,88	79	4,62	0,61
КБЦ „Звездара“	144	4,48	0,58	141	4,50	0,67	120	4,51	0,67
КБЦ „Земун“	79	<b>4,33</b>	0,80	82	<b>4,28</b>	0,82	57	4,51	0,71
КБЦ „Бежанијска коса“	70	<b>4,63</b>	0,62	90	4,54	0,80	67	<b>4,63</b>	0,57
Инс. за КВБ „Дедиње“	59	4,59	0,65	72	4,58	0,67	59	4,49	0,80
Инс. за онк. и рад. Србије	57	4,46	0,87	55	<b>4,75</b>	0,48	66	4,59	0,70
Инс. за ОХБ „Бањица“	135	4,51	0,63	104	4,38	0,63	138	4,46	0,64
ВМА	332	4,46	0,73	400	4,49	0,73			
<b>УКУПНО</b>	<b>1.398</b>	<b>4,44</b>	<b>0,75</b>	<b>1.471</b>	<b>4,43</b>	<b>0,75</b>	<b>953</b>	<b>4,45</b>	<b>0,71</b>

Љубазност медицинских сестара према члановима породице и посетиоцима пацијента је задовољавајућа за 96% испитаника, 3% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је 1% пацијената, што је скоро истоветно резултатима љубазности медицинске сестре према пацијентима (граф. 14).

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



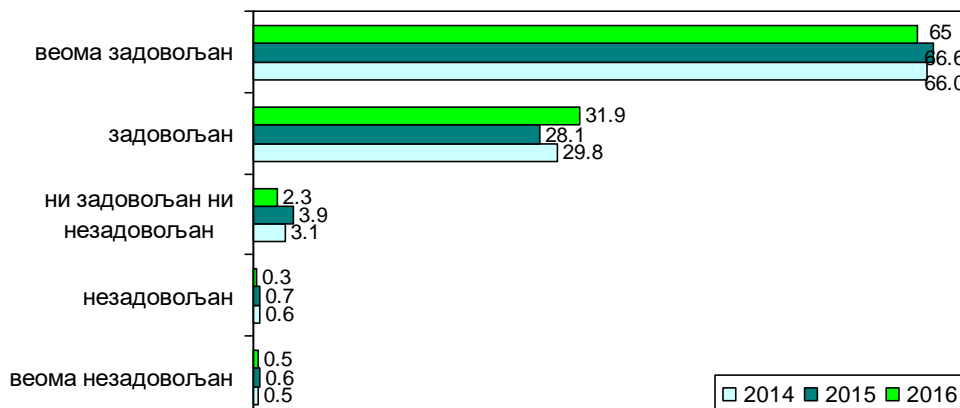
Љубазношћу медицинских сестара према члановима породице пацијента и посетиоцима најзадовољнији су пацијенти у КБЦ „Бежанијска коса“ ( $\bar{x}=4,75$ ). Пацијенти су најмање задовољни у Клиничком центру Србије ( $\bar{x}=4,48$ ), (таб. 15). Постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника љубазношћу медицинских сестара према члановима породице пацијента између анкетираних болница ( $F=3,108$ ,  $df=7$ ,  $p=0.003$ ).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014.			2015.			2016.		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	427	4,51	0,66	441	4,46	0,70	365	<b>4,48</b>	0,68
КБЦ „Др Д. Мишовић“	84	4,61	0,58	88	4,36	1,00	79	4,68	0,57
КБЦ „Звездара“	142	4,58	0,54	141	4,61	0,63	119	4,61	0,59
КБЦ „Земун“	83	<b>4,46</b>	0,69	84	<b>4,32</b>	0,84	58	4,66	0,55
КБЦ „Бежанијска коса“	75	4,64	0,69	91	4,60	0,65	69	<b>4,75</b>	0,47
Инс. за КВБ „Дедиње“	60	<b>4,65</b>	0,55	72	4,68	0,50	61	4,64	0,63
Инс. за онк. и рад. Србије	59	4,56	0,90	55	<b>4,76</b>	0,43	66	4,70	0,53
Инс. за ОХБ „Бањица“	135	4,60	0,61	106	4,45	0,62	136	4,55	0,61
ВМА	329	4,61	0,61	400	4,57	0,64			
<b>УКУПНО</b>	<b>1.394</b>	<b>4,57</b>	<b>0,64</b>	<b>1.478</b>	<b>4,52</b>	<b>0,69</b>	<b>953</b>	<b>4,58</b>	<b>0,62</b>

Сестринском негом у целини задовољно је 95% испитаника, 3% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је мање од 1% пацијената (граф. 15).

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



Сестринском негом у целини најзадовољнији пацијенти у Институту за онкологију и радиологију Србије и КБЦ „Бежанијска коса“ ( $\bar{x}=4,72$ ). Испитаници су најмање задовољни у Клиничком центру Србије, али са веома високом оценом ( $\bar{x}=4,53$ ), (таб. 16). Постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника сестринском негом у целини на хируршким одељењима између анкетираних болница ( $F=2,363$ ,  $df=7$ ,  $p=0.021$ ).

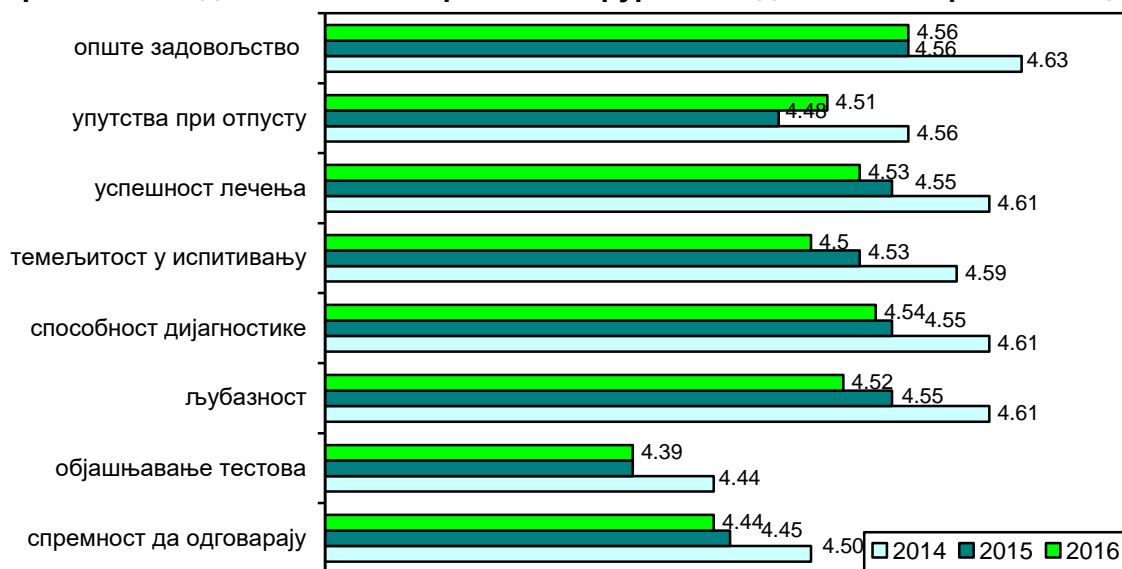
Табела 16: Задовољство сестринском негом у целини - просечна оцена ( $\bar{x}$ )

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014.			2015.			2016.		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	440	4,56	0,65	449	4,51	0,71	373	<b>4,53</b>	0,64
КБЦ „Др Д. Мишовић“	90	4,63	0,63	89	4,55	0,84	79	4,71	0,53
КБЦ „Звездара“	147	4,65	0,52	142	4,64	0,60	120	4,67	0,58
КБЦ „Земун“	86	<b>4,44</b>	0,81	85	<b>4,36</b>	0,80	59	4,66	0,51
КБЦ „Бежанијска коса“	75	4,64	0,71	93	4,66	0,63	69	<b>4,72</b>	0,48
Инс. за КВБ „Дедиње“	62	4,61	0,64	73	4,67	0,58	63	4,62	0,68
Инс. за онк. и рад. Србије	59	4,56	0,75	55	<b>4,78</b>	0,42	68	<b>4,72</b>	0,45
Инс. за ОХБ „Бањица“	139	4,59	0,62	110	4,58	0,53	138	4,57	0,65
ВМА	341	<b>4,67</b>	0,56	400	4,68	0,60			
<b>УКУПНО</b>	<b>1.439</b>	<b>4,60</b>	<b>0,63</b>	<b>1.496</b>	<b>4,59</b>	<b>0,66</b>	<b>969</b>	<b>4,61</b>	<b>0,60</b>

### ЗАДОВОЉСТВО УСЛУГАМА ЛЕКАРА ТОКОМ БОРАВКА ПАЦИЈЕНАТА У БОЛНИЦИ

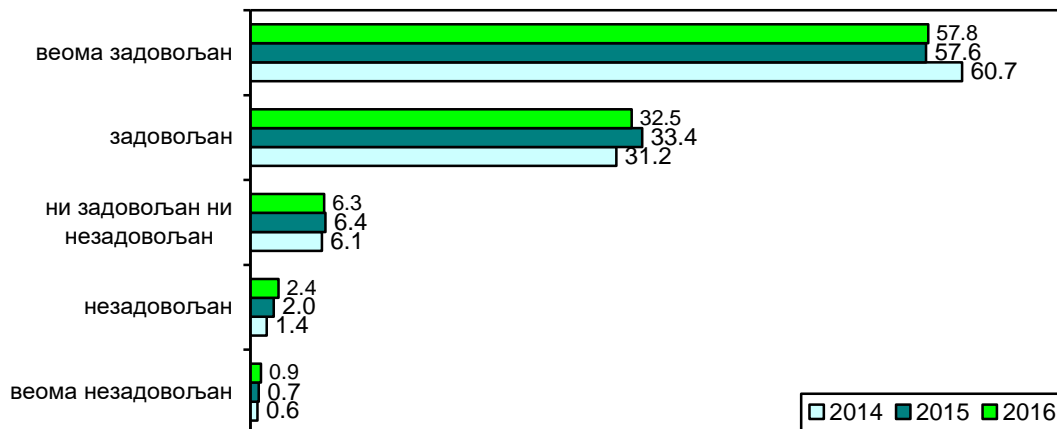
Опште задовољство радом лекара у целини на хируршким одељењима пацијенти су оценили високом просечном оценом ( $\bar{x}=4,56$ ), што се забележило и у претходне две године. Од лекарских услуга пацијенти су најзадовољнији способношћу дијагностике ( $\bar{x}=4,54$ ), а најмање су задовољни објашњавањем тестова, процедура, третмана и резултата ( $\bar{x}=4,39$ ). Сличне просечне оцене се бележе и у претходне две године (граф. 16).

Графикон 16: Задовољство лекарама на хируршким одељењима-просечна оцена



Спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената је задовољавајућа за 90% испитаника, 6.3% су навели да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је 3,3% пацијената (граф. 17).

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



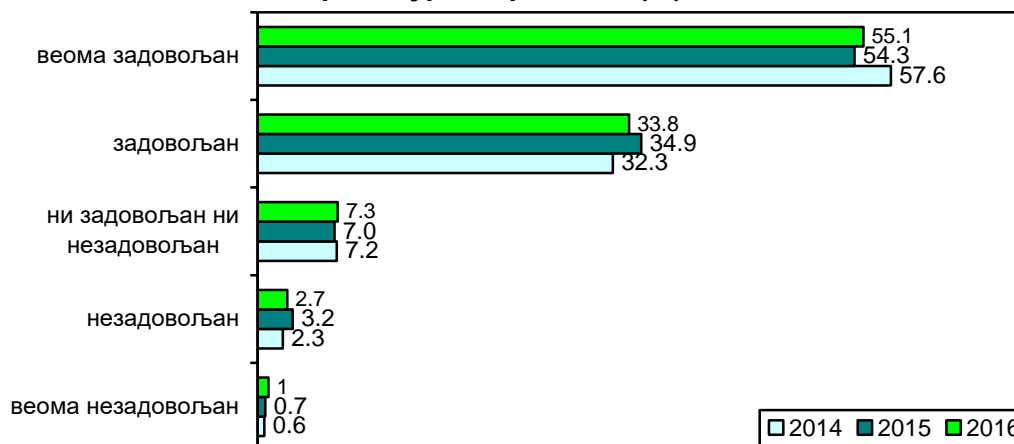
Спремност лекара да одговарају на питања пацијената посматрано по болницама пацијенти су најбоље оценили у КБЦ „Бежанијска коса“ ( $\bar{x}=4,74$ ). Пацијенти су најмање задовољни у КЦС ( $\bar{x}=4,31$ ) и Институту „Бањица“ (таб. 17). Постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника спремношћу лекара да одговарају на питања на хируршким одељењима између анкетираних болница ( $F=4,206$ ,  $df=7$ ,  $p=0.000$ ).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014.			2015.			2016.		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	443	<b>4,39</b>	0,83	449	<b>4,29</b>	0,88	375	<b>4,31</b>	0,86
КБЦ „Др Д. Мишовић“	90	4,64	0,57	90	4,41	0,81	80	4,56	0,67
КБЦ „Звездара“	151	4,48	0,77	143	4,55	0,64	121	4,51	0,68
КБЦ „Земун“	85	4,60	0,49	86	4,35	0,92	58	4,55	0,63
КБЦ „Бежанијска коса“	77	4,52	0,81	92	4,57	0,54	70	<b>4,74</b>	0,50
Инс. за КВБ „Дедиње“	62	<b>4,77</b>	0,42	73	<b>4,73</b>	0,53	64	4,59	0,73
Инс. за онк. и рад. Србије	59	4,63	0,74	55	4,71	0,50	69	4,49	0,80
Инс. за ОХБ „Бањица“	140	4,51	0,73	108	4,38	0,69	140	4,37	0,87
ВМА	343	4,51	0,64	400	4,54	0,69			
<b>УКУПНО</b>	<b>1.450</b>	<b>4,50</b>	<b>0,73</b>	<b>1.496</b>	<b>4,45</b>	<b>0,76</b>	<b>977</b>	<b>4,44</b>	<b>0,79</b>

Лекарска објашњења тестова, процедура, третмана и резултата којима се пацијент подвргава су задовољавајућа за 89% испитаника, 7% су навели да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је око 4% пацијената (граф. 18).

**Графикон 18: Задовољство испитаника лекарским објашњењима процедура и третмана (%)**



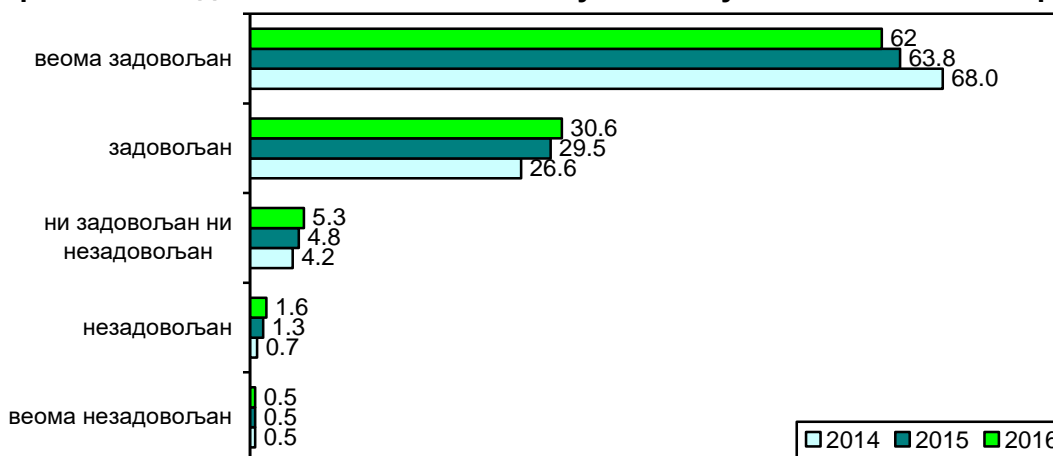
Лекарским објашњењима тестова, процедура, третмана и резултата пацијенти су најзадовољнији у КБЦ „Бежанијска коса“ ( $\bar{x}=4,68$ ) и Институту за КВБ „Дедиње“ (таб. 18). Најмање су задовољни пацијенти у КЦС ( $\bar{x}=4,24$ ) и Институту „Бањица“. Као и ранијих година, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника лекарским објашњењима тестова и процедура на хируршким одељењима између анкетираних болница у посматраним годинама ( $F=4,666$ ,  $df=7$ ,  $p=0.000$ ).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014.			2015.			2016.		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	435	<b>4,30</b>	0,89	444	<b>4,23</b>	0,91	365	<b>4.24</b>	0.90
КБЦ „Др Д. Мишовић“	88	4,52	0,79	88	4,36	0,90	78	4.50	0.77
КБЦ „Звездара“	146	4,45	0,75	141	4,48	0,72	119	4.54	0.66
КБЦ „Земун“	82	4,60	0,59	84	4,25	0,96	57	4.42	0.82
КБЦ „Бежанијска коса“	77	4,52	0,74	89	4,56	0,56	68	<b>4.68</b>	0.58
Инс. за КВБ „Дедиње“	61	<b>4,70</b>	0,59	73	<b>4,74</b>	0,50	62	4.60	0.69
Ин. за онк. и рад. Србије	58	<b>4,71</b>	0,50	54	<b>4,74</b>	0,48	67	4.49	0.77
Инс. за ОХБ „Бањица“	137	4,42	0,72	104	4,31	0,74	138	4.31	0.87
ВМА	334	4,46	0,74	400	4,44	0,75			
<b>УКУПНО</b>	<b>1.418</b>	<b>4,44</b>	<b>0,78</b>	<b>1.477</b>	<b>4,39</b>	<b>0,81</b>	<b>954</b>	<b>4.39</b>	<b>0.82</b>

**Љубазност и поштовање лекара** према пацијентима је задовољавајућа за око 93% пацијената, 5% су навели да су ни задовољни ни незадовољни, док је само 2,1% незадовољних испитаника. И у претходним годинама бележе се слични проценти задовољства испитаника (граф. 19).

Графикон 19: Задовољство испитаника љубазношћу и поштовањем лекара (%)



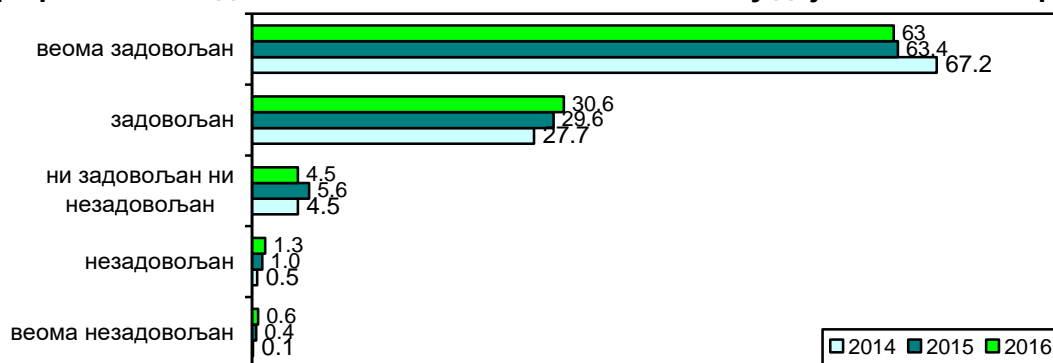
Љубазношћу и поштовањем лекара према пацијентим најзадовољнији су испитаници у КБЦ „Бежанијска коса“ ( $\bar{x}=4,78$ ). Пацијенти су најмање задовољни у КЦС ( $\bar{x}=4,38$ ) и КБЦ „Земун“ (таб. 19). Као и претходне године постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника љубазношћу лекара између анкетираних болница ( $F=5,207$ ,  $df=7$ ,  $p=0.000$ ).

Табела 19: Љубазност и поштовање лекара - просечна оцена ( $\bar{x}$ )

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014.			2015.			2016.		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	436	<b>4,51</b>	0,73	444	4,41	0,82	375	<b>4,38</b>	0,79
КБЦ „Др Д. Мишовић“	88	4,68	0,60	89	4,54	0,80	78	4,71	0,58
КБЦ „Звездара“	147	4,64	0,63	142	4,61	0,57	119	4,59	0,60
КБЦ „Земун“	83	4,66	0,61	85	<b>4,32</b>	0,89	57	4,47	0,76
КБЦ „Бежанијска коса“	77	4,65	0,66	90	4,64	0,48	68	<b>4,78</b>	0,48
Инс. за КВБ „Дедиње“	61	<b>4,82</b>	0,39	73	<b>4,81</b>	0,43	63	4,65	0,57
Инс. за онк. и рад. Србије	59	4,73	0,67	55	4,78	0,42	67	4,67	0,61
Инс. за ОХБ „Бањица“	137	4,58	0,67	107	4,46	0,63	139	4,50	0,75
ВМА	339	4,63	0,58	400	4,65	0,59			
<b>УКУПНО</b>	<b>1.427</b>	<b>4,61</b>	<b>0,65</b>	<b>1.485</b>	<b>4,55</b>	<b>0,69</b>	<b>966</b>	<b>4,52</b>	<b>0,71</b>

Способност дијагностике лекара је задовољавајућа за око 94% пацијената, 4,5% је ни задовољних ни незадовољних, док је незадовољних само 2% пацијената, што је слично резултатима из претходних година (граф. 20).

**Графикон 20: Задовољство испитаника способношћу дијагностике лекара (%)**



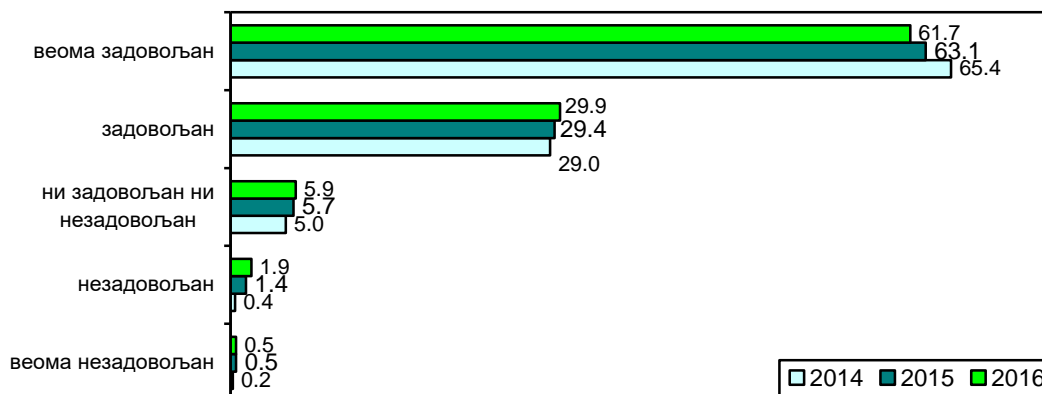
Лекарска способност дијагностиковања здравствених проблема пацијената је најбоље оцењена у све три године у Институту за КВБ „Дедиње“ ( $\bar{x}=4,86$ ), са изузетно високим оценама. Пацијенти су најмање задовољни у КЦС ( $\bar{x}=4,38$ ), (таб. 20). Као и претходне године, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника лекарском способношћу дијагностиковања здравствених проблема пацијента на хируршким одељењима између анкетираних болница ( $F=5.946$ ,  $df=7$ ,  $p=0.000$ ).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014.			2015.			2016.		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	430	<b>4,54</b>	0,71	442	4,47	0,73	364	<b>4.38</b>	0.83
КБЦ „Др Д. Мишовић“	86	4,65	0,59	86	4,48	0,79	75	4.71	0.56
КБЦ „Звездара“	145	4,58	0,62	141	4,65	0,49	117	4.59	0.65
КБЦ „Земун“	82	4,63	0,53	82	<b>4,32</b>	0,93	54	4.57	0.54
КБЦ „Бежанијска коса“	77	4,66	0,60	90	4,64	0,50	68	4.76	0.43
Инс. за КВБ „Дедиње“	60	<b>4,87</b>	0,34	72	<b>4,86</b>	0,35	61	<b>4.77</b>	0.46
Ин. за онк. и рад. Србије	57	4,74	0,58	53	4,77	0,42	65	4.65	0.62
Инс. за ОХБ „Бањица“	134	4,60	0,55	104	4,49	0,68	139	4.57	0.63
ВМА	337	4,64	0,54	400	4,57	0,68			
<b>УКУПНО</b>	<b>1.408</b>	<b>4,61</b>	<b>0,61</b>	<b>1.470</b>	<b>4,55</b>	<b>0,69</b>	<b>943</b>	<b>4.54</b>	<b>0.70</b>

**Темељитост лекара у испитивању** је задовољавајућа за око 92% пацијената, 5.9% су ни задовољни ни незадовољни, док је незадовољних само 2,4% испитаника. У претходним годинама задовољство пацијената је било слично (граф. 21).

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



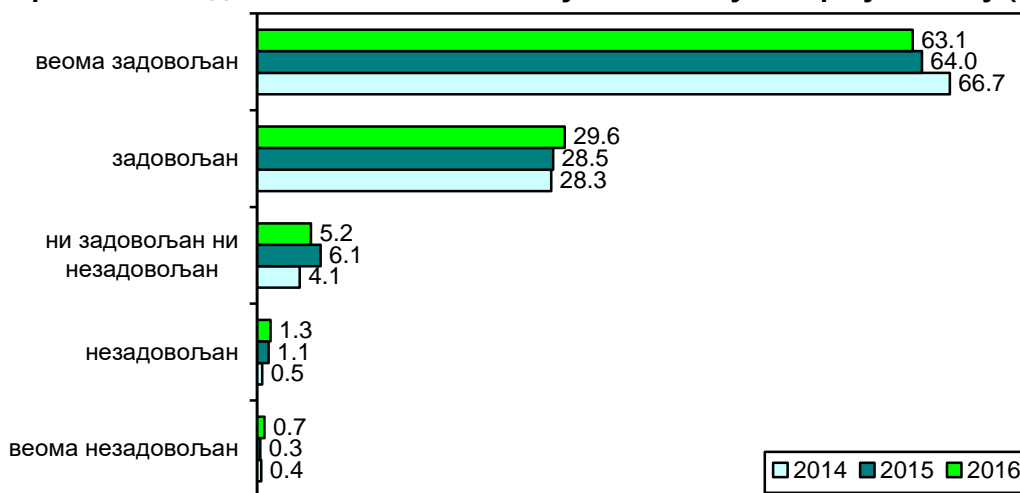
Темељитост лекара у испитивању је најбоље оцењена у КБЦ „Бежанијска коса“ ( $\bar{x}=4,80$ ). Пацијенти су најмање задовољни у КЦС ( $\bar{x}=4,35$ ), (таб. 21). Као и претходне године, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника темељитошћу лекара у испитивању на хируршким одељењима између анкетираних болница ( $F=5,855$ ,  $df=7$ ,  $p=0.000$ ).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014.			2015.			2016.		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	437	<b>4,50</b>	0,70	441	4,48	0,74	364	<b>4.35</b>	0.83
КБЦ „Др Д. Мишовић“	87	4,63	0,61	85	4,44	0,88	78	4.65	0.62
КБЦ „Звездара“	143	4,64	0,55	141	4,61	0,50	119	4.56	0.67
КБЦ „Земун“	83	4,61	0,56	82	<b>4,28</b>	0,96	55	4.58	0.57
КБЦ „Бежанијска коса“	76	4,66	0,64	86	4,66	0,50	69	<b>4.80</b>	0.44
Инс. за КВБ „Дедиње“	60	<b>4,82</b>	0,43	73	<b>4,78</b>	0,58	61	4.77	0.46
Ин. за онк. и рад. Србије	58	4,74	0,58	55	4,75	0,52	66	4.55	0.75
Инс. за ОХБ „Бањица“	133	4,56	0,63	104	4,43	0,71	137	4.46	0.77
ВМА	335	4,60	0,58	400	4,56	0,69			
<b>УКУПНО</b>	<b>1.412</b>	<b>4,59</b>	<b>0,62</b>	<b>1.467</b>	<b>4,53</b>	<b>0,71</b>	<b>949</b>	<b>4.50</b>	<b>0.74</b>

Успешност лекара у лечењу је задовољавајућа за 93% пацијената, 5% су ни задовољни ни незадовољни, док је незадовољних свега 2% испитаника. Задовољство пацијената у претходне две године је било слично (граф. 22).

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



Успешност лечења лекара је најбоље оцењена у Институту за КБЦ „Бежанијска коса“ ( $\bar{x}=4,78$ ) и Институту за онкологију и радиологију Србије. Пацијенти су најмање задовољни у КЦС ( $\bar{x}=4,35$ ), (таб. 22). Као и претходне године, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника успешношћу лекара у лечењу на хируршким одељењима између анкетираних болница ( $F=6,242$ ,  $df=7$ ,  $p=0.000$ ).

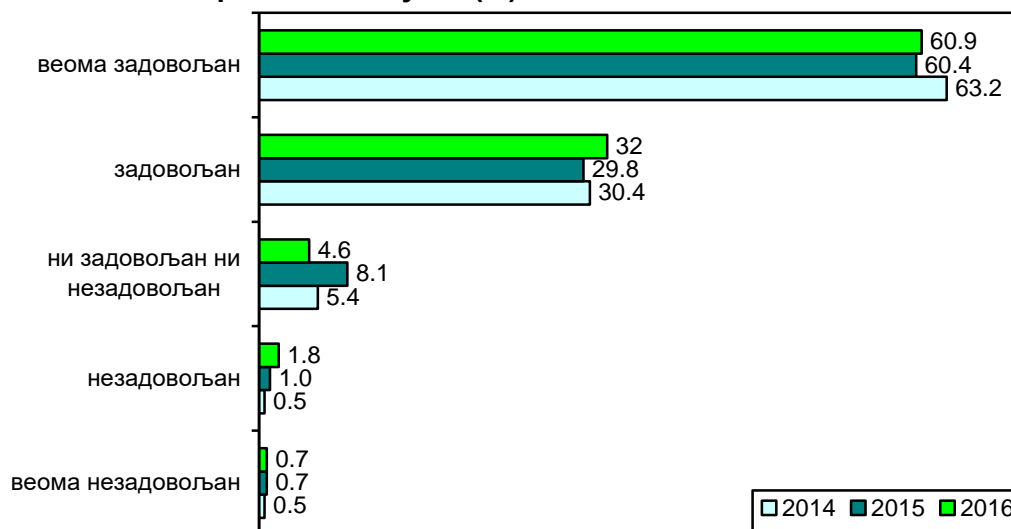


Табела 22: Успешност лечења лекара - просечна оцена ( $\bar{x}$ )

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014.			2015.			2016.		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	422	4,53	0,72	424	4,49	0,73	355	4,35	0,83
КБЦ „Др Д. Мишовић“	88	4,72	0,45	87	4,54	0,80	78	4,65	0,60
КБЦ „Звездара“	144	4,65	0,55	141	4,57	0,60	119	4,56	0,65
КБЦ „Земун“	80	4,49	0,78	82	4,33	0,92	56	4,59	0,63
КБЦ „Бежанијска коса“	76	4,66	0,62	85	4,69	0,46	69	4,78	0,45
Инс. за КВБ „Дедиње“	59	4,86	0,35	73	4,81	0,43	61	4,70	0,67
Ин. за онк. и рад. Србије	57	4,75	0,66	54	4,74	0,48	62	4,71	0,66
Инс. за ОХБ „Бањица“	134	4,58	0,58	102	4,43	0,71	135	4,59	0,63
ВМА	320	4,61	0,57	400	4,56	0,68			
<b>УКУПНО</b>	<b>1.380</b>	<b>4,61</b>	<b>0,63</b>	<b>1.448</b>	<b>4,55</b>	<b>0,69</b>	<b>935</b>	<b>4,53</b>	<b>0,72</b>

Упутства лекара приликом отпуста са болничког лечења су задовољавајућа за 93% пацијената, 4,6% су ни задовољни ни незадовољни, док је незадовољних 2,5% испитаника (граф. 23).

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



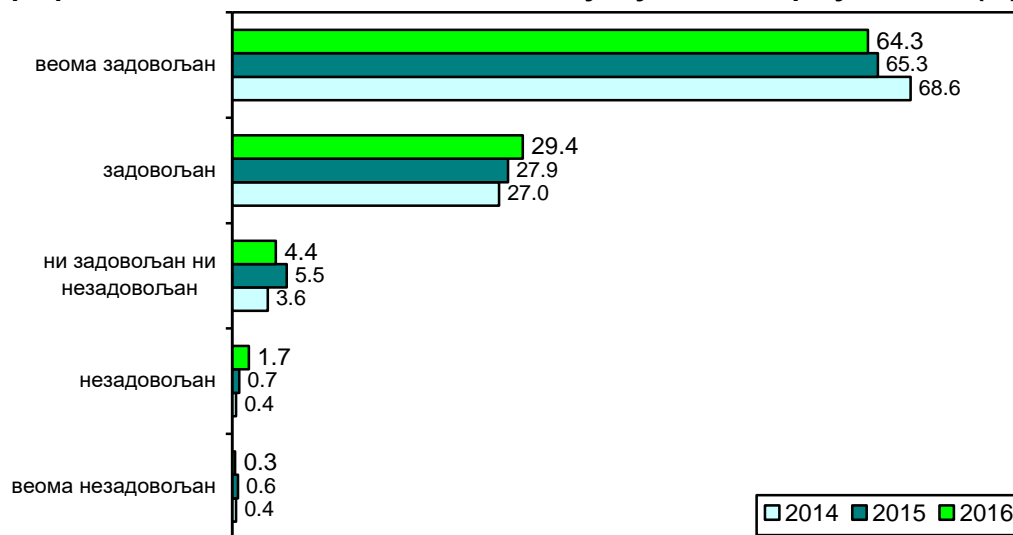
Упутства која лекар даје приликом отпуста пацијента са болничког лечења су најбоље оцењена у КБЦ „Бежанијска коса“ ( $\bar{x}=4,81$ ) и Институту за КВБ „Дедиње“ (таб. 23). Пацијенти су најмање задовољни у КЦС ( $\bar{x}=4,32$ ). Као и претходне године, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника лекарским упутствима приликом отпуста са болничког лечења на хируршким одељењима између анкетираних болница ( $F=6,761$ ,  $df=7$ ,  $p=0.000$ ).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014.			2015.			2016.		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	393	<b>4,44</b>	0,75	409	4,44	0,77	338	<b>4,32</b>	0,86
КБЦ „Др Д. Мишовић“	86	4,64	0,59	85	4,45	0,94	78	4,58	0,69
КБЦ „Звездара“	145	4,62	0,59	140	4,57	0,59	118	4,53	0,65
КБЦ „Земун“	81	4,57	0,59	79	<b>4,35</b>	0,89	54	4,61	0,53
КБЦ „Бежанијска коса“	75	4,61	0,66	84	4,65	0,48	68	<b>4,81</b>	0,40
Инс. за КВБ „Дедиње“	60	<b>4,83</b>	0,42	72	<b>4,79</b>	0,41	60	4,72	0,52
Ин. за онк. и рад. Србије	57	4,72	0,59	53	4,70	0,50	64	4,70	0,49
Инс. за ОХБ „Бањица“	130	4,49	0,66	99	4,43	0,61	128	4,53	0,71
ВМА	290	4,58	0,63	400	4,42	0,81			
<b>УКУПНО</b>	<b>1.317</b>	<b>4,56</b>	<b>0,66</b>	<b>1.421</b>	<b>4,48</b>	<b>0,75</b>	<b>908</b>	<b>4,51</b>	<b>0,73</b>

Лекарским услугама у целини током болничког лечења задовољно је 93,7% испитаника, 4,4% су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је 2% испитаника, што је слично добијеним резултатима за медицинске сестре. У претходне две године резултати су били слични (граф. 24).

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



Услугама лекара у целини су најзадовољнији пацијенти у Институту за КВБ „Дедиње“ ( $\bar{x}=4,77$ ), у све три године посматрања. Пацијенти су најмање задовољни у КЦС ( $\bar{x}=4,41$ ) (таб. 24). Као и претходне године, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника услугама лекара у целини на хируршким одељењима између анкетираних болница ( $F=5,138$ ,  $df=7$ ,  $p=0.000$ ).

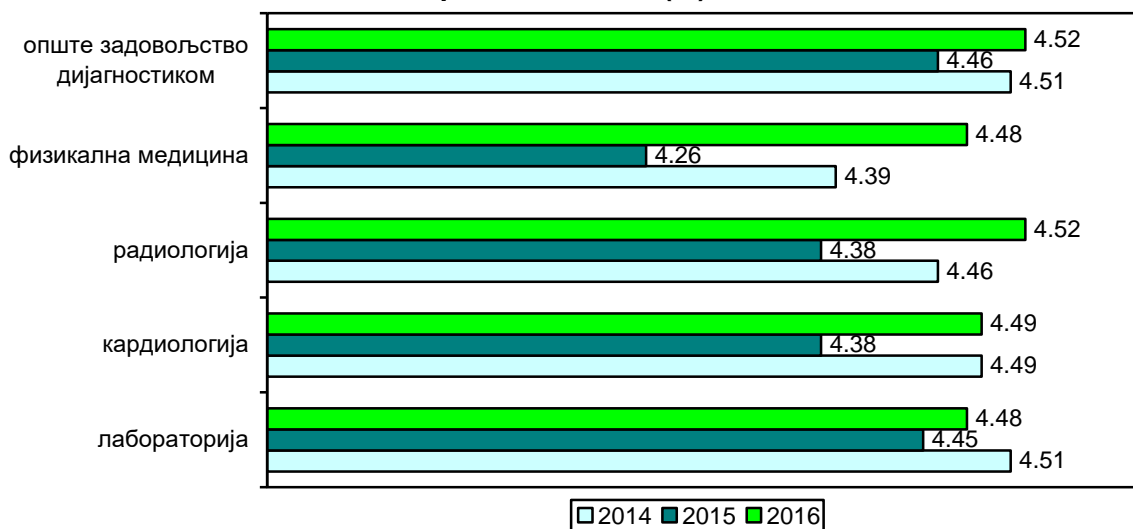
Табела 24: Опште задовољство услугама лекара - просечна оцена ( $\bar{x}$ )

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014.			2015.			2016.		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	428	<b>4,54</b>	0,69	436	4,46	0,77	369	<b>4,41</b>	0,78
КБЦ „Др Д. Мишовић“	89	4,72	0,45	87	4,56	0,79	77	4,70	0,59
КБЦ „Звездара“	145	4,71	0,49	143	4,62	0,59	119	4,60	0,62
КБЦ „Земун“	85	4,64	0,63	84	<b>4,37</b>	0,90	58	4,66	0,51
КБЦ „Бежанијска коса“	76	4,66	0,62	89	4,66	0,48	68	4,76	0,46
Инс. за КВБ „Дедиње“	61	<b>4,84</b>	0,37	73	<b>4,81</b>	0,43	61	<b>4,77</b>	0,46
Ин. за онк. и рад. Србије	60	4,77	0,67	54	4,72	0,49	66	4,64	0,67
Инс. за ОХБ „Бањица“	137	4,59	0,63	106	4,51	0,65	136	4,55	0,72
ВМА	335	4,65	0,57	400	4,63	0,64			
<b>УКУПНО</b>	<b>1.416</b>	<b>4,63</b>	<b>0,61</b>	<b>1.472</b>	<b>4,56</b>	<b>0,69</b>	<b>954</b>	<b>4,56</b>	<b>0,69</b>

### ЗАДОВОЉСТВО ПАЦИЈЕНАТА ДИЈАГНОСТИЧКИМ И ТЕРАПИЈСКИМ УСЛУГАМА

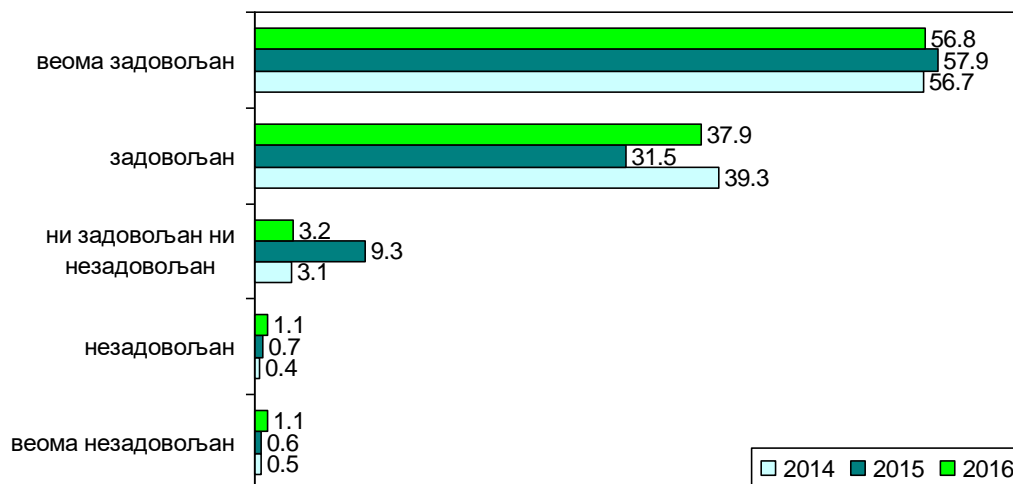
Опште задовољство пацијената на хируршким одељењима дијагностичким и терапијским услугама оцењено је просечном оценом 4,52 (граф. 25). Пацијенти су најмање задовољни услугама физикалне терапије и лабораторијске дијагностике ( $\bar{x}=4,48$ ), а највише су задовољни радиолошким услугама ( $\bar{x}=4,52$ ).

Графикон 25: Задовољство дијагностичким услугама на хируршким одељењима - просечна оцена ( $\bar{x}$ )



**Лабораторијским услугама** задовољно је 95% пацијената, 3% су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је 2,2% испитаника. Лабораторијске услуге није користио 131 испитаник, а још 137 није одговорило на ово питање (укупно 26,4%). Задовољство испитаника у претходне две године било је слично (граф. 26).

**Графикон 26: Задовољство испитаника лабораторијским услугама (%)**



Лабораторијском дијагностиком су најзадовољнији пацијенти у КБЦ „Бежанијска коса“ ( $\bar{x}=4,70$ ) и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“. Пацијенти су најмање задовољни у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ ( $\bar{x}=4,35$ ), са нижом оценом у односу на претходне године (таб. 25). У 2016. години, као и претходне године, постоји статистички високо значајна разлика ( $F=3,112$ ,  $df=7$ ,  $p=0.003$ ), док у 2014. не постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника на хируршким одељењима лабораторијском дијагностиком између анкетираних болница

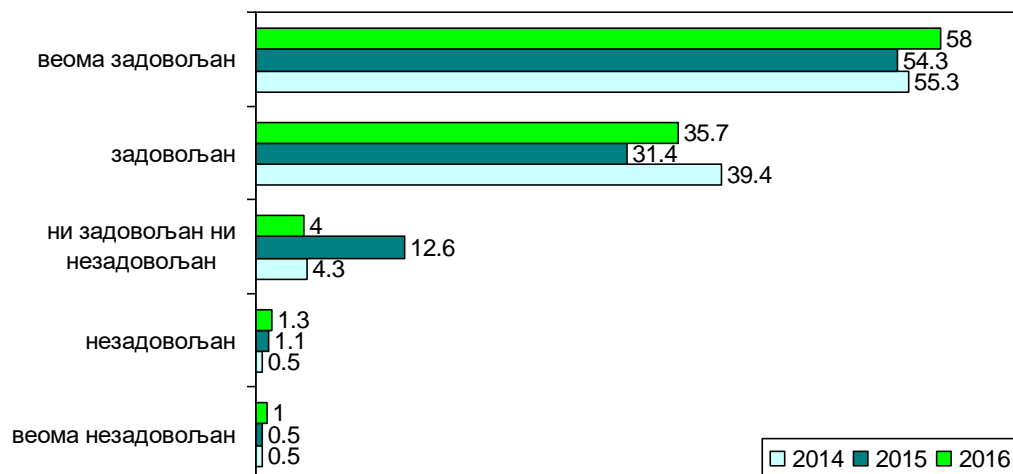
**Табела 25: Задовољство лабораторијском дијагностиком - просечна оцена ( $\bar{x}$ )**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014.			2015.			2016.		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	350	4,47	0,64	369	4,43	0,72	298	4,37	0,84
КБЦ „Др Д. Мишовић“	53	4,58	0,50	56	4,46	0,87	49	<b>4,35</b>	0,90
КБЦ „Звездара“	95	4,45	0,58	100	4,63	0,63	80	4,56	0,65
КБЦ „Земун“	59	<b>4,42</b>	0,68	58	<b>4,14</b>	0,83	41	4,46	0,50
КБЦ „Бежанијска коса“	59	4,53	0,75	72	<b>4,86</b>	0,35	61	<b>4,70</b>	0,46
Инс. за КВБ „Дедиње“	50	<b>4,68</b>	0,51	65	4,64	0,67	50	4,66	0,52
Ин. за онк. и рад. Србије	30	4,53	0,82	43	4,77	0,43	49	4,63	0,53
Инс. за ОХБ „Бањица“	111	4,55	0,55	94	4,50	0,52	119	4,51	0,57
ВМА	213	4,54	0,65	317	4,30	0,84			
<b>УКУПНО</b>	<b>1.020</b>	<b>4,51</b>	<b>0,63</b>	<b>1.174</b>	<b>4,45</b>	<b>0,74</b>	<b>747</b>	<b>4,48</b>	<b>0,71</b>

**Услугама кардиолошке дијагностике** (ЕКГ, тест оптерећења) задовољно је 94% пацијената, 4% су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољних је 2,3% испитаника. Кардиолошке услуге није користило 228 испитаника, а још 165 није одговорило на ово питање (укупно 38,8%).

У претходне две године пацијенти су услугама кардиолошке дијагностике били у сличном степену задовољни (граф. 27).

**Графикон 27: Задовољство испитаника услугама кардиолошке дијагностике (%)**



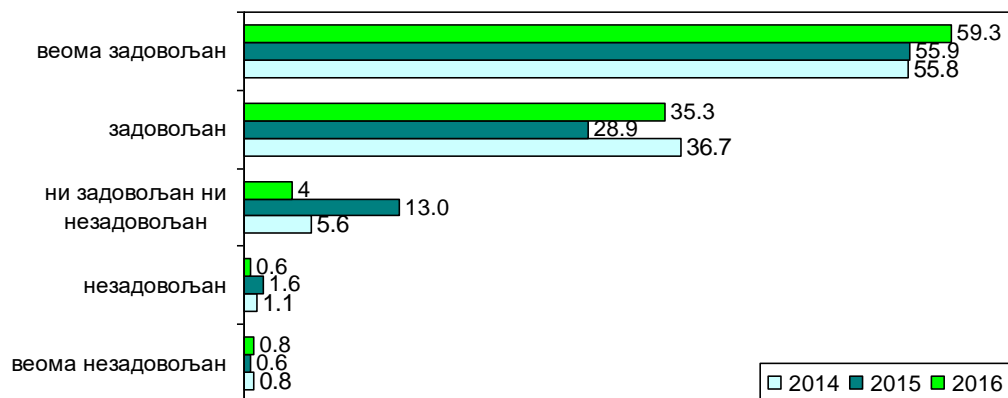
Кардиолошком дијагностиком најзадовољнији су пацијенти у КБЦ „Бежанијска коса“ ( $\bar{x}=4,74$ ) и Институту за КВБ „Дедиње“, као и претходне године. Пацијенти су најмање задовољни у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ ( $\bar{x}=4,26$ ) и КЦС (таб. 26). У 2016. години, као и претходне године, постоји статистички високо значајна разлика ( $F=3,113$ ,  $df=7$ ,  $p=0.003$ ), док у 2014. години не постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника на хируршким одељењима кардиолошком дијагностиком између анкетираних болница.

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014.			2015.			2016.		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	283	4,45	0,66	299	4,35	0,79	254	4,39	0,76
КБЦ „Др Д. Мишовић“	40	4,45	0,82	37	4,48	0,84	39	4,26	0,99
КБЦ „Звездара“	88	4,47	0,66	94	4,65	0,62	60	4,58	0,70
КБЦ „Земун“	45	4,51	0,51	44	4,04	0,91	36	4,44	0,65
КБЦ „Бежанијска коса“	47	4,49	0,80	62	4,80	0,40	58	4,74	0,44
Инс. за КВБ „Дедиње“	46	4,72	0,46	61	4,75	0,43	50	4,70	0,71
Инс. за онк. и рад. Србије	20	4,55	0,61	22	4,54	0,74	24	4,58	0,58
Инс. за ОХБ „Бањица“	85	4,48	0,61	67	4,41	0,52	101	4,49	0,66
ВМА	165	4,49	0,64	281	4,15	0,87			
<b>УКУПНО</b>	<b>819</b>	<b>4,49</b>	<b>0,65</b>	<b>967</b>	<b>4,38</b>	<b>0,78</b>	<b>622</b>	<b>4,49</b>	<b>0,72</b>

Услугама радиолошке дијагностике задовољно је око 95% пацијената, 4% су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољних је 1,4% испитаника. Радиолошке услуге није користило 198 испитаника, а још 166 није одговорило на ово питање (укупно 35,9%). У претходне две године испитаници су били нешто незадовољнији овом дијагностичком услугом (граф. 28).

**Графикон 28: Задовољство испитаника услугама радиолошке дијагностике (%)**



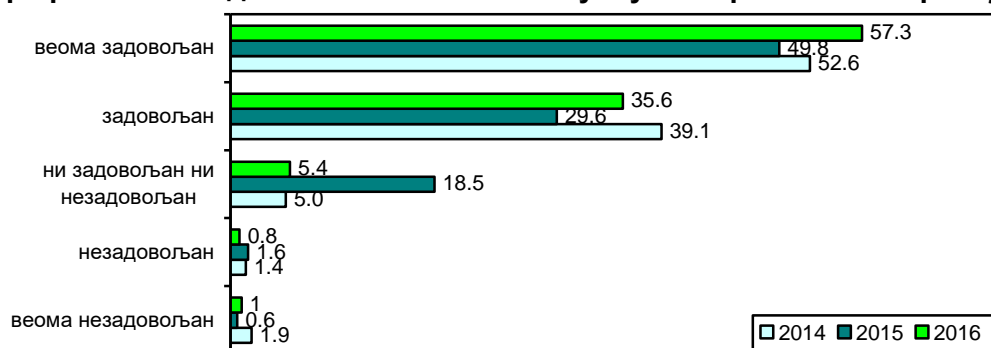
Пацијенти су најзадовољнији радиолошким услугама у Институту за КВБ „Дедиње“ ( $\bar{x}=4,72$ ) и КБЦ „Бежанијска коса“, као и претходне године. Најмање су задовољни у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ ( $\bar{x}=4,39$ ) и КЦС (таб. 27). У 2016. години, као и претходне године, постоји статистички високо значајна разлика ( $F=3,072$ ,  $df=7$ ,  $p=0.003$ ), док у 2014. години не постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника на хируршким одељењима радиолошком дијагностиком између анкетираних болница.

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014.			2015.			2016.		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	320	4,41	0,74	334	4,37	0,83	266	4,40	0,73
КБЦ „Др Д. Мишовић“	48	4,60	0,64	46	4,43	0,96	44	<b>4,39</b>	0,89
КБЦ „Звездара“	70	4,40	0,62	84	4,53	0,72	64	4,61	0,68
КБЦ „Земун“	44	4,57	0,50	53	4,15	0,91	38	4,61	0,64
КБЦ „Бежанијска коса“	46	4,48	0,81	64	<b>4,87</b>	0,34	58	4,69	0,47
Инс. за КВБ „Дедиње“	48	<b>4,63</b>	0,73	66	4,81	0,39	47	<b>4,72</b>	0,54
Инс. за онк. и рад. Србије	30	<b>4,33</b>	0,96	31	4,71	0,46	29	4,55	0,69
Инс. за ОХБ „Бањица“	97	4,51	0,58	81	4,47	0,57	105	4,59	0,53
ВМА	147	4,44	0,81	272	<b>4,08</b>	0,89			
<b>УКУПНО</b>	<b>850</b>	<b>4,46</b>	<b>0,72</b>	<b>1.031</b>	<b>4,38</b>	<b>0,81</b>	<b>651</b>	<b>4,52</b>	<b>0,68</b>

На питање о задовољству услугама **физикалне терапије** одговорило је само 552 испитаника (51,5%), а задовољно је 93% пацијената, 5% су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је 1,8% испитаника. У претходне две године пацијенти су били незадовољнији услугама физикалне терапије (граф. 29).

**Графикон 29: Задовољство испитаника услугама физикалне терапије (%)**



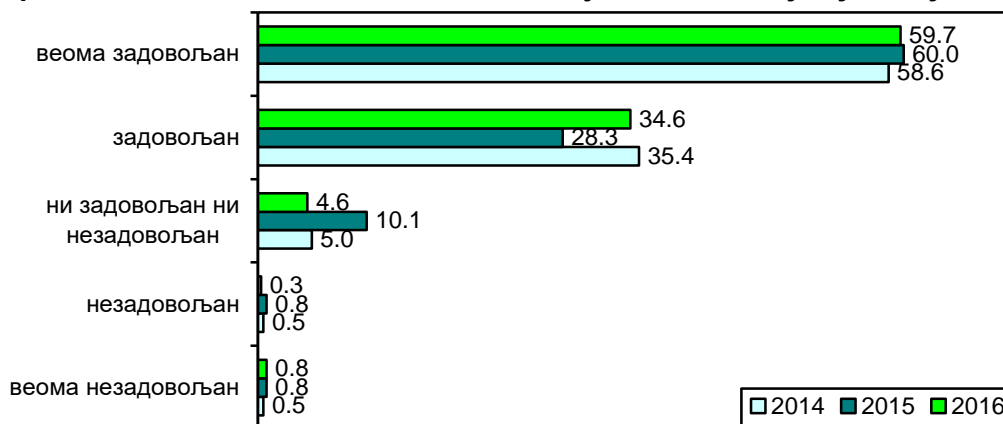
Пацијенти су најзадовољнији услугама физикалне терапије у КБЦ „Бежанијска коса“ ( $\bar{x}=4,73$ ) и Институту за КВБ „Дедиње“. Испитаници су најмање задовољни у КЦС ( $\bar{x}=4,30$ ) (таб. 28). У 2016. години, као и претходне године, постоји статистички високо значајна разлика ( $F=3,902$ ,  $df=7$ ,  $p=0.000$ ), док у 2014. постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника услугама физикалне терапије између анкетираних болница.

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014.			2015.			2016.		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	227	4,24	0,97	250	4,27	0,87	208	4.30	0.85
КБЦ „Др Д. Мишовић“	30	4,57	0,50	39	4,54	0,82	33	4.45	0.75
КБЦ „Звездара“	56	4,30	0,74	60	4,48	0,72	41	4.51	0.81
КБЦ „Земун“	31	4,52	0,51	45	4,95	0,88	21	4.62	0.50
КБЦ „Бежанијска коса“	42	4,40	0,86	39	4,77	0,43	48	4.73	0.45
Инс. за КВБ „Дедиње“	41	4,59	0,77	60	4,82	0,39	41	4.71	0.51
Инс. за онк. и рад. Србије	31	4,55	0,51	24	4,62	0,49	29	4.66	0.55
Инс. за ОХБ „Бањица“	87	4,47	0,70	81	4,38	0,73	101	4.53	0.54
ВМА	94	4,49	0,67	220	3,88	0,91			
<b>УКУПНО</b>	<b>639</b>	<b>4,39</b>	<b>0,81</b>	<b>818</b>	<b>4,26</b>	<b>0,85</b>	<b>522</b>	<b>4.48</b>	<b>0.72</b>

Дијагностичким услугама у целини задовољно је 94% пацијената, 4,6% су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је 1.1% испитаника. Дијагностичке услуге није користило 113 испитаника, а још 157 није одговорило на ово питање (укупно 26,6%). У претходне две године пацијенти су дијагностичким услугама у целини били слично задовољни (граф. 30).

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



Дијагностичким услугама у целини најзадовољнији су пацијенти у Институту за КВБ „Дедиње“ ( $\bar{x}=4,75$ ), као и претходне године. Испитаници су најмање задовољни у КЦС ( $\bar{x}=4,41$ ), али са високом оценом (таб. 29). У 2016. години, као и претходне године, постоји статистички високо значајна разлика ( $F=3,608$ ,  $df=7$ ,  $p=0,001$ ), док у 2014. години не постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника услугама дијагностике у целини на хируршким одељењима између анкетираних болница.

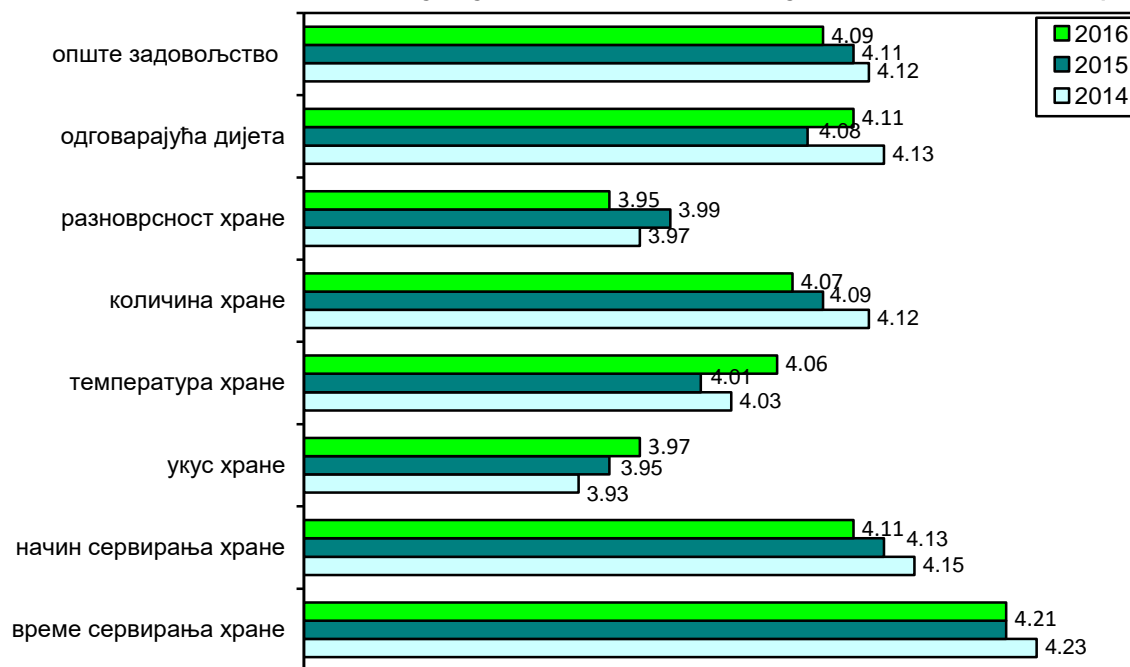
Табела 29: Опште задовољство услугама дијагностике - просечна оцена ( $\bar{x}$ )

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014.			2015.			2016.		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	345	4,47	0,68	357	4,43	0,79	297	4,41	0,73
КБЦ „Др Д. Мишовић“	53	4,60	0,63	56	4,46	0,89	48	4,46	0,74
КБЦ „Звездара“	87	4,53	0,59	101	4,63	0,63	77	4,55	0,66
КБЦ „Земун“	55	4,44	0,63	62	4,22	0,82	42	4,48	0,83
КБЦ „Бежанијска коса“	59	4,58	0,75	70	4,80	0,44	62	4,73	0,45
Инс. за КВБ „Дедиње“	53	4,47	0,80	64	4,84	0,27	48	4,75	0,48
Ин. за онк. и рад. Србије	39	4,64	0,67	40	4,72	0,45	47	4,74	0,44
Инс. за ОХБ „Бањица“	115	4,55	0,58	95	4,51	0,54	124	4,53	0,64
ВМА	218	4,53	0,66	323	4,28	0,87			
<b>УКУПНО</b>	<b>1.024</b>	<b>4,51</b>	<b>0,66</b>	<b>1.168</b>	<b>4,46</b>	<b>0,77</b>	<b>745</b>	<b>4,52</b>	<b>0,67</b>

### ЗАДОВОЉСТВО УСЛУГАМА БОЛНИЧКЕ ИСХРАНЕ

Када су у питању услуге болничке исхране, пацијенти су најзадовољнији временом ( $\bar{x}=4,21$ ) и начином сервирања хране ( $\bar{x}=4,11$ ), а најмање су задовољни укусом ( $\bar{x}=3,97$ ) и разноврсношћу хране ( $\bar{x}=3,95$ ), као и у претходним годинама (граф. 31).

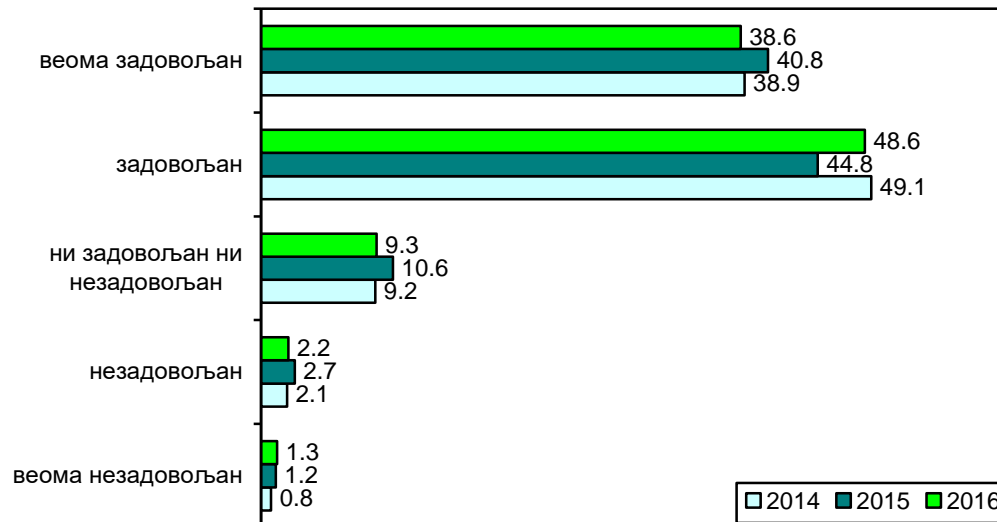
Графикон 31: Задовољство услугама исхране на хируршким одељењима ( $\bar{x}$ )



Временом сервирања хране у болници је задовољно 87% пацијената, 9% су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је 3,5% испитаника, што је приближно као и у претходним годинама (граф. 32).



Графикон 32: Задовољство испитаника временом сервирања хране (%)



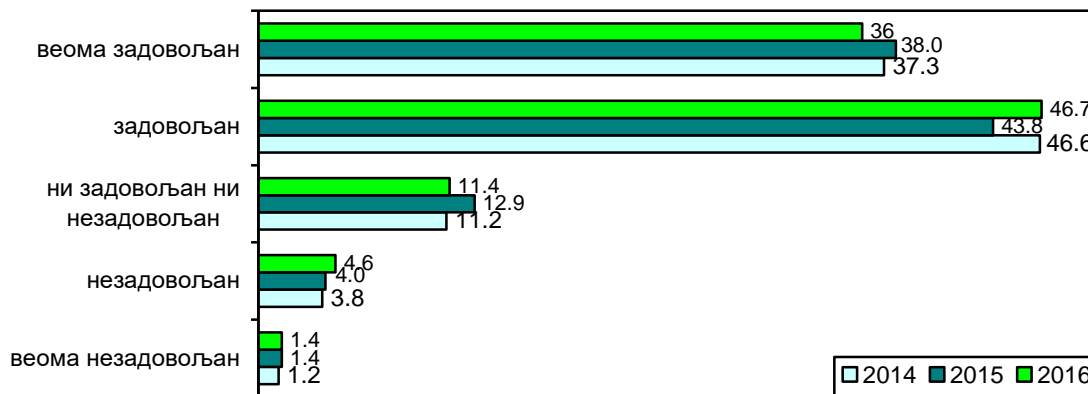
Посматрано по болницама, временом сервирања хране су најзадовољнији пацијенти у Институту за онкологију и радиологију Србије ( $\bar{x}=4,47$ ), као и претходне година. Пацијенти су најмање задовољни у КБЦ „Звездара“ ( $\bar{x}=4,04$ ) и КБЦ „Др Д. Мишовић“ (таб. 30). Као и претходне године, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника на хируршким одељењима временом сервирања хране између анкетираних болница ( $F=4,843$ ,  $df=7$ ,  $p=0.000$ ).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014.			2015.			2016.		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	416	4,07	0,81	440	4,06	0,84	358	4,11	0,85
КБЦ „Др Д. Мишовић“	79	4,41	0,59	79	4,22	0,87	64	4,08	0,86
КБЦ „Звездара“	144	4,14	0,83	140	4,02	0,97	113	4,04	0,87
КБЦ „Земун“	75	4,07	0,81	83	3,94	0,97	53	4,19	0,71
КБЦ „Бежанијска коса“	73	4,37	0,68	94	4,40	0,77	68	4,40	0,60
Инс. за КВБ „Дедиње“	65	4,34	0,76	73	4,32	0,76	61	4,26	0,79
Инс. за онк. и рад. Србије	57	4,23	0,80	54	4,41	0,66	66	4,47	0,73
Инс. за ОХБ „Бањица“	140	4,43	0,67	109	4,38	0,66	141	4,43	0,65
ВМА	347	4,33	0,71	400	4,37	0,74			
<b>УКУПНО</b>	<b>1.396</b>	<b>4,23</b>	<b>0,76</b>	<b>1.472</b>	<b>4,21</b>	<b>0,83</b>	<b>924</b>	<b>4,21</b>	<b>0,80</b>

Начином сервирања хране на хируршким одељењима задовољно је 83% пацијената, 11% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је 6% испитаника (граф. 33).

**Графикон 33: Задовољство испитаника начином сервирања хране (%)**



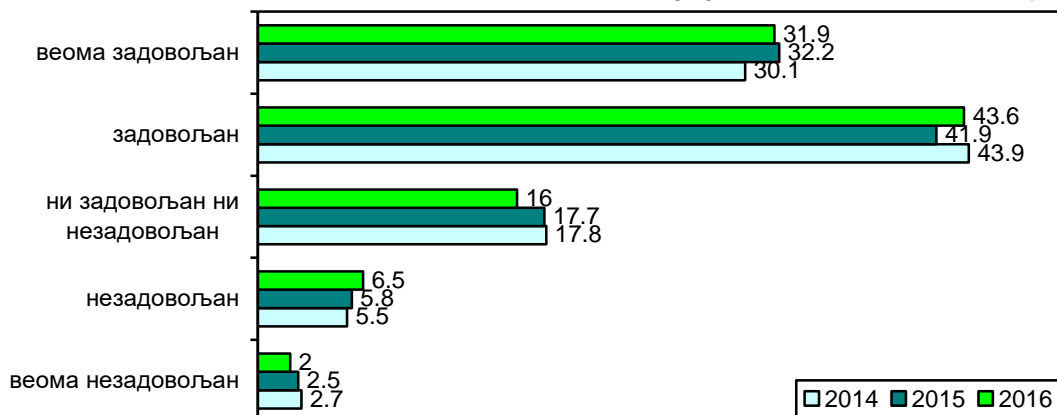
Начином сервирања хране пацијенти су најзадовољнији у Институту за онкологију и радиологију Србије ( $\bar{x}=4,46$ ) и у КБЦ „Бежанијска коса“. Испитаници су најмање задовољни у КБЦ „Звездара“ ( $\bar{x}=3,84$ ) и КБЦ „Др Д. Мишовић“ (таб. 31). Као и претходне године, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника начином сервирања хране између анкетираних болница ( $F=6,828$ ,  $df=7$ ,  $p=0.000$ ).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014.			2015.			2016.		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	409	3,94	0,90	432	3,95	0,93	350	4,00	0,92
КБЦ „Др Д. Мишовић“	75	<b>4,40</b>	0,70	77	4,25	0,86	63	3,94	0,82
КБЦ „Звездара“	144	4,07	0,90	140	<b>3,89</b>	0,92	113	<b>3,84</b>	1,03
КБЦ „Земун“	75	<b>3,91</b>	0,93	82	<b>3,89</b>	1,04	54	4,09	0,92
КБЦ „Бежанијска коса“	73	4,25	0,91	90	4,33	0,91	68	4,31	0,60
Инс. за КВБ „Дедиње“	63	4,25	0,86	72	<b>4,36</b>	0,76	60	4,25	0,91
Инс. за онк. и рад. Србије	58	3,95	1,10	52	4,29	0,70	67	<b>4,46</b>	0,66
Инс. за ОХБ „Бањица“	137	4,39	0,65	106	4,32	0,78	140	4,36	0,71
ВМА	343	4,32	0,69	400	4,28	0,77			
<b>УКУПНО</b>	<b>1.377</b>	<b>4,15</b>	<b>0,85</b>	<b>1.451</b>	<b>4,13</b>	<b>0,88</b>	<b>915</b>	<b>4,11</b>	<b>0,88</b>

**Укусом хране** у болници задовољно је 75,5% пацијената, 16% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а 8.5% испитаника је незадовољно (граф. 34).

**Графикон 34: Задовољство испитаника укусом болничке хране (%)**



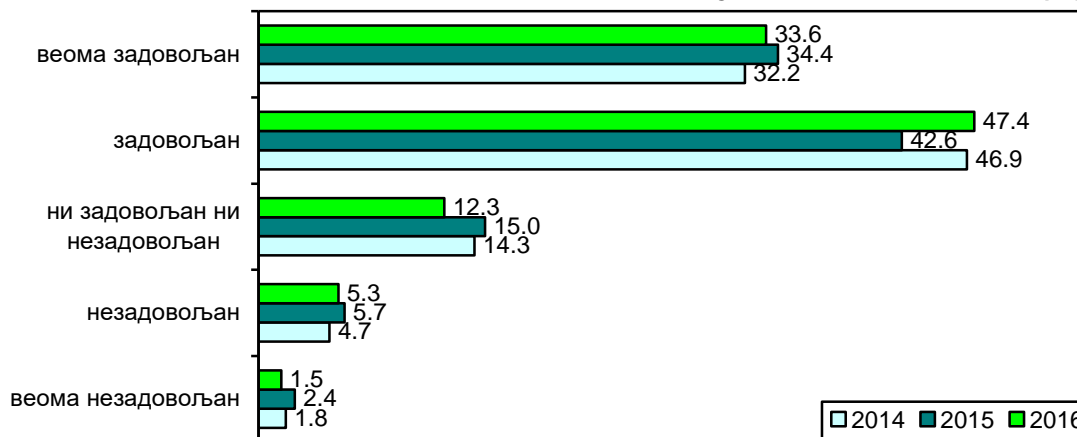
Укусом болничке хране најзадовољнији су пацијенти у Институту за онкологију и радиологију Србије ( $\bar{x}=4,32$ ) и Институту за ОХБ „Бањица“. Пацијенти су најмање задовољни у КБЦ „Земун“ ( $\bar{x}=3,65$ ) и КБЦ „Звездара“ (таб. 32). Као и претходне године, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника на хируршким одељењима укусом болничке хране између анкетираних болница ( $F=7,419$ ,  $df=7$ ,  $p=0.000$ ).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014.			2015.			2016.		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	406	3,72	1,01	436	3,72	1,02	345	3.84	.978
КБЦ „Др Д. Мишовић“	76	<b>4,20</b>	0,80	77	4,04	0,99	65	3.83	0.93
КБЦ „Звездара“	143	3,76	1,09	141	<b>3,66</b>	1,04	113	3.77	1.00
КБЦ „Земун“	76	<b>3,45</b>	1,11	83	3,75	1,08	55	<b>3.65</b>	1.11
КБЦ „Бежанијска коса“	74	4,08	0,96	91	4,19	0,99	68	4.26	0.66
Инс. за КВБ „Дедиње“	64	4,17	0,97	73	4,25	0,78	61	4.15	0.96
Ин. за онк. и рад. Србије	58	3,98	0,87	52	4,06	0,80	66	<b>4.32</b>	0.83
Инс. за ОХБ „Бањица“	140	4,19	0,85	108	<b>4,33</b>	0,70	139	4.27	0.84
ВМА	342	4,11	0,82	400	4,12	0,89			
<b>УКУПНО</b>	<b>1.379</b>	<b>3,93</b>	<b>0,97</b>	<b>1.461</b>	<b>3,95</b>	<b>0,98</b>	<b>912</b>	<b>3.97</b>	<b>0.96</b>

Температуром хране на хируршким одељењима задовољно је 81% пацијената, 12% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је 7% испитаника. Задовољство испитаника у претходним годинама исказано је у сличним процентима (граф. 35).

Графикон 35: Задовољство испитаника температуром болничке хране (%)



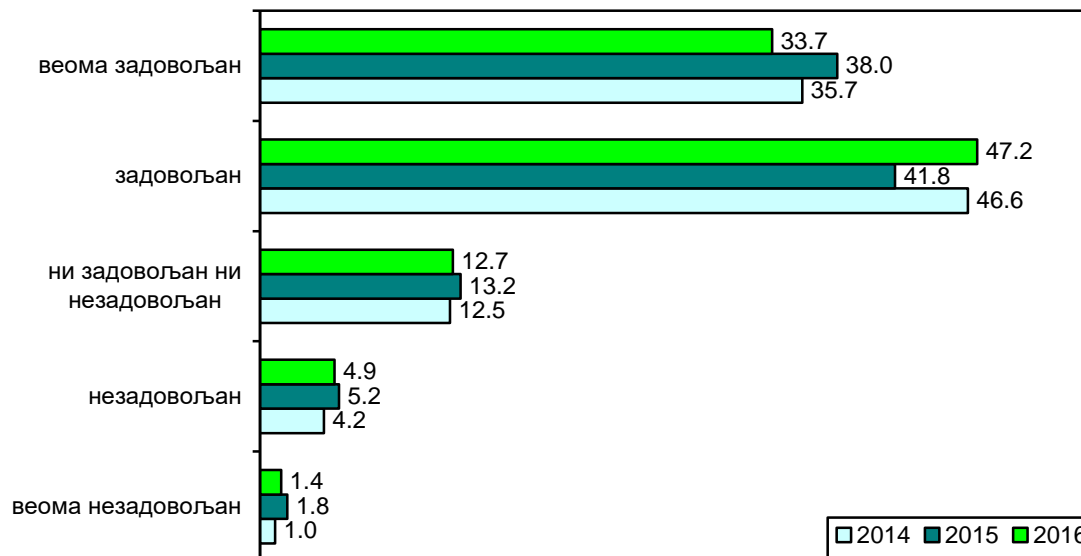
Температуром болничке хране су најзадовољнији пацијенти у Институту за ОХБ „Бањица“ ( $\bar{x}=4,42$ ) и у КБЦ „Бежанијска коса“ у све три године посматрања, док су најмање задовољни у КЦС ( $\bar{x}=3,85$ ) и КБЦ „Звездара“ (таб. 33). Као и претходне године, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника на хируршким одељењима температуром болничке хране између анкетираних болница ( $F=9,693$ ,  $df=7$ ,  $p=0.000$ ).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014.			2015.			2016.		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	407	<b>3,81</b>	1,00	431	<b>3,77</b>	1,05	350	<b>3,85</b>	0,98
КБЦ „Др Д. Мишовић“	76	4,30	0,73	73	4,11	0,95	63	4,00	0,76
КБЦ „Звездара“	143	3,90	0,93	139	3,91	0,98	112	3,87	0,92
КБЦ „Земун“	74	3,93	0,80	82	3,82	1,02	53	4,04	0,94
КБЦ „Бежанијска коса“	74	4,28	0,90	92	4,29	0,96	68	4,35	0,57
Инс. за КВБ „Дедиње“	63	4,21	0,90	72	4,28	0,81	59	4,20	0,87
Ин. за онк. и рад. Србије	56	4,04	1,03	53	4,06	1,03	66	4,38	0,82
Инс. за ОХБ „Бањица“	137	<b>4,42</b>	0,58	107	<b>4,39</b>	0,58	141	<b>4,42</b>	0,68
ВМА	342	4,06	0,84	400	4,10	0,90			
<b>УКУПНО</b>	<b>1.372</b>	<b>4,03</b>	<b>0,91</b>	<b>1.449</b>	<b>4,01</b>	<b>0,97</b>	<b>912</b>	<b>4,06</b>	<b>0,90</b>

Количином хране на хируршким одељењима задовољно је 81% пацијената, 13% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је 6% испитаника (граф. 36).

Графикон 36: Задовољство испитаника количином болничке хране (%)



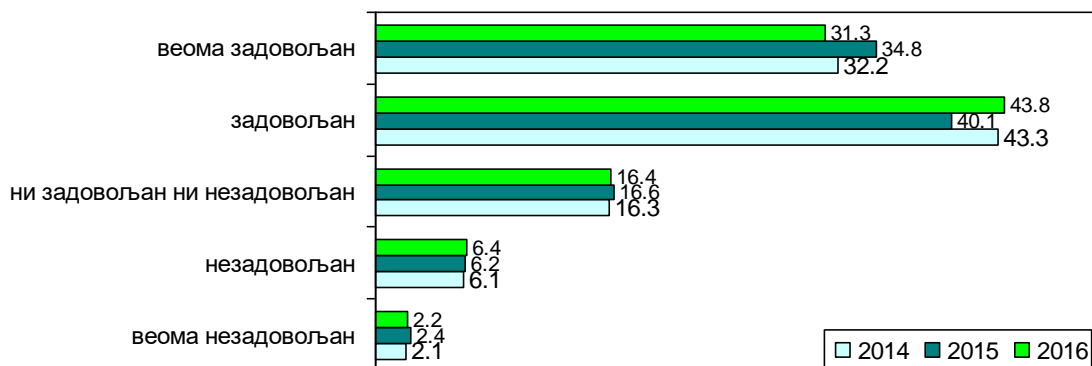
Количином болничке хране пацијенти су најзадовољнији у Институту за онкологију и радиологију Србије ( $\bar{x}=4,34$ ). Испитаници су најмање задовољни у КБЦ „Звездара“ ( $\bar{x}=3,87$ ) и у КБЦ „Земун“ (таб. 34). Као и претходне године, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника на хируршким одељењима количином болничке хране између анкетираних болница ( $F=5,159$ ,  $df=7$ ,  $p=0.000$ ).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014.			2015.			2016.		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	407	3,98	0,89	434	3,91	0,95	345	3,96	0,92
КБЦ „Др Д. Мишовић“	72	4,21	0,86	73	4,08	1,01	63	3,98	0,83
КБЦ „Звездара“	140	3,94	0,92	141	3,82	1,05	110	<b>3.87</b>	0,92
КБЦ „Земун“	74	3,95	0,84	81	<b>3,79</b>	1,07	52	3,92	0,95
КБЦ „Бежанијска коса“	74	4,24	0,84	91	4,29	0,96	68	4,31	0,60
Инс. за КВБ „Дедиње“	64	4,27	0,86	72	4,29	0,78	60	4,18	1,00
Ин. за онк. и рад. Србије	57	<b>3,91</b>	1,01	53	4,21	0,88	67	<b>4.34</b>	0,79
Инс. за ОХБ „Бањица“	137	4,23	0,78	105	<b>4,32</b>	0,67	139	4,30	0,78
ВМА	343	<b>4,32</b>	0,71	400	4,29	0,84			
<b>УКУПНО</b>	<b>1.368</b>	<b>4,12</b>	<b>0,85</b>	<b>1.450</b>	<b>4,09</b>	<b>0,93</b>	<b>904</b>	<b>4.07</b>	<b>0.89</b>

Разноврсношћу хране на хируршким одељењима задовољно је 75% пацијената, 16% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а 8.6% испитаника је незадовољно. И у претходне две године пацијенти су били задовољни у истим процентима (граф. 37).

Графикон 37: Задовољство испитаника разноврсношћу болничке хране(%)



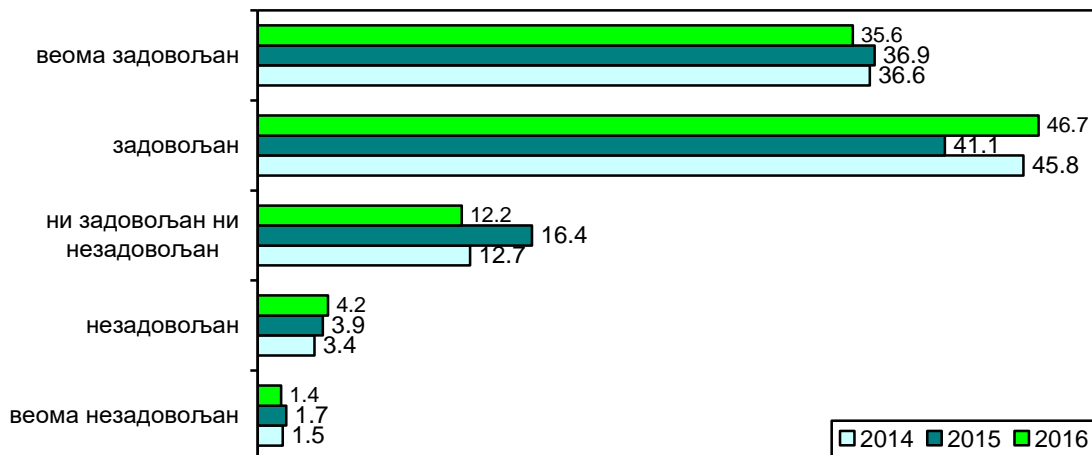
Разноврсношћу болничке хране најзадовољнији су пацијенти у КВЦ „Бежанијска коса“ ( $\bar{x}=4,30$ ). Пацијенти су најмање задовољни у КБЦ „Звездара“ ( $\bar{x}=3,73$ ), (таб. 35). Као и претходне године, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника на хируршким одељењима разноврсношћу болничке хране између анкетираних болница ( $F=4,944$ ,  $df=7$ ,  $p=0.000$ ).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014.			2015.			2016.		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	397	3,79	0,96	426	3,78	1,00	346	3,84	0,99
КБЦ „Др Д. Мишовић“	73	4,12	0,99	73	4,05	1,01	64	3,86	0,97
КБЦ „Звездара“	136	3,82	1,04	137	<b>3,74</b>	1,09	112	<b>3.73</b>	1,00
КБЦ „Земун“	72	<b>3,50</b>	1,13	82	3,80	1,05	53	3,85	0,97
КБЦ „Бежанијска коса“	73	4,05	0,98	91	4,14	1,15	67	<b>4.30</b>	0,67
Инс. за КВБ „Дедиње“	63	<b>4,22</b>	0,87	72	<b>4,26</b>	0,79	59	4,19	0,92
Ин. за онк. и рад. Србије	57	3,88	1,05	52	4,10	0,91	66	4,24	0,77
Инс. за ОХБ „Бањица“	138	4,08	0,95	107	4,01	0,98	138	4,11	0,98
ВМА	343	<b>4,22</b>	0,78	400	4,21	0,86			
<b>УКУПНО</b>	<b>1.352</b>	<b>3,97</b>	<b>0,96</b>	<b>1.440</b>	<b>3,99</b>	<b>0,99</b>	<b>905</b>	<b>3.95</b>	<b>0.96</b>

**Одговарајућом дијетом** на хируршким одељењима задовољно је око 82% пацијената, 12% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је 5.6% испитаника (граф. 38).

**Графикон 38: Задовољство испитаника одговарајућом дијетом (%)**



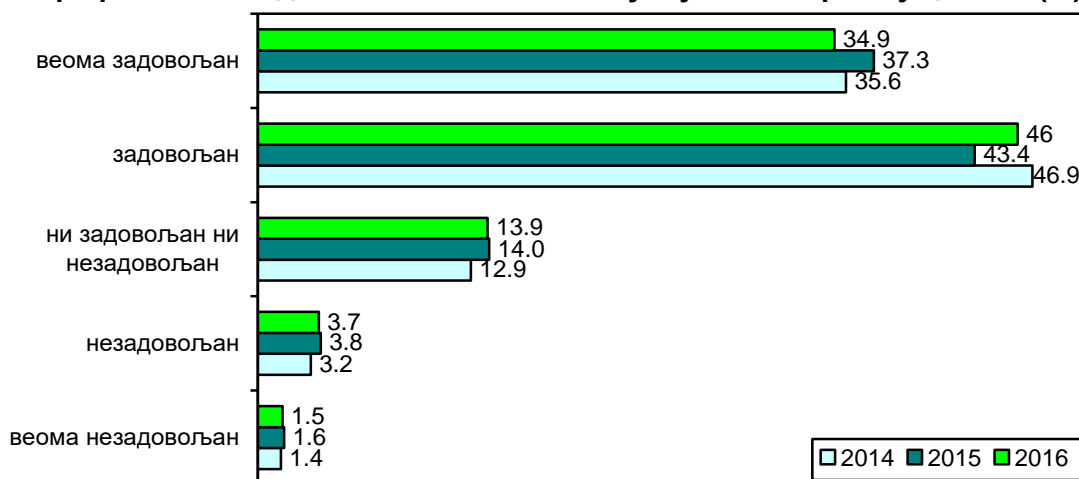
Одговарајућом дијетом током болничког боравка најзадовољнији су пацијенти у Институту за онкологију и радиологију Србије ( $\bar{x}=4,42$ ). Пацијенти су најмање задовољни у КБЦ „Звездара“ ( $\bar{x}=3,89$ ), (таб. 36). Као и претходне године, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника одговарајућом дијетом између анкетираних болница ( $F=5.408$ ,  $df=7$ ,  $p=0.000$ ).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014.			2015.			2016.		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	368	4,00	0,86	405	3,98	0,90	321	4,02	0,86
КБЦ „Др Д. Мишовић“	73	4,30	0,86	74	4,12	0,98	63	3,95	0,91
КБЦ „Звездара“	135	3,96	0,91	134	<b>3,80</b>	1,04	111	<b>3,89</b>	0,98
КБЦ „Земун“	67	<b>3,82</b>	1,04	78	3,85	1,06	51	3,98	0,95
КБЦ „Бежанијска коса“	72	4,24	0,83	84	<b>4,38</b>	0,90	66	4,36	0,69
Инс. за КВБ „Дедиње“	60	4,18	0,98	70	4,20	0,91	56	4,18	0,86
Ин. за онк. и рад. Србије	48	4,10	0,91	43	4,28	0,91	60	<b>4,42</b>	0,70
Инс. за ОХБ „Бањица“	119	4,23	0,81	95	4,15	0,84	127	4,35	0,81
ВМА	304	<b>4,31</b>	0,76	400	4,18	0,81			
<b>УКУПНО</b>	<b>1.246</b>	<b>4,13</b>	<b>0,87</b>	<b>1.383</b>	<b>4,08</b>	<b>0,91</b>	<b>855</b>	<b>4,11</b>	<b>0,87</b>

**Услугама исхране у целини** задовољно је 81% пацијената, 14% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је 5% испитаника. Слично задовољство услугама исхране у целини бележи се и претходних година (граф. 39).

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



Услугама исхране у целини током боравка у болници најзадовољнији су пацијенти у Институту за онкологију и радиологију Србије ( $\bar{x}=4,45$ ) и Институту за ОХБ „Бањица“ ( $\bar{x}=4,36$ ). Пацијенти су најмање задовољни у КБЦ „Звездара“ ( $\bar{x}=3,89$ ), (таб. 37). Као и претходне године, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника на хируршким одељењима услугама исхране у целини између анкетираних болница ( $F=7,118$ ,  $df=7$ ,  $p=0.000$ ).

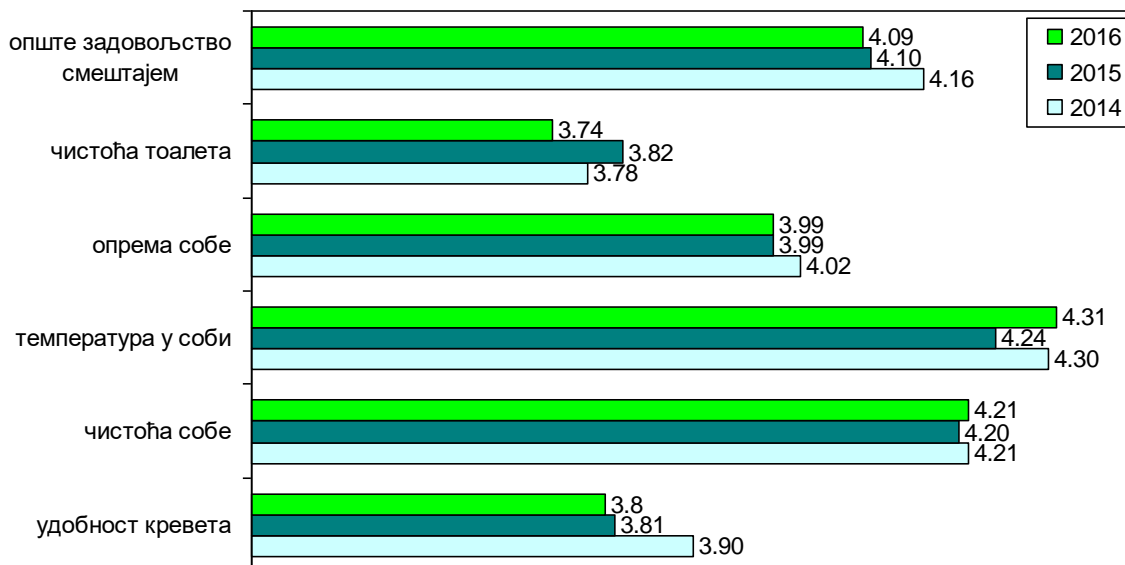
Табела 37: Задовољство услугама исхране у целини - просечна оцена ( $\bar{x}$ )

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014.			2015.			2016.		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	407	3,93	0,92	436	3,94	0,90	352	3,95	0,93
КБЦ „Др Д. Мишовић“	78	4,28	0,75	78	4,22	0,86	65	3,95	0,86
КБЦ „Звездара“	143	4,01	0,92	140	<b>3,83</b>	0,97	113	<b>3,89</b>	0,95
КБЦ „Земун“	78	<b>3,82</b>	0,89	84	3,90	1,06	55	3,98	0,93
КБЦ „Бежанијска коса“	74	4,23	0,87	91	4,30	0,98	68	4,29	0,60
Инс. за КВБ „Дедиње“	65	4,26	0,82	71	<b>4,34</b>	0,77	59	4,25	0,84
Инс. за онк. и рад. Србије	58	4,07	0,92	53	4,21	0,82	66	<b>4,45</b>	0,73
Инс. за ОХБ „Бањица“	137	<b>4,31</b>	0,71	107	4,31	0,69	137	4,36	0,70
ВМА	345	4,30	0,72	400	4,27	0,80			
<b>УКУПНО</b>	<b>1.385</b>	<b>4,12</b>	<b>0,85</b>	<b>1.460</b>	<b>4,11</b>	<b>0,89</b>	<b>915</b>	<b>4,09</b>	<b>0,88</b>

### ЗАДОВОЉСТВО УСЛОВИМА БОЛНИЧКОГ СМЕШТАЈА

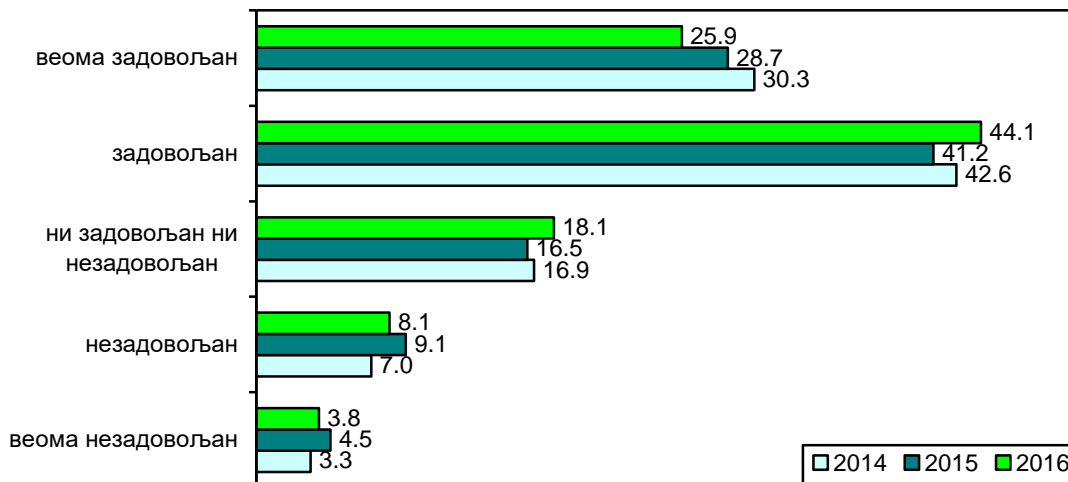
Оцењујући услове смештаја на хируршким одељењима пацијенти су најлошије оценили чистоћу тоалета ( $\bar{x}=3,74$ ) и удобност болесничког кревета ( $\bar{x}=3,80$ ), док су најбоље оцењени температура ( $\bar{x}=4,31$ ) и чистоћа болесничке собе ( $\bar{x}=4,21$ ). Сличне просечне оцене забележене су и претходних година (граф. 40).

**Графикон 40: Задовољство условима смештаја на хируршким одељењима ( $\bar{x}$ )**



**Удобност болничког кревета** задовољавајућа је за 70% пацијената, 18% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је 12% испитаника. У претходне две године испитаници су били незнатно задовољнији удобношћу болничког кревета (граф. 41).

**Графикон 41: Задовољство испитаника удобношћу болничког кревета (%)**



Удобност болничких кревета испитаници су најбоље оценили у КБЦ „Др Д. Мишовић“ ( $\bar{x}=4,34$ ) и Институту за КВБ „Дедиње“ ( $\bar{x}=4,23$ ). Болнички кревети су најнеудобнији у КБЦ „Бежанијска коса“ ( $\bar{x}=3,45$ ), што је слично прошлогодишњим резултатима (таб. 38). Као и претходне године, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника на хируршким одељењима удобношћу болничких кревета између анкетираних болница ( $F=7,796$ ,  $df=7$ ,  $p=0.000$ ).

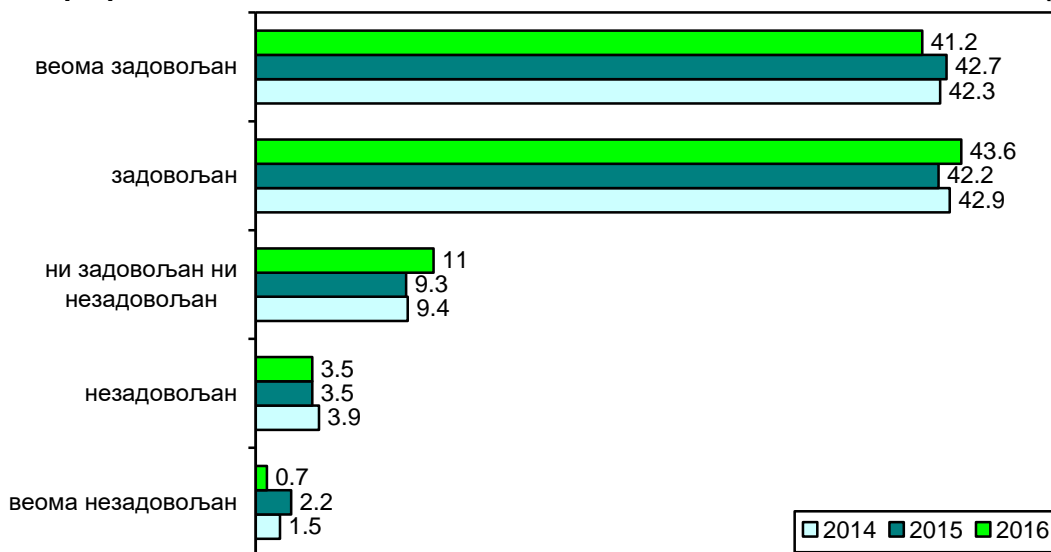


Табела 38: Удобност кревета - просечна оцена ( $\bar{x}$ )

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014.			2015.			2016.		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	420	3,62	1,12	445	3,57	1,15	362	3.63	1.07
КБЦ „Др Д. Мишовић“	86	<b>4,55</b>	0,66	84	4,14	1,05	74	<b>4.34</b>	0.75
КБЦ „Звездара“	145	3,76	1,04	141	3,54	1,08	117	3.86	0.81
КБЦ „Земун“	79	3,91	0,79	84	3,74	1,03	54	4.04	0.80
КБЦ „Бежанијска коса“	75	4,04	0,97	92	<b>3,51</b>	1,24	69	<b>3.45</b>	1.14
Инс. за КВБ „Дедиње“	65	4,29	0,93	74	<b>4,36</b>	0,85	61	4.23	0.82
Ин. за онк. и рад. Србије	59	<b>3,58</b>	1,09	52	3,73	1,10	66	3.83	1.08
Инс. за ОХБ „Бањица“	141	4,03	0,84	108	3,83	1,02	138	3.80	1.14
ВМА	342	4,02	0,95	400	4,07	0,93			
<b>УКУПНО</b>	<b>1.412</b>	<b>3,90</b>	<b>1,02</b>	<b>1.480</b>	<b>3,81</b>	<b>1,09</b>	<b>941</b>	<b>3.80</b>	<b>1.03</b>

Чистоћа болесничке собе задовољавајућа је за 85% пацијената, 11% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је 4% испитаника. Слично задовољство пацијената бележи се и претходних година (граф. 42).

Графикон 42: Задовољство испитаника чистоћом болесничке собе (%)



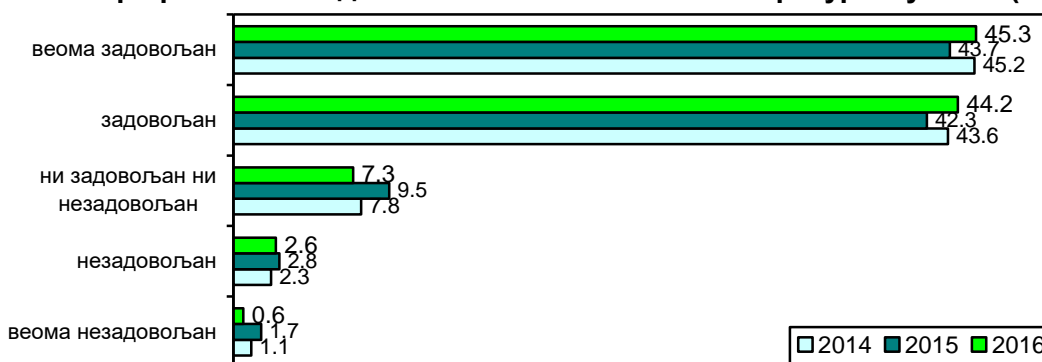
Чистоћа болесничке собе најбоље је оцењена у Институту за онкологију и радиологију Србије ( $\bar{x}=4,53$ ) и КБЦ „Др Драгиша Мишовић“. Пацијенти су најмање задовољни у КБЦ „Бежанијска коса“ ( $\bar{x}=3,99$ ), КБЦ „Звездара“ и КЦС (таб. 39). Као и претходне године, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника на хируршким одељењима чистоћом болесничке собе између анкетираних болница ( $F=10.010$ ,  $df=7$ ,  $p=0.000$ ).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014.			2015.			2016.		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	416	3,97	1,03	440	3,93	1,05	359	4.03	0.91
КБЦ „Др Д. Мишовић“	87	<b>4,60</b>	0,71	85	4,38	0,95	76	4.50	0.66
КБЦ „Звездара“	145	<b>3,96</b>	0,99	141	<b>3,85</b>	0,99	116	4.03	0.88
КБЦ „Земун“	79	4,24	0,72	85	4,13	0,90	55	4.44	0.60
КБЦ „Бежанијска коса“	75	4,43	0,62	92	4,02	0,94	68	<b>3,99</b>	0,98
Инс. за КВБ „Дедиње“	64	4,55	0,59	74	<b>4,53</b>	0,69	58	4.48	0.66
Инс. за онк. и рад. Србије	59	4,14	0,68	53	4,38	0,63	66	<b>4,53</b>	0,50
Инс. за ОХБ „Бањица“	139	4,38	0,68	108	4,52	0,59	140	4.41	0.62
ВМА	341	4,32	0,78	400	4,46	0,66			
<b>УКУПНО</b>	<b>1.405</b>	<b>4,21</b>	<b>0,88</b>	<b>1.478</b>	<b>4,20</b>	<b>0,91</b>	<b>938</b>	<b>4.21</b>	<b>0.83</b>

Температура болесничке собе задовољавајућа је за 89,5% пацијената, 7% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је око 3% испитаника. У претходне две године пацијенти су били незнатно незадовољнији температуром болесничке собе (граф. 43).

Графикон 43: Задовољство испитаника температуром у соби (%)



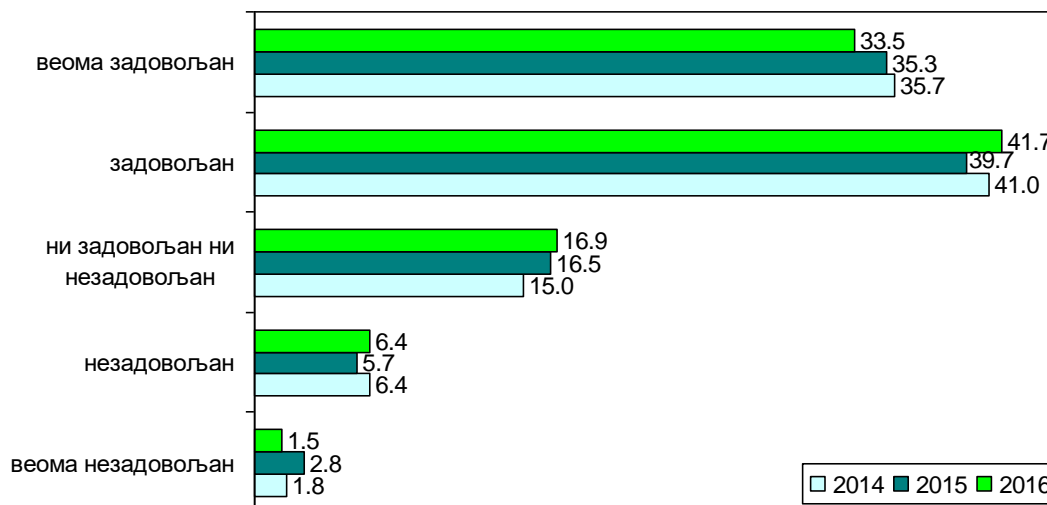
Температура у болесничкој соби најбоље је оцењена у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ ( $\bar{x}=4,57$ ) и КБЦ „Земун“. Испитаници су најмање задовољни у КБЦ „Бежанијска коса“ ( $\bar{x}=4,13$ ) и КЦС (таб. 40). Као и претходне године, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника температуром у болесничкој соби између анкетираних болница ( $F=4,763$ ,  $df=7$ ,  $p=0.000$ ).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014.			2015.			2016.		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	412	4,23	0,85	439	4,05	0,99	362	4.17	0.83
КБЦ „Др Д. Мишовић“	87	<b>4,63</b>	0,59	85	4,40	0,90	76	<b>4,57</b>	0,62
КБЦ „Звездара“	145	<b>4,00</b>	0,99	142	<b>4,03</b>	0,97	117	4.34	0.67
КБЦ „Земун“	78	4,37	0,58	85	4,24	0,83	56	4.48	0.54
КБЦ „Бежанијска коса“	76	4,13	1,10	91	4,20	0,87	68	<b>4,13</b>	0,96
Инс. за КВБ „Дедиње“	63	4,60	0,58	74	4,47	0,69	62	4.39	0.75
Инс. за онк. и рад. Србије	58	4,41	0,62	54	<b>4,48</b>	0,57	66	4.42	0.79
Инс. за ОХБ „Бањица“	136	4,41	0,61	106	4,39	0,71	141	4.43	0.65
ВМА	337	4,31	0,70	400	4,37	0,69			
<b>УКУПНО</b>	<b>1.392</b>	<b>4,30</b>	<b>0,80</b>	<b>1.476</b>	<b>4,24</b>	<b>0,86</b>	<b>948</b>	<b>4.31</b>	<b>0.77</b>

**Опрема болесничке собе** задовољавајућа је за 75% пацијената, 17% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је 8% испитаника. У претходним годинама пацијенти су били слично задовољни опремом болесничких соба (граф. 44).

**Графикон 44: Задовољство испитаника опремом у соби (%)**



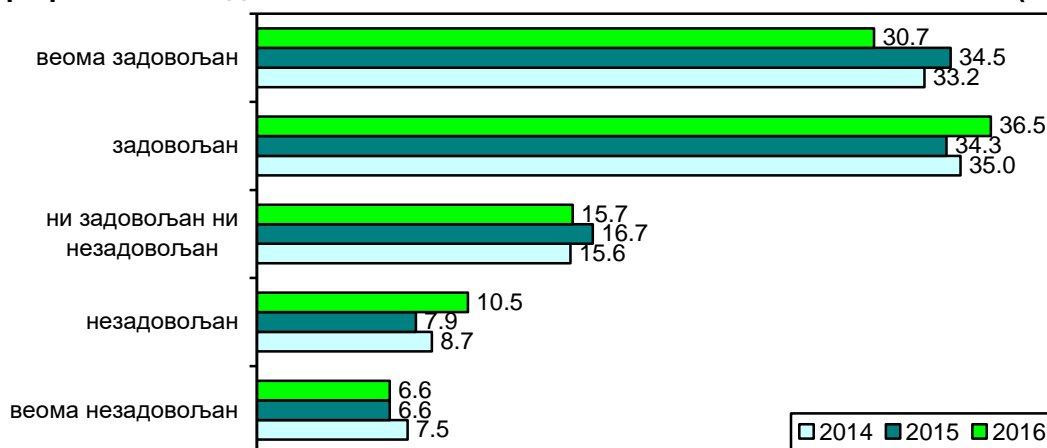
Опремом болесничке собе пацијенти су најзадовољнији у КБЦ „Др Д. Мишовић“ ( $\bar{x}=4,40$ ). Испитаници су најмање задовољни у КЦС (таб. 41). Као и претходне године, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника опремом у болесничкој соби између анкетираних болница ( $F=5,332$ ,  $df=7$ ,  $p=0.000$ ).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014.			2015.			2016.		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	406	3,81	1,10	439	3,72	1,10	360	<b>3,85</b>	0,99
КБЦ „Др Д. Мишовић“	86	<b>4,58</b>	0,62	81	4,37	0,84	77	<b>4,40</b>	0,77
КБЦ „Звездара“	144	<b>3,67</b>	1,07	140	<b>3,70</b>	1,06	117	3,92	0,90
КБЦ „Земун“	78	3,90	0,93	84	3,81	1,01	53	4,04	0,88
КБЦ „Бежанијска коса“	75	4,20	0,87	89	3,76	1,13	69	3,87	0,92
Инс. за КВБ „Дедиње“	63	4,40	0,79	74	<b>4,54</b>	0,65	60	4,38	0,83
Ин. за онк. и рад. Србије	57	4,04	0,73	52	4,08	0,86	64	4,09	0,90
Инс. за ОХБ „Бањица“	137	4,07	0,85	105	4,00	0,92	140	4,04	0,95
ВМА	339	4,19	0,82	400	4,29	0,78			
<b>УКУПНО</b>	<b>1.385</b>	<b>4,02</b>	<b>0,96</b>	<b>1.464</b>	<b>3,99</b>	<b>1,00</b>	<b>940</b>	<b>3,99</b>	<b>0,95</b>

**Чистоћа болничких тоалета** је задовољавајућа за 67% пацијената, 16% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је 17% испитаника. У претходним годинама пацијенти су слично оценили чистоћу болничких тоалета (граф. 45).

Графикон 45: Задовољство испитаника чистоћом болничких тоалета (%)



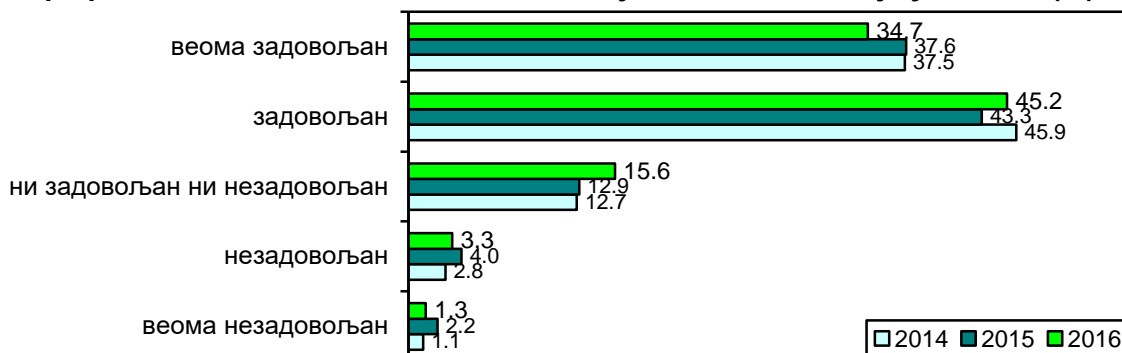
Чистоћом тоалета најзадовољнији су пацијенти у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ ( $\bar{x}=4,34$ ) и Институту за КВБ „Дедиње“ ( $\bar{x}=4,23$ ). Испитаници су најмање задовољни у Институту за онкологију и радиологију Србије ( $\bar{x}=3,47$ ) и КЦС (таб. 42). Као и претходне године, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника на хируршким одељењима чистоћом тоалета између анкетираних болница ( $F=9,375$ ,  $df=7$ ,  $p=0.000$ ).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014.			2015.			2016.		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	413	3,38	1,31	440	3,46	1,29	358	3,48	1,28
КБЦ „Др Д. Мишовић“	87	<b>4,47</b>	0,90	84	4,14	1,04	77	<b>4,34</b>	0,85
КБЦ „Звездара“	144	3,57	1,26	141	<b>3,24</b>	1,33	118	3,60	1,24
КБЦ „Земун“	79	3,75	1,03	85	3,95	1,06	54	4,07	0,93
КБЦ „Бежанијска коса“	76	3,86	1,22	92	3,57	1,22	69	3,77	1,06
Инс. за КВБ „Дедиње“	63	4,38	0,91	74	<b>4,46</b>	0,76	60	4,23	0,93
Ин. за онк. и рад. Србије	58	<b>2,88</b>	1,39	54	3,30	1,14	66	<b>3,47</b>	1,28
Инс. за ОХБ „Бањица“	135	3,99	0,96	106	4,05	0,93	139	3,98	1,02
ВМА	338	4,12	0,99	400	4,28	0,87			
<b>УКУПНО</b>	<b>1.393</b>	<b>3,78</b>	<b>1,21</b>	<b>1.476</b>	<b>3,82</b>	<b>1,18</b>	<b>941</b>	<b>3,74</b>	<b>1,19</b>

Услови болничког смештаја у целини задовољавајући су за 80% пацијената, 15,6% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је 4,6% испитаника. У претходне две године пацијенти су били незнатно задовољнији условима болничког смештаја у целини (граф. 46).

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



Болничким смештајем у целини најзадовољнији су пацијенти у КБЦ „Др Д. Мишовић“, ( $\bar{x}=4,55$ ), а затим у Институту за КВБ „Дедиње“, док су најмање задовољни у КЦС ( $\bar{x}=3,87$ ), (таб. 43). Као и претходне године, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника на хируршким одељењима болничким смештајем између анкетираних болница ( $F=8,598$ ,  $df=7$ ,  $p=0.000$ ).

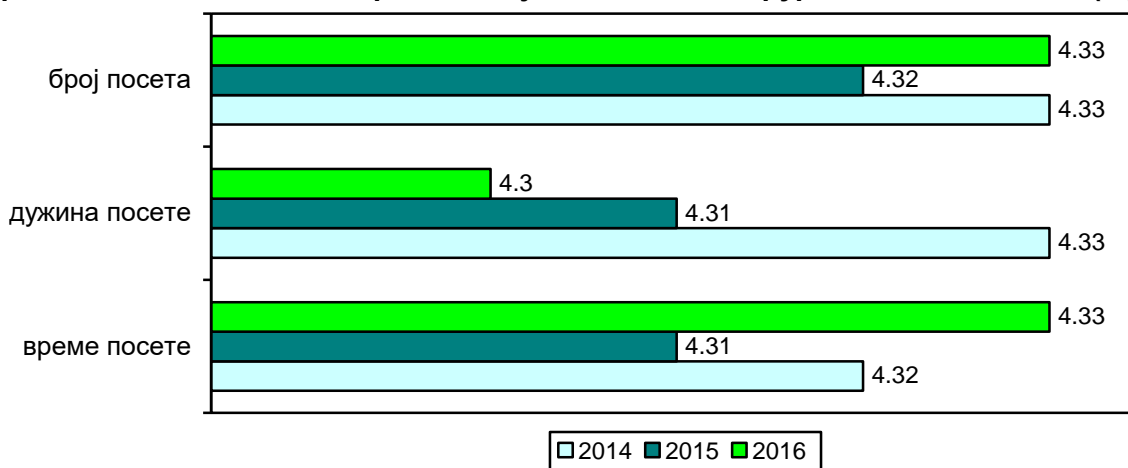
Табела 43: Опште задовољство смештајем - просечна оцена ( $\bar{x}$ )

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014.			2015.			2016.		
	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD	N	$\bar{x}$	SD
КЦС	417	3,95	0,95	443	3,86	1,01	363	<b>3.87</b>	0.94
КБЦ „Др Д. Мишовић“	87	<b>4,61</b>	0,60	83	4,35	0,90	76	<b>4.55</b>	0.64
КБЦ „Звездара“	145	<b>3,90</b>	0,95	142	<b>3,74</b>	1,00	116	4.14	0.70
КБЦ „Земун“	80	4,16	0,65	86	4,01	0,90	56	4.29	0.65
КБЦ „Бежанијска коса“	75	4,21	0,86	92	3,89	1,07	70	4.00	0.93
Инс. за КВБ „Дедиње“	64	4,45	0,64	74	<b>4,59</b>	0,57	62	4.37	0.81
Инс. за онк. и рад. Србије	57	3,91	0,79	51	4,12	0,74	67	4.15	0.74
Инс. за ОХБ „Бањица“	138	4,25	0,67	109	4,24	0,73	140	4.16	0.82
ВМА	341	4,34	0,67	400	4,39	0,72			
<b>УКУПНО</b>	<b>1.404</b>	<b>4,16</b>	<b>0,83</b>	<b>1.480</b>	<b>4,10</b>	<b>0,92</b>	<b>950</b>	<b>4.09</b>	<b>0.86</b>

### ОРГАНИЗАЦИЈА ПОСЕТА БОЛЕСНИКУ

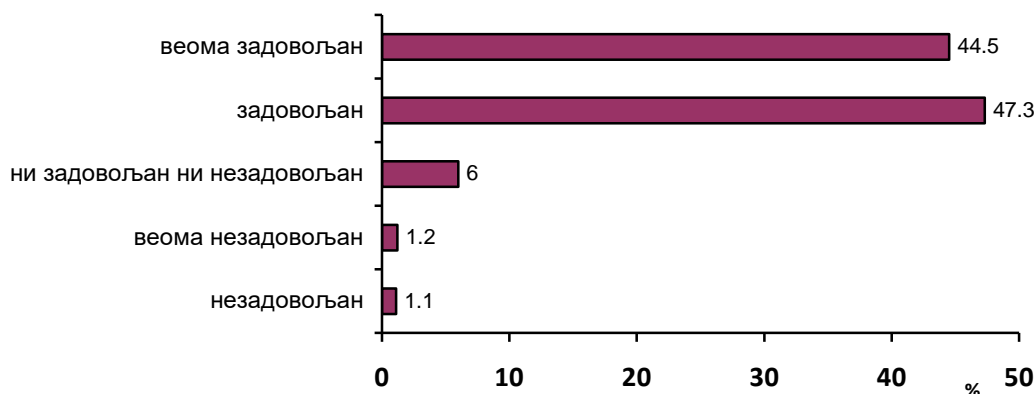
Број посета ( $\bar{x}=4,33$ ), дужина посета ( $\bar{x}=4,3$ ) и време за посете болеснику ( $\bar{x}=4,33$ ) су слично оцењене као у претходним годинама (граф. 47).

Графикон 47: Задовољство организацијом посета на хируршким одељењима- ( $\bar{x}$ )



Временом за посете задовољно је око 92% пацијената, 6% је ни задовољно ни незадовољно, док је незадовољних 2.3% (графикон 48).

**Графикон 48: Задовољство временом за посете на хируршким одељењима**



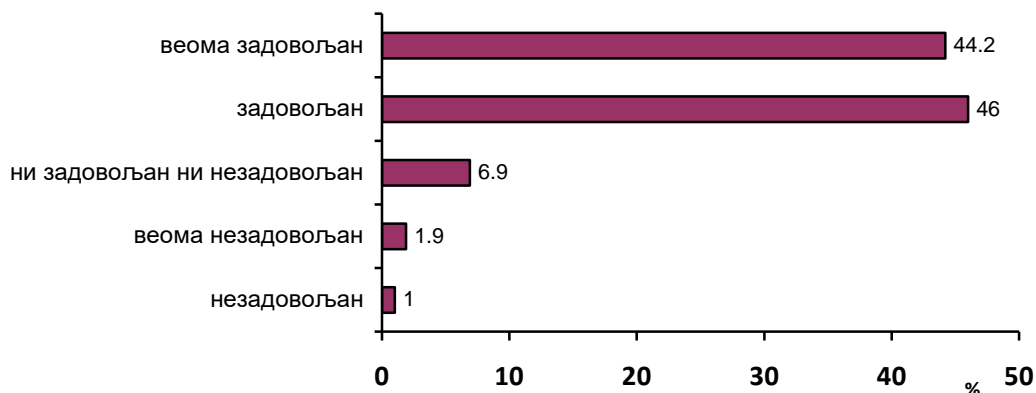
**Временом за посете** болеснику најзадовољнији су пацијенти у Институту за онкологију и радиологију Србије ( $\bar{x}=4,55$ ) и КБЦ „Бежанијска коса“. Испитаници су најмање задовољни у КЦС ( $\bar{x}=4,2$ ) и Институту за ОХБ „Бањица“ (таб. 44). Као и претходне године, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника временом за посете између анкетираних болница ( $F=4,564$ ,  $df=7$ ,  $p=0.000$ ).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014.			2015.			2016.		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	412	<b>4,23</b>	0,77	437	4,19	0,86	360	<b>4.20</b>	0.80
КБЦ „Др Д. Мишовић“	75	<b>4,56</b>	0,60	78	4,45	0,60	70	4.46	0.61
КБЦ „Звездара“	143	4,26	0,93	139	4,48	0,63	115	4.42	0.58
КБЦ „Земун“	80	4,41	0,52	82	<b>4,12</b>	0,81	55	4.44	0.74
КБЦ „Бежанијска коса“	74	4,55	0,67	92	4,50	0,79	69	4.52	0.56
Инс. за КВБ „Дедиње“	64	4,39	0,83	74	<b>4,64</b>	0,51	63	4.44	0.69
Ин. за онк. и рад. Србије	58	4,52	0,68	54	4,63	0,49	67	<b>4.55</b>	0.70
Инс. за ОХБ „Бањица“	139	4,30	0,6	109	4,24	0,83	141	4.24	0.76
ВМА	331	4,28	0,70	400	4,28	0,74			
<b>УКУПНО</b>	<b>1.376</b>	<b>4,32</b>	<b>0,74</b>	<b>1.465</b>	<b>4,31</b>	<b>0,77</b>	<b>940</b>	<b>4.33</b>	<b>0.73</b>

**Дужином посете** задовољно је 90% испитаника, 7% је ни задовољно ни незадовољно, док је незадовољних 3% (графикон 49).

**Графикон 49: Задовољство дужином посете на хируршким одељењима**



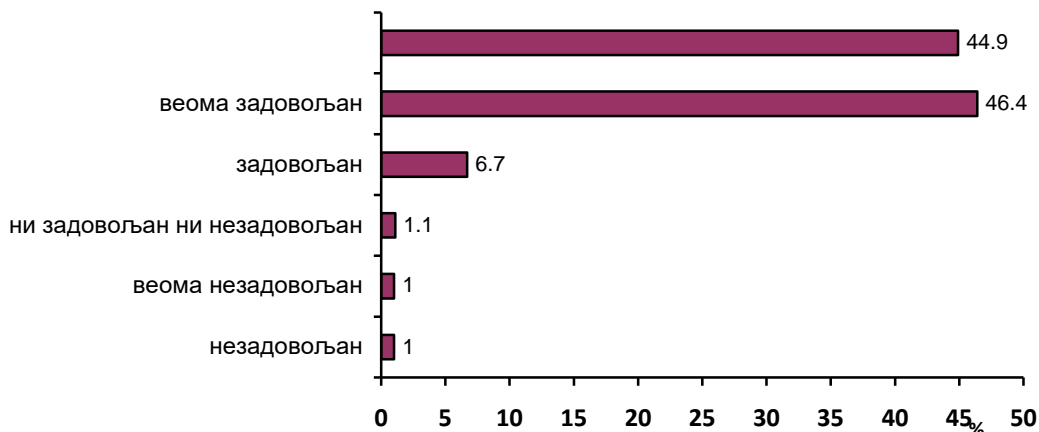
**Дужином посета** најзадовољнији су пацијенти у Институту за онкологију и радиологију Србије ( $\bar{x}=4,55$ ) и КБЦ „Бежанијска коса“. Пацијенти су најмање задовољни у КЦС ( $\bar{x}=4,14$ ), као и у Институту за ОХБ „Бањица“ (таб. 45). Као и претходне године, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника на хируршким одељењима дужином посета између анкетираних болница ( $F=5,608$ ,  $df=7$ ,  $p=0.000$ ).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014.			2015.			2016.		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	407	<b>4,24</b>	0,75	433	4,17	4,17	356	<b>4,14</b>	0,86
КБЦ „Др Д. Мишовић“	74	4,57	0,55	77	4,43	4,43	69	4,48	0,61
КБЦ „Звездара“	142	4,30	0,89	139	4,44	4,44	114	4,40	0,59
КБЦ „Земун“	77	4,36	0,54	81	<b>4,15</b>	4,15	54	4,35	0,87
КБЦ „Бежанијска коса“	72	<b>4,60</b>	0,52	91	<b>4,15</b>	4,51	68	4,53	0,59
Инс. за КВБ „Дедиње“	62	4,53	0,54	73	<b>4,63</b>	4,63	61	4,44	0,62
Ин. за онк. и рад. Србије	56	4,50	0,69	53	4,60	4,60	65	<b>4,55</b>	0,69
Инс. за ОХБ „Бањица“	138	4,25	0,80	106	4,28	4,28	141	4,26	0,72
ВМА	330	4,30	0,71	400	4,29	4,29			
<b>УКУПНО</b>	<b>1.358</b>	<b>4,33</b>	<b>0,73</b>	<b>1.453</b>	<b>4,31</b>	<b>4,31</b>	<b>928</b>	<b>4,30</b>	<b>0,76</b>

**Бројем посета** задовољно је 91% пацијената, око 7% је ни задовољно ни незадовољно, док је незадовољних 2% (графикон 50).

**Графикон 50: Задовољство бројем посета на хируршким одељењима**



**Бројем посета** болеснику најзадовољнији су пацијенти у Институту за онкологију и радиологију Србије ( $\bar{x}=4,57$ ) и у Институту за КВБ „Дедиње“. Пацијенти су најмање задовољни у КЦС ( $\bar{x}=4,19$ ) и Институту за ОХБ „Бањица“. Као и претходне године, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника на хируршким одељењима бројем посета између анкетираних болница ( $F=5,024$ ,  $df=7$ ,  $p=0.000$ ).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014.			2015.			2016.		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	406	4,26	0,73	426	4,23	0,84	356	<b>4,19</b>	0,81
КБЦ „Др Д. Мишовић“	74	4,53	0,71	77	4,48	0,66	69	4,49	0,61
КБЦ „Звездара“	142	<b>4,27</b>	0,92	139	4,47	0,69	116	4,41	0,58
КБЦ „Земун“	78	4,36	0,53	82	<b>4,15</b>	0,80	54	4,35	0,89
КБЦ „Бежанијска коса“	72	4,57	0,60	92	4,54	0,75	67	4,49	0,59
Инс. за КВБ „Дедиње“	62	<b>4,58</b>	0,53	73	<b>4,66</b>	0,51	61	4,52	0,54
Ин. за онк. и рад. Србије	56	4,50	0,69	53	4,58	0,53	65	<b>4,57</b>	0,66
Инс. за ОХБ „Бањица“	136	4,32	0,72	107	4,28	0,77	141	4,28	0,71
ВМА	328	<b>4,27</b>	0,75	400	4,24	0,81			
<b>УКУПНО</b>	<b>1.354</b>	<b>4,33</b>	<b>0,74</b>	<b>1.449</b>	<b>4,32</b>	<b>0,78</b>	<b>929</b>	<b>4,33</b>	<b>0,73</b>

### ПРАВА И ДУЖНОСТИ ПАЦИЈЕНАТА ТОКОМ БОЛНИЧКОГ ЛЕЧЕЊА

Са правом да дају сагласност на предложену процедуру упознато је 92.3% пацијената лечених на хируршким одељењима, што је нешто више у односу на претходну годину. Најмање пацијената је са овим правом упознато у КБЦ „Земун“ (89.7%), а највише у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ и КБЦ „Бежанијска коса“, око 94% (таб. 47). У 2016. години, као и претходне године, не постоји статистички значајна разлика између анкетираних болница ( $\chi^2=2,129$ ,  $df=7$ ,  $p=0.952$ ).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015.					2016.				
	ДА		НЕ		укупно	ДА		НЕ		укупно
	број	%	број	%		број	%	број	%	
КЦС	389	90.3	42	9.7	<b>431</b>	328	92.4	27	7.6	355
КБЦ „Др Д. Мишовић“	77	92.8	6	7.2	<b>83</b>	67	93.1	5	6.9	72
КБЦ „Звездара“	127	92.7	10	7.3	<b>137</b>	107	93.0	8	7.0	115
КБЦ „Земун“	71	<b>88.8</b>	9	11.3	<b>80</b>	52	<b>89.7</b>	6	10.3	58
КБЦ „Бежанијска коса“	82	92.1	7	7.9	<b>89</b>	66	<b>94.3</b>	4	5.7	70
Инс. за КВБ „Дедиње“	61	92.4	5	7.6	<b>66</b>	50	<b>94.3</b>	3	5.7	53
Инс. за онк. и рад. Србије	51	<b>100.0</b>	/	/	<b>51</b>	59	92.2	5	7.8	64
Инс. за ОХБ „Бањица“	103	93.6	7	6.4	<b>110</b>	122	90.4	13	9.6	135
ВМА	363	90.8	37	9.3	<b>400</b>					
<b>УКУПНО</b>	<b>1.324</b>	<b>91.5</b>	<b>123</b>	<b>8.5</b>	<b>1.447</b>	<b>851</b>	<b>92.3</b>	<b>71</b>	<b>7.7</b>	<b>922</b>

Са дужностима на одељењу у 2016. години упознато је 89% пацијената од укупног броја лечених на хируршким одељењима, што је нешто више у односу на претходну годину. Најмање пацијената упознато је са својим дужностима на одељењу у КБЦ „Земун“ (83.6%) и у КЦС. У Институту за онкологију и радиологију Србије највише пацијената је упознато са својим дужностима на одељењу (таб. 48). У 2016. години, као и у претходној години, постоји статистички значајна разлика ( $\chi^2=17,608$ ,  $df=7$ ,  $p=0.014$ ), између анкетираних болница.



Табела 48: Пацијент је упознат са дужностима на одељењу

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015.					2016.				
	ДА		НЕ		укупно	ДА		НЕ		укупно
	број	%	број	%		број	%	број	%	
КЦС	352	83.4	70	16.6	422	298	85.9	49	14.1	347
КБЦ „Др Д. Мишовић“	74	87.1	11	12.9	85	65	91.5	6	8.5	71
КБЦ „Звездара“	117	86.0	19	14.0	136	97	83.6	19	16.4	116
КБЦ „Земун“	73	91.3	7	8.8	80	50	89.3	6	10.7	56
КБЦ „Бежанијска коса“	75	86.2	12	13.8	87	66	95.7	3	4.3	69
Инс. за КВБ „Дедиње“	59	92.2	5	7.8	64	44	91.7	4	8.3	48
Инс. за онк. и рад. Србије	52	100.0	/	/	52	65	98.5	1	1.5	66
Инс. за ОХБ „Бањица“	97	91.5	9	8.5	106	125	91.2	12	8.8	137
ВМА	352	88.0	48	12.0	400					
<b>УКУПНО</b>	<b>1.251</b>	<b>87.4</b>	<b>181</b>	<b>12.6</b>	<b>1.432</b>	<b>810</b>	<b>89.0</b>	<b>100</b>	<b>11.0</b>	<b>910</b>

Са начином приговора или жалбе у случају незадовољства упознато је 75% пацијената, лечених на хируршким одељењима, незнатно мање у односу на претходну годину. О начину приговора највише знају пацијенти у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (83.1%) и Институту за онкологију и радиологију Србије (82,8%). Са начином приговора или жалбе најмање су упознати пацијенти у КБЦ „Звездара“ (67.9%) и КБЦ „Земун“ (таб. 49). У 2015. постоји статистички високо значајна разлика ( $\chi^2=34.747$ ,  $df=8$ ,  $p=0.000$ ), док у 2016. години не постоји статистички значајна разлика између анкетираних болница ( $\chi^2=10,798$ ,  $df=7$ ,  $p=0.148$ ).

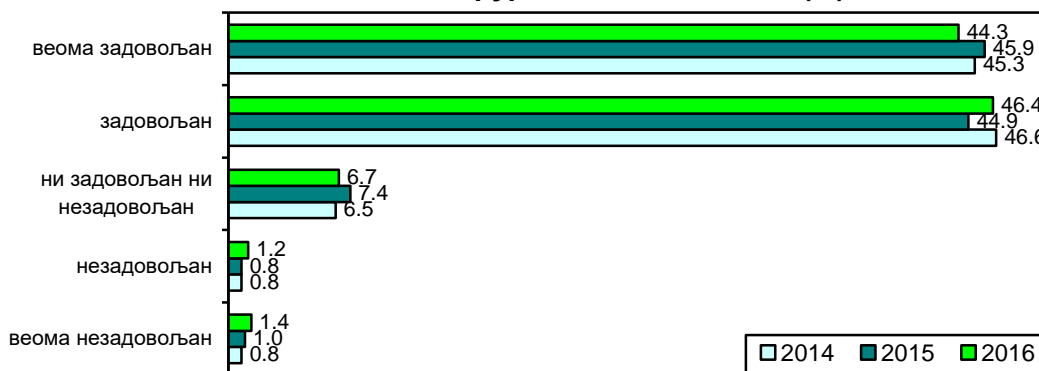
Табела 49: Пацијент је упознат са начином приговора у случају незадовољства

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015.					2016.				
	ДА		НЕ		укупно	ДА		НЕ		укупно
	број	%	број	%		број	%	број	%	
КЦС	285	68.7	130	31.3	415	251	74.0	88	26.0	339
КБЦ „Др Д. Мишовић“	56	67.5	27	32.5	83	54	83.1	11	16.9	65
КБЦ „Звездара“	105	79.5	27	20.5	132	76	67.9	36	32.1	112
КБЦ „Земун“	61	81.3	14	18.7	75	38	69.1	17	30.9	55
КБЦ „Бежанијска коса“	72	86.7	11	13.3	83	56	82.4	12	17.6	68
Инс. за КВБ „Дедиње“	54	85.7	9	14.3	63	38	74.5	13	25.5	51
Инс. за онк. и рад. Србије	46	90.2	5	9.8	51	53	82.8	11	17.2	64
Инс. за ОХБ „Бањица“	88	83.0	18	17.0	106	102	76.7	31	23.3	133
ВМА	305	76.3	95	23.8	400					
<b>УКУПНО</b>	<b>1.072</b>	<b>76.1</b>	<b>336</b>	<b>23.9</b>	<b>1.408</b>	<b>668</b>	<b>75.3</b>	<b>219</b>	<b>24.7</b>	<b>887</b>

### ЗАДОВОЉСТВО ПАЦИЈЕНАТА БОЛНИЧКИМ ЛЕЧЕЊЕМ У ЦЕЛИНИ

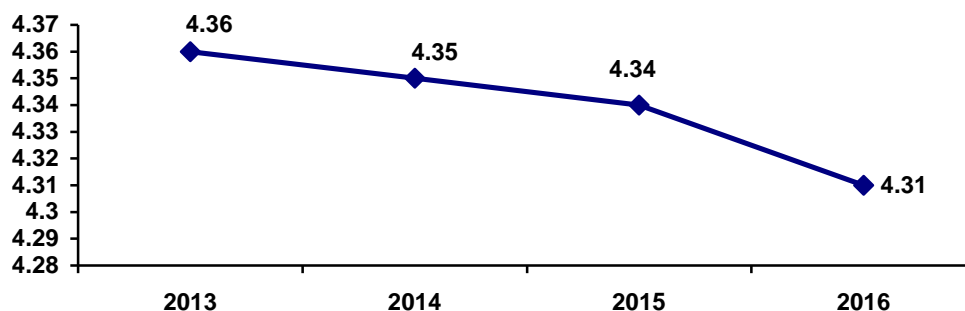
Болничким лечењем у целини на хируршким одељењима задовољно је 90.7% пацијената, 6,7% су ни задовољни ни незадовољни, док је незадовољно 2,6% (12 незадовољних и 13 веома незадовољних пацијената). Слично је задовољство пацијената и у претходним годинама (граф. 51).

**Графикон 51: Задовољство испитаника болничким лечењем у целини на хируршким одељењима (%)**



Просечна оцена задовољства болничким лечењем је висока ( $\bar{x}=4,31$ ) и незнатно мања у односу на претходне године (графикон 52).

**Графикон 52: Задовољство испитаника болничким лечењем у целини на хируршким одељењима (просечна оцена)**



Болничким лечењем у целини на хируршким одељењима најзадовољнији су пацијенти у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ ( $\bar{x}=4,54$ ), а најмање су задовољни пацијенти у КЦС (таб. 50). Као и ранијих година, постоји статистички високо значајна разлика ( $F=3,819$   $df=7$ ,  $p=0.000$ ), у задовољству испитаника болничким лечењем на хируршким одељењима између анкетираних болница.

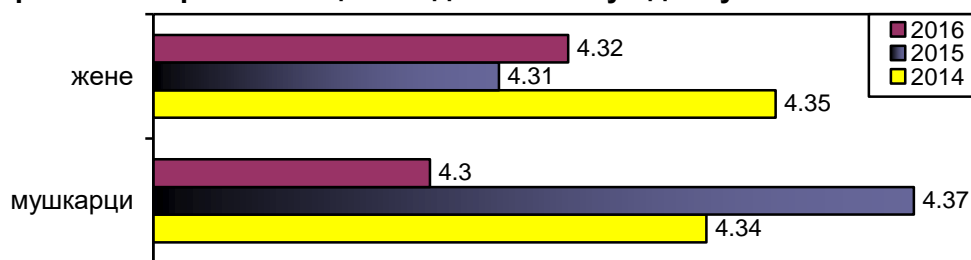
**Табела 50: Просечна оцена задовољства болничким лечењем у целини на хируршким одељењима**

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014.			2015.			2016.		
	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD	Број испитаника	$\bar{x}$	SD
КЦС	446	<b>4,25</b>	0,71	440	4,19	0,82	368	<b>4,17</b>	0,81
КБЦ „Др Д. Мишовић“	90	<b>4,51</b>	0,75	86	4,46	0,70	79	<b>4,54</b>	0,69
КБЦ „Звездара“	149	4,36	0,58	140	4,34	0,61	118	4,42	0,70
КБЦ „Земун“	85	4,34	0,72	83	<b>4,14</b>	0,84	54	4,39	0,49
КБЦ „Бежанијска коса“	76	4,38	0,80	92	4,51	0,60	69	4,41	0,79
Инс. за КВБ „Дедиње“	65	<b>4,51</b>	0,53	72	<b>4,71</b>	0,49	62	4,34	0,85
Ин. за онк. и рад. Србије	59	4,44	0,60	55	4,56	0,57	67	4,46	0,75
Инс. за ОХБ „Бањица“	141	4,37	0,70	110	4,32	0,64	144	4,30	0,72
ВМА	340	4,37	0,75	400	4,37	0,73			
<b>УКУПНО</b>	<b>1.451</b>	<b>4,35</b>	<b>0,71</b>	<b>1.478</b>	<b>4,34</b>	<b>0,74</b>	<b>961</b>	<b>4,31</b>	<b>0,77</b>

## СТЕПЕН ЗАВИСНОСТИ КАРАКТЕРИСТИКА ИСПИТАНИКА И ЗАДОВОЉСТВА

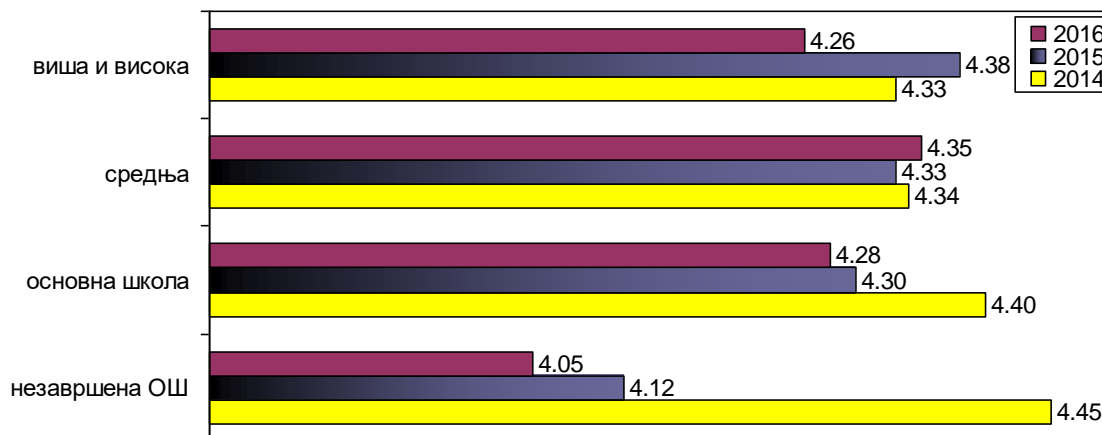
У односу на опште задовољство корисника болничком здравственом заштитом на хируршким одељењима не постоји разлика према **полу пацијената** ( $\chi^2=8,440$ ,  $df=4$ ,  $p=0,077$ ). У 2016. години и жене ( $\bar{x}=4,32$ ), и мушкарци ( $\bar{x}=4,30$ ), су своје задовољство болничким лечењем оценили скоро истим просечним оценама, што је исти случај и у претходним годинама (граф. 53).

Графикон 53: Просечна оцена задовољства у односу на пол испитаника



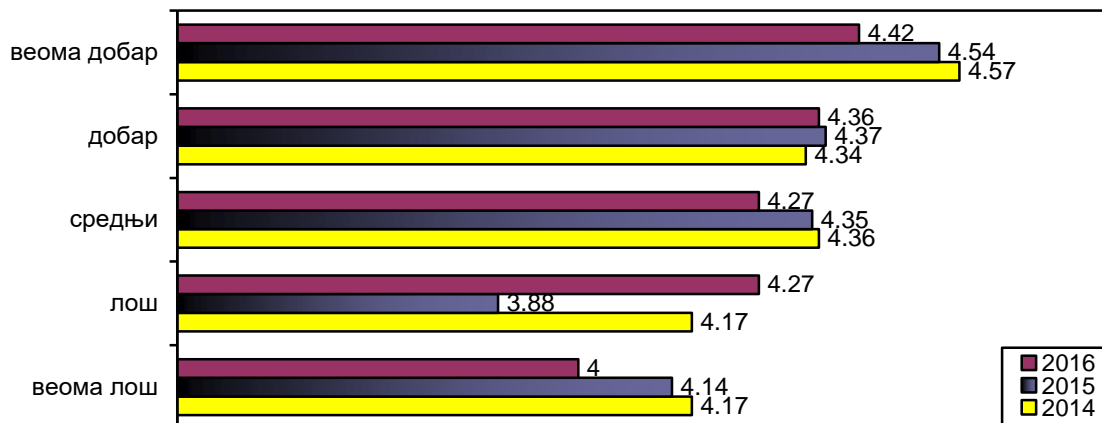
У односу на **школску спрему корисника** у 2016. години најмање су задовољни пацијенти са незавршеном основном школом ( $\bar{x}=4,05$ ), а највише су задовољни пацијенти са средњом стручном спремом ( $\bar{x}=4,35$ ), (граф. 54). Постоји статистички значајна разлика у погледу степена задовољства болничком здравственом заштитом између испитаника различите школске спреме ( $\chi^2=25,535$ ,  $df=12$ ,  $p=0.012$ ).

Графикон 54: Просечна оцена задовољства у односу на школску спрему испитаника



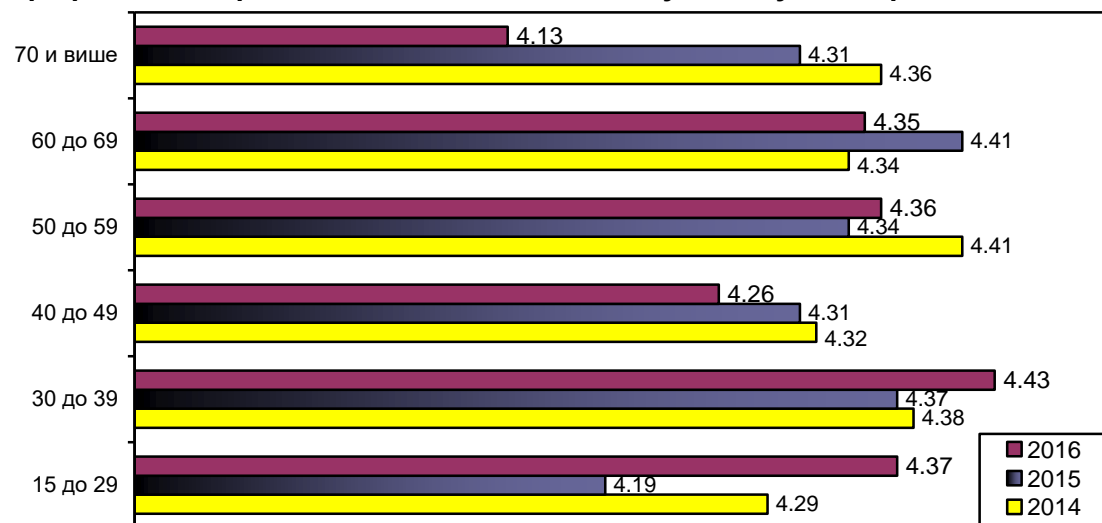
У односу на **материјално стање** корисника, као и претходне године, постоји статистички значајна разлика у погледу степена задовољства болничком здравственом заштитом ( $N=12,823$ ,  $df=4$ ,  $p=0.012$ ). У 2016. години, као и у претходним годинама, болничким лечењем најзадовољнији су пацијенти са веома добрим материјалним положајем, а најмање задовољни су пацијенти са веома лошим материјалним положајем (граф. 55).

**Графикон 55: Просечна оцена задовољства болничким лечењем у односу на материјални положај испитаника**



**Животна доб** има статистички значајан утицај на задовољство пацијената болничким лечењем ( $F=2.922$ ,  $df=5$ ,  $p=0.013$ ). Најзадовољнији су испитаници у добној групи 30-99 година, а најнезадовољнији су најстарији у добној групи 70 и више година, за разлику од претходних година када су најнезадовољнији били најмлађи пацијенти (граф. 56).

**Графикон 56: Просечна оцена задовољства у односу на старост испитаника**



### КОМЕНТАРИ ПАЦИЈЕНАТА

Пацијенти су имали могућност да у упитник упишу своје примедбе, похвале на рад и предлоге за унапређење квалитета. Укупно 350 пацијената (34,5%) је написало коментаре, од којих су најбројније биле похвале за рад појединих лекара и медицинских сестара који су их лечили (око 59% коментара су биле похвале).

Највише примедби било је услове смештаја. Пацијенти су незадовољни санитарно-хигијенским условима у болницама (11% свих коментара), недовољним бројем санитарних чворова („раздвојити мушке и женске тоалете“); недостатком држача за сапуне, неадекватним одржавањем и чистоћом тоалета, али такође препознају да и они сами морају да поведу више рачуна о хигијени.

Пацијенти указују да је потребна боља опремљеност болесничких соба (8% свих коментара), квалитетнији намештај, удобнији кревети, новији душеци, јастуци и постељине, као и телевизори у собама (тамо где их има често су неисправни) и квалитетнија столарија.

На квалитет хране било је око 2% свих коментара (да храна буде обилнија и разноврснија). Замерки има и на лошу организацију пријема у болницу (предуго чекање, стајање, гужва), мали број медицинских сестара у ноћној смени. Пацијенти указују и на неадекватну комуникацију са здравственим радницима и недовољно обавештења о процедурама којима се подвргавају и терапији (око 5% коментара).

Неколико коментара односило се на организацију рада и предуго чекање на операцију од дана пријема у болницу („и до 10 дана“). Има мишљења да треба променити време за посете, како би се повећала доступност члановима породице. Такође, треба увести мало више реда и дисциплине самим пацијентима („треба забранити пушење пацијентима у тоалету“), не дозвољавати шетање и гласан разговор у ходницима који узнемирава остале.

Коментари пацијената односе се и на то „да држава треба да више улаже у техничку опремљеност болница“ и да адекватно плаћа запослене и повећа плате, јер пацијенти препознају колико тежак и одговоран посао обављају здравствени радници.

## ЗАКЉУЧАК

Резултати истраживања задовољства корисника болничким лечењем у целини на хируршким одељењима су показали висок степен задовољства, као и у претходним годинама (веома задовољних и задовољних је 90.7% испитаника, а просечна оцена задовољства је 4,31). У 2015. години просечна оцена била је 4,34.

Задовољство пацијената болничким лечењем у целини на хируршким одељењима посматрано по болницама се разликује. Најзадовољнији пацијенти су у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (4,54) и Институту за онкологију и радиологију Србије (4,46), а најмање задовољни у КЦС, али са веома високом оценом (4,17).

Оцењујући услуге током пријема и отпуста из болнице, пацијенти су најзадовољнији љубазношћу особља које пружа ове услуге ( $\bar{x}=4,54$ ), а најмање су задовољни временом чекања на шалтеру ( $\bar{x}=4,0$ ), што одговара резултатима из претходних година. Организација пријема у болницу је задовољавајућа за већину пацијената (88%), док је љубазност особља које ради на болничком пријему задовољавајућа за око 95% пацијената. Чекањем на шалтеру током болничког пријема је задовољно око 75%, а временом од пријема у болницу до смештаја у болесничку собу око 84% пацијената. Такође су веома задовољни и процедуром отпуста из болнице (92%). Просечна оцена задовољства болничким пријемом је 4,29 (у 2015. години 4,27), а отпустом из болнице је 4,46 (у 2015. години 4,34). Услуге током болничког пријема и отпуста су најбоље оцењене у КБЦ „Бежанијска коса“.

Опште задовољство пацијената сестринском негом на хируршким одељењима оцењено је високом просечном оценом ( $\bar{x}=4,61$ ). Од посматраних аспеката сестринске неге најбоље је оцењена љубазност медицинских сестара према пацијенту ( $\bar{x}=4,57$ ) и према члановима породице пацијента ( $\bar{x}=4,58$ ), док су пацијенти нешто нижу оцену дали сестринском објашњавању процедура, тестова и третмана ( $\bar{x}=4,45$ ). Просечна оцена општег задовољства сестринском негом је незнатно већа у односу на претходну годину

(4,59 у 2015. години). Аспекти сестринске неге су најбоље оцењени у КБЦ „Бежанијска коса“ и Институту за онкологију и радиологију Србије.

Опште задовољство радом лекара у целини на хируршким одељењима пацијенти су оценили високом просечном оценом ( $\bar{x}=4,56$ ), слично као и рад медицинских сестара. Од лекарских услуга пацијенти су најзадовољнији успешношћу лекара у лечењу ( $\bar{x}=4,53$ ), способношћу дијагностике ( $\bar{x}=4,54$ ) и љубазношћу ( $\bar{x}=4,52$ ), а најмање су задовољни лекарским објашњавањем тестова, процедура, третмана и резултата ( $\bar{x}=4,39$ ). Просечна оцена општег задовољства услугама лекара је иста као и претходне године. Рад лекара најбоље је оцењен у КБЦ „Бежанијска коса“ и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“.

Око 94% пацијената је задовољно радом лекара, а око 95% радом медицинских сестара у целини на хируршким одељењима у болницама у Београду.

Опште задовољство пацијената на хируршким одељењима дијагностичким и терапијским услугама оцењено је високом просечном оценом 4,52 (у 2015. години: 4,46). Пацијенти су најмање задовољни (условно речено с обзиром на високе оцене) услугама физикалне терапије и лабораторијском дијагностиком ( $\bar{x}=4,48$ ), а највише су задовољни радиолошким услугама ( $\bar{x}=4,52$ ). Дијагностичке услуге су најбоље оцењене у КБЦ „Бежанијска коса“ и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“.

Када су у питању услуге болничке исхране, пацијенти су најзадовољнији временом ( $\bar{x}=4,21$ ) и начином сервирања хране ( $\bar{x}=4,11$ ), као и у претходним годинама, а најмање су задовољни укусом ( $\bar{x}=3,97$ ) и разноврсношћу хране ( $\bar{x}=3,95$ ). Временом сервирања болничке хране задовољно је 87% пацијената, начином сервирања хране 83%, укусом хране око 76% испитаника, температуром и количином хране 81% пацијената, разноврсношћу хране око 75%, а одговарајућом дијетом 82% пацијената. Услугама исхране у целини задовољно је 81% пацијената. Добијени резултати су слични резултатима из претходних година. Просечна оцена општег задовољства услугама исхране је 4,09 (у 2015. години 4,11). Услуге болничке исхране најбоље су оцењене у Институту за онкологију и радиологију Србије.

Оцењујући услове смештаја на хируршким одељењима пацијенти су најлошије оценили чистоћу тоалета ( $\bar{x}=3,74$ ) и удобност болесничког кревета ( $\bar{x}=3,80$ ), док су најбоље оцењени температура ( $\bar{x}=4,31$ ) и чистоћа болесничке собе ( $\bar{x}=4,21$ ). Условима болничког смештаја у целини задовољно је 80% испитаника, с тим што су најнезадовољнији чистоћом тоалета (67% задовољних), удобношћу кревета (70%) и опремом собе (75%), док је највећи број задовољан температуром у соби (89,5%) и чистоћом болесничке собе (85%). Просечна оцена задовољства условима смештаја у болници је 4,09 (у 2015. години 4,10). Услови болничког смештаја су најбоље оцењени у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“.

Посматрано за период од 2014. до 2016. године, може се закључити да су пацијенти најмање задовољни исхраном и условима смештаја у болници, а најзадовољнији радом лекара и медицинских сестара на хируршким одељењима.

Просечне оцене за организацију посета: број посета ( $\bar{x}=4,32$ ), дужину посета ( $\bar{x}=4,30$ ) и време посета ( $\bar{x}=4,33$ ) су сличне оценама у претходним годинама. Пацијенти су најзадовољнији организацијом посета у Институту за онкологију и радиологију Србије.

Болничким лечењем у целини на хируршким одељењима задовољно је 90.7% пацијената, 6.7% су ни задовољни ни незадовољни, док је незадовољно 2,6% (25 пацијената). Слично је задовољство пацијената и у 2015. години, процентуално изражено. Просечна оцена задовољства болничким лечењем веома је висока, како у 2016. години ( $\bar{x}=4,31$ ), тако и у 2015. години ( $\bar{x}=4,34$ ).

На степен задовољства болничким лечењем статистички значајно утиче материјални положај испитаника, школска спрема и животна доб. Болничким лечењем најзадовољнији су пацијенти са веома добрим материјалним положајем, а најмање задовољни су пацијенти са лошим и веома лошим материјалним положајем. Најстарији пацијенти (70 и више година), као и пацијенти са најмањим степеном школске спреме (незавршена основна школа) су најмање задовољни болничким лечењем. Пол испитаника не утиче на задовољство болничким лечењем.

Значајно неповољнији подаци се односе на познавање права и дужности пацијента на одељењу, а посебно на могућности за приговоре и жалбе у случају незадовољства. У 2016. и 2015. години око 8% пацијената се изјаснило да их болничко особље није упознало са правом да дају сагласност на предложену процедуру, око 11% пацијената није упознато са дужностима на болничком одељењу, а око 25% није упознато са начином приговора и жалби у случају незадовољства.

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