

**ГРАДСКИ ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ
БЕОГРАД**

**АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА
БОЛНИЧКИМ ЛЕЧЕЊЕМ
НА ОДЕЉЕЊИМА РЕХАБИЛИТАЦИЈЕ
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, спец. социјалне медицине

Помоћница директора:

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

Носилац задатка:

Мр сц. мед. др Анђелија Нешковић

Учесници у задатку:

Др Катица Трипковић

Др Милена Јаковљевић

Др Либија Димитријевић Танасковић

Др Катарина Војводић

Др Верица Почуча

Др Невенка Ковачевић

Др Весна Маротић

Данијела Куљанин, вмс

Гордана Бошковић, здравствени статистичар

Биљана Будић, вмс

Инга Мијаиловић, вмс

Гордана Лазић, вмс

Владимир Глишовић, втт

Милица Бабовић, вмс

Весна Поштин, оператер

Рајко Терзић, програмер

С А Д Р Ж А Ј

Карактеристике испитаника	4
Задовољство пацијената услугама болничког пријема и отпуста.....	7
Задовољство пацијената сестринском негом током боравка у болници.....	13
Задовољство пацијената услугама лекара током боравка у болници.....	17
Задовољство пацијената дијагностичким и терапијским услугама.....	24
Задовољство пацијената услугама болничке исхране.....	28
Задовољство пацијената условима болничког смештаја.....	34
Задовољство пацијената организацијом посета болеснику.....	38
Права и дужности пацијената током болничког лечења.....	41
Задовољство пацијената болничким лечењем у целини.....	42
Степен повезаности карактеристика испитаника и задовољства.....	43
Коментари пацијената.....	44
Закључак.....	45

КАРАКТЕРИСТИКЕ ИСПИТАНИКА

Анкета о задовољству пацијената болничким лечењем је спроведена на одељењима за рехабилитацију у 3 болнице у Београду у 2016. години. У периоду спровођења анкете, од 28. новембра до 2. децембра 2016. године отпуштено је 134 пацијента са одељења рехабилитације, којима је подељен упитник о задовољству болничким лечењем. Анкетни упитник је попунило 108 пацијената. Стопа одговора у односу на број отпуштених пацијената и подељених упитника била је 80,6%.

За разлику од претходних година, Градски завод за јавно здравље не располаже подацима о задовољству пацијената ВМА, па ова установа није укључена у анализу.

У све три анализиране године највише испитаника, више од половине, било је у Институту за рехабилитацију (таб. 1). У Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику био је мали број испитаника (мање од 15), што ремети статистичку обраду добијених података и утиче на резултате.

Табела 1: Дистрибуција испитаника према болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014		2015		2016	
	Број испитаника	%	Број испитаника	%	Број испитаника	%
Институт за рехабилитацију	91	63.6	54	50.5	60	55.6
Клин. за рехабилитацију „Др М. Зотовић“	32	22.4	30	28.0	34	31.5
Спец. бол. за рехаб. и ортоп. протетику	6	4.2	13	12.1	14	13.0
ВМА	14	9.8	10	9.3		
УКУПНО	143	100.0	107	100.0	108	100.0

У односу на пол пацијената, мушкарци су били заступљени са 45%, а жене са 55%. Највеће учешће мушкараца је у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (57%), а жена у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ (таб. 2).

Табела 2: Дистрибуција испитаника према полу по болницама у 2016.

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Мушки пол		Женски пол		укупно	
	Број	%	Број	%	Број	%
Институт за рехабилитацију	28	48.3	30	51.6	58	100
Клин. за рехабилитацију „Др М. Зотовић“	12	35.3	22	64.7	34	100
Спец. бол. за рехаб. и ортопед. протетику	8	57.1	6	42.9	14	100
ВМА						
УКУПНО	48	45.3	58	54.7	106	100.0

Учешће мушкараца у анкети је веће у односу на претходну годину (у 2015. години мушкарци су били заступљени са 42%), (таб. 2а).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015				2014			
	Мушки пол		Женски пол		Мушки пол		Женски пол	
	Број	%	Број	%	Број	%		
Институт за рехабилитацију	28	52.8	25	47.2	44	50.0	44	50.0
Клин. за рехабилитацију „Др М. Зотовић“	9	30.0	21	70.0	7	22.6	24	77.4
Спец. бол. за рехаб. и ортопед. протетику	5	38.5	8	61.5	6	100.0	/	/
ВМА	1	14.3	6	85.7	8	61.5	5	38.5
УКУПНО	43	41.7	60	58.3	65	47.1	73	52.9

Само у 2014. години постоји статистички значајна разлика у полу испитаника између анкетираних болница (2016: $\chi^2=2.374$, $df=2$, $p=0.305$; 2015: $N=6.544$, $df=3$, $p=0.088$; 2014: $N=15,490$, $df=3$, $p=0,001$).

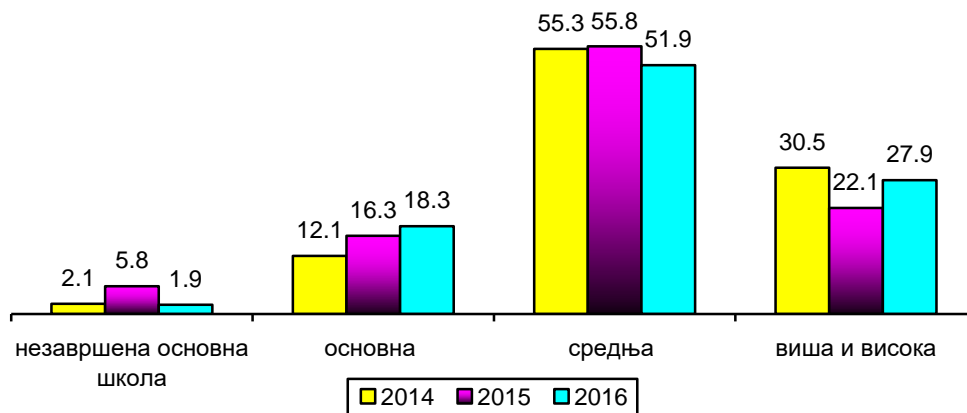
Просечна старост испитаника је 60,4 година, више него претходне године. Највећа просечна старост је у све три године у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, с тим што је она највећа у 2015. и износи скоро 70 година (таб. 3). Само у 2016. години постоји статистички значајна разлика у просечној старости испитаника између анкетираних болница (2016: $F=4,126$, $df=2$, $p=0.019$; 2015: $F=2.426$, $df=3$, $p=0.070$; 2014: $F=0,313$, $df=3$, $p=0,816$).

Табела 3: Просечна старост испитаника по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014.			2015.			2016.		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	89	61,22	12,16	52	59,87	13,71	57	61.82	12.96
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	30	62,90	16,96	30	56,07	14,48	32	55.25	15.62
Сп. бол. за рехаб. и ортоп. прот.	6	64,67	4,68	11	69,82	11,52	14	66.57	9.51
ВМА	14	63,79	13,27	8	57,00	24,14			
УКУПНО	139	62,00	13,16	101	59,59	15,05	103	60.43	13.88

Посматрано према **школској спреми** највише пацијената има средњу стручну спрему (52%), што се бележи и у претходне две године; вишу и високу стручну спрему има 28%, завршену основну школу има 18%, а незавршену основну школу има око 2% испитаника, (граф. 1).

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



Средњу школску спрему у 2016. години имало је највише испитаника у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ (73%). Са завршеном вишом и високом школом највише пацијената је било у Институту за рехабилитацију (39%), док су само 2 пацијента била са незавршеном основном школом. Постоји разлика у дистрибуцији испитаника према школској спреми по болницама у посматраним годинама (таб. 4, 4а и 4б).

Табела 4: Дистрибуција испитаника по болницама према школској спреми у 2016.

Школска спрема испитаника	Незавршена основна шк.		Основна школа		Средња школа		Виша и висока школа		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
Институт за рехабилитацију	1	1.8	12	21.1	22	38.6	22	38.6	57	100
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	1	3.0	2	6.1	24	72.7	6	18.2	33	100
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	/	/	5	35.7	8	57.1	1	7.1	14	100
ВМА	/	/								
УКУПНО	2	1.9	19	18.3	54	51.9	29	27.9	104	100

Само у 2015. години постоји статистички високо значајна разлика у односу на школску спрему испитаника између анкетираних болница (2016: $N=4,587$, $df=2$, $p=0.101$; 2015: $N=12.902$, $df=3$, $p=0.005$; 2014: $N=0,763$, $df=3$, $p=0,858$);).

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

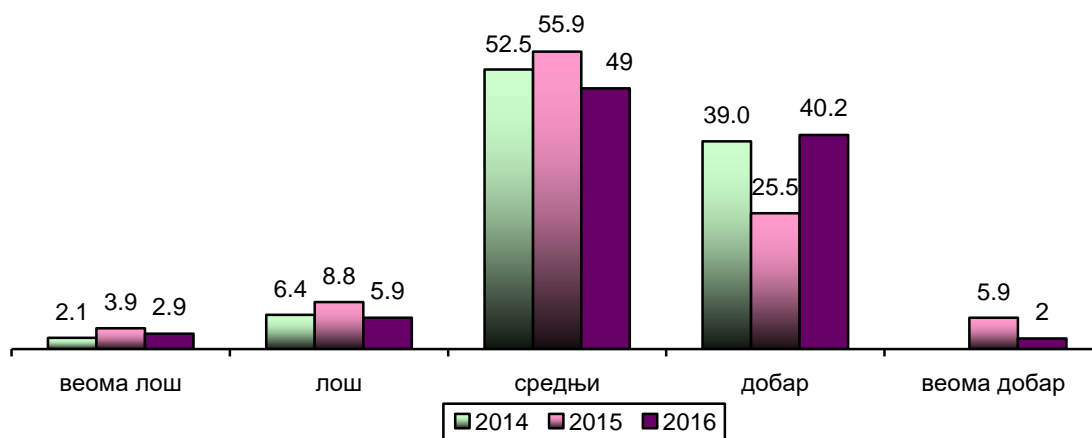
Школска спрема испитаника	Незавршена основна шк.		Основна школа		Средња школа		Виша и висока школа		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА										
Институт за рехабилитацију	1	2.0	6	11.8	32	62.7	12	23.5	51	100
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	1	3.3	7	23.3	17	56.7	5	16.7	30	100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

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

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

У 2016. години највећи број испитаника је свој материјални положај оценио као осредњи (49%), а затим добар (40%). Са веома лошим и лошим материјалним положајем је око 9% испитаника (граф. 2).

Графикон 2: Материјални статус испитаника (%)



Највеће учешће испитаника са осредњим материјалним положајем је Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (57%) у 2016. години, за разлику од претходне 2 године, када је највише ових пацијената било на ВМА. Највише пацијената доброг материјалног положаја је у Институту за рехабилитацију, као и претходних година (таб. 5, 5а и 5б). Не постоји статистички значајна разлика у дистрибуцији испитаника

према материјалном положају у анкетираним болницама (2016: $H=0,527$, $df=2$, $p=0,768$; 2015: $H=3.636$, $df=3$, $p=0,304$; 2014: $H=3.478$, $df=3$, $p=0.324$).

Табела 5: Дистрибуција испитаника према материјалном положају по болницама у 2016.

Материјални положај испитаника	Веома лош		Лош		Средњи		Добар		Веома добар		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА												
Институт за рехабилитацију	2	3.6	3	5.5	25	45.5	23	41.8	2	3.6	55	100
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	1	3.0	2	6.1	17	51.5	13	39.4	/	/	33	100
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.			1	7.1	8	57.1	5	35.7			14	100
ВМА												
УКУПНО	3	2.9	6	5.9	50	49.0	41	40.2	2	2.0	102	100

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

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

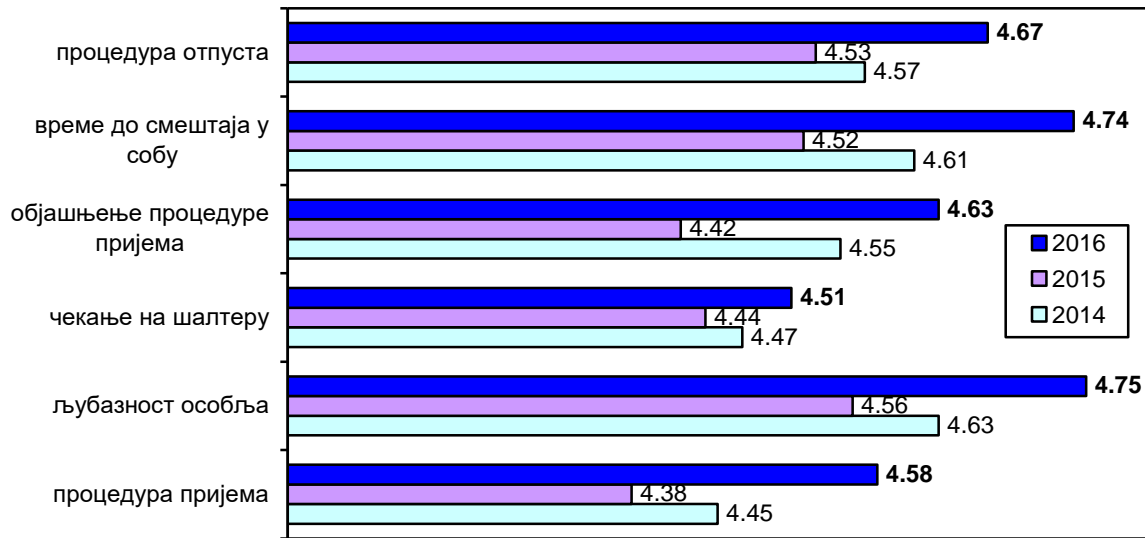
Табела 5б: Дистрибуција испитаника према материјалном положају по болницама у 2014.

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

ЗАДОВОЉСТВО ПАЦИЈЕНАТА УСЛУГАМА БОЛНИЧКОГ ПРИЈЕМА И ОТПУСТА

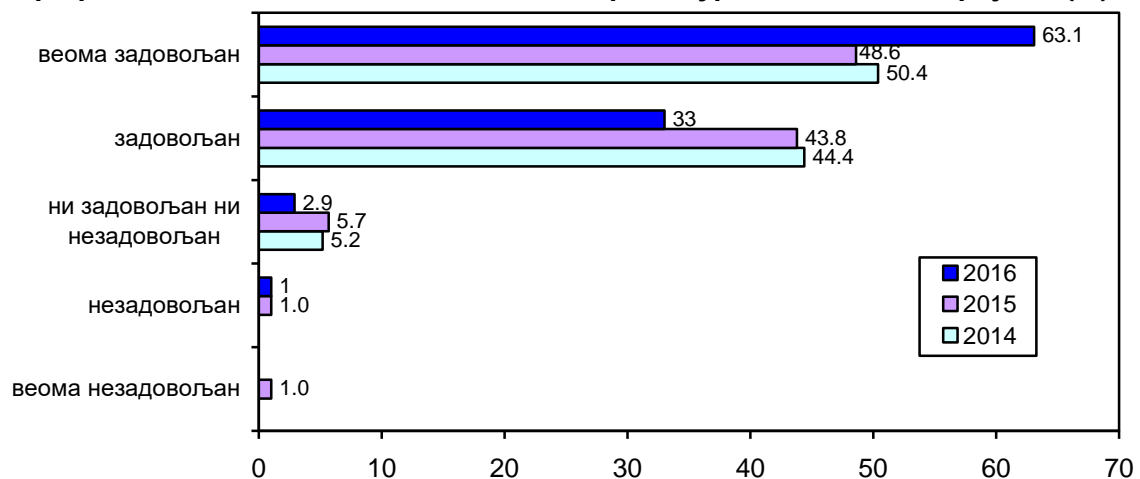
Оцењујући услуге током пријема и отпуста из болнице, пацијенти су најзадовољнији љубазношћу особља (просечна оцена 4,75), а најмање задовољни су временом чекања на шалтеру приликом пријема (просечна оцена 4,51) и процедуром болничког пријема у целини (просечна оцена 4,58). Посматрајући последње три године по наведеним параметрима, уочава се да су пацијенти били најзадовољнији наведеним услугама у 2016. години (граф. 3).

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



Услугама **болничког пријема** задовољно је 96% пацијената, око 3% су се изјаснили да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је 1% испитаника. И у претходним годинама задовољство пацијената је било изражено сличним процентима (граф. 4).

Графикон 4: Задовољство испитаника процедурама болничког пријема (%)



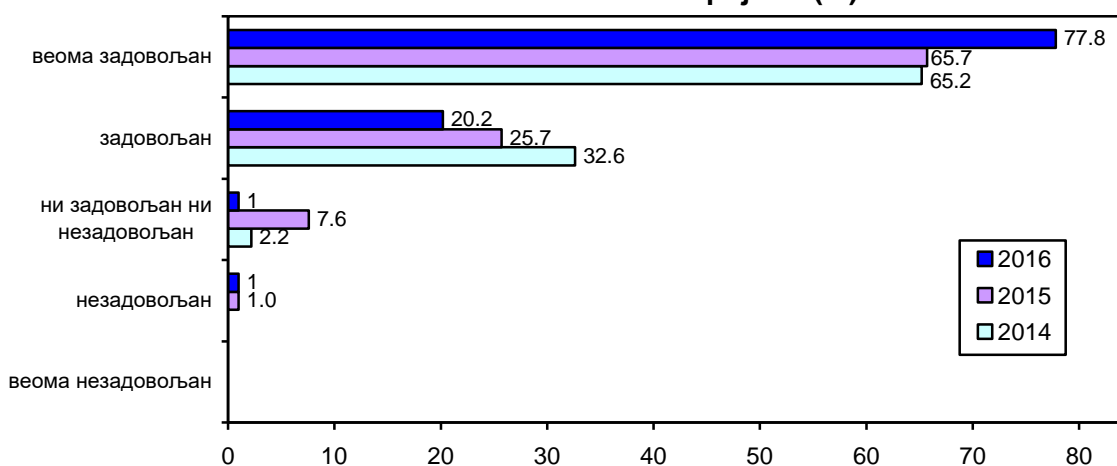
Процедуром болничког пријема су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику ($\bar{x}=4,69$), а најмање задовољни, условно речено с обзиром на високе оцене, у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ ($\bar{x}=4,55$), (таб. 6). За разлику од претходне године, у 2016. години не постоји статистички значајна разлика у задовољству пацијената болничким пријемом између различитих болница ($F=0,275$, $df=2$, $p=0.760$).

Табела 6: Задовољство испитаника процедуром 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
Институт за рехабилитацију	85	4,36	0,61	52	4,65	0,48	57	4,58	0,65
Кл. за рех. „Др М. Зотовић“	30	4,53	0,57	30	4,03	0,55	33	4,55	0,56
Сп. бол. за рех. и орто. прот.	6	4,83	0,41	13	4,38	0,87	13	4,69	0,48
ВМА	14	4,64	0,50	10	4,00	1,34			
УКУПНО	135	4,45	0,60	105	4,38	0,73	103	4,58	0,60

Љубазношћу особља током болничког пријема задовољно је чак 98% пацијената, 1% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, док је незадовољних испитаника 1%, што су бољи резултати него у претходним годинама (граф. 5).

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



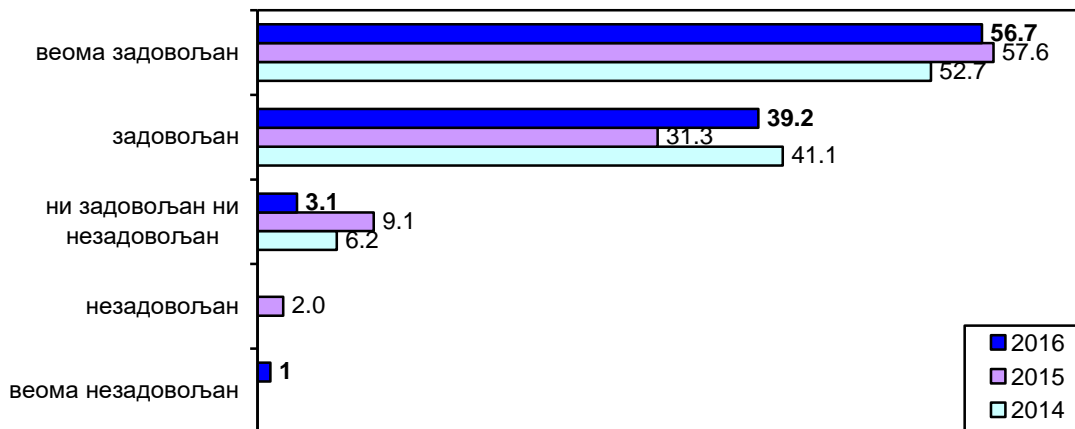
Љубазношћу особља приликом болничког пријема у 2016. години најзадовољнији су пацијенти у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ ($\bar{x}=4,80$), а најмање задовољни, али са веома високом оценом, у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику ($\bar{x}=4,69$), (таб. 7). У 2016. години не постоји статистички значајна разлика ($F=0,245$, $df=2$, $p=0.783$) у задовољству испитаника љубазношћу особља приликом болничког пријема између анкетираних болница, за разлику од претходних година (2015: $F=6.454$, $df=3$, $p=0.000$; 2014: $F=2.778$, $df=3$, $p=0.044$).

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
Институт за рехабилитацију	89	4,54	0,56	53	4,79	0,41	56	4,73	0,59
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	29	4,79	0,41	30	4,27	0,69	30	4,80	0,41
Сп. бол. за рех. и орт. прот.	6	4,67	0,52	12	4,67	0,65	13	4,69	0,48
ВМА	14	4,86	0,36	10	4,10	1,19			
УКУПНО	138	4,63	0,53	105	4,56	0,68	99	4,75	0,52

Временом чекања на шалтеру током болничког пријема задовољно је 96% пацијената, 3% су навели да су ни задовољни ни незадовољни, док је незадовољних 1% испитаника. У претходне две године задовољство пацијената било је нешто мање, (граф. 6).

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



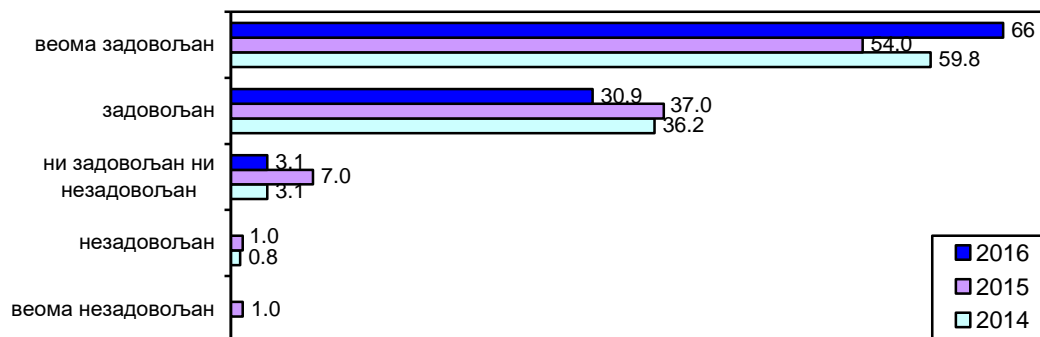
Чекањем на шалтеру приликом болничког пријема најзадовољнији су пацијенти у Институту за рехабилитацију, као и претходне године ($\bar{x}=4,67$). Испитаници су најмање задовољни у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“, али са високом оценом ($\bar{x}=4,17$), (таб. 8). У 2016. години постоји статистички високо значајна разлика ($F=6.315$, $df=2$, $p=0.003$), у задовољству испитаника чекањем на шалтеру приликом болничког пријема између анкетираних болница, као и у 2015. години ($F=7.185$, $df=3$, $p=0.000$).

Табела 8: Чекање на шалтеру приликом 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
Институт за рехабилитацију	82	4,49	0,55	49	4,76	0,43	54	4,67	0,51
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	28	4,43	0,69	28	4,04	0,84	30	4,17	0,83
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	6	4,50	0,84	12	4,25	0,75	13	4,62	0,51
ВМА	13	4,38	0,77	10	4,30	1,06			
УКУПНО	129	4,47	0,61	99	4,44	0,74	97	4,51	0,66

Објашњењима процедуре болничког пријема задовољно је 97% испитаника, 3% није ни задовољно ни незадовољно, а није било пацијената који су се изјаснили да су незадовољни. У претходне две године пацијенти су били нешто мање задовољни овом услугом (граф. 7).

Графикон 7: Задовољство испитаника објашњењима процедуре болничког пријема



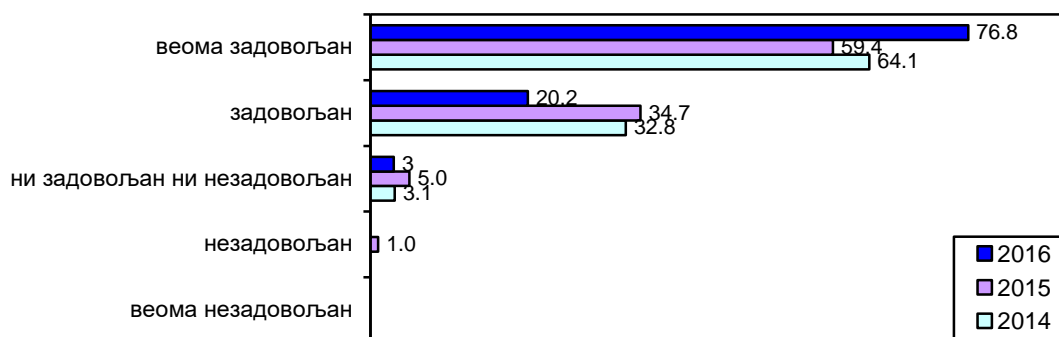
Објашњењима везаним за процедуру болничког пријема у 2016. години најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику ($\bar{x}=4,69$). Испитаници су најмање задовољни у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“, али са веома високом оценом ($\bar{x}=4,52$), (таб. 9). У 2016. години не постоји статистички значајна разлика ($F=0,868$, $df=2$, $p=0.423$), у задовољству испитаника објашњењима везаним за процедуру болничког пријема између анкетираних болница, за разлику од претходне године (2015: $F=8.265$, $df=3$, $p=0.000$).

Табела 9: Објашњења процедуре 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
Институт за рехабилитацију	79	4,47	0,66	50	4,74	0,44	55	4,67	0,55
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	29	4,59	0,50	29	4,07	0,65	29	4,52	0,57
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	6	4,83	0,41	11	3,91	1,30	13	4,69	0,48
ВМА	13	4,85	0,37	10	4,40	0,84			
УКУПНО	127	4,55	0,60	100	4,42	0,75	97	4,63	0,55

Временом које протекне од болничког пријема до смештаја у болесничку собу задовољно је 97% пацијената, 3% је ни задовољно ни незадовољно, а незадовољних није било (граф. 8).

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



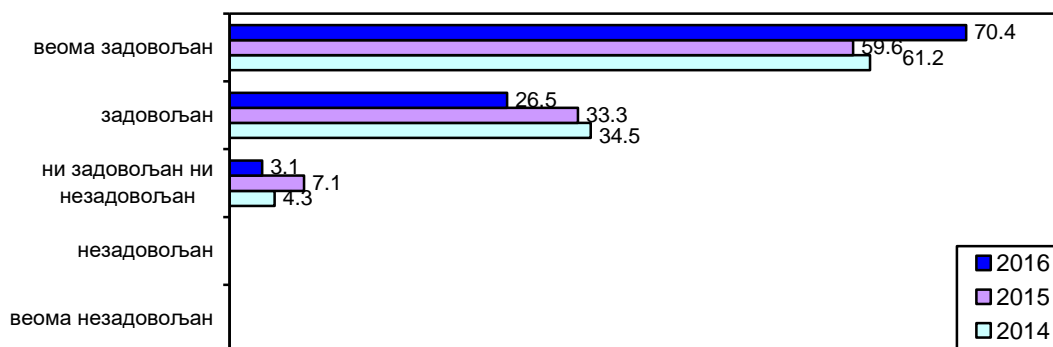
Временом које је протекло од болничког пријема до смештаја у болесничку собу, као и претходне године, су најзадовољнији пацијенти у Институту за рехабилитацију ($\bar{x}=4,80$), а најмање задовољни у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“, али са веома високом просечном оценом (таб. 10). У 2016. години не постоји статистички значајна разлика ($F=1,626$, $df=2$, $p=0.202$), у задовољству испитаника временом које протекне од болничког пријема до смештаја у собу између анкетираних болница, за разлику од 2015. године (2015: $F=3.853$, $df=3$, $p=0.012$).

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
Институт за рехабилитацију	81	4,58	0,57	51	4,71	0,50	56	4.80	0.44
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	30	4,57	0,57	28	4,21	0,68	30	4.60	0.62
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	6	4,67	0,52	12	4,50	0,52	13	4.77	0.44
ВМА	14	4,86	0,36	10	4,50	0,97			
УКУПНО	131	4,61	0,55	101	4,52	0,64	99	4.74	0.51

Процедуром болничког отпуста је задовољно 97% пацијената, 3% је ни задовољно ни незадовољно, а незадовољних испитаника нема. У претходним годинама пацијенти су били незнатно незадовољнији овом услугом (граф. 9).

Графикон 9: Задовољство испитаника процедуром болничког отпуста (%)



Процедуром болничког отпуста најзадовољнији су пацијенти у 2016. години у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику ($\bar{x}=4,71$), а најмање задовољни у Институту за рехабилитацију, али са веома високом оценом ($\bar{x}=4,65$), (таб. 11). У 2016. години не постоји статистички значајна разлика ($F=0,087$, $df=2$, $p=0.916$), у задовољству испитаника процедуром болничког отпуста између анкетираних болница, за разлику од претходне године (2015: $F=5.592$, $df=3$, $p=0.001$).

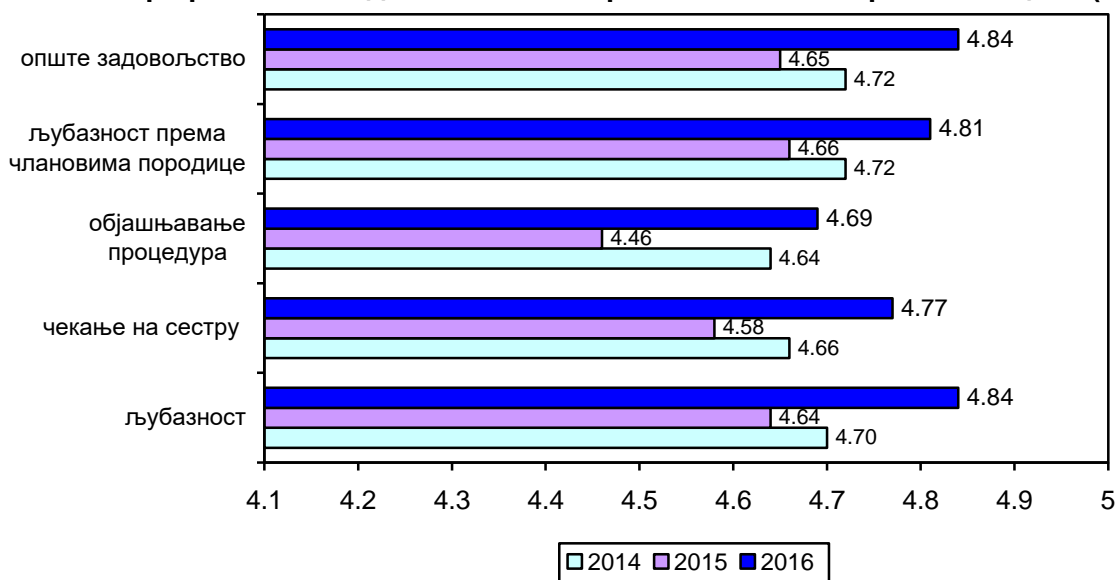
Табела 11: Задовољство процедуром болничког отпуста - просечна оцена (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014.			2015.			2016.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	67	4,52	0,58	52	4,73	0,49	55	4.65	0.55
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	29	4,59	0,57	25	4,20	0,64	29	4.69	0.54
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	6	4,50	0,84	12	4,25	0,75	14	4.71	0.47
ВМА	14	4,79	0,43	10	4,60	0,70			
УКУПНО	116	4,57	0,58	99	4,53	0,63	98	4.67	0.53

ЗАДОВОЉСТВО ПАЦИЈЕНАТА СЕСТРИНСКОМ НЕГОМ ТОКОМ БОРАВКА У БОЛНИЦИ

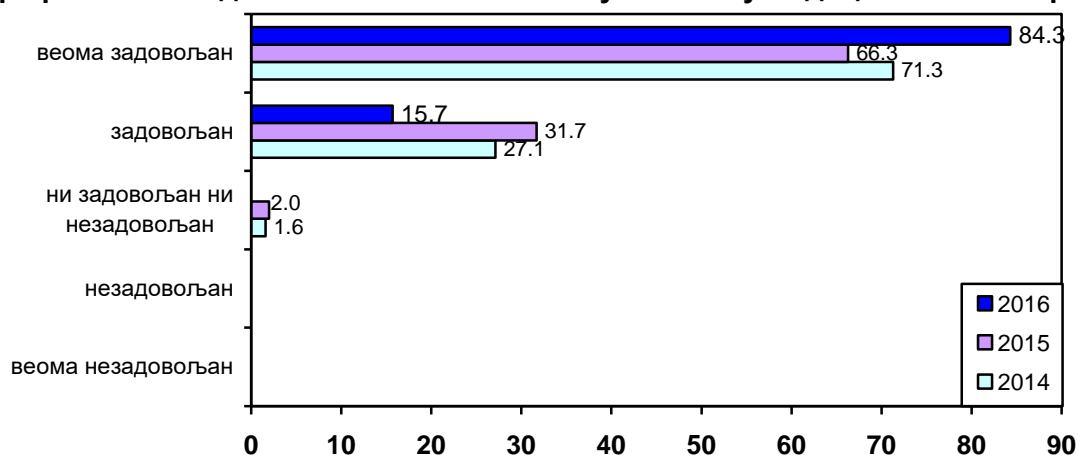
Просечна оцена општег задовољства пацијената сестринском негом на одељењима рехабилитације је веома висока, 4,84. Од посматраних аспеката сестринске неге најбоље је оцењена љубазност према пацијенту ($\bar{x}=4,84$) и према члановима породице пацијента ($\bar{x}=4,81$), док су пацијенти нижом оценом оценили сестринско објашњавање процедура, тестова и третмана ($\bar{x}=4,69$), али су сви аспекти сестринске неге оцењени високим просечним оценама, већим у односу на претходне године (граф. 10).

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



Сви анкетирани пацијенти су навели да су задовољни или веома задовољни **љубазношћу медицинских сестара** на одељењима рехабилитације. У претходне две године задовољство пацијената бележи се незнатно нижим процентима (граф. 11).

Графикон 11: Задовољство испитаника љубазношћу медицинских сестара (%)



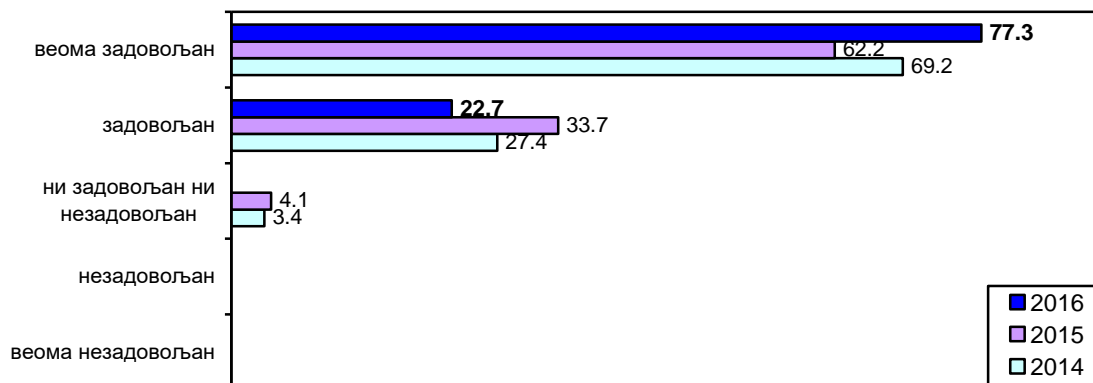
У 2016. години пацијенти су љубазност медицинских сестара оценили скоро идентичним и веома високим оценама у све 3 болнице (таб. 12). Као и претходних година, не постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника љубазношћу медицинских сестара између анкетираних болница ($F=0,293$, $df=2$, $p=0.747$)

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014.			2015.			2016.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	78	4,64	0,53	49	4,71	0,45	58	4.86	0.35
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	31	4,71	0,46	29	4,45	0,57	30	4.80	0.41
Сп. бол. за рех. и орто. прот.	6	4,67	0,52	13	4,77	0,44	14	4.86	0.36
ВМА	14	5,00	0,00	10	4,70	0,67			
УКУПНО	129	4,70	0,49	101	4,64	0,52	102	4.84	0.36

Временом чекања на медицинску сестру код хитне потребе задовољни и веома задовољни су сви испитаници. Незнатно нижи степен задовољства је у претходним годинама (графикон 12).

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



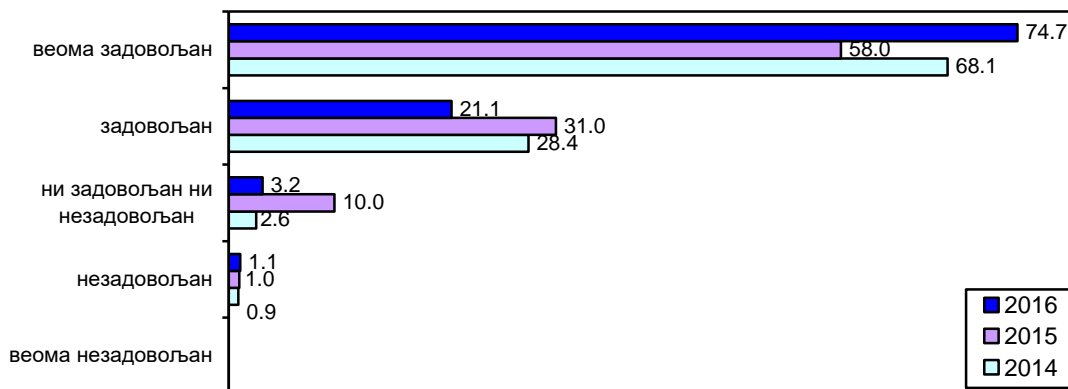
Временом чекања на медицинску сестру код хитне потребе у 2016. години најзадовољнији су пацијенти у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ ($\bar{x}=4,79$). И у остале 2 болнице оцена је скоро иста (таб. 13). За разлику од претходне године, не постоји статистички значајна разлика ($F=0,280$, $df=2$, $p=0.757$) у задовољству испитаника временом чекања на медицинску сестру у ситуацији хитне потребе између анкетираних болница (2015: $F:5.069$, $df=3$, $p=0.003$; 2014: $F:1.959$, $df=3$, $p=0.124$).

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
Институт за рехабилитацију	71	4,56	0.60	48	4,69	0,51	55	4.78	0.42
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	26	4,77	0.43	28	4,25	0,58	29	4.79	0.41
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	6	4,83	0.41	12	4,75	0,45	13	4.69	0.48
ВМА	14	4,86	0.36	10	4,80	0,63			
УКУПНО	117	4,66	0.54	98	4,58	0,57	97	4.77	0.42

Објашњењима која добијају од медицинских сестара о процедурама, тестовима и третманима којима су подвргнути задовољно је 96% испитаника, 3% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, док је незадовољних само 1%. У претходне две године пацијенти су били незнатно незадовољнији овом услугом (граф. 13).

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



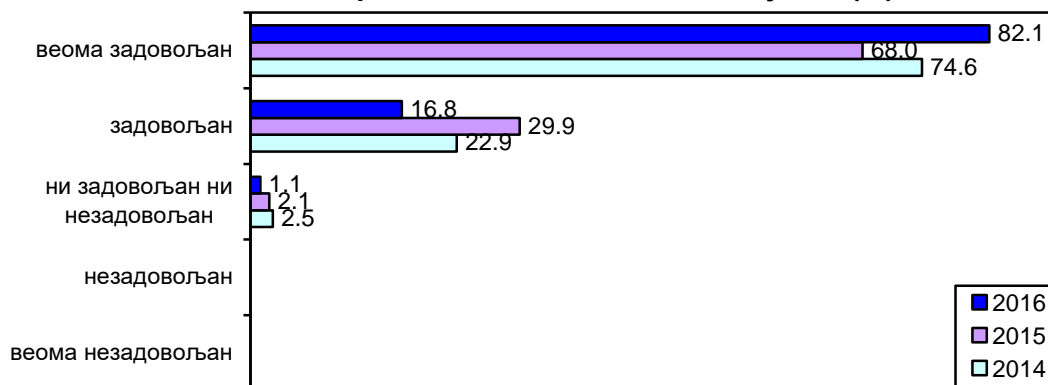
Сестринским објашњењима процедура, тестова и третмана у 2016. години најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику ($\bar{x}=4,86$), а најмање задовољни у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ ($\bar{x}=4,57$), али са веома високом оценом (таб. 14). За разлику од претходне године, не постоји статистички значајна разлика ($F=1,206$, $df=2$, $p=0.304$) у задовољству испитаника сестринским објашњењима процедура између анкетираних болница (2015: $F=2.708$, $df=3$, $p=0.049$; 2014: $F=2.349$, $df=3$, $p=0.076$).

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
Институт за рехабилитацију	70	4,56	0,65	50	4,60	0,70	53	4,72	0,50
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	27	4,63	0,49	28	4,18	0,72	28	4,57	0,74
Сп. бол. за рех. и орт. прот.	5	5,00	0,00	12	4,33	0,78	14	4,86	0,54
ВМА	14	4,93	0,27	10	4,70	0,48			
УКУПНО	116	4,64	0,58	100	4,46	0,72	95	4,69	0,58

Љубазност медицинских сестара према члановима породице и посетиоцима пацијента задовољавајућа је за 99% испитаника, 1% пацијената није ни задовољно ни незадовољно, а незадовољних нема. И у претходне две године задовољство испитаника изражено је сличним процентима (граф. 14).

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



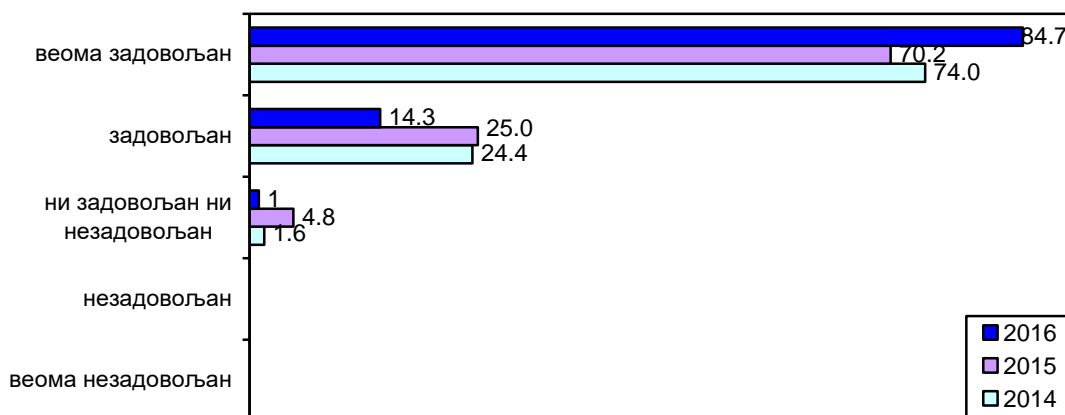
Љубазношћу медицинских сестара према члановима породице пацијента и посетиоцима у 2016. години пацијенти су скоро подједнако задовољни у све 3 болнице (табела 15). За разлику од претходне године, у 2016. години не постоји статистички значајна разлика ($F=0,458$, $df=2$, $p=0.634$) у задовољству испитаника љубазношћу медицинских сестара према члановима породице пацијента између анкетираних болница (2015: $F=5.363$, $df=3$, $p=0.002$).

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
Институт за рехабилитацију	73	4,66	0,56	47	4,81	0,40	53	4,77	0,47
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	25	4,72	0,46	28	4,36	0,62	28	4,86	0,36
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	6	4,83	0,41	12	4,67	0,49	14	4,86	0,36
ВМА	14	5,00	0,00	10	4,80	0,42			
УКУПНО	118	4,72	0,50	97	4,66	0,52	95	4,81	0,42

Сестринском негом у целини задовољно је 99% испитаника, 1% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољних нема. У претходним годинама пацијенти су били незнатно незадовољнији (граф. 15).

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



Сестринском негом у целини у 2016. години најзадовољнији су пацијенти у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ ($\bar{x}=4,86$), а најмање задовољни у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, али са врло високом оценом ($\bar{x}=4,79$). Као и ранијих година, не постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника сестринском негом у целини између анкетираних болница (2016: $F=0,171$, $df=2$, $p=0.843$; 2015: $F=2.453$, $df=3$, $p=0.068$).

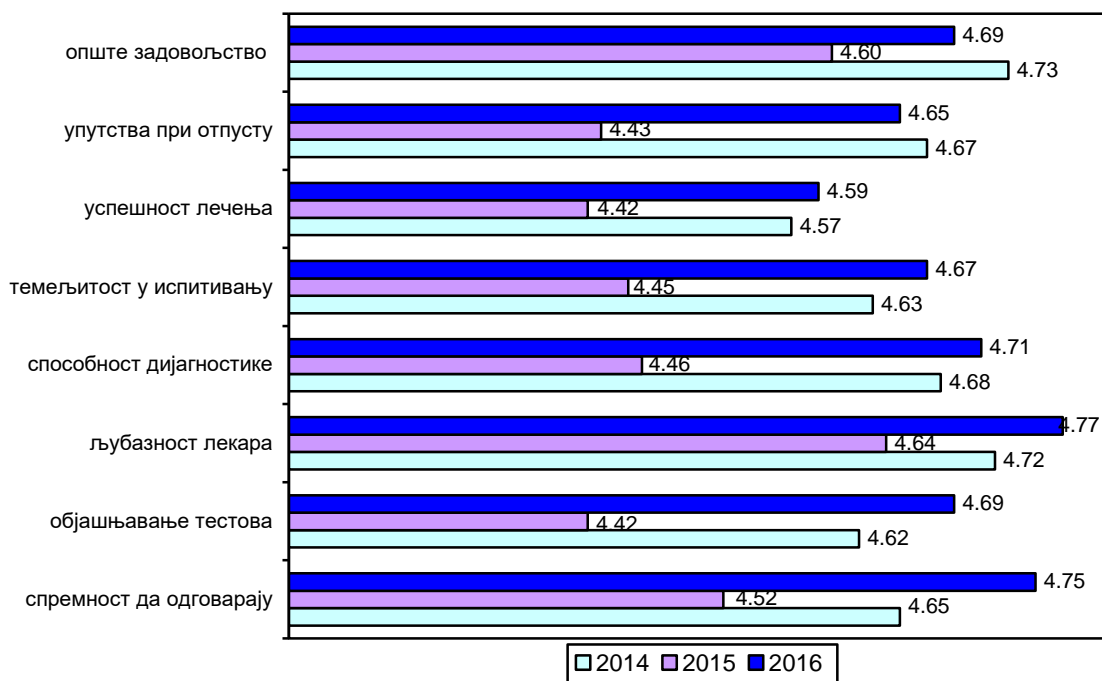
Табела 16: Задовољство сестринском негом у целини-просечна оцена (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014.			2015.			2016.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	79	4,71	0,51	52	4,79	0,50	55	4.84	0.37
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	28	4,68	0,47	30	4,47	0,63	29	4.86	0.35
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	6	4,67	0,52	12	4,50	0,52	14	4.79	0.58
ВМА	14	4,93	0,27	10	4,70	0,67			
УКУПНО	127	4,72	0,48	104	4,65	0,57	98	4.84	0.40

ЗАДОВОЉСТВО ПАЦИЈЕНАТА УСЛУГАМА ЛЕКАРА ТОКОМ БОРАВКА У БОЛНИЦИ

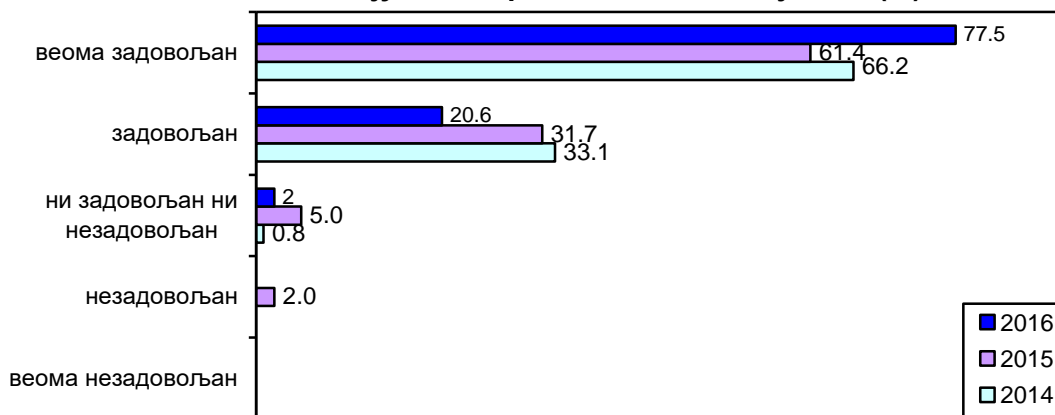
Задовољство пацијената радом лекара у целини на одељењима рехабилитације оцењено је нешто вишом просечном оценом ($\bar{x}=4,69$) у односу на претходну годину ($\bar{x}=4,60$). Од лекарских особина у 2016. години испитаници су, као и ранијих година, најзадовољнији љубазношћу лекара ($\bar{x}=4,77$), а најмање су задовољни успешношћу у лечењу ($\bar{x}=4,59$). У односу на претходне две године, скоро сви аспекти лекарског рада су оцењени вишим оценама (граф. 16).

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



Спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената задовољавајућа је за 98% испитаника, 2% су навели да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољних није било. У претходне две године задовољство пацијената је било слично (граф. 17).

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



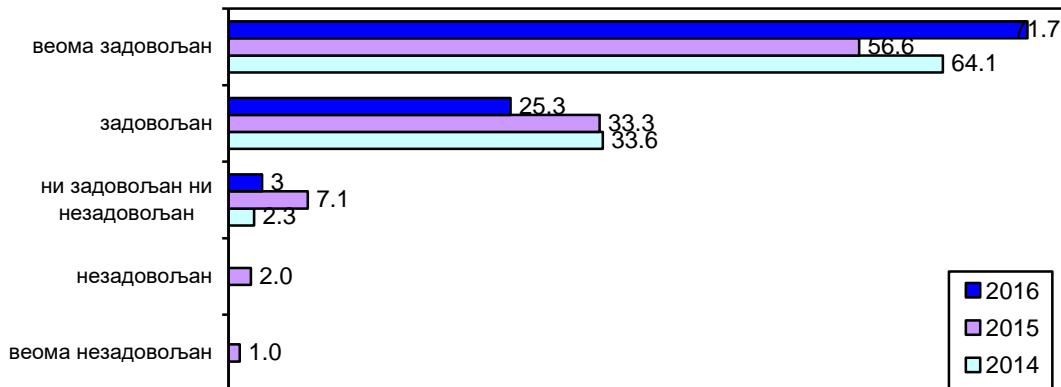
Посматрано по болницама, највишу просечну оцену за спремност да одговарају на питања пацијената добили су лекари у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ ($\bar{x}=4,83$). Испитаници су најмање задовољни у 2016. години у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику ($\bar{x}=4,71$), али са веома високом оценом (таб. 17). За разлику од претходне године, у 2016. години не постоји статистички значајна разлика ($F=0.473$, $df=2$, $p=0.625$) у задовољству испитаника спремношћу лекара да одговарају на питања између анкетираних болница (2015: $F=4.153$, $df=3$, $p=0.008$; 2014: $F=2.641$, $df=3$, $p=0.052$).

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
Институт за рехабилитацију	80	4,58	0,52	49	4,71	0,50	59	4,73	0,49
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	30	4,70	0,47	30	4,20	0,76	29	4,83	0,38
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	6	5,00	0,00	12	4,42	0,90	14	4,71	0,61
ВМА	14	4,86	0,36	10	4,70	0,67			
УКУПНО	130	4,65	0,49	101	4,52	0,69	102	4,75	0,48

Лекарска објашњења тестова, процедура, третмана и резултата којима се пацијент подвргава задовољавајућа је за 97% испитаника, 3% су навели да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољних овом услугом није било (граф. 18).

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



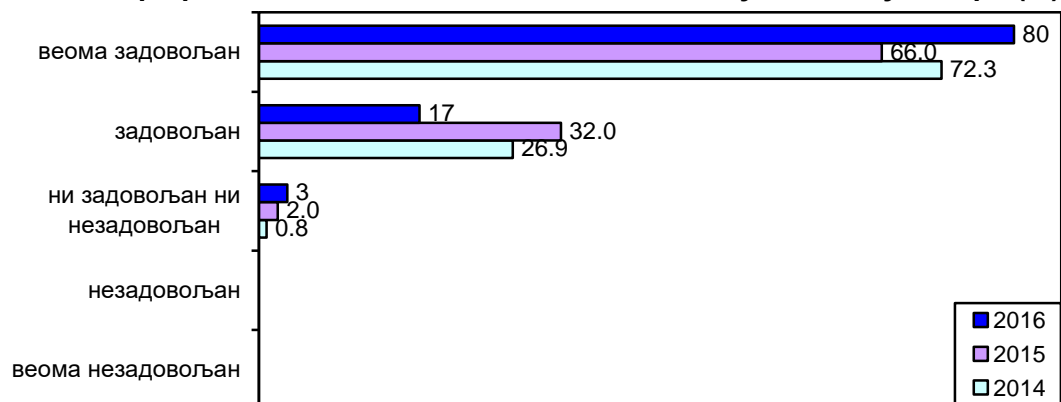
Лекарским објашњењима тестова, процедура, третмана и резултата у 2016. години најзадовољнији су пацијенти у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ ($\bar{x}=4,76$), а најмање задовољни у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику ($\bar{x}=4,50$), (таб. 18). За разлику од претходне године, у 2016. години не постоји статистички значајна разлика ($F=1,159$, $df=2$, $p=0.318$) у задовољству испитаника лекарским објашњењима тестова, процедура, третмана и резултата између анкетираних болница, (2015: $F=4.836$, $df=3$, $p=0.004$; 2014: $F=1.529$, $df=3$, $p=0.210$).

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
Институт за рехабилитацију	79	4,57	0,57	50	4,66	0,59	56	4.70	0.54
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	29	4,59	0,50	27	4,15	0,60	29	4.76	0.44
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	6	4,83	0,41	12	3,92	1,31	14	4.50	0.65
ВМА	14	4,86	0,36	10	4,60	0,97			
УКУПНО	128	4,62	0,53	99	4,42	0,79	99	4.69	0.53

Љубазност лекара према пацијентима задовољавајућа је за 97% пацијената, 3% су се изјаснили да су ни задовољни ни незадовољни, а није било пацијената који су незадовољни. И у претходне две године пацијенти су били задовољни у сличним процентима (граф. 19).

Графикон 19: Задовољство испитаника љубазношћу лекара (%)



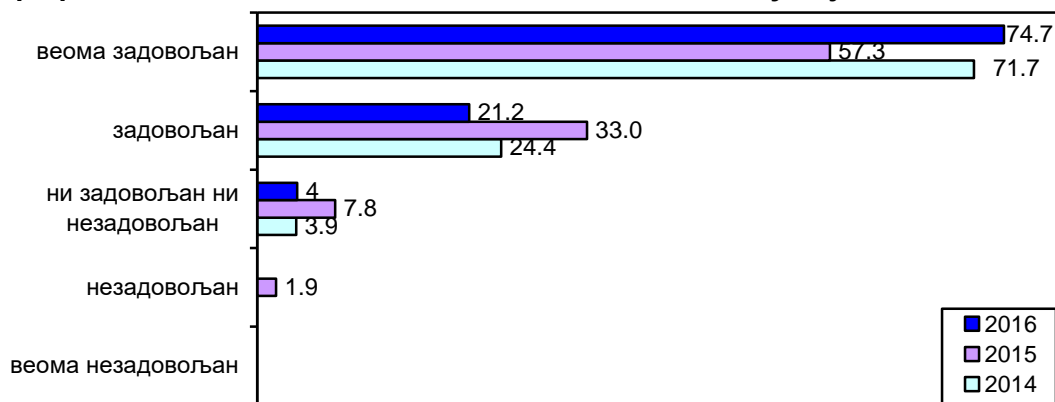
Љубазност лекара према пацијентима у 2016. години најбоље је оцењена у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ ($\bar{x}=4,86$). Испитаници су најмање задовољни у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику, али са веома високом оценом ($\bar{x}=4,71$), (таб. 19). За разлику од претходне године, у 2016. години не постоји статистички значајна разлика ($F=0.731$, $df=2$, $p=0.484$) у задовољству испитаника љубазношћу лекара према пацијентима између анкетираних болница (2015: $F=4.317$, $df=3$, $p=0.007$; 2014: $F=2.283$, $df=3$, $p=0.082$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014.			2015.			2016.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	80	4,64	0,51	51	4,75	0,44	57	4,74	0,52
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	30	4,80	0,41	30	4,37	0,61	29	4,86	0,35
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	6	5,00	0,00	12	4,75	0,45	14	4,71	0,61
ВМА	14	4,86	0,36	10	4,80	0,42			
УКУПНО	130	4,72	0,47	103	4,64	0,52	100	4,77	0,49

Лекарска способност дијагностиковања здравствених проблема пацијената задовољавајућа је за 96% пацијената, 4% су изјавили да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољних није било. У претходним годинама задовољство пацијената је било незнатно мање (граф. 20).

Графикон 20: Задовољство испитаника способношћу дијагностике лекара (%)



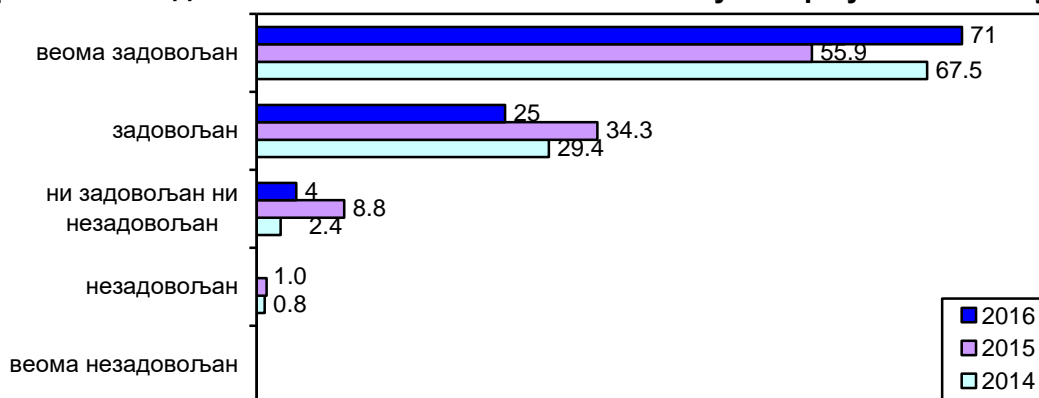
Лекарска способност дијагностиковања здравствених проблема пацијената најбоље је оцењена у 2016. години у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ ($\bar{x}=4,76$), а испитаници су најмање задовољни у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику ($\bar{x}=4,64$), (таб. 20). За разлику од претходне године, у 2016. години не постоји статистички значајна разлика ($F=0.239$, $df=2$, $p=0.788$) у задовољству испитаника лекарском способношћу дијагностиковања здравствених проблема пацијента између анкетираних болница (2015: $F=5.521$, $df=3$, $p=0.002$; 2014: $F=1.696$, $df=3$, $p=0.171$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014.			2015.			2016.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	79	4,61	0,58	51	4,65	0,52	56	4,70	0,54
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	28	4,71	0,53	29	4,07	0,80	29	4,76	0,51
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	6	5,00	0,00	13	4,31	0,95	14	4,64	0,63
ВМА	14	4,86	0,36	10	4,80	0,63			
УКУПНО	127	4,68	0,55	103	4,46	0,72	99	4,71	0,54

Темељитост лекара у испитивању задовољавајућа је за 96% пацијената, а 4% су ни задовољни ни незадовољни. Претходне године пацијенти су били незадовољнији, са око 90% задовољних и веома задовољних (граф. 21).

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



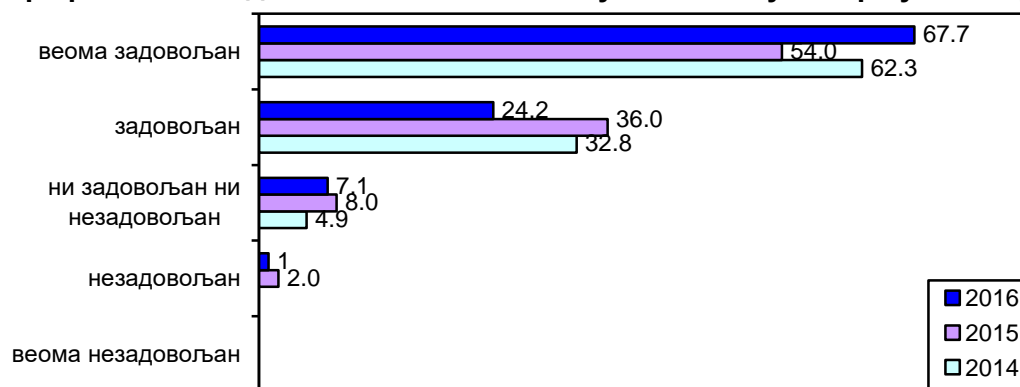
Темељитост лекара у испитивању у 2016. години најбоље је оцењена у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ ($\bar{x}=4,72$). Испитаници су најмање задовољни у Институту за рехабилитацију ($\bar{x}=4,63$), (таб. 21). За разлику од претходне године, у 2016. години не постоји статистички значајна разлика ($F=0.319$, $df=3$, $p=0.728$) у задовољству испитаника темељитошћу лекара у испитивању између анкетираних болница (2015: $F=4.155$, $df=3$, $p=0.008$; 2014: $F=0.962$, $df=3$, $p=0.413$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014.			2015.			2016.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	77	4,57	0,62	51	4,63	0,63	57	4,63	0,56
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	29	4,69	0,47	29	4,21	0,67	29	4,72	0,53
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	6	4,83	0,41	12	4,08	0,90	14	4,71	0,61
ВМА	14	4,79	0,58	10	4,70	0,48			
УКУПНО	126	4,63	0,57	102	4,45	0,70	100	4,67	0,55

Успешност лекара у лечењу задовољавајућа је за 92% пацијената, 7% пацијената су се изјаснили да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је само 1% испитаника (граф. 22).

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



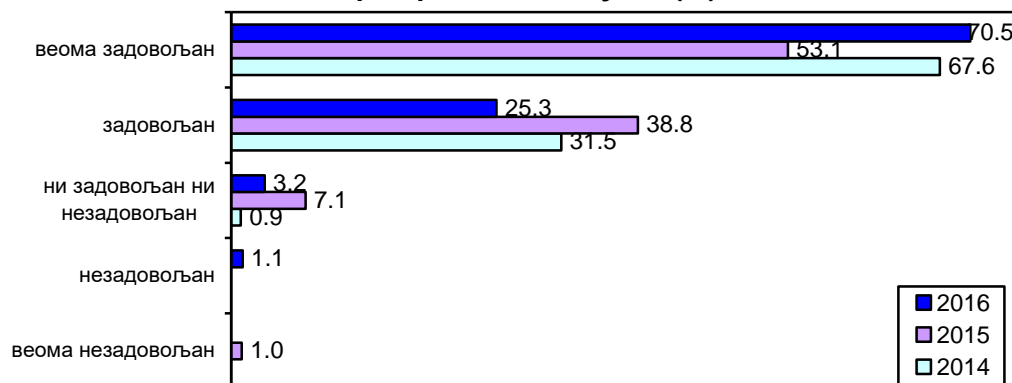
Успешност лекара у лечењу у 2016. години најбоље је оцењена у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику ($\bar{x}=4,62$). Испитаници су најмање задовољни у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ ($\bar{x}=4,56$), (таб. 22). За разлику од претходне године, у 2016. години не постоји статистички значајна разлика ($F=0.056$, $df=2$, $p=0.945$) у задовољству испитаника успешношћу лекара у лечењу између анкетираних болница (2015: $F=4.855$, $df=3$, $p=0.003$; 2014: $F=2.303$, $df=3$, $p=0.081$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014.			2015.			2016.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	74	4,49	0,60	49	4,63	0,60	57	4,60	.65
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	28	4,61	0,63	29	4,21	0,62	29	4,55	.74
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	6	5,00	0,00	12	3,92	1,08	13	4,62	.65
ВМА	14	4,79	0,43	10	4,60	0,70			
УКУПНО	122	4,57	0,59	100	4,42	0,73	99	4,59	.67

Упутства лекара приликом отпуста са болничког лечења задовољавајућа су за 96% пацијената, 3% су ни задовољни ни незадовољни, а 1% су незадовољни. У претходне две године задовољство пацијената је било слично (граф. 23).

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



Упутства која лекар даје приликом отпуста пацијента са болничког лечења у 2016. години су најбоље оцењена у Клиници за рехабилитацију „Др м. Зотовић“ ($\bar{x}=4,75$). Испитаници

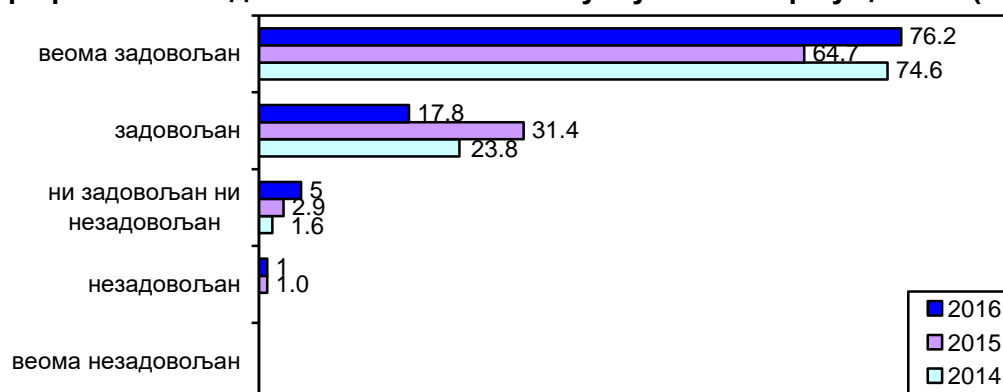
су најмање задовољни у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (4,57), (таб. 23). За разлику од претходне године, у 2016. години не постоји статистички значајна разлика ($F=0,563$, $df=2$, $p=0.571$) у задовољству испитаника лекарским упутствима приликом отпуста са болничког лечења између анкетираних болница (2015: $F=3.935$, $df=3$, $p=0.011$; 2014: $F=1.699$, $df=3$, $p=0.172$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014.			2015.			2016.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	64	4,59	0,52	51	4,63	0,53	53	4,62	0,66
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	25	4,72	0,46	25	4,20	0,64	28	4,75	0,44
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	6	5,00	0,00	12	4,00	1,13	14	4,57	0,65
ВМА	13	4,77	0,44	10	4,50	0,85			
УКУПНО	108	4,67	0,49	98	4,43	0,72	95	4,65	0,60

Лекарским услугама у целини током болничког лечења задовољно је 94% испитаника, 5% су се изјаснили да су ни задовољни ни незадовољни, а само 1% пацијената је незадовољно (граф. 24).

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



Услугама лекара у целини у 2016. години најзадовољнији су пацијенти Институту за рехабилитацију ($\bar{x}=4,72$), а најмање задовољни у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику ($\bar{x}=4,64$), (таб. 24). У посматраним годинама не постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника услугама лекара у целини на одељењима рехабилитације између анкетираних болница (2016: $F=0.174$, $df=2$, $p=0.840$; 2015: $F=2.632$, $df=3$, $p=0.054$; 2014: $F=2.603$, $df=3$, $p=0.055$).

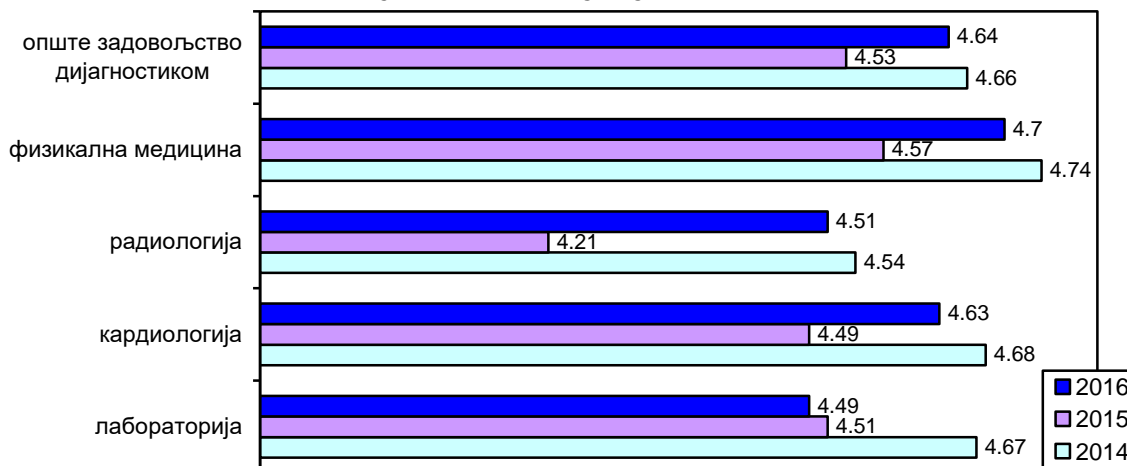
Табела 24: Опште задовољство услугама лекара-просечна оцена (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014.			2015.			2016.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	78	4,64	0,53	52	4,71	0,46	58	4,72	0,56
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	28	4,86	0,35	28	4,43	0,63	29	4,66	0,61
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	6	5,00	0,00	12	4,33	0,98	14	4,64	0,84
ВМА	14	4,86	0,36	10	4,80	0,42			
УКУПНО	126	4,73	0,48	102	4,60	0,60	101	4,69	0,61

ЗАДОВОЉСТВО ПАЦИЈЕНАТА ДИЈАГНОСТИЧКИМ И ТЕРАПИЈСКИМ УСЛИГАМА

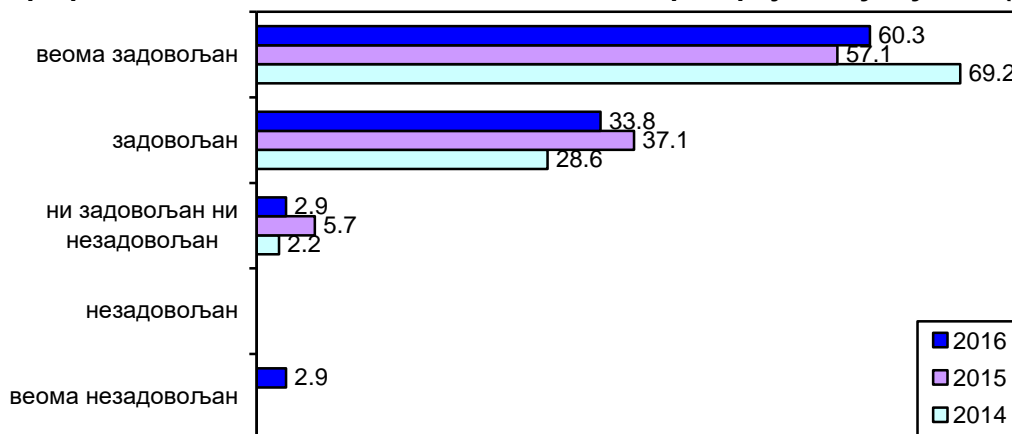
У 2016. години просечна оцена општег задовољства пацијената на одељењима рехабилитације дијагностичким и терапијским услугама ($\bar{x}=4.64$) већа је у односу на претходну годину (граф. 25). Најнижом оценом оцењене су лабораторијске ($\bar{x}=4.49$) и радиолошке услуге ($\bar{x}=4.51$), а највишом оценом услуге физикалне терапије ($\bar{x}=4.7$).

Графикон 25: Задовољство дијагностичким услугама на одељењима рехабилитације



На питање о задовољству лабораторијским услугама је одговорило 68 пацијената (63%), 27 пацијената је навело да није користило ове услуге, а 13 није одговорило на питање. **Лабораторијским услугама** задовољно је 94% пацијената, 3% су се изјаснили да су ни задовољни ни незадовољни, а 3% су незадовољни. У претходне две године задовољство пацијената било је незнатно веће (граф. 26).

Графикон 26: Задовољство испитаника лабораторијским услугама (%)



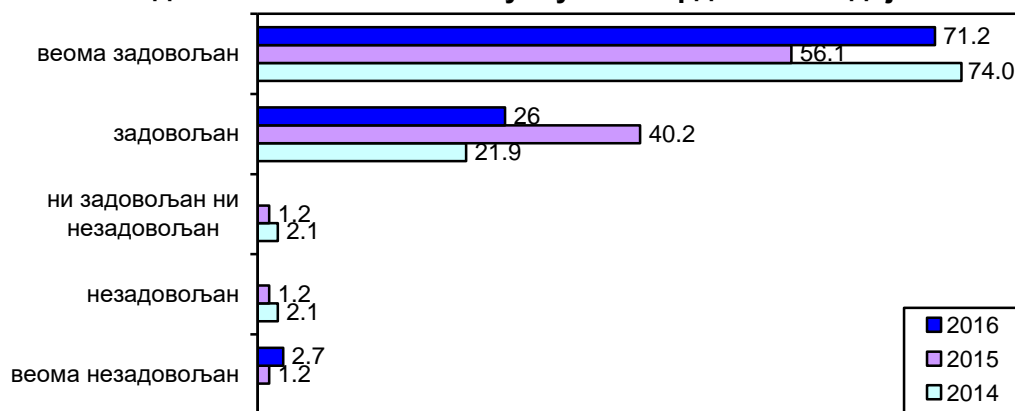
Лабораторијском дијагностиком у 2016. години најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику ($\bar{x}=4.79$), а најмање задовољни у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ ($\bar{x}=4.17$); (таб. 25). У 2016. години не постоји статистички значајна разлика ($F=2.452$, $df=2$, $p=0.094$) у задовољству испитаника лабораторијском дијагностиком између анкетираних болница, (2015: $F=4.089$, $df=3$, $p=0.010$; 2014: $F=2.085$, $df=3$, $p=0.108$).

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
Институт за рехабилитацију	56	4,57	0,57	31	4,77	0,43	36	4.53	0.97
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	17	4,82	0,39	20	4,25	0,64	18	4.17	0.62
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	5	5,00	0,00	10	4,30	0,67	14	4.79	0.43
ВМА	13	4,77	0,44	9	4,44	0,73			
УКУПНО	91	4,67	0,52	70	4,51	0,61	68	4.49	0.82

На питање о задовољству кардиолошком дијагностиком је одговорило 73 пацијента (68%), 20 пацијената је навело да није користило ове услуге, а 15 није одговорило на питање. **Кардиолошком дијагностиком** (ЕКГ, тест оптерећења) задовољно је 97% пацијената, а само 3% су се изјаснили да су незадовољни. У претходне две године задовољство пацијената овом услугом било је слично (граф. 27).

Графикон 27: Задовољство испитаника услугама кардиолошке дијагностике (%)



Услугама кардиолошке дијагностике у 2016. години најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику ($\bar{x}=4,92$), а најмање задовољни у Институту за рехабилитацију, али са веома високом оценом ($\bar{x}=4,53$), (таб. 26). У 2016. години не постоји статистички значајна разлика ($F=1,363$, $df=2$, $p=0.262$) у задовољству испитаника кардиолошком дијагностиком између анкетираних болница (2015: $F=3.781$, $df=3$, $p=0.014$; 2014: $F=0.831$, $df=3$, $p=0.480$).

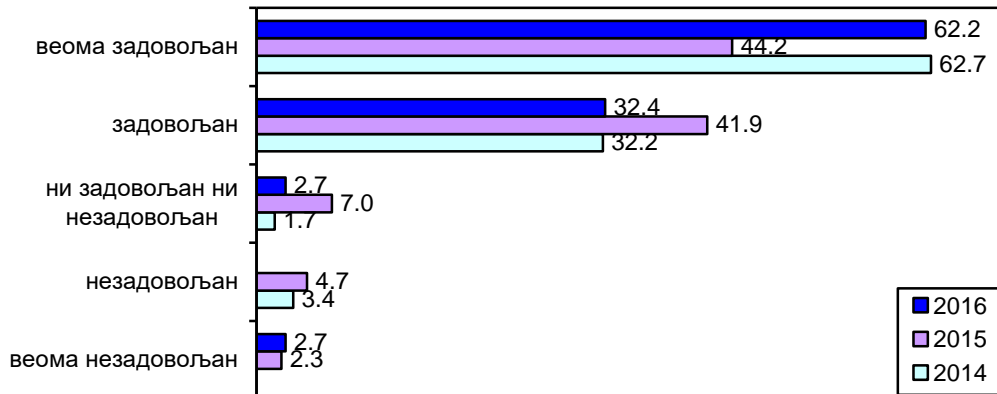
Табела 26: Задовољство кардиолошком дијагностиком-просечна оцена (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014.			2015.			2016.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	62	4,70	0,50	40	4,72	0,51	47	4.53	0.88
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	19	4,53	0,96	22	4,18	0,66	14	4.71	0.47
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	5	5,00	0,00	10	4,50	0,53	12	4.92	0.29
ВМА	10	4,70	0,67	10	4,20	1,23			
УКУПНО	96	4,68	0,62	82	4,49	0,71	73	4.63	0.75

На питање о задовољству радиолошком дијагностиком је одговорило 37 пацијента (34%), 48 пацијената је навело да није користило ове услуге, а 23 није одговорило на питање.

Услугама радиолошке дијагностике задовољно је близу 95% пацијената, 2,7% су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољних је 2,7% испитаника (граф. 28).

Графикон 28. Задовољство испитаника услугама радиолошке дијагностике (%)



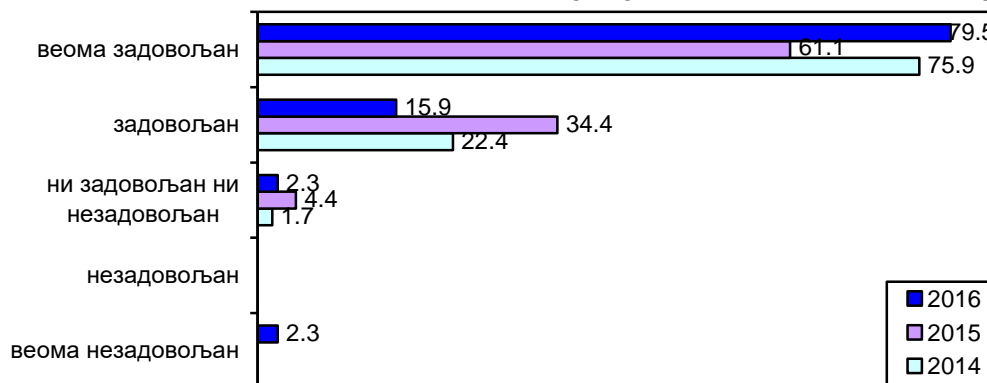
Услугама радиолошке дијагностике у 2016. години најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику ($\bar{x}=4,71$), а најмање задовољни у Институту за рехабилитацију ($\bar{x}=4,44$), (таб. 27). У годинама посматрања не постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника радиолошком дијагностиком између анкетираних болница (2016: $F=0.339$, $df=2$, $p=0.715$; 2015: $F=1.337$, $df=3$, $p=0.276$; 2014: $F=0.126$, $df=3$, $p=0.944$).

Табела 27: Задовољство радиолошком 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
Институт за рехабилитацију	34	4,53	0,71	16	4,38	1,02	25	4.44	0.92
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	10	4,50	0,97	14	3,86	0,53	5	4.60	0.55
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	4	4,75	0,50	6	4,67	0,52	7	4.71	0.49
ВМА	11	4,55	0,52	7	4,14	1,46			
УКУПНО	59	4,54	0,70	43	4,21	0,94	37	4.51	.80

На питање о задовољству услугама физикалне терапије је одговорило 88 пацијента (81,5%), 7 пацијената је навело да није користило ове услуге, а 13 није одговорило на питање. Услугама **физикалне терапије** задовољно је 95.5% пацијената, око 2% су ни задовољни ни незадовољни, а 2% је незадовољних (граф. 29).

Графикон 29: Задовољство испитаника услугама физикалне терапије (%)



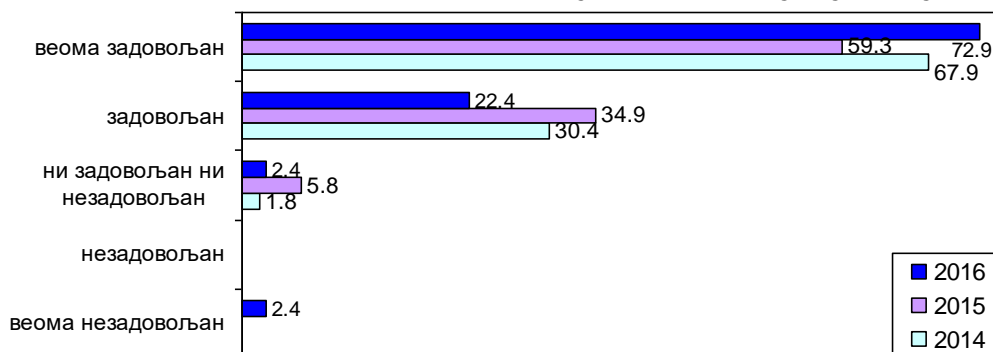
Услугама физикалне терапије у 2016. години најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику ($\bar{x}=4,86$), а најмање задовољни у Институту за рехабилитацију ($\bar{x}=4,65$), (таб. 28). У 2016. години не постоји статистички значајна разлика ($F=0.428$, $df=2$, $p=0.653$), у задовољству испитаника услугама физикалне терапије између анкетираних болница (2015: $F=2.069$, $df=3$, $p=0.110$; 2014: $F=4.558$, $df=3$, $p=0.005$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014.			2015.			2016.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	71	4,62	0,54	45	4,56	0,66	49	4,65	0,88
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	26	4,89	0,33	27	4,41	0,50	25	4,72	0,54
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	5	5,00	0,00	9	4,78	0,44	14	4,86	0,36
ВМА	14	5,00	0,00	9	4,89	0,33			
УКУПНО	116	4,74	0,48	90	4,57	0,58	88	4,70	0,73

На питање о задовољству дијагностичким услугама у целини је одговорило 85 пацијента (79%), 10 пацијената је навело да није користило ове услуге, а 13 није одговорило на питање. **Дијагностичким услугама у целини** задовољно је 95% пацијената, 2,4% су у категорији ни задовољних ни незадовољних, а 2,4% су незадовољни (граф. 30).

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



Дијагностичким услугама у целини у 2016. години најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику ($\bar{x}=4,79$), а најмање задовољни у Институту за рехабилитацију ($\bar{x}=4,59$), (таб. 29). У 2016. години не постоји статистички значајна разлика ($F=0.355$, $df=2$, $p=0.702$) у задовољству испитаника услугама дијагностике у целини између анкетираних болница, (2015: $F=3.554$, $df=3$, $p=0.018$; 2014: $F=1.988$, $df=3$, $p=0.120$).

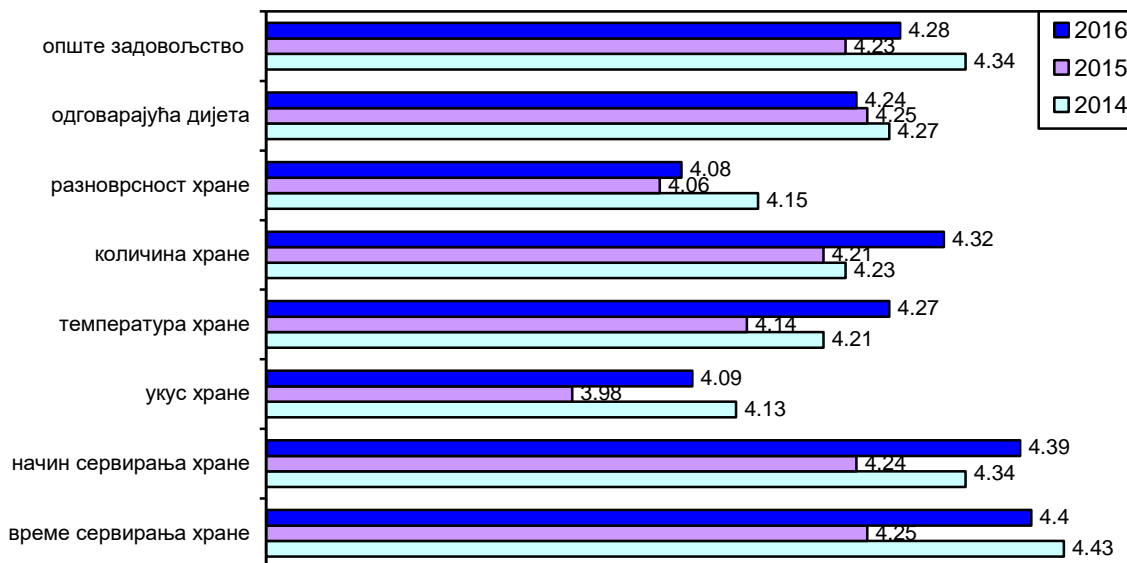
Табела 29: Опште задовољство услугама дијагностике-просечна оцена (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014.			2015.			2016.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	70	4,57	0,55	41	4,63	0,58	49	4,59	0,89
Кл. за рех. „Др М. Зотовић“	24	4,83	0,38	26	4,23	0,65	22	4,64	0,49
Сп. бол. за рех. и орт. прот.	5	4,80	0,45	10	4,70	0,48	14	4,79	0,58
ВМА	13	4,77	0,44	9	4,78	0,44			
УКУПНО	112	4,66	0,51	86	4,53	0,61	85	4,64	0,75

ЗАДОВОЉСТВО ПАЦИЈЕНАТА УСЛУГАМА БОЛНИЧКЕ ИСХРАНЕ

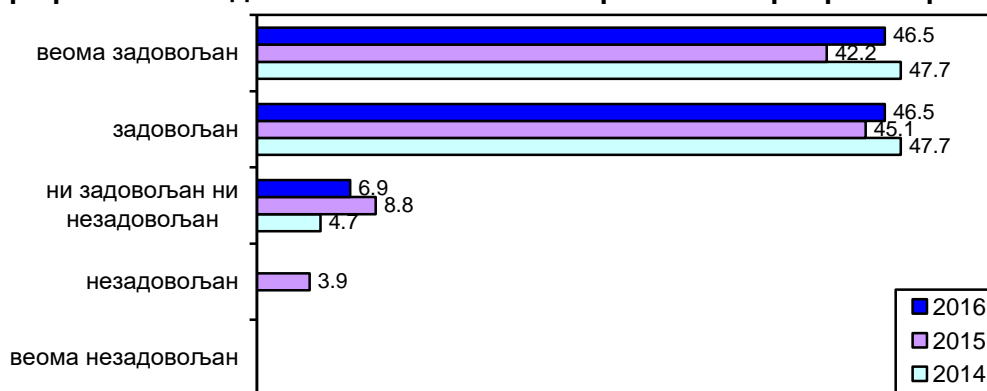
Када су у питању услуге болничке исхране пацијенти су најзадовољнији временом ($\bar{x}=4,4$) и начином сервирања хране ($\bar{x}=4,39$), а најмање задовољни укусом ($\bar{x}=4,09$) и разноврсношћу хране ($\bar{x}=4,08$), што одговара резултатима из претходних година. У односу на претходну годину, сви аспекти болничке исхране (сем одговарајуће дијете) су нешто боље оцењени (граф. 31).

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



Временом сервирања хране у болници задовољно је 93% пацијената, 7% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, незадовољних испитаника није било (граф. 32).

Графикон 32: Задовољство испитаника временом сервирања хране (%)



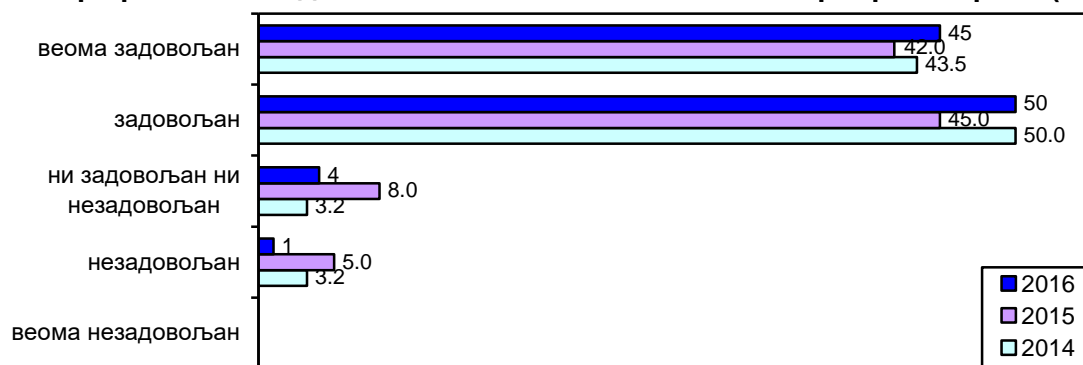
Посматрано по болницама, временом сервирања хране у 2016. години најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику ($\bar{x}=4,64$). Испитаници су најмање задовољни у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ ($\bar{x}=4,17$), (таб. 30). У 2016. години постоји статистички значајна разлика ($F=3,379$, $df=2$, $p=0.038$) у задовољству испитаника временом сервирања хране између анкетираних болница (2015: $F=2.375$, $df=3$, $p=0.075$; 2014: $F=4.017$, $df=3$, $p=0.009$).

Табела 30: Време сервирања 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
Институт за рехабилитацију	80	4,30	0,60	51	4,43	0,78	58	4.45	0.60
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	28	4,61	0,50	30	3,97	0,67	29	4.17	0.66
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	6	4,83	0,41	11	4,18	0,60	14	4.64	0.50
ВМА	14	4,64	0,50	10	4,30	1,06			
УКУПНО	128	4,43	0,58	102	4,25	0,78	101	4.40	0.62

Начином сервирања хране у болници задовољно је 95% пацијената, 4% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољних је 1% испитаника. У претходним годинама задовољство пацијената било је нешто мање (граф. 33).

Графикон 33: Задовољство испитаника начином сервирања хране (%)



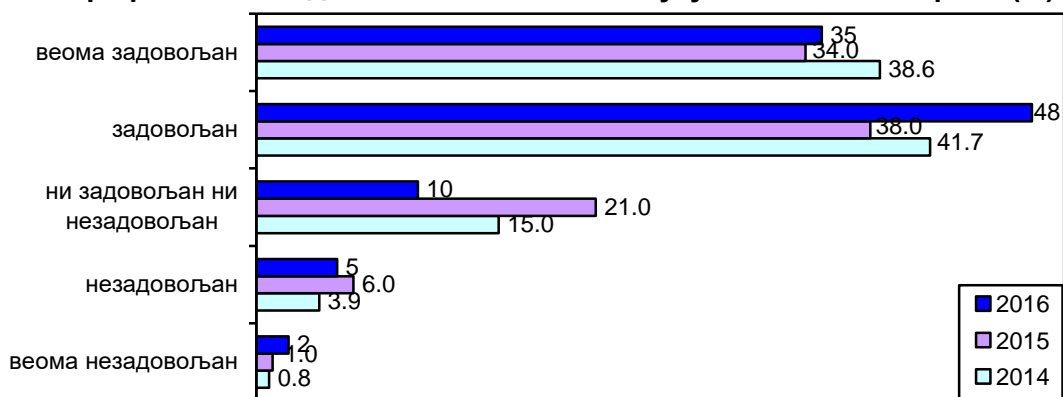
Начином сервирања хране у 2016. години најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику ($\bar{x}=4,50$). Испитаници су најмање задовољни у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ ($\bar{x}=4,14$), (таб. 31). Као и у претходне 2 године, и у 2016. години постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника начином сервирања хране између анкетираних болница (2016: $F=3.258$, $df=2$, $p=0.043$; 2015: $F=3.687$, $df=3$, $p=0.015$; 2014: $F=3.293$, $df=3$, $p=0.023$).

Табела 31: Начин сервирања 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
Институт за рехабилитацију	78	4,21	0,76	49	4,43	0,84	58	4.48	0.60
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	26	4,46	0,51	30	3,87	0,73	28	4.14	0.65
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	6	4,83	0,41	11	4,18	0,60	14	4.50	0.52
ВМА	14	4,64	0,49	10	4,50	0,71			
УКУПНО	124	4,34	0,69	100	4,24	0,81	100	4.39	0.62

Укусом хране у болници задовољно је 83% пацијената, 10% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољних је 7% испитаника. У претходним годинама задовољство пацијената укусом хране било је мање (граф. 34).

Графикон 34: Задовољство испитаника укусом болничке хране (%)



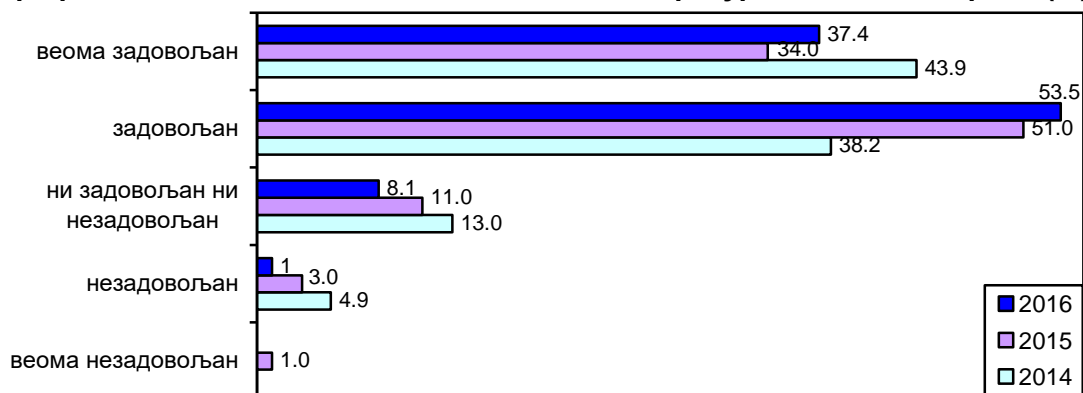
Укусом болничке хране у 2016. години најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику ($\bar{x}=4,57$). Испитаници су најмање задовољни у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ ($\bar{x}=3,82$), (таб. 32). У 2016. години постоји статистички значајна разлика ($F=3.326$, $df=2$, $p=0.040$) у задовољству испитаника укусом болничке хране између анкетираних болница (2015: $F=0.624$, $df=3$, $p=0.601$; 2014: $F=2.111$, $df=3$, $p=0.102$).

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
Институт за рехабилитацију	81	4,00	0,87	50	4,04	1,05	58	4,10	0,89
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	26	4,31	0,79	29	3,79	0,73	28	3,82	0,98
Сп. бол. за рех. и орто. прот.	6	4,67	0,52	11	4,00	0,89	14	4,57	0,65
ВМА	14	4,36	1,01	10	4,20	1,04			
УКУПНО	127	4,13	0,87	100	3,98	0,94	100	4,09	0,91

Температуром хране у болници задовољно је 91% пацијената, 8% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је 1% пацијената. У претходним годинама испитаници су били мање задовољни температуром хране (граф. 35).

Графикон 35: Задовољство испитаника температуром болничке хране (%)



Температуром болничке хране у 2016. години најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику ($\bar{x}=4,36$). Испитаници су најмање

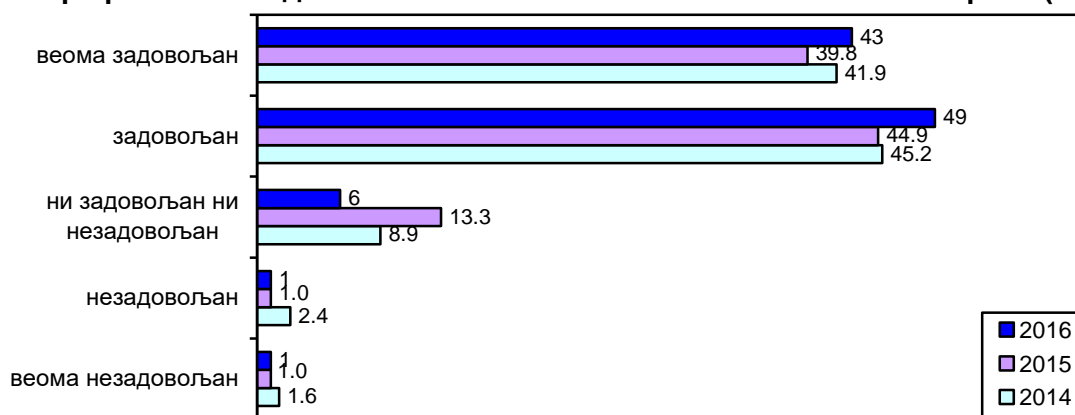
задовољни у Клиници за рехабилитацију „Др Мирослав Зотовић“ ($\bar{x}=4,11$), (таб. 33). У посматраним годинама не постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника температуром болничке хране између анкетираних болница (2016: $F=1,274$, $df=2$, $p=0.284$; 2015: $F=2.224$, $df=3$, $p=0.090$; 2014: $F=1.778$, $df=3$, $p=0.153$).

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
Институт за рехабилитацију	77	4,08	0,88	49	4,33	0,85	57	4.33	0.61
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	26	4,38	0,75	30	3,93	0,58	28	4.11	0.69
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	6	4,50	0,84	11	4,18	0,60	14	4.36	0.74
ВМА	14	4,50	0,76	10	3,80	1,13			
УКУПНО	123	4,21	0,85	100	4,14	0,80	99	4.27	0.65

Количином хране у болници задовољно је 92% пацијената, 6% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је 2% пацијената. У претходним годинама пацијенти су били незнатно незадовољнији количином хране (граф. 36).

Графикон 36: Задовољство испитаника количином болничке хране (%)



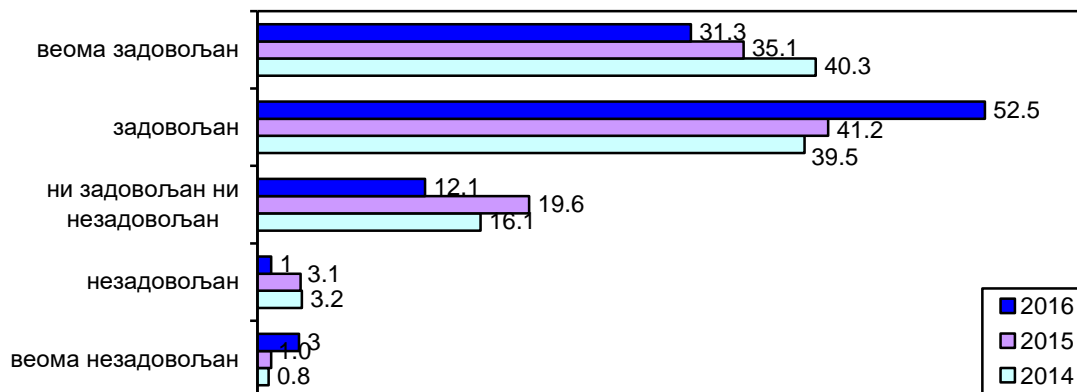
Количином болничке хране у 2016. години најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику ($\bar{x}=4,43$). Испитаници су најмање задовољни у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ ($\bar{x}=4,07$), (таб. 34). У посматраним годинама не постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника количином болничке хране између анкетираних болница (2016: $F=2,364$, $df=2$, $p=0.099$; 2015: $F=1.370$, $df=3$, $p=0,257$; 2014: $F=1.961$, $df=3$, $p=0.124$);).

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
Институт за рехабилитацију	78	4,10	0,88	47	4,30	0,91	58	4.41	0.75
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	26	4,46	0,65	30	4,00	0,58	28	4.07	0.72
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	6	4,67	0,51	11	4,18	0,75	14	4.43	0.51
ВМА	14	4,36	0,93	10	4,50	0,71			
УКУПНО	124	4,23	0,84	98	4,21	0,79	100	4.32	0.72

Разноврсношћу хране у болници задовољно је 84% пацијената, 12% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а 4% пацијената је незадовољно (граф. 37).

Графикон 37: Задовољство испитаника разноврсношћу болничке хране (%)



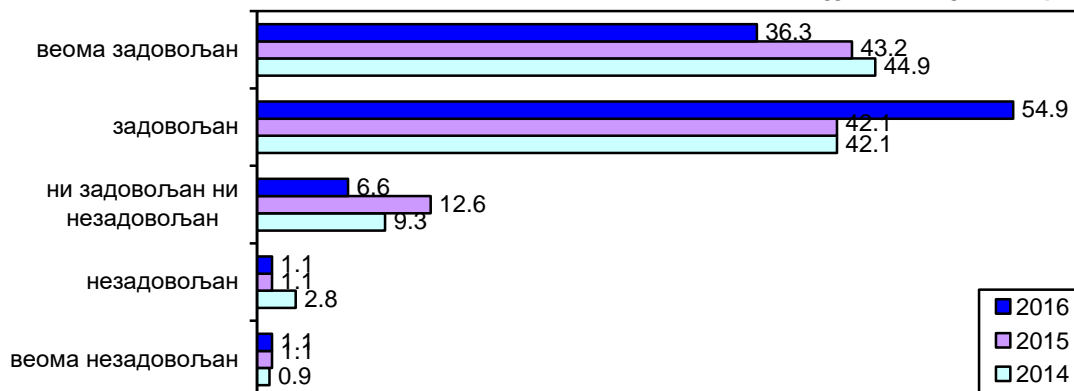
Разноврсношћу болничке хране у 2016. години најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику ($\bar{x}=4,29$). Испитаници су најмање задовољни у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ ($\bar{x}=3,96$), (таб. 35). У 2016. години не постоји статистички значајна разлика ($F=0.644$, $df=2$, $p=0.528$) у задовољству испитаника разноврсношћу болничке хране између анкетираних болница (2015: $F=1.709$, $df=3$, $p=0.170$; 2014: $F=3.419$, $df=3$, $p=0.020$).

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
Институт за рехабилитацију	79	3,99	0,90	48	4,17	0,97	57	4.09	0.97
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	25	4,44	0,65	28	3,79	0,74	28	3,96	0,74
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	6	4,83	0,41	11	4,00	0,77	14	4,29	0,61
ВМА	14	4,29	0,91	10	4,40	0,70			
УКУПНО	124	4,15	0,86	97	4,06	0,87	99	4.08	0.87

Одговарајућом дијетом у болници задовољно је око 91% пацијената, 6.6% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је 2.2% пацијената. У претходним годинама испитаници су били незнатно незадовољнији (граф. 38).

Графикон 38: Задовољство испитаника одговарајућом дијетом (%)



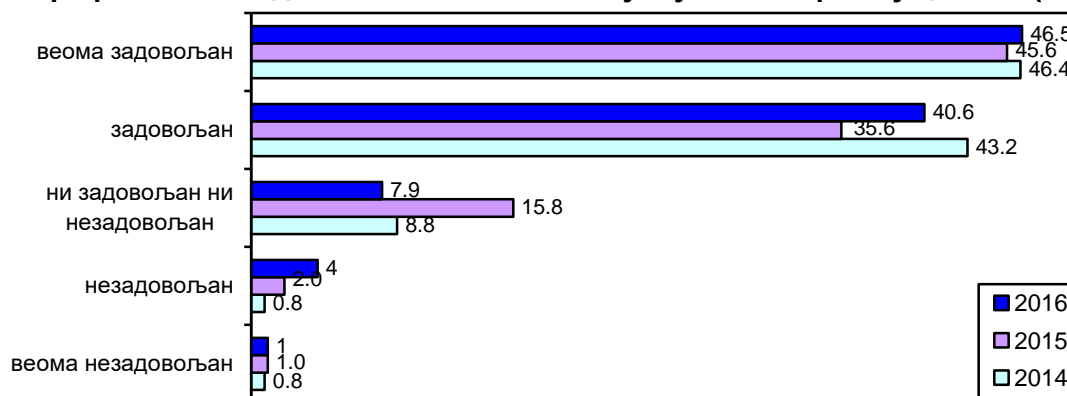
Одговарајућом дијетом током болничког боравка у 2016. години најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику ($\bar{x}=4,57$). Испитаници су најмање задовољни у Институту за рехабилитацију ($\bar{x}=4,18$), (таб. 36). У посматраним годинама, изузев 2014., не постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника одговарајућом дијетом између анкетираних болница (2016: $F=1,763$, $df=2$, $p=0.177$; 2015: $F=1.450$, $df=3$, $p=0.233$; 2014: $F=2.951$ $df=3$, $p=0.036$);).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014.			2015.			2016.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	64	4,09	0,87	49	4,35	0,90	50	4.18	0.77
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	23	4,48	0,73	26	4,00	0,63	27	4.19	0.68
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	6	4,83	0,41	10	4,20	0,63	14	4.57	0.51
ВМА	14	4,50	0,65	10	4,50	0,71			
УКУПНО	107	4,27	0,82	95	4,25	0,80	91	4.24	0.72

Услугама исхране у целини задовољно је 87% пацијената, 8% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољних је 5% пацијената (граф. 39).

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



Услугама исхране у целини током боравка у болници у 2016. години најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику ($\bar{x}=4,57$). Испитаници су најмање задовољни у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ ($\bar{x}=4,17$), (таб. 37). У посматраним годинама не постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника услугама исхране у целини између анкетираних болница (2016: $F=1.075$, $df=2$, $p=0.345$; 2015: $F=0.729$, $df=3$, $p=0.537$; 2014: $F=2.668$, $df=3$, $p=0.051$);).

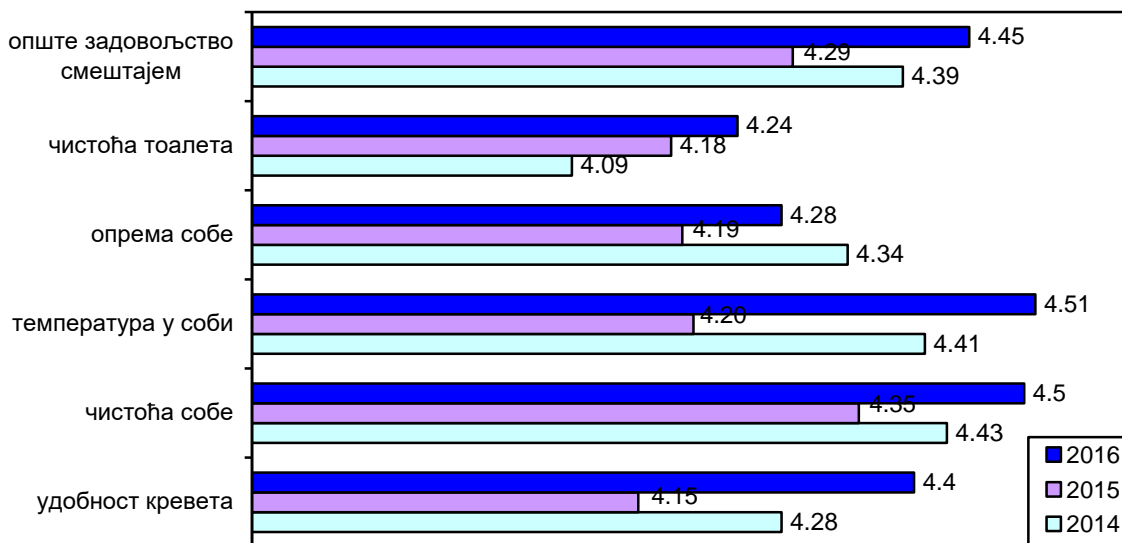
Табела 37: Задовољство услугама исхране у целини-просечна оцена (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014.			2015.			2016.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	79	4,20	0,79	51	4,29	0,96	58	4.26	0.89
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	26	4,62	0,49	29	4,03	0,73	29	4.17	0.85
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	6	4,67	0,52	11	4,27	0,65	14	4.57	0.65
ВМА	14	4,43	0,75	10	4,40	0,84			
УКУПНО	125	4,34	0,74	101	4,23	0,86	101	4.28	0.85

ЗАДОВОЉСТВО ПАЦИЈЕНАТА УСЛОВИМА БОЛНИЧКОГ СМЕШТАЈА

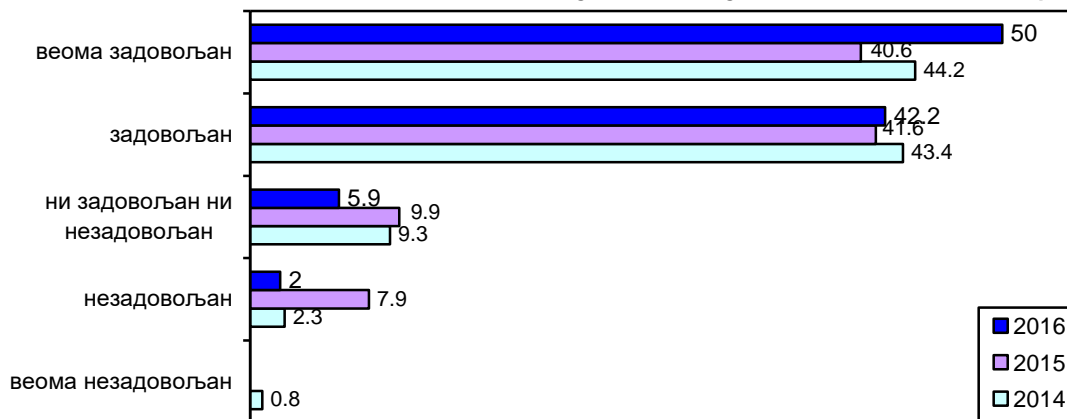
Опште задовољство пацијената смештајем на одељењима рехабилитације оцењено је већом просечном оценом ($\bar{x}=4,45$) у односу на претходне године. Пацијенти су најзадовољнији температуром у соби ($\bar{x}=4,51$) и чистоћом болесничке собе ($\bar{x}=4,5$), а најлошије су оценили чистоћу тоалета ($\bar{x}=4,24$), као и претходних година (граф. 40). Може се приметити да су сви аспекти болничког смештаја (сем опреме собе) оцењени вишим просечним оценама у односу на 2015. и 2014. годину.

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



Удобност болничког кревета је задовољавајућа за 92% пацијената, 6% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је 2% пацијената. У претходним годинама испитаници су били незадовољнији удобношћу кревета (граф. 41).

Графикон 41: Задовољство испитаника удобношћу болничког кревета (%)



Удобност болничких кревета у 2016. години, као и претходне године, најбоље је оцењена у Институту за рехабилитацију ($\bar{x}=4,61$). Испитаници су најмање задовољни у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ ($\bar{x}=4,03$), (таб. 38). У 2016. години постоји статистички високо значајна разлика ($F=7.880$, $df=2$, $p=0.001$) у задовољству испитаника удобношћу

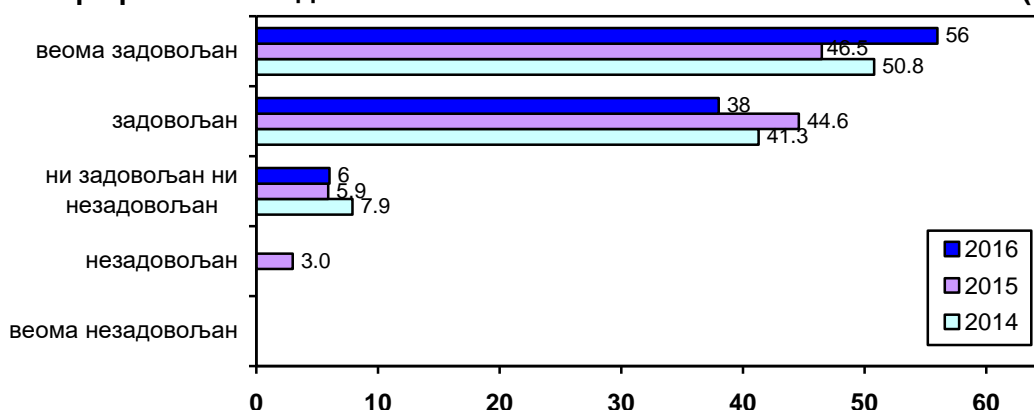
болничких кревета између анкетираних болница (2015: $F=13.815$, $df=3$, $p=0.000$; 2014: $F=1.487$, $df=3$, $p=0.221$).

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
Институт за рехабилитацију	81	4,19	0,84	50	4,62	0,57	59	4.61	0.53
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	28	4,36	0,73	30	3,57	0,93	29	4.03	0.78
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	6	4,33	0,82	11	3,64	0,81	14	4.29	0.83
ВМА	14	4,64	0,49	10	4,10	0,99			
УКУПНО	129	4,28	0,79	101	4,15	0,90	102	4.40	0.69

Чистоћа болесничке собе је задовољавајућа за 94% пацијента, 6% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а незадовољних испитаника није било. Пацијенти су у претходне две године своје задовољство изразили у сличним процентима (граф. 42).

Графикон 42: Задовољство испитаника чистоћом болничке собе (%)



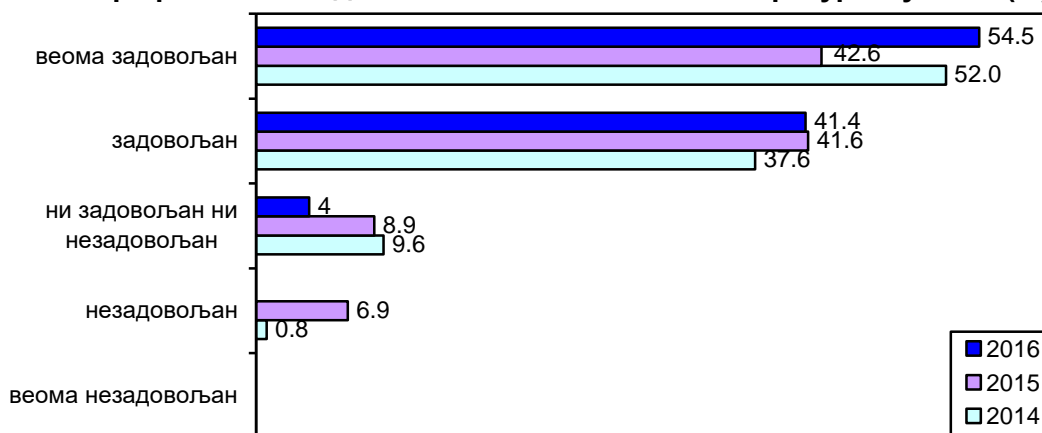
Чистоћа болесничке собе у 2016. години најбоље је оцењена у Институту за рехабилитацију ($\bar{x}=4,65$). Испитаници су најмање задовољни чистоћом собе у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику ($\bar{x}=4,29$), (таб. 39). У 2016. години постоји статистички високо значајна разлика ($F=4.218$, $df=2$, $p=0.018$) у задовољству испитаника чистоћом болесничке собе између анкетираних болница, (2015: $F=9.191$, $df=3$, $p=0.000$; 2014: $F=2.049$, $df=3$, $p=0.111$).

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
Институт за рехабилитацију	80	4,32	0,69	50	4,64	0,56	57	4.65	0.55
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	26	4,62	0,49	30	4,03	0,67	29	4.31	0.60
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	6	4,50	0,55	11	3,73	1,01	14	4.29	0.73
ВМА	14	4,64	0,49	10	4,50	0,53			
УКУПНО	126	4,43	0,64	101	4,35	0,73	100	4.50	0.61

Температура болесничке собе задовољавајућа је за 96% пацијената, а 4% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни. У претходним годинама испитаници су били нешто незадовољнији, (граф. 43).

Графикон 43: Задовољство испитаника температуром у соби (%)



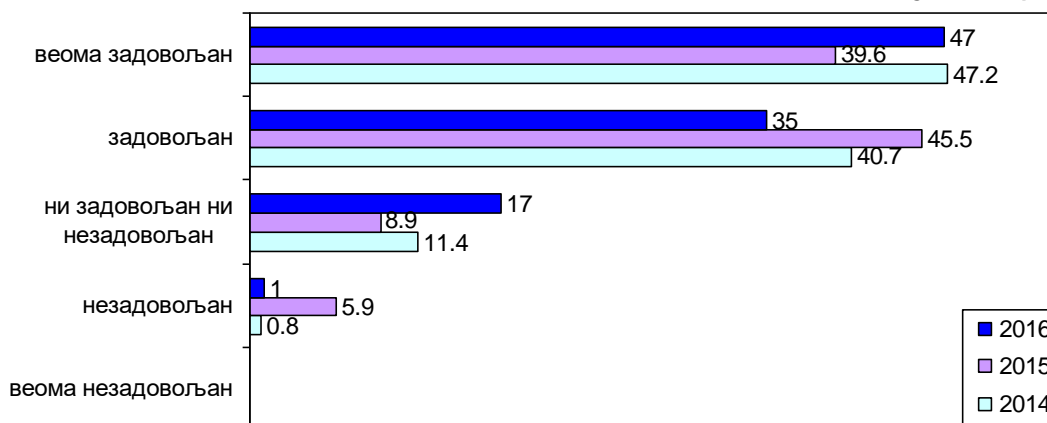
Температура у болесничкој соби у 2016. години најбоље је оцењена у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику ($\bar{x}=4,64$). Испитаници су најмање задовољни у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ (таб. 40). У 2016. години постоји статистички значајна разлика ($F=3.434$, $df=2$, $p=0.036$) у задовољству испитаника температуром у болесничкој соби између анкетираних болница (2015: $F=6.476$, $df=3$, $p=0.000$, 2014: $F=1.729$, $df=3$, $p=0.165$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014.			2015.			2016.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	79	4,30	0,72	51	4,47	0,78	56	4.59	0.53
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	26	4,54	0,71	29	4,00	0,65	29	4.28	0.65
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	6	4,67	0,52	11	3,36	1,21	14	4.64	0.50
ВМА	14	4,64	0,49	10	4,30	0,82			
УКУПНО	125	4,41	0,69	101	4,20	0,87	99	4.51	0.58

Опрема болесничке собе задовољавајућа је за 82% пацијената, 17% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а 1% пацијената је незадовољно (граф. 44).

Графикон 44: Задовољство испитаника опремом у соби (%)



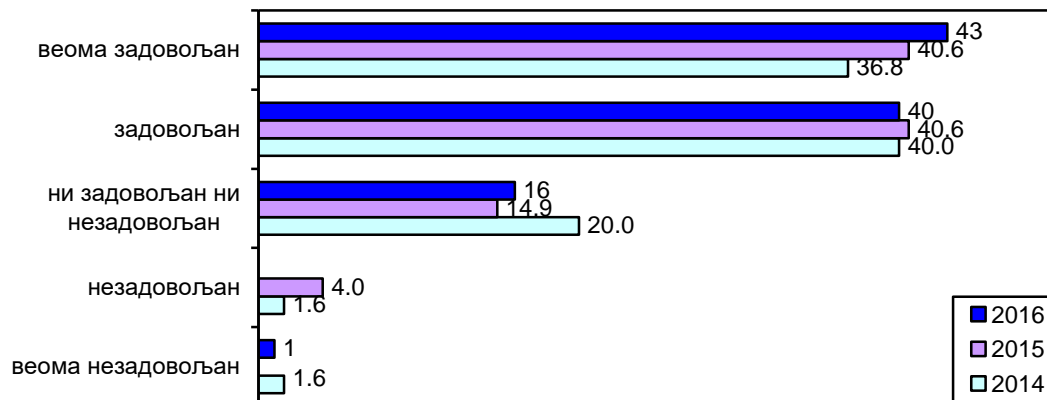
Опремом болесничке собе најзадовољнији су пацијенти у Институту за рехабилитацију ($\bar{x}=4,44$), а најмање задовољни у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ (таб. 41). У 2016. години постоји статистички значајна разлика ($F=3,240$, $df=2$, $p=0.043$), у задовољству испитаника опремом у болесничкој соби између анкетираних болница (2015: $F=8.925$, $df=3$, $p=0.000$; 2014: $F=1.324$, $df=3$).

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
Институт за рехабилитацију	77	4,27	0,72	50	4,52	0,65	57	4.44	0.73
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	26	4,42	0,64	30	3,80	0,85	29	4.00	0.80
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	6	4,17	1,17	11	3,55	0,93	14	4.21	0.80
ВМА	14	4,64	0,49	10	4,40	0,70			
УКУПНО	123	4,34	0,71	101	4,19	0,83	100	4.28	0.78

Чистоћа болничких тоалета је задовољавајућа за 83% пацијената, 16% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а 1% пацијената је незадовољно. У претходне две године испитаници су били незнатно незадовољнији чистоћом болничких тоалета (граф. 45).

Графикон 45: Задовољство испитаника чистоћом болничких тоалета (%)



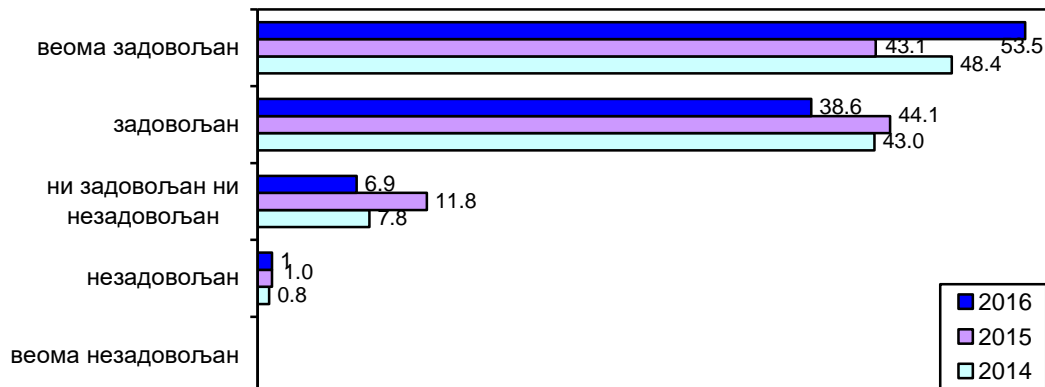
Чистоћом болничких тоалета у 2016. години најзадовољнији су пацијенти у Институту за рехабилитацију ($\bar{x}=4,37$), а најмање задовољни у све три година посматрања су у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (таб. 42). У 2016. години не постоји статистички значајна разлика ($F=2.114$, $df=2$, $p=0.126$), у задовољству испитаника чистоћом тоалета између анкетираних болница (2015: $F=7.902$, $df=3$, $p=0.000$; 2014: $F=0.804$, $df=3$, $p=0.494$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014.			2015.			2016.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	80	4,04	0,89	51	4,47	0,76	57	4.37	0.79
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	25	4,08	0,91	29	3,86	0,58	29	4.14	0.74
Сп. бол. за рех. и орто. прот.	6	4,00	0,89	11	3,45	1,13	14	3.93	0.83
ВМА	14	4,43	0,75	10	4,40	0,70			
УКУПНО	125	4,09	0,88	101	4,18	0,83	100	4.24	0.79

Услови болничког смештаја у целини задовољавајући су за 92% пацијената, 7% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, а 1% пацијената је незадовољно (граф. 46).

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



Болничким смештајем у целини најзадовољнији су пацијенти у Институту за рехабилитацију ($\bar{x}=4,56$), а најмање су задовољни пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (таб. 43). У 2016. години не постоји статистички значајна разлика ($F=1.995$, $df=2$, $p=0.142$), у задовољству испитаника болничким смештајем између анкетираних болница (2015: $F=11.686$, $df=3$, $p=0.000$; 2014: $F=1.012$, $df=3$, $p=0.390$).

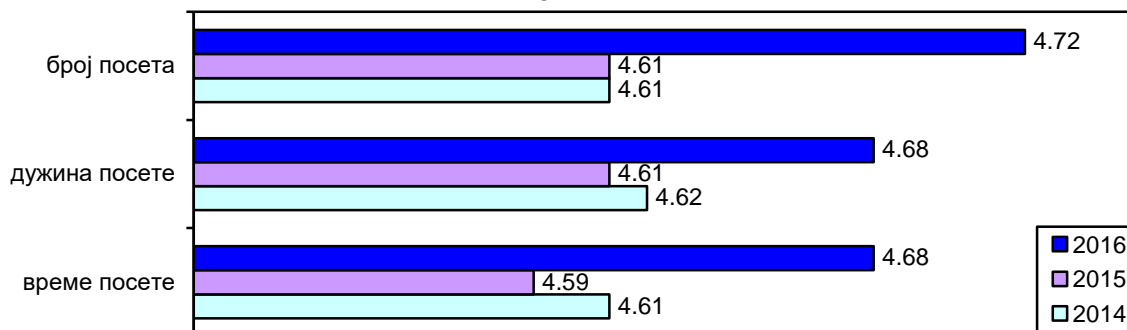
Табела 43: Опште задовољство смештајем-просечна оцена (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014.			2015.			2016.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	82	4,33	0,70	51	4,59	0,57	57	4.56	0.60
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	26	4,46	0,58	29	3,90	0,56	30	4.30	0.79
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	6	4,33	0,82	12	3,75	0,87	14	4.29	0.61
ВМА	14	4,64	0,49	10	4,60	0,70			
УКУПНО	128	4,39	0,67	102	4,29	0,71	101	4.45	0.67

ЗАДОВОЉСТВО ПАЦИЈЕНАТА ОРГАНИЗАЦИЈОМ ПОСЕТА БОЛЕСНИКУ

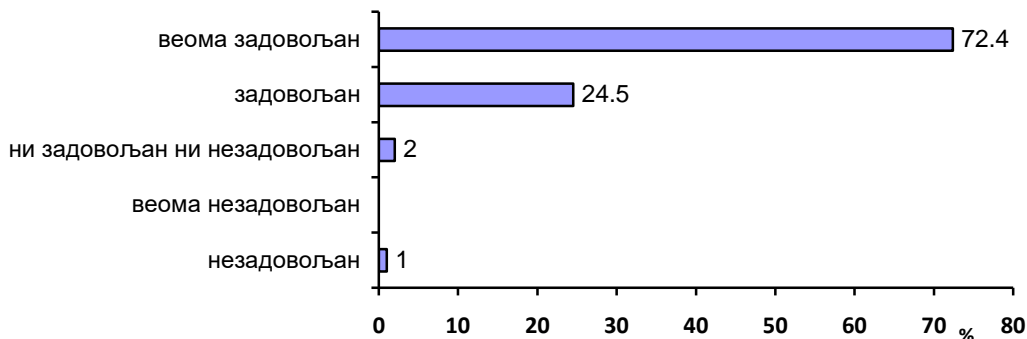
Просечне оцене које се односе на организацију посета (број посета, време и дужина посета) у 2016. години веће су од оцена у претходним годинама.

Графикон 47: Задовољство организацијом посета на одељењима рехабилитације



Временом за посете задовољно је 96.9% пацијената, 2% је ни задовољно ни незадовољно, док је незадовољних само 1% (графикон 48).

Графикон 48: Задовољство временом за посете на одељењима рехабилитације



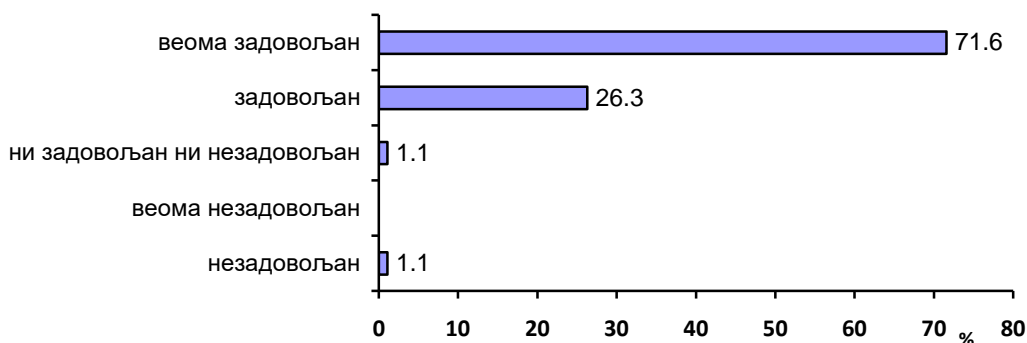
Временом за посете болеснику у све три посматране године најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику ($\bar{x}=4,86$). Испитаници су најмање задовољни, али са веома високом оценом, у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ ($\bar{x}=4,54$), (таб. 44). У посматраним годинама не постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника временом за посете између анкетираних болница (2016: $F=1,715$, $df=2$, $p=0.186$; 2015: $F=2.033$, $df=3$, $p=0.115$; 2014: $F=1.006$, $df=3$, $p=0.393$).

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
Институт за рехабилитацију	77	4,56	0,55	43	4,63	0,62	56	4,71	0,49
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	25	4,72	0,46	29	4,41	0,57	28	4,54	0,74
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	6	4,83	0,41	11	4,91	0,30	14	4,86	0,36
ВМА	14	4,57	0,51	10	4,60	0,70			
УКУПНО	122	4,61	0,52	93	4,59	0,59	98	4,68	0,57

Дужином посете задовољно је 98% испитаника, 1% је ни задовољно ни незадовољно, а 1% је незадовољних (графикон 49).

Графикон 49: Задовољство дужином посете на одељењима рехабилитације



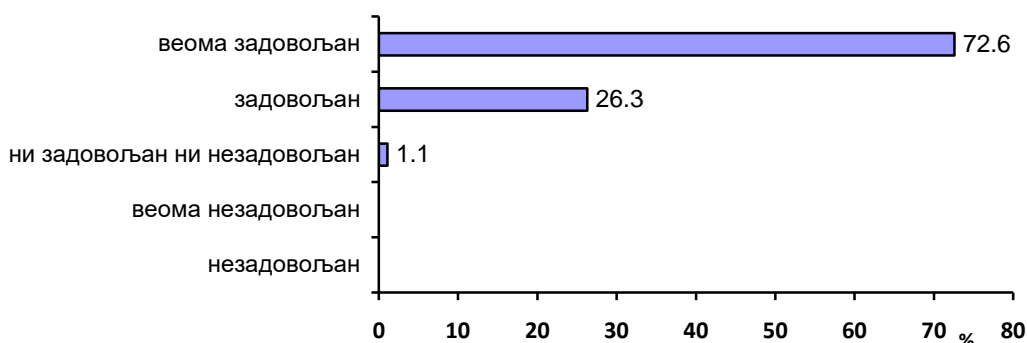
Дужином посета најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику ($\bar{x}=4,86$), а најмање задовољни у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ ($\bar{x}=4,52$), (таб. 45). У посматраним годинама не постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника дужином посета између анкетираних болница (2016: $F=2.087$, $df=2$, $p=0.130$; 2015: $F=2.448$, $df=3$, $p=0.069$; 2014: $F=1,236$, $DF=3$, $p=0,300$).

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
Институт за рехабилитацију	74	4,57	0,55	43	4,65	0,61	54	4,72	0,45
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	25	4,76	0,44	28	4,39	0,57	27	4,52	0,75
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	6	4,83	0,41	11	4,91	0,30	14	4,86	0,36
ВМА	14	4,57	0,51	10	4,70	0,67			
УКУПНО	119	4,62	0,52	92	4,61	0,59	95	4,68	0,55

Бројем посета задовољно је чак 99% пацијената, а 1% је ни задовољно ни незадовољно, док незадовољних није било (графикон 50).

Графикон 50: Задовољство бројем посета на одељењима рехабилитације



Бројем посета болеснику у 2016. години најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику ($\bar{x}=4,86$), најмање задовољни у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ ($\bar{x}=4,61$), (таб. 46). У посматраним годинама не постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника бројем посета између анкетираних болница, сем у 2015. години (2016: $F=1.404$, $df=2$, $p=0.251$; 2015: $F=2.704$, $df=3$, $p=0.050$; 2014: $F=0.919$, $df=3$, $p=0.434$).

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
Институт за рехабилитацију	74	4,57	0,55	43	4,67	0,47	53	4,74	0,45
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	25	4,72	0,46	28	4,39	0,57	28	4,61	0,57
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	6	4,83	0,41	12	4,83	0,39	14	4,86	0,36
ВМА	14	4,57	0,51	10	4,70	0,67			
УКУПНО	119	4,61	0,52	93	4,61	0,53	95	4,72	0,48

ПРАВА И ДУЖНОСТИ ПАЦИЈЕНАТА ТОКОМ БОЛНИЧКОГ ЛЕЧЕЊА

Са правом да дају сагласност на предложену процедуру у 2016. години упознато је 97% пацијената од укупног броја анкетираних на одељењима рехабилитације, што је знатно више у односу на 2015. годину (87%). Са овим правом упознати су сви пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику и Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ (треба узети у обзир да је узорак мали). Само 3 пацијената у Институту за рехабилитацију су навела да нису упознати са правом да дају сагласност на предложену процедуру (таб. 47). У посматраним годинама не постоји статистички значајна разлика између анкетираних болница (2016: $H=2.135$, $df=2$, $p=0.344$; 2015: $\chi^2=1.412$, $df=3$, $p=0.703$;) .)

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015.					2016.				
	ДА		НЕ		Σ	ДА		НЕ		Σ
	број	%	број	%	број	број	%	број	%	број
Институт за рехабилитацију	41	91.1	4	8.9	45	53	94.6	3	5.4	56
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	23	82.1	5	17.9	28	26	100	0	0	26
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	11	84.6	2	15.4	13	13	100	0	0	13
ВМА	9	90.0	1	10.0	10					
УКУПНО	84	87.5	12	12.5	96	92	96.8	3	3.2	95

Са дужностима на одељењу у 2016. години упознато је 95% пацијената од укупног броја анкетираних, што је више у односу на 2015. годину (89,5%). Највише пацијената је упознато са дужностима на болничком одељењу у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику (100%; треба узети у обзир да је узорак мали). Само 5 пацијената је навело да није упознато са својим дужностима на одељењу. У посматраним годинама не постоји статистички значајна разлика између анкетираних болница (2016: $H=1.215$, $df=2$, $p=0.545$; 2015: $\chi^2=0.650$, $df=3$, $p=0.885$).

Табела 48: Пацијент је упознат са дужностима на одељењу

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015.					2016.				
	ДА		НЕ		Σ	ДА		НЕ		Σ
	број	%	број	%	број	број	%	број	%	број
Институт за рехабилитацију	42	91.3	4	8.7	46	53	93.0	4	7.0	57
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	24	88.9	3	11.1	27	26	96.3	1	3.7	27
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	10	83.3	2	16.7	12	13	100	0	0	13
ВМА	9	90.0	1	10.0	10					
УКУПНО	85	89.5	10	10.5	95	92	94.8	5	5.2	97

Са начином приговора у случају незадовољства у 2016. години упознато је 84% пацијената од укупног броја анкетираних на одељењима рехабилитације, што је више у односу на 2015. годину (78%). Највише пацијената је са овом процедуром упознато у Клиници за рехабилитацију „Др М. Зотовић“ (око 86%), а најмање у Институту за рехабилитацију (84%). У посматраним годинама не постоји статистички значајна разлика између анкетираних болница (2016: $H=0,061$, $df=2$, $p=0.970$; 2015: $\chi^2=0.291$, $df=3$, $p=0.962$).

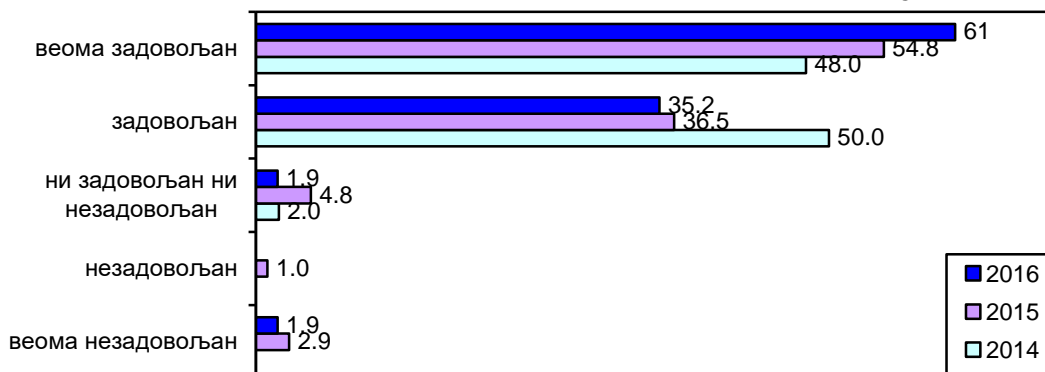
Табела 49: Пацијент је упознат са начином приговора у случају незадовољства

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015.					2016.				
	ДА		НЕ		Σ	ДА		НЕ		Σ
	број	%	број	%	број	број	%	број	%	број
Институт за рехабилитацију	34	77.3	10	22.7	44	46	83.6	9	16.4	55
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	19	76.0	6	24.0	25	24	85.7	4	14.3	28
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	10	83.3	2	16.7	12	11	84.6	2	15.4	13
ВМА	8	80.0	2	20.0	10					
УКУПНО	71	78.0	20	22.0	91	81	84.4	15	15.6	100

ЗАДОВОЉСТВО ПАЦИЈЕНАТА БОЛНИЧКИМ ЛЕЧЕЊЕМ У ЦЕЛИНИ

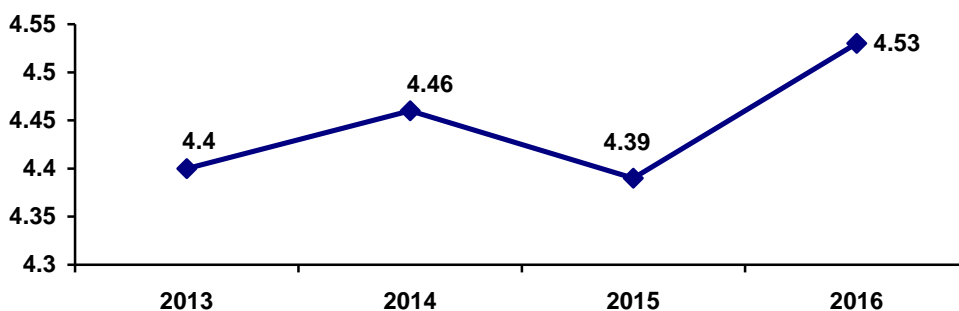
Болничким лечењем у целини на одељењима рехабилитације задовољно је 96% пацијената (101 испитаник), 2% су ни задовољни ни незадовољни (2 испитаника), док је незадовољно 2% (2 веома незадовољна испитаника). Слично је задовољство пацијената и у претходним годинама (граф. 51).

Графикон 51: Задовољство испитаника болничким лечењем у целини (%)



Просечна оцена задовољства болничким лечењем веома је висока ($\bar{x}=4,53$) и нешто већа у односу на претходне године (графикон 52).

Графикон 52: Задовољство испитаника болничким лечењем у целини (\bar{x})



Посматрано по болницама, пацијенти су скоро подједнако задовољни болничким лечењем у целини на одељењима рехабилитације (табела 50). У 2016. години не постоји статистички значајна разлика ($F=0.019$, $df=2$, $p=0.981$) у задовољству испитаника болничким лечењем на одељењима рехабилитације између анкетираних болница, (2015: $F=7.369$, $df=3$, $p=0.000$; 2014: $F=4.439$, $df=3$, $p=0.005$).

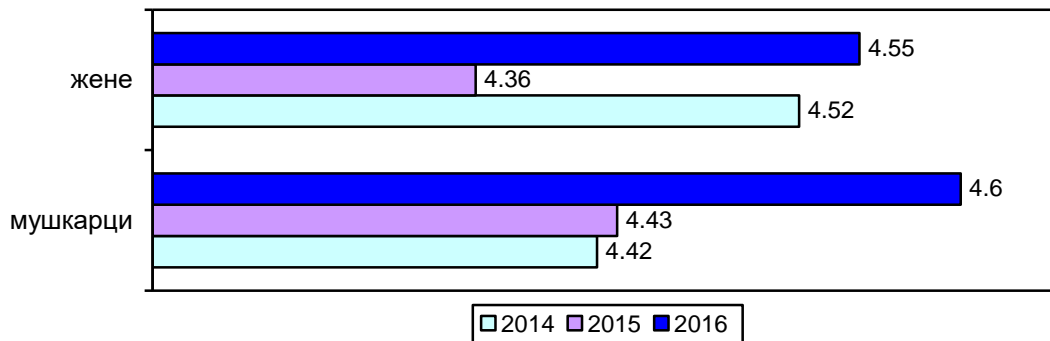
Табела 50: Задовољство у целини болничким лечењем на одељењима рехабилитације

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014.			2015.			2016.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
Институт за рехабилитацију	83	4,34	0,55	52	4,67	0,51	59	4,54	0,82
Клин. за рех. „Др М. Зотовић“	29	4,66	0,48	30	3,84	1,20	32	4,53	0,57
Сп. бол. за рех. и ортоп. прот.	6	4,83	0,41	12	4,42	0,67	14	4,50	0,65
ВМА	14	4,64	0,50	10	4,60	0,52			
УКУПНО	132	4,46	0,54	104	4,39	0,86	105	4,53	0,72

СТЕПЕН ПОВЕЗАНОСТИ КАРАКТЕРИСТИКА ИСПИТАНИКА И ЗАДОВОЉСТВА

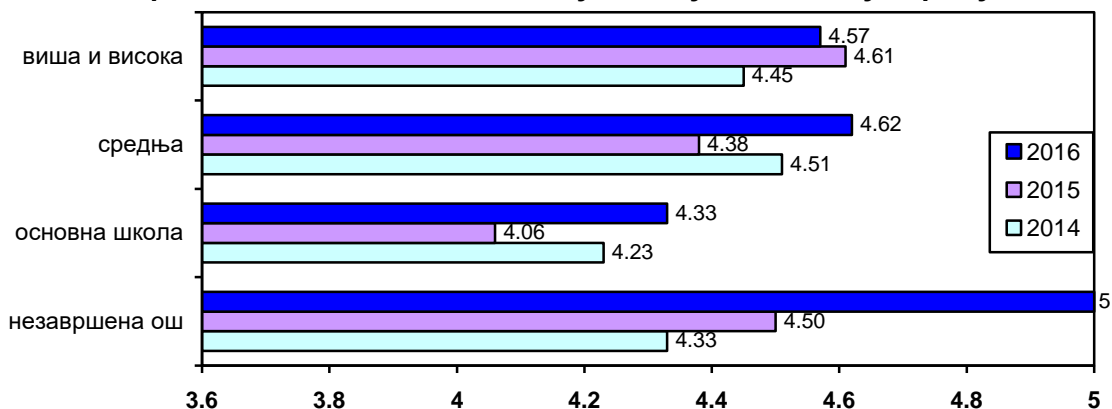
У односу на опште задовољство корисника болничком здравственом заштитом на одељењима рехабилитације постоје разлике према **полу пацијената** (граф. 53). У 2016. години мушкарци су своје задовољство болничким лечењем оценили незнатно вишом просечном оценом ($\bar{x}=4,6$), у односу на жене ($\bar{x}=4,55$). У посматраним годинама не постоји статистички значајна разлика у задовољству испитаника болничким лечењем у односу на пол испитаника између анкетираних болница (2016: $H=0.018$, $df=1$, $p=0.894$; 2015: $F=0.140$, $df=1$, $p=0.710$; 2014: $H=0.984$, $df=1$, $p=0.323$).

Графикон 53: Просечна оцена задовољства у односу на пол испитаника



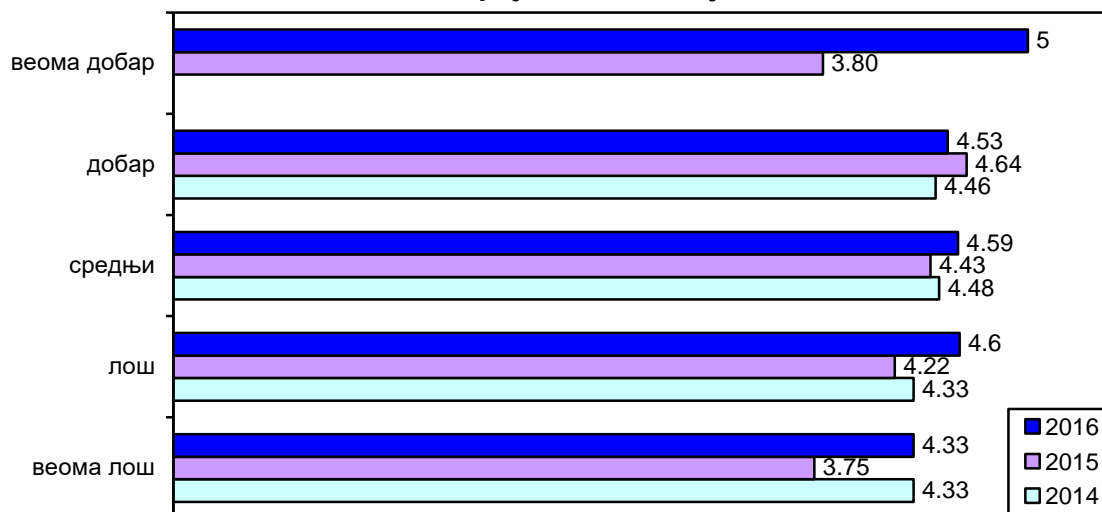
У односу на **школску спрему корисника** у 2016. години најмање су задовољни пацијенти са основном школом ($\bar{x}=4,33$), а највише су задовољни пацијенти са средњом стручном спремом ($\bar{x}=4,62$) и пацијенти са незавршеном основном школом (била су само 2 испитаника). Није установљена статистички значајна разлика у погледу степена задовољства болничком здравственом заштитом у односу на школску спрему испитаника (2016: $H=2.537$, $df=3$, $p=0.469$; 2015: $F=1.284$, $df=3$, $p=0.284$).

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



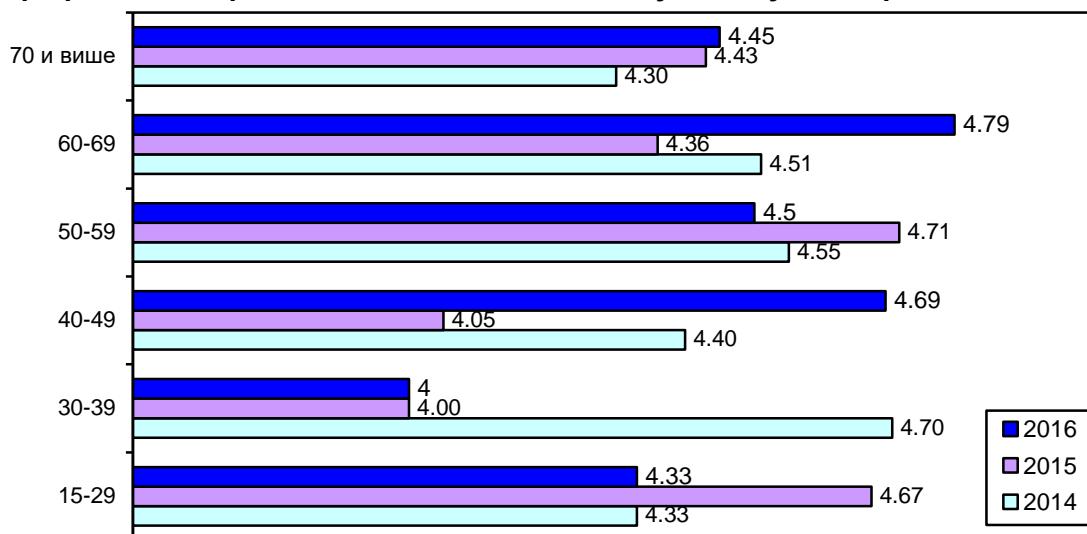
У односу на **материјално стање** корисника, у посматраним годинама не постоји статистички значајна разлика у погледу степена задовољства болничком здравственом заштитом (2016: $H=2.128$, $df=4$, $p=0.712$; 2015: $F=1.802$, $df=4$, $p=0.135$). У 2016. години болничким лечењем најзадовољнији су пацијенти са веома добрим материјалним положајем ($\bar{x}=5$), али су била само 2 испитаника, а најмање задовољни су пацијенти са веома лошим материјалним положајем ($\bar{x}=4,3$, само 3 испитаника), (граф. 55).

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



Животна доб нема статистички значајан утицај на задовољство пацијената болничким лечењем (2016: $F=1.554$, $df=5$, $p=0.181$; 2015: $F=1.176$, $df=5$, $p=0.326$). У 2016. најзадовољнији су испитаници у добној групи 60-69 година ($\bar{x}=4,79$), а најнезадовољнији су у добној групи 30-39 година ($\bar{x}=4,00$), (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. Од 108 анкетираних пацијената, 47 је написало коментаре на боравак и лечење. Највише је било похвала за рад појединих лекара, медицинских сестара и физиотерапеута који су их лечили (укупно 30 или 64% свих коментара). Пет коментара (10,6%) се односило на потребу боље опремљености соба и купатила, а 3 коментара на потребу обезбеђења боље и разноврсније исхране.

Пацијенти су дали следеће предлоге за унапређење квалитета: у објекту у Младеновцу отворити апотеку, обезбедити више медицинских сестара, као и дијететичара; да за терапије буду мање групе, као и да број и висина клупа буду прилагођени инвалидима.

ЗАКЉУЧАК

Испитивање задовољства корисника болничким лечењем на одељењима рехабилитације је спроведено у 3 болнице (у 2016. години није укључена ВМА). Резултати истраживања су показали висок степен задовољства и боље оцене у свим аспектима болничког лечења и смештаја у односу на претходну годину. Болничким лечењем у целини задовољно је чак 96% пацијената (у претходној години 91%). Просечна оцена задовољства болничким лечењем веома је висока (4,53) и већа је од оцена у претходним годинама (у 2015. години 4,39).

Задовољство пацијената болничким лечењем на одељењима рехабилитације посматрано по болницама је веома слично и уједначено, али је био мали број отпуштених и анкетираних пацијената, па добијене резултате треба разматрати са резервом. Статистички значајна разлика у степену задовољства пацијената између различитих болница установљена је само код услуга исхране (време и начин сервирања хране, као и укус хране су најбоље оценили пацијенти у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику) и услова болничког смештаја (удобност болничких кревета, чистоћа и опремљеност болесничке собе су најбоље оцењени у Институту за рехабилитацију, а температура болесничких соба у Специјалној болници за рехабилитацију и ортопедску протетику). Такође, значајна разлика је и код чекања на шалтеру приликом пријема на болничко лечење, а чекањем су најзадовољнији пацијенти у Институту за рехабилитацију.

Оцењујући услуге током пријема и отпуста из болнице, пацијенти су најзадовољнији љубазношћу особља које пружа ове услуге ($\bar{x}=4,75$), а најмање су задовољни временом чекања на шалтеру ($\bar{x}=4,51$). Организација пријема у болницу је задовољавајућа за већину пацијената, 96%. Такође су веома задовољни и процедуром отпуста из болнице (97%). Просечна оцена задовољства болничким пријемом је 4,58 (у 2015. години 4,38), а отпустом из болнице 4,67 (у 2015. години 4,53).

Опште задовољство пацијената сестринском негом на одељењима рехабилитације оцењено је високом просечном оценом - 4,84 (у 2015. години 4,65), а око 99% пацијената је навело да су задовољни радом медицинских сестара. Од посматраних аспеката сестринске неге најбоље је оцењена љубазност медицинских сестара према пацијенту ($\bar{x}=4,84$) и према члановима породице пацијента ($\bar{x}=4,81$), док су пацијенти нешто нижу оцену дали сестринском објашњавању процедура, тестова и третмана ($\bar{x}=4,69$).

Опште задовољство радом лекара у целини на одељењима рехабилитације пацијенти су, такође, оценили високом просечном оценом - 4,69 (у 2015. години 4,60). Од лекарских услуга пацијенти су најзадовољнији љубазношћу лекара ($\bar{x}=4,77$), а најмање су задовољни успешношћу у лечењу ($\bar{x}=4,59$).

И особине лекара, љубазност, спремност да дају одговоре на питања, способност дијагностиковања здравствених проблема, успешност у лечењу, давање упутства при отпусту са болничког лечења, као и објашњавање тестова, процедура, третмана и резултата, су задовољавајуће за већину пацијената (преко 95% пацијената је задовољно радом лекара).

Опште задовољство пацијената на одељењима рехабилитације дијагностичким и терапијским услугама оцењено је просечном оценом 4,64 (у 2015. години 4,53), а задовољно је око 95% пацијената. Пацијенти су најмање задовољни услугама

лабораторијске дијагностике ($\bar{x}=4,49$), а највише су задовољни услугама физикалне терапије ($\bar{x}=4,7$).

Када су у питању услуге болничке исхране, пацијенти су најзадовољнији временом ($\bar{x}=4,4$) и начином сервирања хране ($\bar{x}=4,39$), а најмање су задовољни разноврсношћу ($\bar{x}=4,08$) и укусом хране ($\bar{x}=4,09$). Временом и начином сервирања болничке хране задовољно је око 94% пацијената, укусом хране 83%, температуром хране 91%, количином хране око 92%, разноврсношћу хране 84%, а одговарајућом дијетом 91% пацијената. Услугама исхране у целини задовољно је 87% пацијената, а просечна оцена општег задовољства услугама исхране износи 4,28 (у 2015. години: 4,23).

Оцењујући услове смештаја на одељењима рехабилитације пацијенти су најлошије оценили чистоћу тоалета ($\bar{x}=4,24$), док је најбоље оцењена чистоћа ($\bar{x}=4,5$) и температура болесничке собе ($\bar{x}=4,51$). Условима болничког смештаја у целини задовољно је 92% испитаника, с тим што су најнезадовољнији чистоћом тоалета (83% задовољних) и опремом болесничке собе (82%), док је највећи број задовољан чистоћом собе (94%) и удобношћу кревета (92%). Просечна оцена општег задовољства условима смештаја у болници је 4,45 (у 2015. години: 4,29).

Просечне оцене за организацију посета: број посета ($\bar{x}=4,72$), дужину посета ($\bar{x}=4,68$) и време ($\bar{x}=4,68$) су веће од просечних оцена у претходним годинама.

Мушкарци су задовољнији болничким лечењем од жена; пацијенти са средњом стручном спремом, са веома добрим материјалним положајем и у добној групи од 60-69 година живота су најзадовољнији, међутим, наведене карактеристике пацијената (пол, степен образовања, материјално стање и старост) не утичу значајно на задовољство болничким лечењем.

Подаци који се односе на познавање права и дужности пацијента на одељењу, а посебно на могућности за приговоре и жалбе у случају незадовољства имају значајно боље вредности у односу на претходну годину. У 2016. години 3% (у 2015. години 12,5%) пацијената се изјаснило да их болничко особље није упознало са правом да дају сагласност на предложену процедуру. У 2016. години 5% пацијената (у 2015. години 10,5%) није упознато са дужностима на болничком одељењу. У 2016. години око 16% испитаника (у 2015. години 22%) 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.