

**ГРАДСКИ ЗАВОД ЗА ЈАВНО ЗДРАВЉЕ
БЕОГРАД**

**АНАЛИЗА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА
ЗДРАВСТВЕНОМ ЗАШТИТОМ
НА ИНТЕРНИСТИЧКИМ ОДЕЉЕЊИМА
У БОЛНИЦАМА У БЕОГРАДУ
ЗА 2016. ГОДИНУ**

Београд, фебруар 2017. године

Наручилац задатка:

Министарство здравља Републике Србије

Обрађивач:

Градски завод за јавно здравље, Београд

Директор Завода:

Проф. др Душанка Матијевић, специјалиста социјалне медицине

Помоћник 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 Катица Трипковић

Др Младен Бабић

Др Марија Марковић

Др Верица Почуча

Др Весна Маротић

Др Гордана Беламарић

Др Анђелка Брковић

Др Невенка Ковачевић

Данијела Куљанин, вмс

Гордана Бошковић, здравствени статистичар

Инга Мијаиловић, вмс

Гордана Лазић, вмс

Владимир Глишовић, впт

Милица Бабовић, вмс

Весна Поштин, оператер

Рајко Терзић, програмер

САДРЖАЈ

Карактеристике испитаника.....	4
Услуге болничког пријема и отпуста.....	8
Услуге сестринске неге током боравка у болници.....	14
Услуге лекара током боравка у болници.....	19
Задовољство дијагностичким и терапијским услугама.....	28
Услуге болничке исхране.....	34
Услови болничког смештаја.....	42
Организација посета болеснику.....	49
Права и дужности пацијената током болничког лечења.....	52
Задовољство пацијената болничким лечењем у целини.....	52
3	
Степен повезаности карактеристика испитаника и задовољства.....	54
Коментари пацијената.....	56
Закључак	57

КАРАКТЕРИСТИКЕ ИСПИТАНИКА

На интернистичким одељењима (интерна медицина – пулмологија, кардиологија, алергологија и имунологија, гастроентерологија, хематологија, ендокринологија, нефрологија, реуматологија, инфективне болести, дерматовенерологија, неурологија, пнеумофтизиологија) у 11 болница у Београду (Градски завод за јавно здравље Београд не располаже подацима за ВМА у 2016. години) отпуштено је 1453 пацијента у периоду спровођена анкете, од 28. новембра до 2. децембра. Анкетни упитник је узело 1230 пацијената, а попунило 962. Стопа одговора у односу на број подељених упитника била је 78%, а у односу на број отпуштених пацијената 66%.

Према очекивању, највише је анкетирано пацијената у највећим болницама, Клиничком центру Србије и КБЦ „Звездара“ (таб. 1). Најмање испитаника било је у Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац.

Табела 1: Дистрибуција испитаника према болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013		2014		2015		2016	
	Број испитаника	%	Број испитаника	%	Број испитаника	%	Број испитаника	%
КЦС	341	21.0	361	23.0	344	21.0	297	30.9
КБЦ „Др Д. Мишовић“	51	3.1	49	3.1	46	2.8	42	4.4
КБЦ „Звездара“	122	7.5	120	7.6	146	8.9	143	14.9
КБЦ „Земун“	124	7.6	99	6.3	111	6.8	80	8.3
КБЦ „Бежанијска коса“	94	5.8	105	6.7	135	8.2	84	8.7
Институт за КВБ „Дедиње“	57	3.5	56	3.6	45	2.7	64	6.7
Инс. за онкологију и рад. Србије	127	7.8	128	8.1	144	8.8	89	9.3
Инс. за реуматологију	43	2.6	35	2.2	46	2.8	49	5.1
Специјална болница „Свети Сава“	62	3.8	49	3.1	76	4.6	49	5.1
Спец. бол. Младеновац	39	2.4	62	3.9	60	3.7	47	4.9
Специјална болница Лазаревац	20	1.2	16	1.0	14	0.0	18	1.9
ВМА	547	33.6	491	31.3	471	28.8		
УКУПНО	1.627	100	1.571	100	1.638	100	962	100

Напомена: На ВМА је рађена анкета 3 недеље (у складу са специфичним захтевима војне установе), за разлику од осталих болница које су анкету обавиле током једне недеље у складу са прописаном методологијом, због чега је већи број анкетираних пацијената у овој болници.

Међу пацијентима анкетираним на интернистичким одељењима, мушкарци су били заступљени са 49.6%, а жене са 50.4%. Међу анкетираним пацијентима највеће је учешће мушкараца у Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (71.1%) и Институту за КВБ „Дедиње“ (60.0%), а жена у Институту за реуматологију (87.8%), као и претходних година (таб. 2). Постоји статистички високо значајна разлика у односу на пол испитаника између анкетираних болница ($\chi^2=56.06$, $df=10$, $p<0.01$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	Мушки пол		Женски пол		укупно	
	Број	%	Број	%	Број	%
КЦС	157	54.5	131	45.5	288	100
КБЦ „Др Д. Мишовић“	15	37.5	25	62.5	40	100
КБЦ „Звездара“	71	52.6	64	47.4	135	100
КБЦ „Земун“	34	48.6	36	51.4	70	100
КБЦ „Бежанијска коса“	34	41.0	49	59.0	83	100
Институт за КВБ „Дедиње“	43	68.3	20	31.7	63	100
Институт за онкологију и рад. Србије	34	39.5	52	60.5	86	100
Институт за реуматологију	6	12.2	43	87.8	49	100
Специјална болница „Свети Сава“	32	71.1	13	28.9	45	100
Спец. бол. Младеновац	22	48.9	23	51.1	45	100
Специјална болница Лазаревац	8	50.0	8	50.0	16	100
ВМА						
УКУПНО	456	49.6	464	50.4	920	100.0

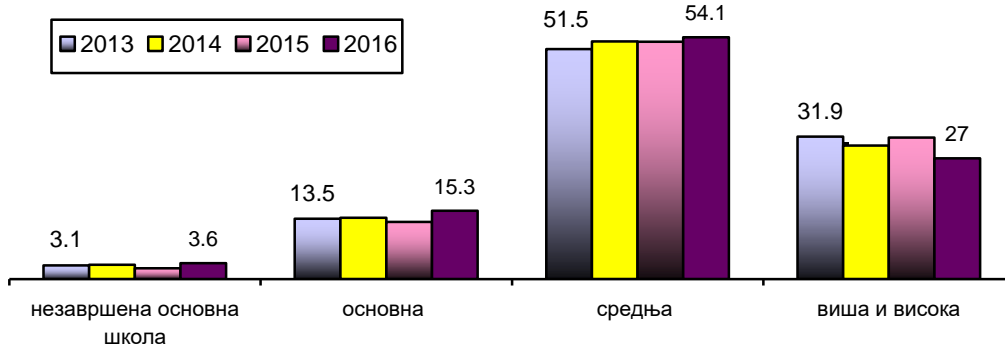
Просечна старост испитаника лечених на интерним одељењима је 58,7 година, што је више од претходне три године (таб. 3). Највећа просечна старост пацијената у све три године посматрања је у Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац (преко 70 година), док су најмлађи пацијенти у Клиничком центру Србије (испод 55 година). Установљена је статистички високо значајна разлика у просечној старости испитаника између анкетираних болница ($F=11,384$, $df=10$, $p=0,000$).

Табела 3: Просечна старост испитаника по болницама

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015			2016.		
	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD	N	\bar{x}	SD
КЦС	331	51,78	15,25	349	53,46	16,64	340	54,46	14,81	292	53,63	14,83
КБЦ „Др Д. Мишовић“	51	62,49	16,46	45	65,87	12,44	46	68,74	10,41	39	66,54	13,32
КБЦ „Звездара“	109	57,66	15,73	114	58,27	14,24	141	58,13	15,3	135	58,01	15,03
КБЦ „Земун“	111	60,39	13,11	90	63,32	16,27	107	62,31	13,51	73	63,56	14,77
КБЦ „Бежанијска коса“	90	61,69	14,18	100	58,06	13,09	133	60,04	13,43	82	59,54	13,93
Инс. за КВБ „Дедиње“	53	60,45	12,84	53	60,87	11,61	44	61,64	11,27	59	59,31	11,88
Инст. за онкол. и рад. Србије	124	53,85	12,34	123	56,18	13,90	137	56,56	11,38	89	59,18	11,45
Инс. за реуматологију	42	60,43	11,31	35	57,89	11,98	41	56,88	14,80	49	56,76	15,87
Спец. бол. „Свети Сава“	60	69,37	12,61	49	65,27	12,22	71	66,11	10,99	49	69,00	12,86
Спец. бол. Младеновац	32	56,50	13,76	59	64,00	12,16	58	66,71	11,46	44	60,86	12,06
Спец. бол. Лазаревац	20	75,15	9,05	16	74,31	14,80	14	72,57	12,27	18	75,33	10,70
ВМА	508	53,72	15,06	406	54,95	15,88	439	52,68	17,23			
УКУПНО	1.531	56,20	15,23	1.439	57,27	15,57	1.644	57,27	15,55	929	58,74	14,78

Посматрано према **школској спреми** у укупном узорку лечених на интерним одељењима у 2016. години, нешто више од половине испитаника имало је средњу стручну спрему, близу 1/3 вишу и високу школу, око 15% је завршило основну школу, а близу 4% није имало завршено основно школско образовање (граф. 1).

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



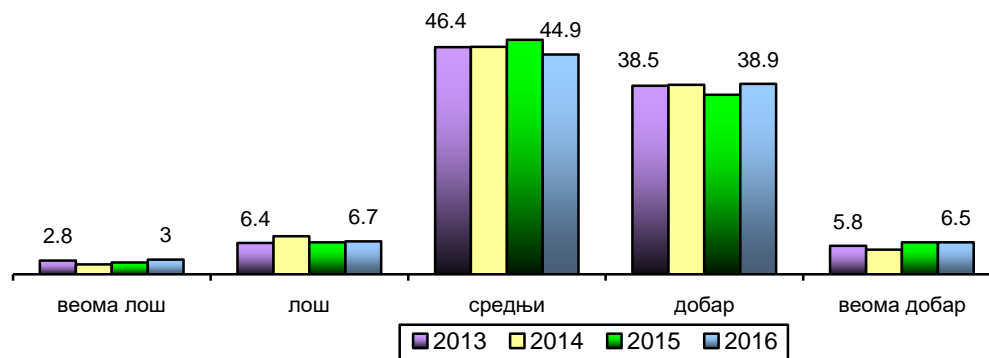
Највеће учешће пацијената са незавршеном основном школом је у Специјалној болници за ендемску нефропатију (33,3%), а најмање у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“, Институту за кардиваскуларне болести „Дедиње“, Институту за реуматологију и Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (0%). Највише пацијената са завршеном основном школом је било у Специјалној болници за ендемску нефропатију (22,2%), Специјалној болници за интерне болести Младеновац (21,3%) и Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (20,4%), а најмање у КБЦ „Бежанијска коса“ (9,5%). Број пацијената са средњом школом је у распону од 33,3% (Специјална болница за ендемску нефропатију) до 75% (Институт за реуматологију). Највеће учешће пацијената са вишом и високом школом је било на Институту за кардиваскуларне болести „Дедиње“ (34,9%) и КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (34,2%), док их је у Специјалној болници Лазаревац било само 11,1% (таб. 4). Постоји статистички високо значајна разлика у односу на школску спрему испитаника између анкетираних болница ($N=26,142$, $df=10$, $p=0,004$).

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

Школска спрема испитаника	Незавршена основна школа		Основна школа		Средња школа		Виша и висока школа		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА										
КЦС	9	3.0	38	12.8	159	53.5	91	30.6	297	100
КБЦ „Др Д. Мишовић“			5	13.2	20	52.6	13	34.2	38	100
КБЦ „Звездара“	9	6.9	22	16.9	67	51.5	32	24.6	130	100
КБЦ „Земун“	2	2.7	14	18.7	43	57.3	16	21.3	75	100
КБЦ „Бежанијска коса“	5	6.0	8	9.5	44	52.4	27	32.1	84	100
Институт за КВБ „Дедиње“			11	17.5	30	47.6	22	34.9	63	100
Инс. за онкол. и рад. Србије	2	2.3	15	17.0	45	51.1	26	29.5	88	100
Инс. за реуматологију			6	12.5	36	75.0	6	12.5	48	100
Спец. бол. „Свети Сава“			10	20.4	29	59.2	10	20.4	49	100
Спец. бол. Младеновац	1	2.1	10	21.3	28	59.6	8	17.0	47	100
Спец. бол. Лазаревац	6	33.3	4	22.2	6	33.3	2	11.1	18	100
ВМА										
УКУПНО	34	3.6	143	15.3	507	54.1	253	27.0	937	100.0

Највећи број испитаника оценио је свој материјални положај као осредњи (око 45%), њих 9,7% као лош или веома лош, а 45,4% као добар или веома добар (граф. 2). Ови резултати су слични резултатима из претходне три године. Највише је смањен проценат испитаника са средњим, а повећан оних са добрим материјалним статусом.

Графикон 2: Материјални статус испитаника (%)



У 2016. години највише испитаника који су свој материјални положај оценили као веома лош или лош био је у КБЦ „Звездара“ (13,9%) и Специјалној болници за интерне болести Младеновац (12,8%), а најмање у КБЦ „Земун“ (4,1%) и Специјалној болници за ендемску нефропатију (5,6%). Највећи проценат испитаника са добрим или веома добрим материјалним положајем био је у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (62,5%) и Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (54,1%), а најмањи у Институту за реуматологију (23,4%) и КБЦ „Земун“ (35,2%) (таб. 5) Постоји статистички значајна разлика у дистрибуцији испитаника према материјалном положају по болницама (H=18,5, df=10, p=0,047).

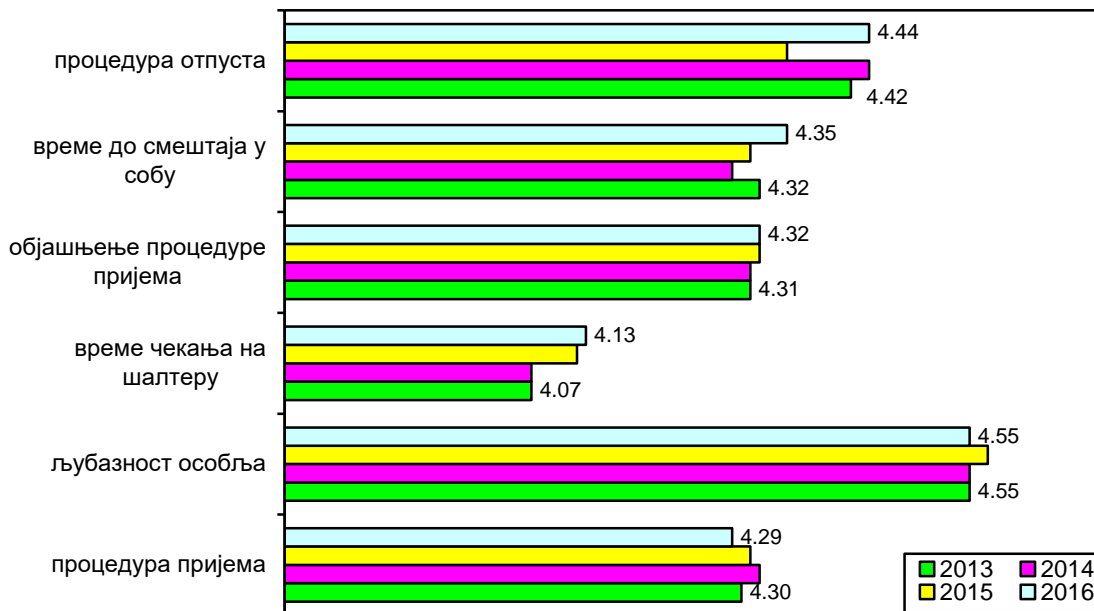
Табела 5: Дистрибуција испитаника према материјалном положају по болницама–2016.

Материјални положај испитаника	Веома лош		Лош		Средњи		Добар		Веома добар		УКУПНО	
	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%	Број	%
КЦС	8	2.7	19	6.5	124	42.5	124	42.5	17	5.8	292	100
КБЦ „Др Д. Мишовић“	1	2.5	3	7.5	11	27.5	20	50.0	5	12.5	40	100
КБЦ „Звездара“	9	6.6	10	7.3	54	39.4	53	38.7	11	8.0	137	100
КБЦ „Земун“	1	1.4	2	2.7	45	60.8	23	31.1	3	4.1	74	100
КБЦ „Бежанијска коса“	1	1.2	4	4.8	38	45.2	31	36.9	10	11.9	84	100
Институт за КВБ „Дедиње“	2	3.2	5	8.1	26	41.9	26	41.9	3	4.8	62	100
Инс. за онкол. и рад. Србије	2	2.3	8	9.2	44	50.6	31	35.6	2	2.3	87	100
Инс. за реуматологију	1	2.1	4	8.5	31	66.0	10	21.3	1	2.1	47	100
Спец. бол. „Свети Сава“	1	2.1	3	6.3	18	37.5	22	45.8	4	8.3	48	100
Спец. бол. Младеновац	2	4.3	4	8.5	20	42.6	17	36.2	4	8.5	47	100
Спец. бол. Лазаревац			1	5.6	9	50.0	7	38.9	1	5.6	18	100
ВМА												
УКУПНО	28	3.0	63	6.7	420	44.9	364	38.9	61	6.5	936	100.0

ЗАДОВОЉСТВО УСЛУГАМА БОЛНИЧКОГ ПРИЈЕМА И ОТПУСТА

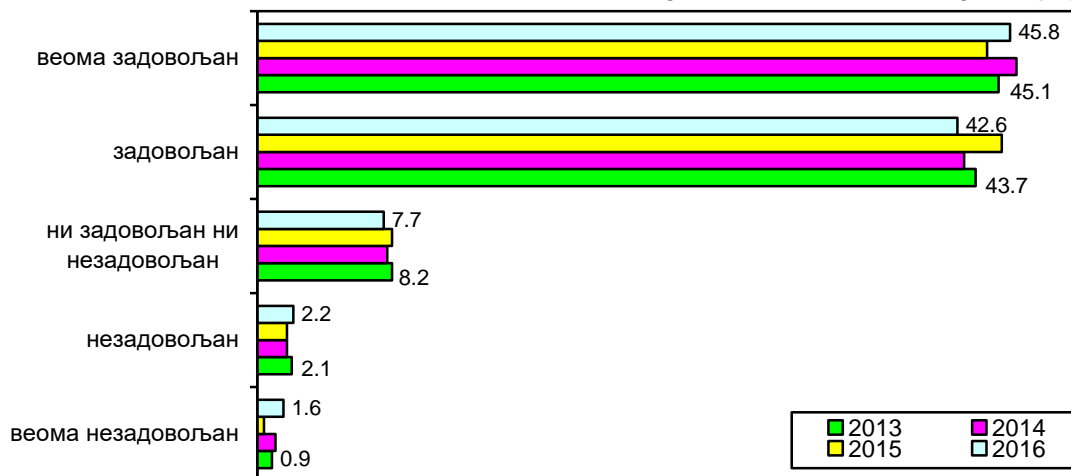
Посматрајући услуге током пријема и отпуста из болнице у свим интернистичким одељењима, уочава се да су пацијенти најзадовољнији љубазношћу особља које ради на болничком пријему (просечна оцена 4,55), а најмање задовољни временом чекања на шалтеру за пријем у болницу (4,13). У односу на претходну годину, до највеће промене је дошло у задовољству процедуром отпуста (повећано са 4,35 на 4,44) и временом чекања до смештаја у собу (повећано са 4,31 на 4,35). (граф. 3)

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



Услугама **болничког пријема** на интернистичким одељењењима у 2016. години задовољно је 88,4% испитаника, 7,7% су се изјаснили да нису ни задовољни ни незадовољни, док је 3,8% незадовољних испитаника (граф. 4). У односу на претходну годину повећан је проценат веома задовољних, али је смањен проценат пацијената који су се изјаснили као задовољни процедуром болничког пријема.

Графикон 4: Задовољство испитаника процедуром болничког пријема (%)



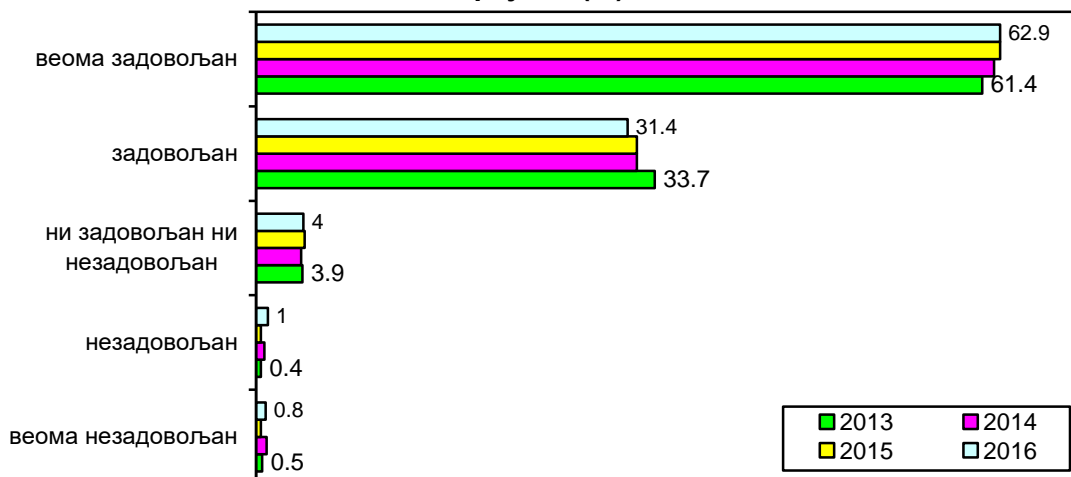
Посматрано по болницама, процедуром болничког пријема су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (просечна оцена 4,83), као и претходних година, али ово треба узети са резервом с обзиром на мали број испитаника. На другом месту је Специјална болница „Свети Сава“ (4,67). Најмање су задовољни пацијенти у КБЦ „Земун“ са просечном оценом 4. Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника процедуром болничког пријема на интернистичка одељења између анкетираних болница ($F=4,112$, $df=10$, $p=0,000$).

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	332	4,23	0,77	332	4,23	0,77	284	4.26	0.84
КБЦ „Др Д. Мишовић“	45	4,40	0,65	45	4,40	0,65	42	4.45	0.67
КБЦ „Звездара“	142	4,15	0,87	142	4,15	0,87	136	4.3	0.79
КБЦ „Земун“	107	4,19	0,70	107	4,19	0,70	73	4	1.13
КБЦ „Бежанијска коса“	133	4,50	0,72	133	4,50	0,72	79	4.41	0.71
Инс. за КВБ „Дедиње“	45	3,87	0,69	45	3,87	0,69	57	4.07	0.80
Инс. за онк. и рад. Србије	139	4,30	0,69	139	4,30	0,69	85	4.13	0.84
Инс. за реуматологију	43	4,28	0,80	43	4,28	0,80	48	4.48	0.77
Спец. бол. „Свети Сава“	76	4,61	0,52	76	4,61	0,52	48	4.67	0.52
Спец. бол. Младеновац	60	4,32	0,62	60	4,32	0,62	47	4.28	0.83
Спец. бол. Лазаревац	14	4,79	0,43	14	4,79	0,43	18	4.83	0.38
ВМА	471	4,39	0,68	471	4,39	0,68			
УКУПНО	1.607	4,31	0,73	1.607	4,31	0,73	917	4.29	0.83

Љубазношћу особља током болничког пријема на интернистичка одељења задовољно је око 94% испитаника, 4% пацијената се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, док је мање од 2% испитаника незадовољно. Ови резултати су веома слични резултатима из претходних година (граф. 5).

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



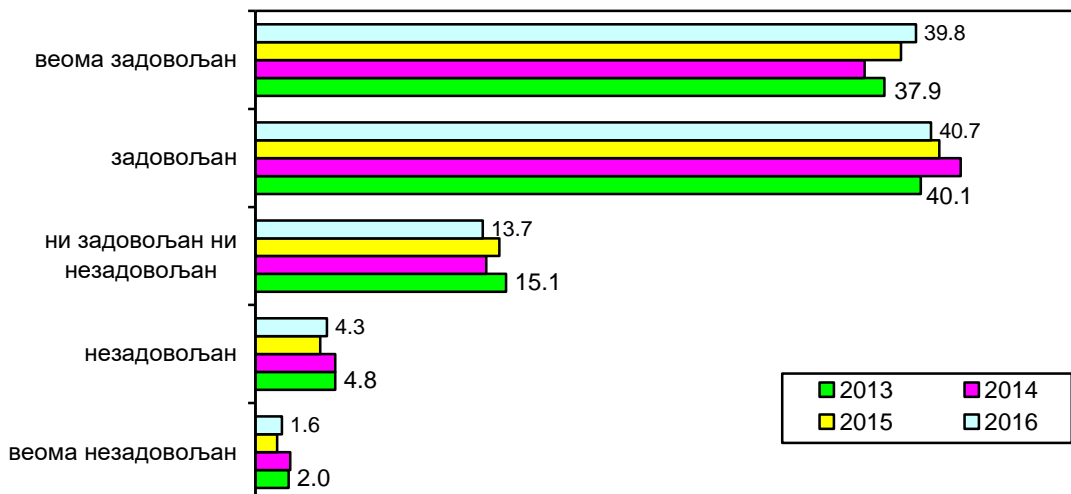
Највишу просечну оцену за љубазност болничког особља приликом пријема у болницу има Институт за реуматологију (4,76). Најнижа просечна оцена забележена је у Специјалној болници за интерне болести (4,31). Постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника љубазношћу особља приликом болничког пријема на интернистичка одељења између анкетираних болница ($F=2,859$, $df=10$, $p=0,002$). (таб. 7)

Табела 7: Љубазност особља на болничком 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	340	4,55	0,70	335	4,56	0,64	285	4,6	0,66
КБЦ „Др Д. Мишовић“	48	4,52	0,74	42	4,48	0,67	41	4,63	0,62
КБЦ „Звездара“	114	4,68	0,55	142	4,58	0,61	129	4,48	0,78
КБЦ „Земун“	96	4,59	0,73	108	4,44	0,66	74	4,41	0,79
КБЦ „Бежанијска коса“	99	4,41	0,73	133	4,70	0,59	80	4,65	0,53
Инс. за КВБ „Дедиње“	54	4,50	0,91	45	4,22	0,67	59	4,39	0,70
Инс. за онк. и рад. Србије	118	4,55	0,61	138	4,50	0,70	82	4,43	0,75
Инс. за реуматологију	34	4,76	0,43	45	4,60	0,58	46	4,76	0,48
Спец. бол. „Свети Сава“	49	4,65	0,52	76	4,74	0,47	49	4,73	0,49
Спец. бол. Младеновац	58	4,41	0,90	58	4,31	0,86	45	4,31	0,87
Спец. бол. Лазаревац	16	4,75	0,45	14	4,86	0,36	18	4,72	0,58
ВМА	486	4,52	0,67	471	4,62	0,57			
УКУПНО	1512	4,55	0,69	1.607	4,57	0,63	908	4,55	0,69

Временом чекања на шалтеру током болничког пријема на интернистичка одељења је задовољно око 81% испитаника, око 14% се изјаснило да су ни задовољни ни незадовољни, док је око 5% испитаника незадовољно (граф. 6).

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



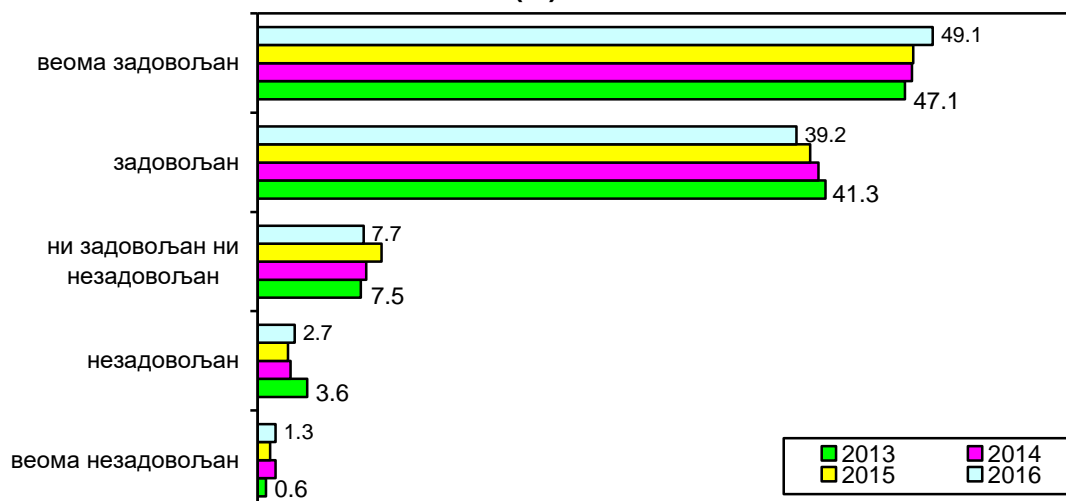
Најбољу просечну оцену за време чекања на шалтеру приликом пријема у болницу, као и претходних година, има Специјална болница за ендемску нефропатију (4,72) али ово треба узети са резервом с обзиром на мали број испитаника. На другом месту је Специјална болница „Свети Сава“ (4,55). Најнижу оцену има КБЦ „Земун“ (3,78), где задовољство овим аспектом болничког пријема опада у последње 3 године (таб. 8). Као и ранијих година, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника временом чекања на шалтеру приликом болничког пријема на интернистичка одељења између анкетираних болница у посматраним годинама ($F=5,08$, $df=10$, $p=0,000$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014.			2015.			2016.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	339	4,00	1,04	324	4,00	0,94	280	4,09	0,92
КБЦ „Др Д. Мишовић“	47	4,21	0,91	45	4,07	0,81	41	4,41	0,74
КБЦ „Звездара“	110	4,26	0,97	139	3,97	1,06	126	4,1	0,91
КБЦ „Земун“	95	4,12	0,87	103	3,94	0,81	72	3,78	1,14
КБЦ „Бежанијска коса“	95	3,89	0,98	132	4,42	0,80	81	4,31	0,75
Инс. за КВБ „Дедиње“	52	4,06	0,90	45	3,71	1,01	62	3,94	0,90
Инс. за онк. и рад. Србије	112	4,00	0,85	132	4,15	0,86	80	3,89	0,84
Инс. за реуматологију	34	4,32	0,68	44	4,41	0,66	46	4,37	0,88
Спец. бол. „Свети Сава“	47	4,57	0,58	76	4,54	0,60	49	4,55	0,65
Спец. бол. Младеновац	58	4,40	0,79	58	4,40	0,65	45	4,2	0,97
Спец. бол. Лазаревац	16	4,56	0,51	14	4,71	0,47	18	4,72	0,58
ВМА	479	3,98	0,92	471	4,11	0,88			
УКУПНО	1.484	4,07	0,94	1.583	4,12	0,89	900	4,13	0,91

Објашњењима процедуре током болничког пријема на интернистичка одељења је задовољно око 88% испитаника, око 8% није ни задовољно ни незадовољно, док је 4% пацијената незадовољно овим објашњењима (граф. 7).

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



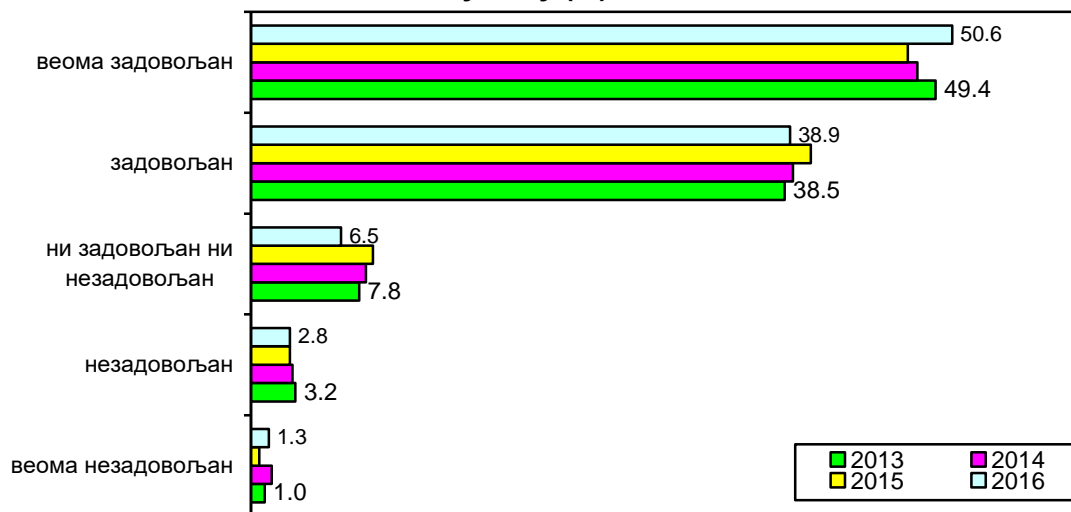
Објашњењима процедуре болничког пријема пацијенти су најзадовољнији у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,89) у све три године посматрања, али ово треба узети са резервом с обзиром на мали број испитаника. На другом месту је Специјална болница „Свети Сава“ (4,6), а најмање су задовољни у КБЦ „Земун“ (4,01). Постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника добијеним објашњењима процедуре болничког пријема на интернистичка одељења између анкетираних болница ($F=3,498$, $df=10$, $p=0,000$). (таб. 9)

Табела 9: Објашњење процедуре током 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	340	4,26	0,90	327	4,15	0,93	283	4,29	0,85
КБЦ „Др Д. Мишовић“	48	4,35	0,64	44	4,25	0,75	41	4,56	0,59
КБЦ „Звездара“	114	4,61	0,60	139	4,28	0,79	127	4,33	0,81
КБЦ „Земун“	95	4,42	0,81	101	4,28	0,62	70	4,01	1,04
КБЦ „Бежанијска коса“	94	4,15	0,79	134	4,58	0,69	81	4,38	0,78
Инс. за КВБ „Дедиње“	51	4,29	0,83	45	4,07	0,75	59	4,19	0,90
Инс. за онк. и рад. Србије	114	4,27	0,84	135	4,36	0,78	79	4,27	0,76
Инс. за реуматологију	34	4,32	0,73	43	4,47	0,59	47	4,53	0,72
Спец. бол. „Свети Сава“	49	4,57	0,54	76	4,54	0,62	48	4,6	0,57
Спец. бол. Младеновац	58	4,40	0,79	57	4,32	0,63	45	4,18	0,98
Спец. бол. Лазаревац	16	4,69	0,48	14	4,86	0,36	18	4,89	0,32
ВМА	473	4,25	0,84	471	4,33	0,81			
УКУПНО	1.486	4,31	0,82	1.586	4,32	0,80	898	4,32	0,83

Временом које протекне од болничког пријема до смештаја у болесничку собу је задовољно 89,5% испитаника, 6,5% је ни задовољно ни незадовољно, док је 4% пацијената незадовољно. У односу на претходне године највише је смањен проценат пацијената који се изјашњавају да нису ни задовољни ни незадовољни временом од пријема до смештаја у болесничку собу, а повећан проценат веома задовољних (граф. 8).

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



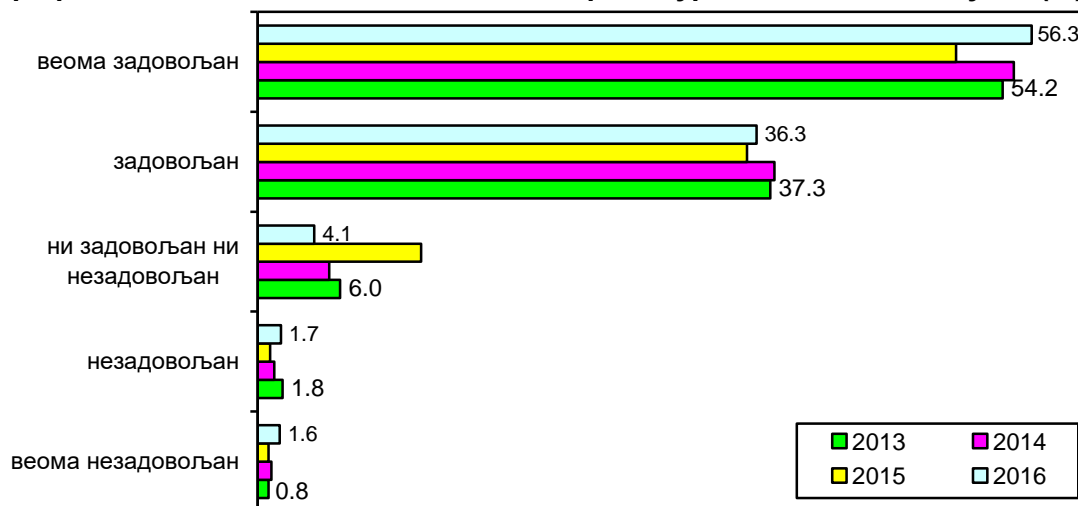
Временом које протекне од болничког пријема до смештаја у болесничку собу најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију у све три године посматрања, али ово треба узети са резервом с обзиром на мали број испитаника. На другом месту су Институт за реуматологију и Специјална болница „Свети Сава“ (4,6). Најмање задовољни пацијенти су у КБЦ „Земун“ (4). Као и претходних година, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника временом које протекне од болничког пријема на интернистичка одељења до смештаја у болесничку собу између анкетираних болница ($F=4,465$, $df=10$, $p=0,000$). (таб. 10)

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	343	4,30	0,89	334	4,19	0,87	286	4.4	0.77
КБЦ „Др Д. Мишовић“	46	4,54	0,55	43	4,35	0,69	40	4.45	0.78
КБЦ „Звездара“	111	4,57	0,60	138	4,27	0,83	130	4.35	0.84
КБЦ „Земун“	97	4,38	0,80	104	4,25	0,71	73	4	1.16
КБЦ „Бежанијска коса“	95	4,03	0,98	134	4,54	0,76	81	4.31	0.75
Инс. за КВБ „Дедиње“	53	4,38	0,88	45	3,98	0,87	60	4.08	0.91
Инс. за онк. и рад. Србије	114	3,90	1,04	134	4,23	0,77	80	4.15	0.87
Инс. за реуматологију	34	4,41	0,74	45	4,44	0,69	47	4.6	0.68
Спец. бол. „Свети Сава“	49	4,71	0,50	76	4,57	0,60	48	4.6	0.54
Спец. бол. Младеновац	59	4,37	0,89	58	4,48	0,57	45	4.44	0.66
Спец. бол. Лазаревац	16	4,81	0,40	14	4,79	0,43	18	4.89	0.32
ВМА	478	4,24	0,84	471	4,32	0,81			
УКУПНО	1.495	4,29	0,86	1.596	4,31	0,80	908	4.35	0.83

Процедуром болничког отпуста задовољно је око 93% испитаника, 4% није ни задовољно ни незадовољно, док је нешто више од 3% незадовољних пацијената. У односу на претходну годину највише је повећан проценат веома задовољних, а смањен проценат пацијената који се изјашњавају да нису ни задовољни ни незадовољни (граф. 9).

Графикон 9: Задовољство испитаника процедуром болничког отпуста (%)



Процедуром болничког отпуста са интернистичких одељења најзадовољнији су пацијенти у Институту за реуматологију (4,63). Најмање задовољни пацијенти су у КБЦ „Земун“ (4,19). Постоји статистички значајна разлика у задовољству процедуром болничког отпуста са интернистичких одељења између анкетираних болница ($F=1,854$, $df=10$, $p=0,048$). (таб. 11)

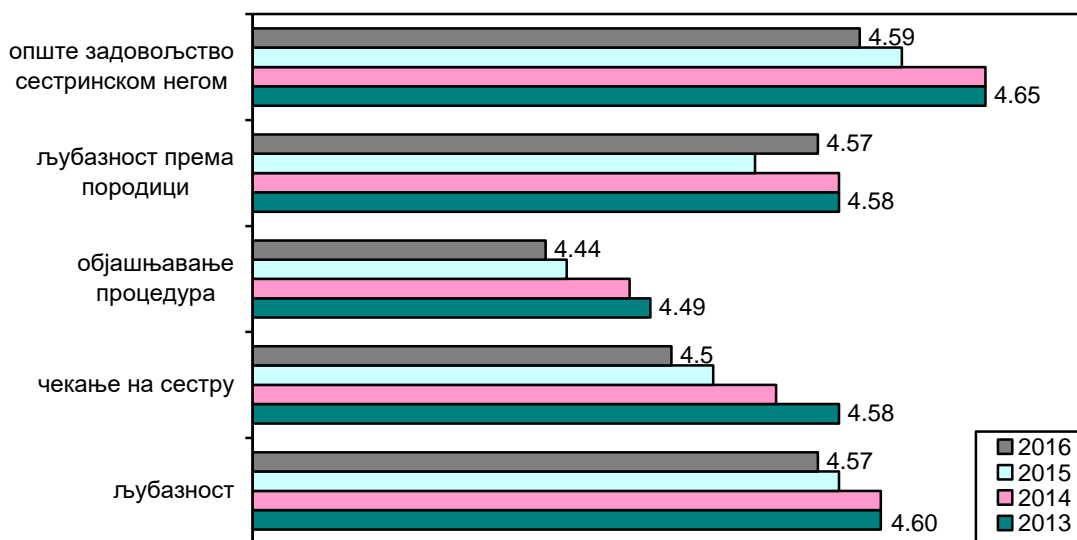
Табела 11: Процедура болничког отпуста – просечна оцена (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014.			2015.			2016.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	312	4,45	0,74	299	4,37	0,76	268	4,46	0,73
КБЦ „Др Д. Мишовић“	47	4,57	0,58	44	4,32	0,80	39	4,46	0,88
КБЦ „Звездара“	111	4,59	0,67	130	4,38	0,78	126	4,54	0,77
КБЦ „Земун“	94	4,46	0,77	100	4,37	0,54	73	4,19	1,01
КБЦ „Бежанијска коса“	92	4,11	0,88	124	4,61	0,72	83	4,43	0,86
Инс. за КВБ „Дедиње“	51	4,37	0,85	44	4,45	0,55	58	4,34	0,79
Инс. за онк. и рад. Србије	114	4,36	0,71	136	4,40	0,74	80	4,4	0,63
Инс. за реуматологију	34	4,62	0,49	45	4,64	0,58	46	4,63	0,53
Спец. бол. „Свети Сава“	49	4,71	0,50	76	4,74	0,50	49	4,59	0,73
Спец. бол. Младеновац	58	4,47	0,75	57	4,35	0,74	41	4,22	0,85
Спец. бол. Лазаревац	16	4,56	1,03	14	4,86	0,36	18	4,5	1,15
ВМА	393	4,43	0,72	471	4,12	0,88			
УКУПНО	1.371	4,44	0,74	1.540	4,35	0,78	881	4,44	0,79

ЗАДОВОЉСТВО СЕСТРИНСКОМ НЕГОМ ТОКОМ БОРАВКА У БОЛНИЦИ

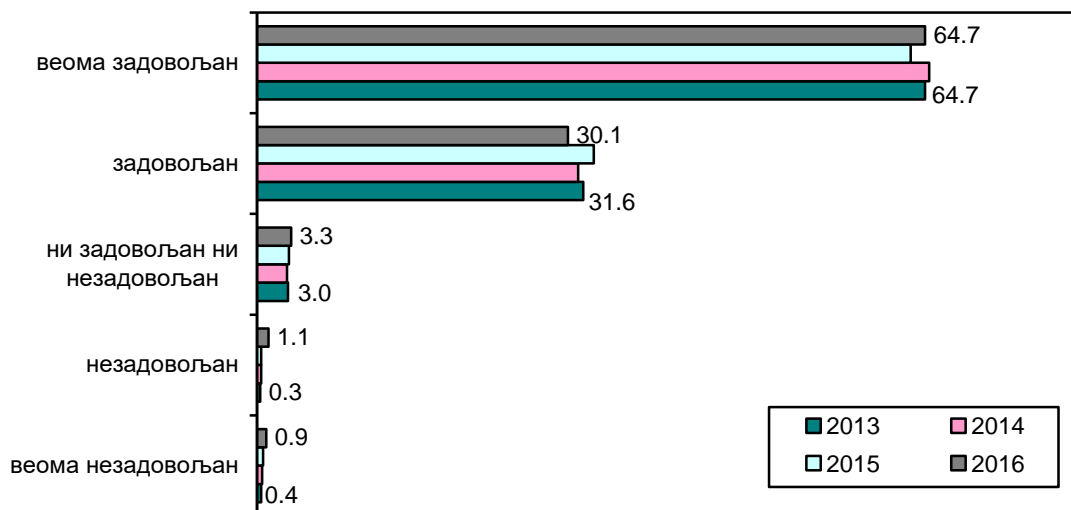
Опште задовољство сестринском негом у целини на свим интернистичким одељењима је оцењено веома високо, просечна оцена је 4,59. Међу појединачно оцењиваним аспектима рада сестара, више оцене су добили љубазност сестара према породици и према пацијенту (4,57) у односу на сестринско објашњавање процедура, тестова и третмана (4,44) и чекање на сестру (4,5) и чекање на сестру (4,5). У посматраном периоду приметан је благо опадајући тренд у задовољству испитиваним аспектима рада сестара (граф. 10).

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



Љубазношћу медицинских сестара на интернистичким одељењима је задовољно око 95% испитаника, ни задовољних ни незадовољних је око 3%, а незадовољних је 2% (графикон 11).

Графикон 11: Задовољство испитаника љубазношћу медицинских сестара (%)



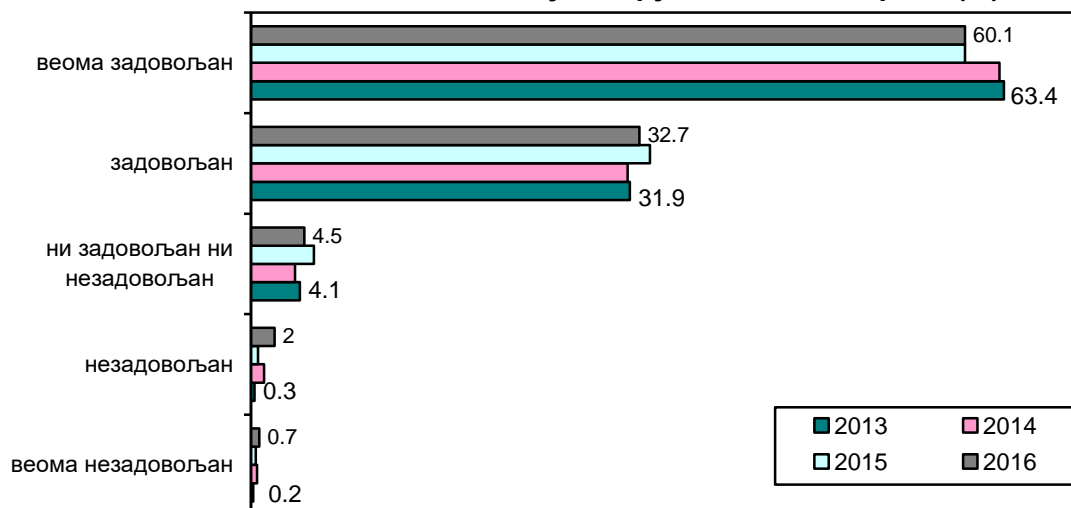
Поштовање и љубазност медицинских сестара током боравка у болници пацијенти су најбоље оценили у Институту за реуматологију (4,84), а најниже оцене су дали пацијенти у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,41). Установљена је статистички значајна разлика у задовољству пацијената љубазношћу медицинских сестара на интернистичким одељењима између анкетираних болница ($F=1,944$, $df=10$, $p=0,036$). (таб.12)

Табела 12: Поштовање и 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
КЦС	346	4,59	0,60	337	4,59	0,63	292	4,54	0,77
КБЦ „Др Д. Мишовић“	47	4,57	0,68	44	4,59	0,50	40	4,68	0,53
КБЦ „Звездара“	113	4,73	0,49	214	4,64	0,63	133	4,55	0,72
КБЦ „Земун“	94	4,63	0,75	108	4,55	0,57	72	4,50	0,71
КБЦ „Бежанијска коса“	103	4,40	0,69	132	4,55	0,75	84	4,55	0,68
Инс. за КВБ „Дедиње“	51	4,67	0,68	45	4,16	0,80	56	4,41	0,65
Инс. за онк. и рад. Србије	123	4,63	0,63	137	4,46	0,74	85	4,54	0,68
Инс. за реуматологију	35	4,77	0,43	44	4,59	0,62	44	4,84	0,43
Спец. бол. „Свети Сава“	48	4,71	0,54	76	4,75	0,44	48	4,81	0,39
Спец. бол. Младеновац	59	4,39	0,97	58	4,34	0,69	46	4,50	0,69
Спец. бол. Лазаревац	16	4,81	0,40	14	4,57	1,09	17	4,71	0,69
ВМА	488	4,59	0,56	471	4,62	0,56			
УКУПНО	1.523	4,60	0,62	1.680	4,58	0,63	917	4,57	0,69

Временом чекања на медицинску сестру код хитне потребе на интернистичким одељењима је задовољно око 93% испитаника, ни задовољних ни незадовољних је 4,5%, док је незадовољних мање од 3% (граф. 12).

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



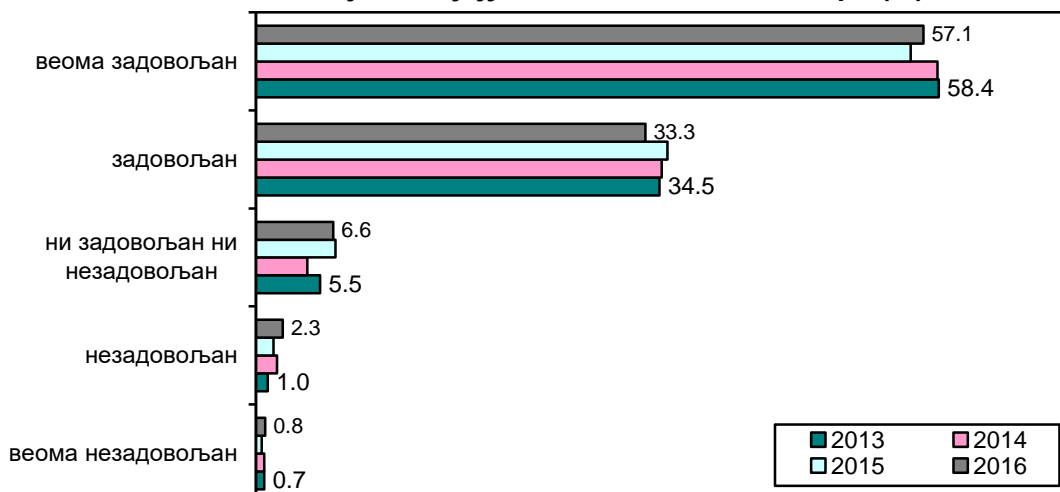
Време чекања на медицинску сестру код хитне потребе пацијенти су најбоље оценили у Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (4,82), а најнижа оцена је у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,26). Као и претходних година, установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству пацијената временом чекања на медицинску сестру између анкетираних болница ($F=2,630$, $df=10$, $p=0,004$). (таб. 13)

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014.			2015.			2016.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	333	4,57	0,71	324	4,50	0,70	285	4,51	0,77
КБЦ „Др Д. Мишовић“	46	4,54	0,69	44	4,57	0,59	40	4,55	0,78
КБЦ „Звездара“	110	4,62	0,62	211	4,59	0,60	125	4,44	0,80
КБЦ „Земун“	93	4,57	0,73	107	4,44	0,63	73	4,40	0,74
КБЦ „Бежанијска коса“	103	4,31	0,79	131	4,56	0,72	83	4,47	0,70
Инс. за КВБ „Дедиње“	54	4,37	0,81	43	4,28	0,77	54	4,26	0,71
Инс. за онк. и рад. Србије	114	4,45	0,71	131	4,37	0,73	80	4,43	0,71
Инс. за реуматологију	33	4,79	0,42	44	4,59	0,58	43	4,79	0,51
Спец. бол. „Свети Сава“	47	4,68	0,56	76	4,67	0,55	49	4,82	0,39
Спец. бол. Младеновац	57	4,40	0,94	57	4,35	0,67	46	4,46	0,72
Спец. бол. Лазаревац	15	4,87	0,35	14	4,86	0,36	17	4,65	0,86
ВМА	477	4,61	0,56	471	4,56	0,66			
УКУПНО	1.482	4,55	0,67	1.653	4,52	0,66	895	4,50	0,74

Објашњењима која добијају од медицинских сестара о процедурама, тестовима и третманима којима су подвргнути је задовољно 90% испитаника, близу 7% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, док је 3% незадовољних (граф. 13).

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



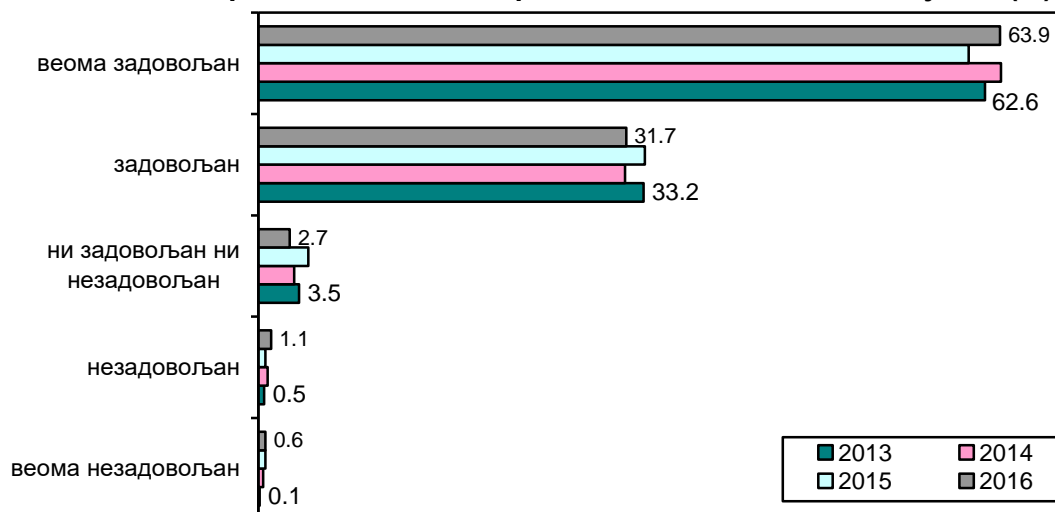
Сестринско објашњавање процедура, тестова и третмана пацијенти су оценили највишом оценом у Специјалној болници „Свети Сава“ (4,71). Најниже оцене забележене су у Институту за КВБ „Дедиње“ (4,26). Није установљена статистички значајна разлика у задовољству пацијената сестринским објашњењима процедура, тестова и третмана између анкетираних болница ($F=1,773$, $df=10$, $p=0,061$). (таб. 14)

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014.			2015.			2016.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	333	4,44	0,81	323	4,40	0,77	283	4.40	0.86
КБЦ „Др Д. Мишовић“	45	4,49	0,76	42	4,50	0,55	40	4.53	0.82
КБЦ „Звездара“	107	4,69	0,59	212	4,53	0,66	121	4.36	0.89
КБЦ „Земун“	92	4,57	0,73	104	4,40	0,66	71	4.37	0.68
КБЦ „Бежанијска коса“	101	4,31	0,76	132	4,55	0,75	83	4.43	0.75
Инс. за КВБ „Дедиње“	52	4,44	0,83	45	4,09	0,92	53	4.26	0.62
Инс. за онк. и рад. Србије	110	4,52	0,67	127	4,39	0,74	79	4.48	0.55
Инс. за реуматологију	34	4,74	0,45	44	4,55	0,59	42	4.69	0.75
Спец. бол. „Свети Сава“	48	4,71	0,54	75	4,75	0,44	49	4.71	0.54
Спец. бол. Младеновац	56	4,43	0,78	57	4,30	0,76	46	4.41	0.80
Спец. бол. Лазаревац	16	4,81	0,40	14	4,43	1,09	17	4.65	0.70
ВМА	475	4,43	0,71	471	4,44	0,74			
УКУПНО	1.469	4,48	0,73	1.646	4,45	0,73	884	4.44	0.78

Љубазношћу медицинских сестара према члановима породице и посетиоцима пацијента задовољно је око 95%, ни задовољних ни незадовољних било је близу 3%, а незадовољних око 2% пацијената. (граф. 14)

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



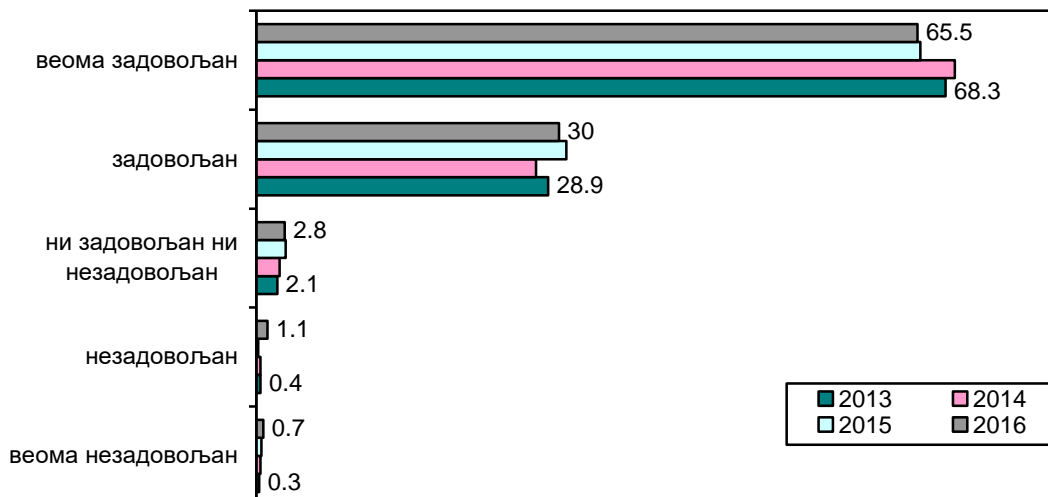
Љубазност медицинске сестре према члановима породице и посетиоцима, пацијенти су оценили највишим оценама у Институту за реуматологију (4,86). Најниже оцене забележене су у Институту за КВБ „Дедиње“ (4,31). Као и претходних година, установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству пацијената љубазношћу медицинских сестара према члановима породице и посетиоцима између анкетираних болница ($F=2,879$, $df=10$, $p=0,002$). (таб. 15)

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014.			2015.			2016.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	335	4,58	0,66	320	4,49	0,69	285	4.53	0,77
КБЦ „Др Д. Мишовић“	46	4,61	0,61	44	4,57	0,50	40	4.60	0,67
КБЦ „Звездара“	107	4,72	0,51	212	4,59	0,66	120	4.52	0,73
КБЦ „Земун“	94	4,57	0,68	104	4,50	0,56	73	4.56	0,55
КБЦ „Бежанијска коса“	103	4,34	0,74	130	4,58	0,71	81	4.58	0,57
Инс. за КВБ „Дедиње“	46	4,54	0,78	40	4,20	0,79	51	4.31	0,58
Инс. за онк. и рад. Србије	109	4,51	0,66	125	4,41	0,72	76	4.58	0,50
Инс. за реуматологију	33	4,73	0,52	42	4,64	0,53	43	4.86	0,52
Спец. бол. „Свети Сава“	48	4,73	0,54	76	4,78	0,45	48	4.83	0,38
Спец. бол. Младеновац	57	4,49	0,76	57	4,30	0,89	45	4.62	0,61
Спец. бол. Лазаревац	16	4,81	0,40	14	4,64	1,08	16	4.81	0,54
ВМА	469	4,60	0,57	471	4,58	0,61			
УКУПНО	1.463	4,58	0,63	1.635	4,54	0,66	878	4.57	0.66

Сестринском негом у целини задовољно је чак 95,5% испитаника, ни задовољних ни незадовољних је близу 3%, а незадовољно је 1,8% пацијената. Процент незадовољних је за 1,1% већи, а проценат задовољних за 1% мањи у односу на претходну годину (граф. 15).

Графикон 15. Опште задовољство сестринском негом (%)



Опште задовољство сестринском негом је највеће у Специјалној болници „Свети Сава“ (4,82) и Институту за реуматологију (4,81). Најниже оцене забележене су у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,42) и КБЦ „Земун“ (4,49). Није установљена статистички значајна разлика у општем задовољству пацијената сестринском негом између анкетираних болница ($F=1,691$, $df=10$, $p=0,078$). (таб. 16)

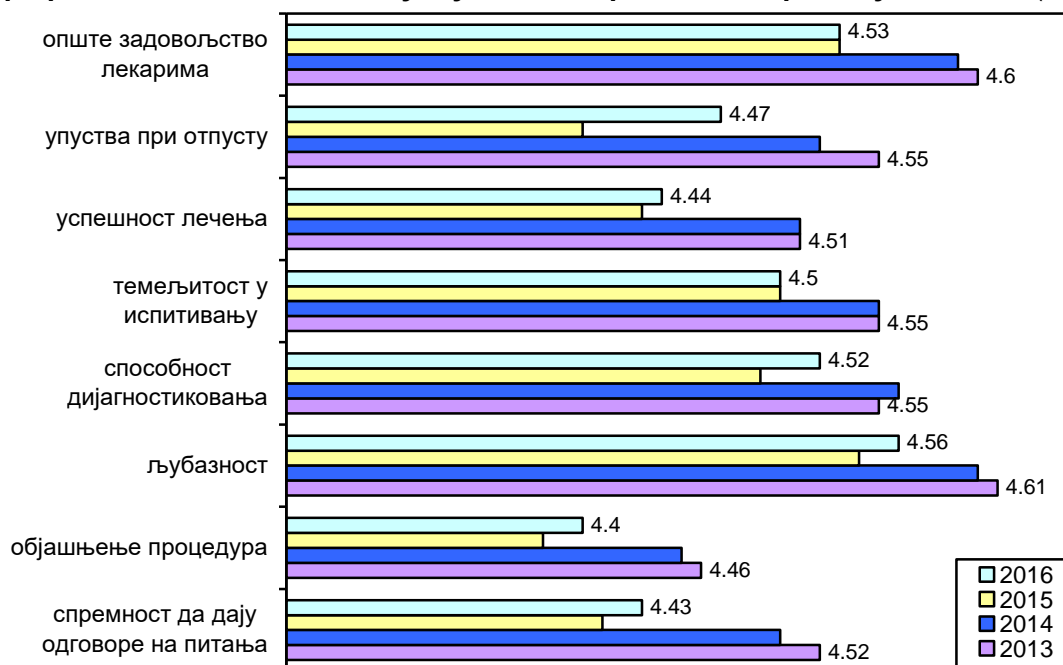
Табела 16: Опште задовољство сестринском негом – просечна оцена (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014.			2015.			2016.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	339	4,63	0,61	332	4,58	0,62	291	4,56	0,77
КБЦ „Др Д. Мишовић“	47	4,70	0,55	45	4,62	0,53	41	4,59	0,77
КБЦ „Звездара“	108	4,80	0,43	212	4,66	0,59	127	4,57	0,70
КБЦ „Земун“	93	4,70	0,69	107	4,61	0,51	74	4,49	0,62
КБЦ „Бежанијска коса“	104	4,44	0,71	132	4,66	0,66	84	4,58	0,62
Инс. за КВБ „Дедиње“	51	4,75	0,44	45	4,36	0,74	52	4,42	0,54
Инс. за онк. и рад. Србије	113	4,59	0,65	131	4,51	0,69	80	4,61	0,49
Инс. за реуматологију	34	4,82	0,39	44	4,70	0,51	43	4,81	0,45
Спец. бол. „Свети Сава“	48	4,77	0,47	76	4,82	0,39	49	4,82	0,39
Спец. бол. Младеновац	56	4,54	0,74	58	4,38	0,67	46	4,57	0,65
Спец. бол. Лазаревац	16	4,88	0,34	14	4,64	1,08	17	4,71	0,69
ВМА	489	4,64	0,55	471	4,64	0,55			
УКУПНО	1.498	4,65	0,59	1.667	4,61	0,60	904	4,59	0,67

УСЛУГЕ ЛЕКАРА ТОКОМ БОРАВКА У БОЛНИЦИ

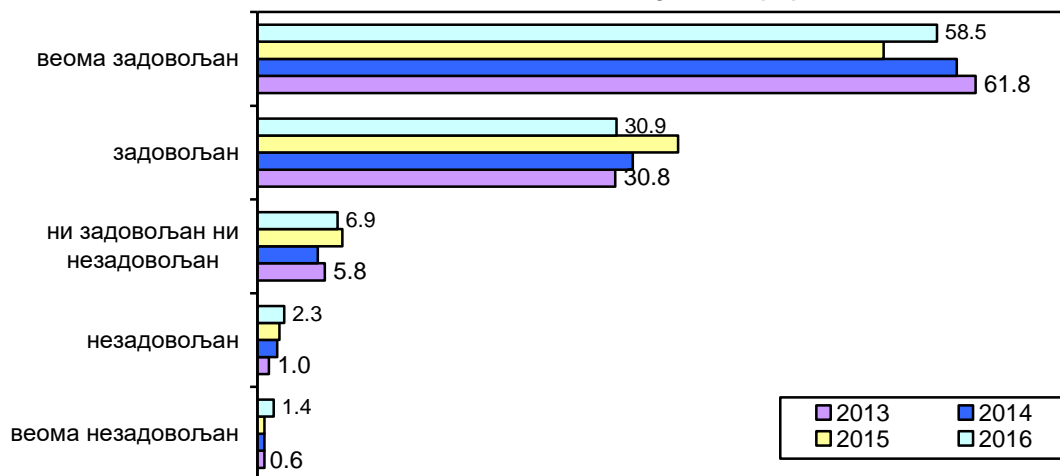
Рад лекара на интернистичким одељењима током боравка у болници пацијенти су оценили високим оценама (просечна оцена 4,53). Највише замерки, односно најниже оцене су пацијенти имали на лекарска објашњења тестова, процедура, третмана и резултата (4,4), спремност да одговарају на питања (4,43) и успешност лечења (4,44). Примећује се да су просечне оцене за све аспекте рада лекара у 2016. години једнаке или нешто више у односу на претходну годину, али су и даље ниже у односу на 2013. и 2014. годину (граф. 16).

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



Спремношћу лекара да дају одговоре на питања пацијената задовољно је 89% пацијената, ни задовољних ни незадовољних испитаника има 7%, а незадовољно је близу 4% пацијената (граф. 17).

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



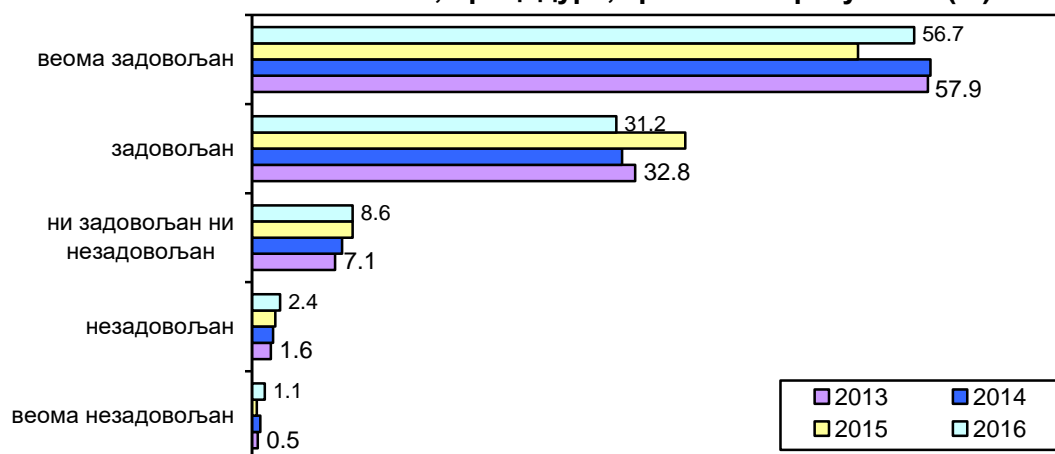
Спремност лекара да дају одговоре на питања пацијената је оцењена највишом оценом у Специјалној болници „Свети Сава“ (4,8), док је најнижа оцена забележена у КБЦ „Земун“ (4,07). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству пацијената спремношћу лекара да дају одговоре на питања између анкетираних болница ($F=3,628$, $df=10$, $p=0,000$). (таб. 17)

Табела 17: Спремност лекара да дају одговоре 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	342	4,48	0,77	332	4,40	0,81	292	4,39	0,86
КБЦ „Др Д. Мишовић“	46	4,65	0,57	45	4,51	0,51	39	4,56	0,68
КБЦ „Звездара“	113	4,63	0,64	138	4,36	0,94	125	4,44	0,86
КБЦ „Земун“	95	4,47	0,76	110	4,48	0,59	71	4,07	1,02
КБЦ „Бежанијска коса“	100	4,37	0,75	130	4,40	0,76	84	4,40	0,78
Инс. за КВБ „Дедиње“	51	4,53	0,88	44	4,16	0,71	52	4,44	0,64
Инс. за онк. и рад. Србије	121	4,45	0,71	137	4,34	0,74	84	4,45	0,81
Инс. за реуматологију	35	4,80	0,41	42	4,48	0,71	46	4,72	0,62
Спец. бол. „Свети Сава“	48	4,48	0,68	76	4,66	0,48	49	4,80	0,41
Спец. бол. Младеновац	58	4,34	0,85	59	4,24	0,73	46	4,24	1,06
Спец. бол. Лазаревац	16	4,63	0,62	14	4,86	0,36	17	4,76	0,66
ВМА	488	4,50	0,71	471	4,41	0,77			
УКУПНО	1.513	4,50	0,73	1598	4,41	0,76	905	4,43	0,83

Лекарска објашњења тестова, процедура, третмана и резултата којима се пацијент подвргава су задовољавајућа за око 88% испитаника, близу 9% су навели да нису ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је око 3% пацијената (граф. 18).

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



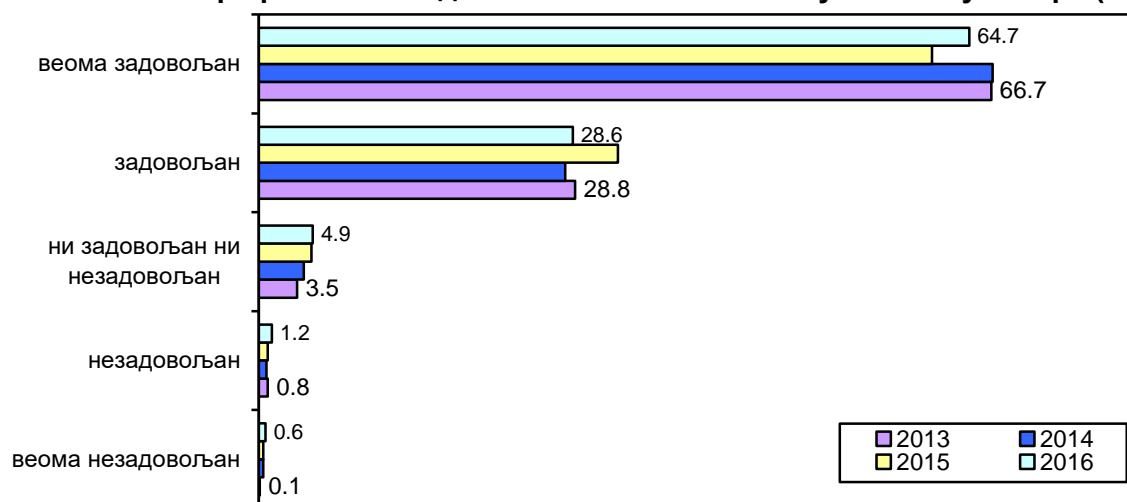
Лекарско објашњење тестова, процедура, третмана и резултата је најбоље оцењено у Специјалној болници „Свети Сава“ (4,78), док је најнижа оцена забележена у КБЦ „Земун“ (4,13) (таб. 18). Установљена је статистички значајна разлика у задовољству пацијената спремношћу лекара да дају објашњења о тестовима, процедурама, третманима и резултатима између анкетираних болница ($F=2,933$, $df=10$, $p=0,001$).

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014.			2015.			2016.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	335	4,44	0,77	322	4,35	0,84	284	4,37	0,87
КБЦ „Др Д. Мишовић“	46	4,61	0,58	45	4,53	0,50	41	4,51	0,71
КБЦ „Звездара“	107	4,59	0,76	137	4,39	0,82	115	4,36	0,86
КБЦ „Земун“	94	4,41	0,86	108	4,39	0,64	71	4,13	1,00
КБЦ „Бежанијска коса“	101	4,25	0,79	130	4,31	0,82	83	4,37	0,79
Инс. за КВБ „Дедиње“	50	4,42	0,88	44	4,27	0,54	52	4,44	0,67
Инс. за онк. и рад. Србије	113	4,41	0,76	127	4,30	0,74	81	4,43	0,76
Инс. за реуматологију	35	4,71	0,46	43	4,44	0,70	43	4,63	0,66
Спец. бол. „Свети Сава“	48	4,48	0,68	76	4,62	0,63	49	4,78	0,42
Спец. бол. Младеновац	56	4,39	0,78	56	4,25	0,69	46	4,20	1,05
Спец. бол. Лазаревац	16	4,69	0,48	14	4,86	0,36	17	4,76	0,56
ВМА	478	4,45	0,77	471	4,39	0,77			
УКУПНО	1.479	4,45	0,77	1573	4,38	0,76	882	4,40	0,83

Поштовањем и љубазношћу лекара према пацијентима задовољно је 93% пацијената, око 5% је ни задовољних ни незадовољних, док је незадовољних близу 2% (граф. 19).

Графикон 19: Задовољство испитаника љубазношћу лекара (%)



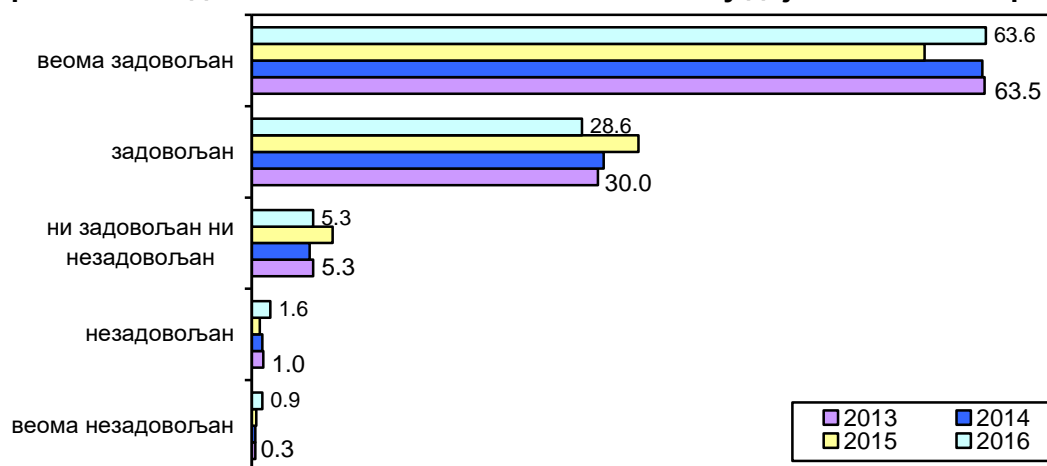
Поштовање и љубазност лекара према пацијенту највишим оценама су оцењени у Специјалној болници „Свети Сава“ (4,9). Најнижа оцена забележена је у Специјалној болници Младеновац (4,29). Постоји статистички високо значајна разлика у задовољству пацијената љубазношћу лекара између анкетираних болница ($F=3,665$, $df=10$, $p=0,000$). (таб. 19)

Табела 19 : Поштовање и љубазност 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	339	4,63	0,63	326	4,58	0,68	286	4,54	0,76
КБЦ „Др Д. Мишовић“	47	4,72	0,50	45	4,67	0,48	41	4,61	0,67
КБЦ „Звездара“	108	4,70	0,58	139	4,42	0,87	121	4,54	0,74
КБЦ „Земун“	93	4,60	0,77	107	4,55	0,55	71	4,31	0,67
КБЦ „Бежанијска коса“	103	4,41	0,73	132	4,45	0,73	84	4,56	0,65
Инс. за КВБ „Дедиње“	52	4,58	0,75	45	4,29	0,66	53	4,51	0,61
Инс. за онк. и рад. Србије	114	4,48	0,71	128	4,42	0,73	79	4,61	0,52
Инс. за реуматологију	34	4,79	0,41	43	4,58	0,59	43	4,79	0,51
Спец. бол. „Свети Сава“	48	4,58	0,61	76	4,72	0,48	49	4,90	0,31
Спец. бол. Младеновац	56	4,46	0,81	57	4,28	0,73	45	4,29	0,97
Спец. бол. Лазаревац	16	4,81	0,40	14	4,86	0,36	17	4,82	0,53
ВМА	486	4,61	0,60	471	4,59	0,61			
УКУПНО	1.496	4,60	0,65	1583	4,54	0,67	889	4,56	0,70

Способношћу лекара да дијагностикују здравствене проблеме задовољаваљно је 92% испитаника, ни задовољних ни незадовољних је око 5%, док је 2,5% незадовољних испитаника (граф. 20).

Графикон 20: Задовољство испитаника способношћу дијагностике лекара (%)



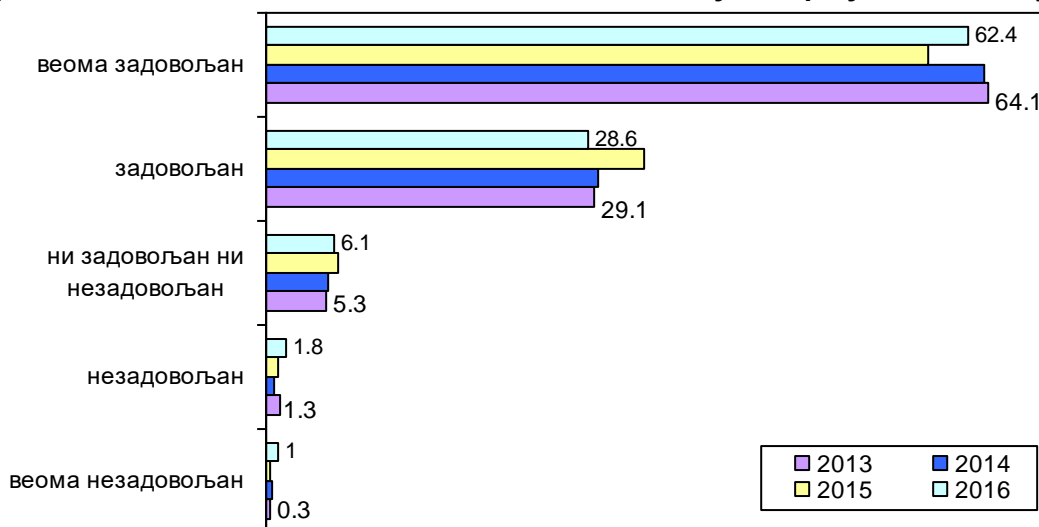
Лекарску способност дијагностиковања здравствених проблема пацијента највишом оценом су оценили пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,88), али ово треба узети с резервом с обзиром на мали број испитаника. На другом месту се налази Специјална болница „Свети Сава“ (4,83). Најнижу оценом добили су лекари у Специјалној болници Младеновац (4,24) и КБЦ „Земун“ (4,25). У 2016. постоји статистички високо значајна разлика у задовољству пацијената лекарском способношћу дијагностиковања између анкетираних болница ($F=3,451$, $df=10$, $p=0,000$). (таб. 20)

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
КЦС	335	4,55	0,64	321	4,51	0,69	284	4,56	0,78
КБЦ „Др Д. Мишовић“	46	4,63	0,65	44	4,61	0,49	41	4,59	0,74
КБЦ „Звездара“	108	4,69	0,54	134	4,54	0,70	119	4,46	0,76
КБЦ „Земун“	93	4,57	0,71	105	4,51	0,56	71	4,25	0,84
КБЦ „Бежанијска коса“	102	4,36	0,76	130	4,48	0,78	83	4,54	0,67
Инс. за КВБ „Дедиње“	53	4,58	0,84	43	4,33	0,57	51	4,51	0,58
Инс. за онк. и рад. Србије	111	4,46	0,74	123	4,47	0,64	78	4,46	0,62
Инс. за реуматологију	35	4,80	0,41	43	4,49	0,74	41	4,73	0,63
Спец. бол. „Свети Сава“	48	4,54	0,62	75	4,72	0,48	48	4,83	0,38
Спец. бол. Младеновац	54	4,43	0,79	57	4,19	0,88	46	4,24	1,08
Спец. бол. Лазаревац	16	4,56	0,51	14	4,79	0,43	17	4,88	0,49
ВМА	471	4,58	0,62	471	4,45	0,74			
УКУПНО	1.472	4,56	0,66	1560	4,49	0,70	879	4,52	0,75

Темељитошћу лекара у испитивању задовољно је 91% пацијената, 6% није ни задовољно ни незадовољно, док је близу 3% незадовољних испитаника (граф. 21).

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



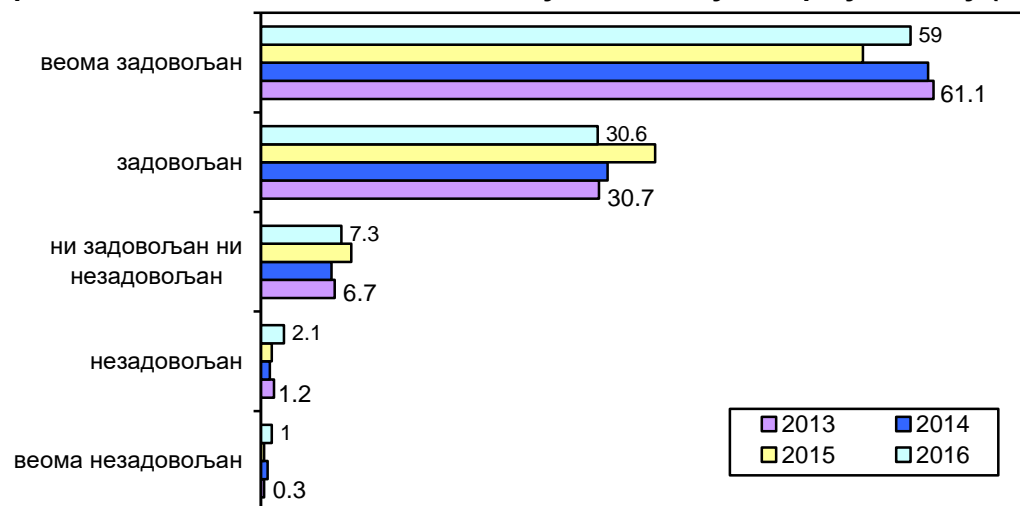
Темељитост лекара у испитивању је најбоље оцењена у Специјалној болници „Свети Сава“ (4,83). Најнижу оцену добили су лекари у Специјалној болници за интерне болести Младеновац (4,11). Постоји статистички високо значајна разлика у задовољству пацијената темељитошћу лекара између анкетираних болница ($F=3,275$, $df=10$, $p=0,000$). (таб. 21)

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
КЦС	334	4,56	0,67	321	4,53	0,68	288	4,53	0,79
КБЦ „Др Д. Мишовић“	46	4,65	0,60	42	4,60	0,50	40	4,50	0,82
КБЦ „Звездара“	107	4,73	0,49	137	4,50	0,77	119	4,49	0,79
КБЦ „Земун“	92	4,53	0,85	106	4,47	0,59	70	4,27	0,80
КБЦ „Бежанијска коса“	101	4,31	0,81	129	4,48	0,75	84	4,46	0,72
Инс. за КВБ „Дедиње“	51	4,55	0,88	44	4,25	0,65	51	4,53	0,61
Инс. за онк. и рад. Србије	108	4,43	0,76	126	4,39	0,74	75	4,44	0,62
Инс. за реуматологију	35	4,77	0,43	43	4,44	0,73	43	4,67	0,64
Спец. бол. „Свети Сава“	48	4,56	0,62	76	4,71	0,48	48	4,83	0,43
Спец. бол. Младеновац	56	4,45	0,78	58	4,26	0,76	46	4,11	1,22
Спец. бол. Лазаревац	16	4,75	0,45	14	4,86	0,36	17	4,76	0,66
ВМА	480	4,56	0,63	471	4,52	0,67			
УКУПНО	1.474	4,55	0,68	1567	4,50	0,68	881	4,50	0,78

Успешношћу лекара у лечењу задовољно је близу 90% испитаника, ни задовољних ни незадовољних је око 7%, док је незадовољних 3% испитаника (граф. 22).

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



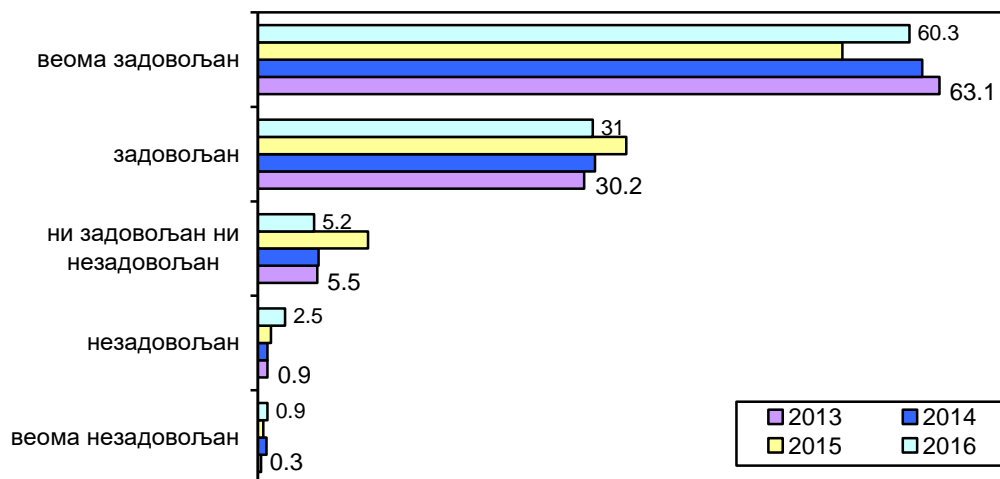
Успешност лекара у лечењу најбоље је оцењена у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,76), али ово треба узети с резервом с обзиром на мали број испитаника. На другом месту је Специјална болница „Свети Сава“ (4,73). Најнижу оцену добили су лекари у Специјалној болници за интерне болести Младеновац (4,07). Постоји статистички високо значајна разлика у задовољству пацијената лекарском успешношћу лечења између анкетираних болница ($F=3,477$, $df=10$, $p=0,000$). (таб. 22)

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
КЦС	316	4,49	0,74	310	4,47	0,69	282	4,49	0,81
КБЦ „Др Д. Мишовић“	46	4,72	0,54	45	4,60	0,50	40	4,45	0,88
КБЦ „Звездара“	108	4,69	0,57	136	4,50	0,69	120	4,45	0,84
КБЦ „Земун“	92	4,48	0,83	106	4,48	0,72	72	4,18	0,72
КБЦ „Бежанијска коса“	97	4,35	0,76	126	4,40	0,77	82	4,45	0,71
Инс. за КВБ „Дедиње“	52	4,44	0,92	43	4,37	0,54	50	4,60	0,61
Инс. за онк. и рад. Србије	110	4,39	0,79	129	4,39	0,80	73	4,29	0,79
Инс. за реуматологију	35	4,57	0,61	45	4,47	0,76	43	4,58	0,79
Спец. бол. „Свети Сава“	48	4,60	0,61	75	4,71	0,56	49	4,73	0,49
Спец. бол. Младеновац	55	4,36	0,83	57	4,23	0,76	45	4,07	1,10
Спец. бол. Лазаревац	16	4,63	0,50	14	4,71	0,47	17	4,76	0,66
ВМА	442	4,52	0,65	471	4,38	0,74			
УКУПНО	1.417	4,51	0,71	1.557	4,43	0,71	873	4,44	0,80

Упутствима лекара приликом отпуста са болничког лечења задовољно је око 91% пацијената, ни задовољних ни незадовољних је око 5%, док је незадовољних преко 3% испитаника (граф. 23).

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



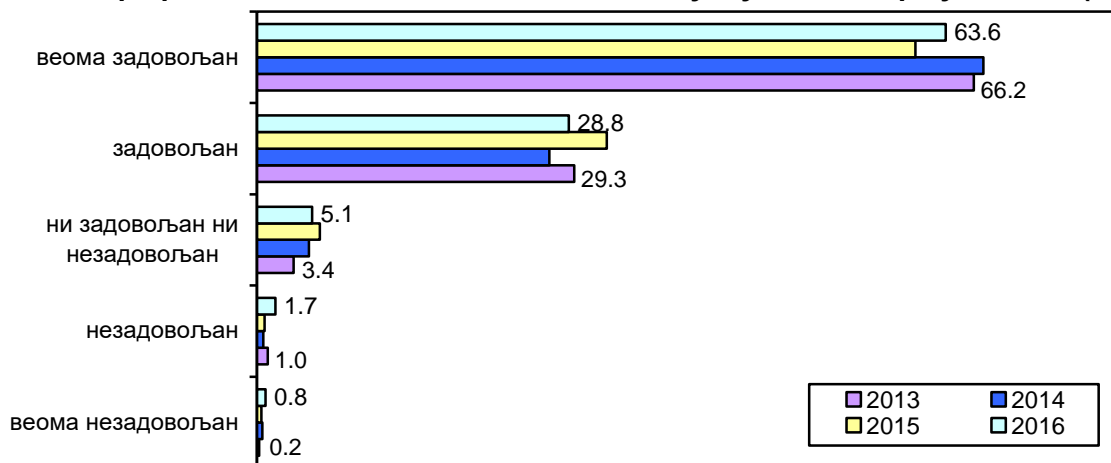
Упутства која лекар даје приликом болничког отпуста су најбоље оцењена у све три године посматрања у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,82 у 2016. години), али ово треба узети с резервом с обзиром на мали број испитаника. На другом месту се налази Специјална болница „Свети Сава“ (4,78). Најнижа оцена забележена је у КБЦ „Земун“ (4,14). У 2016. години постоји статистички високо значајна разлика у задовољству пацијената лекарским упутствима приликом отпуста између анкетираних болница ($F=3,425$, $df=10$, $p=0,000$). (таб. 23)

Табела 23: Лекарска упутства приликом 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
КЦС	304	4,48	0,73	299	4,43	0,73	272	4.50	0.80
КБЦ „Др Д. Мишовић“	45	4,71	0,55	44	4,57	0,50	41	4.54	0.81
КБЦ „Звездара“	105	4,69	0,56	127	4,42	0,88	116	4.43	0.82
КБЦ „Земун“	93	4,39	0,90	101	4,42	0,60	72	4.14	0.88
КБЦ „Бежанијска коса“	94	4,34	0,80	124	4,47	0,77	81	4.47	0.76
Инс. за КВБ „Дедиње“	48	4,52	0,77	41	4,46	0,55	51	4.49	0.61
Инс. за онк. и рад. Србије	111	4,50	0,70	129	4,43	0,76	79	4.53	0.55
Инс. за реуматологију	35	4,63	0,55	44	4,50	0,66	43	4.63	0.66
Спец. бол. „Свети Сава“	47	4,60	0,61	76	4,70	0,49	49	4.78	0.59
Спец. бол. Младеновац	56	4,43	0,76	57	4,30	0,68	43	4.16	1.13
Спец. бол. Лазаревац	16	4,75	0,45	14	4,79	0,43	17	4.82	0.53
ВМА	395	4,54	0,70	471	4,27	0,83			
УКУПНО	1.349	4,52	0,72	1.527	4,40	0,76	864	4.47	0.79

Лекарским услугама у целини током болничког лечења је задовољно 92,4% испитаника, што је мање од резултата за медицинске сестре (95,5%). Лекарским услугама је ни задовољно ни незадовољно 5,1% испитаника, а незадовољно је 2,5% пацијената (граф. 24), што је нешто већи проценат незадовољних у односу на медицинске сестре (за 0,7%).

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



Лекарским услугама у целини су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,88) и Специјалној болници „Свети Сава“ (4,88). Најнижа оцена забележена је у Специјалној болници Младеновац (4,2) и КБЦ „Земун“ (4,25). Постоји статистички високо значајна разлика у задовољству пацијената лекарским услугама у целини између анкетираних болница ($F=3,903$, $df=10$, $p=0,000$). (таб. 24)

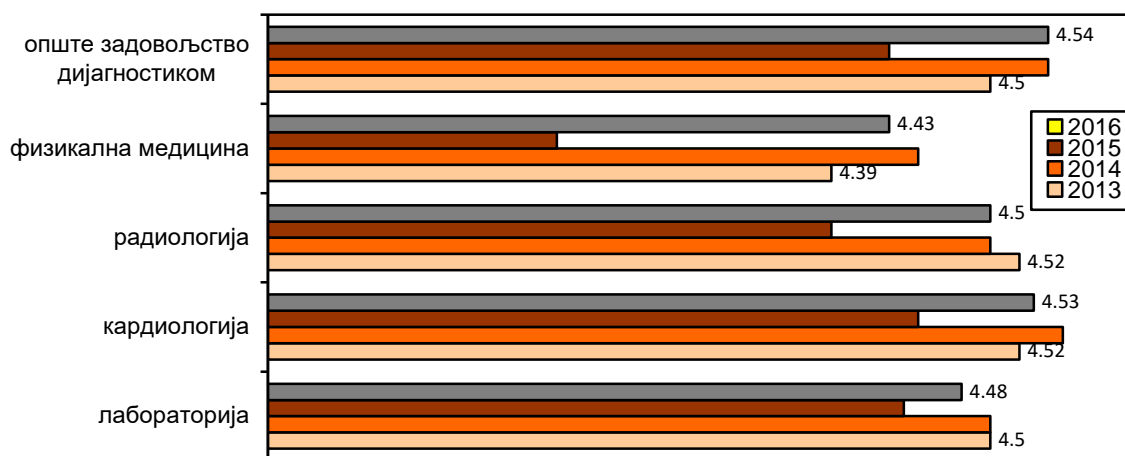
Табела 24: Опште задовољство услугама лекара – просечна оцена (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014.			2015.			2016.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	340	4,58	0,69	324	4,52	0,69	288	4.53	0.79
КБЦ „Др Д. Мишовић“	46	4,76	0,52	44	4,66	0,48	40	4.60	0.74
КБЦ „Звездара“	107	4,72	0,49	139	4,45	0,79	128	4.52	0.76
КБЦ „Земун“	93	4,56	0,79	105	4,57	0,55	72	4.25	0.78
КБЦ „Бежанијска коса“	101	4,37	0,80	127	4,48	0,78	84	4.51	0.67
Инс. за КВБ „Дедиње“	54	4,61	0,81	44	4,59	0,54	49	4.53	0.54
Инс. за онк. и рад. Србије	113	4,54	0,71	133	4,48	0,70	80	4.55	0.55
Инс. за реуматологију	35	4,80	0,41	44	4,61	0,62	43	4.72	0.63
Спец. бол. „Свети Сава“	48	4,58	0,61	76	4,74	0,44	49	4.88	0.33
Спец. бол. Младеновац	55	4,47	0,77	57	4,33	0,66	46	4.20	1.05
Спец. бол. Лазаревац	16	4,75	0,45	14	4,79	0,43	17	4.88	0.49
ВМА	474	4,62	0,60	471	4,52	0,67			
УКУПНО	1.482	4,59	0,66	1.578	4,53	0,67	896	4.53	0.74

ЗАДОВОЉСТВО ДИЈАГНОСТИЧКИМ И ТЕРАПИЈСКИМ УСЛУГАМА

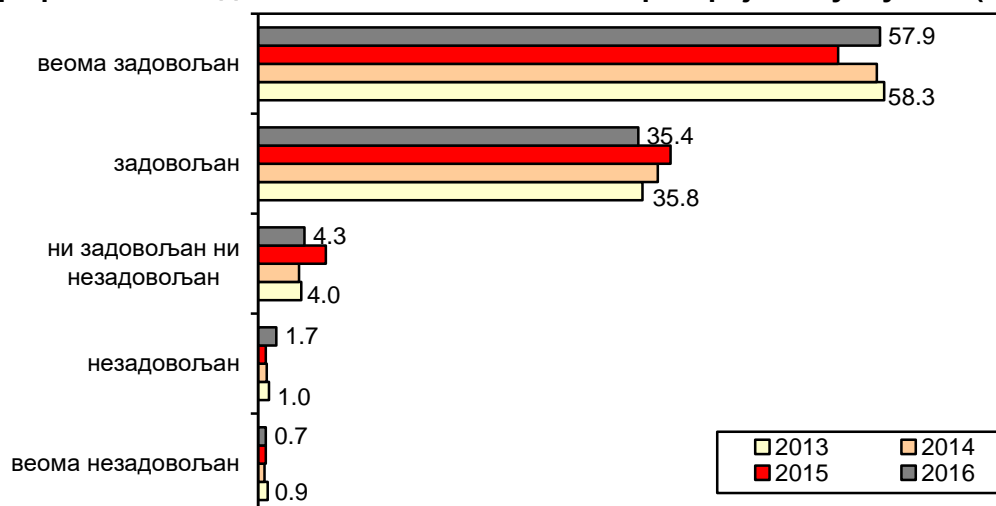
Дијагностичке услуге су пацијенти на интернистичким одељењима оценили нешто вишим оценама у односу на претходну годину (граф. 25). Најнижом оценом, условно речено с обзиром на висок степен задовољства, у све четири године посматрања оцењене су услуге физикалне терапије.

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



Лабораторијским услугама је задовољно око 93% пацијената, ни задовољних ни незадовољних је око 4%, а незадовољних је близу 3% (граф. 26). Лабораторијске услуге није користило 47 пацијената, а још 98 није одговорило на ово питање, што заједно чини 15,1% од укупног броја испитаника.

Графикон 26: Задовољство испитаника лабораторијским услугама (%)



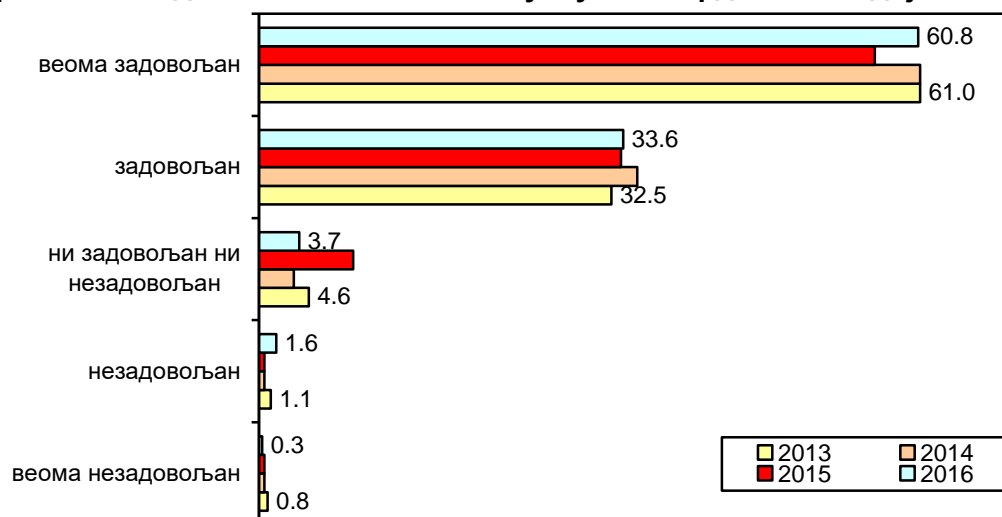
Лабораторијским услугама најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници „Свети Сава“ (4,81), а најмање су задовољни у КБЦ „Земун“ (4,25) и Институту за онкологију и радиологију Србије (4,26). Постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника пруженим лабораторијским услугама између анкетираних болница ($F=3,530$, $df=10$, $p=0,000$). (таб. 25)

Табела 25: Задовољство испитаника лабораторијским услугама – 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	292	4,52	0,64	299	4,42	0,66	260	4,49	0,72
КБЦ „Др Д. Мишовић“	41	4,66	0,53	44	4,48	0,59	36	4,72	0,61
КБЦ „Звездара“	87	4,53	0,71	119	4,36	0,69	110	4,44	0,83
КБЦ „Земун“	80	4,46	0,71	96	4,41	0,72	65	4,25	0,90
КБЦ „Бежанијска коса“	95	4,32	0,73	126	4,60	0,72	73	4,53	0,63
Инс. за КВБ „Дедиње“	27	4,59	0,57	27	4,33	0,68	40	4,43	0,55
Инс. за онк. и рад. Србије	110	4,40	0,89	131	4,31	0,89	81	4,26	0,75
Инс. за реуматологију	33	4,60	0,50	37	4,46	0,65	39	4,67	0,48
Спец. бол. „Свети Сава“	48	4,58	0,58	75	4,77	0,42	48	4,81	0,39
Спец. бол. Младеновац	44	4,39	0,89	57	4,28	0,67	47	4,43	0,71
Спец. бол. Лазаревац	13	4,77	0,44	14	4,79	0,42	18	4,72	0,83
ВМА	443	4,53	0,61	443	4,43	0,73			
УКУПНО	1.313	4,50	0,67	1.468	4,44	0,71	817	4,48	0,73

Кардиолошким услугама (ЕКГ, тест оптерећења) задовољно је око 94% пацијената, ни задовољно ни незадовољно је близу 4%, а незадовољних је око 2% испитаника (граф. 27). Кардиолошке услуге није користило 129 пацијената, а још 155 није одговорило на ово питање, што заједно чини 29,5% од укупног броја испитаника.

Графикон 27: Задовољство испитаника услугама кардиолошке дијагностике (%)



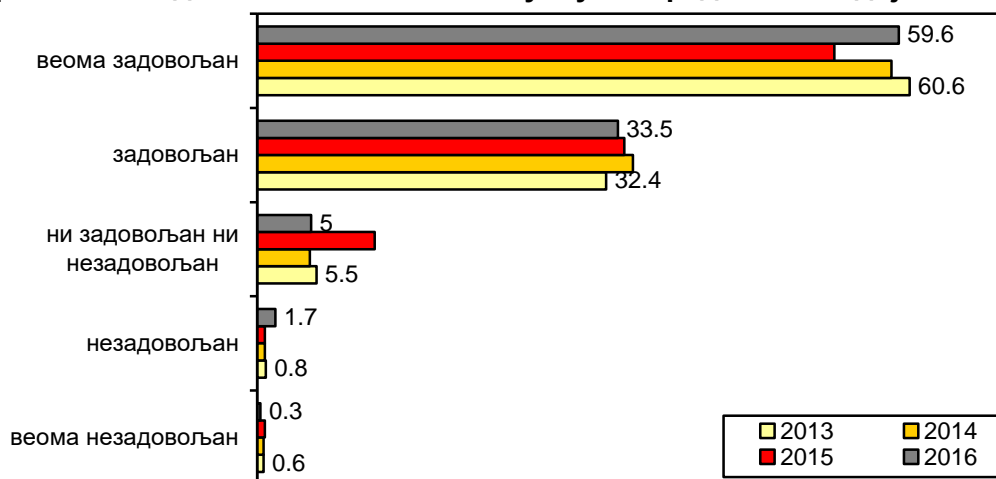
Услугама кардиолошке дијагностике најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,89) и Специјалној болници „Свети Сава“ (4,83). Најмање су задовољни у КБЦ „Земун“ (4,35). Постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника пруженим услугама кардиолошке дијагностике између анкетираних болница ($F=2,521$, $df=10$, $p=0,006$). (таб. 26)

Табела 26: Задовољство испитаника кардиолошким услугама – 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	233	4,55	0,61	240	4,46	0,74	202	4,52	0,69
КБЦ „Др Д. Мишовић“	36	4,64	0,54	37	4,46	0,56	28	4,71	0,81
КБЦ „Звездара“	79	4,68	0,49	109	4,49	0,62	92	4,43	0,79
КБЦ „Земун“	68	4,54	0,63	86	4,51	0,53	49	4,35	0,75
КБЦ „Бежанијска коса“	83	4,33	0,68	116	4,60	0,74	63	4,54	0,67
Инс. за КВБ „Дедиње“	36	4,69	0,52	35	4,60	0,55	37	4,51	0,56
Инс. за онк. и рад. Србије	95	4,43	0,79	124	4,31	0,88	70	4,47	0,53
Инс. за реуматологију	29	4,72	0,45	35	4,43	0,65	29	4,62	0,56
Спец. бол. „Свети Сава“	39	4,64	0,54	69	4,80	0,40	47	4,83	0,52
Спец. бол. Младеновац	44	4,59	0,73	56	4,27	0,67	43	4,40	0,69
Спец. бол. Лазаревац	11	4,73	0,47	14	4,71	0,47	18	4,89	0,32
ВМА	340	4,57	0,62	377	4,37	0,77			
УКУПНО	1.093	4,56	0,63	1.298	4,45	0,72	678	4,53	0,68

Услугама радиолошке дијагностике (рендген, ултразвук, скенер) задовољно је 93% пацијената, ни задовољних ни незадовољних је 5%, а незадовољних је само 2% испитаника (граф. 28). Радиолошке услуге није користило 97 пацијената, а још 142 није одговорило на ово питање, што заједно чини 24,9% од укупног броја испитаника.

Графикон 28: Задовољство испитаника услугама радиолошке дијагностике (%)



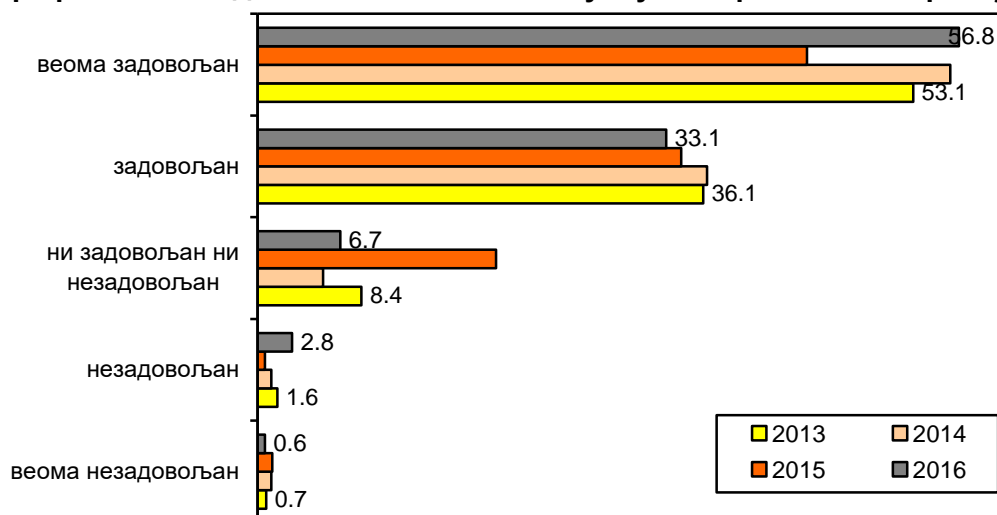
Услугама радиолошке дијагностике најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници „Свети Сава“ (4,84) и Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,83). Пацијенти су најмање задовољни у КБЦ „Земун“ (4,29). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника пруженим радиолошким услугама између анкетираних болница ($F=3,558$, $df=10$, $p=0,000$). (таб. 27)

Табела 27: Задовољство испитаника радиолошким услугама–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	245	4,51	0,61	245	4,48	0,65	228	4,49	0,72
КБЦ „Др Д. Мишовић“	40	4,60	0,67	43	4,42	0,66	31	4,74	0,51
КБЦ „Звездара“	81	4,52	0,78	105	4,30	0,72	96	4,35	0,86
КБЦ „Земун“	66	4,59	0,61	88	4,51	0,66	58	4,29	0,77
КБЦ „Бежанијска коса“	74	4,38	0,72	125	4,63	0,70	65	4,54	0,69
Инс. за КВБ „Дедиње“	30	4,77	0,50	33	4,39	0,75	34	4,56	0,50
Инс. за онк. и рад. Србије	89	4,38	0,83	108	4,31	0,83	63	4,37	0,60
Инс. за реуматологију	32	4,59	0,56	35	4,43	0,65	38	4,68	0,53
Спец. бол. „Свети Сава“	47	4,68	0,56	71	4,79	0,44	49	4,84	0,37
Спец. бол. Младеновац	43	4,40	0,85	56	4,27	0,67	43	4,47	0,70
Спец. бол. Лазаревац	11	4,64	0,67	14	4,79	0,43	18	4,83	0,38
ВМА	294	4,50	0,66	366	4,20	0,89			
УКУПНО	1.052	4,51	0,68	1.289	4,39	0,76	723	4,50	0,69

Услугама физикалне терапије задовољно је 90% испитаника, ни задовољних ни незадовољних је око 7% пацијената, а незадовољних око 3% (граф. 29). Услуге физикалне терапије није користио 301 пацијент, а још 196 није одговорило на ово питање, што заједно чини 51,7% од укупног броја испитаника.

Графикон 29: Задовољство испитаника услугама физикалне терапије (%)



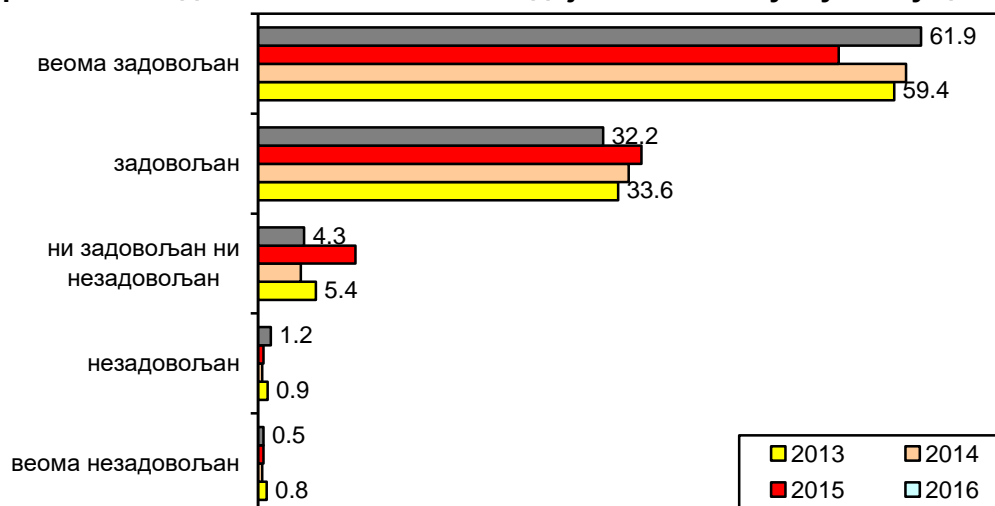
Услугама физикалне медицине и рехабилитације најзадовољнији су пацијенти у КБЦ „Др Драгиша Мишовић“ (4,88). Испитаници су најмање задовољни у КБЦ „Земун“ (4,03). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника пруженим услугама физикалне медицине између анкетираних болница ($F=4,239$, $df=10$, $p=0,000$). (таб. 28)

Табела 28: Задовољство испитаника услугама физикалне медицине и рехабилитације – 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	130	4,35	0,83	150	4,23	0,91	121	4,35	0,80
КБЦ „Др Д. Мишовић“	21	4,38	0,67	26	4,50	0,65	25	4,88	0,33
КБЦ „Звездара“	47	4,68	0,47	56	4,32	0,64	74	4,43	0,81
КБЦ „Земун“	45	4,47	0,94	53	4,43	0,57	37	4,03	1,09
КБЦ „Бежанијска коса“	48	4,19	0,76	55	4,31	0,96	42	4,36	0,73
Инс. за КВБ „Дедиње“	13	4,69	0,48	24	4,50	0,59	26	4,46	0,51
Инс. за онк. и рад. Србије	57	4,32	0,78	69	4,28	0,82	34	4,21	0,88
Инс. за реуматологију	26	4,62	0,64	33	4,51	0,71	35	4,71	0,62
Спец. бол. „Свети Сава“	43	4,63	0,82	57	4,79	0,45	38	4,82	0,46
Спец. бол. Младеновац	32	4,34	0,87	49	4,22	0,87	21	4,14	0,85
Спец. бол. Лазаревац	8	4,75	0,46	8	4,50	0,53	12	4,67	0,65
ВМА	154	4,51	0,62	247	3,82	0,88			
УКУПНО	624	4,45	0,75	827	4,20	0,86	465	4,43	0,79

На питање о задовољству дијагностичким услугама у целини 94% пацијената се изјаснило да су задовољни или веома задовољни, ни задовољних ни незадовољних је 4%, а незадовољних је око 2% испитаника (граф. 30). Дијагностичке услуге није користило 53 пацијента, а још 133 није одговорило на ово питање, што заједно чини 19,3% од укупног броја испитаника.

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



Дијагностичким услугама у целини најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници „Свети Сава“ (4,84) и Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,72). Пацијенти су најмање задовољни у КБЦ „Земун“ (4,25) и Институту за онкологију и радиологију Србије (4,30). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника дијагностичким услугама између анкетираних болница ($F=3,639$, $df=10$, $p=0,000$). (таб. 29)

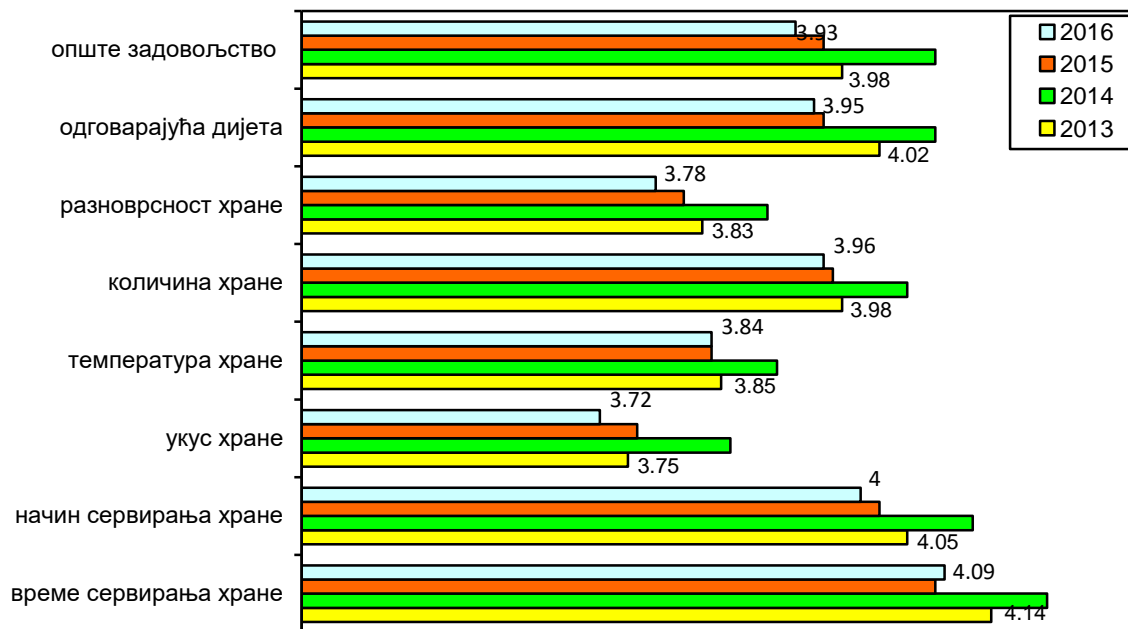
Табела 29: Задовољство испитаника дијагностичким услугама у целини - (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014.			2015.			2016.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	265	4,56	0,56	272	4,40	0,73	247	4,56	0,68
КБЦ „Др Д. Мишовић“	40	4,58	0,59	43	4,49	0,55	36	4,69	0,62
КБЦ „Звездара“	92	4,63	0,57	116	4,36	0,62	106	4,52	0,72
КБЦ „Земун“	78	4,60	0,59	91	4,46	0,56	60	4,25	0,88
КБЦ „Бежанијска коса“	90	4,41	0,67	127	4,63	0,70	69	4,54	0,68
Инс. за КВБ „Дедиње“	39	4,72	0,51	36	4,53	0,65	39	4,62	0,49
Инс. за онк. и рад. Србије	98	4,37	0,82	110	4,33	0,76	70	4,30	0,69
Инс. за реуматологију	32	4,53	0,72	40	4,55	0,68	39	4,69	0,52
Спец. бол. „Свети Сава“	48	4,75	0,44	75	4,80	0,40	49	4,84	0,37
Спец. бол. Младеновац	44	4,48	0,76	55	4,31	0,60	43	4,47	0,70
Спец. бол. Лазаревац	13	4,77	0,44	14	4,71	0,47	18	4,72	0,67
ВМА	403	4,54	0,65	441	4,33	0,80			
УКУПНО	1.242	4,55	0,63	1.420	4,43	0,72	776	4,54	0,68

УСЛУГЕ БОЛНИЧКЕ ИСХРАНЕ

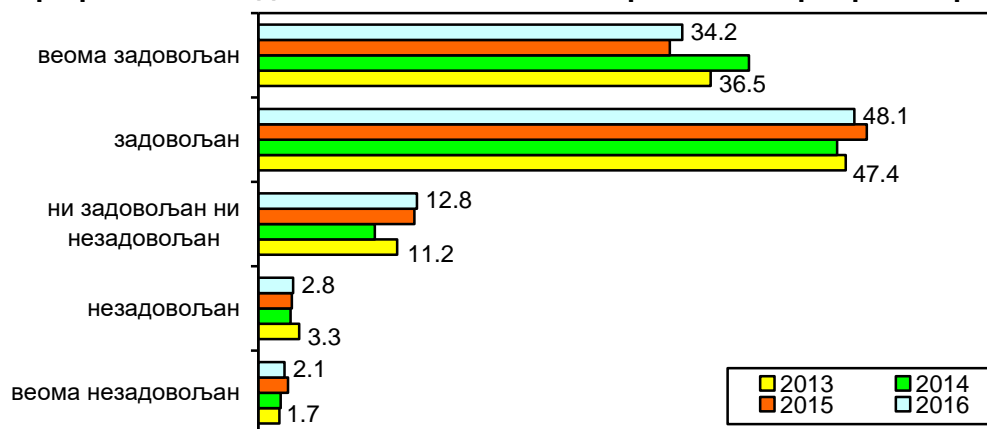
Када су у питању услуге болничке исхране, пацијенти су, као и ранијих година били најзадовољнији временом и начином сервирања хране, а најмање задовољни укусом и разноврсношћу хране (граф. 31). Просечне оцене у 2016. години су углавном нешто ниже у односу на претходне три године. Изузетак је задовољство временом сервирања хране, које је нешто боље оцењено у односу на претходну годину.

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



Временом сервирања хране у болници у 2016. години било је задовољно 82% пацијената, око 13% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а незадовољних је било око 5% (граф. 32).

Графикон 32: Задовољство испитаника временом сервирања хране (%)



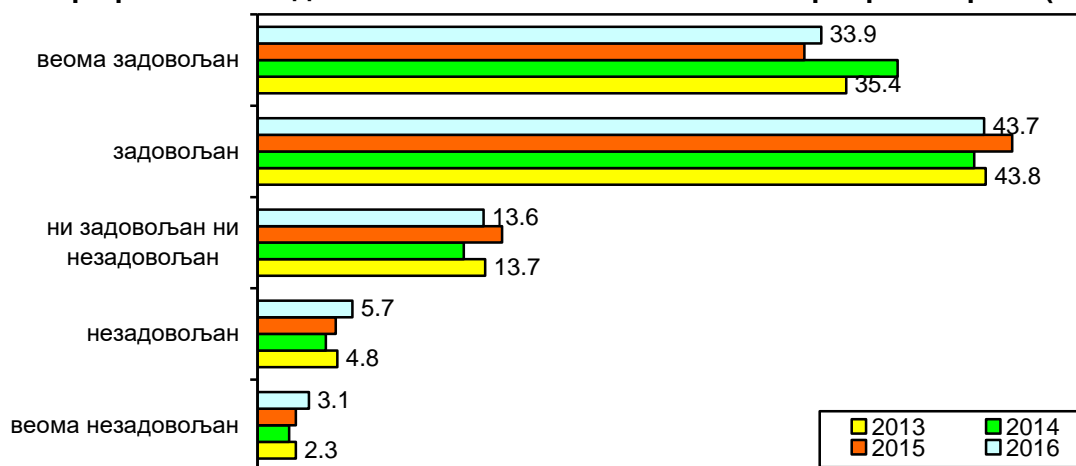
Посматрано по болницама временом сервирања хране најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (4,60), а најмање задовољни у КБЦ „Земун“ (3,76). Постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника временом сервирања хране између анкетираних болница ($F=5,514$, $df=10$, $p=0,000$). (таб. 30)

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
КЦС	330	4,05	0,94	327	3,97	0,88	287	4.09	0.87
КБЦ „Др Д. Мишовић“	45	4,36	0,68	45	3,76	1,11	42	4.21	0.92
КБЦ „Звездара“	104	4,31	0,87	136	3,81	1,07	121	3.96	0.95
КБЦ „Земун“	93	4,06	1,01	106	4,05	0,80	70	3.76	1.06
КБЦ „Бежанијска коса“	94	4,18	0,70	130	4,29	0,84	82	4.30	0.66
Инс. за КВБ „Дедиње“	50	4,28	0,73	44	3,98	0,70	53	4.23	0.64
Инс. за онк. и рад. Србије	118	3,92	0,94	134	4,01	0,84	84	3.80	0.90
Инс. за реуматологију	35	4,34	0,68	44	4,27	0,66	47	4.23	0.79
Спец. бол. „Свети Сава“	49	4,47	0,65	74	4,54	0,53	48	4.60	0.57
Спец. бол. Младеновац	52	4,31	0,85	57	4,14	0,61	46	4.04	0.79
Спец. бол. Лазаревац	16	4,63	0,50	14	4,64	0,63	18	4.56	0.86
ВМА	484	4,29	0,77	471	4,13	0,90			
УКУПНО	1.470	4,20	0,85	1.582	4,08	0,88	898	4.09	0.87

Начином сервирања хране у болници је задовољно око 77% пацијената, око 14% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а незадовољних је близу 9% испитаника (граф. 33).

Графикон 33: Задовољство испитаника начином сервирања хране (%)



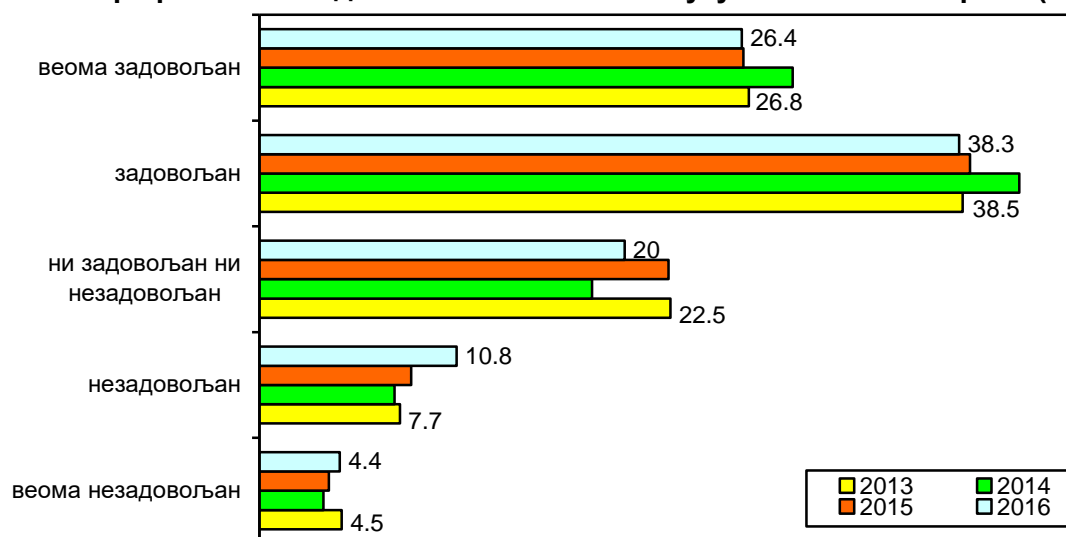
Начином сервирања хране су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,72), али ово треба узети с резервом с обзиром на мали број испитаника. На другом месту је Специјална болница „Свети Сава“ (4,59). Пацијенти су најмање задовољни у КБЦ „Земун“ (3,53). Као и претходних година, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника у начину сервирања хране између анкетираних болница ($F=6,043$, $df=10$, $p=0,000$). (таб. 31)

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
КЦС	324	3,95	0,99	320	3,87	1,00	284	3.96	0.99
КБЦ „Др Д. Мишовић“	44	4,18	0,87	44	3,75	1,06	41	4.22	0.88
КБЦ „Звездара“	100	4,24	0,90	133	3,78	1,09	117	3.91	1.03
КБЦ „Земун“	93	3,95	1,07	102	3,93	0,88	70	3.53	1.20
КБЦ „Бежанијска коса“	94	4,07	0,89	127	4,22	0,91	82	4.01	1.06
Инс. за КВБ „Дедиње“	51	4,27	0,72	44	4,07	0,50	49	4.27	0.70
Инс. за онк. и рад. Србије	109	3,80	0,99	131	3,85	0,92	78	3.78	0.91
Инс. за реуматологију	35	4,26	0,70	43	4,26	0,76	45	4.24	0.80
Спец. бол. „Свети Сава“	49	4,47	0,68	75	4,47	0,58	49	4.59	0.64
Спец. бол. Младеновац	48	4,38	0,76	58	4,14	0,71	45	3.89	0.93
Спец. бол. Лазаревац	16	4,75	0,44	14	4,71	0,47	18	4.72	0.57
ВМА	484	4,21	0,83	471	4,09	0,92			
УКУПНО	1.447	4,12	0,91	1.562	4,02	0,93	878	4.00	0.99

Укусом хране у болници је задовољно око 65% пацијената, 20% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а незадовољних је 15% испитаника (граф. 34).

Графикон 34: Задовољство испитаника укусом болничке хране (%)



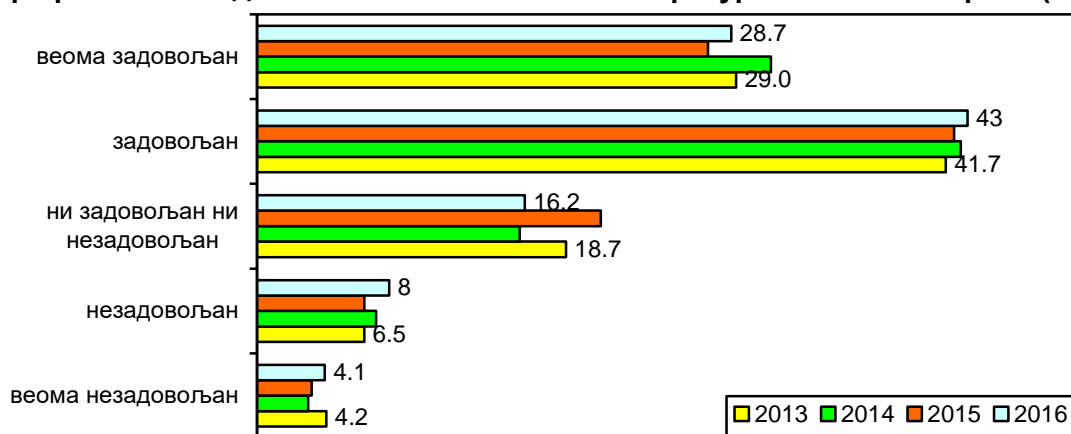
Укусом болничке хране најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници „Свети Сава“ (4,47), а најмање су задовољни у КБЦ „Земун“ (3,07). Постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника укусом хране између анкетираних болница ($F=8,754$, $df=10$, $p=0,000$). (таб. 32)

Табела 32: Укус 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	319	3,63	1,08	316	3,61	1,07	287	3.67	1.08
КБЦ „Др Д. Мишовић“	45	4,16	0,82	44	3,43	1,13	41	3.80	1.17
КБЦ „Звездара“	101	3,95	1,01	133	3,38	1,15	118	3.58	1.10
КБЦ „Земун“	92	3,55	1,25	105	3,57	1,08	68	3.07	1.24
КБЦ „Бежанијска коса“	96	3,68	0,98	129	4,03	1,02	81	4.04	0.95
Инс. за КВБ „Дедиње“	49	4,06	0,89	44	4,11	0,49	52	3.98	0.94
Инс. за онк. и рад. Србије	107	3,48	1,11	131	3,56	1,05	80	3.30	1.08
Инс. за реуматологију	34	3,88	0,94	42	3,81	1,09	45	3.98	0.99
Спец. бол. „Свети Сава“	49	4,47	0,64	73	4,44	0,58	49	4.47	0.79
Спец. бол. Младеновац	47	4,45	0,71	58	3,93	0,92	46	3.76	0.99
Спец. бол. Лазаревац	16	4,44	0,81	14	4,64	0,50	18	4.44	0.86
ВМА	485	3,97	0,95	471	3,83	1,03			
УКУПНО	1.440	3,86	1,03	1.560	3,76	1,05	885	3.72	1.10

Температуром хране у болници је задовољно близу 72% пацијената, 16% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а незадовољних је око 12% испитаника (граф. 35).

Графикон 35: Задовољство испитаника температуром болничке хране (%)



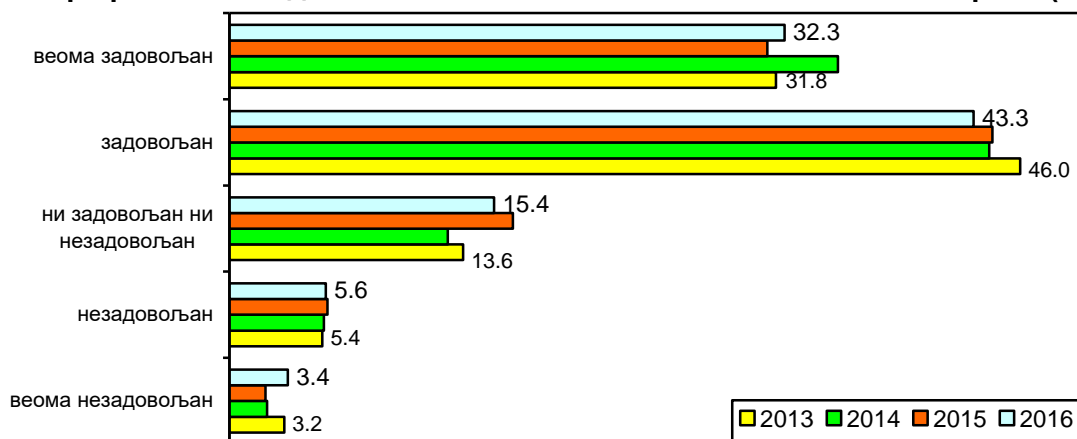
Температуром хране најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију Лазаревац (4,56), али ово треба узети с резервом с обзиром на мали број испитаника. На другом месту се налази Специјална болница „Свети Сава“ (4,55). Најмање су задовољни пацијенти у Институту за онкологију и радиологију Србије (3,30) у све три посматране године (таб. 33). Као и претходних година, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника температуром хране између анкетираних болница ($F=9,210$, $df=10$, $p=0,000$).

Табела 33: Температура 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	312	3,68	1,12	315	3,66	1,04	282	3.73	1.08
КБЦ „Др Д. Мишовић“	44	4,16	0,83	44	3,66	1,08	41	3.85	1.22
КБЦ „Звездара“	101	4,10	0,92	131	3,62	1,06	118	3.84	0.97
КБЦ „Земун“	93	3,87	1,02	101	3,89	0,87	67	3.39	1.25
КБЦ „Бежанијска коса“	95	3,93	0,87	128	4,23	0,86	82	4.27	0.72
Инс. за КВБ „Дедиње“	50	4,14	0,86	43	4,19	0,50	50	4.08	0.78
Инс. за онк. и рад. Србије	110	3,39	1,14	129	3,53	1,15	79	3.30	1.11
Инс. за реуматологију	34	4,06	0,78	42	3,93	0,81	44	4.05	1.01
Спец. бол. „Свети Сава“	49	4,51	0,62	73	4,51	0,63	49	4.55	0.61
Спец. бол. Младеновац	46	4,41	0,72	58	4,05	0,71	46	3.87	0.91
Спец. бол. Лазаревац	16	4,69	0,60	14	4,50	0,85	18	4.56	0.86
ВМА	486	3,96	0,99	471	3,81	1,02			
УКУПНО	1.436	3,91	1,02	1.619	3,83	1,01	876	3.84	1.06

Количином хране у болници је задовољно око 76% пацијената, 15% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је око 9% испитаника (граф. 36).

Графикон 36: Задовољство испитаника количином болничке хране (%)



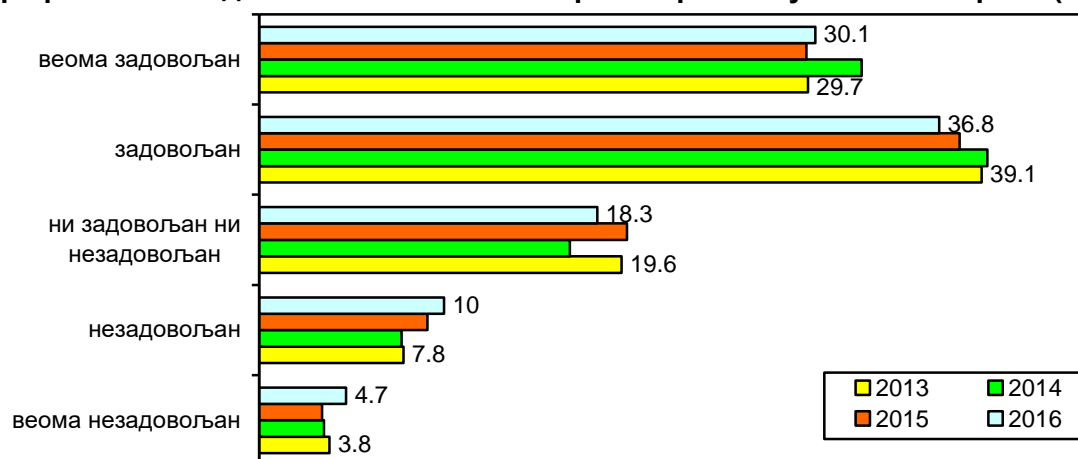
Количином хране су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,67), у све три године испитивања, али ово треба узети с резервом с обзиром на мали број испитаника. На другом месту се налази Специјална болница „Свети Сава“. Најмање су задовољни пацијенти у КБЦ „Земун“ (3,43). Као и ранијих година постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника количином хране између анкетираних болница ($F=8,806$, $df=10$, $p=0,000$). (таб. 34)

Табела 34: Количина 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	311	3,87	1,06	316	3,85	0,95	283	3,99	0,98
КБЦ „Др Д. Мишовић“	45	4,20	0,76	44	3,61	1,13	41	4,10	1,00
КБЦ „Звездара“	98	4,19	0,87	131	3,68	1,05	118	3,75	1,08
КБЦ „Земун“	91	3,92	1,02	104	3,92	0,90	69	3,43	1,24
КБЦ „Бежанијска коса“	96	3,77	1,01	128	4,19	0,95	82	4,23	0,77
Инс. за КВБ „Дедиње“	50	4,18	0,77	44	4,14	0,59	50	4,04	0,83
Инс. за онк. и рад. Србије	107	3,75	0,92	128	3,64	1,03	80	3,50	1,02
Инс. за реуматологију	33	4,18	0,88	43	4,09	0,78	45	4,20	0,87
Спец. бол. „Свети Сава“	49	4,43	0,76	74	4,47	0,62	49	4,61	0,57
Спец. бол. Младеновац	49	4,41	0,73	59	4,00	0,89	44	3,91	0,86
Спец. бол. Лазаревац	16	4,56	0,63	14	4,64	0,50	18	4,67	0,59
ВМА	483	4,16	0,90	471	4,08	0,90			
УКУПНО	1.428	4,05	0,95	1.556	3,97	0,94	879	3,96	1,00

Разноврсношћу хране у болници је задовољно око 67% пацијената, око 18% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је близу 15% испитаника (граф. 37).

Графикон 37: Задовољство испитаника разноврсношћу болничке хране (%)



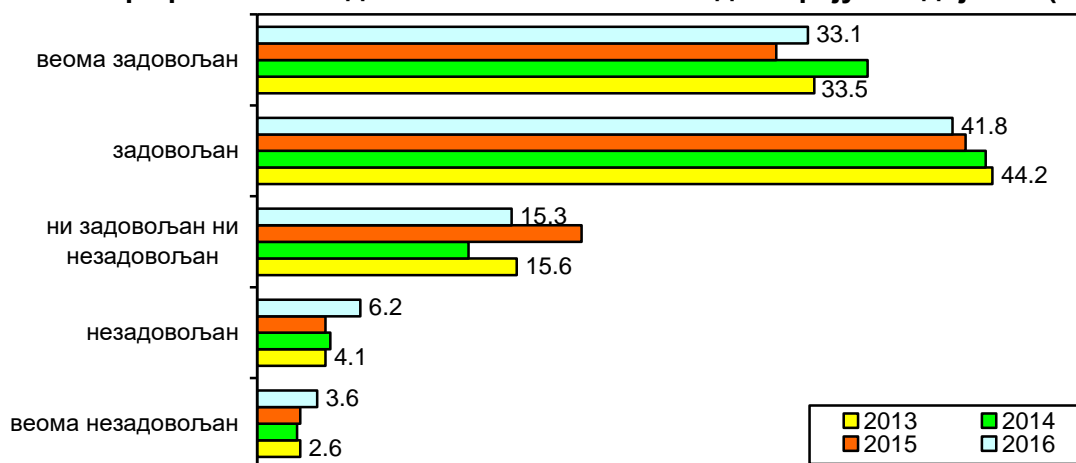
Разноврсношћу болничке хране су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,71) у све три посматране године, али ово треба узети с резервом с обзиром на мали број испитаника. На другом месту је Специјална болница „Свети Сава“ (4,55). Најмање су задовољни пацијенти у КБЦ „Земун“ (3,17). Као и ранијих година постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника разноврсношћу болничке хране између анкетираних болница ($F=8,549$, $df=10$, $p=0,000$). (таб. 35)

Табела 35: Разноврсност 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	316	3,67	1,13	310	3,61	1,07	278	3.74	1.14
КБЦ „Др Д. Мишовић“	43	4,09	0,78	42	3,50	1,17	40	3.98	1.07
КБЦ „Звездара“	100	3,97	1,03	128	3,34	1,18	118	3.67	1.09
КБЦ „Земун“	92	3,66	1,20	101	3,72	1,09	69	3.17	1.31
КБЦ „Бежанијска коса“	93	3,60	1,11	130	4,00	1,09	82	3.95	1.09
Инс. за КВБ „Дедиње“	48	4,13	0,73	43	4,16	0,53	47	4.09	0.86
Инс. за онк. И рад. Србије	106	3,57	1,08	128	3,53	1,10	79	3.30	1.10
Инс. за реуматологију	32	3,97	0,90	42	4,00	0,96	45	4.00	1.04
Спец. бол. „Свети Сава“	49	4,43	0,76	73	4,44	0,73	49	4.55	0.65
Спец. бол. Младеновац	47	4,36	0,74	57	4,05	0,79	43	3.74	0.98
Спец. бол. Лазаревац	16	4,56	0,73	14	4,64	0,50	17	4.71	0.59
ВМА	485	4,04	1,00	471	3,94	1,02			
УКУПНО	1.427	3,90	1,05	1.539	3,81	1,06	867	3.78	1.12

Одговарајућом дијетом у болници задовољно је 75% пацијената, око 15% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а незадовољних је око 10% испитаника (граф. 38).

Графикон 38: Задовољство испитаника одговарајућом дијетом (%)



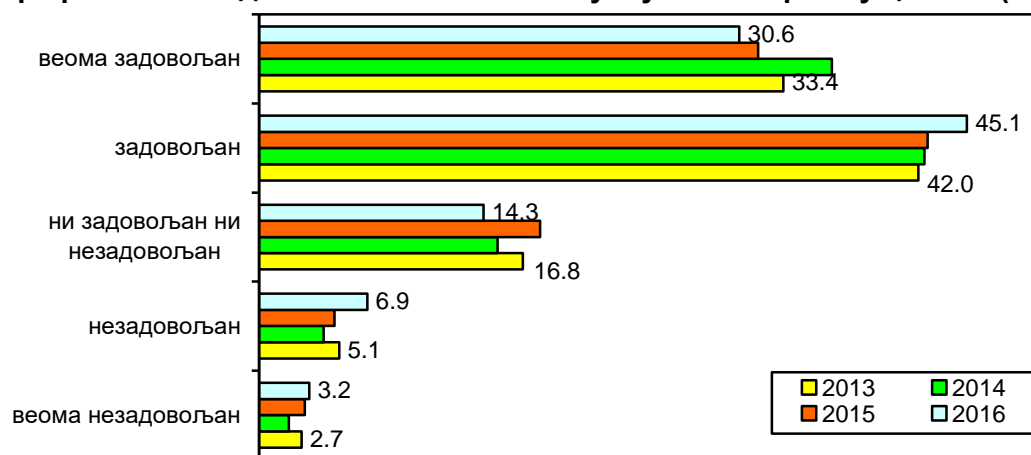
Одговарајућом дијетом током болничког боравка су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,56), у све три године испитивања, али ово треба узети с резервом с обзиром на мали број испитаника. На другом месту је Специјална болница за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (4,53). Најмање су задовољни пацијенти у КБЦ „Земун“ (3,36). Као и ранијих година, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника одговарајућом дијетом између анкетираних болница ($F=7,168$, $df=10$, $p=0,000$). (таб. 36)

Табела 36: Одговарајућа дијета – 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	294	3,93	1,00	273	3,78	0,98	254	4.00	0.98
КБЦ „Др Д. Мишовић“	40	4,20	0,72	43	3,74	1,11	40	4.13	0.99
КБЦ „Звездара“	94	4,16	0,94	126	3,72	1,10	112	3.78	1.08
КБЦ „Земун“	88	3,95	1,06	97	3,82	0,96	61	3.36	1.30
КБЦ „Бежанијска коса“	87	3,97	0,90	123	4,24	0,86	78	4.21	0.76
Инс. за КВБ „Дедиње“	47	4,11	0,87	43	4,14	0,60	46	4.02	0.93
Инс. за онк. и рад. Србије	88	3,83	1,01	110	3,82	0,98	67	3.49	1.05
Инс. за реуматологију	27	4,11	0,75	41	4,22	0,72	38	4.11	1.09
Спец. бол. „Свети Сава“	44	4,43	0,82	72	4,56	0,58	49	4.53	0.68
Спец. бол. Младеновац	46	4,37	0,74	55	4,05	0,76	41	3.83	0.89
Спец. бол. Лазаревац	16	4,63	0,62	14	4,64	0,50	18	4.56	0.86
ВМА	425	4,17	0,91	471	3,97	0,94			
УКУПНО	1.296	4,08	0,94	1.535	3,94	0,96	804	3.95	1.03

Услугама исхране у целини је задовољно близу 76% пацијената, 14% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а незадовољних је око 10% испитаника (граф. 39).

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



Услугама исхране у целини током болничког боравка су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,56) у све три посматране године, али ово треба узети с резервом с обзиром на мали број испитаника. На другом месту је Специјална болница „Свети Сава“ (4,55). Најмање су задовољни пацијенти у КБЦ „Земун“ (3,25) и Институту за онкологију и радиологију Србије (3,54). Установљена је статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника услугама болничке исхране у целини између анкетираних болница ($F=9,150$, $df=10$, $p=0,000$). (таб. 37)

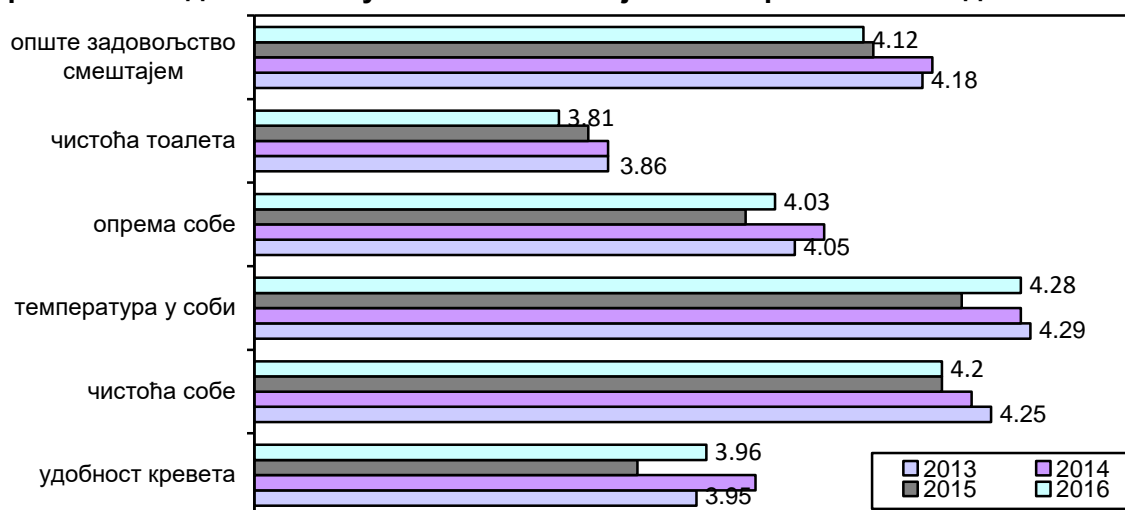
Табела 37: Опште задовољство услугама исхране – просечна оцена (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014.			2015.			2016.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	324	3,90	0,99	321	3,81	1,00	287	3,93	0,96
КБЦ „Др Д. Мишовић“	47	4,28	0,68	44	3,50	1,21	41	4,10	1,04
КБЦ „Звездара“	103	4,13	0,89	130	3,68	1,12	119	3,82	1,03
КБЦ „Земун“	90	3,99	1,01	104	3,85	0,97	71	3,25	1,27
КБЦ „Бежанијска коса“	94	4,03	0,87	131	4,18	0,95	81	4,16	0,84
Инс. за КВБ „Дедиње“	51	4,27	0,70	44	4,32	0,52	48	4,21	0,71
Инс. за онк. и рад. Србије	105	3,67	1,00	130	3,74	1,00	80	3,54	0,98
Инс. за реуматологију	34	4,00	0,82	45	4,09	0,92	44	4,18	0,90
Спец. бол. „Свети Сава“	49	4,49	0,68	73	4,49	0,56	49	4,55	0,61
Спец. бол. Младеновац	49	4,47	0,71	57	4,05	0,77	45	3,93	0,86
Спец. бол. Лазаревац	16	4,69	0,60	14	4,64	0,50	18	4,56	0,86
ВМА	482	4,16	0,88	471	4,03	0,93			
УКУПНО	1.444	4,08	0,92	1.564	3,96	0,97	883	3,93	1,00

УСЛОВИ БОЛНИЧКОГ СМЕШТАЈА

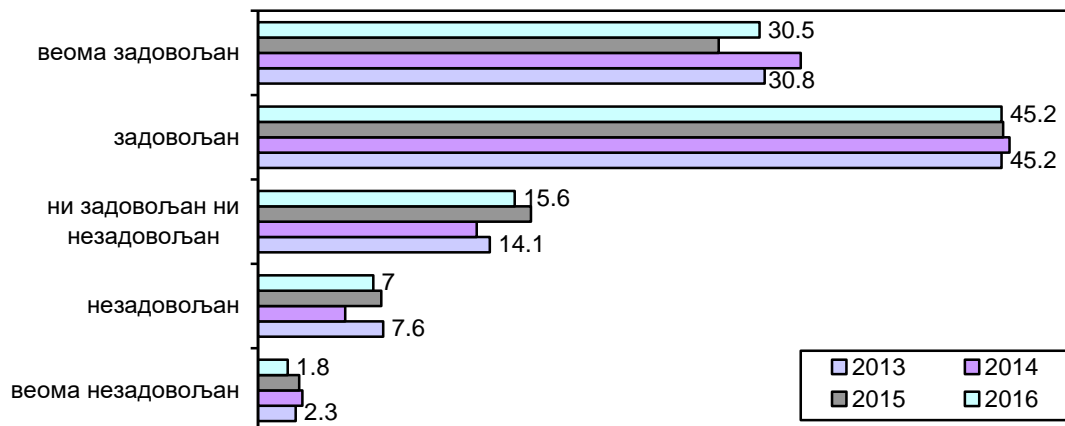
Оцењујући услове смештаја на интернистичким одељењима, пацијенти су најлошије оценили чистоћу тоалета и удобност болничког кревета у све четири посматране године, док су најбоље оцењене температура и чистоћа болесничке собе (граф. 40). У односу на претходну годину, у 2016. години су просечне оцене општег задовољства смештајем и чистоће тоалета нешто ниже, опремљеност собе, температура у соби и удобност кревета су боље оцењени, а чистоћа собе је задржала исту оцену.

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



Удобношћу болничког кревета је задовољно око 76% пацијената, нешто преко 15% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а незадовољних је близу 9% испитаника (граф. 41).

Графикон 41: Задовољство испитаника удобношћу болничког кревета (%)



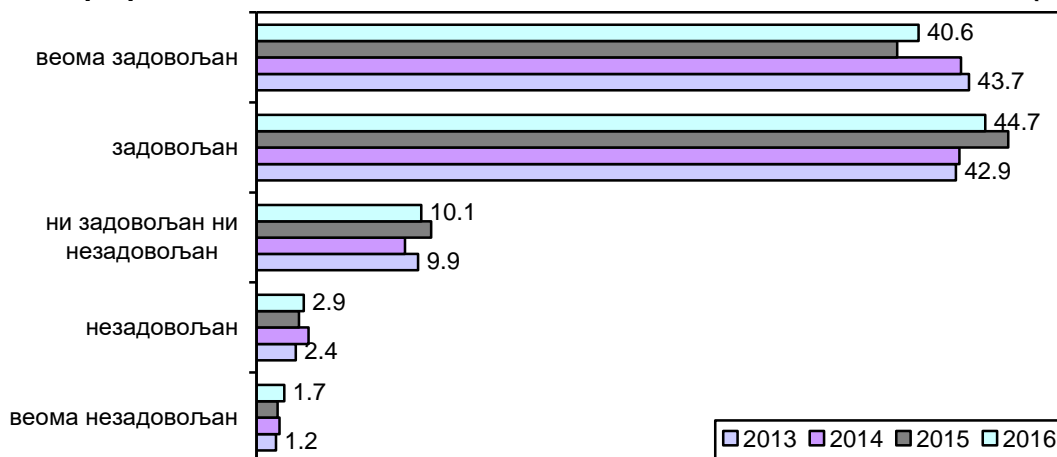
Посматрано по анкетираним болницама, удобност болничког кревета су најбоље оценили пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,89), као и у претходне две године, али ово треба узети с резервом с обзиром на мали број испитаника. На другом месту је Институт за реуматологију (4,56). Најмање су задовољни пацијенти у КБЦ „Земун“ и Специјалној болници за интерне болести Младеновац (3,51). Као и ранијих година, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника удобношћу болничких кревета између анкетираних болница ($F=9,583$, $df=10$, $p=0,000$). (таб. 38)

Табела 38: Удобност болничког 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	328	3,88	1,04	335	3,81	1,05	289	3.89	0.93
КБЦ „Др Д. Мишовић“	45	4,07	1,05	43	3,58	0,98	41	4.24	0.86
КБЦ „Звездара“	105	3,90	1,10	137	3,71	1,06	121	4.06	0.87
КБЦ „Земун“	92	4,04	0,89	108	3,70	0,99	70	3.51	1.14
КБЦ „Бежанијска коса“	100	3,70	1,01	128	3,69	0,99	84	3.98	0.90
Инс. за КВБ „Дедиње“	54	4,22	0,93	45	3,98	0,78	53	4.00	0.78
Инс. за онк. и рад. Србије	120	3,70	1,11	137	3,64	1,10	85	3.66	0.95
Инс. за реуматологију	35	3,97	0,99	43	3,86	1,17	48	4.56	0.71
Спец. бол. „Свети Сава“	49	4,37	0,76	75	4,47	0,68	49	4.39	0.76
Спец. бол. Младеновац	52	4,23	0,85	57	3,96	0,87	45	3.51	1.01
Спец. бол. Лазаревац	16	4,44	0,73	14	4,64	0,63	18	4.89	0.32
ВМА	485	4,15	0,80	471	4,06	0,84			
УКУПНО	1.481	4,01	0,96	1593	3.89	0.98	903	3.96	0.95

Чистоћом болесничке собе је задовољно 85% пацијената, 10% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а незадовољних је близу 5% испитаника (граф. 42).

Графикон 42: Задовољство испитаника чистоћом болничке собе (%)



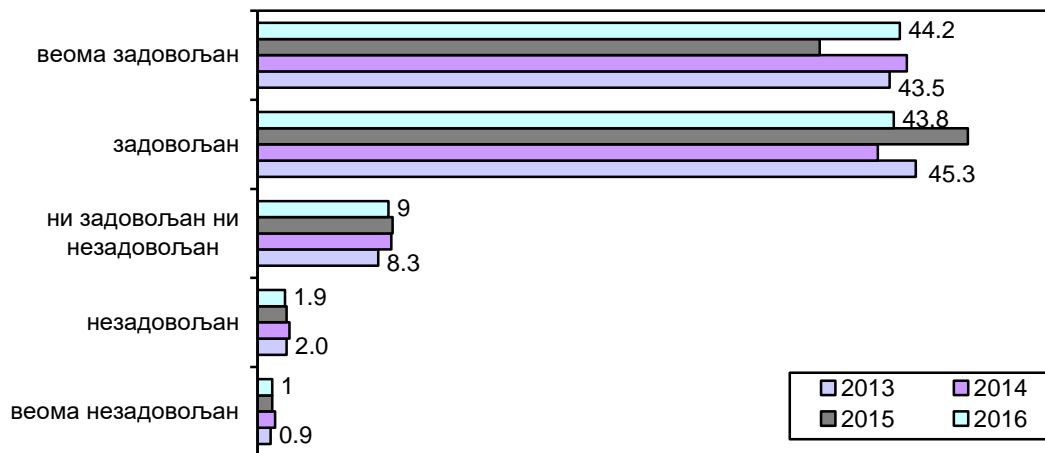
Чистоћом болничке собе су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,94), али ово треба узети с резервом с обзиром на мали број испитаника. На другом месту је Специјална болница „Свети Сава“ (4,61). Најмање су задовољни у Специјалној болници за интерне болести Младеновац (3,68). Као и претходних година, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника чистоћом болничке собе између анкетираних болница ($F=7,363$, $df=10$, $p=0,000$). (таб. 39)

Табела 39: Чистоћа 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	322	4,01	0,98	332	4,02	0,94	288	4.10	0.87
КБЦ „Др Д. Мишовић“	44	4,27	0,97	43	4,30	0,60	42	4.36	0.73
КБЦ „Звездара“	103	4,10	0,96	136	3,96	0,96	123	4.26	0.85
КБЦ „Земун“	92	4,23	0,83	108	4,21	0,64	70	3.96	1.07
КБЦ „Бежанијска коса“	99	3.91	0,99	128	4,07	0,83	84	4.26	0.81
Инс. за КВБ „Дедиње“	54	4,65	0,48	45	4,40	0,54	54	4.39	0.56
Инс. за онк. и рад. Србије	109	3,97	0,91	134	3.93	0,96	81	4.01	0.83
Инс. за реуматологију	34	4,47	0,51	42	4,55	0,63	46	4.59	0.58
Спец. бол. „Свети Сава“	49	4,59	0,57	75	4.65	0,48	49	4.61	0.53
Спец. бол. Младеновац	47	4,34	0,79	58	4,00	0,88	44	3.68	1.05
Спец. бол. Лазаревац	16	4.69	0,48	14	4,64	0,50	18	4.94	0.24
ВМА	484	4,41	0,68	471	4,38	0,69			
УКУПНО	1.453	4.23	0.85	1.586	4.20	0.83	899	4.20	0.86

Температуром болесничке собе је задовољно 88% пацијената, 9% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а незадовољно је 3% испитаника (граф. 43).

Графикон 43: Задовољство испитаника температуром у соби (%)



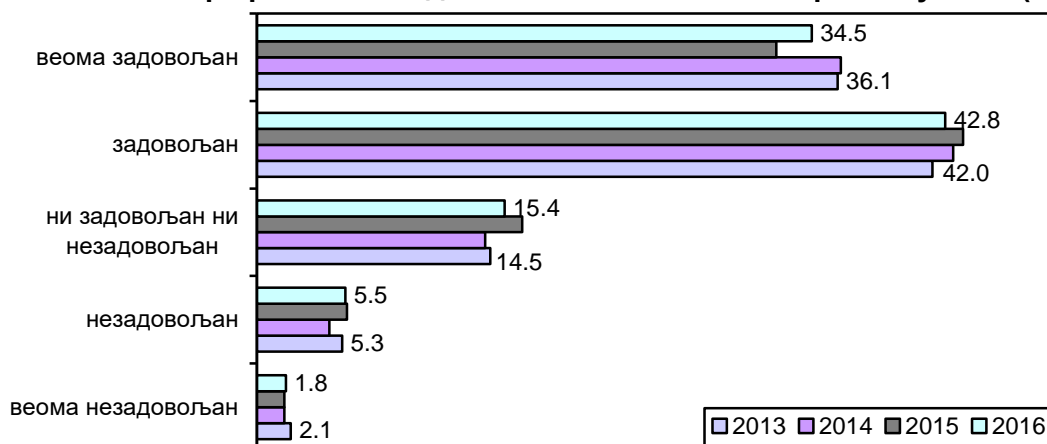
Температуром у соби су најзадовољнији пацијенти у све три посматране године у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,89), али ово треба узети с резервом с обзиром на мали број испитаника. На другом месту је Институт за реуматологију (4,59). Најмање су задовољни у Институту за онкологију и радиологију Србије и КБЦ „Земун“ (4,03). Као и ранијих година, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника температуром у болесничкој соби између анкетираних болница ($F=4,638$, $df=10$, $p=0,000$). (таб. 40)

Табела 40: Температура у 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
КЦС	322	4,25	0,81	330	4,28	0,72	283	4,26	0,76
КБЦ „Др Д. Мишовић“	45	4,42	0,75	44	4,11	0,72	42	4,43	0,77
КБЦ „Звездара“	101	4,27	0,85	135	4,19	0,82	119	4,37	0,70
КБЦ „Земун“	92	4,35	0,78	104	4,23	0,66	69	4,03	1,06
КБЦ „Бежанијска коса“	99	3,95	1,03	127	4,12	0,83	83	4,37	0,66
Инс. за КВБ „Дедиње“	54	4,65	0,48	45	4,29	0,55	52	4,21	0,72
Инс. за онк. и рад. Србије	108	4,02	0,92	132	4,05	0,90	80	4,03	0,93
Инс. за реуматологију	35	4,43	0,78	43	4,49	0,70	46	4,59	0,62
Спец. бол. „Свети Сава“	49	4,51	0,65	75	4,40	0,92	49	4,47	0,62
Спец. бол. Младеновац	48	4,33	0,88	58	4,16	0,74	44	4,05	0,86
Спец. бол. Лазаревац	16	4,69	0,60	14	4,64	0,50	18	4,89	0,32
ВМА	481	4,29	0,74	471	4,22	0,78			
УКУПНО	1.450	4,28	0,81	1.578	4,22	0,78	885	4,28	0,79

Опремом болесничке собе је задовољно око 77% пацијената, око 15% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а незадовољних је нешто преко 7% пацијената (граф. 44).

Графикон 44: Задовољство испитаника опремом у соби (%)



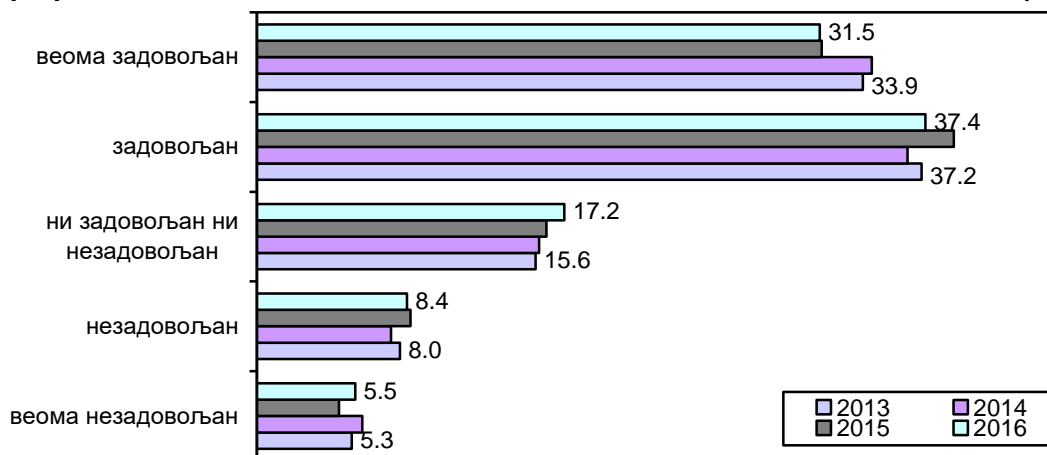
Опремом болесничке собе су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,83) и Институту за реуматологију (4,53). Пацијенти су најмање задовољни у Специјалној болници за интерне болести Младеновац (3,39). Као и претходних година, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника опремом у болесничкој соби између анкетираних болница ($F=7,925$, $df=10$, $p=0,000$). (таб. 41)

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

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2013.			2014.			2015.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	316	3,95	0,97	330	3,89	0,99	279	4.00	0.93
КБЦ „Др Д. Мишовић“	44	4,16	1,06	42	3,98	0,64	42	4.36	0.91
КБЦ „Звездара“	100	3,85	1,09	135	3,52	1,18	118	3.97	0.99
КБЦ „Земун“	92	4,08	0,82	105	3,95	0,90	69	3.72	1.10
КБЦ „Бежанијска коса“	95	3,67	0,99	126	3,71	1,03	84	4.02	0.90
Инс. за КВБ „Дедиње“	54	4,39	0,66	45	4,22	0,67	52	4.25	0.59
Инс. за онк. и рад. Србије	106	3,70	1,03	129	3,84	0,97	78	3.83	0.89
Инс. за реуматологију	34	4,32	0,77	42	4,31	0,81	45	4.53	0.63
Спец. бол. „Свети Сава“	49	4,51	0,65	75	4,49	0,60	49	4.39	0.76
Спец. бол. Младеновац	49	4,12	0,93	58	3,88	0,97	44	3.39	1.02
Спец. бол. Лазаревац	16	4,50	0,63	14	4,50	0,85	18	4.83	0.51
ВМА	479	4,26	0,76	471	4,20	0,74			
УКУПНО	1.434	4,08	0,91	1.572	4.00	0,93	878	4.03	0.94

Чистоћом болничких тоалета задовољно је 69% пацијената, 17% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а незадовољних је 14% (граф. 45).

Графикон 45: Задовољство испитаника чистоћом болничких тоалета (%)



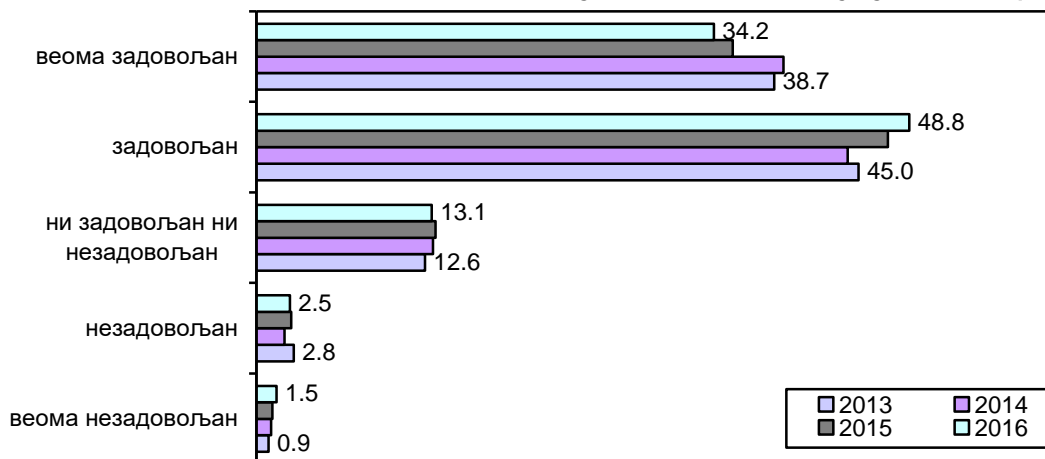
Чистоћом тоалета су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,83) и Институту за реуматологију (4,47). Пацијенти су најмање задовољни у Институту за онкологију и радиологију Србије (3,20), у све три посматране године. Као и ранијих година, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника чистоћом тоалета између анкетираних болница ($F=10,809$, $df=10$, $p=0,000$). (таб. 42)

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
КЦС	320	3,58	1,22	330	3,52	1,21	281	3.67	1.14
КБЦ „Др Д. Мишовић“	44	4,20	0,95	42	4,10	0,82	42	4.31	0.84
КБЦ „Звездара“	101	3,73	1,21	133	3,52	1,11	119	3.88	1.03
КБЦ „Земун“	91	3,93	0,99	107	3,70	1,07	70	3.73	1.20
КБЦ „Бежанијска коса“	98	3,06	1,24	127	3,52	1,24	84	3.73	1.15
Инс. за КВБ „Дедиње“	54	4.59	0,50	45	4,27	0,62	53	4.32	0.70
Инс. за онк. и рад. Србије	108	3.04	1,32	131	3.45	1,30	79	3.20	1.28
Инс. за реуматологију	35	4,51	0,56	42	4.48	0,67	45	4.47	0.81
Спец. бол. „Свети Сава“	48	4,38	0,89	75	4,36	0,73	48	4.27	0.84
Спец. бол. Младеновац	49	3,98	1,11	58	3,76	1,05	46	3.22	1.17
Спец. бол. Лазаревац	16	4,50	0,73	14	4,43	0,85	18	4.83	0.38
ВМА	483	4,16	0,93	471	4,17	0,89			
УКУПНО	1.447	3,86	1,15	1.575	3,84	1,10	885	3.81	1.13

Условима болничког смештаја у целини задовољно је 83% пацијената, 13% се изјаснило да нису ни задовољни ни незадовољни, а незадовољних је 4% пацијената (граф. 46). У односу на претходну годину до највеће промене је дошло у проценту задовољних, који је повећан, док је проценат веома задовољних смањен.

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



Условима смештаја у целини током болничког боравка најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,94), у све три посматране године, али ово треба узети с резервом с обзиром на мали број испитаника. На другом месту је Институт за реуматологију (4,61). Најмање су задовољни пацијенти у Специјалној болници за интерне болести Младеновац (3,71) и КБЦ „Земун“ (3,79). Као и ранијих година, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника условима болничког смештаја у целини између анкетираних болница ($F=8,514$, $df=10$, $p=0,000$). (таб. 43)

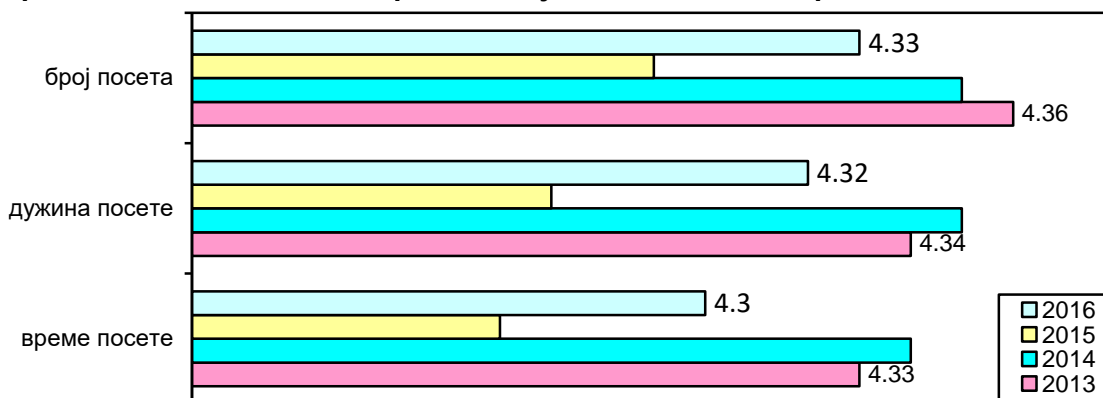
Табела 43: Опште задовољство условима болничког смештаја – просечна оцена (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014.			2015.			2016.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	322	4,05	0,90	329	4,01	0,91	285	4,08	0,82
КБЦ „Др Д. Мишовић“	47	4,32	0,89	43	4,09	0,72	42	4,36	0,76
КБЦ „Звездара“	105	4,11	0,86	133	3,86	0,95	121	4,12	0,77
КБЦ „Земун“	92	4,23	0,74	104	4,08	0,72	71	3,79	1,03
КБЦ „Бежанијска коса“	99	3,81	0,84	125	3,92	0,91	83	4,17	0,76
Инс. за КВБ „Дедиње“	54	4,44	0,66	45	4,38	0,53	53	4,28	0,63
Инс. за онк. и рад. Србије	107	3,80	0,93	131	3,92	0,97	82	3,84	0,85
Инс. за реуматологију	35	4,43	0,61	44	4,48	0,70	46	4,61	0,58
Спец. бол. „Свети Сава“	48	4,58	0,61	75	4,56	0,53	48	4,46	0,62
Спец. бол. Младеновац	49	4,27	0,86	57	4,04	0,91	45	3,71	0,97
Спец. бол. Лазаревац	16	4,69	0,60	14	4,57	0,65	17	4,94	0,24
ВМА	482	4,33	0,70	471	4,30	0,68			
УКУПНО	1.456	4,19	0,82	1.571	4,13	0,83	893	4,12	0,83

ОРГАНИЗАЦИЈА ПОСЕТА БОЛЕСНИКУ

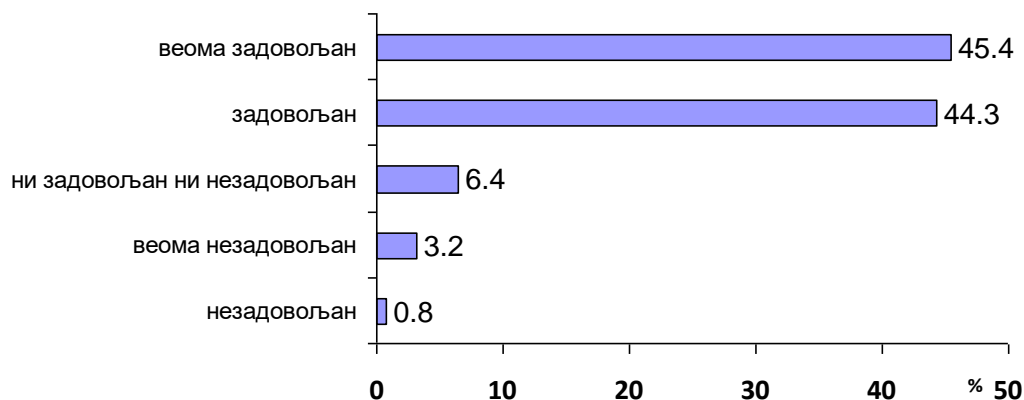
Организација посета болеснику (број посета, време и дужина посета) је оцењена високим просечним оценама у све четири године посматрања. У 2016. години су, у односу на претходну годину, повећане просечне оцене за сва три испитивана аспекта, али су оне и даље незнатно ниже у односу на 2013. и 2014. годину (граф. 47).

Графикон 47: Задовољство организацијом посета на интернистичким одељењима



Временом за посете задовољно је око 90% пацијената, 6,4% је ни задовољно ни незадовољно, док је незадовољних 4% (графикон 48).

Графикон 48: Задовољство временом за посете на интернистичким одељењима



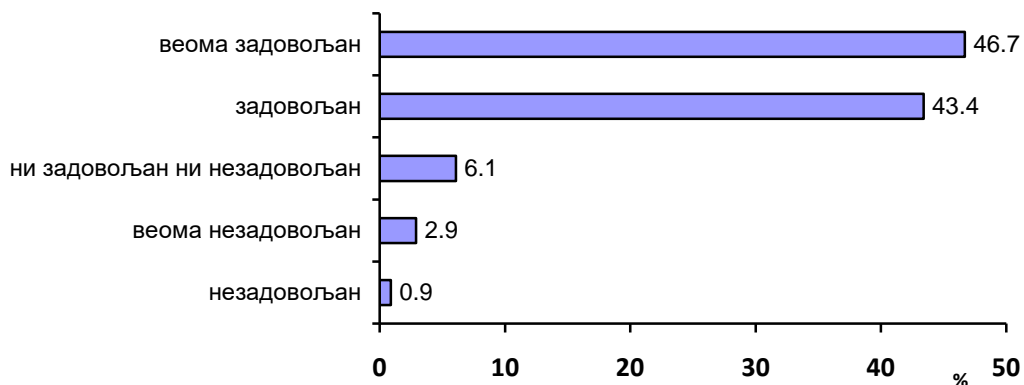
Временом за посете су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,83) и Институту за реуматологију (4,56). Најмање су задовољни пацијенти у Институту за онкологију и радиологију Србије (4,00). Као и претходних година, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника временом за посете између анкетираних болница ($F=3,549$, $df=10$, $p=0,000$). (таб. 44)

Табела 44: Задовољство испитаника временом 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	325	4,38	0,79	331	4,27	0,80	287	4.34	0.89
КБЦ „Др Д. Мишовић“	46	4,54	0,59	43	4,26	0,69	41	4.46	0.71
КБЦ „Звездара“	101	4,34	0,82	137	4,26	0,86	118	4.32	0.71
КБЦ „Земун“	92	4,25	0,79	107	4,23	0,67	70	4.10	0.84
КБЦ „Бежанијска коса“	98	4,22	0,73	128	4,38	0,84	83	4.40	0.60
Инс. за КВБ „Дедиње“	50	4,48	0,65	42	4,26	0,66	49	4.16	0.77
Инс. за онк. и рад. Србије	101	4,16	0,82	127	4,05	1,06	82	4.00	0.77
Инс. за реуматологију	35	4,26	0,78	40	4,35	0,66	45	4.56	0.50
Спец. бол. „Свети Сава“	49	4,53	0,62	74	4,50	0,53	49	4.29	0.76
Спец. бол. Младеновац	53	4,49	0,72	58	4,33	0,57	46	4.28	0.83
Спец. бол. Лазаревац	16	4,81	0,40	14	4,71	0,47	18	4.83	0.38
ВМА	464	4,30	0,71	471	4,21	0,76			
УКУПНО	1.430	4,34	0,75	1.572	4,26	0,79	888	4.30	.79

Дужином посете задовољно је око 90% испитаника, 6% је ни задовољно ни незадовољно, а око 4% је незадовољних (графикон 49).

Графикон 49: Задовољство дужином посете на интернистичким одељењима



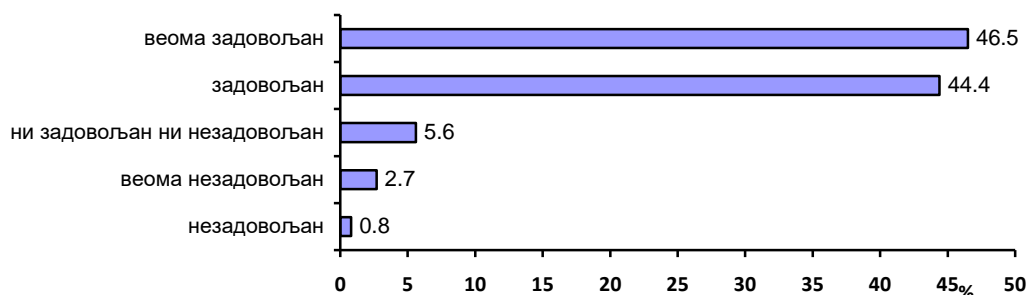
Дужином посета су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,83) и Институту за реуматологију (4,51), а најмање задовољни у Институту за онкологију и радиологију Србије (3,99). Као и ранијих година, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника дужином посета између анкетираних болница у посматраним годинама ($F=3,054$, $df=10$, $p=0,001$). (таб. 45)

Табела 45: Задовољство испитаника дужином 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	317	4,39	0,78	321	4,30	0,76	283	4.35	0.90
КБЦ „Др Д. Мишовић“	46	4,54	0,59	43	4,23	0,68	41	4.49	0.75
КБЦ „Звездара“	98	4,44	0,69	135	4,25	0,84	113	4.32	0.76
КБЦ „Земун“	91	4,27	0,80	104	4,28	0,65	70	4.17	0.74
КБЦ „Бежанијска коса“	98	4,18	0,74	128	4,38	0,83	82	4.39	0.60
Инс. за КВБ „Дедиње“	50	4,44	0,73	42	4,36	0,66	47	4.23	0.76
Инс. за онк. и рад. Србије	91	4,15	0,82	118	3,98	1,08	76	3.99	0.77
Инс. за реуматологију	34	4,35	0,69	41	4,34	0,66	43	4.51	0.63
Спец. бол. „Свети Сава“	49	4,45	0,65	74	4,38	0,72	49	4.39	0.70
Спец. бол. Младеновац	51	4,51	0,73	59	4,31	0,56	45	4.31	0.76
Спец. бол. Лазаревац	16	4,81	0,40	14	4,79	0,43	18	4.83	0.38
ВМА	463	4,32	0,72	471	4,26	0,72			
УКУПНО	1.404	4,35	0,74	1.550	4,27	0,77	867	4.32	0.79

Бројем посета задовољно је 91% пацијената, 5,6% је ни задовољно ни незадовољно, док је 3,5% незадовољних (графикон 50).

Графикон 50: Задовољство бројем посета на интернистичким одељењима



Бројем посета су такође најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,83) и Институту за реуматологију (4,49), а најмање задовољни у Институту за онкологију и радиологију Србије (3,99), (таб. 46). Као и ранијих година, постоји статистички високо значајна разлика у задовољству испитаника бројем посета између анкетираних болница ($F=3,505$, $df=10$, $p=0,000$).

Табела 46: Задовољство испитаника бројем 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	317	4,40	0,82	321	4,34	0,70	282	4.37	0.86
КБЦ „Др Д. Мишовић“	45	4,53	0,59	43	4,30	0,60	41	4.46	.71
КБЦ „Звездара“	97	4,43	0,72	135	4,33	0,76	113	4.34	0.73
КБЦ „Земун“	91	4,32	0,71	105	4,25	0,72	70	4.19	0.75
КБЦ „Бежанијска коса“	98	4,22	0,73	128	4,38	0,82	82	4.43	0.59
Инс. за КВБ „Дедиње“	50	4,52	0,61	42	4,38	0,62	46	4.17	0.74
Инс. за онк. и рад. Србије	91	4,18	0,81	118	4,00	1,08	75	3.99	0.78
Инс. за реуматологију	34	4,32	0,59	40	4,35	0,66	43	4.49	0.63
Спец. бол. „Свети Сава“	48	4,58	0,50	74	4,54	0,53	49	4.47	0.62
Спец. бол. Младеновац	51	4,53	0,78	58	4,33	0,57	45	4.27	0.78
Спец. бол. Лазаревац	16	4,81	0,40	14	4,79	0,43	18	4.83	0.38
ВМА	460	4,28	0,77	471	4,22	0,78			
УКУПНО	1.398	4,35	0,75	1.549	4,29	0,77	864	4.33	0.77

ПОЗНАВАЊЕ ПРАВА И ДУЖНОСТИ ПАЦИЈЕНАТА ТОКОМ БОЛНИЧКОГ ЛЕЧЕЊА

Са правом да дају сагласност на предложену процедуру у 2016. години било је упознато 91% пацијената лечених на интернистичким одељењима, нешто мање у односу на претходну годину (91,6%). Најмање пацијената је са овим правом упознато у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (84,3%). Са правом да дају сагласност на предложену процедуру највише пацијената је упознато у Институту за онкологију и радиологију Србије (95,9%) и КБЦ „Бежанијска коса“ (95,2%). Међутим, треба напоменути да разлика између анкетираних болница у 2016. години није статистички значајна ($\chi^2=8,839$, $df=10$, $p=0,547$). (таб. 47)

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	279	87.7	39	12.3	318	240	89.9	27	10.1	267
КБЦ „Др Д. Мишовић“	37	94.9	2	5.1	39	37	94.9	2	5.1	39
КБЦ „Звездара“	120	92.3	10	7.7	130	104	90.4	11	9.6	115
КБЦ „Земун“	87	91.6	8	8.4	95	65	90.3	7	9.7	72
КБЦ „Бежанијска коса“	127	97.7	3	2.3	130	79	95.2	4	4.8	83
Инс. за КВБ „Дедиње“	38	84.4	7	15.6	45	43	84.3	8	15.7	51
Инс. за онк. и рад. Србије	121	95.3	6	4.7	127	71	95.9	3	4.1	74
Инс. за реуматологију	38	95.0	2	5.0	40	38	88.4	5	11.6	43
Спец. бол. „Свети Сава“	73	96.1	3	3.9	76	44	91.7	4	8.3	48
Спец. бол. Младеновац	44	81.5	10	18.5	54	39	88.6	5	11.4	44
Спец. бол. Лазаревац	13	92.9	1	7.1	14	16	94.1	1	5.9	17
ВМА	432	91.7	39	8.3	471					
УКУПНО	1.409	91.6	130	8.4	1.539	776	91.0	77	9.0	853

Са дужностима на одељењу током болничког лечења упознато је 89,3% пацијената, нешто мање него претходне године (90,7%). Најмање пацијената је са својим дужностима у обе анализиране године упознато у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (81,6%). Највише је пацијената упознато са својим дужностима у Специјалној болници за ендемску нефропатију (100%) и Институту за онкологију и радиологију Србије (98,5%). Међутим, у 2016. години није установљена статистички значајна разлика између анкетираних болница ($\chi^2=14,346$, $df=10$, $p=0,158$). (таб. 48)

Табела 48: Пацијент је упознат са дужностима на одељењу

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015.					2016.				
	ДА		НЕ		укупно	ДА		НЕ		укупно
	број	%	број	%		број	%	број	%	
КЦС	267	86.4	42	13.6	309	233	87.9	32	12.1	265
КБЦ „Др Д. Мишовић“	37	94.9	2	5.1	39	35	92.1	3	7.9	38
КБЦ „Звездара“	117	93.6	8	6.4	125	90	85.7	15	14.3	105
КБЦ „Земун“	84	90.3	9	9.7	93	62	87.3	9	12.7	71
КБЦ „Бежанијска коса“	124	94.7	7	5.3	131	75	91.5	7	8.5	82
Инс. за КВБ „Дедиње“	36	80.0	9	20.0	45	40	81.6	9	18.4	49
Инс. за онк. и рад. Србије	120	95.2	6	4.8	126	67	98.5	1	1.5	68
Инс. за реуматологију	36	94.7	2	5.3	38	40	90.9	4	9.1	44
Спец. бол. „Свети Сава“	73	96.1	3	3.9	76	42	91.3	4	8.7	46
Спец. бол. Младеновац	48	88.9	6	11.1	54	39	88.6	5	11.4	44
Спец. бол. Лазаревац	13	92.9	1	7.1	14	17	100.0	0		17
ВМА	425	90.2	46	9.8	471					
УКУПНО	1.380	90.7	141	9.3	1.521	740	89.3	89	10.7	829

Са начином приговора и жалби у случају незадовољства упознато је само 78,6% пацијената лечених на интернистичким одељењима, нешто више у односу на претходну годину (77,7%). Најмање пацијената је са овим правом упознато, такође, у Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (63,3%). Са начином приговора и жалби у случају незадовољства највише пацијената је упознато у Специјалној болници за ендемску нефропатију (100%) и Специјалној болници „Свети Сава“ (91,1%). Постоји статистички значајна разлика између анкетираних болница ($\chi^2=20,546$, $df=10$, $p=0,024$). (таб. 49)

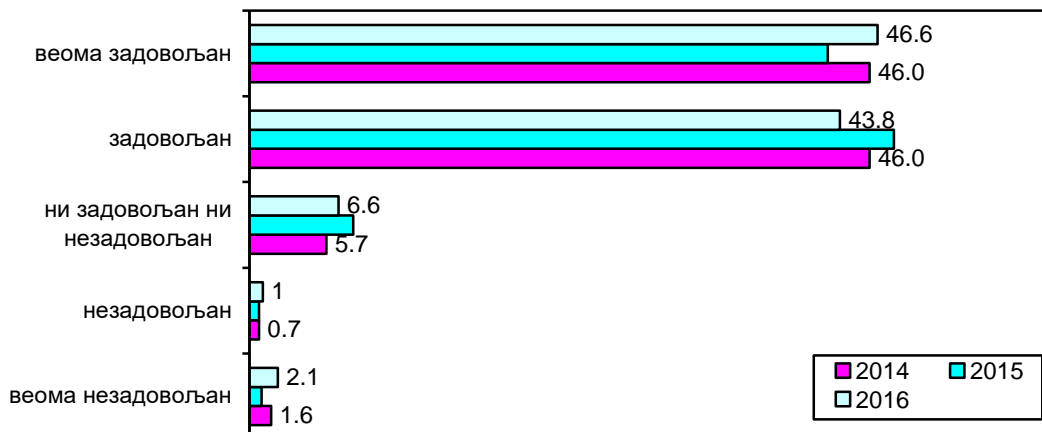
Табела 49: Пацијент је упознат са начином приговора и жалби у случају незадовољства

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2015.					2016.				
	ДА		НЕ		укупно	ДА		НЕ		укупно
	број	%	број	%		број	%	број	%	
КЦС	202	66.2	103	33.8	305	203	76.9	61	23.1	264
КБЦ „Др Д. Мишовић“	34	87.2	5	12.8	39	32	86.5	5	13.5	37
КБЦ „Звездара“	100	79.4	26	20.6	126	78	76.5	24	23.5	102
КБЦ „Земун“	71	80.7	17	19.3	88	55	77.5	16	22.5	71
КБЦ „Бежанијска коса“	109	85.2	19	14.8	128	63	77.8	18	22.2	81
Инс. за КВБ „Дедиње“	31	68.9	14	31.1	45	31	63.3	18	36.7	49
Инс. за онк. и рад. Србије	107	86.3	17	13.7	124	55	85.9	9	14.1	64
Инс. за реуматологију	31	83.8	6	16.2	37	30	73.2	11	26.8	41
Спец. бол. „Свети Сава“	72	94.7	4	5.3	76	41	91.1	4	8.9	45
Спец. бол. Младеновац	43	82.7	9	17.3	52	35	81.4	8	18.6	43
Спец. бол. Лазаревац	13	92.9	1	7.1	14	16	100.0	0		16
ВМА	357	75.8	114	24.2	471					
УКУПНО	1.170	77.7	335	22.3	1.505	639	78.6	174	21.4	813

ЗАДОВОЉСТВО ПАЦИЈЕНАТА БОЛНИЧКИМ ЛЕЧЕЊЕМ У ЦЕЛИНИ

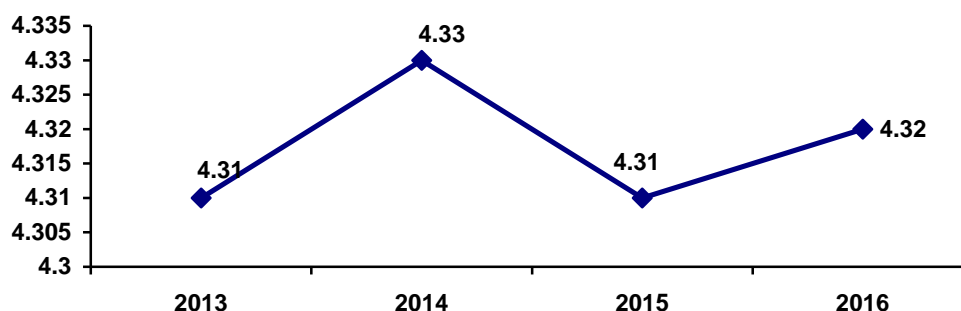
Болничким лечењем у целини на интернистичким одељењима је задовољно 90,4% пацијената (824 испитаника), 6,6% (60 испитаника) нису ни задовољни ни незадовољни, док је незадовољних 3,1% пацијената (28 испитаника). На ово питање није одговорило 50 испитаника. (граф. 51)

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



Просечна оцена задовољства болничким лечењем веома је висока ($\bar{x}=4,32$) и скоро непромењена у односу на претходне године (графикон 52).

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



Посматрано по болницама, болничким лечењем у целини су најзадовољнији пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (4,88), Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ (4,61) и Институту за реуматологију (4,60). Пацијенти су најмање задовољни, условно речено с обзиром на високе оцене у свим болницама, у Специјалној болници за интерне болести Младеновац (3,89), КБЦ „Земун“ (3,96) и Институту за кардиоваскуларне болести „Дедиње“ (4,26). Као и претходних година, постоји статистички високо значајна разлика у степену задовољства корисника болничким лечењем у целини између анкетираних болница ($F=5,296$, $df=10$, $p=0,000$). (таб. 50)

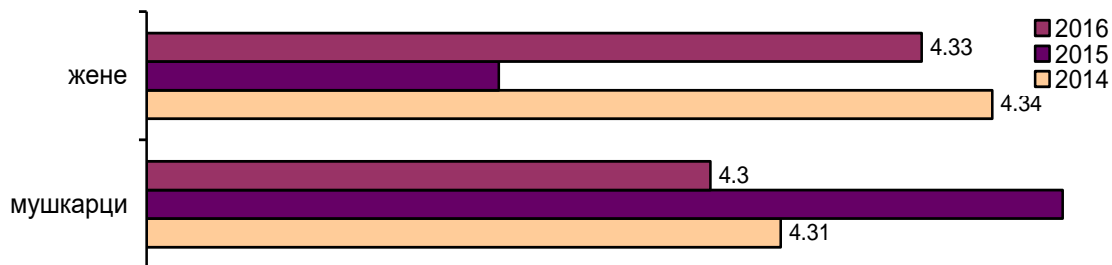
Табела 50: Задовољство испитаника – просечна оцена (\bar{x})

ЗДРАВСТВЕНА УСТАНОВА	2014.			2015.			2016.		
	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD	Број испитаника	\bar{x}	SD
КЦС	348	4,25	0,78	333	4,25	0,71	293	4,31	0,81
КБЦ „Др Д. Мишовић“	49	4,49	0,62	44	4,36	0,53	41	4,49	0,68
КБЦ „Звездара“	109	4,52	0,55	141	4,21	0,82	127	4,39	0,66
КБЦ „Земун“	90	4,46	0,69	109	4,24	0,71	72	3,96	1,07
КБЦ „Бежанијска коса“	105	4,17	0,70	121	4,40	0,82	81	4,32	0,74
Инс. за КВБ „Дедиње“	54	4,59	0,79	43	4,47	0,54	54	4,26	0,87
Инс. за онк. и рад. Србије	121	4,17	0,87	130	4,20	0,78	84	4,30	0,69
Инс. за реуматологију	35	4,51	0,56	45	4,31	0,95	48	4,60	0,54
Спец. бол. „Свети Сава“	47	4,68	0,52	76	4,71	0,45	49	4,61	0,73
Спец. бол. Младеновац	57	4,51	0,54	58	4,34	0,58	46	3,89	1,14
Спец. бол. Лазаревац	15	4,67	0,49	14	4,86	0,36	17	4,88	0,33
ВМА	481	4,26	0,80	471	4,30	0,69			
УКУПНО	1.511	4,33	0,75	1.585	4,31	0,72	912	4,32	0,81

СТЕПЕН ПОВЕЗАНОСТИ КАРАКТЕРИСТИКА ИСПИТАНИКА И ЗАДОВОЉСТВА

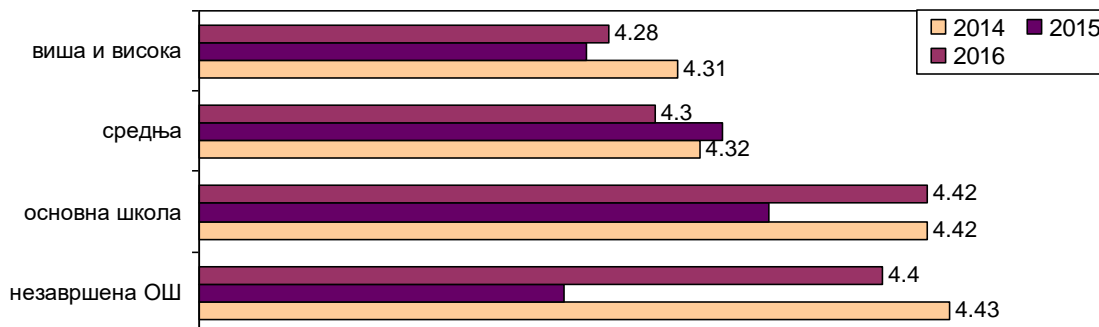
У 2016. години није установљена статистички значајна разлика између пацијената мушког и женског пола у задовољству здравственом заштитом у оквиру одељења интерне медицине ($H=0,247$, $df=1$, $p=0,619$). Може се уочити да су незнатно били задовољнији пацијенти женског пола (графикон 53).

Графикон 53: Просечна оцена задовољства у односу на пол испитаника



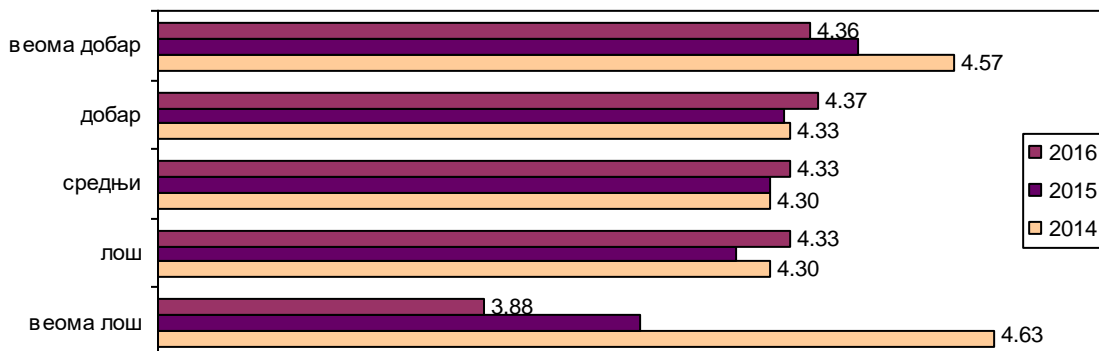
У 2016. години не постоји статистички значајна разлика ни између пацијената различите школске спреме ($N=3,668$, $df=3$, $p=0,300$). Здравствену заштиту у оквиру одељења интерне медицине у болницама у Београду боље су оценили пацијенти са нижим степеном образовања (граф. 54).

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



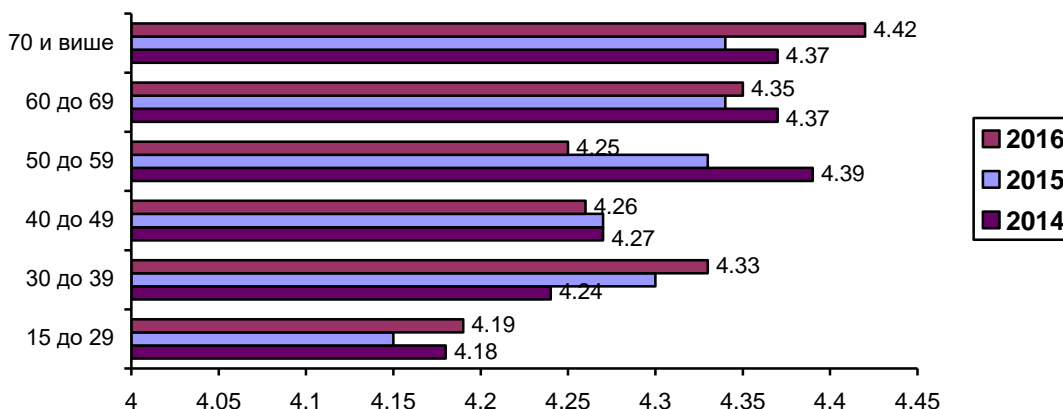
Између задовољства пацијената различитог материјалног положаја такође није установљена статистички значајна разлика у 2016. години ($N=4,280$, $df=4$, $p=0,311$). Лечење на интерним одељењима у београдским болницама најбоље су оценили пацијенти веома доброг и доброг, а најлошије пацијенти веома лошег материјалног положаја (граф. 55).

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



Ни **животна доб** нема статистички значајног утицаја на задовољство пацијената болничким лечењем на интернистичким одељењима ($N=6,285$, $DF=5$, $p=0,280$). Најзадовољнији су пацијенти старости 60 и више година, затим пацијенти између 30 и 39 година старости, а најнезадовољнији пацијенти млађи од 30 година (граф. 56).

Графикон 56: Просечна оцена задовољства у односу на старост испитаника



КОМЕНТАРИ ИСПИТАНИКА

Пацијенти су имали могућност да у упитник упишу своје примедбе, похвале за рад и предлоге за унапређење задовољства лечењем и боравком у болници. Од 962 пацијента која су попунила анкетни упитник, 358 (37%) је написало коментаре на болнички боравак и лечење.

Пацијенти су најчешће исказивали захвалност појединим лекарима и медицинским сестара, као и похвале за њихову стручност и знање, труд, љубазност, поштовање пацијената. Посебно су похваљени и млади лекари и понашање студената медицине у току вежби на интерним одељењима. Чак две трећине свих коментара (236 или 66%) су биле похвале и захвалност болничком особљу.

Највише примедби односи се на услове смештаја и болничку храну. Пацијенти су незадовољни санитарно-хигијенским условима у болницама, недовољним бројем санитарних чворова, неадекватним одржавањем тоалета, недостатком држача за сапун и одећу током туширања (око 5% свих коментара). Део примедби односи се на непоштовање „кућног“ реда од стране пацијената (пушење у тоалетима, бука у време спавања). Такође, пацијенти указују на потребу кречења болничких просторија, бољу опремљеност болесничких соба (Wi-Fi, недостаје телевизор или радио, плакари, потребно је набавити нове кревете, душеке, постељину), као и на превише пацијената у собама (око 5% свих коментара). Део притужби односи се и на хигијену приликом сервирања хране, слабу разноврсност, као и на неприлагођеност хране прописаном дијететском режиму (7,5% свих коментара).

Пацијенти указују и на неадекватну комуникацију са здравственим радницима и недовољно информација о болести, лековима, начинима да побољшају квалитет живота. Сматрају да је потребно да лекар више обилази пацијенте после терапије и разговара са њима. Близу 7% свих коментара односило се на потребу боље комуникације са здравственим радницима.

Такође, коментаришу да део болничких дана пацијенти проводе у чекању неких прегледа (ултразвук, лабораторијске анализе) које је могуће урадити много брже и тако смањити дужину болничког лечења. Предлаже се и одвајање у посебну собу пацијената који не могу сами да одржавају личну хигијену.

Препозната је и наглашена тежина и одговорност у обављању посла здравствених радника, лоши услови рада у болницама, ниска примања у односу на уложени труд, недовољан број здравствених радника.

ЗАКЉУЧАК

Резултати истраживања задовољства корисника болничким лечењем у целини на интерним одељењима су показали висок степен задовољства у 2016. години (веома задовољних и задовољних је 90,4% пацијената, а просечна оцена је 4,32). У односу на претходне три године није дошло до значајне промене у задовољству корисника на овим одељењима.

Задовољство пацијената болничким лечењем у целини на интернистичким одељењима посматрано по болницама се значајно разликује. Просечна оцена је била у распону од 3,89 до 4,88. Најзадовољнији су пацијенти у Специјалној болници за ендемску нефропатију (где је био мали број анкетираних пацијената), Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ и Институту за реуматологију.

По мишљењу већине пацијената организација пријема у болницу је задовољавајућа (88% задовољних и веома задовољних). Пацијенти су током болничког пријема најзадовољнији љубазношћу особља (94%), а најмање задовољни чекањем на шалтеру (81%), затим објашњењима у вези процедуре пријема (88%) и временом од пријема у болницу до смештаја у болесничку собу (90%). Такође, већина је задовољна и процедуром отпуста из болнице (93%). Просечна оцена задовољства болничким пријемом је 4,29, а отпустом из болнице 4,44. процедура болничког пријема је најбоље оцењена у Специјалној болници за ендемску нефропатију и Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“, а болничког отпуста у Институту за реуматологију.

Око 92% пацијената је задовољно радом лекара, а око 96% задовољно је радом медицинских сестара на интерним одељењима у болницама у Београду. Пацијенти су у виском проценту задовољни љубазношћу медицинских сестара (95%), временом чекања на сестру у случају хитне потребе (93%) и њиховим објашњењима везаним за процедуре, тестове и третмане (90%). Просечна оцена задовољства сестринском негом у 2016. години је 4,59, што је незнатно мање у односу на претходне три године. Аспекти сестринске неге су најбоље оцењени у Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ и Институту за реуматологију. И особине лекара, љубазност (93%), способност дијагностиковања здравствених проблема (92%), темељитост у испитивању (91%), давање упутстава при отпусту са болничког лечења (91%), успешност у лечењу (90%), спремност да дају одговоре на питања (89%), као и објашњавање тестова, процедура, третмана и резултата (88%), су задовољавајуће за већину пацијената. Просечна оцена задовољства услугама лекара у 2016. години износила је 4,53, што је једнако претходној години, а незнатно мање у односу на 2014. и 2013. годину. Рад лекара је најбоље оцењен у Специјалној болници за ендемску нефропатију и Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“.

Дијагностичким процедурама на интерним одељењима београдских болница у 2016. години било је задовољно око 94% пацијената. Пацијенти су били најзадовољнији кардиолошком дијагностиком (94%). У области лабораторијске и радиолошке дијагностике проценат задовољних износи 93%, а у области физикалне терапије 90% пацијената. Просечна оцена задовољства услугама дијагностике и терапије је 4,54, што је нешто више у односу на претходне три године. Дијагностичке услуге су најбоље оцењене у Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“ и Специјалној болници за ендемску нефропатију.

Пацијенти су најмање задовољни исхраном и условима смештаја у београдским болницама. Временом сервирања болничке хране задовољно је 82% пацијената, начином сервирања 77%, количином 76%, а одговарајућом дијетом 75%. Најмање су задовољни укусом (65%), разноврсношћу (67%) и температуром хране (72%). Услугама исхране у целини задовољно је 76% пацијената, а просечна оцена општег задовољства услугама исхране је 3,93 и незнатно је нижа у односу на претходне три године. Услуге болничке исхране су најбоље оцењене у Специјалној болници за ендемску нефропатију и Специјалној болници за цереброваскуларне болести „Свети Сава“.

Условима болничког смештаја у целини задовољно је око 83% испитаника, с тим што су најнезадовољнији чистоћом тоалета (око 69% задовољних), удобношћу кревета (76%) и опремом собе (77%), док је највећи проценат задовољан температуром у соби (88%) и чистоћом болесничке собе (85%). Просечна оцена задовољства условима смештаја у болници је 4,12 и незнатно је нижа у односу на претходне три године. Услови болничког смештаја су најбоље оцењени у Специјалној болници за ендемску нефропатију и Институту за реуматологију.

Организацију посета на интерним одељењима београдских болница пацијенти су у 2016. години оценили просечном оценом 4,3. Бројем и временом посета било је задовољно око 90%, а дужином посета 91% испитаника. За сва три аспекта било је око 4% незадовољних. Организација посета је најбоље оцењена у Специјалној болници за ендемску нефропатију и Институту за реуматологију.

Ни једна од испитиваних карактеристика испитаника (пол, школска спрема, материјални положај, животна доб) није статистички значајно утицала на степен њиховог задовољства лечењем на интерним одељењима. Више оцене дали су пацијенти женског пола, као и пацијенти са нижим степеном школске спреме, бољег материјалног положаја и пацијенти старији од 60 година.

Значајно неповољнији подаци се односе на познавање права и дужности пацијента на одељењу, а посебно на могућности за приговоре и жалбе у случају незадовољства. Око 9% 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 21% није упознато са начином приговора и жалби у случају незадовољства. Због оваквих резултата, који опстају већ неколико година, потребно је интензивирати упознавање пацијената са њиховим правима, али и дужностима у болницама.

Добијени резултати у посматраном периоду (2013- 2016. године) указују на висок степен задовољства пацијената када су у питању рад здравствених радника, дијагностичке и терапијске услуге. Болнички смештај и храна, као и процедура пријема пацијената у болницу су сегменти са нешто мањим процентом задовољних у односу на наведене, тако да их треба видети као предмете за унапређење задовољства лечених на интерним одељењима београдских болница.